



香港品質保證局

# SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

# 社会责任报告 2016



# 报告说明

## 编制依据

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

## 时间范围

此份报告的时间跨度是 2016 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，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。



# 目錄

- 1 總裁寄語
- 2 關於我們
- 6 用心管治
- 12 盡心服務
- 19 愛護環境
- 23 關愛員工
- 30 心系社區
- 36 從心出發，展望未來
- 37 附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引
- 39 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



国家致力为人民塑造理想家园，这是每个人都渴望拥有，亦应该拥有的；我们必须付出最大的努力和承担，确保这个理想家园得以建立及维护。

除了人类外，所有生物都各有其合适栖息的家，而湿地就是我们的邻居——候鸟的家，也是全球可持续发展的三大生态系统之一，孕育着多种动植物。其中黑脸琵鹭（*Platalea minor*）便是生活于湿地的水鸟，属于「濒危物种」之一，现时面对最大的威胁，是栖息的地方不断减少。最近六年，黑脸琵鹭在香港出现的数量持续下降，原因可能是香港湿地（米埔）的退化，或是人为破坏湿地保育区，导致牠们的数量不断减少，甚至可能完全消失。

湿地的减少，不仅影响黑脸琵鹭的生态，亦同样影响着人类。2006年，联合国环境规划署（UNEP）在肯尼亚内罗毕（Nairobi, Kenya）宣布的一项研究发现，如果已消失的湿地得以重新恢复，可为带有禽流感病毒载体的候鸟，提供更好的栖息地，因而减少候鸟与家禽接触的机会，降低野禽与家禽接触而传播禽流感的可能性。诚然，很多先进国家都致力鼓励商界和市民实践绿色生活，推动大家合力保护大自然，尽力舒缓城市化对生态的影响，让地球可以持续成为人类与其他生物和谐共存的理想家园。

香港品质保证局作为推动社会可持续发展的先驱，一直关注环保及生态保育，踏入第廿八个年头，我们会继续努力提倡绿色营商的理念，缔造可持续发展的商业和社会环境。除了提供各类与环保、节能、减碳有关的合格评定服务之外，过去一年，我们也积极在内地推动楼宇可持续发展指数，促进楼宇在经济、社会和环境三方面的发展，为市民带来更优质的居住及生活环境。此外，我们亦身体力行支持环保，推行绿色工作间，并透过 HKQAA 企业社区支援基金，资助各类型可持续发展项目，甚至参与当中的北极考察和研究工作，为保育生态出一分力。

我们向往的理想家园，应是一个人与人，甚至与生态彼此共融、和谐相处、可持续发展的社会和经济空间，如同候鸟觅得湿地作栖息之所。然而，今天我们还有多少的蓝天白云？我们还有多少的山川美景？我们的大自然生态环境仍然可以持续发展下去吗？

为了下一代的主人翁，为了邻舍，为了社会，为了国家，让我们付以最大的努力，为建设共同理想家园而奋斗。

**香港品质保证局总裁**  
**林宝兴博士**

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

本局成立初期由香港政府出资营运。凭藉优质的专业服务，本局实现了经济独立，保持稳健的财务状况，利用财政盈余拓展业务，持续发展营运规模，投放更多资源在员工和社会身上，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，本局更在澳门成立子公司，积极拓展业务。

---

## 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
- 协助工商业执行适用的管理体系
- 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。

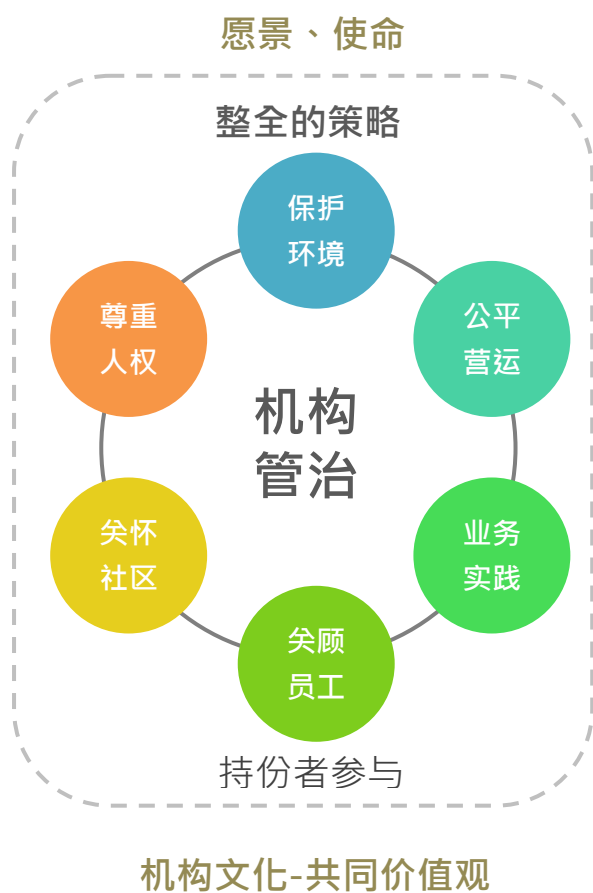


## HKQAA 的基本功能



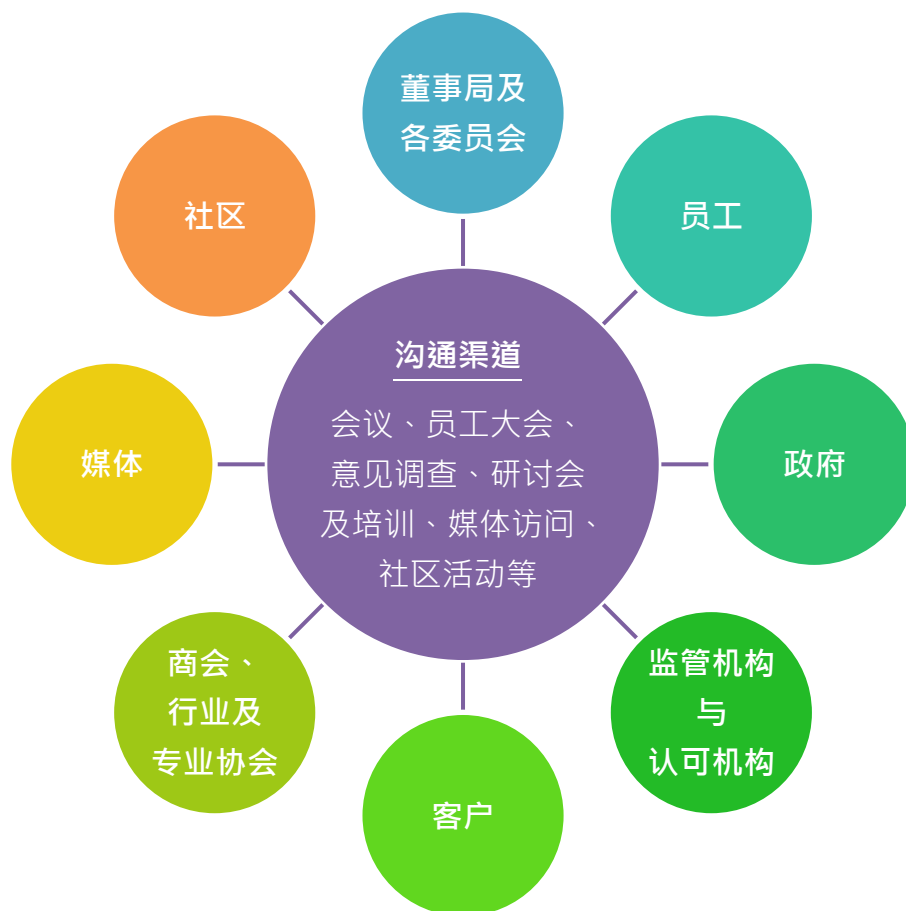
为提升社会各行业之专业水平和市场竞争力，本局的服务涵盖三大基本功能——提供保证、分享知识与转移技术。本局致力为业界提供信誉及能力保证服务，并举办各类交流活动、培训、研讨会，出版季刊、书籍等，将知识与业界及社会大众分享。为配合市场发展及需求，本局持续开发服务和进行市场研究，整合先进科技，并转化为针对性的服务，把技术转移给客户，协助提高其管理水平。

## 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。



本局作为区内领先的合格评定机构，明白持份者对我们的期望。为确保日常运作公平、公正，本局尽全力维持良好的机构管治，以为社会创优增值为目标。本局一直以具透明度且规范化的方式营运，用心关注管治细节和持份者诉求，持续推行完善的风险管理，并严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规。

### 一、管治架构

#### 董事局

本局董事局成员由各行业精英，以及一名香港特别行政区政府的常设代表所组成。他们义务参与董事局工作，采取限期更替委任制度，代表社会不同持份者，保持独立公正。董事局下设有多个委员会，根据各自职能提供意见，进行有效监督，确保机构营运的透明度和问责性。



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。2016年，董事局有两位董事退任，共22位董事成员。

董事局结构维持了各方利益平衡，防止利益冲突，令机构得以持续有效营运。

#### 运营管理

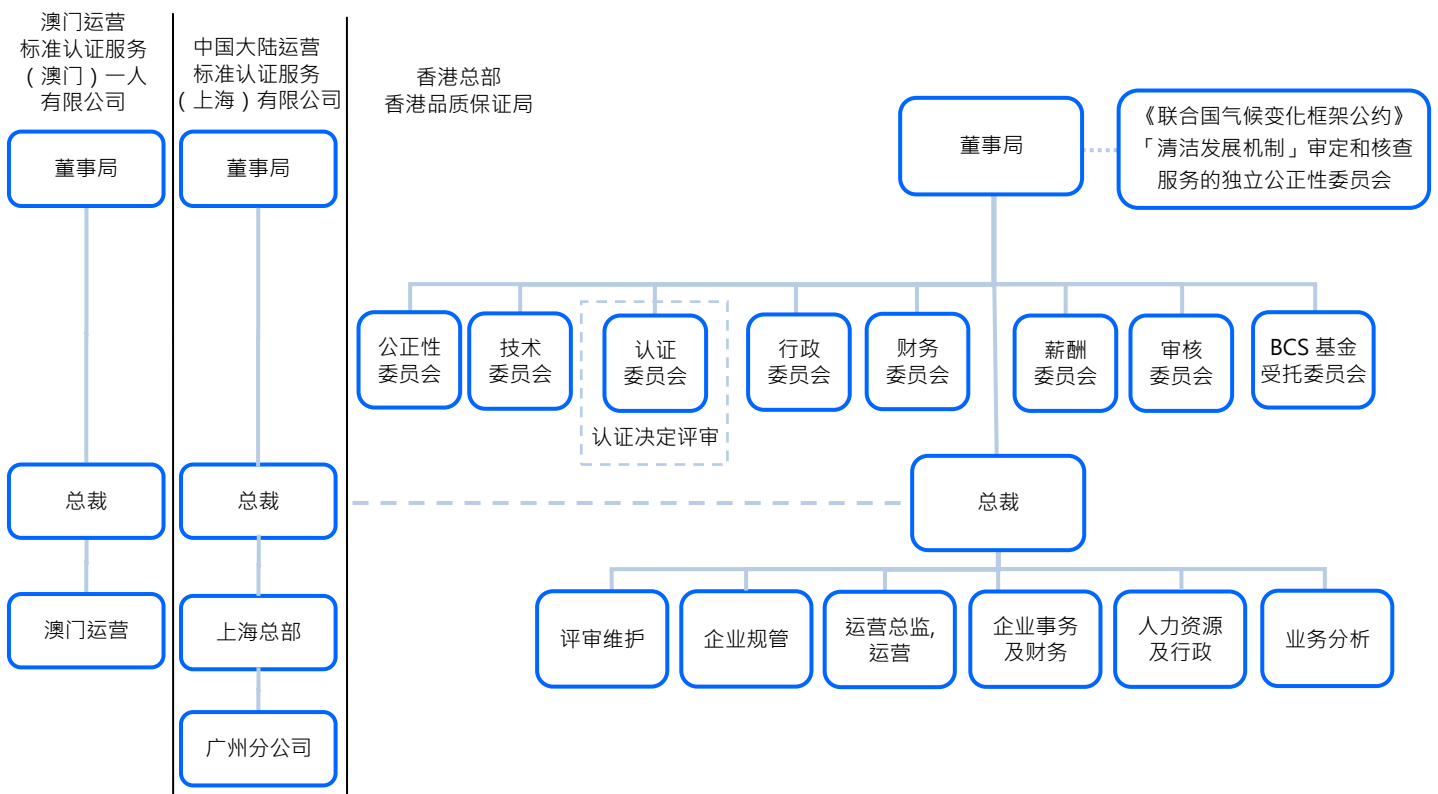
董事局任命总裁，领导香港总部约130名员工以及内地与澳门子公司约80多名员工执行日常工作。

## 二、制定发展方向

董事局透过定期会议，讨论本局的发展方针，监察政策的执行情况，订立发展方向，审议通过年度发展策略、重大工作项目和财政计划。

2016 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，进一步实践使命。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

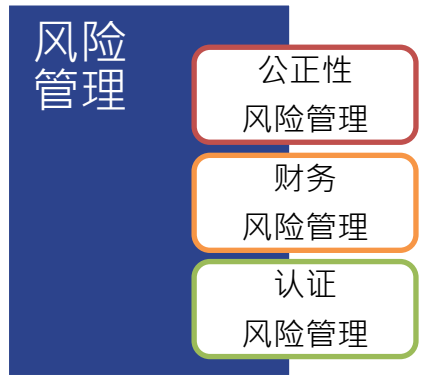


### 三、风险管理

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，确保营运持续管理的有效性。

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><b>公正性 风险管理</b></p>	<p>董事局同时担当公正性委员会的角色，确保本局认证与审核服务的公正性；而因应《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则专责监督该服务的公正性。在 2016 年，两个公正性委员会各进行了一次年度会议，评审并确认了本局服务的公正性；本局亦就 ISO 17021：2015《合格评定管理体系审核与认证机构要求》制订改版计划。</p> <p>2016 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。</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><b>财务 风险管理</b></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><b>认证 风险管理</b></p>	<p>本局现共有 16 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会，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。



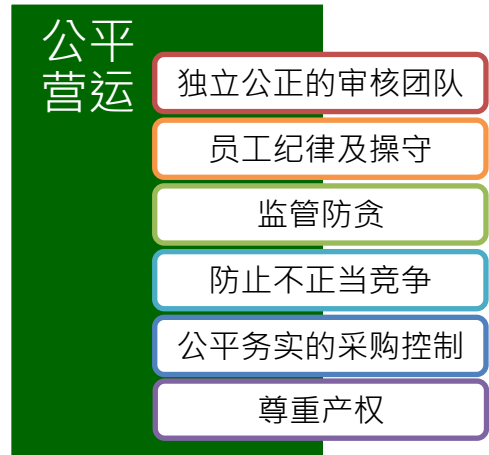
认可机构  
对本局进行：  
**12 次**  
办公室认可审核  
**15 次**  
见证认可审核

本局进行：  
**19 次**  
内部审核  
**9 次**  
不预先通知的  
诚信审核

<b>外部监管</b>	2016 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 15 次见证认可审核，确认本局符合要求。
<b>内部审核</b>	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。2016 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 19 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，进行了九次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。
<b>通报机制</b>	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。2016 年，我们共收到四份审核组员受干扰情况报告，由管理层跟进处理。
<b>投诉机制</b>	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。
<b>媒体事件跟踪</b>	企业规管科一直密切关注媒体报道及公众事件。2016 年没有媒体报导有关本局的负面消息。

## 五、公平营运

自成立以来，本局一直坚持诚实公正的原则，确保在日常营运中都能公平对待持份者。我们尊重并维护持份者及其他相关群体的权利，反对一切歧视行为；并致力培养员工道德文化，实践与展现本局诚信、公正、公平及公开的营运管理。



<p><b>独立公正的审核团队</b></p>	<p>为维持审核的透明度和公正性，本局在业务往来、审核安排、审核、审核结果确认以至颁发证书等各个阶段，都由不同部门和人员负责；董事局、管理、业务和后勤团队均不能干预审核团队的专业结论。</p> <p>本局设有明确的内部指引，确保审核团队的独立性及公正性，当审核员遇到干扰时，可以采取通报机制向管理层报告。</p>
<p><b>员工纪律及操守</b></p>	<p>本局全体员工入职首日都需要学习《纪律手册》，以及签订《保密协议和利益冲突承诺书》，承诺在工作中奉行公平、廉洁、诚实的原则。《纪律手册》记述职员个人操守、与供货商及承包商的关系、坚持正确、公平方针的会计政策等守则，清楚明确地陈述了员工遇到本局的名誉可能因欺诈、贿赂或贪污而受到威胁的情况时，应采取的适当行为。</p> <p>本局总裁亦会亲自举办入职培训，深度解释本局理念、文化和价值观，并重申公正诚实的重要性。</p>
<p><b>监管防贪</b></p>	<p>作为公职人员，本局员工的诚信行为受到香港廉政公署的严格监管。在香港、澳门及内地遇到疑似行贿及违法个案，都会及时向廉政公署报告，以杜绝贪污行为，维护公正诚信。</p> <p>2016年，针对社会责任评审，本局进一步完善监管措施。本局严格按照《BSCI 零容忍协议》，建立机制，确保审核员在审核期间识别出零容忍问题时，例如对方尝试贿赂，必须在检测到公然违反情况后的 24 小时内，通过 BSCI 平台发出通知；此外，也加强了审核安排的保密性。</p> <p>本局亦就审核员于审核期间的交通安排、餐饮膳食、社交娱乐活动及住宿之申报机制发出工作指引，说明审核员及与客户有业务来往的员工在提供审核服务前后应采取的措施。</p> <p>期内，本局为全体员工举办了由香港廉政公署的防止贪污处主任主讲的防贪讲座，超过 80% 的香港总部、澳门及内地子公司员工参与，大大提高员工的防贪意识。</p>

<p><b>防止 不正当 竞争</b></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><b>公平 务实的 采购控制</b></p>	<p>本局有明确的采购政策和 workflows，按风险因素设置的规范操作和审批权限，并经过充分考虑，确保采购准则的适宜性。本局分别对香港、澳门及内地办公室用品供货商、物流服务商等供应方情况作出评审，根据公平公正的采购原则甄选合作夥伴。本局按程序规定，以不同成员组成的甄选小组，对供货商产品、服务及价格作出综合评定，以进行公平采购。</p>
<p><b>尊重产权</b></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>

本局矢志推动工商业发展，尽心为业界创优增值，贡献社会。我们非常重视业界的意见，用心了解其需要，从而向它们提供各类适切的系统化、科学化及可追溯的认证及评审服务，分享专业知识，协助拓展认可资格。报告期内，本局共提供 27 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，以助机构提升竞争力，实践可持续发展。

## 一、关注社会需要 开发崭新服务

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

### 香港品质保证局香港注册 — 初创企业

过去数年间，香港的初创企业数目明显增加。而香港政府更于 2015 年成立创新及科技局，积极支持培育创新及科技人才。为配合市场发展，本局制订了「香港品质保证局香港注册 — 初创企业」，旨在协助初创企业提升及展示管理表现，推动它们在品质、财务及信息安全范畴，有系统地营运管理，有助减低营运风险，实现长远成功。成功注册的初创企业，不但能展示它们的管理表现达到一定水平，加强潜在合作夥伴或投资者信心，亦鼓励商界选用创新科技方案，为初创企业日后的持续发展带来更多优势。



「近三十年来，香港品质保证局致力为工商界引入新思维及良好管理做法，提供多元化的合格评定和认证服务。香港品质保证局香港注册 — 初创企业提供实务守则，有助初创企业有系统地营运管理，特别是在品质、财务及信息安全等范畴。」

杨伟雄太平绅士  
香港特区政府创新及科技局局长





「取得注册资格对公司很重要，能增加公司公信力，而客户、合作伙伴及投资者对初创企业亦更有信心，亦帮助公司改善营运制度。」

欧阳姿婷博士

水中银（国际）生物科技有限公司创新总监

香港品质保证局香港注册 - 初创企业客户

公司发明：全球首创的「基因改造的鳕鲑鱼」及「斑马鱼」胚胎毒理测试技术

### 香港品质保证局香港注册 — 确源产品

市场上商户和产品选择繁多，对消费者而言，能提供产品来源资料的商户相对于不能提供产品来源资料的商户更为可靠。为增加消费者对商户的信心，此计划旨在确认机构有能力妥善保存及翻查产品的可识别来源记录。合格的注册机构会获本局发出印有独特 QR 码的标签，消费者可以手机扫描产品上的标签，确认该产品的供应商已参与注册计划。

「公司取得香港品质保证局香港注册 — 确源产品的注册资格，并获发印有独特 QR 码的标签，供贴在产品上。消费者可使用智能手机扫描产品上的标签，确认机构已参与注册计划，藉此增加他们对产品的信心。」

霍启文先生

恒丰（香港）跨境电商有限公司创办人及首席执行官、霍英东集团副总裁

香港品质保证局香港注册 - 确源产品客户



### 香港品质保证局香港注册 — 生态友善系列

随着市场越趋重视环保的营商消费理念，本局于 2015 年启动此计划，进一步推动机构在设计、生产、供应、使用及弃置的过程中，将环保元素融入产品和服务，以提升环保表现；并透过确认可追溯的凭据，表扬生态友善产品及服务的生产商、供应商和服务提供者，对促进环境保护的贡献。2016 年，本局将计划扩展到生态友善设施及生态友善项目，让更多类型机构可展示在营运时，将产品及服务的生命周期加入环保考虑。





### ISO 37001 防贪管理体系认证

贪污不但削弱管治、阻碍发展、干扰竞争及影响市场的有效公平运作，亦蚕食机构利润，增加营运成本和损害声誉。因此，机构需主动打击行贿或受贿的行为，以保障商业利益，同时惠及社会。



国际标准化组织 (ISO) 于 2016 年 10 月推出首个国际防贪标准—ISO 37001 防贪管理体系，提供框架让机构推行合理和适度的风险管理措施，去防治贪污，并锐意协助他们建立廉洁、透明、合规的文化。本局亦紧接推出 ISO 37001 的认证服务，确认机构的防贪管理能力。

### 提升回收业运作表现项目

为促进回收业的长远发展，改善形象，本局获香港特区政府回收基金资助，推出「提升回收业运作表现项目」，目标是制订一份既切合本地业界和社会需求，又能推动回收业提升整体专业水平的作业守则，供业界与公众参考使用。在回收基金支持下，本局为本地回收业界提供一系列的培训课程，加强其行业知识，鼓励实践良好做法，推动他们改善在环境、职业安全和健康方面的表现，以及促进管理可回收废物流向记录的能力。



### 在内地推动楼宇可持续发展指数

楼宇的可持续发展对城市的发展具有重大影响。除了在香港推行楼宇可持续发展指数之外，2016 年，本局更进一步将该指数的概念伸展到内地，根据广州天河中央商业区管理委员会管辖的区域中的五栋楼宇之可持续发展楼宇指数评定结果，将指数的设计加以调整，加入符合天河中央商业区特点的元素。至今，接受评定的楼宇、该地区的物业管理公司及业主均对评定计划评价正面，认为能够提升业内人士对可持续发展的认知，在推行改善环保、社会、经济三方面的工作有更多的启发。评定工作亦得到广州市政府的大力支持，将会更全面地在天河中央商业区推行。

## 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，本局获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的 ISO 9001：2015 质量管理体系及 ISO 14001：2015 环境管理体系认证服务资格；英国认可局认可的 ISO 9001：2015、ISO 14001：2015 及 ISO 55001：2014 资产管理体系认证的资格；亦透过香港认可处的香港认证机构认可计划（HKCAS）取得 ISO 50001：2011 能源管理体系认证的认可资格，以及扩展认可范围至按照香港混凝土学会计划（PCCS-AC）的「混凝土用石料生产和供应质量规范（QSPS-AC）」认证。

## 三、分享知识经验 促进持续发展

「分享知识」乃本局其中一个基本功能。为向业界提供最新管理知识与资讯，本局于期内举办专题研讨会、各项培训课程及研讨会等，让业界紧随市场及社会发展脉搏，提升竞争力。透过知识分享，提高他们对可持续发展的关注。

### 高瞻远瞩的研讨会

本局年度旗舰盛事—「香港品质保证局专题研讨会 2016」，已于 2016 年 5 月成功举行。是次研讨会以「创新管理视野·引领企业远航」为主题，汇聚来自各界的领袖和专家，探讨最新的管理趋势及创新策略，以应对各种风险和机遇。研讨会反应热烈，共吸引约 700 名来自不同领域的人士参与，交流行业经验。此外，本局在年内就不同主题举行了 32 场研讨会，如防贪管理体系、回收业作业守则、可持续发展、食物安全、销售与顾客服务管理等，与业界分享良好做法。



为业界举行：

**32 场**研讨会

**23 项**全新培训项目

**199 项**公众培训

培训时数逾

**2,300 小时**

## 创新多元的培训

2016 年，本局不仅积极开发新培训项目，更与香港公开大学、香港大学持续进修学院等大专院校及专业机构合作，一共举办了 23 项全新培训项目、199 场公众培训，时数超过 2,300 小时。



在传统技术培训课程的基础上，本局还新增多项有关法律的培训课程。于 2016 年，本局便举办了「管理者必须认识的香港竞争法」、「教育行政人员基础法律知识」、「场所与设施管理必用法律」、「与疏忽有关的基础法律、承担责任及赔偿风险」等课程，邀请来自香港法律培训学院的执业大律师主讲。

期内，本局亦推出「Lego Serious Play® 乐高积木团队培训」、「微电影创作团队培训」、「Countdown®：为项目工作团队而设的战略游戏工作坊」、「人力资源及客户关系管理交流会暨工作坊」等有关管理及个人提升的课程，全面满足各界人士需要。

## 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。2016 年，本局公布了首个关于香港学前机构卫生表现的「校园卫生健康安全指数」，分析了参与调查的学前机构卫生水平，鼓励学界应用学校卫生管理体系。另外，本局亦发表了《香港品质保证局社会责任指数系列与可持续发展评级及研究 2015 综合报告》；并继续获恒生指数有限公司委托，为本港及内地的合资格上市公司，进行可持续发展表现评级与研究。



## 四、加强业界合作 配合市场趋势

本局积极与不同地区政府和业界组织保持紧密交流，以紧贴社会发展，并设有持份小组，从而收集各界意见，制订更多迎合市场需求的服务。

### 与陕西质量技术监督局签订合作备忘录

本局与陕西省质量技术监督局，在 2016 年 10 月举行的「陕港品牌建设与合作交流会」上签订合作备忘录，携手促进企业的质量、诚信和社会责任水平，深化质量管理专才的技术交流，提升两地品牌的影响力，以配合「一带一路」的建设，为陕港社会经济作出贡献。



「期望陕西省质量技术监督局和香港品质保证局能够充分发挥自身的专业优势，共同维护和拓展陕粤港澳经济合作的交流与成果，提升两地质量发展和企业品牌建设水平。」

(节录自 2016 年 10 月 18 日《大公报》)

张小宁先生  
陕西省人民政府副秘书长

### 推广本地业界优势

本局一直致力支援本地葡萄酒相关行业的发展。期内，本局参与了在长沙举行的 2016 港湘葡萄酒业交流对接会，以及于武汉举行的 2016 中国（中部）国际酒业博览会，向内地企业介绍香港葡萄酒商的品牌价值，以及本局葡萄酒相关的合格评定服务。另外，福建省质量技术监督局及江门市新会人民政府亦分别到访本局香港办公室，交流经验及工商发展概况，携手促进中国内地与香港的业界发展。

## 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，符合新的认证要求。

### 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。2016年，本局收到的875份调查平均达到6.26分（满分为7分），其中约0.46%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，进行了客户信息浏览的权限审视，确保每一位客户的个人信息只有联络专员可见，严防私隐信息外流，充分保障客户的隐私权。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。

本局深明城市发展对环境不免构成影响，因此致力推出各种环保倡议，支援业界全方位实践环保，鼓励社会大众支持绿色营商。本局在自身营运时，亦贯彻爱护环境做法，积极推行各项减废和节能措施，务求为员工及访客缔造绿色健康的环境，同时履行社会责任。



## 一、推动环保营商

为推动业界有系统地进行环保工作，本局提供各类环境管理合格评定服务，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，并不断扩大认可资格，以配合市场需求。此外，本局获香港政府回收基金资助，推出了提升回收业运作表现项目；亦扩展了「香港注册 - 生态友善系列」，鼓励更多机构将环保做法融入日常营运，改善环保表现。



「公司在产品生命周期中，由最初构思设计、原材料采购、生产制造、应用过程及零件弃置都有环保元素。生态友善系列计划为公司提供了详尽且系统化的评审，以了解在整个产品周期有哪些层面可再作提升，亦提供平台，让企业与同样注重环保的公司互相交流，从中吸收最新环保技术及资讯。」

**唐灌球先生**

**富士施乐（香港）有限公司可持续发展管理服务经理**

香港品质保证局香港注册 - 生态友善系列客户

注册生态友善产品：多功能影印 / 打印机及纸张

## 二、关注生态环境

本局一直关注气候与生态环境的变化，积极举办及资助不同生态保育活动，向员工及大众宣扬生物多样性和保护大自然的重要。本局透过 HKQAA 企业社区支援基金，资助各类型可持续发展项目，包括跟环保有关的研究或发展项目。2016 年，基金资助了由本局董事局成员兼香港公开大学科技学院院长何建宗教授带队的北极考察，本局总裁林宝兴博士及名誉主席莫国和教授工程师亦亲身参与当中的工作，为极地研究及保育出一分力。



「今次考察之旅延续了我多年以来的调查，目的是收集海水和浮游生物的样本，并记录季节性的环境变化及生物多样性，从而探讨两者间的互动关系。透过研究当地的海水样本，我们可了解到南北极水中浮游生物的活跃程度，亦可知道当地海水是否有红潮释出毒素，破坏了水中的生态金字塔基层。」

何建宗教授, BBS, 太平绅士

香港品质保证局董事、香港公开大学科技学院院长、伍振民环境科学及生态保育教授

此外，基金亦资助了推广生态教育之绿色组织—生态巴士举办的「Greengoer 学生环境领袖训练计划 2015/16 之汶莱考察团」，与当地机构交流热带雨林的生物多样性及保育政策。



### 三、绿色工作间

回收废纸量  
相当于种植

83 棵树苗

除了支持业界实践环保，本局亦以身作则，持续推行绿色营运。自 2012 年起，本局一直推行「绿色工作间」，在办公室内尽量减少耗用资源及能源，避免制造废物，并以负责任的方式管理废物，旨在向同事宣扬环保理念，合力打造绿色的工作环境。

#### 减少用纸

纸张是办公室内用量最高的物资之一，因此，本局一直鼓励同事从多方途径减少用纸，奉行 4R（即减少使用（Reduce）、代替使用（Replace）、重用（Reuse）和循环再用（Recycle））原则。我们鼓励员工透过电子版本阅览文件以代替打印本；列印文件时选择双面打印；重用单面使用的纸张；亦在办公室设置指定废纸收集点，促进废纸回收。



2016 年，本局参与了环保生态协会的减碳救树「全港办公室纸张回收计划」，合共回收了 34 袋废纸，相当于 3,264 千克温室气体，或种植 83 棵树苗。

#### 环保回收

除了减少用纸外，本局亦实行多项回收措施。香港办公室及内地办公室均实行废物分类，把塑胶樽、纸张、铝罐分类及清洁，再放入回收箱，以便回收商处理。香港办公室更另设回收箱，收集已使用并分类的光管、灯泡和电池，作回收再造之用。



回收 35 个碳粉匣

捐赠 15 部电脑及  
文仪用品

香港办公室积极支持废物回收，在期内参与由香港明爱电脑工场所推行的「电脑再生计划」，合共捐出了七个 LCD 屏幕、两部 LCD 投影机、两部手提电脑、一个扫描器、一个伺服器、一部摄影机及一部碎纸机；亦捐出三张长方形会议桌予两间长者中心，于减少浪费的同时，更可帮助有需要人士。另外，香港办公室亦参与地球之友的「碳粉匣回收再生计划」，合共捐赠了 35 个已使用的碳粉匣，并把收益全数拨捐地球之友，作为推动环保工作之用。



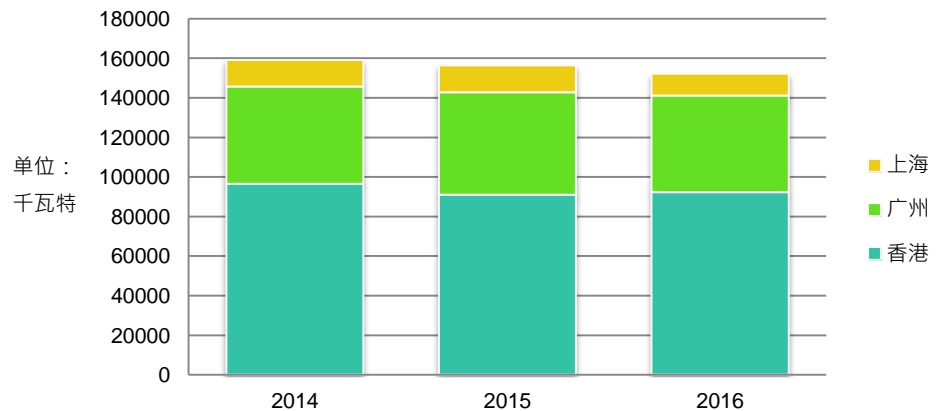
此外，上海及广州办公室都举行旧衣捐赠活动，鼓励员工支持环保回收，亦能将旧物转赠给有需要人士。



## 节能减排

香港及内地办公室每天都会在午饭时间把办公室内的电灯关掉，并在下班后关掉所有的电灯、电脑、电脑屏幕以及冷气等设备。此外，由于广州办公室的公共区域和审核员区域平日使用量较低，因此在不影响使用情况下，于每个灯盘抽起一支灯管，以节省用电。透过以上环保做法，本局整体的用电量比去年减少 3%，彰显本局对节能减排的决心。

香港、广州及上海的办公室用电量



## 四、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。2016 年 11 月中旬，香港办公室举办了荔枝窝及鸭洲地质生态游，让同事可近距离欣赏多种典型的海蚀地貌，于欣赏大自然瑰丽景色的同时，亦对本地农耕文化、生物多样性及持续生态发展等议题加深认识。另外，本局亦多次举办环保讲座，邀请生态环保专家，向员工讲解旅游与环保之间平衡的重要，增强他们对环境保育的意识。

本局提倡绿色节日。2016 年春节后，香港办公室举办了「利是封再生活动」，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。此外，在圣诞前夕，香港举行了绿色圣诞联欢会，参与员工需自备可循环再用的餐具，于庆祝佳节的同时，不忘实行环保，为保护地球出一分力。

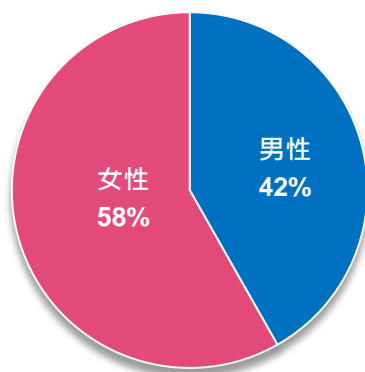


员工是支持本局发展的动力，因此我们非常关心他们的权益、福利、工作生活平衡、安全及健康，以及长远事业发展，并用心聆听他们的声音，以建立强大的喜乐团队为核心价值之一，让其享有公平、健康、和谐的工作环境，与机构共同成长。

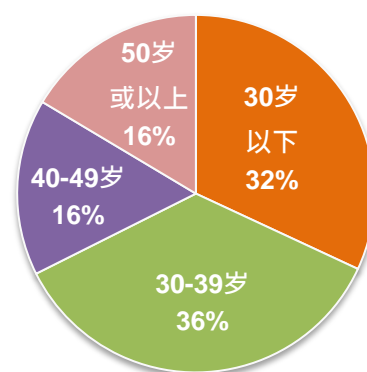
## 一、人力资源

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。2016年，本局为215位残障人士与长者提供就业职位，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。

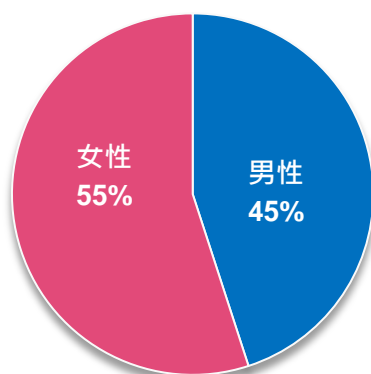
2016年员工性别平衡



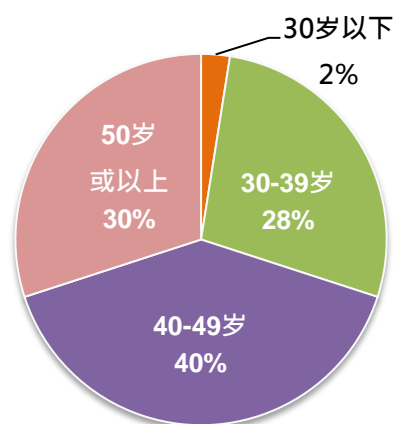
2016年员工年龄分布



2016年管理人员性别平衡



2016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

2016年，本局根据市场状况、营运及员工需要，全面检阅薪酬结构、福利制度和晋升架构，为员工提供更为理想的待遇，并获得薪酬委员会通过。

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

### 尊重人权 保障员工

本局重视平等机会、多元化及人权，时刻确保员工权利不受侵犯。本局坚决保障个人隐私、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。

期内，本局制订「母乳喂哺友善工作间」指引，鼓励产后正在喂哺母乳的员工，与上司商讨后，可在办公室内的合适场所挤取母乳，亦可将母乳储存在茶水间的雪柜里。

「母乳能为宝宝提供所需营养，但在职妈妈在产后复工后，很难持续喂哺母乳。我们机构推出了母乳喂哺友善工作间指引，鼓励产后妈妈在办公室内的合适场所挤母乳，让我不用为找地方而烦恼，在授乳期依然能安心工作。现在我已授乳超过一年。」



黄颖佩小姐  
员工

### 爱工作 · 爱生活

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、旅行及欢乐时光 (Happy Hour) 等，让员工在忙碌工作之余，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。

为向员工提倡多做运动，香港办公室扩大了运动津贴范围，由原来最少需四名员工参与，减少至两名，并将适用场所由政府康文署的活动场地，扩展到任何已注册机构的场地。上海及广州办公室的员工同样热爱运动，两地均举办羽毛球活动，有益身心。

期内，本局举办了多次员工旅行和生态考察活动，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。



### 简化工作流程

本局以持续改善为目标，不断检视、改进工作流程，以提升工作效率及质量。各部门每年都会分别发起相应的工作改善项目，于 2016 年共推出 24 个项目，包括简化工作流程、培养员工才能、营运成本控制、知识保存等类别。通过这些举措，员工的工作效率和能力都得以提升。

本局于 2016 年 4 月起，全面推行全新的人力资源系统。新系统把员工的假期申请、个人资料更新及粮单电子化，大大减少纸张使用。另外，员工可以透过网上系统，随时查阅假期的审批进度和记录，提升了假期审批的透明度及效率。

## 三、员工安全及健康

本局非常重视员工的职业安全及健康，除了遵从职安健的法律法规外，亦不断优化相关政策和实务，务求令工作间的安全风险减至最低，全面保障及促进员工的安全与健康。期内，本局没有任何员工在工作期间受伤。

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

本局致力向员工提供安全、清洁的工作环境。2016 年，本局进行了电表箱改善工程，进一步提升电力供应的稳定度与安全性。在防火安全方面，除了举行火警演习外，亦邀得香港消防处代表主持防火讲座，分享防火及危机处理的知识，以增强员工的防火意识，提高他们于发生火灾时的应变能力。香港办公室亦为自来水进行化验，结果显示水样本不含重金属铅、镉、镍、铬，以及退伍军人杆菌，并符合世界卫生组织标准，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。



香港及澳门办公室

员工总培训时数：

**5,091 小时**

内地办公室

员工总培训时数：

**1,815 小时**

### 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。2016 年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 5,091 小时，参与人次达 991 次；而内地子公司的员工培训时数亦有 1,815 小时。

2016 年，香港和内地办公室均开展了每月产品培训，审核员则参与了 CCAA 继续教育课程和 TL9000 R6.0 转版审核员培训课程。为鼓励审核员不断提高专业技术水平，本局会按需要支持员工取得不同行业的专业资格，推动他们参与行业活动，学习新知识，迎合市场发展趋势，亦可提升其个人与机构的竞争力。

除了专业审核课程，本局亦为香港、内地及澳门员工举办管理技巧、法律、解难、平等工作间等课程，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

审核服务是本局的核心服务，因此本局特别制定了「审核员发展」项目，旨在提拔年轻审核员，巩固专业团队。本局安排评审维护组的资深审核员担任导师，学员需接受考核，并在评审维护组陪同下为客户进行审核，确保审核员达到要求。期内，五位员工完成培训成为本局审核员。此外，本局也提倡审核员扩展专业领域，2016 年共有四位审核员在其他认证范畴拓展专业资格。

### 培育管理人员

2016 年，共 14 名员工获推荐参与为期两天的管理技能培训。此培训由本局总裁担任导师，不仅向员工传授管理知识，亦分享了宝贵的领导经验，体现知识的传承。另外，本局为个别中高层职位设置第二梯队管理人员，通过每月质量会议，帮助他们提升管理能力，也确保管理功能的持续性。

### 领袖训练课程

期内，本局共有三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。



「感激机构推荐我参与今年度的领袖训练课程。课程的体验式学习模式让我有丰富的体验及深刻的启发。我相信于此课程学到的技能，定必可以在我的工作应用及实践。」

任容仪小姐  
参与领袖训练课程的员工

### 优先考虑内部晋升

本局优先考虑内部晋升员工，当有职位空缺时，提供机会让员工自荐担任更高职位，藉此发掘更多具潜质的员工，并提升工作士气。期内，共三位员工经此做法，成功晋升为首席审核员及业务经理。

## 五、员工沟通

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



### 绩效考评问卷

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

2016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。大会期间会进行团队活动，以加深彼此认识，发挥团队精神。





本局一直关注社区发展，关心弱势社群的需要。作为本地推动社会责任的先驱，我们一方面鼓励工商界实践社会责任，一方面善用自身资源，支援社区发展，并动员员工扶助社区上有需要人士，构建关爱社区。



第九届「理想家园」绘画比赛小学高级组 入围作品  
胡乐晞 喇沙小学

20 个

HKQAA 企业社区支援  
基金资助项目

### HKQAA 企业社区支援基金

期内，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）共资助了 20 个项目。其中包括捐助弱势社群、助学、支援社区服务及学术研究、举办专题研讨会等，年度资助总额超过 600,000 港元。

2016 年 BCS 基金重点支持扶贫项目，资助项目包括建造业关怀基金、扶贫委员会的「上游奖学金」、同心圆的「书券资助计划」及「有营计划」等，望让贫困的基层家庭、学童、露宿者及拾荒长者都得到适切的援助，扶贫纾困。

### 企业公益大使

本局每年会投票选出一名员工，担任企业公益大使，筹备及推行各项公益慈善活动，并带领其他员工一同参与，宣扬关爱文化。

## 一、关怀弱势社群

### 饮咖啡—助养儿童计划

计划由企业公益大使安排，在香港办公室茶水间提供食物给同事购买，所得收益连同 BCS 基金捐款予香港世界宣明会，用作助养尼泊尔、阿尔巴尼亚及中国陕西农村的三名贫困儿童，协助他们改善生活。

计划推出至今，一直深受员工的踊跃支持。有见及此，食物供应的种类更趋多元化，除了咖啡和零食，还提供点心、时令鲜果和夏日消暑食品如冰棒、雪糕等供员工选择，让员工享受美食之余，也能做善事。

企业公益大使于春节后，再次发起捐赠新春红包活动，同事捐出一封或多封红包，便可换取一件零食。每封筹得的红包，象征员工对助养儿童的一点心意。

另外，广州办公室亦于茶水间提供零食、饮料和水果等，让同事购买；在新年前推出应节物品，如精美利是封、特色春联及中式剪纸给同事选购。茶水间的所有销售收益会用于资助山区及有需要的儿童，让员工在欢度节日的同时，亦能回馈社区。

### 捐赠衣物活动

上海办公室于 2016 年 5 月及 12 月举办旧衣捐赠活动，广州办公室则于 7 月举办活动。于活动收集到的旧衣已被送往慈善组织及政府指定接收工作站，转赠给有需要人士。此善举不但可以向他们送上温暖，还能向员工宣扬重用旧物、珍惜资源的理念。



受助儿童寄来的心意卡



「知道很多贫困地区的人还处于吃不饱，穿不暖的状态。这次捐赠旧衣活动既能让我精简衣橱，善用不合穿但乾淨整洁的衣物，也能为贫困地区人士带来温暖，非常有意义。希望我们机构能够多开展类似活动，我会继续支持的。」

冯丽燕小姐

参与旧衣捐赠的广州办公室员工

## 促进共融

本局深信共融是构建和谐社会的重要基石。为帮助残障人士融入社会，本局为他们提供就业机会，让他们发挥所长。2016年，香港办公室共聘用213名残障人士及长者担任神秘顾客，包括66位视障人士、34位听障人士、33位轮椅使用人士及80位长者。广州及上海办公室亦分别聘用了残疾人士作为全职员工，负责数据输入和翻译的工作。

2016年本局投入义工

活动的总时数约

**600 小时**

## 二、义工参与

本局员工付出时间和利用专长，身体力行地参与社区义工服务，协助有需要人士。期内，本局香港及内地办公室的员工共投入约600小时于义工工作。

### 爱心扶老 服务儿童

本局员工热心扶助社区的弱势社群，在春节期间，企业公益大使带领十多名员工，探访圣雅各福群会辖下的长者护理中心，与80名长者庆祝新年。义工们和长者一起做早操、玩游戏、谈天、吃盆菜，向他们送上关怀。此外，在2016年12月，十多名员工和亲友参与了由香港基督教青年会主办的切割水仙头活动，一千个水仙头经用心处理后，在春节前赠予千名长者，与他们分享节日喜悦。广州办公室的员工也走进社区，在广州市少年儿童图书馆担任义工，在不同岗位提供协助。

### 资助义工项目 鼓励员工参与

本局全力支持员工自发参与义工项目，让员工可透过BCS基金的「个人公益补助计划」，申请义工项目的资助。期内，本局员工申请基金支持由非牟利团体同心圆举办的「水心火热关怀服侍行动」，并担任该行动义工，走访香港各贫穷地区，接触区内的基层家庭、无家者及拾荒者等，给他们送上食物、药物和家居用品，了解他们的需要，传递关怀及祝福。



另一个受资助的项目是由庭恩儿童中心与香港扶轮青年服务团合办的「童声童戏」，旨在透过话剧表演，帮助 12 名年约五至七岁的语障儿童，当中包括少数族裔儿童，藉此增加其与他人的沟通机会，从而改善说话发音。本局员工亦担任义工之一，与语障儿童一起排练话剧。经过七个星期的练习，孩子终于踏上舞台，在香港沙田大会堂表演。



「这次担任童声童戏的义工，带给我莫大的满足感。眼看着孩子们由害羞、不熟络，变成会主动与其他人交流；而且在经过长时间排练后，在发音上亦大有进步，让我非常感动。」

王铭聪先生  
担任「童声童戏」义工的香港办公室员工

### 三、培育年青一代

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

#### 理想家园活动

期内，本局举办第九届理想家园征文、摄影、绘画及海报设计比赛，在香港教育局及广州市团校广州市青年对外文化交流中心的协办下，粤港两地学生反应热烈，共收到超过 4,000 份作品。是届比赛亦得到特殊学校的积极响应，让接受特殊教育的学生，也可将心目中的理想家园面貌，透过作品表达出来，将社会共融精神充分地体现在理想家园活动中。



「学校希望通过活动，让学生多接触外界事物，从中学习坚毅性格及培养纪律精神。由于学生的手眼协调欠佳及肌腱功能不发达，所以在摄影过程中需要特别的辅助器材，整个过程充满挑战，学生需要不惧困难才能完成。今次比赛发现学生能够互相支持，未来学校会积极推动他们参加比赛，增加与别人沟通的机会。」



陆洁雯老师（上图右一）  
基督教中国布道会圣道学校  
最积极参与奖—特殊学校

「我好开心。我喜欢拍照，拍摄开心画面，想一家人都融洽融洽。以后我会多参加这类摄影比赛。」



彭华玲同学（上图右二）  
基督教中国布道会圣道学校  
香港摄影比赛中学组季军

### 学生工作体验

本局积极为中学及大专院校学生提供工作体验机会。期内，共六名中学生及 12 名大专生分别参与香港办公室举办的「活动统筹体验计划」及暑期实习，让他们累积工作经验，增进行业知识。广州办公室亦提供了三个学生实习职位，实习生实习期满后，更获聘为正式员工。

此外，本局亦参与了由香港科技园公司主办的 CEO Shadowing 计划，让成功通过面试的两位大学生，在暑假期间与本局的总裁及管理人员共处三天，体验他们的工作。计划不但有助参加者建立人际网络，体验充满挑战的工作，更重要是藉此学习领导才能，汲取行业资讯，为个人事业发展带来启迪。





「计划除了给予我机会去认识香港品质保证局的基本运作外，更让我能够成为总裁林宝兴博士的影子，参与总裁在公司内外的的工作。活动中，我庆幸能够获邀与林博士对话，亦从理想家园比赛的颁奖典礼中得到了筹划活动的经验。此外，我更参与了公司与客户的合作会议，令我眼界大开。」

吴镇濠同学  
香港理工大学  
CEO Shadowing 计划参加者

BCS 基金于期内支持「明日之星—上游奖学金」计划，以及「教育无边界」的启导服务及学习支援，为香港资源不足的中学生提供资助。另外，基金亦提供奖学金予香港科技大学的科技领导及创业研究硕士课程，以及青年学院之杰出学生，鼓励本地专才发展。





多年来，本局一直秉承履行及推动社会责任的信念，全心促进社会的可持续发展，并获得业界与大众的支持和信任。展望 2017 年，本局在创造盈利以支持机构运作的同时，亦将继续善用我们的专业知识，致力开发更多与环保、无障碍、消费者权益、劳动实务等可持续发展议题相关的服务及培训，支援区内的经济及社会发展；并积极与各界持份者沟通合作，与业界携手进步，惠泽社群。

作为本地推动社会责任的先驱之一，本局明白持份者的期望。在提供可持续发展相关的合格评定服务之余，亦不忘优化内部管治，确保自身的公正性和专业性，务求营运上的每个细节都尽善尽美。为进一步建设可持续发展的社区出一分力，本局会透过 BCS 基金，全力支援扶贫、环保、教育及促进业界发展的项目，并与员工一同走进社区，向弱势社群送上关怀问候，缔造理想家园。我们亦爱护环境，日后会积极举办更多环保活动，鼓励员工关注生态保育议题，为保护环境出力。

我们的团队将继续上下一心，肩负社会责任，并与各界齐心协力，携手为社会创造价值，迈向更美好的未来。

## 附录一：「香港品质保证局社会责任指数」索引

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

社会责任 核心主题	履行社会责任的建议措施		相关页码
企业管治	OG1	企业订立政策方向时，应该将社会责任纳入为政策、策略及营运方针的组成部分。	2, 3
	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
	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, 23, 24
	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。	12-22, 30-35
	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, 10
	OG6	企业应该制定管治结构，发展一套有助于企业内及与他人互动时推广道德行为的结构。	6-11
	OG7	企业应该建立一个双向沟通的机制，以保障持份者的利益，并协助识别协议和分歧，亦可透过谈判来解决可能发生的冲突。	5, 9, 17, 18, 28, 29
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, 11, 23, 24
	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。	7-9, 18, 28, 29
	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, 29
	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, 11, 23, 24
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。	23, 24
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。	23, 24, 26
	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, 28, 29
	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。	24-29
	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。	14, 26
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	26-28



环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	19-22
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	13, 14, 19-22
	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。	21-22
	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）。	21-22
	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。	20-22
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。	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。	18
	CI3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。	13, 14, 19
	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。	12-17, 19
	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, 18
	CI7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。	18
	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。	12-19
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。	20, 22
	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。	30-35
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	12-17, 32-35
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	13, 16, 19, 25, 32-35
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	12-22, 30-35

## 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
<b>遵守法律</b>	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。	6-11, 15, 23, 24, 26
<b>规范运作</b>	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, 18
<b>诚实守信</b>	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
<b>提升服务水平</b>	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。	6-18
<b>创新发展</b>	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。	12-15
<b>环保节能 减排</b>	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。	13, 19-22
<b>员工权益</b>	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。	23-29
<b>服务社会</b>	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。	30-35

© 2017 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2017 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

**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 E-mail电邮: info.mo@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.

版权所有 · 未经许可 · 不准以任何方式 · 在世界任何地区翻印、仿制或转载本刊图版和文字之一部分或全部。