



➤ 採用Annex SL 白皮書 未來所有管理系統標準的新高階結構

邁向改變

➤ 概要及背景介紹

多年來，ISO國際標準組織針對品質管理、環境、資訊安全及永續經營...等多項主題，制定了許多管理系統標準。儘管這些標準具有共同的特色，但各項ISO管理系統標準間仍分別有著不同的規範結構。這個情形反而使得這些標準在執行時，產生一些疑慮及障礙。

為了解管理系統標準中結構的重要性，我們需要回頭看看ISO對於管理系統的定義，以及有效執行管理系統所將帶來的益處。ISO將管理系統定義為組織實現其目標時所需要遵循之一套程序；而管理系統標準則提供了一個設定及運作管理系統時所能夠遵循之模型。成功的管理系統標準所能帶來的首要益處包括：

- 強化資源利用
- 改善風險管理
- 藉由達成客戶對於產品/服務之期望而提高客戶滿意度

為什麼需要新高階結構(high-level structure)？

大多數組織均有一個以上之管理系統標準以執行並驗證，但分別執行各項標準使組織花費許多額外時間和資源。顯然的，組織需要找到一個能夠整合各項標準的最佳方式。迄今，由於每個管理系統標準仍呈現出不同的結構、要求和術

語，整合之路仍然備受挑戰。

為解決這個問題，ISO制定了Annex SL - 一個通用於各個管理系統的規範框架，也是未來管理系統標準所有新增和修訂的基礎藍圖。為滿足不同行業之特殊需求，這個通用規範框架亦將因應不同業別加入其他規範要求。

對各組織有何影響？

高階結構將出現在所有新推出的和修訂後的管理系統標準，以確保一致性和兼容性。有了Annex SL架構，管理系統使用者可期待較少矛盾、重複、混亂和不同的管理系統標準的結構所導致的誤解。

當管理系統進行驗證時，稽核員將依據一組跨越專業領域和產業通用要求的核心架構。

➤ 關於Annex SL

未來所有的管理系統標準將具有相同的高階結構、相同的核心內容，以及共通的術語和定義。雖然高階結構不能改變，但仍可加入細項條款和特定專業的內容。

Annex SL適用於所有管理系統標準，如全部ISO標準、可公開提供規範(PAS)和技術規格(TS)。修訂後之ISO 9001和ISO 14001及新的ISO 45001均將根據Annex SL的高階結構來制定：

第1章	範圍
第2章	引用規範
第3章	專有名詞與定義
第4章	組織背景
第5章	領導統御
第6章	規劃
第7章	支援
第8章	營運
第9章	績效指標
第10章	改善

第1章：範圍

範圍中規範了管理系統之預期成果。此成果因業別各有不同，而應與組織背景（第4章）互相呼應。

第2章：引用規範

引用規範中，詳細提供了與特定標準相關之參考標準或文件資料。

第3章：專有名詞與定義

除了詳細規定與標準相關之正式術語及定義外，也包括標準所應用的特定專有名詞及定義。

關於Annex SL

第4章：組織背景

第4章包含4個子條款：

- 4.1 了解組織及其背景
- 4.2 了解利害關係人之需求和期望
- 4.3 確定管理系統之範圍
- 4.4 管理系統

作為一個管理系統的基礎，第4章定義了組織存在之目的。組織應辨識出可能影響企業預期目標之內/外部議題，以及所有利害關係人及他們的要求。本章也應配合業務目標界定其範圍與管理系統之界限。

第5章：領導統御

第5章包括三個子條款：

- 5.1 領導及承諾
- 5.2 政策
- 5.3 組織角色、職責和權限

除了舊標準中所提到的管理行為外，新的高階結構特別強調領導統御的重要性。這表示高階管理人員在管理系統中的責任和參與程度均將大幅增加。

高階管理人員需要將管理系統之要求與組織的核心業務流程結合、確保管理系統達成預期的成果並配置所需之資源。高層管理人員同時要負責與各單位溝通管理系統之重要性，以提升員工的認知及參與程度。

第6章：規劃

第6章包含2個子條款：

- 6.1 以行動因應風險和機會
- 6.2 目標及計劃實現

第6章導入了基於風險的思維概念，一旦組織在第4章鑑別出風險和機會後，即須藉由規劃具體方案來決定如何因應。

規劃階段須考量組織風險為何、將由何人、如何及何時解決。此種積極的作法將取代預防性措施，並能減少事後所需進行之矯正預防措施。本章特別著重管理系統的目標，此目標應可量測、被監控、經溝通並與管理系統的政策一致，且應於必要時更新。

第7章：支援

第7章有5個子條款：

- 7.1 資源
- 7.2 能力
- 7.3 認知
- 7.4 溝通
- 7.5 文件化資訊

在處理了組織背景、領導及承諾和規劃方案後，組織必須檢視是否已獲得預定達成目標所需之支援。這包括了相關資源、內部和外部的溝通，以及取代先前專有名詞，例如：資料、文件化及紀錄。

第8章：營運

第8章有1個子條款：

- 8.1 營運規劃及控制

管理系統大部分的規範要求落在此條款內，第8章將包含組織內部及外包流程管理中的必要控制條件，以及如何管理計畫和非預期之變化。

第9章：績效評估

第9章由3個子條款組成：

- 9.1 監督、量測、分析與評估
- 9.2 內部稽核
- 9.3 管理審查

於本章中組織應決定哪些項目需進行監控、量測、分析及評估，以及在何時與如何進行。此過程中亦包含內部稽核，以確保管理系統符合組織和標準之要求，並確保執行的有效性及持續性。最後將進行管理審查來確認此系統是否適合並有效。

第10章：改善

第10章由2個子條款組成，著眼在如何管理不符合事項以及矯正措施：

- 10.1 不符合事項與矯正措施
- 10.2 持續改善

在一個持續變化的企業環境，一切並非總是按計劃進行。第10章把重點放在如何處理不符合規範之事項以及相關矯正措施，並關注組織的持續改善策略。

.....組織背景, 專有名詞與定義以幫助管理系統整合.....

成功轉版的5個重要步驟

刻不容緩 - 今天就開始轉換新版

- 1 與您的BSI客戶經理聯繫**
 - 討論您所面臨的挑戰及轉換時程
 - 查閱BSI網站之最新影片和白皮書所提供之背景資料
- 2 參加BSI教育訓練課程**
 - 參加我們的教育訓練課程以便快速並詳細地了解新規範；我們提供基本介紹及進階深入講解新版標準之一系列課程
- 3 與您的組織溝通**
 - 與您的領導團隊討論此項新標準
 - 與更多組織成員溝通討論新版標準的修訂內容，以尋求認同
 - 定期發送改版的最新進度
- 4 成立內部專案小組**
 - 索取BSI轉版指南，此文件將引導您完成轉版
 - 對您現行的系統進行差異分析
 - 擬定一個實施計劃並監測執行進度
 - 重新審視您的QMS與EMS
 - 將新規範要求導入您組織的領導階層、風險控管和營運環境中
 - 修正相關文件來呈現新的標準結構
- 5 差異分析/轉版驗證**
 - 於正式稽核前，BSI就可為您進行差異分析，協助您找出組織內之任何缺失
 - 基於國際標準最終草案版(FDIS)，考慮提早進行驗證
 - 新標準發佈後，即可進行轉版驗證

轉版時程表

