

社会变革塑造未来

文/克莱尔·奈登 By Clare Naden

在这个瞬息万变的世界，标准要想不断满足社会需求、为更可持续的未来提供支撑，就要与时俱进。

尽管世界的发展速度可能没有想象的那么快，但我们生活的世界确实在短短数年间发生了改变。世界人口越来越多，全球化趋势愈加明显，影响人们购物决定的因素也更为复杂。我们希望有负责任的企业、坦诚的领导者以及更环保的地球。我们希望更好地掌控命运，但不能以牺牲隐私为代价。

人口也日趋老龄化。预计到 2050 年，65 岁及以上老年人的数量将翻一番，达到 15 亿，占全球总人口的 16%。¹ 这将极大地改变社会和经济运转的方式，打

¹ 《2019 年世界人口老龄化——要点》，联合国：纽约，2019

破劳动人口的平衡局面。老年人如何获得成就感、什么时候退休、如何确保生活质量，这些都是需要考虑的新问题，且非常重要。



对很多政府和社区供应商而言，人口老龄化是个真实存在且日趋严重的问题，对医疗、社会保障、无障碍和安全等领域提出了更多要求。[年轻一代](#)也意识到，他们终有一天要肩负起整个世界，因此他们正努力地创造政府更重视人民而非利益、生活方式也是可持续的更美好的世界。²

大城市的生活

与此同时，人口不断迁移，主要是向更大的城市地区流动。城市人口从 1950 年的 7.51 亿激增到 2018 年的 42 亿，预计到 2050 年将达到 67 亿。因此，满足城市目前的需求并预估未来的需求将是个持续的挑战。

城市需要提前做好规划，才能为居民的生存和发展提供必需的资源和服务。不断加剧的城市化进程将带来多个方面的挑战，例如：公共交通、设施、供水、卫生、能源、食物和安全。

² 《2021 年德勤全球千禧一代和 Z 世代调查》[通过网络访问]

消费者的行为近年来发生了巨大改变。

不断改变的消费者

人们在以新的方式购买更多商品。由于商品及其购买方式出现了更多选择，消费者的行为近年来发生了巨大改变。极其复杂的供应链使得消费者越来越担忧，他们的钱流向何处以及他们买到了什么。消费者的预期³包含信息透明度、可溯源、个性化服务和互联体验等。消费者很可能为了更低的价格或者更符合其价值观而转去购买别的品牌的产品。

消费者是极其重要的伙伴，他们能给供应链带来可持续的影响。ISO 消费者政策委员会（[COPOLCO](#)）主席莎蒂·丹顿（Sadie Dainton）说，消费者越来越意识到，他们的个人购买决定和生活方式会带来全球性的整体影响，也更迫切地需要工具来帮助他们做出知情选择，这些行为均促成了变革。



标准在这方面的支撑作用也愈发明显。她解释说：“社交媒体、共享平台和网络评论的大量使用促进了这一趋势的发展，在推广可持续消费行为的同时也形成了标准提案的新思路。”一如往昔，了解客户仍然十分重要。因为客户的行为在快速改变，所以标准要先人一步。

³ 《客户的预期是什么及预期是如何改变的？》[通过网络访问]

新期待 新标准

其中一个例子就是新成立的 ISO 技术委员会，负责制定共享经济标准。共享经济是如今发展最快的经济领域之一，正在转变传统的消费方式。现在已有上千个共享平台，这种协同方法至少在某种程度上是想通过组建用户群来减少过度消费。这赋予了消费者前所未有的权利，让他们可以选择如何搜索、购买、体验和评估产品，涵盖汽车、服装、住宅和酒店等各种各样的产品。虽然这对消费者来说是个好消息，但并不意味着没有挑战，如隐私、可靠性、可信度、工作环境等方面的问题。

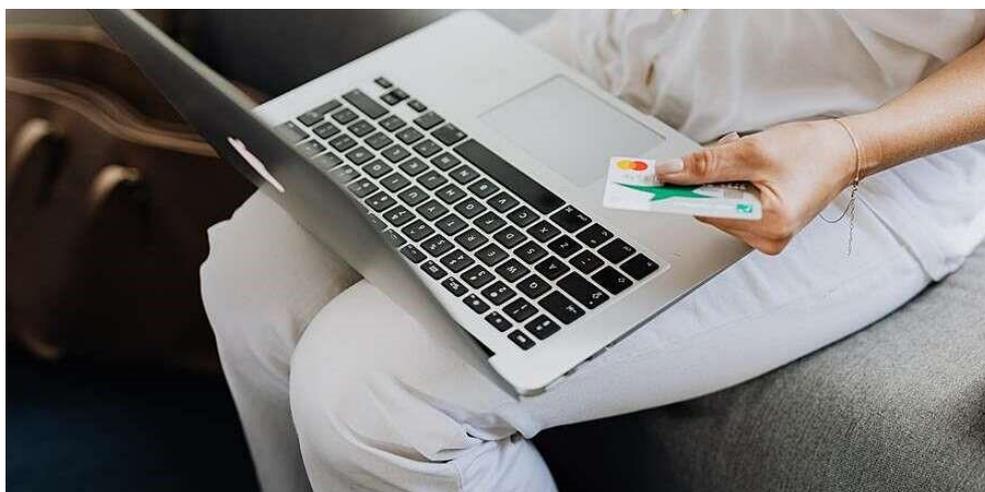
新成立的 ISO 共享经济技术委员会 ([ISO/TC 324](#)) 旨在解决上述问题，并激发行业的最大增值潜力。委员会主席持丸正明博士 (Dr Masaaki Mochimaru) 认为，标准既能突出共享经济的积极作用，还能减少风险和问题。“对组织机构来说，这种新商业模式的一大优势是有效利用未使用的资源，”他说：“但另一方面，也存在透明度、责任感、安全和防护等很多潜在风险，以及保护工作人员和管理平台等其他问题。标准在这些领域能提供帮助。”

吸引消费者参与

透明度和责任感是消费者做出知情选择的重要因素，这方面的需求在持续增加。同样地，标准能提供秩序和方法，逐步树立消费者对产品和服务名副其实的信心。这包括网络评论、标签和声明方面的标准，遵循这些标准就能减少误导性信息的风险，给消费者提供可信、准确、符合伦理且可验证的信息。

持续的气候危机和近几年的新冠疫情使这些问题愈发凸显，在未来十年这种态势还会持续，COPOLCO 秘书克里斯蒂娜·德拉吉西博士 (Dr Cristina Draghici) 补充道。她说：“ISO 体系的魅力在于能将消费者等所有利益相关方集合到一起，将各种不同的经验、知识库和观点转化成公认的最佳实践和解决方案。”

德拉吉西博士还认为，在未来十年需要更多发展中国家的参与，尤其是更年轻消费者的参与，他们将对实现净零排放目标产生重大影响。这将创造新需求，带来真正的改变。



向破局者学习

那么，这对 ISO 而言意味着什么？随着全球人口数量不断增加、城市化加剧以及全球变暖的诸多影响，我们的未来无疑并不乐观。这种极其复杂的局面意味着要将重心转向人的能力，要学着如何更灵活、更机敏，更能适应不断变化的环境。组织机构制定未来一年的战略计划已非易事，制定未来十年的长期计划更加困难重重。

不断变化的社会预期不可避免地影响着 ISO 如今的工作方式及其在 2030 年的工作方式，这样才能确保标准化能最好地满足社会需求。这需要更大的透明度，让深受标准影响的所有人都参与进来。为此，ISO 加强了与行业协会和标准机构等组织的协作，未来也将继续如此。

以 COPOLCO 为例。“我们拓展了工作范围，与其他组织的协作从未像现在这么紧密，”德拉吉西博士说，“我们加强了与联合国贸易和发展会议等组织的联系，来提高人们在保护消费者标准方面的意识，确保标准符合并推动实现联合国制定的 17 项可持续发展目标（SDGs）。”

倾听各方声音

此外，ISO 不断努力在标准化流程中倾听各方的重要声音。比如，标准的用户比以往任何时候都更有发言权。虽然其表现方式可能有所不同，但目前开展的 ISO 9001 的相关工作即是一个例证。这是广受欢迎的质量管理体系标准，也是全世界最知名的、应用最广泛的 ISO 国际标准。

在对 ISO 9001 标准进行五年例行修订的准备阶段，负责该标准的技术委员会决定听取专家组之外的意见，了解该标准现有和潜在用户最重视的方面。为此，他们在 2020 年开展了为期数月、有 14 种语言版本的国际在线调查。结果发现，用户的反馈是无需修订，最新版的 ISO 9001 仍能为实施标准的用户带来价值。

更加多元化的想法意味着要聆听不同性别、种族和宗教信仰的人们的声音。比如，性别平等对社会起到改革作用，因此很多组织和倡议将其列为目标，尤其是联合国 SDG 5，即实现性别平等并赋予所有妇女和女孩权力。ISO 意识到国际标准能为性别问题作出巨大贡献，启动了一个耗资巨大的项目来评估和改善 ISO 中的性别代表及标准的性别影响，从而确保 ISO 的活动中包含明确的性别视角。

满足市场需求

虽然内容和参与是关键，但标准的制定速度也很重要。随着世界的发展，标准制定需要继续保持上升势头。因此，ISO 现阶段致力于改善和加速所有流程，包括尝试开发网上标准制定流程。这将是一个全新的标准制定虚拟流程，没有现场会议或传统的 ISO 委员会结构，在确保质量的前提下，速度更快、成本更低。

2020 年 3 月暴发的新冠疫情给差旅按下了“暂停键”，这恰好能体现 ISO 的反应速度之快。由于无法召开现场的委员会会议，ISO 在一夜之间将全部标准工作转到线上。从 3 月中旬到 8 月底，2000 多个现场会议快速转为线上会议。由于意识到在未来一段时间可能必须采取全新的线上工作方式，ISO 建立了网络工具，使技术委员会能轻松地规划虚拟会议，并兼顾时差和地理位置差异。委员会成员

给予的反馈也十分积极，他们认为虚拟会议更有效率、成果更多、能吸引更多参会者。标准领域也对 ISO 能快速应对最紧迫的需求表示赞赏。

但这只是个起点，未来要做的还有很多。这也是为什么新的《ISO 战略 2030》是一份不断更新的文件，唯有如此才能不断吸纳其服务对象的意见，包括成员国、标准用户及整个世界。ISO 成立时各成员国代表合影留念的那张黑白照片已经被束之高阁，为年轻、活力和希望让出更多空间。历史将被新的故事所取代，而这个故事将由全世界共同谱写。

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中文版