

對外服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率*	達標率	達標率*	達標率	達標率*
			2016		2017		2018	
1	接收及處理與民政事務有關的投訴及建議	15個工作天內就電話及親臨投訴作回覆【承諾時間是從接獲市民電話或親臨翌日起計；承諾於十五個工作天內回覆當事人有關個案跟進情況或結果。】	88%	93%	88%	98%	88%	98%
2		1個工作天內對市民在非辦公時間作出電話留言意見進行跟進【承諾於緊隨的首個工作日內將意見輸入系統轉介相關部門跟進，並致電回覆投訴者個案正跟進中。】	95%	100%	95%	100%	98%	100%
3		1個工作天內就電子郵件投訴作回覆【承諾於緊隨的首個工作日內將意見輸入系統轉介相關部門跟進，並以電郵初覆投訴者個案正跟進中。】	95%	100%	95%	100%	98%	100%
4	租借民政總署轄下場地及設施	6個工作天內批覆借用九澳戶外體驗營的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
5		15個工作天內批覆活動中心場地借用申請【三個月內之場地申請】	90%	100%	93%	100%	93%	100%
6	參觀或導賞服務	14個工作天內完成需要車輛接載服務之澳門基本法紀念館專場導賞預約 <sup>(a)</sup>	100%	100%	100%	92% <sup>(b)</sup>	100%	100%
7		6個工作天內完成不需要車輛接載服務之澳門基本法紀念館專場導賞預約 <sup>(a)</sup>					100%	100%
8		3個工作天內批覆預約參觀環境資訊中心的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
9		15個工作天內完成自然導賞的團體預約服務	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10		25個工作天內完成金像農場的活動申請	95%	100%	100%	100%	100%	100%
11		10個工作天內批覆民政總署大樓導賞服務預約申請	90%	100%	100%	100%	100%	100%
12	犬隻准照	1個工作天內發出犬隻准照新申請或續期	99%	100%	100%	100%	100%	100%
13	動物植入晶片服務	1個工作天內為動物植入晶片	99%	100%	100%	100%	100%	100%
14	領回被扣押犬隻	1個工作天內批覆領回被扣押犬隻的申請	99%	100%	99%	100%	100%	100%
15	動物健康證明書	1個工作天內發出動物健康證明書	99%	100%	99%	100%	100%	100%
16	競賽動物准照	30個工作天內批覆競賽動物准照續期（馬或狗）的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
17	其他動物的准照—馬	30個工作天內批覆其他動物准照續期（馬）的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
18	活動物進口准照	3個工作天內批覆活動物進口准照申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
19	預防狂犬病防疫注射	1個工作天內為犬隻注射預防狂犬病疫苗	99%	100%	100%	100%	100%	100%
20	活動物轉口檢疫	3個工作天內批覆活動物轉口檢疫的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
21	動物醫療護理	1個工作天內完成動物醫療護理之應診	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22	傷人動物的隔離檢疫	1個工作天內批覆傷人動物進行隔離檢疫的申請	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%
23	產生入口/出口效力聲明書	3個工作天內產生入口效力聲明書	99%	100%	99%	100%	99%	100%
24		3個工作天內產生出口效力聲明書	99%	100%	99%	100%	99%	100%
25	瀕危野生動物進口檢疫	3個工作天內批覆瀕危野生動物進口檢疫的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
26	犬隻報失	1個工作天內發出遺失犬隻聲明	99%	100%	99%	100%	99%	100%
27	寵物遺體火化服務—取回以容器盛載的骨灰	30個工作天內完成寵物遺體火化服務—取回以容器盛載的骨灰	90%	100%	90%	100%	90%	100%
28	進口准照/報單之辦理手續及預約檢疫	1個工作天內批覆進口准照/報單之辦理手續及預約檢疫	99%	100%	99%	100%	99%	100%
29	零售漁獲場所准照	30個工作天內批覆零售漁獲場所准照續期的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
30	零售蔬菜場所准照	30個工作天內批覆零售蔬菜場所准照續期的申請	99%		99%	100%	99%	100%
31	零售（新鮮肉類/冰鮮肉類/急凍肉類）場所准照	30個工作天內批覆零售（新鮮肉類/冰鮮肉類/急凍肉類）場所准照續期的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
32	進口（冰鮮肉類/急凍肉類/肉類製品）場所登記	30個工作天內批覆進口（冰鮮肉類/急凍肉類/肉類製品）場所登記續期的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
33	街市攤位的租賃	5個工作天內完成街市空置攤位中籤者辦理租賃手續	99%	100%	99%	100%	99%	100%
34		10個工作天內批覆取消街市攤位之租賃的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
35	更改街市攤位內之設備申請	10個工作天內完成批覆更改街市攤位內之設備申請【不包括涉及鑲嵌設備或諮詢工程技術意見之申請】	100%	99% <sup>(i)</sup>	100%	100%	100%	100%

對外服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率*	達標率	達標率*	達標率	達標率*
			2016		2017		2018	
36	街市攤位承租人申請休假、發出證明書以及其它事項之申請	15個工作天內發出街市攤位承租人證明書	99%	100%	99%	100%	99%	100%
37		10個工作天內批覆街市攤位承租人之一般休假申請	99%	100%	99%	97% <sup>(i)</sup>	99%	99%
38	小販牌照的發出	5個工作天內發出新小販准照	99%	100%	99%	93% <sup>(k)</sup>	99%	94% <sup>(k)</sup>
39		10個工作天內批覆小販牌照的續牌申請	98%	99%	98%	100%	98%	100%
40		10個工作天內審批取消小販准照之申請	99%	80% <sup>(k)</sup>	99%	100%	99%	100%
41	小販其他申請事項（准照項目的更改）	22個工作天內批覆取消小販協助人之申請	90%	100%	90%	80% <sup>(l)</sup>	90%	78% <sup>(l)</sup>
42	臨時售賣准照	6個工作天內發出爆竹燃放區出售小食臨時售賣准照	100%	100%	100%	100%	100%	100%
43		6個工作天內發出爆竹火箭及煙花臨時售賣准照	100%	100%	100%	100%	100%	100%
44		6個工作天內發出傳統節日特別臨時售賣准照	100%	98% <sup>(m)</sup>	100%	100%	100%	N/A
45	安葬於一般使用墓地	3個工作天內批覆安葬於一般使用墓地的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
46	延長一般使用墓地使用權	3個工作天內審批延長一般使用墓地使用權的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
47	合葬於“永久墓地”	5個工作天內批覆合葬於“永久墓地”的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
48	在墓地或墓室進行工程准照	3個工作天內批覆在墓地或墓室進行工程准照的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
49	將骨灰、骨殖或遺骸遷出墳場	3個工作天內批覆將骨灰、骨殖或遺骸遷出墳場的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
50	起葬	3個工作天內發出起葬准照	98%	100%	98%	100%	98%	100%
51	骨殖箱	3個工作天內審批賦予骨殖箱的使用權	98%	100%	98%	100%	98%	100%
52	骨灰箱	3個工作天內審批賦予骨灰箱的使用權	98%	100%	98%	100%	98%	100%
53	合葬骨殖 / 骨灰	3個工作天內批覆合葬骨殖 / 骨灰的申請	98%	100%	98%	99%	98%	100%
54	臨時安放遺骸准照	3個工作天內發出臨時安放遺骸准照	98%	100%	98%	100%	98%	100%
55		3個工作天內發出臨時安放遺骸准照續期	98%	100%	98%	100%	98%	100%
56	在墳場小教堂舉行宗教儀式	3個工作天內批覆在墳場小教堂舉行宗教儀式的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
57	證明書-死者記錄	30個工作天內為經濟+C63局提供瀕危類動物進口准照技術意見	98%	100%	98%	100%	98%	100%
58	私人墳場安葬	3個工作天內批覆私人墳場安葬的申請	100%	99% <sup>(n)</sup>	100%	100%	100%	100%
59	民政總署人員在私人墳場監察起葬	3個工作天內批覆民政總署人員在私人墳場監察起葬的申請	100%	100%	100%	100%	100%	100%
60	民政總署人員在私人墳場監察移葬	3個工作天內批覆民政總署人員在私人墳場監察移葬的申請	100%	100%	100%	100%	100%	100%
61	長期占用公地准照	10個工作天內批覆補領長期占用公地准照	90%	100%	90%	100%	90%	100%
62	公共街道臨時占用准照—其他	15個工作天內批覆公共街道臨時占用准照—其他的首次申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	N/A	N/A	85%	95%	85%	94%
63	公共街道臨時占用准照—圍板及排柵	15個工作天內批覆公共街道臨時占用准照（圍板及排柵）的申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	90%	98%	90%	99%	90%	99%
64	長期廣告及招牌准照	15天內批覆長期廣告及招牌准照的申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	95%	90% <sup>(o)</sup>	95%	100%	95%	99%
65	行政准照—色情物品之銷售	10個工作天內批覆行政准照—色情物品之銷售之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
66	行政准照—遊戲機中心	10個工作天內批覆行政准照—遊戲機中心之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
67	行政准照—洗衣店	10個工作天內批覆行政准照—洗衣店之更改持牌人的申請 <sup>(c)</sup>	90%	100%	90%	100%	90%	100%
68	行政准照—漂染店	10個工作天內批覆行政准照—漂染店之更改持牌人的申請 <sup>(c)</sup>			90%	100%	90%	100%
69	行政准照—保齡球場	10個工作天內批覆行政准照—保齡球場之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
70	行政准照—桌球室	10個工作天內批覆行政准照—桌球室之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
71	行政准照—電影院	10個工作天內批覆行政准照—電影院之更改持牌人的申請 <sup>(d)</sup>	90%	100%	90%	100%	90%	100%
72	行政准照—劇院	10個工作天內批覆行政准照—劇院之更改持牌人的申請 <sup>(d)</sup>			90%	100%	90%	100%
73	行政准照—影演項目	10個工作天內批覆行政准照—影演項目之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
74	行政准照—網吧	10個工作天內批覆行政准照—網吧之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%

對外服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率*	達標率	達標率*	達標率	達標率*
			2016		2017		2018	
75	行政准照—武器及彈藥貿易准照**	10個工作天內批覆補領行政准照—武器及彈藥貿易准照 <sup>(b)</sup>	90%	100%	90%	100%	90%	100%
76	行政許可—美容院	11個工作天內批覆美容院之預先通知書的申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	100%	100%	100%	99% <sup>(b)</sup>	100%	100%
77	行政許可—髮型屋及理髮店	11個工作天內批覆理髮店及髮型屋之預先通知書的申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	100%		100%	100%	100%	100%
78	飲料及飲食場所牌照	10個工作天內批覆更改飲料及飲食場所牌照持牌人的申請	95%	73% <sup>(a)</sup>	95%	94% <sup>(a)</sup>	95%	92% <sup>(a)</sup>
79		10個工作天內批覆更改飲料及飲食場所牌照的場所名稱的申請	95%	68% <sup>(a)</sup>	95%	92% <sup>(a)</sup>	95%	90% <sup>(a)</sup>
80	燃放火箭及煙花的准照	12個工作天內批覆燃放火箭及煙花的准照申請 <sup>(b)</sup>	95%	100%	95%	100%	95%	100%
81	燃放爆竹的許可**	7個工作天內批覆燃放爆竹的許可申請【若申請人在燃放爆竹前四十八小時未接獲有關部門之任何決定通知，則按照11月3日第49/98/M號法令第三章第六條第二款之規定，該申請已獲許可】 <sup>(b)</sup>	95%	100%	95%	100%	95%	100%
82	宣傳物品的准照	15天內批覆宣傳物的准照（橫額／海報／小旗）【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	95%	98%	95%	99%	95%	100%
83	度量衡器具檢定	13個工作天內批覆度量衡器具檢定的申請【不包括檢定值超過35公斤之度量衡器具】	95%	99%	95%	100%	95%	100%
84	車輛上的廣告准照	15天內批覆車輛上的廣告准照的申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	95%	100%	95%	92% <sup>(t)</sup>	95%	100%
85	行政許可—在向公眾開放之娛樂場所或中心經營之娛樂活動	10個工作天內批覆行政許可—在向公眾開放之娛樂場所或中心經營之娛樂活動之更改持牌人的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
86	行政許可—拍賣會	7個工作天內完成拍賣會行政許可申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
87	露天茶座准照	1個工作天內批覆露天茶座准照續期的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
88	植物檢疫	60分鐘內完成植物檢疫預約申請服務【申請人須於擬辦理植物檢疫前的一個工作天致電預約】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
89	喬木及灌木准照服務	15個工作天內發出樹木數量20株或以下之砍伐喬木及灌木准照【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	90%	94%	90%	92%	90%	90%
90		20個工作天內發出樹木數量21株至50株之砍伐喬木及灌木准照【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	90%	100%	90%	100%	90%	75% <sup>(s)</sup>
91		25個工作天內發出樹木數量51株或以上之砍伐喬木及灌木准照【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
92	植物衛生證明書	5個工作天發出植物衛生證明書	90%	100%	90%	100%	90%	100%
93	檢驗樓宇供水系統	18個工作天內完成檢驗樓宇供水系統	95%	100%	95%	100%	95%	100%
94	登錄在民政總署邀請執行工程的建築商名單之申請	30個工作天內完成審批登錄在民政總署邀請執行工程的建築商名單之申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
95	關於門牌及/或其它地籍資料的證明書之申請	12個工作天內批覆關於門牌及/或其它地籍資料的證明書之申請	95%	95%	95%	95%	95%	94% <sup>(t)</sup>
96	門牌發給之申請	15個工作天內批覆門牌發給之申請【不包括需命名街道之申請】 <sup>(c)</sup>	95%	98%	95%	97%	95%	96%
97	在澳門公共街道開挖坑道的工程准照	12個工作天內批覆在澳門公共街道開挖坑道的工程准照【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】 <sup>(t)</sup>	95%	99%	95%	97%	95%	97%
98	在澳門公共街道渠道接駁的工程准照	10個工作天內批覆在澳門公共街道渠道接駁的工程准照	90%	99%	90%	91%	90%	92%
99	安裝空調系統排水管道工程准照的申請	10個工作天內批覆安裝空調系統排水管道工程准照的申請	95%	100%	95%	100%	95%	100%
100	在技術走廊安裝或維修管線	10個工作天內批覆在技術走廊安裝或維修管線	90%	100%	90%	100%	90%	100%
101	更改行人道工程准照	13個工作天內批覆更改行人道工程准照【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	90%	96%	90%	98%	90%	80% <sup>(u)</sup>
102	生存證明書**	3個工作天內發出生存證明書 <sup>(b)</sup>	98%	100%	98%	100%	98%	100%
103	公共地方總規章—繳交罰款	4分鐘內完成公共地方總規章繳交罰款程序	97%	100%	97%	100%	97%	100%
104	學校巡迴展	15個工作天內完成學校巡迴展申請	95%	100%	95%	100%	95%	100%
105	澳門大熊貓之門票售賣	5分鐘內完成澳門大熊貓之門票售賣程序【包括已預留及非預留20張以下門票情況】	95%	99%	95%	99%	95%	99%

## 對外服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率*	達標率	達標率*	達標率	達標率*
			2016		2017		2018	
106	臨時廣告准照	15天內批覆臨時廣告准照的首次申請【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】	95%	100%	95%	100%	95%	100%
107	骨殖火化服務	3個工作天內批覆骨殖火化服務的申請	95%	100%	98%	100%	98%	100%
108	樹葬	3個工作天內批覆樹葬服務的申請	95%	100%	95%	100%	95%	100%
109	“民政之友”會員卡的申請	13個工作天內批覆“民政之友”會員卡的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
110	民政總署網上帳號的申請	5個工作天內批覆民政總署網上帳號的申請 <sup>(e)</sup>	N/A	N/A	N/A	N/A	90%	100%

本署共有110項對外服務質量指標已推行服務承諾。2018年的對外服務質量指標中，共有102項對外服務質量指標達到預設達標率。另外，對外服務質量指標預設達標率錄得100%，共有74項，效果尚令人滿意。

註：

- (a) 於2018年服務質量指標分拆為“14個工作天內完成需要車輛接載服務之澳門基本法紀念館專場導賞預約”及“6個工作天內完成不需要車輛接載服務之澳門基本法紀念館專場導賞預約”
- (b) 於2019年取消服務質量指標“10個工作天內批覆補領行政准照—武器及彈藥貿易准照”、“12個工作天內批覆燃放火箭及煙花的准照申請”、“7個工作天內批覆燃放爆竹的許可申請【若申請人在燃放爆竹前四十八小時未接獲有關部門之任何決定通知，則按照11月3日第49/98/M號法令第三章第六條第二款之規定，該申請已獲許可】”及“3個工作天內發出生存證明書”
- (c) 於2016年的服務質量指標為“10個工作天內批覆行政准照—洗衣店及漂染廠之更改持牌人的申請”
- (d) 於2016年的服務質量指標為“10個工作天內批覆行政准照—電影院及劇院之更改持牌人的申請”
- (e) 於2016年的服務質量指標為“15個工作天內批覆門牌發給之申請”
- (f) 於2016年的服務質量指標為“13個工作天內批覆在澳門公共街道開挖坑道的工程准照【諮詢實體意見不包括在服務承諾時間內】”
- (g) 於2018年新增服務質量指標“5個工作天內批覆民政總署網上帳號的申請”
- (h) 參觀或導賞服務未能達標的原因是行政程序延誤。
- (i) 更改街市攤位內之設備申請未能達標的原因是由於提督街市有部分攤檔重整工程，因此將有關承租人之申請書集合後方往上呈請。
- (j) 街市攤位承租人申請休假、發出證明書以及其它事項之申請未能達標的原因是行政程序延誤。
- (k) 小販牌照的發出未能達標的原因是行政程序延誤。
- (l) 小販其他申請事項（准照項目的更改）未能達標的原因是行政程序延誤；過期個案主要是收到服務必須遞交之文件時，正值在2018年度小販准照續期期間，同時亦等待行政長官批示豁免批示，及為避免市民多次往返辦理續期手續，因而導致過期。
- (m) 臨時售賣准照未能達標的原因是行政程序延誤。
- (n) 私人墳場安葬未能達標的原因是行政程序延誤。
- (o) 長期廣告及招牌准照未能達標的原因是行政程序延誤。
- (p) 行政許可—美容院未能達標的原因是行政程序延誤。
- (q) 飲料及飲食場所牌照未能達標的原因是行政程序延誤；飲食牌照系統問題；由於牌照續期與更改場所名稱同時進行申請，而其續期申請由於違例第19條，故須覆查後才可對有關申請作出審批、諮詢道路處意見及等候申請人更正資料。
- (r) 車輛上的廣告准照未能達標的原因是行政程序延誤。
- (s) 喬木及灌木准照未能達標的原因是行政程序延誤。
- (t) 關於門牌及/或其它地籍資料的證明書之申請未能達標的原因是行政程序延誤。
- (u) 更改行人道工程准照未能達標的原因是行政程序延誤。

就以上服務質量指標未能達標所採取的改善措施方面，本署將定期檢討內部流程、加強團隊溝通，藉此提高服務效率。

$\beta$  上述承諾時間是從遞交已填妥之表格及齊備所需文件翌日起計。

\* 數值以整數顯示。

\*\* 因應市政署成立，相關項目/質量指標由2019年1月1日轉移至其他政府部門或因職能變更而刪除。

N/A 不適用。