



## 澳門特別行政區印務局

# 品質及環境管理體系政策

(ISO 9001 及 ISO 14001)

印務局全體同寅都銳意提供符合成本效益的優質印刷品和配套服務與澳門特別行政區行政當局、各部門及各公共和私營機構，以滿足顧客的需求和期望。

印務局致力達到國際標準化組織 ISO 9001 及 ISO 14001 的要求，並竭力維持和持續改善我們的產品、服務和管理系統的品質及環保表現。為此我們必須發揮我們的創新、靈活、進取和樂於助人的精神，並遵守以下原則：

- 遵守所有相關的本地法例、規例和標準的要求；
- 定期檢討我們的品質及環境政策、目標和行動計劃，不斷尋求方法持續改善；
- 提供完善的培訓，加強員工的品質及環保意識，確保印務局工作流程及相關程序得以切實執行；
- 控制品質缺點及重要環境因素，以避免污染環境；
- 與顧客、供應商、分包商建立良好關係，並鼓勵大家持續改善。

印務局代局長

二零一零年六月十五日





## 澳門特別行政區印務局

# 品質及環境管理體系目標

(ISO 9001 及 ISO 14001)

因應印務局的品質及環境管理政策，制定每年的目標如下：

### 品質目標

#### ◇ 顧客滿意

從顧客滿意調查得分須達 85%。

#### ◇ 優質產品和服務

1. 0% 退貨率。
2. 自接受查詢之日起五個工作日內作答覆達 100%。
3. 依時出版《公報》達 100%。
4. 在協定時間內印製及發送印刷品達 98%。

### 環境目標

- ◇ 減少用水達 2%
- ◇ 減少用電達 5.5%
- ◇ 安排最少 1 次環保講座或活動
- ◇ 0 次來自鄰居有關環保的投訴

印務局代局長

二零一零年六月十五日

