

11

國際管理系統建置與認證



一 證交所導入國際管理系統說明

證交所為資本市場證券集中交易環境提供者，基於「維護證券市場安全」、「保障投資人權益」與「提升服務品質」之責任，證交所積極強化公司治理，多年來領先國內外交易所導入多項國際管理系統，提升資本市場競爭力。

證交所於87年、93年、100年、101年及109年陸續取得ISO 9001品質系統、ISO 27001/BS 7799資訊安全管理系統、ISO 20000服務管理系統、BS 10012個人資料管理系統及ISO 22301營運持續管理系統國際驗證，並承諾持續推動改善計畫，期以更積極的作為，服務證券市場。

(一) ISO 9001 品質管理系統

國際標準化組織（International Organization for Standardization，以下簡稱ISO）於西元（以下同）1987年發布ISO 9001品質管理系統國際標準，迄今仍為國際上最完整的品質管理架構，並已被許多國家認可為國家標準，同時也成為國際間相互驗證之模式，提供交易雙方在品質作業要求上的共同評判依據。導入ISO 9001有助於改善組織營運的方式及品質，包括提升市占率、降低成本、管理風險或提升客戶滿意度。

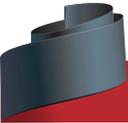
證交所為致力維護一個公平、公開、安全的交易環境，積極引進新商品、新機制、新市場、新資訊，以擴大市場規模，持續提供創新、效率、卓越的服務品質，於87年通過ISO 9001驗證，為全球第2家通過驗證之證券交易所（第1家為瑞典斯德哥爾摩證券交易所）。

推動歷程：

- ◎ 87年3月 通過ISO 9001:1996驗證，為全球第2家通過驗證之證券交易所。
- ◎ 90年3月 通過ISO 9001:2000轉版驗證。
- ◎ 98年12月 通過ISO 9001:2008轉版驗證。
- ◎ 106年12月 通過ISO 9001:2015轉版驗證。

(二) ISO 27001/BS 7799 資訊安全管理系統

英國標準協會（British Standards Institution，簡稱：BSI）於1995年發布BS 7799資訊安全管理系統標準，並經ISO組織於2005年改版發布為ISO 27001資訊安全管理系統國際標準。導入ISO 27001有助於組織管理並保護關鍵資訊資產、管理安全風險、協助組織選用適當的安全控制措施，並可提升客戶、股東及合作廠商等利害相關團體的信心。



證交所為保護關鍵資訊資產，強化資訊資產之機密性、完整性及可用性，進而確保證券市場安全穩定，於93年通過ISO 27001/BS 7799驗證，為全球第1家通過驗證之證券交易所。

推動歷程：

- ◎93年 2月 通過BS 7799:2002驗證，全球第1家通過驗證之證券交易所。
- ◎94年12月 通過資安等級A、B級資訊系統BS 7799-2:2002擴大驗證。
- ◎95年 6月 通過資安等級C、D級資訊系統BS 7799-2:2002擴大驗證。
- ◎96年 1月 通過ISO 27001:2005轉版驗證。
- ◎103年12月 通過ISO 27001:2013轉版驗證。

(三) ISO 20000 資訊服務管理系統

ISO組織於2005年發布ISO 20000資訊服務管理系統國際標準。導入ISO 20000有助於確保組織之服務等級滿足客戶需求，並可向客戶證明組織資訊服務作業符合國際最佳實務。

證交所為提升集中交易市場整體資訊服務品質與效率，滿足資訊服務管理之需求，於100年通過ISO 20000驗證，為全球第4家通過驗證之證券交易所（前3家為倫敦交易所、韓國交易所及深圳交易所），ISO 20000管理系統係建構整合性之資訊服務管理制度，強化與改善資訊管理作業，並整合原有資訊品質管理系統（ISO 9000）及資訊安全管理系統（ISO 27001），完成後引進服務績效指標與成本觀念，初期效益主要在提升整體資訊服務品質與效率，長期則可透過管理系統的改善回饋機制，逐漸降低相關服務之總持有成本（含人力、設備及材料等）。

推動歷程：

- ◎100年1月 通過ISO 20000-1:2005驗證，全球第4家通過驗證之證券交易所。
- ◎102年2月 通過ISO 20000-1:2011轉版驗證。
- ◎109年5月 通過ISO 20000-1:2018轉版驗證。

(四) BS 10012 個人資料管理系統

BSI於2009年發布BS 10012個人資料管理系統國際標準。嗣後為因應歐盟施行一般資料保護規則的強化措施，於2018年5月正式改版採用ISO的高階結構，使其內容與其他國際標準（如ISO 9000/14000/ 22301及ISO/IEC 27001等）趨於一致，除了順應全球產業趨勢的需求，並為個人資料的蒐集、儲存到後續處理注入全面性資訊治理概念的強化措施。導入BS 10012有助於保護組織所持有之個人資料，除可協助符合「個人資料保護法」規範外，亦可向客戶證明組織個人資料保護符合國際最佳實務。

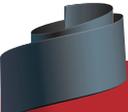
證交所長期以來即致力於保護市場參與者之個人隱私，除遵循我國「個人資料保護法」規範，為更進一步落實個人隱私保護，將個人資料保護精神深植於組織文化，於101年通過BS 10012驗證，為全球第1家通過驗證之證券交易所。

推動歷程：

- ◎101年11月 通過BS 10012:2009驗證，全球第1家通過驗證之證券交易所。
- ◎107年11月 通過BS 10012:2017轉版驗證。



證交所為全球第一家通過BS 10012:2009驗證之證券交易所。



（五）ISO 22301 營運持續管理系統

ISO組織於2012年發布ISO 22301營運持續管理系統國際標準。導入ISO 22301有助於保護組織免於遭受潛在的重大破壞性事件，而停止運作。ISO 22301可協助鑑別出與營運有關的威脅及可能受到影響的關鍵業務，並建立營運持續策略以加快災難復原速度，使組織可以未雨綢繆以確保營運不致陷於停頓，減少重大突發事件的衝擊。

證交所為有效降低破壞性衝擊風險，於發生重大破壞性中斷事故時，可適時啟動回復程序，於時限內恢復營運，以確保我國集中交易市場正常運作，進而提供更優質服務，於109年通過ISO 22301驗證。

推動歷程：

◎109年12月 通過ISO 22301:2019驗證。

二 導入國際管理系統對證交所之效益

（一）參考國際系統的最佳規範與實務作法

國際標準的制定需進行嚴謹且充分之討論及審查，實施國際管理系統，即為採用國際公認之管理規範與實務作法，有效強化公司治理。

（二）管理組織風險

國際管理系統近年來已轉化為由風險管理的角度出發，可協助組織以系統化方法思考未來可能發生的不確定因素及可能之衝擊，並協助組織採行適當之管控措施，將不確定性風險減少至可以接受的範圍內。

（三）設定管理目標，推動持續改善

藉由管理目標之設定、追蹤、分析等作業，協助組織識別關鍵風險及議題，以持續推動制度、流程、系統及作業方式之改善。

（四）程序標準化、文件化

國際管理系統強調「說寫做」一致之精神，將各項作業辦法予以標準化、文件化，以取代「口耳相傳」的傳承方式。同一件事，每位同仁均以相同之程序處理，以促成處理程序及作業品質之一致性。

（五）經驗傳承

將所有作業程序文件化的另一個好處是有助於業務經驗的傳承，由於每一項作業程序都被詳盡地記錄下來，所有資深同仁的工作經驗可以訴諸文字、圖表，在人員輪調及工作交接時，均可以此為教材，讓接手的同仁可以在最短的時間內進入狀況。

（六）文件管理作業嚴謹

強調文件與資料管制作業，除要求各單位需建立並維持書面程序外，並要求「文件與資料在發行前，應由被授權人員加以審查和批准」，及「失效及過期文件應自使用場所移走，以確保不被誤用」，在此嚴格的文件管制要求下，降低同仁誤用過時之法令規章而做出錯誤判斷的風險。

（七）持續性稽核以確保管理制度的有效性

國際管理系統的證書並非「萬年證書」，依規定各管理系統每年需經外部稽核辦理2次後續審查稽核，方得繼續持有該證書。

證交所於取得相關驗證後，均能遵守作業程序之規範，努力維護各項作業之品質，故實施國際管理系統可鞭策證交所同仁於平時即致力於管理系統的維護，及作業程序之檢討改善等，亦即外部稽核定期查核，輔以證交所本身之內部稽核，可敦促同仁自我要求，進而提升管理的效能。

管理系統推動成效屢獲國際組織肯定

為表彰證交所多年來公司治理的成效與全員參與的精神，國際驗證稽核機構BSI曾先後頒發證交所「IT服務品質優異」、「資訊治理卓越楷模」及「個資保護卓越管理」獎項，顯示證交所公司治理之成效斐然，未來證交所仍將秉持國際管理系統持續改善精神，提供市場更安全、更公平、更公開的良好交易環境。