

**2008 年 第 一 季 度**  
**服 務 承 諾 履 行 情 況**

服務項目	承諾標準	服務數目	達標數目	未達標數目	達標率	備註
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	8,119,957 註 1	8,119,957	0	100%	-----
2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續	30 分鐘	526	496	30	94.3% 註 2	未達標的原因： 關閘邊境站有 30 個未達標，其中 7 個因電腦故障、23 個因行動控制中心回覆資料延誤。
3) 按檔案資料簽發證明書	3 工作天	83	83	0	100%	-----
4) 為香港特別行政區居民簽發“遺失證件聲明書”	3 小時	293	293	0	100%	-----
5) 補發“居留許可/居留許可續期憑單”	2 工作天	5	5	0	100%	-----
6) 補發“居留證明書”	2 工作天	0	0	0	----	-----
7) 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	601 註 3	601	0	100%	-----
8) 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	102	102	0	100%	-----
9) 簽發往港特別證明書(Statement)	3 工作天	0	0	0	----	-----
10) 簽發工作許可延期聲明書	2 工作天	28	28	0	100%	-----
11) 簽發“特別逗留證”	10 工作天	63	63	0	100%	-----
12) “特別逗留證”續期	8 工作天	76	76	0	100%	-----
13) 補發“特別逗留證”	8 工作天	4	4	0	100%	-----
14) 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	6128	6128	0	100%	-----

## 註：

1. 統計期間，各邊境站共有 166 宗個案進入特別處理程序，由於並非正常情況，故不列入服務數目中。
2. 本廳對所有服務承諾項目所設定的目標為 95% 之達標率，但本項目略差少許才達標，為此，本廳與身份證明局正研究更直接獲取當事人身份資料之措施，相信有關的改善措施落實後，應能確保成功達到 95% 達標率之目標。
3. 在審查過程中，發現有 6 宗個案並不符合正常情況而需以特別程序處理，故不列入服務數目中。

