# 2019 年第三季度
# 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% | **居留及逗留事務廳**<br>逗留分處 | --- |
| | | 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「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| 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% | **出入境管制廳**<br>各出入境事務站（質量指標第 4、6 及 7 項）<br>關閘出入境事務站（質量指標第 5 項） | 100%（註2） |
| | | 5 | 為持《前往澳通行證》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 | 20 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 | 25 分鐘 | 98% | | 100% |
| | | 8 | 申請「個人出入境紀錄證明書」 | 3 個工作日 | 90% | **居留及逗留事務廳**<br>查詢及資訊分處 | 100% |
| 3 | 非本澳居民遺失入境時所使用證件之處理 | 9 | 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% | **居留及逗留事務廳**<br>逗留分處（辦公時間）<br>**出入境管制廳**<br>調查及遣送警司處（非辦公時間） | 100% |
| | | 10 | 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」 | 11 | 一般情況（延長不超過 90 日） | 1 個工作日 | 80% | **居留及逗留事務廳**<br>逗留分處 | 100% |
| | | 12 | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 | 2 小時 | 98% | | --- |
| | | 13 | 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% | | --- |
| | | 14 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | 100% |
| 5 | 外地僱員身份認別證 | 15 | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 | 2 小時 | 98% | **居留及逗留事務廳**<br>外地僱員分處 | 100% |
| | | 16 | 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% |
| | | 17 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | 100% |
| | | 18 | 申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」 | 翌工作日<br>下午 4 時 | 90% | | 100% |
| | | 19 | 非專案外地僱員續期申請（親臨遞交申請） | 3 個工作日 | 98% | | 100% |
| | | 20 | 非專案外地僱員續期申請（網上遞交申請） | 5 小時 | 98% | | 100% |
| 6 | 外地僱員家團成員之「逗留的特別許可」 | 21 | 取消 | 20 分鐘 | 97% | | 100% |
| | | 22 | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 | 2 小時 | 98% | | --- |
| | | 23 | 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% | | --- |
| | | 24 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| 7 | 外地學生之「逗留的特別許可」 | 25 | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」 | 2 小時 | 98% | **居留及逗留事務廳**<br>逗留分處 | --- |
| | | 26 | 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% | | --- |
| | | 27 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| | | 28 | 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 | 29 | 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% | **居留及逗留事務廳**<br>居留分處 | 100% |
| | | 30 | 補發《居留證明書》 | 翌工作日<br>下午 4 時 | 95% | | --- |
| | | 31 | 補發《居留許可 / 居留許可續期憑單》 | 翌工作日<br>下午 12 時 | 95% | | 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「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | 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% | | 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「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| 10 | 特別逗留證 | 40 | 申請 | 8 個工作日 | 90% | **居留及逗留事務廳**<br>逗留分處 | 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「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| 11 | 往港特別證明書 (STATEMENT) | 46 | 申請 | 翌工作日<br>下午 3 時 | 90% | | 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「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| 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% | **居留及逗留事務廳**<br>居留分處 | --- |
| | | 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「其它按檔案資料簽發之證明書」 | 3 個工作日 | 98% | | --- |
| 13 | 緊急求助服務 | 53 | 接聽熱線 (999) | 9 秒 | 99% | **策劃行動廳**<br>行動通訊中心 | 99.95% |
| 14 | 收納交通違例罰款 | 54 | 親臨繳交罰款 | 3 分鐘 | 99% | **交通廳**<br>澳門南區交通警司處<br>海島交通警司處<br>**澳門警務廳**<br>南灣警司處<br>新口岸警司處<br>北區警司處 | 100% |
| 15 | 登記香港特別行政區或《道路交通法》第 80 條所指之駕駛執照 | 55 | 登記 | 5 分鐘 | 90% | **交通廳**<br>澳門南區交通警司處 | 100% |
| 16 | 交通意外證明 | 56 | 申請《交通意外聲明書》 | 10 分鐘 | 97% | **交通廳**<br>澳門南區交通警司處<br>海島交通警司處 | 99.21% |
| | | 57 | 申請《交通意外證明書》 | 10 個工作日 | 90% | | 100% |
| 17 | 報失 | 58 | 本澳居民報失證件（3 個之內） | 15 分鐘 | 95% | **澳門警務廳**<br>**海島警務廳** | 95.64% |
| 18 | 處理拾獲物 | 59 | 拾獲本澳居民證件 — 發還通知 | 15 分鐘 | 80% | **澳門警務廳**<br>**海島警務廳**<br>**出入境管制廳**<br>**交通廳**<br>**特警隊** | 93.14% |
| 19 | 申報安裝警鐘 | 60 | 首次通知 / 更新資料 | 20 分鐘 | 90% | **澳門警務廳**<br>**海島警務廳** | 100% |
| 20 | 遺體搬遷實況筆錄 | 61 | 申報 | 30 分鐘 | 90% | **情報廳**<br>監察及記錄科 | --- |
| 21 | 殯葬通行證 | 62 | 申請 | 25 分鐘 | 95% | | 100% |
| 22 | 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% |
| | | 64 | 申請（連同《殯葬通行證》） | 30 分鐘 | 98% | | 100% |
| 23 | 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 | 20 個工作日 | 98% | **情報廳**<br>槍械及彈藥科 | 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% | | --- |
| | | 68 | 補發 | 11 個工作日 | 95% | | --- |
| | | 69 | 取消 | 即日 | 99% | | 100% |
| 24 | 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% | | 100% |
| 25 | 買賣 / 轉移槍械之許可 | 71 | 申請 — 審批 | 20 個工作日 | 98% | | 100% |
| | | 72 | 申請 — 登記 | 6 個工作日 | 98% | | 100% |
| 26 | 購買子彈之許可 | 73 | 申請 | 10 個工作日 | 95% | | 100% |
| | | 74 | 取消 | 即日 | 99% | | --- |
| 27 | 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% | | 100% |
| | | 76 | 取消《入口 / 出口許可》 | 即日 | 99% | | --- |
| 28 | 保安員工作證 | 77 | 申請 | 10 個工作日 | 98% | **情報廳**<br>私人保安企業科 | 100% |
| 29 | (853)28889911 打擊販賣人口舉報熱線 | 78 | 接聽熱線 | 9 秒 | 99% | **策劃行動廳**<br>行動控制中心 | 100% |
| 30 | 有報酬之勞務工作（花紅更） | 79 | 申請（長期性） | 10 個工作日 | 99% | **策劃行動廳**<br>策劃行動辦公室 | 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%。