

國際管理標準動向

HACCP 危害分析關鍵控制點

Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

HACCP起源於1960年，由美國的食品生產者與美國航天規劃署合作建立。1993年，國際食品法典委員會（CAC）推薦HACCP系統為目前保障食品安全最經濟有效的途徑。1998年，歐盟法規正式要求每家食品公司都必須導入HACCP系統，嚴格要求輸入與輸出食品都必須擁有HACCP認證。

HACCP是一個管理系統，從原材料生產、採購和處理、成品的製造、分銷和銷售，通過分析和控制有關生物、化學和物理危害來解決食品安全問題。HACCP的成功實施需要企業管理層及工作小組的充分支持和參與。

建立HACCP系統之前的5個預備步驟

步驟1：成立HACCP專責小組及設立HACCP計劃的預期範圍

(Step 1 – Assembling the HACCP team and intended scope of the HACCP plan)

步驟2：描述產品製造和儲運方式

(Step 2 – Describing the product)

步驟3：確定產品的預定用途及銷售對象

(Step 3 – Identifying intended product use)

步驟4：建立生產流程圖

(Step 4 – Constructing a flow diagram)

步驟5：現場確認生產流程圖

(Step 5 – Providing on-site confirmation of the flow diagram)

建立HACCP系統的7項原則

從實務操作的角度來看，應用HACCP 7項原則是必須先執行「原則1」之後，才能接續進行「原則2」，如此類推。

原則1：進行危害分析 (Conduct a hazard analysis)

原則2：識別關鍵控制點 (Determine the critical control points CCPs)

原則3：制定關鍵界限 (Establish critical limits)

原則4：制定監察程序 (Establish monitoring procedures)

原則5：制定糾正措施 (Establish corrective actions)

原則6：制定確認程序 (Establish verification procedures)

原則7：制定資料記錄和文件保存程序 (Establish record keeping and documentation procedures)

HACCP的控制系統著眼於預防而不是依靠終產品的檢驗來保證食品的安全。HACCP是一個適用於各類食品企業的簡便、易行、合理、有效的控制體系。

食品企業HACCP實施指南，免費下載

http://law.pharmnet.com.cn/topic/detail_97.html

ISO 40500 信息技術—網頁內容無障礙指南-WCAG

隨著網頁Web成為日常工作中越來越重要的工具，新的標準將促進殘疾人士和有特殊需求群體使用的便利性。新的ISO / IEC 40500：2012，信息技術--W3C Web網頁內容無障礙指南 (WCAG) 2.0，也將使Web更適用於所有人。

WCAG2.0最初由萬維網聯盟 (W3C) 開發，旨在解決殘疾人士所面臨的挑戰—包括失明和低視力，耳聾和聽力喪失，學習障礙，認知限制，行動受限，言語障礙和光敏性。

例如，指南建議為任何非文本內容提供可替代文本，以便使用輔助技術的人可以從所有信息中受益。它們還要求以有助於防止癲癇發作的方式設計頁面，並強調可預測性和可讀性等特徵。

繼《聯合國殘疾人權利公約》推出後，越來越多國家在尋求解決有關殘疾人士在信息技術無障礙問題的辦法。WCAG 2.0已被許多政府和組織採用或引用。

ISO / IEC 40500：2012，信息技術--W3C Web網頁內容無障礙指南 (WCAG) 2.0，是由ISO / IEC JTC 1團隊所開發。該指南由四個核心原則構成：

可感知性 - 例如，人們可以看到或者聽到網頁內容。

可操作性 - 例如，人們可以通過打字或者聲音控制來使用電腦。

可理解性 - 例如，人們可以獲取清楚簡單的語言。

穩健性 - 人們可以使用不同的輔助技術瀏覽網頁。

WCAG 2.0概述，WCAG 2.0標準，WCAG 2.0實施技巧和教育材料，以及有關WCAG 2.0翻譯的信息，可免費在以下網站下載：
<http://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/#iso>；
而ISO / IEC 40500的內容則可免費在以下網站下載：
<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>。

資料來源 | ISO新聞

<https://www.iso.org/news/2012/10/Ref1670.html>

提升客戶服務、生產力和效率只是服務管理體系效益中的一小部分。ISO更新了服務管理體系標準中的兩項標準，有了全新的特徵、主題和建議。

根據《福布斯》的一份報告，IT服務管理對大多數高管來說都非常重要。缺乏有效的服務管理途徑，會耗費大量的時間和金錢在不斷的維護和管理上，而不是用於新的舉措，因而會影響行業競爭力。

服務管理體系(SMS)為服務管理的整個生命周期提供支持，從計劃到運輸和改進，為客戶和服務提供者創造更多更好的價值。SMS的持續性是可見的，使效用和效益能夠持續改進。

ISO/IEC 20000 系列標準由ISO和國際電工委員會(IEC)聯合發布，為服務管理體系(SMS)的幾乎各方面和剛剛更新的两項重要標準提供了綜合指南。

ISO/IEC 20000-1:2018 信息技術——服務管理——第1部分：服務管理系統要求詳述了組織建立、實施、維護和不斷改進SMS的要求，而ISO/IEC 20000-10:2018 信息技術——服務管理——第10部分：概念和詞匯，則描述了整個ISO/IEC 20000系列的核心概念和術語。

修訂標準的ISO技術委員會下設分組委員會主席Jan Begg表示，雖然這個系列的標準主要應用於IT服務，但也越來越多地應用於其他服務領域，旨在改善業務流程和決策，這些標準也逐漸得到應用。

她還說，「雖然有許多用於服務管理的框架和方法，但是ISO/IEC 20000系列標準是唯一可用來測量一致性、支持認證並向客戶保證其服務得到有效管理。」

「ISO/IEC 20000系列標準對為客戶提供服務的任何人都帶來好處，無論是整個公司還是單個部門。該系列不僅可以改進他們的服務，而且還確保服務管理活動滿足業務需求和目標。」修訂後的版本將市場趨勢的變化考慮在內，包括服務的商品化和內部或外部服務集成商對多個供應商的管理。它還包含一些新特性，如關於知識和服務計劃的要求，以及更新的術語和定義。

目前已取得ISO/IEC 20000-1:2011證書的組織，將有3年的時間轉換到ISO/IEC 20000-1:2018。2021年9月29日後，ISO/IEC 20000-1:2011的證書將不再有效。

關於ISO/IEC 20000-1:2018版本的六大關鍵變化
一、一致的標準框架

ISO/IEC 20000-1:2018標準的內容採用高階結構(HLS)，並引入了一些新要求，與ISO/IEC 22301:2012、ISO/IEC 27001:2013、ISO 9001:2015和ISO 14001:2015等其他流行管

ISO/IEC 20000:2018服務管理體系標準升級



理系統標準採用的結構相同。現在，IT服務管理模型中的「13個過程」在ISO/IEC 20000-1的第8章中進行了擴展(並進行了修改)。同時，標準中引入了新的共同公共核心要求，例如「組織環境」和「風險與機遇」。

二、術語和定義的變化

為了符合附件SL核心文本和通用定義，一些術語已作更改：

- 1、「服務提供商」被「組織」取代；
- 2、「內部組織」被「內部供應商」取代，而「供應商」被「外部供應商」取代；
- 3、「信息安全」已與ISO/IEC 27000保持一致，而「可用性」一詞已被「服務可用性」取代。

三、較少的文件化規範

- 1、已記錄的可用性和容量能力計劃不再是強制性的，而是替換為規劃服務可用性和容量能力的要求。
- 2、配置管理數據庫(CMDB)被配置信息的要求所取代。
- 3、發佈政策策略被定義發佈類型和頻率的要求所取代。
- 4、持續改進政策策略被替換為確定改進機會的評估標準的要求。

四、將服務管理和持續改善融入組織的核心業務

新版標準將確保服務管理與組織的營運策略一致並緊密連結。這項改變將能優化IT服務管理系統(SMS)的績效表現，對組織及組織的IT服務供應商來說，將能更有效地進行管理。

五、更全面的IT服務視角

介紹了整個服務生命周期中服務組合管理的概念。服務組合是所有服務記錄的總和。列出每項服務及其當前狀態和歷史記錄。服務組合可能包括服務通道、服務目錄和停用服務。其中，只有服務目錄是提供給客戶的。

六、著重關注需求管理和知識管理

- 1、知識管理
- 2、資產管理
- 3、需求管理

在建立信息安全管理體系過程中，企業會投入資源進行資產收集、風險評估、採取種種控制措施降低風險，且指定相關的管理制度規範以降低企業風險，提升員工信息安全意識，從而達到提升企業整體信息安全管理水平。

資料來源 | ISO新聞 <https://www.iso.org/news/ref2326.html>
<https://www.iso.org/standard/70636.html>



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

