

身份證明局獲頒投訴管理體系認證證書

為了優化質量體系，除已推行的品質管理體系（簡稱 ISO9001:2015）外，本局致力完善投訴處理的程序，於 2009 年 3 月進行全局的投訴管理體系（簡稱 ISO10002:2004）的首次認證，5 月獲得了英國國際標準組織頒發 ISO10002:2004 認證證書，並於 2014 年成功考獲 ISO10002:2014 投訴管理體系證書。

本局透過建立完善的投訴管理系統，提供渠道供市民提出建議、投訴或異議，聆聽市民的聲音，及作出適當的處理，務求建立一個以市民利益為依歸、一致、系統化及快速回應的投訴管理機制，以提昇對外的服務素質，達到持續改善自身工作表現的目標。

身份證明局

2018 年 8 月 8 日

Atribuída à Direcção dos Serviços de Identificação a Certificação da Gestão de Queixas (ISO10002:2004)

No intuito de otimizar o sistema de qualidade, a Direcção dos Serviços de Identificação, para além da implementação do sistema da gestão de qualidade (ISO9001:2008), tem empreendido esforços na melhoria do processo de tratamento de queixas e em Março de 2009 a DSI submeteu-se, pela primeira vez, ao exame de acreditação da gestão de queixas que abrange todas as áreas da DSI. No mês de Maio do mesmo ano, à DSI foi atribuído o Certificado de Acreditação do ISO10002:2004, pela Organização de Standardização Internacional da Inglaterra.

Através da criação de um sistema completo de tratamento de queixas, a DSI dispõe meios para os cidadãos apresentarem sugestões, queixas e reclamações, com vista a ouvir as vozes dos cidadãos, a fim de criar um mecanismo de tratamento de queixas, pensado para o bem-estar da população, uniforme, sistemático e de resposta rápida, no sentido de atingir os objectivos de elevar o nível de qualidade da prestação dos serviços e melhorar permanentemente os serviços da DSI.

Direcção dos Serviços de Identificação, a 8 de Agosto de 2018.