

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 社會責任報告 2016



報告說明

編制依據

本報告的編制參照中國國家認證認可監督管理委員會(CNCA)發布的《認證機構履行社會責任指導意見》以及國際標準化組織 ISO 26000《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 2016 年 1 月至 12 月，部份內容或超出此範圍。

發布週期

本報告是年度報告，每年發布一次。

數據來源

本報告中引用的數據來源於香港品質保證局的相關正式文件及統計報告。

報告範圍

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

報告獲取

本報告以電子版的形式發布。登陸本局網站，即可下載 PDF 檔案。



目錄

- 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 心繫社區
- 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



國家致力為人民塑造理想家園，這是每個人都渴望擁有，亦應該擁有的；我們必須付出最大的努力和承擔，確保這個理想家園得以建立及維護。

除了人類外，所有生物都各有其合適棲息的家，而濕地就是我們的鄰居——候鳥的家，也是全球可持續發展的三大生態系統之一，孕育著多種動植物。其中黑臉琵鷺（*Platalea minor*）便是生活於濕地的水鳥，屬於「瀕危物種」之一，現時面對最大的威脅，是棲息的地方不斷減少。最近六年，黑臉琵鷺在香港出現的數量持續下降，原因可能是香港濕地（米埔）的退化，或是人為破壞濕地保育區，導致牠們的數量不斷減少，甚至可能完全消失。

濕地的減少，不僅影響黑臉琵鷺的生態，亦同樣影響著人類。2006 年，聯合國環境規劃署 (UNEP) 在肯尼亞內羅畢 (Nairobi, Kenya) 宣布的一項研究發現，如果已消失的濕地得以重新恢復，可為帶有禽流感病毒載體的候鳥，提供更好的棲息地，因而減少候鳥與家禽接觸的機會，降低野禽與家禽接觸而傳播禽流感的可能性。誠然，很多先進國家都致力鼓勵商界和市民實踐綠色生活，推動大家合力保護大自然，盡力舒緩城市化對生態的影響，讓地球可以持續成為人類與其他生物和諧共存的理想家園。

香港品質保證局作為推動社會可持續發展的先驅，一直關注環保及生態保育，踏入第廿八個年頭，我們會繼續努力提倡綠色營商的理念，締造可持續發展的商業和社會環境。除了提供各類與環保、節能、減碳有關的合格評定服務之外，過去一年，我們也積極在內地推動樓宇可持續發展指數，促進樓宇在經濟、社會和環境三方面的發展，為市民帶來更優質的居住及生活環境。此外，我們亦身體力行支持環保，推行綠色工作間，並透過 HKQAA 企業社區支援基金，資助各類型可持續發展項目，甚至參與當中的北極考察和研究工作，為保育生態出一分力。

我們嚮往的理想家園，應是一個人與人，甚至與生態彼此共融、和諧相處、可持續發展的社會和經濟空間，如同候鳥覓得濕地作棲息之所。然而，今天我們還有多少的藍天白雲？我們還有多少的山川美景？我們的大自然生態環境仍然可以持續發展下去嗎？

為了下一代的主人翁，為了鄰舍，為了社會，為了國家，讓我們付以最大的努力，為建設共同理想家園而奮鬥。

香港品質保證局總裁

林寶興博士

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、評審、註冊、審定和核查、市場調研、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。憑藉優質的專業服務，本局實現了經濟獨立，保持穩健的財務狀況，利用財政盈餘拓展業務，持續發展營運規模，投放更多資源在員工和社會身上，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。

誠信

無論對內或對外，以誠實、信譽和承諾，作為我們服務的基石。

公正

保證我們的持份者得到公平、公正的對待。

喜樂團隊

團隊常以喜樂的心情盡展所長，完成有意義、有價值的任務。

社會責任

推動個人、團體履行社會責任，以造福社會為己任，以回饋國家為目標。

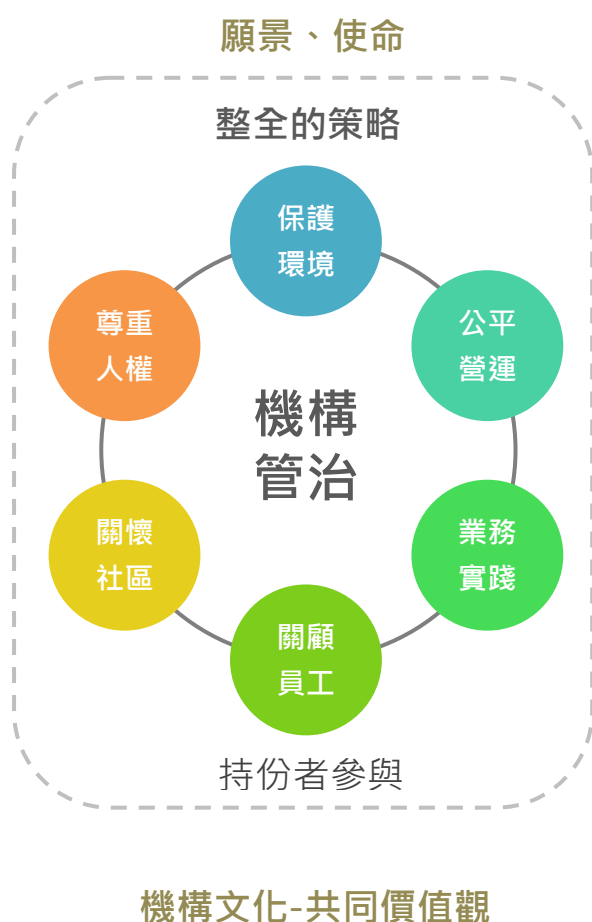


HKQAA 的基本功能



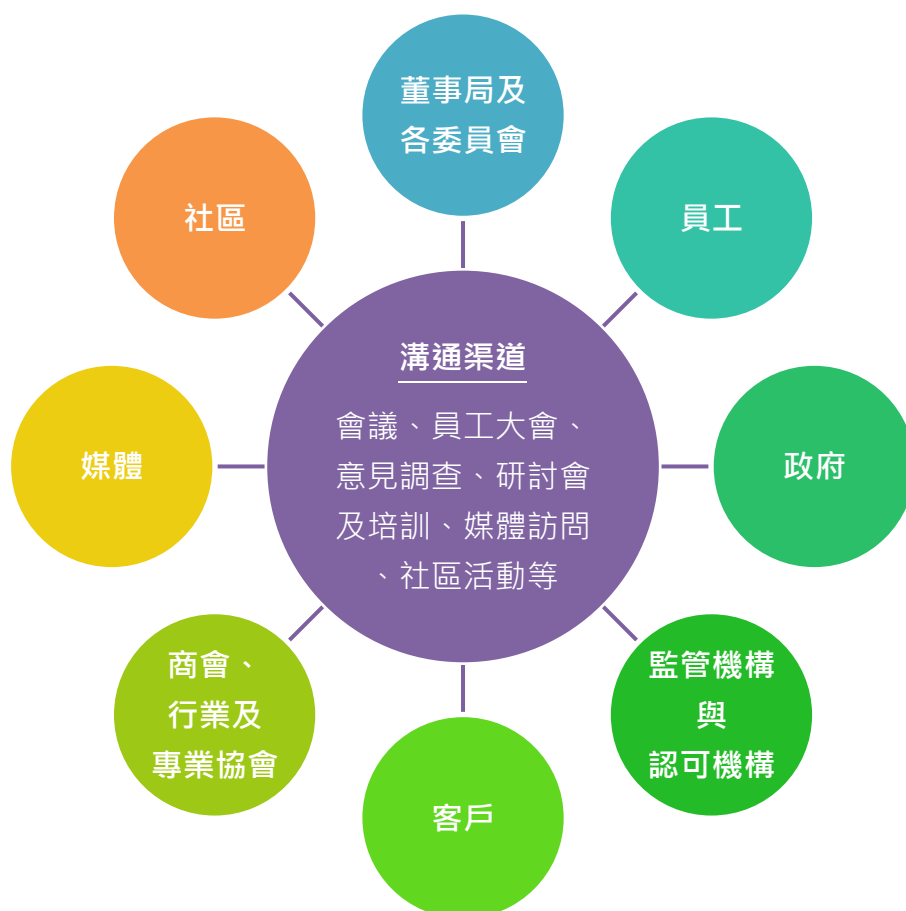
為提升社會各行業之專業水平和市場競爭力，本局的服務涵蓋三大基本功能——提供保證、分享知識與轉移技術。本局致力為業界提供信譽及能力保證服務，並舉辦各類交流活動、培訓、研討會，出版季刊、書籍等，將知識與業界及社會大眾分享。為配合市場發展及需求，本局持續開發服務和進行市場研究，整合先進科技，並轉化為針對性的服務，把技術轉移給客戶，協助提高其管理水平。

社會責任管理



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

持份者參與



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

本局作為區內領先的合格評定機構，明白持份者對我們的期望。為確保日常運作公平、公正，本局全心全力維持良好的機構管治，以為社會創優增值為目標。本局一直以具透明度且規範化的方式營運，用心關注管治細節和持份者訴求，持續推行完善的風險管理，並嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律法規。

一、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，確保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。2016 年，董事局有兩位董事退任，共 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

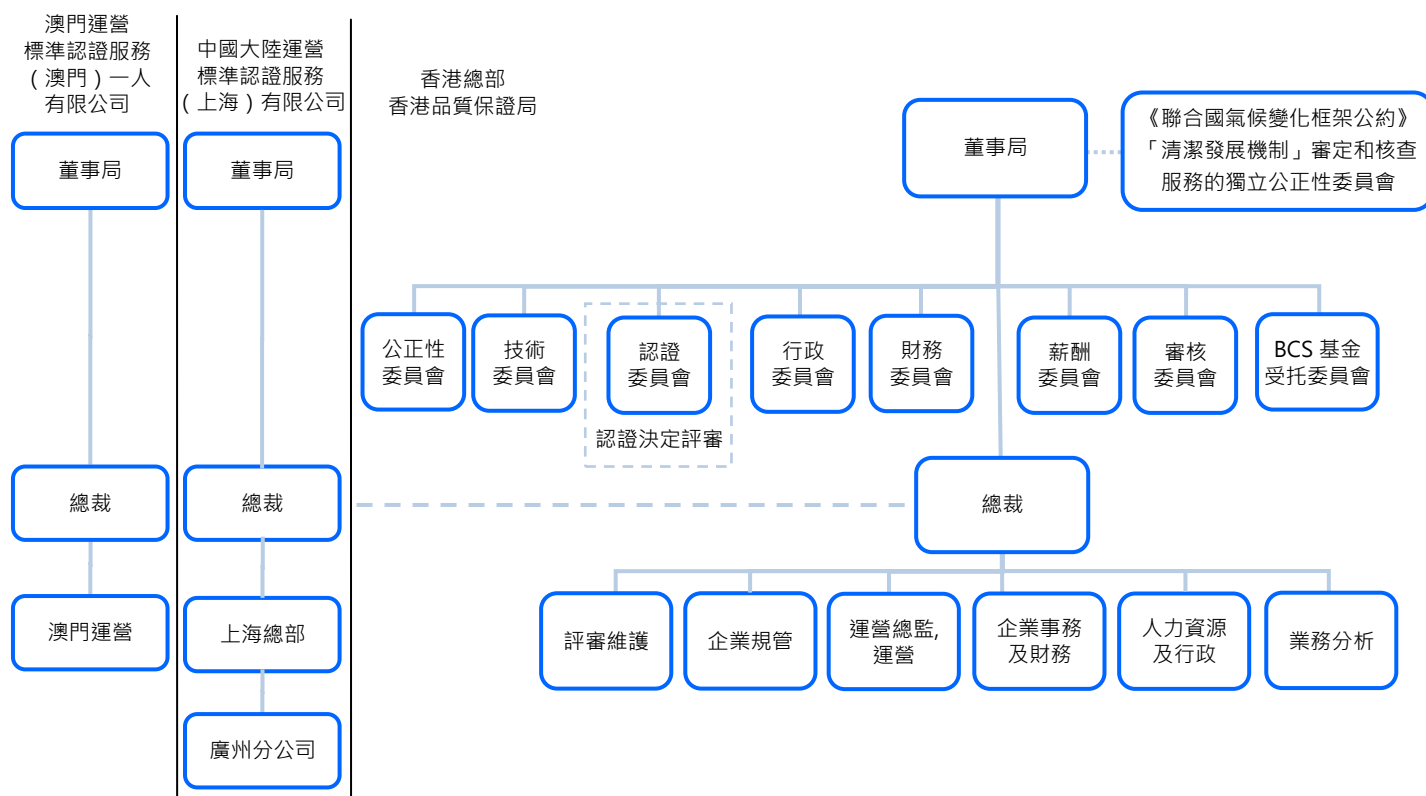
董事局任命總裁，領導香港總部約 130 名員工以及內地與澳門子公司約 80 多名員工執行日常工作。

二、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，訂立發展方向，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2016 年董事局同意繼續以促進社會可持續發展為主要工作方向，推動相關業務發展，制定工作計劃，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。

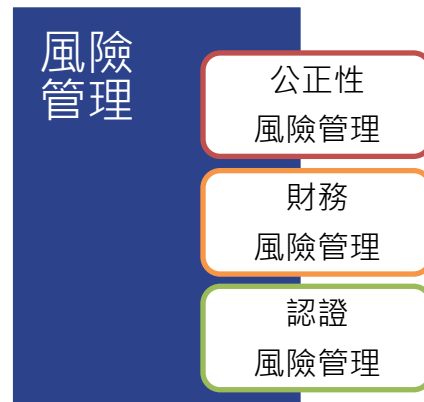
香港品質保證局的管治架構



三、風險管理

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

在日常管理和運營層面，本局嚴格控制公正性、專業技術及財務等方面的風險，對外在環境變化和內部營運情況時刻保持警覺，不斷檢討機構的政策，例如根據既定程序，當認可機構的要求變更，組織架構或法律地位更改或發展新類型業務，在其他國家或地區開展營運等重大變更時，本局都會進行全面的風險分析，以確保認證及其他服務公正有效。即使沒有發生重大改變，本局亦會至少每年進行一次全面檢視，保證機構營運風險處於可控制水平。



公正性 風險管理	董事局同時擔當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）審定和核査服務獨立公正性委員會則專責監督該服務的公正性。在 2016 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；本局亦就 ISO 17021：2015《合格評定管理體系審核與認證機構要求》制訂改版計劃。 2016 年本局就認證與審核、註冊、審定和核査的服務，以及神秘顧客評審服務進行風險分析，將運作、控制情況及表現作出系統化整合分析，清晰識別各方面風險變化，評估和確認控制措施成效。本局將兩份報告分別遞交至公正性委員會及 UNFCCC CDM 審定和核査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。
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。
認證 風險管理	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。

四、合規管理

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

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

合規管理

外部監管

內部審核

通報機制

投訴機制

媒體事件跟蹤

認可機構
對本局進行：

12 次

辦公室認可審核

15 次

見證認可審核

本局進行：

19 次

內部審核

9 次

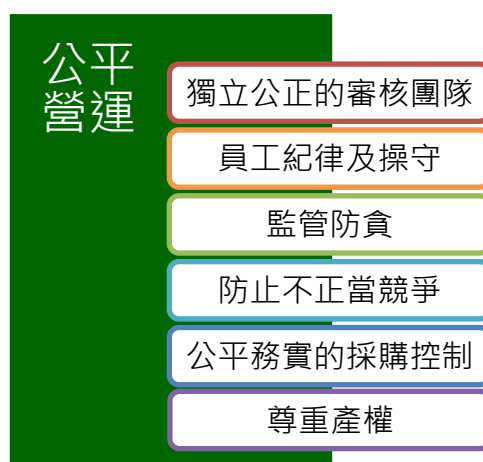
不預先通知的

誠信審核

外部監管	2016 年，本局維持中國合格評定國家認可委員會（CNAS）、香港認可處（HKAS）、英國認可局（UKAS）、美國的社會責任認可服務組織（SAAS）、《聯合國氣候變化框架公約》（UNFCCC）清潔發展機制（CDM）執行理事會以及 APMG 信息技術服務管理等國際認可。期內，這些認證認可機構對本局進行了 12 次辦公室和 15 次見證認可審核，確認本局符合要求。
內部審核	為確保機構管理與運作有效合規，本局每年均進行常規和非常規的內部審核。2016 年，本局對香港、內地及澳門子公司共進行了 19 次內部審核。審核內容主要針對三方面，包括機構管理合規性、服務過程合規性以及機構服務是否符合認可機構的相關要求。所有審核結果均符合要求。 另外，企業規管科於期內安排經理級管理人員，進行了九次不預先通知的誠信審核。所有審核結果均顯示審核員符合誠信規範。
通報機制	當發生影響本局公正性或涉嫌欺詐的情況時，員工可使用《審核組員受干擾情況報告》或通過電郵直接向總裁匯報。為提高審核團隊反貪污敏銳性和警惕性，鞏固職業操守，本局特別加強員工的公正性教育，強調應對受干擾案例的正確措施，並通報疑似干擾情況。2016 年，我們共收到四份審核組員受干擾情況報告，由管理層跟進處理。
投訴機制	本局網站上設有意見平台，讓客戶、消費者及公眾對本局的服務與專業操守提供建議。本局就投訴的調查、處理及後續跟蹤制定了清晰詳盡的工作流程。當有客戶對認證決定提出上訴時，本局會成立獨立委員會進行上訴聆訊。
媒體事件跟蹤	企業規管科一直密切關注媒體報道及公眾事件。2016 年沒有媒體報導有關本局的負面消息。

五、公平營運

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



獨立 公正的 審核團隊	為維持審核的透明度和公正性，本局在業務往來、審核安排、審核、審核結果確認以至頒發證書等各個階段，都由不同部門和人員負責；董事局、管理、業務和後勤團隊均不能干預審核團隊的專業結論。 本局設有明確的內部指引，確保審核團隊的獨立性及公正性，當審核員遇到干擾時，可以採取通報機制向管理層報告。
員工紀律 及操守	本局全體員工入職首日都需要學習《紀律手冊》，以及簽訂《保密協議和利益衝突承諾書》，承諾在工作中奉行公平、廉潔、誠實的原則。《紀律手冊》記述職員個人操守、與供貨商及承辦商的關係、堅持正確、公平方針的會計政策等守則，清楚明確地陳述了員工遇到本局的名譽可能因欺詐、賄賂或貪污而受到威脅的情況時，應採取的適當行為。 本局總裁亦會親自舉辦入職培訓，深度解釋本局理念、文化和價值觀，並重申公正誠實的重要性。
監管防貪	作為公職人員，本局員工的誠信行為受到香港廉政公署的嚴格監管。在香港、澳門及內地遇到疑似行賄及違法個案，都會及時向廉政公署報告，以杜絕貪污行為，維護公正誠信。 2016 年，針對社會責任評審，本局進一步完善監管措施。本局嚴格按照《BSCI 零容忍協議》，建立機制，確保審核員在審核期間識別出零容忍問題時，例如對方嘗試賄賂，必須在檢測到公然違反情況後的 24 小時內，通過 BSCI 平台發出通知；此外，也加強了審核安排的保密性。 本局亦就審核員於審核期間的交通安排、餐飲膳食、社交娛樂活動及住宿之申報機制發出工作指引，說明審核員及與客戶有業務往來的員工在提供審核服務前後應採取的措施。 期內，本局為全體員工舉辦了由香港廉政公署的防止貪污處主任主講的防貪講座，超過 80% 的香港總部、澳門及內地子公司員工參與，大大提高員工的防貪意識。

防止 不正當 競爭	本局的定價政策為員工清晰地列明了各個產品的定價標準，並且設置了多重獨立審批，以保證報價的合理性。同時，本局遵守《認證機構公平競爭規範——管理體系認證價格暫行規定》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《認證機構公平競爭規範——與認證證書有關的有違公平競爭行為約束》及《競爭條例》，明確禁止分銷認證業務，或通過不正當渠道進行銷售，絕不參與壟斷或合謀議價，堅決抵制不正當競爭。
公平 務實的 採購控制	本局有明確的採購政策和工作流程，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。本局分別對香港、澳門及內地辦公室用品供貨商、物流服務商等供應方情況作出評審，根據公平公正的採購原則甄選合作夥伴。本局按程序規定，以不同成員組成的甄選小組，對供貨商產品、服務及價格作出綜合評定，以進行公平採購。
尊重產權	本局尊重他人的知識產權，不參與偽造、剽竊等侵犯財產權的活動，為取得和使用財產支付合理報酬。在業務開發與設計、編寫等工作中，本局堅持獨立鑽研、合理參考，堅決不竊取知識成果、不侵害他人的財產利益。 本局堅持採用正版辦公軟件，並定期進行內部檢查。員工除非遞交申請、確認合法，否則不得在機構內自行安裝任何軟件或電腦程式。

本局矢志推動工商業界發展，盡心為業界創優增值，貢獻社會。我們非常重視業界的意見，用心了解其需要，從而向它們提供各類適切的系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，分享專業知識，協助拓展認可資格。報告期內，本局共提供 27 類認證服務、20 類非認證類評審及核查、多項專項服務及培訓服務，以助機構提升競爭力，實踐可持續發展。

一、關注社會需要 開發嶄新服務

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

香港品質保證局香港註冊 — 初創企業

過去數年間，香港的初創企業數目明顯增加。而香港政府更於 2015 年成立創新及科技局，積極支持培育創新及科技人才。為配合市場發展，本局制訂了「香港品質保證局香港註冊 — 初創企業」，旨在協助初創企業提升及展示管理表現，推動它們在品質、財務及信息安全範疇，有系統地營運管理，有助減低營運風險，實現長遠成功。成功註冊的初創企業，不但能展示它們的管理表現達到一定水平，加強潛在合作夥伴或投資者信心，亦鼓勵商界選用創新科技方案，為初創企業日後的持續發展帶來更多優勢。



「近三十年來，香港品質保證局致力為工商界引入新思維及良好管理做法，提供多元化的合格評定和認證服務。香港品質保證局香港註冊 — 初創企業提供實務守則，有助初創企業有系統地營運管理，特別是在品質、財務及信息安全等範疇。」



楊偉雄太平紳士
香港特區政府創新及科技局局長



「取得註冊資格對公司很重要，能增加公司公信力，而客戶、合作伙伴及投資者對初創企業亦更有信心，亦幫助公司改善營運制度。」

歐陽姿婷博士

水中銀（國際）生物科技有限公司創新總監

香港品質保證局香港註冊 - 初創企業客戶

公司發明：全球首創的「基因改造的鯖鱒魚」及「斑馬魚」胚胎毒理測試技術

香港品質保證局香港註冊 — 確源產品

市場上商戶和產品選擇繁多，對消費者而言，能提供產品來源資料的商戶相對於不能提供產品來源資料的商戶更為可靠。為增加消費者對商戶的信心，此計劃旨在確認機構有能力妥善保存及翻查產品的可識別來源記錄。合資格的註冊機構會獲本局發出印有獨特 QR 碼的標籤，消費者可以手機掃描產品上的標籤，確認該產品的供應商已參與註冊計劃。

「公司取得香港品質保證局香港註冊 — 確源產品的註冊資格，並獲發印有獨特 QR 碼的標籤，供貼在產品上。消費者可使用智能手機掃描產品上的標籤，確認機構已參與註冊計劃，藉此增加他們對產品的信心。」

霍啟文先生

恆豐（香港）跨境電商有限公司創辦人及首席執行官、霍英東集團副總裁

香港品質保證局香港註冊 - 確源產品客戶



香港品質保證局香港註冊 — 生態友善系列

隨著市場越趨重視環保的營商消費理念，本局於2015年啟動此計劃，進一步推動機構在設計、生產、供應、使用及棄置的過程中，將環保元素融入產品和服務，以提升環保表現；並透過確認可追溯的憑據，表揚生態友善產品及服務的生產商、供應商和服務提供者，對促進環境保護的貢獻。2016年，本局將計劃擴展到生態友善設施及生態友善項目，讓更多類型機構可展示在營運時，將產品及服務的生命周期加入環保考慮。



ISO 37001 防貪管理體系認證

貪污不但削弱管治、阻礙發展、干擾競爭及影響市場的有效公平運作，亦蠶食機構利潤，增加營運成本和損害聲譽。因此，機構需主動打擊行賄或受賄的行為，以保障商業利益，同時惠及社會。

國際標準化組織（ISO）於2016年10月推出首個國際防貪標準—ISO 37001 防貪管理體系，提供框架讓機構推行合理和適度的風險管理措施，去防治貪污，並銳意協助他們建立廉潔、透明、合規的文化。本局亦緊接推出 ISO 37001 的認證服務，確認機構的防貪管理能力。



提升回收業運作表現項目

為促進回收業的長遠發展，改善形象，本局獲香港特區政府回收基金資助，推出「提升回收業運作表現項目」，目標是制訂一份既切合本地業界和社會需求，又能推動回收業提升整體專業水平的作業守則，供業界與公眾參考使用。在回收基金支持下，本局為本地回收業界提供一系列的培訓課程，加強其行業知識，鼓勵實踐良好做法，推動他們改善在環境、職業安全 and 健康方面的表現，以及促進管理可回收廢物流向記錄的能力。



在內地推動樓宇可持續發展指數

樓宇的可持續發展對城市的發展具有重大影響。除了在香港推行樓宇可持續發展指數之外，2016年，本局更進一步將該指數的概念伸展到內地，根據廣州天河中央商業區管理委員會管轄的區域中的五棟樓宇之可持續發展樓宇指數評定結果，將指數的設計加以調整，加入符合天河中央商業區特點的元素。至今，接受評定的樓宇、該地區的物業管理公司及業主均對評定計劃評價正面，認為能夠提升業內人士對可持續發展的認知，在推行改善環保、社會、經濟三方面的工作有更多的啟發。評定工作亦得到廣州市政府的大力支持，將會更全面地在天河中央商業區推行。

二、提倡標準化管理 持續提升認可

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

期內，本局獲得中國合格評定國家認可委員會（CNAS）認可的 ISO 9001：2015 質量管理體系及 ISO 14001：2015 環境管理體系認證服務資格；英國認可局認可的 ISO 9001：2015、ISO 14001：2015 及 ISO 55001：2014 資產管理體系認證的資格；亦透過香港認可處的香港認證機構認可計劃（HKCAS）取得 ISO 50001：2011 能源管理體系認證的認可資格，以及擴展認可範圍至按照香港混凝土學會計劃（PCCS-AC）的「混凝土用石料生產和供應質量規範（QSPS-AC）」認證。

三、分享知識經驗 促進持續發展

「分享知識」乃本局其中一個基本功能。為向業界提供最新管理知識與資訊，本局於期內舉辦專題研討會、各項培訓課程及研討會等，讓業界緊隨市場及社會發展脈搏，提升競爭力。透過知識分享，提高他們對可持續發展的關注。

高瞻遠矚的研討會

本局年度旗艦盛事—「香港品質保證局專題研討會 2016」，已於 2016 年 5 月成功舉行。是次研討會以「創新管理視野·引領企業遠航」為主題，匯聚來自各界的領袖和專家，探討最新的管理趨勢及創新策略，以應對各種風險和機遇。研討會反應熱烈，共吸引約 700 名來自不同領域的人士參與，交流行業經驗。此外，本局在年內就不同主題舉行了 32 場研討會，如防貪管理體系、回收業作業守則、可持續發展、食物安全、銷售與顧客服務管理等，與業界分享良好做法。



為業界舉行：

32 場研討會

23 項全新培訓項目

199 項公眾培訓

培訓時數逾

2,300 小時

創新多元的培訓

2016 年，本局不僅積極開發新培訓項目，更與香港公開大學、香港大學持續進修學院等大專院校及專業機構合作，一共舉辦了 23 項全新培訓項目、199 場公眾培訓，時數超過 2,300 小時。



在傳統技術培訓課程的基礎上，本局還新增多項有關法律的培訓課程。於 2016 年，本局便舉辦了「管理者必須認識的香港競爭法」、「教育行政人員基礎法律知識」、「場所與設施管理必用法律」、「與疏忽有關的基礎法律、承擔責任及賠償風險」等課程，邀請來自香港法律培訓學院的執業大律師主講。

期內，本局亦推出「Lego Serious Play®樂高積木團隊培訓」、「微電影創作團隊培訓」、「Countdown®：為項目工作團隊而設的戰略遊戲工作坊」、「人力資源及客戶關係管理交流會暨工作坊」等有關管理及個人提升的課程，全面滿足各界人士需要。

可持續發展相關研究

為了解業界最新趨勢，推動它們持續進步，本局進行各類調查和研究，探討機構的良好做法與可改善的地方。2016 年，本局公布了首個關於香港學前機構衛生表現的「校園衛生健康安全指數」，分析了參與調查的學前機構衛生水平，鼓勵學界應用學校衛生管理體系。另外，本局亦發表了《香港品質保證局社會責任指數系列與可持續發展評級及研究 2015 綜合報告》；並繼續獲恒生指數有限公司委託，為本港及內地的合資格上市公司，進行可持續發展表現評級與研究。



四、加強業界合作 配合市場趨勢

本局積極與不同地區政府和業界組織保持緊密交流，以緊貼社會發展，並設有持份小組，從而收集各界意見，制訂更多迎合市場需求的服務。

與陝西質量技術監督局簽訂合作備忘錄

本局與陝西省質量技術監督局，在 2016 年 10 月舉行的「陝港品牌建設與質量合作交流會」上簽訂合作備忘錄，攜手促進企業的質量、誠信和社會責任水平，深化質量管理專才的技術交流，提升兩地品牌的影響力，以配合「一帶一路」的建設，為陝港社會經濟作出貢獻。



「期望陝西省質量技術監督局和香港品質保證局能夠充分發揮自身的專業優勢，共同維護和拓展陝粵港澳經濟合作的交流與成果，提升兩地質量發展和企業品牌建設水平。」

(節錄自 2016 年 10 月 18 日《大公報》)

張小寧先生
陝西省人民政府副秘書長

推廣本地業界優勢

本局一直致力支援本地葡萄酒相關行業的發展。期內，本局參與了在長沙舉行的 2016 港湘葡萄酒業交流對接會，以及於武漢舉行的 2016 中國（中部）國際酒業博覽會，向內地企業介紹香港葡萄酒商的品牌價值，以及本局葡萄酒相關的合格評定服務。另外，福建省質量技術監督局及江門市新會人民政府亦分別到訪本局香港辦公室，交流經驗及工商發展概況，攜手促進中國內地與香港的業界發展。

五、了解客戶需要 盡心優化服務

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

增進客戶知悉度

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

本局向已取得認證的客戶進行至少一年一次的定期監督審核服務，並通過跟進媒體報道等方式對其進行密切監督，確保客戶緊遵認證要求，維持良好做法。若認證要求有所更新，本局會及時向客戶提供資訊，幫助客戶了解情況並採取相應措施，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。2016 年，本局收到的 875 份調查平均達到 6.26 分（滿分為 7 分），其中約 0.46% 低於 4 分，本局已就此主動與相關客戶進行溝通及跟進。

六、保障客戶私隱

為保障客戶私隱，客戶服務部門對日常使用的資訊處理系統，進行了客戶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。

本局深明城市發展對環境不免構成影響，因此致力推出各種環保倡議，支援業界全方位實踐環保，鼓勵社會大眾支持綠色營商。本局在自身營運時，亦貫徹愛護環境做法，積極推行各項減廢和節能措施，務求為員工及訪客締造綠色健康的環境，同時履行社會責任。



一、推動環保營商

為推動業界有系統地進行環保工作，本局提供各類環境管理合格評定服務，如 ISO 14001 環境管理體系認證、ISO 50001 能源管理體系認證及 ISO 14064-3 溫室氣體排放核查等，並不斷擴大認可資格，以配合市場需求。此外，本局獲香港政府回收基金資助，推出了提升回收業運作表現項目；亦擴展了「香港註冊 - 生態友善系列」，鼓勵更多機構將環保做法融入日常營運，改善環保表現。



「公司在產品生命週期中，由最初構思設計、原材料採購、生產製造、應用過程及零件棄置都有環保元素。生態友善系列計劃為公司提供了詳盡且系統化的評審，以了解在整個產品周期有哪些層面可再作提升，亦提供平台，讓企業與同樣注重環保的公司互相交流，從中吸收最新環保技術及資訊。」

唐灌球先生

富士施樂（香港）有限公司可持續發展管理服務經理

香港品質保證局香港註冊 - 生態友善系列客戶

註冊生態友善產品：多功能影印／打印機及紙張

二、關注生態環境

本局一直關注氣候與生態環境的變化，積極舉辦及資助不同生態保育活動，向員工及大眾宣揚生物多樣性和保護大自然的重要。本局透過 HKQAA 企業社區支援基金，資助各類型可持續發展項目，包括跟環保有關的研究或發展項目。2016 年，基金資助了由本局董事局成員兼香港公開大學科技學院院長何建宗教授帶隊的北極考察，本局總裁林寶興博士及名譽主席莫國和教授工程師亦親身參與當中的工作，為極地研究及保育出一分力。



「今次考察之旅延續了我多年以來的調查，目的是收集海水和浮游生物的樣本，並記錄季節性的環境變化及生物多樣性，從而探討兩者間的互動關係。透過研究當地的海水樣本，我們可了解到南北極水中浮游生物的活躍程度，亦可知道當地海水是否有紅潮釋出毒素，破壞了水中的生態金字塔基層。」

何建宗教授, BBS, 太平紳士

香港品質保證局董事、香港公開大學科技學院院長、伍振民環境科學及生態保育教授

此外，基金亦資助了推廣生態教育之綠色組織—生態巴士舉辦的「Greengoer 學生環境領袖訓練計劃 2015/16 之汶萊考察團」，與當地機構交流熱帶雨林的生物多樣性及保育政策。



三、綠色工作間

回收廢紙量
相當於種植

83 棵樹苗

除了支持業界實踐環保，本局亦以身作則，持續推行綠色營運。自 2012 年起，本局一直推行「綠色工作間」，在辦公室內盡量減少耗用資源及能源，避免製造廢物，並以負責任的方式管理廢物，旨在向同事宣揚環保理念，合力打造綠色的工作環境。

減少用紙

紙張是辦公室內用量最高的物資之一，因此，本局一直鼓勵同事從多方途徑減少用紙，奉行 4R（即減少使用（Reduce）、代替使用（Replace）、重用（Reuse）和循環再用（Recycle））原則。我們鼓勵員工透過電子版本閱覽文件以代替打印本；列印文件時選擇雙面打印；重用單面使用的紙張；亦在辦公室設置指定廢紙收集點，促進廢紙回收。



2016 年，本局參與了環保生態協會的減碳救樹「全港辦公室紙張回收計劃」，合共回收了 34 袋廢紙，相當於 3,264 千克溫室氣體，或種植 83 棵樹苗。

環保回收

除了減少用紙外，本局亦實行多項回收措施。香港辦公室及內地辦公室均實行廢物分類，把塑膠樽、紙張、鋁罐分類及清潔，再放入回收箱，以便回收商處理。香港辦公室更另設回收箱，收集已使用並分類的光管、燈泡和電池，作回收再造之用。



回收 35 個碳粉匣

捐贈 15 部電腦及
文儀用品

香港辦公室積極支持廢物回收，在期內參與由香港明愛電腦工場所推行的「電腦再生計劃」，合共捐出了七個 LCD 屏幕、兩部 LCD 投影機、兩部手提電腦、一個掃描器、一個伺服器、一部攝影機及一部碎紙機；亦捐出三張長方形會議桌予兩間長者中心，於減少浪費的同時，更可幫助有需要人士。另外，香港辦公室亦參與地球之友的「碳粉匣回收再生計劃」，合共捐贈了 35 個已使用的碳粉匣，並把收益全數撥捐地球之友，作為推動環保工作之用。

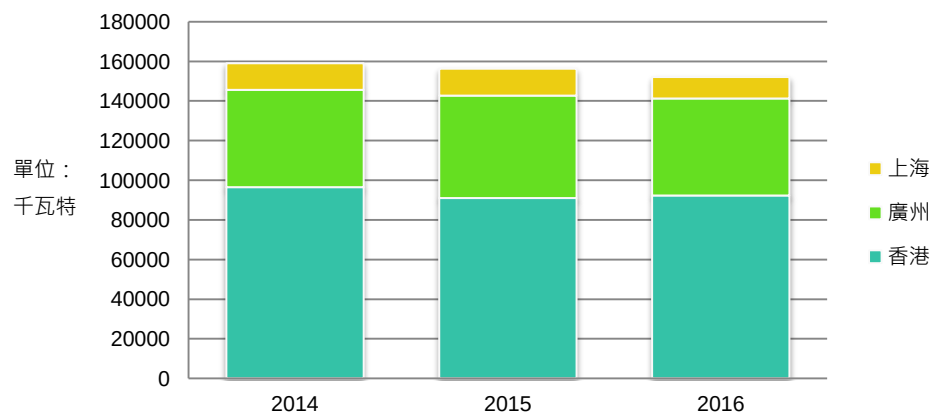
此外，上海及廣州辦公室都舉行舊衣捐贈活動，鼓勵員工支持環保回收，亦能將舊物轉贈給有需要人士。



節能減排

香港及內地辦公室每天都會在午飯時間把辦公室內的電燈關掉，並在下班後關掉所有的電燈、電腦、電腦屏幕以及冷氣等設備。此外，由於廣州辦公室的公共區域和審核員區域平日使用量較低，因此在不影響使用情況下，於每個燈盤抽起一支燈管，以節省用電。透過以上環保做法，本局整體的用電量比去年減少 3%，彰顯本局對節能減排的決心。

香港、廣州及上海的辦公室用電量



四、環保活動

除了在辦公室內實踐環保舉措外，本局亦鼓勵員工愛護大自然。2016 年 11 月中旬，香港辦公室舉辦了荔枝窩及鴨洲地質生態遊，讓同事可近距離欣賞多種典型的海蝕地貌，於欣賞大自然瑰麗景色的同時，亦對本地農耕文化、生物多樣性及持續生態發展等議題加深認識。另外，本局亦多次舉辦環保講座，邀請生態環保專家，向員工講解旅遊與環保之間平衡的重要，增強他們對環境保育的意識。

本局提倡綠色節日。2016 年春節後，香港辦公室舉辦了「利是封再生活動」，向員工收集已使用但完好乾淨的利是封，再轉交予環保團體「綠領行動」進行回收。利是封經處理後，便可於下一年變成新生利是封，免費派發給大眾使用。此外，在聖誕前夕，香港舉行了綠色聖誕聯歡會，參與員工需自備可循環再用的餐具，於慶祝佳節的同時，不忘實行環保，為保護地球出一分力。

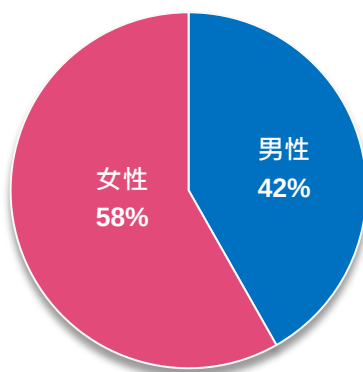


員工是支持本局發展的動力，因此我們非常關心他們的權益、福利、工作生活平衡、安全及健康，以及長遠事業發展，並用心聆聽他們的聲音，以建立強大的喜樂團隊為核心價值之一，讓其享有公平、健康、和諧的工作環境，與機構共同成長。

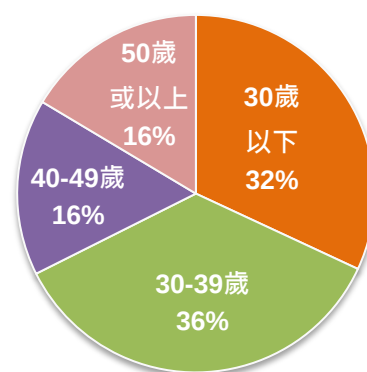
一、人力資源

本局用心打造和諧的工作環境，讓員工在公平的環境下愉快地工作。在員工招募、甄選、聘用、訓練、晉升及調職的過程中，本局均會秉持公正的態度，給予他們平等機會，確保任何人士不論性別、年齡、婚姻狀況、種族、傷健、宗教、家庭狀況，都得到公平待遇。2016年，本局為215位殘障人士與長者提供就業職位，並根據法例提供相應待遇，讓傷健人士皆可發揮所長，融洽共處。

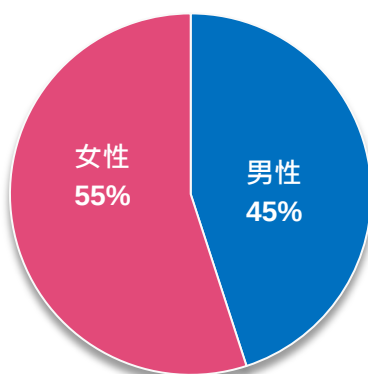
2016 年員工性別平衡



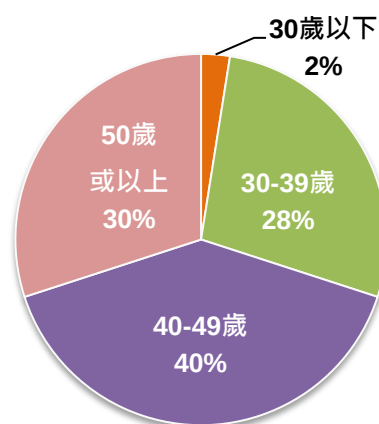
2016 年員工年齡分布



2016 年管理人員性別平衡



2016 年管理人員年齡分布



二、員工權益

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



薪酬及福利

2016 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；內地子公司亦遵守國家人力資源和社會保障方面的法律法規，依法與員工簽訂並履行僱工合同及社會保險，並購買額外的商業保險。除了基本合法的待遇，本局還提供額外的醫療保障、牙齒保健、身體檢查及差旅保險等福利。

尊重人權 保障員工

本局重視平等機會、多元化及人權，時刻確保員工權利不受侵犯。本局堅決保障個人私隱、人格尊嚴權、人身安全權、財產所有權、人身自由權、宗教自由、言論自由等權利，並鼓勵政治立場開放，全力維護並尊重勞工。

期內，本局制訂「母乳餵哺友善工作間」指引，鼓勵產後正在餵哺母乳的員工，與上司商討後，可在辦公室內的合適場所擠取母乳，亦可將母乳儲存在茶水間的雪櫃裏。

「母乳能為寶寶提供所需營養，但在職媽媽在產後復工後，很難持續餵哺母乳。我們機構推出了母乳餵哺友善工作間指引，鼓勵產後媽媽在辦公室內的合適場所擠母乳，讓我不用為找地方而煩惱，在授乳期依然能安心工作。現在我已授乳超過一年。」

黃穎珮小姐
員工



愛工作・愛生活

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

為向員工提倡多做運動，香港辦公室擴大了運動津貼範圍，由原來最少需四名員工參與，減少至兩名，並將適用場所由政府康文署的活動場地，擴展到任何已註冊機構的場地。上海及廣州辦公室的員工同樣熱愛運動，兩地均舉辦羽毛球活動，有益身心。

期內，本局舉辦了多次員工旅行和生態考察活動，不僅促進員工之間友好關係，亦鞏固了他們對機構的歸屬感。



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，以提升工作效率及質量。各部門每年都會分別發起相應的工作改善項目，於 2016 年共推出 24 個項目，包括簡化工作流程、培養員工才能、營運成本控制、知識保存等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。

本局於 2016 年 4 月起，全面推行全新的人力資源系統。新系統把員工的假期申請、個人資料更新及糧單電子化，大大減少紙張使用。另外，員工可以透過網上系統，隨時查閱假期的審批進度 and 記錄，提升了假期審批的透明度及效率。

三、員工安全及健康

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

為確保員工在辦公室工作，或在外審核時的安全，人力資源組為員工安排了各種課程，提高職安健意識，如使用顯示屏幕設備健康要點、建築業安全、密閉空間核准工人安全及如何避免在工作中被狗隻咬傷等。

本局致力向員工提供安全、清潔的工作環境。2016 年，本局進行了電錶箱改善工程，進一步提升電力供應的穩定度與安全性。在防火安全方面，除了舉行火警演習外，亦邀得香港消防處代表主持防火講座，分享防火及危機處理的知識，以增強員工的防火意識，提高他們於發生火災時的應變能力。香港辦公室亦為自來水進行化驗，結果顯示水樣本不含重金屬鉛、鎘、鎳、鉻，以及退伍軍人桿菌，並符合世界衛生組織標準，讓員工安心飲用。



四、員工發展

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



香港及澳門辦公室

員工總培訓時數：

5,091 小時

內地辦公室

員工總培訓時數：

1,815 小時

適切的在職培訓

全體員工於入職時皆會接受一系列培訓及相關的法律法規課程，不同職位的員工亦會被安排參與適切的培訓，確保他們有足夠的能力和技能應付崗位的工作及需求。2016 年，香港及澳門辦公室的員工培訓時數達 5,091 小時，參與人次達 991 次；而內地子公司的員工培訓時數亦有 1,815 小時。

2016 年，香港和內地辦公室均開展了每月產品培訓，審核員則參與了 CCAA 繼續教育課程和 TL9000 R6.0 轉版審核員培訓課程。為鼓勵審核員不斷提高專業技術水平，本局會按需要支持員工取得不同行業的專業資格，推動他們參與行業活動，學習新知識，迎合市場發展趨勢，亦可提升其個人與機構的競爭力。

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

栽培技術專才

審核服務是本局的核心服務，因此本局特別制定了「審核員發展」項目，旨在提拔年輕審核員，鞏固專業團隊。本局安排評審維護組的資深審核員擔任導師，學員需接受考核，並在評審維護組陪同下為客戶進行審核，確保審核員達到要求。期內，五位員工完成培訓成為本局審核員。此外，本局也提倡審核員擴展專業領域，2016 年共有四位審核員在其他認證範疇拓展專業資格。

培育管理人員

2016 年，共 14 名員工獲推薦參與為期兩天的管理技能培訓。此培訓由本局總裁擔任導師，不僅向員工傳授管理知識，亦分享了寶貴的領導經驗，體現知識的傳承。另外，本局為個別中高層職位設置第二梯隊管理人員，通過每月質量會議，幫助他們提升管理能力，也確保管理功能的持續性。

領袖訓練課程

期內，本局共有三位具潛質的員工獲推薦參與領袖訓練協會的培訓課程。課程以體驗式學習進行，透過團體活動、競技比賽和交流討論，提升參加者的領導才能、人事管理能力與溝通技巧，培養他們將來擔任管理崗位和其他要職。



「感激機構推薦我參與今年度的領袖訓練課程。課程的體驗式學習模式讓我有豐富的體驗及深刻的啟發。我相信於此課程學到的技能，定必可以在我的工作上應用及實踐。」

任容儀小姐
參與領袖訓練課程的員工

優先考慮內部晉升

本局優先考慮內部晉升員工，當有職位空缺時，提供機會讓員工自薦擔任更高職位，藉此發掘更多具潛質的員工，並提升工作士氣。期內，共三位員工經此做法，成功晉升為首席審核員及業務經理。

五、員工溝通

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



績效考評問卷

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

2016 年，本局完成了對所有員工的績效考評，對少數需要關注的個案作出相關的跟進及提醒，以提升員工的生產力及工作表現。本局同時亦採用與工作表現掛鈎的獎勵制度，根據員工表現而釐定額外獎勵。

全體員工大會

本局的香港、廣州與上海辦公室每半年舉辦一次全體員工大會，讓員工充分了解本局的最新動向、業務表現及未來發展方針，宣揚機構文化，藉此促進員工溝通，提升士氣。大會期間會進行團隊活動，以加深彼此認識，發揮團隊精神。



本局一直關注社區發展，關心弱勢社群的需要。作為本地推動社會責任的先驅，我們一方面鼓勵工商界實踐社會責任，一方面善用自身資源，支援社區發展，並動員員工扶助社區上有需要人士，構建關愛社區。



第九屆「理想家園」繪畫比賽小學高級組 入圍作品

胡樂晞 喇沙小學

20 個

HKQAA 企業社區支援
基金資助項目

HKQAA 企業社區支援基金

期內，HKQAA 企業社區支援基金（BCS 基金）共資助了 20 個項目。其中包括捐助弱勢社群、助學、支援社區服務及學術研究、舉辦專題研討會等，年度資助總額超過 600,000 港元。

2016 年 BCS 基金重點支持扶貧項目，資助項目包括建造業關懷基金、扶貧委員會的「上游獎學金」、同心圓的「書券資助計劃」及「有營計劃」等，望讓貧困的基層家庭、學童、露宿者及拾荒長者都得到適切的援助，扶貧紓困。

企業公益大使

本局每年會投票選出一名員工，擔任企業公益大使，籌備及推行各項公益慈善活動，並帶領其他員工一同參與，宣揚關愛文化。

一、關懷弱勢社群

飲咖啡—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給同事購買，所得收益連同 BCS 基金捐款予香港世界宣明會，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。

計劃推出至今，一直深受員工的踴躍支持。有見及此，食物供應的種類更趨多元化，除了咖啡和零食，還提供點心、時令鮮果和夏日消暑食品如冰棒、雪糕等供員工選擇，讓員工享受美食之餘，也能做善事。

企業公益大使於春節後，再次發起捐贈新春紅包活動，同事捐出一封或多封紅包，便可換取一件零食。每封籌得的紅包，象徵員工對助養兒童的一點心意。

另外，廣州辦公室亦於茶水間提供零食、飲料和水果等，讓同事購買；在新年前推出應節物品，如精美利是封、特色春聯及中式剪紙給同事選購。茶水間的所有銷售收益會用於資助山區及有需要的兒童，讓員工在歡度節日的同時，亦能回饋社區。

捐贈衣物活動

上海辦公室於 2016 年 5 月及 12 月舉辦舊衣捐贈活動，廣州辦公室則於 7 月舉辦活動。於活動收集到的舊衣已被送往慈善組織及政府指定接收工作站，轉贈給有需要人士。此善舉不但可以向他們送上溫暖，還能向員工宣揚重用舊物、珍惜資源的理念。



受助兒童寄來的心意卡



「知道很多貧困地區的人還處於吃不飽，穿不暖的狀態。這次捐贈舊衣活動既能讓我精簡衣櫥，善用不合穿但乾淨整潔的衣物，也能為貧困地區人士帶來溫暖，非常有意義。希望我們機構能夠多開展類似活動，我會繼續支持的。」

馮麗燕小姐

參與舊衣捐贈的廣州辦公室員工

促進共融

本局深信共融是构建和谐社會的重要基石。為幫助殘障人士融入社會，本局為他們提供就業機會，讓他們發揮所長。2016 年，香港辦公室共聘用 213 名殘障人士及長者擔任神秘顧客，包括 66 位視障人士、34 位聽障人士、33 位輪椅使用人士及 80 位長者。廣州及上海辦公室亦分別聘用了殘疾人士作為全職員工，負責數據輸入和翻譯的工作。

2016 年本局投入義工
活動的總時數約

600 小時

二、義工參與

本局員工付出時間和利用專長，身體力行地參與社區義工服務，協助有需要人士。期內，本局香港及內地辦公室的員工共投入約 600 小時於義務工作。

愛心扶老 服務兒童

本局員工熱心扶助社區的弱勢社群，在春節期間，企業公益大使帶領十多名員工，探訪聖雅各福群會轄下的長者護理中心，與 80 名長者慶祝新年。義工們和長者一起做早操、玩遊戲、談天、吃盆菜，向他們送上關懷。此外，在 2016 年 12 月，十多名員工和親友參與了由香港基督教青年會主辦的切割水仙頭活動，一千個水仙頭經用心處理後，在春節前贈予千名長者，與他們分享節日喜悅。廣州辦公室的員工也走進社區，在廣州市少年兒童圖書館擔任義工，在不同崗位提供協助。

資助義工項目 鼓勵員工參與

本局全力支持員工自發參與義工項目，讓員工可透過 BCS 基金的「個人公益補助計劃」，申請義工項目的資助。期內，本局員工申請基金支持由非牟利團體同心圓舉辦的「水心火熱關懷服侍行動」，並擔任該行動義工，走訪香港各貧窮地區，接觸區內的基層家庭、無家者及拾荒者等，給他們送上食物、藥物和家居用品，了解他們的需要，傳遞關懷及祝福。



另一個受資助的項目是由庭恩兒童中心與香港扶輪青年服務團合辦的「童聲童戲」，旨在透過話劇表演，幫助 12 名年約五至七歲的語障兒童，當中包括少數族裔兒童，藉此增加其與他人的溝通機會，從而改善說話發音。本局員工亦擔任義工之一，與語障兒童一起排練話劇。經過七個星期的練習，孩子終於踏上舞台，在香港沙田大會堂表演。



「這次擔任童聲童戲的義工，帶給我莫大的滿足感。眼看著孩子們由害羞、不熟絡，變成會主動與其他人交流；而且在經過長時間排練後，在發音上亦大有進步，讓我非常感動。」

王銘聰先生

擔任「童聲童戲」義工的香港辦公室員工

三、培育年青一代

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

理想家園活動

期內，本局舉辦第九屆理想家園徵文、攝影、繪畫及海報設計比賽，在香港教育局及廣州市團校廣州市青年對外文化交流中心的協辦下，粵港兩地學生反應熱烈，共收到超過 4,000 份作品。是屆比賽亦得到特殊學校的積極響應，讓接受特殊教育的學生，也可將心目中的理想家園面貌，透過作品表達出來，將社會共融精神充分地體現在理想家園活動中。



「學校希望通過活動，讓學生多接觸外界事物，從中學習堅毅性格及培養紀律精神。由於學生的手眼協調欠佳及肌腱功能不發達，所以在攝影過程中需要特別的輔助器材，整個過程充滿挑戰，學生需要不懼困難才能完成。今次比賽發現學生能夠互相支持，未來學校會積極推動他們參加比賽，增加與別人溝通的機會。」

陸潔雯老師（上圖右一）
基督教中國佈道會聖道學校
最積極參與獎—特殊學校

「我好開心。我喜歡拍照，拍攝開心畫面，想一家人都融融洽洽。以後我會多參加這類攝影比賽。」

彭華玲同學（上圖右二）
基督教中國佈道會聖道學校
香港攝影比賽中學組季軍



學生工作體驗

本局積極為中學及大專院校學生提供工作體驗機會。期內，共六名中學生及 12 名大專生分別參與香港辦公室舉辦的「活動統籌體驗計劃」及暑期實習，讓他們累積工作經驗，增進行業知識。廣州辦公室亦提供了三個學生實習職位，實習生實習期滿後，更獲聘為正式員工。

此外，本局亦參與了由香港科技園公司主辦的 CEO Shadowing 計劃，讓成功通過面試的兩位大學生，在暑假期間與本局的總裁及管理人員共處三天，體驗他們的工作。計劃不但有助參加者建立人際網絡，體驗充滿挑戰的工作，更重要是藉此學習領導才能，汲取行業資訊，為個人事業發展帶來啟迪。





「計劃除了給予我機會去認識香港品質保證局的基本運作外，更讓我能夠成為總裁林寶興博士的影子，參與總裁在公司內外的工作。活動中，我慶幸能夠獲邀與林博士對話，亦從理想家園比賽的頒獎典禮中得到了籌劃活動的經驗。此外，我更參與了公司與客戶的合作會議，令我眼界大開。」

吳鎮濠同學

香港理工大學

CEO Shadowing 計劃參加者

BCS 基金於期內支持「明日之星—上游獎學金」計劃，以及「教育無邊界」的啟導服務及學習支援，為香港資源不足的中學生提供資助。另外，基金亦提供獎學金予香港科技大學的科技領導及創業研究碩士課程，以及青年學院之傑出學生，鼓勵本地專才發展。





多年來，本局一直秉承履行及推動社會責任的信念，全心促進社會的可持續發展，並獲得業界與大眾的支持和信任。展望 2017 年，本局在創造盈利以支持機構運作的同時，亦將繼續善用我們的專業知識，致力開發更多與環保、無障礙、消費者權益、勞動實務等可持續發展議題相關的服務及培訓，支援區內的經濟及社會發展；並積極與各界持份者溝通合作，與業界攜手進步，惠澤社群。

作為本地推動社會責任的先驅之一，本局明白持份者的期望。在提供可持續發展相關的合格評定服務之餘，亦不忘優化內部管治，確保自身的公正性和專業性，務求營運上的每個細節都盡善盡美。為進一步建設可持續發展的社區出一分力，本局會透過 BCS 基金，全力支援扶貧、環保、教育及促進業界發展的項目，並與員工一同走進社區，向弱勢社群送上關懷問候，締造理想家園。我們亦愛護環境，日後會積極舉辦更多環保活動，鼓勵員工關注生態保育議題，為保護環境出力。

我們的團隊將繼續上下一心，肩負社會責任，並與各界齊心協力，攜手為社會創造價值，邁向更美好的未來。

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。	6, 8-11, 23, 24
	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。	12-22, 30-35
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	4, 10
	OG6	企業應該制定管治結構，發展一套有助於企業內及與他人互動時推廣道德行為的結構。	6-11
	OG7	企業應該建立一個雙向溝通的機制，以保障持份者的利益，並協助識別協議和分歧，亦可透過談判來解決可能發生的衝突。	5, 9, 17, 18, 28, 29
人權	HR1	對於任何與企業有明顯關係的實體或人士，企業應該防止其活動損害人權。	10, 11, 23, 24
	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。	7-9, 18, 28, 29
	HR3	企業應該向持份者提供渠道，讓持份者自由表達自己的觀點，即使其觀點與企業決定有所分歧。	5, 9, 17, 18, 28, 29
	HR4	企業應該確保不會歧視員工、合作夥伴、客戶、股東、會員以及任何企業有所接觸或可能影響的人士。	10, 11, 23, 24
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	23, 24
勞動實務	LP1	企業應該鼓勵在其供應鏈內的其他機構，符合勞工法例要求。	10, 11
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	23, 24, 26
	LP3	企業應該與員工建立溝通對話的渠道，以建立良好穩健的勞資關係。	5, 28, 29
	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。	24-29
	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。	14, 26
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	26-28

環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	19-22
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	13, 14, 19-22
	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。	21-22
	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）。	21-22
	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。	20-22
公平營運實務	FO1	企業應該制定並實施防止貪污的方案。	9-11
	FO2	企業應該避免參與反競爭行為。	11
	FO3	企業應該將社會、道德、環境及性別平等的準則，納入企業的採購、分銷及承包政策。	10, 11
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	11
消費者議題	CI1	企業應該確保沒有向客戶或消費者傳遞不公平或誤導性的銷售手法和資訊。	10, 11
	CI2	企業應該確保消費者於獲得產品或服務時了解自己的權利和責任。	18
	CI3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	13, 14, 19
	CI4	企業應該向客戶提供對社會和環境有益，並能夠在其生命週期內減少不利影響的產品和服務。	12-17, 19
	CI5	企業應該審查投訴，並採取行動以防止相同情況再次發生。	9
	CI6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	9, 18
	CI7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	18
	CI8	企業應該教育顧客或消費者，以提高他們對產品的認識及對可持續消費的關注。	12-19
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。	20, 22
	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。	30-35
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	12-17, 32-35
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	13, 16, 19, 25, 32-35
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	12-22, 30-35

附錄二：CNCA《認證機構履行社會責任指導意見》——

「認證機構履行社會責任的主要內容」索引

認證機構履行社會責任的主要內容		相關頁碼
遵守法律	自覺遵守法律、行政法規的各項要求和機構規範運營的其他要求，認真履行法人和公民道德準則，反對不正當競爭和商業賄賂及欺詐行為，自覺接受政府、消費者和社會的監督，維護認證市場秩序。	6-11, 15, 23, 24, 26
規範運作	建立保證認證活動公正、科學和規範運行的業務管理、人員管理及認證風險識別和防範的內部管理制度，建立並有效施行對獲證組織的監督措施，加強認證活動全過程的管理與控制，為獲證組織持續滿足認證要求提供切實有效的支持。	6-11, 18
誠實守信	自覺遵守社會公德、商業道德和行業自律要求，以公平、公正、客觀的方式開展認證活動，以真誠的態度和規範的做法對待認證相關方，通過科學的手段、嚴謹的作風、規範的程序、專業的能力、優質的服務和可靠的結果取得社會信任。	6-11
提升服務水平	積極開展圍繞改進和提升組織的管理水平及保證認證有效性的多樣化的服務活動，使組織建立的管理體系與實際的管理過程達到有機結合，為提供高質量和可信的認證結果奠定基礎。	6-18
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。	12-15
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。	13, 19-22
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。	23-29
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。	30-35

© 2017 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2017 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

Macau 澳門

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

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

澳門新口岸宋玉生廣場411-417號皇朝廣場3樓G座

Tel電話: (853) 2875 1199 E-mail電郵: 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。