



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
			2016年		2017年		2018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%	99.67%	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	95%	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%	98.22%	97%	98.77%	97%	98.75%
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%	97%	100%
10		護照及旅行證加快申請取證時間為 2 個工作天	97%	99.94%	97%	99.82%	97%	99.91%
11		往港旅遊證取證時間為 5 個工作天	97%	99.26%	97%	99.66%	97%	99.80%
12	刑事紀錄處(DRC)	機構緊急申請, 取證時間少於 150 分鐘	90%	95%	90%	94.04%	90%	98.43%
13		機構普通申請, 取證時間少於 15 個工作天	90%	97.14%	90%	92.21%	90%	99.90%
14		公眾加快申請, 取證時間少於 2 個工作天	93%	99.84%	93%	99.78%	93%	99.82%
15		公眾普通申請, 取證時間少於 5 個工作天	95%	99.78%	95%	99.85%	95%	99.69%

16	社團及財團	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%	98.71%
17	登記處*(DRA)	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%	99.39%	98%	98%		98%	99.77%
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%	96.58%	96%	97.25%		96%	97.75%
21		市民在九樓證明書櫃台的輪候時間在 15 分鐘內	94%	95.25%	94%	97.75%		94%	96.83%
22		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%	96.25%	90%	97.92%		90%	98.75%
23		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	90%	96.25%	90%	97.92%		90%	98.75%
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%	97.25%	95%	98.75%		95%	96.92%
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%	97.25%	95%	98.75%		95%	96.92%
26		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%	100%		95%	98.75%
27		每一申請的接收時間少於 30 分鐘(居民身份證)*	95%	100%	95%	100%		95%	99.92%
28		領證處辦理每一領證手續時間在 5 分鐘內*	97%	97.75%	97%	100%		97%	98.33%
29		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%	97.6%	95%	99.75%		95%	95.25%
30		每一申請的接收時間少於 7 分鐘(特區護照/旅行證)*	95%	96.15%	95%	87.99%		95%	93.58%
31		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%	97.6%	95%	99.75%		95%	92.25%
32		每一申請的接收時間少於 7 分鐘(往港旅遊證)*	95%	96.15%	95%	87.99%		95%	96.58%
33		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%	97.29%	90%	96.44%		90%	97.17%
34		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%	98.23%	90%	99.42%		90%	95.50%
35		意見、建議、異議、投訴的處理時間為 45 天	100%	100%	100%	100%		100%	100%
36		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%	99.42%

*第 29/2017 號行政法規《身份證明局的組織及運作》已於 2017 年 12 月 14 日生效，鑒於組織架構的調整，需作下列的資料更新。

- a. 為清晰本局發出證明書的類別，將服務質量指標“個人資料證明書(包括無子女證明書和親屬關係證明書)”更改為“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)”。
- b. 服務質量指標“居住證明書”更正為“居住證明”。
- c. 服務項目“非牟利法人登記”名稱更改為“社團及財團登記”。
- d. 服務質量指標“社團證明書”分拆為“社團及財團證明書”及“社團及財團名稱可予採用證明”。
- e. 服務質量指標“輪候辦理時間”、“每一申請接收時間”及“辦理領證手續時間”統一移到“接待”欄目。

服務質量指標“輪候辦理時間”、“每一申請接收時間”及“辦理領證手續時間”統一移到“接待”欄目。

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。

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。