

倡议解决式思维 推动可持续发展



2018

社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

报告说明

编制依据

本报告的编制参照中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》的各项要求，并参考了「香港品质保证局社会责任指数」及全球报告倡议组织(GRI)《全球报告倡议组织标准》核心选项。香港品质保证局对报告信息披露的真实性、客观性、可靠性和全面性作出承诺与保证。

时间范围

此份报告的时间跨度是 2018 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。

目录

- 01 总裁寄语
- 02 关于我们
- 06 我们的管治
- 12 我们的员工
- 20 我们的服务
- 29 我们的环境
- 33 我们的社区
- 39 我们的未来

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

总裁的话



企业要善尽社会责任，自发地追求符合社会期望的价值观、关注社会议题及实践裨益社会的举措，必须如美国经济学家霍华德·鲍文（Howard R. Bowen）^{注1}在 1953 年所提出的观察和建议那样，其自身需有能力在合法的营商环境中生存，并可以在企业与持份者利益之间取得平衡。只有在这平衡的基础上，企业才可以承担更大的社会责任，才可以考虑到决策对各持份者所造成的影响，并以远高于法律、道德规范及社会公众要求的标准来营运业务。这样既可以保障员工、顾客、用户、供应商、合作伙伴、投资者与股东等权益，亦可以回报社会，达致多方共赢，最终迈向可持续发展的目标。

企业高速地发展，无疑可以在短期内带来可观增长和亮丽业绩，为企业、投资者及股东带来丰厚的利润，为社会缔造就业机会。对企业来说，能够持续地扩展，当然是一件好事。但接下来，企业也需要审视：高速的发展是否置于平衡、稳健及可持续的发展状态？更甚者，企业在中长期的供应后会否出现产能过剩问题，因而浪费社会资源？

香港品质保证局以平衡、稳健、可持续的方式运用社会资源，不单追求业务的增长，还积极配合社会产业多元化的发展推出崭新服务。这样，我们才可以更善用资源，将社会潜在的能力逐一释放，让更多持份者获益；例如开发绿色金融认证计划，支持及推动区内绿色金融和产业的发展；推行促进香港废纸实施国家标准的项目，协助回收业界优化水平，促进废纸环保再造。此外，我们亦举办专题研讨会、发布有关大湾区可持续发展融资的研究报告及参与筹办优质建筑大奖等，致力促进知识交流，推动业界持续进步。

社会责任不止是企业承担的义务，也是社会上每个人、每个群体的义务。只有结合大家的共同努力和贡献，才可以为未来社会带来更大的福祉。目前，社会正朝向密集型城市的模式发展，与此同时也为地球带来气候变化的问题，对环境、生态、物种多样性及气候规律造成严重的影响。社会要持续发展下去，必须在城市发展和环境保护之间取得平衡。社会责任的时针推动着这两个巨轮，向前进发，不再回头。让我们携手合作，把社会责任的诸般义务，成为个人、家庭、企业及国家的使命；我们应该用「多行一里路」的精神，承传社会责任，竭力为可持续发展作出贡献。

香港品质保证局总裁
林宝兴博士

^{注1} Bowen, Howard Rothmann (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York, Harper.

关于我们

香港品质保证局 (HKQAA) 是香港政府于 1989 年成立的非牟利机构，为区内最具领导地位的合格评定机构之一。本局除了提供认证、评审、注册、审定和核查、培训、研究以及有关评级的各类服务，协助机构提升管理水平和竞争力之外，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。

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

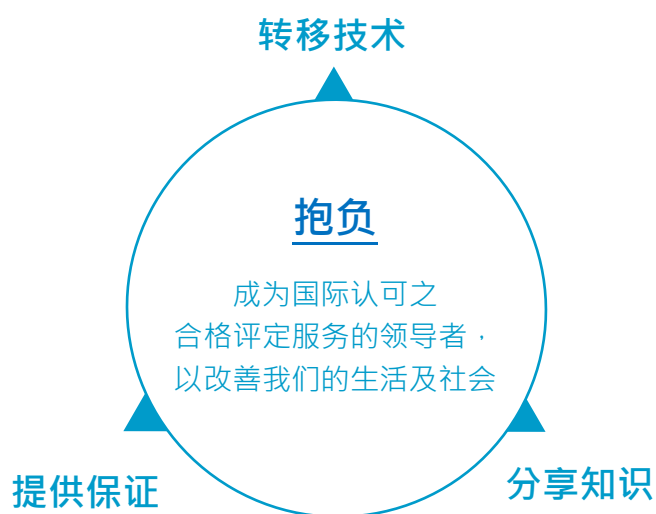
团队常以喜乐的心情尽展所长，完成有意义、有价值的任务。

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。

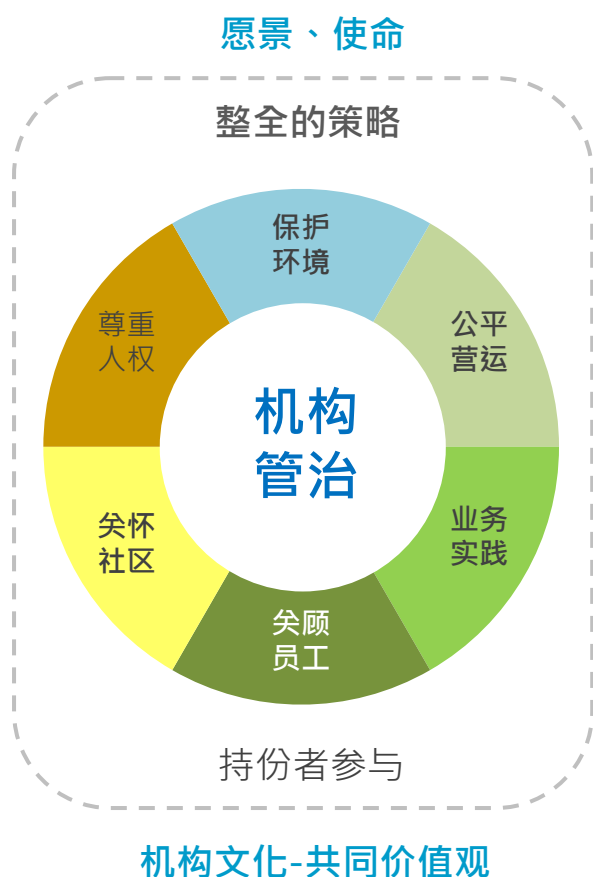


HKQAA 的基本功能



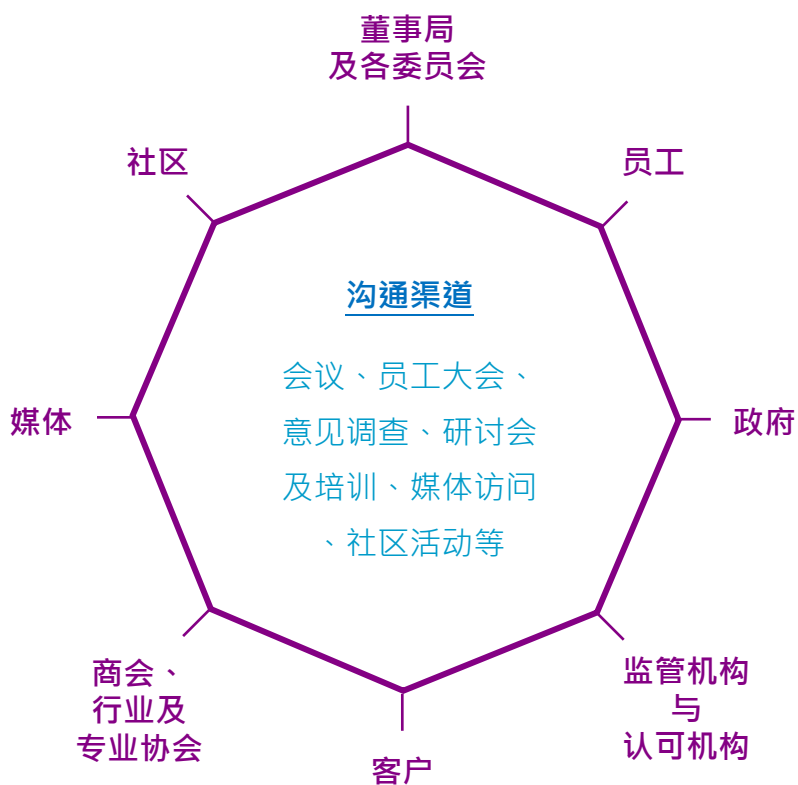
为提升社会各行业之专业水平和市场竞争力，本局的服务涵盖三大基本功能——提供保证、分享知识与转移技术。本局致力为业界提供信誉及能力保证服务，并举办各类交流活动、培训、研讨会；出版季刊、书籍等，将知识与业界及社会大众分享。为配合市场发展及需求，本局持续开发服务和进行市场研究，整合先进科技，并转化为针对性的服务，把技术转移给客户，协助提高其管理水平。

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。

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 2018 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。2018 年，黄家和先生获委任为另一位副主席。董事局有二位董事退任并委任一位新董事，共 21 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 120 名员工以及内地与澳门子公司约 70 多名员工执行日常工作。

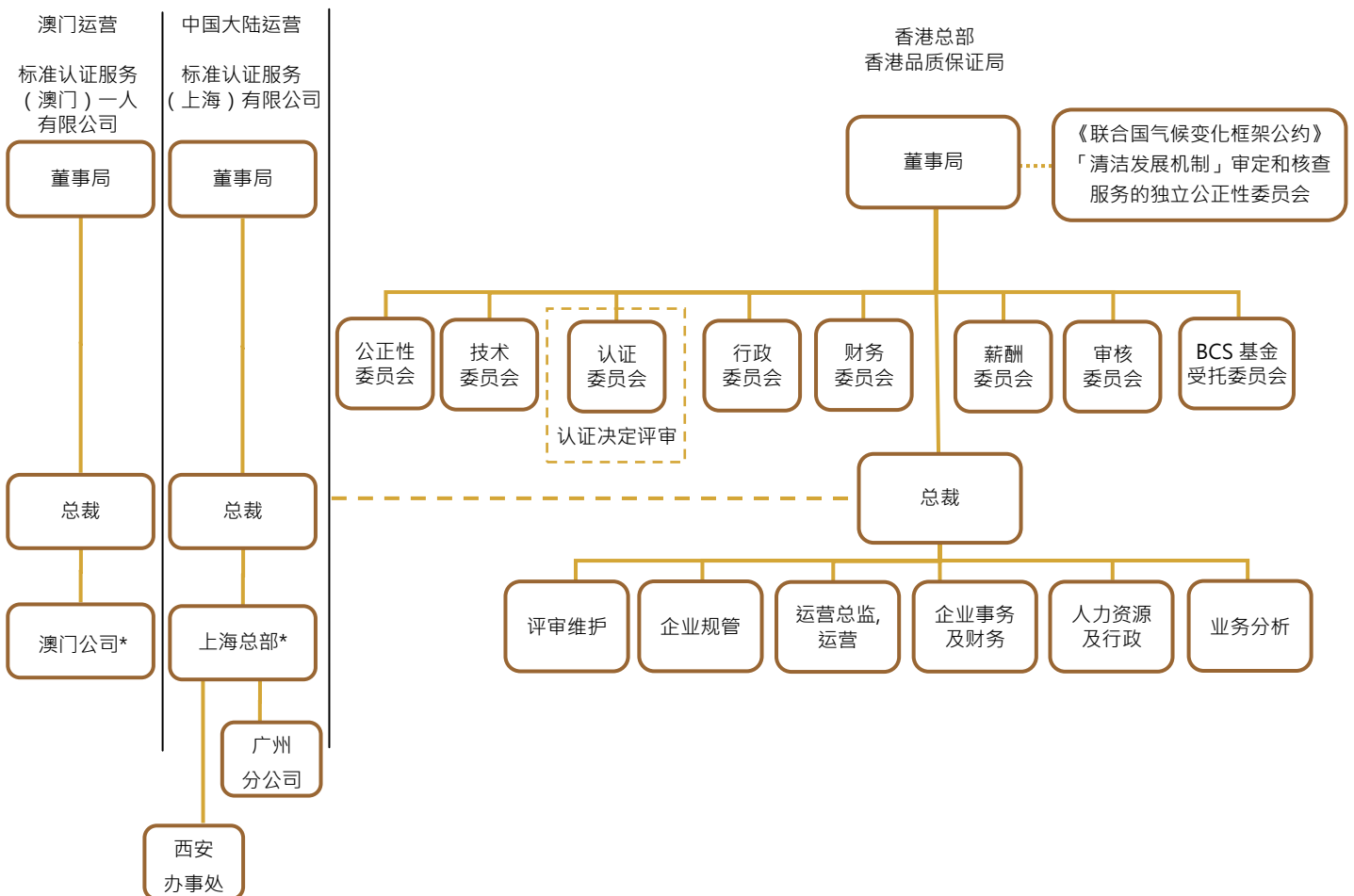
运营总监协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

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。

2018 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>2018 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。

合规管理



认可机构
对本局进行：
12 次
办公室认可审核

20 次
见证认可审核

本局进行：
23 次
内部审计

外部监管	2018 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 12 次办公室和 20 次见证认可审核，确认本局符合要求。
内部审计	为确保机构管理与运作有效合规，本局每年均进行常规和非常规的内部审核。2018 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 23 次内部审计。审核内容主要针对三方面，包括机构管理合规性、服务过程合规性以及机构服务是否符合认可机构的相关要求。所有审核结果均符合要求。
通报机制	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。
投诉机制	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。2018 年，我们没有收到审核组员受干扰情况报告。
投诉机制	本局网站上设有意见平台，让客户、消费者及公众对本局的服务与专业操守提供建议。本局就投诉的调查、处理及后续跟踪制定了清晰详尽的工作流程。当有客户对认证决定提出上诉时，本局会成立独立委员会进行上诉聆讯。
媒体事件跟踪	企业规管科一直密切关注媒体报道及公众事件。2018 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

独立公正的审核团队

员工纪律及操守

监管防贪

防止不正当竞争

公平务实的采购控制

尊重产权

独立 公正的 审核团队

为维持审核的透明度和公正性，本局在业务往来、审核安排、审核、审核结果确认以至颁发证书等各个阶段，都由不同部门和人员负责；董事局、管理、业务和后勤团队均不能干预审核团队的专业结论。

本局设有明确的内部指引，确保审核团队的独立性及公正性，当审核员遇到干扰时，可以采取通报机制向管理层报告。

员工纪律 及操守

本局全体员工入职首日都需要学习《纪律手册》，以及签订《保密协议和利益冲突承诺书》，承诺在工作中奉行公平、廉洁、诚实的原则。《纪律手册》记述职员个人操守、与供货商及承办商的关系、坚持正确、公平方针的会计政策等守则，清楚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。

此外，中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）于2018年发布了《认证机构及认证人员失信管理暂行规定》，本局于期内举办相关的员工培训，加强他们的信用意识。



本局总裁亦会亲自举办入职培训，深度解释本局理念、文化和价值观，并重申公正诚实的重要性。

监管防贪

作为公职人员，本局员工的诚信行为受到香港廉政公署的严格监管。在香港、澳门及内地遇到疑似行贿及违法个案，都会及时向廉政公署报告，以杜绝贪污行为，维护公正诚信。

本局亦就审核员于审核期间的交通安排、餐饮膳食、社交娱乐活动及住宿之申报机制发出工作指引，说明审核员及与客户有业务来往的员工在提供审核服务前后应采取的措施。

<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伙伴。本局按程序规定，以不同成员组成的甄选小组，对供货商产品、服务及价格作出综合评定，以进行公平采购。</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>

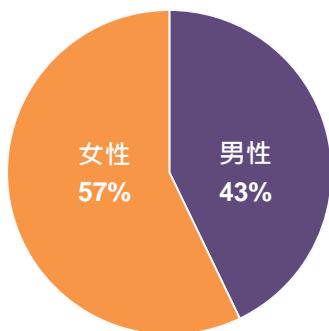
我们的员工

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，共同为机构创优增值，解决难题。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。

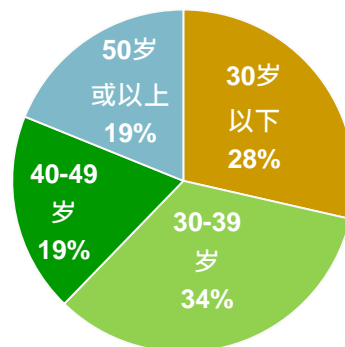
一、人力资源

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。2018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。

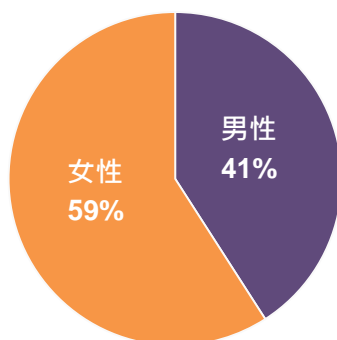
2018年员工性别平衡



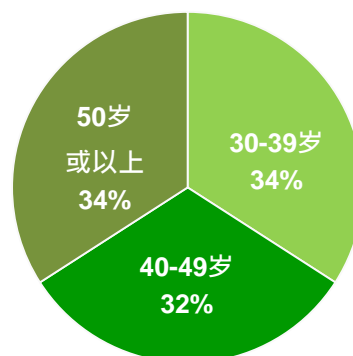
2018年员工年龄分布



2018年管理人员性别平衡



2018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

2018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，2018年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、牙齿保健、身体检查及差旅保险等福利。

本局亦积极关注员工的生活平衡，推行弹性的休假政策，2018年，本局新增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。

员工分享

「2018年夏天，我参加了专业学会的考试，当中包括笔试和面试，便好好利用了机构给予的考试假。考试假除了能让我有充份的准备外，亦让我特别感受到机构对员工的实质支持和关怀，就像在背后为我『打气』，使我顺利考获香港营造师学会的会员资格。」



符儒镇先生
申请专业考试假的香港办公室员工

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）、羽毛球活动等，让员工在忙碌工作以外，亦可放松一下。这些活动提升了员工的士气，营造融洽的工作气氛。

期内，本局举办了「气功与健康」讲座。工作坊由元气自疗学会导师指导，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。2018 年共推行 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、宣扬及灌输共同价值观等类别。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。

本局致力向员工提供安全、清洁的工作环境。2018 年，本局为所有灯筒作出检查，确保灯筒的安全程度及灯光操作良好。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及空气质素进行化验，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。而办公室的空气质素亦符合环境保护署「办公室及公众场所室内空气质素检定计划」的「良好级」指标。

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。2018年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 3,599 小时，参与人次达 1,417 次；而内地办公室的员工培训时数亦有 1,538 小时。

香港及澳门办公室
员工总培训时数：

3,599 小时

内地办公室
员工总培训时数：

1,538 小时

2018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了经中国认证认可协会 (CCAA) 确认的 ISO 22301、ISO 27001 审核员培训课程和绿色金融知识培训。内地子公司方面，亦为审核员安排了 GB/T 50430 新版标准转换课程及 SAI 认可 SA 8000:2014 等课程。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、平等工作间及绿色金融等课程，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。此外，本局也提倡审核员扩展专业领域，2018年共有六位审核员在其他认证范畴拓展专业资格。

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。

领袖训练课程

期内，本局共有两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。

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，共八位员工经此做法，成功晋升为首席审核员、认可经理及业务经理等管理级职位。

五、员工沟通

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

绩效考评问卷

绩效考评问卷结合自我评分和上级评分两个部分，使员工与上司能够以此契机进行沟通，有助识别员工的强弱项、工作达标情况、改善空间及培训需要等，制定下一阶段的目标，并对如何提升工作表现等事项达成共识。若员工对评核有任何异议，本局会作出相应跟进。

2018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。



团队建设活动

期内，本局举行团队建设活动。参与活动的员工们组成不同团队，各司其职，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。



员工分享

「所有人在团体建立活动中，目标一致地做着自己擅长的
工作。团队互补的过程中，每个人都得到自我价值的
体现.....这就是上海办公室，一个充满激情、团结协作
的团队。」

当日，我们还向生活在上海烈日下工作的人送上爱心之
水（如：交通警察、环卫工人、快递员、外卖员等），
令活动更添意义。」



胡荣玮小姐

参与团队建立活动的上海办公室员工

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，亦致力协助业界提升水平和竞争力，帮助企业和机构解决问题，同时帮助他们解决其客户的问题，在业务上取得更好的成绩，报告期内，本局共提供 36 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。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。

绿色金融认证计划

绿色金融是国家推动粤港澳大湾区和「一带一路」经济发展和区域合作的重要策略工具，香港特区政府亦在《2018 至 19 财政年度政府财政预算案》中，建议推出绿色债券发行计划，以及设立绿色债券资助计划，推动香港绿色金融的发展。本局推出「绿色金融认证计划」，旨在协助金融界发掘绿色金融市场新机遇，推广绿色金融的理念，创造可持续的未来。计划至 2018 年底已完成 20 多个个案，获认证的绿色债券及贷款的发行总额超过 40 亿美元。

「绿色金融认证计划」
截至 2018 年底已完成

20 多个个案

获认证的绿色债券及
贷款的发行总额超过

40 亿美元



财经事务及库务局局长分享

「香港特区政府欢迎香港品质保证局推出『绿色金融认证计划』。计划参考了多个国家及国际的标准来制订，于此时推出正合时宜，有助香港紧贴绿色债券、可持续金融及责任投资等日益受市场欢迎的趋势。事实上，政府正致力发展香港成为亚洲绿色金融中心。从环境的角度来看，这将支持可持续发展和应对气候变化；从经济角度来看，这将推动香港成为领先的金融平台，吸引更多本地、内地及海外企业透过绿色债券进行融资。」



刘怡翔先生, 太平绅士
香港特区政府财经事务及库务局局长

环境局局长分享

「香港品质保证局的『绿色金融认证计划』正好迎合国际及特区政府发展绿色金融的趋势。我喜见计划参考多个国际及国家标准，为发行者的绿色金融债务工具提供第三方认证服务，有助推动环境友善投资。」



黄锦星先生, GBS, 太平绅士
香港特区政府环境局局长

客户分享

「『绿色金融认证计划』对投资者及业界均带来好处。香港品质保证局作为第三方认证机构，其认证能够提高绿色金融产品的透明度，让投资者对产品抱更大的信心，帮助他们选择合适的产品；业界也可以此推动绿色发展蓝图，以太古地产为例，今年初首度发行总额五亿美元的绿色债券，是全港首个获香港品质保证局颁发绿色金融认证的项目，绿色金融筹集得来的资金将用于公司的绿色项目上，从而可印证可持续发展理念的成效。」



邱万鸿博士
太古地产有限公司技术统筹及可持续发展总经理
「绿色金融认证计划」首间获认证客户

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

「网络红人喜爱品牌奖」

此外，近年网络社交媒体崛起，消费驱动力走向线上已是大势所趋。香港品质保证局推出了「网络红人喜爱品牌奖」，表彰在顾客服务上有出色表现的机构。参与「网络红人喜爱品牌奖」计划的商户，会接受大台网有限公司 (big big channel) 艺人服务大使及网络红人，以神秘顾客身份评核服务质素。在征得参与商户的同意下，神秘顾客评核期间所录制的艺人消费短片，经剪辑后会在 big big channel 手机程式、Facebook 及 YouTube 等平台播放。除了有助参与机构加强推广效益，本局相信「网络红人喜爱品牌奖」可长远地促进业界持续优化服务水平，从而惠及消费者。



合作单位分享

「很高兴 big big channel 能够担任『网络红人喜爱品牌奖』的创意顾问及新媒体合作单位。希望凭藉我们艺人服务大使所体验的消费经历，结合 big big channel 的崭新传播平台，我们能向消费者提供焕然一新的服务及产品资讯，从而促进我们香港服务业水平。」



杜之克先生

电视广播有限公司副总经理 (节目及制作)

「网络红人喜爱品牌奖」创意顾问及新媒体合作单位

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，2015 年，本局与广州市天河中央商务区 (CBD) 管理委员会达成了合作，在天河 CBD 内写字楼推行评定计划。2016 年，本局基于香港的楼宇可持续发展指数的框架及评定标准，根据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、国内适用的法律法规和天河 CBD 的特点对原评定指标进行调整，使评定指标更加适合天河 CBD 的楼宇经济发展需求。2018 年，本局更进一步从「以点到面、以人为本」的角度出发，优先关注「社会」范畴，再从经济和环境的范畴进行评审。

2018 年，本局先后完成天河 CBD 管委会管辖区域中 20 栋甲级写字楼的评定，由 2017 年完成的 48 栋增加至 68 栋。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，认为该指数不但可以推动各楼宇对自身的软件服务与硬件设施管理进行重新审视，还能通过不断优化各项措施，减少资源消耗，从而提升客户满意度及楼宇价值，促进区域内楼宇改善物业管理服务，有利于建立一套国际接轨及规范化的物业管理服务标准。



葡萄酒储存管理体系（内地）认证计划

随着内地近年发展迅速，消费模式随之改变，葡萄酒市场展示出具大潜力。为配合市场需要，本局于期内推出了「葡萄酒储存管理体系（内地）认证计划」，协助机构运用系统化储存管理的框架，保护葡萄酒品质及价值。

引入国际先进的管理体系

此外，本局于期内就 ISO 22716 化妆品良好生产规范认证计划、ISO/IEC 27017 云端服务资讯安全控制实务守则等热门国际标准，提供相关的合格评定及培训服务，协助机构提升管理水平，增强竞争力，促进机构及社会的可持续发展。

二、提倡标准化管理 持续提升认可

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

期内，本局的 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证分别取得香港认可处的香港认证机构认可计划（HKCAS）的认可资格及中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，而本局的 ISO/IEC 27001（等同 GB/T 22080）信息安全管理亦取得 CNAS 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信息安全管理。

此外，除了获香港创新科技署及中国标准研究院提名加入 ISO/TC 207/SC 4 技术委员会及其工作小组（ISO/TC 207/SC 4/WG 7），参与制定《ISO 14030 绿色债券 – 指定项目及资产的环境表现》外，2018 年 12 月，本局专家更获香港创新科技署提名，加入 ISO/TC 322 技术委员会，直接参与制定有关可持续发展金融的 ISO 标准。

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，提高他们对可持续发展的关注，促进业界知识交流。此外，本局与专业团体合作举办比赛及设立奖项，推动业界互相切磋，提升水平。

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

2018」，于 2018 年 5 月成功举行。是次研讨会以「多元策略视野 · 缔造可持续发展经济」为主题，汇萃本地及海外的专家讲者，包括香港特区政府

创新及科技局副局长钟伟强博士，太平绅士、国际资本市场协会亚太区首席代表墨博文先生（Mr Mushtaq Kapasi）、恒生指数有限公司董事兼研究及分析主管黄伟雄先生、社区投资共享基金推广及发展委员会副主席卢金荣博士，太平绅士、香港大学地理学系讲座教授詹志勇教授，BH，太平绅士以及国际标准化组织质量体系技术委员会（ISO/TC 176/SC 2）主席倪国夫博士（Dr Nigel H Croft）等，探讨具前瞻性的管理及投资策略，以应对未来挑战，掌握发展机遇。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、澳门及内地就不同主题举行了 48 场研讨会，如回收业作业守则、可持续发展、顾客服务管理、食物安全、能源管理、信息安全及化妆品生产规范等，与业界分享良好做法。

此外，本局亦于 2018 年 3 月举行的「绿色金融认证计划」开展仪式暨研讨会上，邀得中央财经大学绿色金融国际研究



为业界举行
48 场研讨会



院副院长史英哲教授及团结香港基金副总干事兼政策研究院主管黄元山先生担任演讲嘉宾，探讨绿色金融在国家及香港的最新发展，活动吸引了众多政府、金融界、商界、学术界名人及环保专家参与。

除举办研讨会外，本局亦参与了内地及香港的国际大型论坛，积极响应支持绿色金融发展，包括 2018 年 5 月在西安举行的第二届「一带一路」质量高端论坛，6 月在香港举行的「2018 年绿色及社会责任债券原则年度会员大会及会议」，以及 9 月的「2018 年香港绿色金融论坛暨香港绿色金融协会成立大会」，分享本局如何支援香港发展绿色金融产业标准，并探讨市场发展及未来趋势。



担任 2020 年度「优质建筑大奖」轮任主席

「优质建筑大奖」由香港九大专业团体联合举办，致力推动建筑业内人士共同努力，提高专业水平及竞争力。本局于 2018 年获选为 2020 年度「优质建筑大奖」轮任主席，而本局名誉主席莫国和工程师亦担任大奖筹备委员会主席，带领委员会开展筹备工作。



大奖筹备委员会主席分享

「『优质建筑大奖』旨在表扬优质的建筑项目及充分发挥团队精神的项目队伍。得奖关键在于需要综合建筑界多个持份者的参与，遍及建筑设计、工程、品质管理及承建范畴等等，在集合众多专业人士努力的建筑过程中，每一环节也要力求完善，不能出纰漏。期望我们可以尽可能邀请更多业界人士参与比赛，互相切磋交流，透过大奖促进建筑业的水平。」



莫国和工程师

2020 年度「优质建筑大奖」筹委会主席、香港品质保证局名誉主席

创新多元的培训

为业界举行：

25 项全新培训项目

250 场公众培训

培训时数逾

2,300 小时

本局一向重视培训项目的发展，积极与多间专业机构合作，期内一共举办了 25 项全新培训项目、超过 250 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，本局更新增多项有关法律的培训课程。于 2018 年，本局举办了「欧盟《通用数据保障条例》与香港《个人资料 (私隐) 条例》的法律影响及近期发展」、「『道歉条例』实用法律课程」、「银行业文化改革工作坊」等课程，邀请来自香港法律界的专业人士担任讲者。

另外，本局亦推出各种不同崭新的主题研讨会及培训项目，例如「HR 3.0 交流会」、「Appathon 团队建立创科设计思维」、「国内营销学——微营销攻略」等相关软技巧及个人技能提升的课程，配合不同职业界别人士的进修需求。

《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。



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。2018 年，本局在汇丰的支持下，发表了《中国大湾区可持续发展融资—发展机遇》研究报告，探讨融资如何协助大湾区建设为可持续发展的海湾地区。



合作伙伴分享

「粤港澳大湾区走在中国创新的最前线，是发展绿色金融的不二之选。大湾区的节能、减排、控污等先进工业，资金需求庞大，全球的投资者对低碳投资机遇的兴趣日益增长，香港可以利用其『超级联系人』的角色连接两者。汇丰很高兴支持香港品质保证局发表这份重要研究报告，并期望与我们的合作伙伴携手推动大湾区的可持续发展。」



黄碧娟女士

汇丰大中华区行政总裁

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，制订更多迎合市场需求的服务。

缔结合作伙伴 推动绿色金融

本局去年与多间机构签署合作备忘录，包括世界银行集团成员国际金融公司、陕西省金融工作办公室、广州花都区金融工作局、前海管理局、上海置信低碳技术研究中心及中国节能环保（香港）投资有限公司等等，冀望创造更多合作机会，携手促进绿色金融的发展。



促进陕港经济及科技发展

西安办事处共参与了三次由内地政府部门组织之会议，包括 2018 年 1 月由陕西省港澳办和香港特别行政区政府驻陕联络处举办的经济政策和劳工法研讨会，3 月由陕西省商务厅举办的「在陕港资企业座谈会」及 5 月由香港中联办、陕西人民政府举办的「陕西港澳科技产业创新发展论坛会」。相信会议能进一步促进陕港两地企业在经济及科技等方面的交流，创造更多合作机会，为国家经济带来裨益。



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。2018年，本局收到的705份调查平均达到6.29分（满分为7分），其中约0.43%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。

2018年本局安排员工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。

我们的环境

保护环境、应对气候变化已成为全世界需应对的挑战。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，为纾解环境问题尽善己责。

一、推动环保营商

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，本局根据国家标准的要求和回收业现况，在香港特区政府的「回收基金」资助下，推行「促进香港废纸回收业实施国家标准」项目，旨在加强本港废纸回收业对国家标准《进口可用作原料的固体废物环境保护控制标准—废纸或纸板》的了解及实施，协助业界提升专业水平，促进业务发展，为循环经济作出贡献。2018年，本局因应项目举行了「促进香港废纸回收业实施国家标准」项目约章计划誓师仪式暨业界分享会。



另外，同样在「回收基金」的资助下，本局亦制定「香港品质保证局香港注册—厨余回收」及举行了颁授典礼暨业界分享会，旨在向业界提倡厨余回收的良好做法，改善运作水平，并推动商界和社区支持源头分类和厨余回收，以助提高厨余回收量，长远地减少有机废物的弃置。



回收基金咨询委员会主席分享

「为促进厨余回收，香港品质保证局在回收基金拨款资助下制订了『香港品质保证局香港注册—厨余回收』注册计划。此计划旨在向业界提供厨余回收的良好做法，提升其运作水平；并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处理厨余的正确程序，从而提升整个业界（包括饮食业机构、厨余收集商及厨余再造商）的厨余回收运作水平。」

郭振华先生 · SBS · BBS · MH · 太平绅士
回收基金咨询委员会主席



业界分享

「过去香港回收废纸给予客户的负面印象，包括废纸污糟邋遢、湿漉漉，这些与部分从业员习惯为废纸淋水有关。『促进香港废纸实施国家标准』项目正好团结本地废纸回收商，实践提升废纸回收量，改善以往部分业界的陋习，令回收废纸达到国家要求的新标准。」

刘耀成博士
香港环保再造业可持续发展协会会长

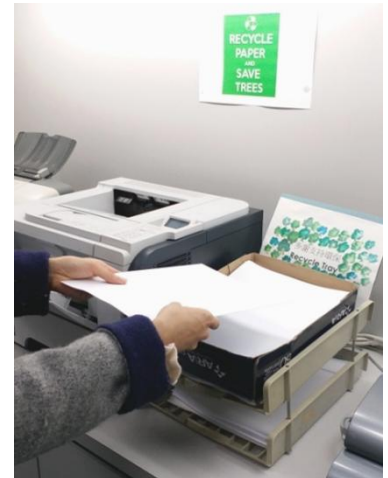


二、绿色工作间

2018 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。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 52 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 5,552 千克温室气体的排放量或种植 143 棵树苗。



回收废纸量
相当于种植

143 棵树苗

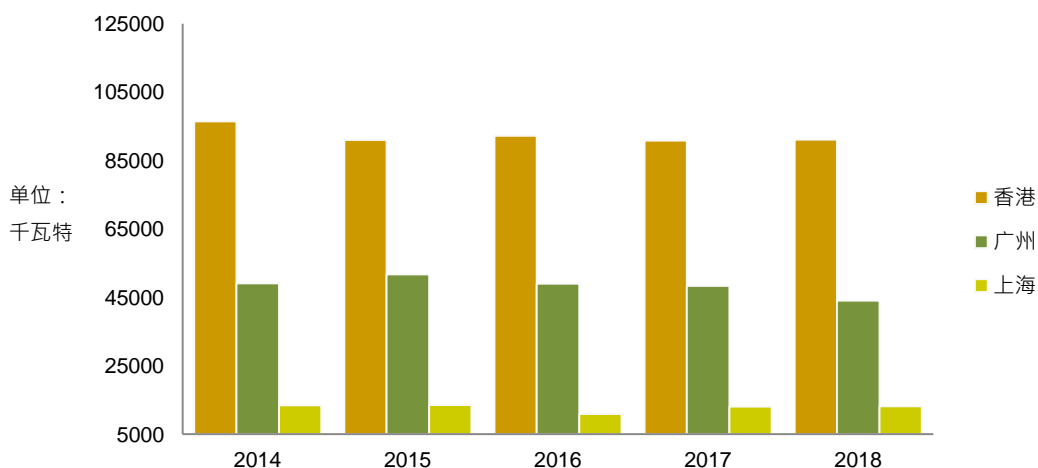
广州及上海办公室员工除了非常积极实行纸张的二次利用，还会在洗手间使用干手机，节省抹手纸巾的使用。

能源管理

节约能源是环境保护里面重要的一环。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。

期内，香港办公室及广州办公室的用电量比上一年度共下降了 3%。虽然 2018 年经历了寒冷的冬天，增加了空调的耗电量，上海办公室的用电量仍只是稍微上升 0.7%。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 2018 年期间，共降低了 7%，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」，2018 年共捐赠了 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，期内同时捐赠了 34 件办公室仪器及文仪器材予「屯门之友」，于减少浪费的同时，亦可帮助有需要人士。

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 85 个铝罐及 408 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。广州办公室亦将收到快递的废弃纸箱、纸盒收集好，定时由回收公司上门回收；更会利用收到的废弃快递袋替代垃圾袋使用，减少胶袋使用。西安办公室则提倡员工减少使用胶袋及即弃餐盒。为了绿化环境，员工更积极培养及栽培办公室绿色植物，并用修剪掉的枯叶二次当作肥料之用。



回收 37 个碳粉匣、

85 个铝罐及

408 个塑胶瓶

三、环保活动

除了在办公室内实践环保举措外，本局亦鼓励员工爱护大自然。2018年12月，香港办公室举办了「鹤咀海岸保护区」一天游，让同事可近距离考察典型的海蚀地貌，于欣赏大自然瑰丽景色的同时，亦对本地的海洋生态保育及生物多样性加深认识。另外，BCS基金亦于期内赞助推广生态教育的非牟利团体「生态巴士」举办的尼泊尔生态考察团，协助参加者亲身了解有关生态保育及可持续发展概念。



香港办公室亦提倡绿色节日，2018年春节后，举办了「利是封再生活动」，向员工收集已使用但完好干净的利是封，再转交予环保团体「绿领行动」进行回收。利是封经处理后，便可于下一年变成新生利是封，免费派发给大众使用。本局亦参与了环保协进会举办的年桔捐赠

活动，将年桔转赠给乡师自然学校。此外，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，并严谨预算食物份量，以免造成浪费，为保护环境略尽绵力。

广州及上海办公室继续举行旧衣捐赠活动予「飞蚂蚁平台」及广州市接收社会捐赠工作站，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。



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，支援各界应对社会关注的议题，携手推动慈善公益，互惠共融，促进社区的可持续发展。



第十一届「理想家园」绘画比赛小学初级组入围作品
郑洛蕴 圣公会何泽芸小学

HKQAA 企业社区支援基金

自 2018 年 2 月起，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）共资助了 20 个项目。其中包括助学、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 760,000 港元。

2018 年 BCS 基金尤其关注支援长者的项目，包括捐助香港认知障碍症协会及香港轮椅辅助队等机构，希望长者于社区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。

2018 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超过 630 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

「理想家园」活动中：

粤港两地共收到约

3,000 份 参赛作品

约 **400 位** 中学生参与
与社会责任讲座及工作坊

约 **200 位** 来自不同
社群人士参与慈善电影
欣赏会

一、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。

征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

期内，本局举办第十一届「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青年对外文化交流中心的协办下，粤港两地共收到约 3,000 份作品，期望帮助社会未来的栋梁能够从小建立他们对社会的责任感。



学生活动统筹体验计划、社会责任讲座及工作坊

为了扩阔「理想家园」的教育内容和接触范畴，本局除了为中学生设立活动统筹体验计划，让中学生累积筹办大型活动的经验，扩阔视野之外，更举办社会责任讲座及体验工作坊，向约 400 位中学生介绍社会责任的概念及工作。



「理想家园」慈善电影欣赏会

为了将活动的接触面由学生校园扩阔至社区邻舍，身体力行实践社会责任，推动关爱共融，今届「理想家园」新增了慈善电影欣赏会，邀请了约 200 位来自社区中心、特殊学校、伤健组织，不同背景、年龄和种族的人士，与第十一届「理想家园」比赛的得奖学生、评判及嘉宾，一起欣赏温情电影「爸爸的便当」，进一步宣扬「理想家园」的理念。



参与「理想家园」学生分享

「我很高兴可以参与『理想家园』工作坊及体验计划，学到了很多。我除了在『理想家园』颁奖礼当日协助后台工作之外，亦担任了客席司仪；虽然起初面对众多观众时有点紧张，但却是一次难忘的宝贵经验。」

花利亚同学

香港红十字会玛嘉烈戴麟趾学校

参与理想家园「社会责任工作坊」及「活动统筹体验计划」的学生



「我自小受妈妈影响喜欢到处拍摄，喜欢留下美好的一刻，我的理想家园是一个充满开心笑声，和谐欢乐、没有矛盾的地方。」

房楚鹏同学

三江镇中心小学

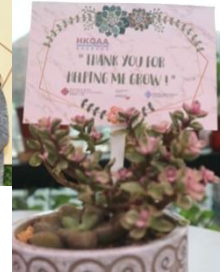
理想家园广州及邻近地区摄影比赛冠军



学生工作体验及奖学金

本局积极为中学及大专院校学生提供工作体验机会。期内，除 8 名中学生参与「活动统筹体验计划」外，11 名大专生亦参与香港办公室暑期实习，让他们累积工作经验，增进行业知识。

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，鼓励将来他们成为社会栋梁，贡献社会。



二、热心贡献社区

为社区送上温暖

期内，本局上海及广州办公室定期举办旧衣捐赠活动，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。

爱心扶老

此外，本局广州办公室员工积极参与社区公益活动，员工于 2018 年参与了探访老人中心、探访长者送午餐、中秋制作手工灯笼予长者等活动。员工于活动中与长者谈天、交流，不知不觉地拉近了彼此的距离，向他们送上关怀。



支持人道救援

本局推动社会关怀亦不受地域限制，不吝啬把关怀延展至其他地区。期内，BCS 基金支援人道救援项目，包括印尼地震及海啸灾民，以及中国西北地区的贫困户，以助他们改善生活。

2018 年 9 月时澳门受到超强台风「山竹」吹袭，在低洼地区及路环一带出现水浸和断电。澳门办公室的员工各自自发地利用工余时间参加民间团体的灾后清理及为独居长者派发食水及粮食的义工活动，协助灾民解决燃眉之急。

员工分享

「在人力资源部的悉心组织下，我们一同前往广州市凤阳街道社工服务站准备这次的义工活动。这次我们的任务是为梁婆婆送餐，探访在欢声笑语中结束。作为香港品质保证局的一员，非常荣幸能参与到这一次志愿者活动。将来，我也会坚持履行这份责任，为社会公益尽自己一份力。」



古戎先生
参与义工活动的广州办公室员工

三、关怀弱势社群

构建共融环境

本局向来致力实践共融。2018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，以及2018年6月举行的员工冰淇淋义卖活动，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。



受助儿童寄来的心意卡

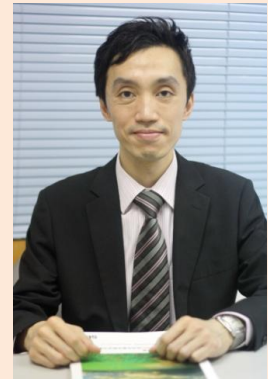
此外，本局参与国际培幼会举办的「爱·女孩」铅笔捐赠活动，支持发展中国家的女孩接受教育。而香港办公室员工亦不忘热心公益，参与各种慈善活动，2018 年本局全数赞助 20 位香港员工参加联合国儿童基金会慈善跑，反应踊跃。



员工分享

「作为企业公益大使，为本局员工与受助者搭建桥梁，助人者找到回馈及贡献社会的机会，受助者感受到人间有情，其努力付出都是值得的。」

冯学海先生
担任公益大使的香港办公室员工



我们的未来



本局将于 2019 年踏入 30 周年，全体同事将继续同心合力，协助企业及社会解决问题，与各界紧密合作，应对未来的挑战。

随着「粤港澳大湾区发展规划纲要」的推行，本局将积极配合政府及业界发展，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、网络安全等有关的创新服务及培训，并积极与各持份者沟通合作，支持发展绿色经济及创新产业等，携手促进业界的可持续发展。

在员工及社区方面，本局将持续优化员工待遇及福利，并鼓励他们一同走进社区，向弱势社群送上温暖。此外，我们会致力推动各类教育项目，培育年青一代，更会扩阔活动的接触面，举办社区活动及讲座，热心贡献社会。

本局将秉持宣扬社会责任的使命，勇往直前，不断创新，发展增值服务。我们定当上下一心，进一步推动机构内部、业界、社会以及国家的可持续发展，承担更大的社会责任。

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
	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, 14
	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。	20-38
	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, 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, 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, 28
	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。	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
	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。	12-19
	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, 29
	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。	20, 29-32
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	19, 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。	20-28
	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。	20-29
	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。	20-29
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。	20-27, 33-38
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	14, 24, 29, 33-38
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	20-38

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, 23
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, 23, 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, 20-28
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。	20-28
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。	20, 23, 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。	12-19
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

© 2019 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2019 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