

治安警察局  
2023年第一季  
服務承諾履行情況

| 序 | 服務項目                  | 質量指標 |                              | 預設<br>達標率      | 服務單位 | 達標率<br>(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           | 98%  | 居留及逗留事務廳<br>逗留分處  | 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         |      |   | 95%          | N/A                 |
|   |                       | 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）               | 10 秒           | 90%  | 出入境管制廳<br>各出入境事務站<br>(質量指標第4、6及7項)<br>關開出入境事務站<br>(質量指標第5項) | 100%<br>(註2) |                     |
|   |                       | 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（經指紋系統核實身份）     | 20 分鐘          |      |   | 98%          | 100%                |
|   |                       | 7    | 外地遺失證件之澳門居民入境（非經指紋系統核實身份）    | 25 分鐘          |      |   | 98%          | 100%                |
|   |                       | 8    | 申請「個人出入境紀錄證明」                | 3 個工作日         |      |   | 90%          | 居留及逗留事務廳<br>查詢及資訊分處 |
| 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           | 98%  | 居留及逗留事務廳<br>逗留分處（辦公時間）<br>出入境管制廳<br>調查及遣送警司處（非辦公時間）         | 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           |      |   | 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         | 80%  | 居留及逗留事務廳<br>逗留分處  | 100%         |                     |
|   |                       | 12   | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」           | 2 小時           |      |   | 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         |      |   | 95%          | N/A                 |
|   |                       | 14   | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」             | 3 個工作日         |      |   | 98%          | N/A                 |
|   |                       | 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             | 16   | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」           | 2 小時           | 98%  | 居留及逗留事務廳<br>外地僱員分處  | 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         |      |   | 95%          | N/A                 |
|   |                       | 18   | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」             | 3 個工作日         |      |   | 98%          | 100%                |
|   |                       | 19   | 申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」          | 翌工作日<br>下午 4 時 |      |   | 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          |      |   | 98%          | 100%                |
|   |                       | 21   | 非專業外地僱員續期申請（網上遞交申請）          | 5小時            |      |   | 98%          | 100%                |
| 6 | 外地僱員家團成員之<br>「逗留特別許可」 | 22   | 取消                           | 20分鐘           | 97%  | 居留及逗留事務廳<br>外地僱員分處  | 100%         |                     |
|   |                       | 23   | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」           | 2 小時           |      |   | 98%          | N/A                 |
|   |                       | 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         |      |   | 95%          | N/A                 |
|   |                       | 25   | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」             | 3 個工作日         |      |   | 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           | 98%  | 居留及逗留事務廳<br>逗留分處  | 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         |      |   | 95%          | N/A                 |
|   |                       | 28   | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」             | 3 個工作日         |      |   | 98%          | N/A                 |
|   |                       | 29   | 申請「轉載獲批外地學生之「逗留的特別許可」紀錄之證明」  | 2個工作日          |      |   | 90%          | 100%                |
| 8 | 居留許可                  | 30   | 持《前往港澳通行證》人士申請               | 5 個工作日         | 97%  | 居留及逗留事務廳<br>居留分處  | 100%         |                     |
|   |                       | 31   | 補發《居留許可證明》                   | 翌工作日<br>下午 4 時 |      |   | 95%          | 100%                |
|   |                       | 32   | 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」           | 2 小時           |      |   | 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           |      |   | 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         |      |   | 95%          | 100%                |
|   |                       | 35   | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」             | 3 個工作日         |      |   | 98%          | 100%                |
| 9 | 特別逗留證                 | 36   | 申請                           | 8 個工作日         | 90%  | 居留及逗留事務廳<br>逗留分處  | 100%         |                     |
|   |                       | 37   | 續期                           | 6 個工作日         |      |   | 85%          | 100%                |
|   |                       | 38   | 補發                           | 4 個工作日         |      |   | 90%          | 100%                |
|   |                       | 39   | 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」       | 2 個工作日         |      |   | 95%          | N/A                 |
|   |                       | 41   | 申請「其它按檔案資料簽發之證明」             | 3 個工作日         |      |   | 98%          | N/A                 |

| 序  | 服務項目                           | 質量指標                          | 預設<br>達標率      | 服務單位 | 達標率<br>(註1)                            |        |
|----|--------------------------------|-------------------------------|----------------|------|--|--------|
| 10 | 往港特別證明書 (STATEMENT)            | 42 申請                         | 翌工作日<br>下午 3 時 | 90%  | 居留及逗留事務廳<br>逗留分處                       | N/A    |
|    |                                | 43 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」     | 2 個工作日         | 95%  |  | N/A    |
|    |                                | 45 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」         | 2 小時           | 98%  | 居留及逗留事務廳<br>居留分處                       | N/A    |
|    |                                | 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    |
|    |                                | 48 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                         | 49 接聽熱線 (999)                 | 9 秒            | 99%  | 策劃行動廳<br>行動通訊中心                        | 99.97% |
| 13 | 處理交通違例                         | 50 親臨繳付罰款 (行政違法)              | 3 分鐘           | 99%  | 交通廳<br>澳門南區交通警司處<br>海島交通警司處            | 100%   |
| 14 | 登記外地駕駛執照                       | 51 登記                         | 5 分鐘           | 90%  | 交通廳<br>澳門南區交通警司處                       | 100%   |
| 15 | 處理交通事故                         | 52 申請《交通事故聲明書》                | 10 分鐘          | 97%  | 交通廳<br>澳門南區交通警司處<br>海島交通警司處            | 99.37% |
|    |                                | 53 申請《交通事故證明書》                | 10 個工作日        | 90%  |  | 100%   |
| 16 | 報失                             | 54 本澳居民報失證件 (3 個之內)           | 15 分鐘          | 95%  | 澳門警務廳<br>海島警務廳                         | 99.47% |
| 17 | 處理拾獲物                          | 55 拾獲本澳居民證件——發還通知             | 15 分鐘          | 80%  | 澳門警務廳<br>海島警務廳<br>出入境管制廳<br>交通廳<br>特警隊 | 100%   |
| 18 | 申報安裝警鐘                         | 56 首次通知 / 更新資料                | 20 分鐘          | 90%  | 澳門警務廳<br>海島警務廳                         | 100%   |
| 19 | 遺體搬遷實況筆錄                       | 57 申報                         | 30 分鐘          | 90%  | 情報廳<br>記錄科                             | N/A    |
| 20 | 殯葬通行證                          | 58 申請                         | 25 分鐘          | 95%  |  | 100%   |
| 21 | 遺體火化執照                         | 59 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)          | 35 分鐘          | 90%  |  | N/A    |
|    |                                | 60 申請 (連同《殯葬通行證》)             | 30 分鐘          | 98%  | 100%                                   |        |
| 22 | 使用及攜帶競賽武器准照                    | 61 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) ——審批 | 20 個工作日        | 98%  | 情報廳<br>槍械及彈藥科                          | N/A    |
|    |                                | 62 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) ——簽發 | 6 個工作日         | 98%  |  | 100%   |
|    |                                | 63 續期                         | 17 個工作日        | 95%  |  | 95.19% |
|    |                                | 64 補發                         | 11 個工作日        | 95%  |  | N/A    |
|    |                                | 65 取消                         | 即日             | 99%  |  | 100%   |
| 23 | 存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可              | 66 申請 (連廢除武器發射功能)             | 30 個工作日        | 95%  | 情報廳<br>槍械及彈藥科                          | 73.58% |
| 24 | 買賣 / 轉移槍械之許可                   | 67 申請 ——審批                    | 20 個工作日        | 98%  |  | 100%   |
|    |                                | 68 申請 ——簽發                    | 6 個工作日         | 98%  |  | 100%   |
| 25 | 購買子彈之許可                        | 69 申請                         | 10 個工作日        | 95%  |  | 100%   |
|    |                                | 70 取消                         | 即日             | 99%  | N/A                                    |        |
| 26 | 武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口許可 | 71 申請《入口 / 出口許可》              | 13 個工作日        | 80%  | 100%                                   |        |
|    |                                | 72 取消《入口 / 出口許可》              | 即日             | 99%  | N/A                                    |        |
| 27 | 保安員工作證                         | 73 申請                         | 10 個工作日        | 98%  | 情報廳<br>私人保安企業科                         | 100%   |
| 28 | (853) 2888 9911 打擊販賣人口舉報熱線     | 74 接聽熱線                       | 9 秒            | 99%  | 策劃行動廳<br>行動通訊中心                        | 100%   |
| 29 | 有報酬服務 (花紅更)                    | 75 申請 (長期性)                   | 10 個工作日        | 99%  | 策劃行動廳<br>策劃行動辦公室                       | 100%   |
|    |                                | 76 申請 (逐次性 / 工程) ——審批         | 即日             | 99%  |  | 100%   |
|    |                                | 77 申請 (活動) ——發出費用評估           | 2 個工作日         | 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「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。