HKQAA
HONG KONG QUALITY ASSURANCE AGENCY
香港品質保證局

# SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
# 社會責任報告
# 2019

## 秉承宗旨
## 助商企解決問題

**Upholding our values**
**Providing solutions for industry and society**

# 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 26000:2010《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) 《全球報告倡議組織標準》核心選項。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 2019 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。

# 目錄


01 總裁的話

02 關於我們

06 我們的管治

12 我們的員工

20 我們的服務

29 我們的環境

33 我們的社區

37 我們的未來

38 附錄一：
「香港品質保證局社會責任指數」索引

41 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

# 總裁的話

社會好像個大家庭，每一位成員都擁抱著愛，為了建構心中的理想家園而付出和奮鬥，一起肩負著或多或少的責任。

然而，天色總不會常藍，時有陰雲，亦間有暴風雨。我們都明白建構理想家園的過程中，總會遇著險阻，未必能一帆風順。這些挫折會在人生旅途上留下痕跡，卻能夠幫助我們面對日後的風雨，迎向更璀璨的朝陽。

在危機面前，為甚麼有些人看到的世界總是帶點灰色，有些人卻又可以看到藍色呢？誠然，世事變幻無常，人總有機會面對逆境。每次應對挑戰，都可以視為學習和進步的機會，從中提升解難能力。只要抱著正面的態度去不斷努力，經過歲月的磨練，自然學懂欣賞雨後藍天的瑰麗。

同樣地，締造理想家園並非一蹴而就的事，需要每一位的付出和無私的貢獻步步歷練而成，必經千錘百煉方能成器。這樣才是一個歷久常新，經得起風浪的理想家園。

香港品質保證局在過去三十年的發展歷程中，一直致力協助企業解決問題，提升核心能力和營運表現，應對各種挑戰，同時為社會的可持續發展作出貢獻。就以去年為例，我們配合社會和市場需要，開發與安老院舍、綠色基金相關的嶄新認證服務；亦與區內不同政府部門及機構合作，一起促進業界在灣區制造評定、樓宇評價體系、開放銀行生態系統及綠色金融等領域的發展。除了舉辦不同類型的培訓課程及研討會外，我們亦分別在香港和西安舉行有關綠色金融的大型論壇，並出版了《綠色金融在香港》，促進知識交流和技術轉移，推動各行各業持續進步。

踏入 2020 年，本局為支持各界應對新型肺炎疫情，正開發有關防護口罩、防疫衛生措施及人員等方面的合格評定服務，銳意發揮本局的專業優勢和功能，為社會出一分力。未來，本局定當繼續秉承使命，努力開拓更多元化服務，提供解決方案予企業及社會，以配合政府施政及回應民生需求，與各界一起應對挑戰，努力建構理想的家園。

**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）作為區內最具領導地位的合格評定機構之一，自1989 年由香港政府成立至今，一直致力協助企業解決問題，提升核心能力和營運表現。本局除了提供認證、評審、註冊、審定和核查、培訓、研究以及有關評級的各類服務，亦因應市場需求和社會可持續發展的趨勢，積極開發具前瞻性的優質管理辦法及相關準則，銳意推動業界創優增值，實現更美好的環境，從而造福社會。

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。

## 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

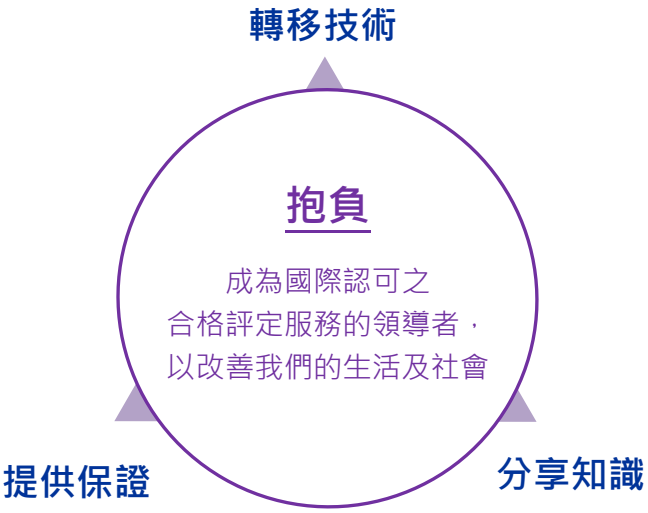
- 按照適用的管理體系標準推廣管理的理念
- 協助工商業推行適用的管理體系
- 推行國際級的合格評定服務

## 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」（**G**rowth）代表本局與業界共同追求成長；「誠信」（**I**ntegrity）顯示團隊對誠信的堅持；「公正」（**F**airness）強調公平公正；「喜樂團隊」（**T**eam with Joy）象徵著員工心存喜樂；而「社會責任」（**S**ocial 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

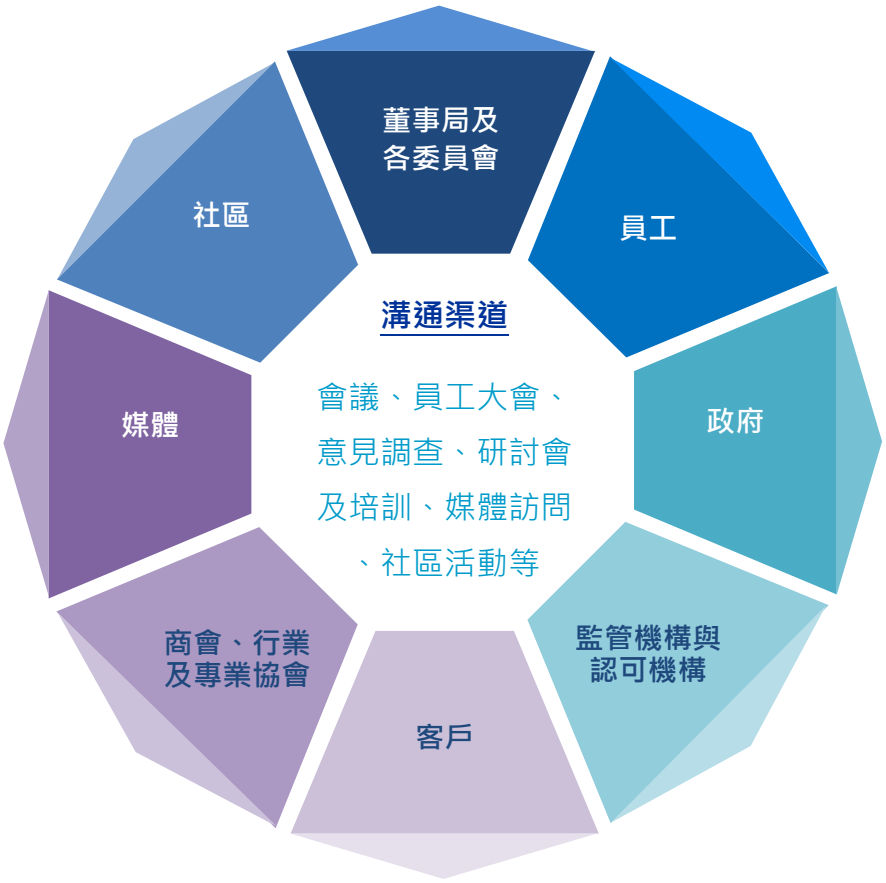



為提升社會各行業之專業水平和市場競爭力，本局的服務涵蓋三大基本功能——提供保證、分享知識與轉移技術。本局致力為業界提供信譽及能力保證服務，並舉辦各類交流活動、培訓、研討會；出版季刊、書籍等，將知識與業界及社會大眾分享。為配合市場發展及需求，本局持續開發服務和進行市場研究，整合先進科技，並轉化為針對性的服務，把技術轉移給客戶，協助提高其管理水平。

## 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。

# 我們的管治

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 2019 年周年大會上，出席的新舊董事局成員合照。

2019 年的公司週年大會上，本局順利完成了兩年一度的董事局成員換屆選舉。原任主席盧偉國議員博士工程師在連任 6 年後光榮卸任，繼而擔當名譽主席；何志誠工程師獲選為新主席，而黃家和先生則繼續擔任副主席一職。是次換屆選舉共 8 位董事退任，另經選舉委員會推薦新增 7 位董事，現屆共有 20 位董事局成員。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 118 名員工以及內地與澳門子公司約 59 多名員工執行日常工作。

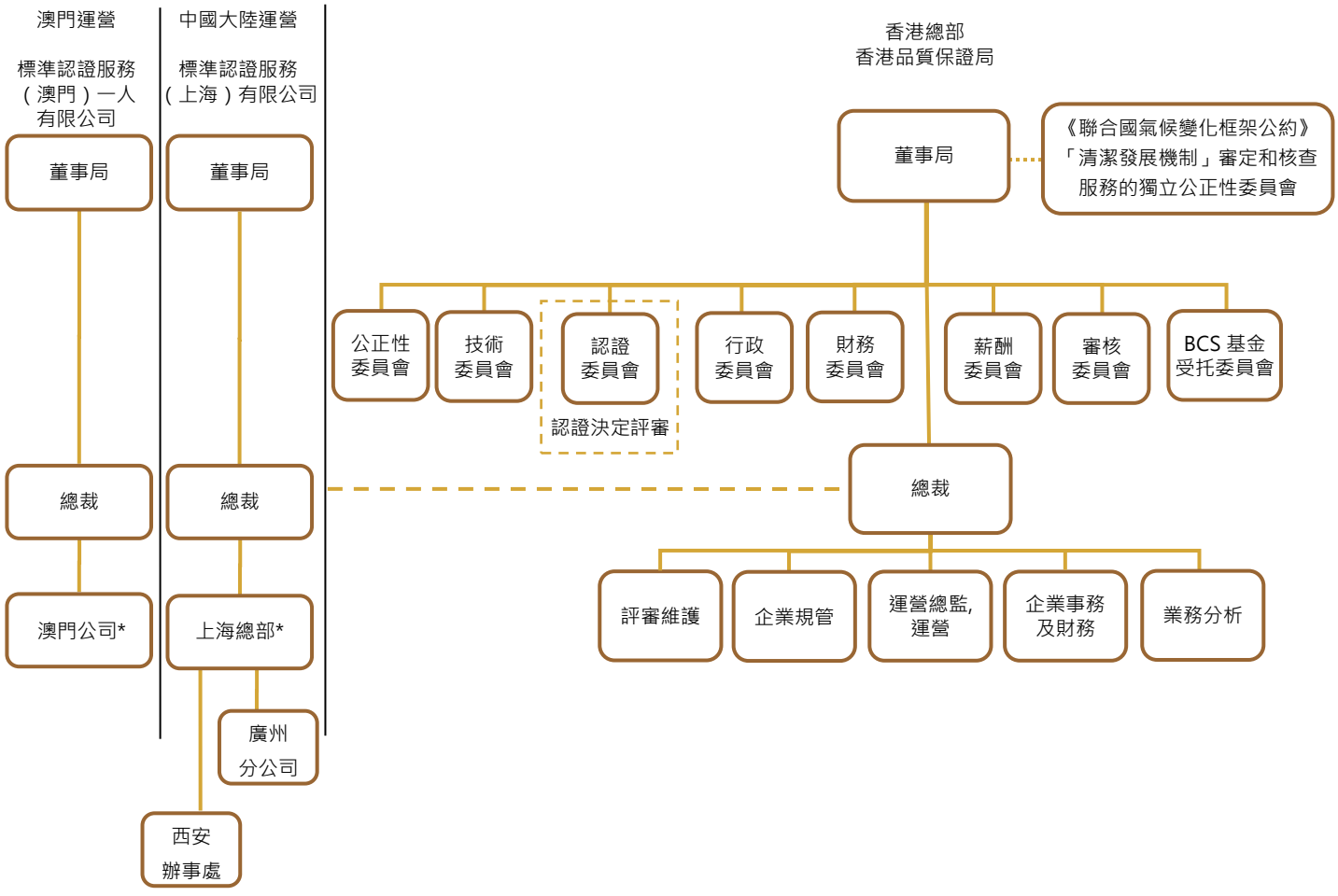
運營總監協助總裁管理香港、內地與澳門子公司的日常運作，使本局的架構更嚴密有序，全面保障機構於港澳及內地的誠信管理。

## 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。

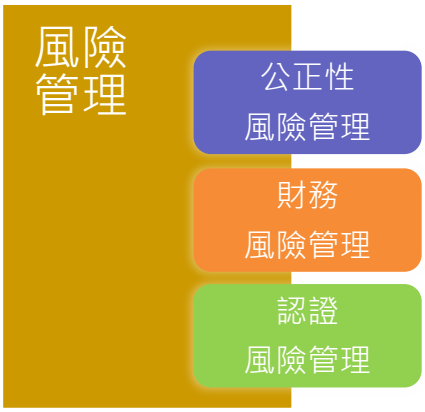
2019 年董事局同意繼續以促進社會可持續發展為主要工作方向，推動相關業務發展，制定工作計劃，努力不懈地實踐使命。在行政委員會監督指導和總裁領導下，由各部門員工執行年度工作計劃，推動社會發展。

### 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。<br><br>2019 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。<br><br>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：
**14 次**
辦公室認可審核

**17 次**
見證認可審核

本局進行：
**22 次**
內部審核

| | |
|---|---|
| **外部監管** | 2019 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 14 次辦公室和 17 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。2019 年，本局對香港、內地及澳門子公司共進行了 22 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。<br><br>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。2019 年，我們沒有收到審核組員受干擾情況報告。 |
| **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。2019 年沒有媒體報導有關本局的負面消息。 |

## 員工分享

「保持誠信是合格評定行業不能缺少的操守，所以本局一直堅持認證過程誠實可靠，以彰顯本局認證價值所在。另外，為了讓員工了解誠信的重要，我們投入很多資源培訓新入職同事，好讓他們充份認識本局對誠信的要求，並符合社會期望。

本局為了確保審核流程合規，多年來堅持不提供管理體系顧問服務，並一直謹慎處理與其他顧問機構之間的關係。本局持有的所有審核資料均會保密，更不會向其他機構洩露客戶私隱。本局具有高效的通報、投訴機制，以及定期對媒體事件進行跟蹤，若獲證機構或本局內部出現疑似不合規的情況，相關的合規管理部門會立即跟進事件。」

**陳煥文先生**

**企業規管助理總監**

## 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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>為提升本局員工的防貪意識及了解行業的相關風險，本局 2019 年邀得廉政公署派員到本局為員工進行培訓，講解反貪法例法規，以及員工進行業務運作時可能面對的風險。 |
| **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工作流程，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。<br><br>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。 |

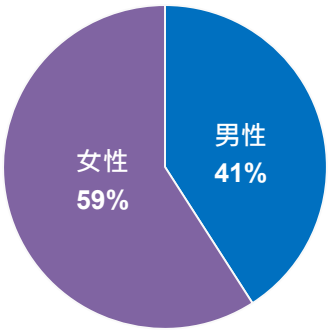
# 我們的員工

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，提升核心能力，為機構解決問題。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。

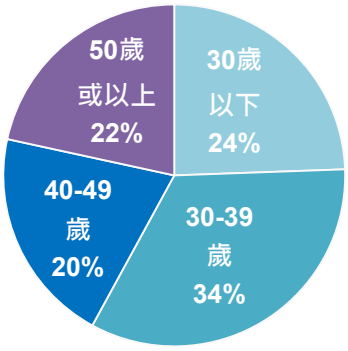
## 一、人力資源

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。2019 年，本局香港和內地辦公室共聘用了一位殘障人士，同時為 213 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。

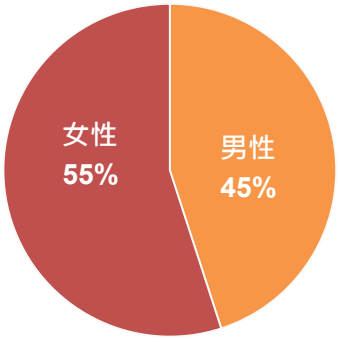
**2019 年員工性別平衡**



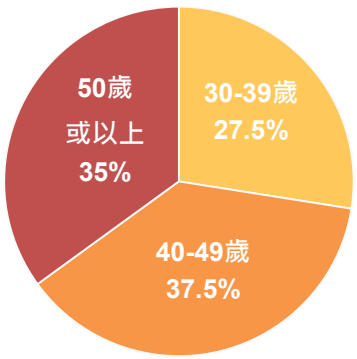

**2019 年員工年齡分布**




**2019 年管理人員性別平衡**




**2019 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

2019 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，員工更可自由選擇強積金服務供應商。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傭工合同及社會保險，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、牙科保健、身體檢查及差旅保險等福利。

本局亦積極關注員工的生活平衡，推行彈性的休假政策，提供專業考試假及員工生日假，讓員工能不斷進修之餘，亦能取得工作與生活之間的平衡。

## 員工分享

「我在本局擔任行政文員一職。日常工作主要負責幫助業務部同事建立數據庫，亦會嘗試接觸不同的工作。公司透過家居辦公和公司坐班雙結合的工作模式來幫助我完成日常工作，令我在本局能實現自身的價值，體現『傷健共融』的社會。

感恩公司給我的工作機會，希望自己繼續努力的同時，還可鼓勵更多的殘障人士就業。」

**朱栩喬小姐**
**廣州辦公室員工**

### 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，如開年飯、新春猜燈謎、部門聚餐、旅行、歡樂時光（Happy Hour）、羽毛球訓練班及參與跑步比賽等。讓員工在忙碌工作以外，亦可放鬆一下。

期內，本局亦舉辦了 30 周年晚宴，邀得香港特別行政區政府財政司司長陳茂波先生, 大紫荊勳賢, GBS, MH, 太平紳士等一眾政府官員，以及歷任董事局成員到賀，與員工一同慶祝本局踏入新里程。這些活動提升了員工的士氣，營造融洽的工作氣氛。

此外，香港及廣州辦公室亦舉辦了大自然工作坊一日遊，不僅增長員工的環保知識，而且促進了彼此之間友好關係，鞏固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。2019 年共推行 24 個改善項目，包括優化工作流程、發展員工才能、控制營運成本、知識管理等類別。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，2019 年，本局更舉辦了自動體外心臟去顫器(AED)的安全意識培訓，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。

本局致力向員工提供安全、清潔的工作環境。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。香港辦公室亦舉行了防火安全講座，教授員工如何正確使用消防設備。

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。2019 年，香港及澳門辦公室的員工培訓時數達 4,173 小時，參與人次達 945 次；而內地辦公室的員工培訓時數亦有 949 小時。

香港及澳門辦公室
員工總培訓時數：
**4,173 小時**

內地辦公室
員工總培訓時數：
**949 小時**

2019 年，市場及技術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參加中國認證認可協會（CCAA）的 ISO 45001 培訓課程、ISO 食品安全管理體系審核員 ISO 22000:2018 標準轉換學習課程、質量管理標準與認證國際研修課程、服務認證審核員培訓課程及 SAAS 程序 200（4.0 版）轉換課程等。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、法律及綠色金融等課程，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。此外，本局也提倡審核員擴展專業領域，2019 年共有六位審核員在其他認證範疇拓展專業資格。

### 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，以及本年度新增的管理技能培訓，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，亦可確保管理功能的持續性，降低管理風險。

### 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，共七位員工經此做法，成功晉升為策略業務總經理、項目經理等管理級職位。

## 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。

2019 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「傳承共同價值觀·邁向三十新里程」團隊建立活動。參與活動的員工們組成不同團隊，各司其職，體現跨部門合作，發揮所長，完成任務。本局期望透過活動，讓員工明瞭本局的共同價值觀，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。

# 我們的服務

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，亦致力協助業界解決問題，從而提升其水平和競爭力。報告期內，本局共提供 38 類認證服務、22 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。認證及評審服務的建立，均通過與業界、監管機構和不同相關方的緊密合作和集思廣益而制定，讓服務更能切合市場所需。

## 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。

### 安老院舍認證計劃

為鼓勵本地安老院舍優化其管理體系及提高服務質素，本局於早年推出了「安老服務管理認證計劃」（SQM-ES）。為安老院舍提供自願參與的評審服務經過多年推行，取得了一定成效。

因應不同持分者的意見，並回應政府加強及協助安老院舍進一步提升服務水平的大方向，本局於 2018 年初啟動了「安老院舍認證計劃」（RCHE-CS），以緊貼市場需要，並於 2019 年 10 月獲社會福利署確認符合該署「私營安老院認證資助計劃」的要求。私營安老院取得本局發出的「安老院舍認證計劃」認證，可於證書有效期內向社署申請資助。

### 綠色金融認證計劃

本局在得到香港特區政府的推動和支持下，於 2018 年推出「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，旨在於香港、內地及全球推動環境友善投資，促進綠色金融及產業的發展。計劃至 2019 年底已完成 56 個個案，獲認證的綠色債券及貸款的發行總額超過 140 億美元。而香港特區政府首筆發行綠色債券亦獲本局頒發「綠色金融認證計劃」發行前階段認證。

「綠色金融認證計劃」截至 2019 年底已完成

**56 個**個案

獲認證的綠色債券及貸款的發行總額超過

**140 億**美元

## 行政長官分享

「可持續發展、環境、社會及管治，以及負責任投資，對香港整體經濟發展和社會福祉至關重要，感謝 HKQAA 致力於實現這些關鍵目標，以及確保質量保證作為香港商業和投資的核心價值，並推出『綠色金融認證計劃』，協助香港發展成區域綠色金融中心。」

**林鄭月娥女士, 大紫荊勳賢, GBS**

**香港特別行政區行政長官**

***香港品質保證局 30 周年慶祝酒會主禮嘉賓***

## 客戶分享

「對投資者而言，『綠色金融認證計劃』將降低其識別合格綠色資產的成本。這將進一步吸引國際資本，特別是負責任投資人群體的關注。對融資人而言，負責任投資人群體的加入將進一步擴大國家綠色項目、綠色企業的融資渠道，降低其融資成本。『綠色金融認證計劃』將有效提升香港綠色債券市場的需求和供給，實現多方共贏的局面。」

**陳先先生**

**興業銀行股份有限公司香港分行行長助理**

***「綠色金融認證計劃」獲認證客戶***

### 「綠色金融認證計劃 - 綠色基金」

全球對具綠色或 ESG 目標的金融產品的需求日益增長，證監會於 2019 年 4 月也就加強綠色或 ESG 基金的披露安排發出指引。觀乎綠色基金市場有望持續增長的趨勢， HKQAA 制定**「綠色金融認證計劃 - 綠色基金」**，以回應持分者的需要及提高基金市場對綠色倡議的意識，並繼續支持證監會的綠色金融策略框架。計劃旨在鼓勵更多基金市場的投資者支持綠色項目、行業以及致力為聯合國可持續發展目標作出貢獻的組織。

## 在內地推動樓宇可持續發展

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，2015 年，本局與廣州市天河中央商務區（CBD）管理委員會達成合作，在天河 CBD 內寫字樓推行評定計劃。2016 年，本局基於香港的樓宇可持續發展指數的框架及評定標準，對原評定指標進行調整。 2018 年，本局更進一步從「以點到面、以人為本」 的角度出發，優先關注「社會」範疇，再從經濟和環境的範疇進行評審。

2016 至 2018 年，本局先後完成天河 CBD 管委會管轄區域中 68 棟甲級寫字樓的評定。2019 年，本局在天河 CBD 管委會委託下，舉辦一系列樓宇可持續發展管理提升活動，包括主題培訓及樓宇交流互訪，獲得樓宇管理者的踴躍參與。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，認為該指數不但可以推動各樓宇對自身的軟件服務與硬件設施管理進行重新審視，還能通過不斷優化各項措施，減少資源消耗，從而提升客戶滿意度及樓宇價值，促進區域內樓宇改善物業管理服務，有利於建立一套國際接軌及規範化的物業管理服務標準。

2019 年 12 月，本局更與山東濟南市歷下區樓宇聯盟簽署合作備忘錄，成為歷下區樓宇評價體系項目的研發和評審機構，充分利用魯港雙方優勢，合作推動區域樓宇可持續發展管理水平。

## 神秘顧客服務

完成神秘顧客評核多達

**25,000 次**

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 25,000 次，行業覆蓋飲食、化妝品及美容、金融、物業管理、電訊、珠寶、公共及社福服務等。

### 引入國際先進的管理體系

此外，本局於期內就 ISO 41001 設施管理體系、ISO 21001 教育機構管理體系等熱門國際標準，提供相關的合格評定及培訓服務，協助機構提升管理水平，增強競爭力，促進機構及社會的可持續發展。

## 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。

### 獲國際及行業認可

期內，除了繼續維持現有的認可資格外，本局獲香港認可處的香港認證機構認可計劃（HKCAS）認可，提供「安老院舍認證計劃」認證服務，計劃並獲社會福利署核准納入「私營安老院認證資助計劃」。本局提供的 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證也擴大了認可的服務範圍。而 ISO 50001 能源管理體系認證和 PCCS-TA 瓷磚黏合劑產品認證的認可資格，均更新至最新的認證標準版本。

此外，本局獲中國合格評定國家認可委員會（CNAS）認可之 ISO/IEC 27001（等同 GB/T 22080）信息安全管理體系認證已擴大了認可的服務範圍。本局亦於期內成為獲 APM Group （APMG）認可之 ISO/IEC 20000-1:2018 認可註冊認證機構。

### 參與國際及國家標準制定

自 2017 年起，本局專家分別獲中國標準研究院及香港特區政府創新科技署提名，加入相關的 ISO 技術委員會，直接參與制定綠色債務工具及可持續發展金融的 ISO 標準，將研發所得的知識及經驗，貢獻於國際通用的標準。期內，本局專家分別參與於德國及深圳舉行的有關 ISO 技術委員會會議，與各地專家探討標準的未來動向。

2019 年，全國認證認可標準化技術委員會亦邀請本局參加編寫與管理體系審核及認證機構要求有關的國家標準，分別為《反賄賂管理體系審核和認證能力要求》與《職業健康安全管理體系審核認證能力要求》。

## 三、促進知識交流　推動持續發展

「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論壇、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，提高他們對可持續發展的關注，促進業界知識交流。

### 高瞻遠矚的專題論壇

適逢本局成立 30 周年，我們特別舉辦以「邁向可持續發展目標 - 環境、社會及管治的管理及責任融資」為主題的 30 周年論壇暨慶祝酒會，邀得香港特別行政區行政長官林鄭月娥女士, 大紫荊勳賢, GBS 主禮慶祝儀式。會上，多位來自本地及海外的專家講者，包括香港金融管理局市場發展處主管馮殷諾先生、建造業議會主席陳家駒先生, SBS, 太平紳士、香港地球之友主席吳方笑薇女士, BBS、國際標準組織 ISO/IEC 管理體系標準全球工作組召集人倪國夫博士（Dr Nigel H Croft）、銀通香港行政總裁蔡炳中先生、東亞銀行有限公司總經理兼企業銀行主管徐振文先生等，探討可持續發展及責任融資在區內及香港的大方向。全日活動反應熱烈，共吸引約 600 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、澳門及內地就不同主題舉行了 43 場研討會，包括綠色金融、社會責任、食物安全、職業健康安全、冷凍冷藏供應鏈等，與業界分享良好做法。

為業界舉行

**43 場**研討會

此外，本局亦於 2019 年 3 月舉行的「綠色金融認證計劃頒授典禮暨論壇 2019」上，邀得香港特別行政區署理行政長官張建宗先生, 大紫荊勳賢, GBS, 太平紳士擔任典禮的主禮嘉賓；香港綠色金融協會主席及會長馬駿博士，以及世界銀行集團成員國際金融公司東亞及太平洋區營運主管 Ms Julia Brickell 擔任演講嘉賓，探討綠色金融在國際及香港的最新發展，活動吸引眾多政府、金融界、商界、學術界名人及環保專家參與。

除舉辦研討會外，本局亦舉辦及參與了內地及香港的國際大型論壇，積極響應支持綠色金融發展，包括 2019 年 7 月在西安聯同陝西省地方金融監督管理局、陝西省人民政府港澳事務辦公室及西安市人民政府主辦的「綠色金融絲路論壇 2019」、參與「Green Bonds Asia 2019」、「香港經濟峰會 2020」，以及「一帶一路：由香港進」金融服務及營商交流會的討論環節。

## 「優質建築大獎 2020」

「優質建築大獎」由本地九間大型建築及建造界相關的學會及機構共同創立，旨在行業中公開表揚各個優質的建築項目及在項目中充分發揮團隊精神的優秀隊伍。本局擔任 2020 年度大獎的輪任主席，並於 2019 年 6 月舉行簡介會和新聞發佈會，期望可以推動更多業界人士參與比賽，互相切磋交流，透過大獎促進建築業界的水平。

## 創新多元的培訓

本局一向重視培訓項目的發展，積極與多間專業機構合作，期內一共舉辦了 30 項全新培訓項目、超過 260 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，本局在 2019 年新增多項有關法律的培訓課程。於 2019 年，本局舉辦了「反歧視條例及法律原則」和「防止賄賂條例及法律原則」等課程，邀請來自香港多位法律界的專業人士擔任講者。在金融方面，本局在香港和澳門都舉辦了有關綠色金融認證課程，期望推動業界能加深對綠色金融認證的認識。

另外，本局亦推出各種不同嶄新的主題研討會及培訓項目，例如「企業微電影培訓」、「創新科設計思維」、「新生代領袖溝通工作坊」等相關軟技巧及個人技能提升的課程，配合不同職業界別人士的進修需求。

為業界舉行：

**30 項**全新培訓項目

**260 場**公眾培訓

培訓時數逾

**2,300 小時**

### 《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、綠色金融資訊、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。

### 出版與綠色金融相關書籍

為了讓綠色金融走進大眾視野，本局於年內進行與綠色金融相關的研究，將整理後的資料出版成《綠色金融在香港》書籍，發行至網上及香港各大書局，期望引領更多企業、投資者及社會認識這股大趨勢，一起促進綠色金融及產業的長遠發展。此書以深入淺出的方式，簡介綠色金融的概念，並以發行綠色金融的知名企業作為案例，剖析它對企業的機遇及效益。

### 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。本局 2018 年於滙豐的支持下，發表了《中國大灣區可持續發展融資—發展機遇》研究報告，並於 2019 年發表研究報告的補充文件，回應《粵港澳大灣區發展規劃綱要》中的綠色規劃重點，就大灣區的可持續發展融資機會提出新的建議。

## 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，制訂更多迎合市場需求的服務。

### 締結合作伙伴　推動綠色金融

本局期內與多間機構簽署合作備忘錄，包括廣東省地方金融監督管理局、廣州市地方金融監督管理局（當時為廣州市金融工作局）、西安滻灞生態區管理委員會、建設銀行廣東分行、廣東省民營企業金融服務協會等，冀望創造更多合作機會，攜手促進綠色金融的發展。

## 促進建築業及金融科技發展

除了推動綠色金融，本局與英國建築研究院集團（BRE Group）簽署合作備忘錄，旨在推廣建築信息管理（BIM）模型的國際良好做法、培訓及認證，以助業界提升水平及競爭力，促進建築創新技術。另外，為配合香港金融管理局的智慧銀行倡議，本局亦積極與銀通香港合作促進開放銀行（open banking）生態系統的發展，協助金融科技業界於創新及網路安全兩者間取得平衡。

## 促進大灣區優質產品及品牌發展

本局與廣州市質量創新品牌促進會（廣州品促會）合作發展《2019 粵港澳大灣區「灣區製造」評定準則制定項目》，制訂「灣區製造」通用產品評定機制、準則及進行評定服務，並於 8 月為首批 44 家「灣區製造」標誌及評定準則應用推廣倡議單位舉行了頒授儀式。此外，本局於 2019 年 12 月與廣州南沙圍墾開發公司（隸屬於廣州南沙現代農業產業集團公司）及廣州品促會聯合開展「灣區製造」農產品評定準則戰略合作協議，期望能夠助力南沙把握粵港澳大灣區建設的機遇，推廣區內的優質農產品。

## 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。2019 年，本局收到的 616 份調查平均達到 6.40 分（滿分為 7 分），較去年 6.29 分為高，當中沒有問卷在整體滿意度低於 4 分而需作出跟進。本局會繼續監察客戶滿意度的趨勢及適時作出改進。

## 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。

2019 年本局安排員工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。

# 我們的環境

保護環境、應對氣侯變化已成為全世界需應對的挑戰。本局積極推出各種綠色倡議，協助企業提升核心能力，實踐環保，並於辦公室裡實行多項環保措施，為紓解環境問題盡善己責。

## 一、推動環保營商

### 回應社會需求　推廣可持續發展

為推動業界有系統地進行環保工作，本局提供與環境管理相關的合格評定服務，如 ISO 14001 環境管理體系認證、ISO 50001 能源管理體系認證及 ISO 14064-3 溫室氣體排放核查等，並配合本地業界和社會的環保需求，制訂了不同的嶄新服務，包括「綠色金融認證計劃」。期內，本局獲香港特別行政區政府「專業服務協進支援計劃」撥款資助下推行「走向全球綠色金融中心 – 建立綠色金融專業網絡和外展計劃」，舉行了多場有關綠色金融的研討會及考察團，推廣綠色金融的理念，以及在區內推動環境友善投資。另外，本局年內亦為建造業議會制定有關可持續建築指引的項目，提升業界的可持續發展表現。

## 合作夥伴分享

「人類在發展經濟、創造財富的同時，必須考慮對環境及社會的影響。正如聯合國《2030 年可持續發展議程》所定下的 17 個可持續發展目標那樣，『一帶一路』的項目不能只讓沿路國家的一部分人富起來，而是需要全面促進經濟增長、社會包容和環境保護，改善全體人民的生活和環境，達至社會的可持續發展。當中，香港品質保證局的『綠色金融認證計劃』發揮了重要作用，為評估經濟項目是否符合綠色和可持續目標提供了標準化的框架。」

**朱雋賢先生（Mr Jonathan Drew）**
**香港上海滙豐銀行有限公司**
**環球銀行亞太區實物資產及結構融資業務**
**可持續發展融資常務總監**

**甘露穎女士（Ms Luying Gan）**
**香港上海滙豐銀行有限公司**
**亞太區債務資本市場可持續發展債券主管**

## 二、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。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 64 袋廢紙，交由環保生態協會及密件處理公司收集處理。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 6518 千克溫室氣體的排放量或種植 167 棵樹苗。同時，本局員工亦會捐贈書籍到救世軍港澳軍區，支持二次傳閱。

回收廢紙量
相當於種植
**167 棵樹苗**

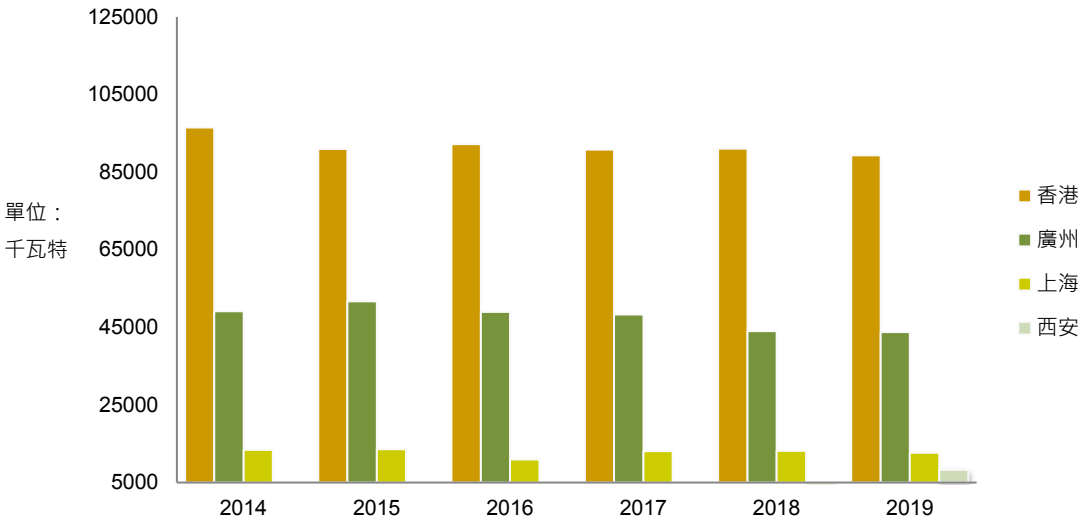
廣州、上海及西安辦公室員工除了非常積極實行紙張、文件袋及快遞信封的二次利用，還會在洗手間使用乾手機，節省抹手紙巾的使用。

### 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。

期內，香港、廣州及上海辦公室的用電量比上一年度共下降了 1.7%。雖然西安辦公室因遷往新址以致增加了耗電量，不過整體而言，本局在過去幾年的耗電量正逐步下降，於 2014 年至 2019 年期間，共降低了 3%，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、上海及西安的辦公室用電量**



### 環保回收

本局一直致力鼓勵回收活動，除了推出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。

回收 **43 個**碳粉匣、
**35 個**鋁罐及
**272 個**塑膠瓶

本局香港辦公室參與地球之友的「碳粉匣回收再生計劃」，2019 年共捐贈了 43 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。

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 35 個鋁罐及 272 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。廣州辦公室亦將收到快遞的廢棄紙箱、紙盒收集好，定時由回收公司上門回收；更會利用收到的廢棄快遞袋替代垃圾袋使用，減少膠袋使用。西安辦公室則提倡員工減少使用膠袋及即棄餐盒。為了綠化環境，員工更積極培養及栽培辦公室綠色植物，並用修剪掉的枯葉二次當作肥料之用。

## 三、環保活動

本局 2019 年成為環境保護署「活動減廢承諾」的承諾機構之一。本局在舉辦活動時，參考環保署的《大型活動減廢指南》，提升活動的環保表現。期內，本局亦舉辦了「活動減廢承諾」工作坊，與持分者探討活動的未來可持續發展方向及趨勢。

港辦公室於期內亦每月舉行「綠色星期五」活動，鼓勵員工源頭減廢，藉此加強員工的環保意識。

## 員工分享

「本局在舉辦大型活動時，會參考《大型活動減廢指南》內的指引，除了避免使用即棄用品，亦會要求承辦商奉行適當的環保措施，盡量循環使用活動的物資，同時利用電子通訊和市場推廣渠道，期望可以進一步提升活動的環保表現，履行本局的環保責任。」

**陳雪嶠小姐**
**企業傳訊組員工**

香港辦公室亦提倡綠色節日，2019 年春節後，本局參與了環保協進會舉辦的年桔捐贈活動，將年桔轉贈給鄉師自然學校；舉辦「回收利是封活動」，向員工收集已使用但完好乾淨的利是封，再轉交予環保團體「綠領行動」進行回收。利是封經處理後，便可於下一年變成新生利是封，免費派發給大眾使用。另外，中秋節後，本局亦舉辦了「月餅罐回收活動」，將月餅罐回收再用。

廣州及上海辦公室則舉行舊衣捐贈活動予「飛螞蟻平台」及廣州市接收社會捐贈工作站，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。

# 我們的社區

本局作為本地推動社會責任的先驅之一，一直以服務社區為己任，不但擔當工商界與社會發展的橋樑，推動企業提升社會責任表現，亦致力參與多項社會活動，支援各界應對社會關注的議題，攜手推動慈善公益，互惠共融，促進社區的可持續發展。

*第十二屆「理想家園」繪畫比賽小學初級組季軍*
*黎溢朗　保良局何壽南小學*

## HKQAA 企業社區支援基金

自 2019 年 2 月起，HKQAA 企業社區支援基金（BCS 基金）共資助了 11 個項目。其中包括支援弱勢社群、助學、捐助人道救援項目、支持員工參與社區服務等，年度資助總額超過 348,000 港元。

**11 個**

HKQAA 企業社區支援基金資助項目

2019 年 BCS 基金尤其關注支援傷殘人士的項目，包括捐助建造業關懷基金及自強協會等機構，希望傷殘人士於社區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。

2019 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約 500 小時，可見本局員工心繫社區的精神。

## 一、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自我增值，建立正面態度，在不久的將來回饋社會。

### 徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽

「理想家園」活動中：

粵港兩地共收到約

**2,500 份** 參賽作品

期內，本局舉辦第十二屆「理想家園」徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽，今屆比賽以「建構智慧城市 • 共創理想家園」為主題，以配合國際及香港發展為智慧城市的大趨勢。在香港教育局及廣州市青年對外文化交流中心的協辦下，粵港兩地共收到近 2,500 份作品，期望幫助社會未來的棟樑能夠從小建立他們對社會的責任感。

### 學生活動統籌體驗計劃、社會責任講座及工作坊

為了擴闊「理想家園」的教育內容和接觸範疇，本局除了為中學生設立活動統籌體驗計劃，讓中學生累積籌辦大型活動的經驗，擴闊視野之外，更舉辦社會責任講座及體驗工作坊，向中學生介紹社會責任的概念及工作。

### 參與「理想家園」學生

「由於自己甚少接觸科技，難以理解科技文章的內容，因此寫作時要摸索現今科技的實際情況及應用方法，再由此思考未來世界的科技發展。文章提到利用智能機械人進行家務及醫療工作，談及如何透過提升運輸系統改善交通，亦有涉及低碳及無人駕駛等綠色科技的議題。期望未來科技可以令人與人的關係更加密切，令人感受到關懷和溫暖。」

**甄樂兒同學**
**中華傳道會安柱中學**
**理想家園香港區徵文比賽中學初級組冠軍**

#### 學生工作體驗及獎學金

本局積極為中學及大專院校學生提供工作體驗機會。期內，除 10 名中學生參與「活動統籌體驗計劃」外，6 名大專生亦參與香港辦公室暑期實習，讓他們累積工作經驗，增進行業知識。

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，鼓勵將來他們成為社會棟樑，貢獻社會。

## 二、關懷弱勢社群

#### 構建共融環境

本局向來致力實踐共融。2019 年，本局香港辦公室一共為 213 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，所得收益連同 BCS 基金的資助撥捐予香港世界宣明會，助養三名貧困兒童，讓他們的生活得到改善。因受助的尼泊爾及阿爾巴尼亞兒

童家庭經濟好轉及區域發展項目已經完結，計劃於 2019 年開始助養另外兩名菲律賓及孟加拉兒童。

*受助學童所寄來的心意卡*

## 熱心貢獻社區

期內，本局廣州辦公室舉辦定期的義工活動，每月均會探訪老人中心，並參加了為長者送午餐的探訪活動。而西安辦公室亦參與了孤兒院智障兒童探訪活動。員工於探訪中與社區人士談天、交流，不知不覺地拉近了彼此的距離，向他們送上關懷。

本局員工參與公益活動亦不受地域限制，不吝嗇把關懷延展至其他地區。澳門辦公室參與了由澳門社區義工聯合總會主辦、傳播快樂協會協辦的 2019 Volunteers are Family（V are Family），前往肇慶進行義工活動，到當地山區的村校交流、由澳門小孩子們送上文具套裝及小書包予該校學生。

另外，2019 年底新型冠狀病毒開始擴散，本局非常關注事態發展，積極籌劃應對措施及支援社區，廣州辦公室將率先運送口罩支援內地的抗疫工作，而香港辦公室亦將有不同舉措支持社區抗疫。

## 員工分享

「有這麼一個特殊的群體：他們患有先天性心臟病、先天性腦癱和兔唇，是被遺棄的孤兒。當我第一次走進他們，突然被一雙暖呼呼的小手緊緊抓住，我回頭看到的是那一雙黑的發亮的雙眸，還有甜到心坎的笑容，他吃力的開口並努力的咬準每一個字的發音，當聽到那幾個讓常人能輕易說出的『阿姨，抱抱』時，我瞬間心頭一酸，眼睛開始模糊了.....有時候一段短暫的陪伴，一個簡單的擁抱就足以溫暖這些孩子的心！」

**姚妙妙小姐**

**參與義工活動的西安辦公室員工**

# 我們的未來

踏入 2020 年，全球面對種種新挑戰，本局將繼續秉承使命，致力為企業及社會提供解決方案，讓我們的專業服務延伸到更多不同領域，為商界和社區發光發熱。

我們將配合國家倡議及政府政策，積極與持份者溝通合作，善用自身的行業和專業知識，開發更多與綠色金融、公共衛生、保護環境、金融科技等有關的創新服務，並支援企業、合作夥伴、商會及協會培育人才，以回應社會和業界的需求。

我們將繼續透過舉辦研討會、發表研究報告及出版專題書刊等，促進知識分享和技術交流。本局作為 2020 年度「優質建築大獎」輪任主席，更會與香港八大專業團體攜手合作，推動建築界砥礪切磋，提升專業水平。

我們將繼續關懷身處的社會和環境，致力照顧員工的福祉，亦鼓勵他們身體力行參與公益活動，為社會有需要人士出一分力。此外，我們會透過 BCS 基金，全力支援社區關懷、教育、環保及促進業界發展的項目。

過去三十年，本局一直追求機構自身、客戶及員工的共同成長，不斷努力取得進步。未來，我們定當進一步推動機構內部、業界及社會的可持續發展，與各界同心協力，一起建設更理想的家園。

## 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<br>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 |
| | 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, 14, 16, 28, 31 |
| | 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。 | 20-36 |
| | 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, 11 |
| | 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, 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, 16 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 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。 | 12-19 |
| | 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。 | 16 |
| | LP6 | 企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。 | 15-19 |
| 環境 | EN1 | 企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。 | 20, 21, 29-32 |
| | EN2 | 企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。 | 15, 20, 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 |
| | 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。 | 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。 | 11, 31 |
| | 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。 | 20-28 |
| | 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。 | 20-29 |
| | 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。 | 20-29 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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。 | 15 |
| | 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。 | 32-36 |
| | CD3 | 企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。 | 20-27, 33-36 |
| | CD4 | 企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。 | 14, 15, 20, 24, 29, 33-36 |
| | CD5 | 企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。 | 20-36 |

## 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, 16, 23 |
| **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, 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, 20-28 |
| **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。 | 20-28 |
| **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。 | 20, 21, 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，健全收入分配制度，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。 | 12-19 |
| **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。 | 33-36 |

**© 2020 Hong Kong Quality Assurance Agency**
**© 2020 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

**Xi'an 西安**

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xi'an Representative Office 標準認證服務(上海)有限公司西安辦事處
Room 1608, 16/F., New World, 70 Weibin Road, Weiyang District, Xi'an City, Shanxi Province, China
中國陝西省西安市未央區渭濱路70號水晶新天地16樓1608室

Postal Code郵編: 710021

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

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form of by any means, electronic, mechanical photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the Hong Kong Quality Assurance Agency.
版權所有，未經許可，不准以任何方式，在世界任何地區翻印、仿製或轉載本刊圖版和文字之一部分或全部。