



# VISION 管略

Issue 78 第七十八期 | 02 · 2021

ISO 23412 for Refrigerated Transport and Delivery Services

ISO 23412 冷藏運輸及運送服務的新標準

Green Loan e-Assessment Platform  
「綠色貸款『評定易』」網上平台

**HKQAA**  
HONG KONG QUALITY ASSURANCE AGENCY

香港品質保證局

03

## Feature 專題特寫

New ISO 23412 for Refrigerated Transport and Delivery Services  
ISO 23412 冷藏運輸及運送服務的新標準

07

## HKQAA Updates 本局快訊

HKQAA obtained the HKCAS Accreditation for ISO 22000:2018  
Food Safety Management System Certification  
本局現已提供香港認可處認可之ISO 22000:2018  
食品安全管理體系認證服務

Migration Arrangements for Hygiene Measures for CoV  
Prevention Certification Scheme  
有關由「預防冠狀病毒疾病衛生措施認證」遷移到  
「衛生抗疫措施認證」的安排

Green Loan e-Assessment Platform  
綠色貸款「評定易」網上平台

MoU Signed with OCBC Wing Hang Bank Limited  
與華僑永亨銀行有限公司簽署合作備忘錄

MoU signed with Industrial and Commercial Bank of China  
(Asia) Limited  
與中國工商銀行(亞洲)有限公司簽署合作備忘錄

Launch of "BayAreaServices" Assessment Guidelines  
發佈《「灣區服務」標誌及評定準則》

Participating in Guangzhou Tianhe CBD SBI Event  
參與廣州天河CBD樓宇可持續發展指數總結及授牌儀式

Jinan Quality Building Certification Presentation Ceremony  
濟南市樓宇評價體系品質樓宇認證發佈會

15  
16  
16

News and Trends 新聞搜索  
Welcome on Board 迎新天地  
Training Schedule 培訓課程

## 提升冷藏運輸服務水平 增加客戶信心

在新冠疫情下，不少市民減少外出及在家工作，多了在家烹調食物，並選擇於網上商店訂購食材。不過，由於消費者的關注度提高，近月有關貨物冷藏運輸服務的質素成為坊間熱話。消委會於2020年12月測試網上超市貨物運送質素，發現有部分冷凍食材運送到消費者家中時溫度頗高，增加細菌滋生風險。

誠然，「由農場到餐桌」的食物供應鏈近年已趨全球化，國際市場對冷藏及冷凍包裹運輸服務的需求與日俱增。國際標準化組織 (International Organization for Standardization, ISO) 於2020年亦推出《ISO 23412:2020 間接溫控冷藏運輸服務 - 含中間轉運的包裹陸路運輸》標準，為冷藏運輸服務營辦商，提供管理及營運冷藏運輸服務的要求。

ISO 23412適用於冷藏運輸服務的各個環節，從用戶接收冷藏或冷凍的包裹起，直至將包裹運送到指定目的地交付也覆蓋在內。此標準有助業界加深了解在資源、運營與運輸服務用戶溝通方面的重要要求，從而改善表現，增強客戶、供應商及合作夥伴的信心，提升在市場上的競爭優勢。今期《管略》將為讀者簡介這國際標準的內容。

此外，本局踏入2021年繼續支持企業及社區抗疫，於第一季將「衛生抗疫措施認證」計劃擴展至更多不同行業，如工作場所、服務中心、銀行，以及其他有顧客及公眾出入之場所等，致力推動各行各業提高防疫意識，實施標準化的衛生措施，以加強公眾外出消費的信心。

期望更多機構善用這些管理工具，在新常態下提升競爭力，克服種種挑戰，掌握發展機遇。

## Governing Council 董事局

Founding Chairman  
創辦主席

Dr John S. K. Lo, OBE, JP  
羅肇強博士, OBE, 太平紳士

Honorary Chairmen  
名譽主席

Dr T. L. Ng, SBS, JP  
伍達倫博士, SBS, 太平紳士

Ir Peter K. W. Mok  
莫國和工程師

Ir Dr Hon. Lo Wai Kwok, SBS, MH, JP  
盧偉國議員博士工程師, SBS, MH, 太平紳士

Chairman  
主席

Ir C. S. Ho  
何志誠工程師

Deputy Chairman  
副主席

Mr Simon Wong Ka Wo, SBS, JP  
黃家和先生, SBS, 太平紳士

Chief Executive Officer  
總裁

Dr Michael P. H. Lam  
林寶興博士

Council Members  
董事

Ir Allan Chan  
陳修杰工程師

Mr Calvin Chau  
周嘉弘先生

Ir Paul K. M. Chung  
鍾冠文工程師

Prof K. C. Ho, SBS, JP  
何建宗教授, SBS, 太平紳士

Prof C. Y. Jim, BH, JP  
詹志勇教授, BH, 太平紳士

Ir Dr Jacob Kam Chak Pui  
金澤培博士工程師

Ir Daniel Lai, SBS, JP  
賴錫璋工程師, SBS, 太平紳士

Ms Law Suk Kwan Lilian, MH, JP  
羅淑君女士, MH, 太平紳士

Ir Edmund K. H. Leung, SBS, OBE, JP  
梁廣灝工程師, SBS, OBE, 太平紳士

Mr Patrick Luk Kwong Wai  
陸光偉先生

Prof Thomas S. T. Ng  
吳兆堂教授

Sr Dr Peter Ng  
伍又宜博士測量師

Ir Eric Y. H. Pang, JP  
彭耀雄工程師, 太平紳士

Ir Paul Poon  
潘偉賢工程師

Mr Paul Tse See Fan  
謝思訓先生

Ms Christine Wai  
衛懿欣女士

Mr Wong Kit Loong  
黃傑龍先生

Mr Johnny C. H. Yeung, MH  
楊志雄先生, MH

Managing Editor  
執行總編輯

Eastro Mak  
麥家彥

Editorial Members  
編輯委員會成員

Dr Nigel H Croft  
倪國夫博士

Tammy Tsang  
曾穎琳

Vivian Li  
李惠恩

Suki Chan  
陳雪嬌

Angela Wang  
王春暉

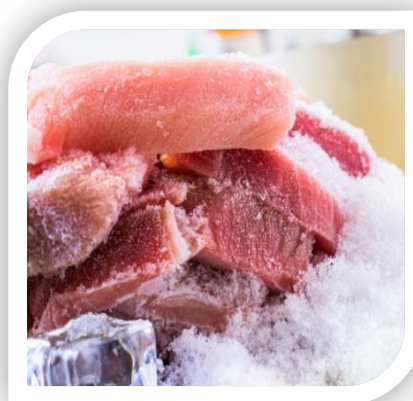
# ISO 23412 冷藏運輸及運送服務的新標準

倪國夫博士

香港品質保證局技術總監  
國際標準組織ISO/IEC管理體系標準全球工作組召集人



隨著近年對冷藏及冷凍包裹運送的需求日增，須經溫度控制的冷藏運輸服務加速發展。「由農場到餐桌」的食品供應鏈當中的一大難題是，食品要如何在離開供應商或製造商後保持著低溫，避免腐壞及埋下食品安全的隱患；尤其是對於一些處於熱帶氣候的國家，以及興起網上訂購食物到宅的社區。



最近發布之ISO 23412 標準，為運輸、中轉或暫時保存冷藏包裹的倉庫及貨倉的服務提供者列明要求。標準適用於所有冷藏食品運輸商（儘管某些產品仍受本地法規，如食品安全規例所規管）。

## ISO 23412 的制定

得到各國共識的冷藏運輸服務標準於2015年由21個國家，包括英國、日本及中國組成的指導小組支持下開始著手開發。英國標準協會（BSI）與小組共同制定出公共可用規範PAS 1018:2017（名為「間接溫控冷藏運輸服務-含中間轉運的包裹陸路運輸」）。於2018年新成立之ISO專案委員會PC 325，沿用此標準的研發成果，制定出ISO 23412（與PAS 1018 的標準名稱相同），於2020年5月正式發布。ISO/PC 325由JISC（日本行業標準委員會）所領導，遍布全球35個國家都有參與。

## ISO 23412:2020之架構及內容

ISO 23412針對經陸路運輸時，提供間接及溫度控制的冷藏及冷凍包裹運輸服務要求，此標準覆蓋運輸服務的每個階段，從採用運輸服務的用戶接收冷藏或冷凍的包裹起，直至將包裹運送到指定目的地交付為止，當中包括冷藏包裹在冷凍運輸工具之間及透過地理路由系統的轉運過程。

除了簡介及定義冷藏運輸服務外（即條文1-3），ISO 23412亦包含一些詳細要求，概述如下：

#### 條文4- 冷藏運輸服務定義及溝通

下列運輸服務屬性需公開及記錄在案，包括：

- 商業登記牌照
- 冷藏運輸服務溫度
- 不予提供運輸服務的貨品詳情
- 冷藏包裹收件的地區；以及直送或是收件者自取
- 標準交付時間
- 無法送達的冷藏包裹，包括保留時間、退回及召回
- 交付時收件者無法接收包裹情況下的選項

#### 條文5- 運輸網路

- 建立運輸網路，提供在標準交付時間內的運輸路線
- 為每輛運輸工具抵達每一處營運點所需之預計時間作計時及記錄（應慮及國家及本地法規的車速要求及交通規則）
- 需求及可用資源
  - 每天可運送之包裹數目；
  - 分析每個營運點及整個運輸網絡於特定時間內之最大預期包裹數目；
  - 每個營運點及整個運輸網絡能受理之最大包裹數目。

另外，標準亦要求運輸服務商在高峰時期制定應急措施計劃：一是取得額外資源，一是限制運送包裹之數目。

#### 條文6- 運輸服務供應商與遞送服務用戶之間交流的資訊

例子包括：

- 確定運輸的冷藏包裹已預先冷凍及符合其餘必要條件
- 確定包裹描述申報為合法
- 任何特殊情況（如無人接收包裹後的有限保管時間，或是運輸時須特別保護的易碎物品）

### 條文7- 冷藏包裹

條文包含以下要求：

- 標貼、標記及清晰可見每個冷藏包裹的資訊
- 轉移冷藏包裹到冷凍櫃或冷庫的要求
- 轉移冷藏包裹到冷凍櫃及 / 或冷庫之間
- 冷藏包裹於營運點的暫存
- 整理冷藏包裹的地理分類
- 交付至收件者

### 條文8- 冷凍運輸服務供應商及收件者之間交流的資訊

- 與收件者交流運送，或在營運點自行領取包裹的資訊

### 條文9- 營運點、冷凍櫃、冷凍庫及冷卻材料的條件

條文包括對下列項目之要求：

- 保障出入點安全，以防止有人擅自闖入
- 冷藏包裹在進出冷凍櫃時作出的保護措施，以免受外部環境影響
- 使用可控制溫度及監控的冷藏運輸工具

### 條文10- 工作指引及操作手冊

當中包括：

- 下列事項之工作指引：
  - 如何處理包裹
  - 運輸包裹
  - 運輸溫度
- 冷凍櫃的操作手冊及程序文件



### 條文11 - 人員

包括提供培訓課程予參與冷藏運輸服務運作的新晉員工的要求

### 條文12 - 冷藏運輸服務的監控及改善

監督要求如下：

- 運輸網絡及每個營運點每日所運送的冷藏包裹數目；
- 每個冷藏包裹之識別號碼及位置
- 指定目的地（例如：地理區號）
- 每件包裹的收貨時間及日期；
- 運送時間及日期
- 每次由收貨直至到達指定目的地的總運送時間；
- 冷凍貨櫃由投送包裹直到交付至運輸服務用戶接收包裹過程中之溫度
- 延遲及未於標準時間內交付
- 運輸網絡內的溫度監控及記錄

附錄A 提供額外的使用指南。

附錄B 內容包括運送載有食物的冷藏包裹時的注意事項，須視乎相關法律法規、規例或行業標準而定。

### ISO 23412 可如何應用到疫苗的運送？

ISO 23412 標準開發時，並未料及到 2020年新型冠狀病毒的疫情，亦因此未有直接提及運送疫苗。儘管如此，ISO 23412仍有助提高從事間接及溫度控制的冷藏運輸服務商運送疫苗的可信性，當然，亦須視有關當局會否額外加諸更嚴格的要求於「冷凍鏈」上而定。

各國主管公共健康的監管機構皆會要求疫苗供應商取得冷凍鏈的獨立核查，而ISO 23412 正可為此提供有用的準則。圖片1描述了運送疫苗之典型冷凍鏈。

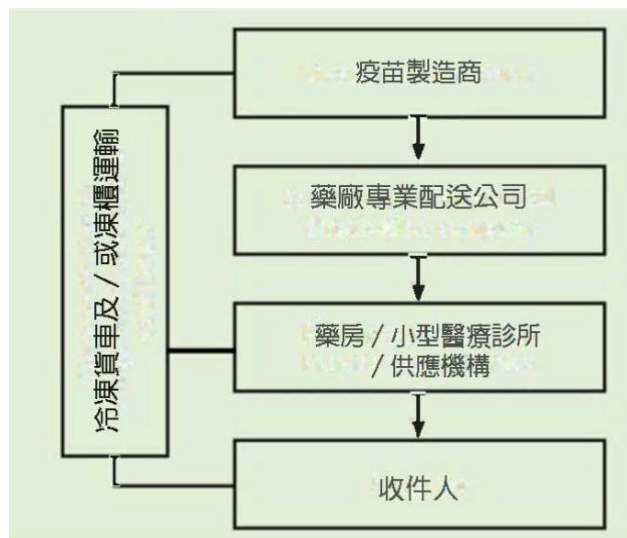


圖1: 運送疫苗之典型冷凍鏈

運送疫苗的冷凍鏈須符合的大部分規管要求，通常以三個重要的元素所構成，而大多數已被ISO 23412所覆蓋及至少被部分提及：

- 生產、儲存及分發疫苗，以及供應冷凍鏈服務的管理人員
- 供應商確保其監控疫苗儲存、運輸條件，以及疫苗曝露在所需溫度外時須採取何種措施的系統及過程
- 由疫苗被運到疫苗接種提供者，直到注射至個體時，用作儲存、運輸及監控疫苗的裝備

### 總結

ISO 23412 專為冷藏運輸服務供應商而設，尤其與運輸及儲存冷藏及冷凍產品的食品安全息息相關。儘管此標準沒有特別提及運送疫苗，但仍可增強服務供應商能力的可信性，在所有階段（即接收、運輸、轉移及運送冷藏包裹時）都具備維持合適溫度的能力。



## 本局現已提供香港認可處認可之 ISO 22000:2018 食品安全管理體系認證服務

香港品質保證局現已提供香港認可處認可之 ISO 22000:2018 食品安全管理體系認證服務。

本局於2020年12月11日透過香港認可處香港認證機構認可計劃（HKCAS），正式取得認可資格。ISO 22000:2018認證適用於各食品供應鏈中的供應商、製造商、經銷商和零售商。欲知更多有關本局所提供的認證和支援服務，請聯絡我們：



電郵：[hkqaa.mkt@hkqaa.org](mailto:hkqaa.mkt@hkqaa.org)

電話：香港 – (852) 2202 9111

澳門 – (853) 6238 8759 / (852) 6293 0647

西安 – (86 29) 8636 0030

上海 – (86 21) 6876 9911

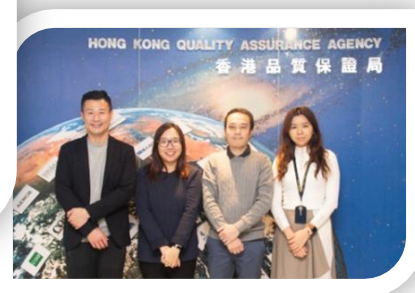
廣州 – (86 20) 8383 3777

# 冷鏈物流發展及「冷鏈物流管理體系實務守則」 分享及指導研討會

2019年，本局很榮幸獲香港物流協會邀請，擔任「工商機構支援基金」項目—「制定冷鏈物流管理體系之實務守則」，以針對及協助物流業的長遠發展」的執行機構，協助制定及推廣《冷鏈物流管理體系實務守則》，並推出先導計劃，透過實地視察和吸納試行經驗，加強實務守則的適用性和可行性。

本局作為項目之執行機構，於2020年11及12月舉辦兩場研討會，邀得多位物流機構代表，為業界分享香港冷鏈物流管理業的發展、趨勢及機遇，透過簡介守則，灌輸、教育、加強及協助業界如何提升及優化其冷鏈物流管理及運作流程。

另外，《冷鏈物流管理體系項目指南》將於2021年3月透過香港物流協會的項目網站和先導計劃經驗分享會（試驗計劃經驗分享會）發佈，供業界及公眾瀏覽下載。



# 有關由「預防冠狀病毒疾病衛生措施認證」 遷移到「衛生防疫措施認證」的安排

本局於2020年十月推出之新服務 - 「衛生防疫措施認證計劃」（以下簡稱為 AEH 認證）乃基於本局於五月推出的「預防冠狀病毒疾病衛生措施」（以下簡稱為 CoV-P 認證）而開發，旨在疫情的陰霾下，提升大眾對獲證機構的信心。累積了過往數月推行認證的經驗、不同持分者的反饋及現時社會所需，本局簡化了現有認證流程，並優化成新的認證服務 - AEH 認證。CoV-P 認證的獲證客戶可透過轉移到 AEH 認證以得到更佳體驗和好處。CoV-P 認證將逐步停用並由 AEH 認證所取代，於二零二一年將正式撤銷。

本局於2021年1月7日為 CoV-P 認證的獲證客戶開設網上研討會，以助獲證客戶對 AEH 認證的要求有更深入的了解。



「衛生防疫措施認證計劃」將擴展至更多不同行業，如工作場所、服務中心、銀行，以及其他有顧客及公眾出入之場所等。

如欲了解更多詳情，請聯絡本局：

電郵：[hkqaa.mkt@hkqaa.org](mailto:hkqaa.mkt@hkqaa.org) 電話：(852) 2202 9111



# 綠色貸款「評定易」網上平台

## 一站式自助平台 輕鬆完成綠色評定

綠色金融成為國際市場趨勢，符合可持續發展理念的投資產品日漸受環球投資者重視。為鼓勵更多企業發展及參與綠色業務，投資環保項目，推動香港綠色金融的發展，本局推出了「綠色貸款『評定易』」。

此平台以快捷簡便的網上申請方式，讓不同規模及行業企業可為其貸款項目輕鬆進行綠色評定。成功通過兩個階段評定的企業，將獲得評定聲明，說明其貸款的綠色項目具綠色屬性，為可持續發展金融作出貢獻。

詳情請瀏覽<https://glea.hkqaa.org>

### 計劃對象

- 適用於任何規模、類型機構申請之綠色貸款
- 綠色貸款總額**不超過兩億港元**
- 對綠色募集資金佔貸款總額的比重**不設限制**
- 評定範圍為貸款中的**綠色部份**



### 參考國際標準 制定計劃要求

「綠色貸款『評定易』」的開發過程中曾參考不同的國際及國家標準或原則，包括：

- 貸款市場公會、亞太區貸款市場公會和美國銀團與貸款交易協會共同發布的《綠色貸款原則》
- 國家發展改革委、人民銀行等七部委聯合發布的《綠色產業指導目錄（2019年版）》
- 人民銀行的公告〔2015〕第39號附件《綠色債券支持項目目錄》
- 世界銀行集團旗下的國際金融公司的《赤道原則》

### 評定類別

評定以網上自助方式進行，分為兩個階段：首次評定及監督評定。監督評定將於完成首次評定後的一年內進行。兩個階段皆為必須完成。

**查詢** 熱線：(852) 2202 9810 電郵：[info.glea@hkqaa.org](mailto:info.glea@hkqaa.org) 網站：<https://glea.hkqaa.org>

## 與華僑永亨銀行有限公司簽署合作備忘錄

本局於2020年11月25日與華僑永亨銀行有限公司簽署合作備忘錄，將發揮雙方優勢，攜手促進綠色金融建設、為環境保護和可持續發展做出貢獻，並支持香港發展為亞洲和全球領先的綠色及可持續金融中心。

本局總裁林寶興博士（右二）與華僑永亨銀行有限公司執行董事及行政總裁藍宇鳴先生（左二）代表雙方簽署合作備忘錄。本局副總裁陳沛昌先生（右一）與華僑永亨銀行有限公司企業融資及金融機構總經理韋耀（左一）參與合照環節。



## 香港可持續金融發展大獎2020刊物現已出版

本局舉辦香港可持續金融發展大獎2020，旨在鼓勵更多發行機構、銀行及服務供應商，參與促進和支持在香港及區內發行綠色或可持續發展金融工具。

大獎刊物現已於網上發布，精彩內容包括：

- 香港可持續金融發展大獎2020花絮
- 得獎者分享
- 本局推廣綠色金融發展之里程碑



立即[按此](#)或掃描右方二維碼瀏覽完整版本。



香港可持續金融發展大獎  
2020 刊物

## 與中國工商銀行(亞洲)有限公司簽署合作備忘錄

本局於 2021 年 1 月 28 日 (星期四) 與中國工商銀行(亞洲)有限公司簽署合作備忘錄，根據粵港澳大灣區綠色發展相關規劃，在綠色信貸推廣工作指引、綠色金融能力建設、綠色建築認證、企業綠色化改造、大灣區綠色金融指數等方面開展合作，助推香港及廣東省綠色發展。

在本局主席何志誠工程師 (左圖·左二) 以及中國工商銀行(亞洲)有限公司主席兼執行董事高明女士 (左圖·右二) 的共同見證下，本局總裁林寶興博士 (左圖·左一) 與中國工商銀行(亞洲)有限公司副行政總裁李冬先生 (左圖·右一) 代表雙方簽署合作備忘錄。

期望是次合作可以結合雙方優勢和資源，為香港成為大灣區綠色金融中心作出貢獻。



## 參與亞洲金融論壇之廣東分場

本局總經理馮學海先生2021年1月18日以線上形式參與亞洲金融論壇之廣東分場，擔任專題演講環節 - 粵港澳大灣區資本市場與綠色金融發展的演講嘉賓。論壇吸引110位來自香港貿易發展局、廣東省地方金融監督管理局、大灣區九市金融局、金融機構、環保協會企業、香港駐粵金融服務業的機構代表參加。



# 香港綠色機構認證網上研討會圓滿舉行

香港綠色機構認證網上研討會於2020年11月及12月舉行，吸引了超過200位機構代表參與，了解認證計劃的內容和實踐環保措施的竅訣。特別感謝 富士施樂（香港）有限公司企業優質及可持續發展部總經理劉金蘭女士，以及阪急阪神國際貨運（香港）有限公司空運經理及Green Recreation Club 副主席林長康先生，分別於會上分享機構的環保承諾及寶貴經驗。



環保斗自願管理制度  
Voluntary Skips Management System

## 環保斗自願管理制度及網站初步推出

香港品質保證局應環境保護署（代表政府轄下的「管理路旁環保斗聯合作小組」）的委聘，探討設立環保斗自願管理制度，並經與環保斗營運業界及其他持份者（包括建造業商會、物業管理公司和保險業界等）協商後，建議在自願管理制度下推行



環保斗認證計劃



環保斗營運商註冊計劃



環保斗僱用約章

以協助業界遵循政府規定及指引，提升其作業水平，從而回應社會及業界的關注。  
環保斗自願管理制度網站現已初步推出，有興趣參與計劃的人士可以在線遞交申請。

詳情請瀏覽 <https://www.skipmanagement.hk/>

查詢  
電郵：[info@skipmanagement.hk](mailto:info@skipmanagement.hk) 傳真：(852) 2202 9222  
熱線：(852) 2202 9111



掃描二維碼  
瀏覽網站

# 發佈《「灣區服務」標誌及評定準則》

2020年12月9日，由廣州市質量強市辦策劃舉辦的廣州品牌建設行動之一，「智匯羊城·品牌賦新——2020年廣州品牌大家談」活動中，本局與廣州市品牌質量創新促進會、澳門國際品牌企業商會、以及中國標準化研究院等機構，共同發佈《「灣區服務」標誌及評定準則》，旨在發揮品牌在粵港澳大灣區建設中的引領作用，進一步推動「灣區製造」與「灣區服務」共同發展。

以「灣區製造」作項目基礎，準則結合大灣區打造具有全球影響力的現代服務經濟中心的規劃，銳意培育及形成高標準及國際化的服務品牌評價體系。大灣區的國際化優質服務業公共品牌，已得到粵港澳大灣區「9+2」城市群各界的關注和認同。



# 參與廣州天河CBD樓宇可持續發展指數 總結及授牌儀式

本局副總裁陳沛昌先生應天河CBD管理委員會的邀請，於2020年11月25日，透過線上形式，為去年的樓宇可持續發展指數作匯報及總結。

有賴廣州天河業界和樓宇的支持，廣州天河CBD樓宇可持續發展指數參評樓宇已達到86棟，更加擴大了樓宇交流平台。本局期待未來繼續協助天河CBD管理委員會，舉辦更多評定交流活動，幫助提升區域可持續發展管理水平。



# 濟南市樓宇評價體系品質樓宇認證發佈會

2021年1月5日，香港品質保證局首批品質樓宇認證發佈會在濟南市中央商務區中國人壽大廈舉行。本局總裁林寶興博士以線上形式與參與者分享本局樓宇可持續發展的趨勢及發展。此次認證參照2019年12月在濟南首次發布的「香港品質保證局樓宇評價體系2020版標準」，從樓宇基礎、樓宇服務質量、樓宇綠色生態、樓宇智慧化以及樓宇經濟等多方面進行評價，最終評定出5棟A級樓宇。體系有助濟南對標國際標準，推行國際化規則，以及提升濟南樓宇品質。



# 廣州市企業聯合會代表到訪廣州辦公室

2021年1月20日，廣州市企業聯合會胡艷副秘書長、揭媛媛副秘書長蒞臨本局廣州辦公室，並就本局與廣東省粵科標準化研究院開展的灣區標準作交流與探討。

廣州市企業聯合會代表詳細介紹了廣州工業經濟聯合會、廣州市企業聯合會和廣州市企業家協會（廣州「三會」）的歷史和發展，期望可結合三方優勢，為廣州企業和企業家提供優質服務，為粵港澳大灣區建設和國家十四五的發展作貢獻。



# 國際新聞

## 如何將對氣候變化的考慮融入環境管理體系

由ISO開發的「如何應用ISO 14090於 ISO 14001環境管理體系以支持適應氣候變化」的指引文件已步入最後階段。ISO 14001的用戶或早已認識減緩氣候變化，但目前來說，適應氣候變化被公認更為重要。氣候變化的影響似乎正在加劇，而減緩措施需施行數十年才能帶來正面的影響。

ISO 14090提供一個框架，以助了解、回應及適應氣候變化帶來的影響。考慮到氣候變化將會持續一段時間，ISO 14090著重有關適應氣候變化的短期、中期及長期環境管理，包括考慮與這些舉措相關的時間表及潛在適應行動的結果，並確立指標以評量氣候對機構帶來影響的經年變化。對於需要應對氣候相關的風險及機遇的ISO 14001用戶而言，在機構及環境日漸演變時，ISO 14090 提供了氣候變化與時間相關的考慮及管理的廣泛指引。



# 紀念一刻

迎新天地

Welcome on Board

香港品質保證局致力協助工商界實施管理體系及良好做法，有效地達至機構和營商目標。由2020年11月至2021年1月期間，香港品質保證局共頒發多張證書，包括以下範疇：

- ISO 9001 質量管理體系
- ISO 13485 醫療器械質量管理體系
- ISO 14001 環境管理體系
- ISO 22000 食品安全管理體系
- ISO 22716 化妝品良好生產規範
- ISO 45001 職業健康安全管理體系
- ISO 50001 能源管理體系
- ISO 55001 資產管理體系
- TL9000 質量管理體系
- SA 8000 社會責任管理
- 衛生抗疫措施認證計劃
- 企業標準化良好行為評價服務
- 綠色金融發行前證書
- 綠色金融發行後證書
- HKQAA-5S
- 危害分析和關鍵控制點
- 醫用防護口罩產品認證
- 混凝土生產和供應質量規範
- 安老院舍認證計劃
- 美國食品藥物管理局 - 化妝品良好生產規範
- 葡萄酒儲存管理體系



本局深信，新客戶的加入將可為我們的品牌和持份者帶來更大的裨益。

# Fundamentals of Negligence for Managers and Professionals

## 與疏忽有關的基礎法律、承擔責任及賠償風險

Tort of negligence is at the hearts of today's business management. Yet, the guiding principles must be properly understood by those using them for avoidance of legal trap and pitfall in workplace and liabilities control.

By reviewing recent representative cases, the legal principles of tortious liabilities and their implications in practice upon the effective administration of common types of businesses are examined. It aims at equipping participants with the necessary knowledge and practical understanding for managing such risks and liabilities in their work environment. Further, it goes on to outline the key problem areas and traps that those involved in the subject areas need to be alerted.

與疏忽有關的侵權法已成為今天商業管理的核心課題及關注點。因此，我們有需要清楚明白法律的指導原則，以避免在工作地點中墮進法律陷阱，以及了解可能須承擔的責任及賠償風險。

課程會回顧近期具商業代表性的案例說明有關負上疏忽責任的法律觀點及其實際衍生的影響和後果。課程旨在教導學員必要的法律知識，從而有效管理存在於工作環境之內的風險與責任，並會概述有關疏忽的主要問題發生處及陷阱。

### Course Content 課程內容包括：

- Principles of liabilities for negligence 疏忽的責任原則
- Negligence and duty of care 疏忽的注意義務
- Negligent misstatement 疏忽誤報
- Occupiers' liability 與佔用者 (occupiers) 相關的疏忽責任
- Employers' liability and various liability 與僱主相關的疏忽責任及其他責任
- Defenses in relation to torts 有關疏忽訴訟的抗辯
- Remedies and damages 補償與損失
- Traps and pitfalls in practice 現實生活中的法律陷阱
- Case studies 實例解說

**Date 日期**

11 May 2021 2021年5月11日

**Time 時間**

9 am to 5:30 pm 上午9時30分至下午5時

**Language 語言**

Cantonese with English materials 粵語 - 輔以英文講義

# Effective Complaint Handling and Risk Management in the Customer Service Centre

## 高效投訴管理技巧及客戶服務中心風險管理

本課程是為從事客戶服務人仕而設，尤其適合處理客戶投訴之從業人員。

### 課程目標

- 讓學員在完成課程後明白客戶服務的精髓
- 理解一些經常令客戶不滿的原因
- 學會處理投訴時的正確態度
- 高效處理客戶服務中心的風險管理

### 客戶服務中心的風險管理

- 風險的定義
- 風險管理的原則
- 客戶服務中心的各種風險
- 高效風險管理五步曲

### 課程內容

- 高效投訴管理技巧
- 優質服務的重要性
- 為什麼客戶不再回來
- 高效處理投訴的好處
- 處理投訴的步驟及技巧

**Date 日期**

30 March 2021 2021年3月30日

**Time 時間**

9:00am to 5:30pm 上午9時30分至下午5時

**Venue 地點**

19/F, K Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong  
香港北角渣華道191號嘉華國際中心19樓

**Language 語言**

Cantonese 粵語