

服務承諾

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
		2015年		2016年		2017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%	99.05%	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%	99.05%	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%	99.99%	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%	97.36%	80%	99.45%	80%	97.74%
	印製白色信封12個工作天內交貨。	80%	93.12%	80%	95.86%	80%	95.58%
	印製白色公文袋12個工作天內交貨。	80%	100%	80%	80%	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%	90.91%
	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%	96.2%	95%	100%	95%

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
		2015年		2016年		2017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100%，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，合共有7款服務承諾項目，7款均符合預設達標率；部份服務承諾印件需按客戶要求更改送貨期、包裝要求、送貨地點非本澳需集中發送、外發服務商因假期影響、6至9月需處理特別印務及每年12月大量委託申請情況，都與客戶協商後更改送貨日期。
4. 訊息通知的服務承諾項目，2017年的達標率為96.2%，符合預設達標率。
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。