

2001-2002
服務承諾
Performance
Pledge



機電工程署
EMSD



我們對閣下安全及生活質素的承諾

機電工程署是規管香港所有電力、氣體及機械系統的機構。我們的主要任務，是確保所有電力、氣體及機械系統和設備均可在家居、工作地點及公眾地方安全使用。我們亦會確保這些系統和設備妥善運作，並符合環保原則，讓香港市民可享有越臻完善的生活質素。

服務承諾

2001年內，我們處理了約214,000宗與氣體安全、電力安全、升降機及自動梯安全、機動遊戲機安全、建築工地升降機和塔式工作平台安全、能源效益、交通燈、行人天橋及行人隧道照明事宜有關的個案。我們的整體表現一直維持於很高的水平：在33項承諾中，我們以**100%的成績**達到其中31項承諾目標。在全體員工通力合作下，我們才有這樣美滿的成績，並為此而十分自豪，不過，我們不敢自滿，且會不斷提高所有承諾的目標，並在適當的地方引入新的項目，俾能改善我們的服務。我們在2001年的表現詳情如下：



石油氣瓶防漏檢驗

氣體安全 (氣體安全條例)

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
1. 為裝置技工進行註冊	14	100%
2. 為承辦商進行註冊	60	100%
3. 檢驗石油氣車輛	21	100%
4. 審批應具報氣體裝置的建造	34	100%
5. 審批應具報氣體裝置的使用	14	100%
6. 審批設備/材料的使用	30	不適用 ⁽¹⁾
7. 為負責維修石油氣燃料系統的 能勝任人士進行註冊	30	100%
8. 審批在車輛上使用石油氣燃料缸	30	100%
9. 審批石油氣加氣站的建造	34	100%
10. 審批石油氣車輛維修工場的建造	34	100%
11. 審批石油氣加氣站的使用	14	100%
12. 審批石油氣車輛維修工場的使用	14	100%

註(1)：並無接獲個案



機電工程署負責監管石油氣加氣站的安全及審批



技術員正在銅鑼灣某商場檢查自動梯

電力安全 (電力條例)

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
1. 為電業工程人員、承辦商、 合資格人士及發電設施進行註冊	14	100%
2. 為固定裝置定期測試證明書加簽	14	100%
3. 為認可核證團體/認可製造商進行 註冊	20	100%



機電工程署每年進行約9,000次電力裝置實地視察

升降機及自動梯安全 (升降機及自動梯(安全)條例)

1. 為工程師進行註冊	45	100%
2. 為承辦商進行註冊	60	100%
3. 為裝置測試證明書加簽	14	100%
4. 簽發使用許可證	14	100%

機動遊戲機安全(機動遊戲機(安全)條例)

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
1. 審批載客人數不超過20人的 機動遊戲機設計(a)	40	100%
2. 審批載客人數為21人或以上的 機動遊戲機設計(b)	55	不適用 ⁽²⁾
3. 簽發使用許可證	14	100%

(a) 例如小型火車

(b) 例如過山車

註(2): 並無接獲個案

建築工地升降機及塔式工作平台安全 (建築工地升降機及塔式工作平台(安全)條例)

1. 審批設計	40	100%
2. 簽發使用許可證	14	100%

能源效益

1. 能源效益標籤計劃的註冊工作	20	100%
2. 香港建築物能源效益註冊計劃的 註冊工作	20	92%



檢驗機動遊戲的安全設備



測試電器產品的能源效益表現

通報及查詢

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
1. 處理有關違例設備及裝置的通報	10	100%
2. 有關註冊、安全事宜或其他技術事宜的書面查詢	14	100%
3. 有關註冊、安全事宜或其他技術事宜的口頭查詢	即時	100%

交通燈、行人天橋及行人隧道的照明設備

1. 重大故障報告		
a) 交通燈	1	100%
b) 行人天橋照明設備	1	100%
c) 行人隧道照明設備	1	100%
2. 其他故障報告		
a) 交通燈	3	100%
b) 行人天橋照明設備	3	99%
c) 行人隧道照明設備	3	100%

推廣安全及能源效益

公眾教育仍然是我們推廣安全使用氣體及電力器具和裝置、升降機及自動梯，以及節約能源的首要工作。在六月至十二月期間，機電工程署和15個來自公用事業、公共運輸、房屋及物業管理界別的主要機構和業界協會合作，聯手舉辦2001年「機電安全香港通」運動，是本署歷來最大型的同類公眾教育活動。

這項為期六個月的運動包括一系列傳媒宣傳和社區活動——巡迴展覽、安全問答比賽、家居機電及能源效益檢查服務、安全大使計劃和電視綜合節目。這些活動旨在提高市民對機電安全、氣體安全和能源效益的意識，並促使他們更安全地使用有關設施。同時，機電工程署亦在全港各中學舉行巡迴展覽，直接向青少年傳達安全信息。

這項運動得到合辦機構的鼎力支持，將安全及能源效益的信息傳達給全港數百萬市民。鑑於這次運動相當成功，我們計劃於2002年再次舉辦同類運動，以繼續推動這方面的工作。

此外，我們會繼續利用多種傳播工具及渠道（包括傳媒），以擴大安全及能源效益信息的傳播範圍及影響。這些工具及渠道包括刊物、推廣及宣傳運動、海報及郵件、嘉年華會及巡迴展覽、網頁及網上互動遊戲、家訪、比賽及問答遊戲、安全講座及研討會。



「機電安全香港通」運動奠下與業界加強合作、共同推廣公眾教育的基礎

客戶服務

我們設於香港銅鑼灣加路連山道98號機電工程署總部地下的客戶服務部，在處理註冊申請、審批建議、為證明書加簽、簽發許可證，以及處理通報和查詢等方面，提供高效率 and 可靠的服務。為了進一步改善客戶服務，我們正計劃在2002年進行一項機電工程署公眾形象調查，以蒐集市民對本署服務的意見。此外，2001/03年度的客戶聯絡委員會已於本年較早時成立，客戶代表將繼續與我們定期開會，討論服務質素及改善方法。

提交申請

所有親身遞交的申請可逕交香港銅鑼灣加路連山道98號機電工程署總部地下的客戶服務部，辦公時間為星期一至五上午9時至下午4時30分，以及星期六上午9時至中午12時，有關建議亦可寄往上述地址。根據《電子交易條例》，持有認可數碼證書者亦可把文件電郵至我們的網址：emsinfo@netvigator.com。

查詢及通報

電話查詢可致電我們的24小時熱線，即可與我們的接線生通話，以取得有關本署各項服務的資料。若未能在電話中即時提供所需資料，我們會盡快回覆。此外，亦可在熱線電話要求我們傳真有關的申請表及資料。倘交通燈、行人天橋及行人隧道的照明設備有故障或損壞，可致電24小時故障報告中心。查詢熱線及故障報告中心的電話號碼如下：

		電話號碼
查詢熱線	氣體	2882 8011 ⁽³⁾
	電力	
	升降機及自動梯	
	機動遊戲機	
	能源效益	

註(3)：在2001年接獲的電話有48,875個(較2000年增加37%)。

		電話號碼
故障報告中心	交通燈	2333 3762 ⁽⁴⁾
	行人天橋照明設備	
	行人隧道照明設備	

註(4)：在2001年接獲的電話有12,943個(較2000年減少3.6%)。

如需緊急援助或可能有即時危險，便應致電消防處24小時熱線**2723 8787**或撥**999**。

閣下亦可透過本署於<http://www.emsd.gov.hk/emsd>的網頁，索取我們的資料；而一般的電子郵件查詢可傳送至我們的網址info@emsd.gov.hk。

建議及投訴

歡迎閣下就我們的服務提出意見或建議。儘管我們全力以赴，但我們的服務容或未能達到你的期望。若閣下認為我們未有妥善處理你的個案，或有關個案需要我們作進一步解釋，請與我們的公共關係經理聯絡，地址是：

香港
銅鑼灣加路連山道98號
機電工程署

我們會盡快處理所有意見、建議及投訴，如有需要，便會轉介到合適的上訴渠道辦理。