



东胜智慧城市服务

ORIENT VICTORY SMART URBAN SERVICES

ORIENT VICTORY SMART URBAN SERVICES HOLDING LIMITED

東勝智慧城市服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(股份代號：265)

2022

環境、社會及管治報告



东胜集团
ORIENT VICTORY GROUP

目錄

關於本報告	2
關於東勝	4
我們的可持續發展方針	6
我們的業務	12
我們的營運	17
我們的環境	23
我們的員工及社區	31
環境、社會及管治績效表	36
環境、社會及管治報告指引內容表	43

關於本報告

東勝智慧城市服務控股有限公司(股份代號：00265)(以下稱為「本公司」，連同其附屬公司統稱為「東勝」、「本集團」或「我們」)欣然提呈其年度環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告(「本報告」)。本報告旨在闡述本集團有關重大環境、社會及管治議題的願景、承諾、政策及表現。刊發本報告能夠讓我們尊貴的持份者更好地了解本集團的可持續發展進程及方向，從而使我們能夠與持份者建立良好的關係。

報告範圍

本報告的範圍乃根據財務門檻及對本集團環境、社會及管治表現的重要性水平釐定。除非另有說明，本報告範圍涵蓋自二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日止期間(「本年度」或「二零二二年」)，主要圍繞本集團在中華人民共和國(「中國」)及中國香港(「香港」)的下列業務及營運：

業務／營運	主要附屬公司
物業管理業務(「物業服務」)	河北東勝物業服務有限公司(「東勝物業服務」)及其附屬公司 石家莊嘉言商業管理有限公司(「嘉言」) 石家莊嘉勛商業管理有限公司(「嘉勛」)
環境衛生業務	東勝智慧環境(北京)有限公司及其附屬公司
綜合發展業務	河北土門旅遊開發有限公司(「土門旅遊」)
總部	東勝智慧城市服務控股有限公司

在上述業務分部中，物業服務佔本集團總收入的69.4%，而本集團未來將專注於此分部的發展。因此，本報告主要披露本集團物業服務的環境、社會及管治慣例。同時，本集團努力拓展環境衛生業務。於本年度，本集團進一步獲得中國河北省的四個環境衛生服務項目。本集團於土門旅遊的綜合發展業務及總部的日常運作被視為與其重要的持份者群體(如客戶、投資者及監管機構)有頻繁的互動，因此容易產生重大的環境、社會及管治影響。於本年度，由於新型冠狀病毒疫情(「疫情」)以及各國政府實施的防疫措施，本集團的多樣化旅遊產品及服務業務已放緩，該業務在財務門檻及環境、社會及管治影響方面的重要性被視為較低。

報告框架

本報告是根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則附錄二十七所載之《環境、社會及管治報告指引》(「環境、社會及管治報告指引」)之「強制披露規定」及「不遵守就解釋」條文編製。本報告遵守「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的報告原則。

報告原則

重要性：本報告的結構乃按照本集團環境及社會議題的重要性佈置。在持份者參與過程及重要性評估之後，本集團重大環境、社會及管治議題已被識別，其結果已由董事會審閱及確認。有關進一步資料，請參閱「持份者參與」及「重要性評估」各節。

量化：本報告乃根據環境、社會及管治報告指引編製，並以量化方式披露關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)。有關關鍵績效指標所採用的標準、方法、假設及／或計算參考以及關鍵轉換因子來源的資料在適當地方予以說明。

平衡：本報告刊載的資料均遵照現行政策、慣例及官方文件或報告編製，並旨在以中立角度概述本集團的表現及有待改善之處。

一致性：本報告的可報告業務分部範圍已作調整，以與本集團目前的業務表現及未來重點保持一致，為使環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。倘計算範圍、方法、參考資料、所使用的關鍵績效指標或任何其他影響與過往報告作有意義比較的有關因素或陳述的方法有所變動，本集團將在本報告的相應部分作出說明附註。

聯絡及反饋

本集團不斷努力完善其可持續發展慣例、表現及披露。我們高度重視並歡迎閣下就本報告及我們的可持續發展方針提供反饋意見。請透過以下渠道將意見發送給我們：

郵寄：	香港金鐘夏慤道18號海富中心1座12樓1201B室
電話：	(852) 3590 6280
傳真：	(852) 3590 6290
電郵：	ovchina@orientvictory.com.cn

關於東勝

自成立以來，東勝視國家發展議程為其發展方向。本集團致力滿足公眾需求，並透過探索及經營改善生活水平的業務，促進經濟發展及社會和諧。東勝志存高遠、精益求精，排除萬難實現行業創新健康發展。

業務概覽

於本年度，本集團主要從事以下業務。

物業服務

本集團自二零二一年五月中起在中國開展物業服務。東勝物業服務及其附屬公司主要於中國河北省從事為住宅及商業物業提供物業管理及租賃服務。東勝物業服務及其附屬公司為本集團物業管理業務的旗艦公司，擁有ISO 9001(質量管理體系)、ISO 14001(環境管理體系)及ISO 45001(職業安全衛生管理系統)認證。受惠於綜合實力及服務質量，東勝物業服務於過往獲得多個獎項。於本年度，東勝物業服務及其附屬公司除提升現有項目服務質量外，亦著力擴大經營規模，在中國河北省石家莊市中標多項物業管理服務項目，涵蓋醫院、學院、商業大樓及政府大樓等物業。

環境衛生業務

環境衛生業務方面，繼二零二一年第四季度獲得中國河北省張家口市的環境衛生服務項目後，本集團於二零二二年進一步獲得中國河北省的四個環境衛生服務項目，反映本集團持續努力拓展環境衛生業務。

綜合發展業務

旅遊景區及文化景點

土門旅遊主要從事旅遊景區及文化景點的營運及管理，並於中國河北省石家莊擁有一個旅遊景區及文化景點。

推廣、活動策劃及諮詢服務

本集團自二零一九年第四季度進軍活動策劃及全方位活動製作服務。我們透過招募在企業形象建設、品牌管理、推廣、活動策劃以及公共關係及溝通方面具備豐富經驗的專業人士，致力培育創新的解決方案。

多樣化旅遊產品及服務業務

本集團從事多樣化旅遊產品及服務業務之主要附屬公司包括(i)四海旅行社有限公司，其於香港從事出境機票銷售及提供其他旅遊相關服務；及(ii)東勝(北京)國際旅行社有限公司及北京金旅時代旅行社有限公司，均於中國從事出境機票銷售及提供出境旅遊相關服務。

風險應對

財務、營運及其他環境、社會及管治議題等風險均透過本集團穩健的風險評估程序迅速及妥善地管理。在本集團內部審核小組的指導下，根據定期的行業、業務及市場分析識別潛在風險，隨後制定相應的緩解及應對計劃。有關我們的風險評估程序及內部審核小組的責任的更多資料，請參閱「可持續發展管治」一節。

疫情過後及過渡至疫情後經濟被視為本集團未來三至五年的主要挑戰。於本年度，各國政府審慎採取如旅遊限制、暫停旅遊活動及暫時關閉旅遊景區及文化景點及限制遊客人數等防疫措施。該等措施不可避免地影響本集團的多樣化旅遊產品及服務業務。

為減輕該等外部風險及減低當前不利環境下的負面影響，本集團積極探索受疫情影響較小及於中國前景良好的新收入來源。於本年度，中國物業管理行業及環境衛生行業的政策持續向好。憑藉其業務網絡，本集團調整其業務組合，並繼續擴展其物業管理業務及環境衛生業務，從而擴闊本集團的收入來源，並改善其財務表現及為股東帶來更佳回報。

展望未來，本集團將繼續通過有機增長、投標新項目以及戰略收購及合作，穩步發展及拓展其物業管理業務及環境衛生業務。至於本集團的多元化旅遊產品及服務業務，隨著二零二三年初中國重新開放，預期出境旅遊行業將逐步恢復。本集團將監察出境旅遊業的發展，並於恢復該類業務前謹慎考慮其盈利能力及可用資源。

獎項及嘉許

東勝始終堅持最高行業標準，致力於成為其所經營行業的先驅。於本年度，本集團獲得多個機構頒發的獎項及嘉許，肯定了本集團在優質服務及社會貢獻方面作出的努力。

獎項名稱	頒發機構
二零二二年抗擊疫情突出貢獻單位	東里街道警苑社區黨總支
二零二二中國物業服務年度綜合實力品牌企業	中國房地產報社及CIHAF中國住交會
二零二二年度河北省物業管理行業先進單位	河北省物業管理行業協會
二零二二中國五星級物業服務項目	北京中指信息技術研究院
二零二二中國城市物業服務滿意度優秀企業	中國指數研究院
二零二二中國物業服務綜合實力標桿企業	中國房地產報社

我們的可持續發展方針

本集團致力於推動可持續發展，同時為社會、企業及持份者創造價值及機會。為此，我們已建立穩健的可持續發展管治架構，使其與我們的業務策略保持一致，引領我們走向可持續發展的未來。在年度持份者參與活動、重要性評估及其他有關環境、社會及管治改進的定製措施的推動下，我們透過減低風險及把握機遇，在瞬息萬變的時期提升我們的抗逆能力。我們積極將可持續發展的考慮因素融入業務發展中，從而加快我們的可持續發展旅程。

可持續發展管治

東勝穩健而具成效的可持續發展管治慣例乃靠多方通力合作達成，包括董事會（「董事會」）、內部審核小組及各職能部門。

董事會

董事會是最高決策及管理機構，共同承擔管理本集團環境、社會及管治相關表現的責任。董事會亦監督日常營運中的所有環境、社會及管治相關事項，包括識別、評估及管理環境、社會及管治相關的風險及機會。於本年度，董事會已審閱所定下方向性及量化目標的進度，並確保該等目標能夠實現而對本集團的營運而言仍屬實際可行。

內部審核小組

本集團穩健的可持續發展管治慣例對高效的風險管理系統而言不可或缺。董事會已設立由合資格會計師及高級管理層組成的內部審核小組，負責定期制定審核計劃，並確保審核計劃涵蓋主要營運附屬公司的重要內部監控範圍。有關審核計劃其後由本公司審核委員會定期審閱。於本年度，內部審核小組已識別本集團最迫切的風險－疫情過後及過渡至疫情後經濟。有關風險應對的更多資料，請參閱「關於東勝」一節中「風險應對」分節。展望未來，本集團將通過制定提升可持續發展管治的未來計劃，進一步加強其可持續發展管治慣例。

各職能部門

各職能部門負責執行環境、社會及管治相關政策及協助收集數據。於本年度，本集團各部門負責人亦已進行一項氣候相關風險評估，旨在評估本集團業務活動於面對氣候變化時的實體及轉型風險水平。

可持續發展策略

由於全球視野不斷變化，可持續發展對各公司而言日益重要。通過實踐可持續的商業慣例解決理解與營運之間的差距變得更加關鍵。在東勝，我們相信擁有明確的可持續發展策略與本集團的可持續商業慣例相輔相成。我們的企業精神進一步體現於我們的可持續發展策略，而該策略的制定乃建基於本集團的願景及價值，並專注於三個主要方面。

為社會創造價值(營運、環境、社區)

- 堅持可持續發展理念，促進生態友好、可持續及負責任的物業管理、環境衛生及旅遊服務
- 利用行業資源及經驗參與慈善事業並改善社會福祉

為企業創造利益(業務、營運)

- 秉持最高商業道德，以建造及維持穩健並符合持份者預期的管治系統
- 拓展商業佈局，以持續擴大業務結構及加強營運標準

為員工創造機會(員工)

- 重視行業人才，培養負責任的員工以打造一支精英團隊
- 為員工構建職業發展與成長的專業平台

我們的可持續發展方針

持份者參與

持份者參與是本集團業務營運及企業發展的首要任務及組成部分，原因是這有助於將持份者的意見、期望及需要融入組織目標。

根據持份者及本集團的影響力，多個持份者群體(包括投資者及股東、客戶、供應商、員工、政府及行業機構以及社區)被識別為重要持份者群體。本集團與其持份者保持溝通以助其評估環境、社會及管治的決定以及內部監控機制的影響，了解並回應彼等的需求及期盼。於本年度，該等持份者群體透過多種參與渠道參與業務。

持份者群體	參與渠道
投資者及股東	<ul style="list-style-type: none">• 股東大會• 中期及年度財務報告• 東勝網站• 公告及通函• 環境、社會及管治調查
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 通訊• 公司熱線、電郵、社交媒體平台及網站• 環境、社會及管治調查
供應商	<ul style="list-style-type: none">• 會議及通訊• 環境、社會及管治調查
員工	<ul style="list-style-type: none">• 視頻會議• 表現評估• 贊助培訓及發展• 會議及通訊• 環境、社會及管治調查
政府及行業機構	<ul style="list-style-type: none">• 合規及違規報告• 通信
社區	<ul style="list-style-type: none">• 慈善及志願者活動

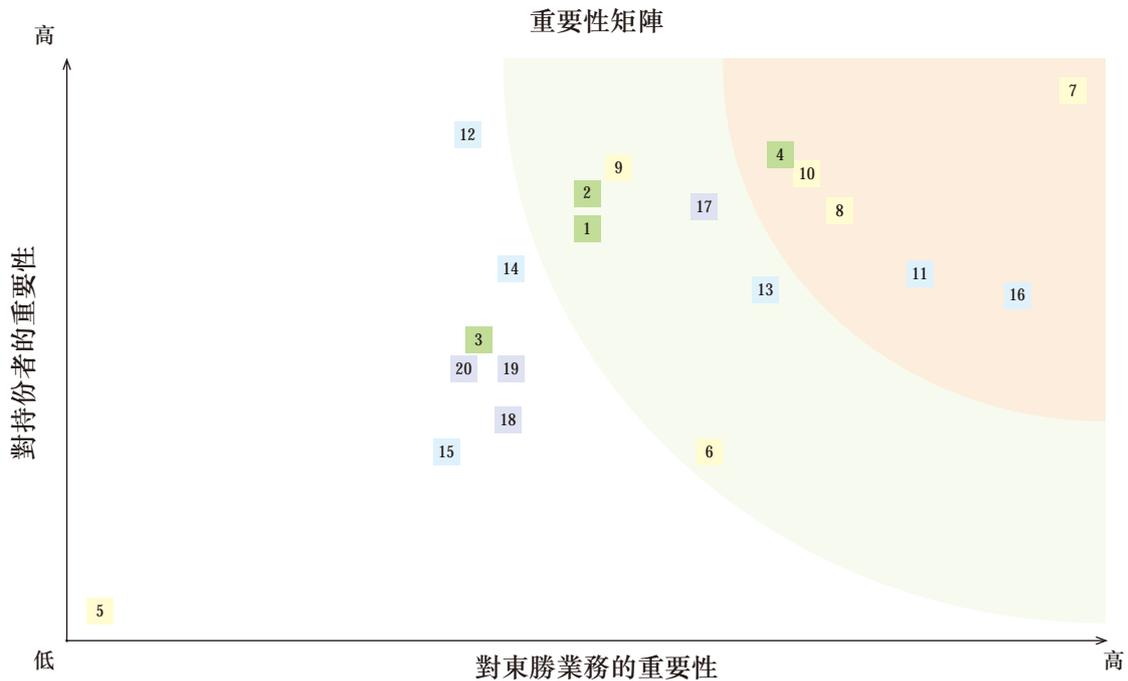
於本年度，我們亦進行針對環境、社會及管治的年度持份者參與活動，以確保現有的環境、社會及管治優先次序、策略及政策符合持份者的期望。有關參與結果的更多資料，請參閱本節「重要性評估」分節。

重要性評估

根據我們針對環境、社會及管治的年度持份者參與活動，本集團繼續委聘獨立可持續發展顧問進行結果分析。重要性評估有助識別及評估對本集團及持份者最為重要的可持續發展議題，並釐定本報告的涵蓋範圍及結構。我們採用三步法來評估環境、社會及管治議題的重要性。

識別	<p>根據以下來源確定潛在重要議題清單：</p> <ul style="list-style-type: none">• 東勝過往的環境、社會及管治報告• 外部行業基準• 全球報告倡議組織標準 <p>選擇重要環境、社會及管治議題的準則包括該議題是否對持份者的評估及決策產生重大影響，以及其是否反映本集團的重大環境及社會影響。本集團已識別並釐定20個重要議題。</p>
優先次序	<p>本集團已向持份者派發一份標準調查，以確保對重大議題進行貫徹一致而有系統的評估。有關調查旨在邀請持份者對已識別的環境、社會及管治議題的相對重要性進行評級，並通過開放式問題闡述彼等對本集團環境、社會及管治的其他意見。本次評級覆蓋主要持份者，包括但不限於投資者及股東、客戶、供應商、員工及社區。於本年度，合共有43名持份者參與調查。</p>
確認	<p>董事會及管理層已審閱及確認於本報告披露的重大議題清單。調查數據已於下文重要性矩陣中反映，以呈列持份者的期望及對東勝可持續發展的重要性。</p>

我們的可持續發展方針



我們的環境		我們的業務			
我們的營運		我們的員工及社區			
第一級 - 重要		第二級 - 中度重要		第三級 - 低度重要	
4	綠色辦公	1	廢棄物及排放物管理	3	氣候變化應對
7	業主健康與安全	2	能源及資源消耗	5	供應鏈管理
8	業主滿意度及溝通	6	綠色產品及生活理念推廣	12	平等機會、多元化及反歧視
10	旅遊景點的客戶體驗	13	反貪污	14	保障客戶資料及私隱
11	防止童工及強制勞工	9	旅遊景點設施的安全及衛生	15	知識產權保護
16	法律及規例的遵守	17	社區參與及捐贈	18	職業健康與安全
				19	培訓及發展
				20	員工薪酬及福利

我們的可持續發展方針

矩陣及表格呈列重要性評估的結果。矩陣反映各議題對本集團的經濟、環境及社會影響就持份者的評估及決策而言的相對重要性，使我們能夠了解兩者之間錯綜複雜的關係。

於重要性評估中，我們使用平均分來評估每個層面的一般重要性。透過該評估，環境、社會及管治議題以優先次序排列，以最終確定平衡持份者利益與期望的報告結構。因此，本年度的報告結構列示如下：



我們的業務

法律及規例的遵守

法律合規對本集團維護其品牌價值及聲譽，同時保障所有相關持份者的利益至關重要。未能遵守規管我們營運的法律、規則及規例將導致本集團面臨重大風險。因此，我們致力遵守聯交所主板上市規則（「上市規則」）、證券及期貨條例以及不同營運司法權區的所有相關法律及規例。

於本年度，對本集團有重大影響的相關法律及規例概無作出重大修訂，且本集團並不知悉任何對本集團有重大影響的任何重大違反法律、規則及規例的行為，尤其是有關以下各方面：

- 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；
- 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；
- 提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害；
- 防止童工及強制勞工；
- 有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤、私隱事宜以及補救方法；及
- 賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢。

法律及規例的詳細列表如下：

我們的業務

香港

- 香港法例第201章《防止賄賂條例》
- 香港法例第362章《商品說明條例》
- 香港法例第559章《商標條例》
- 香港法例第615章《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》
- 香港法例第622章《公司條例》
- 香港法例第619章《競爭條例》
- 香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》

中國

- 《中華人民共和國專利法》
- 《中華人民共和國反不正當競爭法》
- 《中華人民共和國反壟斷法》
- 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
- 《中華人民共和國廣告法》
- 《商品房銷售管理辦法》
- 《房地產經紀管理辦法》
- 《城市房地產開發經營管理條例》
- 《商品房屋租賃管理辦法》
- 《中華人民共和國未成年人保護法》

我們的營運

中國

- 《中華人民共和國安全生產法》
- 《物業管理條例》
- 《中華人民共和國旅遊法》
- 《中華人民共和國消費者權益保護法》

我們的業務

我們的環境

香港

- 香港法例第611章《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》
- 香港法例第603章《產品環保責任條例》
- 香港法例第311章《空氣污染管制條例》
- 香港法例第400章《噪音管制條例》
- 香港法例第354章《廢物處置條例》
- 香港法例第358章《水污染管制條例》

中國

- 《建設項目環境保護管理條例》
- 《中華人民共和國環境保護法》
- 《中華人民共和國環境影響評價法》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 《中華人民共和國水污染防治法》
- 《中華人民共和國大氣污染防治法》
- 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》
- 《惡臭污染物排放標準(國家標準GB 14554-93)》
- 《社會生活環境噪聲排放標準》
- 《生活飲用水衛生標準》

我們的員工及社區

香港

- 香港法例第55章《勞資關係條例》
- 香港法例第57章《僱傭條例》
- 香港法例第57B章《僱用兒童規例》
- 香港法例第282章《員工補償條例》
- 香港法例第608章《最低工資條例》
- 香港法例第480章《性別歧視條例》
- 香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》
- 香港法例第487章《殘疾歧視條例》
- 香港法例第509章《職業安全及健康條例》
- 香港法例第527章《家庭崗位歧視條例》
- 香港法例第602章《種族歧視條例》

中國

- 《中華人民共和國勞動法》
- 《中華人民共和國勞動合同法》
- 《中華人民共和國社會保險法》
- 《工傷保險條例》
- 《女職工勞動保護特別規定》
- 《中華人民共和國職業病防治法》
- 《中華人民共和國婦女權益保障法》
- 《中華人民共和國未成年人保護法》
- 《中華人民共和國工會法》

其他

- 聯合國《兒童權利公約》(UNCRC)

反貪污

本集團致力以廉潔道德及具誠信的方式開展業務。一般而言，我們堅守嚴格的操守守則，當中涵蓋對賄賂、欺詐、勒索及洗黑錢的規定。本集團嚴格禁止任何形式的賄賂、貪污及欺詐行為。員工亦嚴禁在任何可能引起潛在利益衝突的交易中提供建議或進行買賣。

本集團設有舉報機制，以鼓勵舉報管理層較難察覺的不道德行為，防止欺詐。員工如發現任何可疑的行為，我們鼓勵員工在第一時間以保密方式舉報。管理層隨後將以專業、盡責及適當的方式調查及處理有關事宜。

本集團認為在提供物業管理服務時的不道德或非法的行為或做法非但有損業主權益，亦影響提供物業管理服務的質量，更甚可能為業主帶來安全隱患。因此，人力行政中心制定及修訂廉潔承諾書規管，以監察物業服務於中國的營運。誠如該政策所規定，員工於履行職責時須秉持審慎態度。未經本集團事先批准，所有員工嚴禁從我們的客戶、供應商或任何與本集團有業務關係的人士索取、收受或提供任何利益。違反廉潔承諾書者將被即時開除，並可能被追究其他法律責任。

為致力加強組織內反貪污意識，本集團採取其他措施，進一步將反貪污原則納入其企業文化，包括為其董事及管理級別員工安排反貪污培訓，以分享適當操守、反貪污最佳實踐及預防不道德行為等知識。其中，東勝物業服務於本年度安排了2.5小時的培訓，使其員工根據適用的法律及規例項下就有關反貪污及商業道德熟習彼等相應的責任。此外，全體董事已於本年度完成反賄賂及反貪污培訓。

防止童工及強制勞工

本集團尊重勞工權益，保障員工權利及權益，並建立合法及道德的僱傭制度。我們嚴格禁止童工、強制勞工及任何其他非法形式的勞工僱傭，並已制定一系列內部預防措施以防止此類活動發生。於受僱前，本集團的人力行政中心會對所有準候選人進行徹底的背景調查，並要求彼等提供相關證明文件(如身份證明文件)以供核實。

倘發現任何人士於招聘期間提供虛假資料或虛假身份，人力行政中心須第一時間糾正有關情況，而招聘程序將立即終止。有關個案其後將向相關監管機構報告並由本集團記錄。倘在工作場所發現童工，我們將終止僱傭合約，同時支付任何逾期薪金，並護送相關人士至其監護人。

為防止強制勞工，本集團嚴格限制工作時數，以防止任何未經授權的超時工作，從而防止強制勞工。正式工作時數已詳述於各業務分部的《員工手冊》。任何超時工作均須經管理層事先批准。

我們的業務

知識產權(「知識產權」)保護

由於本集團的業務性質，我們並無參與任何製造及研發活動，因此知識產權侵權風險相對較低。然而，本集團尊重及保護同業及業務夥伴的知識產權，包括但不限於商標、專利及版權。於本年度，本集團並不知悉有任何(i)我們侵犯第三方所擁有的任何知識產權，或(ii)任何第三方侵犯我們所擁有的任何知識產權的情況。

私人資料及隱私保護

一般而言，保障與我們共享的所有機密資料是我們的道德責任。在任何情況下，員工都不得洩露有關本集團及我們客戶的任何機密資料，包括客戶資料、其他業務夥伴的資料、內部活動、技術及營運慣例。員工亦嚴禁將有關資料用於任何市場的證券交易，或利用有關資料以獲取個人利益。員工於離開本集團後仍須繼續保密該等資料。不當使用或洩露秘密及機密商業資料的人士將受到紀律處分，包括被立即開除。

為保障客戶隱私，管理層應確保員工所收集的個人資料為足夠且不超過收集目的所需的資料。個人資料會以保密方式處理，當中如國民身份證號碼、地址及財務資料乃屬物業管理及旅遊行業常見的收集資料，並且只有指定員工方可查閱。該等資料在完成有關目的後，保存時間不會超出所需期限。本集團會繼續於物業服務、環境衛生及綜合發展業務中密切監察及監督使用私人資料及隱私保護。為此，我們將監察該等業務分部所有相關方的行為及參考當地適用法律及規例以制定上述政策。

平等機會、多元化及反歧視

我們是平等機會僱主，維護多元及包容的工作環境，絕不容忍任何歧視行為。作為以能力為本的僱主，我們根據客觀標準、個人表現及功績評估候選人及員工。此舉防止了因(其中包括)性別、年齡、種族、殘疾、社會身份、婚姻狀況及宗教等理由而對員工或求職者作出不公平及不公正的對待。本集團擬建立一個共融的工作環境，加強員工凝聚力。

東勝嚴禁任何類型的非法騷擾行為，包括性騷擾、殘疾騷擾及種族騷擾。尤其是，我們透過公平對待及特別保障措施為女員工提供支援。我們已設立機制支援懷孕、生育及哺乳期間的女員工。我們亦已於《員工手冊》中落實適當機制以防止及禁止對我們女員工作出性騷擾。此外，我們亦設有申訴制度，讓員工提出任何疑慮，包括但不限於不公正待遇、不公平工作安排或錯誤應用規例。所有投訴將由各部門主管以及人力行政中心及行政部經理無私及迅速地作出處理。

服務責任

東勝以成為一間百年蓬勃的知名企業為目標，在其營運的各方面灌輸卓越的工匠精神。本集團涉足多個行業，包括文化旅遊及物業管理，所有該等行業均須以客戶為中心的原則來維持其成功。因此，我們透過遵守國際標準以改進我們的營運、透過考慮客戶需求以提高服務質量、並透過對環境、社會及管治負責的方式與供應商合作以加強供應鏈。

本集團透過其內部監控程序積極監察其產品及服務質量，並與其客戶維持持續溝通，以確保彼此了解及滿足客戶的需要及期望。在整個服務過程中，我們仔細審查我們營運的每個細節，並確保其與完善的管理體系一致，為我們的客戶提供優質可信的服務。我們旨在理解客戶的需要及期望並致力持續改善我們的產品及服務質量。

物業服務

在物業服務方面，本集團向來以系統化的管理方法及一致的營運程序，確保服務質素達致最高標準，以超越業主及租戶的期望。我們希望憑藉我們的專業、細緻及熱誠，贏得業主及租戶的信任。我們相信公平、透明及及時回應客戶的要求及需要，能有助推動我們達到卓越的服務質素。

此外，本集團設立了問責系統，要求員工簽署環境衛生工作責任狀，從而加強員工的責任感。該責任狀涵蓋一系列措施，包括實施農村生活廢棄物處置系統以改善市民的生活環境及提升生活質素。

環境衛生業務

環境衛生業務初見成效乃受到其優質的服務質量支持。我們深受客戶信賴，深知建立及維持客戶信心的重要。本集團的服務遵循環衛服務合同。在我們整個供應鏈及服務提供流程實施負責任的營運管理，是可確保我們所提供的服務優質卓越、合乎道德及具環保意識的關鍵。

綜合發展業務

在綜合發展業務方面，本集團秉持「以客為先」的原則，致力為廣泛客戶提供最佳旅遊體驗，了解他們在整個旅程的需要。我們與供應商及員工緊密合作，確保提供的服務能達到訪客及客戶的期望。我們設立不同渠道以收集他們的意見及建議，從而改善我們的服務質素，使其更切合個人所需、舒適便利。

我們的營運

提供服務健康與安全

客戶互動是我們日常營運的主要形式，由於需要面對面溝通，因而造成較高風險的病毒傳播。故此，有鑑於對我們的客戶造成較高風險，確保他們的健康與安全乃本集團提高其服務可靠性的主要重點。在疫情下，物業服務、環境衛生及綜合發展業務的健康與安全定義已大幅擴展，涵蓋營運地點設施的實質狀況及衛生以及客戶的精神健康。因此，我們積極識別旗下辦公室、管理物業及文化景點對健康與安全的重大風險，並制定專門的措施以減輕相關影響。

物業服務

由於物業服務擁有多元化客戶群的廣泛物業的物業管理權，不同健康與安全風險(包括疫情、火災及不確定天氣狀況)被識別為可能損害我們的服務質量。因此，我們努力不懈，制定及實施預防措施以保障客戶健康與安全。

有鑑於疫情，物業服務旨在通過推廣健康意識、體溫監察、掃描健康碼、鼓勵疫苗接種及進行核酸測試，以及在所管理物業進行定期消毒減低傳播風險。住宅大堂、升降機、共用空間、娛樂及健身設施每日最少進行4次消毒，而火警逃生通道、地下室、地下停車場及垃圾房則最少進行2次消毒，排水渠則每日清潔。為進一步保障客戶健康，物業服務實施有效的政策以減低傳播風險，包括但不限於增加當值保安員數目及採取更嚴格的體溫監察。

在消防安全方面，物業服務專注於所管理物業內的電動自行車管理。我們指定電動自行車的停泊區域，並引進符合國家安全要求的安全充電設施。為減低不當使用電動自行車造成的潛在事故，我們亦通過社區公告等線上線下渠道，積極推廣電動自行車使用手冊，以呼籲人們遵守。

本集團意識到潛在的極端天氣情況(如水浸及極端寒冷天氣)可能會對業主及租戶的生命安全造成威脅。例如物業服務成立防洪小組，負責於夏季制定應急方案及維護預防設施及排水基礎設施。同時，物業服務已為員工制定以下全面的指導方針，以於冬季實現安全營運及生產：

第1步：「九防」檢查

冬季來臨前，物業服務對防凍、防滑、防火防爆、中毒窒息、防洩漏、防觸電、高空墜落、機械傷害事故及交通事故等九方面進行安全檢查。

第2步：完善安全生產計劃

物業服務透過識別生產營運中遇到的風險，如組織結構、技術措施、責任及問責，以及設施及設備等方面改善冬季安全生產計劃。

第3步：應急演練

物業服務積極組織員工開展以冬季安全生產為主題的應急演練，包括但不限於識別冬季常見危險源並就此制定相應的應急方案。

第4步：增強安全意識

物業服務組織多種形式的安全生產培訓，確保員工熟悉操作程序及技術知識，以增強彼等的冬季安全意識。

第5步：調整巡邏時間

物業服務嚴格執行巡邏及輪班檢查時間表，旨在於冬季巡邏時高效及迅速地識別潛在的季節性危險。對於巡邏期間發現的潛在風險，將進行風險評估及結果監測程序。

環境衛生業務

本集團致力提供高質素清潔及廢棄物管理服務。我們通過培訓工人及使用設備維持高標準清潔服務。我們非常重視質量控制及管理系統，包括質量檢查程序，並會定期派遣員工進行現場質量巡檢及客戶訪談。未達標的情況因而可獲快速跟進及處理。

於本年度，本集團在揀選第三方服務提供商時，致力優先選用已採納有效安全管理系統並通過職業安全健康局的嚴格安全審核的企業。即使面對疫情，本集團仍秉承最高水平的專業精神，有責任向客戶提供額外的消毒及清潔服務以滿足其需要。例如我們會更頻繁清潔公眾地方以減低病毒傳播的風險，同時令客戶安心。

綜合發展業務

於本年度，疫情被視為我們綜合發展業務所面臨的最大風險。為確保遊客的健康與安全及文化景點的衛生狀況，我們已實施多項措施：

暫時關閉

為遵守有關部門的疫情防控規定，土門旅遊迅速關閉其文化景點，以防止病毒進一步爆發。

逐間店舖檢查

於關閉期間，土門旅遊在文化景點逐間店舖檢查。在工程物業部的帶領下，檢查小組已逐間檢查供應商店舖，以識別及消除潛在的安全隱患，包括但不限於電力及火災隱患。

我們的營運

加強預防

為確保遊客到訪期間的健康與安全，土門旅遊已跟從政府規則及規例，應用預訂及健康碼追蹤系統，要求所有遊客在進入文化景點之前提前預約並出示健康碼。土門旅遊亦已採取其他預防措施，如控制人口密度、定期消毒及禁止聚會活動，以防止病毒傳播。

員工健康與安全

由於員工直接與客戶接觸，我們亦致力於提高彼等的職業健康與安全（「職業健康與安全」）意識。有關職業健康與安全慣例的資料，請參閱「我們的員工及社區」一節中的「職業健康與安全」分節。

客戶體驗

本集團致力滿足客戶日益增長的期望，從而實現業務可長期持續發展。就物業管服務、環境衛生業務及綜合發展業務而言，提供卓越的客戶體驗是客戶增強其滿意度的最關鍵因素之一。為確保客戶感到受重視及稱心，我們致力提供全心全意、可靠、親切及反應迅速的體驗及服務。

物業服務

物業服務致力成為業主及租戶最信賴及最可靠的服務提供商。我們重視每位客戶，旨在提供無可比擬的服務以提高客戶滿意度。保障業主及租戶的健康與安全、培訓員工以客戶為中心及提供24小時協助服務，以及時處理客戶的需要。我們嚴格教導員工要在來電響3聲內接聽，並且有禮回應客戶的疑慮。若有任何事項未能即時處理，負責的員工應相應與客戶安排另一時段處理。此外，物業服務下的醫院，清潔員工乃24小時候命，以便在有需要時，可隨時進行醫療廢棄物消毒。我們服務的質量及負責任的跟進行動均展現了我們全心全意為客戶服務的決心。

萬一收到投訴，我們將參考投訴處理與回訪管理規程（「規程」）來進行跟進行動。規程由業務管理部草擬、更新及實施。誠如此規程所概述，本集團在接獲投訴時，會首先將投訴分類為非常重要投訴、重要投訴及一般投訴。不同工作人員（包括區域總監、部門經理及一般工作人員）將相應負責處理投訴案件。投訴記錄存檔於我們的投訴分析報告中，並於每月月底前進一步繪製成圖表。於本年度，我們並無錄得與所提供物業管理服務有關的任何重大投訴。

環境衛生業務

本集團致力成為客戶可依賴的環境衛生服務提供者。我們深信客戶的反饋對改善未來表現十分珍貴及重要。有見及此，我們為客戶設立了投訴熱線，以表達意見。若他們發現任何不滿意的表現，皆歡迎直接向我們遞交投訴及與我們的員工溝通。

就更嚴重的情況而言，包括不論何時，只要收到對客戶構成安全或健康風險的意外報告，管理層均將獲即時告知。其後，本集團將派遣檢查員核實及處理事件。因此，本集團能對事件迅速回應，以防止情況惡化。對內部而言，管理層應分析事件原因，並制定解決方案以預防同類情況再次發生。管理層亦應負責跟進個案，書面回覆客戶，並檢查改善進度。於本年度，我們並無接獲與所提供環境衛生服務有關的任何重大投訴。

綜合發展業務

綜合發展業務高度重視遊客體驗，並致力根據他們的反饋推動卓越服務。除一系列改善並降低遊客健康與安全風險的措施外，我們提供多個溝通渠道讓遊客提出疑慮及投訴。遊客可以在我們的線上媒體平台上提出有關其體驗及滿意水平的意見。問卷旨在於不同方面，如產品及服務質量、文化景點的衛生狀況及可能需改進領域等，收集遊客意見。所有反饋均由我們的客戶服務部妥善記錄，並作為日後改進的參考。

為確保所有投訴得到適當及有效處理，我們設有三個不同的投訴渠道。遊客可透過信件、熱線或面談提出投訴。倘接獲投訴，員工須將投訴移交至管理層，並向客戶提供有效的機制以提交及管理其自身投訴。所有投訴均獲系統地記錄及歸檔，以便跟進工作及作未來參考之用。有關員工其後負責評估每項投訴、調查其可能原因，並制定及採納解決方案，以確保已實施糾正及預防措施。於本年度，我們並無接獲任何與客戶服務及遊客體驗有關的重大投訴個案。

供應鏈管理

本集團深明供應鏈管理的重要，因其效率能使本集團降低成本，並提升服務質量。因此，本集團已制定東勝採購程序及委派相關人員以對環境、社會及管治負責任的方式管理其供應鏈。此供應商評估系統有助本集團在制定其可持續發展慣例時納入綠色採購。揀選條件除商業利益因素外，亦涵蓋產品質量、社會責任及商業道德方面。其中，在揀選新供應商時，會優先審核供應商的環境保護及社會責任績效。

物業服務、環境衛生業務、綜合發展業務及總部的管理方針因應其各自業務性質及具體職能進一步定製。

我們的營運

所有業務均於供應鏈管理實行五步採購程序，以確保供應商合法可靠。

第一步	第二步	第三步	第四步	第五步
透過電話或電郵或 微信收取服務供 應商的報價單	透過內部行政系統 申請管理層批准	獲得管理層批准	與服務供應商確 認報價單	透過發票及時向 所有服務供應 商付款

有了這個採購程序，東勝確保供應商甄選過程能夠吸引最合資格的供應商，且評估及決策是在公平、透明及一致的框架內進行。未能遵守該等程序將導致服務供應商不獲認可。

本集團總部的主要供應商為各類服務供應商，包括但不限於諮詢及財務審核。就綜合發展業務而言，主要供應商為產品供應商及文化景點的供應商，即直接供應貨物及服務予本集團的供應商。所有供應商均通過競標程序甄選。招標程序旨在提高供應商的競爭力，避免優惠待遇，並使本集團能夠獲得最佳報價。有意供應商應提交標書供本集團考慮，其後經仔細評估，以便識別最合資格的供應商。一旦選定供應商，將簽署及落實合約。

就物業服務而言，我們設有年度供應商履約評估方案。根據該方案的規定，所有有關建築、材料及設備供應以及服務外包的主要供應商必須每年進行全面評估。如下表所示，我們根據供應商的產品類別評估不同方面。

建築項目	材料及設備供應	服務外包
<ul style="list-style-type: none">• 質量管理• 成本控制• 項目效率• 項目協調	<ul style="list-style-type: none">• 產品質量保證• 成本控制• 交付效率• 溝通效率	<ul style="list-style-type: none">• 人力資源管理• 質量管理• 數據管理• 成本控制• 道德管治

根據評估結果，合資格供應商根據其分數進一步分為三級（即A、B及C級），而與A級供應商的業務合作優先於其他供應商。我們亦與不合資格的供應商終止業務關係。

我們的環境

東勝在開展經營活動時堅定不移地尊重環境。我們於所有業務分部應用綠色低碳營運及決心成為負責任的企業公民。我們與中國的環境保護議程保持一致，並致力透過採納多項環保政策促進達成議程目標。我們深明我們的營運可能會對環境產生不利影響。為此，我們積極識別環境影響，包括廢棄物、排放物、能源及其他資源消耗，以及如氣候變化等因新出現的環境問題所產生的影響。

環境目標

於二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日期間(「二零二一年」)，本集團公佈其長期環境目標。根據不同的環境方面，我們制定了下列方向性及量化目標：

業務分部	期限	目標	進度
物業服務	自二零二二年起	建立數據記錄系統，以記錄辦公室產生的所有生活廢棄物數量	進行中
		確保每年購買的新電器設備中至少50%帶有節能標籤	達成
	自二零二四年起	維持按面積計算的溫室氣體排放量密度不高於二零二一年基準年(0.02噸二氧化碳當量/平方米)	進行中
環境衛生業務		不適用	
綜合發展業務	自二零二二年起	維持按面積計算的溫室氣體排放量密度不高於二零一九年基準年(0.05噸二氧化碳當量/平方米)	達成
		維持按面積計算的能源消耗密度不高於二零一九年基準年(209.84兆焦耳/平方米，相當於58.19千瓦時/平方米)	達成
	自二零二三年起	將垃圾分類系統應用於土門旅遊文化景點內的所有垃圾處理站	進行中
總部	自二零二二年起	建立數據記錄系統，以記錄辦公室產生的所有生活廢棄物數量	達成
		維持按員工計算的溫室氣體排放量密度不高於二零一九年基準年(0.31噸二氧化碳當量/平方米)	達成
		將按員工計算的能源消耗密度減低至不高於二零一九年基準年(1,376.62兆焦耳/平方米，相當於382.39千瓦時/平方米)	達成

我們的環境

因此，本集團已實施各種機制以達成上述目標。所有的廢棄物、廢氣排放、廢水及噪音均經過測試並符合規管要求。倘收到任何與環境有關的投訴，本集團將積極調查並迅速糾正所有問題。

此外，於每個財政年度初，均會檢討及提升本集團數據收集機制，以更好地評估其環境績效。外部檢查亦定期進行，以補充內部評估。本集團深知其有責任於營運過程中減低不利環境影響，並已積極採取行動制定相關政策，從而達到可持續發展以及為其持份者及社區提供長期價值。

廢棄物管理 - 有害廢棄物

由於本集團的業務性質，我們於本年度並無產生大量有害廢棄物，因此，並無記錄任何數據，亦無設立任何有關目標。然而，本集團仍就管理處置廢棄物制定指引，以遵守相關環境法律及規例。若有任何非常見的有害廢棄物產生，本集團將跟隨內部指引，聘用合資格廢棄物回收商處置。

廢棄物管理 - 無害廢棄物

本集團雖然從事多種類型的服務，但廢棄物主要於辦公室產生。辦公室營運產生的無害廢棄物包括生活廢棄物、紙張及水樽。所有無害廢棄物均由獲授權第三方妥為處理和處置。於本年度，總部辦公室、物業服務、環境衛生業務及綜合發展業務分別消耗約0.06、14.85、0.04及0.01噸紙張。

本集團明白不當處理廢棄物會破壞生態系統。因此，我們根據「減少、重用、回收及取代」的等級制度原則就廢棄物管理制定特別程序及一般指引，以將對環境產生的負面影響降至最低為目標，確保有責任地處理排放物。

- 設定默認打印及複印方式為雙面黑白打印及複印；
- 使用再生紙或雙面使用紙張作內部文件或作其他用途(如摘寫筆記)；
- 電子化內部文件以鼓勵無紙辦公室文化；
- 鼓勵客戶使用電子發票及電子賬單；
- 採購可重複使用的文具及消耗品；
- 將大型裝水樽退回供應商以供循環再用；
- 將全部已使用的墨盒退回供應商以供循環再用；
- 將可回收的廢棄物與將棄置於堆填區的廢棄物分開；及
- 教導員工從源頭減廢及廢物分類。

物業服務

物業服務僅涉及辦公室營運，因此大部分產生的廢棄物為紙張。為將其環境影響降至最低，本集團已於工作場所執行上述廢棄物管理措施。

環境衛生業務

除了於辦公室產生的廢棄物，在提供衛生服務時亦有產生其他無害廢棄物。由於頻繁使用清潔劑、消毒劑及其他清潔用品，故有若干數量的塑膠容器及清潔用具產生及棄置。因此，我們大量採購容量大的清潔劑以減少棄置容器的數量。於本年度，本集團並無就隨後丟棄的清潔產品(包括清潔劑、消毒劑及其他清潔用品)的塑膠容器使用數量保存記錄。然而，本集團致力於發展其廢棄物管理慣例及建立一個全面數據收集系統，以追蹤由清潔產品所產生的塑膠廢棄物。

綜合發展業務

於土門旅遊文化景點的廢棄物主要分為生活廢棄物、污水淤泥及廢棄活性炭。生活廢棄物及污泥由專業的第三方定期妥善處理，而廢棄活性炭則由我們的供應商每兩個月收集一次，作回收及重用用途。所有垃圾及廢棄物堆放區域均會及時清理並保持乾淨。此外，誠如我們與供應商訂立的合約所重申，來自我們廚房的廢棄油，包括食用油、廢棄動物油及植物油已被回收。於本年度，合共回收廢棄油約670(二零二一年：約600)千克。

污水排放

東勝所有營運均遵廢水排放的相關法律及規例。由於廢水乃直接排入市政污水管道網絡處理，因此本集團的用水量可用作代表廢水排放量。本集團明白直接排放由環境衛生業務及綜合發展業務所產生的廢水會為環境造成不利影響，故此，已於該等分部實施以下措施：

環境衛生業務

本集團的廢水排放乃來自使用清潔化學品及消毒劑。為降低對環境的影響，我們要求現場員工遵守標準水污染控制程序以及當地法律及規例，如在排放前稀釋廢水，以確保廢水排入市政污水管道網絡。

我們的環境

綜合發展業務

土門旅遊的廢水直接來自生活污水及洗手間。因此，我們設立現場廢水淨化及處理設施，該等設施配以活性炭吸附及紫外線(「紫外線」)光解淨化設備，處理揮發性有機化合物(「揮發性有機化合物」)。水經過淨化後會回流至乾淨的儲水池，其後再次作灌溉以及洗手間沖水之用。我們會定期檢測循環再用水中的污染物，確保安全及可持續使用。飲用水亦由專業第三方定期測試，以確保員工及遊客的健康與安全。

廢氣排放

於本年度，物業服務、綜合發展業務及環境衛生業務的營運涉及移動車輛，該等車輛會產生廢氣排放，包括氮氧化物(「氮氧化物」)、硫氧化物(「硫氧化物」)及懸浮粒子(「懸浮粒子」)。尤其是，環境衛生業務需要使用車隊，同時土門旅遊的文化景點亦需使用現場廢水淨化及處理設施。儘管該等設施已配備優質活性炭吸附及紫外線光解淨化設備，以處理揮發性有機化合物，但無可避免地會排放化學物，包括氨氣、硫化氫及臭氣。為確保我們遵守監管規定，現場設施已進行並通過多重檢測。

溫室氣體排放

由於本集團的業務性質，本集團的溫室氣體排放大多來自兩個溫室氣體排放類別，即直接(範疇1)溫室氣體排放及能源間接(範疇2)溫室氣體排放。範疇1溫室氣體排放主要來自固定源燃料燃燒及移動車輛，該等排放物不單只有空氣污染物，亦包含溫室氣體如二氧化碳(「二氧化碳」)、甲烷(「甲烷」)及氧化亞氮(「氧化亞氮」)。同時，範疇2溫室氣體排放則來自使用為業務營運而購買的電力。

為減低廢氣及溫室氣體排放對環境造成的不利影響，我們確保排放慣例遵循相關法律及規例，並已實施以下舉措：

- 追蹤車輛移動路線以充分使用車輛，避免路線重疊；
- 於車輛閒置時關掉引擎；
- 由合資格人員進行車輛檢查及維修，以確保性能及燃料有效使用；及
- 於文化景點植樹。

能源消耗

本集團主要能源消耗為使用購買電力，包括總部、物業服務、環境衛生業務及綜合發展業務消耗的電力。於本年度，物業服務、綜合發展業務及環境衛生業務亦有購買石油及柴油以在日常營運中為其車輛提供動力。

為使節約能源方面與全球可持續發展議程保持一致，我們採用以下措施以監察及減少能源消耗。

- 使用自然光照明及節能照明系統；
- 選擇使用高能源效益的電器及電子設備；
- 預設冷氣機室內溫度為25.5度；
- 關閉不使用的非必要照明及閒置電器及電子設備；
- 檢查電器以確保效益；
- 遙距辦公，如於可行情況下舉行網上會議以避免商務旅遊；及
- 通過張貼標語及其他教育工作坊以提高員工節約資源的意識。

用水

我們已制定一套水資源管理政策和程序，務求控制營運中的水資源浪費。我們主要用水洗滌和清潔，以及灌溉土門旅遊的園林。本集團從當地公用事業購買用水，且在求取水源上並無遇到任何問題。我們已於所有營運上採取以下措施以確保我們用水負責：

- 定期計量及監測辦公室用水以維持用水效益及避免漏水；
- 及時糾正異常用水情況；及
- 通過限制單次購買樽裝飲用水的數量以避免因為過期而浪費飲用水。

我們的環境

包裝材料

本集團的業務以服務為主，故並無消耗任何大量包裝材料。

環境及自然資源

本集團的營運並不直接涉及使用自然資源或對環境造成任何嚴重污染。其營運對環境及自然資源的影響亦因而維持最低。惟本集團乃對社會負責任的企業，故一直致力減低其業務營運對環境造成的潛在負面影響。本集團透過環境、社會及管治相關的管理政策及監察系統，於其對環境有不利影響的業務及服務中識別出可控制環境因素，包括但不限於上文闡述的空氣污染、水污染、能源及資源消耗以及其他環保議題。

噪音管制

土門旅遊文化景點的營運對周邊地區產生噪音。為解決廢水處理設施、換熱站、水泵房、電掣房及交通所發出的噪音，土門旅遊已進行並通過一切必要的噪音監控測試。本集團明白對鄰近地區造成的噪音騷擾，因此採取不同措施以減低其影響。本集團選用低噪音的風扇及水泵設備，並於戰略位置安裝消聲器、隔音罩、基礎減振及軟管連接。

氣候變化應對

由於人為導致的溫室氣體排放加劇，全球氣候變化正在加速。氣候變化對各組織的影響可能因不同的業務模式及營運地點而有所不同。影響範圍、類型及時限的不確定性要求各組織根據自身業務特點採取適當及迅速的應對措施。為此，東勝進行氣候相關風險的內部初步評估，以識別及減少影響本集團的重大氣候相關議題。

氣候相關風險評估的進行乃參考氣候相關財務信息披露工作組有關氣候相關財務信息披露的建議，將潛在風險分為實質及過渡風險。在識別實體風險的過程中，地理區域及相應的天氣模式是我們關注的主要因素。就轉型風險而言，我們仔細審視供應鏈、日常營運及業務模式，以釐定潛在風險。

透過利用氣候相關風險熱力圖，我們從兩個角度(嚴重性及頻率)對上述氣候相關風險進行評分。每種風險的得分都相對較低，表明我們目前沒有任何重大短期及中期風險。然而，我們積極探索緩解措施以消除低水平風險的影響。管理層已審閱及確認評估結果。該等風險主要來自以下各方面：

實體風險	潛在影響
急性風險，如極端天氣事件	極端天氣情況發生日益頻繁，可能對物業造成嚴重破壞，引起電力短缺，窒礙業務營運，導致收入及資本損失。
慢性風險，如平均氣溫上升及降雨模式改變	暴雨及海平面上升可能導致水浸，破壞基建及設施。我們所管理物業的價值可能因而受損，並且增加保養成本。 在熱浪下，為保持室溫在舒適的水平，令到物業的能源消耗量增加，導致營運成本上升。
轉型風險	潛在影響
政策風險	隨著政府及官方機構對氣候變化、排放規例及報告要求提出更多嚴格的政策規定，營運成本可能會因此增加。
市場風險	在市場需求持續增長的情況下，我們需要在新發展項目中加入更多具氣候抗禦力的元素，並持續提升現有服務的表現。相關的財務風險包括研發成本增加及客戶偏好轉變。

我們的環境

有鑑於上述風險，本集團已制定策略緩解及其價值鏈回應。本集團一直監察其溫室氣體排放，以符合當地執行的環境規定。本集團亦已制定清晰長遠的可持續發展願景、策略及目標。當中，我們已訂立目標，由二零二二年起，於不同營運上減少整體溫室氣體及污染物排放，並步向國家碳減排目標。我們已設立減排目標，加強未來在監察及緩衝氣候變化對業務影響的能力，以避免當未來排放標準收窄時相關合規成本突然增加。此外，本集團定期監察與氣候相關的現有及新興趨勢、政策及規例，並準備於必要時提示高級管理層以避免未能及時回應而導致增加成本、不合規罰款或聲譽風險。

事故管理機制

通過設立事故管理機制，本集團旨在及時處理所有事故。即使發生不可預測的事故，我們的團體仍可根據事故處理程序，包括事故偵測及記錄、調查及分析、解決及了結事件，快速有效地控制情況。

物業服務

物業管理團隊與員工、租戶及當地社區就惡劣天氣保持緊密聯絡。我們已制定相關指引，並透過定期培訓，確保員工對緊急情況有充分準備。在極端天氣情況下，物業管理團體會為所有管理的物業提供即時應急支援。

環境衛生業務

我們於營運中實施應急指引，讓工人為包括極端天氣在內的事故做好準備。為減輕炎熱天氣的影響，我們確保員工訓練有素，按需要安排輪班，以減低中暑風險，並於工地配備充足的空調設施及提供飲用水。

綜合發展業務

於本年度，土門旅遊採用以下緩解措施以回應極端天氣情況：

- 疏浚河道並購買防洪設施及設備；
- 為員工提供相關演練及培訓；
- 取消煙花表演等可能污染大氣層的娛樂活動；及
- 對避雷針等設備進行日常維護。

我們的員工及社區

東勝致力培養員工成為具備專業技能及良好品德的人才。我們相信，該等人才有助本集團將溢利最大化，同時提升我們作為企業公民的社會責任。我們將員工的健康與安全放在首位，因為這是員工追求更好職業生涯的基礎。為進一步提高員工滿意度及維持我們的成功，我們提供全面的專業培訓及具競爭力的薪酬待遇。我們亦將對員工的細緻關懷延伸至社區並加強社區參與，以建立和諧社會。

職業健康與安全

在東勝，我們著重安全及有保障的工作環境。本集團已就預防、緩解及處理緊急情況，以及保障員工健康與安全方面制定多項內部政策及指引。為加深員工在日常營運中對職業健康與安全的實際做法及應對措施的了解，我們已制定5S目視化管理制度，該制度目前於物業服務、環境衛生業務及綜合發展業務的營運中採用。該工作場所組織系統的5S源自日本，指seiri、seiton、seisō、seiketsu及shitsuke這五個日語詞語，並已翻譯成整理、整頓、清掃、清潔及素養(即英文的「sort」、「set in order」、「shine」、「standardise」及「sustain」)。該系統旨在讓員工養成整理工作空間的習慣，以便高效、有效及安全地進行工作。該系統的重點是將物品收納至所屬的地方及保持工作場所清潔，使員工在不浪費時間或無受傷風險的情況下更容易履行工作職責。此外，我們已於不同的營運地點設有全面的健康與安全加強及監測程序，以保障我們的員工及客戶。有關更多資訊，請參閱「我們的營運」一節下「服務責任」分節。

就我們的辦公室營運而言，我們徹底檢查日常營運，以發現辦公室內的潛在職業性危害。就總部而言，我們繼續採取以下辦公室安全措施及指引：

安全措施及指引

- 辦公範圍內嚴禁吸煙；
- 急救箱放置於當眼位置及定期檢查；
- 定期舉行火警演習；及
- 向所有員工就如何處理颱風及暴雨警報、事故及工傷提供明確及全面的指引。

此外，為處理疫情引致的風險，本集團鼓勵所有員工接種疫苗及定期進行聚合酶連鎖反應檢測，以保障健康工作環境。同時，為所有員工的健康著想，本集團亦向他們分發充足的預防及保護裝備，如外科口罩及酒精搓手液。

本集團致力保持良好工傷及死亡事故記錄。本集團在過去三年(包括本年度)於其任何營運中皆成功實現零工傷及零死亡事故。倘發生任何工作相關意外、疾病或受傷，員工有權獲得賠償。

我們的員工及社區

培訓及發展

本集團深明員工發展及培訓有助於提高工作場所的生產力、工作滿意度、士氣及員工留任。因此，我們致力為董事會及員工提供發展平台，讓彼等可掌握寶貴的技能及知識。於本年度，我們根據職位及職務為管理層及員工提供定製培訓計劃。有關培訓數據的更多資料，請參閱「環境、社會及管治績效表」一節。

物業服務

我們致力為員工提供多重度身訂造的培訓。憑藉本集團完善的培訓管理系統，我們提供各種培訓以提高員工對行業慣例、營運原則、商業知識及對我們營運至關重要的其他方面的認識。於本年度，相關培訓主題包括但不限於以下項目。

物業服務的培訓主題

- 部門員工職責；
- 行政及人事制度；
- 新員工入職培訓；
- 嚴重風暴及極端天氣狀況下的工作安排；
- 消防安全培訓；
- 客戶服務流程及禮儀；
- 業務發展策略及方法；
- 《高層民用建築消防－安全管理規定》內容分析；
- 軟件平台數據整理；
- 認識由上市發行人刊發的年報；
- 工程設施及設備檢驗規定；
- 財政預算；及
- 反貪污及商業道德。

環境衛生業務

作為本集團相對新開展的業務，我們相信為所有員工進行培訓計劃乃至關重要。一方面，培訓能使員工明白業務的基本知識，提升其技能，熟習其角色及職責。另一方面，培訓提供的明確營運框架亦能使新業務運作暢順有效。

環境衛生業務培訓主題

- 辦公自動化系統培訓；
- 認識由上市發行人刊發的年報；
- 上市規則的全面修訂及更新(包括企業管治守則)；及
- 介紹職務及職責手冊。

綜合發展業務

我們相信專業管理團隊可於文化景點改善員工服務質量，從而改善遊客滿意度。於本年度，我們已為管理層提供以下培訓，以提升其管理技能。

綜合發展業務培訓主題

- 客戶服務意識；
- 認識由上市發行人刊發的年報；
- 部門員工責任；及
- 文化景點服務素量改善計劃。

總部

具備足夠專業知識的有效管理層團隊對長遠的企業管治至關重要。於本年度，我們向董事會提供以下培訓，旨在加強彼等對上市規則、企業管治方法以及其他有關企業管治的法律及規例的了解。

總部培訓主題

- 上市規則的全面修訂及更新(包括企業管治守則)；
- 香港法律及規例規定的董事職責；
- 由聯交所刊發的上市發行人監管通訊；
- 物業管理業務的一般會計管理及財務審計；及
- 由聯交所刊發的上市規則執行簡報。

我們的員工及社區

員工薪酬及福利

為吸引及挽留人才，我們向員工提供具競爭力的薪酬待遇。我們在《勞動合同》內概述薪酬待遇，包括基本薪金、酌情花紅及薪金調整、醫療計劃及公積金計劃。資歷較高的員工(包括管理人員或以上職級)可享有租金報銷計劃、定期人壽保險及意外死亡及傷殘保險計劃。此外，本集團亦提供有薪假期、年假、病假、婚假及恩恤假。視乎年資及在東勝的服務年期，每名員工可享有最多16日的年假。

除與崗位薪金制度及最低工資保障制度一致的基本工資外，物業服務亦根據其業務表現及員工個人表現發放花紅。在土門旅遊，僱傭常規由綜管部門草擬、更新及實施的考勤、績效、工資制度規管。誠如上述政策所規定，員工有權獲得基本薪金及績效薪金，金額視乎每月績效評估結果而定。

此外，我們鼓勵員工培養工作與生活平衡的良好習慣，刺激公司士氣，維持員工精神健康，並增強團隊凝聚力，從而提高生產力及表現，達致營運卓越。於本年度，本集團為員工舉辦多項康樂活動。

社區參與及捐贈

東勝一直專注於保障社區健康及防疫焦點領域的可持續和慈善發展。我們制定相關政策，積極識別社區及國家於不同方面及時期的需要，並致力參與不同的社會公益事業。

建立共融社區

在物業服務方面，我們致力「創造和諧鄰里關係，締造長久終生友誼」。因此，我們創辦多方面活動平台，每月舉辦各類型的自然、手工藝、藝術、運動及文化活動，為社區帶來歡樂。

尤其是，本集團向來在意長者的社會需求，並致力建立一個舒適安全、文化共融的和諧社區。本集團旨在為社區引入共融文化，傳達「快樂不分年齡」的訊息，讓長者能通過唱歌、跳舞及演奏樂器表達自己。通過舉辦「紅色友鄰文化節」及「健康進社區」等活動，本集團能與社區中不同年齡層的人建立更好的聯繫。

同心對抗疫情

東勝物業服務為長者及有需要人士貼心分發蔬菜、水果及其他日常必需品。本集團於疫情期間盡力保障業主的健康飲食及便利。東勝物業服務加倍努力，與由50名所管理物業的業主組成的志願者服務團隊合作，在社區向超過3,000戶住戶分發蔬菜、食物及藥物。

為確保客戶的健康與安全，物業服務與醫療人員合作預備核酸檢測服務。我們亦協助傷健長者進行現場核酸檢測。於本年度，東勝物業服務及志願者於每日早上6時協助醫療人員向每幢大廈分發核酸及抗原檢測用品，確保核酸檢測能及時順利進行。

支援兒童發展

本集團致力培養兒童發揮潛能及創意。透過創作手工藝品及繪畫活動，兒童可發展個人成長，並在和平、歡愉及有見地的氛圍下，探索未知的知識。兒童及家長可共同參與該等活動，發揮創意，創造自己的手工藝作品，樂在其中。透過幫助兒童開拓思路及自我表達，本集團鼓勵他們發揮想像，創造有利學習及個人發展的環境。

陪伴是兒童成長不可或缺的，並可昇華家庭生活的愛及溫暖。東勝物業服務舉辦家庭運動日，加入不同的合作運動遊戲，以促進家長及子女間的親密關係，為他們創造專有獨特、彌足珍貴的回憶。

明白到童年乃塑造文化價值的重要階段，物業服務於社區活動中融入傳統文化，令兒童以互動形式學到傳統文化知識。於本年度，所舉辦的夏令營讓兒童學習有數千年歷史的中醫傳統。

環境、社會及管治績效表

環境關鍵績效指標	單位	二零二二年				二零二一年		
		總部	綜合發展業務	物業服務	環境衛生業務 ¹	總部	綜合發展業務	物業服務
廢氣排放²								
氮氧化物	千克	-	0.86	14.76	2,679.12	-	1.18	40.23
硫氧化物	千克	-	0.01	0.03	2.91	-	0.01	0.05
懸浮粒子	千克	-	0.08	1.37	196.75	-	0.11	3.75
溫室氣體排放³								
範圍1排放	噸二氧化碳當量	-	0.96	4.74	485.09	-	1.44	9.01
範圍2排放 ⁴	噸二氧化碳當量	3.76	657.59	-	-	4.68	1,043.14	-
排放總量	噸二氧化碳當量	3.76	658.55	4.74	485.09	4.68	1,044.58	9.01
按員工計算的總排放量密度 ⁵	噸二氧化碳當量/人	0.34	13.72	0.05	0.23	0.36	20.48	0.14
按面積計算的總排放量密度 ⁶	噸二氧化碳當量/平方米	0.03	0.03	0.01	2.43	0.04	0.05	0.02
能源⁷								
石油使用 ⁸	千瓦時	-	-	17,295.88	143,939.93	-	1,510.20	32,262.53
柴油使用 ⁸	千瓦時	-	3,749.24	-	1,789,080.39	-	3,929.16	-
電力使用 ⁹	千瓦時	5,523.00	1,153,064.00	-	-	6,596.99	1,107,484.00	-
總能源使用	千瓦時	5,523.00	1,156,813.24	17,295.88	1,933,020.32	6,596.99	1,112,923.36	32,262.53
按員工計算的能源使用密度	千瓦時/人	502.09	24,100.28	198.80	898.66	507.46	21,822.03	512.10
按面積計算的能源使用密度	千瓦時/平方米	50.21	56.71	18.80	9,665.10	59.97	54.56	64.53

環境、社會及管治績效表

環境關鍵績效指標	單位	二零二二年				二零二一年		
		總部	綜合發展業務	物業服務	環境衛生業務 ¹	總部	綜合發展業務	物業服務
水 ¹⁰								
總用水量	立方米	不適用	23,328.00	不適用	不適用	不適用	27,338.00	不適用
按員工計算用水密度	立方米/人	不適用	486.00	不適用	不適用	不適用	536.04	不適用
按面積計算用水密度	立方米/平方米	不適用	1.14	不適用	不適用	不適用	1.34	不適用
無害廢棄物								
紙張使用	噸	0.06	0.01	14.85	0.04	0.01	-	14.37
廚房廢棄油	噸	-	0.67	-	-	-	0.60	-
生活廢棄物	噸	0.18	-	-	-	-	-	-
無害廢棄物的總產生量	噸	0.24	0.68	14.85	0.04	0.01	0.60	14.37
按員工計算的無害廢棄物密度	噸/人	0.02	0.01	0.17	0.00002	-	0.01	0.23
按面積計算的無害廢棄物密度	噸/平方米	0.002	0.00003	0.02	0.0002	-	-	0.03

1. 於本年度，由於報告範圍變更，環境衛生業務的關鍵績效指標數據乃新收集及新納入。
2. 用於計算廢氣排放的排放系統乃根據香港環境保護署的車輛排放計算模型(EMFAC-HK車輛排放計算)及美國國家環境保護局的車輛排放模型軟件 - MOBILE6.1 得出。

環境、社會及管治績效表

3. 溫室氣體量化方法乃基於(包括但不限於)香港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》、世界銀行研究所及世界企業持續發展委員會刊發的《溫室氣體議定書：企業會計及報告標準》、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》及政府間氣候變化專門委員會發佈的第五次評估報告2014(AR5)的「全球升溫潛能值」。
4. 範圍2排放的排放系數乃根據港燈電力投資刊發的《二零二二年可持續發展報告》及中國生態環境部刊發的《二零二三年至二零二五年發電行業企業溫室氣體排放報告管理通知》得出。
5. 於二零二二年十二月三十一日，於報告範圍內共有2,297名(於二零二一年十二月三十一日：127名)員工。其中，11名於總部工作(於二零二一年十二月三十一日：13名)，48名於綜合發展業務工作(於二零二一年十二月三十一日：51名)，87名於物業服務工作(於二零二一年十二月三十一日：63名)及2,151名於環境衛生服務工作(於二零二一年十二月三十一日：不適用)。此數據亦會用作計算其他密度數據。
6. 於二零二一年十二月三十一日，本集團約有110平方米的總面積與總部營運相關(於二零二一年十二月三十一日：約110平方米)，約20,400平方米與綜合發展業務營運相關(於二零二一年十二月三十一日：20,400平方米)，約920平方米與物業服務營運相關(於二零二一年十二月三十一日：約500平方米)及約200平方米與環境衛生業務營運相關(於二零二一年十二月三十一日：不適用)。此數據亦會用作計算其他密度數據。
7. 能源消耗數據的單位轉換方法乃基於國際能源發佈的《能源統計手冊》制定。
8. 於二零二一年，石油消耗量於總部、綜合發展業務及物業服務分別相等於0公升、155.83公升及3,329.00公升。此外，柴油消耗量於總部、綜合發展業務及物業服務則分別相等於0公升、367.10公升及0公升。
9. 就物業服務及環境衛生業務而言，用電乃由大廈管理公司管理。因此，我們目前無法取得任何用電記錄及量化我們的耗電量。
10. 就總部辦公室、物業服務及環境衛生業務而言，洗水間與大廈的其他用戶共用，且用水由大廈管理公司管理。因此，我們目前無法取得任何用水記錄及量化我們的耗水量。

環境、社會及管治績效表

社會關鍵績效指標	單位	二零二二年				二零二一年		
		總部	綜合 發展業務	物業服務	環境 衛生業務	總部	綜合 發展業務	總部
員工								
員工總數	人	11	48	87	2,151	13	51	63
按性別劃分								
男性	人	7	36	41	1,266	8	35	32
女性	人	4	12	46	885	5	16	31
按僱傭類型劃分								
全職	人	11	48	87	2,151	13	43	63
兼職	人	-	-	-	-	-	8	-
按僱傭類別劃分								
董事會及最高管理層	人	8	-	-	-	8	-	-
高級管理層	人	1	-	-	3	3	-	1
中級管理層	人	1	4	25	10	1	4	19
一般員工	人	1	44	62	2,138	1	47	43
按年齡組別劃分								
<21歲	人	-	-	-	-	-	-	-
21至40歲	人	2	10	60	178	2	17	46
41至60歲	人	8	36	27	1,046	10	33	17
>60歲	人	1	2	-	927	1	1	-
按地理位置劃分								
香港	人	3	-	-	-	3	-	-
中國	人	8	48	87	2,151	10	51	63

環境、社會及管治績效表

社會關鍵績效指標	單位	二零二二年				二零二一年		
		總部	綜合發展業務	物業服務	環境衛生業務	總部	綜合發展業務	總部
流失率								
總流失率 ¹¹	%	27.27	18.75	50.57	10.37	21.43	10.08	48.13
按性別劃分								
男性	%	14.29	16.67	63.41	9.40	11.76	12.35	45.45
女性	%	50.00	25.00	39.13	11.75	36.36	5.26	50.60
按年齡組別劃分 ¹²								
<21歲	%	-	-	-	-	-	-	100.00
21至40歲	%	50.00	40.00	56.67	10.11	120.00	10.53	60.82
41至60歲	%	25.00	13.89	37.04	6.02	-	6.67	27.64
>60歲	%	-	-	-	15.32	-	100.00	-
按地理位置劃分 ¹²								
香港	%	-	-	-	-	75.00	-	-
中國	%	37.50	18.75	50.57	10.37	-	10.08	48.13
培訓及發展								
總培訓時數	小時	114.00	9.00	837.50	14.00	24.50	6.00	430.00
平均培訓時數 ¹³	小時	10.36	0.19	9.63	0.01	1.88	0.12	6.83
總培訓百分比 ¹⁴	%	81.82	14.58	73.56	0.65	69.23	66.67	66.67

環境、社會及管治績效表

社會關鍵績效指標	單位	二零二二年				二零二一年		
		總部	綜合發展業務	物業服務	環境衛生業務	總部	綜合發展業務	總部
按性別劃分的受訓員工百分比 ¹⁵								
男性	%	77.78	71.43	46.88	71.43	77.78	58.82	47.62
女性	%	22.22	28.57	53.12	28.57	22.22	41.18	52.38
按員工類別劃分的受訓員工百分比 ¹⁵								
董事會及最高管理層	%	88.89	-	-	-	88.89	-	-
高級管理層	%	-	-	-	14.29	11.11	-	-
中級管理層	%	11.11	28.57	28.13	28.57	-	38.24	26.19
一般員工	%	-	71.43	71.88	57.14	-	61.76	73.81
按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數 ¹⁶								
男性	小時	12.00	0.19	12.23	0.01	2.44	0.10	7.03
女性	小時	7.50	0.17	7.30	0.01	1.00	0.16	6.61
按員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數 ¹⁶								
董事會及最高管理層	小時	11.75	-	-	-	2.44	-	-
高級管理層	小時	-	-	-	0.67	1.67	-	-
中級管理層	小時	20.00	1.00	13.30	0.40	-	0.63	7.79
一般員工	小時	-	0.11	8.15	0.004	-	0.07	6.56
職業健康與安全								
因工作關係的死亡	宗數	-	-	-	-	-	-	-
工傷	宗數	-	-	-	-	-	-	-
因工傷損失工作日數	日數	-	-	-	-	-	-	-

環境、社會及管治績效表

社會關鍵績效指標	單位	二零二二年				二零二一年		
		總部	綜合發展業務	物業服務	環境衛生業務	總部	綜合發展業務	總部
按地區劃分的供應商數目								
香港	家	12	-	-	-	10	-	-
中國	家	-	53	101	25	1	116	34
產品責任								
因安全與健康理由而召回產品	%	-	-	-	-	-	-	-
接獲產品及服務相關投訴	宗數	-	-	-	-	-	-	28
反貪污								
已審結的訴訟案件	宗數	-	-	-	-	-	-	-
社區投資								
所動用資源	人民幣	-	-	-	-	-	-	8,000.00

11. 總員工流失率乃按於報告期間離職員工人數除以於報告期末員工人數計算。
12. 特定類別的員工流失率乃按於報告期間該特定類別的離職員工人數除以於報告期末該特定類別的員工人數計算。
13. 平均受訓時數乃按於報告期間總受訓時數除以於報告期末總員工人數計算。
14. 總受訓百分比乃按於報告期間參與受訓的總員工人數除以於報告期末總員工人數計算。
15. 按員工類別劃分的受訓員工百分比乃按於報告期間特定類別參與受訓的員工人數除以於報告期末參與受訓的總員工人數計算。
16. 按類別劃分的受訓平均時數乃按於報告期間特定類別的員工受訓時數除以於報告期末特定類別的員工人數計算。

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
強制披露規定		
管治結構		
	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監督；</p> <p>ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括用於評估、優次排列及管理重大環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的程序；及</p> <p>iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目的及目標檢討進度，並解釋其如何與發行人業務有關聯。</p>	<p>關於東勝 - 風險應對</p> <p>我們的可持續發展方針</p>
報告原則		
	<p>描述或解釋在編製環境、社會及管治報告時如何應用下列報告原則：重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重大環境、社會及管治因素的過程及選擇標準；(ii) 若進行持份者參與，描述所識別的重要持份者及發行人持份者參與的過程及結果。量化：應披露有關報告排放量／能源消耗(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所用的轉換系數的來源的資料。一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露所用方法或關鍵績效指標的任何變更或影響有意義比較的任何其他相關因素。</p>	<p>關於本報告 - 報告框架</p>
報告範圍		
	<p>解釋環境、社會及管治報告的報告範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。如範圍發生變化，發行人應說明不同之處及變化的原因。</p>	<p>關於本報告 - 報告範圍</p>

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
層面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。	我們的業務 - 法律及規例的遵守 我們的環境 - 廢棄物管理 - 有害廢棄物 - 廢棄物管理 - 無害廢棄物 - 污水排放 - 廢氣排放 - 溫室氣體排放
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	我們的環境 - 廢氣排放 - 溫室氣體排放 環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	我們的環境 - 溫室氣體排放 環境、社會及管治績效表
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)。	我們的環境 - 廢棄物管理 - 有害廢棄物 環境、社會及管治績效表
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)。	我們的環境 - 廢棄物管理 - 無害廢棄物 環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境 - 環境目標 - 溫室氣體排放
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，以及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境 - 環境目標 - 廢棄物管理 - 有害廢棄物 - 廢棄物管理 - 無害廢棄物

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
層面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。	我們的環境 - 能源消耗 - 用水 - 包裝材料
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。	我們的環境 - 能源消耗 環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	我們的環境 - 用水 環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境 - 環境目標 - 能源消耗
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境 - 環境目標 - 用水
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。	我們的環境 - 包裝材料
層面A3：環境及自然資源		
一般披露	減低發行人對環境及自然資源造成重大影響的政策。	我們的環境 - 環境及自然資源
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及自然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	我們的環境 - 噪音管制
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	我們的環境 - 氣候變化應對
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜及已採取管理有關影響的行動。	我們的環境 - 氣候變化應對 - 事故管理機制

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
層面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。	我們的業務 - 法律及規例的遵守 - 平等機會、多元化及反歧視 我們的員工及社區 - 員工薪酬及福利
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員工總數。	環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	環境、社會及管治績效表
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (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。	我們的業務 - 法律及規例的遵守 我們的營運 - 提供服務健康與安全 我們的員工及社區 - 職業健康與安全
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	環境、社會及管治績效表
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。	我們的營運 - 提供服務健康與安全 我們的員工及社區 - 職業健康與安全

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	我們的員工及社區 - 培訓及發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及員工類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓員工百分比。	環境、社會及管治績效表
關鍵績效指標 B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	環境、社會及管治績效表
層面B4：勞工標準		
一般披露	有關防止童工及強制勞工的： (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。	我們的業務 - 法律及規例的遵守 - 防止童工及強制勞工
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以防止童工及強制勞工。	我們的業務 - 防止童工及強制勞工
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。	我們的業務 - 防止童工及強制勞工
層面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。	我們的營運 - 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	環境、社會及管治績效表
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。	我們的營運 - 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.3	描述識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法。	我們的營運 - 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.4	描述在甄選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法。	我們的營運 - 供應鏈管理

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
層面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。	我們的業務 - 法律及規例的遵守 我們的營運 - 服務責任 - 提供服務健康與安全 - 客戶體驗
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。	我們的營運 - 提供服務健康與安全
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。	我們的營運 - 客戶體驗 環境、社會及管治績效表
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。	我們的業務 - 知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	我們的營運 - 服務責任
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。	我們的營運 - 私人資料及隱私保護

環境、社會及管治報告指引內容表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節或說明
層面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。	我們的業務 - 法律及規例的遵守 - 反貪污
關鍵績效指標B7.1	於報告期間內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	環境、社會及管治績效表
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。	我們的業務 - 反貪污
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及工作人員提供的反貪污培訓。	我們的業務 - 反貪污
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解發行人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。	我們的員工及社區 - 社區參與及捐贈
關鍵績效指標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)。	我們的員工及社區 - 社區參與及捐贈
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	我們的員工及社區 - 社區參與及捐贈 環境、社會及管治績效表