

2008 年 第 四 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2) | 需補交文件個案總數 (註3) | 申請總數 (註4) |
|------------------------|-------------------------------------|--------|-----------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------|-------------------|--------------|
| | | | | 達標數目(率) (註1) | 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 | 4,983,310 (100%) | 0 (0%) | 4,983,310 | 191 | 0 | 4,983,501 |
| | 2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續 | 30 分鐘 | | 431 (98.6%) | 6(註5) (1.4%) | 437 | 1 | 0 | 438 |
| 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 | 33 (100%) | 0 (0%) | 33 | 0 | 0 | 33 |
| | | | 外國人事務警司處 | 13 (100%) | 0 (0%) | 13 | 0 | 0 | 13 |
| | | | 居民事務警司處 | 49 (100%) | 0 (0%) | 49 | 0 | 0 | 49 |
| 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 | 193 (98.5%) | 3(註6) (1.5%) | 196 | 0 | 0 | 196 |
| 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 | 326 (100%) | 0 (0%) | 326 | 12 | 13 | 351 |
| | 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 | 77 (100%) | 0 (0%) | 77 | 0 | 0 | 77 |
| | 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 | 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 | 2 (100%) | 0 (0%) | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 5. 往港特別證明書 (Statement) | 1) 簽發 | 3 工作天 | 居民事務警司處 | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. 特別逗留證 | 1) 簽發 | 10 工作天 | 外地勞工事務警司處 | 71 (92%) | 6(註7) (8%) | 77 | 2 | 0 | 79 |
| | 2) 續期 | 8 工作天 | 外地勞工事務警司處 | 110 (92%) | 10(註7) (8%) | 120 | 0 | 0 | 120 |
| | 3) 補發 | 8 工作天 | 外地勞工事務警司處 | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 2,515 (100%) | 0 (0%) | 2,515 | 3 | 0 | 2,518 |

註:

1. 達標率的計算僅適用於“常規個案”，而計算準則為“自文件收齊無誤後(第一個工作日)起計”。
2. “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。

3. “需補交文件個案”指直至該統計期間結束當日為止，申請人仍未補齊申請所需文件，而由於本局服務承諾項目達標率之計算準則為“自文件齊備無誤後第一個工作日起計”，故該等個案之達標情況需待日後其文件齊備無誤時方能進行計算。
4. “申請總數”是包括常規個案、非常規個案及需補交文件個案之所有申請個案總數。
5. 該項目有 6 宗超標個案(佔總數約 1.4%)，主要由於業務伙伴之傳真線路繁忙所致，我方已積極與其協商解決。
6. 該項目有 3 個(佔總數約 1.5 %)未達標個案，主要由於港方逾時回覆本廳要求核實當事人身份之查詢所致，我方已積極向港方反映並尋求其配合改善。
7. 該項目之服務單位曾於 26~31/12/2008 進行內部擴建工程，因而令項目達標率受到一定程度的影響，導致未達標個案分別為 6 個(8%)及 10 個(8%)。

