

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%	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%	
		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%	
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%	出入境管制廳 各出入境事務站 (質量指標第4、6及7項) 關閘出入境事務站 (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%	
		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%	
				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%	
		7	申請「個人出入境紀錄證明」	8	申請「個人出入境紀錄證明」	3 個工作日	90%	居留及逗留事務廳 查詢及資訊分處
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%	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）
				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%	
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%	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%	
		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%	
		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%	
		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%	
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%	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%	
		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%	
		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%	
		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%	
				21	非專業外地僱員續期申請（網上遞交申請）	5小時	98%	
6	外地僱員家團成員之 「逗留特別許可」	19	取消	22	取消	15 分鐘	97%	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%	
		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%	
		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%	
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%	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%	
		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%	
		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『逗留的特別許可』紀錄之證明」	2個工作日	90%	
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%	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%	
		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%	
		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%	
		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%	
		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%	
9	特別逗留證	33	申請	36	申請	8 個工作日	90%	居留及逗留事務廳 逗留分處
		34	續期	37	續期	6 個工作日	85%	
		35	補期	38	補期	5個工作日	90%	
		36	補發	39	補發	4 個工作日	90%	
		37	取消	40	取消	30分鐘	90%	
		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%	
		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%	
		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%	

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——發還通知	15 分鐘	80%	98.08%	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%	澳門警務廳 海島警務廳
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准照	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%	情報廳 槍械及彈藥科
				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%	
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%。
N/A 表示該季沒有申請個案。