



#116

focus

Your gateway to International Standards

the service *economy*

服务经济



ISOfocus May-June 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,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 | Garry Lambert, Clare Naden
美术编辑 | Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa
翻译 | Alexandra Florent, Cécile Nicole Jeannet,
Nicolas Roy, 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) 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

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。
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。

ISO中央秘书处和中国国家标准化管理委员会(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



本杂志使用FSC®
认证纸张印刷。



24



16



40



32

#116



46

ISO focus

May-June 2016

2 标准推动全球服务市场发展

听听ABBS总裁戴安·罗德里格斯的想法

4 ISO & 联合国可持续发展目标

#SDGWednesday社交媒体活动

6 标准相助 微笑服务

为第三产业制定解决方案

16 标准使管理咨询服务更上一层楼

使用国际标准速见成效

22 标准为您服务

ISO服务标准一览

24 标准促进服务贸易

消除贸易壁垒,构建服务贸易

32 阳光沙滩 碧海蓝天
感受西班牙的优质旅游服务

甘地亚为您提供最佳度假体验!

36 用心传递服务 管理创造价值

欧洲最大的市议会实现优质公共服务

40 ISO 55001标准构筑商业底线

为何生活质量服务是索迪斯公司最好的资产

46 中国欢迎ISO大家庭共聚北京

敬请期待第39届ISO大会



buzz

30-31 ISO庆祝第100次理事会会议
ISO 50001 能源管理卓有成效
“国家标准化战略培训会”在卢旺达召开
ISO加强亚太地区标准化工作



Photo: ABBS

戴安·罗德里格斯 (Dianne Rodrigues)
安提瓜和巴布达标准局 (ABBS) 总裁

SERVICE STANDARDS for open

无论对发达或发展中经济体来说，服务业都占据了最大的比重，也是多数“有形”产品生产过程中的主要投入要素。数十年前还不是这种情况，当时把服务业纳入多边贸易体系的提议遭到了反对，很多国家担心“规则”不仅会破坏自身追求实现政策目标的能力，还会限制自身实施监管的权力。然而，服务贸易总协定 (GATS) 的签署“在规则和市场准入承诺框架内确保高度的灵活性”，成为服务业发展的一座里程碑。如今，工业领域风头不再，服务业被公认为发展更迅猛、创利更丰厚的增长点。

同许多小型的发展中岛国情况类似，安提瓜和巴布达经济发展的驱动力来自于服务业。旅游业及相关服务业收入占全部外汇收入的 85%，对 GDP 贡献率超过三分之二。为推动经济发展，政府正寻求加大在尼基 (niche) 市场的投入，包括但不限于旅游、国际金融服务、离岸教育与信息通信技术等。这些都属于发展迅速且不断变化的服务业领域。ISO 推行的成员权利试用计划 (New

如今，服务业是全球经济发展中增速最快的领域，关系着全球范围内的生产、就业与贸易，对全球生产总值 (GDP) 的贡献比重超过三分之二。

标准推动全球服务市场发展 global markets

Rights Pilot Programme) ¹ 让安提瓜和巴布达得以参与并影响到诸如旅游、管理咨询和质量管理体系等国际标准的制定。

服务贸易属于前沿领域。服务提供商需要持续满足和预测顾客要求，始终如一地为顾客提供“最满意 (right the first time)”的服务——避免返工或更换。“服务经济”的发展进一步强化了对标准的需求。

随着全球服务业的重要性日益显现，ISO 计划于 2016 年 6 月在瑞士日内瓦举办专题研讨会，了解各利益相关方关于服务业国际标准需求的看法。

研讨会旨在探讨如何利用 ISO 标准来设计、评估和衡

量使企业和消费者均可受益的卓越服务。会议成果将帮助服务领域在努力满足顾客需求和预期的同时，实现诸如社会责任、卓越服务、建立协作 / 共识、可信性与服务能力等核心价值。

毋庸置疑，标准化将为服务领域增强竞争力和市场准入提供支持——从而促进服务领域更好地推动经济增长与发展。服务业标准将有利于提高服务业的透明度和可比性，提升可信性与有效性，持续改善服务效率和质量。服务标准也将增强该领域消费者和服务提供商的信心。

服务业对全球经济与贸易具有多方面的促进作用，因此为服务商提供一个“标准平台”非常必要，使他们在提供优质服务的同时，也能保障服务产业的创新、技术转移和市场区分。还有什么平台比 ISO 更有利于持续改进呢？■

1) 2013年，ISO理事会决定通过“会员权利试用计划”，旨在使ISO成员结构更加包容、更加简便。这项计划允许ISO的通讯成员和注册成员以P成员身份参与至多5个ISO技术委员会的标准制定工作，拥有发言和投票的权力。

孙加顺 / 译

SDG 2

包装和标签

食品安全管理



产品质量



可溯源性

食品

SDG 3

医疗效率

医疗器械质量



手术器械

医疗安全实践



医疗

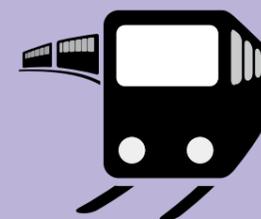
SDG 11

城市指标



智慧社区基础设施

智能运输系统



灾难管理

智慧城市

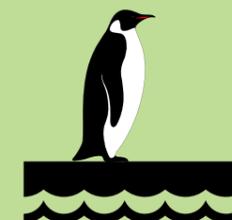
SDG 13

环境管理

环保标签及环保声明



量化温室气体排放



气候行动

气候变化

SDG 6

废水再利用

水服务



高效灌溉



水足迹

水资源

SDG 9

创新管理



先进技术

便利性及易用性

可持续建筑



基础设施

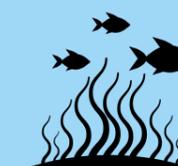
SDG 14

海上风电能源



海洋环境保护

船舶垃圾管理



海洋

SDG 7

建筑能效

能源管理



智能电网



可再生能源技术

能源

SDG 10

社会责任感

打破贸易壁垒



消费者保护

职业健康安全



最佳实践

SDG 15

环保产品评估

农林业可持续机械



木制品监管链



生物多样性

ISO & 联合国可持续发展目标

2016年，联合国发布了全球未来十五年的可持续发展目标（SDGs）。那么 ISO 标准将如何推动目标的实现呢？为此，我们从今年二月份开始，举办了一场以 #SDGWednesday 为主题标签的全球社交媒体活动。

在连续十周的活动期间，我们每周三都会在社交媒体上发布一张有关可持续发展目标的信息图，以提高大家的认识。每张图片都通俗易懂，而将十张图片拼在一起，我们对 SDGs 的认识会更加全面。

Service with a smile, thanks to standards

标准相助 微笑服务

文 / 格雷·兰伯特 by Garry Lambert

随着服务业超越工业成为从业人口最多、对 GDP 贡献最大的全球性产业，这一领域对标准的需求更加迫切。ISO 在一进程中发挥着重要的作用。



可能你是服务供应商，身处于世界经济中体量最大的服务领域，这个在 2014 年占全球 GDP 总量超过 70%、约合 55 万亿美元（世界银行 2015 发展指数报告）的庞大产业。但你肯定是服务的消费者——想想每次理发、看病、预订假期、选择餐厅、上培训课、打电话或咨询商业顾问，你都处在服务产品的消费端。这个领域正在蓬勃发展。例如，不久前我们还不知道的电子银行和电子购物等在线服务，如今已成为许多人生活中重要的一部分。

服务经济的浪潮已经席卷了大型的国际组织，比如航空公司、银行、保险公司、电信运营商和连锁酒店，还有数以万计小型的本地服务企业，比如餐馆、洗衣店和牙医诊所，乃至

无数的公对公服务供应商。

毫无疑问，服务业或“无形”商品产业，在多数发达国家和发展中国家，已经超越了工业领域的发展，成为全球经济增长最快、就业人数最多的领域。服务业或“第三产业”的本质特征是提供服务而不是产品，无论在制造、农业、渔业还是矿业领域。我们可以把“服务”定义为：商家与顾客之间至少一项无形经济活动的结果。

即便工业领域也正面临着“服务化”理念的冲击，许多制造型组织在产品生产环节建立服务部门，来创造全供应链的增值服务，保持企业竞争力。制造商们意识到，仅仅生产产品已远远不够，如今必须围绕这些产品来销售解决方案和服务，来满足客户的预期。

增长超越工业

从全球各经济体到许多小微企业，情况基本一致——服务业的发展速度超过了工业领域。根据美国数据统计，2015 年服务业为就业增长贡献了 95% 的比重，预计到 2018 年，服务业就业有望占就业总量的 79% 左右。《金融时报》的一篇文章指出，服务业在去年首次超过中国经济总量的一半，并且被视为弥补制造业下滑的关键增长点。另据联合国贸易与发展组织（UNCTAD）发表的报告称，2009 年至 2012 年，服务业为非洲贡献了近一半的国民产值，并以全球平均速度的两倍持续增长。在此期间，服务业成为非洲 54 国中 30 个国家经济发展的主要增长点。

欧洲情况也是如此，欧盟 28 个成员国超过 70% 的经济活动来自服务业。据欧盟委员会（EC）表示，这也是欧洲优先考虑推动服务市场一体化的原因，旨在帮助跨境服务供应商消除贸易壁垒，为企业经营提供更便利的条件。

“欧盟委员会认为，企业和专业人士在欧洲统一市场内从事跨境业务时仍然面临许多困难。职业规范方面存在较大的差异和不一致，服务行业存在不必要的监管壁垒，对于服务业的组织机构应该满足的要求不够明晰。然而，标准化能够有效提高产品安全，促进产品贸易。标准化在支撑服务业发展所具有的潜力才刚刚显现，”欧洲标准化委员会（CEN）服务业战略专家组主席哈维尔·加西亚·迪亚兹（Javier García Díaz）表示。

标准很重要

根据当前的数据统计，全球范围内正在掀起一场服务业的革命，这场足以影响整个产业发展方向的大变革也面临着自身的一系列挑战。服务国际贸易正在推动发达与发展中国家的经济增长，随之而



“服务”可以定义为商家与顾客之间一项无形经济活动的结果。





来的是任何大规模市场扩张都必然面临的危险处境——缺乏管控、剥削消费者、不透明、质量差、效率低、实际业务存疑以及其他阻碍提供优质服务的情况。

伴随这样的增长态势，服务业领域急需制定标准来规范良好实践，鼓励持续提升服务品质，建立消费者信心。服务标准能够减少低质服务的商业成本，减少顾客投诉。标准为信任与安全提供支撑，确保符合法律法规条款，为消费者提供保护。

方法更统一

发展迅速的服务业及其对标准的紧迫需求，让全球不同国家和地区都开始制定并采取许多不同的方法。ISO 则响应欧盟、世贸组织 (WTO) 等其他组织的呼吁，从国际层面上着手统一与协调这一领域的标准化工作，旨在消除不必要的贸易技术壁垒 (TBT)。

WTO/TBT 协定是推动产品贸易的主要驱动要素，根据协定条款，政府有义务采用国际标准来提升国际范围内法规监管的一致性，提高生产效率，促进国际贸易，并积极鼓励这方面国际标准的制定。针对服务业，WTO 服务贸易总协定 (WTO/GATS) 也秉持类似的原则，要求其全部 140 个成员经济体都要针对相关标准的实施等方面制定“具体承诺表”。

服务业标准

ISO 与 CEN 率先启动服务标准的制定，其中包括横向标准，即具有服务业广泛适用性的标准，与纵向标准，即应用于具体服务领域的标准，包括旅游、金融、市场调查等。

“CEN 在服务标准制定方面经验丰富，而且有明确的政策支持利用标准化提升区域市场的服务质量，例如，第 1025 号欧洲标准化法

规 (1025/2012) (旨在完善欧洲标准化体系，授权 CEN/GENELEC 同时制定产品与服务业标准)，还有欧盟近期发布的提案“市场一体化升级：为人们和商业创造更多机会”也提到了组织欧盟、相关行业、欧洲标准化组织和标准化领域共同建立“标准化联合倡议”的计划，”哈维尔·加西亚·迪亚兹表示。

他说，这些倡议计划的核心就是实现现有合作基础的现代化，加速制定相关标准。根据这方面的需求，欧盟发布第 517 号命令 (M/517)，要求制定横向标准来规范所有服务类型，包括采购、合同与绩效评估等。

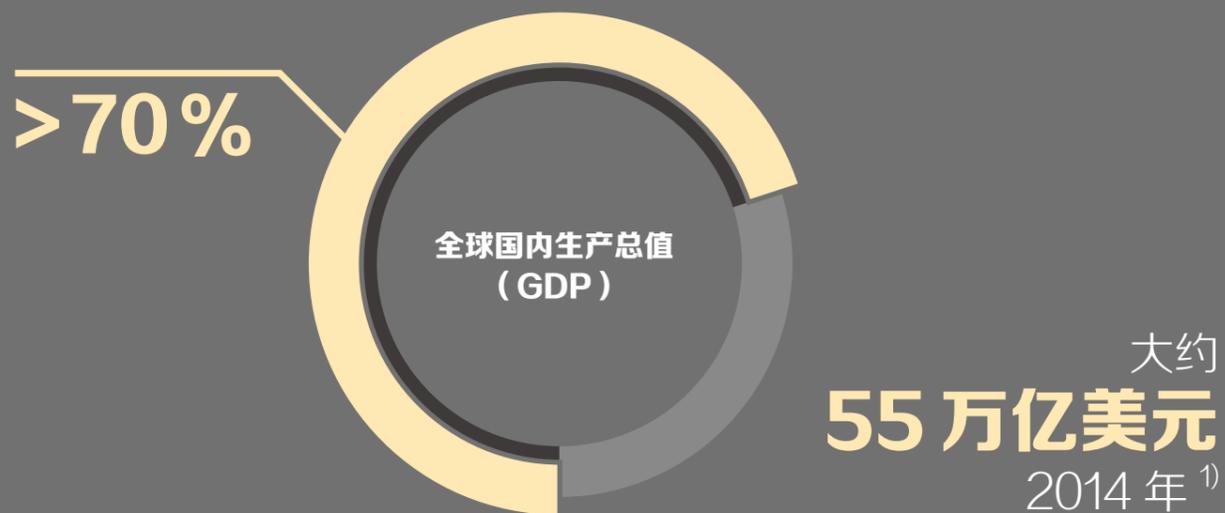
ISO 非常重视

制定服务业标准，确保标准积极推动服务业全球化发展，这是 ISO 在其发展规划 (ISO Strategy 2016-2020) 中的重点内容之一。这份规划着重强调了 ISO 的主要战略方向，其中一个关键目标就是消除全球范围内的壁垒和偏见，确保 ISO 国际标准通行全世界，服务政府、企业和社会。



服务业数据统计

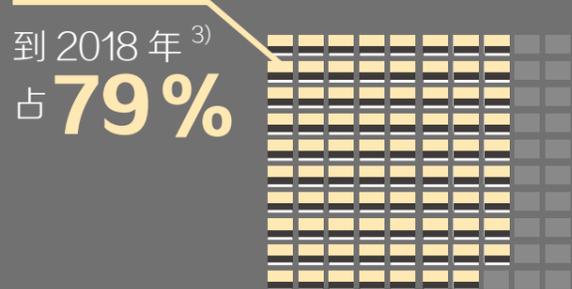
服务业正在蓬勃发展。例如，电子银行、电子购物等在线服务不久前还闻所未闻，如今却成为许多人生活中重要的一部分。今天，服务业成为世界经济中规模最大的产业：



创造就业岗位



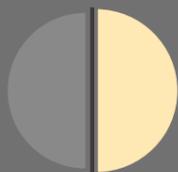
就业总量预估



经济与生产力统计

非洲

占非洲大陆产值的一半⁴⁾



欧洲

超过欧盟 28 个成员国经济活动总量的 70%⁵⁾



来源：
1) 2015 世界银行发展指数
2) 美国供应管理协会
3) 美国劳工统计局
4) UNCTAD
5) 欧盟委员会

现在这个话题引起广泛关注，因为大家都在考虑如何利用 ISO 国际标准，将其作为推动国际贸易的重要手段。ISO 针对具体服务领域已经发布了 700 余项国际标准，并且制定了 ISO/IEC 第 76 号指南来解决消费者问题。这份指南支持标准制定者列出一系列事关消费者权益的问题清单，包括孩子、老人、残障人士以及来自不同民族和文化背景的人士的实际需要，从而为某类具体的服务准备相应的标准。

“76 号指南是从消费者的视角出发，旨在帮助参与标准制定的企业代表更好地理解消费者需求，帮助他们重点考虑那些在制定服务标准时可能不重视的事情。因此，通过实施指南，可以制定出适用性更广、质量更高的标准，” ISO 消费者政策委员会服务工作组 (ISO/COPOLCO Services Group) 联合召集人阿诺德·品达 (Arnold Pindar) 说。ISO 于 2016 年 6 月 13 日至 14 日在瑞士日内瓦召开了“ISO 标准为全球服务业提供解决方案”研讨会，吸引了来自 WTO 和 ISO 成员组织机构的积极参与，体现了服务业标准化在世界范围内的巨大发展潜力，着重探讨了所有相关利益方关于 ISO 标准支撑服务业的需求和预期，包括企业、消费者、政府和发展中国家等。这次会议关注 ISO 国际标准如何有效帮助设计、评估和衡量卓越服务来造福企业和顾客。

ISO 和服务业标准领域不断发展，本期杂志聚焦对全球来说意义重大的服务产业，密切关注 ISO 相关技术委员会的工作进展，详细了解如 IT 服务管理、咨询、旅游和培训等行业标准制定情况。

挑战重重

除了要实现组织专家及时地制定合适的标准这一首要目标，ISO 服务业标准技术委员会的大多数工作是解决服务市场面临的主要趋势和挑战。加西亚·迪亚兹根据 AFNOR 近期发布的报告指出该领域面临着下列难题：

- 服务交付方式的转变：比如“B2B”或“B2C”，当地或离岸，面对面或电子虚拟等。同时也出现了新的商业模式，如协同经济等，推动服务供应商不断创新。
- 技术与组织的复杂性增加：包括将配套部门与活动相关服务进行外包，改进内部流程与其他服务进行标杆比对（衡量与评估）等。
- 以用户为导向的趋势凸显：比如，考虑不同用户具体需要而提供定制化体验的需求增加，针对相关服务需要提高信息透明度。
- 人力资本的发展：比如，服务人员需要具备新的技能，组织机构希望达到更高的客户满意度。
- 数字化技术的影响：极大地影响到每个活动领域，让上述所有挑战难度更大，提供了诸如“大数据”之类的工具，推动了数据捕捉与使用，以更好地理解 and 定义顾客预期。

效益显著

尽管这份报告还指出，服务供应商在改善市场定位、业务绩效、服务商—供应商关系与服务商—客户关系等方面面临着不少挑战，加西亚·迪亚兹引用 Technopolis Group 于 2011 年完成的

一份关于服务标准实施及其对服务供应商和用户影响的研究表示，实施服务标准可以带来不少好处。研究成果如下：（根据调查对象的人数比例排序）

- 为顾客提供更好的服务质量（95%）
- 提高顾客满意度（89%）
- 定义/术语协调一致的优势（86%）
- 提高服务的透明度（86%）
- 改善合同契约关系（83%）
- 更容易对比不同的服务供应商（77%）
- 增加市场份额（52%）
- 提高盈利能力（51%）
- 具备服务输出的能力（50%）

尊重文化差异

标准制定者在设计真正的国际标准时，必须把区域和国别的差异特色纳入考虑范围。阿诺德·品达注意到一些根本性的国别文化差异，对服务本身的态度，特别是所用的语言也各不相同。“例如在日本，顾客这个词从字面上翻译是‘尊贵的客人’。所以，你进店时会受到欢迎，而离开时也会被感谢。俄语中没有和顾客对应的词，意思最相近的



是‘我的产品的接收者’——所以意义完全不同。”

“在非洲举办的 ISO COPOLCO/DEVCO 培训会¹⁾上，这个问题也让 35 个主要非洲国家的参会者感同身受，纷纷表示他们的语言中也存在类似的情况，会直接影响到服务质量。我相信，在各国不同行当和服务中也会存在这样不同的基本态度。消除这些根本性的差异需要长期的努力，因此这些年来只有少数的服务标准得以制定发布，”他解释道。

“服务标准给非洲带来巨大效益”

非洲标准组织（ARSO）秘书长兼泛非质量基础设施（PAQI）主席赫尔摩根·恩森吉马纳（Hermogène Nsengimana）表示，服务标准在非洲旅游和金融行业的应用非常广泛，并且为这些领域带来巨大的效益。

“这是两个发展迅速的领域，吸引了大规模的外来投资。但标准还影响到了媒体的发展，尤其是报纸、电子媒体和数字化信息等，”他表示，服务业有望超越其他产业成为非洲经济增长的驱动力，仍然需要吸引各利益相关方更广泛地参与到标准制定中来。

赫尔摩根指出，现存的诸多法规和政策问题阻碍了非洲充分发挥服务业的潜力。要更好地发展服务产业，基础性服务相关的法规和政策必须更针对性地解决目前市场存在的便利性、质量水平、可负担性和行业竞争等问题。

标准作为催化剂能够让消费者和企业接受价格更低、更丰富的服务，享受更多的服务跨境贸易机会。

他认为，非盟委员会（AUC）贸易与工业部同联合国贸易发展组织（UNCTAD）于近期举办了专题培训会，还为非盟非洲自由贸易区（AU-CFTA）服务贸易磋商而进行了战略研讨，这得益于越来越多人意识到非洲国家对双边、区域和多边层面服务贸易机会的需求增加。■

孙加顺 / 译



在非洲，标准还影响了媒体的发展，尤其是报纸、电子媒体和数字化信息等。

1) 培训由ISO消费者政策委员会（ISO/COPOLCO）与ISO发展中国家事务委员会（ISO/DEVCO）联合举办，旨在帮助国家成员体和消费者协会等就标准关于消费者利益的事情开展更有效的合作。



咨询行业急速增长，
总产值高达
4500亿美元。

Taking management consultancy services to another level

标准使管理咨询服务更上一层楼

文 / 克莱尔·耐顿 by Clare Naden

咨询服务能改变业务模式并为经济发展做出巨大贡献，但同时也可能是个金融黑洞。怎样确保花在咨询上的费用最后不是竹篮打水一场空？

管理咨询行业是个举足轻重的领域，能够影响企业行为、政府议程和金融体系，但行业的发展有赖于客户和咨询顾问达成共识。清晰和透明是其中的关键所在。为此，ISO成立了一个新的委员会，准备接受挑战。

管理咨询在当今时代是非常普遍的现象。根据美国普朗基特研究公司（Plunkett Research）的研究显示，管理咨询行业始于20世纪初，自20世纪80年代以来飞速发展，现在行业产值高达4500亿美元。这种快速增长得益于公司数量的增长，如会计和IT公司开始扩大业务范围，提供管理咨询服务。据英国伊普索·莫里民意调查机构（IPSOS Mori）2007年的调查显示，不仅大行业的情况如此，近年来政府用于咨询

服务的费用增长了10倍，而且小公司也成为了咨询服务的重要客户。那么，该行业是优秀毕业生最愿意选择从事的职业之一也就不足为奇了。

什么是管理咨询？

管理咨询公司能通过分析系统和进程及制定完善的计划来帮助组织机构提高业务水平。他们的工作涵盖方方面面，从修改管理方案、协助度过转型期或新技术的实施，到完成整个业务的全面检查。

大多数咨询公司是中小企业或个人从业者，但也有很多大型跨国咨询公司雇佣了数以万计的员工，每年创造数十亿美元



的收入，如麦肯锡和波士顿咨询公司。

随着行业的不断发展，其业务范围已经覆盖很多不同的专业方向，从人力资源管理到并购兼并、技术创新、培训、风险和安全管理等等。它所提供的专业服务包括：学术管理课程研究；战略规划，如帮公司进行产品市场推广；组织结构和优化；通过开发新系统和进程来降低成本；信息技术设计、交付和支持；为客户提供更全面的产品和服务配套的商业模式¹⁾。管理咨询公司还提出为组织机构量身定制的很多新概念和计划帮助其改善业务，例如流程再造、核心竞争力提升和份额市场增长。

日益增长的需求

虽然大型组织机构和政府是咨询公司的主要客户，但是现在各种规模的公司都逐渐认识到管理咨询的价值，因此其需求和期望值也在增长。

举个例子，普朗基特的研究表明，美国和欧盟在银行业和投资业有大量极其严格和复杂的政府法规，因此组织机构对咨询公司的需求不断增多，同时也期望降低运营成本，提高利润。

此外面对经济全球化、科技飞速发展以及人口急剧增长等挑战，咨询公司深受那些希望赢得竞争并保持领先的公司的欢迎。

最近的一份报告显示，80%的公司认为，客户购买商品和服务的方式在改变，而他们也只能

1) “Evolution of Business Consulting”, Troy Gautier, Alliances Progress, post 19 October 2014

不断尝试改变，除此之外别无选择。而且，现有职业的47%在未来20年内很可能实现自动化²⁾，到2020年，超过半数的劳动力将是80后、90后和00后，他们长大后变得“互联、协作和活跃”。

增长带来的挑战

这个行业从未远离过挑战。知名企业的失败和互联网行业的衰落使人们非常关注咨询公司及其在其中发挥的“推波助澜”的作用。它们涉嫌腐败指控和制造利益冲突，形象受损，引起监管机构的注意并对其进行更严格的审查。

经济衰退也对该行业造成巨大冲击，竞争更加激烈，再加上人们的期望值日益增长，管理者的专业技能越来越强，这压缩了咨询公司的盈利空间，使该行业更难吸引到顶尖人才。

Teian 国际咨询公司是新加坡顶级咨询公司之一，其业务范围遍及全亚洲，公司经理兼首席顾问 Kelvin Chang Keng Chuen 说，获取知识更容易，互联网信息和可用的工具包爆发式增长，都给费用较高的咨询公司带来了竞争压力。

“客户想要得到实际效果和显著的投资回报。因此他们很容易会被网上那些既便宜又省心的方案所吸引，”他解释道。“这样一来，客户就更不愿意雇佣经验丰富的专业咨询人士，即便能帮他们避免高昂的代价，更快地达到目标。”

但印度咨询与生产力研究院院长苏尼尔·阿伯瑞尔（Sunil Abrol）认为，给整个行业施压的并不是廉价的DIY方案，而是客户懂得越来越多。他说，“客户比以前更了解业务流程和业务改进，因此他们需要的是能真正的帮他们补短板、带来价值的咨

2) Carl Benedikt Frey and Michael A. Osborne, “The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerization?”, Oxford Martin School, 17 September 2013

ISO 20700增强了
咨询行业的可信力和自信心，
将成为该行业发展的转折点。





询公司。”

“所以他们想知道预期效果如何，确保钱没有白花。但要做到这点，透明是关键。只有透明才能带来更好的效果，这样客户才能找到合适的咨询公司，职责更清晰，预期效果更清楚，更有利于成果评估。”

标准来帮忙

ISO 标准的核心是通过清晰明了的指南和最佳实践来提高透明度，所以 ISO 管理咨询项目委员会 ISO/PC 280 应运而生。其目的是提高管理咨询服务供应商与其客户之间的透明度和增进相互理解，使咨询工作取得更好的效果。为此，该委员会正在全速推进首项标准的制定——ISO 20700 管理咨询标准，该标准预计于明年年初发布。

基于欧洲标准 EN 16114: 2011 来制定的 ISO 20700 将是该领域的首个国际标准。该标准的制定备受期待。该委员会的专家认为早就应该制定这项标准了，它将为咨询行业发挥重要作用。

ISO/PC 280 主席罗伯特·博登斯坦 (Robert Bodenstein) 说，这项标准将帮助双方在项目开始时就明确各项服务条款，从而避免让客户花了钱又失望，最终在各个方面达到更好的效果。

“ISO 20700 不仅能帮助咨询公司用透明、国际认可的方式提供服务，还能帮助组织机构在第一时间找到合适的咨询公司。把全球的最佳实践和清晰明了的准则整合起来，将进一步优化客户和咨询公司的合作方式，最终提高咨询行业的整体质量。”

伊尔莎·恩斯菲尔娜博士 (Ilse Ennsfellner) 是负责协助制定该标准的委员会任务小组组长，她对此十分赞同。她认为 ISO 20700 国际标准的出台，可以增强咨询行业的可信度和自信心，将成为该行业发展的转折点。

她相信，管理咨询公司能利用专业知识来帮助各类组织机构不断创新、改进和完善，推动全球经



管理咨询公司

能利用其专业知识

来帮助各种组织机构

不断创新、改进和完善。

济发展。该领域的标准有助于确保服务质量，明确服务供应商和用户的权利和责任，使咨询公司能更好地发挥作用。

“标准还能帮助咨询公司真正地展示自己的实力，”恩斯菲尔娜说，“因为该标准会设定基准，帮助咨询公司和客户更好地评估质量和效果。”

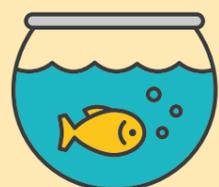
将来麦肯锡咨询公司会变得更大吗？或者出现大量新的咨询公司？或者又有一批更懂商业的客户给咨询公司带来了更大的压力？不管未来发生什么，咨询行业的确在转变，而且是往好的方向改变，不是吗？■

曹欣欣 / 译

Standards at your service!

标准为您服务

服务业在现代经济体中扮演着重要角色，且细分成旅游服务、金融服务、水服务、教育及医疗服务等诸多业态。ISO 旗下多个技术委员会为服务领域的各利益相关方提供了重要的支撑。



旅游业

就业占比:

1:11

国际游客量增加:



来源: 联合国世界旅游组织 (UNWTO)

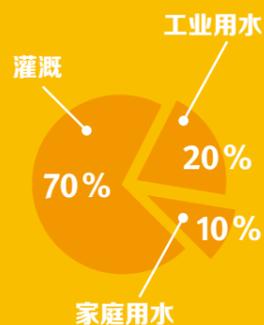
水服务业

水厂提供了全球

90%

的水资源及卫生服务。

全球淡水使用分布:



来源: 联合国水利署 (UN-WATER)

教育业

2007 年, OECD 国家平均

34%

的成人 (25 - 64 岁) 接受了非正规教育。

来源: 经济合作与发展组织 (OECD)

市场调研行业

2013 年, 市场调研行业的全球营业额超过 **400 亿美元**, 呈逐年上升趋势。

2013 年, 欧洲以 **40%**

的市场份额位列全球市场研究服务产值的首位, 而北美以 39% 市场份额紧随其后。

来源: 欧洲市场研究协会 (ESOMAR)

金融业

2016 年 1 月是迄今为止金融交易量排名第 **2** 的月份 (SWIFT 金融交易量)

与 2015 年 1 月相比, 交易量增加了 **5.6%**。

每天平均发送的信息量高达 **2543 万条**。

来源: 环球银行金融电信协会 (SWIFT)

信息技术产业

2014 年,



在欧盟国家, **1/5** (约 19%) 的公司使用云计算服务。

来源: 欧盟统计局 (Eurostat)

顾客满意度

美国顾客满意度指数 (ACSI) 显示, 2015 年顾客满意度较低。

ACSI 跟踪调查了 **43 个行业** 的顾客满意度情况: 仅有 **5 个行业** 的顾客满意度有所提高, 另外 **30 个** 的顾客满意度有所下降, 其他保持不变。

来源: 美国顾客满意度指数 (ACSI)

医疗行业

医疗行业是全球最大的, 也是发展最快的行业之一。

2010 年, OECD 国家的医疗投入超过了其 GDP 的

9%。

来源: 经济合作与发展组织 (OECD)

ISO 旅游业和相关服务技术委员会 (ISO/TC 228)

ISO 饮用水供应系统及废水系统相关服务——服务和性能指标质量标准技术委员会 (ISO/TC 224)

ISO 非正规教育服务技术委员会 (ISO/TC 232)

ISO 市场调研及社会调研技术委员会 (ISO/TC 225)

ISO 银行、证券和其他金融服务技术委员会 (ISO/TC 68)

ISO IT 服务管理及 IT 治理分技术委员会 (ISO/IECJTC 1/SC 40)
ISO 云计算及分布式平台技术委员会 (ISO/IECJTC 1/SC 38)

ISO 质量管理和质量担保——支撑技术分技术委员会 (ISO/TC 176/SC 3)

还有其他 20 多个 ISO 技术委员会, 例如: ISO 医疗器械质量管理及通用要求技术委员会 (ISO/TC 210) 及 ISO 健康信息技术委员会 (ISO/TC 215) 等。

李慧星 / 译



Facilitating trade in services

标准促进服务贸易

服务业是全球经济极其重要的一部分。据世界银行数据显示，服务业约占发达国家 GDP 的 75%，约占发展中国家 GDP 的 50%。本文中，世界贸易组织（WTO）服务贸易部顾问马库斯·杰力托（Markus Jelitto）讲述了国际标准在服务行业中发挥的作用。

过去的二十年间，全球商业服务出口量翻了两番多，国际服务贸易继续保持比商品贸易更快的速度增长。这种增长可以归因于多种因素，例如技术革新实现了互联网服务，供应商和消费者不再受地域限制。

很多公共服务的监管放松和私营化也促进了该领域的经济增长，如能源、运输和电信。这些在过去可能由国家机构或政府部门提供的服务如今逐步向私营服务供应商开放，甚至包括国外的供应商。

在这种情况下，除了现有规定，很显然服务领域对国际标准的需求越来越多。20 世纪 90 年代中期，

WTO 成员通过了服务贸易总协定（GATS），为服务业的国际贸易提供了基本规则。

WTO 顾问马库斯·杰力托阐述了 GATS 与国际标准的关系，强调了标准对日益增长的服务贸易的促进作用。

ISOfocus: 什么是服务贸易总协定（GATS），为何它如此重要？

马库斯·杰力托: 服务贸易总协定（GATS）是首个覆盖服务贸易的多边贸易协定。它适用于 WTO

的 162 个成员及其关税区，是 1993 年乌拉圭圆桌会议多边贸易谈判的重要成果之一。那时距 1947 年签订关税及贸易总协定（GATT），制定全球商品贸易规则，已经过去近半个世纪。GATS 为服务贸易提供了法律规则，确保在透明、可预测的环境下开展服务贸易，对 WTO 不同成员国的服务和供应商一视同仁。

GATS 不仅覆盖跨境贸易，还包括在他国设立商业机构（如，在瑞士开设加拿大银行），自然人流动（如，加拿大银行的董事或经理搬到瑞士）产生的贸易，以及境外服务消费（如，旅行和观光）。

GATS 的主要目标是什么？

该协定是促进所有贸易伙伴经济增长及推动发展中国家发展的方法，最终为贸易增长做出贡献。因此，其最终目的不是为了实现贸易增长，而是成为推动增长和发展的工具。GATS 为全球服务贸易的贡献主要体现在三个方面：一是保证相关规则和条例的透明度和可信性；二是提供国际交易管理规则的基本框架；三是通过持续谈判推动逐步自由化。

GATS 为服务供应商创造了可信赖、可预测的市场环境。如果某个服务行业根据该协定开展自由贸易，那么 WTO 成员就不能单方面对外国供应商收紧市场准入门槛。举个例子，金融危机期间，很多国家考虑实施更多的贸易保护政策，但在某些情况下，这样会违反其国际承诺。最终很多国家并没有这样做，这意味着市场在很大程度上还是开放的。

当然，我们仍然面临很多挑战。不幸的是，自 GATS 实施以来，WTO 成员还未能进一步的自由贸易上达成共识。这使得一些 WTO 成员在寻找其他方式与贸易伙伴达成自由贸易。尽管这些做法可能使一些国家的市场更开放，但也存在使所有服务供应商的市场准入权利不一致和复杂化的风险。

GATS 实施之前的服务贸易环境是什么样？

在 GATS 之前，任何国家都能以任何方式限制外国服务供应商进入本国市场。对行业和消费者来说，这造成了巨大的不可预见性。第二次世界大战刚刚结束时，国际贸易架构就已经形成，当时关注的重点是商品贸易提供框架。那时普遍认为，服务本质上无法进行贸易，或者受到严格的政府管制。



WTO 顾问
马库斯·杰力托



GATS 创造了 可信赖、可预测的 市场环境。

自 20 世纪 80 年代以来，很多行业经历了技术和管理上的根本性变革，开始向私营公司开放，这会减少甚至有时可以消除准入壁垒。互联网的出现创造了大量可用于国际贸易的衍生产品（如，电子银行、远程医疗和教育等，这些产品在 20 年前还不为人所知），而且互联网还消除了距离产生的贸易壁垒。越来越多的政府把以前的垄断领域逐渐开放，转向自由竞争。

国际标准与 GATS 之间有什么联系？

GATS 的目标之一是促进服务行业的逐步自由化。这种自由化包括消除影响外国服务供应商准入本国市场并在本国运营的数量限制和歧视性限制。要把这点和法规区分开来，需要重点说明的是，WTO 绝对不干涉任何国家对服务领域的监管。GATS 认同政府有权推出符合国家政策目标的法规，尤其是发展中国家。在这种准则下，WTO 的参与是确保国内的法规或技术标准没有对服务贸易造成不必要的障碍。就某种意义上而言，我们可以将



在大多数发达国家，
服务约占GDP的75%，
创造了75%的就业。



GATS 视为 WTO 成员监管范围的外部限制。在 GATT 的限制之下，商品领域适用技术性贸易壁垒协定 (TBT)，农产品适用动植物卫生检疫措施协定 (SPS)。而在服务领域，WTO 仍在进行相关讨论。由于磋商正在进行之中，所以不得不实施一项临时方案：WTO 成员必须确保在其自由化的领域实施的任何新法规不得设置不必要的贸易壁垒。成员必须履行这项义务，而途径之一就是基于国际标准来制定法规。换句话说，对 WTO 成员而言，遵循国际标准就默认履行了该项义务。

国际标准通常在服务领域和服务贸易中发挥什么作用？

如果能在大多数国家得到实施，那么国际标准将成为贸易的巨大推动者。国际标准能创造有序的规模经济，尤其对中小型服务供应商有益，因为它们提供的服务可能无法轻易满足不同市场中不同标准的要求。这也

是 WTO 成员支持国家在制定其技术标准时应该把国际标准考虑在内的原因。

服务显然在国际贸易中发挥着重要作用。那么，服务与服务贸易的未来会怎样呢？

据世界银行数据显示，服务约占大多数发达国家 GDP 的 75%，创造了 75% 的就业。即使在很多贫穷的发展中国家，服务的市场份额仍然接近一半。服务贸易一直不断增长。约三分之二的全球外国直接投资 (FDI) 在服务领域。

支撑这些发展的基础主要是技术驱动的创新。技术革新使供应商能在越来越少的限制下存储、共享和分配服务。技术还可以把过去的集成流程细化成价值链上一系列的具体服务，提高服务的专业化程度。

随着产品和生产方法的变化，生产商也在改变。很多生产复杂产品（如飞机引擎）的传统生产商，其各类

售后服务占了营业收入的较大比重。

考虑到这些进展，对国家和 WTO 的政策制定者来说，评估管制服务贸易的规则是否全面，消费者和社会是否需要有针对性的新法规来规避风险，这仍将是一个长期挑战。国际标准可以在这方面发挥重要的促进作用。■

曹欣欣 / 译

ISO 50001 HARNESSSES ALL ENERGIES ISO 50001 能源管理 卓有成效

ISO 法国国家成员体法国标准化协会 (AFNOR) 对 78 家通过 ISO 50001 认证的组织进行了能源管理实践调研, 并发布了最新的调研报告。报告证实了能源管理在世界范围内日益凸显的重要性。这 78 家组织分别来自 6 个国家和地区 (法国、德国、中国台湾、英国、俄罗斯和摩洛哥), 通过分析其能源管理实践, 不难发现: ISO 50001 标准在过去四年里对组织的能源管理起到了积极作用。

标准实施的效益非常显著: 95% 的公司将 ISO 50001 视为一项有用的工具, 更容易发现高能耗流程; 75% 的公司认为 ISO 50001 是提高利润的有效手段; 85% 的公司将实施 ISO 50001 当成取得长远效益的方法, 还有 76% 的公司将该标准视为提高员工专业技能的有效途径。

调研结果显示: 89% 的用户对 ISO 50001 标准的实施效果满意; 95% 的用户强烈推荐该标准。具体来说, ISO 50001 为用户提供了高效的能源管理方法体系, 帮助他们迅速提高能效, 节约能源。

报告中反复提及企业实施 ISO 50001 标准的触发因素包括: 通过 ISO 50001 认证、优化能源管理实现节能的需求、企业发展战略及公共财政补贴政策等。



下载完整报告, 请登录:
<https://marketing.afnor.org/Etude/ManagementEnergie>

WORLD BANK GROUP AND ISO PARTNERSHIP ISO 与世界银行签署 合作备忘录

ISO 与世界银行集团签署了合作备忘录, 旨在提高各国对国际标准的认识, 多参与国际标准的制定与采用, 进一步促进公开、公正、透明的国际贸易。

该备忘录为双方未来在标准知识及传播领域的合作奠定了基础。备忘录提出要鼓励标准研究, 提高标准意识, 改进监管和评价工作, 围绕国际标准加强能力建设, 推动各国参与国际贸易, 促进经济发展、社会进步及环境保护。

世界银行集团贸易与竞争力全球实践部高级主管安娜贝尔·冈萨雷斯 (Anabel González) 说: “我们期望与 ISO 保持紧密合作, 发挥国际标准在全球贸易中的重要作用, 让更多国家从参与国际标准制定中受益。”

该备忘录的签署是双方为达到共同目标迈出的重要一步, 旨在支撑经济可持续发展, 促进公正透明的国际贸易。同时, 这也有利于发展中国家加强国家质量基础设施建设, 更好地融入区域及全球市场。



ISO 代理副秘书长尼古拉斯·弗勒里 (Nicolas Fleury) (左二), 日本工业标准委员会 (JISC) 借调人员美嘉·西村 (Mika Nishimura), ISO 驻新加坡办事处项目经理 Kolin Low 以及来自新加坡标准、生产力与创新局 (SPRING) 的蔡秀菊 (Choy Sauw Kook) 在 ISO 驻新加坡办事处合影。

REGIONAL ENGAGEMENT IN ASIA PACIFIC ISO 加强亚太地区标准化工作

ISO 中央秘书处正在积极开拓亚太地区的标准化工作, 旨在加强对该地区国家成员的支持, 密切与亚洲重要利益相关方之间的联系。

其中一项进展便是任命阿伦·莫雷尔 (Alan Morrell) (澳大利亚) 为 ISO 驻新加坡办事处主任。办事处成员还包括 Kolin Low (新加坡), 他从二月底起开始担任项目经理。此外, 办事处短期内还将借调该地区其他成员机构的人员。除了新加坡办事处以外, ISO 正在运作的多项活动也将大大加强其在亚太地区的工作力度。在接下来的几个月里, 还将举办以下活动: 5 月 9 至 13 日, 太平洋地区标准会议 (PASC) 将在印度尼西亚的巴厘岛召开; 7 月 13 至 14 日, 智慧城市大会将在新加坡举行; ISO 营销传播会议也将于 7 月份在新加坡召开。



ISO 主席张晓刚 (右一)、联合国驻日内瓦办事处主任迈克尔·默勒 (Michael Møller) (左一) 及 ISO 代理秘书长凯文·麦金利 (Kevin McKinley) 在第 100 次理事会会议上共同切蛋糕庆祝。

ISO CELEBRATES 100TH COUNCIL MEETING ISO 庆祝第 100 次理事会会议

3 月 17 至 18 日, 在国际标准化组织 (ISO) 成立 69 周年之际, ISO 第 100 次理事会会议在瑞士日内瓦 ISO 中央秘书处召开。

为纪念这一历史性时刻, 会议期间 ISO 中央秘书处特别举行了一场庆祝酒会。ISO 主席张晓刚博士、ISO 理事会成员、ISO 中央秘书处员工以及联合国驻日内瓦办事处主任迈克尔·默勒 (Michael Møller) 等来自日内瓦各大国际组织的宾客们齐聚一堂, 共同庆祝这一重要时刻。

ISO 于 1947 年成立, 同年在瑞士苏黎世召开了第一次理事会会议。理事会在 ISO 的管理中发挥了重要作用, 确保 ISO 服务于所有成员及利益相关方的需求。目前, 理事会共有 20 位成员, 实行成员轮值制度, 以确保更多成员国的需求被考虑其中。



与会者们在卢旺达首都基加利举办的“国家标准化战略培训会”上合影

DEVELOPING NATIONAL STANDARDIZATION STRATEGIES “国家标准化战略培训会”在卢旺达召开

为贯彻实施《ISO 发展中国家行动计划 (2016-2020)》, ISO 与卢旺达标准委员会 (RSB, ISO 卢旺达国家成员体) 在卢旺达首都基加利共同举办了首届“国家标准化战略培训会”, 为期三天。来自非洲英语国家的 18 个 ISO 成员国共计 22 名代表参加了此次会议。

会议围绕“制定国家标准化战略”这一主题, 对国家标准机构的工作人员进行指导, 教他们如

何利用系统方法来评估国家社会发展重点以及非经济领域的重点工作, 帮助他们衡量必需的可用资源, 并制定本国的标准化战略。会上, 各利益相关方之间还进行了深入的探讨和交流。

与会者有望为本国制定出一份重点明确的标准化战略规划 (3 至 5 年), 以帮助其广泛参与国际标准化活动。

李慧星 / 译



SEA, SUN AND QUALITY SERVICE on Spain's Valencian costa

阳光沙滩 碧海蓝天

感受西班牙的优质旅游服务

出国旅游时，我们享受的服务质量和收到的旅游信息深刻影响到我们的度假体验。西班牙巴伦西亚省的甘地亚市在旅游业发展中遥遥领先，使游客能时刻享受到微笑服务。

服务质量是旅游体验中很重要的一部分。甘地亚市政府一直很重视服务质量相关的项目，从其1993年为实现旅游业复兴和繁荣而制定的《旅游业质量提升发展规划》中可见一斑。该规划的目标之一是将甘地亚等比较成熟的海滨度假区转变为优质的旅游胜地。

标准是实现这类目标的战略工具，可以确保开展的工作符合公认的最佳实践。比如，ISO 14785《旅游信息办公室——旅游信息和接待服务——要求》标准，它有助于提高旅游区的形象并增加与游客的人文互动。

该标准由 ISO 旅游及相关服务技术委员会（ISO/TC 228）制定，该技术委员会由 84 个国家的专家组成，其秘书处由西班牙标准化和认证协会（AENOR，ISO 西班牙国家成员体）和突尼斯标准化与工业知识产权协会（INNORPI，ISO 突尼斯国家成员体）共同承担。该委员会就提供旅游服务的最佳方式达成了共识。

因此，该技术委员会制定了 20 多项标准，帮助公共和私营组织机构提高诸多方面的旅游服务，例如潜水、海水浴疗、自然环境保护、探险旅游和游船码头。甘地亚市政府旅游部门坚持微笑服务，并在本文中为我们讲述了该市如何通过新举措取得良好效果。

阳光海岸

西班牙巴伦西亚省甘地亚市是一座历史悠久的旅游城市，每年平均接待 620 万来自世界各地的游客——大约占西班牙全球游客接待量的 10%。该市淡季旅游人口稳定在 80 000 人左右，而每年夏季的游客数量会翻一倍，这归功于其丰富的节日和著名的西班牙菜，特别是海鲜面。

甘地亚坐拥地中海沿岸的地缘优势，每年有超过 300 天的晴天，全年平均温度在 20 摄氏度左右，堪称巴伦西亚第一旅游胜地。该市拥有丰富历史和文化遗产，如博尔哈公爵（第四世公爵圣佛朗西斯科·博尔哈）以及具有代表性的加泰罗尼亚作家，如奥西里斯·马尔希、《骑士蒂朗》的作者加尔巴·马托雷尔等。当地长达 7.5 千米的海岸线也构成了独特的自然风光。

旅游业收入占西班牙国内生产总值的 11%，创造了九分之一的就业岗位（来源：工业、环境和旅游部 2014 年数据），因此旅游业在推动区域经济增长方面的重要性毋庸置疑，尤其是甘地亚等小型旅游城市。此外，在日益全球化的形势下，所有的海滨度假区都有着相似的自然资源，在旅游业竞争中处于领先地位越来越难，所以当地政府的首要任务是开创独特、有附加价值的服务，帮助其度假区在市场中处于有利地位。

推动海滩发展

2012 年，甘地亚利用自身资源开启了海滩管理认证之路，因为海滩是该度假胜地的核心资源。甘地亚旅游工作成效显著，决定选择全球认可的相关工具，包括 ISO 9001 和 ISO 14001 管理体系标准，欧洲环境管理与审计计划（EMAS）和基于西班牙标准 UNE 187001:2011 制定的 ISO 13009 海滩运营标准。

甘地亚通过开展认证确保海滩的可持续管理和提供安全、优质服务。这些认证工作主要针对海滩服务，由 AENOR 技术专家进行年度审计。更重要的是，此举还表明了政府对于持续改进的承诺。

微笑旅游业

1993年，甘地亚当地三个旅游办公室合并为巴伦西亚旅游信息协会，旗下有大约200家成员单位，旨在提供一致的设施服务和协助服务，相关服务均由接受过专门行业培训的员工提供。

万事俱备只欠东风。甘地亚要全面提升服务质量，还需要得到该市各个旅游信息中心的认可。当时，甘地亚旅游信息协会受巴伦西亚旅游局的邀请加入了“质量委员会”，该委员会负责初步分析及随后的研究和培训工作。通过AENOR的审计，全市的旅游办公室都通过了UNE 187003: 2008（后被UNE-ISO 14785: 2015旅游信息和接待服务标准所取代）认证。由于符合该标准，当地旅游办公室获得了西班牙旅游质量研究所（ICTE）授予的优质旅游业“Marca Q”称号。

ISO 14785的实行之后的认证表明：制定主要文件和管理办公室基础设施需要符合标准。但是，整个实施过程中，全体员工的坚定决心和积极性也起到了重要的支撑作用。

甘地亚的标准实施工作由旅游部（Conselleria de Turismo）提供指导，同时它也负责办公室改造。市政府也与其它旅游办公室的人员开展了富有成效的合作、研讨和交流，期间员工们互相学习技能以全面提高工作水平。

总而言之，支撑该体系的框架文件是《质量手册》，它规定了与通讯材料和设备相关的优质服务的一般指导原则和要求。与此同时，该市引进了管理日志来监督和检查各方面的服务质量。

其它监测工具包括满意度调查、客户意见箱和投诉处理程序等。



Photo: Ajuntament de Gandia



Photo: Ajuntament de Gandia

旅游业收入占西班牙国内生产总值的11%。



Photo: Ajuntament de Gandia



Photo: Ajuntament de Gandia

改进空间

全面实施该体系之后，甘地亚的旅游信息服务于2008年通过了西班牙标准UNE 187003的认证。此外，旅游信息协会的员工开始积极参与旅游信息中心信息提供和接待服务工作组（ISO/TC 228/WG 3）的工作，他们主要以西班牙标准和相关经验为基础，最终制定了现行标准ISO 14785: 2014。

从那时起，管理人员和员工们再接再厉，持续改进该体系，逐步适应新的ISO标准。其中包括撰写当年开展工作的报告、组织召开改进小组会议、制定改进目标以及规划年度内部审计等工作。

实施该体系的益处可以从两个层面来进行评定。首先，从客户的角度来说，服务有了一定程度的改进，而且服务流程指导员提前储备相关信息材料、预见客户需求并提高服务效率。第二，从组织的角度来说，目前员工们都参加了培训课程，而且改进小组成为了分享规划和改进措施的理想平台。

优秀的基础设施

基础设施是客户服务不可或缺的一部分。ISO 14785规定，设施必须持续接受检查和维护以确保其维持最佳状态，而每天的工作检查或者例行检查也确保其符合相关要求。

同样重要的是软件的类型，这些软件大多由旅游部提供，可以实现以正规和系统的方式收集和更新信息。

旅游信息的优异之处在于能满足客户的预期。ISO 14785确保设施可以供所有人使用，并具有实用性和吸引力，同时要确保职员具备相应的操作知识和高效的业务技能——这是优秀服务品质和持续改进的保障。

旅游接待的实质是提供信息，可以通过多种形式来实现，例如纸质或数字广告、邮件、电子邮件、电话等。但是，旅游信息咨询员的作用最重要，因为他们面带微笑提供服务，会让游客更满意。

因此，我们的服务质量通过认证，也是对旅游从业人员最大的认可。■

靳吉丽 / 译

Service Birmingham delivers value with service management

用心传递服务
管理创造价值

面对既要保证服务质量又要“少花钱多办事”这一社会压力，伯明翰服务机构（Service Birmingham）不断缩减成本、提高效率和灵活性以及客户满意度。这是如何做到的呢？这一切得归功于 ISO/IEC 20000 服务管理标准。

如今，组织机构越来越依赖其内部和外部的服务供应商来提供相应的业务服务。这些服务几乎涵盖了所有行业的每一项业务职能。以信息技术为依托的服务必须有较高的可用性和快速的反应力——因为任何一次服务中断都可能对财务和消费者产生重大的影响。

为欧洲最大的市议会提供高效服务的伯明翰服务机构，面对既要保证服务质量又要“少花钱多办事”的社会压力，其一大经营策略是缩减成本，改善服务管理能力并提高客户满意度。为此，该机构通过实施 ISO/IEC 20000 标准走上了优质服务管理的道路。

ISO/IEC 20000 服务管理国际标准明确规定了服务管理的相关要求，并提供了服务管理体系（SMS）方面的指导，帮助管理服务生命周期的各方面，包括资源、合同、政策、过程和服务规划、设计、转移、操作和改进等。ISO/IEC 20000 中规定的服务管理体系旨在全面管理所有的服务功能，为客户和服务供应商创造价值。

伯明翰服务机构的标准实施非常成功。不仅达到甚至超过了预期目标，并且在目标时间（18 个月）内通过了 ISO/IEC 20000 认证。

来自 ConnectSphere（全球信息技术服务管理咨询公司）的雪莉·莱西（Shirley Lacy）负责对伯明翰服务机构 600 多名员工进行 ISO/IEC 20000 培训和宣贯。在

本文中，她向大家解释了标准的实施过程及其益处。

ISOfocus: ISO/IEC 20000 成功实施的关键因素是什么？

雪莉·莱西：领导重视是 ISO/IEC 20000 成功实施的关键因素。所以，当时我们向公司高层分析了成功的案例，使他们更好地理解并优先考虑服务管理的益处。

伯明翰服务机构的员工都加入其中，确保各司其职，积极参与。机构所有高管都加入了服务管理项目委员会，同时首席执行官和信息与通信技术总监则分别担任发起人和主席。此外，还定期向员工通报服务管理标准的实施进展和最新情况，强调了标准在该机构内各个层面的重要性。

负责引领和指导标准实施的服务管理项目委员会是 ISO/IEC 20000 实施成功的另外一个关键因素。通过实施标准，整个机构得以切实落实综合管理体系及其过程，同时设定一系列关键绩效指标来指导如何提高客户满意度（例如：通过邮件和网络服务等手段来加强客户服务）。

伯明翰服务机构的工作重点是什么？

伯明翰服务机构与市议会签订了合同，承诺在机构初创过渡期内提高其关键业务的服务水平。

2006 年 4 月，伯明翰服务机构成立之初，其服务水

**伯明翰服务机构首席执行官
托尼·卢博曼 (Tony Lubman)**

“通过实施 ISO/IEC 20000，我们信心倍增，收获颇丰。我们流程和程序管理十分完善。在这样一个满足客户所需的机构内工作，提供质量如一的服务，员工感到非常自豪。标准所提供的信息让我们提高水平，积极进取。我认为 ISO/IEC 20000 是进行检查和改进的有效工具。”



平目标只实现了三分之一。因此，急需进行机构调整和文化转型，采用 ISO/IEC 20000 服务管理标准，通过更加协调和结构化的服务供给方法，来整合服务支持团队，提高工作效率和水平。

最初，ISO/IEC 20000 的实施范围主要是针对与客户核心业务相关的服务。第一年的重点是对服务台激增的咨询电话进行管理。通过对呼叫失败主要原因的分析，制定了一项改进计划来减少事故的发生。伯明翰服务机构加强了关键绩效目标和过程管理，事故发生率极大减少，严重程度不断降低，尤其在重要和事故高发领域。

随着标准的实施，半年后咨询电话量下降了 20%。事实上，事故响应和解决问题的服务水平远远超出了预期目标。

服务管理体系有哪些益处？

政府和服务生命周期管理体系的完善实现了所有服务能力的有机整合，包括过程、客户和供应商合同、政策、资源和知识。

对伯明翰服务机构而言，一系列服务标准和供应商合同的实施让服务供应商更了解“大局”。这使业务关系管理者更好地管理并达到客户的预期目标，也让他们清晰地了解如何充分利用现有能力并提高效率。

通过实施服务监控和需求过程及其自动化，改善了关键的运营流程。用户服务需求自助渠道很受欢迎，也收获了巨大的生产效益。

同时，该机构引进了新的服务并开发了新的服务种类。项目和服务团队认为对服务设计和过渡期进行流程化管理有利于降低风险和成本，同时提高质量和客户满意度，尤其在困难时期。

有哪些重要成果？

简单来说，实施 ISO/IEC 20000 标准取得了许多成果，主要包括以下几点：

- 伯明翰服务机构从业务角度出发，希望长期实施基于业务和技术的解决方案，确保获得最大的投资收益
- 机构高层立志实现实质性的服务管理目标，提升组织效益，例如提高工作水平和效率



- 组织机构内部更有凝聚力的服务导向文化，让员工对所提供的服务更有信心和自豪感
- 通过完善客户需要的信息，比如：怎样获取服务、服务包括哪些内容（通过服务清单和自助服务查询）等，提高了客户满意度并支撑了有效的业务关系管理
- 通过利用综合服务管理体系（SMS）和持续改进过程流程，全面提升服务和流程管理能力
- 通过服务和供应商综合管理，及时提供最新情况，有利于制定更有效的管理报告和决策
- 通过向运营管理人员提供相关技能和管理信息，更有效地提高管理效率，优化服务

- 服务台对咨询电话的一次性解决率提高了 20% 以上
- 年度和季度调查显示，超过 90% 的客户对服务表示满意
- 应对压力的能力得到提高，既保证服务质量又“少花钱多办事”

伯明翰服务机构扩展了 ISO/IEC 20000 认证的范围，并将标准升级到了 ISO/IEC 20000-1。未来会怎么样呢？展望未来，伊冯娜说道：“随着服务方式的改变和改善客户体验的需要，未来会更加令人振奋。我们不会停止改进的脚步。” ■

靳吉丽 / 译

实施 ISO/IEC 20000 标准的附加价值是什么？

基于 ISO/IEC 20000 标准，伯明翰服务机构通过持续提高服务质量及采用服务管理最佳实践取得了长足的进步，从被动转变为更加积极和有凝聚力的服务导向型组织，让员工对服务更有信心和自豪感。

伯明翰服务机构负责持续改进方案的伊冯娜·巴彻勒 (Yvonne Batchelor) 概括了以下几点成绩：

- 过去三年重大突发事件减少 40%，这表明了流程稳固性和系统可用性得到提高，取得了实际效益，如减少停工时间和提高效率
- 通过自助服务反映的事故和服务需求增加了 30% 以上



资产管理是为公司节省时间和金钱，解决许多困扰管理人员的难题最有效的工具。通过采用 ISO 55001 标准，世界生活质量服务领导者索迪斯集团以独特的方式建立了适用于多个国家和行业的资产管理最佳实践模式。

ISO 55001, Sodexo's bottom line

ISO 55001 标准构筑商业底线

几乎所有的组织机构都需要或者希望利用自身的资产创造出更多的价值，这不仅涉及到如何减少停工时间或生产损失等，还要考虑如何充分利用资金，创造价值。

过去几年，许多公司都开始意识到资产管理作为企业战略的重要性，如果实施得当就会改善财务状况。

实施资产管理体系的主要成效包括：改进日常工作和业务效率管理、减少风险成本、遵守管理制度以及减少失败率。取得的切实成效则是在单位成本大幅减少的同时，盈利能力显著提高。

世界一流的资产管理咨询和培训公司伍德豪斯合作有限公司首席顾问彼得·杰伊（Peter Jay）和索迪斯集团资产管理和工程副总裁基思·哈默尔（Keith Hamer）在他们合著的论文《资产管理的量化效益——索迪斯实践案例》中解释了索迪斯集团如何实施 ISO 55001 标准并改进业务，从而实现经济增长，为客户创造价值。

全球生活质量服务领导者索迪斯集团成为了首批依据 ISO 55001 标准提供全球资产管理服务的供应商之一。在标准实施近两年的时候，由于建立了全球资产管理框架，并帮助其战略伙伴——阿斯利康医药公司在英国阿尔德利公园和麦克斯菲尔德的分公司采用该框架，所以该公司获得了这项标准的认可。

索迪斯领跑全球综合资产管理行业，并为客户提供不同领域的综合资产管理服务，范围覆盖医疗保健、制造业、采矿业、石油和天然气行业等等。成绩斐然！在本文中，我们分享了索迪斯在提高财务业绩实践中取得的主要成果。



背景

2011年，索迪斯77%的业务集中在食品服务行业，而其余的23%是其他服务（包括价值41.4亿欧元的设施管理）。索迪斯对所有业务进行梳理，发现综合设施管理（FM）服务¹⁾具有最好的全球发展前景。该领域市场竞争激烈，而当时索迪斯还不是公认的理想合作伙伴，与此同时，全球的客户亟需协调一致的服务标准。

那时，索迪斯还没有标准化的方法。由于兼并供应商，不断纳入新的设施管理服务，导致在提供全球服务时出现了质量不一和水平不均的情况。所以，当时面临的挑战是打造“索迪斯方式”，使索迪斯无论为谁提供设施管理服务，都可以采用标准和公认的方法。遍寻全球，索迪斯最终选择了伍德豪斯合作有限公司（TWPL）作为一同设计和研发资产管理体系的战略伙伴。

¹⁾ 依托特定的设施，对提供专业个人服务的组织机构进行整合管理。

该项目获得的收益
远远超过预期。

先行先试

虽然跨领域的工作组制定了全球资产管理框架的体系结构和主要内容，但实际经验是通过先行先试（Early Adopter）的方式积累的，这些经验教训有助于改进框架文件和细化契合过程。

索迪斯从许多国家精选部分企业进行试点。每一个试点企业都学习以前的经验并进行改进。结果就是，这些解决方案存在诸多相同之处。最终，索迪斯研发出了针对不同项目可以快速搭配各种解决方案的“工具包”。

广泛参与

针对这项计划组建了一个技术咨询和指导小组，并且有必要让各国相关业务的高管参与进来，并且得到他们的支持。由高管来开展这项工作，其领导力及远见能够积极带动广泛参与并得到全球支持。要求所有人，无论是团队成员还是领导，都给予承诺并经常参与这项工作。索迪斯之所以大获成功很大程度上归功于有效的团队协作。

效益显著

该项目获得的收益远远超过预期。资产管理框架由最初的自愿采用现在变成所有新设施管理业务的硬性要求，得到了普遍采用。该框架建立了符合ISO 55001标准要求的一致的资产管理体系，提供了资产管理的良好实践和持续改进的方法。客户参与其中，认同资产管理目标和战略符合其业务方向，最终获得可量化评估的收益。

- 日常工作和业务效率管理能力得到提升——平均增长10%
- 对资产及其绩效进行风险管理，包括评估危险程度、制定应急计划和缓解措施来避免造成业务中

索迪斯在全球
23个国家
实施了资产管理。



客户获得了
显著的收益。



断的潜在风险——风险成本减少 40%

- 制定相关绩效指标，规定客户服务质量提升和管理工作 100% 合规，确保实现组织机构资产管理的关键目标
- 明确资产绩效的标准和数据收集的要求，确保资产状况的有效反馈和资产管理能力的持续改进——失败率降低 20%

全球推广

截至 2015 年 4 月，资产管理框架已经应用到全球 23 个国家的 47 个项目，超过 500 名管理和技术人员参与了资产管理框架的实施。

通过实施全球学习计划，上述成绩得以实现。按照资产管理研究院的能力管理要求框架⁵⁾ (Competency Requirements Framework of the Institute of Asset Management)，索迪斯²⁾、资产智慧³⁾和 TWPL⁴⁾三方组织首席咨询师，联合开发了 18 个在线学习单元和 5 次课堂研讨会。目前，这一学习计划共有 9 种语言版本，共有 1500 多名管理和技术人员参与了这项学习计划。

2) www.sodexo.com

3) www.asset-wisdom.com

4) www.twpl.com

5) www.assetmanagementacademy.com



底线

索迪斯通过资产管理最佳实践给客户带来诸多益处，这已经被写入正式出版的案例研究报告。这些益处包括：

- 通过改善资产管理规划，运行效率提高 20%
- 运营总成本每年减少 7% 到 12%
- 资产设施可靠性增加 10% 到 25%

此外，由于引入资产管理项目，索迪斯在国际业界内部敬业度方面取得巨大的进步。■

靳吉丽 / 译

扫描下方二维码，
了解ISO 55001标准。





China reaches out to the ISO family

中国欢迎 ISO 大家庭共聚北京

随着今年 ISO 大会的临近，北京方面的各项筹备工作有条不紊，中国国家标准化管理委员会（SAC）主任田世宏表示，欢迎 ISO 大家庭共聚北京，这次大会对中国、对 ISO 都意义深远。

距 中国上一次承办 ISO 大会至今已近二十年。这期间，中国发生了翻天覆地的变化。自改革开放三十多年以来，中国与邻国之间的经济发展紧密相连。随着在国际贸易、经济技术交流及国际合作等方面的快速发展，中国迅速崛起为全球经济大国，社会经济繁荣发展，民生水平得到显著提高。

不断提升的影响力也意味着更大的全球责任。中国在迅速崛起的同时也面临着社会和环境等多方面的挑战。未来若想实现经济可持续增长，就必须解决这些难题。此外，持续提升的技术能力使中国成为全球制造中心，这也让中国在国际标准制定中扮演着越来越重要的角色。

第 39 届 ISO 大会将于今年 9 月 9 日至 14 日在中国北京举行，各项筹备工作正在有条不紊地进行中。中国国家标准化管理委员会（SAC，ISO 中国国家成员体）主任田世宏与我们分享了他对国际标准化工作的期待与见解，强调了此次 ISO 大会将有助于推动中国更好地面向未来发展。

ISOfocus: 是什么促使您推动中国申请承办 ISO 2016 年全体大会？为什么选择在北京承办会议而不是其他城市？

田世宏：ISO 大会是国际标准化领域的年度盛会。中国于 1999 年在北京承办了第 22 届 ISO 大会，当时 100 多个国家及有关国际组织的 400 多名代表出席了会议。那是中国首次也是迄今为止唯一承办的一次 ISO 大会。17 年过去了，这 17 年是中国经济快速发展的 17 年，也是国际标准化大发展的 17 年。同时，2016 年正值 ISO 2016-2020 年战略规划实施的开局之年，中国作为 ISO 常任理事国有责任申请承办好此次 ISO 大会，同时，中国也希望再次承办 ISO 大会，与世界各国和地区分享国际标准化实践经验和成果，共同推动 ISO 理念的传播，为 ISO 的发展做出更大的贡献。

北京是中国的首都，是传统文化和现代文明交相辉映的国际都市。在国际大会及会议协会（ICCA）最新的国际会议数量全球城市排名中，北京位居中国首位，亚洲第二。可以说，不论在交通、酒店还是在硬件设施、服务等方面，北京均是 ISO 大会非常理想的举办城市。我们相信，继奥运会、APEC 大会之后，ISO 大会将成为北京的新名片。



Photo: SAC

中国国家标准化委员会主任田世宏

第39届ISO大会 将于2016年9月 9日至14日 在中国北京举行

中国国家标准委决定将大会周的主题定为“标准促进世界互联互通”。您希望通过该主题带来什么？您能否介绍一下中国在国内推动世界互联互通的做法以及中国为之付出的努力？

在经济全球化的时代背景下，互联互通是当前国际社会、经济发展和加强环境、人文合作的普遍需求。ISO标准已成为国际贸易的“通行证”，在联通世界经济、贸易等发面发挥着越来越重要的桥梁和纽带作用。我们希望通过举办以“标准促进世界互联互通”为主题的公开研讨会，一是全面彰显ISO标准价值，推动ISO标准无处不在；二是进一步提升ISO标准的品牌和声望，助推ISO成为具有全球领导地位的国际标准组织；三是以标准为纽带，在全球范围内，增进友谊，促进合作。

“互联互通”是中国国家主席习近平先生向全球发出的倡议，旨在通过政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通，促进各国全方位、立体化、网络状的大联通。目前，中国正在积极推进丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路建设（简称“一带一路”）。在标准化方面，中国正在深化标准化工作改革，鼓励各利益相关方积极参与国际标准化活动，通过实现标准化合作助推世界各国间经济贸易合作，充分发挥标准化在推进“一带一路”建设中的基础和支撑作用。

这不是中国第一次承办ISO大会。请问自上一次北京承办ISO大会以来，中国发生了哪些变化，您希望各国代表来访中国后有何收获？

正如之前我所提到的，自1999年第一次承办ISO大会以来，经过十几年的发展，中国发生了翻天覆地的变化。对内，中国经济快速发展，人民生活不断提高。中国新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化持续推进，综合国力显著提升。中国已成为全球第二大经济体、第一大货物贸易国。对外，加强国际合作，实现共赢发展，国际影响力不断增强。中国积极参与国际多边事务，推动国际体系和秩序朝着更加公正合理方向发展。中国提出建设“一带一路”，开展国际产能和装备制造合作，就是要进一步扩大中国的开放，重塑有利于发挥各国比较优势、更加均衡和普惠的全球产业链，打造互利共赢、包容共进的世界发展和利益共同体。

2016年是中国第二次承办ISO大会。金秋9月，

是北京最美的季节。中国欢迎ISO大家庭所有成员和相关国际组织代表再次来中国参会。中国国家标准委将尽最大的努力做好ISO大会的各项组织工作，为各位代表提供热情周到的服务，加强与各成员更加紧密的合作，将第39届ISO大会办成一次成功的、难忘的、创一流的盛会。我们衷心邀请各位代表届时来到北京，体验中国的发展，欣赏北京的风韵，感受标准的力量。

中国国家标准委在未来5年将取得什么成就？有何新发展方向？

中国当前正处于全面深化标准化工作改革的关键时期。虽然中国国际标准化工作有了明显的进步，但是与经济社会发展需求相比，还存在较大的差距。2015年12月，国务院办公厅印发了《国家标准化体系建设规划（2016-2020年）》，对“十三五”时期标准化工作进行了全面部署。根据规划要求，在未来5年中，我们将进一步深化标准化工作改革，推动实施标准化战略，完善标准化体制机制，优化标准体系，

强化标准实施与监督，夯实标准化技术基础，增强标准化服务能力，提升标准国际化水平，加快标准化在经济建设、社会治理、生态文明、文化建设、政府管理等各领域的普及应用和深度融合，充分发挥“标准化+”效应，为中国经济创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展提供技术支撑。

到2020年，我们将基本建成支撑国家治理体系和治理能力现代化的具有中国特色的标准化体系。标准化战略全面实施，标准有效性、先进性和适用性显著增强。标准化体制机制更加健全，标准服务发展更加高效，基本形成市场规范有标可循、公共利益有标可保、创新驱动有标引领、转型升级有标支撑的新局面。同时，我们也将与ISO各成员携手推动打造ISO更加开放的国际标准化新格局，全面建设新型伙伴关系，支撑人和组织的和谐均衡发展，共同推动ISO2016-2020年战略规划的实施，为ISO未来的可持续发展做出更大贡献。■

李慧星 / 译





← 1-4
→ 15-36
→ 501-530