

治安警察局
2023年第二季
服務承諾履行情況

| 序 | 服務項目 | 質量指標 | | 預設 達標率 | 服務單位 | 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 | 98% | 居留及逗留事務廳 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 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) | 100% (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 查詢及資訊分處 | 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 | 98% | 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 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 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% | | 100% |
| | | 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 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 「逗留特別許可」 | 22 取消 | 20分鐘 | 97% | 居留及逗留事務廳 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% | | N/A |
| 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 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 居留分處 | 100% |
| | | 31 補發《居留許可證明》 | 翌工作日 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% | | N/A |
| | | 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 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 達標率 | 服務單位 | 達標率 (註1) | |
|----|--------------------------------|-------------------------------|----------------|--|------------------|------|
| 10 | 往港特別證明書 (STATEMENT) | 42 申請 | 翌工作日 下午 3 時 | 居留及逗留事務廳 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% | |
| | | 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% | |
| | | 45 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 3 個工作日 | | 98% | |
| 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 | 居留及逗留事務廳 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% | |
| | | 48 申請「其它按檔案資料簽發之證明」 | 3 個工作日 | | 98% | |
| 12 | 緊急求助服務 (治安警察局) | 49 接聽熱線 (999) | 9 秒 | 策劃行動廳 行動通訊中心 | 99.98% | |
| 13 | 處理交通違例 | 50 親臨繳付罰款 (行政違法) | 3 分鐘 | 交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處 | 99.97% | |
| 14 | 登記內地駕駛證 / 外地駕駛執照 | 51 登記 | 5 分鐘 | 交通廳 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 | 交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處 | 98.93% | |
| | | 53 申請《交通事故證明書》 | 10 個工作日 | | 90% | |
| 16 | 失物處理 | 54 拾獲本澳居民證件——發還通知 | 15 分鐘 | 澳門警務廳 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊 | 96.88% | |
| | | 55 本澳居民報失證件 (3個之內) | 15 分鐘 | 澳門警務廳 海島警務廳 | 99.32% | |
| 17 | 申報防入侵警鐘 | 56 首次通知 / 更新資料 | 20 分鐘 | 澳門警務廳 海島警務廳 | 100% | |
| 18 | 遺體搬遷實況筆錄 | 57 申報 | 30 分鐘 | 情報廳 記錄科 | N/A | |
| 19 | 殯葬通行證 | 58 申請 | 25 分鐘 | | 100% | |
| 20 | 遺體火化執照 | 59 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》) | 35 分鐘 | | 90% | |
| | | 60 申請 (連同《殯葬通行證》) | 30 分鐘 | | 98% | |
| 21 | 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% | 100% | |
| | | 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% | N/A | |
| | | 64 補發 | 11 個工作日 | 95% | N/A | |
| | | 65 取消 | 即日 | 99% | 100% | |
| 22 | 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 槍械及彈藥科 | |
| 23 | 買賣 / 轉移槍械之許可 | 67 申請 ——審批 | 20個工作日 | 98% | N/A | |
| | | 68 申請 ——簽發 | 6 個工作日 | 98% | N/A | |
| 24 | 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 | |
| 25 | 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 | |
| 26 | 保安員工作證 | 73 申請 | 10 個工作日 | 98% | 情報廳 私人保安企業科 | |
| 27 | 預防及打擊販賣人口舉報熱線 | 74 接聽熱線 | 9 秒 | 策劃行動廳 行動通訊中心 | 95.65% | |
| 28 | 有報酬服務 | 75 申請 (長期性) | 10 個工作日 | 99% | 策劃行動廳 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。