

業 務

概覽

我們是香港主要的環境清潔解決方案供應商。根據弗若斯特沙利文報告，截至2015年12月31日止十二個月，按收入計，我們於香港的環境清潔服務行業排名第十，市場份額為3.2%。我們擁有超過29年的行業經驗，自1987年成立以來業務一直穩健發展，提供多類型服務，並將業務運作的覆蓋範圍擴展至香港全部18個區域。

我們的全面環境清潔解決方案組合包括綜合清潔解決方案及其他增值清潔服務，可分為以下四個主要服務類別：

- **街道潔淨解決方案**，包括街道及公共區域潔淨、垃圾收集站清潔及害蟲防治。截至2016年6月30日止三個月，我們60.4%的收入來自我們向負責公共衛生及食物安全的香港政府部門提供的綜合街道潔淨解決方案。根據弗若斯特沙利文報告，由於競爭性招標程序，街道潔淨分部高度集中，共由包括本集團在內的五個市場參與者主導，彼等於2015年合共佔街道潔淨分部市場份額的100%；
- **樓宇清潔解決方案**，包括一般樓宇清潔、垃圾收集和廢物處理以及廁所清潔和清理服務。截至2016年6月30日止三個月，我們25.8%的收入來自我們向政府部門及私營機構客戶提供的綜合樓宇清潔解決方案；
- **巴士及渡輪清潔解決方案**，包括一般巴士站及碼頭清潔、車輛及輪船清潔、垃圾收集及廢物處理以及廁所清潔。截至2016年6月30日止三個月，根據弗若斯特沙利文報告，我們8.7%的收入來自我們向香港四大公共巴士營辦商及最大的一家公共渡輪營辦商（按2015年車隊／船隊規模計）提供的綜合巴士及渡輪清潔解決方案。根據弗若斯特沙利文報告，由於競爭性招標程序，巴士及渡輪清潔分部高度集中，共由包括本集團在內的五個市場參與者主導，彼等於2015年合共約佔巴士及渡輪清潔分部市場份額的100%；及
- **其他清潔服務**，包括各類單次清潔服務，如外牆及窗戶清潔、石材地板清潔及護理、密閉空間潔淨及害蟲防治及煙熏服務。截至2016年6月30日止三個月，我們收入的5.1%源於我們的其他清潔服務，我們獨立或以補充我們的綜合清潔解決方案的方式向政府部門及私營機構客戶提供有關服務。

業 務

我們所提供的廣泛服務由我們龐大的資源支持。於最後可行日期，我們的員工團隊穩定，僱員超過3,900名，包括多名持有牌照及證書進行專門清潔服務的持牌技術員。與行業平均數相比，我們員工流失率相對較低，因而可維持強大的操作人員團隊，可靠而有效地執行我們的服務合約，並確保維持優質水平。此外，我們於最後可行日期擁有及營運由76輛特別用途車輛組成的自有車隊，令我們能夠進行範圍廣泛的環境清潔及廢物處理服務。我們認為，多元化的服務組合和專有資源使我們於定價及大中型項目合約方面享有競爭優勢。根據弗若斯特沙利文報告，香港大部分環境清潔服務供應商為小型公司，僅提供一至兩類清潔服務，而配備其自身的清潔機械及設備以及特別用途車輛的大型公司則能按較高的服務費提供較廣泛的服務。

我們向(i)政府部門客戶；(ii)私營機構客戶；及(iii)公共交通客戶提供環境清潔解決方案。我們認為，客戶因我們的服務質量承諾及我們的行業經驗而對我們加以肯定。我們憑藉以客為本的服務模式建立長期客戶關係，於最後可行日期，我們與部分客戶的關係已逾10年。儘管私營機構客戶數目每年的變化可能較大（原因是單次報價數量不同），但我們認為，我們已憑藉卓越的服務記錄取得多名回頭客的綜合清潔解決方案合約。我們能與若干主要客戶持續進行業務讓我們維持穩定的客戶群。

在投入且能幹的管理層帶領下，我們於往績記錄期間取得穩定的收入增長。我們的總收入從截至2015年3月31日止年度的316.3百萬港元增至截至2016年3月31日止年度的347.0百萬港元，增加30.7百萬港元。我們的總收入從截至2015年6月30日止三個月的79.3百萬港元增至截至2016年6月30日止三個月的90.5百萬港元，增加11.2百萬港元。我們的純利從截至2015年3月31日止年度的14.4百萬港元減至截至2016年3月31日止年度的12.5百萬港元，減少1.8百萬港元。我們的純利從截至2015年6月30日止三個月的2.5百萬港元增至截至2016年6月30日止三個月的3.0百萬港元，增加0.5百萬港元。

我們的競爭優勢

我們認為，我們過去取得成功及在競爭對手中脫穎而出所依賴的主要優勢如下：

我們擁有多年經驗及卓越往績記錄。

我們於1987年成立，最初在香港以專業清潔服務供應商開展業務，我們已於環境清潔服務行業累積了逾29年經驗。自我們成立以來，我們在多年來穩步擴展業務，涵蓋更多區域並提供其他環境清潔服務。於最後可行日期，我們於環境清潔解決方案下

業 務

提供多類服務，並於香港全部18個區域經營。憑藉我們的卓越往績，我們一直能取得穩定增長，並於香港環境清潔服務行業持續取得成功。

根據弗若斯特沙利文報告，截至2015年12月31日止十二個月，按收入計，我們於香港的環境清潔服務行業排名第十。根據弗若斯特沙利文報告，由於競爭性招標程序，街道潔淨分部高度集中，由包括本集團在內共五個市場參與者主導，彼等於2015年合共佔街道潔淨分部市場份額的100%。此外，根據弗若斯特沙利文報告，由於競爭性招標程序，巴士及渡輪清潔分部亦高度集中，由包括本集團在內共五個市場參與者主導，彼等於2015年合共約佔巴士及渡輪清潔分部市場份額的100%。我們認為，憑藉我們備受肯定的行業經驗、多元化的服務及注重高質素和工作環境安全，多年來得以鞏固市場地位，並建立服務卓越的聲譽。

我們在強大的員工團隊及專有的特別用途車隊的支持下提供廣泛環境清潔解決方案組合。

為取得較廣的客戶群，我們提供廣泛的環境清潔解決方案組合，以滿足政府、私營及公共交通部門客戶的多樣化需求。我們的綜合清潔解決方案包括：(i)街道潔淨解決方案；(ii)樓宇清潔解決方案；及(iii)巴士及渡輪清潔解決方案。此外，我們提供其他增值清潔服務，包括專門清潔服務，如密閉空間潔淨以及外牆及窗戶清潔，該等服務可單獨提供或補充綜合清潔解決方案。我們認為，多元化的服務讓我們享有競爭優勢，原因是根據弗若斯特沙利文報告，香港大部分環境清潔服務供應商為小型公司，僅提供一至兩類清潔服務。我們的綜合清潔解決方案提高客戶管理經營成本的能力，原因是他們可就單一項目與較少的服務供應商訂立合約。此外，鑒於我們的廣泛服務由龐大的資產支持，因而經營成本減少，令我們能實施較具競爭力的定價政策，有助提升我們的成本競爭力。

業 務

我們的專有資源讓我們能提供全面的環境清潔解決方案。於最後可行日期，我們擁有超過3,900名僱員的勞動力，當中包括多名持有牌照及證書（密閉空間作業合資格人士及核准工人證明書及吊船操作員證明書）進行專門清潔服務的持牌技術員。於往績記錄期間，截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的平均每月員工流失率分別約為9.2%、9.1%及4.9%。根據弗若斯特沙利文報告，2015年行業平均每月員工流失率為10.0%至15.0%，董事認為我們的平均每月員工流失率相對較低。我們維持穩定及龐大的勞動力，以確保我們能分配適當的資源，可靠及有效地執行服務合約，參與大中型項目及應付緊急的人力要求。此外，於最後可行日期，我們擁有及運作由76輛特別用途車輛組成的車隊，包括清洗街道水車、垃圾壓縮車、吸缸車、勾斗車、尾板貨車、夾車及拮斗車。我們的多類型特別用途車輛讓我們進行範圍廣泛的環境清潔及廢物處理服務，包括清洗街道及道路、抽吸污水及廢液，以及廢物收集、壓縮及處理。我們大部分的街道潔淨車輛以及數輛其他特別用途車輛均配有GPS，讓我們可有效地追蹤、監察及分配車輛，從而讓我們優化我們的服務時間表。我們認為我們即時可用的資源能提高我們的項目執行能力，令我們能為客戶提供具成本效益的清潔解決方案，並加強我們提供及時、可靠及靈活服務的能力。

穩健的管理體系反映出我們致力於提供優質服務。

我們非常注重服務質量。我們於管理、行政及營運層面實施嚴格的質量控制措施及程序，以確保我們持續達致客戶預期。我們的高級管理團隊監督客戶管理，並積極參與項目管理，而我們的營運經理亦與主要客戶維持緊密聯繫，以取得對我們服務的寶貴反饋，並進行質量控制。作為於競爭激烈行業中的環境清潔解決方案供應商，我們認為於員工中培養以客為本的服務文化對我們的持續成功十分重要。因此，我們進行員工培訓及每日密切監察操作人員的表現，以確保彼等了解及遵守我們的服務及工作場所安全高標準。此外，作為對我們質量保證的認可，我們就質量管理體系標準獲頒發ISO 9001:2008認證、就環境管理體系標準獲頒發ISO 14001:2004認證及就職業健康安全體系標準獲頒發OHSAS 18001:2007認證。我們認為，憑藉質量控制的聲譽及因應項目規模分配資源的能力，從而確保客戶滿意度，我們能夠發展長期客戶關係，並從多名主要客戶取得重複業務。

業 務

我們已與主要客戶建立長期關係並擁有穩定的客戶群。

我們認為，我們追求高水準、致力了解客戶需求及迅速回應客戶要求的能力，令客戶對我們的服務擁有持續信任及信心。此外，由於我們提供廣泛的環境清潔解決方案組合，聘請我們提供綜合清潔解決方案的客戶能享有成本優勢，原因是他們能就單一項目與較少的清潔服務供應商訂立合約。我們認為，我們在多年來持續取得多名回頭客的服務合約，足以證明客戶對我們服務的信心及對我們的綜合清潔解決方案所產生價值的認可。舉例而言，我們一直能夠從部分客戶取得多份合約，包括：(i)負責維持公共秩序、預防犯罪及執法的香港政府部門；(ii)負責消防以及陸地及海上救援的香港政府部門；(iii)負責農業、漁業及自然環境保育的香港政府部門；(iv)負責管理監獄及囚犯的香港政府部門；(v)一家於香港上市的大型物業管理公司；(vi)一家位於香港的國際連鎖酒店營運商；及(vii)根據弗若斯特沙利文報告，香港四大公共巴士營辦商及最大的一家公共渡輪營辦商（按2015年車隊／船隊規模計）。

我們一直能夠建立長期客戶關係，於最後可行日期，與部分客戶已累積逾十年的合作關係。我們的高級管理層成員及營運經理與我們的現有主要客戶維持定期聯繫，包括透過定期會議及實地考察，令我們完全了解及迎合各客戶的個別服務預期及需求。我們認為，我們注重客戶的特定需求及其對我們高服務質量的熟識，使我們與客戶建立互惠互利的關係，從而維持穩定的客戶群及獲得持續業務。

高級管理團隊竭誠投入且經驗豐富，令我們的業務發展取得成功。

我們由敬業能幹及在環境清潔服務行業擁有豐富經驗的管理團隊領導。我們的共同創辦人兼執行董事黃創成先生及黃萬成先生於環境清潔服務業務上擁有約29年的管理經驗。在彼等的領導及遠見下，我們自1987年成立以來大幅擴展業務，以涵蓋時至今日我們所提供的一系列環境清潔解決方案。我們的高級管理層成員於業務管理、經營及財務管理方面擁有豐富經驗。憑藉彼等的豐富經驗，我們能夠制定富有競爭力的標書及報價，為客戶提供具有成本效益的解決方案、識別及管理企業風險，並發展穩定的客戶群。

業 務

我們的業務策略

為進一步發展及擴展業務，我們致力於：

擴大我們的現有客戶組合並使其進一步多元化

我們認為，我們擴大客戶群及使客戶群多元化的能力為維持業務及增長的關鍵。作為獲取新客戶計劃的一部分，我們擬取得之前未使用我們服務的香港政府部門的招標合約。我們認為，相比其他並無為政府部門長期提供服務的服務供應商，我們向多名政府部門客戶提供優質服務的往績記錄將有助我們鞏固作為其他香港政府部門環境清潔服務項目投標者的地位。此外，憑藉我們大量的資源（包括穩定及龐大的勞動力及持續擴展的特別用途車隊），我們認為，我們設備齊全，可進行香港政府部門的有關項目，而該等部門的大中型項目一般有重大需求。

此外，我們計劃於業內取得更多的曝光率，以接觸更廣泛的私人公司客戶。根據弗若斯特沙利文報告，香港私人公司日益向更多的環境清潔服務供應商外判其清潔工作，因此，私營機構的需求預期將持續上升。根據弗若斯特沙利文報告，香港環境清潔服務行業私營機構客戶所佔的收入從2010年的46億港元增至2015年的86億港元，年複合增長率為13.5%。該數字預期於2020年將達到127億港元，自2015年起按年複合增長率8.1%增加。此外，根據弗若斯特沙利文報告，私人公司一般要求高利潤清潔服務，例如樓宇清潔服務以及害蟲防治及煙熏服務。就此，我們計劃透過於傳統印刷媒體刊登廣告增加知名度，並留意由私人物業業主立案法團刊發的廣告，以確保我們及時提交被列為承包商的申請。我們亦計劃透過與私人公司各自的管理團隊安排會議，積極開拓為該等私人公司服務的機會，讓我們展示能力與資源，以及所提供的廣泛服務及經驗。我們認為，私營機構客戶數目增加有助我們在尋求取得更大的市場份額時，進一步使我們的客戶組合多元化。

利用現有客戶關係發現新機遇

過往，我們一直憑藉往績記錄及利用客戶關係，取得提供服務的新機遇。我們認為，我們因與部分主要客戶的長期關係，具備可持續增加市場份額的重大優勢。就此，我們將透過貫徹高標準的服務質量及工作安全以及保持提供快捷服務，以滿足客

業 務

戶緊急或獨特的環境清潔服務需要，繼續鞏固與主要客戶的關係。由於我們大部分客戶（如香港政府部門、物業管理公司及連鎖酒店營運商）於香港擁有多個項目，我們將繼續增強他們對我們服務的信心及信任，以期物色及取得為他們提供服務的新機遇。

加強銷售及市場推廣力度以提高品牌知名度

我們計劃透過聘請更多銷售及市場推廣人員，加強銷售及市場推廣力度，以進一步建立我們的品牌形象及提高品牌知名度。我們認為，投資於銷售及市場推廣活動可鞏固我們在質量及安全方面的聲譽。我們的銷售及市場推廣工作將以香港的私人公司為對象，原因是該等公司預期將外判更多清潔工作予環境清潔服務供應商。就此策略而言，我們計劃逐步招聘三名額外市場推廣人員，包括一名擁有一些於兩年相關經驗的高級市場推廣主任。除透過傳統印刷媒體（如行業雜誌）刊登廣告外，我們計劃透過利用網絡媒體將廣告投放在互聯網及升級公司網站，拓展銷售及市場推廣活動。我們亦打算於私人樓宇派發印刷資料宣傳我們的服務。我們認為，增加對銷售及市場推廣活動的投資將可捕捉新機遇，並計劃分配共約[編纂]百萬港元（相當於[編纂]約7.0%）執行我們的銷售及市場推廣策略。

擴展我們的車隊

我們計劃增加特別用途車輛的數量及類型。我們認為，維持具規模的車隊將讓我們享有競爭優勢，原因是我們能迅速及有效地調配特別用途車輛，履行於多個項目及不同地區的服務責任。增加車隊中特別用途車輛的數量及類型將提高我們向客戶提供具成本效益、及時和可靠解決方案的能力。此外，根據弗若斯特沙利文報告，由於在香港配備特別用途車輛的環境清潔服務供應商能提供較大範圍的環境清潔及廢物處理

業 務

服務，作為其整體服務一部分，該等大型供應商能收取較高服務費。因此，我們計劃於[編纂]後及於2018年3月31日前分階段分配約[編纂]百萬港元（相當於[編纂]約48.8%）購置以下特別用途車輛：

特別用途車輛名稱	將購置的數量	單價	估計總額
		千港元	千港元
16噸清洗街道水車	3	730.0	2,190.0
16噸夾車	2	1,050.0	2,100.0
公路掃沙車	1	2,000.0	2,000.0
30噸勾斗車	1	1,200.0	1,200.0
30噸垃圾壓縮車	1	1,100.0	1,100.0
24噸垃圾壓縮車	1	1,000.0	1,000.0
16噸垃圾壓縮車	1	960.0	960.0
9噸尾板貨車	1	480.0	480.0
	合計：11		合計：11,030.0

添置清潔機械及設備

為達致擴展業務的計劃及提升能力以承接更多項目，我們尋求添置清潔機械及設備以補足我們計劃增加的勞動力。我們認為，添置有關清潔機械及設備將讓我們承接更多提供增值服務的合約，例如害蟲防治及煙熏服務以及石材地板清潔及護理等一般利潤較高的服務。根據弗若斯特沙利文報告，擁有專業清潔機械及設備的大型清潔服務供應商能收取較高費用。為改善工作效率及服務質量，以及提升服務價值，我們計劃於[編纂]後及於2018年3月31日前分階段分配合共約[編纂]百萬港元（相當於[編纂]約5.7%）購置以下清潔機械及設備：

清潔機械及設備名稱	將購置的數量	單價	估計總額
		千港元	千港元
熱水高壓清洗機	23	21.5	494.5
吸水式吸塵器	50	5.6	280.0
發電機	16	8.8	140.8
冷水高壓清洗機	15	5.8	87.0
除蟲機	40	2.1	84.0
大理石地板翻新機	2	42.0	84.0
自動地板清洗機	2	33.8	67.6
割草機	5	4.5	22.5
吸塵機	10	1.8	18.0
鼓風機	2	2.8	5.6
	合計：165		合計：1,284.0

業 務

我們認為，添置較新及自動化性能更高的清潔機械及設備將進一步提升我們服務的質素及價值，並降低我們提供服務的整體成本。

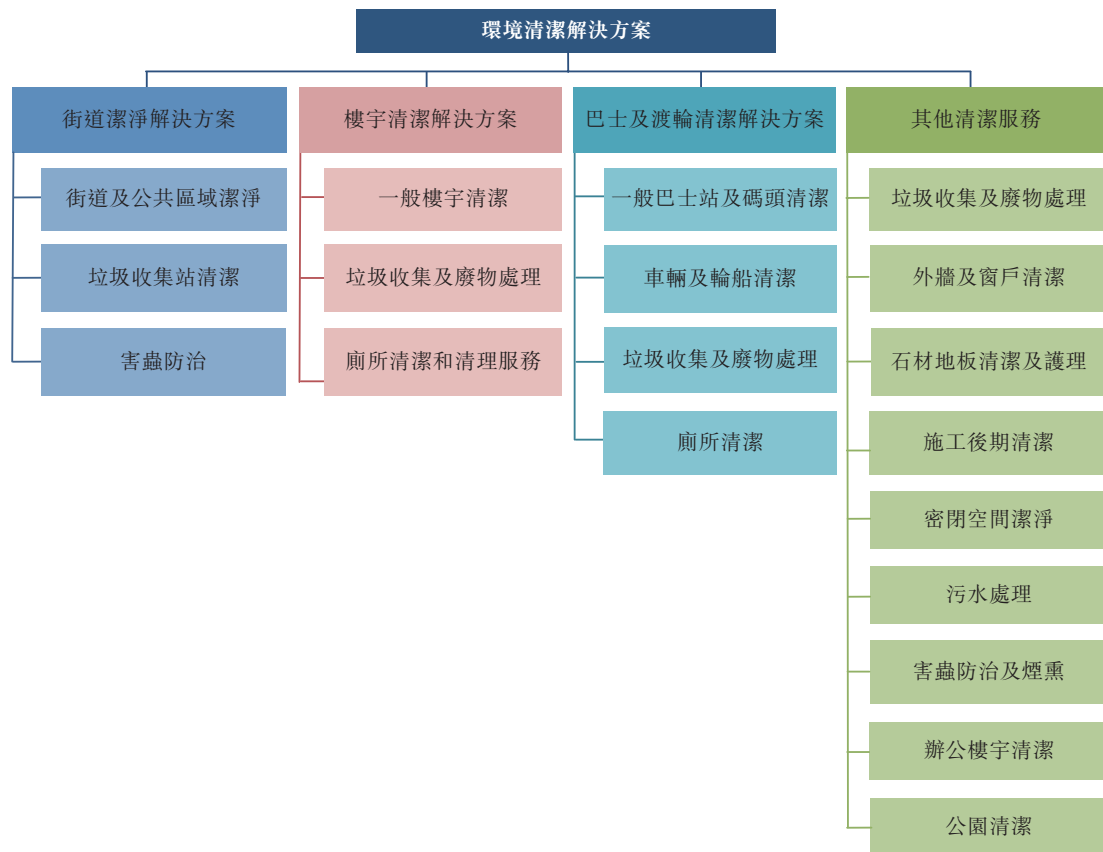
我們的服務

自1987年成立以來，我們立足香港運營，專注提供環境清潔解決方案。我們為客戶提供一系列環境清潔解決方案，其中包括綜合清潔解決方案及其他單獨提供或補充綜合清潔解決方案的增值清潔服務。我們將我們的環境清潔解決方案分為四個主要服務類別，即：(i)綜合街道潔淨解決方案；(ii)綜合樓宇清潔解決方案；(iii)綜合巴士及渡輪清潔解決方案；及(iv)其他清潔服務。下表載列於所示期間按主要服務類別劃分的收入明細：

	截至3月31日止年度				截至6月30日止三個月			
	2015年		2016年		2015年		2016年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
					<i>(未經審核)</i>			
街道潔淨解決方案.....	164,313	52.0	207,224	59.7	41,374	52.2	54,582	60.4
樓宇清潔解決方案.....	83,790	26.5	79,308	22.9	20,944	26.4	23,352	25.8
巴士及渡輪清潔解決方案..	48,467	15.3	41,027	11.8	12,659	16.0	7,879	8.7
其他清潔服務.....	19,750	6.2	19,440	5.6	4,300	5.4	4,645	5.1
合計.....	316,320	100.0	346,999	100.0	79,277	100.0	90,458	100.0

業 務

下圖載列按主要服務類別劃分的綜合清潔解決方案的明細：



街道潔淨解決方案

我們的收入絕大部分來自街道潔淨解決方案，該等解決方案大致分為以下幾類服務：

- **街道及公共區域潔淨**：主要包括街道及道路的清掃、清洗及一般清潔以及溝渠清潔；公共區域（如休憩區）的一般清潔、廢物處理以及清除和處理非法海報、橫額及街招；廁所清潔服務、公廁小型維修與保養以及提供廁所事務員和供應衛生消耗品。我們使用勾斗車、垃圾壓縮車、清洗街道水車等特別用途車輛，在香港的特定地區提供街道及公共區域潔淨服務；
- **垃圾收集站清潔**：主要包括清空垃圾、清潔及清洗垃圾桶；清潔可回收廢物分類箱；收集廢物並運輸及拖送至垃圾收集站；及提供派駐於垃圾收集站的事務員；
- **害蟲防治**：包括使用驅蚊劑及合格殺蟲劑。

業 務

我們於2008年首次中標並與負責公共衛生及食物安全的香港政府部門簽訂為期兩年的服務合約，為新界區提供街道潔淨解決方案。於最後可行日期，我們為該客戶提供的街道潔淨解決方案範圍已擴大到橫跨香港九龍及新界共八區。於往績記錄期間，我們僅為香港政府的這個部門提供街道潔淨解決方案，該部門亦被稱為客戶A，乃我們於往績記錄期間最大的客戶。於往績記錄期間，我們訂立街道潔淨解決方案投標合約。於最後可行日期，我們有13份存續的街道潔淨解決方案投標合約。

截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的街道潔淨解決方案分別產生收入約164.3百萬港元、207.2百萬港元及54.6百萬港元，分別佔總收入的52.0%、59.7%及60.4%。

樓宇清潔解決方案

我們的樓宇清潔解決方案可大致分為以下幾類服務：

- **一般樓宇清潔**：主要包括樓宇的一般清潔和清理服務；清潔電梯、樓梯、公共區域和公共設施；清潔地板和地毯；清潔電梯井坑；廁所清潔服務；清空、清潔及清洗垃圾箱；以及廢物處理。我們為香港政府部門、公共服務實體、私人物業業主及物業管理公司提供一般樓宇清潔解決方案。具體而言，我們為以下客戶提供一般樓宇清潔解決方案：警察局（我們亦為其提供警車清潔及清洗）、消防局、市政服務樓宇、郵局、監獄、懲教機構、公共衛生中心和診所、物流中心、倉庫、商場、辦公樓及酒店。
- **垃圾收集及廢物處理**：從樓宇收集廢物並運輸及拖送至垃圾轉運站或堆填區；及
- **廁所清潔和清理服務**：包括廁所清潔服務、小型維修與保養以及提供廁所事務員和供應衛生消耗品。

我們於1999年首次中標並與香港政府的康樂文化事務部門簽訂為期兩年的服務合約，提供樓宇清潔解決方案。於最後可行日期，我們提供的樓宇清潔解決方案範圍已擴大至橫跨香港島、九龍及新界共16區。此外，我們為私營機構客戶提供商業與住宅物業的樓宇清潔解決方案，該等客戶包括一家在香港上市的大型物業管理公司，以及一家位於香港且在亞洲及歐洲設有多間酒店的國際連鎖酒店營運商。於往績記錄期

業 務

間，我們訂立樓宇清潔解決方案投標合約並提供報價。於最後可行日期，我們有32份存續的樓宇清潔解決方案合約。

截至2015年及2016年3月31日止年度及截至2016年6月30日止三個月，我們的樓宇清潔解決方案分別產生收入約83.8百萬港元、79.3百萬港元及23.4百萬港元，分別佔總收入的26.5%、22.9%及25.8%。

巴士及渡輪清潔解決方案

我們的巴士及渡輪清潔解決方案可大致分為以下幾類服務：

- **一般巴士站及碼頭清潔**：主要包括巴士站及碼頭的清潔服務，如清空垃圾、清潔及清洗垃圾箱，以及廢物處理；
- **車輛及輪船清潔**：主要包括車輛的內部及外部清洗與一般清潔，輪船的內部清洗與一般清潔，清空、清潔及清洗垃圾箱，以及廢物處理；
- **垃圾收集及廢物處理**：指從巴士站、碼頭、車輛及輪船收集廢物並運輸及拖送至垃圾轉運站或堆填區；及
- **廁所清潔**：包括廁所清潔服務以及小型維修與保養。

於往績記錄期間，根據弗若斯特沙利文報告，我們向香港四大公共巴士營辦商及最大公共渡輪營辦商（按2015年車隊／船隊規模計）提供巴士及渡輪清潔解決方案。於往績記錄期間，我們訂立巴士清潔服務及大部分渡輪清潔服務投標合約。於最後可行日期，我們有三份存續的巴士及渡輪清潔解決方案投標合約。

截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的巴士及渡輪清潔解決方案分別產生收入48.5百萬港元、41.0百萬港元及7.9百萬港元，分別佔總收入的15.3%、11.8%及8.7%。

其他清潔服務

其他清潔服務指我們單獨向客戶提供的各類單次清潔服務。客戶亦可能不時要求我們提供其他清潔服務，作為我們向客戶提供的綜合清潔解決方案的補充。其他清潔

業 務

服務通常是為解決特定問題而提供的單次非持續服務，且服務範圍及資源量一般相對有限，所需投入的時間較少且服務費較低。我們的其他清潔服務可大致分為以下幾類服務：

- **垃圾收集及廢物處理**：指從垃圾收集站收集廢物並運輸及拖送至轉運站或堆填區；
- **外牆及窗戶清潔**：指我們的持牌技術員或透過供應商招募的合資格第三方工人，為樓宇、酒店、商場及住宅區的外牆及窗戶提供一般清潔服務，該等人員均持有吊船操作員證明書；
- **石材地板清潔及護理**：主要指使用地板清洗機及地板翻新機對辦公樓、酒店、商場及住宅區的石材地板進行清潔、護理及翻新；
- **施工後期清潔**：主要包括天花板、內牆、平台、室內傢俱的清潔；廁所清潔；及建築廢物收集與處理；
- **密閉空間潔淨**：主要是我們的持牌技術員對商業及住宅樓宇的水缸及沙井進行清潔，該等人員均持有密閉空間作業合資格人士及核准工人證明書；
- **污水處理**：主要是使用特別用途車輛（如吸缸車）吸走隔油池、水缸、沙井及污水池的污水；
- **害蟲防治及煙熏**：主要是在餐廳、辦公樓、工業樓宇、住宅區、墓地、街道及小巷使用驅蟲劑及合格殺蟲劑，以及放置鼠餌及捕鼠器；
- **辦公樓宇清潔**：主要是提供樓宇清潔解決方案，以及辦公傢俱、茶水間、空調通風口及隔塵網的清潔；及
- **公園清潔**：主要是為公眾及私人公園提供一般清潔與保養，服務範圍包括公園內的任何建築物、人行道及停車場。

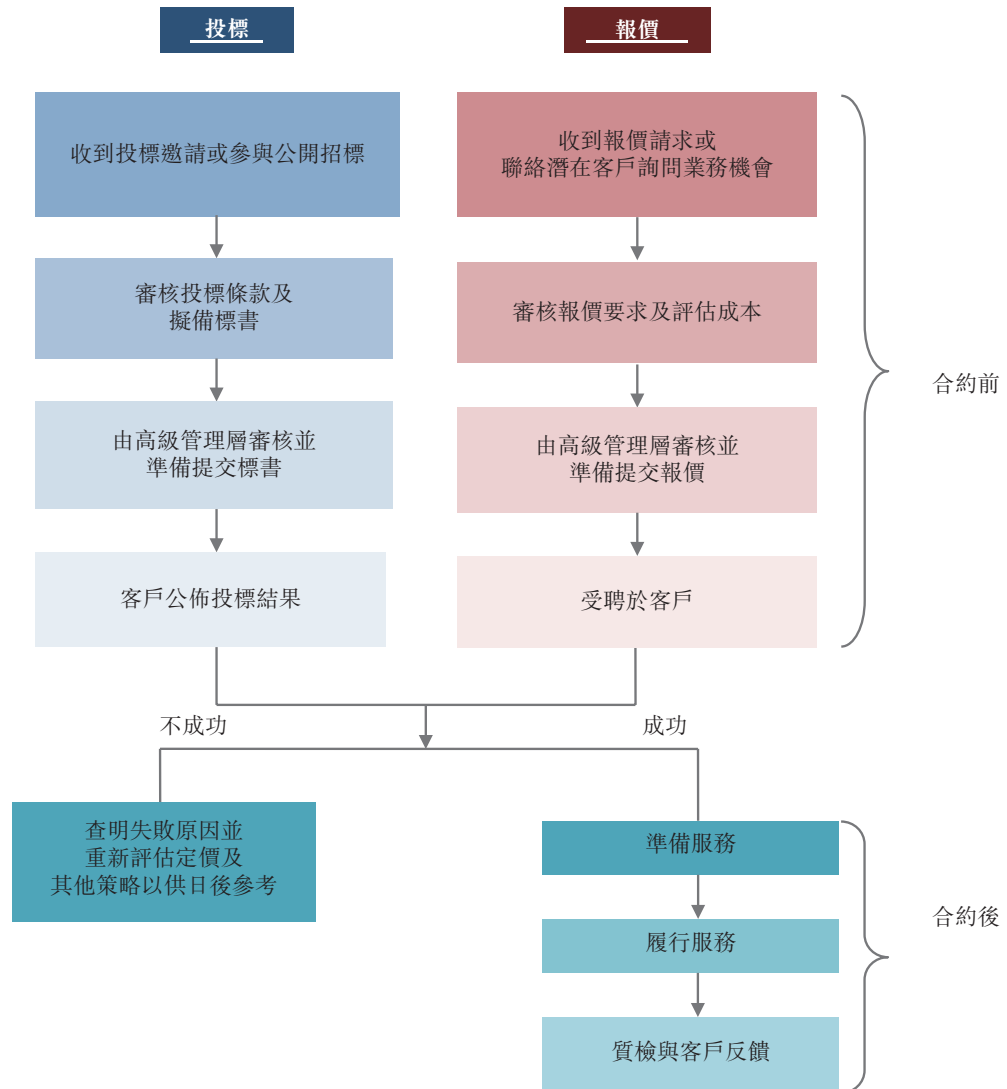
截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的其他清潔服務分別產生收入約19.8百萬港元、19.4百萬港元及4.6百萬港元，分別佔總收入的6.2%、5.6%及5.1%。

業 務

我們的工作流程

概述

我們訂立服務投標合約或為該等服務提供報價。以下流程圖摘要列明我們工作流程的主要階段：



訂約前

投標

- **收到投標邀請或參與公開招標。**我們收到當前及潛在客戶就我們的環境清潔解決方案發出的投標邀請。我們亦在香港政府憲報、本地報章及客戶網站等媒介中尋找公開招標公告。
- **審核投標條款及擬備標書。**我們的銷售及市場推廣團隊會審核投標條款、合約計劃及規格，以評估及釐定滿足客戶需求所需的適當服務。在

業 務

釐定我們的費用時，我們的銷售及市場推廣團隊將考慮項目規模、所需服務範圍、所涉時間表及期限、所需人力、清潔機械及設備以及項目的營運資金需求。為估計成本，我們或會向供應商徵求消耗品的報價。如有必要，我們亦會安排進行實地考察，以更好地了解客戶所需服務的規模及範圍。來自政府部門客戶的投標邀請亦可能涉及初步投標簡介會及實地考察，在此期間我們可獲得有關投標機會的更多資訊。如我們基於前述資訊確定項目可行且有利可圖，則會繼續擬備標書。我們的標書按照投標邀請所載投標條款載列服務範圍、費用、員工總數、清潔機械及設備、需用到的消耗品及特別用途車輛、時間表及其他資訊。我們通常於接獲投標邀請後兩週內確定標書。

- **由高級管理層審核並準備提交標書。**我們的銷售及市場推廣團隊將我們的標書呈交高級管理團隊審核。批准流程通常需要一週。經高級管理團隊批准後，我們開始簽署標書文件並打印相關資料，這通常需要三至五日。之後，我們在投標截止日期前一日提交標書。我們一般須在有關投標截止日期過後120至180日內，維持標書有效且可接納標書的條款（視乎投標條款而定）。投標保持有效及開放的期間被稱為有效期。
- **客戶公佈投標結果。**若已成功中標，我們可能在有效期內收到客戶的有條件接受函。在收到有條件接受函後，我們須按照投標條款規定的金額繳納履約按金或履約保證，並履行有條件接受函中訂明的其他條件，以使投標生效。有條件接受函構成與客戶之間的具約束力合約，須就此提供履約按金或履約保證及履行任何條件。如我們於有效期內並無收到客戶的通知或接受函，將假設未中標，客戶將在招標結束時退還履約按金或履約保證（不含利息）。對於不成功的投標，我們將審核標書細節，查明失敗原因並重新評估我們的定價及其他策略，以供日後參考。

業 務

報價

- **收到報價請求或聯絡潛在客戶詢問業務機會。**我們可能不時收到來自現有客戶或潛在客戶關於環境清潔解決方案的報價請求。有關報價請求列明需提供的服務、所涉時間表及期限、所需人力、清潔機械及設備以及客戶要求的其他規格。我們亦安排會議及開展業務簡報，向潛在的私營機構客戶介紹我們的環境清潔解決方案。
- **審核報價要求及評估成本。**與我們的投標流程相似，銷售及市場推廣團隊將審核報價要求、合約時間表及規格，以評估及釐定滿足客戶要求所需的適當服務。為估計成本，我們或會向供應商徵求消耗品的報價。我們亦可在客戶准許的情況下聘請透過供應商招募的第三方工人執行特定服務（視乎我們的資源規劃安排及所提供服務的性質而定），例如為我們的私營機構客戶提供外牆及窗戶清潔服務。詳情請參閱「一 供應商」。如有必要，我們亦會安排進行實地考察，以更好地了解客戶所需服務的規模及範圍。我們將根據上述資料準備報價。我們通常於報價結束日期起計三日內完成報價。
- **由高級管理層審核並準備提交報價。**我們的報價包括服務範圍、費用、員工總數、將使用的清潔機械及設備、消耗品及特別用途車輛、時間表以及根據報價請求提供的其他資料。我們的銷售及市場推廣團隊將報價呈交高級管理團隊審核。經高級管理團隊批准（通常需要三日）後，我們將提交報價。
- **受聘於客戶。**如報價獲接納，客戶將通知我們。倘我們的報價未獲接納，我們將審核其細節，查明失敗原因及重新評估定價及其他策略以供日後參考。

訂約後

準備服務

訂立合約後，我們將與客戶會面，詳細討論人力及資源的安排及部署。我們的銷售及市場推廣經理與營運經理將協調制定詳細的項目計劃，包括指派操作人員、分配消耗品及部署清潔機械及設備以及特別用途車輛。

業 務

一般而言，我們會就每個項目指派一名或多名駐場監督。我們指派一名區域經理負責與駐場監督協調服務準備工作。為保證及時履行服務，區域經理將在履行服務前30日根據詳細的項目計劃安排必要的人力、服務時間表、消耗品以及清潔機械及設備。區域經理將在履行服務前一日分配清潔機械及設備以及消耗品，如垃圾袋、洗滌用具及化學清潔劑。我們亦可在客戶准許的情況下聘請透過供應商招募的第三方工人執行特定服務，例如為我們的私營機構客戶提供外牆及窗戶清潔服務（視乎我們的資源規劃安排及所提供服務的性質而定）。

履行服務

我們將在開始工作前向所有操作人員及透過供應商招募的第三方工人初步簡介向其指派的工作。我們於每個項目地點派駐多名駐場監督及一名管工，以監督所有操作人員及第三方工人的表現，並提供日常現場培訓。我們的駐場監督及管工將監察操作人員及第三方工人的表現，確保按計劃履行服務及有足夠的資源可用，並定期向我們的高級管理團隊匯報。

質檢與客戶反饋

我們的駐場監督及管工每日到現場檢查服務質量。如有任何關於未達標服務的客戶投訴，我們的駐場監督將安排即時糾正工作及為操作人員及第三方工人提供額外培訓。作為質量控制程序的一部分，我們的營運經理會定期對工作表現進行現場視察。為確保運輸安全，我們的監督亦會抽查司機，對其駕駛行為進行例行監測。於往績記錄期間及最後可行日期，我們並未收到任何客戶關於我們服務質量的任何重大投訴。

季節性

董事認為，我們的環境清潔解決方案業務並無顯現出任何重大季節性變化。

業 務

客戶、定價政策及訂約

客戶

按客戶類型劃分

我們向三類客戶提供環境清潔解決方案：(i)政府部門客戶；(ii)私營機構客戶；及(iii)公共交通客戶。於往績記錄期間，我們的所有客戶均位於香港。於2016年6月30日，我們已分別與政府部門客戶、私營機構客戶及公共交通客戶訂立31份、117份及3份有效合約。

視乎我們取得新服務合約的能力及現有合約屆滿後客戶繼續獲得服務的需求，我們的客戶數目每年都不同。尤其是私營機構客戶的數目年度變化可能較大，原因是我們應若干客戶的要求提供單次服務，而該等服務為非經常性質，通常是應私營機構客戶的要求解決特定問題，所涉及的服務範圍及資源量一般相對較小，所需投入的時間較少且服務費較低。

截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們合共擁有的客戶數目分別為418名、397名及277名，包括要求單次服務的客戶。

下表載列於所示期間按客戶類型劃分的收入明細：

	截至3月31日止年度				截至	
	2015年		2016年		2016年6月30日	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%
政府部門客戶	201,576	63.7	234,907	67.7	62,680	69.3
私營機構客戶	66,293	21.0	71,065	20.5	19,899	22.0
公共交通客戶 ⁽¹⁾	48,451	15.3	41,027	11.8	7,879	8.7
合計	316,320	100.0	346,999	100.0	90,458	100.0

附註：

- (1) 根據弗若斯特沙利文報告，指位於香港的兩大公共巴士公司及一家公共渡輪公司。於往績記錄期間，我們與這兩家公共巴士公司訂立合約，為四家公共巴士營辦商提供巴士清潔服務。

政府部門客戶

於往績記錄期間，我們的主要政府部門客戶（包括香港政府部門）負責：(i)公共衛生及食品安全；(ii)維持香港公共秩序、預防犯罪及執法；(iii)消防及陸地與海上救

業 務

援；(iv)郵政服務；(v)農業、漁業及自然環境保育；(vi)管理監獄及囚犯；(vii)提供醫療保健服務；(viii)提供休閒及文化活動；(ix)提供有關安保的配套服務；(x)提供社會及經濟統計數據；(xi)提供可靠及充足的飲用水及海水供應；(xii)打擊腐敗；及(xiii)提供社會福利服務。我們亦為負責營運公園及公共服務樓宇的香港政府部門及實體提供服務。由於負責公共衛生及食品安全的香港政府部門是負責外判香港街道潔淨相關工作的唯一機構，我們的所有街道潔淨解決方案均提供予該香港政府部門。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，與政府部門客戶訂立的合約產生的收入分別為201.6百萬港元、234.9百萬港元及62.7百萬港元，分別佔我們總收入的63.7%、67.7%及69.3%。

私營機構客戶

於往績記錄期間，我們的主要私營機構客戶包括一家國際房地產投資及管理公司、一家於香港上市的大型物業管理公司以及一家位於香港且其酒店遍佈亞歐的國際連鎖酒店營運商。我們主要向私營機構客戶提供樓宇清潔解決方案及其他清潔服務。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，與私營機構客戶訂立的合約產生的收入分別為66.3百萬港元、71.1百萬港元及19.9百萬港元，分別佔我們總收入的21.0%、20.5%及22.0%。

公共交通客戶

於往績記錄期間，根據弗若斯特沙利文報告，我們的公共交通客戶包括香港兩大公共巴士公司及一家公共渡輪公司。根據弗若斯特沙利文報告，我們與這兩家公共巴士公司訂立合約，向香港四大公共巴士營辦商（按2015年車隊規模計）提供清潔服務。根據弗若斯特沙利文報告，我們的公共渡輪客戶為香港最大的公共渡輪營辦商（按2015年船隊規模計）。請參閱「行業概覽－香港環境清潔服務行業－我們的市場地位－公共巴士及渡輪清潔服務」。我們主要向公共交通客戶提供巴士及渡輪清潔解決方案。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，與公共交通客戶訂立的合約產生的收入分別為48.5百萬港元、41.0百萬港元及7.9百萬港元，分別佔我們總收入的15.3%、11.8%及8.7%。

業 務

五大客戶

截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，來自五大客戶的收入分別為239.6百萬港元、278.1百萬港元及73.4百萬港元，分別佔我們總收入的75.7%、80.2%及81.0%。來自我們最大客戶的收入分別為164.3百萬港元、204.8百萬港元及54.6百萬港元，分別佔我們總收入的52.0%、59.0%及60.4%。與五大客戶訂立的絕大部分合約乃透過投標取得。下表載列於往績記錄期間我們向五大客戶提供的服務詳情：

五大客戶	業務性質	提供的服務	概約合作年數	交易金額及百分比					
				截至3月31日止年度				截至2016年6月30日止三個月	
				2015年		2016年			
千港元	%	千港元	%	千港元	%				
客戶A	一個負責公共衛生及食品安全的香港政府部門	(1)、(2)	8	164,342	52.0	204,803	59.0	54,649	60.4
客戶B	一家於香港上市的公共巴士公司	(3)	11	26,080	8.2	29,200	8.4	7,464	8.3
客戶C	一家由兩家香港公共巴士公司共同擁有的附屬公司	(3)	5	21,218	6.7	10,197	2.9	-	-
客戶D	一個於香港負責維持公共秩序、預防犯罪及執法的香港政府部門	(2)	11	15,648	4.9	20,269	5.9	6,343	7.0
客戶E	一家於紐約證券交易所上市的物業管理公司	(2)、(4)	12	12,285	3.9	13,674	4.0	3,260	3.6
客戶F	一家於香港上市的公共運輸公司及物業開發商	(2)	2	32	0.0	4,529	1.3	1,635	1.7
於各年度／期間自五大客戶所得總收入				239,573	75.7	278,143	80.2	73,351	81.0

附註：

- (1) 街道潔淨解決方案
- (2) 樓宇清潔解決方案
- (3) 巴士及渡輪清潔解決方案
- (4) 其他清潔服務

業 務

我們與客戶A的關係

客戶A為一個負責公共衛生及食品安全的香港政府部門。儘管於往績記錄期間來自客戶A的收入體現出一定的收入集中度，但董事認為我們的集中度風險較低，理由如下：

- 於2016年6月30日，我們與客戶A訂立合共九份存續的街道潔淨解決方案投標合約。該等九份存續的投標合約的合約價值介乎10.8百萬港元至82.7百萬港元。此外，於最後可行日期，我們就街道潔淨解決方案又自客戶A獲得四份新合約，該等四份新合約的合約價值介乎51.4百萬港元至77.0百萬港元。因此，董事認為，失去或終止全部或大部分該等合約的可能性較低，而失去或終止與客戶A訂立的任何一份合約不會對我們的整體業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響；
- 客戶A為香港政府部門及負責外判香港街道潔淨相關工作的唯一機構，且其並無任何競爭對手。客戶A破產或遭遇重大資金短缺以致無法外判街道潔淨工作的風險較低；
- 由於客戶A為能夠外判香港街道潔淨相關工作的唯一機構，董事認為，客戶A將繼續對具備必要規模、資源及良好質量往績記錄的公司所提供的街道潔淨解決方案有大量需求；
- 我們的街道潔淨解決方案涵蓋廣泛的服務，而我們的龐大資產包含雄厚的勞動力資源及特別用途車隊，因此我們擁有可隨時動用的資源，以滿足客戶A對街道潔淨項目的要求，而該等項目通常為大型項目。我們亦擁有可覆蓋香港多個區域的資源。我們認為，我們的廣泛服務及專有資產可鞏固我們作為為街道潔淨項目提供具成本效益的解決方案供應商的地位，尤其是根據弗若斯特沙利文報告，鑒於香港大部分環境清潔服務供應商為小型公司，僅提供一至兩類清潔服務；及
- 董事認為，我們為客戶提供優質服務的卓越往績記錄已樹立客戶對我們的表現及所提供服務的信任及信心，並有助我們與主要客戶（包括客戶A）建立穩定的合作關係。董事認為，客戶對我們優質服務的了解，加上我們具競爭力的服務費，促使我們能夠持續取得與主要客戶的合約，包括客戶A授出的街道潔淨解決方案投標合約。

業 務

由於提供街道潔淨解決方案是我們的核心服務之一，我們擬繼續競投客戶A的街道潔淨項目。然而，為減輕客戶集中的影響，我們計劃透過以下措施擴大及進一步分散客戶群：(i)尋求機會參與其他香港政府部門授出的項目；及(ii)爭取與私營機構客戶訂立更多服務合約，尤其是有關樓宇清潔解決方案及其他清潔服務的合約。詳情請參閱「—我們的業務策略—擴大我們的現有客戶組合並使其進一步多元化」。

董事確認，於最後可行日期，我們的五大客戶均為獨立第三方，且就董事所知，概無董事、其聯繫人或持有本公司已發行股本5%以上的現有股東於任何五大客戶中擁有任何權益。

我們的服務合約

與客戶訂立的服務合約可大致分為投標合約及報價。下表載列於所示期間按合約類型劃分的收入明細：

	截至3月31日止年度				截至2016年6月30日	
	2015年		2016年		止三個月	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%
投標合約	286,747	90.7	321,652	92.7	83,553	92.4
報價	29,573	9.3	25,347	7.3	6,905	7.6
合計	316,320	100.0	346,999	100.0	90,458	100.0

投標合約

投標合約為我們透過投標程序獲得的服務合約。於往績記錄期間，政府部門客戶、私營機構客戶（如業主、物業管理公司及連鎖酒店營運商）及公共交通客戶授予我們投標合約。於往績記錄期間，該等客戶聘請我們提供街道潔淨解決方案、樓宇清潔解決方案以及巴士及渡輪清潔解決方案。我們投標合約的固定合約期限一般介乎一至兩年。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的中標率分別約為10.3%、15.4%及16.1%。我們認為，於往績記錄期間我們的中標率有所上升，乃由於我們與客戶建立的長期關係、多年的經驗、雄厚的勞動力資源及專有資產。除綜合清潔解決方案外，我們亦為客戶提供其他清潔服務，例如外牆及窗戶清潔、石材地板清潔及護理、施工後期清潔及密閉空間潔淨，該等服務可單獨提供或作為綜合清潔解決方案的補充。請參閱「—報價」。

截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們分別合共訂有69份、92份及102份投標合約，所得收入分別合共為286.7百萬港元、321.7百萬港元及83.6百萬港元，分別佔我們總收入的90.7%、92.7%及92.4%。我們的銷售及市場推廣團隊負責留意同一客戶的任何新的公開招標。於往績記錄期間，數個政府部門及私營機構客戶連續授予我們招標合約。

業 務

下表概述所示期間我們的投標合約的詳情：

	截至3月31日止年度		截至2016年
	2015年	2016年	6月30日止三個月
投標合約數目			
政府部門客戶	25	28	31
私營機構客戶	40	61	68
公共交通客戶 ⁽¹⁾	4	3	3
合約期範圍 (月)			
政府客戶	9至60	9至60	9至60
私營機構客戶	1至24	1至36	1至36
公共交通客戶 ⁽¹⁾	12至36	12至36	12至36
概約交易額範圍 (千港元)			
政府部門客戶	1至3,380	1至3,716	1至3,412
私營機構客戶	1至719	1至340	1至671
公共交通客戶 ⁽¹⁾	1至434	1至467	1至456

附註：

- (1) 根據弗若斯特沙利文報告，我們與位於香港的兩大公共巴士公司訂立合約，於往績記錄期間向四家公共巴士營辦商提供巴士清潔服務。

下表載列於往績記錄期間我們投標合約的變動：

	於3月31日		於2016年
	2015年	2016年	6月30日
年初／期初存續的投標合約數目 ⁽¹⁾	69	69	92
年內／期內獲得的新投標合約數目 ⁽²⁾	49	91	25
已屆滿的投標合約數目 ⁽³⁾	49	68	15
年末／期末存續的投標合約數目 ⁽⁴⁾	69	92	102

附註：

- (1) 年初／期初存續的投標合約指我們於上一年已訂立且(a)尚未開始履行服務；或(b)已開始履行服務但當時尚未完成的投標合約。
- (2) 年內／期內獲得的新投標合約指年內／期內新獲得的投標合約。
- (3) 已屆滿的投標合約指我們已於年內／期內完全履行服務的投標合約。
- (4) 年末／期末存續的投標合約數目指當時未完全履行服務的投標合約。

業 務

我們投標合約的主要條款包括如下內容：

- **前期文件。**與政府部門客戶的投標合約一般載有較多要求，如須提交業務背景資料、財務資料及組織狀況。
- **期限及終止。**我們的投標合約期限一般為一至兩年。客戶偶爾或會委聘我們長達五年。投標合約載有終止條款，讓雙方有權根據不同情況終止合約。倘不符合投標合約內任何條文的規定，客戶通常透過向我們發出7至30日書面通知終止投標合約。客戶可終止投標合約的理由通常包括：(i)我們未能於指定期限內糾正重大違約行為；(ii)我們實質上或持續無法提供符合投標合約所規定必要標準的服務；(iii)標書所提供的資料或數據不完整、不真確或具誤導成分；(iv)我們破產或清盤或有針對我們的破產呈請；或(v)我們為債權人利益作出一般轉讓、債務重整或安排。此外，與政府部門客戶的投標合約容許政府部門客戶有更大酌情權終止投標合約。一般而言，政府部門客戶可於發生以下任何一事件後即時終止投標合約：(i)觸犯香港法例（包括《僱傭條例》及《強制性公積金計劃條例》）而被定罪；(ii)於投標合約規定的期限內扣分累計超過上限；或(iii)向香港政府部門任何僱員提供任何酬金、花紅、折扣、賄賂或貸款。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們與政府部門客戶的投標合約概無因上述理由被終止。

可由我們終止投標合約（與政府部門客戶的投標合約除外）的理由包括：(i)我們的客戶無法於指定期限內糾正重大違約行為；(ii)客戶破產或清盤或有針對客戶的破產呈請；或(iii)客戶為其債權人利益作出一般轉讓、債務重整或安排。我們一般不得終止政府部門客戶的投標合約。

- **人力及資源調配。**投標合約可訂明預期員工數目及所需清潔機械及設備以及特別用途車輛。我們亦會載入客戶緊急聯絡名單，以防任何緊急情況（如惡劣天氣情況）。我們部分投標合約包括有關人力資源短缺的罰則條文，倘我們並無按相關投標合約規定配備充足人力，則須接受處罰。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們並未出現因人力短缺而受罰的任何重大情況。

業 務

- **服務規格及服務時間表。**服務範圍及服務頻率由我們的客戶預先決定，並載列於招標合約。我們與客戶的投標合約嚴格按照每名客戶的要求及需要訂立。於往績記錄期間，我們與客戶訂立的投標合約概無載列限制我們向其他客戶提供服務的能力的排他性條款。倘我們無法遵守相關投標合約中的人力資源、資歷及資源調配的規定，或倘我們無法根據合約條款履行令客戶滿意的服務（視乎投標合約的條款而定），客戶或有權從其應付服務費作出扣減或聘用其他服務供應商糾正及執行尚待處理的工作（費用由我們負責）。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們並無出現任何因上述理由而被客戶扣減服務費或聘用其他服務供應商糾正及執行尚待處理的工作（費用由我們負責）的重大情況。
- **足額責任險。**我們或須就任何第三方因我們根據投標合約履行服務而引起意外身故或人身傷害、不動產或個人財產損失或損害所產生的任何責任、損失、索償或法律程序負責或就此作賠償。我們須就該等風險及就操作人員及第三方工人而引起的任何其他責任（倘相關客戶允許）以及其他公眾責任投購充足的保險。請參閱「一 保險」。
- **違反合約的賠償。**倘我們違反任何合約條款，客戶有權透過事先書面通知終止投標合約（視乎投標合約的條款而定），而我們須因此產生的所有索償、行動、要求、損失、損害、成本、開支及收費向客戶悉數賠償。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們並無面臨任何因違反任何合約而起的客戶重大索償。
- **職業健康及安全預防措施。**我們對營運、員工及公眾的安全負責。我們須依照預防措施行事，以避免對任何人士造成任何危險，並須實行充足措施，以確保我們工作過程中員工及公眾的安全。客戶要求我們遵守香港相關法律法規（如香港法例第59章《工廠及工業經營條例》及香港法例第509章《職業安全及健康條例》）的所有安全規定。我們亦須負責提供個人防護設備，如頭盔、安全鞋、安全帶、安全手套及口罩。

業 務

- **優質服務、履約按金或履約保證。**我們有責任向客戶提供優質服務。倘我們有員工無法提供達標的服務，部分客戶有權要求替換該名員工。此外，部分客戶或會要求收取履約按金或由銀行為客戶簽發的履約保證，相關金額一般介乎合約總價格的2%至6%。倘我們無法遵守相關投標合約中的人力資源、資歷及資源調配的規定，或倘我們無法根據合約條款履行令客戶滿意的服務（視乎投標合約的條款而定），客戶或有權從履約按金或履約保證中作出扣減或聘用其他服務供應商糾正及執行尚待處理的工作（費用由我們自資負責）。我們一般於完成服務後收回履約按金。履約保證一般於我們完成服務後的三至六個月內解除。詳情請參閱「財務資料－管理層對財務狀況及經營業績的探討及分析－綜合財務狀況表的節選項目－預付款項、按金及其他應收款項」。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們並無出現因工作不達標而須替換任何員工或被任何客戶沒收履約按金或履約保證的情況。
- **服務費及付款條款。**投標合約載列我們應收取的服務費及付款條款。我們一般於投標合約中列明固定服務費且並無任何價格調整機制，投標合約中規定的若干有限情況（如客戶需要其他服務）則除外。因此，倘無法準確估計成本，我們將面臨成本超支的風險。詳情請參閱「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們大部分合約的服務費為固定及預定且並無價格調整機制，這或會為我們帶來成本超支的風險」。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們並無面臨有關成本超支的任何重大情況或擁有任何錄得虧損的投標合約。我們一般按月向客戶收費，而其須按月清償服務費的應付款項。單次清潔服務按逐次工作收費。

報價

我們的報價於客戶接受後確定。於往績記錄期間，我們訂立報價以向政府部門客戶及私營機構客戶提供樓宇清潔解決方案及其他清潔服務。報價包括持續報價及單次報價。就持續報價而言，我們根據持續報價所述的範圍及收費提供綜合清潔解決方案。就與私營機構客戶的持續報價而言，條約並不明確或期限通常為一至兩年，並可由私營機構客戶提前一個月發出事先通知而終止。與政府部門客戶的持續報價包括與

業 務

政府部門客戶的投標合約相似的條款。就單次報價而言，我們提供其他清潔服務，該等服務並非持續，且服務範圍及資源量一般相對有限，所需投入的時間較少且服務費較低。請參閱「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們大部分業務為非經常性質，概不保證現有客戶日後將委聘我們」。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，報價項下的交易總數分別約為2,605、2,410及563宗，所產生的收入分別約為15.8百萬港元、13.6百萬港元及4.0百萬港元。於最後可行日期，我們有逾120名該性質的客戶。

定價政策

我們於投標流程提供標書，或在報價流程提供報價。我們在制定標書或報價時考慮一系列因素，包括：(i)現行市場費率；(ii)基於項目規模及地點、予以提供的服務範圍、予以分配的人力及其他資源、消耗品、所需清潔機械及設備、第三方工人、服務時間表及時間線的成本分析；(iii)利潤率；(iv)客戶聲譽或背景；及(v)現時的客戶關係(如有)。

信貸政策

我們按月或於完成服務供應時(視乎服務合約性質而定)開立發票，要求客戶付款。我們一般向客戶授出零至60日的信貸期。於往績記錄期間，我們並無面臨有關向任何客戶收回付款的任何重大困難情況。於2015年及2016年3月31日以及2016年6月30日，我們的貿易應收款項餘額分別為38.4百萬港元、41.0百萬港元及44.9百萬港元。於2015年及2016年3月31日以及2016年6月30日，我們的貿易應收款項周轉日數分別為44日、42日及43日。於往績記錄期間，我們並無面臨任何重大的客戶違約情況。有關貿易應收款項的詳情，請參閱「財務資料－管理層對財務狀況及經營業績的探討及分析－綜合財務狀況表的節選項目－貿易應收款項」；有關信貸風險的詳情，請參閱「財務資料－管理層對財務狀況及經營業績的探討及分析－對市場風險的定量及定性披露－信貸風險」。

銷售及市場推廣

銷售及市場推廣團隊

於2016年6月30日，我們的銷售及市場推廣團隊有三名僱員。銷售及市場推廣團隊負責與客戶聯絡並與其維持業務關係；留意於香港政府憲報、本地報章及客戶網站

業 務

等媒介刊發的公開招標公告：制定及實行定價策略並製備標書及報價。銷售及市場推廣團隊亦會留意屆滿在即的報價，並與客戶跟進有關續約機會的事宜。

銷售及市場推廣活動

我們定期向目標客戶派發市場推廣材料（如宣傳冊、傳單及簡報）以推廣我們的服務。我們在香港清潔商會及中港澳環衛商會等各類雜誌刊登廣告。就私營機構客戶而言，我們會安排進行會議及業務簡報，向潛在客戶介紹我們的環境清潔解決方案。我們擬參與更多行業相關推廣活動，例如中港澳環衛商會發起的環保產業齊減廢約章，以進一步提升本公司在香港的品牌形象及知名度。

供應商

於往績記錄期間，我們自供應商採購清潔機械及設備（如熱水高壓清洗機及吸塵機）以及消耗品（如垃圾袋、洗滌劑、洗滌用具、工人制服及其他化學清潔劑）。我們亦聘請供應商向我們提供特別用途車輛的租賃服務及維修服務。就向政府部門客戶提供的服務而言，我們僅使用本身的操作人員提供服務。我們可能會在客戶准許的情況下聘請透過供應商招募的第三方工人為私營機構客戶執行特定服務（視乎資源能力規劃及將提供服務的性質而定）。於往績記錄期間，我們聘請第三方工人供應商，主要為物業管理公司等私營機構客戶提供垃圾收集及廢物處理服務以及外牆及窗戶清潔服務。於往績記錄期間，我們的所有供應商均為位於香港的獨立第三方。

於往績記錄期間，截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的第三方人工成本分別為10.5百萬港元、8.9百萬港元及1.0百萬港元，分別佔銷售成本總額的3.8%、2.9%及1.3%。

我們並未就招募第三方工人與供應商訂立正式服務協議。相反，我們一般會向供應商發出採購訂單或請其報價，訂明服務範圍、期限及終止、保險以及服務費及付款條款。以下概述我們的採購訂單或報價所載的重大條款：

- **服務範圍。**我們根據項目的需要及我們資源的情況而訂明所需的服務範圍。我們一般負責提供必要的清潔工具及設備。

業 務

- **期限及終止。**我們的項目一般為期一至兩年，期間我們會按逐次工作支付費用。如第三方工人表現未達標，我們有權終止服務。
- **保險。**我們的供應商負責為我們的第三方工人投購僱員補償保險及公眾責任保險。
- **服務費及付款條款。**服務費乃按每項服務的單價乘以期內所提供的服務數目計算。支付期限一般自發票發出日起計一個月。

我們負責第三方工人向私營機構客戶提供的服務的完成情況。然而，我們與供應商訂立的採購訂單或報價中並無訂明第三方工人將需達致的任何質量標準，或訂明任何條款規定供應商須就第三方工人的任何不達標工作承擔責任或向我們作出彌償。請參閱「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們依靠供應商所招募的第三方工人執行部分我們為私營機構客戶提供的服務，因此可能須就其向客戶提供的服務不達標而承擔責任」。

在並無與供應商訂立正式服務協議的情況下，為更好地保證我們的高品質標準，我們的駐場監督及管工會向所有第三方工人提供必要的培訓。第三方工人須於其提供服務過程中遵守我們的質量保證及安全標準。我們的駐場監督及管工密切監督第三方工人的表現。於往績記錄期間及最後可行日期，我們並未自客戶收到任何有關第三方工人所提供服務的質量的重大投訴。展望未來，在發展業務及提高能力以承接更多項目時，我們預期將招募更多自有勞動力（倘需要），從而逐漸減少我們對招募第三方工人的需求。

五大供應商

我們向五大供應商作出的貨品及服務採購額合共佔往績記錄期間銷售成本總額30%以下。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們向五大供應商作出的貨品及服務採購額分別約為10.5百萬港元、9.8百萬港元及2.9百萬港元，分別佔我們銷售成本總額的3.8%、3.1%及3.7%。於同一時期，我們向最大供應商作出的服務採購額分別約為3.2百萬港元、3.2百萬港元及0.8百萬港元，分別佔我

業 務

們銷售成本總額的1.2%、1.0%及1.0%。下表載列於往績記錄期間我們向五大供應商作出的貨品及服務採購額：

五大 供應商	業務性質	所提供的 貨品或服務	概約合作 年數	交易金額及百分比					
				截至3月31日止年度				截至2016年6月30日	
				2015年		2016年		止三個月	
		千港元	%	千港元	%	千港元	%		
A ⁽¹⁾	在香港從事清潔工供應的個人	提供清潔工	4	3,212	1.2	3,219	1.0	781	1.0
B ⁽²⁾	一家從事清潔工供應的香港公司	提供清潔工	5	3,200	1.2	1,655	0.5	42	0.1
C ⁽³⁾	一家從事清潔工及消耗品 供應的香港公司	提供清潔工 及消耗品	14	1,785	0.6	2,190	0.7	466	0.6
D ⁽⁴⁾	一家從事清潔工供應的香港公司	提供清潔工	8	1,234	0.4	540	0.2	-	-
E ⁽⁵⁾	一家從事車輛維修服務的香港公司	提供車輛維 修服務	6	1,103	0.4	1,319	0.4	330	0.4
F ⁽⁶⁾	一家從事消耗品供應的香港公司	提供消耗品	- ⁽⁹⁾	839	0.3	1,429	0.5	508	0.6
G ⁽⁷⁾	一家從事車輛租賃服務的香港公司	提供車輛租 賃服務	- ⁽⁹⁾	-	-	-	-	624	0.8
H ⁽⁸⁾	一家從事車輛租賃服務的香港公司	提供車輛租 賃服務	- ⁽⁹⁾	-	-	-	-	530	0.7
於各年度／期間向五大供應商 作出的貨品及服務採購總額				10,534	3.8	9,812	3.1	2,909	3.7

附註：

- (1) 我們截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月的最大供應商。
- (2) 我們截至2015年及2016年3月31日止年度的五大供應商之一。
- (3) 我們截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月的五大供應商之一。
- (4) 我們截至2015年3月31日止年度的五大供應商之一。
- (5) 我們截至2015年及2016年3月31日止年度的五大供應商之一。
- (6) 我們截至2016年3月31日止年度及截至2016年6月30日止三個月的五大供應商之一。
- (7) 我們截至2016年6月30日止三個月的五大供應商之一。
- (8) 我們截至2016年6月30日止三個月的五大供應商之一。
- (9) 於最後可行日期，我們與相關供應商的關係未超過一年。

業 務

於往績記錄期間，我們並未與任何五大供應商訂立任何長期合約。於往績記錄期間，我們維持多名清潔機械及設備、消耗品以及第三方工人供應商，避免依賴任何供應商，且我們並無經歷任何清潔機械及設備、消耗品或第三方工人供應方面的短缺或延誤。

選擇供應商的方法

我們保有一份合資格供應商名單，我們可按需要聘請名單內的供應商。我們根據價格、經驗、資格及準時交付貨品或提供服務的記錄、內部控制及品質保證政策、地點、供應能力、信貸期、聲譽及客戶服務等各項標準選擇供應商。

消耗品、主要清潔機械及設備以及特別用途車輛

消耗品

消耗品包括垃圾袋、洗滌用具及其他在提供環境清潔解決方案所用的化學清潔劑。由於該等消耗品較易採購，故我們並無維持任何存貨。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，消耗品成本分別約為7.9百萬港元、7.6百萬港元及2.0百萬港元，分別佔銷售成本總額2.8%、2.5%及2.5%。

主要清潔機械及設備

向客戶提供環境清潔解決方案時，我們使用一系列清潔機械及設備。我們按需要釐定所需清潔機械及設備的需要、期限及數量。我們一般使用自有的清潔機械及設備，包括吸塵機及熱水高壓清洗機。於2016年6月30日，我們的清潔機械及設備的估計可使用年期通常為一至五年，且清潔機械及設備的賬面值為1.4百萬港元。有關折舊方法的詳情請參閱「財務資料－管理層對財務狀況及經營業績的探討及分析－主要會計政策、判斷及估計－廠房及設備」。

特別用途車輛

我們擁有多種特別用途車輛用於開展我們的業務營運。於2015年及2016年3月31日以及2016年6月30日，我們分別擁有由54輛、66輛及66輛特別用途車輛組成的車隊。於最後可行日期，我們的專有車隊進一步擴大，由76輛特別用途車輛組成，包括清洗街道水車、垃圾壓縮車、吸缸車、勾斗車、尾板貨車、夾車、拮斗車。我們有時亦會按需要租賃高空工作台車及公路掃沙車等特別用途車輛。於2016年6月30日，我們的

業 務

車輛的估計可使用年期為一至五年，且車輛的賬面值為14.4百萬港元。有關折舊方法的詳情請參閱「財務資料－管理層對財務狀況及經營業績的探討及分析－主要會計政策、判斷及估計－廠房及設備」。

以下列示於最後可行日期組成我們特別用途車隊的車輛類型：



19輛清洗街道水車



2輛吸缸車



3輛勾斗車



8輛夾車



12輛尾板貨車



3輛尾板（拈斗）車



4輛拈斗車



18輛輕型客貨車



4輛垃圾壓縮車



3輛籠車

我們大部分街道潔淨車輛及若干其他特別用途車輛裝有GPS系統。於最後可行日期，13輛清洗街道水車、四輛垃圾壓縮車、三輛勾斗車及一輛夾車已安裝GPS系統。該系統使我們可即時或定期追蹤、監控及分配車輛。我們透過監控車輛路線、位置及時速，可達致更高效服務及最佳的服務路線。於往績記錄期間，我們將車輛停泊在我們所租賃各地的停車場。

業 務

機械、設備及車輛保養

為確保我們的機械、設備及車輛得到妥善保養，營運部門負責定期檢查及安排維修或更換（如有必要）。有關車輛的保養及維修則根據保用單由車輛分銷商或第三方汽車服務中心進行。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，車輛保養及維修成本分別為2.1百萬港元、2.9百萬港元及0.6百萬港元，分別佔銷售成本總額的0.7%、0.9%及0.7%。

品質保證

嚴謹的品質保證對我們的聲譽及業務持續成功至關重要。因此，我們已採取全面的品質控制措施，以確保提供高品質的環境清潔解決方案。我們所實施的主要品質保證措施概述如下：

- **駐場監督。**我們通常就每個項目指派一或多名駐場監督及管工監督及監控由我們的操作人員及第三方工人提供的服務。為確保優質的表現，我們的營運經理為操作人員及第三方工人制定並實行日常工作安排。駐場監督將检查工作詳情並向我們的操作人員及第三方工人提出質量要求。駐場監督將定期向我們的高級管理團隊匯報。如收到客人投訴服務未達標，駐場監督及管工將安排進行即時糾正，並為操作人員及第三方工人提供額外培訓。
- **培訓及檢討。**我們的駐場監督及管工每日向操作人員及第三方工人提供培訓，以確保其明白及遵守我們品質服務及工作場所安全的標準。營運部經理定期檢視工作表現。
- **第三方工人。**我們要求所有第三方工人在工作期間完全遵守我們的品質控制措施。我們亦要求第三方工人具備法律要求的所有相關資格及牌照。詳情請參閱「— 供應商」。
- **工作場所安全。**我們確保已遵守香港適用的健康及安全法規。我們已為操作人員及第三方工人制定廣泛的職業健康及安全政策。我們亦已實施事故報告機制。詳情請參閱「— 職業健康及安全」。此外，我們會在現場張貼列明安全規定及服務標準的通知，以提醒操作人員及第三方工人。

業 務

- **特別用途車輛及運輸安全。**我們定期維持及檢查特別用途車輛。我們更換未符合安全及表現基準的特別用途車輛。我們購買新特別用途車輛時，會考慮車輛安全及環保特性等因素。為確保運輸安全，我們的監督會抽查司機並對其駕駛行為進行例行監測。

我們自2002年獲香港品質保證局頒發ISO 9001:2008（質量管理體系）證書，確認我們嚴謹的品質控制系統。董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們並無有關服務品質的任何重大問題或收到任何重大投訴。

職業健康及安全

我們的安全管理體系及安全顧問

我們已實施嚴謹的職業健康及安全體系，確保安全營運，並遵守香港相關的法律法規。我們的人力資源部負責執行職業健康及安全政策及程序。人力資源部亦負責監督我們的營運是否符合香港相關法律法規、定期檢討及檢測我們工作場所的安全表現，以及檢討任何工作場所事故。我們已參考職業安全健康局發出的指引，設立職業健康及安全體系。我們自2009年獲認證符合OHSAS 18001:2007規定。

我們已委聘一名外部安全顧問，就我們的職業健康及安全體系向我們提供意見。該安全顧問在品質保證、環境安全、社會問責管理諮詢服務擁有約九年經驗。安全顧問每年就以下範疇進行即場檢測，包括使用化學清潔劑、展示安全告示及安全保護裝備及設備的使用。安全顧問在檢測後會編製全面的報告，詳細交代所得結果及推薦意見，以改善工作場所的安全。於往績記錄期間，安全顧問的推薦意見僅為有關化學品儲存、分派營運及安全指引、展示警告告示、教授員工適當使用清潔機械及設備的培訓計劃等非嚴重結論。我們已執行糾正措施，安全顧問隨後已對該等措施進行跟進檢討。董事確認，除上述非嚴重結論外，安全顧問並未識別任何於往績記錄期間及最後可行日期有關我們職業健康及安全體系的重大缺陷。

業 務

我們的安全管理體系涵蓋以下範圍：

範圍	安全指引
使用化學清潔劑	使用、標記或貯存化學清潔劑的指引（如貯存的漂白劑不得超過200公升）以及使用化學清潔劑時使用防護設備的指引
密閉空間工作	針對須定期清潔水缸（如風險評估及應急計劃）的人員的指引
高空工作	使用梯子、吊船工作台、高空工作台及移動鋁通架的指引
戶外工作	針對須長時間在戶外工作的人員的指引，例如，防止中暑及維護個人及公共安全的措施
使用防護設備	使用防護設備（如防滑安全鞋、安全眼罩及口罩）的指引
工作場所運輸安全	車輛駕駛指引（如維持有效的駕照、車輛的定期維護及檢查以及嚴格遵守相關交通規則及法規）

我們的事務報告系統

由於環境清潔服務的性質使然，我們或會在日常業務過程中發生工傷。我們的人力資源部負責保管工作場所事故的記錄（包括任何受傷僱員的資料）、事故詳情、受傷程度及查閱記錄。

以下為我們的事務報告系統的概要：

- **報告及記錄事故詳情。**受傷僱員及／或其他現場僱員應在切實可行的情況下盡快通知駐場監督有關事故發生時間、受傷原因、受傷程度等。
- **進行調查及編製事故報告。**駐場監督負責在事故發生後三日內將事故上報至人力資源部。我們將根據《僱員補償條例》向勞工處提交工傷報告。高級管理團隊將定期審閱事故報告。

業 務

- **進行後期解決或法律申索。**我們會通知保險公司有關事故。鑒於勞工處所規定的條件，我們及相關僱員可協議使用紙質驗傷證明以加快解決工傷案例及便於勞工處評估賠償。結算金額及支付款項記錄將由人力資源部記錄並存檔。若我們無法解決，該事項將提交主管法院。

業 務

監管合規

我們須遵守香港適用規則及程序下的安全規定。詳情請參閱「監管概覽」。下表概述我們對相關監管規定的合規情況：

監管規定	確認及合規
《廢物處置條例》	
除非獲得豁免，任何人於相關場所提供食環署、環保署或任何持牌方亦提供的服務，即屬違法。詳情請參閱「監管概覽－香港法規－香港法例第354章《廢物處置條例》」。	<ul style="list-style-type: none">我們分別於2016年8月18日及2016年6月28日自食環署及環保署接獲確認函，確認我們所提供的垃圾收集及廢物處理服務於往績記錄期間及最後可行日期符合《廢物處置條例》。我們的香港法律顧問告知，經審閱食環署及環保署的確認函後，我們於往績記錄期間及最後可行日期均已根據《廢物處置條例》開展業務活動。為確保我們持續遵守《廢物處置條例》，在提交標書及報價時，我們會向客戶保證所提供的有關垃圾收集及廢物處理服務並非亦由食環署、環保署或任何持牌方提供。若我們知悉食環署、環保署或任何持牌方於相關場所提供相同服務，我們不會將有關服務納入我們的標書及報價中。
《廢物處置（建築廢物處置收費）規例》	
就移除及處置建築廢物而言，須提供有效繳費賬戶。	<ul style="list-style-type: none">於往績記錄期間及最後可行日期，我們已就移除及處置建築廢物從環保署接獲及開立有效繳費賬戶及垃圾牌照。

業 務

監管規定

確認及合規

《危險品條例》

- 危險品的貯存及使用不能超出最多分量（超出則須申領牌照）。
- 於往績記錄期間及最後可行日期，我們的化學清潔劑的貯存及使用並未超出最多分量，因此，我們毋須申領相關牌照。

《除害劑條例》

- 從事註冊除害劑的交易業務的人士須就除害劑的貯存及使用取得牌照。
- 於往績記錄期間及最後可行日期，我們並無從事註冊除害劑的交易業務。由於我們為自身業務經營而使用及貯存除害劑，故毋須申領相關牌照。

處置隔油池廢物的管制

- 隔油池廢物收集商使用環保署指定的特定隔油池廢物處理設施須取得牌照。
- 於往績記錄期間及最後可行日期，我們已就處置隔油池廢物取得有效的註冊執照。

除「－ 合規及法律訴訟 － 法律訴訟」所披露者外，我們於往績記錄期間及最後可行日期並無面臨任何重大工作場所事故。董事認為，我們的職業健康及安全體系乃屬適當、充足及有效。

環境保護

作為一家環境清潔解決方案供應商，我們致力推進環境保護，並在我們的服務過程中將對環境的影響降至最低。

為確保遵守相關環境規則及法規，我們已根據客戶的需求及我們的環境目標，採

業 務

取保護性措施以符合特定的需要及合約規定。我們的營運部負責制定及實施環境保護措施，並於服務過程中確保合法。以下載列我們標準的環境保護措施的概要：

服務類型	措施
廢物處置	<ul style="list-style-type: none">• 使用可生物降解的垃圾袋• 停用閒置的垃圾壓縮車
街道潔淨	<ul style="list-style-type: none">• 使用環保的洗滌劑及化學清潔劑
害蟲防治及煙熏	<ul style="list-style-type: none">• 減少使用對環境有害的殺蟲劑及防護劑

我們自2002年已就環境管理體系標準取得ISO14001:2004。於往績記錄期間，我們截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月遵守香港適用環境保護法律法規的成本分別約為905,000港元、630,000港元及136,000港元。董事認為，我們於往績記錄期間每年遵守適用環境保護法律法規的成本並不重大，且預計日後的相關合規成本並不重大。

保險

我們已根據香港適用規則及法規投購(i)僱員補償保險；(ii)商業車輛保險；及(iii)公眾責任保險。我們亦可能被要求購買最高彌償限額與我們不同的保險。

我們根據《僱員補償條例》為我們的僱員投購僱員補償保險，涵蓋僱員於受僱期間的身體受傷、身亡或病症等合約規定的傷害。我們每年續新僱員補償保險政策，並會於續新時進行修訂。於最後可行日期，我們僱員的補償保險的賠償上限為每宗事故200.0百萬港元。

我們根據適用規則及法規為所有的車輛投購商業車輛保險。於最後可行日期，我們有關第三方意外身亡或身體受傷的商業車輛保險的賠償上限為每宗事件100.0百萬港元，有關第三方財產損失的賠償上限則為每宗事件1.0百萬港元。

業 務

此外，我們已購買（為以我們及客戶名義的公眾責任保險聯名保單），當中載有「交叉責任條款」，就任何第三方因我們履行服務而引起的意外身故或身體受傷及不動產及個人財產的損失或損害，為我們及客戶提供保障。我們一般就不動產及個人財產的損失或損害承擔首20,000港元或20%（取每宗索償中的較高者）。就第三方身故或身體受傷而言，我們通常承擔每宗索償中的首20,000港元至50,000港元。於最後可行日期，我們公眾責任保險的賠償上限為每宗事件35.0百萬港元。

我們面臨承保範圍受限的風險，詳情請參閱「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們面臨人身傷害、喪生及不動產或個人財產損失或損害相關的法律索償」及「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們的保單可能無法就經營所致的全部潛在損失提供充分保障」。

截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的僱員補償保險、商業車輛保險及公眾責任保險的開支總額分別約為5.2百萬港元、5.5百萬港元及0.9百萬港元。

我們的承保範圍由知名的公司根據商業合理標準提供。考慮到行業慣例、市場供應狀況、相關合約條款及適用的規則及法規，董事認為，我們於往績記錄期間及最後可行日期獲得的承保範圍足以涵蓋我們於香港的業務營運。

物業

自有物業

於往績記錄期間及最後可行日期，我們並未擁有任何土地使用權，且並無擁有任何樓宇或設施。

租賃物業

於往績記錄期間及最後可行日期，我們擁有兩項租賃物業用作我們的總部，地址為：香港新界葵涌健康街18號恆亞中心11樓10及11室，總建築面積為3,295平方呎。

兩項物業均為我們的共同創辦人、執行董事及控股股東黃創成先生所有，有關詳情載於「關連交易」。於往績記錄期間及最後可行日期，我們並未就租賃物業產生任何糾紛。

我們的租賃物業乃用於《上市規則》第5.01(2)條所界定的非物業活動。因此，我們獲豁免遵守《上市規則》及《公司（清盤及雜項條文）條例》載入物業估值報告的規

業 務

定。根據《上市規則》第5.01A條，倘上市申請人的物業活動及非物業活動賬面值分別低於資產總值的1%及15%，則招股章程可獲豁免遵守此項規定。對於《公司（清盤及雜項條文）條例》第342(1)(b)條及《公司（清盤及雜項條文）條例》附表三第34(2)段的規定，《公司條例（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》（《香港法例》第32L章）第6條亦有類似豁免。

僱員

於2016年6月30日，我們擁有2,956名僱員，所有僱員均位於香港。下表載列我們於所示日期按職能劃分的僱員數量：

	於3月31日		於6月30日	
	2015年	2016年	2015年	2016年
高級管理層	4	4	4	4
行政	8	8	9	10
營運				
營運經理	6	7	7	6
持牌技術員 ⁽¹⁾	14	14	14	14
清潔人員	2,130	2,468	2,157	2,696
其他人員 ⁽²⁾	158	195	178	216
會計及財務	5	6	5	4
人力資源	3	3	3	3
銷售及市場推廣	3	2	3	3
合計	2,331	2,707	2,380	2,956

附註：

- (1) 僅指擁有本段所列牌照及證書的持牌技術員。
- (2) 其他人員包括駐場監督、管工及司機。

於最後可行日期，我們擁有3,990名僱員。

我們的持牌技術員擁有從事專門清潔服務所需的牌照及證書。於2016年6月30日，我們的持牌技術員擁有下列牌照及證書：

牌照	發牌機關或組織	於2016年 6月30日的持牌 技術員數量
建造業安全訓練證明書	勞工處認可的各類組織	10
密閉空間作業合資格人士及 核准工人證明書	勞工處認可的各類組織	3
吊船操作員證明書	建造業議會	1
合計		14

業 務

董事確認，於往績記錄期間及最後可行日期，我們所有從事專門清潔服務的相關持牌技術員擁有有效牌照或證書，且並無任何持牌技術員在牌照或證書續期方面遇到任何重大困難。

有關我們若干僱員的更多資料，請參閱「董事及高級管理層」。我們相信我們的持續增長有賴於我們僱員的能力及忠誠度。根據適用的香港規則及法規，我們僱員的薪酬包括基本工資及保險。我們通過在行業雜誌及報紙以及勞工處網站上刊登職位空缺來招募僱員，為保持我們在市場上的競爭優勢，我們將通過向僱員支付高於最低工資的薪酬及提供先進的管理培訓課程，繼續專注於吸引及挽留合資格僱員。

我們向僱員提供廣泛的培訓項目，以提高其工作場所安全及服務質量方面的技能及知識，包括為所有新員工提供入職培訓及日常工作中的現場培訓。倘發生任何工傷或交通事故，我們會就安全政策及程序向我們的操作人員及第三方工人提供補充匯報。我們亦不時鼓勵員工參加更多安全培訓課程。例如，我們部分管理人員已參加培訓課程並獲得清潔工作安全（經理及督導員）課程證書及顯示屏幕設備評估合格證書。此外，我們許多僱員已參加安全培訓課程並獲得安全健康督導員課程（環境衛生）綜合證書、手工操作合格證書及防治蟲鼠及安全使用除害劑核心課程證書。

我們認為我們與僱員維持良好的工作關係。除「一合規及法律訴訟一法律訴訟」所披露者外，於往績記錄期間及最後可行日期，我們與僱員之間並無任何重大勞資糾紛，我們並無收到相關政府機關或第三方的任何申訴、通知或判令，或收到任何有關社會保險或強積金供款的索償。我們截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月的平均每月員工流失率分別約為9.2%、9.1%及4.9%。根據弗若斯特沙利文報告，2015年環境清潔服務行業平均每月員工流失率為10.0%至15.0%，董事認為我們的平均每月員工流失率相對較低。

此外，直接人工成本為我們於往績記錄期間銷售成本的最大組成部分。截至2015年及2016年3月31日止年度以及截至2016年6月30日止三個月，我們的直接人工成本分別為230.4百萬港元、262.3百萬港元及67.9百萬港元，分別佔我們銷售成本總額的83.1%、84.9%及84.7%。我們遵守《最低工資條例》，該條例將法定最低工資從每小時30.0港元提升至每小時32.5港元，自2015年5月1日起生效。儘管我們的合約通常並未載

業 務

有價格調整機制，但由於我們在提交標書或報價時，一般會將法定最低工資的潛在增長列入考慮範圍內，故董事預計法定最低工資的增加將不會對我們的直接人工成本造成重大影響。

下表顯示所示期間我們有關年內／期內的稅前利潤因直接人工成本的變動而變動的敏感度，僅供說明：

	截至3月31日止年度				截至6月30日止三個月			
	2015年		2016年		2015年		2016年	
直接人工成本的 假定變動	純利	純利變動	純利	純利變動	純利	純利變動	純利	純利變動
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
15%	(20,210)	(240.8)	(26,818)	(314.2)	(6,491)	(361.9)	(7,148)	(336.1)
10%	(8,689)	(160.5)	(13,705)	(209.4)	(3,501)	(241.2)	(3,756)	(224.0)
5%	2,833	(80.3)	(591)	(104.7)	(511)	(120.6)	(364)	(112.0)
0%	14,354	0.0	12,522	0.0	2,479	0.0	3,028	0.0
-5%	25,875	80.3	25,635	104.7	5,469	120.6	6,420	112.0
-10%	37,397	160.5	38,749	209.4	8,459	241.2	9,812	224.0
-15%	48,918	240.8	51,862	314.2	11,449	361.9	13,204	336.1

牌照、證書及許可證

我們的香港法律顧問告知，於往績記錄期間及最後可行日期，我們已自相關政府機關獲得並持有在香港經營業務所需的所有牌照、證書及許可證，且於最後可行日期，我們所有的牌照、證書及許可證均有效。我們的香港法律顧問進一步告知，只要我們按照相關政府機關的規定達到適用要求及條件並遵守相關法律法規所示的程序，預期我們在牌照、證書及許可證續期方面將不會遭遇任何困難。有關必備監管牌照、證書及許可證的詳情，請參閱「監管概覽」。

就我們持牌技術員所從事的若干專門清潔服務而言，彼等須具備有效的牌照及證書，以從事該等作業。詳情請參閱「一 僱員」。我們的人力資源部按照適用法規及規則的規定密切監控持牌技術員所持牌照及證書的有效性。我們的人力資源部維持持牌技術員及其各自牌照及證書詳情的記錄，確保持牌技術員擁有有效的牌照及證書。

業 務

獎勵、讚譽及公司的社會責任

於往績記錄期間，環境運動委員會為表彰我們採取的減廢措施，向我們頒發了香港環保卓越計劃－「良好級別」減廢標誌獎項。

競爭

由於過往在香港爆發嚴重急性呼吸道綜合症（SARS）、禽流感病毒株、甲型人類豬流感(H1N1)、甲型流感病毒(H5N1)及甲型禽流感(H7N9)等傳染病，公眾的衛生意識增強。根據弗若斯特沙利文報告，近年來，香港政府已撥款500.0百萬港元設立廢電器電子產品處理設施及五個社區環保站，鼓勵公眾參與減廢回收，而香港政府為管理都市固體廢物，亦計劃投資約300億港元用於廢物回收及處理設施。此外，根據弗若斯特沙利文報告，新建樓宇數目的不斷增加推動了私營機構客戶（如業主及物業管理公司）對環境清潔服務的需求。根據弗若斯特沙利文報告，公司更注重環保問題，例如，垃圾分類、廢物回收及環保材料的使用。

根據弗若斯特沙利文報告，2015年，十大環境清潔服務供應商合共佔有香港市場份額的58.6%。以2015年收入計算，我們在香港環境清潔服務行業名列第十位，市場份額為3.2%。

根據弗若斯特沙利文報告，2015年，香港擁有約200家大型環境清潔服務供應商及940家小型環境清潔服務供應商，分別約佔香港環境清潔服務供應商總數的18%及82%。根據弗若斯特沙利文報告，大型環境清潔服務供應商指工人數目超過50名的公司，而小型環境清潔服務供應商指工人數目少於50名的公司。根據弗若斯特沙利文報告，與一般提供全面清潔服務的大型環境清潔服務供應商相比，大多數小型環境清潔服務供應商只提供一至兩種清潔服務。香港環境清潔服務行業主要由客戶需求帶動，主要通過定價、服務質量與客戶關係進行激烈競爭。

有關香港環境清潔服務行業的進一步討論，請參閱「行業概覽」。

業 務

知識產權

我們已在香港註冊商標「**MS**」。此外，我們為域名www.manshing.com.hk的註冊人。更多詳情請參閱「附錄四－法定及一般資料－B.有關業務的其他資料－2.知識產權」。我們亦擁有營運有關的專有資料，例如，與投標、定價、採購及客戶關係有關的資料。於最後可行日期，我們並未涉及由我們提起或針對我們提起且會對我們的業務造成重大不利影響的任何實際或潛在的重大侵權申索的糾紛或訴訟。

合規及法律訴訟

合規

作為一家環境清潔解決方案供應商，我們須就有關我們業務營運的工作場所安全、環境保護及其他方面遵守多項法律法規的規定。詳情請參閱「監管概覽」。我們已實施嚴格的內部控制措施以確保遵守適用規則及法規。詳情請參閱「－職業健康及安全－監管合規」。經董事確認及據我們的香港法律顧問告知，於往績記錄期間及最後可行日期，我們已於所有重大方面遵守相關規則及法規。

法律訴訟

我們可能於日常業務過程中不時牽涉若干法律訴訟。該等法律訴訟主要涉及工傷。有關於往績記錄期間及最後可行日期針對我們提起的法律訴訟詳情載列如下：(i) 針對我們提起的重大潛在法律訴訟；(ii) 針對我們提起的正在進行的重大法律訴訟；(iii) 有關僱員補償申索的潛在法律訴訟（須受普通法人身傷害法律訴訟規限）；及(iv) 針對我們提起並經由法庭審判或庭外和解的重大法律訴訟。

重大潛在法律訴訟

於2016年9月27日，一名行人被我們的垃圾壓縮車撞到，導致死亡。該車輛當時正由我們僱用的一名司機駕駛，向客戶A提供垃圾收集及廢物處理服務。於最後可行日期，該案件仍在接受警方調查。

業 務

我們已委聘香港法務專員就潛在法律後果及我們因該致命事故或面臨的最大潛在損失提出初步意見。基於目前可得的有限資料（以警方的進一步調查結果及日後提起的任何法律訴訟為準），以及於最後可行日期我們尚未收到任何索償信或損害賠償申索信，香港法務專員先生於2016年10月13日提出如下初步建議（我們或該司機並未承認）：

法律後果：

- 就目前可得的證據而言，司機很可能被認定存在疏忽駕駛；
- 無可爭辯的是該司機曾為我們的僱員，倘致命事故發生時，該司機確為我們的僱員，我們可能須就該宗致命事故可能引致的任何潛在申索代司機承擔疏忽駕駛責任；及
- 已故者遺產代理人及／或受贍養者（如有）可能對我們及／或司機提起疏忽申索。

最大潛在損害賠償：

- 致命事故可能導致的任何潛在損害賠償乃屬投機性質，缺乏實際申索的任何細節，現時預期將低於1.0百萬港元；及
- 假設有關於第三方保單起效，預期該等保單將足以涵蓋上述潛在損害賠償。

我們根據適用規則及法規為所有車輛投購商業車輛保險。於最後可行日期，我們有關第三方意外身亡或身體受傷的商業車輛保險的賠償上限為每宗事件100.0百萬港元，有關第三方財產損失的賠償上限則為每宗事件1.0百萬港元。該宗致命事故發生後，我們於等待警方調查結果期間通知機動車輛保險公司並向其送呈相關文件，以獲得該保險公司的保險責任範圍評估。基於香港法務專員的初步建議，董事認為，我們的機動車輛保單將足以涵蓋致命事故可能引致的任何潛在損害賠償，但無法保證保單將能悉數涵蓋基於進一步調查結果的實際損害金額。請參閱「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們的保單可能無法就經營所致的全部潛在損失提供充分保障」。

就該宗致命事故而言，我們的內部安全專員及獨立安全顧問已編製聯合報告，據此，我們將加強安全管理系統，並就工作場所交通安全加強員工培訓。具體而言，

業 務

我們的駐場監督將就工作場所交通安全向操作人員及司機提供培訓及相關介紹材料。我們要求所有司機在介紹材料上簽名，確認已完成培訓。我們亦將對工作場所交通安全進行風險評估以將道路交通事故傷害的潛在風險降至最低。有關安全管理系統的詳情，請參閱「一 職業健康及安全」。此外，香港警務處已告知我們其將安排強制性駕駛及交通培訓課程，且我們所有的司機均將參加。

正在進行的重大法律訴訟

於最後可行日期，我們牽涉四宗正在進行的重大法律訴訟。我們已就相關法律成本及開支支付總額約為376,000港元的申索費用。有關正在進行的重大法律訴訟的詳情載列如下：

	索償性質	所尋求的 損害賠償	當前狀態	承保
1.	一名第三方行人因於2012年10月30日於政府樓宇地面摔倒受傷而向我們及我們的客戶（為香港政府部門）提出人身傷害索償。	有待法院評估	正在進行並處於協商階段	因事故並無於規定期間內報告，保險公司拒絕賠償申索。因此，倘法院作出不利於我們的判決，我們將承擔損害賠償金額。因此，我們可於必要時就該法律訴訟作出撥備。
2.	一名僱員就於2012年12月9日於工作過程中因碎玻璃受傷向我們提出人身傷害索償。	有待法院評估	正在進行並處於辯護階段	所有相關成本及開支將由我們的保單悉數承擔。承保人已代表我們作出索償調查及聲明。
3.	一名僱員因於2013年11月14日於巴士檢修坑附近滑倒受傷而向我們提出人身傷害索償。	有待法院評估	正在進行並處於辯護階段	所有相關成本及開支將由我們的保單悉數承擔。承保人已代表我們作出索償調查及聲明。

業 務

	索償性質	所尋求的 損害賠償	當前狀態	承保
4.	一名僱員就於2014年9月13日於工作過程中於樓梯間摔倒向我們提出僱員補償申索。	有待法院評估	正在進行並處於協商階段	所有相關成本及開支將由我們的保單悉數承擔。承保人已代表我們作出索償調查及聲明。

有關僱員補償申索的潛在法律訴訟

於往績記錄期間及最後可行日期，我們已解決239宗僱員補償申索，其中144宗由僱員補償保險保障。此外，於最後可行日期，我們於勞工處處理期間面臨41名潛在僱員提出補償申索。我們僱員補償申索的性質包括：(i)滑倒受傷；(ii)舉起或搬運物品時受傷；(iii)被物品撞擊；及(iv)其他傷害。倘傷害由我們的瀆職、違反法定責任、不當行為或疏忽引致，受傷僱員可於法定時效期限內提出普通法人身傷害索償。因此，儘管已解決239宗僱員補償申索，我們仍可能面臨潛在普通法人身傷害法律訴訟。

普通法判定的損害賠償須扣減根據《僱員補償條例》已付或應付予受傷僱員的補償。有關《僱員補償條例》的詳情，請參閱「監管概覽－香港法規－《僱員補償條例》」。

已解決的重大法律訴訟

人身傷害索償

	索償性質	庭外和解／法院判決	和解金額 (港元)
1.	一名第三方行人於地面上滑倒，並於2010年11月5日向我們及我們的客戶（為該樓宇的物業管理公司）提出索償。	於2015年12月9日，共同被告人與原告達成和解。法院判決共同被告人悉數支付和解金額。	-
2.	原告一於2010年5月4日，僱員遭同事（共同被告人一僱員）攻擊，向我們及共同被告人一僱員提出索償。	於2014年9月17日，法院作出不利於原告一僱員的判決。	-

業 務

索償性質	庭外和解／法院判決	和解金額 (港元)
3. 一名僱員於2012年3月18日於樓梯間摔倒，向我們提出索償。	於2015年5月26日，我們與僱員達成和解。	105,000
4. 一名第三方行人於2012年4月28日於地面上滑倒，向我們提出索償。	於2014年8月5日，我們與第三方行人達成和解。	236,237
5. 一名僱員於2013年3月10日自欄杆處滑倒，向我們提出索償。	於2015年7月23日，我們與僱員達成和解。	300,000
6. 一名僱員於2013年7月4日於垃圾收集站入口滑倒，向我們提出索償。	於2014年11月27日，我們與僱員達成和解。	298,992
7. 一名第三方行人於2014年11月7日於自動扶梯附近滑倒，向我們提出索償。	於2016年1月21日，我們與第三方行人達成和解。	195,000

僱員補償申索

索償性質	庭外和解／法院判決	和解金額 (港元)
8. 一名僱員於2009年9月23日於清潔公共巴士頂棚時背部受傷，向我們提出索償。	於2014年7月7日，該僱員自願撤銷了其索償。	-
9. 一名僱員於2012年3月18日於樓梯間摔倒，向我們提出索償。	於2014年7月16日，我們與僱員達成和解。	163,442
10. 一名僱員於2013年3月10日自欄杆處滑倒，向我們提出索償。	於2015年1月2日，我們與僱員達成和解。	83,484
11. 一名僱員於2013年7月4日於垃圾收集站入口滑倒，向我們提出索償。	於2014年6月18日，我們與僱員達成和解。	118,992
12. 一名僱員於2013年11月14日於巴士檢修坑附近滑倒，向我們提出索償。	於2016年3月8日，我們與僱員達成和解。	254,592
13. 一名僱員於2014年8月25日被鏟車撞到並導致右腳及前額受傷，向我們提出索償。	於2015年11月27日，我們與僱員達成和解。	200,561
14. 一名僱員於2014年9月26日被尖銳物割傷，向我們提出索償。	於2015年9月16日，我們與僱員達成和解。	3,001

業 務

就法律訴訟作出的撥備

除重大潛在法律訴訟及第一項正在進行的重大法律訴訟（可能於較後日期分別基於當前警方調查及相關各方當前的協商結果作出撥備）所披露者外，董事確認，考慮到（其中包括）：(i)以上事故均發生於我們的日常及一般業務過程中；(ii)概無事故乃由我們的瀆職、違反法定責任、不當行為或疏忽引致；(iii)概無事故對我們的業務造成任何重大中斷；(iv)我們並無因該等事故面臨任何監管處罰或罰款；(v)該等事故（無論單獨或共同）均不會對我們的業務或財務狀況造成任何重大不利影響；及(vi)我們已就所有該等事故獲得並維持充分承保，我們認為毋須就我們面臨的任何其他實際或具威脅的法律訴訟作出撥備。

控股股東已以我們為受益人訂立彌償契據，就因或就我們於[編纂]當日或之前發生的事件提起或被提起的任何訴訟、仲裁、申索或訴訟（無論屬行政、合約、侵權或其他性質）（包括本文件所披露的法律訴訟）而使我們產生或面臨的（其中包括）任何成本、開支、申索、責任、處罰、損失或損害共同及個別地向我們提供（其中包括）彌償保證。詳情請參閱「附錄四－E.其他資料－1.稅項及其他彌償保證」。

除本文件所披露的法律訴訟外，並無任何針對我們或任何董事的實際或即將進行的可能會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的法律訴訟、仲裁或行政訴訟。

內部控制

為確保持續遵守相關監管規定，我們已採取或預期於[編纂]前採取一系列內部控制政策、程序及計劃，旨在為實現高效營運、可靠財務報告以及遵守適用規則及法規等目標提供合理保證。我們的內部控制系統主要包括以下各項：

- 於2016年8月12日，董事及高級管理層參加有關《創業板上市規則》相關規定及香港上市公司董事職責的培訓課程；
- 我們已採取多項政策，確保遵守《創業板上市規則》，包括有關風險管理、關連交易及資料披露等方面；
- 已成立審核委員會，成員包括三名獨立非執行董事，負責審核及監督我們的財務報告流程及內部控制系統；

業 務

- 我們將委聘外部法務專員，負責不時就遵守相關法律規定提供專業意見及培訓；及
- 我們已實施一系列有關我們業務營運（包括資本管理及財務管理）的內部政策及程序。

於2016年4月14日，我們委聘信永方略風險管理有限公司（「信永方略」）對我們的內部控制系統進行審核，並根據審核結果提出建議。信永方略在香港從事（其中包括）向上市公司及上市申請人提供風險管理、內部控制及企業管治諮詢服務業務。

我們已針對該等調查結果視情況實施整改措施。信永方略已就我們的整改舉措完成內部控制系統的跟進程序（視情況而定）。

董事認為且獨家保薦人同意，並未發生可能對《創業板上市規則》第5.01條及5.02條項下董事的適當性及《創業板上市規則》第11.06條項下我們[編纂]的適當性造成重大影響的重大不合規事件。基於以上所述預防措施，董事認為，就《創業板上市規則》而言，我們的內部控制系統屬充分。