

服務承諾

抱負

致力成為一個現代化管理和提供優質、高效、廉潔服務的公營實體

使命

執行澳門特別行政區行政當局的出版政策

出版《澳門特別行政區公報》

為澳門特別行政區行政當局、各公共部門、公共實體及私營機構
提供符合成本效益的優質印刷品和配套服務

信念

以民為本



依法行政



科學管理



持續改善

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
		2013年		2014年		2015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%	97%	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%	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PDF檔案資料。	85%	100%	85%	100%	85%	100%
	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%	100%
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%	99.99%	80%	100%	80%	97.36%
	印製白色信封12個工作天內交貨。	80%	100%	80%	99.5%	80%	93.12%
	印製白色公文袋12個工作天內交貨。	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	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%	98.1%	95%	96.2%

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
		2013年		2014年		2015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檔資料亦為100%達標，由於《公報》需根據法例規定的日期出版，故全部符合要求。
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%達標，這反映了優化提示訊息系統已達一定成效。
3. 印刷服務方面，7款服務承諾也符合預設達標率。部份服務承諾印件需因應客戶要求、送貨地點問題，需協商後更改送貨日期。印刷申請項目服務承諾，整體符合預設合格率，少量不符合項因新員工未完全熟習工作流程，已指示資深同事給予協助及教導；另人員不足，而增聘的人員審批中。
4. 訊息通知的服務承諾項目，在2013及2014年的達標率均為98.1%，而2015年的達標率為96.2%，較過去兩年略為下跌，但仍超出預設率的95%。
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。

滿意度調查概況

調查項目	滿意度平均數*	
	2014	2015
方便程度	4.08	4.08
員工服務	4.13	4.15
環境設備	3.79	3.83
內部流程	4.01	4.04
服務效果	4.14	4.15
服務資訊	4.13	4.18
電子服務	4.01	3.97
服務承諾	3.98	3.98
整體服務	4.12	4.07

* 1分為最低分、5分為最高分

2015年滿意度調查結果

接獲的建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人員	0	0	0	0	2	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	1	1	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	1	0	2	1	0	0	0

處理的結果概況：

本局接收的建議主要認為施政報告的印刷數量過多、面積過大、還用了塑膠物料，不但浪費及不環保。對於建議本局已考取ISO 14001環保管理，在日常生產過程中會注重環保，更會使用環保紙張，並在合適的情況下，盡量減少使用塑膠物料。

投訴本局的電話在辦公時間內無人接聽。本局已發現有關電話發生故障，經聯絡供應商進行維修，有關電話恢復正常運作。

意見及投訴

地址：澳門官印局街

電話：(853) 2857 3822 傳真：(853) 2859 6802

電郵：info@io.gov.mo



ISO 9001:2008
FM 70108



ISO 14001:2004
EMS 544870



ISO/IEC 27001:2013
IS 565110