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

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
社会责任报告
2015

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《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) 《可持续发展报告指南》。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 2015 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，同时涵盖其中国境内子公司标准认证服务（上海）有限公司及其广州分公司，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。

目录

总裁寄语 1

关于我们 2

我们的管治 6

我们的服务 12

我们的环境 20

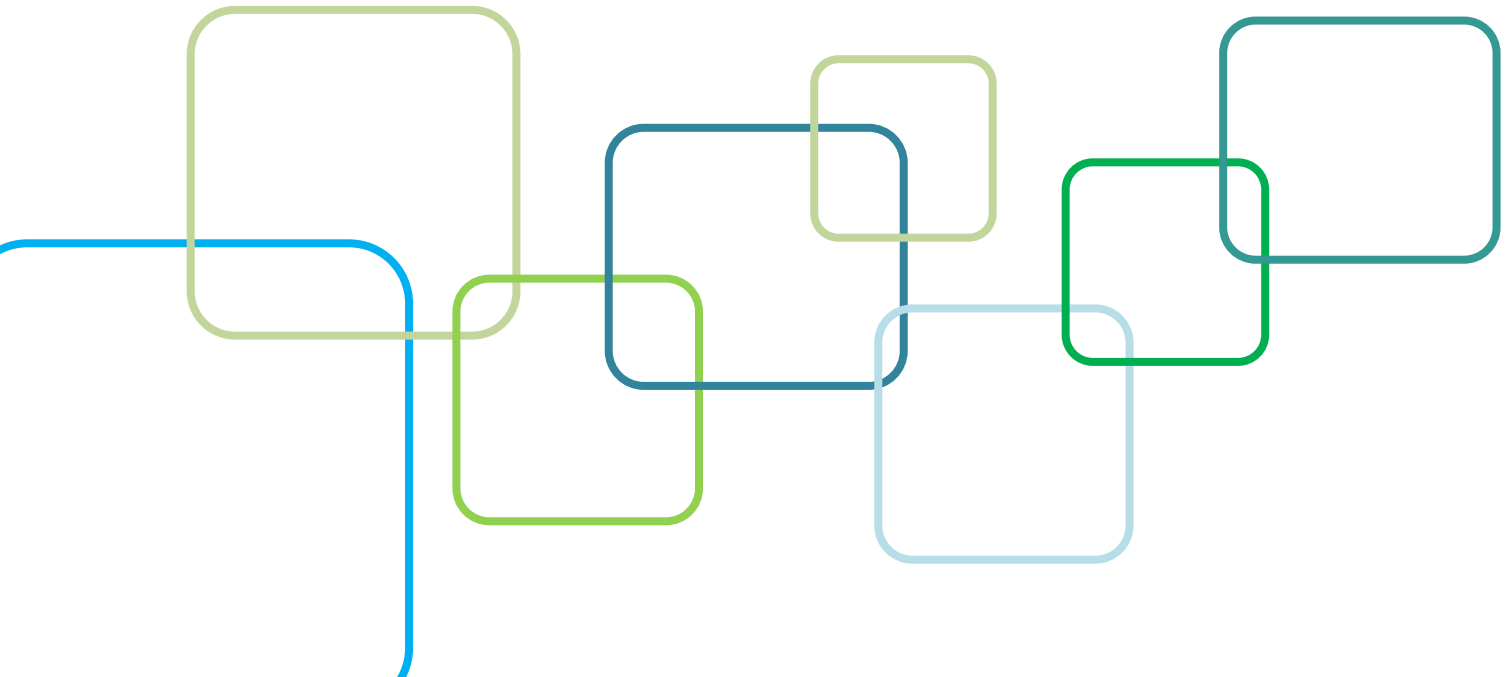
我们的员工 24

我们的社区 30

展望未来 36

附录一： “香港品质保证局社会责任指数” 索引 37

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 39



总裁寄语

在人类历史中，不少发展蓬勃的地区，都曾受到大自然或人为灾害的影响，损失惨重，甚至沦为荒地，例如 1666 年的英国伦敦大火、1755 年葡萄牙里斯本的大地震等；中国西北的楼兰及秘鲁的马丘比丘，更相信是因为气候变化而从此湮没了。

气候暖化已改变了全球气候的形态，令各地气温变得两极化，带来非常寒冷和非常炎热的天气；同时全球降雨亦出现两极化，雨季更湿，干季更干，有些地区豪雨成灾，有些却长期缺水，导致水资源重新分配。此外，南北两极的冰块加速融化，使海水含盐度下降，改变了水的密度，令海洋水位上升。种种现象都告诉我们，气候暖化已对自然生态产生了不可逆转的影响，若不予以重视，势必威胁人类社会和地球万物的可持续发展。

无疑，可持续发展必须建基于“平衡”的理念上。“平衡”是指人类在获取天然资源的同时，亦要努力修补大自然，从中取得平衡，让生态圈在不受影响下，循环更新交替，生生不息，稳步向前。联合国于 2015 年 11 月在法国巴黎举行气候变化大会，目的便是希望各国携手协力，在现时还可以补救的情况下，尽力缓和气候暖化的问题。

香港品质保证局董事之一潘乐陶博士工程师，同时是香港气候变化论坛创始人及前任主席，亦参加了法国巴黎的峰会，为缓和气候暖化及可持续发展尽一分绵力。事实上，本局亦毋忘可持续发展的理念，在香港和邻近地区，不断推陈出新，发展了社会责任指数、香港注册 — 环保回收服务、生态友善系列等服务；亦聘用残障人士负责办公室后勤，以及担任神秘顾客执行评审工作，协助他们自力更生，融入社会。本局一直承传使命，为社区、为市民、为国家，肩负我们在群体中履行的义务和公民基本责任。

可持续发展的文化，亦同时扎根在本局每一位同事的心里。他们积极、自发地参与区内义工和慈善活动，例如助养儿童、探访偏远地区及清洁海滩等，都付出了不少努力和爱心。这无私的情操，源于关心别人的需要，多于自己的利益；同事们为社会作出贡献之际，其人生价值亦得到了认同和满足。

本局承诺，将与全体同事上下一心，继续为社区、为香港、为国家承担更大的社会责任，延续可持续发展之路。

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）是由香港政府于 1989 年成立的非牟利机构，为亚太区内最具领导地位的合格评定机构之一，提供认证、审核、验证、市场研究、培训以及有关评级的各项服务。本局致力推动工商业界紧贴市场趋势，提升管理绩效，促进机构及社会可持续发展，同时关心社区，推动社会进步。

本局成立初期由香港政府出资营运。凭藉优质的专业服务，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身上，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，在中国境内设立认证机构——标准认证服务（上海）有限公司，并开设广州分公司。2014 年，本局更在澳门成立子公司，积极拓展业务。

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
- 协助工商业执行适用的管理体系
- 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”（**G**rowth）代表本局与业界共同追求成长；“诚信”（**I**ntegrity）显示团队对诚信的坚持；“公正”（**F**airness）强调公平公正；“喜乐团队”（**T**eam with Joy）象征着员工心存喜乐；而“社会责任”（**S**ocial 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。

GIFTS

Growth 成长

Integrity 诚信

Fairness 公正

Team with Joy 喜乐团队

Social Responsibility 社会责任

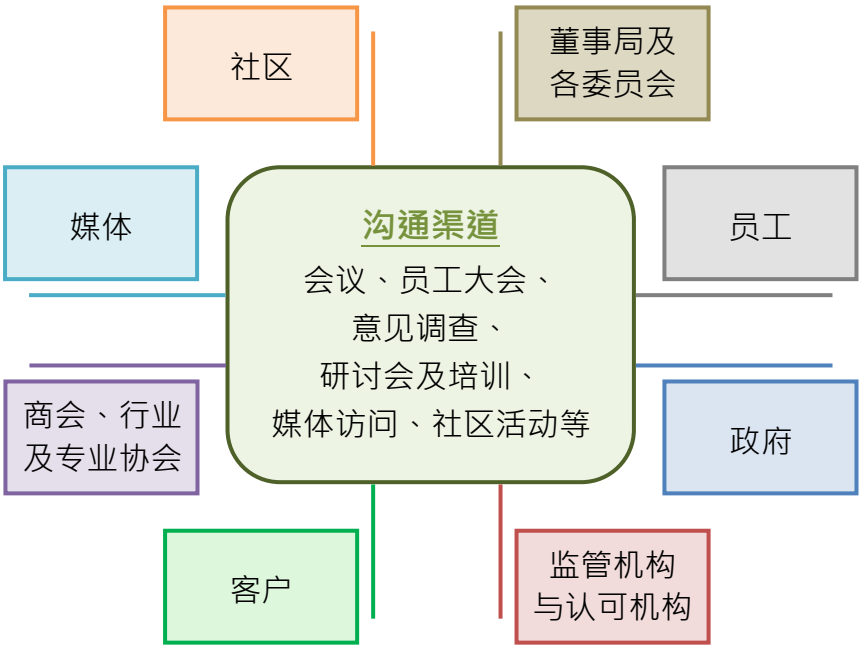
HKQAA 的基本功能

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

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，归纳出七项焦点工作，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

本局深信良好的管治，是机构完善管理的基础。本局透过有效的机构管治，致力推行具透明度、问责、公平、公正、规范化的营运与风险管理，严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规。

一、管治架构

董事局

本局董事局成员由各行业精英，以及一名香港特别行政区政府的常设代表所组成。他们义务参与董事局工作，采取限期更替委任制度，代表社会不同持份者，保持独立公正。董事局下设有多个委员会，根据各自职能提供意见，进行有效监督，确保机构营运的透明度和问责性。

董事局由卢伟国议员与何志诚工程师分别担任主席及副主席之职。2015 年，董事局有三位董事退任，另新任五位董事，共 24 位董事成员。

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，领导香港总部 120 余名员工以及国内与澳门子公司约 70 名员工执行日常工作。

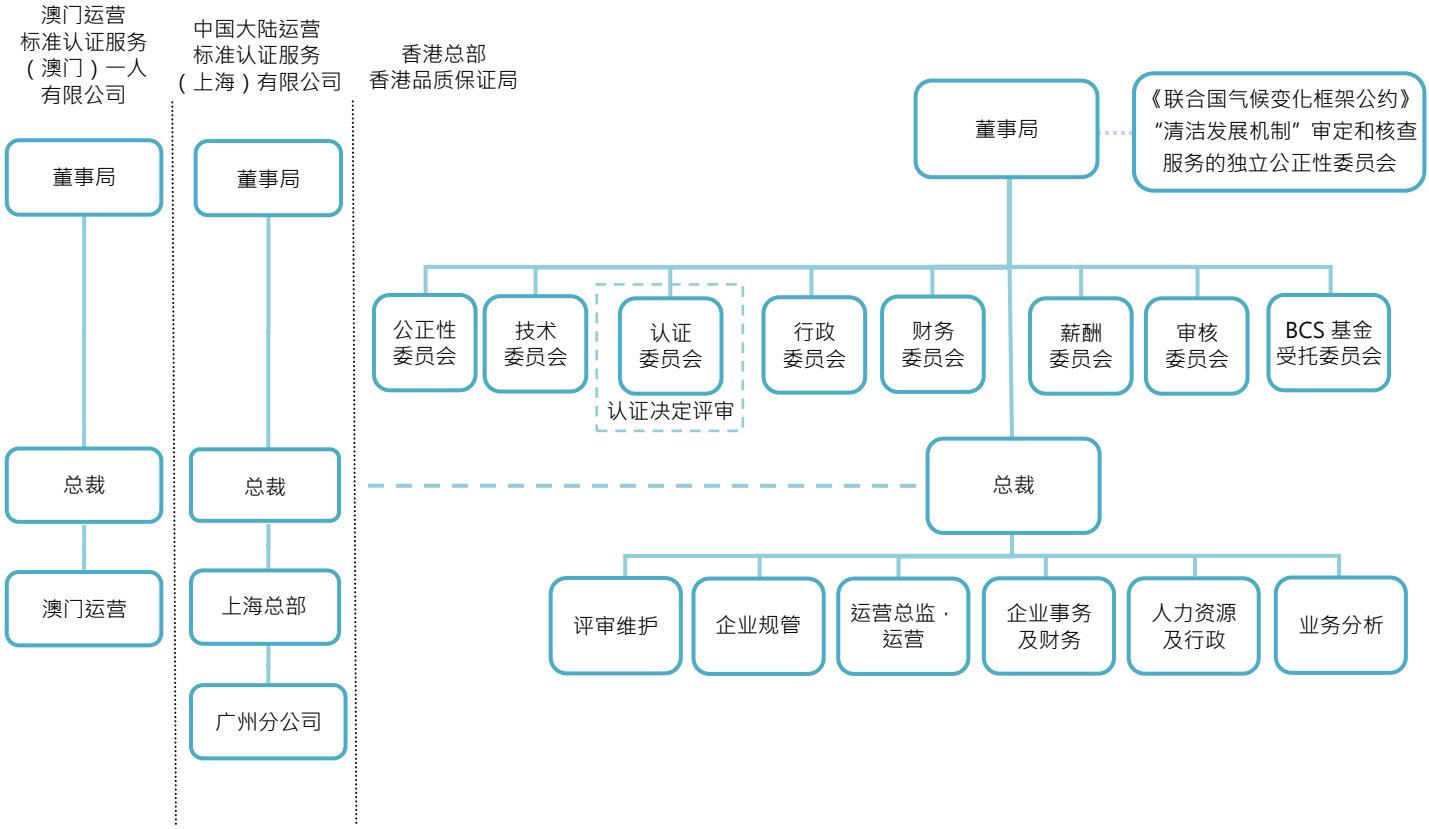
本局的组织架构在 2015 年，并无重大改变，维持明确分工、有效制衡、独立监察的安排。运营总监同时协助总裁参与国内及澳门子公司的日常管理工作，使两地合作更加紧密，并加强国内营运的诚信管理。

二、制定发展方向

董事局透过定期会议，讨论本局的发展方针，监察政策的执行情况，订立发展方向，审议通过年度发展策略、重大工作项目和财政计划。

2015 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，进一步实践使命。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



三、风险管理

董事局及各委员会致力确保本局业务、日常运作及人力资源管理的公正性、专业性和财务稳健性，了解及适当地管理业务风险。

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。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生合并、收购，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。在没有发生重大改变的情况下，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。

公正性风险管理	董事局同时担当公正性委员会的角色，确保本局认证与审核服务的公正性；而因应《联合国气候变化框架公约》（UNFCCC）成立的清洁发展机制（CDM）审定和核查服务独立公正性委员会则专责监督该服务的公正性。在 2015 年，两个公正性委员会各进行了一次年度会议，评审并确认了本局服务的公正性；本局亦就 ISO 17021：2015《合格评定管理体系审核与认证机构要求》制订改版计划。 2015 年本局就认证与审核服务，以及神秘顾客评审服务进行风险分析，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。本局将两份报告分别递交至公正性委员会及 UNFCCC CDM 审定和核查服务独立公正性委员会，获审议通过。 认证委员会对运营科提出的推荐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 16 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会，务求进一步提升审核员的专业水平。

四、合规管理

为了有效的日常营运，本局积极配合多个认可机构的监管，并建立周密的内部控制和预警体系，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。例如企业事务及财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。

外部监管	2015 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）、《联合国气候变化框架公约》（UNFCCC）清洁发展机制（CDM）执行理事会以及 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 11 次办公室和 10 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。2015 年，本局对香港、国内及澳门子公司共进行了 11 次常规及六次非常规内部审核。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，对四名国内审核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。2015 年，我们共收到八份审核组员受干扰情况报告，由管理层跟进处理。
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。期内，本局没有收到任何审核结果争议。
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。2015 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，提供各类认证及评审服务，并致力于培养员工道德文化，以确保机构管理与服务的诚信、公正、公平与公开。本局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，确保本局在日常营运中都能公平对待持份者。

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，清楚明确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、澳门及国内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。 2015 年，针对社会责任评审，本局进一步完善监管措施。本局严格按照《BSCI 零容忍协议》，建立机制，确保审核员在审核期间识别出零容忍问题时，例如对方尝试贿赂，必须在检测到公然违反情况后的 24 小时内，通过 BSCI 平台发出通知；此外，也加强了审核安排的保密性。 本局亦着手筹备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。
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》和《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》，以及 2015 年底于香港实施的《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、澳门及国内办公室用品供货商、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，否则不得在公司内自行安装任何软件或电脑程式。

我们的服务

本局致力为业界带来新思维，透过提供各类系统化、科学化及可追溯的认证及评审服务，协助机构提升竞争力。报告期内，本局共提供 26 类认证服务、16 类非认证类评审及验证、多项专项服务以及各类培训服务。通过发展崭新服务、多元的知识共享、与业界和持份者的积极沟通，本局不断提升“保证提供”、“技术转移”及“知识分享”三大基本功能。

一、迎合社会需要　制订崭新服务

本局一直紧扣社会发展，针对公众关注的课题，致力开发多元化服务，同时优化现有服务，以促进业界和社会的持续发展，提升社会生活质素。期内，本局制订不少融入可持续发展理念之崭新服务，推动业界机构提升诚信、环保及社会责任等表现，满足行业和社会发展的需求。

与香港科技园公司携手支援初创企业

为培育及支援本地科技初创企业，本局与香港科技园公司于 2015 年 3 月正式签订合作备忘录，携手扩阔科技公司的创业支援网络，为初创企业制订评审服务，协助它们创造更多发展业务的机会，并带动知识及技术转移，提升竞争力。

“香港品质保证局是亚洲区内具领导地位的第三方合格评定机构，我们深信这次合作，将为培育公司带来众多益处。期望在是次合作中，大家各自贡献专长、知识和网络，协助初创企业不断成长及发展，促进香港建立强大的创新生态系统。”

莫伟轩先生
香港科技园公司科技创业培育计划主管

香港注册 – 环保回收服务

为配合业界和社会发展，本局于2015 年 5 月启动“香港品质保证局香港注册 – 环保回收服务”，旨在促进注册机构在回收过程中，提供可回收废物向下流向的记录能力，推动回收业界实践良好做法。此注册服务鼓励机构正确地处理废物，并提供实务守则，以助回收业界改善在环境及职业安全和健康方面的表现。希望透过此服务，能长远地提升业界的专业水平，推广洁净回收概念，推动商界和社会大众支持源头分类及废物回收。

“此服务提供了良好的实务守则，给予指引让业界有所依循，帮助整个行业提升水平，为市民和持份者强化信心。”

黄锦星太平绅士
香港特区政府环境局局长

香港注册 – 生态友善系列

本局于 2015 年 10 月，正式启动“香港品质保证局香港注册 – 生态友善系列”，推动机构在设计、生产、供应、使用及弃置的过程中，将环保元素融入产品和服务，以提升环保表现；并透过确认可追溯的凭据，表扬机构促进环境保护的贡献。此服务旨在促进业界与大众支持环保的营商消费理念，提高他们对可持续消费的关注，并表扬生态友善产品及服务的生产商、供应商和服务提供者。“香港品质保证局香港注册 – 生态友善系列”适用于生产商、入口商、贸易商、生态友善产品零售商和服务供应商等各类型机构，鼓励它们在产品生命周期的不同阶段支持环保，提供有利于环境的产品和服务，尽力减低对环境造成的影响。

香港注册 — 人员系列

在现今全球化的知识型经济社会，培育管理人才，可带动商界的可持续发展。因此，本局于 2015 年 12 月启动了“香港品质保证局香港注册 — 人员系列”，以彰显管理体系专才，推动他们实践知识及经验交流，促进本地人才的持续培育及专业技能发展。

“ 香港品质保证局作为非牟利机构，致力回馈社会，而 ‘人员系列’ 注册服务可鼓励知识转移，将个人知识转化成机构知识，提高机构管理水平。 ”

倪国夫博士（Dr Nigel Croft）
国际标准化组织质量体系技术委员会
（ISO/TC176/SC2）主席

“ 自业界日益重视质量及环境管理，越来越多公司执行有关管理体系。‘香港品质保证局香港注册 — 人员系列’ 将管理体系之好处推广至各阶层的员工，让其得以配合公司发展。 ”

黄玉龙教授工程师
香港工程师学会建造分部事务委员

香港葡萄酒注册计划

为回应市场对葡萄酒来源的重视，本局于 2013 年推出“香港葡萄酒注册计划”，旨在确认机构能妥善保存及翻查可识别的葡萄酒来源记录，促进行业提升整体水平。2015 年，本局更把计划扩展至以活动项目为申请对象，注册活动上的所有葡萄酒酒瓶均贴着印有独特 QR 码的计划标签，供公众在网上查阅产品相关资讯，协助酒商提高消费者对产品的认识。计划一方面推动行业实践良好做法，令更多消费者受惠，另一方面增强业界竞争力，巩固香港作为国际葡萄酒枢纽的地位。

“‘香港葡萄酒注册计划’标签不但方便客户取得酒的来源及基本资料，亦可以让公司发放讯息，促进与客户联系。”

何绍洪先生
香港葡萄酒注册计划客户 Wine High Club 总监

二、促进标准化管理　持续提升认可

本局作为区内领先的合格评定机构，获得国际上多个认可机构承认资格，在本地率先引入国际先进的管理体系，推动业界持续改善管理水平。期内，本局透过香港认可处香港认证机构认可计划（HKCAS），分别取得香港认可处认可的 ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、QSPSC：2014，以及 ISO 50001：2011 认证服务资格。本局更成为首间可以发出香港认可处认可之 ISO 9001：2015 和 ISO 14001：2015 证书的认证组织，率先在区内为这两个新版标准，提供获认可的认证服务，协助业界推行国际标准化的管理体系，提升质量及环境管理体系表现，从而令社会大众受惠。

三、分享知识经验　推动业界发展

“分享知识”乃本局其中一基本功能。为向业界提供最新管理知识与资讯，本局于期内举办专题研讨会、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，提升竞争力。透过知识分享，提高他们对可持续发展的关注。

精英荟萃的研讨会

本局一年一度的旗舰盛事—“香港品质保证局专题研讨会 2015”，已于 2015 年 5 月 29 日成功举行。 今届研讨会以“管理大趋势，迈向持续成功”为主题， 汇聚来自各界的本地和海外著名讲者，包括香港特区政府署理政府资讯科技总监林伟乔太平绅士、国际标准化组织质量体系技术委员会主席倪国夫博士（Dr Nigel Croft）、中国深圳市质量协会执行会长李榕博士、大家乐集团有限公司主席兼传承学院荣誉主席陈裕光博士、香港机场管理局企业发展执行总监冯永业先生、香港科技园公司首席企业发展总监杨德斌工程师、香港公开大学科技学院院长何建宗教授等。题目包括城市发展与环境保育的平衡、绿色建筑、碳表现、影响力投资、水足迹、大数据、培育创新企业、家族生意传承及 ISO 国际管理标准的最新发展等。研讨会反应热烈，共吸引超过 700 名来自不同领域的人士参与，实现本局“知识分享”的基本功能。

此外，本局就不同主题举行了 24 场研讨会，如由倪国夫博士主讲的“管理体系标准新时代—ISO 9001：2015 的常见迷思、真相与谬误”研讨会，便吸引了逾 300 名人士参加。其他研讨会包括可持续发展、固体废物回收、销售与顾客服务管理等，与公众进行分享交流。

创新多元的培训

2015 年，本局不仅积极开发新培训项目，更与香港公开大学、香港大学持续进修学院等大专院校及专业机构合作，一共举办了 28 项全新培训项目、191 场公众培训，时数接近 2,200 小时。

在传统技术培训课程的基础上，本局还新增多项有关法律的培训课程。2015 年 7 月，本局便举办了“知法守法系列—解构违反安全及环保法例事故”课程，邀请来自香港法律培训学院的执业大律师主讲，其后更陆续举办了其他法律主题课程，例如“管理者必须认识的合同法”、“关于招标的法律原则、程序与责任”等等。

期内，本局亦推出“彼得．德鲁克管理课程系列—创新与领导变革”、“思维导图激发创造力及创意解难”、“九型人格心理学—管理篇”、“成功管理人员必经的培训师之路”等有关管理及个人提升的课程，全面满足各界人士需要。

《管略》及电子通讯

本局每季出版《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、市场趋势、机构经验分享、本局动态等，务求向业界提供最新资讯，协助提升水平。本局亦不时出版电子通讯，让客户和业界及时了解管理体系新发展。

2015 年内出版的四期《管略》访问了香港特区政府环境局局长黄锦星太平绅士，探讨废物管理此课题；亦邀得香港科技园公司科技创业培育计划主管莫伟轩先生，分享如何协助初创企业度过关键的起步阶段，为业界带来管理新思维。

可持续发展表现的调查研究

为促进业界的可持续发展，本局定期进行各类相关调查和研究，分享业界良好做法与可改善的地方。2015 年，本局发表了“香港品质保证局社会责任指数”调查重点报告、“香港碳表现”调查结果等。

本局亦获恒生指数有限公司委托，为本港及内地上市的合资格公司，进行可持续发展表现的评级及研究，而“恒生可持续发展企业指数系列”成份股之挑选会参考此评级结果。本局参考不同国际标准，包括 GRI G4 可持续发展报告指引、ISO 26000 社会责任指南等，制订一套专业的方法和准则，客观地从多角度去评审上市公司的可持续发展表现。2015 年，本局审阅了共 685 间公司之可持续发展表现，并于 10 月公布初步研究结果。与去年相比，获评估的上市公司在可持续发展的表现及风险管理方面均有所改善。

四、聆听各界意见　支持业界交流合作

为促进业界提升水平及竞争力，期内本局与政府和业界组织保持紧密交流，以紧贴社会发展，从而制订更多迎合市场需求的服务。本局又积极分享行业经验，并参与及支持业界活动，推动本地优质管理发展。

持份小组

本局为进一步优化注册服务，确保其中立性，特别成立持份小组，系统地进行持份者参与，收集各界意见。持份小组成员来自政府部门、专业协会、业界组织和学术机构等。

推广本地业界优势

本局一直致力支援本地葡萄酒相关行业的发展。2015 年 8 月，本局代表随香港特区政府商务及经济发展局局长苏锦梁先生，以及多位葡萄酒业界代表到访南澳，与澳洲葡萄与葡萄酒局及南澳葡萄酒业界的高层人员会面，交流两地葡萄酒业的最新发展，介绍本地业界优势，并探讨合作项目。此外，本局亦受邀于 9 月参加“西安香港节 2015”的香港葡萄酒贸易研讨会，向陕西企业介绍本局葡萄酒相关的合格评定服务，促进陕港两地的交流合作。

另外，江门市商务局于 2015 年 8 月到访本局香港办公室，探讨合作空间，携手促进两地业界发展。

五、了解客户需要以优化服务

本局视客户为最重要的持份者之一，因此，我们积极与客户保持双向沟通，了解市场需要，藉此改善并开拓本局服务，和业界一同进步。

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，符合新的认证要求。

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。2015 年，本局收到的 875 份调查平均达到 6.26 分（满分为 7 分），其中约 0.46%低于 4 分，本局已就此主动与相关客户进行沟通及跟进。

关怀顾客日

为更充份了解客户的意见及需要，本局于期内举办“关怀顾客日”，与客户进行沟通会面，有助优化本局现有服务和制订新的服务，切合市场所需。

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，进行了客户信息浏览的权限审视，确保每一位客户的个人信息只有联络专员可见，严防私隐信息外流，充分保障客户的隐私权。资讯科技组亦对资讯处理系统进行了更新，令系统的保密性进一步加强。

我们的 环境

本局一直致力推动各界实践环保，透过推行不同与环保有关的倡议及服务，协助机构执行环保措施，共同构建绿色社会。本局亦利用自身资源及知识，在办公室内实施多项环保政策，尽力减低日常营运对环境所造成的影响。此外，本局亦举办不同的环保活动，以加强同事的环保意识，为保护环境出一分力。本局深信我们对环境的正面影响，远大于因自身业务而构成的环境负担。

一、推动环保营商

引入国际先进环保做法

为推动业界实践环保，多年来，本局致力引入国际先进的环保管理工具，如 ISO 14001 环境管理体系、ISO 50001 能源管理体系及《联合国气候变化框架公约》下的清洁发展机制等，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。除此之外，本局亦有在不同的研讨会上及季刊《管略》内分享最新的环保趋势及资讯。

切合本地需求　开发崭新服务

为配合本地业界和社会的环保需求，本局制订了不同的崭新服务，提供实务守则予业界依循。年内启动了“香港注册 - 环保回收服务”、“香港注册 - 生态友善系列”，并透过 HKQAA - HKJC 碳披露电子平台进行“碳表现调查”，鼓励机构将环保做法融入日常营运，提升环保表现。此外，我们更于 2015 年 3 月与澳门环境保护产业协会签订策略合作意向书，共同向澳门业界推广管理体系及可持续发展的概念。

二、关注气候变化

本局一直关注全球气候变化问题，董事局成员之一潘乐陶博士工程师亦出席了在巴黎举行的 2015 联合国气候变化大会。会上，195 个与会国家就控制温室气体排放达成共识，目标是把全球平均气温升幅控制在摄氏 2 度内（以工业时期以前为基准），并以升幅不超过摄氏 1.5 度的目标而努力。

“政府间气候变化专门委员会（IPCC）之第五次评估报告（AR5）明确指出气候变化为全球带来极端天气，世界各地频繁出现水灾、干旱等现象，对经济、民生造成影响。很高兴在巴黎气候大会上，各国达成共识，包括自主减碳承诺（INDC）、把温度升幅控制在摄氏两度内等。虽然现阶段不可能圆满地解决问题，但也算是一大进步。中国亦积极关注气候变化，并在会上订下进取的减排目标。香港作为中国特区，虽然只是弹丸之地，但也有责任为可持续发展出一分力，例如节省能源、使用再生能源等，从多方面着手减碳。”

潘乐陶博士工程师, BBS, OBE
香港品质保证局 董事
香港气候变化论坛 创始人、前任主席

三、环保办公室

除了推动业界实践环保，本局亦身体力行，自 2012 年起，本局实行“绿色工作间”，以负责任的方式管理废物，旨在向同事宣扬环保理念，透过减少用纸、废物回收、节能减排等措施支持环保，合力打造绿色的工作环境。

节约用纸

纸张是办公室内用量最高的物资之一，因此，本局香港办公室一直鼓励同事从多方途径减少用纸，例如提倡双面列印，将废纸制成便条纸，设置废纸回收箱等；从减少、重用、循环再造三大方面着手，减少使用纸张。2015 年，本局合共收集了近 30 袋环保废纸，并由密件处理公司及环保生态协会收集处理。

广州办公室亦有实施各项环保做法，包括安装了电动干手机，并取消提供三个洗手间内的抹手纸，让员工逐渐减少使用抹手纸的习惯。这不仅符合环保概念，亦为机构节省成本。

环保回收

除了节约用纸外，香港办公室亦推行多项回收政策，于三月份参与由香港明爱电脑工场所推行的“电脑再生计划”，合共捐出了 15 部桌上电脑、五部打印机、四个 LCD 屏幕、10 部手提电脑、12 个服务器以及一部摄影机，减少浪费之际，亦能帮助有需要人士。

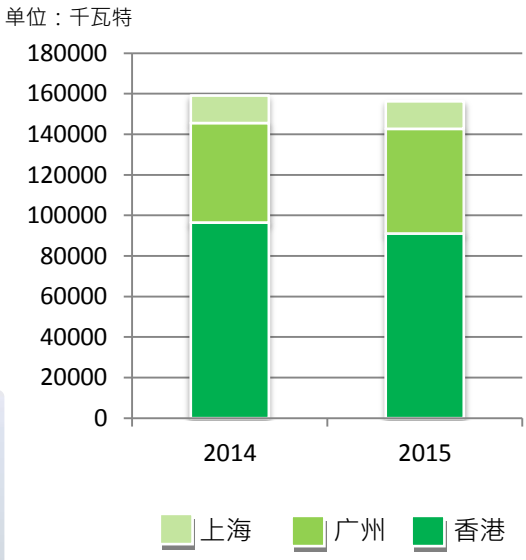
本局亦有参与地球之友的“碳粉匣回收再生计划”，合共捐赠了 35 个已使用的碳粉匣，并把捐赠碳粉匣的收益全数拨捐地球之友，作为推动环保工作之用。

香港办公室及国内办公室均实行废物分类，把可循环再造的物品如胶樽、报纸、纸皮分类及处理好，以便回收商处理。香港办公室亦把已使用过的光管、灯泡以及电池放进回收桶内，以便回收再造。此外，上海办公室及广州办公室均有发起旧衣捐赠活动，鼓励员工支持环保回收及循环再用。

节能减排

香港及国内办公室每天都会在午饭时间把办公室内的电灯关掉并在下班后关掉所有的电灯、电脑、电脑屏幕以及冷气等设备。上海办公室更于下班前一小时关掉冷气机及饮水机电源，以确保能达到节能效果。透过以上环保做法，本局整体的用电量比去年减少，彰显本局对节能减排的决心。

香港、广州及上海的办公室用电量



四、环保活动

清洁海滩行动

除了在办公室内实践环保做法外，我们亦关心大自然。12月中旬，香港办公室举办了环保义工活动，连同本局总裁在内，一行 26 人到新界青龙湾海滩清理废物，并把废物分类后送到附近的垃圾收集站。

“ 因为早前留意到绿色环保的新闻，发现有濒临绝种的绿海龟被发现在沙滩死去，经解剖后发现内脏里都是一些垃圾。这唤起我，应为保护环境出一分力，因此参加了这次清洁海滩义工活动。除此之外，透过工作以外的活动，不但能与其他部门的同事交流，更可促进同事之间的互相了解，加强沟通。因此如时间许可，我定会积极参与同类型的活动。 ”

李道远小姐
清洁海滩活动 – 香港办公室义工

环保创意比赛

广州办公室今年亦举办了环保创意比赛，让同事透过使用汽水瓶、奶粉罐、玻璃瓶等物料，制作环保花盆，搭配植物，种植在公司，打造愉悦的绿色工作环境。

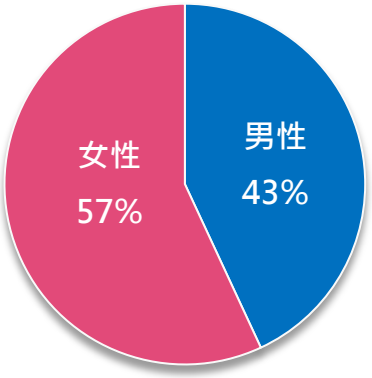
我们的 员工

要让本局的功能得到最佳发挥，全赖我们专业的团队竭诚投入、精益求精。因此，本局致力为人力资源增值，缔造公平、健康的工作环境，尊重员工权益，培养员工各方面才能，并从多渠道聆听他们的意见，与员工一同进步。

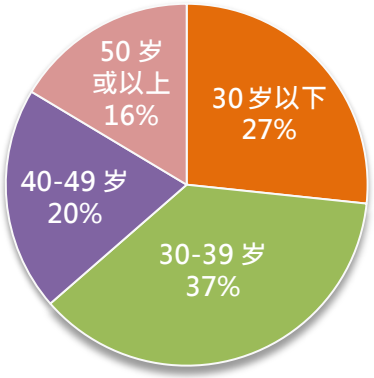
一、人力资源

本局给予员工平等机会。在员工招募、甄选、聘用、训练、晋升及调职的过程中，均会秉持公平的态度，唯才是用。任何人士不论性别、年龄、婚姻状况、宗教、种族、国籍或伤健，都会得到平等对待。2015 年，本局香港和国内办公室共聘用了一位非本地人士，同时为 185 位残障人士和长者提供就业职位，并根据法例提供相应待遇。

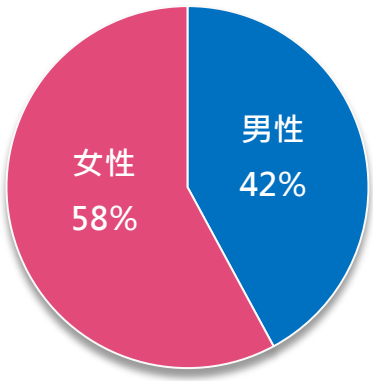
2015 年员工性别平衡



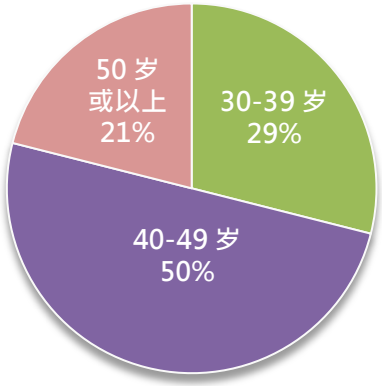
2015 年员工年龄分布



2015 年管理人员性别平衡



2015 年管理人员年龄分布



二、员工权益

本局全面确保员工各项基本权益，并在此基础上提供优越的薪酬福利，旨在吸引及留用最优秀的人才。

薪酬及福利

2015 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；国内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佣工合同及社会保险，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、牙齿保健、身体检查及差旅保险等福利。

本局积极关注员工的生活平衡，推行弹性的休假政策，包括全薪侍产假及全薪产假，让员工能兼顾工作与家庭。2015 年，本局更将全薪侍产假由三天增加至五天，优于香港劳工法例要求的三天侍产假。

保障劳工及人权

本局尽力维护并尊重劳工及人权，力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。

期内，本局制定了《防止性骚扰政策》，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，并订立处理性骚扰投诉的机制，确保公平保密地处理有关投诉。另外，本局积极筹备实施“母乳喂哺友善工作间”，旨在为产后正在喂哺母乳的员工提供一个合适、友善的环境，挤及存放母乳。

员工活动

本局重视员工的工作与生活平衡，因此积极举办各类员工活动，如年度晚宴、开年饭、部门聚餐、旅行、远足、烧烤、羽毛球、瑜伽等，并设有运动补贴，鼓励员工多做运动，有益身心。广州办公室更每月组织跨部门的体育活动，而各部门每年亦举行至少两次活动，让员工在工作之余，亦可轻松一下。这些活动不仅促进员工之间的友好关系，加强凝聚力，更能增加员工对机构的归属感，营造和谐的工作气氛。

简化工作流程

本局以持续改善为目标，不断检视、改进工作流程，以提升工作效率及质量。各部门每年都会分别发起相应的工作改善项目，于 2015 年共推出 31 个项目，包括简化工作流程、培养员工才能、营运成本控制等类别。通过这些举措，员工的工作效率和能力都得以提升。

本局于 2015 年推出人力资源系统，员工可以透过网上平台申请、取消假期，以及更新联络资料。新系统把假期申请及员工联络资料电子化，大大减少纸张使用；又能让员工随时查阅假期的审批进度和记录，提升了假期审批的透明度。人力资源系统分阶段地推出，第一阶段已于 2015 年年末正式实行，供 40 名来自后勤部门的员工使用，预计新系统将于 2016 年 4 月在香港办公室全面推行。

三、员工安全及健康

本局致力为员工提供安全及健康的工作环境，减低工作间的安全风险，并遵从有关职业健康和安全的法律法规，不断优化有关政策和实务，保障及促进员工的安全及健康。期内，本局没有任何员工在工作期间受伤。

2015 年，行政组为全体员工进行“显示屏幕设备工作间之风险评估”，确保员工在适当的环境，以正确姿势使用电脑。而人力资源组亦安排所有新入职员工出席职安健培训课程，增加他们的相关意识。

在办公室安全方面，本局在期内制定了《办公室保安指引》，明确访客登记程序；上海和广州办公室亦分别更新了闭路电视系统，目的在于加强办公室的保安。另外，香港办公室按政府规定，进行了电力装置定期检查、测试及领取证明书，并获得机电工程署确认。在防火安全方面，香港和广州办公室都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。

本局致力向员工提供舒适与清洁的工作环境。香港办公室特别为自来水进行化验，结果显示水样本符合世界卫生组织（WHO）标准，让员工放心饮用。为了保持办公室环境清洁，本局定期安排清洗冷气风槽、地毯、热水炉、蒸馏水机等设施。

四、员工发展

本局在人才培育及第二梯队规划制订了多个项目及计划，旨在发掘及培育各级员工的才能，藉此协助他们个人及本局的持续发展，同时提高他们对机构的归属感。

适切的在职培训

本局为全体员工提供一系列入职培训及相关法律法规课程，并为不同职位同事提供适切的培训，帮助他们提升各方面能力。2015 年，香港办事处的员工培训时数高达 4,805 小时，参与人次达 1,139 次；而国内子公司的员工培训时数亦有 1,974 小时。

2015 年，香港总部和国内子公司均开展了每月产品培训，审核员则参与了 CCAA 继续教育面授课程和 BSCI 审核员培训课程。为鼓励审核员不断提高专业技术水平，本局会按需要支持同事取得不同行业的专业资格，藉此推动他们

参与行业活动，学习新知识，迎合市场发展趋势，亦可藉此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、国内及澳门员工举办管理技巧、财务、法律等课程，提升其管理、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，期内，本局共有四位员工获推荐参与领袖训练协会的培训，协助他们发挥领导才能，有助日后领导工作。

栽培技术专才

审核服务是本局的核心服务，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，学员需接受考核，并在评审维护组陪同下为客户进行审核，确保审核员达到要求。期内，六位非审核员背景的员工参与了此计划，扩阔专业领域。另外，本局亦加强年青技术人员的培训，为业界注入新力军。

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，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。

建立团队活动

期内，本局举行建立团队活动。参与活动的员工们组成不同团队，各施其职，体现跨部门合作，发挥所长，完成任务。本局期望透过活动，增进员工间之沟通，加强团队默契，同时让员工更了解自己的长处和可改善之处，藉此提升个人能力。

余慧娟小姐
参与建立团队活动员工

“活动中，各同事都积极参与各项活动。我们都被编排与不同部门的同事成为组员，让同事之间有更深的了解，亦能加强沟通。除此之外，透过有趣的游戏，同事对机构亦有更多的了解，并从中建立更稳固的团队精神，提升凝聚力。”

五、员工沟通

本局明白与员工沟通的重要性，因此设立了多方渠道，让员工表达对机构的任何意见。员工如有任何问题，都可通过电邮等方式直接与上级主管、人力资源部门或总裁进行沟通；亦可在部门会议、审核员会议、每月质量会议等场合，跟其他同事表达意见。

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。本局亦通过部门月度和季度评核，鼓励员工坦陈意见。若员工对评核有任何异议，本局会作出相应跟进。

2015 年，本局完成了对所有员工的绩效考评，并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。

内部客户满意度调查

2015 年，本局进行内部客户满意度调查，请全体员工对各部门的工作效率、质量、服务态度及总体印象给予评价。管理评审会议对调查结果进行评审，而其他部门的意见及整体分数会发给相关部门主管，帮助各部门作出改善。

全体员工大会

本局的香港、广州与上海办公室每半年举办一次全体员工大会，让员工了解本局的最新动向、业务表现及未来发展方针，发扬机构文化，借此促进员工沟通，提升士气。大会期间会进行团队活动，以加深彼此认识，发挥团队精神。

我们的社区

本局一直紧扣社区发展，秉承造福社会的精神。除了协助工商界发展，本局因应社会需求及期望积极参与社区活动，推动学生全人发展，同时致力支援弱势社群，并得到员工鼎力响应。期内，本局香港和内地员工参与义工活动，总时数逾 600 小时，彰显员工全力支持本局服务社会的精神。

第八届“理想家园” 绘画比赛小学初级组 亚军作品
邓靖家 圣三一堂小学

HKQAA 企业社区支援基金

2015 年，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）共资助了 13 个项目。其中包括助学、捐助弱势群体、举办专题研讨会、支援社区服务等，年度资助总额约 600,000 港元。

企业公益大使

本局员工每年都会投票选出一位企业公益大使，负责在局内发起及推行各项公益活动，并鼓励员工积极参与，回馈社会。

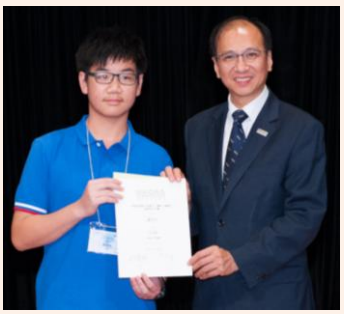
一、支援教育发展

“理想家园”教育活动

本局举办“理想家园”活动，目的在于教育下一代从小认识社会责任的概念，建立良好的公民意识，让他们日后投身工作时，仍能秉持此信念和原则，平衡各持份者利益，为企业与社会整体持续发展作出贡献。

征文、摄影、绘画及海报设计比赛

期内，本局举办了第八届香港品质保证局“理想家园征文、摄影、绘画及海报设计比赛”，并连续五年邀请广州及邻近地区中小学生参与。在香港教育局及广州市团校广州市青年对外文化交流中心的合力推动下，学生反应踊跃，本局共收到超过 3,000 份作品。



得獎作品

“这次我以老人家举行的慈善摊档为拍摄对象，希望表达出行善无分年龄及身份，只要有心，便可出一分力，鼓励大家积极参与更多公益活动。此外，我亦希望能引起大家对长者的关心，共同创造出一个和谐、人人平等，没有歧视的理想家园。是次获奖对我而言是一大肯定，令我日后更有信心参加更多类型的摄影比赛。”

宝血会伍季明纪念学校 - 黄浩文同学
理想家园摄影比赛小学组冠军

沪港学生低碳交流活动

为响应环保及理想家园的理念，今年本局更邀得中国质量认证中心上海分中心合作举办低碳交流活动，分别在香港及上海展出两地同学有关低碳环保的绘画作品，推动两地年轻一代思考环保及气候变化的议题。

商校合作计划 - 活动统筹体验

本局亦参与了由香港特区政府教育局主办的“商校合作计划”，为中学生提供工作体验机会，协助他们发掘志趣，做好生涯规划。计划今年一共吸引了30 名中五同学报名参加。在面试过程中，参与学生均获本局人力资源组同事提供宝贵建议，以改善面试技巧，帮助将来升学和就业。被选出的学生可参与本局“理想家园”颁奖典礼，体验大型活动的筹备过程。此计划不但让同学增加行业知识，亦可让他们更了解自身能力和抱负，为将来投身社会作好准备。本局总裁亦有出席教育局于 2015 年 12 月举行的“生涯规划创未来暨商校合作计划庆典”，代表本局接受香港特别行政区行政长官梁振英先生的嘉许。

暑期实习计划

除了透过比赛形式培育下一代，每年暑假本局都会举办暑期实习计划，让不同大专院校学生在学期间，可以透过累计实际工作经验，加深对职场的了解。实习机会亦可协助他们发挥潜能，增加行业知识，有助其将来的事业发展。

2015 年本局香港办公室与四间专上院校合作举办暑期实习计划，提供七个暑期实习空缺。当中香港中文大学专业进修学院及香港专业教育学院的教职员代表，在 2015 年 8 月份到访本局参观及了解实习生的工作表现。

而广州办公室亦有提供两个实习职位，让实习生分别加入行政部和财务部学习及工作。

捐赠奖学金

本局积极培育年轻人的全人发展，BCS 基金更于去年向恒生管理学院及香港青年学院成绩优异的学生颁发奖学金，以鼓励他们继续发挥潜能，日后回馈社会。

二、支援弱势社群

实践共融 – 聘用残障人士

本局一直致力协助残障人士融入社会，并为有需要人士提供就业机会，让他们发挥所长。 2015 年，香港办公室共聘用 183 位残障人士及长者担任本局的神秘顾客，当中分别有 66 位视障人士、34 位听障人士、50 位长者以及 33 位轮椅使用人士，其中 30 位为 2015 年新聘任的。广州和上海办公室亦聘用残疾人士作全职员工，分别负责行政及数据收集的工作。

饮咖啡—助养儿童计划

计划由企业公益大使安排在香港办公室茶水间提供食物给同事购买，所得收益连同 BCS 基金捐款予香港世界宣明会，用作助养尼泊尔、阿尔巴尼亚及中国陕西农村的三名贫困儿童，协助他们改善生活。

除此之外，公益大使更于去年发起捐赠新春红包活动，鼓励同事奉献一封或多封红包换取一件零食，让大家欢度新年的同时为偏远地区的贫困儿童带来希望。

受助儿童寄来的心意卡

每年，本局都会收到受助小朋友所寄来的自制心意卡，向我们表达谢意。这些卡都会张贴在本局茶水间内与各同事分享，让大家了解受助小朋友的近况。

捐赠衣物活动

上海办公室及广州办公室在 2015 年 10 月均举办了旧衣捐赠活动，鼓励员工尽一分力，为有需要人士送上一份温暖的心意。活动成功收集到过百件旧衣物，并分别送往慈善组织及政府指定接收工作站，既能减少浪费，贯彻本局环保理念，又可为有需要人士送暖。

参与奥比斯 “盲侠行”筹款

本局每年都积极参与各类型的筹款活动，并身体力行参与慈善活动，为社会上有需要的人士出一分力。为鼓励同事积极参与，本局于 2015 年继续全数赞助同事参加奥比斯“盲侠行”，为视障人士筹款。同事反应热烈，连同本局总裁和运营总监在内，此活动共吸引了 28 名同事参与。

三、心系社区

参与社区义工活动

本局员工亦积极参与社区义工活动。2015 年，广州办公室员工到广州市少年儿童图书馆进行义工活动，被分派到不同的工作岗位，协助不同有需要人士。广州办公室更有两名义工因多次积极参与义工活动，获颁发“优秀志愿者”名衔，并获得相关证书。

“当我们机构发起这次义工活动时，我觉得很有意义，而且之前从来未参与过义工活动，于是便决定参加。由于图书馆的人手较少，这次我们一行人去到图书馆，协助把一些图书放回书架上。经过多次参与后，我更取得优秀志愿者的名衔，这推动我以后继续参加义工活动，协助更多有需要的人士。”

广州办公室义工林俊星先生
广州少年儿童图书馆优秀志愿者

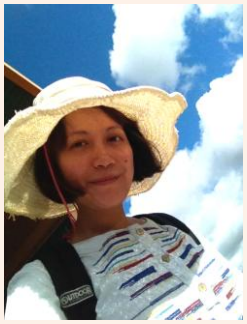
探访偏远地区

本局希望透过 BCS 基金的资助，帮助偏远地区改善学习环境，提升孩童及老人等的生活水平，同时亦让本局“社会责任”的共同价值观得以宣扬。

2015 年 9 月，本局总裁林宝兴博士与同事探访了中国西北地区甘肃、四川、陕西省等地区，与当地孤儿院、慈善团体及义工交流，了解所资助的项目概况，以及当地的教育和医疗支援工作。

支持可持续发展项目

BCS 基金除了支持年轻一代投入社会及支援弱势社群外，亦致力推动可持续发展计划。2015 年，BCS 基金资助了可持续发展项目，让本地义工远赴澳洲，亲身实践和学习当地的一些可持续发展做法，并透过本局刊物《管略》与业界及公众分享。



马咏欣小姐
BCS 基金资助的
可持续发展项目义工

“ 透过 BCS 基金，在远赴澳洲 11 个月里，我能全情投入参与当地的义工项目，并学到外国所使用的有机耕种及生态保育的一些做法。由于香港的有机耕种发展尚未成熟，因此这趟旅程，我期望能把一些良好做法带回香港，协助社会的可持续发展。 ”

展望未来

社会责任既是香港品质保证局的共同价值观之一，也是推动社会可持续发展的重要一环。未来，本局在创造盈利以支持机构运作的同时，亦将继续紧随社会发展步伐，关注民生议题，如初创企业发展、无障碍、环境保护、消费者权益等等，与持份者保持紧密沟通，并投入资源推出更多崭新服务及培训，以回应企业和社会的殷切需要，促进商界和社区的持续发展。

在推动业界可持续发展之余，本局将不断优化内部管治，确保自身的公正性、中立性和专业性。本局亦会着力培育人才，协助员工个人及机构长远发展。此外，本局会透过 BCS 基金，继续致力推动业界和社区发展，投放资源支持业界、教育、社区等不同项目；也会在企业公益大使带领下，身体力行参与环保及社区活动，贡献社会。

本局全体员工将同心协力，与各界持份者充分合作，为工商界及社会创优增值，共同构建可持续发展新里程。

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。	2，3
	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。	3
	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。	6，8-10，24，25
	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。	12-23，30-35
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。	4 ，10
	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。	6-11
	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。	5，9，18，19，29
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。	10，24，25
	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。	7-9，19，29
	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。	5，9，18，19，29
	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。	10，11，24，25
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。	24，25
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
	LP2	企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。	24，25
	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。	5，29
	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。	25-29
	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。	13，27
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	26-28

环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	21-23
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	13，20-23
	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。	21-23
	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）。	22
	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。	21-23
公平营运实务	FO1	企业应该制定并实施防止贪污的方案。	9-11
	FO2	企业应该避免参与反竞争行为。	10
	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。	10，11
	FO4	企业应该制定并实施保护产权的方案。	11
消费者议题	CO1	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咨讯。	10
	CO2	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。	19
	CO3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。	12-15，20
	CO4	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。	12-18，20
	CO5	企业应该审查投诉，并采取行动以防止相同情况再次发生。	9
	CO6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。	9，19
	CO7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。	19
	CO8	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。	12-18，20，21
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。	16，17
	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。	30-35
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	12-18，20，30-33，35
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	12-18，20，30-35
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	12-18，20，21，30-35

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。	6-11，24-25
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。	6-11，19
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。	6-11
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。	6-12，18，19
创新发展	围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业发展对认证的需求，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。	12，15
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。	13，15，20-23
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。	24-29
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。	30-35

© 2016 Hong Kong Quality Assurance Agency
© 2016 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 2007-2008, 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2007-2008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

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 澳门商业大马路251A-301号友邦广场20楼
Tel电话: (853) 6238 8759 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 of 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。