

**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	2021		2022		2023		
				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」	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 個工作日	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	100%
		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）	10 秒	(a) (g) (l)	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	20 分鐘	(a)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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	(b)	98%	99.83%	98%	99.85%	98%	100%
		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	(b)	98%	100%	98%	98.08%	98%	100%
		8 申請「個人出入境紀錄證明」	3 個工作日	(c)	90%	99.99%	90%	100%	90%	100%
3	非澳門居民遺失入境證件之處理	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) (m)	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）	3 小時	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
4	延長「逗留許可」	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%
		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」	2 個工作日	(c)	95%	100%	95%	N/A	95%	N/A
		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%	100%	98%	N/A
		15 居留許可申請人士待決期間申請	35分鐘	(b)	95%	100%	95%	99.47%	95%	100%
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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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%
		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%
		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	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		20 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%
		21 非專業外地僱員續期申請（網上遞交申請）	5小時	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
6	外地僱員家團成員之「逗留特別許可」	22 取消	15分鐘 (註3)	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		23 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%	100%
		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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		25 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	N/A	98%	100%	98%	100%
7	外地學生之「逗留特別許可」	26 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
		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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		28 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
		29 申請「轉載獲批外地學生之『逗留特別許可』紀錄之證明」	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	2021		2022		2023		
				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	30 持《前往港澳通行證》人士申請	5 個工作日	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		31 補發《居留許可證明》	翌工作日 下午 4 時	(b) (n)	95%	N/A	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」	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」	2 個工作日	(c)	95%	98.77%	95%	98.57%	95%	100%
		35 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	(c)	98%	93%	98%	100%	98%	100%
9	特別逗留證	36 申請	8 個工作日	(c)	90%	100%	90%	99.79%	90%	100%
		37 續期	6 個工作日	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		38 補期	5 個工作日	(c)	---	---	---	---	90%	100%
		39 補發	4 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		40 取消	30 分鐘	(b)	---	---	---	---	90%	N/A
		41 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
		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	(c)	95%	100%	95%	N/A	95%	100%
		43 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%
10	往港特別證明書 (STATEMENT)	44 申請	翌工作日 下午 3 時	(b)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
		45 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
		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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		47 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
11	回境許可證明	48 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
		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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		50 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)	51 接聽熱線 (999)	9 秒	(e) (h)	99%	99.91%	99%	99.88%	99%	99.99%
13	處理交通違例	52 親臨繳付罰款 (行政違法)	3 分鐘	(f) (i)	99%	100%	99%	99.98%	99%	99.99%
14	登記內地駕駛證/外地駕駛執照	53 登記	5 分鐘	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
15	處理交通事故	54 申請《交通事故聲明書》	10 分鐘	(f)	97%	98.37%	97%	99.18%	97%	99.24%
		55 申請《交通事故證明書》	10 個工作日	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
16	失物處理	56 拾獲本澳居民證件—發還通知	15 分鐘	(a) (k) (o)	80%	97.11%	80%	98.63%	80%	99.29%
		57 本澳居民報失證件 (3 個之內)	15 分鐘	(f)	95%	98.98%	95%	99.41%	95%	99.57%
17	申報防入侵警鐘	58 首次通知 / 更新資料	20 分鐘	(b) (j)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
18	遺體搬遷實況筆錄	59 申報	30 分鐘	(b) (j)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
19	殯葬通行證	60 申請	25 分鐘	(b) (j)	95%	100%	95%	100%	95%	100%

序	服務項目	服務質量指標	備註	2021		2022		2023		
				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)	
20	遺體火化執照	61 申請 (連同《遺體搬運實況筆錄》)	35 分鐘	(b) (i)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		62 申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	(b) (i)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
21	使用及攜帶競賽武器准照	63 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) — 審批	20 個工作日	(c)	98%	100%	98%	N/A	98%	100%
		64 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) — 簽發	6 個工作日	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		65 續期	17 個工作日	(c)	95%	100%	95%	95.45%	95%	97.47%
		66 補發	11 個工作日	(c)	95%	100%	95%	N/A	95%	100%
		67 取消	即日	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
22	存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可	68 申請 (連廢除武器發射功能)	30 個工作日	(c)	95%	100%	95%	97.37%	95%	84.21%
23	買賣 / 轉移槍械之許可	69 申請 — 審批	20 個工作日	(c) (p)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		70 申請 — 簽發	6 個工作日	(c) (p)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
24	購買子彈之許可	71 申請	10 個工作日	(c)	95%	95.8%	95%	94.12%	95%	100%
		72 取消	即日	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
25	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口許可	73 申請《入口 / 出口許可》	13 個工作日	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		74 取消《入口 / 出口許可》	即日	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
26	保安員工作證	75 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	76 接聽熱線	9 秒	(e) (h)	99%	100%	99%	100%	99%	97.7%
28	有報酬服務	77 申請 (長期性)	10 個工作日	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		78 申請 (逐次性 / 工程) — 審批	即日	(b) (q)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		79 申請 (活動) — 發出費用評估	2 個工作日	(d)	99%	100%	99%	100%	99%	100%

治安警察局28項對外服務共推出79個服務承諾質量指標，2023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97% - 100%。

惟當中有2項服務共2個質量指標未能達到預設達標率，分別是“申請—存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可 (連廢除武器發射功能)”和“接聽—預防及打擊販賣人口舉報熱線”。“申請—存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可”不達標個案集中於2023年第一季，主要原因是受當時新冠疫情影响，導致部分工作人員同時染疫而未能上班，在人手短缺之情況下而出現延遲，其後執行單位於疫情趨緩後即時加派人手跟進相關工作，使得第二季至第四季之達標率均能達到預設的達標率95%；“接聽—預防及打擊販賣人口舉報熱線”不達標個案集中於2023年第二季及第三季，主要原因是新系統的鈴聲發生故障，導致相關人員未能按服務承諾時間接聽來電。為確保電腦器材的正常運作，執行單位要求工作人員按指示操作系統，因此第四季的達標率已回復到100%。

本局日後會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”。

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 (經其他部門轉錄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。
- (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) 以合作查驗通道辦理的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的香港居民。
- (n) 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。
- (o) 服務對象為已前往本局報失之本澳居民。
- (p) 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「有報酬之服務工作」的「質量指標」計算方式細則性補充說明如下：

- (q) 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。