



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社会责任報告

2013

报告说明

编制依据

本报告的编制参照中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南》的各项要求，并参考了 HKQAA 企业社会责任指数及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G3.1）。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 2013 年 1 月至 12 月，部分内容或超出此范围。

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公司为主体，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。

报告获取

本报告以电子版的形式发布。登陆本局网站，即可下载 PDF 档案。

目录

1. 总裁寄语	1
2. 关于我们	2
3. 社会责任管理	6
3.1 机构管治	8
3.2 公平营运	12
3.3 业务实践	14
3.4 尊重人权	19
3.5 关顾员工	21
3.6 保护环境	25
3.7 关怀社区	27
4. 展望未来	30
附录一：	
「HKQAA 企业社会责任指数」索引	31
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	33

总裁寄语

对于一个地区、一个社会以及国家的繁荣进步，文化的建立是重要的基石。良好的文化让社会在发展过程中获得相关生活经验和体现；因应环境的变迁，经年累月、在不断更替后依旧存留文化的精髓。

作为社会的一员，公民个人的素质直接影响着社会的秩序。每一位市民在不同的组织、家庭岗位上，理应承担相应的责任；这是我们进入一个社群时便必须履行的义务，也是与生俱来的基本责任。

同样，企业与组织应该对社会负上相应的责任。组织使用了社会资源的同时，为了社会长远、可持续的发展，必须在“取之于社会、用之于社会”的原则下履行其责任，这是无可推诿的。

香港品质保证局在 2013 年维持高效规范的管治，优化工作过程；服务着眼于社会焦点：例如推广楼宇可持续发展指数计划，使楼宇老化的问题得到关注和缓和；发展香港葡萄酒注册计划，协助香港保持国际葡萄酒中心的地位；以及藉着碳披露电子平台提升企业对碳减排的重视；我们亦举办多次研讨会，推动公众认知和业界提升其管理的领域。在员工、环境和社区方面，我们扩大了医疗保障、差旅保险等福利、全面更换了香港办公室节能灯、员工则热心投身公益活动。上海的同事于年初迁入新址，进一步确立香港品质保证局在大陆发展的承诺。香港品质保证局积极履行社会责任，力求为持分者谋福祉。

在本局步入 25 周年之际，我期盼大家对我们的价值观给予认同：成长、公平公正、诚实可信、喜乐团队、社会责任。我们坚守这些信念，在机构管治、公平营运、尊重人权、关怀员工、保护环境、关怀社区和可持续发展的范畴中，帮助社会及不同组织发扬“非以役人，乃役於人”的精神，携手共创美好的将来。

为了我们的社会以及以后的世代，我们尽力造福社会、成为一个良好的榜样；多行一步，为此作出见证。

香港品质保证局总裁

林宝兴博士





关于我们

香港品质保证局是香港政府在 1989 年成立的非牟利机构，于 1994 年刊登宪报，定性为公营机构。身为公职人员，我们以积极的态度履行社会责任，致力于推广优质的管理体系和其他良好实务、协助企业提升管理绩效，促进工商业界可持续发展。我们也同样关心社区生活的改善，推动社会进步，不遗余力。香港品质保证局精锐而专业的团队具有丰富的国际知识及行业经验，为业界提供认证、审核、验证、市场研究、培训以及有关评级的各项服务。

创立之初

二十世纪八十年代，香港对外贸易发展迅速，带动经济高速增长。与此同时，有关国际间产品质量保证和产品责任的问题引起了世界各国的普遍关注。1987年，国际标准化组织 (ISO) 成立 TC 176 技术委员会，联合 53 个国家颁布了 ISO 9000 系列质量管理体系标准。这一举措，无疑为香港企业的对外贸易带来了极大的机遇与挑战。加强品质管理、应对品质竞争的需要迫在眉睫，刻不容缓。

1987 年香港品质周结束后，我们的创办主席罗肇强博士、已故名誉主席伍达伦博士和多位政商界人士齐聚一堂，共同商讨如何协助香港工商界建立质量管理体系、获取证书、从而应对质量管理新要求为国际贸易带来的挑战。因应这一时代需求，香港品质保证局于 1989 年 9 月 26 日正式成立。

持续发展

香港品质保证局成立初期由香港政府出资营运。凭借优质的有偿服务，我们实现了经济独立与财政自给，并在此后长期保持良好稳健的财务状况，利用财政盈余拓展业务、扩大营运规模、加大对员工和社区的资源投放，使机构得以持续地发展、及时主动地回馈社会。

本局的服务主要涵盖了三项基本功能。在为业界提供信誉及能力保证之余，我们也积极举办培训、研讨会

和展览，发行季刊、书籍，并透过各种媒体和交流平台，将知识与社会大众分享；在业务开发和市场研究的过程中，契合社会状况与实际需要，把前沿科技整合、转化为有针对性的专业服务，实现知识向业界的转移，力求共同的进步。



廿五载成就

自 1989 年成立至今，本局历经二十多年的发展，服务范畴从最初的第三方认证发展至现今多元化的服务；业务规模不断扩大，年度营业额近 8 千万港元；我们已获得香港、中国、美国、英国及联合国等国际认证认可，同时亦得到客户及业界对我们高度的评价和认受。

香港品质保证局不仅在本地发展，更将一些业务拓展至日本、越南、印度等其他国家与地区；并于 1999 年成立 10 周年之际正式进军中国内地市场，设立标准认证服务（上海）有限公司和广州分公司，为国内企业提供专业先进的认证及其他各项服务。

今天，香港品质保证局即将踏入第 25 个年头，亦步入了一个新的发展里程。2013 年，我们持续发展多元化的高质素服务、更加契合社会的需要，同时也整合和取消重复的认可范围、优化工作流程等，使资源得以善用，进一步提升营运效益。

我们服务的地区



愿景、使命、价值观

时局变换、境遇更改，但我们的信念与坚持却始终持守、未曾改变。

本局创立初期便订立了**愿景**：成为国际认可的管理体系和产品认证的领导者，以协助改善我们的生活及社会；而我们的**使命**则是：以推动管理体系和产品认证概念为己任；协助工商业实施有关体系；提供国际级评审及认证服务。

我们将社会责任融入到同事的共同价值观 —— “GIFTS” 之中，帮助员工在日常工作中做出正确的选择和决定。在这个含有“礼物”和“天赋”之意的词语之中，G (Growth) 代表我们对发展的追求；I (Integrity) 突出正直与守信的基石；F (Fairness) 强调公平公正的准绳；T (Team with joy) 象征着我们喜乐合一的团队；而 S (Social Responsibility) 则彰显了每位员工将社会福祉作为创造利益的最终归宿、积极履行社会责任的坚定承诺。

HKQAA 共同价值观

GIFTS

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。

对于员工，我们致力提升他们的工作能力、促进他们的职业发展；而对于机构与客户，我们则着眼于协助其取得更优越的营运表现。

诚信

以诚实、信誉和承诺，作为我们服务的基石。

香港品质保证局每位员工都承诺：不论对于董事局、员工、客户、合作伙伴及供应商，我们都秉持诚恳信实的态度。

公正

保证我们的持份者得到公平、公正的对待。

我们对董事局、员工及其家庭、客户、供应商与公众人士，均坚持抱以公平公正的原则。

喜乐团队

让团队常以喜乐的心情尽展所长，完成有意义、有价值的任务。

我们亦期盼员工通过有意义的工作实现个人价值，收获满足与喜乐。

社会责任

为社会带来正面影响，以造福社会为己任，以回馈国家为目标。

我们不仅在管理营运中承担社会责任，亦积极投放资源保护环境、推广人权、关怀社区。



社会责任管理

对社会责任的有效管理是达成社会责任果效的前提与保障。为此，本局建立良好的管理体系，确定履责焦点，并与持份者保持良好沟通。

作为商界与社会持续发展的桥梁，我们竭力将社会责任融合成为管理策略及日常营运的一部分。我们深知，要成功履行社会责任，必须有完整的计划，并建立与机构核心价值、使命和目标互相配合的经营策略。

社会责任焦点

我们的社会责任活动以国际标准 ISO 26000《社会责任指南》及“HKQAA 企业社会责任指数”7 个范畴共 40 项建议措施为参考。而在履行社会责任的过程中，我们主要关注的七个焦点包括：机构管治、公平营运、业务实践、尊重人权、关怀员工、保护环境以及关怀社区。

在以上七个社会责任焦点中，我们充分考虑各持份者的多方面需要，从而对机构的社会责任进行规范有序的管理。

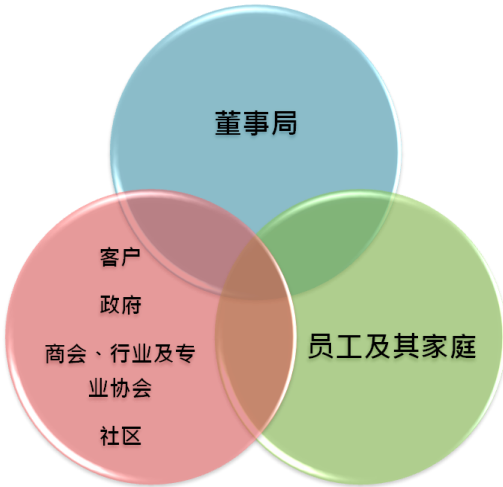


持份者沟通

我们肩负社会责任，关注董事局、管理人员与员工及其家庭、客户、商会或行业协会、政府和社区等各持份者乃至整个社会的进步与可持续发展。我们与持份者紧密交流，不仅对各方有所承担，更主动了解他们的需要。

我们通过提供优质的有偿服务维持机构的稳健营运，同时拓展业务、扩大规模、实现机构可持续发展，回报董事局。董事局和各委员会主要通过日常会议与我们进行沟通，以制定方针及监察营运等方式参与机构事宜（详见《机构管治》）。

客户、商会、行业及专业协会、政府及社区等公众群体也同样是香港品质保证局的重要持份者。我们通过洞察潜在问题、发掘社会需求、关注政府施政方针及咨询工作等途径，一方面透过业务实践满足业界、弱势群体等社群的需要（详见《机构管治》），另一方面则主动向社区投放资源，扶持文化教育、环境保护和慈善公益等活动，推动社会全面的可持续发展。



机构的可持续发展亦是展现对员工责任的重要保障。只有机构健康运作，员工才能获得稳定的收入、长远的职业发展，其个人及家庭的生活亦有所保障；而家庭作为当今社会最核心的经济组成，亦关系着宏观社会的可持续发展。因此，我们十分关心员工的利益，为其提供优厚待遇，并设置多元的沟通途径达致全员参与（详见《机构管治》）。

机构管治

香港品质保证局实行高效可靠的机构管治制度，持续推进机构在管理方面的透明度、问责性、公正性和风险管理，并严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规。

管治架构

董事局管治

本局董事局由各行业精英及香港特区政府常设代表组成。他们义务参与董事局工作，采取限期更替委任制度，代表社会不同利益方，保持充分的独立公正。董事局下设有多个委员会，根据各自职能提供决策意见、进行有效监督，保障机构营运的透明度和问责性。

2013 年的公司周年大会上，本局顺利完成了两年一度的董事局成员换届选举。原任主席莫国和教授工程师在连任 6 年后荣休，并获董事局委任为名誉主席，而卢伟国议员与何志诚工程师则分别担当新任主席及副主席之职。是次换届选举共 6 位董事退任，另经选举委员会推荐新增 7 位董事，现届共有 22 位董事成员。

这一变更维持了各方利益平衡、防止利益冲突；也保持了董事局成员的延续性，令机构得以持续有效营运。



*图为名誉主席莫国和教授工程师（右）向新任主席卢伟国议员颁发委任证书。

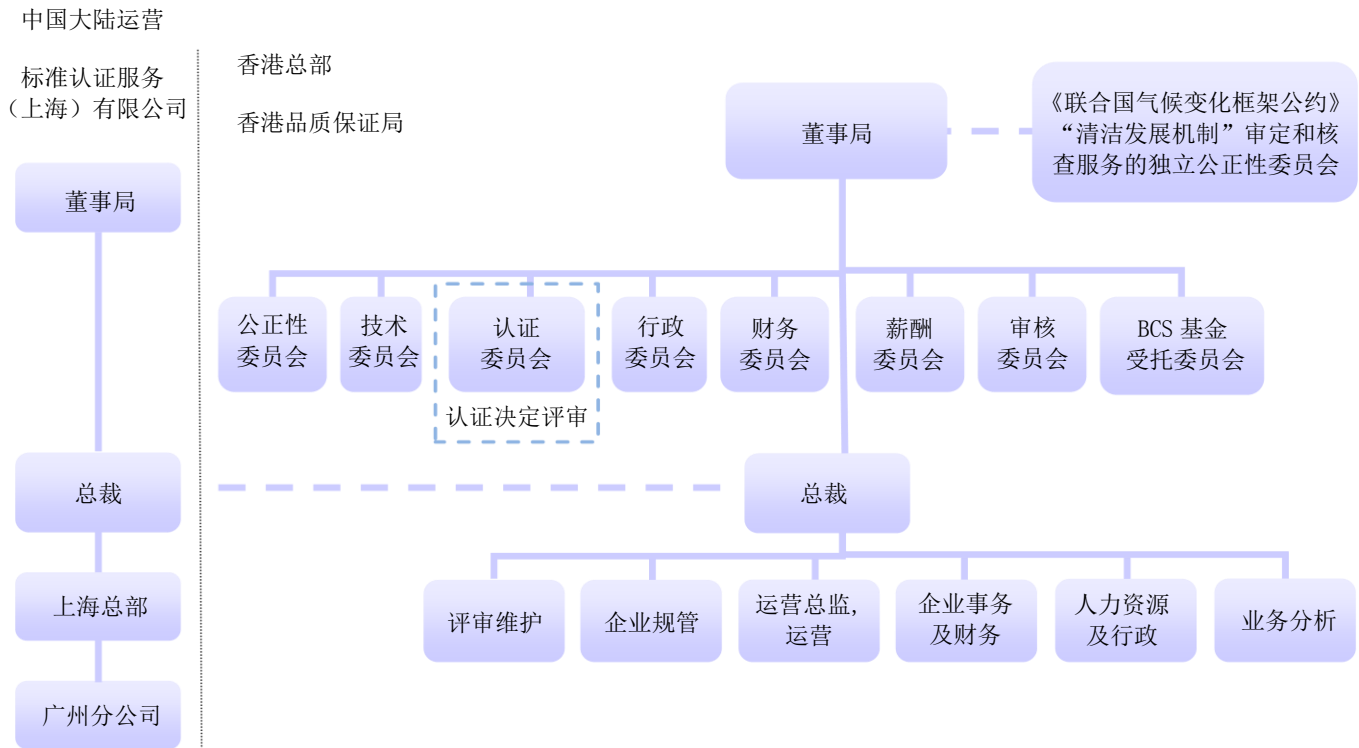
营运管理

董事局任命总裁，领导香港总公司 110 余名员工以及国内子公司约 70 名员工执行日常工作。

2013 年，我们的组织架构并无重大改变，维持明确分工、有效制衡、独立监察的安排，只在个别部门的从属关系有所调整。原来受总裁直接领导的策略业务科、市场及技术科、运营科现合并至运营总监管辖之

下，而行政科则与人力资源组合并。这是透过适当的权力下放及运作流程整合，加强日常营运的机动性和灵活性，缩短工作用时，亦营造一个培养员工管理能力的环境。运营总监同时协助总裁参与国内公司的日常管理工作，使两地合作更加紧密、并加强国内营运的诚信管理。

香港品质保证局的管治架构



发展方针 策略部署

董事局定期举行会议，讨论发展方针、监察政策的执行情况，为香港品质保证局制定发展方向，审议通过年度发展策略、重大工作项目和财政计划。

2013年，董事局放眼大局，确认了推动业务可持续

发展、进一步实现使命以及为社会贡献正面能量的发展方向及相应工作计划，并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，实现本局社会功能。

风险控制

董事局及各委员会确保我们服务的公正性、专业性、机构的财务稳健性、日常运作和人力资源管理的适宜性，在风险管理中担当了尤为重要的角色。

在日常管理和营运层面，我们也严格控制公正性、专业技术、财务及人力资源等方面的风险。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生合并、收购、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，我们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。在没有发生重大改变的情况下，我们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。

董事局及各委员会	2013年会议次数
公司周年大会	1
董事局	3
行政委员会	7
公正性委员会	1
技术委员会	1
UNFCCC CDM 审定和核查服务独立公正性委员会	1
认证委员会	13
财务委员会	3
薪酬委员会	2
审核委员会	2
BCS 基金受托委员会	1
选举委员会	2
标准认证服务(上海)有限公司董事会	1

公正性风险控制

董事局同时担当着 ISO 17021 标准定义的公正性委员会的角色，确保我们认证与审核服务的公正性；而因应《联合国气候变化框架公约》(UNFCCC) 成立的清洁发展机制(CDM) 审定和核

查服务独立公正性委员会则专责监督该服务的公正性。

2013 年我们共进行 2 次认证与审核服务公正性风险分析，并加入对神秘顾客评审服务的风险分析，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，评价和确认控制措施成效。我们将两份报告分别递交至公正性委员会、UNFCCC CDM 审定和核查服务独立公正性委员会，获审议通过。

认证委员会对运营科提出的推荐认证个案进行严格评审，向符合相关标准的企业授予证书，保证高质量和公正可信的认证结果。2013 年，认证委员会共收到 163 件推荐个案，其中 160 件获直接批准。而对其余个案，认证委员会则在谨慎审视后作出暂不批准的决定，同时根据情况表达了反馈意见。有关业务部门对该类个案一一跟进补足，最后获得批准。



专业技术支持

香港品质保证局现共有 16 个覆盖不同行业领域的技术委员会。这些委员会均由专家学者、政府代表等专业人士组成，负责为认证标准的制定提供专业意见。

除了由技术委员会提供意见，我们也非常注重审核团队的技术能力。

通过提供全面的培训、学习及考核机会，我们务求审核员在专业技术领域获得更高的造诣。

香港品质保证局

技术委员会

- 无障碍体系技术委员会
- 行为准则技术委员会
- 建筑材料技术委员会
- 环境管理技术委员会
- 食品安全技术委员会
- 优质物业管理服务技术委员会
- HKQAA-5S 技术委员会
- 卫生监控体系技术委员会
- 资讯科技及电信技术委员会
- 医疗器械认证计划技术委员会
- 职业健康和安全管理技术委员会
- 实物资产管理技术委员会
- 质量管理体系技术委员会
- 混凝土生产和供应质量规范技术委员会
- 服务管理技术委员会
- 红酒储存技术委员会

财务风险控制

我们聘用金融投资顾问为本局提供专业的投资建议并且执行，而每一个投资建议都交由财务委员会批准，确保投资工作独立规范及获得合理的投资回报。我们在 2013 年进行了 2 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并获得确认。

人力资源管理

2013 年，人力资源组对员工薪酬结构和晋升架构进行了检阅及优化，并提交予薪酬委员会审议其适宜性，使薪酬待遇更具竞争力。

除了以良好待遇吸引人才之外，我们也于 2013 年优化了员工沟通渠道。针对绩效考评问卷，我们对员工核心素质作出进一步详述，令员工能够明确理解要求，提升人力资源管理效益。

企业社区支援基金运作控制

2013 年初，企业社区支援基金（BCS 基金）受托委员会审议财政状况、年度预算及工作方向，并监管该基金运作情况，确保基金运行良好，造福社区。

合规管理

为了保证有效的日常营运，我们一方面积极配合多个认可机构的监管，一方面则建立了周密的内部控制和预警体系，在机构中相互监督、彼此制衡、明确问责，使管理运作合乎规范。

为使机构内部更有效地进行合规管理，香港品质保证局的企业规管科专门负责合规管理的工作事项，其他部门也根据自身职能参与到机构合规管理的事务中。例如，企业事务及财务科负责确保机构在法律与财务方面的合规性，而过程改进组则负责机构在认可方面的合规性。

内部审核

香港品质保证局每一年都会进行常规和非常规内部审核，确保机构管理与运作有效合规。2013 年，我们对香港及国内公司共进行了 10 次常规及 5 次非常规内部审核。审核内容主要针对三个方面，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。15 次审核结果均符合要求。

另外，企业规管科安排经理级管理人员对 2 名国内审核员分别进行了不预先通知的诚信审核，对审核员的诚信原则与专业精神作出了检视。2 次审核结果均显示审核员符合诚信规范。

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。2013 年，我们的客户未有与本局服务范畴相关的负面报道。

通报机制

当影响机构公正性或涉嫌欺诈的情况发生时，员工可使用《审核员干扰报告》或通过电邮直接向总裁汇报。本年度，为提高审核团队反贪污敏锐性和警惕性、巩固职业操守，我们加强了对员工的公正性教育，强调应对受干扰案例的正确措施，并通报疑似干扰情况。2013 年，我们共收到 21 份审核员干扰报告及疑似干扰报告，由管理层跟进处理。

外部监管

2013 年，我们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）、美国社会责任认可服务组织（SAAS）、《联合国气候变化框架公约》（UNFCCC）下清洁发展机制（CDM）执行理事会以及 APMG 信息技术服务管理等国际认可。这一年期间，这些认证认可机构对我们进行了 6 次认可审核，确认我们符合要求。

公平营运

公平营运是香港品质保证局共同价值观的必然要求，也是我们赢得各界信赖、获取今日成就的重要基础。我们致力于培养员工道德文化，确保机构管理与服务过程中的诚信、公平、公正与公开。

诚实守信

实践分享：《纪律手册》

《纪律手册》清楚明确地陈述了员工遇到香港品质保证局的名誉可能因欺诈、不忠或贪污而受到威胁的情况时，应采取的适当行为。手册内容包括：

职员个人操守

- 贿赂、非法送礼及回佣
- 使用公司专有资料
- 处理利益冲突情况
- 滥用本局资产及资源
- 贷款
- 工作时间以外的个人操守，包括外间兼职

与供应商及承包商的关系

- 公平及公开的竞争
- 行贿及贪腐行为

坚持正确、公平方针的会计政策

技术委员会

雇员聘用政策

- 职业健康及安全
- 平等聘用机会
- 个人独特性
- 沟通
- 发展机会及薪酬

纪律守则的遵守及执行

我们根据员工的个人工作能力及表现订定合理薪酬，敦促员工获取合法合规的利益。我们通过内外部相结合的监管以及日常教育，建立有效反腐败系统，树立员工抵制贪污的意识与警惕性。

我们的全体员工入职首日都需要学习《纪律手册》并签订《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。因为我们深信，这些良好的道德素质是机构的重要文化，也是每一位员工都需要坚守的底线。我们于 2013 年的员工培训中，对《纪律手册》的有关情况进行回顾和讨论，并向每位新入职员工详细讲解手册内容，而总裁则于年内亲自举办三场入职培训，深度解析本局理念、文化和价值观，并重申了公正诚实的重要性。

作为公职人员，香港品质保证局员工的诚信度亦受香港廉政公署的严格监管。在 2013 年，我们与廉政公署保持沟通；同时，在香港及国内遇到疑似行贿及违法个案，我们都及时向有关政府执法部门报告，以杜绝贪污行为，维护公正诚信。

审核工作独立公正

为维持审核结果的公正可靠，无论后勤团队、管理人员或是董事局成员，都不能干预审核团队的专业结论。从业务往来、审核安排、审核确认到最终颁发证书，每一个服务阶段都由不同部门和人员负责，以保证审

核的透明公正。我们设有明确的内部指引，确保审核团队的独立性和公正性。当审核员遇到干扰时，可以采取通报机制向管理层报告，详情请参见《机构管治》。

公平竞争

香港品质保证局的定价政策清晰列明了各认证和审核服务的定价标准，并设置多重独立审批，以此保证报价的合理性。我们严格遵守《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》和《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》，明确禁止分销认证

业务或通过不正当渠道进行的销售，绝不参与垄断或合谋议价，坚决抵制不正当竞争。

而在采购环节上，我们亦有明确的内部政策和工作流程、按风险因素设置的规范操作和审批权限，并经过充分考量，确保采购准则的适宜性。2013年，我们分别对中港两地办公室用品供应商、物流服务商等供应方情况作出审视，根据公平公正的采购原则甄选合作伙伴；在会议室设施改善工程、购买环保灯管、办公室装修工程及电子文件管理系统更新等项目，我们按程序规定，以不同成员组成的甄选小组，对供应商产品、服务及价格作出综合评定，以进行公平采购。

尊重产权

拥有财产的权利是《世界人权宣言》中公认的人权。我们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，并为财产的取得和使用支付合理的报酬。在业务开发与设计、编写等工作中，我们坚持独立钻研、合理参考，坚决不窃取知识成果、不侵害他人的财产利益。

我们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，否则不得在公司内自行安装任何软件或电脑程式。2013年10月，资讯科技组在全机构范围内进行了大型的软件授权证书审查，并按审查结果补正了旧版及有误情况。

业务实践

2013 年，我们提供 26 类认证服务、15 类非认证类评审及验证、多项专项服务以及各类培训服务；为中港两地提供了共 21145 次神秘顾客评审服务、审核服务达 8691 人天、本年度新颁发证书 163 张，截至年底，业界共持有 2375 张本局所颁发的有效证书。我们通过科学化的审核服务、与持份者的积极沟通、创新的发展以及多元的知识共享，争取日益精进、持续进步，缔造长久佳绩。

科学化审核服务

我们关注服务的实用性，力求通过专业的服务实现知识的传递与技术的转移，以自身的杠杆作用为业界的良好营运、不断改善和持续提升管理绩效带来持久的原动力。因此，提升审核服务水平一直以来都是香港品质保证局的重点工作项目之一。

科学化审核工具



我们相信，具有稳定如一的高水准优质服务，必然是系统化、科学化、有适当透明度、可追溯、并经多方评定论证的。以 2013 年推出的“提升香港餐饮业营运和管理系统计划”为例（详见本章下文），这一计划涵盖了五个领域，整合多个管理工具的国际标准，并配合行业特点，制定出一套适合香港餐饮业需要的管理系统工具。而计划制定过程中，我们也征询了餐饮业界代表、环保团体代表和学术机构代表等各方人士的专业意见，获得多方认可。

神秘顾客表现评分计划

神秘顾客是香港品质保证局一个重要的服务群体。为了进一步稳固并提升神秘顾客的专业质素，我们于 2013 年对其表现进行了系统化的检查与评分。透过绩效管理及相应的奖罚机制，我们有效提升了各神秘顾客的质量意识，帮助他们在工作中树立严谨负责的态度，确保服务结果稳定公正。

紧密的客户联系

客户是与我们关系最为密切的持份者。在确保服务公正可靠的同时，提供令其满意的服务亦是我们不变的追求。

增进客户知悉度

我们在与客户签订认证合同时，都会向对方提供《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需要遵守的规则，帮助客户自觉主动地配合各项认证要求，从而保持认证水平和服务质素的稳定良好。

我们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，使客户知悉自身情况，在认证有效期内满足认证要求。在认证要求改变的情况下，我们会及时向客户提供有关信息，帮助客户了解情况并采取相应措施，符合新的认证要求。

网络登记注册系统

香港品质保证局在 2013 年推出了网络登记注册系统。现在，除了通过传统的信件、传真等方式之外，客户更能透过网络报名参加培训课程、研讨会和其他活动，省时又便利。

客户满意度调查

客户的诉求与呼声是提升服务的根据，亦是我们作出改进的最佳指南。为保证优质满意的服务，每一次审核后，我们都会请客户进行评价反馈。

2013 年，我们收到的 821 份调查平均达到 6.22 分（满分为 7 分），其中约 5% 则低于 4 分。对此，我们已经与相关客户进行了主动沟通并予以跟进。

投诉及上诉处理

客户及各持份者可在我们的网站上找到投诉处理方式，针对我们的服务表现与专业操守给予意见和建议。香港品质保证局对投诉的调查、妥善处理及后续跟踪设有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。

2013 年度，在 4300 多宗审核项目中，我们收到 2 宗审核结果争议；由独立专业的技术人员全面检视及跟进处理。



创新业务

二十多年来，我们不忘初心，谨记使命；在优化现有服务的同时积极开展业务创新、扩大服务范围。为此，我们主动挖掘潜在问题，用心倾听日益多元化的社会诉求，探索解决方法，竭诚满足不同企业和机构的需要，改善业界服务与社会生活。



供业界参考。

除了楼宇可持续发展指数，我们也发展“ISO 22301 社会安全——营运持续管理体系”及“PAS 55 资产管理”等帮助提升可持续发展能力的服务，使企业和机构持续稳健地运行。

提升香港餐饮业营运和管理系统计划

近些年，本土餐饮业面临着最低工资提高、人力资源短缺等挑战，面对阻碍却往往有心无力。因此，香港品质保证局推出“提升香港餐饮业营运和管理系统计划”，为中小餐饮企业量身定制一套涵盖品牌、服务、环境保护、食物卫生安全以及企业社会责任的综合管理工具，深入浅出地将多个国际管理体系和持续改进的概念引入业界，提升营运绩效。该计划同时得到了工业贸易署中小企业发展支援基金的拨款支持。这套工具也帮助企业与国际接轨、呈现规范有序的专业面貌；而这对于提升城市形象、巩固“美食之都”的领先地位尤为重要。

计划推出后，共有 16 个品牌的 79 间食肆热情参与。在工业贸易署中小企业发展支援基金的资助下，计划对该批率先参与的企业实行费用全免。我们还开展多次培训和分享会，更与香港理工大学合作编著报告手册，展示成果、促进交流。



楼宇可持续发展指数

我们于 2012 年推出了“楼宇可持续发展指数 (HKQAA Sustainable Building Index /HKQAA SBI)”，为全港不同楼龄和类型的建筑提供一个简单且低成本的披露比对方法，寻求经济、社会



和环境可持续发展三者间的平衡。

2013 年 9 月，我们就香港楼宇的表现发表了评比研究论文，公布于网站，



香港葡萄酒注册计划

在市场面临重重挑战、消费者信心羸弱的当下，认证服务背后所蕴含的品牌价值为产品与服务增值提供了可能。“香港葡萄酒注册计划”便是诠释这一潜在效益的良好范例。

自取消葡萄酒税项以来，香港已成为葡萄酒销往中国内地及其他国家的重要枢纽，五年内进口总值上升了 187%。但随着消费者认知的不断提升，大众纷纷开始关注采购源头的可靠性。因应这一诉求，香港品质保证局于“葡萄酒储存管理体系认证”推广 4 周年之际又进一步推出“香港葡萄酒注册计划”，并在今年 11 月的香港国际美酒展上举行启动仪式，向参加先导计划的 22 间机构颁发注册确认信。该计划旨在确认机构妥善保存可识别的葡萄酒来源记录，降低购买风险，增强消费者信心。与“葡萄酒储存管理体系认证”项目一样，这一计划亦开启了国际先河。它适用于葡萄酒相关的业界，进一步支持建立和巩固香港成为葡萄酒贸易枢纽中心的地位。



HKQAA 社会责任平台——无障碍

本局成立多年，始终在帮扶弱势群体方面积极担当先行者的角色，以实际行动回报社会。今天，香港品质保证局不断迎来新的面貌，但我们对社会的热切关怀却一如往昔。

和大多数人一样，残障人士也同样需要参与社交生活，投入工作、贡献社会，实现自身价值。香港品质保证

局一直都关注他们的诉求，继 2013 年初推出本港首个无障碍管理体系认证计划之后，又于下半年发起了“香港品质保证局社会责任平台——无障碍”计划，将弱势社群的才能与商界的需要进行配对，为他们创造更多元的就业选择，鼓励他们积极融入社会。这一社会责任平台预计将在未来提供多达 1000 个工作机会，使残障人士及长者不只限于享有生活上的便利，更能社会分工中获得更广泛、也更全面的平等机会。

HKQAA-HKJC 碳披露电子平台

英国的碳披露项目 (Carbon Disclosure Project) 是全球最早倡导企业碳披露的机构，目前已扩展至全球 60 多个国家和地区。现在，超过 80% 的世界 500 强企业都参与其中，借由碳表现披露来规避气候变化所带来的商业风险。

2012 年初，国家发改委批准 7 个碳交易试点城市；次年 3 月，中国首个企业碳披露项目正式启动。回望香港，本地经济高速运转，但在环境管治方面的投入却仍旧缺乏。为带动业界积极履责，香港品质保证局与香港赛马会通力合作，于 2013 年 6 月率先启动了本港首个“HKQAA-HKJC 碳披露电子平台 (Carbon Disclosure e-Platform / CDeP)”，鼓励业界机构借镜比较，展示减碳承诺与绩效；以此增强企业碳排放透明度、促进市场碳管理的正向循环，同时普及大众认知。机构只需完成平台上的《碳表现问卷》，便可了解自身表现，并向外界展示其碳管理绩效。





恒生可持续发展企业指数系列

在 2013 年 11 月的香港品质保证局专题研讨会上，本局正式宣布成为恒生指数有限公司的项目合作伙伴，由 2014 年起为“恒生可持续发展企业指数系列”提供评级服务；这亦为本局推动香港可持续发展的工作奠定了重要的里程碑。

知识共享

为实现传递知识这一基本功能，我们常年举办多元的培训课程、各类研讨会及一年一度的公司专题研讨会，为客户提供最新的管理知识与资讯，推动行业发展，也鼓励公众增进对科学管理及认证行业的了解认知。

丰富多元的培训和研讨会

2013 年，我们一方面自行开发，另一方面则与香港公开大学、香港大学专业进修学院等大专院校及专业机构合作，共推出了 17 项新培训项目，举办两地公众培训 111 场，时长 1300 多小时。在技术培训课程的基础上，我们更新增了《提升部门经理的培训技巧》、《危机中的传媒管理》、《提升你的谈判技巧》、《让你战无不胜的表达技巧》等管理方面的培训项目，更全面地满足业界需要。

本局研讨会主题亦很丰富。今年，我们就可持续发展、ISO 9001 改版、提升资产管理绩效等议题举办了共 24 场研讨会，围绕社会热点与公众进行了分享交流。

香港品质保证局专题研讨会 2013



自 2001 年来，我们的专题研讨会已举办了逾十载。每年

岁末，这一业界盛事都为来自海内外的专家学者提供一个分享真知灼见的平台，讨论知识、交流经验。

2013 年的香港品质保证局专题研讨会以“环境、社会及管治 (Environmental, social and corporate governance) —— 管理与投资策略的范式转变”为主题，于 11 月 29 日举行，共吸引 700 余名人士踊跃参与，反应热烈。研讨会当日，国际标准化组织 (ISO) ISO/TC176/SC2 技术委员会主席倪国夫博士 (Dr. Nigel H. Croft)、香港特别行政区政府建筑署助理署长 (屋宇装备) 何世景工程师以及 GRI 全球报告倡议组织中国办公室总监惠宇明先生等国内外知名专家受邀担任了此次的演讲嘉宾，就香港的碳表现、条理化的碳管理、老龄化社会的可持续房屋发展等议题提出了中肯的意见与看法。

《管略》

我们的季刊《管略》每期都会邀请不同背景的专家，分享对质量控制、



环境保护、社会责任等业界焦点的洞见。2013 年，4 季期刊记载了机构动态、行业咨询，也对机构内外各个领域的专家学者进行了访问，记述他们的见解，向公众传递知识。

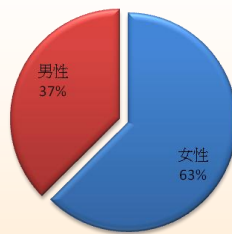
尊重人权

人权是每个人都应享有的基本权利。香港品质保证局尊重并维护持份者及其他相关群体的人权，确保在所有人力事务上符合相关法例规定，并关注他们的公民权利、政治、经济、社会和文化权利。

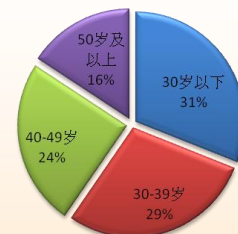
反对歧视 推广人权

我们反对一切歧视行为，在对待员工、与客户合作、甄选供应商的过程中都坚持公平对待的原则，避免差别待遇。以员工为例，我们尊重不同性别、年龄的员工，在机构内保持性别平衡与年龄多样性。我们为所有员工缔造平等机会，所有员工不分国籍、种族、宗教、性别、年龄或伤健，都会在聘用、训练、提升、调职或福利等方面得到平等空间。2013年，我们聘请 4 位非本地人士加入香港品质保证局团队，并按照法例提供相应待遇。

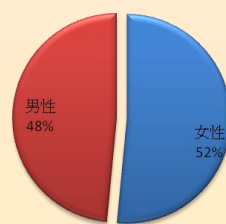
性别平衡2013



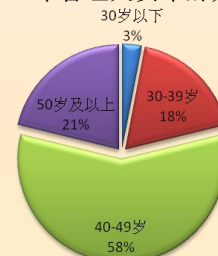
2013年员工年龄分布



2013年管理人员性别分布



2013年管理人员年龄分布



另一方面，我们也透过自身发挥对社会的正面影响，关注弱势社群、反对歧视，通过业务发展改善他们的生活环境、为他们创造职业岗位、提供更广泛平等的机会（详情敬请参见《业务实践》及《关怀社区》）。

在尊重人权的基础上，我们亦积极推广人权意识。通过推行 COC 社会责任及行为守则评审服务，我们长期在香港和国内促进持份者对人权的保护，防止其活动对人权造成损害。



处理申诉和言论自由

针对我局内部员工、客户或相关消费者等不同的持份者，香港品质保证局设有相应的投诉途径以及有效的申诉处理机制，确保有关当事人权益得到保护。

我们的员工如有任何问题或意见，都可以直接与上级

主管、人力资源部门或总裁进行沟通，也可以直接通过电邮向总裁申诉。而客户和消费者则可选择以书信或电邮等方式，就认证事宜或因本局认证客户引发的纠纷进行申诉。在进行充分调查后，我们将根据既定程序，对申诉事项进行及时的回应处理。

保障各项权益

我们十分重视客户、员工以及相关人士的在各方面的权利、尊重个人宗教信仰的自由，坚决保护他们的人



格尊严权、人身安全权、财产所有权、人身自由权；保证其个人隐私、名誉免遭侵犯；鼓励政治立场开放，并有民主的平台抒发思想、表达意见，为员工充分创造一个良好舒适的环境

氛围。

例如，当业务活动需要进行摄影时，我们会事先征求在场人士的同意；而在作出申报、并确认与机构服务不存在利益冲突的前提下，员工亦可以自由兼职或开展其它经济文化活动。我们将对人权的尊重融入日常每一个环节，在力保各方人权不受侵犯之余，更鼓励利益相关方的提升人权意识，发挥广泛积极的影响。

2013 年，客户服务部门对日常使用的资讯处理系统进行了客户信息浏览的权限审视，确保每一位客户的个人信息只有联络专员可见，严防私隐信息外流，充分保障客户的隐私权。资讯科技组亦对资讯处理系统进行了更新，令系统的保密性进一步加强。

关顾员工

我们相信，机构发展与员工成长是彼此推动、互相促进的。因此，我们不但放眼机构的宏观发展，更关心每一位员工的需要，以优越的员工待遇、良好的工作环境、众多的发展机会和多元的良性沟通建立喜乐团队，实现员工与机构的共同发展。

工作环境与员工待遇

香港品质保证局全面保障员工各项基本权益，并在此基础上提供优越的福利，满足员工需求、关心其生活、健康方面的多重需要。

我们遵守相关的劳工法例，按时发放薪酬，提供雇员保障，维护员工的基本权益。在香港，我们遵守《最低工资条例》、《强积金条例》等法律法规，提供合理薪酬并进行强积金供款；而在国内，我们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。

2013 年，我们全面检阅了薪酬结构、福利制度和晋升架构，经薪酬委员会通过，根据市场状况、营运及员工需要进行了优化，并新增了体育运动补贴等福利，为员工提供更为优越的待遇。

为了体现我们在国内锐意发展认证服务的承担，也为营造更为理想的工作环境，香港品质保证局于 2012 年出资购买物业作为国内子公司的上海总部新址，并于 2013 年初正式迁入启用。与原址相比，位处闹市

的新办公室不仅环境舒适、交通便捷，更让员工能够在更加稳定的环境中工作，增强对公司的归属感及信心。

职业安全健康

我们致力保障员工的安全及健康，遵从有关职业健康和安全的法律法规，为全体员工提供良好而安全的工作环境。2013 年，有一位员工在审核工作过程中意外受轻伤。我们在得知情况后主动安排伤后的病假、审核排期调整等事务，为其康复创造宽松的环境空间。

我们开设培训简介如何处理跨境工作中的紧急情况；针对需要长时间使用电脑的工作情况，我们安排员工参加办公室职业安全及健康条例与条规课程以及香港劳工处举办的显示屏设备使用安全讲座等职业安全健康的相关培训。2013 年 11 月，我们邀请消防处合办防火讲座、组织员工参与火警演习，加强安全防火意识，提升应对意外的能力。

优越福利

除了基本合法的待遇外，我们还提供额外的医疗保障、牙齿保健、身体检查及差旅保险等福利。2013年，我们扩大了医疗保险中身体检查项目的选择范围，并为审核员提高了津贴额度；更扩大了差旅保险的保障范围。子公司亦为员工购买额外的商业保险，减少他们的后顾之忧。

香港品质保证局亦实行人性化的休假政策。2013年，我们继续推行全薪待产假及全薪产假，而国内子公司也按照《中华人民共和国劳动法》提供相应的产假。

我们非常重视员工生活工作的平衡，在2013年推出员工体育运动补贴，鼓励员工劳逸结合、有适时的锻炼和娱乐。我们每年都举办节日聚餐、公司年会、旅行和抽奖等活动，送上节日礼品作为佳节心意与祝愿。香港公司还组织了圣诞聚餐、团年饭、员工烧烤活动，组织职员前往吉奥岛和东平洲远足旅行；



上海与广州公司则分别举行了年会和一日游活动，让大家在工作之余得到更好的放松。



持续改善 优化工作质量

我们以持续改善为目标，不断检视、改进工作流程，通过员工生产力及工作效率提升尽可能优化工作质量。

我们每一年都会由各个部门发起相应的工作改善项目。2013年，我们共推出29个项目，其中包括简化工作流程、培养员工才能、营运成本控制等类别。通过这些举措，员工的工作环境、效率、能力都得以提升。

证书颁发指引

客户服务部门今年就证书的颁发事项制订了系统的书面指引，将操作步骤文件化，方便客服员工参考。职员全面、清晰地掌握证书颁发的工作流程后，则进一步确保了证书信息准确无误，亦令服务水平有所提升。



缩短审核员资格审批时间

我们于 2013 年将审核员考核后的文件审批时间缩短，确保审核员的专业资格及时生效、人力资源得到更高效的利用。



建立团队活动

我们于 2013 年 12 月举办了建立团队活动，编排不同部门的员工组成团队，跨部门合作、完成富有趣味性的活动任务，增进员工感情、促进互相了解、加强工作中的默契。

个人发展

我们尽可能扶持培养每一位员工，并为他们设计更好的职业发展。为鼓励审核员不断提高专业技术水准，我们每年为每位审核员支付一个香港学会或组织的行业专业资格费用。而通过评选杰出员工、培训以及第二管理梯队发展项目等途径，我们则帮助员工提升自身竞争力，也为其发展创造了平台。

2013 年，我们在香港和国内子公司均开展了每月产品培训；审核员则通过了 CCAA 继续教育面授课程、混凝土 QSPSC 品质认证检查员培训、TL9000 和 SA8000 审核员培训课程。

为了提升员工的管理能力，今年我们进行了管理技巧、财务工作坊等课程。香港公司有 4 位员工获得了领袖训练中心的课程培训机会，另 6 位同事参加了本局对外举办的培训技巧课程，而国内公司则安排 48 人次参加了“礼仪就在身边”、“握手礼仪”等系列培训。

此外，各级主管会推荐员工参加技能培训。我们鼓励

多元培训

我们为全体员工提供一系列的入职培训



及相关法律法规培训；针对管理人员、商业拓展人员、审核员、客户服务、培训服务及产品发展人员，我们则设置清晰的培训规划，推动他们的职业发展。今年，香港总公司的员工培训时长达 4595 小时，而国内子公司亦达 927 小时。



员工通过学习发展成为审核员。

2013 年，香港总公司有 4 位员工取得了内部审核员资格，国内子公司亦有 1 位员工取得该资质。

第二管理梯队发展项目

我们为有需要的中高层岗位设置相应的第二梯队管理人员，并通过每月质量与创新会议，帮助他们提升管理能力。这一措施有助于发掘并发展优秀人才、增加管理资源的储备，亦可确保管理功能的持续性，降低管理风险。

培训生项目

我们由 2011 年起推出第一届管理培训生，为他们提供系统化的栽培计划，希望能够通过三至五年的培养，使他们成长为认证行业的管理人才和业务精英。我们注重管理培训生的职业发展，通过培训和调职，鼓励他们在机构中担当更多的责任。总裁及相关管理人员会定期与管理培训生检讨他们的进度，并给予建议与支援。2013 年度，培训生们有更多机会参与公司的各类大型活动，与不同部门密切合作，得到了全面的发展。

良好沟通

我们相信，彼此的互信与尊重是共同进步的基础，因此我们与员工之间的良好互动非常重要。我们为员工设置了多元便捷的沟通途径，员工如有任何问题，都可以通过电子邮件等方式直接与上级主管、人力资源部门或总裁进行沟通。

2013 年，国内公司并无收到员工投诉。香港公司收到 3 宗有关假期安排及保险事宜的员工反馈。为尽可能满足员工的个人需求，人力资源部与管理层、保险商等相关方展开了积极商讨，并以平等的姿态与员工达成理解和共识。

内部客户满意度调查

我们每年会进行《内部客户满意度调查》，请全体员工对各个部门的工作效率、质量、服务态度及总体印象给予评价。管理评审会议对调查结果进行评审，以便帮助各部门作出改善。

2013 年，有半数以上的员工参与了调查，并对各部门总体表示满意。我们对表现优异者进行了嘉奖，鼓励各部门齐心合作，热诚互助。

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，使员工与其上司能够以此为契机进行沟通，以识别员工的强弱项、工作达标情况、改善空间及培训需要，制定下一阶段的目标，并对如何提升表现等事项达成共识。我们亦通过部门月度和季度评核，鼓励员工坦陈意见。如果员工对考评有任何异议，我们会密切关注并积极跟进。

2013 年，我们对所有员工完成了绩效考评，并对少数需要关注或表现欠佳的个案予以跟进处理。

保护环境

作为以知识技术为核心的优质服务业机构，我们积极运用认证技术，通过推广环境管理、碳减排、清洁发展机制（CDM）等服务，倡导业界保护环境和促进节能减排，呼吁公众提升对环境能源的关注（详情请参见《业务实践》）。

我们相信，本局对社会与环境的正面影响远远大于因自身业务操作而造成的能源负担，但我们也通过改进业务操作（如优化审核程序等方式）节约能源，从细节做起，身体力行爱惜资源、减少污染排放，创造低碳环保的办公环境。

绿色工作间

“绿色工作间”是 2012 年香港品质保证局企业公益大使在香港总公司推行的项目，旨在宣传环保理念，鼓励全体同事关注环保议题，共同创造一个绿色舒适的工作环境。

2013 年度，“绿色工作间”改变了认证委员会的传统会议习惯，每次会议只提供两份纸质文件供与会人员互相传阅，使用纸量大幅降低；而今年新推出的电子传真服务、网络登记注册系统也同样推进了文件传



输、活动报名等事项的无纸化，减少了纸张的消耗。

节能减排与回收

我们厉行节约，爱惜身边每一份资源。在日常工作中，我们控制用纸、午休时间关灯并关闭电脑显示屏，并坚持垃圾分类及胶樽和纸张回收，为环保尽绵薄之力。

2013 年，我们捐赠了一批可再使用的旧款电脑，使物尽其用，尽自己所能减少污染和浪费。我们也特别请政府认可的环保商对重达 440kg 的废弃电脑进行回收拆卸，以环保方式处理不可再使用的电子配件，并对其余部分回收利用。

用纸量监管

自 2012 年 5 月份开始，企业行政科推行各部门办公用纸量监管项目，每月向部门报告，并推行环保打印

和纸类回收，以减少不必要的用纸。2013 年度，香港公司及国内子公司用纸量均有所下降。

用电量进一步下降了 7.4%及 11.0%。

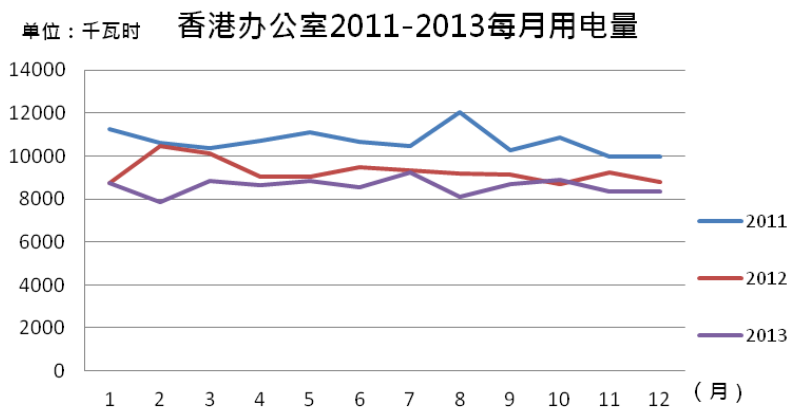
更换节能灯

2011 年第四季度开始，我们在香港总公司逐步推行更换环保节能灯的项目。2013 年，我们完成了最后一批灯管的更换。

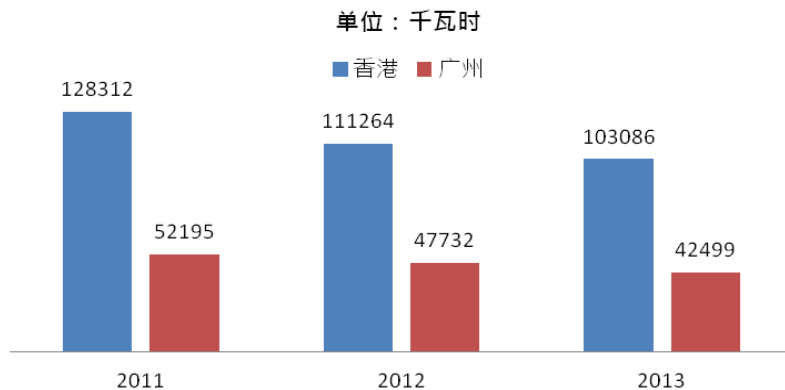
与 2012 年相比，本年度香港办公室与广州办公室的

采用节能遮光帘幕

我们在香港和国内办公室采用遮光帘幕来减少日光照射，降低室温，从而降低空调产生的能耗。国内公司上海新办公室亦在电脑机房装上遮光帘幕，减少制冷耗电。在独立的制冷系统下，国内公司员工设置适宜的办公室温度来节约电能，减少碳排放。



香港及广州办公室2011-2013用电量



*上海办公室于 2013 年迁入新址，此处暂不作比较。

关怀社区

作为一间非牟利组织，香港品质保证局始终秉承为社会服务的理念，希望凭借自己的努力，关怀弱势社群、支援公共教育事业，发扬志愿者精神、分享资源、共建理想家园。2013 年，香港品质保证局及其国内员工参与义工活动共达 446 小时，比去年增加一倍。

推动公益

企业公益大使

每一年，我们都会从管理团队中选出一位企业公益大使，负责在公司内推行以社会责任为核心的共同价值观、组织企业公益活动，鼓励员工更多地为社会服务。

2013 年，企业公益大使发起“饮咖啡——助养儿童计划”及“捐书捐输”2 个公益项目，并通过电邮将活动细节传递给全体同事，与大家分享助人的喜乐。

HKQAA 企业社区支援基金

2013 年，HKQAA 企业社区支援基金（BCS 基金）在年内资助了 16 个项目。其中包括举办研讨会、扶助弱势群体、提供捐赠和奖助学金、支援员工社区服务及学术研究等，年度资助总额近 73 万港元。

扶贫济困

饮咖啡——助养儿童计划

企业公益大使发起“饮咖啡——助养儿童计划”，组织员工志愿者定期购买食品饮料置于茶水间，重新定价后供员工自发购买，为需要帮助的贫困儿童筹款。

自 7 月发起该计划以来，我们招募了 50 余名义工，经 HKQAA 企业社区支援基金及员工捐款，共筹得款项逾 1 万港币，助养了来自尼泊尔、阿尔巴尼亚以及中国陕西农村的三名特困儿童，使其生活得到一定的改善。



捐书捐输计划

“捐书捐输”是企业公益大使于 2013 年发起的短期项目。同事们借这个平台捐献书本或其他物件，让其他同事低价购买，不但可以让好书流传、物尽其用，还能够将义卖所得捐赠予慈善机构，同时也符合环保再用、节约物资的原则。通过捐物易物，大家都可以亲身参与，身体力行对可循环资源进行回收利用，也为扶贫济弱出一份力。

4 个月内，我们共收到 190 本书籍及其他各项物品。之后，我们计划将义卖所得用于老人关怀工作。

慈善参与

我们一向鼓励员工参与慈善志愿者活动，并在全体员工大会等活动中加以表扬，希望推动更多员工积极加入志愿者行列，贡献自己的力量。

2013 年，香港公司及中国子公司的员工纷纷投身公益活动，参与“饥谨 30”、“联合国儿童基金会慈善长跑”、华都植树等活动，而香港品质保证局也赞助机电安全健步嘉年华以及奥比斯“盲侠行”等项目。

在今年的联合国儿童基金会慈善长跑中，香港总公司共有包括总裁、运营总监等在内的 10 余名员工热情参与，大家上下齐心，共筹得善款 1 万余港币，以志愿服务和爱心善款支持公共事业和社区的发展。

贫困地区探访

连续两年探访大西北地区之后，2013 年我们探访了四川康定，为地震灾区送去关怀问候，也提供必要的物资支持。我们希望通过支援贫困地区的发展，帮助当地学童改善学习生活环境，得到更好的成长机会。参与该项活动的员工代表在旅途后分享此行的所见、所想、所得，使同事们获益。



文教推广

少年强则国强，青少年学子是国家未来的栋梁，也是社会发展的希望，因此我们特别重视对文化教育事业

的推广。除了赞助香港学校的音乐及朗诵比赛之外，我们也在其他活动中投入资源，期望通过多方面的努力，鼓励青少年全面发展。

助学捐赠

多年来，我们多次为学校捐赠奖、助学金，鼓励青少年积极进取、发挥个人潜能，将来为社会作出更多的贡献。2013年，我们为国内贫困儿童捐赠了一批笔记本电脑；7月，本局代表出席香港青年学院2012/13年度奖学金颁奖典礼，颁赠奖学金予成绩优异的学生；10月，我们亦为恒生商学院捐赠奖学金，务求使更多的学生受益。



第六届理想家园征文、摄影、绘画及海报设计比赛

我们于2013年举办了第六届香港品质保证局“理想家园征文、摄影、绘画及海报设计比赛”。本届比赛为连续第三年邀请广州及邻近地区参与，在香港教育局及广州市团校广州市青年对外文化交流中心的携手推动下，反应踊跃，收到逾3000份作品。

理想家园中的“家园”一词，不但代表了一个家庭的观念，更代表了人类互助互爱、和谐共处和理想生活的环境。理想家园计划希望借着教育下一代从小认识环境保护、平等机会、关怀弱势群体等社会责任的概念，建立良好的公民意识，好让他们日后投入社会工作时秉持这些信念和原则，为企业及社会的持续发展作出贡献，携手缔造一个理想的家园。

我们每年都会将比赛获奖作品制成台历，送给获奖学生、学校和我们的客户，进一步分享社会责任理念以及共创理想家园的美丽梦想。

促进就业

我们为在校大学生创造锻炼的机会与施展才华的舞台，通过提供实习岗位，让他们积累职场经验，为自己的职业生涯奠定基础。2013年，香港总公司为本港高校的5名学生提供了实习岗位，而国内子公司也为1位学生提供了实习岗位。

我们为残障人士及长者提供担任神秘顾客的就业机会。2013年，参与项目的人数较2012年增长一倍，现共有144人。我们还为伤健人士提供输入资料的工作，帮助他们更好地融入社会。





展望未来

社会的诉求与市场的需要是我们提升服务、推动创新的不竭动力。透过竭诚高效的服务、前沿深入的视野，我们成为与社会各界携手履行社会责任的良好伙伴，与他们在可持续发展的道路上并肩前行。

新的一年，我们将重点关注企业社会责任、可持续发展以及无障碍等热点议题、拓宽业务发展，同时提供更丰富的培训服务，帮助业界在专业资格、管理技巧等各方面实现全面的自我增值。

在此香港品质保证局迎来 25 周年之际，我们立志：继续传承专业的素质、公正的信念与发展的理想，通过更多元先进的公正服务与全面积极的资源回馈，进一步推动自身、业界与全社会的可持续发展，发挥源源不断的卓越影响。

附录一：「HKQAA 企业社会责任指数」索引

「HKQAA 企业社会责任指数」在 ISO 26000 指引及原则的基础上发展，并将其 7 大核心主题归纳成 40 项企业社会责任的建议措施。

企业社会责任 核心主题	履行企业社会责任的建议措施		相关页码
企业管治	OG1	企业订立政策方向时，应该将社会责任纳入为政策、策略及营运方针的组成部分。	2、5
	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
	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、11-13
	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。	15、25-29
	OG5	企业应该参照现有的国际标准，来界定企业的道德标准。	12-13
	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、24
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。	19-20
	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。	9、11、 15、20、24
	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、 15、20、24
	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。	19
	HR5	企业应该确保没有参与强迫劳动和童工。	19、21
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。	16-18、20
	LP2	企业应该确保其工作环境及条件符合国家法律及法规。	21
	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。	24
	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。	21-23

	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。	21-22
	LP6	企业应该施行能提高员工生产力及就业能力的计划。	23-24
环境	EN1	企业应该采取措施，防止污染及减少浪费。	25-26
	EN2	企业应该向员工及承包商推广保护环境的文化。	17-18、25-26
	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。	25-26
	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) 。	25-26
	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。	25-26
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。	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。	13
	FO4	企业应该制定并实施保护产权的方案。	13
消费者议题	CO1	企业应该确保没有像客户或消费者传递不公平或误导性的销售手法和资讯。	13、15
	CO2	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。	15
	CO3	企业应该确保其产品和服务不会危害消费者健康。	14
	CO4	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。	14-18
	CO5	企业应该审查投诉，并采取行动以防止相同情况再次发生。	15
	CO6	企业应该采取措施解决纠纷，提高客户的满意程度。	15
	CO7	企业应该实施保护消费者数据和私隐的措施。	12、20
	CO8	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。	15、18
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。	18
	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。	17、20、27-29
	CD3	企业应该参与其供应链运作的社区的技能发展。	14-18、28-29
	CD4	企业应该于社区中鼓励健康的生活模式。	18、29
	CD5	企业应该对其运作所在地的社区发展作出贡献。	14-18、27-29

附录二：CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》

——「认证机构履行社会责任的主要内容」索引

认证机构履行社会责任的主要内容		相关页码
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。	8-13、19-21
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。	9-11
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。	7、11-15
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。	10-11、14-15
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。	16-18
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。	17-18、25-26
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。	19-24
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。	27-29

© 2014 Hong Kong Quality Assurance Agency

© 2014 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

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

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