

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		
				2025 年 4 月	2025 年 5 月	2025 年 6 月
居民身份證	居民身份證普通申請	15 個工作天	97%	100%	100%	100%
	居民身份證加快申請	10 個工作天		100%	100%	100%
	居民身份證特別加快申請	3 個工作天		100%	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%	99.98%	100%	99.98%
	經電子方式提出的證明書申請	即日或下一工作天	92%	98.26%	97.61%	98.38%
	居住證明申請	2 個工作天	100%	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%	100%	99.99%	100%
	特區護照/旅行證加快申請	2 個工作天		100%	100%	100%
	特區護照/旅行證海外郵寄申請	10 個工作天		100%	100%	100%
往港旅遊證	往港旅遊證普通申請	5 個工作天	98%	100%	100%	100%
	往港旅遊證郵寄申請	5 個工作天	98%	100%	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%	98.73%	98.55%	97.70%
	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	95%	98.77%	98.51%	97.62%
	經電子方式提出的證明書申請	即日或下一工作天	92%	100%	100%	100%
	刑事紀錄證明書機構緊急申請(即日取)	少於 150 分鐘	90%	100%	100%	100%
	刑事紀錄證明書機構普通申請	15 個工作天		100%	100%	100%
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%	98.15%	98.36%	98.82%
	社團及財團證明書申請	10 個工作天		99.91%	99.79%	99.60%
	經電子方式提出的證明書申請	即日或下一工作天	92%	95.70%	95.34%	90.41%
	經“商社通”提出的已成立社團或財團之領導架構證明書申請，最新的領導架構已獲確認，且已提交會議紀錄正本作鑑證，並在“商社通”內提出證明書申請	提交會議紀錄後 3 個工作天內完成	98%	100%	98.46%	100%
國籍證明書	國籍證明書申請	5 個工作天	100%	100%	100%	100%
居留權證明書	居留權證明書申請	30 個工作天	97%	100%	100%	100%
接待	查詢及預約電話	接通後約 10 秒內接聽	96%	97%	97%	96%
	取籌及服務處(每 10 位輪候人)	少於 5 分鐘	90%	100%	100%	100%
	取籌及服務處(每 20 位輪候人)	少於 10 分鐘		100%	100%	100%
	領證處輪候時間(每 10 位輪候人)	少於 10 分鐘	95%	97%	97%	98%
	領證處輪候時間(每 20 位輪候人)	少於 20 分鐘		97%	97%	98%
	輪候辦理申請的平均時間	少於 25 分鐘	95%	100%	100%	99%
	接收每一申請的平均時間	少於 18 分鐘	95%	96%	96%	98%
	辦理領證手續的平均時間	少於 5 分鐘	97%	99%	100%	99%
處理查詢和意見	回覆一般書面查詢	5 個工作天	98%	100%	100%	100%
	意見/建議/異議/投訴	45 天	100%	93.75%(a)	100%	40%(b)
	回覆當事人本局已開立相關卷宗	3 個工作天	98%	100%	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 小時	95%	100%	100%	100%

- (a) 由於個案(CC-25-30)具複雜性，需跟進相關法律規定，故未能於 45 天內完成內完成歸檔。對於該個案，本局已密切留意情況，適時作出跟進。
- (b) 處理需時。

備註：

1. 上述承諾時間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及往港旅遊證的郵寄申請，承諾時間是由本局收齊所需文件之翌日起計算，不包括郵寄所需時間。
3. 電子方式提出申請的途徑包括自助辦證機、一戶通或商社通的手機應用程式。
4. 經電子方式提出的證明書申請，且符合即日領取的條件，承諾時間是按當天接收申請的時間而發出。
 - 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。
 - 領取地點：“智取易”智能文件櫃
接收申請後兩個工作天可領取。
 - 領取地點：橫琴“智取易”智能文件櫃及橫琴深合區政務服務中心的澳門辦事專窗
預計取證日期再加 5 個工作天。
5. 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。
6. 在輪候籌所示預計辦理時間之後到達本局者，將另作安排。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 登記使用香港 e-道：一般情況下，成功登記後約 3 小時，便可使用香港 e-道入出境香港。
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。