



Social Responsibility Report

社 会 责 任 报 告

2021

目录

总裁的话	1
关于我们	3
我们的管治	7
我们的员工	13
我们的服务	21
我们的环境	34
我们的社区	38
我们的未来	41

附录一：

「香港品质保证局社会责任指数」索引

附录二：

CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》—
「认证机构履行社会责任的主要内容」索引

报告说明

编制依据

本报告的编制参照中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》的各项要求，并参考了「香港品质保证局社会责任指数」及全球报告倡议组织 (GRI)《全球报告倡议组织标准》核心选项。香港品质保证局对报告信息披露的真实性、客观性、可靠性和全面性作出承诺与保证。

时间范围

此份报告的时间跨度是 2021 年 1 月至 12 月，部份内容或超出此范围。

发布周期

本报告是年度报告，每年发布一次。

数据来源

本报告中引用的数据来源于香港品质保证局的相关正式文件及统计报告。

报告范围

本报告以香港品质保证局香港总部为主体，同时涵盖其内地子公司标准认证服务（上海）有限公司及其广州分公司和西安办事处，以及澳门子公司标准认证服务（澳门）一人有限公司。

报告获取

本报告以电子版的形式发布。登陆本局网站，即可下载 PDF 档案。

总裁的话



新冠疫情肆虐全球，过去几年为我们的生活带来了变化，也促使更多人思考可持续发展和气候变化的课题。

诚然，世界各国近年都致力提升气候适应力，在落实联合国可持续发展目标及《巴黎协定》后，去年举行的格拉斯哥 COP26 峰会，亦就关键气候行动达成了共识。国家对实现可持续发展目标高度重视，在《十四五规划》中定下「30、60」减排目标，促进社会经济绿色转型；香港特区政府也在 2020 及 2021 年的施政报告中，为香港定立目标及措施，推动可持续发展、绿色金融及碳中和。

香港品质保证局作为香港政府于 1989 年成立的非牟利公营机构，一直致力配合国家和特区政府施政，关注民生需求，为社会及企业提供不同的解决方案。我们已将可持续发展理念融入核心服务中，不但引入国际先进的可持续发展相关标准和原则，亦开发多元化的创新服务，推动业界在社会责任、环境管理、能源管理、碳减排、绿色和可持续金融等范畴提升表现，从而造福社会。

去年，我们举办「可持续金融及气候适应•香港 2021」国际性专题研讨会，以及一系列培训课程和工作坊，致力透过知识交流和技术转移，推动金融和商业机构以合规的长远可持续发展策略，依法管理风险和掌握机遇。我们亦出版《可持续发展在香港》一书，锐意鼓励更多机构一起应对气候变化等不同挑战，将可持续发展理念付诸实践。

此外，我们与多间中外银行及金融机构签署合作备忘录，携手推广绿色和可持续金融，并与区内不同政府部门及机构合作，促进业界在湾区制造及服务评定、食品卫生和安全、冷链物流管理、绿色活动和绿色金融等方面的发展，致力构建可持续发展的营商和投资环境。

踏入新一年，我们将开发及推出一系列崭新倡议，以配合政府的气候变化策略，当中包括碳中和证书、气候风险管理指数、TCFD 报告指数，以及绿色和可持续金融专才培训和注册等服务。期望这些新倡议，有助银行和金融机构做好准备，以满足监管要求，并可协助上市公司和不同机构，展示其减少碳排放及应对气候风险的过程及成就。

为了回馈社会，我们亦正开发名为「LightShare」(「分享易」) 的网上知识分享平台，透过创新简便方式，促进人才及技能培训，协助金融及不同行业，推动可持续金融、TCFD 报告编制、碳减排、气候风险管理，加强社会整体抗疫韧性，促进疫后复苏。

未来，我们将继续牵头推动工商界及社区提升气候适应能力。相信在大家的共同努力和贡献下，定可为香港、国家及世界建构一个更具韧性和可持续发展的世界。

香港品质保证局总裁
林宝兴博士

关于我们

香港品质保证局（HKQAA）作为区内最具领导地位的合格评定机构之一，自1989年由香港政府成立至今，一直致力协助企业解决问题，提升核心能力和营运表现。本局除了提供认证、评审、注册、审定和核查、培训、研究以及有关评级的各类服务，亦因应市场需求和社会可持续发展的趋势，积极开发具前瞻性的优质管理办法及相关准则，锐意推动业界创优增值，实现更美好的环境，从而造福社会。

本局成立初期由香港政府出资营运。凭借优质的专业服务，本局实现了经济独立，保持稳健的财务状况，利用财政盈余拓展业务，持续发展营运规模，投放更多资源在员工和社会上，发挥本局推动业界及社会发展的角色。

随着内地经济起飞，业界对优良管理体系及专业认证需求也日益增加。自90年代起，本局便于广州设有办事处。其后获中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，在内地设立认证机构——标准认证服务（上海）有限公司，并开设广州分公司。2014年本局在澳门成立子公司，积极拓展业务，并于2017年在西安设立办事处，与各界保持更紧密合作。

愿景

成为国际认可之合格评定服务的领导者
以协助改善我们的生活及社会

使命

- 按照适用的管理体系标准推广管理的理念
- 协助工商业推行适用的管理体系
- 推行国际级的合格评定服务

HKQAA 的共同价值观

随着本局不断发展壮大，在团队之间孕育出本局的机构文化——共同价值观「GIFTS」。在这个含有「礼物」和「天赋」之意的词语中，「成长」（Growth）代表本局与业界共同追求成长；「诚信」（Integrity）显示团队对诚信的坚持；「公正」（Fairness）强调公平公正；「喜乐团队」（Team with Joy）象征着员工心存喜乐；而「社会责任」（Social Responsibility）则彰显本局不仅在日常服务中推动社会责任，更以自身资源积极履行。GIFTS 帮助员工在工作中作出正确决定，推动本局与社会可持续发展。

成长

我们以专业的态度不断改进，致力提升客户与员工的竞争力，追求机构、员工、客户的共同成长。

诚信

无论对内或对外，以诚实、信誉和承诺，作为我们服务的基石。

公正

保证我们的持份者得到公平、公正的对待。

喜乐团队

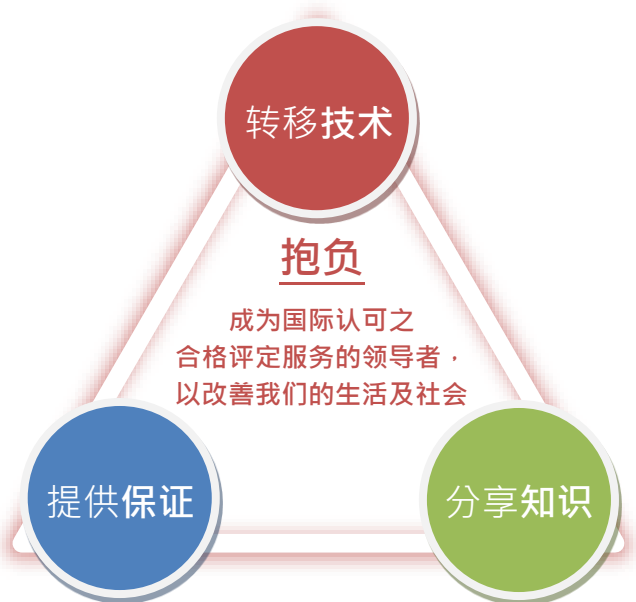
团队常以喜乐的心情尽展所长，完成有意义、有价值的任务。

社会责任

推动个人、团体履行社会责任，以造福社会为己任，以回馈国家为目标。



HKQAA 的基本功能



为提升社会各行业之专业水平和市场竞争力，本局的服务涵盖三大基本功能——提供保证、分享知识与转移技术。本局致力为业界提供信誉及能力保证服务，并举办各类交流活动、培训、研讨会；出版季刊、书籍等，将知识与业界及社会大众分享。为配合市场发展及需求，本局持续开发服务和进行市场研究，整合先进科技，并转化为针对性的服务，把技术转移给客户，协助提高其管理水平。

社会责任管理

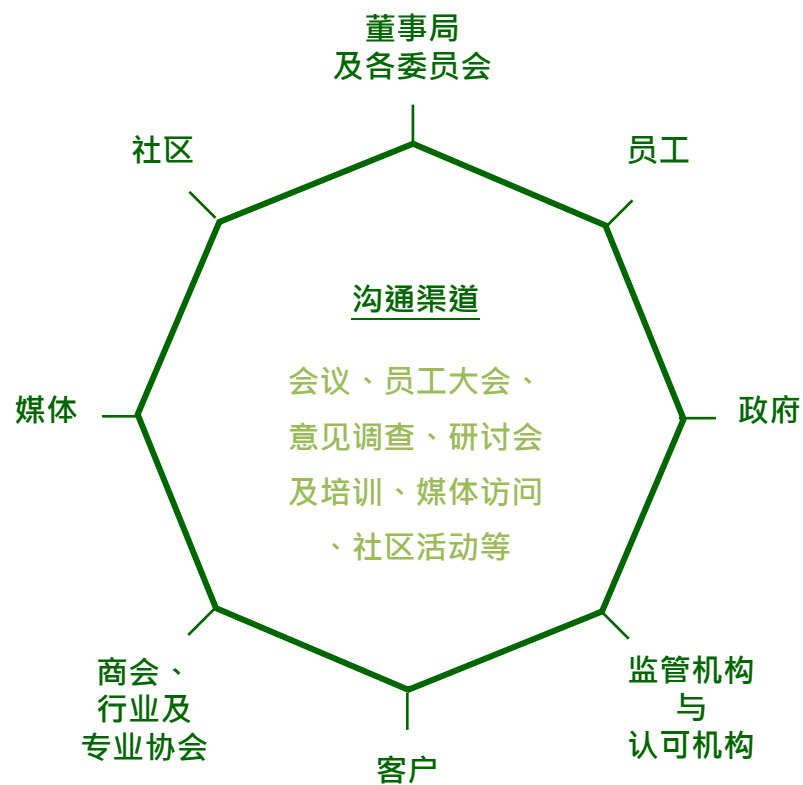
愿景、使命



机构文化-共同价值观

作为商界与社会持续发展的桥梁，本局竭力将社会责任融入日常营运中。要成功履行社会责任，必须有完整计划，以机构共同价值观为基础，建立与使命及目标互相配合的经营策略。本局在推行社会责任工作时，参考了国际标准 ISO 26000《社会责任指南》及「香港品质保证局社会责任指数」七个范畴共 40 项建议项目，归纳出七项重点工作，包括机构管治、公平营运、业务实践、尊重人权、关顾员工、保护环境及关怀社区。

持份者参与



随着持份者日益关注可持续发展议题，本局亦对各持份者的意见予以高度重视，致力透过不同渠道，跟持份者保持紧密交流，了解他们的需要和期望，藉此不断优化及拓展本局可持续发展的工作。

我们的管治

本局身为区内合格评定机构的先驱，对自身的管治制度有高标准的高谨要求。凭借多年努力建立的良好管治根基，本局除了继续秉持公平、公正的原则营运，亦持续以具透明度和规范化的方式管理经营，并严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》等法律规范，维持有效可靠的治理机制，为机构发展奠下良好基础。

一、管治架构

董事局

本局董事局成员由来自不同界别的精英及一名香港特别行政区政府的常设代表组成。他们采取限期更替委任制度，义务参与董事局工作，代表社会不同持份者，且保持独立公正。董事局下设有多个不同职能的委员会为本局提供意见，有效监督本局的运作，确保机构营运的透明度和问责性。



在 2021 年 11 月的周年大会上，出席的新旧董事局成员合照。

2021 年，董事局共有 21 位董事成员，由何志诚工程师与黄家和先生分别担任主席及副主席之职。董事局结构维持了各方利益平衡，防止利益冲突，令机构得以持续有效营运。

运营管理

董事局任命总裁，带领香港总部约 110 名员工以及内地与澳门子公司约 50 名员工执行日常工作。

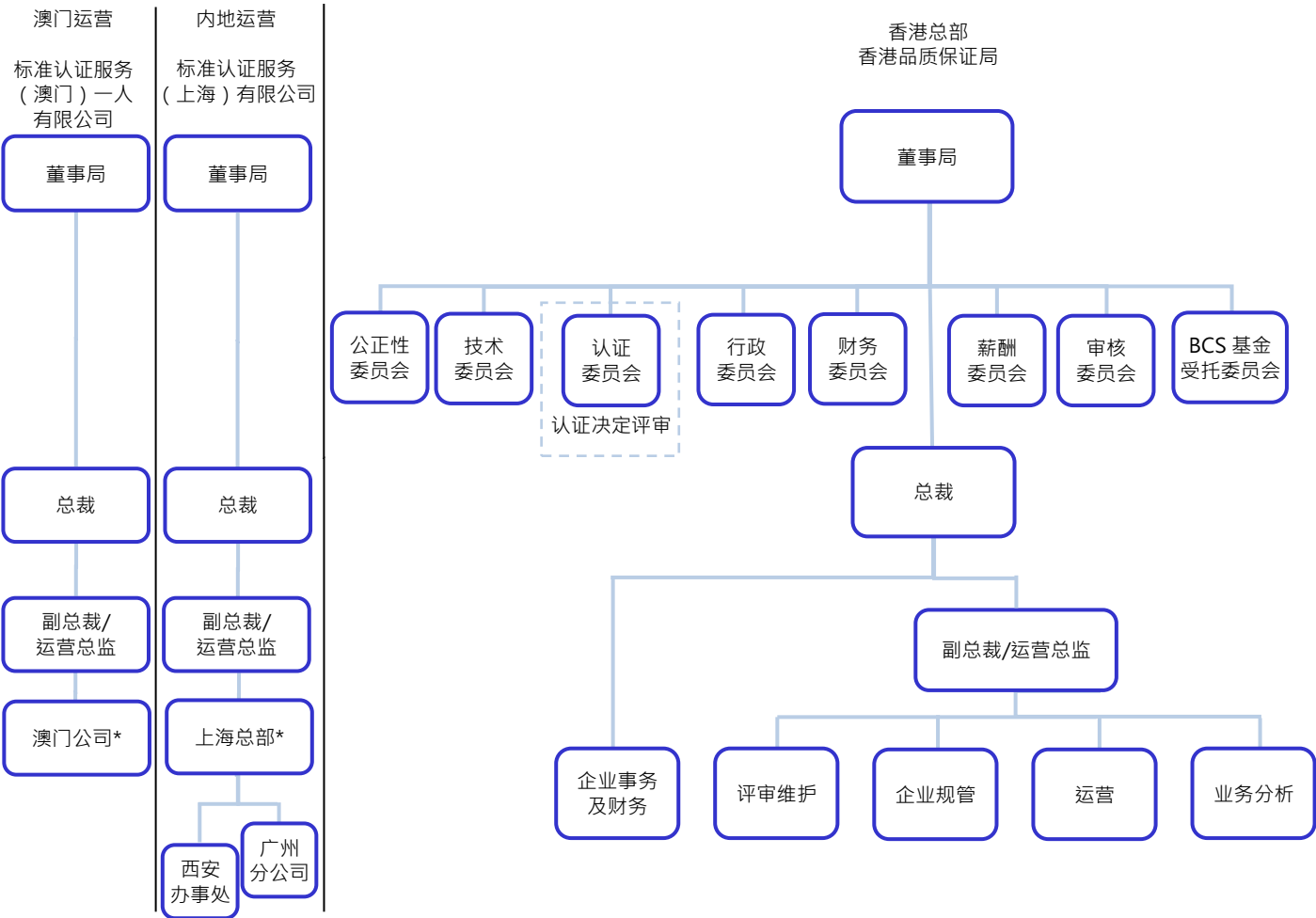
副总裁协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

二、制定发展方向

董事局定期召开会议讨论及决议本局的发展方针，监察各项措施和政策的执行情况，审议通过年度发展策略、重大工作项目和财政计划。

2021 年董事局同意继续以促进社会可持续发展为主要工作方向，推动相关业务发展，制定工作计划，努力不懈地实践使命。在行政委员会监督指导和总裁领导下，由各部门员工执行年度工作计划，推动社会发展。

香港品质保证局的管治架构



* 运营总监负责内地及澳门公司的运营包括业务拓展及评审服务。

三、风险管理

董事局及各委员会致力监督本局业务、日常运作及人力资源管理的公正性、专业性和财务稳健性，确保营运管理持续有效。

在日常管理和运营层面，本局严格控制公正性、专业技术及财务等方面的风险，对外在环境变化和内部营运情况时刻保持警觉，不断检讨机构的政策，例如根据既定程序，当

认可机构的要求变更，组织架构或法律地位更改或发展新类型业务，在其他国家或地区开展营运等重大变更时，本局都会进行全面的风险分析，以确保认证及其他服务公正有效。即使没有发生重大改变，本局亦会至少每年进行一次全面检视，保证机构营运风险处于可控制水平。

风险管理

公正性
风险管理

财务
风险管理

认证
风险管理

公正性 风险管理	2021 年本局就合格评定、评审及其他服务，进行风险分析，将运作、控制情况及表现作出系统化整合分析，清晰识别各方面风险变化，评估和确认控制措施成效。本局将报告递交至审核委员会及公正性委员会，获审议通过，确认了本局服务的公正性。 认证委员会对运营科提出的推荐管理体系及产品认证个案进行严格评审，向符合相关标准的企业授予证书，保证高质量和公正可信的认证结果。
财务 风险管理	本局聘有独立的金融投资顾问提供专业的投资建议，并交由财务委员会批准，保障投资工作独立规范及获得合理的投资回报。期内，本局进行了两次全面的财务责任风险分析，确保风险保持在可控制水平，并把风险分析报告和控制成效提交予审核委员会审议和确认。
认证 风险管理	本局现共有 18 个技术委员会，由专家学者、政府代表等专业人士组成，覆盖不同行业及技术领域，负责为认证标准的制定提供专业意见。此外，本局也非常注重审核团队的技术能力。通过全面培训及考核机制，务求进一步提升审核员的专业水平。

四、合规管理

本局获取多个国际及地方对认证及评审服务的认可，并接受持续监管。本局亦具有高效的内部控制和预警机制，在机构中相互监督，彼此制衡，明确问责，使管理运作符合规范。

本局的企业规管科专门负责机构内部的合规管理工作，其他部门也根据自身职能，履行合规管理工作。例如企业事务科负责确保本局在法律与财务方面的合规性，而认可组则负责机构在认可方面的合规性。

合规管理

- ▶ 外部监管
- ▶ 内部审核
- ▶ 通报机制
- ▶ 投诉机制
- ▶ 媒体事件跟踪

认可机构
对本局进行：
12 次
办公室认可审核

24 次
见证认可审核

本局进行：**21 次**
内部审核

外部监管	2021 年，本局维持中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、香港认可处（HKAS）、英国认可局（UKAS）、美国的社会责任认可服务组织（SAAS）及 APMG 信息技术服务管理等国际认可。期内，这些认证认可机构对本局进行了 12 次办公室和 24 次见证认可审核，确认本局符合要求。
内部审核	为确保机构管理与运作有效合规，本局每年均进行常规和非常规的内部审核。2021 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 21 次内部审核。审核内容主要针对三方面，包括机构管理合规性、服务过程合规性以及机构服务是否符合认可机构的相关要求。所有审核结果均符合要求。 另外，企业规管科于期内安排经理级管理人员，进行了不预先通知的诚信审核。所有审核结果均显示审核员符合诚信规范。
通报机制	当发生影响本局公正性或涉嫌欺诈的情况时，员工可使用《审核组员受干扰情况报告》或通过电邮直接向总裁汇报。为提高审核团队反贪污敏锐性和警惕性，巩固职业操守，本局特别加强员工的公正性教育，强调应对受干扰案例的正确措施，并通报疑似干扰情况。2021 年，我们没有收到审核组员受干扰情况报告。
投诉机制	本局网站上设有意见平台，让客户、消费者及公众对本局的服务与专业操守提供建议。本局就投诉的调查、处理及后续跟踪制定了清晰详尽的工作流程。当有客户对认证决定提出上诉时，本局会成立独立委员会进行上诉聆讯。
媒体事件跟踪	企业规管科一直密切关注媒体报道及公众事件。2021 年没有媒体报导有关本局的负面消息。

五、公平营运

自成立以来，本局一直坚持诚实公正的原则，确保在日常营运中都能公平对待持份者。我们尊重并维护持份者及其他相关群体的权利，反对一切歧视行为；并致力培养员工道德文化，实践与展现本局诚信、公正、公平及公开的营运管理。

公平营运

- ▶ 独立公正的审核团
- ▶ 员工纪律及操守
- ▶ 监管防贪
- ▶ 防止不正当竞争
- ▶ 公平务实的采购
- ▶ 尊重产权

独立公正的审核团队

为维持审核的透明度和公正性，本局在业务往来、审核安排、审核、审核结果确认以至颁发证书等各个阶段，都由不同部门和人员负责；董事局、管理、业务和后勤团队均不能干预审核团队的专业结论。

本局设有明确的内部指引，确保审核团队的独立性及公正性，当审核员遇到干扰时，可以采取通报机制向管理层报告。

员工纪律及操守

本局全体员工入职首日都需要学习《纪律手册》，以及签订《保密协议和利益冲突承诺书》，承诺在工作中奉行公平、廉洁、诚实的原则。《纪律手册》记述职员个人操守、与供货商及承办商的关系、坚持正确、公平方针的会计政策等守则，清楚地陈述了员工遇到本局的名誉可能因欺诈、贿赂或贪污而受到威胁的情况时，应采取的适当行为。

本局总裁亦会亲自举办入职培训，深度解释本局理念、文化和价值观，并重申公正诚实的重要性。

监管防贪

作为公职人员，本局员工的诚信行为受到香港廉政公署的严格监管。在香港、澳门及内地遇到疑似行贿及违法个案，都会及时向廉政公署报告，以杜绝贪污行为，维护公正诚信。

本局亦就审核员于审核期间的交通安排、餐饮膳食、社交娱乐活动及住宿之申报机制发出工作指引，说明审核员及与客户有业务来往的员工在提供审核服务前后应采取的措施。

为提升本局员工的防贪意识及了解行业的相关风险，本局在香港、内地及澳门的员工大会为员工进行培训，讲解反贪法例法规，以及员工进行业务运作时可能面对的风险。

防止 不正当 竞争	本局的定价政策为员工清晰地列明了各个产品的定价标准，并且设置了多重独立审批，以保证报价的合理性。同时，本局遵守《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》及《竞争条例》，明确禁止分销认证业务，或通过不正当渠道进行销售，绝不参与垄断或合谋议价，坚决抵制不正当竞争。
公平 务实的 采购控制	本局有明确的采购政策和工作流程，按风险因素设置的规范操作和审批权限，并经过充分考虑，确保采购准则的适宜性。本局分别对香港、澳门及内地办公室用品供货商、物流服务商等供应方情况作出评审，根据公平公正的采购原则甄选合作伙伴。本局按程序规定，以不同成员组成的甄选小组，对供货商产品、服务及价格作出综合评定，以进行公平采购。
尊重产权	本局尊重他人的知识产权，不参与伪造、剽窃等侵犯财产权的活动，为取得和使用财产支付合理报酬。在业务开发与设计、编写等工作中，本局坚持独立钻研、合理参考，坚决不窃取知识成果、不侵害他人的财产利益。 本局坚持采用正版办公软件，并定期进行内部检查。员工除非递交申请、确认合法，否则不得在机构内自行安装任何软件或电脑程式。

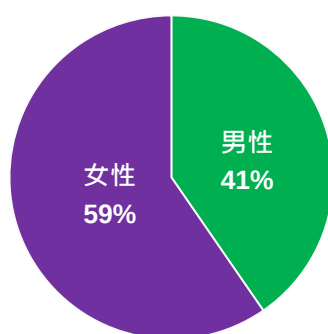
我们的员工

本局深明员工是机构发展的动力，所以把他们的个人成长，与本局的发展结合起来；为他们提供各种培训和晋升机会，提升核心能力，为机构解决问题。此外，我们亦十分重视员工的身心健康和团队精神，建立喜乐团队更是我们的共同价值观之一。

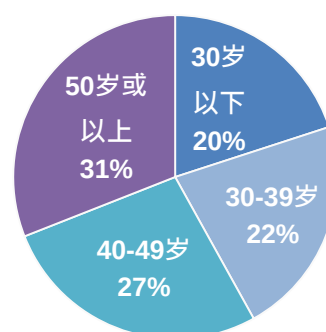
一、 人力资源

本局用心打造和谐的工作环境，让员工在公平的环境下愉快地工作。在员工招募、甄选、聘用、训练、晋升及调职的过程中，本局均会秉持公正的态度，给予他们平等机会，确保任何人士不论性别、年龄、婚姻状况、种族、伤健、宗教、家庭状况，都得到公平待遇。2021年，本局香港和内地办公室聘用了残障人士负责行政文员工作，同时为一批残障人士和长者提供就业职位，并根据法例提供相应待遇，让他们伤健人士皆可发挥所长，融洽共处。

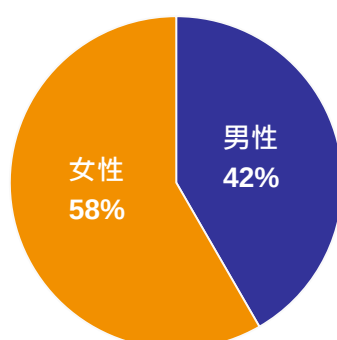
2021 年员工性别平衡



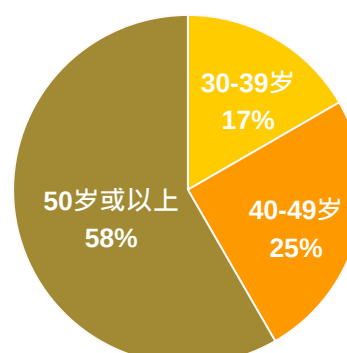
2021 年员工年龄分布



2021 年管理人员性别平衡



2021 年管理人员年龄分布



二、员工权益

本局致力确保员工各项基本权益，并在此基础上提供具竞争力的薪酬福利，旨在吸纳和留用更多优秀人才。



摄于网上员工聚会

薪酬及福利

2021 年，本局根据市场状况、营运及员工需要，全面检阅薪酬结构、福利制度和晋升架构，为员工提供更为理想的待遇，并获得薪酬委员会通过。

本局紧遵劳工法例，按时发放薪酬，提供雇员保障，维护员工权益。在香港，本局遵守最低工资条例、强积金条例等劳工法例，提供合理薪酬并进行强积金供款，员工更可自由选择强积金服务供应商。内地子公司亦遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，并购买额外的商业保险。除了基本合法的待遇，本局还提供额外的医疗保障、牙科保健、职前及年度身体检查、人寿、住院及差旅保险等福利。

本局亦积极关注员工的生活平衡，推行弹性的休假政策，提供专业考试假及员工生日假，让员工能不断进修之余，亦能取得工作与生活之间的平衡。

尊重人权 保障员工

本局重视平等机会、多元化及人权，时刻确保员工权利不受侵犯。本局坚决保障个人私隐、人格尊严权、人身安全权、财产所有权、人身自由权、宗教自由、言论自由等权利，并鼓励政治立场开放，全力维护并尊重劳工。因此推行不同的措施维护员工权益，包括制定了《防止性骚扰政策》和「母乳喂哺友善工作间」指引，表明本局不会容忍任何发生在工作间的性骚扰及性别歧视行为，并鼓励产后正在喂哺母乳的员工，在办公室内的合适场所挤取母乳。

员工活动

本局关心员工的身心健康，提倡工作与生活平衡，因此积极举办各类员工活动，如举办了一月的周年晚宴、二月初的开年饭、新春猜灯谜、员工抽奖活动及欢乐时光（Happy Hour）等。让员工在忙碌工作以外，亦可放松一下。这些活动提升了员工的士气，营造融洽的工作气氛。本局因应疫情的发展，暂停了香港办公室的部分员工活动。



优化工作流程 灵活应对新常态

本局以持续改进为管理原则，不断检讨和优化工作流程，以提升工作效率及质量。自 2013 年起，各部门以提升效率、成本控制和宣传本局的共同价值观为目标，检视工作流程，提出改善项目。2021 年共推行 21 个改善项目，包括优化工作流程、发展员工才能、控制营运成本、知识管理等类别。通过这些举措，员工的工作效率和能力都得以提升。

此外，本局因应新型冠状病毒发展，在审核上作出灵活安排，包括有需要时安排同事使用资讯科技工具作遥距审核，以减少社交接触及感染风险。为配合此特别上班安排，本局亦提升了电脑系统，支援同事在家工作。

三、员工安全及健康

本局非常重视员工的职业安全及健康，除了遵从职安健的法律法规外，亦不断优化相关政策和实务。期内，本局没有任何员工在工作期间受伤。

防疫措施

疫情期间，本局制定了多项紧急应对疫情计划，以及增强卫生防疫措施。除了安排同事轮班制上班和在家工作，为让员工避免在繁忙时间上下班及用膳，香港及内地办公室亦实施了弹性上班及午膳时间。而所有上班同事及访客进入香港及内地办公室前，均须佩戴口罩、量度体温及呈交健康申报声明表。如同事曾与确诊或疑似确诊人士接触，或出现感冒症状，将不会被安排于办公室上班或外出工作。

香港办公室于每三个月会安排一次大规模空间消毒，进行强效雾化消毒及喷洒长效抗菌涂层，确保所有工作间及走廊位置都洁净卫生，减少细菌传播。

为进一步鼓励员工接种新冠疫苗，香港办公室年内推行了「疫苗假期」，员工每接种一剂疫苗后可享有一天疫苗假期，让员工可以有充足休息时间，同事亦可提高健康意识，在这个关键时刻，为社区建立防疫保护屏障。

香港及内地办公室每天均会派发口罩予上班员工，亦会派发保护衣、面罩及手套给外勤同事。办公室多个当眼地方，均摆放了酒精消毒液予同事使用。此外，办公室入口的门把及地毯，亦会每两小时进行一次消毒。

硬件方面，除了添置红外线探热器量度体温，香港办公室特别于入口附近及茶水间安装了自动消毒洗手液机，以及为每位同事的工作间加装固定的防飞沫透明胶板。而每次举办客户培训，会议室均会加设临时防飞沫透明胶板，保障员工及客户健康。

防火意识

本局致力向员工提供安全、清洁的工作环境。防火安全方面，香港和广州办公室会定期检查灭火筒是否安全有效，组织员工参与火警演习，增强他们的防火意识，提高发生火灾时的应变能力。

食水健康

香港办公室设有 2 部全自动高温杀菌的饮水机，提供更安心设备让员工使用。除了符合香港特区政府水务署大厦优质供水认可计划 - 食水 (2.0 版) 及世界卫生组织的标准，两部饮水机亦各内置了滤水器，分别是 EVERPURE MC2 以及 7FC-L 滤芯，能有效减少氯气味道及气味和其他污染物，可有效压制过滤介质上的细菌的滋生。此外，7FC-L 型号能达到优质水净化效果，包括隔除有害化学及挥发性物质、异色异味、氯气、污垢、铁锈，能保留水中人体所需的矿物质及微量元素，通过物理过滤方法有效去除孢子虫及贾第鞭毛虫等囊孢的滋生，同时能过滤重金属，并有高达 99% 除铅功能，让员工安心饮用。

四、员工发展

本局关注人才培育，积极支持员工发展，因此推行不同项目，发掘及培育各级员工的才能，让他们发挥个人潜能，同时推动本局的持续发展，让员工与本局一同成长。

适切的在职培训

全体员工于入职时皆会接受一系列培训及相关的法律法规课程，不同职位的员工亦会被安排参与适切的培训，确保他们有足够的能力和技能应付岗位的工作及需求。2021 年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 2104 小时，参与人次达 781 次；而内地办公室的员工培训时数亦有 785 小时。

此外，市场及技术部每月为销售和后勤人员进行不同的产品培训，了解产品的特性。同时，本局也为审核员安排参加中国认证认可协会 (CCAA) 的《道路交通安全管理体系要求》标准解读、流程分类框架理论与应用 (PCF)、2018 版 ISO/IEC 20000-1 详解、ISO/IEC 27013:2015《信息技术安全技术 ISO/IEC 27001》、产品认证基础、GB/T 31950 企业诚信管理体系标准解除读、组织环境分析方法及案例、技术状态管理。

香港及澳门办公室
员工总培训时数：

2104 小时

内地办公室
员工总培训时数：

785 小时

内地子公司方面，亦为审核员安排了专业类课程，包括：ISO22301:2009、GB/T 30146-2013 公共安全业务连续性体系管理培训、绿色和可持续金融认证计划、广东省中小微企业质量管理体系认证提升线上培训、认证机构管理能力提升专题培训、认证机构管理能力提升专题培训等；而其他课程则包括：认证业务合同评审申请及注意事项介绍、2020 年劳动争议十大典型案例研讨会、防范电信网络诈骗等。本局会按需要支持员工取得不同行业的专业资格，推动他们参与行业活动，学习新知识，迎合市场发展趋势，亦可提升其个人与机构的竞争力。

除了专业审核课程，本局亦为香港、内地及澳门员工举办管理技巧、销售技巧、法律及绿色金融等课程，提升其管理、销售、领导及专门行业知识等技能。各级主管亦会推荐员工参加各类技能培训。

栽培技术专才

审核是本局的核心服务，因此本局特别制定了「审核员发展」项目，旨在提拔年轻审核员，巩固专业团队。本局安排评审维护组的资深审核员担任导师，为新审核员提供培训。学员全期在导师指导下为客户进行审核，并定期接受考核，以确保审核员达到要求。此外，本局也提倡审核员扩展专业领域，2021 年共有 17 位综合管理体系审核员，能进行质量、环境保护、职业健康和安全为综合管理体系的审核，带来更高效率。

第二管理梯队发展项目

本局积极培育新一代管理人员，为个别中高层职位设置第二梯队管理人员，通过每月质量与创新会议，以及本年度新增的管理技能培训，帮助他们提升管理能力。这一措施不仅有助发掘及培养年青优秀人才，亦可确保管理功能的持续性，降低管理风险。

优先考虑内部晋升

本局优先考虑内部晋升员工，当有职位空缺时，提供机会让员工自荐担任更高职位，藉此发掘更多具潜质的员工，并提升工作士气。期内，共四位员工经此做法，成功晋升为策略业务高级总经理、创新业务高级总经理、金融业务高级总经理及助理高级客户服务经理。

五、员工沟通

坦诚、有效的内部沟通对鼓励员工投入工作，以及培养其归属感至为重要，因此本局设立了多方渠道，让员工表达对机构的任何意见。员工除了可透过电邮等方式直接与上级主管、人力资源组或总裁进行沟通，亦可在部门会议、审核员会议、每月质量会议等场合，与其他同事交流。

绩效考评问卷

绩效考评问卷结合自我评分和上级评分两个部分，使员工与上司能够以此契机进行沟通，有助识别员工的强弱项、工作达标情况、改善空间及培训需要等，制定下一阶段的目标，并对如何提升工作表现等事项达成共识。若员工对评核有任何异议，本局会作出相应跟进。

2021 年，本局完成了对所有员工的绩效考评，对少数需要关注的个案作出相关的跟进及提醒，以提升员工的生产力及工作表现。本局同时亦采用与工作表现挂钩的奖励制度，根据员工表现而厘定额外奖励。

获主席大奖员工分享

首先多谢公司一直以来给予我机会和信任，让我能够参与不同范畴的工作。非常高兴得到上司的认同和同事的鼓励，这是我工作的一大动力。欣慰自己能够在香港品质保证局中不断成长，由 22 年前的黑髮到现在的白发！



随着公司的多元化发展，自己亦不断接触到新的工作范畴，从环境管理、职业健康安全、社会责任到可持续发展，一直与时并进，从中增进了不少知识和经验。同时，感恩在 HKQAA 结识到一班好友，互相支持，亦师亦友。HKQAA 的工作是我生命其中一个主要部份，我亦一直享受其中。祝愿大家工作愉快，身体健康。

沈小茵女士
香港办公室策略业务审核主管
荣获主席大奖 — 2021 的香港办公室员工

全体员工聚会

本局的香港及内地办公室在期内举办网上全体员工聚会，让员工充分了解本局的最新动向、业务表现及未来发展方针，宣扬机构文化，藉此促进员工沟通，提升士气。此外，本局每年均会举行团队建立活动，以加深员工彼此认识，发挥团队精神。鉴于疫情关系，活动于 2021 年暂为取消。

我们的服务

随着业务不断发展，本局积极开拓多元化的服务，除了创造盈利以支持自身运作之外，亦致力协助业界解决问题，从而提升其水平和竞争力。报告期内，本局共提供 54 类认证服务、30 类非认证类评审及核查、多项专项服务及培训服务；为进一步配合政府政策及市场需求，期内新增加的服务包括「绿色和可持续金融认证计划」、ISO/IEC 27701 隐私信息管理认证和扩展了香港品质保证局人员注册系列所覆盖的专业范畴等。通过各类适切的系统化、科学化及可追溯的认证及评审服务，以回应社会及业界需要，促进社会可持续发展。认证及评审服务的建立，均通过与业界、监管机构和不同相关方的紧密合作和集思广益而制定，让服务更能切合市场所需。

行政长官分享

「多年来，香港品质保证局一直是最支持我们推动绿色和可持续金融的合作伙伴之一。我乐见他们在今年五月推出新的绿色和可持续金融认证计划，以涵盖市场上更广泛的绿色和可持续金融产品。未来，将继续有赖香港品质保证局在质量保证和标准维护方面的出色工作，以支持我们的绿色和可持续发展事务。」

香港特别行政区行政长官

林郑月娥女士, 大紫荆勋贤, GBS

· 香港 2021



本局一直紧贴市场及社会发展，不断创新求进，锐意发挥自身专业知识及能力，开发崭新服务协助机构应对挑战，掌握机遇，促进业界和社会的可持续发展

绿色和可持续金融认证计划

本局 2018 年在特区政府的推动和支持下，推出「绿色金融认证计划」，至 2021 年再配合政府政策及市场需要，进一步推出「绿色和可持续金融认证计划」。计划沿用原有「绿色金融认证计划」的主要元素及方法学，并强调影响性评估、持分者参与方案及透明度等重要元素。因应市场多元化需求，认证范畴由原来的绿色扩展至绿色和可持续，覆盖适应不同议题的认证服务，包括可持续发展

获认证的绿色和可持续
金融发行总额超过

350 亿 美元

表现挂钩、绿色和气候转型等，供发行者选择与金融工具主题有关或用途相符的认证服务，亦为投资者及持份者提供更清晰的资讯，了解募集资金是计划用于何种特定议题的项目或带来何种正面效益。截至 2021 年 12 月 31 日，获证的绿色和可持续金融发行总额已超过 350 亿美元，发行者来自银行、地产界、公用事业、能源、制造等行业，而获证个案亦包括香港特区政府和深圳市政府发行的绿色债券。

香港可持续发展金融大奖 2021

此外，本局于期内举办「香港可持续金融发展大奖 2021」。此嘉许活动旨在鼓励更多发行机构银行及服务供应商，参与促进和支持在香港及区内发行绿色或可持续发展金融工具，以支持香港成为可持续发展金融的枢纽。颁奖典礼于 2021 年 12 月底圆满举行。共有 36 间来自香港、内地及海外的企业、银行及金融服务机构获嘉许，并有 38 位业界领袖及 66 位精英受表扬。



碳中和证书

为配合政府的环保策略及业界需要，本局期内参考了 PAS 2060 及相关国家和国际标准，制定「香港品质保证局碳中和证书计划」，协助机构展示在碳中和所付出的努力和承诺；既加强持分者信心，亦可吸引关注可持续发展的投资者和客户。先导计划于 2022 年初推行。

本局期望推动更多机构实施温室气体减排策略，为保护环境出一分力，一起缔造绿色可持续发展的未来。

卫生防疫措施认证

新型冠状病毒肺炎病毒疫情持续，本局致力提供及时和适当的服务以回应社会需求，推出了「卫生防疫措施认证计划」，推动各行各业提高防疫意识，实施标准化的卫生措施，并于首阶段与香港旅游发展局合作，鼓励和支持旅游相关行业参

加计划，以加强公众外出消费及旅客访港的信心。截至 2021 年底，本局共发出超过 3,000 张证书，覆盖不同行业。

抗逆贡献嘉许大奖

此外，为推动及表扬机构在新常态下坚毅自强，关怀社会，香港品质保证局首次举办「抗逆贡献嘉许大奖」。活动反应相当踊跃，合共超过 170 间机构及场所获嘉许，并有 11 间机构领袖及前线人员受表扬。获嘉许机构及场所来自各行各业，包括物业管理、酒店、餐饮业、旅游景点、展览业、金融业、工程界；以及公共运输、社会福利和青年服务等界别，显示社会各界携手抗疫的决心。



获嘉许机构领袖分享

「获颁『杰出抗逆贡献领袖』，是对亚洲国际博览馆（亚博馆）的肯定。除了感谢香港品质保证局，我十分感激一班员工近两年以来的支持，全靠团队通力合作，亚博馆才能在抗疫路上为香港出一分力。要在极短时间内改装展览会议场地为符合极高感染控制要求的各项社区治疗设施，压力也不少，支撑着我排除万难的动力，是不眠不休的好同事。于疫情高峰期涉足到前所未见的领域，在灵活调配人手之余亦要兼顾鼓励士气，同时确保防疫装备并重新制订工作指引，以保障员工在前线安心工作。」



新冠疫情肆虐下，全球活动场地更重视公共卫生安全，亚博馆致力引入崭新消毒科技以减低感染风险，同时善用人力资源，提升营运效益。适逢踏入亚博馆 15 周年，随着新的策略发展方向将主题定为『创新·迎变』，场馆亦进行大规模设施升级，务求以更先进的面貌，提升访客体验。」

亚洲国际博览馆管理有限公司
行政总裁陈芳盈女士

冷链物流管理认证计划

本局参考了一系列本地及海外的行业准则，包括《冷链物流管理体系之实务守则》后，制定「冷链物流管理认证计划」，期望为业界提供一个适用于本地的冷链物流管理框架和良好做法的建议，并协助业界提升服务水平，达到持续改进，提升及优化其管理及运作程序。

「防治虫害人员注册」计划

「防治虫害人员注册」计划为业界制定防治虫害人员的专业资历要求，鼓励所有合格的在职从业员以自愿性质，注册成为三个类别的防治虫害人员，包括防治虫害施药人员、见习防治虫害技术人员及防治虫害技术人员。本计划为从业员制定注册最低资历要求和有助他们获得专业认同。

企业同心「健康社区大使」人员注册

在抗疫期间，机构除了需要做足日常清洁工作之外，更需要提高前线员工的风险意识，才能得到双重保障。因此，本局推出了「企业同心」健康社区大使人员注册计划。计划因应各行业的需要，教授前线员工合适的个人及公共卫生知识，课程亦包含运动健康、关爱社会等与社会企业责任息息相关的元素。每一位员工完成课程并通过考试后，便可获得一枚「健康社区大使」徽章，以展示他们实践健康社区的决心及成就。参与计划的机构会也可获颁发企业感谢状以感谢企业带领员工为健康社区出一份力。

推出标准化工程师的人员注册服务

为满足参与国际化活动中高层次人才需求，推动国际化人才培养，本局结合大湾区人才结构特点和需求，为从事标准化理论研究、标准制定、标准实施、标准技术开发、标准化咨询和标准化管理等领域人员，通过理论考试、工作经历、学术研究、项目经验等多维度，进行香港品质保证局香港注册人员系列之标准化工程师人员能力评价，通过项目评价促进申请人员实现自我增值。

在内地推动楼宇可持续发展

楼宇的可持续发展对城市的发展具有重大影响。除了在香港推行楼宇可持续发展指数之外，香港品质保证局在内地继续推动楼宇可持续发展。

继 2020 年本局受理了济南市历下区首批五栋楼宇的楼宇评定后，本局于 2021 年再次受理了第二批五栋楼宇的培育及评定，经过培训、楼宇自查、楼宇初评和复评工作，在 2021 年 12 月，完成了第二批五栋楼宇的评定工作。通



过项目，本局推动了楼宇评定准则在济南市的有效落地，提升了楼宇的基础设施建设、服务质量建设、绿色生态建设、智慧化建设以及楼宇经济的观点，促进了楼宇的可持续发展。

神秘顾客服务

促进业界持续提升服务质素，是本局的重要工作之一。本局的神秘顾客评核服务，正好帮助业界了解前线员工的待客服务表现，为业界提供重要数据，从而更有系统地规划员工培训、奖励和发展。过去一年，本局完成的神秘顾客评核多达 12,000 次，行业覆盖饮食、化妆品及美容、金融、物业管理、地产代理、电讯、公共及社福服务等。

引入国际先进的管理体系

此外，本局于期内引入新版的 ISO 22301 营运持续管理体系认证，支持企业及社区应对疫情挑战，并就 ISO 21001 教育机构管理体系、ISO 39001 道路交通安全管理体系及 ISO 23412 间接温控冷藏运输服务 - 含中间转运的包裹陆路运输等热门国际标准，提供相关的合格评定及培训服务，协助机构提升管理水平，增强竞争力，促进机构及社会的可持续发展。

二、提倡标准化管理 持续提升认可

作为区内领先的合格评定机构，本局致力帮助业界持续改善管理水平，在本地率先引入国际先进的管理体系，并获得国际上多个认可机构承认资格，助业界拓展认可。

获国际及行业认可

期内，除了继续维持现有的认可资格外，本局透过香港认可处的香港认证机构认可计划 (HKCAS) 取得 ISO 22000:2018 食品安全管理体系认证的认可资格。而本局的中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认可资格及认可范围则维持不

变，并扩展职业健康安全管理体系的认可业务范围至大类 12。另外，本局亦成为专业社会责任审核员协会（APSCA）会员（Full Member）及气候相关财务披露工作小组（TCFD）的支持机构。

参与国际及国家标准制定

本局专家除了分别获中国标准研究院及香港特区政府创新科技署提名，参与制定有关绿色债务工具及可持续金融的 ISO 国际标准之外，本局亦获全国认证认可标准化技术委员会邀请，委派代表参加国家标准起草专家小组，参与制定 ISO/IEC TS 17021-10 职业健康安全管理体系、ISO/IEC TS 17021-9 反贿赂管理体系审核与认证要求，以及参加中国造血干细胞相关委员会。

成为「绿色和可持续金融资助计划」之「认可外部评审机构」

自 2021 年 6 月 7 日起，香港品质保证局得到香港金融管理局确认，成为「绿色和可持续金融资助计划」下的「认可外部评审机构」。该计划于 2021 年 5 月 10 日开展，为期三年，资助合格的债券发行人和借款人的发债及外部评审服务支出。

三、促进知识交流 推动持续发展

「分享知识」乃本局其中一个基本功能。为向业界提供最新管理知识与资讯，本局于期内举办专题论坛、各项培训课程及研讨会等，让业界紧随市场及社会发展脉搏，提高他们对可持续发展的关注，促进业界知识交流。

高瞻远瞩的专题研讨会

本局于 2021 年 12 月 3 日假港岛香格里拉酒店举行旗舰专题研讨会 - 「可持续金融及气候适应·香港 2021」，并邀得香港特别行政区行政长官林郑月娥女士担任主礼嘉宾；以及财经事务及库务局局长许正宇先生、环境局副局长谢展寰先生担任特别嘉宾。

这次国际性研讨会的讲者阵容鼎盛，云集联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI)、负责任投资原则(PRI)、气候相关财务揭露工作小组 (TCFD)、国际标准化组织 (ISO)、中国标准化研究院、国际金融公





司，以及香港特区的香港金融管理局、香港金融发展局及金融业界的领袖和专家，就可持续金融和气候适应等课题，分享最新趋势和真知灼见。

当日活动同步进行网上直播，现场及线上共吸引超过 600 名来自政府部门、监管机构、中外银行和金融机构、商会组织、外国使节、学术机构及环保社团等领袖参与。

不同主题的行业研讨会

为了让证券业界加深了解香港绿色和可持续金融发展最新趋势，香港特区政府财经事务及库务局联同本局，于 2021 年 9 月 15 日合办绿色及可持续金融



座谈会。财经事务及库务局局长许正宇先生、香港品质保证局主席何志诚工程师及立法会议员张华峰先生，分别在会上致辞。透过举办业界交流活动，本局期望可以贡献力量，促进香港、国家以至全球的可持续经济发展进程。

此外，本局年内在香港及内地就不同主题举行了 31 场网上及混合模式的研讨会，涵盖绿色金融、绿色活动、食物安全以及回收系统等范畴，与业界分享良好做法。

优质建筑大奖

「优质建筑大奖」由本地九间大型建筑及建造界相关的学会及机构共同创立，旨在行业中公开表扬各个优质的建筑项目及在项目中充分发挥团队精神的优秀队伍。本局担任 2020 年度大奖的轮任主席，2020 年度优质建筑大奖颁奖典礼因疫情关系，延期至 2021 年 6 月 2 日假香港君悦酒店举行。



创新多元的培训

本局一向重视培训项目的发展，积极与多间专业机构合作，期内一共举办了 18 项全新培训项目、超过 150 场公众培训，时数超过 1,500 小时。

为业界举行

31 场 网上及混合研讨会

为业界举行：

18 项 全新培训项目

150 场 公众培训

培训时数逾

1,500 小时

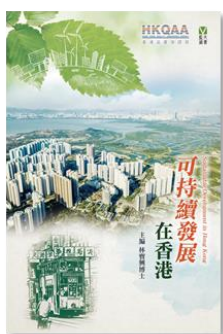
在疫情下，本局为了保障参加者健康，以网上教学平台，举办多个网上培训课程，例如一系列「企业同心」健康社区大使网上培训课程，主题包括个人及公众卫生、运动健康、关爱社会等等。另外，本局亦于期内新增以普通话教授之培训课程，给予不同持分者之需要。同时本局继续推出各种不同崭新培训项目，例如「大湾区调解员课程」、「可持续发展企业基础课程」等相关软技巧及个人技能提升的课程，配合不同职业界别人士的进修需求。

《管略》及电子通讯

本局每年出版多期《管略》，由不同领域专家介绍各项国际管理体系及可持续发展新标准、行业新闻、绿色金融资讯、机构经验分享、本局动态等，务求向业界提供最新让客户和业界及时了解管理体系新发展。



出版与可持续发展相关书籍



本局于年内进行与可持续发展相关的研究，将整理后的资料出版成《可持续发展在香港》一书，发行至网上及香港各大书局，期望推动更多企业及投资者为全球实践可持续发展目标作出贡献。此书以深入浅出的方式，简介可持续发展的概念和趋势，并以国际管理工具为基础，辅以外国的参考案例及香港公司的实践分享，简介企业提升可持续发展表现的具体方法。

四、加强业界合作 配合市场趋势

本局积极与不同地区政府和业界组织保持紧密交流，以紧贴社会发展，制订更多迎合市场需求的服务，积极担任可持续发展项目的执行机构，促进业界提升管理水平。

「湾区制造」及「湾区服务」评定

「湾区制造」是基于粤港澳大湾区产业优势与香港国际化评价体系优势，创新结合、区域共建的高标准国际化质量品牌评价机制，由本局与广州市质量创新品牌促进会合作发展。在 2021 年，本局继续开展「湾区制造」的评定服务，有一批各行业龙头标杆企业已完成「湾区制造」评定，并有一批优质企业正在申

请参评。2021 年 1 月，中国民主促进会广东省委员会召开 2021 年提案情况通报会，向省政协十二届四次会议提交的《关于建立「湾区制造」品牌评价体系推动广东制造业高质量发展的提案》。11 月，广州市人民政府发布《广州市加快培育建设国际消费中心城市实施方案》，「湾区制造」被点名纳入发展目标和重点任务。「湾区制造」将持续不断推进消费品工业品牌提升、擦亮粤港澳大湾区先进制造业的名片。

另外，基于「湾区制造」的基础和推动成果，本局开展「湾区服务」评定服务，并针对餐饮业开展「湾区服务」之「湾区名星食府」评定。在 2021 年 1 月，第十三届广州市委员会第五次会议上，民进广州市委在政协正式提交「湾区服务」提案。6 月，《关于在广州建立「湾区服务」评价认证体系的建议》荣誉入选社会科学文献出版社出版发行的《粤港澳大湾区蓝皮书：中国粤港澳大湾区改革创新报告（2021）》。



员工分享

「我很高兴能参与『湾区制造』和『湾区服务』项目。从 2019 年开始，我们走访各大知名企业进行调研工作，并参与一场场的专家论证会议，编制了『湾区制造』和『湾区服务』评定准则。在此过程中我们克服了很多困难，至今『湾区制造』项目已经完成首批 16 家知名企业的评定工作，并获得了企业的广泛好评及政府部门的肯定和认可。取得这样的成绩与我们团队每位同事的努力是密不可分的。接下来我们会继续推动该项目，以公平、公正、严谨的科学态度为粤港澳大湾区企业品质品牌提升发挥积极的作用。」



罗日敏小姐

广州办公室高级客户经理

智能回收车队路线规划及称重系统计划

为提高回收业界收集效率和回收数据的准确度，智慧城市联盟获回收基金资助推行「回收基金：智能回收车队路线规划及称重系统计划」，本局担任项目之执行机构。

项目计划建立一套智能系统简化回收流程及智能化回收量计算，使回收业界既可节省能源，亦能提高成本效益。项目于年内举行网上研讨会及分享论坛，为公众介绍计划详情。



提升香港餐饮食肆的食品卫生安全标准

本局担任香港餐务管理协会「中小企业发展支援基金」项目-「引进『FHS 001:2013 食品卫生体系』，以提升香港餐饮食肆的食品卫生安全标准」的执行机构，项目旨在培训餐饮食肆理解 FHS 001 对食品卫生安全标准的重要性和适用性；从而鼓励业界使用及执行，促进餐饮业的长远发展。



在此项目下，本局推出了「食品卫生和安全约章」计划，透过培训课程及「一对一」实地指导工作坊，提升及巩固中小企食肆对食品卫生和安全系统的理解及应用，并于 2021 年 3 月 26 日假唯港荟举行计划颁授典礼暨经验分享会，表扬参与食肆的努力成果，以及邀请食肆代表分享参与心得。

另外，为提升香港餐饮食肆的食品卫生和安全标准，现代管理（饮食）专业协会有限公司在工业贸易署「工商机构支援基金」的资助下，推行「在『疫』境下提升食物业的供应链管理及食品卫生和安全运作」项目，本局为项目执行机构。项目旨在灌输及加强餐饮业界及其从业员在食品供应链管理、外卖服务、网上销售等方面的食品卫生和安全，以及食店环保卫生、防疫工作等的执行和管理，从而增加公众出外用膳的信心。项目于 2021 年举行多场研讨会。



制定及推广「冷链物流管理体系之实务守则」

另外，本局亦担任香港物流协会「工商机构支援基金」项目-「制定冷链物流管理体系之实务守则」，以针对及协助物流业的长远发展」之执行机构，协助制定及推广《冷链物流管理体系实务守则》，并推出先导计划，透过实地视察和吸纳试行经验，加强实务守则的适用性和可行性。



此一项目于 2021 年 3 月 5 日假唯港荟举行「冷链物流管理体系之实务守则」先导计划经验分享会暨颁授典礼。由于疫情关系，活动于线上线下同步进行，未能亲临会场之参加者于网上观看现场直播。

促进不同行业持续发展的项目

本局为香港品质学会「中小企业发展支援基金」项目-「香港初创企业的质量发展及业务可持续性策略研究」担任执行机构，协助香港科技初创企业提升质量发展，并于期内举办一系列的研讨会和工作坊，以及撰写《初创企业良好管理守则实践指引》。

另外，为协助本地酒商拓展东盟市场，本局年内继续担任执行机构，协助香港酒业总商会推行「工商机构支援基金项目」，举办有关东盟酒业概况的研讨会。



本局亦在「专业服务协进支援计划」资助下，分别于 2021 年 6 月及 12 月举办两场网上研讨会，邀请专家讲者讲解有关个人资料保护法规及绿色金融方面的课题。

缔结合作伙伴 推动绿色金融

本局期内先后与内地及国际多间机构签署绿色和可持续金融合作备忘录，包括广州开发区金融工作局、上海市能效中心、以及多间中外银行与金融机构等，冀望创造更多合作机会，携手促进绿色和可持续金融的发展。



五、了解客户需要 尽心优化服务

客户为本局最重要的持份者之一，因此我们设有多方渠道，与客户保持双向沟通，用心了解他们所需，提升服务体验，藉此改善并拓展本局服务。

增进客户知悉度

为增加客户对本局服务及认证审核的认知，与客户签订认证合同时，本局会向对方提供《香港品质保证局规章》及相关条款，保障其作为服务使用者和消费者的知情权，亦申明双方在认证服务过程中须遵守的规则，让客户能自觉地配合各项认证要求，同时保持本局的认证水平及服务质素。

本局向已取得认证的客户进行至少一年一次的定期监督审核服务，并通过跟进媒体报道等方式对其进行密切监督，确保客户紧遵认证要求，维持良好做法。若认证要求有所更新，本局会及时向客户提供资讯，帮助客户了解情况并采取相应措施，以达到新的认证要求。

客户满意度调查

有赖客户对本局的宝贵意见，本局才能不断进步。因此在每一次审核后，本局都会邀请客户进行评价反馈。2021 年，本局收回的 512 份问卷调查平均达到 6.36 分（满分为 7 分），分数与去年相若，当中没有问卷总体满意度低于 4 分。本局会继续监察客户反馈，如有需要会主动与相关客户进行沟通及跟进。

六、保障客户私隐

为保障客户私隐，客户服务部门对日常使用的资讯处理系统，进行了客户讯息浏览的权限审视，确保每一位客户的个人讯息只有联络专员可见，严防私隐讯息外流，充分保障客户的私隐权。资讯科技组亦对防火墙进行了更新，令系统的保密性进一步加强。

我们的环境

如何提升气候适应力、保护环境已成为全世界需应对的共同挑战。本局积极推出各种绿色倡议，协助企业提升核心能力，实践低碳环保，并于办公室里实行多项绿色措施，为纾解环境问题尽善己责。

一、推动环保营商

引入国际绿色标准

为推动业界有系统地进行环保工作，本局提供与环境管理相关的合格评定服务，如 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 50001 能源管理体系认证及 ISO 14064-3 温室气体排放核查等，协助区内的机构在保护环境、善用资源、应对气候变化等方面，作出贡献。

开发绿色和可持续金融相关服务

为配合国际环保趋势，本局制订了多个与绿色和可持续金融相关的崭新服务，包括「绿色和可持续金融认证计划」、「绿色贷款『评定易』网上平台」和「可持续发展表现挂钩贷款评审」服务等。

此外，本局于 2021 年举办了「香港绿色和可持续金融大奖 2021」，旨在嘉许发行绿色和可持续金融工具的机构、领袖及策略专才，表扬他们在发行绿色或可持续金融工具上所作出的贡献，鼓励更多机构参与促进和支持在香港及区内发行绿色金融。

目前，本局正研发一系列崭新倡议，以配合政府的可持续发展和气候变化策略，当中包括碳中和证书、气候风险管理指数、TCFD 报告指数，以及绿色和可持续金融专才培训和注册等服务，计划于 2022 年推出。

推行促进业界可持续发展的项目



期内，本局在回收基金「行业支援计划」资助下，推行「促进回收业界发展『绿色活动管理』的新商业模式」项目，并于 2021 年 8 月 4 日举行了「绿色活动大奖及绿色电子代用券」启动礼。由于疫情关系，过百位参加者于网上观看现场直播。

在项目下，本局建立了全新一站式网上平台 - 「绿色活动联盟平台」，并会透过推广绿色活动管理及以电子代用券，全方位协助活动主办机构推动绿色活动。平台除设有碳足迹估算器，让活动主办机构估算实行绿色减废措施的减碳成果。并可协助他们配对环保服务提供者。回收业界亦可藉此开拓业务以配合活动减废，同时创造绿色就业，培养绿色活动管理的生态系统。

环境保护署助理署长分享

「十分感谢香港品质保证局设立的一站式『绿色活动联盟平台』，正好带头为绿色活动管理提供协助，从认知教育、嘉许推广、优化配套多方面协助活动举办者及相关持份者更好地筹划及落实各项减废措施。」

环境保护署助理署长(减废及回收)

方健华先生, 太平绅士



举办及参与绿色论坛和研讨会

期内，本局举办了香港品质保证局专题研讨会「可持续金融及气候适应 • 香港 2021」，邀得多位来自不同业界的海外及本地讲者，就可持续发展金融分享独到见解和经验。当中包括联合国环境规划署金融倡议主管 Eric Usher，以及气候相关财务披露工作小组成员、联合国责任投资原则理事会主席 Martin Skancke，他们于论坛中分享了国际上有关气候风险管理及负责任投资的最新发展。

除了举办绿色专题的大型研讨会，本局亦积极参与不同的论坛，推动业界实践环保，包括「ESG 论坛 - ESG 绿色经济蓝图」、「湾区企业可持续发展论坛」、「中国国际绿色金融与绿色建筑论坛」等。



二、绿色工作间

节约用纸

本局员工持之以恒，透过各种方式减省不必要的用纸，包括阅览电子版本文件，减少打印、善用科技网络系统达至无纸化，譬如以电邮开会文件连接代替打印开会文件，以及让同事和访客使用电子表格提交体温纪录，还有使用双面列印功能、重用废纸及单面使用的纸张等。办公室内亦设有数个指定废纸收集点，鼓励员工回收废纸，向员工宣扬环保理念。期内，本局香港办公室合共回收了 30 袋废纸，交由环保生态协会及密件处理公司收集处理。办公室纸张回收计划旨于减碳救树，本局回收的废纸数量，相当于为地球减少 3055.2 千克温室气体的排放量或种植 78 棵树苗。

回收废纸量
相当于种植

78 棵树苗

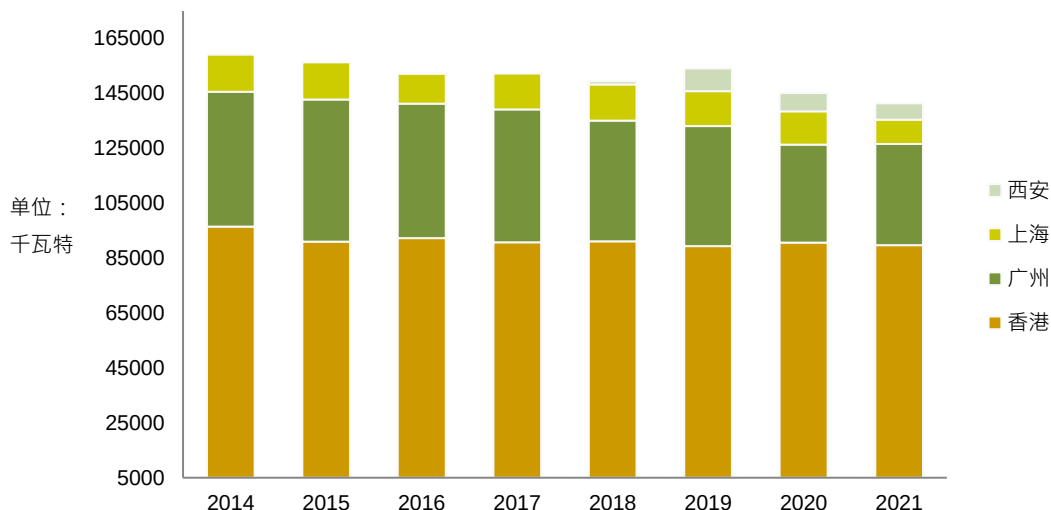
广州、上海及西安办公室员工除了非常积极实行纸张、文件袋及快递信封的二次利用，还会在洗手间使用干手机，节省抹手纸巾的使用。

能源管理

节约能源是环境保护、减少碳排放的重要一环。为达至善用能源及减少浪费，香港及内地办公室均持续推行不少减量举措，如每天的午饭时间都把办公室的所有电灯关掉，并在下班时确保已经关闭办公室内所有电子设备，如电灯、电脑、屏幕及冷气。香港和广州办公室皆会在每个灯盘抽起一支灯管，为员工提供一个舒适的工作环境之余又可节省用电。西安办公室会在冬季以密封条封住窗户缝隙，减少暖气流失。

期内，因疫情减少办公室使用率的关系，香港及内地办公室的总用电量比上一年度下降了 2.5%。整体而言，本局在过去几年的耗电量亦逐步下降，于 2014 年至 2021 年期间，共降低了 11.1%，反映这些节能措施略见成效。本局定必继续维持有效的能源管理，持续节能减碳，为保护环境贡献一份心力。

香港、广州、上海及西安的办公室用电量



环保回收

本局一直致力鼓励回收活动，除了推出与回收有关的服务向业界宣扬回收意识，自身亦实践良好做法，珍惜地球给予的每一份资源。

本局员工积极实行废弃物分类和回收处理。年内香港办公室的员工均积极使用茶水间的胶樽和铝罐收集点，期间分别收集到 85 个铝罐及 193 个塑胶瓶交予物业管理公司进行回收。它们跟收集到的已使用光管和电池一并被送到相关回收点。内地办公室亦收集纸箱、快递文件袋、一般文件的碎纸纸屑、饮料塑胶瓶及铝罐进行分类，然后定期交给回收商回收再造。

上海办公室自 2020 年上海市实行垃圾分类政策开始，一直严格落实垃圾分类工作，办公室的垃圾桶仅丢弃干垃圾，餐余垃圾倒入物业指定回收桶。此外，办公室亦在保证干净整洁的情况下，减少更换干垃圾的垃圾袋，2021 年共减少使用约 500 个垃圾袋。广州办公室亦将收到快递的废弃纸箱、纸盒收集好，进行循环利用，全年可节省约 300 个纸箱；更会利用收到的废弃快递袋替代垃圾袋使用，减少胶袋使用。西安办公室则提倡员工减少使用胶袋及即弃餐盒。为了绿化环境，员工更积极培养及栽培办公室绿色植物，并用修剪掉的枯叶二次当作肥料之用，降低复合速效肥的使用。

三、环保活动

香港办公室亦致力向员工推广环保文化，于打印机附近及茶水间当眼位置张贴带有环保讯息的宣传海报，鼓励员工源头减废，藉此加强员工的环保意识。

本局提倡绿色节日，2021 年春节后，香港办公室参与了环保协进会举办的年桔捐赠活动；举办「回收利是封活动」，向员工收集已使用但完好干净的利是封，再转交予环保团体进行回收。利是封经处理后，便可于下一年变成新生利是封，免费派发给大众使用。另外，中秋节后，本局亦举办了「月饼罐回收活动」，将月饼罐回收再用。

内地办公室亦一直鼓励员工支持环保回收，过去几年都有组织旧衣捐赠活动，将旧物捐赠到社会慈善机构给有需要的人士，但 2021 年由于疫情的原因，暂缓相关环保回收活动。

我们的社区

本局作为本地推动社会责任的先驱之一，一直以服务社区为己任，不但担当工商界与社会发展的桥梁，推动企业提升社会责任表现，亦致力参与多项社会活动，支援各界应对社会关注的议题，互惠共融，携手促进社区的可持续发展。



第十四届「理想家园」绘画比赛小学初级组优异奖
黄柏晞 喇沙小学

设立企业社区支援基金 及 企业公益大使

2021 年，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）资助了有关社区教育活动和学生工作体验的项目，让年轻一代加深认识质量管理、环保、职业和健康安全、食品安全、温室气体排放、能源管理及社会责任等概念，并了解如何在机构推行，鼓励他们日后投入商业社会工作时，将理念付诸实践，追求不断进步，为企业及社会作出贡献。

此外，本局每年都会投票选出一位员工，担任企业公益大使，筹备及推行各项公益活动，并带领其他员工参与义务工作，身体力行、服务社会，积极行善。由于疫情关系，期内本局员工之义工活动有所减少。

一、关怀弱势社群

构建共融环境

本局向来致力实践共融。2021 年，本局香港办公室为一批长者及残障人士提供就业机会。广州及上海办公室亦聘请残障人士，负责文件数据录入和语文翻译的工作，让残障人士都可以善用他们的技能，帮助他们融入社会。

鼓励口罩生产商贡献社区

为支持政府抗疫工作，配合业界及社会需要，本局制定了「医用防护口罩产品认证计划」，并鼓励参与先导计划参加机构，将其获证口罩产品贡献于社区的抗疫工作。

二、培育年青一代

社会需要年青新力量的支持，才得以持续发展。因此，本局致力协助年轻人自我增值，建立正面态度，在不久的将来回馈社会。

学生工作体验

本局积极为大专院校学生提供工作体验机会。期内，共聘用七名大专生，分别于暑假及冬季期间于香港办公室参与实习工作，让他们了解机构如何实践不同的管理概念及社会责任，累积工作经验，为自己的职业生涯奠定基础。

征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

期内，为了让年轻一代透过艺术表达对未来的愿景，本局举办第十四届「理想家园」征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛。这届比赛在香港教育局商校合作计划及广州市青年对外文化交流中心的协办下，在粤港两地得到广大学生、老师以及学校的鼎力支持。期望帮助社会未来的栋梁能够从小建立他们对社会的责任感，加深认识环保、职业和健康安全、公共卫生、食品安全、平等机会、温室气体排放、管理能源、关怀弱势社群等概念，建立良好的公民意识。

由于疫情关系，本局取消了比赛的颁奖礼，以及原定在期内举行的学生活动统筹体验计划，并将社会责任讲座及工作坊转为线上形式。

参与「理想家园」学生分享

「原来『理想家园』中『家园』一词，不但代表了一个家庭的观念，更代表了人类互助互爱、和谐共处和理想生活的环境，我对这个主题深感兴趣。街上人情的冷漠，令我想到如果社会上人人都能实践『感恩』、『共融』、『关爱』及『环保』，就能缔造更美好世界，希望透过作品把正能量传递给大家。疫情下，大家均戴上口罩，难以在街上寻找创作灵感，需回想疫情前的社会景况。一个家庭若能做到之前提及的四大范畴，就会成为社会未来的栋梁，有助促进人与人之间融洽共处和建立更和谐的社会。」



黄榆婷

圣士提反书院附属小学

香港区绘画比赛小学高级组冠军

参与「理想家园」学生分享

「题材的发挥空间很大，今次获奖对我们是莫大的肯定与鼓励，希望更多市民看到我们的作品，对香港有更深入的认识。影片介绍了富本地特色及存在已久的地方如蓝屋、大南街等，探讨其历史价值、建筑特色及活化前后的变化。」



这些一直见证着香港发展及转变的地方，充分反映某段时期港人的生活面貌，是我们『理想家园』的一部分。希望，透过影片鼓励更多人为历史文化保育踏出一步：有些旧建筑和历史景点值得被重视、活化及保育，它们既是一个城市、一个社区的灵魂，又是本土独一无二的记号，可让下一代更了解香港的变迁。另外，香港符合我们心目中「理想家园」的要求。这里新旧并蓄、中西交融，如大南街保留了老字号的皮革店，同时吸引新咖啡店进驻，一方面成为老一辈的集体回忆，另一方面可让年轻人了解其历史，促进两代交流、连系，并加强社会凝聚力。」

真光女书院队伍

香港区微电影比赛中学组冠军

我们的未来



展望未来，香港品质保证局将继续秉承使命，制定宏远的可持续发展策略，倡议解决式思维，开发更多具前瞻性的服务，并透过知识分享和技术转移，推动各行各业在新常态下持续进步，从而惠及社会。

本局将继续配合国家和香港特区政府政策，致力发挥支援及配对角色。我们将开发更多与碳中和、气候风险管理及可持续发展相关的倡议，亦继续透过举办研讨会、专业研究及出版专题书刊等，分享最新的发展趋势和倡议，促进业界交流。

本局锐意让社会上的资本及资源得以连结善用，协助政府、工商各界及专业团体等融入全球绿色可持续发展的趋势中；同时，我们亦配合社会及业界的人才发展需要，建构网上平台，促进技术交流和专业培训，与各方一起在绿色和可持续发展的跑道上启航。

本局会继续追求客户、机构自身及员工的共同成长，不断努力取得进步。在积极回应政府和业界需求时，我们不忘优化内部管治，将继续确保自身的公正性和专业性，为机构营运定下良好的根基，同时着力培育人才，协助员工个人及机构长远发展。我们不但注重他们的健康与福祉，亦鼓励他们积极实践社会责任，参与义务工作，热心贡献社区。

我们的团队将继续上下一心，协助机构创优增值，与各界齐心协力，应对气候变化，为社会作贡献，携手共建可持续发展的未来。

附录一：「香港品质保证局社会责任指数」索引

「香港品质保证局社会责任指数」在 ISO 26000 指引及原则的基础上发展，并将其七大核心主题归纳成 40 项社会责任的建议措施。

社会责任 核心主题	履行社会责任的建议措施		相关页码
企业管治	OG1	企业订立政策方向时，应该将社会责任纳入为政策、策略及营运方针的组成部分。	3-5, 8
	OG2	企业应该制订方案，以提高企业内员工对社会责任的认识和创建能力。	4,5
	OG3	企业应该留意所有适用的法律及守则，并通知企业内负责法律及守则规管的员工，以确保企业遵守这些法律及守则。	7,9-12,15
	OG4	企业应该披露有关政策、决定和活动中已知和可能对社会和环境所产生的影响。	19-41
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。	5,7,12
	OG6	企业应该制定管治结构，发展一套有助于企业内及与他人互动时推广道德行为的结构。	7-12
	OG7	企业应该建立一个双向沟通的机制，以保障持份者的利益，并协助识别协议和分歧，亦可透过谈判来解决可能发生的冲突。	6,10,33
人权	HR1	对于任何与企业有明显关系的实体或人士，企业应该防止其活动损害人权。	11-15
	HR2	企业应该建立一个透明和独立的管治结构，以确保没有任何一方可以干扰特定申诉程序公平进行。	7-10,33
	HR3	企业应该向持份者提供渠道，让持份者自由表达自己的观点，即使其观点与企业决定有所分歧。	6,10,33
	HR4	企业应该确保不会歧视员工、合作伙伴、客户、股东、会员以及任何企业有所接触或可能影响的人士。	11-12
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。	13,14
劳动实务	LP1	企业应该鼓励在其供应链内的其他机构，符合劳工法例要求。	11,12

	LP2	企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。	13,14
	LP3	企业应该与员工建立沟通对话的渠道，以建立良好稳健的劳资关系。	6,10,18
	LP4	企业应该采取相应措施，保护员工免受健康风险，并安排能满足员工生理和心理需要的工作环境。	13-19
	LP5	企业应该向员工和承包商推广职业健康及工作安全文化。	16,17
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	15-20
环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	21-22,27,30,34-37
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	21-22,27,30,34-37
	EN3	企业应该实施有效使用资源的措施，以减少使用能源、水及其他材料。	34-37
	EN4	企业应该采取措施，减少与企业有关之活动、产品及服务所排放的温室气体（GHG）。	36,37
	EN5	企业应该找出对生态系统的潜在负面影响，并采取相应措施以消除或减少这些影响。	34-37
公平营运实务	FO1	企业应该制定并实施防止贪污的方案。	10-12
	FO2	企业应该避免参与反竞争行为。	11,12
	FO3	企业应该将社会、道德、环境及性别平等的准则，纳入企业的采购、分销及承包政策。	11,12
	FO4	企业应该制定并实施保护产权的方案。	12
消费者议题	CI1	企业应该确保没有向客户或消费者传递不公平或误导性的销售手法和资讯。	11,12
	CI2	企业应该确保消费者于获得产品或服务时了解自己的权利和责任。	32,33
	CI3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。	21-33
	CI4	企业应该向客户提供对社会和环境有益，并能够在其生命周期内减少不利影响的产品和服务。	21-35
	CI5	企业应该审查投诉，并采取行动以防止相同情况再次发生。	10
	CI6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。	10,32,33
	CI7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。	32,33

	C18	企业应该教育顾客或消费者，以提高他们对产品的认识及对可持续消费的关注。	21-35
社区参与和发展	CD1	企业应该协助保存和保护文物及文化遗产，尤其于企业运作有影响力的地方。	15
	CD2	企业应该支持一些向弱势群体和低收入社群提供协助或其他必需品的计划。	38-41
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	21-25,38-41
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	15,22-23,25-28,34,38-41
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	21-41

附录二：CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》——

「认证机构履行社会责任的主要内容」索引

认证机构履行社会责任的主要内容		相关页码
遵守法律	自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。	7-12, 28
规范运作	建立保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。	7-12, 28, 33
诚实守信	自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。	7-12
提升服务水平	积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。	7-12, 21-33
创新发展	围绕国家经济和社会重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。	21-33
环保节能减排	积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。	18, 21-22, 34-37
员工权益	遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。	13-20
服务社会	积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。	38-41

© 2022 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2022 香港品质保证局

Hong Kong 香港

19/F, K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong 香港北角渣华道191号嘉华国际中心19楼

Tel电话: (852) 2202 9111 Fax传真: (852) 2202 9222 E-mail电邮: hkqaa@hkqaa.org

Shanghai上海

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. 标准认证服务(上海)有限公司

Unit 2007, 20/F, Pole Tower, 425 Yishan Road, Xuhui District, Shanghai, China

中国上海市徐汇区宜山路425号光启城20楼2007室

Postal Code邮编: 200235

Tel电话: (86 21) 6876 9911 Fax传真: (86 21) 6876 9922 E-mail电邮: info.sh@hkqaa.org

Guangzhou 广州

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Guangzhou Branch 标准认证服务(上海)有限公司广州分公司

22/F, Nova Tower, 185 Yue Xiu Road South, Guangzhou, China 中国广州市越秀南路185号创举商务大厦22楼

Postal Code邮编: 510100

Tel电话: (86 20) 8383 3777 Fax传真: (86 20) 8382 3066 E-mail电邮: info.gz@hkqaa.org

Xi'an 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xi'an Representative Office 标准认证服务(上海)有限公司西安办事处

Room 1608, 16/F., New World, 70 Weibin Road, Weiyang District, Xi'an City, Shanxi Province, China

中国陕西省西安市未央区渭滨路70号水晶新天地16楼1608室

Postal Code邮编: 710021

Tel电话: (86 29) 8636 0030 Fax传真: (86 29) 8636 0031 E-mail电邮: info.xn@hkqaa.org

Macau 澳门

HKQAA Certification (Macau) Ltd. 标准认证服务(澳门)一人有限公司

Level 20, AIA Tower, Nos 251A-301 Avenida Comercial De Macau, Macau

澳门商业大马路251A-301 号友邦广场20 楼

Tel电话: (853) 6238 8759 / (852) 6293 0647 E-mail电邮: info.mo@hkqaa.org

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the Hong Kong Quality Assurance Agency.

版权所有 · 未经许可 · 不准以任何方式 · 在世界任何地区翻印、仿制或转载本刊图版和文字之一部分或全部。