

SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT
社會責任報告
2015



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 2015 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

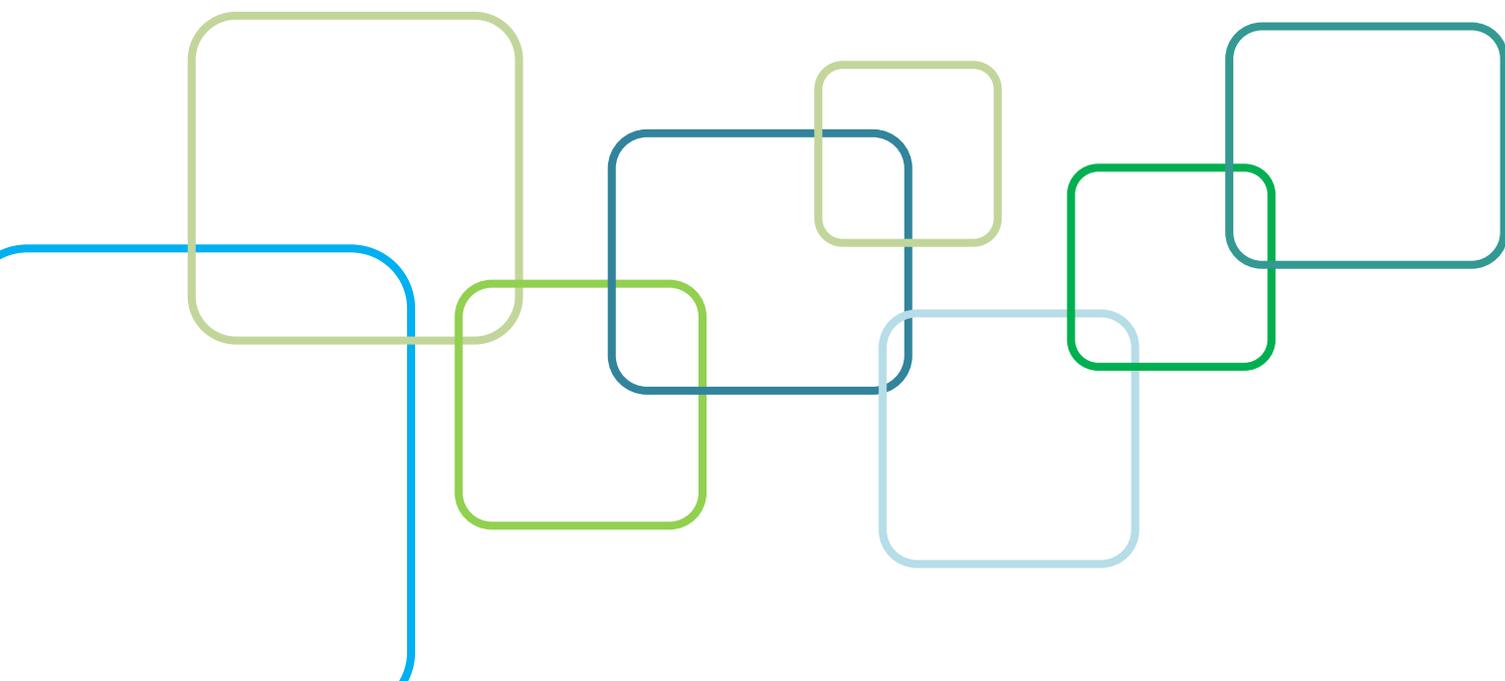
本報告以香港品質保證局香港總部為主體，同時涵蓋其中國境內子公司標準認證服務(上海)有限公司及其廣州分公司，以及澳門子公司標準認證服務(澳門)一人有限公司。

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

總裁寄語	1
關於我們	2
我們的管治	6
我們的服務	12
我們的環境	20
我們的員工	24
我們的社區	30
展望未來	36
附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引	37
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	39



總裁 寄語



在人類歷史中，不少發展蓬勃的地區，都曾受到大自然或人為災害的影響，損失慘重，甚至淪為荒地，例如 1666 年的英國倫敦大火、1755 年葡萄牙里斯本的大地震等；中國西北的樓蘭及秘魯的馬丘比丘，更相信是因為氣候變化而從此湮沒了。

氣候暖化已改變了全球氣候的形態，令各地氣溫變得兩極化，帶來非常寒冷和非常炎熱的天氣；同時全球降雨亦出現兩極化，雨季更濕，乾季更乾，有些地區豪雨成災，有些卻長期缺水，導致水資源重新分配。此外，南北兩極的冰塊加速融化，使海水含鹽度下降，改變了水的密度，令海洋水位上升。種種現象都告訴我們，氣候暖化已對自然生態產生了不可逆轉的影響，若不予以重視，勢必威脅人類社會和地球萬物的可持續發展。

無疑，可持續發展必須建基於「平衡」的理念上。「平衡」是指人類在獲取天然資源的同時，亦要努力修補大自然，從中取得平衡，讓生態圈在不受影響下，循環更新交替，生生不息，穩步向前。聯合國於 2015 年 11 月在法國巴黎舉行氣候變化大會，目的便是希望各國攜手協力，在現時還可以補救的情況下，盡力緩和氣候暖化的問題。

香港品質保證局董事之一潘樂陶博士工程師，同時是香港氣候變化論壇創始人及前任主席，亦參加了法國巴黎的峰會，為緩和氣候暖化及可持續發展盡一分綿力。事實上，本局亦毋忘可持續發展的理念，在香港和鄰近地區，不斷推陳出新，發展了社會責任指數、香港註冊 — 環保回收服務、生態友善系列等服務；亦聘用殘障人士負責辦公室後勤，以及擔任神秘顧客執行評審工作，協助他們自力更生，融入社會。本局一直承傳使命，為社區、為市民、為國家，肩負我們在群體中履行的義務和公民基本責任。

可持續發展的文化，亦同時紮根在本局每一位同事的心裡。他們積極、自發地參與區內義工和慈善活動，例如助養兒童、探訪偏遠地區及清潔海灘等，都付出了不少努力和愛心。這無私的情操，源於關心別人的需要，多於自己的利益；同事們為社會作出貢獻之際，其人生價值亦得到了認同和滿足。

本局承諾，將與全體同事上下一心，繼續為社區、為香港、為國家承擔更大的社會責任，延續可持續發展之路。

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、審核、驗證、市場研究、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身上，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，本局更在澳門成立子公司，積極拓展業務。

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
- 協助工商業執行適用的管理體系
- 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。

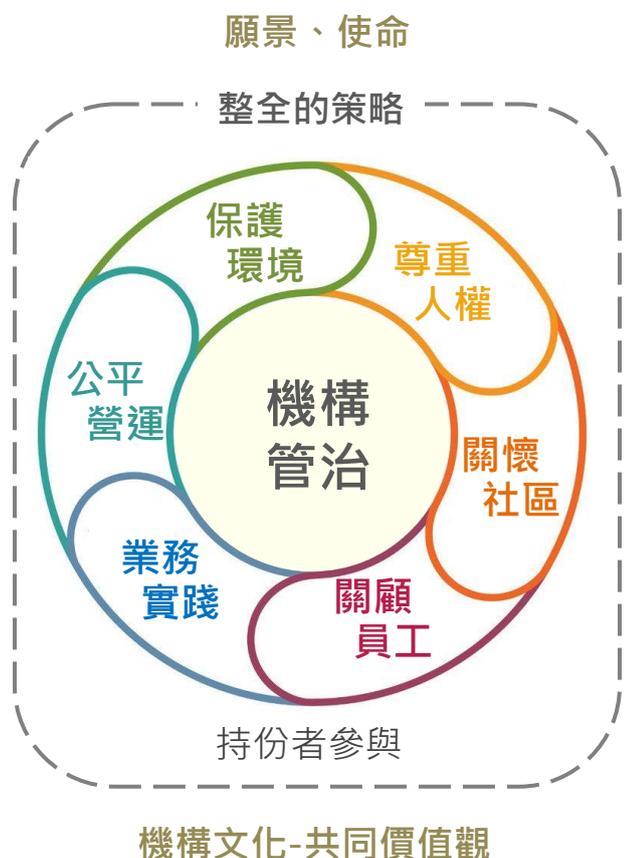


HKQAA 的基本功能



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。

我們的管治

本局深信良好的管治，是機構完善管理的基礎。本局透過有效的機構管治，致力推行具透明度、問責、公平、公正、規範化的營運與風險管理，嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律法規。

一、管治架構

董事局

本局董事局成員由各行業精英，以及一名香港特別行政區政府的常設代表所組成。他們義務參與董事局工作，採取限期更替委任制度，代表社會不同持份者，保持獨立公正。董事局下設有多個委員會，根據各自職能提供意見，進行有效監督，確保機構營運的透明度和問責性。



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。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，領導香港總部 120 餘名員工以及國內與澳門子公司約 70 名員工執行日常工作。

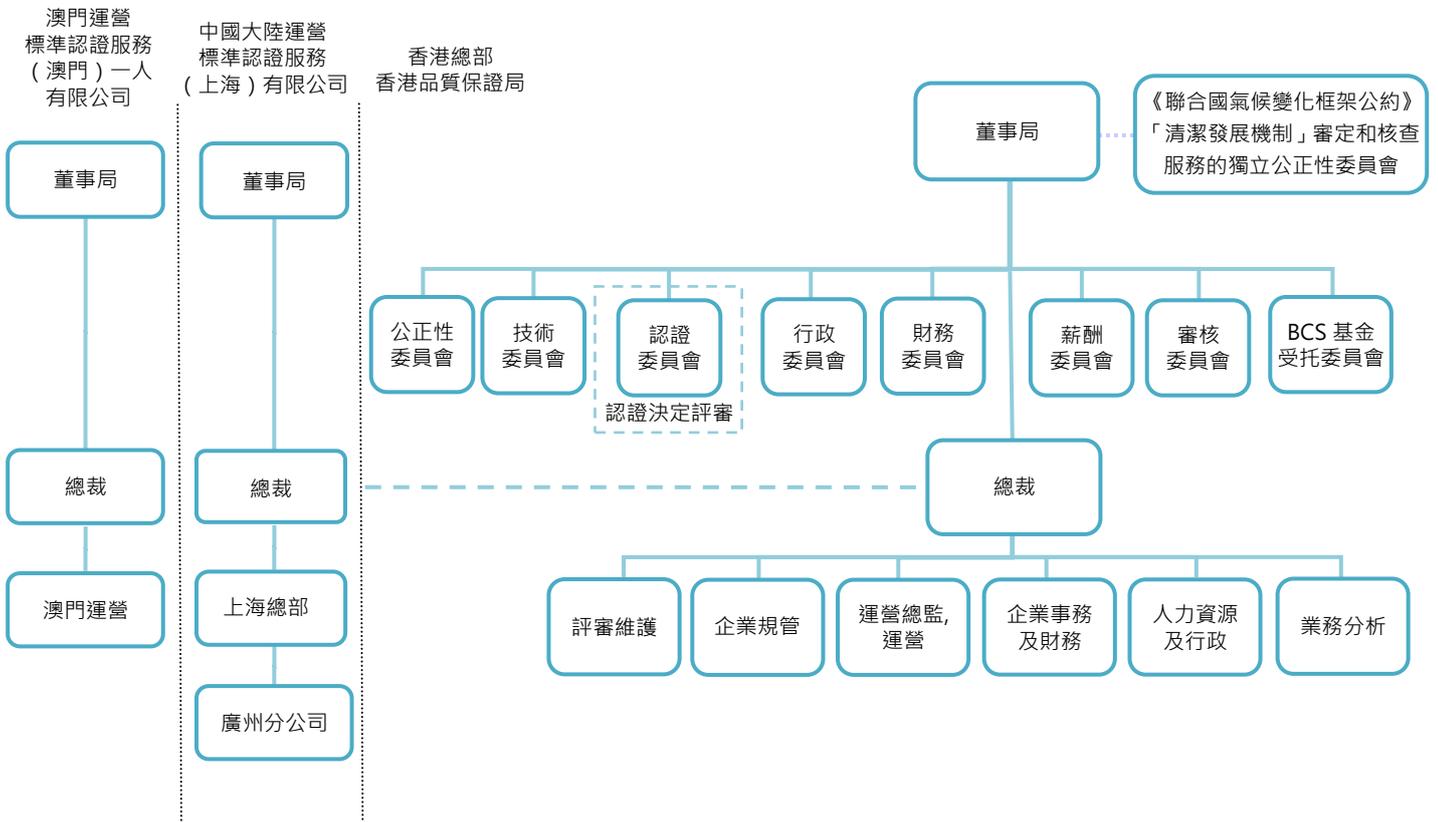
本局的組織架構在 2015 年，並無重大改變，維持明確分工、有效制衡、獨立監察的安排。運營總監同時協助總裁參與國內及澳門子公司的日常管理工作，使兩地合作更加緊密，並加強國內營運的誠信管理。

二、制定發展方向

董事局透過定期會議，討論本局的發展方針，監察政策的執行情況，訂立發展方向，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2015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，進一步實踐使命。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



三、風險管理

董事局及各委員會致力確保本局業務、日常運作及人力資源管理的公正性、專業性和財務穩健性，了解及適當地管理業務風險。

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。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生合併、收購，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。在沒有發生重大改變的情況下，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。



<p>公正性 風險管理</p>	<p>董事局同時擔當公正性委員會的角色，確保本局認證與審核服務的公正性；而因應《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則專責監督該服務的公正性。在 2015 年，兩個公正性委員會各進行了一次年度會議，評審並確認了本局服務的公正性；本局亦就 ISO 17021：2015《合格評定管理體系審核與認證機構要求》制訂改版計劃。</p> <p>2015 年本局就認證與審核服務，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。</p> <p>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。</p>
<p>財務 風險管理</p>	<p>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。</p>
<p>認證風險 管理</p>	<p>本局現共有 16 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會，務求進一步提升審核員的專業水平。</p>

四、合規管理

為了有效的日常營運，本局積極配合多個認可機構的監管，並建立周密的內部控制和預警體系，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。例如企業事務及財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。



外部監管	2015 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 11 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。2015 年，本局對香港、國內及澳門子公司共進行了 11 次常規及六次非常規內部審核。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，對四名國內審核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。2015 年，我們共收到八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。期內，本局沒有收到任何審核結果爭議。
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。2015 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，提供各類認證及評審服務，並致力於培養員工道德文化，以確保機構管理與服務的誠信、公正、公平與公開。本局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，確保本局在日常營運中都能公平對待持份者。



<p>獨立公正的審核團隊</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>員工紀律及操守</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>監管防貪</p>	<p>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、澳門及國內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。</p> <p>2015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。</p> <p>本局亦著手籌備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。</p>
<p>防止不正當競爭</p>	<p>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》和《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》，以及 2015 年底於香港實施的《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。</p>

<p>公平 務實的 採購控制</p>	<p>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、澳門及國內辦公室用品供貨商、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。</p>
<p>尊重產權</p>	<p>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。</p> <p>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，否則不得在公司內自行安裝任何軟件或電腦程式。</p>

我們的服務

本局致力為業界帶來新思維，透過提供各類系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，協助機構提升競爭力。報告期內，本局共提供 26 類認證服務、16 類非認證類評審及驗證、多項專項服務以及各類培訓服務。通過發展嶄新服務、多元的知識共享、與業界和持份者的積極溝通，本局不斷提升「保證提供」、「技術轉移」及「知識分享」三大基本功能。

一、迎合社會需要 制訂嶄新服務

本局一直緊扣社會發展，針對公眾關注的課題，致力開發多元化服務，同時優化現有服務，以促進業界和社會的持續發展，提升社會生活質素。期內，本局制訂不少融入可持續發展理念之嶄新服務，推動業界機構提升誠信、環保及社會責任等表現，滿足行業和社會發展的需求。

與香港科技園公司攜手支援初創企業

為培育及支援本地科技初創企業，本局與香港科技園公司於 2015 年 3 月正式簽訂合作備忘錄，攜手擴闊科技公司的創業支援網絡，為初創企業制訂評審服務，協助它們創造更多發展業務的機會，並帶動知識及技術轉移，提升競爭力。



「香港品質保證局是亞洲區內具領導地位的第三方合格評定機構，我們深信這次合作，將為培育公司帶來眾多益處。期望在是次合作中，大家各自貢獻專長、知識和網絡，協助初創企業不斷成長及發展，促進香港建立強大的創新生態系統。」

莫偉軒先生
香港科技園公司科技創業培育計劃主管



香港註冊 — 環保回收服務

為配合業界和社會發展，本局於2015年5月啟動「香港品質保證局香港註冊 — 環保回收服務」，旨在促進註冊機構在回收過程中，提供可回收廢物向下流向的記錄能力，推動回收業界實踐良好做法。此註冊服務鼓勵機構正確地處理廢物，並提供實務守則，以助回收業界改善在環境及職業安全 and 健康方面的表現。希望透過此服務，能長遠地提升業界的專業水平，推廣潔淨回收概念，推動商界和社會大眾支持源頭分類及廢物回收。



「此服務提供了良好的實務守則，給予指引讓業界有所依循，幫助整個行業提升水平，為市民和持份者強化信心。」

黃錦星太平紳士
香港特區政府環境局局長

香港註冊 — 生態友善系列

本局於2015年10月，正式啟動「香港品質保證局香港註冊 — 生態友善系列」，推動機構在設計、生產、供應、使用及棄置的過程中，將環保元素融入產品和服務，以提升環保表現；並透過確認可追溯的憑據，表揚機構促進環境保護的貢獻。此服務旨在促進業界與大眾支持環保的營商消費理念，提高他們對可持續消費的關注，並表揚生態友善產品及服務的生產商、供應商和服務提供者。「香港品質保證局香港註冊 — 生態友善系列」適用於生產商、入口商、貿易商、生態友善產品零售商和服務供應商等各類型機構，鼓勵它們在產品生命週期的不同階段支持環保，提供有利於環境的產品和服務，盡力減低對環境造成的影響。



香港註冊 — 人員系列

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。因此，本局於 2015 年 12 月啟動了「香港品質保證局香港註冊 — 人員系列」，以彰顯管理體系專才，推動他們實踐知識及經驗交流，促進本地人才的持續培育及專業技能發展。



「香港品質保證局作為非牟利機構，致力回饋社會，而『人員系列』註冊服務可鼓勵知識轉移，將個人知識轉化成機構知識，提高機構管理水平。」

倪國夫博士 (Dr Nigel Croft)
國際標準化組織質量體系技術委員會
(ISO/TC176/SC2) 主席

「自業界日益重視質量及環境管理，越來越多公司執行有關管理體系。『香港品質保證局香港註冊—人員系列』將管理體系之好處推廣至各階層的員工，讓其得以配合公司發展。」

黃玉龍教授工程師
香港工程師學會建造分部事務委員



香港葡萄酒註冊計劃

為回應市場對葡萄酒來源的重視，本局於 2013 年推出「香港葡萄酒註冊計劃」，旨在確認機構能妥善保存及翻查可識別的葡萄酒來源記錄，促進行業提升整體水平。2015 年，本局更把計劃擴展至以活動項目為申請對象，註冊活動上的所有葡萄酒酒瓶均貼著印有獨特 QR 碼的計劃標籤，供公眾在網上查閱產品相關資訊，協助酒商提高消費者對產品的認識。計劃一方面推動行業實踐良好做法，令更多消費者受惠，另一方面增強業界競爭力，鞏固香港作為國際葡萄酒樞紐的地位。



「『香港葡萄酒註冊計劃』標籤不但方便客戶取得酒的來源及基本資料，亦可以讓公司發放訊息，促進與客戶聯繫。」

何紹洪先生

香港葡萄酒註冊計劃客戶 Wine High Club 總監

二、促進標準化管理 持續提升認可

本局作為區內領先的合格評定機構，獲得國際上多個認可機構承認資格，在本地率先引入國際先進的管理體系，推動業界持續改善管理水平。期內，本局透過香港認可處香港認證機構認可計劃 (HKCAS)，分別取得香港認可處認可的 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015、QSPSC:2014，以及 ISO 50001:2011 認證服務資格。本局更成為首間可以發出香港認可處認可之 ISO 9001:2015 和 ISO 14001:2015 證書的認證組織，率先在區內為這兩個新版標準，提供獲認可的認證服務，協助業界推行國際標準化的管理體系，提升質量及環境管理體系表現，從而令社會大眾受惠。

三、分享知識經驗 推動業界發展

「分享知識」乃本局其中一基本功能。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。

精英薈萃的研討會

本局一年一度的旗艦盛事—「香港品質保證局專題研討會 2015」，已於 2015 年 5 月 29 日成功舉行。今屆研討會以「管理大趨勢·邁向持續成功」為主題，匯聚來自各界的本地和海外著名講者，包括香港特區政府署理政府資訊科技總監林偉喬太平紳士、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)、中國深圳市質量協會執行會長李榕博士、大家樂集團有限公司主席兼傳承學院榮譽主席陳裕光博士、香港機場管理局企業發展執行總監馮永業先生、香港科技園公司首席企業發展總監楊德斌工程師、香港公開大學科技學院院長何建宗教授等。題目包括城市發展與環境保育的平衡、綠色建築、碳表現、影響力投資、水足跡、大數據、培育創新企業、家族生意傳承及 ISO 國際管理標準的最新發展等。研討會反應熱烈，共吸引超過 700 名來自不同領域的人士參與，實現本局「知識分享」的基本功能。



此外，本局就不同主題舉行了 24 場研討會，如由倪國夫博士主講的「管理體系標準新時代—ISO 9001：2015 的常見迷思、真相與謬誤」研討會，便吸引了逾 300 名人士參加。其他研討會包括可持續發展、固體廢物回收、銷售與顧客服務管理等，與公眾進行分享交流。



創新多元的培訓

2015 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 28 項全新培訓項目、191 場公眾培訓，時數接近 2,200 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。2015 年 7 月，本局便舉辦了「知法守法系列—解構違反安全及環保法例事故」課程，邀請來自香港法律培訓學院的執業大律師主講，其後更陸續舉辦了其他法律主題課程，例如「管理者必須認識的合同法」、「關於招標的法律原則、程序與責任」等等。

期內，本局亦推出「彼得·德魯克管理課程系列—創新與領導變革」、「思維導圖激發創造力及創意解難」、「九型人格心理學—管理篇」、「成功管理人員必經的培訓師之路」等有關管理及個人提升的課程，全面滿足各界人士需要。

《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。

2015 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太平紳士，探討廢物管理此課題；亦邀得香港科技園公司科技創業培育計劃主管莫偉軒先生，分享如何協助初創企業度過關鍵的起步階段，為業界帶來管理新思維。



可持續發展表現的調查研究

為促進業界的可持續發展，本局定期進行各類相關調查和研究，分享業界良好做法與可改善的地方。2015 年，本局發表了「香港品質保證局社會責任指數」調查重點報告、「香港碳表現」調查結果等。

本局亦獲恒生指數有限公司委託，為本港及內地上市的合資格公司，進行可持續發展表現的評級及研究，而「恒生可持續發展企業指數系列」成份股之挑選會參考此評級結果。本局參考不同國際標準，包括 GRI G4 可持續發展報告指引、ISO 26000 社會責任指南等，制訂一套專業的方法和準則，客觀地從多角度去評審上市公司的可持續發展表現。2015 年，本局審閱了共 685 間公司之可持續發展表現，並於 10 月公布初步研究結果。與去年相比，獲評估的上市公司在可持續發展的表現及風險管理方面均有所改善。

四、聆聽各界意見 支持業界交流合作

為促進業界提升水平及競爭力，期內本局與政府和業界組織保持緊密交流，以緊貼社會發展，從而制訂更多迎合市場需求的服務。本局又積極分享行業經驗，並參與及支持業界活動，推動本地優質管理發展。

持份小組

本局為進一步優化註冊服務，確保其中立性，特別成立持份小組，系統地進行持份者參與，收集各界意見。持份小組成員來自政府部門、專業協會、業界組織和學術機構等。

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。2015 年 8 月，本局代表隨香港特區政府商務及經濟發展局局長蘇錦樑先生，以及多位葡萄酒業界代表到訪南澳，與澳洲葡萄酒局及南澳葡萄酒業界的高層人員會面，交流兩地葡萄酒業的最新發展，介紹本地業界優勢，並探討合作項目。此外，本局亦受邀於 9 月參加「西安香港節 2015」的香港葡萄酒貿易研討會，向陝西企業介紹本局葡萄酒相關的合格評定服務，促進陝港兩地的交流合作。



另外，江門市商務局於 2015 年 8 月
到訪本局香港辦公室，探討合作空間，攜
手促進兩地業界發展。



五、了解客戶需要以優化服務

本局視客戶為最重要的持份者之一，因此，
我們積極與客戶保持雙向溝通，了解市場
需要，藉此改善並開拓本局服務，和業界一同進步。

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，符合新的認證要求。

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。2015 年，本局收到的 875 份調查平均達到 6.26 分（滿分為 7 分），其中約 0.46% 低於 4 分，本局已就此主動與相關客戶進行溝通及跟進。

關懷顧客日

為更充份了解客戶的意見及需要，本局於期內舉辦「關懷顧客日」，與客戶進行溝通會面，有助優化本局現有服務和制訂新的服務，切合市場所需。

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，進行了客戶信息瀏覽的權限審視，確保每一位客戶的個人信息只有聯絡專員可見，嚴防私隱信息外流，充分保障客戶的隱私權。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。

我們的環境

本局一直致力推動各界實踐環保，透過推行不同與環保有關的倡議及服務，協助機構執行環保措施，共同構建綠色社會。本局亦利用自身資源及知識，在辦公室內實施多項環保政策，盡力減低日常營運對環境所造成的影響。此外，本局亦舉辦不同的環保活動，以加強同事的環保意識，為保護環境出一分力。本局深信我們對環境的正面影響，遠大於因自身業務而構成的環境負擔。



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 能源管理體系及《聯合國氣候變化框架公約》下的清潔發展機制等，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 開發嶄新服務

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。年內啟動了「香港註冊 - 環保回收服務」、「香港註冊 - 生態友善系列」，並透過 HKQAA - HKJC 破披露電子平台進行「破表現調查」，鼓勵機構將環保做法融入日常營運，提升環保表現。此外，我們更於 2015 年 3 月與澳門環境保護產業協會簽訂策略合作意向書，共同向澳門業界推廣管理體系及可持續發展的概念。



二、關注氣候變化

本局一直關注全球氣候變化問題，董事局成員之一潘樂陶博士工程師亦出席了在巴黎舉行的 2015 聯合國氣候變化大會。會上，195 個與會國家就控制溫室氣體排放達成共識，目標是把全球平均氣溫升幅控制在攝氏 2 度內（以工業時期以前為基準），並以升幅不超過攝氏 1.5 度的目標而努力。

「政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 之第五次評估報告 (AR5) 明確指出氣候變化為全球帶來極端天氣，世界各地頻繁出現水災、乾旱等現象，對經濟、民生造成影響。很高興在巴黎氣候大會上，各國達成共識，包括自主減碳承諾 (INDC)、把溫度升幅控制在攝氏兩度內等。雖然現階段不可能圓滿地解決問題，但也算是一大進步。中國亦積極關注氣候變化，並在會上訂下進取的減排目標。香港作為中國特區，雖然只是彈丸之地，但也有責任為可持續發展出一分力，例如節省能源、使用再生能源等，從多方面著手減碳。」

潘樂陶博士工程師, BBS, OBE
香港品質保證局 董事
香港氣候變化論壇 創始人、前任主席



三、環保辦公室

除了推動業界實踐環保，本局亦身體力行，自 2012 年起，本局實行「綠色工作間」，以負責任的方式管理廢物，旨在向同事宣揚環保理念，透過減少用紙、廢物回收、節能減排等措施支持環保，合力打造綠色的工作環境。

節約用紙

紙張是辦公室內用量最高的物資之一，因此，本局香港辦公室一直鼓勵同事從多方途徑減少用紙，例如提倡雙面列印，將廢紙製成便條紙，設置廢紙回收箱等；從減少、重用、循環再造三大方面著手，減少使用紙張。2015 年，本局合共收集了近 30 袋環保廢紙，並由密件處理公司及環保生態協會收集處理。

廣州辦公室亦有實施各項環保做法，包括安裝了電動乾手機，並取消提供三個洗手間內的抹手紙，讓員工逐漸減少使用抹手紙的習慣。這不僅符合環保概念，亦為機構節省成本。

環保回收

除了節約用紙外，香港辦公室亦推行多項回收政策，於三月份參與由香港明愛電腦工場所推行的「電腦再生計劃」，合共捐出了 15 部桌上電腦、五部打印機、四個 LCD 屏幕、10 部手提電腦、12 個服務器以及一部攝影機，減少浪費之際，亦能幫助有需要人士。

本局亦有參與地球之友的「破粉匣回收再生計劃」，合共捐贈了 35 個已使用的破粉匣，並把捐贈破粉匣的收益全數撥捐地球之友，作為推動環保工作之用。



香港辦公室及國內辦公室均實行廢物分類，把可循環再造的物品如膠樽、報紙、紙皮分類及處理好，以便回收商處理。香港辦公室亦把已使用過的光管、燈泡以及電池放進回收桶內，以便回收再造。此外，上海辦公室及廣州辦公室均有發起舊衣捐贈活動，鼓勵員工支持環保回收及循環再用。

節能減排

香港及國內辦公室每天都會在午飯時間把辦公室內的電燈關掉並在下班後關掉所有的電燈、電腦、電腦屏幕以及冷氣等設備。上海辦公室更於下班前一小時關掉冷氣機及飲水機電源，以確保能達到節能效果。透過以上環保做法，本局整體的用電量比去年減少，彰顯本局對節能減排的決心。



香港、廣州及上海的辦公室用電量



四、環保活動

清潔海灘行動

除了在辦公室內實踐環保做法外，我們亦關心大自然。12月中旬，香港辦公室舉辦了環保義工活動，連同本局總裁在內，一行 26 人到新界青龍灣海灘清理廢物，並把廢物分類後送到附近的垃圾收集站。



「因為早前留意到綠色環保的新聞，發現有瀕臨絕種的綠海龜被發現在沙灘死去，經解剖後發現內臟裏都是一些垃圾。這喚起我，應為保護環境出一分力，因此參加了這次清潔海灘義工活動。除此之外，透過工作以外的活動，不但能與其他部門的同事交流，更可促進同事之間的互相了解，加強溝通。因此如時間許可，我定會積極參與同類型的活動。」



李道遠小姐
清潔海灘活動 – 香港辦公室義工

環保創意比賽

廣州辦公室今年亦舉辦了環保創意比賽，讓同事透過使用汽水瓶、奶粉罐、玻璃瓶等物料，製作環保花盆，搭配植物，種植在公司，打造愉悅的綠色工作環境。



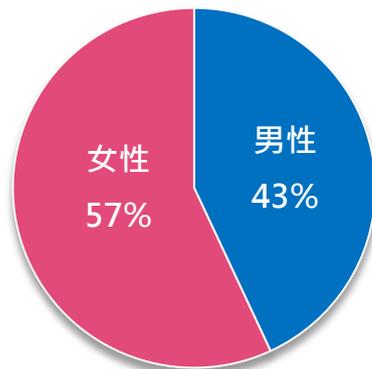
我們的員工

要讓本局的功能得到最佳發揮，全賴我們專業的團隊竭誠投入、精益求精。因此，本局致力為人力資源增值，締造公平、健康的工作環境，尊重員工權益，培養員工各方面才能，並從多渠道聆聽他們的意見，與員工一同進步。

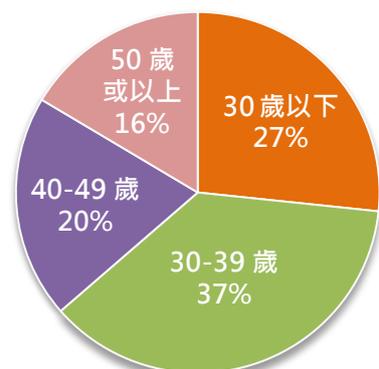
一、人力資源

本局給予員工平等機會。在員工招募、甄選、聘用、訓練、晉升及調職的過程中，均會秉持公平的態度，唯才是用。任何人士不論性別、年齡、婚姻狀況、宗教、種族、國籍或傷健，都會得到平等對待。2015年，本局香港和國內辦公室共聘用了一位非本地人士，同時為185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。

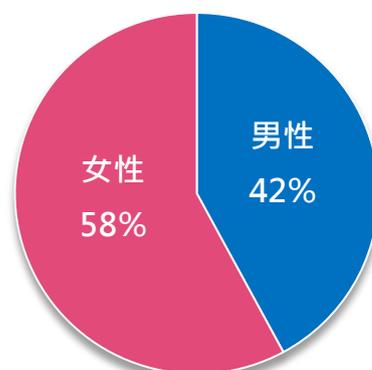
2015年員工性別平衡



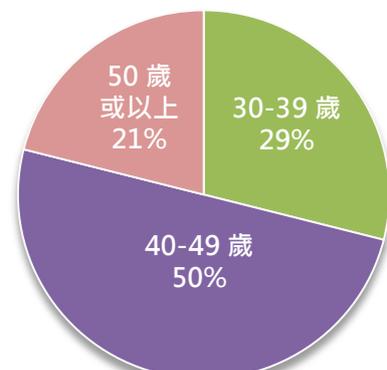
2015年員工年齡分布



2015年管理人員性別平衡



2015年管理人員年齡分布



二、員工權益

本局全面確保員工各項基本權益，並在此基礎上提供優越的薪酬福利，旨在吸引及留用最優秀的人才。



薪酬及福利

2015 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；國內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。

本局積極關注員工的生活平衡，推行彈性的休假政策，包括全薪待產假及全薪產假，讓員工能兼顧工作與家庭。2015 年，本局更將全薪待產假由三天增加至五天，優於香港勞工法例要求的三天待產假。

保障勞工及人權

本局盡力維護並尊重勞工及人權，力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。

期內，本局制定了《防止性騷擾政策》，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，並訂立處理性騷擾投訴的機制，確保公平保密地處理有關投訴。另外，本局積極籌備實施「母乳餵哺友善工作間」，旨在為產後正在餵哺母乳的員工提供一個合適、友善的環境，擠及存放母乳。

員工活動

本局重視員工的工作與生活平衡，因此積極舉辦各類員工活動，如年度晚宴、開年飯、部門聚餐、旅行、遠足、燒烤、羽毛球、瑜伽等，並設有運動補貼，鼓勵員工多做運動，有益身心。廣州辦公室更每月組織跨部門的體育活動，而各部門每年亦舉行至少兩次活動，讓員工在工作之餘，亦可輕鬆一下。這些活動不僅促進員工之間的友好關係，加強凝聚力，更能增加員工對機構的歸屬感，營造和諧的工作氣氛。



簡化工作流程

本局以持續改善為目標，不斷檢視、改進工作流程，以提升工作效率及質量。各部門每年都會分別發起相應的工作改善項目，於 2015 年共推出 31 個項目，包括簡化工作流程、培養員工才能、營運成本控制等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。

本局於 2015 年推出人力資源系統，員工可以透過網上平台申請、取消假期，以及更新聯絡資料。新系統把假期申請及員工聯絡資料電子化，大大減少紙張使用；又能讓員工隨時查閱假期的審批進度和記錄，提升了假期審批的透明度。人力資源系統分階段地推出，第一階段已於 2015 年年末正式實行，供 40 名來自後勤部門的員工使用，預計新系統將於 2016 年 4 月在香港辦公室全面推行。

三、員工安全及健康

本局致力為員工提供安全及健康的工作環境，減低工作間的安全風險，並遵從有關職業健康和安全的法律法規，不斷優化有關政策和實務，保障及促進員工的安全及健康。期內，本局沒有任何員工在工作期間受傷。

2015 年，行政組為全體員工進行「顯示屏幕設備工作間之風險評估」，確保員工在適當的環境，以正確姿勢使用電腦。而人力資源組亦安排所有新入職員工出席職安健培訓課程，增加他們的相關意識。

在辦公室安全方面，本局在期內制定了《辦公室保安指引》，明確訪客登記程序；上海和廣州辦公室亦分別更新了閉路電視系統，目的在於加強辦公室的保安。另外，香港辦公室按政府規定，進行了電力裝置定期檢查、測試及領取證明書，並獲得機電工程署確認。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。

本局致力向員工提供舒適與清潔的工作環境。香港辦公室特別為自來水進行化驗，結果顯示水樣本符合世界衛生組織（WHO）標準，讓員工放心飲用。為了保持辦公室環境清潔，本局定期安排清洗冷氣風槽、地毯、熱水爐、蒸餾水機等設施。

四、員工發展

本局在人才培育及第二梯隊規劃制訂了多個項目及計劃，旨在發掘及培育各級員工的才能，藉此協助他們個人及本局的持續發展，同時提高他們對機構的歸屬感。

適切的在職培訓

本局為全體員工提供一系列入職培訓及相關法律法規課程，並為不同職位同事提供適切的培訓，幫助他們提升各方面能力。2015 年，香港辦事處的員工培訓時數高達 4,805 小時，參與人次達 1,139 次；而國內子公司的員工培訓時數亦有 1,974 小時。



2015 年，香港總部和國內子公司均開展了每月產品培訓，審核員則參與了 CCAA 繼續教育面授課程和 BSCI 審核員培訓課程。為鼓勵審核員不斷提高專業技術水平，本局會按需要支持同事取得不同行業的專業資格，藉此推動他們參與行業活動，學習新知識，迎合市場發展趨勢，亦可藉此提升其個人與機構

的競爭力。

除了專業審核課程，本局亦為香港、國內及澳門員工舉辦管理技巧、財務、法律等課程，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。期內，本局共有四位員工獲推薦參與領袖訓練協會的培訓，協助他們發揮領導才能，有助日後領導工作。

栽培技術專才

審核服務是本局的核心服務，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，六位非審核員背景的員工參與了此計劃，擴闊專業領域。另外，本局亦加強年青技術人員的培訓，為業界注入新力軍。

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，亦可確保管理功能的持續性，降低管理風險。

建立團隊活動

期內，本局舉行建立團隊活動。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，增進員工間之溝通，加強團隊默契，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。



余慧娟小姐
參與建立團隊活動員工

「活動中，各同事都積極參與各項活動。我們都被編排與不同部門的同事成為組員，讓同事之間有更深的了解，亦能加強溝通。除此之外，透過有趣的遊戲，同事對機構亦有更多的了解，並從中建立更穩固的團隊精神，提升凝聚力。」

五、員工溝通

本局明白與員工溝通的重要性，因此設立了多方渠道，讓員工表達對機構的任何意見。員工如有任何問題，都可通過電郵等方式直接與上級主管、人力資源部門或總裁進行溝通；亦可在部門會議、審核員會議、每月質量會議等場合，跟其他同事表達意見。



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。本局亦通過部門月度和季度評核，鼓勵員工坦陳意見。若員工對評核有任何異議，本局會作出相應跟進。

2015 年，本局完成了對所有員工的績效考評，並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。

內部客戶滿意度調查

2015 年，本局進行內部客戶滿意度調查，請全體員工對各部門的工作效率、質量、服務態度及總體印象給予評價。管理評審會議對調查結果進行評審，而其他部門的意見及整體分數會發給相關部門主管，幫助各部門作出改善。

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，讓員工了解本局的最新動向、業務表現及未來發展方針，發揚機構文化，藉此促進員工溝通，提升士氣。大會期間會進行團隊活動，以加深彼此認識，發揮團隊精神。

我們的社區

本局一直緊扣社區發展，秉承造福社會的精神。除了協助工商界發展，本局因應社會需求及期望積極參與社區活動，推動學生全人發展，同時致力支援弱勢社群，並得到員工鼎力響應。期內，本局香港和內地員工參與義工活動，總時數逾 600 小時，彰顯員工全力支持本局服務社會的精神。



第八屆「理想家園」繪畫比賽小學初級組 亞軍作品
鄧靖家 聖三一堂小學

HKQAA 企業社區支援基金

2015 年，HKQAA 企業社區支援基金 (BCS 基金) 共資助了 13 個項目。其中包括助學、捐助弱勢群體、舉辦專題研討會、支援社區服務等，年度資助總額約 600,000 港元。

企業公益大使

本局員工每年都會投票選出一位企業公益大使，負責在局內發起及推行各項公益活動，並鼓勵員工積極參與，回饋社會。

一、支援教育發展

「理想家園」教育活動

本局舉辦「理想家園」活動，目的在於教育下一代從小認識社會責任的概念，建立良好的公民意識，讓他們日後投身工作時，仍能秉持此信念和原則，平衡各持份者利益，為企業與社會整體持續發展作出貢獻。

徵文、攝影、繪畫及海報設計比賽

期內，本局舉辦了第八屆香港品質保證局「理想家園徵文、攝影、繪畫及海報設計比賽」，並連續五年邀請廣州及鄰近地區中小學生參與。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合力推動下，學生反應踴躍，本局共收到超過 3,000 份作品。



「這次我以老人家舉行的慈善攤檔為拍攝對象，希望表達出行善無分年齡及身份，只要有心，便可出一分力，鼓勵大家積極參與更多公益活動。此外，我亦希望能引起大家對長者的關心，共同創造出一個和諧、人人平等，沒有歧視的理想家園。是次獲獎對我而言是一大肯定，令我日後更有信心參加更多類型的攝影比賽。」

寶血會伍季明紀念學校 - 黃浩文同學
理想家園攝影比賽小學組冠軍

滬港學生低碳交流活動

為響應環保及理想家園的理念，今年本局更邀得中國質量認證中心上海分中心合作舉辦低碳交流活動，分別在香港及上海展出兩地同學有關低碳環保的繪畫作品，推動兩地年輕一代思考環保及氣候變化的議題。

商校合作計劃 - 活動統籌體驗

本局亦參與了由香港特區政府教育局主辦的「商校合作計劃」，為中學生提供工作體驗機會，協助他們發掘志趣，做好生涯規劃。計劃今年一共吸引了30名中五同學報名參加。在面試過程中，參與學生均獲本局人力資源組同事提供寶貴建議，以改善面試技巧，幫助將來升學和就業。被選出的學生可參與本局「理想家園」頒獎典禮，體驗大型活動的籌備過程。此計劃不但讓同學增加行業知識，亦可讓他們更了解自身能力和抱負，為將來投身社會作好準備。本局總裁亦有出席教育局於2015年12月舉行的「生涯規劃創未來暨商校合作計劃慶典」，代表本局接受香港特別行政區行政長官梁振英先生的嘉許。



暑期實習計劃

除了透過比賽形式培育下一代，每年暑假本局都會舉辦暑期實習計劃，讓不同大專院校學生在學期間，可以透過累計實際工作經驗，加深對職場的了解。實習機會亦可協助他們發揮潛能，增加行業知識，有助其將來的事業發展。



2015年本局香港辦公室與四間專上院校合作舉辦暑期實習計劃，提供七個暑期實習空缺。當中香港中文大學專業進修學院及香港專業教育學院的教職員代表，在2015年8月份到訪本局參觀及了解實習生的工作表現。



而廣州辦公室亦有提供兩個實習職位，讓實習生分別加入行政部和財務部學習及工作。

捐贈獎學金

本局積極培育年輕人的全人發展，BCS 基金更於去年向恒生管理學院及香港青年學院成績優異的學生頒發獎學金，以鼓勵他們繼續發揮潛能日後回饋社會。



二、支援弱勢社群

實踐共融 – 聘用殘障人士

本局一直致力協助殘障人士融入社會，並為有需要人士提供就業機會，讓他們發揮所長。2015 年，香港辦公室共聘用 183 位殘障人士及長者擔任本局的神秘顧客，當中分別有 66 位視障人士、34 位聽障人士、50 位長者以及 33 位輪椅使用人士，其中 30 位為 2015 年新聘任的。廣州和上海辦公室亦聘用殘疾人士作全職員工，分別負責行政及數據收集的工作。

飲咖啡—助養兒童計劃

計劃由企業公益大使安排在香港辦公室茶水間提供食物給同事購買，所得收益連同 BCS 基金捐款予香港世界宣明會，用作助養尼泊爾、阿爾巴尼亞及中國陝西農村的三名貧困兒童，協助他們改善生活。

除此之外，公益大使更於去年發起捐贈新春紅包活動，鼓勵同事奉獻一封或多封紅包換取一件零食，讓大家歡度新年的同時為偏遠地區的貧困兒童帶來希望。



受助兒童寄來的心意卡



每年，本局都會收到受助小朋友所寄來的自製心意卡，向我們表達謝意。這些卡都會張貼在本局茶水間內與各同事分享，讓大家了解受助小朋友的近況。

捐贈衣物活動

上海辦公室及廣州辦公室在 2015 年 10 月均舉辦了舊衣捐贈活動，鼓勵員工盡一分力，為有需要人士送上一份溫暖的心意。活動成功收集到過百件舊衣物，並分別送往慈善組織及政府指定接收工作站，既能減少浪費，貫徹本局環保理念，又可為有需要人士送暖。

參與奧比斯「盲俠行」籌款

本局每年都積極參與各類型的籌款活動，並身體力行參與慈善活動，



為社會上有需要的人士出一分力。為鼓勵同事積極參與，本局於 2015 年繼續全數贊助同事參加奧比斯「盲俠行」，為視障人士籌款。同事反應熱烈，連同本局總裁和運營總監在內，此活動共吸引了 28 名同事參與。

三、心繫社區

參與社區義工活動

本局員工亦積極參與社區義工活動。2015 年，廣州辦公室員工到廣州市少年兒童圖書館進行義工活動，被分派到不同的工作崗位，協助不同有需要人士。廣州辦公室更有兩名義工因多次積極參與義工活動，獲頒發「優秀志願者」名銜，並獲得相關證書。



「當我們機構發起這次義工活動時，我覺得很有意義，而且之前從來未參與過義工活動，於是便決定參加。由於圖書館的人手較少，這次我們一行人去到圖書館，協助把一些圖書放回書架上。經過多次參與後，我更取得優秀志願者的名銜，這推動我以後繼續參加義工活動，協助更多有需要的人士。」

廣州辦公室義工林俊星先生
廣州少年兒童圖書館優秀志願者



探訪偏遠地區

本局希望透過 BCS 基金的資助，幫助偏遠地區改善學習環境，提升孩童及老人等的生活水平，同時亦讓本局「社會責任」的共同價值觀得以宣揚。

2015 年 9 月，本局總裁林寶興博士與同事探訪了中國西北地區甘肅、四川、陝西省等地區，與當地孤兒院、慈善團體及義工交流，了解所資助的項目概況，以及當地的教育和醫療支援工作。



支持可持續發展項目

BCS 基金除了支持年輕一代投入社會及支援弱勢社群外，亦致力推動可持續發展計劃。2015 年，BCS 基金資助了可持續發展項目，讓本地義工遠赴澳洲，親身實踐和學習當地的一些可持續發展做法，並透過本局刊物《管略》與業界及公眾分享。



馬詠欣小姐
BCS 基金資助的
可持續發展項目義工

「透過 BCS 基金，在遠赴澳洲 11 個月裏，我能全情投入參與當地的義工項目，並學到外國所使用的有機耕種及生態保育的一些做法。由於香港的有機耕種發展尚未成熟，因此這趟旅程，我期望能把一些良好做法帶回香港，協助社會的可持續發展。」



展望 未來



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。未來，本局在創造盈利以支持機構運作的同時，亦將繼續緊隨社會發展步伐，關注民生議題，如初創企業發展、無障礙、環境保護、消費者權益等等，與持份者保持緊密溝通，並投入資源推出更多嶄新服務及培訓，以回應企業和社會的殷切需要，促進商界和社區的持續發展。

在推動業界可持續發展之餘，本局將不斷優化內部管治，確保自身的公正性、中立性和專業性。本局亦會著力培育人才，協助員工個人及機構長遠發展。此外，本局會透過 BCS 基金，繼續致力推動業界和社區發展，投放資源支持業界、教育、社區等不同項目；也會在企業公益大使帶領下，身體力行參與環保及社區活動，貢獻社會。

本局全體員工將同心協力，與各界持份者充分合作，為工商界及社會創優增值，共同構建可持續發展新里程。

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。	2,3
	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
	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。	6,8-10,24,25
	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。	12-23,30-35
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	4,10
	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。	5,9,18,19,29
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。	10,24,25
	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。	7-9,19,29
	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。	5,9,18,19,29
	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。	10,11,24,25
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	24,25
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。	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。	24,25
	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。	5,29
	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。	25-29
	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。	13,27
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	26-28

環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	21-23
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	13,20-23
	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。	21-23
	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)。	22
	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。	21-23
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
	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	CO1	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咨訊。	10
	CO2	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。	19
	CO3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	12-15,20
	CO4	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。	12-18,20
	CO5	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
	CO6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	9,19
	CO7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	19
	CO8	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。	12-18,20,21
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。	16,17
	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。	30-35
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	12-18,20,30-33,35
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	12-18,20,30-35
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	12-18,20,21,30-35

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。	6-11,24-25
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。	6-11,19
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。	6-12,18,19
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。	12,15
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。	13,15,20-23
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。	24-29
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。	30-35

© 2016 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2016 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

Macau 澳門

HKQAA Certification (Macau) Ltd. 標準認證服務 (澳門) 一人有限公司
Level 20, AIA Tower, Nos 251A-301 Avenida Comercial De Macau 澳門商業大馬路251A-301號友邦廣場20樓
Tel電話: (853) 6238 8759 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。