



澳門生產力暨科技轉移中心

C.P.T.T.M

Macau Productivity and Technology Transfer Center



Lifelong Learning for Continuous Upgrading to Enhance Productivity

終身學習 自我增值 提升你我生產力

Issue 2/2013

國際管理標準動向

- ✦ 與 ISO 汽車標準並肩同行
- ✦ ISO 標準共建智能城市
- ✦ ISO/IEC 道出如何整合資訊安全和服務管理
- ✦ 能源效率和可再生能源
- ✦ 服務管理
- ✦ ISO 電動車標準發揮力量
- ✦ ISO 為油漆和清漆開發最優秀標準

查詢詳情，請聯絡：

澳門生產力暨科技轉移中心 - 優質管理部

地址：澳門新口岸上海街 175 號中華總商會大廈六樓

電話：(853)28781313、88980834

傳真：(853)28788233

網址：www.cpttm.org.mo/quality

電郵：quality@cpttm.org.mo

與 ISO 汽車標準並肩同行



現今僅有少數行業比汽車行業更具全球性，汽車行業供應鏈將全世界大小供應商聯繫在一起。ISO 標準使這一系統高效發展。而《ISO 標準如何支持全球汽車行業》這本新的小冊子結集了“ISO Focus+雜誌”最新文章和新聞稿，表明了 ISO 對這一重要行業需求的迅速反應。

很明顯，全世界估計有超過 10 億輛汽車在使用，如果汽車行業在安全、環境影響和供應鏈夥伴要求方面採用最先進的標準，便能對持續發展的三個方面——社會、環境和經濟產生巨大影響。

這一挑戰的重要性由 ISO 的反應表現了出來。目前總計 19,500 多個涉及各行各業業務和技術的國際標準中，約 900 個是公路車輛和相關技術的標準。它們提供的好處：

- 對生產商來說，ISO 標準對安全、質量、性能和對環境的影響提供了規範
- 對於供應鏈，ISO 標準對外判、公平競爭、來自發展中國家的供應商的參與提供了統一的要求 - “公平競爭領域” - 透過促進競爭性招標而降低成本
- 對於監管機構，ISO 標準提供了技術基礎 - 定期檢討及改善安全和污染等方面的立法
- 對於消費者和用戶，ISO 標準使駕駛車輛變得更為簡單和安全，同時保護乘客和行人（尤其是兒童），並降低購車成本
- 對於研究和開發，ISO 標準通過對健康、安全和環境方面提供全球統一的術語和共識，以促進創新和新技术的產出

新的小冊子內容包括高層管理人員的訪談，如起亞汽車公司，佳士拿集團和菲亞特，戴姆勒和勞斯萊斯汽車公司，分享他們對 ISO 標準的觀點。

《ISO 標準如何支持全球汽車行業》以英文和法文出版，可於下列 ISO 網站免費下載：
http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1693

ISO 標準共建智能城市



半數人類生活在城市廢物，污水和空氣污染的環境當中，時至今日已成為社會的主要問題。探索 ISO 標準如何支持人們過上更好，更健康和更安全的城市生活，可於 2013 年 1 月出版的“ISO Focus+雜誌”內找到。

ISO 秘書長羅布·斯蒂爾評論：“明天的城市應當是智能城市，利用有限的資源達到最佳效果。智能城市要保障居民的權利，提供一個宜居、可持續發展的環境。當人們緊密的生活在一起，每個人、每件事都必須一起工作，ISO 標準在此起了促進的作用。”

2013 年 1 月版“ISO Focus+雜誌”講述受重點關注的城市問題，強調國際標準通過提高能源利用效率，提高安全性，對城市可持續發展的規劃，開發可靠的道路網路和有效的交通運輸方式，減少污染，處理與供水和污水管理，為建設智能城市作出貢獻。

國家、市政府和公眾可以借鑒 ISO 標準，以滿足城市居民的快節奏和迅速城市化的世界的需要。同時 ISO 標準有助應對氣候變化，解決安全和運輸問題，確保供水服務的質量，即使在災難中。

同期 ISO Focus+ 還獨家專訪了唯特利公司 (Victaulic) 主席、總裁兼首席執行長約翰·馬洛伊，他說：“我們的業務性質（管道接駁系統）和市場的廣度需要一種全球視野，而國際標準給予唯特利獨特的優勢。”

約翰·馬洛伊對 ISO 標準在全球市場的重要性和參與標準發展的好處上給出了自己的看法。“當我們設計和開發解決方案，重要的是我們要遵守，甚至超越這些標準，以支持服務世界各地不同行業的客戶。同樣重要的是，我們參與國際組織，如 ISO，幫助推動行業在質量，安全性和保護方面向前發展，取得更好的成果。”

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1695

ISO/IEC 道出如何整合資訊安全和服務管理



ISO 和 IEC 發佈了一項新的國際標準，為組織提供了如何整合使用資訊安全和服務管理系統標準的建議。

《ISO/IEC 27013:2012，資訊技術-安全技術-ISO/IEC27001 和 ISO/IEC20000-1 綜合實施指南》是由 ISO/IEC JTC 1，資訊技術，小組委員會 SC 27，IT 安全技術組成的聯合技術委員會共同開發的，並且與 ISO/IEC JTC 1，小組委員會 SC 7，軟體和系統工程進行合作。ISO/IEC 27013 的出版源於人們認識到綜合使用兩個國際標準可以帶來額外的益處。ISO/IEC 27013 為那些希望提高效率，改進他們資訊安全、服務管理和服務的組織提供了行動第一步的指南。

資訊安全和服務管理關係非常密切，以至許多組織已經意識到採用此兩項標準所帶來的益處：ISO/IEC 27001-資訊安全和ISO/IEC 20000-1-服務管理。

最新的《ISO/IEC 27013:2012，資訊技術-安全技術-ISO/IEC27001 和 ISO/IEC20000-1 綜合實施指南》為該兩個標準執行先後順序或同時使用提供了指導。

綜合實施的主要益處包括：

- 為組織的內部或外部客戶增加有效和安全服務可信性
- 降低整合項目的成本
- 由於兩個標準的程式共同整合發展，從而縮短了實施的時間
- 消除必要的重複
- 促進服務管理和安全有關人員間的理解
- 改善認證流程

使用該國際標準的人員機構包括審核員，實施資訊安全和/或服務管理體系的組織，從事審核員認證或培訓、管理體系認證/註冊的組織，以及在合格評定領域的認證和標準化的組織機構。

一份 ISO/IEC TR 20000-10 的技術報告正在開發當中，他將為 ISO/IEC 20000 提供基本概念，解釋此系列中的術語，識別 ISO/IEC 20000 中各部分如何相互作用，以及該標準與其他的 ISO/IEC 標準之間怎樣相互關聯。同樣地，ISO/IEC TR 90006 在 ISO 9001 的服務管理應用中也將作為審核指南。

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1696

能源效率和可再生能源



減少對能源消耗和石化燃料的依賴是一個重大的挑戰。世界各地的政府，組織和企業必須共同努力，才能走向一個更可持續的未來。

ISO 與能源領域的關鍵組織密切合作，這些組織包括國際能源機構（IEA），國際電工委員會（IEC），世界能源理事會（WEC）和能效評估組織（EVO），以及行業組織如國際照明委員會（CIE）等機構。

ISO 國際標準可以幫助解決能源挑戰，從：

- 提高能源效率；
- 促進可再生能源技術的發展。

ISO 共發佈超過 15,019 份標準當中，超過 500 份標準都與能源效率和可再生能源相關。具體

從能源管理體系 ISO 50001 標準，可用於任何組織在任何部門，以致某特定行業，如建築或運輸的標準。

建築	ISO 標準可以幫助建築物減少能源的使用，如 ISO 23045 建築物能源效益評估和 ISO13153 為家居節能的設計。
運輸	如船舶，飛機和汽車的 ISO 標準，可以幫助減少排放和燃油消耗。
可再生能源	ISO 標準在新興技術如太陽能發電，幫助企業分享優良實踐方式並驅動執行 ISO 亦活躍參與固體生物燃料這一領域，相關 ISO 標準也即將出版。

除標準外，ISO 出版了一個關於能源效率和可再生能源解決方案的新冊子 — 《ISO 與能源》簡潔的概述了相關國際標準以及它們能夠提供的幫助。這本冊子認為，由於組織機構可以採用 ISO 能源和可再生能源標準履行對可持續發展的承諾，同時節省了成本，避免重新研發，有利於業務發展。

ISO 各技術委員會在能源效率和可再生能源的工作包括：

- ISO/ TC242 - 能源管理
- ISO/TC180 - 太陽能
- ISO/ TC59/SC17 - 可持續發展的建築和土木工程
- ISO/ TC163 - 在建築環境中的熱性能表現和能源使用
- ISO/ TC205 - 建築環境設計

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/iso-in-action/energy.htm

服務管理



根據世界貿易組織(WTO)表示，服務業產值佔世界國內生產總值（GDP）的三分之二以上。服務業是一個核心經濟活動，結合工業和農業作比較，服務業促進更多的國內生產總值。服務業創造了新的商業機會，同時支持幾乎所有的經濟活動。

國際標準組織(ISO)制定的國際標準，以幫助確保服務的一致性、高質量。國際標準有許多好處：

- 對於消費者來說，這意味著消費者可以有更多的信心使用不同類別的服務，從電話費至旅遊服務。
- 對企業來說，確保優質的服務，有助企業的競爭力，並為企業帶來具體的經濟利益。

ISO 標準在不同的行業管理多種類型的服務。例如：

- ISO 10002:2004 為組織在投訴處理過程中提供指導，以助提升客戶的滿意度。
- ISO 24510:2007 集中在飲用水和污水處理服務，指導如何滿足用戶的需求和期望。
- ISO/IEC 76 指南為服務供應商解決消費者的一系列問題提供建議，幫助他們降低客戶投訴和服務質量差的經營成本。

而其他項目包括培訓、旅遊、休閒和餐飲服務、交通運輸、與消費者服務。

如何找到服務標準



為配合服務業在世界各地經濟體系的重要性，並確保所提供的服務質量是上升，引發市場對國際標準的需求。目前，ISO 所發佈超過 19,000 份標準當中約有 700 份內容與服務有直接相關，而這個數字還在迅速增長。

ISO 標準制定工作由各地專家組成的技術委員會(簡稱 TC)來進行的，而每個技術委員會則集中於一個特定的主題。如在特定的主題中尋找相關標準，方法之一是從尋找技術委員會的特定

工作內容出發，如下：

- TC68 — 金融服務
- TC176/SC3 — 質量管理和質量保證-支援技術
- TC222 — 個人理財規劃
- TC224 — 飲用水供水系統和污水處理系統相關的服務活動-質量服務標準和性能指標
- TC225 — 市場、民意和社會研究
- TC228 — 旅遊及相關服務
- TC232 — 非正規教育和培訓的學習服務

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/iso-in-action/services.htm

ISO 10002 提升「以客為本」的專業形象

在現今競爭激烈的環境中，在管理客戶需求和保護他們的品牌時，良好的投訴管理機制是組織成功的決定性條件之一。ISO 針對顧客滿意制定一系列指引，與組織的品質和其他管理系統相互結合應用，期望組織能於產品與服務提供過程中，有效提升顧客滿意度。

ISO 10002 適用於任何想超越客戶期望的組織，是各種類型和規模企業的基本要求，無論這些企業屬於私有、公共還是自願團體。

ISO 10002—實施投訴管理體系的指導標準，提供 9 項指導原則：

1. 透明性 — 讓顧客容易得知投訴的途徑和方法；
2. 可行性 — 讓顧客方便地提出投訴；
3. 回應 — 迅速回應顧客的投訴；
4. 客觀性 — 采公平、公正、公開的方式，合理地處理投訴；
5. 費用 — 投訴處理過程不應收取任何費用；
6. 保密性 — 對顧客或抱怨者之相關資料應加以保密，以確保其權益；
7. 顧客為重 — 採取以客戶重視的焦點作處理投訴，以行動落實解決投訴的義務；
8. 責任性 — 明確建立投訴處理、報告和決策責任的制度；

9.持續改善 — 於投訴處理過程中，持續改善產品/服務品質。

i ISO 電動車標準發揮力量



電動汽車的設計者和製造商，以至零部件製造商和汽車供應鏈的其他參與者，將受益於新的 ISO“道路車輛”標準匯編，其範圍覆蓋電動車、混合動力和燃料電池道路車輛。該系列標準更被運輸監管部門和車隊的買家和運營商作為有用的參考。

這些標準的目的為實踐統一測試方法，並在電動和燃料電池汽車的發展階段提高其效率 and 安全性。它們為下列事項提供要求：

- 功能安全
- 車輛和零部件的電力幹擾的測試方法
- 車上充電儲能系統
- 排氣、速度、能源和燃料消耗量測量

ISO“電動車、混合動力和燃料電池道路車輛”標準系列，由 ISO“道路車輛”技術委員會（ISO/TC 22）所開發，迄今為止已撰寫了超過 750 個標準，與來自 28 個國家的專家參與。

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1715

i ISO 為油漆和清漆開發最優秀標準



ISO 出版油漆和清漆類產品標準匯編，內容包括超過 225 個 ISO 標準，這些標準適用於各類與油漆和清漆相關的行業，為價值數十億美元的油漆和清漆行業提供最先進的標準要求。

油漆和清漆具有保護性能、裝飾性能、表示安全信號及其他性能，從而增加各類產品的價值——如：建築產品（鋼制、混凝土制、木制）、管道、玩具和食品包裝袋。

油漆塗料所提供的保護不僅能為用家節省金錢，而且還回應了現時關注對環境的保護和節能相關問題。

《油漆和清漆類產品標準匯編》，包括以下四卷：

- 卷1：通用測試方法，第1部分；
- 卷2：通用測試方法，第2部分；
- 卷3：原材料；
- 卷4：不銹鋼基底的製備和保護。

該匯編囊括測定油漆和清漆類產品性能，以及生產用主要原材料性能的最佳方法，也包括不銹鋼基底相關術語、製備和保護的標準。

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1703

如欲購買 ISO 國際標準，可聯絡澳門生產力暨科技轉移中心優質管理部，
電話：2878-1313。