



2017

**SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT**

社会 责任 报告

总裁寄语 01

关于我们 02

管治 06

员工 12

服务 19

环境 29

社区 33

未来 39

附录一：「香港品质保证局社会责任指数」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

报告说明

编制依据

本报告的编制参照中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南》的各项要求，并参考了「香港品质保证局社会责任指数」及全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》。香港品质保证局对报告信息披露的真实性、客观性、可靠性和全面性作出承诺与保证。

时间范围

此份报告的时间跨度是 2017 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，同时涵盖其中国境内子公司标准认证服务(上海)有限公司及其广州分公司和西安办事处，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。

总裁的话



树的形态十分独特，各自有不同的特性，有矗立在高山上的，有抵御寒风白雪的，也有昂然长于河川急流的。它们都寂静地、执拗地和风、霜、雨、雷电等恶劣气候搏斗，以及在岩石、峭壁、河流等艰难环境中坚持到底。每棵树都以奋斗不屈的精神，面对种种挑战而存活，力求茁壮成长。它们以树根抓紧大地，不但支撑自身重量，也防止水土流失，避免沙漠化及山泥倾泻。它们也为其他生物提供栖息之所，以花蜜和果实孕育着它们；默默守护着自然生态，与万物互惠共存。

人类在大自然和社会中，也无可避免地面对不同的挑战与磨练，十分值得效法树木不屈不挠、惠及群黎的精神。我们可从中锻炼不畏困难的坚定意志，建立诚实、可信、谦和、互助互爱等良好的个人素质，走出自己的新天地，为社会发光发热。

同样地，本局在营运的过程中，虽然面对不少挑战，但我们仍然坚持自强，在奋力创造盈利以支持机构运作的同时，一直秉承共同价值观，与各持份者沟通合作，善用我们的专业能力推动可持续发展。

过去一年，我们致力开发与环保回收、绿色金融、社会资本等有关的崭新服务，亦出版回收业运作指南、举办培训导师课程及专题研讨会等活动，透过知识分享和技术转移，鼓励机构将良好的做法传承下去，长远地惠及整个业界和社会。

此外，本局身体力行实践社会责任，除了聘用残障人士工作，协助他们自力更生、融入社会之外，亦推行绿色工作间，积极支持环保，并透过 HKQAA 企业社区支援基金，资助不同类型可持续发展项目。诚然，社会责任的文化已植根于本局的同事心里。他们自发地参与区内义工和慈善活动，例如赈灾扶贫、探访老人院、助养儿童等，奉献爱心为社区出一分力。

未来，本局会继续将可持续发展的理念，融入机构文化和核心服务中；配合「一带一路」的建设，粤港澳大湾区发展的机遇，以强韧不屈的精神、专业公正的态度、心系社区的理念，履行和推动社会责任，与各界携手合作，播下美好的种子，为社区、为香港、为国家，共同构建更美好的家园。

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) 是由香港政府于 1989 年成立的非牟利机构，为亚太区内最具领导地位的合格评定机构之一，提供认证、评审、注册、审定和核查、市场调研、培训以及有关评级的各项服务。本局致力推动工商业界紧贴市场趋势，提升管理绩效，促进机构及社会可持续发展，同时关心社区，致力推动社会进步。

本局成立初期由香港政府出资营运。凭藉优质的专业服务，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，在中国境内设立认证机构——标准认证服务 (上海) 有限公司，并开设广州分公司。2014 年本局在澳门成立子公司，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，为本局发展掀开新的一页。

愿景

成为国际认可之合格评定服务的领导者
以协助改善我们的生活及社会

使命

- 按照适用的管理体系标准推广管理的理念
- 协助工商业推行适用的管理体系
- 推行国际级的合格评定服务

HKQAA 的共同价值观

随着本局不断发展壮大，在团队之间孕育出本局的机构文化——共同价值观「GIFTS」。在这个含有「礼物」和「天赋」之意的词语中，「成长」(Growth)代表本局与业界共同追求成长；「诚信」(Integrity)显示团队对诚信的坚持；「公正」(Fairness)强调公平公正；「喜乐团队」(Team with Joy)象征着员工心存喜乐；而「社会责任」(Social Responsibility)则彰显本局不仅在日常服务中推动社会责任，更以自身资源积极履行。GIFTS 帮助员工在工作中作出正确决定，推动本局与社会可持续发展。

成长

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

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，以回馈国家为目标。

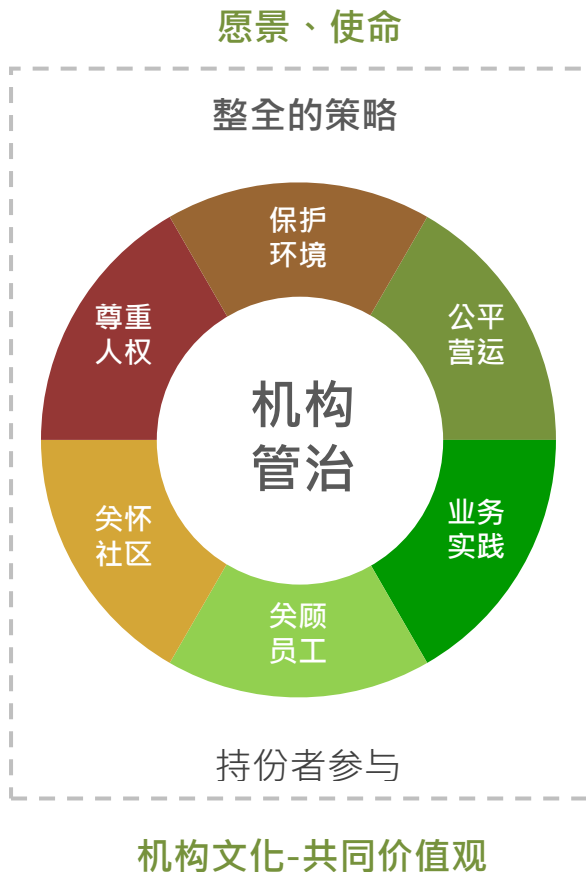


HKQAA 的基本功能



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日常营运中。要成功履行社会责任，必须有完整计划，以机构共同价值观为基础，建立与使命及目标互相配合的经营策略。本局在推行社会责任工作时，参考了国际标准 ISO 26000《社会责任指南》及「香港品质保证局社会责任指数」七个范畴共 40 项建议项目，归纳出七项重点工作，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。

树木要根基稳固，才能抓紧泥土，屹立不倒，长出茂盛的枝叶和果实；同样地，机构也需要良好的管治，才能持续发展和成长。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、严谨的要求。凭藉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 2017 年周年大会上，出席的新旧董事局成员合照。

董事局由卢伟国议员与何志诚工程师分别担任主席及副主席之职。2017 年，董事局有六位董事退任，及委任六位新董事，共 22 位董事成员。

董事局结构维持了各方利益平衡，防止利益冲突，令机构得以持续有效营运。

运营管理

董事局任命总裁，带领香港总部约 140 名员工以及内地与澳门子公司约 80 多名员工执行日常工作。

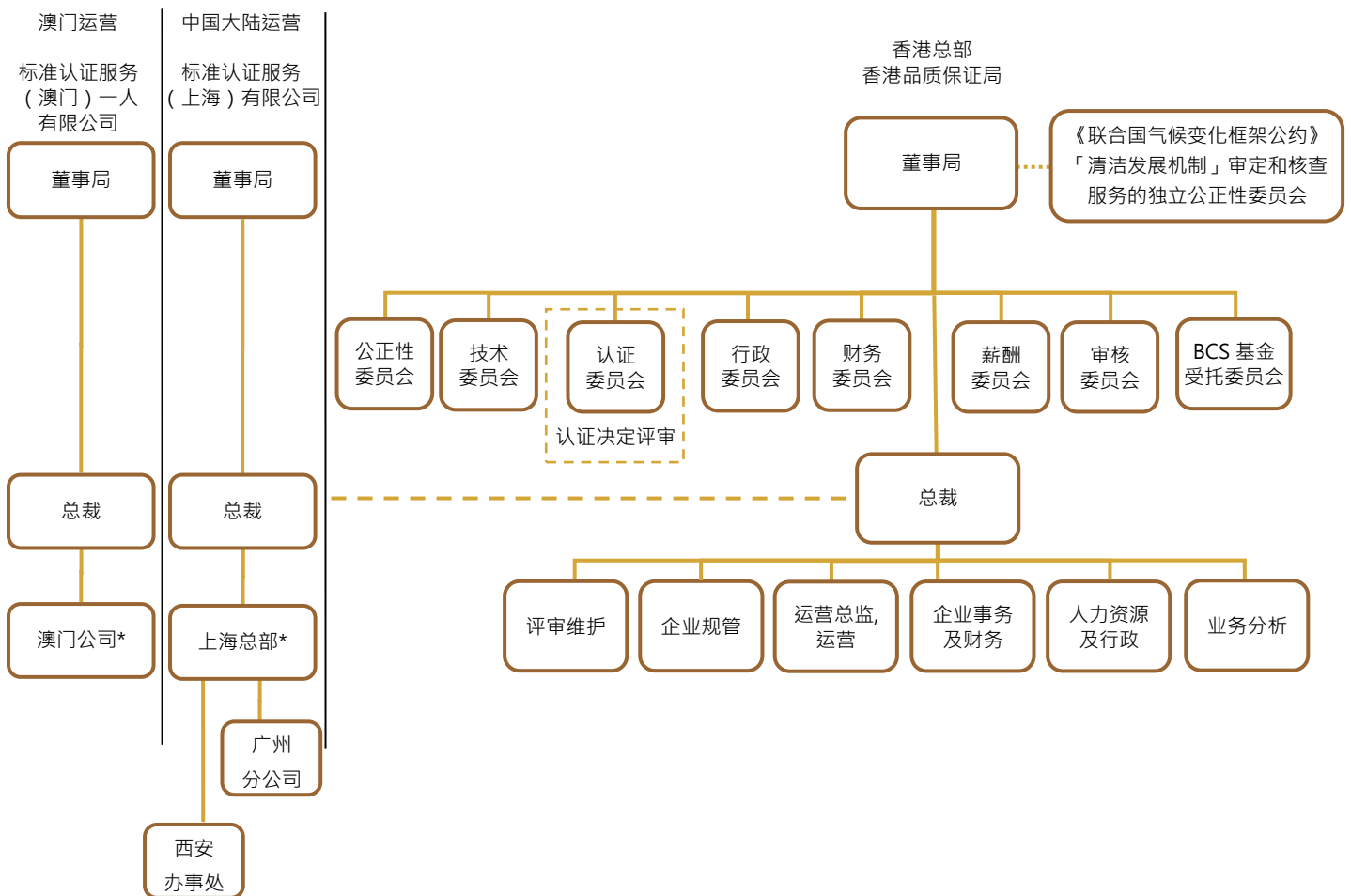
运营总监协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

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。

2017 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。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



* 运营总监负责中国大陆及澳门公司的运营包括业务拓展及评审服务。

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，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>本局设有公正性委员会及《联合国气候变化框架公约》（UNFCCC）成立的清洁发展机制（CDM）审定和核查服务独立公正性委员会。董事局成员担当公正性委员会的角色，确保本局评审服务的公正性；而 UNFCCC CDM 审定和核查服务独立公正性委员会则专责监督该服务的公正性。</p> <p>2017 年本局就认证与审核、注册、审定和核查的服务，以及神秘顾客评审服务进行风险分析，将运作、控制情况及表现作出系统化整合分析，清晰识别各方面风险变化，评估和确认控制措施成效。本局将两份报告分别递交至公正性委员会及 UNFCCC CDM 审定和核查服务独立公正性委员会，获审议通过，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。



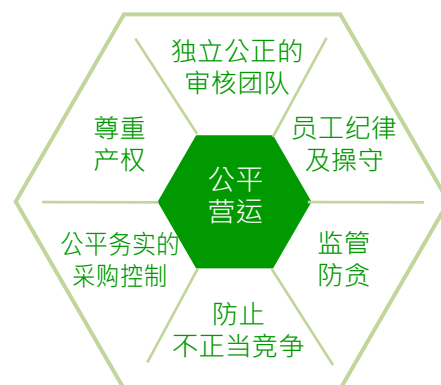
认可机构
对本局进行：
13 次
办公室认可审核
10 次
见证认可审核

本局进行：
18 次
内部审核

| | |
|---------------|--|
| 外部监管 | 2017 年，本局维持中国合格评定国家认可委员会 (CNAS)、香港认可处 (HKAS)、英国认可局 (UKAS)、美国的社会责任认可服务组织 (SAAS)、《联合国气候变化框架公约》(UNFCCC) 清洁发展机制 (CDM) 执行理事会以及 APMG 信息技术服务管理等国际认可。期内，这些认证认可机构对本局进行了 13 次办公室和 10 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。2017 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 18 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经理级管理人员，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。2017 年，我们共收到六份审核组员受干扰情况报告，由管理层跟进处理。 |
| 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。2017 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。



| | |
|-------------------------|---|
| <p>独立公正的审核团队</p> | <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其公正性，当审核员遇到干扰时，可以采取通报机制向管理层报告。</p> |
| <p>员工纪律及操守</p> | <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、与供货商及承包商的关系、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> |
| <p>监管防贪</p> | <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>2017年，针对社会责任评审，本局进一步完善监管措施。本局严格按照《BSCI 零容忍协议》，建立机制，确保审核员在审核期间识别出零容忍问题时，例如对方尝试贿赂，必须在检测到公然违反情况后的 24 小时内，通过 BSCI 平台发出通知；此外，也加强了审核安排的保密性。</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>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> |

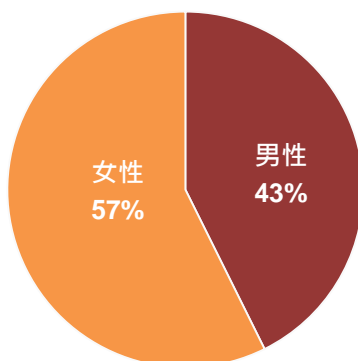
| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>公平 务实的 采购控制</p> | <p>本局有明确的采购政策和 workflows，按风险因素设置的规范操作和审批权限，并经过充分考虑，确保采购准则的适宜性。本局分别对香港、澳门及内地办公室用品供货商、物流服务商等供应方情况作出评审，根据公平公正的采购原则甄选合作夥伴。本局按程序规定，以不同成员组成的甄选小组，对供货商产品、服务及价格作出综合评定，以进行公平采购。</p> |
| <p>尊重产权</p> | <p>本局尊重他人的知识产权，不参与伪造、剽窃等侵犯财产权的活动，为取得和使用财产支付合理报酬。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> |

初生绿苗，虽生气勃勃，但也得悉心栽培，方可长成参天大树。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，共同茁壮成长。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。

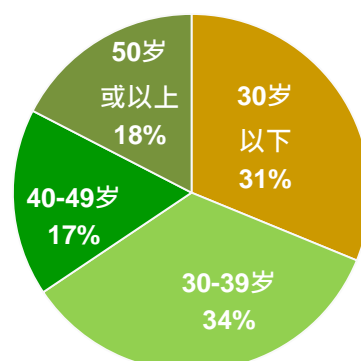
一、人力资源

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。2017年，本局香港和内地办公室共聘用了两位残障人士，同时为218位残障人士和长者提供就业职位，并根据法例提供相应待遇，让伤健人士皆可发挥所长，融洽共处。

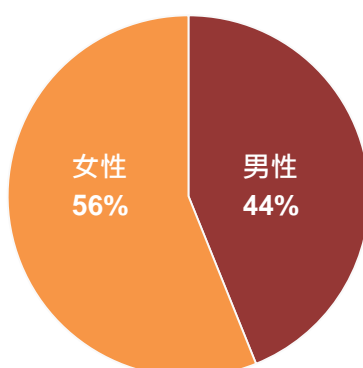
2017年员工性别平衡



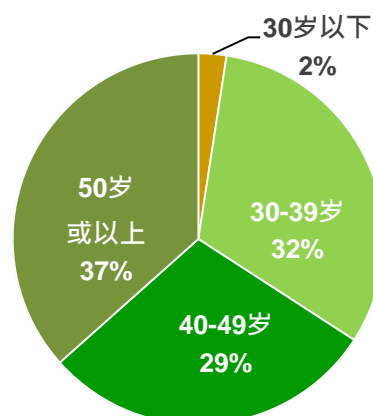
2017年员工年龄分布



2017年管理人员性别平衡



2017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

2017年，本局根据市场状况、营运及员工需要，全面检阅薪酬结构、福利制度和晋升架构，为员工提供更为理想的待遇，并获得薪酬委员会通过。

本局紧遵劳工法例，按时发放薪酬，提供雇员保障，维护员工权益。在香港，本局遵守最低工资条例、强积金条例等劳工法例，提供合理薪酬并进行强积金供款；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、牙齿保健、身体检查及差旅保险等福利。

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。本局坚决保障个人私隐、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「母乳喂哺友善工作间」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，如周年晚宴、开年饭、新春猜灯谜、部门聚餐、旅行、欢乐时光（Happy Hour）、羽毛球、咖啡拉花班等，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。

期内，本局举办了「饮食有法，远离危疾杀手」健康讲座和两次拉筋工作坊。工作坊由香港伸展运动学会导师指导，深受同事欢迎。本局亦设有运动津贴，以鼓励同事多做运动。

此外，本局也举办了多次员工旅行和远足活动，不仅促进员工之间友好关系，亦巩固了他们对机构的归属感。



优化工作流程

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。2017 年共推出 26 个改善项目，包括自动化工作流程、发展员工才能、控制营运成本、保存知识等类别。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，务求令工作间的安全风险减至最低，全面保障及促进员工的安全与健康。期内，本局没有任何员工在工作期间受伤。

为确保员工在办公室工作，或在外审核时的安全，人力资源组为员工安排了各种课程，提高职安健意识，如使用显示屏幕设备健康要点、建筑业安全、密闭空间核准工人安全及如何避免在工作中被狗只咬伤等。

本局致力向员工提供安全、清洁的工作环境。2017 年，本局为所有审核员提供五款备有车轆的护脊书包，方便他们携带多份文件出外审核时，仍能保持舒适和避免脊骨受伤。在防火安全方面，香港和广州办公室都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。香港办公室亦为自来水进行化验，结果显示水样本所含的铅、镉、镍及铬含量，均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；热水炉的水样本也不含退伍军人杆菌，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。2017年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 5,481 小时，参与人次达 1,661 次；而内地办公室的员工培训时数亦有 1,594 小时。

香港及澳门办公室
员工总培训时数：

5,481 小时

内地办公室
员工总培训时数：

1,594 小时

2017 年，技术发展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 CCAA 继续教育课程和 TL9000 测量手册 R5.5 转版审核员培训课程。为鼓励审核员不断提高专业技术水平，本局会按需要支持员工取得不同行业的专业资格，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、法律、平等工作间、语言等课程，提升其管理、领导及专门行业知识等技能。各级主管亦会推荐员工参加各类技能培训。



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。学员需接受考核，并在评审维护组陪同下为客户进行审核，确保审核员达到要求。期内，三位员工完成培训成为本局审核员。此外，本局也提倡审核员扩展专业领域，2017 年共有六位审核员在其他认证范畴拓展专业资格。

提升学习文化

2017 年初本局成立专责推动内部学习文化的部门。期内，该部门组织了共 31 次学习环节，学习重点为认识本局背景及服务、了解客户及识别其需要、分析市场信息及服务配对等，总参与时数共 884 小时。

第二管理梯队发展项目

本局积极培育新一代管理人员，为个别中高层职位设置第二梯队管理人员，通过每月质量与创新会议，帮助他们提升管理能力。这一措施不仅有助发掘及培养年青优秀人才，亦可确保管理功能的持续性，降低管理风险。

领袖训练课程

期内，本局共有四位具潜质的员工获推荐参与领袖训练协会的培训课程。课程以体验式学习进行，透过团体活动、竞技比赛和交流讨论，提升参加者的领导才能、人事管理能力与沟通技巧，培养他们将来担任管理岗位和其他要职。

员工分享



「感谢机构及上司推荐我参加 2017 年的领袖训练课程，学习成为一位成功的领袖。过程中，透过与队员的沟通和合作，培养团队精神，并能训练多角度思考，代入不同角色的感受及想法。藉此精彩的体验，深信定能装备自己，并实践在日后工作中。」

何翠仪小姐

参与领袖训练课程的员工



「获机构推荐参与本年度的领袖训练课程，是难得的机会。体验式学习让我体会有效管理及沟通技巧。此课程可以启发领袖才能，学到的技能亦可以应用于我的项目管理工作当中，对日常工作有着深远的帮助。」

彭朗笙先生

参与领袖训练课程的员工

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，共六位员工经此做法，成功晋升为首席审核员及高级客户经理。

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。

2017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鈎的奖励制度，根据员工表现而厘定额外奖励。

全体员工大会

本局的香港、广州与上海办公室每半年举办一次全体员工大会，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。



团队建立活动

期内，本局举行团队建立活动。参与活动的员工们组成不同团队，各施其职，体现跨部门合作，发挥所长，完成任务。本局期望透过活动，加深彼此认识，发挥团队精神，同时让员工更了解自己的长处和可改善之处，藉此提升个人能力。



树木不断成长，变得枝繁叶茂，不但可以吸收阳光和输送养分，更为多种生物提供栖息之所，供应花蜜和果实孕育牠们，促进生态活动。同样地，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，亦致力协助业界提升水平和竞争力，从而惠及社会。报告期内，本局共提供 30 类认证服务、20 类非认证类评审及核查、多项专项服务及培训服务。通过各类适切的系统化、科学化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。

一、回应社会需要 开发崭新服务

本局一直紧贴市场及社会发展，不断创新求进。期内，本局推出了多项崭新服务，向业界推广各种先进的管理做法，务求提升其运作水平及社会责任表现，满足社会的期望和要求。

香港品质保证局香港注册 - 厨余回收

在香港这个繁荣的都市，每日产生数千公吨的厨余，为堆填区造成严重压力。厨余回收成为减少厨余的出路之一，为配合业界及社会需要，本局获得香港特区政府回收基金的资助，制订了「香港品质保证局香港注册 - 厨余回收」，旨在向业界提供厨余回收的良好做法，以提升其运作水平。此计划鼓励业界在厨余回收的过程中，妥善保存厨余流向记录；同时推动源头分类及正确处理厨余的程序。本局深信计划将鼓励更多机构改善处理厨余的习惯，提升回收表现，长远地减少在堆填区的厨余弃置。



环境局局长分享

「此计划为工商业界提供厨余管理的实务守则，协助提高其厨余回收的运作水平及公众形象，相信可推动业界实践厨余源头分类、收集和记录，更有效率地推行厨余管理，并提升回收厨余的质素。」

黄锦星先生, GBS, 太平绅士
香港特区政府环境局局长





提升机构回收运作表现

香港回收业的可持续发展受到社会高度重视。为配合政府的环保发展政策，并因应社会发展和业界需要，本局在回收基金资助下，推出了「HKQAA-提升机构回收运作表现」项目，协助回收业界提升专业水平。项目制订了有关回收厨余、废置食用油、纺织物废料、废轮胎及废木料的操作守则，并于期内编汇成《香港回收业运作指南》，免费分发予本地回收业界及上载电子档到网站，方便业界、持份者及社会公众参考和使用守则。



此外，项目提供了培训及津贴予回收从业员，加强他们的行业知识。本局锐意将培训课程设计成「培训导师」(Train-the-Trainer)课程，把专业知识传授给高层及中层管理人员的同时，亦让他们有能力将这些知识传递给所有员工。培训得到业界的踊跃支持，有合共1,200人次参加，并有近200位学员修毕课程及获邀出席2017年6月举行的嘉许礼。此项目更成为首批回收基金资助下完成的计划。



「过去回收业没有实务守则，用各自的方法回收物料，依靠个人经验，从错误中检讨、改善和适应市场，员工亦是边做边学，没有正式规范。现时有市场认受性高的机构制订实务守则，让业界能够跟从，不只员工可以依据指南内容工作，公司亦较容易检视自身的运作水平，有助行业提升表现，塑造专业的形象，从而更容易吸引年轻人入行。」

江志伟先生（右）

新力佳先科有限公司董事总经理

废纸回收业雇主



「这课程内容配合行业需要，非常实用，可以协助报读的同事提升行业的专业知识和职安健意识。现在有一套清晰的指引，对我在管理方面也有很大帮助。不过更重要是为业界定下了公认的实务守则，因为现今的客人都很重视公司的专业水平。」

曹明悌先生（左）

碧瑶废物处理及回收有限公司业务发展经理

「培训导师」课程学员

香港品质保证局香港注册 — 环境友善建筑地盘

建筑是社会繁荣和发展的标志。惟在建筑过程中，地盘或会对生态带来负面影响或污染，引起公众关注。为配合业界及社会发展，本局推出「香港品质保证局香港注册 — 环境友善建筑地盘」，鼓励从事建筑业的机构，在作业时尽力减低对环境及社会的负面影响。此计划提供建议的环保做法，协助业界改善可持续发展表现及形象。

「香港注册」人员系列扩项

在现今全球化的知识型经济社会，培育管理人才，可带动商界的可持续发展。自 2015 年本局推出「香港品质保证局香港注册 — 人员系列」后，注册计划已扩展至不同范畴，包括质量管理、环境管理以及防贪管理。2017 年，计划更扩展至「食品安全及卫生管理」，旨在透过计划彰显管理体系专才，促进本地人才的持续培育及专业技能发展。

「共·商·善举」社会资本计划

香港特区政府一向重视社会资本的发展，十多年来一直大力推动社区投资共享基金（CIIF），致力宣扬社会资本的理念。为促进「社会资本」的建立，本局在基金的资助下，于 2017 年正式启动为期三年的「共·商·善举」社会资本计划，推动商界建立和善用社会资本，同时鼓励跨界别协作，促进可持续发展。



计划制订《企业社会资本实践指导文件》，提供一个框架，推动商界建立和善用企业社会资本；并透过培训、嘉许计划及网上平台，促进知识交流，协助企业、社福机构等跨界别从业员掌握社会资本的理念，迈向专业化发展。同时，本局将与多间企业合作，透过试验计划，试行实践指导文件，识别良好做法，以助持续优化指导文件。目前参与试行计划的协作夥伴包括香港航空有限公司、香港宽频网络有限公司、希慎兴业有限公司、香港铁路有限公司、新世界发展有限公司，以及友盟建筑材料有限公司。

社区投资共享基金委员会主席分享

「很高兴看见香港品质保证局即将推出《企业社会资本实践指导文件》供商界参考应用：企业不单可以连结不同界别的夥伴，发挥协同效应；亦可尝试在机构内部运作中，运用具有社会资本元素的管理方法，加强与持份者的互信互助，达至『多赢』，促进社会的可持续发展。」



林正财医生, BBS, 太平绅士
社区投资共享基金委员会主席及行政会议成员

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。于过去一年，本局完成的神秘顾客评核多达 30,000 次，行业覆盖饮食、化妆品及美容、金融、物业管理、珠宝、公共、社福服务等。

完成神秘顾客评核
多达
30,000 次



此外，本局推出了「网络红人推荐商店」奖项计划，邀请网络红人以神秘顾客身份，拜访参与计划的商店，评审其服务质素，并把业界出色的顾客服务案例，透过在社交媒体的分享，向外界宣扬；对前线员工亦起着鼓舞的作用。企业在内外好处的驱动下，对服务质量的关注及重视程度更高。

在内地推动楼宇可持续发展指数

楼宇的可持续发展对城市的发展具有重大影响。除了在香港推行楼宇可持续发展指数之外，2016 年，本局更进一步将该指数的概念伸展到内地，评定指标参考广州天河中央商务区（CBD）第一批参与评审的五栋楼宇



之可持续发展楼宇指数评定结果、区域内大部分甲级写字楼的调研数据，以及天河 CBD 的特点作出了调整，并新增如母婴室建设等加分指标。

2017 年，本局已先后完成了天河 CBD 管委会管辖区域中的 48 栋甲级商业写字楼宇的评定。至今，接受评定的楼宇、该地区的物业管理公司及业主均对评定计划评价正面，认为能够提升业内人士对可持续发展的认知，在推行改善环境、社会、经济三方面的工作有更多的启发。评定工作亦得到广州市天河区政府以及相关楼宇管理者的大力支持，使项目在区域内发挥影响力度。



参与评定的楼宇管理者分享

「中信广场作为广州市地标性建筑之一，务求带给客户持续的价值体验。近年来，我们致力开展楼宇电脑智能化和环境质量管控的工作，并取得了良好的口碑。通过参与楼宇可持续发展指数的评定，我们更清楚楼宇可持续发展的方向，有助提升中信广场的社会价值。」

张军先生

上海保利物业酒店管理集团有限公司广州分公司总经理

参与楼宇可持续发展指数评定的楼宇管理者



开发绿色金融认证计划

为了配合国家绿色金融政策的发展，在得到香港特区政府的推动和支持下，本局于期内开发「绿色金融认证计划」，为绿色金融发行者提供第三方认证服务，提升绿色金融的公信力及持分者信心，促进绿色金融及产业的发展。计划将于2018年1月正式启动。

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。

期内，本局透过香港认可处的香港认证机构认可计划（HKCAS）取得ISO 22000 食品安全管理体系认证及ISO 14064-1 温室气体排放核查服务的认可资格。本局在内地设立的附属机构—标准认证服务（上海）有限公司，亦获中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，扩展认证服务范围至ISO 50001 能源管理体系。

此外，本局更取得专业社会责任审核员协会（APSCA）会员资格，期望透过参与此专业协会，发挥贡献以助提升社会责任审核之质素及工作环境。

三、分享知识经验 促进持续发展

「分享知识」乃本局其中一个基本功能。为向业界提供最新管理知识与资讯，本局于期内举办专题研讨会、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，提升竞争力。透过知识分享，提高他们对可持续发展的关注。

高瞻远瞩的研讨会



本局年度旗舰盛事—「香港品质保证局专题研讨会 2017」，于 2017 年 5 月在香港及广州成功举行。是次研讨会以「可持续发展的策略视野：管治、风险与合规管理」为主题，汇萃本地及海外的专家讲者，包括香港特区政府规划署副署长（全港）李志苗女士，太平绅士、平等机会委员会主席陈章明教授，SBS，太平绅士、广州中大岭院管理学教授、ISC EHS 研究与发展中心创始负责人王晓晖教授、国际标准化组织质量体系技术委员会主席倪国夫博士（Dr Nigel Croft）等，探讨最新的管理趋势，以应对各种可持续发展的挑战和机遇。研讨会反应热烈，共吸引约 700 名来自不同领域的人士参与，交流行业经验。此外，本局年内在香港及

澳门就不同主题举行了 29 场研讨会，如回收业作业守则、可持续发展、食物安全、销售与顾客服务管理等，与业界分享良好做法。同期，内地亦举行了 7 场研讨会，其中 SA 8000 社会责任国际标准研讨会更邀得国际权威社会责任国际组织（SAI）专家 Peter Scott 先生担任讲者。



创新多元的培训

2017 年，本局不仅积极开发新培训项目，更与香港公开大学、香港大学持续进修学院等大专院校及专业机构合作，一共举办了 13 项全新培训项目、211 场公众培训，时数超过 2,300 小时。

在传统技术培训课程的基础上，本局还新增多项有关法律的培训课程。于 2017 年，本局便举办了「公关推广实用法律须知」、「《商品说明条例》实用法律」、「专利及版权法律精要 - 使用与保护」、「香港食物安全管理法律实务」等课程，邀请来自香港法律培训学院的执业大律师主讲。

期内，本局亦推出「设计思维入门培训」、「幽默演说技巧工作坊」、「食品卫生经理证书课程」、「西方餐桌礼仪工作坊」、「职场实用英语工作坊」等有关管理及个人提升的课程，全面满足各界人士需要。

为业界举行：

29 场研讨会

13 项全新培训项目

211 场公众培训

培训时数逾

2,300 小时

「多次合作 ISO 9001 内审员培训，香港品质保证局均提供了高质量的教学与配套服务。工作人员热情细致，授课内容丰富，贴近公司实际，讲师讲解生动，注重理论与实践的结合，为完善公司内部质量管理体系提供了优质的培训支援。」



华润物流(集团)有限公司

香港品质保证局机构培训课程客户

《管略》及电子通讯

本局每季出版《管略》，由不同领域专家介绍各项国际管理体系及可持续发展新标准、行业新闻、市场趋势、机构经验分享、本局动态等，务求向业界提供最新资讯，协助提升管理水平。本局亦不时出版电子通讯，让客户和业界及时了解管理体系新发展。



2017 年内出版的四期《管略》访问了香港特区政府环境局局长黄锦星, GBS, 太平绅士，探讨政府处理厨余的策略；亦邀得社区投资共享基金委员会主席及行政会议成员林正财医生, BBS, 太平绅士，分享社会资本的理念及在企业中发展社会资本的实践策略。

可持续发展相关研究



为了解业界最新趋势，推动它们持续进步，本局进行各类调查和研究，探讨机构的良好做法与可改善的地方。2017 年，本局发表了「2016 年香港品质保证局社会责任指数」调查重点报告及《香港品质保证局社会责任指数系列与可持续发展评级及研究 2017 综合报告》；并继续获恒生指数有限公司委托，为本港及内地的合资格上市公司，进行可持续发展表现评级与研究。

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，并设有持份小组，从而收集各界意见，制订更多迎合市场需求的服务。

加强陕港两地工商交流

本局去年与陕西省质量技术监督局签署了《陕港品牌与质量合作备忘录》，携手促进企业的质量，提升两地品牌的影响力。陕西省质监局在 2017 年 11 月的「陕粤港澳活动周」期间，举行「陕西省名牌产品暨有机产品推介会」，本局十分荣幸能担任该活动的协办单位。

期间，陕西省质监局党组书记兼局长乔军先生和领导带领陕西省知名产品及有机农产品企业代表团亲临香港，介绍及展出当地产品，与香港企业联谊交流，其后亦参观百佳超级市场及稻苗学院。相信推介会能进一步促进陕港两地工商界在品牌、质量等方面的交流，创造更多合作机会，为国家经济带来裨益。



促进澳门业界发展

为深化区域合作，与澳门工商、旅游等界别携手优化当地产业优势，加强培育人才，本局澳门分公司办公室在 2017 年上旬正式投入服务，并于 7 月 18 日举行开幕酒会，邀得澳门特别行政区经济财政司司长代表孙家雄博士、澳门立法会议员梁安琪女士、澳门立法会议员及本局时任董事局成员麦瑞权议员，以及旅游局局长文绮华女士参与开幕仪式。



推广本地业界优势

本局一直致力支援本地葡萄酒相关行业的发展。期内，本局受邀参与了在郑州举行的豫港葡萄酒业交流会，向内地企业介绍香港葡萄酒商的品牌价值，以及本局葡萄酒相关的合格评定服务。

五、了解客户需要 尽心优化服务

客户为本局最重要的持份者之一，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。2017年，本局收到的899份调查平均达到6.25分（满分为7分），其中约0.22%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。资讯科技组亦对资讯处理系统进行了更新，令系统的保密性进一步加强。

2017年本局安排同事参加个人资料私隐专员公署的《个人资料（私隐）条例》专业培训，提升资料保障的意识。

树林不但是地球之肺，吸收二氧化碳，制造氧气，也有助防止沙漠化及水土流失，护荫大地，为保护环境作出贡献。同样地，本局积极推出各种绿色倡议，协助企业实践环保，并于办公室里实行多项环保措施，为保护大地万物、爱护地球尽善己责。



一、推动环保营商

引入国际先进环保做法

为推动业界实践环保，多年来，本局致力引入国际先进的环保管理工具，如 ISO 14001 环境管理体系、ISO 50001 能源管理体系、ISO 14064-3 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。除此之外，本局亦有在不同的研讨会上及季刊《管略》内分享最新的环保趋势及资讯。

切合本地需求 推出环保倡议

为配合本地业界和社会的环保需求，本局制订了不同的崭新服务，提供实务守则予业界依循，如于年内启动了「香港注册 - 厨余回收」计划及「香港品质保证局香港注册 - 环境友善建筑地盘」，鼓励机构将环保做法融入日常营运，提升环保表现。同时亦获天河中央商务区管委会委托为区域内的写字楼提供评定服务，协助优化楼宇的可持续发展表现及提升社会价值。



二、绿色工作间

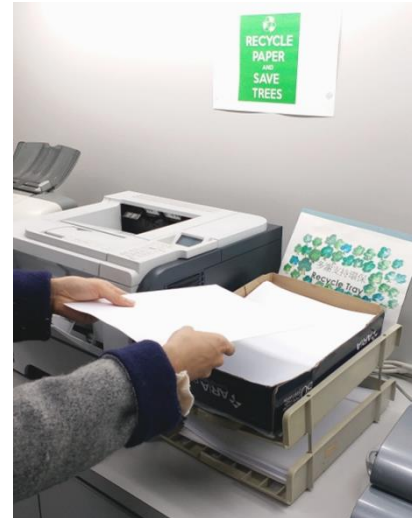
2017 年，本局继续致力实践环保，于办公室内推行各个环保政策，让环保融入办公室，合力建造一个「绿色工作间」。

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、使用双面列印功能、重用废纸及单面使用的纸张等。2017年，本局更换了新型号的多功能影印机，设有列印前预览及删除功能供员工选择，有效减省不必要的纸张浪费。如员工需要订购物资如卡片和职业安全装备、用品等，可透过电邮形式通知行政部以代替递交订购表，贯彻执行无纸化兼省时。

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 42 袋废纸，交由环保生态协会及密件处理公司收集处理。这个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 4,156 千克温室气体的排放量或种植 104 棵树苗。

广州及上海办公室员工除了非常积极实行纸张的二次利用，还会在洗手间使用乾手机，节省抹手纸巾的使用。



回收废纸量
相当于种植

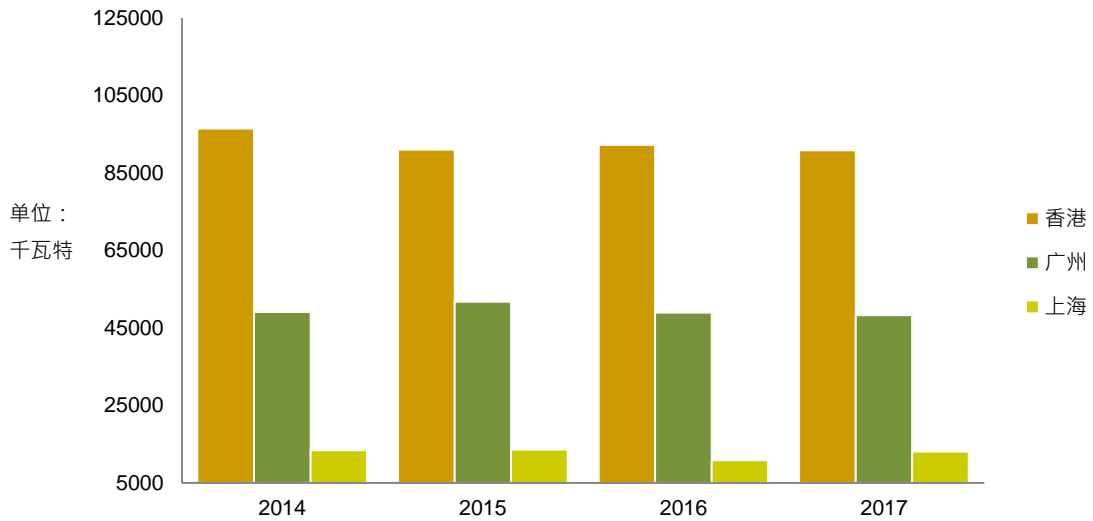
104 棵树苗

有效能源管理

节约能源是环境保护里面重要的一环。为达至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所有电灯关掉，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。上海办公室更会于不影响使用情况下适时关掉饮水机电源，减少不必要的能源消耗。

期内，香港及广州办公室的用电量分别比上一年度减少了 6% 及 2%。由于上海在 2017 年经历了十年以来最寒冷的冬天，增加了空调的耗电量，而之前一个年度为暖冬，上海办公室的用电量稍微上升 2%。不过整体而言，本局在过去几年的耗电量正日益下调，于 2014 年至 2017 年期间，共降低了 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，为保护环境贡献一份心力。

香港、广州及上海的办公室用电量



环保回收

本局一直致力鼓励回收活动，除了用心开发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。

本局香港办公室参与地球之友的「碳粉匣回收再生计划」，期内共捐赠了 37 个已使用的碳粉盒及喷墨盒作回收之用，当中的所有收益则拨捐地球之友作为推动环保工作之用。本局澳门办公室亦捐出了三盏天花板吊灯及两套 LED 灯胆予当地慈善机构 – 澳门明爱福攸坊，减少浪费的同时能够回收旧物，让物尽其用。

此外，本局员工积极实行废弃物分类和回收处理。期内，香港办公室的两色回收箱分别收集到 106 个铝罐及 475 个塑胶瓶。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。内地办公室亦收集纸箱、快递文件袋、一般文件的碎纸纸屑、饮料塑胶瓶及铝罐进行分类，然后定期交给回收商回收再造。

回收 37 个碳粉匣、

106 个铝罐及

475 个塑胶瓶



三、环保活动

本局不时举办环保活动供员工参加。2017 年，本局有幸邀得目前全球唯一一位华裔极地探险领队张伟贤先生，跟员工分享在不同的极地如于南极南纬 90 度的南极点、北极、堪察加半岛和阿尔卑斯山之经历。身为首位华人极地探险工作者，张先生经常游走于险要的冰川、山



峯参与考察，积极推动生态教育。张先生透过这次讲座，藉着相片和文字让本局员工认识世界、认识大自然，令员工明白旅游与环保之间需要取得平衡，了解到环境保育的重要性，学懂欣赏壮丽景色的同时要爱护大自然。

香港办公室亦提倡绿色节日，员工在一年一度的圣诞联欢会共渡佳节时，纷纷自备可循环再用的餐具享受美食，为保护环境略尽绵力。此外，内地办公室继续举行旧衣捐赠活动，广州办公室共收集逾 160 件清洁的旧衣物，鼓励员工支持环保回收，亦能将旧物捐赠到社会慈善机构给有需要的人士。



树木在大自然里，与万物互惠共存，生生不息。本局作为本地推动社会责任的前驱之一，亦一直以服务社区为己任，不但担当工商界与社会发展的桥梁，亦致力参与多项社会活动，跟各界携手推动慈善公益，互惠共融，促进社区的可持续发展。



第十届「理想家园」绘画比赛小学高级组 冠军作品

梁恺晴 保良局世德小学

HKQAA 企业社区支援基金

期内，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）共资助了 20 个项目。其中包括支援弱势社群、助学、支持员工参与社区服务、捐助人道救援项目、赞助研究及举办专题研讨会等，年度资助总额超过 500,000 港元。

2017 年 BCS 基金尤其关注支援长者的项目，当中包括捐助香港中华基督教青年会的「乡郊独居及双老长者家居改善计划」和九龙城浸信会的「耆妙窝心贺新春」活动等，希望长者老有所依，能够得到适切的援助及关怀。

企业公益大使

本局每年都会投票选出一位员工，担任企业公益大使，筹备及推行各项公益活动，并带领其他员工一起行善、积极参与，实践行善最乐。

2017 年，本局员工在企业公益大使的带领下，继续出心出力积极参与义工服务。期内，香港及内地办公室员工投入义工的时数分别达 411 小时及 202 小时，可见本局员工心系社区的精神。

20 个

HKQAA 企业社区支援基金资助项目

一、爱心扶老

探访老人中心

香港办公室员工在企业公益大使带领下，于2017年2月探访鸿图老人院。活动当日，员工跟长者谈天、交流，除了聆听长者分享宝贵的人生经验，亦跟长者分享生活上的趣事，不知不觉间拉近了彼此的距离，共渡一个愉快窝心的下午。此外，广州办公室员工亦于重阳节举行探访老人院活动，长者与员工在活动中一起玩一些益智小游戏，在欢乐愉快的气氛下共渡重阳佳节。



长者体验工作坊

工作坊由企业公益大使与乐施会合作，为香港员工安排一个宝贵的机会，穿上特制高龄体验



衣进行一系列的任务，如行楼梯、过马路及等巴士等，令员工亲身体会基层长者于生活上会遇到的百般不便，从而引起员工反思，并宣扬关怀长者及互助互爱的精神。



员工分享

「首次参加本局的义工活动，别具意义和深刻。活动期间我们须穿着负重的装备模拟长者的体质，从而感受长者的生活。

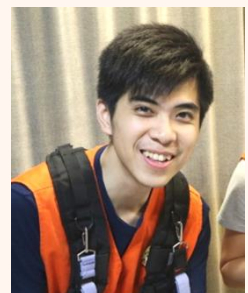
最令我印象深刻的，是看见一位坐轮椅的伯伯需要进入银行，但这间银行未有设置无障碍设施（即入口处没有斜路，只有梯级），令他有些狼狈和无助，于是我上前寻求银行职员协助。然后伯伯对我微笑，并『口震震』对我喃喃说话。虽然我听不清楚他的话，但很开心可以帮助到别人。

我们日常用到的公共设施，例如：提款机、扶手电梯、马路等，大家每天都轻松地使用着，但对长者来说，每次使用也是一项『大考验』。

我们终有一天会老去，将来成为长者后亦有可能需要别人帮助，但长者亦可能因『尊严』而不会宣之于口。尝试多点从其他人角度思考，为社会出多一分力，是我于今次活动的最大得着。」

何景霖先生

参与长者体验工作坊的香港办公室员工



二、关怀弱势社群

构建共融环境

本局向来致力实践共融。2017年，本局香港办公室一共为218名长者及残障人士提供就业机会。广州及上海办公室亦分别聘请了残障人士负责文件数据录入和语文翻译的工作，让残障人士都可以善用他们的技能，帮助他们融入社会。

公益慈善活动

企业公益大使在本局发起的助养儿童计划一直深受支持。员工在香港办公室茶水间购买零食和饮品后，所得收益连同BCS基金的资助拨捐予香港世界宣明会，助养尼泊尔、阿尔巴尼亚及中国陕西农村共三名贫困儿童，让他们的生活得到改善。



在欢渡不同佳节的同时，本局员工亦不忘热心公益，积极参与慈善活动如捐赠新春红包、中秋节转赠月饼等。本局亦非常鼓励员工参与各种慈善活动，2017年本局全数赞助员工参加奥比斯「盲侠行」，反应踊跃。

用心贡献社区

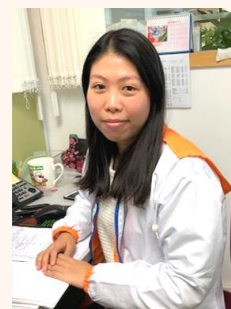
期内，本局上海及广州办公室定期举办旧衣捐赠活动。员工捐出的旧衣已被送往慈善组织及政府指定的工作站，转赠予有需要人士。此善举不但能够让有需要人士得到温暖，而且达到物尽其用的效果，贯彻本局环保及珍惜资源的理念。

此外，本局广州办公室员工积极参与社区公益活动，如参与图书馆义务工作、制作明信片及工艺品义卖、制作中国结赠予独居长者等。



员工分享

「2017 年度公司组织的义工活动类型众多，从制作手工艺义卖、老人院探访、衣物捐赠到图书整理活动，庆幸能给予机会参与其中。当中，我对老人院探访活动的感受较深。长者们因为各种原因得不到照顾才到老人院，感觉少了一份陪伴。活动当天正是重阳节，又是老人节，在义工团队的指导下，通过各种游戏方式与长者们进行互动交谈。在游戏过程中，感受到他们很容易满足，小小的事情足以快乐。通过这次探访，为长者带来关爱和欢乐，送上节日祝福，陪伴他们度过温馨节日，自我也很快乐，具有非凡的意义，值得我们坚持参与活动下去。」



梁倩君小姐

参与义工的广州办公室员工

支持人道救援

本局推动社会关怀亦不受地域限制，不吝嗇把关怀延展至其他地区。期内，BCS 基金支援人道救援项目，包括南苏丹饥荒和陕西省榆林市洪涝水灾，期望本局尽绵薄之力，可助灾民渡过难关。

此外，2017 年 8 月澳门不幸受到超强台风 - 「天鸽」吹袭，多处出现水浸、断水、断电的情况。澳门办公室的员工自发地于工余时间参加民间团体的风灾善后义工活动，当中包括协助居民取水、徒步上高层楼宇向居民及独居长者派发食水及粮食，协助灾民解决燃眉之急。

三、培育年青一代

社会需要年青新力量的支持，才得以持续发展。因此，本局致力协助年轻人装备自己，建立正面态度，在不久的将来回馈社会。

「理想家园」活动

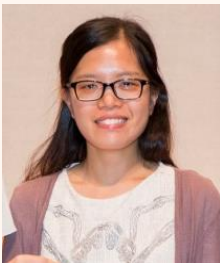
自 2008 年开始，香港品质保证局每年举办「理想家园」活动，培育年青一代对社会的责任感，树立正面的人生观。寄望他们日后投身社会时，也能秉持这些信念和原则，为社会的可持续发展作出贡献，携手缔造一个理想的世界。

征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

期内，本局举办第十届理想家园征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛，在香港教育局及广州市团校广州市青年对外文化交流中心的协办下，粤港两地学生反应热烈，过往十年来共收到八百多间学校，近三万份参赛作品，成绩令人鼓舞。这届比赛更新增「微电影」项目，让学生有更多空间发挥创意。



老师及学生分享



「这是我第一年带领学生参加这项比赛。我在学生时期曾经参加过『理想家园』征文比赛，所以对这项比赛很有亲切感。这个奖项对学生及教师都有鼓励作用，希望学生继续努力创作的同时，多思考个人的理想家园与社会的关系，感受比赛提倡的和谐精神。」

陈可为老师

嘉诺撒书院

十周年海报设计项目最积极学校参与奖



「我心目中的理想家园应该是一个高科技的智慧城市，但感到香港在这方面较邻近地区稍为落后，因此希望透过微电影表达想法。由于设定了角色性格，有点难找到适合的同学演出。但在老师的协助下解决了不少问题，还略为改动剧情，使作品更有趣味。」

得奖队伍成员伍铭言同学（编剧、导演、演员）

中华基督教会方润华中学

微电影比赛中学组冠军

十周年纪念特刊《拾·载·愿景》



关注「理想家园」
Facebook

为庆祝活动举办十周年，除了推出「理想家园」Facebook 专页外，本局亦特别出版十周年纪念特刊《拾·载·愿景》，汇录了历届各个比赛项目的三甲得奖作品、颁奖典礼花絮及得奖者心声，并邀请不同界别的知名人士惠赐作品，分享对理想家园的愿景，包括靳埭强教授, BBS, SBS、林超英先生, SBS、李永铨先生、张倩仪女士等。

为了让更多公众人士及家长认识「理想家园」，特刊于香港各书店及本局网页有售，本局所得收益将拨捐 BCS 基金作慈善用途。

学生工作体验

本局积极为中学及大专院校学生提供工作体验机会。期内，共 8 名中学生及 12 名大专生分别参与香港办公室举办的「活动统筹体验计划」及暑期实习，让他们累积工作经验，增进行业知识。

此外，本局亦参与了由香港科技园公司主办的 CEO Shadowing 计划，让成功通过面试的大学生，在暑假期间与本局的总裁及管理人员共处三天，体验他们的工作。计划不但有助参加者建立人际网络，体验充满挑战的工作，更重要是藉此培养领导才能，汲取行业资讯，为个人事业发展带来启迪。

实习生分享

「这次宝贵的实习机会让我学习了新的事物和发挥潜能，从中学会了如何克服困难和接受挑战。这次实习拓宽了我的视野，以及让我累积工作经验，也令我学会如何变得更加主动和积极。」



方家城同学
暑期实习生

支援弱势学童

BCS 基金于期内支援「成长希望基金会」的「拉阔爱童途」，为弱势学童带来合适的资源，让他们也同样可以接受学习辅导、参加考察活动和历奇训练，令他们在贫困的家庭环境下仍然拥有扩阔眼界的可能，创造机会，助他们发掘潜能，发挥所长。另外，基金亦提供奖学金予青年学院，表扬杰出学生，栽培人才，愿将来他们成为社会栋梁，贡献社会。



「成长希望基金会」受助儿童寄来的心意卡



繁花盛开

我们的 未来

迈向 2018 年，本局将继续紧贴社会步伐，在创造盈利以支持机构运作的同时，善用自身的行业和专业知识，开发更多与绿色金融、保护环境、无障碍、消费者权益、劳动实务等议题有关的服务及培训，并积极与各持份者沟通合作，回应社会和企业的需求，促进环境、社区和商界的可持续发展。而随着西安办事处的设立，本局亦掀起发展新一页，与各界保持更紧密合作，支持国家的发展蓝图。

在推动社会可持续发展之余，本局不忘优化内部管治，将继续确保自身的公正性和专业性，为机构营运定下良好的根基，并着力培育人才，提升学习文化，协助员工个人及机构长远发展。在企业公益大使带领下，亦鼓励员工身体力行参与社区及环保活动，贡献社会。此外，本局会透过 BCS 基金，全力支持人道救援、社区关怀、教育、环保及促进业界发展的项目，为构建更美好家园出一分力。

社会责任既是香港品质保证局的共同价值观之一，也是推动社会可持续发展的重要一环。本局全体同事将继续同心协力，与不同持份者充分合作，为可持续发展作出贡献。期望今天播下美好的种子，在各界用心栽种下，可以繁花盛开，携手迈向更美好的未来。

附录一：「香港品质保证局社会责任指数」索引

「香港品质保证局社会责任指数」在 ISO 26000 指引及原则的基础上发展，并将其七大核心主题归纳成 40 项社会责任的建议措施。

| 社会责任 核心主题 | 履行社会责任的建议措施 | | 相关页码 |
|--------------|-------------|--|----------------------|
| 企业管治 | OG1 | 企业订立政策方向时，应该将社会责任纳入为政策、策略及营运方针的组成部分。 | 2-4, 7 |
| | OG2 | 企业应该制订方案，以提高企业内员工对社会责任的认识和创建能力。 | 3, 4, 14 |
| | 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。 | 6, 8-11, 13 |
| | 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。 | 19-38 |
| | OG5 | 企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。 | 4, 6, 10 |
| | 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。 | 6-11 |
| | 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。 | 5, 9, 17, 18, 27, 28 |
| 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。 | 10-13 |
| | 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。 | 6-9, 17, 18, 28 |
| | 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。 | 5, 9, 17, 18, 28 |
| | HR4 | 企业应该确保不会歧视员工、合作夥伴、客户、股东、会员以及任何企业有所接触或可能影响的人士。 | 10-13 |
| | HR5 | 企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。 | 12, 13 |
| 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。 | 10, 11 |
| | LP2 | 企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。 | 12, 13, 15 |
| | 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。 | 5, 9, 17, 18 |
| | 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。 | 12-18 |
| | 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, 20, 21 |
| | 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。 | 19-21, 29-32 |
| | EN2 | 企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。 | 19-21, 29-32 |
| | 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。 | 29-32 |
| | 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）。 | 30-31 |
| | 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。 | 29-32 |
| 公平营运实务 | FO1 | 企业应该制定并实施防止贪污的方案。 | 9-11 |
| | FO2 | 企业应该避免参与反竞争行为。 | 10, 11 |
| | 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。 | 10, 11 |
| | FO4 | 企业应该制定并实施保护产权的方案。 | 11 |
| 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。 | 10, 11 |
| | 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。 | 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。 | 19-29 |
| | 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。 | 9 |
| | CI6 | 企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。 | 9, 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。 | 19-29 |
| 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。 | 32 |
| | 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。 | 19-27, 33-38 |
| | CD4 | 企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。 | 14, 19, 25, 33-38 |
| | CD5 | 企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。 | 19-38 |

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。 | 6-13, 15, 24 |
| 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。 | 6-11, 24, 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。 | 6-11 |
| 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。 | 6-11, 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。 | 19-21, 24, 29-32 |
| 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。 | 12-18 |
| 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。 | 33-38 |

© 2018 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2018 香港品质保证局

Hong Kong 香港

19/F, K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong 香港北角渣华道191号嘉华国际中心19楼
Tel电话: (852) 2202 9111 Fax传真: (852) 2202 9222 E-mail电邮: hkqaa@hkqaa.org

Shanghai上海

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. 标准认证服务(上海)有限公司
Unit 2007-2008, 20/F, Pole Tower, 425 Yishan Road, Xuhui District, Shanghai, China
中国上海市徐汇区宜山路425号光启城20楼2007-2008室
Postal Code邮编: 200235
Tel电话: (86 21) 6876 9911 Fax传真: (86 21) 6876 9922 E-mail电邮: info.sh@hkqaa.org

Guangzhou 广州

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Guangzhou Branch 标准认证服务(上海)有限公司广州分公司
22/F, Nova Tower, 185 Yue Xiu Road South, Guangzhou, China 中国广州市越秀南路185号创举商务大厦22楼
Postal Code邮编: 510100
Tel电话: (86 20) 8383 3777 Fax传真: (86 20) 8382 3066 E-mail电邮: info.gz@hkqaa.org

Xian 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xian Representative Office 标准认证服务(上海)有限公司西安办事处
Room 1712, 17/F, Ronghao Mansion, Intersection of Weiyang Road and Longshou Commercial Street, Xian Shi,
Shaanxi Sheng, China 中国陕西省西安市未央路与龙首北路十字西北角荣豪大厦17楼1712室
Postal Code邮编: 710016
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
Flat G, 3rd floor, Dynasty Plaza, No. 411-417 Alameda Dr. Carlos d'Assumpcao, Macau
澳门新口岸宋玉生广场411-417号皇朝广场3楼G座
Tel电话: (853) 2875 1199 Fax传真: (853) 2875 1609 E-mail电邮: info.mo@hkqaa.org