

為ISO 9001 添新華彩

新版ISO9001的八個基本質量管理體系原則減至七個

ISO9001改版後，大部分的質量管理體系原則均獲保留，只在原有的原則中，額外作澄清或重點更改；另將「過程方法」和「管理的系統方法」這兩項原則，合二為一，令總數減至七個。這樣做的原因，是由於有些使用者誤以為這兩項原則是完全相異的概念。因此，改版後的「過程方法」將變成單一原則，讓它更為清晰：「在實現其預期結果的過程中，系統地理解和管理相互關聯的過程有助於提高組織的有效性和效率。」

導入 Annex SL 標準撰寫語言，使未來組織跨系統之整合更為流暢統一

2015年版本的ISO管理體系標準採用了全新的高層次結構 - 基於Annex SL (附件SL)。附件SL為未來所有ISO管理體系標準 (MSS的) 提供了相同的結構、文本、常用術語和定義，促使在一個組織中更容易實現多個標準。現在，所有新的ISO MSS將遵循這一框架，以確保一致性和兼容性，在實施過程中排除一些早期的混亂。

強調「績效評估」的管理

ISO 9001: 2015是以績效為基礎，重點是“可以實現到，而不是去實現它”。新版本標準結合“過程方法”與一個新的核心概念“風險思維為基礎”，作衡量過程的優先次序，並採用計劃 - 實施 - 檢查 - 改進 (PDCA) 循環在各級組織中的管理流程和系統作為一個整體，以推動改善。這個基於風險的新焦點目標的在預防不希望的結果，如不合格的產品和服務。

加入風險管理 (risk management) 的概念，針對目前公司現有作業流程進行風險分析與後續之風險處理

新版本標準將“過程方法”與“PDCA”、“風險基礎思維”串聯起來，同時將質量管理體系連接到策略規劃和業務流程，成為一個更強大的質量管理體系。“識別風險”增加價值和改善的機會，以及高層管理人員的參與增強了各級的成功機會。基於風險思考可幫助企業以衡量風險作出決定，從而有結構性地進行規管。

加強「最高管理階層」之責任，重視領導階層之領導力與承諾

新版ISO最重要的是強調管理者的「Leadership領導力」，及執行質量管理系統的策略方向的一致性。並強調外部因素包括消費者和最終使用者的期望，此將加重高階管理者更多的承諾與投入。

ISO 9001: 2015系統架構如下：

- 第一章：範圍 (Scope)
- 第二章：規範性引用文件 (Normative references)
- 第三章：術語和定義 (Terms and definitions)
- 第四章：組織的背景 (Context of the organization)
- 第五章：領導 (Leadership)
- 第六章：規劃 (Planning)
- 第七章：支持 (Support)
- 第八章：運行 (Operation)
- 第九章：績效評估 (Performance evaluation)
- 第十章：改善 (Improvement)

詳情請瀏覽ISO網頁

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2014

ISO31000指南 — 中小企業風險管理實用秘笈

有證據顯示，半數新成立的中小型企業都未能經營超過五年，這表示中小企需要恰當地管理風險，而有效地管理風險能為中小企業的生存與持續發展創造良好的條件。

新出版《ISO 31000中小企風險管理實用指南》能引導中小企業有效地管理風險，並且在作出策略性決定與日常操作時，能與良好作業相結合。

《ISO 31000中小企風險管理實用指南》由ISO與ITC (國際貿易中心) 和UNIDO (聯合國工業發展組織) 聯合出版，配合ISO31000:2009國際標準一起應用，透過一系列的問題清單，指導使用者建立一個成功的風險管理系統。

指南內容豐富，為中小企業提供了深入的指導，以改善其風險管理措施。《ISO 31000中小企風險管理實用指南》共有131頁，目錄如下：

前言

0. 介紹
 1. 目標與管治
 2. 授權與承諾
 3. 風險管理架構的設計框架
 4. 實施風險管理
 5. 監督與審查
 6. 持續改善的架構
- 附件A 中小企業風險管理技術
附件B 中小企業的具體指導
附件C 中小企業的指引、手冊和參考資料

詳情請瀏覽ISO網頁

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2034

ISO 5500: 資產管理策略基石



資產管理在公司各種管理手段中，可算是最強大的武器，它可以節省時間、金錢和減少很多行政管理人員的煩惱。索迪斯(Sodexo)是一家在生活品質服務領域具領導地位的企業，它透過應用ISO 55001，在眾多國家和行業推出了一個最佳實踐資產管理

模型—這就是“索迪斯方式”。

在過去的幾年中，許多公司已經開始意識到資產管理為企業戰略的重要一環，如能正確地實施，財務業績將會得到改善。應用資產管理系統的典型結果包括：改進每天的日常活動和業務效率、降低風險相關的費用、監管活動合符規範，以及降低故障率。而實質性的結果就是隨著成本單位大幅下降，盈利顯著上升。

索迪斯作為生活品質服務的全球領導者，是首批提供符合ISO 55001資產管理標準的環球服務供應商之一。在該集團花了經歷了兩年時間獲取環球資產管理認證，同時也應用該管理架構於其策略夥伴阿斯特拉捷利康公司旗下位於英國的兩個地點。



索迪斯出版多個獨立案例，展示資產管理這一最佳實踐手法為我們的客戶帶來的效益，包括：

- 藉資產管理規劃提高運作效率20%
- 每年降低運營總成本7~12%
- 提升資產基礎設施的可靠性10~25%

更重要的是，索迪斯在引進資產管理計劃後，其全球技術人員的內部敬業度的分值有明顯的改善。

國際標準化組織（ISO）出版了一套三份的新國際標準：

ISO 55000	為資產管理和資產管理體系的綜覽
ISO 55001	詳列資產管理體系的要求
ISO 55002	根據ISO 55001的要求，提供應用資產管理體系的指引

詳情請瀏覽ISO網頁

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2085

ISO12812新標準：流動支付蓄勢待發



流動設備在我們的生活中已經運行了一段頗長的時間。在銀行功能上，我們可以在網上開設銀行賬戶、查閱交易記錄、將錢轉帳到他人戶口、在商店支付或通過互聯網購物，甚至可以使用電話功能支付稅項。

從人們使用此功能的那刻開始，在技術方面便開始迅速發展，但由於會涉及不同的參與方，最理想的當然是有一個兼容各種設備和支付系統的界面。

ISO 12812系列標準和技術規範的主要目標是界定常用的術語和要求，使其互通性更廣泛和更先進。而各個部分也定義了技術組件和其他介面，以及不同參與方的角色。

該系列產品主要是提供銀行核心服務，是由秘書處AFNOR（ISO法國的成員）—ISO技術委員會ISO/TC68/SC7工作小組10開發的。

ISO/TC68/SC7主席，Patrice Hertzog說過，當使用流動設備時，增加交易的安全性將是使用標準的好處。“現在全世界手機數量大約是銀行賬戶數量的三倍，客戶亦越來越多使用他們的設備來管理所有銀行的業務。應用程式的數量和功能亦在不斷地增長，因此對容量的需求仍然很大。為了讓流動支付和金融服務做到真正的普及化，像信用卡和借記卡一樣普及，標準的建立是非常重要的。這些標準不僅能推動和促進互通性，同時也可以建立安全的流動支付環境，以填補標準化的差距。”

該系列中的標準和技術規範包括：

ISO 12812-1	銀行核心業務 - 流動金融服務 - 第 1 部分：通用架構
ISO/TS12812-2	銀行核心業務 - 流動金融服務 - 第 2 部分：流動金融服務之安全性和數據保護
ISO/TS12812-3	銀行核心業務 - 流動金融服務 - 第 3 部分：財務應用程式生命週期管理
ISO/TS12812-4	銀行核心業務 - 流動金融服務 - 第 4 部分：個人流動支付
ISO/TS12812-5	銀行核心業務 - 流動金融服務 - 第 5 部分：企業流動支付

ISO 12812標準的草稿版本可以向當地國家的ISO成員購買，而最終版本將在今年稍後時間公佈。

詳情請瀏覽ISO網頁

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2083



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

