

The sustainable development of the Public Security Police Force depends on your valuable opinions. You are welcome to raise your opinions on our service or working attitude through the following ways

1. By phone

24 hours complaint hotline of Public Security Police Force (853) 28787373

2. Fax (853) 8790 5467

3. Email psp-info@fsm.gov.mo

4. Website

"Online Suggestions and Complaints" Section of the PSP website <http://www.fsm.gov.mo/psp>

5. Mailing Address

Praceta de 1 de Outubro, Comando do CPSP
(Letters addressed to the Commissioner or the Public Relations Division)

6. Suggestions box

Installed in all reception places of our Force accessible by the public (suggestion forms will be provided)

Police Station No. 1	24hours
Police Station No. 2	24hours
Areia Preta Police Post	24hours
Police Station No. 3	24hours
Nape Police Division	24hours
Airport Police Division	24hours
Taipa Police Station	24hours
Coloane Police Station	24hours
Police Post, the new campus of the University of Macau (UM) on Hengqin Island (UM Police Post)	24hours
Macao Traffic Branch	24hours
Islands Traffic Branch	24hours
Border Gate Border Checkpoint Branch	

06H00-01H00 (the next working day)

Outer Harbour Border Checkpoint Branch	24hours
Macao International Airport Border Checkpoint Branch	24hours
Taipa Ferry Terminal Border Checkpoint	24hours
Cotai Border Checkpoint Branch	24hours
Inner Harbour Border Checkpoint	08H00 - 16H30
Zhuhai-Macao Cross Border Industrial Zone Border Checkpoint	24hours
Building of Immigration Department	

Government office hours (no lunch break)

Arms and Ammunitions Section	
of Intelligence Department	Government office hours
Cashier office of Resource Management Department	Government office hours
Public Relations Division	Government office hours

7. In person

Public Relations Division

09H00 ~ 13H00
14H30 ~ 17H00

(Closed on Saturdays, Sundays and Government Holidays)

Statement of handling complaints and claims:

- All the personal particulars, including the name, contact number, residential address or other identifiable personal information are voluntarily provided by the person who raises the opinions or the complainant (hereinafter called proposer);
- During the processing of the case, the proposer should provide his/her name, valid contact number and residential address, since we may contact him/her for assistance, or for provision of further information, according to certain circumstances, otherwise the handling and follow-up of the case may not be possible due to inadequacy of information.
- In case the proposer is not willing to leave his/her name, valid contact number and residential address, the case will be considered as "expression of issue". In other words, we will not make any responses to the case.
- All personal particulars will be treated in strict confidence, and be used exclusively for purposes directly related to the case concerned.
- Based on the nature of the case and the function of the authority, the contents of the case and the information of the proposer may be transferred to the related competent authority for follow-up.
- Once the case is placed on file for investigation, our Force will contact the proposer and reply to him/her about the final result or progress of the case within 45 days.
- In consideration of the confidentiality and the right of privacy, the responses to any complaints or claims related to the data of any particular persons or entities will be made solely in the form of an official letter;
- The proposer can contact our Public Relations Division via e-mail (psp-info@fsm.gov.mo) or by calling (853) 8790 5434 during office hours (09H00-13H00) and (14H30-17H00), so as to enquire about the handling or progress of the case concerned.
- Sending any information through the internet can incur a certain risk of having information seen or used by unauthorized third parties. If you worry about the risk, please contact our Force and provide information via any means other than the internet.

Our improvement depends on your valuable opinion!

For further information please browse the website of Public Security Police Force

<http://www.fsm.gov.mo/psp>

All information is subject to change, please refer to the website for the most updated information



熱線電話 / Contactos úteis / General Contact Numbers

緊急求助熱線 / Serviços de Emergência / Emergency Hotline	999 / 110 / 112
罪案舉報熱線 / Denúncias (crimes) / Report Crime Hotline	(853) 2857 7577
打擊販賣人口舉報熱線 / Combate ao Tráfico de Pessoas / Combat Human Trafficking Hotline	(853) 2888 9911
投訴熱線 / Linha quente para queixas / Complaints Hotline	(853) 2878 7373
總機電話 (為澳門人在海外遇上證件問題服務專線) Serviços Gerais (Serviços de urgência a residentes de Macau que se encontram no estrangeiro, com problemas sobre a identidade, documentos de viagem e assuntos migratórios) Main Office (Emergency services for Macao residents abroad to report problems with their identification documents)	(853) 2857 3333
出入境事務查詢電話 / Consulta sobre assuntos de Migração / Immigration Enquiries	(853) 2872 5488
交通問題查詢電話 / Consultas sobre o Trânsito / Traffic Enquiries	(853) 2837 4214 / 8598 6376
失物查詢電話 / Consulta de "Perdidos e Achados" / "Lost and Found" Enquiries	(853) 8597 0542

網上系統 / Sistemas electrónicos / Online Services

交通違例查詢紀錄/繳交罰款系統及交通違例短訊通知服務登記系統
Sistema de pesquisa de talão de multa / de pagamento de multa , sistema de inscrição no serviço de aviso de infração rodoviária por mensagem de texto (SMS)

Online system of enquiries for traffic violations/online payment of fines , online registration for "Traffic Violations SMS Notification Service"

<https://www.fsm.gov.mo/webticket/default.aspx>

失物待領查詢系統

Sistema de Consultas de Perdidos e Achados

http://www.fsm.gov.mo/laf/default_C.aspx

出入境事務廳網上預約系統

Sistema de Marcação Prévia do Serviço de Migração

Immigration Department Online Appointment System

<http://www.fsm.gov.mo/psp/WebReserveSystem/default.aspx>

“外地僱員之逗留許可”申請之預審及初審進度查詢系統 (僅適用於非專業僱員)

Sistema de Consulta acerca do Andamento do Requerimento de "Autorização de Permanência do Trabalhador Não-Residente" nas suas Fases de Apreciação Preliminar e Inicial (apenas para os trabalhadores não especializados)

Inquiry System of Progress of Application for "Authorization to Stay for Non-resident Workers" in the Preliminary and Initial Examination Phases (applicable to non-professional workers only)

<http://www.fsm.gov.mo/psp/tnr/enq.asp>

“外地僱員身份認別證”之領證日期查詢系統

Sistema de Consulta sobre a data prevista para o levantamento do TI/TNR

Inquiry System of the Date of Collection of the "Non-resident Worker's Identification Card"

<http://www.fsm.gov.mo/psp/tnr2/enq.asp>

“外地僱員之逗留許可”續期申請進度查詢系統 (僅適用於非專業僱員)

Sistema de Consulta acerca do Andamento do Requerimento de Renovação da

"Autorização de Permanência do Trabalhador Não-Residente" (apenas para os trabalhadores não especializados)

Inquiry System of Progress of Application for Renewal of "Authorization to Stay for Non-resident Workers" (applicable to non-professional workers only)

<http://www.fsm.gov.mo/psp/tnr3/enq.asp>

外地學生之“逗留的特別許可”申請進度查詢系統

Sistema de Consulta acerca do Andamento do Requerimento da "Autorização Especial de Permanência" (para Estudantes do Exterior)

Inquiry System of Progress of Application for "Special Authorization to Stay" (for Foreign Students)

<http://www.fsm.gov.mo/PSP/stdquery/>

網上查詢、投訴、建議或表揚系統

Sistema de inquirição, queixa, opinião ou elogio

Online system for enquiry, complaint, opinion or compliment

<https://www.fsm.gov.mo/css/css.aspx?Cod=CPSP>

CPSP-2015-12/PSP(9)

建議及投訴途徑

Vias para apresentação de queixas, sugestões ou reclamações

Channels for suggestions and complaints



治安警察局
Corpo de Polícia de Segurança Pública

澳門十一月一號前地 治安警察局總部大樓 電話 Tel: (853) 2857 3333
Edifício Comissari Praceta de 1 de Outubro, Macau 傳真 Fax: (853) 2878 0826



警務易
e-Police

治安警察局的持續發展有賴您的寶貴意見！歡迎透過以下途徑對本局所提供服務或人員工作態度等提出意見：

1. 電話

治安警察局24小時投訴熱線 (853) 2878 7373

2. 傳真

(853) 8790 5467

3. 電郵

psp-info@fsm.gov.mo

4. 網上

治安警察局網頁<http://www.fsm.gov.mo/psp>內的「網上建議及投訴」專區

5. 郵寄

澳門十月一號前地治安警察局總部 治安警察局局長或公共關係處 收

6. 意見箱

設於本局轄下各接待地點的當眼處（備有專用信箋）

第一警務警司處（一區） 24小時

第二警務警司處（二區） 24小時

黑沙環警察分站（二區分站） 24小時

第三警務警司處（三區） 24小時

外港新填海區警察分站（三區分站） 24小時

機場警務處 24小時

氹仔警務警司處 24小時

路環警務警司處 24小時

橫琴澳門大學新校區分站（澳大分站） 24小時

澳門交通警司處 24小時

海島交通警司處 24小時

關關邊境站警司處 06H00 ~ 01H00（翌日）

外港邊境站警司處 24小時

機場邊境站警司處 24小時

氹仔客運碼頭邊境站警司處 24小時

路氹城邊境站警司處 24小時

內港客運碼頭邊境站 08H00 ~ 16H30

珠澳跨境工業區邊境站 24小時

出入境事務廳大樓 政府辦公時間（中午不休息）

情報廳槍械暨彈藥科 政府辦公時間

資源管理廳出納部 政府辦公時間

公共關係處 政府辦公時間

7. 親臨

公共關係處 09:00 ~ 13:00/14:30 ~ 17:00
(星期六、日及政府假期休息)

「處理程序聲明」

- 所有個人資料，包括姓名、聯絡電話、地址或其他可識別之個人資料，均由意見提供者或投訴人（下稱“提案人”）自願提供；
- 個案處理期間，視乎具體情況，可能需要提案人協助跟進或提供進一步資料，故應配合並提供個人姓名及有效的聯絡電話及地址，否則個案可能因資料不足而無法跟進處理；
- 如提案人不願意留下個人姓名及有效的聯絡電話及地址，個案將列作「反映問題」處理。換言之，本局將不會就個案之處理進行回覆；
- 所有個人資料均保密處理，並僅用於與該個案直接有關之用途上；
- 基於個案性質及職能歸屬等必要原因，個案內容及提案人資料可能需轉交予依法規定之相關權限部門跟進處理；
- 個案一經立案，本局將於45日內透過有效的聯絡方法回覆提案人有關個案之結果或進展；
- 基於保密性及私隱權之考量，任何涉及具體人士或機構資料之投訴或異議個案，本局僅以公函形式回覆；
- 提案人可透過電郵（psp-info@fsm.gov.mo），或於辦公時間（09H00—13H00及14H30—17H00）內致電(853) 8790 5434本局公共關係處，以查詢及了解有關個案的處理情況或進展；
- 在網絡上傳送資料時，會存在被未經許可或授權的第三人閱讀和使用的風險。倘使用者對有關風險感到不安，請使用網絡以外的其他方式與治安警察局聯絡及提供資料。

我們的改進有賴您的意見！

詳情請瀏覽治安警察局網站

<http://www.fsm.gov.mo/psp>

所有資訊均以網站公佈為準



O desenvolvimento contínuo do CPSP depende da sua opinião! Apresente as suas opiniões sobre os serviços prestados por esta Polícia, ou sobre a atitude de trabalho dos seus elementos, através das seguintes vias:

1. Telefone

Linhas abertas de 24 horas para queixas (853) 2878 7373

2. Fax

(853) 8790 5467

3. Correio electrónico

psp-info@fsm.gov.mo

4. Pág. electrónica

Na zona de "Sugestões e queixas" do website CPSP <http://www.fsm.gov.mo/psp/por>

5. Correios

Praceta de 1 de Outubro, Comando do CPSP, ao Cmdt. do CPSP ou Divisão de Relações Públicas

6. Caixa para sugestões

À disposição do público nas várias subunidades policiais do CPSP (acesso a impressos próprios)

Comissariado Policial n.º 1 24 horas

Comissariado Policial n.º 2 24 horas

Posto Policial da Areia Preta 24 horas

Comissariado Policial n.º 3 24 horas

Posto Policial do NAPE 24 horas

Divisão Policial do Aeroporto 24 horas

Comissariado Policial da Taipa 24 horas

Comissariado Policial de Coloane 24 horas

Novo Campus da Universidade de Macau na Ilha de Hengqin do Comissariado 24 horas

Comissariado de Trânsito de Macau 24 horas

Comissariado de Trânsito das Ilhas 24 horas

Comissariado do Posto Fronteiriço das Portas do Cerco 06H00-01H00 (do dia seguinte)

Comissariado do Posto Fronteiriço do Porto Exterior 24 horas

Comissariado do Posto Fronteiriço do Aeroporto 24 horas

Posto Fronteiriço do Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa 24 horas

Comissariado do Posto Fronteiriço do Cotai 24 horas

Posto Fronteiriço do Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Interior 08H00 ~ 16H30

Posto Fronteiriço do Parque Industrial 24 horas

Transfronteiriço Zhuhai-Macau 24 horas

Sede do Serviço de Migração Horário normal de expediente dos

Serviços Públicos do Governo (sem interrupção à hora de almoço)

Secção de Armas e Munições do Departamento de Informações

Horário normal de expediente dos Serviços Públicos do Governo

Tesouraria do Departamento de Gestão de Recursos

Horário normal de expediente dos Serviços Públicos do Governo

Divisão de Relações Públicas

Horário normal de expediente dos Serviços Públicos do Governo

7. Pessoalmente

Divisão de Relações Públicas 09H00 ~ 13H00
14H30 ~ 17H00
(Fechado aos Sábados, Domingos e Feriados oficiais)

Declaração sobre o tratamento de queixas e reclamações:

- É facultativo o fornecimento de dados pessoais, tais como o nome, meios de contacto, endereço domiciliário ou de outras informações identificativas da entidade que apresentar opiniões ou do queixoso (adiante designado por "proponente");
- Durante o processamento e resolução do assunto em causa, dependendo das circunstâncias concretas que o exigem, pode precisar de ajuda do proponente no acompanhamento ou fornecimento de informações adicionais, pelo que deve este deixar a identificação e meios de contacto (telefone e/ou endereço). O prosseguimento do assunto poderá ser impossível por falta de informações;
- Serão consideradas anónimas e tratadas como "simples informação", as queixas que não fornecem a identificação e meios de contacto do interessado (nome, telefone e/ou endereço), pelo que não haverá lugar a qualquer resposta desta Polícia;
- Todos os dados pessoais são tratados com estrita confidencialidade e exclusivamente para o caso em apreço;
- Por razões essenciais da natureza do assunto e de atribuição de funções, os dados do assunto e do proponente provavelmente poderão ser transferidos a serviços competentes legalmente previstos, para acompanhamento e diligências;
- Após a abertura de processo, esta Polícia devidamente informará, no prazo de 45 dias, o proponente da situação e/ou da resolução final;
- Tendo em conta a confidencialidade e a privacidade, esta Polícia responderá apenas sob a forma de ofício, a todas as queixas ou reclamações que impliquem dados de entidades ou de organismos concretos;
- Para informações sobre a situação e processamento do caso apresentado, contacte através do email (psp-info@fsm.gov.mo), ou telefone (853) 8790 5434 da Divisão de Relações Públicas desta Polícia nas horas de expediente (09H00—13H00 e 14H30—17H00);
- Ao transmitir informações na internet, correrá o risco de que tais informações poderão ser lidas e utilizadas, sem permissão ou autorização, por terceira pessoa. Caso assim o utilizador sentir desconfortável, favor de contactar e informar, através de outros meios para além da internet, o Corpo de Polícia de Segurança Pública.

O nosso aperfeiçoamento depende da sua opinião !

Para pormenores do serviço, é favor de consultar o website do CPSP

<http://www.fsm.gov.mo/psp>

Toda a informação não dispensa a prevalência do publicado no website

