



海事及水務局

服務承諾質量指標履行情況趨勢分析

2020 至 2022 年

序	服務項目	服務質量指標	2020 年		2021 年		2022 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%	97.22%	100%	100%	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	2020 年		2021 年		2022 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%	—
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%	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%	100%
19		涉及船舶檢驗的宗教儀 式准照 ² ：7 個工作日內 發出	85%	—	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%	80%	85%	100%	85%	90.91%
21		非澳門登記遊艇停泊准 照 ¹ ：5 個工作日內發出	85%	100%	85%	—	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%	—

序	服務項目	服務質量指標	2020 年		2021 年		2022 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%	—	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	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%
29		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%	—	90%	100%	90%	100%
30	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%
31	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%	99.67%	95%	100%	95%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2020 年		2021 年		2022 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		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%
33		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%
34		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%
35	海事培訓課程	就讀證明書之申請 ¹ :6 個工作日發出	80%	—	80%	100%	80%	—
36	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%	—	75%	—	75%	—
37		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%	—	75%	100%	75%	—
38	召喚人身安全救助(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸) ⁷	在明確接到通知後 5 分鐘內進行召喚			100%	100%	100%	100%
39	召喚海上事故緊急救援 ⁷	在明確接到通知後 5 分鐘內進行召喚			100%	100%	100%	100%
40	轉發惡劣天氣警告 ⁷	轉發熱帶氣旋警告:在接到通知後 10 分鐘內進行轉發			90%	100%	90%	100%
41		轉發雷暴警告:在接到通知後 10 分鐘內進行轉發			90%	98.85%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2020 年		2021 年		2022 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		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%	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 1 日新增，故沒有 2020 年的質量指標達標率之比較資料。

在 2022 年本局公開的 42 項服務承諾質量指標，當中除 10 項服務沒有收到個案外，餘下的 32 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 42 項服務承諾質量指標的預設達標率。