



消防局

Corpo de Bombeiros

服務承諾統計

Estatística da Carta de Qualidade

(01 - 06 /2025)

服務項目 Tipo de serviço	服務內容 Serviços Envolventes	目標執行率 Meta Para Atingir	承諾時間 Prazos de Processamento	執行率 (1月) Meta Atingida (Janeiro)	執行率 (2月) Meta Atingida (Fevereiro)	執行率 (3月) Meta Atingida (Março)	執行率 (4月) Meta Atingida (Abril)	執行率 (5月) Meta Atingida (Maio)	執行率 (6月) Meta Atingida (Junho)	1至6月 平均 達標率 Meta Atingida (Janeiro a Junho)	是否 達標 Atingida ou Não
召喚緊急救援 Prestação de socorros	一般情況下，澳門及海島各行動站之拯救車輛在明確接報之召喚性質及地點後，1分鐘內出動，在路面狀況正常之情況下須於出動後6分鐘內到達現場(偏遠地區除外) No caso normal, após recebermos a solicitação, esclarecido sobre o local e a natureza da ocorrência, as viaturas de emergência dos Postos Operacionais do Departamento Operacional de Macau e do Departamento Operacional das Ilhas, avançam dentro de 1 (um) minuto e atingem o local de ocorrência dentro de 6 (seis) minutos, após a saída (com excepção das zonas remotas), em situação de trânsito normal	95%	6分鐘 6 minutos	99.26%	99.11%	99.18%	99.06%	98.87%	98.97%	99.08%	✓
防火意見書 Parecer de informação sobre a protecção de fogo	應市政署要求就有關燃放煙花、爆竹的申請發出《防火意見書》 Relativamente aos pedidos de lançamento de fogos artificiais e panchões, remetemos ao Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais.	95%	7個 工作天 7 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
防火意見書 Parecer de informação sobre a protecção de fogo	應經濟局、市政署及旅遊局的要求，就有關其監管範圍內之場所申請准照事宜發出《防火意見書》 Relativamente aos pedidos de licenciamento de estabelecimento remetemos à Direcção dos Serviços de Economia, Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e Direcção dos Serviços de Turismo e emitimos o nosso parecer de informação de segurança de protecção contra incêndios.	95%	15個 工作天 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
防火意見書 Parecer de informação sobre a protecção de fogo	應土地工務局、經濟局、市政署、旅遊局及其他政府機關的要求發出《防火意見書》 Emitimos os pareceres de informação de segurança de protecção contra incêndios para a DSSOPT, Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, Direcção dos Serviços de Turismo, Direcção dos Serviços de Economia e outras entidades públicas.	95%	30天 30 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
防火巡查 Inspeção sobre a segurança contra incêndios	接到關於防火安全條件的投訴後作出防火巡查 Após recebermos a queixa sobre a segurança contra incêndios, faz-se a inspeção.	95%	6個 工作天 6 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓

服務項目 Tipo de serviço	服務內容 Serviços Envolventes	目標執行率 Meta Para Atingir	承諾時間 Prazos de Processamento	執行率 (1月) Meta Atingida (Janeiro)	執行率 (2月) Meta Atingida (Fevereiro)	執行率 (3月) Meta Atingida (Março)	執行率 (4月) Meta Atingida (Abril)	執行率 (5月) Meta Atingida (Maio)	執行率 (6月) Meta Atingida (Junho)	1至6月 平均 達標率 Meta Atingida (Janeiro a Junho)	是否 達標 Atingida ou Não
防火巡查 Inspeção sobre a segurança contra incêndios	將關於防火安全條件巡查報告寄予有權限部門，以便跟進及監管 (註：適用於協助樓宇驗收/樓宇及其他建築物的專門檢查/對履行防火規定的情況進行稽查) Relatório de inspeção para o cumprimento das condições de segurança contra incêndios a enviar à entidade competente. (Nota: Vistoria para colaboração em vistoria de edifícios/exames periciais de edifícios e outras construções/fiscalização do cumprimento das normas de segurança contra incêndios)	95%	30 天 30 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
防火巡查 Inspeção sobre a segurança contra incêndios	應樓宇/場所的負責人或其委託人，權限實體的要求，對其設置的消防設備進行檢查及測試；收到函件後回覆安排檢查及測試日期。 As verificações e testagens dos equipamentos de segurança contra incêndios instalados serão efectuadas a pedido dos responsáveis de edifícios/estabelecimentos ou dos seus mandantes e das entidades competentes: a data de verificação e testagem será definida, a contar da recepção da correspondência.	95%	6 個 工作天 6 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
防火巡查 Inspeção sobre a segurança contra incêndios	應樓宇/場所的負責人或其委託人，權限實體的要求，對其設置的消防設備進行檢查及測試；最後測試日起計將有關報告寄送權限部門。 As verificações e testagens dos equipamentos de segurança contra incêndios instalados serão efectuadas a pedido dos responsáveis de edifícios/estabelecimentos ou dos seus mandantes e das entidades competentes: o respectivo relatório será enviado à entidade competente, a contar da última testagem.	95%	15 個 工作天 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
檢驗滅火筒 Verificação dos extintores	完成檢測滅火筒操作性能之申請(若當日接收數量超過 300 個，隨承諾時間會順應推遲，並即時通知申請者) Verificar a operacionalidade dos extintores. (Caso o número diário dos extintores recebidos exceder 300, o prazo de processamento será adiado e informamos imediatamente o requerente)	95%	4 個 工作天 4 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
防火講座、逃生演習及滅火實習 Prestação de seminário, de exercício de evacuação em caso de fogo e de estágio de conhecimento de combate a incêndios	回覆要求防火講座、逃生演習及滅火實習的申請 Comunicamos à entidade que solicita e procedemos à coordenação, organização relativa ao seminário, exercício de evacuação em caso de fogo e estágio de conhecimento de combate a incêndios.	95%	5 個 工作天 5 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
參觀消防局轄下設施(參觀消防博物館) Visita às Instalações do CB(Visita ao Museu dos Bombeiros)	批覆有關學校，團體參觀消防博物館的申請 Comunicamos às escolas ou associações sobre o deferimento do pedido.	95%	2 個 工作天 2 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓

服務項目 Tipo de serviço	服務內容 Serviços Envolventes	目標執行率 Meta Para Atingir	承諾時間 Prazos de Processamento	執行率 (1月) Meta Atingida (Janeiro)	執行率 (2月) Meta Atingida (Fevereiro)	執行率 (3月) Meta Atingida (Março)	執行率 (4月) Meta Atingida (Abril)	執行率 (5月) Meta Atingida (Maio)	執行率 (6月) Meta Atingida (Junho)	1至6月 平均 達標率 Meta Atingida (Janeiro a Junho)	是否 達標 Atingida ou Não
參觀消防局轄下設施(參觀消防博物館) Visita às Instalações do CB(Visita ao Museu dos Bombeiros)	接獲有關學校、團體之申請後安排參觀，並可應要求提供導賞服務 Preparação das respectivas visitas após recebermos os pedidos das escolas ou associações e as entidades que desejem requisitar os serviços de guia.	95%	15 天 15 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
提供特別服務之報價 Quotação de serviço de assistência do pessoal e meios do CB.	應申請單位的要求檢查舉辦場地並回覆提供特別服務的所需價目 Pela solicitação pedida, comunicamos o preço necessário sobre a prestação de serviço de assistência, após inspeção do local.	95%	8 個 工作天 8 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
意外聲明書 Declaração de Sinistro	應有關要求發出曾經處理的火警或災難事故的聲明書(特大災難事故除外) Quando solicitada, a declaração de sinistro, nela constando a ocorrência, é emitida para o requerente.(excepto nos casos de incidente grande)	95%	9 個 工作天 9 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
申請石油氣氣罐流通使用 Pedido de Circulação das Garrafas de Gases de Petróleo Liquefeitos	應石油氣經營者之申請，對石油氣氣罐之資料及實物作核對及檢查，證實其符合相關法例的規定後，消防局作出石油氣氣罐流通使用之預先意見。 A pedido dos operadores de gases de petróleo liquefeitos, foram conferidas e verificadas as informações e as espécies das garrafas de gases de petróleo liquefeitos, o Corpo de Bombeiros irá emitir pareceres prévios sobre a circulação das garrafas de gases de petróleo liquefeitos, depois de ter comprovado que as mesmas correspondem às disposições da respectiva legislação.	95%	5 個工作 天 5 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓

2025 年 1 至 6 月份服務質量指標的履行情況：

Situação da execução dos indicadores de qualidade dos serviços no período de Janeiro a Junho de 2025:

1. 服務質量指標的平均達標率均達到標準，沒有異常情況。

A taxa média de satisfação dos objectivos alcançou as metas estabelecidas, e não detectou quaisquer situações anómalas.