



澳門特別行政區服務承諾認可制度
—— 評審報告

部門名稱：地球物理暨氣象局(SMG)

記錄編號：011/REP/2010



說明

1. 公共服務評審委員會（以下簡稱“委員會”）根據申請部門或實體所提交的《申請書》／《覆審資料表》及相關的實證資料，按第 22/2007 號行政法務司司長批示附件之《服務承諾認可制度——評審準則》以及委員會 2007 年 9 月所公佈的《服務承諾認可制度——評審指引》進行評審／覆審後，發出本《評審報告》。
2. 《評審報告》主要由“評審意見”和“總體評審”兩部份組成。
“評審意見”是評審委員會就部門或實體在服務承諾計劃中“策劃”、“準備及執行”、“反饋”及“完善”四部份的具體情況提出的評審意見；“總體評審”則是對部門或實體推行服務承諾計劃的整體情況作出之“總意見”和“評審評語”。
3. 服務承諾認可的有效期為自申請部門或實體接獲通知日起計兩年；獲得“認可”的部門必須每兩年接受覆審。
4. 倘評審評語為“合格”，但《評審報告》有提出下述意見，部門或實體均應作出適當的回應：
 - “跟進”：符合評審準則的要求，但由於部份實證紀錄有待形成，故部門或實體需在委員會所指定之時間內，就相關項目補充提供實證，以便跟進具體情況；
 - “可改善之處”：基本符合評審準則的要求，但由於相關部份存有改善空間及需作完善，故部門或實體須按時制訂改善方案，並作落實跟進後，將相關方案的執行情況實證送委員會審閱。倘部門或實體未能按時完成相關的改善方案，將對下次覆審構成影響；
 - “有條件通過”：尚缺欠評審準則要求之要件，惟已有明確計劃於一定且合理的時間內完成相關工作，故部門或實體須在上述已定的時間內將欠缺要件的實證資料送公共服務評審委員會，經評審並符合要求後，方能正式通過認可；倘部門或實體逾時未能作出補充，又或所補充的實證未能符合要求，則“合格”之評審評語將轉為“不合格”。
5. 倘評審評語為“不合格”，部門或實體須針對相關問題作出糾正，並再次向本委員會提出申請。
6. 部門或實體有計劃在覆審前對已認可之範圍作出調整，又或增加新的服務承諾項目，須預先向公共服務評審委員會作出申請。
7. 部門或實體倘有任何疑問，可透過以下方式向公共服務評審委員會秘書處查詢：

地址：澳門水坑尾街 162 號公共行政大樓 12 樓 公共服務評審委員會
秘書處
傳真：(853) 8987 1515
電郵：casp@informac.gov.mo
電話：(853) 8987 1304 / (853) 8987 1092 / (853) 8987 1125



I 評審意見

1 策劃

1.1 VMV 的設定

- 已設定 VMV，且大致上配合施政方針及能反映部門職能。
- VMV 有向外（服務對象）公佈及宣傳。
- VMV 有向內（部門人員）公佈及宣傳，且已透過內聯網向工作人員傳達。

此部份符合評審準則的相關要求。

1.2 工作計劃及目標

- SMG 已按計劃將全部對外服務推行服務承諾，並制訂未來兩年的工作計劃，從而持續提升服務效率及質素。
- SMG 領導有密切關注部門內的服務承諾計劃的持續發展和完善，令目標及工作計劃能付諸實踐，而工作人員亦對相關計劃有一定的認知和瞭解。

此部份符合評審準則的相關要求。



2 準備及執行

2.1 內部溝通

- SMG 內部的雙向溝通機制仍繼續有效地運作，能鼓勵工作人員針對服務承諾計劃提出意見，而領導亦適當地處理工作人員所提出的意見。

此部份符合評審準則的相關要求。

2.2 培訓

- SMG 有配合部門的整體發展為相關工作人員制訂適合的培訓計劃。

可改善之處

- ➔ 雖然 SMG 有透過適當的培訓，豐富工作人員的專業知識，亦有進行相應的評估，但相關的培訓評估僅就人員／主管意見作評估的輸入；且未能體現培訓評估與其他機制的關連性。為此，建議 SMG 應因應部門的工作及服務承諾計劃發展的需要，並以反饋訊息（投訴、收集服務對象的意見）作為輸入，為各級人員訂定合適的年度培訓計劃。此外，應定期就相關計劃的實施情況，結合人員及主管意見作綜合的成效評估。
倘 SMG 接納上述的改善建議，請在 2011 年 2 月底前向公共服務評審委員會說明具體改善方案；若對相關改善建議有任何異議，亦可於上述期限內向公共服務評審委員會提出。

此部份基本符合評審準則的相關要求，但需按上述意見作出 1 項改善。



2.3 宣傳

- SMG 有就服務承諾計劃作出宣傳。
- 就新增認可的服務項目，SMG 已準備了宣傳擬本，但 SMG 未有把所有對外服務透過政府入口網及行政手續指南作出宣傳。

跟進

- ➔ 請 SMG 在 2011 年 2 月底前，將是次通過認可的所有項目的宣傳實證資料，如 SMG 網頁及單張之中葡英版等送公共服務評審委員會備案。

可改善之處

- ➔ 政府入口網是特區政府宣傳各項公共服務信息的平台，因此，建議 SMG 根據服務清單內容的劃分方式，透過上述途徑適時發佈最新的資訊。倘 SMG 接納上述的改善建議，請在 2011 年 2 月底前向公共服務評審委員會說明具體改善方案；若對相關改善建議有任何異議，亦可於上述期限內向公共服務評審委員會提出。

此部份基本符合評審準則的相關要求，但需按上述意見作出 1 項跟進及 1 項改善。

2.4 與業務伙伴的溝通

- SMG 與業務伙伴已設立溝通合作機制，該機制有助 SMG 開展服務承諾。

此部份符合評審準則的相關要求。

2.5 優質接待服務

- SMG 以符合公平、便民的原則，適當設置軟、硬件配套設施，確保能向服務對象提供優質的接待服務。

此部份符合評審準則的相關要求。



3 反饋

3.1 投訴的處理

- SMG 已設立具備效率、有效性、公平性及透明度的投訴處理機制，有助改善服務質素。

此部份符合評審準則的相關要求。

3.2 收集服務對象的意見

- SMG 已設立具公平性、透明度及足夠回應能力的收集服務對象意見機制，能及時關注服務對象之需求，有效改善服務質素。

此部份符合評審準則的相關要求。



4 完善

4.1 持續改善

- SMG 有對服務承諾計劃的推行進行定期檢討。

可改善之處

- ➔ 雖然 SMG 有對服務承諾計劃的推行進行定期檢討，但相關檢討僅就工作計劃的推行及指標的履行情況進行評估，未有因應投訴處理的綜合分析結果及意見收集結果(滿意度調查)作為整體服務承諾計劃檢討的參考依據，故建議 SMG 應加強相關檢討機制的深度和廣度，持續提升服務質量指標的水平，從而進一步提升服務質素。
倘 SMG 接納上述的改善建議，請在 2011 年 2 月底前向公共服務評審委員會說明具體改善方案；若對相關改善建議有任何異議，亦可於上述期限內向公共服務評審委員會提出。

此部份基本符合評審準則的相關要求，但需按上述意見作出 1 項改善。



服務質量指標

- 1.3 服務質量指標：設定層面
- 2.6 服務質量指標：執行層面
- 3.3 服務質量指標：監察層面
- 4.2 服務質量指標：改善層面

- SMG 公開承諾的服務質量指標具質素和可操作性，並作出持續的監測及檢討，且以有效的方式向外公佈履行承諾的情況。

跟進

- ➔ 請 SMG 在 2011 年 2 月底前，把新增認可的服務質量指標的監察紀錄實證樣本送公共服務評審委員會備案。

此部份符合評審準則的相關要求，但需按上述意見作出 1 項跟進。



II 總體評審

總意見

評審準則	符合				不符合
	符合	跟進	可改善	有條件通過	
1.1 VMV 的設定	✓				
1.2 工作計劃及目標	✓				
2.1 內部溝通	✓				
2.2 培訓			✓(1)		
2.3 宣傳		✓(1)	✓(1)		
2.4 與業務伙伴的溝通	✓				
2.5 優質接待服務	✓				
3.1 投訴的處理	✓				
3.2 收集服務對象的意見	✓				
4.1 持續改善			✓(1)		
1.3 服務質量指標：設定層面					
2.6 服務質量指標：執行層面		✓(1)			
3.3 服務質量指標：監察層面					
4.2 服務質量指標：改善層面					
		2	3		

綜合上述的評審意見，SMG 整體符合評審準則的要求，惟建議該局根據上述意見按時作出改善及跟進，並將相關資料送公共服務評審委員會。

評審評語

- 合格
 不合格

公共服務評審委員會 主席：朱偉幹
 2010年12月13日