



#117

# focus

Your gateway to International Standards

关乎信任

*A time for*  
**TRUST**

ISOfocus July-August 2016 – ISSN 2226-1095

《ISOfocus》是国际标准化组织(ISO)的核心杂志,双月刊,每年六期。更多精彩内容,可以访问ISO官网: [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus),或在社交网站关注我们:



营销传播与信息部主任 | Nicolas Fleury  
传播与内容策略主管 | Katie Bird  
主编 | Elizabeth Gasiorowski-Denis  
编辑 | Maria Lazarte, Sandrine Tranchard  
文案与校对 | Vivienne Rojas  
特约撰稿人 | Ann Brady  
美术编辑 | Xela Diamond, Pierre Granier, Alexane Rosa  
翻译 | Alexandra Florent, Cécile Nicole Jeannet, Catherine Vincent

#### 订阅

对本刊感兴趣的读者可以通过ISO官方网站 ([iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus)) 订阅,免费下载应用程序及电子版,或者订购印刷版杂志。  
服务中心联系邮件: [customerservice@iso.org](mailto:customerservice@iso.org)

#### 征稿启事

欢迎参与本刊制作,如果您有适合本刊任何栏目的稿件,请联系 [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org)。  
刊中稿件作者的观点不代表ISO或其任何成员的立场。

#### © ISO 2016

本杂志在瑞士出版,版权所有。  
本期杂志所有内容仅限于非商业用途。杂志内容不得改编,如需引用,需经ISO同意。ISO有权自行决定撤销许可。如有需要,请联系 [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org)。

ISO中央秘书处和中国国家标准化委员会(SAC)授权中国标准化杂志社翻译出版《ISOfocus》中文版。

中文版主编 | 孙加顺  
翻译 | 曹欣欣 靳吉丽 李慧星  
美术编辑 | 裴继超

**联系我们** 曹欣欣 靳吉丽  
电话 +86 10 57711697 57711693  
传真 +86 10 57711660  
电子邮箱 [caoxx@cnis.gov.cn](mailto:caoxx@cnis.gov.cn)



本杂志使用FSC®  
认证纸张印刷。



34



6



42



46

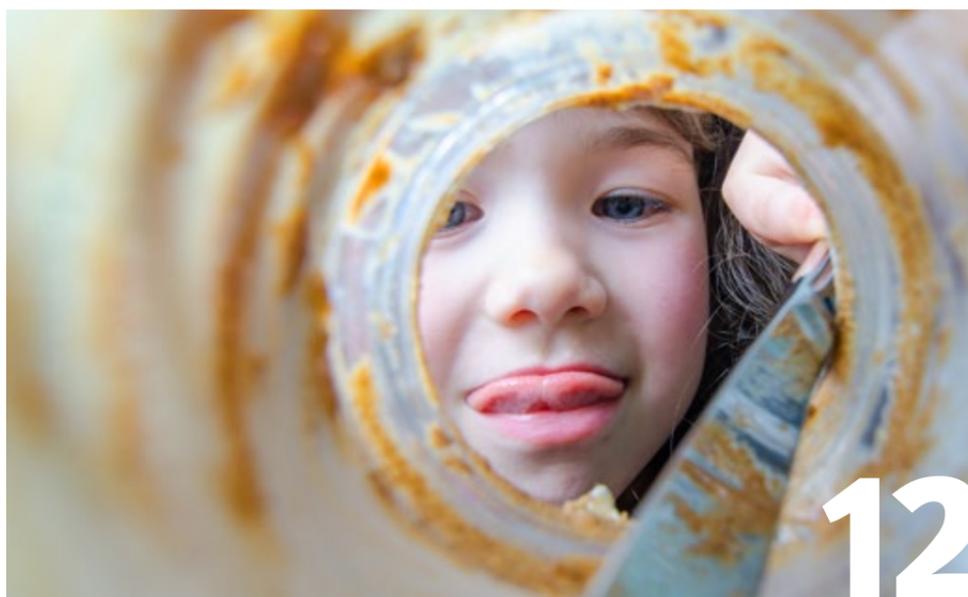
#117



22

# ISO focus

July-August 2016



12



**28-29** 标准人才初长成  
第39届太平洋地区标准大会在印尼召开  
东盟致力消除贸易壁垒  
ISO加强与南亚国家的合作

- 2** 标准建立信任  
听听DSM首席执行官法迪拉哈·巴赫林的想法
- 4** 世界卫生日活动  
#健康标准是全球人类的“健康证明”
- 6** “海尔布隆幽灵”之奇案迷踪  
ISO标准有助案件破获
- 12** 你对食品信任吗?  
打击从农场到餐桌的食品欺诈
- 22** 让孩子远离玩具伤害  
适龄玩具保障孩童安全
- 30** 合格评定助力越南开拓国际市场  
越南打入国际市场的通行证
- 34** 检测实验室标准  
确保结果可信,增强客户信心  
实验室检测结果为什么值得信赖
- 40** 厄瓜多尔的反贿赂之战  
厄瓜多尔政府对双重标准零容忍
- 42** 二手交易 标准来护航  
关于二手货的所有真相
- 46** 价格不用猜  
利用单位定价让商品物有所值

# In the business of **BUILDING TRUST**

## 标准建立信任



只有彼此信任，企业与消费者才能携手共同制定满足双方预期的解决方案——即生产力、效能与生活品质的结合。标准有助于搭建互信平台，为双方增添信心。

马来西亚标准部 (DSM) 首席执行官 法迪拉哈·巴赫林

Photo: DSM

不管在什么情况下，信任的要义都集中体现在三个方面：关心、能力与承诺。当你感觉有人对自己足够关心理解，真诚地提供解决方案或满足预期，并承诺能把事情做得更好，那么你们之间的关系就会更加和谐。这种思维原则上适用于当今所有企业并且有助于改善与日益精明的消费者之间的关系。

根据第三方公关公司 Edelman 发布的“2016 信任分析报告” (Edelman Trust Barometer) 显示，商业领域的信任度得以提高的原因在于公司的发展推动了经济增长，创造了更大的效益，并让人们成为社会生产中的一份子。尽管如此，该报告中引用的 16 项关于信任领袖的特征之中，有两项涉及到一个关键问题：公司领导是否崇尚为顾客提供优质产品和服务，或者他们是否重视创新，为市场带来新的产品、服务和创意。

这份报告同时强调了“信任不等”这个关键问题。从历史角度看，对于领导人的信任源于大家相信精英比普通大众更具有知识优势和更好的社会联系，即值得尊重的社会地位。如今，收入不均的情况不断加剧，领袖阶层普遍缺乏诚信、自私贪婪，这使得传统意义上的精英华冠蒙尘，意味着他们无法再轻易获得大众的信任。那么，最好的解决办法就是直面现实，通过赢得信任来提升影响力，只有那些具有影响力而且能从消费者和利益相关方得到积极反馈的企业才能赢得信任。

问题是我们如何赢得信任？我认为，标准就是答案。标准的作用早已超出产品差异这个狭义范畴，而成为打造一致性体验的利器，从而为购买产品和服务的顾客带来信心。如今，差异化与营销优势在于怎样使品牌或企业建立并维护可持续的客户关系，而这只需要承诺顾客每次都能获得一致的“质量”和“体验”。

今年四月，马来西亚发布了“国家转型计划年度报告”，总理纳吉布着重强调了标准及其一致性是未来几年实现社会经济弹性可持续发展的 24 项关键要素之一。虽然政府明确了标准的重要性，但我们仍然需要提高人们对此的认识和接受度。只有接受了标准，才意味着标准建立了信任的基础。

以清真食品 (halal) 为例。互联网在 2000 年时发展到巅峰，海量信息查询就在手指和鼠标之间，这让穆斯林消费者们感到非常震惊。网络成为海量信息的集散地，同时也成为质疑清真食品是否“清真”的谣言的源头。

为此，我们马上制定了有史以来第一项关于清真食品的标准<sup>1)</sup>。这项标准的出台帮助食品企业向消费者证明了食品的正宗品质。

除此之外，我们还在其他领域尽力赶超我们的近邻韩国和日本，他们的产品成为质量的代名词。

随着越来越多的中小企业加入其中，为市场提供符合标准的产品和服务，消费者也需要积极地参与，提出自己的质量要求。去年，世界银行承认了马来西亚的新兴经济体地位，然而，如果没有消费者继续鞭策，马来西亚或许将无法突破局限，真正发展成为一个发达国家。作为马来西亚标准部的首席执行官，这就是我的使命。■

孙加顺 / 译

1) 马来西亚标准《MS 1500——清真食品生产、宰杀和处理的一般指南》(后改为“清真食品——生产、宰杀、处理和储存——一般指南”)

# Campaigning for world health

## 世界卫生日活动

4月7日是世界卫生日。我们特别组织了为期一周 #healthstandards (健康标准) 社交媒体话题活动，主题是“我们和亲人都需要健康标准的关爱。”



### 标准合作

这项活动把 ISO 成员、合作伙伴和利益相关方召集起来，共同探讨健康卫生领域的标准需求。感谢所有参与者，也欢迎首次参与 ISO 全球话题活动的成员。

 浏览量 (标签帖被查看的次数)  
2 008 065

 浏览用户  
超过 361 342 人

 转发 #healthstandards 标签帖  
超过 669 次

 活动参与者  
超过 264 人



### 参与活动的成员与合作伙伴

列表不全，如有遗漏，敬请见谅！



### 成员最佳实践

成员积极参与此次活动：澳大利亚提供了健康专家的建议，并在网站上发布了活动图片，西班牙 AENOR 首席执行官还通过视频阐述了标准的作用，另外挪威标准协会还对信息图进行了翻译与展示，形式多样，素材丰富，不胜枚举！

### 猜图比赛

本次主题活动还包括“医药符号猜猜看”。如果没有这些符号，医药信息会非常混乱，而且还会造成信息遗漏，因为卫生领域对精确度的要求非常高！



### 错过了这次活动？

通过链接浏览查看所有相关文章：  
[www.iso.org/healthstandards](http://www.iso.org/healthstandards)  
敬请关注 ISO 下次话题活动！



# The mystery of the Phantom of Heilbronn

## “海尔布隆幽灵”之奇案迷踪

文 / 伊丽莎白·加西洛夫斯基 - 丹尼斯 by Elizabeth Gasiorowski-Denis

据称，“海尔布隆幽灵”女性连环杀手曾犯下 40 多起罪行，其中 6 起为谋杀案。然而到 2009 年却证实这个女杀手并不存在。让我们一起回顾这些因为犯罪现场 DNA 污染造成的迷踪案，看看 ISO 18385 标准如何协助法医现场取证存真。



如果在涉案武器上或犯罪现场发现了你的 DNA，是否能够判定你有罪？警方可能这样认为，但“海尔布隆幽灵”女性连环杀手案件却表明，外来 DNA 可能比此前想象的更容易混入犯罪现场，这一发现引发了法医学界的激烈争论。

一位被称为“海尔布隆幽灵”的女性嫌疑人因为涉嫌谋杀一名女警，在德国受到了空前的关注。这个“幽灵”涉嫌犯下诸多罪行，数十起残忍的谋杀和盗窃，一系列恶行最早可以追溯到 1993 年。那么这一系列的袭击和犯罪案件中都有哪些共同点？共同点极少，但每处犯罪现场都提取到了个人的 DNA 痕迹……而这些信息都指向了同一嫌疑人。

你可能在想：警方发现了 DNA，为什么还找不到“幽灵”？澳大利亚新西兰警务咨询机构“国家法医学院”主任林齐·威尔森 - 怀尔德 (Linzi Wilson-Wilde) 博士解释说，相关调查受到了多个因素的影响，包括犯罪现场的地理差异，同谋犯罪模式的缺失（同谋来自多个国家，如斯洛伐克、塞尔维亚、罗马尼亚、阿尔巴尼亚和伊拉克），犯罪分子对其中一些案件供认不讳，却否认了她的存在，而监控摄像从未捕捉到她的影像，甚至有目击者描述将她描述成男性。

这些证据的不确定性最终让调查者反思。“这些犯罪行为的数量和差异性不得不让人怀疑是证据污染，”威尔森 - 怀尔德解释道。人类遗传物质如果不小心污染了法医取样设备，就会使一系列犯罪调查回到起点。

### DNA 之惑

经过多年对穷凶极恶的犯罪分子的追踪，“幽灵”案的谜底最终在 2009 年 3 月揭晓。调查者得出结论：“幽灵”罪犯并不存在，犯罪现场取得的 DNA 是在取样之前就已经在棉拭子上了。



## ISO 18385 是全世界第一项 关于法医耗材 制造的国际标准。

风险提供了指南，”威尔森 - 怀尔德说，“这项标准同时设定了合格或不合格的条件，这样生厂商也可以首次根据法医行业的要求来检测自己的产品是否合格，确保产品符合要求。”

ISO 18385 为法医 DNA 分析界制定了标准，因而不断得到全球的认可。这项标准的重要性体现在：

- 在法医 DNA 分析中，可能存在样本污染，提取和处理 DNA 材料所用耗材的质量被认为是污染原因之一
- 标准有助于避免“海尔布隆幽灵”或者“看不见面孔的女人”这类事故的发生
- 终端用户可以放心从符合标准的生厂商那里购买耗材，同时达到 ISO/IEC 17025 检测与校准实验室能力认可的相关要求

ISO 18385 标准可用于警方工作、法医学实验室以及为法医 DNA 分析供货的生产商，有助于最大程度减少提取和处理 DNA 样本所用耗材污染样本的风险，从而增强公众对于法医 DNA 分析的信心。

威尔森 - 怀尔德补充说：“实施 ISO 18385 标准会让法医科学家更有信心，实验分析所用的产品符合要求，并且采取措施降低污染风险，减少 DNA 分析结果样本中的无关 DNA，有效提高分析结果的准确性。这些都将有助于提高执法和司法方面对法医检验结果的信心。”

### 信任回归

调查所用的耗材被污染，不仅可能会误导调查方向，也可能会漏掉罪犯或冤及无辜的人，比如“海尔布隆幽灵”案件中的幽灵。

该案给法医学界带来了深远的影响。威尔森 - 怀尔德解释称：“在‘海尔布隆幽灵’案中，警方前后调查八年之久，花费约 200 万欧元，耗时 16 000 小时来追踪一位在德国、奥地利和法国涉嫌 40 余起犯罪案件的‘女性连环杀手’。”除了上述人力和时间的投入打了水漂，数十起罪行的涉案元凶却在警方调查“幽灵”的同时被法网疏漏，逍遥法外。

尽管这起案件引发各方面的不安，但只要遵守妥当的程序，DNA 证据仍然是法医学领域最令人信服的实证之一。然而，从这起案件以及之后的许多案件中可以看出，即便最好的技术和实践都必须以国际标准为支撑。在法医学领域，“空口无凭”根本没有出路。■

孙加顺 / 译

尽管这起案件令人尴尬，但也凸显了“从人到产品”存在的污染风险问题。如果外来 DNA 污染了犯罪现场取样，无论是现场还是实验室分析环节，都将给调查带来毁灭性的影响。

但外来 DNA 究竟从何而来？非常简单。这来源于提取和处理 DNA 所用耗材的制造过程。用于犯罪现场调查或后续法医检测的耗材成为类似 DNA 污染的潜在因素，威尔森 - 怀尔德解释道。“近些年，DNA 分析技术的灵敏性显著提高，导致耗材在制作过程中留存的基因 DNA 也被分析出来。”

有理论称，“幽灵”案中用的棉拭子都产自同一家工厂，而工厂雇佣了数位女工人，其中一位工人的 DNA 与犯罪现场提取的样本匹配上了。棉拭子生产过程中有灭菌程序（用于杀灭各类真菌），但仍然可能

被污染，比如皮肤组织、汗液、唾液及其他体内分泌物中所含的人类细胞。

### 消除污染风险

由此带来的问题是：国际法医学界未来如何防止此类事情的发生？今年新发布的 ISO 标准有助于解决这个问题。这项标准旨在减少 DNA 污染的风险。

《ISO 18385 最大限度减少用于采集、储存和分析法医生物材料之产品的人类 DNA 污染风险》是全世界第一项关于法医耗材制造的国际标准。新的标准概括了全球法医学界 DNA 分析所用工具与耗材制造的相关要求。

“ISO 18385 标准为生产商们如何降低污染事故

# DNA

*A perfect match... almost*

## DNA 几乎完美的匹配

“海尔布隆幽灵” 这起悬疑迷案多年来让欧洲警方百思不得其解！下面是几个关键环节的精彩揭秘。

### 悬疑待解

“海尔布隆幽灵”，又被称为“看不见面孔的女人”，是根据 DNA 取样分析而假定存在的、未知的女性连环杀手。



### 案件回放

从 1993 年到 2009 年，从谋杀到盗窃，多达 **40** 处犯罪现场的取证都指向了同一个 DNA 样本。



### 调查取证之规模

警方调查 **8** 年之久；

花费约 **200 万** 欧元；

耗时 **16 000** 小时搜索“幽灵”；

悬赏 **40 万** 美元寻找涉案人信息；

德国和奥地利 **100** 多位警员介入了案件调查。

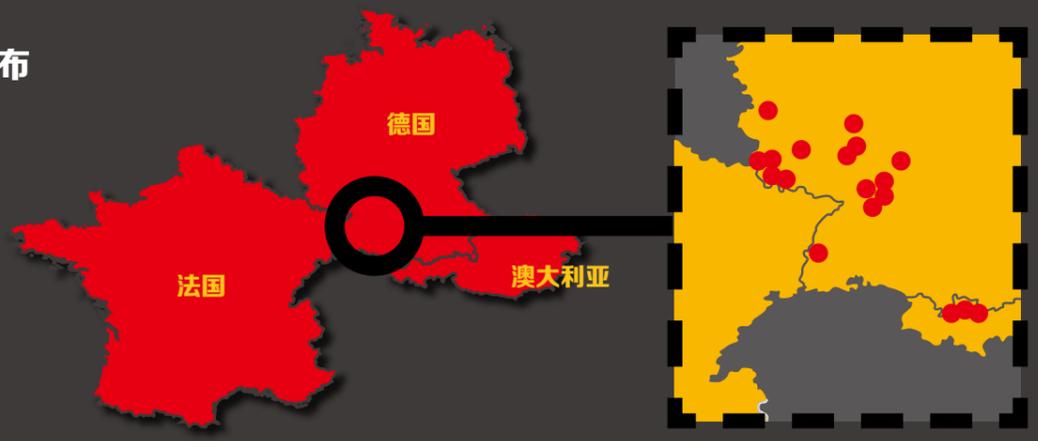
### 柳暗花明

调查人员在法国一名男性难民遗体上发现了与这起案件一致的 DNA 证据——这和之前的女性假设不符。警方最终发现 **幽灵连环杀手并不存在**，实验室的检测结果受到了 DNA 取证所用棉拭子的影响。



### DNA 取样现场分布

多处犯罪现场发现 DNA：



案发现场发现的 DNA 痕迹，比如：



**杯子**，德国伊达尔奥伯施泰因，62 岁女性谋杀案



**橱柜**，德国弗莱堡，61 岁男性谋杀案



**注射器**，德国格罗尔斯泰因，海洛因涉毒案

### 标准的启示

《ISO 18385 最大限度减少用于采集、储存和分析法医生物材料之产品的人类 DNA 污染风险》是世界上第一项关于法医耗材制造的国际标准。新标准列出了全球法医学界用于 DNA 分析的耗材及工具在制造过程中的相关规范要求。

# DO YOU TRUST the food you eat?

你对食品信任吗？

文 / 安·布兰迪 by Ann Brady

全球食品行业面临着从未有过的诸多挑战。从有毒奶制品到掺假牛肉，各种食品丑闻层出不穷，摧垮了消费者对食品的信心，而食品龙头企业也正在努力挽回声誉。那么，食品真的让人放心吗？



**据估计，  
食品欺诈每年给  
合法食品零售商  
带来的经济损失高达  
150亿美元。**

**食**品安全是我们通常认为理所当然的事。每周大采购时，我们从超市货架上挑选储存良好的食物和饮料，大多数人都相信也希望这些食品与其标签上的信息完全符合。我们很少会质疑食品的原产地，但所有食物和饮料真的完全让人放心吗？

欧洲的“马肉风波”粉碎了消费者对食品行业的信心。它使人们开始关注食品安全和食品犯罪问题，也暴露了日益复杂的食品业供应链中潜在的断层环节，这使犯罪分子很容易有机可乘。

该事件波及整个欧洲，从即食餐到牛肉汉堡等牛肉制品中都发现掺有马肉和猪肉。丑闻爆发的起因是爱尔兰食品局检查发现大型超市售卖的大量肉制品中掺有马肉。在此之前从未进行过类似的检查，因为谁也没有料到马肉或猪肉会被掺入到牛肉制品中。

马肉丑闻发生后，英国一篇关于食品体系的独立评论呼吁对食品监管系统进行紧急大彻查。该评论中的建议促成了国家食品犯罪小组的成立，该小组与英国警方、欧洲刑警组织以及覆盖欧洲所有食品安全部门的“反食品欺诈网络”开展合作。

### 打击食品欺诈

食品欺诈由来已久，而且涉及金额巨大。美国食品加工产业协会（Grocery Manufacturers Association）表示，食品欺诈每年给合法食品零售商造成的经济损失高达150亿美元。标明食品成分是世界通用的做法，但欺诈的规模之大令人瞠目结舌。举个例子，意大利劣质橄榄油涉嫌被充作特级初榨橄榄油售卖；美国食品和药物管理局（FDA）提醒消费者：标签上写着“100%纯帕尔玛奶酪”的奶酪可能掺有廉价替代品，如劣质奶酪或者木浆；晚餐中你非常爱吃的鱼可能被注射了盐水。

劣质成分仅仅是一个方面，食品欺诈还有更加黑暗的一面。20世纪80年代初期，西班牙数百人死于有毒的食用油，而几年前，在中国发现婴儿奶粉中掺有工业化学制品“三聚氰胺”，造成数以千计的婴儿患病和死亡。

过去几十年来，食品供应链日益复杂，食品在生产

加工过程中会跨越多个国家，这使犯罪分子有很多机会可以进行食品欺诈。《金融时报》的一篇文章写道，在端到餐桌之前，鳕鱼可能要经历10 000英里（约合16 093千米）的旅程。这条鱼可能在白令海峡被捕获，接着运往中国东部的一家工厂进行冷冻，又用货轮运到欧洲或者美国进行加工，然后踏上了最后一段旅程，最后成为了莫斯科餐桌上的鳕鱼条。从海洋到餐桌的整个旅程会途经很多人手，这使犯罪分子在供应链的薄弱环节有机可乘。

随着全球人口的不断增长，世界变得日益复杂和互联，这给国际上法规的规范提出了非常明确、紧迫和强烈的要求。食品欺诈越来越复杂，也越来越难分辨，这给监管部门带来了更大的挑战。例如，在马肉丑闻之后，政府部门竭尽全力地寻找打击这种犯罪的协调措施。实际上，截至目前相关的诉讼并不多，这对犯罪分子来说可能是个好消息。

### 同类之最

这项挑战涉及的范围很大。大型超市储存着成百上千种不同的食品，而较小的食品商没有资源对其供应链进行“监管”。随着生产低价食品的压力越来越大，在健康、安全和质量控制方面偷工减料的诱





感也越来越大，这给政府和食品监管部门也带来了更多压力。那么，我们从 2013 年马肉风波中得到的教训是什么？重塑信心需要做什么？

本刊请行业专家分享了他们对上述问题的看法，并探讨了如何重获消费者信赖并确保买到健康营养的食物，以及 ISO 22000 系列标准如何提供帮助等。

认证机构在提高食品体系的安全性方面发挥着关键作用。食品通过认证意味着更高的标准和透明度，但它是应对食品欺诈的有效武器吗？FSSC 22000<sup>1)</sup> 食品安全管理体系（FSMS）认证计划帮助企业生产出安全食品，获得消费者的信任。该体系旨在为食品企业提供以 ISO 标准为基础的 FSMS 认证，该认证获得了全球食品安全倡议的认可并包含认证机构的审计（认证机构需通过 ISO/TS 22003 认可，ISO/TS 22003 中包含 ISO/IEC 17021 的要求）。

FSSC 22000 技术负责人奥尔丁·希尔布兰兹（Aldin

Hilbrands）说：“我们为食品企业提供拥有全球最佳规则的 FSSC 22000 认证体系，使其生产出安全食品并获得客户的信任。”

他相信，公共与私营领域之间更好的协作对重拾信心，保证质量和品牌形象会有很大帮助。公共机构和私营领域都想保护消费者的健康，“但在很多国家，它们之间的合作并不紧密，无法用更有效、更高效的方式来促进食品安全。”

希尔布兰兹说，政府和食品监管部门在维持健康和食品安全标准上面临越来越大的压力，北美和欧洲政府部门越来越希望通过采用 FSSC 22000 认证体系来探索更有效的方式以解决这个问题。此外，他补充道，“我们计划近期在该认证体系中加入随机的审计因素，”这也将有助于保证产品品质。

## 体系漏洞

国家食品安全专业人员注册处（NRFSP）是美国一家负责组织食品管理人员资格认证考试的认证机构。NRFSP

## 认证和国际标准 能够帮助减少风险。

总裁劳伦斯·林奇（Lawrence Lynch）说，我们面临的巨大挑战是“作为一家认证机构，如何在支撑食品安全上发挥作用，而不是仅仅进行人员考核”。林奇意识到很难找到“食品世界的共同基础”，他认为“食品体系中存在很多漏洞”。他承认，认证本身也许无法防止马肉丑闻这样的事件发生，但当认证成为食品安全管理体系的一部分时，通过认证的企业“应该更有优势提前发现供应链的内在弱点，在其发展成丑闻之前及时沟通解决”。

林奇表示，NRFSP 之所以具有如此大的影响力，是因为其食品管理人员考试项目通过了 ISO/IEC 17024 的认可。他说，“虽然目前零售商对这项人员考试认证的接受度不高，但 NRFSP 已经开始在全国宣讲该项考试认证的重要性。”

## 指导消费者

当然，任何关于食品安全和食品欺诈的探讨中肯定涉及消费者。对国际消费者协会（Consumers

1) 为应对国际食品行业需求而开展的食品安全体系认证（FSSC 22000）为第三方审计和认证提供了基于 ISO 标准的独立食品安全管理方案。FSSC 22000 获得了全球食品安全倡议的充分认可。全球食品安全倡议是保障食品安全的全球产业驱动型协作平台。

## ISO 22000 是世界一流的标准。

### 是否故意损害公共健康？

ISO 22000 系列标准重点关注食品安全管理的诸多方面，是处理复杂问题的有效工具。蒙纳克斯咨询公司（Monachus Consulting）是一家专注于农产品行业的管理服务公司，该公司总裁埃尔伯特·F·坎波斯（Albert F. Chambers）自2003年9月起就参与ISO 22000标准的制定，他还作为专家和国家代表团负责人参与了ISO 22000、ISO/TS 22003、ISO 22004和ISO 22005标准的制定。在他看来，所有这一切都归结于信任。他说，“不论是从本地还是全球的视角，食品行业都是在很高的信任度下运行的。食品安全管理体系标准如ISO 22000，是食品领域用来提高信任度的有效工具。”

坎波斯解释了“为了利润故意掺假并对食品或成分进行虚假陈述”与“故意损害公众健康和/或经济发展而进行恶意污染或掺假”两者的区别。他说，要对付第二种情况，食品行业可以采用很多广受认可的方法——通常被称为“食品防御”措施，而这是ISO 22002系列技术规范的前提。虽然ISO 22000标准修订工作组的专家还需要增加食品企业打击食品欺诈的其他措施，但该标准的现有条款已经提供了一些切实可行的流程，包括“了解供应商，制定清晰明了的规范，要求提供可信的认证证书等等。”

为全球74亿人口生产质量过硬、营养丰富和价格合理的食品一直都是一个巨大的挑战。出人意料的是，坎波斯声称食品安全面临的重大威胁并不来自于犯罪团体，而是无意造成的污染。他说，“当食品行业没有一个合适、强健的体系来防止生物、物理或化学污染，或者当它们没有持续实施这些体系时，这种情况就会发生。”



### 这项挑战涉及的 范围很广。

International) 来说，消费者发挥的作用巨大。ISO 22000 有助于生产商确保食品安全，通过溯源性来保障食品成分的来源。但是，消费者在购买食品后如果处理不当，如造成交叉污染，卫生条件很差或者忽视生产商的建议，他们对食品安全也负有一定的责任。

国际消费者协会高级标准政策顾问赛迪·霍默（Sadie Homer）和食品质量专家兼BSI/CNE/ISO食品标准委员会消费者代表菲利普·科瑞德（Philip Creed）认为，责任不应该全部落在政府监管部门身上，关键要对消费者进行更好的教育和知识普及。“对很多消费者来说，很重要的一点是要了解在家中安全处理食物的基础知识——如何正确储存，如何避免交叉污染，如何正确地烹饪食物或者对熟食再加热，以及如何安全地处理食物垃圾。”

他们认为，ISO 22000 食品安全管理体系“之所以大有帮助，是因为它能确保超市贩售的食品在生产时把细菌感染和污染的风险降到最低。”

霍默和科瑞德认为，ISO 22000 为打击食品欺诈做出了巨大贡献。“自2005年发布以来，该标准已经被全世界成千上万的食物生产商所采用，成为了很多专门的食物安全管理计划的依据，确保消费者购买的食物使用的是可溯源的安全食材。”

# FOOD FRAUD

# 食品欺诈

主要表现为以下四个方面：



故意稀释



故意贴错标签或失实叙述



故意损坏或更改



以次充好

在端到餐桌之前，鲑鱼平均要经历**10 000英里**  
(约合16 093千米) 的旅程。



从海洋到餐桌的整个旅程会途经很多人手，  
这使犯罪分子在供应链的薄弱环节有机可乘。

据估计，食品欺诈每年给合法食品零售商带来的经济损失  
高达**150 亿美元**。

## ISO 22000 食品安全标准：

体现组织机构对食品安全的承诺

确保对食品供应链中所有阶段的管控

改善必要的内部流程，始终提供安全食品

## 食品欺诈举例

掺有马肉和猪肉的  
牛肉汉堡



标签上写着  
“100% 纯帕尔玛奶酪”，  
却掺有其他  
廉价替代品的奶酪



注射盐水的鱼



充当特级初榨橄榄油的  
劣质橄榄油



## 消除对食品的恐惧

那么，从农场到餐桌的旅程会更安全吗？尽管马肉丑闻没有卷入诉讼，但是该事件确实让食品行业里所有的利益相关方得到了教训。如今，食品犯罪对企业而言已经是已知风险了。例如，整个欧洲政府正在就食品欺诈问题展开更加紧密的协作，大力推进对消费者的食品卫生教育，提高食品标签的质量。所有这些，加上行业认证和国际标准能够帮助减少风险。

毫无疑问，将来可能还会发生诸如马肉丑闻之类的事件。然而，坎波斯相信 ISO 22000 标准将使我们更加相信食品安全。

他说，“ISO 22000 是世界一流的标准。如果使用得当并实施合理，该标准会为食品供应链上所有希望生产安全食品的企业提供一套工具。它包括最佳管理实践和最新的食品安全系统设计，并对内外部沟通、员工能力以及系统持续改善等方面有严格规定。”食品问题确实值得深思。■

曹欣欣 / 译



# Combating *toy-related injuries* 让孩子远离玩具伤害

文 / 伊丽莎白·加西洛夫斯基 - 丹尼斯 by Elizabeth Gasiorowski-Denis

玩具是童年时代的宝贝。可是如果不小心的话，玩具也会变得非常危险。父母们如果了解哪些玩具会给哪些年龄段的孩子带来危险，就能更好地保护孩子不受伤害。本文中，我们来看看 ISO/TR 8124-8 如何把安全放在首位，帮助设计适合不同年龄段的玩具。

**你** 小时候玩玩具是否受过伤？从自行车摔下来擦伤膝盖，或者玩具里飞出的物件伤到眼睛？不仅你有这样的经历，玩具造成伤害的情况十分常见。

根据 2014 年《临床儿科学》杂志上发表的一篇研究报告，1990 年至 2011 年期间，美国有 300 多万名儿童因玩具伤害而被送往急诊室就诊。仅在

2011 年，每三个月就有一名儿童受伤。其中超过半数的受伤儿童在六岁以下。

那么，玩具会带来哪些健康和安全隐患呢？其中危险最大的一类就是那些由小零件组成的玩具。对三岁以下的儿童来说，这样的玩具尤其危险。这类玩具适合年龄较大的儿童，因为婴幼儿一旦把小零件放进嘴里很容易导致窒息。



让我们一起努力，  
让孩子们更安全。



Photo: Dreamhamar by Ecosistema Urbano

戏方面实施不同的法规、标准给制造商带来很多问题。谈到这些不同标准时，他说：“数十年来，没有任何可靠信息能对某个玩具具体适合哪个年龄段儿童给予指导。有一些参考资料，但大多数都过时了。在其他地区，对于如何进行适用年龄定级也没有统一的方法。”

除了缺少统一的标准，一些玩具生产商还可能会存在规模上的劣势。规模较大的玩具供应商和一些政府部门可能确实有专家进行玩具适用年龄定级，而规模较小的供应商做不到这一点。

## 提升信心

为了进一步规范全球对玩具的安全要求，ISO 近期发布了技术报告 ISO/TR 8124-8，根据孩子的成长阶段和能力大小，为特定玩具分类进行最小适用年龄定级。ISO/TR 8142-8 是 ISO 8124 玩具安全系列标准的第八部分，综合考虑了人体测量、成长阶段和行为方面的专业知识，为适用年龄分级提供了全面的解决方案。

该系列标准的其他七个部分规定了不同类型的玩具或危害的具体要求和测试方法，主要依据潜在用户的年龄区分。这些标准在制定玩具要求方面产生越来越大的全球影响力，很多国家直接采用这些标准或者在制定国家标准或法规时借鉴参考。

谈到这项新技术报告的吸引力，依西哈伯利亚说：“ISO/TR 8124-8 言简意赅，易于使用，方便用户对玩具进行年龄分级。另外，这份报告在制定过程中吸引了很多利益相关方的参与，包括监管部门、制造商和服务供应商等，因此它综合考虑了该领域最新的数据和发展情况。”

那么，这项 ISO 技术报告的市场接受情况如何？是否在玩具产品制造过程中得到采用？

## 使产品更安全

作为全球最大的玩具生产商之一，孩之宝（Hasbro）每年为全世界各个年龄段的儿童制造数以百万计的玩具。该公司在对玩具进行年龄分级时就采用了 ISO/TR 8124-8 标准。

孩之宝质量产品分析师丽莎·德鲁西（Lisa Deluise）解释说：“ISO/TR 8124-8 是我们进行产品年龄分级时的重要工具。针对目前玩具产品中用到的新技术（如电子技术、计算机、软件等），这是目前提供权威技术指南的新技术报告。”

德鲁西坦言，ISO/TR 8124-8 是由全球的玩具安全专家起草

和制定出来的，它非常中立，不偏袒任何一方。“对孩之宝来说，这项标准之所以重要，是因为它凝聚全球共识，集中代表了来自世界各地不同的观点和文化。这种具有前瞻性的标准化工作对孩之宝来说非常重要。”

ISO/TR 8124-8 是进一步规范全球玩具安全标准要求的重要一步，并不是只有孩之宝的质量产品分析师这样认为。谈到全球一致性，博纳科鲁兹说：“我认为 ISO/TR 8124-8 是首个把玩具适用年龄定级国际化的文件。不仅有全球专家参与制定，而且由 ISO 权威发布，我相信 ISO/TR 8124-8 将来会在全球范围内被广泛采用。”

毫无疑问，只要消费者认真遵守警告标签的要求，这份技术报告将简化监管部门和行业面对的种种难题。但遗憾的是，事情并非如人所愿。

## 家长的责任

在给两岁的孩子选玩具时，哪个大人没试着从更适合较大孩子的玩具中挑选过？大人可能没意识到，那些玩具的小零件可能会使两岁孩子窒息，是这些零件而非孩子的

认知水平决定了玩具的年龄分级。甚至玩具破碎后的碎片大小都必须考虑在内。

玩具的种类成千上万，商店里每年都会增加几千种新玩具。虽然制造商要做的是在玩具上贴上警告标签，但家长也要严格遵守标签要求。举个例子，如果警告标签上写着，“该玩具不适合三岁以下儿童使用”，不是因为制造商觉得这个玩具对两岁的孩子来说太难，而是因为玩具太小（或有小零件），可能会引起孩子窒息。

父母为孩子选择适合其年龄的玩具（类似于让孩子带上安全头盔），可以降低孩子受伤害的风险。总之，玩具应该让孩子玩的很开心，不应该充满危险或造成伤害。让我们一起努力，让孩子们更安全。■

曹欣欣 / 译



## NEXT GENERATION OF EXPERTS 标准人才初长成

近日，负责地方政府应用 ISO 9001 标准的工作组 (ISO/TC 176/WG 4) 在西班牙马德里召开工作组会议。来自马德里市政府、西班牙省市联合会 (FEMP)、伊比利亚美洲首都城市联盟 (UCCI) 的代表们参加了此次会议，共同探讨 ISO 18091 标准的修订事宜。该标准将为地方政府应用 ISO 9001 标准提供指南。

此次会议还特地邀请了安吉拉·诺吉拉 (Ângela Nogueira) 和苏珊娜·马丁斯 (Susana Martins) 两名在校大学生，让她们有机会参与整个会议并学习相关经验。目前，安吉拉·诺吉拉和苏珊娜·马丁斯就读于波尔图理工学院 (Porto Polytechnic) 的技术管理学院，分别是质量综合管理专业和环境职业健康安全专业的硕士研究生。对她们来说，参加此次会议不仅丰富了个人阅历，也积累了相关的专业经验，还对她们的论文写作有所帮助，因为论文涉及到两个与 ISO 18091 标准相关的执行项目。

ISO/TC 176/WG 4 工作组会议由西班牙标准化与认证协会 (AENOR) 主办，同时也得到了 Fundación Participa 的大力支持。



Photo: Sandra Feliciano

## PAN AMERICAN STANDARDS COMMISSION 2016 年泛美标准委员会全体大会

今年四月份，由厄瓜多尔标准化协会 (INEN) 主办的 2016 年泛美标准委员会 (COPANT) 全体大会在厄瓜多尔的瓜亚基尔市举行。来自 COPANT 成员国、国际和区域标准组织的近 80 名代表出席了此次会议。尽管在前一天该地区还发生了地震，但这并未对会议造成影响。

ISO 代理秘书长凯文·麦金利 (Kevin McKinley) 介绍了 ISO 目前的最新活动进展，他强调 ISO 成员与 COPANT 成员之间合作紧密、关系稳固。与会代表们就如何帮助《ISO 区域合作战略》(目前正在审议中) 更好地考虑到各成员国的需求进行了深入探讨。

在以“质量基础促进贸易流通”为主题的研讨会上，凯文·麦金利秘书长展示了国际标准化流程管理最佳实践的案例。该研讨会由美洲质量基础委员会 (QICA) 主办，展示了诸多利用质量基础 (即法规、标准化、计量、认可和合格评定) 来落实世界贸易组织技术壁垒协定 (WTO/TBT)，促进国际贸易的成功案例。

下一届泛美标准委员会全体大会将于 2017 年 4 月 30 日至 5 月 5 日在加拿大不列颠哥伦比亚省温哥华市举办。作为 COPANT 和 PASC 的联合会议，该会议将由加拿大标准理事会 (SCC) 主办。2018 年的泛美标准委员会全体大会将在牙买加举行。



Photo: COPANT

## STRENGTHENING COOPERATION FOR SOUTH ASIAN COUNTRIES ISO 加强与南亚国家的合作

为加强与南亚地区成员之间的联系，ISO 与南亚区域标准组织 (SARSO) 签署了合作协议，旨在消除贸易技术壁垒，促进商品和服务在南亚的流通，代表着南亚区域合作联盟 (SAARC) 成员国的共同利益。该协议还为双方的互利合作奠定了基础，帮助促进 SAARC 各成员国标准的协调一致。

《ISO 与 SARSO 合作协议》中规定了 SARSO 参与《ISO 战略规划》、《ISO 发展中国家行动计划》及其年度实施计划等相关内容。此外，SARSO 还将鼓励其成员积极开展标准化经济社会效益研究、标准化能力建设、合格评定基础设施建设、技术援助、标准化及合格评定教育培训项目等工作。

去年，ISO 理事会正式认可 SARSO 成为代表南亚地区的区域标准组织。



会上，ISO 代理秘书长凯文·麦金利介绍了《ISO 战略规划 2016-2020》、服务标准化以及《ISO 发展中国家行动计划》的最新进展。ISO 驻新加坡办事处主任阿伦·莫雷尔 (Alan Morrell) 就《ISO 区域合作倡议》(REI) 做专题发言。PASC 鼓励其成员积极并持续参与 ISO 区域办事处的标准化活动，并让利益相关方了解标准化所能带来的价值与服务。

加拿大标准理事会 (SCC) 宣布将于 2017 年 4 月 30 日至 5 月 5 日在加拿大不列颠哥伦比亚省温哥华市举办下一届 PASC 大会，该会议将是 PASC 和 COPANT 的联合会议。



## ASEAN REGION TACKLES TRADE BARRIERS 东盟致力消除贸易壁垒

第 45 届东盟标准和质量咨询委员会 (ACCSQ) 大会于 2016 年 4 月份在新加坡举行，80 余名代表参加了此次会议。ACCSQ 负责监管东盟地区在标准、技术法规、合格评定流程 (STRACAP) 方面的合作事宜，以减少贸易技术壁垒，促进东盟和其他区域的贸易流通。

ISO 代理秘书长凯文·麦金利和 ISO 驻新加坡办事处主任阿伦·莫雷尔出席了此次会议，并强调应用国际标准可以促进商品在东盟地区及世界各地更好地自由流通。大会期间，ACCSQ 还与多个国家及地区的相关部门举行了会谈。

东盟经济部 (ASEAN Economic Ministry) 于 1992 年 10 月份成立 ACCSQ，旨在消除贸易技术壁垒，推动《共同有效优惠关税协定》的实施，打造东盟自由贸易区。2016 年对东盟来说意义重大，在《东盟 2025：携手前行》愿景文件的指导下，东盟进入了东盟经济共同体 (AEC) 发展的新纪元。

## ENGAGING THE ASIA PACIFIC REGION 第 39 届太平洋地区标准大会在印尼召开

第 39 届太平洋地区标准大会 (PASC) 及其相关会议于 2016 年 5 月在印度尼西亚巴厘岛举行。PASC 是加强和促进太平洋地区国家积极有效地参与国际标准化活动的良好平台。

此次大会由印度尼西亚标准化署 (BSN) 主办，来自 PASC 成员国、亚太实验室认可组织 (APLAC) 及亚太计量规划组织 (APMP) 等区域组织的代表们，以及 ISO、IEC 和 ITU-T 的高层领导参加了此次会议。

会上，ISO 代理秘书长凯文·麦金利介绍了《ISO 战略规划 2016-2020》、服务标准化以及《ISO 发展中国家行动计划》的最新进展。ISO 驻新加坡办事处主任阿伦·莫雷尔 (Alan Morrell) 就《ISO 区域合作倡议》

## EUROPE'S ACTION PLAN ON RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT 利益相关方齐聚欧盟为企业社会责任进言献策

2016 年 3 月，一场集合众多利益相关方的主题论坛在比利时首都布鲁塞尔召开，就欧盟国家的“责任型企业行为”这一议题展开讨论。超过 35 位来自各行各业的代表及利益相关方参加了此次会议。

欧盟委员会负责欧盟内部市场、工业、创业和中小企业事务的委员伊利兹别塔·别恩科夫斯卡 (Elzbieta Bieńkowska) 与欧洲议会议员理查德·豪伊特 (Richard Howitt) 宣布会议开幕。会上，来自 ISO、国际劳工组织 (ILO)、经济合作与发展组织 (OECD)、国际特赦组织及联合国全球契约组织的代表们分别做了报告。

欧盟委员会在欧盟国家积极宣传企业社会责任 (CSR) 这一理念，并鼓励企业遵循 ISO 26000 社会责任等国际指南和国际准则。同时，欧盟也在制定相关政策和行动计划以支撑这一行动。

CSR 常常被用来指代“可持续性”、“责任型企业行为”或者“企业和人权”等概念，正如欧盟委员会在其《CSR 战略 2011-2014》中所定义的那样，这些概念都指向同一个问题，即“企业要对其造成的社会影响负责”。

在为期一天的专题讨论会上，代表们积极思考，踊跃发言，提出了很多想法与建议。该论坛成为正式起草和实施 CSR 战略之前，欧盟委员会实施利益相关方共同审议流程的又一里程碑。



# Opening up trade with conformity assessment

## 合格评定助力越南开拓国际市场

文/凯蒂·伯德 by Katie Bird

在不断努力开拓新市场的进程中，越南在标准体系和合格评定现代化方面取得了重要进展。此举有望推动越南产品和服务进入国际市场，提高本国企业的竞争力。

技术法规应以  
国际标准为依据。

**检** 测、检验和认证（或者统称合格评定）都关乎如何建立信任，以确保产品安全并达到预期效果，法律法规得以遵守以及国际市场采购的产品互相兼容。

对渴望进入国际市场和加速贸易进程的越南来说，在合同评定方面的投入是非常重要的一环。自 2007 年起，越南相继加入世界贸易组织（WTO）和跨太平洋伙伴关系协定（TPP），目的是为越南的产品和服务开拓新的国际市场。越南国家标准机构越南标准与质量局（STAMEQ）局长陈文荣（Tran Van Vinh）在接受本刊采访时，阐述了国际标准在开拓国际市场中发挥的重要作用。

### 减少障碍

“迄今为止，越南国家标准采用国际和区域标准的比例已经超过 45%。”陈文荣说。“这表明了我们对世界贸易组织贸易技术壁垒协议（WTO/TBT）的承诺，同时我们相信，国际标准化工作有助于推动越南产品和服务进入国际市场，提高企业竞争力。”

尽管 WTO 成员国有权制定本国的进口产品法规（比如，许多国家可能希望通过制定规范来保护国民健康），但 WTO/TBT 协议的目的是：确保这些法规不会成为国际贸易的障碍。因此，该协议建议任何技术法规应以 ISO 标准等国际标准为依据。这将帮助保护各国不受歧视，同时出口国家也将遵循同样的要求。

但是，促进国际贸易和货物自由流通不仅仅是要采用统一的产品标准，还要让贸易伙伴了解该产品确实符合相关标准的要求，这一点非常重要。这时就需要用到合格评定。

### 准确可信

合格评定是表明产品、服务或系统符合标准要求的行为。通常，合格评定包括检测、检验和认证等活动，并由审计人员、实验室以及认证和检验机构执行。其中很重要的一点是合格评定的结果要令人信服。例如，我们如何知道实验室做到了准确无误？它是否与其他国家的实验室

实施这项合格评定政策  
的好处毋庸置疑。



Photo: STAMEQ

STAMEQ 局长陈文荣

采用了同样的方法？这个问题在跨国贸易中尤为重要。

ISO 制定和发布了许多标准，尽可能规范全世界各行业的合格评定活动。这些标准由合格评定委员会（CASCO）制定，被称为“CASCO 工具箱”。

例如，这些标准中最有名的一项标准是 ISO/IEC 17025，该标准明确了实验室开展检测和校验活动的相关要求。

使用这样的标准可以确保检测结果的可靠性，更重要的是，可以对不同实验室和不同国家的结果进行比较，避免出口和进口国家进行多次检测。

## 越南的进取之路

陈文荣解释说，到目前为止，CASCO 工具箱中的 29 项标准已经被采用为越南的国家标准，其中最受欢迎的是 ISO/

IEC 17025。“截至 2015 年 12 月，共有 966 家检测实验室和 88 家校验实验室通过了 ISO/IEC 17025 的认可<sup>1)</sup>，与前几年相比，越南合格评定机构的数量显著增加，”他说。

该标准的广泛采用与越南的政策有关。在越南，是否通过 ISO/IEC 17025 的认可是监管机构在选择哪家实验室开展国家检测工作时的重要参考依据，他补充道。此外，在越南，开展相关活动的合格评定机构和认可机构必须符合 ISO/IEC 17025 和 ISO/IEC 17011、ISO/IEC 17020、ISO/IEC 17021 和 ISO/IEC 17065 等相关标准的要求。

陈文荣说：“这些标准有两大益处。它们帮助合格评定机构提高自身能力，同时也为监管机构确保合格评定机构的操作是否符合国际规则提供了依据。”

实施这项合格评定政策的好处毋庸置疑，它将帮助越南产品轻松打入国际市场。■

靳吉丽 / 译

## 参与标准工作

合格评定标准对越南参与 CASCO 的标准制定工作起到重要作用。ISO 开展了一项支持和鼓励发展中国家积极参与 ISO 标准制定工作的新项目，在 ISO 的支持下，STAMEQ 参加了近期举行的 CASCO 会议。陈文荣认为，通过这次非常难得的经历，越南国家标准机构得以：

- 紧跟国际合格评定趋势并据此制定国家计划
- 制定新的国家合格评定计划，促进贸易流通
- 将国家和区域层面的经验上升为国际层面的经验

“在全球经济一体化的背景下，国际标准作为消除贸易壁垒、实现可持续发展的有效工具，其实际意义十分重大。”



1) 认可是指独立机构对符合国际标准要求的合格评定机构给予的正式认可。



# Things you should know about **laboratory test results**

## **检测实验室标准**

### 确保结果可信，增强客户信心

在选择实验室来开展检测、校验或测量工作时，必须确保它能提供准确、可靠的结果。因此，就需要 ISO/IEC 17025 标准以及其他条件来确保实验室具备合格的检测能力。

在贸易全球化的背景下，人们对产品和服务越来越难建立信任。现在政府部门以及私营领域的制造商、供应商、进出口商或者顾客等，都希望通过可靠的实验室来满足检测需求。而让实验室更具竞争力的第一步，也是最重要的一步是采用 ISO/IEC 17025 标准<sup>1)</sup>。

ISO/IEC 17025 旨在帮助任何领域的实验室提高其持续提供有效结果的能力。该标准有助于创造条件，满足技术需求，帮助企业树立信心。

但是，现实和理想之间仍然存在差距，检测结果如何才能令人信服呢？本刊就 ISO/IEC 17025 的重要作用采访了国际产品安全研究所所长赫伯特·朔恩（Heribert Schorn），该研究所是德国伯恩市的一所通过认可的检测实验室。他在本文中告诉我们树立信心需要哪些步骤。

**建立信任不是  
一蹴而就的事情。**

1) ISO/IEC 17025目前正在修订中，新版本标准预计将于2017年年底发布。



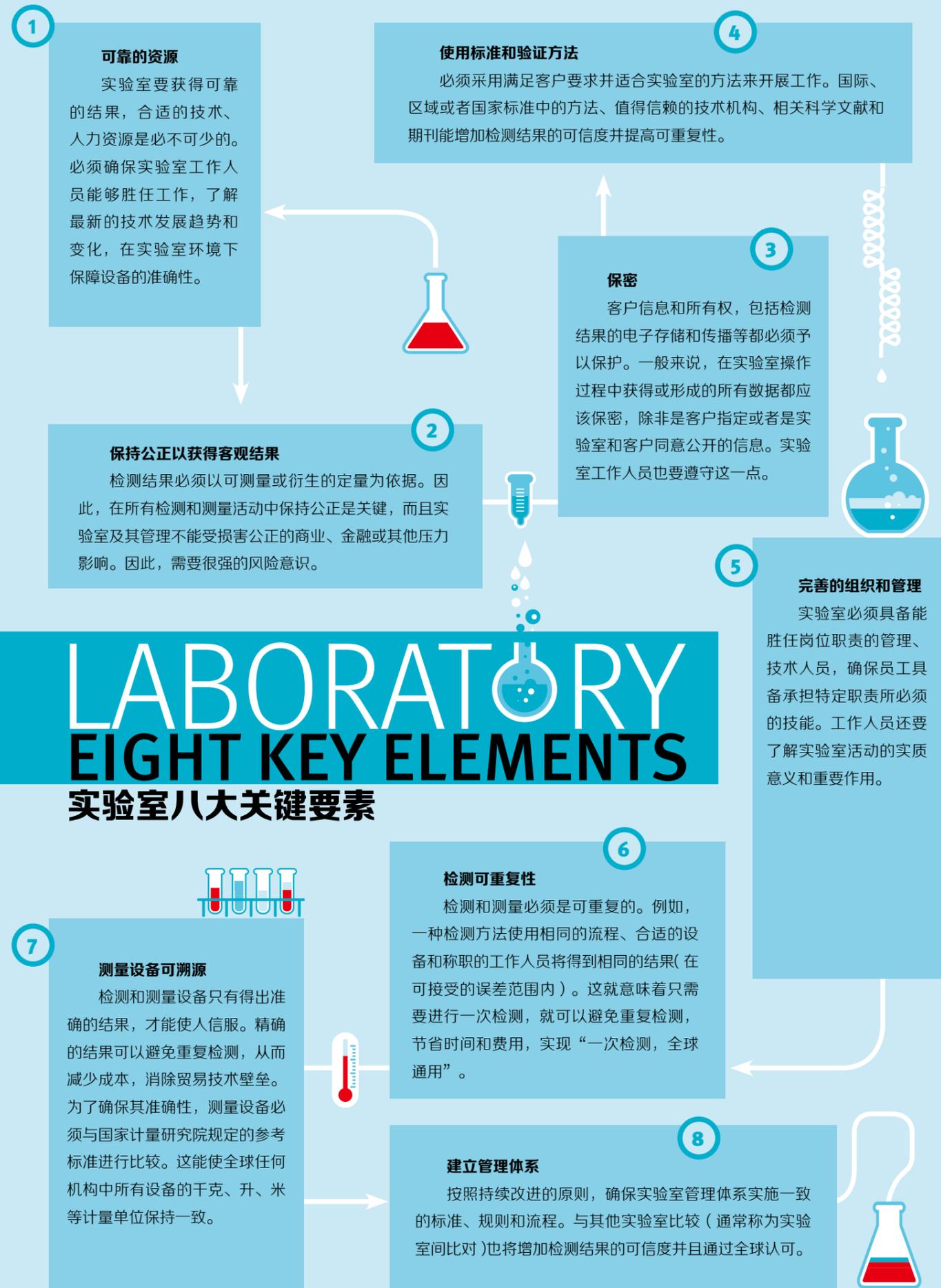
## 建立信任

对检测和测量结果的信任对产品安全和全球贸易增长至关重要。要让消费者、用户、公共部门和制造商相信实验室的检测结果，并坚信其与全世界任何实验室重复检测的结果一致，而且操作没有偏差，这时就需要用到 ISO/IEC 17025 标准。

该标准有助于任何领域和组织机构的实验室获得令人信赖的检测结果。实验室根据 ISO/IEC 17025 进行操作获得的检测结果，会不断增加送检企业对技术能力和员工的信心，最终对产品质量充满信心。

ISO/IEC 17025 主要包括八大关键要素，确保实验室所有者和管理者能以可靠的方式来运营。这些要素不尽全面，但反映的

## ISO/IEC 17025 主要包括八大关键要素。





## 采用ISO/IEC 17025 来赢得信任。

是有助于提高可信度的关键问题，这些问题直接关系到是否符合 ISO/IEC 17025 要求。

### 标准如何实施

建立信任不是一蹴而就的事情。要让人们相信其检测结果，这取决于实验室的日常操作水平和工作人员的能力。所以，实验室必须要有一套质量管理体系，而且要有认可该体系的工作人员进行维护并持续改进。

ISO/IEC 17025 是实验室获得认可和同行评估<sup>2)</sup>所需的主要标准，得到了全球企业、政府机构和监管部门的一致认可。该标准有助于实验室提高声誉，保证数据质量，展示技术能力。

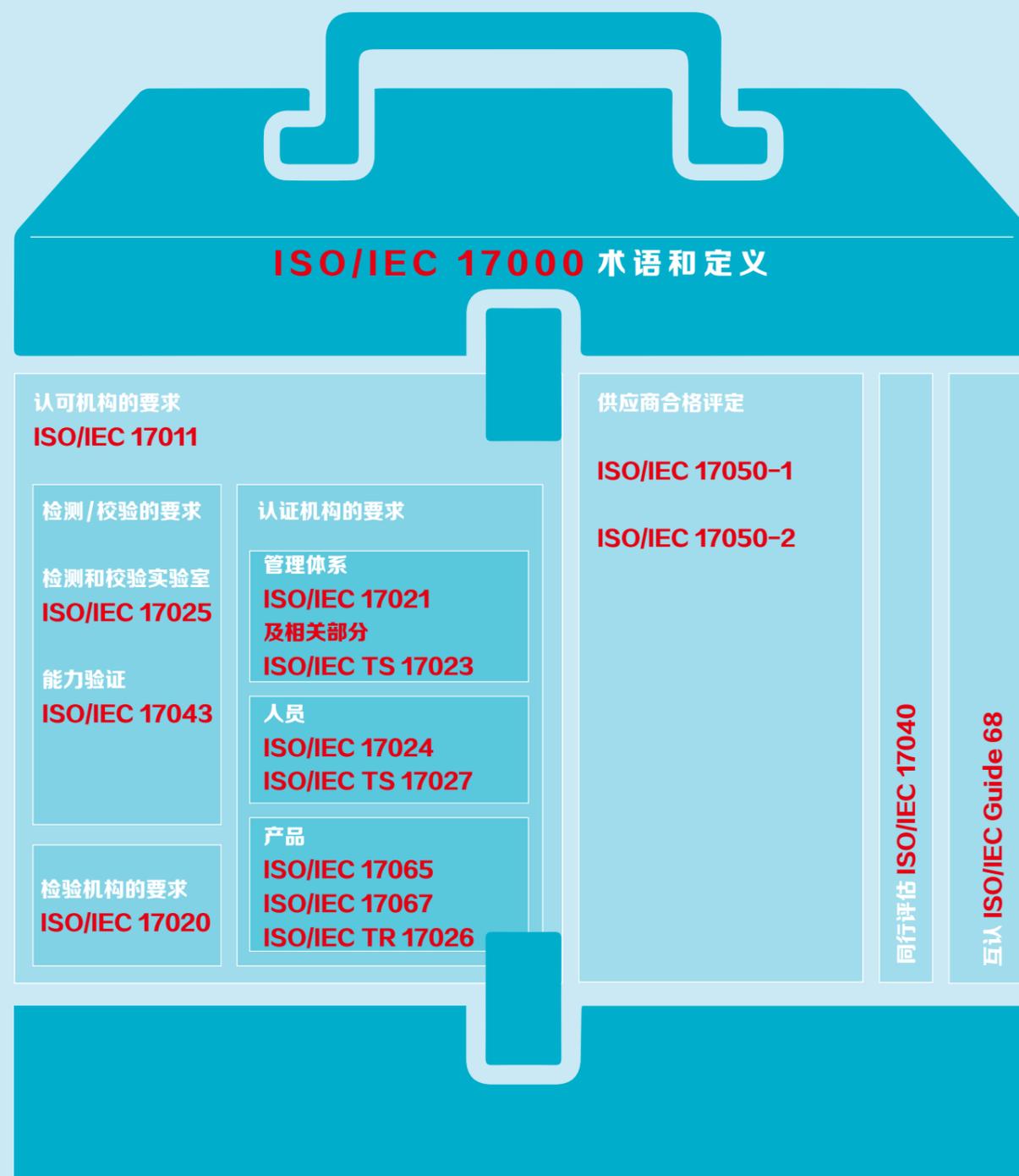
在其他因素都相同的情况下，如果能为产品或服务提供可信赖的检测结果，那么消费者购买的可能性就会高得多。但要想实现这个目标，就需要采用 ISO/IEC 17025 来赢得信任。■

靳吉丽 / 译

<sup>2)</sup> 实验室可以通过同行评估项目进行认可或审查，证明其符合 ISO/IEC 17025 (参见 CASCO 工具箱)。

## CASCO 工具箱 支持公共政策的合格评定工具

许多行业的监管机构通过参考“CASCO 工具箱”的国际标准和指南来规范如何进行合格评定。其中，许多国际标准是由 ISO 和 IEC 共同制定和发布的。



# Ecuador's anti-bribery crusade

## 厄瓜多尔的反贿赂之战

贿赂问题给许多国家和行业带来了巨大的商业风险。系统性贿赂的发生会减缓经济增长，抑制投资。如今，厄瓜多尔国家标准机构在铲除腐败的路上更进一步，确信该国未来将摆脱这种不诚实的行为。

### MEMBER EXCELLENCE

在厄瓜多尔，行贿或者受贿是违法行为，会被判处五年以下有期徒刑。然而，不仅在厄瓜多尔，在世界各地，贿赂仍然是侵蚀经济甚至危及性命的严峻问题。

对所有发展中国家、新型经济体和发达国家而言，腐败问题是经济、政治和社会可持续发展的一大主要障碍。总体来说，贿赂导致了效率下降和不平等的加剧。据估算，腐败的成本相当于全球 GDP 的 5% 以上（约合 2.6 万亿美元，世界经济论坛），每年用于贿赂的金额高达 1 万亿美元以上（世界银行）。

贿赂形式多样，小到酬谢交警来免除一张超速罚单，大到花重金赢得一项重要合同。最终，受腐败问题伤害最严重的仍是全球最弱势的群体。本文中，厄瓜多尔标准化协会（INEN）与我们分享了经验，讲述了如何通过全国性反腐工作部署来打造更加光明（减少腐败现象）的未来。

### 防止腐败

腐败是在公共和私营领域普遍存在的问题。腐败损害了人民主权，也因此破坏了民主的基础。如果由于腐败问题导致公民没有享受到基本的公共服务，那么国家最后会失去公信力和合法地位。因此，失望的公民可能会对国家感到厌恶、离开甚至移民他国，或者挺身而出反对腐败的政治和经济领袖。

近几年来，厄瓜多尔政府加大了反腐力度。该国政府进行了更加系统的工作部署，着力制定合适的政策措施以防止渎职。政府还成立了“反腐败法市政管理委员会”，把反腐作为一项重要工作。该委员会致力于调查、确认和区分腐败的各种行为，实施处罚并传播公共事务方面透明度的价值和理念（国会，1999）。该委员会由相关立法支持，负责协调不受政府管理的公共和私营机构的活动。根据《泛美反贪污公约》的规定，厄瓜多尔还在区域层面采用



Photo: INEN

INEN 首席执行官塞萨尔·迪亚斯·格瓦拉与撰写此文的同事们合影。

国际工具来建立消除腐败行为的机制。

### 标准方案

尽管厄瓜多尔采取了这些措施，腐败仍然是个重要问题。INEN 还为此提供了另一项解决方案来应对打击腐败的挑战。

2016 年，INEN 成立了对口技术委员会，更好地参与 ISO 37001 反腐败标准的制定。这为反腐败工作提供了权威的平台，该委员会意识到要让所有利益相关方都参与进来，同时反腐败工作需要达成全国性的共识，实现各项工作的协调配合。

今年年初，该委员会召开了第一次会议，来自公共和私营领域约 110 名代表参加了会议。会议根据“政府采购国家服务主席制”（SERCOP）的要求负责制定了《政府采购良好行为手册》。会议讨论了在厄瓜多尔公共、商业和民间团体实施标准的一系列议题，这些议题关系到机密和特权信息的使用和标准实施方面的培训。

反腐败方案和策略是集体努力的成果，INEN 希望继续加强这方面的工作。以 ISO 37001 标准中的最佳实践原则作为依据，厄瓜多尔希望在国内创建诚信、透明、公开和合规的文化。反过来，该标

准的实施则有望避免不良的道德、经济和政治问题阻碍国家发展。

### 赢得战争

毫无疑问，ISO 标准在帮助打击贿赂中起到关键作用，将成为厄瓜多尔以及全世界反腐措施的有益补充。ISO 37001 反腐败管理体系标准旨在帮助组织机构采取有效措施来防止和解决腐败问题，同时灌输正直、透明和诚信的文化。

ISO 37001 适用于所有的组织机构，无论组织的类型、规模和业务或活动性质如何，也无论它们是否属于公共、私营或者自愿性的非盈利领域。该标准将帮助组织机构确保实施合理、合适的措施来预防贿赂行为。这些措施包括：高层领导的重视、培训、风险评估、尽职审查、金融和商业管理、报告、审计和调查等。

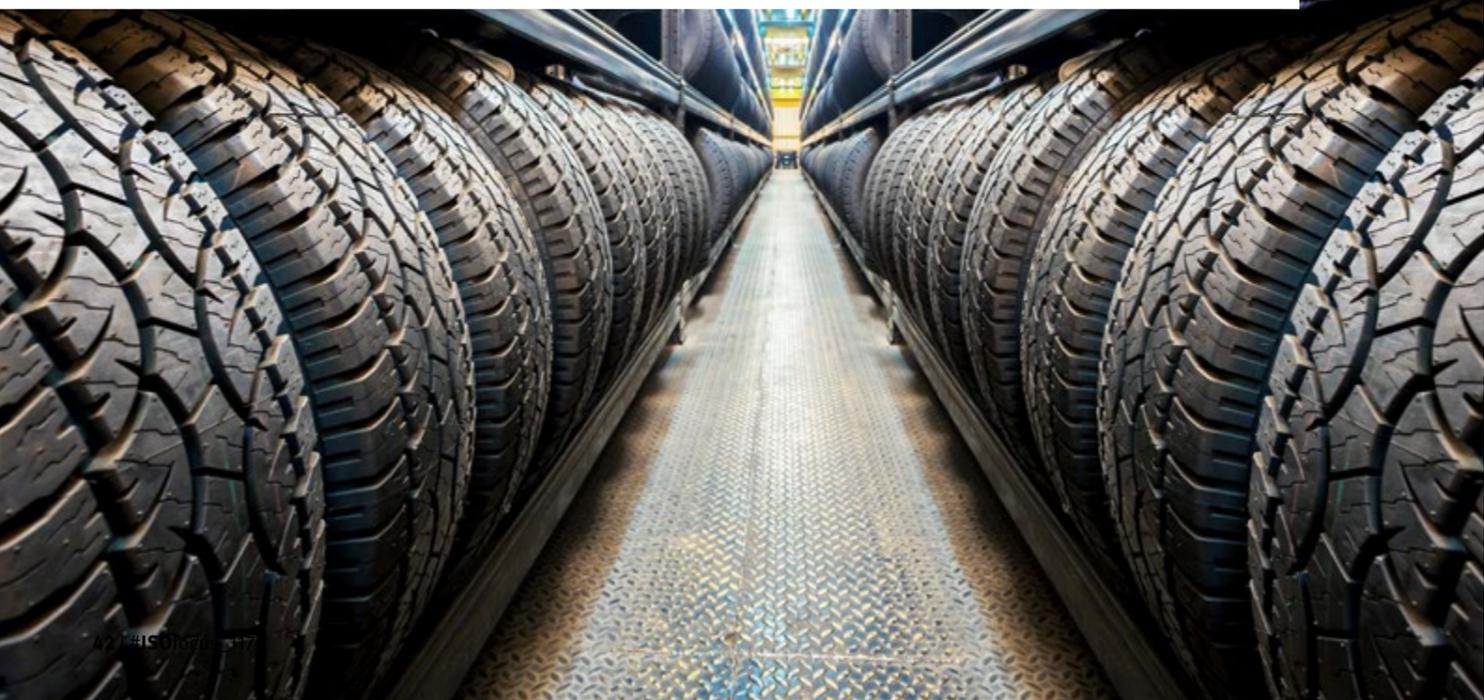
对厄瓜多尔来说，ISO 37001 标准为其加强全国反腐应对策略提供了新的方法。尽管该标准不能完全杜绝贿赂问题，但标准所提供的工具和制度可以大大减少贿赂带来的风险，帮助组织机构在贿赂发生时给予有效解决。■

靳吉丽 / 译



# What to expect when buying second-hand goods

## 二手交易 标准来护航



我们如何确定买来的二手水壶在使用时不会爆炸？的确，买二手物品有可能会带来一些糟糕的体验，但是 ISO/TS 20245 技术规范能让这些物品物尽其用，不会令人失望。

买二手洗衣机时，你可能不会介意机器上的划痕，但是肯定不能接受机器运行时漏水、甚至爆炸。不论是新的还是旧的，我们肯定期望买到的物品是实用、安全、合格的，能够持续使用一段时间。

不管是出于需要，还是为了挑战“消费主义”，近几十年，二手物品交易量成倍增长，尤其是在发展中国家和处于经济转型期的国家。但这难道就意味着我们要因为低价而向质量妥协吗？旧物品也应该像刚出厂的新产品一样，要满足消费者的预期，让消费者客观地了解其新旧程度。这就意味着，旧物品也必须符合质量、商品信息、使用要求等方面的标准，另外还应提供新旧程度等详细信息供买家参考。

因此，二手物品也应如新产品一样，不能存在健康、安全及环境等方面的风险，基于这个考虑，ISO/PC 245 项目委员会制定发布了 ISO/TS 20245 技术法规，为二手物品跨境贸易设置了最低的筛选标准。ISO/TS 20245 规范了二手物品交易这个难以管控的市场，让成千上万吨本该废弃的二手物品物尽其用。

《ISO/TS 20245：二手物品跨境贸易》于 2014 年发布，是全球首项关于不同国家之间交换、捐赠、售卖及交易商品的技术法规。它规定

了如何根据物品的状况来定级、评估和分类：A（优）、B（良）、C（一般）、D（差）。这些衡量标准常常被进出口企业或政府用于对过境和入境的二手物品进行筛查，保护环境以及消费者的权益。

本文中，ISO 二手物品跨境贸易项目委员会（ISO/PC 245）主席雷·达尔梅吉（Rae Dulmage）向我们讲述了为什么消费者可以放心地购买二手物品。

**ISOfocus: 随着二手物品交易市场的兴起，我们需要采取哪些措施来维护消费者权益？**

**雷·达尔梅吉：**每天都照镜子，你很难感觉自己在变老。同样的道理，每天都使用的物品，你也不会觉得它在老化。在使用数年之后，割草机可能要尝试五次才能启动；礼服也渐渐失去质感；电脑运行速度也慢了下来。如果这些物品是我们从二手商店或者电子商务网站（如：亚马逊、易趣）上买来的二手货，即便它们有一点破旧、不合格甚至存在安全隐患，我们还是会因为价格低廉无视这些危险，最终买下来。

在决定是否购买之前，消费者和经销商都应该仔细了解一下二手物品的使用年限以及新旧程度。作为消费者，我们更应该注意以下几点：是



否过度使用，维修记录，磨损及老化情况、是否操作不当等。我们还应要求卖家提供物品的使用手册、售后服务记录、召回信息等。对于关系到人身安全的物品，最好不要选择二手货。

以下几个问题可以帮助你们判断某二手物品是否值得购买。我要拿它做什么？我期望它能用多久？不要轻易相信别人的描述，一定要仔细查看物品。最重要的是要找一个信誉度高、了解物品真实情况的经销商。最后，还需要遵循 ISO/TS 20245 技术法规的原则。

### **国际标准如何帮助消费者辨别不安全、有危害的二手物品，从而保障他们的权益？**

在二手市场里，消费者们可以买到他们承担不起的彩电、冰箱、电脑、手机等物品，这就催生了一批特殊的消费群体，我们需要保障他们的权益，避免他们买到不合格、不安全的二手物品。

就这点来说，国际标准可以帮助消费者辨别那些不安全、有危害的二手物品。国际标准为消费者提供了一系列基于共识的国际性可衡量的准则，帮助其评估二手物品，有效规避安全及健康方面的风险。很多国家和组织都采用了相关的国际标准，帮助消费者从鱼龙混杂的二手交易市场中甄别出那些值得购买的物品，促进二手市场健康有序发展。

### **ISO/PC 245 的工作如何提升消费者对二手市场的信任与信心？**

目前，二手交易市场有很多优秀的协会和组织，他们在管理二手物品交易方面有丰富的实践经验。当然这种现象并不普遍，而且往往受地域限制。ISO/PC 245 的工作就是推广这些好的实践经验，使它们被广泛接受和采纳。一旦如此，那么消费者对二手市场的信任和信心将大大增加。所以，各方的支持对 ISO/PC 245 的工作十分重要。

为了评估 ISO/TS 20245 的实施效果如何，ISO 做了一项网上调查，收集用户的使用意见及改进建议等信息，这些建议将纳入 ISO/TS 20245 的修订中。



ISO 二手物品跨境贸易项目委员会 (ISO/PC 245) 主席 雷·达尔梅吉

**消费者会因为  
二手物品价格低廉  
而忽视一些  
安全隐患。**

### **通过网上调查收集到的反馈信息将对 ISO/TS 20245:2014 的修订产生哪些影响？**

虽然收集到的信息有限，但通过这些反馈，我们意识到要将国际产品代码以及《巴塞尔公约》纳入考虑中，《巴塞尔公约》是管控有害废弃物越境转移的国际公约。经过反复讨论，我们决定扩大 ISO/TS 20245 的适用对象，不仅涵盖消费品，还包括其他各类产品。

此外，《ISO/IEC/ITU/UNECE 电子商务谅解备忘录》的成员们也给我们提出了一些非常实用的建议。作为世界各国促进电子商务贸易，推动标准化协同发展的良好平台，该备忘录让那些有待解决的、存在分歧和重叠的领域得以凸显。

另外一条实用的建议就是制作一份产品清单。鉴于循环经济的发展（循环经济是一种非传统的经济模式，建立在资源回收和循环再利用基础上），ISO/TS 20245 必须将产品的整个生命周期纳入考虑之中。到目前为止，用 ISO/TS 20245 来规范哪类产品，完全是由用户自己决定。

### **全世界上百万人都在购买二手物品，标准将如何发挥其管控及监督作用？**

如果我们利用产品生命周期的方法，为二手物品、废弃物品、只用过几次的旧物品以及可持续性产品制定出相应的标准，那么将带来以下好处：第一，人们会意识到不安全的物品必须要以点对点的方式谨慎处理，因此他们不会将不安全的物品随意丢弃在路边、运到别处或者送到回收中心；第二，这也方便我们更好地处理二手物品，同时也增加了可持续性。

ISO/PC 245 希望 ISO/TS 20245 在修订之后能被更多国家和地区采用。如果国家能将 ISO/TS 20245 作为进口条例的一部分并强制实施，如果组织机构能在购买或处理相关产品时遵循 ISO/TS 20245，如果慈善团体在运营时能严格遵守 ISO/TS 20245，那么不安全、不可靠的物品将渐渐从市场上消失，并能得到妥善处置。对消费者来说，他们买到的二手物品也将是安全耐用、物有所值的。■

李慧星 / 译

# The price is *right*

## 价格不用猜

随着价格意识的提高，对比同类产品的价格，在知情的情况下选择购买，这是消费者的权利。但是面对商场货架上琳琅满目、包装和规格各不相同的产品，做出这一选择可不是件容易的事情。为了解决这个问题，ISO 正在制定一项关于产品单位定价的标准。



如今，进入一家零售店购物时就像走入了丛林之中。同一种商品有各种各样的包装、重量和规格，要想比较这些商品的价格简直困难重重。穿梭于这样复杂多样的商品丛林里，消费者能衡量价格的唯一方法就是比较商品的单位定价。例如：250 毫升的盒装牛奶售价 1 美元，因此容量为 1 升的盒装牛奶售价应为 4 美元。但是，单位定价并未得到广泛应用，即使有的商品标明了单位定价，也往往不易被察觉或者与数量不匹配，这让单位定价失去效力。

解决这个问题的关键是统一标准。ISO 新成立的单位定价指南项目委员会（ISO/PC 294）正着手制定单位定价标准，确立指导方针和原则，方便零售商和消费者有效使用。本刊邀请了 ISO/PC 294 主席约翰·费尔班克（John Furbank）先生，一起探讨了单位定价目前在市场上的使

用情况，以及新的 ISO 标准如何帮助单位定价更广泛地应用于市场。

**ISOfocus: 目前单位定价已经被广泛使用，在某些国家，使用单位定价甚至是法律或法规要求。既然如此，为何还要专门成立一个项目委员会呢？**

**约翰·费尔班克:** 我们都知道目前全球包装完好售卖的产品越来越多，而且很多跨国的零售连锁企业在其所有的商店中采用统一的标价体系。因此，大家一致认为，国际标准不仅能保证同一地区采用一致的标价方式，还能为政府或企业引入单位定价体系提供相关指导。

目前，单位定价的使用还不规范，有的国家强制使用，而有的国家则自愿使用。在有些国家，单位定价很少被使用，

**单位定价能帮助消费者在知情的情况下做出购买决定。**

但在加拿大、美国等国家，使用单位定价是部分地区的法律规定。即使在一些使用单位定价的地区，消费者在比较过程中也存在一定的困难与不便，比如：单位定价与售价不符、商店内的价格信息不统一等，这些都容易给消费者造成困扰。

单位定价能帮助消费者选出性价比最高的商品，尤其在同一商品有不同规格的时候，例如：95 克的金枪鱼罐头售价 1.99 美元、145 克售价 2.75 美元、185 克售价 3.69 美元。

国际标准的价值体现在：它能为法律法规的制定提供最佳实践方面的指导；企业通过采用国际标准制定出更好的、便于使用的单位定价体系。

单位定价能帮助消费者通过比较同一品牌的商品或不同品牌的商品之间“单位数量的实际价格”，在知情的情



ISO 单位定价指南项目委员会 (ISO/PC 294) 主席约翰·费尔班克

## 事实表明， 长期来看消费者 可以节省开支。

况下做出购买决定，节省花销。另外，消费者省下来的钱还能用来购买更多的商品。

国际标准对那些已制定相关法规的国家也大有裨益，如欧盟国家、美国、澳大利亚等，因为零售商可以自愿采用部分标准来提高其单位定价的质量，同时也有助于完善现有法律规定或指南。

最后，标准还能让消费者了解如何有效使用单位定价，这也是目前消费者所不具备的能力。

### 单位定价标准化如何使消费者获益？随着零售商对定价单位进行调整，消费者会面临商品涨价的风险吗？

标准的目的是为了规范最佳实践，主要通过明确以下几个准则来实现：

- 公开标明产品的单位定价
- 设计手写、打印或电子的产品信息标签
- 指导消费者如何看懂单位定价信息

将单位定价融入超市、五金店或药店的现有标价体系中并不需要花费多少钱，因为单位定价模块可以嵌入现有的计价软件中，然后单位定价也可以通过商用打印机打印在货架标签上。

事实表明，长期来看消费者可以节省开支。我确信，当消费者知道哪一家商店或哪一种品牌的价格最低时，那么他们在买诸如谷类、面粉、白糖等基本用品时就会节省一部分钱。当然，也有一部分消费者仍然会选择那些他们中意的厂家或供应商生产的产品，哪怕价格会稍微高一些。但重点是，向消费者展示价格信息可以帮助他们做出购买决定。举个例子，大包装洗衣粉可以用两周，小包装的可以用一周，购买一份大包装可能比买两份小包装要更划算，但如果没有单位定价这种衡量单位，很难将两者进行比较。

### 这项标准对零售店有何影响？其产生的“涓滴效应”给消费者带来哪些益处？

这项国际标准的目的是：鼓励零售商在制定并执行其单位定价方案时，参照最佳实践的做法。我相信，有效的单位定价体系能鼓励消费者对关心他们利益的商店更加信任，从而增强零售商的竞争优势。反过来，也能增加顾客满意度，提高商店声誉，打造顾客至上、商品

性价比高的良好形象。

此外，利用该标准在价签的放置位置、可见性及布局等方面的指导，零售店在制定相关体系时能降低设计和研发成本。更便于查看的标价能增加零售商店品牌的吸引力。

### 您觉得这项标准会被广大的消费者、零售商以及监管机构所接受吗？

各国乃至全球的消费者维权组织都非常支持该项标准的制定，比如国际消费者协会（Consumers International）就是 ISO/PC 294 的联络组织。这项标准预期会促进商品贸易，加强零售商与消费者互动，我相信监管机构和零售商都会充分认识到该标准的价值。

### 从长远的角度来看，您对这项标准有何期待？该标准会给行业带来哪些改变？

很多跨国零售连锁企业在不同国家或地区的商店采用的都是一样的标价体系。该标准鼓励连锁企业为不同国家或地区量身制定出合适的标价体系。这样一来，消费者可以对相邻两家商店的商品进行单位定价比较，这也增加了商店之间的竞争。

我相信，这项国际标准将促进相关法律法规的完善，这对消费者和零售商都有益处。在有些已经具备相关法律法规的国家（如澳大利亚），该标准能帮助发现法律法规的不足之处，并完善价签内容、优化放置位置、提高其可见性。另外，消费者还能通过该标准学习如何正确利用这些信息。

反过来，对于那些还没有应用单位定价体系的国家来说，该标准能提供相应的指导，帮助他们制定出对消费者及零售商都有效的、实用的单位定价方案。■

李慧星 / 译

