

TAF 推動公正性風險管理

管理處/蔡榮一

自國際標準組織(International Organization for Standardization；以下簡稱：ISO)將風險思維納入 ISO 9001：2015「品質管理系統—要求事項」後，諸多符合性評鑑標準之管理系統，均將風險管理作為管理系統要求事項，也因此國際之相關標準或有依國際標準運作管理系統之機構吹起風險管理旋風。財團法人全國認證基金會(Taiwan Accreditation Foundation；以下簡稱 TAF)所依循運作之國際標準 ISO/IEC 17011：2017「認證機構一般要求事項」，自也將風險管理要求事項納入，TAF 身為認證組織，對於公正性之要求與規定相當重視，深知公正性對於認證組織是使社會大眾信任之命脈。

TAF 以提供經濟與社會發展需求之公正、客觀、獨立及符合國際規範之第三者認證服務為宗旨，可知公正性對於 TAF 之存在與否為重要之要項。公正性 (Impartiality)於 ISO 標準中定義為「客觀性的存在」，對於認證組織而言：「客觀性」係指利益衝突不存在或已解決，不對認證機構的後續活動造成不利影響。ISO/IEC 17011：2017 中第 4.4 節，特別規定計 13 小節公正性要求事項，可見國際標準對於一認證組織在公正性面向之重視與要求程度。ISO 31000：2018 標準對於風險之定義為：「不確定性對目標之影響」，故公正性風險對於 TAF 為不確定性對於公正性目標之影響。ISO 國際標準對於認證組織之一般要求事項中，即 TAF 之認證應秉持公正性辦理，並為認證活動的公正性負責，且不應允許因商業、財務或其他壓力而影響認證之公正性。

TAF 了解公正性認證活動面臨外部與內部因素及影響，最大的風險是 TAF 可能無法實現其公正性目標，從而失去利害相關者的信任。TAF 若由於某種程度上

的缺陷而無法獲得最佳的結果，從而無法為其利害相關者帶來最佳的結果或機會，最終破壞其吸引與維持符合性評鑑機構能力，組織可能會失敗。對於 TAF 的利害相關者而言，最重要的不是面對不確定性時會發生什麼，而是 TAF 如何良好應對環境變化或不可預見的事件（無論好壞）。由於不確定性與風險隱含在所有決策中，並且風險是在 TAF 的各個層級生成及控制的，因此有效管理 TAF 的風險，將使 TAF 的所有利害相關者受益。

有鑑於公正性為 TAF 核心價值及利害相關者所關注重點，隨同 ISO/IEC 17011：2017 之發布，同年 TAF 高階管理者已著力公正性風險管理系統融入 TAF 原有之管理系統中。將公正性風險管理要素全面逐步、逐層，有系統推動。首先經由高階層管理者開會研究、討論及與全會每一職員互動超過一年，將「TAF 權利義務規章」大幅修訂，明確訂定兩造，即 TAF 與獲認證符合性評鑑機構之間權利與義務，並詳列處置規則。除將公正性政策明訂於 TAF 管理系統手冊，亦將該政策公告於 TAF 網站。該政策聲明表達董事會與高階管理者管理 TAF 公正性風險的意圖與要求，闡明 TAF 對公正性風險管理的目標與承諾，並指導組織中的每個人（從董事會、高階管理者至下層）均應做的事情，有助於確保公正性風險管理活動是積極主動的，並為日常認證活動的一部分。

對於公正性風險管理之展開，TAF 由品質管理委員會訂立「風險管理作業程序」，各認證部門亦有其相對應認證之風險管理方法與策略，有系統及整合至整個認證系統。對於風險管理活動，則進行適當且足夠資源的訓練，促使同仁了解如何有效管理 TAF 的公正性風險以及維持該技能及知識。TAF 於近兩年間，對於全會職員舉辦兩場風險管理之訓練，並有各部門之認證活動相關風險管理訓練及討論會，將公正性風險管理認證活動整合至組織日常業務中。辦理「運用認證為公共政策加值交流座談會」及於 TAF 董監事聯席會向最高管理階層報告公

正性分析以及風險管理相關議題，充分向 TAF 之利害相關者溝通與諮詢，促進風險管理的有效應用。

時至今日，TAF 提供之認證服務已為國內 32 家權責機關所應用，並與各相關符合性評鑑方案連結，協助權責機關有信心運用國內豐富的符合性評鑑能量；逾 2,300 家的獲認證符合性評鑑機構，對權責機關及廣大社會大眾執行符合性評鑑活動。TAF 深切了解公正性對於權責機關、符合性評鑑機構及其所服務之對象，公正性風險管理之運作對 TAF 可增強績效、提高組織的聲譽、遵守法律法規、獲得理想結果與認證服務，以及與利害相關者維繫成功的夥伴關係。故有效的公正性風險管理認證活動，使大眾對於 TAF 之信賴與信心維持，其重要性確實是不可言喻，且為一條持續必要堅持走的光明大道。