

HKQAA

HONG KONG QUALITY ASSURANCE AGENCY

香港品質保證局

克服逆境 应对挑战

2020

Social Responsibility
Report 社会责任报告



特别鸣谢本局总裁林宝兴博士，提供摄影作品作为封面及封面内页的设计元素。

目录

02 总裁寄语

04 关于我们

08 我们的管治

14 我们的员工

22 我们的服务

36 我们的环境

40 我们的社区

44 我们的未来

附录一：「香港品质保证局社会责任指数」索引

附录二：CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》-「认证机构履行社会责任的主要内容」索引

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 2020 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。

总裁的话



2020年初，一场突如其来的疫情改变了世界。

国务委员兼外交部长王毅在 2020 年底一个外交研讨会上，以「为国家担当，对世界尽责」为题发表演讲，指这次突如其来的疫情引发全球性危机，各国人员往来按下了「暂停键」，世界经济增长挂上了「倒车挡」，人类社会正面临空前的挑战。

因为这场疫情，原本的社会秩序被逐渐打乱，原本健康的社会环境被逐渐改变；因为这场疫情，人与人之间不得不拉开距离，甚至回老家也是遥不可及，亲人不能相见；却又因为这场疫情，让人与人之间的友情、亲情更紧密，彼此联接的心更近。

我们深知短暂的分隔，是为了长远的团聚。

因为这场疫情，我们更能理解社会责任的深刻意义：我们也许没有特殊技能，也没有拯救人类的超能力，但能够身体力行，严格做好个人防护，遵守疫情秩序，便是履行个人身负的责任；而当个人的责任汇聚在一起，便是对社会的责任，对国家的贡献，乃至对全人类的承担。

诚然，没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会到来。立春已过，春暖花开；当阳光灿烂，鲜花盛开之时，我们坚毅的精神依旧，对社会的承担不变。这场疫情让我们重新正视和思考人与自然，个人与社会、与国家的关系。相信在疫情过后，我们的社会一定会更加稳健、和谐和健康地建设起来，朝着可持续发展的愿景迈进。

2020 年 10 月公布的《十四五规划》，表明国家会深入实施可持续发展策略，完善生态文明领域统筹协调机制，促进经济社会发展全面绿色转型，建设人与自然和谐共生的现代化。同年 12 月发布的《可持续发展蓝皮书：中国可持续发展评价报告（2020）》亦提到，由于疫情仍在全球蔓延，为了有效地推进联合国 2030 可持续发展议程，中国需出台系统的应对方案，动态地取得经济、社会、环境三方平衡，实现国家近年不遗余力地推动的可持续发展蓝图。

香港特区政府亦致力促进可持续发展的进程，财政司司长陈茂波在 2021 年 2 月发表的《财政预算案》提及，政府将持续发展绿色和可持续金融，不但推出「绿色和可持续金融资助计划」，鼓励机构作相关投融资及认证，并计划未来五年发行合共约 1,755 亿元等值的绿色债券。此外，政府积极推行《香港 2030+：跨越 2030 年的规划远景与策略》，让香港成为一个宜居、具竞争力和可持续发展的「亚洲国际都会」。

香港品质保证局作为推动社会可持续发展的先驱，也将相关理念融入核心服务中，锐意发挥自身的专业优势和功能，提供更多解决方案予企业及社会，以配合政府施政及回应民生需求，与各界一起应对不同挑战。过去一年，我们不但开发与绿色及可持续发展金融、抗疫金融、防护口罩、卫生措施等相关的崭新服务，亦举办大型网上专题研讨会、培训课程及工作坊，透过知识交流和技术转移，推动业界在新常态下不断进步。此外，我们与区内不同政府部门及机构合作，促进业界在湾区制造及服务评定、楼宇评价体系、餐饮卫生安全、冷链物流管理、初创企业策略、绿色屋苑及绿色金融等方面的发展，致力构建可持续发展的商业和社会环境。

我们深信结合大家的努力和贡献，可以为整体社会带来更大的福祉，为下一代缔造更美好的将来！

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

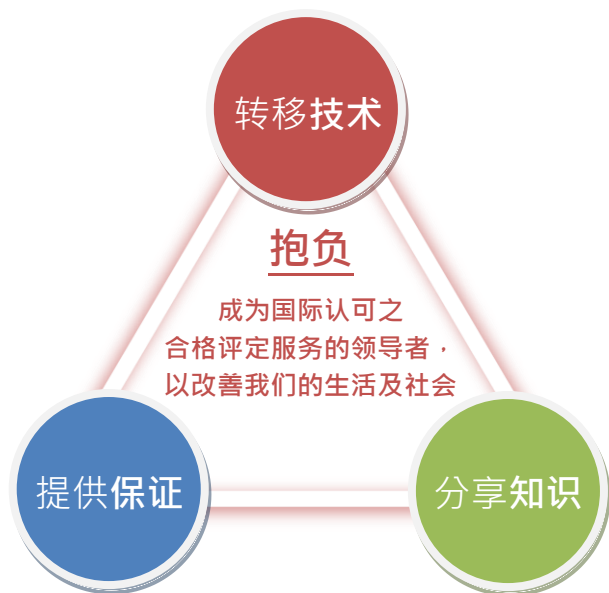
HKQAA 的共同价值观

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

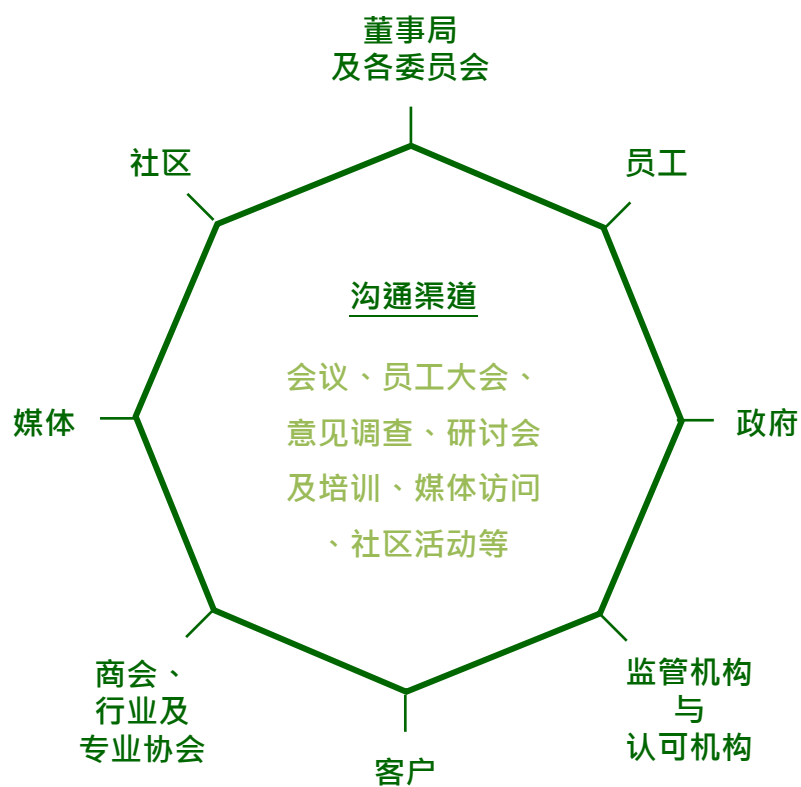
愿景、使命



机构文化-共同价值观

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 2020 年 1 月的周年晚宴上，出席的新旧董事局成员合照。

2020 年，董事局共有 20 位董事成员，由何志诚工程师与黄家和先生分别担任主席及副主席之职。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 110 名员工以及内地与澳门子公司约 50 名员工执行日常工作。

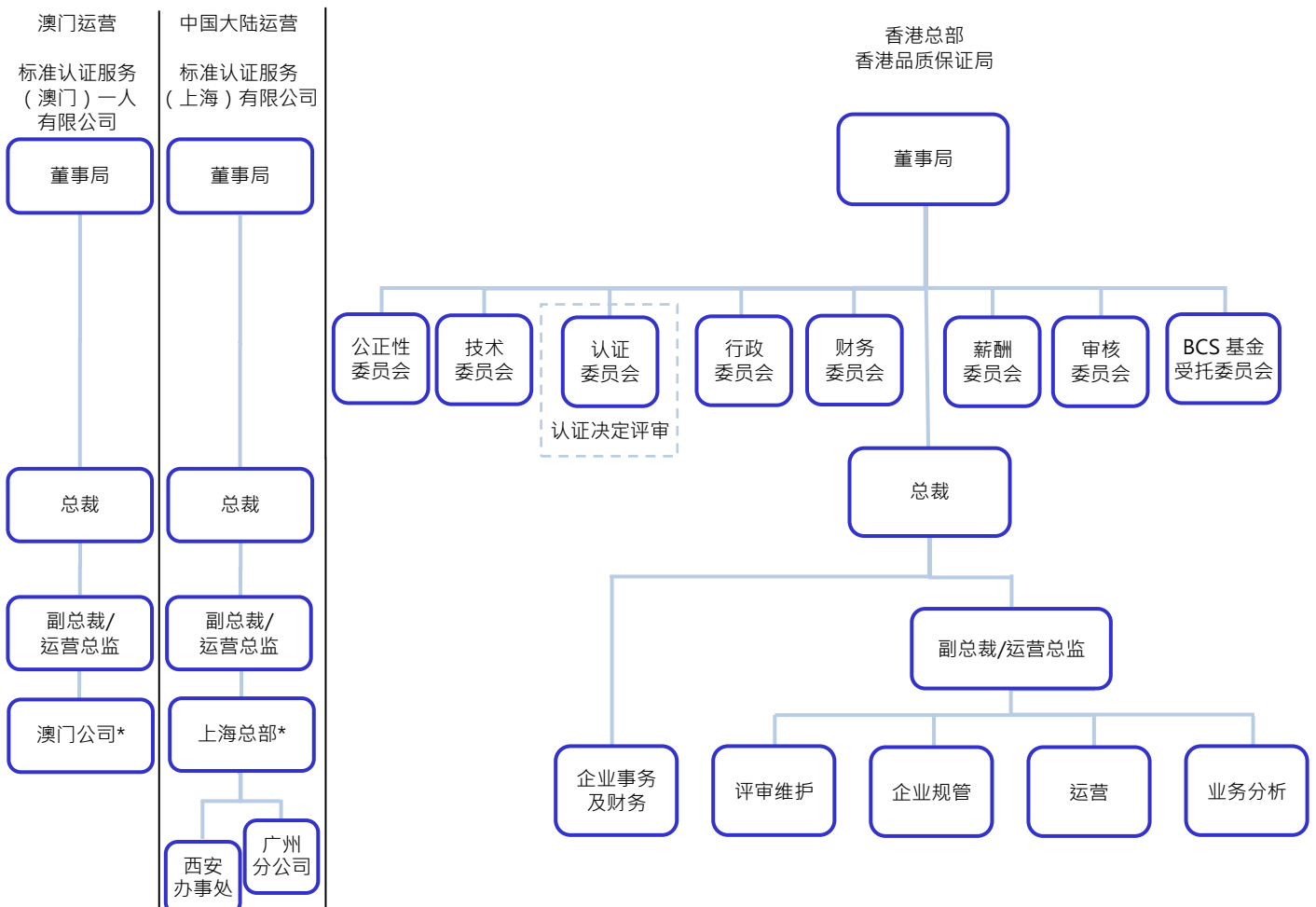
副总裁协助总裁管理香港、内地与澳门子公司的日常运作，使本局的架构更严密有序，全面保障机构于港澳及内地的诚信管理。

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。

2020 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>2020年本局就合格评定、评审、注册、神秘顾客评审服务及其他服务，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。本局将报告递交至审核委员会及公正性委员会，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管理体系及产品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。

合规管理

外部监管

内部审核

通报机制

投诉机制

媒体事件跟踪

认可机构

对本局进行：

6 次

办公室认可审核

4 次

见证认可审核

本局进行：

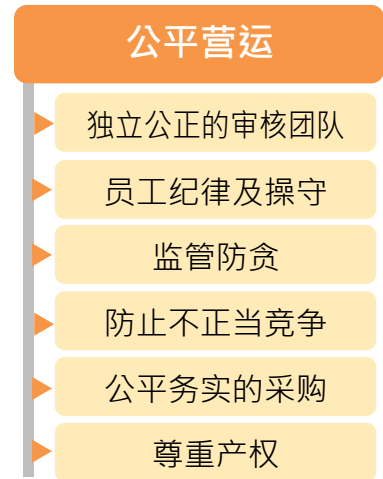
20 次

内部审核

外部监管	2020 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）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 6 次办公室和 4 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。2020 年，本局对香港、内地及澳门子公司共进行了 20 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。2020 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。2020 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。



独立公正的审核团队	<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。</p>
员工纪律及操守	<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、与供货商及承办商的关系、坚持正确、公平方针的会计政策等守则，清楚明确地陈述了员工遇到本局的名誉可能因欺诈、贿赂或贪污而受到威胁的情况时，应采取的适当行为。</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>
监管防贪	<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>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>为提升本局员工的防贪意识及了解行业的相关风险，本局在香港、内地及澳门的员工大会为员工进行培训，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。</p>

<p>防止 不正当 竞争</p>	<p>本局的定价政策为员工清晰地列明了各个产品的定价标准，并且设置了多重独立审批，以保证报价的合理性。同时，本局遵守《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》及《竞争条例》，明确禁止分销认证业务，或通过不正当渠道进行销售，绝不参与垄断或合谋议价，坚决抵制不正当竞争。</p>
<p>公平 务实的 采购控制</p>	<p>本局有明确的采购政策和 workflows，按风险因素设置的规范操作和审批权限，并经过充分考虑，确保采购准则的适宜性。本局分别对香港、澳门及内地办公室用品供货商、物流服务商等供应方情况作出评审，根据公平公正的采购原则甄选合作伙伴。本局按程序规定，以不同成员组成的甄选小组，对供货商产品、服务及价格作出综合评定，以进行公平采购。</p>
<p>尊重产权</p>	<p>本局尊重他人的知识产权，不参与伪造、剽窃等侵犯财产权的活动，为取得和使用财产支付合理报酬。在业务开发与设计、编写等工作中，本局坚持独立钻研、合理参考，坚决不窃取知识成果、不侵害他人的财产利益。</p> <p>本局坚持采用正版办公软件，并定期进行内部检查。员工除非递交申请、确认合法，否则不得在机构内自行安装任何软件或电脑程式。</p>

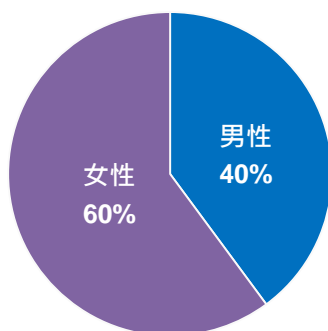
我们的员工

本局深明员工是机构发展的动力，所以把他们的个人成长，与本局的发展结合起来；为他们提供各种培训和晋升机会，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。

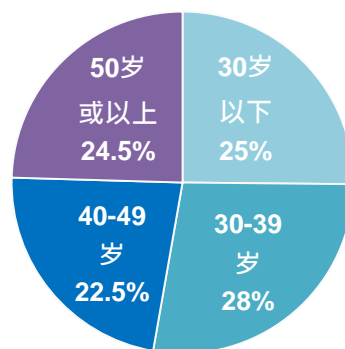
一、人力资源

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。2020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。

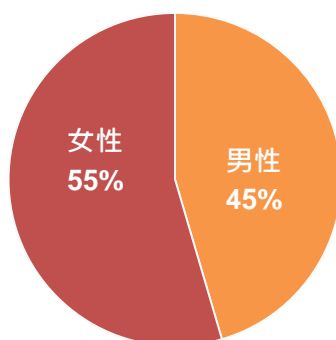
2020年员工性别平衡



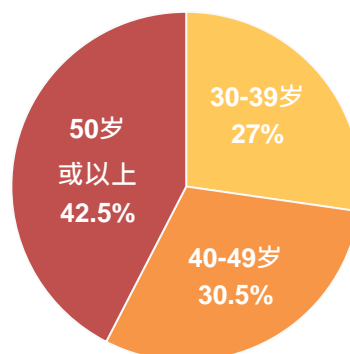
2020年员工年龄分布



2020年管理人员性别平衡

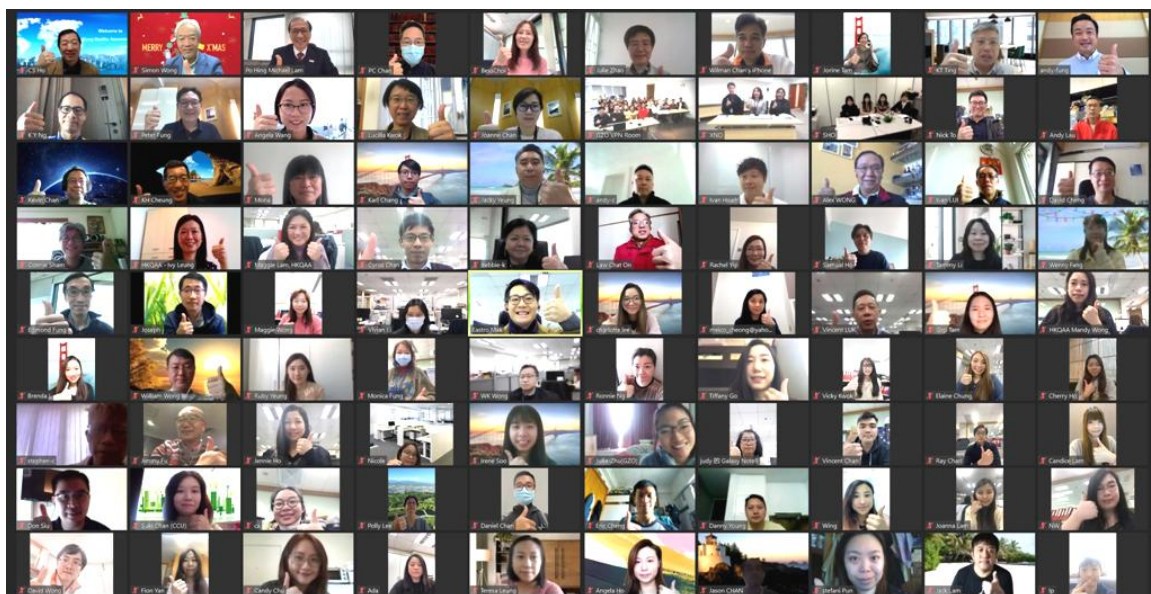


2020年管理人员年龄分布



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。



摄于网上全体员工大会

薪酬及福利

2020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、人寿、住院及差旅保险等福利。

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。

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「母乳喂养友善工作间」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，如举办了一月的周年晚宴、二月初的开年饭、新春猜灯谜、欢乐时光（Happy Hour）等。让员工在忙碌工作以外，亦可放松一下。这些活动提升了员工的士气，营造融洽的工作气氛。本局因应疫情的发展，暂停了其他月份的员工活动。



优化工作流程 灵活应对新常态

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。2020 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。

此外，本局因应新型冠状病毒发展，在 2020 年安排同事轮班制上班和在家工作，以减少社交接触及感染风险。为配合此特别上班安排，本局亦提升了电脑系统，支援同事在家工作。

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。期内，本局没有任何员工在工作期间受伤。

防疫措施

疫情期间，本局制定了多项紧急应对疫情计划，以及增强卫生防疫措施。除了安排同事轮班制上班和在家工作，为让员工避免在繁忙时间上下班及用膳，香港及内地办公室亦实施了弹性上班及午膳时间。而所有上班同事及访客进入香港及内地办公室前，均须佩戴

口罩、量度体温及填写健康申报表。如同事曾与确诊或疑似确诊人士接触，或出现感冒症状，将不会被安排于办公室上班或外出工作。



香港及内地办公室每天均会派发口罩予上班员工，亦会派发保护衣、面罩及手套给外勤同事。办公室多个显眼地方，均摆放了酒精消毒液予同事使用。此外，办公室入口的门把及地毯，亦会每两小时进行一次消毒。

硬件方面，除了添置红外线探热器量度体温，香港办公室特别于入口附近及茶水间安装了自动消毒洗手液机，以及为每位同事的工作间加装固定的防飞沫透明胶板。而每次举办客户培训，会议室均会加设临时防飞沫透明胶板，保障员工及客户健康。



员工分享

「为了保障员工能在一个健康及安全的环境下工作，公司向员工提供了各类防疫物资，如口罩、消毒洗手液等，亦于办公室做好日常的消毒工作。此外，人力资源组也密切关注政府公布的防疫动态，以及做好员工外出工作纪录，务求将疫情所带来的风险减至最低。」



王雅绮小姐
上海办公室人力资源组员工

防火意识

本局致力向员工提供安全、清洁的工作环境。防火安全方面，香港和广州办公室会定期检查灭火筒是否安全有效，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。

食水健康

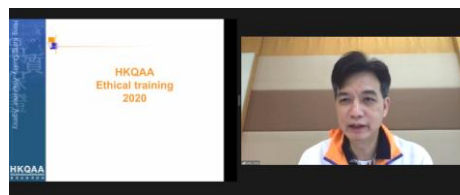
香港办公室于期内添置 2 部全新全自动高温杀菌的饮水机，提供更安心设备让员工使用。除了符合香港特区政府水务署大厦优质供水认可计划 - 食水 (2.0 版) 及世界卫生组织的标准，两部饮水机亦各内置了滤水器，分别是 **EVERPURE MC2** 以及 **7FC-L** 滤芯，能有效减少氯气味道及气味和其他污染物，可有效压制过滤介质上的细菌的滋生。此外，**7FC-L** 型号能达到优质水净化效果，包括隔除有害化学及挥发性物质、异色异味、氯气、污垢、铁锈，能保留水中人体所需的矿物质及微量元素，通过物理过滤方法有效去除孢子虫及贾第鞭毛虫等囊孢的滋生，同时能过滤重金属，并有高达 99% 除铅功能，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。2020年，香港及澳门办公室的员工培训时数达 1,774 小时，参与人次达 465 次；而内地办公室的员工培训时数亦有 893 小时。

2020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）的网络安全法及工业信息系统安全防护课程、质量管理方法与工具课程、风险管理知识课程、认证人员现代社交礼仪课程和合格评定-服务认证基础与资源课程。

内地子公司方面，亦为审核员安排了 ISO 21001 教育组织管理体系标准简介、ISO 13458 医疗器械视频培训、TL 9000 标准转换学习课程等。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、销售技巧、法律及绿色金融等课程，提升其管理、销售、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，为新审核员提供培训。学员全期在导师指导下为客户进行审核，并定期接受考核，以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，2020年共有八位审核员在其他认证范畴拓展专业资格。

香港及澳门办公室
员工总培训时数：

1,774 小时

内地办公室
员工总培训时数：

893 小时

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，共四位员工经此做法，成功晋升为副总裁、策略服务发展总监、业务总经理、高级业务经理等管理级职位。

五、员工沟通

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

绩效考评问卷

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

2020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。

获主席大奖员工分享

「本人很荣幸获得 2019 年度杰出员工奖。我要衷心感谢公司管理层对我的信任和同事的支持。」

过去一年是充满挑战的一个年度。在安老院舍认证计划中，公司给予我机会，与产品发展部同事合作，构思和推行安老院舍认证计划的细节，最后获得香港认可处的认可资格。

我在公司已工作 25 年，负责审核客户认证的工作，协助客户提升品质管理系统和产品的水平。我希望把我的经验、专业知识，承传给年青的同事，让他们在提升企业质素方面，有更多的参考，帮助客户提升业务水平。正如公司的使命——协助工商机构推行适用的管理体系；提供国际级的合格评定服务。」



郑孟文先生

香港办公室首席审核员

荣获主席大奖 — 2020 的香港办公室员工

全体员工大会

本局的香港、澳门、广州、上海与西安办公室于 12 月举办了一次网上全体员工大会，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。此外，本局每年均会举行团队建立活动，以加深员工彼此认识，发挥团队精神。鉴于疫情关系，活动于 2020 年取消一次。



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，应对不同挑战。报告期内，本局共提供 42 类认证服务、29 类非认证类评审及核查、多项专项服务及培训服务；当中新增加的服务主要是因应新型冠状病毒病的最新发展，配合并满足市场实际抗疫需要而制定。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。

行政长官分享

「自我们推动绿色金融之始，香港品质保证局一直是最支持的合作伙伴之一；除了推出『绿色金融认证计划』外，今年亦制定『抗疫金融认证计划』，鼓励更多发行者将资金引导至与疫情防控和复苏相关的项目。我乐见他们在十月初推出『卫生防疫措施认证计划』，推动各行各业以高水平的卫生措施抗疫，并于首阶段与香港旅游发展局合作，鼓励旅游相关行业先行参加计划，期望在新常态下有助旅游业复苏。」



香港特别行政区行政长官
林郑月娥女士, 大紫荆勋贤, GBS

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。新型冠状病毒肺炎病毒 2020 年在全球蔓延，本局密切关注事态发展，期望发挥自身专业知识及能力，支持社区抗疫，并迅速开展了有关防护口罩产品及卫生措施的认证计划，以及健康社区大使的注册计划。

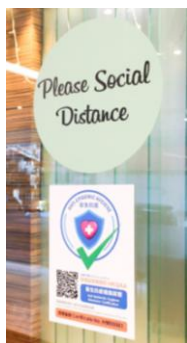
香港首个医用防护口罩产品认证计划

为支持政府抗疫工作，配合业界及社会需要，本局制定了「医用防护口罩产品认证计划」，旨在透过提供专业公正的第三方认证服务，协助本地



生产厂商展示其口罩不论在产品质量及生产过程管理方面，都达到国际标准水平，以助保障市民健康。计划是第一个针对本地市场需要的口罩产品认证计划，适用于所有口罩生产商及机构。在制定计划的过程中，本局参考了 ISO 13485 医疗器械质量管理体系标准、ISO 14644-1 无尘室标准、国家 GB19083 医用防护口罩技术要求、美国 ASTM F2100 医用口罩标准、欧盟 EN 14683 标准，以及本地法律法规等国际、国家及地方要求，务求令计划的认证规范更全面。

卫生防疫措施认证计划



本局按照香港卫生防护中心针对新型冠状病毒的指引，制定「预防冠状病毒疾病卫生措施认证计划」，透过专业的第三方认证服务，以增强公众对业界防疫卫生措施的信心。

本局其后推出该计划的优化版——「卫生抗疫措施认证计划」，推动各行各业提高防疫意识，实施标准化的卫生措施，并于首阶段与香港旅游发展局合作，优先鼓励和支持旅游相关行业参加计划，以加强公众外出消费及旅客访港的信心。计划旨在彰显企业在卫生措施上作出之努力，提升顾客对企业的信心。有利企业降低风险，以助尽快回复正常运作。



企业同心「健康社区大使」人员注册

在抗疫期间，机构除了需要做足日常清洁工作之外，更需要提高前线员工的风险意识，才能得到双重保障。因此，本局推出了「企业同心」健康社区大使人员注册计划。计划因应各行业的需要，教授前线员工合适的个人及公众卫生知识，课程亦包含运动健康、关爱社会等与社会企业责任息息相关的元素。每一位员工完成课程并通过考试后，便可获得一枚「健康社区大使」徽章，以展示他们实践健康社区的决心及成就。

抗疫金融认证计划

考虑到疫情于全球大流行的情况和其可能造成的经济衰退，金融界正积极将资金引导至所需的项目，以改善现况。中国及国际市场上与新冠病毒相关的债券的发行规模亦与日俱增。本局于年内开发抗疫金融认证计划，旨在鼓励更多发行者将资金引导至与疫情防控、复苏和建立韧性相关的项目，透过独立公正的第三方认证服务，提升公信力及持分者对债务工具管理架构的信心。



绿色金融认证计划—ESG 基金

「绿色金融认证计划」
截至 2020 年底已发出

77 张证书

获认证的绿色债券及
贷款的发行总额超过

170 亿美元

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 2020 年底已发出 77 张证书，获认证的绿色债券及贷款的发行总额超过 170 亿美元。

本局其后将计划延伸至绿色基金，并于 2020 年 5 月进一步推出「绿色金融认证计划—ESG 基金」，期望推动更多资金流向绿色及可持续发展用途，为投资者提供更一致、透明和充分的 ESG 基金资讯披露。

财经事务及库务局局长分享

「绿色和可持续金融生态系统的发展，单靠政府或公营部门是不够的，亦有赖私营界别的通力合作；而认证和标准十分重要，可以确保大家依循一致的绿色规范。香港品质保证局在这方面扮演举足轻重的角色，并做了出色的工作，为香港制定了绿色债券、绿色贷款、绿色基金及 ESG 基金的标准，为这个生态系统的未来发展奠定很好的基础。」



财经事务及库务局局长
许正宇先生, 太平绅士

绿色贷款「评定易」网上平台



期内，本局亦推出「绿色贷款『评定易』」网上平台，鼓励更多企业发展及参与绿色业务，投资环保项目；并欢迎银行机构成为平台的银行伙伴，携手推动香港绿色金融的发展。

此平台以快捷简便的网上申请方式，让更多企业可为其贷款项目轻松进行绿色评定。成功通过两个阶段评定的企业将获得绿色报告，说明其贷款的绿色项目具绿色属性，为可持续发展金融作出贡献。

可持续发展表现挂钩贷款评审

贷款市场公会、亚太区贷款市场公会和美国银团与贷款交易协会于 2019 年共同发布了《可持续发展表现挂钩贷款原则》，本局于 2020 年 1 月通过使用此原则的关键要素，作为独立且合格的外部审核员，开发了「可持续发展表现挂钩贷款评审」，以根据预定的可持续性绩效目标（SPTs）评估和验证企业的可持续性绩效，其中包括关键绩效指标和/或等效指标。

香港可持续发展金融大奖 2020

此外，本局于期内举办「香港可持续金融发展大奖 2020」启动计划。大奖旨在鼓励更多发行机构银行及服务供应商，参与促进和支持在香港及区内发行绿色或可持续发展金融工具，以支持香港成为可持续发展金融的枢纽。颁奖典礼于 2020 年 10 月底圆满举行。

得奖机构分享

杰出绿色贷款结构顾问 - 最多数量绿色贷款（验证类）

「中银香港很荣幸能获得香港品质保证局对我们在绿色贷款方面的认同。中银香港视可持续发展为长期战略，积极推动绿色金融发展。我们一直以负责任的方式经营信贷业务，以支持社会可持续发展为原则，优先考虑在社会和环境方面具备可持续性的项目。展望未来，我们将继续支持绿色信贷，密切关注新兴绿色行业的发展动态，为不同企业提供度身订造的绿色贷款，旨在与客户携手贡献力量，助力推动可持续发展，为社会带来正面效益。」

杰出绿色债券牵头经办行 - 最多数量绿色债券（金融投资行业）

「感谢香港品质保证局颁发奖项，表扬我们在绿色贷款方面的卓越表现。中银香港一直积极推动绿色金融及可持续发展，未来我们将继续与香港品质保证局共同发掘绿色金融市场新机遇，推动企业与机构客户探索绿色债券融资的优势，并配合国家及香港特区政府绿色金融政策的发展，以可持续直接融资的形式助力推动香港的可持续发展，为社会及各利益相关者增创价值。」



中国银行（香港）

「香港可持续发展金融大奖 2020」得奖机构

- 杰出绿色贷款结构顾问—最多数量绿色贷款（验证类）
- 杰出绿色债券牵头经办行—最多数量绿色债券（金融投资行业）

得奖机构分享

「此次获得由香港品质保证局颁发的『绿色金融认证计划』，是对集团在环境、社会以及管制（ESG）方面的认可与肯定。中国东方集团一直以绿色发展为核心原则与目标，聚焦废气排放与资源消耗减少，贯彻落实国家节能减排政策，积极发展循环经济，建立了符合 ISO 14001 标准的环境管理体系，以及『中国东方集团绿色金融框架』以实施绿色贷款募集资金政策以及管理绿色项目。」



中国东方集团控股有限公司

「香港可持续发展金融大奖 2020」得奖机构

- 杰出绿色贷款发行机构—最多数量绿色贷款（钢铁业）
- 杰出绿色贷款发行机构—多元绿色框架—整体绿色贷款（钢铁业）

香港注册 - 初创企业星级

金融科技及开放 API 是近年来炙手可热的话题之一，亦得到香港特区政府的不间断支持。不过，相关的初创企业在缺少营运知识及管理经验下，要取得客户信任以发展业务仍然十分艰难。有见及此，香港品质保证局开发「香港注册 - 初创企业星级」，为「香港注册 - 初创企业」的延伸计划，并加入了有关开放 API 的资讯管理元素，以回应香港金融管理局为智慧银行未来发展铺路的政策文件，满足业界需求。

参与机构分享

「在加入这个先导计划之前，彼乐科创已参与现有初创企业注册计划长达 2 年，并注册成为白金初创企业。这个独立的注册计划增强了我们业务合作伙伴的信心，并成为我们公司管理能力的第三方认证来源。该计划涵盖了品质，财务和信息安全等各方面的评估标准，亦是企业客户一般对初创公司特别关注的忧虑。」



范镇声先生

彼乐科创行政总裁及首席 API 策略师

香港品质保证局香港注册 - 初创企业星级客户

推出企业星级品牌 及 企业标准化良好行为评价服务

本局期内推出企业星级品牌评价服务，根据 GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》来制定；通过评价企业在品牌建设过程中所采用的方式、方法和形式，以及每项品牌管理要素的指标分值，而得出企业品牌星级的综合评价，促进了企业的品牌建设和文化建设，提升企业的知名度。

而本局另一新服务「企业标准化良好行为评价服务」，则是根据国家标准 GB/T 15496—2017《企业标准体系要求》及相关标准制定，涵盖服务业、农业养殖业、农业种植业、制造业制造业等类别。通过对企业经营过程中标准化环节管理的评价，推动企业标准化管理、完善企业核心竞争力、增强顾客对企业标准化水平的信任程度。



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 至 2019 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，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。

2020 年，本局对楼宇可持续发展指数评定指标也在原来的基础上进行了更新，结合楼宇对于可持续发展的关注点与国内外新冠疫情防控，新增了如公共卫生事件防控应急处理能力、楼宇智能信息化、垃圾分类、5G 建设等指标，并进一

步对 40 栋甲级写字楼（含 22 栋楼宇复评楼宇及 18 栋新增楼宇）进行现场评定。同时，本局继续举办专题培训和楼宇互访交流活动，建立学习交流平台，举办垃圾分类专题讲座等，营造 CBD 辖区内可持续发展的文化氛围。

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，与时俱进，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。

2020 年，香港品质保证局亦受理了济南市历下区首批五栋楼宇的楼宇评定，经过培训、楼宇自查、楼宇初评和覆评工作，在 2020 年 12 月，完成了首批五栋楼宇的评定工作。通过项目的推动，本局推动了楼宇评定准则在济南市的有效落地，提升了楼宇的基础设施建设、服务质量建设、绿色生态建设、智慧化建设以及楼宇经济的观点，促进了楼宇可持续发展。



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 20,000 次，行业覆盖饮食、化妆品及美容、金融、物业管理、地产代理、电讯、珠宝、公共及社福服务等。

引入国际先进的管理体系

此外，本局于期内引入新版的 ISO 22301 营运持续管理体系认证，支持企业及社区应对疫情挑战，并就 ISO 21001 教育机构管理体系、ISO 39001 道路交通安全管理体系及 ISO 23412 间接温控冷藏运输服务 - 含中间转运的包裹陆路运输、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

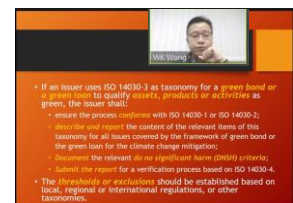
作为区内领先的合格评定机构，本局致力帮助业界持续改善管理水平，在本地率先引入国际先进的管理体系，并获得国际上多个认可机构承认资格，助业界拓展认可。

获国际及行业认可

期内，除了继续维持现有的认可资格外，本局透过香港认可处的香港认证机构认可计划（HKCAS）取得 ISO 22000：2018 食品安全管理体系认证的认可资格。而本局的中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可资格及认可范围则维持不变。

参与国际及国家标准制定

本局获香港特区政府创新科技署及中国标准研究院提名加入 ISO/TC 207/SC 4 技术委员会及其工作小组 ISO/TC 207/SC 4/ WG 7，直接参与制定《ISO 14030 环境表现评估 — 绿色债务工具》。期内除参与 ISO 有关绿色债务工具之技术委员会大会外，本局亦于 2020 年 8 月举办「ISO 14030 — 环境表现评估 — 绿色债务工具 — 第三部分：分类」网上咨询会，与持份者介绍标准的研发成果。



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

在疫情下，本局于 2020 年 10 月 23 日以网上形式举行本年度专题研讨会 - 「可持续发展金融 · 香港 2020」，以保障来宾的健康及安全。本局十分荣幸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 为主礼嘉宾，并以影片形式致辞。香港交易及结算所有限公司主席史美伦女士，大紫荆勋贤，GBS，太平绅士、财经事务及库务局局长许正宇先生，太平绅士、以及环境局局长黄锦星先生，GBS，太平绅士，于会上致开幕辞。



嘉宾讲者包括香港绿色金融协会主席及会长马骏博士、商务及经济发展局「一带一路」专员叶成辉先生、香港科技大学环境研究所首席发展顾问陆恭蕙教授，

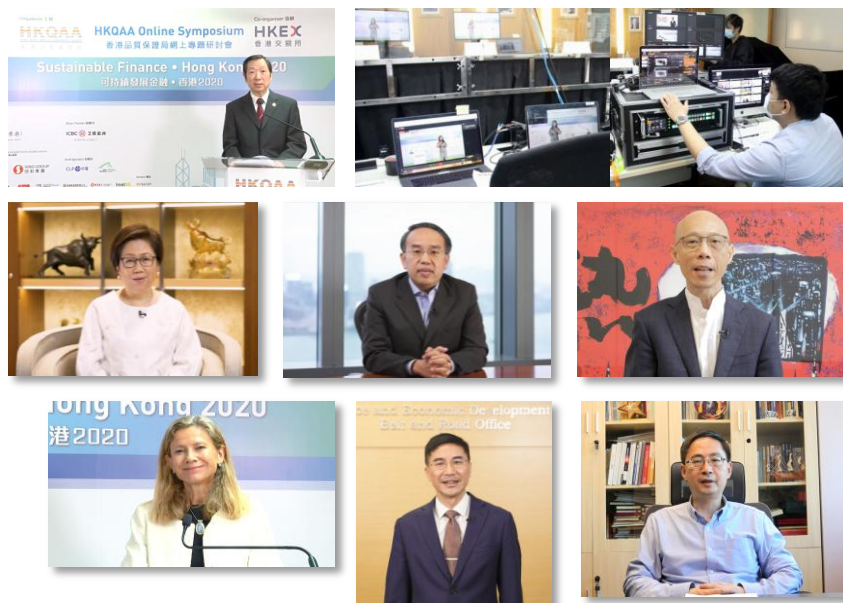
SBS, 太平绅士, OBE、国际标准组织 ISO/IEC 管理体系标准全球工作组召集人倪国夫博士 (Dr Nigel Croft)、香港交易及结算有限公司绿色及可持续发展金融主管许淑嫻女士、亚太区贷款市场公会法律部主管贝乐沙女士 (Ms Rosamund Barker)、中国银行 (香港) 有限公司环球企业金融部总经理卢莹女士, 及维达国际控股有限公司行政总裁李洁琳女士。

活动全日吸引逾 400 名来自政府、国际银行、企业、学术机构以及行业协会之代表参加。当日探讨多个可持续发展金融的关键议题, 包括资本市场中之绿色合作、可持续融资: 联合国的 2030 可持续发展目标 - 区域及本地之转型、「一带一路」机遇、新冠疫情的影响、及国际标准之发展; 亦有来自银行及快速消费品行业之代表分享良好做法。

此外, 本局年内在香港及内地就不同主题举行了 64 场网上研讨会, 包括绿色金融、环保绿色标准、食物安全以及冷冻冷藏供应链等, 与业界分享良好做法。

为业界举行

64 场网上研讨会



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, 大奖的第二阶段评审 — 实地考察 — 于 2020 年 1 月 18 日至 1 月 19 日顺利完成。另外, 大奖的最终阶段 — 决赛项目团队向评审团进行汇报, 亦于 2020 年 3 月 20 及 21 日圆满结束。原定于 6 月举行的颁奖礼, 因疫情关系将延期举行。



为业界举行：

30 项全新培训项目

150 场公众培训

培训时数逾

1,200 小时

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 150 场公众培训，时数超过 1,200 小时。

在疫情下，本局为了保障参加者健康，以网上教学平台，举办多个网上培训课程，例如一系列「企业同心」健康社区大使网上培训课程，主题包括个人及公众卫生、运动健康、关爱社会等等。另外，本局亦于期内新增以普通话教授之培训课程，给予不同持分者之需要。同时本局继续推出各种不同崭新培训项目，例如「大湾区调解员课程」、「可持续发展企业基础课程」等相关软技巧及个人技能提升的课程，配合不同职业界别人士的进修需求。

《管略》及电子通讯

本局每季出版《管略》，由不同领域专家介绍各项国际管理体系及可持续发展新标准、行业新闻、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让客户和业界及时了解管理体系新发展。



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，积极担任可持续发展项目的执行机构，促进业界提升管理水平。

提升香港餐饮食肆的食品卫生安全标准

本局担任香港餐务管理协会「中小企业发展支援基金」项目-「引进『FHS 001:2013 食品卫生体系』，以提升香港餐饮食肆的食品卫生安全标准」的执行机构，项目旨在培训餐饮食肆理解 FHS 001 对食品卫生安全标准的重要性和适用性；从而鼓励业界使用及执行，促进餐饮业的长远发展。



在项目下，本局推出了「食品卫生和安全约章计划」，透过「一对一」实地指导工作坊，提升及巩固中小企食肆对食品卫生和安全系统的理解及应用，并表扬它们的努力成果。本局技术团队亦总结及分析了一年来实地指导所得，结合食品安全卫生管理的专业知识，编制了成果报告书，供餐饮业及公众人士免费参考。

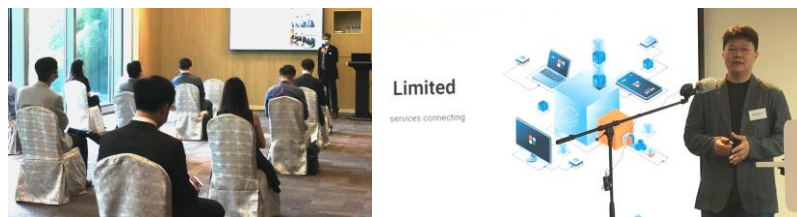
制定冷链物流管理体系实务守则

另外，本局亦担任香港物流协会「工商机构支援基金」项目-「制定冷链物流管理体系之实务守则，以针对及协助物流业的长远发展」之执行机构，协助制定及推广《冷链物流管理体系实务守则》，并推出先导计划，透过实地视察和吸纳试行经验，加强实务守则的适用性和可行性。本局于2020年9、11及12月举办研讨会及进行网上直播，邀得多位物流机构代表，为业界分享香港冷链物流管理业的发展、趋势及机遇，协助业界提升及优化其冷链物流管理及运作流程。



促进香港初创企业的质量发展

本局亦为香港品质学会「中小企业发展支援基金」项目-「香港初创企业的质量发展及业务可持续性策略研究」担任执行机构，协助香港科技初创企业提升质量发展，并于期内举办一系列的研讨会和工作坊，及撰写《初创企业良好管理守则实践指引》。两场研讨会分别于2020年7月9日及9月29日于数码港及香港科学园举行。



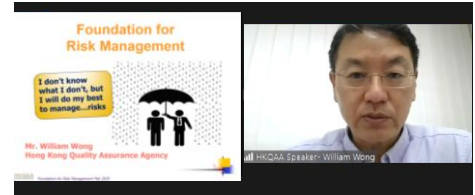
东盟酒业市场项目

为助本地酒商拓展东盟市场，了解跨境电商平台的最新发展，本局年内与香港酒业总商会推行两场有关东盟酒业概况研讨会，介绍泰国及新加坡等地的酒业发展。



GDPR 及网路安全工作坊

在「专业服务协进支援计划」资助下，本局于 2020 年 7 月举办四场有关个人资料保障全球化 - 合规管理、欧盟要求、及资讯保安之四天网上工作坊，为从事医疗及会计行业人士讲解相关的欧盟法律条文及网路安全标准。



缔结合作伙伴 推动绿色金融

本局期内与多间机构签署绿色金融合作备忘录，包括兴业银行香港分行、中国建设银行（亚洲）股份有限公司、渣打银行（香港）有限公司、华侨永亨银行有限公司、亚洲青年智库等，冀望创造更多合作机会，携手促进绿色金融的发展。



期内，本局亦分别与陕西省三秦品牌发展促进中心及住房和城乡建设部科技与产业化发展中心签署备忘录，透过合作，促进区内品牌建设及绿色建筑相关的发展。



此外，本局获邀加入香港金融发展局推动大湾区绿色金融工作小组，以及与广东省地方金融监督管理局合作编写「绿色信贷推广工作指引」，期望以自身绿色金融的知识及资源，为区内的可持续发展作出贡献。

「湾区制造」标志及准则评定

2020年，首批知名企业通过本局「湾区制造」标志及准则评定。鉴于项目获得的显着成绩，「湾区制造」项目被纳入广州市知识产权工作领导小组关于《广州市加强自主知识产权产品推广应用的若干措施》的重要措施之一，在广州市政协十三届四次会议上，由民进广州市委会提出《关于建立「湾区制造」品牌评价体系，助力广州建设制造业强市》提案，更获得广州市领导重点督办。

另外，基于「湾区制造」的基础和推动成果，本局编制「湾区服务」评定准则，采用以国际先进的「用户满意度」维度为重点，覆盖康养护理、餐饮（包括酒店）、商场超级市场、物流、服务外包、会展、旅游、电商直播等行业，并逐步向其它服务领域推进，使其成为具备大湾区优势、具国际化视野和国内领先水平的服务领域评价体系，进一步加大大湾区服务企业的竞争力。



本局亦联合中国标准化研究院、广州市品牌质量创新促进会和澳门国际品牌企业商会等权威机构，将「湾区服务」评定准则转化为团体标准，在全国团体标准信息平台发布。

2020年12月，由63间具影响力之机构、企业等作为共同发起单位和倡议单位，在广州品牌建设行动计划活动中，举行项目的启动仪式。未来，本局将成为指定评定机构，为湾区企业进行「湾区服务」评定。



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。2020年，本局收回的583份问卷调查平均达到6.42分（满分为7分），较去年6.40分为高，其中只有一份问卷低于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，充分保障客户的私隐权。资讯科技组亦对防火墙进行了更新，令系统的保密性进一步加强。

我们的环境

应对气候变化、保护环境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

引入国际先进环保做法

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，协助区内的机构在保护环境、善用资源、应对气候变化等方面，作出贡献。

开发绿色金融相关服务

为配合国际环保趋势，本局制订了多个与绿色金融相关的崭新服务，包括「绿色金融认证计划」，应用于绿色债券、绿色贷款、绿色基金和 ESG 基金等，亦推出了「绿色贷款『评定易』网上平台」和「可持续发展表现挂钩贷款评审」服务。



此外，本局于 2020 年举办了「香港可持续发展金融大奖 2020」启动计划，旨在嘉许发行机构、银行及服务供应商，肯定他们在发行绿色或可持续金融工具上所作出的贡献。大奖亦出版了刊物，邀得获奖机构分享其实践可持续发展的良好做法和心得，鼓励更多机构参与促进和支持在香港及区内发行绿色金融。

环境局局长分享

「推进绿色金融产品如绿色债券项目的发展，我们需要专业知识开发绿色认证服务。我很高兴看到香港品质保证局制定『绿色金融认证计划』，环境保护署代表亦于 2017 年获邀参与其相关的技术委员会，一起制定此计划，为香港及区内作出贡献。香港将更新气候行动蓝图，迈向至 2050 年更深度减碳目标，我们包括金融业在内，需加强合作，保护我们的共同未来。」



黄锦星先生, GBS, 太平绅士
香港特区政府环境局局长

推行促进业界可持续发展的项目

期内，本局与政府及相关机构合作推行了多个促进业界可持续发展的项目，包括应环境保护署（代表政府辖下的「管理路旁环保斗联合工作小组」）委聘，探讨设立**环保斗自愿管理制度**，并经与环保斗营运业界及其他持份者协商后，建议在自愿管理制度下推行「环保斗认证计划」、「环保斗营运商注册计划」及「环保斗雇用约章」，以协助业界遵循政府规定及指引，提升其作业水平，从而回应业界的关注。



另外，本局与喜动社区合办了由环保基金资助的「**绿色屋苑教育及认证计划**」，以协助住宅楼宇及屋苑建立良好的回收分类及废物管理系统、培训物业管理公司员工对于绿色屋苑管理的策略和实务技巧，并提升居民的回收减废意识。为此，香港品质保证局制订了「绿色屋苑注册计划」，以嘉许积极实践绿色屋苑管理和推动减废回收的屋苑及物业管理公司，让其努力得到社会认识和肯定。年内，本局亦为**香港环境运动委员会的「绿色机构认证」担任技术顾问**，协助推动业界提升环保表现。

在推动绿色金融方面，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。

举办及参与绿色论坛及研讨会

期内，本局举办了香港品质保证局专题研讨会「**可持续发展金融 · 香港2020**」，邀得多位来自不同业界的讲者，就可持续发展金融分享独到见解和经验。当中包括环保界的香港科技大学环境及可持续发展学部首席发展顾问陆恭蕙教授，SBS，太平绅士，OBE，她于论坛中分享了可持续融资如何有助联合国的2030可持续发展目标于区域及本地之转型。

除了举办绿色论坛，本局更积极参与不同的论坛及研讨会，推动业界实践环保，包括「**联合国75周年对话**」、「**亚洲环保会议**」、「**信报 ESG 论坛 – 现在掌握未来**」、**建筑业研讨会**等。此外，本局于4月以视像会议方式参与了「**前海跨境绿色债券推进会**」。



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，包括阅览电子版本文件，减少打印、善用科技网络系统达至无纸化，譬如以电邮开会文件连接代替打印开会文件，以及让同事和访客使用电子表格提交体温纪录，还有使用双面列印功能、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 35 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 3564.5 千克温室气体的排放量或种植 91 棵树苗。

回收废纸量
相当于种植

91 棵树苗

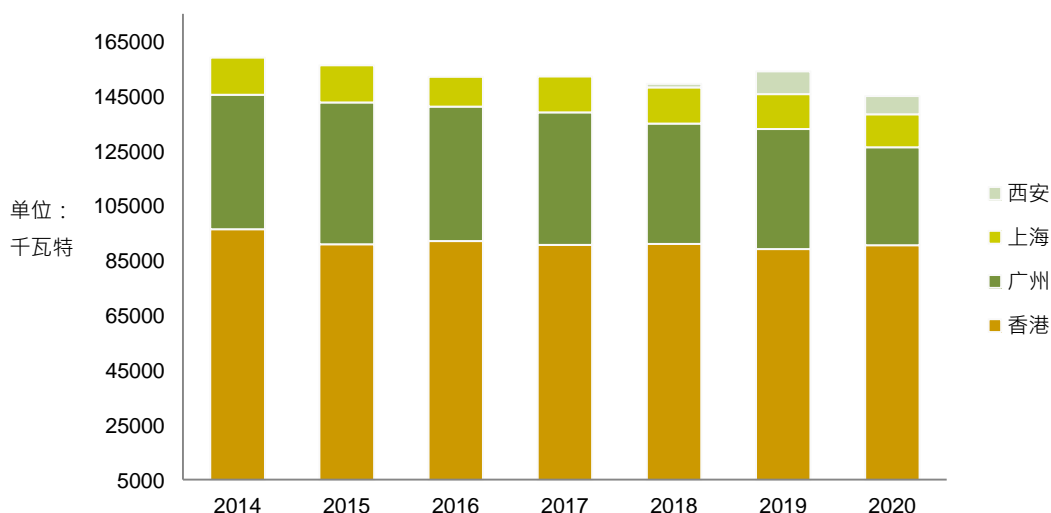
广州、上海及西安办公室员工除了非常积极实行纸张、文件袋及快递信封的二次利用，还会在洗手间使用干手机，节省抹手纸巾的使用。

能源管理

节约能源是环境保护里面重要的一环。为达至善用能源及减少浪费，香港及内地办公室均持续推行不少减量举措，如每天的午饭时间都把办公室的所有电灯关掉，并在下班时确保已经关闭办公室内所有电子设备，如电灯、电脑、屏幕及冷气。香港和广州办公室皆会在每个灯盘抽起一支灯管，为员工提供一个舒适的工作环境之余又可节省用电。西安办公室会在冬季以密封条封住窗户缝隙，减少暖气流失。

期内，因疫情减少办公室使用率的关系，香港及内地办公室的总用电量比上一年度下降了 5.8%。整体而言，本局在过去几年的耗电量亦逐步下降，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



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」，2020 年共捐赠了 6 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。往年香港办公室的员工均积极使用茶水间的两色回收箱，不过由于疫情在家工作的关系，期内回收箱的收集量下降，分别收集到 28 个铝罐及 60 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。

三、环保活动

香港办公室亦致力向员工推广环保文化，于打印机附近及茶水间当眼位置张贴带有环保信息的宣传海报，鼓励员工源头减废，藉此加强员工的环保意识。

本局提倡绿色节日，2020 年春节后，香港办公室参与了环保协进会举办的年桔捐赠活动；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。



西安办公室则举行旧衣捐赠活动，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，互惠共融，携手促进社区的可持续发展。



第十三届「理想家园」绘画比赛小学高级组冠军
郑洛蕴 圣公会何泽芸小学

设立企业社区支援基金 及 企业公益大使

2020年，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）资助了有关社区教育活动和学生工作体验的项目，让年轻一代加深认识质量管理、环保、职业和健康安全、食品安全、温室气体排放、能源管理及社会责任等概念，并了解如何在机构推行，鼓励他们日后投入商业社会工作时，将理念付诸实践，追求不断进步，为企业及社会作出贡献。

此外，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，并带领其他员工参与义务工作，身体力行、服务社会，积极行善。由于疫情关系，期内本局员工之义工活动有所减少。

一、推动商界实践社会责任

「共·商·善举」社会资本计划

在劳工及福利局社区投资共享基金的资助下，本局于 2017 年开展为期三年的「共·商·善举」社会资本计划，旨在推动商界建立和累积企业社会资本。当中制订了《企业社会资本实践指导文件》（《指导文件》），为企业提供指引及管理工具，鼓励企业透过建立企业社会资本提升企业社会责任表现，达致可持续发展。

本局于 2020 年 9 月举行了「社会资本与提升企业 ESG 表现网上会议」。不同界别的专业人士以社会资本作为切入点，与大家分享有关企业社会责任（CSR）、环境、社会及管治（ESG）及可持续发展的知识及经验。

会议邀得多位来自社福及商界的讲者，包括社区投资共享基金委员会主席关则辉先生、恒生指数有限公司行政总裁巫婉雯女士等，探讨社会资本对企业实践 ESG 的重要性。活动全日吸引逾 200 人参加，包括来自领先企业及机构的代表。



荣获「社会资本动力奖 2020 — 标志奖」

此外，本局亦荣获社区投资共享基金颁发的「社会资本动力奖 2020 — 标志奖」。基金从六个范畴评估机构所建立的社会资本成果，包括社会网络、社会参与、资讯和沟通、信任和团结、互助和互惠及社会凝聚和包容。是次获得奖项，彰显本局对香港社会资本发展作出的贡献。



二、关怀弱势社群

构建共融环境

本局向来致力实践共融。2020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。

鼓励口罩生产商贡献社区

为支持政府抗疫工作，配合业界及社会需要，本局制定了「医用防护口罩产品认证计划」，并鼓励参与先导计划参加机构，将其获证口罩产品贡献于社区的抗疫工作。

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自我增值，建立正面态度，在不久的将来回馈社会。

学生工作体验

本局积极为大专院校学生提供工作体验机会。期内，共聘用7名大专生，分别于暑假及冬季期间于香港办公室参与实习工作，让他们了解机构如何实践不同的管理概念及社会责任，累积工作经验，为自己的职业生涯奠定基础。

征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛

期内，为了让年轻一代透过艺术表达对未来的愿景，本局举办第十三届「理想家园」征文、摄影、微电影、绘画及海报设计比赛。这届比赛在香港教育局商校合作计划及广州市青年对外文化交流中心的协办下，在粤港两地得到广大学生、老师以及学校的鼎力支持。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，加深认识环保、职业和健康安全、公共卫生、食品安全、平等机会、温室气体排放、管理能源、关怀弱势社群等概念，建立良好的公民意识。

由于疫情关系，本局取消了比赛的颁奖礼，以及原定在期内举行的学生活动统筹体验计划、社会责任讲座及工作坊。

参与「理想家园」学生分享

「征文比赛十分有意义，让我通过文字表达情感，抒发内心世界。今年大会的主题启发我的创作灵感，我在作品中以『友爱互助信任，共建理想家园』为理念，忆述过去两年多的官小生活，充满『友爱、互助、信任』，使学生们健康成长，成为一个有责任感的人！」被问到当中挑战时，她坦言：「最大挑战是对题目的理解及如何表达。在写作过程中让我明白到『小事成就大事』的道理，只要认真做好每件小事自会有好大的收获。我心中的理想家园是一个稳定、公平、公正、互助、互信、互爱的家园，年青人对社会有责任、有担当，共同努力建立和谐社会。」



友爱互助信任，共建理想家园

「霖霖，官小录取你啦！」爸爸捧著錄取通知書，緊緊把我抱住。經歷多次的面試失敗，全家的愁眉苦臉如過天晴般散去。我終於有機會在香港讀書了！

「霖霖，你聽不懂白話，我來幫你記家課。」同學真心的話讓我如暴風中的孤舟望見燈塔，不再迷惘！

「霖霖，你的作文思路很好，但錯別字太多，都寫成簡體字了，你要去圖書館，多閱讀中文書。」老師的包容和指導讓我找到了學習的方向！

「老師，我學過舞蹈，可以參加聖誕節表演嗎？」「可以啊！」「哇，惠霖，你的舞優美漂亮，簡直是一個明星！」老師的信任和同學們的讚美讓我自信心十足！

「我應該怎麼為班長，大家叫不叫當？」「同道！」老師給予的機會和同學們的支持讓我明白到責任！

.....

每當我回憶過去兩年多的官小生活，以上畫面就如電影一樣在腦海浮現，歷歷在目。「友愛、互助、信任」，在官小這個小家園裏，我們健康成長，成為一個有責任的人！我相信隨著越來越多有責任的學生踏足社會，香港將會成為一個和諧的理想家園，猶如初升之朝陽，充滿朝氣和希望！

(422字)
將軍澳官立小學 BA (2) 陳思霖
2019-12-18

陳思霖同學
將軍澳官立小學

理想家园香港区征文比赛小学组冠军

参与「理想家园」学生分享

「创作灵感来自所修读的地理科，发觉人类的活动如砍伐树林、采矿、排放固体废料和气体等，都会破坏环境，影响整个地球生态。谈到内容表达方面，她指出：「我心目中理想家园的定义是绿色、可持续发展的宜居城市，整项作品设计只需2至3小时，最大挑战是构思海报口号及摆放位置。由于海报具传意功能，其口号和图像必须简单易明，才达到广泛传播的目的。因此，我以『乌托邦由一双手创造』为口号，利用形象化的一双手和地球，带出每个人从日常生活细节入手，凭藉自己一双手也可逐步改善环境，建构一个没有污染的环保城市。」



洪迦瑶

香港培道中学

理想家园香港区海报设计比赛高级组冠军



过去一年，新冠疫情肆虐全球，无论是商业社会，以至一般市民的日常生活及生计都受大受影响，大家都希望能尽快走出逆境。香港品质保证局作为可持续发展的推动者，踏入 2021 年，将继续秉承使命，支持社区抗疫，协助企业在新常态自强不息。

我们将善用自身的行业和专业知识，配合政府及业界发展，开发更多与公共卫生、营运持续管理、可持续发展、绿色金融、金融科技等有关的创新服务，并支援政府组织、商会及协会推行促进业界可持续发展的项目，以回应社会和业界殷切的需求。我们将继续透过举办研讨会及出版专题书刊等，促进知识分享和技术交流。

在推动社会可持续发展之余，本局不忘优化内部管治，将继续确保自身的公正性和专业性，为机构营运定下良好的根基，并着力培育人才，协助员工个人及机构长远发展，照顾他们的健康与福祉，并鼓励他们身体力行，参与义务工作，热心贡献社会。

本局全体员工将同心协力，透过提供各类解决方案，进一步推动机构内部、业界、社会以及国家的可持续发展，不断求进，携手缔造理想的世界。

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。	4- 6, 9
	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。	5, 6
	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。	8, 10-13, 16
	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。	22-44
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。	6, 8, 13
	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。	8-13
	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。	7, 11, 20, 35
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。	12-15
	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。	8-11, 35
	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。	7, 11, 20, 35
	HR4	企业应该确保不会歧视员工、合作伙伴、客户、股东、会员以及任何企业有所接触或可能影响的人士。	12-15
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。	14, 15
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。	12, 13
	LP2	企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。	14, 15

	LP3	企业应该与员工建立沟通对话的渠道，以建立良好稳健的劳资关系。	7, 11, 20
	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。	14-21
	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。	17, 18
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	16-21
环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	24-26, 28, 36-39
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	24-26, 28, 36-39
	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。	36-39
	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）。	38, 39
	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。	36-39
公平营运实务	FO1	企业应该制定并实施防止贪污的方案。	11-13
	FO2	企业应该避免参与反竞争行为。	12, 13
	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。	12, 13
	FO4	企业应该制定并实施保护产权的方案。	13
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。	12, 13
	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。	34, 35
	CI3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。	22-35
	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。	22-37
	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。	11
	CI6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。	11, 34, 35
	CI7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。	26, 33, 35
	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。	22-37

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。	16
	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。	40-44
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	22-28, 40-44
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	16, 23, 29-31, 36, 40-44
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	22-44

「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。	8-15, 29
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。	8-13, 29, 35
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。	8-13
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。	8-13, 22-35
创新发展	围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。	22-35
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, 24-26, 36-39
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。	14-21
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。	40-44

© 2021 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2021 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渭滨路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
Level 20, AIA Tower, Nos 251A-301 Avenida Comercial De Macau, Macau
澳门商业大马路251A-301号友邦广场20楼
Tel电话: (853) 6238 8759 / (852) 6293 0647 E-mail电邮: info.mo@hkqaa.org