2015 年 第 二 季 度

服 務 承 諾 履 行 情 況

服務項目			質量指標		預設達標率	服務單位	常規個案 達標數目(率)(註1)	常規個案 未達標數目(率)	常規個案 總數	非常規個案總數(註2)	未能於提交申請當月補齊文件並完成審批之個案總數(註3)	申請總數(註4)
1	人境及逗留許可	1	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		2	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		3	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
2	出入境手續	4	為本澳居民辦理出 / 入境驗證手續 (非自助過關通道)	10 秒	90%	出入境事務廳 各邊境站	--- (100%) (註5)	--- (0%) (註5)	---	---	0	5,023,169
		5	為持《前往港澳通行證》人士辦理入境驗證手續	20 分鐘	98%		1,588 (100%)	0 (0%)	1,588	0	0	1,588
		6	為在外地遺失證件之本澳居民辦理入境手續——經本局指紋系統核實身份	25 分鐘	98%		308 (100%)	0 (0%)	308	0	0	308
		7	為在外地遺失證件之本澳居民辦理入境手續——非經本局指紋系統核實身份	30 分鐘	98%		32 (100%)	0 (0%)	32	2	0	34
		8	為非本澳居民修正入境時所批給的「逗留許可」	26 分鐘	97%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		9	申請「個人出入境紀錄證明書」	3 個工作日	90%		495 (100%)	0 (0%)	495	1	0	496
3	非本澳居民遺失入境時所使用證件之處理	10	為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》——經本局指紋系統核實身份	1 小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	87 (100%)	0 (0%)	87	0	0	87
		11	為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》——經香港權限當局核實身份	3 小時	98%		58 (100%)	0 (0%)	58	1	0	59
4	延長「逗留許可」	12	一般情況 (延長不超過 90 日)	1 個工作日	80%		732 (98.92%)	8 (1.08%)	740	0	0	740
		13	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		14	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1
		15	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
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%	出入境事務廳 外地勞工事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		17	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		18	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		360 (100%)	0 (0%)	360	0	0	360
		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%		673 (100%)	0 (0%)	673	0	0	673
6	外地僱員家團成員之「逗留的特別許可」	20	取消	25 分鐘	97%	出入境事務廳 外地勞工事務警司處	37 (100%)	0 (0%)	37	0	0	37
		21	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		22	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		23	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
7	外地學生之「逗留的特別許可」	24	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		25	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		26	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		27	申請「轉載獲批外地學生之『逗留的特別許可』紀錄之證明書」	2 個工作日	90%		4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4
8	居留許可	28	持《前往港澳通行證》之一般人士 (包括「超齡子女」) 申請「居留許可」	5 個工作日	97%	出入境事務廳 居民事務警司處	1,424 (100%)	0 (0%)	1,424	16	118	1,558
		29	持《前往港澳通行證》且初步符合永久性居民身份資格之人士申請「居留許可」	翌工作日 下午 2 時	98%		37 (100%)	0 (0%)	37	0	0	37
		30	補發《居留證明書》	翌工作日 下午 4 時	95%		1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1
		31	補發《居留許可 / 居留許可續期憑單》	翌工作日 下午 12 時	95%	出入境事務廳 外國人事務警司處	4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4
		32	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處 居民事務警司處	7 (100%)	0 (0%)	7	0	0	7
		33	申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明書」	3 小時	98%		4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4
		34	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		20 (100%)	0 (0%)	20	0	0	20
		35	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		17 (94.44%)	1 (5.56%)	18	0	0	18
9	居留許可申請人士之「逗留的特別許可」	36	申請	35 分鐘	95%		150 (100%)	0 (0%)	150	0	0	150
		37	續期	35 分鐘	90%		192 (99.48%)	1 (0.52%)	193	0	0	193
		38	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		39	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
10	特別逗留證	40	申請	8 個工作日	90%	出入境事務廳 外地勞工事務警司處	98 (100%)	0 (0%)	98	1	0	99
		41	續期	6 個工作日	85%		136 (100%)	0 (0%)	136	0	0	136
		42	補發	4 個工作日	90%		2 (100%)	0 (0%)	2	0	0	2
		43	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		44	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		45	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1
11	往港特別證明書	46	申請	翌工作日 下午 3 時	90%	出入境事務廳 居民事務警司處	2 (100%)	0 (0%)	2	0	0	2
		47	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		48	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		49	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
12	回境許可證明書	50	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		51	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		52	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	75%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
13	999 緊急求助服務	53	接聽熱線	9 秒	99%	行動廳 行動控制中心	81,611 (99.91%)	72 (0.09%)	81,683	17,792	0	99,475
		54	申請《交通意外聲明書》	10 分鐘	97%	交通廳 澳門交通警司處	368 (100%)	0 (0%)	368	0	0	368
		55	申請《交通意外證明書》	10 個工作日	90%		192 (97.96%)	4 (2.04%)	196	0	0	196
14	收納交通違例罰款	56	親臨繳交罰款	3 分鐘	99%	交通廳 各交通警司處 澳門警務廳 各警務警司處	70,436 (100%)	0 (0%)	70,436	139	0	70,575
15	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	57	登記	5 分鐘	90%	交通廳 澳門交通警司處	2,007 (99.90%)	2 (0.10%)	2,009	1	0	2,010
16	處理拾獲物	58	拾獲本澳居民證件 – 發還通知	15 分鐘	75%	出入境事務廳 交通廳 澳門警務廳 海島警務廳 特警隊 各警務警司處	32 (78.05%)	9 (21.95%)	41	0	0	41
17	報失	59	本澳居民報失證件 (3 個之內)	15 分鐘	95%	澳門警務廳 海島警務廳 各警務警司處	1,910 (98.91%)	21 (1.09%)	1,931	0	0	1,931
18	申報安裝警鐘	60	首次通知 / 更新資料	20 分鐘	75%		12 (100%)	0 (0%)	12	0	0	12
19	遺體搬遷實況筆錄	61	申報	30 分鐘	90%	情報廳 監察暨紀錄科	1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1
20	殯葬通行證	62	申請	25 分鐘	95%		25 (100%)	0 (0%)	25	0	0	25
21	遺體火化或焚化執照	63	申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35 分鐘	90%		11 (100%)	0 (0%)	11	0	0	11
		64	申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	98%		327 (100%)	0 (0%)	327	0	0	327
22	使用及攜帶競賽武器准照	65	申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) — 審批	20 個工作日	98%	情報廳 槍械暨彈藥科	13 (100%)	0 (0%)	13	1	0	14
		66	申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) — 簽發	6 個工作日	98%		14 (100%)	0 (0%)	14	0	0	14
		67	續期	17 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		68	補發	11 個工作日	95%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
		69	取消	即日	99%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
23	存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可	70	申請 (連廢除武器發射功能)	30 個工作日	95%		7 (58.33%)	5 (41.67%)	12	1	0	13
24	買賣 / 轉移槍械之許可	71	申請 — 審批	20 個工作日	98%		20 (100%)	0 (0%)	20	0	0	20
		72	申請 — 登記	6 個工作日	98%		20 (100%)	0 (0%)	20	0	0	20
25	購買子彈之許可	73	申請	10 個工作日	95%		49 (98%)	1 (2%)	50	0	0	50
		74	取消	即日	99%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
26	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口	75	申請《入口 / 出口許可》	13 個工作日	80%		7 (100%)	0 (0%)	7	1	0	8
		76	取消《入口 / 出口許可》	即日	99%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
27	保安員工作證	77	申請	10 個工作日	98%	情報廳 私人保安企業科	230 (100%)	0 (0%)	230	0	0	230
28	28889911 打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	9 秒	99%	行動廳 行動控制中心	26 (100%)	0 (0%)	26	0	0	26
29	有報酬之勞務工作 (花紅更)	79	申請 (長期性)	10 個工作日	99%	行動廳 公共關係處	39 (100%)	0 (0%)	39	0	0	39
		80	申請 (逐次性) — 審批	即日	99%		1,153 (100%)	0 (0%)	1,153	0	0	1,153
		81	申請 (一次性 / 大型) — 發出費用評估	2 個工作日	99%		51 (100%)	0 (0%)	51	0	0	51

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. 「非常規個案」指由於服務對象緣故或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. 對於「未能於提交申請當月補齊文件並完成審批之個案」，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、非常規個案及未能於提交申請當月補齊文件並完成審批個案之所有申請個案總數。
5. 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%。