

Answering (853)2888 9911 Calls/Hotline to Combat Human Trafficking



Introduction (Service Coverage)

Human trafficking involves transporting or harbouring a person for the purposes of sexual exploration (e.g. controlling prostitution and making child pornography), forced labour (e.g. forcing victims into hard labour similar to slavery), or harvesting human organs from the victim by any means of violence, deception or coercion. To combat the increasing number of cases of human trafficking with greater efficiency (including cases involving both adults and minors), the PSP has established a dedicated 24-hour "Combat Human Trafficking Hotline" at (853)2888 9911. If you suspect any occurrence of human trafficking, please report the case without delay to help bringing criminals to justice.

Target Groups and Application Eligibility

General Public

Application Approach

By phone

Requirement Documents

1. Details of the case;
2. Location of the incident (indicate the zone, street name and number, building name, the place nearby which is conspicuous);
3. Nationality and origin of victim, means/the path of entry to Macao;
4. Any injuries (if applicable);
5. Any detentions (if applicable);
6. Other applicable information (e.g. descriptions of the activity being forced to perform);
7. Name of the caller;
8. Contact number.

Charges (or Taxes)

Free of charge

Quality Criterion

Answering each direct call - 9 seconds

[refer to remark for details]



Remark

"Quality Criterion" is calculated in the following manner: from the moment when a phone call was placed successfully until the service unit answered; based on each direct call (excluding transferred calls from other departments).

服務基本資料 Informações básicas dos serviços Service Information

執行單位 (接待單位)

Entidade responsável (Entidade de atendimento)

Service providers

行動廳行動控制中心
Centro de Controlo Operacional do Departamento de Operações
Operations Control Centre of the Operations Department

其它單位/部門

Outras entidades / departamentos

Other Units/Departments

澳門消防局、澳門海關、澳門社會工作局或其他
Corpo de Bombeiros, Serviços de Alfândega, Instituto de Acção Social ou outros serviços
Fire Services Bureau, Macao Customs Service, Social Welfare Bureau or others

辦公時間

Horário de funcionamento / Office Hours

小時
24 horas
hours

查詢方法

Formas de consulta / Enquiry Methods

電話：(853)2857 3333
傳真：(853)2878 0826
電郵：psp-info@fsm.gov.mo
Tel.: (853)2857 3333
Fax: (853)2878 0826
Correio electrónico / E-MAIL: psp-info@fsm.gov.mo

詳情請瀏覽治安警察局網站

Para pormenores do serviço, é favor de consultar o website do CPSP
For further information please browse the website of Public Security Police Force

<http://www.fsm.gov.mo/psp>

所有資訊均以網站公佈為準
Toda a informação não dispensa a prevalência do publicado no website
All information is subject to change, please refer to the website for the most updated information



熱線電話 / Contactos úteis / General Contact Numbers

緊急求助熱線 / Serviços de Emergência / Emergency Hotline 999 / 110 / 112
罪案舉報熱線 / Denúncias (crimes) / Report Crime Hotline (853) 2857 7577
打擊販賣人口舉報熱線 / Combate ao Tráfico de Pessoas / Combat Human Trafficking Hotline (853) 2888 9911
投訴熱線 / Linha quente para queixas / Complaints Hotline (853) 2878 7373
總機電話 (為澳門人在海外遇上證件問題服務專線)
Serviços Gerais (Serviços de urgência a residentes de Macau que se encontram no estrangeiro, com problemas sobre a identidade, documentos de viagem e assuntos migratórios) (853) 2857 3333
Main Office (Emergency services for Macao residents abroad to report problems with their identification documents)
出入境事務查詢電話 / Consulta sobre assuntos de Migração / Immigration Enquiries (853) 2872 5488
交通問題查詢電話 / Consultas sobre o Trânsito / Traffic Enquiries (853) 2837 4214 / (853) 8598 6376
失物查詢電話 / Consulta de "Perdidos e Achados" / "Lost and Found" Enquiries (853) 8597 0542

網上系統 / Sistemas electrónicos / Online Services

交通違例查詢紀錄/繳交罰款系統及交通違例短訊通知服務登記系統
Sistema de pesquisa de talão de multa / de pagamento de multa, sistema de inscrição no serviço de aviso de infração rodoviária por mensagem de texto (SMS)
Online Enquiries for Traffic Violations / Online Payment of Fines and Online Registration for "Traffic Violations SMS Notification Service"
<https://www.fsm.gov.mo/webticket/default.aspx>

失物待領查詢系統

Sistema de Consultas de Perdidos e Achados
www.fsm.gov.mo/laf/default_C.aspx

出入境事務廳網上預約系統

Sistema de Marcação Prévia do Serviço de Migração
Immigration Department Online Appointment System
<http://www.fsm.gov.mo/psp/WebReserveSystem/default.aspx>

“外地僱員逗留許可”申請之預審及初審進度查詢系統 (僅適用於非專業僱員及來自中國內地的家務工作僱員)

Sistema de consulta do Requerimento da "Autorização de Permanência para TNR" em fase de apreciação inicial e em fase de apreciação preliminar (apenas para os trabalhadores não especializados trabalhadores domésticos oriundo da China Continental)
Inquiry System of Progress of Application for "Authorization to Stay for Non-resident Workers" in the Preliminary and Initial Examination Phases (Applicable to non-professional workers and domestic helpers from the Mainland of China)
<http://www.fsm.gov.mo/psp/tnr/enq.asp>

“外地僱員身份認別證”之領證日期查詢系統

Sistema de Consulta sobre a Data Prevista para o Levantamento do TI/TNR
Inquiry System of the Date of Collection of the "Non-resident Worker's Identification Card"
<http://www.fsm.gov.mo/psp/tnr2/enq.asp>

“外地僱員逗留許可”續期申請進度查詢系統 (僅適用於非專業僱員及來自中國內地的家務工作僱員)

Sistema de consulta do resultado dos pedidos de renovação da "Autorização de Permanência para TNR" (apenas para os trabalhadores não especializados trabalhadores domésticos oriundo da China Continental)
Inquiry System of Progress of Application for Renewal of "Authorization to Stay for Non-resident Workers" (Applicable to non-professional workers and domestic helpers from the Mainland of China)
<http://www.fsm.gov.mo/psp/tnr3/enq.asp>

外地學生之“逗留的特別許可”申請進度查詢系統

Sistema de Consulta acerca do Andamento do Requerimento da "Autorização Especial de Permanência (para Estudantes do Exterior)"
Inquiry System of Progress of Application for "Special Authorization to Stay" (for Foreign Students)
<http://www.fsm.gov.mo/PSP/stdquery/>

網上查詢、投訴、建議或表揚系統

Sistema de inquirição, queixa, opinião ou elogio
Online system for enquiry, complaint, opinion or compliment
<https://www.fsm.gov.mo/css/css.aspx?Cod=CPSP>



治安警察局

Corpo de Polícia de Segurança Pública



緊急求助熱線

Serviços de Emergência
Emergency Service Hotline

999

打擊販賣人口 舉報熱線

Combate ao Tráfico de Pessoas

Hotline to Combat Human Trafficking

(853) 2888 9911

我們決意成為一支“廉潔高效 專業精幹”的警隊隊伍
O CPSP prossegue os ideais de integridade, alta eficiência, competência e profissionalismo.

接聽999緊急求助熱線

服務簡介（服務範圍）

任何人士如親歷、目睹、懷疑任何緊急醫療事件、火警以及牽涉生命財產安全的案件發生，請立即致電999報警求助。本局行動控制中心通訊員會於接報後(或同步)立即通知有關部門或單位派出警員、消防員或救護員趕赴現場，以保障相關人士之人身、財產安全。

服務對象

公眾

辦理方式

電話

必須提供資料

1. 事件性質(如火警、發生爭執、交通意外…)或需求協助(如消防、警察、救護車)；
2. 事發地點(包括地區、街道、門牌、大廈名稱、附近地標等)；
3. 受傷人數(如適用；有助相關部門派出足夠人員到場)；
4. 是否被困(如適用；有助相關部門調派適當車輛及裝備到場)；
5. 其他適用資料(如：有人入屋行劫，賊人仍在屋內)；
6. 姓名；
7. 聯絡電話。

費用（或稅項）

全免

質量指標

接聽每個直接打入之來電 — 9秒【見備註事項3.】

備註事項

1. 在本澳境內撥打110或112均可自動接駁至999緊急求助熱線；
2. 希望廣大市民能瞭解緊急求助熱線之重要性及迫切性，切勿濫用及虛報，此舉除影響真正需要等待救援的人士外，更須負上刑事責任，故切勿以身試法；
3. 「質量指標」之計算方式為：由服務對象撥通電話至服務單位接聽為止；以每一個直接打入之來電計算(經其他部門轉線的來電不列入上述服務承諾範圍內)。

接聽(853)28889911 打擊販賣人口舉報熱線

服務簡介（服務範圍）

販賣人口是指透過暴力、欺詐、脅迫等手段將受害人運送、窩藏、提供以進行性剝削(如：操控賣淫、製作兒童色情影片)、強迫勞動(如：迫受害人像奴隸一樣做苦工)或切取人體器官等。由於販賣人口罪案日益飆升，為更有效打擊販賣人口(包括成年及未成年)活動，當局特設24小時打擊販賣人口舉報熱線(853)2888 9911。倘市民發現懷疑販賣人口的情況發生，請即致電舉報，將該等罪犯繩之於法。



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise

服務對象

公眾

辦理方式

電話

必須提供資料

1. 事件簡述；
2. 事發地點(包括地區、街道、門牌、大廈名稱、附近地標等)；
3. 受害者國籍、原居地及來澳途徑；
4. 有否受傷(如適用)；
5. 是否被困(如適用)；
6. 其他適用資料(如：被迫從事之活動)；
7. 姓名；
8. 聯絡電話。

費用（或稅項）

全免

質量指標

接聽每個直接打入之來電 — 9秒【見備註事項】

備註事項

「質量指標」之計算方式為：由服務對象撥通電話至服務單位接聽為止；以每一個直接打入之來電計算(經其他部門轉線的來電不列入上述服務承諾範圍內)。

Atendimento da Linha de Emergência 999

Descrição do serviço (Âmbito do serviço)

Quem presenciar um caso que necessite de assistência médica com urgência, um incêndio, ou suspeitar da prática de crimes, e que implicam a segurança pública, o perigo de vida ou de bens e valores, ligue imediatamente aos Serviços de Emergência 999, para pedir o auxílio da Polícia.

Destinatários

O público em geral

Formas de pedido

Via telefónica

Informações necessárias

1. Tipo de incidente (Ex. incêndio, disputa, acidente de viação, etc.), ou, que tipo de auxílio necessita (Ex. bombeiros, polícia, ambulância);
2. Local da ocorrência (zona situada, rua, numeração policial, nome do edifício, especificar a construção/edificação muito conhecida nos arredores ou áreas adjacentes, etc.);
3. Número de feridos ou suspeitos (informação importante para o providenciamento de agentes suficientes ao local);
4. Se o ferido se encontra preso, impedindo o seu movimento (informação importante para mandar ao local, veículos e equipamentos apropriados);
5. Outras informações (Ex. um suspeito que entrou numa residência e se encontra ainda no interior dela, na prática de um roubo, etc);
6. Nome (identificação);



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise

7. Telefone.

Taxa (ou imposto)

Gratuito

Indicador de qualidade

Atendimento de cada uma chamada directa - 9 segundos

[Vide observação 3.]

Observações

1. As ligações para as linhas 110 ou 112, serão automaticamente transferidas para a Linha de Emergência 999;
2. O abuso dos Serviços de Emergência 999, ou a apresentação de falsas participações, é acto que não só prejudica outros que realmente necessitam de auxílio ou de serviços de socorros, bem como é crime, o seu uso indevido;
3. "Indicador da qualidade" a contar: a partir do sinal da chamada telefónica à unidade de serviço até quando a chamada é atendida pelos serviços; por cada uma entrada de chamada directa (não incluindo chamadas transferidas por outros serviços).

Atendimento da Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas (853) 28889911

Descrição do serviço (Âmbito do serviço)

O tráfico de pessoas consiste violência, fraude, ameaça ou uso da força e coação, para fins de transporte, transferência, recrutamento, alojamento ou acolhimento, exploração sexual (controlo na prostituição, fabrico de videos pronográficos de menores), trabalho forçado (serviços de escravatura) ou até extracção e venda de órgãos humanos, para obtenção de lucros. Face ao aumento relativo de crimes e actividades relacionadas com o tráfico de seres humanos (tráfico de maiores ou menores), foi estabelecida no CPSP, a linha para denúncias (853)28889911, em serviço de 24 horas, para o combate com eficiência do tráfico humano.

Destinatários

O público em geral

Formas de pedido

Via telefónica

Informações necessárias

1. Descrição do ocorrido;
2. Local da ocorrência (incluindo localidade, rua, numeração policial, nome denominação do edifício, pontos turísticos junto da localidade e de seus arredores);
3. Nacionalidade, endereço e formas de entrada na RAEM;
4. Se é ofendido/a (se for caso);
5. Se encontra privado da liberdade (se for caso);
6. Outras informações (ex.: exercício de actividades, involuntariamente);
7. Nome (identificação);
8. Telefone.

Taxa (ou imposto)

Gratuito

Indicador de qualidade

Atendimento de cada uma chamada directa - 9 segundos

[Vide observação]

Observação

"Indicador da qualidade" a contar: a partir do sinal da chamada telefónica à unidade de serviço até quando a chamada é atendida pelos serviços; por cada uma entrada de chamada directa (não incluindo chamadas transferidas por outros serviços).



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise

Answering 999 Emergency Call

Introduction (Service Coverage)

Any person who faces, witnesses or suspects a medical emergency, an occurrence of fire incident or crime that may threaten the safety of life or property, should call immediately 999 for help. The officer on duty at the Operations Control Centre will inform immediately or simultaneously the relevant department(s) or unit(s) for dispatching (so that they could dispatch proper) police officers, fire services personnel or rescue teams to the scene, so as to secure the safety of the person(s) or the property concerned.

Target Groups and Application Eligibility

General Public

Application Approach

By phone

Requirement Documents

1. Type of emergency (for example, fire, aggressive behaviour, traffic accident etc.) or type of assistance required (fire brigade, police or ambulance);
2. Location of the incident (indicate the zone, street name and number, building name, the place nearby which is conspicuous, if any);
3. Number of casualties, if any (this information is important for relevant departments to determine the number of service personnel to be dispatched to the scene);
4. Number of persons being trapped, if any (this can help the departments to dispatch suitable vehicles and equipments to the scene);
5. Other useful information (e.g. in case of burglary, provide such information as the culprits are still in the premises);
6. Name of the caller;
7. Contact number of the caller.

Charges (or Taxes)

Free of charge

Quality Criterion

Answering each direct call - 9 seconds

[Refer to remark 3. for detail]

Remarks

1. When dialing the numbers 110 or 112 within the territory of Macao, the call will transfer directly to the Emergency Services Hotline 999;
2. It is hoped that Macao citizens can recognize the importance of the hotline services and the urgency of need for the services. Any person who abuses the hotlines or makes a false report will not only endanger the persons needing rescue or immediate assistance, but also will bear a criminal charge. Therefore, don't challenge the law personally;
3. "Quality Criterion" is calculated in the following manner: from the moment when a phone call was placed successfully until the service unit answered; based on each direct call (excluding transferred calls from other departments).



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise



服務承諾
Carta Qualidade
Performance Promise