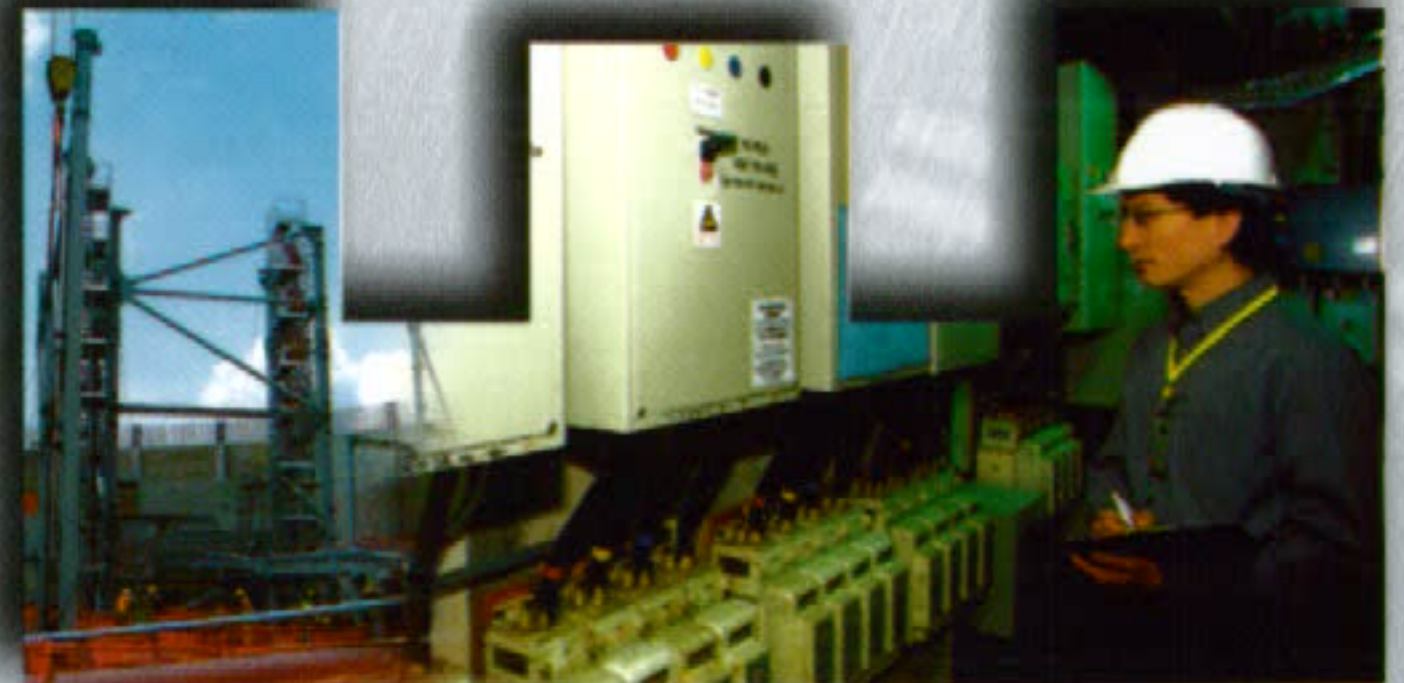


# 2003-2004 服務承諾 Performance Pledge



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，讓香港市民可享有越臻完善的生活質素。

## 服務承諾

2003年內，我們處理了約121,000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超過9,000宗。在全體員工同心合力及申請人和市民通力合作下，我們在2003年再次以**100%的成績**達到所有承諾目標。這是繼1999年和2002年之後，我們第三次在所有工作範疇均100%達到承諾目標。有此佳績實在令人欣慰，不過，我們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2003年的表現詳情如下：



視察電器產品能源效益標籤的實施。

## 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	不適用 <sup>(1)</sup>
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	不適用 <sup>(1)</sup>
13. 為石油氣裝置及貯氣鼓 能勝任人士登記 <sup>(2)</sup>	30	100%

註(1)：並無接獲個案      註(2)：2003年的新服務承諾項目



巡查店舖有助確保產品安全。



我們成立特別專責小組，抽樣檢查全港的舊升降機，確保其操作及維修達到安全標準。

## 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%



實地視察對確保固定電力裝置的安全至為重要，在2002年。

## 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%

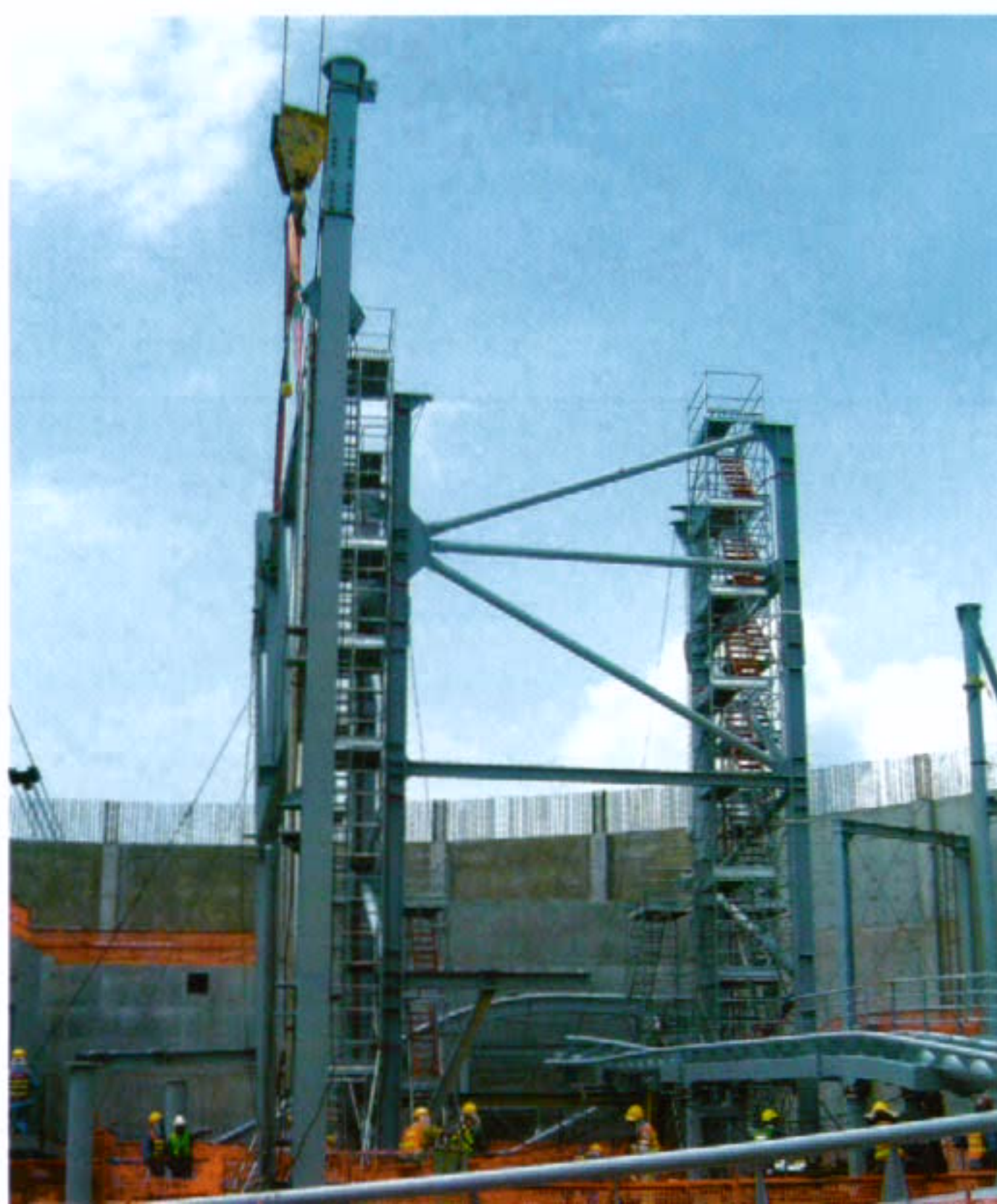
## 機動遊戲機安全(機動遊戲機(安全)條例)

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%



我們致力確保迪士尼主題公園內的各種機動遊戲機設計與建造，達到最高的安全標準。

## 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

機電工程署於2003年加強了公眾教育方面的工作，而主要策略則是和社會各階層接觸。為了提高市民對機電安全和節能方法的認識，我們再接再厲，以社區外展活動配合宣傳計劃，俾能以新穎有趣的方式，將訊息傳達給市民大眾。

本署已連續三年與業界主要機構合辦「機電安全香港通」運動，這項活動也是最大型的同類公眾教育活動之一。機電安全香港通2003包括各項傳媒活動及一個戶外嘉年華會，這個嘉年華會為期一天，吸引了接近10,000人參加。有3間學校和18個機構在會場內分別設立遊戲攤位，就機電安全進行宣傳。

我們在2003年利用世界知名的受歡迎卡通人物，向青少年宣傳電力安全訊息。此外，我們的學校外展計劃亦極受歡迎，我們在小學表演話劇，介紹各種安全及節能訊息，在幼稚園和學童玩互動遊戲，並為中學生舉行連串能源效益講座。去年，我們透過學校外展計劃接觸了50,000多名學生。



我們藉着深入接觸社會各階層，擴大宣傳和教育的層面。

## 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，我們會定期就所提供的服務進行公眾形象調查，2002年調查的結果顯示，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	1823 <sup>(3)</sup>
	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 <sup>(4)</sup>
	行人天橋照明設備	
	行人隧道照明設備	

註(3)：在2003年接獲的電話有36,548個(較2002年減少5%)。

註(4)：在2003年接獲的電話有9,513個(較2002年減少9%)。

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  
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。