

治安警察局

服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	2013		2014		2015		
			預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	
1	入境及逗留許可	1 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
		2 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	N/A	98%	N/A	95%	N/A	
		3 申請「按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	98%	N/A	75%	N/A	
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)	90%	100.00%	90%	100.00%	90%	100.00%	
		5 為持《前往港澳通行證》人士辦理入境驗證手續 ^d	---	---	---	---	98%	100.00%	
		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 ^d	---	---	---	---	98%	100.00%	
		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 ^d	---	---	---	---	98%	100.00%	
		8 為非本澳居民修正入境時所批給的「逗留許可」 ^d	---	---	---	---	97%	100.00%	
3	非本澳居民遺失入境時 所使用證件之處理	9 申請「個人出入境紀錄證明書」	90%	100.00%	90%	100.00%	90%	100.00%	
		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 ^d	---	---	---	---	98%	100.00%	
4	延長「逗留許可」	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 ^d	---	---	---	---	98%	100.00%	
		12 一般情況 (延長不超過90日) ^e	98%	98.54%	98%	99.86%	80%	98.70%	
		13 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	100.00%	99%	N/A	98%	N/A	
		14 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	99%	100.00%	99%	100.00%	95%	100.00%	
5	外地僱員身份認別證	15 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	98%	100.00%	75%	N/A	
		16 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	100.00%	98%	100.00%	
		17 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	100.00%	98%	100.00%	95%	100.00%	
		18 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	98%	100.00%	75%	100.00%	
		19 申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」 ^d	---	---	---	---	90%	100.00%	
6	外地僱員家團成員之 「逗留的特別許可」	20 取消 ^f	98%	100.00%	98%	100.00%	97%	100.00%	
		21 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
		22 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	N/A	98%	N/A	95%	N/A	
		23 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	98%	100.00%	75%	100.00%	
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」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
		25 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	N/A	98%	N/A	95%	N/A	
		26 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	98%	100.00%	75%	N/A	
		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」 ^d	---	---	---	---	90%	100.00%	
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」 ^f	99%	100.00%	99%	100.00%	97%	97.11%	
		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」 ^a	99%	100.00%	99%	100.00%	98%	99.52%	
		30 補發《居留證明書》 ^b	98%	N/A	98%	100.00%	95%	100.00%	
		31 補發《居留許可 / 居留許可續期憑單》 ^b	99%	100.00%	99%	100.00%	95%	100.00%	
		32 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	100.00%	99%	100.00%	98%	100.00%	
		33 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明書」 ^a	99%	100.00%	99%	100.00%	98%	100.00%	
		34 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	100.00%	98%	98.63%	95%	98.67%	
		35 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	88.89%	98%	100.00%	75%	98.28%	
		36 申請	95%	99.90%	95%	100.00%	95%	99.83%	
		37 續期 ^g	95%	99.35%	95%	99.24%	90%	99.38%	
9	居留許可申請人士之 「逗留的特別許可」	38 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
		39 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	98%	N/A	75%	100.00%	
		40 申請 ^g	98%	100.00%	98%	100.00%	90%	99.22%	
		41 續期 ^h	99%	100.00%	99%	99.42%	85%	96.01%	
10	特別逗留證	42 補發 ^g	98%	100.00%	98%	100.00%	90%	83.33%	
		43 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
		44 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	100.00%	98%	N/A	95%	N/A	
		45 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	98%	100.00%	75%	100.00%	
		46 申請 ^g	98%	100.00%	98%	100.00%	90%	100.00%	
11	往港特別證明書	47 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
		48 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	99%	N/A	99%	N/A	95%	N/A	
		49 申請「按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	98%	N/A	75%	N/A	
		50 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	99%	N/A	98%	N/A	
12	回境許可證明書	51 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	99%	N/A	99%	N/A	95%	N/A	
		52 申請「按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	98%	N/A	75%	N/A	
		53 接聽熱線	99%	99.94%	99%	99.95%	99%	99.92%	
13	999緊急求助服務	54 申請《交通意外聲明書》 ^f	99%	99.80%	99%	99.61%	97%	99.73%	
		55 申請《交通意外證明書》 ^g	99%	100.00%	99%	100.00%	90%	98.44%	
		56 親臨繳交罰款	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%	
14	收納交通違例罰款	56	親臨繳交罰款	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
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	90%	99.97%	90%	99.99%	90%	99.97%
16	處理拾獲物	58	拾獲本澳居民證件—發還通知 ^c	80%	100.00%	80%	99.75%	75%	80.00%
17	報失	59	報失本澳居民證件(三個之內)	95%	98.71%	95%	99.96%	95%	98.96%
18	申報安裝警鐘	60	首次通知 / 更新資料 ^c	90%	100.00%	90%	100.00%	75%	96.30%
19	遺體搬遷實況筆錄	61	申報 ^g	99%	N/A	99%	N/A	90%	N/A
20	殮葬通行證	62	申請 ^b	99%	100.00%	99%	100.00%	95%	100.00%
21	遺體火化或焚化執照	63 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》) ^d	---	---	---	---	90%	N/A	
		64 申請 (連同《殮葬通行證》) ^d	---	---	---	---	98%	100.00%	

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 d	---	---	---	---	98%	91.70%
		66	申請（連同《買賣／轉移槍械之許可》）— 簽發 d	---	---	---	---	98%	100.00%
		67	續期	95%	99.24%	95%	67.26%	95%	100.00%
		68	補發	95%	N/A	95%	100.00%	95%	100.00%
		69	取消	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
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） d	---	---	---	---	95%	62.90%
24	買賣／轉移槍械之許可	71	申請 — 審批 d	---	---	---	---	98%	100.00%
		72	申請 — 登記 d	---	---	---	---	98%	100.00%
25	購買子彈之許可	73	申請	95%	63.33%	95%	93.05%	95%	87.80%
		74	取消	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
26	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口許可	75	申報《入口／出口許可》	80%	100.00%	80%	100.00%	80%	100.00%
		76	取消《入口／出口許可》	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
27	保安員工作證	77	申請 d	---	---	---	---	98%	100.00%
28	28889911打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	98.25%
29	有報酬之勞務工作（花紅更）	79	申請（長期性）	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		80	申請（逐次性）— 審批	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		81	申請（一次性/大型）— 發出費用評估	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%

本局2013-2014年推出26項服務70個指標，2015-2016年推出29項服務81個指標，綜合而言，本局2015年整體執行理想，絕大部分質量指標的全年平均達標率均達到標準，維持在98%以上，甚至維持在100%。

2015年有5項未能達到預設達標率，分別是“特別逗留證的補發”、“使用及攜帶競賽武器准照的申請（連同《買賣／轉移槍械之許可》）— 審批”、“存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可的申請（連廢除武器發射功能）”、“購買子彈之許可的申請”、“28889911打擊販賣人口舉報熱線的接聽熱線”。當中“特別逗留證的補發”不達標原因是受審批權限所限導致延誤，“28889911打擊販賣人口舉報熱線的接聽熱線”全年總共只有2宗不達標，為因整體宗數少，故導致達標率未達預期。至於情報廳三項服務“使用及攜帶競賽武器准照的申請（連同《買賣／轉移槍械之許可》）— 審批”、“存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可的申請（連廢除武器發射功能）”、“購買子彈之許可的申請”不達標原因是槍械科整體申請宗數較去年增多，且人手不足以致未能達標。改善措施概況分別如下：一方面加強內部溝通，執行單位即時匯報進度，向上級建議改善有關審批授權等問題，另一方面加強對操作人員的監督及指引。至於人力資源方面，於2015年第四季加入人員及優化各項流程，透過不斷的改善及檢討，為求令服務質素提升。

備註：

- a 2015-2016年的預設達標率調整至“98%”。
- b 2015-2016年的預設達標率調整至“95%”。
- c 2015-2016年的預設達標率調整至“75%”。
- d 2015-2016年新增指標。
- e 2015-2016年的預設達標率調整至“80%”。
- f 2015-2016年的預設達標率調整至“97%”。
- g 2015-2016年的預設達標率調整至“90%”。
- h 2015-2016年的預設達標率調整至“85%”。

N/A 表示該年沒有申請個案

--- 表示該年未推行服務承諾

