



澳門大學  
社會科學及人文學院  
公共行政碩士學位

澳門政府  
推動 ISO9000 質量管理系統之研究：  
以民政總署為個案分析

學生姓名：何菁華

學生編號：M-A3-6411-2

指導老師：余永逸博士

此論文之提交是用以部分滿足澳門大學公共行政碩士學位的要求  
二零零九年八月

**澳門政府**  
**推動 ISO9000 質量管理系統之研究:**  
**以民政總署爲個案分析**  
**目錄**

第一章 緒論.....	1
第一節 新公共管理和 ISO9000.....	2
第二節 澳門公共部門推行 ISO9000.....	5
第三節 研究背景、目的及方法.....	6
第四節 論文組織.....	9
第二章 新公共管理、質量管理和 ISO9000 理論相關文獻.....	11
第一節 新公共管理.....	12
第二節 質量管理.....	19
第三節 質量管理發展歷程.....	26
第四節 ISO9000 系統組織及相關條文.....	31
第五節 ISO9000 認證流程及效益.....	42
第六節 公共部門推行 ISO9000 個案經驗： 馬來西亞及台灣.....	46
第三章 澳門政府推動 ISO9000 的情況.....	63
第一節 澳門政府推動 ISO9000 的目的.....	63
第二節 澳門政府推行 ISO9000 的過程及現況.....	68
第三節 總結澳門政府推動 ISO9000 的經驗.....	80
第四章 澳門民政總署推動 ISO9000 的探討.....	83
第一節 民政總署推行 ISO 的過程及現況.....	84
第二節 民政總署推行 ISO9000 的效能.....	88
第三節 民政總署推行 ISO9000 的問題.....	110
第四節 總結民政總署推行 ISO9000 的經驗.....	124
第五章 總結.....	128
附錄:問卷內容.....	143
參考資料.....	145