澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

服務質量指標的履行情況

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços

	服務項目 Itens de serviços	服務內容 Indicadores da qualidade de serviços	服務單位 Subunidades Responsáveis	預設達標率 Taxa de cumprimento previsto (2021)	達標率 Taxa de cumprimento efectivo (2021)	預設達標率 Taxa de cumprimento previsto (2022)	達標率 Taxa de cumprimento efectivo (2022)	預設達標率 Taxa de cumprimento previsto (2023)	達標率 Taxa de cumprimento efectivo (2023)
1	在澳投資“一站式”諮詢服務 Pedido de informações do “One-Stop Service”	客戶以發函、傳真、電話、電子郵件或親臨預約查詢有關“一站式”服務、投資計劃指引及商業配對服務，可於2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.	投資者服務廳 Departamento de Apoio ao Investidor	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	專責公證員辦理成立公司及	在所有文件齊備後，於10個工作天內安排辦理成立公	投資者服務廳 Departamento de	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	登記手續 Serviços de notariado para a constituição de empresas e registo comercial	司手續。 Marcação de procedimentos de constituição de empresas no prazo de 10 dias úteis após a entrega, pelo interessado, de todos os documentos necessários.	Apoio ao Investidor						
3	專人跟進投資者在澳門的投資計劃 Serviço personalizado aos investidores, na implementação dos seus projectos de investimento local	在收到投資者提交“在澳之初步投資計劃”後，於 2 個工作天內安排專人跟進。 Prestação do serviço personalizado ao investidor no prazo de 2 dias úteis após a entrega do anteprojecto de investimento em Macau.	投資者服務廳 Departamento de Apoio ao Investidor	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	處理投資者尋找合作伙伴服務 Serviços de assistência aos investidores na	客戶以書面要求就“網上商業配對服務平台”註冊及使用提供技術支援之申請，可於 5 個工作天內跟進回覆。 Os utentes podem solicitar por escrito o registo na	投資者服務廳 Departamento de Apoio ao Investidor	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	procura de parceiros de cooperação	"Plataforma de Serviços das Bolsas de Contactos Online" e a respectiva assistência técnica, sendo dadas, para isso, respostas e seguimento dentro de 5 dias úteis.							
5	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 3 個工作天內回覆。 Respostas no prazo de 3 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%
6	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	客戶申請報名經貿代表團，在所有文件齊備後，本局可於截止報名後 3 個工作日內將審批結果通知相關申請人。 Pedidos de inscrição nas delegações empresariais. Resposta ao interessado no prazo de 3 dias úteis, a partir	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%

	feiras ou nas delegações empresariais sob a organização do IPIM	da data limite de inscrição e após a entrega de todos os documentos necessários.							
7	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 2 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%
8	投資居留申請服務 Serviços de processamento dos pedidos de fixação de residência	客戶以發函，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 5 個工作天內回覆。 以電話方式作出的查詢，可	投資居留及法律廳 Departamento Jurídico e de Fixação de Residência	99.3%	100%	100%	100%	100%	100%

		獲即時處理，如不能即時提供所需資料，有關查詢將於即日起 3 個工作天內作出跟進。 Respostas no prazo de 5 dias úteis (ofícios, faxes e e-mails pedindo informações sobre pedidos de fixação de residência). As consultas de informações feitas por via telefónica podem ser respondidas de imediato. Caso as informações solicitadas não possam ser prestadas de imediato, o pedido será prosseguido no prazo de 3 dias úteis a partir da presente data.							
9	工商名錄登記服務 Serviço de registo no Directório de Negócios	企業提交所需資料後，本局可於 5 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,	研究及資料處 Gabinete de Estudos e Documentação	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		dentro de 5 dias úteis serão carregadas as informações das empresas no “Directório de Negócios” da página de internet do IPIM.							
10	中葡商貿導航 Conduta do Comércio China-PLP	客戶以親臨、電話、電子郵件、發函、傳真或透過“中國－葡語國家經貿合作及人才信息網”在線客服系統留言向本局查詢，在本局收到查詢後，可於 10 個工作天內回覆。 Os interessados podem consultar informações pessoalmente, por telefone, por correio electrónico, por correspondência, por fax ou deixar mensagens no sistema de atendimento *online* do “Portal para a Cooperação na Área Económica, Comercial e de Recursos Humanos entre a China e os Países de Língua Portuguesa”. Após a recepção da consulta em causa, a resposta pode ser feita dentro	葡語市場經貿促進廳 Departamento de Promoção Económica e Comercial com os Mercados Lusófonos	-	-	100%	100%	100%	100%

		de 10 dias úteis.							
11	會議及展覽激勵計劃 Programa de Estímulo às Convenções e Exposições	客戶提交申請文件後，可於 1 個工作天內完成申請文件基本審查程序、簽發收據及通知需補充的文件。 Depois que o cliente submeter o pedido de apoio financeiro, o IPIM poderá concluir os procedimentos básicos de verificação dos documentos relevantes em um dia útil, emitindo, assim, o recibo do pedido ao cliente e notificando-o para a entrega dos eventuais documentos em falta.	會展發展及活動推廣廳 Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições	-	-	-	-	100%	100%
12	會展專業人才培訓激勵計劃 Programa de Estímulo à Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições	客戶提交申請文件後，可於 1 個工作天內完成申請文件基本審查程序、簽發收據及通知需補充的文件。 Depois que o cliente submeter o pedido de apoio financeiro, o IPIM poderá concluir os procedimentos básicos de verificação dos	會展發展及活動推廣廳 Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições	-	-	-	-	100%	100%

	(MICE)	documentos relevantes em um dia útil, emitindo, assim, o recibo do pedido ao cliente e notificando-o para a entrega dos eventuais documentos em falta.							
13	參展財務鼓勵計劃 Programa de Incentivo Financeiro para Participação em Feiras e Exposições	客戶提交申請文件後，可於 1 個工作天內完成申請文件基本審查程序、簽發收據及通知需補充的文件。 Depois que o cliente submeter o pedido de apoio financeiro, o IPIM poderá concluir os procedimentos básicos de verificação dos documentos relevantes em um dia útil, emitindo, assim, o recibo do pedido ao cliente e notificando-o para a entrega dos eventuais documentos em falta.	會展發展及活動推廣廳 Departamento de Actividades Promocionais e de Desenvolvimento de Convenções e Exposições	-	-	-	-	100%	100%