

治安警察局
2023年第四季
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%		100%
		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	15 分鐘 (註3)	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%		N/A
		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 補期	5個工作日	90%		100%
		39 補發	4 個工作日	90%		100%
		40 取消	30分鐘	90%		N/A
		41 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	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	95%		N/A
		43 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)	44 申請	翌工作日 下午 3 時	90%	居留及逗留事務廳 逗留分處	N/A
		45 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	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	95%		N/A
		47 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	48 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 居留分處	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	95%		N/A
		50 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 (治安警察局)	51 接聽熱線 (999)	9 秒	99%	策劃行動廳 行動通訊中心	100%
13	處理交通違例	52 親臨繳付罰款 (行政違法)	3 分鐘	99%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處	100%
14	登記內地駕駛證 / 外地駕駛執照	53 登記	5 分鐘	90%	交通廳 澳門南區交通警司處	100%
15	處理交通事故	54 申請《交通事故聲明書》	10 分鐘	97%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處	98.64%
		55 申請《交通事故證明書》	10 個工作日	90%		100%
16	失物處理	56 拾獲本澳居民證件——發還通知	15 分鐘	80%	澳門警務廳 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊	100%
		57 本澳居民報失證件 (3個之內)	15 分鐘	95%	澳門警務廳 海島警務廳	99.93%
17	申報防入侵警鐘	58 首次通知 / 更新資料	20 分鐘	90%	澳門警務廳 海島警務廳	100%
18	遺體搬遷實況筆錄	59 申報	30 分鐘	90%	情報廳 記錄科	N/A
19	殯葬通行證	60 申請	25 分鐘	95%		100%
20	遺體火化執照	61 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35 分鐘	90%		N/A
		62 申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	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	98%	100%	
		64 申請 (連同《買賣 / 轉移槍械之許可》) ——簽發	6 個工作日	98%	N/A	
		65 續期	17 個工作日	95%	99.56%	
		66 補發	11 個工作日	95%	100%	
		67 取消	即日	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	95%	情報廳 槍械及彈藥科	97.22%
23	買賣 / 轉移槍械之許可	69 申請 ——審批	20個工作日	98%		100%
		70 申請 ——簽發	6 個工作日	98%		100%
24	購買子彈之許可	71 申請	10 個工作日	95%		100%
		72 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	73 申請《入口 / 出口許可》	13 個工作日	80%	100%	
		74 取消《入口 / 出口許可》	即日	99%	N/A	
26	保安員工作證	75 申請	10 個工作日	98%	情報廳 私人保安企業科	100%
27	預防及打擊販賣人口舉報熱線	76 接聽熱線	9 秒	99%	策劃行動廳 行動通訊中心	100%
28	有報酬服務	77 申請 (長期性)	10 個工作日	99%	策劃行動廳 策劃行動辦公室	100%
		78 申請 (逐次性 / 工程) ——審批	即日	99%		100%
		79 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 表示該季沒有申請個案。