



	projectos de parceria	do IPIM, no prazo de 5 dias úteis, após a entrega de todos os documentos necessários.	Investidores						
4.	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，可於兩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 aos Investidores	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.	商務促進中心借用臨時辦公室審批之申請 Aprovação do pedido de utilização temporária de espaços de escritório do MBSC	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，可於十二個工作天內將審批結果通知相關申請人。 Resposta no prazo de 12 dias úteis, após a recepção do formulário de pedido, juntamente com todos os documentos necessários.	商務促進中心 Centro de Apoio Empresarial	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.	使用商務促進中心之多功能會議廳服務 Pedido de serviços das salas de conferência polivalentes do MBSC	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。 Resposta ao interessado no prazo de 7 dias úteis após a sua entrega de todos os documentos necessários.	商務促進中心 Centro de Apoio Empresarial	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7.	商務促進中心之登記用戶服務 Serviços aos utentes inscritos no Centro de Apoio	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。 Resposta ao interessado no prazo de 3 dias úteis após a	商務促進中心 Centro de Apoio Empresarial	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	Empresarial (MBSC)	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)	推廣活動廳 Departamento de Actividades Promocionais	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		推廣活動廳 Departamento de Actividades Promocionais						
	(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.	推廣活動廳 Departamento de Actividades Promocionais	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	推廣活動廳	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>Departamento de Actividades Promocionais</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%	50%	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 relativo à instituição de</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%

	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		投資居留暨 法律處						
	(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%	99.9%	100%	99.9%
13.	資訊中心諮詢服務 Pedido de informações no Centro de Informação		研究暨資料處						
	(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 Gabinete de Estudos e Documentação - Centro de Informação	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 sera fornecida dentro de 5 dias úteis, contados a partir da data da recepção do		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%	100%

服務承諾達標率方面，2017 年 13 項服務項目中有 12 項為 100%，服務達標率從 99.9%到 100%不等。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 2017 dos 13 projectos da Qualidade de Serviços, 12 corresponderam a 100%, pelo que os indicadores dos projectos da qualidade dos serviços variam entre 99.9% a 100%. No entanto, o IPIM terá ainda espaço para melhoramento nos respectivos trabalhos da qualidade dos serviços, e continuará a melhorar a qualidade dos seus serviços.