

服務承諾

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	
售賣政府刊物及印刷品	第一及第二組《公報》分別於出版當日上午九時起公開發售。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	透過網上購買出版物的本澳客戶，一經確認付款後，本局職員將於兩個工作天內聯絡有關客戶到「政府資訊中心」取貨。	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	透過網上購買出版物的外地客戶，一經確認付款後，本局職員將於3個工作天內將包裹委託澳門郵政的“EMS”特快專遞服務寄送。	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	第一及第二組《公報》分別於出版當日上午九時起在互聯網免費提供HTML檔案資料。	85%	100%	85%	100%	85%	99.05%
	第一及第二組《公報》分別於出版當日上午九時起在互聯網免費提供PDF檔案資料。	85%	100%	85%	100%	85%	99.05%
	不具報價期限之單一諮詢價格，三個工作天內作出報價。	100%	100%	100%	100%	100%	99.99%
印刷服務	非單一的諮詢價格（如投標書），於詢價或標書限期前作出報價。	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	印製白色信紙10個工作天內交貨。	80%	100%	80%	97.36%	80%	99.45%
	印製白色信封12個工作天內交貨。	80%	99.5%	80%	93.12%	80%	95.86%
	印製白色公文袋12個工作天內交貨。	80%	100%	80%	100%	80%	80%
	印製黃色信封18個工作天內交貨。	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	印製風琴或雞眼公文袋18個工作天內交貨。	80%	100%	80%	100%	80%	100%
在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告	私營機構/公眾人士於遞交公證署公告或其他公告時，若能提供手機號碼或電郵地址，則可於《公報》出版後2小時內收到有關的訊息通知。	95%	98.1%	95%	96.2%	95%	100%

服務項目	服務質量指標	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
		2014年		2015年		2016年	
訂閱 《澳門特別行政區 公報》	已訂閱《公報》的客戶可於出版當日上午九時到取。	100%	100%	100%	100%	100%	100%

總結：

1. 第一及第二組《公報》公開發售及已訂閱客戶的服務承諾均為100%達標，而在互聯網免費提供的HTML檔及PDF檔資料為99.05，全部符合預設達標率。
2. 網上購書的服務承諾，包括本澳客戶及外地客戶，自2014年到現在均為100%達。
3. 印刷服務方面共有7款服務承諾項目，其中6款符合預設達標率，僅單一諮詢價格項不符合，主因為按客戶要求並需跨部門處理後，方能計算金額，建議下調「預設合格率」或「延長報價天數」。
4. 訊息通知的服務承諾項目，在2015年的達標率為96.2%，今年則為100%，較過去一年有明顯進步。
5. 本局將根據服務承諾訂立的目標，品質及環境管理系統要求繼續推行。