

## 業 務

### 概覽

本集團為專人保安護衛服務供應商，根據保安公司牌照制度獲准在香港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，進而防止犯罪及罪行及維持秩序。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、處理及上報投訴。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私人護送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。於往績記錄期的溢利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

董事認為香港持續發展及舉辦展覽會、交易會及活動以及住宅物業及酒店物業的供應增加將帶動保安護衛服務的發展，使本集團的收益取得可持續增長。本集團擬通過擁有一批具質素的保安員、憑藉提升本集團品牌及形象以擴大客戶群及通過提供更優質服務而收取的更佳價格來提升所有提供類別服務的盈利能力的策略擴大業務，尤其是提供穩定及固定收入來源的固定專人保安合約。其通過實施以下策略及計劃，使本集團得以維持其於香港保安護衛服務行業的競爭力：

### 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1,076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。

---

## 業 務

---

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額為有關開支撥資。

### 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。鑒於保安護衛行業的性質為勞動密集型，本集團計劃於二零一六年三月三十一日前成立新員工招聘及培訓中心用於招聘新保安及其他輔助人員，以加強本集團的營運競爭力及加強其迎接新業務機會的能力，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。董事預計，建立新招聘及培訓中心的估計開支將約為8,000,000港元，主要包括租金、裝修、裝置及家具以及其他營運開支。倘無足夠的資金實行該建議，本集團將通過內部產生的資源為該計劃提供資金。本集團計劃招聘2名額外營運經理及2名培訓員，主要負責監督及培訓其保安員。招聘培訓員及營運經理的估計開支分別約為1,300,000港元及1,300,000港元。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轉介，以促進招聘員工。估計本集團將使用所得款項淨額的約800,000港元用於招聘廣告及其他招聘來源撥付方式。

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運用有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨額為有關開支撥資。

### 擴大銷售及市場營銷部及加大市場營銷力度

本集團的目標是開發新客戶並加強現有客戶的信心，以及提高公眾對本集團「冠輝」名稱的知名度，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子及改善現有網站以配設最佳的導航、設計及圖片。本

---

## 業 務

---

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。

上述推廣本集團品牌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運用有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨額為有關開支撥資。

### 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、硬件及其他資訊科技應用，以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，用於追蹤保安員的位置。通過提升資訊科技和管理系統及採用先進技術設備，本集團預期就長期而言，將可提升營運效率及降低行政費用。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運用有關開支。本集團計劃透過配售所得款項淨額為有關開支撥資。

該等計劃乃為提升本集團的有機增長，而於最後實際可行日期本集團並無收購任何目標的計劃。有關上文所載本集團實施計劃的所得款項用途的進一步資料，請參閱本招股章程「業務策略及所得款項用途」一節。

### 競爭實力

董事認為，下述本集團的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，專注於於不同的業務領域及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卓具才幹。例如，本集團總經理李嘉慧女士在保安護衛行業擁有近17年豐富經驗。此團隊令本集團與其競爭者相比擁有獨特的競爭優勢，原因為高級管

---

## 業 務

---

理團隊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，以確保維持本集團保安員的質素及資格，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。

### 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，本集團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。本集團的客戶包括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特定行業的客戶。儘管本集團僅根據保安公司牌照制度於香港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，致力於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

本集團主要根據香港保安公司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，進而防止犯罪及違法及維持秩序。於往績記錄期內，本集團的所有收益均來自提供專人保安護衛服務。

---

## 業 務

---

本集團提供的專人保安護衛服務的主要職責及責任於下表列示：

- |         |   |
|---------|---|
| 出入控制    | <ul style="list-style-type: none"><li>— 留意跟隨住戶進入物業的可疑人士。</li><li>— 詢問陌生人身份及進入目的，拒絕可疑情況下進入。</li></ul>                |
| 訪客登記    | <ul style="list-style-type: none"><li>— 詢問訪客或送貨人員將入訪住所的詳情。</li><li>— 進行訪客出入登記及阻止未經許可人士進入。</li></ul>                 |
| 事件匯報及登記 | <ul style="list-style-type: none"><li>— 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行動。</li></ul>                    |
| 處理緊急事件  | <ul style="list-style-type: none"><li>— 對需要提供在緊急情況下迅速提供援助的事情保持警覺，並通知主管和警方援助。</li></ul>                              |
| 監控保安系統  | <ul style="list-style-type: none"><li>— 熟悉閉路電視的位置及監控區域。</li></ul>   |
| 鑰匙妥善保管  | <ul style="list-style-type: none"><li>— 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。</li><li>— 於登記簿上登記領走、使用及歸還鑰匙的任何人士的詳情。</li></ul> |
| 防止及偵查犯罪 | <ul style="list-style-type: none"><li>— 進行頻繁檢查，以阻止任何未經許可訪問。</li><li>— 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。</li></ul>          |

---

## 業 務

---

- |         |  |
|---------|--|
| 巡邏      | <ul style="list-style-type: none"><li>— 登記對住戶安全構成威脅的物業的缺損。</li><li>— 甄別任何可疑人士及目標及通知主管以採取適當措施。</li></ul>    |
| 確保消防安全  | <ul style="list-style-type: none"><li>— 確保公共走廊及火災逃生通道隨時暢通。</li><li>— 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。</li></ul> |
| 處理及上報投訴 | <ul style="list-style-type: none"><li>— 在現場及時處理及上報任何投訴。</li><li>— 於事件簿中登記未能即時解決的投訴詳情和採取跟進行動。</li></ul>     |

除上述保安護衛服務之外，本集團亦於各種項目活動、場所、展覽會、慶典及新聞發佈會中提供保安護衛服務，其主要職責及責任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或保障財產不受損壞或損失。於若干情況下，本集團亦需要在項目活動保安護衛服務中提供人群管理服務，預期保安護衛服務需要純熟的協調和規劃技巧及高度關顧。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對其保安員作出訓示，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。

## 業 務

本集團於商業機構、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。

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，及臨時崗位指期限少於6個月的合約。

## 業 務

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 <sup>(1)</sup>	1天 <sup>(3)</sup> 至12個月	1天 <sup>(3)</sup> 至12個月
建築工地	1天 <sup>(3)</sup> 至24個月	1天 <sup>(3)</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>(3)</sup> 至12個月	1天 <sup>(3)</sup> 至12個月
展覽場地	1天 <sup>(3)</sup> 至1個月	1天 <sup>(3)</sup> 至1個月
其他 <sup>(2)</sup>	1天 <sup>(3)</sup> 至12個月	1天 <sup>(3)</sup> 至12個月

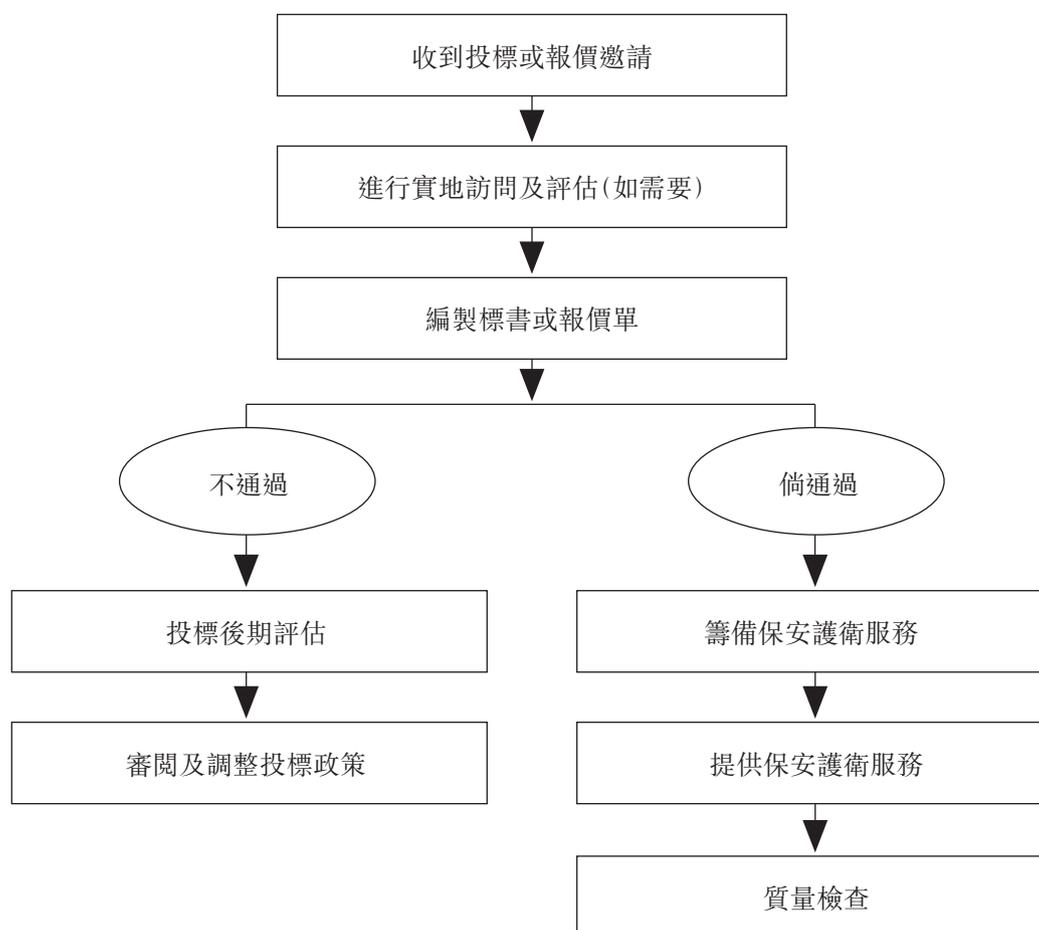
附註：

- (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) 其他工作包括臨時替換保安員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營運的整體工作流程：



### 投標或報價

本集團已投放資源於電子平台(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資源於廣告或其他推廣活動。本集團主要通過搜索引擎，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。投標乃附帶有指定條款及條件以供接納的要約或建議且通常公開進行，而所作報價通常涉及客戶與服務供應商之間的討論與磋商及可在不公開程序的情況下進行。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。

## 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，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類型物業的投標及報價合約：

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	
	來自報價的 收益所佔 百分比	來自投標的 收益所佔 百分比 <sup>(3)</sup>	來自報價的 收益所佔 百分比	來自投標的 收益所佔 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	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：

- (1) 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，投標的成功率分別為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合約約需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。

## 業 務

### **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，為更有效地執行職責，本集團將進行實地視察及與客戶進行進一步商討（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專人保安服務。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）的若干情況下，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。操作手冊一般包

---

## 業 務

---

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。

本集團將操作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)及監控保安員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。

### 評估及檢討

本集團的管理層亦舉行會議檢討及評估任何未能成功獲取的投標並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、例如員工成本及行政開支(包括運輸成本、裝備和制服成本及其他營運成本)。行政開支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。

---

## 業 務

---

### 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。於往績記錄期，由於行政原因（如時間表及與客戶核實工時）本集團常於月底後約一個星期向其固定專人保安護衛服務客戶發出發票。連同通常提供予其主要客戶的信貸期，應收貿易賬款周轉日數因而超過提供予客戶的信貸期。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周轉日數分別為39.8日及43.6日。本集團通過要求適當的應收貿易賬款賬齡分析文件及跟進，已進一步提升其對應收貿易賬款的控制。發票管理現時更為嚴格及已委派市場營銷部門的一名僱員對逾期發票進行跟進。

本集團亦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：

## 業 務

### 截至二零一三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 關係概約年數		收益	佔總收益
				(百萬港元)	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	2.7
總計				20.2	22.3

### 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 關係概約年數		收益	佔總收益
				(百萬港元)	百分比 %
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

附註：

- (1) 一家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貸期為完成每個月份服務後七日。其為獨立第三方。

---

## 業 務

---

- (2) 一家日本公司的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貸期為完成每個月份服務後三十日。其為獨立第三方。
- (3) 一家在聯交所上市的本地物業重建商。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信貸期為完成每個月份服務後七日。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，包括保安服務。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及須於每月底向本集團支付。其為獨立第三方。
- (5) 一家由三位承建商成立的合資企業，擔任西九龍文化區地下西九龍總站建設的承建商。其就本集團提供的保安護衛服務以支票結算及信貸期為完成每月份服務後三十日。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貸期為完成每個月份服務後三十日。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，乃由於客戶可接受按勞動成本增幅（如法定最低工資）逐步上調的價格。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，其中48名及55名為集團客戶並分別分組為21個及24個集團公司客戶。於往績記錄期，本集團的五大客戶合共佔總收益分別約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計劃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。

## 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，本集團就向其客戶提供專人保安護衛服務已簽立 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	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服務。

### 市場推廣

本集團的市場推廣策略著重口碑相傳，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已建立 352 名及 366 名客戶的組合。董事相信此乃由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，以及編製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

本集團已實施資訊科技系統，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

## 業 務

料、所持牌照、薪酬、強積金付款、編更表、出勤及休假記錄。系統讓本集團掌握龐大數目員工的工作情況及減少行政工作的人手。

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，本集團已訂購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，並將於二零一四年八月在日常工作中應用該系統。

### 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，且不同服務合約的合約條款各異。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
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，巡邏主任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

---

## 業 務

---

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

鑒於往績記錄期內大部分收益來自固定崗位的保安護衛服務，而本集團每月向客戶發出金額固定的發票，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，且董事認為於按類似價格覓得其他生產制服的供應商方面並無困難。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，乃由於可覓得替代供應商，本集團認為無此必要。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，本集團的採購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計劃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。

---

## 業 務

---

### 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營銷部嚴格處理及向董事匯報以供其考慮，董事將根據投訴的性質、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在合適情況下替換保安員。

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及處理私事。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或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紀律處分。

### 質量控制

董事相信，服務質量乃為本集團業務建立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、鍾佩儀女士及李嘉慧女士，負責本集團保安護衛服務的質量控制。有關傅先生、廖女士、鍾佩儀女士及李嘉慧女士的資格及經驗，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。

---

## 業 務

---

### 保安員的服務標準

本集團為保安員設立嚴格標準。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)是根據及依照處長依據保安及護衛服務條例發出一項保安人員許可證而這樣做；或(ii)並非為報酬而這樣做，則屬例外。保安員許可證不得轉讓，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及到期後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份的人，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註冊狀況的監控系統。於本集團保安員的保安人員許可證到期前不早於六個月及不遲於三個月，本集團電腦發出報告，提醒相關員工將其保安人員許可證續期。任何保安員若未能及時將其保安人員許可證續期，其將不得提供服務直至正式將保安人員許可證續期為止。

---

## 業 務

---

### 管理層定期視察

除24小時支援中心外，一24小時巡邏隊伍(於最後實際可行日期包括9名負責人員及8輛汽車)將定期及不規則地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) 對保安員作出抽樣及突擊巡查；
- (ii) 管理層履行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) 獲得客戶之反饋及進行跟進或改進(如需要)；及
- (v) 對保安員的不當行為提出警告及／或記錄不當行為。

### 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案。重大事項於業務會議上定期進行跟進以維持服務標準。

### 嚴格的職員篩選程序

本集團亦設立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以建立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員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)向諮詢人查詢及住址審查；及(vii)可能相關的其他該等因素。

## 業 務

### 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－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，本集團已獲得本集團於往績記錄期及最後實際可行日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：

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	ISO 9001:2008	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

## 業 務

### 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。因參與社區活動，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主要獎項及認可：

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%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，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，而競爭主要基於公司規模、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)香港保安服務供應商的必要資格規定；及(iii)客戶偏好尋找

## 業 務

具往績記錄及相關經驗的保安服務供應商。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，保單對每宗事故的賠償上限為200,000,000港元。投購的保險令本集團僱員在香港受僱期間如遭受人身傷害、死亡或感染疫病可獲得補償及賠償金，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索償金額低於5,000港元的公眾責任索償，或就水漬險項下第三方財產受損產生的賠償額為10,000港元或經調整損失的10%之較高者。

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「要員保險」，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要員保單中受益，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。倘若投保人離世，或倘若已收回退保價值或貸款導致保單失效，則保單將告終止。

---

## 業 務

---

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、要員保險及其他保險（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充足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。

於往績記錄期，本集團自獨立第三方購買火災險及要員保險及自恒傑保險業務有限公司（「恒傑保險」）及其聯繫人（根據創業板上市規則為本公司的關連人士）購買本集團僱員賠償保險、公眾責任保險、醫療保險及交通事故保險（包括第三方保險）。有關恒傑保險及其聯繫人於往績記錄期提供的保險服務的更多詳情，請參閱本招股章程「關連交易」一節下「獲豁免關連交易—保險服務」段落。董事確認，有關恒傑保險及其聯繫人提供保險服務的安排乃按一般商業條款經公平磋商後達致，該條款不遜於獨立第三方就類似交易提供的條款。

### 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，及董事確認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。

## 業 務

### 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

#### 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起終止並不再繼續。

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 號停車位	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)

## 業 務

本集團於最後實際可行日期擁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

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團曾經或正涉及36宗有關賠償糾紛及工傷的索賠或潛在索賠。於往績記錄期，於合共36宗索賠或潛在索賠中，5宗有關賠償糾紛（已解決），而餘下31宗為工傷索賠。於往績記錄期，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。下表載列(i)於往績記錄期及直至最後實際可行日期僱員針對本集團向勞工處提出金額超過10,000港元的索賠，及(ii)於最後實際可行日期因工作意外及工傷所引致的有關向本集團提起的僱員普通法人身傷害索賠的所有潛在索賠及訴訟概要的詳情：

#### 1. 僱員針對本集團向勞工處提出金額超過10,000港元的索賠

編號	事故日期	索賠詳情	僱員索賠總金額／ 支付金額 (港元)	進展
1.	二零一二年九月三日	僱員在受僱期間 背部受傷	74,560	進行中且由承保 人處理及處置
2.	二零一二年九月三十日	僱員在受僱期間 腳受傷	22,075	於二零一三年 四月十一日解決
3.	二零一三年四月十一日	僱員在受僱期間 膝蓋、手臂、臉 部及牙齒受傷	63,297	於二零一四年 一月八日解決

## 業 務

編號	事故日期	索賠詳情	僱員索賠總金額／ 支付金額 (港元)	進展
4.	二零一三年六月十三日	僱員在受僱期間 手指受傷	19,794	於二零一三年 十二月七日解決
5.	二零一三年七月二十八日	僱員在受僱期間 腰部和手指受傷	56,496	於二零一四年三 月十二日解決
6.	二零一三年八月十七日	僱員在受僱期間 腰部受傷	11,733	於二零一四年 一月七日解決
7.	二零一三年九月十日	僱員在受僱期間 腳部受傷	17,076	於二零一四年 五月二十日解決
8.	二零一三年十月八日	僱員在受僱期間 手指受傷	10,080	進行中及等待 勞工處出具診斷 結果
9.	二零一三年十月二十四日	僱員在受僱期間 腳部受傷	21,122	於二零一四年 五月十五日解決
10.	二零一四年一月二十二日	僱員在受僱期間 腳部受傷	24,901	於二零一四年 七月十七日解決

於上述 10 宗案件中，8 宗已解決而剩餘 2 宗仍在進行。所有上述案件乃向冠輝警衛提出申索及由本集團保險全面覆蓋。

## 業 務

### 2. 因工作意外及工傷所引致的有關向本集團提出有關僱員普通法人身傷害索賠的潛在索賠或仲裁

事項 性質	索賠數目
<i>通過本集團僱員補償保險解決的工作事故及工傷</i>	
1. 滑倒	7
2. 被物體擊中	1
3. 提舉、搬運或操作鐵閘時受傷	6
4. 其他傷害	8
<i>未通過本集團僱員補償保險解決的工作事故及工傷</i>	
1. 滑倒	5
2. 提舉、搬運或操作鐵閘時受傷	3
3. 其他傷害	1
總計：	<u>31</u>

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已遇到36宗針對本公司的索賠及訴訟，其中已解決27宗(包括5宗賠償糾紛)，總和解金額約為269,000港元。所有該等案件涉及本集團僱員或前僱員。僱員事故發生率乃按僱員事故數量除以期間僱員平均總數(按千人計)及期間總月數計算，於往績記錄期及自二零一四年四月一日起及直至最後實際可行日期期間分別約為每月第千名僱員0.54、1.54及0.61，而損失工作日事故頻率乃按因僱員事故導致的病假工時數量除以各年度本集團的總服務工時計算，於往績記錄期及自二零一四年四月一日起直至最後實際可行日期期間分別約為0.18%、0.35%及0.06%。

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。其餘9宗未決案件根據僱員索賠的實際金額估計總和解金額約為104,000港元。27宗已解決索賠中，有9宗由保險範疇涵蓋，其餘18宗通過本集團內部資源解決。為避免保險

## 業 務

費隨後增加，本集團決定不向其保險公司申報小額索賠。自保險經紀獲得建議後董事確認，在本公司決定不向保險公司提交該等未申報索賠的情況下，本公司無責任向保險公司匯報每宗事故。儘管若干上述索賠已解決，仍有自上述工作事故及工傷產生的潛在普通法人身傷害索賠。經考慮該等案件已通過本集團僱員賠償保險或其內部資源解決，及於最後實際可行日期並無其他法律行動或訴訟，經參考董事於處理本集團類似案件的經驗（於過去僱員進一步採取法律行為屬罕見），董事認為本集團面對的潛在普通法人身傷害賠償的風險的可能性甚微。因此，經考慮本集團保險所保障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及無須就該等未決索賠及訴訟作出撥備。

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。

### 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與營運、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、工資單及庫務活動）。

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提出多項推薦建議。因此，就提高本集團管理及會計系統的效率而言，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。

---

## 業 務

---

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、董事的證券買賣政策、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分錄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、重大合約及評估內幕信息。
5. 本集團已透過建立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。
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

---

## 業 務

---

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、處理及避免措施)。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工傷事件、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更重大索償諮詢外界法律顧問的意見。

本集團處理上述事宜的具體程序如下：

#### **第一步：記錄與備案**

受傷僱員一般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跟進行動。

#### **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。

## 業 務

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，或倘獲保險覆蓋及保險公司同意理賠，則申索額將由保險公司償付。

倘本集團不承擔責任或不同意賠償金額，將通過訴訟解決。

## 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851名、1,075名及1,103名直接參與保安護衛服務的僱員。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直接參與保安護衛服務的該等僱員的數目：

	於		
	二零一三年 三月三十一日	二零一四年 三月三十一日	最後實際 可行日期
全職			
— 保安員	501	564	568
— 其他僱員	22	22	24
兼職			
— 保安員	327	488	508
— 其他僱員	1	1	3
總計	<u>851</u>	<u>1,075</u>	<u>1,103</u>

兼職保安員數目的增加乃由於本集團於截至二零一四年三月三十一日止年度及直至最後實際可行日期就項目活動提供保安護衛服務爭取到更多合約。

## 業 務

下表呈列於最後實際可行日期按本集團僱員職能劃分的明細：

職能	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	
管理層	1	1	3
營運	21	20	24
保安員	828	1,052	1,076
銷售及市場營銷	2	3	1
人力資源	4	4	4
會計及財務	1	3	3
行政及其他	2	3	4
總計	<u>859</u>	<u>1,086</u>	<u>1,115</u>

由於保安護衛服務是勞動密集型行業，本集團相信，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轉介）招聘或錄用員工，並與受聘人員訂立僱傭合約。為委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。

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（包括全職及兼職員工）流失率分別約為 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；及(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約為 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。截至二零一三年及二零一四年三月三十一日止年度

## 業 務

支付的保安員平均工資為每小時約30.8港元及每小時33.5港元。於往績記錄期，約47.8%及54.2%的保安員工時總數按法定最低工資支付。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。

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，如下文所示日後法定最低工資的增加不會對財務表現產生重大影響。

假設所有其他收入及開支保持不變，下表顯示本集團於截至二零一四年三月三十一日止年度收益及除稅前溢利對其提供服務的成本變動之敏感度，僅作說明用途：

提供服務成本的假設波動 <sup>1</sup>	截至二零一四年三月三十一日止年度	
	-10% (千港元)	+10% (千港元)
收益變動		
— 固定專人保安護衛服務	(9,003)	9,003
— 臨時專人保安護衛服務	(240)	—
— 項目活動保安護衛服務	(1,863)	—
小計	(11,106) <sup>2</sup>	9,003 <sup>3</sup>
提供服務成本的變動		
— 固定專人保安護衛服務	(7,370)	7,370
— 臨時專人保安護衛服務	(123)	123
— 項目活動保安護衛服務	(1,309)	1,309
小計	(8,803)	8,803
行政開支變動 <sup>4</sup>	(2,303)	1,633
除稅前溢利變動 <sup>5</sup>	(2,303)	200

附註：

1. 假設提供服務成本的變動乃全部歸因於法定最低工資的變動導致的勞工成本的調整。
2. 儘管臨時保安護衛服務合約及項目活動保安護衛合約將不會受到法定最低工資減少的影響，為慎重起見，本集團假設所有收益按相同比例減少，猶如所提供服務的成本減少10%。
3. 本集團經參考成本加成公式釐定服務費。所有本集團現有固定保安護衛服務合約載有服務費調整條款，以倘法定最低工資變動時可修訂服務費。當法定最低工資變動導致保安員成本增加，本集團可根據法定最低工資增加百分比調整服務費。假設僅固定專人保安護衛服務合約

## 業 務

按相同百分比調整，猶如根據服務費調整條款所提供服務成本增加10%。為慎重起見，本集團假設就臨時保安護衛服務合約及項目活動保安護衛服務合約所報的服務費並無變動。

4. 由於行政開支為成本加成定價模式的加成部分，故行政開支的貨幣金額變動等同於收益的變動與就提供的保安護衛服務相應類別所提供服務成本變動的差額（假設加成百分比並無變動）。
5. 除稅前溢利之變動指收益變動與所提供服務成本變動的差額。

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悉規章、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，本集團根據僱員各自的資歷、職位、經驗及工齡釐定僱員薪金。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，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，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、本集團的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。

---

## 業 務

---

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，或就侵犯第三方任何知識產權而言本集團亦不知悉任何本集團或任何附屬公司尚未了結或面臨威脅的索償。