

GANGYU SMART URBAN SERVICES HOLDING LIMITED
港譽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)



2024

環境、社會及
管治報告

目錄

01	• 關於本報告	2
	關於港譽	4
02	• 我們的可持續發展方針	6
	我們的業務	12
	我們的營運	19
	我們的環境	24
	我們的員工及社區	32
03	• 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

港譽智慧城市服務控股有限公司(「本公司」,連同其附屬公司統稱為「本集團」、「港譽」或「我們」)欣然提呈其年度環境、社會及管治報告(「環境、社會及管治報告」)。本環境、社會及管治報告旨在闡述本集團有關重大環境、社會及管治(「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,鼓勵我們不斷改進。

報告範圍

本環境、社會及管治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,環境、社會及管治報告範圍涵蓋截至二零二四年十二月三十一日止年度(「本年度」或「二零二四年」),主要圍繞本集團在中華人民共和國(「中國」)及中國香港特別行政區(「香港」)的下列業務及營運:

業務／營運	主要附屬公司
物業管理服務 (「物業服務」)分部	河北港譽智慧物業服務有限公司(「港譽物業服務」)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」)
環境衛生分部	港譽智慧環境服務(北京)有限公司(「港譽環境衛生」)及其附屬公司
綜合發展分部	河北土門旅遊開發有限公司(「土門旅遊」)
總部	港譽智慧城市服務控股有限公司

在上述業務分部中,物業服務分部佔本集團總收入的60.8%,而環境衛生分部佔本集團總收入的37.5%。本集團深知該等分部的重要性,並有意未來將專注於該等分部的發展。因此,本環境、社會及管治報告主要披露本集團物業服務分部及環境衛生分部的環境、社會及管治慣例。同時,本集團於土門旅遊的綜合發展分部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,因此以上兩個分部的環境、社會及管治資料已納入本環境、社會及管治報告。本環境、社會及管治報告的報告範圍與截至二零二三年十二月三十一日止年度(「二零二三年」)環境、社會及管治報告的報告範圍一致。

關於本報告

報告框架

本環境、社會及管治報告是根據香港聯合交易所有限公司主板上市規則(「上市規則」)所載之附錄C2《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」的匯報原則。

匯報原則

重要性：本環境、社會及管治報告的結構乃按照本集團環境及社會議題的重要性佈置。根據持份者參與過程及重要性評估，本集團已識別其重大環境、社會及管治議題，而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：本環境、社會及管治報告乃根據環境、社會及管治報告指引編製，並納入關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)，以量化方式展示本集團環境、社會及管治表現。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均已在適當地地方予以說明。

平衡：本環境、社會及管治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：本環境、社會及管治報告的報告業務分部範圍乃基於本集團目前的業務表現及未來重點。為使環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較，倘範圍、計算方法、參考資料、所使用的關鍵績效指標或任何其他影響與過往環境、社會及管治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。我們高度重視閣下就本環境、社會及管治報告及我們可持續發展方針所提供的反饋。如閣下對本環境、社會及管治報告或本集團在可持續發展方面的表現有任何疑問，請隨時透過以下渠道與我們聯絡：

郵寄：	香港金鐘夏慤道18號海富中心1座29樓B03室
電話：	(852) 3590 6280
傳真：	(852) 3590 6290
電郵：	ir@gangyu.com.hk

關於港譽

自成立以來，港譽視國家發展議程為其發展方向。本集團致力透過探索及開展可改善生活水平的業務滿足公眾需求，推動經濟發展及促進社會和諧。本集團志存高遠，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：

物業服務分部

本集團自二零二一年五月中起在中國開展物業服務分部。港譽物業服務及其附屬公司嘉言及嘉勵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。港譽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，港譽物業服務於本年度獲得多個獎項。於本年度，港譽物業服務及其附屬公司除提升現有項目(涵蓋醫院、高校、住宅大樓及政府大樓等物業)服務質量外，亦著力擴大經營規模。

環境衛生分部

中國環境保護及健康意識日益增強，為環境衛生行業提供大量的發展機遇。因此，本集團持續發展其環境衛生分部。截至二零二四年十二月三十一日，本集團在中國河北省不同城市獲得若干環境衛生服務項目。

綜合發展分部

土門旅遊於中國河北省石家莊市擁有及營運一個旅遊景區及文化景點。

風險應對

財務、營運及其他環境、社會及管治相關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，本集團定期展開行業、業務及市場分析以識別潛在風險，並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。展望未來，本集團將持續強化其風險管理機制，以有效管控可能影響本集團發展的風險。

中國政府對物業管理及環境衛生行業的長期支持政策為本集團的物業管理分部及環境衛生分部奠定良好的發展基礎。本集團致力通過有機增長、投標新項目以及戰略收購及合作，穩步發展及拓展其物業服務分部及環境衛生分部。同時，本集團綜合發展分部將保持穩定營運及增長。

關於港譽

獎項及嘉許

港譽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
二零二四中國物業企業服務力百強企業	上海克而瑞信息技術有限公司及北京中物研協信息科技有限公司
二零二四年度服務力住宅標杆項目	上海克而瑞信息技術有限公司及北京中物研協信息科技有限公司
二零二四年度服務力公建標杆項目	上海克而瑞信息技術有限公司及北京中物研協信息科技有限公司
二零二四中國物業管理卓越標杆項目	上海克而瑞信息技術有限公司及北京中物研協信息科技有限公司
張家口市二零二四年度環境衛生工作優秀班組	張家口市城市管理綜合行政執法局
二零二四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
二零二四年度石家莊市物業管理省會知名品牌	石家莊市物業管理協會

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遇。因此，本集團已建立穩健且與其邁向可持續發展未來的業務策略一致的可持續發展管治架構。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，本集團透過減低風險及把握機遇，在瞬息萬變的時期提升其抗逆能力。本集團積極將可持續發展的考慮因素融入業務發展中，致力加快其可持續發展旅程並提高其環境、社會及管治表現。

可持續發展管治

港譽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。所有相關人員具備作出明智決策的相關專業知識及技能，並致力於掌握環境、社會及管治最新資訊。

董事會報告

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遇。董事會亦至少每年檢討本集團的可持續發展策略並作出調整，以在達到持份者期望的同時，符合監管機構的要求。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（「審核委員會」）定期審閱。

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。主要管理人員至少每年向董事會報告有關環境、社會及管治議題的調查結果、決策及建議。本集團各部門在日常營運中參與統籌及執行適當的政策及措施，以實現本集團對環境、社會及管治議題的政策及策略。

我們的可持續發展方針

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至關重要。通過實踐可持續的商業慣例解決理解與營運之間的差距日趨關鍵。在港譽，我們相信擁有明確的可持續發展策略有助發展本集團的可持續商業慣例。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，並專注於以下三個主要方面。

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)

- 重視行業人才及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不可或缺的一環，因為這有助於將持份者的意見、期望及需要融入組織目標。

根據各方的重要性及彼等對本集團的影響力，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協助其評估環境、社會及管治的決定以及內部監控機制的影響，並了解及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進行參與。

持份者群體	參與渠道
投資者及股東	• 股東大會 • 中期及年度財務報告 • 港譽網站 • 公告及通函 • 環境、社會及管治調查
客戶	• 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	• 會議及通訊 • 環境、社會及管治調查
員工	• 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	• 合規報告 • 通信
社區	• 慈善及志願者活動

於本年度，本集團亦進行了年度環境、社會及管治持份者參與活動，以確保現有的環境、社會及管治優先事項、策略及政策符合持份者的期望。有關參與結果的更多資料，請參閱本環境、社會及管治報告「重要性評估」一節。

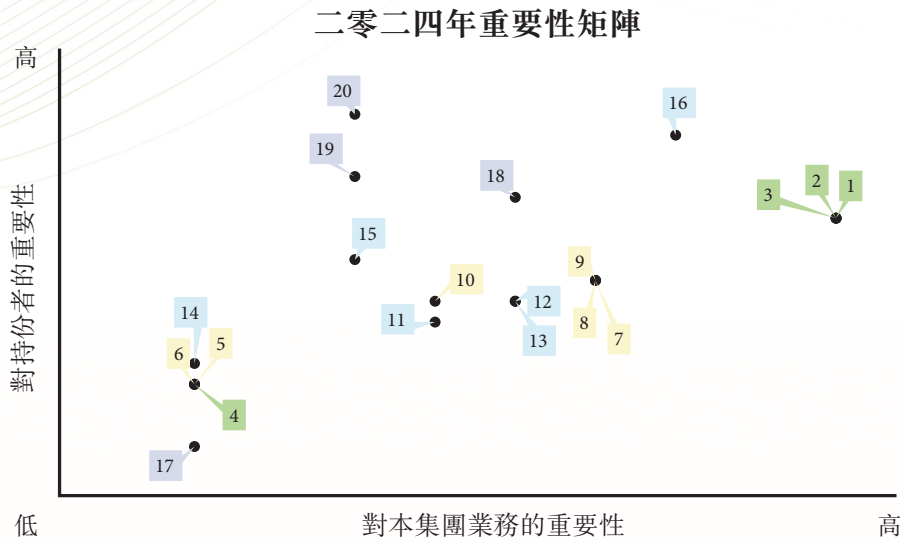
我們的可持續發展方針

重要性評估

為確保我們的年度環境、社會及管治持份者參與活動的全面性，本集團繼續委聘獨立可持續發展顧問進行結果分析。我們採用三步法來評估本年度環境、社會及管治議題的重要性。重要性評估有助識別及評估對本集團及其持份者最為重要的可持續發展議題，並釐定環境、社會及管治報告的涵蓋範圍及結構。

識別	根據以下來源確定潛在重要議題清單： • 港譽過往的環境、社會及管治報告 • 外部行業基準 • 全球報告倡議組織標準 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一份包括20個重要議題的清單。
優次排列	本集團已向主要持份者派發一份標準調查，以確保對重大議題進行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。於本年度，合共有43名持份者參與調查。
確認	董事會及管理層已審閱及確認於本環境、社會及管治報告披露的重大議題清單。本集團分析調查結果以識別對本集團至關重要的環境、社會及管治議題。調查結果已於下文重要性矩陣中反映，以呈列持份者的期望及對港譽業務的重要性。

我們的可持續發展方針



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

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。矩陣反映各環境、社會及管治議題對本集團的經濟、環境及社會影響，以及對持份者評估及決策的相對重要性，使我們能夠了解兩者之間的複雜關係並作出合理決策。

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，本集團對環境、社會及管治議題作出優次排列，以確定能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

法律及規例合規

法律合規對本集團維護其品牌價值及聲譽至關重要，同時保障所有相關持份者的利益。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，我們致力遵守上市規則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重大違反對其自身有重大影響的任何法律或規例的行為，尤其是有關以下各方面：

- 廢氣及溫室氣體（「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。

我們的業務

法律及規例包括但不限於如下：

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》；及
- 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》；
- 《商品房租賃管理辦法》；及
- 《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》；及
- 《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》；及
- 香港法例第358章《水污染管制條例》。

中國

- 《建設項目環境管理條例》；
- 《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》；及
- 《中國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》；及
- 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》；及
- 《中華人民共和國工會法》。

其他

- 聯合國《兒童權利公約》(UNCRC)。

我們的業務

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，本集團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。本集團的高級管理層定期監察法規及最佳實踐的變動，以確保操守守則持續有效。於二零二四年，並無對港譽或其員工提出或已審結的貪污訴訟案件。

本集團認為提供物業服務時的不道德及非法行為或做法不但有損業主權益，亦影響提供服務的質量，更甚可能為業主帶來安全隱患。因此，人力行政中心制定及執行廉潔承諾書，以規管物業服務分部於中國的營運。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。

為致力加強組織內的反貪污意識，本集團已採取其他措施，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。於二零二四年，港譽物業服務一共安排了37.5小時的培訓，使其員工熟習彼等在適用法律及規例下有關反貪污及商業道德的相應責任。

本集團已實施穩健的舉報政策，作為其致力堅持業務道德及誠信的一部分，其中特別專注於預防貪污、勒索及洗黑錢。為確保有效舉報有關事件，本集團提供專門舉報渠道(包括電郵ir@gangyu.com.hk)，讓本集團員工或持份者以保密方式舉報任何可疑貪污個案。本集團強烈鼓勵員工善用該等渠道及即時舉報任何相關憂慮。

接獲報告後，審核委員會主席承擔處理投訴及進行徹底調查的責任。審核委員會主席確保整個過程按最高機密進行，以保障舉報人士身份。如有需要，個案可能上報至全體董事會成員作進一步審查及決定，確保採取適當行動應對報告的憂慮。

再者，審核委員會主席負責定期就所接獲投訴及跟進行動進展提交報告。這確保整個過程的透明度及問責，展示本集團解決潛在不當行為及維護道德操守文化的承諾。審核委員會將定期監察及檢討舉報政策的實施及成效。

我們的業務

防止童工及強制勞工

由於本集團尊重勞工權益，其已建立合法及道德的僱傭制度以保障員工權利及權益。本集團嚴格禁止童工、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。於正式聘用前，本集團的人力資源行政部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文件(如身份證)以供核實。為防止強制勞工，本集團嚴格監察工作時數，以防止任何未經授權的超時工作。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並將獲發補償。

倘發現任何人士於招聘期間提供虛假資料或虛假身份，人力資源行政部須第一時間糾正有關情況並立即終止招聘程序。有關個案其後將向相關監管機構報告並由本集團記錄。倘發現違反招聘程序及標準而招聘童工或強制勞工，本集團將立即停止相關人士的工作，並相應地提供必要協助。

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、研究或開發活動。因此，本集團認為知識產權(「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。

私人資料及私隱保護

保障各方的所有機密資料是本集團的責任。在任何情況下，員工都不得洩露有關本集團及其客戶的任何機密資料，包括客戶及其他業務夥伴的資料、內部活動、技術及營運慣例。本集團已執行相關政策以嚴禁員工將有關資料用於任何市場的證券交易獲取個人利益。員工於離開本集團後仍須繼續保密該等資料。不當使用或洩露商業秘密及機密資料的人士將受到紀律處分，包括被立即開除。

為保障客戶私隱，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。個人資料如公民身份證號碼、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。本集團竭力保密處理所有收集數據並確保只有指定員工方可查閱該等數據。收集資料在完成有關目的後，保存時間不會超出必要期限。同時，本集團致力於物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部中加強私隱保護。因此，本集團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。

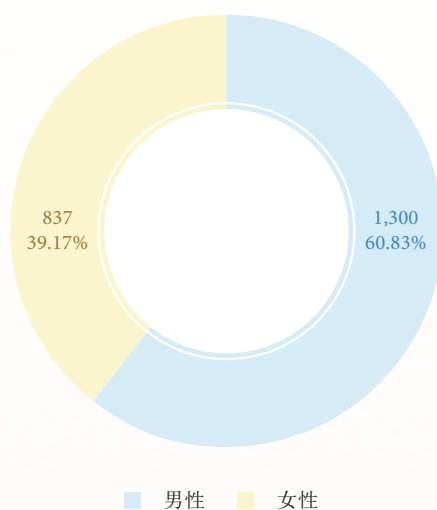
我們的業務

平等機會、多元化及反歧視

本集團是平等機會僱主，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，有助本集團擬建立一個共融的工作環境，加強員工凝聚力。下圖列示於二零二四年十二月三十一日按性別及年齡組別劃分的員工總數：

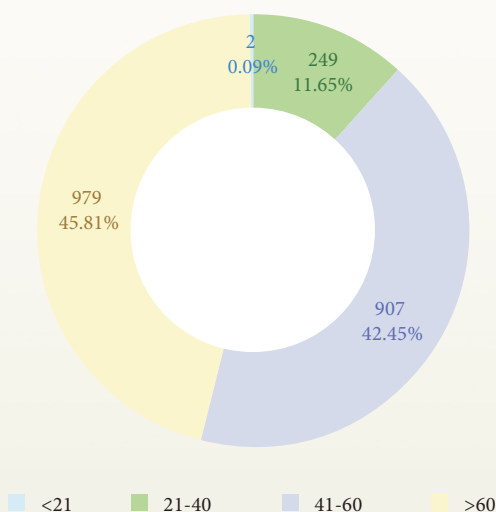
按性別劃分：

按性別劃分



按年齡組別劃分：

按年齡組別劃分



我們的業務

港譽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。本集團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規例應用。所有投訴將由各部門主管以及人力資源行政部及行政部經理公平及迅速地作出處理。

我們的營運

服務責任

港譽以成為一間知名企業為目標，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，而所有該等行業均須以客戶為中心的原則來維持成功。因此，本集團參考國際標準以改進其營運、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。為提供優質可信的服務，本集團仔細審查其營運的每個細節，並確保其與完善的管理體系一致。本集團旨在理解客戶的需要及期望並致力持續改善其產品及服務質量。

物業服務分部

在物業服務分部方面，本集團向來透過制定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。本集團希望憑藉其專業、細緻及熱誠，贏得業主及租戶的信任。本集團同時相信公平、透明及及時回應客戶的要求及需要，能有助推動改進並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。

環境衛生分部

本集團環境衛生分部初見成效有賴其優質服務質量。本集團深知長期發展取決於客戶的支持，因而致力建立及維持客戶信心。本集團的服務遵循環衛服務合同。同時，本集團認為在整個供應鏈及服務提供流程實施負責任的營運管理，對確保提供的服務為優質卓越、合乎道德及具環保意識十分關鍵。

綜合發展分部

在綜合發展分部方面，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。本集團與其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。本集團設立不同渠道以收集訪客及客戶的意見及建議，從而改善其服務質素，使其更切合個人所需、舒適便利。

我們的營運

客戶健康與安全

物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部的健康與安全定義涵蓋設施的實質狀況、營運地點的衛生以及客戶的精神健康。為保護其員工及客戶，本集團積極識別旗下辦公室、管理物業及文化景點的健康與安全相關重大風險，並制定專門的措施以減輕相關影響。於過往三年(包括二零二四年)，概無工作相關的死亡事故發生。此外，並無發生任何工傷及因此導致的工作日損失。

物業服務分部

由於物業服務分部擁有多元化客戶群的廣泛管理權，不同健康與安全風險(包括火災及不確定天氣狀況)被識別為可能損害本集團的服務質量。因此，本集團努力不懈，制定及實施預防措施以減輕風險，從而保障其客戶健康與安全。

在消防安全方面，物業服務分部專注於所管理物業內的電動自行車管理。本集團已設立指定區域作電動自行車停泊，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，本集團亦通過社區公告以及線上線下渠道，積極推廣電動自行車使用手冊，以強調安全的重要性。

由於氣候變化引發的影響愈發明顯，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。因此，物業服務分部已成立防洪小組，負責於夏季制定應急方案、監察相關措施的執行情況及維護預防設施及排水基礎設施。同時，物業服務分部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，物業服務分部對防凍、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

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

第3步：應急演練

物業服務分部積極為員工組織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

物業服務分部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

物業服務分部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。

我們的營運

環境衛生分部

本集團致力提供高質素清潔及廢棄物管理服務。本集團通過工人培訓及設備使用維持高標準清潔服務。本集團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，從而快速跟進及處理未達標的情況。

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。本集團秉承高水平的專業精神，有責任向客戶提供卓越的消毒及清潔服務以滿足其需要。

綜合發展分部

為確保遊客的健康與安全及文化景點的衛生狀況，本集團已實施包括增加清潔及消毒頻率，以及對員工進行專門培訓等多項措施，以秉持嚴格的健康標準。本集團亦建立清晰的溝通渠道，向遊客及員工傳播重要的健康及安全資訊。簡而言之，此等措施旨在為遊客的文化體驗之旅建立安全衛生的環境。

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。就物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部而言，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，本集團亦致力提供可靠、親切及反應迅速的真誠體驗及服務。

物業服務分部

物業服務分部致力成為業主及租戶最信賴及最可靠的服務提供商。本集團重視每位客戶，旨在提供卓越的服務以提高客戶滿意度。為此，本集團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。本集團嚴格教導其員工要在來電響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，物業服務分部下的醫院，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。本集團全心全意為客戶服務的決心體現在服務的質量及負責任的跟進行動。

萬一收到投訴，我們將參考投訴處理與回訪管理規程(「規程」)來作出跟進行動，而規程由業務管理部草擬、更新及實施。誠如此規程所概述，本集團首先根據嚴重性將所接獲投訴分類，而不同工作人員(包括區域總監、部門經理及一般員工)將隨後相應被安排處理投訴案件。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，本集團並無錄得任何與所提供物業服務有關的重大投訴。

我們的營運

環境衛生分部

本集團致力成為客戶可依賴的環境衛生服務提供者。本集團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，本集團為客戶設立了投訴熱線供表達意見。倘客戶有任何不滿，本集團歡迎客戶直接遞交投訴並與本集團員工溝通。

就更嚴重的情況而言，例如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，本集團將迅速派遣檢查員核實及處理事件。本集團務求高效化解事件，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，本集團並無接獲任何與所提供環境衛生服務有關的重大投訴。

綜合發展分部

綜合發展分部高度重視遊客體驗，並致力根據他們的反饋推動卓越服務。除一系列降低遊客健康與安全風險的改善措施外，本集團提供多個溝通渠道讓遊客提出疑慮及投訴。遊客可以透過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，本集團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記錄及管理其投訴。所有投訴均會系統地記錄及歸檔，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，本集團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，本集團已制定港譽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將綠色元素納入其採購實踐，以推廣環保產品及服務。揀選標準除商業利益因素外，亦涵蓋產品質量、社會責任、商業道德、專業資質、市場聲譽及同行反饋等方面。其中，在揀選新供應商時，本集團會優先選擇環境保護及社會責任績效優良的供應商。

物業服務分部、環境衛生分部、綜合發展分部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制。各業務分部的供應商數量於「環境、社會及管治績效表」一節列明。

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、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

透過這個採購程序，本集團確保供應商甄選過程能夠吸引最合資格的供應商，並確保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，提供的服務包括但不限於諮詢及財務審核。就綜合發展分部而言，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。一旦有意供應商提交標書供本集團考慮，本集團將仔細評估該等標書以識別最合資格的供應商。於確認後，本集團與賣方將簽署及落實合約。

就物業服務分部而言，本集團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
• 質量管理 • 成本控制 • 項目效率 • 項目協調	• 產品質量保證 • 成本控制 • 交付效率 • 溝通效率	• 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）。為確保供應鏈質量，本集團優先與A級供應商展開合作並將與不合資格的供應商終止業務關係。

供應鏈中的環境與社會風險

透過上述供應商參與及評估流程，本集團密切監察供應商的環境與社會實踐，同時評估相關潛在風險。本集團優先考慮已建立健全環境管理體系且踐行良好勞工實踐的供應商，以盡可能降低環境及社會風險。倘供應商未能解決嚴重損害環境及社會的情況，本集團將向供應商提供改進建議並可能終止合約。

我們的環境

港譽在進行業務活動時堅定不移地尊重環境。為了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，本集團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。本集團深明其營運可能會對環境產生不利影響。為此，本集團積極識別環境影響，包括廢棄物、排放物、能源及其他資源消耗。同時，本集團關注氣候變化等因新出現的環境議題所產生的影響。

環境目標

自二零二一年起，本集團公佈其長期環境目標。根據不同的環境方面，本集團制定了下列方向性及量化目標：

業務分部	期限	目標	進度
物業服務分部	自二零二二年起	建立數據記錄系統，以記錄辦公室產生的生活廢棄物數量	進行中。本集團進行研究以調查建立數據記錄系統記錄生活廢棄物數量的方針。
		確保每年購買的新電器設備中至少50%帶有節能標籤	於二零二四年並無新電器，並將致力繼續進步。
	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(「噸二氧化碳當量」)/平方米)	於二零二四年，按面積計算的溫室氣體排放量密度約為0.03噸二氧化碳當量/平方米。本集團致力於提高其能源效率以達成目標。
環境衛生分部	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二零二三年基準年(9.63噸二氧化碳當量/平方米)	於二零二四年，按面積計算的溫室氣體排放量密度約為9.71噸二氧化碳當量/平方米。本集團致力於提高其能源效率以達成目標。
		維持按面積計算的能源消耗密度不高於二零二三年基準年(49,173.11千瓦時/平方米)	於二零二四年，按面積計算的能源消耗密度約為46,354.08千瓦時/平方米。於二零二四年達成目標，並將致力繼續進步。

我們的環境

業務分部	期限	目標	進度
綜合發展分部	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)	按面積計算的溫室氣體排放量密度於二零二四年約為0.03噸二氧化碳當量／平方米。於二零二四年達成目標，並將致力繼續進步。
		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(58.19千瓦時／平方米)	於二零二四年，按面積計算的能源消耗密度約為48.97千瓦時／平方米。於二零二四年達成目標，並將致力繼續進步。
	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。本集團進行研究以調查應用垃圾分類系統的方針。
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生活廢棄物數量	於二零二四年達成目標，並將致力繼續進步。
		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／人)	於二零二四年，按員工計算的溫室氣體排放量密度及按員工計算的能源消耗密度分別為約0.80噸二氧化碳當量／人及約
		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(382.39千瓦時／人)	1,204.37千瓦時／人。本集團致力於提高其能源效率及促進節約能源以達成目標。

由於本集團致力提高其環境績效，因此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。

我們的環境

為更好地評估其環境績效，本集團於每個經營年度初均會檢討及提升其數據收集機制，並定期進行外部檢查以補充內部評估。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

由於業務性質，本集團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善處理和處置。於本年度，總部辦公室、物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部分別消耗了約0.01、15.99、0.04及0.01噸紙張(二零二三年：0.01、14.85、0.05及0.07噸)。

本集團明白不當處理廢棄物會破壞生態系統。因此，本集團根據「減少使用、物盡其用、循環再造及替代使用」的等級制度原則就廢棄物管理制定了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，確保負責任地處理排放物。

- 設定默認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類；及
- 教導員工從源頭減廢及廢物分類。

我們的環境

物業服務分部

物業服務分部僅涉及辦公室營運，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。

環境衛生分部

除了於辦公室產生的廢棄物，在提供環境衛生服務時亦會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，本集團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，本集團並無就使用後棄置的清潔產品(包括清潔劑、消毒劑及其他清潔用品)塑膠容器數量保存記錄。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。

綜合發展分部

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、廚餘及廢棄活性炭。生活廢棄物、廚餘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，他們將回收來自我們廚房的廢棄油，包括食用油、廢棄動物油及植物油。於本年度，合共回收廢棄油約400.00千克(二零二三年：約630.00千克)。

污水排放

港譽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分部及綜合發展分部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：

環境衛生分部

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，我們要求現場員工按照標準水污染控制程序，如在排放前稀釋廢水，以確保廢水排入市政污水管道網絡時，能遵守當地法律及規例。

綜合發展分部

土門旅遊的廢水直接來自生活污水及洗手間。因此，本集團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。為解決安全顧慮，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。此外，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。

我們的環境

廢氣排放

於本年度，物業服務分部、綜合發展分部及環境衛生分部的營運涉及移動車輛及現場設施，該等車輛及現場設施會產生廢氣排放，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，環境衛生分部需要使用車隊，同時土門旅遊的文化景點設有現場廢水淨化及處理設施。儘管該等現場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。為確保本集團遵守監管規定，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(範圍1)溫室氣體排放及能源間接(範圍2)溫室氣體排放。範圍1溫室氣體排放主要來自固定源燃料燃燒及移動車輛，該等排放物包含溫室氣體如二氧化碳、甲烷及氮氧化物。同時，範圍2溫室氣體排放則來自業務營運的購買電力。

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

- 事前規劃路線以優化燃油消耗；
- 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、物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部消耗的電力。於本年度，物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部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，本集團積極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；

我們的環境

- 關閉非必要照明及閒置電器；
- 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
- 通過張貼標語及舉辦其他教育工作坊以提高員工節約資源的意識。

用水

本集團已制定一套水資源管理政策和程序，務求盡可能減少營運中的水資源浪費。本集團的用水主要用於洗滌和清潔，以及灌溉土門旅遊的園林。本集團於本年度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。本集團已於所有營運上採取以下措施以確保負責任用水：

- 定期計量及監測辦公室用水以維持用水效益及查明漏水；
- 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。

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。本集團營運對環境及自然資源的影響亦因而不重大，惟作為乃對社會負責任的企業，本集團一直致力評估及減輕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不可避免產生噪音。為確保廢水處理設施、換熱站、水泵房、電掣房及交通所發出的噪音處於可接受水平，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。

我們的環境

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。由於影響範圍、類型及時限的不確定性，各組織需根據自身業務特點採取適當及迅速的應對措施。為此，港譽進行氣候相關風險評估，以識別及減少已影響或可能影響本集團的重大氣候相關議題。

本集團乃參考氣候相關財務信息披露工作組的建議進行氣候相關風險評估，將潛在風險分為實體及過渡風險。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，我們將積極探索緩解措施以進一步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	極端天氣情況的強度加劇，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，以於其價值鏈中緩解及回應相關風險。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，本集團已訂立目標，由二零二二年起，於不同營運上維持或減少其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。如發生不可預測的事故，本集團致力根據事故處理程序，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。

物業服務分部

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。本集團已制定相關指引，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，物業管理團隊會為所有管理物業提供即時應急支援以減輕負面影響。

環境衛生分部

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，本集團確保員工訓練有素，能按需要安排輪班，從而減低中暑風險。同時，本集團於工地配備充足的降溫設施及飲用水。

綜合發展分部

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

港譽致力培養員工成為具備專業技能及良好品德的人才。本集團相信人才將推動本集團發展，實現溢利最大化，同時提升本集團作為企業公民的社會責任。因此，本集團將員工的健康與安全放在首位。為進一步提高員工滿意度及吸引人才，本集團向員工提供全面的專業培訓及具競爭力的薪酬待遇，並通過員工滿意度調查收集意見。本集團亦將對員工的細緻關懷延伸至社區。於後疫情時代，本集團致力加強社區參與，以建立和諧社會。

職業健康與安全

港譽致力打造安全及有保障的工作環境。為此，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，本集團已制定5S目視化管理制度並於物業服務分部、環境衛生分部及綜合發展分部的營運中採用。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，意為整理、整頓、清掃、清潔及素養(即英文的「sort」、「set in order」、「shine」、「standardise」及「sustain」)。該系統旨在鼓勵員工保持工作空間整潔，以便高效、有效及安全地進行工作。尤其是，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，本集團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，以保障其員工及客戶。有關更多資訊，請參閱「我們的營運」一節下「服務責任」分節。

就辦公室營運而言，本集團徹底檢查日常營運，以發現辦公室內的潛在職業性危害。就總部而言，本集團已採取以下辦公室安全措施及指引：

安全措施及指引

- 嚴禁辦公範圍內吸煙；
- 放置急救箱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。

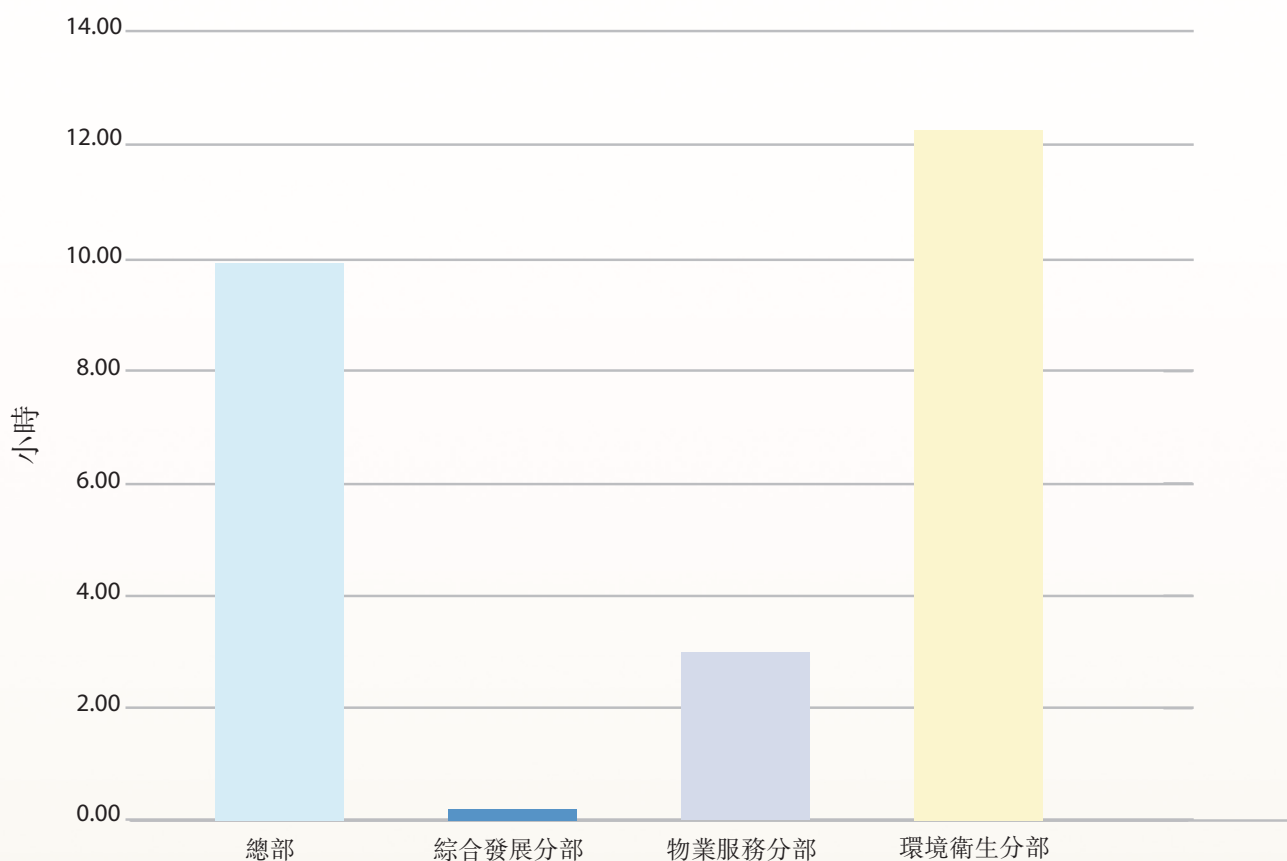
本集團致力保持良好工傷及死亡事故記錄。二零二二年一月一日至二零二四年十二月三十一日，概無工作相關的死亡事故發生。倘發生任何工作相關意外、疾病或受傷，員工將獲得賠償。

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，本集團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，本集團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。下圖列示於二零二四年本集團每名員工完成受訓的平均時數：

每名員工完成受訓的平均時數



我們的員工及社區

物業服務分部

本集團致力為員工提供高質量及度身訂造的培訓。憑藉本集團完善的培訓管理系統，本集團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。

物業服務分部的培訓主題

- 反貪污及合規；
- 職業發展；
- 企業系統及文化；
- 權利與責任手冊應用；
- 客戶滿意度及提升方法；
- 工作場所的服務禮儀及禮貌；
- 消防安全意識及知識；
- 綠化養護技能；
- 物業費分析及收費技巧；
- 過程流程及夜間安全；
- 店鋪服務管理；
- 特定設備風險識別流程；
- 雙重管理概念；
- 新經濟法；及
- 上市公司法律及法規。

環境衛生分部

作為本集團相對新開展的業務，本集團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能使新業務運作暢順有效。

環境衛生分部的培訓主題

- 安全培訓；
- 營運培訓；
- 軟技能培訓；
- 反貪污培訓；及
- 上市公司法律及法規。

綜合發展分部

本集團相信專業管理團隊可改善文化景點員工的服務質量，從而提升遊客滿意度。於本年度，本集團已為管理層提供以下培訓，以提升其管理技能及專業精神。

綜合發展分部的培訓主題

- 第五次全國經濟普查：投入產出調查工作；
- 防洪演習；及
- 上市公司法律及規例。

我們的員工及社區

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，本集團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。

總部的培訓主題

- 上市規則的更新；
- 權利披露；
- 董事會的職責；
- 企業管治守則；
- 上市發行人董事進行證券交易的標準守則；
- 股份計劃；
- 權益披露；
- 關連交易規則；
- 氣候相關披露的強化；及
- 會計及財務匯報局的年度調查及合規報告。

員工薪酬及福利

為吸引及挽留人才，本集團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、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，包括但不限於年假、病假、婚假及恩恤假。視乎年資及服務年期等因素，所有於香港受僱的員工可享有最多20日的年假。就本公司於中國的附屬公司而言，年假應遵守《中華人民共和國勞動法》。

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，物業服務分部及環境衛生分部的業務發展部員工根據其業務表現及業績獲發花紅。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，本集團鼓勵員工培養工作與生活平衡的良好習慣，以提升公司士氣，維持員工精神健康，並增強團隊凝聚力。本集團相信一個有凝聚力的團隊可提高生產力及表現，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

港譽一直專注於可持續和慈善發展，關注保障社區健康及福祉。本集團已制定相關政策，積極識別社區及國家於不同方面及時期的需要。本集團致力參與不同的社會公益事業。

環境、社會及管治績效表

		二零二四年				二零二三年			
環境關鍵績效指標	單位	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部
廢氣排放 ¹									
氮氧化物	千克	-	1.50	113.24	8,199.34	-	0.90	61.29	7,723.35
硫氧化物	千克	-	0.01	0.18	10.53	-	0.01	0.07	11.59
懸浮粒子	千克	-	0.14	10.54	667.75	-	0.08	5.71	633.16
溫室氣體排放 ²									
範圍1排放	噸二氧化碳 當量	-	1.27	30.04	1,747.55	-	0.87	12.70	1,925.84
範圍2排放 ³	噸二氧化碳 當量	9.54	533.46	-	-	4.28	686.99	-	-
排放總量	噸二氧化碳 當量	9.54	534.73	30.04	1,747.55	4.28	687.86	12.70	1,925.84
按員工計算的總排放量 密度 ⁴	噸二氧化碳 當量／人	0.80	17.82	0.16	0.91	0.36	14.64	0.07	0.99
按面積計算的總排放量 密度 ⁵	噸二氧化碳 當量／平方 米	0.05	0.03	0.03	9.71	0.04	0.03	0.01	9.63
能源 ⁶									
石油使用	千瓦時	-	-	-	792,588.33	-	-	-	934,364.66
柴油使用	千瓦時	-	4,921.35	116,741.79	6,201,967.72	-	3,385.86	49,371.45	6,764,793.26
天然氣使用	千瓦時	-	-	-	1,349,178.68	-	-	-	2,135,464.45
電力使用 ⁷	千瓦時	14,452.38	994,146.00	-	-	6,294.00	1,204,612.00	-	-
總能源使用	千瓦時	14,452.38	999,067.35	116,741.79	8,343,734.73	6,294.00	1,207,997.86	49,371.45	9,834,622.37
按員工計算的能源使用 密度	千瓦時／人	1,204.37	33,302.25	637.93	4,363.88	524.50	25,702.08	288.72	5,043.40
按面積計算的能源使用 密度	千瓦時／ 平方米	82.81	48.97	126.89	46,354.08	57.22	59.22	53.66	49,173.11

環境、社會及管治績效表

		二零二四年				二零二三年			
環境關鍵績效指標	單位	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部
水 ^a									
總用水量	立方米	不適用	22,099.00	不適用	不適用	不適用	26,594.00	不適用	不適用
按員工計算用水密度	立方米／人	不適用	736.63	不適用	不適用	不適用	565.83	不適用	不適用
按面積計算用水密度	立方米／ 平方米	不適用	1.08	不適用	不適用	不適用	1.30	不適用	不適用
無害廢棄物									
紙張使用	噸	0.01	0.01	15.99	0.04	0.01	0.07	14.85	0.05
廚房廢棄油及廚餘	噸	-	49.36	-	-	-	0.60	-	-
生活廢棄物	噸	0.70	-	-	-	0.24	-	-	-
無害廢棄物的總產生量 ^a	噸	0.71	49.37	15.99	0.04	0.25	0.67	14.85	0.05
按員工計算的無害廢棄物 密度	噸／人	0.06	1.65	0.09	2.09x10 ⁻⁵	0.02	1.43x10 ⁻²	0.09	2.56x10 ⁻⁵
按面積計算的無害廢棄物 密度	噸／平方米	4.07x10 ⁻³	2.42x10 ⁻³	0.02	2.22x10 ⁻⁴	2.27x10 ⁻³	3.28x10 ⁻⁵	0.02	2.50x10 ⁻⁴

1. 計算廢氣排放採用的排放因子乃按照香港環境保護署的車輛排放計算模型(EMFAC-HK車輛排放計算)及美國環境保護署的車輛排放建模軟件－MOBILE6.1而得出。
2. 溫室氣體量化方法乃基於(包括但不限於)世界資源研究所及世界可持續發展工商委員會刊發的《溫室氣體議定書：企業會計及報告標準》、香港聯合交易所有限公司刊發的《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六次評估報告的「全球升溫潛能值」。

環境、社會及管治績效表

3. 範圍2排放的排放系數乃根據港燈電力投資及港燈電力投資有限公司刊發的《二零二三年可持續發展報告》及中國生態環境部刊發的二零二二年全國電網平均排放因子得出。
4. 於二零二四年十二月三十一日，於報告範圍內共有2,118名(於二零二三年十二月三十一日：2,180名)員工。其中，12名於總部工作(於二零二三年十二月三十一日：12名)，30名於綜合發展分部工作(於二零二三年十二月三十一日：47名)，164名於物業服務分部工作(於二零二三年十二月三十一日：171名)及1,912名於環境衛生分部工作(於二零二三年十二月三十一日：1,950名)。此數據亦會用作計算其他密度數據。
5. 於二零二四年十二月三十一日，本集團約有174.52平方米的總面積與總部營運相關(於二零二三年十二月三十一日：約110.00平方米)，約20,400.00平方米與綜合發展分部營運相關(於二零二三年十二月三十一日：約20,400.00平方米)，約920.00平方米與物業服務分部營運相關(於二零二三年十二月三十一日：約920.00平方米)及約180.00平方米與環境衛生分部營運相關(於二零二三年十二月三十一日：200.00平方米)。此數據亦會用作計算其他密度數據。
6. 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。
7. 就部分物業服務分部及環境衛生分部而言，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用電量。
8. 就總部辦公室、部分物業服務分部及環境衛生分部而言，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用水量。
9. 於二零二四年，數據收集範圍已延展至包括廚餘，導致二零二四年物業服務分部數據大幅增加。此外，綜合發展業務二零二三年的數據已重列，以反映實際情況。

環境、社會及管治績效表

		二零二四年				二零二三年			
社會關鍵績效指標	單位	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部
員工									
員工總數	人	12	30	183	1,912	12	47	171	1,950
按性別劃分									
男性	人	8	24	78	1,190	9	36	71	1,137
女性	人	4	6	105	722	3	11	100	813
按僱傭類型劃分									
全職	人	12	28	183	1,912	12	43	171	1,950
兼職	人	-	2	-	-	-	4	-	-
按僱傭類別劃分									
董事及最高管理層	人	8	-	-	-	8	-	-	-
高級管理層	人	1	-	-	2	1	-	-	2
中級管理層	人	2	2	31	-	2	7	21	8
一般員工	人	1	28	152	1,910	1	40	150	1,940
按年齡組別劃分									
<21歲	人	-	-	-	2	-	-	-	1
21至40歲	人	1	6	101	141	1	14	99	160
41至60歲	人	8	24	82	793	9	30	72	940
>60歲	人	3	-	-	976	2	3	-	849
按地理位置劃分									
香港	人	6	-	-	-	4	-	-	-
中國	人	6	30	183	1,912	8	47	171	1,950

環境、社會及管治績效表

		二零二四年				二零二三年			
社會關鍵績效指標	單位	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部
流失率									
總流失率 ¹⁰	%	50.00	30.00	30.60	42.05	25.00	10.64	16.37	32.67
按性別劃分 ¹¹									
男性	%	50.00	20.83	30.77	35.46	25.00	5.56	12.68	31.49
女性	%	50.00	66.67	30.48	52.91	25.00	27.27	19.00	34.32
按年齡組別劃分 ¹¹									
<21歲	%	-	-	-	-	-	-	-	100.00
21至40歲	%	100.00	50.00	33.66	26.24	100.00	28.57	19.19	45.63
41至60歲	%	50.00	20.83	26.83	35.31	18.18	-	12.50	25.32
>60歲	%	33.33	-	-	49.90	-	33.33	-	38.28
按地理位置劃分 ¹¹									
香港	%	33.33	-	-	-	50.00	-	-	-
中國	%	66.67	30.00	30.60	42.05	-	10.64	16.37	32.67
培訓及發展									
總培訓時數	小時	119.00	7.00	545.00	23,318.00	59.50	9.00	791.00	13,212.00
總培訓百分比 ¹²	%	58.33	100.00	65.57	100.00	58.33	12.77	96.49	100.00
平均培訓時數 ¹³	小時	9.92	0.23	2.98	12.20	4.96	0.19	4.63	6.78
按性別劃分的受訓員工百分比 ¹⁴									
男性	%	71.43	80.00	40.83	62.24	85.71	66.67	40.00	58.31
女性	%	28.57	20.00	59.17	37.76	14.29	33.33	60.00	41.69

環境、社會及管治績效表

		二零二四年				二零二三年			
社會關鍵績效指標	單位	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部
按員工類別劃分的受訓員工百分比 ¹⁴									
董事及最高管理層	%	85.71	-	-	-	100.00	-	-	-
高級管理層	%	-	-	-	0.10	-	16.67	-	0.10
中級管理層	%	14.29	6.67	15.00	-	-	50.00	12.73	0.41
一般員工	%	-	93.33	85.00	99.90	-	33.33	87.27	99.49
按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數 ¹⁵									
男性	小時	10.63	0.25	3.47	11.93	6.38	0.17	4.44	4.87
女性	小時	8.50	0.17	2.61	12.63	2.13	0.27	4.76	9.45
按員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數 ¹⁵									
董事及最高管理層	小時	12.75	-	-	-	7.44	-	-	-
高級管理層	小時	-	-	-	18.50	-	-	-	25.00
中級管理層	小時	8.50	1.00	5.23	-	-	0.57	9.88	26.63
一般員工	小時	-	0.18	2.52	12.19	-	0.13	3.89	6.67
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	-	-	-	-	-	-	-	-
按地區劃分的供應商數目									
香港	家	12	-	-	-	12	-	-	-
中國	家	-	64	167	45	-	59	121	110

環境、社會及管治績效表

		二零二四年				二零二三年			
社會關鍵績效指標	單位	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部	總部	綜合發展 分部	物業服務 分部	環境衛生 分部
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	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-	-	-	-

10. 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。
11. 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。
12. 總受訓百分比乃按於報告期間參與受訓的總員工人數(不包括已離職員工)除以於報告期末總員工人數計算。
13. 平均受訓時數乃按於報告期間總受訓時數(不包括已離職員工)除以於報告期末總員工人數計算。
14. 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(不包括已離職員工)除以於報告期末參與受訓的總員工人數計算。
15. 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(不包括已離職員工)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		
	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監督； 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 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。	關於港譽 - 風險應對 我們的可持續發展方針
匯報原則		
	描述或解釋在編製環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 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。	關於本報告 - 報告框架
報告範圍		
	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。	關於本報告 - 報告範圍

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 - 法律及規例合規 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 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 - 法律及規例合規 - 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B2.2	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 - 法律及規例合規 我們的員工及社區 - 職業健康與安全
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	環境、社會及管治績效表 我們的員工及社區 - 職業健康與安全
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 – 法律及規例合規 – 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 - 法律及規例合規 - 私人資料及隱私保護 我們的營運 - 服務責任 - 客戶健康與安全 - 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。	環境、社會及管治績效表
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。	我們的業務 - 私人資料及隱私保護
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 - 法律及規例合規 我們的業務 - 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

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