

身份證明局 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設達標率	平均達標率	預設達標率	平均達標率	預設達標率	平均達標率
			2021 年		2022 年		2023 年	
1	居民身份資料廳(DIR)	居民身份證普通申請領取日期為 15 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
2		居民身份證加快申請領取日期為 10 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
3		居民身份證特別加快申請領取日期為 3 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
4		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)領取日期為 5 個工作天	95%	100%	95%	100%	95%	99.99%
5		居住證明領取日期為 2 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6		國籍證明書領取日期為 5 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7		居留權證明書領取日期為 30 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
8	旅行證件廳(DDV)	護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天	98%	99.01%	98%	99.43%	98%	99.09%
9		護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天(海外郵寄)	98%	100%	98%	99.87%	98%	100%
10		護照及旅行證加快申請取證時間為 2 個工作天	98%	99.79%	98%	99.82%	98%	99.86%
11		往港旅遊證取證時間為 5 個工作天	98%	99.43%	98%	99.86%	98%	99.99%
12		往港旅遊證郵寄申請取證時間為 5 個工作天	---	---	98%	100%	98%	100%
13	刑事紀錄處(DRC)	機構緊急申請, 取證時間少於 150 分鐘	90%	98.63%	90%	99.57%	90%	99.76%
14		機構普通申請, 取證時間少於 15 個工作天	90%	99.98%	90%	99.44%	90%	98.30%
15		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) ¹	93%	99.56%	93%	99.11%	93%	99.51%
16		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) ²	95%	99.07%	95%	99.42%	95%	99.27%

¹ 於 2021 年及 2022 年的服務質量指標為“公眾加快申請, 取證時間少於 2 個工作天”, 2023 年 1 月作出修改。

² 於 2021 年及 2022 年的服務質量指標為“公眾普通申請, 取證時間少於 5 個工作天”, 2023 年 1 月作出修改。

17	社團及財團 登記處(DRA)	社團及財團名稱可予採用證明書在接收申請後的十二個工作日內完成跟進	98%	99.26%	98%	96.7% ³	98%	98.62%
18		社團及財團證明書在接收申請後的十個工作日內完成跟進 ⁴	98%	99.91%	98%	99.83%	98%	99.54%
19		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	98%	100%	98%	100%	98%	100%
20	研究開發及檔案管理處 (DEA)	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	98%	100%	98%	100%	98%	100%
21	綜合事務廳(DAG)	一般書面查詢於5個工作天內作出回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
22		電話查詢及預約在接通後約10秒內接聽	96%	96.67%	96%	97.55%	96%	95.92% ⁵
23		每10位輪候市民在一樓取籌及詢問處的輪候時間在5分鐘內	90%	99.07%	90%	100%	90%	94.41%
24		每20位輪候市民在一樓取籌及詢問處的輪候時間在10分鐘內	90%	99.07%	90%	100%	90%	94.41%
25		每10位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在10分鐘內	95%	97.08%	95%	96.45%	95%	96.67%
26		每20位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在20分鐘內	95%	97.08%	95%	96.45%	95%	96.67%
27		領證處辦理每一領證手續時間在5分鐘內	97%	99.21%	97%	98.51%	97%	98.08%
28		輪候辦理申請的平均時間少於25分鐘	95%	98.05%	95%	96.45%	95%	88.42% ⁵
29		接收每一申請的平均時間少於18分鐘	95%	98.98%	95%	99.09%	95%	97.75%

³ 由於2022年12月19至30日期間，大部份同事陸續出現確診，在人手不足的情況下，社團及財團名稱可予採用證明書的服務承諾不達標。就此情況，已適當調配人手作出處理。

⁴ 於2021年及2022年的服務質量指標為“社團及財團證明書在接收申請後的十二個工作日內完成跟進”，2023年1月作出修改。

⁵ 由於新冠疫情累積了較多更換身份證及旅行證件的需求，以及暑假期間外遊增多，申請量持續增加，導致接聽熱線及輪候時間較長出現不達標的情況。就此情況，本局除透過內部人手調配提升接待能力外，亦透過行政法務範疇跨部門人力支援，遂於2023年7月6日起至9月增加辦證服務時間。

30		經電子方式提出的證明書申請在即日或下一工作天發出	---	---	92%	97.36%	92%	93.72%
31		意見、建議、異議、投訴的處理時間為 45 天	100%	100%	100%	100%	100%	98.41% ⁶
32		3 個工作天內回覆當事人本局已開立相關卷宗	98%	100%	98%	100%	98%	99.75%

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。

⁶ 2023 年共有 3 個個案未能於 45 天內完成歸檔，經檢視情況，其中 2 個個案因文件往來傳送延誤、1 個個案因調查需時。針對上述原因，本局已採取相應的改善措施，包括提醒處理的人員密切留意個案的處理進度，適時作出跟進，以及優化投訴管理系統，增設定時電郵提醒功能，確保個案能按時完成。