

克服逆境 應對挑戰

2020

Social Responsibility
Report 社會責任報告



特別鳴謝本局總裁林寶興博士，提供攝影作品作為封面及封面內頁的設計元素。

目錄

02 總裁寄語

04 關於我們

08 我們的管治

14 我們的員工

22 我們的服務

36 我們的環境

40 我們的社區

44 我們的未來

附錄一：「香港品質保證局社會責任指數」索引

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

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 26000:2010《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)《全球報告倡議組織標準》核心選項。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 2020 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和西安辦事處，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。



2020 年初，一場突如其來的疫情改變了世界。

國務委員兼外交部長王毅在 2020 年底一個外交研討會上，以「為國家擔當，對世界盡責」為題發表演講，指這次突如其來的疫情引發全球性危機，各國人員往來按下了「暫停鍵」，世界經濟增長掛上了「倒車擋」，人類社會正面臨空前的挑戰。

因為這場疫情，原本的社會秩序被逐漸打亂，原本健康的社會環境被逐漸改變；因為這場疫情，人與人之間不得不拉開距離，甚至回老家也是遙不可及，親人不能相見；卻又因為這場疫情，讓人與人之間的友情、親情更緊密，彼此聯繫的心更近。

我們深知短暫的分隔，是為了長遠的團聚。

因為這場疫情，我們更能理解社會責任的深刻意義：我們也許沒有特殊技能，也沒有拯救人類的超能力，但能夠身體力行，嚴格做好個人防護，遵守疫情秩序，便是履行個人身負的責任；而當個人的責任匯聚在一起，便是對社會的責任，對國家的貢獻，乃至對全人類的承擔。

誠然，沒有一個冬天不可逾越，沒有一個春天不會到來。立春已過，春暖花開；當陽光燦爛，鮮花盛開之時，我們堅毅的精神依舊，對社會的承擔不變。這場疫情讓我們重新正視和思考人與自然，個人與社會、與國家的關係。相信在疫情過後，我們的社會一定會更加穩健、和諧和健康地建設起來，朝著可持續發展的願景邁進。

2020 年 10 月公佈的《十四五規劃》，表明國家會深入實施可持續發展策略，完善生態文明領域統籌協調機制，促進經濟社會發展全面綠色轉型，建設人與自然和諧共生的現代化。同年 12 月發佈的《可持續發展藍皮書：中國可持續發展評價報告（2020）》亦提到，由於疫情仍在全球蔓延，為了有效地推進聯合國 2030 可持續發展議程，中國需出台系統的應對方案，動態地取得經濟、社會、環境三方平衡，實現國家近年不遺餘力地推動的可持續發展藍圖。

香港特區政府亦致力促進可持續發展的進程，財政司司長陳茂波在 2021 年 2 月發表的《財政預算案》提及，政府將持續發展綠色和可持續金融，不但推出「綠色和可持續金融資助計劃」，鼓勵機構作相關投融資及認證，並計劃未來五年發行合共約 1,755 億元等值的綠色債券。此外，政府積極推行《香港 2030+：跨越 2030 年的規劃遠景與策略》，讓香港成為一個宜居、具競爭力和可持續發展的「亞洲國際都會」。

香港品質保證局作為推動社會可持續發展的先驅，也將相關理念融入核心服務中，銳意發揮自身的專業優勢和功能，提供更多解決方案予企業及社會，以配合政府施政及回應民生需求，與各界一起應對不同挑戰。過去一年，我們不但開發與綠色及可持續發展金融、抗疫金融、防護口罩、衛生措施等相關的嶄新服務，亦舉辦大型網上專題研討會、培訓課程及工作坊，透過知識交流和技術轉移，推動業界在新常態下不斷進步。此外，我們與區內不同政府部門及機構合作，促進業界在灣區制造及服務評定、樓宇評價體系、餐飲衛生安全、冷鏈物流管理、初創企業策略、綠色屋苑及綠色金融等方面的發展，致力構建可持續發展的商業和社會環境。

我們深信結合大家的努力和貢獻，可以為整體社會帶來更大的福祉，為下一代締造更美好的將來！

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）作為區內最具領導地位的合格評定機構之一，自 1989 年由香港政府成立至今，一直致力協助企業解決問題，提升核心能力和營運表現。本局除了提供認證、評審、註冊、審定和核查、培訓、研究以及有關評級的各類服務，亦因應市場需求和社會可持續發展的趨勢，積極開發具前瞻性的優質管理辦法及相關準則，銳意推動業界創優增值，實現更美好的環境，從而造福社會。

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 年本局在澳門成立子公司，積極拓展業務，並於 2017 年在西安設立辦事處，與各界保持更緊密合作。

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
- 協助工商業推行適用的管理體系
- 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

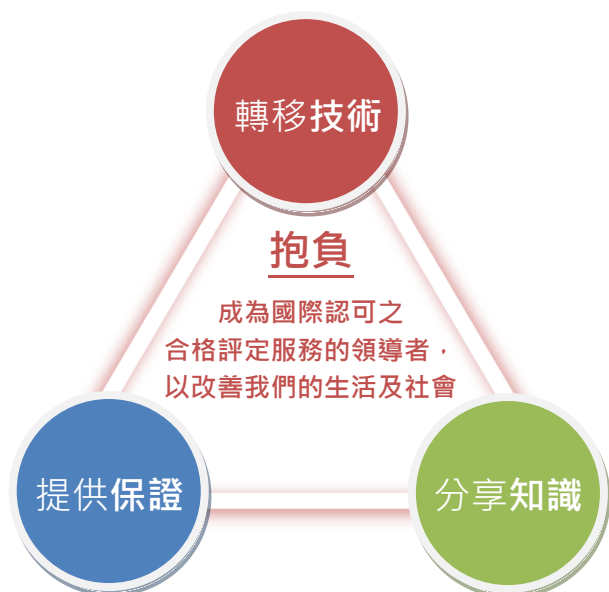
團隊常以喜樂的心情盡展所長，完成有意義、有價值的任務。

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

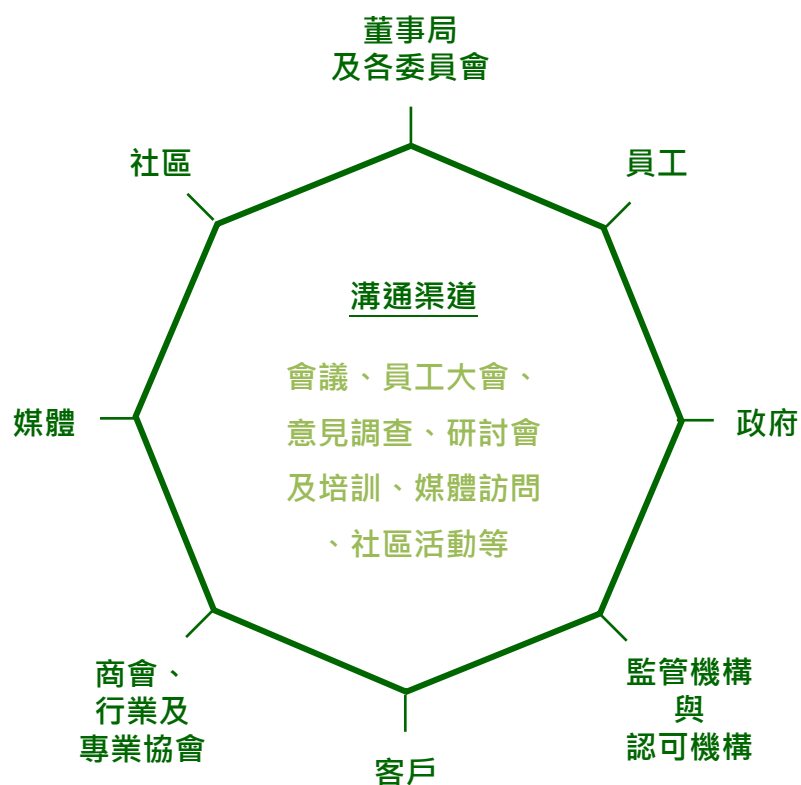
願景、使命



機構文化-共同價值觀

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。

我們的管治

本局身為區內合格評定機構的先驅，對自身的管治制度有高標準的嚴謹要求。憑藉多年努力建立的良好管治根基，本局除了繼續秉持公平、公正的原則營運，亦持續以具透明度和規範化的方式管理經營，並嚴格遵守《中華人民共和國認證認可條例》等法律規範，維持有效可靠的治理機制，為機構發展奠下良好基礎。

一、管治架構

董事局

本局董事局成員由來自不同界別的精英及一名香港特別行政區政府的常設代表組成。他們採取限期更替委任制度，義務參與董事局工作，代表社會不同持份者，且保持獨立公正。董事局下設有多個不同職能的委員會為本局提供意見，有效監督本局的運作，確保機構營運的透明度和問責性。



在 2020 年 1 月的周年晚宴上，出席的新舊董事局成員合照。

2020 年，董事局共有 20 位董事成員，由何志誠工程師與黃家和先生分別擔任主席及副主席之職。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，帶領香港總部約 110 名員工以及內地與澳門子公司約 50 名員工執行日常工作。

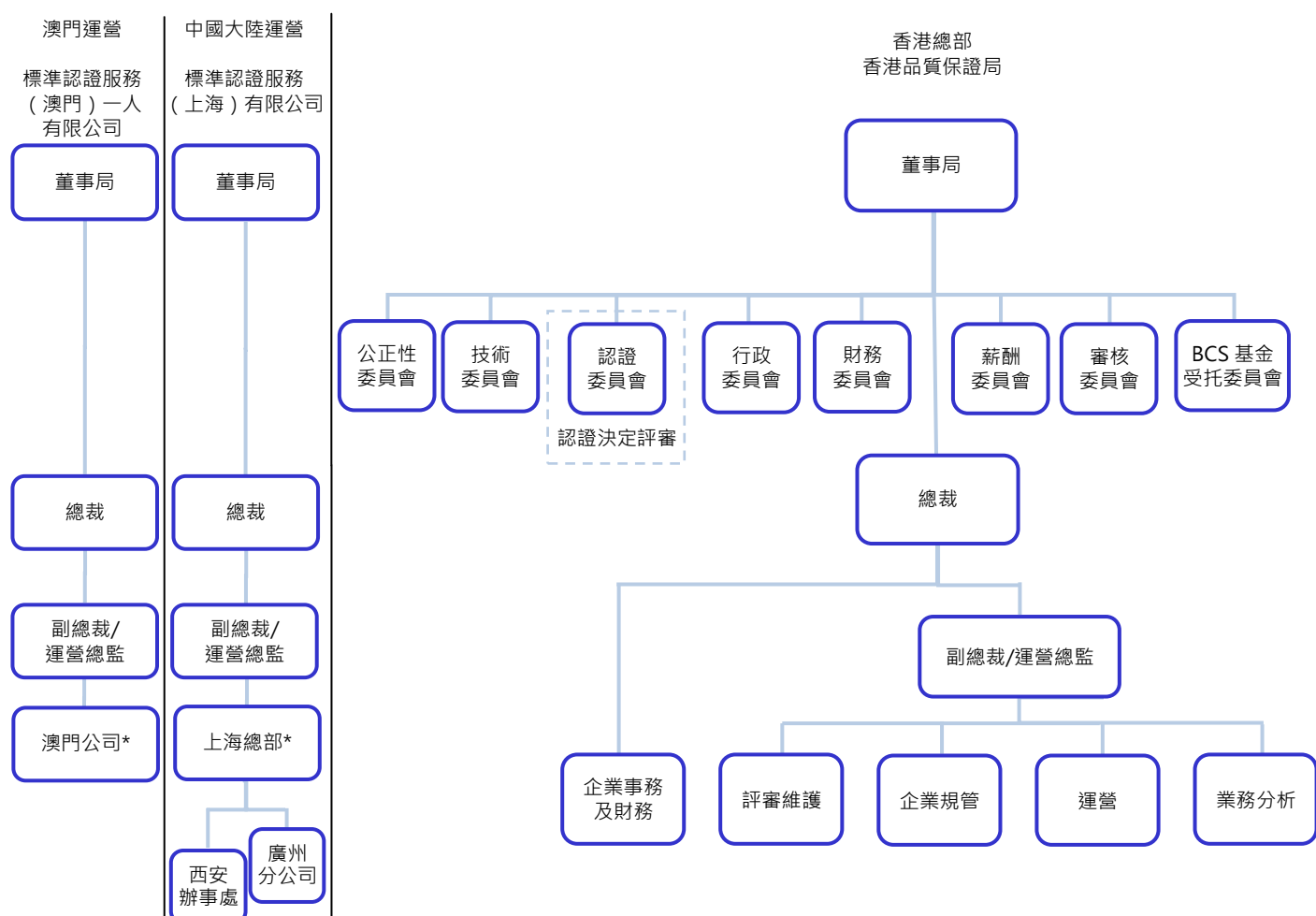
副總裁協助總裁管理香港、內地與澳門子公司的日常運作，使本局的架構更嚴密有序，全面保障機構於港澳及內地的誠信管理。

二、制定發展方向

董事局定期召開會議討論及決議本局的發展方針，監察各項措施和政策的執行情況，審議通過年度發展策略、重大工作項目和財政計劃。

2020 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，努力不懈地實踐使命。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



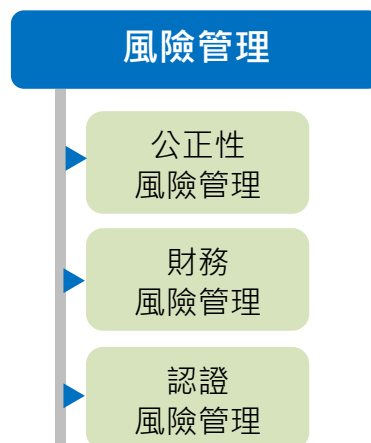
* 運營總監負責中國大陸及澳門公司的運營包括業務拓展及評審服務。

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，確保營運管理持續有效。

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	2020 年本局就合格評定、評審、註冊、神秘顧客評審服務及其他服務，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。本局將報告遞交至審核委員會及公正性委員會，獲審議通過，確認了本局服務的公正性。 認證委員會對運營科提出的推薦管理體系及產品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 18 個技術委員會，由專家學者、政府代表等專業人士組成，覆蓋不同行業及技術領域，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制，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：

6 次

辦公室認可審核

4 次

見證認可審核

本局進行：

20 次

內部審核

外部監管	2020 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）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 6 次辦公室和 4 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。2020 年，本局對香港、內地及澳門子公司共進行了 20 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。2020 年，我們沒有收到審核組員受干擾情況報告。
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。2020 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。

公平營運

獨立公正的審核團隊

員工紀律及操守

監管防貪

防止不正當競爭

公平務實的採購

尊重產權

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。

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來往的員工在提供審核服務前後應採取的措施。

為提升本局員工的防貪意識及了解行業的相關風險，本局在香港、內地及澳門的員工大會為員工進行培訓，講解反貪法例法規，以及員工進行業務運作時可能面對的風險。

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。

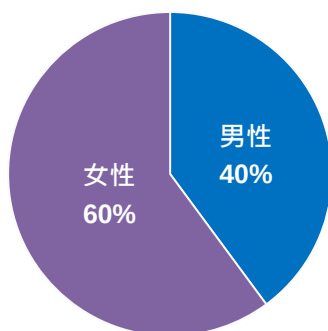
我們的員工

本局深明員工是機構發展的動力，所以把他們的個人成長，與本局的發展結合起來；為他們提供各種培訓和晉升機會，提升核心能力，為機構解決問題。此外，我們亦十分重視員工的身心健康和團隊精神，建立喜樂團隊更是我們的共同價值觀之一。

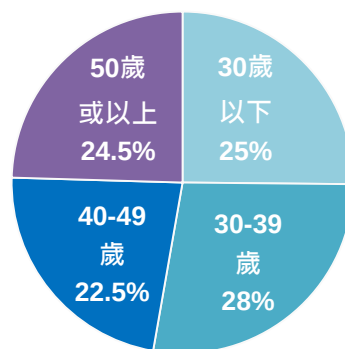
一、人力資源

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。2020 年，本局香港和內地辦公室共聘用了一位殘障人士，同時為 213 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，讓傷健人士皆可發揮所長，融洽共處。

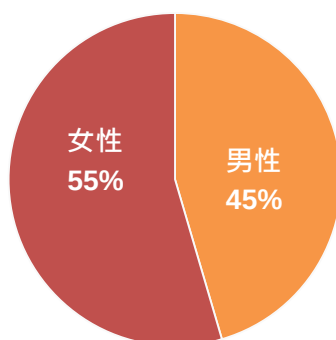
2020 年員工性別平衡



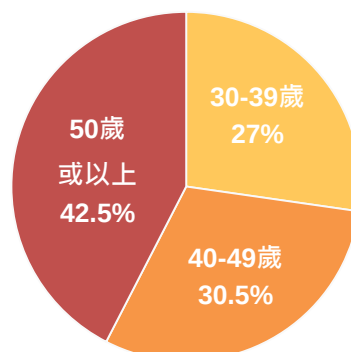
2020 年員工年齡分布



2020 年管理人員性別平衡

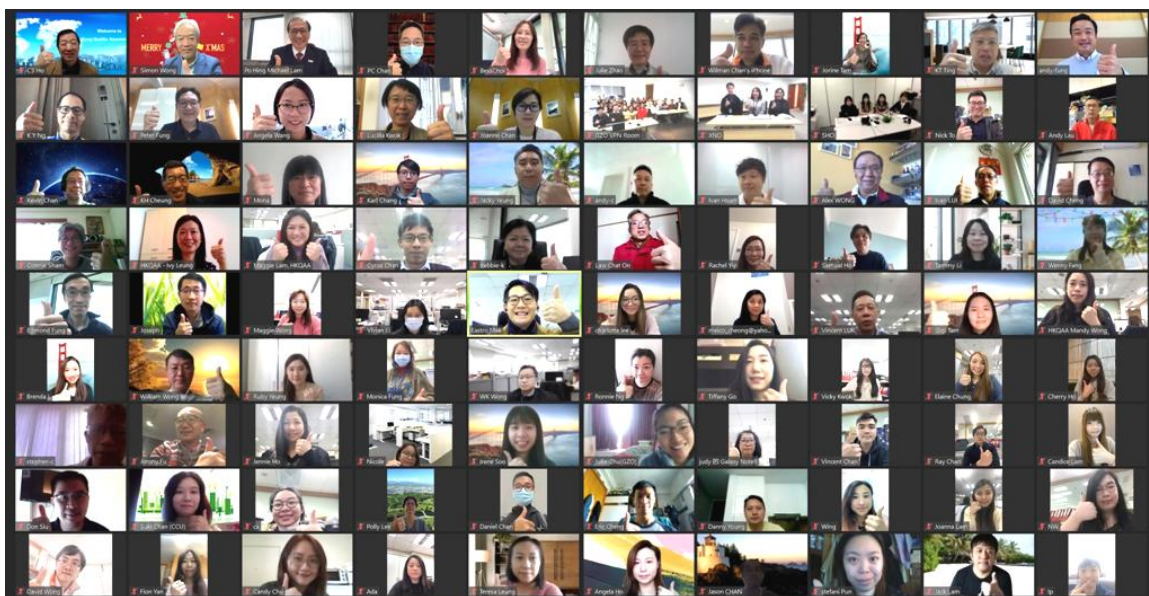


2020 年管理人員年齡分布



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。



攝於網上全體員工大會

薪酬及福利

2020 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，員工更可自由選擇強積金服務供應商。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、牙科保健、身體檢查、人壽、住院及差旅保險等福利。

本局亦積極關注員工的生活平衡，推行彈性的休假政策，提供專業考試假及員工生日假，讓員工能不斷進修之餘，亦能取得工作與生活之間的平衡。

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。因此推行不同的措施維護員工權益，包括制定了《防止性騷擾政策》和「母乳餵哺友善工作間」指引，表明本局不會容忍任何發生在工作間的性騷擾及性別歧視行為，並鼓勵產後正在餵哺母乳的員工，在辦公室內的合適場所擠取母乳。

員工活動

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，如舉辦了一月的周年晚宴、二月初的開年飯、新春猜燈謎、歡樂時光（Happy Hour）等。讓員工在忙碌工作以外，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。本局因應疫情的發展，暫停了其他月份的員工活動。



優化工作流程 靈活應對新常態

本局以持續改進為管理原則，不斷檢討和優化工作流程，以提升工作效率及質量。自 2013 年起，各部門以提升效率、成本控制和宣傳本局的共同價值觀為目標，檢視工作流程，提出改善項目。2020 年共推行 24 個改善項目，包括優化工作流程、發展員工才能、控制營運成本、知識管理等類別。通過這些舉措，員工的工作效率和能力都得以提升。

此外，本局因應新型冠狀病毒發展，在 2020 年安排同事輪班制上班和在家工作，以減少社交接觸及感染風險。為配合此特別上班安排，本局亦提升了電腦系統，支援同事在家工作。

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。期內，本局沒有任何員工在工作期間受傷。

防疫措施

疫情期間，本局制定了多項緊急應對疫情計劃，以及增強衛生防疫措施。除了安排同事輪班制上班和在家工作，為讓員工避免在繁忙時間上下班及用膳，香港及內地辦公室亦實施了彈性上班及午膳時間。而所有上班同事及訪客進入香港及內地辦公室前，均須佩戴口罩、量度體溫及填寫健康申報表。如同事曾與確診或疑似確診人士接觸，或出現感冒症狀，將不會被安排於辦公室上班或外出工作。



香港及內地辦公室每天均會派發口罩予上班員工，亦會派發保護衣、面罩及手套給外勤同事。辦公室多個當眼地方，均擺放了酒精消毒液予同事使用。此外，辦公室入口的門把及地毯，亦會每兩小時進行一次消毒。

硬件方面，除了添置紅外線探熱器量度體溫，香港辦公室特別於入口附近及茶水間安裝了自動消毒洗手液機，以及為每位同事的工作間加裝固定的防飛沫透明膠板。而每次舉辦客戶培訓，會議室均會加設臨時防飛沫透明膠板，保障員工及客戶健康。



員工分享

「為了保障員工能在一個健康及安全的環境下工作，公司向員工提供了各類防疫物資，如口罩、消毒洗手液等，亦於辦公室做好日常的消毒工作。此外，人力資源組也密切關注政府公佈的防疫動態，以及做好員工外出工作紀錄，務求將疫情所帶來的風險減至最低。」



王雅綺小姐
上海辦公室人力資源組員工

防火意識

本局致力向員工提供安全、清潔的工作環境。防火安全方面，香港和廣州辦公室會定期檢查滅火筒是否安全有效，組織員工參與火警演習，增強他們的防火意識，提高發生火災時的應變能力。

食水健康

香港辦公室於期內添置 2 部全新全自動高溫殺菌的飲水機，提供更安心設備讓員工使用。除了符合香港特區政府水務署大廈優質供水認可計劃 - 食水（2.0 版）及世界衛生組織的標準，兩部飲水機亦各內置了濾水器，分別是 EVERPURE MC2 以及 7FC-L 濾芯，能有效減少氯氣味道及氣味和其他污染物，可有效壓制過濾介質上的細菌的滋生。此外，7FC-L 型號能達到優質水淨化效果，包括隔除有害化學及揮發性物質、異色異味、氯氣、污垢、鐵鏽，能保留水中人體所需的礦物質及微量元素，通過物理過濾方法有效去除孢子蟲及賈第鞭毛蟲等囊孢的滋生，同時能過濾重金屬，並有高達 99% 除鉛功能，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。

適切的在職培訓

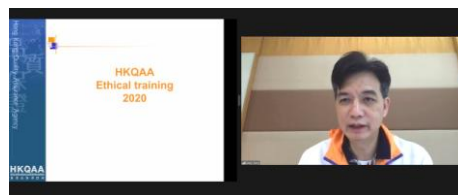
香港及澳門辦公室
員工總培訓時數：

1,774 小時

內地辦公室
員工總培訓時數：

893 小時

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。2020 年，香港及澳門辦公室的員工培訓時數達 1,774 小時，參與人次達 465 次；而內地辦公室的員工培訓時數亦有 893 小時。

2020 年，市場及技術部每月為銷售和後勤人員進行不同的產品培訓，了解產品的特性。同時，本局也為審核員安排參加中國認證認可協會（CCAA）的網絡安全法及工業信息系統安全防護課程、質量管理方法與工具課程、風險管理知識課程、認證人員現代社交禮儀課程和合格評定-服務認證基礎與資源課程。

內地子公司方面，亦為審核員安排了 ISO 21001 教育組織管理體系標準簡介、ISO 13458 醫療器械視頻培訓、TL 9000 標準轉換學習課程等。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、銷售技巧、法律及綠色金融等課程，提升其管理、銷售、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，為新審核員提供培訓。學員全期在導師指導下為客戶進行審核，並定期接受考核，以確保審核員達到要求。此外，本局也提倡審核員擴展專業領域，2020 年共有八位審核員在其他認證範疇拓展專業資格。

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，以及本年度新增的管理技能培訓，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。

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，共四位員工經此做法，成功晉升為副總裁、策略服務發展總監、業務總經理、高級業務經理等管理級職位。

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。

2020 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。

獲主席大獎員工分享

「本人很榮幸獲得 2019 年度傑出員工獎。我要衷心感謝公司管理層對我的信任和同事的支持。」

過去一年是充滿挑戰的一個年度。在安老院舍認證計劃中，公司給予我機會，與產品發展部同事合作，構思和推行安老院舍認證計劃的細節，最後獲得香港認可處的認可資格。

我在公司已工作 25 年，負責審核客戶認證的工作，協助客戶提升品質管理系統和產品的水平。我希望把我的經驗、專業知識，承傳給年青的同事，讓他們在提升企業質素方面，有更多的參考，幫助客戶提升業務水平。正如公司的使命——協助工商機構推行適用的管理體系；提供國際級的合格評定服務。」



鄭孟文先生

香港辦公室首席審核員

榮獲主席大獎 — 2020 的香港辦公室員工

全體員工大會

本局的香港、澳門、廣州、上海與西安辦公室於 12 月舉辦了一次網上全體員工大會，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。此外，本局每年均會舉行團隊建立活動，以加深員工彼此認識，發揮團隊精神。鑒於疫情關係，活動於 2020 年取消一次。



我們的服務

隨著業務不斷發展，本局積極開拓多元化的服務，除了創造盈利以支持自身運作之外，亦致力協助業界解決問題，從而提升其水平和競爭力，應對不同挑戰。報告期內，本局共提供 42 類認證服務、29 類非認證類評審及核查、多項專項服務及培訓服務；當中新增加的服務主要是因應新型冠狀病毒病的最新發展，配合並滿足市場實際抗疫需要而制定。通過各類適切的系統化、科學化及可追溯的認證及評審服務，以回應社會及業界需要，促進社會可持續發展。認證及評審服務的建立，均通過與業界、監管機構和不同相關方的緊密合作和集思廣益而制定，讓服務更能切合市場所需。

行政長官分享

「自我們推動綠色金融之始，香港品質保證局一直是最支持的合作夥伴之一；除了推出『綠色金融認證計劃』外，今年亦制定『抗疫金融認證計劃』，鼓勵更多發行者將資金引導至與疫情防控和復甦相關的項目。我樂見他們在十月初推出『衛生防疫措施認證計劃』，推動各行各業以高水平的衛生措施抗疫，並於首階段與香港旅遊發展局合作，鼓勵旅遊相關行業先行參加計劃，期望在新常態下有助旅遊業復蘇。」



香港特別行政區行政長官

林鄭月娥女士, 大紫荊勳賢, GBS

一、回應社會需要 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。新型冠狀肺炎病毒 2020 年在全球蔓延，本局密切關注事態發展，期望發揮自身專業知識及能力，支持社區抗疫，並迅速開展了有關防護口罩產品及衛生措施的認證計劃，以及健康社區大使的註冊計劃。

香港首個醫用防護口罩產品認證計劃

為支持政府抗疫工作，配合業界及社會需要，本局制定了「醫用防護口罩產品認證計劃」，旨在透過提供專業公正的第三方認證服務，協助本地



生產廠商展示其口罩不論在產品質量及生產過程管理方面，都達到國際標準水平，以助保障市民健康。計劃是第一個針對本地市場需要的口罩產品認證計劃，適用於所有口罩生產商及機構。在制定計劃的過程中，本局參考了 ISO 13485 醫療器械質量管理體系標準、ISO 14644-1 無塵室標準、國家 GB19083 醫用防護口罩技術要求、美國 ASTM F2100 醫用口罩標準、歐盟 EN 14683 標準，以及本地法律法規等國際、國家及地方要求，務求令計劃的認證規範更全面。

衛生防疫措施認證計劃



本局按照香港衛生防護中心針對新型冠狀病毒的指引，制定「預防冠狀病毒疾病衛生措施認證計劃」，透過專業的第三方認證服務，以增強公眾對業界防疫衛生措施的信心。

本局其後推出該計劃的優化版——「衛生防疫措施認證計劃」，推動各行各業提高防疫意識，實施標準化的衛生措施，並於首階段與香港旅遊發展局合作，優先鼓勵和支持旅遊相關行業參加計劃，以加強公眾外出消費及旅客訪港的信心。計劃旨在彰顯企業在衛生措施上作出之努力，提升顧客對企業的信心。有利企業降低風險，以助盡快回復正常運作。



企業同心「健康社區大使」人員註冊

在抗疫期間，機構除了需要做足日常清潔工作之外，更需要提高前線員工的風險意識，才能得到雙重保障。因此，本局推出了「企業同心」健康社區大使人員註冊計劃。計劃因應各行業的需要，教授前線員工合適的個人及公眾衛生知識，課程亦包含運動健康、關愛社會等與社會企業責任息息相關的元素。每一位員工完成課程並通過考試後，便可獲得一枚「健康社區大使」徽章，以展示他們實踐健康社區的決心及成就。

抗疫金融認證計劃

考慮到疫情於全球大流行的情況和其可能造成的經濟衰退，金融界正積極將資金引導至所需的項目，以改善現況。中國及國際市場上與新冠病毒相關的債券的發行規模亦與日俱增。本局於年內開發抗疫金融認證計劃，旨在鼓勵更多發行者將資金引導至與疫情防控、復甦和建立韌性相關的項目，透過獨立公正的第三方認證服務，提升公信力及持分者對債務工具管理架構的信心。



綠色金融認證計劃—ESG 基金

「綠色金融認證計劃」
截至 2020 年底已發出

77 張證書

獲認證的綠色債券及
貸款的發行總額超過

170 億美元

本局在得到香港特區政府的推動和支持下，於 2018 年推出「綠色金融認證計劃」，為綠色金融發行者提供第三方認證服務，旨在於香港、內地及全球推動環境友善投資，促進綠色金融及產業的發展。計劃至 2020 年底已發出 77 張證書，獲認證的綠色債券及貸款的發行總額超過 170 億美元。

本局其後將計劃延伸至綠色基金，並於 2020 年 5 月進一步推出「綠色金融認證計劃—ESG 基金」，期望推動更多資金流向綠色及可持續發展用途，為投資者提供更一致、透明和充分的 ESG 基金資訊披露。

財經事務及庫務局局長分享

「綠色和可持續金融生態系統的發展，單靠政府或公營部門是不足夠的，亦有賴私營界別的通力合作；而認證和標準十分重要，可以確保大家依循一致的綠色規範。香港品質保證局在這方面扮演舉足輕重的角色，並做了出色的工作，為香港制定了綠色債券、綠色貸款、綠色基金及 ESG 基金的標準，為這個生態系統的未來發展奠定很好的基礎。」



財經事務及庫務局局長
許正宇先生, 太平紳士

綠色貸款「評定易」網上平台



期內，本局亦推出「綠色貸款『評定易』」網上平台，鼓勵更多企業發展及參與綠色業務，投資環保項目；並歡迎銀行機構成為平台的銀行夥伴，攜手推動香港綠色金融的發展。

此平台以快捷簡便的網上申請方式，讓更多企業可為其貸款項目輕鬆進行綠色評定。成功通過兩個階段評定的企業將獲得綠色報告，說明其貸款的綠色項目具綠色屬性，為可持續發展金融作出貢獻。

可持續發展表現掛鉤貸款評審

貸款市場公會、亞太區貸款市場公會和美國銀團與貸款交易協會於 2019 年共同發佈了《可持續發展表現掛鉤貸款原則》，本局於 2020 年 1 月通過使用此原則的關鍵要素，作為獨立且合格的外部審核員，開發了「可持續發展表現掛鉤貸款評審」，以根據預定的可持續性績效目標（SPTs）評估和驗證企業的可持續性績效，其中包括關鍵績效指標和/或等效指標。

香港可持續發展金融大獎 2020

此外，本局於期內舉辦「香港可持續金融發展大獎 2020」啟動計劃。大獎旨在鼓勵更多發行機構銀行及服務供應商，參與促進和支持在香港及區內發行綠色或可持續發展金融工具，以支持香港成為可持續發展金融的樞紐。頒獎典禮於 2020 年 10 月底圓滿舉行。

得獎機構分享

傑出綠色貸款結構顧問 - 最多數量綠色貸款（驗證類）

「中銀香港很榮幸能獲得香港品質保證局對我們在綠色貸款方面的認同。中銀香港視可持續發展為長期戰略，積極推動綠色金融發展。我們一直以負責任的方式經營信貸業務，以支持社會可持續發展為原則，優先考慮在社會和環境方面具備可持續性的項目。展望未來，我們將繼續支持綠色信貸，密切關注新興綠色行業的發展動態，為不同企業提供度身訂造的綠色貸款，旨在與客戶攜手貢獻力量，助力推動可持續發展，為社會帶來正面效益。」

傑出綠色債券牽頭經辦行 - 最多數量綠色債券（金融投資行業）

「感謝香港品質保證局頒發獎項，表揚我們在綠色貸款方面的卓越表現。中銀香港一直積極推動綠色金融及可持續發展，未來我們將繼續與香港品質保證局共同發掘綠色金融市場新機遇，推動企業與機構客戶探索綠色債券融資的優勢，並配合國家及香港特區政府綠色金融政策的發展，以可持續直接融資的形式助力推動香港的可持續發展，為社會及各利益相關者增創價值。」



中國銀行（香港）

「香港可持續發展金融大獎 2020」得獎機構

- 傑出綠色貸款結構顧問—最多數量綠色貸款（驗證類）
- 傑出綠色債券牽頭經辦行—最多數量綠色債券（金融投資行業）

得獎機構分享

「此次獲得由香港品質保證局頒發的『綠色金融認證計劃』，是對集團在環境、社會以及管制（ESG）方面的認可與肯定。中國東方集團一直以綠色發展為核心原則與目標，聚焦廢氣排放與資源消耗減少，貫徹落實國家節能減排政策，積極發展循環經濟，建立了符合 ISO 14001 標準的環境管理體系，以及『中國東方集團綠色金融框架』以實施綠色貸款募集資金政策以及管理綠色項目。」



中國東方集團控股有限公司

「香港可持續發展金融大獎 2020」得獎機構

- 傑出綠色貸款發行機構—最多數量綠色貸款（鋼鐵業）
- 傑出綠色貸款發行機構—多元綠色框架—整體綠色貸款（鋼鐵業）

香港註冊 - 初創企業星級

金融科技及開放 API 是近年來炙手可熱的話題之一，亦得到香港特區政府的不斷支持。不過，相關的初創企業在缺少營運知識及管理經驗下，要取得客戶信任以發展業務仍然十分艱難。有見及此，香港品質保證局開發「香港註冊 - 初創企業星級」，為「香港註冊 - 初創企業」的延伸計劃，並加入了有關開放 API 的資訊管理元素，以回應香港金融管理局為智慧銀行未來發展鋪路的政策文件，滿足業界需求。

參與機構分享

「在加入這個先導計劃之前，彼樂科創已參與現有初創企業註冊計劃長達 2 年，並註冊成為白金初創企業。這個獨立的註冊計劃增強了我們業務合作夥伴的信心，並成為我們公司管理能力的第三方認證來源。該計劃涵蓋了品質，財務和信息安全等各方面的評估標準，亦是企業客戶一般對初創公司特別關注的憂慮。」



范鎮聲先生

彼樂科創行政總裁及首席 API 策略師
香港品質保證局香港註冊 - 初創企業星級客戶

推出企業星級品牌 及 企業標準化良好行為評價服務

本局期內推出企業星級品牌評價服務，根據 GB/T 27925-2011《商業企業品牌評價與企業文化建設指南》來制定；通過評價企業在品牌建設過程中所採用的方式、方法和形式，以及每項品牌管理要素的指標分值，而得出企業品牌星級的綜合評價，促進了企業的品牌建設和文化建設，提升企業的知名度。

而本局另一新服務「企業標準化良好行為評價服務」，則是根據國家標準 GB/T 15496—2017《企業標準體系要求》及相關標準制定，涵蓋服務業、農業養殖業、農業種植業、製造業製造業等類別。通過對企業經營過程中標準化環節管理的評價，推動企業標準化管理、完善企業核心競爭力、增強顧客對企業標準化水平的信任程度。



在內地推動樓宇可持續發展

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，2015 年，本局與廣州市天河中央商務區（CBD）管理委員會達成合作，在天河 CBD 內寫字樓推行評定計劃。2016 至 2019 年，本局基於香港的樓宇可持續發展指數的框架及評定標準，對原評定指標進行調整，更進一步從「以點到面、以人為本」的角度出發，優先關注「社會」範疇，再從經濟和環境的範疇進行評審。2016 至 2018 年，本局先後完成天河 CBD 管委會管轄區域中 68 棟甲級寫字樓的評定。2019 年，本局在天河 CBD 管委會委託下，舉辦一系列樓宇可持續發展管理提升活動，包括主題培訓及樓宇交流互訪，獲得樓宇管理者的踴躍參與。

2020 年，本局對樓宇可持續發展指數評定指標也在原來的基礎上進行了更新，結合樓宇對於可持續發展的關注點與國內外新冠疫情防控，新增了如公共衛生事件防控應急處理能力、樓宇智能信息化、垃圾分類、5G 建設等指標，並進一

步對 40 棟甲級寫字樓（含 22 棟樓宇復評樓宇及 18 棟新增樓宇）進行現場評定。同時，本局繼續舉辦專題培訓和樓宇互訪交流活動，建立學習交流平台，舉辦垃圾分類專題講座等，營造 CBD 轄區內可持續發展的文化氛圍。

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，認為該指數不但可以推動各樓宇對自身的軟件服務與硬件設施管理進行重新審視，還能通過不斷優化各項措施，減少資源消耗，與時俱進，從而提升客戶滿意度及樓宇價值，促進區域內樓宇改善物業管理服務，有利於建立一套國際接軌及規範化的物業管理服務標準。

2020 年，香港品質保證局亦受理了濟南市歷下區首批五棟樓宇的樓宇評定，經過培訓、樓宇自查、樓宇初評和覆評工作，在 2020 年 12 月，完成了首批五棟樓宇的評定工作。通過項目的推動，本局推動了樓宇評定準則在濟南市的有效落地，提升了樓宇的基礎設施建設、服務質量建設、綠色生態建設、智慧化建設以及樓宇經濟的觀點，促進了樓宇可持續發展。



神秘顧客服務

促進業界持續提升服務質素，是本局的重要工作之一。本局的神秘顧客評核服務，正好幫助業界了解前線員工的待客服務表現，為業界提供重要數據，從而更有系統地規劃員工培訓、獎勵和發展。於過去一年，本局完成的神秘顧客評核多達 20,000 次，行業覆蓋飲食、化妝品及美容、金融、物業管理、地產代理、電訊、珠寶、公共及社福服務等。

引入國際先進的管理體系

此外，本局於期內引入新版的 ISO 22301 營運持續管理體系認證，支持企業及社區應對疫情挑戰，並就 ISO 21001 教育機構管理體系、ISO 39001 道路交通安全管理體系及 ISO 23412 間接溫控冷藏運輸服務 - 含中間轉運的包裹陸路運輸、等熱門國際標準，提供相關的合格評定及培訓服務，協助機構提升管理水平，增強競爭力，促進機構及社會的可持續發展。

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。

獲國際及行業認可

期內，除了繼續維持現有的認可資格外，本局透過香港認可處的香港認證機構認可計劃（HKCAS）取得 ISO 22000：2018 食品安全管理體系認證的認可資格。而本局的中國合格評定國家認可委員會（CNAS）認可資格及認可範圍則維持不變。

參與國際及國家標準制定

本局獲香港特區政府創新科技署及中國標準研究院提名加入 ISO/TC 207/SC 4 技術委員會及其工作小組 ISO/TC 207/SC 4/ WG 7，直接參與制定《ISO 14030 環境表現評估 — 綠色債務工具》。期內除參與 ISO 有關綠色債務工具之技術委員會大會外，本局亦於 2020 年 8 月舉辦「ISO 14030 — 環境表現評估 — 綠色債務工具 — 第三部分：分類」網上諮詢會，與持份者介紹標準的研發成果。



三、促進知識交流 推動持續發展

「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論壇、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，提高他們對可持續發展的關注，促進業界知識交流。

高瞻遠矚的專題論壇

在疫情下，本局於 2020 年 10 月 23 日以網上形式舉行本年度專題研討會 - 「可持續發展金融 • 香港 2020」，以保障來賓的健康及安全。本局十分榮幸邀得香港特別行政區行政長官林鄭月娥女士，大紫荊勳賢，GBS 為主禮嘉賓，並以影片形式致辭。香港交易及結算所有限公司主席史美倫女士，大紫荊勳賢，GBS，太平紳士、財經事務及庫務局局長許正宇先生，太平紳士、以及環境局局長黃錦星先生，GBS，太平紳士，於會上致開幕辭。



嘉賓講者包括香港綠色金融協會主席及會長馬駿博士、商務及經濟發展局「一帶一路」專員葉成輝先生、香港科技大學環境研究所首席發展顧問陸恭蕙教授，

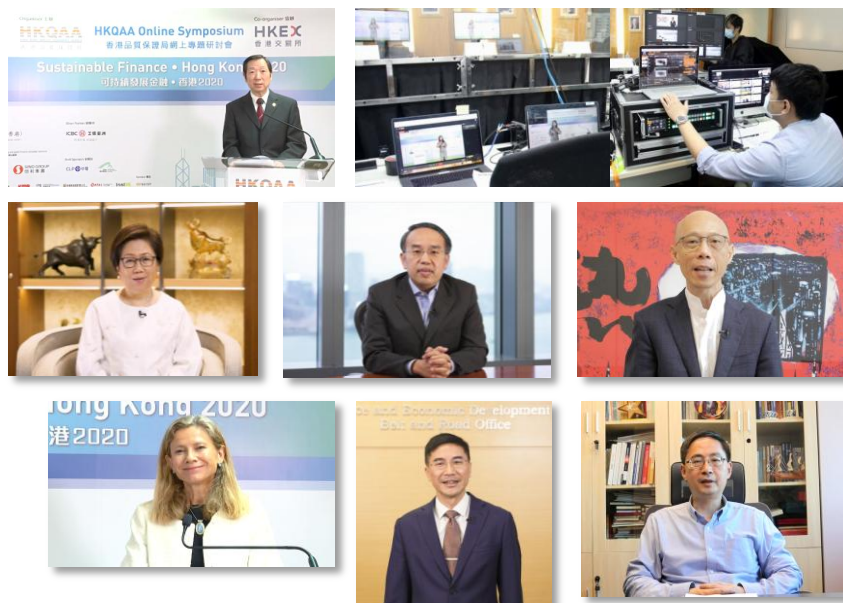
SBS, 太平紳士, OBE、國際標準組織 ISO/IEC 管理體系標準全球工作組召集人倪國夫博士 (Dr Nigel Croft)、香港交易及結算所有限公司綠色及可持續發展金融主管許淑嫻女士、亞太區貸款市場公會法律部主管貝樂沙女士 (Ms Rosamund Barker)、中國銀行 (香港) 有限公司環球企業金融部總經理盧莹女士，及維達國際控股有限公司行政總裁李潔琳女士。

活動全日吸引逾 400 名來自政府、國際銀行、企業、學術機構以及行業協會之代表參加。當日探討多個可持續發展金融的關鍵議題，包括資本市場中之綠色合作、可持續融資：聯合國的 2030 可持續發展目標 - 區域及本地之轉型、「一帶一路」機遇、新冠疫情的影響、及國際標準之發展；亦有來自銀行及快速消費品行業之代表分享良好做法。

為業界舉行

64 場網上研討會

此外，本局年內在香港及內地就不同主題舉行了 64 場網上研討會，包括綠色金融、環保綠色標準、食物安全以及冷凍冷藏供應鏈等，與業界分享良好做法。



優質建築大獎 2020

「優質建築大獎」由本地九間大型建築及建造界相關的學會及機構共同創立，旨在行業中公開表揚各個優質的建築項目及在項目中充分發揮團隊精神的優秀隊伍。本局擔任 2020 年度大獎的輪任主席，大獎的第二階段評審——實地考察——於 2020 年 1 月 18 日至 1 月 19 日順利完成。另外，大獎的最終階段——決賽項目團隊向評審團進行匯報，亦於 2020 年 3 月 20 及 21 日完滿結束。原定於 6 月舉行的頒獎禮，因疫情關係將延期舉行。



為業界舉行：

30 項全新培訓項目

150 場公眾培訓

培訓時數逾

1,200 小時

創新多元的培訓

本局一向重視培訓項目的發展，積極與多間專業機構合作，期內一共舉辦了 30 項全新培訓項目、超過 150 場公眾培訓，時數超過 1,200 小時。

在疫情下，本局為了保障參加者健康，以網上教學平台，舉辦多個網上培訓課程，例如一系列「企業同心」健康社區大使網上培訓課程，主題包括個人及公眾衛生、運動健康、關愛社會等等。另外，本局亦於期內新增以普通話教授之培訓課程，給予不同持分者之需要。同時本局繼續推出各種不同嶄新培訓項目，例如「大灣區調解員課程」、「可持續發展企業基礎課程」等相關軟技巧及個人技能提升的課程，配合不同職業界別人士的進修需求。

《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、綠色金融資訊、機構經驗分享、本局動態等，務求向業界提供最新讓客戶和業界及時了解管理體系新發展。



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，制訂更多迎合市場需求的服務，積極擔任可持續發展項目的執行機構，促進業界提升管理水平。

提升香港餐飲食肆的食品衛生安全標準

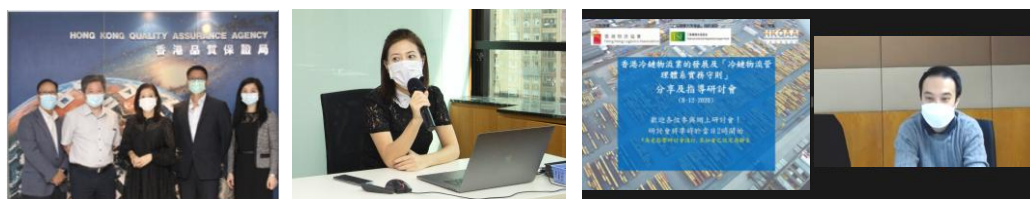
本局擔任香港餐務管理協會「中小企業發展支援基金」項目-「引進『FHS 001:2013 食品衛生體系』，以提升香港餐飲食肆的食品衛生安全標準」的執行機構，項目旨在培訓餐飲食肆理解 FHS 001 對食品衛生安全標準的重要性和適用性；從而鼓勵業界使用及執行，促進餐飲業的長遠發展。



在項目下，本局推出了「食品衛生和安全約章計劃」，透過「一對一」實地指導工作坊，提升及鞏固中小企食肆對食品衛生和安全系統的理解及應用，並表揚它們的努力成果。本局技術團隊亦總結及分析了一年來實地指導所得，結合食品安全衛生管理的專業知識，編制了成果報告書，供餐飲業及公眾人士免費參考。

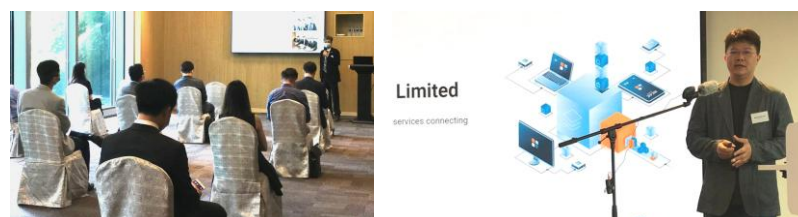
制定冷鏈物流管理體系實務守則

另外，本局亦擔任香港物流協會「工商機構支援基金」項目-「制定冷鏈物流管理體系之實務守則，以針對及協助物流業的長遠發展」之執行機構，協助制定及推廣《冷鏈物流管理體系實務守則》，並推出先導計劃，透過實地視察和吸納試行經驗，加強實務守則的適用性和可行性。本局於 2020 年 9、11 及 12 月舉辦研討會及進行網上直播，邀得多位物流機構代表，為業界分享香港冷鏈物流管理業的發展、趨勢及機遇，協助業界提升及優化其冷鏈物流管理及運作流程。



促進香港初創企業的質量發展

本局亦為香港品質學會「中小企業發展支援基金」項目-「香港初創企業的質量發展及業務可持續性策略研究」擔任執行機構，協助香港科技初創企業提升質量發展，並於期內舉辦一系列的研討會和工作坊，及撰寫《初創企業良好管理守則實踐指引》。兩場研討會分別於 2020 年 7 月 9 日及 9 月 29 日於數碼港及香港科學園舉行。



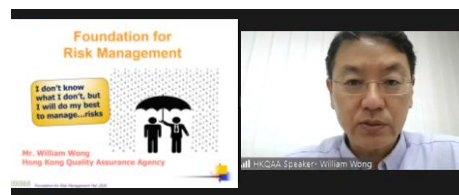
東盟酒業市場項目

為助本地酒商拓展東盟市場，了解跨境電商平台的最新發展，本局年內與香港酒業總商會推行兩場有關東盟酒業概況研討會，介紹泰國及新加坡等地的酒業發展。



GDPR 及網路安全工作坊

在「專業服務協進支援計劃」資助下，本局於 2020 年 7 月舉辦四場有關個人資料保障全球化 - 合規管理、歐盟要求、及資訊保安之四天網上工作坊，為從事醫療及會計行業人士講解相關的歐盟法律條文及網路安全標準。



締結合作伙伴 推動綠色金融

本局期內與多間機構簽署綠色金融合作備忘錄，包括興業銀行香港分行、中國建設銀行（亞洲）股份有限公司、渣打銀行（香港）有限公司、華僑永亨銀行有限公司、亞洲青年智庫等，冀望創造更多合作機會，攜手促進綠色金融的發展。



期內，本局亦分別與陝西省三秦品牌發展促進中心及住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心簽署備忘錄，透過合作，促進區內品牌建設及綠色建築相關的發展。



此外，本局獲邀加入香港金融發展局推動大灣區綠色金融工作小組，以及與廣東省地方金融監督管理局合作編寫「綠色信貸推廣工作指引」，期望以自身綠色金融的知識及資源，為區內的可持續發展作出貢獻。

「灣區製造」標誌及準則評定

2020 年，首批知名企業通過本局「灣區製造」標誌及準則評定。鑒於項目獲得的顯著成績，「灣區製造」項目被納入廣州市知識產權工作領導小組關於《廣州市加強自主知識產權產品推廣應用的若干措施》的重要措施之一，在廣州市政協十三屆四次會議上，由民進廣州市委會提出《關於建立「灣區製造」品牌評價體系，助力廣州建設製造業強市》提案，更獲得廣州市領導重點督辦。

另外，基於「灣區製造」的基礎和推動成果，本局編製「灣區服務」評定準則，採用以國際先進的「用戶滿意度」維度為重點，覆蓋康養護理、餐飲（包括酒店）、商場超級市場、物流、服務外包、會展、旅遊、電商直播等行業，並逐步向其它服務領域推進，使其成為具備大灣區優勢、具國際化視野和國內領先水平的服務領域評價體系，進一步加強大灣區服務企業的競爭力。



本局亦聯合中國標準化研究院、廣州市品牌質量創新促進會和澳門國際品牌企業商會等權威機構，將「灣區服務」評定準則轉化為團體標準，在全國團體標準信息平台發佈。

2020 年 12 月，由 63 間具影響力之機構、企業等作為共同發起單位和倡議單位，在廣州品牌建設行動計劃活動中，舉行項目的啟動儀式。未來，本局將成為指定評定機構，為灣區企業進行「灣區服務」評定。



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，以達到新的認證要求。

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。2020 年，本局收回的 583 份問卷調查平均達到 6.42 分（滿分為 7 分），較去年 6.40 分為高，其中只有一份問卷低於 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，進行了客戶訊息瀏覽的權限審視，確保每一位客戶的個人訊息只有聯絡專員可見，嚴防私隱訊息外流，充分保障客戶的私隱權。資訊科技組亦對防火牆進行了更新，令系統的保密性進一步加強。

應對氣候變化、保護環境已成為全世界需應對的挑戰。本局積極推出各種綠色倡議，協助企業提升核心能力，實踐環保，並於辦公室裡實行多項環保措施，為紓解環境問題盡善己責。

一、推動環保營商

引入國際先進環保做法

為推動業界有系統地進行環保工作，本局提供與環境管理相關的合格評定服務，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，協助區內的機構在保護環境、善用資源、應對氣候變化等方面，作出貢獻。

開發綠色金融相關服務

為配合國際環保趨勢，本局制訂了多個與綠色金融相關的嶄新服務，包括「綠色金融認證計劃」，應用於綠色債券、綠色貸款、綠色基金和 ESG 基金等，亦推出了「綠色貸款『評定易』網上平台」和「可持續發展表現掛鉤貸款評審」服務。



此外，本局於 2020 年舉辦了「香港可持續發展金融大獎 2020」啟動計劃，旨在嘉許發行機構、銀行及服務供應商，肯定他們在發行綠色或可持續金融工具上所作出的貢獻。大獎亦出版了刊物，邀得獲獎機構分享其實踐可持續發展的良好做法和心得，鼓勵更多機構參與促進和支持在香港及區內發行綠色金融。

環境局局長分享

「推進綠色金融產品如綠色債券項目的發展，我們需要專業知識開發綠色認證服務。我很高興看到香港品質保證局制定『綠色金融認證計劃』，環境保護署代表亦於 2017 年獲邀參與其相關的技術委員會，一起制定此計劃，為香港及區內作出貢獻。香港將更新氣候行動藍圖，邁向至 2050 年更深度減碳目標，我們包括金融業在內，需加強合作，保護我們的共同未來。」



黃錦星先生, GBS, 太平紳士
香港特區政府環境局局長

推行促進業界可持續發展的項目

期內，本局與政府及相關機構合作推行了多個促進業界可持續發展的項目，包括應環境保護署（代表政府轄下的「管理路旁環保斗聯工作小組」）委聘，探討設立**環保斗自願管理制度**，並經與環保斗營運業界及其他持份者協商後，建議在自願管理制度下推行「環保斗認證計劃」、「環保斗營運商註冊計劃」及「環保斗僱用約章」，以協助業界遵循政府規定及指引，提升其作業水平，從而回應業界的關注。



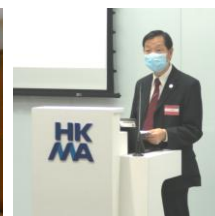
另外，本局與喜動社區合辦了由環保基金資助的「**綠色屋苑教育及認證計劃**」，以協助住宅樓宇及屋苑建立良好的回收分類及廢物管理系統、培訓物業管理公司員工對於綠色屋苑管理的策略和實務技巧，並提升居民的回收減廢意識。為此，香港品質保證局制訂了「綠色屋苑註冊計劃」，以嘉許積極實踐綠色屋苑管理和推動減廢回收的屋苑及物業管理公司，讓其努力得到社會認識和肯定。年內，本局亦為**香港環境運動委員會**的「**綠色機構認證**」擔任技術顧問，協助推動業界提升環保表現。

在推動綠色金融方面，本局獲香港特別行政區政府「專業服務協進支援計劃」撥款資助下推行「**走向全球綠色金融中心 – 建立綠色金融專業網絡和外展計劃**」，舉行了多場有關綠色金融的研討會及考察團，推廣綠色金融的理念，以及在區內推動環境友善投資。

舉辦及參與綠色論壇及研討會

期內，本局舉辦了香港品質保證局專題研討會「可持續發展金融 • 香港 2020」，邀得多位來自不同業界的講者，就可持續發展金融分享獨到見解和經驗。當中包括環保界的香港科技大學環境及可持續發展學部首席發展顧問陸恭蕙教授，SBS 太平紳士，OBE，她於論壇中分享了可持續融資如何有助聯合國的 2030 可持續發展目標於區域及本地之轉型。

除了舉辦綠色論壇，本局更積極參與不同的論壇及研討會，推動業界實踐環保，包括「聯合國 75 週年對話」、「亞洲環保會議」、「信報 ESG 論壇 – 現在掌握未來」、建築業研討會等。此外，本局於 4 月以視像會議方式參與了「前海跨境綠色債券推進會」。



二、綠色工作間

節約用紙

本局員工持之以恆，透過各種方式減省不必要的用紙，包括閱覽電子版本文件，減少打印、善用科技網絡系統達至無紙化，譬如以電郵開會文件連接代替打印開會文件，以及讓同事和訪客使用電子表格提交體溫紀錄，還有使用雙面列印功能、重用廢紙及單面使用的紙張等。辦公室內亦設有數個指定廢紙收集點，鼓勵員工回收廢紙，向員工宣揚環保理念。期內，本局香港辦公室合共回收了 35 袋廢紙，交由環保生態協會及密件處理公司收集處理。辦公室紙張回收計劃旨於減碳救樹，本局回收的廢紙數量，相當於為地球減少 3564.5 千克溫室氣體的排放量或種植 91 棵樹苗。

回收廢紙量
相當於種植

91 棵樹苗

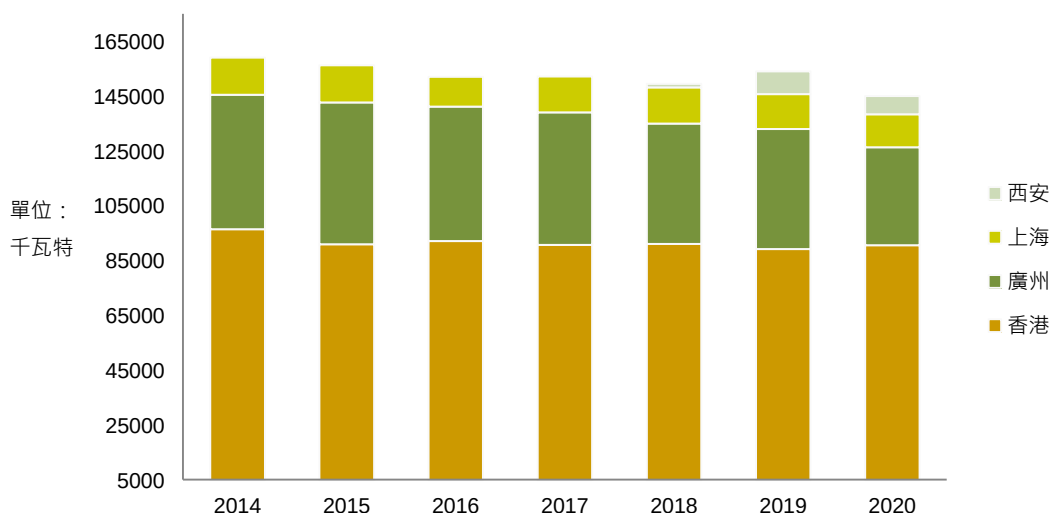
廣州、上海及西安辦公室員工除了非常積極實行紙張、文件袋及快遞信封的二次利用，還會在洗手間使用乾手機，節省抹手紙巾的使用。

能源管理

節約能源是環境保護裡面重要的一環。為達至善用能源及減少浪費，香港及內地辦公室均持續推行不少減量舉措，如每天的午飯時間都把辦公室的所有電燈關掉，並在下班時確保已經關閉辦公室內所有電子設備，如電燈、電腦、屏幕及冷氣。香港和廣州辦公室皆會在每個燈盤抽起一支燈管，為員工提供一個舒適的工作環境之餘又可節省用電。西安辦公室會在冬季以密封條封住窗戶縫隙，減少暖氣流失。

期內，因疫情減少辦公室使用率的關係，香港及內地辦公室的總用電量比上一年度下降了 5.8%。整體而言，本局在過去幾年的耗電量亦逐步下降，於 2014 年至 2019 年期間，共降低了 3%，反映這些節能措施略見成效。本局定必繼續維持有效的能源管理，持續節能減碳，為保護環境貢獻一份心力。

香港、廣州、上海及西安的辦公室用電量



本局一直致力鼓勵回收活動，除了推出與回收有關的服務向業界宣揚回收意識，自身亦實踐良好做法，珍惜地球給予的每一份資源。

本局香港辦公室參與地球之友的「碳粉匣回收再生計劃」，2020 年共捐贈了 6 個已使用的碳粉盒及噴墨盒作回收之用，當中的所有收益則撥捐地球之友作為推動環保工作之用。

此外，本局員工積極實行廢棄物分類和回收處理。往年香港辦公室的員工均積極使用茶水間的兩色回收箱，不過由於疫情在家工作的關係，期內回收箱的收集量下降，分別收集到 28 個鋁罐及 60 個塑膠瓶。它們跟收集到的已使用光管和電池一併被送到相關回收點。內地辦公室亦收集紙箱、快遞文件袋、一般文件的碎紙紙屑、飲料塑膠瓶及鋁罐進行分類，然後定期交給回收商回收再造。廣州辦公室亦將收到快遞的廢棄紙箱、紙盒收集好，定時由回收公司上門回收；更會利用收到的廢棄快遞袋替代垃圾袋使用，減少膠袋使用。西安辦公室則提倡員工減少使用膠袋及即棄餐盒。為了綠化環境，員工更積極培養及栽培辦公室綠色植物，並用修剪掉的枯葉二次當作肥料之用。

三、環保活動

香港辦公室亦致力向員工推廣環保文化，於打印機附近及茶水間當眼位置張貼帶有環保訊息的宣傳海報，鼓勵員工源頭減廢，藉此加強員工的環保意識。

本局提倡綠色節日，2020 年春節後，香港辦公室參與了環保協進會舉辦的年桔捐贈活動；舉辦「回收利是封活動」，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。另外，中秋節後，本局亦舉辦了「月餅罐回收活動」，將月餅罐回收再用。



西安辦公室則舉行舊衣捐贈活動，鼓勵員工支持環保回收，亦能將舊物捐贈到社會慈善機構給有需要的人士。

我們的社區

本局作為本地推動社會責任的先驅之一，一直以服務社區為己任，不但擔當工商界與社會發展的橋樑，推動企業提升社會責任表現，亦致力參與多項社會活動，支援各界應對社會關注的議題，互惠共融，攜手促進社區的可持續發展。



第十三屆「理想家園」繪畫比賽小學高級組冠軍
鄭洛蘊 聖公會何澤芸小學

設立企業社區支援基金 及 企業公益大使

2020年，HKQAA 企業社區支援基金（BCS 基金）資助了有關社區教育活動和學生工作體驗的項目，讓年輕一代加深認識質量管理、環保、職業和健康安全、食品安全、溫室氣體排放、能源管理及社會責任等概念，並了解如何在機構推行，鼓勵他們日後投入商業社會工作時，將理念付諸實踐，追求不斷進步，為企業及社會作出貢獻。

此外，本局每年都會投票選出一位員工，擔任企業公益大使，籌備及推行各項公益活動，並帶領其他員工參與義務工作，身體力行、服務社會，積極行善。由於疫情關係，期內本局員工之義工活動有所減少。

一、推動商界實踐社會責任

「共・商・善舉」社會資本計劃

在勞工及福利局社區投資共享基金的資助下，本局於 2017 年開展為期三年的「共・商・善舉」社會資本計劃，旨在推動商界建立和累積企業社會資本。當中制訂了《企業社會資本實踐指導文件》（《指導文件》），為企業提供指引及管理工具，鼓勵企業透過建立企業社會資本提升企業社會責任表現，達致可持續發展。

本局於 2020 年 9 月舉行了「社會資本與提升企業 ESG 表現網上會議」。不同界別的專業人士以社會資本作為切入點，與大家分享有關企業社會責任（CSR）、環境、社會及管治（ESG）及可持續發展的知識及經驗。

會議邀得多位來自社福及商界的講者，包括社區投資共享基金委員會主席關則輝先生、恒生指數有限公司行政總裁巫婉雯女士等，探討社會資本對企業實踐 ESG 的重要性。活動全日吸引逾 200 人參加，包括來自領先企業及機構的代表。



榮獲「社會資本動力獎 2020 — 標誌獎」

此外，本局亦榮獲社區投資共享基金頒發的「社會資本動力獎 2020 — 標誌獎」。基金從六個範疇評估機構所建立的社會資本成果，包括社會網絡、社會參與、資訊和溝通、信任和團結、互助和互惠及社會凝聚和包容。是次獲得獎項，彰顯本局對香港社會資本發展作出的貢獻。



二、關懷弱勢社群

構建共融環境

本局向來致力實踐共融。2020 年，本局香港辦公室一共為 213 名長者及殘障人士提供就業機會。廣州及上海辦公室亦分別聘請了殘障人士負責文件數據錄入和語文翻譯的工作，讓殘障人士都可以善用他們的技能，幫助他們融入社會。

鼓勵口罩生產商貢獻社區

為支持政府抗疫工作，配合業界及社會需要，本局制定了「醫用防護口罩產品認證計劃」，並鼓勵參與先導計劃參加機構，將其獲證口罩產品貢獻於社區的抗疫工作。

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自我增值，建立正面態度，在不久的將來回饋社會。

學生工作體驗

本局積極為大專院校學生提供工作體驗機會。期內，共聘用 7 名大專生，分別於暑假及冬季期間於香港辦公室參與實習工作，讓他們了解機構如何實踐不同的管理概念及社會責任，累積工作經驗，為自己的職業生涯奠定基礎。

徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽

期內，為了讓年輕一代透過藝術表達對未來的願景，本局舉辦第十三屆「理想家園」徵文、攝影、微電影、繪畫及海報設計比賽。這屆比賽在香港教育局商校合作計劃及廣州市青年對外文化交流中心的協辦下，在粵港兩地得到廣大學生、老師以及學校的鼎力支持。期望幫助社會未來的棟樑能夠從小建立他們對社會的責任感，加深認識環保、職業和健康安全、公共衛生、食品安全、平等機會、溫室氣體排放、管理能源、關顧弱勢社群等概念，建立良好的公民意識。

由於疫情關係，本局取消了比賽的頒獎禮，以及原定在期內舉行的學生活動統籌體驗計劃、社會責任講座及工作坊。

參與「理想家園」學生分享

「徵文比賽十分有意義，讓我通過文字表達情感，抒發內心世界。今年大會的主題啟發我的創作靈感，我在作品中以『友愛互助信任，共建理想家園』為理念，憶述過去兩年多的官小生活，充滿『友愛、互助、信任』，使學生們健康成長，成為一個有責任感的人！」被問到箇中挑戰時，她坦言：「最大挑戰是對题目的理解及如何表達。在寫作過程中讓我明白到『小事成就大事』的道理，只要認真做好每件小事自會有好大的收穫。我心中的理想家園是一個穩定、公平、公正、互助、互信、互愛的家園，年青人對社會有責任、有擔當，共同努力建立和諧社會。」

陳思霖同學

將軍澳官立小學

理想家園香港區徵文比賽小學組冠軍



友愛互助信任，共建理想家園

「霖霖，官小錄取你啦！」從逆轉勝錄取通知書，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！

「思霖，你聽不懂白話，我來幫你記家課。」同學熱心的話讓我如暴風中的孤舟見燈塔，不再迷惘！

「思霖，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。」老師的包容和指引讓我找到了學習的方向！

「老師，我學過英語，可以參加聖誕表演嗎？」「可以啊！」「哇，思霖，你的舞臺真漂亮，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！

「我雖然思慮為重，大家可不這麼想！」問道：「老師給予的機會和同學們的支持讓我明白到責任！」

每當我回想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」，在官小這個小家庭裏，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 SA (2) 陳思霖

2019-12-18

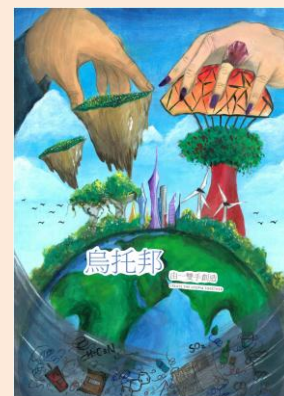
參與「理想家園」學生分享

「創作靈感來自所修讀的地理科，發覺人類的活動如砍伐樹林、採礦、排放固體廢料和氣體等，都會破壞環境，影響整個地球生態。談到內容表達方面，她指出：「我心目中理想家園的定義是綠色、可持續發展的宜居城市，整項作品設計只需2至3小時，最大挑戰是構思海報口號及擺放位置。由於海報具傳意功能，其口號和圖像必須簡單易明，才達到廣泛傳播的目的。因此，我以『烏托邦由一雙手創造』為口號，利用形象化的一雙手和地球，帶出每個人從日常生活細節入手，憑藉自己一雙手也可逐步改善環境，建構一個沒有污染的環保城市。」

洪迦瑤

香港培道中學

理想家園香港區海報設計比賽高級組冠軍





過去一年，新冠疫情肆虐全球，無論是商業社會，以至一般市民的日常生活及生計都受大受影響，大家都希望能盡快走出逆境。香港品質保證局作為可持續發展的推動者，踏入 2021 年，將繼續秉承使命，支持社區抗疫，協助企業在新常態自強不息。

我們將善用自身的行業和專業知識，配合政府及業界發展，開發更多與公共衛生、營運持續管理、可持續發展、綠色金融、金融科技等有關的創新服務，並支援政府組織、商會及協會推行促進業界可持續發展的項目，以回應社會和業界殷切的需求。我們將繼續透過舉辦研討會及出版專題書刊等，促進知識分享和技術交流。

在推動社會可持續發展之餘，本局不忘優化內部管治，將繼續確保自身的公正性和專業性，為機構營運定下良好的根基，並著力培育人才，協助員工個人及機構長遠發展，照顧他們的健康與福祉，並鼓勵他們身體力行，參與義務工作，熱心貢獻社會。

本局全體員工將同心協力，透過提供各類解決方案，進一步推動機構內部、業界、社會以及國家的可持續發展，不斷求進，攜手締造理想的世界。

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。	4- 6, 9
	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。	5, 6
	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, 10-13, 16
	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。	22-44
	OG5	企業應該參照現有的國際標準，來界定企業的道德標準。	6, 8, 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。	7, 11, 20, 35
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。	12-15
	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。	8-11, 35
	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。	7, 11, 20, 35
	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。	12-15
	HR5	企業應該確保沒有參與強迫勞動和童工。	14, 15
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。	12, 13
	LP2	企業應該確保其工作環境及條件符合國家法律及法規。	14, 15

	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。	7, 11, 20
	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。	14-21
	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。	17, 18
	LP6	企業應該施行能提高員工生產力及就業能力的計劃。	16-21
環境	EN1	企業應該採取措施，防止污染及減少浪費。	24-26, 28, 36-39
	EN2	企業應該向員工及承包商推廣保護環境的文化。	24-26, 28, 36-39
	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。	36-39
	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）。	38, 39
	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。	36-39
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。	12, 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。	12, 13
	FO4	企業應該制定並實施保護產權的方案。	13
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。	12, 13
	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。	34, 35
	CI3	企業應該確保其產品和服務不會危害消費者健康。	22-35
	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。	22-37
	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。	11
	CI6	企業應該採取措施解決糾紛，提高客戶的滿意程度。	11, 34, 35
	CI7	企業應該實施保護消費者數據和私隱的措施。	26, 33, 35
	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。	22-37

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。	16
	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。	40-44
	CD3	企業應該參與其供應鏈運作的社區的技能發展。	22-28, 40-44
	CD4	企業應該於社區中鼓勵健康的生活模式。	16, 23, 29-31, 36, 40-44
	CD5	企業應該對其運作所在地的社區發展作出貢獻。	22-44

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。	8-15, 29
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。	8-13, 29, 35
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。	8-13
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。	8-13, 22-35
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。	22-35
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。	20, 24-26, 36-39
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，健全收入分配制度，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。	14-21
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。	40-44

© 2021 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2021 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

Xi'an 西安

HKQAA Certification (Shanghai) Ltd. Xi'an Representative Office 標準認證服務(上海)有限公司西安辦事處

Room 1608, 16/F., New World, 70 Weibin Road, Weiyang District, Xi'an City, Shanxi Province, China

中國陝西省西安市未央區潯濱路70號水晶新天地16樓1608室

Postal Code郵編: 710021

Tel電話: (86 29) 8636 0030 Fax傳真: (86 29) 8636 0031 E-mail電郵: info.xn@hkqaa.org

Macau 澳門

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

Level 20, AIA Tower, Nos 251A-301 Avenida Comercial De Macau, Macau

澳門商業大馬路251A-301 號友邦廣場20 樓

Tel電話: (853) 6238 8759 / (852) 6293 0647 E-mail電郵: info.mo@hkqaa.org