

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	2014 ^(註1)		2015 ^(註1)		2016 ^(註1)	
			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	98%	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	95%	N/A	95%	N/A
		3 申請「按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	75%	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% ^(註2)	90%	100.00% ^(註2)
		5 為持《前往港澳通行證》人士辦理入境驗證手續 ^d	---	---	98%	100.00%	98%	99.89%
		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%	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%	98%	98.93%
		8 為非本澳居民修正入境時所批給的「逗留許可」 ^d	---	---	97%	100.00%	97%	N/A
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%	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%	98%	100.00%
		12 一般情況 (延長不超過90日) ^e	98%	99.86%	80%	98.70%	80%	99.68%
		13 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
5	外地僱員身份認別證	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%	95%	100.00%	95%	N/A
		15 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	75%	N/A	75%	N/A
		16 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	100.00%	98%	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%	95%	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%	75%	100.00%	75%	100.00%
6	外地僱員家團成員之 「逗留的特別許可」	19 申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」 ^d	---	---	90%	100.00%	90%	100.00%
		20 取消 ^f	98%	100.00%	97%	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	98%	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	95%	N/A	95%	N/A
7	外地僱員家團成員之 「逗留的特別許可」	23 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	75%	100.00%	75%	100.00%
		24 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	98%	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	95%	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%	75%	N/A	75%	N/A
8	居留許可	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%	90%	100.00%
		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%	97%	97.11%	97%	100.00%
		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%	98%	99.52%	98%	100.00%
		30 補發《居留證明書》 ^b	98%	100.00%	95%	100.00%	95%	100.00%
		31 補發《居留許可 / 居留許可續期憑單》 ^b	99%	100.00%	95%	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%	98%	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%	98%	100.00%	98%	100.00%
9	居留許可申請人士之 「逗留的特別許可」	34 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」 ^b	98%	98.63%	95%	98.67%	95%	100.00%
		35 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	75%	98.28%	75%	100.00%
		36 申請	95%	100.00%	95%	99.83%	95%	100.00%
		37 續期 ^g	95%	99.24%	90%	99.38%	90%	100.00%
		38 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
10	特別逗留證	39 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	75%	100.00%	75%	N/A
		40 申請 ^g	98%	100.00%	90%	99.22%	90%	100.00%
		41 續期 ^h	99%	99.42%	85%	96.01%	85%	100.00%
		42 補發 ^g	98%	100.00%	90%	83.33%	90%	100.00%
		43 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	98%	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%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
11	往港特別證明書	45 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	100.00%	75%	100.00%	75%	100.00%
		46 申請 ^g	98%	100.00%	90%	100.00%	90%	100.00%
		47 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 ^a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
12	回境許可證明書	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	95%	N/A	95%	N/A
		49 申請「按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	75%	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	98%	N/A	98%	N/A
13	999緊急求助服務	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	95%	N/A	95%	N/A
		52 申請「按檔案資料簽發之證明書」 ^c	98%	N/A	75%	N/A	75%	N/A
14	收納交通違例罰款	53 接聽熱線	99%	99.95%	99%	99.92%	99%	99.86%
		54 申請《交通意外聲明書》 ^f	99%	99.61%	97%	99.73%	97%	99.45%
15	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	55 申請《交通意外證明書》 ^g	99%	100.00%	90%	98.44%	90%	100.00%
		56 親臨繳交罰款	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
16	處理拾獲物	57 登記	90%	99.99%	90%	99.97%	90%	100.00%
17	報失	58 拾獲本澳居民證件—發還通知 ^c	80%	99.75%	75%	80.00%	75%	89.68%
18	申報安裝警鐘	59 報失本澳居民證件 (三個之內)	95%	99.96%	95%	98.96%	95%	98.92%
19	遺體搬遷實況筆錄	60 首次通知 / 更新資料 ^c	90%	100.00%	75%	96.30%	75%	98.44%
20	殯葬通行證	61 申報 ^g	99%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
		62 申請 ^b	99%	100.00%	95%	100.00%	95%	100.00%

21	遺體火化或變火執照	63	申請(連同《遺體搬遷實況筆錄》) ^d	---	---	90%	N/A	90%	100.00%
		64	申請(連同《殮葬通行證》) ^d	---	---	98%	100.00%	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%	98%	94.40%
		66	申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 簽發 ^d	---	---	98%	100.00%	98%	83.80%
		67	續期	95%	67.26%	95%	100.00%	95%	100.00%
		68	補發	95%	100.00%	95%	100.00%	95%	N/A
		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%	95%	49.00%
24	買賣/轉移槍械之許可	71	申請 — 審批 ^d	---	---	98%	100.00%	98%	90.20%
		72	申請 — 登記 ^d	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
25	購買子彈之許可	73	申請	95%	93.05%	95%	87.80%	95%	97.60%
		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%	98%	100.00%
28	28889911打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	99%	100.00%	99%	98.25%	99%	97.73%
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2015-2016年推出29項服務81個指標，綜合而言，本局2016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%。

2016年有4項未能達到預設達標率，分別是“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》) — 簽發”、“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)”、“買賣/轉移槍械之許可的申請 — 審批”、“28889911打擊販賣人口舉報熱線的接聽熱線”。

“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》) — 簽發”全年共有6宗不達標個案並全數出現於第四季，不達標成為因為該季工作項目及工作量較多而人手不足未能按時處理；“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)”之不達標個案大部分集中於第一季，不達標原因是業務伙伴超出指定期限回覆以及執行單位在處理的流程中出現了延遲；“買賣/轉移槍械之許可的申請 — 審批”全年共有4宗不達標個案並主要集中於第一季，原因是業務伙伴回覆延遲。上述三個項目的改善措施概況分別如下：一方面本局加強監控各項流程，執行單位即時向上級匯報進度並建議有關改善方案；另一方面透過業務伙伴溝通機制與業務伙伴進行會議商討優化流程。至於“28889911打擊販賣人口舉報熱線的接聽熱線”全年總共有2宗不達標，不達標成為因為操作人員接聽延誤，改善措施是透過檢討會議及列隊時，提醒人員盡快接聽求助者來電。本局日後繼續透過不斷的改善及檢討，確保服務質素持續提升。

備註：

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

註2 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%。

- 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