



VISION 管略

Issue 78 第七十八期 | 02 · 2021

ISO 23412 for Refrigerated Transport and Delivery Services

ISO 23412 冷藏运输及运送服务的新标准

Green Loan e-Assessment Platform
“绿色贷款‘评定易’”网上平台

HKQAA
HONG KONG QUALITY ASSURANCE AGENCY

香港品質保證局

New ISO 23412 for Refrigerated Transport and Delivery Services
ISO 23412 冷藏运输及运送服务的新标准

HKQAA obtained the HKCAS Accreditation for ISO 22000:2018
Food Safety Management System Certification
本局现已提供香港认可处认可之ISO 22000:2018
食品安全管理体系认证服务

Migration Arrangements for Hygiene Measures for CoV
Prevention Certification Scheme
有关由「预防冠状病毒疾病卫生措施认证」迁移到
「卫生抗疫措施认证」的安排

Green Loan e-Assessment Platform
绿色贷款「评定易」网上平台

MoU Signed with OCBC Wing Hang Bank Limited
与华侨永亨银行有限公司签署合作备忘录

MoU signed with Industrial and Commercial Bank of China
(Asia) Limited
与中国工商银行(亚洲)有限公司签署合作备忘录

Launch of "BayAreaServices" Assessment Guidelines
发布《「湾区服务」标志及评定准则》

Participating in Guangzhou Tianhe CBD SBI Event
参与广州天河CBD楼宇可持续发展指数总结及授牌仪式

Jinan Quality Building Certification Presentation Ceremony
济南市楼宇评价体系品质楼宇认证发布会

提升冷藏运输服务水平 增加客户信心

在新冠疫情下，不少市民减少外出及在家工作，多了在家烹调食物，并选择于网上商店订购食材。不过，由于消费者的关注度提高，近月有关货物冷藏运输服务的质素成为坊间热话。消委会于2020年12月测试网上超市货物运送质素，发现有部分冷冻食材运送到消费者家中时温度颇高，增加细菌滋生风险。

诚然，「由农场到餐桌」的食物供应链近年已趋全球化，国际市场对冷藏及冷冻包裹运输服务的需求与日俱增。国际标准化组织 (International Organization for Standardization, ISO) 于2020年亦推出《ISO 23412:2020 间接温控冷藏运输服务 - 含中间转运的包裹陆路运输》标准，为冷藏运输服务营办商，提供管理及营运冷藏运输服务的要求。

ISO 23412适用于冷藏运输服务的各个环节，从用户接收冷藏或冷冻的包裹起，直至将包裹运送到指定目的地交付也覆盖在内。此标准有助业界加深了解在资源、运营与运输服务用户沟通方面的重要要求，从而改善表现，增强客户、供应商及合作伙伴的信心，提升在市场上的竞争优势。今期《管略》将为读者简介这国际标准的内容。

此外，本局踏入2021年继续支持企业及社区抗疫，于第一季将「卫生抗疫措施认证」计划扩展至更多不同行业，如工作场所、服务中心、银行，以及其他有顾客及公众出入之场所等，致力推动各行各业提高防疫意识，实施标准化的卫生措施，以加强公众外出消费的信心。

期望更多机构善用这些管理工具，在新常态下提升竞争力，克服种种挑战，掌握发展机遇。

Governing Council 董事局

Founding Chairman 创办主席

Dr John S. K. Lo, OBE, JP
罗肇强博士, OBE, 太平绅士

Honorary Chairmen 名誉主席

Dr T. L. Ng, SBS, JP
伍达伦博士, SBS, 太平绅士

Chairman 主席

Ir C. S. Ho
何志诚工程师

Deputy Chairman 副主席

Mr Simon Wong Ka Wo, SBS, JP
黄家和先生, SBS, 太平绅士

Chief Executive Officer 总裁

Dr Michael P. H. Lam
林宝兴博士

Council Members 董事

Ir Allan Chan
陈修杰工程师

Mr Calvin Chau
周嘉弘先生

Prof C. Y. Jim, BH, JP
詹志勇教授, BH, 太平绅士

Ir Dr Jacob Kam Chak Pui
金泽培博士工程师

Ir Edmund K. H. Leung, SBS, OBE, JP
梁广灏工程师, SBS, OBE, 太平绅士

Mr Patrick Luk Kwong Wai
陆光伟先生

Ir Eric Y. H. Pang, JP
彭耀雄工程师, 太平绅士

Ir Paul Poon
潘伟贤工程师

Mr Wong Kit Loong
黄杰龙先生

Mr Johnny C. H. Yeung, MH
杨志雄先生, MH

Ir Paul K. M. Chung
钟冠文工程师

Prof K. C. Ho, SBS, JP
何建宗教授, SBS, 太平绅士

Ir Daniel Lai, SBS, JP
赖锡璋工程师, SBS, 太平绅士

Ms Law Suk Kwan Lilian, MH, JP
罗淑君女士, MH, 太平绅士

Prof Thomas S. T. Ng
吴兆堂教授

Sr Dr Peter Ng
伍又宜博士测量师

Mr Paul Tse See Fan
谢思训先生

Ms Christine Wai
卫懿欣女士

Managing Editor 执行总编辑

Eastro Mak
麦家彦

Editorial Members 编辑委员会成员

Dr Nigel H Croft
倪国夫博士

Tammy Tsang
曾颖琳

Vivian Li
李惠恩

Suki Chan
陈雪妍

Angela Wang
王春晖

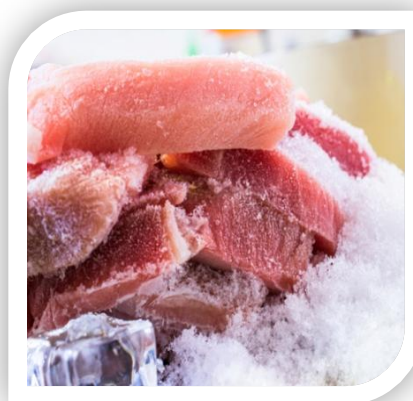
ISO 23412 冷藏运输及运送服务的新标准

倪国夫博士

香港品质保证局技术总监
国际标准组织ISO/IEC管理体系标准全球工作组召集人



随着近年对冷藏及冷冻包裹运送的需求日增，须经温度控制的冷藏运输服务加速发展。「由农场到餐桌」的食品供应链当中的一大难题是，食品要如何在离开供应商或制造商后保持着低温，避免腐坏及埋下食品安全的隐患；尤其是对于一些处于热带气候的国家，以及兴起网上订购食物到宅的社区。



最近发布之ISO 23412 标准，为运输、中转或暂时保存冷藏包裹的仓库及货仓的服务提供者列明要求。标准通用于所有冷藏食品运输商（尽管某些产品仍受本地法规，如食品安全规例所规管）。

ISO 23412 的制定

得到各国共识的冷藏运输服务标准于2015年由21个国家，包括英国、日本及中国组成的指导小组支持下开始着手开发，英国标准协会（BSI）与小组共同制定出公共可用规范PAS 1018:2017（名为「间接温控冷藏运输服务-含中间转运的包裹陆路运输」）。于2018年新成立之ISO专案委员会PC 325，沿用此标准的研发成果，制定ISO 23412（与PAS 1018 的标准名称相同），于2020年5月正式发布。ISO/PC 325由JISC（日本行业标准委员会）所领导，遍布全球35个国家都有参与。

ISO 23412:2020之架构及内容

ISO 23412针对经陆路运输时，提供间接及温度控制的冷藏及冷冻包裹运输服务要求，此标准覆盖运输服务的每个阶段，从采用运输服务的用户接收冷藏或冷冻的包裹起，直至将包裹运送到指定目的地交付为止，当中包括冷藏包裹在冷冻运输工具之间及透过地理路由系统的转运过程。

除了简介及定义冷藏运输服务外（即条文1-3），ISO 23412亦包含一些详细要求，概述如下：

条文4- 冷藏运输服务定义及沟通

下列运输服务属性需公开及记录在案，包括：

- 商业登记牌照
- 冷藏运输服务温度
- 不予提供运输服务的货品详情
- 冷藏包裹收件的地区；以及直送或是收件者自取
- 标准交付时间
- 无法送达的冷藏包裹，包括保留时间、退回及召回
- 交付时收件者无法接收包裹情况下的选项

条文5- 运输网路

- 建立运输网络，提供在标准交付时间内的运输路线
- 为每辆运输工具抵达每一处营运点所需之预计时间作计时及记录（应虑及国家及本地法规的车速要求及交通规则）
- 需求及可用资源
 - 每天可运送之包裹数目；
 - 分析每个营运点及整个运输网络于特定时间内之最大预期包裹数目；
 - 每个营运点及整个运输网络能受理之最大包裹数目。

另外，标准亦要求运输服务商在高峰时期制定应急措施计划：一是取得额外资源，一是限制运送包裹之数目。

条文6- 运输服务供应商与递送服务用户之间交流的资料

例子包括：

- 确定运输的冷藏包裹已预先冷冻及符合其余必要条件
- 确定包裹描述申报为合法
- 任何特殊情况（如无人接收包裹后的有限保管时间，或是运输时须特别保护的易碎物品）

条文7- 冷藏包裹

条文包含以下要求：

- 标贴、标记及清晰可见每个冷藏包裹的资讯
- 转移冷藏包裹到冷冻柜或冷库的要求
- 转移冷藏包裹到冷冻柜及 / 或冷库之间
- 冷藏包裹于营运点的暂存
- 整理冷藏包裹的地理分类
- 交付至收件者

条文8- 冷冻运输服务供应商及收件者之间交流的资讯

- 与收件者交流运送，或在营运点自行领取包裹的资讯

条文9- 营运点、冷冻柜、冷冻库及冷却材料的条件

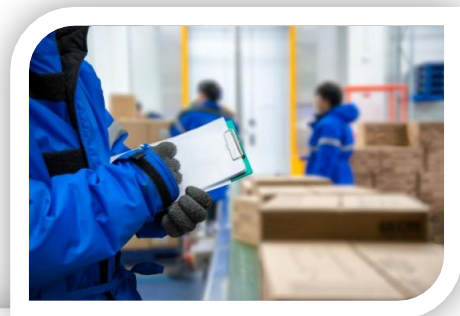
条文包括对下列项目之要求：

- 保障出入点安全，以防止有人擅自闯入
- 冷藏包裹在进出冷冻柜时作出的保护措施，以免受外部环境影响
- 使用可控制温度及监控的冷藏运输工具

条文10- 工作指引及操作手册

当中包括：

- 下列事项之工作指引：
 - 如何处理包裹
 - 运输包裹
 - 运输温度
- 冷冻柜的操作手册及程序文件



条文11 - 人员

包括提供培训课程予参与冷藏运输服务运作的新晋员工的要求

条文12 - 冷藏运输服务的监控及改善

监督要求如下：

- 运输网络及每个营运点每日所运送的冷藏包裹数目；
- 每个冷藏包裹之识别号码及位置
- 指定目的地（例如：地理区号）
- 每件包裹的收货时间及日期；
- 运送时间及日期
- 每次由收货直至到达指定目的地的总运送时间；
- 冷冻货柜由投送包裹直到交付至运输服务用户接收包裹过程中之温度
- 延迟及未于标准时间内交付
- 运输网络内的温度监控及记录

附录A 提供额外的使用指南。

附录B 内容包括运送载有食物的冷藏包裹时的注意事项，须视乎相关法律法规、规例或行业标准而定。

ISO 23412 可如何应用到疫苗的运送？

ISO 23412 标准开发时，并未料到 2020 年新型冠状病毒的疫情，亦因此未有直接提及运送疫苗。尽管如此，ISO 23412 仍有助提高从事间接及温度控制的冷藏运输服务商运送疫苗的可信性，当然，亦须视有关当局会否额外加诸更严格的要求于「冷冻链」上而定。

各国主管公共健康的监管机构皆会要求疫苗供应商取得冷冻链的独立核查，而 ISO 23412 正可为此提供有用的准则。图片1描述了运送疫苗之典型冷冻链。

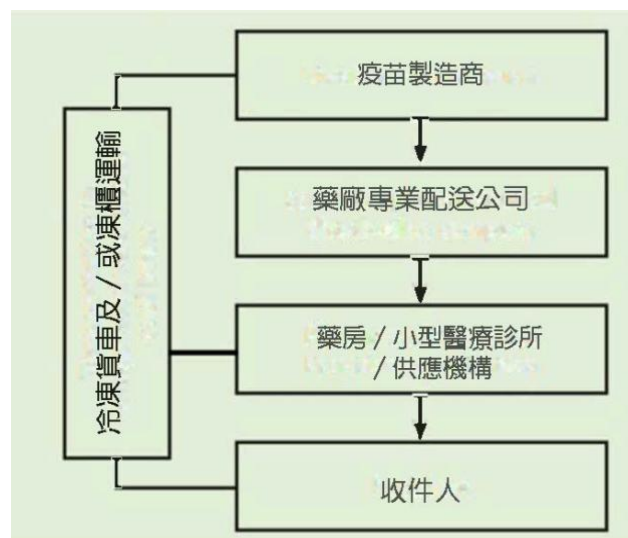


图1: 运送疫苗之典型冷冻链

运送疫苗的冷冻链须符合的大部分规管要求，通常以三个重要的元素所构成，而大多数已被ISO 23412所覆盖及至少被部分提及：

- 生产、储存及分发疫苗，以及供应冷冻链服务的**管理人员**
- 供应商确保其监控疫苗储存、运输条件，以及疫苗暴露在所需温度外时须采取何种措施的**系统及过程**
- 由疫苗被运到疫苗接种提供者，直到注射至个体时，用作储存、运输及监控疫苗的**装备**

总结

ISO 23412 专为冷藏运输服务供应商而设，尤其与运输及储存冷藏及冷冻产品的食品安全息息相关。尽管此标准没有特别提及运送疫苗，但仍可增强服务供应商能力的可信性，在所有阶段（即接收、运输、转移及运送冷藏包裹时）都具备维持合适温度的能力。



本局现已提供香港认可处认可之 ISO 22000:2018 食品安全管理体系认证服务

本局快訊

HKQAA Updates

香港品质保证局现已提供**香港认可处认可之 ISO 22000:2018 食品安全管理体系认证服务**。

本局于2020年12月11日透过香港认可处香港认证机构认可计划（HKCAS），正式取得认可资格。ISO 22000:2018认证适用于各食品供应链中的供应商、制造商、经销商和零售商。欲知更多有关本局所提供的认证和支援服务，请联络我们：



电邮：hkgaa.mkt@hkgaa.org

电话：香港 – (852) 2202 9111

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

西安 – (86 29) 8636 0030

上海 – (86 21) 6876 9911

广州 – (86 20) 8383 3777

冷链物流发展及「冷链物流管理体系实务守则」分享及指导研讨会

2019年，本局很荣幸获香港物流协会邀请，担任「工商机构支援基金」项目——「制定冷链物流管理体系之实务守则」，以针对及协助物流业的长远发展」的执行机构，协助制定及推广《冷链物流管理体系实务守则》，并推出先导计划，透过实地视察和吸纳试行经验，加强实务守则的适用性和可行性。

本局作为项目之执行机构，于2020年11及12月举办两场研讨会，邀得多位物流机构代表，为业界分享香港冷链物流管理业的发展、趋势及机遇，透过简介守则、灌输、教育、加强及协助业界如何提升及优化其冷链物流管理及运作流程。

另外，《冷链物流管理体系项目指南》将于2021年3月透过香港物流协会的项目网站和先导计划经验分享会（试验计划经验分享会）发布，供业界及公众浏览下载。



有关由「预防冠状病毒疾病卫生措施认证」迁移到「卫生抗疫措施认证」的安排

本局于2020年十月推出之新服务 - 「卫生抗疫措施认证计划」（以下简称为 AEH 认证）乃基于本局于五月推出的「预防冠状病毒疾病卫生措施」（以下简称为 CoV-P 认证）而开发，旨在疫情的阴霾下，提升大众对获证机构的信心。累积了过往数月推行认证的经验、不同持分者的反馈及现时社会所需，本局简化了现有认证流程，并优化成新的认证服务 - AEH 认证。CoV-P 认证的获证客户可透过转移到 AEH 认证以得到更佳体验和好处。CoV-P 认证将逐步停用并由 AEH 认证所取代，于二零二一年将正式撤销。

本局于2021年1月7日为 CoV-P 认证的获证客户开设网上研讨会，以助获证客户对 AEH 认证的要求有更深入的了解。



「卫生抗疫措施认证计划」将扩展至更多不同行业，如工作场所、服务中心、银行，以及其他有顾客及公众出入之场所等。如欲了解更多详情，请联络本局：

电邮：hkqaa.mkt@hkqaa.org 电话：(852) 2202 9111

绿色贷款「评定易」网上平台

一站式自助平台 轻松完成绿色评定

绿色金融成为国际市场趋势，符合可持续发展理念的投资产品日渐受环球投资者重视。为鼓励更多企业发展及参与绿色业务，投资环保项目，推动香港绿色金融的发展，本局推出了「绿色贷款『评定易』」。

此平台以快捷简便的网上申请方式，让不同规模及行业企业可为其贷款项目轻松进行绿色评定。成功通过两个阶段评定的企业，将获得评定声明，说明其贷款的绿色项目具绿色属性，为可持续发展金融作出贡献。

详情请浏览<https://glea.hkqaa.org>

计划对象

- 适用于任何规模、类型机构申请之绿色贷款
- 绿色贷款总额**不超过两亿港元**
- 对绿色募集资金占贷款总额的比重**不设限制**
- 评定范围为贷款中的**绿色部份**



参考国际标准 制定计划要求

「绿色贷款『评定易』」的开发过程中曾参考不同的国际及国家标准或原则，包括：

- 贷款市场公会、亚太区贷款市场公会和美国银团与贷款交易协会共同发布的《绿色贷款原则》
- 国家发展改革委、人民银行等七部委联合发布的《绿色产业指导目录（2019年版）》
- 人民银行的公告〔2015〕第39号附件《绿色债券支持项目目录》
- 世界银行集团旗下的国际金融公司的《赤道原则》

评定类别

评定以网上自助方式进行，分为两个阶段：首次评定及监督评定。监督评定将于完成首次评定后的一年内进行。

两个阶段皆为必须完成。

查询

热线：(852) 2202 9810 电邮：info.glea@hkqaa.org 网站：<https://glea.hkqaa.org>

与华侨永亨银行有限公司签署合作备忘录

本局于2020年11月25日与华侨永亨银行有限公司签署合作备忘录，将发挥双方优势，携手促进绿色金融建设、为环境保护和可持续发展做出贡献，并支持香港发展为亚洲和全球领先的绿色及可持续金融中心。

本局总裁林宝兴博士（右二）与华侨永亨银行有限公司执行董事及行政总裁蓝宇鸣先生（左二）代表双方签署合作备忘录。本局副总裁陈沛昌先生（右一）与华侨永亨银行有限公司企业融资及金融机构总经理韦耀（左一）参与合照环节。

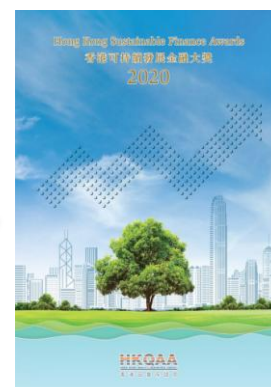


香港可持续金融发展大奖2020刊物现已出版

本局举办香港可持续金融发展大奖2020，旨在鼓励更多发行机构、银行及服务供应商，参与促进和支持在香港及区内发行绿色或可持续发展金融工具。

大奖刊物现已于网上发布，精彩内容包括：

- 香港可持续金融发展大奖2020花絮
- 得奖者分享
- 本局推广绿色金融发展之里程碑



立即[按此](#)或扫描右方二维码浏览完整版本。



香港可持续金融发展大奖
2020 刊物

与中国工商银行(亚洲)有限公司签署合作备忘录

本局于 2021 年 1 月 28 日（星期四）与中国工商银行(亚洲)有限公司签署合作备忘录，根据粤港澳大湾区绿色发展相关规划，在绿色信贷推广工作指引、绿色金融能力建设、绿色建筑认证、企业绿色化改造、大湾区绿色金融指数等方面开展合作，助推香港及广东省绿色发展。

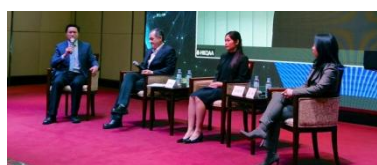
在本局主席何志诚工程师（左图，左二）以及中国工商银行(亚洲)有限公司主席兼执行董事高明女士（左图，右二）的共同见证下，本局总裁林宝兴博士（左图，左一）与中国工商银行(亚洲)有限公司副行政总裁李冬先生（左图，右一）代表双方签署合作备忘录。

期望是次合作可以结合双方优势和资源，为香港成为大湾区绿色金融中心作出贡献。



参与亚洲金融论坛之广东分场

本局总经理冯学海先生2021年1月18日以线上形式参与亚洲金融论坛之广东分场，担任专题演讲环节 - 粤港澳大湾区资本市场与绿色金融发展的演讲嘉宾。论坛吸引110位来自香港贸易发展局、广东省地方金融监督管理局、大湾区九市金融局、金融机构、环保协会企业、香港驻粤金融服务业的机构代表参加。



香港绿色机构认证网上研讨会圆满举行

香港绿色机构认证网上研讨会于2020年11月及12月举行，吸引了超过200位机构代表参与，了解认证计划的内容和实践环保措施的窍诀。特别感谢 富士施乐（香港）有限公司企业优质及可持续发展部总经理刘金兰女士，以及阪急阪神国际货运（香港）有限公司空运经理及Green Recreation Club 副主席林长康先生，分别于会上分享机构的环保承诺及宝贵经验。



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

环保斗自愿管理制度及网站 初步推出

香港品质保证局应环境保护署（代表政府辖下的「管理路旁环保斗联合工作小组」）的委聘，探讨设立环保斗自愿管理制度，并经与环保斗营运业界及其他持份者（包括建造业商会、物业管理公司和保险业等）协商后，建议在自愿管理制度下推行



环保斗认证计划



环保斗营运商注册计划



环保斗雇用约章

以协助业界遵循政府规定及指引，提升其作业水平，从而回应社会及业界的关注。

环保斗自愿管理制度网站现已初步推出，有兴趣参与计划的人士可以在线递交申请。

详情请浏览 <https://www.skipmanagement.hk/>

查询

电邮: info@skipmanagement.hk 传真: (852) 2202 9222
热线: (852) 2202 9111



扫描二维码
浏览网站

发布《「湾区服务」标志及评定准则》

2020年12月9日，由广州市质量强市办策划举办的广州品牌建设行动之一，「智汇羊城·品牌赋新——2020年广州品牌大家谈」活动中，本局与广州市品牌质量创新促进会、澳门国际品牌企业商会、以及中国标准化研究院等机构，共同发布《「湾区服务」标志及评定准则》，旨在发挥品牌在粤港澳大湾区建设中的引领作用，进一步推动「湾区制造」与「湾区服务」共同发展。

以「湾区制造」作项目基础，准则结合大湾区打造具有全球影响力的现代服务经济中心的规划，锐意培育及形成高标准及国际化的服务品牌评价体系。大湾区的国际化优质服务业公共品牌，已得到粤港澳大湾区「9+2」城市群各界的关注和认同。



参与广州天河CBD楼宇可持续发展指数总结及授牌仪式

本局副局长陈沛昌先生应天河CBD管理委员会的邀请，于2020年11月25日，透过线上形式，为去年的楼宇可持续发展指数作汇报及总结。

有赖广州天河业界和楼宇的支持，广州天河CBD楼宇可持续发展指数参评楼宇已达到86栋，更加扩大了楼宇交流平台。本局期待未来继续协助天河CBD管理委员会，举办更多评定交流活动，帮助提升区域可持续发展管理水平。



济南市楼宇评价体系品质楼宇认证发布会

2021年1月5日，香港品质保证局首批品质楼宇认证发布会在济南市中央商务区中国人寿大厦举行。本局总裁林宝兴博士以线上形式与参与者分享本局楼宇可持续发展的趋势及发展。此次认证参照2019年12月在济南首次发布的「香港品质保证局楼宇评价体系2020版标准」，从楼宇基础、楼宇服务质量、楼宇绿色生态、楼宇智慧化以及楼宇经济等多方面进行评价，最终评定出5栋A级楼宇。体系有助济南对标国际标准，推行国际化规则，以及提升济南楼宇品质。



广州市企业联合会代表到访广州办公室

2021年1月20日，广州市企业联合会胡艳副秘书长、揭媛媛副秘书长莅临本局广州办公室，并就本局与广东省粤科标准化研究院开展的湾区标准作交流与探讨。

广州市企业联合会代表详细介绍了广州工业经济联合会、广州市企业联合会和广州市企业家协会（广州「三会」）的历史和发展，期望可结合三方优势，为广州企业和企业家提供优质服务，为粤港澳大湾区建设和国家十四五的发展作贡献。



国际新闻

如何将对气候变化的考虑融入环境管理体系

由ISO开发的「如何应用ISO 14090于 ISO 14001环境管理体系以支持适应气候变化」的指引文件已步入最后阶段。ISO 14001的用户或早已认识减缓气候变化，但目前来说，适应气候变化被公认更为重要。气候变化的影响似乎正在加剧，而减缓措施需施行数十年才能带来正面的影响。

ISO 14090提供一个框架，以助了解、回应及适应气候变化带来的影响。考虑到气候变化将会持续一段时间，ISO 14090着重有关适应气候变化的短期、中期及长期环境管理，包括考虑与这些举措相关的时间表及潜在适应行动的结果，并确立指标以评量气候对机构带来影响的经年变化。对于需要应对气候相关的风险及机遇的ISO 14001 用户而言，在机构及环境日渐演变时，ISO 14090 提供了气候变化与时间相关的考虑及管理的广泛指引。



纪念一刻

迎新天地

Welcome on Board

香港品质保证局致力协助工商界实施管理体系及良好做法，有效地达至机构和营商目标。
由 2020年11月至2021年1月期间，香港品质保证局共颁发多张证书，包括以下范畴：

- ISO 9001 质量管理体系
- ISO 13485 医疗器械质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- ISO 22000 食品安全管理体系
- ISO 22716 化妆品良好生产规范
- ISO 45001 职业健康安全管理体系
- ISO 50001 能源管理体系
- ISO 55001 资产管理体系
- TL9000 质量管理体系
- SA 8000 社会责任管理
- 卫生防疫措施认证计划
- 企业标准化良好行为评价服务
- 绿色金融发行前证书
- 绿色金融发行后证书
- HKQAA-5S
- 危害分析和关键控制点
- 医用防护口罩产品认证
- 混凝土生产和供应质量规范
- 安老院舍认证计划
- 美国食品药品监督管理局 - 化妆品良好生产规范
- 葡萄酒储存管理体系



本局深信，新客户的加入将可为我们的品牌和持份者带来更大的裨益。

Fundamentals of Negligence for Managers and Professionals

与疏忽有关的基础法律、承担责任及赔偿风险

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.

与疏忽有关的侵权法已成为今天商业管理的核心课题及关注点。因此，我们需要清楚明白法律的指导原则，以避免在工作地点中堕进法律陷阱，以及了解可能须承担的责任及赔偿风险。

课程会回顾近期具商业代表性的案例说明有关负上疏忽责任的法律观点及其实际衍生的影响和后果。课程旨在教导学员必要的法律知识，从而有效管理存在于工作环境之内的风险与责任，并会概述有关疏忽的主要问题发生处及陷阱。

Course Content 课程内容包括：

- Principles of liabilities for negligence 疏忽的责任原则
- Negligence and duty of care 疏忽的注意义务
- Negligent misstatement 疏忽误报
- Occupiers' liability 与占用者 (occupiers) 相关的疏忽责任
- Employers' liability and various liability 与雇主相关的疏忽责任及其他责任
- Defenses in relation to torts 有关疏忽诉讼的抗辩
- Remedies and damages 补偿与损失
- Traps and pitfalls in practice 现实生活中的法律陷阱
- Case studies 实例解说

Date 日期	11 May 2021 2021年5月11日
Time 时间	9:30 am to 5:00 pm 上午9时30分至下午5时
Language 语言	Cantonese with English materials 粤语 - 辅以英文讲义

Effective Complaint Handling and Risk Management in the Customer Service Centre

高效投诉管理技巧及客户服务中心风险管理

本课程是为从事客户服务人仕而设，尤其适合处理客户投诉之从业人员。

课程目标

- 让学员在完成课程后明白客户服务的精髓
- 理解一些经常令客户不满的原因
- 学会处理投诉时的正确态度
- 高效处理客户服务中心的风险管理

客户服务中心的风险管理

- 风险的定义
- 风险管理的原则
- 客户服务中心的各种风险
- 高效风险管理五步曲

课程内容

- 高效投诉管理技巧
- 优质服务的重要性
- 为什么客户不再回来
- 高效处理投诉的好处
- 处理投诉的步骤及技巧

Date 日期	30 March 2021 2021年3月30日
Time 时间	9:30am to 5:00pm 上午9时30分至下午5时
Venue 地点	19/F, K Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong 香港北角渣华道191号嘉华国际中心19楼
Language 语言	Cantonese 粤语