



中 经 认 证

北京中经科环质量认证有限公司

认 证 简 介

版 本	3.1
编 号	ZJQC-2017
页 数	47
编 写	邵友生
审 核	陈 健
批 准	陈 健
生效日期	2017 年 11 月 16 日

目 录

公司简介	2
组织如何开展管理体系认证.....	5
质量管理体系（QMS）介绍.....	7
建筑施工领域质量管理体系（50430）介绍.....	10
环境管理体系（EMS）介绍	12
职业健康安全管理体系（OHSMS）介绍.....	17
能源管理体系（EnMS）介绍	22
信息安全管理体系（ISMS）介绍.....	26
信息技术服务管理体系（ITSMS）介绍.....	29
食品安全管理体系（FSMS）介绍.....	32
危害分析与安全关键控制点（HACCP）介绍.....	37
道路交通安全管理体系（RTSMS）介绍.....	43
业务连续性管理体系（BCMS）介绍.....	49
商品售后服务认证介绍.....	52

公司简介

北京中经科环质量认证有限公司（简称：ZJQC）是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的第三方认证机构，其认证业务接受中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可与监督，国家批准号：CNCA-R-2002-044，国家认可注册号：CNAS C044-M。在中华人民共和国境内开展认证业务。

公司业务范围覆盖质量、环境、职业健康安全、能源、信息安全、信息技术服务、食品安全、道路交通安全、业务连续性管理体系、危害分析与安全关键控制点（HACCP）体系认证及服务认证（如商品售后服务认证）等方面。ZJQC拥有一支具有较高业务技能与良好道德素质的认证人员队伍，其中包括行业技术扎实具有丰富管理与认证审核实践经验的一批专家，也包括一批掌握现代组织管理知识与理论，富于开拓与创新精神，年富力强的中青年专家。公司从创建伊始，就深知认证人员整体素质决定了认证服务的质量，竭诚邀请具有卓越技术才能与良好道德素质的人才参与公司的运作与管理，并致力于建立一种“以人为本，尊重人性，鼓励创造”的用人机制，充分尊重与鼓励富有创造性与成效的工作。

质量方针

按照有关国际准则与国际标准，坚持客观、科学、公正的原则，向组织提供全方位、优质与高效的认证服务，并承担相应的社会责任与义务。

服务宗旨

通过富于创造性与成效的工作，为组织提供有价值的服务，帮助组织全面提高管理绩效，与组织在市场经济与全球经济一体化的进程中共同成长。

社会承诺

ZJQC做出以下承诺：

- 严格按照有关国际准则与国际惯例以及国家的认可要求，以公正的方式对认证业务实施管理；
- 认证服务向所有申请人/组织开放，不附加其他条件；

- 严格按照标准和有关文件实施认证, 不提供认证咨询服务;
- 确保 ZJQC 的独立性, 不受来自任何方面可能影响认证结果公正性的压力;
- 对认证过程中接触到的资料及有关技术与商业信息都要严格予以保密;
- ZJQC 认证证书有效性查询的方式为: 对于没有二维码的证书, 登录公司官方网址: www.zjqc.com, 在首页的证书查询栏目中输入准确的获证组织名称或认证证书号即可实现查询。仍有疑义的, 请书面致函 ZJQC 给予查询。对于设有二维码的证书, 直接扫描即可查询, 或至国家认证认可监督管理委员会网站 www.cnca.gov.cn 查询。
- 欢迎社会各界监督 ZJQC 的工作, 以提高认证工作的公正性与有效性, 维护体系认证的社会声誉。

通讯地址: 北京市海淀区三里河路 7 号北京新疆大厦 B 座 7 层

邮编: 100044

总机: 010-68316666

市场管理部: 68308280

客户服务: 68369200

审核部: 68315616

财务: 68359848

传真: 010-88364247

网址: www.zjqc.com

E-mail: zjqc@zjqc.com

监督电话: 68316828

财务支持

公司财务支持的获得依靠注册资金及认证服务收费, 公司不从事其他影响公正性的业务活动。

ZJQC 主要业务

ZJQC 为客户提供以下服务:

1. 第三方管理体系认证

依据认证标准及相关文件, 为客户提供管理体系认证服务, 颁发认证证书, 并在相应宣传媒体上实施认证公告。公司目前开展质量、环境、职业健康安全、能源、信息安全、信息技术服务管理体系认证。

2. 受委托进行管理体系符合性评定

受需方的委托, 依据管理体系标准/行业要求/需方专门要求, 对供方(如: 配套

厂、协作单位)进行符合性评定,并向双方提交评定结果。

受政府/行业委托,依据管理体系标准/国家与行业要求,对组织进行符合性评定。

3. 认证标准宣贯研讨会

ZJQC 应政府、行业及客户的要求,举办认证标准与认证宣贯研讨会,内容包括:

- 标准及其管理原理简介;
- 管理体系认证简介;
- 管理体系认证的目的、意义与作用;
- 管理体系认证在国际及国内的实施情况;
- 认证标准内容的简介;
- 组织贯彻管理体系标准、建立与实施管理体系的步骤与程序;
- 有效贯彻管理体系标准的关键;

4. 内部审核员培训

ZJQC 向客户提供内审员的公开培训课程,由具有丰富审核实践经验的国家注册审核员担任培训教师,培训内容包括:

- 管理体系标准的解释;
- 如何建立与实施管理体系;
- 内审人员的要求和作用;
- 内审的程序、内容和方法以及做好内审的要点提示;
- 内审典型案例的分析与检查表的编制;
- 第三方认证的一般程序与方法。

通过培训,使学员正确理解认证标准的要求,掌握内审的知识、技能与要点,了解第三方认证的程序,为组织管理体系的建立、实施及通过第三方认证做好准备。

组织结构

见公司官方网址: www.zjqc.com “机构介绍”栏目。

组织如何开展管理体系认证

1. 管理体系认证简介

管理体系认证是由第三方认证机构依据管理体系标准（ISO 9001、ISO 14001、GB/T 28001、GB/T 23331、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 20000-1、ISO 22000、ISO 39001、GB/T 30146 等），对组织的管理体系进行评定并颁发认证证书，证明其符合管理体系标准要求的合格评定活动。管理体系认证的方式，可以是贯彻一种标准（如：ISO 9001）的认证；也可以是两种以上标准（如：ISO 9001 与 ISO 14001）整合后的一体化认证。

2. 组织开展管理体系认证一般分为两个阶段，第一阶段是贯彻标准，建立并实施管理体系，第二阶段是认证。

第一阶段主要是对照管理体系标准建立/健全管理体系。重点工作是进行标准培训、管理体系策划、管理体系文件编制与实施、内部审核与管理评审等，所需的时间根据组织的员工素质、管理基础、产品复杂程度等条件而有所不同，一般需要 6 个月以上的时间，其中：

- 全员培训、建立体系通常至少需要 1 个月；
- 体系实施试运行至少 3 个月；能源管理体系实施试运行至少 6 个月；
- 申请认证现场审核通常需要 1 个月；
- 审核取证 1 个月。

第二阶段的程序可参见公司的《认证工作流程》。

组织进行现场审核应具备的条件

- 依据管理体系标准，建立管理体系；
- 该体系实施三个月以上，并应留有实施证据；
- 一次以上的全面内审及管理评审。

3. 要顺利地通过认证并取得实效，要注意以下几个问题：

- 确立正确的贯彻标准目的，把贯彻标准与认证作为提升组织管理素质，提高产品质量的有效途径；

- 选择一名有能力的最高管理层人员并赋予其足够的权限, 从各有关部门或单位抽调得力人员组成一个强有力的项目工作组;
- 为各部门/岗位/层次的员工提供适宜的培训;
- 组织领导重视是搞好认证工作的关键, 可简要地归纳为如下几个方面:
 - a) 引导组织员工关注顾客及其他相关的需求, 包括适用的法律法规要求;
 - b) 制定和颁布组织的管理方针和目标;
 - c) 对管理体系的建立、实施、保持负责, 并主持管理评审;
 - d) 组织确定与分析贯彻管理方针所需的过程、环境因素、危险源等管理对象;
 - e) 为管理体系有效实施提供必要的资源;
 - f) 建立与管理体系相适应的组织结构, 规定职责和相互关系。

拟申请认证的组织可向我公司市场部门索取《认证规则》, 或通过 ZJQC 网站下载。

质量管理体系 (QMS) 介绍

ISO 9000 系列标准是国际标准化组织 (简称 ISO) 在汇集世界上众多质量管理专家, 总结市场经济发达国家质量管理经验的基础上起草并正式颁布的一套质量管理的国际标准, 其中 ISO 9001 标准是质量管理体系认证的依据。

ISO 9000 系列标准遵循管理科学的基本原则, 以系统论、自我完善与持续改进的思想, 明确了影响组织产品和服务质量的有关因素的管理与控制要求, 并且作为质量管理的通用标准, 适用于所有行业/经济领域的组织。

ISO 9000 系列标准的宗旨

- 通过提高组织经营的效果与效率, 使所有相关方受益, 包括达到顾客满意;
- 促进质量管理在全球范围的开展与提高;
- 建立组织间交流与合作的“共同语言”;
- 消除关税壁垒, 促进国际贸易的开展。

ISO 9000 系列标准体现了以下现代管理的思想与原则

- 尊重所有受益方意愿的原则
- 策划的原则
- 控制原则
- 自我完善与持续改进的思想
- 规范管理的原则
- 自我证实的原则
- 预防为主的原则

组织实施 ISO 9000 标准的意义

ISO 9000 系列标准诞生于市场经济环境, 是总结市场经济发达国家中组织先进管理经验的结果, 为广大组织完善管理, 提高产品和服务质量提供了科学的指南, 同时为组织走向国际市场找到了“共同语言”。

ISO 9000 系列标准明确了市场经济条件下, 顾客对组织共同的基本要求。组织通

贯彻这一系列标准, 实施质量管理体系认证, 证实其有能力满足顾客的要求, 提供合格的产品和服务。这对规范组织的市场行为, 保护消费者的合法权益发挥了积极的作用。

通过贯标与认证, 组织能够找到一条加快经营机制转换, 强化技术基础与完善内部管理的有效途径, 主要体现于:

- **组织的市场意识与质量意识得到增强**

通过贯标与认证, 引导组织树立“以满足顾客要求为经营宗旨, 以产品和服务质量为本, 以竞争为手段, 向市场要效益”的经营理念。

- **稳定和提高产品/服务质量**

通过贯标与认证, 组织对影响产品和服务的各种因素与各个环节进行持续有效的控制, 稳定并提高产品/服务质量。

- **提高整体的管理水平**

通过贯标与认证, 使组织全体员工的质量意识与管理意识得到增强, 促使组织的管理工作由“人治”转向“法制”明确各项管理职责和工作程序, 各项工作有章可循, 使领导从日常事务中脱身, 集中精力抓重点工作; 通过内部审核与管理评审, 及时发现问题, 加以改进, 使组织建立自我完善与自我改进的机制。

- **增强市场竞争力**

通过贯标与认证, 组织一方面向市场证实自身有能力满足顾客的要求, 提供合格的产品和服务, 另一方面, 通过诚信经营和守法经营, 赢得顾客信任, 从而增强组织的市场竞争力。

- **为实施全面的科学管理奠定基础**

通过贯标与认证, 员工的管理素质得到提高, 组织规范管理的意识得到增强, 并建立起自我发现问题, 自我改进/自我完善的机制。为组织实施全面的科学管理(例如财务、行政、营销管理等)奠定基础。

ISO 9000 系列标准是由国际标准化组织 (ISO) 实施的国际标准, 是百年工业化

进程中的质量管理经验的科学总结,已被世界各国广泛采用和认同。由第三方独立且公正的认证机构对组织实施质量管理体系认证,可以有效避免不同顾客对组织质量保证能力的重复评定,减轻了组织的负担,提高了经济贸易的效率,同时国内的组织贯彻 ISO 9000 标准,按照国际通行的原则和方式来经营与管理组织,有助于树立国内组织“按规则办事,尤其是按国际规则办事”的形象,适应国际贸易的需要。

建筑施工领域质量管理体系（50430）介绍

《工程建设施工企业质量管理规范》（GB/T 50430）是关于工程建设施工企业质量管理的第一个国家标准。相对于技术标准、技术规范而言，它是关于施工企业质量管理的第一个管理型规范。这个规范的颁布和实施，必将对促进施工企业质量管理的科学化、规范化和法制化，全面提高工程建设质量管理水平产生积极作用。

● 《工程建设施工企业质量管理规范》产生的背景

建国以来，我国在工程建设质量管理方面积累了大量的经验，出台了多种技术标准、规定和办法。改革开放以来，特别是自20世纪90年代初，建筑业企业开始贯彻执行ISO 9000国际标准，使工程建设质量水平大大提高。建设部对此高度重视，为推动这项工作的开展做了大量的工作，针对1994版标准制订了《建筑企业贯彻GB/T 19000—ISO9000系列标准实施细则》，针对2000版标准编制了《GB/T 19000—ISO 9000质量管理体系专业应用指南——建设工程施工》，不仅为企业贯彻这一国际标准提供了指导，还有效地提高了企业贯标的积极性。但是，“实施细则”和“应用指南”仅仅是ISO 9000族标准在建筑行业应用的指导性文件，为提高施工企业的管理水平和业务素质，结合行业特点和管理的复杂性，制定工程建设施工企业系统、全面的质量管理标准，作为对企业管理的基本要求成为必然。

● 在建筑施工领域质量管理体系认证中应用《工程建设施工企业质量管理规范》的认证要求

为进一步提高建筑施工企业质量管理水平，为社会提供优质建筑，满足建筑施工领域质量管理工作专业性强的需求，国家认证认可监督管理委员会与住房和城乡建设部决定在建筑施工领域质量管理体系认证中应用《工程建设施工企业质量管理规范》。有关认证要求如下：

1. 工程建设施工企业自2010年8月1日起，在新建立建筑施工领域质量管理体系时，应依照GB/T 19001-2008《质量管理体系 要求》和GB/T 50430-2007《工程建设施工企业质量管理规范》执行。

2. 申请工程建设施工质量管理体系认证的企业,按《质量管理体系 要求》和《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系,并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审后,根据 ZJQC《认证规则》要求提交认证申请,并在认证申请表及认证合同申请标准中选择“GB/T 19001/ISO 9001”和“GB/T 50430”。

3. ZJQC 自 2010 年 11 月 1 日起,在中国境内对建筑施工企业实施质量管理体系认证时,依据《质量管理体系要求》和《工程建设施工企业质量管理规范》开展认证审核活动。

4. GB/T 50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》已于 2017 年 10 月 30 日正式出版发行,自 2018 年 1 月 1 日起正式实施,同时原编号 GB/T 50430-2007 标准作废。GB/T 50430-2017 与 ISO 9001 质量管理体系兼容性强,相比其更易与建筑施工企业实际相结合,更具针对性、专业性,更利于建筑施工企业的管理体系有效实施,从而切实加强工程建设施工企业的质量管理工作,提高企业自律和质量管理水平,进一步强化和落实质量责任,促进施工企业质量管理的科学化、规范化和法制化。这标志着我国建筑业企业在专业领域深化认证的方面敏捷跟进国际步伐,对中国建筑施工领域的认证将是又一个里程碑意义的开端。

环境管理体系（EMS）介绍

- 在近代工业的发展过程中，由于人类过度追求经济增长速度而忽略环境的重要性，导致水土流失，大片土地沙漠化，水体污染，空气质量下降，全球气候反常，臭氧层耗竭，生态环境严重破坏……环境问题已成为制约经济发展和人类生存的重大因素。
- 本世纪中期爆发于一些发达国家的公害事件，人类开始意识到环境问题的出现及其严重性。环境污染与公害事件的产生使人们从治理污染的过程中逐步意识到，要有效地保护环境，人类社会必须对自身的经济发展行为加强管理。因此世界各国纷纷制定各种环境法律法规和环境标准，并试图通过诸如许可证等手段强制组织执行这些法律法规和标准来改善环境。
- 全球环境保护意识不断增强，并提出可持续发展的战略思想。人类应享有以自然和谐的方式，过健康而富足生活的权利，并公平地满足今后后代在发展和环境方面的需要。“可持续发展”正成为当今世界的共同追求和指导人类社会发展的实施纲领。
- 零散地、被动适应法规要求的环境管理机制不足以确保一个组织的环境行为不仅现在满足，将来也一直能满足法规和政策的要求，并且组织缺乏持续改进的动力。而系统的全面标准化的环境管理体系要求组织确定自身环境行为的宗旨和方向，主动地承担起对社会和全人类的环境责任，从比法律法规要求更加宽广的范围和更大的深度上约束自己的行为，并且持续不断地加以改进。
- 国际标准化组织于 1996 年首次颁布了与环境管理体系以及与审核有关的 5 个标准。这一举动在世界范围内产生了强烈反响，引起了政府和产业界的高度重视。甚至有些国家的组织不等国际标准正式颁布，便依据标准草案作好了实施标准的准备。1996 年 10 月当这一系列标准颁布时，已有 257 家组织依据标准草案进行了认证，这在世界标准化历史上是极其罕见的现象。到 1997 年底，标准颁布了仅仅一年时间，全世界就有 1491 家组织通过了 ISO14001 标准的认证，到 1998 年底达到

5017家,到1999年底突破1万家。到2004年10月底,我国通过了ISO 14001标准的认证的组织达到了8849家,其增长速度与早已被广泛接受的ISO 9000系列标准大致相同。

ISO 14000 系列标准简介

ISO 14000 系列标准是国际标准化组织(ISO)汇集全球环境管理及标准化方面的专家,在总结全世界环境管理科学经验基础上制定并正式实施的一套环境管理的国际标准,涉及到环境管理体系、环境审核、生命周期评价等国际环境领域内的诸多焦点问题。

作为ISO 14000 系列标准中最重要也是最基础的一项标准,ISO 14001《环境管理体系-规范及使用指南》站在政府、社会、采购方的角度对组织的环境管理体系(环境管理制度)提出了共同的要求,以有效地预防与控制污染并提高资源与能源的利用效率。ISO 14001 是组织建立与实施环境管理体系和开展认证的依据。

ISO 14001 标准由环境方针、策划、实施与运行、检查与纠正措施、管理评审等5个部分的17个要素构成。各要素之间有机结合,紧密联系,形成PDCA循环的管理体系,并确保组织的环境行为持续改进。

ISO 14000 系列标准的特点

- 全员参与

ISO 14000 系列标准的基本思路是引导组织建立起环境管理的自我约束机制,从最高领导到每个职工都以主动、自觉的精神处理好与改善环境绩效有关的活动,并进行持续改进。

- 广泛的适用性

ISO 14000 系列标准,在许多方面借鉴了ISO 9000 系列标准的成功经验。ISO 14001 标准适用于任何类型与规模的组织,并适用于各种地理、文化和社会条件,既可用于内部审核或对外的认证、注册,也可用于自我管理。

- 灵活性

ISO 14001 标准除了要求组织对遵守环境法规、坚持污染预防和持续改进做出承诺外,再无硬性规定。标准仅提出建立体系,以实现方针、目标的框架要求,没有规定必须达到的环境绩效,而把建立绩效目标和指标的工作留给组织,既调动组织的积极性,又允许组织从实际出发量力而行。标准的这种灵活性中体现出合理性,使各种类型的组织都有可能通过实施这套标准达到改进环境绩效的目的。

- 兼容性

在 ISO 14000 系列标准中,针对兼容问题有许多说明和规定,如 ISO 14001 标准的引言中指出“本标准与 ISO 9000 系列质量体系标准遵循共同的管理体系原则,组织可选取一个与 ISO 9000 系列相符的现行管理体系,作为其环境管理体系的基础”。这些规定表明,对体系的兼容或一体化的考虑是 ISO 14000 系列标准的突出特点,是 TC207 的重大决策,也是正确实施这一标准的关键问题。

- 全过程预防

“预防为主”是贯穿 ISO 14000 系列标准的主导思想。在环境管理体系框架要求中,最重要的环节便是制定环境方针,要求组织领导在方针中必须承诺污染预防,并且还要把该承诺在环境管理体系中加以具体化和落实,体系中的许多要素都有预防功能。

- 持续改进原则

持续改进是 ISO 14000 系列标准的灵魂。ISO 14000 系列标准总的目的是支持环境保护和污染预防,协调它们与社会环境需求和经济发展的关系。各个组织实施这套标准是实现环境保护和污染预防的一种途径。就每个组织来说,无论是污染预防还是环境绩效的改善,都不可能一经实施这个标准就能得到完满的解决。一个组织建立了自己的环境管理体系,并不能表明其环境绩效如何,只是表明这个组织决心通过实施这套标准,建立起能够不断改进的机制,通过坚持不懈地改进,实现自己的环境方针和承诺,最终达到改善环境绩效的目的。

环境管理体系认证是由第三方的认证机构依据 ISO 14001 标准,对组织的环境管

理体系（环境管理制度）进行评定并颁发认证证书，证明其符合 ISO 14001 要求的技术活动。

贯彻 ISO 14000 系列标准与开展认证对组织的意义

- 贯标与认证有助于提高职工的环境意识和守法的主动性、自觉性；
- ISO 14000 系列标准为组织确保环境管理能力，提供了一套科学与系统化的框架。组织借助这套框架，可以针对环境方面的法律法规要求建立起符合自身实际的管理制度，并不断实现环境绩效的持续改进；
- ISO 14000 系列标准要求组织建立起内部、外部双向的信息沟通渠道并且形成制度，保证沟通的及时和有效。这将有利于增进组织与周围居民、社区和相关方的相互了解，改善相互关系；
- 组织通过环境管理体系认证，可向外界证实自身遵循所声明的环境方针和改善环境行为的承诺，树立组织的良好形象，提高组织信誉和知名度，减少来自政府的压力；
- 组织实施 ISO 14000 系列标准是为了适应国际性的环境保护与绿色消费潮流，有利于满足政府、市场、用户和各相关方的要求，使组织及其产品获得社会的广泛信任；有利于减少信贷和保险机构的风险。有利于吸引投资，有利于产品销售和市场开拓，从而赢得市场机遇；
- 环境的改善固然需要投入，这种投入必然产生环境效益，从长远来看，环境效益有利于组织经济效益的增长，包括减少损耗与降低成本，同时有利于增强职工的敬业精神，有利于保证职工身心健康；
- 组织贯标与认证的意义不仅仅是拿到一张认证证书。贯彻 ISO 14000 系列标准的过程同贯彻 ISO 9000 系列标准一样，在组织里进行的是一场管理思想与管理制度的更新和加强管理的普遍教育，是鞭策自己摆脱落后，适应国际潮流，向社会展示组织雄心抱负的壮举。

贯彻 ISO 14000 系列标准与开展认证的社会意义

- 有利于提高全社会的环境意识，树立科学的自然观和发展观；

- 有利于提高人们的守法意识, 促进环境法规的贯彻实施;
- 促进组织通过建立自律机制, 制定并实施以预防为主、从源头抓起、全过程控制的管理措施, 为解决环境问题提供了一套同依法治理相辅相成的科学管理工具, 为人类社会解决环境问题开辟了新的思路;
- ISO 14000 系列标准对治理环境污染同减少资源、能源的消耗同时并重, 从而能有力促进组织对资源和能源的合理利用, 对保护地球上的不可再生和稀缺资源也会起到重要作用;
- ISO 14000 系列标准意在保护环境, 但它并不排斥发展, 它是建筑在科学的发展观基础之上, 贯彻这一标准, 有利于实现经济与环境协调统一, 有利于实现可持续发展;
- 实施统一的国际环境管理体系标准, 有利于实现各国间环境认证的双边和多边互认, 有利于消除技术和贸易壁垒;
- 环境管理是一项综合管理, 涉及到组织的方方面面, 环境管理水平的提高, 必定促进和带动整个管理水平的提高, 从而有利于推动我国经济由消耗高、浪费大、效率低、效益差的粗放式经营向集约化经营转变。

职业健康安全管理体系 (OHSMS) 介绍

- 现代社会是一个高度工业文明的社会,但是随着生产的发展,市场竞争日益加剧,社会往往过多地专注于发展生产,而有意无意间忽视了劳动者的劳动条件和环境状况的改善,或者说劳动者的劳动条件和环境状况的改善进展与生产的发展速度极不相称,由此造成了不文明生产的现象。
- 由于许多新技术、新材料、新能源广泛的应用以及新产业的不断出现,生产过程中随之又产生和发现了许多前所未有的新的职业健康安全问题。如:电磁辐射对人体的伤害是由于有关电磁波技术的广泛应用而大量出现。但是,社会对研究解决新的职业健康安全问题的重视程度远远不如对生产的重视程度。
- 根据国际劳工组织统计,全世界每年发生各类生产伤亡事故约为 2.5 亿起,平均每天 68.5 万起,其中死于生产事故和劳动疾病人数约为 110 万人。预计到 2020 年全球世界劳动疾病人数将翻一番。由此看来,全球职业健康安全状况明显呈恶化趋势。
- OHSMS 是八十年代后期在国际上兴起的现代安全生产管理模式,它与 ISO 9000、ISO 14000 等标准化管理体系一样被称为是后工业时代的管理办法。OHSMS 产生的原因之一是组织自身发展的需要。随着组织规模的扩大和生产集约化程度的提高,对组织的质量管理和经营模式提出更高的要求,使组织不得不对采用现代化的管理模式使包括生产管理在内的所有生产经营活动科学化、标准化、法律化。原因之二是在全球经济一体化潮流推动下出现的职业健康安全标准一体化。
- OHSMS 最早由国际标准化组织 (ISO) 第 207 技术委员会于 1994 年 5 月在澳大利亚会上提出,其后成立了由中、美、英、法、德等国及国际劳工组织和世界卫生组织的代表组成的特别工作组进行专门研究。1997 年,根据特别工作组的研究结果以及 ISO 成员大会的表决结果,ISO 认为:制定 OHSMS 国际标准的时机尚未成熟,待将来时机成熟后再制定 OHSMS 国际标准。我国的意见是:目前不赞成制定统一的国际标准,但在国内大力推行适合我国国情的 OHSMS,改善我国的职业健康安全状况,以保护劳动者的身体健康以及生命和财产的安全。

- 2001年,由中国标准研究中心、中国合格评定国家认可中心和中国国家进出口组织认证机构认可委员会共同制定了 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》,并于2002年推出了 GB/T 28002-2002《职业健康安全管理体系 指南》。
- 2012年, GB/T 28001-2001 第一次修订,国家标准 GB/T 28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》已正式发布并于2012年2月1日实施。修订后的国家标准等同采用 OHSAS 18001:2007《职业健康安全管理体系 要求》,与质量、环境管理体系标准更加兼容,更加强调“健康”的重要性,增加了“合规性评价”要求,对职业健康安全策划部分的控制措施层级提出了新要求,对术语和定义部分作了较大调整和变动。
- 2013年,国际标准化组织(ISO)正式启动职业健康安全管理体系的 ISO 标准,命名为 ISO 45001, **该标准已于2018年3月12日正式发布实施。**

职业健康安全管理体系标准的特点

- 系统化的管理机制

职业健康安全管理体系标准为各类组织提供了结构化的运行机制:职业健康安全以帮助组织改善安全生产管理,推动安全生产和持续改进,并为第三方提供了评审或审核的依据。

- 遵循自愿原则

各类组织是否实施职业健康安全管理体系标准,是否建立和保持职业健康安全,是否进行职业健康安全认证审核都取决于组织自身的意愿,不能以行政或其他方式要求或迫使组织实施,实施过程中也不应改变组织原有的法律责任。

- 兼容性

职业健康安全管理体系是组织全面管理体系的一个组成部分,而不是一个孤立的管理系统。OHSMS 标准与 ISO 9000 标准遵循着共同的管理体系原则,一些管理体系要素的要求与 ISO 9000 标准较为相似,组织可选择与 ISO 9000、ISO 14000 相符的管理体系作为实施 OHSMS 的基础,各体系要素不必独立于现行的管理要求,可进行必

要的修正与调整，以适合本标准的要求。

● 适用性

职业健康安全管理体系标准具有最广泛的适用性，凡具有下列愿望的任何组织均可实施本标准：

- 实施、保持和改进职业健康安全；
- 使自己确信能符合所声明的职业健康安全方针；
- 向外界展示这种符合；
- 寻求外部组织对其 OHSMS 的认证注册；
- 对符合本标准的情况进行自我鉴定和自我声明。

● 灵活性

该系列标准没有建立职业健康安全行为标准，它们仅提供了系统地建立并管理行为承诺的方法。它们关心的是如何实现目标，而不注重目标应该是什么。标准把建立职业健康安全行为标准的工作留给了组织自己，而仅要求组织在建立 OHSMS 时必须遵守国家的法律法规和其它要求。

● 全过程预防和持续改进

职业健康安全管理体系标准突出强调了预防为主和持续改进的要求。在职业健康安全管理的各个环节中改善工作条件，消除事故隐患，控制职业危害，保护劳动者的安全与健康，将安全第一，预防为主的思想和方法贯穿职业健康安全管理体系的建立、运行和改进中。

组织持续改进职业健康安全绩效，一方面适应外部相关方的职业健康安全要求的不断提高，一方面也体现了组织对安全生产的实际贡献。

职业健康安全管理体系认证是由第三方的认证机构依据 GB/T 28001/OHSAS 18001 标准，对组织的职业健康安全管理体系进行评定并颁发认证证书，证明其符合 GB/T 28001/OHSAS 18001 要求的技术活动。

贯彻职业健康安全管理体系标准与开展认证对组织的意义

- 促进自身满足有关法律法规的要求

将国家的有关法律法规要求纳入组织的职业卫生与安全管理制度的当中，并在组织的生产与服务活动中实施相应控制，有助于组织满足国家有关法律法规的要求。

- 降低故障成本

一方面提高员工的安全生产意识，另一方面通过对危险因素的控制以及对重大危害的预防，避免或减少健康与安全事件，如工伤事故、消防事故、交通事故、职业病等的发生，降低组织由于安全事故所引发的成本。

- 提高生产效率

通过改善工作条件与工作环境，组织职工的健康与安全得到更好的保障，提高工作积极性与工作效率，增强组织的凝聚力。

- 促进经贸活动的开展

适应国际经贸往来中可能提出的职业健康与安全管理体系认证的要求，消除贸易壁垒，促进组织之间经贸合作的顺利开展，使组织的产品顺利进入国际市场。

- 树立良好的组织形象

关注职工的职业健康与安全有助于组织树立良好的社会形象，从而赢得广大消费者的信赖。

贯彻职业健康安全管理体系标准与开展认证对社会的意义

- 提高职业健康安全意识，增强对劳动保护的关心程度

组织广大职工的职业健康安全意识的提高有助于增强整个社会对劳动保护的关心程度，促使组织进一步作好劳动者职业健康安全工作。

- 保障与改善广大劳动者的职业健康安全状况

组织严格按照法律法规的要求，建立并实施一套科学与规范的职业健康安全管理体系，切实保障与提高组织职工的职业健康安全状况，最终使广大劳动者受益，使社会受益。

- 加强对组织的监督

能源管理体系（EnMS）介绍

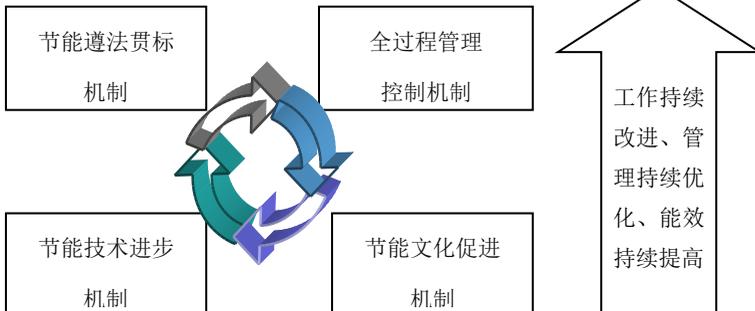
什么是能源管理体系

能源管理体系是指用于建立能源方针、能源目标、过程和程序以实现能源绩效目标的一系列相互关联或相互作用的要素的集合。在借鉴质量、环境管理体系等成功体系模式基础上，根据能源利用和管理的特点，为各类用能单位进行能源管理提供的一项优化模式，目的是通过建立、实施一整套系统完整的能源管理标准、规范，指导和促进用能单位最大限度地降低能源消耗，提高能源利用效率。

能源管理体系是建立并实现能源方针、目标的一系列相互关联要素的有机结合，包括组织结构、职责、惯例、程序、过程和资源等。它根据用能单位能源利用特点，运用过程方法、系统工程原理和 PDCA 管理模式，对能源利用全过程进行系统识别，划分为可控制的过程单元；针对这些过程单元及相互作用，策划一系列相互关联的管理控制活动，形成一个有机整体；将策划结果文件化，规范并确保各项能源管理活动和利用过程有效实施运行，使用能单位能源管理形成自我约束、自我完善、自我改进的运行机制，以实现能源方针、目标。与传统节能措施相比，能源管理体系涵盖了企业能源管理和利用的全过程，具有全面性、规范性、系统性的特点。

建立能源管理体系的作用

能源管理体系是一种创新的能源管理模式，包括了企业能源管理的全部内容。通过建立健全能源管理体系能够有效引导企业开展全面、系统、规范的能源管理，建立节能管理的四个长效机制，以实现节能工作持续改进、管理持续优化、能效持续提高：



能源管理体系的核心思想及特点

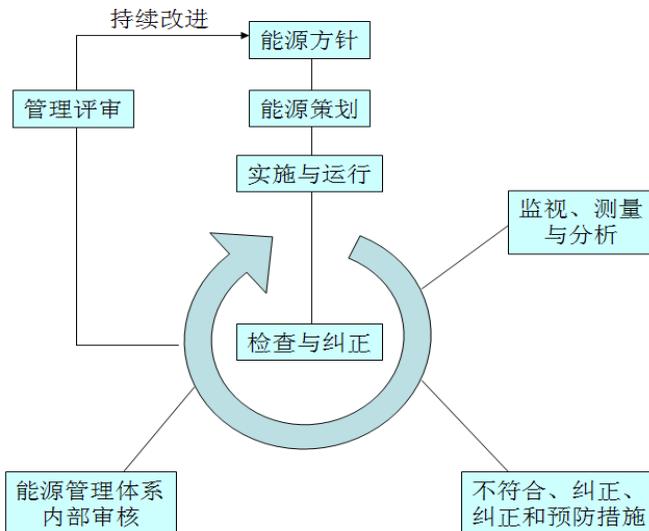
(1) 能源管理体系的核心思想：

- 采用过程方法
- 采用管理的系统方法
- 采用 PDCA 管理模式

(2) 能源管理体系的特点：

- 强调对能源利用实施全过程控制
- 强调对设施设备的运行控制
- 强调建立目标指标体系是建立运行能源管理体系的前提

能源管理体系标准框架和主要内容

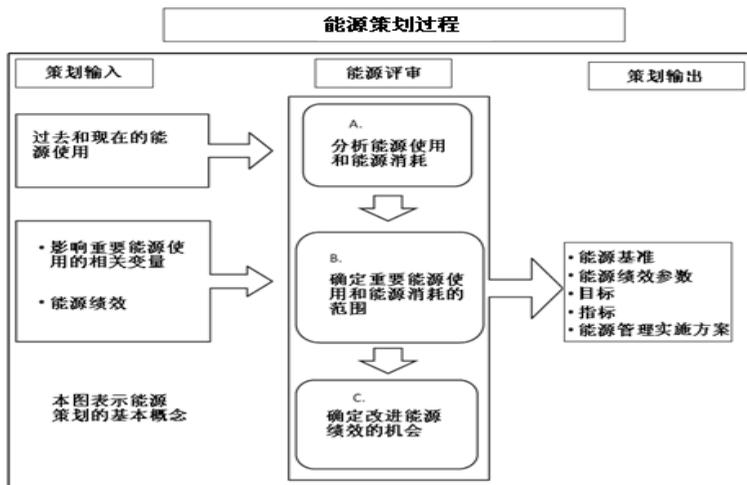


能源管理体系运行模式

(1) **能源方针**：能源方针由用能单位最高管理者正式发布，是用能单位降低能源消耗、提高能源利用效率的宗旨和方向。它反映了最高管理者的价值观、信念、原则和意向，是用能单位能源管理和能源利用活动的指导思想和社会责任，为评价能源管理体系所有活动提供依据，并为制定、评审能源目标和指标提供框架。用能单位的能源管理和利用活动都应在方针的框架下开展。

(2) **能源策划**：策划过程是建立能源管理体系的基础性工作，策划过程图如下。GB/T 23331 对策划要求主要包括：

- 识别和评价法律法规和其他要求；
- 能源评审：分析能源使用和能源消耗，识别主要能源使用的区域及改进能源绩效的机会；
- 确定能源管理基准与能源绩效参数；
- 确定能源目标和指标，制定能源管理实施方案。



(3) **资源配置**：用能单位应为能源管理体系提供适宜的资源，包括相应专业能力

的人员，设备设施，能源计量器具与监测装置，最佳节能管理实践、有效的节能技术和方法，资金等。其中：

- 设备设施包括基础设施和用能设备；
- 用能单位应按 GB 17167《用能单位能源计量器具配备和管理通则》配备、使用和管理能源计量器具；
- 用能单位应及时识别、获取和应用先进节能技术、方法和最佳节能管理实践与经验，形成节能技术进步机制。

(4) 运行控制：运行控制是能源管理体系建设的关键工作，用能单位应对能源利用全过程进行控制，并在经济合理、技术可行的前提下考虑能源资源的回收再利用。一般应满足以下要求：

- 规定用能系统、各过程和环节特别是主要耗能设备的经济运行状态，明确操作规范和程序；
- 明确信息传递、协调调度的方式和程序，确保能源利用过程和环节的运行信息得到及时沟通和反馈，从而在某一过程或环节的能源消耗情况变化时，其他过程或环节能够得到及时调整，避免造成能源浪费；
- 建立用能设施设备检查维护制度，确保其正常运行；
- 对于能源消耗和能源利用率影响较大的重要能源使用，应规定过程控制参数，运行和维护记录要求，评价的方式、方法和频次。

(5) 监视测量：用能单位应对能源利用的全过程进行监视、测量，包括以下四个方面：

- 节能法律法规、标准及其他要求的遵循情况；
- 能源目标、指标完成情况和能源管理方案的实施情况；
- 能源管理绩效评价；
- 过程单元、环节运行控制参数变化情况。

信息安全管理体系 (ISMS) 介绍

背景介绍

信息作为组织的重要资产, 需要得到妥善保护。但随着信息技术的高速发展, 特别是 Internet 的问世及网上交易的启用, 许多信息安全的问题也纷纷出现: 系统瘫痪、黑客入侵、病毒感染、网页改写、客户资料的流失及公司内部资料的泄露等等, 这些已给组织的经营管理、生存甚至国家安全都带来严重的影响。

所以, 在享用现代信息系统带来的快捷、方便的同时, 如何充分防范信息的损坏和泄露, 已成为当前企业迫切需要解决的问题。

俗话说“三分技术七分管理”。目前组织普遍采用现代通信、计算机、网络技术来构建组织的信息系统。但大多数组织的最高管理层对信息资产所面临的威胁的严重性认识不足, 缺乏明确的信息安全方针和完整的信息安全管理制度, 如系统的运行、维护、开发等岗位不清, 职责不分, 存在一人身兼数职的现象。这些都是造成信息安全事件的重要原因。缺乏系统的管理思想也是一个重要的问题。所以, 我们需要一个系统的、整体规划的信息安全管理体系, 从预防控制的角度出发, 以确保组织的信息系统和业务数据的安全性。

为什么需要信息安全

信息、信息处理过程及对信息起支持作用的信息系统和信息网络都是重要的商务资产。信息的保密性、完整性和可用性对保持竞争优势、资金流动、效益、法律符合性和商业形象都是至关重要的。然而, 越来越多的组织及其信息系统和网络面临着包括计算机诈骗、间谍、蓄意破坏、火灾、水灾等大范围的安全威胁, 诸如计算机病毒、计算机入侵、DoS 攻击等手段造成的信息灾难已变得更加普遍。组织对信息系统和信息服务的依赖意味着更易受到安全威胁的破坏, 公共和私人网络的互连及信息资源的共享增大了实现访问控制的难度。许多信息系统本身就不是按照安全系统的要求来设计的, 所以仅依靠技术手段来实现信息安全有其局限性, 所以信息安全的实现必须得到管理和程序控制的适当支持。确定应采取哪些控制方式则需要周密计划, 并注意细

节。信息安全管理至少需要组织中的所有雇员的参与，此外还需要供应商、顾客或股东的参与和信息安全的专家建议。在信息系统设计阶段就将安全要求和控制进行一体化考虑，则成本会更低、效率会更高。

适用范围

信息安全管理体系适用于所有类型的组织（例如：商业企业、政府机构、非盈利组织），包括但不限于，银行、证券、保险等金融机构；交通、能源等大型国有企业；互联网数据中心(IDC)服务提供商；软件和信息技术服务企业；公共管理、社会保障和社会组织等。

ISO 27001 标准内容简介

目前，在信息安全管理体系方面，ISO/IEC 27001:2013——信息安全管理体系标准已经成为世界上应用最广泛与典型的信息安全管理标准。

ISO/IEC 27001：2013 标准包括 14 个控制域、35 个控制目标和 114 项控制措施，为组织提供全方位的信息安全保障。主要的 14 个控制域包括：1、信息安全方针和策略；2、信息安全组织；3、人力资源安全；4、资产管理；5、访问控制；6、密码；7、物理和环境安全；8、操作安全；9、通信安全；10、系统获取、开发和维护；11、供应商关系；12、信息安全事件管理；13、业务连续性管理的信息安全方面；14、符合性。

信息安全认证是实现信息安全目标的最佳途径

信息安全管理体系规范向组织提出了一系列认证的要求，在总则中提出组织应建立并保持一个文件化的信息安全管理体系，阐述被保护的资产、组织风险管理的渠道、控制目标及控制方式和需要的保证等级并加以实施来达到识别控制目标和控制方式，并形成文件和记录。

在国际标准 ISO/IEC 27002 给出了为实现信息安全认证所需的各项措施的详细指导，具有很强的可操作性和指导性。

说到底，信息安全工作的目的就是在法律、法规、政策的支持与指导下，通过采

用合适的安全技术与安全管理措施, 提供安全需求的保证, 而 ISO 27001 信息安全认证标准正是综合了这些要求。组织可以根据自身特点, 在 ISO/IEC 27002 指导下, 实现信息安全的要求。

实施意义

- 有一套“量体裁衣”的信息安全管理控制措施和保护信息资产的制度框架
- 形成了高层管理人员与技术负责人进行信息安全沟通的共同语言
- 使组织将 IT 策略和组织发展方向统一起来, 确保与 IT 相关的风险受到适当的控制
- 通过方针、惯例、程序、组织结构和软件功能来确定控制方式并实施控制, 持续提高组织信息安全管理水平
- 降低信息安全对持续发展造成的风险, 利用信息技术为组织创造新的战略竞争机遇
- 根据控制费用与风险平衡的原则合理选择安全控制方式
- 使信息风险的发生概率和结果降低到可接受水平, 保持组织业务运作的持续性

信息技术服务管理体系（ITSMS）介绍

背景介绍

IT 组织从产生到发展的很长一段时期，一直是以搞好技术，做好技术支持配角为特征的。但今天的信息系统已不单纯是企业的技术支撑，信息化由“技术驱动”向“业务驱动”转变，IT 部门的角色也逐步开始从单纯的信息技术提供者向信息服务供应者转换，职能的转变，客观上也要求信息管理向 IT 服务管理模式转变。

随着 IT 技术的发展，越来越多的组织基于 IT 技术构筑自己的价值链，需要 IT 的支持来支撑组织的运行，IT 构架已经成为影响组织生存的关键要素，特别是对于银行、证券、保险、电信等高度依赖信息技术的组织。而且随着逐年 IT 的投入，建设了大量的软硬件系统，对客户要求的提高，对故障发生的恐惧，对投入成本逐年增加的不安，都促使现在的组织要采取措施规范 IT 服务的管理。

在产品生产过程中，需要遵循一定的质量控制标准（如 ISO 9000 系列标准），可以确保产品的质量保持较高的水准（如较高的产品合格率），同时也可以降低产品制造成本。而对于服务提供（运营）过程来说，遵循相关的服务管理标准（如 ISO 20000）可以实现服务运营的输入（Inputs）和生产流程（Process）的标准化。只有将过程标准化了，才能保证最终的服务质量和成本符合预定的标准，才能实现过程控制，从而达到质量控制的目标。

在传统的 IT 管理模式下，IT 部门是作为技术支持的角色被动地存在的，而在新的 IT 服务管理模式下，IT 部门是作为一个主动的服务提供者向其客户和用户（企业的业务部门）提供赖以支撑组织业务运作的 IT 服务，IT 部门和 IT 外包商需要向客户提供服务目录（SC）并和客户签订正式的服务级别协议（SLA）。

目前，全球的 IT 服务业正逐渐走向专业化和外包化。随着企业和政府组织的业务运作越来越依赖于 IT，越来越多的组织考虑将其 IT 服务运营外包给专业的 IT 服务提供商或对内部的 IT 支持部门提出更明确的服务要求，以确保提高服务质量，降低服务成本，降低因 IT 服务中断所导致的业务风险。

如何控制这个 IT 服务的整体风险(无论是内部还是外部),提高 IT 的整体服务水平是一个需要高度重视的问题,而 ISO/IEC 20000 就是解决该问题的一个很好的指南。

ISO /IEC 20000 发展历史及体系简介

2001 年由英国政府计算机和电信中心 (CCTA) 整合而来的英国商务办公室 (OGC),从 20 世纪 80 年代开始就致力于研究和解决“IT 服务质量不佳”的问题。1989 年, CCTA 发布了一套 10 卷本的 IT 服务管理指南,这 10 本书系统地介绍了根据“最佳实践”归纳和总结的 10 大 IT 服务管理核心流程,这就是 ITIL (IT Infrastructure Library) 1.0 版本。

2001 年, OGC 对 ITIL1.0 进行了修订和扩充,将原来的 10 本指南合编为《服务提供》和《服务支持》两本书。此外,增加了应用管理、ICT 基础架构管理、业务管理、IT 服务管理实施规划和安全管理 5 个模块。这 6 个模块构成了 ITIL2.0 版本,2007 年 5 月 30 日, ITIL V3 正式出版,给整个 IT 行业带来显著影响。

20 世纪 90 年代后期, ITIL 的思想和方法,被美国、澳大利亚、南非等国家广泛引用,并逐渐成为世界范围内事实上的 IT 服务管理标准。2001 年英国标准协会 (British Standard Institute) 在国际 IT 服务管理论坛 (itSMF) 年会上,正式发布了以 ITIL 为基础的英国国家标准 BS15000。

2005 年 5 月 17 日 ISO/IEC 20000 正式发布。该标准的颁布,意味着 IT 服务管理 (ITSM) 在国际范围内的标准化进程又向前迈进了一大步。2011 年 4 月 12 日, ISO 发布了 IT 服务管理最新国际标准 ISO/IEC 20000-1:2011,该标准于 4 月 15 日正式实施。ISO/IEC 的主席 Fran ois Coallier 认为“通过 ISO/IEC 20000 标准,将使组织获取大量的业务和财务受益”,“有助于在既定资源约束下为客户提供优质的服务以满足他们的业务需求,如专业、成本效益和风险受控的服务”。

ISO/IEC 20000:2011“信息技术—服务管理”包括两部分内容,这些内容将为服务提供者了解如何提高交付给其客户的服务质量提供帮助。

ISO/IEC 20000:2011 标准主要在以下方面和环节做出了规定:

---服务交付过程:服务级别管理、服务报告、服务连续性和可用性管理、服务的预算和核算、容量管理、信息安全

---关系过程: 业务关系管理、供应商管理

---解决过程: 事件和服务请求管理、问题管理

---管理流程: 配置管理、变更管理、发布和部署管理

2018年9月15日, ISO/IEC 20000-1:2018 正式发布实施, 认可委已开始实施认可转换。

ISO/IEC 20000 与 ISO9000 比较

ISO/IEC 20000 可以说是 ISO9000 在 IT 服务行业的具体应用和拓展。ISO/IEC 20000 主要针对 IT 服务管理, 在 IT 服务提供商和政府及企业的 IT 部门应用较多, ISO/IEC 20000 与 IT 服务流程相关, 其流程的名称和控制采用 IT 人员容易接受的术语, 对 IT 设备、设施、数据库或信息系统等的运行维护进行管理; 另外, ISO/IEC 20000 除关注 IT 服务质量外, 还关注财务、信息安全等。

适用范围

ISO/IEC 20000 是一个针对管理流程系统的标准, ISO/IEC 20000 的认证适合 IT 服务的提供者, 可以内部的 IT 部门, 也可以是外部的服务提供商。

实施意义

- a) 保持服务目标与企业业务目标一致, 有效的支持业务战略;
- b) 建立规范的服务流程, 提高信息技术服务和运营效率;
- c) 有效及高效地整合和利用信息、基础架构、应用及人员等 IT 资源;
- d) 建立持续改进的服务管理机制, 快速应对市场需求, 提高客户满意度;
- e) 向国际标杆靠拢, 增强市场竞争力, 提高组织声誉, 提升投资回报;
- f) 控制 IT 风险及相关的成本, 提高与控制 IT 服务质量、降低长期的服务成本;
- g) 灵活应对来自各个利益方的不同要求, 增加投资者信心。

食品安全管理体系（FSMS）介绍

食品安全管理体系，英文简称 FSMS，即 Food Safety Management System，GB/T 22000/ISO 22000 就是食品安全管理体系标准之一。随着经济全球化的发展、社会文明程度的提高，人们越来越关注食品的安全问题；要求生产、操作和供应食品的组织，证明自己有能力和控制食品安全危害和那些影响食品安全的因素。顾客的期望、社会的责任，使食品生产、操作和供应的组织逐渐认识到，应当有标准来指导操作、保障、评价食品安全管理。这种对标准的呼唤，促使 ISO22000 食品安全管理体系要求标准的产生，ISO22000 既是描述食品安全管理体系要求的使用指导标准，又是可供食品生产、操作和供应的组织认证和注册的依据。

ISO22000 表达了食品安全管理中的共性要求，而不是针对食品链中任何一类组织的特定要求。该标准适用于在食品链中所有希望建立保证食品安全体系的组织，无论其规模、类型和其所提供的产品。它适用于农产品生产厂商，动物饲料生产厂商，食品生产厂商，批发商和零售商。它也适用于与食品有关的设备供应厂商，物流供应商，包装材料供应厂商，农业化学品和食品添加剂供应厂商，涉及食品的服务供应商和餐厅。

ISO22000 采用了 ISO9000 标准体系结构，将 HACCP 原理作为方法应用于整个体系；明确了危害分析作为安全食品实现策划的核心，并将国际食品法典委员会（CAC）所制定的预备步骤中的产品特性、预期用途、流程图、加工步骤和控制措施和沟通作为危害分析及其更新的输入；同时将 HACCP 计划及其前提条件-前提方案动态、均衡的结合。该标准可以与其他管理标准相整合，如质量管理体系标准和环境管理体系标准等。

ISO22000 认证的重要性

消费者或客户在持续不断地要求整个食品供应链中相关的组织能够表现并提供足够的证据证明其有能力确认和控制食品安全危害和其它可能对食品安全产生影响的因素。因此，许多国家各自都建立自己的食品安全管理体系。但这些标准的不一致使

组织无所适从，为此，调了各国食品标准的国际食品标准 ISO22000 认证就产生了。这个标准更可以弥补 ISO9001 对食品制作的不足，也可同时共用。

益处：

- (1) 可以与贸易伙伴进行有组织的、有针对性的沟通。
- (2) 在组织内部及食品链中实现资源利用最优化。
- (3) 改善文献资源管理。
- (4) 加强计划性，减少过程后的检验。
- (5) 更加有效和动态的进行食品安全风险控制。
- (6) 所有的控制措施都将进行风险分析。
- (7) 对必备方案进行系统化管理。
- (8) 由于关注最终结果，该标准适用范围广泛。
- (9) 可以作为决策的有效依据。
- (10) 充分提高勤奋度。
- (11) 聚焦于对必要的问题的控制。
- (12) 通过减少冗余的系统审计而节约资源。

食品安全管理体系实施要点：

ISO22000 标准为所有食品企业提供了一个系统化的食品安全管理体系框架，整合了 HACCP(危害分析和关键控制点)原理和国际食品法典委员会(CAC)制定的 HACCP 实施步骤的基础上，明确提出了建立前提方案（即 PRP）的要求。

(1) GMP 与前提方案（PRP）的关系

GMP（Good Manufacturing Practice）良好操作规范是政府强制性的有关食品生产、加工、包装贮存、运输和销售的卫生法规。GMP 所规定的内容是食品加工企业必须达到的最基本的条件。

前提方案 PRP（prerequisite program）是指：在整个食品链中为保持卫生环境所必需的基本条件和活动，以适合生产、处置和提供安全终产品和人类消费的安全食品。

ISO22000 标准用前提方案 PRP 的概念替代传统的 GMP(良好操作规范)和 SSOP (卫生操作程序)概念。良好农业规范 (GAP)、良好兽医规范 (GVP)、良好操作规范 (GMP)、良好卫生规范 (GHP)、良好生产规范 (GPP)、良好分销规范 (GDP)、良好贸易规范 (GTP) 等都属于“前提方案”的范畴。

(2) SSOP 与操作性前提方案 (OPRP) 的关系

SSOP (Sanitation Standard Operation Procedure) 卫生操作标准程序是食品加工企业为了保证达到 GMP 所规定的要求, 为了保证所生产加工的食品符合卫生要求而制定的指导食品生产加工过程中如何实施清洗、消毒和卫生保持的作业指导文件。

操作性前提方案 OPRP (Operational prerequisite program) 是指: 通过危害分析确定的、必需的前提方案 PRP, 以控制食品安全危害引入的可能性和(或)食品安全危害在产品或加工环境中污染或扩散的可能性。

ISO22000 中的操作性前提方案 (OPRP) 同传统的 SSOP 存在相关性和差异性。操作性前提方案 (OPRP) 同 SSOP 一样, 都对卫生控制措施 (SCP) 的管理。但传统的 SSOP (卫生操作程序) 是为实现 GMP (良好操作规范) 的要求而编制的操作程序, 不依赖危害分析, 不强调在危害分析后才开始编制, 也不强调特别针对某种产品 (通常, SSOP 是企业为了维持卫生状况而制定的程序, 一般与整个加工设施或某个区域有关)。而操作性前提方案 OPRP 是在危害分析后确定的、控制食品安全危害引入的可能性和(或)食品安全危害在产品或加工环境中污染或扩散的可能性的措施, 强调针对特定产品的特定操作中的特定危害。

ISO22000 整合了 HACCP、GMP、SSOP 的所有内容, 使得食品安全管理体系更加完善。随着食品安全问题的日益突出, 完善的标准有利于提高食品的安全系数, 因此对现在已经申请了 HACCP、ISO9000 的生产企业, 针对不同的需要, 不断完善软硬件设施, 将食品安全工作进阶到新的水平

ISO22000 认证不同于 HACCP 的特点

(1) 标准适用范围更广

ISO22000 认证标准与 HACCP 相比，突出了体系管理理念，将组织、资源、过程和程序融合到体系之中，使体系结构与 ISO9001 标准结构完全一致，强调标准既可单独使用，也可以和 ISO9001 质量管理体系标准整合使用，充分考虑了两者兼容性。ISO22000 认证标准适用范围为食品链中所有类型的组织，比原有的 HACCP 体系范围要广。

（2）强调了沟通的作用

沟通是食品安全管理体系的重要原则。顾客要求、食品监督管理机构要求、法律法规要求、以及一些新的危害产生的信息，须通过外部沟通获得，以获得充分的食品安全相关信息。通过内部沟通可以获得体系是否需要更新和改进的信息。

（3）体现了对遵守食品法律法规的要求

ISO22000 标准不仅在引言中指出“本标准要求组织通过食品安全管理体系以满足与食品安全相关的法律法规要求”，而且标准的多个条款都要求与食品法律法规相结合，充分体现了遵守法律法规是建立食品安全管理体系前提之一。

（4）提出了前提方案、操作性前提方案和 HACCP 计划的重要性

“前提方案”是整个食品供应链中为保持卫生环境所必需的基本条件和活动，它等同于食品企业良好操作规范。操作性前提方案是为减少食品安全危害在产品或产品加工环境中引入、污染或扩散的可能性，通过危害分析确定的基本前提方案。HACCP 也是通过危害分析确定的，只不过它是运用关键控制点通过关键限值来控制危害的控制措施。两者区别在于控制方式、方法或控制的侧重点不同，但目的都是为防止、消除食品安全危害或将食品安全危害降低到可接受水平的行动或活动。

（5）强调了“确认”和“验证”的重要性

“确认”是获取证据以证实由 HACCP 计划和操作性前提方案安排的控制措施有效。ISO22000 认证标准在多处明示和隐含了“确认”要求或理念。“验证”是通过提供客观证据对规定要求已得到满足的认定，目的是证实体系和控制措施的有效性。

ISO22000 标准要求对前提方案、操作性前提方案、HACCP 计划及控制措施组合、潜在不安全产品处置、应急准备和响应、撤回等都要进行验证。

(6) 增加了“应急准备和响应”规定

ISO22000 认证标准要求最高管理者应关注有关影响食品安全的潜在紧急情况和事故，要求组织应识别潜在事故（件）和紧急情况，组织应策划应急准备和响应措施，并保证实施这些措施所需要的资源和程序。

(7) 建立可追溯性系统和对不安全产品实施撤回机制

ISO22000 认证标准提出了对不安全产品采取撤回要求，充分体现了现代食品安全的管理理念。要求组织建立从原料供方到直接分销商的可追溯性系统，确保交付后的不安全终产品，利用可追溯性系统，能够及时、完全地撤回，尽可能降低和消除不安全产品对消费者的伤害。

危害分析与安全关键控制点 (HACCP) 介绍

背景介绍

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) 体系是指对食品加工, 运输以及销售整个过程中的各种危害进行分析和控制, 从而保证食品达到安全水平。它是一个以预防食品安全为基础的食品生产、质量控制的保证体系, 是一个连续的、系统的食品安全预防和控制方法。HACCP 体系已逐渐成为国际食品贸易通行证, 以及全面提升我国食品企业安全生产过程控制水平的必备管理措施。随着中国食品逐步进入国际市场 and 不同层面对 HACCP 的推广, 我国已有越来越多的食品生产企业开始建立实施 HACCP 体系, 并陆续申请和通过第三方认证。HACCP 体系已在不同规模、不同种类的食品生产企业中应用。

HACCP 体系是在 20 世纪 60 年代, 由美国承担宇航食品生产的 PILLSBURY 公司专门针对食品生产加工安全卫生的预防控制进行设计、开发的一种管理体系。最初是为了制造 100% 安全的太空食品。1973 年, 美国食品药品监督管理局 (Food and Drug Administration) 在低酸性罐头食品生产中提出 HACCP 原理实施应用规范, 并于 1974 年在美国联邦法规第 21 卷 113 部分低酸罐头食品的 GMP 中采用 HACCP 原理。这是 HACCP 体系最早成功地应用在食品生产中, 也是国际上首次有关 HACCP 的立法。特别是 1993 年, CAC (国际食品法典委员会) 出台了“应用 HACCP 体系指南”并作为《食品卫生总则》的附件, 标志着 HACCP 体系的全球化。

我国在上世纪 90 年代引进 HACCP 管理理念。最初 HACCP 体系的应用和认证是在进口国的要求下在出口企业实施。1997 年美国 FDA 发布的水产品 HACCP 法规实施后。中国输美水产品加工企业率先实施 HACCP 体系。2001 年国家质量监督检验检疫局成立, 国家认证认可监督管理委员会负责包括 HACCP 为核心的食品安全管理体系认证在内的认证认可工作。国家认监委 2002 年 3 月发布《食品生产企业危害分析与关键控制点 (HACCP) 管理体系认证管理规定》, 自 2002 年 5 月 1 日起执行; 2002 年 4 月发布《出口食品生产企业卫生注册登记管理规定》, 自 2002 年 5 月 20 日起实施。按

照上述管理规定,目前必须建立 HACCP 体系的有 6 类出口食品企业,分别是水产品、肉及肉制品、速冻蔬菜、果蔬汁、含肉及水产品的速冻食品、罐头产品的企业,这是中国首次强制性要求食品生产企业实施 HACCP 体系,标志着中国应用 HACCP 进入心得发展阶段。2009 年 6 月 1 日实施的中国《食品安全法》明确鼓励食品生产经营企业实施 HACCP 体系。并首次将 HACCP 应用上升到国家法律层面。进一步推动我国 HACCP 应用的发展。

HACCP 计划包括以下 7 个原理

原理 1: 进行危害分析 (Hazard Analysis ---HA)

危害分析与预防控制措施是 HACCP 原理的基础,也是建立 HACCP 计划的第一步。企业应根据所掌握的食品中存在的危害以及控制方法,结合工艺特点,进行详细的分析。

原理 2: 确定关键控制点 (Critical Control Point ---CCP)

关键控制点是能进行有效控制危害的加工点、步骤或程序,通过有效地控制---防止发生、消除危害,使之降低到可接受水平。CCP 是产品加工过程的特异性决定的。如果出现工厂位置、配合、加工过程、仪器设备、配料供方、卫生控制盒其他支持计划、一级用户的改变,CCP 都可能改变。

原理 3: 确定与各 CCP 相关的关键限值 (CL)

关键限值非常重要的,而且应该合理、适宜、可操作性强、符合实际和实用。

原理 4: 确立 CCP 的监控程序

企业应制定监控程序,并执行。应用监控结果来调整及保持生产处于受控,以确定产品的性质或加工过程是否符合关键限值。

原理 5: 纠偏行动 (Corrective Actions)

当监控表明,偏离关键限值或不符合关键限值时采取的程序或行动。如有可能,纠正措施一般应是在 HACCP 计划中提前决定的。

原理 6: 验证程序 (Verification Procedures)

用来确定 HACCP 体系是否按照 HACCP 计划运转, 或者计划是否需要修改, 以及再被确认生效使用的方法、程序、检测及审核手段。

原理 7: 记录保持程序 (Record—Keeping Procedures)

企业在实行 HACCP 体系的全过程中, 须有大量的技术文件和日常的监测记录, 这些记录应是全面的, 记录应包括: 体系文件, HACCP 体系记录, HACCP 小组的活动记录, HACCP 前提条件执行、监控、检查和纠正记录。

HACCP 实施过程之前必备程序及 HACCP、GMP、SSOP 之间的关系

GMP(Good Manufacture Practice)是为保障食品安全、质量而制定的贯穿食品生产全过程的一系列措施、方法和技术要求。GMP 要求企业应具有良好的生产设备, 合理的生产过程, 完善的质量管理和严格的检测系统。

SSOP(Sanitation Standard Operating Procedure)是在食品成产中实现 GMP 全面目标的卫生操作规范。强调食品生产车间、环境、人员及与食品有接触的器具、设备中可能存在的危害的预防以及清洗(洁)的措施。

HACCP 必须建立在可靠的 GMP 基础之上。GMP 不仅规定了一般的卫生措施, 而且也规定了防止食品在卫生条件下变质的措施。GMP 把保证食品质量的工作重点放在从原料的采购到成品的贮存、运输的整个过程的各个环节上, 而不是仅仅着眼于最终产品上这一点与 HACCP 是相一致的; GMP 广泛地集中和包括了食品加工过程的各个方面, 是确定设备、方法、规范和控制是否安全和产品是否在卫生的条件下加工的基础, 实施 GMP 实际上已经一定程度地控制了来自人员、环境、设备方面的危害, 可以更好地促进食品企业加强自身质量保证措施, 更好运用 HACCP 体系, 从而保证食品的安全卫生。

SSOP 则是食品生产加工企业为达到 GMP 目标而组织制定、实施的与食品卫生操作互认加工环境有关的卫生处理措施。SSOP 侧重于解决卫生问题, HACCP 侧重于控制食品的安全性。在具体实施过程中, SSOP 既能控制一般危害又能控制显著危害, 而 HACCP 仅用于控制显著危害。一些有 SSOP 控制, 从而使 HACCP 中的关键控制

点更简化，使 HACCP 更具有针对性，避免 HACCP 因关键控制点过多而难以操作。当 SSOP 被涉及好并充分和有效实施后，能通过具体过程来帮助控制危害，而关键控制点的确定可以通过 GMP 程序的有效性包括企业 SSOP 来影响。

总之，企业的良好卫生状况是成功地实施 HACCP 的基础，自由与 GMP、SSOP 有机结合，HACCP 才能更完整、更有效、更具有针对性。才能独立形成一个完整的质保体系。

在推行 HACCP 和实施 HACCP 体系中关注的问题

主要体现在以下几点认识方面：

1) HACCP 不是一个孤立的体系，它建筑在企业传统的食品卫生管理基础上，不是空中楼阁。如果企业卫生很差，首先要建立实施良好卫生操作程序加以改善。

2) HACCP 是预防性的食品安全控制体系，要对所有潜在的生物、物理的、化学的危害进行分析，确定预防措施，重在预防危害发生。

3) HACCP 要根据不同的食品加工过程来确定，要反映出某一种食品从原料到成品、从加工场所到加工设施、从加工人员到消费方式等各方面的特性，具体问题具体分析，实事求是。

4) HACCP 强调的是关键点控制，在对所有潜在的生物的、物理的、化学的危害进行分析的基础上，要确定那些显著危害，找出关键控制点，在食品生产中将精力集中到加工过程中最易发生安全危害的环节上，重点加以控制。这里存在一个资源配置的问题，要集中力量解决关键问题，不能面面俱到。都是关键点，等于没有关键点。

5) HACCP 是一个基于科学分析建立的体系，需要强有力的技术支持。当然可以寻求外援，也可以利用他人科学研究的成果，但企业根据自己的实际情况所做的实验数据、分析结果等尤为重要。

6) HACCP 并不是一个零风险的体系，只要可以尽量减少食品安全危害的风险。因此企业需配合检验、卫生管理等手段来控制食品安全。

7) HACCP 不是一个僵硬的、一成不变的、一劳永逸的教条和框框，而是与实际密切相关的发展变化体系，企业生产中任何实际因素的变化都可能导致其自己的 HACCP 体系的更改，而那种不顾企业实际情况，照搬他人模式或一类企业、一类产品搞一种通用的 HACCP 体系的做法则更行不通。

HACCP 体系对企业的帮助与影响

1) 在食品企业推行 HACCP 体系，能够提升企业的生产管理水平，促进技术进步。

a) HACCP 体系通过对食品生产的整个过程进行分析，找出对食品安全有影响的环节，确定关键性的控制点，并为生产中对关键点严密监控，一旦出现问题，马上采取纠正和控制措施消除隐患。采用 HACCP 体系，既能全面监控整个生产过程，又能突出重点，减少食品安全控制的总支出，提高经济效益。

b) HACCP 系统还要求企业具备严格的档案制度，并对食品链的各个环节都有明确的要求，这样，易于分清安全事故责任人，提高相关部门的工作效率。同时该体系对可追溯性的强调，是企业一旦出现了问题产品，可以快速地将产品追回，避免更大的影响和损失。

c) HACCP 体系本身也是一个在不断改进的体系，它对促进企业自我完善非常有好处。HACCP 体系原理中包含的纠偏措施，通过对整个体系进行评价，验证、改进，可以促进企业的良性循环。

2) 通过建立 HACCP 体系控制产品质量的企业，其产品将更具竞争性。在食品安全性问题呼声渐高和贸易竞争日益加剧的今天，HACCP 体系作为目前世界范围内最有效的食品安全管理体系，HACCP 已成为国际自由贸易的“绿色通行证”。在食品企业推行 HACCP 体系，对于企业提高产品质量、保证消费者享用食品安全食品、提高政府部门监管效力都有十分重要的作用。

3) 2017 年全国两会，“同线同标同质”首次写入了李克强总理的国务院政府工作报告。2017 年 2 月 22 日，国家质检总局发布了《质检总局关于进一步规范和促进进出口食品农产品企业内外销“同线同标同质”的公告》(2017 年第 15 号)，促进进出口食

北京中经科环质量认证有限公司

版本: 3 修改: 1

2017年11月16日实施

品企业实现内外销“三同”，通过努力，逐步拉平国内外市场“质量高差”。出口企业通过建立实施具有食品防护功能的 HACCP、GAP 体系等，实现质量安全管理能力和产品的转型升级，通过示范效应，带动国内食品农产品生产体系整体水平提升，促进食品农产品有出口保障向全面共享转变。统筹国内外两个市场，增加抵抗风险的能力，稳定对外贸易。

道路交通安全管理体系 (RTSMS) 介绍

背景介绍

近年来, 道路交通安全问题日趋严峻, 引起全世界范围的广泛关注, 全世界每年有近 130 万人死于道路交通碰撞事故, 每天约有 3000 多人死于此, 而且, 其中半数以上不是汽车驾乘人员。约 2000 万至 5000 万人因被道路交通碰撞受到非致命伤害, 这些伤害已成为造成全球残疾的一项重要因素。在我国, 正在步入汽车社会, 但全社会交通安全观念、交通文明意识明显滞后, 不规范驾驶行为和道路交通陋习多, 超速、超员、路口违反交通信号和不按规定让行等严重交通违法行为多发, 私家车肇事问题突出等等一系列相关问题亟需解决。

在道路通车里程、机动车保有量、驾驶人数量以及交通流量持续大幅度增长的情况下, 全国道路交通安全形势保持了总体平稳。但是, 道路交通事故死亡人数绝对数字仍然较大, 群死群伤事故仍时有发生, 严重威胁人民群众生命财产安全。然而, 道路交通事故是可以预防的。ISO 39001:2012《道路交通安全 (RTS) 管理体系 要求及使用指南》, 能够使组织获得有力的组织支撑、科学管理方法的应用以及有效干预措施的实施对减少道路交通事故伤亡, 使与道路交通系统相互影响的组织能够降低与道路交通事故相关的死亡和重伤。

推行 ISO 39001 RTS 管理体系的必要性

RTS 管理体系是组织按照 ISO39001: 2012 国际标准建立、规范的, 其目的在于能够使与道路交通系统发生作用的组织减少受其影响的与道路交通事故相关的死亡或者重伤, 提升组织乃至整个社会的道路交通安全水平。

首先, 为道路交通安全管理指明了全新的系统性管理思路。联合国大会在 2010 年 3 月通过的 A/RES/64/255 号决议 1 中宣布 2011-2020 年为道路安全行动十年, 其目标是通过在国家、区域和全球各级开展更多活动, 稳定并随后降低全球道路交通死亡率。行动十年确定了此次行动的基本原则“安全系统方法”。RTS 管理体系为“安全系统方法”提供了有效实施的框架, “安全系统方法”是 RTS 管理体系的精髓所在, 其

目的在于能够更好地处理人员失误并考虑到人体脆弱因素的道路交通系统，减少或消除由于道路交通事故造成的伤亡或财产损失。RTS 管理体系要求将人类作为道路交通系统设计的重要基础，通过采用广泛的干预措施，全盘考虑道路使用者、车辆和道路网络/环境等因素。与传统的道路安全管理方法相比，更加注重系统方法和过程控制，尤其突出对绩效因素的识别、分析和控制过程，对绩效因素的要求全面、详细，是其他体系所不具备的。

第二，为规范道路交通安全管理提供了适宜工具。在我国，随着城镇化进程，城市人口不断增加，道路里程数逐年上升，车辆保有量屡创新高，道路交通安全问题刻不容缓。道路交通安全是政府监管部门工作的重中之重，每年投入大量的人力、物力和财力用于此项开支，但其效果只能维持在平稳状态，进入瓶颈期，究其症结，我国道路安全管理体系还不够完善，缺少共同认可的标准做依据，缺少科学的运行机制和评估方法。目前广为推行的 ISO9001 质量管理体系标准主要针对的客户服务质量方面，对于道路交通安全管理缺少针对性，不够专业。

ISO 39001 RTS 管理体系标准是国际标准化委员会（ISO）专门针对道路交通行业制定的标准。它的推行，为相关道路交通管理机构（公安、交通及相关协会）提供了一种科学的管理工具，完全可以作为一种监测手段，纳入行业监督系统。管理机构可以通过加大对该标准的宣贯、推广，使其为道路交通行业认可、推行和保持，可以自己或者借助第三方服务机构定期对道路交通行业相关组织的道路交通安全状况进行评价或审核，达到监控、考核目的，从而实现“全方位预防、全流程管控”。

同时，越来越多的机构或组织将自身部分业务外包给专门组织（承包方）运营，本文专指与道路交通安全相关的业务（如运输、道路规划、车辆设计等）的外包。这些机构或组织在专心自身核心业务时，往往忽略外包部分，缺少对外包过程的控制或控制力不够。主要问题在于每个组织对承包方选择、评价、管控标准或方法不一，没有统一的判定准则和运作平台，而 ISO 39001 RTS 管理体系标准为解决此问题提供了适宜的可为广泛认可的工具，组织可以以 ISO 39001 RTS 管理体系标准作为对其承包

商评价的依据, 借助第二方或第三方体系审核或评估对承包商进行管控, 从而保障对与道路交通安全相关的外包过程的有效控制。

第三, 为道路交通运营保驾护航。涉及道路交通安全的组织或个人在提供其产品(或服务)或开展其自身活动时, 道路交通安全可能并不是其核心业务, 可能并不能为其带来收益, 但道路交通切实存在的安全风险, 各组织的相关预防机制会有不同程度的缺陷或漏洞, 很可能为其带来不必要甚至难以弥补的损失。ISO39001RTS 管理体系标准明确了关于道路交通安全管理的基本框架, 提供了部分专业组织的道路安全的最佳做法, 为组织道路交通安全管理提出了全新的思路和方法。组织可以按照标准要求, 结合组织内外部环境尽可能识别自身涉及的道路交通安全绩效因素, 并努力实现所策划的目标和指标, 从而切实做好安全预防, 保障运营, 进一步完善组织体系建设、提升管理水平。

实施 RTS 管理体系的可行性

(1) 基于 PDCA 模式的系统工程

道路交通安全是一项复杂的系统工程, 做好这项工程, 需要各行各业界的紧密协调和努力。ISO39001RTS 管理体系标准进一步明确了道路交通安全涉及到的各方, 如: 政府道路交通管理机构、各类组织(包括运输公司、车辆租赁公司、道路规划设计单位、超市、学校及相关协会)、个体的人(包括驾乘人员、行人)、道路(除铁路外)、车辆、其他相关设施等, 它提倡涉及道路交通安全问题应系统性思维, 进行全方位、多角度考虑。正如, 目前国内大部分的产品生产或服务提供企业均通过 ISO9001 质量管理体系认证, 质量管理理念深入人心, 从最高管理者到基层员工的任职、调配、生产或服务提供等各项活动以“系统方法”为原则, 遵循“PDCA”过程理念。

ISO 39001 RTS 管理体系重视“系统方法”的作用, 以“组织”为核心将组织外部环境、内部环境、领导承诺、资源提供等系统考虑, 注重风险和机会识别和处理过程。它要求组织建立自己的道路交通安全管理方针(条款 5.2)、绩效(条款 6.4)、

目标和指标（条款 6.4），提倡组织及所有为组织工作的人员为之努力；产品或服务的提供、业务事项的处理等按照“策划-运行-评估-改进”（PDCA）管理模式运行。

ISO 39001 RTS 管理体系将组织日常运行的、零散的小过程、小细节进行了系统串联，科学规范。因此，组织建立、实施并保持 ISO 39001RTS 管理体系是对目前组织道路交通管理水平的促进和升华。

（2）基于生命周期的系统思维

人类在谈“故”色变的同时，开始寻找诱发道路交通事故的原因，寻求减少乃至消除道路交通安全事故造成的人员伤亡或财产损失的途径。ISO 39001 RTS 管理体系标准在进行大量数据分析、多方实践，通过对“人、车、路、”等交通因素的分析研究，以“全生命周期管理”理念为线索，形成了一系列的干预措施，旨在预防和减少交通事故的发生。包括：在土地使用、城市规划和交通规划中考虑道路安全因素；设计更安全的道路，并要求对新建项目进行独立的道路安全审计；改进车辆的安全性能；提倡公共交通；由警察并通过采用交通缓解措施有效管理车速；制定和执行关于使用安全带、头盔和儿童约束装置的法律规定；制定和执行驾驶员血液酒精浓度限值规定；以及改善对道路交通碰撞事故受害者的救治。

这些措施的制定实施看似零散、独立，但无不体现道路安全因素“全生命周期”管理。如车辆设计、改进、市场准入、服务运营、报废；驾驶人员的准入、监控、核销；道路网和其中的产品或服务的安全策划、设计和使用；安全装备的设计、配备、约束乃至体系的建立、实施、保持及持续改进等等。将颗粒状的行政审批、过程处理放在各事项的周期线上管理，安全点上控制，并有可追溯性要求，适当时形成文件，基本实现“线上要求、点上控制”。

（2）基于绩效因素的目标控制

每个组织包括各部门都有自己的目标和指标，ISO 39001 RTS 管理体系标准要求组织建立道路交通安全方针、绩效及目标和指标，为对绩效的有效测量，应对目标和指标的有效分解，为此 ISO 39001 标准提出了绩效因素概念（对 RTS 有影响且组

织能够影响和允许组织对 RTS 施加影响的可测量的因素、元素和准则), 基于绩效因素管控, 进一步完善了指标细节, 实现了对目标进行“点点控制”。ISO 39001 标准对直接影响 RTS 绩效及目标的绩效因素做了逐项明确, 条款 6.3 将绩效因素分为风险暴露因素、中间安全结果因素和最终安全结果因素, 附录 A 中表 A.1 针对不同组织及其外部环境提供了关于关键绩效因素识别的良好实践。如道路运输服务提供商主要业务提供道路运输服务, 其“RTS 关键绩效因素包括: 驾驶员的选择, 驾驶员如何管理、激励以确保适当的技能和行为, 尤其是速度管理和驾驶员适宜性方面。车辆的选择和使用, 车辆的设计和装备以减少道路交通事故的风险、减少造成车辆乘用人员及其他道路使用者死亡和重伤的风险, 车辆的检查和维护以确保车辆的道路使用性能”。再有, 道路设计和运行主管单位提供道路网络的核心业务直接影响其道路网络使用者的安全, “其关键 RTS 绩效因素包括: 道路网络中的安全规划、设计、运行以及使用范畴中的所有因素。这些因素包括与侧面、正面和脆弱道路使用者保护的水平和, 和相应的速度限制以及使用者的合规性相关的因素。”等等。组织可以借助 ISO 39001 RTS 管理体系对这些纷繁复杂的绩效因素, 去规范、去完善、去驾驭, 进一步强化道路交通安全意识, 强力支撑核心业务运营。

但 ISO 39001 RTS 管理体系并没有详细规定运输产品或服务(如道路、交通标志/信号、汽车、有轨电车, 货物和旅客运输服务, 救援和应急服务)的技术或质量要求。而且还规定“当本标准的任何要求由于组织及其产品或服务的特点不适用时, 可以考虑对其进行删减。提供删减内容及删减理由并形成文件。”这在很大程度上为组织建立、实施、保持和持续改进道路安全管理体系提供了自由的衡量范围, 为该标准体系的顺利推行给予了可持续性的帮助。

ISO 39001 RTS 管理体系标准作为世界道路交通安全的最佳实践成果, 它的推广应用是未来道路交通发展中必不可少的工具, 它的成功实施和保持是提升道路交通安全管理水平, 预防道路交通安全事故发生, 减少因道路交通安全而投入的社会成本的重要基础。任何体系建立的初衷是好的, 但重在贯彻, 难在持续。

北京中经科环质量认证有限公司

版本: 3 修改: 1

2017年11月16日实施

ISO39001RTS 管理体系在我国的推广和应用是不能一蹴而就的,需要政府等监管机构的积极宣贯和落实;需要相关组织的切实运行和保持;更需要参与个体的切身贯彻和行动,为道路交通事业的发展不断做出努力。

业务连续性管理体系（BCMS）介绍

近年来，自然灾害和人为事故频繁发生，组织环境的不确定性和风险大幅度增加，加强组织业务连续性管理成为打造最佳应急预案的必然选择。为了满足组织对统一业务连续性管理国际标准的需求，ISO 公共安全技术委员会 ISO/TC 223 着手组织制定业务连续性管理国际标准，2006年 ISO 在意大利佛罗伦萨召开了应急响应研讨会，ISO 22301 标准制定工作就此启动，并于 2012 年 5 月正式发布。

由中国信息安全认证中心和中国标准化研究院起草的 GB/T 30146-2013《公共安全 业务连续性管理体系 要求》已于 2013 年 12 月 17 日正式发布，2014 年 5 月 1 日实施，该标准等同采用国际标准 ISO 22301:2012。

什么是业务连续性管理体系

国家推荐标准 GB/T 30146《公共安全 业务连续性管理体系 要求》中对业务连续性管理的定义为识别对组织的潜在威胁以及这些威胁一旦发生可能对业务运行带来影响的一整套管理过程。该过程为组织建立有效应对威胁的自我恢复能力提供了框架以保护关键相关方的利益、声誉、品牌和创造价值的活动。

国家推荐标准 GB/T 30146 中对业务连续性管理体系 BCMS 的定义为用于建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进业务连续性，是一个组织整个管理体系的一部分。

简而言之，组织建立业务连续性管理体系目的在于，通过实施和运行控制措施来管理组织应对中断事件的整体能力从而保障当组织的核心业务发生中断后（例如银行业 ATM 机故障导致所有 ATM 机无法存取款），在规定的时间内（例如我国银监会规定重要业务恢复事件不得多于 4 小时）将核心业务从中断事件中进行恢复，并通过控制措施保障组织在进行业务恢复过程中和业务恢复后能够与媒体、组织自身员工进行良好的沟通交流。

业务连续性管理体系的起源

业务连续性管理的发展与计算机技术的发展密不可分。随着人类生产生活对计算机的依赖性越来越强，信息系统的安全要求也随之增长。在 20 世纪 60 年代末，计算

机系统在解决系统持续运行的问题时, 率先对单点故障采用了冗余措施。业务连续性管理起源于上世纪 70 年代的容灾和恢复计划。当时金融组织, 如银行和保险公司大都建设了另外的备份站点, 备份磁带存储在远离主中心的地点。恢复活动经常是针对由火灾、水灾、风暴或其他原因造成的物理破坏。

20 世纪 70 年代末至 80 年代初, 由于大量计算机系统应用于不同的企业业务流程, 同时在政府机构中也有较多应用。在这种情况下, 业务部门对信息系统的持续运行提出了更高的要求, 一些重大的系统宕机事故所导致的业务中断, 给业务部门造成了重大的损失。在这样的背景下, 专业的灾难恢复服务商应运而生并逐渐增多。他们为企业提供计算机运行中断后的灾难恢复专业外包服务, 并且逐渐形成了以信息系统灾难备份与恢复为主业的外包服务领域。

无论什么类型的组织, 在其业务活动正常开展时, 都会存在可能使组织业务活动产生中断的潜在威胁, 而这些威胁一旦发生, 如何使这些发生业务中断的组织能够对这些中断事件进行快速的响应、恢复, 重新开始和还原到预先确定的业务运行水平。其核心是以信息技术为基础, 保障企业业务持续运行, 跨越了风险管理、灾难恢复、紧急时间管理、安全管理、知识管理、危机通信和公共关系等多个学科。

建立业务连续性管理体系

GB/T 30146-2013/ISO 22301:2012《公共安全 业务连续性管理体系 要求》是已开发的一套国际框架和基准, 它规定了策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和持续改进企业业务连续性管理体系的具体要求, 用来引导企业识别组织关键业务功能的潜在威胁, 并建立有效的备用体系和流程, 从而最大限度地减轻突发事件造成的影响, 以保障利益相关者的利益。

业务连续性的实施包括 6 个阶段:

- 业务连续性管理体系 (BCMS) 规划;
- 了解组织;

——业务连续性管理体系（BCMS）战略策划，业务影响分析与风险评估，恢复策略与影响分析；

——业务连续性管理体系（BCMS）计划开发，资源建设；

——业务连续性管理体系（BCMS）监控、维护和改进；

——演练和测试，制定演练规划与具体方案，人员辅导与协助演练，演练总结及业务连续性计划的修改。

业务连续性管理体系的收益

（1）增强运营中断事件的掌控和应对能力

——识别和管理组织面对的潜在威胁；

——提前预防以降低突发事件的影响；

——在危机时刻使组织的核心业务正常运作；

——在事件发生后在最短的时间内恢复正常运行；

——向客户、供应商展示组织对突发事件的应变力和恢复力。

（2）完善组织日常管理

越来越多的企业走专业化发展道路，将非核心业务进行外包，导致外包风险日益突出，各行业上下游企业依赖程度提高，供应商或物流运输渠道过分集中，有较高的集中风险，加强第三方业务连续性管理，能够保障组织自身业务的持续运营。

业务连续性管理体系作为组织应对突发事件，保障其业务连续的有效方法，在全球范围内被越来越多的组织付诸实践，已经成为一种必然的趋势。

商品售后服务认证介绍

服务认证是基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度,是国家质量基础设施(NQI)的重要组成部分,对提升优质服务供给比重、增强中国服务国际竞争力具有积极作用。

目前国家认监委批准的服务认证包括商品售后服务评价体系认证、体育场所服务认证、汽车玻璃零配安装服务认证、环境服务认证等。商品售后服务评价体系认证是目前服务认证涉及面最多最广的服务认证,凡在中华人民共和国境内注册的生产、贸易、服务型企业均可申请认证。

商品售后服务认证,从专业角度为企业建立了一种“服务标准化”模型,能够帮助企业服务提升,并实现服务增值。通过商品售后服务认证通过认证,企业能够做到持续改进服务,完善服务体系,不断强化服务管理水平及服务能力,增强服务利润链持续收益。同时,也证明了企业在全行业的服务领先性,消费者和市场的认可度。通过认证后,企业可在产品及包装上使用服务认证星级标志,可供消费者放心选购,也为大型项目招标、政府采购招标等方面提供有力的资质证明,为企业带来明显成效。

商品售后服务评价的依据是国家标准《商品售后服务评价体系》(GB/T 27922)。该标准由中国商业联合会提出,商务部归口,中国商业联合会商业标准中心起草,由国家质检总局、国家标准化管理委员会2011年12月30日颁布,并于2012年2月1日起实施。随着该标准的实施以及售后服务认证的开展,我国企业的售后服务质量终于有了权威的依据。

《商品售后服务评价体系》标准的核心内容是评价指标和评价方法两部分。评价指标部分主要规定了用于商品售后服务评价的指标及其含义,具体分为三大类:针对售后服务体系的评价指标、针对商品服务的评价指标和针对顾客服务的评价指标。其中,针对售后服务体系的指标,强调企业在售后服务的组织、管理、资源等基础条件方面所做出的努力;针对商品服务的指标,强调对企业在围绕“商品”所开展的有关服务活动和服务行为的规范;针对顾客服务的指标,强调对企业在与顾客的交往过程

北京中经科环质量认证有限公司

版本: 3 修改: 1

2017年11月16日实施

中，应注重的服务问题和服务行为的规定。评价方法部分主要是规定了在售后服务评价活动执行过程中的基本程序和如何评分、如何计算评分值等问题。