

**SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT**

社会责任报告

2019



秉承宗旨

助商企解决问题

Upholding our values

Providing solutions for industry and society

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 2019 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 总裁的话

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

37 我们的未来

38 附录一：
「香港品质保证局社会责任指数」索引

41 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



社会好像个大家庭，每一位成员都拥抱着爱，为了建构心中的理想家园而付出和奋斗，一起肩负着或多或少的责任。

然而，天色总不会常蓝，时有阴云，亦间有暴风雨。我们都明白建构理想家园的过程中，总会遇着险阻，未必能一帆风顺。这些挫折会在人生旅途上留下痕迹，却能够帮助我们面对日后的风雨，迎向更璀璨的朝阳。

在危机面前，为什么有些人看到的世界总是带点灰色，有些人却又可以看到蓝色呢？诚然，世事变幻无常，人总有机会面对逆境。每次应对挑战，都可以视为学习和进步的机会，从中提升解难能力。只要抱着正面的态度去不断努力，经过岁月的磨练，自然学懂欣赏雨后蓝天的瑰丽。

同样地，缔造理想家园并非一蹴而就的事，需要每一位的付出和无私的贡献步步历练而成，必经千锤百炼方能成器。这样才是一个历久常新，经得起风浪的理想家园。

香港品质保证局在过去三十年的发展历程中，一直致力协助企业解决问题，提升核心能力和营运表现，应对各种挑战，同时为社会的可持续发展作出贡献。就以去年为例，我们配合社会和市场需要，开发与安老院舍、绿色基金相关的崭新认证服务；亦与区内不同政府部门及机构合作，一起促进业界在湾区制造评定、楼宇评价体系、开放银行生态系统及绿色金融等领域的发展。除了举办不同类型的培训课程及研讨会外，我们亦分别在香港和西安举行有关绿色金融的大型论坛，并出版了《绿色金融在香港》，促进知识交流和技术转移，推动各行各业持续进步。

踏入 2020 年，本局为支持各界应对新型肺炎疫情，正开发有关防护口罩、防疫卫生措施及人员等方面的合格评定服务，锐意发挥本局的专业优势和功能，为社会出一分力。未来，本局定当继续秉承使命，努力开拓更多元化服务，提供解决方案予企业及社会，以配合政府施政及回应民生需求，与各界一起应对挑战，努力建构理想的家园。

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) 作为区内最具领导地位的合格评定机构之一，自 1989 年由香港政府成立至今，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、研究以及有关评级的各类服务，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的高标准要求。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 2019 年周年大会上，出席的新旧董事局成员合照。

2019 年的公司周年大会上，本局顺利完成了两年一度的董事局成员换届选举。原任主席卢伟国议员博士工程师在连任 6 年后光荣卸任，继而担当名誉主席；何志诚工程师获选为新主席，而黄家和先生则继续担任副主席一职。是次换届选举共 8 位董事退任，另经选举委员会推荐新增 7 位董事，现届共有 20 位董事局成员。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 118 名员工以及内地与澳门子公司约 59 多名员工执行日常工作。

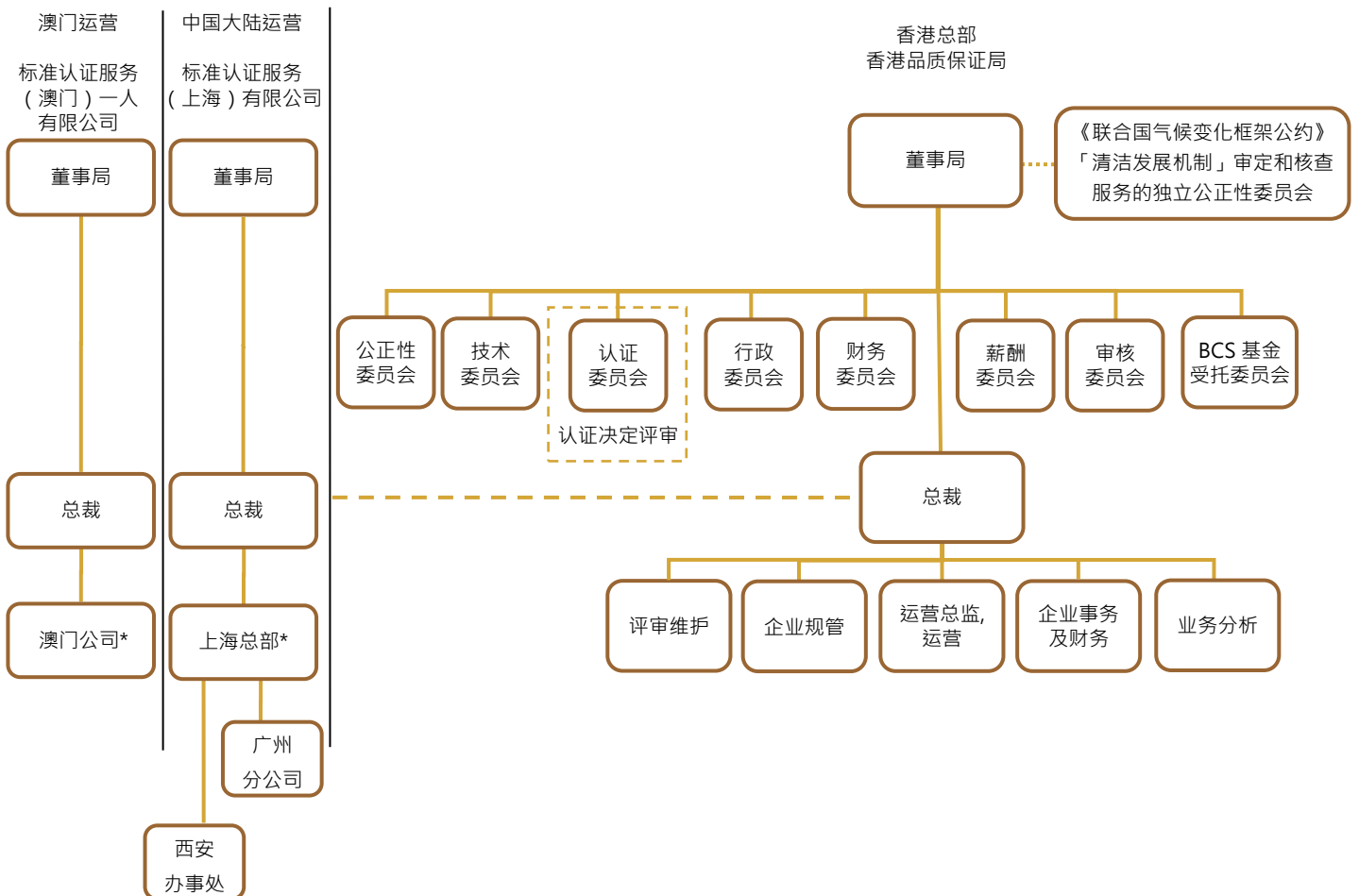
运营总监协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

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。

2019 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。



公正性 风险管理	<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>2019 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>
财务 风险管理	<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>
认证 风险管理	<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：
14 次
办公室认可审核

17 次
见证认可审核

本局进行：
22 次
内部审核

外部监管	2019 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 14 次办公室和 17 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。2019 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 22 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。2019 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。2019 年没有媒体报导有关本局的负面消息。

员工分享

「保持诚信是合格评定行业不能缺少的操守，所以本局一直坚持认证过程诚实可靠，以彰显本局认证价值所在。另外，为了让员工了解诚信的重要，我们投入很多资源培训新入职同事，好让他们充份认识本局对诚信的要求，并符合社会期望。」

本局为了确保审核流程合规，多年来坚持不提供管理体系顾问服务，并一直谨慎处理与其他顾问机构之间的关系。本局持有的所有审核资料均会保密，更不会向其他机构泄露客户私隐。本局具有高效的通报、投诉机制，以及定期对媒体事件进行跟踪，若获证机构或本局内部出现疑似不合规的情况，相关的合规管理部门会立即跟进事件。」

陈焕文先生
企业规管助理总监



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。

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。

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。

为提升本局员工的防贪意识及了解行业的相关风险，本局 2019 年邀得廉政公署派员到本局为员工进行培训，讲解反贪法例法规，以及员工进行业务运作时可能面对的风险。

防止 不正当 竞争

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。

公平 务实的 采购控制

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。

尊重产权

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。

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。

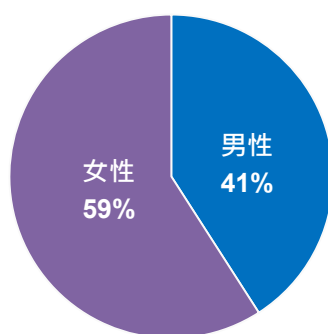
我们的员工

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。

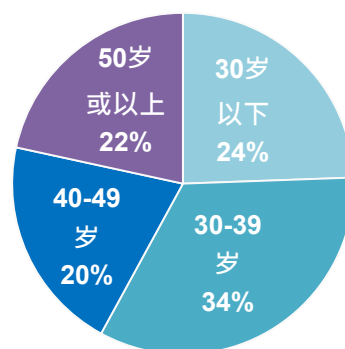
一、人力资源

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。2019年，本局香港和内地办公室共聘用了一位残障人士，同时为213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。

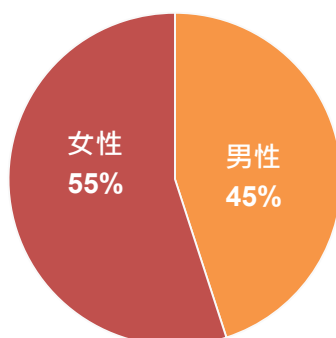
2019年员工性别平衡



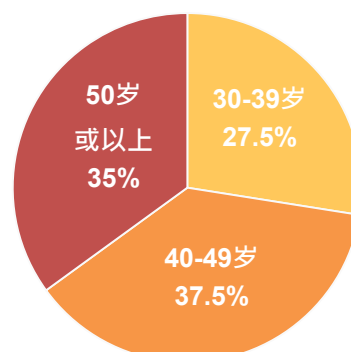
2019年员工年龄分布



2019年管理人员性别平衡



2019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

2019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。

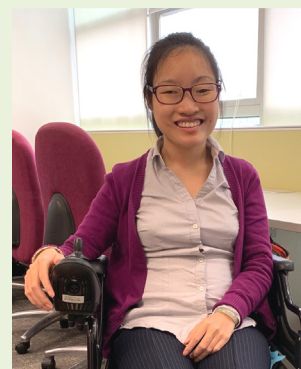
本局紧遵劳工法例，按时发放薪酬，提供雇员保障，维护员工权益。在香港，本局遵守最低工资条例、强积金条例等劳工法例，提供合理薪酬并进行强积金供款，员工更可自由选择强积金服务供应商。内地子公司亦遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，并购买额外的商业保险。除了基本合法的待遇，本局还提供额外的医疗保障、牙科保健、身体检查及差旅保险等福利。

本局亦积极关注员工的生活平衡，推行弹性的休假政策，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。

员工分享

「我在本局担任行政文员一职。日常工作主要负责帮助业务部同事建立数据库，亦会尝试接触不同的工作。公司透过家居办公和公司坐班双结合的工作模式来帮助我完成日常工作，令我在本局能实现自身的价值，体现『伤健共融』的社会。」

感恩公司给我的工作机会，希望自己继续努力的同时，还可鼓励更多的残障人士就业。」



朱栩乔小姐
广州办公室员工

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，如开年饭、新春猜灯谜、部门聚餐、旅行、欢乐时光（Happy Hour）、羽毛球训练班及参与跑步比赛等。让员工在忙碌工作以外，亦可放松一下。



期内，本局亦举办了 30 周年晚宴，邀得香港特别行政区政府财政司司长陈茂波先生，大紫荆勋贤，



GBS, MH, 太平绅士等一众政府官员，以及历任董事局成员到贺，与员工一同庆祝本局踏入新里程。这些活动提升了员工的士气，营造融洽的工作气氛。

此外，香港及广州办公室亦举办了大自然工作坊一日游，不仅增长员工的环保知识，而且促进了彼此之间友好关系，巩固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。2019 年共推行 24 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。2019年，本局更举办了自动体外心脏去颤器(AED)的安全意识培训，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。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。香港办公室亦举行了防火安全讲座，教授员工如何正确使用消防设备。



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。2019年，香港及澳门办公室的员工培训时数达4,173小时，参与人次达945次；而内地办公室的员工培训时数亦有949小时。

香港及澳门办公室
员工总培训时数：

4,173 小时

内地办公室
员工总培训时数：

949 小时

2019年，市场及技术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参加中国认证认可协会(CCAA)的ISO 45001培训课程、ISO食品安全管理体系审核员ISO 22000:2018标准转换学习课程、质量管理标准与认证国际研修课程、服务认证审核员培训课程及SAAS程序200(4.0版)转换课程等。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，2019 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。

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，共七位员工经此做法，成功晋升为策略业务总经理、项目经理等管理级职位。

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。

2019 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。



团队建立活动

期内，本局举行「传承共同价值观·迈向三十新里程」团队建立活动。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，让员工明了本局的共同价值观，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。



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 38 类认证服务、22 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。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。

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。

安老院舍认证计划

为鼓励本地安老院舍优化其管理体系及提高服务质素，本局于早年推出了「安老服务管理认证计划」(SQM-ES)。为安老院舍提供自愿参与的评审服务经过多年推行，取得了一定成效。



因应不同持分者的意见，并回应政府加强及协助安老院舍进一步提升服务水平的大方向，本局于 2018 年初启动了「安老院舍认证计划」(RCHE-CS)，以紧贴市场需要，并于 2019 年 10 月获社会福利署确认符合该署「私营安老院认证资助计划」的要求。私营安老院取得本局发出的「安老院舍认证计划」认证，可于证书有效期内向社署申请资助。

绿色金融认证计划

本局在得到香港特区政府的推动和支持下，于 2018 年推出「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，旨在香港、内地及全球推动环境友善投资，促进绿色金融及产业的发展。计划至 2019 年底已完成 56 个个案，获认证的绿色债券及贷款的发行总额超过 140 亿美元。而香港特区政府首笔发行绿色债券亦获本局颁发「绿色金融认证计划」发行前阶段认证。

「绿色金融认证计划」
截至 2019 年底已完成

56 个个案

获认证的绿色债券及
贷款的发行总额超过

140 亿美元



行政长官分享

「可持续发展、环境、社会及管治，以及负责任投资，对香港整体经济发展和社会福祉至关重要，感谢 HKQAA 致力于实现这些关键目标，以及确保质量保证作为香港商业和投资的核心价值，并推出『绿色金融认证计划』，协助香港发展成区域绿色金融中心。」

林郑月娥女士, 大紫荆勋贤, GBS

香港特别行政区行政长官

香港品质保证局 30 周年庆祝酒会主礼嘉宾



客户分享

「对投资者而言，『绿色金融认证计划』将降低其识别合格绿色资产的成本。这将进一步吸引国际资本，特别是负责任投资人群体的关注。对融资人而言，负责任投资人群体的加入将进一步扩大国家绿色项目、绿色企业的融资渠道，降低其融资成本。『绿色金融认证计划』将有效提升香港绿色债券市场的需求和供给，实现多方共赢的局面。」

陈先生

兴业银行股份有限公司香港分行行长助理

「绿色金融认证计划」获认证客户



「绿色金融认证计划 - 绿色基金」

全球对具绿色或 ESG 目标的金融产品的需求日益增长，证监会于 2019 年 4 月也就加强绿色或 ESG 基金的披露安排发出指引。观乎绿色基金市场有望持续增长的趋势，HKQAA 制定「绿色金融认证计划 - 绿色基金」，以回应持分者的需要及提高基金市场对绿色倡议的意识，并继续支持证监会的绿色金融策略框架。计划旨在鼓励更多基金市场的投资者支持绿色项目、行业以及致力为联合国可持续发展目标作出贡献的组织。

在内地推动楼宇可持续发展

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，对原评定指标进行调整。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。

2016至2018年，本局先后完成天河 CBD 管委会管辖区域中 68 栋甲级写字楼的评定。2019年，本局在天河 CBD 管委会委托下，举办一系列楼宇可持续发展管理提升活动，包括主题培训及楼宇交流互访，获得楼宇管理者的踊跃参与。



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。

2019年12月，本局更与山东济南市历下区楼宇联盟签署合作备忘录，成为历下区楼宇评价体系项目的研发和评审机构，充分利用鲁港双方优势，合作推动区域楼宇可持续发展管理水平。



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 25,000 次，行业覆盖饮食、化妆品及美容、金融、物业管理、电讯、珠宝、公共及社福服务等。

完成神秘顾客评核
多达

25,000 次

引入国际先进的管理体系

此外，本局于期内就 ISO 41001 设施管理体系、ISO 21001 教育机构管理体系等热门国际标准，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。

获国际及行业认可

期内，除了继续维持现有的认可资格外，本局获香港认可处的香港认证机构认可计划 (HKCAS) 认可，提供「安老院舍认证计划」认证服务，计划并获社会福利署核准纳入「私营安老院认证资助计划」。本局提供的 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证也扩大了认可的服务范围。而 ISO 50001 能源管理体系认证和 PCCS-TA 瓷砖黏合剂产品认证的认可资格，均更新至最新的认证标准版本。

此外，本局获中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认可之 ISO/IEC 27001 (等同 GB/T 22080) 信息安全管理体系认证已扩大了认可的服务范围。本局亦于期内成为获 APM Group (APMG) 认可之 ISO/IEC 20000-1:2018 认可注册认证机构。

参与国际及国家标准制定

自 2017 年起，本局专家分别获中国标准研究院及香港特区政府创新科技署提名，加入相关的 ISO 技术委员会，直接参与制定绿色债务工具及可持续发展金融的 ISO 标准，将研发所得的知识及经验，贡献于国际通用的标准。期内，本局专家分别参与于德国及深圳举行的有关 ISO 技术委员会会议，与各地专家探讨标准的未来动向。



2019 年，全国认证认可标准化技术委员会亦邀请本局参加编写与管理体系审核及认证机构要求有关的国家标准，分别为《反贿赂管理体系审核和认证能力要求》与《职业健康安全管理体系审核认证能力要求》。

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。

高瞻远瞩的专题论坛

适逢本局成立 30 周年，我们特别举办以「迈向可持续发展目标 - 环境、社会及管治的管理及责任融资」为主题的 30 周年论坛暨庆祝酒会，邀得香港特别行政区行政长官林郑月娥

女士，大紫荆勋贤，GBS 主礼庆祝仪式。会上，多位来自本地及海外

的专家讲者，包括香港金融管理局市场发展处主管冯殷诺先生、建造业议会主席陈家驹先生，SBS，太平绅士、香港地球之友主席吴方笑薇女

士，BBS、国际标准组织 ISO/IEC 管理体系标准全球工作组召集人倪国夫博士 (Dr Nigel H Croft)、银通香港行政总裁蔡炳中先生、东亚银行有限公司总经理兼企业银行主管徐振文先生等，探讨可持续发展及责任融资在区内及香港的大方向。全日活动反应热烈，共吸引约 600 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 43 场研讨会，包括绿色金融、社会责任、食物安全、职业健康安全、冷冻冷藏供应链等，与业界分享良好做法。



此外，本局亦于 2019 年 3 月举行的「绿色金融认证计划颁奖典礼暨论坛 2019」上，邀得香港特别行政区署理行政长官张建宗先生，大紫荆勋贤，GBS，太平绅士担任典礼的主礼嘉宾；香港绿色金融协会主席及会长马骏博士，以及世界银行集团成员国际金融公司东亚及太平洋区营运主管 Ms Julia Brickell 担任演讲嘉宾，探讨绿色金融在国际及香港的最新发展，活动吸引众多政府、金融界、商界、学术界名人及环保专家参与。



除举办研讨会外，本局亦举办及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 2019 年 7 月在西安联同陕西省地方金融监督管理局、陕西省人民政府港澳事务办公室及西安市人民政府主办的「绿色金融丝路论坛 2019」、参与「Green Bonds Asia 2019」、「香港经济峰会 2020」，以及「一带一路：由香港进」金融服务及营商交流会的讨论环节。



「优质建筑大奖 2020」

「优质建筑大奖」由本地九间大型建筑及建造界相关的学会及机构共同创立，旨在行业中公开表扬各个优质的建筑项目及在项目中充分发挥团队精神的优秀队伍。本局担任 2020 年度大奖的轮任主席，并于 2019 年 6 月举行简介会和新闻发布会，期望可以推动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界的水平。



创新多元的培训

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 30 项全新培训项目、超过 260 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，本局在 2019 年新增多项有关法律的培训课程。于 2019 年，本局举办了「反歧视条例及法律原则」和「防止贿赂条例及法律原则」等课程，邀请来自香港多位法律界的专业人士担任讲者。在金融方面，本局在香港和澳门都举办了有关绿色金融认证课程，期望推动业界能加深对绿色金融认证的认识。

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「企业微电影培训」、「创新科设计思维」、「新生代领袖沟通工作坊」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。

为业界举行：

30 项全新培训项目

260 场公众培训

培训时数逾

2,300 小时

《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、绿色金融资讯、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。



出版与绿色金融相关书籍

为了让绿色金融走进大众视野，本局于年内进行与绿色金融相关的研究，将整理后的资料出版成《绿色金融在香港》书籍，发行至网上及香港各大书局，期望引领更多企业、投资者及社会认识这股大趋势，一起促进绿色金融及产业的长远发展。此书以深入浅出的方式，简介绿色金融的概念，并以发行绿色金融的知名企业作为案例，剖析它对企业的机遇及效益。



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。本局 2018 年于滙丰的支持下，发表了《中国大湾区可持续发展融资—发展机遇》研究报告，并于 2019 年发表研究报告的补充文件，回应《粤港澳大湾区发展规划纲要》中的绿色规划重点，就大湾区的可持续发展融资机会提出新的建议。



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

本局期内与多间机构签署合作备忘录，包括广东省地方金融监督管理局、广州市地方金融监督管理局（当时为广州市金融工作局）、西安滻灞生态区管理委员会、建设银行广东分行、广东省民营企业金融服务协会等，冀望创造更多合作机会，携手促进绿色金融的发展。



促进建筑业及金融科技发展

除了推动绿色金融，本局与英国建筑研究院集团（BRE Group）签署合作备忘录，旨在推广建筑信息管理（BIM）模型的国际良好做法、培训及认证，以助业界提升水平及竞争力，促进建筑创新技术。另外，为配合香港金融管理局的智慧银行倡议，本局亦积极与银通香港合作促进开放银行（open banking）生态系统的发展，协助金融科技业界于创新及网路安全两者间取得平衡。

促进大湾区优质产品及品牌发展

本局与广州市质量创新品牌促进会（广州品促会）合作发展《2019 粤港澳大湾区「湾区制造」评定准则制定项目》，制订「湾区制造」通用产品评定机制、准则及进行评定服务，并于 8 月为首批 44 家「湾区制造」标志及评定准则应用推广倡议单位举行了颁授仪式。此外，本局于 2019 年 12 月与广州南沙围垦开发公司（隶属于广州南沙现代农业产业集团公司）及广州品促会联合开展「湾区制造」农产品评定准则战略合作协议，期望能够助力南沙把握粤港澳大湾区建设的机遇，推广区内的优质农产品。



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。2019年，本局收到的616份调查平均达到6.40分（满分为7分），较去年6.29分为高，当中没有问卷在整体满意度低于4分而需作出跟进。本局会继续监察客户满意度的趋势及适时作出改进。

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。

2019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。

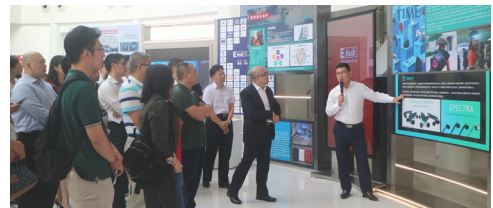
我们的环境

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，协助企业提升核心能力，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

回应社会需求 推广可持续发展

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 14064-3 温室气体排放核查等，并配合本地业界和社会的环保需求，制订了不同的崭新服务，包括「绿色金融认证计划」。期内，本局获香港特别行政区政府「专业服务协进支援计划」拨款资助下推行「走向全球绿色金融中心 – 建立绿色金融专业网络和外展计划」，举行了多场有关绿色金融的研讨会及考察团，推广绿色金融的理念，以及在区内推动环境友善投资。另外，本局年内亦为建造业议会制定有关可持续建筑指引的项目，提升业界的可持续发展表现。



合作夥伴分享

「人类在发展经济、创造财富的同时，必须考虑对环境及社会的影响。正如联合国《2030年可持续发展议程》所定下的17个可持续发展目标那样，『一带一路』的项目不能只让沿路国家的一部分人富起来，而是需要全面促进经济增长、社会包容和环境保护，改善全体人民的生活和环境，达至社会的可持续发展。当中，香港品质保证局的『绿色金融认证计划』发挥了重要作用，为评估经济项目是否符合绿色和可持续目标提供了标准化的框架。」



朱隽贤先生 (Mr Jonathan Drew)
香港上海汇丰银行有限公司
环球银行亚太区实物资产及结构融资业务
可持续发展融资常务总监

甘露颖女士 (Ms Luying Gan)
香港上海汇丰银行有限公司
亚太区债务资本市场可持续发展债券主管

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，包括浏览电子版文件，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 64 袋废纸，交由环保生态协会及密件处理公司收集处理。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 6518 千克温室气体的排放量或种植 167 棵树苗。同时，本局员工亦会捐赠书籍到救世军港澳军区，支持二次传阅。



回收废纸量
相当于种植

167 棵树苗

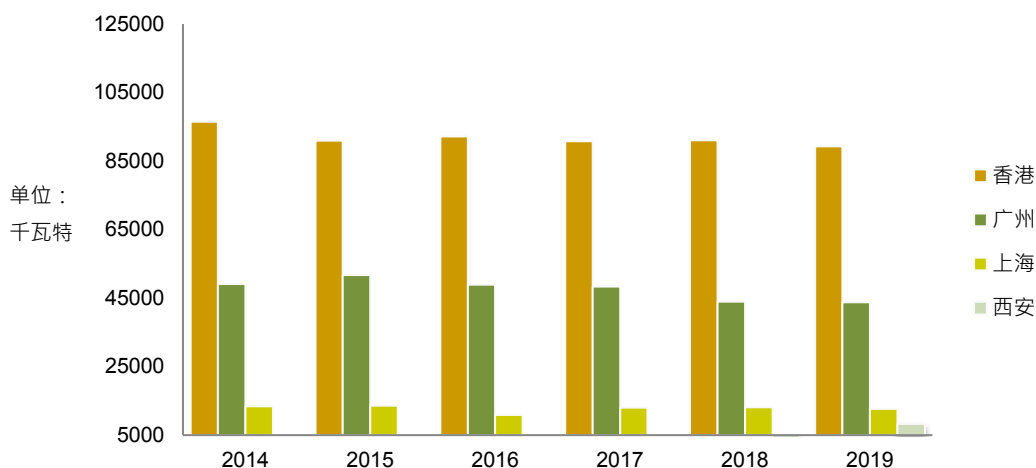
广州、上海及西安办公室员工除了非常积极实行纸张、文件袋及快递信封的二次利用，还会在洗手间使用乾手机，节省抹手纸巾的使用。

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、广州及上海办公室的用电量比上一年度共下降了 1.7%。虽然西安办公室因迁往新址以致增加了耗电量，不过整体而言，本局在过去几年的耗电量正逐步下降，于 2014 年至 2019 年期间，共降低了 3%，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、上海及西安的办公室用电量



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。

本局香港办公室参与地球之友的「碳粉匣回收再生计划」，2019年共捐赠了43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。

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35个铝罐及272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 43 个 碳粉匣、

35 个 铝罐及

272 个 塑胶瓶

三、环保活动



本局2019年成为环境保护署「活动减废承诺」的承诺机构之一。本局在举办活动时，参考环保署的《大型活动减废指南》，提升活动的环保表现。期内，本局亦举办了「活动减废承诺」工作坊，与持分者探讨活动的未来可持续发展方向及趋势。



港办公室于期内亦每月举行「绿色星期五」活动，鼓励员工源头减废，藉此加强员工的环保意识。



员工分享

「本局在举办大型活动时，会参考《大型活动减废指南》内的指引，除了避免使用即弃用品，亦会要求承办商奉行适当的环保措施，尽量循环使用活动的物资，同时利用电子通讯和市场推广渠道，期望可以进一步提升活动的环保表现，履行本局的环保责任。」

陈雪峇小姐
企业传讯组员工



香港办公室亦提倡绿色节日，2019年春节后，本局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；举办「回收利是封活动」，向员工收集已使用但完好乾净的利是封，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。另外，中秋节后，本局亦举办了「月饼罐回收活动」，将月饼罐回收再用。



广州及上海办公室则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，推动企业提升社会责任表现，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。



第十二届「理想家园」绘画比赛小学初级组季军
黎溢朗 保良局何寿南小学

HKQAA 企业社区支援基金

自 2019 年 2 月起，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）共资助了 11 个项目。其中包括支援弱势社群、助学、捐助人道救援项目、支持员工参与社区服务等，年度资助总额超过 348,000 港元。

2019 年 BCS 基金尤其关注支援伤残人士的项目，包括捐助建造业关怀基金及自强协会等机构，希望伤残人士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。

2019 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约 500 小时，可见本局员工心系社区的精神。

11 个

HKQAA 企业社区支援
基金资助项目

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自我增值，建立正面态度，在不久的将来回馈社会。

徵文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

期内，本局举办第十二届「理想家园」徵文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛，今届比赛以「建构智慧城市 · 共创理想家园」为主题，以配合国际及香港发展为智慧城市的大趋势。在香港教育局及广州市青年对外文化交流中心的协办下，粤港两地共收到近 2,500 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。

「理想家园」活动中：

粤港两地共收到约

2,500 份 参赛作品



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，本局除了为中學生设立活动统筹体验计划，让中學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，向中學生介绍社会责任的概念及工作。



参与「理想家园」学生

「由于自己甚少接触科技，难以理解科技文章的内容，因此写作时要摸索现今科技的实际情况及应用方法，再由此思考未来世界的科技发展。文章提到利用智能机械人进行家务及医疗工作，谈及如何透过提升运输系统改善交通，亦有涉及低碳及无人驾驶等绿色科技的议题。期望未来科技可以令人与人的关系更加密切，令人感受到关怀和温暖。」



甄乐儿同学

中华传道会安柱中学

理想家园香港区征文比赛中学初级组冠军

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 10 名中学生参与「活动统筹体验计划」外，6 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、关怀弱势社群

构建共融环境

本局向来致力实践共融。2019 年，本局香港办公室一共为 213 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，所得收益连同 BCS 基金的资助拨捐予香港世界宣明会，助养三名贫困儿童，让他们的生活得到改善。因受助的尼泊尔及阿尔巴尼亚儿

童家庭经济好转及区域发展项目已经完结，计划于 2019 年开始助养另外两名菲律宾及孟加拉儿童。



受助学童所寄来的心意卡

热心贡献社区

期内，本局广州办公室举办定期的义工活动，每月均会探访老人中心，并参加了为长者送午餐的探访活动。而西安办公室亦参与了孤儿院智障儿童探访活动。员工于探访中与社区人士谈天、交流，不知不觉地拉近了彼此的距离，向他们送上关怀。

本局员工参与公益活动亦不受地域限制，不吝嗇把关怀延展至其他地区。澳门办公室参与了由澳门社区义工联合总会主办、传播快乐协会协办的 2019 **Volunteers are Family (V are Family)**，前往肇庆进行义工活动，到当地山区的村校交流、由澳门小孩子们送上文具套装及小书包予该校学生。



另外，2019 年底新型冠状病毒开始扩散，本局非常关注事态发展，积极筹划应对措施及支援社区，广州办公室将率先运送口罩支援内地的抗疫工作，而香港办公室亦将有不同举措支持社区抗疫。

员工分享

「有这么一个特殊的群体：他们患有先天性心脏病、先天性脑瘫和兔唇，是被遗弃的孤儿。当我第一次走进他们，突然被一双暖呼呼的小手紧紧抓住，我回头看到的是那一双黑的发亮的双眸，还有甜到心坎的笑容，他吃力的开口并努力的咬准每一个字的发音，当听到那几个让常人能轻易说出的『阿姨，抱抱』时，我瞬间心头一酸，眼睛开始模糊了……有时候一段短暂的陪伴，一个简单的拥抱就足以温暖这些孩子的心！」



姚妙妙小姐

参与义工活动的西安办公室员工

我们的未来



踏入 2020 年，全球面对种种新挑战，本局将继续秉承使命，致力为企业及社会提供解决方案，让我们的专业服务延伸到更多不同领域，为商界和社区发光发热。

我们将配合国家倡议及政府政策，积极与持份者沟通合作，善用自身的行业和专业知识，开发更多与绿色金融、公共卫生、保护环境、金融科技等有关的创新服务，并支援企业、合作夥伴、商会及协会培育人才，以回应社会和业界的需求。

我们将继续透过举办研讨会、发表研究报告及出版专题书刊等，促进知识分享和技术交流。本局作为 2020 年度「优质建筑大奖」轮任主席，更会与香港八大专业团体携手合作，推动建筑界砥砺前行，提升专业水平。

我们将继续关怀身处的社会和环境，致力照顾员工的福祉，亦鼓励他们身体力行参与公益活动，为社会有需要人士出一分力。此外，我们会透过 BCS 基金，全力支援社区关怀、教育、环保及促进业界发展的项目。

过去三十年，本局一直追求机构自身、客户及员工的共同成长，不断努力取得进步。未来，我们定当进一步推动机构内部、业界及社会的可持续发展，与各界同心协力，一起建设更理想的家园。

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, 16, 28, 31
	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。	20-36
	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, 11
	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, 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, 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。	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。	12-19
	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。	16
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	15-19
环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	20, 21, 29-32
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	15, 20, 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
	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。	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。	11, 31
	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。	15
	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。	32-36
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	20-27, 33-36
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	14, 15, 20, 24, 29, 33-36
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	20-36

「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, 16, 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, 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、行业和企业发展对认证的需求，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, 21, 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。	33-36

© 2020 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2020 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

Xi'an 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xi'an Representative Office 标准认证服务(上海)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涇滨路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

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