



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
			2017 年		2018 年		2019 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%	99.99%	95%	100%
5		居住證明領取日期為 2 個工作天	100%	99.67% ¹	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	97%	98.77%	97%	98.75%	98%	99.02%
9		護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天(海外郵寄)	97%	100%	97%	100%	98%	100%
10		護照及旅行證加快申請取證時間為 2 個工作天	97%	99.82%	97%	99.91%	98%	99.92%
11		往港旅遊證取證時間為 5 個工作天	97%	99.66%	97%	99.80%	98%	100%
12	刑事紀錄處(DRC)	機構緊急申請, 取證時間少於 150 分鐘	90%	94.04%	90%	98.43%	90%	97.76%
13		機構普通申請, 取證時間少於 15 個工作天	90%	92.21%	90%	99.90%	90%	99.87%
14		公眾加快申請, 取證時間少於 2 個工作天	93%	99.78%	93%	99.82%	93%	99.8%

¹ 因內部流程出錯, 以致延誤製作證明書的時間。

15		公眾普通申請, 取證時間少於 5 個工作天	95%	99.85%	95%	99.69%	95%	99.69%
16	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%	98%	98%	98.71%	98%	98.88%
17		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			98%	99.77%	98%	99.89%
18	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%
19	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%
20		電話查詢及預約在接通後約 10 秒內接聽	96%	97.25%	96%	97.75%	96%	97%
21		市民在九樓證明書櫃台的輪候時間在 15 分鐘內	94%	97.75%	94%	96.83%	---	---
22		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%	97.92%	90%	98.75%	90%	100%
23		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%	97.92%	90%	98.75%	90%	100%
24		每 10 位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在 10 分鐘內	95%	98.75%	95%	96.92%	95%	96.67%
25		每 20 位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在 20 分鐘內	95%	98.75%	95%	96.92%	95%	96.67%
26		領證處辦理每一領證手續時間在 5 分鐘內	97%	100%	97%	98.33%	97%	98.81%
27		輪候辦理申請的平均時間少於 25 分鐘	---	---	---	---	95%	92.32% ⁵
28		接收每一申請的平均時間少於 18 分鐘	---	---	---	---	95%	98.08%
29		輪候辦理時間(居民身份證)少於 30 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	95%	100%	95%	98.75%	---	---
30		每一申請的接收時間少於 30 分鐘(居民身份證)	95%	100%	95%	99.92%	---	---
31		輪候辦理時間(特區護照/旅行證)少於 20 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	95%	99.75%	95%	95.25%	---	---
32		每一申請的接收時間少於 7 分鐘(特區護照/旅行證)	95%	87.99% ²	95%	93.58% ³	---	---
33		輪候辦理時間(往港旅遊證)少於 20 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	95%	99.75%	95%	92.25% ⁴	---	---

² 市民在辦理過程中查詢的問題較多, 以致延長辦理時間。

³ 因應“一窗式”服務櫃檯的整合性質量指標於 2019 年 1 月 1 日起實施, 故在 2018 年 10 月至 12 月期間未能整合數據反映達標情況。

⁴ 2018 年 10 月 26 日推行“一窗式”服務櫃檯, 為此, 需先安排申請櫃檯整合“一窗式”服務櫃位, 承諾時間調整中。

⁵ 因應離島政府綜合服務中心於 2019 年啟用, 需調派六位駐中華廣場的同事往離島中心工作, 但中華廣場的辦證數量未有減少, 故出現因人手不足導致不達標的情況。另外, 假期前後及暑假期間辦證人流增加, 尤以未成年人及嬰兒的申請佔多數, 亦引起遲籌現象。

34	每一申請的接收時間少於 7 分鐘(往港旅遊證)	95%	87.99% ²	95%	96.58%	---	---
35	刑事紀錄證明書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%	96.44%	90%	97.17%	---	---
36	輪候辦理時間(刑事紀錄證明書)少於 20 分鐘(由輪候籌上的預計辦理時間計)	90%	99.42%	90%	95.50%	---	---
37	意見、建議、異議、投訴的處理時間為 45 天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
38	3 個工作天內回覆當事人本局已開立相關卷宗	98%	100%	98%	99.42%	98%	100%

*因推出“一窗式”服務櫃檯，由 2019 年起，“輪候辦理時間”、“接收申請時間”及“領證手續的輪候時間”的服務質量指標更改為：輪候辦理申請的平均時間少於 25 分鐘，達標率 95%；接收每一申請的平均時間少於 18 分鐘，達標率 95%；辦理領證手續的平均時間少於 5 分鐘，達標率 97%。

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。