

杉杉品牌運營股份有限公司

Shanshan Brand Management Co., Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1749

2020 | 環境、社會及管治報告

目錄

	頁次
目錄	1
引言	2
關於本環境、社會與管治報告	3
關於本公司	4
權益持份者的參與	5
環境層面	6
排放物	6
資源使用	8
環境及天然資源	9
社會層面	12
勞工僱傭及合規	12
勞工僱傭	12
健康與安全	14
發展及培訓	14
勞工準則	15
營運慣例	15
供應鏈管理	15
產品責任	16
反貪污	17
社區投資	18
環境層面數據	19
社會層面數據	20
環境、社會及管治報告指南和參考	21



2020環境、社會及管治報告

引言

杉杉品牌運營股份有限公司(「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」)致力提供優質服裝產品及努力維持於中華人民共和國(以下簡稱「中國」)男士商務正裝及休閒裝的設計、市場推廣及銷售業務的領導地位。本集團一直非常重視社會責任，在努力實現企業目標的同時，亦希望能從各方面回饋社會，達致長遠並可持續發展之目標。

有見及此，本環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)報告將會著重企業需要、社會需求及環境關注三方面的平衡。本集團明白將可持續發展的元素注入企業戰略已成為趨勢，並會積極與不同的權益持份者進行溝通，以了解各方的需要，並就ESG問題上作一個周全的管理。在實施可持續發展計劃的過程中，本集團會考慮有關的短期及長期因素，當中包括正在面對的挑戰、對權益持份者的責任、全球趨勢、法規及風險管理等。本集團相信在現今不斷轉變的營商環境裏，長遠而言，一所企業必須就ESG問題上作出承擔方可踏上成功之途。

透過仔細及深入了解本集團在ESG上所面對的不同風險及機遇，本集團會積極履行企業社會責任，遵守當地法律，為員工提供一個合適的工作環境，同時，本集團亦會關注社會議題，當中包括了負責任採購、防止濫藥、環境保育、義工活動等。本集團同時亦會從減少浪費著手，為環境出一分力。作為社會的一份子，本集團定當努力為社會作出貢獻，共同協力營造一個更好的社區環境。

最後，就本集團於環境保護、僱傭及勞工常規、營運慣例及社區參與四個主要範疇之政策及表現，董事會在此欣然提呈於2020年1月1日至2020年12月31日期間(「2020財政年度」)之本集團2020年度之ESG報告(「ESG報告」)。

關於本環境、社會與管治報告

報告簡介

本ESG報告介紹了本集團在2020財政年度的重要ESG表現，以及對ESG的長期承諾。本ESG報告主要關注本集團於中國的男士服裝設計及銷售業務，為集團的主要業務，描述了杉杉品牌運營股份有限公司(以下簡稱「杉杉」)在為股東和其他權益持份者創造可持續價值方面取得的進展。

報告範圍和界線

本ESG報告是根據香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)所頒佈的《證券上市規則》(「上市規則」)附錄二十七中的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)所準備。本ESG報告總結了杉杉對ESG的實踐，本集團的主要營運單位，包含的信息有助於了解並評估本集團在中國日常業務中的ESG績效。

除了內部因素，如本集團的團體價值觀、策略和核心競爭力外，本集團亦重視與內部及外部權益持份者作出溝通，並考慮了其他行業對手的ESG策略，以實現可持續發展。本集團已識別出以下對本集團ESG表現具有或可能具有重大影響的範疇：

- 中國男士服裝行業的設計及市場推廣行業；
- 中國男士服裝銷售市場；
- 現今或未來本集團所處身並營運的環境及社會；
- 本集團的財務及經營業績；及
- 本集團的權益持份者的評估，決定和行動。

為確保本ESG報告處理對本集團而言至關重要及對其權益持份者而言屬重要的問題，本集團參考了一些全球、本地和行業標準或最佳實踐作法，包括ESG報告指引以及適用的香港會計和財務報告準則。

本集團非常重視每一位權益持份者所關注之議題，故非常歡迎任何可提升本集團ESG表現的意見和建議。本集團對所有收集回來的意見和建議，均持開放及珍視之態度，以堅守集團及其權益持份者之共同利益。歡迎各權益持份者發送該等意見及建議到本集團的電子郵箱ssfz@shanshan.com。

2020環境、社會及管治報告

關於本公司

本集團業務

本集團主要於中國從事男士商務正裝及休閒裝之設計、市場推廣及銷售業務，旗下服裝品牌包括FIRS、SHANSHAN及LUBIAM。本集團之總部位於寧波市，而且於全國設有由分銷商、自身及加盟商經營之零售店，店鋪網絡覆蓋全國除海南及西藏省以外的所有省、自治區及直轄市。而且，本集團亦有透過第三方電子商務平台(如天貓、京東以及抖音等)上向消費者提供上述品牌之產品，使其能於更多未有實體店鋪之地區開展集團服裝品牌之銷售。

願景

打造百年經典的時尚產業平台。以商務男裝為基石，圍繞時尚產業，梳理產業協作關係，整合產業聯合要素、產業創新要素，以平台集聚各方資源，穩健拓寬業務邊界，將杉杉品牌打造成具有規模優勢、效益領先、創新引領的時尚產業平台，成為基業長青的百年企業。

使命

創造品位生活。本集團致力成為中國男裝百年經典品牌，堅守經典傳承與時尚引領，與產業鏈同仁一道錘煉高品質的產品與服務，共同創造產業價值；為消費者傳遞優雅品位的衣著理念，彰顯瀟灑人生態度。

目標

持續為消費者提供高品質之男士服裝。

董事會

截至本ESG報告日期，本公司董事會成員包括：

執行董事	非執行董事	獨立非執行董事
駱葉飛先生(主席) 曹陽先生(副主席) 嚴靜芬女士	趙春香女士 周玉梅女士 鄭世杰先生	歐陽寶豐先生 王亞山先生 武學凱先生

2020環境、社會及 管治報告

權益持份者的參與

本集團積極尋求一切了解權益持份者的機會，以確保其服務得到定期改進。本集團堅信，權益持份者在維持本集團之業務的成功方面發揮至關重要的作用。下表列示本集團權益持份者的名單及我們與彼等溝通的方式。

權益持份者	相關議題	溝通和回饋
香港聯交所	遵從上市規則，及時與準確的公告	會議、培訓、網站更新和公告
政府	法律與法規的遵守，防止逃稅和社會福利	政府檢查、納稅申報和其他信息
供應商	付款時間表、需求穩定	業務溝通、採購合約、電子郵件及電話聯繫
投資者	公司管治體系、業務策略和績效、投資回報	組織和參與研討會，股東大會，提供予投資者和分析師財務報告或操作報告
媒體與大眾	公司管治、環境保護、人權	在公司網站上發佈通訊
顧客	產品質量、價格合理及產品價值	現場考察、售後服務
員工	權益和福利、員工薪酬、培訓與發展、工作時間、工作環境	培訓、員工面談、內部備忘錄、員工建議收集箱
社區	社區環境、就業和社區發展、社會福利	發展社區活動，員工自願活動和社區福利補貼和慈善捐款

2020環境、社會及管治報告

環境層面

本集團明白企業發展不應以環境作為犧牲品，相反，一個健康良好的環境將成為企業可持續發展的根本。作為一所對社會及環境負責任之企業，本集團致力於減少消耗環境資源，以及降低對環境構成之破壞，確保其能於環境保育方面處於先驅地位。

於2020財政年度，本集團並沒有發現任何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方面的重大違法行為。

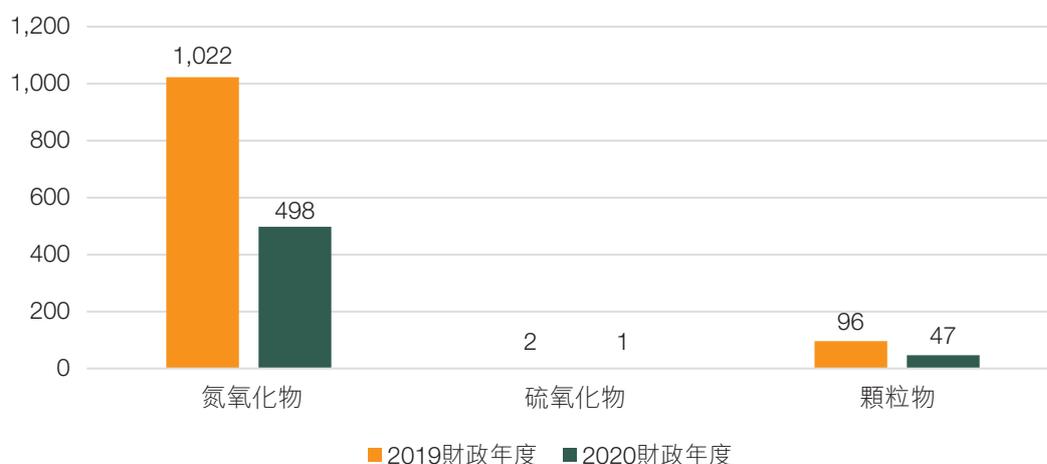
排放物

本集團於日常營運過程中，均會從各種源頭入手，實施不同方法以降低碳排放量。

空氣污染排放物

鑒於本集團的業務範疇以男裝設計、推廣及銷售服務性質為主，在業務活動上及於生產之過程中並不涉及任何使用氣體燃料或化石燃料，主要空氣污染排放源頭主要來自本集團名下四輛汽車於日常接載員工及客戶所使用之汽車燃料，而排放之空氣污染物包括氮氧化物(NO_x)、硫氧化物(SO_x)及顆粒物(PM)。於2020財政年度，本集團因業務排放之空氣污染物總重量約為545公斤(2019: 1,120公斤)，排放密度約為每輛汽車136公斤(2019: 140公斤)，相較截至2019年12月31日止年度(「2019財政年度」)，本集團排放之空氣污染物總重量減少約51%，及其排放密度減少約3%。為減少汽車燃油消耗，本集團名下之汽車均會進行定期保養及檢查，以確保其運作正常，避免因燃油效益降低而造成額外耗油之情況。此外，本集團亦鼓勵員工於駕駛汽車前，預先規劃行車路線，以減低因行車時間延長而造成不必要之燃料消耗。

空氣污染排放物



2020環境、社會及管治報告

溫室氣體排放

持續之溫室氣體排放會對環境造成嚴重破壞，如氣候劇變及將對全球生態系統構成巨大威脅。本集團的溫室氣體排放主要來自上述四輛汽車之使用情況及寧波基地業務活動上的電能消耗，以及其他各項業務活動間接造成之溫室氣體排放，如棄置廢紙至堆填區、處理食水及污水所使用之電能及僱員乘坐飛機外出公幹等。有見及此，本集團除了定期監察車輛運作情況外，亦著手於減少電能及水資源消耗，包括制定關於有效使用資源的政策，以實施從源頭降低碳排放量的方案。此外，本集團於2020財政年度內未有使用液化石油氣。

本集團於2020財政年度所產生的溫室氣體總排放量約為728噸(2019: 1,077噸)，其中21%(2019: 38%)為車輛使用所造成之直接排放，77%(2019: 58%)為本集團寧波總部之電能消耗所造成之間接排放，餘下2%(2019: 4%)為其他間接排放來源。鑒於超過一半之溫室氣體排放量來自電能消耗，本集團於公司內部已張貼有標語提示員工將所有閑置電器妥善關上，亦以採納自然光的方法減低用電量。2020財政年度所產生的溫室氣體總排放量較2019財政年度下降約32%，反映本集團於減少碳排放方面之措施已逐步取得成效。

範圍	溫室氣體排放來源	2020財政年度	2019財政年度
		溫室氣體排放量 (噸)	溫室氣體排放量 (噸)
範圍1	車輛使用所產生的直接溫室氣體排放	150.40	408.99
範圍2	本集團寧波總部購買電力的能源間接溫室氣體排放 ¹	561.10	625.17
	棄置到堆填區的廢紙	0	10.12
範圍3	處理食水及污水而消耗的電力 ²	4.35	4.74
	僱員乘坐飛機外出公幹	12.50	28.08
溫室氣體排放數據			
溫室氣體總排放量(噸)		728.35	1,077.10
人均溫室氣體排放量(噸／員工人數) ³		1.39	1.61

¹ 按中華人民共和國應對氣候變化於2016年5月15日發佈的《二氧化碳排放核算方法及數據核査表》，浙江省2012年省級電網平均二氧化碳排放因子為0.6647千克／千瓦時。

² 根據香港水務署最新公佈之2018/19年數據及香港渠務署最新公佈之2019/20年數據，香港的處理食水及污水每單位耗電量分別為0.606及0.29千瓦時，而購置電力預設排放係數為0.7千克／千瓦時。基於相關中國數據較難取得，故以上數據設定為與中國一致。

³ 溫室氣體排放密度以人均排放量計算，截至2020年12月31日之集團員工總人數為523人。

2020環境、社會及管治報告

廢棄物管理

本集團於2020財政年度之營運並無產生任何有害廢棄物，因此，無需呈報相關關鍵績效指標，而本集團之無害廢棄物主要來自日常業務所使用之紙張。於2020財政年度，本集團所產生之廢紙皆以委託第三方廢紙回收公司進行回收之方式處理，因此未有任何棄置到堆填區的廢紙。而為進一步節省用紙量，本集團鼓勵員工利用雙面印刷方法處理日常文件，亦鼓勵員工收集可循環再利用之廢紙作回收用途。此外，本集團亦會對集團內部之日常業務流程進行監察及檢討，以電子文檔取代不必要之紙質文件以減少紙張之消耗。

除此以外，本集團於總部設有員工飯堂，並於員工飯堂中設置廚餘回收處、食物殘渣回收處及碗筷回收處，以回收員工飯堂產生之廢棄物，減低棄置於堆填區之廢棄物總重量。

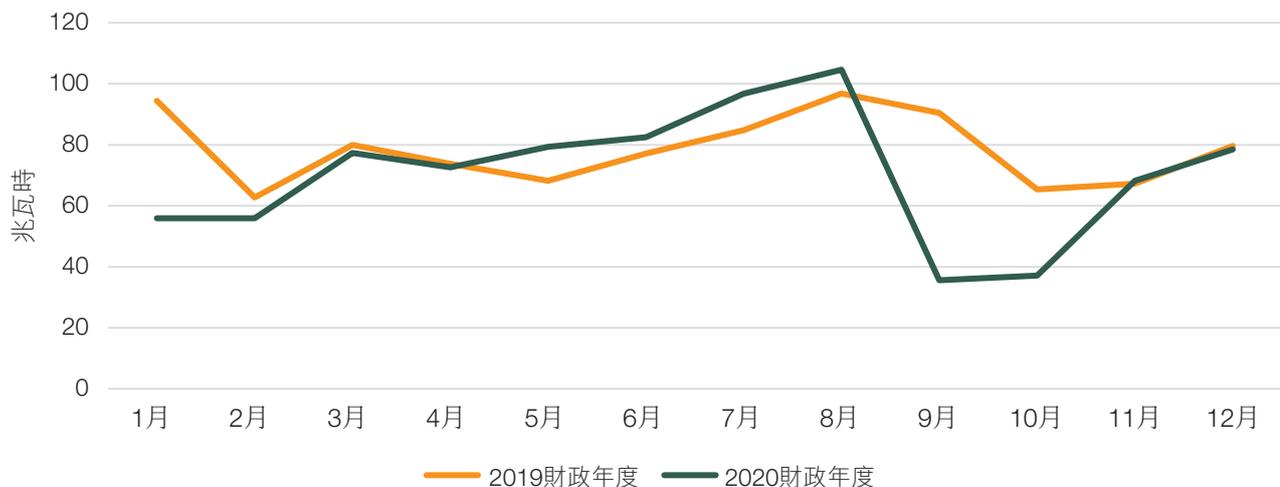
資源使用

作為一家對環境負責任之企業，本集團明白要降低碳足跡必須從根源入手，故此本集團已就此實施一系列之措施，以減省資源方面之消耗，達致碳減排之目標。

電能消耗

本集團最主要的碳足跡來自於電能消耗，於2020財政年度，本集團總部之電能消耗約為844兆瓦時，相較2019財政年度的941兆瓦時下降約10%；人均電能消耗為約1.6兆瓦時（2019：1.4兆瓦時）。

電能消耗



為節省電能消耗，本集團已於辦公室及員工飯堂貼有標語提醒員工關掉不使用之電器（如空調及照明系統），辦公室之走廊及窗戶亦以自然採光之方式設計，而且辦公室之電器均以節能電器為主，務求能從各方面減省使用電力資源。

水資源消耗

水資源之消耗一直以來都是全球關注之環保議題，本集團在積極打造成世界品牌的同時，珍惜用水亦是本集團其中一個重要的目標。於2020年財政年間，本集團耗水量為6,931立方米（2019：7,902立方米），相較2019財政年度下降約12%；而相關耗水量之密度為人均耗水量約13.3立方米（2019：11.8立方米）。有鑒於本集團之人均耗水量呈上升趨勢，為減少耗水量，本集團鼓勵員工在使用洗手間時節省用水，此舉不但能減少水資源之消耗，同時能減低供水時所產生的電力消耗，從而降低本集團之碳足印。於2020財政年度，由於本集團之水源來自政府供水部門，因此未有出現求取水源上之任何問題。

包裝物料

本集團之包裝物料主要為店鋪銷售服裝時使用的塑料袋，由於收集各個體店鋪的相關數據困難，本集團無法披露於2020財政年度包裝材料的使用總量。儘管如此，本集團依然致力於銷售活動期間減少使用包裝材料。

環境及天然資源

除了上述之減電節水方案，本集團於寧波之總部亦實行了各項環保措施，以實現各方循從源頭減排之目標。

本集團於寧波之基地以園林概念設計，透過種植各類型之植物達致綠化環境之目標，不但能為員工提供一個舒適健康之工作環境，而且於減少碳排放方面能有直接之正面影響。此外，辦公大樓內部以自然採光方式設計，避免使用不必要之照明，以節省電能消耗。

針對天然資源的維護，本集團為提倡減低因使用汽車燃料而造成之溫室氣體排放，本集團之總部基地設有2個新能源汽車充電站，合計23個充電樁，為旗下員工之用電汽車提供充電服務。

2020環境、社會及管治報告

節能措施



員工飯堂之節能措施



中國能效標識1級節能之電器



員工飯堂之關燈措施



辦公室之採光設計

2020環境、社會及 管治報告

寧波總部基地內部



新能​​源汽車充​​電站

總部之園林設計概念



綠化草地

2020環境、社會及管治報告

社會層面

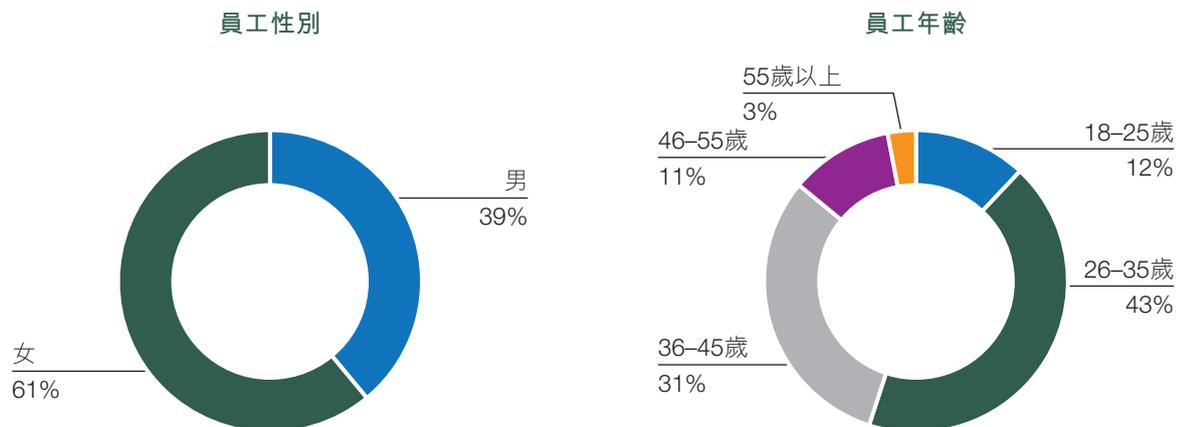
勞工僱傭及合規

員工是本集團最重要的資產之一，本集團會從不同層面提供最好的待遇予員工，如優厚之員工福利、發展與培訓計劃及和諧健康之工作環境，讓員工在為本集團成就付出精力的同時，能體會本集團亦為其提供強實的後盾，鼓勵員工與集團並駕齊驅，向著共同的目標努力發展。

勞工僱傭

本集團的員工

本集團以身為平等機會僱主為豪。其遵守禁止不公平歧視的法律及法規，包括《性別歧視條例》、《種族歧視條例》及《殘疾歧視條例》。其建立一個公平的工作場所，從公平公正的招聘程序開始，僅根據其經驗及技能甄選人才。申請人的性別、宗教或膚色均不會於任何程度上影響彼獲得本集團的聘用機會。相同原則亦適用於員工評估及諮詢流程。於2020年12月31日，本集團共聘用523名員工(2019: 669名)，其男女比例為39% : 61%(2019: 36% : 64%)，基本形成男女平等之情況，而且分佈於各個年齡層，顯示本集團為達致和諧工作環境付出的努力已取得一定成效，亦成功讓員工產生強烈歸屬感，其中於本集團服務超過五年的員工達22%(2019: 17%)，而超過三年的更達38%(2019: 32%)，從服務超過三年及超過五年的員工比例按年上升，反映本集團與員工之間已建立更緊密之關係。



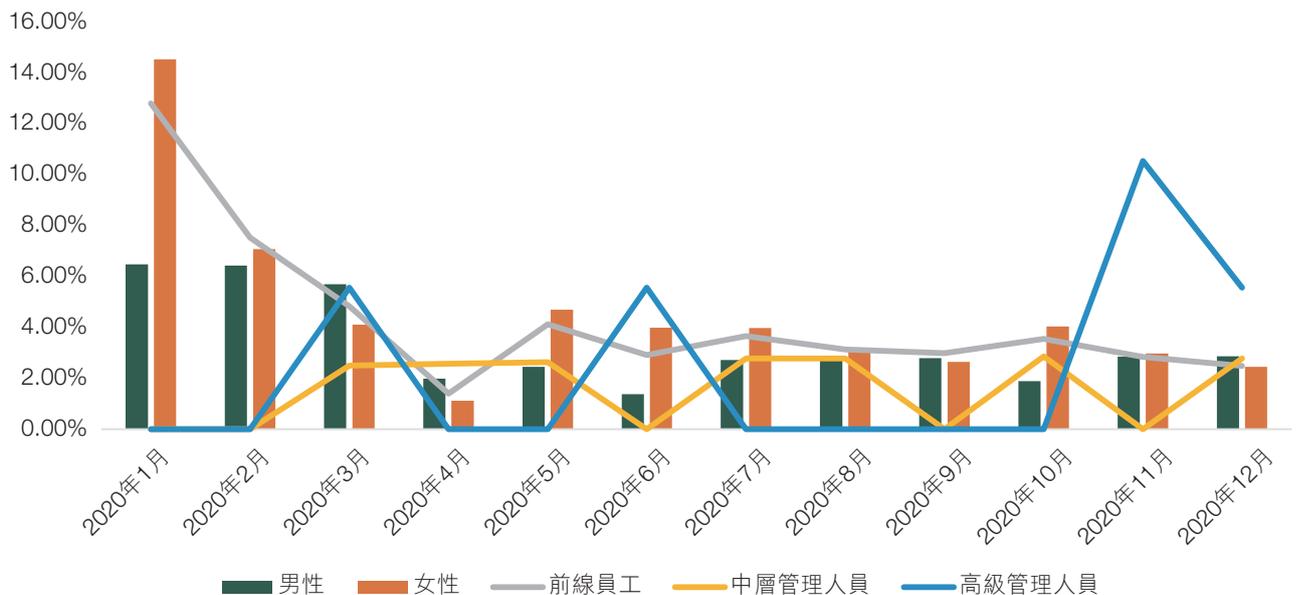
員工待遇

為求達致本集團與員工並駕齊驅向著集團之目標發展，本集團根據員工職務、工作性質、資歷及經驗為彼等提供具競爭力之薪酬待遇，包括但不限於在職培訓、花紅獎金、差旅補貼等，而且亦會每季度及每半年按員工的工作表現進行績效考核，鼓勵員工為自己訂立更明確之目標，根據績效考核結果予以獎勵，按程度分為「表揚」、「嘉獎」及「晉級或授予榮譽稱號」三種，用以激勵員工之持續進步，亦能確保員工之表現符合本集團之期望及要求。本集團已為所有員工購買各項社會保險及繳存住房公積金。本集團會嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》及其他相關之法規，以保障員工應有之福利及提供最好的待遇。

工作與生活平衡

為了確保所有員工可以於工作與生活上取得平衡，並維持一個平衡健康的生活方式，本集團實行標準工時制度，規定員工每日工作時間不得超過八小時，平均每周工作時間不得超過四十小時。除了每周休假及國家之法定節日外，員工更另外享有產假、喪假、婚假及計劃生育假，而且本集團亦會按實際情況制定員工之休假制度，以確保員工有充足的休息時間。另外，本集團為員工提供各項員工設施，包括員工飯堂，及各類型之員工活動，以加強員工對集團之歸屬感。基於本集團實行之一系列措施，於2020財政年度，本集團成功將平均人員流失比率控制在只有約4.12% (2019: 5.20%)。

人員流失比率



2020環境、社會及管治報告

健康與安全

本集團承諾為員工提供安全之工作環境，並已實行下列措施。本集團編有《消防應急預案》，列明發生火警意外時之處理方案，亦定期舉辦防火培訓講座，確保所有員工均能安全應對火警意外。而且，本集團於辦公大樓設有多個防火設備，如滅火器箱及消防栓，並定期進行檢查以確保其使用狀況良好。

倘出現緊急情況，僱員可使用辦公室的急救箱進行及時應急的醫療救助。

另外，為應對2020年初爆發之新冠病毒疫情(COVID-19)（「疫情爆發」），集團已編製《防疫預案》，列明針對疫情的預警方案，以及疫情爆發時之處理措施，包括設立應急小組以配合當地政府檢疫工作、處理及通報疑似病例、向員工派發醫用口罩及其他消毒物品，及要求員工進出辦公場所前要檢測體溫等。集團亦已嚴格監督工作環境的衛生狀況，包括為員工每日測溫、購置防疫用品、對緊急狀況進行演練等，以保障員工之安全。於2020財政年度，本集團未有出現任何員工感染新冠病毒的情況。

如任何員工因工受傷，均可按照國家相關規定享受工傷待遇，本集團亦會提供足夠的工傷假期予員工充分休息。於2020財政年度，本集團未有任何工傷之情況出現（2019：4次工傷及損失264勞動時數）。若發生任何工傷事件，本集團亦會為受工傷之員工提供足夠之病假天數以供休養。於2020財政年度，本集團亦未有發生任何造成員工嚴重傷亡之事故，本集團會繼續致力向員工提供健康與安全之工作環境。

發展及培訓

本集團了解員工之進步對集團持續發展是不可或缺的，故本集團為員工提供充足且有效之培訓，而且亦強調員工之工作勝任能力必須要達到本集團之期望及要求，方能令雙方相輔相成。本集團不時編有《培訓管理》制度，不定期提供內部及外部培訓予員工以提升其工作能力，如有任何員工於工作表現考核成績未如理想，本集團亦會為其提供額外培訓，以確保每位員工皆能符合工作崗位之需求。除此以外，本集團亦會為前線員工提供入職培訓，讓員工熟悉部門及崗位之業務流程，以及有關員工守則，如人事制度及反貪污機制等，以便員工更容易融入及適應新工作環境。於每次培訓課程完成後，本集團均會聆聽每位員工之反饋意見以改善培訓內容，務求令每次培訓效果達致最大化。

於2020財政年度，本集團之受訓人數為109人(2019：669人)，佔總人數21%(2019：100%)，而總培訓時數為2,263小時(2019：2,479小時)，平均每位受訓員工接受約21小時(2019：4小時)之培訓，員工平均受訓時數的大幅度提升，亦彰顯本集團致力提高員工工作能力的決心，為提供員工整體質素作出努力。

勞工準則

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，為員工提供不低於當地法定最低工資之薪酬，亦不會僱用童工。本集團於聘用新員工時，已由人力資源部門負責審核應聘者之身份證明文件，確保不會聘用未成年之童工。就本公司董事所深知，本集團於2020財政年度並無涉及有關勞工法律法規之任何不合規情況。本集團承諾今後均會保持嚴守法律法規之標準，如有任何員工面對或發現違規行為，皆可通過舉報機制向管理層通報，管理層將對事件採取適當跟進行動。

營運慣例

供應鏈管理

由於本集團之主營業務為設計及生產男士服裝，故本集團非常注重採購之供應鏈管理。本集團之供應商主要為原設備製造商(「OEM」)供應商，包括由供應商親自採購原材料並提供製成品之供應商；及就本集團採購之原材料及織物提供加工產品之供應商。於選擇供應商之過程中，本集團會先對供應商之公司背景及供貨質量進行審查，配合現場考察其生產過程，以確保供應商所提供之物料及貨品符合本集團質量之嚴格規格及標準。本集團會將通過上述審查及考察之供應商列入合格供應商名錄中，並每季對合格供應商名錄上之供應商進行考評，檢測其定價、供貨質量、效能、可靠性、準時供貨能力、信用等級等，如出現未達標準之供應商，本集團會將其剔除於名錄之上。

本集團選擇信譽良好可靠的供應商以提供優質、價格合理及可持續的產品和服務。本集團設有一個透明及獨立的採購進程，目標是促進競爭力，此舉同時亦為促進股東和其他權益持份者的利益。本集團期望透過整合採購資源、推動供應商篩選與管理機制，以建立垂直整合之供應鏈管理體系，主動提供全面解決方案，滿足客戶需求。

本集團同時鼓勵供應商促進企業社會責任活動和遵守企業社會責任守則。所有商業交易應保持高標準的道德；賄賂或其他不正當的利益均不能提供或接受；根據適用的法律法規，供應商應定期披露有關的商業活動、結構、財務狀況和績效的信息。

2020環境、社會及管治報告

產品責任

為保持旗下服裝品牌之領導地位，及集團之持續發展，本集團所銷售之男士服裝及其他產品均嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》及相關行業之質量標準，以保障本集團之聲譽及公眾利益。此外，本集團非常重視與顧客間之長遠互信關係，達致以客為本之宗旨。由於本集團所提供的產品主要為服裝等輕工業紡織品，因此本集團認為目前並未有其他對本集團有重大影響的相關行業法律及規例。

質量控制

本集團設有成熟之質量檢測制度，以確保所有產品均符合質量標準。

從供應商進行原材料採購時，本集團會要求供應商提供樣本送至國家認可之紡織服裝產品質量監督檢驗中心進行全面檢測，只有檢驗結果為合格之來貨方會被本集團採用。而本集團之質量保證團隊會對OEM供應商生產流程中的所有重要階段進行檢查以確保每個生產步驟均持續遵守本集團制定的工藝及質量規定。於生產初期階段，本集團會就OEM供應商於生產過程所使用之原材料、半成品及部件進行現場考察檢測並進行質量測試；於生產中期及最後階段，本集團之質檢團隊均會對製成品進行抽樣檢測，審查其質量、工藝及尺寸是否符合相關合同要求。對於本集團之現有存貨，質檢團隊亦會不定期進行存貨質量之突擊檢查，將存貨樣本送至國家認可之紡織服裝產品質量監督檢驗中心進行全面檢測，以確保其並未因物流或倉存過程而造成質量問題。

顧客投訴及退貨處理

作為處於先驅位置之服裝銷售商，本集團非常重視售後服務，以便與顧客建立良好互信之關係。本集團已設立書面制度化之售後服務管理規定，對於顧客之查詢、投訴或退貨等，由售後服務員專責處理。本集團的售後服務員均會耐心處理顧客之申訴及要求，每宗申訴皆會紀錄在案，列明貨品存在之問題及處理之安排，包括退貨、換貨或返修等，方便日後跟進及改善，亦用以作為質檢團隊改進質量檢測標準之信息來源。於2020財政年度，本集團共接獲11宗關於產品及服務的投訴。

會員制度

為吸引顧客與本集團建立長期持續之關係，本集團設有會員制度，顧客登記成為本集團之VIP會員均可享有額外之消費權益。本集團高度重視會員之私隱及個人資料，只有獲授權之本集團員工才能接觸有關資料，本集團亦已與員工簽訂保密協議，禁止員工外泄顧客資料，以保障每位顧客之利益。

反貪污

本集團已設立書面之反貪污政策，嚴禁任何賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢的行為，以建立良好之商業運作組織架構，集團嚴禁的不誠信行為主要包括但不限於：

- 行賄及收賄；
- 提供非法政治獻金；
- 不當慈善捐贈或贊助；
- 提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益；
- 其他認為不當的行為。

本集團要求員工嚴格依從《防止賄賂條例》，並要求供應商簽訂《陽光協議》，承諾於從事商業行為的過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違反國家規定等不誠信行為，當中包括行賄及受賄、勒索、欺詐、洗黑錢等刑事犯罪行為及其他行為(如提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益、侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權、從事不公平競爭之行為)等。本集團要求員工必須上報任何收取的利益，由本集團作最後定奪及處置。

於2020財政年度，就本公司董事所深知，本集團及其員工均沒有發生因貪污、受賄、勒索、欺詐或洗黑錢而被起訴的案件訴訟記錄。

2020環境、社會及管治報告

反貪污課程

為了營造肅貪倡廉的工作環境，本集團於員工參與入職培訓時，同時向員工進行反貪污之培訓課程，藉此令員工了解集團的員工守則及防貪條例，以增加員工在處理職務時的防貪及自律的意識。

舉報管道及政策

本集團已設立書面制度化之舉報專項事項督查流程，鼓勵員工對其發現或被告知之舞弊及不道德行為進行舉報和投訴。投訴舉報人可向綜合辦公室如實提供情況，當接受舉報事項後，綜合辦公室會對其投訴內容展開調查。綜合辦公室會把舉報人相關個人資料保密，及根據反報復機制嚴格保護舉報員工及相關證人，並於有需要的情況下，把個案轉交相關外部機構處理。本集團訂有舉報政策，員工可藉此就本集團可能存在的不當行為匿名舉報，本集團亦可及時採取積極措施及適當行動，維持其完整性及長期可持續發展。儘管如此，本集團提醒員工捏造事實乃不道德行為。偽造證據或誣告他人或引致可能的法律行動，因此不鼓勵該等行為。

社區投資

本集團秉持回饋社會的理念，除持續穩健經營企業發展外，積極展現企業核心價值的服務精神，融入社區關懷，以及社區參與的思維，持續傾力於各項教育文化及社會公益活動。

截至2020年12月31日，本集團已向延邊州慈善總會及千手慈善基金會捐獻價值人民幣586,252元之物資和捐款，其中包括向敬老院的捐贈及提供給特殊教育學校的獎學金，為社會上之貧困民眾及弱勢社群略盡一點綿力。

本集團在未來一年將於各項教育文化及社會公益活動投放更多資源，積極參與社區義工活動，表達本集團對當地社會的關心與回饋。

2020環境、社會及 管治報告

環境層面數據

	2019財政年度	2020財政年度
空氣污染排放物		
總空氣污染排放物	1,120.42公斤	545.84公斤
空氣污染排放物排放密度	每車輛140.05公斤	每車輛136.46公斤
總氮氧化物(NO _x)排放量	1,022.41公斤	498.20公斤
總硫氧化物(SO _x)排放量	2.33公斤	0.87公斤
總顆粒物(PM)排放量	95.68公斤	46.77公斤
溫室氣體排放		
總溫室氣體排放	1,077.10噸	728.35噸
溫室氣體排放密度	人均1.61噸	人均1.39噸
總二氧化碳(CO ₂)排放量	1,045.63噸	719.76噸
總甲烷(CH ₄)排放量	0.38噸	0.08噸
總氧化亞氮(N ₂ O)排放量	31.09噸	8.51噸
無害廢棄物		
總廢紙棄置量	2,100公斤	—
廢紙棄置量密度	人均3公斤	—
電能消耗		
總電能消耗	940.54兆瓦時	844.14兆瓦時
電能消耗密度	人均1.41兆瓦時	人均1.61兆瓦時
水資源消耗		
總水資源消耗	7,902立方米	6,931立方米
水資源消耗密度	人均11.81立方米	人均13.25立方米

2020環境、社會及管治報告

社會層面數據

	2019財政年度	2020財政年度
員工人數		
總員工人數	669	523
按性別劃分		
男	242	204
女	427	319
按年齡劃分		
18歲以下	—	—
18-25歲	82	63
26-35歲	271	227
36-45歲	225	162
46-55歲	77	56
56歲以上	14	15
按職級劃分		
前線員工	615	471
中層管理人員	39	35
高級管理人員	15	17
按工作年期劃分		
1年以下	202	99
1-3年	251	225
3-5年	99	83
5-10年	69	72
10年以上	48	44
人員流失率		
平均月流失比率	5.20%	4.12%
發展及培訓		
總受訓時數	2,479小時	2,263小時
人均受訓時數	4小時	21小時
社區投資		
物資捐獻	—	人民幣586,252元

環境、社會及管治報告指南和參考

A. 環境		本報告參考
A1. 排放物		頁數
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。		6-8
KPI A1.1 排放物種類及相關排放數據		19
KPI A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		7
KPI A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		不適用
KPI A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		7
KPI A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。		6-8
KPI 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。		7-8
A2. 資源使用		頁數
有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。		8-9
KPI A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		8
KPI A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		9
KPI A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。		8-9
KPI 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。		9
KPI A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。		9
A3. 環境及天然資源		頁數
減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。		6-10
KPI 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。		6-10

2020環境、社會及管治報告

B. 社會

本報告參考

B1. 僱傭

頁數

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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

12-13

KPI B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

20

KPI B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。

20

B2. 健康與安全

頁數

有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

14

KPI B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。

14

KPI B2.2 因工傷損失工作日數。

14

KPI 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。

14

B3. 發展及培訓

頁數

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。

14

KPI B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。

15

KPI 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。

15

B4. 勞工準則

頁數

有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

15

KPI B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。

15

KPI B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

15

2020環境、社會及 管治報告

B5. 供應鏈管理	頁數
管理供應鏈的環境及社會風險政策。	15
KPI B5.1 按地區劃分的供應商數目。	不適用
KPI 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。	15

B6. 產品責任	頁數
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	16
KPI 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。	不適用
KPI B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	16
KPI B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
KPI B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	16
KPI 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。	17

B7. 反貪污	頁數
有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	17-18
KPI 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。	17
KPI B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	17-18

B8. 社區投資	頁數
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。	18
KPI B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	18
KPI B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	18