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
		2020年		2021年		2022年	
售賣政府刊物及印刷品	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「澳門黑沙環政府綜合服務大樓一樓（銷售政府出版物及刊登公報服務）」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%	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%
印刷服務	不具報價期限之單一諮詢價格，三個工作天內作出報價。	100%	98.8%	100%	98.51%	100%	99.03%
	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%	90.45%	80%	84.52%	80%	85.3%
	印製白色信封12個工作天內交貨。	80%	69.84%	80%	74.40%	80%	73.24%
	印製白色公文袋12個工作天內交貨。	80%	80%	80%	55.56%	80%	75%
	印製黃色信封18個工作天內交貨。	80%	87.9%	80%	90.48%	80%	96.15%
	印製風琴或雞眼公文袋18個工作天內交貨。	80%	95%	80%	73.91%	80%	80%
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%	83%	95%	94.2%	95%	93.5%

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
		2020年		2021年		2022年	
訂閱《澳門特別行政區公報》	已訂閱電子版《澳門特別行政區公報》的客戶可於出版當日上午九時前收到通知。	100%	100%	100%	100%	100%	100%

總結：

1. 已訂閱電子版《澳門特別行政區公報》的客戶，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。（註：按照法律規定，2022年1月1日起《公報》以電子方式出版；自該日起在印務局網站發佈的全文版PDF檔《公報》具有法律效力。）
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。
3. 印刷服務方面：
   * 合共 7 個服務承諾項目，4個符合預設達標率，3個不符合預設達標率；
   * 不符合的其中一個項目為「不具報價期限之單一諮詢價格」，在610次報價中有6次不達標，均因疫情影響延誤。
   * 另外不符合的兩個項目為印製「白色信封」和「白色公文袋」，由於受疫情影響，有關期間政府部門暫停服務，並採取彈性上班一段時間等防疫措施，同時，外發加工服務公司也因人手不足而有限度營業，故引致大量信封的工序延後和積壓，只能按優先次序處理。
   * 改善措施：研究「因不可抗力而延誤」的預判及處理方案，以降低因延誤對客戶的影響。
4. 私營機構/公眾人士於遞交公告後，可於《公報》出版後2小時內收到有關的訊息通知，此項服務於過去數年均運作暢順，而該項目於2022年度未能達到預設達標率的主要原因為：
   a) 8月10日當天8號風球於上午維持，在下午改掛3號風球，本局人員於下午才能上班發佈相關訊息通知。
   b) 去年因電腦系統故障，導致當中2次發出訊息通知時出現延誤。
   * 改善措施：加強對電腦系統的維護工作。
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。