

治安警察局
2024年第一季
服務承諾履行情況

序	服務項目	服務子事項	服務質量指標	預設 達標率	達標率 (註1)	服務單位	
1	預先入境許可	1 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	1 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	居留及逗留事務廳 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」	2 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		3 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	N/A	
2	出入境	4 澳門居民出入境(經人工通道)	4 澳門居民出入境(經人工通道)	10秒	90%	100% (註2)	出入境管制廳 各出入境事務站 (質量指標第4、6及7項) 關開出入境事務站 (質量指標第5項)
		5 持《前往港澳通行證》人士首次入境	5 持《前往港澳通行證》人士首次入境	20分鐘	98%	100%	
		6 外地遺失證件之澳門居民入境	6 外地遺失證件之澳門居民入境(經指紋系統核實身份)	20分鐘	98%	100%	
		7 外地遺失證件之澳門居民入境	7 外地遺失證件之澳門居民入境(非經指紋系統核實身份)	25分鐘	98%	100%	
3	非澳門居民遺失入境證件之處理	8 香港居民申請《遺失證件聲明書》	9 香港居民申請《遺失證件聲明書》(經本局指紋系統核實身份)	1小時	98%	100%	居留及逗留事務廳 查詢及資訊分處 居留及逗留事務廳 逗留分處(辦公時間) 出入境管制廳 調查及遣送警司處(非辦公時)
			10 香港居民申請《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」	9 延長逗留許可(累計不超過90日)	11 延長逗留許可(累計不超過90日)	1個工作日	80%	100%	居留及逗留事務廳 逗留分處
		10 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	12 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	
		11 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	13 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		12 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	14 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	N/A	
		13 居留許可申請人士待決期間申請	15 居留許可申請人士待決期間申請	35分鐘	95%	100%	
5	外地僱員身份認別證	14 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	16 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	100%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處
		15 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	17 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	100%	
		16 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	18 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	100%	
		17 申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」	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%	
		18 續期(包括補期情況)	20 非專業外地僱員續期申請(親臨遞交申請)	3個工作日	98%	100%	
			21 非專業外地僱員續期申請(網上遞交申請)	5小時	98%	100%	
6	外地僱員家屬成員之 「逗留特別許可」	19 取消	22 取消	15分鐘	97%	100%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處
		20 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	23 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	
		21 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	24 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		22 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	25 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	100%	
7	外地學生之「逗留特別許可」	23 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	26 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		24 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	27 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		25 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	28 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	N/A	
		26 申請「轉載獲批外地學生之「逗留特別許可」紀錄之證明」	29 申請「轉載獲批外地學生之「逗留特別許可」紀錄之證明」	2個工作日	90%	100%	
8	居留許可	27 持《前往港澳通行證》人士申請	30 持《前往港澳通行證》人士申請	5個工作日	97%	100%	居留及逗留事務廳 居留分處
		28 補發《居留許可證明》	31 補發《居留許可證明》	翌工作日 下午4時	95%	N/A	
		29 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	32 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	100%	
		30 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明」	33 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明」	3小時	98%	100%	
		31 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	34 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	100%	
		32 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	35 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	100%	
9	特別逗留證	33 申請	36 申請	8個工作日	90%	100%	居留及逗留事務廳 逗留分處
		34 續期	37 續期	6個工作日	85%	100%	
		35 補期	38 補期	5個工作日	90%	100%	
		36 補發	39 補發	4個工作日	90%	100%	
		37 取消	40 取消	30分鐘	90%	100%	
		38 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	41 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	
		39 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	42 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		40 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	43 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	N/A	

序	服務項目	服務子事項	服務質量指標	預設 達標率	達標率 (註1)	服務單位	
10	往港特別證明書 (STATEMENT)	41 申請	44 申請	翌工作日 下午3時	90%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		42 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	45 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	
		43 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	46 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		44 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	47 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	N/A	
11	回境許可證明	45 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	48 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	居留及逗留事務廳 居留分處
		46 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	49 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	2個工作日	95%	N/A	
		47 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	50 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3個工作日	98%	N/A	
12	緊急求助服務 (治安警察局)	48 緊急電話求助 (999)	51 接聽熱線 (999)	9秒	99%	99.99%	策劃行動廳 行動通訊中心
13	處理交通違例	49 繳付罰款 (行政違法)	52 親臨繳付罰款 (行政違法)	3分鐘	99%	100%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處
14	登記內地駕駛證 / 外地駕駛執照	50 登記	53 登記	5分鐘	90%	100%	交通廳 澳門南區交通警司處
15	處理交通事故	51 申請《交通事故聲明書》	54 申請《交通事故聲明書》	10分鐘	97%	99.05%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處
		52 申請《交通事故證明書》	55 申請《交通事故證明書》	10個工作日	90%	100%	
16	失物處理	53 認領	56 拾獲本澳居民證件——發送通知	15分鐘	80%	98.18%	澳門警務廳 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊
		54 報失	57 本澳居民報失證件 (3個之內)	15分鐘	95%	99.60%	
17	申報防入侵警鐘	55 首次通知 / 更新資料	58 首次通知 / 更新資料	20分鐘	90%	100%	澳門警務廳 海島警務廳
18	遺體搬遷實況筆錄	56 申報	59 申報	30分鐘	90%	N/A	情報廳 記錄科
19	殯葬通行證	57 申請	60 申請	25分鐘	95%	100%	
20	遺體火化執照	58 申請	61 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35分鐘	90%	100%	
			62 申請 (連同《殯葬通行證》)	30分鐘	98%	100%	
21	使用及攜帶競賽武器執照	59 申請	63 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) ——審批	20個工作日	98%	100%	
			64 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) ——簽發	6個工作日	98%	100%	
			60 續期	65 續期	17個工作日	95%	100%
			61 補發	66 補發	11個工作日	95%	N/A
			62 取消	67 取消	即日	99%	100%
22	存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可	63 申請 (連廢除武器發射功能)	68 申請 (連廢除武器發射功能)	30個工作日	95%	100%	情報廳 槍械及彈藥科
23	買賣 / 轉移槍械之許可	64 申請	69 申請 ——審批	20個工作日	98%	100%	
			70 申請 ——簽發	6個工作日	98%	100%	
24	購買子彈之許可	65 申請	71 申請	10個工作日	95%	100%	
			66 取消	72 取消	即日	99%	N/A
25	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口許可	67 申請	73 申請《入口 / 出口許可》	13個工作日	80%	100%	
			68 取消	74 取消《入口 / 出口許可》	即日	99%	N/A
26	保安員工作證	69 申請	75 申請	10個工作日	98%	100%	情報廳 私人保安企業科
27	預防及打擊販賣人口舉報熱線	70 電話舉報及求助 ((853) 2888 9911)	76 接聽熱線	9秒	99%	100%	策劃行動廳 行動通訊中心
28	有報酬服務	71 申請 (長期性)	77 申請 (長期性)	10個工作日	99%	100%	策劃行動廳 策劃行動辦公室
		72 申請 (逐次性 / 工程)	78 申請 (逐次性 / 工程) ——審批	即日	99%	100%	
		73 申請 (活動)	79 申請 (活動) ——發出費用評估	2個工作日	99%	100%	

註：1 達標率的計算係適用於「常規個案」，而「常規個案」的既定標準乃對應「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，而該抽樣本總數的信賴區間及可信度分別為3及99%。
N/A 表示該季沒有申請個案。