



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
			2015 年		2016 年		2017 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%	99.98%	97%	100%	97%	100%
4		輪候辦理時間少於 30 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
5		每一申請的接收時間少於 30 分鐘	95%	100%	95%	100%	95%	100%
6		個人資料證明書(包括無子女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%	100%
7		居住證明書領取日期為 2 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	99.67% ¹
8		國籍證明書領取日期為 5 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9		居留權證明書領取日期為 30 個工作天	95%	100%	95%	100%	97% ²	100%
10	旅行證件廳 (DDV)	護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天	97%	99.27%	97%	98.22%	97%	98.77%
11		護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天(海外郵寄)	97%	99.97%	97%	100%	97%	100%
12		護照及旅行證加快申請取證時間為 2 個工作天	97%	99.99%	97%	99.94%	97%	99.82%
13		往港旅遊證取證時間為 5 個工作天	97%	98.54%	97%	99.26%	97%	99.66%

¹ 在 2017 年 11 月份的申請，由於其中一份申請錯誤分發予其他人員，以致延誤製作證明書的時間。

² 於 2015 年及 2016 年的預設達標率為 95%，2017 年 1 月作出修改。

14		每一申請的接收時間少於 7 分鐘	95%	100%	95%	96.15%	95%	87.99% ³
15		輪候辦理時間少於 20 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	95%	100%	95%	97.6%	95%	99.75%
16	刑事紀錄處 (DRC)	機構緊急申請, 取證時間少於 150 分鐘	90%	97.37%	90%	95%	90%	94.04%
17		機構普通申請, 取證時間少於 15 個工作天	90%	99.64%	90%	97.14%	90%	92.21%
18		公眾加快申請, 取證時間少於 2 個工作天	93%	99.88%	93%	99.84%	93%	99.78%
19		公眾普通申請, 取證時間少於 5 個工作天	95%	99.8%	95%	99.78%	95%	99.85%
20		每一公眾申請的接收時間:需印指模者少於 15 分鐘, 不需印指模者少於 6 分鐘	90%	100%	90%	97.29%	90%	96.44%
21		輪候時間少於 20 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	90%	100%	90%	98.23%	90%	99.42%
22		行政暨財政處(DAF)	所有社團證明書申請在接收申請後的十二個工作日內完成跟進	98%	99.53%	98%	99.39%	98%
23	組織暨資訊廳 (DOI)	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%
24	輔助領導小組 (GAD)	一般書面查詢於 5 個工作天內作出回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
25		電話查詢及預約在接通後約 10 秒內接聽	96%	96.75%	96%	96.58%	96%	97.25%
26		市民在一樓證明書櫃台的輪候時間在 15 分鐘內	94%	99.67%	94%	95.25%	94%	97.75%
27		每 10 位輪候市民在一樓取籌及服務處的輪候時間在 5 分鐘內	90%	98.25%	90%	96.25%	90%	97.92%
28		每 20 位輪候市民在一樓取籌及服務處的輪候時間在 10 分鐘內 ³	90%	98.25%	90%	96.25%	90%	98.42%
29		每 10 位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在 10 分鐘內	95%	96.75%	95%	97.25%	95%	98.75%
30		每 20 位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在 20 分鐘內	95%	96.75%	95%	97.25%	95%	100%
31		領證處辦理每一領證手續時間在 5 分鐘內 ⁴	95%	98.33%	97% ⁵	97.75%	97%	100%
32		意見、建議、異議、投訴的處理時間為 45 天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
33		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%	100%

³ 原因尚在分析中。

⁴ 於 2014 年及 2015 年的服務質量指標為“每 1 位輪候市民在一樓領證處及證明書櫃台的輪候時間在 5 分鐘內”，2016 年 7 月作出修改。

⁵ 於 2014 年及 2015 年的預設達標率為 95%，2016 年 3 月作出修改。

本局服務承諾的達標情況，與過往兩年相同，大部份服務質量指標的平均達標率均達到標準。另外，本局亦會根據實際執行的情況，每年對服務質量指標及預設的達標率作審視，訂定合適的質量指標。

完