

治安警察局 2025年第二季 服務承諾履行情況

序	服務項目	服務子事項		服務質量指標		預設 達標率	實際 達標率 (註1)	服務單位	
1	預先入境許可	1	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	1	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		2	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	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	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)	4	澳門居民出入境 (經人工通道)	10 秒	90%	100% (註2)	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)
		5	持《前往港澳通行證》人士首次入境	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	6	外地遺失證件之澳門居民入境 (經本局指紋系統核實身份)	20 分鐘	98%	100%	
				7	外地遺失證件之澳門居民入境 (非經本局指紋系統核實身份)	25 分鐘	98%	100%	
		7	申請「個人出入境紀錄證明」	8	申請「個人出入境紀錄證明」	3 個工作日	90%	100%	居留及逗留事務廳 查詢及資訊分處
3	非澳門居民遺失入境證件之處理	8	香港居民申請《遺失證件聲明書》	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%	100%	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)
				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%	N/A	
4	延長「逗留許可」	9	延長逗留許可 (累計不超過90日)	11	延長逗留許可 (累計不超過90日)	1 個工作日	80%	100%	居留及逗留事務廳 逗留分處
		10	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	12	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	N/A	
		11	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	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	
		12	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	14	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%	N/A	
		13	居留許可申請人士待決期間申請	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	14	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	16	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	100%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處
		15	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	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%	
		16	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	18	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%	100%	
		17	申請「確認內地居民在澳就業身份證明書」	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%	
		18	申請	20	家務工作外地僱員初審申請 (經一戶遞交申請)	翌工作日	95%	100%	
				21	非專業外地僱員續期申請 (親臨遞交申請)	3 個工作日	98%	100%	
22	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 「逗留特別許可」	20	取消	23	取消	15 分鐘	97%	100%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處
		21	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	24	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	N/A	
		22	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	25	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	
		23	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	26	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「逗留特別許可」	24	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	27	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		25	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	28	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	
		26	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	29	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%	100%	
		27	申請「轉載獲批外地學生『逗留特別許可』紀錄之證明」	30	申請「轉載獲批外地學生『逗留的特別許可』紀錄之證明」	2 個工作日	90%	100%	
8	居留許可	28	持《前往港澳通行證》人士申請	31	持《前往港澳通行證》人士申請	5 個工作日	97%	100%	居留及逗留事務廳 居留分處
		29	補發《居留許可證明》	32	補發《居留許可證明》	翌工作日下午 4 時	95%	N/A	
		30	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	33	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	100%	
		31	申請「證明有關指模印本是套取自當事人之證明」	34	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%	
		32	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	35	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%	
		33	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	36	申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%	100%	

序	服務項目	服務子事項	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率 (註1)	服務單位	
9	特別逗留證	34 申請	37 申請	8 個工作日	90%	100%	居留及逗留事務廳 逗留分處
		35 續期	38 續期	6 個工作日	85%	100%	
		36 補期	39 補期	5 個工作日	90%	100%	
		37 補發	40 補發	4 個工作日	90%	100%	
		38 取消	41 取消	30 分鐘	90%	100%	
		39 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	42 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」	43 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」	44 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	3 個工作日	98%	100%	
10	往港特別證明書 (STATEMENT)	42 申請	45 申請	翌工作日 下午 3 時	90%	N/A	居留及逗留事務廳 逗留分處
		43 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	46 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」	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	
		45 申請「其它按檔案資料簽發之證明」	48 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」	49 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%	N/A	居留及逗留事務廳 居留分處
		47 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明」	50 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」	51 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)	49 緊急電話求助 (999)	52 接聽熱線 (999)	9 秒	99%	99.99%	策劃行動廳 行動通訊中心
13	處理交通違例	50 繳付罰款 (行政違法)	53 親臨繳付罰款 (行政違法)	3 分鐘	99%	100%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處
14	登記內地駕駛證 / 外地駕駛執照	51 登記	54 登記	5 分鐘	90%	100%	交通廳 澳門南區交通警司處
15	處理交通事故	52 申請《交通事故聲明書》	55 申請《交通事故聲明書》	10 分鐘	97%	99.54%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處
		53 申請《交通事故證明書》	56 申請《交通事故證明書》	8 個工作日	90%	100%	
16	失物處理	54 報失	57 澳門居民報失證件 (3個之內)	15 分鐘	95%	99.32%	澳門警務廳 海島警務廳
		55 認領	58 通知澳門居民認領證件	15 分鐘	80%	97.44%	澳門警務廳 海島警務廳 出入境管制廳 交通廳 特警隊
17	申報防入侵警鐘	56 首次通知 / 更新資料	59 首次通知 / 更新資料	20 分鐘	90%	95.45%	澳門警務廳 海島警務廳
18	遺體搬遷實況筆錄	57 申報	60 申報	30 分鐘	90%	N/A	情報廳 記錄科
19	殯葬通行證	58 申請	61 申請	25 分鐘	95%	100%	
20	遺體火化執照	59 申請	62 申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35 分鐘	90%	N/A	
			63 申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	98%	100%	
21	占有及使用自衛目的的准照 (武器及裝置)	60 補發	64 補發	11 個工作日	95%	N/A	情報廳 槍械及彈藥科
22	占有及使用體育競賽目的的准照 (武器及裝置)	61 補發	65 補發	11 個工作日	95%	N/A	
		62 取消	66 取消	即日	99%	N/A	
23	武器及相關物品的買賣或贈與預先許可	63 申請	67 申請——審批	20 個工作日	98%	100%	
			68 申請——簽發	6 個工作日	98%	100%	
24	取得受管彈藥及投射物預先許可	64 申請	69 申請	10 個工作日	95%	100%	
		65 取消	70 取消	即日	99%	N/A	
25	對外貿易活動預先許可 (武器及相關物品)	66 申請	71 申請	13 個工作日	80%	100%	
		67 取消	72 取消	即日	99%	N/A	
26	保安員工作證	68 申請	73 申請	10 個工作日	98%	100%	情報廳 私人保安企業科
27	預防及打擊販賣人口舉報熱線	69 電話舉報及求助 ((853) 2888 9911)	74 接聽熱線	9 秒	99%	100%	策劃行動廳 行動通訊中心
28	有報酬服務	70 申請 (長期性)	75 申請 (長期性)	9 個工作日	99%	100%	策劃行動廳 策劃行動辦公室
		71 申請 (逐次性 / 工程)	76 申請 (逐次性 / 工程)——審批	即日	99%	100%	
		72 申請 (活動)	77 申請 (活動)——發出費用評估	2 個工作日	99%	100%	
		73 取消	78 取消	即日	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「服務質量指標」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 表示該季沒有申請個案。