

**2017年第四季度
服務承諾履行情況**

服務項目		質量指標		預設 達標率	服務單位	達標率 (註1)	
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」	2小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	---
		2	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		3	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		---
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)	10秒	90%	出入境事務廳 各邊境站	100% (註2)
		5	為持《前往港澳通行證》人士辦理入境驗證手續	20分鐘	98%		100%
		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	25分鐘	98%		100%
		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	30分鐘	98%		100%
		8	為非本澳居民修正入境時所批給的「逗留許可」	26分鐘	97%		---
3	非本澳居民遺失入境時所使用證件之處理	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	1小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	100%
		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	3小時	98%		100%
4	延長「逗留許可」	12	一般情況(延長不超過90日)	1個工作日	80%	出入境事務廳 外國人事務警司處	100%
		13	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		14	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		15	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		---
5	外地僱員身份認別證	16	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	出入境事務廳 外地勞工事務警司處	---
		17	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		100%
		18	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		100%
		19	申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」	翌工作日 下午4時	90%		100%
6	外地僱員家團成員之「逗留的特別許可」	20	取消	25分鐘	97%	出入境事務廳 外地勞工事務警司處	100%
		21	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		22	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		23	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		100%
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」	2小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	---
		25	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		26	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		---
		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」	2個工作日	90%		100%
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」	5個工作日	97%	出入境事務廳 居民事務警司處	100%
		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」	翌工作日 下午2時	98%		100%
		30	補發《居留證明書》	翌工作日 下午4時	95%		---
		31	補發《居留許可/居留許可續期憑單》	翌工作日 下午12時	95%	出入境事務廳 外國人事務警司處	100%
		32	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		100%
		33	申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明書」	3小時	98%		100%
		34	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		100%
35	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100%			
9	居留許可申請人士之「逗留的特別許可」	36	申請	35分鐘	95%	出入境事務廳 居民事務警司處	100%
		37	續期	35分鐘	90%		100%
		38	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		39	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		---
10	特別逗留證	40	申請	8個工作日	90%	出入境事務廳 外地勞工事務警司處	100%
		41	續期	6個工作日	85%		100%
		42	補發	4個工作日	90%		100%
		43	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		44	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		45	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		100%
11	往港特別證明書	46	申請	翌工作日 下午3時	90%	出入境事務廳 居民事務警司處	100%
		47	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		48	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		49	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		---
12	回境許可證明書	50	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	出入境事務廳 外國人事務警司處	---
		51	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		52	申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%		---
13	999緊急求助服務	53	接聽熱線	9秒	99%	行動廳 行動控制中心	99.85%
		54	申請《交通意外聲明書》	10分鐘	97%	交通廳	99.72%
		55	申請《交通意外證明書》	10個工作日	90%	澳門交通警司處	100%
14	收納交通違例罰款	56	親臨繳交罰款	3分鐘	99%	交通廳 各交通警司處 澳門警務廳 各警務警司處	100%
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	57	登記	5分鐘	90%	交通廳 澳門交通警司處	100%
16	處理拾獲物	58	拾獲本澳居民證件—發還通知	15分鐘	75%	出入境事務廳 交通廳 澳門警務廳 海島警務廳 特警隊 各警務警司處	94.74%
17	報失	59	本澳居民報失證件(3個之內)	15分鐘	95%	澳門警務廳 海島警務廳 各警務警司處	98.66%
18	申報安裝警鐘	60	首次通知/更新資料	20分鐘	75%	澳門警務廳 海島警務廳 各警務警司處	100%
19	遺體搬遷實況筆錄	61	申報	30分鐘	90%	情報廳 監察暨紀錄科	---
20	殯葬通行證	62	申請	25分鐘	95%		100%
21	遺體火化或焚化執照	63	申請(連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35分鐘	90%		100%
22	使用及攜帶競賽武器准照	64	申請(連同《殯葬通行證》)	30分鐘	98%	情報廳 槍械暨彈藥科	100%
		65	申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》)—審批	20個工作日	98%		100%
		66	申請(連同《買賣/轉移槍械之許可》)—簽發	6個工作日	98%		100%
		67	續期	17個工作日	95%		98.86%
		68	補發	11個工作日	95%		---
69	取消	即日	99%	100%			
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)	30個工作日	95%	情報廳 槍械暨彈藥科	100%
24	買賣/轉移槍械之許可	71	申請—審批	20個工作日	98%	情報廳 槍械暨彈藥科	100%
		72	申請—登記	6個工作日	98%		100%
25	購買子彈之許可	73	申請	10個工作日	95%	情報廳 槍械暨彈藥科	95.65%
		74	取消	即日	99%		---
26	武器/彈藥/爆炸品/仿真槍械之入口/出口	75	申請《入口/出口許可》	13個工作日	80%	情報廳 槍械暨彈藥科	100%
		76	取消《入口/出口許可》	即日	99%		---
27	保安員工作證	77	申請	10個工作日	98%	情報廳 私人保安企業科	100%
28	28889911打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	9秒	99%	行動廳 行動控制中心	100%
29	有報酬之勞務工作(花紅更)	79	申請(長期性)	10個工作日	99%	行動廳 公共關係處	100%
		80	申請(逐次性)—審批	即日	99%		100%
		81	申請(一次性/大型)—發出費用評估	2個工作日	99%		100%

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。
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%。