

市政署質量政策

Política de Qualidade do IAM

Quality Policy of IAM

理想 Aspirações Vision

與全澳市民攜手向前，共建和諧健康的社區，同創清潔優美的城市；並在服務市民的道路上，成為民眾認同的專業隊伍。

Unidos e de mãos dadas, procuremos, em comunhão com os cidadãos de Macau, criar uma comunidade harmoniosa e saudável, tornando a cidade mais limpa e formosa, e formemos, bem assim, uma equipa profissional que, na prestação de serviços, seja como tal pelo público reconhecida.

Working hand in hand with all Macao residents to build a harmonious and healthy community as well as a clean and beautiful city, IAM strives to be recognised as a professional team in serving the public.

使命 Missão Mission

我們的使命是盡心竭力服務市民，提昇整體生活素質。我們將細心聆聽市民心聲、認真瞭解社會民情，並積極回應民眾的訴求。

Ao IAM incumbe, porque essa é sua missão, esforçar-se na prestação de serviços ao público e elevar a qualidade de vida da população. Para tanto, não deixará de auscultar a opinião e o sentir dos cidadãos, sempre na procura de melhor conhecer as situações que vão acontecendo na sociedade civil e, desta forma, responder, activa e prontamente, às queixas que apresentem.

Our mission is to serve Macao residents with all our hearts and efforts to improve the overall living standards. We listen carefully to the voice of our residents, understand their needs and concerns and respond to their demands actively.

信念 Valores Belief

真誠公正

真誠是我們服務的精神，公正是我們工作的守則；

親民聆聽

親近市民共凝聚歸屬感，聆聽民意增加相向溝通；

持續改善

員工是我們寶貴的資產，亦是持續改善的原動力。

Integridade

A honestidade faz parte do nosso espírito de prestação de serviço e a integridade é a nossa regra de trabalho;

Acessibilidade

A aproximação aos cidadãos desperta sentimentos de pertença e o simples acto de ouvir reforça a mútua comunicação;

Melhoria

Os trabalhadores são parte do nosso património mais valioso e a força motriz que faz mover os serviços na senda do progresso e da melhoria desejada.

Sincerity and integrity

Sincerity is our spirit of service; integrity is our code of practice;

Approach and communication

Approach to residents strengthens their sense of belonging; listening to their views facilitates mutual communication;

Continuous improvement

Employees are our valuable assets and driving force that moves us to make continuous improvement.

