

已獲認可的服務承諾及服務質量指標

服務項目	服務質量指標	承諾時間	承諾達標率	實際達標率	
				2023年8月	2023年9月
居民身份證	居民身份證普通申請	15 個工作天	97%	100%	100%
	居民身份證加快申請	10 個工作天		100%	100%
	居民身份證特別加快申請	3 個工作天		100%	100%
	身份資料證明書申請 (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%	99.96%	100%
	居住證明申請	2 個工作天	100%	100%	100%
特區護照/旅行證	特區護照/旅行證普通申請	10 個工作天	98%	98.562%	99.351%
	特區護照/旅行證加快申請	2 個工作天		99.716%	99.908%
	特區護照/旅行證海外郵寄申請	10 個工作天		100%	100%
往港旅遊證	往港旅遊證普通申請	5 個工作天	98%	100%	100%
	往港旅遊證郵寄申請	5 個工作天	98%	100%	100%
刑事紀錄證明書	刑事紀錄證明書公眾普通申請(紙本證明及非即日之電子證明)	5 個工作天	95%	99.63%	99.42%
	刑事紀錄證明書公眾加快申請(紙本證明及非即日之電子證明)	2 個工作天	93%	99.44%	99.34%
	刑事紀錄證明書機構緊急申請(即日取)	少於 150 分鐘	90%	100%	100%
	刑事紀錄證明書機構普通申請	15 個工作天		100%	79.91%(d)
社團及財團登記	社團及財團名稱可予採用證明書申請	12 個工作天	98%	98.35%	98.52%
	社團及財團證明書申請	10 個工作天		99.84%	99.63%
	經社團及財團網上管理系統申請的證明書	3 個工作天		100%	100%
國籍證明書	國籍證明書申請	5 個工作天	100%	100%	100%
居留權證明書	居留權證明書申請	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%	90%(a)	96%
	取籌及服務處(每 10 位輪候人)	少於 5 分鐘	90%	92%	100%
	取籌及服務處(每 20 位輪候人)	少於 10 分鐘		92%	100%
	領證處輪候時間(每 10 位輪候人)	少於 10 分鐘	95%	99%	96%
	領證處輪候時間(每 20 位輪候人)	少於 20 分鐘		99%	96%
	輪候辦理申請的平均時間	少於 25 分鐘	95%	93%(b)	98%
	接收每一申請的平均時間	少於 18 分鐘	95%	96%	96%
	辦理領證手續的平均時間	少於 5 分鐘	97%	97%	97%
	經電子方式提出的證明書申請	即日或下一工作天	92%	95%	96%
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%	95%(c)	88.9%(e)
	回覆當事人本局已開立相關卷宗	3 個工作天	98%	100%	100%
登記使用香港 e-道	在自助服務機成功登記後轉送登記資料予香港部門	3 個工作天	98%	100%	100%

(a) 因 8 月份人流量持續增多，為盡快疏通人流，故抽調電話熱線同事到櫃枱協助接收申請，導致接聽熱線出現超標情況。

(b) 出現很多一籌多辦的情況。

(c) 因文件往來傳送延誤，以致未能於 45 天內作出回覆。

(d) 因『澳門保安部隊保安學員培訓課程』招生，而令刑事記錄證明書的申請量驟增，此外，短期內多名同事同時病假，導致人手短缺。

(e) 調查需時。

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. 特區護照和旅行證的海外郵寄申請承諾時間指本局收齊所需文件之翌日起計算。往港旅遊證的郵寄申請承諾時間指本局收齊所需文件之翌日起計算。
3. 經電子方式提出的證明書申請的承諾時間指申請人完成申請時間計算。
領取地點：中華廣場身份證明局一樓
接收申請的時間 09:00-16:00，即日取；
16:00 後接收的申請，下一工作天取。
領取地點：黑沙環政府綜合服務大樓二樓 R 區及離島政府綜合服務中心三樓 D 區
接收申請的時間 09:00-13:00，即日取；
13:00 後接收的申請，下一工作天取。
4. 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。
5. 在輪候籌所示預計辦理時間之後到達本局者，將另作安排。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 經社團及財團網上管理系統申請的證明書：自領導架構成員名單獲確認後，於 3 個工作天內完成。
12. 本局服務承諾的達標情況，大部份服務質量指標表現皆優於預設達標率，而未能達標的個案已進行成因分析，並採取改善措施。