

目錄

頁數

關於本報告	2
管理本集團的環境、社會及管治影響	4
利益相關方參與	5
重要性分析	6
環境	7
排放物	
資源使用	
環境及天然資源	
社會—僱傭及勞工常規	12
僱傭常規	
健康與安全	
發展及培訓	
勞工準則	
社會—營運常規	19
供應鏈管理	
產品責任	
反貪污	
社會—社區	25
社區投入	
香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引表	26

1. 關於本報告

1.1 本報告緒言

本報告是金涌投資有限公司（「本公司」）及其子公司（統稱「本集團」）二零一九年度的環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告（「本報告」），其概述了本集團於二零一九財政年度的經濟、環境及社會責任並闡釋了我們對確保本集團業務在經濟、社會及環境方面實現可持續發展的長期承諾。

於編製本報告時，本集團已依循香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄27所載《環境、社會及管治報告指引》（「指引」）的「不遵守就解釋」條文，並根據本公司的實際情況作出匯報。與指引通用之完整索引列表亦載於本報告末，以供參考。

本公司董事（「董事」）會（「董事會」）明白其為確保環境、社會及管治報告的完整性所負有的責任，及據其所深知，本報告包含有關本集團環境、社會及管治責任的所有重要議題，並公平地展示本公司於環境、社會及管治方面的表現及承擔。董事會確認其已審閱及批准本報告。

1.2 本集團業務

本集團為客戶關係管理（「CRM」）外包服務供應商先驅之一，業務專注香港、澳門及中華人民共和國（「中國」）市場。本集團已設立四個 CRM 服務中心，現有產能已達到座席數逾 4,500 個的理想水平。本集團的 CRM 服務協助客戶利用通訊及電腦與其客戶聯絡。

自二零一八年底起，本集團亦從事投資管理（「IM」）業務。本集團的 IM 業務乃以人類智慧及人工智能推動的多經理、多策略及多元資產投資及財富管理平台。本集團的 IM 業務專注運用基礎分析及算法來分析投資理念及產生有關理念的人之投資行為，以進行投資決策。本集團採用量化方法及算法，並同時在投資管理的各個方面與我們優秀且新晉的投資組合經理一起進行工作，包括行業研究、投資組合構建、交易執行、資產配置、風險管理及營運。

本集團 IM 業務的大部分投資組合均由中國及世界的資產組成。我們協助中國資金投資環球市場，並協助環球資金投資中國市場。本集團的 IM 業務建基於制度化的投資平台，使最出色的基金經理及交易員能為專業投資者提供一流的解決方案。

本集團持有由香港證券及期貨事務監察委員會發出的第 1 類（證券交易）、第 4 類（就證券提供意見）及第 9 類（提供資產管理）牌照。本集團的 IM 業務於香港、北京、上海及深圳設有辦事處。

本公司自二零零九年五月二十五日起於聯交所主板上市（股份代號：1328）。有關本集團業務的更多資料，請參閱其二零一九年年報。

1.3 報告範圍

本報告的報告期為自二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日的財政年度。

本報告的範圍包括本集團之 CRM 服務（「CRMS」）及 IM 業務的環境及社會表現，及涵蓋該兩個業務於中國、香港及澳門的主要營運。

本報告的內容集中於重大事宜，以本集團於社會及環境方面最顯著的影響，以及利益相關方最切身或關注的範疇為基礎，並透過牽涉利益相關方參與其中的全面重要性分析進行識別而撰寫。有關流程的詳情載於本報告「利益相關方參與」及「重要性分析」兩節。

有關本集團企業管治的詳情，請參閱二零一九年年報所載的企業管治報告。

1.4 資訊來源

本報告內所披露的資訊，主要來源為本公司內部檔案及市場公開資料。所有資訊內容均經過本集團管理層和主管部門審閱及確認。

1.5 反饋及查閱本報告

本報告提供英文及繁體中文版本供讀者查閱。基於環保理由，我們建議瀏覽本報告的電子版本，而本報告的電子版本可在香港聯交所網站「財務報表 / 環境、社會及管治資料」類別或本集團網站查閱。我們歡迎讀者透過以下途徑與我們聯繫。閣下的意見將可協助我們進一步完善本報告以及提升本集團的整體環境、社會及管治表現。

地址：香港中環金融街8號國際金融中心二期70樓08室

電話：+852 3961 9700

傳真：+852 3961 9799

電郵：andrewyin@goldstreamfund.com

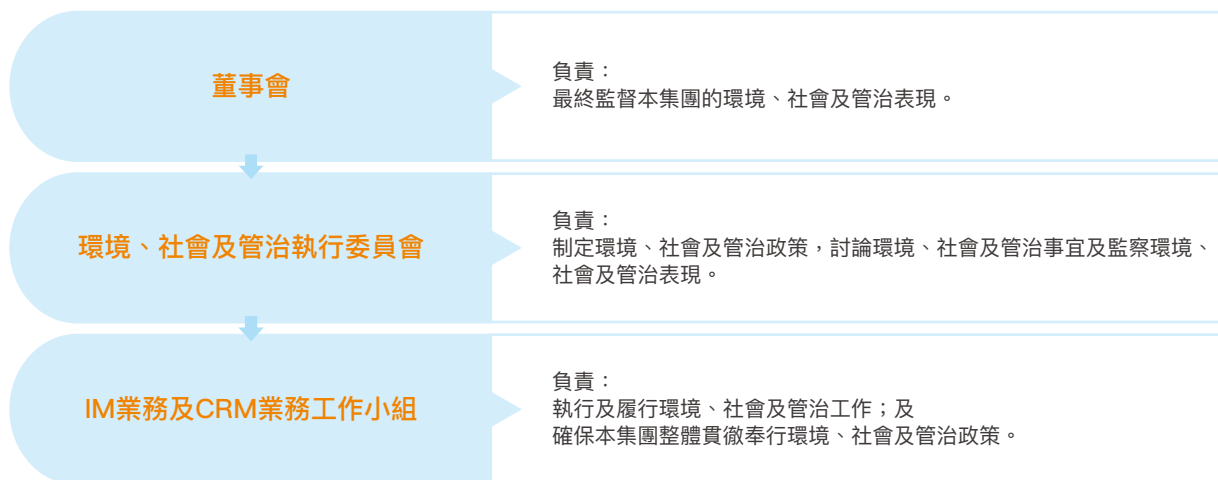
網站：www.goldstreaminvestment.com

2. 管理本集團的環境、社會及管治影響

自成立以來，本集團一直秉承「為社會創造價值」的理念，並結合企業定位及其業務情況，致力在投資產品改革、服務質素、僱員發展及社區公共福利方面不斷探索及力求進步，以於滿足公司發展的內部需求之同時，積極承擔社會責任，從而在環境、經濟及社會三方面實現平衡發展。

為有效實行環境、社會及管治管理的有關工作，本集團已制定一個由上而下的環境、社會及管治管理系統，並已設立由董事會領導並以環境、社會及管治執行委員會作核心的環境、社會及管治工作小組，以實施主要的多層次內部環境、社會及管治管理架構，確保本集團能有效進行環境、社會及管治管理。

董事會全面負責環境、社會及管治的管理及報告之決策。環境、社會及管治執行委員會須向董事會匯報，以及監管本集團環境、社會及管治的策略、日常運作及風險管理。委員會於營運過程中監察與環境、社會及管治有關的事宜，檢討利益相關方的反饋，以及更新相關政策及負責進行披露。工作小組以監察及收集相關資料的方式輔助環境、社會及管治執行委員會。本集團一向以利益相關方的看法、意見及建議為先。我們將會就制定環境、社會及管治策略進行重要性分析。這有助本集團了解及管理環境、社會及管治的風險，並為所有利益相關方創造價值。



於二零一九年，環境、社會及管治執行委員會專注於：

- 企業管治。
- 資源使用、環保政策及表現。
- 商業機會 — 於美國貿易緊張局勢及社會不穩的形勢下，憑藉投資組合以吸引更多投資者。
- 合規 — 管理各種事宜及確保我們的服務及投資產品符合相關法律、規則及法規。
- 健康及安全。
- 與僱員、客戶及供應商的關係。
- 客戶滿意度 — 透過多項措施提升 CRMS 事務的客戶滿意度，例如讓接電者於每次對話後為該次對話的質素評分。
- 信息安全及資料私隱 — 透過界定收集及處理個人資料的規則及原則，改善本集團目前的資料私隱政策，當中涵蓋審慎態度、用途、限制、授權、選擇及同意。

3. 利益相關方參與

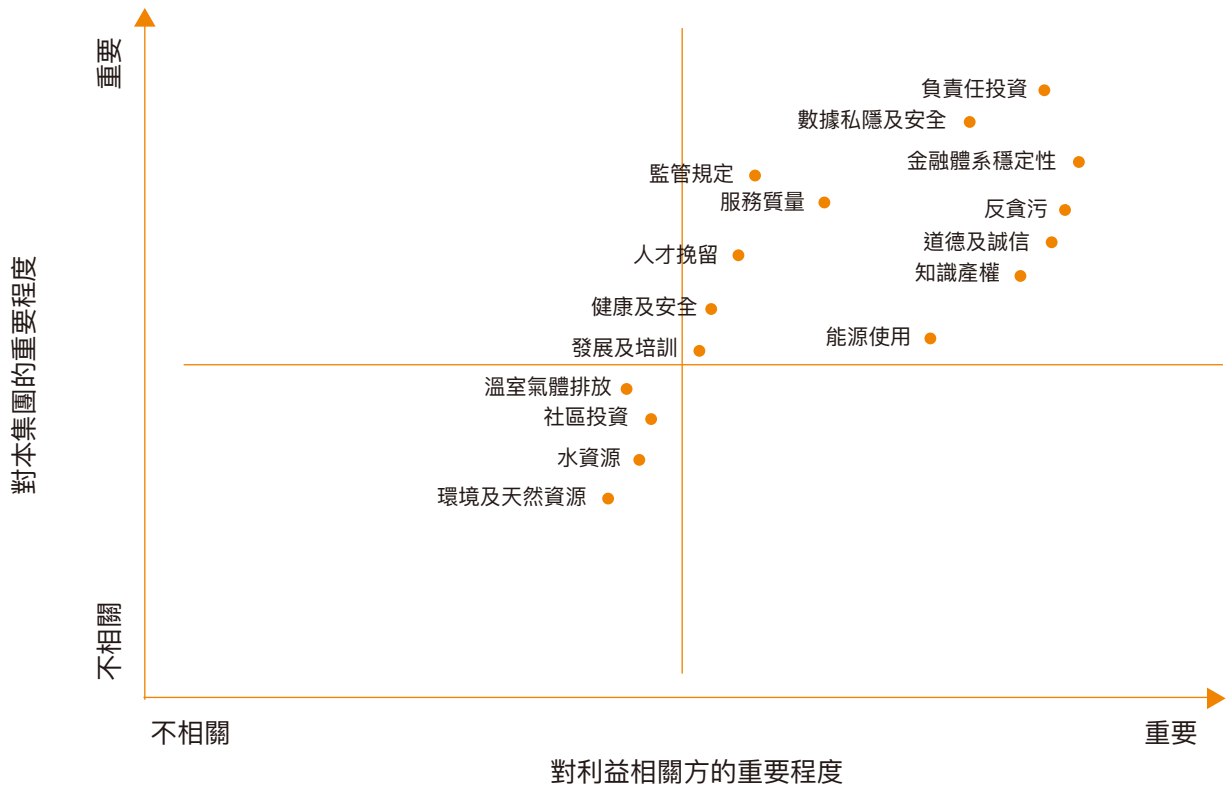
於持續企業發展過程中，本集團一直與其利益相關方維持緊密溝通及交流，並在決策過程中考慮各方的需要。本集團針對其各個利益相關方制定各種溝通目標及溝通方式，並及時且準確地取得有關本集團業務發展的意見及建議，以識別本集團在環境、社會及管治方面的重要議題。該等議題其後會根據本公司的實際狀況進行分析及調整，而有關分析及調整最終將會作為本集團企業決策的重要參考。

本集團所識別的主要利益相關方組別如下。本集團一直於過程中持續優化及加強溝通渠道的暢通性和有效性，藉此改善本集團與其利益相關方的溝通橋樑。

利益相關方	參與方式	溝通目標
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 業務關係 賬目管理 滿意度調查 會議及活動 	<ul style="list-style-type: none"> 了解客戶對本公司產品及服務的意見。 確保 CRM 服務的質素及可靠程度。 作出有助締造可持續發展市場的投資決定。 制定切合客戶需要的市場策略。
僱員	<ul style="list-style-type: none"> 績效評估及年度評核 培訓 電郵、告示板及熱線等 內部溝通渠道 定期團隊活動 	<ul style="list-style-type: none"> 讓僱員明白本集團的發展方向。 了解僱員對本集團發展的意見。 加強團隊凝聚力。 向僱員收集改善建議。
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 業務評審會議 供應商滿意度評估 	<ul style="list-style-type: none"> 確保其供應商提供符合所需標準的產品及服務，並以符合適用法律及法規的方式營運。 建立互相信任的合作氛圍。
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 政府公告 郵件 通知 	<ul style="list-style-type: none"> 履行監管機構的合規規定。 與當地政府維持良好關係。 依法繳付稅項。
股東	<ul style="list-style-type: none"> 年報及中期業績報告 股東週年及特別大會 透過會議及通訊回應媒體查詢 	<ul style="list-style-type: none"> 向股東及投資者解釋本集團的最新發展。 就管理決策取得股東及投資者的支持。 為股東締造投資回報。
社區	<ul style="list-style-type: none"> 參與當地社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 為其營運所在的社區促進經濟發展。 為其營運所在的社區創造社會價值。

4. 重要性分析

就本報告而言，我們已就本集團的業務及日常營運列出對本集團有潛在重要性的環境、社會及管治議題。重要性矩陣乃根據與內部及外部利益相關方進行的利益相關方問卷調查之結果得出。如下所示的重要性分析及優次排序考慮了兩個方面，即議題對利益相關方及本集團的重要性。本集團的環境、社會及管治管理及披露均基於評估結果。



5. 環境

本集團所承擔的可持續發展責任為盡力改善本集團業務的環境表現，尤其是於提供服務時採用減少資源使用量的技術並達致最高的效率。

本集團的 CRMS 及 IM 業務不會對環境產生重大影響。然而，必須要承認的是本集團在日常活動中會對環境產生影響，主要為：

- 資源消耗，如紙張、能源及用水；
- 產生廢棄物；及
- 直接排放溫室氣體，主要來自電力消耗。

因此，本集團擬制定可持續的環境政策並減少現有設施對環境產生的影響。本集團的子公司已實施多項舉措以降低環境影響。於報告期間，本集團開展推廣節約電力、能源、用水及紙張的舉措。

本集團已於所有子公司實施環境方針、目標指標管理方案控制程序及環境運行控制程序等措施。該等計劃及政策共同構成一項基本政策，以規管全體僱員應參與的環境活動。

廣州盛華信息有限公司（「廣州盛華」，本集團從事 CRMS 業務的子公司）就其呼叫中心及辦公室管理進一步獲得 ISO14001 環境管理體系證書。ISO14001 劃定了公司可遵守的體系框架，從而建立有效的環境管理體系。該體系為本公司管理層及僱員以及外部利益相關方提供計量及改善環境影響的保證。

董事會承諾減少日常營運對環境造成的影響。本集團致力改善營運中的能源效率並減少溫室氣體的排放，以期實現低碳社會。

透過建立健全的環境管理體系，本集團持續監察及檢討營運中的能源使用量、電子廢棄物及無害廢棄物，嚴格管控排放量。

於制定內部政策時，本集團嚴格遵守有關環境保護的相關法律及法規。

於報告期間，本集團並未發現任何嚴重不合規情況或任何違反相關環境法律及法規的情況。

5.1 排放物

本集團 CRMS 及 IM 業務的工作環境為位於中國、香港及澳門的室內辦公室，並無涉及任何工業廠房。因此，本集團的排放物類型僅為二氧化氮（「NO_x」）、二氧化硫（「SO_x」）、懸浮微粒（「PM₁₀」）廢氣排放、溫室氣體（「溫室氣體」）排放、無害廢棄物及污水排放。

5.1.1 大氣排放

本集團的主要大氣排放為辦公室設施的排氣、車輛尾氣及消耗氣體燃料等。因此，行政部會確保車輛尾氣排放均能達國家標準及鼓勵員工盡量保持室內通風。

下表為本集團NO_x、SO_x及PM廢氣排放數據。

	二零一九		
	廢氣排放	數量	密度(消耗 / 人數)
NO _x 排放	1,063.13 克	0.59 克	
SO _x 排放	89.35 克	0.05 克	
PM 排放	78.27 克	0.04 克	

5.1.2 溫室氣體排放

本集團不斷致力減少溫室氣體排放，以回應氣候變化帶來的挑戰。按照溫室氣體核算體系準確計量，使我們能夠準確了解我們直接及間接帶來的溫室氣體排放。

辦公室及呼叫中心的電力消耗是溫室氣體排放的主要來源。溫室氣體排放的第二個主要來源是呼叫中心後備發電機的氣體燃料消耗。

於報告期間，本集團的溫室氣體排放相當於合共約 32,723 噸二氧化碳當量（「噸二氧化碳當量」），詳細的溫室氣體排放概列如下：

	二零一九		
	溫室氣體排放	數量	密度(消耗 / 人數)
直接溫室氣體排放 (範疇 1) 汽油消耗	16.52 噸二氧化碳當量	0.009 噸二氧化碳當量	
間接溫室氣體排放 (範疇 2) 電力消耗	3,277.84 噸二氧化碳當量	1.84 噸二氧化碳當量	
溫室氣體排放總量	3,294.36 噸二氧化碳當量	1.85 噸二氧化碳當量	

5.1.3 廢棄物

本集團呼叫中心產生之廢棄物乃根據監管規定進行嚴格分類及處理。我們的廢棄物一般分類為電子廢棄物及無害廢棄物。為節約資源及保護環境，廢棄物進一步分類為可重複使用及可回收，而本集團致力重複使用、回收及減少本集團產生的廢棄物。

本集團營運產生之電子廢棄物主要包括舊電腦、電子組件、伺服器、耳機及母版。本集團營運產生之無害廢棄物主要包括紙張、辦公室印刷用品及生活垃圾。

就電子廢棄物而言，所有未使用的電腦硬件均不會以填埋方式進行處理，而主要透過供應商回收及負責任的廢棄物處理廠商進行處理。

就無害廢棄物而言，本集團定期監察用紙量並實施多項節約用紙的措施，包括：

- 鼓勵雙面印刷；及
- 鼓勵使用電子渠道進行內部通信及交流。

因數據收集機制仍在開發中，故尚未能披露所產生的有害及無害廢棄物總量之定量數據。

5.1.4 污水

本集團主要的污水排放為廁所的生活污水、清洗車輛及地面所產生的污水。廣州的呼叫中心設有化糞池，並進行定期清理。此外，本集團鼓勵員工在清洗車輛及地面時節約用水，並採用無水清洗或擦拭的方式代替。

5.2 資源使用

本集團經營所有呼叫中心，屬勞動密集型業務。與屬於金融業的 IM 業務相比，其日常營運中的資源消耗相對較大。根據各行業的特點，本集團制定了相關的環境政策，以有效運用資源，減輕對環境的不利影響。本集團確認溫室氣體排放同時為業務帶來風險及機遇，並強調 CRMS 及 IM 業務於協助客戶及社區邁向低碳未來及變得更易於適應氣候變化中能扮演的重要角色。

本集團於兩個主要方面應對溫室氣體排放：

- 識別主要提高呼叫中心能源效益的機會，以更有效的設備和技術、可再生能源來源和儲備及排放密度指標減少本集團的排放；及
- 提高節能技術於本集團網絡內的可用性，並與政府合作制定鼓勵及激勵低碳創新發展的政策，實現低碳經濟增長。

5.2.1 能源消耗

由於本集團擁有超過 2,000 台服務電腦進行 CRMS 業務，故其消耗大量能源，當中尤以使用伺服器、電腦及空調為甚。電力乃本集團營運的主要能源。因此，大多數節能項目的重點為減少耗電量。

本集團已制定有關環境管理（包括能源管理）的政策及指引。例如，於呼叫中心及辦公室使用節能照明系統。資訊科技部門購買獲節能評級的電子設備以替換舊的電子設備。所有呼叫中心的服務電腦已設置為當電腦閒置超過 30 分鐘則進入睡眠模式。呼叫中心的製冷系統已採用環保製冷劑進行升級，在夏季時將溫度設定為攝氏 25 度，而恆溫器則設為最高可接受溫度以節省能源。自實施有關計劃起，本集團已因此降低電力消耗。

電力消耗為溫室氣體排放的主要來源。於報告期間，本集團的耗電量如下：

	二零一九		
	能量	數量	密度(消耗/人數)
	耗電量	3,659,915 千瓦時	2,059 千瓦時

本集團有三輛小型汽車，用於CRMS業務以進行公司事務運輸。該等汽車為我們排放組合的第二大來源。

於報告期間，本集團的汽油消耗量如下：

	二零一九		
	能源	數量	密度(消耗/人數)
	汽油消耗量	6,078.81 升	3.42 升

5.2.2 水源

相比其他行業，本集團營運用水相對較少，因此本集團認為此不會對環境造成重大影響。然而，本集團意識到水源問題越來越重要，尤其是世界上水源緊張的地區。本集團監察並務求於當地減少用水，例如於辦公室安裝低流量馬桶。

	二零一九		
	資源	數量	密度(消耗/人數)
	用水量	34,694.73 升	19.58 升

5.2.3 紙張使用量

除了確立保護環境的重要性，本集團亦致力提升效率，以有效降低辦公室營運的成本。在此背景下，本集團已將紙張使用量視為主要處理範疇。於報告期間，本集團已使用 920 令 A4 紙，每令 500 張。

我們在去年實施減少紙張使用量的措施，鼓勵以電子方式進行通訊，結果顯示本公司辦公室的紙張消耗量較去年減少 55%。

5.3 環境及天然資源

本集團認為保育天然資源及減少污染是負責任及可持續發展企業管理的必要元素。本集團主要著重處理以下最高能源消耗的範疇：

- 呼叫中心的數據伺服器及空調；及
- 電子設備；及
- IM 業務的商務航空差旅。

本集團持續從多方面減少其所有子公司活動對環境的影響，主要方法為使用技術及計量天然資源消耗。本集團能夠透過提高效率以節省電力。透過使用視像會議技術，本集團能夠減少航空差旅足跡，而所有此等步驟皆能進一步減少溫室氣體排放。

此外，本集團的業務過程中所用的主要材料為電子裝置及硬件。此等電子裝置含有不能與普通家居廢棄物一同棄置的組件。過時的硬件需要以正確的方法棄置，以確保不會將污染物排放至自然環境。因此，本集團與專門的服務供應商合作，讓其以專業方式處理及轉售已使用的材料或以保護環境的方式棄置材料。

於報告期間，本集團並未發現日常營運對環境及天然資源造成任何重大影響，並已遵守中國、香港及澳門的所有相關環保規則及規例。

6. 社會 — 僱傭及勞工常規

6.1 僱傭常規

本集團聘有超過 1,777 名僱員，是其維持競爭力的寶貴資產。本集團承諾提供一個富滿足感的工作環境，鼓勵員工通力合作，並同時給予彼等於工作及生活中學習、成長及取得成功的機會。此承諾已納入本集團的人力資源（「人力資源」）政策及僱傭合約。

本集團銳意就其業務營運吸引、激勵及挽留最優秀的人才。為達致此目標，本集團提供在市場上具競爭力的僱傭方案，當中包括為其所有僱員提供金錢及非金錢獎勵，例如在呼叫中心設立「最佳呼叫中心僱員獎」。本集團於提供就業機會、補償、教育、業績評估及晉升方面秉持公平原則，不存在任何性別、年齡、種族、宗教及文化上的歧視。本集團致力創造公平和諧的工作環境。

本集團僱員的工作時數符合中國《勞動法》、香港《僱傭條例》及澳門《勞動關係法》之相關規定。大部分僱員每週工作 5 天。倘僱員加班，本集團將根據法律及法規向其提供相應補償。

本集團按照《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金條例》，為其於中國的僱員的養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險及住房基金供款，並按照中國的相關規例及當地社會保險供款政策為於中國的所有全職僱員的社會保險基金供款。就香港僱員而言，本集團根據香港法例作出強制性公積金供款。至於澳門僱員方面，本集團根據澳門法律作出社會保障基金供款。本集團持續檢討薪酬政策，確保員工薪酬與市場同步，令僱員獲得公平待遇。

本集團亦積極保障及維持僱員的權益，著重持續提升其歸屬感及改善僱員福利。本集團為僱員提供有效的溝通渠道。管理層將出席定期的跨部門營運會議，以瞭解各方的意見。本集團亦會透過辦公室公告牌公佈員工活動的最新資訊。本集團採取開放態度，鼓勵僱員發表意見並提出建議，藉以為僱員打造一個更完善的工作環境。

僱員的假期、津貼及福利皆按相關法律及法規以及本集團相關政策提供。本集團致力促進僱員工作與生活之間的平衡，並提高彼等的歸屬感。本集團不時舉辦各項活動，包括旅行、遠足及戶外團隊訓練，幫助僱員加強互動及培養團隊精神。

於報告期間，本集團並未發現任何嚴重違反僱傭及勞工相關法規的情況。

6.1.1 僱員概況

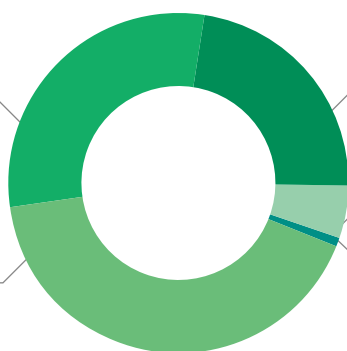
本集團深知及確信員工架構多元化的裨益並將其視為本集團維持長期競爭優勢的重要因素之一。一個具備多元文化的公司應包括不同性別、年齡、技能、種族、教育背景及經驗的僱員，以實現最適合之架構及平衡。

於二零一九年十二月三十一日，本集團僱員人數為1,777名。男女員工比例約為39:61，且本集團年輕勞工相對較多。

於二零一九年十二月三十一日，本集團CRMS及IM業務僱員的性別、年齡、僱傭類型及地理位置的分配如下：



按年齡劃分



按僱傭類型劃分



按地理位置劃分



6.1.2 僱員流失比率

僱員流失比率是指在某一時間內離開組織的僱員比例。在計算中通常包括自願辭職、解僱及退休。不同行業的僱員流失比率差異甚大。於報告期間，本集團的僱員流失比率為11.7%。大多數離職僱員為CRMS業務旗下於廣州工作的實習生及兼職僱員。

倘僱員辭職，視乎其工作級別，須提供最少一個月至三個月的通知。鑒於營運規定，中級及高級管理層分別須提供兩個月及三個月的通知。

6.2 健康與安全

確保所有參與營運的人士之安全對本集團至關重要。本集團相信，大部分意外及工傷均可預防，而本集團正在推動安全成為本集團決策重要一環的文化。因此，本集團已實施職業健康安全管理運行控制程序，保障僱員的安康，致力為彼等提供安全、健康及受保障的工作環境。為盡量減低健康危害，本集團專注於兩個範疇。

- 職業健康管理，包括於工作場所的人體工學；及
- 於呼叫中心及辦公室的工作安全，包括防火措施。

廣州盛華已取得OHSAS 18001職業健康安全管理體系認證。該體系有助於部署所需政策、程序及控制，以盡可能提供與最佳國際實務一致的最佳工作環境。

本集團亦對全體僱員提供安全教育培訓，強化僱員的安全意識以及自我保護意識。此外，本集團定期對經營場所進行職業危害風險監測與評估。管理部門亦對工作場所空氣質素及其他職業危害因素進行檢測，以預防、控制和消除職業危害，改善僱員的工作環境。

由於本集團業務屬勞動密集型，為保護僱員免受火災危害，本集團已實施消防安全管理制度及消防器材的使用和維護政策。該等政策均就管理及減輕火災危害制定框架及程序。

此外，本集團已就強制性消防安全培訓進行統籌或規劃。所採取的措施包括與當地消防部門進行消防演習和疏散培訓。消防演習讓員工知道：

- 在呼叫中心工作的火災風險；
- 火警系統的安裝地點；
- 設施中可用於防止火災的設備；
- 於火災時使用該設備的方法；及
- 有組織地疏散的方法。

就位於香港中區的IM業務而言，本集團為員工提供彈性上班時間及在家工作安排，讓員工可避免在繁忙時段上班以及在COVID-19疫情下及香港社會運動期間避開人流。

於報告期間，本集團僱員並無出現因工傷亡的事故。本集團並未發現任何嚴重違反職業健康與安全相關法律及法規的情況。

6.3 發展及培訓

為挽留人才，本集團投資於廣泛的學習及發展措施，並協助僱員在彼等各自的工作中成長。學習計劃涵蓋即將開展的工作所需的技能、針對性在職措施以及個別僱員的發展意向及喜好。此舉能加強彼等的責任感及學習意欲，並確保僱員繼續於每個發展階段學習新知識。

6.3.1 特定工作培訓

就 CRMS 業務而言，其以客為主的強大理念需要有才能的僱員提供專業服務。因此，本集團向其僱員提供有關客戶產品及服務的定期培訓。僱員知道愈多，於應對客戶時便會愈有信心及愈獨立，而僱員提供的服務質素亦會愈高。就提供高程度的專業知識（如技術支援呼叫）的僱員而言，由於該等科技日新月異，本集團僱員的不斷學習乃非常重要。因此，本集團培訓課程專注於客戶溝通、產品知識、流程的專業知識及銷售培訓。

就 IM 業務而言，為於進行受規管業務時保持服務質素及向客戶作出適當披露，其僱員會參加持續專業培訓，當中包括出席研討會、會議及工作坊，以緊貼行內最新趨勢，並向彼等提供所需的專業知識。本集團亦提供內部合規培訓，讓員工可於進行受規管活動時緊貼最新發展及最佳常規。主題涵蓋銷售技巧、投資限制、內幕交易、反洗錢、市場操控、反恐融資、項目管理及輔導等。

6.3.2 學生及離校生

本集團的 CRMS 業務十分重視實習生及初始職業培訓。本集團培訓年輕人以應付其未來需要，並向彼等提供專業生涯中的首次成功經驗。本集團現時向實習生提供呼叫中心的崗位，包括接聽電話的專業人員、資訊科技支援人員、行政文員及辦公室管理助理。本集團向學校學生提供機會，讓彼等於短短的實習期間內熟悉本公司及不同職業。

6.3.3 職業培訓

除本集團的內部培訓外，本集團鼓勵CRMS業務的僱員參與由企業大學網絡教育報考所提供的企業持續在線教育。所提供的課程包括電腦科學、資訊科技、電訊、會計、工商管理等等。本集團將贊助部分課程費用。



經過兩年半的努力，於二零一六年秋季入讀華南師範大學的同事們終於在二零一九年春季取得文憑資格。於二零一九年二月二十七日，該大學的職業培訓主任為學生舉行畢業典禮，當日有14名畢業生出席典禮。

6.3.4 培訓時數

於報告期間，本集團僱員的平均培訓時數為86小時。

6.3.5 工作與生活平衡

為了推廣更好的工作與生活平衡，並加強僱員的社群關係意識，人力資源於二零一九年持續組織各類型的員工活動。部分重點活動包括：



於二零一九年五月，CRMS業務的同事一起錄製公司主題曲「Running」。

同事參加中國書法活動，以慶祝農曆新年。



於二零一九年六月在Lujing Bay Sports and Leisure Club舉辦第五屆「飛揚杯」羽毛球賽。



為協助僱員達到身心健康及適應公司文化，我們定期舉辦聚會，讓僱員可在工作與生活之間取得平衡。

6.4 勞工準則

本集團充分意識到童工及強制勞工違反基本人權及國際勞工公約，並對社會及經濟方面的可持續發展構成威脅。故此，本集團禁止僱用童工，並在招聘過程中查證應徵者的實際年齡（包括檢查身份證的正本）。本集團僅執行標準勞工合約的規定，絕不利用任何不法或不公的方式，限制僱員與本集團的僱傭關係。

本集團的招聘及用人標準均嚴格遵從《中華人民共和國勞動法》、香港《僱傭條例》及澳門《勞動關係法》的相關規定執行。

於報告期間，本集團並未發現任何嚴重違反勞工相關法律及法規的情況。

7. 社會—營運常規

7.1 供應鏈管理

本集團對供應商及業務夥伴進行評估，重點關注價格、品質及其業務常規標準。本集團已於其供應商行為守則概述其對供應鏈的期望，而該守則亦作為管理供應商道德標準的指引。供應商行為守則適用於所有產品或服務的第三方供應商。

於報告期間，本集團與 36 名主要供應商合作。位於中國及香港的供應商分別有 22 及 14 名。本集團的主要開支方面包括電子設備、網絡設備及辦公用品以及採購服務。

電子設備及網絡設備包括資訊科技硬件（電腦、伺服器、耳機）及網絡組件（芯片組、電纜）。該等項目主要供接聽電話的專業人員用於提供 CRM 服務以及供研發部門及本集團僱員使用，或甚至直接提供予客戶。辦公室用品包括紙張、墨盒、傢俱及其他辦公室設施。本集團已就提供訊息系統管理、營運支援服務及行業研究服務聘請多個供應商。

為繼續加強本集團供應鏈的管理，本集團已制定供應商甄選指引。除價格外，本集團亦根據以下條件評估供應商：回應時間、產品及服務質素、信息安全、聲譽、提供本地支援的可能性、持續經營、反貪污及供應能力。

7.2 產品責任

7.2.1 CRMS業務

本集團於了解及解決客戶的問題時會盡量降低客戶須承擔的成本。本集團非常重視其提供的服務質素，原因是其有助提升客戶忠誠度。本集團致力通過在整個營運過程中考慮客戶需要及利益以保持高水準的服務質素。

本集團為可向超過數百名客戶提供服務深感自豪，當中包括在電訊、銀行及融資、保健、餐飲等行業具有領先地位的知名客戶。本集團以快捷有效的方式照顧客戶的需求。我們的首要任務為透過若干創新技術，如通過若干語音及數字渠道（短訊、電郵、聊天及社交媒體）開展客戶服務、銷售管理及技術支持，以個人化方式滿足彼等的需求。

本集團持續檢討及更新其與客戶的溝通，確保其向客戶清晰地提供最新資料。本集團認真履行其承諾，使客戶了解所提供的服務。本集團禁止在交易過程中就所提供之服務提供虛假商品說明、虛假、誤導或不完整的資料、虛假商標及錯誤陳述。全體前線銷售僱員均須遵守商品條例說明，且彼等須於投入彼等工作前簽署協議。

於報告期間，本集團已就其服務遵守有關健康與安全、廣告標籤及隱私事項的相關法律及法規。

7.2.2 IM業務

本集團為客戶提供投資諮詢及投資管理服務。本集團遵循嚴謹的投資程序，務求為我們的客戶提供長期資本增長。

我們會於整個投資及營運過程中進行多項環境、社會及管治評估。本集團設有獨立風險職能，以監察各投資組合的風險及表現，確保彼等遵從各自的投資授權。

每個資產管理階段均對達至資產增長至關重要。為發掘投資概念，本集團已開發算法，利用大數據及專有概念識別投資機會。我們的系統會使用質量、價值、動力以及環境、社會及管治等各種因素篩選及評估對股票的見解。我們選定多個環境、社會及管治評級數據供應商以供我們的算法使用，並結合人手分析以識別環境、社會及管治風險及機遇。本集團認為，重新調配資金以投資風能及太陽能等新興行業，意味著將有新的行業領導者。非能源行業的許多公司亦將享有不斷變化的社會及環境趨勢所帶來的機遇。在利用此等全新及關鍵的環境、社會及管治趨勢時，我們的投資團隊一直尋找處於領先地位的公司。投資經理透過運用人類智慧及人工智能，有系統地收集及分析意見以構建投資組合。

本集團運作各種策略及投資目標，包括大中華長短倉基金、大中華長倉基金、全球宏觀、全球醫療保健行業股票及債券等。專業交易員及營運團隊會嚴格控制日常執行及表現。富經驗的人員會監察及執行各投資組合的風險管理機制，確保員工遵從彼等各自的投資授權。本集團的投資人員為獲香港證券及期貨事務監察委員會（證監會）發牌的人士，而我們亦於經營業務時遵守《基金經理操守準則》及其他相關規例。

本集團設有全體IM員工於進行業務時均須遵守的書面營運及合規程序。該等政策及程序涵蓋投資管理的不同範疇，包括投資研究、投資組合管理、投資組合執行、營運、基金會計、適當職責區分、道德行為及監管合規。全體僱員每年以書面形式證明彼等已閱讀及理解該等規定並將予以遵守。

我們各持牌人士須接受持續專業培訓，修讀相關課程及出席相關研討會，以符合證監會規定每年須接受以保留持牌資格的最低培訓時數。本集團亦提供內部合規培訓，讓員工可於進行受規管活動時緊貼行業的最新發展及最佳常規。

本集團就資料保護設有嚴格的保密措施，其中包括投資者資料及我們客戶的交易資料。為避免及減低資料洩漏的風險，資料披露乃根據嚴格的查閱政策按須知基準進行。所有客戶資料均由專人保存。

本集團推廣投資者教育，舉辦策略報告、主題路演等活動。其亦制定IM營銷常規標準，其中包括有關投資風格及理念的真實、清晰及準確資料原則，當中規定：

- 僱員不得以任何行動或陳述誤導市場或客戶；及
- 向客戶提供金融服務時，應採取適當行動以確保客戶取得必需資料。

於報告期間，本集團並無發現與投資產品及服務有關的任何違規個案。

7.2.3 客戶滿意度及服務相關投訴處理

良好的CRMS體驗以及順利無憂之流程為確保本集團客戶滿意的先決條件。本集團定期利用各指標計量其滿足客戶需求及偏好之程度。除客戶調查外，本集團亦對客戶有關本集團所提供 CRM 服務之貼文及反饋進行定期分析。

客戶滿意度主要由本集團專門小組進行管理，並於其後由跨部門小組實施措施。向管理層進行常規報告可確保進行有效監控。就支援類CRM服務而言，本集團透過明確界定各聯絡點之職責確保迅速回應客戶之查詢。

本集團亦已設立投訴管理流程，旨在辨別及糾正任何缺陷。投訴處理機制不僅可自不滿意客戶收集反饋，亦能夠就失敗調查以及後續糾正及預防措施提供方法。面對客戶投訴，我們根據客戶投訴之緊急性及類別迅速且禮貌地處理。本集團之CRMS業務已設立相應流程以記錄並分析所有投訴，並與營運團隊分享。所有投訴將予以及時處理。

提供可持續發展策略服務以具同理心的前線員工為基礎，彼等由服務代表組成，可站在彼等客戶的角度體會客戶的問題及需求。於客戶服務互動中，這意味著感受及預計客戶的苦惱、興奮、沮喪或期望。

前線員工面臨的挑戰為站在客戶角度可能為一項消耗型腦力任務，且須每幾分鐘重複一次。本集團之CRMS業務須在手稿及控制方面簡化工作以減少壓力，從而幫助代表對客戶作出一致回應。

本集團之CRMS業務啟動一個名為「用心服務」的項目作為識別、收集及分享有關提供感同身受服務的重要性的故事的方法。同事可互相推薦及每月通過簡報及團隊會議分享最好的故事。

就IM業務而言，我們提供每月通訊，讓客戶緊貼投資環境及投資組合的表現。我們的投資者關係部門與客戶保持緊密聯繫，並解答彼等可能存在的問題及疑慮。於報告期間，本集團概無接獲任何客戶投訴。

7.2.4 知識產權

本集團明白知識產權構成寶貴的公司資產。因此，我們努力保護並有效使用該等權利。

本集團的知識產權助其於競爭者中脫穎而出。本集團的知識產權乃區分本集團與市場其他競爭者之銷售憑據並向客戶強調本集團為其締造僅有本集團能夠提供之獨特價值所作之重大投資。本集團在與客戶、供應商及其他人士磋商及交涉期間，會保護、保留及運用本集團知識產權所有權。本集團不允許任何僱員在未有書面協議的情況下使用、發佈、複製或於客戶場所帶走客戶資料。

在CRMS業務方面，廣州盛華的盛華可視化客服軟件及盛華呼叫中心軟件已獲中國版權局頒授版權。

於報告期間，本集團並未發現任何嚴重不合規情況或任何違反產品責任相關法規的情況。

7.2.5 客戶資料私隱

本集團致力保護客戶資料。此亦為其業務活動之先決條件。本集團客戶了解例如數據濫用或數據安全缺失之危險，並將資料私隱作為彼等選擇本集團服務之關鍵因素。因此，本集團之服務遵守中國、香港及澳門所設立之高水平資料私隱標準。

本集團旨在透過自身確保資料私隱並將其貫徹於系統及流程當中。本集團之合規小組會監察資料私隱要求之合規情況。憑藉以下方法，本集團之資料私隱得以鞏固：

- 透過僱員培訓以作預防 – 本集團旨在確保各員工積極參與保護資料，以防丟失或未授權存取。為此，本集團向各僱員進行有關數據私隱規例之培訓。於二零一九年，本集團就資料私隱及信息安全舉辦一系列培訓講座。
- 資料私隱及信息安全指引 – 本集團已設立全面的信息安全管理制度，要求所有員工予以遵守。該制度為員工於業務過程中進行控制驗證提供指引。本集團旨在將資料私隱深度融入營運中。
- 管理體系證書 – 本集團持續加強規定本集團保護客戶需求方法的客戶資料保護計劃。本集團已獲得 ISO 27001 認證，有效期為三年，此證明本集團之資料管理安全可靠。認證範圍涵蓋我們自 CRM 項目開始至完成的客戶工作及本集團自身事務，包括資料、員工、客戶資料及內部流程。

根據本集團與其客戶訂立之合約，以及為符合《個人資料（私隱）條例》（第 486 章），本集團有責任對全部有關資料保密。倘本集團違反保密責任，向第三方洩露資料，則用戶可能就損失向本集團客戶採取法律行動。此外，本集團客戶可能根據合約行使彼等之權利，終止合約及展開法律程序，就因本集團違反責任而蒙受之任何損失索償。因此，為保障本集團利益，與客戶訂立之合約均載有涵蓋此等情況之一般賠償條款。

於報告期間，本集團並未發現任何消費者個人資料被竊取、篡改、損毀或洩漏的情況。

7.2.6 獎項及認證

本集團致力提供優質服務。本集團已獲多項國際認證，支持本公司於不同經營領域符合最嚴格的標準。

下列為本集團CRMS業務截至二零一九年獲得的部分認證。

合規認證	描述
ISO 9001	ISO 9001為具體列明質量管理體系規定的國際標準。有關機構使用該標準以展示提供可持續符合客戶及法規要求的產品及服務的能力。
ISO 27001	ISO 27001為公司信息安全管理的國際標準。該標準為信息安全於國際層面的主要標準。
ISO 14001	ISO 14001標準要求公司創建環境管理，涵蓋環境目標、達致該等目標的政策及程序、界定職責範圍、員工培訓活動、文件編製及控制任何變動及進度的系統。
OHSAS 18001	OHSAS 18001為職業安全及健康管理體系框架。該標準有助於定位政策、程序及控制可能提供最佳工作環境的必要性，並符合國際最佳慣例。
跨地區增值電信業務經營許可證	該許可證由中國工業和信息化部頒發。
客戶中心能力成熟度模型國際證	該認證由客戶世界機構頒發嘉許。

7.3 反貪污

本集團絕不容忍任何形式的貪污行為。本集團已實施若干措施防止及處理於其子公司的貪污個案。本集團的反貪污政策乃於行為守則中載列，並於員工手冊列明清晰簡潔的指引。所有僱員必須遵守於員工手冊所訂的規定，而本集團亦有向全體僱員提供培訓及溝通項目以協助實行有關規定。

僱員須遵守特定程序，並須於給予及收取公司禮物或款待前獲得適當的批准。本集團透過以風險為本的方法識別高風險的供應商及業務夥伴。本集團的反貪污規定透過於認證過程中查核供應商以及供應商合約的條款以作涵蓋。

所有業務單位均有責任就彼等之反貪污程序進行定期風險評估，並採取補救措施以減低風險。

IM 業務已設立嚴謹的內部監控系統，並制定與打擊洗錢有關的營運手冊。於作出投資決定及營運時，其會執行「了解您的客戶」程序中應有的謹慎程序及辨識任何有關洗錢的可疑活動。本集團的指引符合各項相關適用法律及守則，包括《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》、《反洗錢及反恐融資指引》等。

本集團鼓勵僱員根據本集團的行為守則匯報所知悉或懷疑失當的行為。僱員可直接向獲指派的合規主任或向高級管理層匯報，同時亦可以函件、電郵或電話通過匿名方式舉報機制匯報。

於報告期間，本集團遵守有關賄賂、勒索、欺詐及洗錢的相關法律及法規。概無與本集團有關的已確認的貪污事件或公共法律案件。

8. 社會—社區

8.1 社區投入

本集團熱衷參加慈善捐款及慈善活動，務求與其營運所在的社區建立良好關係。儘管並無就此制定明確政策，本集團支持僱員熱心參與義工服務。僱員經常參與各類義工服務，其中包括在街道上當志願者提供指引以及在社區活動中協助人群控制。本集團亦贊助員工參加由本地社區舉辦的不同活動。

本集團支持本地青年就業計劃，與本地院校合作，並向其畢業生提供實習職位。

本集團將企業專長及僱員知識貢獻於提升社區數碼認識技能的項目和計劃上。本集團為離校青年提供如何使用不同資訊科技以提升其職場技能的培訓。

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	章節	頁數
環境		
A1. 排放物	5.1	8 – 9
A2. 資源使用	5.2	9 – 11
A3. 環境及天然資源	5.3	11
社會		
僱傭及勞工常規		
B1. 僱傭	6.1	12 – 14
B2. 健康與安全	6.2	14 – 15
B3. 發展及培訓	6.3	15 – 17
B4. 勞工準則	6.4	18
營運常規		
B5. 供應鏈管理	7.1	19
B6. 產品責任	7.2	19 – 23
B7. 反貪污	7.3	24
社區		
B8. 社區投資	8.1	25

金涌投資有限公司 (股份代號：1328)

香港中環金融街8號國際金融中心二期70樓08室

www.goldstreaminvestment.com