

2009 年 第 二 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 | 4,603,666 (100%) | 0 (0%) | 4,603,666 | 460 | 0 | 4,604,126 | |
| | 2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續 | 30 分鐘 | | 429 (99.5%) | 2 (0.5%) | 431 | 0 | 0 | 431 | |
| 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 | 20 (100%) | 0 (0%) | 20 | 0 | 0 | 20 | 65 |
| | | | 外國人事務警司處 | 19 (100%) | 0 (0%) | 19 | 0 | 0 | 19 | |
| | | | 居民事務警司處 | 26 (100%) | 0 (0%) | 26 | 0 | 0 | 26 | |
| 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 | 164 (100%) | 0 (0%) | 164 | 0 | 0 | 164 | |
| 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 | 537 (100%) | 0 (0%) | 537 | 10 | 26 | 539 | |
| | 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 | 39 (100%) | 0 (0%) | 39 | 0 | 0 | 39 | |
| | 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 | 1 (100%) | 0 (0%) | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| 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 | 73 (100%) | 0 (0%) | 73 | 0 | 0 | 73 | |
| | 2) 續期 | 8 工作天 | 外地勞工事務警司處 | 100 (100%) | 0 (0%) | 100 | 0 | 0 | 100 | |
| | 3) 補發 | 8 工作天 | 外地勞工事務警司處 | 8 (100%) | 0 (0%) | 8 | 0 | 0 | 8 | |
| 8. 國際駕駛執照 | 1) 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 | 5 分鐘 | 澳門交通警司處 | 1,915 (100%) | 0 (0%) | 1,915 | 0 | 0 | 1,915 | |

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。