



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社會責任報告

2014

報告說明

編製依據

本報告的編制參照中國國家認證認可監督管理委員會(CNCA)發佈的《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《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)《可持續發展報告指南》。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 2014 年 1 月至 12 月，部份內容或超出此範圍。

發佈週期

本報告是年度報告，每年發佈一次。

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公司為主體，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，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佈。登陸本局網站，即可下載 PDF 檔案。

目錄

1.	總裁寄語	1
2.	關於我們	2
3.	社會責任管理	5
3.1	機構管治	8
3.2	公平營運	12
3.3	業務實踐	14
3.4	尊重人權	20
3.5	關顧員工	22
3.6	保護環境	26
3.7	關懷社區	28
4.	展望未來	31

附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引	32
-----------------------	----

附錄二：CNCA《認證機構履行社會責任指導意見》	34
— 「認證機構履行社會責任的主要內容」索引	



總裁寄語

自然界為人類提供了豐富的資源，但人類的歷史，卻令生態環境產生改變。我們有責任讓珍貴的地球休養生息，讓萬物在「定期」的循環中生生不息。就如《聖經·傳道書第三章》所言：「凡事都有定期……栽種有時，拔出有時；……拆毀有時，建造有時；……保存有時，拋棄有時；……沉默有時，說話有時；……上主造萬物，各按其時成為美好。」又像中國傳統耕作般，播種、發芽、開花、結果，最後枯萎，年復年的孕育於大自然的生命力中，才可以週而復始地供給人類使用（《周易·系辭上》）。不論中外，古代聖賢、智者都告訴我們，萬事萬物都有必然的「定期」。社會須融入其中，善用資源、愛護環境，才得以與萬物共存，持續地發展下去。

香港品質保證局於 2014 年的發展，亦毋忘可持續發展之理念。我們除了致力參與社區發展、積極支持環保節能外，在新推出的服務中，亦隱含著這必然性的元素，讓本局與可持續發展融為一體。

我們深信，真正重視可持續發展的組織或機構，不應只為了提高聲譽，在表面上推行一些公益活動。反之，它們更要在管理、設計、提供服務、製造產品或建造的過程中，將可持續發展孕育成為其本體，而不單單只是其載體。這是本局對社會承擔的責任，也是我們在群體中必須履行的義務，更是每位公民的基本責任。

去年，本局便推出了多項融入可持續發展理念的嶄新服務。我們因應業界和社會需求，率先開發「香港食油註冊計劃」，促進業界供應和使用可識別來源的食油，推動廢食油循環再造，提升機構的誠信及環保表現。我們亦推出了「社會責任進階指數」，鼓勵商界更全面和系統化地實踐社會責任，以平衡利潤、社會及環境三方面的績效，為可持續發展作出貢獻。

此外，本局更聘用逾百名殘障人士及長者，擔任神秘顧客執行評審工作，協助他們融入社會，自力更生，充份體現了本局業務的可持續發展特質和方向。

2014 年是本局的 25 週年誌慶。多年來我們一直秉承使命，致力推動業界持續提升管理水平，改善社會民生。繼往開來，我們定當盡心竭力，履行和推動社會責任，繼續將可持續發展的理念，融入機構文化和核心服務中，與各界攜手造福社會，締造更美好的將來。

香港品質保證局總裁

林寶興博士

關於我們

香港品質保證局(HKQAA)是由香港政府於 1989 年成立的非牟利機構，為亞太區內最具領導地位的合格評定機構之一，提供認證、審核、驗證、市場研究、培訓以及有關評級的各項服務。本局致力推動工商業界緊貼市場趨勢，提升管理績效，促進機構及社會可持續發展，同時關心社區，致力推動社會進步。



本局成立初期由香港政府出資營運。憑借優質的專業服務，本局實現了經濟獨立與自負盈虧，保持良好穩健的財務狀況，利用財政盈餘拓展業務，擴大營運規模，投放更多資源在員工和社會身上，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，本局更在澳門成立子公司，積極拓展業務。



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
- ✧ 協助工商業執行適用的管理體系
- ✧ 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。

對於員工，我們致力提升他們的工作能力、促進他們的職業發展；而對於機構與客戶，我們則著眼於協助其取得更優越的營運表現。

✧ 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。

本局每位員工都承諾：不論對於董事局、員工、客戶、合作夥伴及供應商，我們都秉持誠懇信實的態度。

✧ 公正

保證我們的持份者得到公平、公正的對待。

我們對董事局、員工及其家庭、客戶、供應商與公眾人士，均堅持抱以公平公正的原則。

✧ 喜樂團隊

讓團隊常以喜樂的心情盡展所長，完成有意義、有價值的任務。

我們亦期盼員工通過有意義的工作實現個人價值，收穫滿足與喜樂。

✧ 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。

我們不僅在管理營運中承擔社會責任，亦積極投放資源，帶動企業及社會各界保護環境、推廣人權、關懷社區。

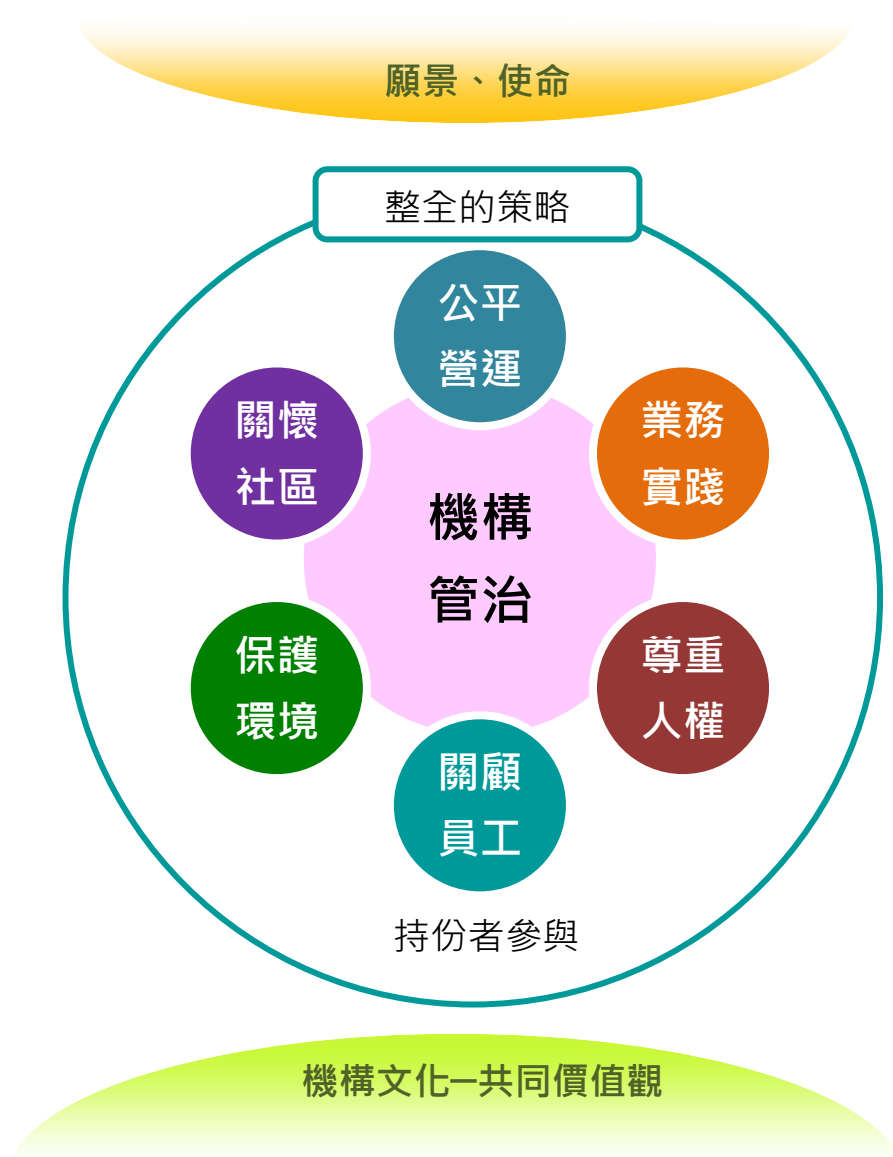
HKQAA 的基本功能

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合於日常營運中。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，歸納出七個焦點工作，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

隨者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。



董事局及各委員會

本局通過與董事局和各委員會成員進行定期會議，確保本局的營運和管理符合法規及社會期望、趨勢。關於董事局和各委員會的具體情況，請參閱本報告「機構管治」部份。

員工

本局與管理人員主要通過晨會、每週管理委員會、每月管理會議、每月質量會議、季度質量會議、季度業務會議和半年一次的管理評審會議等方式進行溝通。而跟員工溝通渠道包括部門會議、審核員會議、全體員工大會、內部客戶滿意度調查及員工康樂活動等。此外，本局亦設有電子郵箱，讓員工隨時提供意見。具體情況請參閱本報告「關顧員工」部份。

客戶

客戶是本局服務的直接受眾，因此，我們非常重視他們的聲音。本局透過客戶服務、客戶滿意度調查、培訓、研討會、會議等不同渠道，積極了解客戶需要。此外，客戶可以在本局網站上找到反饋意見的具體辦法與專用電子郵箱，進行申訴與溝通。具體情況請參閱本報告「業務實踐」部份。

監管機構與認可機構

本局積極參加監管機構和認可機構舉辦的各類會議，並向其提交報告，確保本局服務合乎相關機構的要求。

政府

本局與政府部門保持緊密交流，了解相關政府政策及法例要求的最新發展，並就業界發展舉行會議，期望共同提升業界水平，造福社會。

商會、行業及專業協會

本局對相關商會、行業及專業協會進行定期與不定期的拜訪，有關商會亦派代表擔任本局董事局成員，從多角度促進交流合作，緊貼業界發展，積極了解其所需。

媒體

媒體是本局其中一個傳遞訊息的渠道，故本局與其保持緊密聯繫，進行媒體採訪活動，並發佈新聞稿，讓大眾對本局服務有更多了解。本局亦每日收集相關媒體報導，關注社會對本局及有關服務的評價。

社區

本局與社區組織保持交流，並組織員工參與社區活動，增進與社區的互動。具體情況請參閱本報告「關懷社區」部份。

機構管治

本局作為區內領先的認證及評定機構，透過有效的機構管治，致力推行具透明度、問責、公正、規範化的營運與風險管理，嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律法規。

管治架構

董事局

本局董事局成員由各行業精英，以及一名香港特別行政區政府的常設代表所組成。他們義務參與董事局工作，採取限期更替委任制度，代表社會不同持份者，保持獨立公正。董事局下設有多個委員會，根據各自職能提供意見，進行有效監督，保障機構營運的透明度和問責性。

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。2014 年，董事局有一位董事退任，另新增一位董事，維持 22 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，領導香港總公司 120 餘名員工以及國內子公司約 70 名員工執行日常工作。



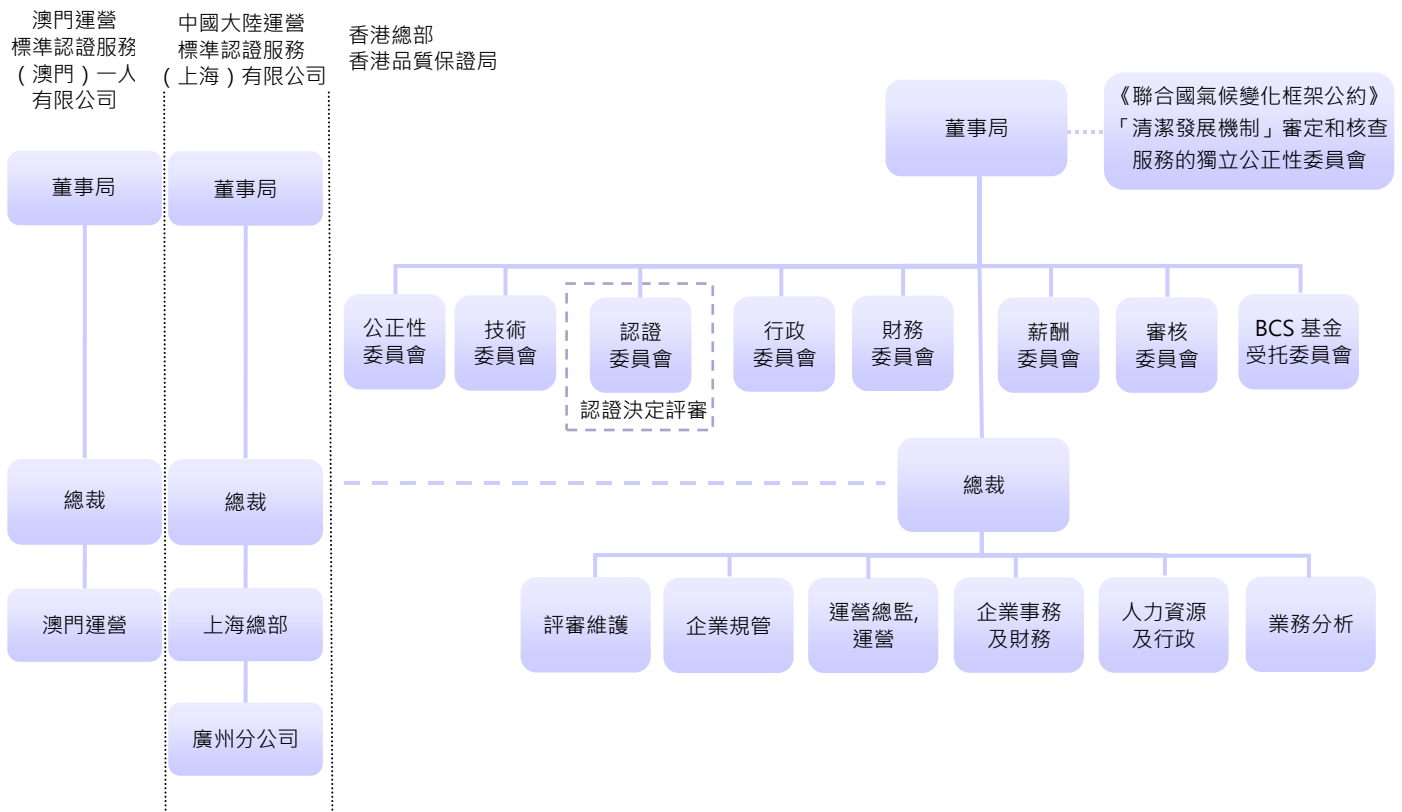
本局的組織架構在 2014 年，並無重大改變，維持明確分工、有效制衡、獨立監察的安排。運營總監同時協助總裁參與國內子公司的日常管理工作，使兩地合作更加緊密，並加強國內營運的誠信管理。

制定發展方向

董事局透過定期會議，討論本局的發展方針，監察政策的執行情況，定立發展方向，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2014 年董事局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，進一步實踐使命。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



風險管理

董事局及各委員會致力確保本局業務、日常運作及人力資源管理的公正性、專業性和財務穩健性，了解及適當地管理業務風險。

在日常管理和運營層面，本局嚴格控制公正性、專業技術、財務及人力資源等方面的風險。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生合併、收購，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。在沒有發生重大改變的情況下，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。

公正性風險控制

董事局同時擔當 ISO 17021 標準定義的公正性委員會的角色，確保本局認證與審核服務的公正性；而因應《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則專責監督該服務的公正性。在 2014 年，兩個公正性委員會各進行了一次年度會議，評審並確認了本局服務的公正性。

董事局 及各委員會	2014 年 會議次數
公司週年大會	1
董事局	3
行政委員會	6
公正性委員會	1
技術委員會	4
UNFCCC CDM 審定和核查服務 獨立公正性委員會	1
認證委員會	13
財務委員會	3
薪酬委員會	2
審核委員會	2
BCS 基金受托委員會	1
標準認證服務（上海） 有限公司董事會	1
標準認證服務（澳門） 一人有限公司董事會	1

2014 年本局就認證與審核服務，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。

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。2014 年，認證委員會共收到 174 宗推薦個案，其中 173 宗獲直接批准。而跟進個案，在有關業務部門對該個案作出補足後，最後獲得認證委員會批准。

專業技術支持

本局現共有 16 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會，務求進一步提升審核員的專業水平。

財務風險管理

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。

人力資源管理

為了確保員工薪酬及待遇與市場接軌，吸引人才，減少員工流失，人力資源組在 2014 年檢閱及優化了員工薪酬結構和晉升架構，並提交予薪酬委員會審議。

監管 HKQAA 企業社區支援基金

BCS 基金受托委員會審議財政狀況、年度預算及工作方向，並監管該基金運作情況，確保基金運行良好。

香港品質保證局 技術委員會

無障礙體系技術委員會
行為準則技術委員會
建築材料技術委員會
環境管理技術委員會
食品安全技術委員會
優質物業管理服務技術委員會
HKQAA-5S 技術委員會
衛生監控體系技術委員會
資訊科技及電信技術委員會
醫療器械認證計劃技術委員會
職業健康和安全管理體系技術委員會
實物資產管理技術委員會
質量管理體系技術委員會
混凝土生產和供應質量規範技術委員會
服務管理技術委員會
紅酒儲存技術委員會

合規管理

為了有效的日常營運，本局積極配合多個認可機構的監管，並建立周密的內部控制和預警體系，在機構中相互監督，彼此制衡，明確問責，使管理運作合乎規範。

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。例如企業事務及財務科負責確保本局在法律與財務方面的合規性，而過程改進組則負責機構在認可方面的合規性。

外部監管

2014 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)下清潔發展機制(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七次認可審核，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。2014 年，本局對香港及國內子公司共進行了 11 次常規及四次非常規內部審核。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，對四名國內審核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《審核員干擾報告》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。2014 年，我們共收到 18 份審核員干擾報告及疑似干擾報告，由管理層跟進處理。

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。2014 年沒有媒體報導有關本局的負面消息。



自成立以來，本局一直堅持誠實公正的原則，提供各類認證及評審服務，並致力於培養員工道德文化，以確保機構管理與服務的誠信、公正、公平與公開，在社會上建立了公信力，成為今日成就的重要基礎。

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和公正性，當審核員遇到干擾時，可以採取通報機制向管理層報告，詳情請參見「機構管治」。

員工紀律手冊

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》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。

本局深信，公平、誠實、廉潔是機構的重要資產，也是每一位員工都需要堅守的底線。本局總裁會親自舉辦入職培訓，深度解析本局理念、文化和價值觀，並重申公正誠實的重要性。

廉政公署監管防貪

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 2014 年，本局與廉政公署保持溝通；在香港及國內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。

《紀律手冊》內容

職員個人操守

- 賄賂、非法送禮及回佣
- 使用公司專有數據
- 處理利益衝突情況
- 濫用本局資產及資源
- 貸款
- 工作時間以外的個人操守，包括外間兼職

與供貨商及承辦商的關係

- 公平及公開的競爭
- 行賄及貪腐行為

堅持正確、公平方針的會計政策

客戶服務

僱員聘用政策

- 職業健康及安全
- 平等聘用機會
- 個人獨特性
- 溝通
- 發展機會及薪酬

紀律守則的遵守及執行

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》和《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》，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工作流程，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。

2014 年，本局分別對香港及國內辦公室用品供貨商、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；在會議室設施改善工程、購買環保燈管、辦公室裝修工程及電子文件管理系統更新等項目，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

知識產權得到尊重，能夠使一切有利於社會進步的創新意念得到重視。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，否則不得在公司內自行安裝任何軟件或電腦程序。2014 年，資訊科技組在全機構範圍內定期進行軟件授權證書審查，確認符合規範。

業務實踐

本局一直力求進步，致力為業界帶來新思維，透過提供各類驗證及評審服務，協助機構提升競爭力。報告期內，本局共提供 26 類認證服務、13 類非認證類評審及驗證、多項專項服務以及各類培訓服務，整體業務比上一年增長達 9%。通過創新的發展、系統化的審核機制、多元的知識共享、與業界和持份者的積極溝通，本局不斷提升「保證提供」、「技術轉移」及「知識分享」三大基本功能。

創新業務

本局一直緊扣社會發展，致力開發多元化服務，同時優化現有服務，以促進社會可持續發展，提升社會生活質素。

香港品質保證局社會責任進階指數

本局自 2008 年推出「香港品質保證局社會責任指數」以來，得到各界積極支持。於 2014 年 2 月，本局推出指數進階版，旨在更全面地在機構營運融入、及系統化地管理社會責任，全方位地評估機構的可持續發展表現。進階指數參考 ISO 26000 社會責任指南、GRI G4 可持續發展報告指引等而制訂，由於與「恒生可持續發展企業指數系列」評定方法相同，因此參加機構可透過指數與香港及中國內地 600 多間上市企業進行評比。



報告期內，共 35 間機構參與「香港品質保證局社會責任指數」，包括政府部門、學術機構、上市及非上市公司等，當中 15 間更獲頒「香港品質保證局社會責任進階標誌」。

香港葡萄酒註冊標籤

自「香港葡萄酒註冊計劃」於 2013 年推出以來，得到業界積極響應。截至 2014 年 12 月 31 日，已有 29 間機構取得註冊資格，肯定其妥善保存及可翻查葡萄酒來源記錄的能力，提升消費者信心。



為方便消費者識別註冊機構，本局於 2014 年推出「香港葡萄酒註冊標籤」。註冊機構將印有獨特快速回應碼(QR 碼)之標籤貼在葡萄酒瓶上，消費者可以智能手機掃描 QR 碼，透過網上驗證平台，確認葡萄酒供貨商已參與註冊計劃，從而作出明智選擇。消費者同時能獲取供貨商及該葡萄酒的相關資訊，促進機構與消費者之互動。

2014 年 11 月，本局於香港國際美酒展上舉行「香港葡萄酒註冊計劃」暨「葡萄酒儲存管理體系認證計劃」頒授典禮。兩項計劃長遠地為行業建立專業水平，令更多消費者及收藏家受惠，並鞏固香港作為葡萄酒貿易中心的地位。

香港食油註冊計劃

本局一向關注社會民生發展，為回應餐飲業及回收業需求，本局早於 2013 年已著手籌備全港首個「香港食油註冊計劃」，於 2014 年 7 月率先推出先導者計劃，並於 12 月舉辦「香港食油註冊計劃」開展儀式暨先導者計劃頒授典禮。

「香港食油註冊計劃」適用於食油供貨商、廢食油回收商及處理商，透過妥善保存記錄文件，鼓勵業界供應和使用可識別來源的食油，並經正確渠道收集和處理廢食油，同時推動廢食油循環再造。符合註冊資格的機構，將獲頒註冊確認信及註冊標誌，增加其商業夥伴及消費者的信心。而廢食油經處理商循環再造後，可製成生物柴油、環保再生肥皂等有用資源，有助環保。



此外，提供膳食及物業管理服務的機構，亦可作為「計劃同行者」，承諾支持選用已具備妥善記錄的食油供貨商及廢食油回收商，並於店鋪張貼「計劃同行者」標誌，向公眾展示其對食油來源和廢食油回收所作的承諾，同時鼓勵市民支持環保。截至 2014 年 12 月 31 日，本局共頒發 21 張註冊確認信；27 間餐飲集團及物業管理機構，旗下 414 間食肆及分店承諾成為「計劃同行者」，共同支持業界良好做法。

ISO 55001 資產管理體系認證

2014 年 1 月，國際標準化組織(ISO)出版了 ISO 55001 資產管理體系標準，為機構提供框架，系統化地管理各類資產在生命週期中的表現，以配合機構的可持續發展。

本局作為區內具領導地位的合格評定機構，亦緊接提供 ISO 55001 認證服務。至今已有不少機構成功取得認證，包括政府部門、公共運輸、公用服務機構等，展示其資產管理的能力。

恒生可持續發展企業指數系列評級服務

2014 年起，本局正式為恒生指數有限公司之「恒生可持續發展企業指數系列」提供評級服務，為本局推動香港可持續發展的工作，奠下重要里程碑。本局參考不同國際標準，包括 GRI G4 可持續發展報告指引、ISO 26000 社會責任指南等，制訂一套專業的方法和準則，客觀地從多角度去評審上市公司的可持續發展表現。截至 2014 年 12 月 31 日，本局已審閱了 626 間上市公司的可持續發展表現，其中包括 384 間香港公司及 242 間 A 股上市公司。

系統化的評審機制

提升審核服務水平向來也是本局的重點工作之一，因此，本局致力提供系統化、科學化及可追溯的評審服務。以 2014 年推出的「香港品質保證局社會責任進階指數」為例，指數參考了多套國際指引及標準，涵蓋七大評審項目，根據現場審核與文件資料，就參與機構的管理體系成熟度、行業風險、媒體觀察等進行評分，確保評審客觀公正。

知識分享

「分享知識」乃本局其中一基本功能。為向業界提供最新管理知識與資訊，本局於期內舉辦了各項培訓課程、研討會、論壇等，讓業界緊隨市場及社會發展脈搏，提升競爭力。

創新多元的培訓和研討會

2014 年內，本局不僅積極開發新培訓項目，更與香港公開大學、戴明學院等大專院校及專業機構合作，一共舉辦了 31 項全新培訓項目、167 場公眾培訓，時數接近 2,000 小時。

在傳統技術培訓課程的基礎上，本局還新增多項有關管理的培訓課程。2014 年 6 月，本局便舉辦了「管理達人研討會系列：經營者及行政人員應用『戴明管理法』」研討會，邀請來自戴明學院的國際知名講者主講，包括學院首席導師及顧問委員 Kelly Allan，以及高級導師 John Hunter。是次研討會獲得學員甚佳的評價。完成是次研討會後，所有學員更自發地組成了本港首個戴明學院的學習小組，繼續於他們的網絡中學習及推廣「戴明管理法」。





質量體系技術委員會主席倪國夫博士(Dr Nigel H. Croft)主講，吸引了約 700 名人士參加。其他研討會包括可持續發展、提升資產管理績效、廢食油回收等，與公眾進行分享交流。

香港品質保證局 25 週年論壇

適逢本局成立 25 週年，我們特別舉辦以「社會足跡：為可持續發展之旅導航」為主題的 25 週年論壇，邀請多位來自本地及海外的專家講者，包括環境局常任秘書長王倩儀女士、香港賽馬會資訊科技及持續發展事務執行總監簡志宏先生、恒生指數有限公司董事兼總經理關永盛先生、新世界發展有限公司企業傳訊部總經理張一心女士及 ISO 技術委員會主席倪國夫博士探討廢物回收、可持續評級、碳表現、社會流動、科技創新、社會風險等議題，分享可持續發展工作的良好做法和經驗。論壇吸引逾 300 位政府官員及工商界人士參與，實現本局「知識分享」的基本功能。



《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、機構經驗分享等，務求向業界提供最新資訊，協助提升水平。本局亦不時出版電子通訊，讓客戶和業界及時了解本局新動向。



2014 年內出版的四期《管略》訪問了戴明學院院長兼行政總裁 Kevin Edwards Cahill，暢談「戴明管理法」的應用和幫助；亦邀得 ISO 14006 生態設計管理標準主席 Martin Charter 教授，介紹該指南及生態設計的新趨勢；以及發表《香港品質保證局可持續發展評級及研究：2014 年度回顧》等研究報告，為業界帶來管理新思維。

促進業界交流

為促進業界提升水平及競爭力，期內本局與不同國際組織交流，分享行業經驗，並聯同業界舉辦活動，推動本地優質管理發展。

與 IAF 主席會晤

本局主席盧偉國議員博士工程師及總裁林寶興博士，於 2014 年 8 月接待到訪本局的國際認可論壇(IAF)主席 Randy Dougherty，以及隨行的香港認可處代表，就香港的管理體系認證服務進行交流，藉此讓其了解香港的經濟環境、其機遇及挑戰。



2014 年度優質建築大獎

本局聯同本地八大建築專業學會及機構，舉辦「2014 年度優質建築大獎」。大獎旨在嘉許優質的建築項目，並表揚能充分發揮團隊精神的項目隊伍，藉此加強業界競爭力，建立及提升業界形象。



今屆優質建築大獎的主題是「攜手創建優質」，經過十八個月的籌備、評審及甄選過程，頒獎典禮及晚宴於 2014 年 6 月舉行，並邀請了香港特區行政長官梁振英先生，大紫荊勳賢，GBS，太平紳士，擔任主禮嘉賓。本局副主席何志誠工程師亦代表本局出席是次典禮。

亞太經合組織葡萄酒監管論壇

「亞太經合組織葡萄酒監管論壇」於 2014 年 9 月在北京舉行了第四屆論壇，多個成員國的政府和業界代表出席，討論如何減少葡萄酒貿易的技術障礙。其中，本局亦聯同香港特區政府商務及經濟發展局和香港貨品編碼協會代表出席，為葡萄酒貿易的實際情況提供意見。



緊密的客戶關係

本局視客戶為最重要的持份者之一，因此，我們積極與客戶保持雙向溝通，了解市場需要，藉此改善並開拓本局服務，和業界一同進步。

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，符合新的認證要求。

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。

2014 年，本局收到的 836 份調查平均達到 6.26 分（滿分為 7 分），其中約 1.08% 低於 4 分，本局已就此主動與相關客戶進行溝通及跟進。

投訴及上訴處理

本局網站上設有意見平台，讓客戶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。

期內，本局沒有收到任何審核結果爭議。

尊重人權

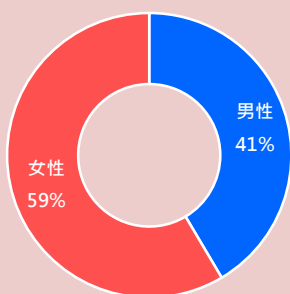
人權是每個人都應享有的基本權利。本局尊重並維護持份者及其他相關群體的權利，確保本局在日常營運中都能公平對待持份者，符合法例法規要求，並關注他們的政治、經濟、社會和文化權利。



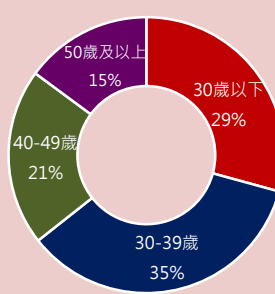
平等機會

本局反對一切歧視行為，以公正持平的原則對待員工、客戶及供貨商，避免差別待遇。以員工為例，本局盡力保持機構內部的性別平衡及年齡多樣性，給予員工平等機會，所有員工不論國籍、種族、宗教、性別、年齡或傷健，在聘用、訓練、晉升、調職或福利等方面均得到公平對待。期內，本局聘用了三位非本地人士，同時為 161 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。

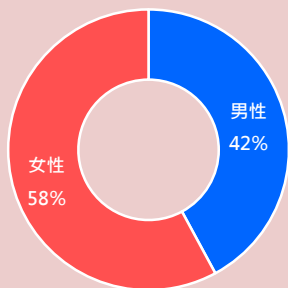
2014年員工性別平衡



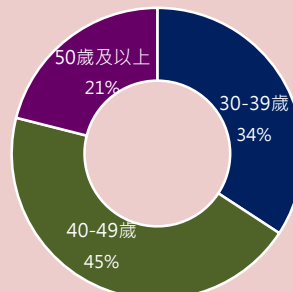
2014年員工年齡分佈



2014年管理人員性別平衡



2014年管理人員年齡分佈



另一方面，本局也利用自身專業知識，推動業界建立公平的營商環境及共融社會。為協助殘障人士融入社會，在日常生活中獲得平等對待，本局推出「無障礙管理體系認證計劃」及「HKQAA 社會責任平台—無障礙」，促進本地無障礙的發展。

本局亦積極推廣人權意識，通過推行社會責任及行為守則評審服務，不斷提升持份者對人權保護的意識，防止其進行侵害人權之行為。



申訴機制

對於內部員工、客戶或相關消費者等不同的持份者，本局設有相應的投訴途徑以及有效的申訴處理機制，確保當事人權益得到保護。

本局員工如有任何問題或意見，都可以直接與上級主管、人力資源組或總裁進行溝通，也可以直接通過電郵向總裁申訴。而客戶和消費者則可選擇以書信或電郵等方式，就認證事宜或因本局認證客戶引發的糾紛進行申訴。在進行充分調查後，本局將根據既定程序，對申訴事項進行及時回應處理。

保障各項人權與言論自由

本局將維護人權融入日常營運的每一個環節，力保各持份者人權不受侵犯。本局堅決保障個人私穩、人格尊嚴權、人身安全權、財產所有權、人身自由權、宗教自由等權利；鼓勵政治立場開放；讓持份者抒發思想、表達意見。

在信息保護方面，客戶服務部門對日常使用的資訊處理系統，進行了客戶信息瀏覽的權限審視，確保每一位客戶的個人信息只有聯絡專員可見，嚴防私隱信息外流，充分保障客戶的隱私權。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。當業務活動需要進行攝影時，我們會事先徵求在場人士的同意。

關顧員工

員工是本局發展的基石和原動力，他們不但是機構服務的執行者，也代表機構與客戶及社區聯繫溝通。因此，本局致力為員工提供具競爭力的待遇、良好的工作環境、多元化的培訓、優越的發展機會，讓員工與機構共同成長。



員工福利

本局全面保障員工各項基本權益，並在此基礎上提供優越的薪酬福利，旨在吸引及留用最優秀的人才。

2014 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；國內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用工合同及社會保險，並購買額外的商業保險。

除了基本合法的待遇外，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。2014 年，本局擴大了差旅保險的保障範圍，而位於國內的子公司亦為員工購買額外的商業保險，保障員工。

為表達本局對員工及其家人的關心，本局於 2014 年起，給予員工結婚、生育利是，以表祝福；另外亦增設白事慰問金，與員工共度時艱。

本局積極關注員工的生活平衡，推行彈性的休假政策，包括全薪侍產假及全薪產假，讓員工能兼顧工作與家庭。

工作環境

職業安全健康

本局遵從有關職業健康和安全的法律法規，不斷優化有關政策和實務，以保障及促進員工的健康。期內，沒有任何本局的員工在工作期間受傷。

為確保員工在安全的環境下工作，並提升其職業安全意識，本局在 2014 年內舉辦消防安全講座，安排香港消防處人員向員工講解有關知識；組織員工參與火警演習；又安裝消防喉轆、火警鐘等防火設備，符合消防安全標準。此外，本局亦更新了閉路電視系統，加強辦公室的保安。

本局致力向員工提供舒適與清潔的工作環境，2014 年 4 月，本局的香港辦事處進行了裝修工程，讓員工能享有更互動、輕鬆的工作環境。為了保持辦公室環境清潔，本局定期安排清洗冷氣風槽、地毯、熱水爐、蒸餾水機等設施。本局更特別在茶水間添置了蒸爐，令員工可以健康的方法烹調或加熱食物。

簡化工作流程

本局以持續改善為目標，不斷檢視、改進工作流程，以提升工作效率及工作質量。各部門每年都會分別發起相應的工作改善項目，於 2014 年共推出 22 個項目，包括簡化工作流程、培養員工才能、營運成本控制等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。期內，本局盡力縮短審核員考核後的文件審批時間，令本局能更有效地編配人手。

員工發展

本局致力為員工提供學習知識及技能的機會，不單為應付工作需要，亦協助他們事業發展，適應持續轉變的市場，達至個人成長，同時增加員工對機構的歸屬感。

多元培訓

本局為全體員工提供一系列入職培訓及相關法律法規課程，並為不同職位同事提供適切的培訓，幫助他們提升各方面能力。2014 年，香港辦事處的員工培訓時長達 4,544 小時，參與人次達 1,120 次；而國內子公司的員工培訓時數亦有 1,312 小時。



2014 年，本局在香港和國內子公司均開展了每月產品培訓，審核員則參與了 CCAA 繼續教育面授課程、混凝土 QSPSC 質量認證檢查員培訓、TL9000 和 SA8000 審核員培訓課程。為鼓勵審核員不斷提高專業技術水平，本局每年為他們支付一個香港學會或組織的行業專業資格費用，藉此推動他們參與行業活動，學習新知識，迎合市場發展趨勢，亦可因此提升其個人與機構的競爭力。

除了專業審核課程，本局亦為員工舉辦管理技巧、財務、法律等課程，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，期內，本局共有三位員工獲推薦參與領袖訓練協會的培訓，協助他們發揮領導才能，有助日後領導工作。

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，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。

管理培訓生項目

本局自 2011 年起推出管理培訓生項目，為他們提供系統化的栽培計劃，希望能夠通過三至五年的培養，使他們成為認證行業的管理人才和業務精英。管理培訓生有機會在不同部門實習，熟悉機構的整體及個別部門運作。總裁及相關管理人員定期與管理培訓生檢討進度，並給予適當的建議與支持。2014 年本局更設立技術培訓生項目，以培養技術開發及合格評定的專業人才。培訓生亦有機會參與機構的各類大型活動，與不同部門密切合作，得到了全面的發展。

建立團隊活動

本局亦舉辦建立團隊活動，員工們組成不同團隊，體現跨部門合作，完成富有趣味及具教育意義的活動。活動一方面啟發員工的創意，另一方面增進員工間之溝通，加強團隊默契。



員工活動

本局重視員工的工作與生活平衡，因此積極舉辦各類員工活動，如年度晚宴、週年慶祝活動、燒烤、旅行、團年飯、部門聚餐等，國內子公司更於期內增設「員工活動計劃內部執行指引」，有效規劃員工活動，讓員工聚首一堂，輕鬆一下。此外，本局亦向員工提供運動補貼，鼓勵他們多做運動，強身健體。這些活動不但促進員工之間的友好關係，加強凝聚力，更能增加員工對機構的歸屬感，締造和諧的工作氣氛。

員工溝通

本局明白與員工溝通的重要性，因此設立了多方渠道，讓員工表達對機構的任何意見。員工如有任何問題，都可通過電郵等方式直接與上級主管、人力資源部門或總裁進行溝通；亦可在部門會議、審核員會議、每月質量會議等場合，跟其他同事表達意見。

2014 年，香港辦事處收到兩宗有關員工在香港境外的工作安排查詢，而國內子公司則無收到任何員工投訴。為盡可能滿足員工需求，人力資源組與管理層展開了積極商討，以平等的姿態與員工達成理解和共識。

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。本局亦通過部門月度和季度評核，鼓勵員工坦陳意見。若員工對評核有任何異議，本局會作出相應跟進。

2014 年，本局完成了對所有員工的績效考評，並對少數需要關注或表現欠佳的個案予以跟進。

內部客戶滿意度調查

本局不定期進行內部客戶滿意度調查，請全體員工對各部門的工作效率、質量、服務態度及總體印象給予評價。管理評審會議對調查結果進行評審，幫助各部門作出改善。



保護環境

本局一直致力推動各界實踐環保，透過推行環境管理、減碳標籤計劃、清潔發展機制等環保項目，協助機構執行環保措施，共同構建綠色社會。本局亦利用自身資源及知識，在辦公室內實施多項環保政策，盡力減低日常營運對環境所造成的影響。本局深信我們對環境的正面影響，遠大於因自身業務而構成的環境負擔。

本局自 2012 年起推行「綠色工作間」，旨在向同事宣揚環保理念，提升對環保議題的關注，合力打造綠色的工作環境。



廢物管理

本局以負責任的態度從源頭減廢，透過減少用紙及廢物回收等措施支持環保。

紙張是辦公室內用量最高的物資之一，因此，本局香港辦事處於期內舉辦「節約用紙行動」，鼓勵同事從多方途徑減少用紙，包括舉行部門節約用紙比賽，將廢紙轉化成便條紙等；行政組記錄各部門每月用紙量，提倡雙面打印，設置廢紙回收箱，從減少、重用、循環再造三大方面著手，減少使用紙張。國內子公司亦積極響應減廢，於 2014 年 9 月新購一套傳真軟件，通過軟件可進行無紙化收發傳真。按照每月約 500 張的接收量，一年可以節省 6,000 張紙。

此外，香港辦事處亦推行多項回收政策，期內共回收了 24 個墨粉盒、784 公斤廢棄電腦及電器、八張會議桌等，盡力減少污染；亦捐出六台舊手提電腦，減少浪費之餘，又能幫助有需要人士。香港辦事處及國內子公司均實行廢物分類，把可循環再造的物品如膠樽、報紙、紙皮分類及處理好，以便回收商處理。

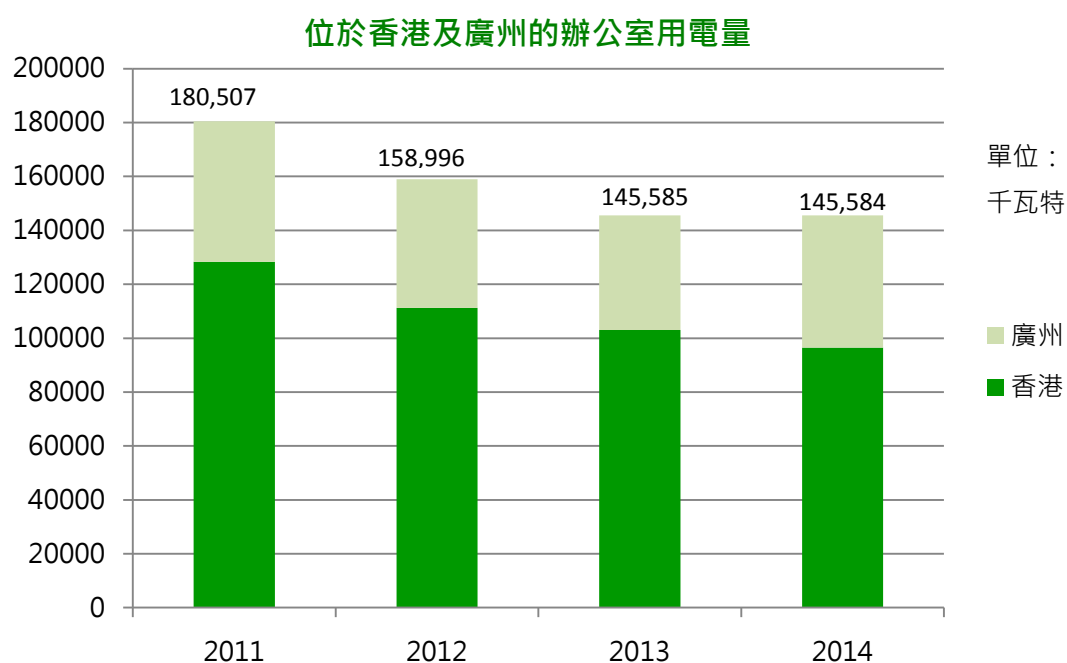


節能減排

期內，香港辦事處進行更換 LED 光管計劃，將原來的基礎照明更換成 LED 燈具，不單節省用電，減少成本，更可為辦公室營造更愉悅的工作環境。截至 2014 年 12 月 31 日，我們已完成了更換計劃，預計可減省 5% 的電費及維護成本。

本局採用遮光簾幕來減少日光照射，降低室溫，從而降低空調耗電。上海子公司亦在電腦機房裝上遮光簾幕，減少製冷耗電。在獨立的製冷系統下，員工可設置適宜的辦公室溫度來節約電能，減少碳排放。

雖然香港總部跟國內子公司的規模不斷擴大，但 2014 年香港及廣州兩地的辦公室總耗電量比過去數年依然有所下降，可見本局員工節能減碳之努力(位於上海的辦公室在 2013 年才遷入新址，故暫未有完整數據作比較)。



關懷社區

本局一直緊扣社區發展，秉承造福社會的精神。除了作為工商界與社會發展之間的橋樑，本局亦積極參與社區公益活動，員工上下一心幫助弱勢社群，支持學生全人發展，跟各界攜手構建理想家園。期內，本局香港和內地員工紛紛參與義工活動，總時數逾 500 小時，體現員工全力支持本局的關懷社會活動。



第七屆「理想家園」繪畫比賽香港區中學初級組冠軍作品
潘祉澄 瑪利諾修院學校(中學部)

推動公益

企業公益大使

本局員工每年都會投票選出一位企業公益大使，負責在局內發起及推行各項公益活動，並鼓勵員工積極參與，回饋社會。

HKQAA 企業社區支援基金

2014 年，HKQAA 企業社區支援基金(BCS 基金)共資助了 13 個項目。其中包括助學、捐助弱勢社群、舉辦論壇、贊助研究、支持員工參與社區服務等，年度資助總額約 600,000 港元。

扶助弱勢社群

助養兒童計劃

計劃由企業公益大使安排在香港辦公室茶水間提供食物供同事購買，所得收益連同 HKQAA BCS 基金捐款捐予香港世界宣明會，用作助養尼泊爾、阿爾巴尼亞及中國陝西農村的三名貧困兒童，協助他們改善生活。

計劃深得同事踴躍支持，除了購買食品，多位同事更義務負責整理庫存、入貨、定價等；企業公益大使亦因應同事建議，不時調整食品種類。計劃不但方便同事購買食物，也引起他們關注及幫助世界各地資源匱乏的兒童。



義工探訪

2014 年 9 月，本局總裁林寶興博士與公司代表探訪了中國西北地區成都、甘洛、西安等地區，與當地學校、慈善團體及義工交流有關教育和醫療的支持工作，加深了解當地民情。

本局希望透過資助，幫助貧困地區改善學習環境，提升孩童及老人等的生活水平，同時亦讓本局「社會責任」的共同價值觀得以宣揚。



籌款活動

本局積極支持各類籌款活動。為鼓勵同事身體力行支持公益活動，本局 2014 年內全數贊助同事參加奧比斯「盲俠行」及「聯合國兒童基金會慈善跑 2014」，善款分別用以捐助患有愛滋病的兒童及視障人士。同事反應熱烈，連同本局總裁和運營總監在內，前者共吸引 22 名同事參與，後者也有 11 名同事參加。



實踐共融

本局為有需要人士提供就業機會，讓他們發揮所長。2014 年共 161 位殘障人士及長者擔任本局的神秘顧客，其中 41 位為 2014 年新聘任的。此外，本局還為傷健人士提供輸入數據的工作，幫助他們融入社會。



支持教育發展

助學捐贈

年青人是社會未來的主人翁，必須得到適當栽培，方可成大器。因此，本局一直致力為學生提供各方面的支持，鼓勵他們可發揮潛能，將來回饋社會。期內，本局為恒生管理學院、青年學院等院校贊助獎學金，表揚成績優異之學生。本局亦向國內貧困兒童捐贈了一批手提電腦，望缺乏資源的學生也能得到學習電腦之機會。

支持全人發展

除了課堂學習外，本局亦希望學生能培養多方面才能，達至全人發展。本局期內贊助第 66 屆香港學校朗誦節，鼓勵學生多元化發展。2014 年本局香港辦事處更聘請了九名大專及高中學生擔任實習生，而國內子公司亦提供了兩個實習崗位，讓學生累積工作經驗，為將來的職業生涯奠定基礎。此外，本局亦首辦「學生拓展計劃」，安排六名碩士學生在不同部門體驗一天，並由同事擔任導師予以指導，讓同學了解認證行業及本地機構的日常運作。

「理想家園」教育活動

期內，本局舉辦了第七屆香港品質保證局「理想家園徵文、攝影、繪畫及海報設計比賽」，並連續四年邀請廣州及鄰近地區中小學生參與。在香港教育局、廣州市團校廣州市青年對外文化交流中心及廣州市白雲區教育發展中心的合力推動下，學生反應踴躍，本局共收到超過 3,000 份作品。

舉辦「理想家園」活動目的在於教育下一代認識社會責任的概念，建立良好的公民意識，讓他們日後投身工作時，仍能秉持此信念和原則，平衡各持份者利益，為企業與社會整體持續發展作出貢獻。



本局亦為這屆活動增添新元素，於 2014 年 6 月首度舉辦小學生考察活動，安排約 30 名師生參觀樂富街市，讓他們走進社區，了解商業機構的運作，以及其環保和社會責任工作。

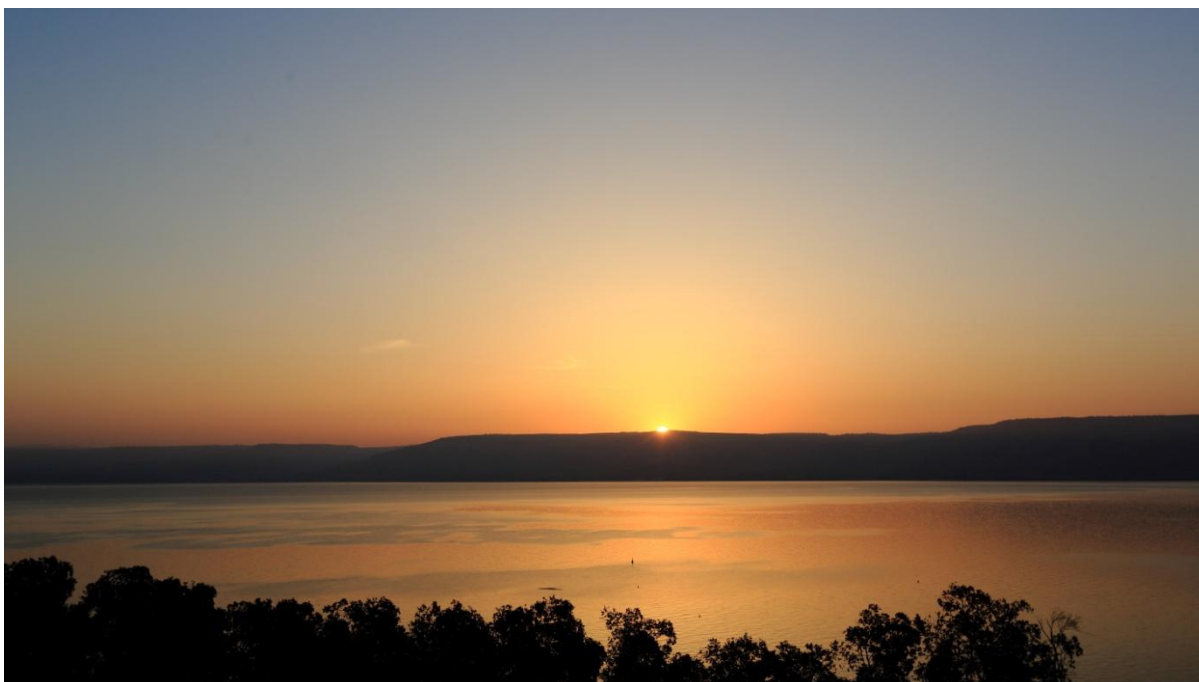


暑假期間，本局更聯合香港教育局，舉辦「活動統籌體驗計劃」，吸引了 46 名中五同學報名參加。同學在面試過程中獲本局人力資源組同事提供寶貴建議，以改善面試技巧，幫助將來升學和就業。被選出的同學可參與籌備「理想家園」頒獎典禮，親身體驗籌劃大型活動的過程，了解本港機構運作，從而加強同學溝通技巧，擴展視野。

一如往年，本局將比賽的得獎作品製成座檯月曆，送給學校及工商機構，宣揚實踐社會責任以達至理想家園的理念。



展望未來



作為推動社會責任文化的一份子，本局將繼續扮演連繫商界與社區之橋樑角色，致力關注社會民生議題，如無障礙、碳排放、生態環境保護、消費者權益等。我們會積極利用自身的行業知識和經驗，開發切合社會需求的嶄新服務，為業界帶來多元化的培訓，協助商界實踐及深化社會責任工作，促進社會可持續發展。而隨著澳門子公司的成立，本局亦掀開發展新一頁，定當竭力發揮領先優勢，將專業服務和知識帶到更多不同地區。

本局亦會投入資源，致力履行社會責任，身體力行去推動員工生活平衡、環保及社區發展。我們更會與持份者保持良好溝通，集思廣益，了解及平衡各持份者的期望，進一步優化本局社會責任工作。

邁向將來，本局承諾與各界同心協力，實踐和促進社會的可持續發展，攜手構建更美好的家園。

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。	2,3
	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
	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。	8,11-13,20,22
	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。	14-18,26-30
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	12-13
	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。	8-13
	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。	6-7,11,19,21,25
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。	20-21
	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。	9,11,19,21,25
	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。	6-7,11,19,21,25
	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。	20
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	20,22
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。	21
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	22,23
	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。	6,25
	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。	23
	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。	23
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	23-25

環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	26-27
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	17,26-27
	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。	26-27
	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)。	27
	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。	26-27
公平營運實務	FO1	企業應該制定並實施防止貪污的方案。	11-13
	FO2	企業應該避免參與反競爭行為。	13
	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。	13
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	13
消費者議題	CO1	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咨訊。	13
	CO2	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。	19
	CO3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	14-15
	CO4	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。	14-18
	CO5	企業應該審查投訴，並採取行動以防止相同情況再次發生。	19
	CO6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	19
	CO7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	12,21
	CO8	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。	14-19
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。	18
	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。	20,28-29
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	14-18,28-30
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	14-18,30
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	14-18,28-30

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。	8-13,20-22
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。	8-11
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。	9-13,16,19
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。	10-11,16,19
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。	14-16
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。	14-16,26-27
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，健全收入分配製度，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。	20-25
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。	28-30

© 2015 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2015 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

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form of by any means, electronic, mechanical photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the Hong Kong Quality Assurance Agency.

版權所有，未經許可，不准以任何方式，在世界任何地區翻印、仿製或轉載本刊圖版和文字之一部分或全部。