



Feiyang International Holdings Group Limited

飛揚國際控股(集團)有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：1901



# 2019年環境、社會及管治報告

## 目錄

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 關於本報告 .....             | 02 |
| 關於本集團 .....             | 03 |
| 獎項及嘉許 .....             | 04 |
| 可持續發展策略 .....           | 05 |
| 可持續發展管治 .....           | 05 |
| 持份者參與 .....             | 06 |
| 重要性評估 .....             | 07 |
| 優質服務 .....              | 09 |
| 質量控制 .....              | 09 |
| 客戶滿意度 .....             | 12 |
| 安全旅遊 .....              | 14 |
| 負責任推廣 .....             | 15 |
| 保障私穩 .....              | 16 |
| 維護及保障知識產權 .....         | 17 |
| 供應商管理 .....             | 17 |
| 關愛員工 .....              | 19 |
| 員工概覽 .....              | 19 |
| 用賢任能 .....              | 21 |
| 安全工作 .....              | 24 |
| 持續培訓 .....              | 26 |
| 防止童工及強制勞工 .....         | 27 |
| 反腐倡廉 .....              | 27 |
| 綠色辦公 .....              | 28 |
| 環境表現數據一覽 .....          | 29 |
| 惠澤社群 .....              | 30 |
| 聯交所環境、社會及管治報告指引索引 ..... | 31 |



# 2019年環境、社會及管治報告

## 關於本報告

### 報告目的

飛揚國際控股(集團)有限公司(「飛揚」或「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」或「我們」)欣然發表在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板上市後的第一份環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告(「本報告」)，當中概述我們透過營運創造可持續價值的承諾、方法及表現。有關企業管治部分，請參閱本集團刊發的2019年年報「企業管治報告」之章節。

### 報告準則

編製本報告時，我們嚴格遵守聯交所頒佈的證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載「環境、社會及管治報告指引」(「環境、社會及管治報告指引」)的適用披露規定。

### 報告範圍

本報告覆蓋自2019年1月1日至2019年12月31日期間(「報告期間」)，部分內容追溯至以往年份。除非另有說明，本報告涵蓋本集團的主要業務，包括(i)設計、開發及銷售旅行團(包括傳統跟團遊及定制旅遊)；(ii)銷售自由獨立旅客產品(「自由行產品」)(主要包括提供機票及／或酒店住宿)；及(iii)為客戶提供旅遊配套產品及服務，包括但不限於簽證申請辦理、旅遊景點門票、會議服務和代辦旅遊保險等。

本公司的董事會(「董事會」)確認其對本集團的環境、社會及管治策略及匯報，以及負責評估及釐定本集團與環境、社會及管治相關的風險承擔的全部責任。基於管理層向董事會所提供的確認，以及董事會與管理層的持續性討論，管理層已向董事會確認，而董事會亦認為本集團已設立與環境、社會及管治有關的風險管理及內部監控系統，而該系統為適當及有效的。

### 意見反饋

我們歡迎閣下就本報告及我們的可持續表現提出任何意見和建議。請將閣下的意見透過電子郵件fygd@feiyang.cn與我們聯繫。

# 2019年環境、社會及管治報告

## 關於本集團

我們是一家位於中華人民共和國(「中國」)浙江省寧波市的知名旅遊服務提供商。我們主要從事(i)設計、開發及銷售旅行團(包括傳統跟團遊及定制旅遊)；(ii)銷售自由行產品(主要包括提供機票及／或酒店住宿)；及(iii)為客戶提供旅遊配套產品及服務，包括但不限於簽證申請辦理、旅遊景點門票、會議服務和代辦旅遊保險等。

憑藉旅遊廣場、零售分公司、銷售辦公室、網站及移動應用程序等各種銷售渠道，我們得以有效獲得廣泛客戶群。我們建立的旅遊廣場擁有逾5,700平方米的經營區域及一個寬敞禮堂，作為我們於浙江省寧波市的總部及我們舉辦推廣活動及客戶旅前簡介會的場所。其亦作為我們在接待客戶時的一個有效營銷工具。客戶可前往旅遊廣場，向我們的客服專員及私人旅遊顧問查詢、預訂及購買旅遊產品和服務。隨著越來越多的旅遊產品及服務通過網上旅行社交付，我們於2011年推出了自有線上平台以銷售旅遊產品。截至2019年12月31日，我們於中國多個城市(如寧波、溫州、台州、杭州及蘇州)經營29家銷售點(包括旅遊廣場、零售分公司及銷售辦公室)。

## 飛揚企業宗旨

為大眾創造幸福旅遊，為員工打造事業平台，為組織貢獻持續發展及為社會奉獻責任價值

## 飛揚企業使命

讓人生旅途更美好

## 飛揚企業願景

旅遊就是飛揚

## 飛揚企業文化

因為有夢所以飛揚



# 2019年環境、社會及管治報告

## 獎項及嘉許

| 獎項名稱                  | 頒發機構                                       |
|-----------------------|--|
| 2018年度市級職工療休養經營服務優秀單位 | 寧波市總工會、寧波市文化廣電旅遊局                          |
| 2018年度金口碑十佳旅行社        | 寧波市旅行社協會                                   |
| 浙江省AAA「守合同重信用」企業      | 浙江省市場監督管理局                                 |
| 2018年度百強旅行社           | 浙江省旅行社協會                                   |
| 2018年度利稅十強旅行社         | 浙江省旅行社協會                                   |
| 2018年度十強品質旅行社         | 浙江省旅行社協會                                   |
| 聯創四星品質旅行社延續           | 寧波市旅行社品質評定委員會                              |
| 2019寧波市服務業百強第73位      | 寧波市企業聯合會、寧波市企業家協會、寧波市工業經濟聯合會               |
| 2019年度海曙區導遊風采大賽最佳組織獎  | 海曙區文化和廣電旅遊體育局、海曙區總工會、海曙區人力資源和社會保障局、共青團海曙區委 |



# 2019年環境、社會及管治報告

## 可持續發展策略

秉承本集團的企業宗旨，作為一個負責的企業公民，本集團已制定可持續發展相關政策，將可持續發展的價值充分融入日常營運，通過優質服務、關愛員工、綠色辦公及惠澤社群四大維度，為持份者創造持久的價值。



## 可持續發展管治

本集團持續完善環境、社會及管治體系，明確從管理至執行層面的責任分工，確保將環境、社會及管治理念更好地融入企業規劃與運營決策過程之中。董事會承擔監管環境、社會及管治工作的最終責任，評估及管理重大的環境、社會及管治事宜。

本集團視風險管理為日常管理及健全企業治理不可或缺的一部分。由於經濟、行業、法規及經營狀況在充滿競爭的營商環境中瞬息萬變，風險管理機制可協助本集團評估及盡量降低可能妨礙我們實現業務目標的風險。本集團評估並確定與環境、社會及管治事宜相關的風險與機遇並審查其影響。我們亦制定環境、社會及管治相關的控制措施，以應對重大環境、社會及管治風險，而該等控制措施有效運作。結合完善的內部控制，該等措施有助持續識別、評估、管理及監控本集團營運過程中面臨的風險。有關我們風險管理方法的詳情，請參閱企業管治報告一節。



# 2019年環境、社會及管治報告

## 持份者參與

持份者參與是我們可持續策略不可或缺的一部份。本集團的持份者可分為員工、客戶、供應商、股東及投資者、政府及監管機構、媒體及更廣泛的社區。我們持續與持份者溝通，了解他們對本集團的需要和期望。

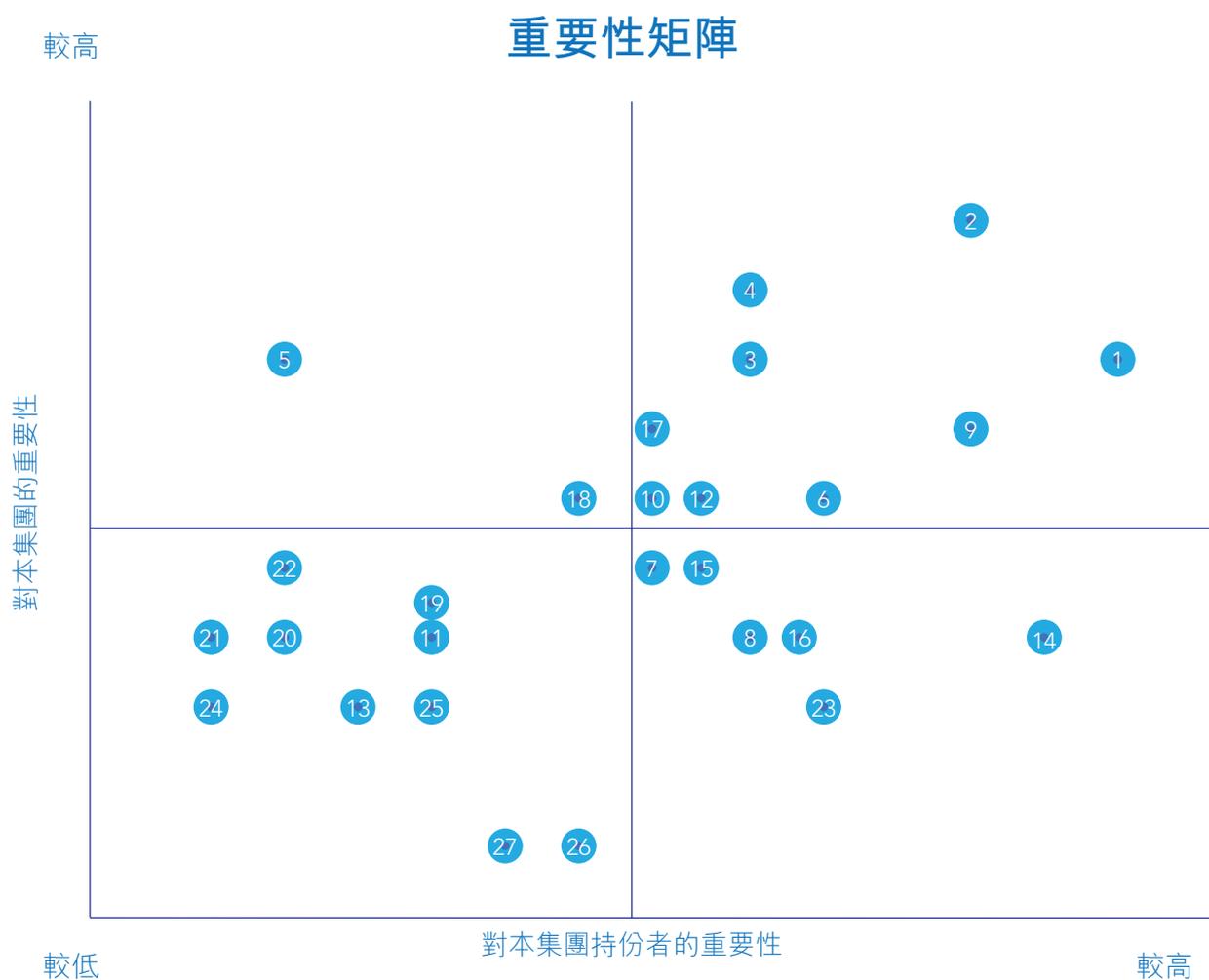
## 主要持份者及溝通途徑

| 主要持份者     | 溝通途徑   |
|-----------|--|
| 員工        | <ul style="list-style-type: none"><li>• 日常溝通及會議</li><li>• 培訓活動</li><li>• 福利活動</li><li>• 定期績效考核</li><li>• 問卷調查</li></ul>  |
| 客戶        | <ul style="list-style-type: none"><li>• 電話訪問／客服熱線</li><li>• 網站</li><li>• 移動應用程序</li><li>• 社交媒體</li><li>• 客戶活動</li><li>• 問卷調查</li><li>• 旅遊博覽會及促銷活動</li><li>• 旅遊廣場、零售分公司及銷售辦公室</li></ul> |
| 供應商       | <ul style="list-style-type: none"><li>• 會議</li><li>• 定期評估</li><li>• 實地考察</li><li>• 交流互訪</li><li>• 旅遊博覽會及促銷活動</li></ul>   |
| 股東及投資者    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 股東週年或特別大會</li><li>• 定期的公司刊物(包括年報)</li><li>• 於需要時發出通函及公告</li><li>• 網站</li></ul>   |
| 政府及監管機構   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 直接溝通</li><li>• 信息披露</li><li>• 有需要時以書面形式溝通</li></ul>  |
| 媒體及更廣泛的社區 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 網站</li><li>• 移動應用程序</li><li>• 社交媒體</li></ul>   |

# 2019年環境、社會及管治報告

## 重要性評估

為了解主要持份者所關注事宜及識別本集團的重大議題，於報告期間我們委聘獨立第三方進行網上問卷調查，藉此展開持份者參與活動。根據與現有及過往持份者溝通活動的成果、業界趨勢及聯交所《環境、社會及管治報告指引》，我們歸納出適用於本集團的27項環境、社會及管治議題。於重要性評估過程中，我們邀請來自內部及外部持份者，就27項議題訪過網上調查問卷進行評分。我們總結了持份者意見調查結果，並按照分析結果製定了重要性矩陣。重要性矩陣可確切反映持份者對環境、社會及管治事宜的真實關注點，分析結果會用作本集團的策略性規劃及風險管理評估之參考，並作為我們編製本報告的依據。



# 2019年環境、社會及管治報告



| 產品服務 |            | 供應商管理 |               | 員工管理 |                 |
|------|------------|-------|---------------|------|-----------------|
| 1    | 產品及服務合規性   | 10    | 供應商評審         | 13   | 工作間多元化、反歧視及平等機會 |
| 2    | 產品及服務質量    | 11    | 供應商之可持續性及社會責任 | 14   | 職業安全及健康         |
| 3    | 服務穩定性及事故應變 | 12    | 反貪腐           | 15   | 員工培訓及發展         |
| 4    | 客戶溝通及滿意度   |       |               | 16   | 預防童工及強制勞動       |
| 5    | 投訴處理       |       |               | 17   | 僱傭關係及與僱員溝通      |
| 6    | 用戶隱私及數據保安  |       |               | 18   | 吸納人才和挽留員工       |
| 7    | 互聯網信息安全    |       |               | 19   | 員工福利            |
| 8    | 知識產權維護     |       |               |      |                 |
| 9    | 技術研發       |       |               |      |                 |
| 環境保護 |            | 公益慈善  |               |      |                 |
| 20   | 溫室氣體及廢氣排放  | 26    | 參與公益活動        |      |                 |
| 21   | 廢棄物處置和管理   | 27    | 慈善捐贈          |      |                 |
| 22   | 節約用電及用水    |       |               |      |                 |
| 23   | 其他資源的可持續利用 |       |               |      |                 |
| 24   | 綠色採購       |       |               |      |                 |
| 25   | 環保宣傳及推廣    |       |               |      |                 |

重要性矩陣的豎軸為「對本集團的重要性」，橫軸則為「對本集團持份者的重要性」，上圖右上象限所示乃是於環境、社會及管治方面被視為最重要的議題。

根據上述分析，我們識別出對持份者及本集團而言最為重大的9項議題包括：

|    |            |
|----|------------|
| 1  | 產品及服務合規性   |
| 2  | 產品及服務質量    |
| 3  | 服務穩定性及事故應變 |
| 4  | 客戶溝通及滿意度   |
| 6  | 用戶隱私及數據保安  |
| 9  | 技術研發       |
| 10 | 供應商評審      |
| 12 | 反貪腐        |
| 17 | 僱傭關係及與僱員溝通 |

# 2019年環境、社會及管治報告

## 優質服務

「為大眾創造幸福旅遊」

### 質量控制

秉承本集團的企業使命「讓人生旅途更美好」，本集團恪守《中華人民共和國旅遊法》、《旅行社條例》等有關旅遊業務相關的法規，從產品開發、旅行規劃和採購，到銷售及營銷、旅行前安排及旅行團經營，再到收集客戶反饋並進行評估，致力提供優質旅途服務及產品，讓客戶有一個美好愉快的旅程。

### 我們的業務流程



# 2019年環境、社會及管治報告



## 產品開發

我們主要透過市場分析和配合國家政策開發不同的旅遊產品。我們利用收集的數據對市場進行預測，並對消費者的產品偏好進行分析，對旅遊產品目的地消費者喜愛度和美譽度以及客戶回訪調查的結果來初步確認產品類型。市場分析的同時，我們關注國家政策，以確保產品的可持續性並符合國家有關指導性政策。我們亦對新增和現有旅行目的地進行實地視察，以尋找新的旅遊目的地、新的旅遊景點和其他旅遊元素，以納入我們的旅行團或自由行產品中。在設計新的旅行團時，除了根據市場的趨勢和參考客戶的反饋，我們亦會考慮旅行團領隊、導遊和地接公司的建議，以及是否有新建酒店和景點等因素。對於自由行產品，我們分析客戶的購買模式，將國內及國際機票等不同旅行元素與不同的酒店住宿安排搭配，並開發迎合多變的客戶需求和喜好的新旅遊產品。我們密切觀察市場趨勢，並開發自由行產品，以滿足客戶不斷變化的喜好。我們不時推出全新的旅遊產品，務求為我們的客戶提供全新的旅遊體驗。我們相信，我們致力於開發全新的旅遊產品和多樣化的產品供應，將有助我們進一步擴大我們的客戶群。

## 旅行規劃和採購

我們會向不同的供應商(包括但不限於航空公司、票務代理、酒店運營商、地接公司和全球分銷系統服務提供商)採購產品及服務。我們的旅行團及自由行經營部會與航空公司及票務代理聯絡，以核實航班座位的供應情況，並對住宿、地接公司、地面交通和餐廳的選擇進行詳細規劃。為確保我們的產品及服務的質素，我們的地接公司只可甄選符合我們的品質及安全標準的當地旅遊元素，如當地交通、餐飲及酒店住宿。針對潛在供應商，我們會以其服務質量、安全標準、回應能力、可靠性及定價作為評估的標準。透過旅行團領隊，導遊和參團客戶收集回來的反饋，藉以持續監督各供應商的表現，及時識別不合標準的旅遊元素。而我們新的旅行團和產品，我們的旅行團及自由行經營部會向客服專員和私人旅遊顧問進行簡要介紹，以使他們能了解每項產品的特點，繼而向我們的客戶提供相關建議和協助。

## 銷售及營銷

我們通過零售分公司、銷售辦公室、網站、移動應用程序及其他線上銷售平台向個體客戶銷售旅遊產品及服務。我們擁有一個信息管理系統，能夠實時更新各零售分公司及銷售辦公室最新的報名情況以及旅行團、機票及酒店住宿的供應情況，以協助前線私人旅遊顧問銷售我們的旅遊產品及服務。同時，我們的客服專員及私人旅遊顧問亦會實時把所有客戶的喜好、詳情及銷售數據輸入系統，以便日後跟進。

## 旅行前安排及旅行團經營

旅行團的預訂通常在出發前約一至四週確認。旅行團一經確認，我們將指派旅行團領隊及導遊，並與當地地接公司進行聯絡。地接公司一般會根據我們已審批的酒店、餐飲、當地交通及活動規格來經營旅行團。對於浙江省內、浙江省外周邊地區及北京的國內遊，我們主要負責安排旅遊元素。我們聘用的旅行團領隊及導遊將會照顧客戶的需求並全程陪同旅行團。

# 2019年環境、社會及管治報告

## 旅行團領隊及導遊管理

我們對旅行團領隊及導遊採取一系列的質量控制措施，以確保我們的產品及服務的質素。首先，我們於招聘過程中與應聘領隊及導遊的人士進行面談及查核其資格證書，以確保其能力及經驗。另外，於接觸客戶前，會向新招募的旅行團領隊及導遊提供全面培訓，內容將涵蓋我們的產品及服務的知識、客戶服務、溝通技巧和及安全及緊急處理技巧等方面。而本集團亦透過制定《導遊管理制度》，為領隊及導遊提供詳細工作指引。而於投入服務後，他們亦須接受定期評估及持續培訓，以維持他們的服務質素。

根據《導遊人員管理條例》、《旅行社條例》及《旅行社條例實施細則》，我們只會聘請已通過全國統一的導遊人員資格考試，並持有有效的導遊人員資格證書的領隊及導遊。此外，在組織中國內地居民出境旅遊時，我們會為旅行團隊安排領隊陪同。我們聘請的領隊除了持有導遊人員資格證書，均具有兩年以上相關從業經驗。而赴台旅遊的領隊，我們會要求他們必需符合《大陸居民赴台灣地區旅遊管理辦法》規定的要求。

## 產品回收

我們的旅行團可能會因為多種原因而在出行日期前取消，包括但不限於旅遊目的地的安全問題、爆發任何嚴重的流行病或傳染病疫情以及報團客戶人數不足等。在該等情況下，我們有權酌情取消旅行團，並按情況向客戶提供另一個旅行團、退款或補償。於報告期間，因為以上原因情況而取消的旅行團約佔所有旅行團的7%。

# 2019年環境、社會及管治報告



## 客戶滿意度

追求「客戶第一」的服務理念，我們的客服專員會在旅程完成後一星期內對客戶進行電話回訪，收集客戶對我們產品及服務質量的反饋意見。除此之外，客戶亦可通過我們的客服熱線、網站或移動應用程式提供其反饋意見。我們的旅行團領隊及導遊亦須提供一份有關供應商服務質量的《旅行完成報告》。我們聘用的地接公司會不時提供有關各旅行團的評論，並將客戶、旅行團領隊及導遊給予的任何反饋意見轉達給我們。這持續的評估過程將有助我們監察和改善產品及服務質量並評估客戶喜好。

由於我們的行業性質是以服務為本，故此我們深信為每名客戶的需求提供量身定制的優質服務可使我們從競爭對手中脫穎而出。我們在銷售和經營過程中實施「4+T」服務系統：

- (i) 客戶服務：我們呼叫中心的客服專員將負責在客戶首次聯繫我們時記錄他們的喜好，而且我們的專員會根據客戶對旅遊目的地和產品的喜好，將數據輸入我們的系統中，並指派一名熟悉客戶所選目的地的私人旅遊顧問為客戶提供建議和意見。他們還負責在客戶旅程完結後對客戶進行評估和調查；
- (ii) 私人諮詢：我們的每一名私人旅遊顧問均是某類旅遊產品（如長途出境遊、短途出境遊及國內遊等）的專家，且僅對客服專員指派予他們的客戶負責。我們的私人旅遊顧問會綜觀及監控整個銷售流程，由回答查詢、提供意見以至下單及不時跟進其獲指派的客戶；
- (iii) 產品管理：我們的產品經理負責產品研究和設計、採購、質量控制及監督客服專員和私人旅遊顧問。我們不時審核我們客服專員和私人旅遊顧問的表現，並在收到投訴時與客戶溝通；
- (iv) 旅行團運營：我們的旅行團領隊及導遊負責在旅行期間為客戶提供服務並照顧客戶的需要。我們亦在旅行期間監督我們的供應商（如酒店運營商和地接公司）為我們的客戶所提供服務的質量，並收集我們客戶的反饋；及
- (v) 技術：我們已採用一個客戶關係管理軟件系統（「CRM系統」）以追蹤客戶的互動並管理客戶賬戶。我們不時分析從CRM系統累積的數據，以深入了解我們客戶的行為，包括轉售模式、產品喜好及客戶生活方式。我們相信，CRM系統為我們提供檢查和發現市場趨勢、客戶喜好及其他有用信息的工具，有助我們為不同類型的客戶提供準確的旅遊意見。



由於客戶滿意度是我們的核心理念，我們亦已採用投訴處理系統以提高客戶的滿意度及和睦地解決任何分歧。同時，亦制定了《投訴處理及預防實施（修改）辦法》，規範投訴處理流程及獎罰制度，以確保客戶的反饋獲得妥善的處理。

# 2019年環境、社會及管治報告

## 忠誠客戶計劃

我們已於2014年為客戶推出一個名為「飛揚老班長俱樂部」的忠誠客戶計劃。年齡介乎50至70歲的客戶均可加入我們的忠誠客戶計劃。此計劃的會員將享有會員定制專屬產品及分公司的快速通道服務等優待。



寧波旅展



# 2019年環境、社會及管治報告

## 安全旅遊

根據《中華人民共和國旅遊法》，本集團已建立安全管理制度和責任體系，以確保服務場所、服務項目和設施設備符合《中華人民共和國消防法》等相關安全法律法規。

我們採取多方面措施減低安全及健康風險。我們要求導遊在使用旅遊巴前按《旅行社現場檢查登記表》進行現場檢查，確保旅遊巴已配有車載安全錘、車載滅火器及座椅安全帶等安全設備，並且狀態完好。他們亦會在旅程開始前為旅行團客戶提供安全提示、風俗禁忌、天氣情況、特殊情況等信息，並適時點算旅行團客戶人數。此外，我們為出境旅遊團客戶製作及發放包括旅遊者的姓名、出境證件號碼和國籍，以及緊急情況下的聯繫人、聯繫方式等信息的安全信息卡，並通知他們親自填寫血型、過敏性藥物和嚴重疾病等信息。安全信息卡使用中文和目的地國家官方語言(或者英文)填寫，以便客戶旅遊時隨身攜帶。為了進一步確保客戶在旅途中的健康與安全，我們會於旅程開始前建議客戶自行購買或購買我們的旅遊保險產品。《旅遊安全事項告知書》亦已作為旅遊合同的一部分，要求客戶在旅行前仔細閱讀。

就自然災害、事故災難、公共衛生事件、社會安全事件及品牌危機等突發事件，我們已制定《旅遊突發事件應急預案》，並定期舉辦演練，以增強負責人員的防範意識及處理效率。若旅行團的旅途中出現任何問題或在緊急情況下，旅行團領隊及導遊會立刻向我們的旅行團經營部門報告，而我們的旅行團經營部門將協助旅行團領隊及導遊解決問題。

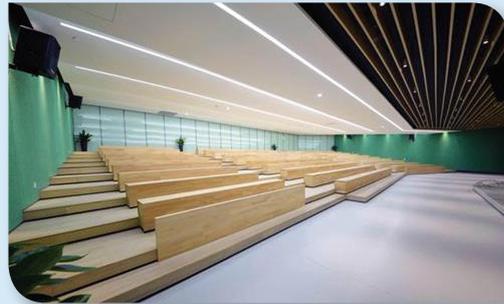


導遊帶團照片

# 2019年環境、社會及管治報告

## 負責任推廣

我們致力於持續推廣我們的「飛揚」品牌作為知名品牌，代表一站式專業及個性化旅遊產品及服務。我們相信品牌知名度對我們能否吸引客戶至關重要。我們採用媒體廣告、與供應商舉辦旅遊博覽會及聯合促銷活動、於旅遊廣場、零售分公司及銷售辦公室展示等營銷策略來提升我們的品牌知名度和推廣我們的業務。我們已按照《中華人民共和國廣告法》，指派營銷經理在廣告信息及營銷材料發佈前進行審核，以確保內容沒有虛假、誤導、失實、誇大及侵犯知識產權的情況。

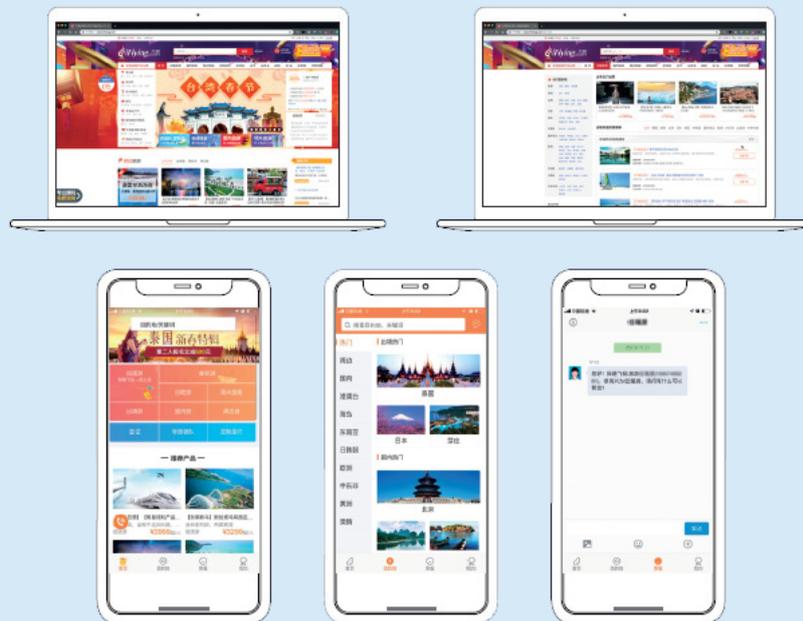


旅遊廣場合共有四層，總建築面積概約超過5,700平方米，是我們於浙江省寧波市的總部。我們會不時在旅遊廣場舉辦促銷活動及客戶旅前簡介會。客戶可前往旅遊廣場，向我們的客服專員及私人旅遊顧問查詢、預訂及購買旅遊產品和服務。我們認為，我們的旅遊廣場將進一步提升客戶的購物體驗，並進一步鞏固我們作為浙江省內「一站式購齊」旅遊服務提供商的地位。



我們的零售分公司及銷售辦公室遍及中國寧波、溫州、台州、杭州及蘇州等多個城市。客戶可前往我們的零售分公司及銷售辦公室查詢、預訂和購買旅遊產品及服務。我們零售分公司及銷售辦公室的私人旅遊顧問會為客戶提供一對一的協助及建議，以處理客戶的需求及顧慮。零售分公司及銷售辦公室的信息技術系統與我們的中央預訂系統互聯，而我們的私人旅遊顧問可實時查看可提供的旅行團、自由行產品和其他旅遊相關產品及服務。

# 2019年環境、社會及管治報告



我們分別於2011年及2014年推出自己的線上平台及移動應用軟件，以銷售我們的旅遊產品及服務。我們建立的網站及移動應用程式均是為了讓客戶能夠(i)實時查看我們的旅行團和自由行產品及其定價；(ii)直接通過網站及移動應用程式預訂旅遊產品及服務和付款；(iii)與私人旅遊顧問在線聊天以尋求意見及協助；及(iv)查閱其他客戶對我們過去參加旅行團的評論。我們的網站及移動應用程式亦是一個營銷平台，用於推銷產品，並向客戶提供我們最新的旅遊產品信息及促銷優惠。

## 保障私穩

遵從《互聯網信息服務管理辦法》及《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》，本集團確保在營銷過程中，在已經客戶同意的情況下，遵循合法、正當、必要的原則，在明示的目的、方式和範圍內收集及使用客戶個人信息。本集團透過制定《信息系統安全管理制度》及《信息系統失效或災難緊急應變制度》，並由建立專門人員團隊負責執行，加強信息系統安全管理，以對客戶個人信息等企業機密信息進行維護及加密。本集團員工亦需簽署《保密協議》以承諾對公司秘密及機密文件履行保密義務。

# 2019年環境、社會及管治報告

## 維護及保障知識產權

為了維護及保障知識產權，我們按照《中華人民共和國商標法》等適用法例法規，制定《知識產權管理制度》，規範包括商標及自主研發的電腦軟件等知識產權的管理、登記申請及侵權案件等處理流程。我們每年組織有關知識產權的培訓及宣傳，或要求員工出席由第三方機構舉辦之相關培訓課程，以加強相關負責人員對商標及知識產權管理上的知識。截至2019年12月31日，我們已為中國14個商標及香港7個商標的註冊擁有人。我們亦於香港提交4項我們認為對我們的業務而言屬重大或可能屬重大的商標申請。在廣告及營銷材料中，我們可能採用在線材料或圖像或者供應商提供的材料，例如文章及視頻剪輯。按照《中華人民共和國侵權責任法》，我們已指派營銷經理在發佈前審核廣告中使用的所有材料，以確保概無使用未經授權的材料，並最大限度降低於採用獲授權材料時任何可能侵犯知識產權的風險。

## 供應商管理

採購物資的質量及供應商的品質對本集團的服務品質十分重要。本集團已制定《供應商管理制度》及《採購管理制度》，規範供應商管理體系。我們透過網絡平台、同行諮詢、公開招標及員工推薦等渠道獲取供應商信息。我們堅持以公平、公正、公開、透明的原則進行供應商評審流程。我們會要求新供應商提供營業執照、報價單等資質文件，並進行現場考察。為減少供應鏈的環境及社會風險，我們只會與具有共同道德價值及標準的供應商合作。本集團亦支持及鼓勵供應商提高資源運用和推動環保以及履行社會企業責任。綜合資質、價格、資源、服務、雙方業務協同、品牌信譽、結算條款、規範合法等因素，通過相關人員的認可及審批後，供應商會被錄入《合格供應商名冊》。



## 2019年環境、社會及管治報告

我們要求旅行團領隊及導遊在旅程結束後，提供一份有關供應商服務質量的旅遊評估報告，並每年對供應商進行評估。若我們與供應商合作期間發生重大安全事故，或頻繁收到旅行團領隊或導遊或行程經理對供應商的劣評，我們會考慮將該等供應商從獲批准名單中移除或與其終止合作關係。



供應商大會

# 2019年環境、社會及管治報告

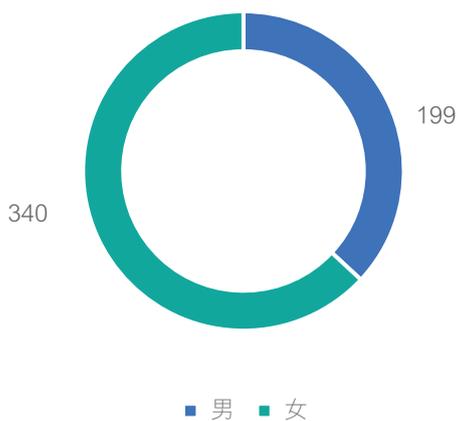
## 關愛員工

### 「為員工打造事業平台」

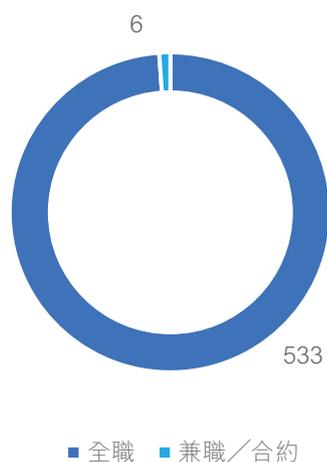
#### 員工概覽

截止2019年12月31日，我們共有539名員工。我們的所有員工均位於中國。

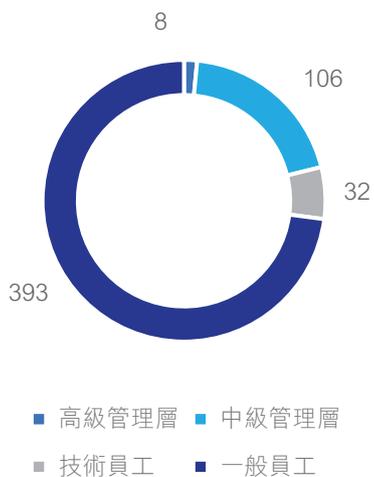
按性別劃分的僱員總數



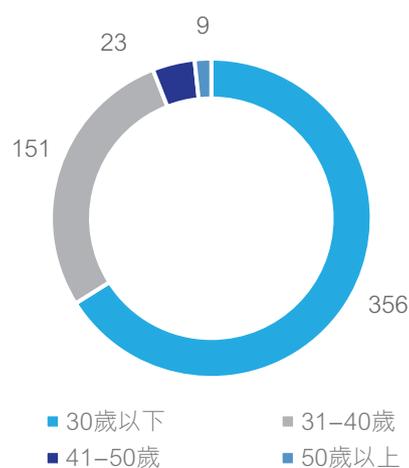
按僱傭類型劃分的僱員總數



按類別劃分的僱員總數

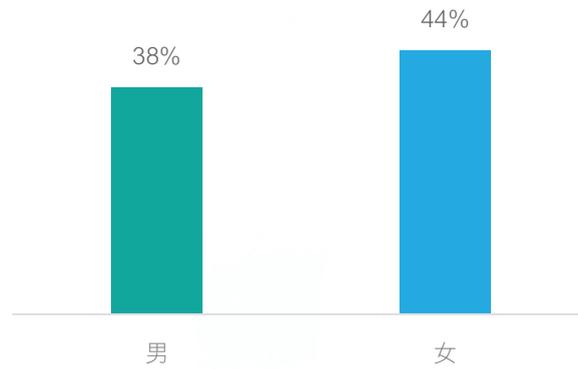


按年齡組別劃分的僱員總數

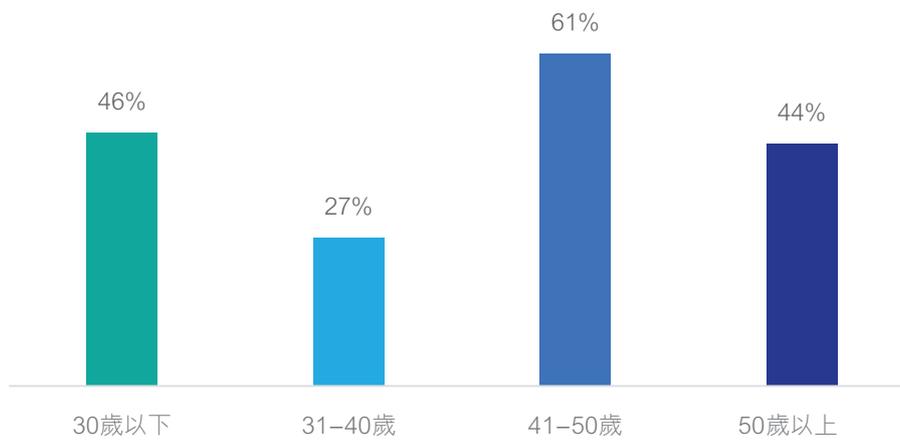




### 按性別的僱員流失比率



### 按年齡組別劃分的僱員流失比率



# 2019年環境、社會及管治報告

## 用賢任能

我們相信維持積極的工作環境有助促進和諧的員工關係和挽留人才，從而提高客戶服務的質量。根據《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，本集團本著平等及協商一致的原則與僱員簽訂勞動合同，並建立及健全其勞動安全衛生制度，嚴格執行國家勞動安全衛生規程和標準，對員工進行勞動安全衛生教育，防止受僱期間發生的事故及減少職業危害。

## 薪酬

為了營造一個能吸引及激勵員工釋放潛力的工作環境，我們通過激勵計劃，將表現與薪酬和獎金掛鉤，從而激勵和留住有價值及才華的員工。董事會定期審核薪酬方案，以確保競爭力。本集團實行旅遊業結構薪酬體制，依據員工之職務、職責、崗位及所具資歷、學歷和能力等情況，確定其等級，盡量做到公正、合理。原則上本集團基本薪酬及崗位津貼保持不變，根據年度效益(效率優先、兼顧公平為調整原則)及工作貢獻可提供幅度的調整。

## 解僱

我們依照《中華人民共和國勞動法》與員工解除勞動合同，並按國家有關規定給予經濟補償。員工需提前30天(試用期內提出離職者，則需提前3天)在OA系統提交《離職申請單》，由中心經理、人資部副總監及總經理同意。員工在離職前，他們需填寫《員工離職手續單》，根據各部門要求辦好工作、公司資產交接、最後工資計算及財務清算，由各交接人簽字確認，最後由人資部副總監簽字審核所有手續是否辦好。一般情況下，本集團只會在員工嚴重違反勞動紀律才會提出解僱。

## 招聘

招聘優秀的員工對我們持續提升客戶服務息息相關。我們積極招聘合適員工加入本集團，尤其是經驗豐富和優秀的旅行團領隊及導遊、私人旅遊顧問以及其他經營管理人才。一般而言，我們每年進行一次人員需求規劃，但亦在需要時按季度規劃或臨時提出人員需求的情況。本集團員工錄用原則標準為具備旅遊專業大專或其他專業本科及以上學歷者，未取得上述學歷但在某方面特別優秀、具有突出優勢的應聘人員經特別批准可以破格錄用。我們主要通過校園招聘、網絡招聘、社會招聘及內部招聘等渠道招聘員工。應聘正式員工時需要通過基本筆試、相應崗位的專業能力和管理能力測試、多重面試以及背景調查。如出納、機場櫃位人員或經理級別以上等屬敏感或關鍵崗位，我們會額外要求員工提供第三方機構開具的《個人征信報告》或《無犯罪記錄證明》。我們必須確保應聘人提供的資料為屬實後，才會予以錄用資格。



# 2019年環境、社會及管治報告

## 晉升

所有員工均有被晉升之機會，主要依據員工的業績貢獻、能力體現、工作態度及業務熟練程度。管理人員則主要按照團隊建設、人才培養、部門業績等作為晉升依據。本集團內部相同或相近工作性質轉崗與工作輪換無需試用。不同工作性質的轉崗，須通過1-3個月試用期，工作表現及能力符合要求的，則由本集團正式委任，待遇也相應調整。原則上每年一次根據個人業績或表現只能加薪一級。

## 工作時數

本集團實行每周五天工作日，周六部門輪休制度。

## 假期

員工依《中華人民共和國勞動法》享有國家法定假期，並可以因個人需要申請病假、事假、婚假、產假、護理假、喪假。

## 平等機會、多元化、反歧視

本集團在招聘、培訓、晉升、調職、薪酬、福利及終止合約等事項提供平等的機會。我們確保此等機會不受年齡、性別、身體健康或精神狀況、婚姻狀況、家庭崗位等因素所影響。



員工內部會議

# 2019年環境、社會及管治報告

## 其他待遇及福利

除了國家規定的養老、醫療、失業、工傷、生育保險及住房公積金等「五險一金」社會保險待遇，本集團亦提供其他待遇及福利。本集團根據經營情況制定各部門的獎金考核指標，並實行按月、季或年考核，再按月、季或年發放獎金。此外，本集團按天發放餐飲津貼，餐飲津貼乃根據考勤的紀錄去計算，並連同工資一起發放。對於入職三個月以上的員工生日，我們會送上專屬的書籍、巧克力以及生日祝福或以其他形式替員工進行慶祝。本集團總部有小型的圖書借閱中心，圖書的種類豐富，有專業知識書籍，也有生活類書籍，員工可前往人資部登記後進行借閱。於高溫季節而需在外作業員工(如導遊、司機)，會享有國家規定的高溫費。本集團將根據具體情況及人員組織、發放不定期不定形式的其他福利活動或節日福利。

於報告期間，我們並不知悉本集團涉及任何與有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的違規情況或違法個案。



上市慶功宴



新春年會



上市慶典



# 2019年環境、社會及管治報告

## 安全工作

本集團堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產方針，根據《中華人民共和國安全生產法》，特制定《2019年度安全工作計劃》，並以以下三項為年度安全目標：(i) 旅遊責任事故死亡人數及財產損失數不突破控制指標；(ii) 不發生重大旅遊安全責任事故；及(iii) 安全生產目標管理考核在合格分以上。本集團建立各項健全安全工作的監督管理機制、規章制度、組織機構。根據安全工作目標和安全工作計劃，本集團對各項安全規章制度的執行情況和安全目標、計劃的完成情況進行具體的監督檢查，並對各級安全責任人的安全工作開展情況進行考核。本集團建立健全安全管理檔案，制定及實施安全培訓制度，開展各級管理人員和工作人員安全教育培訓，提倡「以人為本」的安全工作理念，提高員工安全生產法制觀念，從根本上杜絕不安全行為。每月定期開展安全生產檢查，對事故隱患，及時提出整改措施並限期解決，將隱患仍處於萌芽狀態時消除。以下是報告期間實施的部分措施：

- 安全管理工作小組定期組織旅遊安全知識培訓；
- 出行導遊可按需要提出投保出團意外險申請，經審批後執行；
- 定期檢查消防設備，並在《消防檢查記錄卡》作記錄；
- 建立緊急事件諸如發生火災時的應急措施；
- 定期組織消防培訓；及
- 定期安排急救、防火和疏散逃生演習。

報告期間，我們不知悉本集團涉及任何與有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的違規情況或違法個案，亦不知悉有發生任何工傷事件或涉及因工作關係而死亡的事件。

# 2019年環境、社會及管治報告



安全培訓



消防培訓



逃生演習



電梯安全知識講座



滅火器的使用培訓





# 2019年環境、社會及管治報告

## 持續培訓

員工的表現對我們服務的質量有直接的影響，故本集團非常重視員工的培訓。我們持續加強我們的員工培訓計劃，發展輔導和在職培訓，以提升員工的有關銷售、營銷、客戶管理、客戶服務、產品信息、質量控制及行業知識等方面的技巧及知識。為了規範公司培訓管理工作，本集團制定《培訓管理制度》，為學習型組織的建立提供配套保障。我們按照有效性、實用性及針對性等三大原則為員工提供培訓。我們的主要培訓類型包括以下各樣：

|         |  |
|---------|--|
| 入職前培訓   | 在員工正式辦理入職手續前，會安排五天不等的試訓期，內容包括公司OA系統使用說明、出勤請假制度、企業文化簡介以及一線場館服務禮儀、問候用語標準培訓。                          |
| 企業文化培訓  | 新員工到崗時必須參加一次企業文化培訓，由董事長或者董事長指定人員宣講，並且本集團不定期舉辦員工大會，統一學習企業文化，了解本集團最新動態和發展計劃，新員工需參加企業文化集中培訓，一般由董事長主講。 |
| 外部專家講座  | 聘請行業相關專家或管理學專家，組織有益於員工綜合素質和有助於專業知識提高的公開講座，為員工豐富自身專業知識和快速成長提供良好的平台。                                 |
| 部門內部培訓  | 各部門定期組織部門內部專業培訓，全方位、有針對性地提高員工的專業技能和服務水平。   |
| 書籍學習提升  | 所有級以上管理幹部必須每季度至少學習一本工作相關書籍(由人資進行推薦)，按規定時間上交讀書心得，並定期選取部分在員工大會以及周例會上分享讀書心得。                          |
| 分享會     | 一般組織某一類員工以相互討論，分享案例等方式進行學習提升。  |
| 內部培訓師體系 | 一般對某個崗位由公司中高層領導或內部兼職培訓員進行針對性的專業培訓。   |

# 2019年環境、社會及管治報告

## 防止童工及強制勞工

本集團對使用童工及強制勞工堅決採取零容忍政策，堅決不允許出現《中華人民共和國未成年人保護法》、《勞動保障監察條例》、《禁止使用童工規定》等相關的法規所禁止的使用童工或強制勞工的行為。我們已採取防止童工或強制勞工的措施，包括在招聘流程中核查應聘人的年齡及由受聘僱員自願簽署已訂明工作時間的勞動合同，本集團人力資源部門亦持續監察及檢討該等招聘慣例。若發現違規情況，本集團會即時採取措施讓其停止工作。

報告期間，我們並不知悉本集團涉及任何與有關童工或強制勞工的違規情況或違法個案。

## 反腐倡廉

道德及誠信是本集團乃以成功的基石。本集團對賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為採取「零容忍」的態度，所有董事、管理層及員工在日常工作中必須遵守國家及地方政府在防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢，包括《中華人民共和國刑法》等的相關法律法規。為有效防範經營管理風險，本集團特別制定《不當行為的辨識及舉報機制》，鼓勵員工主動參與公司管理，及時監督和舉報公司內部運營缺陷或違規行為，確保本集團依法合規穩健經營。員工可以書面或口頭方式向本集團內部舉報管理領導小組辦公室舉報情況。本集團對檢舉重大違法違規行為和成功堵截案件的員工，實行保密制度，並將在案件處理完畢後兩星期內直接獎勵有功人員。

報告期間，本集團並不知悉有任何對本集團或本集團的僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

# 2019年環境、社會及管治報告



## 綠色辦公

### 「為組織貢獻持續發展」

一直以來，我們致力減低業務營運對環境的影響，並向本集團上下推廣環保意識。基於業務性質，本集團的日常營運主要集中於辦公室內，但我們絕不會因此而鬆懈，並從多方面致力保護環境。本集團遵照《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規作出保護環境的措施。本集團主要的溫室氣體排放來自辦公室用電及少量的公務用車，而用車亦會產生廢氣排放。本集團主要的用水來自辦公室生活用水，我們在求取適用水源上沒有遇到問題，我們產生的生活污水已妥善接入並排放至公用污水渠系統。我們會及時對漏水的水龍頭進行維修，盡力減少食水浪費。對於辦公室產生的生活垃圾，我們亦會妥善安排由第三方公司收集並廢置。我們積極尋求新方法，以顧及環保的態度營運業務。為履行環保承諾，我們實行了多項保護環境的措施。我們將節能減排納入員工考核，全面提升企業環境保護管理水平，落實環境保護責任。已納入考核計算系統的具體環保項目包括：

- 空調溫度調節高於空調標示的規定溫度
- 下班後關閉非作業區域的電燈、空調、電腦電源等個人辦公設備
- 在會議室、員工之家等公共區域遵循恢復原樣整潔相關規定，包括關閉區域空調、投影、電燈等設備
- 確保打印機硒鼓已耗盡才進行更換
- 善用科技信息系統和電子通訊設備，只在必要的時候才使用紙張，避免紙張浪費
- 及時清理含有廚餘的垃圾，避免隔夜放置

報告期間，本集團並不知悉有任何對本集團提出並已審結有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的違規情況或違法個案。

# 2019年環境、社會及管治報告

## 環境表現數據一覽

| 環境關鍵績效指標 <sup>1</sup>    | 2019     | 單位             |
|--------------------------|----------|----------------|
| <b>溫室氣體</b>              |          |                |
| 排放總量 — 間接排放(範圍2)         | 314.21   | 公噸二氧化碳當量       |
| 每平方米樓面面積的溫室氣體排放量         | 35.05    | 公斤二氧化碳當量(每平方米) |
| <b>無害廢棄物<sup>2</sup></b> |          |                |
| 無害廢棄物總量                  | 36.25    | 公噸             |
| 每平方米樓面面積的無害廢棄物量          | 0.094    | 公噸(每平方米)       |
| <b>能源<sup>3</sup></b>    |          |                |
| 總耗用量(外購電力)               | 449.95   | 千個千瓦時          |
| 每平方米樓面面積的能源消耗量           | 0.22     | 千個千瓦時(每平方米)    |
| <b>用水<sup>3</sup></b>    |          |                |
| 總耗水量                     | 3,985.84 | 立方米            |
| 每平方米樓面面積的耗水量             | 2.02     | 立方米(每平方米)      |

1 報告期間，本集團在業務中涉及少量使用會產生廢氣排放及能源消耗的公務汽車，然而考慮到重要性原則及相關方面的數據收集系統未臻完善，故此本報告並未作出相關數據的披露。而我們將持續對有關方面進行優化，並適時於報告載入相關披露。此外，本集團業務不涉及重大有害廢棄物及包裝材料消耗。

2 報告期間，由於本集團無害廢棄物數據的收集系統未臻完善，僅包括本集團總部的無害廢棄物數據，我們將持續對其他營運點的有關數據統計進行優化，並適時於報告載入相關披露。

3 由於本集團租賃不同辦公地方營運，供水和供電均為大廈管業處控制，而部分相關管業處未能向個別租戶提供用水和用電數據，因此，用水及耗電量數據僅覆蓋分別11個和10個營運點。



# 2019年環境、社會及管治報告

## 惠澤社群

### 「為社會奉獻責任價值」

本集團主動承擔社會責任，關注弱勢社群和貧困家庭的福祉。在報告期間，我們透過聯交所的「股份代號慈善抽籤安排計劃」，向香港公益金捐款1,000,000港元，以支持該機構於兒童及青年服務、安老服務、家庭及兒童福利服務、醫療及保健服務、復康及善導服務、以及社區發展等慈善工作。

# 2019年環境、社會及管治報告

## 聯交所環境、社會及管治報告指引索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標  |                  | 章節／聲明  | 頁數  |
|--|------------------|--|-----|
| <b>A. 環境</b>   |                  |  |     |
| <b>層面 A1：排放物</b>   |                  |  |     |
| 一般披露<br>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 |                  | 綠色辦公   | 28  |
| 關鍵績效指標 A1.1  | 排放物種類及相關排放數據。    | 綠色辦公<br>— 環境表現數據一覽   | 29  |
| 關鍵績效指標 A1.2  | 溫室氣體總排放量及密度。     | 綠色辦公<br>— 環境表現數據一覽   | 29  |
| 關鍵績效指標 A1.3  | 所產生有害廢棄物總量及密度。   | 本集團業務不涉及有害廢棄物。   | 不適用 |
| 關鍵績效指標 A1.4  | 所產生無害廢棄物總量及密度。   | 綠色辦公<br>— 環境表現數據一覽   | 29  |
| 關鍵績效指標 A1.5  | 描述減低排放量的措施及所得成果。 | 綠色辦公<br>由於本報告為本集團於聯交所正式掛牌上市後的第一份環境、社會及管治報告，亦是我們首次收集環境相關方面的數據，故此，我們暫未具備足夠數據以披露我們減低排放量措施的成果，我們將持續對有關方面進行優化，並適時於報告載入相關披露。 | 28  |

# 2019年環境、社會及管治報告



| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標   |                                | 章節／聲明  | 頁數 |
|---|--------------------------------|--|----|
| 關鍵績效指標 A1.6   | 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。 | 綠色辦公<br>由於本報告為本集團於聯交所正式掛牌上市後的第一份報告，亦是我們首次收集環境相關方面的數據，故此，我們暫未具備足夠數據以披露我們減低產生有害及無害廢棄物量措施的成果，我們將持續對有關方面進行優化，並適時於報告載入相關披露。 | 28 |
| <b>層面 A2：資源使用</b>   |                                |  |    |
| 一般披露<br>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。<br>註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。 |                                | 綠色辦公   | 28 |
| 關鍵績效指標 A2.1   | 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。         | 綠色辦公<br>— 環境表現數據一覽   | 29 |
| 關鍵績效指標 A2.2   | 總耗水量及密度。                       | 綠色辦公<br>— 環境表現數據一覽   | 29 |

# 2019年環境、社會及管治報告

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標 |                                  | 章節／聲明   | 頁數  |
|---------------------|----------------------------------|---|-----|
| 關鍵績效指標 A2.3         | 描述能源使用效益計劃及所得成果。                 | 綠色辦公<br>由於本報告為本集團於聯交所正式掛牌上市後的第一份報告，亦是我們首次收集環境相關方面的數據，故此，我們暫未具備足夠數據以披露我們能源使用效益計劃的成果，我們將持續對有關方面進行優化，並適時於報告載入相關披露。 | 28  |
| 關鍵績效指標 A2.4         | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。 | 綠色辦公<br>由於本報告為本集團於聯交所正式掛牌上市後的第一份報告，亦是我們首次收集環境相關方面的數據，故此，我們暫未具備足夠數據以披露我們提升用水效益計劃的成果，我們將持續對有關方面進行優化，並適時於報告載入相關披露。 | 28  |
| 關鍵績效指標 A2.5         | 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。            | 本集團業務不涉及包裝材料。   | 不適用 |



# 2019年環境、社會及管治報告

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標  |                                   | 章節／聲明          | 頁數    |
|--|-----------------------------------|----------------|-------|
| <b>層面 A3：環境及天然資源</b>   |                                   |                |       |
| 一般披露<br>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。  |                                   | 綠色辦公           | 28    |
| 關鍵績效指標 A3.1  | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 綠色辦公           | 28    |
| <b>B. 社會</b>   |                                   |                |       |
| <b>僱傭及勞工常規</b>   |                                   |                |       |
| <b>層面 B1：僱傭</b>  |                                   |                |       |
| 一般披露<br>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 |                                   | 關愛員工<br>— 用賢任能 | 21–23 |
| 關鍵績效指標 B1.1  | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。          | 關愛員工<br>— 員工概覽 | 19    |
| 關鍵績效指標 B1.2  | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。             | 關愛員工<br>— 員工概覽 | 19–20 |
| <b>層面 B2：健康與安全</b>   |                                   |                |       |
| 一般披露<br>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                      |                                   | 關愛員工<br>— 安全工作 | 24–25 |
| 關鍵績效指標 B2.1  | 因工作關係而死亡的人數及比率。                   | 關愛員工<br>— 安全工作 | 24    |
| 關鍵績效指標 B2.2  | 因工傷損失工作日數。                        | 關愛員工<br>— 安全工作 | 24    |
| 關鍵績效指標 B2.3  | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。      | 關愛員工<br>— 安全工作 | 24–25 |

# 2019年環境、社會及管治報告

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標  |   | 章節／聲明               | 頁數    |
|--|---|---------------------|-------|
| <b>層面 B3：發展及培訓</b>   |   |                     |       |
| 一般披露<br>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。                            |   | 關愛員工<br>— 持續培訓      | 26    |
| 關鍵績效指標 B3.1  | 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。                         | 本報告期間暫不披露           | 不適用   |
| 關鍵績效指標 B3.2  | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。                   | 本報告期間暫不披露           | 不適用   |
| <b>層面 B4：勞工準則</b>  |   |                     |       |
| 一般披露<br>有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 |   | 關愛員工<br>— 防止童工及強制勞工 | 27    |
| 關鍵績效指標 B4.1  | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。                      | 關愛員工<br>— 防止童工及強制勞工 | 27    |
| 關鍵績效指標 B4.2  | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。                     | 關愛員工<br>— 防止童工及強制勞工 | 27    |
| <b>營運慣例</b>  |   |                     |       |
| <b>層面 B5：供應鏈管理</b>   |   |                     |       |
| 一般披露<br>管理供應鏈的環境及社會風險政策。   |   | 優質服務<br>— 供應商管理     | 17-18 |
| 關鍵績效指標 B5.1  | 按地區劃分的供應商數目。                                | 本報告期間暫不披露           | 不適用   |
| 關鍵績效指標 B5.2  | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。 | 優質服務<br>— 供應商管理     | 17-18 |



# 2019年環境、社會及管治報告

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標  |                              | 章節／聲明                            | 頁數   |
|--|------------------------------|----------------------------------|------|
| <b>層面 B6：產品責任</b>  |                              |                                  |      |
| 一般披露<br>有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 |                              | 優質服務                             | 9-16 |
| 關鍵績效指標 B6.1  | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 | 優質服務<br>— 質量控制                   | 11   |
| 關鍵績效指標 B6.2  | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。        | 優質服務<br>— 客戶滿意度<br>本報告期間暫不披露投訴數目 | 12   |
| 關鍵績效指標 B6.3  | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。           | 優質服務<br>— 維護及保障知識產權              | 17   |
| 關鍵績效指標 B6.4  | 描述質量檢定過程及產品回收程序              | 優質服務<br>— 質量控制                   | 9-11 |
| 關鍵績效指標 B6.5  | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。  | 優質服務<br>— 保障私隱                   | 16   |

# 2019年環境、社會及管治報告

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標   |                                     | 章節／聲明          | 頁數 |
|---|-------------------------------------|----------------|----|
| <b>層面 B7：反貪污</b>  |                                     |                |    |
| 一般披露<br>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 |                                     | 關愛員工<br>— 反腐倡廉 | 27 |
| 關鍵績效指標 B7.1   | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | 關愛員工<br>— 反腐倡廉 | 27 |
| 關鍵績效指標 B7.2   | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。            | 關愛員工<br>— 反腐倡廉 | 27 |
| <b>社區</b>   |                                     |                |    |
| <b>層面 B8：社區投資</b>   |                                     |                |    |
| 一般披露<br>有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。                         |                                     | 惠澤社群           | 30 |
| 關鍵績效指標 B8.1   | 專注貢獻範疇。                             | 惠澤社群           | 30 |
| 關鍵績效指標 B8.2   | 在專注範疇所動用資源。                         | 惠澤社群           | 30 |