

2005-2006

# 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

2005年內，我們處理了約160,000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8,500宗。我們的整體表現一直維持於很高的水平，在36項承諾中，我們以100%的成績達到其中34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2005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 (12)	100%
2. 為承辦商進行註冊	60 (52)	100%
3. 檢驗石油氣車輛	21 (18)	100%
4. 審批應具報氣體裝置的建造	34 (30)	100%
5. 審批應具報氣體裝置的使用	14 (12)	100%
6. 審批設備/材料的使用	30 (26)	100%
7. 為維修石油氣燃料系統 能勝任人士登記	30 (26)	100%
8. 審批在車輛上使用石油氣燃料缸	30 (26)	100%
9. 審批石油氣加氣站的建造	34 (30)	100%
10. 審批石油氣維修工場的建造	34 (30)	100%
11. 審批石油氣加氣站的使用	14 (12)	100%
12. 審批石油氣維修工場的使用	14 (12)	100%
13. 為石油氣裝置及貯氣鼓 能勝任的人登記	30 (26)	100%

註〔〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)



GU標志已成為氣體用具的安全保證。

## 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	13 14 (12)	90%
2. 為固定裝置定期測試證明書加簽	14 (13)	99%
3. 為認可核證團體/認可製造商進行 註冊	19 (19)	100%

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)



我們收到葵青區議會寄來的感謝信，讚揚我們在葵芳閣停電期間所作的努力。



升降機及自動梯均為本港廣泛使用的機械裝置，它們的數目在過去數年逐步上升。

## 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 (42)	100%
2. 為承建商進行註冊	45 (42)	100%
3. 為裝置測試證明書加簽	14 (13)	100%
4. 簽發使用許可證	14 (13)	100%

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)

## 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〔38〕	100%
2. 審批載客人數為21人或以上的 機動遊戲機設計(b)	55〔52〕	100%
3. 簽發使用許可證	14〔13〕	100%

(a) 例如小型火車 (b) 例如過山車

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)

## 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〔38〕	100%
2. 簽發使用許可證	14〔13〕	100%

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)



我們定期為昂坪纜車工程作實地巡查，加強保障公眾安全。



我們密切監察香港迪士尼樂園各種機動遊戲機的安全事宜。

## 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〔18〕	100%
2. 香港建築物能源效益註冊計劃的註冊工作	20〔18〕	100%

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)

## 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〔10〕	100%
2. 有關註冊、安全事宜或其他技術事宜的書面查詢	14〔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〔即時〕	100%

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日)

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

註〔 〕：由2006年7月1日起生效的目標回應時間(工作日\*)

(\*由於有關服務以7天工作週形式提供，工作日即等同曆日。)

## 推廣安全及能源效益

我們在九龍灣的新總部大樓是由前空運貨站大樓改建而成的。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節能及可持續發展的信息。總部大樓的環保設施包括天台的太陽能光伏板系統及氨水冷式製冷機，這兩項裝置均是本港同類裝置中最大型的。

我們在總部大樓闢設了教育徑，展示在香港節約能源的最佳例子，並介紹我們在電氣、氣體和機械安全方面的規管工作。

青少年是我們舉辦教育活動的主要對象。為迎合他們的口味，我們在年內進一步利用科技及互聯網為青少年舉辦各項活動，「安全樂園」就是其中一項。這個新網站包含一些互動遊戲，旨在推廣安全使用機動遊戲機的信息。此外，我們也舉辦了一個網上機電安全常識問答比賽，吸引了大約60,000名小學生參加。

此外，我們委任了香港人喜愛的卡通人物「多啦A夢」作為2005年機電安全大使。我們亦製作了大量印有「多啦A夢」及有關卡通人物的宣傳物品(包括海報、單張和紀念品)、一份通訊及直接郵遞函件。

我們除了舉辦一些新活動外，也繼續舉辦其他大型活動，當中包括一直深受歡迎的學校外展活動。年內，我們接觸逾80,000名幼稚園及大中小學學生。



我們連續五年舉辦機電安全香港通運動。

一年一度的「機電安全香港通」運動是我們最重要的公眾教育活動之一。這是我們與業界主要機構合辦的運動，旨在提高市民對機電安全及能源效益的意識。2005年，我們第五次舉辦「機電安全香港通」運動，內容包括各類宣傳及社區活動。我們在10月一個周末舉辦了一個為期兩天的戶外嘉年華會，這是「機電安全香港通」運動的重點項目，吸引了13,000名市民參加。

政府提倡把空調室溫調節至攝氏25.5度。為支持這項計劃，我們製作了電視宣傳短片及宣傳單張，以便向市民傳達節能信息及提供節能貼士。

## 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 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。我們已增加客戶聯絡委員會成員數目，讓更多公眾代表加入，俾能廣納市民對本署服務的意見。

## 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 <sup>(1)</sup>
	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 <sup>(2)</sup>
	交通燈	
	行人天橋照明設備	
	行人隧道照明設備	

註(1)：在2005年接獲的電話有42,396個(較2004年減少3%)。

註(2)：在2005年接獲的電話有8,475個(較2004年增加7%)。

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](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。