



**海事及水務局**  
**服務承諾質量指標履行情況趨勢分析**  
**2022 至 2024 年**

| 序 | 服務項目                                                     | 服務質量指標                                                                 | 2022 年    |           | 2023 年    |           | 2024 年    |           |
|---|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   |                                                          |                                                                        | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 |
| 1 | 於東望洋燈塔懸掛、改掛或除下熱帶氣旋信號/強烈季候風信號之三號風球或三號風球以下的熱帶氣旋信號之懸掛、改掛或除下 | 在收到地球物理氣象局有關三號風球或三號風球以下之熱帶氣旋信號通知後，於 30 分鐘內在東望洋燈塔懸掛、改掛或除下相應之熱帶氣旋信號。     | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 2 |                                                          | 本澳處於三號風球或三號風球以下時收到地球物理氣象局八號風球或八號風球以上之熱帶氣旋通知，於 30 分鐘內在東望洋燈塔改掛相應之熱帶氣旋信號。 | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 3 |                                                          | 在收到地球物理氣象局關於強烈季候風的通知後，於 30 分鐘內在東望洋燈塔懸掛或除下強烈季候風信號。                      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |

備註：原服務項目“於東望洋燈塔懸掛颱風/強風訊號”於 2024 年內進行修改，由原來 1 項服務質量指標更改為 3 項新的服務質量指標，現行服務項目及質量指標內容可見表格第 1 至 3 項。

| 序  | 服務項目       | 服務質量指標                                             | 2022 年    |           | 2023 年    |           | 2024 年    |           |
|----|------------|----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|    |            |                                                    | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 |
| 4  | 船舶海事<br>登記 | 船舶海事登記申請 <sup>1</sup> ：10 個工作日內安排檢驗                | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 5  |            | 涉及船舶檢驗的船舶航行證明文件續期申請 <sup>1</sup> ：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航行證明文件續期申請 <sup>1</sup> ：5 個工作日內發出續期證書   | 90%       | —         | 90%       | —         | 90%       | —         |
| 7  |            | 涉及船舶檢驗的船舶登錄更改或修改申請 <sup>1</sup> ：10 個工作日內安排檢驗      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 8  |            | 不涉及船舶檢驗的船舶登錄更改或修改申請 <sup>1</sup> ：5 個工作日內完成及發出相關證書 | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 9  |            | 船舶航行證明文件補發 <sup>1</sup> ：5 個工作日內發出                 | 90%       | 100%      | 90%       | —         | 90%       | 100%      |
| 10 |            | 刪除船舶在海事登記內之登錄 <sup>1,3</sup> ：12 個工作日內審核           | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 11 | 海員登記       | 海員登記證之發出 <sup>1</sup> ：8 個工作日                      | 100%      | —         | 100%      | —         | 100%      | —         |
| 12 |            | 海員登記證之檢查 <sup>1</sup> ：4 個工作日                      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 13 |            | 海員登記證之更換及補發 <sup>1</sup> ：7 個工作日                   | 100%      | 100%      | 100%      | —         | 100%      | —         |
| 14 |            | 海員登記之取消 <sup>1</sup> ：3 個工作日                       | 100%      | 100%      | 100%      | —         | 100%      | 100%      |

| 序  | 服務項目          | 服務質量指標                                    | 2022 年    |           | 2023 年    |           | 2024 年    |           |
|----|---------------|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|    |               |                                           | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 |
| 15 | 遊艇駕駛員執照       | 發出 <sup>1</sup> ：4 個工作日                   | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 16 |               | 續期 <sup>1</sup> ：4 個工作日                   | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 17 |               | 補發 <sup>1</sup> ：4 個工作日                   | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 18 | 船舶引航服務        | 提供每日 24 小時之引航服務                           | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 19 | 在海事管轄範圍內之雜項准照 | 錨泊或靠泊准照 <sup>2</sup> ：10 個工作日內發出          | 85%       | 100%      | 85%       | 100%      | 85%       | 100%      |
| 20 |               | 燃放炮竹許可 <sup>1</sup> ：7 個工作日內回覆            | 85%       | 100%      | 85%       | 100%      | 85%       | —         |
| 21 |               | 涉及船舶檢驗的宗教儀式准照 <sup>2</sup> ：7 個工作日內發出     | 85%       | —         | 85%       | —         | 85%       | —         |
| 22 |               | 不涉及船舶檢驗的宗教儀式准照 <sup>1</sup> ：7 個工作日內發出    | 85%       | 90.91%    | 85%       | 100%      | 85%       | 100%      |
| 23 |               | 非澳門登記遊艇停泊准照 <sup>1</sup> ：5 個工作日內發出       | 85%       | —         | 85%       | 100%      | 85%       | 100%      |
| 24 |               | 船舶建造及下水、維修船底或修理准照 <sup>1</sup> ：7 個工作日內發出 | 85%       | —         | 85%       | —         | 85%       | —         |
| 25 | 非澳門登記遊艇進港申請   | 2 個工作日內批核 <sup>1</sup>                    | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 26 | 設定船舶來澳及離澳航班   | 申請 <sup>1,4</sup> ：4 個工作日批核               | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |

| 序  | 服務項目                             | 服務質量指標                                          | 2022 年    |           | 2023 年    |           | 2024 年    |           |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|    |                                  |                                                 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 |
| 27 | 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 <sup>1</sup>                          | 85%       | —         | 85%       | —         | 85%       | —         |
| 28 | 遊艇自由行之廣東省登記遊艇進港申請                | 48 小時內批核 <sup>1</sup>                           | 90%       | —         | 90%       | —         | 90%       | —         |
| 29 | 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%       | —         |
| 30 | 船隻的建造及機器維修                       | 船舶維修 <sup>5</sup> ：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%      |
| 31 |                                  | 非常緊急的船舶維修 <sup>5</sup> ：在收到服務申請單後 2 個工作日內進行相關檢驗 | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 32 | 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 <sup>6</sup>   | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      |
| 33 | 公共實體車輛檢驗維修                       | 小型之維修 <sup>1</sup> ：5 個工作日內作出報價或回覆              | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      |
| 34 |                                  | 中型之維修 <sup>1</sup> ：10 個工作日內作出報價或回覆             | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      |

| 序  | 服務項目            | 服務質量指標                                                           | 2022 年    |           | 2023 年    |           | 2024 年    |           |
|----|-----------------|------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|    |                 |                                                                  | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 |
| 35 | 公共實體車輛檢驗維修      | 大型之維修 <sup>1</sup> ：18 個工作日內作出報價或回覆                              | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      |
| 36 |                 | 對汽車一般之維修檢驗 <sup>1</sup> ：3 個工作日內作出報價或回覆                          | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      | 95%       | 100%      |
| 37 | 海事培訓課程          | 就讀證明書之申請 <sup>1</sup> ：6 個工作日發出                                  | 80%       | —         | 80%       | 100%      | 80%       | —         |
| 38 | 定期海上客運准照及海上航線許可 | 申請“定期海上客運准照”-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 <sup>7</sup>          |           |           | 75%       | —         | 75%       | —         |
| 39 |                 | 續期“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 <sup>7</sup> |           |           | 75%       | —         | 75%       | —         |
| 40 |                 | 補發“定期海上客運准照”或“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 <sup>7</sup> |           |           | 75%       | —         | 75%       | —         |
| 41 |                 | 新增“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 <sup>7</sup>            |           |           | 75%       | —         | 75%       | —         |
| 42 |                 | 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%       | 100%      |

| 序  | 服務項目                     | 服務質量指標                          | 2022 年    |           | 2023 年    |           | 2024 年    |           |
|----|--------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|    |                          |                                 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 | 預設<br>達標率 | 實際<br>達標率 |
| 43 | 召喚人身安全救助(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸) | 在明確接到通知後 5 分鐘內進行召喚              | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 44 | 召喚海上事故緊急救援               | 在明確接到通知後 5 分鐘內進行召喚              | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      |
| 45 | 轉發惡劣天氣警告                 | 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%      | 90%       | 100%      |
| 46 |                          | 轉發雷暴警告：在接到通知後 10 分鐘內進行轉發        | 90%       | 100%      | 90%       | 100%      | 90%       | 99.40%    |
| 47 |                          | 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%       | 96.67%    | 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：

- <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。
- <sup>7</sup> 相關質量指標於 2023 年才調整增加，故沒有 2022 年的品質指標達成率之比較資料。

在 2024 年本局公開的 47 項服務承諾質量指標，當中除 14 項服務沒有收到個案外，餘下的 33 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，本局內其他各項服務承諾質量指標的預設達標率未有調整需要，建議維持。