



▲簡前部長頒發『ISO 9001品質管理系統』證書予領事事務局，左四為楊前局長勝宗。

▲簡前部長主持『ISO 9001品質管理系統』證書頒授儀式並致詞。

## 領事事務局推動「ISO 9001品質管理系統」之進程、意義與成果

領務局四組葉爾展

### ■ 前言

「國際標準組織」(International Organization for Standardization, 簡稱ISO) 大家耳熟能詳, ISO一詞起源於希臘詞彙ISOS, 為均一、平等的意思, 平等和標準有共同之處, 這個名詞就成了這個組織的正式名稱。ISO所制訂的各種品質標準, 涵蓋各行各業, 無論規模大如國際跨國性大企業, 或小至一個公司行號或工廠, 都不敢輕忽它的存在, 因為只要經過ISO的驗證, 就是品質的保證, 而其中「ISO 9001品質管理系統」證書(Quality Management System)更為全球行政或服務界之金字品質保證, 有絕對的權威性、公正性及專業性。

九十一年十一月二十日, 簡前部長在部務會議指示, 國合會教育訓練處人力資源培訓發展業務已成功通過ISO 9001驗證, 意義重大, 值得肯定, 本局與民衆接觸頻繁, 係為民服務的重要窗口, 爰指示本局研議辦理。

### ■ 本局推動「ISO 9001品質管理系統」驗證之進程

1. 九十二年一月十九日, 本局正式成立八人專案小組負責推動, 並列為本局九十二年重要施政目標之一, 必須於年底通過驗證並取得證書。
2. 九十二年一月二十九日, 本局完成「推動ISO 9001品質管理系統」需求書, 參考最有利標之精神, 上網公開招標, 依據「依法行政」、「簡化流程」及「為民服務」原則, 將本局辦理護照核發、外人簽證、文件證明及旅外國人急難救助等業務納入驗證項目。
3. 九十二年三月二十八日, 由昊翰企管顧問公司得標, 開始輔導本局及其分支機構。
4. 九十二年四月一日, 本局撰寫完成驗證所需之「品質手冊」及「程序書」, 並於同年八月十五日相繼完成「前置作業計畫」、「教育訓練計畫」、「輔導作業計畫」及「協助驗證計畫」等流程。

5. 九十二年八月下旬，英國「艾奎爾全球認證集團」(EAQA, Energy & Environment Accredited Quality Assessment)台灣分公司「貝爾國際驗證機構」派員到本局及分支機構就驗證項目逐項稽核，並通過初評。
6. 九十二年九月十五日，本局正式通過由國際標準組織授權之英國「艾奎爾全球認證集團」之複評並獲頒「ISO 9001品質管理系統」證書。
7. 九十二年十二月二十六日，本局舉行「ISO 9001品質管理系統」證書頒授儀式，由簡前部長主持，EAQA駐台灣代表並親將證書頒授予簡前部長。

### ■本局獲得ISO 9001品質管理系統證書之意義與成果

目前雖有不少國內行政機關通過驗證並取得該項證書，惟絕大部分機關僅選擇部分業務納入實施，類似本局將整體業務納入推動並通過驗證之機關則為數甚少。

本局前於民國八十七年榮獲行政院「服務品質獎」，八十八年以「建置外勞簽證」及「簡化護照遺失補發流程」榮獲經建會法治再造工作圈之「金斧獎」及「銀斧獎」，此次取得「ISO 9001品質管理系統」證書，證明為

民服務之流程已達到文件化及標準化的要求，服務品質獲得肯定，並增加民眾對本部的信賴。而未來為民服務工作在該系統的運作下，民眾當可獲得更優質的服務，並可藉此與國際接軌，達到國際認定之標準。

本局取得該項證書係本局繼九十二年九月一日發行封面加註TAIWAN新版中華民國護照後另一個重要施政成果，象徵本局為民服务工作邁向嶄新里程碑，是一種榮譽，也是一份責任。本局全體同仁仍當百尺竿頭更進一步，繼續提升為民服務的品質。

**外交部領事事務局推動「ISO 9001品質管理系統」(ISO 9001 Quality Management System)過程與成果**

一、上(九十一)年十一月二十日，本局簡部長於部務會議指示本局積極推動「ISO 9001 品質管理系統」。

二、本年一月十九日，本局正式成立八人專案小組負責推動，並列為本局本年重要業務目標之一。

三、本年一月二十九日，本局通過「ISO 9001品質管理系統」需求書，開始上辦公開招標，依據「依法行政」、「簡化流程」及「為民服務」原則，將本局辦理護照、外人員證、文件證明及領外護人急難救助等業務納入驗證項目。

四、本年三月二十八日，由貝爾國際驗證機構，開始輔導本局。

五、本年四月一日開始，本局撰寫完成驗證所需之「品質手冊」及「程序書」，並於八月十五日相繼完成「作業計畫書」、「教育訓練計畫」、「輔導作業計畫」及「協助驗證計畫」等流程。

六、本年九月十五日，本局通過由「國際標準組織」(International Organization for Standardization, ISO)授權之英國「艾奎爾全球認證集團」(EAQA, Energy & Environment Accredited Quality Assessment)之驗證並獲頒證書。

七、本年十二月八日在本局舉行「ISO 9001品質管理系統」證書頒授儀式。

■成果

一、本局獲頒發「ISO 9001品質管理系統」證書，並將為民服務之流程文件化、標準化及制式化，除可提升為民服務之品質，加強民眾對本局之信賴，樹立本局優良之形象，並可藉此與國際接軌，達到國際認定之標準。

二、本局可透過該系統之運作，持續改善為民服務品質。