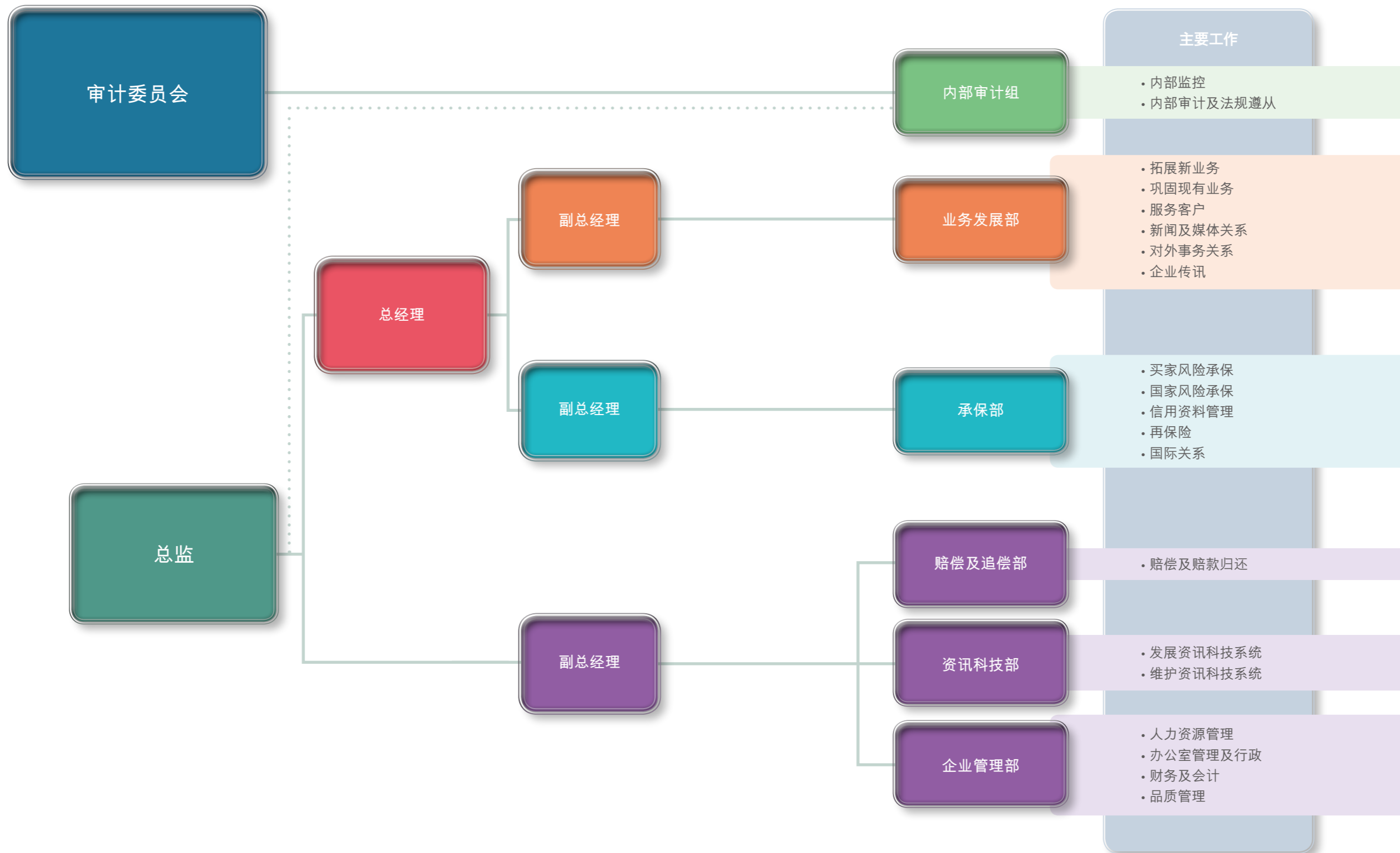


业务运作及组织架构

组织架构

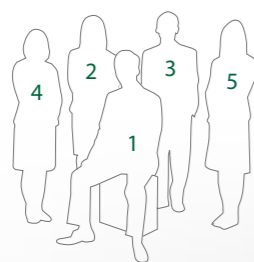


业务运作及组织架构

信保局的核心工作分别由业务发展部、承保部、赔偿及追偿部负责。业务发展部负责业务拓展与巩固以及公共关系的工作；承保部负责风险评估与监控、再保险及国际关系事宜；赔偿及追偿部负责处理有关减低损失、赔偿及赔款归还等事务。

信保局权力、功能及职责，可由香港特别行政区行政长官委任的总监，以信保局名义代表信保局执行。在必要时，总监可授权任何职员行使本局权力或履行信保局的职责。

于2014年3月31日，信保局职员人数为125人(2013年3月31日为122人)。高层管理人员包括：



- 1 黎衍平 总监
- 2 钱秀瑛 总经理
- 3 谢润孟 副总经理
- 4 卫清华 副总经理
- 5 范秀雯 副总经理

优质政策

我们通过恪守全面优质管理的宗旨，满足法规及顾客要求，致力提供专业及以客为尊的优质服务，为香港的出口贸易发展全力作出贡献。

信保局鼓励员工通力合作，确保为客户提供精益求精的服务，令信保局在香港出口商中建立起服务优异、物超所值及不断创新的商誉。

优质目标涉及本局各类服务。我们会定期检讨客户对各类保险服务的现有及潜在需要，从而对此政策作出适合的改善。

我们的优质政策建基于以ISO 9001:2008为本的优质管理制度。令优质政策取得立竿见影的成效是我们每一位员工的责任。

企业管治

香港出口信用保险局(信保局)是受《香港出口信用保险条例》(香港法例第1115章)(信保局条例)管辖的法定组织。信保局致力维持高水平的企业管治，于企业管治架构内，注重诚信、问责和透明度。

咨询委员会

咨询委员会依据信保局条例成立，为信保局的业务运作提供建议，现时包括有来自各个行业的九名成员(包括主席)，三名分别来自商务及经济发展局、香港贸易发展局及保险业监理处的成员。咨询委员会恪守其规则及程序，每年举行三次会议，商讨信保局的业务运作及就年度财政预算、企业及策略计划、表现评核、薪酬调整，以及投资委员会及审计委员会所汇报事宜等提出建议。

业务运作及组织架构

审计委员会

审计委员会隶属于咨询委员会，其设立旨在根据其职权范围就内部监控及企业管治事宜向信保局提出意见，以及检视信保局的审计事项。现时，审计委员会由一名主席及四名成员组成，均来自咨询委员会。按照规则及程序，审计委员会每年举行三次会议，就信保局的内部监控和企业管治事宜向信保局提出意见，以及检视信保局的审计事项，并向咨询委员会汇报。

信保局设有内部审计组，以评估内部监控系统的成效和效率。内部审计组直接向审计委员会汇报。审计委员会检阅及认可内部审计计划，确保审计范围覆盖业务运作，并在会议中检讨内部审计和其他有关当局所提出的主要发现、建议及实施该等建议的进展。审计委员会每年也与外聘核数师开会，商讨审计财务报告时任何应注意之环节及所产生事宜。根据信保局的举报机制，任何员工可就违反行为守则或适用法例及规例的事件直接向审计委员会主席或经由内部审计组作出举报。

投资委员会

投资委员会隶属于咨询委员会，其设立旨在根据职权范围就投资事宜向信保局提出意见。现时，投资委员会由一名主席及三名成员组成，均来自咨询委员会。按照规则及程序，投资委员会每年举行四次会议，就投资事宜向信保局提出意见，并向咨询委员会汇报。

与商务及经济发展局交流

信保局与商务及经济发展局保持紧密的双向交流，确保运作具高透明度。除了就财务及企业事宜进行定期汇报外，信保局也就履行公共使命而推出的新措施和服务不时向商务及经济发展局咨询意见，并由该局审批信保局提交的年度财政预算和企业计划。

内部监控及风险管理

信保局致力保持良好的内部监控系统和风险管理。

内部监控

信保局致力维持成效与效率兼备的内部监控系统，设置具有明确职能、责任和权力的良好组织架构，制订手册、程序和指引。信保局管理层持续监察遵守已订立之政策及程序，并将市场上的最佳常规纳入手册、程序和指引之内。信保局亦设置多个内部委员会，以协助管理层进行研讨及决策，并检讨业务运作的主要环节，确保日常运作遵守已订立之政策及程序及获适当审批。

企业风险管理

信保局以维持有效的企业风险管理为目标，于2012年3月成立企业风险管理委员会，制订和实行风险管理政策。企业风险管理委员会每年开会两次，讨论信保局于企业风险管理的进展和成果。所有主要风险及业务运作流程的剩余风险已评定为处于低或中水平。信保局定期进行风险评估，确保剩余风险保持于可接受水平。

行为守则

信保局订立行为守则，以供员工遵行，每位员工须通过年度考核，确保他们充分了解行为守则，从而鼓励他们持续采纳最佳常规。

业务运作及组织架构

企业文化及人力资源

企业文化

信保局在过去40多年能够有效地服务及支援香港出口商，其中一项主要原因是其持续恪守核心价值，包括不断提升服务水平与生产力、以人为本及具透明度的管理，以及主动进取的态度。信保局塑造的企业文化以员工为本，珍视员工为宝贵的资产，依赖员工实践其核心价值，其致力建立的企业环境里，员工价值获得认同之余，员工的投入令信保局得以长期发展。信保局不仅把员工的培训及发展机遇视作要务，更要确保员工整体参与、致力于创新与追求卓越，以及建立有效及清晰沟通的途径。年度内，信保局为员工提供各种培训课程，包括外间及内部、本地及海外的，使员工汲取专门、最新的行业知识，重新激活工作模式。另外，为鼓励员工提出新意念及创见，信保局设有意见收集箱，每年举行员工建议活动，并且进行年度员工意见调查，了解员工对局方于透明度、问责性、沟通及福利方面的意见。

人力资源

勤恳和训练有素的工作队伍是信保局为本地出口业提供优质服务的关键。因此，信保局于年度内继续投入资源以维持稳定、积极的团队，同时致力培育人才。截至2014年3月31日止，信保局雇用员工共125名，上年度则为122名。

培训和持续发展

由于信保局的成功有赖于员工对工作的投入与表现，信保局致力于员工发展，并加以鼓励。信保局年度内于员工培训方面继续投放资源，参照管理层及员工于周年培训调查所得之意见以订立来年的培训计划，为员工提供各类培训课程，以切合他们的具体工作要求或事业发展需要。

于2013至14年度，信保局共提供了51项涉及一系列课题的培训课程，包括管理层发展培训课程(变化管理、人际网络技巧、创意思维及跨代沟通)和实用培训课程(出入口实务、内部品质审计、贸易融资、客户服务技巧、国际贸易常规、电脑技能和人力资源管理)。部分员工更出席了海外工作坊及会议，以扩大国际网络及视野。除了各种培训活动外，信保局亦举行跨部门交流会，促进部门彼此沟通，建立分享知识经验的组织文化。信保局借著培训，增强员工提供专业优质服务的能力。

追求卓越

信保局自1996年起已取得ISO 9002认证，并一直与时俱进，以符合最新的ISO标准。现时的品质管理系统应用ISO 9001:2008的范式。信保局谋求不断改良其品质管理系统，年度内组织连串的品质相关活动，保持最佳的服务水准。于2013至14年度，信保局进行了两次外聘审计，结果均令人满意，获得审计师正面评价，同时进行的内部审计，也取得所有职能环节全部合规的成果。信保局亦推行定期检核，确保持续达到各项的服务承诺，并透过问卷调查和举办季度聚会等途径，收集客户的意见，以上各项反映信保局向出口界提供最佳服务的决心。

业务运作及组织架构

企业社会责任

信保局参与慈善及义工服务，贡献社群，矢志肩负企业社会责任。年内，信保局参加了多项筹款活动，包括「公益金便服日」、「奥比斯中秋义卖」和「救世军全港卖旗日」等，支援残疾人士、中国内地的贫困农村学生及香港的社会福利机构，其他善举包括捐赠旧书、旧电脑及有关设备予慈善机构。员工热情投入上述活动，著实令人鼓舞。

信保局一如既往采取措施，减量、重用及循环再用，致力保护环境。本局于购买办公室设备及机器时，尽量实行「绿色采购」政策，并制定了减低资源消耗的目标。为达成目标，信保局定期提醒员工，在日常运作循环再用资源，减少能源及纸张的消耗，同时采纳员工就推动环境保护的有关建议。本局和全体员工齐心协力建立绿色的办公室。



信保局参与多项慈善活动

国际关系

信保局是国际出口信用和投资保险业主要组织——信用保险业国际总会（伯尔尼联盟）的成员。信用保险业国际总会成员于2013年共承保逾19,000亿美元的国际贸易，占全球跨境贸易10%。

信保局积极参与信用保险业国际总会的工作，担任其管理委员会的成员（由2012至13年度起任期两年），信保局总监于2013年出任其短期委员会的主席后，获选连任一年，

继续担任该职位。信保局亦在非正式的地区合作小组扮演活跃角色。该小组由来自澳洲、中国内地、印度、印尼、日本、马来西亚、斯里兰卡、南韩、台湾、泰国及香港的亚太区出口信用保险机构组成。



信用保险业国际总会春季会议在2013年4月于纽约举行

年度内，信保局先后派员出席信用保险业国际总会及地区合作小组的不同会议，包括在美国纽约

的春季会议、奥地利维也纳的周年大会，以及中国西安的地区合作小组首长周年会议。与会会员就国际贸易的议题交流专业意见，并分享承保个别行业及国家的经验。除了上述会议，信保局亦参与了在新加坡举行的地区合作小组交流培训计划，在会议中与与会代表分享风险管理的知识及经验。