

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
			2015 年		2016 年		2017 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， 30 分鐘 內派員到達現場。	90 %	97 %	90 %	94.2 %	95 %	85 %
2	海上事故緊急救援	在明確接報召喚後 30 分鐘 派員到達現場。	95 %	89 %	95 %	93.4 %	95 %	98 %
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 %	100 %	95 %	96.1 %	95 %	100 %
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 %	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 %	92.5 %	95 %	97.46 %
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 %	93 %	95 %	90 %	95 %	84.52 %
		申請更改資料：承諾自申請翌日起計 2 個工作天完成。	95 %	95 %	95 %	93.96 %	95 %	89.57 %
		續期：承諾自申請起計 1 個小時完成。	90 %	100 %	90 %	100 %	90 %	99.73 %
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 %	N/A
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	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 %

黃色：新調整指標及預設達標率

紅色：不達標情況

2017 年不達標原因及糾正措施

85%

人身安全救助服務項目不達標原因主要是不可抗力的天氣影響，因有颱風關係、正處理停車場水浸事件、需等待消防隊人員進行抽水及風浪太大。

調整服務質量指標的派員到達現場時間後，相關的情況已大為改善。

84.52%

89.57%

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，而單牌車續期時需更改內地臨時車牌號碼，故需時兩個工作天以重新發卡。

就不達標的車輛邊境通行證服務方面，將向車主加強協調辦證之時間，以確保設定之目標執行率。澳門機動車輛入出橫琴措施、中山澳門遊艇自遊行以及未來新口岸設立”紅綠通道”，緊貼發展趨勢及旅客要求，向進出境旅客提供便利優質之通關服務。