

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
			2014 年		2015 年		2016 年	
1	人身安全救助	澳門管理水域及沿岸:在明確接報召喚後, 15 分鐘內派員到達現場。	90 %	94 %	90 %	97 %	90 %	94.2 %
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。	95 %	91 %	95 %	89 %	95 %	93.4 %
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。	95 %	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。	95 %	99 %	95 %	100 %	95 %	96.1 %
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 %	95 %	95 %	100 %	95 %	100 %
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 %	100 %	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 %	100 %	95 %	100 %	95 %	92.5 %
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 %	94 %	95 %	93 %	95 %	90 %
		申請更改資料: 承諾自申請翌日起計 2 個工作天完成。	95 %	94 %	95 %	95 %	95 %	93.96 %
		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 %	N/A	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。	95 %	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 %	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 %	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 %	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 %	N/A
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 %

紅色: 不達標情況

2016 年不達標原因及糾正措施

93.4%

海上服務項目不達標原因主要除不可抗力的天氣影響外，提供地點不明確和事發地點不在澳門管理海域，已超越服務承諾所定之範圍。

92.5%

已清關文件修改申請不達標情況主要是有公司在同一時間內提交了120份文件申請和有關修改因涉及其他政府部門延誤。

而已清關文件修改申請不達標情況主要是因涉及延誤情況：1.)修改文件需到民政總署抽取、2.)文件清關前後數量與電腦資料不符，因而交資訊通訊廳調查原因修改電腦格式及3.)因EDI系統出現故障需時修復。

90%

93.96%

車輛邊境通行證不達標情況均是因車主未按指定時間前來辦理及要求延遲辦理時間，故未能按指定時間前來貼標籤。

已適時開展研究服務的各項指標和預設達標率，以維持及提升對外的各項服務水平。

已向公共服務評審委員會申請調整，經委員會審批後通過並由2017年1月1日起實施新指標及預設達標率。