

治安警察局
服務承諾履行情況

序	服務項目	服務質量指標	備註	2017		2018		2019		
				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	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	(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書」	2 個工作日	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		3 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	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	(a) (g) (l)	90%	100% (註2)	90%	100% (註2)	90%	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	(a)	98%	99.98%	98%	100%	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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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	(b)	98%	100%	98%	98.02%	98%	98.48%
		8 申請「個人出入境紀錄證明書」	3 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	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	(b) (m)	98%	100%	98%	100%	98%	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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
4	延長「逗留許可」	11 一般情況 (延長不超過90日)	1 個工作日	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		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
		13 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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		14 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	100%
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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		16 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	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		17 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	100%	75%	100%	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	(b)	90%	100%	90%	100%	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	(c)	---	---	---	---	98%	100%
		20 非專業外地僱員續期申請 (網上遞交申請)	5 小時	(b)	---	---	---	---	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	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		22 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%	100%
		23 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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		24 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	100%	75%	100%	98%	100%
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	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		26 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	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	N/A
		27 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
		28 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	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標		備註	2017		2018		2019		
					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)	
8	居留許可	29	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	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		30	補發《居留證明書》	翌工作日 下午 4 時	(b) (n)	95%	N/A	95%	N/A	95%	100%
		31	補發《居留許可/居留許可續期憑單》	翌工作日 下午 12 時	(b) (o)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		32	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%
		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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		35	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	100%	75%	100%	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	(b)	95%	99.75%	95%	100%	95%	100%
		37	續期	35分鐘	(b)	90%	98.84%	90%	100%	90%	99.09%
		38	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
		39	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
10	特別逗留證	40	申請	8 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		41	續期	6 個工作日	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		42	補發	4 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		43	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書」	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書」	3 個工作日	(c)	75%	100%	75%	100%	98%	100%
11	往港特別證明書 (STATEMENT)	46	申請	翌工作日 下午 3 時	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		47	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
		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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		49	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	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	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		52	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
13	緊急求助服務	53	接聽熱線(999)	9 秒	(e) (h)	99%	99.81%	99%	99.75%	99%	99.92%
14	收納交通違例罰款	54	親臨繳交罰款	3 分鐘	(f) (i)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
15	登記香港特別行政區或 《道路交通法》第80條所指之駕駛執照	55	登記	5 分鐘	(b)	90%	100%	90%	99.96%	90%	100%
16	交通意外證明	56	申請《交通意外證明書》	10 分鐘	(f)	97%	99.81%	97%	99.57%	97%	99.23%
		57	申請《交通意外證明書》	10 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
17	報失	58	本澳居民報失證件(3個之內)	15 分鐘	(f)	95%	98.89%	95%	98.73%	95%	98.58%
18	處理拾獲物	59	拾獲本澳居民證件—發還通知	15 分鐘	(a) (k) (p)	75%	91.40%	75%	93.33%	80%	93.72%
19	申報安裝警鐘	60	首次通知/更新資料	20 分鐘	(b) (j)	75%	94.83%	75%	100%	90%	88.46%
20	遺體搬遷實況筆錄	61	申報	30 分鐘	(b) (j)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
21	殯葬通行證	62	申請	25 分鐘	(b) (j)	95%	100%	95%	100%	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	(b) (j)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		64	申請(連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	(b) (j)	98%	100%	98%	100%	98%	100%

序	服務項目	服務質量指標		備註	2017		2018		2019		
					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)	
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	(c)	98%	79.17%	98%	52.38%	98%	83.33%
		66	申請 (連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 簽發	6 個工作日	(c)	98%	92.31%	98%	95.23%	98%	100%
		67	續期	17 個工作日	(c)	95%	98.92%	95%	93.54%	95%	100%
		68	補發	11 個工作日	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	N/A
		69	取消	即日	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
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	(c)	95%	84.21%	95%	57.34%	95%	65.79%
25	買賣 / 轉移槍械之許可	71	申請 — 審批	20 個工作日	(c) (q)	98%	94.87%	98%	69.57%	98%	85.19%
		72	申請 — 登記	6 個工作日	(c) (q)	98%	100%	98%	98.00%	98%	100%
26	購買子彈之許可	73	申請	10 個工作日	(c)	95%	96.63%	95%	89.74%	95%	79.80%
		74	取消	即日	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
27	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口	75	申請《入口 / 出口許可》	13 個工作日	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		76	取消《入口 / 出口許可》	即日	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	100%
28	保安員工作證	77	申請	10 個工作日	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
29	(853)28889911 打擊販賣人口舉報熱線	78	接聽熱線	9 秒	(e) (h)	99%	100%	99%	98.96%	99%	100%
30	有報酬之勞務工作 (花紅更)	79	申請 (長期性)	10 個工作日	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		80	申請 (逐次性) — 審批	即日	(b) (r)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		81	申請 (一次性 / 大型) — 發出費用評估	2 個工作日	(d)	99%	100%	99%	100%	99%	100%

治安警察局30項服務共81個指標推出服務承諾，2019年整體服務承諾履行情況理想，大部分質量指標的全年平均達標率均達到預設的達標率，大部分維持在93% - 100%。

當中有5項服務共5個指標未能達到預設達標率，分別是“申報安裝警鐘之首次通知 / 更新資料”、“使用及攜帶競賽武器准照之申請 (連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 審批”、“存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可之申請 (連廢除武器發射功能)”、“買賣/轉移槍械之許可 (申請 — 審批)”、“購買子彈之許可之申請”。

“申報安裝警鐘之首次通知 / 更新資料”不達標原因是操作人員未能及時完成；“使用及攜帶競賽武器准照之申請 (連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 審批”及“買賣/轉移槍械之許可 (申請 — 審批) 兩項服務不達標原因是業務伙伴超出指定期限回覆以致執行單位在處理的流程中出現了延遲；“存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可之申請 (連廢除武器發射功能)”及“購買子彈之許可之申請”不達標個案集中於2019年第一季度，主要因為本局組織架構變更，人員變動等因素影響，使得在處理流程中的繕寫報告及批閱階段出現延遲而造成不達標，專責單位已即時向執行單位作出提醒，並積極與執行單位溝通、協調，提醒加強監督等措施，使得在往後的第二季至第四季達標率亦大幅提升。

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加強人員培訓，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以及加強監控各項流程，執行單位即時向上級匯報進度並建議有關改善方案。本局日後持續透過不斷的改善及檢討，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

備註：

I. 「質量指標」指本局審理所需時間 (輪候或郵寄時間不計算在內)，而其計算方式分別如下：

- (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) 由服務對象撥通電話至服務單位接聽為止。
- (f) 由服務對象到達櫃檯至服務單位完成有關手續為止。
- (g) 以每一個證件計算 (經機場出入境事務站、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)。
- (h) 以每一個直接打人之來電計算 (經其他部門轉線的來電不列入上述服務承諾範圍內)。
- (i) 以每一宗行政違法行為計算 (屬輕微違反的違法行為不列入上述服務承諾範圍內)。
- (j) 以每一宗申報 / 申請計算。
- (k) 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)。
- (l) 以「合作查驗，一次放行」通關模式辦理的出入境驗證手續不列入上述服務承諾範圍內。

II. 上述服務項目的服務對象主要分為本澳居民、非本澳居民、機構等，當中有特別指明者分別如下：

- (m) 服務對象為已登記使用本澳自助過關通道之香港居民。
- (n) 服務對象為因《居留證明書》在有效期(90日)內遺失、損毀或被竊而需申請補發該證之人士。
- (o) 服務對象為因《居留許可 / 居留許可續期憑單》之遺失、損毀、被竊或逾期失效而需申請補發該證之人士。
- (p) 服務對象為已前往本局報失之本澳居民。
- (q) 服務對象為已具備相關武器准照 / 許可之人士。

III. 針對逐次性「有報酬之勞務工作」的「質量指標」計算方式細則性補充說明如下：

- (r) 1. 提供「有報酬之勞務工作」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4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4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。