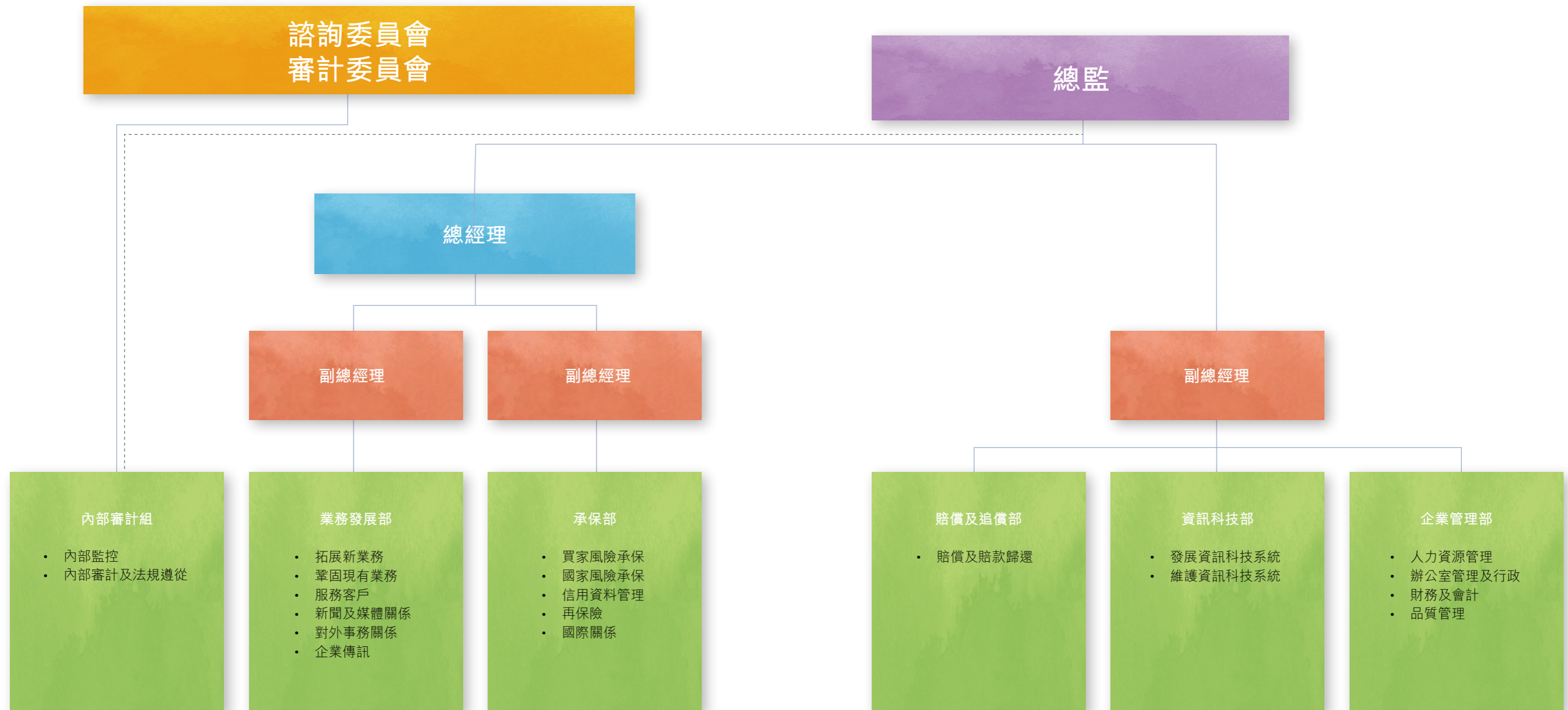


業務運作及 組織架構



組織架構



信保局的核心工作分別由業務發展部、承保部、賠償及追償部負責。業務發展部負責業務拓展與鞏固以及公共關係的工作；承保部負責風險評估與監控、再保險及國際關係事宜；賠償及追償部負責處理有關減低損失、賠償及賠款歸還等事務。

信保局的權力、功能及職責，可由香港特別行政區行政長官委任的總監，以信保局名義代表信保局執行。在必要時，總監可授權任何職員行使本局權力或履行信保局的職責。

於2015年3月31日，信保局職員人數為122人（2014年3月31日為125人）。
高層管理人員包括：

總監

黎衍平

總經理

錢秀瑛

副總經理

謝潤孟

衛清華

范秀雯

優質政策

我們通過恪守全面優質管理的宗旨，滿足法規及顧客要求，致力提供專業及以客為尊的優質服務，為香港的出口貿易發展全力作出貢獻。

信保局鼓勵員工通力合作，確保為客戶提供精益求精的服務，令信保局在香港出口商中建立起服務優異、物超所值及不斷創新的商譽。

優質目標涉及本局各類服務。我們會定期檢討客戶對各類保險服務的現有及潛在需要，從而對此政策作出適合的改善。

我們的優質政策建基於以ISO 9001：2008為本的優質管理制度。令優質政策取得立竿見影的成效是我們每一位員工的責任。

企業管治

香港出口信用保險局（信保局）是受《香港出口信用保險局條例》（香港法例第1115章）（信保局條例）管轄的法定組織。信保局致力維持高水平的企業管治，於企業管治架構內，注重誠信、問責和透明度。

諮詢委員會

諮詢委員會依據信保局條例成立，為信保局的業務運作提供建議，現時包括有來自各個行業的九名成員（包括主席），三名分別來自商務及經濟發展局、香港貿易發展局及保險業監理處的成員。諮詢委員會恪守其規則及程序，每年舉行三次會議，商討信保局的業務運作及就年度財政預算、企業及策略計劃、表現評核、薪酬調整，以及投資委員會及審計委員會所匯報事宜等提出建議。

審計委員會

審計委員會隸屬於諮詢委員會，其設立旨在根據其職權範圍就內部監控及企業管治事宜向信保局提出意見，以及檢視信保局的審計事項。現時，審計委員會的一名主席及三名成員均來自諮詢委員會。按照規則及程序，審計委員會每年舉行三次會議，就信保局的內部監控和企業管治事宜向信保局提出意見，以及檢視信保局的審計事項，並向諮詢委員會匯報。

信保局設有內部審計組，以評估內部監控系統的成效和效率。內部審計組直接向審計委員會匯報。審計委員會檢閱及認可內部審計計劃，確保審計範圍覆蓋業務運作，並在會議中檢討內部審計和其他有關當局所提出的主要發現、建議及實施該等建議的進展。審計委員會每年也與外聘核數師開會，商討審計財務報告時任何應注意之環節及所產生事宜。根據信保局的舉報機制，任何員工可就違反行為守則或適用法例及規例的事件直接向審計委員會主席或經由內部審計組舉報。

投資委員會

投資委員會隸屬於諮詢委員會，其設立旨在根據職權範圍就投資事宜向信保局提出意見。現時，投資委員會的一名主席及四名成員均來自諮詢委員會。按照規則及程序，投資委員會每年舉行四次會議，就投資事宜向信保局提出意見，並向諮詢委員會匯報。

與商務及經濟發展局交流

信保局與商務及經濟發展局保持緊密的雙向交流，確保運作具高透明度。除了就財務及企業事宜進行定期匯報外，信保局也就履行公共使命而推出的新措施和服務不時向商務及經濟發展局諮詢意見，並由該局審批信保局提交的年度財政預算和企業計劃。

內部監控及風險管理

信保局致力保持良好的內部監控系統和風險管理。

內部監控

信保局致力維持成效與效率兼備的內部監控系統，設置具有明確職能、責任和權力的良好組織架構，制訂手冊、程序和指引。信保局管理層持續監察既定政策及程序的遵從情況，並將市場上的最佳常規納入手冊、程序和指引之內。信保局亦設置多個內部委員會，以協助管理層進行研討及決策，並檢討業務運作的主要環節，確保日常運作遵守既定政策及程序及獲適當審批。

企業風險管理

信保局以維持有效的企業風險管理為目標，於2012年3月成立企業風險管理委員會，制訂和實行風險管理政策。企業風險管理委員會每年開會兩次，討論信保局於企業風險管理方面的進展和成果。信保局的剩餘風險已評定為處於低或中水平。信保局定期進行風險評估，確保剩餘風險保持於可接受水平。

行為守則

信保局訂立行為守則，以供員工遵守，每位員工須通過年度考核，確保他們充分了解行為守則，從而鼓勵他們持續採納最佳常規。

企業文化及人力資源

企業文化

多年來，信保局一直秉承及踐行其長久以來建立的核心原則，即全面優質管理、專業精神、問責、誠實和誠信、主動進取的態度、開明及具透明度。該等原則塑造了企業文化，有助信保局按照一貫的高服務標準，更好地服務香港的出口商。信保局提倡專注於持續改善服務質素和效率、具透明度的人事管理、溝通及積極進取的企業文化。本局員工的態度是企業文化最重要的基石。信保局旨在創建理想的工作環境，使員工致力於創新與追求卓越，令信保局得以長期成功發展。年度內，信保局為員工提供各種的培訓課程，包括外間及內部、本地及海外的，讓員工汲取專門、最新的行業知識，重新激活工作模式。另外，信保局亦提供渠道，讓員工可透過長期設立的意見收集箱提供意見，以改善服務質素及效率，並每年舉行員工建議活動及進行年度員工意見調查，以了解員工對局方於透明度、問責和溝通方面的意見。

人力資源

員工的投入和專業技能及以人為本的企業文化，是信保局賴以成功的基礎，有助信保局在近半個世紀的時間裏為出口業界提供高質素的服務。培育及挽留人才是信保局人力資源管理的關鍵所在。於2015年3月31日，信保局僱用員工共122名，上年度則為125名。

培訓和持續發展

為了堅守不斷改善對外服務質素的企業文化及確保有效的內部營運，信保局在過去一年持續投入大量資源為員工提供培訓，發展人才。

根據管理層和員工協力制定的年度培訓計劃，信保局在2014至15年度總共安排了60項培訓課程。該等培訓課程涵蓋各種主題，包括管理及職能領域，以滿足不同級別員工的特定

工作要求或事業發展需求。管理層發展培訓計劃包括企業家精神、監督技能及項目管理，職能培訓則包括保險原則和實務、貨運和物流、優質客戶服務、ISO品質標準、演說及人力資源管理。信保局亦透過與相關法定機構舉辦與反歧視

及個人資料私隱相關法例的研討會，以提高員工在該等領域的知識。除了本地培訓外，信保局亦安排員工參加海外會議及研討會，以擴闊他們的國際視野。在提倡內部知識分享及交流方面，信保局在年度內亦舉行了一系列的跨部門分享會議。透過這些培訓，讓員工裝備自己，提升工作效率和競爭力，以應付瞬息萬變的世界，為信保局的持續成功作貢獻。



為員工提供的項目管理培訓課程

追求卓越

信保局獲得ISO 9001:2008品質管理系統標準認證。年度內，信保局在管理層的緊密監控下開展各種品質保證活動，致力改善本局的客戶服務質素。

在合規審查方面，信保局成功通過了ISO 9001:2008重新認證審計，確認信保局的品質管理系統仍然行之有效。在內部，信保局完成了年度內部品質審計，而且沒有發現任何不合規之處，證明了其努力持續遵守品質標準。在堅持不懈提升服務品質的過程中，信保局繼續定期透過各種渠道向客戶收集回應和意見，以用於提升服務。信保局亦持續監控及衡量核心流程的週期時間及各項服務承諾，藉以保證持續達成品質目標。為了進一步鞏固客戶服務標準，信保局在本年度期間縮短了處理賠償個案的目標審理期。

企業社會責任



信保局參與「公益金便服日」

信保局參與慈善及義工服務，貢獻社群，矢志肩負企業社會責任。年度內，信保局參加了多項籌款活動，包括「公益金便服日」、「奧比斯中秋慈善義賣」和「扶康會全港賣旗日」等，支援有需要人士。其他善舉包括捐血活動、捐贈舊衣、舊電腦及相關設備予慈善機構。員工熱情投入上述活動，著實令人鼓舞。

為支持政府促進殘障人士獲得在線訊息和服務的無障礙網頁運動，信保局於2014年3月推出了符合萬維網聯盟《無障礙網頁內容指引》（WCAG）2.0 AA級別準則的網站。年度內，信保局進一步增強其網站的功能，達至政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會攜手合作的無障礙網頁嘉許計劃中「銀獎」的要求。

為了推行其環保政策，信保局在本年度繼續在適當情況下採取措施以減少耗用資源及實施資源再用和回收。本局於購買辦公室設備及機器時，盡量實行「綠色採購」政策，制定了減低資源消耗的目標，並在日常業務經營中提倡資源節約。本局在電子商務措施的配合及員工的共同努力下，努力建立綠色的辦公室。

國際關係

信保局是國際出口信用和投資保險業主要組織——信用保險業國際總會（伯爾尼聯盟）的成員。信用保險業國際總會成員承保的貿易約佔全球跨境貿易總額的10%。

信保局積極參與信用保險業國際總會的工作。年度內，信保局總監擔任短期委員會主席一職至2014年11月。信保局亦先後派員出席不同會議，包括在英國倫敦舉行的春季會議及周年大會，會議中與會會員就國際貿易相關領域交流專業意見，並分享承保個別行業及國家的經驗。

信保局亦在信用保險業國際總會非正式地區合作小組扮演活躍角色。該小組由來自澳洲、中國內地、印度、印尼、日本、馬來西亞、斯里蘭卡、南韓、台灣、泰國及香港的亞太區出口信用保險機構組成。除了參加與信用保險業國際總會會議同期舉行的地區合作小組會議及在印度孟買



第七屆信用保險業國際總會地區合作小組首長會議在2014年7月於香港舉行

舉行的地區合作小組交流培訓計劃外，信保局亦於2014年7月舉辦地區合作小組首長周年會議，在該會議上，約30名來自十家亞太區出口信用保險機構的代表在香港共聚一堂，討論與環球經濟、貿易和出口信用保險相關的主題，並分享不同領域的經驗。