

# 評鑑獲得AAA的意義

張明暉



獲得三個A的評鑑，是代表最高等級優質的象徵

通常評鑑信用評等的等級指標，係採用A、B、C、D、E五個標準，做為優質等級的評分；一般是將C級列為普通等級，如被為評鑑為D等或是E等的等級，屬於不合格的情形。

若獲得B級以上的評鑑結果，則是「中上等級」，如評鑑結果是A級者，則是代表「優質」的象徵；一般企業委託專業評鑑機構，進行信用評等的評鑑作業，當然以取得A級的評鑑結果為目標。

這是全世界通用的準則，諸如國際信評機構對許多金融機構，或是企業體進行債信評等的評鑑作業，即採用上述評等的等級作業；而這些評鑑機構為區分優質等級（A級），有不同層級的差別，對於優質等級的定位，另劃分為三種標準，即是A、或AA、抑或是AAA，當然獲得愈多的A，意味其優質的等級愈高。

通常信用評鑑機構的評審作業相當嚴謹，對企業或是公司行號的評鑑，若給予A級的評鑑等級，表示該企業或是公司行號的營運，屬於「優質」的評審，對該企業經營成果是一項肯定。

如該企業的評鑑結果，是獲得A++的評鑑等級，這是「最高等級優質」的表徵，代表該企業的營運績效，可作為同業的表率。

有社會責任的經營者，其經營企業的理念，是追求高效率的經營成果，且期盼營運績效，能獲得社會各界的認同，並以永續經營為目標；因此，其營運成果或是管理績效，必須經常進行「體檢作業」，俾隨時檢視管理制度，或是生產線上被疏忽的瑕疵，並及時採取改進的措施。

而所謂的「體檢作業」，即是委託專業的機構，對企業的管理制度、營運情形進行各項專業的評鑑；以台達電子公司為例，聘請美商北美洲安達產險公司，及美商怡安班陶氏保險經紀公司，共同提供損害防阻，及產品責任風險的評鑑建議，使其經營制度及管理流程更加順暢，減低意外事故的發生機率。

依據北美洲安達產險公司提供的評鑑指標，共有十一項，每一項評鑑項目均獲得滿分，而獲得AAA的評鑑等級；這十一項評鑑項目內容如下：

## 一、經營者責任

經營者最基本的職責，在於找出組織內負責產品責任管理的關鍵人物，並經由決策過程遂行其職權，可由下列三方面來確認經營者的責任，包括公司政策、公司組織、管理檢討。

## 二、文件與程序管理

一個公司的產品責任制度必需整合品質保證，與損失控制的程序於統一的产品責任手冊，並以詳細的文件管理程序，明確定義整個產品責任制度，例如設計、收貨、採購、製造、測試、分銷。

## 三、產品設計 & 製造

許多產品被行銷到市面上時，常忽略了一些特定因素的考量，諸如產品與最終消費者的接觸方式，或產品所暗示的使用方法，抑或產品被誤用的可能性。

因此，完整的產品設計，必須確保在整個過程中，隨時考量以下因素：包括設計與製造的過程，完全符合政府規定及地方標準，並保護消費者的要求，以遵守相關法令。

除了適切的考慮產品用途以外，同時對任何可能的誤用，都必須在設計考量時，詳細的加以記錄；生產過程

以及完成生產所須的相關檢測資料，也必須詳實的記錄。

#### 四、產品使用說明，警告標示及擔保

產品在出廠時，應附有清楚的产品使用說明、安全須知以及安裝說明；對於產品可能的危險，都應有清楚的標示及警語，除了使用手冊以外，應該很清楚地標示於產品，及產品的外包裝上，並且盡量使用多種語言，以符合出口目的地消費者的所需。

對於危險的零組件，一定要充份揭露其危險的種類，以及事故發生時，應有的善後及醫療處理，或者是淨化的標準(污染物)；警告標示語，應使之不易從產品上剝落(脫離)，具危險性的零組件，應該另行個別標示警告，並且罩以專用的防護外殼，避免使用者受到傷害。

#### 五、外部文件控管

特別要注意的是，所有的廣告、產品說明以及對外公開的文件，都應經由技術人員、法務人員及品保人員加以檢視，以確保所有文字正確無誤；非常重要是，產品的功能數據、相容測試以及產品規格內容，都不要誇大或者隱含誇大的功能。

利用適當的文字或圖片，去描述所有的產品，使用

方法及操做說明也很重要；當產品規格有所變動時，應有一套系統可立即聯繫販售商，以便在行銷文宣上，做必要的更改或替換。

#### 六、產品追蹤、辨別能力及客訴處理能力

#### 七、內部稽核

管理單位應該採用一套，有規劃內部檔案記錄的檢查制度，以及檢測產品的責任制度，以確認產品責任損失控制計劃，達成情況與發揮的功效。

#### 八、產品責任教育訓練

組織本身應建立，並保持用以確認產品責任訓練需求的程序，及提供相關單位所有人員有關產品責任的訓練；至於產品責任的教育訓練，應包括職前教育、員工主管、管理單位及承包商的教育訓練。

#### 九、產品安全評估

產品安全的評估，包括所有可能在操作及誤用的危險，一旦發現任何危險時，應該立即採取實質上的控管，或是降低風險的措施，以防堵這些危害的蔓延。

許多系統安全分析技術，已經成功運用在，風險的

(作者：中華民國保險學會理事)

先期發現及控制上，例如初步危險的分析、錯誤模式與效益分析、錯誤樹形圖分析等；此外，必須加以評估的潛在危險，有化學安全性、熱安全性、幅射安全性、電氣安全性、衛生要求、相容性 $\infty$ 生物相容性等。

## 十、合約風險之轉移

公司應具備一套，完整的文字作業資料檢視制度，內容應包括外包裝上的文字，與所有的書面說明文字資料，以提供給法律顧問，及保險事務的管理部門，做為檢視之用。

原物料與零組件的供應，所依據的合約，應該包括品保的特別規定，與指定規格與標準的書面文件；要求所有的原物料及零組件供應商，提供投保產品責任險的證明。

## 十一、資料收集與分析

建立監督及評估資料，用以協助產品的設計、製造、標示，其重點如下：編譯、分析、製作產品保證書及瑕疵品報告；編譯、分析、製作身體傷害或財物損害報告。

# 請注意，您必須知道的新規定上路了



小型輕型機車（電動機車）駕駛人請注意：  
96年6月1日起

### ●強制汽車責任保險—保障內容

1. 傷害醫療費用給付：每人最高三十萬元
2. 殘廢給付：每人最高一百五十萬元
3. 死亡給付：每人定額一百五十萬元

\* 每一事故無理賠人數限制。

1. 應依法投保強制汽車責任保險，  
一年期保費560元，二年期保費1024元。
2. 僅領有小型輕型機車（電動機車）駕駛執照者，不得駕駛普通輕型機車。  
(不僅違規會被處罰，駕駛人還會面臨被追償的風險)



行政院金融監督管理委員會 · 財團法人汽車交通事故特別補償基金 · 中華民國產物保險商業同業公會 · 財團法人保險事業發展中心 關心您  
(02) 89680899      0800-565678      0800-221783      (02) 2322-3273