

成功的關鍵 基石—質量 管理原則



隨着商業社會不斷於未知領域中航行，不同規模的企業和組織都面臨前所未有的壓力。為了能夠蓬勃發展，企業必須貫徹始終地提供優質的產品和客戶體驗。這意味着需要取得微妙的平衡：在追求運營效率的同時，提供卓越的品質。

為實現這一目標，企業必須有堅如磐石的基礎作為依靠，將質量管理的核心原則融入各個層面的流程和文化中，以促進組織、人員、利益相關者和客戶的持續改進。

• 甚麼是質量管理原則？

質量管理原則 (Quality management principles, 簡稱QMP) 是從多年的理論發展和實際應用中提煉出來的一套普遍適用的原則，可作為任何質量管理系統的核心。QMP的結構化方法能協助組織在定義目標、建立流程和開發質量管理系統方面提供指導。QMP具有適應性和敏捷性，對致力於流程卓越的任何組織都具有廣泛的應用性和相關性。無論是製造業和服務業、還是非營利組織、公共部門和政府機構，都能從中受益。

QMP包含七大管理原則，包括：以客戶為中心 (Customer Focus)、領導力 (Leadership)、流程方法 (Process Approach)、

持續改善 (Improvement)、基於證據的決策 (Evidence-based Decision Making)、以及合作夥伴管理 (Relationship Management)。

為建構和維持卓越的基石，QMP至關重要，原因如下：

- 建立質量管理文化
- 促進一致性
- 促進持續改進
- 促進客戶導向
- 鼓勵團隊參與
- 降低風險
- 支持競爭力

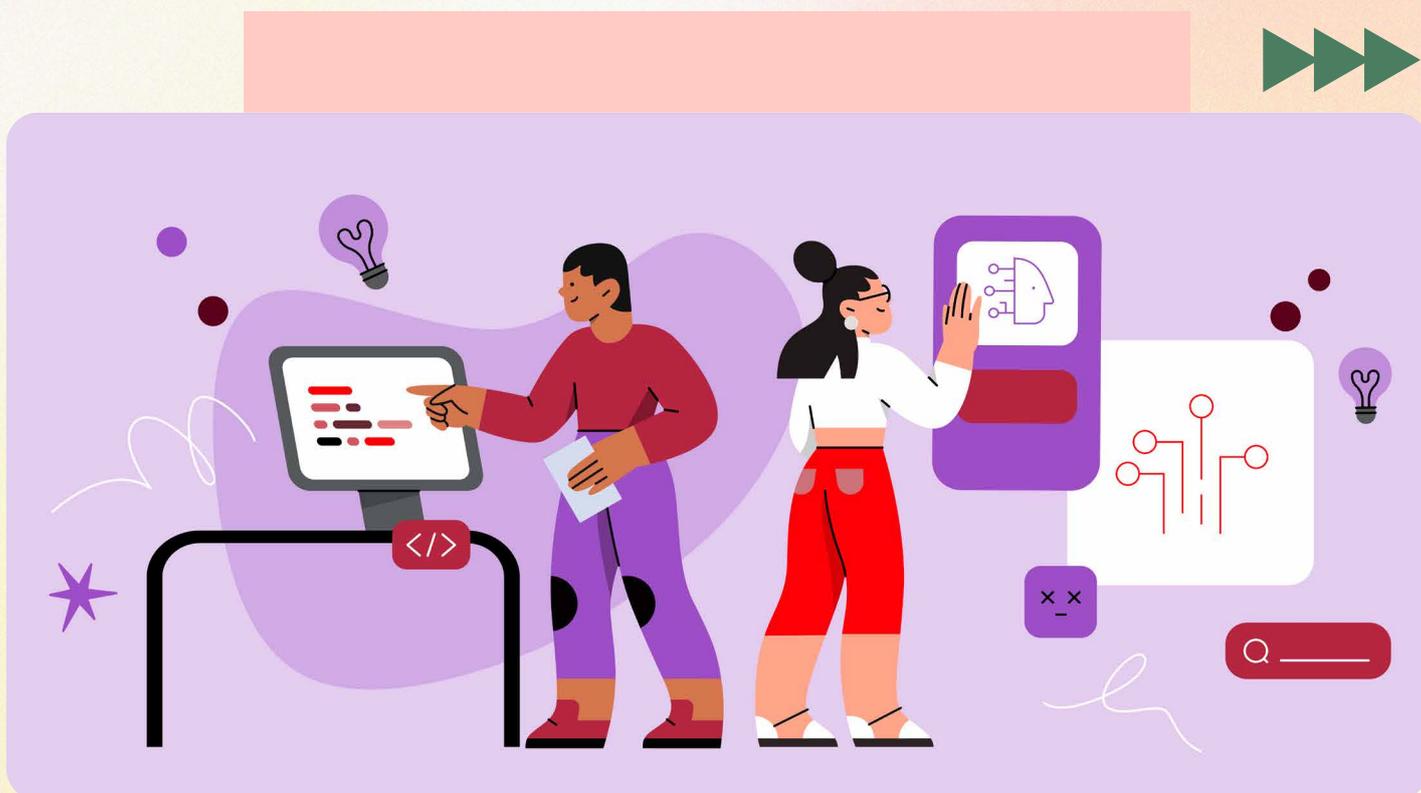
企業應如何將質量管理原則嵌入流程中？

ISO的質量管理原則旨在幫助企業開發安全有效的高質量產品和服務。ISO 9000中的質量管理系統原則經過精心設計，可輕鬆適應每個組織的獨特藍圖和挑戰。

作為世界頂級質量管理標準，ISO 9001描述了質量管理系統的基本要求，當中包括品質手冊、質量目標、組織結構和責任、資料管理、內部流程、客戶滿意度、改善機會和衡量進度的質量工具。這是為了建立一個堅實的基礎，使所有流程能夠結合在一起，以確整個組織的質量。保整個組織的質量。



人工智能(AI)標準：企業必須掌握的訣要（上篇）



從自動駕駛汽車的開發到 ChatGPT 和 Google Bard 等生成式 AI 工具的發展，人工智能 (AI) 已成為我們日常生活中不可或缺的基石。

隨着 AI 技術及其應用不斷擴增與發展，為使可信賴的 AI 技術得以標準化，二〇一八年國際標準化組織 (ISO) 和國際電工委員會 (IEC) 在其資訊技術聯合技術委員會 (ISO/IEC JTC 1) 下成立了人工智能小組委員會 (SC 42)，主要負責 AI 領域方面的標準化工作。

ISO/IEC TR 24030:2021 為組織提供一系列 AI 相關的應用案例並提供指導，幫助組織實施 AI。該報告提供了一些 AI 應用案例的概述和分類，這些案例涵蓋了各種行業和領域，包括醫療保健、金融、製造業、零售業、交通運輸、能源和環境等，旨在幫助組織了解 AI 的實施過程，並為他們提供一些實用的建議。潛在的價值，並為他們提供一些啟示。此外，報告還為組織提供了一些指導，包括

如何評估 AI 的潛在價值、如何選擇適當的 AI 技術、如何管理 AI 項目、如何保護 AI 系統的安全和隱私等，旨在幫助組織了解 AI 的實施過程，並為他們提供一些實用的建議。

根據 ISO/IEC TR 24030:2021，人工智能是通過“獲取、處理、創建和應用以模型形式保存的知識，執行一項或多項指定任務的能力”。這個定義從技術角度來說更加準確，不僅限於人工智能已經應用的領域，而且還留有進一步發展的空間。





ISO 32210 ——促進 氣候正義之 可持續金融

2018年，國際標準化組織（ISO）批准成立可持續金融技術委員會（ISO/TC 322），負責制訂可持續金融標準，促進並將環境、社會和治理（ESG）實踐等可持續發展因素融入經濟活動融資的各個方面。委員會由25位成員、17位觀察員、11個外部聯絡組織，以及其他ISO技術委員會的內部聯絡員組成。

目前，ISO/TC 322制訂了三項國際標準，分別是《可持續金融：基本概念和關鍵倡議》（ISO/TR 32220：2021）、《可持續金融：原則和指南》（ISO 32210）和《綠色金融：綠色金融項目評估》（ISO 14100，是ISO環境管理技術委員會（ISO/TC 207）與ISO/TC 322的聯合項目）。

ISO 32210：2022《可持續金融：原則和指南》旨在為金融機構制訂出提高可持續金融透明度、嚴謹性且符合可持續發展原則的行動標準與框架。ISO 32210將與ISO/TR 32220相結合，整合現有的可持續金融概念及通用術語，並制訂適用的最佳規範和指南，為金融機構在投融資活動中的應用原則、實踐

行動和相關術語提供規範化和系統化的指導標準。明確的標準有助於防止“漂綠”行為，鞏固可持續金融活動的可信度、完整性和可擴展性，並引導金融機構更好地將ESG考慮因素納入投資和財務實踐。

ISO 32210主要包含範圍、引用標準、術語和定義、可持續金融原則、可持續金融實施五部分內容。其中，可持續金融原則包括：管理和文化，戰略制訂和目標，風險和機遇管理與影響評估，利益相關方參與，監管和評估，報告、透明度和保證，持續改進並提升。這些原則是構成ISO 32210《可持續金融：原則和指南》的核心要素。



最新獲認證機構

認證年份	機構名稱	標準
2024	寶碩一人有限公司	ISO 9001:2015
2024	晟杰工程有限公司	ISO 9001:2015

認證年份	機構名稱	標準
2024	晟杰工程有限公司	ISO 14001:2015

認證年份	機構名稱	標準
2024	晟杰工程有限公司	ISO 45001:2018

認證年份	機構名稱	標準
2024	澳門元亨食品有限公司	ISO 22000:2018

認證年份	機構名稱	標準
2024	澳門元亨食品有限公司	HACCP
2024	西文食品加工廠	HACCP

認證年份	機構名稱	標準
2024	澳精準檢測及顧問有限公司	ISO / IEC 17025

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

