

2004-2005 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，是透過為機電及氣體裝置推行全面的規管架構和制度，保障公眾安全，並與社會各界緊密合作，教育公眾。此外，我們亦致力令這些系統和設備妥善運作，並符合環保原則，藉以提升香港市民的生活質素。

服務承諾

2004年內，我們處理了約181,000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8,000宗。我們的整體表現一直維持於很高的水平，在35項承諾中，我們以100%的成績達到其中32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，俾能進一步改善服務。我們在2004年的表現詳情如下：



能源效益標籤計劃有助締造綠色的生活環境。

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	100%
7. 為維修石油氣燃料系統 能勝任人士登記	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%
13. 為石油氣裝置及貯氣鼓 能勝任的人登記	30	不適用 ⁽¹⁾

註(1)：並無接獲個案



以輕鬆的手法製作電視廣告，提醒公眾使用氣體火焗爐具時要注意安全。

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	94%
2. 為固定裝置定期測試證明書加簽	14	97%
3. 為認可核證團體/認可製造商進行 註冊	20	100%



機電工程署成功游說吉祥大廈650名業主為電力裝置進行檢查及測試。

升降機及自動梯安全（升降機及自動梯（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. 為工程師進行註冊	45	100%
2. 為承建商進行註冊	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	100%
3. 簽發使用許可證	14	97%

(a) 例如小型火車 (b) 例如過山車

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)

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
1. 審批設計	40	100%
2. 簽發使用許可證	14	100%



本署職員正為本港最長室內自動電梯進行測試工作。

能源效益

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
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	100%

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

服務類別	目標回應時間 (工作日)	達到目標 的比例
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	100%
c) 行人隧道照明設備	3	100%

推廣安全及能源效益

年內，我們舉辦了數項新的社區外展活動，但仍繼續維持原有的活動，這些活動多年來一直深受歡迎，成績美滿。

2004年，我們第四次舉辦「機電安全香港通」運動，繼續向市民大眾傳達機電安全和節能的信息。這項運動由機電工程署與業界主要機構合辦，藉着各項傳媒活動和一個戶外嘉年華會向市民傳達安全信息。今年的嘉年華會延長至兩天，吸引了逾12,000名市民參加。我們採用了新的宣傳方式，例如在巴士、電車和火車上展示資料或播放錄影帶，將有關信息帶給社會各階層。我們也舉辦了多個學生日營，這是2004年「機電安全香港通」運動的一項新猷。我們在校外的康樂營為小學生舉辦趣味遊戲和團隊活動，成功向他們宣傳有關信息。

在2004年，本署展開一些新的社區外展活動，我們與一份主要中文報章合辦問答專欄，每周刊登一次，並出版一份名為《機電與我》的家庭消閒雜誌，為市民大眾提供機電安全實用貼士。我們將每期大約100,000本《機電與我》向全港各區的家庭和學生分發。



我們連續四年舉辦機電安全香港通運動。

我們舉辦的多項學校活動備受歡迎。在2004年，我們接觸逾60,000名學生，包括幼稚園及大中小學學生。我們派遣安全大使（當中包括學前教育專家）走訪全港大約150間幼稚園和幼兒園，向超過23,000名學前兒童宣傳機電安全信息。我們亦曾到逾100間學校演出話劇，接觸大約25,000名學生。該套話劇長20分鐘，由機電工程署委聘的一個專業劇社擔綱演出，旨在透過互動形式宣揚機電安全和節能的信息。我們已第三年舉辦這兩項活動，學生和老師們均對這些活動反應熱烈。

客戶服務

我們設於九龍灣啟成街3號機電工程署新總部地下的客戶服務部，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，提供高效率和可靠的服務。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。客戶聯絡委員會的新會期將於2005年展開，我們計劃增加委員會成員數目，讓更多公眾代表加入，俾能廣納社會各階層對本署服務的意見。

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，亦可把文件電郵至有關電子表格上載列的網址。

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、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	1823 ⁽²⁾
	電力	
	升降機及自動梯	
	機動遊戲機	
故障報告中心	能源效益	2333 3762 ⁽³⁾
	交通燈	
	行人天橋照明設備	
	行人隧道照明設備	

註(2)：在2004年接獲的電話有43,675個(較2003年增加19%)。

註(3)：在2004年接獲的電話有7,939個(較2003年減少17%)。

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 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。

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。