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

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社會責任報告

2013

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）發佈的《認證機構履行社會責任指導意見》以及國際化標準組織 ISO 26000《社會責任指南》的各項要求，並參考了 HKQAA 企業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》（G3.1）。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 2013 年 1 月至 12 月，部分內容或超出此範圍。

發佈週期

本報告是年度報告，每年發佈一次。

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公司為主體，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。

報告獲取

本報告以電子版的形式發佈。登陸本局網站，即可下載 PDF 檔案。

目錄

1. 總裁寄語 1

2. 關於我們 2

3. 社會責任管理 6
   3.1 機構管治 8
   3.2 公平營運 12
   3.3 業務實踐 14
   3.4 尊重人權 19
   3.5 關顧員工 21
   3.6 保護環境 25
   3.7 關懷社區 27

4. 展望未來 30

附錄一：
「HKQAA 企業社會責任指數」索引 31
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 33

總裁寄語

對於一個地區、一個社會以及國家的繁榮進步，文化的建立是重要的基石。良好的文化讓社會在發展過程中獲得相關生活經驗和體現；因應環境的變遷，經年累月、在不斷更替後依舊存留文化的精髓。

作為社會的一員，公民個人的素質直接影響著社會的秩序。每一位市民在不同的組織、家庭崗位上，理應承擔相應的責任；這是我們進入一個社群時便必須履行的義務，也是與生俱來的基本責任。

同樣，企業與組織應該對社會負上相應的責任。組織使用了社會資源的同時，為了社會長遠、可持續的發展，必須在「取之於社會、用之於社會」的原則下履行其責任，這是無可推諉的。

香港品質保證局在 2013 年維持高效規範的管治，優化工作過程；服務著眼於社會焦點：例如推廣樓宇可持續發展指數計劃，使樓宇老化的問題得到關注和緩和；發展香港葡萄酒註冊計劃，協助香港保持國際葡萄酒中心的地位；以及藉著碳披露電子平台提升企業對碳減排的重視；我們亦舉辦多次研討會，推動公眾認知和業界提升其管理的領域。在員工、環境和社區方面，我們擴大了醫療保障、差旅保險等福利、全面更換了香港辦公室節能燈、員工則熱心投身公益活動。上海的同事於年初遷入新址，進一步確立香港品質保證局在大陸發展的承諾。香港品質保證局積極履行社會責任，力求為持分者謀福祉。

在本局步入 25 週年之際，我期盼大家對我們的價值觀給予認同：成長、公平公正、誠實可信、喜樂團隊、社會責任。我們堅守這些信念，在機構管治、公平營運、尊重人權、關顧員工、保護環境、關懷社區和可持續發展的範疇中，幫助社會及不同組織發揚「非以役人，乃役於人」的精神，攜手共創美好的將來。

為了我們的社會以及以後的世代，我們盡力造福社會、成為一個良好的榜樣；多行一步，為此作出見證。

香港品質保證局總裁

林寶興博士

關於我們

香港品質保證局是香港政府在 1989 年成立的非牟利機構，於 1994 年刊登憲報，定性為公營機構。身為公職人員，我們以積極的態度履行社會責任，致力於推廣優質的管理體系和其他良好實務、協助企業提升管理績效，促進工商業界可持續發展。我們也同樣關心社區生活的改善，推動社會進步，不遺餘力。香港品質保證局精銳而專業的團隊具有豐富的國際知識及行業經驗，為業界提供認證、審核、驗證、市場研究、培訓以及有關評級的各項服務。

創立之初

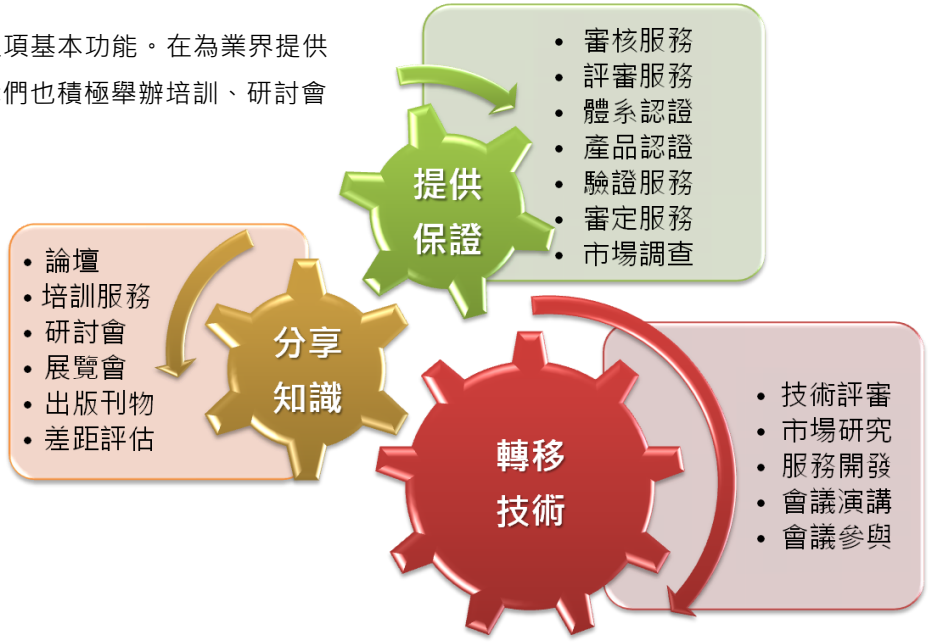
二十世紀八十年代，香港對外貿易發展迅速，帶動經濟高速增長。與此同時，有關國際間產品質量保證和產品責任的問題引起了世界各國的普遍關注。1987 年，國際標準化組織（ISO）成立 TC 176 技術委員會，聯合 53 個國家頒布了 ISO 9000 系列質量管理體系標準。這一舉措，無疑為香港企業的對外貿易帶來了極大的機遇與挑戰。加強品質管理、應對品質競爭的需要迫在眉睫，刻不容緩。

1987 年香港品質周結束後，我們的創辦主席羅肇強博士、已故名譽主席伍達倫博士和多位政商界人士齊聚一堂，共同商討如何協助香港工商界建立質量管理體系、獲取證書、從而應對質量管理新要求為國際貿易帶來的挑戰。因應這一時代需求，香港品質保證局於 1989 年 9 月 26 日正式成立。

持續發展

香港品質保證局成立初期由香港政府出資營運。憑藉優質的有償服務，我們實現了經濟獨立與財政自給，並在此後長期保持良好穩健的財務狀況，利用財政盈餘拓展業務、擴大營運規模、加大對員工和社區的資源投放，使機構得以持續地發展、及時主動地回饋社會。

本局的服務主要涵蓋了三項基本功能。在為業界提供信譽及能力保證之餘，我們也積極舉辦培訓、研討會和展覽，發行季刊、書籍，並透過各種媒體和交流平台，將知識與社會大眾分享；在業務開發和市場研究的過程中，契合社會狀況與實際需要，把前沿科技整合、轉化為有針對性的專業服務，實現知識向業界的轉移，力求共同的進步。



廿五載成就

自 1989 年成立至今，本局歷經二十多年的發展，服務範疇從最初的第三方認證發展至現今多元化的服務；業務規模不斷擴大，年度營業額近 8 千萬港元；我們已獲得香港、中國、美國、英國及聯合國等國際認證認可，同時亦得到客戶及業界對我們高度的評價和認受。

香港品質保證局不僅在本地發展，更將一些業務拓展至日本、越南、印度等其他國家與地區；並於 1999 年成立 10 週年之際正式進軍中國內地市場，設立標準認證服務（上海）有限公司和廣州分公司，為國內企業提供專業先進的認證及其他各項服務。

今天，香港品質保證局即將踏入第 25 個年頭，亦步入了一個新的發展里程。2013 年，我們持續發展多元化的高質素服務、更加契合社會的需要，同時也整合和取消重複的認可範圍、優化工作流程等，使資源得以善用，進一步提升營運效益。

我們服務的地區

願景、使命、價值觀

時局變換、境遇更改，但我們的信念與堅持卻始終持守、未曾改變。

本局創立初期便訂立了願景：**成為國際認可的管理體系和產品認證的領導者，以協助改善我們的生活及社會**；而我們的使命則是：**以推動管理體系和產品認證概念為己任；協助工商業實施有關體系；提供國際級評審及認證服務。**

我們將社會責任融入到同事的共同價值觀 ——「**GIFTS**」之中，幫助員工在日常工作中做出正確的選擇和決定。在這個含有「禮物」和「天賦」之意的詞語之中，G (Growth) 代表我們對發展的追求；I (Integrity) 突出正直與守信的基石；F (Fairness) 強調公平公正的準繩；T (Team with joy) 象徵著我們喜樂合一的團隊；而 S (Social Responsibility) 則彰顯了每位員工將社會福祉作為創造利益的最終歸宿、積極履行社會責任的堅定承諾。

HKQAA 共同價值觀

GIFTS

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。 對於員工，我們致力提升他們的的工作能力、促進他們的職業發展；而對於機構與客戶，我們則著眼於協助其取得更優越的營運表現。
誠信	以誠實、信譽和承諾，作為我們服務的基石。 香港品質保證局每位員工都承諾：不論對於董事局、員工、客戶、合作夥伴及供應商，我們都秉持誠懇信實的態度。
公正	保證我們的持份者得到公平、公正的對待。 我們對董事局、員工及其家庭、客戶、供應商與公眾人士，均堅持抱以公平公正的原則。
喜樂團隊	讓團隊常以喜樂的心情盡展所長，完成有意義、有價值的任務。 我們亦期盼員工通過有意義的工作實現個人價值，收穫滿足與喜樂。
社會責任	為社會帶來正面影響，以造福社會為己任，以回饋國家為目標。 我們不僅在管理營運中承擔社會責任，亦積極投放資源保護環境、推廣人權、關懷社區。

社會責任管理

對社會責任的有效管理是達成社會責任果效的前提與保障。為此，本局建立良好的管理體系，確定履責焦點，並與持份者保持良好溝通。

作為商界與社會持續發展的橋樑，我們竭力將社會責任融合成為管理策略及日常營運的一部分。我們深知，要成功履行社會責任，必須有完整的計劃，並建立與機構核心價值、使命和目標互相配合的經營策略。

社會責任焦點

我們的社會責任活動以國際標準 ISO 26000《社會責任指南》及「HKQAA 企業社會責任指數」7 個範疇共 40 項建議措施為參考。而在履行社會責任的過程中，我們主要關注的七個焦點包括：機構管治、公平營運、業務實踐、尊重人權、關顧員工、保護環境以及關懷社區。

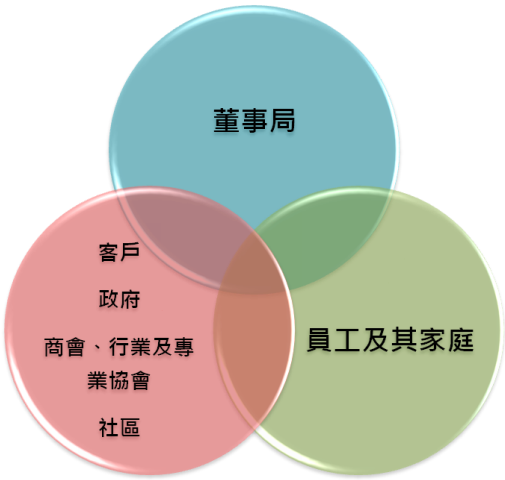
在以上七個社會責任焦點中，我們充分考慮各持份者的多方面需要，從而對機構的社會責任進行規範有序的管理。

持份者溝通

我們肩負社會責任，關注董事局、管理人員與員工及其家庭、客戶、商會或行業協會、政府和社區等各持份者乃至整個社會的進步與可持續發展。我們與持份者緊密交流，不僅對各方有所承擔，更主動瞭解他們的需要。

我們通過提供優質的有償服務維持機構的穩健營運，同時拓展業務、擴大規模、實現機構可持續發展，回報董事局。董事局和各委員會主要通過日常會議與我們進行溝通，以制定方針及監察營運等方式參與機構事宜（詳見《機構管治》）。

客戶、商會、行業及專業協會、政府及社區等公眾群體也同樣是香港品質保證局的重要持份者。我們通過洞察潛在問題、發掘社會需求、關注政府施政方針及咨詢工作等途徑，一方面透過業務實踐滿足業界、弱勢群體等社群的需要（詳見《機構管治》），另一方面則主動向社區投放資源，扶持文化教育、環境保護和慈善公益等活動，推動社會全面的可持續發展。



機構的可持續發展亦是展現對員工責任的重要保障。只有機構健康運作，員工才能獲得穩定的收入、長遠的職業發展，其個人及家庭的生活亦有所保障；而家庭作為當今社會最核心的經濟組成，亦關係著宏觀社會的可持續發展。因此，我們十分關心員工的利益，為其提供優厚待遇，並設置多元的溝通途徑達致全員參與（詳見《機構管治》）。

機構管治

香港品質保證局實行高效可靠的機構管治制度，持續推進機構在管理方面的透明度、 問責性、公正性和風險管理，並嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律法規。

管治架構

董事局管治

本局董事局由各行業精英及香港特區政府的常設代表組成。他們義務參與董事局工作，採取限期更替委任制度，代表社會不同利益方，保持充分的獨立公正。董事局下設有多個委員會，根據各自職能提供決策意見、進行有效監督，保障機構營運的透明度和問責性。

2013 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。原任主席莫國和教授工程師在連任 6 年後榮休，並獲董事局委任為名譽主席，而盧偉國議員與何志誠工程師則分別擔當新任主席及副主席之職。是次換屆選舉共 6 位董事退任，另經選舉委員會推薦新增 7 位董事，現屆共有 22 位董事成員。這一變更維持了各方利益平衡、防止利益衝突；也保持了董事局成員的延續性，令機構得以持續有效營運。

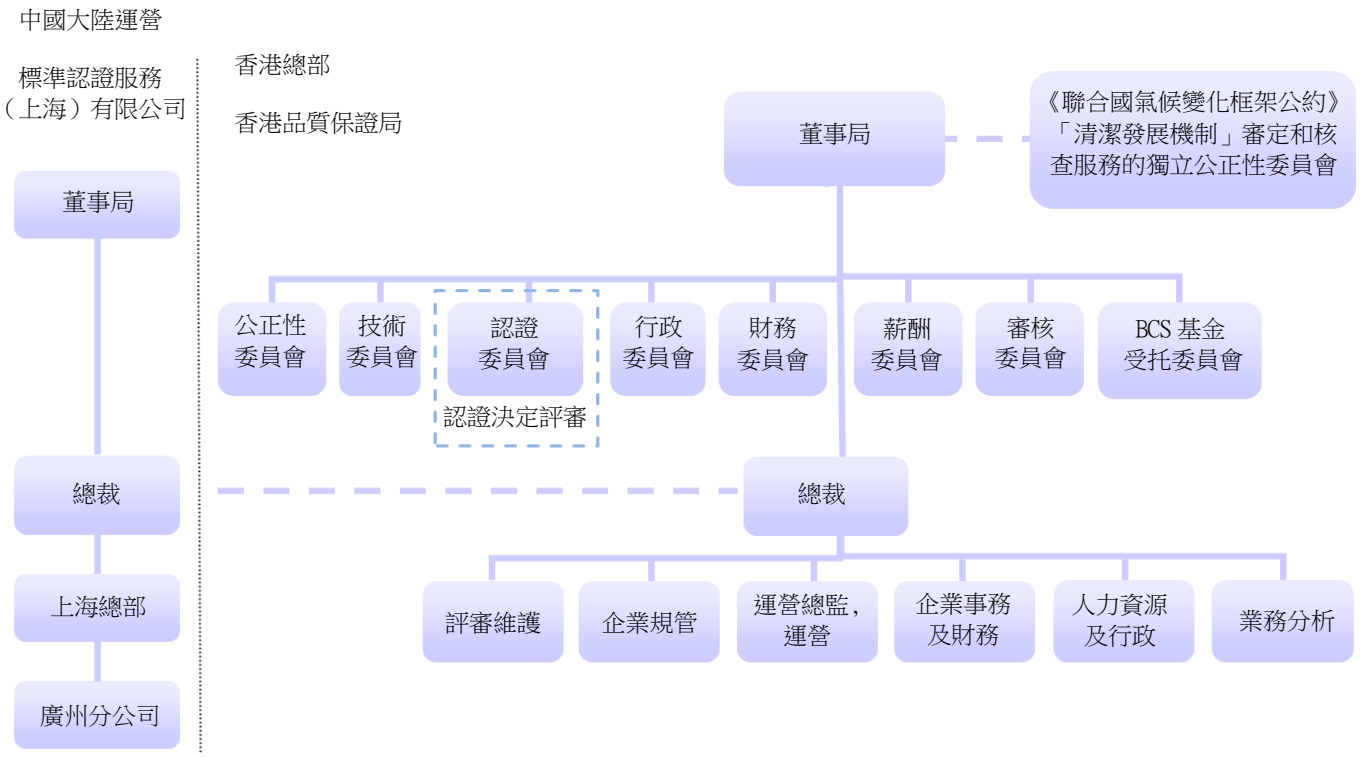
**圖為名譽主席莫國和教授工程師（右）向新任主席盧偉國議員頒發委任證書。*

營運管理

董事局任命總裁，領導香港總公司 110 餘名員工以及國內子公司約 70 名員工執行日常工作。

2013 年，我們的組織架構並無重大改變，維持明確分工、有效制衡、獨立監察的安排，只在個別部門的從屬關係有所調整。原來受總裁直接領導的策略業務科、市場及技術科、運營科現合併至運營總監管轄之下，而行政科則與人力資源組合併。這是透過適當的權力下放及運作流程整合，加強日常營運的機動性和靈活性，縮短工作用時，亦營造一個培養員工管理能力的環境。運營總監同時協助總裁參與國內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。

香港品質保證局的管治架構



發展方針 策略部署

董事局定期舉行會議，討論發展方針、監察政策的執行情況，為香港品質保證局制定發展方向，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2013 年，董事局放眼大局，確認了推動業務可持續發展、進一步實現使命以及為社會貢獻正面能量的發展方向及相應工作計劃，並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，實現本局社會功能。

風險控制

董事局及各委員會確保我們服務的公正性、專業性、機構的財務穩健性、日常運作和人力資源管理的適宜性，在風險管理中擔當了尤為重要的角色。

在日常管理和營運層面，我們也嚴格控制公正性、專業技術、財務及人力資源等方面的風險。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，我們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，我們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。

董事局 及各委員會	2013 年 會議次數
公司週年大會	1
董事局	3
行政委員會	7
公正性委員會	1
技術委員會	1
UNFCCC CDM 審定和核查服務 獨立公正性委員會	1
認證委員會	13
財務委員會	3
薪酬委員會	2
審核委員會	2
BCS 基金受托委員會	1
選舉委員會	2
標準認證服務（上海）有限公司董事會	1

公正性風險控制

董事局同時擔當著 ISO 17021 標準定義的公正性委員會的角色，確保我們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。

2013 年我們共進行 2 次認證與審核服務公正性風險分析，並加入對神秘顧客評審服務的風險分析，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，評價和確認控制措施成效。我們將兩份報告分別遞交至公正性委員會、UNFCCC CDM 審定和核查服務獨立公正性委員會，獲審議通過。

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。2013 年，認證委員會共收到 163 件推薦個案，其中 160 件獲直接批准。而對其餘個案，認證委員會則在謹慎審視後作出暫不批准的決定，同時根據情況表達了反饋意見。有關業務部門對該類個案一一跟進補足，最後獲得批准。

專業技術支持

香港品質保證局現共有 16 個覆蓋不同行業領域的技術委員會。這些委員會均由專家學者、政府代表等專業人士組成，負責為認證標準的制定提供專業意見。

除了由技術委員會提供意見，我們也非常注重審核團隊的技術能力。通過提供全面的培訓、學習及考核機會，我們務求審核員在專業技術領域獲得更高的造詣。

香港品質保證局

技術委員會

無障礙體系技術委員會
行為準則技術委員會
建築材料技術委員會
環境管理技術委員會
食品安全技術委員會
優質物業管理服務技術委員會
HKQAA-5S 技術委員會
衛生監控體系技術委員會
資訊科技及電信技術委員會
醫療器械認證計劃技術委員會
職業健康和安全管理體系技術委員會
實物資產管理技術委員會
質量管理體系技術委員會
混凝土生產和供應質量規範技術委員會
服務管理技術委員會
紅酒儲存技術委員會

財務風險控制

我們聘用金融投資顧問為本局提供專業的投資建議並且執行，而每一個投資建議都交由財務委員會批准，確保投資工作獨立規範及獲得合理的投資回報。我們在 2013 年進行了 2 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並獲得確認。

人力資源管理

2013 年，人力資源組對員工薪酬結構和晉升架構進行了檢閱及優化，並提交予薪酬委員會審議其適宜性，使薪酬待遇更具競爭力。

除了以良好待遇吸引人才之外，我們也於 2013 年優化了員工溝通渠道。針對績效考評問卷，我們對員工核心素質作出進一步詳述，令員工能夠明確理解要求，提升人力資源管理效益。

企業社區支援基金運作控制

2013 年初，企業社區支援基金（BCS 基金）受托委員會審議財政狀況、年度預算及工作方向，並監管該基金運作情況，確保基金運行良好，造福社區。

合規管理

為了保證有效的日常營運，我們一方面積極配合多個認可機構的監管，一方面則建立了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，使管理運作合乎規範。

為使機構內部更有效地進行合規管理，香港品質保證局的企業規管科專門負責合規管理的工作事項，其他部門也根據自身職能參與到機構合規管理的事務中。例如，企業事務及財務科負責確保機構在法律與財務方面的合規性，而過程改進組則負責機構在認可方面的合規性。

內部審核

香港品質保證局每一年都會進行常規和非常規內部審核，確保機構管理與運作有效合規。2013 年，我們對香港及國內公司共進行了 10 次常規及 5 次非常規內部審核。審核內容主要針對三個方面，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。15 次審核結果均符合要求。

另外，企業規管科安排經理級管理人員對 2 名國內審核員分別進行了不預先通知的誠信審核，對審核員的誠信原則與專業精神作出了檢視。 2 次審核結果均顯示審核員符合誠信規範。

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。2013 年，我們的客戶未有與本局服務範疇相關的負面報道。

通報機制

當影響機構公正性或涉嫌欺詐的情況發生時，員工可使用《審核員干擾報告》或通過電郵直接向總裁匯報。本年度，為提高審核團隊反貪污敏銳性和警惕性、鞏固職業操守，我們加強了對員工的公正性教育，強調應對受干擾案例的正確措施，並通報疑似干擾情況。2013 年，我們共收到 21 份審核員干擾報告及疑似干擾報告，由管理層跟進處理。

外部監管

2013 年，我們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）、美國社會責任認可服務組織（SAAS）、《聯合國氣候變化框架公約》（UNFCCC）下清潔發展機制（CDM）執行理事會以及 APMG 信息技術服務管理等國際認可。這一年期間，這些認證認可機構對我們進行了 6 次認可審核，確認我們符合要求。

公平營運

公平營運是香港品質保證局共同價值觀的必然要求，也是我們贏得各界信賴、獲取今日成就的重要基礎。我們致力於培養員工道德文化，確保機構管理與服務過程中的誠信、公平、公正與公開。

誠實守信

實踐分享：《紀律手冊》

《紀律手冊》清楚明確地陳述了員工遇到香港品質保證局的名譽可能因欺詐、不忠或貪污而受到威脅的情況時，應採取的適當行為。手冊內容包括：

職員個人操守

- 賄賂、非法送禮及回佣
- 使用公司專有資料
- 處理利益衝突情況
- 濫用本局資產及資源
- 貸款
- 工作時間以外的個人操守，包括外間兼職

與供應商及承辦商的關係

- 公平及公開的競爭
- 行賄及貪腐行為

堅持正確、公平方針的會計政策

技術委員會

僱員聘用政策

- 職業健康及安全
- 平等聘用機會
- 個人獨特性
- 溝通
- 發展機會及薪酬

紀律守則的遵守及執行

我們根據員工的個人工作能力及表現訂定合理薪酬，敦促員工獲取合法合規的利益。我們通過內外部相結合的監管以及日常教育，建立有效反腐敗系統，樹立員工抵制貪污的意識與警惕性。

我們的全體員工入職首日都需要學習《紀律手冊》並簽訂《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。因為我們深信，這些良好的道德素質是機構的重要文化，也是每一位員工都需要堅守的底線。我們於 2013 年的員工培訓中，對《紀律手冊》的有關情況進行回顧和討論，並向每位新入職員工詳細講解手冊內容，而總裁則於年內親自舉辦三場入職培訓，深度解析本局理念、文化和價值觀，並重申了公正誠實的重要性。

作為公職人員，香港品質保證局員工的誠信度亦受香港廉政公署的嚴格監管。在 2013 年，我們與廉政公署保持溝通；同時，在香港及國內遇到疑似行賄及違法個案，我們都及時向有關政府執法部門報告，以杜絕貪污行為，維護公正誠信。

審核工作獨立公正

為維持審核結果的公正可靠，無論後勤團隊、管理人員或是董事局成員，都不能干預審核團隊的專業結論。從業務往來、審核安排、審核確認到最終頒發證書，每一個服務階段都由不同部門和人員負責，以保證審核的透明公正。我們設有明確的內部指引，確保審核團隊的獨立性和公正性。當審核員遇到干擾時，可以採取通報機制向管理層報告，詳情請參見《機構管治》。

公平競爭

香港品質保證局的定價政策清晰列明了各認證和審核服務的定價標準，並設置多重獨立審批，以此保證報價的合理性。我們嚴格遵守《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》，明確禁止分銷認證業務或通過不正當渠道進行的銷售，絕不參與壟斷或合謀議價，堅決抵制不正當競爭。

而在採購環節上，我們亦有明確的內部政策和工作流程、按風險因素設置的規範操作和審批權限，並經過充分考量，確保採購準則的適宜性。 2013 年，我們分別對中港兩地辦公室用品供應商、物流服務商等供應方情況作出審視，根據公平公正的採購原則甄選合作夥伴；在會議室設施改善工程、購買環保燈管、辦公室裝修工程及電子文件管理系統更新等項目，我們按程序規定，以不同成員組成的甄選小組，對供應商產品、服務及價格作出綜合評定，以進行公平採購。

尊重產權

擁有財產的權利是《世界人權宣言》中公認的人權。我們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，並為財產的取得和使用支付合理的報酬。在業務開發與設計、編寫等工作中，我們堅持獨立鑽研、合理參考，堅決不竊取知識成果、不侵害他人的財產利益。

我們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。2013 年 10 月，資訊科技組在全機構範圍內進行了大型的軟件授權證書審查，並按審查結果補正了舊版及有誤情況。

業務實踐

2013 年，我們提供 26 類認證服務、15 類非認證類評審及驗證、多項專項服務以及各類培訓服務；為中港兩地提供了共 21145 次神秘顧客評審服務、審核服務達 8691 人天、本年度新頒發證書 163 張，截至年底，業界共持有 2375 張本局所頒發的有效證書。我們通過科學化的審核服務、與持份者的積極溝通、創新的發展以及多元的知識共享，爭取日益精進、持續進步，締造長久佳績。

科學化審核服務

我們關注服務的實用性，力求通過專業的服務實現知識的傳遞與技術的轉移，以自身的槓桿作用為業界的良好營運、不斷改善和持續提升管理績效帶來持久的原動力。因此，提升審核服務水平一直以來都是香港品質保證局的重點工作項目之一。

科學化審核工具

我們相信，具有穩定如一的高水準優質服務，必然是系統化、科學化、有適當透明度、可追溯、並經多方評定論證的。以 2013 年推出的「提升香港餐飲業營運和管理系統計劃」為例（詳見本章下文），這一計劃涵蓋了五個領域，整合多個管理工具的國際標準，並配合行業特點，制定出一套適合香港餐飲營運需要的管理系統工具。而計劃制定過程中，我們也徵詢了餐飲業界代表、環保團體代表和學術機構代表等各方人士的專業意見，獲得多方認可。

神秘顧客表現評分計劃

神秘顧客是香港品質保證局一個重要的服務群體。為了進一步穩固並提升神秘顧客的專業質素，我們於 2013 年對其表現進行了系統化的檢查與評分。透過績效管理及相應的獎罰機制，我們有效提升了各神秘顧客的質量意識，幫助他們在工作中樹立嚴謹負責的態度，確保服務結果穩定公正。

緊密的客戶聯繫

客戶是與我們關係最為密切的持份者。在確保服務公正可靠的同時，提供令其滿意的服務亦是我們不變的追求。

增進客戶知悉度

我們在與客戶簽訂認證合同時，都會向對方提供《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需要遵守的規則，幫助客戶自覺主動地配合各項認證要求，從而保持認證水平和服務質素的穩定良好。

我們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，使客戶知悉自身情況，在認證有效期內滿足認證要求。 在認證要求改變的情況下，我們會及時向客戶提供有關信息，幫助客戶瞭解情況並採取相應措施，符合新的認證要求。

網絡登記註冊系統

香港品質保證局在 2013 年推出了網絡登記註冊系統。現在，除了通過傳統的信件、傳真等方式之外，客戶更能透過網絡報名參加培訓課程、研討會和其他活動，省時又便利。

客戶滿意度調查

客戶的訴求與呼聲是提升服務的根據，亦是我們作出改進的最佳指南。為保證優質滿意的服務，每一次審核後，我們都會請客戶進行評價反饋。

2013 年，我們收到的 821 份調查平均達到 6.22 分（滿分為 7 分），其中約 5%則低於 4 分。對此，我們已經與相關客戶進行了主動溝通並予以跟進 。

投訴及上訴處理

客戶及各持份者可在我們的網站上找到投訴處理方式，針對我們的服務表現與專業操守給予意見和建議。香港品質保證局對投訴的調查、妥善處理及後續跟蹤設有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。

2013 年度，在 4300 多宗審核項目中，我們收到 2 宗審核結果爭議；由獨立專業的技術人員全面檢視及跟進處理。

二十多年來，我們不忘初心，謹記使命；在優化現有服務的同時積極開展業務創新、擴大服務範圍。為此，我們主動挖掘潛在問題，用心傾聽日益多元化的社會訴求，探索解決方法，竭誠滿足不同企業和機構的需要，改善業界服務與社會生活。

樓宇可持續發展指數

我們於 2012 年推出了「樓宇可持續發展指數（HKQAA Sustainable Building Index /HKQAA SBI）」，為全港不同樓齡和類型的建築提供一個簡單且低成本的披露比對方法，尋求經濟、社會和環境可持續發展三者間的平衡。2013 年 9 月，我們就香港樓宇的表現發表了評比研究論文，公佈於網站，供業界參考。

除了樓宇可持續發展指數，我們也發展「ISO 22301 社會安全 ——營運持續管理體係數」及「PAS 55 資產管理」等幫助提升可持續發展能力的服務，使企業和機構持續穩健地運行。

提升香港餐飲業營運和管理系統計劃

近些年，本土餐飲業面臨著最低工資提高、人力資源短缺等挑戰，面對阻礙卻往往有心無力。因此，香港品質保證局推出「提升香港餐飲業營運和管理系統計劃」，為中小餐飲企業度身定制一套涵蓋品牌、服務、環境保護、食物衛生安全以及企業社會責任的綜合管理工具，深入淺出地將多個國際管理體系和持續改進的概念引入業界，提升營運績效。該計劃同時得到了工業貿易署中小企業發展支援基金的撥款支持。這套工具也幫助企業與國際接軌、呈現規範有序的專業面貌；而這對於提升城市形象、鞏固「美食之都」的領先位置尤為重要。

計劃推出後，共有 16 個品牌的 79 間食肆熱情參與。在工業貿易署中小企業發展支援基金的資助下，計劃對該批率先參與的企業實行費用全免。我們還開展多次培訓和分享會，更與香港理工大學合作編著報告手冊，展示成果、促進交流。

香港葡萄酒註冊計劃

在市場面臨重重挑戰、消費者信心羸弱的當下，認證服務背後所蘊含的品牌價值為產品與服務增值提供了可能。「香港葡萄酒註冊計劃」便是詮釋這一潛在效益的良好範例。

自取消葡萄酒稅項以來，香港已成為葡萄酒銷往中國內地及其他國家的重要樞紐，五年內進口總值上升了 187%。但隨著消費者認知的不斷提升，大眾紛紛開始關注採購源頭的可靠性。因應這一訴求，香港品質保證局於「葡萄酒儲存管理體系認證」推廣 4 週年之際又進一步推出「香港葡萄酒註冊計劃」，並在今年 11 月的香港國際美酒展上舉行啟動儀式，向參加先導計劃的 22 間機構頒發註冊確認信。該計劃旨在確認機構妥善保存可識別的葡萄酒來源記錄，降低購買風險，增強消費者信心。與「葡萄酒儲存管理體系認證」項目一樣，這一計劃亦開啟了國際先河。它適用於葡萄酒相關的業界，進一步支持建立和鞏固香港成為葡萄酒貿易樞紐中心的地位。

HKQAA 社會責任平台——無障礙

本局成立多年，始終在幫扶弱勢群體方面積極擔當先行者的角色，以實際行動回報社會。今天，香港品質保證局不斷迎來新的面貌，但我們對社會的熱切關懷卻一如往昔。

和大多數人一樣，殘障人士也同樣需要參與社交生活，投入工作、貢獻社會，實現自身價值。香港品質保證局一直都關注他們的訴求，繼 2013 年初推出本港首個無障礙管理體系認證計劃之後，又於下半年發起了「香港品質保證局社會責任平台——無障礙」計劃，將弱勢社群的才能與商界的需要進行配對，為他們創造更多元的就業選擇，鼓勵他們積極融入社會。這一社會責任平台預計將在未來提供多達 1000 個工作機會，使殘障人士及長者不只限於享有生活上的便利，更能在社會分工中獲得更廣泛、也更全面的平等機會。

HKQAA-HKJC 碳披露電子平台

英國的碳披露項目（Carbon Disclosure Project）是全球最早倡導企業碳披露的機構，目前已擴展至全球 60 多個國家和地區。現在，超過 80%的世界 500 強企業都參與其中，借由碳表現披露來規避氣候變化所帶來的商業風險。

2012 年初，國家發改委批准 7 個碳交易試點城市；次年 3 月，中國首個企業碳披露項目正式啟動。回望香港，本地經濟高速運轉，但在環境管治方面的投入卻仍舊缺乏。為帶動業界積極履責，香港品質保證局與香港賽馬會通力合作，於 2013 年 6 月率先啟動了本港首個「HKQAA-HKJC 碳披露電子平台 (Carbon Disclosure e-Platform / CDeP)」，鼓勵業界機構借鏡比較，展示減碳承諾與績效；以此增強企業碳排放透明度、促進市場碳管理的正向循環，同時普及大眾認知。機構只需完成平台上的《碳表現問卷》，便可瞭解自身表現，並向外界展示其碳管理績效。

恆生可持續發展企業指數系列

在 2013 年 11 月的香港品質保證局專題研討會上，本局正式宣佈成為恆生指數有限公司的項目合作夥伴，由 2014 年起為「恆生可持續發展企業指數系列」提供評級服務；這亦為本局推動香港可持續發展的工作奠定了重要的里程碑。

知識共享

為實現傳遞知識這一基本功能，我們常年舉辦多元的培訓課程、各類研討會及一年一度的公司專題研討會，為客戶提供最新的管理知識與資訊，推動行業發展，也鼓勵公眾增進對科學管理及認證行業的瞭解認知。

豐富多元的培訓和研討會

2013 年，我們一方面自行開發，另一方面則與香港公開大學、香港大學專業進修學院等大專院校及專業機構合作，共推出了 17 項新培訓項目，舉辦兩地公眾培訓 111 場，時長 1300 多小時。在技術培訓課程的基礎上，我們更新增了《提升部門經理的培訓技巧》、《危機中的傳媒管理》、《提升你的談判技巧》、《讓你戰無不勝的表達技巧》等管理方面的培訓項目，更全面地滿足業界需要。

本局研討會主題亦很豐富。今年，我們就可持續發展、ISO 9001 改版、提升資產管理績效等議題舉辦了共 24 場研討會，圍繞社會熱點與公眾進行了分享交流。

香港品質保證局專題研討會 2013

自 2001 年來，我們的專題研討會已舉辦了逾十載。每年歲末，這一業界盛事都為來自海內外的專家學者提供一個分享真知灼見的平台，討論知識、交流經驗。

2013 年的香港品質保證局專題研討會以「環境、社會及管治（Environmental， social and corporate governance）——管理與投資策略的範式轉變」為主題， 於 11 月 29 日舉行，共吸引 700 餘名人士踴躍參與，反應熱烈。研討會當日，國際標準化組織（ISO）ISO/TC176/SC2 技術委員會主席倪國夫博士（Dr. Nigel H. Croft）、香港特別行政區政府建築署助理署長 （屋宇裝備）何世景工程師以及 GRI 全球報告倡議組織中國辦公室總監惠宇明先生等國內外知名專家受邀擔任了此次的演講嘉賓，就香港的碳表現、條理化的碳管理、老齡化社會的可持續房屋發展等議題提出了中肯的意見與看法。

《管略》

我們的季刊《管略》每期都會邀請不同背景的專家，分享對質量控制、環境保護、社會責任等業界焦點的洞見。2013 年，4 季期刊記載了機構動態、行業咨詢，也對機構內外各個領域的專家學者進行了訪問，記述他們的見解，向公眾傳遞知識。

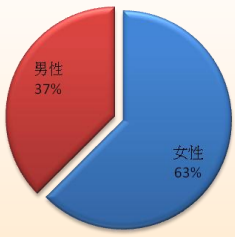
尊重人權

人權是每個人都應享有的基本權利。香港品質保證局尊重並維護持份者及其他相關群體的人權，確保在所有人力事務上符合相關法例規定，並關注他們的公民權利、政治、經濟、社會和文化權利。

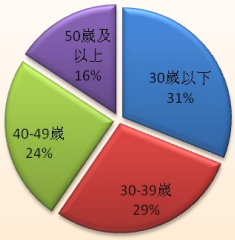
反對歧視　推廣人權

我們反對一切歧視行為，在對待員工、與客戶合作、甄選供應商的過程中都堅持公平對待的原則，避免差別待遇。以員工為例，我們尊重不同性別、年齡的員工，在機構內保持性別平衡與年齡多樣性。我們為所有員工締造平等機會，所有員工不分國籍、種族、宗教、性別、年齡或傷健，都會在聘用、訓練、提升、調職或福利等方面得到平等空間。2013年，我們聘請 4 位非本地人士加入香港品質保證局團隊，並按照法例提供相應待遇。

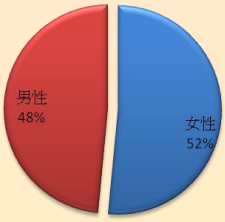
性別平衡2013



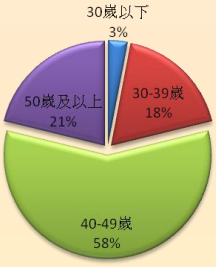
2013年员工年齡分佈



2013年管理人員性別分佈



2013年管理人員年齡分佈



另一方面，我們也透過自身發揮對社會的正面影響，關注弱勢社群、反對歧視，通過業務發展改善他們的生活環境、為他們創造職業崗位、提供更廣泛平等的機會（詳情敬請參見《業務實踐》及《關懷社區》）。

在尊重人權的基礎上，我們亦積極推廣人權意識。通過推行 COC 社會責任及行為守則評審服務，我們長期在香港和國內促進持份者對人權的保護，防止其活動對人權造成損害。

處理申訴和言論自由

針對我局內部員工、客戶或相關消費者等不同的持份者，香港品質保證局設有相應的投訴途徑以及有效的申訴處理機制，確保有關當事人權益得到保護。

我們的員工如有任何問題或意見，都可以直接與上級主管、人力資源部門或總裁進行溝通，也可以直接通過電郵向總裁申訴。而客戶和消費者則可選擇以書信或電郵等方式，就認證事宜或因本局認證客戶引發的糾紛進行申訴。在進行充分調查後，我們將根據既定程序，對申訴事項進行及時的回應處理。

保障各項權益

我們十分重視客戶、員工以及相關人士的在各方面的權利、尊重個人宗教信仰的自由，堅決保護他們的人格尊嚴權、人身安全權、財產所有權、人身自由權；保證其個人隱私、名譽免遭侵犯；鼓勵政治立場開放，並有民主的平台抒發思想、表達意見，為員工充分創造一個良好舒適的環境氛圍。

例如，當業務活動需要進行攝影時，我們會事先徵求在場人士的同意；而在作出申報、並確認與機構服務不存在利益衝突的前提下，員工亦可以自由兼職或開展其它經濟文化活動。我們將對人權的尊重融入日常每一個環節，在力保各方人權不受侵犯之餘，更鼓勵利益相關方的提升人權意識，發揮廣泛積極的影響。

2013 年，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。

關顧員工

我們相信，機構發展與員工成長是彼此推動、互相促進的。因此，我們不但放眼機構的宏觀發展，更關心每一位員工的需要，以優越的員工待遇、良好的工作環境、眾多的發展機會和多元的良性溝通建立喜樂團隊，實現員工與機構的共同發展。

工作環境與員工待遇

香港品質保證局全面保障員工各項基本權益，並在此基礎上提供優越的福利，滿足員工需求、關心其生活、健康方面的多重需要。

我們遵守相關的勞工法例，按時發放薪酬，提供僱員保障，維護員工的基本權益。在香港，我們遵守《最低工資條例》、《強積金條例》等法律法規，提供合理薪酬並進行強積金供款；而在國內，我們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，並購買額外的商業保險。

2013 年，我們全面檢閱了薪酬結構、福利制度和晉升架構、經薪酬委員會通過，根據市場狀況、營運及員工需要進行了優化，並新增了體育運動補貼等福利，為員工提供更為優越的待遇。

為了體現我們在國內銳意發展認證服務的承擔，也為營造更為理想的工作環境，香港品質保證局於 2012 年出資購買物業作為國內子公司的上海總部新址，並於 2013 年初正式遷入啟用。與原址相比，位處鬧市的新辦公室不僅環境舒適、交通便捷，更讓員工能夠在更加穩定的環境中工作，增強對公司的歸屬感及信心。

職業安全健康

我們致力保障員工的安全及健康，遵從有關職業健康和安全的法律法規，為全體員工提供良好而安全的工作環境。2013 年，有一位員工在審核工作過程中意外受輕傷。我們在得知情況後主動安排傷後的病假、審核排期調整等事務，為其康復創造寬鬆的環境空間。

我們開設培訓簡介如何處理跨境工作中的緊急情況；針對需要長時間使用電腦的工作情況，我們安排員工參加辦公室職業安全及健康條例與條規課程以及香港勞工處舉辦的顯示屏設備使用安全講座等職業安全健康的相關培訓。2013 年 11 月，我們邀請消防處合辦防火講座、組織員工參與火警演習，加強安全防火意識，提升應對意外的能力。

優越福利

除了基本合法的待遇外，我們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。2013 年，我們擴大了醫療保險中身體檢查項目的選擇範圍，並為審核員提高了津貼額度；更擴大了差旅保險的保障範圍。子公司亦為員工購買額外的商業保險，減少他們的後顧之憂。

香港品質保證局亦實行人性化的休假政策。2013 年，我們繼續推行全薪侍產假及全薪產假，而國內子公司也按照《中華人民共和國勞動法》提供相應的產假。

我們非常重視員工生活工作的平衡，在 2013 年推出員工體育運動補貼，鼓勵員工勞逸結合、有適時的鍛練和娛樂。我們每年都舉辦節日聚餐、公司年會、旅行和抽獎等活動，送上節日禮品作為佳節心意與祝願。香港公司還組織了聖誕聚餐、團年飯、員工燒烤活動，組織職員前往吉奧島和東平洲遠足旅行；

上海與廣州公司則分別舉行了年會和一日游活動，讓大家在工作之餘得到更好的放鬆。

持續改善　優化工作質量

我們以持續改善為目標，不斷檢視、改進工作流程，通過員工生產力及工作效率提升盡可能優化工作質量。

我們每一年都會由各個部門發起相應的工作改善項目。2013 年，我們共推出 29 個項目，其中包括簡化工作流程、培養員工才能、營運成本控制等類別。通過這些舉措，員工的工作環境、效率、能力都得以提升。

證書頒發指引

客戶服務部門今年就證書的頒發事項制訂了系統的書面指引，將操作步驟文件化，方便客服員工參考。職員全面、清晰地掌握證書頒發的工作流程後，則進一步確保了證書信息準確無誤，亦令服務水平有所提升。

縮短審核員資格審批時間

我們於 2013 年將審核員考核後的文件審批時間縮短，確保審核員的專業資格及時生效、人力資源得到更高效的利用。

建立團隊活動

我們於 2013 年 12 月舉辦了建立團隊活動，編排不同部門的員工組成團隊，跨部門合作、完成富有趣味性的活動任務，增進員工感情、促進互相瞭解、加強工作中的默契。

個人發展

我們盡可能扶持培養每一位員工，並為他們設計更好的職業發展。為鼓勵審核員不斷提高專業技術水準，我們每年為每位審核員支付一個香港學會或組織的行業專業資格費用。而通過評選傑出員工、培訓以及第二管理梯隊發展項目等途徑，我們則幫助員工提升自身競爭力，也為其發展創造了平台。

多元培訓

我們為全體員工提供一系列的入職培訓及相關法律法規培訓；針對管理人員、商業拓展人員、審核員、客戶服務、培訓服務及產品發展人員，我們則設置清晰的培訓規劃，推動他們的職業發展。今年，香港總公司的員工培訓時長達 4595 小時，而國內子公司亦達 927 小時。

2013 年，我們在香港和國內子公司均開展了每月產品培訓；審核員則通過了 CCAA 繼續教育面授課程、混凝土 QSPSC 品質認證檢查員培訓、TL9000 和 SA8000 審核員培訓課程。

為了提升員工的管理能力，今年我們進行了管理技巧、財務工作坊等課程。香港公司有 4 位員工獲得了領袖訓練中心的課程培訓機會，另 6 位同事參加了本局對外舉辦的培訓技巧課程，而國內公司則安排 48 人次參加了「禮儀就在身邊」、「握手禮儀」等系列培訓。

此外，各級主管會推薦員工參加技能培訓。我們鼓勵

員工通過學習發展成為審核員。

2013 年，香港總公司有 4 位員工取得了內部審核員資格，國內子公司亦有 1 位員工取得該資質。

第二管理梯隊發展項目

我們為有需要的中高層崗位設置相應的第二梯隊管理人員，並通過每月質量與創新會議，幫助他們提升管理能力。這一措施有助於發掘並發展優秀人才、增加管理資源的儲備，亦可確保管理功能的持續性，降低管理風險。

培訓生項目

我們由 2011 年起推出第一屆管理培訓生，為他們提供系統化的栽培計劃，希望能夠通過三至五年的培養，使他們成長為認證行業的管理人才和業務精英。我們注重管理培訓生的職業發展，通過培訓和調職，鼓勵他們在機構中擔當更多的責任。總裁及相關管理人員會定期與管理培訓生檢討他們的進度，並給予建議與支援。2013 年度，培訓生們有更多機會參與公司的各類大型活動，與不同部門密切合作，得到了全面的發展。

良好溝通

我們相信，彼此的互信與尊重是共同進步的基礎，因此我們與員工之間的良好互動非常重要。我們為員工設置了多元便捷的溝通途徑，員工如有任何問題，都可以通過電子郵件等方式直接與上級主管、人力資源部門或總裁進行溝通。

2013 年，國內公司並無收到員工投訴。香港公司收到 3 宗有關假期安排及保險事宜的員工反饋。為盡可能滿足員工的個人需求，人力資源部與管理層、保險商等相關方展開了積極商討，並以平等的姿態與員工達成理解和共識。

內部客戶滿意度調查

我們每年會進行《內部客戶滿意度調查》，請全體員工對各個部門的工作效率、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，以便幫助各部門作出改善。

2013 年，有半數以上的員工參與了調查，並對各部門總體表示滿意。我們對表現優異者進行了嘉獎，鼓勵各部門齊心合作，熱誠互助。

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，使員工與其上司能夠以此為契機進行溝通，以識別員工的強弱項、工作達標情況、改善空間及培訓需要，制定下一階段的目標，並對如何提升表現等事項達成共識。我們亦通過部門月度和季度評核，鼓勵員工坦陳意見。如果員工對考評有任何異議，我們會密切關注並積極跟進。

2013 年，我們對所有員工完成了績效考評，並對少數需要關注或表現欠佳的個案予以跟進處理。

保護環境

作為以知識技術為核心的優質服務業機構，我們積極運用認證技術，通過推廣環境管理、碳減排、清潔發展機制（CDM）等服務，倡導業界保護環境和促進節能減排，呼籲公眾提升對環境能源的關注（詳情請參見《業務實踐》）。

我們相信，本局對社會與環境的正面影響遠遠大於因自身業務操作而造成的能源負擔，但我們也通過改進業務操作（如優化審核程序等方式）節約能源，從細節做起，身體力行愛惜資源、減少污染排放，創造低碳環保的辦公環境。

綠色工作間

「綠色工作間」是 2012 年香港品質保證局企業公益大使在香港總公司推行的項目，旨在宣傳環保理念，鼓勵全體同事關注環保議題，共同創造一個綠色舒適的工作環境。

2013 年度，「綠色工作間」改變了認證委員會的傳統會議習慣，每次會議只提供兩份紙質文件供與會人員互相傳閱，使用紙量大幅降低；而今年新推出的電子傳真服務、網絡登記註冊系統也同樣推進了文件傳輸、活動報名等事項的無紙化，減少了紙張的消耗。

節能減排與回收

我們厲行節約，愛惜身邊每一份資源。在日常工作中，我們控制用紙、午休時間關燈並關閉電腦顯示屏、並堅持垃圾分類及膠樽和紙張回收，為環保盡綿薄之力。

2013 年，我們捐贈了一批可再使用的舊款電腦，使物盡其用，盡自己所能減少污染和浪費。我們也特別請政府認可的環保商對重達 440kg 的廢棄電腦進行回收拆卸，以環保方式處理不可再使用的電子配件，並對其餘部分回收利用。

用紙量監管

自 2012 年 5 月份開始，企業行政科推行各部門辦公用紙量監管項目，每月向部門報告，並推行環保打印

和紙類回收，以減少不必要的用紙。2013 年度，香港公司及國內子公司用紙量均有所下降。

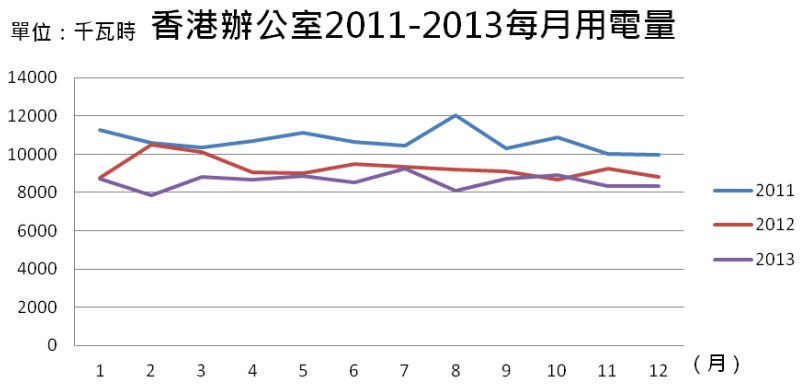
更換節能燈

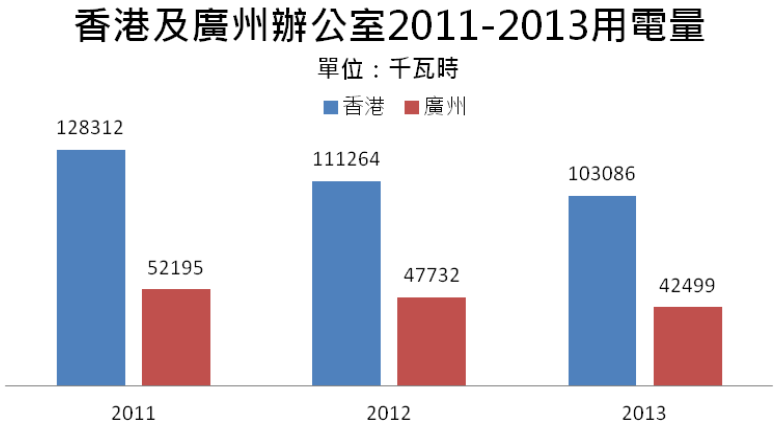
2011 年第四季度開始，我們在香港總公司逐步推行更換環保節能燈的項目。2013 年，我們完成了最後一批燈管的更換。

與 2012 年相比，本年度香港辦公室與廣州辦公室的用電量進一步下降了 7.4%及 11.0%。

採用節能遮光簾幕

我們在香港和國內辦公室採用遮光簾幕來減少日光照射，降低室溫，從而降低空調產生的能耗。國內公司上海新辦公室亦在電腦機房裝上遮光簾幕，減少製冷耗電。在獨立的製冷系統下，國內公司員工設置適宜的辦公室溫度來節約電能，減少碳排放。





**上海辦公室於 2013 年遷入新址，此處暫不作比較。*

關懷社區

作為一間非牟利組織，香港品質保證局始終秉承為社會服務的理念，希望憑藉自己的努力，關懷弱勢社群、支援公共教育事業，發揚志願者精神、分享資源、共建理想家園。2013 年，香港品質保證局及其國內員工參與義工活動共達 446 小時，比去年增加一倍。

推動公益

企業公益大使

每一年，我們都會從管理團隊中選出一位企業公益大使，負責在公司內推行以社會責任為核心的共同價值觀、組織企業公益活動，鼓勵員工更多地為社區服務。

2013 年，企業公益大使發起「飲咖啡——助養兒童計劃」及「捐書捐輸」2 個公益項目，並通過電郵將活動細節傳遞給全體同事，與大家分享助人的喜樂。

HKQAA 企業社區支援基金

2013 年， HKQAA 企業社區支援基金（BCS 基金）在年內資助了 16 個項目。其中包括舉辦研討會、扶助弱勢群體、 提供捐贈和獎助學金、支援員工社區服務及學術研究等，年度資助總額近 73 萬港元。

扶貧濟困

飲咖啡——助養兒童計劃

企業公益大使發起「飲咖啡——助養兒童計劃」，組織員工志願者定期購買食品飲料置於茶水間，重新定價後供員工自發購買，為需要幫助的貧困兒童籌款。

自 7 月發起該計劃以來，我們招募了 50 餘名義工，經 HKQAA 企業社區支援基金及員工捐款，共籌得款項逾 1 萬港幣，助養了來自尼泊爾、阿爾巴尼亞以及中國陝西農村的三名特困兒童，使其生活得到一定的改善。

捐書捐輸計劃

「捐書捐輸」是企業公益大使於 2013 年發起的短期項目。同事們借這個平台捐獻書本或其他物件，讓其他同事低價購買，不但可以讓好書流傳、物盡其用，還能夠將義賣所得捐贈予慈善機構，同時也符合環保再用、節約物資的原則。通過捐物易物，大家都可以親身參與，身體力行對可循環資源進行回收利用，也為扶貧濟弱出一份力。

4 個月內，我們共收到 190 本書籍及其他各項物品。之後，我們計劃將義賣所得用於老人關顧工作。

慈善參與

我們一向鼓勵員工參與慈善志願者活動，並在全體員工大會等活動中加以表揚，希望推動更多員工積極加入志願者行列，貢獻自己的力量。

2013 年，香港公司及中國子公司的員工紛紛投身公益活動，參與「饑饉 30」、「聯合國兒童基金會慈善長跑」、華都植樹等活動，而香港品質保證局也贊助機電安全健步嘉年華以及奧比斯「盲俠行」等項目。

在今年的聯合國兒童基金會慈善長跑中，香港總公司共有包括總裁、運營總監等在內的 10 餘名員工熱情參與，大家上下齊心，共籌得善款 1 萬餘港幣，以志願服務和愛心善款支持公共事業和社區的發展。

貧困地區探訪

連續兩年探訪大西北地區之後，2013 年我們探訪了四川康定，為地震災區送去關懷問候，也提供必要的物資支持。我們希望通過支援貧困地區的發展，幫助當地學童改善學習生活環境，得到更好的成長機會。參與該項活動的員工代表在旅途後分享此行的所見、所想、所得，使同事們獲益。

文教推廣

少年強則國強，青少年學子是國家未來的棟樑，也是社會發展的希望，因此我們特別重視對文化教育事業的推廣。除了贊助香港學校的音樂及朗誦比賽之外，我們也在其他活動中投入資源，期望通過多方面的努力，鼓勵青少年全面發展。

助學捐贈

多年來，我們多次為學校捐贈獎、助學金，鼓勵青少年積極進取、發揮個人潛能，將來為社會作出更多的貢獻。2013 年，我們為國內貧困兒童捐贈了一批筆記本電腦；7 月，本局代表出席香港青年學院 2012/13 年度獎學金頒獎典禮，頒贈獎學金予成績優異的學生；10 月，我們亦為恆生商學院捐贈獎學金，務求使更多的學生受益。

第六屆理想家園徵文、攝影、繪畫及海報設計比賽

我們於 2013 年舉辦了第六屆香港品質保證局「理想家園徵文、攝影、繪畫及海報設計比賽」。本屆比賽為連續第三年邀請廣州及鄰近地區參與，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攜手推動下，反應踴躍，收到逾 3000 份作品。

理想家園中的「家園」一詞，不但代表了一個家庭的觀念，更代表了人類互助互愛、和諧共處和理想生活的環境。理想家園計劃希望藉著教育下一代從小認識環境保護、平等機會、關懷弱勢群體等社會責任的概念，建立良好的公民意識，好讓他們日後投入社會工作時秉持這些信念和原則，為企業及社會的持續發展作出貢獻，攜手締造一個理想的家園。

我們每年都會將比賽獲獎作品製成檯曆，送給獲獎學生、學校和我們的客戶，進一步分享社會責任理念以及共創理想家園的美麗夢想。

促進就業

我們為在校大學生創造鍛煉的機會與施展才華的舞台，通過提供實習崗位，讓他們積累職場經驗，為自己的職業生涯奠定基礎。2013 年，香港總公司為本港高校的 5 名學生提供了實習崗位，而國內子公司也為 1 位學生提供了實習崗位。

我們為殘障人士及長者提供擔任神秘顧客的就業機會。2013 年，參與項目的人數較 2012 年增長一倍，現共有 144 人。我們還為傷健人士提供輸入資料的工作，幫助他們更好地融入社會。

展望未來

社會的訴求與市場的需要是我們提升服務、推動創新的不竭動力。透過竭誠高效的服務、前沿深入的視野，我們成為與社會各界攜手履行社會責任的良好夥伴，與他們在可持續發展的道路上並肩前行。

新的一年裡，我們將重點關注企業社會責任、可持續發展以及無障礙等熱點議題、拓寬業務發展，同時提供更豐富的培訓服務，幫助業界在專業資格、管理技巧等各方面實現全面的自我增值。

在此香港品質保證局迎來 25 週年之際，我們立志：繼續傳承專業的素質、公正的信念與發展的理想，通過更多元先進的公正服務與全面積極的資源回饋，進一步推動自身、業界與全社會的可持續發展，發揮源源不斷的卓越影響。

附錄一：「 HKQAA 企業社會責任指數」索引

「HKQAA 企業社會責任指數」在 ISO 26000 指引及原則的基礎上發展，並將其 7 大核心主題歸納成 40 項企業社會責任的建議措施。

企業社會責任核心主題	履行企業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、5
	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。	5
	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。	8、11-13
	OG4	企業應該披露有關政策、決定和活動中已知和可能對社會和環境所產生的影響。	15、25-29
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	12-13
	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。	8-13
	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。	7、11、24
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。	19-20
	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。	9、11、15、20、24
	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。	7、11、15、20、24
	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。	19
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	19、21
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。	16-18、20
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	21
	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。	24
	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。	21-23

	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。	21-22
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	23-24
環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	25-26
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	17-18、25-26
	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。	25-26
	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）。	25-26
	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。	25-26
公平營運實務	FO1	企業應該制定並實施防止貪污的方案。	11-13
	FO2	企業應該避免參與反競爭行為。	13
	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。	13
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	13
消費者議題	CO1	企業應該確保沒有像客戶或消費者傳遞不公平或誤導性的銷售手法和咨訊。	13、15
	CO2	企業應該確保消費者於獲得產品或服務時瞭解自己的權利和責任。	15
	CO3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	14
	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。	14-18
	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。	15
	CO6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	15
	CO7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	12、20
	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。	15、18
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。	18
	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。	17、20、27-29
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	14-18、28-29
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	18、29
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	14-18、27-29

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。	8-13、19-21
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。	9-11
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。	7、11-15
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。	10-11、14-15
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。	16-18
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。	17-18、25-26
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。	19-24
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。	27-29

© 2014 Hong Kong Quality Assurance Agency
© 2014 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

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。