



#107

focus

Your gateway to International Standards

the **confidence** factor
信心的基石





#107



ISOfocus November-December 2014 – 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
美术编辑 | Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa
翻译 | Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, 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。

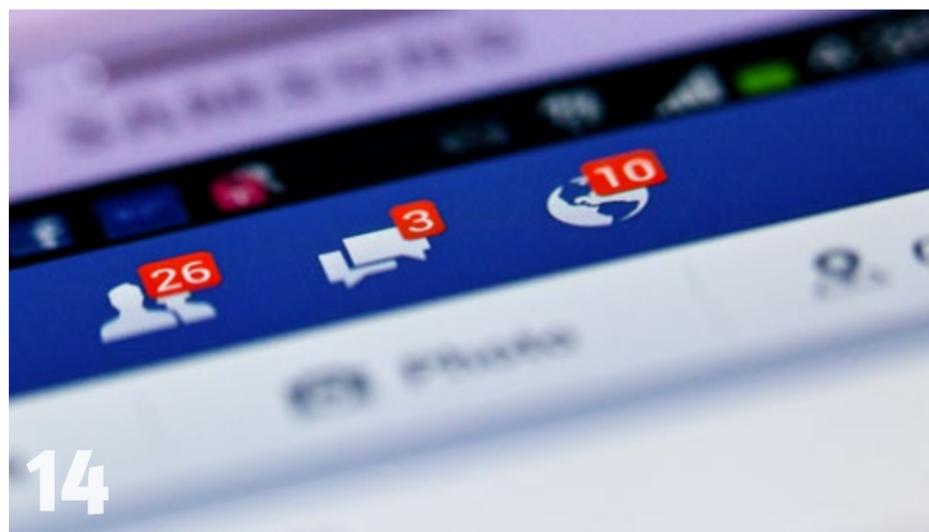
© ISO 2014

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 | 刘智洋
翻译 | 孙加顺 曹欣欣 靳吉丽 李慧星
美术编辑 | 封云

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



ISO focus

November-December 2014

4 ISO社交网络动态
玩转谷歌视频群聊

6 反贿赂新利器
标准帮助制止腐败。

14 小心前行
网络信誉价值几何?

20 让障碍变通途
Rania Python有先天性视觉障碍,但她认为标准可以提高她的生活品质。

24 让世界更便利
当我们遇到不便之处时,该如何应对?

26 打开方便之门
新指南为标准制定者提供指导。

32 合作就是力量
联合国日内瓦办事处代理主任Michael Møller和ISO秘书长Rob Steele相信,合作能够发挥更大的影响力。

38 新加坡证券交易所实施
ISO 20022案例分析
一项重要的金融标准

42 后京都时代的ISO气候变化解决方案
解决气候危机需要健全的标准化体系

46 ISO大会在巴西召开
来自里约热内卢的新鲜报道



12-13 走进无人驾驶汽车的世界
向月球进军

条形码诞生40周年

30-31 关注不便利人群
构建无障碍世界

CEO论坛在哈萨克斯坦召开



本杂志使用FSC®
认证纸张印刷。



Why a good reputation

为何良好的企业信誉
如此重要 is

important

小测试: 什么东西建好需要20年, 而毁掉它只需要5分钟?
答案: 信誉, 至少全球顶级富豪沃伦·巴菲特是这样认为的。

corporate

很多组织机构认为他们最大的资产就是自己的品牌或信誉, 所以他们在积极建立自己的“信誉银行”。

健康良好的企业信誉有以下几大益处:

- 客户更愿意和你做生意
- 在有争论时, 利益相关者会支持你
- 在金融市场中, 你的企业或机构更具有价值

虽然信誉是一个无形的概念, 但所有研究都显示良好的信誉确实能提高公司的价值, 并带来可持续的竞争优势。如果企业在其利益相关者之间培养信任——尤其是很多关键角色, 如最大的客户、商界的舆论领袖、供应商以及现有和潜在的员工, 那么就更容易达到目标。

也就是说, 信誉非常脆弱, 微小的差错就能对公司形象造成无法弥补的损害。美国保险杂志 (Insurance Journal) 最近进行的一项公司调查显示, 信誉是最难以管控的风险。研究显示, 81%的公司认为自己的品牌是最重要的资产, 但在如何保护品牌上却遭遇了挑战。

从马来西亚航空到麦当劳, 很多长期建立起来的品牌信誉严重受损。如果你把社交媒体也纳入其中的话, 问题就非常复杂。今年年初, 全美航空 (US Airways) 官方Twitter (推特) 向顾客发送不雅图片的事件被认为是“有史以来最糟糕的品牌推特消息”, 证明数字媒体能在瞬间引发危机并使危机蔓延。

并不只是社交媒体上的不雅照片 (如全美航空事件) 能使

公司的形象受损。贿赂和腐败的指控也能摧毁一家公司, 不管这种指控真实与否。这些丑闻之所以致命, 是因为它们会损坏企业形象。

在读本期《ISO 焦点》时, 你可能会想: 标准如何能在保护企业品牌信誉方面起到帮助作用? 如果更广泛地使用标准, 那会怎么样呢? 答案很清楚: 能帮助很多, 就是说, 很多事情会变得不一样。

目前ISO针对这种实际状况正在开展关于反贿赂和网络信誉两个新项目的研究。未来的ISO 37001标准将会考虑把国际公认的良好反贿赂实践纳入其中。该标准将适用于所有组织机构, 不论其类型、规模, 不论其性质是公有、私有或者自愿的非盈利机构。

一个关于网络信誉的标准正在酝酿之中 (由新成立的技术委员会ISO/TC 290负责), 它将帮助公司处理网络恶意指控的陷阱, 这些中伤可能来自于其他公司、经常抱怨的人、以前的员工或者只是不大满意的客户。如果你不能战胜他们, 那就加入他们, 像很多公司一样学会把客户的反馈意见 (不论是正面还是负面的) 变成自己的优势。

请不要误解我的意思。沃伦·巴菲特的名言也许是对的。我之所以说“也许”, 并无意冒犯巴菲特先生, 而是因为他这句话时并没有考虑到标准的潜力。 ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

曹欣欣/译

ROCK

欢迎与我们
分享您的想法、
观点和意见！



@MariaLazarte
ISO社交媒体经理
lazarte@iso.org

your Google Hangouts

玩转谷歌视频群聊

越来越多的人正在尝试用谷歌视频群聊 (Google Hangouts) 来举办研讨会、非正式会谈、常见问题解答以及各种各样的在线聚会。

这个流行的视频平台对任何人来说使用都很方便——事实上，所有能上网的人都可以参与。也许对ISO来说最有趣的是“直播”版本，我们可以在YouTube上在线直播我们的Hangouts。多亏有了自动录制功能，就算错过了Hangout，大家稍后也能观看。

如果你相信并愿意尝试Google Hangouts，在此ISO提供了一个方便详细的清单。就算对毫无经验的人，它也能有所帮助！

您是否错过了最新的 Hangouts?

可持续活动
ISO 14001
标准修订



我的谷歌视频群聊 CHECKLIST

我要做的——第一步

- 创建并提前在Google+上将“Hangout on Air”列入计划表
- 自动生成一个活动页面：添加照片、描述和预告片
- 分享活动链接给尽可能多的人
- 务必提前几天与所有发言人模拟Hangouts，确保一切正常！
- 务必告诉发言人预期效果是什么样
- 让发言人在直播前半个小时加入做最后的讨论和检查

所有人

重要装备

- 优质的网络摄像头
- 带麦克风的耳机（避免回声）
- 宽带（WIFI使视频变慢或者连接中断）
- 高速计算机（反应速度慢的电脑无法流畅地播放视频；尝试关闭所有的程序使电脑运行变快）

技术要求

- 下载并安装最新版插件 tools.google.com/dlpage/hangoutplugin
- 测试网络摄像头、耳机和麦克风

地点

- 选择一个安静的房间
- 确保背后没有窗户或者光源（否则在视频中你会显得太暗）
- 如果有光源或灯，把它放置在摄像头的后面正对着你，这样能提高视频质量
- 因为白色墙壁做背景会显得很无聊，所以不要忘记在墙上加些有趣的东西

参与者（也是发言人） 要做的——第一步

- 创建或登陆Google+账户：plus.google.com
- 添加Hangout主持人（ISO）到好友圈（例如点击google.com/+iso并点击下一步）
- 确定在页面上参与活动

New business tool for anti- bribery 反贿赂新利器

贿赂在许多国家和行业里都被视为一项重大的商业风险,小到贿赂交警免开超速罚单,大到赢得一项重要合同的签署。而系统性的贿赂会阻碍经济增长,影响正常投资。同时也会造成贫困和社会不公。最重要的是,贿赂是顽疾,难以根除。

贿 赂是一种黑幕交易,许多人不愿意公开透漏自己的行径、往来对象和交易的频率,然而在现实世界中,腐败无处不在。很多情况下,贿赂,尤其是向权力和权威人士行贿,已经成为某种惯例。我们都听到过这个说法,叫“人皆有价”。尽管一些贿赂属于自愿,但很多情况下,商业贿赂的发生与政府官员们无形的索贿压力是密不可分的。如果不行贿,行贿者就拿不到合同或许可。很多地方,环境的不公平导致商业伦理的沦丧。

无处不在

今年早些时候,一家从事计算机信息技术的跨国公司因涉嫌腐败丑闻被判向美国监管机构交纳罚金1.08亿美元,原因是其在三个国家的子公司员工通过贿赂政府官员拿到公共项目合同,从中牟得暴利。经调查,腐败涉及的项目是为国家警察总部、政府法律系统和国有石化企业安装信息技术设备,涉案总额高达4千万美元。

这起案件让人想起近期一系列备受关注的腐败案件,这些案件的处理让大家对腐败的态度有所转变。但仍然有很多

工作需要去做。Alain Casanova是全球最大审计、税务和咨询公司之一毕马威(KPMG)西班牙公司的合伙人,他对这些案件究竟造成多大社会影响也没有十足的把握。他说,毕竟政府和社会都在努力根除贿赂这一积弊,还需要加大力度才能逐步减少腐败的发生。

然而,这桩法律案件却引发了对“跨国公司如何在国外开展业务”这个问题更多的思考。这类贿赂行为在跨国公司里是不是比大家承认的程度还要严重?这种行贿行为是不是无关紧要?或者除了一些国际管理和国家的反商业贿赂立法之外,要打击贿赂腐败,还有哪些其它可行的解决方案?

“小”或“微小”贿赂

普遍意义上来说,贿赂是一种不道德的行为,但据世界银行估计,每年全球贿赂涉及资金总额超过1万亿美元(约占全球GDP的3%)。很多情况下,贿赂被当成是“搞定生意”或“绕过官僚刁难”的必要做法。

而且,选择行贿而得到的好处和优势显而易见。事实上,哈佛商学院的研究表明,开展反商业贿赂的公司在业务成长速

度方面要逊色于有贿赂行为的公司，尤其在贿赂被有意默许的地方。

而贿赂的规模似乎成了无关紧要的事情。哈佛大学的调查报告显示，35%的贿赂金额在10万美元以下，16%的贿赂则超过50万美元，但两者在影响行贿者竞争优势方面的作用却相差无几。

屡禁不止

据透明国际组织 (Transparency International—TI) 最近的年度报告显示，尽管涉案受罚的公司和个人与日俱增，但公职人员受贿现象在全球很多国家仍然屡禁不止。该组织发布的2013年腐败观察指数中，亚洲、拉丁美洲和中东地区的许多政府仍然无法制止公共资源滥用、贿赂和秘密决策交易等腐败行为，从而保护公众利益。贿赂与其他腐败行为最频繁的十个国家中就包括索马里、朝鲜和阿富汗。

经济危害

贿赂与腐败必然涉及到经济成本，因此掩盖这些事实并不是解决问题和维持公众信任的可行办法。根据TI的研究报告，在受访的3千名商业人士中，有27%的人举报称曾因竞争对手的贿赂行为导致他们失去业务。其实，贿赂同时也给国家、组织和个人带来很多的危害：

- 减缓经济增长
- 影响投资者信心
- 排斥和限制全球市场互通
- 蚀化经济援助支持
- 加重贫困人群的经济负担
- 降低人们的生活水平

这些商业风险有没有促成预防贿赂的有效行动？答案是：有。这些努力够不够？可能还远远不够。

呼吁行动

总部位于德国柏林的非盈利组织透明国际组织 (TI) 在全球拥有100多个分支机构，它一直与企业和商业团体等机构合作，推行力度更大的反腐败行动。负责TI商业信誉计划的Susan Côté-Freeman解释称：“利用我们的‘反贿赂商业准则’以及其他工具，我们致力于制定用于开发和实施反腐败计划的标准。”

贿赂 金额

35%
在10万美元以下

而

16%
超过50万美元

实际影响
却
相差无几

来源：哈佛商学院调查

每年全球贿赂涉及资金

总额超过1万亿美元

(约占全球GDP的3%)。



只有时间才能证明未来的ISO标准会带来怎样的影响。

“我们倡导企业界拥有更大的透明度，通过三维（反腐败、组织透明度和国别报告）的企业绩效评估公开报告，建立全球大企业的透明度排行。这将有利于市民、投资者、员工和其他利益相关方帮助企业提升商业活动可信度。”

在法律层面上，一些已有的国际性公约要求签署国将贿赂定罪，并采取切实措施来预防和处理此类案件。其中具有较大国际影响力的文件包括《联合国反腐败公约》、经济合作组织（OECD）《国际商业交易外国公职人员反贿赂公约》等。

多数国家已经将反贿赂纳入法律法规或加强了反贿赂在法律层面的力度，使组织机构和个人行贿和受贿有法可依。所有OECD成员国都已将国内组织机构和个人向其他国家公职人员行贿定为犯罪行为。

个人行贿受贿需要承担的法律 responsibility 包括监禁、罚金和开除职位，而组织则要承担罚金、禁令和终止合同约定的后果。全球范围的诉讼机构都开始调查和起诉公司和个人商业贿赂案件。

商业伦理

这些反贿赂的措施是否会对商业实践产生实质影响？现在回答还为时过早，但在很多国家，企业似乎都在积极应对伦理环境的变化，将商业伦理视为其核心价值观。

ISO反贿赂管理体系项目委员会（ISO/PC 278）主席Neill Stansbury认为，法律和诉讼的存在是远远不够的，贿赂已经日益被视为重要的管理问题。“无论政府、企业和项目，良好的管理可以有效地减少贿赂行为。这应该和质量与安全管理一样得到重视。”

Stansbury认为，许多公司对这一趋势表现出了很大的兴趣。“国际上很多企业都针对商业法律和伦理环境的变化在组织内实施了反贿赂管理体系，部分原因是反贿赂本身的正义性，而另一部分原因是为了确保企业和员工避免触犯反贿赂法律。”

对于企业来说，只在组织内部实施反贿赂控制是不够的。他认为，商业伦理同样需要确保企业的合作伙伴和供应链采取相应的反贿赂措施。

反贿赂管理体系

这就是国际反贿赂管理体系标准得以产生的原因。这一新课题正在ISO取得实质性的进展。即将发布的ISO 37001国际标准将囊括获得全球认可的反贿赂良好实践，最终将适用于所有组织机构，不论其类型、规模，不论其性质是公有、私有或者自愿的非盈利机构。

这项新标准将有助于确保组织机构实施合理的、妥善的措施来预防贿赂。这些措施包括组织高层的领导、培训、风险评估、尽职调查、财务和商务控制、报告、审计和调查。新的ISO 37001标准将和ISO 9001、ISO 14001标准采用一致的研制方式，也希望像其他成功的管理体系标准一样获得众多公司的认可和采用。

“这是在全球层面打击贿赂腐败的意义重大的一步，”Alain Casanovas说。“这一标准要

求建立完善的反贿赂管理体系，将是首个真正意义上的国际标准，极大地巩固目前的反贿赂框架。作为国际反贿赂最佳实践的集成文件，ISO 37001标准正式发布后将支持企业运用统一的措施来预防和侦察贿赂行为，无论它们的业务遍布哪些国家。”

按照标准行事能否确保不存在贿赂行为？答案是标准无法提供绝对的保证，就像安全管理体系无法为意外事故提供确切的保证一样。但是，Stansbury解释说，这项新的标准将有助于确保那些遵循商业伦理的组织机构拥有妥善的应对方案来预防自身行贿、受贿或涉嫌收受贿赂。

那么目前在这方面是不是比之前有所进步？可能有进步，也可能没有。只有时间才能证明未来的ISO标准会带来怎样的影响以及公司是否乐意实施这一标准。如果说我们从标准的制定中得到了什么启示，那就是，贿赂是商业往来中的正常行为，这一点人们再也无法接受了。

ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

国际反腐败日

人们对腐败的态度正在发生改变。大约十年前，腐败还只是私下里的勾当。今天却有越来越多的从政或从商的人士不断受到腐败的诱惑和腐蚀，这种现象日益严重。

2014年12月9日被定为国际反腐败日，为联合国持续开展反腐败斗争提供了良机，尤其可以通过此次活动提高反腐败意识，聚集利益相关各方共同庆祝，并且开展国家层面的对话和磋商。2003年10月31日，联合国大会通过决议，每年都会举行国际反腐败日活动。

来自全世界的政府部门、私营企业、非政府组织、媒体和公众都在携手开展反腐。您的公司是不是也该加入其中呢？

孙加顺/译



走进无人驾驶汽车的世界

ENTER THE
DRIVERLESS CAR!

输入目的地,开始你的旅行!为了支持创新智能运输系统的建设,近日谷歌公司宣布了一项正在实施的计划:制造一百辆无人驾驶的电动汽车!随着这款由电脑远程控制的新一代革命性汽车的诞生,人类将不再需要亲自驾驶汽车。

为确保无人驾驶汽车能获得精确的地理位置信息,选择最佳的行驶路线,谷歌的工程师们可以采用ISO 14825:2011《智能运输系统--地理数据文件(GDF)》。

该标准由ISO智能运输系统技术委员会(ISO/TC 204)制定的,旨在为概念逻辑数据模型和地理数据库的物理编码模式提供规范。无人驾驶的未来近在眼前!



能源审计新标准出台

GET A KICK OUT
OF ENERGY AUDITS

对大部分企业来说,能源消耗的费用一直十分昂贵,所以提高能源效率对于保持自身竞争力十分关键。

为了降低能源消耗,一些企业和组织机构已经整合了能源管理体系。现在,随着ISO 50002:2014能源审计标准的出台,该标准为更好地进行能源审计提供了要求和知道,使这些企业和组织机构能够在提高能源效率上更上一层楼。

“能源审计不仅是降低能源消耗的工具,还为能源消耗找到了长期的解决方案,”制定该标准的项目负责人Kit Oung说。“它们能帮助提高能源效率,减少能源浪费,并能带来相关的环境效益。”

能源审计输出包括当下能源消耗及能源效率的基本信息,还提出了全面的改进建议,涵盖业务管理、维修管理、改造工程和投资方案等方面。现在,企业不仅能提高他们的能源效率还能获得更多的经济效益。



向月球进军

OBJECTIVE MOON

“这是一个人的一小步,却是人类的一大步。”1969年,Neil Armstrong在登陆月球时说出的这句话标志着一个崭新时代的到来。

2014年,这颗银色星球对人类的吸引力却丝毫不减。今年7月是“阿波罗11号”成功载人登月并安全返回地球45周年,虽然随后美国又有几次登月飞行,但从那之后再没有人真正在月球表面着陆。

巧合的是,ISO也在今年发布了ISO 10788:2014《空间系统——“月球模拟试验”》。该标准由ISO太空系统及操作分技术委员会(ISO/TC 20/SC 14)制定,为月球系统开发者和操作者在模拟月球土壤(人造月球尘埃)时提供具体的量化标准。并将模拟出来的月球土壤会与“阿波罗”及“月球步行者”执行任务时带回来的月球土壤样本进行比较。

这会不会是人类向再次登月迈出的一大步?



条形码诞生40周年

HAPPY BIRTHDAY, BAR CODES!

条形码,让零售业彻底改变的一项创新,在2014年迎来了它40岁的生日。虽然早在1932年就提出了自动化结算的想法,1949年符号读取器也获得了专利,但直到1974年George Laurer才发明了现在众所周知的条形码。同年,美国杂货店行业领先的贸易协会为数字化系统识别商品身份制定了一项标准——通用产品码基础(UPC)。

由于标准制定和高昂的采用成本,通用产品代码(UPC)的起步十分缓慢,但是如今,它已被

广泛的应用于许多其他领域,如自动识别和数据采集等。

一直以来,ISO都在这场创新革命中扮演重要角色。谁来审核条码检测仪?当然是ISO。条码检测仪必须符合ISO/IEC 15416:2000 线性条形码打印质量试验规格标准以及ISO/IEC 15426-2:2005 多行条形码一致性规范中的相关规定。只有这样才能确保我们的条形码符合要求。

沉痛悼念Craig K. Harmon

MOURNING THE LOSS OF CRAIG K. HARMON

标准专家Craig K. Harmon先生于2014年7月3日猝然离世,我们深感悲痛。

Craig K. Harmon是QED System 股份有限公司的总裁兼首席执行官。他不仅在条形码和电子标签科技领域的标准制定中扮演着不可或缺的角色,还是自动识别和数据采集行业(AIDC)的重要人物。

Craig热情又睿智,他是ISO/IEC/JTC 1信息技术联合技术委员会的自动识别和数据采集技术分委员会(SC 31)的创始成员及推动者,在这些领域中,他参与协作制定了许多严密的技术标准。他还是ISO/TC 122很多关于在包装中使用自动识别和数据采集举措的推动者。

Craig的工作信条是使命必达,他出资建立了autoid.org网站,该网站为AIDC团体提供了珍贵的信息资源。此外,他还撰写了条形码领域的权威著作《读懂条形码》。

ISO中央秘书处及全体员工对Harmon先生的家人和同事表示深切慰问。我们都将深深地怀念他。



李慧星/译

Proceed with caution 小心前行

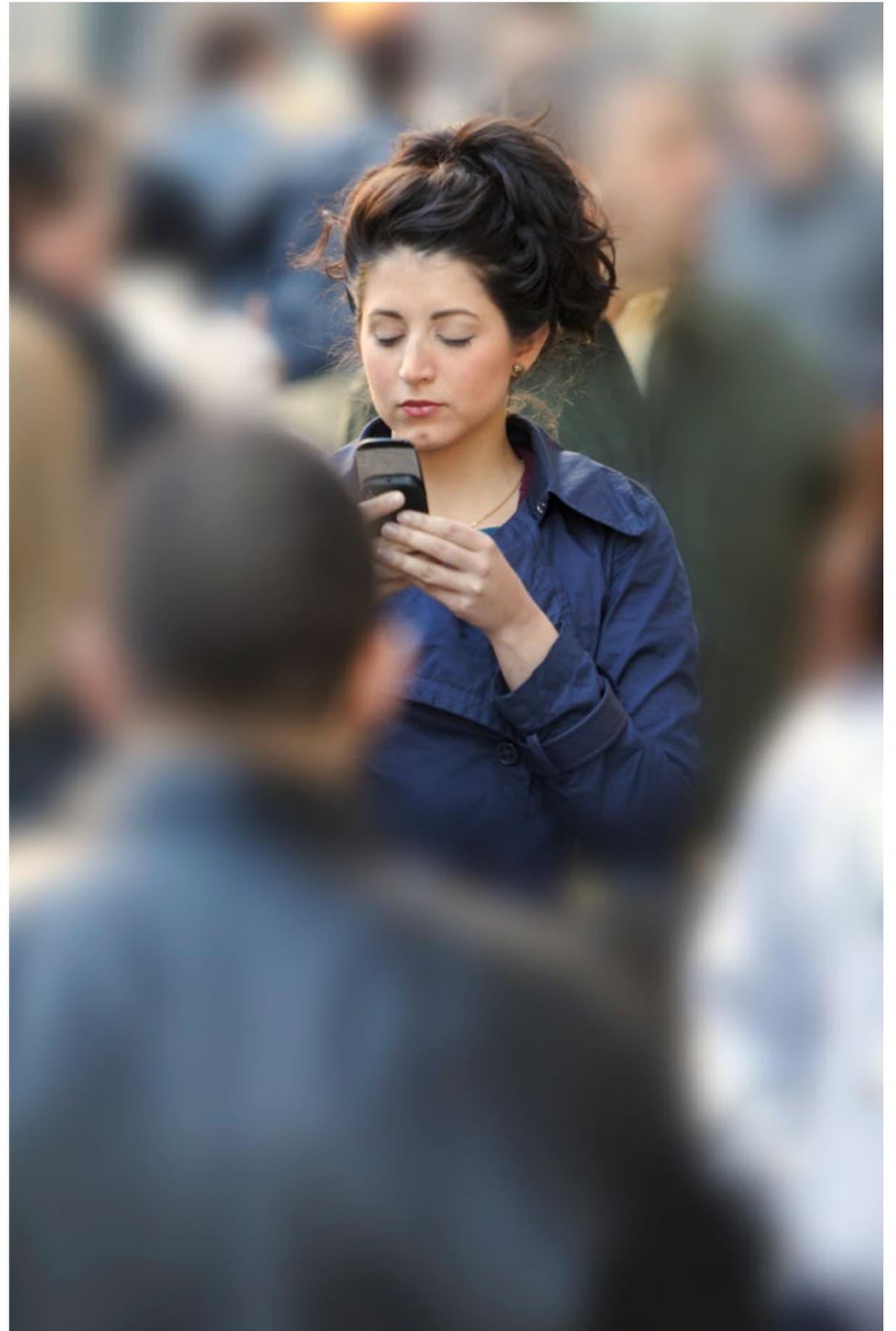
如果没有社交媒体,这个世界会是什么样子?对在网上销售产品和服务的公司来说,社交网站能帮助它们加强与消费者的交流,建立强大的品牌。但是,维持良好的网上信誉可不是一件小事。

毋庸置疑,网络在我们每天的生活中是必不可少的。有人在网上销售产品和服务,出租度假屋或者订演出门票,有人用网络上传头像,美化照片或者提高他们的知名度。

现在网上有不计其数的博客、论坛、社交网络和消费者评论平台,网络已经不仅仅是绝佳的窗口和自我表达的工具,也是能够创造或摧毁信誉的讨论渠道。

对商家来说,管理他们的网络信誉已经是日常工作,主要是要追踪谣言,保护和检查形象,并监测他们的人气。

另一方面,消费者对这种协同型经济很谨慎,他们在完成交易之前会查看电子商务网站上的所有评论,包括正面和负面评论。如今生意的成功与否,这些评论和服务本身发挥的作用一样大。那么,我们能做些什么呢?任由买卖双方这样无法彼此信任吗?恰恰相反,解决方法就是要适当地采取措施来保障信任的建立。



信任问题

以前，公司的信誉只靠人们的口碑，而现在是在网上追溯的。网络信誉如何影响其业务及客户，这与公司通过社交渠道建立的客户信任水平有关。在网上做生意随时都可能发生信任危机，无论是企业对消费者的交易还是个人之间的交易，如买卖二手物品、拼车或者租房子。

事实上，网络已经彻底改变了我们的消费方式。我们与商家和产品之间的关系也发生了改变。越来越多的消费者在网上购物，不再亲自去零售店买东西。可是，在这个虚拟的市场上购买和选择不同的品牌，他们能做出明智的选择吗？当然，人们的口碑依然有效，但是新趋势已经出现：人们喜欢阅读网上的评价和陌生人的意见。那么问题是：这些评论值得信任吗？

根据Bazaarvoice商务网站(专注于品牌、零售商和消费者服务)和Newlio市场研究公司在2013年的研究发现，七成的消费者都质疑评论的真实性。显然，在做出购买决定的过程中这些评论极其重要，而且电子商务企业非常关注网络访问量产生的实际购买的比例(即浏览到购买的转化率)。事实上，网上评论确实影响了消费者的购买决定。负责欧洲中东和非洲区域的Bazaarvoice产品战略师Aurélien Dubot证实了以上推断：“通常，与不阅读评论的消费者相比，阅读网上产品评论的转化率要高出104%。”

新生代消费者

显然，这是做生意和消费的一种新方式。研究发现，自从电子商务变成主流，消费者的作用已经发生了巨大变化。如今在做很多决定之前，寻找同类消费者的评论和经验非常重要——不论你是在选择旅行住处还是医疗服务。

公共和传播机构Burson-Marsteller负责欧洲中东非洲区域的数字实践组长Matthias Lückens证实：“越来越多的消费者在购买之前要查看一下网上用



71%

的人在购买前会阅读消费者评论。



91%

来源：2013年Newlio代表Bazaarvoice所做的调查。



70%的消费者质疑这些评论的真实性。

户评论并寻求他们朋友的意见。这些见多识广的消费者不再乐意接受横幅广告或者其他弹出式广告。”

尽管与供应商的互动因为网络在本质上已经发生了前所未有的转变，但总体来说这些转变是积极的，消费者有更好的选择，可以发出更多声音，一切也更便利。

国际消费者组织(Consumers International)的会员遍布100多个国家，其数字时代消费者部门的全球项目经理Richard Bates认为，这种发展是积极的。“这是最生动的方式之一，消费者通过使用网络从被动的接受者变成市场的积极参与者。”

电子信誉：危险还是机遇？

总之，正面评论是生意成功的关键。可是，那些能瞬间摧毁公司信誉的负面评论呢？是不是应该忽视或从网页上删除？不可否认的是，误导性评论俨然成为第一代评价平台一个很严重的问题。除了虚假评论，还有消费者的恶意评论，更糟糕的是有的竞争对手伪装成消费者蓄谋恶意评论。

值得庆幸的是，市场迅速对这些不太可靠的做法做出回应，现在的第



二代平台只支持通过核实的购买者发表评论。有一种模型现在被很多品牌应用，主要是基于消费者反馈意见来销售产品，有助于培养信任。作为这一模型用户，Bazaarvoice指出，评论的数量、真实性和质量是最重要的因素。也就是说，一个平均分数是3.5/5并有50个评论的产品比一个平均分数是5/5但只有两个评论的产品更容易卖出去。总归还是有所指望。

可实际上事情复杂的多。所有的评论，不论是正面的或者负面的，都对公司有益，Dubot说。所以，品牌公司应该鼓励客户提供网上反馈，也应该积极回应质疑，从而提供更准确的背景信息。

消费者评论是信息财富，公司能利用评论提高它们产品和服务的质量，并改善与消费者的关系。如果一家公司希望保持竞争优势，那么关键是要为消费者提供一个可以评论的渠道用来展现其品牌敏感性。Dubot解释道：“建立并保持良好的信誉主要有三步：一是鼓励客户分享经验，回复评论并参与讨论；二是通过各种传播渠道利用这些评论，把客户的声音做成质量标志；最后，在公司内部利用客户评论，确保每个员工在客户满意的基础上都参与其中并得到监督。”

呼吁市场透明

可市场竞争会对诚实和透明等价值观产生怎样的影响？对Bazaarvoice来说，风险是可以忽略不计的：“误导性的做法越来越少。如今每个客户都能通过很多渠道发声。误导客户的品牌在这个过程中不会持久，因为客户的集体声音很快就会盖过这些品牌的声音。”

与之相反的是，公司需要确保网上评论的可信性，打消客户的疑虑。Bazaarvoice鼓励客户向潜在购买者传达一个强烈的信号，保证其网上发布的评论真实可信，没有偏见，完全不是公司“操控的”。

建立保护措施

在现今这种协同合作经济中，消费者的作用发生了巨大的改变。部分原因是因为有了在线社区平台例如易趣（eBay）或者空中食宿（Airbnb），任何人都能参与并成

最终的目标是让消费者在协作经济中能像在传统经济中那样的保护。

为市场的需求方和供应方，或者同时成为供需双方。虽然这些颠覆性创新在选择、价值和机遇方面使人获益，但仍有很多敏感问题需要引起注意。

在传统经济中，有一套解决商务交易纠纷的法律体系，而现在人们在试图把这套法律体系运用到现在的虚拟市场中。这是一个快速解决方法吗？确实是，但却注定会失败。虽然协作经济带来的转变提供了机遇，但也制造了漏洞，让一些企业选择以牺牲消费者安全和保护为代价，回避已有的法规。这些情况非常复杂，需要扩大消费者在传统经济中的保护范围。

Bates对此很乐观：“预计在2016年建成的‘泛欧网上纠纷决议平台’将成为这方面长足发展的典型代表，还有网络信誉国际标准的制定，Consumers International都会密切关注。其重要性不言而喻，将帮助消费者确保评论的真实性、公平性。”

案例分析

以下两家公司都把负面的消费者评论转化成了机遇。

Castorama

为了维持高的评论量，法国DIY零售商Castorama在2009年成功实施了一个消费者评级计划。结果，在2011年1月和2012年1月之间，评论数量增加了170%。
详见：www.bazaarvoice.com/fr/industries/Castorama-renforce-sa-plate-forme-ecommerce.html

Boulangier

法国领先的多媒体、休闲和消费者电子产品零售商Boulangier建立了强健的网上展示体系。该公司的产品目录会根据客户的反馈持续进行改进。
详见：www.bazaarvoice.com/fr/industries/boulangier.html

打击虚假评论

为了打击虚假评论，公司要在透明的基础上培养和潜在客户的信任关系，这一点至关重要。一项国际标准会使公司更加关注消费者评论。但它也会提供非常宝贵的信息资源，帮助完善网上销售的产品和服务设计，提高可靠性。

最终的目标是让消费者能在协作经济中得到像在传统经济中那样的保护。可是，如何达到这个目标呢？这个重任就落在了ISO/TC 290身上，一个新成立的关于网络信誉的技术委员会，负责探索提高网络和社交媒体实践的不同方法，确保价值链中的所有利益相关方都参与其中，在新技术和媒体中建立基本的信任。

处理网上评论的三大步骤包括：搜集、审核和正确传达，最终的标准要保证这三者的可信度和透明度，这将是一个艰巨的任务。SANDRINE TRANCHARD

曹欣欣/译

When **access** is

denied

让障碍变**通途**



我那时七岁，很喜欢打扮自己。当时特别爱穿漂亮的连衣裙，把自己打扮的美美的。

29岁的Rania Python深知生活在一个充满障碍的世界是什么感觉。患有先天性视觉障碍的她和我们分享了自己的艰难、挣扎以及标准在提高生活质量方面的潜力。



我和两只拉布拉多导盲犬Shanon和Jenny。Shanon给我提供日常基本的帮助，Jenny已经光荣退休了。我爱他们！

在现实生活中，出行对大多数人来说是再平常不过的一件事。但是，对残疾人或行动不便的人来说，路沿或者几节台阶都可能是很大的障碍。换句话说，一般身体健全的人不会仔细考虑的产品特性，却会给残障人士带来很严重的问题，大多因为在设计这些特性时没有考虑到残障人士的需要。

29岁的Rania Python对此深有感触。虽然患有先天性视觉障碍，她始终坚持着积极的人生态度。她在瑞士的夏凡纳做自由翻译工作，把意大利语、英语和德语翻译成法语。今年，她勇敢地挑战自我，参加了瑞士一年一度为残障人士举办的“Miss Handicap”选美比赛。通过参加比赛，Rania希望成为帮助残障人士的大使。但最重要的是，她渴望改变公众的观念，让残障人士也拥有获得成功和真正融入社会的机会。

在采访中，Rania谈到了她面临的挑战、挣扎以

及标准如何帮助消除日常障碍并提高生活质量。

ISOfocus: 无障碍的环境对于视觉障碍者来说意味着什么？让你最难过的事情是什么？

Rania: 对我来说，无障碍意味着自由。因为障碍的存在使自己无法独立做某件事或者去某个地方，这会让我感到十分难过。我常常不得不让家人或朋友陪我，或者更糟的是，要向陌生人求助，这真的很艰难。当我独自外出时，很难找到一个愿意帮助我的人，这也会浪费我自己很多时间。这让我很沮丧，因为时间很宝贵！

你认为社会哪些领域在无障碍方面做得最好？对你有哪些帮助？

当然是计算机技术和多媒体！多亏了专业技术，我才能接受正规的教育，才能读书、写字和上网。事实上，互联网提供了很多有价值的信息。比如说，不用查食谱，我也能在网上找到很多做美食的方法。

手机产业，尤其是智能手机，大大推动了无障碍事业的发展。有了iPhone里语音合成器（苹果公司为视觉障碍人士设计的

滑雪是我最大的爱好之一，这要感谢我的父亲，因为他热爱滑雪。



VoiceOver功能)的帮助,我可以
使用火车时刻表、地图和GPS数
据等很多有用的应用程序。

另一方面,在工作方面社会
给的机会很少,更多的是给予同
情!只要职位要求一样,每个人应
该都能找到工作,并发挥自己的
才能。

**人们常常忽视了残障人士的
艰辛之处。我们如何能使大家更
宽容?**

首先,和残疾人相处的时候
要举止自然。有些人在和我说话
时极力避免用“你看”这样的词,
这让我觉得很好笑!我有自己看
事情的方式,但无论如何,我还是
能看到的。

有些人需要别人告诉他怎么
和残疾人相处,否则就不知所措。
我们需要更多的活动来引起大家
注意。在学校或者工作场所应该
有更多讨论小组,这样人们就能
提问并了解我们“不同的”生活
方式。提问是了解的最好方式:
这也是为什么我从来不介意人们
打听我的生活方式,只要他们有
礼貌,不把我当孩子看待。

虽然有视觉障碍的人看不见,可他们仍然能过着正常的生活,
拥有充实的人生。最困难的事是在一个陌生的环境里活动。幸运
的是,我在17岁时就有一只导盲犬,它对我的帮助非常大。可是,如
果人们更乐于助人的话,生活对于我们来说会更轻松些。您的帮助
会令人非常感激。

**无障碍对我来说意
味着自由。**

你希望人们制定出什么标准来提高视觉障碍人士的生活质量?

IT标准。我常常发现不能登录网站、网上购物或者用网上银行,因为我的语音合成器和盲文显示系统在这些地方不能使用。既然技术的目的是使人们更独立,我认为应该让每个人都能使用技术。另外就是GPS应用程序能帮助视觉障碍人士更轻松四处活动。举个例子,大型购物商场和火车站的语音向导能帮助我们独自安全地四处走动。独自克服这些障碍会让我们很有成就感,但如果没有别人帮忙,我们就难以接近这些地方。尤其是一些商店,物品摆放的位置经常变化。但这方面已经有所进展,现在iPhone的一些应用程序就支持扫描条码获得产品的信息。

**你为什么想到参加选美比赛呢?作为视觉障碍人士,你认为“
美”是什么?**

对我来说,这个比赛是一个绝佳的机会,能让我更好地适应工作。2011年6月我获得了翻译硕士学位,但仍然在努力找工作。我会抓住机会在擅长的领域工作,因为我真的热爱翻译,不愿意失去这项技能。在这次竞赛中,希望大家能转变心态,给残障人士更好的工作机会。

这个比赛本身并不是真正的选美,而是参赛者通过比赛表达出把我们的世界变得更好的意愿。我们把这次比赛作为与社会沟通的载体,尽管身有残疾,可我们也像其他所有人一样注重外表,追求时尚。我个人不太注重外表的美。气味、声音、行为和思想对我来说更加重要。美丽的人应该是尊重他人、令人愉悦而且乐于助人的人。这才是真正的美,不是吗? ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

曹欣欣/译

**如果大家都愿意伸
出援助之手,我们会生
活得更轻松。**

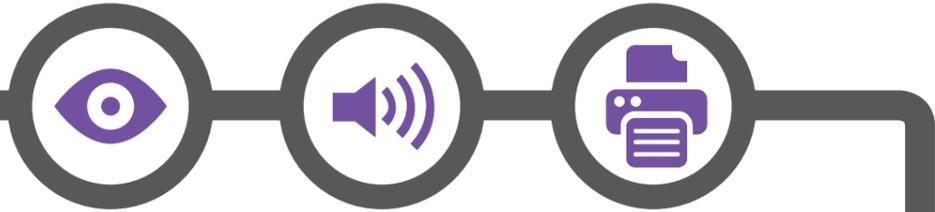


我的电脑和盲文显示器,它们帮助我像其他人一样阅读和书写。

全球有超过 **10亿** 残障人士



在生活中, 几乎所有人在某个方面都存在缺陷。我们该如何应对?



全世界大约有3.14亿人有视觉障碍。他们需要**盲文、音频、大字排印的资料、屏幕阅读器和放大设备。**

ISO 标准

- 消费品上的触摸点和触摸条 (ISO 24503)
- 盲人用交流辅助工具 (ISO/TR 11548)
- 包装 触摸危险标志 (ISO 11683)
- 应用盲文的指示牌、设备和器具上(ISO 17049)
- 步行触觉表面指示器(ISO 23599)
- 行人交通声学信号和触觉信号 (ISO 23600)

Bringing **down** barriers

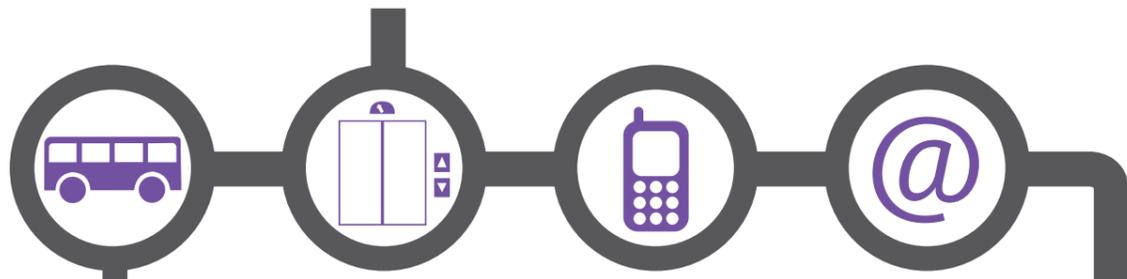
让世界更便利



影响最显著的**两大障碍**，一是**标准和政策无法实施**；二是在很多现有的环境、交通和信息系统中**缺乏无障碍方面的考虑。**

ISO 标准

- 建筑环境的无障碍和可使用性 (ISO 21542)



残障人士经常遭遇的难题包

括：**进出房屋、乘坐交通工具、甚至是最基本的信息和通信技术服务**，如电话、电视和网络。

ISO 标准

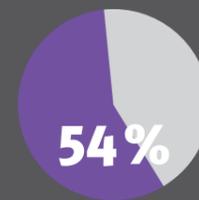
- IT信息辅助技术 (ISO/IEC TR 13066)
- 网页内容 (ISO/IEC 40500)
- IT 可用性和人类工效学 (ISO 9241)
- 用户界面(ISO/IEC 24786)
- 在线学习、教育和培训 (ISO/IEC 24751)
- 残障人员无障碍环境注意事项 (ISO/IEC TR 29138)
- 办公设备(ISO/IEC 10779)

ISO 标准

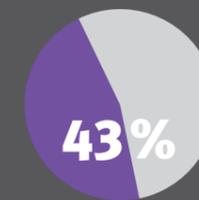
- 无障碍运输车辆的轮椅约束和乘员固定系统(ISO 10865)

在美国，残障人士在找工作时感到气馁的**第二大**原因就是缺乏可搭乘的交通工具。

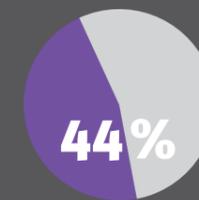
对114个国家的调查发现



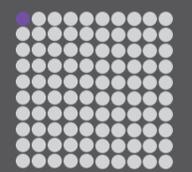
没有户外环境和街道的无障碍标准



没有公共建筑无障碍标准



没有学校、卫生设施和其他公共服务建筑无障碍标准



在新建建筑时, 要达到无障碍标准的所有要求一般仅需花费**总成本的1%**。

Opening the doors on **accessibility** 打开方便之门

毫无障碍地使用设备，轻松享受产品和服务，这一切常常被人们认为是理所当然的。通常只有在我们不能使用某些东西时，才意识到它们多么重要。而标准能提供帮助！

ISO刚刚发布了一个指南，用以指导标准制定者，确保他们的标准全面考虑到社会各界，尤其是残障人士、儿童和老年人的需求。



通常一提到无障碍环境，人们就会想起轮椅无障碍通道。实际上，无障碍环境建设有益于所有社会成员，包括老年人、儿童和残障人士。无障碍环境涉及到很多方面的标准，从包装、信息通信技术、产品设计到建筑物、标志、信息、洗衣机、设备显示器的设计、消防安全、材料和服务等等，不胜列举。

通常，人们对无障碍的理解就是很容易地使用产品、服务和环境。不论在设计、产品和服务评估，还是在确定采购需求时都会用到标准，所以在标准中需要考虑到无障碍。为了达到这个目的，标准制定者必须明白世界上没有哪两个人是完全相同的，每个人都有不同于他人的能力和特点。

据世界卫生组织（WHO）统计，全球超过10亿人在某方面有残疾，这大概相当于世界人口的15%。大约有1.1亿到1.9亿（占世界人口的2.2%–3.8%）的15岁以上的人在身体功能方面存在严重的障碍。另外，由于人口老龄化和慢性疾病的攀升，有生活障碍的人越来越多。在无障碍环境建设方面，存在覆盖面非常广的各类标准，目的就是提高大家的安全和生活质量。最近，随着《ISO/IEC指南71：应用标准构建无障碍环境指南》的发布，ISO在这个领域又迈了一大步。我们采访了制定新版指南的专家组，采访内容如下：

ISOfocus: 为什么无障碍问题对当今世界如此重要？

一方面，无障碍问题并不只是与残疾有关。对每个人来说，不论年龄长幼或者能力大小，无障碍地使用产品、服务和出入各种环境都变得越来越重要。前所未有的人口增长意味着，越来越多的人存在多样的、特殊的需求——其中包括老人、儿童和残障人士。例如，数字技术在生活中各方面的流行，说明了我们应确保为更多人构建无障碍的环境。

最近发布了新版“ISO/IEC指南71”，主要是解决标准中的无障碍问题。您能否详细介绍一下这个指南？

新版指南将帮助参与标准制定过程的人在制修订标准时处理与无障碍相关的问题，尤其在那些以前从来没有涉及到无障碍问题的领域。该指南包括有具体事例和策略支持的资源，可以帮助标准制定者们更好地理解并在制定过程中结合和纳入无障碍相关的考量。这份指南的根本目的是提高标准制定者对无障碍重要性的认识。话虽如此，它同样也适用于对无障碍问题兴趣浓厚的生产商、设计师、服务供应商和教育者。它是一份指导性文件，适用范围很广泛，任何人在任何地方，不论是发达国家还是发展中国家，都可以使用该指南。

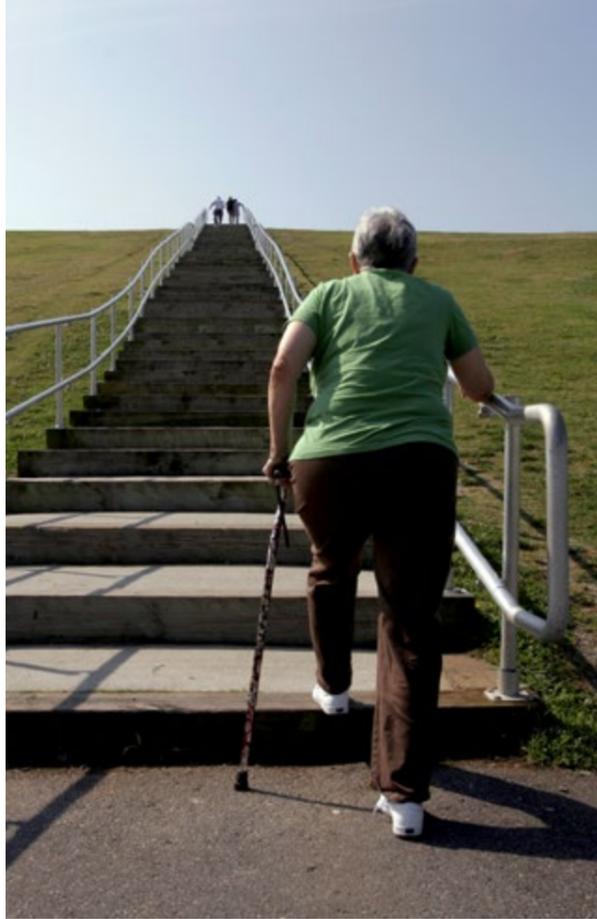
您能否简要介绍一下指南的内容？

旧版“指南71”主要是关于人类工效学，而新版指南的范围比旧版扩大了很多。它总结了在处理标准中无障碍问题时需要考虑的最基本问题，主要有两种辅助方法：

- 一套无障碍目标，主要针对个人与其所需产品和服务之间的关系。目标旨在帮助明确用户的无障碍需求。
 - 人体功能和特点的描述说明，主要基于国际健康功能与身心健康分类系统（简称ICF），该体系是由世界卫生组织设计并被广泛使用。描述说明有助于在设计中考虑到无障碍问题。
- 除此之外，它还提供了一些适用于以上两个方法的策略，把用户的无障碍需求和设计注意事项转化成标准中具体的无障碍要求和建议。

您希望这个指南达到什么目标？

最重要的是三件事。首先，它将帮助设计师、生产商和教育者更好地理解日益增长的人口对无障碍环境的需求。其次，希望更多标准考虑到无障碍因素，让更多标准具体地关注无障碍问题。但最重要的是，要在一开始就把无障碍方面的要求纳入到标准、产品或服务的设计中，而不是在事后补救或翻新改造。它有助于设计国际一致的无障碍产品和服务。



标准制定者必须明白没有哪两个人是完全相同的。

大约有1.1亿到1.9亿（占世界人口的2.2%-3.8%）的15岁以上的人在身体功能方面存在严重的障碍。

在提高人们对无障碍的意识方面，ISO正在做什么？

ISO正在与其合作伙伴，国际电工技术委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU），一起提高人们对无障碍解决方案的认识。“指南71”是第一份被ITU采用的ISO/IEC指南。该指南发布的同时，IEC、ISO和ITU还联合发布了一项新的标准化和无障碍的政策声明（详见第30页）。

但是，除了呼吁大家关注无障碍问题，我们还能做更多事情。ISO、IEC和ITU开始可能会先用“指南71”的第4条来评估标准制定过程，并修订已有的标准。三大组织可能还会推出相应的培训计划来支持指南的实施，也有可能在某些已明确需求的特定领域制定指南。

总之，ISO与其合作伙伴需要确保残障人士能充分参与标准化过程，并在必要时提供适当的帮助。这不仅有益于残障人士，也有益于整个社会，为更广泛的社会参与奠定基础。这是个双赢。

ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

曹欣欣/译

关注不便利人群 DISABLING DISABILITY

每年的12月3日是联合国关注残疾人生活的特殊日子。由UN Enable协会组织,世界残疾人日致力于维护残疾人的权益和尊严,突出残疾人在日常生活中遇到的困难,包括他们力所不能及的日常实际问题以及社会的歧视与偏见。

ISO一直十分关注那些行动不便或残疾人的生存困境,成立了ISO残疾人专用的技术装置和辅助器技术委员会(ISO/TC 173)、ISO人类工效学技术委员会(ISO/TC 159)以及信息技术联合委员会(ISO/IEC JTC 1)来改变他们的生存困境。

ISO/IEC 指南71:2001《标准制定者阐述老年人和残疾人的需求的指南》*是标准化领域的开拓性文件,标志着ISO帮助残疾人行动的开端。如今,ISO在该领域的广泛努力,在一定程度上消除影响社会弱势群体生活质量的不利因素,使他们能自由地享受世界。



*该导则被ISO/IEC指南71:2014《处理标准中无障碍问题指南》所取代。

管理体系 如何帮助应对全球挑战

ISO SURVEY SHOWS HOW MANAGEMENT SYSTEMS HELP TACKLE GLOBAL CHALLENGES

ISO管理体系认证仍是当务之急。最新的ISO认证调查结果显示:到2013年12月,全世界颁发的认证证书总量高达1 541 983,同比增长4%。

这项年度认证调查已经进行了三十年,继续为全球ISO管理体系标准提供实用的数据。越来越严重的能源短缺及环境污染,让全世界迫切需要可持续性。更引人注目的是,ISO 50001能源管理标准继续保持116%的高需求率,另外,在某些地区ISO 14001环境管理标准的增长率为20%。

毫无疑问,这就是当今时代的特征!在未来几年里,这些领域的认证工作有望进一步深化。我们坚信ISO管理体系不仅可以满足世界经济的需要,而且有助于应对全球突发状况。

构建无障碍世界

DESIGNING AN ACCESSIBLE WORLD

根据世界卫生组织(WHO)及世界银行联合发布的《残疾人世界报告》数据显示,大约15%的世界人口患有某种形式的残疾。这个大概有10亿人口的数目不容忽视,因为这些社会弱势群体是十分重要的用户和消费者。

得出这个结论后,ISO、国际电工技术委员会(IEC)和国际电信联盟(ITU)联合制定了常用的无障碍策略。新策略有很多要点,例如突出了无障碍或通用设计的重要性,呼吁制定标准时要保证老年人及残疾人的利益,以及通过有意识地培训计划,号召标准工作者在制定标准时融入无障碍特点。如果从一开始就考虑到残疾人的需求,那么后续昂贵的改造费用可能会大大地减少。皆大欢喜!



波兰标准委90周年华诞

POLAND TOASTS 90 YEARS

在1924年,George Mallory最后一次尝试攀登珠穆朗玛峰,奔驰汽车公司成立,第一份凯撒沙拉制作成功,也正是在这一年,波兰标准化委员会(PKN)诞生。

作为IEC成员和ISO的创始成员,PKN从1924年首次会议以来就一直致力于推动国际标准化发展。同时2014年也是PKN加入欧洲标准化委员会(CEN)和欧洲电工标准化委员会(CENELEC)十周年。

5月20日,PKN举行了90周年庆祝活动,恰好这一天也是波兰标准化日,PKN关注未来的标准化发展并把会议主题定为“标准化如何应对未来的挑战”。众多利益相关方,包括国家行政代表、消费者、企业家等参加了会议,探讨了标准化未来几年的发展趋势。会议取得了圆满成功。



CEO论坛在哈萨克斯坦召开

CEO FORUM IN KAZAKHSTAN

今年夏天,ISO倍受欢迎的CEO论坛在哈萨克斯坦首都阿斯坦纳举办。来自中欧和中亚16个国家的20位CEO和董事参加了此次会议。

会议首先回顾了由世界经济论坛(WEF)和世界知识产权组织(WIPO)联合汇编的关于不同国家的排名状况,然后围绕标准如何有效促进这些国家的经济增长展开了讨论。

会议还探讨了ISO国家标准成员体的最佳实践和良

加拿大发布 全球标准化 发展报告

THE WORLD GAINS PERSPECTIVE IN CANADA

标准是全球贸易的催化剂。这个结论出自加

拿大标准理事会(SCC)发布的一份长达17页的报告。该报告名为《标准化全球视角:学习欧盟、美国和澳大利亚的经验》。

在2014年的第二季度,SCC在加拿大渥太华举行了为期两天的战略交流会,并发布了上述报告。会议邀请了国际标准领域的四位杰出领导者,其中包括来自加拿大的John Walter,他是SCC的CEO兼ISO副主席(政策)。

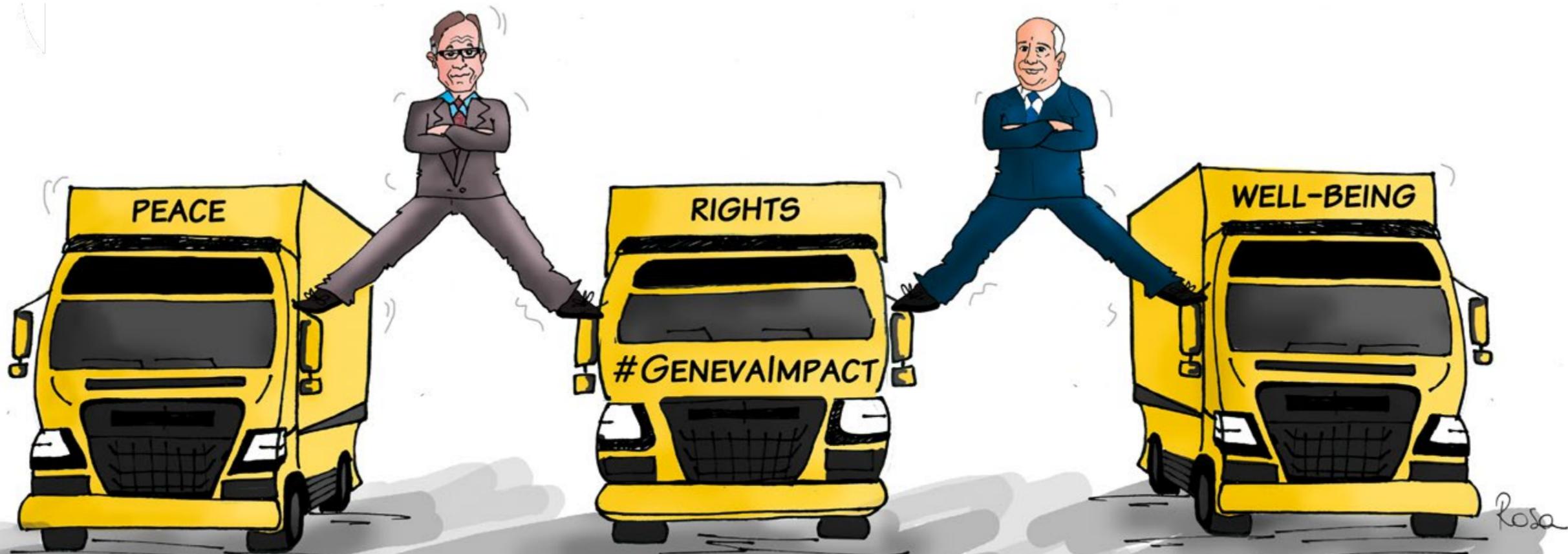
参加会议的四位领导者一再强调:协调标准是推动区域及全球贸易的重要方式。《标准化全球视角》这份报告分析了不同的标准化业务模式,以及国际合作在实现政府和行业目标方面的价值。



好管理,与会人员表达了对《ISO 2016-2020年战略发展计划规划》的憧憬和期望,最后提出了一系列针对流程、消费者、ISO体系的融资以及未来的培训计划等方面的提议。

在此次会议上,ISO秘书长Rob Steele与ISO哈萨克斯坦成员体KAZAMEMST签署了谅解备忘录,签订了为期三年的培训项目,旨在帮助该地区的成员更好地参与ISO工作。

李慧星/译



有时候，我们共同努力让世界变得更美好，却造成了前所未有的分歧。

合作就是力量

together
we are
stronger

国际组织为世界各国提供了协作平台，帮助它们解决那些无法独自解决的问题。

它们的存在源于共同协作、寻求解决方案的愿望。作为国际组织的领导者，联合国日内瓦办事处(UNOG)代理主任Michael Møller和国际标准化组织(ISO)秘书长Rob Steele认为合作能让我们发挥更大的影响力。

在本文中，他们阐述了自己的想法，当今世界面临的最大挑战以及他们为造福世界矢志不渝的信念。

“黄色的树林里分出两条路，”美国诗人罗伯特·弗罗斯特 (Robert Frost) 在《未选择的路》中写道。那么，您是如何选择您的路呢？

Michael: 我想让世界变得更美好，以造福于那些并不像我那么幸运的人们。最开始，我从事难民工作，正是这段经历坚定了我的志向。我一直在联合国工作，因为在这样一个处理全世界最大挑战的国际组织里，总是有成长的空间和新的项目去参与！

Rob: 我对我们生活的世界是如何运作的一直很好奇。而标准化工作恰好吸引了我的注意。很快我就意识到这里是我可以大展拳脚的地方。在这里的每一天，我都觉得很幸运。因为我在一个拥有165个成员国的国际组织中工作，切实地让世界发生了积极的改变。

电梯行销，现在开始……

Michael: 每天，我们在日内瓦的工作都与世界各地人们的生活息息相关。我负责的项目是在全球范围内把我们相关活动的主旨、重要性和影响力等转化成常识。我们希望人们更好地理解我们为和平、权利和幸福在如何共同努力，如何给他们的生活带来切实的改变。

Rob: 当整个世界达成一致时，伟大的事情就会发生，这就是ISO的意义所在。我们召集专家分享他们的知识，就全球问题达成一致的解决方案。我们的目标是通过不懈努力在世界范围内搭建开放、相联的社区，高效地制定人人可用、人人信赖的标准。

我们怎样才能有效利用这些信息？

Michael: 我希望无论是普通人，还是政策制定者和决策者都能利用这些信息做出更明智的决定，包括遵循全球健康建议给孩子注射疫苗、理解并行使基本的人权、保护环境、选举领导人、明确政策的优先顺序，甚至为关键问题的对话和讨论创建合适的空



联合国日内瓦办事处(UNOG)代理主任Michael Møller

“在外人眼里，我是联合国驻丹麦的外交官。但在生活中，我接触过很多文化，我跟妈妈学法语，跟祖母学波兰语。我曾经在希腊生活过好多年，除了日内瓦，那里也是我的家。工作之外，我对艺术充满热情，尤其是当代艺术和音乐。”

@UNOG_DG

间。只有理解了他们的价值取向，我们才能更好地发挥这些组织机构的作用，来实现上述的这些目标。

Rob: 我希望更多的人和组织机构能运用他们的专业知识，参与ISO标准的制定。我还鼓励大家看看哪些ISO标准对他们的企业或者组织机构有帮助，从而避免浪费时间做重复工作。

当今世界面临的最大的挑战是什么？

Michael: 我觉得是气候变化，如果不处理这个问题，我们甚至连居住的星球都没有了！

另一个重要问题是全球资源管理。例如，仅仅为弱势群体提供干净的水或食物是远远不够的，我们必须制定可持续的解决方案，在帮助发展中地区脱贫和发展之间找到平衡，并在这个过程中不影响其他资源。

Rob: 在我们的世界里唯一不变的就是变化。我们面临的最大的问题是要在抓住机遇的同时，管理好与这些变化相关的风险。

我认同《世界经济论坛2014年报》中强调的五大危机：主要经济体的财政危机；结构上的高失业率/不良就业；水资源危机；收入两极化；气候变化减缓与适应气候变化的失败。政府、企业和国际组织需要共同协作而不是各自为营，一起寻求全面、积极和创新的解决方案。

国际组织正在如何帮助解决这些问题？

Michael: 联合国在应对全球化挑战中一马当先，举几个例子来说，联合国通过人道主义援助、公共卫生干预、维和行动和难民保护等措施满足紧急需求。

我们还把当今的世界联合起来，共同寻求许多未来问题的解决方案，例如气候变化，消除致命性杀伤武器（也称作杀人机器），以及迫切需要治理的问题，如：跨界权利协议、网络隐私权，全球卫生问题等等。

“在进入标准领域之前，我曾在家乡新西兰做会计师。我喜爱摄影、烹饪和旅行。”

@ISOsecGen



ISO秘书长Rob Steele

具体来说，UNOG是一个重要的运营中心，与包括ISO在内的其他国际组织协调工作，切实地提高人们的生活品质。

Rob: ISO标准就是人们在如何最好地解决某个特定的问题或事件上达成了全球共识，比如：减少环境影响和促进全球贸易。如今，ISO代表着165个成员国，我们现在必须行动起来，务实尽责，积极参与，才能有效应对变化引起的种种风险。

如果没有这些组织机构的存在，世界会是什么样子？

Michael: 一定会比现在更混乱！

Rob: 国际组织的运行都秉持着包容和公开的原则，在当今的世界至关重要。如果没有ISO，贸易会受到更多限制，因为企业不得不去应付不同国家的要求，对工人和消费者安全操作流程的指导也会更少。重复劳动将造成大量的资源浪费，而且创新也会变得更缓慢。

什么是#GenevaImpact?

Michael: # GenevaImpact是由UNOG发起的社交媒体讨论话题，旨在提升日内瓦国际组织在全世界的影响力和重要性。

为什么要应该继续把日内瓦作为国际性组织的集聚中心？

Michael:国际化的日内瓦已经成为全球发展的中心，不仅因为那里组织机构众多，那里的人力资源也很重要。这座城市拥有独特的专业技术与工艺积累，是公认的知识中心，对全球各地人们的生活产生着巨大的影响。

卫生领域就是一个很好的例子。全球主要的卫生组织都集中在日内瓦。从政策制定、急救药的研发和生产到药物治疗、蚊帐和医疗援助资金的投入和分配，日内瓦的卫生工作及其协同效应不仅触及世界最贫穷的角落，也让富人们从中受益。不断培育、支持这样一个运营中心十分重要，这样它才能继续为全世界服务。

Rob: 联合国积极创建一个论坛平台，让联合国各



“现在希望你参加‘节约用水’的挑战。”

机构和日内瓦其他国际组织的领导人增进对彼此的理解，从而提高工作水平。

160多个国际组织聚集在同一个城市里，这使沟通和讨论更加便捷。也就是说，我们要利用这个机遇使各自的工作相得益彰，把世界变得更美好。

对ISO来说，我们和两个重要的合作伙伴——国际电工技术委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU）的合作方式就是一个具体的例证。三方关系是许多提升标准意识的举措和相关项目的基础，同在日内瓦意味着三大组织的首席执行官们可以随时聚会。

社交媒体可以改变世界吗？

Michael: 社交媒体是交流和促进改变的平台，它拥有巨大的潜力。我想，随着人们对如何利用社交渠道和参与全球决策制定越来越熟悉，我们将进入一个新的媒体环境。我愿意召集人们讨论和平、权利和幸福等问题，把我们在日内瓦的工作与大家的日常生活联系起来。我们在社交网络上展示#GenevaImpact所做的事情，我也很乐意听听全世界人们有关#GenevaMeans的案例。

Rob: 社交媒体具有独特的潜力，以前由于时间和距离的限制，很多事情做起来困难重重，现在社交媒体能够在这些方面调动人们的积极性。世界上任何人都可以通过互联网聚会和联络。但是，利用社交媒体来迎接积极改变则取决于我们自己。我们有选择权，是继续让已经熟悉的事物伴随左右，还是看一下其他事物，质疑我们的偏见同时接受新的思想。对我们来说，社交媒体是个绝好的机遇，让我们的成员与世界互联，倾听世界想要什么，获得更多人的支持。MARIA LAZARTE

靳吉丽/译

SGX

gets its message
straight with
ISO 20022

新加坡证券交易所实施 ISO 20022案例分析

随着世界各地的金融业自动化程度越来越高，金融机构和银行信息标准化的重要性日益凸显。幸运的是，有了ISO 20022国际标准，许多公司都能心情平静，轻松交易，例如世界知名的新加坡证券交易所(SGX)。



SGX交易后服务副总裁Lai Kok Leong

最小的差错也能导致巨额损失。

为了开展业务，金融机构必须互相并与客户交换海量的数据。这种交易只有在发送者和接收者对数据信息的理解达成共识的情况下才能成功。更重要的是，金融服务是高风险的，在这个行业最小的差错也能导致巨额损失。

ISO 20022金融服务系列标准主要关于金融信息交换，为高度复杂的金融行业提供清晰度和一致性。事实上，在新加坡证券交易所(SGX)强制性要求经纪人、托管银行和其他利益相关者使用该标准后，引发了一阵狂热。

被誉为亚洲门户的SGX是一家投资控股公司，为全世界的投资人和寻求资金的公司发行人提供联系平台。通过施行清晰、标准化的信息服务，该公司允许合作伙伴自动化处理交易进程，从而减少失误的可能性。SGX交易后服务副总裁Lai Kok Leong深知这种直通式交易处理的价值所在。

挑战

我们的服务涉及到金融行业的方方面面。我们每天与经纪人和托管银行打交道，他们也是SGX的会员。反过来，他们也有自己的客户。所以，我们提供标准化的信息服务直接或间接地传输到不同的下游客户，而且在不同的信息技术系统都能使用我们的服务，这一点至关重要。

现有的系统从二十世纪八十年代就开始使用，其数据信息基于专门的即时消息传输协议，无法与其他网络兼容。实际上，这就意味着SGX的交易会员不得不在自己的系统中，把这些数据转换成SWIFT MT消息，便于加工和后续与客户沟通，这个过程既费时，也会造成很多差错。

解决方案

安全和速度是复杂融资的核心要求。对高额交易来说，最微小的差错可以导致时间和金钱的重大损失。这就是SGX为了防范行业风险而采用ISO 20022金融信息编码标准的原因。

这项标准在制定时紧紧围绕金融服务，旨在提供适用于整个金融行业的信息传输系统，帮助所有交易参与者管理剧增的成交量指标和日益复杂的金融活动。

在SGX，我们相信ISO 20022标准可以给整个金融服务行业带来重大的收益，因为它为目前使用不同标准和信息格式的跨领域和地区提供点对点的数据处理服务。这个行业迫切需要这种互操作性，只有那样才能在各个组织机构顺畅地开展业务。ISO 20022帮助我们做到了这一点。

收益

基于可扩展标记语言（XML），按照人和机器都能易读的格式编码文件，ISO 20022标准帮助我们的会员更容易理解、开发和处理SGX金融信息。另外一个吸引人的优势是改良的直通式处理服务，通俗地讲，就是无需人工干预自动处理订单。所有人都能从中受益，因为整个过程中都采用统一的格式，促进系统之间的通信、减少处理时间、提高资金流动，同时减少人为的失误。

ISO 20022标准也是一个格外透明的格式，使我们的会员更容易了解信息传输协议。因为该格式是可读的，所以追踪和解决错误也更加简单，最终还能减少维护费用。

下一步

在成功实施该项标准后，如今SGX希望将它扩展到其他业务领域，例如企业行为、参考数据、支付和抵押品管理。

ISO 20022标准适合我们的未来发展。它是永不过时的信息传输工具，在所有的服务中向所有的客户提供一致的数据结构。VIVIENNE ROJAS AND CLARE NADEN

靳吉丽/译

突破语法障碍

金融世界的信息交流就像人们用来沟通的语言一样，语法是障碍。ISO 20022标准就是储存金融服务元数据的庞大知识库，规定了市场上所有利益相关方都理解的统一数据格式，帮助建立整个金融行业的共同愿景。ISO 20022是以可扩展标记语言（XML）为基础的最完善的金融标准，XML是互联网用电子方式编码信息最流行的语法之一。该标准不仅能够设置传统的付款指令，而且能报告，发送额外的发票信息和状态信息。它还可以用于其他的金融数据通信，例如电子发票和电子银行账户管理（eBAM）。

ISO 20022标准被广泛地应用于欧元区和日本，被美国存款存托与清算机构采用，也被SWIFT用于确保投资资金信息传输和支付操作安全。

ISO 20022标准是永不过时的信息传输工具。



后京都时代的 ISO气候变化解决方案 ISO climate solutions for post-Kyoto era

作为ISO温室气体管理和相关活动分技术委员会(ISO/TC 207/SC 7)主席, Tom Baumann 坚信需要一个由协作式信息通讯技术支撑的健全的标准化体系来支持国际间合作, 共同解决气候变化问题。

我 对环境的热爱起源于童年时期。我以前总是喜欢在户外活动、亲近大自然, 时至今日仍是如此。然而, 现在有时候我会在受污染的地区工作, 在那些地方我几乎看不到街道的另一边, 因为空气污染太严重了。此情此景让我愈发认识到, 洁净的空气、水和环境是多么珍贵, 消失的速度是多么快, 将它们保护起来是多么大的挑战。如果我们现在不努力做得更好, 这将为子孙后代带来更大的挑战。

实际应用

我坚信要使气候变化问题的解决方案发挥预期潜能, 一个健全的标准化体系十分必要, 这也是我在2003年加入ISO工作的原因。十年过去了, 我成为了ISO/TC 207/SC 7的国际主席, 负责温室气体管理。与来自世界各地气候方面的专家合作制定国际标准是一段丰富而具有挑战性的经历。

我同时也是ISO标准的使用者, 面对日益严重的环境压力, 我帮助全世界的组织机构和利益相关者制定解决方案。其中一个是在Farming 4R Future¹⁾与4R Nutrient Stewardship计划, 采用了基于ISO 14064-2 标准的协议, 旨在帮助加拿大农民在施肥中减少一氧化二氮——比二氧化碳高310倍——的排放量。这样有益的管理实践对提高生产力和持续性大有帮助。

1) www.farming4future.ca

加拿大需要减少90%的排放量, 这是一个艰巨的任务。



低碳转变

在未来几年内, 随着预期的人口增长和消费水平的不断提高, 平均人均温室气体排放量可能会大幅上升。例如, 2014年中国的人均温室气体排放量(人均每年7.2吨)超过了欧盟(人均每年6.8吨)²⁾。为了扭转这种趋势, 使碳排放量维持在预算内——即到2015年之前温度只上升2摄氏度, 一些发达国家, 如加拿大需要减少90%的排放量, 这是一个艰巨的任务。达到这个目标需要积极采用先进、低碳和节能的技术, 更不用说还要改进主要流程以限制非二氧化碳气体的排放量。

美国军队也在这方面做出响应³⁾, 对由于极端天气、食物和水资源匮乏而引发的安全危机提高了警惕。而这些危机导致环境难民人口急增。在我看来, 社会和企业应该利用目前已有的方法严格控制气候变化的恶化程度, 而不是束手待毙, 依靠军队通过危机管理来保卫我们赖以生存的生态系统。

曙光乍现

好消息是现在可以有所行动了。事实上, 加拿大人口最多、工业最发达的安大略省在2014年关闭了该省最后一个火力发电厂。当然, 这意味着为了保持地球适宜人类居住, 人们必须减少消耗, 使地球上每个人的需求在限定范围内达到平衡。

美国前副总统Al Gore⁴⁾近期的一篇文章给未来带来了希望。清洁技术的发展取得了较大的进步。举个例子, 如今再生能源的消耗减少了很多, 并且有越来越多可利用的再生能源。有一项有趣的技术研究利用二氧化碳排放来制造能源和材料。

2) www.theguardian.com/environment/2014/sep/21/record-co2-emissions-committing-world-to-dangerous-climate-change
3) www.whitehouse.gov/blog/2014/10/13/defense-department-must-plan-national-security-implications-climate-change
4) www.rollingstone.com/politics/news/the-turning-point-new-hope-for-the-climate-20140618



Tom Baumann
ISO温室气体管理和相关活动分技术委员会(ISO/TC 207/SC 7)主席

现代化的解决方案

我第一次接触标准是通过一项气候变化技术基金。2001年, 创新性的温室气体技术项目中还没有关于计划、测量和报告温室气体(GHG)排放量的标准。那时我正在参与制定另一个GHG标准举措。就在那时, 我意识到气候变化是一个重大问题, 需要我们付出巨大的努力去制定一个标准化体系, 包括更多有资质的专家和系列措施支持新兴环境市场。

很幸运地是, 我的职业恰好与互联网的发展相关, 这为我们提供了前所未有的机遇, 通过网络就能联系全球, 迅速开展合作, 实施解决方案。

基于这些好处, 我在2007年协助创建了温室气体管理研究所(GHGMI)⁵⁾, 为GHG专家提供气候变化相关领域的严格的在线培训。这个在线学习门户利用一系列的在线工具支持会员分享知识, 彼此联络。

我还建立了一个关于合作和知识管理的网络平台——Interactive Leader and Collaborase⁶⁾, 旨在帮助专家更高效地参与几个可持续性标准的制定, 减少时间和金钱成本。

5) www.ghgmi.org
6) www.collaborase.com

标准的发展契机

前面的道路充满挑战, 但是新的信息通信技术(ICTs)将使新的解决方案⁷⁾成为可能。在过去的十年中, 我曾与许多组织机构共同制定和使用GHG标准, 我认为标准体系⁸⁾彻底变革的时代已经来临。

标准有自己的“生命周期”, 从研究、协作、制定、应用到经验的分享, 再到评估和维护, 每一个过程都确保标准的质量和能够持续满足用户的需求。

“标准生态系统”和现有大批信息通信技术使标准成为更加动态的“活文件”, 因为它们融合了更多的交互式知识管理。你也许会问, 这对我的GHG工作有什么影响。ISO正在启用新的在线工具, ISO/TC 20/SC 7开创性的战略规划流程将帮助我们集中资源在亟需标准化的领域。我相信, 有了利益相关者有效参与的知识管理体系的支持, 一个健全、适合的GHG标准化体系将有助于标准的制定, 为我们带来经济、社会和环境利益, 帮助我们解决气候变化危机。MARIA LAZARTE

靳吉丽/译

7) <http://gsnetworks.org/addressing-the-climate-crisis/>
8) www.iso.org/iso/ghg_climate-change.pdf, Chapter 8



The ISO Week in ISO大会在巴西召开

2014年9月8日至12日，ISO大会在巴西里约热内卢举行。今年的会议议程包括：第37届ISO大会、中小型企业研讨会、可持续性发展研讨会、发展中国家大会。为期一周的ISO大会由ISO成员巴西技术标准协会（ABNT）主办。

下面是ISO大会的重要新闻概要。



Brazil!

9月8号，周一

ISO大会在巴西盛大开幕，巴西中小企业辅助协会（Sebrae）关于标准化与小型企业研讨会顺利召开，吸引了当地180位企业家和商务人士的参与。

据Sebrae技术主任 Carlos Alberto Dos Santos介绍，在巴西，小型企业的数量非常庞大。促进小型企业的发展就是促进绝大部分企业的发展。

巴西拥有大约800万家小微企业，它们占据了巴西企业总量的99%。Sebrae大力支持小微企业的发展，通过与ISO在巴西的成员ABNT紧密合作，帮助企业充分利用标准。

谈到为此付出的努力，Dos Santos解释道：“我们提升小型企业的竞争力，创造机会让他们参与标准活动，鼓励全球市场准入。”

会上还分析了诸多成功案例，其中具有代表性的是探险旅游业和美容业。

9月9号，周二

ABNT技术理事会主席兼联合国环境规划署（UNEP）巴西研究所所长Haroldo Mattos de Lemos先生在ISO发展中国家事务委员会（ISO/DEVCO）大会上发表主题为“标准和可持续发展”的重要讲话。ISO的106个发展中国家成员的340多名代表参加了会议。

Mattos de lemos 强调了标准对企业作出的重要贡献，以及标准在应对诸如环境和可持续发展等世界性难题中起到的重要作用。他指出，由于大型公司的供应链正日益受到重视，中小型企业也亟需一套标准来证明生产过程的环保性。ISO制定了ISO 14005标准，旨在帮助中小企业逐步实施环保管理体系。

最后，他强调全新的时代已经到来，他说“物质丰盛的时代已经结束，我们进入了物质匮乏的时代。”



里约热内卢经济发展、能源、工业及服务部秘书Julio Bueno在ISO大会上致开幕词，展示巴西繁荣的经济状况。



左起：ISO/TC 45/SC 2秘书 Masami Aoki，ISO主席 Terry Hill，ISO副主席（技术管理） Elisabeth Stanmpfl-Blaha。

感谢ISO大家庭的所有成员让ISO大会取得如此巨大的成功!



来自德国标准化协会（DIN）的Torsten Bahke 博士宣布今年ISO/DIN发展中国家青年专家竞赛获奖名单，并对牙买加标准局的Ester Williams表示祝贺。

9月10号 星期三

第37届ISO大会吸引了来自120多个ISO成员国的400多名代表参加，会议讨论了国际标准及其对企业、社会和全球经济的影响。里约热内卢经济发展、能源、工业及服务部秘书Julio Bueno，在开幕致辞中对巴西及巴西复杂的经济情况提出了令人深思的见解。

“对我们来说，最重要的经济领域是石油产业，而里约的石油产业占了全国的80%,” Bueno说。他强调，在该领域的能力建设是如今巴西面临的一大挑战。

巴西航空工业公司执行副总裁Mauro Kern从航空工业的角度对该观点进行了补充。他就如何帮助企业走向更加可持续的未来分享了他的观点，并强调行业需要适应能力以及创新合作精神。他指出“合作是关键，我们现在面临的难题太大，任何组织机构、公司或个人都是无法独立解决的!”

9月11号 星期四

ISO大会为两项重要奖项举行了隆重的庆祝仪式。今年的获奖者如下：

由日本领导负责制定橡胶及橡胶制品的检验与分析国际标准的ISO分技术委员会荣获ISO劳伦斯奖（Lawrence D. Eicher Leadership Award）。

该奖项自2003年起每年评选一次，用于奖励ISO的技术委员会及分技术委员会在创新标准制定中作出的突出贡献。ISO主席 Terry Hill 亲自将荣誉证书颁发给橡胶及橡胶制品委员会（ISO/TC 45）的检验与分析分技术委员会（SC 2）。

牙买加标准局的Ester Williams，她在ISO/DIN发展中国家青年专家竞赛中获胜。该竞赛由ISO和德国标准化协会（DIN）主办，旨在为发展中国家及转型经济体的青年专家们提供一个挑战自己的机会。

今年的竞赛要求参赛者就“可持续性能源的未来——标准如何帮助应对挑战”这一主题写一篇论文。论文中，参赛者根据自己国家的经验陈述个人观点。

9月12号 星期五

ISO全体大会的最后一天，在马拉卡纳体育场举办了公开会议，与会的高级专家小组就可持续性这一主题展开了讨论。马拉卡纳体育场是2014年世界杯及2016年奥运会的举行地。

来自Sebrae、巴西汽车零部件工业协会、联合国环境规划署巴西研究所、巴西航空工业公司和巴西纸浆和造纸公司的代表们在会议上分别做了报告。与会人员围绕当前环境和可持续发展问题展开了热烈讨论：我们已经做了什么？哪些方面可以做到更好？标准如何促进可持续性发展？

ISO秘书长Rob Steele在发言中强调在环境和可持续性领域，标准提供了不可或缺的实用性指导，这些指导对于相关方案的实施是十分必要的。

最后，感谢ISO大家庭的所有成员让巴西ISO大会取得如此巨大的成功，同时也感谢东道主ABNT出色地完成工作！

李慧星/译



巴西航空工业公司执行副总裁Mauro Kern在ISO大会上发言，就如何帮助企业走向更加可持续的未来分享了他的观点。



ISO秘书长Rob Steele在可持续性公开会议上发言，该会议在马拉卡纳体育场举行。马拉卡纳体育场曾举行过2014年世界杯并即将举办2016年奥运会。

扫描下方二维码了解ISO大会更多资讯，还可以看视频哦！





making
the world
accessible to all
让世界更便利

详见新版 **ISO/IEC Guide 71**