

2008 年 第 三 季 度
服 務 承 諾 履 行 情 況

服務項目	質量指標		服務單位	常規個案			非常規個案總數 (註1)	申請總數 (註2)
				達標 數目(率)	未達標 數目(率)	總數		
1. 出入境驗證手續	1) 持《澳門居民身份證》人士出入境手續(非自助過關通道)	10 秒	所有邊境站	12,290,931 (100%)	0 (0%)	12,290,931	475	12,291,406
	2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續	30 分鐘		1,495 (99.6%)	6 (0.4%)	1,501	0	1,501
2. 證明書	1) 按檔案資料簽發《證明書》	3 工作天	外地勞工事務警司處	29 (100%)	0 (0%)	29	0	29
			外國人事務警司處	19 (100%)	0 (0%)	19	0	19
			居民事務警司處	42 (100%)	0 (0%)	42	0	42
3. 非澳門居民遺失證件之處理	1) 為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》	3 小時	外國人事務警司處	177 (99%)	2 (1%)	179	0	179
4. 居留許可	1) 為持“前往港澳通行證”之一般人士簽發《居留證明書》	5 工作天	居民事務警司處	522 (100%)	0 (0%)	522	11	533
	2) 為持“前往港澳通行證”具永久性居民身份之人士簽發《居留證明書》	1 工作天	居民事務警司處	60 (100%)	0 (0%)	60	0	60
	3) 補發《居留證明書》	2 工作天	居民事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0
	4) 補發《居留許可/居留許可續期憑單》	2 工作天	外國人事務警司處	3 (100%)	0 (0%)	3	0	3
5. 往港特別證明書 (Statement)	1) 簽發	3 工作天	居民事務警司處	4 (100%)	0 (0%)	4	0	4
6. 工作許可延期聲明書	1) 簽發	2 工作天	外地勞工事務警司處	3 (100%)	0 (0%)	3	0	3
7. 特別逗留證	1) 簽發	10 工作天	外地勞工事務警司處	95 (100%)	0 (0%)	95	0	95
	2) 續期	8 工作天	外地勞工事務警司處	108 (100%)	0 (0%)	108	0	108
	3) 補發	8 工作天	外地勞工事務警司處	4 (100%)	0 (0%)	4	0	4
8. 國際駕駛執照	1) 登記香港特別行政區或《道路交通法》第 80 條所指國家之駕駛執照	5 分鐘	澳門交通警司處	2,750 (100%)	0 (0%)	2,750	2	2,752

註:

1. “非常規個案”指因不符合正常情況而須進入特別處理程序之個案，並不列入服務承諾項目達標率之計算範圍。
2. “申請總數”是包括常規個案及非常規個案之所有申請個案總數。