

電子認證服務研討會

Encontros sobre serviços de certificação electrónica

電子認證服務代表於2014年4月28日及5月21日前往深圳參加由深圳市前海管理局負責的前海與港澳地區電子認證服務管理辦法立法的調研會議及座談會。內容包括：電子認證服務機構基本資訊、澳門地區現行電子認證管理辦法和標準、技術規範、應用範圍、售後服務模式、粵港澳地區電子認證服務互認的意見等，並就電子認證服務的准入資格、方式、服務與應用要求及監督管理等辦法進行討論。會議期間亦參觀了前海發展地區。



5月19日至20日，電子認證服務代表亦參加了由中國密碼學會電子認證專業委員會、亞洲PKI聯盟（APKIC）等聯合舉辦的「電子證書國際互操作研討會」。會議主題是「中國標準算法SM2/3/4的國際互操作性技術」，來自中國、香港、澳門等國家和地區的專家和APKIC會員代表參加了會議。會上介紹和討論國家密碼標準算法SM2/3/4的應用以及在互操作性的情況下所產生的挑戰、在電子證書中存在的機遇與技術問題，對可信賴運算和金融方面的應用等，並促進學術界和工業界之間的交流與合作。

serviços de certificação electrónica, entre outros temas. Por ocasião destas reuniões e seminários, houve a oportunidade de visitar a Zona Económica Especial de Qianhai, Shenzhen, para elaboração dos regulamentos de serviços de certificação electrónica entre a Zona Económica Especial de Qianhai e as Regiões Administrativas Especiais de Hong Kong e de Macau. Foram abordados dados básicos sobre as entidades prestadoras de serviços de certificação electrónica, sobre os actuais regulamentos e especificações dos serviços de certificação electrónica de Macau, padrões técnicos, âmbitos de aplicação, modelos de serviços de apoio ao cliente, opiniões sobre reconhecimento mútuo entre as entidades de serviços de certificação electrónica de Guangdong, Hong Kong e Macau, e também sobre as qualificações, modalidades, exigências de aplicação e supervisão dos prestadores de

Representantes dos Serviços de Certificação eSignTrust dos Correios de Macau participaram também, entre 19 e 20 de Maio, num simpósio sobre a interoperacionalidade internacional de certificação electrónica, organizado pelo Consórcio PKI Ásia e pela Comissão de Certificação Electrónica da Associação Chinesa para a Pesquisa Criptológica. Este simpósio, sob o tema “Interoperacionalidade internacional dos cálculos padronizados SM2/3/4 da China”, contou com a participação de peritos da China continental, de Hong Kong e Macau e representantes do Consórcio PKI Ásia. No evento, foram apresentadas e discutidas aplicações dos cálculos padronizados SM2, SM3 e SM4 da China e os possíveis desafios da sua interoperacionalidade internacional, as oportunidades e problemas técnicos na certificação electrónica, as aplicações nas áreas de “Trusted Computing” e de finanças, promovendo o intercâmbio e a cooperação entre os académicos e empresários.

福利會會訊

Clube de Pessoal dos CTT - Notícias

郵電職工福利會本年4月18日至4月20日復活節期間舉辦了《湖南郴州高鐵三天遊》，暢遊東江湖景區、飛天山、蘇仙嶺等風景名勝，共有51位會員及家屬參加。

5月福利會組織會員及郵政局員工，以個人及團隊形式參加《2014公共機構體育競技大會》的保齡球、網球和乒乓球等。此外，足球隊及保齡球隊亦分別獲邀參加澳門公務員職工會主辦之《公務會慶盃小球聯歡賽》及澳門大學校友會主辦之《「五四運動」95周年紀念保齡球友誼賽》。本會亦組織了隊伍參加了由澳門工會聯合總會主辦之《2014職工競技嘉年華活動》。

於6月7日舉行之《2014澳門國際龍舟賽—澳門公共機構小龍賽》，福利會龍舟隊未能以最佳陣容參與是次賽事而影響了成績，惟過程中各隊員均展現不屈不撓的拼搏精神和良好的團隊合作態度。

No período da Páscoa, entre 18 e 20 de Abril, o Clube de Pessoal dos CTT organizou uma excursão de 3 dias a Chengzhou, Província de Hunan, numa viagem de comboio de alta velocidade. Esta actividade teve a participação de 51 sócios e respectivas famílias, que visitaram vários pontos turísticos, como o Lago Dongjiang, a Montanha Feitian e a Montanha Suxian.

Em Maio, sócios do Clube e funcionários dos Correios participaram, individualmente e em grupo, no Festival Desportivo das Entidades Públicas 2014, nas modalidades de bowling, ténis e ténis de mesa. A convite dos respectivos organizadores, as equipas de futebol e bowling do Clube participaram também em diversas competições, designadamente no “Torneio de Bola para Celebração do Aniversário da Associação dos Trabalhadores da Função Pública de Origem Chinesa”, organizado por esta Associação e nos “Jogos de Amizade de Bowling em Comemoração do 95.º Aniversário do Movimento 4 de Maio”, organizados pela Associação dos Antigos Alunos da Universidade de Macau. O Clube participou ainda no “Festival Desportivo dos Trabalhadores 2014”, organizado pela Federação das Associações dos Operários de Macau.

No dia 7 de Junho, a equipa de barcos-dragão do Clube de Pessoal dos CTT participou na Regata Internacional de Barcos-Dragão de Macau 2014, na classe de pequenas embarcações para fazer uma breve introdução aos doze canais e a oito pontos dos meridianos da Medicina Chinesa.



6月16日接待香港郵務職工會一行18人代表團，除參觀郵政總局的服務及設施和通訊博物館。

6月22日，與中國銀行康委會共同舉辦《中國銀行康委會及郵電職工福利會親子同樂日》，兩會共有近百會員、員工及其子女同共參與，現場氣氛熱烈及溫馨，比賽過程緊張之餘卻充滿歡笑聲，最後由福利會隊伍勇奪冠軍。賽後，參加者於皇都酒店享用豐富自助午餐，活動於午餐後圓滿結束。

6月24日舉辦《中醫經絡穴位養生講座》，福利會榮幸邀請到張俊青醫生為會員講解人體最重要的經絡。



equipa, os membros participantes demonstraram espírito de equipa e uma forte vontade de vencer.

Dia 16 de Junho uma delegação do Clube de Pessoal dos Correios de Hong Kong, composta por 18 pessoas, foi recebida em Macau. Para além de visitar as instalações da sede dos Correios de Macau, a delegação visitou o Museu das Comunicações, localizado na Estrada de D. Maria II.

O Clube de Pessoal dos CTT e o Comité de Recreação do Banco da China organizaram, em conjunto, no dia 22 de Junho, a actividade “Dia da Família Fun”, com a participação de cerca de cem pessoas, incluindo sócios, funcionários e filhos destes. Durante os jogos que integraram esta actividade, o ambiente foi emocionante mas amigável, nervoso mas divertido, tendo a equipa do Clube de Pessoal dos CTT saído vitoriosa. A actividade terminou com um almoço buffet no Hotel Royal para todos os participantes.

Realizou-se, ainda, dia 24 de Junho, uma Palestra sobre “Cuidados de Saúde através da Acupunctura”. O clube teve a honra de convidar o Dr. Cheong Jun Cheng para fazer uma breve introdução aos doze canais e a oito pontos dos meridianos da Medicina Chinesa.

澳門郵政
CORREIOS DE MACAU
04-06/2014
郵政局資訊性刊物
Boletim informativo da Direcção dos Serviços de Correios

地址 ADD：澳門議事亭前地 Largo do Senado, Macau 電話 TEL：(853) 2857 4491 傳真 FAX：(853) 2833 6603 網址 WEBSITE：www.macaupost.gov.mo

葡萄牙國家通信管理局代表團訪郵政局

Visita de uma Delegação da Autoridade Nacional de Comunicações de Portugal (ANACOM) aos Correios de Macau



No dia 29 de Maio, uma delegação da ANACOM, composta pelo Professor João Confraria, membro do Conselho de Administração, e pelo Dr. Filipe Batista, chefe de Divisão da Cooperação e Desenvolvimento Internacional, visitou a Direcção dos Serviços de Correios, oportunidade para troca de ideias e experiências entre as duas partes.

Na ocasião, a delegação fez uma visita ao Museu das Comunicações, onde pôde apreciar a exposição “O Prestígio do Design dos Selos de Macau”, uma forma de melhor conhecer os serviços postais e a cultura filatélica de Macau. No Edifício Sede dos Correios de Macau, reuniu com elementos representativos dos Correios para análise da futura cooperação.

2014 年亞太科技中心網絡及歐洲科學中心及博物館網絡年會

Conferência Anual da ASPAC e ECSITE, 2014



亞太科技中心網絡以「從科學中建構科學社區」為題的年會在5月5至8日於汶萊舉行，通訊博物館在會上發表了4篇專題簡報。5月22至24日劉惠明局長率領通訊博物館代表出席在荷蘭海牙舉行以「人、星球與和平」為主題的歐洲科學中心及博物館網絡年會，適逢大會25週年紀念，主辦者安排豐富的工作坊、演講、示範項目等及大規模商業展覽。

“Construção de uma Comunidade Científica através da Ciência” foi o tema da conferência anual ASPAC, realizada em Brunei entre 5 e 8 de Maio. Representantes do Museu das Comunicações participaram no evento com quatro apresentações sobre o tema proposto. Liderada pela Dra. Lau Wai Meng, Directora dos Correios de Macau, uma delegação do Museu das Comunicações participou também da Conferência Anual ECSITE, que teve lugar em Haia, Holanda, de 22 a 24 de Maio, dedicada ao tema “Pessoas, Planeta, Paz”. Celebrando-se este ano o 25.º aniversário desta conferência, a organização disponibilizou uma série de oficinas de trabalho, apresentações, demonstrações e exposições comerciais de grande escala.



萬國郵聯郵政經營理事會年會

Reunião Anual do Conselho de Operações Postais da UPU



本年4月郵政局與中國郵政集團公司及香港郵政共同組成中國代表團前往瑞士伯爾尼參加萬國郵聯郵政經營理事會年會。郵務廳陳念慈廳長及安全電子郵政服務孫君煬總監代表出席是次會議。會議中各工作小組匯報去年工作計劃進度和新一年度工作安排情況，提出修訂就「函件規章」和「包裹規章」執行細則建議。郵政經營理事會各委員會就空運郵件安全問題、終端費方案、包裹收費方案研究、其他附加服務收費研究、函件服務質量改善、產品策略、新服務發展研究、電子報關聲明系統的發展、國際航空運輸協會與萬國郵聯郵政委員會的合作、世界海關組織及萬國郵聯郵政委員會的合作、市場發展、各電子郵政業務方面的發展進行了熱烈的討論和為各項工作訂定了階段性目標。

另外，郵政經營理事會電子服務委員會與萬國郵聯國際局協辦「電子商貿論壇」，多個國家的郵政管理機構、郵政企業和電子商貿營運商均就當前郵政服務於全球電子商貿市場發展中的角色發言，孫君煬代表中國作為郵政經營理事會電子服務委員會聯合主席闡述以郵政電子掛號郵件服務為電子商貿之跨境互聯互通訊息平台發表演說。

Organizado pela Comissão dos Serviços Electrónicos do Conselho de Operações Postais e pelo Bureau Internacional da UPU, foi realizado um Fórum sobre Comércio Electrónico, durante o qual representantes de autoridades postais, empresas e operadores de comércio electrónico entrevistaram sobre o actual papel do serviço postal no desenvolvimento do mercado mundial de comércio electrónico. O Eng. Sun Kuan leong, da representação da China, enquanto co-presidente da Comissão de Serviços Electrónicos do Conselho de Operações Postais da UPU, apresentou uma comunicação sobre “Serviços de correio electrónico registado postal como plataforma de informação para interconexão e intercomunicação transfronteiriças de comércio electrónico”.

2014 國際博物館日系列活動

Actividades do Dia Internacional dos Museus, Macau 2014

本年度的國際博物館日以「博物館藏品架起的溝通橋樑」主題。通訊博物館於5月2至3日分別舉行了業界及公眾講座。首場邀請了香港科學館薛雯總館長和香港康樂文化事務署電影及文化交流彭惠蓮總經理分別講演「舊展題，新體驗」和「打破傳統框架－另類市場推廣手法」。另邀請了輔仁大學博物館學研究所講座周功鑫教授講述「博物館與博物館教育」以及香港康樂文化事務署文物修復辦事處陳承緯總監主講「博物館與文物修復－幕後透視」。5月4日全澳各博物館聯合於氹仔龍環葡韻舉行嘉年華活動中，通訊博物館設置了「通訊解碼」和「郵走澳門城區」遊戲，走進社區與公眾互動。



“Museus: As Coleções Criam Conexões” foi o tema do Dia Internacional dos Museus 2014. Para esta ocasião, o Museu das Comunicações organizou, nos dias 2 e 3 de Maio, seminários orientados tanto para profissionais de museus como para o público. No primeiro seminário, a Dra. Karen Sit, Curadora Geral do Museu de Ciência de Hong Kong, e a Dra. Maggie Pang, Gerente Geral de Cinema e Intercâmbio Cultural, dos Serviços Recreativos e Culturais de Hong Kong (LCSD), versaram sobre os temas “Tópico Antigo, Nova Experiência” e “Encontrar Soluções para além da Abordagem Convencional ao Marketing”, respectivamente. Kung-shin Chou, Professora Catedrática da Universidade Católica Fu Jen, Taiwan, explorou o tema “Museu e Educação Museológica”, e o Dr. Shing Wai Chan, Chefe do Gabinete

de Conservação do LCSD de Hong Kong, pronunciou-se sobre “Museu de Conservação – A Visão dos Bastidores”.

No dia 4 de Maio, durante a Feira do Dia Internacional dos Museus, organizada por todos os museus de Macau, o Museu das Comunicações, neste evento que envolve a comunidade, participou com dois jogos (“Descodificar a Mensagem” e “Entrega Postal através da Cidade de Macau”) para interagir com o público.

國際郵政企業顧問之拜訪及進行「郵政創新」研討會

Visita e Seminário por um Consultor Postal Internacional

國際郵政企業顧問Derek Osborn於5月15日拜訪及參觀郵政局，講解全球郵政業務景氣及創意策略，介紹其他郵政機構的發展、產品和服務。



翌日假郵政局禮堂，Derek Osborn與郵務範圍員工進行「郵政創新」研討會。講解現今郵政行業發展狀況及如何利用創新概念加強服務質量，分享經驗及探討如何透過創新改革，提升產品和服務的價值，鼓勵團隊合作精神增強創意思維，令郵政服務不斷創新改革，力臻完美。



No segundo dia da sua estada em Macau, no auditório do Edifício Sede dos Correios, Derek Osborn realizou um seminário sob o tema “Inovação no Sector Postal”, dirigido aos funcionários da área de operações postais. Neste seminário foram abordadas a situação actual do sector postal e a forma de melhorar a qualidade deste sector através da inovação, quer partilhando experiências e modelos inovadores para elevar a qualidade dos serviços e dos produtos postais, quer incentivando o espírito de equipa através da inovação, entre outros.

2014 亞太國際郵政博覽會

Post-Expo Asia Pacific, 2014



郵政局獲邀派員出席5月20至21日於香港舉行的「2014亞太國際郵政博覽會」及會議。會議期間，各地郵政機構除分享郵政行業所面對的困難和挑戰，同時分析因科技發展而帶來的新機遇。展覽館內陳列大型郵政設備和各種優化業務方案的演示，參與者能從中了解到世界各地郵政機構的最新資訊和發展方向，並與各有關單位建立聯繫，加強合作交流。

SEPBox 抽獎活動圓滿結束

Sorteios da SEPBox concluídos



由2013年10月8日至2014年3月31日期間成功登記及啟動「安全電子郵箱-SEPBox」的客戶可自動參加每月抽獎贏取智能手機。一連六輪的「安全電子郵箱-SEPBox」抽獎活動經已於2014年3月31日圓滿結束，抽出的六位幸運兒，分別獲贈iPhone5S或GalaxyS4乙部。

是次活動反應熱烈，感謝各界支持。大眾市民仍可透過網上或手機應用程式登記並啟動「安全電子郵箱-SEPBox」，獲取更多透過「SEPBox」發放的電子訊息。有關「安全電子郵箱-SEPBox」的詳情及資訊，請瀏覽本局網站 <http://seps.macaupost.gov.mo>。如有任何疑問，請致電：28720029或電郵：support@seps.macaupost.gov.mo查詢。

Exposição internacional, especialmente dirigida ao sector postal, “Post-Expo Asia Pacific, 2014” teve lugar entre 20 e 21 de Maio de 2014, em Hong Kong. A convite dos organizadores, os Correios de Macau participaram neste evento. Nas reuniões promovidas durante a exposição, os Correios de diferentes partes do mundo partilharam as respectivas dificuldades e os desafios encontrados no sector postal e analisaram as eventuais oportunidades oferecidas pelo desenvolvimento tecnológico. Neste certame estiveram expostos diversos equipamentos postais de grande dimensão e foram feitas demonstrações de diferentes soluções para elevação da eficácia operacional postal. Os profissionais presentes no evento tiveram a oportunidade de adquirir mais conhecimentos sobre as novidades e as mais recentes tendências do sector, bem como de estabelecer contactos com os seus congéneres, criando condições para intercâmbios e cooperação no futuro.

集郵新焦點

Focos de Filatelia

名稱 Nome	日期 Data	郵票數目 Nº de Selos	金額 (澳門幣) Taxas (MOP)	發行數量 Tiragem
愛護動物 Protecção Animal	28/04/2014	4 郵票 selos + 1 小型張 bloco	12.00 + 12.00	200,000套 conjuntos 200,000枚 unidades
文學與人物 一 水滸傳 二 Literatura e Personagens Literárias – Foragidos do Pântano II	26/06/2014	6 郵票 selos + 1 小型張 bloco	12.00 + 12.00	200,000套 conjuntos 200,000枚 unidades

愛護動物

動物是有感知的生物，牠們也會感到受傷害，因此，在決定購買或領養寵物時必需三思而行，包括接納牠們將成為家中一份子的原則，並接受牠們會在家中度過一生。甘地說：「一個國家的道德文明與偉大程度，可用牠們對待動物的方式衡量。」



為鼓勵尊重動物權利和愛護動物，使牠們能過著健康幸福的生活，郵政局於四月份發行了以「愛護動物」為主題的郵品。

Protecção Animal

Os animais são seres sencientes pelo que são passíveis de sofrer. Tomar a decisão de adquirir ou adoptar um animal deve merecer elevada ponderação. É aceitar o princípio de que os animais passarão a ser parte da família, devendo a sua permanência no lar ser assumida para toda a vida. Dizia Gandhi que a grandeza de uma Nação e o seu nível de consciência cívica e moral podiam ser medidos pelo modo como os animais eram tratados.

Para incentivar o respeito pelos direitos dos animais, a sua protecção e cuidados a ter para que beneficiem de vida digna e saudável, os Correios de Macau lançaram em Abril esta emissão filatélica.



設計 / Design: 伍文燕 Helena Man In, Ng
資料單張一作者 / Pagela - Autor: 澳門愛護動物協會
Anima - Sociedade Protectora dos Animais de Macau



設計 / Design: 潘錦玲 Poon Kam Ling
資料單張一作者 / Pagela - Autor: 尹德剛 Yin Degang

文學與人物 一 水滸傳 二

郵政局繼2003年發行第一套以《文學與人物-水滸傳》為題材的郵品後，於2014年6月發行該主題的第二套郵票，主要描繪了梁山發展時期的六位俠義英雄。

《水滸傳》是我國古典文學四大名著之一，它所塑造的梁山英雄故事，如史詩般引人入勝，是我國燦爛文化的優秀代表。水滸英雄們有著不同的出身、性格、思想和面貌。為滿足既愛《水滸傳》又愛集郵者，一睹英雄們音容笑貌的渴望，郵政局特地出版了這套郵品。



Literatura e Personagens Literárias – Foragidos do Pântano II

Os Correios de Macau, no seguimento da sua primeira emissão da série “Literatura e Personagens Literárias – Foragidos do Pântano”, em 2003, e correspondendo à vontade dos apreciadores desta obra, lançaram, no passado mês de Junho, a segunda série, centrada nos seis heróis mais conhecidos do período áureo de Liangshan.

“Foragidos do Pântano” é um dos quatro grandes clássicos da literatura chinesa, sendo uma obra brilhante e representativa da China. Cada personagem, refugiada no monte Liangshan, tem uma história curiosa a contar, cada herói tem uma origem, aparência, personalidade e linha de pensamento diferente.

新集郵品預告

Focos de Filatelia – Próximos Lançamentos

名稱 Nome	日期 Data	郵票數目 Nº de Selos	金額 (澳門幣) Taxas (MOP)	發行數量 Tiragem
澳門大學新校園 Novo Campus da Universidade de Macau	05/09/2014	4 郵票 selos + 1 小型張 bloco	8.00 + 12.00	200,000套 conjuntos 200,000枚 unidades

郵票設計師晚宴

Jantar com Designers de Selo



郵政局於本年6月20日舉行「郵票設計師晚宴」，藉著這年度晚宴聚會，嘉許設計師們為澳門郵票取得今天豐碩成果所作出的貢獻和努力。

郵政局於席間與設計師們分享去年及本年度的澳門郵票作品，互相觀摩欣賞，設計師們亦分享了多年來設計郵票的經驗及工作過程中的喜與樂，為澳門郵票的發展前景提出了寶貴的意見。

透過郵票的「方寸天地」把澳門小城的文化傳揚國際，深受世界各地集郵者愛戴，實有賴本地設計師們對澳門郵票設計的努力不懈精神、專業造詣及心思創意的成果。

Os Correios de Macau organizaram um jantar com designers de selos de Macau no passado dia 20 de Junho, aproveitando este encontro anual para agradecer o seu esforço e contributo para os frutuozos resultados obtidos pelos selos e produtos filatélicos de Macau.

Na ocasião, os Correios de Macau e os designers locais trocaram impressões sobre os selos emitidos no ano passado e no corrente ano, tendo os artistas partilhado as suas experiências, dificuldades e satisfação no processo de concepção de selos. Deram também valiosas sugestões e opiniões para o desenvolvimento futuro da filatelia de Macau.

O profissionalismo e criatividade dos designers locais contribuíram para que os pequenos selos emitidos em Macau, para além da popularidade ganha, tenham divulgado ao mundo a arte e a cultura de Macau.

服務質量指標履行情況

郵政局在2013年新增四項服務承諾項目，包括「郵政包裹」、「電子認證郵戳公共服務」、「通訊博物館預約參觀服務」及「貸款」，因而現時提供的服務承諾總數有13項服務，共24項服務質量指標。

在服務質量指標方面，與過往兩年比較，2013年的預設達標率大部份維持不變，介乎90%-100%。而各項服務指標的實際達標率情況良好；除「特快專遞」因沒有上午八時前運抵本澳之郵件、「郵資機出售/租賃及使用准照」及「合格證書中止服務」服務項目未有接獲申請外，其餘各項皆高於或符合預設之達標率，大部份均維持100%。

為持續改善及檢討服務承諾計劃，郵政局於2013年制定及落實執行了數項優化服務措施，當中包括透過職務命令公佈「服務承諾宣傳內容及途徑的管理機制」，採用《資訊發佈監控表》，定期對局內之宣傳內容及渠道進行管理與控制；為前線職員安排多項加強職務知識及溝通技巧的培訓課程，保持優質的接待服務，以及根據「市民滿意度調查」所收集到之意見，重新為局內櫃檯設計更清晰的指示牌等。

服務項目	服務質量指標	2011		2012		2013	
		預設達標率	實際達標率	預設達標率	實際達標率	預設達標率	實際達標率
1 郵政函件	◆ 市民於各郵政分局截郵時間前投寄之本澳郵件，於第二個工作日派予收件人。但大量投寄及特許郵遞郵件除外(普通服務)。	95%	99%	96%	99%	96%	99.1%
	◆ 市民於各郵政分局截郵時間前投寄之本澳郵件，於第二個工作日派予收件人。但大量投寄及特許郵遞郵件除外(本澳掛號郵件服務)。	95%	99.7%	97%	99.4%	97%	99.9%
	◆ 處理中心的掛號分組於接獲查詢本地掛號郵件表格(CN08)後，於五個工作日內回覆查詢人調查結果。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	◆ 最多五個工作日內初步回覆國際掛號郵件查詢。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2 免付回郵郵資公共服務(RSF)/國際免付回郵郵資公共服務(CCRI)	◆ 兩個工作日內審批申請/續期「免付回郵郵資」服務。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	◆ 兩個工作日內審批申請/續期「國際免付回郵郵資」服務。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3 郵政包裹	如於截郵時間前投寄出口航空包裹，保證包裹可於投寄當日或下一個工作天離境。	--	--	--	--	100% #	100% #
4 特快專遞	◆ 上午八時前運抵本澳之特快專遞郵件，必須即日派予收件人。超過兩日連續假期後運抵本澳之特快專遞郵件，不在此限。此外，郵件的體積或重量不符合本局所定之標準亦不在此限。**(自2013年起)	--	--	--	--	98%	N/A*
	◆ 上午八時後運抵本澳之特快專遞郵件，必須於第二個工作日派予收件人。超過兩日連續假期後運抵本澳之特快專遞郵件，不在此限。此外，郵件的體積或重量不符合本局所定之標準亦不在此限。**(自2013年起)。	--	--	--	--	98%	98%
	◆ 下午二時前運抵本澳之特快專遞郵件，必須即日派予收件人。**(2013年以前)	98%	97%	98%	93.6%	--	--
	◆ 下午二時後運抵本澳之特快專遞郵件，必須於第二個工作日派予收件人。**(2013年以前)	98%	N/A*	98%	N/A*	--	--
	◆ 申請人遞交所有資料後，四個工作日內審批特快專遞合約用戶申請資格。	98%	100%	98%	100%	98%	100%
5 郵資機出售/租賃及使用准照	兩個工作日內審批使用郵資機服務。	100%	100%	100%	N/A***	100%	N/A***
6 電子認證郵戳公共服務	於辦公時間內收到有關電子認證郵戳部署方案的支援查詢或問題報告當日起計，本範圍承諾將於下個工作日內以電郵方式回覆，並付予「支援編號」，以便跟進相關個案。	--	--	--	--	95% #	100% #
7 推廣易/香港郵政通函	◆ 八萬件以內之「推廣易」郵件於六個工作日內派妥。	95%	100%	96%	100%	96%	100%
	◆ 傳真遞交申請表及樣本，可在兩個工作日內審批「推廣易」服務之申請。	95%	100%	96%	100%	96%	100%
8 郵資已付	兩個工作日內審批申請/續期「郵資已付」服務。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9 宣傳圖案文字或廣告之許可(貼上標籤之許可)	兩個工作日內審批「印上宣傳圖案文字或廣告之許可」服務。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10 通訊博物館預約參觀服務	兩個行政工作日內審批「預約參觀」服務。	--	--	--	--	100% #	100% #
11 銷售服務	集郵者/郵商年度訂購計劃於非繁忙期間(二月至十月)內以信用咭或澳門幣現金付款(櫃檯辦理或郵寄方式皆可)，審批期按郵政局接收訂購表格日起至寄發確認信函，只需七個工作日。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12 貸款	由收齊貸款申請所需的文件起計，三個工作天內完成審批。	--	--	--	--	95% #	100% #
13 電子證書服務	◆ 證書申請審核及預約服務，需於既定時間內回覆證書用戶(包括證書新申請及續期申請)：個人申請－即日回覆及登記(申請人需親臨註冊)。	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	◆ 證書申請審核及預約服務，需於既定時間內回覆證書用戶(包括證書新申請及續期申請)：商業機構、非牟利組織及政府實體申請－申請表數量不多於五十份，五個工作天內作出回覆審核及安排證書登記日期；並按確認之登記日期簽發證書。	95%	100%	95%	100%	95%	100%
	◆ 二十分鐘內完成登記及簽發一張證書(包括證書新申請及續期申請)。	90%	99.9%	90%	100%	90%	100%
	◆ 郵政局電子認證服務註冊署於收到經確認的服務請求當日起計，有關之合格證書將會被中止十個工作天。倘於十個工作天內有關的證書撤銷申請表正本仍未能得到確認，有關之合格證書將會被還原或繼續被中止最多一個月。	98%	N/A****	98%	N/A****	98%	N/A****
	◆ 郵政局電子認證服務註冊署僅在收到已簽署的申請表正本及當該申請被核實當日起計，有關之電子證書將會於即日被撤銷。僅適用於合格證書：註冊署在收到證書撤銷請求時但該申請未獲核實前，有關之合格證書將會被中止十個工作天。倘於十個工作天內該申請表正本仍未得到確認，有關之合格證書將會被還原或繼續被中止最多一個月。	98%	100%	98%	100%	98%	100%

備註：

2013年起新增的服務項目 | * 「特快專遞」沒有下午二時後運抵本澳之郵件(2013年以前) | 「特快專遞」沒有上午八時前運抵本澳之郵件(自2013年起) |

** 自2013年起，特快專遞服務質量指標由下午二時更改為上午八時 | *** 「郵資機出售/租賃及使用准照」服務項目沒有接獲申請 | **** 沒有客戶使用「合格證書中止服務」



Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços

Em 2013, foram acrescentados 4 novos itens aos indicadores da Carta de Qualidade dos Serviços de Correios, designadamente aos serviços de "Encomendas", "Serviço Público de Carimbo Postal Electrónico Certificado", "Serviços de Marcação de Visitas ao Museu das Comunicações" e "Empréstimos", que passaram a ser, no total, 24 indicadores em 13 grupos de serviços.

Comparando os valores de 2013 com os dos dois anos anteriores, a maioria das taxas de cumprimento efectivo ficou inalterada, mantendo-se entre os 90-100%. Todos os indicadores de qualidade de serviço demonstram bons resultados, excluindo os indicadores de que não dispomos qualquer dado por não terem sido solicitados (nomeadamente os de "Correio Rápido antes das 8 horas da manhã", "venda, aluguer e concessão de licença de utilização de máquinas de franquiar" e "suspensão de certificado electrónico"). Os restantes indicadores apresentam taxas de cumprimento iguais e superiores às respectivas taxas previstas, mantendo-se a grande maioria deles em 100%.

Em 2013 os Serviços de Correios estabeleceram e implementaram novas medidas para melhoria e revisão constante dos indicadores da carta de qualidade. Essas medidas passaram pela divulgação, através de uma ordem de serviço, do "mecanismo de gestão sobre conteúdos e meios de divulgação das informações da carta de qualidade", pela adopção de uma "tabela de monitorização de divulgação de informações", implementando uma gestão e controlo regular sobre os conteúdos e meios de divulgação de informações dos Serviços de Correios. Além destas novas medidas, foram dados cursos de formação de conhecimento profissional e técnicas de comunicação aos funcionários da linha da frente (balcões) para assegurar a prestação de um melhor serviço de atendimento. Também, conforme as opiniões recolhidas no "Inquérito sobre o Nível de Satisfação dos Cidadãos", foram criadas novas placas para mais fácil identificação das áreas de balcões.

Serviço / Âmbito	Indicadores de Qualidade de Serviço	2011		2012		2013		
		Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	
1	Correspondência Postal	<ul style="list-style-type: none"> Todos os objectos postais locais recebidos pelas estações de Correios de Macau antes da última hora da aceitação serão distribuídos aos seus destinatários no segundo dia útil de trabalho, excepto correio em quantidade e com autorização especial (Serviços Ordinários). Todos os objectos postais locais recebidos pelas estações de Correios de Macau antes da última hora da aceitação serão distribuídos aos seus destinatários no segundo dia útil de trabalho, excepto correio em quantidade e com autorização especial (Serviços Registados). Recebido o impresso (CN08) de averiguação de correio registado local pela Área de Correio Registado do TRADIC, o cliente será informado sobre o resultado da averiguação no prazo máximo de 5 dias úteis. Resposta preliminar ao inquérito de registo internacional no prazo máximo 5 dias úteis. 	95%	99%	96%	99%	96%	99.1%
			95%	97%	99.4%	97%	99.9%	
			100%	100%	100%	100%	100%	
			100%	100%	100%	100%	100%	
2	Serviço Público de Resposta Sem Franquia (RSF) / Correspondance Commercial - Réponse International (CCRI)	<ul style="list-style-type: none"> Apreciação e autorização de requerimento/renovação de serviço "Resposta Sem Franquia" no prazo máximo de 2 dias úteis. Apreciação e autorização de requerimento/renovação de serviço CCRI no prazo máximo de 2 dias úteis. 	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Encomendas	No caso de uma encomenda ser apresentada antes da última hora de aceitação, garante-se a sua expedição do território de Macau no mesmo dia ou no dia útil seguinte.	--	--	--	--	100% #	100% #
4	Correio Rápido	<ul style="list-style-type: none"> Os objectos postais chegados a Macau antes das 8 horas da manhã devem ser entregues aos destinatários no mesmo dia, salvo os que cheguem a Macau depois de dois feriados públicos consecutivos, e os que não correspondam ao padrão estabelecido por estes serviços quanto a dimensão ou peso. ** (A partir de 2013) Os objectos postais chegados a Macau depois das 8 horas da manhã devem ser entregues aos destinatários no dia útil seguinte, salvo os que cheguem a Macau depois de dois feriados públicos consecutivos, e os que não correspondam ao padrão estabelecido por estes serviços quanto a dimensão ou peso. ** (A partir de 2013) Os objectos postais EMS que cheguem a Macau antes das 2 horas da tarde, devem ser entregues ao seu destinatário no próprio dia. ** (Antes de 2013) Os objectos postais EMS que cheguem a Macau depois das 2 horas da tarde, devem ser entregues ao seu destinatário no dia útil seguinte. ** (Antes de 2013) A partir do momento em que se recebem todos os dados e informações do requerente, a eventual autorização da qualificação do cliente-contrato do serviço Correio Rápido que receba extracto mensal será emitida no prazo máximo de 4 dias úteis. 	--	--	--	--	98%	N/A*
			--	--	--	--	98%	98%
			98%	97%	98%	93.6%	--	--
			98%	N/A*	98%	N/A*	--	--
			98%	100%	98%	100%	98%	100%
5	Venda, aluguer e concessão de licença de utilização de máquinas de franquiar	Apreciação e autorização de utilização de serviço "Máquina de Franquiar" no prazo máximo de 2 dias úteis.	100%	100%	100%	N/A***	100%	N/A***
6	Serviço Público de Carimbo Postal Electrónico Certificado	Aos pedidos de apoio ou comunicações de problemas sobre as soluções aplicadas e fornecidas por este serviço, recebidos durante o horário de funcionamento, será dada resposta no dia útil seguinte, via correio electrónico, facultando o respectivo "número de apoio" para proceder ao seu acompanhamento.	--	--	--	--	95% #	100% #
7	"Direct Mail" / Hongkong Post Circular Service	<ul style="list-style-type: none"> Distribuição, até 80.000 peças postais de "Direct Mail", efectuada dentro de 6 dias úteis. A eventual autorização de uso do serviço "Direct Mail" será emitida no prazo máximo de 2 dias úteis, a contar a partir do momento em que se recebe o impresso de requerimento e amostra de folheto de publicidade (mandado por fax). 	95%	100%	96%	100%	96%	100%
			95%	100%	96%	100%	96%	100%
8	"Porte Pago"	Apreciação e autorização de requerimento/renovação de serviço "Porte Pago" no prazo máximo de 2 dias úteis.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Autorização de impressão da publicidade, propaganda ou anúncios	Apreciação para a autorização de impressão da publicidade, propaganda ou anúncios no prazo máximo de 2 dias úteis.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Serviços de Marcação de Visitas ao Museu das Comunicações	Aprovação de marcação de visitas no prazo máximo de 2 dias úteis.	--	--	--	--	100% #	100% #
11	Vendas	O Pedido de Subscrição do Plano Anual de Coleccionador/Negociante Filatélico é aprovado no prazo máximo de 7 dias úteis (incluindo o envio da carta de confirmação), a partir da data da sua recepção num dos balcões dos Correios ou através do correio, se o pagamento for efectuado por cartão de crédito ou em numerário (patacas) e levado a efeito durante o período normal de funcionamento (Fevereiro a Outubro).	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	Empréstimos	Os pedidos de empréstimo serão aprovados no prazo de 3 dias úteis, a contar da data de recebimento de todos os documentos necessários para a sua aprovação.	--	--	--	--	95% #	100% #
13	Serviços de Certificação Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> Prazo de resposta aos requerimentos de certificados dos clientes (novo registo ou renovação), incluindo verificação de dados e marcação de datas: Requerimento de certificado pessoal - resposta e registo no próprio dia (os requerentes devem dirigir-se, pessoalmente, à Entidade de Registo). Prazo de resposta aos requerimentos de certificados dos clientes (novo registo ou renovação), incluindo verificação de dados e marcação de datas: Requerimento de certificado de entidades empresariais, organizações sem fins lucrativos e entidades governamentais (quantidade máxima de requerimentos: até 50 formulários) - resposta em 5 dias úteis, com dia marcado para registo e emissão do respectivo certificado no mesmo dia. Registo e emissão de um certificado (incluindo requerimento de novo certificado e/ou renovação), no máximo de 20 mins. No dia em que a Entidade de Registo do Serviço de Certificação recebe um pedido de suspensão, o certificado electrónico em questão é suspenso durante 10 dias úteis. Se o original do requerimento de suspensão não for entregue para confirmação durante esse período de 10 dias úteis, o certificado será revalidado ou continuará suspenso por mais um mês, no máximo. A Entidade de Registo do Serviço de Certificação só revoga um certificado electrónico no dia em que o original do requerimento de revogação, devidamente assinado, é recebido e verificado. Apenas aplicável a certificado qualificado: No dia em que o Serviço de Certificação recebe um pedido de revogação, o certificado qualificado em questão é suspenso durante 10 dias úteis. Se o original do requerimento de revogação não for entregue para confirmação durante esse período de 10 dias úteis, o certificado qualificado será revalidado ou continuará suspenso durante mais um mês, no máximo. 	98%	100%	98%	100%	98%	100%
			95%	100%	95%	100%	95%	100%
			90%	99.9%	90%	100%	90%	100%
			98%	N/A****	98%	N/A****	98%	N/A****
			98%	100%	98%	100%	98%	100%

Obs.:

Novos serviços implementados em 2013 | * Não chegou a Macau qualquer objecto postal EMS depois das 2 horas da tarde. (Antes de 2013) Não chegou a Macau qualquer objecto postal antes das 8 horas da manhã. (A partir de 2013) |

** A partir de 2013, a hora referente ao Indicador de Qualidade de Serviço do EMS passou de "2 horas da tarde" para "8 horas da manhã". | *** Não foi recebido qualquer pedido de serviço "Venda, aluguer e concessão de licença de utilização de máquinas de franquiar". |

**** Não foi recebido qualquer pedido de "suspensão de certificado electrónico".

