

**身份證明局**  
**已獲認可的服務承諾及服務質量指標**

2018

| 服務項目        | 服務質量指標                                     | 承諾時間         | 承諾<br>達標率 | 實際達標率            |                  |
|-------------|--|--------------|-----------|------------------|------------------|
|             |  |              |           | 2018年9月          | 2018年10月         |
| 居民身份證       | 普通申請                                       | 15 個工作天      | 97%       | 100%             | ---              |
|             | 加快申請                                       | 10 個工作天      |           | 100%             | ---              |
|             | 特別加快申請                                     | 3 個工作天       |           | 100%             | ---              |
|             | 身份資料證明書(包括個人資料證明書、在澳門無子女證明書、鑑證證明書和親屬關係證明書) | 5 個工作天       | 95%       | 100%             | 99.91%           |
|             | 居住證明                                       | 2 個工作天       | 100%      | 100%             | 100%             |
| 特區護照/旅行證    | 普通申請                                       | 10 個工作天      | 97%       | 99.445%          | 99.024%          |
|             | 加快申請                                       | 2 個工作天       |           | 100%             | 100%             |
|             | 海外郵遞申請                                     | 10 個工作天      |           | 100%             | 100%             |
| 往港證         | 普通申請                                       | 5 個工作天       | 97%       | 100%             | 100%             |
| 刑事紀錄        | 刑事紀錄證明書公眾普通申請                              | 5 個工作天       | 95%       | 99.83%           | 99.75%           |
|             | 刑事紀錄證明書公眾加快申請                              | 2 個工作天       | 93%       | 99.81%           | 99.9%            |
|             | 刑事紀錄證明書機構緊急申請(即日取)                         | 少於 150 分鐘    | 90%       | 96.98%           | 100%             |
|             | 刑事紀錄證明書機構普通申請                              | 15 個工作天      |           | 100%             | 99.93%           |
| 社團及財團登記     | 社團及財團名稱可予採用證明書                             | 12 個工作天      | 98%       | 98.51%           | 98%              |
|             | 社團及財團證明書                                   | 12 個工作天      |           | 100%             | 100%             |
| 國籍申請        | 國籍證明書                                      | 5 個工作天       | 100%      | 100%             | 100%             |
| 核實澳門永久性居民身份 | 居留權證明書                                     | 30 個工作天      | 97%       | 100%             | ---              |
| 接待          | 查詢及預約電話                                    | 接通後約 10 秒內接聽 | 96%       | 98% <sup>1</sup> | 99% <sup>2</sup> |
|             | 證明書櫃台輪候時間                                  | 少於 15 分鐘     | 94%       | 97%              | 95%              |
|             | 取籌及服務處(每 10 位輪候人)                          | 少於 5 分鐘      | 90%       | 100%             | 95%              |
|             | 取籌及服務處(每 20 位輪候人)                          | 少於 10 分鐘     |           | 100%             | 95%              |
|             | 領證處輪候時間(每 10 位輪候人)                         | 少於 10 分鐘     | 95%       | 99%              | 95%              |
|             | 領證處輪候時間(每 20 位輪候人)                         | 少於 20 分鐘     |           | 99%              | 95%              |
|             | 輪候辦理時間(居民身份證)                              | 少於 30 分鐘     | 95%       | 100%             | 99%              |
|             | 每一申請接收時間(居民身份證)                            | 少於 30 分鐘     | 95%       | 100%             | 100%             |
|             | 辦理領證手續時間(居民身份證)                            | 少於 5 分鐘      | 97%       | 97%              | 98%              |
|             | 輪候辦理時間(特區護照/旅行證)                           | 少於 20 分鐘     | 95%       | 100%             | 95%              |
|             | 每一證件申請接收時間(特區護照/旅行證)                       | 少於 7 分鐘      | 95%       | 97%              | 95%              |

<sup>1</sup> 由於系統故障，供應商未能提供相關紀錄，故僅能以 2018 年 9 月 3 日至 9 月 21 日的數據作統計。

<sup>2</sup> 由於系統故障，供應商未能提供相關紀錄，故僅能以 2018 年 10 月 19 日至 10 月 31 日的數據作統計。

|                  |                            |          |          |      |                  |     |
|------------------|----------------------------|----------|----------|------|------------------|-----|
| 接待               | 辦理領證手續時間(特區護照/旅行證)         | 少於 5 分鐘  | 97%      | 97%  | 98%              |     |
|                  | 輪候辦理時間(往港證)                | 少於 20 分鐘 | 95%      | 96%  | 84% <sup>3</sup> |     |
|                  | 每一證件申請接收時間(往港證)            | 少於 7 分鐘  | 95%      | 99%  | 99%              |     |
|                  | 辦理領證手續時間(往港證)              | 少於 5 分鐘  | 97%      | 97%  | 98%              |     |
|                  | 刑事紀錄證明書公眾輪候辦理時間            | 少於 20 分鐘 | 90%      | 94%  | 98%              |     |
|                  | 刑事紀錄證明書每<br>一公眾申請接收時<br>間  | 不需印指模    | 少於 6 分鐘  | 90%  | 99%              | 95% |
|                  |                            | 需印指模     | 少於 15 分鐘 |      |                  |     |
|                  | 辦理領證手續時間(刑事紀錄證明書)          | 少於 5 分鐘  | 97%      | 97%  | 98%              |     |
|                  | 辦理領證手續時間(社團及財團證明書)         | 少於 5 分鐘  |          | 97%  | 98%              |     |
|                  | 辦理領證手續時間(國籍證明書)            | 少於 5 分鐘  |          | 97%  | 98%              |     |
| 辦理領證手續時間(居留權證明書) | 少於 5 分鐘                    | 97%      |          | 98%  |                  |     |
| 處理查詢和意見          | 回覆一般書面查詢                   | 5 個工作天   | 98%      | 100% | 100%             |     |
|                  | 意見/建議/異議/投訴                | 45 天     | 100%     | 100% | 100%             |     |
|                  | 回覆當事人本局已開立相關卷宗             | 3 個工作天   | 98%      | 100% | 100%             |     |
| 登記使用<br>香港 e-道   | 在自助服務機成功登記後轉送登記資料<br>予香港部門 | 3 個工作天   | 98%      | 100% | 100%             |     |

備註：

- 1). 上述領取日期是由本局收到申請及所需之文件齊備之翌日起計算。
- 2). 海外郵寄申請的承諾時間指本局收齊所需文件之日起計算。
- 3). 輪候辦理時間的承諾時間由輪候籌上所示的預計辦理時間至實際辦理的時間差計算。
- 4). 在輪候籌所示預計辦理時間之後到達本局者，將另作安排。
- 5). 如因製作系統損壞或不可抗力情況下停止運作，則承諾時間需另加停止運作天數。
- 6). 特別個案，在分析具體情況後另行通知申請人其相關申請所需時間，並作出解釋。
- 7). 機構申請刑事紀錄證明書時，如在時間上有特別要求，可直接向刑事紀錄處提出。
- 8). 取籌及服務處輪候時間：每 10 位輪候人，少於 5 分鐘，每 20 位輪候人，少於 10 分鐘，依此類推；  
領證處輪候時間：每 10 位輪候人，少於 10 分鐘，每 20 位輪候人，少於 20 分鐘，依此類推。
- 9). 登記使用香港 e-道：在自助服務機成功登記之翌日起計 3 個工作天內轉送登記資料予香港部門，承諾時間不包括香港部門處理登記資料的時間。一般情況下，在成功登記約 3 個工作天後，便可使用香港 e-道。

<sup>3</sup> 由於在 2018 年 10 月 26 日推行“一窗式”服務櫃檯，於 10 月 17 及 18 日先試行將身份證及旅行證件櫃台合併作測試，再於 10 月 22 日將全部申請櫃台試行“一窗式”服務，在此期間同事接收申請尚未到熟練階段，故在 10 月 18 日後出現延誤接收申請情況。