



環境、社會及
管治報告
2019/20



華信地產財務有限公司

股份代號：252

環境、社會及管治報告

目錄

範疇及報告期	2
持份者參與及重要性	3
持份者反饋	3
本集團可持續發展使命及願景	3
A. 環境	4
A1. 排放物	5
A1.1 氣體排放物	5
A1.2 溫室氣體排放	7
A1.3 有害廢棄物	8
A1.4 無害廢棄物	8
A1.5 減少排放物的措施	9
A1.6 減少廢棄物及舉措	9
A2. 資源使用	10
A2.1 能耗	10
A2.2 水耗	11
A2.3 能源使用效益計劃	11
A2.4 用水效益計劃	12
A2.5 包裝材料	12
A3. 環境及天然資源	13
B. 社會	14
1. 僱傭及勞工常規	14
B1. 僱傭	14
B2. 僱員健康及安全	17
B3. 發展及培訓	18
B4. 勞工準則	18
2. 營運慣例	19
B5. 供應鏈管理	19
B6. 產品責任	19
B7. 反貪污	22
B8. 社區投資	23

範疇及報告期

此為華信地產財務有限公司(「本公司」，連同其附屬公司，合稱「本集團」)編製的第四份環境、社會及管治報告(「本報告」)，強調其環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)表現，並參考香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄27所述環境、社會及管治指引作出披露。

本集團主要從事物業投資、發展及出租、酒店營運、生產及分銷塑膠包裝材料、經紀及證券保證金融資。

除另有指明外，本環境、社會及管治報告涵蓋本集團於二零一九年四月一日至二零二二年三月三十一日(「報告期」)位於中華人民共和國(「中國」)東莞及香港的如下四個經營地點在兩個主題領域(即環境及社會方面)的整體表現。

- 在中國以「南星」品牌名稱進行的生產經營(下文稱為「南星」)；
- 在香港以「華國酒店」品牌名稱進行的酒店經營(下文稱為「華國酒店」)；
- 在香港經營共享工作空間(下文稱為「恒港中心」)；及
- 在香港的總部(下文稱為「總部」)。

南星位於中國東莞；華國酒店位於香港尖沙咀；以及物業及金融服務，及其他日常業務營運在恒港中心及總部進行，兩者均位於香港尖沙咀。

環境、社會及管治報告

持份者參與及重要性

為識別最重要環境及社會問題，主要持份者已參與及幫助本集團達成其潛在增長及為未來挑戰作準備。

根據我們的評估，持份者提出的主要重大問題全部專注於社會方面，環境方面對本集團而言反屬次要。持份者視如下主題最為重要：

- 發展及培訓
- 勞工準則
- 客戶私隱及客戶服務
- 反貪污

持份者反饋

本集團歡迎持份者就我們的環境、社會及管治方法及表現進行反饋。請電郵至 general@seapnf.com.hk 提供閣下的建議或與我們分享閣下的意見。

本集團可持續發展使命及願景

本集團的一項重要使命為致力奉行環境保護及社會福利。本集團採用清潔生產原則及整合產品質量、環境保護及勞工管理，旨在達到最佳平衡以為持份者帶來最大利潤、責任及滿意度。

本集團繼續引入最先進的污染控制設備已減少能量及其他資源的使用。本集團亦於內部僱員及供應商中實施環保的政策性推廣。具體而言，於報告期內，本集團已加強若干環保政策，包括環境健康安全政策及減少碳排放計劃，以進一步為環境健康安全管理及減排常規制訂準則。

A. 環境

本集團的營運對環境的主要影響產生自南星，於生產塑料包裝材料過程中，廢氣在排放至大氣中之前已經過妥善排放及過濾，令現場產生的有害廢棄物減至最低。

本集團於報告期產生的直接及間接環境影響主要包括如下活動：1)消耗汽油及柴油(供本集團自有車輛使用)及煤氣；2)消耗已購電力及煤氣；及3)處理食水及污水。彼等的相應排放量在第A1節計算及呈列。

本集團明白到環境保護的重要性，並於報告期內完成的以下里程碑：

- 南星聘請了第三方合作機構協助進行清潔生產審核。在審核過程中，共篩選和實施了17個改善方案，單位產品總揮發性有機化合物(VOCs)排放量、單位產品綜合能耗得到大幅降低。

除上述內容外，南星在針對印刷車間產生的VOCs安裝了活性炭吸附及催化燃燒裝置(RCO)；RCO系統利用活性炭通過與氣流接觸吸附污染物，從而去除污染物。後續氧氣(O₂)與出口的VOCs (C_xH_y)在RCO系統內發生反應。透過RCO系統的熱量回收，可節省大量能源，因為熱交換器透過吸收燃燒過程中釋放的熱量使進氣口溫度上升至反應溫度。倘未能達到反應溫度，則通過自動控制系統(可編程序邏輯控制器(PLC)系統)提供額外熱量使反應進行完全燃燒，實現廢氣的去除率超過97%。

A. 環境(續)

另外，南星亦安裝了一個由專業的能量審計公司提供的實時能量管理系統，實時能量管理系統能具體測量能源消耗、監管及分析節能機會，以及防止浪費能源。我們在南星的門口安裝能源可視化LCD平板，全體僱員均能看到，可望藉此進行能源教育及推廣環境友好型行為舉措。

由於華國酒店、恒港中心及總部對自然環境產生的負面影響並不重大，因此本報告並未提及此數據。

於報告期內，並未發現違反對本集團有重大影響的有關氣體及溫室氣體(溫室氣體)排放、向水體及土地排放以及產生有害及無害廢棄物的相關法律法規。

AI. 排放物

A1.1 氣體排放物

南星的印刷車間產生的VOC為主要直接現場氣體排放物。來自南星的吹膜車間產生的非甲烷碳氫化合物及餐廳的烹飪煙氣為其他類型氣體排放物。所有現場氣體排放物均予以監測並符合國家標準 — 大氣污染物綜合排放標準(GB16297-1996)及當地標準 — 大氣污染物排放限制(DB44/27-2001)。隨著空氣污染控制系統正式運行，預期產生的廢棄物將進一步減少。

直接氣體排放物(包括溫室氣體及非溫室氣體)產生自本集團自有車輛消耗的汽油及柴油及華國酒店消耗的已購煤氣。間接溫室氣體 — 由於本集團活動造成但由另一實體擁有或控制 — 亦產生自消耗的已購電力及煤氣，及處理食水及污水。

由於恒港中心及總部並未產生大量氣體排放物，因此本報告並未提及此數據。

A. 環境(續)

A1. 排放物(續)

A1.1 氣體排放物(續)

車輛運營及排放物

汽油客車及柴油卡車用於日常業務經營。彼等燃燒產生的各種氣體排放物包括氮氧化物(NO_x)、硫氧化物(SO_x)及呼吸懸浮顆粒(PM)。

非溫室氣體排放物	移動燃料來源	二零二零年 (千克)	二零一九年 (千克)
NO _x	汽油及柴油	791.91	996.89
SO _x	汽油及柴油	1.49	1.96
PM	汽油及柴油	58.98	73.47

附註：除另有所指外，本報告中計算環境指數的排放物因素乃參考主板上市規則附錄27及香港交易及結算所有限公司所載彼等的參考文件。

煤氣消耗及排放物

於報告期內，華國酒店使用由香港中華煤氣有限公司供應的煤氣，煤氣年消耗量為587,808兆焦耳(二零一九年：802,800兆焦耳)。消耗煤氣產生的SO_x及NO_x於下表呈列。此外，其亦產生溫室氣體排放物，於下一節呈列。

非溫室氣體排放物	燃料來源	二零二零年 (千克)	二零一九年 (千克)
NO _x	煤氣	2.36	3.23
SO _x	煤氣	0.01	0.02

環境、社會及管治報告

A. 環境(續)

A1. 排放物(續)

A1.2 溫室氣體排放

於報告期內，本集團的運營排放 6,833.58噸(二零一九年：9,878.25噸)二氧化碳當量(CO₂eq.)溫室氣體(主要為二氧化碳、甲烷及一氧化二氮)。所呈報的溫室氣體包括如下活動及範圍：

- 直接(第1類)溫室氣體排放物來自消耗汽油、柴油及煤氣；
- 能源間接(第2類)溫室氣體排放來自已購電力及煤氣；及
- 其他間接(第3類)溫室氣體排放來自城市食水及污水處理。

於報告期內，其他間接溫室氣體排放，例如廢紙堆填、紙張回收減少溫室氣體及商務航空旅行所產生者，因彼等的估計影響並不重大而不予計入。

溫室氣體排放物	二零二零年 (CO ₂ eq.噸)	%	二零一九年 (CO ₂ eq.噸)	%
第1類				
直接溫室氣體排放 汽油及柴油 ¹	246.50		324.90	
煤氣(固定) ¹	31.30		42.70	
第1類總計	277.80	4.1	367.60	3.7
第2類				
間接溫室氣體排放 已購電力 ²	6,519.71		9,459.21	
已購煤氣 ³	7.31		9.43	
第2類總計	6,527.02	95.5	9,468.64	95.9
第3類				
其他間接溫室氣體排放 食水及污水處理	28.76		42.01	
第3類總計	28.76	0.4	42.01	0.4
溫室氣體總計	6,833.58	100.0	9,878.25	100.0

附註1：除另有所指外，排放物因素乃參考主板上市規則附錄27及香港交易及結算所有限公司所載彼等的參考文件。

附註2：於報告期內，於東莞及香港的已購電力分別採用排放物因素0.54及0.50克CO₂eq./千瓦時(二零一九年：0.63及0.51克CO₂eq./千瓦時)。

附註3：於報告期內，第2類溫室氣體已購煤氣採用排放物因素0.597克CO₂eq./單位(二零一九年：0.564克CO₂eq./單位)。

A. 環境(續)

A1. 排放物(續)

A1.3 有害廢棄物

南星產生的有害廢棄物包括廢油及墨水瓶及天拿水瓶，該等廢棄物均由供應商收集，並無記錄廢棄物量。其他有害廢棄物材料包括含有廢墨的廢布，已按照當地標準進行處理及均受到當地環保機構的監管。為進一步避免監管及經營風險，本集團已與專門廢棄物收集商訂立新合約，並遵守合約當中所載如下廢棄物類別及處理辦法。

國家危險廢物名錄 的有害廢棄物類別	有害 廢棄物名稱	運輸模式	廢棄物 處理方法
HW12	廢墨	桶裝	焚燒
HW49	廢活性炭	桶裝	焚燒
HW49	廢棄含墨布料	桶裝	焚燒

在廢棄物收集系統操作穩定後，本集團將考慮記錄廢棄物產生量。

就華國酒店、恒港中心及總部而言，彼等的業務經營並不涉及產生重大有害廢棄物，因此，並無於本報告中呈列該等數據。

A1.4 無害廢棄物

南星產生的主要無害廢棄物主要包括生產中的廢料。廢料在南星重用／再造以減少現場廢棄物產生以及符合經濟效益。

位於香港的三處經營場所產生的無害廢棄物主要包括廢棄辦公用紙、廢棄包裝材料及其他非辦公用紙產品，例如報紙及硬紙板。於報告期內，總部回收合共0.64噸(二零一九年：0.93噸)辦公用紙。集團將考慮於未來記錄其他場所所產生的無害廢棄物量。

A. 環境(續)

A1. 排放物(續)

A1.5 減少排放物的措施

南星安裝的空氣污染控制系統減更有效控制於吹膜及印刷過程中產生的VOC及其他廢棄氣體排放物，印刷車間的廢氣可集中收集及排放。

於華國酒店、恒港中心及總部並無涉及任何重大直接排放物，故並無呈列排放物減少的相關資料。

A1.6 減少廢棄物及舉措

南星已制定廢棄物管理指引以監管廢棄物管理。該指引令本集團得以減少廢棄物、節省資源以及帶來經濟利益。例如：

- 本集團重用來料木托盤而無須作出任何新購買；
- 現場產生的工業廢棄物因在生產過程中重用生產廢料而大量減少；
- 向生產人員提供妥善的培訓及日常監督以減少廢料的產生；
- 來料廢棄包裝材料(例如廢紙、木托盤)進行內部維護、保養及盡可能重用，或由合資格公司進一步收集；
- 提供廢棄物分類箱以控制有害及無害廢棄物的分類，及增加可回收廢棄物的回收率；及
- 由指定部門收集及處理廢紙(如壓製)以供下游回收。

本集團將繼續識別可更好地管理及改善廢棄物管理系統的各個方面，以進一步減少廢棄物的產生及堆填區的負擔。

於華國酒店、恒港中心及總部，我們鼓勵僱員採納支持環保的行為舉措，例如雙面打印紙張。

A. 環境(續)

A2. 資源使用

A2.1 能耗

於報告期內，本集團的總耗電量為12,107,615千瓦時(二零一九年：15,205,416千瓦時)。由於不同的經營性質，就每處場所單獨計算強度。

直接能源(電力)	二零二零年		二零一九年	
	消耗 (千瓦時)	密度 (千瓦時/ 平方米)	消耗 (千瓦時)	密度 (千瓦時/ 平方米)
南星	11,053,440	2,211	14,162,400	2,833
華國酒店	728,168	331	707,654	322
恒港中心	144,920	160	154,415	170
總部	181,087	270	180,947	270
總計	12,107,615		15,205,416	

汽油、柴油及煤氣的消耗已轉換為間接消耗。

間接能源	二零二零年		二零一九年	
	直接消耗	間接消耗 (千瓦時)	直接消耗	間接消耗 (千瓦時)
汽油(公升)	5,846	53,287	12,120	110,473
柴油(公升)	87,287	879,846	100,439	1,113,215
煤氣(兆焦耳)	12,246	163,280	802,801	223,000
總計		1,096,413		1,446,688

附註：轉換因素乃參考國際能源署能源統計數據手冊及二零零六年IPCC國家溫室氣體排放清單指南作出。

A. 環境(續)

A2. 資源使用(續)

A2.2 水耗

本集團的業務活動並無消耗大量用水。於報告期內，本集團總耗水量為39,397立方米(二零一九年：57,559立方米)。於報告期內，並無呈報有關水源的問題。由於南星的生產過程並不涉及消耗水，水被用作商業及住宅用途。總部水費由樓宇管理處支付，因此，並無呈列有關消耗數據的資料。

場所	二零二零年		二零一九年	
	水耗 (立方米)	密度 (立方米/ 平方米)	水耗 (立方米)	密度 (立方米/ 平方米)
南星	35,570	7.11	51,562	10.31
華國酒店	3,797	1.73	5,918	2.69
恒港中心	30	0.03	79	0.09
總計	<u>39,397</u>		<u>57,559</u>	

A2.3 能源使用效益計劃

南星為主要的能源使用者及本集團已制定能源管理程序及指引以規管相關活動。具體而言，於報告期內，已實施如下節能措施及取得如下成就。

- 本集團已更換95%的照明系統為節能LED照明系統；最終目標為更換所有的舊照明系統；
- 啟動並初步完成了清潔生產審核，按清潔生產審核方案開展了相關的節能、減排措施，使單位產品總VOCs排放量、單位產品綜合能耗得到較大程度降低；及
- 舊電被節能電機取代，並減少能源消耗7%。

A. 環境(續)

A2. 資源使用(續)

A2.3 能源使用效益計劃(續)

在華國酒店，已實施如下節能及效率計劃：

- 在公共區域使用節能LED照明系統；
- 酒店房間衣櫃中使用動作感應燈具；
- 公共區域預設室內溫度為攝氏25度；及
- 酒店房間內放置標誌，鼓勵顧客重複使用床單及毛巾。

電力是辦公場所排放物的最重要來源，因此，我們提醒僱員於下班前關閉燈具、空調、電腦、顯視器及設備。

A2.4 用水效益計劃

本集團的業務營運並不涉及任何大量用水。華國酒店內已安裝兩段式廁所。就南星、恒港中心及總部而言，水主要用於生活用途，故並無於本報告中呈列有關用水效益計劃的資料。

A2.5 包裝材料

南星消耗的包裝材料主要來自從外部供應商購買的紙箱及膠紙。本集團並未實施相關措施以提高包裝材料的可收回性。然而，若干廢棄紙箱及若干包裝紙已由合資格回收商收集。

香港的業務經營並不涉及大量包裝材料。

環境、社會及管治報告

A. 環境(續)

A3. 環境及天然資源

就南星的生產工序而言，本公司已制定化學品控制程序以管理化學品(主要包括漆稀釋劑、溶性油墨及水性油墨)的使用。所有化學品儲存在專門的倉庫，僅可由負責管理化學品的指定人員取用。生產部僅可要求獲取供每日消耗的若干分量化學品，且不得超過預設份額，以確保不會於生產車間儲存過量化學品。

除化學品使用外，對環境的主要影響為廢氣造成的空氣污染，藉助安裝的新處理設施，預期空氣污染物將得到進一步控制及減少。消耗電力造成的間接影響已被確定為環境影響的另一主要來源。本集團積極規劃申請清潔生產證書，同時加強環保及降低能耗。

本集團水耗及廢水排放已得到妥善管理，以盡量減少對區域水體的影響。生活污水在經過現場化糞池處理後排放至市政污水管道。

本集團的生產不會對周邊聲環境造成重大影響。各種機器及冷卻塔產生的噪音均符合規定。

本集團將密切關注相關法律法規的任何最新發展。

於報告期內，香港的業務經營之環境影響並不重大。



B. 社會

I. 僱傭及勞工常規

B1. 僱傭

若干內部程序(包括社會責任管理方針與政策、僱用管理程序、工時與薪資福利控制程序、人力資源管理程序)繼續用作管理僱傭及相關勞工常規的指引及工作程序。於報告期內，本集團業務營運的僱傭政策並無重大變動。

於報告期內，概無發現任何未遵守對本集團產生重大影響而涉及薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他利益及福利的相關法律及法規的情況。

僱員的權利及福利乃根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工資支付條例》及《香港僱傭條例》而制定及執行，包括公眾假期、有薪年假、病假及產假。本集團為僱員提供醫療保險、社會保險及中國的住房公積金及香港的強制性公積金。本集團亦為南星僱員提供免費住宿及優惠膳食計劃。

所有僱員在工作晉升、考評、培訓、發展等方面均獲平等機會。僱員不會因為其性別、國籍、種族背景、宗教信仰、政治背景、年齡、婚姻狀況及身體殘疾而受到歧視或被剝奪機會。

截至二零二零年三月三十一日，本集團合共有333名(二零一九年：380名)僱員。

環境、社會及管治報告

B. 社會(續)

I. 僱傭及勞工常規(續)

B1. 僱傭(續)

	二零二零年	二零一九年
員工總數	333	380
按僱員種類劃分		
全職	331	379
兼職	2	1
按僱員類別劃分		
高級管理層	10	13
中級管理層	60	59
前線及其他員工	263	308
按僱員年齡劃分		
18至25歲	12	18
26至35歲	44	74
36至45歲	94	110
46至55歲	130	137
56歲或以上	53	41
按性別劃分		
男性	201	234
女性	132	146
按地區劃分		
中國	261	309
香港	72	71

B. 社會(續)

I. 僱傭及勞工常規(續)

B1. 僱傭(續)

於報告期內，整體員工流失率約為35%(二零一九年：33%)，所有流失員工為全職僱員。從本集團離職的合共116名(二零一九年：124名)僱員中，105名(二零一九年：109名)為南星前線員工，高流失率於中國製造業中屬普遍現象。

	二零二零年	二零一九年
員工流失	116	124
流失率	35%	33%
按僱員類別劃分		
高級管理層	1	1
中級管理層	0	1
前線及其他員工	115	122
按僱員年齡劃分		
18至25歲	26	27
26至35歲	33	32
36至45歲	30	33
46至55歲	22	24
56歲或以上	5	8
按性別劃分		
男性	75	79
女性	41	45
按地區劃分		
中國	105	105
香港	11	19

B. 社會(續)

I. 僱傭及勞工常規(續)

B2. 僱員健康及安全

本集團已制定安全指引，為僱員提供安全的工作場所並確保遵守中國及香港的相關法律法規。本集團已制定環境健康安全政策及環境健康安全管理制度，以管理僱員環境健康及安全。本集團特別實施下列計劃，確保僱員擁有健康及安全的工作環境，並盡力降低工作相關事故的潛在風險及傷害：

- 聘用外部測試公司測試車間，確保室內大氣污染物均處於許可級別；
- 使用公司自有的噪音計、揮發性有機化合物傳感器及濕度計進行內部檢查；
- 每年為接觸化學品及／或於高度噪音的工作場所工作的僱員提供職業病檢查；
- 為工場僱員提供個人保護設備，如頭盔、口罩、手套及耳塞；及
- 於車間安裝新廢氣系統及處理設施，以加強通風。

在報告期內，由於新型冠狀病毒(COVID-19)的爆發，我們在辦公場所和工廠區域採取了額外措施，例如戴口罩、檢查體溫、清潔公共區域(例如開關，門把手，水機，打印機等)、及使用電話或視象會議，以避免進行不必要的商務旅行和面對面的會議。

本集團嚴格遵守相關法律法規，如《中華人民共和國職業病防治法》及《安全生產法》。於報告期內，概無發生未遵守對本集團產生重大影響而涉及職業健康及安全的相關法律及法規。

B. 社會(續)

I. 僱傭及勞工常規(續)

B2. 僱員健康及安全(續)

於南星曾發生與工作有關的輕傷事故。

	二零二零年	二零一九年
因工死亡	無	無
工傷個案(多於3日)	9	9
工傷個案(少於3日)(包括3日在內)	7	12
因工傷損失總工作日數	262	295

B3. 發展及培訓

人力資源管理程序繼續用於管理僱員發展及培訓、指導定向培訓、在職培訓活動以及培訓成效計量。培訓需求乃於每年年末根據僱員績效及反饋、外部環境變動及生產及發展趨勢預測而釐定。

向僱員提供的一般培訓課程包括人力資源部組織的課程，如入職、質量、操作技能及管理系統培訓。培訓成效乃透過書面考試、面談及實地操作評估而計量。此外，本公司向管理人員提供外部培訓，如管理及領導技巧培訓。

B4. 勞工準則

本集團嚴格遵從《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《未成年人保護法》及《香港僱傭條例》管理勞工常規。對內方面，我們繼續按照僱用管理程序指導招聘政策，杜絕招聘童工或強迫勞工。

本公司對新僱員進行背景審查及全體僱員須出示彼等之身份證正本，以證明其合法身份。倘發現任何童工或強迫勞工，勞動合約即時終止，且本集團將向有關當局報告。於報告期內，並無發現有違反相關法律及法規規定的有關勞工標準的情況，本集團業務營運中並無童工或強迫勞工。

B. 社會(續)

2. 營運慣例

B5. 供應鏈管理

本集團就委聘有關業務營運的供應商及承包商設有標準程序。本集團鼓勵供應商維持高水平的商業道德及行為並有滿意的環境及社會表現。

就南星生產而言，主要供應商經審慎審查及篩選，以確保彼等之質量、價格及產能符合本集團預期及標準。

華國酒店設有優先供應商名單，並對彼等進行年末評估，以確保持續提供高標準的產品及／或服務。

B6. 產品責任

產品標籤、健康及安全以及廣告

本集團確保任何標籤資料及營銷材料不包含任何誤導性內容。本集團已遵守特定標準，如GB 21660 (2008)：塑膠購物袋的環保、安全和標識通用技術要求。

於報告期內，本集團不定期參加泰國、日本、澳洲等國家的各類展覽會。本集團在指導市場推廣、廣告及貿易活動方面嚴格遵守適用法律及法規，如《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國海關法》、《中華人民共和國對外貿易法》。

就南星生產特定用於食品業的包裝材料而言，本集團應用國內同業及公司特定標準以確保客戶的健康及安全，包括GB 4806.6-2016食品安全國家標準食品接觸用塑膠樹脂。

華國酒店方面，全體員工已接受適用於其工作活動的適當衛生事項培訓，以保持工作場所的高衛生標準。

B. 社會(續)

2. 營運慣例(續)

B6. 產品責任(續)

於報告期內，概無發現任何未遵守對本集團有重大影響的有關所提供產品的健康及安全、廣告、標籤及隱私的相關法律及法規的情況。

質量保證

本集團已制定客戶投訴處理程序，以處理所有客戶的投訴。

我們設有不合產品及潛在不安全產品控制程序以確保南星的包裝產品質量。程序監察從來料至生產流程及產品產出的質量管理。質檢人員會檢查退貨，將客戶投訴存檔，並就投訴追查問題的根源，再採取補救措施(如需要)，並實施預防措施以避免日後再出錯。本集團於產品質量保證及質量控制中應用多個國內同業及公司特定標準，包括：

- GB/T 2410-2008透明塑料透光率和霧度試驗方法
- GB 13022-91塑料 — 薄膜拉伸性能的測定
- GB 4806.6-2016食品安全國家標準食品接觸用塑膠樹脂

於報告期內，我們收到有關南星包裝產品的客戶的輕微投訴並經已妥善處理。我們會繼續監察及提供足夠的培訓予我們的員工，以保持我們產品的高標準。

華國酒店方面，本集團制定客戶服務政策，以確保向客戶提供優質服務。於報告期內，概無接獲重大投訴，其他輕微投訴已及時處理，並與客戶進行有效溝通避免任何誤會。

B. 社會(續)

2. 營運慣例(續)

B6. 產品責任(續)

客戶資料保護

本集團明白保護客戶資料屬於私隱及機密的重要性。本集團禁止其他方在未經客戶明確同意及默許的情況下使用客戶的任何個人資料進行直接營銷。

本集團發佈政策及程序 — 資訊科技，以防止客戶敏感資料遭洩露及誤用或濫用。例如，本集團使用獨立的寬頻服務供酒店顧客及酒店內部使用，以確保酒店網絡安全。所有網絡伺服器安裝防毒軟件及防火牆且定期更新，以防止病毒攻擊及外部黑客入侵。

知識產權

本集團經常監察商標(如「南星」及「華國酒店」)及域名，亦於該等商標及域名屆滿時續期。為保護客戶的知識產權，本集團與客戶簽署保密協議(如適當)。於報告期內，概無確認未遵守對本集團有重大影響的有關知識產權的相關法律及法規。

B. 社會(續)

2. 營運慣例(續)

B7. 反貪污

本集團致力於在不受不當影響的情況下管理所有業務，並將誠實、正直及公正視為其核心價值。本集團發佈防止賄賂及貪污政策，以提醒全體僱員，未經最高管理層事先特別批准，任何人不得為其個人利益及好處索取或收受來自任何客戶、顧客、經紀、賣家、供應商、經銷商或與本集團有業務關係的人士的金錢或其他形式的利益。

本集團嚴格監察及實施反貪污及反洗錢的相關政策及程序。本集團繼續採納反洗錢計劃的基本要素，包括：

- 制定成文內部政策、程序及控制；
- 對負責進行交易、發起或建立業務關係的僱員進行持續培訓；及
- 執行內部審核職能。

本集團繼續實行其舉報制度及程序，就有關本集團之所有層面及業務可提出對任何可能與本集團有關之不當事宜(如不當及不法行為)之關注。本集團確保無人因拒絕接受賄賂或提供賄賂或其他貪污行為，或者因彼等報告有關潛在的賄賂或貪污行為的擔憂而受到任何懲罰待遇。

本集團並無違反、參與違反任何有關貪污的法律。本集團並無牽涉或尋求參與洗錢。本集團並無援助、助長、協助或串通任何進行或合謀進行任何非法活動的人士。於報告期內，概無發現未遵守對本集團有重大影響的有關貪污、賄賂、欺詐及洗錢的相關法律及法規的情況。

B. 社會(續)

2. 營運慣例(續)

B8. 社區投資

作為一個負責任的企業公民，我們關心社會的福祉和社區的發展。我們通過參與本地組織舉辦的各種社區活動，向社會展示了我們的熱情。我們也鼓勵員工參與志願服務。