

## 業 務

### 概覽

本集團為專人保安護衛服務供應商，根據香港保安公司牌照制度獲准提供第一類保安工作下的保安護衛服務。本集團以「冠輝」的名義營運，本集團提供的服務旨在保護其客戶的安全及保障客戶資產，進而防止犯罪及過錯及維持秩序。本集團提供的保安護衛服務包括巡邏、入口大堂出入控制、進行訪客出入登記及阻止未經許可人士進入、處理投訴、解決及上報糾紛。本集團亦於各類項目活動、場所、展覽會、典禮及新聞發佈會提供護衛及個人護衛服務以及人群管理服務。憑藉在專人保安護衛服務有逾九年的經驗，本集團已在保安護衛服務建立信譽。本集團致力於提供高質素的專人保安護衛服務，並因其設計及提供保安護衛服務獲香港品質保證局頒佈的ISO 9001:2008 質量管理體系標準認證。為確保服務質素，本集團向其保安員提供指導及培訓並監察其保安員。憑藉不斷努力，本集團已擁有一個廣闊的客戶基礎。於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，本集團分別有352名及366名客戶。於往績記錄期，本集團的客戶包括物業管理公司、學校、倉庫營運商、物業重建商及建築公司。於最後實際可行日期，本集團擁有逾1,000名全職及兼職受過培訓的合格保安員以向其客戶提供優質專人保安護衛服務。

截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，本集團的收益分別約為90,600,000港元及111,100,000港元。於往績記錄期的利潤及全面收益總額分別約為9,000,000港元及8,400,000港元。

### 業務策略及擴張計劃

本集團力求通過以下戰略及計劃擬於香港實現其業務擴展及維持其保安護衛服務的競爭力：

#### 招聘及擴大保安護衛及巡邏隊伍

由於保安服務行業屬勞動密集型，本集團計劃加強及擴大其保安護衛及巡邏隊伍，以擴大行業業務。於最後實際可行日期，本集團合共有1,061名保安員（包括全職及兼職）。本集團計劃招聘額外約25名保安員及2名巡邏主任，以提高本集團的保安服務能力。

上述招聘新保安員及巡邏主任的總開支估計約9,500,000港元。本集團計劃於截至二零一七年三月三十一日前分階段花費有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨值撥付有關開支。

---

## 業 務

---

### 加強員工招聘及培訓

本集團致力於提升其僱員的知識及技能。由於保安服務的多樣化及不同任務可能對技能及人員有不同要求，且在若干情況下，客戶可能對多方面(如私隱、形象及時間)提出額外要求，本集團致力於盡最大努力滿足其客戶對將提供的專人保安護衛服務的需求及要求。本集團已經並將繼續根據其僱員各自職責就保安護衛技能、監督技能、地方安全、營運技能、客戶服務及營運各方面的質量控制向彼等提供在職培訓，以提高彼等的實務技能。在保安履行職責前向保安作出任務簡介及特別提醒客戶的特定要求。本集團計劃成立新員工招聘及培訓中心，以提高本集團的營運競爭力及能力，以迎接新業務機會，從而加強培訓本集團的保安員，增加所提供的培訓次數及改善培訓中心的設施。本集團計劃招聘2名營運經理及2名培訓員，主要負責監督及培訓其保安員。本集團亦計劃投入更多資源於招聘廣告，參與就業展覽會、招聘網站及外部培訓中心的推薦，以促進招聘員工。

上述加強員工招聘及培訓的總開支估計約11,300,000港元。本集團計劃於截至二零一七年三月三十一日前分階段花費有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨值撥付有關開支。

### 擴大銷售及市場營銷部及提高營銷力度

本集團的目標是開發新客戶並加強現有客戶的信心，以及提高本集團的「冠輝」名稱公眾認知，本集團計劃加大其市場營銷力度，提升本集團的聲譽及企業形象。本集團的營銷活動將著力於強化其在提供優質保安護衛服務方面的聲譽。為達到此目標，本集團計劃透過各種市場營銷活動對其服務進行推廣，包括開展宣傳活動、向目標客戶分派宣傳冊及改善現有網站的導航、設計及圖片。本集團亦將透過參與各種企業社會責任活動，提升其聲譽及企業形象。於上市後，本集團亦將通過增聘2名經驗豐富的銷售人員擴大及提升其銷售及市場營銷團隊，以擴大本集團的銷售網絡及客戶基礎。

上述擴大銷售及市場營銷部及提高營銷力度的總開支估計約2,300,000港元。本集團計劃於截至二零一七年三月三十一日前分階段花費有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨值撥付有關開支。

---

## 業 務

---

### 繼續提高營運效率及提升服務質素

隨著不斷增長的業務規模，本集團計劃通過升級其網絡骨幹，硬件及其他信息技術的應用，去改善及提高營運效率及服務質素。此外，本集團計劃繼續投資全球定位系統及射頻識別技術，可以用來追蹤保安員的位置。通過提升信息技術和管理系統及訂閱先進技術的設備，本集團預料其長期的營運效率將增加，其管理成本將減少。而且，本集團計劃投資於配備全球定位系統的巡邏車輛，以利於監控。

上述繼續提高營運效率及提升服務質素的總開支估計約2,000,000港元。本集團計劃於截至二零一七年三月三十一日前分階段花費有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨值撥付有關開支。

該等計劃乃為提升增長的有機增長及於最後實際可行日期，本集團並無計劃達到任何目標。有關上述所載本集團實施計劃的所得款項用途的進一步資料，請參與本招股章程「業務策略及所得款項用途」一節。

### 競爭實力

董事認為，本集團的下述競爭實力有助於其成功以及使本集團得以於香港專人保安護衛服務行業有效競爭。

### 強大及經驗豐富的管理團隊

本集團擁有一個經驗豐富的管理團隊，於不同的業務領域，且擁有廣泛的營運經驗及行業知識。主席及執行董事傅先生負責監管本集團的策略管理及發展，於保安護衛服務行業擁有逾13年經驗。行政總裁廖女士在營銷、會計及行政管理方面擁有近11年經驗。其他管理人員亦經驗豐富並能勝任。例如，本集團總經理李女士在保安護衛行業擁有近17年豐富經驗。由於高級管理團隊除能有效保持及提高本集團的聲譽並特別著重專人保安護衛質素，為確保維持本集團保安護衛的質素及資格，及維持與現有客戶的良好關係以及開發新客戶，有關本集團高級管理層於行業經驗的詳細資料，請參閱本招股章程「董事及高級管理層」一節。

---

## 業 務

---

### 嚴格的內部控制及業務流程系統

本集團維持嚴格的內部控制及業務流程系統。本集團設計及提供的保安護衛服務已經取得ISO9001：2008質量管理體系標準認證。本集團已為各崗位編製詳細的工作程序及控制機制，以便其員工能清楚了解其工作範圍及質素標準，從而向客戶提供符合彼等要求的優質服務。此外，我們不時為員工舉行簡報會。有關詳情，請參閱本節「質量控制」一段。

### 完善及穩定的客戶關係

本集團已有完善及維持穩定的客戶關係。本集團的客戶介乎香港的物業管理公司、物業重建商、建築公司、零售商、學校、酒店及倉庫營運商，因此本集團並無依賴某一行業的客戶。儘管本集團僅根據香港牌照制度提供第一類保安工作項下專人保安護衛服務，本集團旨在向其客戶提供誠實可信的專人保安護衛服務。本集團亦維持客戶數據庫以便促進與彼等的聯繫，藉以向彼等提供優質保安護衛服務。本集團就其所提供服務徵求其客戶評價並認真及主動跟進該等評價。董事認為，高質素的服務對挽留客戶至關重要及穩定和持續的關係有助於本集團的成功，並帶來穩健的經常性收入基礎。

### 本集團的業務及營運

本集團主要根據保安公司牌照制度第一類保安工作於香港從事提供專人保安護衛服務。本集團所提供的該等服務著重保障客戶及其資產的安全，進而防止犯罪及罪行及維持秩序。於往績紀錄期內，本集團的所有收入均來自提供專人保安護衛服務所得。

本集團提供的專人保安護衛服務專門職能及職責類別於下表列示：

- |      |                           |
|------|---------------------------|
| 出入控制 | — 留意跟隨住戶進入物業的可疑人士。        |
|      | — 詢問陌生人身份及進入目的，拒絕可疑情況下進入。 |
| 訪客登記 | — 詢問訪客或送貨人員將入訪住所的詳情。      |
|      | — 進行訪客出入登記及阻止未經許可人士進入。    |

---

## 業 務

---

- |         |  |
|---------|--|
| 事件匯報及登記 | — 於事件簿中登記所有重大事件(連同事件發生的準確時間)，例如輪班、任何公共設施損壞及跟進。                     |
| 處理緊急事件  | — 對需要提供在緊急情況下迅速提供援助的事情保持警覺，並通知主管和警方求助。                             |
| 監控安防系統  | — 熟悉閉路電視的位置及監控區域。  |
| 鑰匙妥善保管  | — 確保所有服務房間及多用途房間緊鎖並於保安巡邏時進行檢查。<br><br>— 於登記簿上登記領走、使用及歸還鑰匙的任何人士的詳情。 |
| 防止及偵查犯罪 | — 進行頻繁檢查，以阻止任何未經許可訪問。<br><br>— 檢查管道的防盜保護是否正常運作及上報任何損壞或篡改。          |
| 巡邏      | — 登記對住戶安全構成威脅的物業的缺損。<br><br>— 甄別任何可疑人士及目標及通知主管以採取適當措施。             |
| 確保消防安全  | — 確保公共走廊及火災逃生通道隨時暢通。<br><br>— 檢查及確保出口指示亮燈及可視和緊急燈及滅火器正常運作。          |

## 業 務

- 解決及上報投訴
- 在現場及時處理及上報任何投訴。
  - 須於事件簿中登記未能即時解決的投訴詳情和採取的跟進行動。

除上述保安護衛服務之外，本集團亦於各種活動、儀式、展覽會、慶典及新聞發佈會中提供保安護衛服務，其職能和職責包括就活動制定及實施保安計劃和策略、防止活動受干擾及保護人身安全及保障財產不受損傷、破壞或損失。於若干情況下，本集團亦需要提供人群管理服務，預期保安護衛服務需要技能方面的協調、規劃及高度注意。本集團將與其客戶討論，從而制定可行計劃，本集團亦將根據其經驗提出有關將加強保安重點的建議。巡邏主任屆時將就特別要求簡述其保安護衛，從而確保達致客戶目標及指示。於往績記錄期，應客戶要求，本集團亦提供私人護送服務。於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，私人護送服務的收益分別約為47,000港元及293,000港元。

本集團於商業、建築工地、倉庫、學校及住宅樓宇等地點提供專人保安護衛服務。下表載列於往績記錄期本集團按物業類型劃分的收益明細：

物業類型	截至三月三十一日止年度			
	二零一三年		二零一四年	
	千港元	%	千港元	%
商業機構 <sup>(1)</sup>	25,373	27.9	31,390	28.3
建築工地	16,585	18.3	22,881	20.6
倉庫	17,368	19.2	22,099	19.9
學校	14,455	16.0	14,049	12.6
住宅樓宇	12,795	14.1	14,113	12.7
展覽場地	3,954	4.4	6,165	5.6
其他 <sup>(2)</sup>	75	0.1	362	0.3
<b>總計</b>	<b>90,605</b>	<b>100.0</b>	<b>111,059</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 商業機構物業包括工業及商業大廈、酒店、購物中心及零售店。
- (2) 其他包括於其他物業類型提供的服務及提供私人護送服務。

## 業 務

本集團已就其服務建立廣闊的客戶基礎，於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，本集團分別擁有352名及366名客戶。

下表載列本集團於往績記錄期按合約類別劃分的收益分類：

合約類型	截至三月三十一日止年度			
	二零一三年		二零一四年	
	千港元	%	千港元	%
專人保安護衛服務				
— 固定	73,055	80.6	90,025	81.1
— 臨時	4,830	5.3	2,400	2.1
— 項目活動	12,720	14.1	18,634	16.8
<b>總計</b>	<b>90,605</b>	<b>100.0</b>	<b>111,059</b>	<b>100.0</b>

附註：固定崗位指期限為6個月以上的合約，及臨時崗位期限少於6個月。

視乎保安護衛服務的性質及客戶的要求而定，合約期介乎1天至36個月不等。下表載列不同物業類型保安工作的合約期明細：

物業類型	截至三月三十一日止年度	
	二零一三年	二零一四年
商業機構	1天 <sup>(2)</sup> 至12個月	1天 <sup>(2)</sup> 至12個月
建築工地	1天 <sup>(2)</sup> 至24個月	1天 <sup>(2)</sup> 至24個月
倉庫	1個月至24個月	1個月至24個月
學校	12個月至36個月	12個月至36個月
住宅樓宇	1天 <sup>(2)</sup> 至12個月	1天 <sup>(2)</sup> 至12個月
展覽場地	1天 <sup>(2)</sup> 至1個月	1天 <sup>(2)</sup> 至1個月
其他 <sup>(1)</sup>	1天 <sup>(2)</sup> 至12個月	1天 <sup>(2)</sup> 至12個月

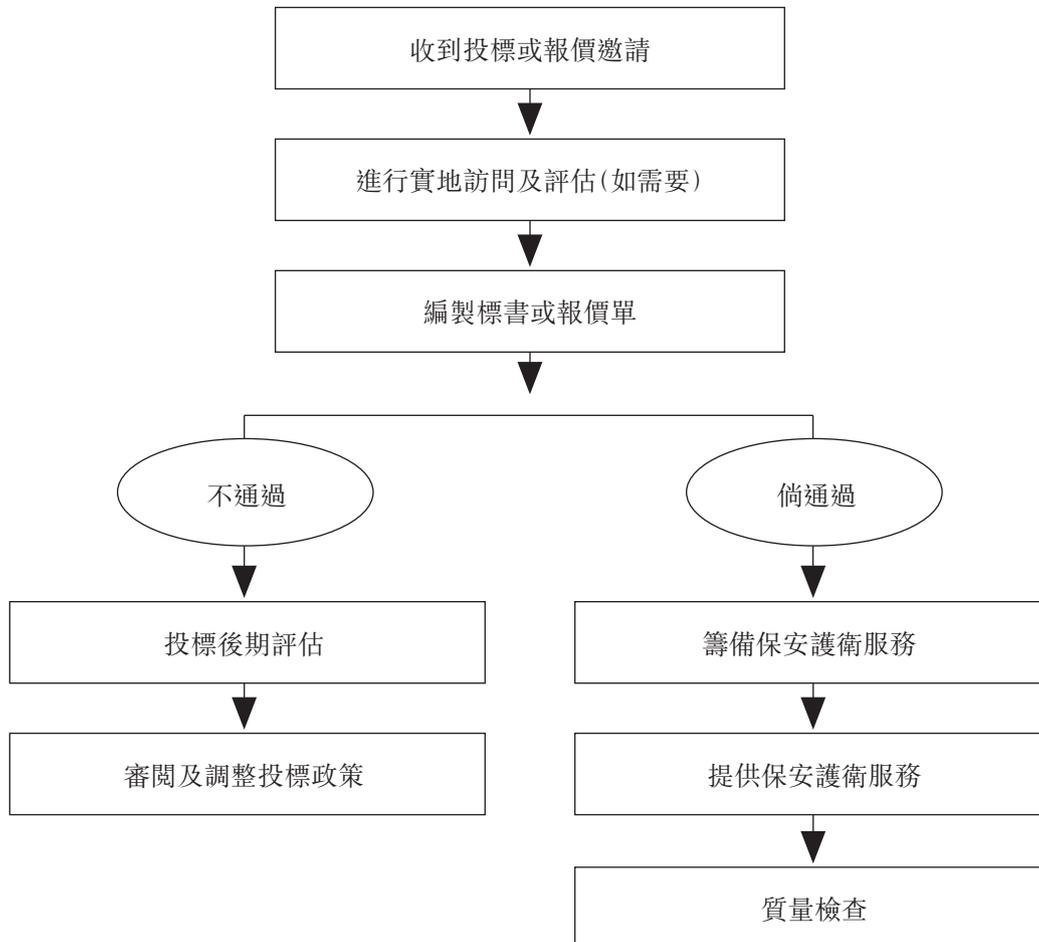
附註：

- (1) 商業機構包括工業及商業大廈、酒店、購物中心及零售店。
- (2) 其他包括於其他類型物業提供的服務及提供私人護送服務。
- (3) 其他進行之工作包括臨時替換保安護衛之短期合約及因此僅為1天。

## 業 務

### 本集團的工作流程

下圖列示一般情況下本集團的營運的整體工作流程：



### 投標或報價

本集團已投入其資源於電子平臺(例如搜索引擎)，以推廣其保安護衛服務。除此之外，本集團並無投入大量市場營銷精力於廣告或其他推廣活動。主要通過搜索引擎，本集團會不時收到潛在客戶就提供專人保安護衛服務的投標或報價邀請。投標邀請主要與向機構(例如學校、商業機構、建築工地及通常為大型企業的客戶(並非個人)提供定期護衛服務有關且其全部是固定崗位。就報價而言，客戶更多元化，彼等包括活動組織者、商店、藝人及建築公司。報價的崗位可為固定崗位或臨時崗位。

截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，89%及87.1%的收益來自報價及11%及12.9%的收益來自投標。下表載列截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度不同場所的投標及報價合約：

## 業 務

物業類型	截至三月三十一日止年度			
	二零一三年		二零一四年	
	報價所佔 百分比	投標所佔 百分比 <sup>(3)</sup>	報價所佔 百分比	投標所佔 百分比 <sup>(3)</sup>
商業機構 <sup>(1)</sup>	99.9%	0.1%	94.1%	5.9%
建築工地 <sup>(1)</sup>	100.0%	0.0%	91.7%	8.3%
倉庫	100.0%	0.0%	99.9%	0.1%
學校	31.5%	68.5%	26.2%	73.8%
住宅樓宇	99.6%	0.4%	99.0%	1.0%
展覽場地	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
其他 <sup>(2)</sup>	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
所有物業	89.0%	11.0%	87.1%	12.9%

附註：

- (i) 於截至二零一四年三月三十一日止年度，本集團已收到3項商業物業投標及3項建築工地投標。
- (2) 其他包括於其他類型物業提供的服務及提供私人護送服務。
- (3) 於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，投標的成功率為27.3%及31.0%。

一個標準的投標程序自接獲投標邀請至宣佈投標結果約需2至16個星期，而一份標準的報價自報價至訂立服務協議約需1至30天。於收到新項目投標或報價邀請後，本集團的營銷及市場部將於考慮提供服務的位置、相關風險、客戶的特別指示及要求及本集團滿足有關指示及要求的能力等多種因素後考慮是否接受投標或報價。倘本集團認為有能力提供保安護衛服務和決定接受投標邀請，營銷及市場部將完成一份報價通知，當中載明潛在項目的一般資料，包括潛在客戶的名稱、服務地點、服務範圍、提供服務的期限、所需保安員的數目、客戶的特別要求及其他需要注意的因素等。該份報價通知將發送予本集團的高級管理層供進一步評估。

### 實地視察及評估

於收到營銷及市場部編製的通知後，本集團的總經理將聯絡客戶以確認指示及要求，為更有效地行使職責，本集團將進行實地視察及與客戶進行進一步磋商（如有需要）。同時，本集團亦會對新客戶進行背景調查以確定其營運真誠業務並真正需要

---

## 業 務

---

專人保安護衛服務。本集團隨後將再次確認所需保安員數目，記錄客戶的有關要求及詳情，並由總經理簽註。

### **編製標書或報價單**

於實地視察之後，本集團的總經理將隨後把資料交予營銷及市場部供其編製標書及報價單，以供提交予潛在客戶。為編製具有競爭力的競標方案或報價，本集團將評估本集團現有的資源及該項工作預期所需的人手，並計及若干其他因素，包括地點、服務的緊急性、市價及市場趨勢、預算、潛在客戶的特別指示及特別要求以及工作環境。本集團將提供本集團的標書或報價，當中載明本集團提供服務的範圍、期限、合約條款、收取的服務費、支付條款、本集團為完成工作要求而安排的保安員數目及其他事項。本集團的標書及服務方案將提交予管理層審批，之後再交予潛在客戶，供其考慮。於客戶要求緊急專人護衛服務（例如現有保安系統發生故障）若干情況，本集團將在正式書面報價或確認之前向潛在客戶提供口頭報價。客戶將須確認或簽署報價單以確認接受服務。

對於本集團為到期合約續期編製的報價，本集團將參考現有合約條款及服務費以及當前市場狀況，並就本集團的營銷及市場部作出的任何因修訂服務範圍而作出的合適調整而編製競標方案或報價。

### **籌備及提供保安護衛服務**

籌備階段包括初步分配所需資源及確保本集團有充足資源應對當前及日後工作。倘若需要額外人力，本集團將招聘符合客戶要求的合資格保安員。於某些情況下，將於執行項目前向保安員提供額外培訓。巡邏隊伍亦將採取適當預防措施消除或降低已識別的風險。風險評估報告連同跟進保安措施將由營運部分發予客戶，以供彼等參閱。本集團營運部亦將針對各個固定崗位編寫操作手冊。手冊一般包括(i) 本集團對保安員的要求（包括職責表及報告要求）；(ii) 客戶的特殊指示及要求；(iii) 健康及安全控制；(iv) 處理緊急狀況的程序；及(v) 客戶的緊急聯絡清單。

本集團將手冊分發給指定於各個崗位的保安員並於項目開始之前向彼等作簡介。本集團的營運部負責提供要求的項目（如記錄簿及考勤記錄設備）及監控護衛出勤及所提供的服務符合合約條款及操作手冊。本集團的營運部及人力資源部負責招

---

## 業 務

---

聘或分配人員，以確保本集團於根據服務合約提供服務時擁有充足人力及委派能勝任的保安員。

### 質量檢查

本集團密切監控提供予客戶的專人保安護衛服務的質素。為保證本集團的服務能滿足客戶的預期及要求，管理層與總經理及營運部定期召開會議檢討及討論若干方面的營運及跟進保安員的服務標準。為方便通信，本集團將向客戶提供緊急聯絡電話。此外，本集團的區域客戶經理定期進行實地視察以熟悉崗位的情況及作為控制措施以確保所有保安員如所指定一樣井然有序。本集團的總經理將主動跟進客戶的反饋及意見。

### 評估及審閱

本集團的管理層亦舉行會議審閱及評估任何未通過的投標和調整投標或報價策略。

### 客戶、銷售及營銷

#### 定價政策

本集團於釐定服務費時主要參考將涉及的預期成本、例如員工成本，其他營運成本（包括運輸成本以及裝備和制服成本）及行政費用。行政費用一般按員工成本的若干百分比釐定。本集團亦會考慮本集團所提供服務的地點、合約長短、所需有關技能、客戶的特別要求（例如制服、語言技能、行為態度及設備）以及任務的緊急性。

為減緩法定最低工資增加的影響，本集團已於服務合約中訂明，本集團的費用將根據法定最低工資變動而作出調整。倘本集團的費用因法定最低工薪資增加而作出調整，客戶將提前收到通知。

#### 信貸政策

本集團通常提供予其主要客戶的信貸期限介乎7日至30日。對於臨時或緊急的任務，本集團可能要求客戶在提供保安護衛服務前作出全額付款。於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度，本集團的應收貿易賬款週轉日數分別為39.8日及43.6日。

## 業 務

本集團按持續營運基準密切檢討本集團的應收貿易賬款結餘及任何逾期結餘，且管理層會就逾期結餘的可收回性作出評估，以考慮是否須根據本集團的內部指引就應收貿易賬款作出減值撥備。截至二零一四年三月三十一日止年度，本集團撇銷壞賬95,200港元。截至二零一三年三月三十一日止年度，本集團並無就呆壞賬作出任何撥備。

### 客戶

本集團的客戶主要包括物業管理公司、物業重建商、建築公司、零售商及學校、酒店及倉庫營運商。下表載列截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度來自本集團五大客戶的收益：

#### 截至二零一三年三月三十一日止年度

		直至二零一四年三月 三十一日為止與 本集團已建立業務 關係年數(概約)	收益 百萬港元	佔總收入 百分比 %
客戶A <sup>(1)</sup>	物業管理公司	6	8.5	9.4
客戶B <sup>(2)</sup>	倉庫營運商	2	3.2	3.5
客戶C <sup>(3)</sup>	物業重建商	4	3.1	3.4
客戶D <sup>(4)</sup>	物業管理公司	3	3.0	3.3
客戶E <sup>(5)</sup>	建築公司	2	2.4	2.6
總計			<u>20.2</u>	<u>22.3</u>

## 業 務

截至二零一四年三月三十一日止年度

	客戶背景	直至二零一四年三月三十一日為止與本集團已建立業務關係年數(概約)		佔總收益百分比	
				收益 百萬港元	%
客戶 A <sup>(1)</sup>	物業管理公司	6	10.7	9.6	
客戶 C <sup>(3)</sup>	物業重建商	4	4.7	4.2	
客戶 B <sup>(2)</sup>	倉庫營運商	2	4.5	4.1	
客戶 E <sup>(5)</sup>	建築公司	2	4.0	3.6	
客戶 F <sup>(6)</sup>	建築公司	3	3.4	3.1	
總計			27.3	24.6	

- (1) 全球領先設備服務公司主要從事提供廣泛的設備管理服務，包括保安護衛服務。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信用期為完成各月提供服務後七日。其為獨立第三方。
- (2) 一家日本公司香港辦事處從事物流及國際商品分銷。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信用期為完成各月提供服務後三十日。其為獨立第三方。
- (3) 一家在聯交所上市的本地物業重建發商。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信用期為完成各月提供服務後七日。其為獨立第三方。
- (4) 一家本地物業管理公司，提供一般物業管理服務，包括保安護衛服務。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及須於各月末向本集團支付。其為獨立第三方。
- (5) 一家由三位承包商成立的合資企業，擔任西九龍文化區地下西九龍總站建設的承包商。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信用期為完成各月提供服務後三十日。其為獨立第三方。
- (6) 一家本地建築公司及一家物業開發商的附屬公司(在聯交所上市)。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信用期為完成各月提供服務後三十日。其為獨立第三方。

截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，本集團的收益分別達約90,600,000港元及111,100,000港元。增加主要由於本集團的合約數量增加及報價上漲所致。本集團通常可把業務成本的增加轉嫁予客戶，乃由於客戶可接受與勞動成本增加(如法定最低工資)相持平的價格逐步上漲。於往績記錄期，本集團的所有收益來自於香港的保安護衛服務。本集團已就其服務建立相對廣闊的客戶基礎。於

## 業 務

截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，本集團分別有352名及366名客戶。於往績記錄期，本集團的五大客戶佔總收益分別約22.3%及24.6%，而本集團的最大客戶佔總收益分別約9.4%及9.6%。

於往績記錄期，所有五大客戶均為獨立第三方，且彼等均非本集團供應商。於往績記錄期，概無董事、彼等各自的聯繫人或擁有本公司已發行股本（緊隨配售完成後據董事所深知及未計及因行使根據購股權可授出的任何購股權而將予發行的股份）5%以上的股東並無於本集團五大客戶中擁有任何權益。於往績記錄期後，所有上文所述的客戶繼續與本集團訂有服務合約。

截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，本集團就向其客戶提供專人保安護衛服務已簽訂899份及1,026份服務合約，而下表載列不同物業類型的保安護衛服務合約數目。

物業類型	截至三月三十一日止年度	
	二零一三年	二零一四年
商業機構	357	488
建築工地	82	99
倉庫	68	66
學校	77	65
住宅樓宇	33	33
展覽場地	270	256
其他(附註)	12	19
	<u>899</u>	<u>1,026</u>

附註：其他包括於其他類型物業提供的服務及提供私人護送。

### 市場推廣

本集團採用口述的市場推廣策略，其業務頗為依賴現有客戶的推薦及持續性。本集團並不偏重傳統的宣傳渠道，反而投放資源於電子平臺（例如各種網絡搜索引擎及網上廣告以及本集團的網站）以推廣本集團的服務。然而，本集團於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度擁有客戶352名及366名。董事相信此乃由

## 業 務

於其更專注於打造本集團聲譽及客戶服務的市場推廣策略。董事認為倘客戶滿意本集團的服務，其可能向其他尋求高質量專人保安護衛服務的客戶推薦本集團。

於最後實際可行日期，本集團的營銷及市場部由2位工作人員組成，負責聯絡及維持客戶關係、制定市場推廣材料及定價策略，以及編制投標及報價之競標方案。廖女士負責監督營銷及市場部。除營銷及市場部以外，本集團的高級管理人員亦負責與現有客戶維持良好的客戶關係。

### 資訊科技系統

本集團已安裝資訊科技系統，以有效管理其營運，尤其是其人力資源管理系統、客戶關係管理系統及考勤系統。人力資源管理系統及考勤系統包含僱員個人資料、所持牌照、薪酬、強積金付款、名冊、出勤及休假記錄。系統令本集團記錄工作量規模及減少人力。

另一方面，客戶關係管理系統促使本集團組織、追蹤及透過記錄所有客戶訪問報告、風險評估報告、合約及報價的數據自動操作銷售活動的主要方面。本集團亦維持投訴及事故記錄，以便所有投訴及事故得以妥善處理及向客戶提供該等投訴及事故的更新信息。

此外，本集團已預訂具備全球定位系統及射頻識別技術的系統，用於監察本集團的保安員，且將於二零一四年八月在日常工作中引入該系統。

### 主要合約條款及條件

就報價及投標合約與客戶訂立的協議(具有法律效力)乃個別協商，且不同服務協議的合約條款各異。一份保安護衛服務合約一般載列的主要合約條款概述如下：

服務期限：	一次性服務或固定期間直至36個月
付款期限：	服務費須於每月服務完成或單次服務提供後7至30日內支付
保險：	本集團負責購買相關保險

## 業 務

除本集團向其客戶提供的報價外，於獨立磋商後本集團將與其客戶訂立服務合約，期限因服務合約的不同而有區別。

調派保安員：	本集團安排的保安員必須體能及精神狀態良好，適合履行保安職責，並持有有效的保安人員許可證及履行職責前參與兩日的質素保證體系培訓
本公司崗位中的監督職責：	本集團會安排24小時巡邏隊伍，經常不定期拜訪客戶處所及於需要時提供協助。本公司如未能接收保安員在履行保安職責時的定期通報或未能與保安員聯絡，巡邏隊伍負責人將獲派遣至有關處所視察情況
最低工資：	法定最低工資如有任何變動，本集團將參考經修訂的法定最低工資與客戶調整服務費
終止：	服務合約的訂約一方均可終止服務合約，惟須發出30日事先書面通知

倘本集團未能履行其義務，客戶可能要求更換保安員或根據終止條款終止服務合約。於二零一四年三月三十一日，與客戶訂立的全部固定崗位服務合約均載有法定最低工資出現變動時可允許調整服務費的條款。

倘本集團未能履行其義務，客戶可能要求更換保安員或根據終止條款終止服務合約。本集團將於有關合約到期前與其客戶訂立新服務合約，以確保可以更新到期合約。本集團準備新服務合約時，會參考現有合約條款及指定工作範圍的任何變動，並就任何新修訂的服務範疇(如有)作出適當調整。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，概無就將予支付的服務費金額及服務合約條款產生任何爭議，及與本集團訂立的所有合約並無因本集團重大違約而予以終止。

### 季節性

鑒於於往績記錄期其大部分收益來自固定崗位的保安護衛服務，而本集團每月提供金額固定的發票予其客戶，本集團的收益並無經歷重大季節性波動。

### 供應商

於往績記錄期，由於本集團的業務性質為以服務為主的行業，除個別人士作為保安員之外，本集團有多名香港供應商，向本集團出售保安員制服。該等供應商主要為零售商。本集團概無發生任何由制服供應商引起的短缺或延遲情況，且董事認

---

## 業 務

---

為不難以差不多價格覓得其他生產制服的供應商。由於考慮到可獲得替補，認為無此必要，本集團並未與該等銷售保安人員制服的供應商訂立長期協議。於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度各年，本集團向該等制服供應商購買制服支付的金額分別為約235,000港元及182,000港元。該等供應商為獨立第三方。於往績記錄期，本集團的購買均以港元結算及其中大部分以現金支付。

於往績記錄期內及於最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人及擁有本公司已發行股本（緊隨配售完成後據董事所深知及未計及因行使根據購股權可授出的任何購股權而將予發行的股份）5%以上的股東於所述的本集團主要供應商中擁有任何權益。

### 投訴處理程序

本集團已實施投訴處理政策，客戶就提供服務而提出的所有投訴將由銷售及市場部嚴格處理及向董事匯報以供其考慮，董事將根據性質、嚴重程度、投訴時的情況及與投訴人關係等其他因素，考慮適合客戶的補救措施。於處理投訴時，本集團將遵從ISO 9001:2008投訴處理程序準則，通過檢索投訴事件的交談記錄進行調查並與有關職員進行面談。一經決定適當的補救措施，銷售團隊的一名成員將就補救安排對相關客戶作出跟進。

倘若任何客戶不滿意所提供的保安護衛服務，本集團可為其客戶按要求及妥善替換保安員。

於往績記錄期，本集團已收到128宗及113宗非重大的投訴。大部分投訴乃有關僱員不禮貌、於工作時服務意識薄弱或處理私事。概無就解決該等投訴作出賠償或罰款，且該等投訴對本集團營運及財務狀況並無造成及不曾造成任何重大不利影響。於往績記錄期，本集團並無因所提供服務的質素接獲其客戶的任何重大投訴或任何政府機構施加的任何懲處。

---

## 業 務

---

### 質量控制

董事相信，服務質量乃為本集團業務打下堅實基礎的重要之道。於最後實際可行日期，本集團的管理層包括傅先生、廖女士、鍾佩儀女士及李女士，負責本集團保安護衛服務的質量控制。有關傅先生、廖女士、鍾佩儀女士及李女士的資格及經驗，請參閱「董事及高級管理層」一節。通過參與計劃證實本集團設有管理系統（符合國際標準化組織頒佈的規例項下的適用標準），本集團致力於提供優質的專人保安護衛服務，並因其設計及提供的保安護衛服務而獲香港品質保證局授予ISO9001：2008品質管理體系標準。香港品質保證局通常每六個月審核本集團提供保安護衛服務的管理系統。本集團維持嚴格的質量控制系統及制定覆蓋多個操作方面的政策手冊。

### 保安員的服務標準

本集團對保安員具有嚴格標準，除非客人另有要求，本集團保安員均身穿制服，保安員須根據操作手冊履行其職責及維持良好的服務標準。於彼等加入本集團（或就保安及護衛業管理委員會於5年內接納的培訓課程製作向彼發出的有效證書）之前，所有的保安員均須接受由獨立培訓機構根據有關監管規定組織的16小時培訓，以及獲得甲類或乙類保安人員許可證以於其受聘用之前達到相關監管要求。有關本集團招聘及篩選程序的進一步資料，請亦參閱本節「僱員」一段。

此外，本集團將不時為其員工安排簡報會及工作坊。每個新崗位將獲安排入職簡介，以便員工的服務符合指定準則。保安員須於其工作時及於警員要求進行視察時一直攜帶許可證。本集團已設立24小時支援中心，負責協調保安員與總部的通訊，監控彼等執勤時段及位置以及就緊急情況指定保安員任務。所有保安員於執勤時須定期向支援中心匯報。對於未能向支援中心匯報的保安員可能採取懲戒措施處分。

### 已設立監察僱員的保安人員許可證期限的系統

根據保安及護衛服務條例第10條，任何屬於個人身份的人，均不得為、答允為、自認是為或自認可為他人擔任保安工作，但如彼(i)是根據及依照一項根據保安及護衛服務條例發行的許可證而這樣做；或(ii)並非為報酬而這樣做，則屬例外。

---

## 業 務

---

許可證不得轉讓，且有效期為五年（或處長可能規定的較短期間）。許可證持有人須在牌照將過期前不早於六個月或晚於三個月內向處長續期。根據保安及護衛服務條例第31(2)條，在沒有有效保安公司許可的情況下任何屬於個人身分的人，為、答允為、自認是為或自認可為他人擔任保安工作以獲得報酬，即屬犯罪，並於判定有罪時可處罰款10,000港元及監禁三個月。

為確保本集團及其保安員全面遵守上述監管規定（及有關其他關係及適用規則），本集團維持監察及更新本集團相關僱員許可證及登記狀態的監控系統。於本集團保安員的許可證到期前不早於六個月或晚於三個月內，本集團電腦發出報告，提醒相關員工將其許可證續期。任何保安員若未能及時將其許可證續期，其將不得提供服務直至正式將其許可證續期為止。

### 管理層定期視察

除24小時支援中心外，我們的24小時巡邏隊伍（於最後實際可行日期包括9名負責人員及7輛汽車）將定期進行實地視察作為控制措施以確保所有保安員如指定一樣井然有序及客戶的要求均得到滿足。實地視察的主要用途為：

- (i) 提供抽樣及突擊巡查；
- (ii) 監管以確保提供的專人保安護衛服務符合表現標準；
- (iii) 確保達致與客戶所訂立之要求及特別指示；
- (iv) 獲得客戶之反饋及採取快速行動反應；及
- (v) 於每次巡查執行紀律訓示並加以記錄。

### 高層管理人員監督所有事項

巡邏隊伍向高層管理人員匯報嚴重及重大事項。本集團高級管理層（包括執行董事）舉行業務會議以討論事項的情況及解決方法。重大事項通常於業務會議上進行跟進以符合服務標準。

## 業 務

### 嚴格的職員篩選程序

本集團亦有全面招聘及篩選程序，旨在使管理層能夠針對客戶要求了解背景、技能及經驗。本集團執行篩選方法打造能力出眾的合資格僱員隊伍，以適當執行其各自職能。考慮的因素包括(i)教育背景及曾接受的培訓；(ii)是否於警務處牌照課登記本集團保安護衛服務所需的保安人員許可證；(iii)犯罪記錄(如有)；(iv)工作履歷及經驗；(v)健康及體能狀況；(vi)背景調查及居住地址調查及(vii)可能相關的其他該等因素。

### 資格、證書及獎勵

#### 資格

保安公司須獲得香港法例規定的保安公司牌照以提供保安護衛服務。上述詳情載於本招股章程「監管概覽」一節。下表載列於最後實際可行日期本集團成員公司所持有的資格及牌照：

#### 有關香港政府

部門或法定機構	描述	資格	持有人	有效期
保安及護衛業管理委員會	保安公司牌照	第一類一提供保安護衛服務	冠輝警衛	二零一三年七月二十八日至二零一八年七月二十七日

有關牌照、註冊或本集團保安員資格，請參閱本節「僱員」一段。

董事已確認，於最後實際可行日期，本集團已獲得本集團於往績記錄期的業務及營運所須的所有批准、許可、同意、牌照及註冊。本集團已指派若干管理人員了解相關牌照的到期日及及時作出更新申請。於最後實際可行日期，董事確認，冠輝警衛已遵守保安公司牌照的條件及就彼等所悉，於最後實際可行日期更新上述保安公司牌照並無阻礙。

#### 證書

下表載列本集團的主要證書：

## 業 務

性質	證書	頒發機構 或當局	接受者	有效期
質量管理體系認證	ISO9001： 2008	香港品質保 證局	冠輝警衛	二零零八年 一月二十八日至 二零一七年 一月二十七日

### 企業社會責任

本集團深切認識到企業的成功與企業社會責任密不可分。作為承擔企業社會責任之一環，本集團向弱勢社群提供工作機會。因參與弱勢社群活動，本集團自二零零八年起獲香港社會服務聯會頒發商界展關懷獎，及自二零零八年起獲香港青年協會評許為有心企業。

### 獎項及認可

下表載列本集團於近幾年獲得的獎項及認可：

獲獎年度	接受者	獎項	頒發組職及機構
二零零八年至二零一四年	冠輝警衛	有心企業	香港青年協會
二零零八年至二零一四年	冠輝警衛	商界展關懷	香港社會服務聯會

### 市場及競爭

根據Ipsos報告，香港截至二零一三年底共有約967名持牌保安服務供應商。保安服務供應商總數以複合年增長率約2.3%由二零零九年的約884家增加至二零一三年的約967家。保安服務供應商(第一類)總數以複合年增長率約2.0%的速度由二零零九年的約516家增加至二零一三年的約558家。有關保安服務行業市場狀況的詳情，請參閱本招股章程「行業概覽」一節。於香港967間持牌保安服務供應商當中，

## 業 務

五大保安服務供應商佔二零一三年行業總收益的約32.4%，而本集團及市場餘下服務供應商佔大部分市場份額。本集團佔二零一三年行業總收益的約1%。董事認為，香港保安護衛服務行業分散及由各類別持牌保安服務供應商提供不同類別的服務，而競爭主要基於成立規模、價格的競爭力、管理層及僱員的質素及往績記錄。

董事認為設立保安護衛服務公司的入門門檻較低，原因是無需龐大資本投資。然而，董事認為由於以下因素或會對新進入者設置進入門檻 (i) 員工工資的增加導致營運成本壓力增加；(ii) 香港保安護衛服務供應商的必要合資格規定；及 (iii) 客戶偏好尋找往績記錄及相關經驗的保安護衛服務供應商。儘管本集團可能於價格方面面臨來自較小型或新成立保安護衛服務供應商的競爭，董事仍認為與其競爭者相比，本公司處於優越地位，且因以下競爭優勢而能夠維持該地位：

- 本集團於提供保安護衛服務方面的經驗及聲譽；
- 本集團與主要客戶已建立、廣泛及穩定的關係；及
- 本集團具實力及經驗豐富的管理團隊。

各董事均確認，其或其各自的聯繫人於往績記錄期開始直至最後實際可行日期並無於與本集團業務存在競爭或可能競爭的業務中擁有權益，亦無與本集團存在任何利益衝突。

## 保險

根據僱員工補償條例，本集團已為所有香港合資格員工(包括保安員)投購補償保險保單，於受僱期間之人身傷害或意外死亡或感染疫病，保單對每宗事件的賠償上限為200,000,000港元。保持購買的保險就在香港受僱過程中遭受的人身傷害、死亡或疾病令本集團僱員獲得補償及賠償金，有關僱員賠償的保險單每年續訂，並可於續訂時修訂。

本集團亦投購公眾責任保險保單就對第三方造成之任何事故死亡或身體受傷之任何責任、損失、申索或訴訟以及對第三方之無形財產造成服務合約下之服務性能之有形損害向客戶作出賠償。根據當前生效的保險單，本集團一般負責任何公眾責任索償，就水漬險項下第三方物業受損產生的索償金額低於5,000港元或較多的10,000港元，或經調整虧損的10%。

## 業 務

由於董事會認為主席傅先生對本公司之活力及發展至關重要，本集團為傅先生投購一次性保費1,100,000港元之「重要人士保險」，本集團為該保單之受益人。投購該保險旨在減少倘傅先生離世對本集團的收入、發展以及物色其他替代可能面對之潛在損失之影響。本集團有權於任何時間終止保單並根據保單撤銷日期保單之現金價值收取現金。傅先生個人將不會從重要人士保單中受益，且倘傅先生於相關保單屆滿日期前退休或離開本集團，將不會對本集團產生任何財務影響。

於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度，僱員補償保險、公眾責任保險、重要人士保險及其他保險(火災、醫療及交通事故)的總開支分別約為1,300,000港元及1,600,000港元。本集團認為，保險覆蓋範圍對營運而言為充足且與其他保安護衛服務公司所投購者相若，亦符合業界規範。於往績記錄期內，本集團並無根據保單作出任何重大索賠。

高保費及有限的保險責任範圍為保安護衛行業的共同處境。有關更多詳情，請參閱本招股章程「風險因素—與本集團營運有關的風險—本集團的保險保障可能不足夠及本集團受到日益增加的保險費及其保險公司縮小保險責任範圍的影響」一節。

### 退休計劃

本集團為本集團所有合資格僱員參與根據強制性公積金計劃條例註冊之公積金計劃，而本集團於往績記錄期已遵守強制性公積金計劃條例的所有相關規定。

### 物業利益

#### 自置物業

於往績記錄期內及於最後實際可行日期，本集團在香港新界葵涌擁有以下物業用作辦公室、倉庫及招聘中心，其詳情載列如下：

物業	總建築面積	用途
香港新界葵涌葵秀路11至15號 蘇濤工商中心18樓	約4,132平方呎	辦公室、倉庫、 招聘中心及車間

## 業 務

### 租賃物業

於往績記錄期內，本集團向行政總裁及執行董事廖女士租賃下列物業作倉庫使用，詳情載列如下：

物業	總建築面積	月租開支	期限
香港新界葵涌葵秀路11至15號蘇濤工商中心19樓之部分	約2,000平方呎	30,000港元(包括管理費、水費、電費及差餉)	自二零一二年十二月一日至二零一四年十一月三十日

上述物業租約已於二零一四年三月三十一日終止並不再繼續。

除租賃上述物業外，本集團於最後實際可行日期亦自獨立第三方租賃以下物業，其詳情載列如下：

物業	月租開支	期限
香港新界葵涌葵秀路11至15號蘇濤工商中心首層第P1及P3號停車場	5,600港元	自二零一四年一月一日至二零一四年十二月三十一日(包括首尾兩日)

本集團於最後實際可行日期持有或租賃之物業詳情，請參閱本招股章程附錄三所載獨立專業估值師之物業估值報告。

### 合規

董事確認，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已遵守香港(本集團營運所在地)的所有適用法律法規，並已取得營運所需的所有許可牌照。

### 訴訟

往績記錄期及截至最後實際可行日期，本集團曾經或正涉及若干索賠。往績記錄期，概無任何索賠(不論已解決或進行中)乃因違反任何法規或法律而造成。

## 業 務

下表載列(i)於最後實際可行日期本集團面對的索賠金額超過10,000港元的尚未解決的僱員補償索賠／提交予勞工處的索賠；(ii)於最後實際可行日期本集團索賠面對的工作意外及工傷所引致、涉及僱員補償索賠及普通法人身傷害索賠的可能索賠、訴訟；及(iii)往績記錄期及截至最後實際可行日期本集團所面對已和解及索賠金額超過10,000港元的索賠、訴訟詳情：

### 1. 本集團面對的已提交予勞工處的索賠金額超過10,000港元索賠

公司名稱	索賠詳情	索賠人		保險保障
		索賠的總額 (港元)	進展	
冠輝警衛	於二零一二年九月三日，僱員在受僱過程中背部受傷	74,560	持續進行且由承保人處理及處置	由本集團的保單悉數覆蓋
冠輝警衛	於二零一三年九月十日，僱員在受僱過程中腳受傷	10,153	持續進行且等待勞工處出具補償評估證書(表格5)	由本集團的保單悉數覆蓋
冠輝警衛	於二零一三年十月八日，僱員在受僱過程中手指受傷	10,080	持續進行且等待勞工處診斷結果	由本集團的保單悉數覆蓋
冠輝警衛	於二零一四年一月二十二日，僱員在受僱過程中腳部受傷	10,530	持續進行且等待勞工處診斷結果	由本集團的保單悉數覆蓋

---

## 業 務

---

### 2. 本集團面對的工作事故及工傷所引致、涉及僱員補償索賠及普通法人身傷害索賠的可能索賠訴訟

編號	性質	索賠宗數
	<i>已通過本集團僱員補償保險解決的工作事故及工傷，但未對本集團提起可能的普通法人身傷害法律訴訟</i>	
1.	滑倒	6
2.	被物體擊中	1
3.	提舉、搬運或操作鐵閘時受傷	4
4.	其他	9
	<i>未通過本集團僱員補償保險解決的工作事故及工傷，且未對本集團提起可能的僱員補償及／或普通法人身傷害法律訴訟</i>	
1.	滑倒	4
2.	提舉、搬運或操作鐵閘時受傷	3
3.	其他	2
	總計：	<u><u>29</u></u>

## 業 務

### 3. 本集團所面對已通過法院判決或和解及支付金額超過10,000港元的索賠訴訟

公司名稱	事故日期	索賠詳情	和解金額 (概約港元)	和解日期
冠輝警衛	二零一二年九月三十日	僱員在受僱過程中腳部受傷	22,075	二零一三年四月十一日
冠輝警衛	二零一三年四月十一日	僱員在受僱過程中膝蓋、雙臂、臉部及牙齒受傷	63,297	二零一四年一月八日
冠輝警衛	二零一三年六月十三日	僱員在受僱過程中手指受傷	19,794	二零一三年十二月七日
冠輝警衛	二零一三年七月二十八日	僱員在受僱過程中腰部及手指受傷	56,496	二零一四年三月十二日
冠輝警衛	二零一三年八月十七日	僱員在受僱過程中腰部受傷	11,733	二零一四年一月七日
冠輝警衛	二零一三年十月二十四日	僱員在受僱過程中腳部受傷	17,206	二零一四年五月十五日

往績記錄期及截至最後實際可行日期，本集團已遇到28宗及已解決21宗索賠及訴訟，總和解金額約202,000港元。所有案件涉及本集團僱員或前僱員。21宗已解決索賠中，有13宗屬我們的保險範疇，其餘10宗通過內部資源解決。為避免保險費隨後增加，本集團決定不向其保險公司申報小額索賠。一般而言，本集團的保險全面覆蓋本集團向其保險公司申報的所有索賠。經考慮索賠金額及本集團持有的保單後，董事認為，上述索賠及訴訟對本集團的營運、財務及聲譽並無重大影響。

董事認為，人身傷害索賠及僱員補償索賠在該行業內常見。概無董事牽涉本集團的重大訴訟致使其未能遵守創業板上市規則第5.01及5.02條。

---

## 業 務

---

### 內部監控

董事負責制定內部監控措施及監察內部監控措施的實施及風險管理系統的效能，該等措施及系統設計目的為就達致營運、申報及合規有關的目標提供合理保障。

於二零一三年十二月六日，本集團委任一間內部監控顧問公司（「內部監控顧問」）對本集團管理及會計制度進行內部監控審閱。內部監控顧問為一間專業會計公司，自二零零八年起已向若干上市公司及上市申請人提供內部審計、內部監控及合規審查服務。內部監控審查範圍包括企業管治、上市規則合規監控系統及本公司主要業務流程（包括銷售、人力資源、工資單及資金交易活動）。

內部監控顧問已進行演練及必要的監控測試，並根據該基準向董事作出多項推薦建議。因此，就提高本集團管理及會計系統的效力而言，本集團管理層已設計並執行若干新訂及經修訂監控措施，內部監控顧問於二零一四年五月進一步審查及觀察該等監控措施。

有關本公司執行的新訂及經修訂措施的詳情如下：

1. 本公司已傳閱若干企業管治政策，包括行為守則、董事、證券買賣政策、內部資料披露及保密政策、股東溝通政策，以提高本公司管治及合規情況。
2. 本集團已建立舉報政策，需要獨立董事及管理層及時收集、審查、維護及跟進所收到的建議或投訴。
3. 本集團已每月執行更加系統化的明文規定的結賬程序，以確保財務報表及日記賬的重大項目妥為編製、審查及支持。
4. 本集團已採納每月編製及向所有董事傳閱財務報表的慣例。每月報表包括必要財務數據、營運資料及本公司的合規情況，如關連交易、重大合約及評估內部資料。
5. 本集團已透過各項工程的參考價格及規定須獲得董事及管理層就不尋常交易的共同審批，從而進一步提高其定價控制。

---

## 業 務

---

6. 本集團已透過規定提供年報賬齡分析的適當文件及跟進活動，從而進一步提高其應收賬款監控。

### 環境保護、健康及安全

由於其業務性質使然，本集團的營運活動並無直接產生工業污染，且其於往績記錄期並無因遵守適用環保規則及規例而產生任何直接成本。董事預計本集團日後將不會就遵守適用環保規則及規例直接產生重大成本。於最後實際可行日期，本集團並無就任何適用環保法律法規遭遇任何重大不合規事宜。

根據職業安全及健康條例，僱主須及只要在合理切實可行情況下確保其所有僱員的工作安全及健康。本集團注重創造並保持健康與安全的工作環境，以反映本集團對於其僱員及其他人士之尊重。本集團相信，在這些領域採取高標準是保持營運效率之關鍵要素，從而有助促進高效競爭。透過內部培訓及備忘錄，本集團教育並提醒僱員健康安全工作環境的重要性。本集團已指派人員記錄其保安員及僱員的任何事故或損害，並於其後跟進（包括保險索償、威脅及避免措施）。截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止兩個年度，保安員或員工遭受的損害微不足道，並無錄得重大傷害事故。

### 處理僱員工傷事故的程序

鑒於保安員的工作性質，彼等在履行職責旨在維持秩序及防止犯罪或管理人潮時可能面臨風險，本集團可能面臨僱員就工傷提出的索償，有關索償屬保安護衛服務行業常見情況。本集團的人力資源部門負責記錄受傷，索賠詳情，及處理其僱員工傷事故索賠，亦負責與相關保險公司、索賠人聯繫，對於管理層認為適當的重大索償諮詢外界法律顧問的意見。

---

## 業 務

---

本集團處理上述事宜的具體程序如下：

**第一步：記錄與備案**

受傷僱員告知本集團其所受傷害，人力資源部門將在本集團系統記錄日期、時間、事故起因、僱員詳情以及索賠金額、糾正措施及索賠或訴訟當前狀況的不時進展等索賠詳情。所有相關文件均會記錄在本集團的系統，然後該系統會通知相應的負責人員採取後續行動。

**第二步：查探事實與報告**

人力資源部門收到所有相關信息後會立即向保險公司及(倘適用)外界法律顧問報告。

此外，倘為僱員工傷或職業病，本集團亦會根據僱員補償條例於知悉事故後的14天(死亡事故則為七天)內向勞工處送交工傷報告，與勞工處的往來函件將提交保險公司。本集團亦會用書面病假跟進方式加快工傷個案的解決，以便勞工處評估賠償。

本集團管理層會評估本集團的安全措施是否充足，有否必要加以改善。

**第三步：解決或訴訟**

若本集團同意賠償，本集團會直接與受傷僱員解決，倘保險公司同意理賠，則申索將由我們的保險公司償付。

倘本集團不承擔責任或不同意賠償金額，將通過訴訟解決。

## 業 務

### 僱員

#### 僱員

於二零一三年及二零一四年三月三十一日及最後實際可行日期，本集團分別共有859、1,086及1,061名保安員。下表呈列於二零一三年及二零一四年三月三十一日及最後實際可行日期全職及兼職保安員數目：

	於		最後實際 可行日期
	二零一三年 三月三十一日	二零一四年 三月三十一日	
全職保安員	531	597	568
兼職保安員	328	489	493
總計	<u>859</u>	<u>1,086</u>	<u>1,061</u>

下表呈列於最後實際可行日期按本集團僱員職能之分類：

職能	最後實際 可行日期
管理層	3
營運	18
保安護衛	1,061
銷售及營銷	2
人力資源	4
會計及財務	3
行政及其他	4
總計	<u>1,095</u>

由於保安護衛服務是勞動密集型行業，本集團認為，本集團的成功部分有賴於維持穩定的營運勞動力團隊以為客戶提供一貫高質量服務的能力。

本集團從公開市場(主要為發佈招聘廣告、參加就業展覽會、招聘網站及培訓中心推薦)招錄或委聘員工，並與受聘人員訂立僱傭合約。為分派合適的保安員至不同崗位，本集團訂有全面的招聘及篩選程序、培訓計劃及職業知識要求。

## 業 務

就截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度，本集團的月平均員工流失率，包括全職及兼職員工，分別約為8.3%及8.8%。

董事認為，員工流失率主要由若干因素造成，包括但不限於(i)於往績記錄期內佔本集團員工之大部分的兼職員工流動性高，而兼職員工在本質上屬臨時工性質；(ii)專人保安護衛服務之性質為人力勞動工作，工時較長，薪金相對較低及須輪班工作；(iii)由於本集團營運以項目形式進行，可能需要聘用更多員工滿足新項目額外人力需求，而現有員工可能於項目完成後因再無其他項目可予調配而被解僱或辭退。

本集團成本最大部分為提供服務的成本，於截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度分別為約75,300,000港元及88,000,000港元，佔該兩個年度收益約83.1%及79.3%。自最低工資條例於二零一一年五月一日生效以來，法定最低工資每小時28.0港元，自二零一一年五月一日起生效。自二零一三年五月一日起，法定最低工資調整至每小時30.0港元。由於本集團現有固定崗位合約均包含服務費調整條款以解決法定最低工資增加的問題，董事預期法定最低工資由每小時28.0港元增加至每小時30.0港元不會對直接勞工成本產生重大影響。截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度支付的平均工資為每小時約32.4港元及每小時35.0港元。董事確認，本集團於往績記錄期已遵守最低工資條例的規定。

下表顯示於往績記錄期內由於其提供服務的成本變動導致本集團盈利於相關年度之變動之敏感度，僅作說明用途：

	截至三月三十一日止年度			
	二零一三年		二零一四年	
假設波動	+5.0%	-5.0%	+5.0%	-5.0%
提供服務的成本變動				
(千港元)	+3,764	-3,764	+4,401	-4,401
除稅前溢利變動(千港元)	-3,764	+3,764	-4,401	+4,401

董事認為，本集團僱員為本集團重要資產。新僱員須接受入職培訓以熟習規章、制度以及本集團政策及彼等各自的工作要求。

本集團亦注重員工技能的持續提升。不時舉行定期簡報會及工作坊可加強及更

## 業 務

新僱員有關政府條例及本集團要求的知識。一旦接獲有關特定僱員的投訴，將安排額外講解以提升相關僱員之服務質量從而達致本集團及僱員雙贏的局面。

本集團提供予僱員的薪酬待遇包括薪金及津貼。一般而言，本公司根據僱員各自的資歷、職位、經驗及工齡釐定薪金。本集團已設計年度評核系統以評估僱員表現，該系統為決定加薪及晉升之基礎。

董事確認，於往績記錄期內及最後實際可行日期，本集團並無任何重大勞資糾紛且並無任何對營運及財務狀況產生重大影響之重大勞工短缺。

### 知識產權

於最後實際可行日期，本集團已於香港申請註冊下列商標：

商標	申請地	申請人
	香港	冠輝警衛

該商標已展示於本集團員工制服、裝備、網站、信件、公司書冊、公司紀念品及巡邏車輛上，以提升企業形象。亦請參閱本招股章程附錄五「有關業務的其他資料—本集團知識產權」一節。

於最後實際可行日期，本集團並不知悉(i)本集團有侵犯第三方擁有的任何知識產權，或(ii)任何第三方侵犯本集團所擁有的知識產權，而本集團亦不知悉任何針對本集團或任何附屬公司就侵犯第三方任何知識產權的尚未了結或面臨威脅的索償。