

治安警察局

2025年第三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) 關關出入境事務站 (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%	N/A	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%		
			19 續期（包括補期情況）	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%	N/A		
		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%	N/A	
		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%	N/A	
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%	100%	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%	100%	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%	99.76%	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%	100%	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%	88.89%	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%	100%	
			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%	100%	
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%	95.12%	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。