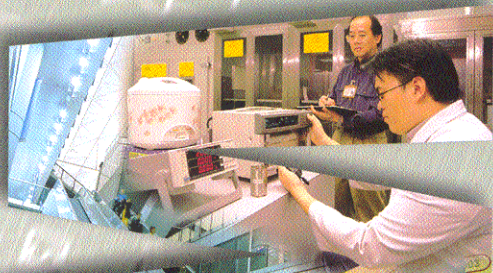
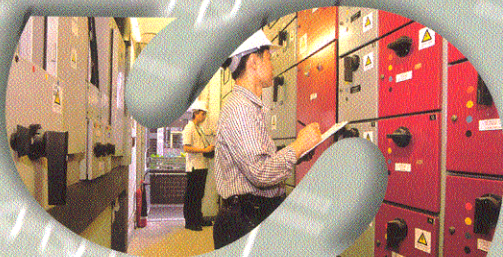


2002-2003

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

2002年內，我們處理了約156,000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。繼1999年後，我們在2002年再次以**100%的成績**達到所有承諾目標。在全體員工通力合作下，我們才有這樣美滿的成績，實在令人欣慰，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2002年的表現詳情如下：

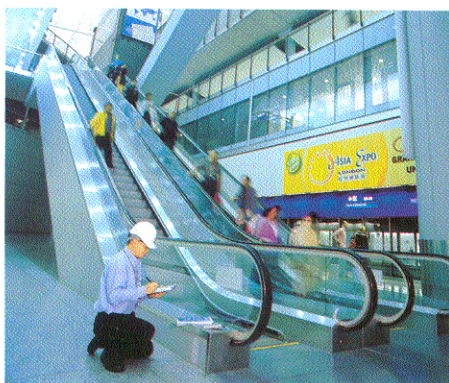


全港共有逾40個車用石油氣加氣站

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



機電工程署負責監察逾42,000部升降機及5,400部自動梯的安裝、操作和維修

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%



為住宅樓宇電力裝置進行定期安全測試是機電工程署優先處理的範疇

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	100%
3. 簽發使用許可證	14	100%

(a) 例如小型火車

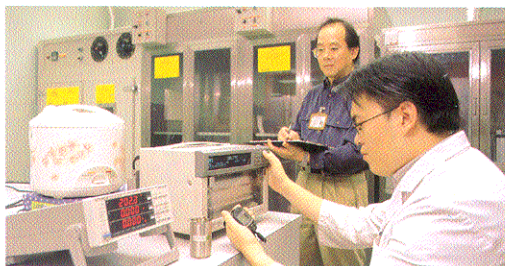
(b) 例如過山車

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%

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%



能源效益標籤計劃覆蓋家庭電器及辦公室設備



建築工地升降機是機電工程署負責規管的機械裝置之一

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

過去12個月，機電工程署繼續雙管齊下，透過社區外展活動和傳媒節目，向各行各業和不同年齡的市民傳達安全信息。由於在2001年首次舉辦的「機電安全香港通」運動相當成功，本署遂再接再厲，於2002年繼續舉辦此項活動，並將規模擴大，合辦機構增至18個。這些機構全部都是業內的主要公司和商會，大家齊心合力，宣傳使用電氣產品、氣體用具、升降機及自動梯的正確方法，並推廣能源效益。

「機電安全香港通2002」是本港舉辦的同類活動中規模最大的一個，利用創新的傳媒節目，包括電視綜合表演、電台的一分鐘廣播劇、報章的漫畫廣告，以有趣而直接的方式，向市民傳達安全信息。「機電安全香港通2002」在11月舉行了一個戶外嘉年華會，吸引了數以千計的市民扶老攜幼，盡情玩樂。每個合辦機構均設有自己的教育遊戲攤位，並向市民派發資料單張。

本署為幼稚園舉辦的外展活動反應熱烈，在2002年內，我們的幼稚園大使探訪了270間學校超過47,000名學生，利用兒童喜愛的卡通人物，以講故事、遊戲和示範的方式，宣揚升降機及自動梯和機動遊戲機的安全信息。

此外，本署亦加強與業界的溝通，務求能令他們更了解所須遵守的事項和新法例。我們又為工程人員和承辦商舉行連串講座、研討會和其他活動，其中又以和商會及專業團體合作居多。



今年「機電安全香港通」運動的規模更大，合辦的機構增至18間

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，提供高效率和可靠的服務。為了進一步改善客戶服務，我們就所提供的服務，在2002年進行了一項機電工程署公眾形象調查，調查結果顯示能否提供有用的服務和資料，是市民對政府部門作出評價時的重要考慮因素。為此，機電工程署客戶聯絡委員會的代表將繼續定期開會，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	2882 8011 ⁽²⁾
	電力	
	升降機及自動梯	
	機動遊戲機	
	能源效益	
故障報告中心	交通燈	2333 3762 ⁽³⁾
	行人天橋照明設備	
	行人隧道照明設備	

註(2)：在2002年接獲的電話有38,509個(較2001年減少21%)。

註(3)：在2002年接獲的電話有10,501個(較2001年減少18%)。

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。