



2017

**SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT**

社會責任報告



總裁寄語 01

關於我們 02

管治 06

員工 12

服務 19

環境 29

社區 33

未來 39

報告說明

編制依據

本報告的編制參照中國國家認證認可監督管理委員會(CNCA)發布的《認證機構履行社會責任指導意見》以及國際標準化組織 ISO 26000《社會責任指南》的各項要求，並參考了「香港品質保證局社會責任指數」及全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南》。香港品質保證局對報告信息披露的真實性、客觀性、可靠性和全面性作出承諾與保證。

時間範圍

此份報告的時間跨度是 2017 年 1 月至 12 月，部份內容或超出此範圍。

發布週期

本報告是年度報告，每年發布一次。

數據來源

本報告中引用的數據來源於香港品質保證局的相關正式文件及統計報告。

報告範圍

本報告以香港品質保證局香港總部為主體，同時涵蓋其中國境內子公司標準認證服務（上海）有限公司及其廣州分公司和西安辦事處，以及澳門子公司標準認證服務（澳門）一人有限公司。

報告獲取

本報告以電子版的形式發布。登陸本局網站，即可下載 PDF 檔案。

總裁的話



樹的形態十分獨特，各自有不同的特性，有矗立在高山上的，有抵禦寒風白雪的，也有昂然長於河川急流的。它們都寂靜地、執拗地和風、霜、雨、雷電等惡劣氣候搏鬥，以及在岩石、峭壁、河流等艱難環境中堅持到底。每棵樹都以奮鬥不屈的精神，面對種種挑戰而存活，力求茁壯成長。它們以樹根抓緊大地，不但支撐自身重量，也防止水土流失，避免沙漠化及山泥傾瀉。它們也為其他生物提供棲息之所，以花蜜和果實孕育著牠們；默默守護著自然生態，與萬物互惠共存。

人類在大自然和社會中，也無可避免地面對不同的挑戰與磨練，十分值得效法樹木不屈不撓、惠及群黎的精神。我們可從中鍛煉不畏困難的堅定意志，建立誠實、可信、謙和、互助互愛等良好的個人素質，走出自己的新天地，為社會發光發熱。

同樣地，本局在營運的過程中，雖然面對不少挑戰，但我們仍然堅持自強，在奮力創造盈利以支持機構運作的同時，一直秉承共同價值觀，與各持份者溝通合作，善用我們的專業能力推動可持續發展。

過去一年，我們致力開發與環保回收、綠色金融、社會資本等有關的嶄新服務，亦出版回收業運作指南、舉辦培訓導師課程及專題研討會等活動，透過知識分享和技術轉移，鼓勵機構將良好的做法傳承下去，長遠地惠及整個業界和社會。

此外，本局身體力行實踐社會責任，除了聘用殘障人士工作，協助他們自力更生、融入社會之外，亦推行綠色工作間，積極支持環保，並透過 HKQAA 企業社區支援基金，資助不同類型可持續發展項目。誠然，社會責任的文化已植根於本局的同事心裡。他們自發地參與區內義工和慈善活動，例如賑災扶貧、探訪老人院、助養兒童等，奉獻愛心為社區出一分力。

未來，本局會繼續將可持續發展的理念，融入機構文化和核心服務中；配合「一帶一路」的建設，粵港澳大灣區發展的機遇，以強韌不屈的精神、專業公正的態度、心繫社區的理念，履行和推動社會責任，與各界攜手合作，播下美好的種子，為社區、為香港、為國家，共同構建更美好的家園。

香港品質保證局總裁
林寶興博士

關於 我們

香港品質保證局（HKQAA）是由香港政府於 1989 年成立的非牟利機構，為亞太區內最具領導地位的合格評定機構之一，提供認證、評審、註冊、審定和核查、市場調研、培訓以及有關評級的各項服務。本局致力推動工商業界緊貼市場趨勢，提升管理績效，促進機構及社會可持續發展，同時關心社區，致力推動社會進步。

本局成立初期由香港政府出資營運。憑藉優質的專業服務，本局實現了經濟獨立，保持穩健的財務狀況，利用財政盈餘拓展業務，持續發展營運規模，投放更多資源在員工和社會上，發揮本局推動業界及社會發展的角色。

隨著內地經濟起飛，業界對優良管理體系及專業認證需求也日益增加。自 90 年代起，本局便於廣州設有辦事處。其後獲中國國家認證認可監督管理委員會（CNCA）批准，在中國境內設立認證機構——標準認證服務（上海）有限公司，並開設廣州分公司。2014 年本局在澳門成立子公司，積極拓展業務，並於 2017 年在西安設立辦事處，與各界保持更緊密合作，為本局發展掀開新的一頁。

願景

成為國際認可之合格評定服務的領導者
以協助改善我們的生活及社會

使命

- 按照適用的管理體系標準推廣管理的理念
- 協助工商業推行適用的管理體系
- 推行國際級的合格評定服務

HKQAA 的共同價值觀

隨著本局不斷發展壯大，在團隊之間孕育出本局的機構文化——共同價值觀「GIFTS」。在這個含有「禮物」和「天賦」之意的詞語中，「成長」（Growth）代表本局與業界共同追求成長；「誠信」（Integrity）顯示團隊對誠信的堅持；「公正」（Fairness）強調公平公正；「喜樂團隊」（Team with Joy）象徵著員工心存喜樂；而「社會責任」（Social Responsibility）則彰顯本局不僅在日常服務中推動社會責任，更以自身資源積極履行。GIFTS 幫助員工在工作中作出正確決定，推動本局與社會可持續發展。

成長

我們以專業的態度不斷改進，致力提升客戶與員工的競爭力，追求機構、員工、客戶的共同成長。

誠信

無論對內或對外，以誠實、信譽和承諾，作為我們服務的基石。

公正

保證我們的持份者得到公平、公正的對待。

喜樂團隊

團隊常以喜樂的心情盡展所長，完成有意義、有價值的任務。

社會責任

推動個人、團體履行社會責任，以造福社會為己任，以回饋國家為目標。

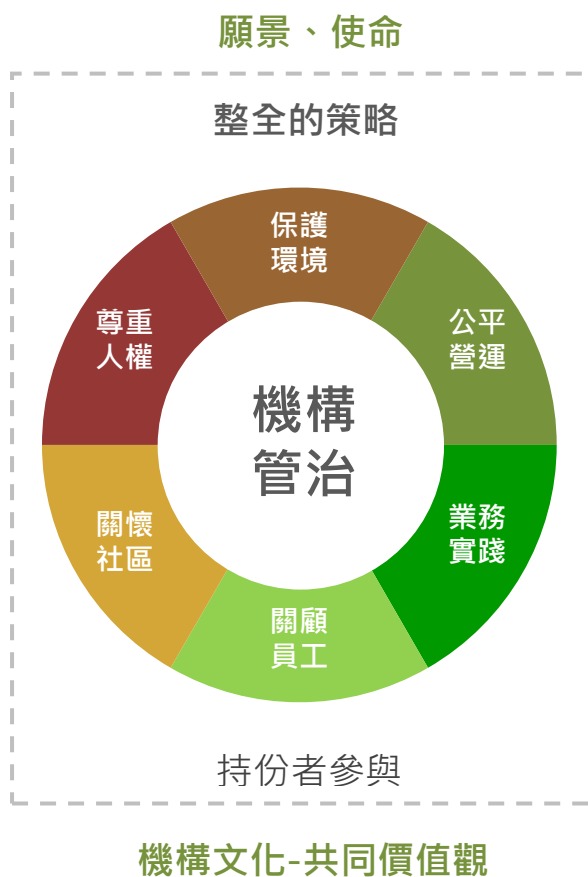


HKQAA 的基本功能



為提升社會各行業之專業水平和市場競爭力，本局的服務涵蓋三大基本功能——提供保證、分享知識與轉移技術。本局致力為業界提供信譽及能力保證服務，並舉辦各類交流活動、培訓、研討會；出版季刊、書籍等，將知識與業界及社會大眾分享。為配合市場發展及需求，本局持續開發服務和進行市場研究，整合先進科技，並轉化為針對性的服務，把技術轉移給客戶，協助提高其管理水平。

社會責任管理



作為商界與社會持續發展的橋樑，本局竭力將社會責任融入日常營運中。要成功履行社會責任，必須有完整計劃，以機構共同價值觀為基礎，建立與使命及目標互相配合的經營策略。本局在推行社會責任工作時，參考了國際標準 ISO 26000《社會責任指南》及「香港品質保證局社會責任指數」七個範疇共 40 項建議項目，歸納出七項焦點工作，包括機構管治、公平營運、業務實踐、尊重人權、關顧員工、保護環境及關懷社區。

持份者參與



隨著持份者日益關注可持續發展議題，本局亦對各持份者的意見予以高度重視，致力透過不同渠道，跟持份者保持緊密交流，了解他們的需要和期望，藉此不斷優化及拓展本局可持續發展的工作。

樹木要根基穩固，才能抓緊泥土，迄立不倒，長出茂盛的枝葉和果實；同樣地，機構也需要良好的管治，才能持續發展和成長。本局身為區內合格評定機構的先驅，對自身的管治制度有高標準的嚴謹要求。憑藉多年努力建立的良好管治根基，本局除了繼續秉持公平、公正的原則營運，亦持續以具透明度和規範化的方式管理經營，並嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律規範，維持有效可靠的治理機制，為機構發展奠下良好基礎。

一、管治架構

董事局

本局董事局成員由來自不同界別的精英及一名香港特別行政區政府的常設代表組成。他們採取限期更替委任制度，義務參與董事局工作，代表社會不同持份者，且保持獨立公正。董事局下設有多個不同職能的委員會為本局提供意見，有效監督本局的運作，確保機構營運的透明度和問責性。



在 2017 年周年大會上，出席的新舊董事局成員合照。

董事局由盧偉國議員與何志誠工程師分別擔任主席及副主席之職。2017 年，董事局有六位董事退任，及委任六位新董事，共 22 位董事成員。

董事局結構維持了各方利益平衡，防止利益衝突，令機構得以持續有效營運。

運營管理

董事局任命總裁，帶領香港總部約 140 名員工以及內地與澳門子公司約 80 多名員工執行日常工作。

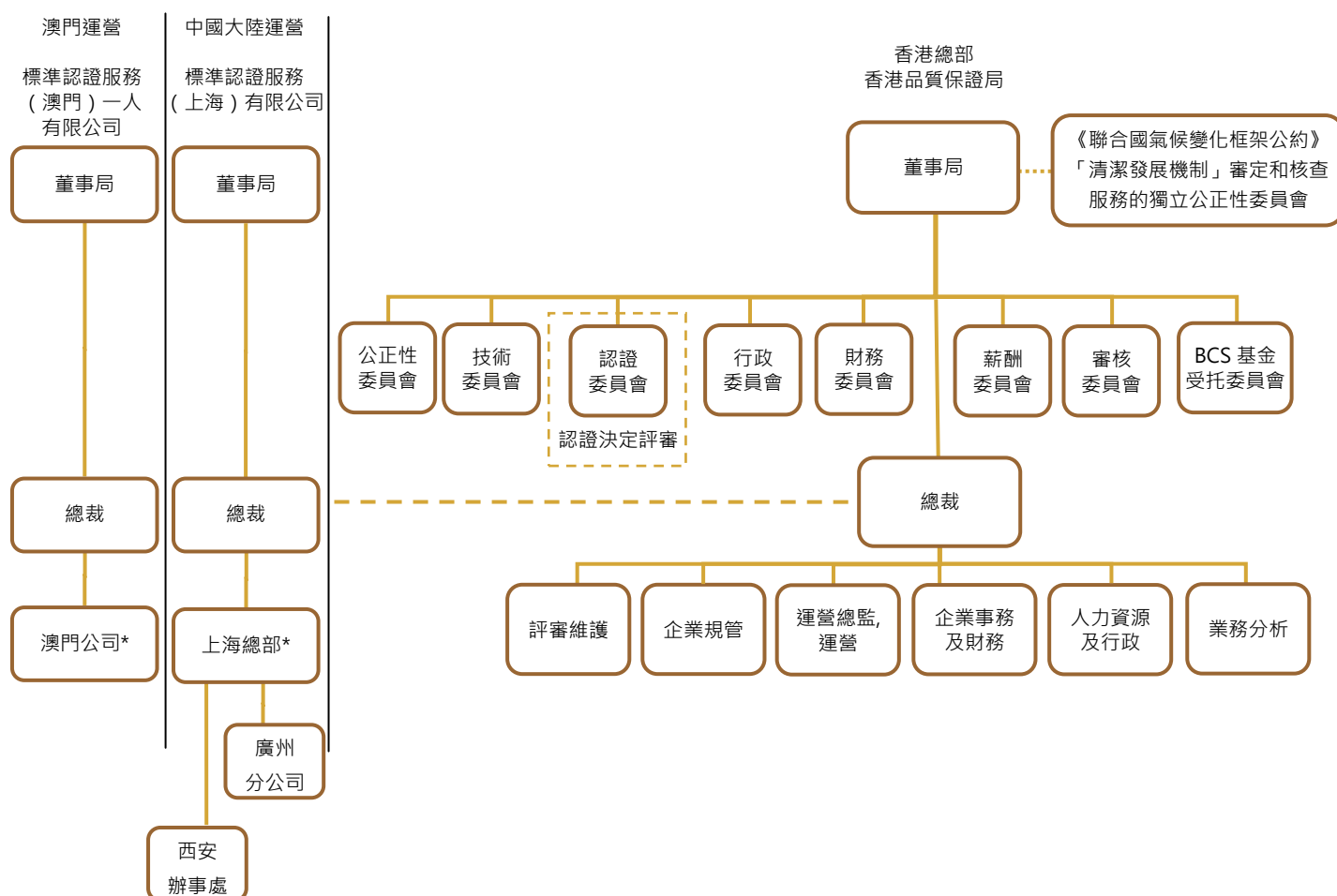
運營總監協助總裁管理香港、內地與澳門子公司的日常運作，使本局的架構更嚴密有序，全面保障機構於港澳及內地的誠信管理。

二、制定發展方向

董事局定期召開會議討論及決議本局的發展方針，監察各項措施和政策的執行情況，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2017 年董事局同意繼續以促進社會可持續發展為主要工作方向，推動相關業務發展，制定工作計劃，努力不懈地實踐使命。在行政委員會監督指導和總裁領導下，由各部門員工執行年度工作計劃，推動社會發展。

香港品質保證局的管治架構

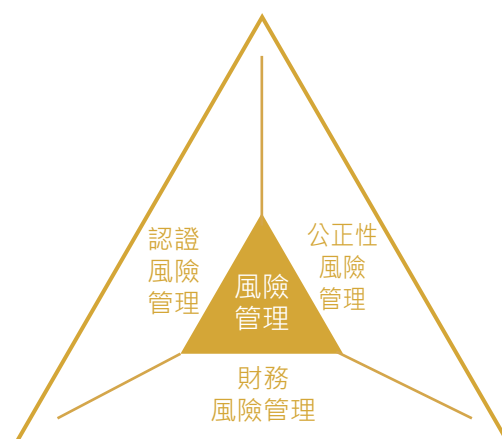


* 運營總監負責中國大陸及澳門公司的運營包括業務拓展及評審服務。

三、風險管理

董事局及各委員會致力監督本局業務、日常運作及人力資源管理的公正性、專業性和財務穩健性，確保營運管理持續有效。

在日常管理和運營層面，本局嚴格控制公正性、專業技術及財務等方面的風險，對外在環境變化和內部營運情況時刻保持警覺，不斷檢討機構的政策，例如根據既定程序，當認可機構的要求變更，組織架構或法律地位更改或發展新類型業務，在其他國家或地區開展營運等重大變更時，本局都會進行全面的風險分析，以確保認證及其他服務公正有效。即使沒有發生重大改變，本局亦會至少每年進行一次全面檢視，保證機構營運風險處於可控制水平。



公正性 風險管理	本局設有公正性委員會及《聯合國氣候變化框架公約》（UNFCCC）成立的清潔發展機制（CDM）審定和核查服務獨立公正性委員會。董事局成員擔當公正性委員會的角色，確保本局評審服務的公正性；而 UNFCCC CDM 審定和核查服務獨立公正性委員會則專責監督該服務的公正性。 2017 年本局就認證與審核、註冊、審定和核查的服務，以及神秘顧客評審服務進行風險分析，將運作、控制情況及表現作出系統化整合分析，清晰識別各方面風險變化，評估和確認控制措施成效。本局將兩份報告分別遞交至公正性委員會及 UNFCCC CDM 審定和核查服務獨立公正性委員會，獲審議通過，確認了本局服務的公正性。 認證委員會對運營科提出的推薦認證個案進行嚴格評審，向符合相關標準的企業授予證書，保證高質量和公正可信的認證結果。
財務 風險管理	本局聘有獨立的金融投資顧問提供專業的投資建議，並交由財務委員會批准，保障投資工作獨立規範及獲得合理的投資回報。期內，本局進行了兩次全面的財務責任風險分析，確保風險保持在可控制水平，並把風險分析報告和控制成效提交予審核委員會審議和確認。
認證 風險管理	本局現共有 18 個技術委員會，由專家學者、政府代表等專業人士組成，覆蓋不同行業及技術領域，負責為認證標準的制定提供專業意見。此外，本局也非常注重審核團隊的技術能力。通過全面培訓及考核機制，務求進一步提升審核員的專業水平。

四、合規管理

本局獲取多個國際及地方對認證及評審服務的認可，並接受持續監管。本局亦具有高效的內部控制和預警機制，在機構中相互監督，彼此制衡，明確問責，使管理運作符合規範。

本局的企業規管科專門負責機構內部的合規管理工作，其他部門也根據自身職能，履行合規管理工作。例如企業事務科負責確保本局在法律與財務方面的合規性，而認可組則負責機構在認可方面的合規性。



認可機構
對本局進行：

13 次

辦公室認可審核

10 次

見證認可審核

本局進行：

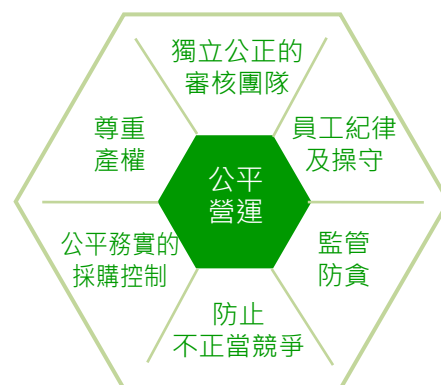
18 次

內部審核

外部監管	2017 年，本局維持中國合格評定國家認可委員會（CNAS）、香港認可處（HKAS）、英國認可局（UKAS）、美國的社會責任認可服務組織（SAAS）、《聯合國氣候變化框架公約》（UNFCCC）清潔發展機制（CDM）執行理事會以及 APMG 信息技術服務管理等國際認可。期內，這些認證認可機構對本局進行了 13 次辦公室和 10 次見證認可審核，確認本局符合要求。
內部審核	為確保機構管理與運作有效合規，本局每年均進行常規和非常規的內部審核。2017 年，本局對香港、內地及澳門子公司共進行了 18 次內部審核。審核內容主要針對三方面，包括機構管理合規性、服務過程合規性以及機構服務是否符合認可機構的相關要求。所有審核結果均符合要求。 另外，企業規管科於期內安排經理級管理人員，進行了不預先通知的誠信審核。所有審核結果均顯示審核員符合誠信規範。
通報機制	當發生影響本局公正性或涉嫌欺詐的情況時，員工可使用《審核組員受干擾情況報告》或通過電郵直接向總裁匯報。為提高審核團隊反貪污敏銳性和警惕性，鞏固職業操守，本局特別加強員工的公正性教育，強調應對受干擾案例的正確措施，並通報疑似干擾情況。2017 年，我們共收到六份審核組員受干擾情況報告，由管理層跟進處理。
投訴機制	本局網站上設有意見平台，讓客戶、消費者及公眾對本局的服務與專業操守提供建議。本局就投訴的調查、處理及後續跟蹤制定了清晰詳盡的工作流程。當有客戶對認證決定提出上訴時，本局會成立獨立委員會進行上訴聆訊。
媒體事件跟蹤	企業規管科一直密切關注媒體報道及公眾事件。2017 年沒有媒體報導有關本局的負面消息。

五、公平營運

自成立以來，本局一直堅持誠實公正的原則，確保在日常營運中都能公平對待持份者。我們尊重並維護持份者及其他相關群體的權利，反對一切歧視行為；並致力培養員工道德文化，實踐與展現本局誠信、公正、公平及公開的營運管理。



獨立 公正的 審核團隊	為維持審核的透明度和公正性，本局在業務往來、審核安排、審核、審核結果確認以至頒發證書等各個階段，都由不同部門和人員負責；董事局、管理、業務和後勤團隊均不能干預審核團隊的專業結論。 本局設有明確的內部指引，確保審核團隊的獨立性及公正性，當審核員遇到干擾時，可以採取通報機制向管理層報告。
員工紀律 及操守	本局全體員工入職首日都需要學習《紀律手冊》，以及簽訂《保密協議和利益衝突承諾書》，承諾在工作中奉行公平、廉潔、誠實的原則。《紀律手冊》記述職員個人操守、與供貨商及承辦商的關係、堅持正確、公平方針的會計政策等守則，清楚明確地陳述了員工遇到本局的名譽可能因欺詐、賄賂或貪污而受到威脅的情況時，應採取的適當行為。 本局總裁亦會親自舉辦入職培訓，深度解釋本局理念、文化和價值觀，並重申公正誠實的重要性。
監管防貪	作為公職人員，本局員工的誠信行為受到香港廉政公署的嚴格監管。在香港、澳門及內地遇到疑似行賄及違法個案，都會及時向廉政公署報告，以杜絕貪污行為，維護公正誠信。 2017 年，針對社會責任評審，本局進一步完善監管措施。本局嚴格按照《BSCI 零容忍協議》，建立機制，確保審核員在審核期間識別出零容忍問題時，例如對方嘗試賄賂，必須在檢測到公然違反情況後的 24 小時內，通過 BSCI 平台發出通知；此外，也加強了審核安排的保密性。 本局亦就審核員於審核期間的交通安排、餐飲膳食、社交娛樂活動及住宿之申報機制發出工作指引，說明審核員及與客戶有業務來往的員工在提供審核服務前後應採取的措施。
防止 不正當 競爭	本局的定價政策為員工清晰地列明了各個產品的定價標準，並且設置了多重獨立審批，以保證報價的合理性。同時，本局遵守《認證機構公平競爭規範——管理體系認證價格暫行規定》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《認證機構公平競爭規範——與認證證書有關的有違公平競爭行為約束》及《競爭條例》，明確禁止分銷認證業務，或通過不正當渠道進行銷售，絕不參與壟斷或合謀議價，堅決抵制不正當競爭。

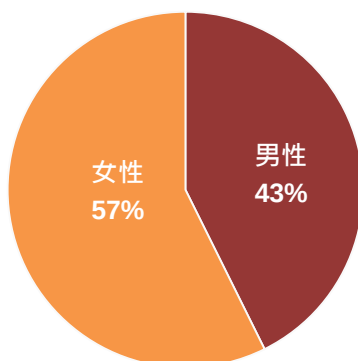
公平 務實的 採購控制	本局有明確的採購政策和 workflows，按風險因素設置的規範操作和審批權限，並經過充分考慮，確保採購準則的適宜性。本局分別對香港、澳門及內地辦公室用品供貨商、物流服務商等供應方情況作出評審，根據公平公正的採購原則甄選合作夥伴。本局按程序規定，以不同成員組成的甄選小組，對供貨商產品、服務及價格作出綜合評定，以進行公平採購。
尊重產權	本局尊重他人的知識產權，不參與偽造、剽竊等侵犯財產權的活動，為取得和使用財產支付合理報酬。在業務開發與設計、編寫等工作中，本局堅持獨立鑽研、合理參考，堅決不竊取知識成果、不侵害他人的財產利益。 本局堅持採用正版辦公軟件，並定期進行內部檢查。員工除非遞交申請、確認合法，否則不得在機構內自行安裝任何軟件或電腦程式。

初生綠苗，雖生氣勃勃，但也得悉心栽培，方可長成參天大樹。本局深明員工是機構發展的動力，所以把他們的個人成長，與本局的發展結合起來；為他們提供各種培訓和晉升機會，共同茁壯成長。此外，我們亦十分重視員工的身心健康和團隊精神，建立喜樂團隊更是我們的共同價值觀之一。

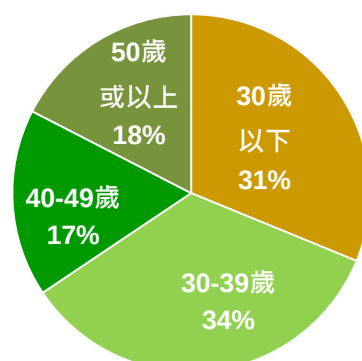
一、人力資源

本局用心打造和諧的工作環境，讓員工在公平的環境下愉快地工作。在員工招募、甄選、聘用、訓練、晉升及調職的過程中，本局均會秉持公正的態度，給予他們平等機會，確保任何人士不論性別、年齡、婚姻狀況、種族、傷健、宗教、家庭狀況，都得到公平待遇。2017 年，本局香港和內地辦公室共聘用了兩位殘障人士，同時為 218 位殘障人士和長者提供就業職位，並根據法例提供相應待遇，讓傷健人士皆可發揮所長，融洽共處。

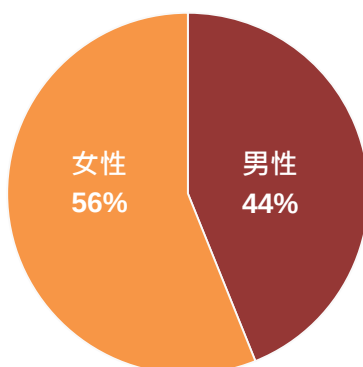
2017 年員工性別平衡



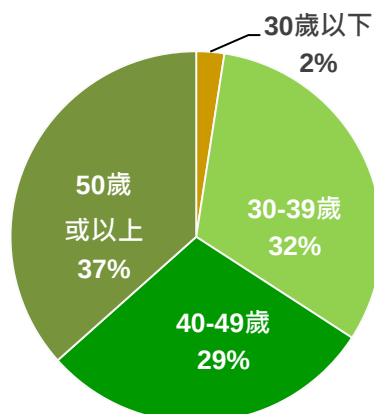
2017 年員工年齡分布



2017 年管理人員性別平衡



2017 年管理人員年齡分布



二、員工權益

本局致力確保員工各項基本權益，並在此基礎上提供具競爭力的薪酬福利，旨在吸納和留用更多優秀人才。



薪酬及福利

2017 年，本局根據市場狀況、營運及員工需要，全面檢閱薪酬結構、福利制度和晉升架構，為員工提供更為理想的待遇，並獲得薪酬委員會通過。

本局緊遵勞工法例，按時發放薪酬，提供僱員保障，維護員工權益。在香港，本局遵守最低工資條例、強積金條例等勞工法例，提供合理薪酬並進行強積金供款；內地子公司亦遵守國家人力資源和社會保障方面的法律法規，依法與員工簽訂並履行僱工合同及社會保險，並購買額外的商業保險。除了基本合法的待遇，本局還提供額外的醫療保障、牙齒保健、身體檢查及差旅保險等福利。

尊重人權 保障員工

本局重視平等機會、多元化及人權，時刻確保員工權利不受侵犯。本局堅決保障個人私隱、人格尊嚴權、人身安全權、財產所有權、人身自由權、宗教自由、言論自由等權利，並鼓勵政治立場開放，全力維護並尊重勞工。因此推行不同的措施維護員工權益，包括制定了《防止性騷擾政策》和「母乳餵哺友善工作間」指引，表明本局不會容忍任何發生在工作間的性騷擾及性別歧視行為，並鼓勵產後正在餵哺母乳的員工，在辦公室內的合適場所擠取母乳。

員工活動

本局關心員工的身心健康，提倡工作與生活平衡，因此積極舉辦各類員工活動，如周年晚宴、開年飯、新春猜燈謎、部門聚餐、旅行、歡樂時光（Happy Hour）、羽毛球、咖啡拉花班等，讓員工在忙碌工作以外，亦可放鬆一下。這些活動提升了員工的士氣，營造融洽的工作氣氛。

期內，本局舉辦了「飲食有法，遠離危疾殺手」健康講座和兩次拉筋工作坊。工作坊由香港伸展運動學會導師指導，深受同事歡迎。本局亦設有運動津貼，以鼓勵同事多做運動。

此外，本局也舉辦了多次員工旅行和遠足活動，不僅促進員工之間友好關係，亦鞏固了他們對機構的歸屬感。



優化工作流程

本局以持續改進為管理原則，不斷檢討和優化工作流程，以提升工作效率及質量。自 2013 年起，各部門以提升效率、成本控制和宣傳本局的共同價值觀為目標，檢視工作流程，提出改善項目。2017 年共推出 26 個改善項目，包括自動化工作流程、發展員工才能、控制營運成本、保存知識等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。

三、員工安全及健康

本局非常重視員工的職業安全及健康，除了遵從職安健的法律法規外，亦不斷優化相關政策和實務，務求令工作間的安全風險減至最低，全面保障及促進員工的安全與健康。期內，本局沒有任何員工在工作期間受傷。

為確保員工在辦公室工作，或在外審核時的安全，人力資源組為員工安排了各種課程，提高職安健意識，如使用顯示屏幕設備健康要點、建築業安全、密閉空間核准工人安全及如何避免在工作中被狗隻咬傷等。

本局致力向員工提供安全、清潔的工作環境。2017 年，本局為所有審核員提供五款備有車轆的護脊書包，方便他們攜帶多份文件出外審核時，仍能保持舒適和避免脊骨受傷。在防火安全方面，香港和廣州辦公室都組織員工參與火警演習，增強他們的防火意識，提高發生火災時的應變能力。香港辦公室亦為自來水進行化驗，結果顯示水樣本所含的鉛、鎘、鎳及鉻含量，均符合香港特區政府水務署大廈優質供水認可計劃 - 食水（2.0 版）及世界衛生組織的標準；熱水爐的水樣本也不含退伍軍人桿菌，讓員工安心飲用。

四、員工發展

本局關注人才培育，積極支持員工發展，因此推行不同項目，發掘及培育各級員工的才能，讓他們發揮個人潛能，同時推動本局的持續發展，讓員工與本局一同成長。



適切的在職培訓

全體員工於入職時皆會接受一系列培訓及相關的法律法規課程，不同職位的員工亦會被安排參與適切的培訓，確保他們有足夠的能力和技能應付崗位的工作及需求。2017 年，香港及澳門辦公室的員工培訓時數達 5,481 小時，參與人次達 1,661 次；而內地辦公室的員工培訓時數亦有 1,594 小時。

香港及澳門辦公室

員工總培訓時數：

5,481 小時

內地辦公室

員工總培訓時數：

1,594 小時

2017 年，技術發展部每月為銷售和後勤人員進行不同的產品培訓，了解產品的特性。同時，本局也為審核員安排 CCAA 繼續教育課程和 TL9000 測量手冊 R5.5 轉版審核員培訓課程。為鼓勵審核員不斷提高專業技術水平，本局會按需要支持員工取得不同行業的專業資格，推動他們參與行業活動，學習新知識，迎合市場發展趨勢，亦可提升其個人與機構的競爭力。

除了專業審核課程，本局亦為香港、內地及澳門員工舉辦管理技巧、法律、平等工作間、語言等課程，提升其管理、領導及專門行業知識等技能。各級主管亦會推薦員工參加各類技能培訓。



栽培技術專才

審核是本局的核心服務，因此本局特別制定了「審核員發展」項目，旨在提拔年輕審核員，鞏固專業團隊。本局安排評審維護組的資深審核員擔任導師。學員需接受考核，並在評審維護組陪同下為客戶進行審核，確保審核員達到要求。期內，三位員工完成培訓成為本局審核員。此外，本局也提倡審核員擴展專業領域，2017 年共有六位審核員在其他認證範疇拓展專業資格。

提升學習文化

2017 年初本局成立專責推動內部學習文化的部門。期內，該部門組織了共 31 次學習環節，學習重點為認識本局背景及服務、了解客戶及識別其需要、分析市場信息及服務配對等，總參與時數共 884 小時。

第二管理梯隊發展項目

本局積極培育新一代管理人員，為個別中高層職位設置第二梯隊管理人員，通過每月質量與創新會議，幫助他們提升管理能力。這一措施不僅有助發掘及培養年青優秀人才，亦可確管理功能的持續性，降低管理風險。

領袖訓練課程

期內，本局共有四位具潛質的員工獲推薦參與領袖訓練協會的培訓課程。課程以體驗式學習進行，透過團體活動、競技比賽和交流討論，提升參加者的領導才能、人事管理能力與溝通技巧，培養他們將來擔任管理崗位和其他要職。

員工分享



「感謝機構及上司推薦我參加 2017 年的領袖訓練課程，學習成為一位成功的領袖。過程中，透過與隊員的溝通和合作，培養團隊精神，並能訓練多角度思考，代入不同角色的感受及想法。藉此精彩的體驗，深信定能裝備自己，並實踐在日後工作中。」

何翠儀小姐
參與領袖訓練課程的員工



「獲機構推薦參與本年度的領袖訓練課程，是難得的機會。體驗式學習讓我體會有效管理及溝通技巧。此課程可以啟發領袖才能，學到的技能亦可以應用於我的項目管理工作當中，對日常工作有著深遠的幫助。」

彭朗笙先生
參與領袖訓練課程的員工

優先考慮內部晉升

本局優先考慮內部晉升員工，當有職位空缺時，提供機會讓員工自薦擔任更高職位，藉此發掘更多具潛質的員工，並提升工作士氣。期內，共六位員工經此做法，成功晉升為首席審核員及高級客戶經理。

五、員工溝通

坦誠、有效的內部溝通對鼓勵員工投入工作，以及培養其歸屬感至為重要，因此本局設立了多方渠道，讓員工表達對機構的任何意見。員工除了可透過電郵等方式直接與上級主管、人力資源組或總裁進行溝通，亦可在部門會議、審核員會議、每月質量會議等場合，與其他同事交流。

績效考評問卷

績效考評問卷結合自我評分和上級評分兩個部分，使員工與上司能夠以此契機進行溝通，有助識別員工的強弱項、工作達標情況、改善空間及培訓需要等，制定下一階段的目標，並對如何提升工作表現等事項達成共識。若員工對評核有任何異議，本局會作出相應跟進。

2017 年，本局完成了對所有員工的績效考評，對少數需要關注的個案作出相關的跟進及提醒，以提升員工的生產力及工作表現。本局同時亦採用與工作表現掛鈎的獎勵制度，根據員工表現而釐定額外獎勵。

全體員工大會

本局的香港、廣州與上海辦公室每半年舉辦一次全體員工大會，讓員工充分了解本局的最新動向、業務表現及未來發展方針，宣揚機構文化，藉此促進員工溝通，提升士氣。



團隊建立活動

期內，本局舉行團隊建立活動。參與活動的員工們組成不同團隊，各施其職，體現跨部門合作，發揮所長，完成任務。本局期望透過活動，加深彼此認識，發揮團隊精神，同時讓員工更了解自己的長處和可改善之處，藉此提升個人能力。



樹木不斷成長，變得枝繁葉茂，不但可以吸收陽光和輸送養分，更為多種生物提供棲息之所，供應花蜜和果實孕育牠們，促進生態活動。同樣地，隨著業務不斷發展，本局積極開拓多元化的服務，除了創造盈利以支持自身運作之外，亦致力協助業界提升水平和競爭力，從而惠及社會。報告期內，本局共提供 30 類認證服務、20 類非認證類評審及核查、多項專項服務及培訓服務。通過各類適切的系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，以回應社會及業界需要，促進社會可持續發展。

一、回應社會需要 開發嶄新服務

本局一直緊貼市場及社會發展，不斷創新求進。期內，本局推出了多項嶄新服務，向業界推廣各種先進的管理做法，務求提升其運作水平及社會責任表現，滿足社會的期望和要求。

香港品質保證局香港註冊 - 廚餘回收

在香港這個繁榮的都市，每日產生數千公噸的廚餘，為堆填區造成嚴重壓力。廚餘回收成為減少廚餘的出路之一，為配合業界及社會需要，本局獲得香港特區政府回收基金的資助，制訂了「香港品質保證局香港註冊 - 廚餘回收」，旨在向業界提供廚餘回收的良好做法，以提升其運作水平。此計劃鼓勵業界在廚餘回收的過程中，妥善保存廚餘流向記錄；同時推動源頭分類及正確處理廚餘的程序。本局深信計劃將鼓勵更多機構改善處理廚餘的習慣，提升回收表現，長遠地減少在堆填區的廚餘棄置。



環境局局長分享

「此計劃為工商業界提供廚餘管理的實務守則，協助提高其廚餘回收的運作水平及公眾形象，相信可推動業界實踐廚餘源頭分類、收集和記錄，更有效率地推行廚餘管理，並提升回收廚餘的質素。」

黃錦星先生, GBS, 太平紳士
香港特區政府環境局局長





提升機構回收運作表現

香港回收業的可持續發展受到社會高度重視。為配合政府的環保發展政策，並因應社會發展和業界需要，本局在回收基金資助下，推出了「HKQAA-提升機構回收運作表現」項目，協助回收業界提升專業水平。項目制訂了有關回收廚餘、廢置食用油、紡織物廢料、廢輪胎及廢木料的操作守則，並於期內編匯成《香港回收業運作指南》，免費分發予本地回收業界及上載電子檔到網站，方便業界、持份者及社會公眾參考和使用守則。



此外，項目提供了培訓及津貼予回收從業員，加強他們的行業知識。本局銳意將培訓課程設計成「培訓導師」(Train-the-Trainer)課程，把專業知識傳授給高層及中層管理人員的同時，亦讓他們有能力將這些知識傳遞給所有員工。培訓得到業界的踴躍支持，有合共1,200人次參加，並有近200位學員修畢課程及獲邀出席2017年6月舉行的嘉許禮。此項目更成為首批回收基金資助下完成的計劃。



業界分享

「過去回收業沒有實務守則，用各自的方法回收物料，依靠個人經驗，從錯誤中檢討、改善和適應市場，員工亦是邊做邊學，沒有正式規範。現時有市場認受性高的機構制訂實務守則，讓業界能夠跟從，不只員工可以依據指南內容工作，公司亦較容易檢視自身的運作水平，有助行業提升表現，塑造專業的形象，從而更容易吸引年輕人入行。」

江志偉先生（右）

新力佳先科有限公司董事總經理

廢紙回收業僱主



「這課程內容配合行業需要，非常實用，可以協助報讀的同事提升行業的專業知識和職安健意識。現在有一套清晰的指引，對我在管理方面也有很大幫助。不過更重要是為業界定下了公認的實務守則，因為現今的客人都很重視公司的專業水平。」

曹明悌先生（左）

碧瑤廢物處理及回收有限公司業務發展經理

「培訓導師」課程學員

香港品質保證局香港註冊 — 環境友善建築地盤

建築是社會繁榮和發展的標誌。惟在建築過程中，地盤或會對生態帶來負面影響或污染，引起公眾關注。為配合業界及社會發展，本局推出「香港品質保證局香港註冊 — 環境友善建築地盤」，鼓勵從事建築業的機構，在作業時盡力減低對環境及社會的負面影響。此計劃提供建議的環保做法，協助業界改善可持續發展表現及形象。

「香港註冊」人員系列擴項

在現今全球化的知識型經濟社會，培育管理人才，可帶動商界的可持續發展。自 2015 年本局推出「香港品質保證局香港註冊 — 人員系列」後，註冊計劃已擴展至不同範疇，包括質量管理、環境管理以及防貪管理。2017 年，計劃更擴展至「食品安全及衛生管理」，旨在透過計劃彰顯管理體系專才，促進本地人才的持續培育及專業技能發展。

「共·商·善舉」社會資本計劃

香港特區政府一向重視社會資本的發展，十多年來一直大力推動社區投資共享基金（CIIF），致力宣揚社會資本的理念。為促進「社會資本」的建立，本局在基金的資助下，於 2017 年正式啟動為期三年的「共·商·善舉」社會資本計劃，推動商界建立和善用社會資本，同時鼓勵跨界別協作，促進可持續發展。



計劃制訂《企業社會資本實踐指導文件》，提供一個框架，推動商界建立和善用企業社會資本；並透過培訓、嘉許計劃及網上平台，促進知識交流，協助企業、社福機構等跨界別從業員掌握社會資本的理念，邁向專業化發展。同時，本局將與多間企業合作，透過試驗計劃，試行實踐指導文件，識別良好做法，以助持續優化指導文件。目前參與試行計劃的協作夥伴包括香港航空有限公司、香港寬頻網絡有限公司、希慎興業有限公司、香港鐵路有限公司、新世界發展有限公司，以及友盟建築材料有限公司。

社區投資共享基金委員會主席分享

「很高興看見香港品質保證局即將推出《企業社會資本實踐指導文件》供商界參考應用：企業不單可以連結不同界別的夥伴，發揮協同效應；亦可嘗試在機構內部運作中，運用具有社會資本元素的管理方法，加強與持份者的互信互助，達至『多贏』，促進社會的可持續發展。」



林正財醫生, BBS, 太平紳士
社區投資共享基金委員會主席及行政會議成員

神秘顧客服務

促進業界持續提升服務質素，是本局的重要工作之一。本局的神秘顧客評核服務，正好幫助業界了解前線員工的待客服務表現，為業界提供重要數據，從而更有系統地規劃員工培訓、獎勵和發展。於過去一年，本局完成的神秘顧客評核多達 30,000 次，行業覆蓋飲食、化妝品及美容、金融、物業管理、珠寶、公共、社福服務等。

完成神秘顧客評核
多達

30,000 次



此外，本局推出了「網絡紅人推薦商店」獎項計劃，邀請網絡紅人以神秘顧客身份，拜訪參與計劃的商店，評審其服務質素，並把業界出色的顧客服務案例，透過在社交媒體的分享，向外界宣揚；對前線員工亦起著鼓舞的作用。企業在內外好處的驅動下，對服務質量的關注及重視程度更高。

在內地推動樓宇可持續發展指數

樓宇的可持續發展對城市的發展具有重大影響。除了在香港推行樓宇可持續發展指數之外，2016 年，本局更進一步將該指數的概念伸展到內地，評定指標參考廣州天河中央商務區（CBD）第一批參與評審的五棟樓宇



之可持續發展樓宇指數評定結果、區域內大部分甲級寫字樓的調研數據，以及天河 CBD 的特點作出了調整，並新增如母嬰室建設等加分指標。

2017 年，本局已先後完成了天河 CBD 管委會管轄區域中的 48 棟甲級商業寫字樓宇的評定。至今，接受評定的樓宇、該地區的物業管理公司及業主均對評定計劃評價正面，認為能夠提升業內人士對可持續發展的認知，在推行改善環境、社會、經濟三方面的工作有更多的啟發。評定工作亦得到廣州市天河區政府以及相關樓宇管理者的大力支持，使項目在區域內發揮影響力度。



參與評定的樓宇管理者分享

「中信廣場作為廣州市地標性建築之一，務求帶給客戶持續的價值體驗。近年來，我們致力開展樓宇電腦智能化和環境質量管控的工作，並取得了良好的口碑。通過參與樓宇可持續發展指數的評定，我們更清楚樓宇可持續發展的方向，有助提升中信廣場的社會價值。」

張軍先生

上海保利物業酒店管理集團有限公司廣州分公司總經理

參與樓宇可持續發展指數評定的樓宇管理者



開發綠色金融認證計劃

為了配合國家綠色金融政策的發展，在得到香港特區政府的推動和支持下，本局於期內開發「綠色金融認證計劃」，為綠色金融發行者提供第三方認證服務，提升綠色金融的公信力和持分者信心，促進綠色金融及產業的發展。計劃將於2018年1月正式啟動。

二、提倡標準化管理 持續提升認可

作為區內領先的合格評定機構，本局致力幫助業界持續改善管理水平，在本地率先引入國際先進的管理體系，並獲得國際上多個認可機構承認資格，助業界拓展認可。

期內，本局透過香港認可處的香港認證機構認可計劃（HKCAS）取得ISO 22000 食品安全管理體系認證及ISO 14064-1 溫室氣體排放核實服務的認可資格。本局在內地設立的附屬機構—標準認證服務（上海）有限公司，亦獲中國國家認證認可監督管理委員會（CNCA）批准，擴展認證服務範圍至ISO 50001 能源管理體系。

此外，本局更取得專業社會責任審核員協會（APSCA）會員資格，期望透過參與此專業協會，發揮貢獻以助提升社會責任審核之質素及工作環境。

三、分享知識經驗 促進持續發展

「分享知識」乃本局其中一個基本功能。為向業界提供最新管理知識與資訊，本局於期內舉辦專題研討會、各項培訓課程及研討會等，讓業界緊隨市場及社會發展脈搏，提升競爭力。透過知識分享，提高他們對可持續發展的關注。

高瞻遠矚的研討會



本局年度旗艦盛事—「香港品質保證局專題研討會 2017」，於 2017 年 5 月在香港及廣州成功舉行。是次研討會以「可持續發展的策略視野：管治、風險與合規管理」為主題，匯萃本地及海外的專家講者，包括香港特區政府規劃署副署長（全港）李志苗女士，太平紳士、平等機會委員會主席陳章明教授，SBS，太平紳士、廣州中大嶺院管理學教授、ISC EHS 研究與發展中心創始負責人王曉暉教授、國際標準化組織質量體系技術委員會主席倪國夫博士（Dr Nigel Croft）等，探討最新的管理趨勢，以應對各種可持續發展的挑戰和機遇。研討會反應熱烈，共吸引約 700 名來自不同領域的人士參與，交流行業經驗。此外，本局年內在香港及澳門就不同主題舉行了 29 場研討會，如回收業作業守則、可持續發展、食物安全、銷售與顧客服務管理等，與業界分享良好做法。同期，內地亦舉行了 7 場研討會，其中 SA 8000 社會責任國際標準研討會更邀得國際權威社會責任國際組織（SAI）專家 Peter Scott 先生擔任講者。



創新多元的培訓

2017 年，本局不僅積極開發新培訓項目，更與香港公開大學、香港大學持續進修學院等大專院校及專業機構合作，一共舉辦了 13 項全新培訓項目、211 場公眾培訓，時數超過 2,300 小時。

在傳統技術培訓課程的基礎上，本局還新增多項有關法律的培訓課程。於 2017 年，本局便舉辦了「公關推廣實用法律須知」、「《商品說明條例》實用法律」、「專利及版權法律精要 - 使用與保護」、「香港食物安全管理法律實務」等課程，邀請來自香港法律培訓學院的執業大律師主講。

期內，本局亦推出「設計思維入門培訓」、「幽默演說技巧工作坊」、「食品衛生經理證書課程」、「西方餐桌禮儀工作坊」、「職場實用英語工作坊」等有關管理及個人提升的課程，全面滿足各界人士需要。

為業界舉行：

29 場研討會

13 項全新培訓項目

211 場公眾培訓

培訓時數逾

2,300 小時

客戶分享

「多次合作 ISO 9001 內審員培訓，香港品質保證局均提供了高質量的教學與配套服務。工作人員熱情細緻，授課內容豐富，貼近公司實際，講師講解生動，注重理論與實踐的結合，為完善公司內部質量管理體系提供了優質的培訓支援。」



華潤物流(集團)有限公司
香港品質保證局機構培訓課程客戶

《管略》及電子通訊

本局每季出版《管略》，由不同領域專家介紹各項國際管理體系及可持續發展新標準、行業新聞、市場趨勢、機構經驗分享、本局動態等，務求向業界提供最新資訊，協助提升管理水平。本局亦不時出版電子通訊，讓客戶和業界及時了解管理體系新發展。



2017 年內出版的四期《管略》訪問了香港特區政府環境局局長黃錦星, GBS, 太平紳士，探討政府處理廚餘的策略；亦邀得社區投資共享基金委員會主席及行政會議成員林正財醫生, BBS, 太平紳士，分享社會資本的理念及在企業中發展社會資本的實踐策略。

可持續發展相關研究



為了解業界最新趨勢，推動它們持續進步，本局進行各類調查和研究，探討機構的良好做法與可改善的地方。2017 年，本局發表了「2016 年香港品質保證局社會責任指數」調查重點報告及《香港品質保證局社會責任指數系列與可持續發展評級及研究 2017 綜合報告》；並繼續獲恒生指數有限公司委託，為本港及內地的合資格上市公司，進行可持續發展表現評級與研究。

四、加強業界合作 配合市場趨勢

本局積極與不同地區政府和業界組織保持緊密交流，以緊貼社會發展，並設有持份小組，從而收集各界意見，制訂更多迎合市場需求的服務。

加強陝港兩地工商交流

本局去年與陝西省質量技術監督局簽署了《陝港品牌與質量合作備忘錄》，攜手促進企業的質量，提升兩地品牌的影響力。陝西省質監局在 2017 年 11 月的「陝粵港澳活動周」期間，舉行「陝西省名牌產品暨有機產品推介會」，本局十分榮幸能擔任該活動的協辦單位。

期間，陝西省質監局黨組書記兼局長喬軍先生和領導帶領陝西省知名產品及有機農產品企業代表團親臨香港，介紹及展出當地產品，與香港企業聯誼交流，其後亦參觀百佳超級市場及稻苗學院。相信推介會能進一步促進陝港兩地工商界在品牌、質量等方面的交流，創造更多合作機會，為國家經濟帶來裨益。



促進澳門業界發展

為深化區域合作，與澳門工商、旅遊等界別攜手優化當地產業優勢，加強培育人才，本局澳門分公司辦公室在 2017 年上旬正式投入服務，並於 7 月 18 日舉行開幕酒會，邀得澳門特別行政區經濟財政司司長代表孫家雄博士、澳門立法會議員梁安琪女士、澳門立法會議員及本局時任董事局成員麥瑞權議員，以及旅遊局局長文綺華女士參與開幕儀式。



推廣本地業界優勢

本局一直致力支援本地葡萄酒相關行業的發展。期內，本局受邀參與了在鄭州舉行的豫港葡萄酒業交流會，向內地企業介紹香港葡萄酒商的品牌價值，以及本局葡萄酒相關的合格評定服務。

五、了解客戶需要 盡心優化服務

客戶為本局最重要的持份者之一，因此我們設有多方渠道，與客戶保持雙向溝通，用心了解他們所需，提升服務體驗，藉此改善並拓展本局服務。

增進客戶知悉度

為增加客戶對本局服務及認證審核的認知，與客戶簽訂認證合同時，本局會向對方提供《香港品質保證局規章》及相關條款，保障其作為服務使用者和消費者的知情權，亦申明雙方在認證服務過程中須遵守的規則，讓客戶能自覺地配合各項認證要求，同時保持本局的認證水平及服務質素。

本局向已取得認證的客戶進行至少一年一次的定期監督審核服務，並通過跟進媒體報道等方式對其進行密切監督，確保客戶緊遵認證要求，維持良好做法。若認證要求有所更新，本局會及時向客戶提供資訊，幫助客戶了解情況並採取相應措施，以達到新的認證要求。

客戶滿意度調查

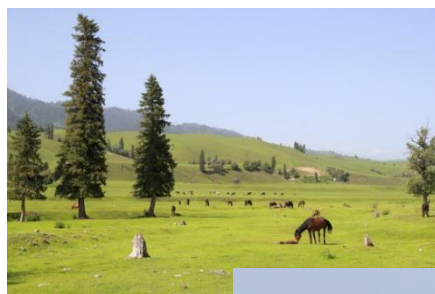
有賴客戶對本局的寶貴意見，本局才能不斷進步。因此在每一次審核後，本局都會邀請客戶進行評價反饋。2017 年，本局收到的 899 份調查平均達到 6.25 分（滿分為 7 分），其中約 0.22% 低於 4 分，本局已就此主動與相關客戶進行溝通及跟進。

六、保障客戶私隱

為保障客戶私隱，客戶服務部門對日常使用的資訊處理系統，進行了客戶訊息瀏覽的權限審視，確保每一位客戶的個人訊息只有聯絡專員可見，嚴防私隱訊息外流，充分保障客戶的私隱權。資訊科技組亦對資訊處理系統進行了更新，令系統的保密性進一步加強。

2017 年本局安排同事參加個人資料私隱專員公署的《個人資料（私隱）條例》專業培訓，提升資料保障的意識。

樹林不但是地球之肺，吸收二氧化碳，製造氧氣，也有助防止沙漠化及水土流失，護蔭大地，為保護環境作出貢獻。同樣地，本局積極推出各種綠色倡議，協助企業實踐環保，並於辦公室裡實行多項環保措施，為保護大地萬物、愛護地球盡善己責。



一、推動環保營商

引入國際先進環保做法

為推動業界實踐環保，多年來，本局致力引入國際先進的環保管理工具，如 ISO 14001 環境管理體系、ISO 50001 能源管理體系、ISO 14064-3 溫室氣體排放核查等，協助區內的機構在保護環境、善用資源、應對氣候變化等方面，作出貢獻。除此之外，本局亦有在不同的研討會上及季刊《管略》內分享最新的環保趨勢及資訊。

切合本地需求 推出環保倡議

為配合本地業界和社會的環保需求，本局制訂了不同的嶄新服務，提供實務守則予業界依循，如於年內啟動了「香港註冊－廚餘回收」計劃及「香港品質保證局香港註冊－環境友善建築地盤」，鼓勵機構將環保做法融入日常營運，提升環保表現。同時亦獲天河中央商務區管委會委托為區域內的寫字樓提供評定服務，協助優化樓宇的可持續發展表現及提升社會價值。



二、綠色工作間

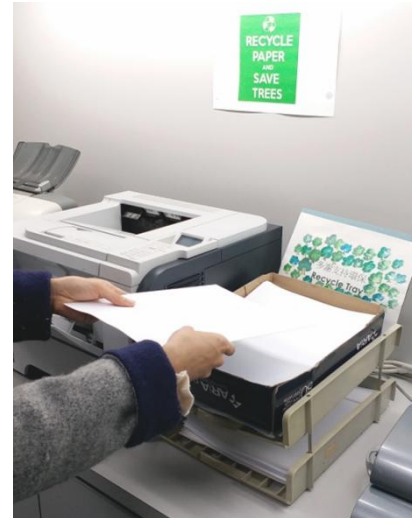
2017 年，本局繼續致力實踐環保，於辦公室內推行各個環保政策，讓環保融入辦公室，合力建造一個「綠色工作間」。

節約用紙

本局員工持之以恆，透過各種方式減省不必要的用紙，包括閱覽電子版本文件，減少打印、善用科技網絡系統達至無紙化、使用雙面列印功能、重用廢紙及單面使用的紙張等。2017 年，本局更換了新型號的多功能影印機，設有列印前預覽及刪除功能供員工選擇，有效減省不必要的紙張浪費。如員工需要訂購物資如卡片和職業安全裝備、用品等，可透過電郵形式通知行政部以代替遞交訂購表，貫徹執行無紙化兼省時。

辦公室內亦設有數個指定廢紙收集點，鼓勵員工回收廢紙，向員工宣揚環保理念。期內，本局香港辦公室合共回收了 42 袋廢紙，交由環保生態協會及密件處理公司收集處理。這個辦公室紙張回收計劃旨於減碳救樹。本局回收的廢紙數量，相當於為地球減少 4,156 千克溫室氣體的排放量或種植 104 棵樹苗。

廣州及上海辦公室員工除了非常積極實行紙張的二次利用，還會在洗手間使用乾手機，節省抹手紙巾的使用。



回收廢紙量
相當於種植

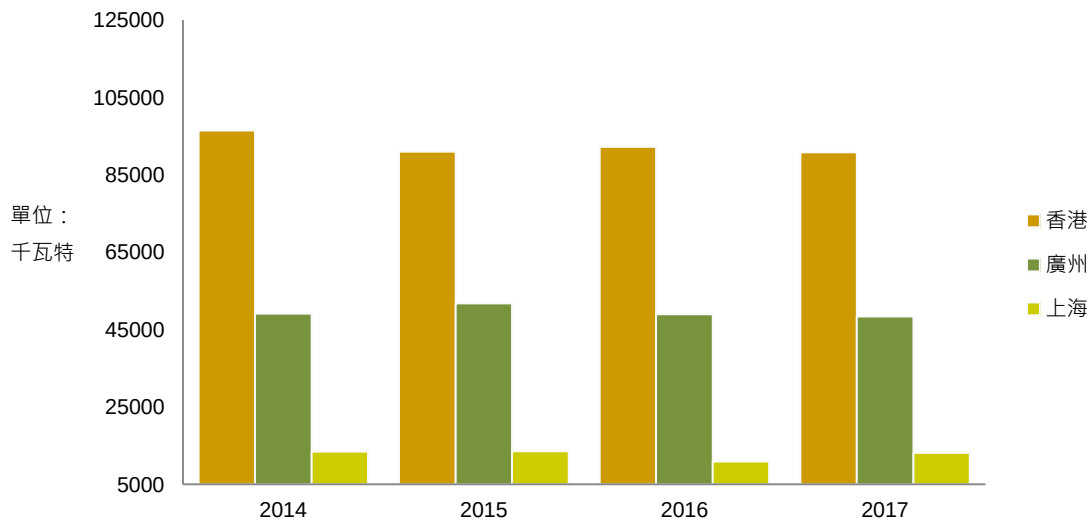
104 棵樹苗

有效能源管理

節約能源是環境保護裡面重要的一環。為達至善用能源及減少浪費，香港及內地辦公室均持續推行不少減量舉措，如每天的午飯時間都把辦公室的所有電燈關掉，並在下班時確保已經關閉辦公室內所有電子設備，如電燈、電腦、屏幕及冷氣。香港和廣州辦公室皆會在每個燈盤抽起一支燈管，為員工提供一個舒適的工作環境之餘又可節省用電。上海辦公室更會於不影響使用情況下適時關掉飲水機電源，減少不必要的能源消耗。

期內，香港及廣州辦公室的用電量分別比上一年度減少了 6% 及 2%。由於上海在 2017 年經歷了十年以來最寒冷的冬天，增加了空調的耗電量，而之前一個年度為暖冬，上海辦公室的用電量稍微上升 2%。不過整體而言，本局在過去幾年的耗電量正日益下調，於 2014 年至 2017 年期間，共降低了 4%，反映這些節能措施略見成效。本局定必繼續維持有效的能源管理，持續節能減碳，為保護環境貢獻一份心力。

香港、廣州及上海的辦公室用電量



環保回收

本局一直致力鼓勵回收活動，除了用心開發與回收有關的服務向業界宣揚回收意識，自身亦實踐良好做法，珍惜地球給予的每一份資源。

本局香港辦公室參與地球之友的「碳粉匣回收再生計劃」，期內共捐贈了 37 個已使用的碳粉盒及噴墨盒作回收之用，當中的所有收益則撥捐地球之友作為推動環保工作之用。本局澳門辦公室亦捐出了三盞天花板吊燈及兩套 LED 燈膽予當地慈善機構 – 澳門明愛福攸坊，減少浪費的同時能夠回收舊物，讓物盡其用。

回收 37 個碳粉匣、

106 個鋁罐及

475 個塑膠瓶

此外，本局員工積極實行廢棄物分類和回收處理。期內，香港辦公室的兩色回收箱分別收集到 106 個鋁罐及 475 個塑膠瓶。它們跟收集到的已使用光管和電池一併被送到相關回收點。內地辦公室亦收集紙箱、快遞文件袋、一般文件的碎紙紙屑、飲料塑膠瓶及鋁罐進行分類，然後定期交給回收商回收再造。



三、環保活動

本局不時舉辦環保活動供員工參加。2017 年，本局有幸邀得目前全球唯一一位華裔極地探險領隊張偉賢先生，跟員工分享在不同的極地如於南極南緯 90 度的南極點、北極、堪察加半島和阿爾卑斯山之經歷。身為首位華人極地探險工作者，張先生經常遊走於險要的冰川、山峯參與考察，積極推動生態教育。張先生透過這次講座，藉着相片和文字讓本局員工認識世界、認識大自然，令員工明白旅遊與環保之間需要取得平衡，了解到環境保育的重要性，學懂欣賞壯麗景色的同時要愛護大自然。



香港辦公室亦提倡綠色節日，員工在一年一度的聖誕聯歡會共渡佳節時，紛紛自備可循環再用的餐具享受美食，為保護環境略盡綿力。此外，內地辦公室繼續舉行舊衣捐贈活動，廣州辦公室共收集逾 160 件清潔的舊衣物，鼓勵員工支持環保回收，亦能將舊物捐贈到社會慈善機構給有需要的人士。



樹木在大自然裡，與萬物互惠共存，生生不息。本局作為本地推動社會責任的先驅之一，亦一直以服務社區為己任，不但擔當工商界與社會發展的橋樑，亦致力參與多項社會活動，跟各界攜手推動慈善公益，互惠共融，促進社區的可持續發展。



第十屆「理想家園」繪畫比賽小學高級組 冠軍作品

梁愷晴 保良局世德小學

HKQAA 企業社區支援基金

期內，HKQAA 企業社區支援基金（BCS 基金）共資助了 20 個項目。其中包括支援弱勢社群、助學、支持員工參與社區服務、捐助人道救援項目、贊助研究及舉辦專題研討會等，年度資助總額超過 500,000 港元。

2017 年 BCS 基金尤其關注支援長者的項目，當中包括捐助香港中華基督教青年會的「鄉郊獨居及雙老長者家居改善計劃」和九龍城浸信會的「耆妙窩心賀新春」活動等，希望長者老有所依，能夠得到適切的援助及關懷。

企業公益大使

本局每年都會投票選出一位員工，擔任企業公益大使，籌備及推行各項公益活動，並帶領其他員工一起行善、積極參與，實踐行善最樂。

2017 年，本局員工在企業公益大使的帶領下，繼續出心出力積極參與義工服務。期內，香港及內地辦公室員工投入義工的時數分別達 411 小時及 202 小時，可見本局員工心繫社區的精神。

20 個

HKQAA 企業社區支援基金資助項目

一、愛心扶老

探訪老人中心

香港辦公室員工在企業公益大使帶領下，於2017年2月探訪鴻圖老人院。活動當日，員工跟長者談天、交流，除了聆聽長者分享寶貴的人生經驗，亦跟長者分享生活上的趣事，不知不覺間拉近了彼此的距離，共渡一個愉快窩心的下午。此外，廣州辦公室員工亦於重陽節舉行探訪老人院活動，長者與員工在活動中一起玩一些益智小遊戲，在歡樂愉快的氣氛下共渡重陽佳節。



長者體驗工作坊

工作坊由企業公益大使與樂施會合作，為香港員工安排一個寶貴的機會，穿上特製高齡體驗



衣進行一系列的任務，如行樓梯、過馬路及等巴士等，令員工親身體驗基層長者於生活上會遇到的百般不便，從而引起員工反思，並宣揚關懷長者及互助互愛的精神。



員工分享

「首次參加本局的義工活動，別具意義和深刻。活動期間我們須穿著負重的裝備模擬長者的體質，從而感受長者的生活。

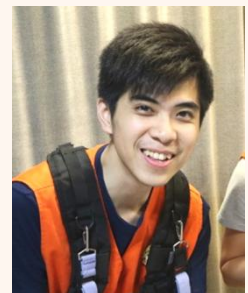
最令我印象深刻的，是看見一位坐輪椅的伯伯需要進入銀行，但這間銀行未有設置無障礙設施（即入口處沒有斜路，只有梯級），令他有些狼狽和無助，於是我上前尋求銀行職員協助。然後伯伯對我微笑，並『口震震』對我喃喃說話。雖然我聽不清楚他的話，但很開心可以幫助到別人。

我們日常用到的公共設施，例如：提款機、扶手電梯、馬路等，大家每天都輕鬆地使用著，但對長者來說，每次使用也是一項『大考驗』。

我們終有一天會老去，將來成為長者後亦有可能需要別人幫助，但長者亦可能因『尊嚴』而不會宣之於口。嘗試多點從其他人角度思考，為社會出多一分力，是我於今次活動的最大得著。」

何景霖先生

參與長者體驗工作坊的香港辦公室員工



二、關懷弱勢社群

構建共融環境

本局向來致力實踐共融。2017 年，本局香港辦公室一共為 218 名長者及殘障人士提供就業機會。廣州及上海辦公室亦分別聘請了殘障人士負責文件數據錄入和語文翻譯的工作，讓殘障人士都可以善用他們的技能，幫助他們融入社會。

公益慈善活動

企業公益大使在本局發起的助養兒童計劃一直深受支持。員工在香港辦公室茶水間購買零食和飲品後，所得收益連同 BCS 基金的資助撥捐予香港世界宣明會，助養尼泊爾、阿爾巴尼亞及中國陝西農村共三名貧困兒童，讓他們的生活得到改善。



在歡渡不同佳節的同時，本局員工亦不忘熱心公益，積極參與慈善活動如捐贈新春紅包、中秋節轉贈月餅等。本局亦非常鼓勵員工參與各種慈善活動，2017 年本局全數贊助員工參加奧比斯「盲俠行」，反應踴躍。

用心貢獻社區

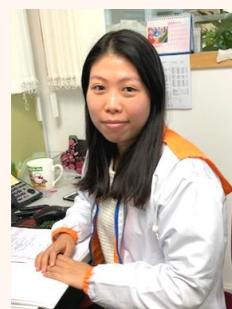
期內，本局上海及廣州辦公室定期舉辦舊衣捐贈活動。員工捐出的舊衣已被送往慈善組織及政府指定的工作站，轉贈予有需要人士。此善舉不但能夠讓有需要人士得到溫暖，而且達到物盡其用的效果，貫徹本局環保及珍惜資源的理念。

此外，本局廣州辦公室員工積極參與社區公益活動，如參與圖書館義務工作、製作明信片及工藝品義賣、製作中國結贈予獨居長者等。



員工分享

「2017 年度公司組織的義工活動類型眾多，從製作手工藝義賣、老人院探訪、衣物捐贈到圖書整理活動，慶幸能給予機會參與其中。當中，我對老人院探訪活動的感受較深。長者們因為各種原因得不到照顧才到老人院，感覺少了一份陪伴。活動當天正是重陽節，又是老人節，在義工團隊的指導下，通過各種遊戲方式與長者們進行互動交談。在遊戲過程中，感受到他們很容易滿足，小小的事情足以快樂。通過這次探訪，為長者們帶來關愛和歡樂，送上節日祝福，陪伴他們度過溫馨節日，自我也很快樂，具有非凡的意義，值得我們堅持參與活動下去。」



梁倩君小姐

參與義工的廣州辦公室員工

支持人道救援

本局推動社會關懷亦不受地域限制，不吝嗇把關懷延展至其他地區。期內，BCS 基金支援人道救援項目，包括南蘇丹饑荒和陝西省榆林市洪澇水災，期望本局盡綿薄之力，可助災民渡過難關。

此外，2017 年 8 月澳門不幸受到超強颱風 - 「天鴿」吹襲，多處出現水浸、斷水、斷電的情況。澳門辦公室的員工自發地於工餘時間參加民間團體的風災善後義工活動，當中包括協助居民取水、徒步上高層樓宇向居民及獨居長者派發食水及糧食，協助災民解決燃眉之急。

三、培育年青一代

社會需要年青新力量的支持，才得以持續發展。因此，本局致力協助年輕人裝備自己，建立正面態度，在不久的將來回饋社會。

「理想家園」活動

自 2008 年開始，香港品質保證局每年舉辦「理想家園」活動，培育年青一代對社會的責任感，樹立正面的人生觀。寄望他們日後投身社會時，也能秉持這些信念和原則，為社會的可持續發展作出貢獻，攜手締造一個理想的世界。

徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽

期內，本局舉辦第十屆理想家園徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽，在香港教育局及廣州市團校廣州市青年對外文化交流中心的協辦下，粵港兩地學生反應熱烈，過往十年來共收到八百多間學校，近三萬份參賽作品，成績令人鼓舞。這屆比賽更新增「微電影」項目，讓學生有更多空間發揮創意。



老師及學生分享



「這是我第一年帶領學生參加這項比賽。我在學生時期曾經參加過『理想家園』徵文比賽，所以對這項比賽很有親切感。這個獎項對學生及教師都有鼓勵作用，希望學生繼續努力創作的同時，多思考個人的理想家園與社會的關係，感受比賽提倡的和諧精神。」

陳可為老師

嘉諾撒書院

十周年海報設計項目最積極學校參與獎



「我心目中的理想家園應該是一個高科技的智慧城市，但感到香港在這方面較鄰近地區稍為落後，因此希望透過微電影表達想法。由於設定了角色性格，有點難找到適合的同學演出。但在老師的協助下解決了不少問題，還略為改動劇情，使作品更有趣味。」

得獎隊伍成員伍銘言同學（編劇、導演、演員）

中華基督教會方潤華中學

微電影比賽中學組冠軍

十周年紀念特刊《拾·載 願景》



關注「理想家園」
Facebook

為慶祝活動舉辦十周年，除了推出「理想家園」Facebook專頁外，本局亦特別出版十周年紀念特刊《拾·載·願景》，匯錄了歷屆各個比賽項目的三甲得獎作品、頒獎典禮花絮及得獎者心聲，並邀請不同界別的知名人士惠賜作品，分享對理想家園的願景，包括靳埭強教授、BBS, SBS、林超英先生、SBS、李永銓先生、張倩儀女士等。

為了讓更多公眾人士及家長認識「理想家園」，特刊於香港各書店及本局網頁有售，本局所得收益將撥捐 BCS 基金作慈善用途。

學生工作體驗

本局積極為中學及大專院校學生提供工作體驗機會。期內，共 8 名中學生及 12 名大專生分別參與香港辦公室舉辦的「活動統籌體驗計劃」及暑期實習，讓他們累積工作經驗，增進行業知識。

此外，本局亦參與了由香港科技園公司主辦的 CEO Shadowing 計劃，讓成功通過面試的大學生，在暑假期間與本局的總裁及管理人員共處三天，體驗他們的工作。計劃不但有助參加者建立人際網絡，體驗充滿挑戰的工作，更重要是藉此培養領導才能，汲取行業資訊，為個人事業發展帶來啟迪。

實習生分享

「這次寶貴的實習機會讓我學習了新的事物和發揮潛能，從中學會了如何克服困難和接受挑戰。這次實習拓寬了我的視野，以及讓我累積工作經驗，也令我學會如何變得更加主動和積極。」



方家城同學
暑期實習生

支援弱勢學童

BCS 基金於期內支援「成長希望基金會」的「拉闊愛童途」，為弱勢學童帶來合適的資源，讓他們也同樣可以接受學習輔導、參加考察活動和歷奇訓練，令他們在貧困的家庭環境下仍然擁有擴闊眼界的可能，創造機會，助他們發掘潛能，發揮所長。另外，基金亦提供獎學金予青年學院，表揚傑出學生，栽培人才，願將來他們成為社會棟樑，貢獻社會。



「成長希望基金會」受助兒童寄來的心意卡



繁花盛開

我們的 未來

邁向 2018 年，本局將繼續緊貼社會步伐，在創造盈利以支持機構運作的同時，善用自身的行業和專業知識，開發更多與綠色金融、保護環境、無障礙、消費者權益、勞動實務等議題有關的服務及培訓，並積極與各持份者溝通合作，回應社會和企業的需求，促進環境、社區和商界的可持續發展。而隨著西安辦事處的設立，本局亦掀起發展新一頁，與各界保持更緊密合作，支持國家的發展藍圖。

在推動社會可持續發展之餘，本局不忘優化內部管治，將繼續確保自身的公正性和專業性，為機構營運定下良好的根基，並著力培育人才，提升學習文化，協助員工個人及機構長遠發展。在企業公益大使帶領下，亦鼓勵員工身體力行參與社區及環保活動，貢獻社會。此外，本局會透過 BCS 基金，全力支持人道救援、社區關懷、教育、環保及促進業界發展的項目，為構建更美好家園出一分力。

社會責任既是香港品質保證局的共同價值觀之一，也是推動社會可持續發展的重要一環。本局全體同事將繼續同心協力，與不同持份者充分合作，為可持續發展作出貢獻。期望今天播下美好的種子，在各界用心栽種下，可以繁花盛開，攜手邁向更美好的未來。

附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引

「香港品質保證局社會責任指數」在 ISO 26000 指引及原則的基礎上發展，並將其七大核心主題歸納成 40 項社會責任的建議措施。

社會責任 核心主題	履行社會責任的建議措施		相關頁碼
企業管治	OG1	企業訂立政策方向時，應該將社會責任納入為政策、策略及營運方針的組成部分。	2- 4, 7
	OG2	企業應該制訂方案，以提高企業內員工對社會責任的認識和創建能力。	3, 4, 24
	OG3	企業應該留意所有適用的法律及守則，並通知企業內負責法律及守則規管的員工，以確保企業遵守這些法律及守則。	6, 8-11, 13
	OG4	企業應該披露有關政策、決定和活動中已知和可能對社會和環境所產生的影響。	19-38
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	4, 6, 10
	OG6	企業應該制定管治結構，發展一套有助於企業內及與他人互動時推廣道德行為的結構。	6-11
	OG7	企業應該建立一個雙向溝通的機制，以保障持份者的利益，並協助識別協議和分歧，亦可透過談判來解決可能發生的衝突。	5, 9, 17, 18, 27, 28
人權	HR1	對於任何與企業有明顯關係的實體或人士，企業應該防止其活動損害人權。	10-13
	HR2	企業應該建立一個透明和獨立的管治結構，以確保沒有任何一方可以干擾特定申訴程序公平進行。	6-9, 17, 18, 28
	HR3	企業應該向持份者提供渠道，讓持份者自由表達自己的觀點，即使其觀點與企業決定有所分歧。	5, 9, 17, 18, 28
	HR4	企業應該確保不會歧視員工、合作夥伴、客戶、股東、會員以及任何企業有所接觸或可能影響的人士。	10-13
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	12, 13
勞動實務	LP1	企業應該鼓勵在其供應鏈內的其他機構，符合勞工法例要求。	10, 11
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	12, 13, 15
	LP3	企業應該與員工建立溝通對話的渠道，以建立良好穩健的勞資關係。	5, 9, 17, 18
	LP4	企業應該採取相應措施，保護員工免受健康風險，並安排能滿足員工生理和心理需要的工作環境。	12-18
	LP5	企業應該向員工和承包商推廣職業健康及工作安全文化。	15, 20, 21
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	15-18

環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	19-21, 29-32
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	19-21, 29-32
	EN3	企業應該實施有效使用資源的措施，以減少使用能源、水及其他材料。	29-32
	EN4	企業應該採取措施，減少與企業有關之活動、產品及服務所排放的溫室氣體（GHG）。	30-31
	EN5	企業應該找出對生態系統的潛在負面影響，並採取相應措施以消除或減少這些影響。	29-32
公平營運實務	FO1	企業應該制定並實施防止貪污的方案。	9-11
	FO2	企業應該避免參與反競爭行為。	10, 11
	FO3	企業應該將社會、道德、環境及性別平等的準則，納入企業的採購、分銷及承包政策。	10, 11
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	11
消費者議題	CI1	企業應該確保沒有向客戶或消費者傳遞不公平或誤導性的銷售手法和資訊。	10, 11
	CI2	企業應該確保消費者於獲得產品或服務時了解自己的權利和責任。	28
	CI3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	19-28
	CI4	企業應該向客戶提供對社會和環境有益，並能夠在其生命週期內減少不利影響的產品和服務。	19-29
	CI5	企業應該審查投訴，並採取行動以防止相同情況再次發生。	9
	CI6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	9, 28
	CI7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	28
	CI8	企業應該教育顧客或消費者，以提高他們對產品的認識及對可持續消費的關注。	19-29
社區參與和發展	CD1	企業應該協助保存和保護文物及文化遺產，尤其於企業運作有影響力的地方。	32
	CD2	企業應該支持一些向弱勢群體和低收入社群提供協助或其他必需品的計劃。	33-38
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	19-27, 33-38
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	14, 19, 25, 33-38
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	19-38

附錄二：CNCA《認證機構履行社會責任指導意見》——

「認證機構履行社會責任的主要內容」索引

認證機構履行社會責任的主要內容		相關頁碼
遵守法律	自覺遵守法律、行政法規的各項要求和機構規範運營的其他要求，認真履行法人和公民道德準則，反對不正當競爭和商業賄賂及欺詐行為，自覺接受政府、消費者和社會的監督，維護認證市場秩序。	6-13, 15, 24
規範運作	建立保證認證活動公正、科學和規範運行的業務管理、人員管理及認證風險識別和防範的內部管理制度，建立並有效施行對獲證組織的監督措施，加強認證活動全過程的管理與控制，為獲證組織持續滿足認證要求提供切實有效的支持。	6-11, 24, 28
誠實守信	自覺遵守社會公德、商業道德和行業自律要求，以公平、公正、客觀的方式開展認證活動，以真誠的態度和規範的做法對待認證相關方，通過科學的手段、嚴謹的作風、規範的程序、專業的能力、優質的服務和可靠的結果取得社會信任。	6-11
提升服務水平	積極開展圍繞改進和提升組織的管理水平及保證認證有效性的多樣化的服務活動，使組織建立的管理體系與實際的管理過程達到有機結合，為提供高質量和可信的認證結果奠定基礎。	6-11, 19-28
創新發展	圍繞國家經濟和社會發展重點，積極擴展認證領域，創新認證業務模式，滿足政府、行業和企業發展對認證的需求，發揮認證工作對經濟持續發展和社會和諧進步的促進作用。	19-28
環保節能減排	積極運用認證技術開展環境保護和促進節能減排。減少管理和認證活動中的資源能源消耗及污染排放。	19-21, 24, 29-32
員工權益	遵守國家人力資源和社會保障方面的法律法規，依法與員工簽訂並履行用工合同及社會保險，建立保障員工的合法權益和身心健康的制度機制，健全收入分配製度，重視人才和培養人才，提供業務發展機會，增強員工從事認證事業的榮譽感和責任感。	12-18
服務社會	積極參與社會公益事業和社區建設，鼓勵開展認證認可志願者活動或志願服務，關心支持教育、文化、衛生等公共福利事業。	33-38

© 2018 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2018 香港品質保證局

Hong Kong 香港

19/F, K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong 香港北角渣華道191號嘉華國際中心19樓

Tel電話: (852) 2202 9111 Fax傳真: (852) 2202 9222 E-mail電郵: hkqaa@hkqaa.org

Shanghai上海

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. 標準認證服務(上海)有限公司

Unit 2007-2008, 20/F, Pole Tower, 425 Yishan Road, Xuhui District, Shanghai, China

中國上海市徐匯區宜山路425號光啟城20樓2007-2008室

Postal Code郵編: 200235

Tel電話: (86 21) 6876 9911 Fax傳真: (86 21) 6876 9922 E-mail電郵: info.sh@hkqaa.org

Guangzhou 廣州

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Guangzhou Branch 標準認證服務(上海)有限公司廣州分公司

22/F, Nova Tower, 185 Yue Xiu Road South, Guangzhou, China 中國廣州市越秀南路185號創舉商務大廈22樓

Postal Code郵編: 510100

Tel電話: (86 20) 8383 3777 Fax傳真: (86 20) 8382 3066 E-mail電郵: info.gz@hkqaa.org

Xian 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xian Representative Office 標準認證服務(上海)有限公司西安辦事處

Room 1712, 17/F, Ronghao Mansion, Intersection of Weiyang Road and Longshou Commercial Street, Xian Shi, Shaanxi Sheng, China 中國陝西省西安市未央路與龍首北路十字西北角榮豪大廈17樓1712室

Postal Code郵編: 710016

Tel電話: (86 29) 8636 0030 Fax傳真: (86 29) 8636 0031 E-mail電郵: info.xn@hkqaa.org

Macau 澳門

HKQAA Certification (Macau) Ltd. 標準認證服務(澳門)一人有限公司

Flat G, 3rd floor, Dynasty Plaza, No. 411-417 Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, Macau

澳門新口岸宋玉生廣場411-417號皇朝廣場3樓G座

Tel電話: (853) 2875 1199 Fax傳真: (853) 2875 1609 E-mail電郵: info.mo@hkqaa.org