

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。另，國際標準組織於2018年更新投訴管理體系標準ISO10002:2018的版本，對系統的要求有所提高，本局亦於2020年11月成功考獲了ISO10002:2018認證證書。

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

2022 年 1 月 6 日