

治安警察局
2023年第三季
服務承諾履行情況

序	服務項目	質量指標		預設 達標率	服務單位	達標率 (註1)	
1	預先入境許可	1	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	居留及逗留事務廳 逗留分處	N/A
		2	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		N/A
		3	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		N/A
2	出入境	4	澳門居民出入境（經人工通道）	10 秒	90%	出入境管制廳 各出入境事務站 (質量指標第4、6及7項) 開關出入境事務站 (質量指標第5項)	100% (註2)
		5	持《前往港澳通行證》人士首次入境	20 分鐘	98%		100%
		6	外地遺失證件之澳門居民入境（經指紋系統核實身份）	20 分鐘	98%		100%
		7	外地遺失證件之澳門居民入境（非經指紋系統核實身份）	25 分鐘	98%		100%
		8	申請「個人出入境紀錄證明」	3 個工作日	90%	居留及逗留事務廳 查詢及資訊分處	100%
3	非澳門居民遺失入境證件之處理	9	香港居民申請《遺失證件聲明書》（經本局指紋系統核實身份）	1 小時	98%	居留及逗留事務廳 逗留分處（辦公時間） 出入境管制廳 調查及遣送營司處（非辦公時間）	100%
		10	香港居民申請《遺失證件聲明書》（經香港權限當局核實身份）	3 小時	98%		100%
4	延長「逗留許可」	11	延長逗留許可（累計不超過90日）	1 個工作日	80%	居留及逗留事務廳 逗留分處	100%
		12	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		N/A
		13	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		N/A
		14	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		N/A
		15	居留許可申請人士待決期間申請	35分鐘	95%		100%
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%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處	100%
		17	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		100%
		18	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		100%
		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%
		20	非專業外地僱員續期申請（親臨遞交申請）	3個工作日	98%		100%
		21	非專業外地僱員續期申請（網上遞交申請）	5小時	98%		100%
6	外地僱員家屬成員之 「逗留特別許可」	22	取消	20分鐘	97%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處	100%
		23	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		100%
		24	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		N/A
		25	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		100%
7	外地學生之「逗留特別許可」	26	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	居留及逗留事務廳 逗留分處	N/A
		27	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		N/A
		28	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		N/A
		29	申請「轉載獲批外地學生之「逗留的特別許可」紀錄之證明」	2個工作日	90%		100%
8	居留許可	30	持《前往港澳通行證》人士申請	5 個工作日	97%	居留及逗留事務廳 居留分處	100%
		31	補發《居留許可證明》	翌工作日 下午4時	95%		100%
		32	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		N/A
		33	申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明」	3 小時	98%		N/A
		34	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		100%
		35	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		100%
9	特別逗留證	36	申請	8 個工作日	90%	居留及逗留事務廳 逗留分處	100%
		37	續期	6 個工作日	85%		100%
		38	補發	4 個工作日	90%		N/A
		39	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		N/A
		40	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日	95%		100%
		41	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%		100%

序	服務項目	質量指標	預設 達標率	服務單位	達標率 (註1)	
10	往港特別證明書 (STATEMENT)	42 申請	翌工作日 下午 3 時	居留及逗留事務廳 逗留分處	N/A	
		43 申請「證明申請人正辦理申請之證明書」	2 小時		98%	N/A
		44 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日		95%	N/A
		45 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日		98%	N/A
11	回境許可證明	46 申請「證明申請人正辦理申請之證明書」	2 小時	居留及逗留事務廳 居留分處	N/A	
		47 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2 個工作日		95%	N/A
		48 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日		98%	N/A
12	緊急求助服務 (治安警察局)	49 接聽熱線 (999)	9 秒	策劃行動廳 行動通訊中心	100%	
13	處理交通違例	50 親臨繳付罰款 (行政違法)	3 分鐘	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處	100%	
14	登記內地駕駛證 / 外地駕駛執照	51 登記	5 分鐘	交通廳 澳門南區交通警司處	100%	
15	處理交通事故	52 申請《交通事故證明書》	10 分鐘	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處	100%	
		53 申請《交通事故證明書》	10 個工作日		90%	100%
16	失物處理	54 拾獲本澳居民證件——發還通知	15 分鐘	澳門警務廳 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊	100%	
		55 本澳居民報失證件 (3 個之內)	15 分鐘		澳門警務廳 海島警務廳	99.62%
17	申報防入侵警鐘	56 首次通知 / 更新資料	20 分鐘	澳門警務廳 海島警務廳	100%	
18	遺體搬遷實況筆錄	57 申報	30 分鐘	情報廳 記錄科	N/A	
19	殯葬通行證	58 申請	25 分鐘		100%	
20	遺體火化執照	59 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35 分鐘		90%	100%
		60 申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘		98%	100%
21	使用及攜帶競賽武器准照	61 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) —— 審批	20 個工作日	98%	N/A	
		62 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) —— 簽發	6 個工作日	98%	N/A	
		63 續期	17 個工作日	95%	N/A	
		64 補發	11 個工作日	95%	100%	
		65 取消	即日	99%	100%	
22	存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可	66 申請 (連廢除武器發射功能)	30 個工作日	95%	情報廳 槍械及彈藥科	
23	買賣 / 轉移槍械之許可	67 申請 —— 審批	20 個工作日	98%		100%
		68 申請 —— 簽發	6 個工作日	98%		100%
24	購買子彈之許可	69 申請	10 個工作日	95%		100%
		70 取消	即日	99%	N/A	
25	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口許可	71 申請《入口 / 出口許可》	13 個工作日	80%	100%	
		72 取消《入口 / 出口許可》	即日	99%	N/A	
26	保安員工作證	73 申請	10 個工作日	98%	情報廳 私人保安企業科	
27	預防及打擊販賣人口舉報熱線	74 接聽熱線	9 秒	策劃行動廳 行動通訊中心	95.24%	
28	有報酬服務	75 申請 (長期性)	10 個工作日	99%	策劃行動廳 策劃行動辦公室	100%
		76 申請 (逐次性 / 工程) —— 審批	即日	99%		100%
		77 申請 (活動) —— 發出費用評估	2 個工作日	99%		100%

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。
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 表示該季沒有申請個案。