

倡議解決式思維 推動可持續發展



2018

社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

報告說明

編制依據

本報告的編制參照中國國家認證認可監督管理委員會(CNCA)發布的《認證機構履行社會責任指導意見》以及國際標準化組織 ISO 26000:2010《社會責任指南》的各項要求，並參考了「香港品質保證局社會責任指數」及全球報告倡議組織(GRI)《全球報告倡議組織標準》核心選項。香港品質保證局對報告信息披露的真實性、客觀性、可靠性和全面性作出承諾與保證。

時間範圍

此份報告的時間跨度是 2018 年 1 月至 12 月，部份內容或超出此範圍。

發布週期

本報告是年度報告，每年發布一次。

數據來源

本報告中引用的數據來源於香港品質保證局的相關正式文件及統計報告。

報告範圍

本報告以香港品質保證局香港總部為主體，同時涵蓋其中國境內子公司標準認證服務(上海)有限公司及其廣州分公司和西安辦事處，以及澳門子公司標準認證服務(澳門)一人有限公司。

報告獲取

本報告以電子版的形式發布。登陸本局網站，即可下載 PDF 檔案。

目錄

- 01 總裁寄語
- 02 關於我們
- 06 我們的管治
- 12 我們的員工
- 20 我們的服務
- 29 我們的環境
- 33 我們的社區
- 39 我們的未來

附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引

附錄二：CNCA《認證機構履行社會責任指導意見》-「認證機構履行社會責任的主要內容」索引

總裁的話



企業要善盡社會責任，自發地追求符合社會期望的價值觀、關注社會議題及實踐裨益社會的舉措，必須如美國經濟學家霍華德·鮑文（Howard R. Bowen）^{註1}在 1953 年所提出的觀察和建議那樣，其自身需有能力在合法的營商環境中生存，並可以在企業與持份者利益之間取得平衡。只有在這平衡的基礎上，企業才可以承擔更大的社會責任，才可以考慮到決策對各持份者所造成的影響，並以遠高於法律、道德規範及社會公眾要求的標準來營運業務。這樣既可以保障員工、顧客、用戶、供應商、合作伙伴、投資者與股東等權益，亦可以回報社會，達致多方共贏，最終邁向可持續發展的目標。

企業高速地發展，無疑可以在短期內帶來可觀增長和亮麗業績，為企業、投資者及股東帶來豐厚的利潤，為社會締造就業機會。對企業來說，能夠持續地擴展，當然是一件好事。但接下來，企業也需要審視：高速的發展是否置於平衡、穩健及可持續的發展狀態？更甚者，企業在中長期的供應後會否出現產能過剩問題，因而浪費社會資源？

香港品質保證局以平衡、穩健、可持續的方式運用社會資源，不單追求業務的增長，還積極配合社會產業多元化的發展推出嶄新服務。這樣，我們才可以更善用資源，將社會潛在的能力逐一釋放，讓更多持份者獲益；例如開發綠色金融認證計劃，支持及推動區內綠色金融和產業的發展；推行促進香港廢紙實施國家標準的項目，協助回收業界優化水平，促進廢紙環保再造。此外，我們亦舉辦專題研討會、發布有關大灣區可持續發展融資的研究報告及參與籌辦優質建築大獎等，致力促進知識交流，推動業界持續進步。

社會責任不止是企業承擔的義務，也是社會上每個人、每個群體的義務。只有結合大家的共同努力和貢獻，才可以為未來社會帶來更大的福祉。目前，社會正朝向密集型城市的模式發展，與此同時也為地球帶來氣候變化的問題，對環境、生態、物種多樣性及氣候規律造成嚴重的影響。社會要持續發展下去，必須在城市發展和環境保護之間取得平衡。社會責任的時針推動著這兩個巨輪，向前進發，不再回頭。讓我們攜手合作，把社會責任的諸般義務，成為個人、家庭、企業及國家的使命；我們應該用「多行一里路」的精神，承傳社會責任，竭力為可持續發展作出貢獻。

香港品質保證局總裁
林寶興博士

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

關於我們

香港品質保證局 (HKQAA) 是香港政府於 1989 年成立的非牟利機構，為區內最具領導地位的合格評定機構之一。本局除了提供認證、評審、註冊、審定和核查、培訓、研究以及有關評級的各類服務，協助機構提升管理水平和競爭力之外，亦因應市場需求和社會可持續發展的趨勢，積極開發具前瞻性的優質管理辦法及相關準則，銳意推動業界創優增值，實現更美好的環境，從而造福社會。

本局成立初期由香港政府出資營運。憑藉優質的專業服務，本局實現了經濟獨立，保持穩健的財務狀況，利用財政盈餘拓展業務，持續發展營運規模，投放更多資源在員工和社會上，發揮本局推動業界及社會發展的角色。

隨著內地經濟起飛，業界對優良管理體系及專業認證需求也日益增加。自 90 年代起，本局便於廣州設有辦事處。其後獲中國國家認證認可監督管理委員會 (CNCA) 批准，在中國境內設立認證機構——標準認證服務 (上海) 有限公司，並開設廣州分公司。2014 年本局在澳門成立子公司，積極拓展業務，並於 2017 年在西安設立辦事處，與各界保持更緊密合作。

願景

成為國際認可之合格評定服務的領導者
以協助改善我們的生活及社會

使命

- 按照適用的管理體系標準推廣管理的理念
- 協助工商業推行適用的管理體系
- 推行國際級的合格評定服務

HKQAA 的共同價值觀

隨著本局不斷發展壯大，在團隊之間孕育出本局的機構文化——共同價值觀「GIFTS」。在這個含有「禮物」和「天賦」之意的詞語中，「成長」(Growth)代表本局與業界共同追求成長；「誠信」(Integrity)顯示團隊對誠信的堅持；「公正」(Fairness)強調公平公正；「喜樂團隊」(Team with Joy)象徵著員工心存喜樂；而「社會責任」(Social Responsibility)則彰顯本局不僅在日常服務中推動社會責任，更以自身資源積極履行。GIFTS 幫助員工在工作中作出正確決定，推動本局與社會可持續發展。

成長

我們以專業的態度不斷改進，致力提升客戶與員工的競爭力，追求機構、員工、客戶的共同成長。

誠信

無論對內或對外，以誠實、信譽和承諾，作為我們服務的基石。

公正

保證我們的持份者得到公平、公正的對待。

喜樂團隊

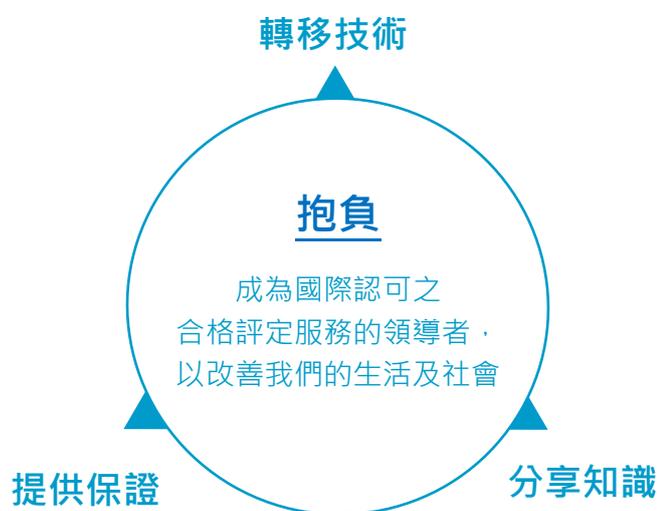
團隊常以喜樂的心情盡展所長，完成有意義、有價值的任務。

社會責任

推動個人、團體履行社會責任，以造福社會為己任，以回饋國家為目標。



HKQAA 的基本功能



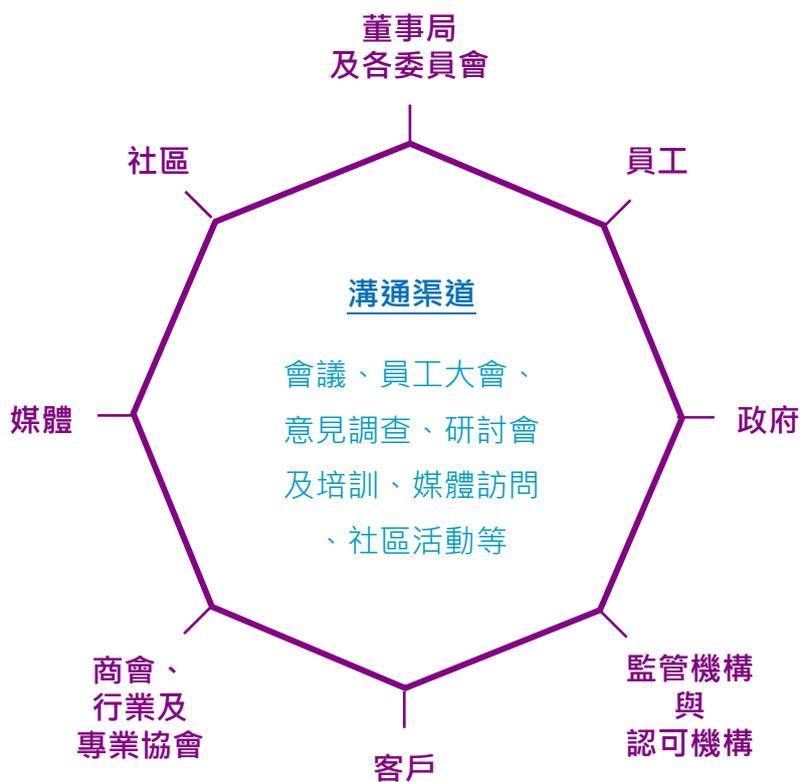
為提升社會各行業之專業水平和市場競爭力，本局的服務涵蓋三大基本功能——提供保證、分享知識與轉移技術。本局致力為業界提供信譽及能力保證服務，並舉辦各類交流活動、培訓、研討會；出版季刊、書籍等，將知識與業界及社會大眾分享。為配合市場發展及需求，本局持續開發服務和進行市場研究，整合先進科技，並轉化為針對性的服務，把技術轉移給客戶，協助提高其管理水平。

社會責任管理



作為商界與社會持續發展的橋樑，本局竭力將社會責任融入日常營運中。要成功履行社會責任，必須有完整計劃，以機構共同價值觀為基礎，建立與使命及目標互相配合的經營策略。本局在推行社會責任工作時，參考了國際標準 ISO 26000《社會責任指南》及「香港品質保證局社會責任指數」七個範疇共 40 項建議項目，歸納出七項焦點工作，包括機構管治、公平營運、業務實踐、尊重人權、關顧員工、保護環境及關懷社區。

持份者參與



隨著持份者日益關注可持續發展議題，本局亦對各持份者的意見予以高度重視，致力透過不同渠道，跟持份者保持緊密交流，了解他們的需要和期望，藉此不斷優化及拓展本局可持續發展的工作。

我們的管治

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

一、管治架構

董事局

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



在 2018 年周年大會上，出席的新舊董事局成員合照。

董事局由盧偉國議員與何志誠工程師分別擔任主席及副主席之職。2018 年，黃家和先生獲委任為另一位副主席。董事局有二位董事退任並委任一位新董事，共 21 位董事成員。

董事局結構維持了各方利益平衡，防止利益衝突，令機構得以持續有效營運。

運營管理

董事局任命總裁，帶領香港總部約 120 名員工以及內地與澳門子公司約 70 多名員工執行日常工作。

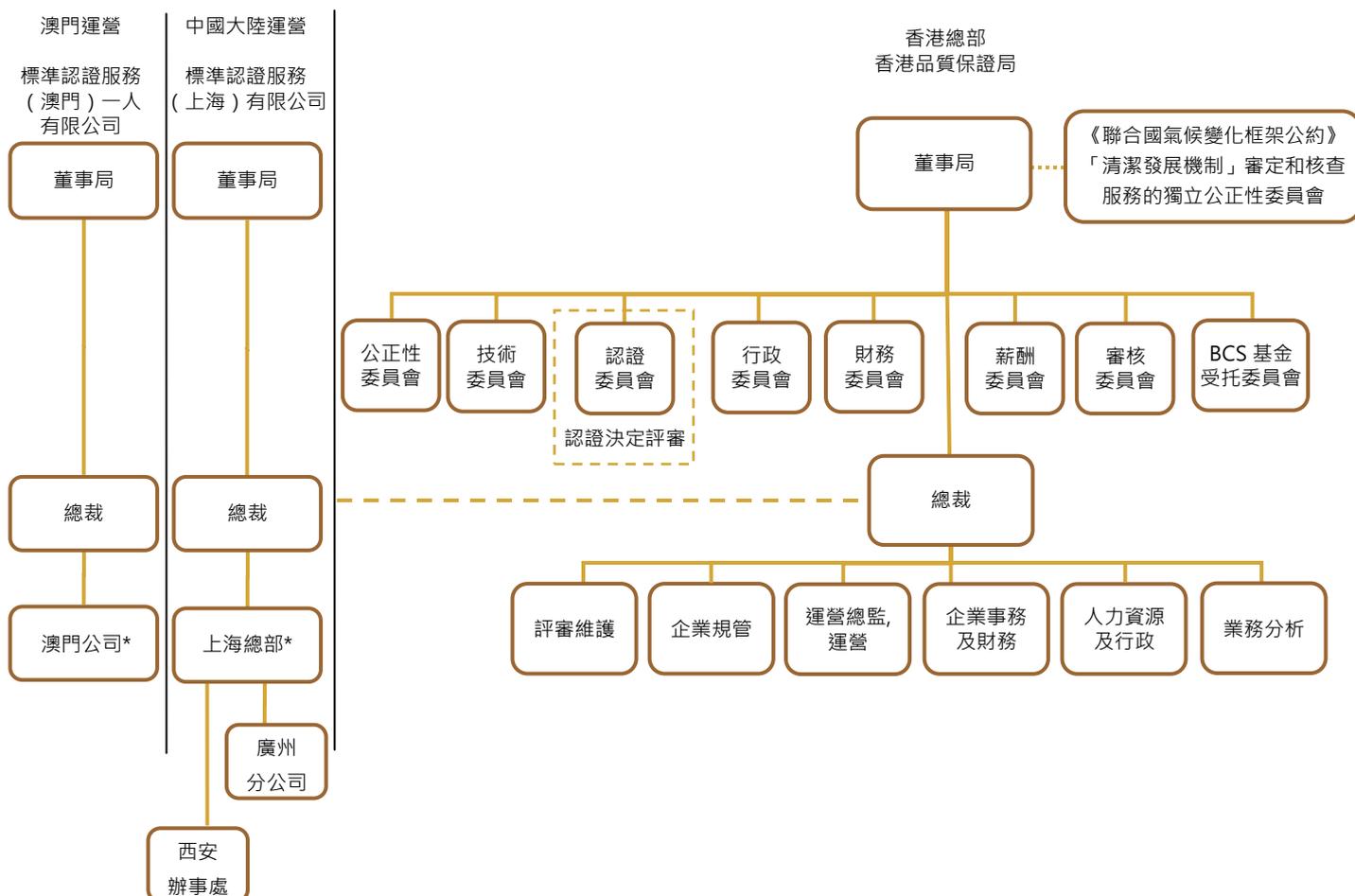
運營總監協助總裁管理香港、內地與澳門子公司的日常運作，使本局的架構更嚴密有序，全面保障機構於港澳及內地的誠信管理。

二、制定發展方向

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

2018 年董事局同意繼續以促進社會可持續發展為主要工作方向，推動相關業務發展，制定工作計劃，努力不懈地實踐使命。在行政委員會監督指導和總裁領導下，由各部門員工執行年度工作計劃，推動社會發展。

香港品質保證局的管治架構



* 運營總監負責中國大陸及澳門公司的運營包括業務拓展及評審服務。

三、風險管理

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

在日常管理和運營層面，本局嚴格控制公正性、專業技術及財務等方面的風險，對外在環境變化和內部營運情況時刻保持警覺，不斷檢討機構的政策，例如根據既定程序，當

認可機構的要求變更，組織架構或法律地位更改或發展新類型業務，在其他國家或地區開展營運等重大變更時，本局都會進行全面的風險分析，以確保認證及其他服務公正有效。即使沒有發生重大改變，本局亦會至少每年進行一次全面檢視，保證機構營運風險處於可控制水平。



公正性 風險管理	<p>本局設有公正性委員會及《聯合國氣候變化框架公約》（UNFCCC）成立的清潔發展機制（CDM）審定和核查服務獨立公正性委員會。董事局成員擔當公正性委員會的角色，確保本局評審服務的公正性；而 UNFCCC CDM 審定和核查服務獨立公正性委員會則專責監督該服務的公正性。</p> <p>2018 年本局就認證與審核、註冊、審定和核查的服務，以及神秘顧客評審服務進行風險分析，將運作、控制情況及表現作出系統化整合分析，清晰識別各方面風險變化，評估和確認控制措施成效。本局將兩份報告分別遞交至公正性委員會及 UNFCCC CDM 審定和核查服務獨立公正性委員會，獲審議通過，確認了本局服務的公正性。</p> <p>認證委員會對運營科提出的推薦認證個案進行嚴格評審，向符合相關標準的企業授予證書，保證高質量和公正可信的認證結果。</p>
財務 風險管理	<p>本局聘有獨立的金融投資顧問提供專業的投資建議，並交由財務委員會批准，保障投資工作獨立規範及獲得合理的投資回報。期內，本局進行了兩次全面的財務責任風險分析，確保風險保持在可控制水平，並把風險分析報告和控制成效提交予審核委員會審議和確認。</p>
認證 風險管理	<p>本局現共有 18 個技術委員會，由專家學者、政府代表等專業人士組成，覆蓋不同行業及技術領域，負責為認證標準的制定提供專業意見。此外，本局也非常注重審核團隊的技術能力。通過全面培訓及考核機制，務求進一步提升審核員的專業水平。</p>

四、合規管理

本局獲取多個國際及地方對認證及評審服務的認可，並接受持續監管。本局亦具有高效的內部控制和預警機制，在機構中相互監督，彼此制衡，明確問責，使管理運作符合規範。

本局的企業規管科專門負責機構內部的合規管理工作，其他部門也根據自身職能，履行合規管理工作。例如企業事務科負責確保本局在法律與財務方面的合規性，而認可組則負責機構在認可方面的合規性。

合規管理



認可機構
對本局進行：
12 次
辦公室認可審核

20 次
見證認可審核

本局進行：
23 次
內部審核

外部監管	2018 年，本局維持中國合格評定國家認可委員會（CNAS）、香港認可處（HKAS）、英國認可局（UKAS）、美國的社會責任認可服務組織（SAAS）、《聯合國氣候變化框架公約》（UNFCCC）清潔發展機制（CDM）執行理事會以及 APMG 信息技術服務管理等國際認可。期內，這些認證認可機構對本局進行了 12 次辦公室和 20 次見證認可審核，確認本局符合要求。
內部審核	為確保機構管理與運作有效合規，本局每年均進行常規和非常規的內部審核。2018 年，本局對香港、內地及澳門子公司共進行了 23 次內部審核。審核內容主要針對三方面，包括機構管理合規性、服務過程合規性以及機構服務是否符合認可機構的相關要求。所有審核結果均符合要求。 另外，企業規管科於期內安排經理級管理人員，進行了不預先通知的誠信審核。所有審核結果均顯示審核員符合誠信規範。
通報機制	當發生影響本局公正性或涉嫌欺詐的情況時，員工可使用《審核組員受干擾情況報告》或通過電郵直接向總裁匯報。為提高審核團隊反貪污敏銳性和警惕性，鞏固職業操守，本局特別加強員工的公正性教育，強調應對受干擾案例的正確措施，並通報疑似干擾情況。2018 年，我們沒有收到審核組員受干擾情況報告。
投訴機制	本局網站上設有意見平台，讓客戶、消費者及公眾對本局的服務與專業操守提供建議。本局就投訴的調查、處理及後續跟蹤制定了清晰詳盡的工作流程。當有客戶對認證決定提出上訴時，本局會成立獨立委員會進行上訴聆訊。
媒體事件跟蹤	企業規管科一直密切關注媒體報道及公眾事件。2018 年沒有媒體報導有關本局的負面消息。

五、公平營運

自成立以來，本局一直堅持誠實公正的原則，確保在日常營運中都能公平對待持份者。我們尊重並維護持份者及其他相關群體的權利，反對一切歧視行為；並致力培養員工道德文化，實踐與展現本局誠信、公正、公平及公開的營運管理。

公平 營運

獨立公正的審核團隊

員工紀律及操守

監管防貪

防止不正當競爭

公平務實的採購控制

尊重產權

獨立 公正的 審核團隊

為維持審核的透明度和公正性，本局在業務往來、審核安排、審核、審核結果確認以至頒發證書等各個階段，都由不同部門和人員負責；董事局、管理、業務和後勤團隊均不能干預審核團隊的專業結論。

本局設有明確的內部指引，確保審核團隊的獨立性及公正性，當審核員遇到干擾時，可以採取通報機制向管理層報告。

員工紀律 及操守

本局全體員工入職首日都需要學習《紀律手冊》，以及簽訂《保密協議和利益衝突承諾書》，承諾在工作中奉行公平、廉潔、誠實的原則。《紀律手冊》記述職員個人操守、與供貨商及承辦商的關係、堅持正確、公平方針的會計政策等守則，清楚明確地陳述了員工遇到本局的名譽可能因欺詐、賄賂或貪污而受到威脅的情況時，應採取的適當行為。

此外，中國國家認證認可監督管理委員會（CNCA）於2018年發布了《認證機構及認證人員失信管理暫行規定》，本局於期內舉辦相關的員工培訓，加強他們的信用意識。



本局總裁亦會親自舉辦入職培訓，深度解釋本局理念、文化和價值觀，並重申公正誠實的重要性。

監管防貪

作為公職人員，本局員工的誠信行為受到香港廉政公署的嚴格監管。在香港、澳門及內地遇到疑似行賄及違法個案，都會及時向廉政公署報告，以杜絕貪污行為，維護公正誠信。

本局亦就審核員於審核期間的交通安排、餐飲膳食、社交娛樂活動及住宿之申報機制發出工作指引，說明審核員及與客戶有業務往來的員工在提供審核服務前後應採取的措施。

**防止
不正當
競爭**

本局的定價政策為員工清晰地列明了各個產品的定價標準，並且設置了多重獨立審批，以保證報價的合理性。同時，本局遵守《認證機構公平競爭規範——管理體系認證價格暫行規定》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《認證機構公平競爭規範——與認證證書有關的有違公平競爭行為約束》及《競爭條例》，明確禁止分銷認證業務，或通過不正當渠道進行銷售，絕不參與壟斷或合謀議價，堅決抵制不正當競爭。

**公平
務實的
採購控制**

本局有明確的採購政策和 workflows，按風險因素設置的規範操作和審批權限，並經過充分考慮，確保採購準則的適宜性。本局分別對香港、澳門及內地辦公室用品供貨商、物流服務商等供應方情況作出評審，根據公平公正的採購原則甄選合作夥伴。本局按程序規定，以不同成員組成的甄選小組，對供貨商產品、服務及價格作出綜合評定，以進行公平採購。

尊重產權

本局尊重他人的知識產權，不參與偽造、剽竊等侵犯財產權的活動，為取得和使用財產支付合理報酬。在業務開發與設計、編寫等工作中，本局堅持獨立鑽研、合理參考，堅決不竊取知識成果、不侵害他人的財產利益。

本局堅持採用正版辦公軟件，並定期進行內部檢查。員工除非遞交申請、確認合法，否則不得在機構內自行安裝任何軟件或電腦程式。

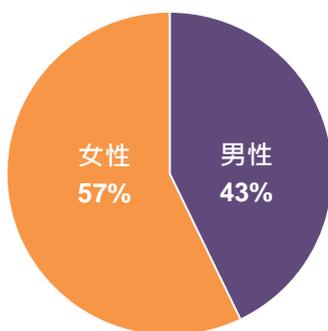
我們的員工

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

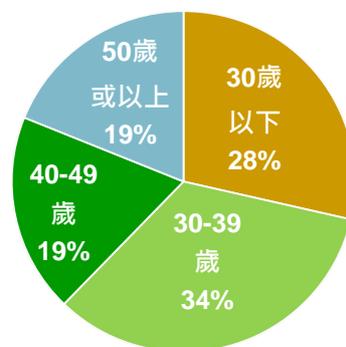
一、人力資源

本局用心打造和諧的工作環境，讓員工在公平的環境下愉快地工作。在員工招募、甄選、聘用、訓練、晉升及調職的過程中，本局均會秉持公正的態度，給予他們平等機會，確保任何人士不論性別、年齡、婚姻狀況、種族、傷健、宗教、家庭狀況，都得到公平待遇。2018年，本局香港和內地辦公室共聘用了兩位殘障人士，同時為218位殘障人士和長者提供就業職位，並根據法例提供相應待遇，讓傷健人士皆可發揮所長，融洽共處。

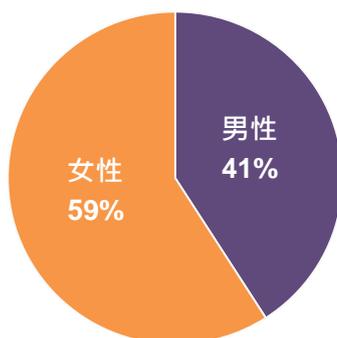
2018年員工性別平衡



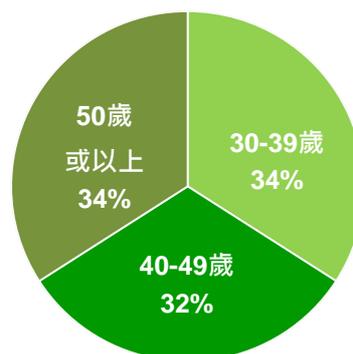
2018年員工年齡分布



2018年管理人員性別平衡



2018年管理人員年齡分布



二、員工權益

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



薪酬及福利

2018年，本局根據市場狀況、營運及員工需要，全面檢閱薪酬結構、福利制度和晉升架構，為員工提供更為理想的待遇，並獲得薪酬委員會通過。

本局緊遵勞工法例，按時發放薪酬，提供僱員保障，維護員工權益。在香港，本局遵守最低工資條例、強積金條例等勞工法例，提供合理薪酬並進行強積金供款，2018年員工更可自由選擇強積金服務供應商。內地子公司亦遵守國家人力資源和社會保障方面的法律法規，依法與員工簽訂並履行僱工合同及社會保險，並購買額外的商業保險。除了基本合法的待遇，本局還提供額外的醫療保障、牙齒保健、身體檢查及差旅保險等福利。

本局亦積極關注員工的生活平衡，推行彈性的休假政策，2018年，本局新增專業考試假及員工生日假，讓員工能不斷進修之餘，亦能取得工作與生活之間的平衡。

員工分享

「2018年夏天，我參加了專業學會的考試，當中包括筆試和面試，便好好利用了機構給予的考試假。考試假除了能讓我有充份的準備外，亦讓我特別感受到機構對員工的實質支持和關懷，就像在背後為我『打氣』，使我順利考獲香港營造師學會的會員資格。」



符儒鎮先生
申請專業考試假的香港辦公室員工

尊重人權 保障員工

本局重視平等機會、多元化及人權，時刻確保員工權利不受侵犯。本局堅決保障個人私隱、人格尊嚴權、人身安全權、財產所有權、人身自由權、宗教自由、言論自由等權利，並鼓勵政治立場開放，全力維護並尊重勞工。因此推行不同的措施維護員工權益，包括制定了《防止性騷擾政策》和「母乳餵哺友善工作間」指引，表明本局不會容忍任何發生在工作間的性騷擾及性別歧視行為，並鼓勵產後正在餵哺母乳的員工，在辦公室內的合適場所擠取母乳。

員工活動

本局關心員工的身心健康，提倡工作與生活平衡，因此積極舉辦各類員工活動，如周年晚宴、開年飯、新春猜燈謎、部門聚餐、旅行、歡樂時光（Happy Hour）、羽毛球活動等，讓員工在忙碌工作以外，亦可放鬆一下。這些活動提升了員工的士氣，營造融洽的工作氣氛。

期內，本局舉辦了「氣功與健康」講座。工作坊由元氣自療學會導師指導，深受同事歡迎。本局亦設有運動津貼，以鼓勵同事多做運動。

此外，本局也舉辦了遠足活動，不僅促進員工之間友好關係，亦鞏固了他們對機構的歸屬感。



優化工作流程

本局以持續改進為管理原則，不斷檢討和優化工作流程，以提升工作效率及質量。自 2013 年起，各部門以提升效率、成本控制和宣傳本局的共同價值觀為目標，檢視工作流程，提出改善項目。2018 年共推行 26 個改善項目，包括自動化工作流程、發展員工才能、控制營運成本、保存知識、宣揚及灌輸共同價值觀等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。

三、員工安全及健康

本局非常重視員工的職業安全及健康，除了遵從職安健的法律法規外，亦不斷優化相關政策和實務，務求令工作間的安全風險減至最低，全面保障及促進員工的安全與健康。期內，本局沒有任何員工在工作期間受傷。

本局致力向員工提供安全、清潔的工作環境。2018 年，本局為所有燈筒作出檢查，確保燈筒的安全程度及燈光操作良好。防火安全方面，香港和廣州辦公室都組織員工參與火警演習，增強他們的防火意識，提高發生火災時的應變能力。香港辦公室亦為自來水及空氣質素進行化驗，結果顯示水樣本所含的鉛、銅、鎳及鉻含量，均符合香港特區政府水務署大廈優質供水認可計劃 - 食水 (2.0 版) 及世界衛生組織的標準；熱水爐的水樣本也不含退伍軍人桿菌，讓員工安心飲用。而辦公室的空氣質素亦符合環境保護署「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」的「良好級」指標。

四、員工發展

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



適切的在職培訓

全體員工於入職時皆會接受一系列培訓及相關的法律法規課程，不同職位的員工亦會被安排參與適切的培訓，確保他們有足夠的能力和技能應付崗位的工作及需求。2018年，香港及澳門辦公室的員工培訓時數達 3,599 小時，參與人次達 1,417 次；而內地辦公室的員工培訓時數亦有 1,538 小時。

香港及澳門辦公室
員工總培訓時數：

3,599 小時

內地辦公室
員工總培訓時數：

1,538 小時

2018年，技術發展部每月為銷售和後勤人員進行不同的產品培訓，了解產品的特性。同時，本局也為審核員安排了經中國認證認可協會 (CCAA) 確認的 ISO 22301、ISO 27001 審核員培訓課程和綠色金融知識培訓。內地子公司方面，亦為審核員安排了 GB/T 50430 新版標準轉換課程及 SAI 認可 SA 8000:2014 等課程。為鼓勵審核員不斷提高專業技術水平，本局會按需要支持員工取得不同行業的專業資格，推動他們參與行業活動，學習新知識，迎合市場發展趨勢，亦可提升其個人與機構的競爭力。



除了專業審核課程，本局亦為香港、內地及澳門員工舉辦管理技巧、法律、平等工作間及綠色金融等課程，提升其管理、領導及專門行業知識等技能。各級主管亦會推薦員工參加各類技能培訓。

栽培技術專才

審核是本局的核心服務，因此本局特別制定了「審核員發展」項目，旨在提拔年輕審核員，鞏固專業團隊。本局安排評審維護組的資深審核員擔任導師。學員需接受考核，並在評審維護組陪同下為客戶進行審核，確保審核員達到要求。此外，本局也提倡審核員擴展專業領域，2018年共有六位審核員在其他認證範疇拓展專業資格。

第二管理梯隊發展項目

本局積極培育新一代管理人員，為個別中高層職位設置第二梯隊管理人員，通過每月質量與創新會議，以及本年度新增的管理技能培訓，幫助他們提升管理能力。這一措施不僅有助發掘及培養年青優秀人才，亦可確保管理功能的持續性，降低管理風險。

領袖訓練課程

期內，本局共有兩位具潛質的員工獲推薦參與領袖訓練協會的培訓課程。課程以體驗式學習進行，透過團體活動、競技比賽和交流討論，提升參加者的領導才能、人事管理能力與溝通技巧，培養他們將來擔任管理崗位和其他要職。

優先考慮內部晉升

本局優先考慮內部晉升員工，當有職位空缺時，提供機會讓員工自薦擔任更高職位，藉此發掘更多具潛質的員工，並提升工作士氣。期內，共八位員工經此做法，成功晉升為首席審核員、認可經理及業務經理等管理級職位。

五、員工溝通

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

績效考評問卷

績效考評問卷結合自我評分和上級評分兩個部分，使員工與上司能夠以此契機進行溝通，有助識別員工的強弱項、工作達標情況、改善空間及培訓需要等，制定下一階段的目標，並對如何提升工作表現等事項達成共識。若員工對評核有任何異議，本局會作出相應跟進。

2018年，本局完成了對所有員工的績效考評，對少數需要關注的個案作出相關的跟進及提醒，以提升員工的生產力及工作表現。本局同時亦採用與工作表現掛鈎的獎勵制度，根據員工表現而釐定額外獎勵。

全體員工大會

本局的香港、廣州與上海辦公室每半年舉辦一次全體員工大會，讓員工充分了解本局的最新動向、業務表現及未來發展方針，宣揚機構文化，藉此促進員工溝通，提升士氣。



團隊建立活動

期內，本局舉行團隊建立活動。參與活動的員工們組成不同團隊，各司其職，體現跨部門合作，發揮所長，完成任務。本局期望透過活動，加深彼此認識，發揮團隊精神，同時讓員工更了解自己的長處和可改善之處，藉此提升個人能力。



員工分享

「所有人在團體建立活動中，目標一致地做著自己擅長的工作。團隊互補的過程中，每個人都得到自我價值的體現.....這就是上海辦公室，一個充滿激情、團結協作的團隊。

當日，我們還向生活在上海烈日下工作的人送上愛心之水（如：交通警察、環衛工人、快遞員、外賣員等），令活動更添意義。」



胡榮璋小姐

參與團隊建立活動的上海辦公室員工

我們的服務

隨著業務不斷發展，本局積極開拓多元化的服務，除了創造盈利以支持自身運作之外，亦致力協助業界提升水平和競爭力，幫助企業和機構解決問題，同時幫助他們解決其客戶的問題，在業務上取得更好的成績，報告期內，本局共提供 36 類認證服務、20 類非認證類評審及核查、多項專項服務及培訓服務。通過各類適切的系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，以回應社會及業界需要，促進社會可持續發展。通過各類適切的系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，以回應社會及業界需要，促進社會可持續發展。

一、回應社會需要 開發嶄新服務

本局一直緊貼市場及社會發展，不斷創新求進。期內，本局推出了多項嶄新服務，向業界推廣各種先進的管理做法，務求提升其運作水平及社會責任表現，滿足社會的期望和要求。

綠色金融認證計劃

綠色金融是國家推動粵港澳大灣區和「一帶一路」經濟發展和區域合作的重要策略工具，香港特區政府亦在《2018 至 19 財政年度政府財政預算案》中，建議推出綠色債券發行計劃，以及設立綠色債券資助計劃，推動香港綠色金融的發展。本局推出「綠色金融認證計劃」，旨在協助金融界發掘綠色金融市場新機遇，推廣綠色金融的理念，創造可持續的未來。計劃至 2018 年底已完成 20 多個個案，獲認證的綠色債券及貸款的發行總額超過 40 億美元。

「綠色金融認證計劃」
截至 2018 年底已完成

20 多個個案

獲認證的綠色債券及
貸款的發行總額超過

40 億美元



財經事務及庫務局局長分享

「香港特區政府歡迎香港品質保證局推出『綠色金融認證計劃』。計劃參考了多個國家及國際的標準來制訂，於此時推出正合時宜，有助香港緊貼綠色債券、可持續金融及責任投資等日益受市場歡迎的趨勢。事實上，政府正致力發展香港成為亞洲綠色金融中心。從環境的角度來看，這將支持可持續發展和應對氣候變化；從經濟角度來看，這將推動香港成為領先的金融平台，吸引更多本地、內地及海外企業透過綠色債券進行融資。」



劉怡翔先生, 太平紳士
香港特區政府財經事務及庫務局局長

環境局局長分享

「香港品質保證局的『綠色金融認證計劃』正好迎合國際及特區政府發展綠色金融的趨勢。我喜見計劃參考多個國際及國家標準，為發行者的綠色金融債務工具提供第三方認證服務，有助推動環境友善投資。」



黃錦星先生, GBS, 太平紳士
香港特區政府環境局局長

客戶分享

「『綠色金融認證計劃』對投資者及業界均帶來好處。香港品質保證局作為第三方認證機構，其認證能夠提高綠色金融產品的透明度，讓投資者對產品抱更大的信心，幫助他們選擇合適的產品；業界也可以此推動綠色發展藍圖，以太古地產為例，今年初首度發行總額五億美元的綠色債券，是全港首個獲香港品質保證局頒發綠色金融認證的項目，綠色金融籌集得來的資金將用於公司的綠色項目上，從而可印證可持續發展理念的成效。」



邱萬鴻博士
太古地產有限公司技術統籌及可持續發展總經理
「綠色金融認證計劃」首間獲認證客戶

神秘顧客服務

促進業界持續提升服務質素，是本局的重要工作之一。本局的神秘顧客評核服務，正好幫助業界了解前線員工的待客服務表現，為業界提供重要數據，從而更有系統地規劃員工培訓、獎勵和發展。於過去一年，本局完成的神秘顧客評核多達 30,000 次，行業覆蓋飲食、化妝品及美容、金融、物業管理、珠寶、公共、社福服務等。

完成神秘顧客評核
多達

30,000 次

「網絡紅人喜愛品牌獎」

此外，近年網絡社交媒體崛起，消費驅動力走向線上已是大勢所趨。香港品質保證局推出了「網絡紅人喜愛品牌獎」，表彰在顧客服務上有出色表現的機構。參與「網絡紅人喜愛品牌獎」計劃的商戶，會接受大台網有限公司 (big big channel) 藝人服務大使及網絡紅人，以神秘顧客身份評核服務質素。在徵得參與商戶的同意下，神秘顧客評核期間所錄製的藝人消費短片，經剪輯後會在 big big channel 手機程式、Facebook 及 YouTube 等平台播放。除了有助參與機構加強推廣效益，本局相信「網絡紅人喜愛品牌獎」可長遠地促進業界持續優化服務水平，從而惠及消費者。



合作單位分享

「很高興 big big channel 能夠擔任『網絡紅人喜愛品牌獎』的創意顧問及新媒體合作單位。希望憑藉我們藝人服務大使所體驗的消費經歷，結合 big big channel 的嶄新傳播平台，我們能向消費者提供煥然一新的服務及產品資訊，從而促進我們香港服務業水平。」

杜之克先生

電視廣播有限公司副總經理 (節目及製作)

「網絡紅人喜愛品牌獎」創意顧問及新媒體合作單位



在內地推動樓宇可持續發展指數

樓宇的可持續發展對城市的發展具有重大影響。除了在香港推行樓宇可持續發展指數之外，2015 年，本局與廣州市天河中央商務區 (CBD) 管理委員會達成了合作，在天河 CBD 內寫字樓推行評定計劃。2016 年，本局基於香港的樓宇可持續發展指數的框架及評定標準，根據第一批參與評審的五棟樓宇之可持續

發展樓宇指數評定結果、區域內大部分甲級寫字樓的調研數據、國內適用的法律法規和天河 CBD 的特點對原評定指標進行調整，使評定指標更加適合天河 CBD 的樓宇經濟發展需求。2018 年，本局更進一步從「以點到面、以人為本」的角度出發，優先關注「社會」範疇，再從經濟和環境的範疇進行評審。

2018 年，本局先後完成天河 CBD 管委會管轄區域中 20 棟甲級寫字樓的評定，由 2017 年完成的 48 棟增加至 68 棟。至今，接受評定的樓宇、該地區的物業管理公司及業主均對評定計劃評價正面，認為該指數不但可以推動各樓宇對自身的軟件服務與硬件設施管理進行重新審視，還能通過不斷優化各項措施，減少資源消耗，從而提升客戶滿意度及樓宇價值，促進區域內樓宇改善物業管理服務，有利於建立一套國際接軌及規範化的物業管理服務標準。



葡萄酒儲存管理體系（內地）認證計劃

隨著內地近年發展迅速，消費模式隨之改變，葡萄酒市場展示出具大潛力。為配合市場需要，本局於期內推出了「葡萄酒儲存管理體系（內地）認證計劃」，協助機構運用系統化儲存管理的框架，保護葡萄酒品質及價值。

引入國際先進的管理體系

此外，本局於期內就 ISO 22716 化妝品良好生產規範認證計劃、ISO/IEC 27017 雲端服務資訊安全控制實務守則等熱門國際標準，提供相關的合格評定及培訓服務，協助機構提升管理水平，增強競爭力，促進機構及社會的可持續發展。

二、提倡標準化管理 持續提升認可

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

期內，本局的 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證分別取得香港認可處的香港認證機構認可計劃（HKCAS）的認可資格及中國合格評定國家認可委員會（CNAS）認可，而本局的 ISO/IEC 27001（等同 GB/T 22080）信息安全管理體系亦取得 CNAS 的認可資格。本局在內地設立的附屬機構—標準認證服務（上海）有限公司，亦獲中國國家認證認可監督管理委員會（CNCA）批准，擴展認證服務範圍至信息安全管理體系。

此外，除了獲香港創新科技署及中國標準研究院提名加入 ISO/TC 207/SC 4 技術委員會及其工作小組（ISO/TC 207/SC 4/WG 7），參與制定《ISO 14030 綠色債券 – 指定項目及資產的環境表現》外，2018 年 12 月，本局專家更獲香港創新科技署提名，加入 ISO/TC 322 技術委員會，直接參與制定有關可持續發展金融的 ISO 標準。

三、促進知識交流 推動持續發展

「分享知識」乃本局其中一個基本功能。為向業界提供最新管理知識與資訊，本局於期內舉辦專題研討會、各項培訓課程及研討會等，讓業界緊隨市場及社會發展脈搏，提高他們對可持續發展的關注，促進業界知識交流。此外，本局與專業團體合作舉辦比賽及設立獎項，推動業界互相切磋，提升水平。

高瞻遠矚的研討會

本局年度旗艦盛事——「香港品質保證局專題研討會



2018」，於 2018 年 5 月成功舉行。是次研討會以「多元策略視野 • 締造可持續發展經濟」為主題，匯萃本地及海外的專家講者，包括香港特區政府創新及科技局副局長鍾偉強博士，太平紳士、國際資本市場協會亞太區首席代表墨博文先生（Mr Mushtaq Kapasi）、恒生指數有限公司董事兼研究及分析主管黃偉雄先生、社區投資共享基金推廣及發展委員會副主席盧金榮博士，太平紳士、香港大學地理學系講座教授詹志勇教授，BH，太平紳士以及國際標準化組織質量體系技術委員會（ISO/TC 176/SC 2）主席倪國夫博士（Dr Nigel H Croft）等，



探討具前瞻性的管理及投資策略，以應對未來挑戰，掌握發展機遇。研討會反應熱烈，共吸引約 700 名來自不同領域的人士參與，交流行業經驗。此外，本局年內在香港、澳門及內地就不同主題舉行了 48 場研討會，如回收業作業守則、可持續發展、顧客服務管理、食物安全、能源管理、信息安全及化妝品生產規範等，與業界分享良好做法。

為業界舉行

48 場研討會



此外，本局亦於 2018 年 3 月舉行的「綠色金融認證計劃」開展儀式暨研討會上，邀得中央財經大學綠色金融國際研究院

副院長史英哲教授及團結香港基金副總幹事兼政策研究院主管黃元山先生擔任演講嘉賓，探討綠色金融在國家及香港的最新發展，活動吸引眾多政府、金融界、商界、學術界名人及環保專家參與。

除舉辦研討會外，本局亦參與了內地及香港的國際大型論壇，積極響應支持綠色金融發展，包括 2018 年 5 月在西安舉行的第二屆「一帶一路」質量高端論壇，6 月在香港舉行的「2018 年綠色及社會責任債券原則年度會員大會及會議」，以及 9 月的「2018 年香港綠色金融論壇暨香港綠色金融協會成立大會」，分享本局如何支援香港發展綠色金融產業標準，並探討市場發展及未來趨勢。



擔任 2020 年度「優質建築大獎」輪任主席

「優質建築大獎」由香港九大專業團體聯合舉辦，致力推動建築業內人士共同努力，提高專業水平及競爭力。本局於 2018 年獲選為 2020 年度「優質建築大獎」輪任主席，而本局名譽主席莫國和工程師亦擔任大獎籌備委員會主席，帶領委員會開展籌備工作。



大獎籌備委員會主席分享

「『優質建築大獎』旨在表揚優質的建築項目及充分發揮團隊精神的項目隊伍。得獎關鍵在於需要綜合建築界多個持份者的參與，遍及建築設計、工程、品質管理及承建範疇等等，在集合眾多專業人士努力的建築過程中，每一環節也要力求完善，不能出紕漏。期望我們可以盡可能邀請更多業界人士參與比賽，互相切磋交流，透過大獎促進建築業界的水平。」



莫國和工程師

2020 年度「優質建築大獎」籌委會主席、香港品質保證局名譽主席

創新多元的培訓

為業界舉行：

25 項全新培訓項目

250 場公眾培訓

培訓時數逾

2,300 小時

本局一向重視培訓項目的發展，積極與多間專業機構合作，期內一共舉辦了 25 項全新培訓項目、超過 250 場公眾培訓，時數超過 2,300 小時。

在傳統技術培訓課程的基礎上，本局更新增多項有關法律的培訓課程。於 2018 年，本局舉辦了「歐盟《通用數據保障條例》與香港《個人資料 (私隱) 條例》的法律影響及近期發展」、「『道歉條例』實用法律課程」、「銀行業文化改革工作坊」等課程，邀請來自香港法律界的專業人士擔任講者。

另外，本局亦推出各種不同嶄新的主題研討會及培訓項目，例如「HR 3.0 交流會」、「Appathon 團隊建立創科設計思維」、「國內營銷學——微營銷攻略」等相關軟技巧及個人技能提升的課程，配合不同職業界別人士的進修需求。

《管略》及電子通訊

本局每季出版《管略》，由不同領域專家介紹各項國際管理體系及可持續發展新標準、行業新聞、市場趨勢、機構經驗分享、本局動態等，務求向業界提供最新資訊，協助提升管理水平。

本局亦不時出版電子通訊，讓客戶和業界及時了解管理體系新發展。



可持續發展相關研究

為了解業界最新趨勢，推動它們持續進步，本局進行各類調查和研究，探討機構的良好做法與可改善的地方。2018 年，本局在滙豐的支持下，發表了《中國大灣區可持續發展融資——發展機遇》研究報告，探討融資如何協助大灣區建設為可持續發展的海灣地區。



合作夥伴分享

「粵港澳大灣區走在中國創新的最前綫，是發展綠色金融的不二之選。大灣區的節能、減排、控污等先進工業，資金需求龐大，全球的投資者對低碳投資機遇的興趣日益增長，香港可以利用其『超級聯繫人』的角色連接兩者。滙豐很高興支持香港品質保證局發表這份重要研究報告，並期望與我們的合作夥伴攜手推動大灣區的可持續發展。」



黃碧娟女士

滙豐大中華區行政總裁

四、加強業界合作 配合市場趨勢

本局積極與不同地區政府和業界組織保持緊密交流，以緊貼社會發展，制訂更多迎合市場需求的服務。

締結合作夥伴 推動綠色金融

本局去年與多間機構簽署合作備忘錄，包括世界銀行集團成員國際金融公司、陝西省金融工作辦公室、廣州花都區金融工作局、前海管理局、上海置信低碳技術研究中心及中國節能環保（香港）投資有限公司等等，冀望創造更多合作機會，攜手促進綠色金融的發展。



促進陝港經濟及科技發展

西安辦事處共參與了三次由內地政府部門組織之會議，包括 2018 年 1 月由陝西省港澳辦和香港特別行政區政府駐陝聯絡處舉辦的經濟政策和勞工法研討會，3 月由陝西省商務廳舉辦的「在陝港資企業座談會」及 5 月由香港中聯辦、陝西人民政府舉辦的「陝西港澳科技產業創新發展論壇會」。相信會議能進一步促進陝港兩地企業在經濟及科技等方面的交流，創造更多合作機會，為國家經濟帶來裨益。



五、了解客戶需要 盡心優化服務

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

增進客戶知悉度

為增加客戶對本局服務及認證審核的認知，與客戶簽訂認證合同時，本局會向對方提供《香港品質保證局規章》及相關條款，保障其作為服務使用者和消費者的知情權，亦申明雙方在認證服務過程中須遵守的規則，讓客戶能自覺地配合各項認證要求，同時保持本局的認證水平及服務質素。

本局向已取得認證的客戶進行至少一年一次的定期監督審核服務，並通過跟進媒體報道等方式對其進行密切監督，確保客戶緊遵認證要求，維持良好做法。若認證要求有所更新，本局會及時向客戶提供資訊，幫助客戶了解情況並採取相應措施，以達到新的認證要求。

客戶滿意度調查

有賴客戶對本局的寶貴意見，本局才能不斷進步。因此在每一次審核後，本局都會邀請客戶進行評價反饋。2018年，本局收到的705份調查平均達到6.29分（滿分為7分），其中約0.43%低於4分，本局已就此主動與相關客戶進行溝通及跟進。

六、保障客戶私隱

為保障客戶私隱，客戶服務部門對日常使用的資訊處理系統，進行了客戶訊息瀏覽的權限審視，確保每一位客戶的個人訊息只有聯絡專員可見，嚴防私隱訊息外流，充分保障客戶的私隱權。資訊科技組亦對資訊處理系統進行了更新，令系統的保密性進一步加強。

2018年本局安排員工參加個人資料私隱專員公署的《個人資料（私隱）條例》專業培訓，提升資料保障的意識。

我們的環境

保護環境、應對氣候變化已成為全世界需應對的挑戰。本局積極推出各種綠色倡議，協助企業實踐環保，並於辦公室裡實行多項環保措施，為紓解環境問題盡善己責。

一、推動環保營商

切合本地需求 推出環保倡議

為配合本地業界和社會的環保需求，本局制訂了不同的嶄新服務，提供實務守則予業界依循，本局根據國家標準的要求和回收業現況，在香港特區政府的「回收基金」資助下，推行「促進香港廢紙回收業實施國家標準」項目，旨在加強本港廢紙回收業對國家標準《進口可用作原料的固體廢物環境保護控制標準—廢紙或紙板》的了解及實施，協助業界提升專業水平，促進業務發展，為循環經濟作出貢獻。2018年，本局因應項目舉行了「促進香港廢紙回收業實施國家標準」項目約章計劃誓師儀式暨業界分享會。



另外，同樣在「回收基金」的資助下，本局亦制定「香港品質保證局香港註冊—廚餘回收」及舉行了頒授典禮暨業界分享會，旨在向業界提倡廚餘回收的良好做法，改善運作水平，並推動商界和社區支持源頭分類和廚餘回收，以助提高廚餘回收量，長遠地減少有機廢物的棄置。



回收基金諮詢委員會主席分享

「為促進廚餘回收，香港品質保證局在回收基金撥款資助下制訂了『香港品質保證局香港註冊—廚餘回收』註冊計劃。此計劃旨在向業界提供廚餘回收的良好做法，提升其運作水平；並鼓勵業界在廚餘回收的過程中，妥善保存廚餘流向記錄；同時推動源頭分類及處理廚餘的正確程序，從而提升整個業界（包括飲食業機構、廚餘收集商及廚餘再造商）的廚餘回收運作水平。」

郭振華先生 · SBS · BBS · MH · 太平紳士
回收基金諮詢委員會主席



業界分享

「過去香港回收廢紙給予客戶的負面印象，包括廢紙污糟邋邋、濕漉漉，這些與部分從業員習慣為廢紙淋水有關。『促進香港廢紙實施國家標準』項目正好團結本地廢紙回收商，實踐提升廢紙回收量，改善以往部分業界的陋習，令回收廢紙達到國家要求的新標準。」

劉耀成博士
香港環保再造業可持續發展協會會長

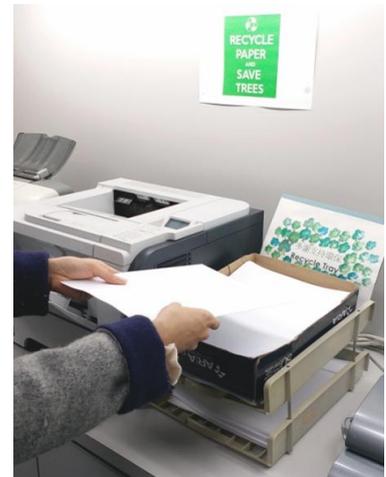


二、綠色工作間

2018 年，本局繼續致力實踐環保，於辦公室內推行各個環保政策，讓環保融入辦公室，合力建造一個「綠色工作間」。

節約用紙

本局員工持之以恆，透過各種方式減省不必要的用紙，包括閱覽電子版本文件，減少打印、善用科技網絡系統達至無紙化、使用雙面列印功能、重用廢紙及單面使用的紙張等。辦公室內亦設有數個指定廢紙收集點，鼓勵員工回收廢紙，向員工宣揚環保理念。期內，本局香港辦公室合共回收了 52 袋廢紙，交由環保生態協會及密件處理公司收集處理。這個辦公室紙張回收計劃旨於減碳救樹。本局回收的廢紙數量，相當於為地球減少 5,552 千克溫室氣體的排放量或種植 143 棵樹苗。



回收廢紙量
相當於種植

143 棵樹苗

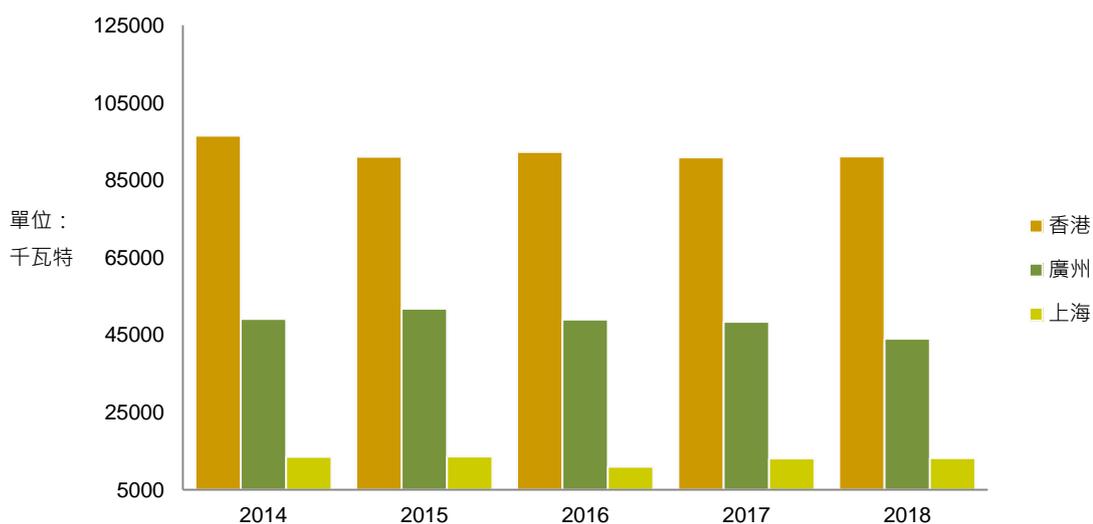
廣州及上海辦公室員工除了非常積極實行紙張的二次利用，還會在洗手間使用乾手機，節省抹手紙巾的使用。

能源管理

節約能源是環境保護裡面重要的一環。為達至善用能源及減少浪費，香港及內地辦公室均持續推行不少減量舉措，如每天的午飯時間都把辦公室的所有電燈關掉，並在下班時確保已經關閉辦公室內所有電子設備，如電燈、電腦、屏幕及冷氣。香港和廣州辦公室皆會在每個燈盤抽起一支燈管，為員工提供一個舒適的工作環境之餘又可節省用電。

期內，香港辦公室及廣州辦公室的用電量比上一年度共下降了 3%。雖然 2018 年經歷了寒冷的冬天，增加了空調的耗電量，上海辦公室的用電量仍只是稍微上升 0.7%。不過整體而言，本局在過去幾年的耗電量正日益下調，於 2014 年至 2018 年期間，共降低了 7%，反映這些節能措施略見成效。本局定必繼續維持有效的能源管理，持續節能減碳，為保護環境貢獻一份心力。

香港、廣州及上海的辦公室用電量



環保回收

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

本局香港辦公室參與地球之友的「碳粉匣回收再生計劃」，2018 年共捐贈了 37 個已使用的碳粉盒及噴墨盒作回收之用，當中的所有收益則撥捐地球之友作為推動環保工作之用，期內同時捐贈了 34 件辦公室儀器及文儀器材予「屯門之友」，於減少浪費的同時，亦可幫助有需要人士。

此外，本局員工積極實行廢棄物分類和回收處理。期內，香港辦公室的兩色回收箱分別收集到 85 個鋁罐及 408 個塑膠瓶。它們跟收集到的已使用光管和電池一併被送到相關回收點。內地辦公室亦收集紙箱、快遞文件袋、一般文件的碎紙紙屑、飲料塑膠瓶及鋁罐進行分類，然後定期交給回收商回收再造。廣州辦公室亦將收到快遞的廢棄紙箱、紙盒收集好，定時由回收公司上門回收；更會利用收到的廢棄快遞袋替代垃圾袋使用，減少膠袋使用。西安辦公室則提倡員工減少使用膠袋及即棄餐盒。為了綠化環境，員工更積極培養及栽培辦公室綠色植物，並用修剪掉的枯葉二次當作肥料之用。



回收 37 個碳粉匣、

85 個鋁罐及

408 個塑膠瓶

三、環保活動

除了在辦公室內實踐環保舉措外，本局亦鼓勵員工愛護大自然。2018年12月，香港辦公室舉辦了「鶴咀海岸保護區」一天遊，讓同事可近距離考察典型的海蝕地貌，於欣賞大自然瑰麗景色的同時，亦對本地的海洋生態保育及生物多樣性加深認識。另外，BCS基金亦於期內贊助推廣生態教育的非牟利團體「生態巴士」舉辦的尼泊爾生態考察團，協助參加者親身了解有關生態保育及可持續發展概念。



香港辦公室亦提倡綠色節日，2018年春節後，舉辦了「利是封再生活動」，向員工收集已使用但完好乾淨的利是封，再轉交予環保團體「綠領行動」進行回收。利是封經處理後，便可於下一年變成新生利是封，免費派發給大眾使用。本局亦參與了環保協進會舉辦的年桔捐贈活動，將年桔轉贈給鄉師自然學校。此外，員工在一年一度的聖誕聯歡會共渡佳節時，紛紛自備可循環再用的餐具享受美食，並嚴謹預算食物份量，以免造成浪費，為保護環境略盡綿力。

廣州及上海辦公室繼續舉行舊衣捐贈活動予「飛螞蟻平台」及廣州市接收社會捐贈工作站，鼓勵員工支持環保回收，亦能將舊物捐贈到社會慈善機構給有需要的人士。



我們的社區

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



第十一屆「理想家園」繪畫比賽小學初級組入圍作品
鄭洛蕓 聖公會何澤芸小學

HKQAA 企業社區支援基金

自 2018 年 2 月起，HKQAA 企業社區支援基金 (BCS 基金) 共資助了 20 個項目。其中包括助學、支持員工參與社區服務、捐助人道救援項目、贊助研究及舉辦專題研討會等，年度資助總額超過 760,000 港元。

2018 年 BCS 基金尤其關注支援長者的項目，包括捐助香港認知障礙症協會及香港輪椅輔助隊等機構，希望長者於社區能夠得到適切的援助及關懷。

企業公益大使

本局每年都會投票選出一位員工，擔任企業公益大使，籌備及推行各項公益活動，並帶領其他員工一起行善、積極參與，實踐行善最樂。

2018 年，本局員工在企業公益大使的帶領下，繼續出心出力積極參與義工服務。期內，香港及內地辦公室員工投入義工的時數超過 630 小時，可見本局員工心繫社區的精神。

20 個

HKQAA 企業社區支援基金資助項目

「理想家園」活動中：

粵港兩地共收到約

3,000 份 參賽作品

約 **400 位** 中學生參與社會責任講座及工作坊

約 **200 位** 來自不同社群人士參與慈善電影欣賞會

一、培育年青一代

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

徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽

期內，本局舉辦第十一屆「理想家園」徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽，在香港教育局及廣州市青年對外文化交流中心的協辦下，粵港兩地共收到約 3,000 份作品，期望幫助社會未來的棟樑能夠從小建立他們對社會的責任感。



學生活動統籌體驗計劃、社會責任講座及工作坊

為了擴闊「理想家園」的教育內容和接觸範疇，本局除了為中學生設立活動統籌體驗計劃，讓中學生累積籌辦大型活動的經驗，擴闊視野之外，更舉辦社會責任講座及體驗工作坊，向約 400 位中學生介紹社會責任的概念及工作。



「理想家園」慈善電影欣賞會

為了將活動的接觸面由學生校園擴闊至社區鄰舍，身體力行實踐社會責任，推動關愛共融，今屆「理想家園」新增了慈善電影欣賞會，邀請了約 200 位來自社區中心、特殊學校、傷健組織，不同背景、年齡和種族的人士，與第十一屆「理想家園」比賽的得獎學生、評判及嘉賓，一起欣賞溫情電影「爸爸的便當」，進一步宣揚「理想家園」的理念。



參與「理想家園」學生分享

「我很高興可以參與『理想家園』工作坊及體驗計劃，學了很多東西。我除了在『理想家園』頒獎禮當日協助後台工作之外，亦擔任了客席司儀；雖然起初面對眾多觀眾時有點緊張，但卻是一次難忘的寶貴經驗。」

花利亞同學

香港紅十字會瑪嘉烈戴麟趾學校

參與理想家園「社會責任工作坊」及「活動統籌體驗計劃」的學生



「我自小受媽媽影響喜歡到處拍攝，喜歡留下美好的一刻，我的理想家園是一個充滿開心笑聲，和諧歡樂、沒有矛盾的地方。」

房楚鵬同學

三江鎮中心小學

理想家園廣州及鄰近地區攝影比賽冠軍



學生工作體驗及獎學金

本局積極為中學及大專院校學生提供工作體驗機會。期內，除 8 名中學生參與「活動統籌體驗計劃」外，11 名大專生亦參與香港辦公室暑期實習，讓他們累積工作經驗，增進行業知識。

另外，基金亦提供獎學金予青年學院，表揚傑出學生，栽培人才，鼓勵將來他們成為社會棟樑，貢獻社會。



二、熱心貢獻社區

為社區送上溫暖

期內，本局上海及廣州辦公室定期舉辦舊衣捐贈活動，轉贈予有需要人士。此善舉不但能夠讓有需要人士得到溫暖，而且達到物盡其用的效果，貫徹本局環保及珍惜資源的理念。

愛心扶老

此外，本局廣州辦公室員工積極參與社區公益活動，員工於 2018 年參與了探訪老人中心、探訪長者送午餐、中秋製作手工燈籠予長者等活動。員工於活動中與長者談天、交流，不知不覺地拉近了彼此的距離，向他們送上關懷。



支持人道救援

本局推動社會關懷亦不受地域限制，不吝嗇把關懷延展至其他地區。期內，BCS 基金支援人道救援項目，包括印尼地震及海嘯災民，以及中國西北地區的貧困戶，以助他們改善生活。

2018 年 9 月時澳門受到超強颱風「山竹」吹襲，在低窪地區及路環一帶出現水浸和斷電。澳門辦公室的員工各自自發地利用工餘時間參加民間團體的災後清理及為獨居長者派發食水及糧食的義工活動，協助災民解決燃眉之急。

員工分享

「在人力資源部的悉心組織下，我們一同前往廣州市鳳陽街道社工服務站準備今天的義工活動。這次我們的任務是為梁婆婆送餐，探訪在歡聲笑語中結束。作為香港品質保證局的一員，非常榮幸能參與到這一次志願者活動。將來，我也會堅持履行這份責任，為社會公益盡自己一份力。」



古戎先生
參與義工活動的廣州辦公室員工

三、關懷弱勢社群

構建共融環境

本局向來致力實踐共融。2018年，本局香港辦公室一共為218名長者及殘障人士提供就業機會。廣州及上海辦公室亦分別聘請了殘障人士負責文件數據錄入和語文翻譯的工作，讓殘障人士都可以善用他們的技能，幫助他們融入社會。

公益慈善活動

企業公益大使在本局發起的助養兒童計劃一直深受支持。員工在香港辦公室茶水間購買零食和飲品，以及2018年6月舉行的員工冰淇淋義賣活動，所得收益連同BCS基金的資助撥捐予香港世界宣明會，助養尼泊爾、阿爾巴尼亞及中國陝西農村共三名貧困兒童，讓他們的生活得到改善。



受助兒童寄來的心意卡

此外，本局參與國際培幼會舉辦的「愛·女孩」鉛筆捐贈活動，支持發展中國家的女孩接受教育。而香港辦公室員工亦不忘熱心公益，參與各種慈善活動，2018 年本局全數贊助 20 位香港員工參加聯合國兒童基金會慈善跑，反應踴躍。



員工分享

「作為企業公益大使，為本局員工與受助者搭建橋樑，助人者找到回饋及貢獻社會的機會，受助者感受到人間有情，其努力付出都是值得的。」

馮學海先生
擔任公益大使的香港辦公室員工



我們的未來



本局將於 2019 年踏入 30 周年，全體同事將繼續同心合力，協助企業及社會解決問題，與各界緊密合作，應對未來的挑戰。

隨著「粵港澳大灣區發展規劃綱要」的推行，本局將積極配合政府及業界發展，善用自身的行業和專業知識，開發更多與綠色金融、保護環境、網絡安全等有關的創新服務及培訓，並積極與各持份者溝通合作，支持發展綠色經濟及創新產業等，攜手促進業界的可持續發展。

在員工及社區方面，本局將持續優化員工待遇及福利，並鼓勵他們一同走進社區，向弱勢社群送上溫暖。此外，我們會致力推動各類教育項目，培育年青一代，更會擴闊活動的接觸面，舉辦社區活動及講座，熱心貢獻社會。

本局將秉持宣揚社會責任的使命，勇往直前，不斷創新，發展增值服務。我們定當上下一心，進一步推動機構內部、業界、社會以及國家的可持續發展，承擔更大的社會責任。

附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引

「香港品質保證局社會責任指數」在 ISO 26000 指引及原則的基礎上發展，並將其七大核心主題歸納成 40 項社會責任的建議措施。

社會責任 核心主題	履行社會責任的建議措施		相關頁碼
企業管治	OG1	企業訂立政策方向時，應該將社會責任納入為政策、策略及營運方針的組成部分。	2- 4, 7
	OG2	企業應該制訂方案，以提高企業內員工對社會責任的認識和創建能力。	3, 4
	OG3	企業應該留意所有適用的法律及守則，並通知企業內負責法律及守則規管的員工，以確保企業遵守這些法律及守則。	6, 8-11, 14
	OG4	企業應該披露有關政策、決定和活動中已知和可能對社會和環境所產生的影響。	20-38
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	4, 6, 10
	OG6	企業應該制定管治結構，發展一套有助於企業內及與他人互動時推廣道德行為的結構。	6-11
	OG7	企業應該建立一個雙向溝通的機制，以保障持份者的利益，並協助識別協議和分歧，亦可透過談判來解決可能發生的衝突。	5, 9, 17, 27, 28
人權	HR1	對於任何與企業有明顯關係的實體或人士，企業應該防止其活動損害人權。	10-13
	HR2	企業應該建立一個透明和獨立的管治結構，以確保沒有任何一方可以干擾特定申訴程序公平進行。	6-9, 17, 28
	HR3	企業應該向持份者提供渠道，讓持份者自由表達自己的觀點，即使其觀點與企業決定有所分歧。	5, 9, 17, 28
	HR4	企業應該確保不會歧視員工、合作夥伴、客戶、股東、會員以及任何企業有所接觸或可能影響的人士。	10-13
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	12, 13
勞動實務	LP1	企業應該鼓勵在其供應鏈內的其他機構，符合勞工法例要求。	10, 11
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	12, 13, 15
	LP3	企業應該與員工建立溝通對話的渠道，以建立良好穩健的勞資關係。	5, 9, 17
	LP4	企業應該採取相應措施，保護員工免受健康風險，並安排能滿足員工生理和心理需要的工作環境。	12-19
	LP5	企業應該向員工和承包商推廣職業健康及工作安全文化。	15, 29
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	15-18

環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	20, 29-32
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	19, 29-32
	EN3	企業應該實施有效使用資源的措施，以減少使用能源、水及其他材料。	29-32
	EN4	企業應該採取措施，減少與企業有關之活動、產品及服務所排放的溫室氣體 (GHG) 。	30-31
	EN5	企業應該找出對生態系統的潛在負面影響，並採取相應措施以消除或減少這些影響。	29-32
公平營運實務	FO1	企業應該制定並實施防止貪污的方案。	9-11
	FO2	企業應該避免參與反競爭行為。	10, 11
	FO3	企業應該將社會、道德、環境及性別平等的準則，納入企業的採購、分銷及承包政策。	10, 11
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	11
消費者議題	CI1	企業應該確保沒有向客戶或消費者傳遞不公平或誤導性的銷售手法和資訊。	10, 11
	CI2	企業應該確保消費者於獲得產品或服務時了解自己的權利和責任。	28
	CI3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	20-28
	CI4	企業應該向客戶提供對社會和環境有益，並能夠在其生命週期內減少不利影響的產品和服務。	20-29
	CI5	企業應該審查投訴，並採取行動以防止相同情況再次發生。	9
	CI6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	9, 28
	CI7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	28
	CI8	企業應該教育顧客或消費者，以提高他們對產品的認識及對可持續消費的關注。	20-29
社區參與和發展	CD1	企業應該協助保存和保護文物及文化遺產，尤其於企業運作有影響力的地方。	32
	CD2	企業應該支持一些向弱勢群體和低收入社群提供協助或其他必需品的計劃。	33-38
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	20-27, 33-38
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	14, 24, 29, 33-38
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	20-38

附錄二：CNCA《認證機構履行社會責任指導意見》

「認證機構履行社會責任的主要內容」索引

認證機構履行社會責任的主要內容		相關頁碼
遵守法律	自覺遵守法律、行政法規的各項要求和機構規範運營的其他要求，認真履行法人和公民道德準則，反對不正當競爭和商業賄賂及欺詐行為，自覺接受政府、消費者和社會的監督，維護認證市場秩序。	6-13, 15, 23
規範運作	建立保證認證活動公正、科學和規範運行的業務管理、人員管理及認證風險識別和防範的內部管理制度，建立並有效施行對獲證組織的監督措施，加強認證活動全過程的管理與控制，為獲證組織持續滿足認證要求提供切實有效的支持。	6-11, 23, 28
誠實守信	自覺遵守社會公德、商業道德和行業自律要求，以公平、公正、客觀的方式開展認證活動，以真誠的態度和規範的做法對待認證相關方，通過科學的手段、嚴謹的作風、規範的程序、專業的能力、優質的服務和可靠的結果取得社會信任。	6-11
提升服務水平	積極開展圍繞改進和提升組織的管理水平及保證認證有效性的多樣化的服務活動，使組織建立的管理體系與實際的管理過程達到有機結合，為提供高質量和可信的認證結果奠定基礎。	6-11, 20-28
創新發展	圍繞國家經濟和社會發展重點，積極擴展認證領域，創新認證業務模式，滿足政府、行業和企業發展對認證的需求，發揮認證工作對經濟持續發展和社會和諧進步的促進作用。	20-28
環保節能減排	積極運用認證技術開展環境保護和促進節能減排。減少管理和認證活動中的資源能源消耗及污染排放。	20, 23, 29-32
員工權益	遵守國家人力資源和社會保障方面的法律法規，依法與員工簽訂並履行用工合同及社會保險，建立保障員工的合法權益和身心健康的制度機制，健全收入分配制度，重視人才和培養人才，提供業務發展機會，增強員工從事認證事業的榮譽感和責任感。	12-19
服務社會	積極參與社會公益事業和社區建設，鼓勵開展認證認可志願者活動或志願服務，關心支持教育、文化、衛生等公共福利事業。	33-38

© 2019 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2019 香港品質保證局

Hong Kong 香港

19/F, K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong 香港北角渣華道191號嘉華國際中心19樓

Tel電話: (852) 2202 9111 Fax傳真: (852) 2202 9222 E-mail電郵: hkqaa@hkqaa.org

Shanghai上海

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. 標準認證服務(上海)有限公司

Unit 2007-2008, 20/F, Pole Tower, 425 Yishan Road, Xuhui District, Shanghai, China

中國上海市徐匯區宜山路425號光啟城20樓2007-2008室

Postal Code郵編: 200235

Tel電話: (86 21) 6876 9911 Fax傳真: (86 21) 6876 9922 E-mail電郵: info.sh@hkqaa.org

Guangzhou 廣州

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Guangzhou Branch 標準認證服務(上海)有限公司廣州分公司

22/F, Nova Tower, 185 Yue Xiu Road South, Guangzhou, China 中國廣州市越秀南路185號創舉商務大廈22樓

Postal Code郵編: 510100

Tel電話: (86 20) 8383 3777 Fax傳真: (86 20) 8382 3066 E-mail電郵: info.gz@hkqaa.org

Xian 西安

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

Room 1712, 17/F, Ronghao Mansion, Intersection of Weiyang Road and Longshou Commercial Street, Xian Shi, Shaanxi Sheng, China 中國陝西省西安市未央路與龍首北路十字西北角榮豪大廈17樓1712室

Postal Code郵編: 710016

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

Macau 澳門

HKQAA Certification (Macau) Ltd. 標準認證服務(澳門)一人有限公司

Flat G, 3rd floor, Dynasty Plaza, No. 411-417 Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, Macau

澳門新口岸宋玉生廣場411-417號皇朝廣場3樓G座

Tel電話: (853) 2875 1199 Fax傳真: (853) 2875 1609 E-mail電郵: info.mo@hkqaa.org