

服務承諾 2023



環境保護署



服務承諾 2023

本服務承諾概述我們在 2022 年為市民提供的服務及各項工作表現，以及在 2023 年我們期望達到的服務水平。

我們的抱負和使命

我們的抱負

- 為香港締造一個健康怡人的環境；
- 鼓勵市民重視環保，為自己和下一代著想，貫徹可持續發展；以及
- 為香港提供安全、可靠和價格合理的能源供應，並且致力改善能源效益、提倡節能，盡量減少生產和使用能源對環境造成的影響。

我們的使命

為實現上述抱負，我們運用專業知識和判斷力，並憑借國際社會的經驗

- 制定保護環境、能源、保育以及推廣可持續發展的政策和計劃；
- 提供先進的基建設施，以處理和處置廢物及廢水；
- 致力提高社會對保護環境、能源、保育及可持續發展的意識，並推動公眾支持相關工作；
- 推動區域及國際間的協作；
- 實施環保和能源的法例及計劃；以及
- 在規劃新的發展計劃和大型項目時進行嚴格的环境影響評估。

我們的服務和表現

我們的服務	2022 年度的目標	2022 年度的成績	2023 年度的目標
-------	------------	------------	------------

回應投訴和查詢

涉及即時威脅市民健康的事故	即時調查	達到目標	即時調查
其他污染投訴 [#]	95%在 3 個工作天內	達到目標	95%在 3 個工作天內
一般查詢 [#]	95%在 5 個工作天內	達到目標	95%在 5 個工作天內
• 電話			
• 書面	95%在 5 個工作天內	達到目標	95%在 5 個工作天內

辦理牌照/許可證/批核申請

空氣	向噴黑煙車輛的車主發出廢氣測試通知書 [#]	99%在 3 個工作天內	達到目標	99%在 3 個工作天內
	安裝或改裝火爐或煙囪的規格和圖則	90%在 16 天內	達到目標	90%在 16 天內
	就申請「指明工序」牌照提交的資料是否充分作出書面回覆	90%在 10 個工作天內	達到目標	90%在 10 個工作天內
	有關「指明工序」的條款及細則訂立後發出牌照	90%在 7 個工作天內	達到目標	90%在 7 個工作天內
	露天焚燒許可證	90%在 16 天內	達到目標	90%在 16 天內
	石棉人士註冊	95%在 68 天內	達到目標	95%在 68 天內
	石棉消滅及管理計劃	95%在 25 天內	達到目標	95%在 25 天內
	處理符合/豁免車輛廢氣及噪音排放標準申請 (平行進口車輛) (由 2023 年 4 月 1 日起生效)	-	-	90%在 9 個工作天內 (收齊申請文件後)
環境評估與規劃	環境影響評估研究概要	45 天	達到目標	45 天
	批准直接申請環境許可證	45 天	達到目標	45 天
	審閱環境影響評估報告	60 天	達到目標	60 天
	經諮詢公眾後批准或拒絕批准環境影響評估報告	30 天	達到目標	30 天
	環境許可證	30 天	達到目標	30 天

我們的服務		2022 年度的目標	2022 年度的成績	2023 年度的目標
環境評估與規劃	新的環境許可證	30 天	達到目標	30 天
	更改環境許可證	30 天	達到目標	30 天
	住宅發展的噪音影響評估報告	90%在 18 個工作天內 (一般個案); 90%在 30 個工作天內 (複雜個案)	達到目標	90%在 18 個工作天內 (一般個案); 90%在 30 個工作天內 (複雜個案)
噪音	建築噪音許可證	90%在 18 天內	達到目標	90%在 18 天內
	噪音標籤	90%在 15 天內	達到目標	90%在 15 天內
廢物	化學廢物產生者註冊	98%在 30 天內	達到目標	98%在 30 天內
	甲項化學廢物通知書	95%在 12 天內	達到目標	95%在 12 天內
	海上傾倒許可證	90%在 18 天內	達到目標	90%在 18 天內
	進口受管制化學品許可證	95%在 15 天內	達到目標	95%在 15 天內
	使用受管制化學品許可證	95%在 15 天內	達到目標	95%在 15 天內
	申請開立繳費帳戶以處置建築廢物	90%在 9 個工作天內	達到目標	90%在 9 個工作天內
水質	《水污染管制條例》牌照 (不包括規定刊登公告的牌照)	95%在接獲申請款項後 14 天內完成	達到目標	95%在接獲申請款項後 14 天內完成

提供廢物管理服務

策略性堆填區的開放時間	99%每天至少開放 11 小時	達到目標	99%每天至少開放 11 小時
廢物轉運站的開放時間 ⁺	98%每天至少開放 16 小時	達到目標	98%每天至少開放 16 小時
有機資源回收中心第1期的開放時間	98%每天至少開放 14 小時	達到目標	98%每天至少開放 14 小時
協助處理嚴重的化學品溢出事件	98%在 90 分鐘內提供協助	達到目標	98%在 90 分鐘內提供協助

我們的服務	2022 年度的目標	2022 年度的成績	2023 年度的目標
-------	------------	------------	------------

發布環保資訊

空氣質素健康指數每小時在網上發布一次	全年 98%	達到目標	全年 98%
反污染檢控數字	每月一次	達到目標	每月一次
泳灘水質評級	每星期一次	達到目標	每星期一次
公布環境影響評估報告名錄	每季一次	達到目標	每季一次

由 2006 年 7 月 1 日起，凡有關申請或詢問的目標完成時間為星期六，我們會盡量在星期五或以前作出回應。

+ 新界西北廢物轉運站及離島廢物轉運設施除外。

歡迎提出意見

歡迎你就我們的服務提出寶貴的意見和建議。請循下列途徑與我們聯絡：

地址：香港灣仔告士打道 5 號稅務大樓 33 樓

傳真：2838 2155

電郵：enquiry@epd.gov.hk

顧客服務熱線：2838 3111

申訴權利

如果你認為你的個案、意見或建議未獲妥善處理，可致函上述地址，向環境及生態局局長或環境保護署署長提出申訴。

我們的區域辦事處

顧客服務熱線：2838 3111

下列區域辦事處可直接為你提供服務：

區域辦事處	管轄地區	地址	牌照／許可證／批核申請熱線	傳真	電郵
區域辦事處（東）	觀塘、黃大仙、西貢和九龍城	九龍九龍灣臨樂街 19 號南豐商業中心 5 樓	2755 5518	2756 8588	hotline_e@epd.gov.hk
	油尖旺	九龍長沙灣道 303 號長沙灣政府合署 8 樓	2402 5200	2402 8272	
區域辦事處（南）	香港島和離島	香港鰂魚涌海灣街 1 號華懋交易廣場 2-3 樓	2516 1718	2960 1760	hotline_s@epd.gov.hk
區域辦事處（西）	屯門、荃灣、葵青和深水埗	新界荃灣西樓角路 38 號荃灣政府合署 7-10 樓	2417 6116	2411 3073	hotline_w@epd.gov.hk

區域辦事處	管轄地區	地址	牌照／許可證／批核申請熱線	傳真	電郵
區域辦事處（北）	元朗、沙田、大埔和北區	新界沙田上禾輦路1號沙田政府合署10樓	2158 5757	2685 1133	hotline_n@epd.gov.hk

除上述辦事處外，牌照／許可證／批核的申請亦可於環保署下列辦事處遞交：

辦事處	地址	牌照／許可證／批核申請熱線
稅務大樓辦事處	香港灣仔告士打道5號稅務大樓33樓、34樓、40樓及45-48樓	2824 3773