

澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

2021年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações em 2021

	類別 Tipo	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021
		服務流程 Fluxo procedimental dos serviços	人員 Pessoal	0	2	0	1
	環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0
	配套設施 Instalações complementares	0	1	1	0	0	0
	程序手續 Procedimento e formalidades	0	3	0	0	0	0
	服務資訊 Informações dos serviços	--	2	--	0	--	0
	服務保證 Garantias do serviço	--	0	--	0	--	0
	電子服務 Serviços electrónicos	--	0	--	0	--	0
	績效信息 Informação sobre o desempenho	--	0	--	0	--	0
	服務整合 Integração de serviços	--	11	--	0	--	0
	其他 Outros	0	1	0	0	0	0
監管職能 Funções de supervisão	公共衛生 Saúde pública	--	0	--	0	--	0
	環境/氣象 Ambiente/meteorologia	--	0	--	0	--	0
	公共財政 Finanças públicas	--	0	--	0	--	0
	工商業活動 Actividades comercial	--	9	--	0	--	0

	e industrial						
	金融/貨幣政策 Políticas financeira/ monetária	--	0	--	0	--	0
	治安 Segurança	--	0	--	0	--	0
	公眾安全 Segurança pública	--	0	--	0	--	0
	公共行政 Administração pública	--	0	--	0	--	0
	法律/公證事務 Assuntos jurídico/notarial	--	1	--	0	--	0
	社會保障/社會服務/ 社會福利 Segurança social / serviços sociais / benefícios	--	0	--	0	--	0
	教育/培訓 Educação / formação	--	0	--	0	--	0
	醫療衛生 Saúde e higiene	--	0	--	0	--	0
	文化藝術/旅遊 Arte cultural e turismo	--	0	--	0	--	0
	康樂/體育 Recreação e desporto	--	0	--	0	--	0
	交通/運輸 Trânsito e transportes	--	0	--	0	--	0
	通訊 Comunicação	--	0	--	0	--	0
	城市基礎建設 Infraestrutura urbana	--	0	--	0	--	0
	房屋 Habitação	--	0	--	0	--	0
	工程 Obras	--	0	--	0	--	0
	其他 Outros	--	0	--	0	--	0
	合計 Total	0	30	1	1	0	0

處理的結果概況

Situação geral sobre o resultado de tratamento

本局接收的投訴涉及配套設施範疇，而本局已採取以下改善措施：

As queixas recebidas pelo IPIM incidem-se no âmbito das instalações complementares, para esse efeito foram implementadas pelo IPIM, as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

投訴主要內容為來電者不滿本局接聽電話的接待同事態度。該投訴為市民致電本局，本廳經來電者同意，按其提供資料，也以電話方式進行回覆。本局將持續為人員提供以公眾接待及使用電話為題的禮儀與技巧培訓課程，並適時安排深化培訓，藉此讓員工掌握接待技巧，提升專業素質。

O conteúdo principal da queixa foi durante uma chamada telefónica ao IPIM e ficou insatisfeito com a atitude dos nossos colegas envolvidos no atendimento ao público. Essa queixa veio de um cidadão que telefonou para o IPIM, tendo este Departamento respondido por telefone conforme as informações de contacto do cidadão. O IPIM irá continuar a proporcionar ao pessoal cursos de formação sobre cortesia e técnicas no âmbito de atendimento ao público e conversas telefónicas, bem como organizar, em tempo oportuno, acções de formação aprofundada, para que os trabalhadores possam dominar bem as técnicas de atendimento, melhorando progressivamente as suas qualidades profissionais.

2021年，本局並沒有接收到非本局職能範疇之個案。

No ano de 2021, o IPIM não recebeu qualquer casos fora do âmbito das suas funções.