

治安警察局

服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	2015	2016	2017
				實際 達標率	實際 達標率	實際 達標率
1	入境及逗留許可	1 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		2 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A
		3 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A
2	出入境手續	4 為本澳居民辦理出/入境驗證手續(非自助過關通道)	10秒	90%	100% ^(註2)	100% ^(註2)
		5 為持《前往港澳通行證》人士辦理入境驗證手續	20分鐘	98%	100.00%	99.89%
		6 為在外地遺失證件之本澳居民辦理入境手續—經本局指紋系統核實身份	25分鐘	98%	100.00%	100.00%
		7 為在外地遺失證件之本澳居民辦理入境手續—非經本局指紋系統核實身份	30分鐘	98%	100.00%	98.93%
		8 為非本澳居民修正入境時所批給的「逗留許可」	26分鐘	97%	100.00%	N/A
3	非本澳居民遺失入境時 所使用證件之處理	10 為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》—經本局指紋系統核實身份	1小時	98%	100.00%	100.00%
		11 為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》—經香港權限當局核實身份	3小時	98%	100.00%	100.00%
4	延長「逗留許可」	12 一般情況(延長不超過90日)	1個工作日	80%	98.70%	99.68%
		13 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		14 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	100.00%	N/A
		15 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A
5	外地僱員身份認別證	16 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	100.00%	100.00%
		17 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	100.00%	100.00%
		18 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%
		19 申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」	翌工作日下午4時	90%	100.00%	100.00%
6	外地僱員家團成員之 「逗留的特別許可」	20 取消	25分鐘	97%	100.00%	100.00%
		21 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		22 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A
		23 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%
7	外地學生之 「逗留的特別許可」	24 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		25 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A
		26 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A
		27 申請「轉載獲批外地學生之『逗留的特別許可』紀錄之證明書」	2個工作日	90%	100.00%	100.00%
8	居留許可	28 持《前往港澳通行證》之一般人士(包括「超齡子女」)申請 「居留許可」	5個工作日	97%	97.11%	100.00%
		29 持《前往港澳通行證》且初步符合永久性居民身份資格之人士 申請「居留許可」	翌工作日下午2時	98%	99.52%	100.00%
		30 補發《居留證明書》	翌工作日下午4時	95%	100.00%	100.00%
		31 補發《居留許可/居留許可續期憑單》	翌工作日下午12時	95%	100.00%	100.00%
		32 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	100.00%	100.00%
		33 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明書」	3小時	98%	100.00%	100.00%
		34 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	98.67%	100.00%
9	居留許可申請人士之 「逗留的特別許可」	35 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	98.28%	100.00%
		36 申請	35分鐘	95%	99.83%	100.00%
		37 續期	35分鐘	90%	99.38%	100.00%
		38 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
10	特別逗留證	39 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	N/A
		40 申請	8個工作日	90%	99.22%	100.00%
		41 續期	6個工作日	85%	96.01%	100.00%
		42 補發	4個工作日	90%	83.33%	100.00%
		43 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		44 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A
11	往港特別證明書	45 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%
		46 申請	翌工作日下午3時	90%	100.00%	100.00%
		47 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		48 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A
12	回境許可證明書	49 申請「按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A
		50 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A
		51 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A
		52 申請「按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A

13	999緊急求助服務	53	接聽熱線	9秒	99%	99.92%	99.86%	99.81%
		54	申請《交通意外聲明書》	10分鐘	97%	99.73%	99.45%	99.81%
		55	申請《交通意外證明書》	10個工作日	90%	98.44%	100.00%	100.00%
14	收納交通違例罰款	56	親臨繳交罰款	3分鐘	99%	100.00%	100.00%	100.00%
15	登記香港特別行政區或《道路交通安全法》第80條所指國家之駕駛執照	57	登記	5分鐘	90%	99.97%	100.00%	100.00%
16	處理拾獲物	58	拾獲本澳居民證件—發還通知	15分鐘	75%	80.00%	89.68%	91.40%
17	報失	59	報失本澳居民證件(三個之內)	15分鐘	95%	98.96%	98.92%	98.89%
18	申報安裝警鐘	60	首次通知 / 更新資料	20分鐘	75%	96.30%	98.44%	94.83%
19	遺體搬遷實況筆錄	61	申報	30分鐘	90%	N/A	N/A	N/A
20	殯葬通行證	62	申請	25分鐘	95%	100.00%	100.00%	100.00%
21	遺體火化或焚化執照	63	申請(連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35分鐘	90%	N/A	100.00%	100.00%
		64	申請(連同《殯葬通行證》)	30分鐘	98%	100.00%	100.00%	100.00%
22	使用及攜帶競賽武器准照	65	申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》)—審批	20個工作日	98%	91.70%	94.40%	79.17%
		66	申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》)—簽發	6個工作日	98%	100.00%	83.80%	92.31%
		67	續期	17個工作日	95%	100.00%	100.00%	98.92%
		68	補發	11個工作日	95%	100.00%	N/A	100.00%
		69	取消	即日	99%	100.00%	100.00%	100.00%
23	存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可	70	申請(連廢除武器發射功能)	30個工作日	95%	62.90%	49.00%	84.21%
24	買賣/轉移槍械之許可	71	申請—審批	20個工作日	98%	100.00%	90.20%	94.87%
		72	申請—登記	6個工作日	98%	100.00%	100.00%	100.00%
25	購買子彈之許可	73	申請	10個工作日	95%	87.80%	97.60%	96.63%
		74	取消	即日	99%	N/A	N/A	N/A
26	武器/彈藥/爆炸品/仿真槍械之入口/出口許可	75	申報《入口/出口許可》	13個工作日	80%	100.00%	100.00%	100.00%
		76	取消《入口/出口許可》	即日	99%	N/A	N/A	N/A
27	保安員工作證	77	申請	10個工作日	98%	100.00%	100.00%	100.00%
28	28889911打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	9秒	99%	98.25%	97.73%	100.00%
29	有報酬之勞務工作(花紅更)	79	申請(長期性)	10個工作日	99%	100.00%	100.00%	100.00%
		80	申請(逐次性)—審批	即日	99%	100.00%	100.00%	100.00%
		81	申請(一次性/大型)—發出費用評估	2個工作日	99%	100.00%	100.00%	100.00%

本局推出29項服務共81個指標，2017年整體服務承諾的達標情況理想，現時絕大部分質量指標的全年平均達標率均達到標準，維持在98%-100%。

2017年有4項未能達到預設達標率，“使用及攜帶競賽武器准照的申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》)—審批，全年共50宗個案，有10宗不達標個案並大部分集中於第一季，不達標原因是業務伙伴超出指定期限回覆，使得後續程序有所延誤；“使用及攜帶競賽武器准照的申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》)—簽發，全年共52宗個案，有4宗不達標，不達標原因是專責單位在印刷與審核出現延遲；存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可的申請(連廢除武器發射功能)”全年共65宗個案，有9宗不達標，不達標原因是前台工作繁重及繕寫報告不達標；“買賣/轉移槍械之許可的申請—審批”全年共39宗個案，有2宗不達標，不達標原因是業務伙伴超出指定期限回覆。上述4個項目的改善措施概況分別如下：透過業務伙伴溝通機制與業務伙伴進行會議商討優化流程；另一方面本局加強監控各項流程，執行單位即時向上級匯報進度並建議有關改善方案，並透過檢討會議及列隊時提醒工作人員。

本局日後繼續透過不斷的改善及檢討，確保服務質素持續提升。

備註：

註1 達標率的計算僅適用於「常規個案」，而「常規個案」的界定標準乃對應「質量指標」的計算方式

註2 達標率是從抽樣檢測結果計算出來，而該抽樣樣本總數的信賴區間及可信度分別為3及99%。

N/A 表示該年沒有申請個案

--- 表示該年未推行服務承諾