

2023

Social Responsibility Report
社会责任報告

连结湾区 实现低碳



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」和全球报告倡议组织（GRI）《全球报告倡议组织标准》核心选项，以及气候相关财务披露工作小组（TCFD）提出的四个核心元素。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 2023 年 1 月至 12 月，部分内容或超出此范围。

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，同时涵盖其在内地设立的子公司——港品局合格评定（深圳）有限公司及其上海认证分公司、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.....	19
我们的环境.....	29
我们的社区.....	34
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



环境、社会及管治（ESG）是全球炙手可热的议题，不但推动着可持续发展的营商和投资理念，也勾勒出我们所向往的世界面貌。环境（Environment）议题，使人联想到绿树成荫，古树参天，万木峥嵘，百鸟归林，物种的多样化、环境的循环不息构成了生机盎然的生态画卷；社会（Social）议题，期望经济繁荣，风调雨顺，国泰民安，百姓享受着物阜民丰的生活。而企业管治（Governance）使每一个人都可以各尽其职，贯彻以「诚信」为本的管治，放眼长远发展，同时惠及社会。论文叙为苏东坡之作《百鸟归巢图》所提的诗：「天生一只又一只，三四五六七八只。凤凰何少鸟何多，啄尽人间千万石！」描绘了鸟儿繁多、凤凰稀少的景象，寓意深远。古代社会需要忠良贤士为民请命，创造福祉。同样地，现今世界也需要重视诚信的企业，透过良好的管治，为商界以至整个社会的健康可持续发展作出贡献。

香港品质保证局作为香港政府于 1989 年成立的非牟利公营机构，一直坚持专业诚信，将可持续发展理念纳入核心服务及机构文化之中。本局不但致力引进国际先进的可持续发展相关标准和原则，亦率先开发有关保护环境、节能减碳、社会责任及可持续发展等多元化的创新服务。我们在 2018 年率先推出「绿色金融认证计划」，并于 2021 年进一步推出「绿色和可持续金融认证计划」，得到业界的踊跃参与，而香港特区政府、广东省人民政府、海南省人民政府及深圳市人民政府近年发行的绿色和可持续债券，也获得本局的认证。此计划于 2023 年获选为首批国家市监局「质量认证『小而美』国际互认合作优秀案例」，彰显了本局支持可持续金融发展，助力双循环畅通的贡献。

本局亦积极参与国际、国家和行业标准的制定工作，期望将研发所得的知识和经验，贡献于可持续发展相关的通用标准上，以协助业界优化整体水平。本局专家不但参与制定有关绿色债务工具及可持续发展金融相关的 ISO 国际标准，亦获邀参加国家标准起草专家小组，制定有关职业健康安全、反贿赂及合规管理体系的审核和认证能力要求。2023 年，我们联同深圳市市场监督管理局、深圳市生态环境局、深圳市标准技术研究院及深圳市计量质量检测研究院，制定大湾区的碳足迹评价标准，携手促进区内低碳经济发展。

此外，我们在大湾区内举行以可持续金融、绿色宜居城市等为主题的专题研讨会，云集国际专家和行业领袖，共同探索具前瞻性的可持续发展策略。我们亦编制与可持续发展及负责任投资相关的研究报告及书籍，期望启发更多企业将可持续发展策略付诸实践。随着本局在内地设立的子公司迁至深圳，我们将进一步加强在大湾区推广可持续发展的工作。

我们同时身体力行，在机构内部推广可持续发展理念，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，亦推行节能、环保回收及无纸化等绿色办公室措施。本局于期内成立 ESG 工作小组，负责制定可持续发展及气候相关的方针及策略。

我们也深明青年是社会的未来，因而透过 HKQAA 企业社区支援基金，为专上学院学生设立奖学金，以及资助有关社区教育活动和学生工作体验的项目，帮助学生探索自己的兴趣及潜能，认识企业社会责任，鼓励他们投身社会工作后，为可持续发展贡献力量。

多年来，我很高兴与同事一起在区内深耕细作，一步一脚印，累积了丰厚的成果和贡献。未来，本局上下将继续秉持宗旨，与各界携手促进大湾区、国家以至全球的可持续发展步伐。

香港品质保证局总裁

林宝兴博士

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作用。

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。其后本局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——港品局合格评定 (深圳) 有限公司 (原标准认证服务 (上海) 有限公司)，并设立上海认证分公司、广州分公司及西安办事处。此外，本局亦有在澳门成立子公司，积极拓展业务。

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
- 协助工商业实施相关体系
- 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，推动本局与社会的可持续发展。

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份者得到公平、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，以回馈国家和社会为目标。



HKQAA 的基本功能



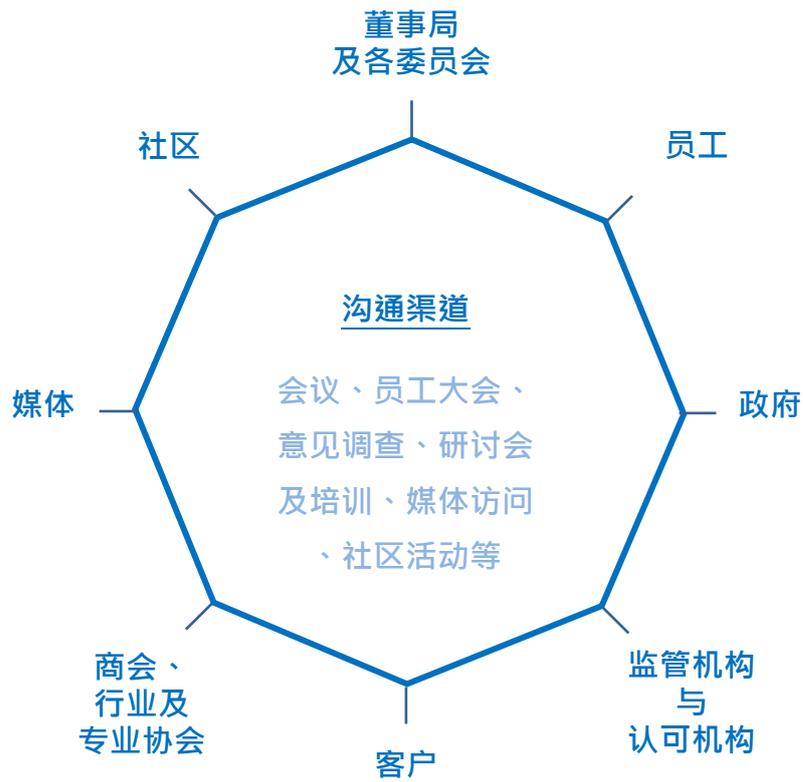
为提升社会各行业之专业水平和市场竞争力，本局的服务涵盖三大基本功能——提供保证、分享知识与转移技术。本局致力为业界提供专业合格评定服务，并举办各类交流活动、培训、研讨会；出版季刊、书籍等，将知识与业界及社会大众分享。为配合市场发展及需求，本局持续开发服务和进行市场研究，结合最新管理知识及科技，研发解决方案和专业服务，推动先进管理技术并转移给客户，协助提高其管理水平。

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、关怀员工、保护环境及关怀社区。

持份者参与



随着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，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、严要求。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。他们义务参与董事局工作，代表社会不同持份者，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 2023 年 11 月的周年大会上，出席的新董事局成员与名誉主席合照

2023 年，董事局共有 21 位董事成员，由何志诚工程师担任主席，黄家和先生和林健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。

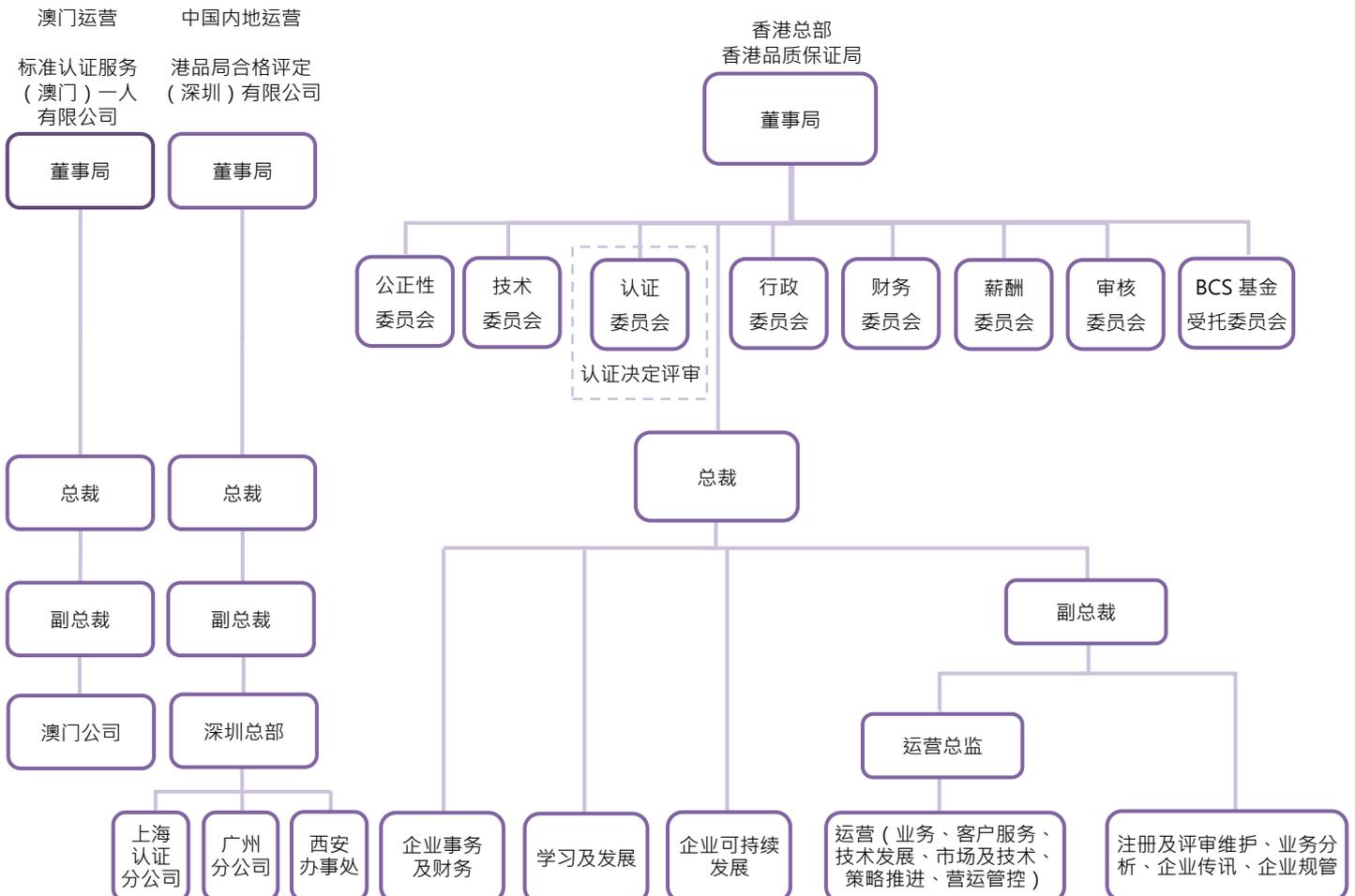
副总裁协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

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。

2023 年董事局同意继续以促进社会可持续发展及碳中和为主要工作方向，推动相关业务发展，考虑及制定短、中、长期可持续发展及气候相关风险与机遇的工作计划，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



三、风险管理

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。

在日常管理和运营层面，本局严格控制公正性、专业技术及财务等方面的风险，并将参考国际可持续准则理事会（ISSB）的两份国际财务报告可持续披露准则及气候相关财务

披露工作小组（TCFD）的建议，开展对可持续发展及气候变化风险及机遇的评估及管理工作计划，将因环境、社会和气候变化所带来的实体风险（如台风、极端暴雨、水浸、酷热天气等）及转型至可持续发展和碳中和经济模式的转型风险（如法例相关要求、市场变化、持份者期望等）和机遇（如有关绿色金融及碳中和的服务）纳入管理考量；同时，对外在环境变化和内部营运情况时刻保持警觉，不断检讨机构的政策，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。



<p>公正性 风险管理</p>	<p>2023 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。</p> <p>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。</p>
<p>财务 风险管理</p>	<p>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。</p>
<p>认证 风险管理</p>	<p>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。</p>

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

内部审核

通报机制

投诉机制

媒体事件跟踪

认可机构
对本局进行：
11 次
办公室认可审核

13 次
见证认可审核

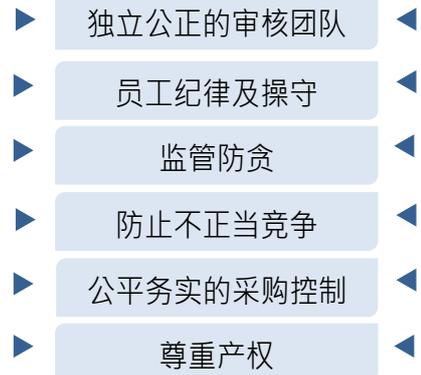
本局进行：**14 次**
内部审核

外部监管	2023 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，认证认可机构对本局进行了 11 次办公室和 13 次见证认可审核，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。2023 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 14 次内部审核。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。 2023 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、持份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。2023 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份者。我们尊重并维护持份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。

公平营运



2023 年，本局没有因与职业操守相关的法律诉讼或赔偿个案。

独立公正的 审核团队	<p>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。</p> <p>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。</p>
员工纪律 及操守	<p>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，清楚明确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。</p> <p>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。</p>
监管防贪	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>2023 年，本局安排企业规管科同事参与香港廉政公署及香港认可处联合举办的「认可机构防贪工作坊」。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。企业规管科就培训所得的内容，组织内部培训，推行内部宣传。同时，本局也透过审核</p>

	<p>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。</p>
<p>防止不正当 竞争</p>	<p>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。</p>
<p>公平务实的 采购控制</p>	<p>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。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、价格及可持续发展原则作出综合评定，以进行公平采购。</p>
<p>尊重产权</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

我们的员工

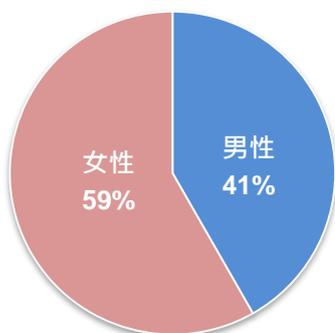
本局深明员工是机构发展的动力，所以把他们的个人成长，与本局的发展结合起来；为他们提供各种培训和晋升机会，提升核心能力，为机构解决问题。此外，我们亦十分重视员工的身心健康和团队精神，建立喜乐团队更是我们的共同价值观之一。

一、人力资源

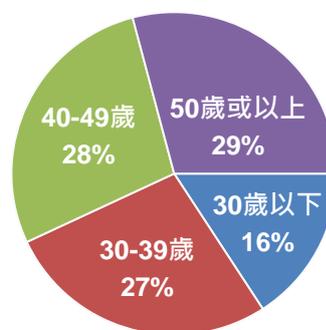
本局用心打造和谐的工作环境，让员工在公平的环境下愉快地工作。在员工招募、甄选、聘用、训练、晋升及调职的过程中，本局均会秉持公正的态度，给予他们平等机会，确保任何人士不论性别、年龄、婚姻状况、种族、伤健、宗教、家庭状况，都得到公平待遇。2023年，本局香港和内地办公室聘用了残障人士负责行政文员工作，同时为残障人士提供就业职位，并根据法例提供相应待遇，让伤健人士皆可发挥所长，融洽共处。

在本年度员工调查，员工的工作满意度为平均 7.13 分，而快乐程度为平均 6.96 分（满分为 10 分）。今年的员工流失率为 3.3%，所有流失均属自愿离职。

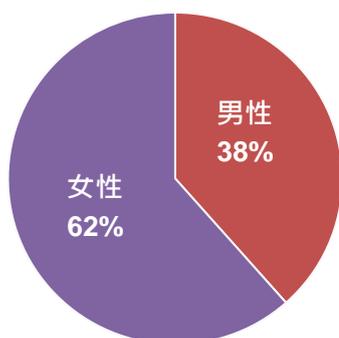
2023 年员工性别平衡



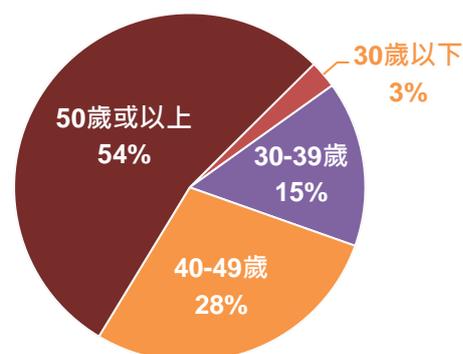
2023 年员工年龄分布



2023 年管理人员性别平衡



2023 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。

薪酬及福利

2023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、增设新人奖金及介绍奖金、重整晋升架构，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。

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，本局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，如香港办公室举办了周年晚宴、圣诞联欢会、奶茶工作坊，广州、上海和西安办公室举办了春茗开年饭、庆祝三八妇女节、员工旅游等活动，让员工在忙碌工作以外，亦可放松心情，营造融洽的工作气氛。



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。2023年共推行18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。

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

2023年初疫情期间，本局维持实施多项防疫措施，包括安排同事轮班制上班和在家工作、弹性上班及午膳时间等。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。

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

香港办公室设有两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，可有效抑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。

气候适应

气候变化带来各种极端天气，导致实体影响如人身安全、建筑物受损及交通阻塞等，为保障员工安全及健康，本局制定了各种恶劣天气如台风、暴雨及水浸等的上下班安排，如有需要会通知员工在家工作，减低风险。因应酷热天气，本局亦于劳工处发出工作暑热警告后，提醒员工采取预防工作时中暑的各项措施。

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。

员工分享

荣获主席大奖 2023

金融业务助理总监梁霭怡

「感谢公司给予一个很好的平台，让我能在这里发展和学习，配合社会的需求和发展，开展绿色和可持续发展相关的工作，以支援不同业界。」

这次获奖全赖公司优良的团队氛围，同事上下一心、认真诚恳的工作态度，让我们一同克服困难和考验，取得了可喜可贺的成绩，更鼓励我们于未来将工作做得更好。」



香港及澳门办公室

员工总培训时数：

2,501 小时

内地办公室

员工总培训时数：

1,186 小时

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。2023年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 2,501 小时；而内地办公室的员工培训时数亦有 1,186 小时。

此外，市场及技术部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「质量管理体系认证风险管控」、「基于风险的环境合规管理」、「以电池行业为例解析环境管理体系审核风险与控制」、「产品认证工厂检查案例解析」、「自愿性产品认证风险识别及应对措施」、「国家网路安全相关法律法规解读」和「云服务中的资讯安全控制」等。

内地子公司方面，亦为审核员安排了专业类课程，包括「乳制品 HACCP 体系认证中常见问题解析」、「建筑施工企业质量管理体系认证审核的风险辨析及应对」、「化工行业实施 EMS 认证审核风险分析及审核应用」、「危险化学品储存和使用单位管理要求及审核关注点（上）」、「《EnMS 单位产品综合能耗核算解析及案例分析》（上）（下）」和「服务规范标准的编写思路和要点」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，2023 年共有 23 位综合管理体系审核员，能进行质量、环境保护、职业健康和安全等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 17 位员工经此做法，成功晋升为助理总监、助理总经理、高级经理、经理、助理经理、高级主任等职级。

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疑问，本局会作出相应跟进。

2023 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。

全体员工聚会

本局的香港及内地办公室每年举办全体员工聚会，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。



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、32 类非认证类评审及核查、多项专项服务及培训服务；为进一步配合国家政策、市场需求及把握与气候相关的机遇，期内之新增加的服务包括网上知识交流平台 LightShare、以不同机构为核心的 ESG 生态圈「ESG Connect 计划」、产品碳足迹验证服务等。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。

政府官员分享

香港特别行政区政府财经事务及库务局局长

许正宇先生, GBS, JP

「应对气候变化是大家的共同责任，需要所有人，包括政府、企业和社区的投入、参与和承诺。就此而言，我衷心感谢香港品质保证局一直鼎力支持我们持续转型为低碳、抵御气候变化的城市。局方凭着丰富经验和专业技术，参与制定国家和国际标准，并在香港发展为区域绿色和可持续金融中心的进程中发挥全面作用，扮演至关重要的角色。」（摘自香港品质保证局国际专题研讨会 2023 开幕辞）



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、持份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，亦为投资者及持份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。

至今获认证的绿色和可持续金融发行者来自政府、银行、地产界、公用事业、能源、制造等界别，包括香港特区政府、广东省人民政府、海南省人民政府、深圳市人民政府、国家开发银行香港分行等。

2023年9月，「绿色和可持续金融认证」获选为首批国家市场监督管理总局「质量认证『小而美』国际互认合作优秀案例」，彰显了本局支持可持续金融发展，助力双循环畅通的贡献。

香港绿色和可持续金融大奖 2023

此外，本局于期内举办「香港绿色和可持续金融大奖 2023」。此嘉许活动旨在表扬及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，促进商界和社会整体的可持续发展。颁奖典礼于 2023 年 11 月圆满举行，共有超过 70 间来自香港、内地及海外的单位、企业、银行及金融服务机构获嘉许。



香港绿色和可持续贡献大奖 2023

本局于 2023 年 8 月 25 日举办的专题研讨会「构建宜居城市•缔造可持续社区」上，举行「香港绿色和可持续贡献大奖 2023」的颁授典礼，此嘉许活动旨在推动机构将可持续发展的良好做法，纳入管理决策和日常营运中，促进具有韧性、包容性、绿色可持续的城市发展。业界反应踊跃，共有超过 400 间来自香港及大湾区其他城市的机构、场所及项目获嘉许。

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》，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。计划于 2023 年 5 月举行项目启动和简介会。

产品碳足迹验证服务

为贯彻落实中共中央、国务院关于做好「2030 年前实现碳达峰、2060 年前实现碳中和工作」的双碳目标战略部署，本局推出产品碳足迹验证服务，推动粤港澳大湾区绿色低碳发展，促进经济社会全面绿色低碳转型。通过此服务，企业除了了解自身的碳排放情况外，亦可了解其上下游的碳排放情况，以真正评估其产品对于气候变化的影响。

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。

机制目前在大湾区乃至全国各地推广，已经成功注册并颁发了 157 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

本局协助港珠澳大桥珠海口岸以「打造一流口岸」为目标，联合粤港澳三地机构和专家联合开展标准化建设工作，制定了若干项服务和管理标准，持续推动口岸规范化管理，大大提高口岸的运营管理水准，并为游客带来更优质的体验。此工作项目为全国口岸建设起了良好示范带动效应，为高标准运营管理和人才培养提供了「珠海样板」。目前已完成物业环境管理服务和物业秩序管理服务两大板块的标准化建设工作。

HKQAA ESG Connect 计划

本局于今年度推出「HKQAA ESG Connect」计划，目标是引领不同类型的机构，共建 ESG 生态圈，以推动机构发挥自身力量，为业界和社区可持续发展作贡献。计划将鼓励具有 ESG 实践经验的机构，向业界分享宝贵经验，发挥影响力推动 ESG；同时鼓励更多企业采用不同组织研发的 ESG 解决方案，并特别优先考虑社会企业和初创企业的产品和服务。

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、金融、物业管理、地产代理、电讯、公共及社福服务等。

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) 认可范围更扩展至职业健康安全管理体系大类 09。

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、国家及大湾区标准制定

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。

2023 年，本局联同深圳市市场监督管理局、深圳市生态环境局、深圳市标准技术研究院及深圳市计量质量检测研究院，参与制定大湾区碳足迹评价通用技术标准，携手促进区内低碳经济发展。

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 2023 年 11 月 30 日于香港交易所交易广场举行国际专题研讨会——「可持续金融、ESG 及气候适应 • 香港 2023」，并邀得香港特别行政区财经事务及库务局局长许正宇先生担任主礼嘉宾；广东省财政厅副厅长陈国煌先生、海南省财政厅副厅长李镛女士，以及深圳市财政局副局长张素芬女士担任特别嘉宾。



这次国际性研讨会的演讲嘉宾阵容鼎盛，包括自愿碳市场诚信委员会主席 Annette L. Nazareth 女士、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倪国夫博士、香港社会企业总会会长吴宏增先生、Prenetics Limited 创始人及行政总裁杨圣武先生、中国银行（香港）有限公司可持续业务发展总监（公司金融）范颖如女士、中国建设银行（亚洲）副行长屈咏琴女士、华侨银行香港企业银行及金融机构总经理韦耀先生、渣打银行可持续金融部董事梁贵祥先生、三井住友银行 Senior Assistant to Unit Heads of Global Banking & Wholesale Banking Mr. Tadahiro Kaneko，以及恒生指数有限公司可持续及新兴业务总监王太阿女士，就「可持续金融、ESG 及气候适应」主题分享真知灼见。此外，大会邀得粤港澳大湾区认证联盟担任支持单位，协力促进区内的交流合作，推广低碳经济。

当日活动同步进行网上直播，现场及线上共有逾 800 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代表、欧盟驻港澳办事处代表亲临活动。

不同主题的业界研讨会

为了以支持联合国及政府应对气候变化，促进具有韧性、包容性、绿色可持续的城市发展，本局在 2023 年 8 月 25 日举行香港品质保证局专题研讨会「构建宜居城市·缔造可持续社区」，邀请了香港特别行政区政府署理房屋局局长戴尚诚先生担任主礼嘉宾；广东省住房和城乡建设厅建筑市场监管处处长周卓豪先生，以及深圳市市场监督管理局、深圳市计量质量检测研究院院长助理杨彦彰先生担任特别嘉宾。



政府官员分享

香港特别行政区政府署理房屋局局长

戴尚诚先生, JP

「香港品质保证局与时俱进，提供有关建筑信息模型（BIM）的认证、组装合成建筑法（MiC）及共通数据环境（CDE）的服务、碳中和证书计划等，都配合着建筑业兴建可持续发展及优质的居所。在此我很感谢香港品质保证局一直以来支持政府的政策，提供专业、认真的认证评审服务，支援不同方面的最新发展，促进业界提升水平，为社会谋福祉。」（摘自香港品质保证局专题研讨会 2023 开幕辞）



本局期内也在香港及内地就不同主题举行了多场网上及混合模式的研讨会，涵盖善用管理系统实现 ESG 目标、可持续发展评级与研究、产品安全知识等范畴，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，包括香港澳洲商会的「Quality Forum - Hong Kong's Built Environment」，澳门金融管理局、澳门环境保护局及澳门银行公会合办的「绿色金融专题研讨会」等，期望贡献知识和经验，协助促进业界发展。

弹性多元的培训及「LightShare·分享易」平台

本局在过去一年积极开拓崭新培训项目，项目主题涵盖 ISO 国际标准认证、可持续发展、资讯科技服务管理、法律、顾客服务、个人专业技能提升、领导力发展、药剂制品和食品卫生安全等，满足不同行业和领域的人才发展需求。

本局于期内举办了超过 156 场实时培训，形式包括面授、线上课程和混合式教学，总培训时数超过 1,300 小时。这些课程吸引了来自各行各业的专业人士和个人参与，为不同背景的学员提供了互相交流和学习的机会。

为了增加培训课程的灵活性，本局更开拓自家线上学习平台「LightShare·分享易」平台，并于本年度推出了 16 个预录课程，共超过 1,400 名学员受惠，总培训时数超过 3,000 小时。平台让企业建立自家课程，让学员根据自己的学习需求和节奏进行学习，提升竞争力；其中，本局与耆色园合办了 7 个护老技巧网上预录课程，超过 800 位社会服务单位员工及照顾者成功通过考核及完成课程。



1,300 小时

实时培训

3,000 小时

预录课程培训

《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，制订多项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。

「CGBA 湾区品牌」评价项目

本年度，本局继续受委托开展「湾区制造」、「湾区服务」及「湾区农产品」品牌评价，并获得各权威机构及政府部门的认可。

2023 年 1 月，本局与国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、香港中华工商总会、澳门国际品牌企业商会、广东省制造业协会等共 11 间国家及港澳、省内权威机构，共同联合开展「CGBA 湾区品牌」培育征集活动。7 月，佛山市人民政府办公室公布《关于推进制造业品牌建设工作的实施意见》，支持佛山品牌参与「湾区制造」品牌评定，利用港澳及国际标准化组织等优势资源，形成制度规则衔接和互通互认，提升在国际市场上的竞争力。11 月 18 日，本局与广东省农业产业化龙头企业协会、广东省农产品质量安全协会签订《共同推进 CGBA 湾区农产品品牌创新发展合作框架协议书》，CGBA 农业创新中心亦于同日揭牌，为未来湾区农产品的评价奠定基础。

促进不同行业持续发展的项目

香港餐饮联业协会获工业贸易署「工商机构支援基金」资助，推行「提升及装备香港餐饮业，拓展大湾区新商机」项目，由本局担任执行机构。项目期望让业界掌握大湾区营商之道，鼓励业界推动香港品牌走进大湾区，特别是内地九大城市，从而提升业界了解大湾区餐饮行业所需知识，让业界融入国家一带一路发展领域。项目自 2022 年开始举行多场研讨会，并于 2023 年发表项目成果报告书。



此外，香港美发美容商会获工业贸易署「工商机构支援基金」资助，由本局担任执行机构，推行「提升香港美容美发业的产品安全知识」项目，以加强行业对美容和美发产品的安全意识和专业知识，改进美容和美发产品的采购和操作流程，提高行业的竞争力；并透过参考国际标准和行业的实际经验，为业界制定一套实用指南。

本局于期内亦分别获环保署委聘，及协助环保业界组织，推出促进业界实践环保的项目，包括「绿色电子代用券计划」、「香港杰出绿色活动大奖」、「网上绿色餐具平台」、协助制定废电器电子产品的作业指引及建立资讯分享电子平台等。

締結合作夥伴 推動綠色及可持續發展

本局期內先後與多間機構簽署綠色和可持續金融合作備忘錄，冀望充分善用合作方與本局的優勢和資源，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。2023 年，本局收回的 620 份问卷调查平均达到 6.40 分（满分为 7 分），分数与去年相若，当中只有 10 份问卷总体满意度低于 4 分。本局已就此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。

资讯科技组对防火墙定期进行更新，并每年外聘专业公司进行安全风险评估及审计，确保系统的保密性达到标准。此外，部门每年进行两次内部培训，提升员工对资讯安全的意识。本年度本局没有收到客户资料外泄的报告。

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。本局积极把握可持续发展及气候适应的转型机遇，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，并于办公室里监察各项数据指标（如用电量、各种资源回收数目等），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

为配合国际环保及减碳趋势，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」、「产品碳足迹验证服务」、「中小企业贷款绿色『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 2023 年举办了「香港绿色和可持续金融大奖 2023」，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。

促进不同行业实践环保的服务

本局在政府回收基金的资助下，推出促进回收业界发展「绿色活动管理」的新商业模式项目，透过建立一套绿色活动管理的新商业模式，以增强回收业界的能力，特别是帮助活动主办机构减废及回收；同时向社会推广绿色活动文化，促进健康的绿色活动生态系统的发展。项目于期内推出的计划包括「绿色电子代用券计划」和「香港杰出绿色活动大奖」。

本局亦获环保署委聘，设立网上绿色餐具平台（greentableware.hk）予餐饮业、供应商及市民参考，旨在配合「管制即弃胶餐具」条例草案，协助业界进一步了解哪些替代品符合管制的要求，并鼓励业界尽早使用较环保的非塑胶物料（如纸质或植物纤维）制成的餐具取代即弃塑胶餐具。截至 2023 年 11 月，绿色餐具平台已有超过 30 间餐具供应商及超过 400 件非塑胶即弃餐具产品成功登记。

此外，本局为香港再生资源总商会有限公司担任执行机构，在政府回收基金的资助下，协助制定废电器电子产品的作业指引及建立资讯分享电子平台，以提升业界的资讯流通效率及准确度，并于期内举办一系列的研讨会和工作坊。

有关各类可持续发展及环保服务的详情可参考本报告中《我们的服务》章节。

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、ESG 及气候适应·香港 2023」，邀请了国内外政商界领袖和专家学者分享真知灼见，锐意促进业界交流合作，携手缔造可持续发展的营商及投资环境。

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，包括使用电子版本文件以减少打印、善用科技网络系统达至无纸化，并善用双面列印功能、重用废纸等。从 7 月份开始，广州办公室财务部全面使用电子发票，大大的节约了纸张和快递信封的使用。

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 28 袋废纸，交由环保生态协会及密件处理公司收集处理。

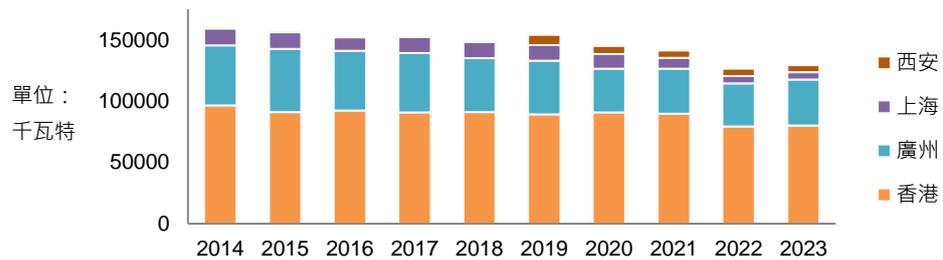
广州、上海及西安办公室亦积极实行纸张、文件袋及快递信封的二次利用，并会收集快递废弃纸箱，循环利用用于邮寄证书框、审核报告和名片，剩余的纸箱亦会定时联系废品回收公司上门回收。

能源管理

本局积极响应香港特区政府于 2050 年前实现碳中和的目标，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节约能源以减少碳排放的举措，如确保员工办公照明充足的前提下关掉或减少其他无人区域的照明灯；在每天午饭时间把办公室的电灯和电脑屏幕关掉；部分区域在不影响使用的情况下，每个灯盘各抽起一支灯管，以节约用电；香港办公室的灯管亦陆续更换为 LED T8 光管，更环保省电；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。

期内因疫情结束，取消了在家工作安排，香港及内地办公室的总用电量比上一年度略为上升。整体而言，本局在过去几年的耗电量逐步下降，于 2014 年至 2022 年期间，共降低了 18.7%，反映这些节能措施略见成效。本局定必继续监察用电量和碳排放，考虑不同气候相关情境，制定短、中、长期应对气候变化相关策略、目标及指标，维持有效的能源管理，及研究其他节能减碳措施的可行性，持续节能减碳，为保护环境作出贡献。

香港、廣州、上海及西安的辦公室用電量



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。

今年香港办公室回收了 66 部电脑、4 部打印机及 1 部显示屏，将有关旧电子产品交付环境保护署营办商处理，转化为再生电器捐赠予有需要的机构，或分拆成原材料供循环再造，转废为材，及减低因处理不当引致的环境污染。

本局员工积极实行废弃物分类和回收处理。2023 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 242 个铝罐及 379 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。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。



电子产品回收



茶水间的分类回收桶

内地各办公室响应市政府要求，严格进行垃圾分类；信封和快递包裹纸箱等加以二次利用，或定期联系废品回收公司上门回收；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。

西安办公室的员工积极种植绿色植物，创造绿化工作间，并将修剪掉的枯叶当作肥料之用。透过此举措，2023 年办公室全年只用了 1 袋复合速效肥，比 2022 年减少了 33%。

可持续采购

为了环境和对持份者履行社会责任，本局除了进行公平采购，也在采购政策及程序中加入可持续发展原则，积极为资源、环境及社会的作出贡献。

本局使用的纸张为 PEFC 认证，确保原材料产自可持续管理森林。另外，香港办公室在购置电器及电子设备如电脑、屏幕时会考虑其能源效益，并参考如机电工程署签发的能源效益标签、美国能源之星标签等。

此外，本局鼓励相关员工在举办对内或对外的活动时，减少购买一次性的塑胶用品，并鼓励员工自备可重复使用的餐具器皿。



员工响应环保呼吁，于聚餐活动自行带备餐具



西安办公室营造绿化工作环境

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。内地办公室亦会组织环保回收志愿者活动，或鼓励员工于工余时间参与相关活动。

2023 年，ESG 工作小组于香港办公室举行了可持续发展工作坊，透过分享及团队活动，让后勤员工了解可持续发展的重要性。ESG 工作小组亦在今年全体员工聚会中分享可持续发展的讯息，鼓励员工从工作到日常实践可持续发展。



员工分享

广州办公室行政文员 朱栩乔



「公司一向鼓励员工多参与志愿者活动，为社会的可持续发展贡献力量。今年我参加了一个为期六个月的志愿者活动，于周末的空余时间，在社区的废物回收站坐岗，收集居民送来的废电池、水瓶、鞋盒等，然后联系快递公司配送到全国各地的残障人士工作站，通过各种各样的加工，制成小夜灯、收纳盒、3D 彩色印表机等各类产品，为残障人士提供长期的工作机会。

通过参加本次活动，我不仅感受到了支持环保的重要性，还和残障伙伴们一起实现了自我价值，共同成长。」

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。



第十六届「理想家园」绘画比赛小学高级组冠军

黎芷悠 保良局何寿南小学

设立企业社区支援基金 及 企业公益大使

2023 年，本局透过 HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）为专上学院学生设立奖学金，以及资助有关社区教育活动和学生工作体验项目，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。

一、关怀弱势社群

构建共融环境 鼓励员工贡献社区

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输入、文件翻译及市场调研等支援工作，让残障人士都可以善用所长，融入社会。

本局亦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。

此外，本局在 2023 年 8 月 25 日举行以「构建宜居城市•缔造可持续社区」为主题的香港品质保证局专题研讨会，特别选址在推广历史文化遗产的香港海事博物馆举行，并安排由社会企业 Café 8 供应茶点，以支持该店为有学习障碍人士创造发展空间的理想，贡献力量促进可持续发展及社会关爱共融，从而将研讨会主题思想付诸实践。

员工分享

西安办事处经理

姚妙妙



「因为疫情关系，今年公司未能统一组织志愿者活动，但我在公司的鼓励下，仍多次参加互帮互助团体活动，利用假期工余时间去探望身边患病的弱势群体。

在这些活动中，我需要发挥自身优势，利用之前学习积累的心理学知识，给予他们心理疏导和情感慰藉，传递社会对他们的关怀和支持。在关爱问题儿童的活动中，我会主动给他们爱的抱抱，让他们感受关爱，也鼓励他们主动表达。

在这些活动中，我锻炼了自己的沟通表达技巧，丰富了自己的阅历，增强了公民社会责任感，也收获了友谊和暖心的回报！」

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，香港办公室共聘用九名大专生，在暑假期间于香港办公室参与实习工作；广州办公室聘请了两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。

学生分享

香港办公室暑期实习生

关冠雄同学

「作为暑期实习生，在这宝贵经验中我不但学会了不同的技能，还拓宽了我的眼界。其中印象最深刻的是筹备和协助举办『理想家园』比赛颁奖典礼，我从中了解到策划活动的过程和辛劳。这次的机会我获益良多，累积了许多经验和技能。」



「理想家园」教育活动

- 征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

过去三年，因疫情影响及保障同学健康安全，第十三至第十五届创作比赛均未有举行颁奖典礼，为表扬同学的优秀作品，以及感谢大家多年来对理想家园的支持和参与，本局于 2023 年 2 月期间一连五日在上环文娱中心举办「香港品质保证局『理想家园』十五年作品展」，展出历届同学的优秀作品。



为了让年轻一代透过艺术表达对未来的愿景，从小建立良好的公民意识，本局与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协办，于期内举办第十六届「理想家园」征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛。

今年比赛更获得「活动支持伙伴」——交通银行股份有限公司香港分行和交通银行（香港）有限公司支持，于每个组别增设「大湾区杰出作品奖」，鼓励更多学生了解和认识大湾区，开阔视野，思考未来。比赛的颁奖礼在暑假期间举行。



第十六届「理想家园」比赛颁奖典礼

学生分享

「理想家园」香港区摄影比赛

小学组冠军

中华基督教会蒙黄花沃纪念小学 韩子旻同学

「今次是我首次获奖，对此感到兴奋和开心，我本身住在公屋，因此希望将传统公屋的人情味展现出来，对比新公屋、私楼等，传统公屋有着现今社会正渐消失的街坊情怀，例如邻舍间的互相问候和互相帮忙等，见到小朋友们在篮球场追逐，即使住在公屋，也可以是理想家园。」



学生分享

「理想家园」香港区海报设计比赛

中学初级组大湾区杰出作品奖

拔萃女书院 戴荞曦同学

「我对获奖感到荣幸，为配合主题，我特别为海报创作标语『同心共建理想家园 携手共享美满成果』，并加入大湾区不同地标，例如湾仔会展中心、澳门旅游塔、港珠澳大桥等，展示只要三地互相合作，就能创造出理想家园。今次比赛加深了我对大湾区的认识，及了解大湾区未来发展机遇。」



• 学生教育活动

本局今年继续与教育局合办「生涯规划分享会」、「活动统筹体验计划」及「企业参观活动」，帮助学生探索自己的兴趣及潜能，认识企业社会责任，为未来就业定立目标。本年度举行超过 20 场分享会及参观活动，有超过 2,000 位学生参与。



「活动统筹体验计划」让中学生参与为期一天的实习体验，协助本年度的「理想家园」比赛颁奖典礼、综艺活动及展览等筹备工作，亲身体验管理和筹备大型活动，丰富经验和知识，增强沟通能力，开拓视野。



我们的未来

展望未来，本局将继续秉持使命，为业界和社会提供更多具前瞻性的服务，协助他们应对气候变化和其他未来挑战；同时透过知识转移和技术协作，推动机构持续进步，促进社会的可持续发展。

本局将配合国家争取「2030年前实现碳达峰、2060年前实现碳中和」的重大战略决策，善用自身的行业和专业知识，积极开展更多与绿色和可持续金融、气候风险管理和碳市场发展的创新服务，并会通过举办国际级专题研讨会、发表专业报告和出版专题刊物等，分享最新的发展动向和建议，促进业界沟通。

本局锐意促进社会资本及资源得以连结善用，透过建立和发展 ESG 生态圈，鼓励更多机构实践 ESG，发挥力量惠及业界和社会。同时，我们亦配合社会及业界的人才发展需要，建构网上平台，促进技术交流和专业培训。我们致力透过不同服务推动更多机构实施减碳策略，推动粤港澳大湾区绿色低碳发展，与各界一起在绿色和可持续发展的跑道上启航。

在推动社会可持续发展之余，本局也不忘优化机构管治，继续确保自身的公正性和专业性。同时，本局亦关怀员工的健康与福祉，支持他们一同为可持续发展贡献力量，上下一心，携手缔造理想的未来。



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。		7,10-12
	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。		9,29-33
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。		5,7,10-12
	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。		5,7,10-12
	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。		4,6-7,9-12,18
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。		5,11-18
	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。		11-12
	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。		4,6-12
	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。		4-5,11-18
	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。		13-16
	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。		4-6, 13-16
	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。		13-18
	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。		15-16
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。		15-18
环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。		4-6,9, 29-33
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。		4-5,29-33
	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。		29-33
	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）。		29-33
	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。		29-33
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。		27-28
	CI3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。		19-28
	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。		19-28
	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。		10-12
	CI6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。		10,27-28
	CI7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。		28
	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。		19-28
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。		35
	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。		33-38
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。		21-27, 34-38
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。		20-22, 34-38
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。		34-38

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。	7-18,27-28
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。	7-12,19-28
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。	19-28
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。	19-22,29-33
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。	13-18
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。	34-38

© 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

Shenzhen 深圳

HKQAA (Shenzhen) Limited 港品局合格评定 (深圳) 有限公司

Unit 1020, Xinhua Insurance Building, No.171, Mintian Road, Futian District, Shenzhen, China

中国深圳市福田区福田街道福安社区民田路171号新华保险大厦1020室

Postal Code邮编: 518046

Tel电话: (86 755) 8302 9080 E-mail电邮: info.sz@hkqaa.org

Guangzhou 广州

HKQAA (Shenzhen) Limited Guangzhou Branch 港品局合格评定 (深圳) 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

Shanghai 上海

HKQAA (Shenzhen) Limited Shanghai Certification Branch 港品局合格评定 (深圳) 有限公司上海认证分公司

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

Xi'an 西安

HKQAA (Shenzhen) Limited Xi'an Office 港品局合格评定 (深圳) 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。