

身份證明局獲頒品質管理體系認證證書

身份證明局一直以來，致力通過內部系統化管理來提昇服務質素。為了保證向本澳市民提供優質的服務，旅行證件廳於 2001 年 7 月 18 日首次獲得了英國國際標準組織頒發品質管理體系(簡稱 ISO9001:2000)認證證書，其後於 2003 年本局將認證範圍擴大至刑事紀錄處，再於 2005 年及 2006 年將範圍擴展至組織暨資訊廳及行政暨財政處的業務上。隨著 ISO9001:2000 於 2008 年 11 月改版為 ISO9001:2008，身份證明局於 2009 年 3 月按新版標準進行持續認證，同時將考核範圍擴展至全局業務。另，國際標準組織於 2015 年更新品質管理體系標準 ISO9001:2015 的版本，對系統的要求有所提高，本局亦於 2018 年 4 月成功考獲了 ISO9001:2015 認證證書。

身份證明局不斷優化質量體系，藉此加強內部的品質管理及定期審核。另，本局於 2017 年 12 月 14 日重組，優化運作。在旅行證件業務、刑事紀錄業務、研究開發及檔案管理業務、行政及財務業務、社團及財團登記業務、綜合事務業務、居民身份資料業務等方面訂定服務承諾向外公佈，接受公眾的監督。

身份證明局繼續本著“以人為本”、“廉潔公正”的觀念，培養員工的團隊精神，以誠信有禮的工作態度，為市民提供高效優質的服務。

身份證明局

2018 年 8 月 8 日

Atribuída à Direcção dos Serviços de Identificação a Certificação da Gestão de Qualidade

A Direcção dos Serviços de Identificação tem vindo a empenhar-se grande esforço na melhoria da qualidade dos serviços prestados através do desenvolvimento da sistematização da gestão interna, procurando prestar melhores serviços à população. Em 18 de Julho de 2001, foi atribuída pela Organização de Estandarização Internacional da Inglaterra, a Certificação do Controlo de Qualidade (ISO 9001:2000) ao Departamento de Documentos de Viagem da DSI. Posteriormente, a DSI estendeu a gestão de qualidade à Divisão de Registo Criminal em 2003, ao Departamento de Organização e Informática e à Divisão Administrativa e Financeira em 2005 e 2006 respectivamente. Atendendo à adequação à nova versão intitulada ISO 9001:2008, lançada em Novembro de 2008, a DSI tem iniciado em Março de 2009 o processo contínuo de acreditação para responder aos padrões da nova versão, o respectivo processo abrange todas as áreas de operações da DSI. Ademais, em 2015, a Organização de Estandarização Internacional adoptou a versão intitulada ISO 9001:2015 para a gestão de qualidade, tendo sido aumentado o nível de exigência face ao sistema. Em Abril de 2018, a DSI obteve a certificação ISO 9001:2015.

A DSI tem sempre dado enorme importância à optimização contínua do controlo de qualidade, assegurando, por esta via, o reforço e a avaliação periódica da qualidade da gestão interna. Além disso, procedeu-se à reestruturação da DSI em 14 de Dezembro de 2018, visando aperfeiçoamento do funcionamento do Serviço. Foi estabelecida a Carta de Qualidade que comporta os itens das áreas dos documentos de viagem, do registo criminal, de estudos da exploração e administração do arquivo, da administração e finanças, do registo de associação e fundação, de assuntos genéricos e da identificação de residentes, a qual é divulgada periodicamente para supervisão do público.

A DSI continua a consolidar, junto do seu pessoal, os conceitos de “Servir o Público” e “Zelar pelo princípio da Integridade e Imparcialidade” e a par do impulsionamento do “Espírito de Grupo” criar os seus trabalhadores a adoptarem uma atitude de trabalho “honesto e cordial”, procurando, com isso, prestar à população serviços de “elevada eficiência” e de “alta qualidade”.

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