

## 抱負

提供高質素的統計服務，為澳門的社會和經濟發展作出貢獻。

## 使命

貫徹“統計服務全為您”的以民為本精神，為社會各界及特區政府提供高素質、高誠信、高時效及高度開放的官方統計，並提供所需的統計諮詢服務。

確保統計資料的編制及公佈方法符合科學原理、國際標準及澳門的實際情況。

建立高質素、高效率及熱誠有禮的專業統計隊伍，恪守統計保密原則，協助市民填寫調查問卷，並確保其私隱得到有效的保障。

## 信念

以民為本

保障私隱

專業精神

力求卓越

客觀中立

服務效益

## 服務目標

### 1 按時公佈統計資料

本局承諾每月資料、季度資料及年度資料可分別於參考期翌月、翌季及翌年內公佈；按月於網頁公佈當月及未來三個月的統計資料公佈時間表，承諾90%按時公佈。

利用新聞稿向傳媒及定期使用者發佈統計結果摘要，相關較詳盡的資料亦同步上載網頁及印製書刊。

### 2 回覆統計資料查詢

本局文件暨資料傳播中心專責接待資料使用者，除回覆查詢外，亦提供統計資料應用的諮詢服務。用戶可透過電話、電郵、傳真、郵遞、親臨或線上客戶服務的方式查詢或索取統計資料。

本局對回覆查詢，分別作出以下承諾：

電話查詢  
**99%**  
獲即時回覆

親臨中心查詢  
**99%**  
獲即時回覆

書面查詢一般資料  
**90%**  
在兩個工作天內回覆

書面查詢特別編制或處理的統計資料  
**80%**  
在五個工作天內回覆

### 3 協助填寫調查問卷

本局定期透過各項調查向受訪者收集資料，以編制相應的統計指標。受訪者可通過面談、電話訪問或寄回自填問卷的方式提供資料。本局設有協助填寫調查問卷的專線並承諾98%即時提供協助。

### 4 對外商品貿易貨物編碼查詢

為解答填報進出口報關表時遇到關於貨物編碼的查詢，本局設查詢熱線並承諾96%即時回覆。

### 5 電子刊物

為方便資料使用者第一時間可透過網頁下載最新的統計資料，本局承諾99%的電子刊物能夠在該項統計資料公佈日同步上載網頁；定期用戶亦會獲得電子刊物出版的電郵通知。

新用戶的訂閱表格經確認後，本局承諾98%在兩個工作天內完成登記程序。

## 2021年執行結果及2022年目標

服務項目	服務質量指標	2021		2022	
		目標	達標	目標	
公佈統計資料	按時公佈	90%	90%	90%	
回覆統計資料查詢	電話查詢		即時回覆	99%	
	書面查詢	查詢現有統計資料	兩個工作天內回覆	90%	
		須特別編制或綜合處理資料	五個工作天內回覆	80%	
	親臨中心查詢	即時提供資料	99%		
協助填寫調查問卷	即時回覆	98%	100%	98%	
對外商品貿易貨物編碼查詢	即時回覆	96%	96%	96%	
電子刊物	電子刊物出版	在統計資料公佈的同日上載網頁	99%	99%	99%
	電子刊物訂閱申請	訂閱確認後兩個工作天內完成登記	98%	98%	98%