

經濟局

服務質量指標的履行情況 (2014 年至 2016 年度)

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
			2014 年		2015 年		2016 年	
1	內地已授權發明專利延伸	2 個月內完成對內地已授權發明專利延伸的形式審查	90%	98.88%	90%	99.36%	90%	100%
		自延伸申請日起計 4 個月內刊登專利延伸至澳門特區之批給批示於《澳門特別行政區公報》	90%	100%	90%	99.66%	90%	97.51%
		在沒有上訴提出時，自核准註冊之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發註冊證	92%	100%	92%	100%	92%	99.29%
		在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發註冊證	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請
		2 個工作日內簽發內地已授權發明專利延伸的證明書	98%	沒有申請	98%	100%	98%	100%
		5 個工作日內審理內地已授權發明專利延伸查閱（檢索）之申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		10 個工作天內處理有關專利註冊的附註申請(包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料、更改地址和使用許可等)	90%	97.96%	90%	100%	90%	100%
		自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於發明專利註冊證內簽發附註記錄	92%	100%	92%	100%	92%	100%
2	發明專利有關服務	在沒有上訴提出時，自核准註冊之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發發明專利註冊證	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請

	發明專利註冊證						
	2 個工作天內簽發發明專利證明書	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	100%
	5 個工作天內審理發明專利註冊查閱（檢索）之申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	2 個月內完成對發明專利申請的形式審查	90%	100%	90%	100%	90%	100%
	10 個工作天內處理有關專利註冊的附註申請(包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料、更改地址和使用許可等)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
	自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於發明專利註冊證內簽發附註記錄	92%	100%	92%	100%	92%	100%
3	實用專利有關服務						
	在沒有上訴提出時，自核准註冊之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發實用專利註冊證	92%	100%	92%	100%	92%	100%
	在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發實用專利註冊證	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請
	2 個工作天內簽發實用專利證明書	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請
	5 個工作天內審理實用專利註冊查閱（檢索）之申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	2 個月內完成對實用專利申請的形式審查	90%	100%	92%	100%	92%	100%
	10 個工作天內處理有關專利註冊的附註申請(包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料、更改地址和使用許可等)	90%	100%	92%	沒有申請	92%	100%
	自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於實用專利註冊證內簽發附註記錄	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請
4	設計及新型有關服務						
	在沒有上訴提出時，自核准註冊之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發設計及新型註冊證	92%	100%	92%	100%	92%	100%
	在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發設計及新型註冊證	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請
	2 個工作天內簽發設計及新型證明書	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請

5 商標註冊	5 個工作天內審理設計及新型註冊查閱（檢索）之申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	1 個月內完成對設計及新型申請的形式審查	90%	100%	90%	99.55%	90%	99.57%
	10 個工作天內處理有關設計及新型註冊的附註申請(包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料、更改地址和使用許可等)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
	自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於設計及新型註冊證內簽發附註記錄	92%	100%	92%	100%	92%	100%
	1 個月內完成對商標註冊的形式審查	90%	100%	90%	100%	90%	100%
	自申請日後計第 2 個月的首個及第三個星期三將商標註冊申請內容刊登於《澳門特別行政區公報》	90%	100%	90%	100%	90%	100%
	【註：達至可作公佈月份時，如已超過首個星期三的公報日，則有關公佈順延至第三個星期三的公報內刊登。】						
	自申請內容公佈於《澳門特別行政區公報》後 6 個月內發出商標註冊申請審查報告（沒有聲明異議的情況下）	90%	97.76%	90%	95.3%	90%	94.38%
	在沒有上訴提出時，自核准註冊之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發商標註冊證	92%	100%	92%	100%	92%	100%
	在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發商標註冊證	92%	100%	92%	97.22%	92%	100%
	2 個工作天內簽發商標註冊證明書	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	5 個工作天內審理商標註冊查閱（檢索）之申請	98%	100%	98%	99.91%	98%	100%
	5 個工作天內處理註冊商標續期的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
	5 個工作天內處理有關商標註冊的附註申請（包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料、更改地址和使用許可等。）	90%	100%	90%	100%	90%	99.98%
	自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於商標註冊證內簽發續期記錄	92%	100%	92%	100%	92%	99.9%

6	營業場所名稱／標誌登記	自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於商標註冊證內簽發附註記錄	92%	99.93%	92%	99.9%	92%	100%
		1 個月內完成對營業場所名稱／標誌登記的形式審查	90%	100%	92%	100%	92%	95.65%
		自申請日後計第 2 個月的首個及第三個星期三將營業場所名稱／標誌登記申請內容刊登於《澳門特別行政區公報》	90%	94.74%	90%	100%	90%	100%
		【註：達至可作公佈月份時，如已超過首個星期三的公報日，則有關公佈順延至第三個星期三的公報內刊登。】						
		自申請內容公佈於《澳門特別行政區公報》後 6 個月內發出營業場所名稱／標誌登記申請審查報告（沒有聲明異議的情況下）	90%	100%	92%	96%	92%	100%
		在沒有上訴提出時，自核准登記之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發營業場所名稱／標誌登記證	92%	94.74%	92%	100%	92%	100%
		在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發營業場所名稱／標誌登記證	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請
		2 個工作天內簽發營業場所名稱／標誌登記證明書	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請
		5 個工作天內審理營業場所名稱／標誌登記查閱（檢索）之申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請
		5 個工作天內處理營業場所名稱／標誌登記續期的申請	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		5 個工作天內處理有關營業場所名稱／標誌登記的附註申請（包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料和更改地址等。）	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		7	半導體產品拓撲圖登記	自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於營業場所名稱／標誌登記證內簽發續期記錄	92%	100%	92%	100%
自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於營業場所名稱／標誌登記證內簽發附註記錄	92%			100%	92%	100%	92%	100%
1 個月內完成對半導體產品拓撲圖登記的形式審查	90%			沒有申請	90%	沒有申請	90%	沒有申請
自申請日後計第 2 個月的首個及第三個星期三將半導體產品拓撲圖	90%			沒有申請	90%	沒有申請	90%	沒有申請

		登記申請內容刊登於《澳門特別行政區公報》							
		【註：達至可作公佈月份時，如已超過首個星期三的公報日，則有關公佈順延至第三個星期三的公報內刊登。】							
8	原產地名稱及地理標記登記	1 個月內完成對原產地名稱及地理標記登記的形式審查	90%	沒有申請	90%	沒有申請	90%	沒有申請	90%
		自申請日後計第 2 個月的首個及第三個星期三將原產地名稱及地理標記登記申請內容刊登於《澳門特別行政區公報》	90%	沒有申請	90%	沒有申請	90%	沒有申請	90%
		【註：達至可作公佈月份時，如已超過首個星期三的公報日，則有關公佈順延至第三個星期三的公報內刊登。】							
9	內地發明專利申請之延伸	2 個月內完成對內地發明專利申請之延伸的形式審查	90%	97.56%	90%	100%	90%	100%	90%
		自內地授權文件齊備及申請符合規範起計 4 個月內刊登專利延伸至澳門特區之批給批示於《澳門特別行政區公報》	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%
		在沒有上訴提出時，自核准註冊之批示公佈於《澳門特別行政區公報》日起計 1 個月後簽發註冊證	92%	100%	92%	100%	92%	100%	92%
		在有上訴提出時，自獲知已轉為確定之司法裁判後 5 個工作日簽發註冊證	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%	沒有申請	92%
		2 個工作日內簽發內地發明專利延伸的證明書	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%
		5 個工作日內審理內地發明專利申請延伸查閱（檢索）之申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%
		10 個工作天內處理有關專利註冊的附註申請（包括：轉讓、合併轉讓、更改認別資料、更改地址和使用許可等）	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%
		自有關批示於《澳門特別行政區公報》刊登後的 10 個工作天內於專利註冊證內簽發附註記錄	92%	沒有申請	92%	100%	92%	100%	92%
10	著作權及相關權利集體管理機構登記	於 10 個工作天內完成著作權及相關權利集體管理機構登記手續	95%	沒有申請	95%	沒有申請	95%	沒有申請	95%
11	發出已登記之著作權及相關	於 5 個工作天內發出已登記之著作權及相關權利集體管理機構資料	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%

	權利集體管理機構資料證明	證明							
12	受管制外貿活動之登錄	3 個工作天內批覆受管制外貿活動之登記／更改／取消之申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
13	出口准照	1 個工作天內批覆以 EDI(電子數據交換) 形式提出往美國、歐盟、土耳其、加拿大及挪威的《出口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
		3 個工作天內批覆以紙稟形式提出往美國、歐盟、土耳其、加拿大及挪威的《出口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
		3 個工作天內批覆以紙稟形式提出《本地產品出口准照》及《暫時出口准照》的申請	99%	沒有申請	99%	沒有申請	99%	沒有申請	沒有申請
		3 個工作天內批覆以專用表格提出修改《出口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	沒有申請	沒有申請
		3 個工作天內批覆以專用表格提出《暫時出口准照》有效期的延長及制度的轉換的申請	99%	沒有申請	99%	沒有申請	99%	沒有申請	沒有申請
		3 個工作天內批覆《瀕危野生動植物種國際貿易公約》(CITES) 之物種證明書及《出口／再出口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
14	進口准照	3 個工作天內批覆以紙稟形式提出《進口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
		3 個工作天內批覆以紙稟形式提出《再進口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
		3 個工作天內批覆《瀕危野生動植物種國際貿易公約》(CITES) 之物種證明書及《進口准照》的申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
15	《天然砂進口最終用戶證明書》申請	3 個工作天內批覆《天然砂進口最終用戶證明書》的申請	97%	100%	97%	100%	97%	100%	100%
16	《內地糧食及其製粉進口商登記證明書》	3 個工作天內批覆《內地糧食及其製粉進口商登記證明書》的申請	98%	100%	98%	沒有申請	98%	100%	100%
17	《內地非配額管理糧食及其製粉不徵稅措施》進口商登記的申請	3 個工作天內批覆《內地非配額管理糧食及其製粉不徵稅措施》進口商登記的申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請	98%	沒有申請	沒有申請

	記								
18	《備案葡萄酒出口商》	3 個工作天內批覆《備案葡萄酒出口商》登記證明書的申請	98%	100%	98%	沒有申請	98%	100%	
19	產地來源證明	在發出《本地產品出口准照》後 1 個工作天內批覆受准照制度約束的出口貨物的本地《產地來源證明》(包括需申領美國特別海關發票)的申請	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		1 個工作天內批覆對使用申報單制度出口貨物的本地《產地來源證明》的申請	97%	100%	97%	99.7%	97%	100%	
		1 個工作天內批覆外地《產地來源證明》的申請	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		按申請人要求發出產地來源證起 1 個工作天內批覆利用 EDI 申請產地來源證明之申請	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		2 個工作天內批覆補發或更改《產地來源證明》資料的申請	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
20	申請來源證表格	1 個工作天內批覆《申請來源證表格》(成份表)的申請	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
21	申請將貨物列入 CEPA 貨物清單	收到申請後 10 個工作日內完成核查申請資料及如有需要通知當事人補交資料	97%	100%	97%	100%	97%	沒有申請	
22	發出工業准照	8 個工作天內批覆在一般制度下(工業樓宇內之地點)為一般活動申請設立、擴充、搬遷工業場所而發出臨時工業准照或工業單位臨時准照的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		30 個工作天批覆在一般制度下(工業樓宇內之地點)為特別活動申請設立、擴充、搬遷工業場所而發出臨時工業准照或工業單位臨時准照的申請	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		在特別制度下(非工業樓宇內之地點)申請設立、擴充、搬遷工業場所而發出臨時工業准照或工業單位臨時准照的申請,經檢查委員會進行首次檢查並符合條件者可在 32 個工作天內獲批覆	95%	100%	95%	100%	95%	沒有申請	
		8 個工作天內批覆更改工業准照上關於法人辦事處地點、法人名稱	95%	100%	95%	100%	95%	100%	

	及工業場所名稱等資料的申請							
	8 個工作天內批覆轉讓工業場所的申請	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
	8 個工作天內批覆取消准照或申請書的申請	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
23	申請登記鍋爐／壓力容器	15 個工作天內批覆鍋爐或壓力容器的登記申請	99%	100%	99%	100%	99%	100%
24	發出從事轉運活動之准照	15 個工作天內審理從事轉運活動准照的首次申請	95%	沒有申請	95%	100%	95%	沒有申請
25	《燃料場所登記證》之申請	20 個工作天內審理發出准照	85%	沒有申請	85%	沒有申請	85%	100%
	【註：經各實體發出對申請設施之同意書後之 20 個工作天內發出。】							
26	儲藏應納消費稅貨物倉庫之申請	20 個工作天內審理發出准照	95%	100%	95%	100%	95%	100%
	【註：經各實體發出對申請設施之同意書後之 20 個工作天內發出。】							
27	免稅商店登記之申請	20 個工作天內批覆發准照予免稅商店之申請	95%	沒有申請	95%	100%	95%	沒有申請
	【註：經各實體發出對申請設施之同意書後之 20 個工作天內發出。】							
28	應課稅品（消費稅之繳納、豁免、退回及查詢）	即日處理受預先繳納制度約束的貨物消費稅繳納	99%	100%	99%	100%	99%	100%
	30 天內審理消費稅之退回		95%	100%	95%	100%	95%	100%
	【註：僅在繳納消費稅後 6 個月內進行再出口，方予退稅】							
	15 個工作天內審理豁免消費稅之申請		95%	100%	95%	100%	95%	100%
	屬於應課稅品的查詢及提供資料，於即日批覆利害關係人查閱與其相關的卷宗的申請		95%	沒有申請	95%	沒有申請	95%	沒有申請
29	《安排》服務提供者證明書	10 個工作天內審理《安排》服務提供者證明書之申請	99%	100%	100%	100%	100%	100%
		7 個工作天內審理重覆申領《安排》服務提供者證明書之申請	99%	沒有申請	99%	沒有申請	99%	100%
30	查詢《安排》資訊	5 個工作天內以中文回覆查詢人	90%	98.08%	90%	100%	90%	100%
		8 個工作天內以葡文/英文回覆查詢人	90%	100%	90%	100%	90%	100%

31	企業融資貸款利息補貼	經濟局自申請所須文件齊備時起計之 20 日內，將申請卷宗呈交經濟財政司司長作審批	95%	98.91%	95%	97.47%	95%	97.85%
32	工業政策範圍內稅務鼓勵	經濟局自申請所須文件齊備時起計之 15 日內，將申請卷宗呈交經濟財政司司長作審批	100%	100%	100%	100%	100%	100%
33	中小企業援助計劃	經濟局自申請所須文件齊備時起計 22 個工作日內，通知企業申請結果	90%	92.72%	90%	78% ¹	90%	73.45% ²
34	中小企業信用保證計劃	經濟局自申請所須文件齊備時起計 20 個工作日內，將申請卷宗呈交經濟財政司司長作審批	90%	96%	90%	94.12%	90%	98.55%
35	中小企業專項信用保證計劃	經濟局自申請所須文件齊備時起計 15 個工作日內，將申請卷宗呈交經濟財政司司長作審批	80%	沒有申請	80%	100%	80%	100%
36	就外地僱員之申請提供意見	20 個工作天內回覆人力資源辦公室	90%	100%	90%	99.56%	90%	100%
		在緊急情況下，於 10 個工作天內回覆人力資源辦公室	90%	100%	90%	沒有申請	90%	100%
37	就申請工程更改計劃提供意見	於 30 天內回覆土地工務運輸局	90% ³	100%	90%	100%	90%	100%
		在緊急情況下，於 15 天內回覆土地工務運輸局	90% ³	100%	90%	沒有申請	90%	沒有申請

本局共有 37 項服務項目，合共 114 項服務質量指標已推出服務承諾。2016 年的 37 項服務項目中，只有一項服務質量指標“中小企業援助計劃”未能達到目標比率，其他服務項目均達到目標比率。當中 77 項服務質量指標的達標比率為 100%，較 2015 年增加兩項；27 項服務質量指標於 2016 年沒有接收任何申請。

¹ 中小企業援助計劃的服務質量指標於 2015 年未能達標的原因：有關計劃的評審委員會委員進行換屆及較多委員出現變動，因此需要較多時間協調評審工作。

² 中小企業援助計劃的服務質量指標於 2016 年未能達標的原因：有關計劃的審批工作分別涉及評審委員會及工商業發展基金管理委員會，因需時協調及處理兩委員會的評審工作，導致連續兩年出現不達標的狀況。採取的改善措施：將完善該計劃的服務質量指標，使更能反映計劃的服務質量。

³ 2015 年新增的對內服務項目。