

海關 服務質量指標的履行情況

序號	『服務承諾』 服務項目	服務質量指標	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
			2012 年		2013 年		2014 年	
1	人身安全救助	澳門習慣管理水域 / 澳門沿岸:在明確接報召喚後, 15 分鐘內派員到達現場。	90 %	98 %	90 %	100 %	90 %	94 %
2	海上事故緊急救援	在明確接報召喚後 20 分鐘派員到達現場。	90 %	91 %	95 %	95 %	95 %	91 %
3	協助水上活動	收到權限部門批准通知後, 於一個工作天安排巡邏船/快艇提供服務。	90 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
4	危險貨物船隻護送協助	在明確接報召喚後, 30 分鐘巡邏船/快艇到達現場。	90 %	98 %	95 %	99 %	95 %	99 %
5	貨物報關	承諾在 4 分鐘完成貨物出口/進口/轉運報關手續。	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	95 %
6	貨物檢查	被選中檢查的進出境貨物(不包括受特別制度管制的貨物), 經預約時間後, 海關承諾在 20 分鐘派員到場。	95 %	97.78 %	95 %	100 %	95 %	100 %
7	已清關文件修改申請	貨物清關後, 貿易經營人向海關作出報關文件修改申請翌日起計, 承諾在 6 個工作天完成審批。	95 %	97.4 %	95 %	93.21 %	95 %	100 %
8	車輛邊境通行證的申請	首次申請: 承諾自申請翌日起計 2 個工作天發出車輛邊境通行證。	95 %	96.81 %	95 %	100 %	95 %	94 %
		申請更改資料: 承諾自申請翌日起計 2 個工作天完成。	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	94 %
		續期: 承諾自申請起計 1 個小時完成。	90 %	100 %	90 %	100 %	90 %	100 %
9	出口貨物驗貨證明申請	貨物檢查後, 貿易經營人按需要申請出口貨物驗貨證明, 海關承諾 90 分鐘發出有關證明。	95 %	100 %	95 %	N/A	95 %	N/A
10	天然砂報關	貿易經營人辦理天然砂出口/進口/轉運報關手續, 海關承諾在 4 分鐘完成。	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
11	天然砂檢查	被選中檢查的進出境天然砂, 經預約時間後, 海關承諾在 20 分鐘派員到場。	90 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
12	有償報酬勞務的申請	貿易經營人提出申請起計, 於 24 小時安排關員到場提供服務。	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
13	內港漁船維修人員登記	維修人員遞交已填寫的登記表格, 海關承諾 4 分鐘完成有關手續。	--	--	95 %	100 %	95 %	100 %
14	內港漁船補給登記	登記人遞交已填寫的表格, 海關承諾 3 分鐘完成有關手續。	--	--	95 %	100 %	95 %	100 %
15	漁民親友探親登記	漁民遞交已填寫的表格, 海關承諾 4 分鐘完成有關手續。	--	--	95 %	100 %	95 %	100 %
16	卸貨證明申請	貨物進口後的卸貨證明申請, 在提出申請翌日起計 5 個工作天完成。	95 %	100 %	95 %	N/A	95 %	100 %
17	經營電腦程序、錄音及錄像光碟之“預先通知”申請	交齊所需文件後, 提出申請翌日起計 3 個工作天完成。	99 %	100 %	99 %	100 %	99 %	100 %