

# 2016 服務承諾



機電工程署



## 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電力、氣體及機械設備的機構。我們的主要任務，是透過全面推行規管機電及氣體設備的架構和制度，保障公眾安全，並與社會各界緊密合作，教育公眾。此外，我們亦致力令這些設備和裝置妥善運作，並符合環保原則，藉以提升香港市民的生活質素。

## 服務承諾

2016年內，我們處理了約274,524宗氣體安全、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及能源效益個案，而與交通燈、行人天橋及行人隧道照明事宜有關的個案則有大約8,952宗。我們的整體表現一直維持於很高的水平，在44項承諾中，我們以100%的成績達到其中41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，並為此感到十分自豪。不過，我們不敢自滿，仍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，進一步改善服務。我們在2016年的表現詳情如下：



## 氣體安全

服務類別		目標回應時間 (工作日)	目標達標 的比率	實際達標 的比率
1.	為裝置技工進行註冊	12	100%	100%
2.	為承辦商進行註冊	38	100%	100%
3.	審批應具報氣體裝置的建造	30	100%	100%
4.	審批應具報氣體裝置的使用	12	100%	100%
5.	審批設備/材料的使用	26	100%	100%
6.	編訂檢驗石油氣缸車輛及石油氣瓶車 時間表及進行檢驗	18	100%	100%
7.	為石油氣裝置/貯氣鼓能勝任的人登記	25	100%	100%

## 石油氣車輛安全

服務類別	目標回應時間 (工作日)	目標達標的比率	實際達標的比率
1. 為維修石油氣燃料系統能勝任的人士登記	25	100%	100%
2. 審批在車輛上使用石油氣燃料缸	26	100%	100%
3. 審批石油氣加氣站的建造	30	100%	100%
4. 審批石油氣加氣站的使用	12	100%	100%



4.	為升降機及自動梯發出准許升降機/自動梯投入使用及操作的准用證	13	100%	100%
5.	為升降機及自動梯發出准許升降機/自動梯繼續使用及操作的准用證	13	100%	100%



定期檢查確保安全

## 電力安全

服務類別	目標回應時間 (工作日)	目標達標的比率	實際達標的比率
1. 為電業工程人員、承辦商及合資格人士進行註冊	13	99%	99%
2. 為認可核證團體/認可製造商進行註冊	17	100%	100%
3. 為電力裝置定期測試證明書加簽	13	99%	99%

## 機動遊戲機安全

服務類別	目標回應時間 (工作日)	目標達標的比率	實際達標的比率
1. 審批機動遊戲機(載容量為20人或以下)之設計與建造 <sup>(a)</sup>	34	100%	100%
2. 審批機動遊戲機(載容量為21人或以上)之設計與建造 <sup>(b)</sup>	48	100%	100%
3. 為機動遊戲機簽發操作許可證	13	100%	100%

<sup>(a)</sup> 例如小型火車

<sup>(b)</sup> 例如過山車

## 升降機及自動梯安全

服務類別	目標回應時間 (工作日)	目標達標的比率	實際達標的比率
1. 為升降機/自動梯承辦商進行註冊	40	100%	100%
2. 為升降機/自動梯工程師進行註冊	40	100%	100%
3. 為升降機/自動梯工程人員進行註冊	40	100%	100%



## 建築工地升降機及塔式工作平台安全

服務類別	目標回應時間 (工作日)	目標達標 的比率	實際達標 的比率
1. 審批建築工地升降機及塔式工作平台之設計與建造	34	100%	100%
2. 為建築工地升降機及塔式工作平台加簽定期測試證明書	12	100%	100%
3. 為建築工地升降機及塔式工作平台簽發操作許可證	12	100%	100%

## 能源效益

服務類別	目標回應時間 (工作日)	目標達標 的比率	實際達標 的比率
1. 自願性能源效益標籤計劃的註冊工作	17	99%	100%
2. 香港建築物能源效益註冊計劃的註冊工作	17	99%	100%
3. 審批根據水冷式空調系統計劃提交的有關申請	17	99%	100%
4. 處理根據強制性能源效益標籤計劃提交的产品資料	17	99%	100%
5. 根據強制性《建築物能源效益守則》計劃為註冊能源效益評核人辦理註冊	40	90%	100%



## 通報及查詢

服務類別	目標回應時間 (工作日)	實際達標 的比率
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	13	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%

行人天橋、行人隧道、街市及診所的升降機/自動梯，  
公共運輸交匯處的照明及通風設備，  
行人天橋及行人隧道的照明設備，交通燈

機電維修服務類別	目標回應時間	實際達標 的比率
1. 重大故障報告 <sup>(1)</sup>		
甲. 行人天橋、行人隧道、衛生署轄下診所及食物環境衛生署轄下公眾街市的升降機	30分鐘	100%
乙. 行人天橋、行人隧道及食物環境衛生署轄下公眾街市的自動梯	30分鐘	100%
丙. 公共運輸交匯處的照明及通風設備	1小時	100%
丁. 行人天橋及行人隧道的照明設備	2小時	100%
戊. 交通燈	2.5小時	100%
2. 其他故障報告 <sup>(2)</sup>		
甲. 行人天橋、行人隧道、衛生署轄下診所及食物環境衛生署轄下公眾街市的升降機	1小時	99.6%
乙. 行人天橋、行人隧道及食物環境衛生署轄下公眾街市的自動梯	1小時	100%
丙. 公共運輸交匯處的照明及通風設備	1工作天	100%
丁. 行人天橋及行人隧道的照明設備	1工作天	100%
戊. 交通燈	1工作天	100%
己. 康樂場地的飲水機	3小時	100%

<sup>(1)</sup> 重大故障—指或會對市民構成迫切危險或生命威脅的故障。例如升降機故障可能導致乘客被困等。

<sup>(2)</sup> 其他故障—指或會對市民造成滋擾或不便(但不是危險)的故障。例如升降機雖然出現故障,但機廂內並無乘客被困。

## 推廣安全及能源效益

我們在九龍灣的總部大樓設有最新的節能設施，並應用可再生能源技術。這些設計使大樓成為舉辦教育活動的理想地點，藉以向學生及市民傳達能源效益、能源節約及可持續發展的信息。教育徑是我們在總部大樓闢設的一個推廣特式，為公眾作實地教育，以展示可持續發展建築物的設計。教育徑設有三個展覽區及一個天台觀景台。大家可從觀景台觀賞到超過2,000塊光伏板組成總面積超過3,000平方米的光伏方陣。7樓的展覽區設有4件展品，用作介紹機電工程署在電氣安全、機動遊戲機安全、氣體安全以及升降機和自動梯安全方面的工作。戶外廣場展示多項綠色建築設施。

在2016年，在機電署總部大樓的教育徑已吸引超過13,000名探訪者，其中包括各學校及來自本地、國內及海外機構。

在2016年，我們在推廣升降機及自動梯安全的工作上，繼續致力安排公眾宣傳活動，包括舉辦了11場研討會及講座給超過1,200名升降機擁有人、大廈管理人員及業主立案法團成員。

為了提升市民對氣體使用安全及良好方法的認識，我們亦於2016年透過食物環境衛生署舉辦的6場講座，讓食物業牌照申請人了解食肆及食物製備場所內作供應飲食用途石油氣裝置規定。我們亦探訪了7個寮屋和村屋區的居民，向他們講解家居氣體安全事宜。此外，我們亦向不同的工程承辦商舉辦了共20場的氣體安全講座，當中有超過1,020名工程承辦商員工出席。



業界研討會



安全講座

我們亦繼續培育電業界人士的工作安全文化，透過推行註冊電業工程人員持續進修計劃、舉辦工作安全比賽及研討會和派發宣傳紀念品等，提醒他們注意電力工作安全的重要性，從而減少發生意外的機會。

我們的外展活動深受市民歡迎。在2016年，我們的安全大使(電力法例部)合共探訪了265間幼稚園、小學、特殊學校、長者中心及社區中心等，向約34,075名市民講解電氣安全及能源效益的知識。而安全大使(一般法例部)合共於252間幼稚園、長者中心及社區中心，完成了485個安全講座，向超過31,434名市民講解升降機、自動梯及機動遊戲機的安全使用知識。我們的能源大使亦致力向學生和青少年推廣節約能源、能源效益及可再生能源的意念和資訊，共探訪了67所學校及青年中心，當中接觸了超過14,500位學生。

為推動全民節能，環境局及機電工程署自二〇一二年起推出「室內溫度節能約章」，鼓勵社會減少冷氣用電量，參與機構包括商場、商舖、辦公室大樓、辦公室、住宅大廈/屋苑及非政府機構承諾在六月至九月期間，在他們旗下地方維持平均室內溫度在攝氏二十四至二十六度之間。

## 客戶服務

我們設於九龍灣啟成街3號機電工程署總部地下的註冊及許可證辦事處，在處理業界人士的註冊申請、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。我們的客戶聯絡委員會由市民和有關的業界人士組成。該委員會定期舉行會議，討論機電工程署向市民提供的服務的質素及改善服務的方法，以應付社會不斷轉變的需要。

## 提交申請

所有親身遞交的申請可逕交香港九龍啟成街3號機電工程署總部地下的註冊及許可證辦事處，辦公時間為星期一至五上午9時至下午5時15分(星期六、星期日及公眾假期休息)，有關申請也可寄往上述地址。此外，部份註冊申請亦可透過本署主網頁內的網上註冊服務遞交。

## 查詢及通報

如欲查詢有關本署服務的資料，可致電我們的24小時熱線，該熱線會由專人接聽。即使未能在電話中即時提供所需資料，我們亦會盡快回覆。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、康樂場地的飲水機、行人天橋及行人隧道的照明設備、公共運輸交匯處的照明及通風設備、行人天橋、行人隧道、衛生署轄下診所及食物環境衛生署轄下公眾街市的升降機或自動梯有故障或損壞，可致電24小時資訊服務中心。查詢熱線及資訊服務中心的電話號碼如下：

		電話號碼
查詢熱線	氣體	1823
	電力	
	升降機及自動梯	
	機動遊戲機	
	建築工地升降機及塔式工作平台	
	能源效益	
故障報告中心	交通燈	2333 3762
	康樂場地的飲水機	
	行人天橋及行人隧道的照明設備	
	公共運輸交匯處的照明及通風設備	
	行人天橋、行人隧道、衛生署轄下診所及食物環境衛生署轄下公眾街市的升降機	
	行人天橋、行人隧道及食物環境衛生署轄下公眾街市的自動梯	

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 2233或撥999。

閣下亦可透過本署於 [www.emsd.gov.hk](http://www.emsd.gov.hk) 的網頁，索取我們的資料；

而一般的電子郵件查詢可直接傳送至 [info@emsd.gov.hk](mailto: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：

**香港九龍啟成街3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。

