



服務承諾認可證明書

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

編號 003/CASP/CET/2017
N.º

茲證明

Certifica-se que o/a

身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

實施之服務承諾計劃，本委員會行使經第 69/2010 號
implementou o Programa da Carta de Qualidade e, nos termos da alínea 2) do n.º 3 do

行政長官批示修改的第 69/2007 號行政長官批示
Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, alterado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º

第三款（二）項所賦予之權限作出評審，評審評語為“合格”，
69/2010, foi avaliado por esta Comissão, sendo-lhe atribuída avaliação «favorável» como

特此認可。

o respectivo reconhecimento.

認可之範圍見附件。

Vide o âmbito de reconhecimento em anexo.

有效期至（年/月/日）
Termo da validade

2019/07/11

主席

@ Presidente

嚴肇基

嚴肇基

Im Pio Hei

本證明書含附件，分開使用無效。

O presente certificado inclui o anexo, não sendo válida a sua utilização em separado.



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件

ANEXO

編號 003/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

1 / 5

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

【對外服務】

Serviços prestados ao exterior

I. 居民身份證(DSI-1065)

Bilhete de Identidade de Residente

1. 普通申請：15 個工作天
Pedido normal: 15 dias úteis
2. 加快申請：10 個工作天
Pedido urgente: 10 dias úteis
3. 特別加快申請：3 個工作天
Pedido urgente muito: 3 dias úteis
4. 輪候辦理時間：少於 30 分鐘
Tempo de espera para ser atendido: Menos de 30 minutos
5. 每一申請接收時間：少於 30 分鐘
Tempo de atendimento por cada pedido: Menos de 30 minutos
6. 個人資料證明書 (包括無子女證明書和親屬關係證明書)：5 個工作天
Certificado de dados pessoais (Certificado comprovativo de que não tem filhos em Macau e Certificado de relação de parentesco): 5 dias úteis
7. 居住證明書：2 個工作天
Certificado de Residencia: 2 dias úteis
8. 辦理每一領證手續時間：少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do BIR: Menos de 5 minutos
9. 查詢及預約電話：接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
10. 回覆書面查詢：5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
11. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos
12. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
13. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
14. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos

II. 特區護照／旅行證(DSI-1066)

Passaporte / Título de Viagem da RAEM

15. 普通申請：10 個工作天
Pedido normal: 10 dias úteis
16. 加快申請：2 個工作天
Pedido urgente: 2 dias úteis
17. 海外郵遞申請：10 個工作天
Pedido proveniente do exterior: 10 dias úteis



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件
ANEXO

編號 003/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

身份證明局
Direcção dos Serviços de Identificação

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

2 / 5

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

18. 輪候辦理時間：少於 20 分鐘
Tempo de espera para ser atendido: Menos de 20 minutos
19. 每一證件申請接收時間：少於 7 分鐘
Tempo de atendimento por cada pedido: Menos de 7 minutos
20. 辦理每一領證手續時間：少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do Passaporte / Título de Viagem da RAEM: Menos de 5 minutos
21. 查詢及預約電話：接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
22. 回覆書面查詢：5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
23. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos
24. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
25. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
26. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos

III. 往港證(DSI-1067)

Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK

27. 普通申請：5 個工作天
Pedido normal: 5 dias úteis
28. 輪候辦理時間：少於 20 分鐘
Tempo de espera para ser atendido: Menos de 20 minutos
29. 每一證件申請接收時間：少於 7 分鐘
Tempo de atendimento por cada pedido: Menos de 7 minutos
30. 辦理每一領證手續時間：少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK: Menos de 5 minutos
31. 查詢及預約電話：接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
32. 回覆書面查詢：5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
33. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos
34. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
35. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
36. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件

ANEXO

編號 003/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

3 / 5

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

IV. 刑事紀錄(DSI-1068)

Registo Criminal

37. 刑事紀錄證明書公眾普通申請：5 個工作天
Certificado de Registo Criminal Pedido normal do público: 5 dias úteis
38. 刑事紀錄證明書公眾加快申請：2 個工作天
Certificado de Registo Criminal Pedido urgente do público: 2 dias úteis
39. 刑事紀錄證明書公眾輪候辦理時間：少於 20 分鐘
Certificado de Registo Criminal Tempo de espera para o público ser atendido: Menos de 20 minutos
40. 刑事紀錄證明書每一公眾申請接收時間(不需印指模)：少於 6 分鐘
Certificado de Registo Criminal Tempo de atendimento por cada pedido do público(Os que não precisam de tirar a impressão digital): Menos de 6 minutos
41. 刑事紀錄證明書每一公眾申請接收時間(需印指模)：少於 15 分鐘
Certificado de Registo Criminal Tempo de atendimento por cada pedido do público(Os que precisam de tirar a impressão digital): Menos de 15 minutos
42. 刑事紀錄證明書機構緊急申請 (即日取)：少於 150 分鐘
Certificado de Registo Criminal Pedido urgente de entidades (Levantamento no próprio dia): Menos de 150 minutos
43. 刑事紀錄證明書機構普通申請：15 個工作天
Certificado de Registo Criminal Pedido normal de entidades: 15 dias úteis
44. 辦理每一領證手續時間：少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do Registo Criminal: Menos de 5 minutos
45. 查詢及預約電話：接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
46. 回覆書面查詢：5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
47. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos
48. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
49. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
50. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos

V. 非牟利法人登記(DSI-1069)

Registo de Pessoa Colectiva, sem Fins Lucrativos

51. 社團證明書：12 個工作天
Certificado da Associação: 12 dias úteis
52. 辦理每一領證手續時間：少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do Certificado da Associação: Menos de 5 minutos
53. 查詢及預約電話：接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
54. 回覆書面查詢：5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
55. 證明書櫃台輪候時間：少於 15 分鐘
Tempo de espera em balcões para certificados: Menos de 15 minutos



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件

ANEXO

編號 003/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

4 / 5

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

56. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人): 少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos
57. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人): 少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
58. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人): 少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
59. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人): 少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos

VI. 國籍申請(DSI-1070)

Registo da Nacionalidade

60. 國籍證明書: 5 個工作天
Certificado da Nacionalidade: 5 dias úteis
61. 辦理每一領證手續時間: 少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do Certificado da Nacionalidade: Menos de 5 minutos
62. 查詢及預約電話: 接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
63. 回覆書面查詢: 5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
64. 證明書櫃台輪候時間: 少於 15 分鐘
Tempo de espera em balcões para certificados: Menos de 15 minutos
65. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人): 少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos
66. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人): 少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
67. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人): 少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
68. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人): 少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos

VII. 核實澳門永久性居民身份(DSI-1071)

Confirmação do Estatuto de Residente Permanente de Macau

69. 居留權證明書申請: 30 個工作天
Certificado do Direito de Residência: 30 dias úteis
70. 辦理每一領證手續時間: 少於 5 分鐘
Tempo de espera para o levantamento do Certificado do Direito de Residência: Menos de 5 minutos
71. 查詢及預約電話: 接通後 10 秒內接聽
Telefone para informações e reservas: Atendida dentro de 10 segundos
72. 回覆書面查詢: 5 個工作天
Resposta à consulta por escrito: 5 dias úteis
73. 證明書櫃台輪候時間: 少於 15 分鐘
Tempo de espera em balcões para certificados: Menos de 15 minutos
74. 取籌及服務處輪候時間(每 10 位輪候人): 少於 5 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 10 pessoas): Menos de 5 minutos



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件

ANEXO

編號 003/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

5 / 5

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

75. 取籌及服務處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas(Em cada 20 pessoas): Menos de 10 minutos
76. 領證處輪候時間(每 10 位輪候人)：少於 10 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 10 pessoas): Menos de 10 minutos
77. 領證處輪候時間(每 20 位輪候人)：少於 20 分鐘
Tempo de espera para fazer o levantamento(Em cada 20 pessoas): Menos de 20 minutos

VIII. 登記使用香港 e-道(DSI-1072)

Registo para utilização do canal-e de Hong Kong

78. 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【註：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。】

Após a sucedida conclusão de registo através de quiosque foram enviadas às entidades competentes de Hong Kong as informações relativas aos registos efectuados: 3 dias úteis 【Nota: Registo para utilização do canal-e de HK: Foram enviadas às entidades competentes de Hong Kong as informações relativas aos registos efectuados no prazo de 3 dias úteis, contados a partir do dia seguinte da sucedida conclusão de registo através de quiosques, o prazo prometido não inclui os dias do tratamento de informações de registo pelas entidades competentes de HK. Geralmente, os residentes de Macau podem utilizar os canais-e de HK cerca de 3 dias úteis após a sucedida conclusão de registo.】