

論文摘要

澳門特別行政區正式成立後¹，澳門政府銳意革新，採用新公共管理的模式，落實以民為本的施政理念，引入企業管理的要求，以為特區政府新局面創設較好的管治條件。為了進一步提升部門服務質素及增加人員質量管理意識，特區政府除推行服務承諾及投訴機制等一系列優化服務外²，於 2001 年，政府推動公共部門考取 ISO9000 證書，ISO 9000 是評估產品在生產過程中的質量控制，是一個組織管理的標準³。政府部門考取 ISO9001 認證，標示著該部門之產品達到國際認可標準，政府藉此向公職人員灌輸以顧客為導向的質量管理概念，以配合特區政府的施政理念。

本研究目的探討澳門政府推動 ISO9000 質量管理系統的歷程，採用考取 ISO9000 認證最多的民政總署作為研究個案，以了解澳門政府考取 ISO9000 認證的好處及困難，分析及總結個案經驗，為澳門公共部門推行 ISO9000 提出建議，以供日後政府部門考取 ISO9000 認證作為參考之用。

是次研究方法主要探討亞洲地區公共部門推行 ISO9000 個案經驗的二個文獻，包括馬來西亞及台灣的研究結果：2001 年聯合國出版的“當地政府和其他公營機構應用 ISO9000 標準”⁴研究及 2001 年中國行政評論刊登的“ISO9000 系列在台灣公部門推行實證研究”的個案經驗

¹《中華人民共和國澳門特別行政區基本法》，中華人民共和國全國人民代表大會，(1993 年)。

²澳門特別行政區優化公共服務專題網頁，網址：<http://app.safp.gov.mo/cms/view?area=qs>，下載日期：2008 年 8 月。

³維基百科網頁，網址：http://www.zh.wikipedia.org/wiki/ISO_9000，下載日期：2008 年 8 月。

⁴Zailan Haji Yussoff, Zulkefeli Jaafar, Modammed Sufian Omar, *Application of ISO9000 Standards in Local Governments and Other Public Sector Organizations - Intan's Experience in the application of ISO9000*, (New York: The United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Network of Local Government Training and Research Institutes in Asia and The Pacific, United Nations, 2001), pp.40-64.

作為研究基礎⁵，綜合研究結果，並根據該結果而設計研究，問卷分為三部分：1) 推行 ISO9000 的效益；2) 問題及影響推行的因素；3) 意見及個人資料等。效益部分共有 17 條問題，而關於影響推行 ISO9000 的因素，則共有 8 條問題。於 2008 年 10 月至 12 月期間，向民政總署已考取 ISO9000 認證的 8 個部門的主管及核心監督工作人員進行調查，由管理者的角度，探討落實 ISO9000 的過程中，其中的效益及困難。

根據是次研究結果顯示，超過 70% 或以上的受訪者給予一般或以上的評分，顯示受訪者認同問卷調查提出的推行 ISO 的效益及問題。綜合分析研究結果，本文就影響澳門政府公共部門推行 ISO9000 工作提出建議，包括七個因素：額外工作量、時間限制、政策與管理支援因素、人員缺乏 ISO 知識、員工及官員抗拒、管理層能力與參與因素及內部協作及支持因素。同時，對政府考取 ISO9000 證書亦提出了展望。

⁵朱斌好，王萱蓉，黃啓誠（著），「ISO 9000 系列在台灣公部門推行實證研究」，載於《中國行政評論》，第 10 卷第 2 期，2001 年，第 37-70 頁。