

治安警察局
2021年第二季
服務承諾履行情況

| 序 | 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 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個工作日 | 95% | | --- |
| | | 3 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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 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) | 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 | 20分鐘 | 98% | | 99.64% |
| | | 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% |
| 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 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 | 普通延長(不超過90日) | 1個工作日 | 80% | 居留及逗留事務廳 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」 | 2個工作日 | 95% | | --- |
| | | 14 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 3個工作日 | 98% | | --- |
| 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 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」 | 2個工作日 | 95% | | 100% |
| | | 17 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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 下午4時 | 90% | | 100% |
| | | 19 | 非專業外地僱員續期申請(親臨遞交申請) | 3個工作日 | 98% | | 100% |
| | | 20 | 非專業外地僱員續期申請(網上遞交申請) | 5小時 | 98% | | 100% |
| 6 | 外地僱員家團成員之「逗留的特別許可」 | 21 | 取消 | 20分鐘 | 97% | 居留及逗留事務廳 外地僱員分處 | 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」 | 2個工作日 | 95% | | --- |
| | | 24 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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 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」 | 2個工作日 | 95% | | --- |
| | | 27 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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」 | 2個工作日 | 90% | | 100% |
| 8 | 居留許可 | 29 | 來自中國內地持《前往港澳通行證》(俗稱《單程證》)之人士申請「居留許可」 | 5個工作日 | 97% | 居留及逗留事務廳 居留分處 | 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% | | 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」 | 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」 | 2個工作日 | 95% | | 100% |
| | | 35 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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% | 居留及逗留事務廳 居留分處 | 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「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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 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」 | 2個工作日 | 95% | | --- |
| | | 45 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 3個工作日 | 98% | | 100% |

| 序 | 服務項目 | 質量指標 | | | 預設 達標率 | 服務單位 | 達標率 (註1) |
|----|--|------|-----------------------------|----------------|-----------|--|-------------|
| 11 | 往港特別證明書 (STATEMENT) | 46 | 申請 | 翌工作日 下午 3 時 | 90% | 居留及逗留事務廳 逗留分處 | --- |
| | | 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」 | 2 個工作日 | 95% | | --- |
| | | 49 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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 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」 | 2 個工作日 | 95% | | --- |
| | | 52 | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 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 行動通訊中心 | 99.89% |
| 14 | 收納交通違例罰款 | 54 | 親臨繳交罰款 | 3 分鐘 | 99% | 交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處 | 100% |
| 15 | 登記香港特別行政區或 《道路交通安全法》第80條所指之 駕駛執照 | 55 | 登記 | 5 分鐘 | 90% | 交通廳 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 澳門南區交通警司處 海島交通警司處 | 99.07% |
| | | 57 | 申請《交通意外證明書》 | 10 個工作日 | 90% | 交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處 | 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 海島警務廳 | 98.06% |
| 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 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊 | 97.3% |
| 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 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 監察及記錄科 | --- |
| 21 | 殯葬通行證 | 62 | 申請 | 25 分鐘 | 95% | | 100% |
| 22 | 遺體火化執照 | 63 | 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》) | 35 分鐘 | 90% | | --- |
| | | 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 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% | | --- |
| 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% | 情報廳 槍械及彈藥科 | 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 / 出口許可 | 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 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 行動通訊中心 | 100% |
| 30 | 有報酬勞務 (花紅更) | 79 | 申請 (長期性) | 10 個工作日 | 99% | 策劃行動廳 策劃行動辦公室 | 100% |
| | | 80 | 申請 (逐次性 / 工程) —— 審批 | 即日 | 99% | | 100% |
| | | 81 | 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%。

--- 表示該季沒有申請個案。