



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 4/2013

國際管理標準動向

- 🔍 消費者產品安全
- 🔍 致各方的產品召回警報
- 🔍 新的 ISO 標準令糖尿病患者的自我測試結果更精確
- 🔍 珍惜食物 — 響應世界環境日善用 ISO 標準
- 🔍 管理水務資產 — 解決基礎設施的差距
- 🔍 ISO 標準的修訂促進金融服務業日常活動

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

消費者產品安全



一個新的標準，能為消費者提供產品安全的指導方針，對供應商、產品和消費者有著重大而積極的影響。《ISO10377：2013，消費品安全 — 供應商的準則》，為供應商，如設計師和零售商提供評估和管理風險實務指引，最終給消費者提供安全的產品。

ISO10377 是針對中小型企業以及規模較大的公司，提供消費類產品的風險評估和安全管理技術。事實上，焦點小組過往曾與多個中小企業供應商商討 ISO10377 標準草案，以幫助確定產品安全的關鍵要求，並評估標準之實用性。該標準分為四個主要部分，概述了一般原則，安全設計，安全生產和零售的安全。

- 一般原則：勾劃出整個組織推動產品安全的文化，追求持續改進，追求更好的員工培訓、記錄管理和文件控制，建立產品的監測和過程的追溯。
- 設計方面的安全：解決設計上的技術規格問題，通過危害辨識確定可容忍的風險，實施風險評估及將之減少或消除，通過警告和說明把任何剩餘的風險告知最終用戶。
- 安全生產：為推廣整個供應鏈的基本安全原則提出實際措施，尤其專注於生產規範、設計驗證、產品原型，材料採購，工裝，控制產品規格和組件裝配，測試樣品和審核生產等方面。
- 在市場上的安全：確定進口商、分銷商和零售商的責任範圍，以確保訂購的產品持續滿足所有的安全要求。這是通過購買前的評估和售後的數據收集來達成的，從而識別任何之前未能發現的產品危害。

該標準還強調組織安全文化的必要性，並擴展至整個供應鏈範圍。它根據一個簡單的清單，說明了如何建立產品安全文化，通過結構性產品安全管理，再次把重點放在安全相關項目，例如產品設計、生產和銷售階段，並納入質量保證的目標。

例如，對中小企業來說，可考慮使用下列五個步驟的方法開展產品安全管理計劃：（1）檢查管理層對產品安全的承諾；（2）制訂產品安全政策，以符合公司的風險承受力；（3）委任產品安全主任；（4）綜合設計、生產和銷售階段的安全任務；（5）建立整個組織的通訊協議。

更詳盡資料，請登入 ISO 網站

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?Refid=Ref1743

致各方的產品召回警報



熱水倒進玻璃容器時發生爆炸，手機因電線接駁錯誤而引起火災，這些都是因法規上的差異或在製造過程中的錯誤，導致產品不能售賣或對消費者造成危害的情況。隨著越來越多的海外商品進口，如各國能夠分享召回訊息和協調相關程式，將有助保護消費者，避免因瑕疵商品而導致死亡、受傷及金錢上的損失，也有助企業節省時間和金錢，並減少相關的法律風險。

為實現這一目標，國際標準組織（ISO）已出版了一個新標準《ISO10393：2013 消費品召回 — 供應商指南》，旨在為供應商提供消費品召回和其他糾正措施的實踐規範，以幫助：

- 統一全球消費品召回的做法
- 為消費品召回提供了一個全球性的語言
- 建立一套發達國家和發展中國家皆適合的行為準則
- 保護消費者

此外，該標準也提供消費品召回作業指引及其他糾正措施，包括退款、改造、修理、更換、棄置和公示。它所提供的信息和工具適用於各大小供應商，以便製作公認的和文件化的產品召回計劃：

- 幫助供應商實現及時和具有經濟效益的召回
- 將法律風險和聲譽風險降至最低
- 減少消費者的健康或安全風險

4 項主要功能

ISO10393 功能強調其實用性和有效性：

1. 適用於所有消費類產品除食品、藥品和汽車，並尊重當地的司法管治方式，以避免與當地的法律和標準起任何衝突
2. 與『ISO10377 消費品安全 — 供應商的準則』一同應用，為製造商提供了一個從設計到後續處置，或從前期市場到後期市場的路線圖
3. 將許多國家中存在著的相關標準統一成為單一的一套全球標準指引
4. 它匯集了目前全球最佳的實踐方式，以提供領先的最新指引

ISO10393 的影響

新標準提供三項主要的好處：

- 統一的標準和程序，節省了時間和金錢

- 在產品安全問題的情況下，幫助組織維護品牌信譽
- 提高國家在國際貿易之間的關係

更詳盡資料，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?Refid=Ref1744

i 新的 ISO 標準令糖尿病患者的自我測試結果更精確



糖尿病患者將受益於最新版本 of ISO 標準 — 自我測試血糖監測系統。該標準規定，血糖儀系統製造商必須為糖尿病患者提供更為精確的測試結果。

新版 ISO 15197:2013 體外診斷檢驗系統 — 糖尿病管理中自測用血糖監測系統的要求，與 2003 年版本不同之處，分別在以下幾點：

- 提高血糖儀系統的精確度，特別是對於血糖值大於 75 毫克/分升（4.2 毫摩爾/升）；
- 血糖儀系統製造商必須確保技術的精確度由 $\pm 20\%$ 提高至 $\pm 15\%$ ；
- 新版本要求血糖儀的測試結果須有 99% 的合格率，而並非前版本之 95%；
- 這是首項測試準確度的可接受標準，包括由病人自行進行測試及干擾物評估（包括血細胞比容）。

ISO15197 項目負責人艾倫博士評論：“更準確的血糖測量將幫助患者作出明智的治療決策，更好地調節自己的糖尿病，例如：可能會影響膳食攝入量和用藥劑量，特別是胰島素。”

相關報導，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1749

珍惜食物 — 響應世界環境日善用 ISO 標準



每年有 13 億噸 (1.3 billion tonnes) 的食物被浪費，相當於撒哈拉以南非洲國家 (sub-Saharan Africa) 每年的糧食生產總量。「思前、食後、厲行節約」是今年世界環境日 (6 月 5 日) 的主題，目的為打擊食品浪費和損失，並鼓勵所有人減少我們的“耗糧足跡”。而 ISO 標準可以幫助我們實現這一目標。

事實上，全球糧食生產佔據了 25% 的可居住土地，70% 的水資源消耗，80% 的森林資源砍伐和 30% 的溫室氣體排放，所以我們必須關注提升生產的效率。採用 ISO 標準，通過統一要求，優化生產流程，可提高效率，減少不必要的浪費。

那些標準有助減少浪費？

包括各項優化流程的管理標準，例如 ISO9001 (質量)、ISO14001 (環境) 和 ISO50001 (能源)。此外，ISO14051 物流成本會計，幫助企業減少浪費和排放，同時提升環保績效。

ISO 水管理的標準，有助節省寶貴的資源。未來水足跡標準 ISO14046，將有助於組織跟踪水的使用。ISO 也正在開發 ISO16075-1，鼓勵重新使用廢水灌溉。

企業可應用環保標籤相關各類標準如 ISO14020, ISO14021, ISO14024 及 ISO14025，表達其對環境的影響，使消費者能夠作出明智的選擇。

世界環境日是由聯合國環境計劃署 (UNEP) 和聯合國糧食和農業組織 (FAO) 主辦，目的是提升人們意識到，在選擇食物的過程中對環境的影響，並促使人們做出明智的決定。

UNEP 和 FAO 更透過參加 ISO 技術委員會，參與發展各項相關的標準。

相關報導，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1746

i 管理水務資產 — 解決基礎設施的差距



資產管理不是一個新的管理手法。自人類首次構建基礎設施，無論是私人或公共性質，資產管理都為滿足組織或社會的需要應運而生。

基礎設施的差距

世界衛生組織(WHO)首次披露，世界上的人口大部份生活在城市中，而且城市人口比例持續增長。在一百年前，每 10 人中只有 2 人住在市區；在 1990 年，不超過 40% 的地球人口居住在城市裡；但 2010 年以來，超過一半的世界人口居住在市區。估計到 2030 年，每 10 人中將有 6 人居住在城市，而到了 2050 年，這一比例將增至 7 個人。

社區內的基礎設施，包括配送和收集水與污水的管道、污水處理設施、儲水罐和水庫的建設與維護，均涉及巨額投資。以一個居住約 10 萬至 50 萬人的典型城市為例，需鋪設 5 千到 1 萬公里的地下配水管道和類似的網絡管道作收集污水之用。然而，為滿足人口的增長，還需要許多資金投入來增建基礎設施。另外，由於基礎設施的老化，每個城市亦需要花費幾百萬美元用於設施的重置。

對於許多發展中國家，需要的不只是為了改善現有的基礎設施，而是將它擴大到滿足基本衛生需求。因此產生了基礎設施的差距這一問題——即用於維持和改善基礎設施的財政資源和所需要投入的財政資源兩者之間的差異。

資產管理的導入

早期，社會投入了大量的時間和努力在構建水務工程，同時亦花了很大力氣在維護基礎設施的功能上。過去幾十年，在水務工程發展過程中產生了一些標準、行業守則和指引，這些已經發展成為資產管理的原則和政策。後者更與其他相關的管理制度相連，例如，組織在財務及風險方面的活動。

良好規範

ISO 委員會負責的飲用水供應及污水處理服務 (ISO/ TC224)，是現時市政供水範疇開發資產管理的最佳作業準則。另一個 ISO 委員會 (ISO/ PC251) 則制定了資產管理的三個標準：

- 概述、原則和術語 (ISO 55000)
- 要求 (ISO 55001)
- ISO 55001 應用指南 (ISO 55002)

這些新的標準，將於 2013 年下半年出版。

詳細內容，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1762

i ISO 標準的修訂促進金融服務業日常活動



在進行網上交易時，大家都希望交易是安全的，但是誰又瞭解交易流程背後的 ISO 標準呢？

ISO 剛發佈了 ISO 20022:2013 金融服務系列的修訂版本，確保了資料傳送的可靠性，使金融交易更加安全。這一標準系列描述了用於組成和讀取金融行業電子交易信息的一種方法。ISO 20022:2013 新版本提供更多靈活性予信息開發人員，降低了信息開發的成本。《ISO 20022:2013 金融服務——金融業通用報文方案》將有助金融服務業相互交換金融信息，包括金融服務組織、軟體發展商、公司、政府機構、監管部門和工具供應商。

金融交易的迅速發展

90 年代金融交易在數量和種類上的迅速發展，促使信息傳送在廣度和深度上有所增長。ISO 當時在這領域的首項工作是開發 ISO 15022 標準，該標準於 2004 年被 ISO20022 所取代，現在已更新為 ISO 20022:2013 版本。《ISO 20022:2013 金融服務——金融業通用報文方案》系列由八個部分組成，是由 ISO 金融服務技術委員會 ISO / TC68 開發，現已公開發售。

相關報導，請登入 ISO 網站：

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1739

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。