

2020年 第一季 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	達標率 (註1)	
1	入境及逗留許可	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	---
		2 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		---
		3 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	98%		---
2	出入境手續	4 為本澳居民辦理出/入境驗證手續(非自助過關通道)	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) 關開出入境事務站 (質量指標第5項)	100% (註2)
		5 為持《前往港澳通行證》人士辦理入境驗證手續	20 分鐘	98%		100%
		6 為在外地遺失證件之本澳居民辦理入境手續——經本局指紋系統核實身份	20 分鐘	98%		100%
		7 為在外地遺失證件之本澳居民辦理入境手續——非經本局指紋系統核實身份	25 分鐘	98%		100%
		8 申請「個人出入境紀錄證明書」	3 個工作日	90%	居留及逗留事務廳 查詢及資訊分處	100%
3	非本澳居民遺失入境時所使用證件之處理	9 為香港特別行政區居民簽發《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 為香港特別行政區居民簽發《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 一般情況(延長不超過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%		---
		13 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		---
		14 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	98%		---
5	外地僱員身份識別證	15 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%
		16 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		---
		17 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	98%		100%
		18 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%
		19 非專業外地僱員續期申請(親臨遞交申請)	3個工作日	98%		100%
		20 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「逗留的特別許可」	21 取消	20分鐘	97%	居留及逗留事務廳 外地僱員分處	100%
		22 申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2 小時	98%		---
		23 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		---
		24 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	98%		100%
7	外地學生之「逗留的特別許可」	25 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	---
		26 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		---
		27 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	98%		---
		28 申請「轉載獲批外地學生之『逗留的特別許可』紀錄之證明書」	2個工作日	90%		100%
8	居留許可	29 持《前往港澳通行證》之一般人士(包括「超齡子女」)申請「居留許可」	5 個工作日	97%	居留及逗留事務廳 居留分處	100%
		30 補發《居留證明書》	翌工作日 下午4時	95%		---
		31 補發《居留許可/居留許可續期憑單》	翌工作日 下午12時	95%		100%
		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書」	3 小時	98%		100%
		34 申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2 個工作日	95%		100%
		35 申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3 個工作日	98%		100%

	服務項目	質量指標		預設 達標率	服務單位	達標率 (註1)	
9	居留許可申請人士之 「逗留的特別許可」	36	申請	35分鐘	95%	居留及逗留事務廳 居留分處	100%
		37	續期	35分鐘	90%		100%
		38	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		39	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	98%		---
10	特別逗留證	40	申請	8個工作日	90%	居留及逗留事務廳 逗留分處	100%
		41	續期	6個工作日	85%		100%
		42	補發	4個工作日	90%		100%
		43	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		44	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		45	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	98%		---
11	往港特別證明書(STATEMENT)	46	申請	翌工作日 下午3時	90%	居留及逗留事務廳 逗留分處	---
		47	申請「證明申請人正辦理申請之聲明書」	2小時	98%		---
		48	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		49	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	98%		---
12	回境許可證明書	50	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	---
		51	申請「證明有關文件是複印自當事人檔案之證明書」	2個工作日	95%		---
		52	申請「其它按檔案資料簽發之證明書」	3個工作日	98%		---
13	緊急求助服務	53	接聽熱線(999)	9秒	99%	策劃行動廳 行動通訊中心	99.88%
14	收納交通違例罰款	54	親臨繳交罰款	3分鐘	99%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處 澳門警務廳 南灣警司處 新口岸警司處 北區警司處	100%
15	登記香港特別行政區或 《道路交通安全法》第80條所指 之駕駛執照	55	登記	5分鐘	90%	交通廳 澳門南區交通警司處	100%
16	交通意外證明	56	申請《交通意外聲明書》	10分鐘	97%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處	100%
		57	申請《交通意外證明書》	10個工作日	90%	交通廳 澳門南區交通警司處 海島交通警司處	100%
17	報失	58	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	98.88%
18	處理拾獲物	59	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	96.15%

	服務項目	質量指標		預設 達標率	服務單位	達標率 (註1)	
19	申報安裝警鐘	60	首次通知 / 更新資料	20 分鐘	90%	澳門警務廳 海島警務廳	100%
20	遺體搬遷實況筆錄	61	申報	30 分鐘	90%	情報廳 監察及記錄科	---
21	殯葬通行證	62	申請	25 分鐘	95%		100%
22	遺體火化執照	63	申請 (連同《遺體搬遷實況筆錄》)	35 分鐘	90%		100%
		64	申請 (連同《殯葬通行證》)	30 分鐘	98%		100%
23	使用及攜帶競賽武器准照	65	申請 (連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 審批	20 個工作日	98%	100%	
		66	申請 (連同《買賣/轉移槍械之許可》) — 簽發	6 個工作日	98%	100%	
		67	續期	17 個工作日	95%	100%	
		68	補發	11 個工作日	95%	---	
		69	取消	即日	99%	100%	
24	存放用以裝飾及具珍藏價值武器之許可	70	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	90%
25	買賣 / 轉移槍械之許可	71	申請 — 審批	20 個工作日	98%		100%
		72	申請 — 登記	6 個工作日	98%		100%
26	購買子彈之許可	73	申請	10 個工作日	95%		100%
		74	取消	即日	99%		---
27	武器 / 彈藥 / 爆炸品 / 仿真槍械之入口 / 出口	75	申請《入口 / 出口許可》	13 個工作日	80%		100%
		76	取消《入口 / 出口許可》	即日	99%		100%
28	保安員工作證	77	申請	10 個工作日	98%	情報廳 私人保安企業科	100%
29	(853)28889911 打擊販賣人口舉報熱線	78	按聽熱線	9 秒	99%	策劃行動廳 行動通訊中心	100%
30	有報酬之勞務工作 (花紅更)	79	申請 (長期性)	10 個工作日	99%	策劃行動廳 策劃行動辦公室	100%
		80	申請 (逐次性) — 審批	即日	99%		100%
		81	申請 (一次性 / 大型) — 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，而該抽樣樣本總數的信賴區間及可信度分別為3及99%。