

2009 年 第 四 季 度

服 務 承 諾 履 行 情 況

服務項目	質量指標		服務單位	常規個案			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)	
				達標 數目(率) (註1)	未達標 數目(率)	總數				
1. 出入境驗證手續	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	所有邊境站	5,170,480 (100%)	0 (0%)	5,170,480	369	0	5,170,849	
	2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續	30 分鐘		420 (99%)	4 (1%)	424	0	0	424	
2. 證明書	1) 按檔案資料簽發《證明書》	3 工作天	外地勞工事務警司處	27 (100%)	0 (0%)	27	0	0	27	97
			外國人事務警司處	16 (100%)	0 (0%)	16	0	0	16	
			居民事務警司處	53 (99%)	1 (1%)	54	0	0	54	
3. 非澳門居民遺失證件之處理	1) 為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》	3 小時	外國人事務警司處	207 (99%)	2 (1%)	209	0	0	209	
4. 居留許可	1) 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	居民事務警司處	593 (100%)	0 (0%)	593	11	57	661	
	2) 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	居民事務警司處	89 (100%)	0 (0%)	89	0	0	89	
	3) 補發《居留證明書》	2 工作天	居民事務警司處	/	/	/	/	/	/	
	4) 補發《居留許可/居留許可續期憑單》	2 工作天	外國人事務警司處	2 (100%)	0 (0%)	2	0	0	2	
5. 往港特別證明書 (Statement)	1) 簽發	3 工作天	居民事務警司處	/	/	/	/	/	/	
6. 工作許可延期聲明書	1) 簽發	2 工作天	外地勞工事務警司處	/	/	/	/	/	/	
7. 特別逗留證	1) 簽發	10 工作天	外地勞工事務警司處	81 (100%)	0 (0%)	81	0	0	81	
	2) 續期	8 工作天	外地勞工事務警司處	128 (100%)	0 (0%)	128	0	0	128	
	3) 補發	8 工作天	外地勞工事務警司處	4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4	
8. 國際駕駛執照	1) 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	澳門交通警司處	1394 (100%)	0 (0%)	1394	0	0	1394	

註:

1. 達標率的計算僅適用於“常規個案”，而計算準則為“自文件收齊無誤後(第一個工作日)起計”。
2. “非常規個案”指因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。