

# 治安警察局

## 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	2016	2017	2018	
				實際 達標率	實際 達標率	實際 達標率	
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%	N/A	N/A	N/A
		2 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A	N/A
		3 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A	N/A
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%	100%(註2)	100%(註2)	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%	99.89%	99.98%	100.00%
		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	25分鐘	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		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	30分鐘	98%	98.93%	100.00%	98.02%
		8 為非本澳居民修正入境時所批給的「逗留許可」	26分鐘	97%	N/A	100.00%	N/A
		9 申請「個人出入境紀錄證明書」	3個工作日	90%	100.00%	100.00%	100.00%
3	非本澳居民遺失入境時 所使用證件之處理	10 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%	100.00%	100.00%	100.00%
		11 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%	100.00%	100.00%	100.00%
4	延長「逗留許可」	12 一般情況 (延長不超過90日)	1個工作日	80%	99.68%	100.00%	100.00%
		13 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A	N/A
		14 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A	N/A
		15 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A	N/A
5	外地僱員身份認別證	16 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		17 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	100.00%	100.00%	100.00%
		18 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%	100.00%
		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%	100.00%	100.00%	100.00%
6	外地僱員家團成員之 「逗留的特別許可」	20 取消	25分鐘	97%	100.00%	100.00%	100.00%
		21 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	100.00%	N/A
		22 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A	N/A
		23 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%	100.00%
7	外地學生之 「逗留的特別許可」	24 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A	N/A
		25 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	100.00%	100.00%
		26 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A	N/A
		27 申請「轉載獲批外地學生之『逗留的特別許可』紀錄之證明書」	2個工作日	90%	100.00%	100.00%	100.00%
8	居留許可	28 持《前往港澳通行證》之一般人士 (包括「超齡子女」) 申請「居留許可」	5個工作日	97%	100.00%	100.00%	100.00%
		29 持《前往港澳通行證》且初步符合永久性居民身份資格之人士申請「居留許可」	翌工作日下午2時	98%	100.00%	100.00%	N/A
		30 補發《居留證明書》	翌工作日下午4時	95%	100.00%	N/A	N/A
		31 補發《居留許可 / 居留許可續期憑單》	翌工作日下午12時	95%	100.00%	100.00%	100.00%
		32 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		33 申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明書」	3小時	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		34 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	100.00%	100.00%	100.00%
9	居留許可申請人士之 「逗留的特別許可」	35 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%	100.00%
		36 申請	35分鐘	95%	100.00%	99.75%	100.00%
		37 續期	35分鐘	90%	100.00%	98.84%	100.00%
		38 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A	N/A
10	特別逗留證	39 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A	N/A
		40 申請	8個工作日	90%	100.00%	100.00%	100.00%
		41 續期	6個工作日	85%	100.00%	100.00%	100.00%
		42 補發	4個工作日	90%	100.00%	100.00%	100.00%
		43 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A	N/A
		44 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A	N/A
11	往港特別證明書	45 申請「其他按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	100.00%	100.00%	100.00%
		46 申請	翌工作日下午3時	90%	100.00%	100.00%	100.00%
		47 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%	N/A	N/A	N/A
		48 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A	N/A
		49 申請「按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A	N/A
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%	N/A	N/A	N/A
		51 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%	N/A	N/A	N/A
		52 申請「按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	75%	N/A	N/A	N/A
13	999緊急求助服務	53 接聽熱線	9秒	99%	99.86%	99.81%	99.75%
		54 申請《交通意外聲明書》	10分鐘	97%	99.45%	99.81%	99.57%
		55 申請《交通意外證明書》	10個工作日	90%	100.00%	100.00%	100.00%
14	收納交通違例罰款	56 親臨繳交罰款	3分鐘	99%	100.00%	100.00%	100.00%
15	登記香港特別行政區 或《道路交通安全法》第80條所指國家之駕駛 執照	57 登記	5分鐘	90%	100.00%	100.00%	99.96%

序	服務項目	服務質量指標			預設 達標率	2016	2017	2018
						實際 達標率	實際 達標率	實際 達標率
16	處理拾獲物	58	拾獲本澳居民證件—發還通知	15分鐘	75%	89.68%	91.40%	93.33%
17	報失	59	報失本澳居民證件(三個之內)	15分鐘	95%	98.92%	98.89%	98.73%
18	申報安裝警鐘	60	首次通知 / 更新資料	20分鐘	75%	98.44%	94.83%	100.00%
19	遺體搬遷實況筆錄	61	申報	30分鐘	90%	N/A	N/A	N/A
20	殯葬通行證	62	申請	25分鐘	95%	100.00%	100.00%	100.00%
21	遺體火化或焚化執照	63	申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35分鐘	90%	100.00%	100.00%	100.00%
		64	申請 (連同《殯葬通行證》)	30分鐘	98%	100.00%	100.00%	100.00%
22	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%	94.40%	79.17%	52.38%
		66	申請 (連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 簽發	6個工作日	98%	83.80%	92.31%	95.23%
		67	續期	17個工作日	95%	100.00%	98.92%	93.54%
		68	補發	11個工作日	95%	N/A	100.00%	100.00%
		69	取消	即日	99%	100.00%	100.00%	100.00%
23	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%	49.00%	84.21%	57.34%
24	買賣/轉移槍械之許可	71	申請 — 審批	20個工作日	98%	90.20%	94.87%	69.57%
		72	申請 — 登記	6個工作日	98%	100.00%	100.00%	98.00%
25	購買子彈之許可	73	申請	10個工作日	95%	97.60%	96.63%	89.74%
		74	取消	即日	99%	N/A	N/A	N/A
26	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口許可	75	申報《入口/出口許可》	13個工作日	80%	100.00%	100.00%	100.00%
		76	取消《入口/出口許可》	即日	99%	N/A	N/A	N/A
27	保安員工作證	77	申請	10個工作日	98%	100.00%	100.00%	100.00%
28	28889911打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	9秒	99%	97.73%	100.00%	98.96%
29	有報酬之勞務工作 (花紅更)	79	申請(長期性)	10個工作日	99%	100.00%	100.00%	100.00%
		80	申請(逐次性) — 審批	即日	99%	100.00%	100.00%	100.00%
		81	申請 (一次性/大型) — 發出費用評估	2個工作日	99%	100.00%	100.00%	100.00%

治安警察局推出29項服務共81個指標，2018年整體服務承諾的達標情況理想，大部分質量指標的全年平均達標率均達到標準，維持在98%- 100%。

當中有5項服務共7個指標未能達到預設達標率，本局針對未能達標的個案進行分析，並採取改善措施。改善措施概況分別為透過業務伙伴溝通機制與業務伙伴進行會議商討優化流程；另一方面本局加強監控各項流程，執行單位即時向上級匯報進度並建議有關改善方案，並透過檢討會議及列隊時提醒工作人員。

本局日後繼續透過不斷的改善及檢討，確保服務質素持續提升。

**備註：**

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

註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 表示該年沒有申請個案

--- 表示該年未推行服務承諾