



	projectos de parceria	e a respectiva assistência técnica, sendo dadas, para isso, 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</p>	<p>投資者服務廳</p> <p>Departamento de Apoio ao Investidor</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		sua entrega de todos os documentos necessários. Caso seja positiva a resposta, o interessado poderá levantar o 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	(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%

	organização do IPIM								
10.	會展競投及支援"一站式"服務 Serviço de Agência Única para a Licitação de Convenções e Exposições e o Respectivo Apoio	客戶以發函、傳真、電話、電子郵件或親臨預約查詢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。 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.	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%
11.	離岸服務機構(非金融業務)的許可 Licenciamento dos serviços offshore (não financeiras)								
	(1) 離岸服務機構(非金融業務)的許可 Licenciamento dos serviços offshore (não financeiras)	(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。 Respostas aos pedidos, no prazo de 30 dias, após a entrega dos documentos requeridos	離岸業務廳  Departamento dos Serviços Offshore	100%	100%	-	-	-	-
	(2) 離岸(非金融業務)的諮詢 Pedido de informações sobre as actividades de offshore (não financeiras)	(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。 Pedido de informações sobre as actividades de offshore (não financeiras), resposta ao investidor no prazo de 5 dias úteis, com respectivas informações.		100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(3) 辦理離岸(非金融業務)	(3) 在所有文件齊備後，於十個工作天內將審批結果通		100%	100%	100%	100%	100%	100%

	<p>機構證明書許可證鑑證本，運作證明書</p> <p>Emissão do certificado relativo à instituição de serviços offshore (não financeiros), com cópia autenticada da sua licença, e do certificado sobre o seu funcionamento normal.</p>	<p>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>							
12.	<p>投資居留申請服務</p> <p>Pedidos de fixação de residência</p>		<p>投資居留及法律廳</p>						
	<p>(1) 投資居留的查詢</p> <p>Informação sobre pedidos de fixação de residência</p>	<p>(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。</p> <p>Respostas no prazo de 5 dias úteis (telefone, ofícios, faxes e e-mails sobre a matéria)</p>	<p>Gabinete Jurídico e de Fixação de Residência</p>	100%	100%	100%	100%	100%	98.8% <sup>(1)</sup>
13.	<p>資訊中心諮詢服務</p> <p>Pedido de informações no Centro de Informação</p>		<p>研究及資料處</p> <p>資訊中心</p>						
	<p>(1) 資訊中心人員接待</p> <p>Atendimento personalizado pelo Centro de Informação</p>	<p>(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。</p> <p>Os utilizadores do Centro de Informação serão atendidos no prazo de 5 minutos</p>	<p>Gabinete de Estudos e Documentação - Centro de Informação</p>	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 pedido.		100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(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%	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%	100%	100%	100%

服務承諾達標率方面，2019 年 14 項服務項目中 13 項為 100%，服務達標率從 98.8%到 100%不等。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 2019 dos 14 projectos da Qualidade de Serviços, 13 corresponderam a 100%, pelo que os indicadores dos projectos da qualidade dos serviços variam entre 98.8% a 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.

(1) 服務承諾達標率為 98.8%，主要由於部份諮詢的事宜具有一定複雜性，需時了解和跟進處理，故未能如期回覆。為了讓市民對本局有關申請或服務的行政手續有更清晰的了解，本局已於有關的通知公函內，新增相對應的提示；並於本局網頁上優化有關申請或服務的資訊，加入相關連接，方便客商查閱相對應的內容。

Os indicadores dos projectos da qualidade dos serviços foram de 98.8%, e devido, principalmente, à complexidade de algumas das matérias consultadas, não foi possível responder dentro do prazo previsto, tendo em conta a necessidade de conhecer e acompanhar os respectivos casos. A fim de proporcionar aos cidadãos uma melhor compreensão sobre os procedimentos administrativos relativos aos pedidos ou aos serviços prestados pelo IPIM, introduzimos, no respectivo ofício de notificação, novas dicas para esse efeito; a par disso, iremos otimizar as informações sobre os pedidos ou os serviços prestados na página electrónica do IPIM, acrescentando as respectivas ligações para facilitar o acesso dos visitantes ao respectivo conteúdo.