



支持气候策略
缔造绿色未来



2022

Social Responsibility Report

社会 责任 报告

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 26000:2010《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)《全球报告倡议组织标准》核心选项。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 2022 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，同时涵盖其内地子公司标准认证服务 (上海) 有限公司及其广州分公司和西安办事处，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

总裁的话	1
关于我们	3
我们的管治.....	7
我们的员工.....	13
我们的服务.....	21
我们的环境.....	32
我们的社区.....	35
我们的未来.....	39

附录一：

「香港品质保证局社会责任指数」及可持续发展
目标索引

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

总裁的话



随着疫情的消退，香港和内地全面恢复通关，社会经济逐渐复常。国家今年的经济预期增长目标定为 5% 左右，国务院总理李强先生指出，要实现此目标，需集中力量推动高质量发展，当中促进绿色转型是重点之一。目前国家正积极推动实现「30·60」双碳目标，香港特区政府也订立了 2050 年碳中和目标，努力加快绿色经济转型的步伐。

事实上，世界各地政府在制定复苏政策时，都致力重塑可持续的社会发展模式，从而实现联合国可持续发展目标 (SDGs)；而自《巴黎协定》落实后，各国一直携手努力控制气温上升幅度在 1.5 摄氏度以内，并在 2022 年举行的 COP 27 高峰会上，就提升气候适应力及气候融资等议题取得了共识。在大趋势下，越来越多机构制定策略，加强商业韧性和提升可持续发展表现。毕竟企业并非单独存在的，它与社会以至整个地球的生态环境都密不可分。气候变化带来的影响巨大而广泛，企业绝不可能独善其身。

香港品质保证局作为社会一员，自 1989 年由香港政府成立以来，一直是富使命感的非牟利公营机构，致力配合联合国、国家和香港特区政府可持续发展政策，协助企业优化水平，促进商界和金融业的健康发展，从而惠及社会。

本局已将可持续发展理念纳入核心服务中，不但引入国际先进的可持续发展相关标准和原则，早于十多年前已为联合国「清洁发展机制」项目提供审定和核查服务；多年来亦积极开发崭新服务，推动企业关注社会责任、环境管理、能源管理、碳减排、绿色和可持续金融、卫生抗疫等课题，协助它们提升不同方面的绩效。

此外，我们举办国际性专题研讨会，致力透过知识分享和技术转移，带来前瞻性思维，鼓励金融及商业机构推行多元化的策略，应对可持续发展的挑战及掌握机遇，以配合政府施政，支持提升香港在区内的绿色和可持续金融中心地位。

本局作为推动可持续发展的先驱，也身体力行在机构内部推广可持续发展理念。我们除了利用多媒体进行内部培训，提升员工对环保及社会的关注度外，亦鼓励同事参与相关标准的制定和服务开发工作，并致力实践绿色办公理念，透过节能、环保回收及无纸化等政策措施，令年度用电量减少一成，用纸量减少两成。

本局亦设立了 HKQAA 企业社区支援基金，资助了有关社区教育活动和学生工作体验的项目，以及为大专学生设立奖学金，鼓励年轻一代加深认识环保、温室气

体排放、能源管理及社会责任等概念，好让他们日后投身社会工作后，将理念付诸实践，薪火相传，为可持续发展作出贡献。

未来，本局将继续肩负社会责任，支持联合国、国家及特区政府的气候变化和可持续发展政策，开发更多新的倡议及服务，推动气候风险及 ESG 披露，支持促进碳市场的发展。相信在大家的共同努力下，我们可以为下一代带来一个可持续发展的环境，缔造一个更理想的家园。

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) 是香港政府于 1989 年成立的非牟利公营机构。作为区内最具领导地位的合格评定机构之一，本局一直致力协助企业解决问题，提升核心能力和营运表现。本局除了提供认证、评审、注册、审定和核查、培训、市场调研及结构性技术服务，亦因应市场需求和社会可持续发展的趋势，积极开发具前瞻性的优质管理办法及相关准则，锐意推动业界创优增值，实现更美好的环境，从而造福社会。

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，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，在内地设立认证机构——标准认证服务 (上海) 有限公司，并开设广州分公司。2014 年本局在澳门成立子公司，积极拓展业务，并于 2017 年在西安设立办事处，与各界保持更紧密合作。

愿景

成为国际上广获认受的标准和符合性评审服务的领导者
以协助改进我们的生活及社会

使命

- 制定标准
- 按照适用的管理体系标准推广可持续发展和管理的理念
- 协助工商业执行相关系统
- 推行具世界级水平及公信力的服务

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、客户的共同发展及成长。
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	保证我们的员工及持分者得到公平、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，并将社会责任纳入服务及营运理念中，促进可持续发展，以回馈国家为目标。



HKQAA 的基本功能



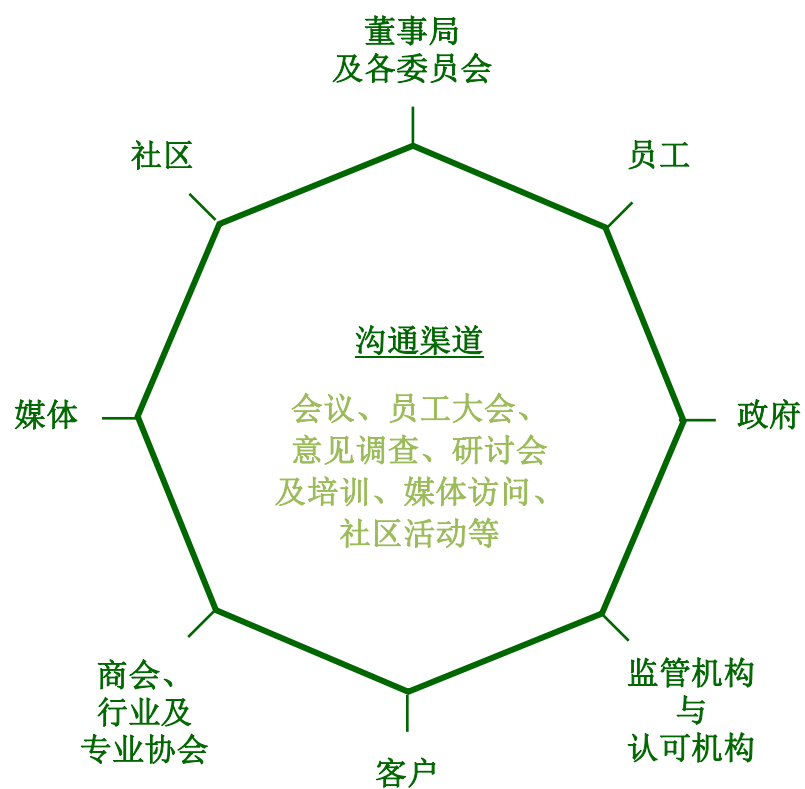
为提升社会各行业之专业水平和市场竞争力，本局的服务涵盖三大基本功能——提供保证、分享知识与转移技术。本局致力为业界提供信誉及能力保证服务，并举办各类交流活动、培训、研讨会；出版季刊、书籍等，将知识与业界及社会大众分享。为配合市场发展及需求，本局持续开发服务和进行市场研究，整合先进科技，并转化为针对性的服务，把技术转移给客户，协助提高其管理水平。

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核心服务及日常营运中。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，参考了联合国可持续发展目标，以及国际标准 ISO 26000《社会责任指南》和「香港品质保证局社会责任指数」七个范畴共 40 项建议项目，归纳出七项重点工作，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。

持分者参与



随着持分者日益关注可持续发展议题，本局亦对各持分者的意见予以高度重视，致力透过不同渠道，跟持分者保持紧密交流，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

本局身为区内合格评定机构的先驱，对自身的管治制度有高标准的高标准严谨要求。凭借多年努力建立的良好管治根基，本局除了继续秉持公平、公正的原则营运，亦持续以具透明度和规范化的方式管理经营，并严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》等法律规范，维持有效可靠的治理机制，为机构发展奠下良好基础。

一、管治架构

董事局

本局董事局成员由来自不同界别的精英及一名香港特别行政区政府的常设代表组成。他们采取限期更替委任制度，义务参与董事局工作，代表社会不同持分者，且保持独立公正。董事局下设有多个不同职能的委员会为本局提供意见，有效监督本局的运作，确保机构营运的透明度和问责性。



在 2022 年 11 月的周年大会上，出席的新旧董事局成员合照。

2022 年，董事局共有 21 位董事成员，由何志诚工程师担任主席，黄家和先生和林建荣测量师担任副主席之职。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，带领香港总部约 110 名员工以及内地与澳门子公司约 50 名员工执行日常工作。

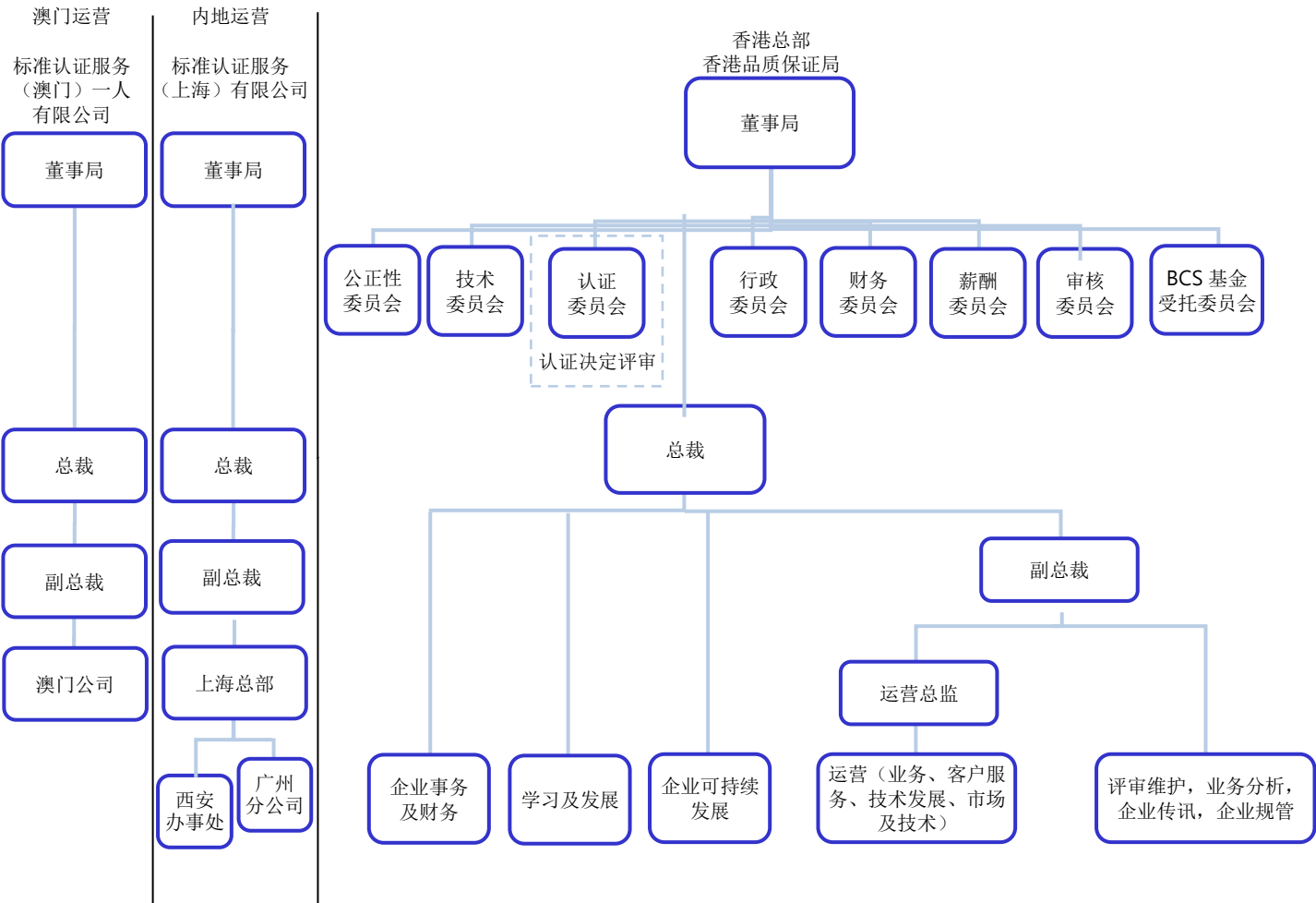
副总裁协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

二、制定发展方向

董事局定期召开会议讨论及决议本局的发展方针，监察各项措施和政策的执行情况，审议通过年度发展策略、重大工作项目和财政计划。

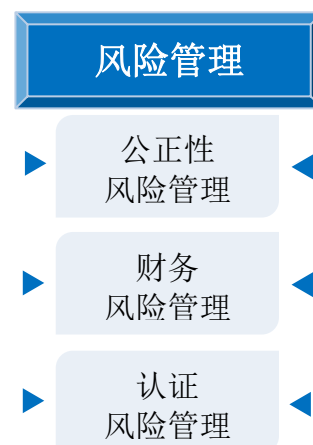
2022 年董事局同意继续以促进社会可持续发展为主要工作方向，推动相关业务发展，制定工作计划，努力不懈地实践使命。本局于期内已成立 ESG 工作小组，制定相关方针及策略。在行政委员会监督指导和总裁领导下，由各部门员工执行年度工作计划，推动社会发展。

香港品质保证局的管治架构



董事局及各委员会致力监督本局业务、日常运作及人力资源管理的公正性、专业性和财务稳健性，确保营运管理持续有效。

更改或发展新类型业务，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。即使没有发生重大改变，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	2022 年本局就合格评定、评审、注册及神秘顾客服务评核、技术及其他服务，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。本局将报告递交至审核委员会及公正性委员会，获审议通过，确认了本局服务的公正性。 认证委员会对运营科提出的推荐管理体系及产品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 18 个技术委员会，由专家学者、政府代表等专业人士组成，覆盖不同行业及技术领域，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制，务求进一步提升审核员的专业水平。

四、合规管理

本局获取多个国际及地方对认证及评审服务的认可，并接受持续监管。本局亦具有高效的内部控制和预警机制，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。

合规管理

外部监管

内部审计

通报机制

投诉机制

媒体事件跟踪

认可机构
对本局进行：

15 次

办公室认可审核

23 次

见证认可审核

本局进行：**14 次**

内部审计

外部监管

2022 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）及 APMG 信息技术服务管理等国际认可。期内，国家市场监督管理总局及认证认可机构对本局进行了 15 次办公室和 23 次见证认可审核，确认本局符合要求。

内部审计

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。2022 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 14 次内部审计。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管理人员，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。2022 年，我们没有收到审核组员受干扰情况报告。

投诉机制

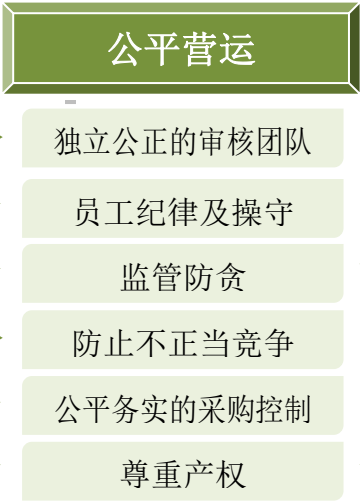
本局网站上设有意见平台，让客户、消费者及公众对本局的服务与专业操守提供建议。本局就投诉的调查、处理及后续跟踪制定了清晰详尽的工作流程。当有客户对认证决定提出上诉时，本局会成立独立委员会进行上诉聆讯。

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。2022 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，确保在日常营运中都能公平对待持分者。我们尊重并维护持分者及其他相关群体的权利，反对一切歧视行为；并致力培养员工道德文化，实践与展现本局诚信、公正、公平及公开的营运管理。



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，清楚地陈述了员工遇到本局的名誉可能因欺诈、贿赂、利益冲突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、澳门及内地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。 本局亦就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发出工作指引，说明审核员及与客户有业务来往的员工在提供审核服务前后应采取的措施。 2022 年，本局邀请了香港廉政公署为同事进行诚信培训：培训内容覆盖反贪法例、处理利益冲突、管理职员操守、诚信领导等课题；也为未能亲身出席倡廉讲座的同事安排参加网上学习课程。同时，

	本局也透过审核员会议及电邮定期向员工发放《纪律手册》和反贪法例的单张，推广倡廉信息，建立诚信文化。
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》、《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》及《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 workflows，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、澳门及内地办公室用品供货商、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，否则不得在机构内自行安装任何软件或电脑程式。

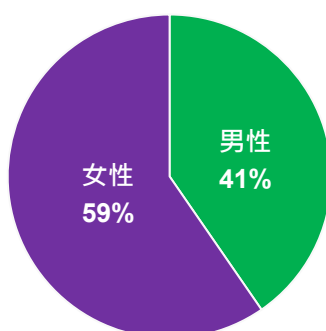
我们的员工

本局深明员工是机构发展的动力，所以把他们的个人成长，与本局的发展结合起来；为他们提供各种培训和晋升机会，提升核心能力，为机构解决问题。此外，我们亦十分重视员工的身心健康和团队精神，建立喜乐团队更是我们的共同价值观之一。

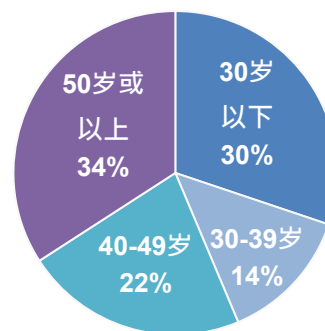
一、人力资源

本局用心打造和谐的工作环境，让员工在公平的环境下愉快地工作。在员工招募、甄选、聘用、训练、晋升及调职的过程中，本局均会秉持公正的态度，给予他们平等机会，确保任何人士不论性别、年龄、婚姻状况、种族、伤健、宗教、家庭状况，都得到公平待遇。2022年，本局香港和内地办公室聘用了残障人士负责行政文员工作，同时为残障人士提供就业职位，并根据法例提供相应待遇，让伤健人士皆可发挥所长，融洽共处。

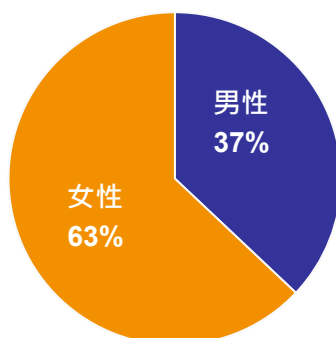
2022 年员工性别平衡



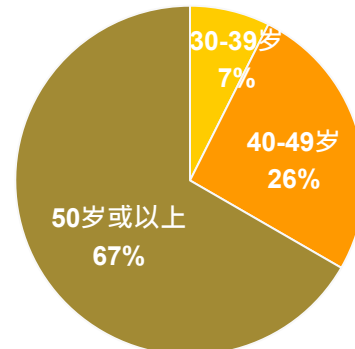
2022 年员工年龄分布



2022 年管理人员性别平衡

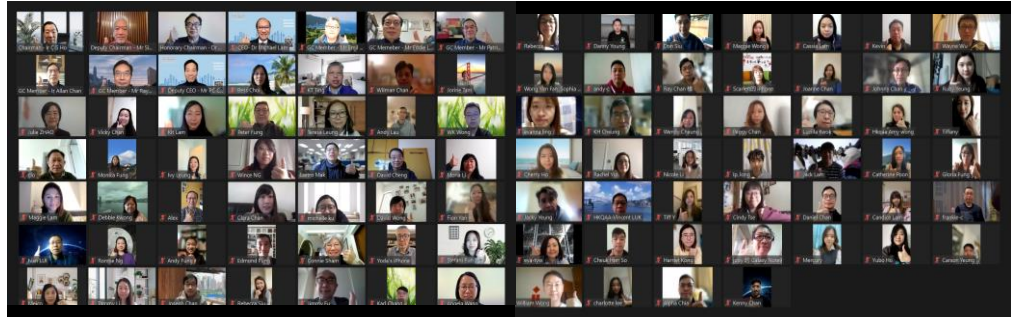


2022 年管理人员年龄分布



二、员工权益

本局致力确保员工各项基本权益，并在此基础上提供具竞争力的薪酬福利，旨在吸纳和留用更多优秀人才。



摄于网上员工聚会

薪酬及福利

2022年，本局根据市场状况、营运及员工需要，全面检阅薪酬结构、医疗福利制度、提升年假日数、增设新人奖金和晋升架构，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，员工更可自由选择强积金服务供应商。内地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，本局还提供额外的医疗保障、牙科保健、职前及年度身体检查、人寿、住院及差旅保险等福利。

本局亦积极关注员工的生活平衡，推行弹性的休假政策，提供专业考试假及员工生日假，让员工能不断进修之余，亦能取得工作与生活之间的平衡。

本局配合政府抗疫政策，鼓励员工接种疫苗，香港办公室为员工安排针假以及对康复员工发放一千元健康津贴。

尊重人权 保障员工

本局重视平等机会、多元化及人权，时刻确保员工权利不受侵犯。本局坚决保障个人隐私、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，全力维护并尊重劳工。因此推行不同的措施维护员工权益，包括制定了《防止性骚扰政策》和「母乳喂养友善工作间」指引，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，并鼓励产后正在喂哺母乳的员工，在办公室内的合适场所挤取母乳。

员工活动

本局关心员工的身心健康，提倡工作与生活平衡，因此积极举办各类员工活动，如广州和上海分公司举办了周年晚宴、欢乐时光（Happy Hour）、庆祝三八妇女节活动等，让员工在忙碌工作以外，亦可放松一下。这些活动提升了员工的士气，营造融洽的工作气氛。本局因应疫情的发展，暂停了大部分员工活动，但亦特别为即将荣休同事安排欢送活动，答谢其多年来的贡献；而香港办公室的周年晚宴，则改以派发酒店精美下午茶糕点代替。



优化工作流程 灵活应对新常态

本局以持续改进为管理原则，不断检讨和优化工作流程，以提升工作效率及质量。自 2013 年起，各部门以提升效率、成本控制和宣传本局的共同价值观为目标，检视工作流程，提出改善项目。2022 年共推行 19 个改善项目，包括优化工作流程、发展员工才能、控制营运成本、知识管理等类别。通过这些举措，员工的工作效率和能力都得以提升。

此外，本局因应新型冠状病毒发展，在审核上作出灵活安排，包括有需要时安排同事使用资讯科技工具作遥距审核，以减少社交接触及感染风险。为配合此特别上班安排，本局亦提升了电脑系统，支援同事在家工作。

三、员工安全及健康

本局非常重视员工的职业安全及健康，除了遵从职安健的法律法规外，亦不断优化相关政策和实务。期内，本局没有任何员工在工作期间受伤。

防疫措施

疫情期间，本局制定了多项紧急应对疫情计划，以及增强卫生防疫措施。不但了解员工外出动态，并做好记录，亦安排同事轮班制上班和在家工作，为员工避免在繁忙时间上下班及用膳，香港及内地办公室亦实施了弹性上班及午膳时间。而所有上班同事及访客进入香港及内地办公室前，均须佩戴口罩、量度体温及呈交电子健康申报声明表。如同事曾与确诊或疑似确诊人士接触，或出现感冒症状，将不会被安排于办公室上班或外出工作。

香港办公室于每三个月会安排一次大规模空间消毒，进行强效雾化消毒及喷洒长效抗菌涂层，确保所有工作间及走廊位置都洁净卫生，减少细菌传播。

为进一步鼓励员工接种新冠疫苗，香港办公室年内推行了「疫苗假期」，员工每接种一剂疫苗后可享有一天疫苗假期，让员工可以有充足休息时间，同事亦可提高健康意识，在这个关键时刻，为社区建立防疫保护屏障。

香港及内地办公室每天均会派发口罩予上班员工，亦会派发保护衣、面罩及手套给外勤同事。办公室多个当眼地方，均摆放了酒精消毒液予同事使用。此外，办公室入口的门把及地毯，亦会每两小时进行一次消毒。

硬件方面，除了添置红外线探热器量度体温，香港办公室特别于入口附近及茶水间安装了自动消毒洗手液机，以及为每位同事的工作间加装固定的防飞沫透明胶板。而每次举办客户培训，会议室均会加设临时防飞沫透明胶板，保障员工及客户健康。

员工分享

过去的 2022 年对于上海同事来说，是一个很特殊的一年。3 月，上海再次出现新冠肺炎疫情，面对新的疫情形势，公司总部迅速行动，开展「暖心工程」，聚焦员工关切，主动当疫情时期的暖心使者，为上海员工提供帮助。两个多月的封控期，由于物价波动较大，公司还添加两笔员工专项抗疫补助款，为员工们解决燃眉之急。

6 月逐步开放复工复产，公司出于防疫考虑，6 月中旬复工后又设立人性化的交通高峰期员工错峰上下班制度，同时为员工提供口罩、抗原等防疫必备物资。12 月，在政策全面放开后，对新冠病毒感染员工或员工同住人感染的，采取居家办公模式，贴心的政策得到上海全体员工一致好评。



王雅绮小姐

上海办公室人力资源组员工

防火意识

本局致力向员工提供安全、清洁的工作环境。防火安全方面，香港和广州办公室会定期检查灭火筒是否安全有效，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。

食水健康

香港办公室设有 2 部全自动高温杀菌的饮水机，提供更安心设备让员工使用。除了符合香港特区政府水务署大厦优质供水认可计划 - 食水（2.0 版）及世界卫生组织的标准，两部饮水机亦各内置了滤水器，分别是 EVERPURE MC2 以及 7FC-L 滤芯，能有效减少氯气味道及气味和其他污染物，可有效压制过滤介质上的细菌的滋生。此外，7FC-L 型号能达到优质水净化效果，包括隔除有害化学及挥发性物质、异色异味、氯气、污垢、铁锈，能保留水中人体所需的矿物质及微量元素，通过物理过滤方法有效去除孢子虫及贾第鞭毛虫等孢囊的滋生，同时能过滤重金属，并有高达 99% 除铅功能，让员工安心饮用。

四、员工发展

本局关注人才培育，积极支持员工发展，因此推行不同项目，发掘及培育各级员工的才能，让他们发挥个人潜能，同时推动本局的持续发展，让员工与本局一同成长。

适切的在职培训

全体员工于入职时皆会接受一系列培训及相关的法律法规课程，不同职位的员工亦会被安排参与适切的培训，确保他们有足够的能力和技能应付岗位的工作及需求。2022 年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 2832 小时，参与人次达 891 次；而内地办公室的员工培训时数亦有 962 小时。

香港及澳门办公室
员工总培训时数：

2832 小时

内地办公室
员工总培训时数：

962 小时

此外，市场及技术部每月为销售和后勤人员进行不同的产品培训，了解产品的特性。同时，本局也为审核员安排参加中国认证认可协会（CCAA）的「质量管理体系认证审核活动常见问题的风险控制解决方案」、「GJB9001C-2017 标准介绍及不符合项案例分析」、「环境管理体系相关标准知识讲解」、「绿色产品认证实践基础」、「绿色产品认证理论基础」、「ISO/IEC 27005 信息安全风险在 ISMS 建设、实施和合规性方面的应用」和「IT 服务过程风险与机遇把控」等。

内地子公司方面，亦为审核员安排了专业类课程，包括：「GB/T 23331-2020 / ISO 50001:2018 标准解析」、「碳达峰、碳中和政策解析与实施」、「食品安全管理体系认证风险及解决方案」、「《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》解读」、「职业健康安全管理专业知识」、「服务认证实施及案例解析」、「服务认证方案制定与实施的风险管理及应用」、「企业社会责任审核案例解析」等，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、内地及澳门员工举办管理技巧、销售技巧、法律及绿色金融等课程，提升其管理、销售、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。

栽培技术专才

审核是本局的核心服务，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，为新审核员提供培训。学员全期在导师指导下为客户进行审核，并定期接受考核，以确保审核员达到要求。此外，本局也提倡审核员扩展专业领域，2022 年共有 20 位综合管理体系审核员，能进行质量、环境保护、职业健康和安全为综合管理体系的审核，带来更高效率。

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，以及本年度新增的管理技能培训，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。

优先考虑内部晋升

本局优先考虑内部晋升员工，当有职位空缺时，提供机会让员工自荐担任更高职位，藉此发掘更多具潜质的员工，并提升工作士气。期内，共七位员工经此做法，成功晋升为运营总监、首席运营官、企业规管总监、资讯科技助理总监、业务经理及人力资源及行政助理经理之职位。

五、员工沟通

坦诚、有效的内部沟通对鼓励员工投入工作，以及培养其归属感至为重要，因此本局设立了多方渠道，让员工表达对机构的任何意见。员工除了可透过电邮等方式直接与上级主管、人力资源组或总裁进行沟通，亦可在部门会议、审核员会议、每月质量会议等场合，与其他同事交流。

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。若员工对评核有任何异议，本局会作出相应跟进。

2022 年，本局完成了对所有员工的绩效考评，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。本局同时亦采用与工作表现挂钩的奖励制度，根据员工表现而厘定额外奖励。

获主席大奖员工分享

首先感谢公司在工作上给予我的机会和支持，配合社会的需求和发展，公司亦展开了不同领域的业务，这让我有机会参与不同范畴的工作。同时，非常感激上司的认同和同事的支持及帮助，以保持我工作的动力，我十分高兴见到公司的不断成长壮大。

从传统的管理体系认证服务，到近年的绿色金融业务，我亦有机会参与其中，通过绿色金融业务审核过程对不同行业资料的收集和学习，我也可以同步发展自我知识，和公司一起与时俱进。我非常高兴可以在 HKQAA 这个大家庭和大家一起工作，祝愿大家工作进步，身体健康！



张建兴先生

香港办公室评审经理

荣获主席大奖—2022 的香港办公室员工

全体员工聚会

本局的香港及内地办公室在期内举办网上全体员工聚会，让员工充分了解本局的最新动向、业务表现及未来发展方针，宣扬机构文化，藉此促进员工沟通，提升士气。此外，本局每年均会举行团队建立活动，以加深员工彼此认识，发挥团队精神。由于疫情关系，活动于 2022 年暂为取消。

我们的服务

随着业务不断发展，本局积极开拓多元化的服务，除了创造盈利以支持自身运作之外，亦致力协助业界解决问题，从而提升其水平和竞争力。报告期内，本局共提供 55 类认证服务、30 类非认证类评审及核查、多项专项服务及培训服务；为进一步配合政府政策及市场需求，期内之新增加的服务包括碳中和证书计划和冷链物流管理认证计划、ISO 23412 间接温控冷藏运输服务及 ISO 19650 建筑信息模型（BIM）认证服务、香港品质保证局「机构嘉许大奖 2022」和「香港绿色和可持续金融大奖 2022」等。通过各类适切的系统化、科学化、具透明度及可追溯的认证及评审服务，以回应社会及业界需要，促进社会可持续发展。认证及评审服务的建立，均通过与业界、监管机构和不同相关方的紧密合作和集思广益而制定，让服务更能切合市场所需。

行政长官分享

「要达至碳中和、增强气候适应能力，实有赖每一个人的投入、承诺和参与——包括政府、企业，当然还有社区。在这方面，我十分感谢香港品质保证局，一直鼎力支持我们推动低碳转型，发展为领先的气候适应型城市；我亦乐见其凭借丰富经验和专业技术，参与国家和国际标准的制定，并在香港发展为区域绿色和可持续金融中心的进程上发挥广泛作用，扮演着不可或缺的角色。」

香港特别行政区行政长官

李家超先生, 大紫荆勋贤, SBS, PDSM, PMSM



一、回应社会需要 开发崭新服务

本局致力配合市场及社会发展，不断创新求进，锐意发挥自身专业知识及能力，开发崭新服务协助机构应对挑战，掌握机遇，促进业界和社会的可持续发展。

绿色和可持续金融认证计划

本局 2018 年在特区政府的推动和支持下，推出「绿色金融认证计划」，至 2021 年再配合政府政策及市场需要，进一步推出「绿色和可持续金融认证计划」。计划沿用原有「绿色金融认证计划」的主要元素及方法学，并强调影响性评估、持分者参与方案及透明度等重要元素。因应市场多元化需求，认证范畴由原来的绿色扩展至绿色和可持续，覆盖适应不同议题的认证服务，包括可持续发展表现挂

获认证的绿色和可持续金融发行总额累计超过

360 亿美元

钩、绿色和气候转型等，供发行者选择与金融工具主题有关或用途相符的认证服务，亦为投资者及持分者提供更清晰的资讯，了解募集资金是计划用于何种特定议题的项目或带来何种正面效益。截至 2022 年 12 月 31 日，获认证的绿色和可持续金融发行总额已累计超过 360 亿美元，发行者来自银行、地产界、公用事业、能源、制造等行业，而获证个案亦包括香港特区政府发行的首批绿色零售债券、海南省人民政府发行的离岸人民币蓝色债券和可持续债券，以及深圳市人民政府发行的离岸人民币绿色债券和蓝色债券。



绿色和可持续金融的发行机构、银行和金融机构在香港品质保证局国际专题研讨会 2022 上，与主要嘉宾合照，支持香港成为绿色和可持续金融枢纽。

期内，本局全资子公司标准认证服务（上海）有限公司广州分公司的「绿色和可持续金融认证」项目，获选为 2022 年广东省市场监督管理局支持的高端品质认证二级项目之一。

香港绿色和可持续发展金融大奖 2022

此外，本局于期内举办「香港可持续金融发展大奖 2022」。此嘉许活动旨在表扬发行机构、银行及服务供应商，在绿色和可持续金融、碳中和、气候风险披露及 ESG 披露等方面作出努力和贡献，亦鼓励更多机构为环保和社会作出贡献，以支持香港成为可持续发展金融的枢纽。颁奖典礼于 2022 年 12 月圆满举行。共有 58 间来自香港、内地及海外的企业、公营机构、地产、银行及金融服务机构获嘉许。

卫生防疫措施认证

新型冠状病毒肺炎疫情持续，本局由推出「卫生防疫措施认证计划」至今，各界对卫生标准定立新常态，各行各业提高卫生意识，实施标准化的卫生措施，度过疫情防控转段期。截至 2022 年底，本局共发出超过 3,000 张证书，覆盖不同行业。

机构嘉许大奖 2022

此外，为推动更多机构在新常态下优化管理，为可持续发展作贡献，本局期内再度举办「嘉许机构大奖」，推出有关「抗逆贡献」、「碳中和贡献」及「ESG 贡献」嘉许项目。业界反应十分踊跃，获得「抗逆贡献金章」的场所超过 160 个，地点遍布港、九、新界及离岛；另外有超过 41 家知名机构，获得贡献管理嘉许奖项。这些获奖机构及场所，来自各行各业，包括地产发展、物业管理、建筑、工程、餐饮、展览、物流、电讯、制造及化工业，亦有环保服务、青年服务和社会福利等界别。

大奖亦设有领袖和前线人员奖，藉以表扬他们所作出的贡献。期望在大家的同心协力下，可促进社会经济的可持续发展。



香港品质保证局碳中和证书计划

为配合政府的环保策略及业界需要，本局参考了 ISO 14064 系列标准、世界资源研究所—温室气体核算体系、PAS 2060 标准及其他相关的国际和国家标准，于 2021 年制定「香港品质保证局碳中和证书计划」，协助机构展示在碳中和所付出的努力和承诺；既加强持分者信心，亦可吸引关注可持续发展的投资者和客户。本计划提供三种证书等级，包括碳排放披露证书、承诺碳中和证书和实现碳中和证书，机构可以根据其需要及实现碳中和的进度申请。先导计划已于 2022 年初推行，期内共有 23 间机构参与。

本局期望推动更多机构实施温室气体减排策略，为保护环境出一分力，减缓气候变化，一起缔造绿色可持续发展的未来。

冷链物流管理认证计划

本局参考了一系列本地及海外的行业准则，包括《冷链物流管理体系之实务守则》后，制定「冷链物流管理认证计划」，期望为业界提供一个适用于本地的冷链物流管理框架和良好做法的建议，并协助业界提升服务水平，达到持续改进，提升及优化其管理及运作程序。

标准化工程师之人员注册服务

根据《粤港澳大湾区发展规划纲要》、《国家标准化发展纲要》和中国科协印发的《中国科协办公厅关于开展工程师资格国际互认区域和行业试点的通知》（科协办函外字〔2022〕16号）、广东省科协印发的《广东省科协关于开展粤港澳大湾区工程技术人员专业资格互认试点工作的通知》（粤科协学〔2022〕1号）等精神，香港品质保证局与广东省科协标准化与品质注册专家联合体建立了《香港品质保证局注册标准化工程师》与《广东省科协注册标准化专家》的互认机制，初步实现了「同标等效、结果互认」的互认目标。

目前在大湾区乃至全国各地推广，已经成功注册并颁发了 117 张注册标准化工程师证书，推动了国际标准化人才培养。

大湾区标准化工作

香港品质保证局协助港珠澳大桥珠海口岸以深化口岸环境管养体制改革为契机，以开展粤港澳大湾区标准化工作、建立迈向国际化现代化标准体系为目标，推动提升口岸管理服务标准。通过对港珠澳大桥珠海口岸「大湾区口岸服务标准化」实施情况进行现场考核审核，以「粤港澳大湾区口岸服务标准化」为起点，推进「5G 智慧口岸」建设跨城协作和现代管理服务融合协同发展，为粤港澳大湾区的发展贡献力量。

神秘顾客服务

促进业界持续提升服务质素，是本局的重要工作之一。本局的神秘顾客评核服务，正好帮助业界了解前线员工的待客服务表现，为业界提供重要数据，从而更有系统地规划员工培训、奖励和发展。过去一年，本局完成的神秘顾客评核多达 20,000 次，行业覆盖饮食、化妆品及美容、金融、物业管理、地产代理、电讯、公共及社福服务等。

引入国际先进的标准

此外，本局于期内引入 ISO 23412 间接温控冷藏运输服务-含中间转运的包裹陆路运输和 ISO 19650 建筑信息模型 (BIM) 等国际标准，提供相关的合格评定服务，协助机构持续提升管理水平，增强竞争力，促进机构及社会的可持续发展。

二、提倡标准化管理 持续提升认可

作为区内领先的合格评定机构，本局致力帮助业界持续改善管理水平，在本地率先引入国际先进的管理体系，并获得国际上多个认可机构承认资格，助业界拓展认可。

获国际及行业认可

期内，本局继续维持现有的认可资格，所获得的中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认可资格及认可范围维持不变。

另一方面，本局在期内担任全球贸易协会质量管理倡议的行业标准伙伴 (amfori QMI's Industry Standard Partner)，在审核技术咨询、审核员培训及审核质量保证计划方面，为该国际性倡议提供专业技术服务。此外，本局亦是专业社会责任审核员协会 (APSCA) 会员 (Full Member) 及气候相关财务披露工作小组 (TCFD) 的支持机构。

参与国际及国家标准制定

本局专家除了分别获中国标准研究院及香港特区政府创新科技署提名，参与制定有关绿色债务工具及可持续金融的 ISO 国际标准之外，本局亦获全国认证认可标准化技术委员会邀请，委派代表参加国家标准起草专家小组，参与制定 ISO/IEC TS 17021-13 合规管理体系、ISO/IEC TS 17021-10 职业健康安全管理体系、ISO/IEC TS 17021-9 反贿赂管理体系审核与认证要求，以及参加中国造血干细胞相关委员会。

成为「绿色和可持续金融资助计划」之「认可外部评审机构」

自 2021 年 6 月 7 日起，香港品质保证局得到香港金融管理局确认，成为「绿色和可持续金融资助计划」下的「认可外部评审机构」。该计划于 2021 年 5 月 10 日开展，为期三年，资助合格的债券发行人和借款人的发债及外部评审服务支出。

三、促进知识交流 推动持续发展

「分享知识」乃本局其中一个基本功能。为业界提供最新管理知识与资讯，本局于期内举办专题论坛、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，提高他们对可持续发展的关注，促进业界知识交流。

高瞻远瞩的专题研讨会

本局于 2022 年 12 月 1 日于港岛香格里拉酒店举行旗舰专题研讨会 - 「可持续金融及气候适应 • 香港 2022」，并邀得香港特别行政区行政长官李家超先生担任主礼嘉宾。



这次国际性研讨会的演讲嘉宾阵容鼎盛，包括香港特区的证券及期货事务监察委员会主席雷添良先生、国际财务报告准则基金会联席副主席高育贤女士、国际可持续发展准则理事会成员 Dr Jeffrey Hales、亚太区贷款市场公会行政总裁范杰生先生 (Mr Andrew Ferguson)、广东省地方金融监督管理局副局长童士清先生、剑桥大学可持续领导力学院可持续金融研究总监 Dr Nina Seega、香港品质保证局国际标准化组织质量管理体系标准联合技术协调小组主席，ESG 策略咨询小组成员倪国夫博士 (Dr Nigel Croft)，以及香港交易及结算所有限公司市场联席主管苏盈盈女士，就「可持续金融及气候适应」主题分享真知灼见。

当日活动同步进行网上直播，现场及线上共有逾一千位高级行政人员出席，分别来自政府部门、监管机构、中外银行和金融机构、商会组织、学术机构及环保社团等不同界别；并有多位亚洲地区驻港总领事及经贸领事亲身莅临活动。

演讲嘉宾分享

「我们深深认同香港品质保证局的绿色愿景，亦赞许其在推动低碳减排方面的多项举措，如碳排放核查、碳中和证书和中小企贷款绿色「评定易」等。让我们同心协力，维护香港品质保证的金漆招牌，迈向可持续发展。」

证券及期货事务监察委员会主席
雷添良先生, SBS, JP



演讲嘉宾分享

「我要赞扬香港品质保证局的专业人员，投入于优质的评审和认证工作。诚然，在碳中和证书和碳排放数据方面的需求很大，我相信你们将成为城中最忙碌的人之一。请大家一起努力，让香港在推行 ISSB 气候披露标准方面，成为区内及全球的领导者。」

国际财务报告准则基金会联席副主席
富而德律师事务所公司事务合伙人兼中国区主席
高育贤女士, BBS, JP



不同主题的业界研讨会

为了回应未来社会对安老服务迫切的需求，本局在 2022 年 9 月 29 日的香港品质保证局「安老院舍认证计划」颁发典礼上，同场举行「安老服务业发展机遇与挑战」研讨会，邀请了香港安老服务协会外务副主席暨安老院舍认证计划技术委员会成员魏仕成博士、香港买位安老服务议会主席暨安老院舍认证计划技术委员会成员谢伟鸿博士、业界代表惠康护老中心周伟成先生等多位嘉宾讲者，一起探讨香港安老服务业的现况及发展前景。



为业界举行
21 场网上
及混合研讨会

本局期内也在香港及内地就不同主题举行了 21 场网上及混合模式的研讨会，涵盖绿色金融、绿色活动、食物安全以及回收系统等范畴，与业界分享良好做法。

此外，本局亦有出席不同业界交流活动担任分享嘉宾，包括「湾区农产品」标志及评定准则项目启动仪式、厂商会与瑞士银行合办的大湾区经济论坛、岭南大学

香港商学研究所与中国投资协会（香港分会）举办的应用绿色金融科技推动碳中和论坛等等，期望贡献知识和经验，协助促进业界发展。

创新多元的培训

为业界举行：

25 项全新培训项目

130 场公开培训

培训时数逾

1,200 小时

为求配合人才发展规划，本局除了重视培训项目的开拓外，在发掘和培养专才方面都不遗余力，期内举办了 25 项全新培训项目、超过 130 场公开培训，时数超过 1,200 小时，为不同行业的企业和个人提供沟通和学习平台，增加交流机会和探索知识领域。

同时，本局继续关注本港药剂业人才发展，联同业界举办崭新的药物二次包装持续专业培训课程，切合在职人士专业发展需要，使其专业及规管知识得以与时俱进。

本局与多间企业携手制定专才培养和发掘才能课程，切合需求并度身订造活动内容，主题涵盖 ISO 国际标准认证、法律、员工才能发展、顾客服务、药剂制品和食品卫生安全等有关技能发展，成功为多间企业发掘员工才能和提高工作积效和对公司的贡献。

《管略》及电子通讯

本局期内出版《管略》及电子通讯，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、绿色金融资讯、机构经验分享、本局动态等，务求向业界提供最新让客户和业界及时了解管理体系新发展。



四、加强业界合作 配合市场趋势

本局积极与不同地区政府和业界组织保持紧密交流，以紧贴社会发展，制订多迎合市场需求的服务，积极担任可持续发展项目的执行机构，促进业界提升水平。

「湾区制造」及「湾区服务」评定

2022 年，本局与广州市品牌质量创新促进会继续合作开展「湾区制造」项目和「湾区服务」项目，香港品质保证局作为指定的评审机构为企业提供评定服务。本年度也收到新的企业参与评定，及首批通过评定的企业再次进行复评。另外，在「湾区制造」和「湾区服务」的扎实基础和推动成效上，香港品质保证局参与编制了「湾区农产品」评定准则。以「湾区制造」、「湾区服务」、「湾区农产品」三位一体的高标准国际化品牌培养项目，打开粤港澳合作的大门，充分发挥香港品质保证局的优势与作用，运用科学客观和高透明度的评价手段，推进企业品牌建设。本局也联合中国标准化研究院、广州市品牌质量创新促进会和澳门国际品牌企业商会等权威机构，将「湾区农产品」评定准则转化会团体标准，在全国团体标准信息平台发布，并于 9 月 28 日由国家市场监督管理总局认证认可技术中心支持推动，由 21 家具影响力的粤港澳大湾区权威机构、企业作为共同发起单位和倡议单位，共同发起「湾区农产品」标准及评定准则项目的启动仪式。未来，香港品质保证局将作为指定的评定及机构为企业进行「湾区农产品」的评定。

提升香港餐饮食肆的运作水平

现代管理（饮食）专业协会有限公司获工业贸易署「工商机构支援基金」资助推行「在『疫』境下提升食物业的供应链管理及食品卫生和安全运作」项目，由本局担任执行机构。项目期望提升从业员的食品供应链管理、外卖服务、网上销售等方面的认知及运作水平，以及食店环境卫生、防疫工作等的执行和管理，自 2021 年开始举行多场研讨会，并于 2022 年发表项目成果报告书。



期内，亦举行由工业贸易处「工商机构支援基金」拨款资助的「提升及装备香港餐饮业，拓展大湾区新商机」项目之启动和简介会，计划旨在为香港餐饮业界对大湾区餐饮业的发展，帮助业界拓展新商机。



促进不同行业持续发展的项目

本局获环境保护署（代表政府辖下的「管理路旁环保斗联合工作小组」）委聘，参考海外及本地的指引及原则以制订「环保斗认证计划」，提升业界对环保斗规格及状况的关注；并与业界及其他持分者协商后，于期内制订及开展环保斗营运商注册计划（「促进环保斗良好运作先导计划」），协助业界提升其作业水平。项目于期内举行网上简介会，为持分者介绍计划详情。

此外，本局为香港品质学会「中小企业发展支援基金」项目－「香港初创企业的质量发展及业务可持续性策略研究」担任执行机构，协助香港科技初创企业提升质量发展，并于期内举办一系列的研讨会和工作坊，以及撰写《初创企业良好管理守则实践指引》。

缔结合作伙伴 推动绿色及可持续发展

本局期内先后与多间机构签署绿色和可持续金融合作备忘录，冀望充分善用合作方与本局的优势和资源，创造更多合作机会，携手促进绿色和可持续金融的发展。



此外，国家认监委公布正式批覆支持由深圳市市场监督管理局牵头联同香港品质保证局等单位，以联盟方式在粤港澳大湾区开展产品碳足迹标识认证工作，按照国家关于碳达峰和碳中和工作的决策部署，制定客观科学、合理可行的碳足迹标识认证实施方案，率先开展试行，致力提升碳足迹标识认证至国际水平。

五、了解客户需要 尽心优化服务

客户为本局最重要的持分者之一，因此我们设有多方渠道，与客户保持双向沟通，用心了解他们所需，提升服务体验，藉此改善并拓展本局服务。

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，以达到新的认证要求。

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。2022 年，本局收回的 474 份问卷调查平均达到 6.50 分（满分为 7 分），分数与去年相若，当中没有问卷总体满意度低于 4 分。本局会继续监察客户反馈，如有需要会主动与相关客户进行沟通及跟进。

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，进行了客户讯息浏览的权限审视，确保每一位客户的个人讯息只有联络专员可见，严防私隐讯息外流，充分保障客户的私隐权。资讯科技组亦对防火墙定期进行更新，令系统的保密性进一步加强。

我们的环境

气候适应和推动可持续发展已成为各地政府的重要施政策略。本局积极推出各项可持续发展倡议，协助企业和社会应对挑战，促进低碳转型，并于办公室里实行多项绿色措施，为纾解环境问题尽善己责。

一、推动环保营商

引入国际绿色标准

为推动业界有系统地进行环保工作，本局提供与环境管理相关的合格评定服务，如 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 50001 能源管理体系认证及 ISO 14064 温室气体排放核查等，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。

开发绿色金融及碳中和相关服务

为配合国际环保趋势，本局开发了多个与绿色金融及碳中和相关的崭新服务，包括「绿色和可持续金融认证计划」、「中小企贷款绿色『评定易』」网上平台、「可持续发展表现挂钩贷款评审」服务和「碳中和证书计划」等。

此外，本局于 2022 年举办了「香港绿色和可持续金融大奖 2022」，表扬发行绿色和可持续金融工具的机构，推动机构在绿色和可持续金融、碳中和、气候风险披露及 ESG 披露等方面作出努力和贡献，鼓励更多机构参与促进和支持在香港及区内发行绿色金融。

目前，本局正研发一系列崭新倡议，以配合政府的可持续发展和气候变化策略，促进香港碳市场的发展，培育绿色和可持续金融专才。

举办及参与绿色论坛和研讨会

期内，本局举办了香港品质保证局国际专题研讨会「可持续金融及气候适应 • 香港 2022」，在粤港澳大湾区及海外邀请了多位知名领袖及专家学者，就可持续发展金融分享独特的见解和碳交易市场的最新发展。

除了举办气候风险专题的大型研讨会外，本局亦积极参与不同的论坛，推动业界实践可持续发展，包括「应用绿色金融科技推动碳中和」和「2022 苏港绿色金融对接交流会」等。



二、绿色工作间

节约用纸

本局员工持之以恒，透过各种方式减省不必要的用纸，包括阅览电子版本文件，减少打印、善用科技网络系统达至无纸化，譬如以电邮开会文件代替打印开会文件，以及让同事和访客使用电子表格提交体温纪录，还有使用双面列印功能、重用废纸及单面使用的纸张等。办公室内亦设有数个指定废纸收集点，鼓励员工回收废纸，向员工宣扬环保理念。期内，本局香港办公室合共回收了 **23** 袋废纸，交由环保生态协会及密件处理公司收集处理。办公室纸张回收计划旨于减碳救树，本局回收的废纸数量，相当于为地球减少 **2342.3** 千克温室气体的排放量或种植 **59** 棵树苗。

回收废纸量
相当于种植

59 棵 树苗

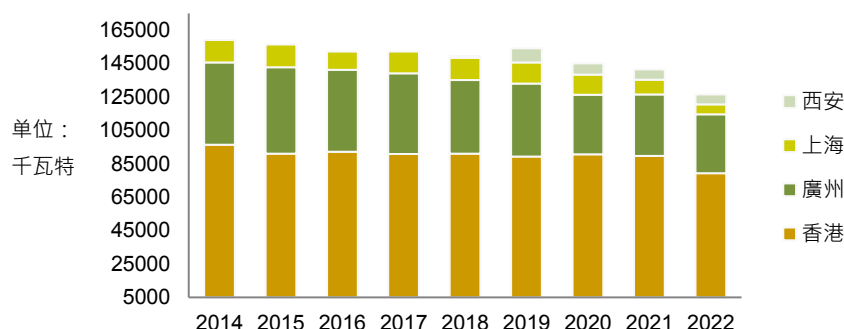
广州、上海及西安办公室员工也力求节能环保，除了非常积极实行纸张、文件袋及快递信封的二次利用等等，也将快递废弃纸箱收集好，循环利用用于邮寄证书框和审核报告，剩余的纸箱亦会定时联系废品回收公司上门回收，还会在洗手间使用干手机，节省抹手纸巾的使用。

能源管理

节约能源是环境保护、减少碳排放的重要一环。为善用能源及减少浪费，香港及内地办公室均持续推行不少减量举措，如每天的午饭时间都把办公室的电灯和电脑屏幕关掉，并在下班时确保已经关闭办公室内所有电子设备，如电灯、电脑、屏幕及冷气。香港和广州办公室皆会在每个灯盘抽起一支灯管，为员工提供一个舒适的工作环境之余又可节省用电。广州办公室的洗手间镜前灯在无人使用时会关闭，西安办公室会在冬季以密封条封住窗户缝隙，减少暖气流失。

期内，因疫情下在家工作安排，减少了办公室使用率，香港及内地办公室的总用电量比上一年度下降了约 **10.5%**。整体而言，本局在过去几年的耗电量亦逐步下降，于 **2014** 年至 **2022** 年期间，共降低了 **20.4%**，反映这些节能措施略见成效。本局定必继续维持有效的能源管理，持续节能减碳，为保护环境作出贡献。

香港、广州、上海及西安的办公室用电量



环保回收

本局一直致力鼓励回收活动，除了推出与回收有关的服务向业界宣扬回收意识，自身亦实践良好做法，珍惜地球给予的每一份资源。

本局员工积极实行废弃物分类和回收处理。2022 年内香港办公室的员工均积极使用茶水间的胶樽和铝罐收集点，期间分别收集到 47 个铝罐及 168 个塑胶瓶交予物业管理公司进行回收。它们跟收集到的已使用光管和电池一并被送到相关回收点。西安办公室亦有进行垃圾分类，包括将信封和快递包裹纸箱等加以二次利用。

上海办公室自 2020 年上海市实行垃圾分类政策开始，一直严格落实垃圾分类工作，办公室的垃圾桶仅丢弃干垃圾，餐余垃圾倒入物业指定回收桶。由于疫情关系，今年并没有组织其他环保活动，以减少感染风险。

此外，本局亦在保证干净整洁的情况下，减少更换办公室干垃圾的垃圾袋。广州办公室亦将收到快递的废弃纸箱、纸盒收集好，进行循环利用，更会利用收到的废弃快递袋替代垃圾袋使用，减少胶袋使用。西安办公室则提倡员工减少使用胶袋及即弃餐盒，比 2021 年减少了 60%。为了绿化环境，员工更积极培养及栽培办公室绿色植物，并用修剪掉的枯叶二次当作肥料之用，降低复合速效肥的使用。

三、环保活动

活动减废承诺

本局参与了环境保护署推行的「活动减废承诺」，在举办活动时，一直参考环保署的《大型活动减废指南》，提升活动的环保表现。例如：背景版选用可回收木材及尽量使用电子屏幕、妥善储存及修补装饰布置、以电子方式登记及发出邀请、避免购买即弃物资等等，以响应环保。

提高员工环保意识

香港办公室亦致向员工推广环保文化，于打印机附近及茶水间当眼位置张贴带有环保讯息的宣传海报，鼓励员工源头减废，藉此加强员工的环保意识。

内地办公室亦一直鼓励员工支持环保回收，过去几年都有组织旧衣捐赠活动，将旧物捐赠到社会慈善机构给有需要的人士，但 2022 年由于疫情的原因，暂缓相关环保回收活动。

我们的社区

本局作为本地推动社会责任的先驱之一，一直以回馈社会为目标，不但担任工商界与社会发展的桥梁，也鼓励企业积极提升社会责任及可持续发展表现。本局亦身体力行参与社会活动，推动各界回应社会关注的议题，携手迈向社区的可持续发展。



第十五届「理想家园」绘画比赛小学高级组冠军

郑洛蕴 圣公会何泽芸小学

设立企业社区支援基金 及 企业公益大使

2021 年，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）资助了有关社区教育活动和学生工作体验项目，也有为专上学院学生设立奖学金，让年轻一代加深认识质量管理、环保、职业和健康安全、食品安全、温室气体排放、能源管理及社会责任等概念，并了解如何在机构推行，鼓励他们日后投入商业社会工作时，将理念付诸实践，追求不断进步，为企业及社会作出贡献。

此外，本局每年都会投票选出一位员工，担任社会公益大使，筹备及推行各项公益活动，并带领其他员工参与义务工作，身体力行服务社会，积极行善。但由于疫情关系，期内本局员工之义工活动亦有所减少。

荣获「社会资本动力奖 2022 标志奖」

此外，本局荣获民政及青年事务局辖下的社区投资共享基金颁发的「社会资本动力奖 2022 标志奖」。基金从六个范畴评估机构所建立的社会资本成果，包括社会网络、社会参与、资讯和沟通、信任和团结、互助和互惠及社会凝聚和包容。是次获得奖项，彰显本局对香港社会资本发展作出的贡献。



一、关怀弱势社群

构建共融环境

本局向来致力实践共融，期内广州办公室聘请了残障人士负责数据录入、文件翻译及市场调研等支援性工作，让残障人士都可以善用其技能，帮助其融入社会。

鼓励员工贡献社区

本局鼓励员工积极参与社区活动，提高对社区的认识和责任感。在疫情期间，支持员工服务社区，为抗疫工作略尽绵力。

员工分享

「2020 年初，新冠病毒席卷全球。在这次疫情期间，我主动参加了疫情防控的志愿者活动。在社区进行志愿服务的三年时间中，我参加了在小区出入口为进出的居民登记信息、测量体温、登记疫苗信息、协助维护核酸检测秩序等活动，与其他志愿者一起以平凡之心、平凡之力筑起社区居民安全的城墙，坚守战「疫」第一线。再黑的黑夜也会迎来黎明，再严重的疫情也总会过去，曙光就在面前。」



伍家豪

广州办公室客户服务助理

二、培育年青一代

年青人是未来发展的新力量，在推动可持续发展中担任重要的角色。因此，本局致力加深年青人对社会的关注，提高年青人对香港以至全球气候变化议题的认识，培育年青人的公民责任感，助他们建立正面态度，将来回馈社会。

学生工作体验

本局积极为大专院校学生提供工作体验机会。期内，香港办公室共聘用七名大专生，分别于暑假及冬季期间于香港办公室参与实习工作，广州办公室聘请了一位大学院校学生参与实习工作，让他们了解机构如何实践不同的管理概念及社会责任，累积工作经验，为自己的职业生涯奠定基础。

实习学生分享

「这次为期 6 星期的实习经验令我拓阔视野，公司更提供了多元化的学习机会。最重要的是令我明白到如何面对挑战，在逆境中成长。我很感恩在这次实习当中能够累积宝贵的工作经验，有助我日后在职场发挥所长。」

梁哲铭同学

香港办公室暑期实习生

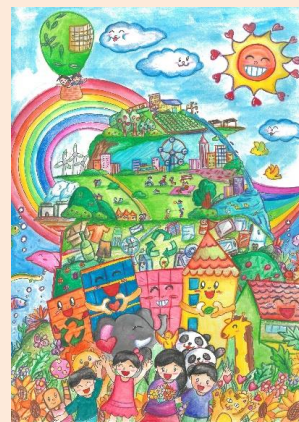


征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

期内，为了让年轻一代透过艺术表达对未来的愿景，本局举办第十五届「理想家园」征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛。这届比赛在香港特别行政区政府教育局商校合作计划及广州市青年对外文化交流中心的协办下，在粤港两地得到广大学生、老师以及学校的鼎力支持。期望帮助社会未来的栋梁能够从小建立他们对社会的责任感，加深认识环保、职业和健康安全、公共卫生、食品安全、社会共融的机会、温室气体排放、管理能源、关顾弱势社群等概念，建立良好的公民意识。由于疫情关系，本局取消了比赛的颁奖礼，以及原定在期内举行的学生生活活动统筹体验计划、社会责任讲座及工作坊。

参与「理想家园」学生分享

「从新闻报道上，我得知能源供应短缺，温室效应所造成的气候暖化、冰川融化等问题，影响了我们的生活。所以绘画这幅有山、彩虹与欢乐的家，就是呈现人们利用风力、太阳能等再生能源，共同合力爱护自然，令居住的地方变得和谐，引起大家多想想人们与自然怎样融合共存。每每要做完功课后剩余的时间不多，因此共花了一周的时间收集及整理资料；亦要在众多的题材上找有用的东西来构图，比起做学校的功课难得多。幸好多得学校老师的协助，完成了自己感满意的作品。很想透过此次比赛宣扬珍惜善用资源，以及有效地使用再生能源，减少对自然的破坏，从而让人、自然与科技好好共存。」



林芊伶

香港南区官立小学

香港区绘画比赛小学 初级组 冠军

参与「理想家园」学生分享

翁婷婷参赛时就读中五，从视艺科老师的资讯中得知此次比赛。她对比赛主题「理想家园」有很多想法，于是参加比赛一展自己的能力。在创作过程中，她遇上天气不佳的问题，但经过多次的拍摄后，将最美的一刻记录下来。「我首次游览山顶，是三年级从内地来港定居的时候，看到建筑物展示着香港的繁荣和安定，就成了自己最爱游览的地方。随心情和日子每到山上俯瞰香港景色，感觉有别。有次，跟即将离港移民外地的亲友游览山顶，看见黄昏的绚丽幻变的云彩，美得很想跟大家分享。当参加比赛，就想起了这个影像，可是碰巧是雨季，幸好交作品前有晴天，便拍下这张相。」提到心目中的理想家园，她认为该是一个互助互爱，彼此包容、充满正能量及接纳社群的和谐美好之家。



翁婷婷

南亚路德会沐恩中学

香港区摄影比赛中学组 冠军

我们的未来

踏入 2023 年，本局将继续秉持使命，致力为业界及社会提供更多解决方案，协助他们应对未来不同的挑战；同时透过知识分享和技术转移，帮助机构不断提升绩效，促进社会整体的可持续发展。

本局将继续支持国家及特区政府施政，开发更多新倡议，促进绿色和可持续金融、气候风险披露及碳市场的发展，配合政府提升香港在区内的绿色和可持续金融枢纽地位，并会透过举办国际性研讨会、专业研究及出版专题书刊等，分享最新的发展趋势和倡议，促进业界交流。

本局亦会积极参与国际、国家及行业标准的制定，贡献研发所得知识与经验，促进商业及资本市场的健康发展；以及透过构建网上平台，支援企业、业界组织及社福团体等，促进人才及技能培训，加强机构的气候适应力，协助不同团体支援弱势社群，从而惠及业界和社会。

在推动商界及社会可持续发展的同时，本局也不断优化机构管治，坚持专业诚信，着力培育人才，协助员工个人及机构长远发展。同时，本局亦会鼓励员工身体力行，积极实践社会责任，支持低碳环保，参与义务工作，贡献社会。

本局员工上下将继续发挥团队精神，提供专业的服务，推动业界及社会不断进步，携手为香港、国家和世界创造可持续发展的未来。



附录一：「香港品质保证局社会责任指数」及可持续发展目标索引

「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。相关的核心主题亦展示对实践联合国可持续发展目标的支持和贡献。

社会责任 核心主题	履行社会责任的建议措施		可持 续 发展 目标	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。		3-5, 8
	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。		4,5
	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。		7,9-12,15
	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。		19-39
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。		5,7,11-12
	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。		7-12
	OG7	企业应该建立一个双向沟通的机制，以保障持分者的利益，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。		6,10,19,31
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。		11-15
	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。		7-11,31
	HR3	企业应该向持分者提供渠道，让持分者自由表达自己的观点，即使其观点与企业决定有所分歧。		6,10,31
	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。		11-12, 15
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。		13,14

社会责任 核心主题	履行社会责任的建议措施		可持续发展目标	相关页码
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。	      	11,12
	LP2	企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。		13,14
	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。		6,10,19-20
	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。		13-20
	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。		16,17
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。		15-20
环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	     	21-22, 30,32-34
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。		21-22, 30,32-34
	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。		33-34
	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）。		33-34
	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。		32-34
公平营运 实务	FO1	企业应该制定并实施防止贪污的方案。	   	10-12
	FO2	企业应该避免参与反竞争行为。		11-12
	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。		11-12
	FO4	企业应该制定并实施保护产权的方案。		12

社会责任 核心主题	履行社会责任的建议措施		可持续发展目标	相关页码
消费者 议题	CI1	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。	    	11-12
	CI2	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。		31
	CI3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。		21-31
	CI4	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。		21-31
	CI5	企业应该审查投诉，并采取行动以防止相同情况再次发生。		10-11
	CI6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。		10,31
	CI7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。		31
	CI8	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。		21-32
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。	   	15
	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。		35-39
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。		22-24, 35-39
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。		22-24, 35-39
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。		21-39

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。	7-12
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。	7-12, 13-20, 31
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。	7-12
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。	7-12, 21-31
创新发展	围绕国家经济和社会重点，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。	21-31
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。	18, 21-23, 32-34
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。	13-20
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。	35-38

© 2023 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2023 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, 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

Xi'an 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xi'an Representative Office 标准认证服务 (上海) 有限公司西安办事处

Room 1608, 16/F., New World, 70 Weibin Road, Weiyang District, Xi'an City, Shanxi Province, China

中国陕西省西安市未央区渭滨路70号水晶新天地16楼1608室

Postal Code邮编: 710021

Tel电话: (86 29) 8636 0030 Fax传真: (86 29) 8636 0031 E-mail电邮: info.xn@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, Macau

澳门商业大马路251A-301 号友邦广场20 楼

Tel电话: (853) 6238 8759 / (852) 6293 0647 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。