



## 海事及水務局 服務承諾質量指標履行情況趨勢分析 2018 至 2020 年

| 序 | 服務項目                    | 服務質量指標   | 2018 年        |               | 2019 年        |               | 2020 年        |               |
|---|-------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|   |                         |  | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 |
| 1 | 於東望洋燈塔<br>懸掛颱風/<br>強風訊號 | 在收到地球物理暨氣象<br>局通知後的 30 分鐘內懸<br>掛                               | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 97.22%        |
| 2 | 船舶海事登記                  | 船舶海事登記申請 <sup>1</sup> : 10<br>個工作日內安排檢驗                        | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 3 |                         | 涉及船舶檢驗的船舶航<br>行證明文件續期申請 <sup>1</sup> :<br>10 個工作日內安排檢驗         | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 4 |                         | 不涉及船舶檢驗的船舶<br>航行證明文件續期申請<br><sup>1</sup> : 5 個工作日內發出續期<br>證書   | 90%           | —             | 90%           | —             | 90%           | —             |
| 5 |                         | 涉及船舶檢驗的船舶登<br>錄更改或修改申請 <sup>1</sup> : 10<br>個工作日內安排檢驗          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 6 |                         | 不涉及船舶檢驗的船舶<br>登錄更改或修改申請 <sup>1</sup> : 5<br>個工作日內完成及發出<br>相關證書 | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 7 |                         | 船舶航行證明文件補發<br><sup>1</sup> : 5 個工作日內發出                         | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 8 |                         | 刪除船舶在海事登記內<br>之登錄 <sup>1,3</sup> : 12 個工作日內<br>審核              | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |

| 序  | 服務項目                  | 服務質量指標   | 2018年         |               | 2019年         |               | 2020年         |               |
|----|-----------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|    |                       |  | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 |
| 9  | 海員登記                  | 海員登記證之發出 <sup>1</sup> : 8<br>個工作日                  | 100%          | —             | 100%          | 100%          | 100%          | —             |
| 10 |                       | 海員登記證之檢查 <sup>1</sup> : 4<br>個工作日                  | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 11 |                       | 海員登記證之更換及補<br>發 <sup>1</sup> : 7 個工作日              | 100%          | —             | 100%          | —             | 100%          | 100%          |
| 12 |                       | 海員登記之取消 <sup>1</sup> : 3 個工<br>作日                  | 100%          | —             | 100%          | 100%          | 100%          | —             |
| 13 | 遊艇駕駛員<br>執照           | 發出 <sup>1</sup> : 4 個工作日                           | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 14 |                       | 續期 <sup>1</sup> : 4 個工作日                           | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 15 |                       | 補發 <sup>1</sup> : 4 個工作日                           | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 16 | 船舶<br>引航服務            | 提供每日 24 小時之引航<br>服務                                | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 17 | 在海事管轄<br>範圍內之<br>雜項准照 | 錨泊或靠泊准照 <sup>2</sup> : 10 個<br>工作日內發出              | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          |
| 18 |                       | 燃放炮竹許可 <sup>1</sup> : 7 個工作<br>日內回覆                | 85%           | —             | 85%           | —             | 85%           | —             |
| 19 |                       | 涉及船舶檢驗的宗教儀<br>式准照 <sup>2</sup> : 7 個工作日內發<br>出     | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          | 85%           | —             |
| 20 |                       | 不涉及船舶檢驗的宗教<br>儀式准照 <sup>1</sup> : 7 個工作日內<br>發出    | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          | 85%           | 80%           |
| 21 |                       | 非澳門登記遊艇停泊准<br>照 <sup>1</sup> : 5 個工作日內發出           | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          |
| 22 |                       | 船舶建造及下水、維修船<br>底或修理准照 <sup>1</sup> : 7 個工作<br>日內發出 | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          | 85%           | 100%          |

| 序  | 服務項目   | 服務質量指標   | 2018年         |               | 2019年         |               | 2020年         |               |
|----|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|    |  |  | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 |
| 23 | 非澳門登記<br>遊艇進港申請                                      | 2 個工作日內批核 <sup>1</sup>                                     | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 24 | 設定船舶來澳<br>及離澳航班                                      | 申請 <sup>1,4</sup> ：4 個工作日批核                                | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 25 | 海運載貨集裝<br>箱驗重程序相<br>關服務之使用<br>集裝箱驗重方<br>法二的托運人<br>登記 | 12 個工作日批核 <sup>1</sup>                                     |               |               | 85%           | 100%          | 85%           | —             |
| 26 | 遊艇自由行之<br>廣東省登記遊<br>艇進港申請                            | 48 小時內批核 <sup>1</sup>                                      |               |               | 90%           | —             | 90%           | —             |
| 27 | 澳門登記遊艇<br>出港申報                                       | 於“澳門籍遊艇前往粵<br>澳遊艇自由行口岸申報<br>資料系統”填妥資料<br>後，5 分鐘內完成申報手<br>續 |               |               | 90%           | —             | 90%           | —             |
| 28 | 「水資源<br>互動館」<br>導賞預約服務                               | 收到申請表翌日起計 5 個<br>工作日內審批                                    | 80%           | —             | 80%           | 100%          | 80%           | 100%          |
| 29 | 船隻的建造及<br>機器維修                                       | 船舶維修 <sup>5</sup> ：在收到服務<br>申請單後 2 個工作日內聯<br>絡客戶           | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |
| 30 |  | 非常緊急的船舶維修 <sup>5</sup> ：<br>在收到服務申請單後 2 個<br>工作日內進行相關檢驗    | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | —             |
| 31 | 就鍋爐/壓力容<br>器之檢驗<br>提供技術意見                            | 每次接獲到鍋爐/壓力容<br>器檢驗的電郵通知後，2<br>個工作日內聯絡客戶 <sup>6</sup>       | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          | 90%           | 100%          |

| 序  | 服務項目                        | 服務質量指標  | 2018年         |               | 2019年         |               | 2020年         |               |
|----|-----------------------------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|    |                             |   | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 | 預設<br>達標<br>率 | 實際<br>達標<br>率 |
| 32 | 公共實體車輛<br>檢驗維修              | 小型之維修 <sup>1</sup> :5個工作日<br>內作出報價或回覆         | 95%           | 99.01%        | 95%           | 100%          | 95%           | 99.67%        |
| 33 |                             | 中型之維修 <sup>1</sup> :10個工作<br>日內作出報價或回覆        | 95%           | 100%          | 95%           | 100%          | 95%           | 100%          |
| 34 |                             | 大型之維修 <sup>1</sup> :18個工作<br>日內作出報價或回覆        | 95%           | 100%          | 95%           | 100%          | 95%           | 100%          |
| 35 |                             | 對汽車一般之維修檢驗<br><sup>1</sup> :3個工作日內作出報價<br>或回覆 | 95%           | 100%          | 95%           | 100%          | 95%           | 100%          |
| 36 | 免費參觀海事<br>博物館申請             | 2個工作日審批 <sup>1</sup>                          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 37 | 海事博物館<br>團體門票<br>優惠申請       | 2個工作日審批 <sup>1</sup>                          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          | 100%          |
| 38 | 海事培訓課程                      | 就讀證明書之申請 <sup>1</sup> :6<br>個工作日發出            | 80%           | 100%          | 80%           | 100%          | 80%           | —             |
| 39 | 定期海上<br>客運准照<br>及<br>海上航線許可 | 要求作出說明或補交文<br>件:在收到申請後15日<br>內通知申請人           | 75%           | 100%          | 75%           | 83.33%        | 75%           | —             |
| 40 |                             | 處理實施特別票價或其<br>他優惠的申請:資料齊備<br>情況下15日內予以回覆      | 75%           | 100%          | 75%           | 100%          | 75%           | —             |

附註:表格中顯示為“—”屬該項目該年度沒有個案,故無法計算達標率。

標注:<sup>1</sup>在文件齊全的情況下,遞交申請翌日起計;

<sup>2</sup>在文件齊全的情況下,通過檢驗翌日起計;

<sup>3</sup>涉及船舶拆毀、拆解或沉沒滅失情況的申請除外;

<sup>4</sup>客船及涉及環境污染問題除外;<sup>5</sup>若申請於當天下午五時後才接獲,則接到通知日期按翌日起計算;

<sup>6</sup>若電郵通知於當天下午一時後才接獲,則接到通知日期按翌日起計算。

2020 年本局公開服務承諾 40 項服務質量指標，當中除 12 項未有個案外，餘下 28 項質量指標中，有 26 項達到或優於預設指標，整體達標比例為 92.85%，除了有 2 項服務“於東望洋燈塔懸掛颱風/強風訊號”及“不涉及船舶檢驗的宗教儀式准照”未能達標，整體達標比例對比 2019 年微降 4.29%。

綜上所述，經分析本局服務承諾的達標情況，大部份服務質量指標表現皆優於預設達標率，而未能達標的個案已進行成因分析，主要是：

1.關於“不涉及船舶檢驗的宗教儀式准照”的申請：由於疫情期間，有關申請須按照衛生局發出的相關戶外活動指引後，而有關的戶外活動指引在較後的時間才由衛生局提供，有關申請因而未能按服務承諾質量指標原定的時間完成；

2.關於“於東望洋燈塔懸掛颱風/強風訊號”：由於颱風期間，基於工作人員人命安全優先保障原則，在颱風的影響下，部分服務未能按照服務承諾質量指標原定的時間完成。

由於上述兩項服務的質量指標未能符合預設達標率均是由於不可抗力之情況所造成，所以暫把兩項未能符合預設達標率列入觀察處理，現階段暫時維持有關兩項服務的質量指標的預設達標率。待下年有相關的服務的質量指標達標數據後，再行分析是否需要對預設達標率進行調整。