

業 務

概 覽

我們為香港知名的安老院舍營運商，為我們的長者住客提供全面安老服務，包括：(i)提供具備營養師管理膳食計劃、二十四小時護理以及定期診療、物理治療、職業治療、心理輔導及社會關懷服務等起居助理及專業服務的住宿；及(ii)向我們的長者住客銷售保健及醫療消耗品以及提供可訂製的增值保健服務。

於最後可行日期，我們於香港觀塘、沙田、東區及葵青等擁有並營運四間「Shui On 瑞安」及一間「Shui Hing 瑞興」品牌的安老院舍，具備合共589個宿位。我們的安老院舍策略性地毗鄰公共屋邨及住宅區，附近具高密度潛在客戶，亦有購物中心以及公共交通及其他公共設施。

根據Ipsos報告，多項因素導致香港對安老服務的需求不斷上升，例如香港人口龐大並出現老化及香港人預期壽命增加、長者慢性疾病愈趨普遍及家人無法照顧家中體弱長者致使香港的入住院舍率相對較高。因此，我們的安老服務需求強勁且不斷上升。我們的管理層預期此趨勢將會持續，並將成為安老服務業增長動力的重要一環。

我們致力於為我們的長者住客提供優質的住宿服務。我們為不斷努力保持服務質素，我們的高級管理層將確保品質監控過程及程序符合香港最新法律及法規以及包括社會福利署在內的相關政府部門所制定的規定及政策。我們亦為我們的僱員提供定期培訓課程及在職培訓。我們的執行董事定期檢討及監察我們的安老院舍質素，並督導我們的院舍主管調查跟進所有接獲的投訴，以及確保已採取一切補救行動。有關進一步資料，請參閱本節下文「質素監控」各段。

於最後可行日期，我們有兩間安老院舍參與社會福利署所提供的政府資助福利計劃 — 改善買位計劃，據此以資助價向香港合資格長者公民提供租用宿住。於最後可行日期，社會福利署於我們參與改善買位計劃的兩間安老院舍租用193個宿位，佔我們宿位總數約32.8%，而該等安老院舍被列為甲一級，乃社會福利署根據改善買位計劃所評定的最高級別。

憑藉我們建立的聲譽、本集團的規模及財政資源以及經營安老院舍網絡的良好往績記錄，我們確信已準備好仿效我們安老院舍的成功模式，以進一步把握香港安老服務強勁需求所帶來的新市場機遇。有關進一步詳情，請參閱本節「我們的策略」各段。

業 務

我們截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月的總收益分別約為39.9百萬港元及36.8百萬港元。下表載列於往績記錄期間我們的安老院舍概要。

於最後可行日期我們安老院舍的統計數據概要

	瑞安(順安)	瑞興	瑞安(興華)	瑞安(新田圍)	瑞安(葵盛東)	
地址.....	香港九龍利安道1號 順安邨順安商場 地下EH1號舖	香港九龍利安道1號 順安邨順安商場 安澤樓地下1至4 號舖及1樓101至 113號舖	香港柴灣環翠道11 號興華(一)邨停車 場大樓6樓A室	香港新界沙田新田 圍邨新田圍商場4 樓1至4號舖 香港新界沙田新田 圍邨新田圍商場 5樓30至33及40號 舖	香港新界葵涌葵 盛圍63號葵盛東 邨盛喜樓停車場 大樓G01、101、 201、301、401及 501室以及天台	
本集團開始營運年份.....	二零零七年	二零一一年	二零零八年	二零零七年	二零零七年	
實用面積(平方米).....	1,122.3	906.8	522.6	718.9	2,563.8	
宿位數目						總計
改善買位計劃.....	59	-	-	-	134	193
非改善買位計劃項下						
個人客戶.....	59	90	72	89	86	396
總計.....	118	90	72	89	220	589
改善買位計劃的類別.....	甲一級	-	-	-	甲一級	
每月住宿費範圍(港元).....	7,100至13,200	7,000至14,150	7,500至13,050	7,500至9,500	5,425至14,900	

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，本集團經調整的淨純利率(撇除出售聯營公司或一間合營企業所得一次性收益、應佔聯營公司或一間合營企業的溢利/虧損、[編纂]及融資成本)分別約為23.3%及23.4%。

業 務

我們的競爭優勢

我們相信，我們擁有下列令我們從一眾競爭對手中脫穎而出的競爭優勢：

作為香港知名的安老院舍營運商，我們擁有資深高級管理團隊，由具備23年行業經驗的主席領導，我們有望受益於香港對安老服務的強勁需求

隨著香港人口及老齡人口佔總人口百分比持續上升，對安老服務的需求預期將大幅增加。根據Ipsos報告，估計老齡人口將於二零二零年達約1.4百萬人，而長者佔總人口百分比將由二零一六年約22%上升至二零二零年約27%。香港老齡人口的增長已經形成並將繼續維持對安老服務的強勁需求，包括為長者提供的優質安老服務。香港安老服務的供應亦出現短缺。於二零一六年十二月三十一日，香港約有736間安老院舍。鑒於安老院舍供應短缺，逾35,000名長者仍在資助安老院舍的中央輪候冊下輪候宿位，平均輪候時間約兩年。根據Ipsos報告，由於安老院舍服務供應短缺及需求強勁，香港的安老市場具備巨大增長潛力，其收益預期由二零一六年約88億港元增加至二零二零年約115億港元，複合年增長率為7.0%。

考慮到安老院舍的強勁需求，香港政府已制定政策解決有關安老院舍需求強勁及供應短缺的問題，並鼓勵安老院舍市場的發展。由於老齡人口於不久的將來會持續增加，董事相信香港安老院舍服務的需求將於未來多年保持強勁。有關香港政府的政策及措施詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

董事相信，鑒於本集團於最後可行日期所擁有五間安老院舍的規模、我們的主席於開設安老院舍的豐富經驗及我們的董事及高級管理團隊於此行業經營及管理安老院舍的經驗，我們有望受益於香港安老服務的強勁需求。此外，我們擁有獲廣泛認可的品牌名稱、財務資源、專業知識及客戶基礎以及彪炳的往績記錄，將有助我們實現擴張計劃以期於新建安老院舍中提供我們的安老服務。

我們擁有知名的安老院舍品牌並在三間未參與改善買位計劃的私營安老院舍與兩間參與改善買位計劃的安老院舍組合中取得平衡

憑藉易德智先生於成立及管理安老院舍方面的豐富經驗，我們已將品牌「Shui On 瑞安」及「Shui Hing 瑞興」品牌的安老院舍打造為香港知名的安老院舍營運商。於最後可行日期，我們於香港擁有並經營五間安老院舍，可容納約589個宿位。董事相信我們多年來已在經營安老院舍方面積累豐富經驗，且我們於安老院舍的營運方面展現出管理能力。在我們的努力下，「Shui On 瑞安」品牌已獲認可為香港優質安老服務供應商。

業 務

於最後可行日期，我們其中兩間安老院舍參與改善買位計劃，並獲社會福利署分類為甲一級，提供193個宿位或佔本集團宿位總數約32.8%。於往績記錄期間，香港政府持續向我們租用約32.8%分類為甲一級的宿位；因此為我們提供穩定的收入來源。香港政府對該兩間安老院舍品質的認可提高我們於安老服務業的聲望，繼而吸引住客入住我們的安老院舍。

此外，於往績記錄期間，我們未參與改善買位計劃的各安老院舍的每月平均入住率一直維持於90.0%或以上水平。由於其餘不參與改善買位計劃的私營安老院舍毋須遵守改善買位計劃的條款及規定，董事認為我們能受惠於合理溢利率，而我們不受改善買位計劃的條款及規定限制的私營安老院舍提供更多宿位的靈活性亦令我們從中受惠，同時，我們自參與改善買位計劃的安老院舍中獲取穩定收益來源。

我們向戰略位置臨近私營及公營基層屋邨住宅範圍內的安老院舍客戶提供優質安老服務

我們致力提供全面的安老服務，包括以關愛的方式提供住宿、護理、照顧、健康、營養、復康及社會關懷服務，並獲得長者客戶及其家屬的讚賞。我們亦矢志提供舒適的環境，促進我們長者住客的社區及社會互動。為複製我們安老院舍的成功模式並確保於我們所有安老院舍提供優質服務，我們於所有安老院舍採納一套標準化的質素標準。我們亦實施(i)內部監控及風險管理政策，並要求我們的管理層、專業護理人士及支援員工嚴格遵守；(ii)由管理層執行以表現為基準的評估制度；及(iii)客戶投訴機制，以確保所有員工服從問責。

我們安老院舍的戰略位置臨近私營及公營基層住宅區，我們的長者住客亦可於該處享受周邊由屋宇署開發及擁有樓宇的設施。此外，住宅區的周邊基礎設施為探訪我們長者住客的家人提供便利。由於我們一般與業主訂立為期三年或以上的長期租賃協議，故我們較少受房地產市場租賃價格的短期波動風險所影響。

安老院舍	地區	位置
瑞安(順安)	觀塘	順安邨
瑞興	觀塘	順安邨
瑞安(興華)	柴灣	興華邨
瑞安(新田圍)	沙田	新田圍邨
瑞安(葵盛東)	葵涌	葵盛東邨

業 務

本集團獲得具備豐富安老服務業經驗的管理層團隊以及由護士、物理治療師、社工、保健員及護理員組成的團隊所支持，彼等矢志為長者住客提供優質及關切的服務

我們於安老市場的成功大部分歸功於管理層團隊成員，彼等在奠定我們的業務基礎方面扮演重要角色。管理層團隊成員擁有豐富的行業及管理經驗。管理層各成員於安老服務業平均擁有10年以上經驗並對安老服務業的趨勢及政策有深入的了解。

例如，我們的主席、行政總裁、創辦人兼執行董事易德智先生於經營及管理安老院舍方面已累積23年經驗。易德智先生在為本集團制定開發新安老院舍重大決策方面擔任領導角色，並令本集團於市場具有策略性地位。我們的業務發展及行政總監鍾先生為註冊社工並於安老服務業工作逾14年。鍾先生主要負責本集團人力資源、管理及培訓以及安老院舍的營運。鍾慧敏女士為註冊護士，現為護理總監。鍾慧敏女士監管我們的護理服務並負責本集團的行政支援。於最後可行日期，鍾慧敏女士具有17年醫院老人科工作經驗，並具10年安老服務業臨床經驗。

於最後可行日期，我們聘用專業護理團隊，該團隊由10名註冊護士及19名登記護士、一名物理治療師、一名社工及28名保健員及89名護理員組成，為我們的長者住客提供住宿及保健服務。董事相信，我們的專家及支援員工團隊能為長者住客提供持續及全面的服務。我們大部分僱員均擁有專業背景及照顧長者的豐富經驗。

我們的策略

我們有意透過實施以下策略達成於安老院舍市場擴大所佔市場份額的目的：

於香港的戰略位置擴張我們的安老院舍網絡

我們計劃擴張我們的安老院舍網絡，為更多香港人提供我們的服務及利用我們的行業經驗及良好的往績記錄管理我們於香港戰略位置的安老院舍。我們計劃透過以下策略實施此擴張計劃：(i)收購一間現時營運中的現有安老院舍；及(ii)於合適地點開設新安老院舍。新安老院舍將提供與現有安老院舍相若的住宿服務。基於我們安老院舍的現有位置，我們將考慮鄰近人口密集的住宅區，該等住宅區公共交通便利，便於接觸潛在客戶。

業 務

收購一間現時營運中的現有安老院舍

我們計劃透過收購一間現時營運中的現有安老院舍，於安老服務需求強勁的地區為長者快速開展我們的住宿服務、爭取更大市場份額及提高我們的品牌知名度。由於我們兩間營運中的安老院舍現時位於觀塘，能夠提供人手支持，使我們可共享及分配資源，故我們認為，東九龍等香港地區對擴張我們的安老院舍網絡及其整體分佈具戰略意義。於最後可行日期，我們尚未確定任何特定收購目標，亦未與任何潛在目標訂立任何最終協議。

根據約250個宿位估計數目計算，我們估計收購一間營運中的安老院舍的成本將約為34.0百萬港元。揀選合適的安老院舍作收購目標時，我們會考慮多項因素，包括(i)開設約250個宿位的能力；(ii)地點的交通是否便利及其租賃條款；(iii)對安老院舍服務需求有可能上升的任何新市場地點；(iv)現有客戶群及其是否參與改善買位計劃；(v)能否符合牌照處的發牌要求；及(vi)其合規記錄。我們目前預期將產生初期資本開支約[編纂]港元(佔目標安老院舍的收購成本約[編纂]%)，其大部分來自目標安老院舍的翻新工程。我們預期將按以下方式撥付目標安老院舍的收購成本約[編纂]港元：(i)約[編纂]港元(佔[編纂][編纂]淨額約[編纂])由[編纂][編纂]撥付；及(ii)餘下約[編纂]港元由我們的內部資源撥付。

根據香港宿位的預計需求及我們的董事於香港開設及營運安老院舍的經驗，由於我們預期新安老院舍將於收購事項完成後達到收支平衡(屆時其應已投入運作並有利可圖)；而我們估計涵蓋收購成本連同翻新成本的投資回報期預期約為48個月。有關擴張計劃的時間表及資本承擔的詳情，請參閱本文件「業務目標聲明及[編纂]」一節。

憑藉我們於管理安老院舍的業務模式及良好往績記錄的成就於香港開設一間新安老院舍

我們計劃重塑我們於管理安老院舍的成功經驗及開設一間新安老院舍，該院舍將提供與現有安老院舍相若的住宿服務。由於管理層於物色及改建合適物業為安老院舍以及獲取必要營運牌照方面耗費時間及精力，故此發展計劃預期需時[編纂]後約八至12個月。因此，我們預期將於二零一八年[六]月前即[編纂]後約12個月內完成此計劃的實施。基於我們安老院舍的現有位置，不論該區是否鄰近我們的現有安老院舍網絡以提供人力支持及更好的資源分配，我們亦將考慮鄰近人口密集的住宅區，該等住宅區交通便利，便於接觸潛在客戶。於最後可行日期，我們尚未確定任何特定位置，亦未與任何業主訂立任何最終協議。根據我們過往經營安老院舍的經驗，我們更傾向於根據每個宿位／每名長者住客所享空間的規定，物色實用面積約為15,000至20,000平方呎且能容納150至200個宿位的物業。

業 務

我們估計，根據改建為安老院舍介乎150至200個的估計宿位數目的物業規模計算，開設一間新安老院舍的成本將約為18.3百萬港元。揀選合適的地址建造新安老院舍時，我們會考慮多項因素，包括(i)開設150至200個宿位的能力；(ii)選址、其交通便利程度及其租賃條款；(iii)是否存在對安老服務有潛在需求的市場；(iv)潛在客戶群；及(v)滿足安老院牌照事務處的發牌要求所需的工作量。我們預期將產生初期資本開支約[編纂]港元(佔新安老院舍的建造成本約[編纂]%，其大部分來自新安老院舍的翻新工程及所購置的家具及設備。我們預期將按以下方式撥付新安老院舍的建造成本約[編纂]港元：(i)約[編纂]港元(佔[編纂][編纂]約[編纂])由[編纂][編纂]撥付；及(ii)餘下約[編纂]港元由我們的內部資源撥付。

根據我們的董事於香港開設及營運安老院舍的經驗，我們估計新安老院舍將於營運約26個月之後達到收支平衡，而投資回報期預期約為44個月，屆時足以清償翻新工程費用。有關擴張計劃的時間表及資本承擔的詳情，請參閱本文件「業務目標聲明及[編纂]」一節。

透過提升現有安老院舍的服務質素加強品牌塑造

我們將繼續發展「Shui On瑞安」品牌並透過推廣我們的品牌及服務實力提高品牌認受性，推廣方式包括(i)升級總部及成立培訓中心；及(ii)翻新我們安老院舍網絡的設施。我們的管理層認為，透過改善及維持我們的服務質素以及為我們的長者住客提供更好環境，不僅將改善我們的整體品牌形象，亦將能吸引更多新客戶選擇我們的安老院舍。

升級總部及成立培訓中心

我們計劃集中我們的公司管理職能及活動於新公司總部，並為我們的員工提供培訓設施。我們計劃於香港東九龍或新界租賃實用面積約為3,000平方呎的物業並遷移行政、人力資源及財務部門至我們的總部，提高綜合管理及設立專為培訓及改進專業護理人員專業技能及知識的培訓中心，以改善我們安老院舍的整體服務質素。我們的管理層認為，透過向我們的僱員提供更多定期培訓，我們將能夠改善及加強控制我們的服務質素。董事預測，有鑒於我們安老院舍網絡的擴張計劃，我們將須向現有及新僱員提供額外持續培訓。當我們的僱員離職並為其他僱主工作時，我們亦會出現自然流失。因此，我們致力向所有僱員提供全面培訓，致令彼等能遵守我們的內部及質素政策及程序。我們有意加強培訓課程以提升專業團隊及支援員工的知識。我們的培訓課程形式將為課堂、研討會、看護計劃以及由我們專業護理團隊的資深成員及／或外部顧問提供的在職培訓。於最後可行日期，本集團尚未物色任何適合的目標，亦未為任何潛在目標制定任何特定收購計劃或訂立任何具體協議。

業 務

根據物業的預期規模及其預計位置，我們計劃引入[編纂][編纂]約[編纂]%或約[編纂]港元用作新公司總部及培訓中心的建造成本。該建造成本將包括租賃按金及其他按金以及建造新公司總部及培訓中心的初步資本開支。我們預期將產生初步資本開支約[編纂]港元(佔新公司總部及培訓中心建造成本約[編纂]%)，而該公司總部及培訓中心大部分均須翻新。我們有意透過營運資金撥資總部及培訓中心的物業租金。我們計劃以營運資金撥付我們的總部及培訓中心的租金。

有關擴張計劃的時間表及資本承擔的詳情，請參閱本文件「業務目標聲明及[編纂]」一節。

翻新我們安老院舍網絡的設施及設備

我們有意翻新我們現有安老院舍的設施，此舉將改善我們的安老院舍及品牌形象以及令我們更具競爭力。於最後可行日期，所有的設備已平均使用逾七年。我們計劃購置新電子護理床、翻新安老院舍若干部分及購置復康設備，如為行動不便的長者住客提供站立輔助裝置，以及為長者住客舒緩疼痛及為方便攜帶而提供超聲波儀器。撥支各安老院舍的金額將視乎所需提升或購置的設備及設施規模及數量而定。

我們計劃將[編纂][編纂]約[編纂](或約[編纂]港元)用作翻新我們的設施及購置新設備。有關擴張計劃的時間表及資本承擔的詳情，請參閱本文件「業務目標聲明及[編纂]」一節。

改善資訊科技基礎設施及安裝並升級資訊系統，以協助管理層緊貼我們業務營運的實時狀況

我們計劃提升安老院舍內的資訊科技系統以提高我們的服務質素及效率，從而更有效地協助院舍職員處理安老院舍日常運作所面對的問題。根據我們資深高級管理團隊的心得，而此團隊由具備逾20年開設及管理安老院舍行業經驗的主席領導，我們深明安老院舍內最可能經常發生且可能導致重大責任的意外事故為(i)患有認知障礙症的長者住客走失；及／或(ii)藥物險失，故我們打算安裝視像防遊走警報系統以於患有認知障礙症的長者住客試圖離開院舍時向我們發出警報；針對藥物險失事故的發生則會安裝管理系統，以科技替代人手處理長者住客的病歷、覆診安排、藥物處理及健康記錄等以避免或減少發生意外事故的機會。同時，我們將會重新建立安老院舍的人力資源系統及會計系統，並在安老院舍之間建立內聯網以交互連接其各向的資訊科技系統，

業 務

包括：安老院舍公眾地方的監控系統、會計系統、安老院舍管理系統及人力資源系統，除提高協同效應外我們亦可以加強各安老院舍之間的資訊交流及資源分享。我們相信，經改良的資訊系統將會有效協助我們提升院舍質素。我們估計提升資訊系統所需成本將約為[編纂] (佔[編纂][編纂]淨額[編纂])，並將以[編纂][編纂]撥付。有關擴張計劃的時間表及資本承擔的詳情，請參閱本文件「業務目標聲明及[編纂]」一節。

業務模式

我們為安老院舍營運商，為長者住客提供符合優質標準的住宿、護理、醫療、復康、護理及其他專業服務，如定期診療、物理治療、心理治療及社會關懷服務。我們的若干長者住客可能亦會需要協助以應付日常生活的起居活動。於最後可行日期，我們五間安老院舍的網絡橫跨港島、九龍及新界的四個地區，即觀塘、柴灣、葵涌及沙田。我們的服務可分為六大範疇：(i) 住宿服務；(ii) 護理及個人起居照顧服務；(iii) 保健及醫療服務；(iv) 復康服務；(v) 膳食準備及營養管理服務；及(vi) 社會關懷服務。視乎所需照顧的程度，我們安老院舍的員工通常能夠滿足長者住客日常生活的大部分需要。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們透過以下方式產生收益：(i) 提供安老院舍服務；及(ii) 銷售長者相關貨品及提供保健服務。

我們的住宿及保健服務

(i) 住宿服務

我們所有長者住客居住於安老院舍以便接受專業照顧服務。因此，我們向所有長者住客提供住宿及其他服務並就此向彼等收取安老服務費。我們根據睡房的大小及該等睡房的長者住客人數徵收基本安老服務費。所提供睡房的數目及種類視乎各安老院舍的規模，由單人套房、單人睡房、雙人睡房、三人睡房、四人睡房、五人睡房、六人睡房到七人睡房不等。最便宜的七人睡房到最貴的單人帶窗套房的基本安老服務費各不相同。於往績記錄期間，我們每月就單人套房收取的基本宿位費為14,000港元，而最大的七人睡房我們則每月收取7,000港元至7,500港元的費用。住宿服務費的價格乃根據房間的類型、可用設施及睡房的需求量而釐定。除睡房種類及大小及睡房內安裝的設施外，所有長者住客均於各安老院舍接受同樣類型的標準服務，例如一日五次的膳食準備服務、護理及個人起居照顧服務以及基本醫療、物理治療及社會關懷服務。睡房通常配備空調及為方便長者住客而安裝的基本設施，例如床、衣櫃以及根據個別情況而設計的水槽、浴室及坐廁，而該等設施為令長者住客感到舒適、愜意及親切而設計。額外服務收費的例子有：我們通常自五月至十月收取空調費、運作供氧機及帶有充氣床墊睡床的額外電費以支付已耗用的額外電力以及有關特殊照顧及氣墊床的每月租

業 務

賃費用。有關各安老院舍睡房數目及類型的詳情，請參閱本節下文「我們的安老院舍」一段。

(ii) 護理及個人起居照顧服務

我們各安老院舍經驗豐富的註冊及登記護士、保健員及護理員協助長者住客的日常生活，包括保持個人衛生、記錄個人健康資料、服藥或注射藥物，以協助彼等的日常活動。常見的護理及個人起居照顧服務(如藥物分發及保持個人衛生)乃作為標準服務的一部分提供予所有長者住客。我們的標準照顧服務包括協助沐浴或清潔、服藥、更衣或穿衣、飲食、洗衣及簡易家政服務。我們亦於須使用汽車的特殊情況下向長者住客提供車輛預約服務。[由於提供予各長者住客的護理和起居照顧服務水平根據所需協助或照顧程度而不盡相同，我們會就每日餵食或因個人醫療狀況而給予例行特別照顧及注意等服務收取額外起居照顧費。例如：倘(a)須每日注射胰島素；或(b)長者住客行動不便需要長期特別協助；或(c)需一次性特殊協助，如姓名標示服務、電視安裝服務及／或陪同長者住客覆診，則我們通常向長者住客收取額外起居照顧服務費。

由於我們的護士及保健員合資格處理藥物，故彼等負責儲存、準備及向長者住客分發藥物並須嚴格遵守我們的藥物分發政策及有關政府部門刊發的藥物處理手冊。我們的護士及保健員向長者住客分發藥物時須遵守「五對」檢查程序並確保藥物與備藥及派藥記錄所載的資料一致。我們的專業護理團隊負責檢查藥物是否已經妥為派發。將藥物的處方劑量派發予長者住客後，我們的護士或保健員將任何未使用的藥物安全儲存。

(iii) 健康及醫療服務

私人醫生及來自鄰近公立醫院的醫生一般均會每月兩次向長者住客提供定期現場診療及檢查服務。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們與鄰近公立醫院合作(其指派醫生每週提供現場診症服務)並委聘三名私人醫生向長者住客提供醫療服務。由到訪醫生現場提供的定期健康檢查及診療服務屬我們標準服務的其中一部分。此外，除我們的員工在安老院舍監督外，鄰近醫院的到訪護士亦將向長者住客提供相關保健服務，例如檢查傷口及創傷復原進度、更換胃管及導尿管。診療及檢查在私人診症室或醫務室內進行。此外，我們與鄰近醫院保持緊密關係，此乃由於倘長者住客需要緊急治療時我們可轉介彼等至該等醫院。

業 務

(iv) 復康服務

我們向長者住客提供定期物理治療及職業治療，彼等經歷或遭受殘障、受傷或慢性疾病以致彼等難以或未能施展全面的身體動作。提供定期復康服務(包括物理治療及職業治療服務)為我們標準服務的其中一部分，但需要我們物理治療及職業治療師的額外照顧及注意的額外一對一治療則除外，我們就所提供的額外服務向長者住客收取服務費用。在我們若干安老院舍，我們亦向長者住客提供私人物理治療室作為設施的一部分，此舉有利於復康。有關我們物理治療器械的詳情，請參閱本節下文「我們的安老院舍」各段。

(v) 膳食準備服務

作為標準服務的一部分，我們每日五次向長者住客提供營養師管理膳食計劃。膳食乃根據營養師顧問設計的食譜而準備。由於我們若干長者住客因彼等的醫療狀況或個人需求有飲食限制及特殊規定，我們通常每日準備多種膳食以滿足長者住客的不同需要。營養師亦可能於有需要時為長者住客設計量身定製的營養管理計劃。由於膳食計劃為住宿服務附帶的標準服務的一部分，故我們並無就定期膳食準備服務徵收額外費用。我們的營養師根據季節及長者住客的健康狀況定期更新菜單。此外，倘各客戶有任何特殊規定(如飲食限制、體重問題、素食或其他個人要求)，我們的護士或保健員亦將遵照醫生或客戶或其家人指示提醒負責照顧長者住客的護理員。

(vi) 社會關懷服務

透過與社會關愛工作者的互動及由彼等組織的活動，我們鼓勵長者住客培養均衡的生活習慣以及良好的精神及心理健康。因此，我們提供社會關懷服務作為標準服務的一部分。我們力求透過組織定期社交活動及出游活動豐富長者住客的生活，例如人際團體活動，包括生日派對、與本地志願團體組織的團體活動及其他活動，例如打麻將、唱卡拉OK及看電影、參加粵劇表演、參與觀光團遊覽本地景點及於附近的酒樓享用點心。

銷售長者相關貨品

我們的安老院舍亦從事向長者住客銷售個人保健相關產品。個人保健相關產品的例子包括成人尿片、營養奶、其他醫療消耗品及日常供應品。銷售該等項目為長者住客提供便利，此乃由於彼等或不能經常輕易購買特定日常消耗供應品。

業 務

收益來源

我們的收益來自(i)安老院舍各長者住客及社會福利署根據改善買位計劃支付的安老院舍服務費；及(ii)銷售長者相關貨品及提供保健服務。

每月安老院舍服務費包括住宿及服務，即上述的營養師管理膳食計劃、護理及個人起居照顧服務、醫療服務、復康服務及社會關懷服務。

我們亦於銷售保健及醫療消耗品中產生收益，如成人尿片、奶粉及其他個人護理產品以及日常供應品。我們提供的保健服務包括就額外保健服務支付的金額，其取決於服務的類型及次數以及提供及採購個人化服務所涉及員工的數目。

下表載列於所示期間我們(i)提供安老院舍服務；及(ii)銷售長者相關貨品及提供保健服務的收益：

	截至十二月三十一日止年度		截至九月三十日止九個月			
	二零一五年		二零一五年		二零一六年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%
提供安老院舍服務費 ^(附註)	33,582	84.1	25,092	84.1	30,356	82.5
銷售長者相關貨品及 提供保健服務 ^(附註)	6,355	15.9	4,743	15.9	6,420	17.5
總計.....	39,937	100.0	29,835	100.0	36,776	100.0

附註：於往績記錄期間，環翠所產生的收益並未計入本集團所產生收益的一部分，此乃由於在二零一六年六月二十八日出售我們於環翠的全部股權前，環翠被視為我們的合營企業。有關其會計處理方法的詳情，請參閱本文件「財務資料—分佔聯營公司及一間合營企業的溢利及虧損／出售聯營公司及一間合營企業的收益」一段及本文件附錄—A所載會計師報告附註15以及本文件附錄—B所載中期財務資料附註16。本集團已分別於二零一六年八月底及九月底前完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益及瑞安(新田圍)全部權益。因此，於彼等成為我們的附屬公司日期直至二零一六年九月三十日，本集團截至二零一六年九月三十日止九個月自提供安老院舍服務所產生的收益已計及瑞安(葵盛東)及瑞安(新田圍)安老院舍所產生的收益。

業 務

業務流程

下圖顯示入住我們安老院舍的流程：

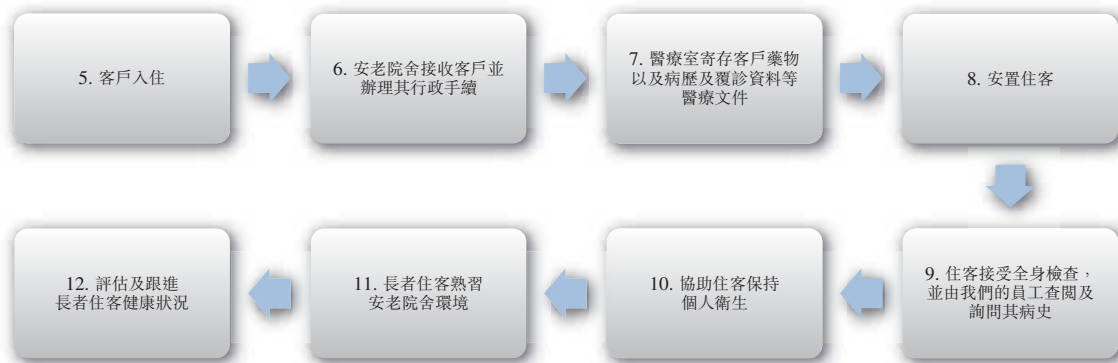
以下流程圖顯示長者住客入住我們的安老院舍前所涉及的初始階段：



- 步驟一 接待職員向客戶或其家屬了解客戶基本資料，包括身體健康狀況、日常習慣、飲食喜好、所需的醫療服務以及其他個人需要及要求
- 步驟二 接待職員介紹我們的安老服務及服務費用，以及我們安老院舍的設施，並安排參觀我們的安老院舍
- 步驟三 客戶及其家屬同意入住我們的安老院舍，我們將協助其選訂宿位而客戶將交納訂位費用，其後，客戶將提交登記資料
- 步驟四 確定入住日期以接收客戶

業 務

以下流程圖顯示接納新長者住客入住我們的其中一間安老院舍第一天一般所涉及的程序：



步驟五 客戶入住安老院舍

步驟六 客戶入住時，我們的安老院舍將辦理行政手續而客戶繳付按金、院費及雜費等費用，彼隨後正式成為安老院舍住客

步驟七 醫療室寄存長者住客的藥方、藥物以及病歷及覆診資料等醫療文件

步驟八 安置長者住客，處理住客的私人物品

步驟九 我們的醫務人員為長者住客做全身檢查，了解病史，初步評估

步驟十 我們的護理員協助長者住客保持個人衛生

步驟十一 引導長者住客熟習安老院舍環境

步驟十二 我們的醫生、社工及物理治療師評估及跟進長者住客健康狀況

業 務

我們的安老院舍

於最後可行日期，我們於香港不同地區擁有五間安老院舍，由香港主要附屬公司經營(包括瑞安(順安)、瑞興、瑞安(興華)、瑞安(新田圍)及瑞安(葵盛東)。自往績記錄期間開始直至二零一六年六月二十八日，我們亦擁有環翠(其被視為我們的合營企業)76%的股權。於二零一六年六月二十八日，我們出售於環翠的全部股權予獨立第三方。其後於二零一六年九月二十日，我們透過瑞安集團(香港)完成收購瑞安(新田圍)。於二零一六年八月三十一日，我們完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%的已發行股本。除環翠(於二零一六年六月二十八日出售我們於環翠的全部股權前，其並非由我們經營，但其被視為我們的合營企業)外，我們與往績記錄期間及直至最後可行日期經營所有旗下安老院舍。

我們於二零零七年成立我們的首間安老院舍，旨在為需要協助但或不能獲得其家庭足夠照顧的長者提供住宿服務。我們注重提供優質安老服務。我們認為該策略定位有助我們服務願意就優質服務付費的長者住客。我們所有的安老院舍均獲分類為高度照顧安老院舍，而由於其中兩間安老院舍(即瑞安(順安)及瑞安(葵盛東))符合根據改善買位計劃所訂明的最低宿位及員工比率規定，故於往績記錄期間及截至最後可行日期，該兩間安老院舍獲社會福利署分類為甲一級。

下表載列有關我們安老院舍於最後可行日期的重要資料：

安老院舍	地點	開始營運 年份	改善		全職 僱員人數	實用面積 (平方米)	改善買位計劃 的類別	二零一六年 十月一日至 最後可行 日期的每月		每月 住宿費 範圍 (非改善 買位計劃 客戶)
			買位計劃的 宿位總數	宿位數目				改善買位計劃 日期的每月 平均入住率	每月住宿費 (根據改善買 位計劃)	(港元)
瑞安(順安)	觀塘	二零零七年	118	59	46	1,122.3	甲一級	94.1	12,416	7,100至13,200
瑞興	觀塘	二零一一年	90	-	23	906.8	-	95.6	-	7,000至14,150
瑞安(興華)	東區	二零零八年	72	-	18	522.6	-	100.0	-	7,500至13,050
瑞安(新田圍)	沙田	二零零七年	89	-	26	718.9	-	97.8	-	7,500至9,500
瑞安(葵盛東)	葵青	二零零七年	220	134	86	2,563.8	甲一級	91.4	11,853	5,425至14,900
總計			589	193	173	5,834.4				

附註：非改善買位計劃客戶包括個人客戶及非政府組織。

業 務

根據改善買位計劃，我們兩間甲一級安老院舍的各個甲一級安老宿位每月應付住宿費如下：

	二零一五年 一月一日至 二零一五年 三月三十一日 (前改善買位 計劃協議) (附註2)	二零一五年 四月一日至 二零一六年 三月三十一日 (前改善買位 計劃協議) (附註2)	二零一六年 四月一日至 最後可行日期 (現有改善買位 計劃協議) (附註2)
	港元	港元	港元
瑞安(順安).....			
社會福利署支付的基本費用 (即補助金) ^(附註1)	9,978	10,427	10,709
各長者住客根據改善 買位計劃每月支付的款項	1,707	1,707	1,707
	二零一五年 一月一日至 二零一五年 三月三十一日 (前改善買位 計劃協議) (附註3)	二零一五年 四月一日至 二零一六年 三月三十一日 (前改善買位 計劃協議) (附註3)	二零一六年 四月一日 至最後可行日期 (現有改善買位 計劃協議) (附註3)
	港元	港元	港元
瑞安(葵盛東).....			
社會福利署支付的基本費用 (即補助金) ^(附註1)	9,454	9,879	10,146
各長者住客根據改善 買位計劃每月支付的款項	1,707	1,707	1,707

附註：

1. 社會福利署須支付的基本費用將按現時通脹率予以調整。
2. 香港政府與瑞安(順安)所訂立的前改善買位計劃協議自二零一四年四月一日起生效24個月。香港政府與瑞安(順安)所訂立的現有改善買位計劃協議自二零一六年四月一日起生效24個月。
3. 香港政府與瑞安(葵盛東)所訂立的前改善買位計劃協議自二零一四年四月一日起生效24個月。香港政府與瑞安(葵盛東)所訂立的現有改善買位計劃協議自二零一六年四月一日起生效24個月。

業 務

下表載列我們的安老院舍於往績記錄期間的收益及佔總收益百分比：

安老院舍	截至二零一五年 十二月三十一日止年度		截至二零一六年 九月三十日止九個月	
	收益	佔收益百分比	收益	佔收益百分比
	千港元	%	千港元	%
瑞安(順安)	17,503	43.8	13,777	37.5
瑞興	13,332	33.4	10,442	28.4
瑞安(興華)	9,102	22.8	7,457	20.3
瑞安(新田圍)	—	—	1,483	4.0 ^(附註2)
瑞安(葵盛東)	—	—	3,617	9.8 ^(附註1)
總計	39,937	100.0	36,776	100.0

附註：

- (1) 本集團於二零一六年八月完成收購瑞安(葵盛東)的約66.7%股權後，瑞安(葵盛東)成為本公司的間接非全資附屬公司。
- (2) 本集團於二零一六年九月完成收購其全部已發行股本後，瑞安(新田圍)成為本公司的間接全資附屬公司。

於截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，本集團經調整的純利率(撇除出售聯營公司或一間合營企業所得一次性收益、分佔聯營公司或一間合營企業的溢利/虧損、[編纂]及融資成本)分別約為23.3%及23.4%。

下表載列我們各安老院舍於往績記錄期間及直至最後可行日期的各項服務及設施：

服務及設施	瑞安 (順安)	瑞興	瑞安 (興華)	瑞安 (新田圍)	瑞安 (葵盛東)
私人到訪醫生提供的現場診療	✓	✓	✓	✓	✓
來自公立醫院的到訪醫生提供的現場診療	✓	✓	✓	✓	✓
物理治療室/區	✓	✓	✓	✓	✓
影院	✓	✗	✗	✗	✓
剪髮服務	✓	✓	✓	✓	✓
電腦區	✗	✗	✗	✗	✓
醫務/診療室	✓	✓	✓	✓	✓
花園	✗	✗	✓	✗	✓

業 務

下表載列所示財政年度／期間我們各安老院舍的平均住宿服務費：

安老院舍	地區	改善買位 計劃的類別	宿位的平均每月住宿費範圍 (非改善買位計劃客戶)		根據改善買位計劃 釐定的平均每月住宿費	
			截至 十二月三十一日 止年度	截至 九月三十日 止九個月	截至 十二月三十一日 止年度	截至 九月三十日 止九個月
			二零一五年 (港元)	二零一六年 (港元)	二零一五年 (港元)	二零一六年 (港元)
瑞安(順安).....	觀塘	甲一級	6,500-14,803	6,500-15,077	11,986	12,303
瑞興.....	觀塘	不適用	5,650-19,013	7,000-18,950	不適用	不適用
瑞安(興華).....	東區	不適用	6,800-15,583	7,500-13,500	不適用	不適用
瑞安(新田圍).....	沙田	不適用	-	7,500-9,393	不適用	不適用
瑞安(葵盛東).....	葵青	甲一級	-	5,425-11,919	不適用	11,815

附註：非改善買位計劃客戶包括個人客戶及非政府組織。

服務定價及支付條款

於往績記錄期間，除環翠外，我們的安老院舍由我們擁有及經營，因此，我們一般根據市場價格酌情設定服務價格。費用價格視乎睡房類型、睡房可用設施及睡房的需求量而定。為配合向長者住客提供優質住宿服務的目標，並與市場內的其他供應商有效競爭，根據Ipsos報告，就我們的安老服務費而言，我們的住宿服務月費屬較高級級別(即介乎8,000港元至13,500港元)，該費用介乎低級別(即介乎5,000港元至8,000港元)及優質級別(即介乎13,500港元及20,000港元)之間。

我們一般每年檢討服務定價。釐定收取的費用時，管理層考慮的因素包括經營成本、物業租賃成本、我們的競爭對手所收取的市場價格範圍及現行通脹率等。當成本上升時，我們一般能透過價格調整將成本增幅轉嫁予客戶。

業 務

下表載列我們各安老院舍於往績記錄期間的平均每月入住率詳情：

安老院舍	整體平均比率			非改善買位計劃宿位 (個人客戶及非政府組織)的平均比率			改善買位計劃宿位的平均比率		
	截至十二月三十一日止年度	截至九月三十日止九個月		截至十二月三十一日止年度	截至九月三十日止九個月		截至十二月三十一日止年度	截至九月三十日止九個月	
	二零一五年	二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一五年	二零一六年
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
瑞安(順安).....	95.8	95.8	95.8	94.9	94.9	93.2	98.3	96.6	98.3
瑞興.....	96.7	95.6	95.6	96.7	95.6	95.6	-	-	-
瑞安(興華).....	98.6	98.6	98.6	98.6	98.6	98.6	-	-	-
瑞安(新田圍).....	-	-	98.9	-	-	98.9	-	-	-
瑞安(葵盛東).....	-	-	94.5	-	-	87.2	-	-	99.3

附註：每月入住率按各間安老院舍每月長者住客的人數除以各間安老院舍的可用宿位數目計算。每月平均入住率為該財政年度／期間所有月份入住率的平均值。計算瑞安(新田圍)及瑞安(葵盛東)平均每月入住率的有關期間僅涵蓋包自該等公司成為本公司附屬公司起期間。

以下為我們各間安老院舍的背景資料概要：

瑞安(順安)安老院舍

我們的瑞安(順安)安老院舍自二零零六年起開始營運，由本集團全資附屬公司瑞安(順安)經營。瑞安(順安)獲准提供172個宿位，實用面積為1,122.3平方米，獲社會福利署分類為甲一級，並根據改善買位計劃向社會福利署租出59個宿位。於最後可行日期，其僱用合共43名全職僱員，包括一名院舍主管、兩名註冊護士、六名登記護士、六名保健員、18名護理員、九名助理員及一名物理治療助理，為其長者住客提供24小時安老服務。其設施包括客廳、活動室、醫務室、物理治療室及洗衣間。

瑞興安老院舍

我們的瑞興安老院舍自二零零八起開始營運，由本集團全資附屬公司瑞興經營。瑞興安老院舍獲准提供139個宿位，且實用面積為906.8平方米，其目前向我們的長者住客提供90個宿位，為長者住客提供更寬敞的環境。於最後可行日期，安老院舍已僱用合共24名全職僱員，包括一名院舍主管、兩名註冊護士、三名保健員、13名護理員、及五名助理員，為其長者住客提供24小時安老服務。其設施包括客廳、活動室、醫務室、物理治療區域及洗衣間。

業 務

瑞安(興華)安老院舍

我們的瑞安(興華)安老院舍自二零零七年起開始營運，並於最後可行日期由我們的附屬公司瑞安(興華)經營及全資擁有。瑞安(興華)安老院舍獲准提供80個宿位，且實用面積為522.6平方米，其目前提供72個宿位，為我們的長者住客提供更寬敞的環境。於最後可行日期，安老院舍已僱用合共17名全職僱員，包括一名院舍主管、四名保健員、10名護理員及兩名助理員，為其長者住客提供24小時安老服務。其設施包括客廳、活動室、醫務室、物理治療區、洗衣間及於相連建築物頂層的閣樓花園。

瑞安(新田圍)安老院舍

於二零一六年九月二十日向基兆收購瑞安(新田圍)15,000股股份完成後，本集團透過瑞安集團(香港)擁有瑞安(新田圍)全部已發行股本。我們的瑞安(新田圍)安老院舍於二零零六年投入服務，由瑞安(新田圍)營運。我們的新田圍安老院舍由本集團全資附屬公司瑞安(新田圍)經營。儘管瑞安(新田圍)安老院舍獲准提供110個宿位，其僅提供89個宿位，而其實用面積為718.9平方米，我們因而可為長者住客提供更寬敞的環境。於最後可行日期，我們已僱用合共26名全職僱員，包括一名院舍主管、一名註冊護士、六名保健員、12名護理員及六名助理員，為其長者住客提供24小時安老服務。其設施包括客廳、活動室、醫務室、物理治療區域及洗衣間。

瑞安(葵盛東)安老院舍

於二零一六年八月三十一日向易德智先生收購瑞安(葵盛東)10,000股股份完成後，本集團透過瑞安集團(香港)擁有瑞安(葵盛東)約66.7%已發行股本。我們的瑞安(葵盛東)安老院舍於二零零七年投入服務，由瑞安(葵盛東)營運。儘管瑞安(葵盛東)安老院舍獲准提供394個宿位，其僅提供220個宿位，而其實用面積為2,563.8平方米，我們因而可為長者住客提供更寬敞的環境。瑞安(葵盛東)安老院舍獲社會福利署分類為甲一級，並根據改善買位計劃向香港政府租出134個宿位。於最後可行日期，我們已僱用合共86名全職僱員，包括一名院舍主管、五名註冊護士、13名登記護士、七名保健員、37名護理員、19名助理員、一名物理治療師、兩名物理治療師助理及一名社工，為其長者住客提供24小時安老服務。其設施包括客廳、活動室、物理治療室、洗衣間、閣樓花園、感官治療室及診症室。

業 務

環翠安老院舍(由當時環翠的一名少數股東經營)

環翠自二零一三年七月三十一日起由本集團透過瑞安集團(香港)擁有其全部已發行股本的76%，及後於二零一六年六月二十八日向獨立第三方出售其全部股權。因此，本集團於二零一六年六月二十八日不再擁有環翠任何股權。自往績記錄期間起及於二零一六年六月二十八日出售日期前(「有關期間」)，環翠的日常營運乃根據瑞安集團(香港)與當時環翠的少數股東訂立日期為二零一三年八月十五日的分包協議分包予當時環翠的少數股東。因於有關期間的合營控制安排，故就會計目的而言環翠被視為我們的合營企業。詳情請參閱本文件「歷史、重組及公司架構—本集團於往績記錄期間出售於環翠的全部權益」一段及本文件附錄一B所載會計師報告附註16。

於往績記錄期間，環翠安老院舍提供119個宿位，其中23間單人睡房，10間雙人睡房及19間四人睡房，並獲准提供165個宿位，實用面積為1,154.0平方米。

僱員

於最後可行日期，我們各間安老院舍的僱員數目如下：

	瑞安 (順安)	瑞興	瑞安 (興華)	瑞安 (新田圍)	瑞安 (葵盛東)
院舍主管.....	1	1	1	1	1
註冊護士.....	2	2	—	1	5
登記護士.....	6	—	—	—	13
物理治療師.....	—	—	—	—	1
物理治療師助理.....	1	—	—	—	2
保健員.....	6	3	4	8	7
護理員.....	18	13	10	11	37
助理員.....	9	5	2	7	19
社工.....	—	—	—	—	1
總計.....	43	24	17	28	86

附註： 僱員人數僅包括我們各間安老院舍的全職僱員，惟不包括服務合約員工。於最後可行日期，我們所有安老院舍已符合安老院規例、安老院實務守則及由本集團與香港政府訂立的改善買位計劃協議所規定的僱員標準、數目及類別。

業 務

下表載列我們每間安老院舍於最後可行日期的可用房間數目及類型。

安老院舍	單人套房數目	單人睡房數目	雙人睡房數目	三人睡房數目	四人睡房數目	五人睡房數目	六人睡房數目	七人睡房數目	宿位總數
瑞安(順安)....	-	15	9	1	17	-	-	2	118
瑞興.....	-	55	13	3	-	-	-	-	90
瑞安(興華)....	-	9	5	-	10	-	1	1	72
瑞安(新田圍)..	-	8	17	4	3	1	3	-	89
瑞安(葵盛東)..	2	98	20	6	13	2	-	-	220
總計.....	2	185	64	14	43	3	4	3	589

我們的設施及器械

我們致力於舒適的環境為長者住客提供優質的安老服務，而我們相信我們較眾多其他競爭對手優越。我們的安老院舍配備充足器械及設施，讓我們的長者住客能夠於我們的安老院舍得到基本的醫療或復康護理及支援。我們的物理治療器械包括干擾波治療及超聲波機、電動診查床、紅外線治療、扶手樓梯、壁杆、上肢測力計、肩弧器、滑輪、站立輔助儀、病人移送升降機及牽引機。於往績記錄期間，我們亦租賃一輛汽車，為使用輪椅及行動不便的長者住客提供交通支援。我們大部分安老院舍均有醫務／診療室及物理治療室／區，於治療時保障私隱。除提供充足醫療支援及護理外，我們亦已於各安老院舍安裝其他一般的設備及設施，旨在提供舒適、方便及安逸的環境，滿足長者住客的需要。為方便我們的長者住客，我們已於每個宿位安裝召喚鐘，亦已於各安老院舍提供空調等基礎設備。

業 務



為向我們的住客提供更佳服務，我們計劃繼續改善及提升器械、設施及設備至功能較佳及／或較多的更新款器械。有關進一步詳情，請參閱本文件「業務目標聲明及[編纂]」一節。



我們安老院舍的管理及營運

我們已於安老院舍網絡實施標準化的管理及營運程序，確保服務質素一致及提升長者住客的舒適度及體驗。我們的高級管理層團隊負責監督安老院舍營運及策略的重大決策以及關於本集團整體的事宜，以確保我們的管理及營運程序符合相關法律及法規，並持續檢討及改善我們的營運效率及安全進程。

業 務

我們各間安老院舍的所有日常管理及營運監督均由其院舍主管監督。各安老院舍均由我們的財務總監所帶領的會計主任直接監督現金流量及預算管理。此外，各安老院舍亦負責其各自的銷售及市場推廣。採購乃由各間安老院舍的採購團隊根據各安老院舍特定需要及需求獨立管理。有關我們的採購安排詳情，請參閱本節下文「供應商及採購」一段。

我們各間安老院舍的院舍主管亦負責為長者住客制定日常活動的常規計劃日程及時間表，並張貼於安老院舍的訪客或住客公共空間或接待區。此外，我們的院舍主管負責維持及更新記錄系統，以保存我們的員工及客戶記錄，例如員工聘用記錄、員工輪班表、出勤記錄及戶外值勤表以及客戶醫療記錄及其他個人資料。我們的管理層亦確保於處理我們的員工以及長者住客的個人資料時，須遵守香港法例第486章個人資料(私隱)條例的規定。就醫療管理而言，各間安老院舍均須嚴格遵守安老院舍手冊所載的標準化營運程序，當中所載的規則乃按照本地法例、法規及行業慣例而定。該等標準化營運程序有助確保我們安老院舍一貫的服務質素及經營效率。

我們對安老院舍及員工的表現進行定期評估及表現評審，以確保我們向長者住客提供服務時符合標準化營運程序的要求。由於長者住客的喜好及背景有所不同，各安老院舍長者住客的需要及需求亦可能有所不同。為應對該等不同，我們各安老院舍的管理層均管理其專業護理人士及支援員工。

儘管我們各安老院舍負責其各自的管理、營運及監督，我們鼓勵安老院舍的管理層互相分享其管理及營運經驗，以確保我們安老院舍服務質素及經營效率一致。為此，我們定期舉辦院舍主管會議，供其交流及分享經驗、資訊及其他資源。

我們的專業護理團隊

我們的專業護理團隊大部分由全職註冊護士、登記護士、物理治療師、保健員及社工組成。我們專業員工的資歷及經驗對於安老院舍所提供安老服務的質素非常重要。我們非常著重於招聘、培訓及挽留我們的員工。我們團隊的多名成員加入我們前均曾於醫院、醫療中心或安老院舍執業，故在提供護理及復康服務方面具備充足經驗。我們的專業護理團隊成員則由本地員工及獲准於香港工作的外地員工組成。

業 務

於往績記錄期間，我們聘用的所有註冊護士均已按香港法例第164章護士註冊條例的要求於香港護士管理局註冊；我們的所有保健員亦已根據安老院規例第5節於社會福利署署長存置名冊中註冊；我們的所有物理治療師已向物理治療師管理委員會註冊，並持有有效執業證書；及我們所有的社工已根據社會工作者註冊條例註冊。

我們透過評估有意應徵者的資歷、經驗、聲譽及過往合規記錄以決定其是否合適。我們的安老院舍經理於招聘新的應徵者時會進行例行面試，並核實有意應徵者的背景及資歷。

下表載列我們的專業護理人士於所示日期按類型劃分的明細：

	於十二月三十一日	於九月三十日	於最後可行日期
	二零一五年	二零一六年	
註冊護士	4	11	10
登記護士	6	19	19
物理治療師	–	1	1
物理治療師助理	1	3	3
保健員	13	28	28
社工	–	2	1
總計	24	64	62

附註：由於我們於二零一六年八月及二零一六年九月底前完成收購瑞安(葵盛東)及瑞安(新田圍)股份，故我們於二零一六年九月三十日的專業護理人士數目大幅增加。

我們的僱員

於最後可行日期，本集團於香港僱用203名全職僱員。下表載列於最後可行日期以職能劃分的僱員總數：

職能	僱員數目	僱員所佔 百分比 (%)
院舍主管	5	2.5
註冊護士	10	4.9
登記護士	19	9.4
物理治療師	1	0.5
物理治療師助理	3	1.5
保健員	28	13.8
護理員	89	43.7
助理員	42	20.7
社工	1	0.5
行政及管理人員	5	2.5
總計	203	100.0

業 務

下表所載為往績記錄期間我們不同類別僱員的流失率：

	僱員流失率 ^(附註)			
	截至二零一五年 十二月三十一日 止年度		截至二零一六年 九月三十日止 九個月	
	本集團離職 的僱員人數	%	本集團離職 的僱員人數	%
院舍主管				
院舍主管	—	—	1	20.0
專業護理人士				
註冊護士	—	—	—	—
登記護士	1	16.7	1	5.3
物理治療師	—	—	—	—
物理治療師助理	—	—	—	—
保健員	2	15.4	5	17.9
社工	—	—	—	—
其他				
護理員	5	12.5	7	7.9
助理員	—	—	4	10.0
行政及管理人員	—	—	—	—
總計	<u>8</u>		<u>18</u>	

附註：僱員流失率乃按(i)年／期內於本集團離職的僱員總數(不包括受僱不足一年的僱員)除以(ii)年／期末僱員總數的百分比計算。

我們維持與僱員的良好關係。於往績記錄期間，我們並無任何嚴重的員工流失或因勞資糾紛而對我們的業務經營造成任何干擾。於往績記錄期間，儘管我們的僱員流失率偏高，我們有零及一名院舍主管、三及六名專業護理人士以及五及11名其他員工自然流失。於往績記錄期間，除外聘外，我們亦提拔內部員工以填補職位空缺(如院舍主管職位)。我們的各間安老院舍均負責招聘其各自員工。我們的院舍主管負責面試。我們通常不會透過僱傭代理招聘僱員。我們的董事確認，於往績記錄期間，我們並無於安老院舍招聘僱員時遇到任何重大問題。董事確認，於往績記錄期間，我們並無涉及任何有關招聘安老院舍僱員的重大事宜。

我們一般與每位僱員訂立僱傭合約。各安老院舍與其僱員訂立僱傭合約，且各安老院舍負責管理其各自的招聘事宜、於其年度預算內撥出工資及僱員福利、於需要時聘用兼職僱員以及評核僱員的表現。我們的僱員薪酬組合主要包括基本薪金、加班津貼及酌情津貼。我們根據僱員各自的職位及部門為其制定表現目標，並定期檢討其表

業 務

現。該等檢討結果其後將用於釐定我們的僱員薪金及升職評核。我們根據適用法律及法規提供僱員福利計劃供款。我們的僱員並無任何工會代表。所有勞資糾紛將由安老院舍的管理層根據適用法律、規則及法規在我們高級管理層的協助下處理。

本集團為僱員提供持續培訓。我們的專業護理人士須就醫療器具操作、療程程序及護理技巧接受定期技術培訓。有關我們的專業護理人士詳情，請參閱本節上文「我們的專業護理團隊」一段。我們會就院舍的入住率、盈利、社署突擊檢查的結果及被投訴的數量等多方面作比較並以此作為基準對院舍管理人進行評核。

除本文件所披露者外，於往績記錄期間，我們所有的安老院舍於所有重大範疇均已遵守有關勞工及僱員福利計劃的適用法律及法規。

承包商

於最後可行日期，我們委聘三名到訪醫生、三名物理治療師承包商及一名營養師承包商為我們服務。該等承包商定期到訪我們的安老院舍，並為我們的長者住客提供診症服務。我們向承包商支付定額費用，向其每月付款或根據到訪安老院舍時數付款。我們一般不會與承包商訂立長期協議。我們採用內部品質評估系統挑選承包商，而我們的政策為存置一份提供到訪醫療或相關服務的認可承包商列表。有關挑選準則詳情，請參閱本節「我們的承包商」。

質素監控

我們致力為長者住客提供優質及全面的安老服務，以於安老院舍營造舒適及安全的環境。我們灌輸及提倡以愛和關懷服務長者住客的企業文化，而提供優質的安老服務乃本集團管理層的首要任務之一。為此，我們已採用一系列內部質素監控政策及程序作為質素保證計劃的一環，以確保符合香港政府的有關部門所實施的相關規則、法規及指引，以及確保服務質素得以維持。我們相信，採用標準營運程序及持續培訓能確保服務質素一致，從而提升我們的聲譽及加強市場地位。我們亦已設立投訴處理機制以確保所有與質素有關的事宜得到妥善有效處理及解決，作為改善服務質素及住客忠誠度的舉措。

業 務

內部質素監控政策

我們的高級管理層團隊監督安老院舍的所有營運，並負責制定質素手冊，當中載列不同僱員的責任及角色、標準營運程序及呈報結構，以確保向我們各級的員工問責。我們的質素手冊不斷根據安老院實務守則所實施的規則及法規更新並收錄其項下之若干規定，包括發牌、住所、安全、管理及提供服務的規定。我們全體院舍主管、專業護理人士及其他僱員均有責任遵守質素手冊，並確保有關程序及指引妥為執行。我們的院舍主管及社工有責任按最新法律及法規的修訂更新質素手冊。最後，我們定期評估各級員工，以確保所提供的服務質素一致及適當。

投訴處理機制

我們已採納一套投訴機制處理客戶投訴，令高級管理層得以考慮客戶的反饋，並使我們能夠迅速解決有關事宜。當我們接獲長者住客或其家屬的投訴時，院舍主管或有關負責人士將立即聯繫受害客戶及安撫對方。視乎投訴的嚴重程度，有關人士可向院舍主管呈報。其後，院舍主管將就事件展開調查並分析投訴。於任何情況下，院舍主管均會嘗試和平解決有關事宜。院舍主管須根據標準程序存置該等糾紛的詳細記錄，並向我們的執行董事匯報該等事件，以及通知有關長者住客的家屬。

由於香港所有安老院舍均由社會福利署外部監督以符合規則及法規，故社會福利署亦已採用其處理任何有關香港安老院舍投訴的機制。投訴人可直接向社會福利署投訴，而社會福利署將調查有關投訴，倘發現安老院舍違反規則及法規，可對其採取合適的執法行動。就透過社會福利署向我們傳達的投訴而言，院舍主管將連同一名專業護理成員調查投訴是否屬實。我們的高級管理層將會定期審查投訴記錄，並於有需要時檢討及改進我們的程序。其後，我們的院舍主管將與社會福利署跟進，確保所有問題已妥善及時處理。

截至二零一五年十二月三十一日止年度、截至二零一六年九月三十日止九個月及直至最後可行日期，共有五宗、三宗及零宗針對我們安老院舍的投訴。投訴通常涉及我們的員工服務質素(例如並無提供及時或令人滿意的回應或跟進工作)以及新付款項目及方式，而所有投訴已獲本集團跟進及解決。於往績記錄期間及直至最後可行日期，有五宗針對本集團向社會福利署提出的投訴，而社會福利署於展開調查後，根據社會福利署所編製的調查報告，發現多數有關該三宗投訴的主體事項並無事實根據。董事確認，上述事件並未引致社會福利署或其他政府部門作出進一步行動。

業 務

食物安全

我們相信保障食物安全乃我們服務至關重要的一環。我們已設立有關準備及存放食物、廚房設施保養以及廚房員工操守的質素監控程序。就食品原材料的質素監控而言，我們的質素檢測團隊(包括各安老院舍的廚師及廚房員工)負責檢測我們的食材及供應。我們向廚師及廚房助理提供培訓及食物及環境衛生指引。我們相信質素檢測團隊具備知識及技巧檢查所有為長者住客準備餐點的食材質素。

於預備食物階段的質素監控及食物安全均由我們的廚師及院舍主管監督，並根據我們的標準食物準備程序烹調。任何未根據我們的標準程序烹製或不符合我們標準的食物將被棄置。除準備食物外，我們的質素控管手冊亦載列存放程序、衛生標準及廚房員工操守指引。我們要求廚房員工嚴格遵守已訂明的質素標準及程序，以確保供應予安老院舍及廚房的食材可安全食用。我們繼續為廚師及廚房員工提供培訓，以確保營運程序及質素標準得以遵守。

收集、貯存及派發化學品

就收集、貯存及派發化學品而言，我們各間安老院舍須嚴格遵守我們院舍手冊所載列的營運程序。該等營運程序提供有關(其中包括)配製、處理及施用藥物的指引，而有關程序概述如下：

- 住客入住我們的高度照顧安老院後，我們將檢查住客必須服用的藥物，並記錄住客的用藥詳情；
- 除非住客獲護理員評估為能夠理解其醫生的處方並準時服藥，以及並無隔鄰住客誤服有關藥物的風險，否則住客一般不會自行保管藥物。我們向診所或住客收集藥物時，標籤上印有的病人姓名、性質、服藥指示將予以記錄及核實。收集後，我們根據藥物性質及住客將藥物分類。我們根據包裝上所載的相關指引將藥物放置在上鎖的貯存櫃或其他指定地點；
- 於派發藥物前，我們會執行「三核五對」，即三次(分別是(a)從貯存櫃取出藥物後；(b)從藥瓶或藥袋收集藥物前；及(c)將藥物放回貯物櫃時)檢查(i)住客正確；(ii)藥物正確；(iii)時間正確；(iv)次序正確；及(v)劑量正確；
- 倘住客的藥物有任何變動，我們將於相關住客記錄作相應記錄；

業 務

- 醫療廢物(例如已使用的針筒及棉球)須棄置於指定容器，而該等容器之盛載量達70%時須密封貯存；
- 所有廢物於棄置前均保存於上鎖的房間或容器內，且限制進出。受限制藥物均就棄置作獨立記錄及列表；及
- 誠如董事所確認，除本文件「業務 — 遵守法律及法規」一段所披露者外，於最後可行日期，瑞安(順安)、瑞興、瑞安(興華)、瑞安(新田圍)及瑞安(葵盛東)均已向環境保護署註冊為化學廢物生產商。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並無接獲客戶就我們收集、貯存及派發藥物而作出對我們品牌、業務及經營業績構成任何重大不利影響的投訴。

現金管理

我們一般於我們各間安老院舍持有介乎6,000港元至10,000港元的少量現金以支付開支，包括代我們的長者住客支付的費用、交通成本、診金及少量購物開支。

我們偶爾以現金方式向新長者住客收取安老服務月費的首期付款及向現有長者住客收取安老服務月費。我們安老院舍的行政文員負責妥善保管該等現金。使用該等現金一般須經獲授權人士事先批准。為防止現金使用不當，我們存有使用現金的記錄以及相關賬單及發票作為證明文件。一般而言，我們會每日把向長者住客收取的現金存入我們的銀行戶口。於每個月的最後一日，我們會查核現金結餘與入賬收據是否一致。我們的會計部於核對收據後，負責開出支票以補充我們安老院舍的現金。

銷售及市場推廣

憑藉我們長久以來在安老服務市場的聲譽，我們於獲取客戶新轉介方面極為成功。因此，我們於往績記錄期間僅透過於廣告板登廣告推廣我們的服務。我們的院舍主管可於經營該安老院舍的相關附屬公司之一名董事批准後酌情給予最高佔所錄每月住宿服務費10%的折扣。

我們的客戶

於往績紀錄期間，本集團收益主要來自三類客戶：(i)社會福利署(根據改善買位計劃協議於我們兩間安老院舍租賃固定數目的宿位)；(ii)個人客戶(無論是否受改善買位計劃協議補助)；及(iii)非政府組織(於我們的安老院舍租賃少量宿位)。

業 務

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，就改善買位計劃的基本費用而產生自社會福利署的收益分別佔我們總收益約18.3%及20.0%。同期，就提供安老、服務及銷售長者相關貨品以及提供保健服務而言，不論是否社會福利署所資助的個人客戶產生的收益分別佔我們的總收益約81.5%及79.8%。同期，非政府組織在住宿費方面所產生的收益分別佔我們的總收益約0.2%及0.2%。

五大客戶

於往績記錄期間，我們的五大客戶包括來自社會福利署及四名個人客戶。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，本集團五大客戶產生的收益分別佔總收益約19.8%及21.3%。於同期，我們的最大客戶社會福利署應佔收益分別約佔我們的總收益的18.3%及20.0%。截至最後可行日期，五大客戶為本集團的客戶已有約一至六年。

我們的五大客戶於往績記錄期間均為獨立第三方。據我們的董事所深知及確信，我們的董事、彼等的緊密聯繫人或任何股東(實益擁有本公司多於5%權益)於往績記錄期間，概無於本集團最大客戶社會福利署擁有任何權益，且其他五大客戶並非本集團、我們的董事及股東的緊密聯繫人。於往績記錄期間，本集團的主要客戶概無身兼我們的主要供應商，反之亦然。

於往績記錄期間，我們與客戶維持良好關係，我們與任何客戶並無任何重大糾紛。自我們於二零零七年開設第一間安老院舍以來，我們憑藉全面及優質的服務已於業內建立聲譽，讓我們能於往績記錄期間維持客戶忠誠度。

社會福利署

於往績記錄期間，我們有兩間安老院舍(即瑞安(順安)及瑞安(葵盛東))參與改善買位計劃。因此，於往績記錄期間，社會福利署為我們最大客戶。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，社會福利署所支付宿位的基本費用(即補助金)的收益金額分別約為7.3百萬港元及7.3百萬港元，分別佔總收益約18.3%及20.0%。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，根據改善買位計劃，住客所支付每月住宿費的收益金額(不包括任何額外住宿或服務費)分別約為1.2百萬港元及1.2百萬港元，分別佔總收益約3.0%及3.3%。因此，截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，根據改善買位計劃，來自社會福利署及住客的收益合共分別佔總收益約21.3%及23.3%。

業 務

於二零一六年二月，我們兩間參與改善買位計劃的安老院舍(即瑞安(葵盛東)及瑞安(順安))均就向社會福利署指定的合資格長者提供安老服務與社會福利署訂立各自彼等的改善買位計劃協議，由二零一六年四月起計為期兩年。

根據改善買位計劃協議，瑞安(葵盛東)及瑞安(順安)安老院舍承諾按預定的住客人均基本費用向社會福利署提供134個及59個宿位。

下表載列我們根據改善買位計劃承諾提供的宿位數目、可用宿位數目及根據改善買位計劃計算的宿位佔參與改善買位計劃各間安老院舍合共可用宿位的百分比。

	瑞安 (順安)	瑞安 (葵盛東)
改善買位計劃的首年	二零一零年	二零一零年
有關安老院舍甲一級宿位可達致的最高數目.....	118	269
改善買位計劃的百分比上限.....	50%	50%
改善買位計劃項下承諾提供的宿位數目.....	59	134
根據改善買位計劃計算宿位的百分比 (改善買位計劃項下承諾提供的宿位數目除以 各安老院舍的宿位總數).....	50.0%	49.8%

於最後可行日期，我們承諾根據改善買位計劃於兩間甲一級安老院舍(即瑞安(順安)及瑞安(葵盛東))提供193個宿位，佔我們的宿位總數約32.8%。

改善買位計劃協議條款

與香港政府所訂立改善買位計劃協議的主要條款如下：

- 現有協議年期的固定期限規定自二零一六年四月一日至二零一八年三月三十一日為期24個月；
- 我們有責任向社會福利署指定的特定數目長者提供安老服務；
- 我們有責任遵守若干服務規定，包括但不限於最小居住空間9.5平方米的規定、經營安老院舍的最少人員數目及種類、最少宿位數目、經營安老院舍的最少員工數目、安老院舍一周營業7日的要求及員工的最低培訓要求；
- 香港政府有責任於每月第二十八日前支付月費，而該月費乃按社會福利署承諾的特定床位數目乘以適用的每月基本收費計算；

業 務

- 香港政府可透過發出14日事先通知下調所承諾的特定宿位數目，及參考平均每月消費物價指數每年調整應付住宿費一次；
- 社會福利署根據改善買位計劃應付月費須於每年四月按年作通脹調整；
- 我們有責任就(i)本集團、僱員或代理的疏忽、魯莽或故意行為；(ii)違反或不履行或不遵守該等協議中的若干條文、擔保及承諾；(iii)本集團或僱員的任何未經授權行為；及(iv)違反任何適用法律或規定而香港政府可能承擔或招致的任何及全部損失、索賠、損害賠償、成本、收費、開支、負債、訴訟及法律行動彌償香港政府；
- 倘(i)我們無法根據協議履行責任並無法就任何無法履行事宜作出彌償；(ii)我們或僱員或代理作出社會福利署署長認為可能危害住客的任何行為；(iii)我們持續違反該等協議的任何條文；(iv)我們破產或清盤；或(v)我們未經香港政府書面同意出讓或轉讓該等協議的任何部分，則該等協議可予以終止。此外，本集團或社會福利署可透過向對方發出三個月事先書面通知終止該等協議。

重續改善買位計劃協議

牌照處負責於現有改善買位計劃協議期限結束前，檢查我們安老院舍的樓宇安全、防火安全、健康護理及社工。根據董事所知及鑒於我們已於往績記錄期間成功重續我們兩間甲一級安老院舍的改善買位計劃協議，倘於檢查時並無發現重大不利問題，則社會福利署仍會重續我們的改善買位計劃協議。

然而，倘於檢查時發現違規，則社會福利署可能向安老院舍發出警告信。根據安老院條例，社會福利署可向安老院舍發出指引，以指示其執行補救措施。倘安老院舍未能遵守所接獲的任何指引，則可能會面臨檢控。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，社會福利署分別向瑞安(順安)安老院舍、瑞安(興華)安老院舍及瑞安(葵盛東)安老院舍發出一封、一封及三封警告信，其中一封乃於前改善買位計劃協議的期限內發出，而其餘兩封則於現行改善買位計劃協議的期限內所發出。於前改善買位計劃協議的年期內，瑞安(葵盛東)安老院舍亦於二零一六年三月獲發一封警告信。有關詳情請參閱本節「違規」數段。我們已編製改善報告以跟進於本節下文「遵守法律及法規」一段所述主體事項，且已實行改善措施。我們已採取必要補救行動及知會社會福利署，而社會福利署並無就該等警告信向我們採取任何進一步行動。

業 務

我們的管理層認為，本集團並無過分依賴我們的最大客戶社會福利署，且本集團基於以下因素及理由可持續發展：

- 於最後可行日期，我們兩間參與改善買位計劃的安老院舍向社會福利署租出的宿位佔本集團宿位總數的32.8%，所佔比重不大。於收購瑞安(葵盛東)後，儘管我們於改善買位計劃項下的宿位百分比由16.0%增至32.8%，惟我們於往績記錄期間的非改善買位計劃宿位入住率維持於超過90.0%的水平。因此，我們的管理層認為，社會福利署根據改善買位計劃所租用的宿位可由個人客戶代替。
- 於二零一六年十二月三十一日，社會福利署向142間參與改善買位計劃的安老院舍營運商租用宿位，其他市場參與者於改善買位計劃協議屆滿前退出改善買位計劃的機會不大。
- 就參與改善買位計劃的安老院而言，社會福利署與本集團互惠互利，我們對人手及面積的要求均高於未參與改善買位計劃的安老院舍；社會福利署及香港政府亦可透過資助更多安老院舍營運商參與改善買位計劃而受惠，從而可進一步縮短輪候時間。此外，我們透過參與改善買位計劃使我們於業內的聲譽日隆，且我們獲大好機會承擔香港的社會責任，以照顧香港長者的需要。
- 根據Ipsos報告，鑒於長者住宿服務需求持續，需求將維持強勁，我們的管理層認為，改善買位計劃協議將為本集團提供穩定的收入來源。過往數年，香港政府亦已提供額外資源向私營安老院舍購買更多改善買位計劃的宿位。鑒於香港社會對宿位的實際需求、改善買位計劃項下私營安老院舍宿位的輪候時間長、香港政府實施改善買位計劃達18年的悠久歷史而社會福利署據此已自一九九八年起向私營院舍購買長者宿位，以及其中一個目標為增加資助宿位供應以減少長者輪候資助長者宿位的時間，我們的董事相信，香港政府將繼續支持改善買位計劃長遠發展。

與個人客戶所訂立協議的主要條款

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，(i) 自行全數支付住宿費的個人客戶及改善買位計劃項下的住客以及自行支付不獲資助部分的非政府組織；及(ii) 支付長者相關貨品及提供保健服務所產生的收益分別約為32.5百萬港元及29.4百萬港元，分別佔提供安老服務收取的費用所產生收益的81.5%及79.8%。

我們一般與個人客戶所訂立協議的主要條款如下：

- 安老服務費、專業服務費及支出須於每月第一日支付；倘延遲付款，則我們將徵收額外3%至5%行政費；

業 務

- 倘客戶於一個月內使用我們的服務一日或以上，則將須悉數支付每月住宿服務費；
- 倘費用有任何調整，我們有責任於30日前事先通知客戶；
- 倘住客欲終止其與我們安老院舍的協議，彼必須向我們的安老院舍提供一個月的事先通知；
- 就個人客戶而言，儘管相關合約並無載列有關可能因遷移而發出通知的條文，惟根據安老院實務守則，我們可向任何住客及其監護人／擔保人／家屬／親戚／聯繫人士發出書面通知，於通知所指不少於30日的有關期間屆滿前驅逐住客及要求彼離開安老院舍；及
- 註冊醫生將定期向我們的客戶提供檢查服務；倘需要額外的診症服務，客戶有責任支付任何診療、醫生診症或醫生費用。

我們的長者住客

於最後可行日期，我們合共有549名長者住客，其中0.9%介乎50歲至59歲、4.9%介乎60歲至69歲、17.3%介乎70歲至79歲、46.8%介乎80歲至89歲、27.5%介乎90歲至99歲及2.6%為100歲或以上。

我們的長者住客患有認知障礙症、行動不便及患有其他慢性疾病(如糖尿病、高血壓及腦血管疾病)，因而需要協助。於最後可行日期，就經我們護士及／或保健員根據巴氏量表對其進行評估的549名住客而言，其中8.0%被評為完全獨立、4.7%被評為輕度依賴、14.9%被評為中度依賴、17.3%被評為嚴重依賴及55.1%被評為完全依賴。

於最後可行日期，長者住客入住我們安老院舍的平均時長約為三年。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，過世的長者住客百分比分別佔長者住客總數約23.8%及15.2%。

我們有關個人客戶的服務定價及支付條款

我們會根據營運成本(包括物業租金、僱員薪金及其他開支、現行市價以及通脹)等因素檢討及調整住宿服務費價格及向我們個人客戶按年收取的其他費用價格。我們通常向個人客戶發出月結單。就安老院舍服務費而言，所有款項須於每月第10日前結清，否則須收取總金額的3%至5%作額外費用。就醫療消耗品及保健服務費而言，信貸

業 務

期一般為向個人客戶發出月結單後10日。社會福利署通常於月中結算改善買位計劃項下應付安老服務的基本費用(即補助金)。我們的客戶主要以銀行自動轉賬支付款項。

非政府組織

於往績記錄期間，我們已與兩個非政府組織訂立合約安排，據此，宿位乃購自本集團。

我們與非政府組織所訂安排的主要條款如下：

- 合約期一般為期一年或三年；
- 我們須為由非政府組織安排的長者提供臨時住宿及護理服務；
- 每月住宿費應付予本集團，不論已承諾的宿位是否被佔用，而住宿費金額可按(其中包括)以下情況調整：(i)倘宿位已實際被佔用；及／或(ii)倘住客需要額外護理；
- 款項須每月支付；及
- 任何一方如欲於合約期結束前終止協議，須發出兩或六個月的通知。倘我們的牌照被社會福利署吊銷或接獲有關服務質素的警告，其中一個非政府組織亦可即時終止協議。

供應商及採購

我們主要依賴供應商所提供的保健服務及醫療消耗品、食品原材料、其他一般商品及雜貨以及轉介服務佣金。我們的供應商包括醫療消耗品分銷商、超市及雜貨店以及雜貨及藥品批發商。

醫療消耗品

我們向醫療消耗品分銷商採購醫療消耗品。我們所有供應商均位於香港。我們的管理層負責審批我們所有安老院舍的合資格供應商，以確保質素一致及符合交付標準。我們每年檢討供應商，並於認可供應商名單中剔除不符合我們供應標準或要求的任何供應商。

各安老院舍負責其本身存貨管理。一般而言，一名採購人員獲指派負責向認可供應商下達訂單。採購人員定期監察醫療消耗品的水平以確保存貨水平足夠維持約一個月。採購員工於下達採購訂單前會進行最後檢查。所有醫療消耗品直接送達我們的安

業 務

老院舍。我們通常每月向供應商付款。於交付後，賬單將由我們的採購人員及財政部門審閱以確保與採購訂單一致，而財政部門將按信貸期付款。我們有權退回交付後檢查時不符合我們標準的任何供應品。於往績記錄期間，我們並無大量退回不合標準或因供應品質素問題而損壞的供應品，我們的醫療消耗供應品價格亦無大幅波動。

我們一般向多於一個供應商採購各種供應品，以確保維持足夠存貨水平及議價能力。我們並不依賴任何單一供應商提供任何醫療消耗品。因此，我們並不與供應商訂立任何長期供應協議。於計及任何認可供應商提供的價格及質素後，該安排使我們向彼等採購醫療消耗供應品時更具彈性，亦使我們更有效控制成本及維持產品質素。

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，醫療費用包括醫療消耗品採購成本合共分別佔我們的總採購量(包括醫療費用、購買食品、消耗品及於往績記錄期間所產生的轉介服務佣金) 36.6%及38.3%。於往績記錄期間，我們一般能將醫療消耗品成本增幅轉嫁予我們的長者住客及其他客戶。我們亦實施能防止我們與供應商訂立回扣安排或賄賂計劃的標準及限制。

食品原材料

由於安老院舍每日為長者住客提供五次膳食，食品原材料供應為提供服務的重要一環。我們的主要食材包括：米飯、急凍或新鮮肉類及新鮮蔬菜。我們根據供應商價格、質素及過往經驗篩選供應商。我們並無就食品原材料的供應訂立長期供應協議，而供應商的食品原材料售價乃按市場價格設定，我們一般以月結形式付款。於往績記錄期間，我們的食品原材料價格並無大幅波動。

各安老院舍的廚師及廚房員工負責採購食品原材料，而我們根據食品種類及供應管理採購策略。我們會視乎食品材料是否易腐按介乎每日一次至每週一次的頻率購買該等食材。

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，食品材料的採購成本分別佔我們的總採購量35.9%及36.7%。我們認為，於往績記錄期間主要食材的價格增幅合理，且並無對我們的經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

一般商品及雜貨

我們為安老院舍購買商品及雜貨。我們一般於鄰近超級市場及雜貨店購買商品及雜貨，且並不依賴指定供應商。我們一般以現金付款。於往績記錄期間，我們的一般商品及雜貨價格並無大幅波動。

業 務

我們各安老院舍的員工負責購買一般商品及雜貨。一般而言，指定人員會每週購買所需商品及雜貨。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，一般商品及雜貨分別佔我們的總採購量21.4%及19.0%。

鑒於我們所需的食材有大量替代供應商，故我們的董事認為，取代現有供應商一般並不困難。於往績記錄期間，概無主要供應商不再或表示將不再向我們供應食材，而我們於確保主要供應商供應食材時並無遇到任何重大延誤或中斷。請參閱本文件「風險因素—有關我們業務的風險—我們對藥劑製品、食品、雜貨及其他供應品的質素及數量控制有限，故無法保證該等供應品概無缺陷」一段。

客戶轉介及諮詢服務

於往績記錄期間，我們就轉介及諮詢服務委聘一名獨立第三方。有關安老院舍將與該服務供應商訂立一項服務協議。服務協議一般可於發出一個月事先通知起計首六個月後終止。我們的其中一間安老院舍委聘此服務供應商超過六年。該服務供應商所提供的服務包括向我們的安老院舍引薦潛在客戶、向潛在客戶介紹我們的服務並提供我們安老院舍的額外資料、評估潛在客戶的需求及跟進客戶。視乎所需服務、獲轉介客戶的留宿時間及成功轉介的客戶數目而定，成功入宿的轉介及諮詢費用按我們的基本宿位費用的一定比例收取且須分期按月支付。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，轉介服務佣金佔總採購量6.1%及6%。

供應商採購費用結算

院舍日常固定採購的費用一般以月結的形式支付，截數日為每個月的最後一天，會計負責核對收貨單據連同供應商發出的月結單。所有採購費用由有關集團公司支票支付。

五大供應商

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，與五大供應商有關的採購費用分別佔我們總採購量約63.4%及64.7%。於同期，與最大供應商有關的採購費用分別佔所產生總採購量約29.5%及28.2%。五大供應商於約三年至九年來一直為本集團的供應商，而彼等包括一間醫療消耗品及雜貨批發商、冷藏肉類店舖、一間產品店舖、醫療貨品批發商、一間轉介代理及一間物理治療承包商。董事確認，除我們最大供應商供應商A(易德智先生目前於其全部已發行股本中擁有6.6%

業 務

權益，並為其董事)外，本集團的所有其他五大供應商均為獨立第三方。於往績記錄期間，除我們最大供應商供應商A外，概無董事或其緊密聯繫人或持有本公司已發行股本總額超過5%的任何股東於任何五大供應商中擁有任何權益。於往績記錄期間，我們並無遇到對我們的業務、財務狀況或經營業績可能造成重大不利影響的供應短缺。

排名	供應商名稱	主要業務	本集團購買 的產品類別	開始與本集團 建立關係的 年份	我們的 供應商提供的 一般信貸期 (月底起計)	付款方法	購買總額 千港元	佔本集團 購買總額 百分比 %
截至二零一五年十二月三十一日止年度								
1.	供應商A	批發雜貨及相關產品 以及醫療消耗品	醫療消耗品、 尿片及雜貨	二零零七年	一個月	支票	999	29.5
2.	供應商B	銷售加工肉類、 冷藏肉類	冷藏肉類	二零零七年	一個月	支票	409	12.1
3.	供應商C	銷售產品及經營食品 檔位	蔬菜	二零一二年	一個月	支票	349	10.3
4.	供應商D	批發藥品	乳製品及 醫療消耗品	二零一四年	一個月	支票	203	6.0
5.	供應商E	提供有關安老院舍的 轉介及諮詢服務	轉介服務	二零一零年	一個月	支票	189	5.5
截至二零一六年九月三十日止九個月								
1.	供應商A	批發雜貨及相關產品 以及醫療消耗品	醫療消耗品、 尿片及雜貨	二零零七年	一個月	支票	855	28.2
2.	供應商B	銷售加工肉類、 冷藏肉類	冷藏肉類	二零零七年	一個月	支票	337	11.1
3.	供應商C	銷售產品及經營食品 檔位	蔬菜	二零一二年	一個月	支票	310	10.2
4.	供應商F	提供物理治療、職業 治療及看護服務	物理治療服務	二零一三年	一個月	支票	234	7.7
5.	供應商D	批發藥品	乳製品及 醫療消耗品	二零一四年	一個月	支票	223	7.5

業 務

存貨控制

於購買醫療消耗品以及一般商品及雜貨後，指定員工會檢查商品及將其放置於儲存室。我們一般維持於最低存貨水平，並按需要採購物資。我們密切監察各安老院舍的存貨水平並識別陳舊存貨。我們為所有存貨進行定期實際存貨盤點及保質期檢測，並會安全處置已過期的存貨。於往績記錄期間，我們並無任何重大存貨撇銷。我們的安老院舍之間偶爾會互相轉移若干醫療消耗品，務求能充分使用該等資源。

我們的承包商

由於安老院舍主要提供基本醫療及看護服務，倘涉及嚴重疾病或倘需要複雜的醫療護理，則我們可能委聘外部承包商(例如具備所需技能及專業知識的醫院醫生及專家)為住客提供適當醫療服務。我們相信，該安排將使我們可因應住客所需不同程度的協助或看護、殘疾或疾病，為住客提供廣泛的醫療服務。於往績記錄期間，我們亦已委聘一名環翠股東擔任合營企業環翠的管理承包商。

截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，我們分別委聘[一名及三名]註冊醫生為外部承包商進行醫療服務、三名外部承包商進行物理治療服務以及一名外部承包商進行營養膳食服務。於往績記錄期間，所有承包商均為獨立第三方。我們於篩選承包商時考慮多項因素，包括其(i)技術能力及專業知識；(ii)往績及過往工作經驗；及(iii)服務價格。該等承包商所提供的服務年期介乎半年至九年。

有關分包協議詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構 — 本集團於往績記錄期間出售於環翠的全部權益」一段。

於往績記錄期間，我們的承包商並無違反我們與彼等訂立的協議條款，亦並無因無法符合我們的要求而對我們造成重大影響。就董事經一切合理查詢後所深知及確信，於往績記錄期間，概無董事或彼等各自的緊密聯繫人或於最後可行日期持有本公司已發行股本超過5%的任何股東於本集團任何承包商中擁有任何權益。

業 務

競爭

根據Ipsos報告，香港的安老市場較為分散，其五大安老院舍營運商按收益計算，所佔市場份額低於20%。於私營安老院舍行業，眾多小型獨立營運商經營單一院舍。根據Ipsos報告，於二零一六年，約有736間安老院舍，其中包括545間私營院舍及191間政府津助、自負盈虧及合約院舍。

我們面臨的競爭主要來自其他香港安老服務供應商，由其是對準願意支付較高價錢以獲取更優質服務的潛在客戶的安老院舍(如每月價格介乎8,000港元至13,000港元的高級安老院舍)。我們就服務質素價格、院舍環境、管理員對長者住客比例以及設施與競爭對手競爭。

我們相信，我們須與現有市場參與者及新市場參與者有效競爭方可於所經營市場中取得成功。我們相信，擁有充足的人力資源、資本投資、專業知識及經驗以及對本地消費者行為的深入理解乃投身安老市場的先決條件，而嚴格遵守監管政策亦為成功管理及經營安老院舍不可或缺的一環，因此，我們認為投身安老市場的門檻相對較高。儘管入行門檻高，惟我們仍相信，由於安老服務的需求攀升，安老市場將於可見未來維持強勁增長。有關我們市場地位及我們所經營市場競爭格局的更多詳情，請參閱本文件「行業概覽—安老院舍行業的競爭格局」一段。

工作環境的健康及安全

我們須根據香港法律遵守職業健康安全規定。我們已實施內部政策及制度，旨在推行及確保嚴格遵守該等規定以及儲存並處理意外及合規記錄。於往績記錄期間，我們於業務經營過程中並無經歷任何重大意外。我們的保險政策列明該等意外可能產生的責任。為改善工作安全及減少僱員及客戶的意外，我們已配備身體起重設備及其他設備以協助護士及護理員。

於往績記錄期間，根據內部記錄，我們於截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月共錄得約三宗僱員工傷個案，及於二零一六年十月一日直至最後可行日期錄得約兩宗僱員工傷個案。我們的董事確認，所有工地意外已向勞工處報告。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，支付予受傷僱員的賠償金分別約為6,000港元及3,000港元，由我們投保的若干保險支付。於往績記錄期間，我們於本集團業務過程中並無經歷任何與安全問題有關而對我們的財務業績及經營狀況造成重大不利影響的意外或重大索償，亦無涉及任何導致死亡或嚴重受傷的意外。

有關於最後可行日期涉及本集團的僱員賠償索賠及人身傷害索賠詳情，請參閱本

業 務

節「法律訴訟」一段。有關我們長者住客及員工的安全的內部監控及安全管理，請參閱本節下文「內部監控、風險管理及企業管治—我們長者住客及員工的安全」一段。

環境事宜

由於我們的安老院舍每日處理藥劑製品，因而須處置醫療廢物，故我們已根據香港法例第354章廢物處置條例及香港法例第345O章廢物處置(醫療廢物)(一般)規例就處置藥劑製品申請註冊，並委聘醫療廢物收集服務供應商處置醫療廢物。有關註冊詳情，請參閱本文件「監管概覽」一節。

自本集團開始經營以來，本集團並無接獲有關違反任何環境法律或法規的任何重大罰款或處罰。

資訊科技系統

我們的資訊科技系統主要包括於我們安老院舍使用的視像監控系統及會計系統。作為我們發展策略的一部分，我們計劃提升我們的資訊科技系統。我們與軟件供應商緊密合作，計劃透過於我們的各安老院舍之間接入內聯網整合我們安老院舍的系統。我們亦將提升安老院舍的會計系統、人力資源系統、視像警報系統及管理系統。我們相信該等措施將精簡行政及營運工作的流程。除此等升級措施外，我們的規劃系統升級亦將有助我們改善各院舍之間的資訊交流及資源共享。因此，我們的管理層將能更有效率地管理我們的安老院舍。

為保障住客資料及確保系統的數據完整性，住客的機密資料及醫療記錄定期備份保存。此外，我們對專業員工施加適當水平的存取控制權限，作為電腦系統的保安屏障，以保障住客私隱。我們的資料及數據保護政策管理個人資料的收集、轉移及其後處理，確保專業護理人士及僱員正確處理及處置有關長者住客的資料。有關進一步資料，請參閱本節下文「保護長者住客個人資料」各段。

我們計劃整合安老中心的會計系統，預期於二零一七年第三季度前完成。有關提升及擴充資訊科技系統計劃開支的進一步詳情，請參閱本文件「目標聲明及[編纂]—改善資訊科技基礎設施及安裝並升級資訊系統，以協助管理層緊貼我們業務營運的實時狀況」一段。

為防止長者住客於我們不知情下離開處所，我們全部院舍已安裝感應器。當有關住客離開安老院舍，於住客鞋底安裝的傳送器會發出警報。我們計劃提升及更換此系統為視像警報系統，作為我們系統提升計劃的一部分。

業 務

知識產權

於最後可行日期，我們於香港持有兩項對我們業務屬重大的註冊商標 — 「Shui On 瑞安」及「Shui Hing 瑞興」。有關商標的詳情，請參閱本文件附錄四「法定及一般資料 — 2. 知識產權」一節。於最後可行日期，我們共有四間安老院舍以「Shui On 瑞安」商標經營，並有一間安老院舍以「Shui Hing 瑞興」商標經營。

我們深明知識產權的重要性，倘我們發現任何侵權行為，將保護及執行我們的知識產權。就此，我們已制定一系列政策及程序保障我們的商標：

- 我們的商標監控程序指引指示我們的院舍主管監督商標的申請及使用；
- 我們十分重視保護我們的商標，院舍主管及我們的董事負責監察市場上的潛在商標侵權。倘我們發現第三方商標註冊申請且(i)所申請的商標與我們其中一個商標相同／類似，(ii)所申請商標的有關服務與我們的服務相同／類似，及／或(iii)有關該等服務的商標用途可能對公眾造成混淆，則我們的法律顧問將採取反對行動或根據適用法律及法規訴諸法律行動，以保障我們的註冊商標權利；及
- 任何商標許可的建議應交予我們的法律顧問分析並由董事會審批，而倘我們發現任何不正確或非法使用我們的商標行為，則董事會將採取進一步行動。

於最後可行日期，我們並無涉及因侵犯任何知識產權而提出任何索償或因侵犯任何知識產權而遭索償（不論作為索賠人或作為被告）。我們認為我們已採取合理措施防止知識產權被侵犯。

保險

於最後可行日期，我們已為所有安老院舍購買及重續保單，範圍涵蓋就業補償、公共責任保險、公共責任財產損失、水災、其他符合行業慣例的責任保險。除所有安老院舍購買的標準保單外，各安老院舍亦自行對其所需任何額外保險的種類及涵蓋範圍作出獨立判斷。保單一般為期一年並按年重續。有關我們保險的風險詳情，請參閱「風險因素 — 有關我們業務的風險 — 我們的保險或無法彌補所有潛在損失及索償」一節。

於往績記錄期間，我們並無根據保單提出任何重大索償。截至二零一五年十二月三十一日止年度及截至二零一六年九月三十日止九個月，保費成本分別約為0.4百萬港元及0.3百萬港元。董事確認，於最後可行日期，安老院舍的保險已涵蓋足夠範圍。

業 務

物業

於最後可行日期，我們五間安老院舍就各自業務營運所使用以及用作我們的職員宿舍及香港辦公室的全部物業，均由本集團租用。

租賃物業

於最後可行日期，我們就所有於香港的五間安老院舍(實用面積介乎522.6平方米至2,563.8平方米)訂立租約，據此，相關租賃年期介乎三年至六年。下表載列我們就經營安老院舍所租賃的物業概況：

編號	地址 ⁽¹⁾⁽²⁾	安老院舍	實用面積 (平方米)	租賃年期 (年數)	屆滿日期	直至最後可行日期 的業務關係時長	提前終止的 通知期間	自訂立首 份租賃協 議日期 起計的 重續次數
1.	香港九龍利安道1號順安邨 順安商場地下EH1號舖.....	瑞安(順安)	1,122.3	三	二零一八年 六月三十日	二零零六年 七月起(十年)	不少於六個月 (附註1)	二
2.	香港九龍利安道1號順安邨 順安商場安澤樓地下1至4號舖 及1樓101至113號舖.....	瑞興	906.8	五	二零一九年 九月三十日	二零零八年 十二月起 (八年)	不少於六個月 (附註1)	一
3.	香港九龍灣環翠道11號興華(一)邨 停車場大樓6樓A室.....	瑞安(興華)	522.6	六	二零二零年 三月三十一日	二零零八年 四月起(八年)	不少於六個月 (附註1)	一
4A.	香港新界沙田新田圍邨 新田圍商場4樓1至4號舖.....	瑞安 (新田圍)	718.9 (編號4A及 4B的總實用 面積)	三	二零一九年 十一月十二日	二零零七年 二月起 (零年)(附註2)	不少於六個月 (附註1)	零
4B.	香港新界沙田新田圍邨新田圍商場 5樓30至33及40號舖.....	瑞安 (新田圍)		三	二零一九年 十一月十二日	二零零七年 二月起 (零年)(附註2)	不少於六個月 (附註1)	零
5.	香港新界葵涌葵盛圍63號葵盛東邨 盛喜樓停車場大樓G01、101、201、 301、401及501室以及天台.....	瑞安 (葵盛東)	2,563.8	三	二零一九年 三月三十一日	二零零七年 四月起(九年)	不少於六個月 (附註1)	二

附註：

- 除有關瑞興安老院舍的租賃協議外，所有其他租約的業主如因決定出售、重新開發、翻新或恢復其物業的任何部分而欲提早終止租約，則須向我們發出不少於六個月的書面通知。六個月的通知期限僅適用於決定翻修或翻新物業的瑞興安老院舍業主。
- 於二零一七年二月十四日，瑞安(新田圍)安老院舍物業的前業主已完成出售及轉讓物業予新業主(為獨立第三方)，惟受限於現有租賃。因此，與前業主所訂立的租賃協議已於轉讓日期由新業主接續。

業 務

於最後可行日期，我們亦已訂立五項租賃協議作為我們的職員宿舍，並訂立一項租賃協議作為我們的附屬辦公室：

編號	地點	承租人	實用面積 (平方米)	租期(年數)	屆滿日期	用途
1.	觀塘	瑞安(順安)	44.4	三	二零一九年 一月二十五日	職員宿舍
2.	觀塘	瑞興	44.4	兩	二零一七年 四月六日	職員宿舍
3.	柴灣	瑞安(興華)	23.9	兩	二零一七年 二月五日	職員宿舍
4.	沙田	瑞安(新田圍)	32.6	兩	二零一八年 七月二十一日	職員宿舍
5.	葵涌	瑞安(葵盛東)	43.8	兩	二零一七年 三月十四日	職員宿舍
6.	觀塘	瑞安(順安)	45.1	兩	二零一八年 六月三十日	附屬辦公室

於最後可行日期，上述六項租約中，一項將於約一年零四個月內到期及五項將於約兩至三年內到期。根據[Ipsos報告]，(i)私營團體經營的安老院舍可擁有或租賃其物業；(ii)部分安老院舍團體擁有其部分物業，並租用其他部分；及(iii)亦有個案指租約尚未重續，惟情況罕見，而亦會與傾向以長期合約條款磋商的租約續租。由於我們租用所有物業經營我們的安老院舍，故我們須承受(其中包括)遷移風險。有關詳情，請參閱「風險因素—有關我們業務的風險—由於我們承租用於經營我們安老院舍的所有物業，故概不能保證我們的租約及／或租賃協議將成功獲重續或按相若條款獲重續或將不會提前終止，且我們承受香港房地產市場租金價格波動的風險」。因此，我們已制定應急計劃以應對該等風險。為給予我們足夠時間(其中包括)物色現有安老院舍或新地點以成立新安老院舍作遷移之用，我們一般要求現時租賃協議的業主於租賃協議提前終止前向我們發出不少於六個月的書面通知，且我們將於屆滿日期前九至12個月開始磋商重續租賃協議。此外，我們將積極定期調查安老院舍市場及租賃物業市場，令我們具備最新的市場資料以實施應急計劃。於往績記錄期間，我們並無就重續租賃協議或拓展新安老院舍物業遇到任何重大困難。

業 務

牌照及許可

我們須就經營安老院舍取得相關牌照。有關相關規定的詳情，請參閱本文件「監管概覽」一節。下表載列於最後可行日期我們安老院舍的主要牌照、許可及證書：

牌照	安老院舍	生效日期	到期日期
安老院舍牌照	瑞安(順安)	二零一六年六月一日	二零一八年五月三十一日
安老院舍牌照	瑞興	二零一五年四月一日	二零一七年三月三十一日
安老院舍牌照	瑞安(興華)	二零一六年六月一日	二零一七年十一月三十日
安老院舍牌照	瑞安(新田圍)	二零一六年九月一日	二零一八年八月三十一日
安老院舍牌照	瑞安(葵盛東)	二零一五年十一月一日	二零一七年四月三十日

於往績記錄期間及直至最後可行日期，本集團(i)已取得於香港經營業務所需的的所有主要牌照及許可，而該等牌照及許可仍維持有效及具有效力；及(ii)並無遭到拒絕重續申請經營安老院舍所需的重大牌照及許可。

於最後可行日期，我們正為瑞興及瑞安(葵盛東)安老院舍申請安老院舍牌照。我們預期將於二零一七年三月底及二零一七年四月底前分別取得經重續牌照。

獎項及榮譽

我們致力營造親切關愛的環境，以幫助長者住客適應健康生活、保持精神健康及自理能力以及參與有意義的交流及社會活動。我們相信優質及以客戶為本的服務為我們於住客間及安老服務業中贏得顯赫名聲。下表載列本集團於往績記錄期間獲得的獎項及成就：

安老院舍	獎項	頒發機構	獲獎年份
瑞安(順安)	通過香港安老院舍評審計劃..	香港老年學會	二零一二年、 二零一三年、 二零一四年、 二零一五年及 二零一六年

內部監控、風險管理及企業管治

我們致力建立及維持有力的內部監控及風險管理制度以減低營運風險。我們已於業務經營的各方面實施內部監控程序、全面風險管理制度及企業管治措施。僱員定期接受政策、標準及程序方面的強制性培訓，並須於日常營運中嚴格遵守該等規定。

業 務

我們長者住客及員工的安全

我們致力為僱員提供安全的工作環境。我們已為全體僱員實施工作安全指引，其載列我們的工作安全政策並提倡注意工作場所安全。此外，我們的廚房操作手冊列明廚房員工須遵守的各項職業及安全事宜指引。違反工作安全及內部監控程序將記入績效評估，以鼓勵我們的僱員遵守安全工作程序。我們相信，該等措施將有助減少僱員工傷並降低該等工傷的嚴重性，且將充分有效預防嚴重工傷。

我們長者住客及員工的安全管理由各職級的骨幹員工執行及由院舍主管帶領，彼等負責實施及執行風險管理及內部監控政策及程序。全體員工均有責任保障我們長者內住客的人身安全。安老院舍採納一系列緊急情況時適用的嚴格保安約章以及防火及防爆程序。維修部負責應對安老院舍內的水、電、氣體緊急情況，例如停電或漏水。於安全合規方面，我們已根據消防條例在院舍內安裝緊急照明系統。醫務及清潔部門負責安老院舍的清潔及消毒，並確保我們的員工妥善遵守清潔約章。

安老院舍的文職人員會同時負責控制於安老院舍安裝的監控系統。我們已於安老院舍安裝電子保安及監控系統，以監察物業及記錄緊急事件及意外，於出現糾紛或需要調查時可用作證據。

我們的董事、高級管理層及院舍主管確保專業員工及僱員於向長者住客提供服務時嚴格遵守相關法律、法規、行業標準及約章。我們向各職級員工提供質素監控手冊、僱員手冊及指引並由管理層監督執行。

於往績記錄期間，憑藉我們的全面安全管理及內部監控程序，除本節上文「工作環境的健康及安全」各段所披露之事件外，我們的安老院舍並無發生對業務、財務狀況或經營業績可能造成重大不利影響的任何重大醫療事故或工作有關的損傷。

財務報告及財政管理

本集團就財務報告風險管理採納全面的會計政策，我們就收益確認實施正式財務報告程序。我們為財務員工提供持續培訓以確保該等政策得以嚴格遵守及有效實施。

於最後可行日期，我們的財務部門包括四名僱員，由財務總監梁佩珊女士帶領，彼為香港會計師公會的成員並負責本集團的會計財務管理及公司秘書事宜。財務部門

業 務

的全體高級成員於金融及會計方面均擁有豐富經驗。我們認為，彼等具備實施我們的會計政策及財務報告程序的知識及經驗。

人力資源

我們已就人力資源管理方面(包括招聘、培訓、職業道德及法律合規)採納內部監控政策。為確保新入職員工符合要求及具備質素，我們採納高招聘標準，並嚴格遵守程序。我們為新入職的僱員提供在職培訓，以確保所提供服務水平一致。我們認為，培訓課程能使新員工有效學習僱員所需的技巧及職業道德。

管理層亦確保符合安老院規例的最低人手要求。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們已遵守安老院規例規定的最低人手要求。

我們的僱員手冊載列監管我們的業務及行業的相關指引、法律及法規，並包含有關最佳商業常規、企業精神、職業道德、防止舞弊、疏忽、反賄賂及腐敗的指引。我們的每名僱員於獲聘後獲發僱員手冊，並須於其受聘期間貫徹遵守規則及指引。我們設有匿名舉報渠道以供僱員、住客及其家屬向管理層舉報本集團各級實際或可能違反內部政策或非法行為，從而使管理層可採取適當措施，將損害減至最低。

法律合規

隨著香港政府對安老服務業的規管日益增加，法律合規已成為經營風險管理的主要重點項目。我們的管理層將監察我們行業法律及法規的任何變動並向我們的法律顧問(其將提供與我們日常營運相關的法律意見)諮詢。我們的法律顧問亦確保為營運及擴展計劃及時申請及備案必要牌照、許可及批准。

於實施方面，管理層及院舍主管透過定期監察安老院舍表現確保日常運作符合相關法律及法規。

保護長者住客個人資料

我們已根據相關法律及法規採納保障長者住客個人資料的政策。為保障長者住客的個人資料隱私權，我們限制資訊系統存取權，供指定僱員使用，使特定資料僅於有需要時方可獲取。此外，僱員及專業員工須與我們簽立保密協議，據此，彼等承諾保密所有個人資料。

監督實施內部監控政策的持續措施

高級管理層監督本集團是否持續實施內部監控政策，以確保內部監控及風險管理政策有效識別、管理及減低營運中涉及的風險。

業 務

企業管治

我們致力達致高企業管治標準及審慎管理。我們認為，實施高企業管治標準將增加股東的利益。董事會已根據創業板上市規則附錄十五企業管治守則及企業管治常規守則的規定制定企業管治程序。有關我們遵守創業板上市規則附錄十五企業管治守則及企業管治常規的詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層—遵守企業管治守則」一段。

法律合規

遵守法律及法規

除下文所披露者外，於往績記錄期間及直至最後可行日期，本集團已於各重大方面遵守與我們業務有關的相關法律及法規，且並無嚴重違反或違背適用於本集團的法律或法規，而該等法律或法規可能對我們業務或財務狀況整體造成重大不利影響。

違反安老院條例、安老院規例及安老院實務守則

誠如本文件「監管概覽—有關安老院舍營運的規例—社會福利署安老院牌照事務處」一段所披露，社會福利成立牌照處以根據安老院條例、安老院規例及安老院實務守則管理發牌制度。牌照處處理安老院舍的牌照申請及續期。牌照處亦負責持續監管安老院舍的運作，並為安老院舍的經營者提供指導及意見，以確保所有安老院舍皆持續符合安老院條例、安老院規例及安老院實務守則所訂明的發牌規定。

牌照處有四隊專業的督察隊伍，負責巡查屋宇安全、消防安全、保健照顧及社會工作。督察隊伍會就藥物管理、起居照顧服務、感染控制、意外處理、環境衛生、飲食及員工等方面對安老院舍執行突擊巡查。牌照處督察會對住客及其親屬進行面訪，以收集對安老院舍所提供服務的反饋意見。此外，牌照處主任會透過突擊巡查審核由電腦系統隨機分配予他們的安老院舍，以確保巡查的質素。

牌照處採取風險評估方式進行巡查，並會優先處理投訴。對個別安老院舍進行巡查後，牌照處將會視乎在巡查時發現違規事項的數量及性質調整巡查次數，以確保違規事項得以及時糾正。安老院舍須遵照牌照處的要求糾正巡查時發現的違規事項。視乎違規的嚴重程度，違規安老院舍將接獲勸諭或警告信。根據安老院條例，社會福利署可向安老院舍發出指示，要求採取糾正措施。倘安老院舍未能遵從所發指示，則可能遭到檢控。

業 務

下表載列本集團於往績記錄期間違規事件的詳情：

違反安老院規例及安老院實務守則

於往績記錄期間及直至最後可行日期，瑞安(順安)、瑞安(興華)及瑞安(葵盛東)分別接獲一封、一封及三封由社會福利署發出的警告信。該等警告信的詳情載列如下。

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	已採取的補救措施	潛在最高罰則/罰款或結果	防止日後違規及確保持續合規的措施及董事有關重續安老院舍牌照的意見
瑞安(順安).....	<p>社會福利署就我們未能遵守安老院實務守則第11.6.2(g)段有關於二零一六年九月二日未獲註冊醫生、住客及/或其監護人/擔保人/家人/親屬的事先書面同意而對住客使用約束物品，於二零一六年九月十三日向瑞安(順安)發出警告信。</p>	<p>由於該住客無法保持正確坐姿且容易摔倒，故我們對該住客使用約束物品。我們的護士已註冊醫生取得同意書，並通知住客的家人。由於我們的護士疏忽大意，故其並未於住客家人口頭同意而向住客的家人跟進以取得書面同意。</p>	<p>(i) 員工特別會議已於二零一六年九月二日舉行，旨在提醒我們的護士、保健員、護理員及助理員，必須得到註冊醫生、住客及/或其監護人/親屬的書面同意，方可對住客使用約束物品。倘住客家人口頭同意，我們的護士或保健員必須即時跟進，向住客家家人獲取書面同意。</p>	<p>根據日期為二零一六年九月十三日的警告信，倘有關安老院舍未能於可行情況下盡快糾正違規事項，社會福利署可提出檢控或取消、註銷或拒絕重續有關安老院舍牌照，或修訂或更改發牌條件。</p>	<p>我們已審閱及更新內部的指引，據此：(i)我們的醫務人員須每月查核及檢查所有對住客使用的約束物品及對住客使用約束物品前是否已取得書面同意；及(ii)我們的院舍主管須每兩星期審核對住客使用約束物品的記錄。</p>
	<p>(ii) 我們邀請一名衛生署代表為我們的護士、保健員及護理員舉行講座提醒其安全使用約束物品的指引。</p>			<p>就瑞安安老院舍牌照而言，鑒於補救措施已成功落實及獲採納，加上社會福利署於最後可行日期並無就該警告而對瑞安(順安)採取進一步行動，因此，我們的董事認為，該違規事件不會影響瑞安(順安)日後重續安老院舍牌照的申請。</p>	

業 務

所涉及安老院舍 瑞安(興華).....	違規詳情	違規的相關原因	已採取的補救措施	潛在最高 罰則/罰款或結果	防止日後違規及 確保持續合規的措施及 董事有關重續安老院舍 牌照的意見
瑞安(興華).....	社會福利署就我們未能遵守安老院規例第11條及附表1有關於二零一六年十月十二日的相關時刻未能維持保健員的規定人數，於二零一六年十月十三日發出警告信。	於有關時間，兩名保健員於相關高程度照顧安老院舍缺勤。此乃由老院舍指：(i)一名保健員指派陪同一名住客覆診及(ii)另一名保健員離開相關高程度照顧安老院舍為一名新住客購買早餐。	兩個特別會議已分別於二零一六年十月十四日及二零一六年十一月二日舉行，旨在向所有院舍員工重申及提醒其特別留意安老院規例第11條及附表1以及提醒我們所有員工，彼等於當值時不得在未經院舍主管事先批准情況下離開安老院舍。	未能遵守安老院規例第11條的安老院舍運營業務即屬違法，並須繳交罰款25,000港元。此外，根據警告信，倘安老院舍未能於可行情況下盡快糾正違規事項，社會福利署可提出檢控或取消、註銷或拒絕重續安老院舍牌照，或修訂或更改任何發牌條件。	我們將定期提醒員工，彼等於當值時不得在未經院舍主管事先批准情況下離開高程度照顧安老院舍。就重續安老院舍牌照而言，鑒於補救措施已成功落實及獲採納，加上社會福利署於最後可行政日期並無就該警告而對瑞安(興華)採取進一步行動，因此，我們的董事認為，該違規事件不會影響瑞安(興華)日後重續安老院舍牌照的申請。
瑞安(興華).....	社會福利署認為，由於該兩名保健員於有關時間並未現身安老院舍，故屬擅離職守。	於有關時間，兩名保健員於相關高程度照顧安老院舍缺勤。此乃由老院舍指：(i)一名保健員指派陪同一名住客覆診及(ii)另一名保健員離開相關高程度照顧安老院舍為一名新住客購買早餐。	兩個特別會議已分別於二零一六年十月十四日及二零一六年十一月二日舉行，旨在向所有院舍員工重申及提醒其特別留意安老院規例第11條及附表1以及提醒我們所有員工，彼等於當值時不得在未經院舍主管事先批准情況下離開安老院舍。	未能遵守安老院規例第11條的安老院舍運營業務即屬違法，並須繳交罰款25,000港元。此外，根據警告信，倘安老院舍未能於可行情況下盡快糾正違規事項，社會福利署可提出檢控或取消、註銷或拒絕重續安老院舍牌照，或修訂或更改任何發牌條件。	我們將定期提醒員工，彼等於當值時不得在未經院舍主管事先批准情況下離開高程度照顧安老院舍。就重續安老院舍牌照而言，鑒於補救措施已成功落實及獲採納，加上社會福利署於最後可行政日期並無就該警告而對瑞安(興華)採取進一步行動，因此，我們的董事認為，該違規事件不會影響瑞安(興華)日後重續安老院舍牌照的申請。

業 務

防止日後違規及確保持續合規的措施及董事有關重續安老院舍牌照的意見	潛在最高罰則／罰款或結果	已採取的補救措施	違規的相關原因	違規詳情	所涉及安老院舍
<p>我們已審閱及更新內部指引，據此，我們須一直維持足夠數目的員工(包括院舍主管、助理員、護理員、保健員及護士)於我們的高度照顧安老院出勤，以符合安老院規例項下的規定。於安排員工陪同住客覆診或替住客外出工作前，我們將評估該項安排是否將導致於相關安老院舍出勤的員工不足。倘我們認為該項安排或會導致於相關院舍出勤的員工不足，我們將使用外聘服務或專門診病人診症或委聘外部服務供應商向我們供應相關貨品或服務。</p>					

業 務

所涉及安老院舍 瑞安(葵盛東)...	違規詳情	違規的相關原因	已採取的補救措施	潛在最高 罰則/罰款或結果	防止日後違規及 確保持續合規的措施及 董事有關重續安老院舍 牌照的意見
瑞安(葵盛東)...	<p>社會福利署就我們未能遵守安老院實守則第11.1段有關未能確保合資格員工為一名住戶提供適當的護理及起居照顧，於二零一六年三月十日向瑞安(葵盛東)發出警告信。於二零一五年六月二十日，一名住戶於洗澡時摔倒。</p>	<p>此違規事件乃由於我們其中一名護理員疏忽大意所致，該名員工未能遵守我們的內部指引以確保於住客洗澡時向其提供妥善護理及個人照顧。</p>	<p>(i) 員工特別會議於二零一五年六月三十日舉行，旨在提醒我們的護理員於協助住客洗澡時，有關遵從內部指引的重要性，尤其是沐浴輪椅的車輪須鎖定，且須扣好安全帶。</p> <p>(ii) 我們已向涉及此違規事件的護理員發出警告信。</p> <p>(iii) 緊隨該事件後，我們的員工已全面完成查核相關設備及就此作出必要調整。</p>	<p>根據警告信，倘安老院舍未能於可行情況下盡快糾正違規事項，社會福利署可提出檢控或取消、註銷或拒絕重續安老院舍牌照，或修訂或更改任何發牌條件。</p> <p>於最後可行日期，社會福利署概無就該警告向瑞安(葵盛東)採取進一步行動，而住客家屬並無就該事件向本集團採取進一步行動。</p>	<p>為提醒我們的護理員，闡述協助住客洗澡的正確程序及步驟的通告已張貼於我們所有高度照顧安老院舍的浴室。</p> <p>我們已就協助住客洗澡的正確程序及步驟向護理員提供定期培訓。</p>

業 務

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	已採取的補救措施	潛在最高罰則／罰款或結果	防止日後違規及確保持續合規的措施及董事有關重續安老院舍牌照的意見
瑞安(葵盛東)...	<p>社會福利署就我們未能遵守安老院規例第30條有關保持安老院舍的逃生出口及出口路線暢通無阻，於二零一六年四月十四日向瑞安(葵盛東)發出警告信。</p>	<p>此違規事件乃由於若干未能遵守我們的疏忽大意所致。</p>	<p>(i) 院舍主管已於消防人員監督下即時清除阻礙物。</p> <p>(ii) 特別會議已於二零一六年四月十三日舉行，以提醒我們的員工不得阻塞安老院舍的逃生出口及出口路線。</p>	<p>根據警告信，倘安老院舍未能於可行情況下盡快糾正違規事項，社會福利署可提出檢控或取消、註銷或拒絕重續安老院舍牌照，或修訂或更改任何發牌條件。</p> <p>於最後可行日期，社會福利署概無就該警告向瑞安(葵盛東)採取進一步行動。</p>	<p>我們已於逃生出口及出口路線張貼通告，以提醒我們的員工不得阻塞安老院舍的逃生出口及出口路線。</p> <p>我們亦已向員工刊發通告以提醒其必須嚴格遵守我們的安全指引。</p>

業務

所涉及安老院舍 瑞安(葵盛東)...	違規詳情	違規的相關原因	已採取的補救措施	潛在最高 罰則/罰款或結果	防止日後違規及 確保持續合規的措施及 董事有關重續安老院舍 牌照的意見
瑞安(葵盛東)...	<p>社會福利署就我們違反社會福利署與瑞安(葵盛東)訂立的改善買位計劃協議第6.1條於二零一六年六月二十四日向瑞安(葵盛東)發出警告信，根據該條，安老院舍營運不得向住客徵收一個月的額外費用作為按金。於二零一三年，瑞安(葵盛東)違反上述條款，向一名住客徵收一個月的額外費用作為按金。</p>	<p>瑞安(葵盛東)自二零一零年起參與改善買位計劃。於該名涉及此事件的住客在二零一二年七月首次入住安老院舍時，彼並無根據改善買位計劃獲授資助宿位，因此，彼須就其非資助宿位支付相當於一個月住宿費的按金。其後，於二零一三年二月，該住客有關改善買位計劃資助宿位的申請獲社會福利署批准。由於我們的員工疏忽大意，故我們直至該名住客於二零一四年九月逝世後方向其家人退還按金。</p>	<p>我們在該名住客於二零一四年九月逝世後立即向其家人退還按金。</p>	<p>根據警告信，(i)除非違規事項已獲糾正，否則社會福利署可修訂或更改或終止瑞安(葵盛東)的改善買位計劃協議；及(ii)倘於改善買位計劃協議期間內(即二零一六年四月一日至二零一八年三月三十一日)，安老院舍累積共五次警告，則社會福利署有權於向安老院舍營運商發出通知後立即削減其根據改善買位計劃於該安老院舍購買的宿位數目。</p>	<p>我們已於二零一六年六月舉行員工特別會議，旨在提醒我們的員工於住客根據改善買位計劃獲資助宿位時即向其退還其就非資助宿位支付的按金。</p>
					<p>就重續安老院舍牌照而言，鑒於補救措施已成功落實及獲採納，加上社會福利署於最後可行日期並無就該警告而對瑞安(葵盛東)採取進一步行動，因此，我們的董事認為，該違規事件不會影響瑞安(葵盛東)日後重續安老院舍牌照的申請。</p>
					<p>於最後可行日期，瑞安(葵盛東)經營的安老院舍現有改善買位計劃協議年內接獲兩封警告信。因此，董事認為，社會福利署削減其根據改善買位計劃購買宿位的風險較小。</p>

業 務

違反廢物處置(化學廢物)(一般)規例及廢物處置條例

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	已採取的補救措施	潛在最高罰則/罰款或結果	防止日後違規及確保持續合規的措施
瑞興； 瑞安(興華)； 瑞安(順安)；及 瑞安(新田圍)。	於相關時間，僅瑞安(葵盛東)已註冊為化學廢物生產商，而瑞興、瑞安(興華)、瑞安(順安)及瑞安(新田圍)各自均未能遵守廢物處置(化學廢物)(一般)規例第6(1)條，此乃由於上述各間安老院舍將化學廢物運往瑞安(葵盛東)作進一步處理，但上述四間安老院舍概無根據相關規例註冊為化學廢物生產商。	由於瑞安(葵盛東)已根據廢物處置(化學廢物)(一般)規例第2條註冊為化工生產商，故此違規事件並非有意為之。本集團誤以為瑞安(葵盛東)有效註冊為化工生產商已足以符合該監管規定。	瑞興、瑞安(興華)、瑞安(順安)及瑞安(新田圍)各自均已向環境保護署提交申請註冊為化學廢物生產商，而所有四項註冊已於二零一七年二月二日完成。	根據律師所告知，本集團可能須繳交最高200,000港元的罰款。根據律師進一步告知，鑒於本集團的過往記錄良好，倘其被檢控及被定罪，預期將被處以10,000港元左右的罰款。	我們已更新化學廢物處理的內部指引並訂明新開設的安老院舍須根據相關規例提交申請註冊為化學廢物生產商。
				經考慮律師的意見，董事認為，該違規事件將不會對本集團整體的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。	

業 務

我們的董事會負責建立內部監控政策及系統，並檢討其效益。我們已根據適用的法律及法規持續採納可發展及維持內部監控系統的程序。我們的內部監控系統按我們的需求涵蓋營運、管理、法律事宜、企業管治、財務及審核。我們認為，本集團的內部監控程序及系統擁有充足的全面性、可行性及效益。然而，我們無法保證我們的僱員將會一直遵守我們所有的內部監控程序。我們於二零一六年三月委聘一間全球知名的公司擔任我們的獨立內部監控檢討機構（「**內部監控檢討機構**」），以協助本集團檢討內部監控系統並就改善內部監控系統提供推薦建議。

內部監控檢討機構已進行跟進檢討，而本集團已實行內部監控檢討機構所建議的該等內部措施，以避免重蹈覆轍。我們有意完善及改良內部監控系統，以應對規定及業務狀況的轉變。我們將繼續檢討內部監控系統以確保監管規定得以遵守。

為免本節上文「法律合規及訴訟—遵守法律及法規」一段所載違規事件再次發生，我們已採取下列措施：

- (i) 我們的董事及高級管理層於[編纂]前參加由我們的法律顧問提供的適用法律及法規(包括創業板上市規則)培訓班。我們將繼續安排由我們不時委聘的法律顧問及/或任何適當的認可機構提供的各項培訓，以提升董事、高級管理層及相關僱員對有關法律及法規的了解。
- (ii) 我們已委任梁佩珊女士為公司秘書。有關梁佩珊女士履歷資料的進一步詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」。我們的董事相信，本公司將能夠運用彼於遵守適用法律及財務報告規定方面的專業知識及經驗。
- (iii) 我們已於二零一七年二月成立內部合規團隊，負責(其中包括)監察本集團遵守適用於本集團的相關法律及法規以及創業板上市規則的情況、為本集團制定予以實施的內部監控政策或整改推薦建議，以及監督本集團就前述內部監控系統系統及政策及整改推薦建議的實施情況。內部合規團隊由本公司主席、行政總裁兼執行董事易德智先生領導，而內部合規團隊的其他成員包括一名執行董事、一名獨立非執行董事及一名高級管理層成員，即分別為鍾建民先生、郭志成先生及梁佩珊女士。有關我們內部合規團隊成員履歷資料的進一步詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。我們亦已存置一套適用於本集團業務的相關法律及法規，並已派發予所有部門；

業 務

- (iv) 我們已於二零一六年三月委聘內部監控檢討機構協助本集團檢討內部監控系統並就改善內部監控系統提供推薦建議。
- (v) 我們已委聘國泰君安融資有限公司為合規顧問以就持續遵守創業板上市規則事宜及香港其他適用證券法律及法規提供意見，並自[編纂]起生效；
- (vi) 我們將向我們的高級管理層及僱員提供與不時適用於本集團業務運營的法規及監管規定有關的政策、培訓及／或更新資訊；及
- (vii) 我們亦已成立由三名獨立非執行董事組成的審核委員會，作為我們改進企業管治措施的一部分。審核委員會的首要職責為向我們的董事提供有關本集團財務報告程序、內部監控及風險管理系統效益的獨立檢討，並監管審核程序以及履行由我們的董事指派的其他職責及責任。

我們的董事確認，(i)於最後可行日期，本集團已全面實施上述所有經改良內部監控措施，以確保我們的所有高度照顧安老院舍均遵守安老院舍牌照及瑞安(順安)及瑞安(葵盛東)與香港政府訂立的改善買位計劃協議的規定；及(ii)自實施上述經改良內部監控措施起及直至最後可行日期，本集團並無涉及任何違反前述安老院舍牌照及改善買位計劃協議規定的事宜。

我們的董事及獨家保薦人的意見

基於以上所述，我們的董事認為上述所披露的違規事件乃由於疏忽大意所致，並不涉及任何欺詐或不誠實的成份，而我們已採取一切合理措施，以建立妥善的內部監控系統，防止日後違反相關法律及法規，而該等違規事件並無導致且預期將不會導致我們的財務狀況及經營業績出現任何重大影響。此外，鑒於以下各項：

- (i) 由於出現該等事件，我們的董事已留意及注意任何可能導致違規的事件；
- (ii) 自實行經改良內部監控措施起及直至最後可行日期，我們的董事確認，除上文所披露的違規事件外，本集團並無涉及任何違反適用規則及規例的事件；及

業 務

- (iii) 我們的董事知悉根據創業板上市規則作為[編纂]董事的規定及責任，並已承諾遵從及遵守所有相關規則及規例，董事認為且獨家保薦人同意，本公司已採取合理措施，以建立內部監控系統及步驟，從而改善工作及監督層面的控制環境，而本集團採納的經改良內部監控措施屬足夠及有效。

此外，鑒於往績記錄期間及直至最後可行日期的實際情況，(i)本集團並無遭受任何檢控、被撤銷或暫停經營相關安老院舍的牌照、被拒絕重續牌照，或變更安老院舍牌照附帶的任何條件；(ii)於社會福利署根據改善買位計劃於我們參與改善買位計劃的兩間安老院舍購買的宿位總數並無減少，即本集團亦無遭拒絕重續改善買位計劃協議；及(iii)本集團已糾正所有警告信中的主要事項。董事認為，於往績記錄期間及直至最後可行日期，社會福利署發出的警告信將不會對重續相關安老院舍牌照及改善買位計劃協議造成重大影響。

業 務

法律訴訟

於往績記錄期間及最後可行日期，本集團涉及若干於我們的日常及一般業務過程期間所致有關員工賠償及人身傷害的索賠及訴訟。下文載列上述索賠及訴訟的詳情：

於最後可行日期涉及本集團的僱員賠償索賠及人身傷害索賠

事件日期	索賠性質	原告/申請人	被告/答辯人	損害索賠數額/估計數量	情況
二零一三年 九月一日.....	傷者為瑞安(葵盛東)所僱用的護理員，彼於安老院舍工作時滑倒在地令(其中包括)其右下肢受傷。	傷者	瑞安(葵盛東)	(i) 傷者獲得僱員賠償金額312,678.4港元。	(i) 有關僱員補償條例的索賠已告終。
	傷者已：			(ii) 傷者就人身傷害索賠獲得索賠金額2,355,429.84港元，另加利息及費用。	(ii) 人身傷害索賠正在進行，而承保人已接手訴訟程序。
	(i) 根據香港法例第282章僱員補償條例提出申請(法庭案件編號：DCEC 250/2015)；及				
	(ii) 提出人身傷害索賠(法庭案件編號：HCPI 949/2016)。				

業 務

事件日期	索賠性質	原告／申請人	被告／答辯人	損害索賠數額／估計數量	情況
二零一三年 九月十八日...	傷者為瑞安(葵盛東)所僱用的助理員，彼於本集團營運的復康巴士上試圖阻止輪椅翻轉及/或翻倒時左手無名指受傷。	傷者	瑞安(葵盛東)	(i) 傷者獲得僱員賠償金額105,866.29港元。	(i) 有關僱員補償條例的索賠已告終。
	傷者已：			(ii) 傷者就人身傷害索賠獲得索賠金額997,579港元，另加利息及費用。	(ii) 人身傷害索賠正在進行，而承保人已接手訴訟程序。
	(i) 根據香港法例第282章僱員補償條例提出申請；及				
	(ii) 提出人身傷害索賠(法庭案件編號：DCPI 1317/2016)。				

業 務

保險公司已悉數承擔與上述僱員賠償索賠有關的和解款項。於往績記錄期間及直至最後可行日期，上述僱員賠償及人身傷害索賠概無產生任何法律費用。於最後可行日期，出現兩宗涉及本集團的人身傷害索賠，其均由保險悉數承擔且承保人已接手訴訟程序。

鑒於上述涉及本集團的僱員賠償的索賠及人身傷害的索賠由保險悉數承擔，董事認為，該等索賠概無對本集團的營運、財務狀況及聲譽造成任何重大影響。

於最後可行日期，本集團及任何董事概無涉及任何具有重大影響力的訴訟或索賠或仲裁，而就董事所深知，董事並不知悉與本集團或其董事有關且對本集團具有重大影響力的未決訴訟或索償或仲裁。