



海事及水務局
服務承諾質量指標履行情況趨勢分析
2019 至 2021 年

序	服務項目	服務質量指標	2019 年		2020 年		2021 年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
1	於東望洋燈塔 懸掛颱風/ 強風訊號	在收到地球物理暨氣象 局通知後的 30 分鐘內懸 掛	100%	100%	100%	97.22%	100%	100%
2	船舶海事登記	船舶海事登記申請 ¹ : 10 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 行證明文件續期申請 ¹ : 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 航行證明文件續期申請 ¹ : 5 個工作日內發出續期 證書	90%	—	90%	—	90%	—
5		涉及船舶檢驗的船舶登 錄更改或修改申請 ¹ : 10 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 登錄更改或修改申請 ¹ : 5 個工作日內完成及發出 相關證書	90%	100%	90%	100%	90%	100%
7		船舶航行證明文件補發 ¹ : 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 之登錄 ^{1,3} : 12 個工作日內 審核	90%	100%	90%	100%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2019 年		2020 年		2021 年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
9	海員登記	海員登記證之發出 ¹ : 8 個工作日	100%	100%	100%	—	100%	—
10		海員登記證之檢查 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11		海員登記證之更換及補 發 ¹ : 7 個工作日	100%	—	100%	100%	100%	100%
12		海員登記之取消 ¹ : 3 個工 作日	100%	100%	100%	—	100%	—
13	遊艇駕駛員 執照	發出 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14		續期 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15		補發 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	船舶 引航服務	提供每日 24 小時之引航 服務	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	在海事管轄 範圍內之 雜項准照	錨泊或靠泊准照 ² : 10 個 工作日內發出	85%	100%	85%	100%	85%	100%
18		燃放炮竹許可 ¹ : 7 個工作 日內回覆	85%	—	85%	—	85%	—
19		涉及船舶檢驗的宗教儀 式准照 ² : 7 個工作日內發 出	85%	100%	85%	—	85%	—
20		不涉及船舶檢驗的宗教 儀式准照 ¹ : 7 個工作日內 發出	85%	100%	85%	80%	85%	100%
21		非澳門登記遊艇停泊准 照 ¹ : 5 個工作日內發出	85%	100%	85%	100%	85%	—
22		船舶建造及下水、維修船 底或修理准照 ¹ : 7 個工作 日內發出	85%	100%	85%	100%	85%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2019年		2020年		2021年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
23	非澳門登記 遊艇進港申請	2 個工作日內批核 ¹	90%	100%	90%	100%	90%	100%
24	設定船舶來澳 及離澳航班	申請 ^{1,4} ：4 個工作日批核	90%	100%	90%	100%	90%	100%
25	海運載貨集裝 箱驗重程序相 關服務之使用 集裝箱驗重方 法二的托運人 登記	12 個工作日批核 ¹	85%	100%	85%	—	85%	—
26	遊艇自由行之 廣東省登記遊 艇進港申請	48 小時內批核 ¹	90%	—	90%	—	90%	—
27	澳門登記遊艇 出港申報	於“澳門籍遊艇前往粵 澳遊艇自由行口岸申報 資料系統”填妥資料 後，5 分鐘內完成申報手 續	90%	—	90%	—	90%	—
28	「水資源 互動館」 導賞預約服務 ⁷	收到申請表翌日起計 5 個 工作日內審批	80%	100%	80%	100%	80%	—
29	船隻的建造及 機器維修	船舶維修 ⁵ ：在收到服務 申請單後 2 個工作日內聯 絡客戶	90%	100%	90%	100%	90%	100%
30		非常緊急的船舶維修 ⁵ ： 在收到服務申請單後 2 個 工作日內進行相關檢驗	90%	100%	90%	—	90%	100%
31	就鍋爐/壓力容 器之檢驗 提供技術意見	每次接獲到鍋爐/壓力容 器檢驗的電郵通知後，2 個工作日內聯絡客戶 ⁶	90%	100%	90%	100%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2019年		2020年		2021年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
32	公共實體車輛 檢驗維修	小型之維修 ¹ :5個工作日 內作出報價或回覆	95%	100%	95%	99.67%	95%	100%
33		中型之維修 ¹ :10個工作 日內作出報價或回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
34		大型之維修 ¹ :18個工作 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 ¹ :3個工作日內作出報價 或回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
36	免費參觀海事 博物館申請 ⁸	2個工作日審批 ¹	100%	100%	100%	100%	100%	100%
37	海事博物館 團體門票 優惠申請 ⁸	2個工作日審批 ¹	100%	100%	100%	100%	100%	100%
38	海事培訓課程	就讀證明書之申請 ¹ :6 個工作日發出	80%	100%	80%	—	80%	100%
39	定期海上 客運准照 及 海上航線許可	要求作出說明或補交文 件:在收到申請後15日 內通知申請人	75%	83.33%	75%	—	75%	—
40		處理實施特別票價或其 他優惠的申請:資料齊備 情況下15日內予以回覆	75%	100%	75%	—	75%	100%
41	召喚人身安全 救助(澳門管 理範圍內水域/ 澳門沿岸) ⁹	在明確接到通知後5分鐘 內進行召喚					100%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2019年		2020年		2021年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
42	召喚海上事故 緊急救援 ⁹	在明確接到通知後5分鐘 內進行召喚					100%	100%
43	轉發惡劣天氣 警告 ⁹	轉發熱帶氣旋警告：在接 到通知後10分鐘內進行 轉發					90%	100%
44		轉發雷暴警告：在接到通 知後10分鐘內進行轉發					90%	98.85%
45		轉發強烈季候風信號(黑 球)：在接到通知後10 分鐘內進行轉發					90%	100%

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：¹在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計；

²在文件齊全的情況下，通過檢驗翌日起計；

³涉及船舶拆毀、拆解或沉沒滅失情況的申請除外；

⁴客船及涉及環境污染問題除外；⁵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；

⁶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。

⁷相關質量指標於2021年1月15日取消。

⁸相關質量指標於2021年11月25日取消。

⁹相關質量指標於2021年1月1日新增，故沒有2019年及2020年的質量指標達標率之比較資料。

在2021年本局公開的45項服務承諾質量指標，當中除11項服務沒有收到個案外，餘下的34項服務承諾質量指標全部達到或優於預設指標，整體質量指標達標比例為100%。

綜上所述，經分析本局服務承諾的達標情況，全部服務質量指標表現皆符合或優於預設達標率，所以建議現階段維持本局所有公開的45項服務承諾質量指標的預設達標率。