

**治安警察局
服務承諾履行情況**

序	服務項目	服務子事項	服務質量指標（輪候或郵寄時間不計算在內）（註）				2023年		2024年		2025年	
							預設 達標率	實際 達標率 (註1)	預設 達標率	實際 達標率 (註1)	預設 達標率	實際 達標率 (註1)
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	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
		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	(c)	95%	100%	95%	N/A	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	(c)	98%	N/A	98%	N/A	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	(e) (i) (n)	90%	100% (註2)	90%	100% (註2)	90%	100% (註2)	
		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	(a)	98%	100%	98%	100%	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（經本局指紋系統核實身份）	20 分鐘	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		7 申請「個人出入境紀錄證明」	7 外地遺失證件之澳門居民入境（非經本局指紋系統核實身份）	25 分鐘	(b)	98%	100%	98%	100%	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	(b) (o)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		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）	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	(b)	98%	100%	98%	100%	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	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%	
		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	(b)	98%	N/A	98%	N/A	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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	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	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	100%	
		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	(b)	95%	100%	95%	100%	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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		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	(c)	95%	100%	95%	100%	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	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		17 申請「確認內地居民在澳就業身份聲明書」	19 申請「確認內地居民在澳就業身份聲明書」	翌工作日 下午 4 時	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
		18 申請	20 家務工作外地僱員初審申請（經一戶通遞交申請）	翌工作日	(b)	---	---	---	---	95%	100%	
		19 續期（包括補期情況）	21 非專業外地僱員續期申請（親臨遞交申請）	3 個工作日	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
6	外地僱員家團成員 「逗留特別許可」	20 取消	23 取消	15 分鐘 (註3)	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		21 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	24 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	(b)	98%	100%	98%	N/A	98%	N/A	
		22 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	25 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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A	
		23 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	26 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	N/A	
7	外地學生「逗留特別許可」	24 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	27 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
		25 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	28 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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A	
		26 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	29 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
		27 申請「轉載獲批外地學生『逗留特別許可』紀錄之證明」	30 申請「轉載獲批外地學生『逗留的特別許可』紀錄之證明」	2 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
8	居留許可	28 持《前往港澳通行證》人士申請	31 持《前往港澳通行證》人士申請	5 個工作日	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		29 補發《居留許可證明》	32 補發《居留許可證明》	翌工作日 下午 4 時	(b) (p)	95%	100%	95%	N/A	95%	N/A	
		30 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	33 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		31 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明」	34 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明」	3 小時	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		32 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	35 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	(c)	95%	100%	95%	98.73%	95%	100%	
		33 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	36 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	100%	98%	98.78%	98%	100%	
9	特別逗留證	34 申請	37 申請	8 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
		35 續期	38 續期	6 個工作日	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%	
		36 補期	39 補期	5 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
		37 補發	40 補發	4 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
		38 取消	41 取消	30 分鐘	(b)	90%	N/A	90%	100%	90%	100%	
		39 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	42 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
		40 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	43 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	(c)	95%	100%	95%	N/A	95%	N/A	
		41 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	44 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	100%	98%	N/A	98%	100%	
10	往港特別證明書 (STATEMENT)	42 申請	45 申請	翌工作日 下午 3 時	(b)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A	
		43 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	46 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
		44 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	47 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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A	
		45 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	48 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	

序	服務項目	服務子事項	服務質量指標（輪候或郵寄時間不計算在內）（註）				2023年		2024年		2025年	
							預設 達標率	實際 達標率 (註1)	預設 達標率	實際 達標率 (註1)	預設 達標率	實際 達標率 (註1)
11	回境許可證明	46 申請「證明申請人正辦理申請之證明書」	49 申請「證明申請人正辦理申請之證明書」	2 小時	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
		47 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	50 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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A	
		48 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	51 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A	
12	緊急求助服務（治安警察局）	49 緊急電話求助(999)	52 接聽熱線(999)	9 秒	(g) (j)	99%	99.99%	99%	99.99%	99%	99.99%	
13	處理交通違例	50 繳付罰款(行政違法)	53 親臨繳付罰款(行政違法)	3 分鐘	(h) (k)	99%	99.99%	99%	99.99%	99%	99.99%	
14	登記內地駕駛證 / 外地駕駛執照	51 登記	54 登記	5 分鐘	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
15	處理交通事故	52 申請《交通事故證明書》	55 申請《交通事故證明書》	10 分鐘	(h)	97%	99.24%	97%	99.31%	97%	99.64%	
		53 申請《交通事故證明書》	56 申請《交通事故證明書》	8 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
16	失物處理	54 報失	57 澳門居民報失證件(3個之內)	15 分鐘	(h)	95%	99.57%	95%	99.64%	95%	99.55%	
		55 認領	58 通知澳門居民認領證件	15 分鐘	(a) (m) (q)	80%	99.29%	80%	98.57%	80%	99.46%	
17	申報防入侵警鐘	56 首次通知 / 更新資料	59 首次通知 / 更新資料	20 分鐘	(b) (l)	90%	100%	90%	100%	90%	96.88%	
18	遺體搬遷實況筆錄	57 申報	60 申報	30 分鐘	(b) (l)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A	
19	殯葬通行證	58 申請	61 申請	25 分鐘	(b) (l)	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
20	遺體火化執照	59 申請	62 申請(連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35 分鐘	(b) (l)	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
			63 申請(連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	(b) (l)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
21	占有及使用自衛目的的准照(武器及裝置)	60 補發	64 補發	11 個工作日	(c)	---	---	---	---	95%	N/A	
22	占有及使用體育競賽目的的准照(武器及裝置)(原名稱:使用及攜帶競賽武器准照)(註4)	61 補發	65 補發	11 個工作日	(c)	95%	100%	95%	N/A	95%	N/A	
		62 取消	66 取消	即日	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%	
23	武器及相關物品的買賣或贈與預先許可(原名稱:買賣/轉移槍械之許可)(註4)	63 申請	67 申請——審批	20 個工作日	(c) (r)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
			68 申請——簽發	6 個工作日	(c) (r)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
24	取得受管彈藥及投射物預先許可(原名稱:購買子彈之許可)(註4)	64 申請	69 申請	10 個工作日	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
		65 取消	70 取消	即日	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A	
25	對外貿易活動預先許可(武器及相關物品)(原名稱:武器/彈藥/爆炸品/仿真槍械之入口/出口許可)(註4)	66 申請(原名稱:申請《入口/出口許可》)(註4)	71 申請(原名稱:申請《入口/出口許可》)(註4)	13 個工作日	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%	
		67 取消(原名稱:取消《入口/出口許可》)(註4)	72 取消(原名稱:取消《入口/出口許可》)(註4)	即日	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A	
26	保安員工作證	68 申請	73 申請	10 個工作日	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
27	預防及打擊販賣人口舉報熱線	69 電話舉報及求助(853) 2888 9911)	74 接聽熱線	9 秒	(g) (j)	99%	97.7%	99%	100%	99%	96.49%	
28	有報酬服務	70 申請(長期性)	75 申請(長期性)	9 個工作日	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%	
		71 申請(逐次性/工程)	76 申請(逐次性/工程)——審批	即日	(b) (s)	99%	100%	99%	100%	99%	100%	
		72 申請(活動)	77 申請(活動)——發出費用評估	2 個工作日	(d)	99%	100%	99%	100%	99%	100%	
		73 取消	78 取消	即日	(f)	---	---	---	---	99%	100%	

治安警察局28項對外服務共78項服務質量指標已推行服務承諾，2025年整體服務承諾履行情況理想，大部分服務質量指標的全年平均達標率均達到預設達標率，大部分穩定維持在97% - 100%區間。

惟“預防及打擊販賣人口舉報熱線”之“接聽熱線”的服務質量指標未達預設達標率，經數據分析後得悉不達標個案集中於2025年第一季及第三季，主要是操作人員當時因正在接聽其他求助及查詢來電，因而導致延誤接聽。為免再次出現接聽延誤的情況，相關單位已與技術部門協調增加電話線，以及提醒人員優先接聽有關來電，因此第四季達標率已回復到100%。

本局將繼續透過檢討及優化措施，確保服務質素持續提升。

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%。
- 3 該項服務質量指標由2023年11月14日起正式從“20分鐘”調整為“15分鐘”。
- 4 第12/2024號法律《武器及相關物品管制的法律制度》自2024年8月31日起正式生效，以致由2024年第四季起更改名稱。

N/A 表示該年沒有申請個案

--- 表示該年未推行服務承諾

備註：

各「服務質量指標」之計算方式/服務對象：

- (a) 自服務單位接獲證件後起計。
 - (b) 自服務單位接獲且確認文件齊備無誤後起計。
 - (c) 自服務單位接獲且確認文件齊備無誤後翌工作日起計。
 - (d) 自服務單位接獲且確認文件齊備無誤後或舉行協調會議後翌工作日起計。
 - (e) 自服務單位接獲證件或澳門居民成功反掃“我的通關”二維碼後起計。
 - (f) 自服務單位確認接獲通知後起計。
 - (g) 由服務對象撥通電話至服務單位接聽為止。
 - (h) 由服務對象到達櫃檯至服務單位完成有關手續為止。
 - (i) 以每一個證件計算（經機場出入境事務站及珠澳跨境工業區出入境事務站查驗多於一個證件或憑證的手續不列入上述服務承諾範圍內）。
 - (j) 以每一個直接打人之來電計算（經其他部門轉錄的來電不列入上述服務承諾範圍內）。
 - (k) 以每一宗行政違法行為計算。
 - (l) 以每一宗申報/申請計算。
 - (m) 以單純拾獲證件的情況計算（拾獲物中包括財物的情況不列入上述服務承諾範圍內）。
 - (n) 以合作查驗通道辦理的手續不列入上述服務承諾範圍內。
 - (o) 服務對象為已登記使用本澳自助過關通道之香港居民。
 - (p) 服務對象為因《居留許可證明》之遺失、損毀、被竊或逾期失效而需申請補發該證之人士。
 - (q) 服務對象為已前往本局報失之澳門居民。
 - (r) 服務對象為已具備相關武器准照/許可之人士。
1. 提供「有報酬服務」最快僅能於提出申請之翌日上午六時（提供交通疏導服務）/上午八時（提供維持秩序服務），但申請者最遲須於提出申請當日的下午四時前遞交申請及所需文件。
 2. 倘實際提供服務時間為非工作日、政府假期或緊隨之工作日，則申請者最遲須於上述日子前夕最近一個工作日的下午四時前遞交申請及所需文件。
 3. 針對每次需求亦須逐次提出申請。