



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社会责任报告

2014

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 2014 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公司为主体，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

1. 总裁寄语	1
2. 关于我们	2
3. 社会责任管理	5
3.1 机构管治	8
3.2 公平营运	12
3.3 业务实践	14
3.4 尊重人权	20
3.5 关顾员工	22
3.6 保护环境	26
3.7 关怀社区	28
4. 展望未来	31

附录一：「香港品质保证局社会责任指数」索引	32
-----------------------------	----

附录二：CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》	34
— 「认证机构履行社会责任的主要内容」索引	



总裁寄语

自然界为人类提供了丰富的资源，但人类的历史，却令生态环境产生改变。我们有责任让珍贵的地球休养生息，让万物在「定期」的循环中生生不息。就如《圣经·传道书第三章》所言：「凡事都有定期……栽种有时，拔出有时；……拆毁有时，建造有时；……保存有时，抛弃有时；……沉默有时，说话有时；……上主造万物，各按其时成为美好。」又像中国传统耕作般，播种、发芽、开花、结果，最后枯萎，年复年的孕育于大自然的生命力中，才可以周而复始地供给人类使用（《周易·系辞上》）。不论中外，古代圣贤、智者都告诉我们，万事万物都有必然的「定期」。社会须融入其中，善用资源、爱护环境，才得以与万物共存，持续地发展下去。

香港品质保证局于 2014 年的发展，亦毋忘可持续发展之理念。我们除了致力参与社区发展、积极支持环保节能外，在新推出的服务中，亦隐含着这必然性的元素，让本局与可持续发展融为一体。

我们深信，真正重视可持续发展的组织或机构，不应只为了提高声誉，在表面上推行一些公益活动。反之，它们更要在管理、设计、提供服务、制造产品或建造的过程中，将可持续发展孕育成为其本体，而不单单只是其载体。这是本局对社会承担的责任，也是我们在群体中必须履行的义务，更是每位公民的基本责任。

去年，本局便推出了多项融入可持续发展理念的崭新服务。我们因应业界和社会需求，率先开发「香港食油注册计划」，促进业界供应和使用可识别来源的食油，推动废食油循环再造，提升机构的诚信及环保表现。我们亦推出了「社会责任进阶指数」，鼓励商界更全面和系统化地实践社会责任，以平衡利润、社会及环境三方面的绩效，为可持续发展作出贡献。

此外，本局更聘用逾百名残障人士及长者，担任神秘顾客执行评审工作，协助他们融入社会，自力更生，充份体现了本局业务的可持续发展特质和方向。

2014 年是本局的 25 周年志庆。多年来我们一直秉承使命，致力推动业界持续提升管理水平，改善社会民生。继往开来，我们定当尽心竭力，履行和推动社会责任，继续将可持续发展的理念，融入机构文化和核心服务中，与各界携手造福社会，缔造更美好的将来。

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，致力推动社会进步。



本局成立初期由香港政府出资营运。凭借优质的专业服务，本局实现了经济独立与自负盈亏，保持良好稳健的财务状况，利用财政盈余拓展业务，扩大营运规模，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」(Growth) 代表本局与业界共同追求成长；「诚信」(Integrity) 显示团队对诚信的坚持；「公正」(Fairness) 强调公平公正；「喜乐团队」(Team with joy) 象征着员工心存喜乐；而「社会责任」(Social Responsibility) 则彰显本局不仅在日常服务中推动社会责任，更以自身资源积极履行。GIFTS 帮助员工在工作中作出正确决定，推动本局与社会可持续发展。

✧ 成长

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

对于员工，我们致力提升他们的工作能力、促进他们的职业发展；而对于机构与客户，我们则着眼于协助其取得更优越的营运表现。

✧ 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。

本局每位员工都承诺：不论对于董事局、员工、客户、合作伙伴及供应商，我们都秉持诚恳信实的态度。

✧ 公正

保证我们的持份者得到公平、公正的对待。

我们对董事局、员工及其家庭、客户、供应商与公众人士，均坚持抱以公平公正的原则。

✧ 喜乐团队

让团队常以喜乐的心情尽展所长，完成有意义、有价值的任务。

我们亦期盼员工通过有意义的工作实现个人价值，收获满足与喜乐。

✧ 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。

我们不仅在管理营运中承担社会责任，亦积极投放资源，带动企业及社会各界保护环境、推广人权、关怀社区。

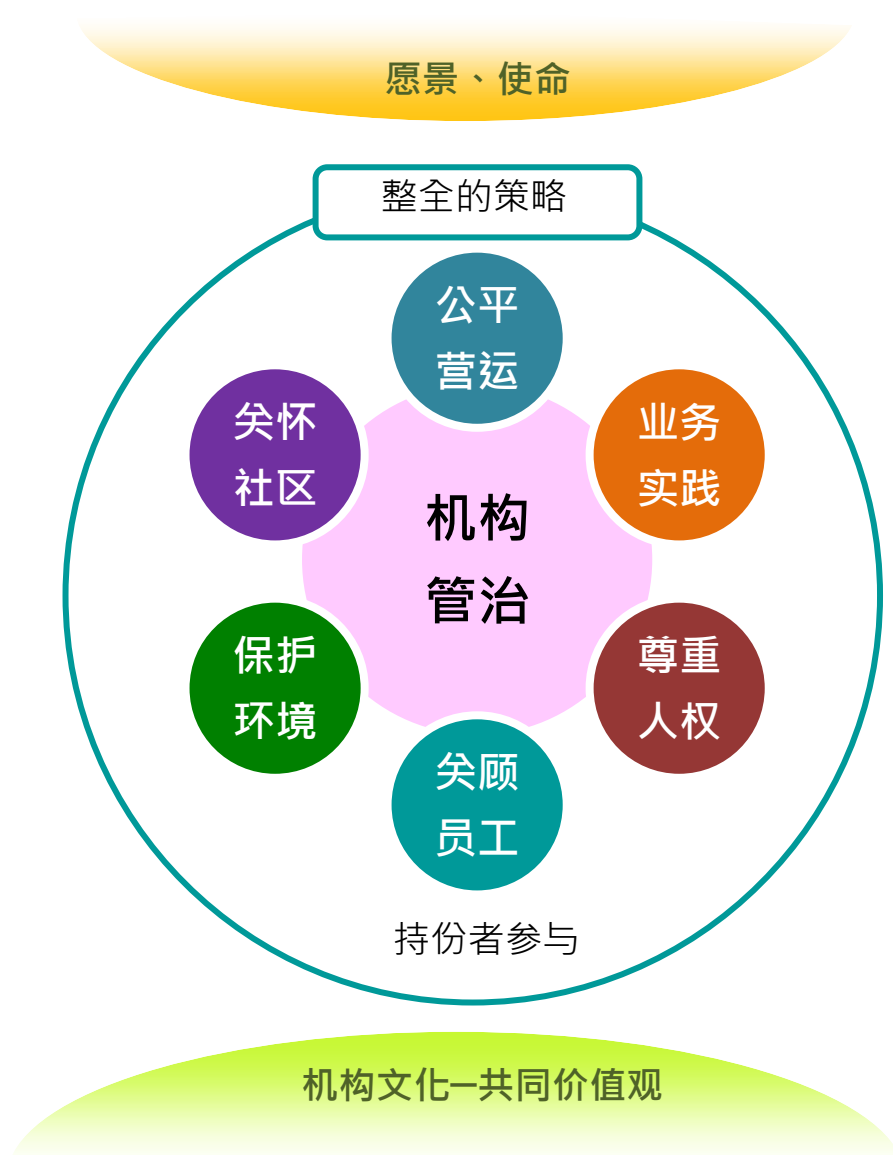
HKQAA 的基本功能

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合于日常营运中。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，归纳出七个焦点工作，包括机构管治、公平营运、业务实践、尊重人权、关怀员工、保护环境及关怀社区。



持份者参与

随者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，借此不断优化及拓展本局可持续发展的工作。



董事局及各委员会

本局通过与董事局和各委员会成员进行定期会议，确保本局的营运和管理符合法规及社会期望、趋势。关于董事局和各委员会的具体情况，请参阅本报告「机构管治」部份。

员工

本局与管理人员主要通过晨会、每周管理委员会、每月管理会议、每月质量会议、季度质量会议、季度业务会议和半年一次的管理评审会议等方式进行沟通。而跟员工沟通渠道包括部门会议、审核员会议、全体员工大会、内部客户满意度调查及员工康乐活动等。此外，本局亦设有电子邮箱，让员工随时提供意见。具体情况请参阅本报告「关顾员工」部份。

客户

客户是本局服务的直接受众，因此，我们非常重视他们的声音。本局透过客户服务、客户满意度调查、培训、研讨会、会议等不同渠道，积极了解客户需要。此外，客户可以在本局网站上找到反馈意见的具体办法与专用电子邮箱，进行申诉与沟通。具体情况请参阅本报告「业务实践」部份。

监管机构与认可机构

本局积极参加监管机构和认可机构举办的各类会议，并向其提交报告，确保本局服务合乎相关机构的要求。

政府

本局与政府部门保持紧密交流，了解相关政府政策及法例要求的最新发展，并就业界发展举行会议，期望共同提升业界水平，造福社会。

商会、行业及专业协会

本局对相关商会、行业及专业协会进行定期与不定期的拜访，有关商会亦派代表担任本局董事局成员，从多角度促进交流合作，紧贴业界发展，积极了解其所需。

媒体

媒体是本局其中一个传递讯息的渠道，故本局与其保持紧密联系，进行媒体采访活动，并发布新闻稿，让大众对本局服务有更多了解。本局亦每日收集相关媒体报导，关注社会对本局及有关服务的评价。

社区

本局与社区组织保持交流，并组织员工参与社区活动，增进与社区的互动。具体情况请参阅本报告「关怀社区」部份。

机构管治

本局作为区内领先的认证及评定机构，透过有效的机构管治，致力推行具透明度、问责、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。

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，保障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。2014年，董事局有一位董事退任，另新增一位董事，维持22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，领导香港总公司120余名员工以及国内子公司约70名员工执行日常工作。



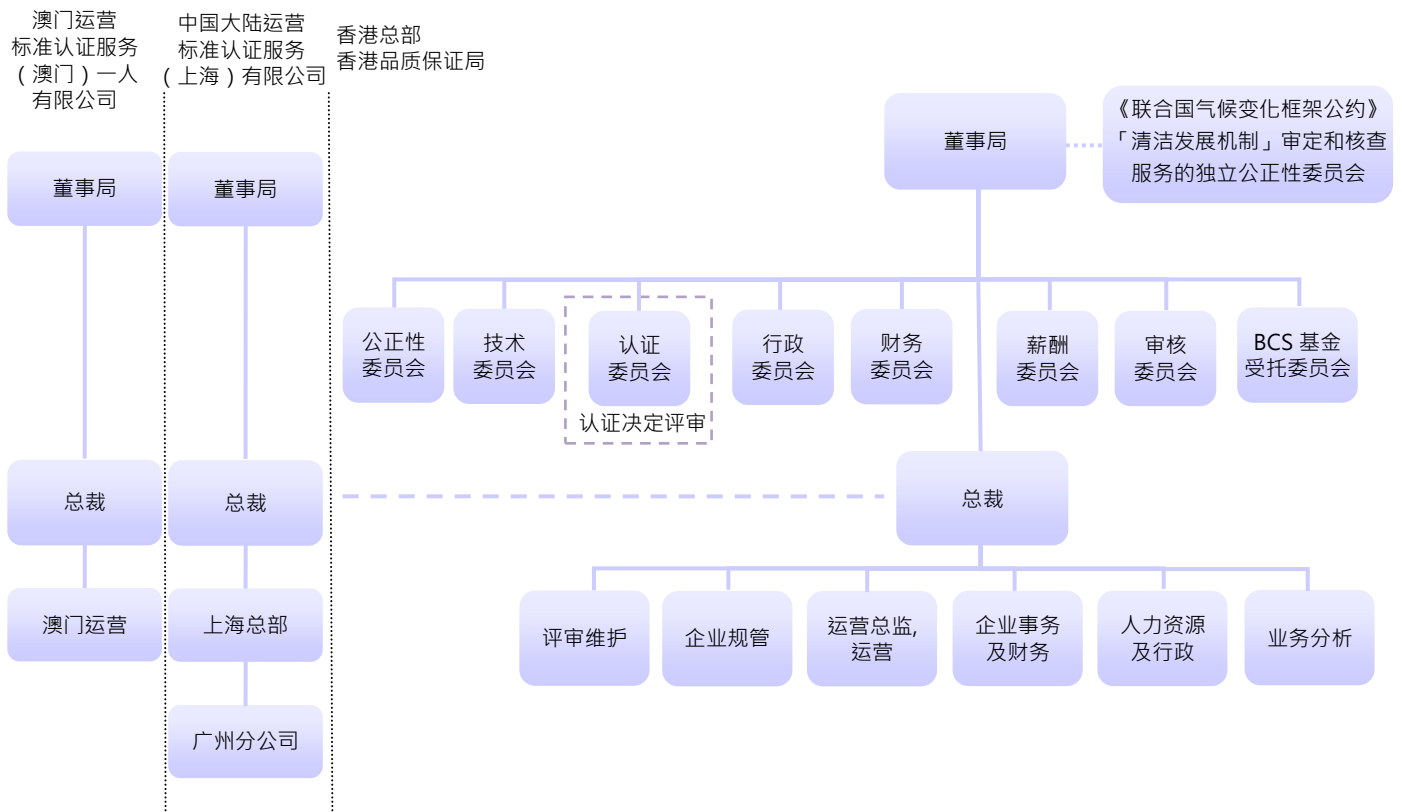
本局的组织架构在2014年，并无重大改变，维持明确分工、有效制衡、独立监察的安排。运营总监同时协助总裁参与国内子公司的日常管理工作，使两地合作更加紧密，并加强国内营运的诚信管理。

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。

2014年董事局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



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、财务及人力资源等方面的风险。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。

公正性风险控制

董事局同时担当 ISO 17021 标准定义的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 2014 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。

董事局 及各委员会	2014 年 会议次数
公司周年大会	1
董事局	3
行政委员会	6
公正性委员会	1
技术委员会	4
UNFCCC CDM 审定和核查服务 独立公正性委员会	1
认证委员会	13
财务委员会	3
薪酬委员会	2
审核委员会	2
BCS 基金受托委员会	1
标准认证服务 (上海) 有限公司董事会	1
标准认证服务 (澳门) 一人有限公司董事会	1

2014 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。2014 年，认证委员会共收到 174 宗推荐个案，其中 173 宗获直接批准。而跟进个案，在有关业务部门对该个案作出补足后，最后获得认证委员会批准。

专业技术支持

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。

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。

人力资源管理

为了确保员工薪酬及待遇与市场接轨，吸引人才，减少员工流失，人力资源组在 2014 年检阅及优化了员工薪酬结构和晋升架构，并提交予薪酬委员会审议。

监管 HKQAA 企业社区支援基金

BCS 基金受托委员会审议财政状况、年度预算及工作方向，并监管该基金运作情况，确保基金运行良好。

香港品质保证局 技术委员会

无障碍体系技术委员会
行为准则技术委员会
建筑材料技术委员会
环境管理技术委员会
食品安全技术委员会
优质物业管理服务技术委员会
HKQAA-5S 技术委员会
卫生监控体系技术委员会
资讯科技及电信技术委员会
医疗器械认证计划技术委员会
职业健康和安全管理技术委员会
实物资产管理技术委员会
质量管理体系技术委员会
混凝土生产和供应质量规范技术委员会
服务管理技术委员会
红酒储存技术委员会

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，使管理运作合乎规范。

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，而过程改进组则负责机构在认可方面的合规性。

外部监管

2014 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)下清洁发展机制(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七次认可审核，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。2014 年，本局对香港及国内子公司共进行了 11 次常规及四次非常规内部审核。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《审核员干扰报告》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。2014 年，我们共收到 18 份审核员干扰报告及疑似干扰报告，由管理层跟进处理。

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。2014 年没有媒体报导有关本局的负面消息。



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，在社会上建立了公信力，成为今日成就的重要基础。

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和公正性，当审核员遇到干扰时，可以采取通报机制向管理层报告，详情请参见「机构管治」。

员工纪律手册

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》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。

本局深信，公平、诚实、廉洁是机构的重要资产，也是每一位员工都需要坚守的底线。本局总裁会亲自举办入职培训，深度解析本局理念、文化和价值观，并重申公正诚实的重要性。

廉政公署监管防贪

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 2014 年，本局与廉政公署保持沟通；在香港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。

《纪律手册》内容

职员个人操守

- 贿赂、非法送礼及回佣
- 使用公司专有数据
- 处理利益冲突情况
- 滥用本局资产及资源
- 贷款
- 工作时间以外的个人操守，包括外间兼职

与供货商及承办商的关系

- 公平及公开的竞争
- 行贿及贪腐行为

坚持正确、公平方针的会计政策

客户服务

雇员聘用政策

- 职业健康及安全
- 平等聘用机会
- 个人独特性
- 沟通
- 发展机会及薪酬

纪律守则的遵守及执行

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》，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。

2014 年，本局分别对香港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；在会议室设施改善工程、购买环保灯管、办公室装修工程及电子文件管理系统更新等项目，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

知识产权得到尊重，能够使一切有利于社会进步的创新意念得到重视。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序。2014 年，资讯科技组在全机构范围内定期进行软件授权证书审查，确认符合规范。

业务实践

本局一直力求进步，致力为业界带来新思维，透过提供各类验证及评审服务，协助机构提升竞争力。报告期内，本局共提供 26 类认证服务、13 类非认证类评审及验证、多项专项服务以及各类培训服务，整体业务比上一年增长达 9%。通过创新的发展、系统化的审核机制、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。

创新业务

本局一直紧扣社会发展，致力开发多元化服务，同时优化现有服务，以促进社会可持续发展，提升社会生活质素。

香港品质保证局社会责任进阶指数

本局自 2008 年推出「香港品质保证局社会责任指数」以来，得到各界积极支持。于 2014 年 2 月，本局推出指数进阶版，旨在更全面地在机构营运融入、及系统化地管理社会责任，全方位地评估机构的可持续发展表现。进阶指数参考 ISO 26000 社会责任指南、GRI G4 可持续发展报告指引等而制订，由于与「恒生可持续发展企业指数系列」评定方法相同，因此参加机构可透过指数与香港及中国内地 600 多间上市企业进行评比。



报告期内，共 35 间机构参与「香港品质保证局社会责任指数」，包括政府部门、学术机构、上市及非上市公司等，当中 15 间更获颁「香港品质保证局社会责任进阶标志」。

香港葡萄酒注册标签

自「香港葡萄酒注册计划」于 2013 年推出以来，得到业界积极响应。截至 2014 年 12 月 31 日，已有 29 间机构取得注册资格，肯定其妥善保存及可翻查葡萄酒来源记录的能力，提升消费者信心。



为方便消费者识别注册机构，本局于 2014 年推出「香港葡萄酒注册标签」。注册机构将印有独特快速回应码(QR 码)之标签贴在葡萄酒瓶上，消费者可以智能手机扫描 QR 码，透过网上验证平台，确认葡萄酒供货商已参与注册计划，从而作出明智选择。消费者同时能获取供货商及该葡萄酒的相关信息，促进机构与消费者之互动。

2014 年 11 月，本局于香港国际美酒展上举行「香港葡萄酒注册计划」暨「葡萄酒储存管理体系认证计划」颁授典礼。两项计划长远地为行业建立专业水平，令更多消费者及收藏家受惠，并巩固香港作为葡萄酒贸易中心的地位。

香港食油注册计划

本局一向关注社会民生发展，为回应餐饮业及回收业需求，本局早于 2013 年已着手筹备全港首个「香港食油注册计划」，于 2014 年 7 月率先推出先导者计划，并于 12 月举办「香港食油注册计划」开展仪式暨先导者计划颁授典礼。

「香港食油注册计划」适用于食油供货商、废食油回收商及处理商，透过妥善保存记录文件，鼓励业界供应和使用可识别来源的食油，并经正确渠道收集和处理废食油，同时推动废食油循环再造。符合注册资格的机构，将获颁注册确认信及注册标志，增加其商业伙伴及消费者的信心。而废食油经处理商循环再造后，可制成生物柴油、环保再生肥皂等有用资源，有助环保。



此外，提供膳食及物业管理服务的机构，亦可作为「计划同行者」，承诺支持选用已具备妥善记录的食油供货商及废食油回收商，并于店铺张贴「计划同行者」标志，向公众展示其对食油来源和废食油回收所作的承诺，同时鼓励市民支持环保。截至 2014 年 12 月 31 日，本局共颁发 21 张注册确认信；27 间餐饮集团及物业管理机构，旗下 414 间食肆及分店承诺成为「计划同行者」，共同支持业界良好做法。

ISO 55001 资产管理体系认证

2014 年 1 月，国际标准化组织(ISO)出版了 ISO 55001 资产管理体系标准，为机构提供框架，系统化地管理各类资产在生命周期中的表现，以配合机构的可持续发展。

本局作为区内具领导地位的合格评定机构，亦紧接提供 ISO 55001 认证服务。至今已有不少机构成功取得认证，包括政府部门、公共运输、公用服务机构等，展示其资产管理的能力。

恒生可持续发展企业指数系列评级服务

2014 年起，本局正式为恒生指数有限公司之「恒生可持续发展企业指数系列」提供评级服务，为本局推动香港可持续发展的工作，奠定重要里程碑。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。截至 2014 年 12 月 31 日，本局已审阅了 626 间上市公司的可持续发展表现，其中包括 384 间香港公司及 242 间 A 股上市公司。

系统化的评审机制

提升审核服务水平向来也是本局的重点工作之一，因此，本局致力提供系统化、科学化及可追溯的评审服务。以 2014 年推出的「香港品质保证局社会责任进阶指数」为例，指数参考了多套国际指引及标准，涵盖七大评审项目，根据现场审核与文件资料，就参与机构的管理体系成熟度、行业风险、媒体观察等进行评分，确保评审客观公正。

知识分享

「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，本局于期内举办了各项培训课程、研讨会、论坛等，让业界紧随市场及社会发展脉搏，提升竞争力。

创新多元的培训和研讨会

2014 年内，本局不仅积极开发新培训项目，更与香港公开大学、戴明学院等大专院校及专业机构合作，一共举办了 31 项全新培训项目、167 场公众培训，时数接近 2,000 小时。

在传统技术培训课程的基础上，本局还新增多项有关管理的培训课程。2014 年 6 月，本局便举办了「管理达人研讨会系列：经营者及行政人员应用『戴明管理法』」研讨会，邀请来自戴明学院的国际知名讲者主讲，包括学院首席导师及顾问委员 Kelly Allan，以及高级导师 John Hunter。是次研讨会获得学员甚佳的评价。完成是次研讨会后，所有学员更自发地组成了本港首个戴明学院的学习小组，继续于他们的网络中学习及推广「戴明管理法」。





质量体系技术委员会主席倪国夫博士(Dr Nigel H. Croft)主讲，吸引了约 700 名人士参加。其他研讨会包括可持续发展、提升资产管理绩效、废食油回收等，与公众进行分享交流。

期内，本局亦推出「善用社交媒体建立超赞品牌」、「妙用搜索引擎开拓新客户」、「强势督导管理培训工作坊」、「掌管人生的法则——成为自己的人生导演」等有关管理及个人提升的课程，全面满足各界人士需要。此外，本局就不同主题举行了 21 场研讨会，如 ISO 9001 及 ISO 14001 改版便邀得 ISO

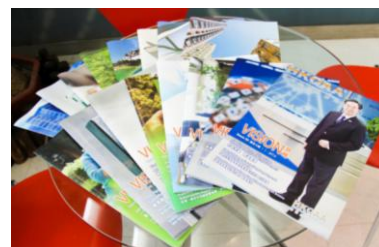
香港品质保证局 25 周年论坛

适逢本局成立 25 周年，我们特别举办以「社会足迹：为可持续发展之旅导航」为主题的 25 周年论坛，邀请多位来自本地及海外的专家讲者，包括环境局常任秘书长王倩仪女士、香港赛马会资讯科技及持续发展事务执行总监简志宏先生、恒生指数有限公司董事兼总经理关永盛先生、新世界发展有限公司企业传讯部总经理张一心女士及 ISO 技术委员会主席倪国夫博士探讨废物回收、可持续评级、碳表现、社会流动、科技创新、社会风险等议题，分享可持续发展工作的良好做法和经验。论坛吸引逾 300 位政府官员及工商界人士参与，实现本局「知识分享」的基本功能。



《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本局新动向。



2014 年内出版的四期《管略》访问了戴明学院院长兼行政总裁 Kevin Edwards Cahill，畅谈「戴明管理法」的应用和帮助；亦邀得 ISO 14006 生态设计管理标准主席 Martin Charter 教授，介绍该指南及生态设计的新趋势；以及发表《香港品质保证局可持续发展评级及研究：2014 年度回顾》等研究报告，为业界带来管理新思维。

促进业界交流

为促进业界提升水平及竞争力，期内本局与不同国际组织交流，分享行业经验，并联合业界举办活动，推动本地优质管理发展。

与 IAF 主席会晤

本局主席卢伟国议员博士工程师及总裁林宝兴博士，于 2014 年 8 月接待到访本局的国际认可论坛(IAF)主席 Randy Dougherty，以及随行的香港认可处代表，就香港的管理体系认证服务进行交流，藉此让其了解香港的经济环境、其机遇及挑战。



2014 年度优质建筑大奖

本局联同本地八大建筑专业学会及机构，举办「2014 年度优质建筑大奖」。大奖旨在嘉许优质的建筑项目，并表扬能充分发挥团队精神的项目队伍，藉此加强业界竞争力，建立及提升业界形象。



今届优质建筑大奖的主题是「携手创建优质」，经过十八个月的筹备、评审及甄选过程，颁奖典礼及晚宴于 2014 年 6 月举行，并邀请了香港特区行政长官梁振英先生，大紫荆勋贤，GBS，太平绅士，担任主礼嘉宾。本局副主席何志诚工程师亦代表本局出席是次典礼。

亚太经合组织葡萄酒监管论坛

「亚太经合组织葡萄酒监管论坛」于 2014 年 9 月在北京举行了第四届论坛，多个成员国的政府和业界代表出席，讨论如何减少葡萄酒贸易的技术障碍。其中，本局亦联合香港特区政府商务及经济发展局和香港货品编码协会代表出席，为葡萄酒贸易的实际情况提供意见。



紧密的客户关系

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。

2014 年，本局收到的 836 份调查平均达到 6.26 分（满分为 7 分），其中约 1.08% 低于 4 分，本局已就此主动与相关客户进行沟通及跟进。

投诉及上诉处理

本局网站上设有意见平台，让客户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。

尊重人权

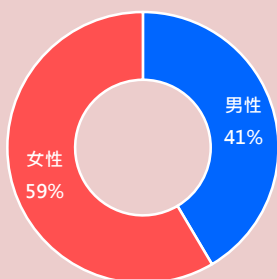
人权是每个人都应享有的基本权利。本局尊重并维护持份者及其他相关群体的权利，确保本局在日常营运中都能公平对待持份者，符合法例法规要求，并关注他们的政治、经济、社会和文化权利。



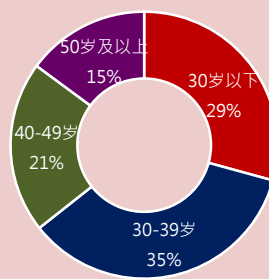
平等机会

本局反对一切歧视行为，以公正持平的原则对待员工、客户及供货商，避免差别待遇。以员工为例，本局尽力保持机构内部的性别平衡及年龄多样性，给予员工平等机会，所有员工不论国籍、种族、宗教、性别、年龄或伤健，在聘用、训练、晋升、调职或福利等方面均得到公平对待。期内，本局聘用了三位非本地人士，同时为 161 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。

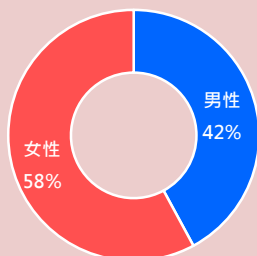
2014年员工性别平衡



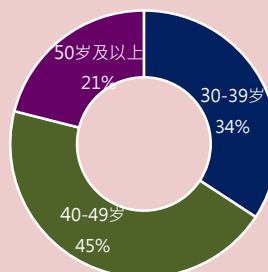
2014年员工年龄分布



2014年管理人员性别平衡



2014年管理人员年龄分布



另一方面，本局也利用自身专业知识，推动业界建立公平的营商环境及共融社会。为协助残障人士融入社会，在日常生活中获得平等对待，本局推出「无障碍管理体系认证计划」及「HKQAA 社会责任平台—无障碍」，促进本地无障碍的发展。

本局亦积极推广人权意识，通过推行社会责任及行为守则评审服务，不断提升持份者对人权保护的意识，防止其进行侵害人权之行为。



申诉机制

对于内部员工、客户或相关消费者等不同的持份者，本局设有相应的投诉途径以及有效的申诉处理机制，确保当事人权益得到保护。

本局员工如有任何问题或意见，都可以直接与上级主管、人力资源组或总裁进行沟通，也可以直接通过电邮向总裁申诉。而客户和消费者则可选择以书信或电邮等方式，就认证事宜或因本局认证客户引发的纠纷进行申诉。在进行充分调查后，本局将根据既定程序，对申诉事项进行及时回应处理。

保障各项人权与言论自由

本局将维护人权融入日常营运的每一个环节，力保各持份者人权不受侵犯。本局坚决保障个人私稳、人格尊严权、人身安全权、财产所有权、人身自由权、宗教自由等权利；鼓励政治立场开放；让持份者抒发思想、表达意见。

在信息保护方面，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。当业务活动需要进行摄影时，我们会事先征求在场人士的同意。

关顾员工

员工是本局发展的基石和原动力，他们不但是机构服务的执行者，也代表机构与客户及社区联系沟通。因此，本局致力为员工提供具竞争力的待遇、良好的工作环境、多元化的培训、优越的发展机会，让员工与机构共同成长。



员工福利

本局全面保障员工各项基本权益，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。

2014 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用工合同及社会保险，并购买额外的商业保险。

除了基本合法的待遇外，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。2014 年，本局扩大了差旅保险的保障范围，而位于国内的子公司亦为员工购买额外的商业保险，保障员工。

为表达本局对员工及其家人的关心，本局于 2014 年起，给予员工结婚、生育利是，以表祝福；另外亦增设白事慰问金，与员工共度时艰。

本局积极关注员工的生活平衡，推行弹性的休假政策，包括全薪待产假及全薪产假，让员工能兼顾工作与家庭。

工作环境

职业安全健康

本局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，以保障及促进员工的健康。期内，没有任何本局的员工在工作期间受伤。

为确保员工在安全的环境下工作，并提升其职业安全意识，本局在 2014 年内举办消防安全讲座，安排香港消防处人员向员工讲解有关知识；组织员工参与火警演习；又安装消防喉辘、火警钟等防火设备，符合消防安全标准。此外，本局亦更新了闭路电视系统，加强办公室的保安。

本局致力向员工提供舒适与清洁的工作环境，2014 年 4 月，本局的香港办事处进行了装修工程，让员工能享有更互动、轻松的工作环境。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。本局更特别在茶水间添置了蒸炉，令员工可以健康的方法烹调或加热食物。

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，以提升工作效率及工作质量。各部门每年都会分别发起相应的工作改善项目，于 2014 年共推出 22 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。期内，本局尽力缩短审核员考核后的文件审批时间，令本局能更有效地编配人手。

员工发展

本局致力为员工提供学习知识及技能的机会，不单为应付工作需要，亦协助他们事业发展，适应持续转变的市场，达至个人成长，同时增加员工对机构的归属感。

多元培训

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。2014 年，香港办事处的员工培训时长达 4,544 小时，参与人次达 1,120 次；而国内子公司的员工培训时数亦有 1,312 小时。



2014 年，本局在香港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、混凝土 QSPSC 质量认证检查员培训、TL9000 和 SA8000 审核员培训课程。为鼓励审核员不断提高专业技术水平，本局每年为他们支付一个香港学会或组织的行业专业资格费用，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，亦可因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，本局共有三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。

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。

管理培训生项目

本局自 2011 年起推出管理培训生项目，为他们提供系统化的栽培计划，希望能够通过三至五年的培养，使他们成为认证行业的管理人才和业务精英。管理培训生有机会在不同部门实习，熟悉机构的整体及个别部门运作。总裁及相关管理人员定期与管理培训生检讨进度，并给予适当的建议与支持。2014 年本局更设立技术培训生项目，以培养技术开发及合格评定的专业人才。培训生亦有机会参与机构的各类大型活动，与不同部门密切合作，得到了全面的发展。

建立团队活动

本局亦举办建立团队活动，员工们组成不同团队，体现跨部门合作，完成富有趣味及具教育意义的活动。活动一方面启发员工的创意，另一方面增进员工间之沟通，加强团队默契。



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、周年庆祝活动、烧烤、旅行、团年饭、部门聚餐等，国内子公司更于期内增设「员工活动计划内部执行指引」，有效规划员工活动，让员工聚首一堂，轻松一下。此外，本局亦向员工提供运动补贴，鼓励他们多做运动，强身健体。这些活动不但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，缔造和谐的工作气氛。

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。

2014 年，香港办事处收到两宗有关员工在香港境外的工作安排查询，而国内子公司则无收到任何员工投诉。为尽可能满足员工需求，人力资源组与管理层展开了积极商讨，以平等的姿态与员工达成理解和共识。

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。

2014 年，本局完成了对所有员工的绩效考评，并对少数需要关注或表现欠佳的个案予以跟进。

内部客户满意度调查

本局不定期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，帮助各部门作出改善。



保护环境

本局一直致力推动各界实践环保，透过推行环境管理、减碳标签计划、清洁发展机制等环保项目，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。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。

本局自 2012 年起推行「绿色工作间」，旨在向同事宣扬环保理念，提升对环保议题的关注，合力打造绿色的工作环境。



废物管理

本局以负责任的态度从源头减废，透过减少用纸及废物回收等措施支持环保。

纸张是办公室内用量最高的物资之一，因此，本局香港办事处于期内举办「节约用纸行动」，鼓励同事从多方途径减少用纸，包括举行部门节约用纸比赛，将废纸转化成便条纸等；行政组记录各部门每月用纸量，提倡双面打印，设置废纸回收箱，从减少、重用、循环再造三大方面着手，减少使用纸张。国内子公司亦积极响应减废，于 2014 年 9 月新购一套传真软件，通过软件可进行无纸化收发传真。按照每月约 500 张的接收量，一年可以节省 6,000 张纸。

此外，香港办事处亦推行多项回收政策，期内共回收了 24 个墨粉盒、784 公斤废弃电脑及电器、八张会议桌等，尽力减少污染；亦捐出六台旧手提电脑，减少浪费之余，又能帮助有需要人士。香港办事处及国内子公司均实行废物分类，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。

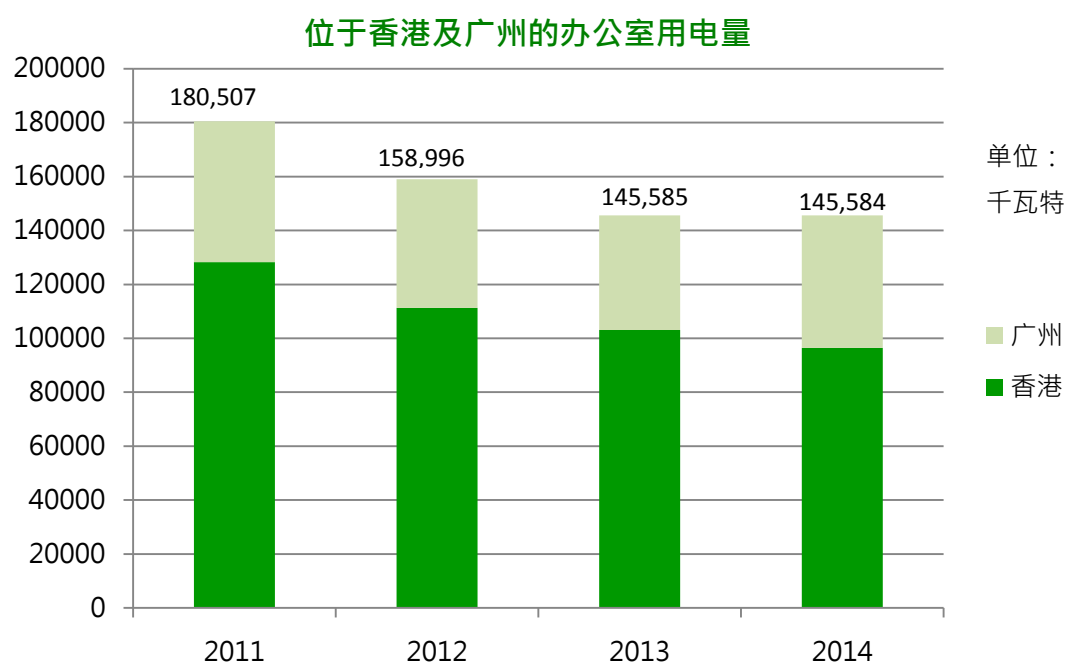


节能减排

期内，香港办事处进行更换 LED 光管计划，将原来的基础照明更换成 LED 灯具，不单节省用电，减少成本，更可为办公室营造更愉悦的工作环境。截至 2014 年 12 月 31 日，我们已完成了更换计划，预计可减省 5% 的电费及维护成本。

本局采用遮光帘幕来减少日光照射，降低室温，从而降低空调耗电。上海子公司亦在电脑机房装上遮光帘幕，减少制冷耗电。在独立的制冷系统下，员工可设置适宜的办公室温度来节约电能，减少碳排放。

虽然香港总部跟国内子公司的规模不断扩大，但 2014 年香港及广州两地的办公室总耗电量比过去数年依然有所下降，可见本局员工节能减碳之努力(位于上海的办公室在 2013 年才迁入新址，故暂未有完整数据作比较)。



关怀社区

本局一直紧扣社区发展，秉承造福社会的精神。除了作为工商界与社会发展之间的桥梁，本局亦积极参与社区公益活动，员工上下一心帮助弱势社群，支持学生全人发展，跟各界携手构建理想家园。期内，本局香港和内地员工纷纷参与义工活动，总时数逾 500 小时，体现员工全力支持本局的关怀社会活动。



第七届「理想家园」绘画比赛香港区中学初级组冠军作品
潘祉澄 玛利诺修院学校(中学部)

推动公益

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。

HKQAA 企业社区支援基金

2014 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、捐助弱势社群、举办论坛、赞助研究、支持员工参与社区服务等，年度资助总额约 600,000 港元。

扶助弱势社群

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供同事购买，所得收益连同 HKQAA BCS 基金捐款捐予香港世界宣明会，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。

计划深得同事踊跃支持，除了购买食品，多位同事更义务负责整理库存、入货、定价等；企业公益大使亦因应同事建议，不时调整食品种类。计划不但方便同事购买食物，也引起他们关注及帮助世界各地资源匮乏的儿童。



义工探访

2014 年 9 月，本局总裁林宝兴博士与公司代表探访了中国西北地区成都、甘洛、西安等地区，与当地学校、慈善团体及义工交流有关教育和医疗的支持工作，加深了解当地民情。

本局希望透过资助，帮助贫困地区改善学习环境，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。



筹款活动

本局积极支持各类筹款活动。为鼓励同事身体力行支持公益活动，本局 2014 年内全数赞助同事参加奥比斯「盲侠行」及「联合国儿童基金会慈善跑 2014」，善款分别用以捐助患有爱滋病的儿童及视障人士。同事反应热烈，连同本局总裁和运营总监在内，前者共吸引 22 名同事参与，后者也有 11 名同事参加。



实践共融

本局为有需要人士提供就业机会，让他们发挥所长。2014 年共 161 位残障人士及长者担任本局的神秘顾客，其中 41 位为 2014 年新聘任的。此外，本局还为伤健人士提供输入数据的工作，帮助他们融入社会。



支持教育发展

助学捐赠

年青人是社会未来的主人翁，必须得到适当栽培，方可成大器。因此，本局一直致力为学生提供各方面的支持，鼓励他们可发挥潜能，将来回馈社会。期内，本局为恒生管理学院、青年学院等院校赞助奖学金，表扬成绩优异之学生。本局亦向国内贫困儿童捐赠了一批手提电脑，望缺乏资源的学生也能得到学习电脑之机会。

支持全人发展

除了课堂学习外，本局亦希望学生能培养多方面才能，达至全人发展。本局期内赞助第 66 届香港学校朗诵节，鼓励学生多元化发展。2014 年本局香港办事处更聘请了九名大专及高中学生担任实习生，而国内子公司亦提供了两个实习岗位，让学生累积工作经验，为将来的职业生涯奠定基础。此外，本局亦首办「学生拓展计划」，安排六名硕士学生在不同部门体验一天，并由同事担任导师予以指导，让同学了解认证行业及本地机构的日常运作。

「理想家园」教育活动

期内，本局举办了第七届香港品质保证局「理想家园征文、摄影、绘画及海报设计比赛」，并连续四年邀请广州及邻近地区中小學生参与。在香港教育局、广州市团校广州市青年对外文化交流中心及广州市白云区教育发展中心的合力推动下，学生反应踊跃，本局共收到超过 3,000 份作品。

举办「理想家园」活动目的在于教育下一代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。

本局亦为这届活动增添新元素，于 2014 年 6 月首度举办小学生考察活动，安排约 30 名师生参观乐富街市，让他们走进社区，了解商业机构的运作，以及其环保和社会责任工作。

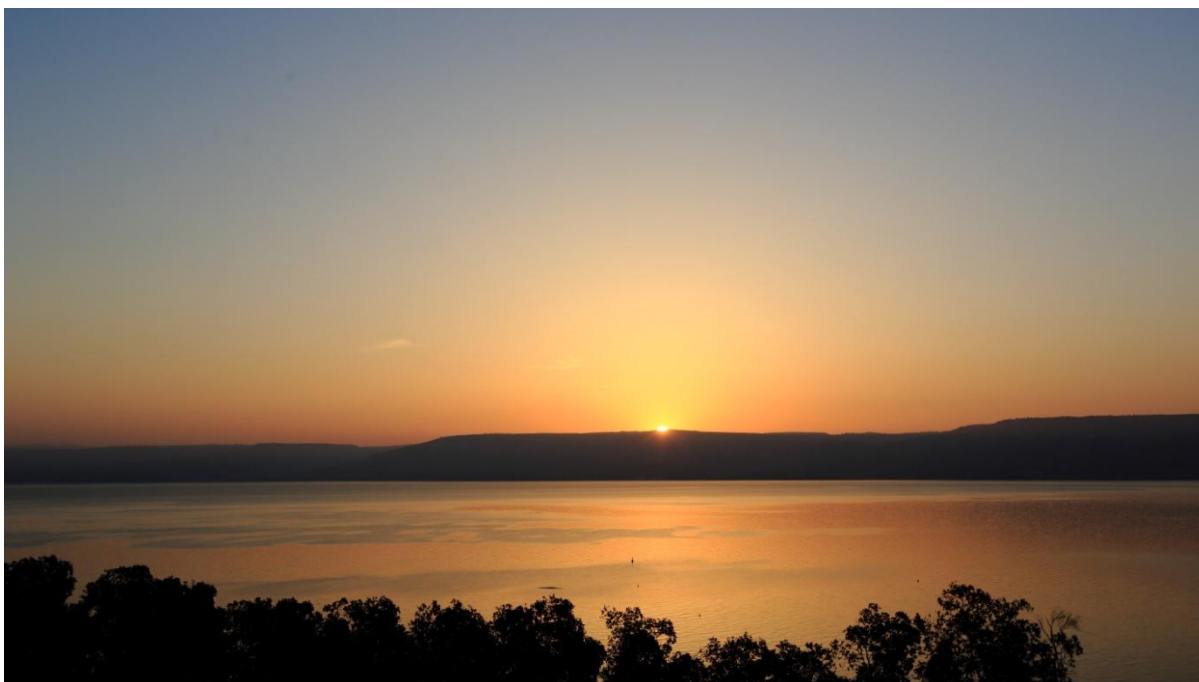


暑假期间，本局更联合香港教育局，举办「活动统筹体验计划」，吸引了 46 名中五同学报名参加。同学在面试过程中获本局人力资源组同事提供宝贵建议，以改善面试技巧，帮助将来升学和就业。被选出的同学可参与筹备「理想家园」颁奖典礼，亲身体验筹划大型活动的过程，了解本港机构运作，从而加强同学沟通技巧，扩展视野。

一如往年，本局将比赛的得奖作品制成座台月历，送给学校及工商机构，宣扬实践社会责任以达至理想家园的理念。



展望未来



作为推动社会责任文化的一份子，本局将继续扮演连系商界与社区之桥梁角色，致力关注社会民生议题，如无障碍、碳排放、生态环境保护、消费者权益等。我们会积极利用自身的行业知识和经验，开发切合社会需求的崭新服务，为业界带来多元化的培训，协助商界实践及深化社会责任工作，促进社会可持续发展。而随着澳门子公司的成立，本局亦掀开发展新一页，定当竭力发挥领先优势，将专业服务和知识带到更多不同地区。

本局亦会投入资源，致力履行社会责任，身体力行去推动员工生活平衡、环保及社区发展。我们更会与持份者保持良好沟通，集思广益，了解及平衡各持份者的期望，进一步优化本局社会责任工作。

迈向将来，本局承诺与各界同心协力，实践和促进社会的可持续发展，携手构建更美好的家园。

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。	8,11-13,20,22
	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。	14-18,26-30
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。	12-13
	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。	8-13
	OG7	企业应该建立一个双向沟通的机制，以保障持份者的利益，并协助识别协议和分歧，亦可透过谈判来解决可能发生的冲突。	6-7,11,19,21,25
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。	20-21
	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。	9,11,19,21,25
	HR3	企业应该向持份者提供渠道，让持份者自由表达自己的观点，即使其观点与企业决定有所分歧。	6-7,11,19,21,25
	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。	20
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。	20,22
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。	21
	LP2	企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。	22,23
	LP3	企业应该与员工建立沟通对话的渠道，以建立良好稳健的劳资关系。	6,25
	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。	23
	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。	23
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	23-25

环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	26-27
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	17,26-27
	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。	26-27
	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）。	27
	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。	26-27
公平营运实务	FO1	企业应该制定并实施防止贪污的方案。	11-13
	FO2	企业应该避免参与反竞争行为。	13
	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。	13
	FO4	企业应该制定并实施保护产权的方案。	13
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资讯。	13
	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。	14-15
	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。	14-18
	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。	19
	CO6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。	19
	CO7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。	12,21
	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。	14-19
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。	18
	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。	20,28-29
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	14-18,28-30
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	14-18,30
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	14-18,28-30

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。	8-13,20-22
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。	8-11
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。	9-13,16,19
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。	10-11,16,19
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。	14-16
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。	14-16,26-27
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。	20-25
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。	28-30

© 2015 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2015 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

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。