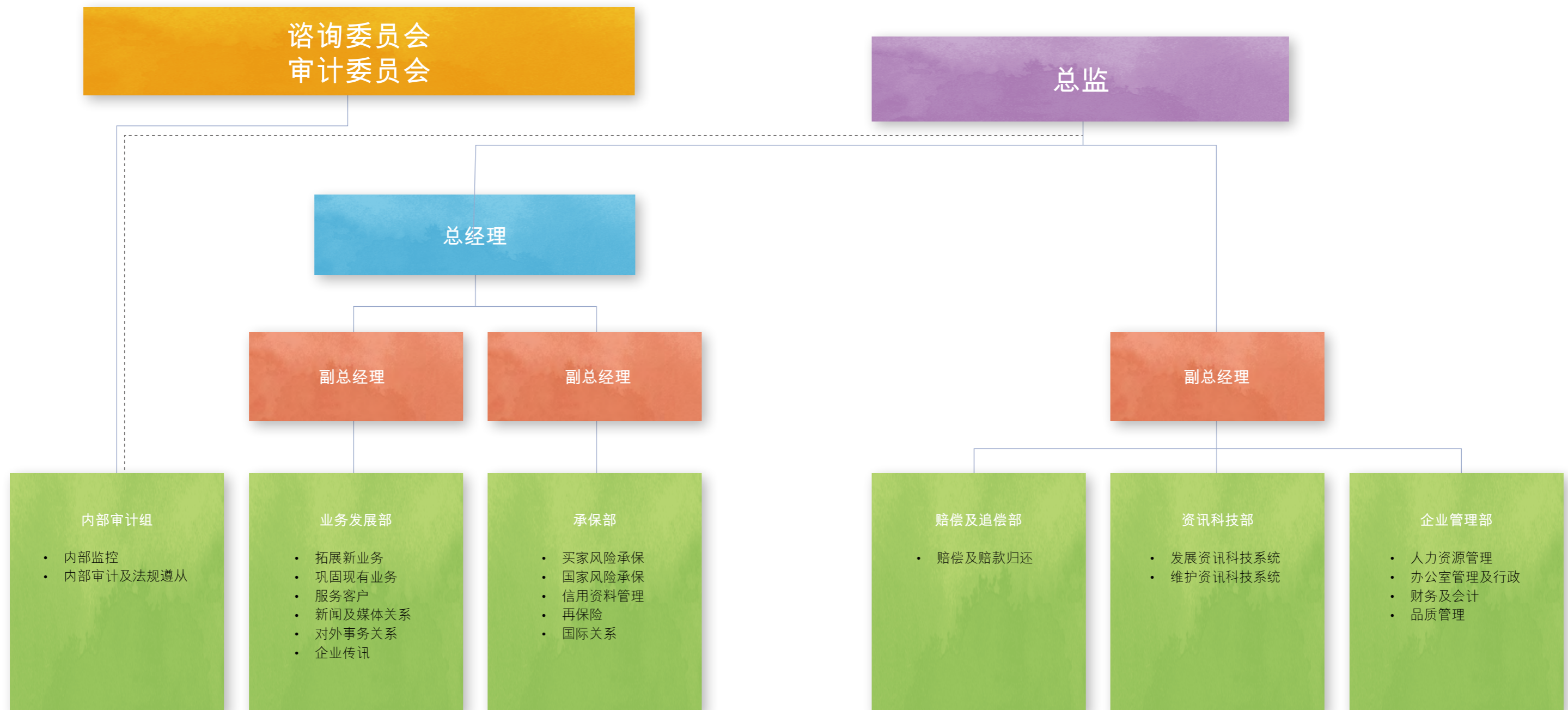


业务运作及 组织架构



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。

信保局的权力、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2015年3月31日，信保局职员人数为122人（2014年3月31日为125人）。高层管理人员包括：

总监

黎衍平

总经理

钱秀瑛

副总经理

谢润孟

卫清华

范秀雯

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《香港出口信用保险局条例》（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。

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，审计委员会的一名主席及三名成员均来自咨询委员会。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，投资委员会的一名主席及四名成员均来自咨询委员会。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既定之政策及程序的遵从情况，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，确保日常运作遵守既定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方面的进展和成果。信保局的剩馀风险已评定为处于低或中水平。信保局定期进行风险评估，确保剩馀风险保持于可接受水平。

行为守则

信保局订立行为守则，以供员工遵守，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。

企业文化及人力资源

企业文化

多年来，信保局一直秉承及践行其长久以来建立的核心原则，即全面优质管理、专业精神、问责、诚实和诚信、主动进取的态度、开明及具透明度。该等原则塑造了企业文化，有助信保局按照一贯的高服务标准，更好地服务香港的出口商。信保局提倡专注于持续改善服务质素和效率、具透明度的人事管理、沟通及积极进取的企业文化。本局员工的态度是企业文化最重要的基石。信保局旨在创建理想的工作环境，使员工致力于创新与追求卓越，令信保局得以长期成功发展。年度内，信保局为员工提供各种的培训课程，包括外间及内部、本地及海外的，让员工汲取专门、最新的行业知识，重新激活工作模式。另外，信保局亦提供渠道，让员工可透过长期设立的意见收集箱提供意见，以改善服务质素及效率，并每年举行员工建议活动及进行年度员工意见调查，以了解员工对局方于透明度、问责和沟通方面的意见。

人力资源

员工的投入和专业技能及以人为本的企业文化，是信保局赖以成功的基础，有助信保局在近半个世纪的时间里为出口业界提供高质素的服务。培育及挽留人才是信保局人力资源管理的关键所在。于2015年3月31日，信保局雇用员工共122名，上年度则为125名。

培训和持续发展

为了坚守不断改善对外服务质素的企业文化及确保有效的内部营运，信保局在过去一年持续投入大量资源为员工提供培训，发展人才。

根据管理层和员工协力制定的年度培训计划，信保局在2014至15年度总共安排了60项培训课程。该等培训课程涵盖各种主题，包括管理及职能领域，以满足不同级别员工的特定

工作要求或事业发展需求。管理层发展培训计划包括企业家精神、监督技能及项目管理，职能培训则包括保险原则和实务、货运和物流、优质客户服务、ISO品质标准、演说及人力资源管理。信保局亦透过与相关法定机构举办与反歧视

及个人资料私隐相关法例的研讨会，以提高员工在该等领域的知识。除了本地培训外，信保局亦安排员工参加海外会议及研讨会，以扩阔他们的国际视野。在提倡内部知识分享及交流方面，信保局在年度内亦举行了一系列的跨部门分享会议。透过这些培训，让员工装备自己，提升工作效率和竞争力，以应付瞬息万变的世界，为信保局的持续成功作贡献。



为员工提供的项目管理培训课程

追求卓越

信保局获得ISO 9001:2008品质管理系统标准认证。年度内，信保局在管理层的紧密监控下开展各种品质保证活动，致力改善本局的客户服务质素。

在合规审查方面，信保局成功通过了ISO 9001:2008重新认证审计，确认信保局的品质管理系统仍然行之有效。在内部，信保局完成了年度内部品质审计，而且没有发现任何不合规之处，证明了其努力持续遵守品质标准。在坚持不懈提升服务品质的过程中，信保局继续定期透过各种渠道向客户收集回应和意见，以用于提升服务。信保局亦持续监控及衡量核心流程的周期时间及各项服务承诺，藉以保证持续达成品质目标。为了进一步巩固客户服务标准，信保局在本年度期间缩短了处理赔偿个案的目标审理期。

企业社会责任



信保局参与「公益金便服日」

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。年度内，信保局参加了多项筹款活动，包括「公益金便服日」、「奥比斯中秋慈善义卖」和「扶康会全港卖旗日」等，支援有需要人士。其他善举包括捐血活动、捐赠旧衣、旧电脑及相关设备予慈善机构。员工热情投入上述活动，著实令人鼓舞。

为支持政府促进残障人士获得在线讯息和服务的无障碍网页运动，信保局于2014年3月推出了符合万维网联盟《无障碍网页内容指引》（WCAG）2.0 AA级别准则的网站。年度内，信保局进一步增强其网站的功能，达至政府资讯科技总监办公室及平等机会委员会携手合作的无障碍网页嘉许计划中「银奖」的要求。

为了推行其环保政策，信保局在本年度继续在适当情况下采取措施以减少耗用资源及实施资源再用和回收。本局于购买办公室设备及机器时，尽量实行「绿色采购」政策，制定了减低资源消耗的目标，并在日常业务经营中提倡资源节约。本局在电子商务措施的配合及员工的共同努力下，努力建立绿色的办公室。

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承保的贸易约占全球跨境贸易总额的10%。

信保局积极参与信用保险业国际总会的工作。年度内，信保局总监担任短期委员会主席一职至2014年11月。信保局亦先后派员出席不同会议，包括在英国伦敦举行的春季会议及周年大会，会议中与会会员就国际贸易相关领域交流专业意见，并分享承保个别行业及国家的经验。

信保局亦在信用保险业国际总会非正式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。除了参加与信用保险业国际总会会议同期举行的地区合作小组会议及在印度孟买



第七届信用保险业国际总会地区合作小组首长会议在2014年7月于香港举行

举行的地区合作小组交流培训计划外，信保局亦于2014年7月举办地区合作小组首长周年会议，在该会议上，约30名来自十家亚太区出口信用保险机构的代表在香港共聚一堂，讨论与全球经济、贸易和出口信用保险相关的主题，并分享不同领域的经验。