



CENTURY PLAZA

新都酒店



# CENTURY PLAZA HOTEL GROUP 新都酒店集團

(原名為長城匯理公司)

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 8315

環境、社會及管治報告

**2023/24**

## 關於本報告

新都酒店集團及其子公司(統稱「**本集團**」或「**我們**」)編製本環境、社會及管治(「**環境、社會及管治**」)報告，以呈列本集團於截至二零二四年三月三十一日止財政年度(「**報告年度**」或「**二零二三／二四年度**」)的表現。本報告遵守聯交所GEM證券上市規則(「**GEM上市規則**」)附錄C2所載「環境、社會及管治報告指引」(「**環境、社會及管治報告指引**」)中的「不遵守就解釋」條文。環境、社會及管治報告與財務報告的時間範圍一致，並涵蓋本集團的環境、社會及管治相關風險、機遇、政策、措施、管理層對環境、社會及管治相關事項的參與以及環境、社會及管治相關戰略及目標。

## 報告範圍

除擴大本集團的業務範圍以創造價值及提升股東回報外，本公司於報告年度亦經營酒店餐飲服務。本報告主要強調一家在中華人民共和國(「**中國**」或「**中國內地**」)從事保安護衛和物業管理服務的子公司，連同一家集中於資產管理的子公司及另一家從事酒店餐飲服務的子公司。對於特定內容所涵蓋範疇及範圍的任何變動，已在本環境、社會及管治報告相關章節註明。

## 環境、社會及管治管治架構

### 董事會對環境、社會及管治事宜的監督

董事會致力維持本集團營運所在環境及社區的長期可持續發展。其透過有效的內部控制及環境、社會及管治風險管理為持份者提升投資價值。董事會在整體策略中考慮環境、社會及管治風險與機會，並確認其對日常營運的影響。本環境、社會及管治報告闡述本集團營運涉及的重大議題，並呈現其環境、社會及管治表現。

### 董事會針對重大環境、社會及管治相關事宜的管理方針及策略

環境、社會及管治工作小組由董事會委派，成員由董事會、高級管理人員及各部門指定人員組成。董事會職責包括監督環境、社會及管治相關風險及機遇，制定環境、社會及管治戰略及目標，根據該等目標評估本集團的環境、社會及管治表現，並於必要時對戰略進行調整。同時，高級管理人員及指定人員在實施及監察環境、社會及管治相關舉措方面為董事會提供積極支持。彼等評估環境、社會及管治議題對內部及外部持份者的重要性，並進行優次排序，同時推動採取相關措施。此外，彼等與各職能部門密切合作，以收集環境、社會及管治數據。

### 董事會按環境、社會及管治相關目標及指標檢討進度

環境、社會及管治工作小組定期檢討其目標及指標的表現及進度。倘進度落後預期或業務營運發生變化，可能需要進行調整。向僱員、客戶及供應商等主要持份者傳遞有關該等目標及指標。本集團已建立戰略目標以引導其發展，著重於與願景一致的可行路線。董事會考慮本集團的理念及整體目標，仔細評估該等指標的可行性。



## 匯報原則

本環境、社會及管治報告乃根據以下基本原則編製：

### 重要性

我們致力於優先處理關鍵環境、社會及管治議題，導致我們已識別出27個具體的重點範疇。該等範疇涵蓋環境影響、僱傭慣例、營運效率及社區參與等廣泛的話題。為評估該等議題對於主要持份者的重要性，我們進行了線上問卷調查並積極徵求彼等的意見。環境、社會及管治報告的「重要性評估」一節闡述調查結果。

### 量化

為遵守環境、社會及管治報告指引的規定，我們已披露重要的關鍵績效指標（「**關鍵績效指標**」），當中包括比較數據。此外，我們已提供相關統計標準、方法、假設、計算工具以及排放和能源消耗的轉換因素來源。我們的主要目標為提高報告的透明度及準確性。

### 平衡

本環境、社會及管治報告呈列客觀且經驗證的資料及數據。

### 一致性

除非另有明確說明，否則我們的披露內容、資料收集及計算方法多年來均保持一致，以確保不同時期的可比性。然而，值得注意的是，本年度的報告範圍已重新界定。有關其他詳情，請參閱「報告範圍」一節。

## 審閱及批准

本公司董事會已審閱及批准本報告年度的本環境、社會及管治報告。

## 資料及反饋

有關我們的財務表現及企業管治文件的資料，請訪問我們的網站或香港交易所披露易網站。我們致力追求卓越並不斷完善服務。我們非常重視閣下的意見及建議；閣下可寄信至香港上環德輔道中199號無限極廣場35樓3502室，與我們分享閣下的意見及建議。

## 持份者參與

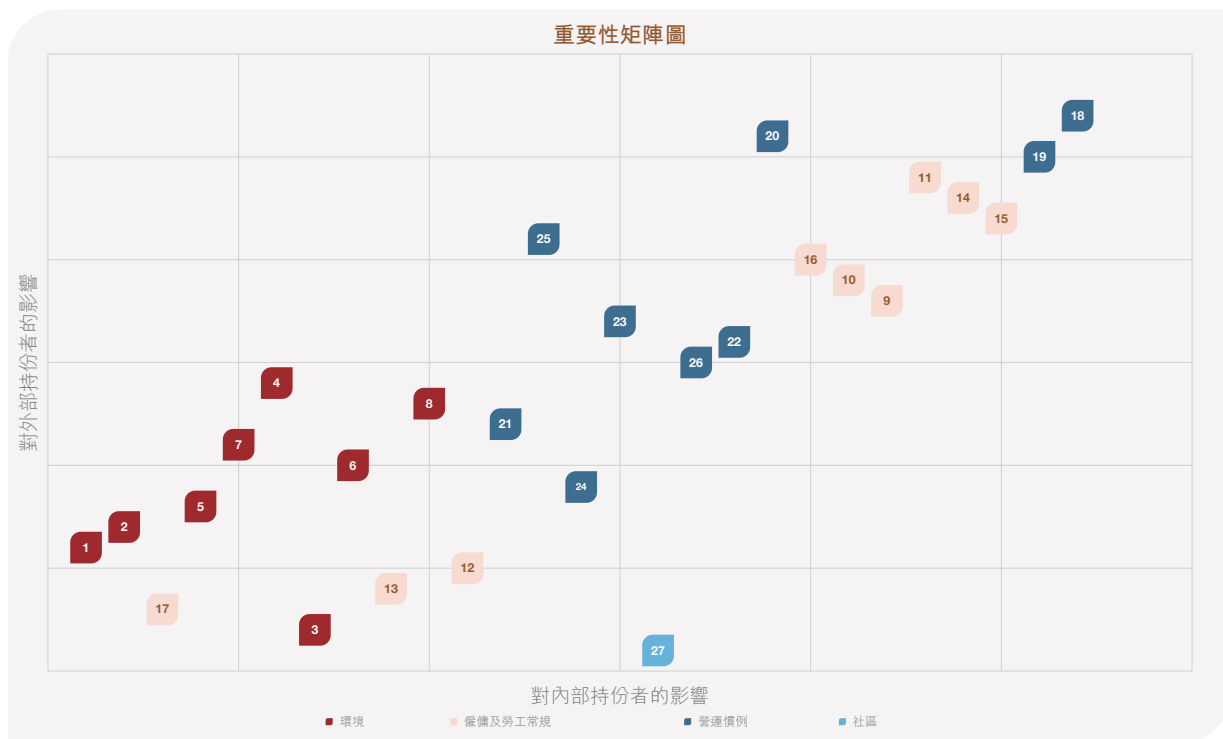
本集團非常重視持份者參與，並透過面對面會議、電話及電郵等不同溝通渠道積極徵求彼等之意見，從而為公司制定戰略、目標、進行重要性評估及制定政策提供資料。為更深入了解持份者的需求，董事會與環境、社會及管治工作小組合作，確定了八個主要持份者群體：客戶、僱員、投資者及股東、政府部門及監管機構、社區及公眾、媒體、供應商及非政府組織。本公司對持份者參與本公司業務營運的程度及溝通頻率進行評估，以確定高影響力群體(包括客戶、僱員、投資者及股東)。

| 持份者類型  | 關鍵議題   | 主要溝通方式   |   |
|--------|--|--|---|
| 內部持份者  |  |  |   |
| 僱員     | <ul style="list-style-type: none"><li>勞工權益</li><li>勞工福利</li><li>健康及安全的工作環境</li><li>職業培訓及發展</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>諮詢</li><li>直接溝通</li><li>僱員績效評估</li><li>員工活動</li></ul>      |   |
| 股東／投資者 | <ul style="list-style-type: none"><li>投資回報</li><li>信息披露透明度</li><li>合規及義務</li></ul>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>股東週年大會</li><li>公司網站</li><li>公司公告</li><li>年報及中期報告</li></ul> |   |
| 客戶     | <ul style="list-style-type: none"><li>服務質量</li><li>信息安全</li><li>投訴系統</li></ul>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>公司網站</li><li>與客戶直接溝通</li><li>客戶反饋及投訴</li></ul>             |   |
| 外部持份者  | 政府及監管機構  | <ul style="list-style-type: none"><li>業務營運符合相關法律法規</li></ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>年報及中期報告</li><li>會議</li></ul>                |
|        | 社區及社會  | <ul style="list-style-type: none"><li>社區發展貢獻</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>公司網站</li><li>社區服務</li></ul>                 |
|        | 媒體   | <ul style="list-style-type: none"><li>服務質量</li><li>合規及義務</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>公司網站</li><li>公司公告</li><li>年報及中期報告</li></ul> |
|        | 供應商  | <ul style="list-style-type: none"><li>建立可靠及穩定的合作關係</li></ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>遴選評估</li><li>採購流程</li><li>績效評估</li></ul>    |
|        | 非政府組織  | <ul style="list-style-type: none"><li>合規及義務</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>公司網站</li></ul>                              |



## 重要性矩陣圖

我們的可持續發展策略與我們的業務及持份者的關鍵方面緊密結合，這要歸功於我們的重要性評估。為進行重要性評估，我們開展線上問卷調查，收集持份者對與環境、僱傭、營運及社區方面相關的27項關鍵環境、社會及管治議題的反饋意見。根據分析結果，持份者強調客戶滿意度及客戶服務質量(包括投訴處理)尤其重要。該等寶貴的洞察力將影響我們的可持續發展策略，並指導我們處理相關環境、社會及管治問題的工作。



### 環境

1. 廢氣排放
2. 溫室氣體排放
3. 氣候變化
4. 能源效益
5. 水資源使用及污水
6. 物料使用
7. 廢棄物管理
8. 環境合規

### 僱傭及勞工常規

9. 僱傭權益
10. 勞資關係
11. 保留人才
12. 多元化及平等機會
13. 反歧視
14. 職業安全與健康
15. 員工培訓
16. 員工發展
17. 禁止童工及強制勞工

### 營運慣例

18. 客戶滿意度
19. 客戶服務質量及投訴處理
20. 客戶的健康與安全
21. 市場推廣及產品和服務標籤合規
22. 知識產權
23. 客戶私隱及資料保密
24. 負責任的供應鏈管理
25. 商業道德
26. 社會經濟合規

### 社區

27. 社區貢獻

## 我們的客戶

### 酒店餐飲服務

#### 我們的目標

- 提高僱員意識，避免任何食品安全問題。
- 保證客戶享用安全、優質且營養豐富的餐食。
- 提供熱情、專業的服務，讓客戶在用餐過程中感受到珍視。
- 透過提升及改造品牌，使產品及服務與眾不同。

#### 主要相關法規

- 《中華人民共和國食品安全法》
- 《中華人民共和國消費者權益保護法》
- 《中華人民共和國廣告法》
- 《中華人民共和國個人信息保護法》

#### 我們的策略

- 為僱員提供內部及外部培訓計劃，包括課程、研討會及知識分享活動。
- 根據部門出版的食品安全手冊，制定並嚴格執行食品安全標準。
- 指派餐廳經理在餐廳開業前，使用規定的清單對餐廳進行日常檢查，並清楚記錄檢查結果。
- 持續跟進來自多種渠道的客戶反饋，並實施各種激勵計劃，表彰及獎勵表現優異的僱員。
- 記錄及報告發生的任何事故。
- 調查事故原因，並迅速實施緩解措施，防止事故再次發生。
- 檢視菜單及宣傳資料中的用語，積極與執法單位合作進行必要的改正，並分享範例以防止消費者誤解。

#### 於報告年度的最新資料：

於報告期間，我們的產品質量沒有重大的客戶投訴或索償，亦沒有因安全及健康原因而召回產品。



## 我們的客戶(續)

### 保安護衛服務業務

#### 我們的目標

- 改造並在基層員工中推廣本集團的願景、使命及價值觀。
- 提供優異的安全服務，優先滿足客戶的需求，同時持續尋求改善與創新。
- 維護我們保安人員的專業性。
- 迅速有效地處理投訴。
- 以保護客戶的利益為己任。

#### 主要相關法規

- 《中華人民共和國消費者權益保護法》
- 《中華人民共和國個人信息保護法》

#### 我們的策略

- 成立專責團隊，密切監控我們的保安護衛服務分部。
- 為僱員提供內部及外部培訓計劃，包括課程、研討會及知識分享活動。
- 要求彼等穿著我們的制服，並遵守《員工儀容儀表與著裝管理規定》。
- 透過電郵、24小時熱線、傳真或面談等多種方式與客戶溝通。
- 使用評估表的反饋評估及檢查我們的服務質量。
- 根據《投訴處理程序》處理投訴，並承諾在24小時內作出回應。
- 在我們的《員工手冊》及《紀律守則》中納入資料保護政策。
- 避免要求過多的客戶資料，謹慎處理，並確保只有授權僱員才能存取相關數據。

#### 於報告年度的最新資料：

於整個報告年度內，我們達成了目標，即客戶滿意程度至少達到85%，於24小時內處理99%客戶投訴及在接到通知10分鐘內對突發事件作出回應。

## 我們的客戶(續)

### 資產管理業務

#### 我們的目標

- 改造並在基層員工中推廣本集團的願景、使命及價值觀。
- 「服務客戶，創造價值」。
- 維護專業精神。
- 以保護客戶的利益為己任。

#### 主要相關法規

- 《中華人民共和國消費者權益保護法》
- 《中華人民共和國個人信息保護法》

#### 我們的策略

- 安排業務追訪活動，以加強與客戶的關係並收集客戶的意見。
- 為僱員提供內部及外部培訓計劃，包括課程、研討會及知識分享活動。
- 在我們的《員工手冊》及《紀律守則》中納入資料保護政策。
- 避免要求過多的客戶資料，謹慎處理，並確保只有授權僱員才能存取相關數據。





## 我們的運營

### 反貪污政策

誠信、廉正及公平為我們之核心價值，亦為我們在業務營運中長期可持續發展的必要條件。

### 我們的目標

- 營造公平的商業環境，並提高僱員的職業道德及對不當行為的警覺性。

### 主要相關法規

- 《中華人民共和國反貪污賄賂法》
- 《中華人民共和國反洗錢法》
- 《中華人民共和國反不正當競爭法》
- 《中華人民共和國刑法》

### 我們的策略

- 與我們的內部團隊（包括執行董事及高級職員）一起調查涉嫌貪污或賄賂的案件。
- 向相關執法機構報告嚴重的違法行為。
- 在我們的新員工入職之前，向彼等講解僱傭合同中包含的反貪污政策。
- 在我們的《員工手冊》及《紀律守則》概述了僱員在贈送或接受禮物或參與招待客戶、供應商、投資者及其他第三方時必須遵守的準則。
- 建立舉報系統，鼓勵僱員報告與我們業務相關的任何不當或違法行為。
- 為董事及員工提供有關企業管治的資訊及培訓。

### 於報告年度的最新資料：

於報告年度，本集團或其僱員並無涉及貪污的法律案件，亦無任何內部舉報須上報董事會。

## 我們的運營(續)

### 保護知識產權

#### 我們的目標

- 致力維護我們的商標，同時尊重第三方的權利、利益及私隱。

#### 主要相關法規

- 《中華人民共和國商標法》
- 《中華人民共和國專利法》
- 《中華人民共和國著作權法》

#### 我們的策略

- 執行有效的商標註冊及維護機制，以保護我們的商標。

### 酒店餐飲服務

#### 供應鏈管理

#### 我們的目標

- 物色能持續提供優質及足夠數量食材的食材供應商。
- 尋求以誠實、遵守法規及道德規範著稱的供應商。
- 透過高效的物流管理，維持店舖庫存的穩定供應。
- 採購具成本效益的食材。

#### 主要相關法規

- 《中華人民共和國食品安全法》
- 《中華人民共和國安全生產法》

#### 我們的策略

- 集中採購主要食材，確保質量及成本得到控制。
- 檢查餐廳各相關部門採購食材的質量及數量。
- 檢討及改善食材採購流程及政策。

#### 於報告年度的最新資料：

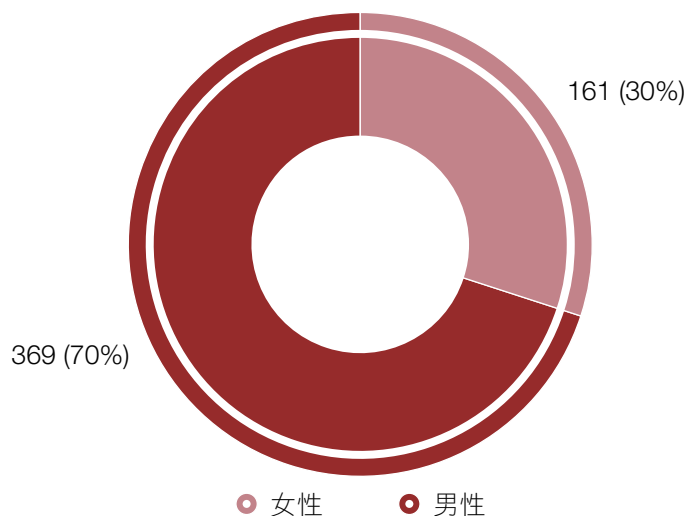
於報告年度內並無發生涉及供應商的重大風險事件。



## 我們的僱員

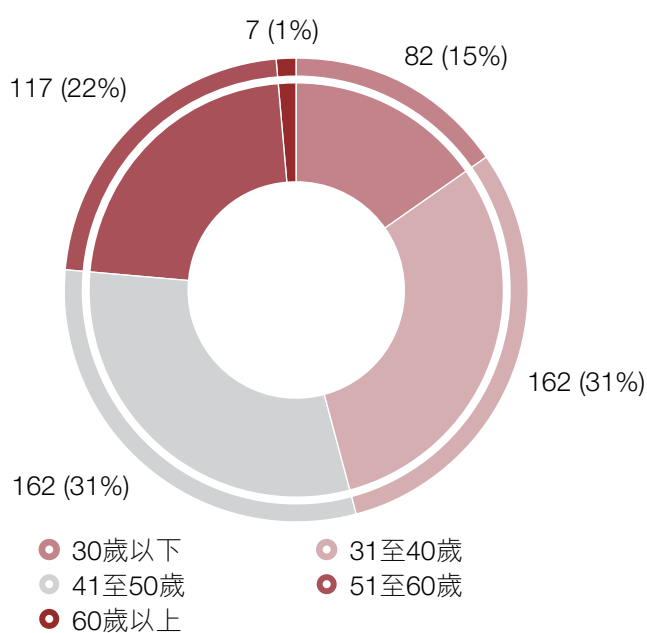
於報告年度末，本集團聘用 530 名員工(二零二二／二三年度：983 名)，其中中國員工 530 名(二零二二／二三年度：838 名)。以下圖表詳列按地區、性別、僱員類別及年齡劃分的僱員概況，連同僱員流失率的統計數據。

### 性別分佈



上述組別下的相關流失率(男性：13%；女性 16%)

### 年齡分佈



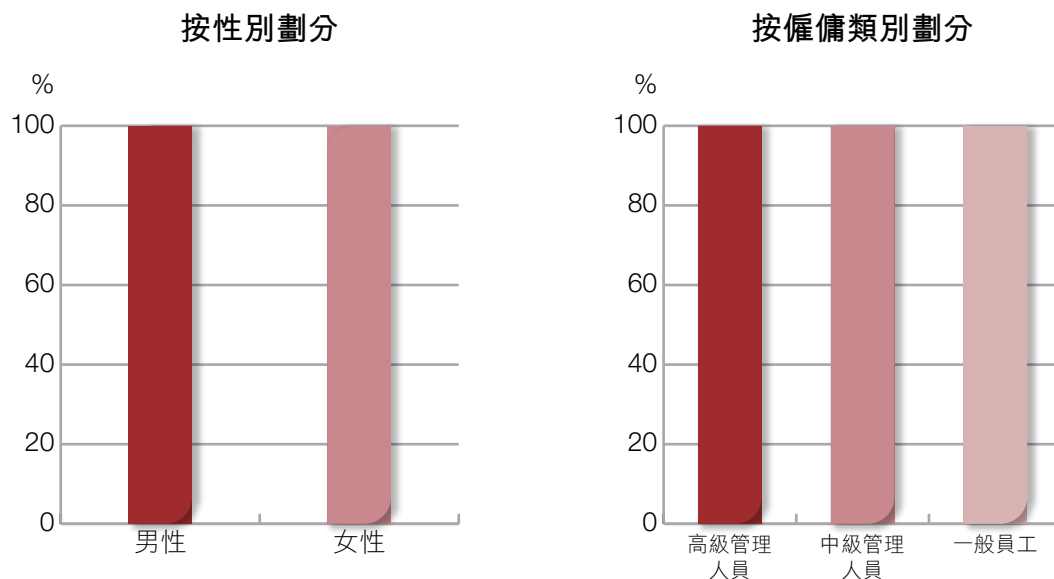
上述組別下的相關流失率(30歲以下：41%；31至40歲：11%；41至50歲：7%；51至60歲：8%；60歲以上：0%)

## 我們的僱員(續)

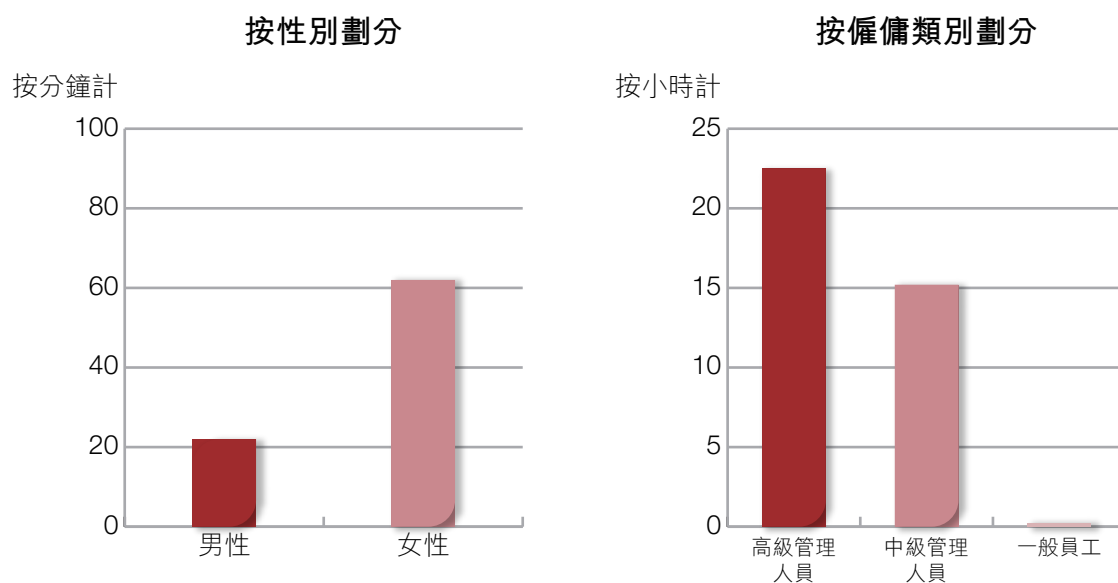
### 培訓及發展

以下數據顯示於報告年度參與培訓的僱員百分比及每名員工完成培訓的平均時數。

#### 完成培訓時數



#### 每名員工的平均培訓時數



## 我們的僱員(續)

### 培訓及發展(續)

#### 我們的目標

- 建立安全、共融、協作及關愛的工作環境，讓員工感受到尊重和重視。
- 優先考慮安全與保障，將其視為我們業務的戰略及營運關注點。
- 在招聘過程中強調法律及合規事宜，堅決反對一切形式的童工及強制勞工。
- 致力促進工作場所的公平、平等及和諧。

#### 主要相關法規

- 《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》
- 《中華人民共和國婦女權益保障法》
- 《中華人民共和國殘疾人保障法》
- 《中華人民共和國職業病防治法》

#### 我們的策略

- 舉辦新年晚宴、員工頒獎典禮及團建活動等活動，以表達對我們員工的感謝。
- 透過我們的《職業安全與健康指引》及《辦公室安全指引》設定框架，並提供除僅遵守當地健康與安全法律法規以外的改進方向。
- 為我們的全職員工提供醫療及意外保險，以及帶薪假期。
- 要求潛在候選人出示身份證以核實年齡，並檢查其保安人員許可證。
- 於我們的《員工手冊》和《紀律守則》中列明處理與工作場所歧視、騷擾和欺凌相關的投訴程序，並鼓勵所有員工提出任何此類問題。

#### 於報告年度的最新資料：

於整個報告年度內，我們並無發現任何違反僱傭法規的情況以及可能對本集團造成重大影響的重大工傷、事故或與工作相關的死亡事故。

## 我們的社區

我們致力於實現可持續社區發展，方式為評估及管理營運對市場的社會影響，同時支持能為社區帶來有意義及持久利益的活動。身為社會一份子，我們一貫熱心公益及義工工作，積極影響社區增長。於報告年度，我們並無向社區作出捐贈。



## 我們的環境

報告期間的相關環境數據呈列如下：

### 能源消耗

|                           | 二零二三/<br>二四年度 | 二零二二/<br>二三年度    |
|---------------------------|---------------|------------------|
| 柴油                        |               |                  |
| 升                         | 0             | 4,500            |
| 兆瓦時                       | 0             | 48.2             |
| 天然氣                       |               |                  |
| 立方米                       | 18,257        | 不適用 <sup>5</sup> |
| 兆瓦時                       | 192.8         | 不適用 <sup>5</sup> |
| 電力(兆瓦時)                   | 35.6          | 59.7             |
| 總能源消耗(兆瓦時)                | 228.3         | 107.9            |
| 密度(按全職員工人數計算)(兆瓦時/全職員工人數) | 0.4           | 0.1              |
| 密度(按辦公室面積計算)(兆瓦時/平方米)     | 0.1           | 0.1              |

### 溫室氣體(「溫室氣體」)及碳排放

|                                     | 二零二三/<br>二四年度 | 二零二二/<br>二三年度 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| 直接排放 <sup>1及3</sup> (範圍1)－噸二氧化碳當量   | 0.1           | 23.7          |
| 電力消耗間接排放 <sup>2</sup> (範圍2)－噸二氧化碳當量 | 0.04          | 0.03          |
| 總溫室氣體排放量(範圍1及範圍2)－噸二氧化碳當量           | 0.1           | 23.7          |
| 密度(按全職員工人數計算)(噸二氧化碳當量/全職員工)         | 0             | 0.1           |
| 密度(按辦公室面積計算)(噸二氧化碳當量/平方米)           | 0             | 0.1           |

## 我們的環境(續)

### 廢氣排放<sup>1</sup>

|         | 二零二三/<br>二四年度 | 二零二二/<br>二三年度 |
|---------|---------------|---------------|
| 硫氧化物(克) | 0             | 72.5          |

### 我們的目標

- 致力於二零二六年前將能源消耗、溫室氣體及碳排放量減少5%。

### 主要相關法規

- 《中華人民共和國環境影響評價法》
- 《中華人民共和國環境保護稅法》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 《中華人民共和國國務院關於環境保護若干問題的決定》
- 《中華人民共和國節約能源法》

### 我們的策略

- 安裝節能照明燈具及設備。
- 促進線上會議，減少航空差旅。
- 選擇公共交通工具或拼車以減少汽車出行。
- 將柴油或汽油汽車換成電動汽車。

### 於報告年度的最新資料：

我們鼓勵員工搭乘公共交通工具，且我們本身並無汽車。





## 我們的環境(續)

### 資源及廢棄物管理

|                       | 二零二三/<br>二四年度 | 二零二二/<br>二三年度    |
|-----------------------|---------------|------------------|
| <b>無害廢棄物</b>          |               |                  |
| 紙張使用 <sup>4</sup> (令) | 297           | 915              |
| 紙包裝使用量(紙箱)            | 70            | 不適用 <sup>5</sup> |
| 已產生食品廢棄物(噸)           | 1             | 不適用 <sup>5</sup> |
| <b>有害廢棄物</b>          |               |                  |
| 電池(噸)                 | 0.01          | 未獲提供             |

### 我們的策略

- 雙面打印紙張，並重複使用單面打印的紙張。
- 執行「4R」原則，優先減少使用、物盡其用、替代使用及循環再用我們所使用的資源。

#### 於報告年度的最新資料：

我們並無發生任何中國政府因廢棄物處理或處置不當而發出罰款或處罰的情況。

### 水資源消耗

|          | 二零二三/<br>二四年度 | 二零二二/<br>二三年度    |
|----------|---------------|------------------|
| 耗水量(立方米) | 1,268         | 不適用 <sup>5</sup> |

## 我們的環境(續)

### 水資源消耗(續)

#### 我們的目標

- 努力於二零三零年前將我們的耗水量減少5%。

#### 主要相關法規

- 《中華人民共和國水污染防治法》

#### 我們的策略

- 相應位置內貼上鼓勵節約用水的標貼。
- 保持管道系統處於最佳狀態，以阻止滲漏並節約用水。
- 降低自來水流量並安裝節水水龍頭。

#### 於報告年度的最新資料：

我們的水源來自市政管網，且於報告年度並無供水問題。

附註：

1. 直接排放(範圍1)涵蓋來自移動源汽車燃料燃燒產生的排放。
2. 間接排放(範圍2)涵蓋自電力公司所購買電力的排放物。中國電力消耗的排放因子乃以中國的國家應對氣候變化戰略研究和國際合作中心發佈的公告為依據。
3. 除另有說明外，計算方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》所載的公式及轉換因子，以及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《第六次評估報告》。
4. 我們鼓勵子公司收集有關資料，於報告年度，我們報告範圍內的三間子公司(二零二二/二三年度：三間子公司)提供了紙張使用數據。
5. 由於我們於報告年度經營一家中國餐廳，因此並無上一年度的相關數據。

## 我們的環境(續)

### 氣候相關風險及我們的策略

透過採用價值鏈分析，我們系統地檢驗我們業務活動各個層面對環境的影響。

| 氣候變化事件 | 保安護衛及物業管理服務   | 資產管理 | 酒店餐飲服務  |
|--------|---|------|---|
| 極端高溫   | <ul style="list-style-type: none"><li>員工在高溫環境下工作。</li></ul>                                 |      | <ul style="list-style-type: none"><li>供應有限導致食材價格高昂。</li><li>增加衛生風險。</li></ul>     |
| 極端低溫   |   |      | <ul style="list-style-type: none"><li>海水溫度導致海鮮食材的供應有限。</li><li>管道凍結或凍裂。</li></ul> |
| 極端降雨   | <ul style="list-style-type: none"><li>中斷我們員工的交通及出行，以及產生額外的補貼。</li><li>人力資源及供應鏈中斷。</li></ul> |      |   |
| 旱災     |   |      | <ul style="list-style-type: none"><li>農作物及蔬菜食材的供應有限。</li></ul>                    |

### 我們的策略

- 實施應急管理計劃。
- 制定極端天氣下的工作指引。
- 開發不同的供應渠道。