

		respostas e seguimento dentro de 5 dias úteis.							
4.	<p>專人跟進投資者在澳門的投資計劃</p> <p>Serviço personalizado aos investidores, na implementação dos seus projectos de investimento local</p>	<p>在收到投資者提交在澳之初步投資計劃後，可於兩個工作天內安排專人跟進。</p> <p>Prestação do serviço personalizado ao investidor no prazo de 2 dias úteis após a entrega do anteprojecto de investimento em Macau.</p>	<p>投資者服務廳</p> <p>Departamento de Apoio ao Investidor</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.	<p>借用澳門貿易投資促進局臨時辦公室之申請</p> <p>Pedido de utilização temporária de espaços de escritório do IPIM</p>	<p>企業/投資者遞交之借用臨時辦公室申請，經集齊所需文件後，可於七個工作天內將審批結果通知相關申請人。</p> <p>Resposta no prazo de 7 dias úteis, após a recepção do formulário de pedido, juntamente com todos os documentos necessários.</p>	<p>投資者服務廳</p> <p>Departamento de Apoio ao Investidor</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.	<p>澳門貿易投資促進局多功能會議廳之使用服務</p> <p>Pedido de utilização das salas de reuniões multifuncionais do IPIM</p>	<p>在所有文件齊備後，於七個工作天內將審批結果通知相關申請人。</p> <p>Resposta ao interessado no prazo de 7 dias úteis após a sua entrega de todos os documentos necessários.</p>	<p>投資者服務廳</p> <p>Departamento de Apoio ao Investidor</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7.	<p>登記澳門貿易投資促進局用戶服務</p> <p>Serviços do IPIM aos utentes inscritos</p>	<p>在所有文件齊備後，於三個工作天內將審批結果通知相關申請人。若申請獲批，申請人可於該三個工作天內領取用戶卡。</p> <p>Resposta ao interessado no prazo de 3 dias úteis após a sua entrega de todos os documentos necessários. Caso seja positiva a resposta, o interessado poderá levantar o</p>	<p>投資者服務廳</p> <p>Departamento de Apoio ao Investidor</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		seu cartão de utente no mesmo prazo.							
8.	查詢海內外展覽會資料 Informações sobre feiras e exposições locais, regionais e estrangeiras	客戶以電話、發函、傳真或電郵至本局查詢有關海內外展覽會資料，在本局收到查詢後，可於五個工作天內回覆。 Respostas no prazo de 5 dias úteis (telefone, ofício, fax e correio electrónico do cliente pedindo informações sobre a matéria)	會展發展及活動推廣廳 Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9.	貿促局組織之經貿會展活動報名申請 Pedidos de inscrição nas actividades de promoção comercial, conferências e feiras sob a organização do IPIM		會展發展及活動推廣廳 Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições						
	(1) 經貿代表團報名的申請 Pedidos de inscrição nas actividades de promoção comercial, conferências e feiras ou nas delegações empresariais sob a organização do IPIM	(1) 在所有文件齊備後，本局可於截止報名後三個工作天內將審批結果通知相關申請人。 Resposta ao interessado no prazo de 3 dias úteis, a partir da data limite de inscrição e após a entrega de todos os documentos necessários.	會展發展及活動推廣廳 Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10.	會展競投及支援"一站式"	客戶以發函、傳真、電話、電子郵件或親臨預約查詢	會展發展及活動推廣廳	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	<p>服務</p> <p>Serviço de Agência Única para a Licitação de Convenções e Exposições e o Respectivo Apoio</p>	<p>有關會展競投及支援"一站式" 服務，可於兩個工作天內安排專人接見。</p> <p>Após solicitação, é marcada uma reunião entre os interessados e um funcionário do IPIM, no prazo de 2 dias úteis. Os pedidos podem ser feitos presencialmente, por correio normal/electrónico, fax ou telefone.</p>	<p>廣廳</p> <p>Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições</p>						
11.	<p>離岸服務機構(非金融業務)的許可</p> <p>Licenciamento dos serviços offshore (não financeiras)</p>		<p>離岸業務廳</p> <p>Departamento dos Serviços Offshore</p>						
	<p>(1) 離岸服務機構(非金融業務)的許可</p> <p>Licenciamento dos serviços offshore (não financeiras)</p>	<p>(1) 在所有文件齊備後，本局可在三十天內書面回覆客戶是否獲得審批。</p> <p>Respostas aos pedidos, no prazo de 30 dias, após a entrega dos documentos requeridos</p>		100%	100%	100%	100%	-	-
	<p>(2) 離岸(非金融業務)的諮詢</p> <p>Pedido de informações sobre as actividades de offshore (não financeiras)</p>	<p>(2) 離岸(非金融業務)的諮詢，可於即日起五個工作天內回覆投資者相關的諮詢。</p> <p>Pedido de informações sobre as actividades de offshore (não financeiras), resposta ao investidor no prazo de 5 dias úteis, com respectivas informações.</p>		100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<p>(3) 辦理離岸(非金融業務)機構證明書許可證鑑證本，運作證明書</p> <p>Emissão do certificado</p>	<p>(3) 在所有文件齊備後，於十個工作天內將審批結果通知相關申請人。</p> <p>Resposta ao interessado no prazo de 10 dias úteis após a sua entrega de todos os documentos necessários.</p>		100%	100%	100%	100%	100%	100%

	relativo à instituição de serviços offshore (não financeiros), com cópia autenticada da sua licença, e do certificado sobre o seu funcionamento normal.								
12.	投資居留申請服務 Pedidos de fixação de residência		投資居留及 法律廳						
	(1) 投資居留的查詢 Informação sobre pedidos de fixação de residência	(1) 客戶以電話，發函，傳真或電郵至本局查詢有關本澳投資居留申請手續，在本局收到查詢後，可於五個工作天內回覆。 Respostas no prazo de 5 dias úteis (telefone, ofícios, faxes e e-mails sobre a matéria)	Gabinete Jurídico e de Fixação de Residência	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%
13.	資訊中心諮詢服務 Pedido de informações no Centro de Informação		研究及資料處						
	(1) 資訊中心人員接待 Atendimento personalizado pelo Centro de Informação	(1) 親臨本局資訊中心的客戶，可在五分鐘內獲得有關人員接待。 Os utilizadores do Centro de Informação serão atendidos no prazo de 5 minutos	資訊中心	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(2) 資訊中心電話接待 Atendimento telefónico pelo Centro de Informação	(2) 以電話方式作出的查詢，可於即日起五個工作天內作出跟進。 Informações por telefone: a resposta será fornecida dentro de 5 dias úteis, contados a partir da data da recepção do	Gabinete de Estudos e Documentação - Centro de Informação	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		pedido.							
	(3) 資訊中心書面查詢 Pedido de informações por escrito no Centro de Informação	(3) 客戶發函，傳真或電郵至資訊中心查詢經貿資料，在收到查詢後，可於七個工作天內回覆。 Respostas no prazo de 7 dias úteis (ofício, fax e correio electrónico pedindo informações económicas junto do Centro de Informação).			100%	100%	100%	100%	100%
14	工商名錄登記服務 Serviço de Registo no Directório de Negócios	業提交所需資料後，本局可於五個工作天內上載有關企業資料至本局網站之工商名錄內。 Após a recepção dos documentos completos, dentro de 5 dias úteis serão carregadas as informações das empresas no Directório de Negócios da página de internet do IPIM.	研究及資料處 Gabinete de Estudos e Documentação		-	-	-	-	100%

服務承諾達標率方面，2018 年 14 項服務項目均為 100%。為繼續維持服務承諾的預設達標率，需注意一些使用量較低的服務項目的達標監察，並繼續維持由各部門安排專人負責跟進服務承諾的回覆進度，加強監督，妥善管理好相關的服務承諾監察紀錄表，以避免逾時處理的情況。本局的服務承諾工作仍具有改善的空間，未來將繼續持續改善服務的質量。

No âmbito dos indicadores da qualidade de serviços, em 2018, os 14 itens de serviços obtiveram a taxa de cumprimento efectivo de 100%. Para manter a taxa de alcance do objectivo em conformidade com a Carta de qualidade, é necessário prestar atenção ao monitoramento da taxa de conformidade de alguns itens de serviços de baixa utilização e continuar a manter o cronograma de resposta da Carta de qualidade através do pessoal responsável de vários departamentos, fortalecer a supervisão e organizar adequadamente a Folha de Registo de Monitoramento no âmbito da Carta de qualidade, para evitar o processamento atrasado. No entanto, há ainda espaço para melhoramento no tocante à qualidade de serviços do IPIM, pelo que irá aperfeiçoar constantemente a qualidade dos seus serviços.