2012 年 第 二 季 度

服 務 承 諾 履 行 情 況

服務項目	質量指標		預設達標率	服務單位	常規個案 達標數目(率)(註1)	常規個案 未達標數目(率)	常規個案 總數	非常規個案總數(註2)	未能於提交申請當月補齊文件並完成審批之個案總數(註3)	申請總數(註4)
1. 出入境驗證手續	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	98%	**出入境事務廳** 各邊境站	5,072,637 (99.99%)	4 (0.01%)	5,072,641	151	0	5,072,792
	2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續	30 分鐘	98%		358 (100%)	0 (0%)	358	0	0	358
2. 補辦入境蓋章 / 修正入境時所批給之 "逗留許可"	1) 辦理	30 分鐘	98%	**出入境事務廳** 調查警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
3. 證明書	1) 證明申請人正辦理某項申請之聲明書	即日	98%	**出入境事務廳** 居民事務警司處 外國人事務警司處 外地勞工事務警司處	1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1
	2) 證明有關指模印本是套取自當事人之證明書	1 個工作日	98%		3 (100%)	0 (0%)	3	0	0	3
	3) 證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書	2 個工作日	98%		20 (100%)	0 (0%)	20	0	0	20
	4) 按檔案資料簽發之證明書	3 個工作日	98%		425 (100%)	0 (0%)	425	0	0	425
	5) 個人出入境紀錄證明書	5 個工作日	98%	**出入境事務廳** 統計科	195 (100%)	0 (0%)	195	2	0	197
4. 非澳門居民遺失證件之處理	1) 為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》	3 小時	98%	**出入境事務廳** 外國人事務警司處	130 (100%)	0 (0%)	130	0	0	130
5. 延長 "逗留許可"	1) 一般情況(延長不超過 90 日)	1 個工作日	98%		723 (100%)	0 (0%)	723	0	0	723
6. 居留許可	1) 為持 "前往港澳通行證" 之一般人士簽發《居留證明書》	5 個工作日	98%	**出入境事務廳** 居民事務警司處	951 (100%)	0 (0%)	951	7	70	1,028
	2) 為持 "前往港澳通行證" 且初步符合永久性居民身份資格者簽發《居留證明書》	翌工作日 下午 4 時	98%		43 (100%)	0 (0%)	43	0	0	43
	3) 補發《居留證明書》	1 個工作日	98%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
	4) 補發《居留許可 / 居留許可續期憑單》	翌工作日 下午 1 時	98%	**出入境事務廳** 外國人事務警司處	6 (100%)	0 (0%)	6	0	0	6
7. 往港特別證明書 (Statement)	1) 簽發	翌工作日 下午 4 時	98%	**出入境事務廳** 居民事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
8. 特別逗留證	1) 簽發	9 個工作日	98%	**出入境事務廳** 外地勞工事務警司處	110 (100%)	0 (0%)	110	0	0	110
	2) 續期	7 個工作日	98%		35 (100%)	0 (0%)	35	0	0	35
	3) 補發	7 個工作日	98%		4 (100%)	0 (0%)	4	0	0	4
9. 逗留的特別許可 (外地僱員家團成員類)	1) 取消	30 分鐘	98%		35 (100%)	0 (0%)	35	0	0	35
10. 報失	1) 報失本澳居民證件	15 分鐘	93%	**澳門警務廳** **海島警務廳** 各警務警司處	666 (98.67%)	9 (1.33%)	675	0	0	675
11. 處理拾獲物	1) 發還率	80%	80%		113 (100%)	0 (0%)	113	203	0	316
12. 申報安裝警鐘	1) 首次通知 / 更新資料	20 分鐘	90%		17 (100%)	0 (0%)	17	0	0	17
13. 簽發交通意外證明	1) 申請交通意外聲明書	10 分鐘	90%	**交通廳** 澳門交通警司處	304 (99.35%)	2 (0.65%)	306	0	0	306
	2) 申請交通意外證明書	10 工作日	90%	**交通廳** 文書處理暨檔案科	256 (100%)	0 (0%)	256	0	0	256
14. 收納交通違例罰款	1) 親臨繳交罰款	10 分鐘	90%	**交通廳** 澳門交通警司處 海島交通警司處 **澳門警務廳** 各警務警司處	76,777 (99.99%)	11 (0.01%)	76,788	8	0	76,796
15. 登記香港特別行政區或《道路交通法》第 80 條所指國家之駕駛執照	1) 登記	5 分鐘	95%	**交通廳** 澳門交通警司處	1,286 (99.92%)	1 (0.08%)	1,287	1	0	1,288
16. 使用及攜帶競賽武器准照	1) 申請	20 個工作日	80%	**情報廳** 槍械暨彈藥科	8 (100%)	0 (0%)	8	0	0	8
	2) 續期	17 個工作日	75%		12 (100%)	0 (0%)	12	0	0	12
	3) 補發	11 個工作日	80%		0 (100%)	0 (0%)	0	0	0	0
	4) 取消	即日	99%		1 (100%)	0 (0%)	1	0	0	1
17. 購買子彈之許可	1) 申請	13 個工作日	80%		5 (100%)	0 (0%)	5	0	0	5
	2) 取消	即日	99%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
18. 武器、彈藥、爆炸品 或仿真槍械之入口 / 出口許可	1) 申請	13 個工作日	80%		2 (100%)	0 (0%)	2	0	0	2
	2) 取消	即日	99%		0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
19. 有報酬之勞務工作 (花紅更)	1) 申請長期性 "有報酬之勞務工作"	10 個工作日	100%	**行動廳** 公共關係處	29 (100%)	0 (0%)	29	0	0	29
	2) 申請多次性 "有報酬之勞務工作	翌日	100%		702 (100%)	0 (0%)	702	0	0	702
	3) 申請一次性 "有報酬之勞務工作" ── 發出費用評估	2 個工作日	100%		39 (100%)	0 (0%)	39	0	0	39
20. 接聽 999 緊急求助熱線	1) 接聽每個直接打入之來電	10 秒	97%	**行動廳** 行動控制中心	85,825 (99.95%)	41 (0.05%)	85,866	14,673	0	100,539
21. 接聽 28889911 打擊販賣人口舉報熱線	1) 接聽每個直接打入之來電	10 秒	97%		22 (100%)	0 (0%)	22	0	0	22

註：

1. 達標率的計算僅適用於 "常規個案" 。
2. "非常規個案" 指因不符合正常情況而須進入特別處理程序之個案， 並不列入服務承諾項目達標率之計算範圍。
3. 對於 "未能於提交申請當月補齊文件並完成審批之個案" ，由於本局服務承諾項目達標率之計算準則為 "自文件齊備無誤後第一個工作日起計" ，故該等個案之達標情況需待日後其文件齊備無誤時方能進行計算。
4. "申請總數" 是包括常規個案、非常規個案及未能於提交申請當月補齊文件並完成審批個案之所有申請個案總數。