

### 3、專業服務

公司將成立專門的客戶服務中心，結合網絡監控系統、知識庫管理系統、客戶關係管理系統Customer Relationship Management (CRM)、互動語音系統Interactive Voice Response System (IVRS)，對客戶和個案進行有效管理，並由專責技術人員及技術專家提供支援服務。

### 4、靈活創新

公司將建立互動網站，製作應用程序，選拔服務親善大使，聘請品牌代言人，出版專屬客戶服務刊物，以時間靈活、反應快速的上門服務，同時跟進客戶的管理，務求使各客戶能夠更方便從多渠道得到最優質的客戶服務。

## 第 174/2013 號行政長官批示

就與中德工程有限公司訂立執行「菩提社會服務大樓工程」的合同，已獲第439/2011號行政長官批示許可；

然而，按已完成工作的進度，須修改上述批示所定的分段支付，整體費用仍為原來的\$117,889,000.00（澳門幣壹億壹仟柒佰捌拾捌萬玖仟元整）；

行政長官行使《澳門特別行政區基本法》第五十條賦予的職權，並根據經第28/2009號行政法規修改的第6/2006號行政法規《公共財政管理制度》第二十條的規定，作出本批示。

一、第439/2011號行政長官批示第一款所訂的開支分段支付方式修改如下：

2011年.....	\$ 35,366,700.00
2012年.....	\$ 23,206,137.50
2013年.....	\$ 59,316,162.50

二、二零一一年及二零一二年的負擔由登錄於該等年度澳門特別行政區財政預算的相應撥款支付。

三、二零一三年的負擔由登錄於本年度澳門特別行政區財政預算第四十章「投資計劃」內經濟分類07.03.00.00.01、次項目5.020.138.01的撥款支付。

二零一三年五月二十四日

行政長官 崔世安

### 3. Serviço profissional

A Companhia vai instalar um centro de serviços profissional, reunindo diferentes sistemas: um sistema para monitorizar a rede, um sistema de gestão baseado em dados de conhecimento (Knowledge Base Management System — KBMS), um sistema para gestão do relacionamento com o cliente (CRM) e um sistema para resposta de voz interactiva (IVRS), para gestão eficaz do caso do cliente, sendo o apoio feito pelo técnico e especialista.

### 4. Flexível e inovativo

A Companhia vai estabelecer um website interactivo, lançar programação de aplicações, nomear um Ambassador para o serviço, recrutar um porta voz da marca, publicar revistas para serviço do cliente, implementar um horário flexível e reacção rápida para serviço até a porta do cliente, também acompanhado pela gestão do cliente, para assegurar que todos os clientes obtêm o máximo de qualidade através de diversos canais.

## Despacho do Chefe do Executivo n.º 174/2013

Pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 439/2011, foi autorizada a celebração do contrato com a Companhia de Construção Urbana J & T Limitada, para a execução da «Obra de construção do Edifício de Serviços Sociais de Pou Tai»;

Entretanto, por força do progresso dos trabalhos realizados, torna-se necessário alterar o escalonamento fixado no citado despacho, mantendo-se o montante global inicial de \$ 117 889 000,00 (cento e dezassete milhões, oitocentas e oitenta e nove mil patacas);

Usando da faculdade conferida pelo artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do artigo 20.º do Regulamento Administrativo n.º 6/2006 (Regime de administração financeira pública), na redacção que lhe foi conferida pelo Regulamento Administrativo n.º 28/2009, o Chefe do Executivo manda:

1. O escalonamento fixado no n.º 1 do Despacho do Chefe do Executivo n.º 439/2011 é alterado da seguinte forma:

Ano 2011.....	\$ 35 366 700,00
Ano 2012.....	\$ 23 206 137,50
Ano 2013.....	\$ 59 316 162,50

2. Os encargos referentes a 2011 e 2012 foram suportados pelas verbas correspondentes inscritas no Orçamento da Região Administrativa Especial de Macau desses anos.

3. O encargo referente a 2013 será suportado pela verba inscrita no capítulo 40.º «Investimentos do Plano», código económico 07.03.00.00.01, subacção 5.020.138.01, do Orçamento da Região Administrativa Especial de Macau para o corrente ano.

24 de Maio de 2013.

O Chefe do Executivo, *Chui Sai On*.