



Social Responsibility Report
社會責任報告
2021

目錄

總裁的話	1
關於我們	3
我們的管治	7
我們的員工	13
我們的服務	21
我們的環境	34
我們的社區	38
我們的未來	41

附錄一：

「香港品質保證局社會責任指數」索引

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

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 26000:2010《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)《全球報告倡議組織標準》核心選項。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 2021 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，同時涵蓋其內地子公司標準認證服務（上海）有限公司及其廣州分公司和西安辦事處，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。

總裁的話



新冠疫情肆虐全球，過去幾年為我們的生活帶來了變化，也促使更多人思考可持續發展和氣候變化的課題。

誠然，世界各國近年都致力提升氣候適應力，在落實聯合國可持續發展目標及《巴黎協定》後，去年舉行的格拉斯哥 COP26 峰會，亦就關鍵氣候行動達成了共識。國家對實現可持續發展目標高度重視，在《十四五規劃》中定下「30、60」減排目標，促進社會經濟綠色轉型；香港特區政府也在 2020 及 2021 年的施政報告中，為香港定立目標及措施，推動可持續發展、綠色金融及碳中和。

香港品質保證局作為香港政府於 1989 年成立的非牟利公營機構，一直致力配合國家和特區政府施政，關注民生需求，為社會及企業提供不同的解決方案。我們已將可持續發展理念融入核心服務中，不但引入國際先進的可持續發展相關標準和原則，亦開發多元化的創新服務，推動業界在社會責任、環境管理、能源管理、碳減排、綠色和可持續金融等範疇提升表現，從而造福社會。

去年，我們舉辦「可持續金融及氣候適應•香港 2021」國際性專題研討會，以及一系列培訓課程和工作坊，致力透過知識交流和技術轉移，推動金融和商業機構以合規的長遠可持續發展策略，依法管理風險和掌握機遇。我們亦出版《可持續發展在香港》一書，銳意鼓勵更多機構一起應對氣候變化等不同挑戰，將可持續發展理念付諸實踐。

此外，我們與多間中外銀行及金融機構簽署合作備忘錄，攜手推廣綠色和可持續金融，並與區內不同政府部門及機構合作，促進業界在灣區制造及服務評定、食品衛生和安全、冷鏈物流管理、綠色活動和綠色金融等方面的發展，致力構建可持續發展的營商和投資環境。

踏入新一年，我們將開發及推出一系列嶄新倡議，以配合政府的氣候變化策略，當中包括碳中和證書、氣候風險管理指數、TCFD 報告指數，以及綠色和可持續金融專才培訓和註冊等服務。期望這些新倡議，有助銀行和金融機構做好準備，以滿足監管要求，並可協助上市公司和不同機構，展示其減少碳排放及應對氣候風險的過程及成就。

為了回饋社會，我們亦正開發名為「LightShare」(「分享易」) 的網上知識分享平台，透過創新簡便方式，促進人才及技能培訓，協助金融及不同行業，推動可持續金融、TCFD 報告編制、碳減排、氣候風險管理，加強社會整體抗疫韌性，促進疫後復甦。

未來，我們將繼續牽頭推動工商界及社區提升氣候適應能力。相信在大家的共同努力和貢獻下，定可為香港、國家及世界建構一個更具韌性和可持續發展的世界。

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）作為區內最具領導地位的合格評定機構之一，自 1989 年由香港政府成立至今，一直致力協助企業解決問題，提升核心能力和營運表現。本局除了提供認證、評審、註冊、審定和核查、培訓、研究以及有關評級的多類服務，亦因應市場需求和社會可持續發展的趨勢，積極開發具前瞻性的優質管理辦法及相關準則，銳意推動業界創優增值，實現更美好的環境，從而造福社會。

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，在內地設立認證機構——標準認證服務（上海）有限公司，並開設廣州分公司。2014 年本局在澳門成立子公司，積極拓展業務，並於 2017 年在西安設立辦事處，與各界保持更緊密合作。

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
- 協助工商業推行適用的管理體系
- 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

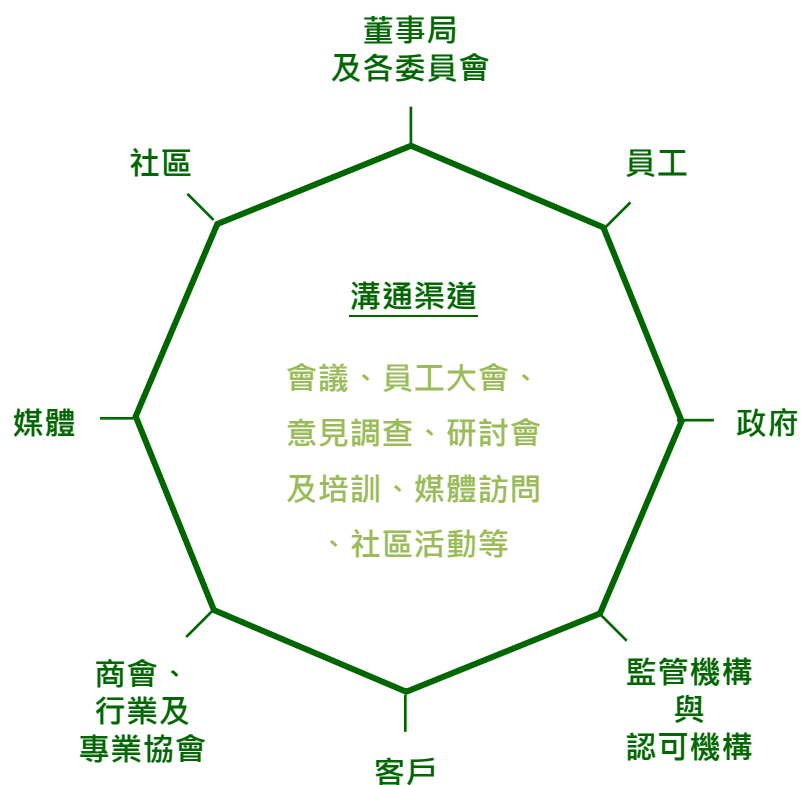
願景、使命



機構文化-共同價值觀

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

本局身為區內合格評定機構的先驅，對自身的管治制度有高標準的嚴謹要求。憑藉多年努力建立的良好管治根基，本局除了繼續秉持公平、公正的原則營運，亦持續以具透明度和規範化的方式管理經營，並嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律規範，維持有效可靠的治理機制，為機構發展奠下良好基礎。

一、管治架構

董事局

本局董事局成員由來自不同界別的精英及一名香港特別行政區政府的常設代表組成。他們採取限期更替委任制度，義務參與董事局工作，代表社會不同持份者，且保持獨立公正。董事局下設有多個不同職能的委員會為本局提供意見，有效監督本局的運作，確保機構營運的透明度和問責性。



在 2021 年 11 月的周年大會上，出席的新舊董事局成員合照。

2021 年，董事局共有 21 位董事成員，由何志誠工程師與黃家和先生分別擔任主席及副主席之職。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，帶領香港總部約 110 名員工以及內地與澳門子公司約 50 名員工執行日常工作。

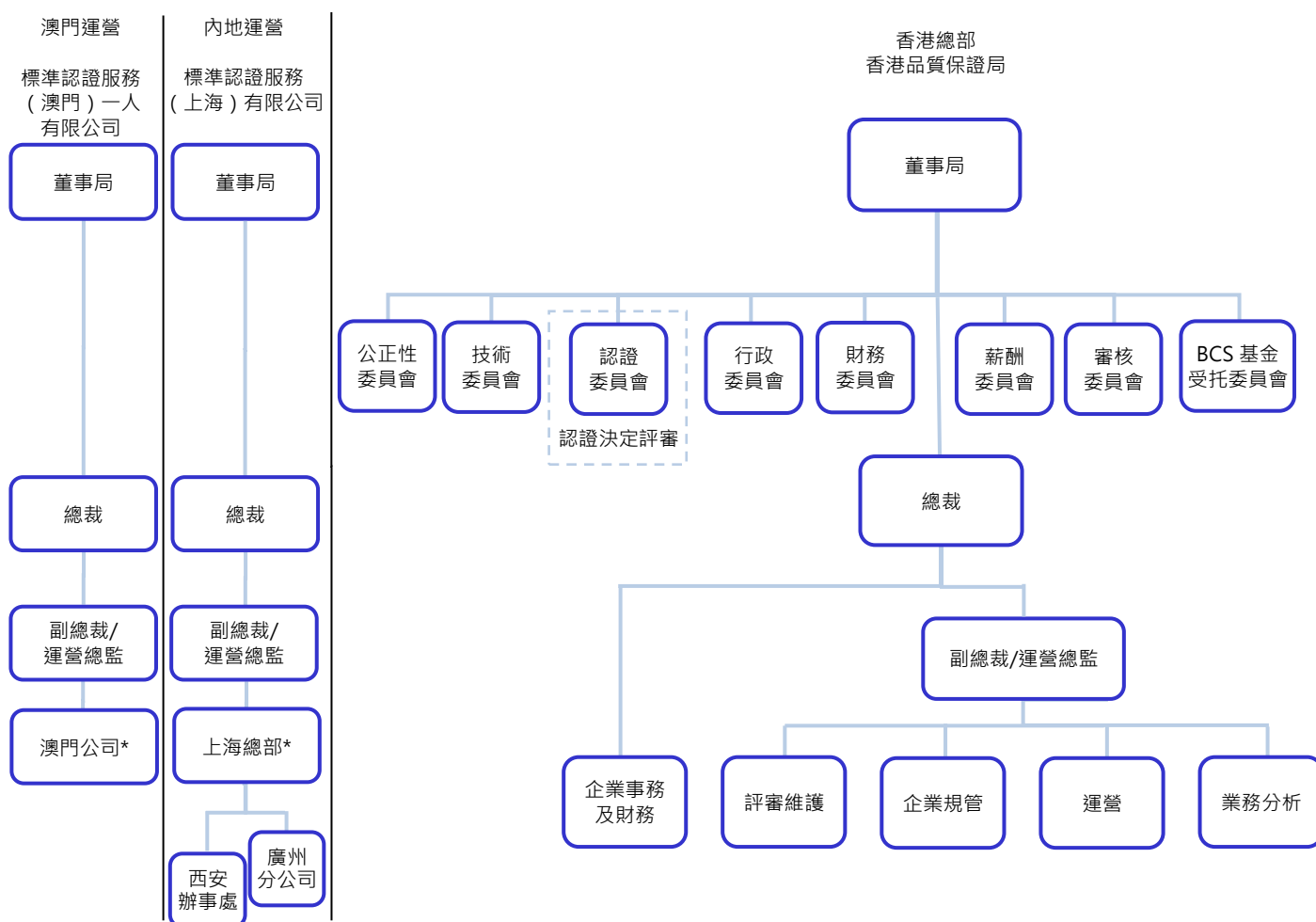
副總裁協助總裁管理香港、內地與澳門子公司的日常運作，使本局的架構更嚴密有序，全面保障機構於港澳及內地的誠信管理。

二、制定發展方向

董事局定期召開會議討論及決議本局的發展方針，監察各項措施和政策的執行情況，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2021 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，努力不懈地實踐使命。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



* 運營總監負責內地及澳門公司的運營包括業務拓展及評審服務。

三、風險管理

董事局及各委員會致力監督本局業務、日常運作及人力資源管理的公正性、專業性和財務穩健性，確保營運管理持續有效。

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，對外在環境變化和內部營運情況時刻保持警覺，不斷檢討機構的政策，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。即使沒有發生重大改變，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。

風險管理

公正性
風險管理

財務
風險管理

認證
風險管理

公正性 風險管理	2021 年本局就合格評定、評審及其他服務，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。本局將報告遞交至審核委員會及公正性委員會，獲審議通過，確認了本局服務的公正性。 認證委員會對運營科提出的推薦管理體系及產品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。
財務 風險管理	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。
認證 風險管理	本局現共有 18 個技術委員會，由專家學者、政府代表等專業人士組成，覆蓋不同行業及技術領域，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制，務求進一步提升審核員的專業水平。

四、合規管理

本局獲取多個國際及地方對認證及評審服務的認可，並接受持續監管。本局亦具有高效的內部控制和預警機制，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。

合規管理

- ▶ 外部監管
- ▶ 內部審核
- ▶ 通報機制
- ▶ 投訴機制
- ▶ 媒體事件跟蹤

認可機構
對本局進行：
12 次
辦公室認可審核

24 次
見證認可審核

本局進行：**21 次**
內部審核

外部監管	2021 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）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 12 次辦公室和 24 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。2021 年，本局對香港、內地及澳門子公司共進行了 21 次內部審核。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，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。2021 年，我們沒有收到審核組員受干擾情況報告。
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。
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。2021 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，確保在日常營運中都能公平對待持份者。我們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；並致力培養員工道德文化，實踐與展現本局誠信、公正、公平及公開的營運管理。

公平營運

- ▶ 獨立公正的審核團隊
- ▶ 員工紀律及操守
- ▶ 監管防貪
- ▶ 防止不正當競爭
- ▶ 公平務實的採購
- ▶ 尊重產權

獨立 公正的 審核團隊

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。

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。

員工紀律 及操守

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。

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。

監管防貪

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、澳門及內地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。

本局亦就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發出工作指引，說明審核員及與客戶有業務來往的員工在提供審核服務前後應採取的措施。

為提升本局員工的防貪意識及了解行業的相關風險，本局在香港、內地及澳門的員工大會為員工進行培訓，講解反貪法例法規，以及員工進行業務運作時可能面對的風險。

**防止
不正當
競爭**

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》、《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》及《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。

**公平
務實的
採購控制**

本局有明確的採購政策和工作流程，按風險因素設置的規範操作和審批權限，並經過充分考慮，確保採購準則的適宜性。本局分別對香港、澳門及內地辦公室用品供貨商、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。

尊重產權

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。

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，否則不得在機構內自行安裝任何軟件或電腦程式。

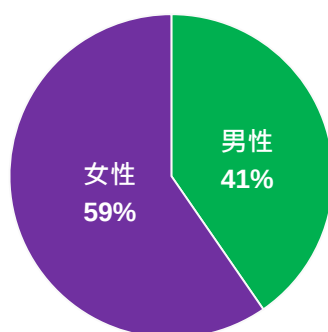
我們的員工

本局深明員工是機構發展的動力，所以把他們的個人成長，與本局的發展結合起來；為他們提供各種培訓和晉升機會，提升核心能力，為機構解決問題。此外，我們亦十分重視員工的身心健康和團隊精神，建立喜樂團隊更是我們的共同價值觀之一。

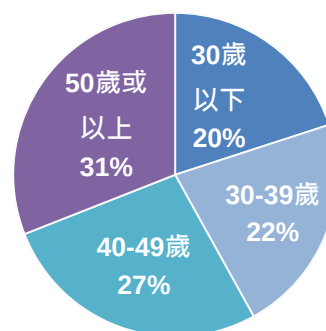
一、 人力資源

本局用心打造和諧的工作環境，讓員工在公平的環境下愉快地工作。在員工招募、甄選、聘用、訓練、晉升及調職的過程中，本局均會秉持公正的態度，給予他們平等機會，確保任何人士不論性別、年齡、婚姻狀況、種族、傷健、宗教、家庭狀況，都得到公平待遇。2021年，本局香港和內地辦公室聘用了殘障人士負責行政文員工作，同時為一批殘障人士和長者提供就業職位，並根據法例提供相應待遇，讓他們傷健人士皆可發揮所長，融洽共處。

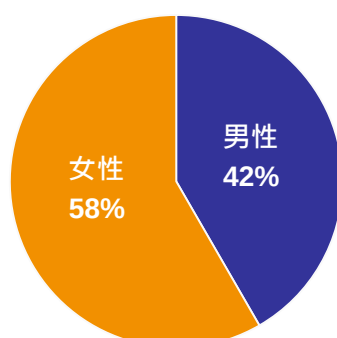
2021 年員工性別平衡



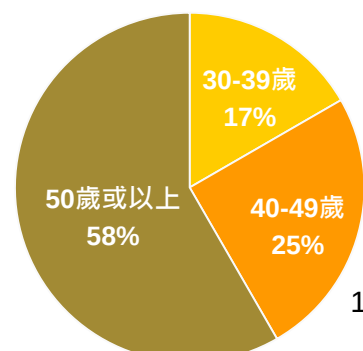
2021 年員工年齡分布



2021 年管理人員性別平衡



2021 年管理人員年齡分布



二、員工權益

本局致力確保員工各項基本權益，並在此基礎上提供具競爭力的薪酬福利，旨在吸納和留用更多優秀人才。



攝於網上員工聚會

薪酬及福利

2021 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，員工更可自由選擇強積金服務供應商。內地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傭工合同及社會保險，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、牙科保健、職前及年度身體檢查、人壽、住院及差旅保險等福利。

本局亦積極關注員工的生活平衡，推行彈性的休假政策，提供專業考試假及員工生日假，讓員工能不斷進修之餘，亦能取得工作與生活之間的平衡。

尊重人權 保障員工

本局重視平等機會、多元化及人權，時刻確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，全力維護並尊重勞工。因此推行不同的措施維護員工權益，包括制定了《防止性騷擾政策》和「母乳餵哺友善工作間」指引，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，並鼓勵產後正在餵哺母乳的員工，在辦公室內的合適場所擠取母乳。

員工活動

本局關心員工的身心健康，提倡工作與生活平衡，因此積極舉辦各類員工活動，如舉辦了一月的周年晚宴、二月初的開年飯、新春猜燈謎、員工抽獎活動及歡樂時光（Happy Hour）等。讓員工在忙碌工作以外，亦可放鬆一下。這些活動提升了員工的士氣，營造融洽的工作氣氛。本局因應疫情的發展，暫停了香港辦公室的部分員工活動。



優化工作流程 靈活應對新常態

本局以持續改進為管理原則，不斷檢討和優化工作流程，以提升工作效率及質量。自 2013 年起，各部門以提升效率、成本控制和宣傳本局的共同價值觀為目標，檢視工作流程，提出改善項目。2021 年共推行 21 個改善項目，包括優化工作流程、發展員工才能、控制營運成本、知識管理等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。

此外，本局因應新型冠狀病毒發展，在審核上作出靈活安排，包括有需要時安排同事使用資訊科技工具作遙距審核，以減少社交接觸及感染風險。為配合此特別上班安排，本局亦提升了電腦系統，支援同事在家工作。

三、員工安全及健康

本局非常重視員工的職業安全及健康，除了遵從職安健的法律法規外，亦不斷優化相關政策和實務。期內，本局沒有任何員工在工作期間受傷。

防疫措施

疫情期間，本局制定了多項緊急應對疫情計劃，以及增強衛生防疫措施。除了安排同事輪班制上班和在家工作，為讓員工避免在繁忙時間上下班及用膳，香港及內地辦公室亦實施了彈性上班及午膳時間。而所有上班同事及訪客進入香港及內地辦公室前，均須佩戴口罩、量度體溫及呈交健康申報聲明表。如同事曾與確診或疑似確診人士接觸，或出現感冒症狀，將不會被安排於辦公室上班或外出工作。

香港辦公室於每三個月會安排一次大規模空間消毒，進行強效霧化消毒及噴灑長效抗菌塗層，確保所有工作間及走廊位置都潔淨衛生，減少細菌傳播。

為進一步鼓勵員工接種新冠疫苗，香港辦公室年內推行了「疫苗假期」，員工每接種一劑疫苗後可享有一天疫苗假期，讓員工可以有充足休息時間，同事亦可提高健康意識，在這個關鍵時刻，為社區建立防疫保護屏障。

香港及內地辦公室每天均會派發口罩予上班員工，亦會派發保護衣、面罩及手套給外勤同事。辦公室多個當眼地方，均擺放了酒精消毒液予同事使用。此外，辦公室入口的門把及地毯，亦會每兩小時進行一次消毒。

硬件方面，除了添置紅外線探熱器量度體溫，香港辦公室特別於入口附近及茶水間安裝了自動消毒洗手液機，以及為每位同事的工作間加裝固定的防飛沫透明膠板。而每次舉辦客戶培訓，會議室均會加設臨時防飛沫透明膠板，保障員工及客戶健康。

防火意識

本局致力向員工提供安全、清潔的工作環境。防火安全方面，香港和廣州辦公室會定期檢查滅火筒是否安全有效，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。

食水健康

香港辦公室設有 2 部全自動高溫殺菌的飲水機，提供更安心設備讓員工使用。除了符合香港特區政府水務署大廈優質供水認可計劃 - 食水（2.0 版）及世界衛生組織的標準，兩部飲水機亦各內置了濾水器，分別是 EVERPURE MC2 以及 7FC-L 濾芯，能有效減少氯氣味道及氣味和其他污染物，可有效壓制過濾介質上的細菌的滋生。此外，7FC-L 型號能達到優質水淨化效果，包括隔除有害化學及揮發性物質、異色異味、氯氣、污垢、鐵鏽，能保留水中人體所需的礦物質及微量元素，通過物理過濾方法有效去除孢子蟲及賈第鞭毛蟲等囊孢的滋生，同時能過濾重金屬，並有高達 99% 除鉛功能，讓員工安心飲用。

四、員工發展

本局關注人才培育，積極支持員工發展，因此推行不同項目，發掘及培育各級員工的才能，讓他們發揮個人潛能，同時推動本局的持續發展，讓員工與本局一同成長。

適切的在職培訓

全體員工於入職時皆會接受一系列培訓及相關的法律法規課程，不同職位的員工亦會被安排參與適切的培訓，確保他們有足夠的能力和技能應付崗位的工作及需求。2021 年，香港及澳門辦公室的員工培訓時數達 2104 小時，參與人次達 781 次；而內地辦公室的員工培訓時數亦有 785 小時。

此外，市場及技術部每月為銷售和後勤人員進行不同的產品培訓，了解產品的特性。同時，本局也為審核員安排參加中國認證認可協會（CCAA）的《道路交通安全管理體系要求》標準解讀、流程分類框架理論與應用（PCF）、2018 版 ISO/IEC 20000-1 詳解、ISO/IEC 27013:2015《信息技術安全技術 ISO/IEC 27001》、產品認證基礎、GB/T 31950 企業誠信管理體系標準解除讀、組織環境分析方法及案例、技術狀態管理。

香港及澳門辦公室
員工總培訓時數：

2104 小時

內地辦公室
員工總培訓時數：

785 小時

內地子公司方面，亦為審核員安排了專業類課程，包括：ISO22301:2009、GB/T 30146-2013 公共安全業務連續性體系管理培訓、綠色和可持續金融認證計劃、廣東省中小微企業質量管理體系認證提升線上培訓、認證機構管理能力提升專題培訓、認證機構管理能力提升專題培訓等；而其他課程則包括：認證業務合同評審申請及注意事項介紹、2020 年勞動爭議十大典型案例研討會、防範電信網絡詐騙等。本局會按需要支持員工取得不同行業的專業資格，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、內地及澳門員工舉辦管理技巧、銷售技巧、法律及綠色金融等課程，提升其管理、銷售、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。

栽培技術專才

審核是本局的核心服務，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，為新審核員提供培訓。學員全期在導師指導下為客戶進行審核，並定期接受考核，以確保審核員達到要求。此外，本局也提倡審核員擴展專業領域，2021 年共有 17 位綜合管理體系審核員，能進行質量、環境保護、職業健康和安全為綜合管理體系的審核，帶來更高效率。

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，以及本年度新增的管理技能培訓，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。

優先考慮內部晉升

本局優先考慮內部晉升員工，當有職位空缺時，提供機會讓員工自薦擔任更高職位，藉此發掘更多具潛質的員工，並提升工作士氣。期內，共四位員工經此做法，成功晉升為策略業務高級總經理、創新業務高級總經理、金融業務高級總經理及助理高級客戶服務經理。

五、員工溝通

坦誠、有效的內部溝通對鼓勵員工投入工作，以及培養其歸屬感至為重要，因此本局設立了多方渠道，讓員工表達對機構的任何意見。員工除了可透過電郵等方式直接與上級主管、人力資源組或總裁進行溝通，亦可在部門會議、審核員會議、每月質量會議等場合，與其他同事交流。

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。若員工對評核有任何異議，本局會作出相應跟進。

2021 年，本局完成了對所有員工的績效考評，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。本局同時亦採用與工作表現掛鈎的獎勵制度，根據員工表現而釐定額外獎勵。

獲主席大獎員工分享

首先多謝公司一直以來給予我機會和信任，讓我能夠參與不同範疇的工作。非常高興得到上司的認同和同事的鼓勵，這是我工作的一大動力。欣慰自己能夠在香港品質保證局中不斷成長，由 22 年前的黑髮到現在的白髮！



隨著公司的多元化發展，自己亦不斷接觸到新的工作範疇，從環境管理、職業健康安全、社會責任到可持續發展，一直與時並進，從中增進了不少知識和經驗。同時，感恩在 HKQAA 結識到一班好友，互相支持，亦師亦友。HKQAA 的工作是我生命其中一個主要部份，我亦一直享受其中。祝願大家工作愉快，身體健康。

沈小茵女士
香港辦公室策略業務審核主管
榮獲主席大獎 — 2021 的香港辦公室員工

全體員工聚會

本局的香港及內地辦公室在期內舉辦網上全體員工聚會，讓員工充分了解本局的最新動向、業務表現及未來發展方針，宣揚機構文化，藉此促進員工溝通，提升士氣。此外，本局每年均會舉行團隊建立活動，以加深員工彼此認識，發揮團隊精神。鑒於疫情關係，活動於 2021 年暫為取消。

我們的服務

隨著業務不斷發展，本局積極開拓多元化的服務，除了創造盈利以支持自身運作之外，亦致力協助業界解決問題，從而提升其水平和競爭力。報告期內，本局共提供 54 類認證服務、30 類非認證類評審及核查、多項專項服務及培訓服務；為進一步配合政府政策及市場需求，期內新增加的服務包括「綠色和可持續金融認證計劃」、ISO/IEC 27701 隱私信息管理認證和擴展了香港品質保證局人員註冊系列所覆蓋的專業範疇等。通過各類適切的系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，以回應社會及業界需要，促進社會可持續發展。認證及評審服務的建立，均通過與業界、監管機構和不同相關方的緊密合作和集思廣益而制定，讓服務更能切合市場所需。

行政長官分享

「多年來，香港品質保證局一直是最支持我們推動綠色和可持續金融的合作夥伴之一。我樂見他們在今年五月推出新的綠色和可持續金融認證計劃，以涵蓋市場上更廣泛的綠色和可持續金融產品。未來，將繼續有賴香港品質保證局在質量保證和標準維護方面的出色工作，以支持我們的綠色和可持續發展事務。」

香港特別行政區行政長官

林鄭月娥女士, 大紫荊勳賢, GBS



本局一直緊貼市場及社會發展，不斷創新求進，銳意發揮自身專業知識及能力，開發嶄新服務協助機構應對挑戰，掌握機遇，促進業界和社會的可持續發展

綠色和可持續金融認證計劃

本局 2018 年在特區政府的推動和支持下，推出「綠色金融認證計劃」，至 2021 年再配合政府政策及市場需要，進一步推出「綠色和可持續金融認證計劃」。計劃沿用原有「綠色金融認證計劃」的主要元素及方法學，並強調影響性評估、持分者參與方案及透明度等重要元素。因應市場多元化需求，認證範疇由原來的綠色擴展至綠色和可持續，覆蓋適應不同議題的認證服務，包括可持續發展

獲認證的綠色和可持續
金融發行總額超過

350 億美元

表現掛鈎、綠色和氣候轉型等，供發行者選擇與金融工具主題有關或用途相符的認證服務，亦為投資者及持份者提供更清晰的資訊，瞭解募集資金是計劃用於何種特定議題的項目或帶來何種正面效益。截至 2021 年 12 月 31 日，獲證的綠色和可持續金融發行總額已超過 350 億美元，發行者來自銀行、地產界、公用事業、能源、製造等行業，而獲證個案亦包括香港特區政府和深圳市政府發行的綠色債券。

香港可持續發展金融大獎 2021

此外，本局於期內舉辦「香港可持續金融發展大獎 2021」。此嘉許活動旨在鼓勵更多發行機構銀行及服務供應商，參與促進和支持在香港及區內發行綠色或可持續發展金融工具，以支持香港成為可持續發展金融的樞紐。頒獎典禮於 2021 年 12 月底圓滿舉行。共有 36 間來自香港、內地及海外的企業、銀行及金融服務機構獲嘉許，並有 38 位業界領袖及 66 位精英受表揚。



碳中和證書

為配合政府的環保策略及業界需要，本局期內參考了 PAS 2060 及相關國家和國際標準，制定「香港品質保證局碳中和證書計劃」，協助機構展示在碳中和所付出的努力和承諾；既加強持分者信心，亦可吸引關注可持續發展的投資者和客戶。先導計劃於 2022 年初推行。

本局期望推動更多機構實施溫室氣體減排策略，為保護環境出一分力，一起締造綠色可持續發展的未來。

衛生防疫措施認證

新型冠狀肺炎病毒疫情持續，本局致力提供及時和適當的服務以回應社會需求，推出了「衛生防疫措施認證計劃」，推動各行各業提高防疫意識，實施標準化的衛生措施，並於首階段與香港旅遊發展局合作，鼓勵和支持旅遊相關行業參

加計劃，以加強公眾外出消費及旅客訪港的信心。截至 2021 年底，本局共發出超過 3,000 張證書，覆蓋不同行業。

抗逆貢獻嘉許大獎

此外，為推動及表揚機構在新常態下堅毅自強，關顧社會，香港品質保證局首次舉辦「抗逆貢獻嘉許大獎」。活動反應相當踴躍，合共超過 170 間機構及場所獲嘉許，並有 11 間機構領袖及前線人員受表揚。獲嘉許機構及場所來自各行各業，包括物業管理、酒店、餐飲業、旅遊景點、展覽業、金融業、工程界；以及公共運輸、社會福利和青年服務等界別，顯示社會各界攜手抗疫的決心。



獲嘉許機構領袖分享

「獲頒『傑出抗逆貢獻領袖』，是對亞洲國際博覽館（亞博館）的肯定。除了感謝香港品質保證局，我十分感激一班員工近兩年以來的支持，全靠團隊通力合作，亞博館才能在抗疫路上為香港出一分力。要在極短時間內改裝展覽會議場地為符合極高感染控制要求的各項社區治療設施，壓力也不少，支撐着我排除萬難的動力，是不眠不休的好同事。於疫情高峰期涉足到前所未見的領域，在靈活調配人手之餘亦要兼顧鼓勵士氣，同時確保防疫裝備並重新制訂工作指引，以保障員工在前線安心工作。」



新冠疫情肆虐下，全球活動場地更重視公共衛生安全，亞博館致力引入嶄新消毒科技以減低感染風險，同時善用人力資源，提升營運效益。適逢踏入亞博館 15 週年，隨著新的策略發展方向將主題定為『創新·迎變』，場館亦進行大規模設施升級，務求以更先進的面貌，提升訪客體驗。」

亞洲國際博覽館管理有限公司
行政總裁陳芳盈女士

冷鏈物流管理認證計劃

本局參考了一系列本地及海外的行業準則，包括《冷鏈物流管理體系之實務守則》後，制定「冷鏈物流管理認證計劃」，期望為業界提供一個適用於本地的冷鏈物流管理框架和良好做法的建議，並協助業界提升服務水平，達到持續改進，提升及優化其管理及運作程序。

「防治蟲害人員註冊」計劃

「防治蟲害人員註冊」計劃為業界制定防治蟲害人員的專業資歷要求，鼓勵所有合資格的在職從業員以自願性質，註冊成為三個類別的防治蟲害人員，包括防治蟲害施藥人員、見習防治蟲害技術人員及防治蟲害技術人員。本計劃為從業員制定註冊最低資歷要求和有助他們獲得專業認同。

企業同心「健康社區大使」人員註冊

在抗疫期間，機構除了需要做足日常清潔工作之外，更需提高前線員工的風險意識，才能得到雙重保障。因此，本局推出了「企業同心」健康社區大使人員註冊計劃。計劃因應各行業的需要，教授前線員工合適的個人及公眾衛生知識，課程亦包含運動健康、關愛社會等與社會企業責任息息相關的元素。每一位員工完成課程並通過考試後，便可獲得一枚「健康社區大使」徽章，以展示他們實踐健康社區的決心及成就。參與計劃的機構會也可獲頒發企業感謝狀以感謝企業帶領員工為健康社區出一份力。

推出標準化工程師的人員註冊服務

為滿足參與國際標準化活動中高層次人才需求，推動國際標準化人才培養，本局結合大灣區人才結構特點和需求，為從事標準化理論研究、標準制定、標準實施、標準技術開發、標準化諮詢和標準化管理等領域人員，通過理論考試、工作經歷、學術研究、項目經驗等多維度，進行香港品質保證局香港註冊人員系列之標準化工程師人員能力評價，通過項目評價促進申請人員實現自我增值。

在內地推動樓宇可持續發展

樓宇的可持續發展對城市的發展具有重大影響。除了在香港推行樓宇可持續發展指數之外，香港品質保證局在內地繼續推動樓宇可持續發展。

繼 2020 年本局受理了濟南市歷下區首批五棟樓宇的樓宇評定後，本局於 2021 年再次受理了第二批五棟樓宇的培育及評定，經過培訓、樓宇自查、樓宇初評和複評工作，在 2021 年 12 月，完成了第二批五棟樓宇的評定工作。通



過項目，本局推動了樓宇評定準則在濟南市的有效落地，提升了樓宇的基礎設施建設、服務質量建設、綠色生態建設、智慧化建設以及樓宇經濟的觀點，促進了樓宇的可持續發展。

神秘顧客服務

促進業界持續提升服務質素，是本局的重要工作之一。本局的神秘顧客評核服務，正好幫助業界了解前線員工的待客服務表現，為業界提供重要數據，從而更有系統地規劃員工培訓、獎勵和發展。過去一年，本局完成的神秘顧客評核多達 12,000 次，行業覆蓋飲食、化妝品及美容、金融、物業管理、地產代理、電訊、公共及社福服務等。

引入國際先進的管理體系

此外，本局於期內引入新版的 ISO 22301 營運持續管理體系認證，支持企業及社區應對疫情挑戰，並就 ISO 21001 教育機構管理體系、ISO 39001 道路交通安全管理體系及 ISO 23412 間接溫控冷藏運輸服務 - 含中間轉運的包裹陸路運輸等熱門國際標準，提供相關的合格評定及培訓服務，協助機構提升管理水平，增強競爭力，促進機構及社會的可持續發展。

二、提倡標準化管理 持續提升認可

作為區內領先的合格評定機構，本局致力幫助業界持續改善管理水平，在本地率先引入國際先進的管理體系，並獲得國際上多個認可機構承認資格，助業界拓展認可。

獲國際及行業認可

期內，除了繼續維持現有的認可資格外，本局透過香港認可處的香港認證機構認可計劃 (HKCAS) 取得 ISO 22000:2018 食品安全管理體系認證的認可資格。而本局的中國合格評定國家認可委員會 (CNAS) 認可資格及認可範圍則維持不

變，並擴展職業健康安全管理體系的認可業務範圍至大類 12。另外，本局亦成為了專業社會責任審核員協會（APSCA）會員（Full Member）及氣候相關財務披露工作小組（TCFD）的支持機構。

參與國際及國家標準制定

本局專家除了分別獲中國標準研究院及香港特區政府創新科技署提名，參與制定有關綠色債務工具及可持續金融的 ISO 國際標準之外，本局亦獲全國認證認可標準化技術委員會邀請，委派代表參加國家標準起草專家小組，參與制定 ISO/IEC TS 17021-10 職業健康安全管理體系、ISO/IEC TS 17021-9 反賄賂管理體系審核與認證要求，以及參加中國造血幹細胞相關委員會。

成為「綠色和可持續金融資助計劃」之「認可外部評審機構」

自 2021 年 6 月 7 日起，香港品質保證局得到香港金融管理局確認，成為「綠色和可持續金融資助計劃」下的「認可外部評審機構」。該計劃於 2021 年 5 月 10 日開展，為期三年，資助合資格的債券發行人和借款人的發債及外部評審服務支出。

三、促進知識交流 推動持續發展

「分享知識」乃本局其中一個基本功能。為向業界提供最新管理知識與資訊，本局於期內舉辦專題論壇、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，提高他們對可持續發展的關注，促進業界知識交流。

高瞻遠矚的專題研討會

本局於 2021 年 12 月 3 日假港島香格里拉酒店舉行旗艦專題研討會 - 「可持續金融及氣候適應•香港 2021」，並邀得香港特別行政區行政長官林鄭月娥女士擔任主禮嘉賓；以及財經事務及庫務局局長許正宇先生、環境局副局長謝展寰先生擔任特別嘉賓。

這次國際性研討會的講者陣容鼎盛，雲集聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI)、負責任投資原則(PRI)、氣候相關財務披露工作小組 (TCFD)、國際標準化組織 (ISO)、中國標準化研究院、國際金融公





司，以及香港特區的香港金融管理局、香港金融發展局及金融業界的領袖和專家，就可持續金融和氣候適應等課題，分享最新趨勢和真知灼見。

當日活動同步進行網上直播，現場及線上共吸引超過 600 名來自政府部門、監管機構、中外銀行和金融機構、商會組織、外國使節、學術機構及環保社團等領袖參與。

不同主題的業界研討會

為了讓證券業界加深了解香港綠色和可持續金融發展最新趨勢，香港特區政府財經事務及庫務局聯同本局，於 2021 年 9 月 15 日合辦綠色及可持續金融座談會。財經事務及庫務局局長許正宇先生、香港品質保證局主席何志誠工程師及立法會議員張華峰先生，分別在會上致辭。透過舉辦業界交流活動，本局期望可以貢獻力量，促進香港、國家以至全球的可持續經濟發展進程。



此外，本局年內在香港及內地就不同主題舉行了 31 場網上及混合模式的研討會，涵蓋綠色金融、綠色活動、食物安全以及回收系統等範疇，與業界分享良好做法。

優質建築大獎

「優質建築大獎」由本地九間大型建築及建造界相關的學會及機構共同創立，旨在行業中公開表揚各個優質的建築項目及在項目中充分發揮團隊精神的優秀隊伍。本局擔任 2020 年度大獎的輪任主席，2020 年度優質建築大獎頒獎典禮因疫情關係，延期至 2021 年 6 月 2 日假香港君悅酒店舉行。



創新多元的培訓

本局一向重視培訓項目的發展，積極與多間專業機構合作，期內一共舉辦了 18 項全新培訓項目、超過 150 場公眾培訓，時數超過 1,500 小時。

為業界舉行

31 場 網上及混合研討會

為業界舉行：

18 項 全新培訓項目

150 場 公眾培訓

培訓時數逾

1,500 小時

在疫情下，本局為了保障參加者健康，以網上教學平台，舉辦多個網上培訓課程，例如一系列「企業同心」健康社區大使網上培訓課程，主題包括個人及公眾衛生、運動健康、關愛社會等等。另外，本局亦於期內新增以普通話教授之培訓課程，給予不同持分者之需要。同時本局繼續推出各種不同嶄新培訓項目，例如「大灣區調解員課程」、「可持續發展企業基礎課程」等相關軟技巧及個人技能提升的課程，配合不同職業界別人士的進修需求。

《管略》及電子通訊

本局每年出版多期《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、綠色金融資訊、機構經驗分享、本局動態等，務求向業界提供最新讓客戶和業界及時了解管理體系新發展。



出版與可持續發展相關書籍



本局於年內進行與可持續發展相關的研究，將整理後的資料出版成《可持續發展在香港》一書，發行至網上及香港各大書局，期望推動更多企業及投資者為全球實踐可持續發展目標作出貢獻。此書以深入淺出的方式，簡介可持續發展的概念和趨勢，並以國際管理工具為基礎，輔以外國的參考案例及香港公司的實踐分享，簡介企業提升可持續發展表現的具體方法。

四、加強業界合作 配合市場趨勢

本局積極與不同地區政府和業界組織保持緊密交流，以緊貼社會發展，制訂更多迎合市場需求的服務，積極擔任可持續發展項目的執行機構，促進業界提升管理水平。

「灣區製造」及「灣區服務」評定

「灣區製造」是基於粵港澳大灣區產業優勢與香港國際化評價體系優勢，創新結合、區域共建的高標準國際化質量品牌評價機制，由本局與廣州市質量創新品牌促進會合作發展。在 2021 年，本局繼續開展「灣區製造」的評定服務，有一批各行業龍頭標杆企業已完成「灣區製造」評定，並有一批優質企業正在申

請參評。2021 年 1 月，中國民主促進會廣東省委員會召開 2021 年提案情況通報會，向省政協十二屆四次會議提交的《關於建立「灣區製造」品牌評價體系推動廣東製造業高質量發展的提案》。11 月，廣州市人民政府發布《廣州市加快培育建設國際消費中心城市實施方案》，「灣區製造」被點名納入發展目標和重點任務。「灣區製造」將持續不斷推進消費品工業品牌提升、擦亮粵港澳大灣區先進製造業的名片。

另外，基於「灣區製造」的基礎和推動成果，本局開展「灣區服務」評定服務，並針對餐飲業開展「灣區服務」之「灣區名星食府」評定。在 2021 年 1 月，第十三屆廣州市委員會第五次會議上，民進廣州市委在政協正式提交「灣區服務」提案。6 月，《關於在廣州建立「灣區服務」評價認證體系的建議》榮譽入選社會科學文獻出版社出版發行的《粵港澳大灣區藍皮書：中國粵港澳大灣區改革創新報告（2021）》。



員工分享

「我很高興能參與『灣區製造』和『灣區服務』項目。從 2019 年開始，我們走訪各大知名企業進行調研工作，並參與一場場的專家論證會議，編制了『灣區製造』和『灣區服務』評定準則。在此過程中我們克服了很多困難，至今『灣區製造』項目已經完成首批 16 家知名企業的評定工作，並獲得了企業的廣泛好評及政府部門的肯定和認可。取得這樣的成績與我們團隊每位同事的努力是密不可分的。接下來我們會繼續推動該項目，以公平、公正、嚴謹的科學態度為粵港澳大灣區企業品質品牌提升發揮積極的作用。」



羅日敏小姐

廣州辦公室高級客戶經理

智能回收車隊路線規劃及稱重系統計劃

為提高回收業界收集效率和回收數據的準確度，智慧城市聯盟獲回收基金資助推行「回收基金：智能回收車隊路線規劃及稱重系統計劃」，本局擔任項目之執行機構。

項目計劃建立一套智能系統簡化回收流程及智能化回收量計算，使回收業界既可節省能源，亦能提高成本效益。項目於年內舉行網上研討會及分享論壇，為公眾介紹計劃詳情。



提升香港餐飲食肆的食品衛生安全標準

本局擔任香港餐務管理協會「中小企業發展支援基金」項目-「引進『FHS 001:2013 食品衛生體系』」，以提升香港餐飲食肆的食品衛生安全標準」的執行機構，項目旨在培訓餐飲食肆理解 FHS 001 對食品衛生安全標準的重要性和適用性；從而鼓勵業界使用及執行，促進餐飲業的長遠發展。



在此項目下，本局推出了「食品衛生和安全約章」計劃，透過培訓課程及「一對一」實地指導工作坊，提升及鞏固中小企食肆對食品衛生和安全系統的理解及應用，並於 2021 年 3 月 26 日假唯港薈舉行計劃頒授典禮暨經驗分享會，表揚參與食肆的努力成果，以及邀請食肆代表分享參與心得。

另外，為提升香港餐飲食肆的食品衛生和安全標準，現代管理（飲食）專業協會有限公司在工業貿易署「工商機構支援基金」的資助下，推行「在『疫』境下提升食物業的供應鏈管理及食品衛生和安全運作」項目，本局為項目執行機構。項目旨在灌輸及加強餐飲業界及其從業員在食品供應鏈管理、外賣服務、網上銷售等方面的食品衛生和安全，以及食店環保衛生、防疫工作等的執行和管理，從而增加公眾出外用膳的信心。項目於 2021 年舉行多場研討會。



制定及推廣「冷鏈物流管理體系之實務守則」

另外，本局亦擔任香港物流協會「工商機構支援基金」項目-「制定冷鏈物流管理體系之實務守則，以針對及協助物流業的長遠發展」之執行機構，協助制定及推廣《冷鏈物流管理體系實務守則》，並推出先導計劃，透過實地視察和吸納試行經驗，加強實務守則的適用性和可行性。



此一項目於 2021 年 3 月 5 日假唯港薈舉行「冷鏈物流管理體系之實務守則」先導計劃經驗分享會暨頒授典禮。由於疫情關係，活動於線上線下同步進行，未能親臨會場之參加者於網上觀看現場直播。

促進不同行業持續發展的項目

本局為香港品質學會「中小企業發展支援基金」項目-「香港初創企業的質量發展及業務可持續性策略研究」擔任執行機構，協助香港科技初創企業提升質量發展，並於期內舉辦一系列的研討會和工作坊，以及撰寫《初創企業良好管理守則實踐指引》。

另外，為協助本地酒商拓展東盟市場，本局年內繼續擔任執行機構，協助香港酒業總商會推行「工商機構支援基金項目」，舉辦有關東盟酒業概況的研討會。



本局亦在「專業服務協進支援計劃」資助下，分別於 2021 年 6 月及 12 月舉辦兩場網上研討會，邀請專家講者講解有關個人資料保護法規及綠色金融方面的課題。

締結合作伙伴 推動綠色金融

本局期內先後與內地及國際多間機構簽署綠色和可持續金融合作備忘錄，包括廣州開發區金融工作局、上海市能效中心、以及多間中外銀行與金融機構等，冀望創造更多合作機會，攜手促進綠色和可持續金融的發展。



五、了解客戶需要 盡心優化服務

客戶為本局最重要的持份者之一，因此我們設有多方渠道，與客戶保持雙向溝通，用心了解他們所需，提升服務體驗，藉此改善並拓展本局服務。

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，以達到新的認證要求。

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。2021 年，本局收回的 512 份問卷調查平均達到 6.36 分（滿分為 7 分），分數與去年相若，當中沒有問卷總體滿意度低於 4 分。本局會繼續監察客戶反饋，如有需要會主動與相關客戶進行溝通及跟進。

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，進行了客戶訊息瀏覽的權限審視，確保每一位客戶的個人訊息只有聯絡專員可見，嚴防私隱訊息外流，充分保障客戶的私隱權。資訊科技組亦對防火牆進行了更新，令系統的保密性進一步加強。

我們的環境

如何提升氣候適應力、保護環境已成為全世界需應對的共同挑戰。本局積極推出各種綠色倡議，協助企業提升核心能力，實踐低碳環保，並於辦公室裡實行多項綠色措施，為紓解環境問題盡善己責。

一、推動環保營商

引入國際綠色標準

為推動業界有系統地進行環保工作，本局提供與環境管理相關的合格評定服務，如 ISO 14001 環境管理體系認證、ISO 50001 能源管理體系認證及 ISO 14064-3 溫室氣體排放核查等，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。

開發綠色和可持續金融相關服務

為配合國際環保趨勢，本局制訂了多個與綠色和可持續金融相關的嶄新服務，包括「綠色和可持續金融認證計劃」、「綠色貸款『評定易』網上平台」和「可持續發展表現掛鉤貸款評審」服務等。

此外，本局於 2021 年舉辦了「香港綠色和可持續金融大獎 2021」，旨在嘉許發行綠色和可持續金融工具的機構、領袖及策略專才，表揚他們在發行綠色或可持續金融工具上所作出的貢獻，鼓勵更多機構參與促進和支持在香港及區內發行綠色金融。

目前，本局正研發一系列嶄新倡議，以配合政府的可持續發展和氣候變化策略，當中包括碳中和證書、氣候風險管理指數、TCFD 報告指數，以及綠色和可持續金融專才培訓和註冊等服務，計劃於 2022 年推出。

推行促進業界可持續發展的項目



期內，本局在回收基金「行業支援計劃」資助下，推行「促進回收業界發展『綠色活動管理』的新商業模式」項目，並於 2021 年 8 月 4 日舉行了「綠色活動大獎及綠色電子代用券」啟動禮。由於疫情關係，過百位參加者於網上觀看現場直播。

在項目下，本局建立了全新一站式網上平台 - 「綠色活動聯盟平台」，並會透過推廣綠色活動管理及以電子代用券，全方位協助活動主辦機構推動綠色活動。平台除設有碳足跡估算器，讓活動主辦機構估算實行綠色減廢措施的減碳成果。並可協助他們配對環保服務提供者。回收業界亦可藉此開拓業務以配合活動減廢，同時創造綠色就業，培養綠色活動管理的生態系統。

環境保護署助理署長分享

「十分感謝香港品質保證局設立的一站式『綠色活動聯盟平台』，正好帶頭為綠色活動管理提供協助，從認知教育、嘉許推廣、優化配套多方面協助活動舉辦者及相關持份者更好地籌劃及落實各項減廢措施。」

環境保護署助理署長(減廢及回收)

方健華先生, 太平紳士



舉辦及參與綠色論壇和研討會

期內，本局舉辦了香港品質保證局專題研討會「可持續金融及氣候適應・香港2021」，邀得多位來自不同業界的海外及本地講者，就可持續發展金融分享獨到見解和經驗。當中包括聯合國環境規劃署金融倡議主管 Eric Usher，以及氣候相關財務披露工作小組成員、聯合國責任投資原則理事會主席 Martin Skancke，他們於論壇中分享了國際上有關氣候風險管理及負責任投資的最新發展。

除了舉辦綠色專題的大型研討會，本局亦積極參與不同的論壇，推動業界實踐環保，包括「ESG 論壇 - ESG 綠色經濟藍圖」、「灣區企業可持續發展論壇」、「中國國際綠色金融與綠色建築論壇」等。



二、綠色工作間

節約用紙

本局員工持之以恆，透過各種方式減省不必要的用紙，包括閱覽電子版本文件，減少打印、善用科技網絡系統達至無紙化，譬如以電郵開會文件連接代替打印開會文件，以及讓同事和訪客使用電子表格提交體溫紀錄，還有使用雙面列印功能、重用廢紙及單面使用的紙張等。辦公室內亦設有數個指定廢紙收集點，鼓勵員工回收廢紙，向員工宣揚環保理念。期內，本局香港辦公室合共回收了 30 袋廢紙，交由環保生態協會及密件處理公司收集處理。辦公室紙張回收計劃旨於減碳救樹，本局回收的廢紙數量，相當於為地球減少 3055.2 千克溫室氣體的排放量或種植 78 棵樹苗。

回收廢紙量
相當於種植

78 棵樹苗

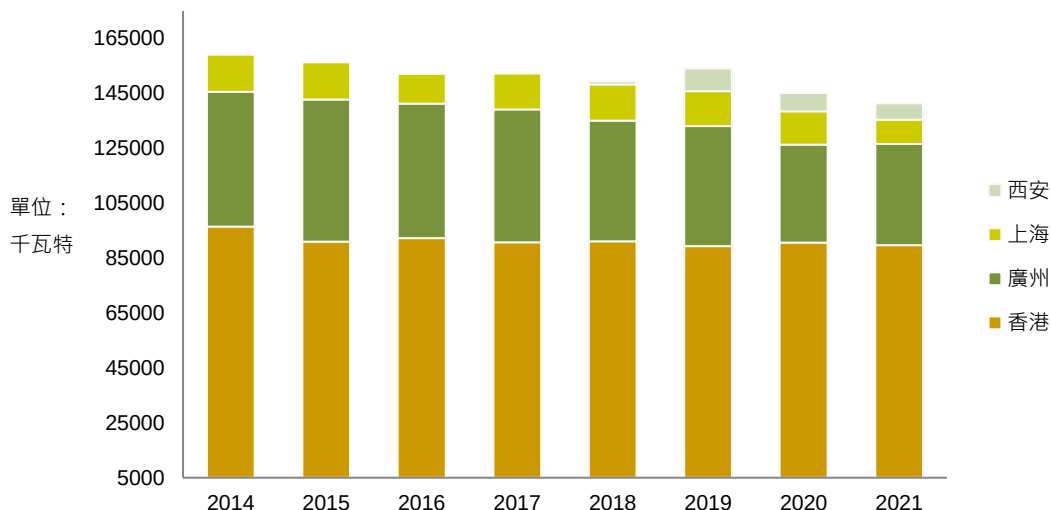
廣州、上海及西安辦公室員工除了非常積極實行紙張、文件袋及快遞信封的二次利用，還會在洗手間使用乾手機，節省抹手紙巾的使用。

能源管理

節約能源是環境保護、減少碳排放的重要一環。為達至善用能源及減少浪費，香港及內地辦公室均持續推行不少減量舉措，如每天的午飯時間都把辦公室的所有電燈關掉，並在下班時確保已經關閉辦公室內所有電子設備，如電燈、電腦、屏幕及冷氣。香港和廣州辦公室皆會在每個燈盤抽起一支燈管，為員工提供一個舒適的工作環境之餘又可節省用電。西安辦公室會在冬季以密封條封住窗戶縫隙，減少暖氣流失。

期內，因疫情減少辦公室使用率的關係，香港及內地辦公室的總用電量比上一年度下降了 2.5%。整體而言，本局在過去幾年的耗電量亦逐步下降，於 2014 年至 2021 年期間，共降低了 11.1%，反映這些節能措施略見成效。本局定必繼續維持有效的能源管理，持續節能減碳，為保護環境貢獻一份心力。

香港、廣州、上海及西安的辦公室用電量



環保回收

本局一直致力鼓勵回收活動，除了推出與回收有關的服務向業界宣揚回收意識，自身亦實踐良好做法，珍惜地球給予的每一份資源。

本局員工積極實行廢棄物分類和回收處理。年內香港辦公室的員工均積極使用茶水間的膠樽和鋁罐收集點，期間分別收集到 85 個鋁罐及 193 個塑膠瓶交予物業管理公司進行回收。它們跟收集到的已使用光管和電池一併被送到相關回收點。內地辦公室亦收集紙箱、快遞文件袋、一般文件的碎紙紙屑、飲料塑膠瓶及鋁罐進行分類，然後定期交給回收商回收再造。

上海辦公室自 2020 年上海市實行垃圾分類政策開始，一直嚴格落實垃圾分類工作，辦公室的垃圾桶僅丟棄干垃圾，餐餘垃圾倒入物業指定回收桶。此外，辦公室亦在保證乾淨整潔的情況下，減少更換干垃圾的垃圾袋，2021 年共減少使用約 500 個垃圾袋。廣州辦公室亦將收到快遞的廢棄紙箱、紙盒收集好，進行循環利用，全年可節省約 300 個紙箱；更會利用收到的廢棄快遞袋替代垃圾袋使用，減少膠袋使用。西安辦公室則提倡員工減少使用膠袋及即棄餐盒。為了綠化環境，員工更積極培養及栽培辦公室綠色植物，並用修剪掉的枯葉二次當作肥料之用，降低複合速效肥的使用。

三、環保活動

香港辦公室亦致力向員工推廣環保文化，於打印機附近及茶水間當眼位置張貼帶有環保訊息的宣傳海報，鼓勵員工源頭減廢，藉此加強員工的環保意識。

本局提倡綠色節日，2021 年春節後，香港辦公室參與了環保協進會舉辦的年桔捐贈活動；舉辦「回收利是封活動」，向員工收集已使用但完好乾淨的利是封，再轉交予環保團體進行回收。利是封經處理後，便可於下一年變成新生利是封，免費派發給大眾使用。另外，中秋節後，本局亦舉辦了「月餅罐回收活動」，將月餅罐回收再用。

內地辦公室亦一直鼓勵員工支持環保回收，過去幾年都有組織舊衣捐贈活動，將舊物捐贈到社會慈善機構給有需要的人士，但 2021 年由於疫情的原因，暫緩相關環保回收活動。

我們的社區

本局作為本地推動社會責任的先驅之一，一直以服務社區為己任，不但擔當工商界與社會發展的橋樑，推動企業提升社會責任表現，亦致力參與多項社會活動，支援各界應對社會關注的議題，互惠共融，攜手促進社區的可持續發展。



第十四屆「理想家園」繪畫比賽小學初級組優異獎
黃柏晞 喇沙小學

設立企業社區支援基金 及 企業公益大使

2021年，HKQAA 企業社區支援基金（BCS 基金）資助了有關社區教育活動和學生工作體驗的項目，讓年輕一代加深認識質量管理、環保、職業和健康安全、食品安全、溫室氣體排放、能源管理及社會責任等概念，並了解如何在機構推行，鼓勵他們日後投入商業社會工作時，將理念付諸實踐，追求不斷進步，為企業及社會作出貢獻。

此外，本局每年都會投票選出一位員工，擔任企業公益大使，籌備及推行各項公益活動，並帶領其他員工參與義務工作，身體力行、服務社會，積極行善。由於疫情關係，期內本局員工之義工活動有所減少。

一、關懷弱勢社群

構建共融環境

本局向來致力實踐共融。2021 年，本局香港辦公室為一批長者及殘障人士提供就業機會。廣州及上海辦公室亦聘請殘障人士，負責文件數據錄入和語文翻譯的工作，讓殘障人士都可以善用他們的技能，幫助他們融入社會。

鼓勵口罩生產商貢獻社區

為支持政府抗疫工作，配合業界及社會需要，本局制定了「醫用防護口罩產品認證計劃」，並鼓勵參與先導計劃參加機構，將其獲證口罩產品貢獻於社區的抗疫工作。

二、培育年青一代

社會需要年青新力量的支持，才得以持續發展。因此，本局致力協助年輕人自我增值，建立正面態度，在不久的將來回饋社會。

學生工作體驗

本局積極為大專院校學生提供工作體驗機會。期內，共聘用七名大專生，分別於暑假及冬季期間於香港辦公室參與實習工作，讓他們了解機構如何實踐不同的管理概念及社會責任，累積工作經驗，為自己的職業生涯奠定基礎。

徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽

期內，為了讓年輕一代透過藝術表達對未來的願景，本局舉辦第十四屆「理想家園」徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽。這屆比賽在香港教育局商校合作計劃及廣州市青年對外文化交流中心的協辦下，在粵港兩地得到廣大學生、老師以及學校的鼎力支持。期望幫助社會未來的棟樑能夠從小建立他們對社會的責任感，加深認識環保、職業和健康安全、公共衛生、食品安全、平等機會、溫室氣體排放、管理能源、關顧弱勢社群等概念，建立良好的公民意識。

由於疫情關係，本局取消了比賽的頒獎禮，以及原定在期內舉行的學生活動統籌體驗計劃，並將社會責任講座及工作坊轉為線上形式。

參與「理想家園」學生分享

「原來『理想家園』中『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，我對這個主題深感興趣。街上人情的冷漠，令我想到如果社會上人人都能實踐『感恩』、『共融』、『關愛』及『環保』，就能締造更美好世界，希望透過作品把正能量傳遞給大家。疫情下，大家均戴上口罩，難在街上尋找創作靈感，需回想疫情前的社會景況。一個家庭若能做到之前提及的四大範疇，就會成為社會未來的棟樑，有助促進人與人之間融洽共處和建立更和諧的社會。」



黃榆婷

聖士提反書院附屬小學

香港區繪畫比賽小學高級組冠軍

參與「理想家園」學生分享

「題材的發揮空間很大，今次獲獎對我們是莫大的肯定與鼓勵，希望更多市民看到我們的作品，對香港有更深入的认识。影片介紹了富本地特色及存在已久的地方如藍屋、大南街等，探討其歷史價值、建築特色及活化前後的變化。」



這些一直見證著香港發展及轉變的地方，充分反映某段時期港人的生活面貌，是我們『理想家園』的一部分。希望，透過影片鼓勵更多人為歷史文化保育踏出一步：有些舊建築和歷史景點值得被重視、活化及保育，它們既是一個城市、一個社區的靈魂，又是本土獨一無二的記號，可讓下一代更了解香港的變遷。另外，香港符合我們心目中「理想家園」的要求。這裏新舊並蓄、中西交融，如大南街保留了老字號的皮革店，同時吸引新咖啡店進駐，一方面成為老一輩的集體回憶，另一方面可讓年輕人了解其歷史，促進兩代交流、連繫，並加強社會凝聚力。」

真光女書院隊伍

香港區微電影比賽中學組冠軍

我們的未來



展望將來，香港品質保證局將繼續秉承使命，制定宏遠的可持續發展策略，倡議解決式思維，開發更多具前瞻性的服務，並透過知識分享和技術轉移，推動各行各業在新常態下持續進步，從而惠及社會。

本局將繼續配合國家和香港特區政府政策，致力發揮支援及配對角色。我們將開發更多與碳中和、氣候風險管理及可持續發展相關的倡議，亦繼續透過舉辦研討會、專業研究及出版專題書刊等，分享最新的發展趨勢和倡議，促進業界交流。

本局銳意讓社會上的資本及資源得以連結善用，協助政府、工商各界及專業團體等融入全球綠色可持續發展的趨勢中；同時，我們亦配合社會及業界的人才發展需要，建構網上平台，促進技術交流和專業培訓，與各方一起在綠色和可持續發展的跑道上啟航。

本局會繼續追求客戶、機構自身及員工的共同成長，不斷努力取得進步。在積極回應政府和業界需求時，我們不忘優化內部管治，將繼續確保自身的公正性和專業性，為機構營運定下良好的根基，同時著力培育人才，協助員工個人及機構長遠發展。我們不但注重他們的健康與福祉，亦鼓勵他們積極實踐社會責任，參與義務工作，熱心貢獻社區。

我們的團隊將繼續上下一心，協助機構創優增值，與各界齊心協力，應對氣候變化，為社會作貢獻，攜手共建可持續發展的未來。

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。	3-5, 8
	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。	4,5
	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。	7,9-12,15
	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。	19-41
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	5,7,12
	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。	7-12
	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。	6,10,33
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。	11-15
	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。	7-10,33
	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。	6,10,33
	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。	11-12
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	13,14
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。	11,12
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	13,14

	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。	6,10,18
	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。	13-19
	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。	16,17
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	15-20
環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	21-22,27,30,34-37
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	21-22,27,30,34-37
	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。	34-37
	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）。	36,37
	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。	34-37
公平營運實務	FO1	企業應該制定並實施防止貪污的方案。	10-12
	FO2	企業應該避免參與反競爭行為。	11,12
	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。	11,12
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	12
消費者議題	CI1	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資訊。	11,12
	CI2	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。	32,33
	CI3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	21-33
	CI4	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。	21-35
	CI5	企業應該審查投訴，並採取行動以防止相同情況再次發生。	10
	CI6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	10,32,33
	CI7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	32,33

	C18	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。	21-35
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。	15
	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。	38-41
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	21-25,38-41
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	15,22-23,25-28,34,38-41
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	21-41

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。	7-12, 28
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。	7-12, 28, 33
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。	7-12
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。	7-12, 21-33
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。	21-33
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。	18, 21-22, 34-37
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，健全收入分配制度，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。	13-20
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。	38-41

© 2022 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2022 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, 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

Xi'an 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xi'an Representative Office 標準認證服務(上海)有限公司西安辦事處

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

中國陝西省西安市未央區渭濱路70號水晶新天地16樓1608室

Postal Code郵編: 710021

Tel電話: (86 29) 8636 0030 Fax傳真: (86 29) 8636 0031 E-mail電郵: info.xn@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, Macau

澳門商業大馬路251A-301 號友邦廣場20 樓

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