



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 3/2013

國際管理標準動向

- ◉ 物超所值，全憑 ISO/IEC 消費者產品說明指南
- ◉ ISO 9000 與 ISO 14000 兩大旗艦現已在線
- ◉ 探險歷奇旅遊 — 多一分刺激，少一分危險
- ◉ ISO 26000 社會責任指引

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

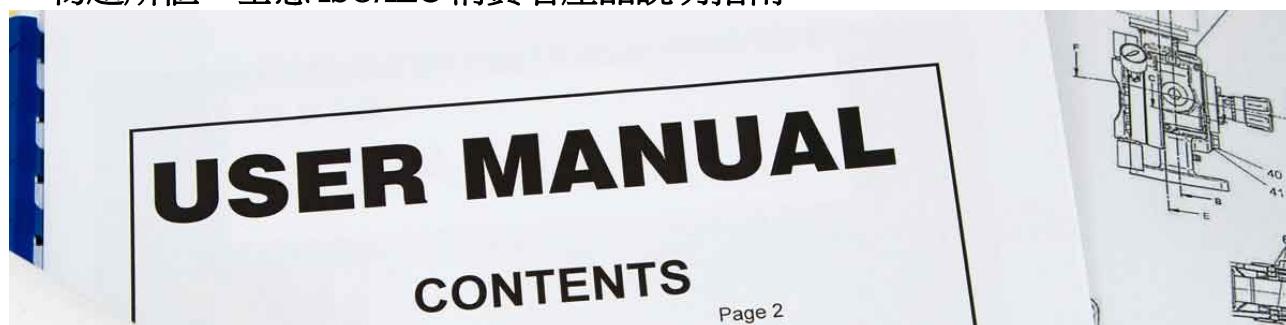
電話：(853)28781313、88980834

傳真：(853)28788233

網址：www.cpttm.org.mo/quality

電郵：quality@cpttm.org.mo

物超所值，全憑 ISO/IEC 消費者產品說明指南



有多少次你所購買的產品並不能運作，又或是誤解了使用方法而使產品遭損壞？ISO / IEC 指南將幫助消費者更好地使用他們購買的產品。“產品使用說明”是使消費者瞭解和掌握如何正確、安全地使用產品的重要方法，直接關係到消費者的利益。

ISO/IEC37:2012《消費品使用指南》，由 ISO 消費者政策委員會（COPOLCO）所制定，以幫助消費者清楚地瞭解如何使用他們購買的產品。與此同時，根據指南 37 的原則，一個新的標準 IEC82079-1《編制使用說明 - 結構、內容和陳述 - 第 1 部分：一般原則和具體要求》，制定出更詳細的要求和評價方法。

Dr. Gordon Hayward 指南修訂工作組的召集人評論：產品說明應有助於消費者根據設計師的意圖而使用這些產品。因此，新版本的 ISO/IEC37:2012《消費品使用指南》為說明書條款的用詞規劃提供原則和建議，可針對特定群體的產品標準要求說明並根據新的 IEC82079 系列標準進行驗證。

ISO / IEC 指南 37 的目的是為了減少受傷或健康受損的危險和商品損壞、故障或低效率的操作的風險。“產品使用說明”是工具，將資訊傳遞給用戶，說明如何以正確、安全的方式使用產品。作為溝通工具，可單獨或合併使用文本、詞語、標識、符號、圖表、圖示以及視覺或聽覺資訊。這些資訊可以放在產品本身上或其包裝上或在隨同資料中，例如：傳單、手冊、光盤，與其他格式和語言版本的說明上載於產品供應商的網站上。

ISO / IEC 指南 37:2012 以非技術性的語言編寫，解釋在編寫說明書時必須考慮的原則。擬供下列人員使用：

專家制定標準、產品設計師、製造商、技術編寫人員或其他從事規劃和起草此類說明的人員、進口商、監管機構、檢驗機構和研究人員。

該指南提醒說明書寫作人員應關注年齡較大的消費者和殘疾人士的需求，例如：字體大小的問題或語言選用的情況。

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1727

ISO 9000 與 ISO 14000 兩大旗艦現已在線



ISO9000 和 ISO14000 系列標準集是 ISO 在線瀏覽平臺（Online Browsing Platform OBP）上一個獨特的工具，用來查看 ISO 標準和出版物。

ISO9000 質量管理系列包括 18 項標準與技術報告，構成 ISO9000 標準族群。機構在推行 ISO9000 質量管理體系，以專注於客戶滿意度為目標，不但可以提高業務效率，同時亦提高產品和服務的質量。

加上！ISO14000 環境管理系列，當中包括 29 份公佈的檔，建構成 ISO14000 標準族群。這個系列將幫助機構識別和控制對環境的影響，並提高整體業務的表現。

應用 ISO 在線瀏覽平台，您可以：

- 進入和瀏覽網上完整的質量和環境管理標準族群；
- 與時並進，即時取得已更新和新的標準；
- 使用先進的過濾/搜索工具，以便更快地進入和檢索您所需要的內容。

ISO9000 質量管理系列(英語)：

ISO 9000:2005	質量管理系統—概念與詞彙
ISO 10015:1999	質量管理系統—培訓指引
ISO 9001:2008	質量管理系統—要求
ISO 9001:2008/Cor.1:2009	質量管理系統—要求/技術勘誤表 1
ISO 9004:2009	組織持續成功的管理—品質管制方法
ISO 10001:2007	顧客滿意—行為準則指引
ISO 10002:2004	品質管制—顧客滿意—組織的投訴處理指南
ISO 10002:2004/Cor.1:2009	品質管制—顧客滿意—組織的投訴處理指南/技術勘誤表 1
ISO 10003:2007	品質管制—顧客滿意度—外界與組織的爭議解決用指南
ISO 10005:2005	質量管理系統—質量計畫指導綱要
ISO 10006:2003	質量管理系統—專案管理品質指南
ISO 10007:2003	質量管理系統—體系結構管理指南
ISO 10012:2003	測量管理體系—測量過程和測量設備的要求
ISO/TR 10013:2001	品質手冊編寫指南
ISO 10014:2006	品質管制—財務與經濟效益實現指南
ISO 10014:2006/Cor.1:2007	品質管制—財務與經濟效益實現指南/技術勘誤表 1
ISO/TR 10017:2003	統計技術在 ISO9001：2000 國際標準中的應用指南
ISO 10019:2005	品質管制體系顧問選擇及其服務使用的指南
ISO 19011:2011	審核管理體系的指南
ISO 10004:2012	品質管制—顧客滿意—監視和測量指南
ISO 10018:2012	品質管制—人員參與和能力指南

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1732

探險歷奇旅遊 — 多一分刺激，少一分危險



您聽到大自然的呼喚嗎？想去勇闖激流嗎？您喜歡去密林遠足或攀爬最高峰嗎？夢想在世上最險峻的單車路徑飛馳嗎？

遠足、登山、騎單車與泛舟是畢生難忘的興奮體驗，卻也具有潛在危險。正當探險歷奇旅遊逐漸流行，安全已成為關鍵課題。ISO 目前致力擬定兩項相關標準，讓您在無安全疑慮的情況下，盡情享受旅程。

歷險探奇旅程的市場呈現一片好景，在 2009 年至 2010 年間快速成長了 17%，現時每四趟旅程中，就有一趟全是或有部分是冒險探奇旅程。這種趨勢將會持續增長：歷險探奇旅遊協會在 2011 年進行的研究結論指出，到了 2050 年，歷險探奇旅遊將會佔所有旅遊的一半。

有鑑於此，多國專家正忙於制訂兩項 ISO 標準：安全管理系統（ISO21101）與為參加者提供的資訊（ISO21103）。

一項技術性報告「領導者 — 人員的能力」也在撰寫當中。這些文件預計會在 2013 年發表。

上述標準中的第一項，亦即 ISO21101，是針對歷險探奇旅遊的主辦機構，訂定安全管理系統要求，鼓勵這些機構對所辦的活動進行審查，瞭解參加者的要求，訂定安全程式，以及對這些要素作出控制。

ISO21101 標準能用以界定安全政策、目的與計劃，以及就危機管理、人員能力、操作管控與預防緊急事故等訂定相關程式。

第二項標準 ISO21103 明確指出在契約層面，應對探險歷奇旅遊業的潛在參加者，或其他有興趣的機構或人士，提供的訊息種類。

這些標準互相搭配下，將會讓全球探險探奇旅遊更為安全、更具競爭力與可靠性，尤其是對需要大幅度改善服務的旅遊點而言。這樣也許會激勵更多人走到戶外，踏上冒險的旅程。

ISO 正致力制訂標準降低旅遊的安全疑慮，提升歷險探奇的興奮享受。

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1733

ISO 26000 社會責任指引



國際標準組織(ISO)於 2010 年 11 月 1 日在瑞士日內瓦發佈 ISO 26000:2010「社會責任指引 (Guidance on social responsibility)」，是一個自願性的指導標準，為商業機構和公共部門組織提供社會責任指導。該標準旨在幫助組織促進永續發展，確認遵守法律是其社會責任重要的一部分，促進社會責任領域的共同理解，並且為其他社會責任的工具和倡議提供補充，而不是取代它們。

根據該標準，一個組織的社會責任表現在以下方面：

- 競爭優勢
- 聲譽
- 能否吸引和留住工人或成員、消費者、客戶或用戶
- 保持員工的士氣、義務及生產力
- 投資者、業主、捐助者、贊助商和金融界的觀點
- 與公司、政府、媒體、供應商、同行、客戶和社會各界的關係。

ISO 26000 對所有類型的組織提供指導，無論其規模大小或所在位置：

- 有關社會責任的概念、術語和定義
- 社會責任的背景、趨勢和特性
- 與社會責任相關的原則和做法
- 社會責任的核心主題和議題
- 在整個組織並在其影響範圍內通過其政策和行動，整合、實施和促進社會責任
- 識別並囊括利益相關者
- 溝通與社會責任相關的承諾、績效以及相關資訊

ISO 26000 不是管理體系標準，它不適用於認證、法規或合約。由於 ISO 26000 不包括標準要求，任何這樣的認證都不能表明其遵守這國際標準。

ISO 26000 社會責任指引劃分為 7 個章節，首兩章節與 ISO 組織公佈之其他國際標準架構一致，而章節 6 則確定社會責任的範圍 7 大核心主題，分別是：1) 組織治理 2) 人權 3) 勞動實務 4) 環境 5) 公平運作實務 6) 消費者議題 7) 社區參與與發展。

更多資訊，請登入 ISO 網站：

<http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

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。