

2008 年 第 二 季 度

服 務 承 諾 履 行 情 況

服務項目	承諾標準	服務數目	達標數目	未達標數目	達標率	備註
1) 持澳門居民身份證人士出入境手續 (非自助過關通道)	10 秒	5,274,761 註 1	5,274,761	0	100%	據不定期抽查所得，全數達標，最長約 8 秒。
2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續	30 分鐘	92	92	0	100%	按所得監察表顯示，最長完成時間為 25 分鐘，平均完成時間為 20 分鐘。約 93%的個案發生在關閘邊境站，而失證當事人大部份同時遺失回鄉證，故此本廳可考慮與珠海簽證辦協調，當有失證人士申請一次性出境證時，可通知關閘邊境站值日官預先準備資料以核實身份。
3) 按檔案資料簽發證明書	3 工作天	84	84	0	100%	約 90%在 3 日內完成，其餘在 2 日內完成。
4) 為香港特別行政區居民簽發“遺失證件聲明書”	3 小時	200	200	0	100%	個案中 75%可於 2 小時 45 分內完成，其餘個案在啓動應急熱線電話後，全數在 2 小時 55 分內完成。
5) 補發“居留許可/居留許可續期憑單”	2 工作天	2	2	0	100%	檔案在出入境大樓內可於 1 個工作天內完成。
6) 補發“居留證明書”	2 工作天	0	0	0	----	-----
7) 為持“前往港澳通行證”之一般人士簽發“居留證明書”	5 工作天	654 註 2	654	0	100%	已進入 4 個工作日的嘗試階段。目前約 20%在第 4 個工作日完成，其餘在 3 個工作日內完成。
8) 為持“前往港澳通行證”具永久性居民身份之人士簽發“居留證明書”	1 工作天	74	74	0	100%	-----
9) 簽發往港特別證明書(Statement)	3 工作天	7	7	0	100%	-----
10) 簽發工作許可延期聲明書	2 工作天	10	10	0	100%	-----
11) 簽發“特別逗留證”	10 工作天	43	43	0	100%	25%在 9 個工作日內完成，其餘按規定完成。由於簽發此證時具季節性，應先繼續進行監察再作檢討。
12) “特別逗留證”續期	8 工作天	58	58	0	100%	35%在 7 個工作日內完成，其餘按規定完成。
13) 補發“特別逗留證”	8 工作天	1	1	0	100%	-----
14) 登記香港特別行政區或《道路交通安全法》第 80 條所指國家之駕駛執照	5 分鐘	5609	5609	0	100%	-----

註：

1. 統計期間，各邊境站共有 236 宗個案進入特別處理程序，由於並非正常情況，故不列入服務數目中。
2. 在審查過程中，有 15 宗個案並不符合正常情況而需以特別程序處理，故不列入服務數目中。

