

治安警察局

2025 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	實際 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%	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	98%	100%	
				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	98%	100%	
		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%	100%	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%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處（辦公時間） 出入境管制廳 調查及遣送警局處 （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%	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	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	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	98%	100%	
				22	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 「逗留特別許可」	20	取消	23	取消	15 分鐘	97%	100%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處
		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	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	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	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	98%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		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	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	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	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	97%	100%	居留及逗留事務廳 居留分處
		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	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	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	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	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	98%	100%	

序	服 務 項 目	服 務 子 事 項		服 務 質 量 指 標			預設 達標率	實際 達標率 (註1)	服 務 單 位
9	特別逗留證	34	申請	37	申請	8 個工作日	90%	100%	居留及逗留事務廳 逗留分處
		35	續期	38	續期	6 個工作日	85%	100%	
		36	補期	39	補期	5 個工作日	90%	100%	
		37	補發	40	補發	4 個工作日	90%	100%	
		38	取消	41	取消	30 分鐘	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	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	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	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	90%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		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	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	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	98%	N/A	
11	回境許可證明	46	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	49	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
		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	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	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	99%	99.99%	策劃行動廳 行動通訊中心
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	99%	99.99%	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	51	登記	54	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	52	申請《交通事故聲明書》	55	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
		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	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	95%	99.23%	澳門警務廳 海島警務廳
		55	認領	58	通知澳門居民認領證件	15 分鐘	80%	100%	澳門警務廳 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊
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	90%	100%	澳門警務廳 海島警務廳
18	遺體搬遷實況筆錄	57	申報	60	申報	30 分鐘	90%	N/A	情報廳 記錄科
19	殯葬通行證	58	申請	61	申請	25 分鐘	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	90%	N/A	
				63	申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	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	95%	N/A	情報廳 槍械及彈藥科
22	占有及使用體育競賽目的的准照 (武器及裝置)	61	補發	65	補發	11 個工作日	95%	N/A	
		62	取消	66	取消	即日	99%	100%	
23	武器及相關物品的買賣或贈與預先許可	63	申請	67	申請 ——審批	20 個工作日	98%	100%	
				68	申請 ——簽發	6 個工作日	98%	100%	
24	取得受管控彈藥及投射物預先許可	64	申請	69	申請	10 個工作日	95%	100%	
		65	取消	70	取消	即日	99%	N/A	
25	對外貿易活動預先許可 (武器及相關物品)	66	申請	71	申請	13 個工作日	80%	100%	
		67	取消	72	取消	即日	99%	N/A	
26	保安員工作證	68	申請	73	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	69	電話舉報及求助 ((853) 2888 9911)	74	接聽熱線	9 秒	99%	88.24%	策劃行動廳 行動通訊中心
28	有報酬服務	70	申請 (長期性)	75	申請 (長期性)	9 個工作日	99%	100%	策劃行動廳 策劃行動辦公室
		71	申請 (逐次性 / 工程)	76	申請 (逐次性 / 工程) ——審批	即日	99%	100%	
		72	申請 (活動)	77	申請 (活動) ——發出費用評估	2 個工作日	99%	100%	
		73	取消	78	取消	即日	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『服務質量指標』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。