

2009 年 第 一 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	5,070,196 (100%)	0 (0%)	5,070,196	506	0	5,070,702	
	2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續	30 分鐘		402 (99.5%)	2 (註5) (1.4%)	404	1	0	405	
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	15 (100%)	0 (0%)	0	0	0	15	54
			外國人事務警司處	8 (100%)	0 (0%)	8	0	0	8	
			居民事務警司處	31 (100%)	0 (0%)	31	0	0	31	
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	212 (98%)	4 (註6) (2%)	216	0	0	216	
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	541 (100%)	0 (0%)	541	15	38	594	
	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	71 (100%)	0 (0%)	71	0	0	71	
	3) 補發《居留證明書》	2 工作天	居民事務警司處	1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1	
	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	4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4	
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	4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4	
7. 特別逗留證	1) 簽發	10 工作天	外地勞工事務警司處	80 (100%)	0 (0%)	0	0	0	80	
	2) 續期	8 工作天	外地勞工事務警司處	53 (100%)	0 (0%)	53	0	0	53	
	3) 補發	8 工作天	外地勞工事務警司處	4 (100%)	0 (0%)	0	0	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	1,984 (100%)	0 (0%)	1,984	1	0	1,985	

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. 此項目之 2 宗未達標個案分別由於行動控制中心電腦故障及傳真線路故障所致，本局將改善有關情況。
6. 此項目之 4 宗未達標個案分別由於港方電腦故障及逾時所致，本局已將有關情況通報港方並尋求改善。