

## 服務承諾認可計劃

### Carta de Qualidade

序號 N.º	服務承諾項目 Itens de serviço da Carta de Qualidade	服務質量指標 Indicadores de qualidade de serviço	預設達標率 Taxa de satisfação predefinida dos indicadores
1.	國際駕駛執照 Licença Internacional de Condução	1 個工作天內發出國際駕駛執照 <sup>1</sup> A Licença Internacional de Condução será emitido no prazo de 1 dia útil <sup>1</sup>	90%
2.	車輛普通註冊編號之購買 Aquisição de número de matrícula com número normal	1 個工作天內完成申請手續 <sup>2</sup> Os trâmites serão concluídos no prazo de 1 dia útil <sup>2</sup>	95%
3.	車輛特別註冊編號之競投 Participação no leilão de número de matrícula com número especial	1 個工作天內完成申請手續 <sup>3</sup> Os trâmites serão concluídos no prazo de 1 dia útil <sup>3</sup>	95%
4.	車輛的登記 Registo de veículo	< 補領及更換車輛登記摺 > < Pedido de substituição e 2.ª via do livrete de veículo > 15 個工作天內發出車輛登記摺 <sup>4</sup> O livrete de veículo será emitido no prazo de 15 dias úteis <sup>4</sup>	95%
		< 車輛的註銷 > < Pedido de cancelamento de matrículas de veículos > 3 個工作天內註銷車輛的登記 <sup>4</sup> A matrícula será cancelada no prazo de 3 dias úteis <sup>4</sup>	95%
		< 車輛的註銷 > < Pedido de cancelamento de matrículas de veículos > 5 個工作天內移走相關車輛 <sup>5</sup> O veículo será removido no prazo de 5 dias	95%

		úteis <sup>5</sup>	
		<車輛使用牌照稅的繳納> <Pagamento de imposto de circulação> 1 個工作天內辦理車輛使用牌照稅的繳納 <sup>6</sup> O imposto será liquidado no prazo de 1 dia útil <sup>6</sup>	95%
		<申請車輛證明書> <Pedido de certidão sobre a informação de veículo> 5 個工作天內發出車輛證明書 <sup>4</sup> A certidão será emitido no prazo de 5 dias úteis <sup>4</sup>	95%
5.	重型及輕型摩托車轉讓登記 Pedido de registo de transferência de propriedade dos motociclos e ciclomotores	15 個工作天內發出車輛登記摺 <sup>4</sup> O livrete será emitido no prazo de 15 dias úteis <sup>4</sup>	95%
6.	車輛出口（臨時或永久） Pedido de declaração para exportação de veículos (temporária/definitiva)	5 個工作天內發出出口聲明書 <sup>4</sup> A declaração de exportação será emitida no prazo de 5 dias úteis <sup>4</sup>	95%
7.	車輛底盤及新發動機的進口聲明書 Pedido de declaração para importação de chassis/motores novos	15 個工作天內發出進口聲明書 <sup>4</sup> A declaração para importação será emitida no prazo de 15 dias úteis <sup>4</sup>	95%
8.	工業機器及舊發動機的進口聲明書 Pedido de declaração para importação de máquinas industriais/motores usados	15 個工作天內發出進口聲明書 <sup>4</sup> A declaração para importação será emitida no prazo de 15 dias úteis <sup>4</sup>	95%
9.	認領被移走的車輛 Pedido de levantamento de veículos rebocados	5 個工作天內領回車輛 <sup>7</sup> O levantamento de veículo será efectuado no prazo de 5 dias úteis <sup>7</sup>	95%
10.	機動車輛商標及型號核准 Aprovação de marcas e modelos de veículos motorizados	15 個工作天內回覆審批結果 <sup>4</sup> A resposta ao pedido será dada no prazo de 15 dias úteis <sup>4</sup>	90%
11.	強制性定期檢驗 Inspeção obrigatória periódica	<強制性年度檢驗> <Inspeção anual obrigatória de veículos> 1 個工作天內完成檢驗 <sup>8</sup> A inspeção será concluída no prazo de 1 dia útil <sup>8</sup>	90%
		<工業機器檢驗> <Inspeção de máquinas industriais> 1 個工作完成親臨檢驗的申請 <sup>9</sup>	90%

		O pedido da inspeção com a deslocação de pessoal será concluído no prazo de 1 dia útil <sup>9</sup>	
		<p>&lt;工業機器檢驗&gt;</p> <p>&lt;Inspeção de máquinas industriais&gt;</p> <p>10 個工作天內回覆預約外出檢驗的申請<sup>4</sup></p> <p>A resposta ao pedido de inspeção no exterior com marcação prévia será dada no prazo de 10 dias úteis<sup>4</sup></p>	90%
		<p>&lt;腳踏人力車（三輪車）的檢驗&gt;</p> <p>&lt;Inspeção de triciclos&gt;</p> <p>1 個工作天內完成親臨檢驗<sup>10</sup></p> <p>O pedido da inspeção com deslocação de pessoal será concluído no prazo de 1 dia útil<sup>10</sup></p>	90%
		<p>&lt;腳踏人力車（三輪車）的檢驗&gt;</p> <p>&lt;Inspeção de triciclos&gt;</p> <p>10 個工作天內回覆預約外出檢驗的申請<sup>4</sup></p> <p>A resposta ao pedido de inspeção no exterior com marcação prévia será dada no prazo de 10 dias úteis<sup>4</sup></p>	90%
12.	特別檢驗 Inspeção especial	<p>&lt;特別檢驗&gt;</p> <p>&lt;Inspeção especial&gt;</p> <p>10 個工作天內回覆申請安裝或更改附加配件結果<sup>4</sup></p> <p>A resposta ao pedido de instalação ou alteração de acessórios será dada no prazo de 10 dias úteis<sup>4</sup></p>	90%
		<p>&lt;特別檢驗&gt;</p> <p>&lt;Inspeção especial&gt;</p> <p>10 個工作天內回覆申請更改輪胎尺寸結果<sup>4</sup></p> <p>A resposta ao pedido de substituição de pneus de veículo com medida diferente será dada no prazo de 10 dias úteis<sup>4</sup></p>	90%
		<p>&lt;預檢&gt;</p> <p>&lt;Pré-inspeção&gt;</p> <p>1 個工作天內完成檢驗<sup>8</sup></p> <p>A inspeção será concluída no prazo de 1 dia útil<sup>8</sup></p>	90%
		<p>&lt;覆檢、特別檢驗之不合格車輛&gt;</p> <p>&lt; Reinspeção, inspeção extraordinária de</p>	90%

		<p>veículos reprovados &gt;  1 個工作天內完成檢驗<sup>8</sup>  A inspecção será concluída no prazo de 1 dia útil<sup>8</sup></p>	
		<p>&lt;更改座位或建造、改裝車輛車廂&gt;  &lt; Pedido de alteração de lotação ou construção/modificação de caixas de veículos &gt;  10 個工作天內回覆申請結果<sup>4</sup>  A resposta ao pedido será dada no prazo de 10 dias úteis<sup>4</sup></p>	90%
13.	<p>的士牌照  Alvará de táxi</p>	<p>5 個工作天內發出的士牌照現況證明書<sup>4</sup>  A certidão sobre a situação de alvará de táxi será emitida no prazo de 5 dias úteis<sup>4</sup></p>	95%
14.	<p>通行限制車輛之特別許可申請  Pedido de autorização especial para veículos alvos de restrições à circulação</p>	<p>5 個工作天內批覆通行許可的申請<sup>11</sup>  A resposta ao pedido será dada no prazo de 5 dias úteis<sup>11</sup></p>	98%
		<p>1 個工作天內批覆通行許可的申請<sup>12</sup>  A resposta ao pedido será dada no prazo de 1 dia útil<sup>12</sup></p>	98%
15.	<p>處理涉及交通事務的建議或投訴  Tratamento das opiniões e queixas relativas aos assuntos de tráfego</p>	<p>&lt;處理市民錄音留言反映意見&gt;  &lt; Tratamento das opiniões apresentadas através de gravações telefónicas pelos cidadãos &gt;  1 個工作天內對市民電話留言反映意見作出初覆<sup>13</sup>  A resposta preliminar aos cidadãos será dada no prazo de 1 dia útil<sup>13</sup></p>	90%
		<p>&lt;初覆市民電子郵件或網頁意見欄反映意見&gt;  &lt; Resposta preliminar às opiniões apresentadas pelos cidadãos, através de correio electronic ou da página “Opiniões” no sítio na Internet da DSAT &gt;  1 個工作天內就電郵或網頁意見欄的意見作出初覆<sup>14</sup>  A resposta preliminar aos cidadãos será dada no prazo de 1 dia útil<sup>14</sup></p>	85%

**備註 Observações :**

1. 適用於當天下午 4 點前收齊文件之申請，以收齊文件之翌日起計。
1. A contar do dia seguinte ao de recepção, antes das 16H00, de todos os documentos.
2. 適用於當天下午 2 點前收齊文件之申請。
2. A contar do dia de recepção, antes das 14H00, de todos os documentos.
3. 適用於當天下午 5 點前收齊文件之申請。
3. A contar do dia de recepção, antes das 17H00, de todos os documentos.
4. 以收齊文件日起計。
4. A contar do dia de recepção de todos os documentos.
5. 以註銷車輛之翌日起計，適用於要求本局處理及移走車輛的情況。
5. A contar do dia seguinte ao de cancelamento de matrícula, aplicável solicitações de tratamento/remoção apresentadas junto da DSAT.
6. 適用於在法定期間及逾期 60 天內已清繳違例罰款的車輛。
6. Aplicável a veículos com as multas liquidadas dentro do prazo legal ou até 60 dias após o termo deste.
7. 以補納車輛使用牌照稅翌日起計。
7. A contar do dia seguinte ao de liquidação do Imposto de circulação devido.
8. 以收齊文件、車輛作實物檢驗日起計。
8. A contar do dia de recepção de todos os documentos e do veículo sujeito a inspecção.
9. 適用於收齊文件、及已獲批准檢驗之工業機器。
9. Aplicável a máquinas com todos os documentos apresentados, e autorizadas a serem sujeitas a inspecção.
10. 適用於當天收齊文件、及已獲批准檢驗之車輛。
10. Aplicável a triciclos com todos os documentos apresentados no dia de inspecção, e autorizados a serem sujeitos a inspecção.
11. 以收齊文件之翌日起計；適用於首次申請的情況。
11. A contar do dia seguinte ao de recepção de todos os document, aplicável ao primeiro pedido.
12. 以收齊文件之翌日起計；適用於隨後申請的情況。
12. A contar do dia seguinte ao de recepção de todos os document, aplicável aos pedidos seguintes.
13. 適用於具本地電話聯絡方式的情況，並承諾於緊隨的首個工作天內致電聯絡市民瞭解反映的內容，及回覆市民會將個案交相關部門跟進。
13. Aplicável a opiniões apresentadas em conjunto com o telefone de contacto local. A resposta visa recolher pormenores junto dos respectivos cidadãos, informando estes que as opiniões deles serão entregues aos departamentos competentes para acompanhamento.
14. 承諾於緊隨的首個工作天內將意見輸入系統轉交相關部門跟進，並回覆市民個案跟進中。
14. No primeiro dia após o da recepção das opiniões, estas serão introduzidas no sistema e encaminhadas aos departamentos competentes para acompanhamento, informando ao mesmo tempo os respectivos cidadãos que as opiniões deles estão ser acompanhadas.