

新版ISO 9001和ISO 14001



國際管理標準動向

2015
第四期

新版 ISO 9001:2015 和 ISO 14001:2015 於 2015 年 9 月中旬生效。ISO 與國際認可論壇 (IAF) 已同意現有的認證客戶可在三年過渡期內，就其質量和環境管理體系作出適當的調整。正式的過渡計劃現已上載至 IAF 網站 (www.iaf.nu)，讓公眾免費下載。

修訂過程

雖然兩項標準的改版工作於 2012 年才正式開始，但為了讓新版本能在未來 10 年或以上都適用，相關的準備工作早已開始去探討和應對有關改版的挑戰。

其中 TC176/SC2 工作小組所處理的「質量管理體系的未來概念」和 TC207/SC1 工作小組所處理的「環境管理體系的未來挑戰」，兩個小組都評估了十多年前改版後，持份者的一些新期望與科技發展所帶來的潛在影響。

兩項標準均採用由 ISO 聯合技術協調小組所編寫，並出版在 ISO 指引《附件 SL》內的「高階架構」及「相同文本」，以便選擇使用單一（綜合）管理體系的機構，能更容易達到不同管理體系的標準。當中不只限於 ISO 9001 和 ISO 14001，亦包括 ISO 27001 信息安全管理体系，以及將會推出的 ISO 45001 職業安全健康管理体系（預期將取代 OHSAS 18001）和 ISO 37001 防止賄賂管理体系標準。

新標準加入了以下主要概念：

- ISO 9001 和 ISO 14001 均認為各個管理體系應是獨一無二的，不同機構是在不同的商業環境下營運。兩項標準都要求機構去考慮一些會影響其管理體系成功與否的外在和內在因素。外在因素可包括國際、國家、地區或本地層面上，有關法律、科技、文化、社會和經濟情況。此外，內部因素如價值觀、文化、知識和機構表現亦同樣重要。
- 兩項標準對各階層的管理人員都有相對較嚴謹的要求，以展示其領導能力，同時確保其質量和環境管理體系與機構的策略方向一致，且能融入於商業營運中。
- 兩項標準都著重管理過程，以達致理想效果（例如 ISO 9001 要求向顧客提供統一和符合規格的产品，而 ISO 14001 則強調防止環境污染，履行所規定的責任和改善環境表現）。此做法可讓機構更有彈性地決定所需文件量，以顯示其有效的管理過程。
- 「風險管理思維」是新標準的一個重點，機構都需要在其工作中識別出存在風險（和機會），並作出適當的行動去緩和不符合規格的产品或負面環境影響所衍生的風險。ISO 9001:2015 或 ISO 14001:2015 並不旨在要求機構採用正式的風險管理方法，而是旨在促進機構備有「風險管理思維」的心態。簡單來說，根據機構內涵的情況，質化和量化地考慮其風險，而設定該活動及流程的嚴謹度及相對措施。

期望所有使用者都可受惠於兩個新版標準，透過新引入的改變，對其質量和環境管理體系有所得益，並能在未來日子持續有效推行。

(資料來源：香港品質保證局)



ISO 13810 拓展工業旅遊的體驗

現今的旅客為了追求知識的學習及感官的體驗，都希望能參與自己旅遊行程的安排，例如參訪一間研究實驗室如何運作，欣賞吹玻璃的專業工藝，或是了解酒廠的運作情況。

工業旅遊活動可以圍繞著一個產品、過程或歷史古蹟的遊覽，此活動在食品行業已風行多時，並逐漸擴散到其他行業：運輸（機場、港口、地鐵），能源（風力發電場、發電廠），汽車，紡織，回收廠，污水處理廠，甚至公共機構（警察局，郵政局）。

那麼 ISO 13810有甚麼功用？

無論你是一家正在管理工業遺產場地的私營公司或地方政府機關，只要願意建立遊客觀光點，以及推廣你的公司或工業遺址，ISO13810將能助你一臂之力。該標準提供了指導方針，並強調接待來訪客時，你必須考慮的重要事項。這將有助於旅遊運營商，無論是剛起步或具相當規模的公司，都可藉此提升服務質量，保證客戶滿意。

雖然工業旅遊能吸引相當的遊人，但由於具備市場經驗並能提供工業旅遊產品和服務的企業甚少，同時亦只有極少數導遊可採用。ISO 13810的建立，讓企業和公共機構更容易地開拓工業旅遊，給遊客帶來更多的專業選擇及享受。

《ISO 13810:2015旅遊服務 — 工業旅遊 — 服務提供》標準介紹：

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 範圍 | 5. 設施設備 |
| 2. 術語和定義 | • 場地出入及指示 |
| 3. 一般要求 | • 停車場 |
| 4. 服務質量 | • 洗手間 |
| • 服務設計 | • 場地私人環境 |
| • 推廣和溝通 | • 場地入口 |
| • 預定和聯絡 | • 參觀區 |
| • 服務提供 | • 購物區 |
| • 優惠提供 | 附件部分 |

詳情請瀏覽ISO網頁

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1986



食品供應鏈的安全通道

近年，食品安全事故頻傳，消費者對如何獲得正確的食品資訊的要求不斷提高。在積極重視食物產品資訊透明化的同時，不少消費者常誤將商品包裝上的國際條碼前三碼(國碼或地區碼)直接視為是產品產地的國家，但實際上國際條碼的授權與使用，主要是以商品品牌的所有人、或是擁有產品規格決定權的公司或機構為依據，按其公司所在國家地區向各國(或地區)在當地的GS1組織提出申請，而其中是不考慮其商品產自何地或是由誰代工製造。因此，消費者在選購商品時，不應單純以國際條碼的國碼或地區碼來辨識產品產地，同時應該以產品包裝上的產地資訊來進行確認。

產品資訊透明化或產銷履歷已是食品安全效能管理中不可或缺的重要關鍵，GS1國際組織從而積極開發國際條碼的深化應用，發展出一系列食品安全追蹤系統(Traceability System)，進而能夠有效地進行食品交易過程中的向下追蹤(Tracking)，或交易完成後的向上追溯(Tracing)，以期達到保障消費者從農場到餐桌的食品安全需求。目前，GS1追溯標準已然成為全球食品安全追溯領域中技術最全面、內容最詳實、全球商務通用性最強的追溯標準，被國際標準化組織(ISO)、聯合國歐洲經濟委員會(UN/ECE)、歐盟等多個國際組織認可和推薦。

GS1追溯標準是：

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| • 描述了追溯過程，不涉及實現的技術 | • 定義了最基本的20個追溯系統需求 |
| • 詳細說明了對應的GS1標準 | • 滿足了最核心的法律和商業需求 |
| • 描述了如何創建準確的交易記錄 | • 提供了貿易夥伴間關於追溯項目的快速資料通信 |

GS1追溯標準提供了食品供應鏈中用於標識物品或服務的一套完整的編碼體系，使用自動資料獲取技術，對食品原料的生長、加工、貯藏、運輸及零售等供應鏈環節的管理物件進行標識，並相互鏈結。採用GS1追溯標準對食品供應鏈的每一個節點進行有效標識，通過掃描食品標籤上的條碼，可以獲取各個節點的編碼資訊，包括分配給每個產品的全球唯一的GS1標識代碼，即全球貿易項目代碼(GTIN)、全球參與方位置代碼(GLN)、物流單元標識代碼(SSCC)和批次號、有效期、保質期等屬性代碼。一旦食品出現安全問題，可以通過這些標識進行追溯，快速縮小食品安全問題的範圍，準確查出問題出現的環節所在，直至追溯到食品生產的源頭並全部召回。

查詢詳情，請聯絡：

澳門生產力暨科技轉移中心-標準、管理及培訓考試部
地址：澳門新口岸上海街175號中華總商會大廈六樓
網址：www.cpttm.org.mo/quality

電話：(853) 2878 1313

傳真：(853) 2878 8233

電郵：quality@cpttm.org.mo

