



WING ON COMPANY INTERNATIONAL LIMITED

永安國際有限公司

(百慕達註冊成立有限公司)

(股份代號：289)

環境、社會及管治報告

2020 年

引言

永安國際有限公司（「本公司」）及其附屬公司（「本集團」）認為環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）常規，是業務目標不可或缺的一部份。本集團致力將持續發展做法融入業務運作中，並持續為環境保育及其營運的社區作出貢獻。

本集團謹此提呈我們的環境、社會及管治報告（「本報告」），更新我們於 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（「年內」）的環境、社會及管治措施和成果。

本報告涵蓋本集團的核心業務，包括對環境及社會表現有重大影響的百貨業務及物業投資業務。組合包括香港的百貨店、總辦事處、總倉辦公室、投資物業和物業管理處，及在廣州的百貨採購辦公室。本報告與 2020 年 4 月 29 日公布的 2019 年環境、社會及管治報告比較，涵蓋範圍上無重大改變。

本報告是依照適用於年內的香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）的證券上市規則（「上市規則」）附錄 27 的環境、社會及管治報告指引（「指引」）撰寫。本集團於年內已遵守指引內的披露規定。指引的索引載列於本報告末，以供讀者參考。有關企業管治常規的詳情，請參考本集團 2020 年年報內的企業管治報告。

董事會（「董事會」）對環境、社會及管治的策略及匯報承擔全部責任。董事會負責評估及釐定有關環境、社會及管治的風險，並確保設立合適有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。管理層已向董事會確認有關系統是有效的。

本集團已成立環境、社會及管治委員會（「環境、社會及管治委員會」），負責制定本集團持續發展的政策及策略。環境、社會及管治委員會由本集團會計總監擔任主席，彼亦是本集團公司秘書，成員包括本集團主要部門的高級管理層。透過環境、社會及管治委員會主席，環境、社會及管治委員會於有需要時向董事會匯報持續發展事項，協助董事會監督持續發展事宜。

環境、社會及管治委員會已優先排序若干範圍，定為對本集團環境、社會及管治策略有重要性，包括日常業務過程中，減少排放有害溫室氣體、減少不必要的廢物棄置，及提供安全具支援的環境予員工。環境、社會及管治委員會每年最少舉行 3 次會議，以規劃、批核、監察落實各項環境、社會及管治措施，以處理環境及社會事宜。同時於年內確立、追縱及緊密監察各關鍵績效指標，作不斷改進。並定期向本集團員工更新有關工作進度及關鍵績效指標的結果，讓員工對本集團的政策方向及進度有共識。

為符合環境、社會及管治新規定，有關新規定於 2020 年 7 月 1 日開始的會計年度生效，本集團已開展以下行動：

- 董事會於 2020 年 12 月批核環境、社會及管治委員會的職責範圍。環境、社會及管治委員會會繼續協助董事會履行其一切有關環境、社會及管治事宜的職責；
- 於 2021 年 2 月開展重要性評估調查，向股東、顧客、供應商、租戶、業務伙伴等收集有關各項環境、社會及管治事宜重要性的意見；
- 環境、社會及管治委員會與各部門高級管理層進行內部討論，探討氣候變化風險對集團運作的影響。

環境

本集團認為其經營業務排放的溫室氣體及產生的無害廢棄物，是與本集團有關的重大環境、社會及管治問題，對環境帶來負面影響。本集團溫室氣體排放最大來源自使用能源（透過使用電力及燃料）及棄置和處理廢紙（透過堆填降解有機物質），它們佔本集團溫室氣體排放 99.8%。其他成因包括用水及乘坐飛機出外工幹。本集團的無害廢棄物主要來自棄置和處理廢紙，以及棄置電器和配件。

本集團業務主要包括百貨業務及物業投資。基於其業務性質，本集團於年內產生非常少量的有害廢棄物。所有有害廢棄物皆送往持牌回收商作適當處理。本集團並非從事大量用水工業，因此用水量不大。向水及土地的排污並不重大。氮氧化物、硫氧化物及顆粒物的廢氣排放主要來自本集團車輛的排放。

本集團已制定各項涵蓋承諾、措施及目標的政策，以減少排放、提升資源效益、管理廢棄物及遵守環境法規。

本集團於年內已遵守全部有關廢氣及溫室氣體排放、產生有害及無害廢棄物的相關法律及規例。

為減少本集團業務運作對環境帶來的影響，環境、社會及管治委員會於年內致力減少排放溫室氣體及產生無害廢棄物。對比往年，於年內分配更多資源於減少使用能源及棄置廢紙，因它們是溫室氣體及無害廢棄物的主要成因。

部份政策及措施於早年實施並持續於年內實行，總結如下。所有政策及措施為本集團帶來裨益，確保其業務持續發展、有效使用資源及減少其對環境及天然資源的影響。

電力

- 逐步更換上環總店及總倉辦公室的老化載貨電梯及載客電梯。
- 更換永安九龍中心的老化冷水機系統。
- 逐步更換上環總店的老化送風機。
- 逐步將總倉辦公室的光管轉換成 LED 燈。
- 於總辦事處及物業管理處採用節能燈具。
- 百貨辦公室及物業管理處實施 5 天工作週。
- 安裝中央化多功能打印機，代替多部獨立打印機，處理所有打印及掃描工作。
- 簽訂環境局推出的「戶外燈光約章」，於晚上 11 時或午夜 12 時至翌日早上 7 時關掉戶外燈光，減少光污染及用電量。

燃油

- 定期檢視員工穿梭巴士使用量，改善使用率。
- 定期檢視車隊送貨路線，優化送貨及燃油效益。
- 鼓勵到中國內地公幹員工乘搭高鐵，代替使用私家車。
- 於貨車上安裝全球定位系統監察駕駛行為，及管理燃油用量。
- 車隊由歐盟四期或五期車輛組成，減少廢氣排放。
- 永安中心停車場設有電動車充電站，推動低碳交通工具。

紙張

- 採用網上假期管理系統，處理假期申請。
- 訂立目標減少用紙量。各營運單位不能達到訂立目標需作出解釋。
- 增加使用電子營銷渠道，例如「Wing On Rewards Mobile App」、電子郵件行銷、電話短訊、QR 圖碼、公司網站、社交媒體平台及店內數碼廣告展示屏傳送推廣訊息，減少打印宣傳品。
- 百貨業務採用全新企業資源計劃系統。系統容許使用者經電郵傳送電子採購訂單給供應商、運用數據製作所需報告、減少及整合各類預定常規報告。實體文書工作量因而減少。

無害廢棄物管理

- 聘請承包商回收碎紙。
- 將舊電腦及設備交予合資格回收商及慈善團體。
- 將用完的碳粉匣退回供應商回收。
- 重用紙箱運送客貨及轉移內部貨品。

綠色活動

- 參加由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，收集狀況良好的舊利是封。交由庇護工場篩選，並於翌年農曆新年派發予公眾重用。今次是本集團第二年贊助此計劃。多得顧客及員工的積極支持，利是封收集數量達 70 公斤。

於年內，本集團的用電量及燃油用量分別減少 1,214 兆瓦時（或 6.4%）及 3,268 公升（或 8.5%）。這是綜合上述電力及燃油管制措施，及 COVID-19 疫情影響的結果。於 COVID-19 疫情期間，我們百貨分店縮短營業時間、限制公幹、及縮減員工穿梭巴士服務。

於年內廢紙棄置增加 9.5 噸（或 49.0%）。主要由於需要碎紙的舊紙張文件減少，以至交回收商的碎紙下跌 10.2 噸（或 34.3%）。為減少廢紙棄置，本集團會繼續探索及實施更多節省紙張措施。

本集團並非從事大量用水工業，因此用水量不大。本集團用水主要作衛生用途。本集團於年內用水輕微上升 0.6%。雖然本集團用水量不大，但我們會持續監察用水，並珍惜珍貴的水資源。

員工乘搭飛機大幅減少 415,507 公里（或 70.7%）。下跌原因是 COVID-19 疫情全球爆發下，所有公幹由 2020 年 3 月起暫停。

基於用電量、燃油用量及員工乘搭飛機下跌，總溫室氣體排放於年內減少 6.1%。因年內收入下跌百分比較大，本集團溫室氣體排放密度（溫室氣體排放量以每一百萬港元收入計算）於年內增加 8.8%。

氮氧化物及硫氧化物的廢氣排放分別減少 2.1%及 8.1%。這些污染物經由我們的車輛產生。整體業務活動減少因而降低這些排放。

下表總結本集團的環境表現^(附註1)：

溫室氣體排放^(附註2及3) (包括資源使用及無害廢棄物棄置數據)：

	2020年	2019年	按年比較 (%)
範圍1 — 直接排放及減除			
使用燃油 ^(附註4) (公升)	35,116	38,384	-8.5%
(噸二氧化碳當量)	91	98	-7.1%
每一百萬港元收入密度 ^(附註5) (公升)	30.1	28.4	+6.0%
(噸二氧化碳當量)	0.078	0.073	+6.8%
範圍2 — 能源間接排放			
使用電力 ^(附註6) (兆瓦時)	17,744	18,958	-6.4%
(噸二氧化碳當量)	11,499	12,241	-6.1%
每一百萬港元收入密度 ^(附註5) (兆瓦時)	15.23	14.04	+8.5%
(噸二氧化碳當量)	9.87	9.07	+8.8%
範圍3 — 其他間接排放			
1. 使用紙張 ^(附註7) (噸)	9.6	10.3	-6.8%
(噸二氧化碳當量)	46	50	-8.0%
2. 回收廢紙免除的溫室氣體 ^(附註7) (噸)	19.5	29.7	-34.3%
(噸二氧化碳當量)	94	143	-34.3%
棄置廢紙 ^{(附註7)(1)減(2)} (噸)	-9.9	-19.4	+49.0%
(噸二氧化碳當量)	-48	-93	+48.4%
每一百萬港元收入密度 ^(附註5) (噸)	-0.008	-0.014	+42.9%
(噸二氧化碳當量)	-0.041	-0.069	+40.6%
用水 ^(附註8及9) (立方米)	23,162	23,025	+0.6%
(噸二氧化碳當量)	14	14	0%
每一百萬港元收入密度 ^(附註5) (立方米)	19.88	17.06	+16.5%
(噸二氧化碳當量)	0.01202	0.01037	+15.9%
員工乘搭飛機 ^(附註10) (公里)	171,831	587,338	-70.7%
(噸二氧化碳當量)	14	59	-76.3%
每一百萬港元收入密度 ^(附註5) (公里)	147.5	435.1	-66.1%
(噸二氧化碳當量)	0.012	0.044	-72.7%
總排放(直接及間接)及減除			
總溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)	11,570	12,319	-6.1%
每一百萬港元收入密度(噸二氧化碳當量)	9.93	9.13	+8.8%

附註：

1. 所有數據經由個別部門主管提供及核實。
2. 溫室氣體排放由本集團的香港百貨業務及物業投資業務產生。
3. 溫室氣體排放數據以噸二氧化碳當量（噸二氧化碳當量）表達，計算方法是根據機電工程署及環境保護署刊發的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算。
4. 燃油使用包括貨車及車輛使用的燃油。
5. 本集團香港業務收入用作分母計算溫室氣體排放密度。本集團香港業務收入於 2019 年及 2020 年分別大約為 1,350 百萬港元及 1,165 百萬港元。
6. 用電相關的排放是根據香港兩間電力公司，即香港電燈有限公司及中華電力有限公司提供的最新排放因子計算。本集團位於廣州的百貨採購辦公室，其排放因子是根據中華人民共和國生態環境部刊登的《2019 年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》計算。
7. 棄置廢紙相關的排放相等於用紙排放減去回收廢紙免除的排放。用紙指用於影印及打印的紙張，回收廢紙數量指回收商單據內記錄的紙張數量。
8. 用水相關的排放是根據香港水務署及渠務署提供的最新排放因子計算。
9. 用水數據主要涵蓋香港物業投資業務的公用地方。
10. 員工乘搭飛機相關的排放是根據國際民航組織網站提供的《國際民航組織碳排放計算器》計算。

廢氣排放 (附註 1、2 及 3)：

	2020 年	2019 年	按年比較 (%)
氮氧化物 (克)	396,760	405,096	-2.1%
硫氧化物 (克)	559	608	-8.1%
懸粒物 (克)	28,548	28,030	+1.8%

附註：

1. 所有數據經由個別部門主管提供及核實。
2. 廢氣排放由本集團的貨車及車輛產生。
3. 廢氣排放是根據聯交所刊發的《如何準備環境、社會及管治報告？附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算。

百貨業務

我們的購物袋使用經森林管理委員會認證的紙張製造，保證用於製作購物袋的木材源自負責任的產地。為減少派發購物袋，我們經常鼓勵顧客自備可重用的購物袋。如需使用購物袋，我們會向顧客提供合適尺寸及數量的購物袋，避免過度包裝。於年內，購物袋消耗量較 2019 年減少 2.2%。主要由於 COVID-19 疫情爆發，令百貨生意下跌。因年內收入下跌百分比比較購物袋消耗量下跌百分比大，消耗購物袋密度（購物袋消耗量以每一百萬港元收入計算）較 2019 年增加 21.1%。

已消耗購物袋^(附註 1 及 2)：

	2020 年 個 ('000)	2019 年 個 ('000)	按年比較 (%)
已消耗購物袋	1,915	1,959	-2.2%
每一百萬港元收入密度 ^(附註 3)	2.70	2.23	+21.1%

附註：

1. 所有數據經由個別部門主管提供及核實。
2. 已消耗購物袋用量只限本集團百貨業務。
3. 本集團百貨業務收入用作分母計算消耗購物袋密度。本集團百貨業務收入於 2019 年及 2020 年大約分別為 880 百萬港元及 708 百萬港元。

物業投資業務

本集團位於澳洲墨爾本的商業投資物業，已按 National Australian Built Environment Rating System (“NABERS”) 評級。NABERS 是一個澳洲國家評級系統，用作量度澳洲建築物的環境表現。NABERS 將表現資料，例如水電煤賬單，換算成易於理解的 1 至 6 星評級。於 2019 年 12 月 1 日至 2020 年 11 月 30 日的評核期，本集團的墨爾本物業就能源、溫室氣體排放及對環境的影響，於 NABERS 6 星級別中達 4.5 星評級（良好表現，沒有購買綠色能源及沒有升級主要設備）。2.5 至 3 星評級代表一般表現，6 星評級展示市場領先表現。此評級較上次 2018 年 10 月 1 日至 2019 年 9 月 30 日評核期的評級有改進。

相關總溫室氣體排放（來自使用燃油的直接排放、使用能源的間接排放及其他間接排放）相等於 3,160 噸二氧化碳當量，或為每平方米淨出租面積 0.058 噸二氧化碳當量。此排放較上次 2018 年 10 月 1 日至 2019 年 9 月 30 日評核期的排放大幅減少，上次評核期排放量為 4,871 噸二氧化碳當量或為每平方米淨出租面積 0.088 噸二氧化碳當量。於最近評核期內，物業租務辦公室僱用 6 位員工，負責所有租務、會計及行政工作。其他服務（例如空氣調節、食水處理、電力、升降機、回收、廢棄物等）皆外判予信譽良好的專業服務供應商，提供高質素的服務予租戶，因此，沒有其他詳盡的資源用量數據可提供。

現時，環境表現數據（包括評級）是於營銷、出售或租賃物業前編撰（及沒有按固定時間表編撰，但會涵蓋大部分相關匯報年份）。

本集團位於美國休斯頓的投資物業，屬本集團投資物業組合內非核心物業。我們亦已僱用信譽良好的專業物業管理公司提供服務予大廈租戶，因此，本報告沒有相關數據提供。

社會

僱傭及勞工常規

本集團提供多元化優質貨品及卓越顧客服務，致力為顧客帶來最佳購物體驗，令本集團成為家傳戶曉品牌。為提供顧客期望的服務水平，我們需要一隊盡責、持續發展及能幹的工作團隊。因此，本集團投放資源建立一個健康、家庭友善及充實愉快的工作環境，讓員工達致長遠成就。

(甲) 僱傭

作為履行社會責任的僱主，本集團已發展多項僱傭常規，包括高於法定最低水平具競爭力的薪酬待遇及家庭友善政策。僱員福利包括前線員工每月獲 1 日額外假期、後勤辦公室員工實行 5 天工作週、全職員工獲生日假期、醫療保險、團體人壽保險、教育津貼及績效獎金。為協助僱員平衡工作及家庭責任，我們訂立多項家庭友善常規，包括因家庭理由的特殊假期政策，例如婚假、兒女婚假及恩恤假。

為推廣友善、具支援及無壓力的工作環境，本集團致力改善員工福祉。全球 COVID-19 疫情影響員工身心健康。為協助員工應對疫情，本集團籌備一系列課程，提供秘訣及資訊，強化員工身心健康。

本集團作為平等機會僱主，致力於公正及平等待遇。我們已於人事管理各方面，包括招聘、培訓、晉升、薪酬及福利，訂立及遵守平等機會政策，當中包括多元化及反歧視政策。本集團安排員工參加由平等機會委員會舉辦的培訓，提升他們對反歧視條例及平等機會議題的認知。

本集團所有關於人事的政策，包括招聘、解僱、薪酬、晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他待遇和福利，皆全面遵守本地法律及規例。於年內，本集團已全面遵守相關法律及規例，並無關於本集團僱傭常規的違規事件。

本集團百貨業務於年內獲頒若干有關人事方面的獎項。本集團獲香港提升快樂指數基金及香港生產力促進局合辦的「開心工作間推廣計劃」頒發「開心企業」。此獎項嘉許本集團致力建立開心工作間文化。此外，本集團通過由僱員再培訓局主辦的「ERB 人才企業嘉許計劃」的審核，獲嘉許為「人才企業」。此獎項嘉許本集團於人才培訓及發展方面有傑出成就。本集團亦簽署勞工處舉辦的「好僱主約章 2020」，致力於工作間採立以員工為本的人事管理文化。

於 2020 年 12 月 31 日，本集團有 758 名員工，當中包括百貨業務及物業投資業務僱用的全職、臨時及兼職員工。627 名全職員工及 125 名臨時及兼職員工來自香港，6 名全職員工來自澳洲。大部份員工常駐香港。

(乙) 健康與安全

本集團將員工安全放於首位，並致力提供安全健康的工作環境予員工。我們已訂立符合職業安全及健康條例（香港法例第 509 章）和職業安全及健康規例（香港法例第 509A 章）的職業安全政策、指引及工作程序，並推廣至所有級別的員工。

本集團於年內為所有員工籌備一系列關於職業健康與安全的網上學習影片課程。這些網上資源提升員工對體力處理操作的正確程序及避免工作相關的肌肉骨骼疾病的意識。此外，我們亦提供操作顯示屏幕設備及汽車升降尾板的安全秘訣。本集團安全主任定期於不同工作地點進行安全巡查及審核，避免員工遭受潛在危害。

於年內，匯報的工傷宗數較 2019 年大幅下跌。但是因工傷損失的工作日數則上升。本集團會不斷透過不同培訓課程、工作坊及活動，加強員工對職業安全的意識。

COVID-19 爆發下，為保障員工健康，本集團採取多項防疫措施。為減少工作間病毒傳播風險，員工居住大廈如有 COVID-19 確診個案，員工可獲有薪隔離假期。工作間座位編排重新調配，以增加社交距離。大量會議於網上進行，避免人群聚集。

為保護百貨分店前線員工及顧客，我們經常及定期清潔消毒設施及場所。我們亦定期檢查空調系統，消毒空氣濾網。顧客需於分店入口量度體溫並於店內全程配戴口罩。顧客如有感冒病徵及正進行家居或強制隔離，會被禁止進店。店內設置消毒搓手液機。設有「安心出行」QR 圖碼及電子付款方式可供顧客使用。不同防疫物資，包括醫療口罩、保護裝備及消毒搓手液等，皆提供予所有前線員工使用。

於年內，本集團百貨業務 4 名售貨員感染 COVID-19。所有相關分店工作的員工被安排往接受病毒測試，所有員工其測試結果確認呈陰性才獲准返回工作崗位。相關分店暫停營業，由專業清潔公司進行徹底消毒。

（丙）發展及培訓

人才資源發展對業務成功極為重要。本集團積極培訓及發展員工。本集團根據員工的職責，為所有級別的員工提供不同培訓活動，涵蓋前線員工的產品知識、服務及銷售技巧、及投訴處理技巧，以至管理層員工的管理能力、領導技巧及溝通技巧。

鑑於 COVID-19 爆發，我們提供疫情相關的影片供員工自學。我們亦發布題材包括自製防疫物資、個人衛生、身心健康護理的刊物，提升員工對疫情意識。此外，我們將一系列有關疫情期間溝通技巧的影片上載至本集團網上學習頻道。我們為前線員工引進新培訓模式，包含觀看影片及小型網上測試，並輔以面對面訓練以加強技巧。

本集團鼓勵員工參與各類網上研討會及網上會議，以發展他們的能力，應對疫情期間現時的工作職責及將來的挑戰。

為認可前線員工的資歷，本集團於年內協助 61 名員工獲取香港資歷架構「店舖營運（一般）(第三級別)」證書。因此我們 85%前線員工按他們的工作經驗獲取專業資歷認可，有助他們持續的專業發展。

(丁) 勞工準則

本集團堅守人權原則，所有業務運作嚴禁童工及強制勞工。所有業務單位緊守本集團政策，確保僱傭常規遵守本地法律及規定。本集團的人力資源部門負責監察所有求職者年齡及就業資格，保證沒有聘用童工。根據本地法規，本集團確保所有員工都有休息日，及員工的超時工作是自願，並獲補償。於年內並無關於本集團僱傭常規的違規事件。

營運慣例

(甲) 供應鏈管理

本集團期望供應商不斷改進環境及社會方面的表現。本集團已為百貨業務及物業投資業務制定供應商行為守則，描述對供應商於遵守法規、勞工與人權、健康與安全、保護環境及道德操守方面的期望。本集團優先考慮與現致力執行負責任及持續發展的供應商合作。

本集團百貨業務所有活躍供應商需定期進行自我評估問卷調查。問卷評估供應商在環境保育、職業健康與安全、僱傭常規及商業道德的政策、監控程序及守法狀況。我們於年內收到 557 個供應商回覆問卷。相等於所有活躍供應商的 43%。所有回覆的供應商均表示遵守相關法律及規例。57% 的受訪者表示在環境及社會責任各方面均設有政策及監控程序，相反 5% 受訪者表示完全沒有。

我們力求採購程序負責任、公平及公正。本集團的物業投資業務中，所有認可承辦商經審查確保擁有專業資格及符合要求。進行重大物業工程的承辦商由招標過程遴選。本集團的百貨業務中，供應商的表現會定期作評估。定期評估會按供應商去年的業績表現、收到顧客投訴的數目及守法情況等因素評定。有關評估可檢討供應商的表現，並依據結果挑選優質合適的供應商，優化貨品組合及服務。

COVID-19 爆發擾亂交通及業務活動，令物流活動受限及供應鏈中斷。本集團採取替代採購策略，維持貨品供應穩定。本集團亦密切監察 COVID-19 對業務伙伴的負面影響。

於年內，本集團百貨業務自營貨品的供應商大部份位於香港及歐洲國家。

(乙) 產品責任

品質及安全永遠放於我們首位。為確保百貨店出售可靠的貨品，我們已為貨品採購訂立政策及指引。例如：本集團會查核供應商的背景（包括檢查他們營運所需的所有證明書或執照），及檢查特定貨品的標籤。一旦從源頭例如供應商、顧客、政府部門及 / 或傳媒獲悉任何貨品確認或懷疑有健康、安全或標籤違法問題，我們會立即將貨品從百貨店下架。我們一般會接受顧客退貨，及可能（於適當情況下）與相關供應商合作解決問題。貨品只會於與供應商解決問題後才放回百貨店出售。於年內有 4 宗事件，出售的貨品因標籤違法及貨品安全問題需要回收。

本集團百貨業務重視顧客每個意見，並主動透過不同渠道接觸顧客收集意見及查詢，如意見書、網站及社交媒體平台。為確保顧客意見獲妥善傳遞及處理，特定部門會審閱所有意見，並對所有投訴展開調查，即時跟進解決糾紛。於年內，本集團百貨店合共收到 337 宗顧客讚揚及 46 宗顧客投訴，涵蓋貨品及服務。所有投訴已與相關顧客和平解決。對比 2019 年，讚揚宗數減少 44% 及投訴宗數增加 18%。收到的讚揚主要關於員工提供良好的顧客服務。投訴宗數上升主要涵蓋貨品質量及退貨。為提升顧客購物體驗滿意度，我們會審視所有顧客的建議、投訴及讚揚，改善服務及運作方式。

本集團遵守個人資料（私隱）條例（香港法例第 486 章）及商品說明條例（香港法例第 362 章），及尊重和保護知識產權。

本集團已制定政策及指引，管制取用、儲存及棄置個人資料，所有相關員工需簽署確認明白及遵守有關政策及指引。如需使用顧客個人資料作直接促銷，我們會預先取得顧客書面同意。

為確保營銷手法合符商品說明條例，我們已制定指引協助各部門了解法例。所有廣告資料於發布或刊出前，需由特定部門審閱。

本集團尊重第三方知識產權。禁止未經許可使用可能侵犯版權的電腦軟件、音樂及相片。我們要求供應商為其貨品提交相關規例要求的證明書或執照，確保百貨店出售正貨。為維護自身知識產權，本集團為其百貨業務建立的自有品牌作相關登記。

（丙）反貪污

為保障持份者的利益，本集團致力維持良好的企業管治、工作間最高標準的道德及廉潔。本集團已制定行為守則及政策，提供指引處理有關利益衝突、反貪污及舉報，防止集團內有賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢，及其他不法行為。所有員工需全面遵守行為守則，如有違規會遭受紀律處分。本集團舉報政策提供正式渠道予員工秘密舉報本集團業務運作上任何不當、不法或違規行為。本集團高級管理層負責執行及監察舉報程序。本集團於年內已遵守相關法律及規例，亦無針對本集團或員工有關貪污的法律訴訟。

為推廣員工廉潔及反貪污意識，本集團不斷更新員工有關反貪污的最新消息。並向員工清晰發放反貪污及利益衝突的公司政策及指引。

社區投資

本集團透過貢獻不同籌款活動，不斷建立其業務與社區的連繫。本集團沒有關於社區投資及捐獻的特定專注貢獻範疇。本集團鼓勵員工參與社區服務。可是由於 COVID-19 疫情，多項社區活動及義工服務被取消。於年內本集團合共捐款 21,300 港元予不同慈善機構。

本集團及 / 或其員工於年內參與或贊助的社區活動及項目包括：

- 於百貨店放置不同慈善機構的籌款箱（例如親切、兒童心臟基金會、香港中華基督教青年會及仁愛堂）
- 綠領行動利是封回收重用大行動
- 公益金公益愛牙日、綠色低碳日、公益行善「折」食日
- 香港耆康老人福利會「一人一利是」安家樂戶度耆年
- 奧比斯世界視覺日 2020

於年內，本集團獲不同機構頒發若干關注社區獎項，包括香港社會服務聯會主辦的商界展關懷，及香港青年協會舉辦的有心企業。

法律及規例

本集團業務運作嚴格遵守所有適用於香港的環境、社會及管治法律及規例。下表列出對本集團運作有重大影響的相關環境、社會及管治法律及規例。

<p>環境</p> <ul style="list-style-type: none">• 空氣污染管制條例（第 311 章）• 廢物處置條例（第 354 章）• 建築物能源效益條例（第 610 章）• 產品環保責任條例下的塑膠購物袋環保徵費計劃（第 603 章）• 產品環保責任條例有關 2016 年促進循環再造及妥善處理（電器設備及電子設備）（修訂）條例（第 603 章）
<p>僱傭</p> <ul style="list-style-type: none">• 僱傭條例（第 57 章）• 性別、殘疾、家庭崗位、種族歧視條例（第 480、487、527 和 602 章）• 職業安全及健康條例（第 509 章）• 職業安全及健康規例（第 509A 章）• 僱傭補償條例（第 282 章）• 最低工資條例（第 608 章）• 強制性公職金計劃條例（第 485 章）
<p>產品責任</p> <ul style="list-style-type: none">• 貨品售賣條例（第 26 章）• 服務提供（隱含條款）條例（第 457 章）• 食物安全條例（第 612 章）• 食物及藥物（成分組合及標籤）規例（第 132W 章）• 消費品安全條例（第 456 章）• 玩具及兒童產品安全條例（第 424 章）• 商品說明條例（第 362 章）• 競爭條例（第 619 章）• 個人資料（私隱）條例（第 486 章）• 版權條例（第 528 章）• 商標條例（第 559 章）
<p>反貪污</p> <ul style="list-style-type: none">• 防止賄賂條例（第 201 章）

聯交所環境、社會及管治報告指引索引

A. 環境		2020 年	2019 年
A1 排放物	一般披露 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境（第 3 至 10 及 19 頁）	
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	氮氧化物：396,760 克 硫氧化物：559 克 矽粒物：28,548 克	氮氧化物：405,096 克 硫氧化物：608 克 矽粒物：28,030 克
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	11,570 噸二氧化碳當量 9.93 噸二氧化碳當量／一百萬港元收入	12,319 噸二氧化碳當量 9.13 噸二氧化碳當量／一百萬港元收入
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	14 部伺服器不斷電系統設備。	本集團並無產生有害廢棄物。
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	棄置廢紙： -9.9 噸， -0.008 噸／一百萬港元收入 回收電器及配件： 146 部電腦及設備 29 件用完的碳粉匣	棄置廢紙： -19.4 噸， -0.014 噸／一百萬港元收入 回收電器及配件： 113 部電腦及設備 54 件用完的碳粉匣
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	環境（第 3 至 10 頁）	
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。	環境（第 3 至 10 頁）	

A. 環境		2020 年	2019 年
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	環境（第 3 至 10 頁）	
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接／或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	燃油： 35,116 公升，30.1 公升／一百萬港元收入 電力： 17,744 兆瓦時，15.23 兆瓦時／一百萬港元收入	燃油： 38,384 公升，28.4 公升／一百萬港元收入 電力： 18,958 兆瓦時，14.04 兆瓦時／一百萬港元收入
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	23,162 立方米 19.88 立方米／一百萬港元收入	23,025 立方米 17.06 立方米／一百萬港元收入
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	環境（第 3 至 10 頁）	
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。	不適用。 本集團並非從事大量用水工業及用水量不大，因此求取適用水源及提升用水效益計劃非本集團運作上重大問題。	
關鍵績效指標 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。	購物袋（千個） 1,915 2.70 個／一百萬港元收入 （只限百貨業務）	購物袋（千個） 1,959 2.23 個／一百萬港元收入 （只限百貨業務）
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境（第 3 至 10 頁）	
關鍵績效指標 A3.1	描述業務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。	環境（第 3 至 10 頁）	

B. 社會 – 僱傭及勞工常規 ^(附註1、2及4)		2020年		2019年	
B1 僱傭	一般披露 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	僱傭 (第11、12及19頁)			
關鍵績效指標	按性別劃分的僱員總數。	男	女	男	女
B1.1	- 全體員工	26%	74%	26%	74%
	- 公司經理	60%	40%	61%	39%
關鍵績效指標	按僱傭類型劃分的僱員總數。				
B1.1 ^(附註3)	- 全職	90%		90%	
	- 臨時工及兼職	10%		10%	
關鍵績效指標	按年齡組別劃分的僱員總數。				
B1.1	- 31以下	6%		6%	
	- 31 – 40	14%		15%	
	- 41 – 50	26%		27%	
	- 51 – 60	45%		46%	
	- 60以上	9%		6%	
關鍵績效指標	按地區劃分的僱員總數。				
B1.1	- 香港	99%		99%	
	- 中國	1%		1%	
關鍵績效指標	按性別劃分的僱員流失比率。	男	女	男	女
B1.2		1.58%	3.48%	2.28%	5.96%
關鍵績效指標	按年齡組別劃分的僱員流失比率。				
B1.2	- 31以下	0.48%		1.52%	
	- 31 – 40	1.42%		1.84%	
	- 41 – 50	1.58%		3.18%	
	- 51 – 60	1.26%		1.70%	
	- 60以上	0.32%		0%	
關鍵績效指標	按地區劃分的僱員流失比率。				
B1.2	- 香港	5.06%		8.24%	
	- 中國	0%		0%	

B. 社會 – 僱傭及勞工常規		2020 年	2019 年
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	健康與安全（第 12、13 及 19 頁）	
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	無	無
關鍵績效指標 B2.2 (附註 5)	因工傷損失工作日數。	21 宗個案，損失工作日 373 天	31 宗個案，損失工作日 57 天
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。	健康與安全（第 12 及 13 頁）	
B3 發展及培訓	一般披露 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。	發展及培訓（第 13 及 14 頁）	
關鍵績效指標 B3.1	按性別劃分的受訓僱員百分比。	男 17%	女 83%
關鍵績效指標 B3.1	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比。 - 公司經理 - 一般員工 - 臨時工及兼職	1.3% 52.5% 46.2%	2.5% 81.4% 16.1%
關鍵績效指標 B3.2 (附註 6)	按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	男 1.73 小時	女 1.45 小時
關鍵績效指標 B3.2	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。(內部培訓) - 前線員工 (只限百貨業務前線員工)	1.90 小時	1.45 小時
關鍵績效指標 B3.2	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。(外部培訓) - 所有級別 - 公司經理 - 一般員工	0.34 小時 3.59 小時 0.24 小時	2.35 小時 2.89 小時 0.78 小時

B. 社會 – 僱傭及勞工常規	2020 年	2019 年
B4 勞工準則 一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	勞工準則（第 14 及 19 頁）	
關鍵績效指標 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 B4.1	勞工準則（第 14 頁）	
關鍵績效指標 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 B4.2	勞工準則（第 14 頁）	

附註：

1. 所有數據經由個別部門主管提供及核實。
2. 所有僱傭及勞工常規的關鍵績效指標涵蓋本集團的香港百貨業務及物業投資業務聘請的員工；按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數（內部培訓）的關鍵績效指標除外，其只包括百貨業務的前線員工。
3. 本集團香港百貨業務及物業投資業務於 2019 年及 2020 年 12 月 31 日，僱用員工總數（全職員工對比臨時及兼職員工）分別為 707（642：65）及 752（627：125）。
4. 所有僱傭（按僱傭類型劃分的僱員總數除外）的關鍵績效指標是指全職員工，而健康與安全、發展及培訓、勞工準則及按僱傭類型劃分的僱員總數的關鍵績效指標是指全職、臨時及兼職員工。
5. 工傷包括需申領病假個案。
6. 培訓包括所有員工參加與工作相關的內部及外部培訓。

B. 社會 – 營運慣例		2020 年	2019 年
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理 (第 15 頁)	
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	大部分自營貨品供應商位於香港及歐洲國家 (只限百貨業務)	
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。	供應鏈管理 (第 15 頁)	
B6 產品責任	一般披露 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品責任 (第 16、17 及 19 頁)	
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。	4 宗事件 (只限百貨業務)	2 宗事件 (只限百貨業務)
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。	46 宗，100% 解決 (只限百貨業務)	39 宗，100% 解決 (只限百貨業務)
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。	產品責任 (第 17 頁)	
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	產品責任 (第 16 頁)	
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。	產品責任 (第 16 頁)	
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污 (第 17 及 19 頁)	
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。	無	無
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。	反貪污 (第 17 頁)	

B. 社會 – 社區	2020 年	2019 年
B8 社區投資 一般披露 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。	社區投資（第 18 頁）	
關鍵績效指標 專注貢獻範疇。 B8.1	不適用。 本集團無專注貢獻範疇。	
關鍵績效指標 在專注範疇所動用資源。 B8.2	不適用。 本集團無專注貢獻範疇。	

香港，2021 年 4 月 29 日