

## 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，並將成為安老院舍行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」及「法律合規」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，請參閱本節下文「我們的策略」各段。

## 業 務

我們截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度的總收益分別約為39.9百萬港元及59.0百萬港元。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	二零一六年(附註1)	二零一六年(附註1)	
實用面積(平方米).....	1,122.3	906.8	522.6	718.9	2,563.8	
<b>宿位數目</b>						<b>總計</b>
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15,000	6,800至12,350	7,500至9,500	5,425至14,900	
於往績記錄期間直至最後可行日	一封	—	一封	—	四封	
期接獲社會福利署發出警告信	(二零一六年	—	(二零一六年	—	(二零一六年	
的數目及接獲相關警告信的	九月十三日)		十月十三日)		三月十日(附註2)、	
日期					二零一六年	
					四月十四日、	
					二零一六年	
					六月二十四日、	
					二零一七年	
					三月十三日)	

#### 附註：

1. 本集團分別於二零一六年八月底及二零一六年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。
2. 日期為二零一六年三月十日的警告信於瑞安(葵盛東)的前改善買位計劃協議期內向瑞安(葵盛東)發出，而另外三封警告信於現時改善買位計劃協議期內發出。

## 業 務

為方便說明，經扣除出售聯營公司的一次性收益、聯營公司分佔溢利／虧損、以及[編纂]及融資成本的影響後，本集團截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度的經調整純利率分別為23.3%及22.6%。

### 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，由具備逾23年行業經驗的主席、執行董事、行政總裁兼創辦人易德智先生領導，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，而長者佔工齡人口百分比將由二零一六年約21.8%上升至二零二零年約26.5%。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22個月。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、易德智先生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。

## 業 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。

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(佔我們的宿位總數約32.8%)。於最後可行日期，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院舍行業的聲望，繼而吸引長者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84.9%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。我們的安老院舍以居住環境優美、設施齊備等特點見稱，此等優勢令我們傲視同儕。我們亦提供各式各樣的娛樂設施，有電影院及麻將以及各項康復及物理治療設備等醫療設施。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。

## 業 務

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).....	葵青	葵盛東邨

本集團獲得具備豐富安老院舍行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院舍行業平均擁有10年以上經驗並對安老院舍行業的趨勢及政策有深入的了解。

例如，我們的主席、執行董事、行政總裁兼創辦人易德智先生於經營及管理安老院舍方面已累積逾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院舍行業工作逾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年安老院舍行業臨床經驗。

於最後可行日期，我們聘用專業護理團隊，該團隊由九名註冊護士及16名登記護士、一名物理治療師、兩名社工及30名保健員及96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。

## 業 務

### 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我們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。

#### 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。

就一間最多可容納250個宿位的營運中安老院舍而言，我們預計收購成本將約為34.0百萬港元。假設目標安老院舍擁有250個宿位，於往績記錄期間，有關收購成本總額將相等於每個宿位的收購成本約136,000港元，與收購有89個宿位的瑞安(新田圍)全部權益而言每個宿位的收購成本約138,000港元相若，惟低於收購有220個宿位的瑞安(葵盛東)約66.7%權益而言每個宿位的收購成本約259,000港元。上述每個宿位的收購成本差異主要由於瑞安(新田圍)並非改善買位計劃參與者，而參與改善買位計劃的安老院舍通常會因其住宿費較高而取得較高的收益。

收購成本按有關安老院舍可提供的宿位數目、該區對安老院舍的整體需求、每個宿位可產生的預期收入金額及預期佔用率、潛在安老院舍的實際狀況及設施而作出估計。我們於選擇合適的安老院舍作為收購目標時，將考慮多項因素，包括(i)容納我們估計宿位數目的能力；(ii)其位置、方便程度及租期；(iii)是否有任何對安老院舍服務有潛在需求的市場；(iv)現有客戶基礎及其盈利能力以及其是否參與改善買位計劃；(v)可否符合牌照處的發牌規定；及(vi)其合規記錄。我們認為，倘按每個宿位計算，則收

## 業 務

購成本將視乎經營規模(就我們於考慮收購機會時計及的宿位數目而言)以外的多項不同因素(例如其位置、盈利能力及其是否參與改善買位計劃的安老院舍)而有所差異。

我們擬令自身於選擇潛在收購目標時更具靈活性。倘將來的收購目標為甲一級安老院舍，且平均每月宿位費與瑞安(葵盛東)相若，則我們將預期就有關收購目標的每個宿位的估計收購成本將高於136,000港元，此乃由於(i)參與改善買位計劃的安老院舍每個宿位的收購成本通常高於規模及入住率相若但並未參與改善買位計劃的私營安老院舍；及(ii)參與改善買位計劃的安老院舍一般具有較高的盈利水平。

於最後可行日期，香港各區共有28間可容納200至250個宿位的私營安老院舍，而該等安老院舍可被視為潛在收購目標，惟我們尚未物色任何特定收購目標，亦並無與任何潛在目標訂立任何最終協議。

我們預期將按以下方式撥付目標營運中安老院舍的收購成本約34.0百萬港元：(i)約[編纂](佔[編纂][編纂]約[編纂])由[編纂][編纂]撥付；及(ii)餘額約[編纂]由我們的內部資源撥付。於支付收購成本約34.0百萬港元後，我們目前預期將產生額外資本開支約6.8百萬港元，其中大部分將用於目標營運中安老院舍的翻新工程。

根據香港宿位的預計需求及董事於香港收購及經營營運中安老院舍的經驗，我們預期新收購的安老院舍將於收購事項完成後或於完成後短期內達到收支平衡，此乃由於其於進行收購時已投入運營。然而，我們須就收購一間有長者住客居住的安老院舍支付的收購價格可能主要取決於前述因素(包括其規模、位置及盈利能力)。假設目標安老院舍為非改善買位計劃院舍且具備250個宿位，我們估計，涵蓋收購成本連同翻新成本的投資回報期約為57個月。

董事認為，相較於成立一間新安老院舍，於短期內或可立即達致收支平衡乃收購一間營運中安老院舍較成立一間新安老院舍的優勢之一。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

### 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，故此發展計劃預期於[編纂]後需時約8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。

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總成本將約為19.1百萬港元。我們預期有關總成本將包括初步資本開支約10.7百萬港元，佔有關總成本約56.0%，其中大部分將用於為新院舍進行翻新工程以及購買家具及設備。開設新院舍的總估計成本是經參考我們現有安老院舍的特色及裝修、家電及設備、物業租金以及工資等當前市價後而釐定，該等因素對使新安老院舍投入營運至關重要。我們預期將按以下方式撥付有關總成本約19.1百萬港元：(i)約[編纂](或約[編纂])由[編纂][編纂]撥付；及(ii)餘下約[編纂]由我們的內部資源撥付。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)容納150至200個宿位的能力；(ii)其位置、方便程度及租期；(iii)是否有任何對安老服務有潛在需求的市場；(iv)是否有潛在客戶群；及(v)滿足牌照處的發牌要求所需的工作量。

由於新建安老院舍累積新的長者住客需時，而新收購的現有安老院舍目前已有長者住客，故新建安老院舍一般需要較長時間達到收支平衡。於往績記錄期間及截至二零一七年四月三十日止四個月，根據新長者住客入住我們安老院舍的過往記錄，我們預計，自新建安老院舍開始營運起將需時約17個月方能令入住率上升至55%以上(根據合共150個可供使用的宿位計算)，而根據我們預期的營運表現，屆時將達致收支平衡。

根據董事的經驗，董事估計，成立一間新安老院舍的投資回報期將長於收購一間營運中安老院舍的投資回報期，此乃由於新建安老院舍進行翻新工程需時並會產生龐



## 業 務

大成本及將不會產生收益，而倘該物業為租賃物業，則可能於翻新期間產生租金開支等營運前開支。視乎相關狀況及規模，目前營運中的現有安老院舍或產生較少翻新成本，甚或根本不會產生翻新成本，並可能於緊隨收購後為我們創造收益，故此對我們有利。因此，我們估計成立一間設有150個宿位的新安老院舍(牽涉翻新成本及相關物業、廠房及設備的收購本等初步設置成本)的投資回報期約為62個月，較收購一間營運中安老院舍的投資回報期為長。有關擴張計劃的時間表及資本承擔的詳情，請參閱本招股章程「業務目標聲明及[編纂]」一節。

董事認為，我們透過開設及收購方式進行的擴張策略各具優勢。就收購策略而言，我們將能利用收購目標的現有客戶群以於緊隨收購完成後產生盈利，因此，通常預期會有較短的投資回報期及較短的收支平衡期或並無任何收支平衡期。此外，鑒於現有安老院舍已在營運中，故每個宿位的翻新成本較少，約為27,000港元(按估計翻新成本總額6.8百萬港元除以250個宿位計算)。然而，收購現時營運中的安老院舍通常會要求我們以現金支付收購成本(例如就我們的收購策略估計為34.0百萬港元)以收購安老院舍，倘有關成本屬重大，則會對我們的現金狀況及流動資金造成重大影響。

就開設策略而言，我們將毋須支付前期收購成本但翻新及發展需時。由於新安老院舍所需物業可能未必進行充分裝修或具備充足家具以隨時可供安老院舍開展營運，故預期每個宿位的翻新成本較高，為50,000港元(按預計翻新成本總額7.5百萬港元除以150個宿位計算)。如上所述，我們預計，自新安老院舍開始營運起將需17個月的增長期以累積足夠的入住率達致收支平衡，而於收購時早已有利可圖的安老院將無收支平衡期。除上述者外，我們認為，開設策略具以下相對優勢：(i)透過針對具潛在需求及／或競爭不大激烈的合適位置，並設立新的佈局及服務範圍，令我們的市場定位更為靈活；(ii)令我們開展新業務而毋須受前營運商過往記錄及聲譽的不利影響；及(iii)由於我們計劃將現有具經驗的員工調往新成立的安老院舍，以繼續採用現有的管理方式及內部監控制度以及培訓新員工，使我們得以更好地挑選及培訓新僱員(有別於現有安老院舍受收購所限，其設有一貫管理方式，而現有員工的工作常規或會與我們所遵循的大相徑庭，且彼等可能會費時耗力以適應我們的方式)。

基於上文所述因素，董事亦相信，設立一間新安老院舍並收購一間現時營運中的安老院舍的策略能夠互相補足，此乃由於當本集團得以同時衡量該等機遇時，該等策略可為本集團提供擴張的新思路。因此，董事認為此舉可令我們於擴展安老院舍網絡時取得平衡。

## 業 務

鑒於(i)我們的主席、執行董事、行政總裁兼創辦人易德智先生自一九九三年起(特別是本集團現有附屬公司於二零零六年至二零零八年創立時)於開辦安老院舍方面擁有豐富經驗並具備有關經營及開設安老院舍的深厚行業知識。有關本集團的發展歷史及易德智先生參與過程的詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構—歷史及發展」各段；(ii)本集團在安老院舍的營運及管理方面累積經驗，特別是我們能夠管理我們新成立的安老院舍(即瑞安(順安)、瑞安(新田圍)及瑞安(葵盛東))及實現盈利，且我們參與改善買位計劃的兩間安老院舍被列為甲一級足證我們備受社會福利署認可；(iii)於往績記錄期間，本集團一直向客戶提供最多589個宿位，整體平均每月入住率逾93.0%；(iv)我們的管理團隊(包括易德智先生及兩名執行董事鍾先生及鍾慧敏女士，彼等分別於二零零六年三月及二零零七年十一月加入本集團)於往績記錄期間一直維持相對穩定；及(v)我們擬將院舍主管、護士、保健員及護理員等若干具經驗的員工調往新成立的安老院舍，以確保順利過渡及營運。基於上文所述，董事認為而獨家保薦人亦同意，我們具備相關專業知識及經驗，以建立及經營新安老院舍。

### 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)翻新安老院舍網絡的設施。管理層認為，透過改善及維持服務質素以及為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入住我們的安老院舍。

#### 升級總部及成立培訓中心

我們計劃集中公司管理職能及活動於新公司總部，並為員工提供培訓設施。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總部，提高綜合管理，以及設立專為培訓及改進專業護理人員專業技能及知識而設的培訓中心，以改善我們安老院舍的整體服務質素。管理層認為，透過向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特定地點，亦未與任何業主訂立任何最終協議。

## 業 務

根據物業的預期規模及其預計位置，我們計劃產生[編纂][編纂]約[編纂]或約[編纂]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](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。我們有意以營運資金撥資總部及培訓中心的物業租金。

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。

### 翻新安老院舍網絡的設施及採購新設備

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])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，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，

## 業 務

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[2.6]百萬港元(佔[編纂][編纂]約[5.3]%)，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、照顧及其他專業服務，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、葵青及沙田。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)我們透過委聘註冊醫生作為外部承包商提供的保健及醫療服務；(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可訂製的增值保健服務。

### 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。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

## 業 務

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作為外部承包商向長者住客提供現場醫療服務。由到訪醫生(作為外部承包商)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。

下表載列於所示年度我們(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			
	二零一五年		二零一六年	
	千港元	%	千港元	%
提供安老院舍服務費 <sup>(附註)</sup> .....	33,582	84.1	48,874	82.9
銷售長者相關貨品及 提供保健服務 <sup>(附註)</sup> .....	6,355	15.9	10,101	17.1
總計 .....	39,937	100.0	58,975	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，此乃由於在本集團於二零一六年六月二十八日的環翠出售事項前，環翠被視為我們的聯營公司。有關其會計處理方法的詳情，請參閱本文件「財務資料—分佔聯營公司的溢利及虧損／出售聯營公司的收益」一段及本文件附錄一所載會計師報告附註15。本集團已分別於二零一六年八月底及二零一六年九月底前完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益及瑞安(新田圍)的全部權益。因此，我們於截至二零一六年十二月三十一日止年度的收益計及我們於瑞安(葵盛東)及瑞安(新田圍)安老院舍成為本集團附屬公司當日至二零一六年十二月三十一日期間自該等院舍產生的收益。

## 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：

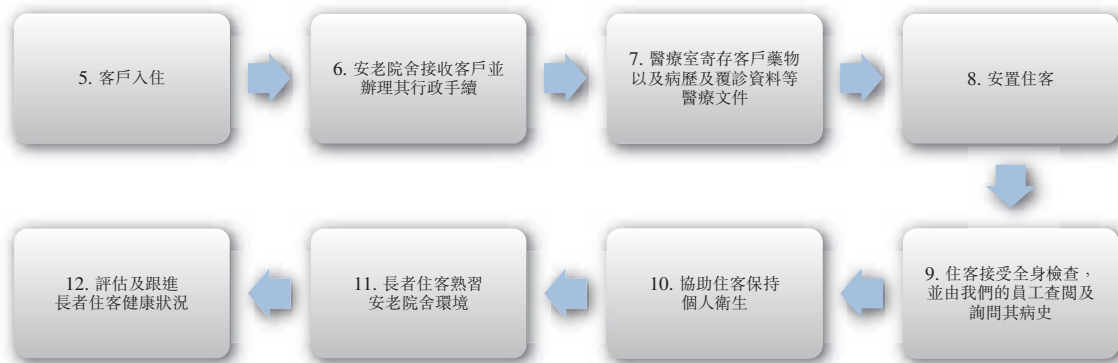


- 步驟一 接待職員向客戶或其家屬了解客戶基本資料，包括身體健康狀況、日常習慣、飲食喜好、所需的醫療服務以及其他個人需要及要求
- 步驟二 接待職員介紹我們的安老服務及服務費用，以及我們安老院舍的設施，並安排參觀我們的安老院舍
- 步驟三 客戶及其家屬同意入住我們的安老院舍，我們將協助其選訂宿位而客戶將交納訂位費用，其後，客戶將提交登記資料
- 步驟四 確定入住日期以接收客戶



## 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 作為初步評估的一部分，我們的醫務人員為長者住客做全身檢查並了解病史

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(其被視為我們的聯營公司)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。本集團於二零一六年八月底及二零一六年九月底前分別完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益及瑞安(新田圍)的全部權益。除環翠(於二零一六年六月二十八日的環翠出售事項前，其並非由我們經營，但其被視為我們的聯營公司)外，我們於往績記錄期間及直至最後可行日期經營旗下所有安老院舍。

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	本集團 開始營運的 年份 <sup>(附註1)</sup>	宿位總數	改善 買位計劃的 宿位數目	全職僱員 人數 <sup>(附註2)</sup>	實用面積 (平方米)	改善買位計劃 的類別	截至		於最後可行日期 的安老院舍服務 的月費範圍 (非改善買位 計劃客戶) <sup>(附註3)</sup>
								二零一七年 四月三十日 止四個月的 每月平均 入住率	二零一七年 四月三十日 止四個月的 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	95.8	12,743	7,100至13,200
瑞興 . . . . .	觀塘	二零一一年	90	-	25	906.8	-	94.4	-	7,000至15,000
瑞安(興華) . . . . .	東區	二零零八年	72	-	18	522.6	-	100.0	-	6,800至12,350
瑞安(新田圍) . . . . .	沙田	二零一六年	89	-	31	718.9	-	97.8	-	7,500至9,500
瑞安(葵盛東) . . . . .	葵青	二零一六年	220	134	86	2,563.8	甲一級	93.6	12,584	5,425至14,900
總計 . . . . .			589	193	206	5,834.4				

附註：

1. 本集團分別於二零一六年八月底及二零一六年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。
2. 上表所示僱員總數僅計及經營安老院舍的各間附屬公司僱員，但並無計及董事及本公司於公司層面的僱員。董事確認，於往績記錄期間，瑞安(葵盛東)及瑞安(順安)已遵守最低人手要求。
3. 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 二零一七年 三月三十一日 (現有改善買位 計劃協議) (附註2)	二零一七年 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	港元
瑞安(順安).....	香港政府支付的基本費用 (即補助金) <sup>(附註1)</sup>	9,978	10,427	10,709	10,902
	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	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 二零一七年 三月三十一日 (現有改善買位 計劃協議) (附註3)	二零一七年 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	港元
瑞安(葵盛東)....	香港政府支付的基本費用 (即補助金) <sup>(附註1)</sup>	9,454	9,879	10,146	10,329
	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	1,707

附註：

1. 香港政府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

下表載列我們於往績記錄期間來自各安老院舍所提供安老院舍服務的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度							
	二零一五年				二零一六年			
	由社會 福利署 租用	由個人客戶租 用	由非政府 機構 租用	總計	由社會 福利署 租用	由個人客戶租 用	由非政府 機構 租用	總計
	千港元	千港元 (附註1)	千港元	千港元 (附註3)	千港元	千港元 (附註1)	千港元	千港元 (附註3)
瑞安(順安).....	7,303	7,741	87	15,131	7,532	7,982	93	15,607
瑞興.....	-	11,063	-	11,063	-	11,487	-	11,487
瑞安(興華).....	-	7,388	-	7,388	-	7,883	-	7,883
瑞安(新田圍).....	不適用	不適用	不適用	不適用	-	3,145	-	3,145 (附註2)
瑞安(葵盛東).....	不適用	不適用	不適用	不適用	5,789	4,917	46	10,752 (附註2)
	<u>7,303</u>	<u>26,192</u>	<u>87</u>	<u>33,582</u>	<u>13,321</u>	<u>35,414</u>	<u>139</u>	<u>48,874</u>

附註：

- 該等收益來自個人客戶及個人客戶根據改善買位計劃所支付的不獲資助部分以及非政府組織轉介的個人客戶所支付的不獲資助部分。
- 本集團收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益及瑞安(新田圍)全部權益已分別於二零一六年八月底及九月底前完成。因此，我們於截至二零一六年十二月三十一日止年度自提供安老院舍服務所產生的收益計及我們於瑞安(葵盛東)及瑞安(新田圍)安老院舍成為我們的附屬公司當日至二零一六年十二月三十一日期間自該等院舍產生的收益。
- 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的環翠出售事項前，環翠被視為我們的聯營公司。

下表載列我們於所示年度銷售長者相關貨品及提供保健服務的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度	
	二零一五年	二零一六年
	千港元	千港元
瑞安(順安).....	2,372	2,706
瑞興.....	2,269	2,591
瑞安(興華).....	1,714	2,185
小計.....	<u>6,355</u>	<u>7,482</u>
瑞安(新田圍).....	不適用	1,246
瑞安(葵盛東).....	不適用	1,373
總計.....	<u>6,355</u>	<u>10,101</u>

## 業 務

### 附註：

1. 本集團收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益及瑞安(新田圍)全部權益已分別於二零一六年八月底及九月底前完成。除瑞安(新田圍)及瑞安(葵盛東)外，每年內每位住客的長者相關貨品及提供保健服務的平均支出由截至二零一五年十二月三十一日止年度的23,450港元升至截至二零一六年十二月三十一日止年度的27,711港元，增幅約4,261港元或18.2%，主要由於(i)香港通貨膨脹導致長者相關貨品價格上調；及(ii)住客對保健服務的需求增加所致。
2. 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，此乃由於自往績記錄期間開始時至二零一六年六月二十八日的環翠出售事項當日，環翠被視為我們的聯營公司。

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	✗	✗	✓	✗	✓

下表載列所示年度我們各安老院舍的平均每月住宿服務費：

安老院舍	地區	改善買位 計劃的類別	平均每月住宿費範圍 (非改善買位計劃客戶)(附註)		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		截至十二月三十一日止年度	
			二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一六年
			(港元)	(港元)	(港元)	(港元)
瑞安(順安)	觀塘	甲一級	6,500-14,803	6,800-11,308	12,291	12,514
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	7,500-17,112	不適用	不適用
瑞安(新田圍)	沙田	不適用	不適用	6,157-11,717	不適用	不適用
瑞安(葵盛東)	葵青	甲一級	不適用	5,508-15,144	不適用	12,008

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

### 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，我們一般有關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，我們釐定住宿服務費，而根據Ipsos報告，我們的住宿服務費屬較高級別月費(即8,000港元至13,000港元)，該費用介乎低級別(即5,000港元至8,000港元)及優質級別(即13,000港元至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。

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		截至十二月三十一日止年度		截至十二月三十一日止年度	
	二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一六年
	%	%	%	%	%	%
瑞安(順安).....	95.8	94.9	94.9	91.5	98.3	98.3
瑞興(附註3).....	96.7	96.7	96.7	96.7	-	-
瑞安(興華)(附註3).....	98.6	98.6	98.6	98.6	-	-
瑞安(新田圍)(附註2及3).....	不適用	98.9	不適用	98.9	不適用	-
瑞安(葵盛東)(附註2).....	不適用	93.2	不適用	84.9	不適用	98.5

#### 附註：

1. 每月入住率按各安老院舍於月底的長者住客人數除以各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所有月份入住率的平均值。
2. 計算瑞安(葵盛東)及瑞安(新田圍)平均每月入住率的有關期間僅涵蓋其成為本公司附屬公司當日起及直至二零一六年十二月三十一日止期間。我們分別於二零一六年八月底及二零一六年九月底完成收購瑞安(葵盛東)66.7%權益及瑞安(新田圍)的全部權益。
3. 瑞興、瑞安(興華)及瑞安(新田圍)安老院舍並未參與改善買位計劃，因此，改善買位計劃項下宿位的平均每月入住率並不適用於該等安老院舍。

## 業 務

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)安老院舍自二零零七年起開始營運，由本集團全資附屬公司之一瑞安(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46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、八名保健員、19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二零一一年起開始營運，由本集團全資附屬公司之一瑞興經營。瑞興安老院舍獲准提供139個宿位，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25名全職僱員，包括一名院舍主管、兩名註冊護士、三名保健員、14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。

### 瑞安(興華)安老院舍

我們的瑞安(興華)安老院舍自二零零八年起開始營運，並於最後可行日期由我們全資附屬公司之一瑞安(興華)經營。瑞安(興華)安老院舍獲准提供80個宿位，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18名全職僱員，包括一名院舍主管、四名保健員、11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)安老院舍於二零零七年投入服務，由我們全資附屬公司之一瑞安(新田圍)經營。我們的新田圍安老院舍由本集團全資附屬公司之一瑞安(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31名全職僱員，包括一名院舍主管、一名登記護士、六名保健員、14名護理員及九名助理員，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(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，由我們全資附屬公司之一瑞安(葵盛東)經營。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、九名登記護士、九名保健員、38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兩名社工，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。

### 環翠安老院舍(由環翠當時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，環翠安老院舍提供119個宿位，其中有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。於上述期間，環翠的日常營運乃根據瑞安集團(香港)與環翠當時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環翠當時的少數股東。本集團並無根據國際財務報告準則第10號就環翠的業績綜合列賬，乃由於本集團並無凌駕於環翠的權力，令本集團可指揮對環翠的回報具有重大影響的業務活動。由於本集團對環翠具有重大影響力，故本集團已採用權益法就我們於環翠(作為一間聯營公司)的投資列賬。有關詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構—公司歷史—環翠(本集團於往績記錄期間出售的聯營公司)」及「業務—本集團於往績記錄期間作出的收購事項及出售事項」各段以及本文件附錄一所載會計師報告附註15。



## 業 務

### 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) (附註)	瑞興 (附註)	瑞安 (興華) (附註)	瑞安 (新田圍) (附註)	瑞安 (葵盛東) (附註)	總計 (附註)
院舍主管.....	1	1	1	1	1	5
註冊護士.....	2	2	–	–	5	9
登記護士.....	6	–	–	1	9	16
物理治療師.....	–	–	–	–	1	1
物理治療師助理.....	1	–	–	–	2	3
保健員.....	8	3	4	6	9	30
護理員.....	19	14	11	14	38	96
助理員.....	9	5	2	9	19	44
社工.....	–	–	–	–	2	2
<b>總計.....</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>86</b>	<b>206</b>

附註：僱員人數僅包括我們各間安老院舍的全職僱員，而不包括服務合約員工。於最後可行日期，本集團所有安老院舍已符合安老院規例及安老院實務守則項下有關僱員標準、數量及類別的規定，而參與改善買位計劃的兩間安老院舍已達成其各自與香港政府所訂立改善買位計劃協議項下的條款及條件。

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	100	19	6	13	2	–	–	220
<b>總計.....</b>	<b>2</b>	<b>187</b>	<b>63</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>589</b>

### 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

## 業 務

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。



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。



## 業 務

### 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。

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」各段。

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。

## 業 務

### 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。

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。我們的安老院舍主管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 二零一五年	於十二月 三十一日 二零一六年	於最後 可行日期
註冊護士 . . . . .	4	9	9
登記護士 . . . . .	6	20	16
物理治療師 . . . . .	–	1	1
物理治療師助理 . . . . .	1	3	3
保健員 . . . . .	13	29	30
社工 . . . . .	–	1	2
<b>總計 . . . . .</b>	<b>24</b>	<b>63</b>	<b>61</b>

附註：由於本集團於二零一六年八月底及二零一六年九月底前完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益及瑞安(新田圍)的全部權益，故我們於二零一六年十二月三十一日的專業護理人士數目大幅增加。

## 業 務

### 我們的僱員

於最後可行日期，本集團於香港僱用209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	2.4
註冊護士.....	9	4.3
登記護士.....	16	7.7
物理治療師.....	1	0.5
物理治療師助理.....	3	1.4
保健員.....	30	14.4
護理員.....	96	45.9
助理員.....	44	21.1
社工.....	2	1.0
管理層.....	3	1.4
<b>總計.....</b>	<b>209</b>	<b>100.0</b>

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 <sup>(附註)</sup>			
	截至十二月三十一日			
	二零一五年		二零一六年	
	本集團離職的僱員人數	%	本集團離職的僱員人數	%
<b>院舍主管</b>				
院舍主管.....	—	—	1	20.0
<b>專業護理人士</b>				
註冊護士.....	—	—	3	33.3
登記護士.....	1	16.7	2	10.0
物理治療師.....	—	—	—	—
物理治療師助理.....	—	—	—	—
保健員.....	2	15.4	7	24.1
社工.....	—	—	—	—
<b>其他</b>				
護理員.....	5	12.5	9	10.0
助理員.....	—	—	4	9.5
<b>總計.....</b>	<b>8</b>		<b>26</b>	

附註： 僱員流失率為年內於本集團離職的僱員總數(不包括受僱不足一年的僱員)佔年末僱員總數的百分比。

## 業 務

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12名專業護理人士以及五及13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。董事確認，於往績記錄期間，我們並無遇到任何有關招聘安老院舍僱員的重大事宜。

我們與全職及兼職僱員訂立僱傭合約。各安老院舍與其僱員訂立僱傭合約，且各安老院舍負責遵照高級管理層採納的整體框架及標準，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」各段。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，並基於上述因素檢討安老院舍的管理。

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。

### 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。

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度及自二零一七年一月一日起直至最後可行日期止期間，分別共有五宗、三宗及零宗直接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。

董事確認，於截至二零一五年十二月三十一日止年度，經社會福利署調查後，其並無發現任何針對我們的安老院舍的投訴屬實，然而，於截至二零一六年十二月三十一日止年度以及自二零一七年一月一日起及直至最後可行日期止期間，社會福利署分別接獲共四宗及四宗針對我們瑞安(葵盛東)安老院舍的投訴，並經調查後發現屬實。

## 業 務

董事確認，二零一六年與該四宗針對瑞安(葵盛東)安老院舍屬實投訴有關的事件乃於二零一六年八月完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益前發生。因此，該四宗屬實投訴於本集團在二零一六年八月首次經營瑞安(葵盛東)安老院舍前發生。然而，該四宗屬實投訴的其中兩宗已導致分別於二零一六年三月十日及二零一六年六月二十四日發出兩封警告信，並在本集團於二零一六年八月完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益時瑞安(葵盛東)成為我們其中一間附屬公司後記錄於本集團合規記錄的一部分。有關該等警告信的詳情，請參閱本節下文「違反安老院規例及安老院實務守則」一段。

董事進一步確認，自二零一七年一月一日起直至最後可行日期止期間，四宗屬實投訴的其中一宗已導致於二零一七年三月十三日向瑞安(葵盛東)安老院舍發出一封警告信。有關該警告信的詳情，請參閱本節下文「違反安老院規例及安老院實務守則」一段。

於截至二零一六年十二月三十一日止年度以及自二零一七年一月一日起直至最後可行日期止期間分別接獲的四宗屬實投訴中，於社會福利署建議若干跟進行動後，其並無就其餘兩宗及三宗屬實投訴對瑞安(葵盛東)安老院舍採取進一步行動。董事確認，本集團已採取社會福利署所建議的跟進行動。

### 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。我們持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。



## 業 務

### 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；
- 於派發及施用藥物前，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更換，我們將於相關住客記錄作相應記錄；
- 醫療廢物(例如已使用的針筒及棉球)須棄置於指定容器，而該等容器的盛載量達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，除本節下文「法律合規—遵守法律及法規」各段所披露者外，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。

## 業 務

### 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獲得經營該安老院舍的相關附屬公司的一名董事的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)。

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，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22.6%。同年，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77.2%。同年，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社會福利署及四名個人客戶。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，我們的五大客戶產生的收益分別佔總收益約19.8%及23.7%。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約18.3%及22.6%。截至最後可行日期，於往績記錄期間，我們的五大客戶為本集團客戶的年期介乎約一至七年。

## 業 務

我們的五大客戶於往績記錄期間均為獨立第三方。據董事所深知及確信，董事、彼等的緊密聯繫人或任何股東(實益擁有多於本公司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、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。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，社會福利署所支付宿位的基本費用(即補助金)產生的收益金額分別約為7.3百萬港元及13.3百萬港元，分別佔總收益約18.3%及22.6%。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，根據改善買位計劃，住客所支付每月住宿費產生的收益金額(不包括任何額外住宿或服務費)分別約為1.2百萬港元及2.2百萬港元，分別佔總收益約3.0%及3.7%。因此，截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，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26.3%。

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其相關改善買位計劃協議，自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。

## 業 務

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各改善買位計劃安老院舍合總可用宿位的百分比。

	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
有關甲一級安老院舍可提供的宿位最高數目.....	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 有關甲一級安老院舍可提供的宿位最高數目)..	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、安老院舍一周營業七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宿位數目乘以適用的每月基本收費計算；
- 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；

## 業 務

- 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、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成功重續瑞安(順安)的改善買位計劃協議，而我們於二零一六年八月底完成收購瑞安(葵盛東)約66.7%權益使其成為我們的附屬公司前，其改善買位計劃協議已獲重續，因此，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)、瑞安(興華)及瑞安(葵盛東)發出一封、一封及四封警告信。於向瑞安(葵盛東)發出的四封警告信中，一封日期為二零一六年三月的警告信乃於瑞安(葵盛東)的前改善買位計劃協議的協議期內發出，而其餘三封則於瑞安(葵盛東)的現行改善買位計劃協議的協議期內所發出。有關詳情，請參閱本節下文「違反安老院規例及安老院實務守則」各段。我們已編製改善報告以跟進前述主體事項，且已實行改善措施。我們已就所採取的必要補救行動知會社會福利署，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。

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，且我們的業務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，

## 業 務

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84.9%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舍而言，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，鑒於安老院舍服務需求持續，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租賃宿位，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，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

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，(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45.5百萬港元，分別佔我們總收益約81.5%及77.2%。

我們一般與個人客戶所訂立協議的主要條款如下：

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

## 業 務

- 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，彼必須向安老院舍發出一個月事先書面通知；
- 就個人客戶而言，儘管相關合約並無載列有關就可能遷移發出通知的條文，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／聯繫人士送達書面通知，於有關期間屆滿前(即通知所指不少於30日)通知住客遷出並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573名長者住客，其中1.4%介乎50歲至59歲、4.7%介乎60歲至69歲、16.9%介乎70歲至79歲、48.0%介乎80歲至89歲、26.2%介乎90歲至99歲及2.8%為100歲或以上。

部分長者住客通常患有認知障礙症、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573名長者住客而言，其中6.8%被評為完全獨立、6.8%被評為輕度依賴、16.1%被評為中度依賴、18.8%被評為嚴重依賴及51.5%被評為完全依賴。

於最後可行日期，長者住客入住安老院舍的平均時長約為兩年零十個月。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，過世的長者住客佔長者住客總數的百分比分別約為23.7%及22.1%。

### 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院舍服務的基本費用(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，而不論已承諾的宿位是否被佔用，而住宿費金額可按以下情況調整(其中包括)：(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，須發出兩個或六個月的通知。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。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



## 業 務

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。考慮到任何認可供應商提供的價格及質素，該安排使我們向彼等採購醫療消耗供應品時更具彈性，亦更有效控制成本及維持產品質素。

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，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額(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43.7%。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每日一次至每週一次的頻率購買該等食材。

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，食品材料的採購成本分別佔我們的總採購額35.9%及34.5%。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。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，一般商品及雜貨分別佔我們的總採購額21.4%及16.1%。

鑒於我們所需的食材有大量替代供應商，故董事認為，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—我們對醫藥、藥物、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轉介代理。於最後可行日期，我們的四間安老院舍已與該轉介代理訂立服務協議。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，轉介代理分別成功轉介合共19名及23名長者住客予我們的安老院舍；而經該代理轉介至本集團的所有長者住客(包括該代理於過往年度轉介予我們的長者住客)應佔收益分別為0.9百萬港元及2.5百萬港元，佔我們的總收益約2.3%及4.2%。轉介代理為向安老院舍提供客戶轉介及諮詢服務的獨立第三方。根據Ipsos報告，使用轉介代理乃屬行業慣例，惟彼等並非佔私營安老院舍新客戶的大部分。除轉介代理外，私營安老院舍的客戶可能經(其中包括)社工、親友及香港政府轉介而來。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基本宿位費用的一定比例收取並按月分期支付。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，轉介服務佣金分別佔總採購額6.1%及5.7%。

### 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。

## 業 務

### 五大供應商

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，我們向五大供應商作出的採購額分別佔總採購額約63.4%及66.0%。同期，我們向最大供應商作出的採購額分別佔總採購額約29.5%及27.0%。於往績記錄期間，我們的五大供應商擔任本集團供應商的年期介乎三至十年，彼等包括一名醫療消耗品及雜貨批發商、一間冷藏肉類店舖、一間產品店舖、一名藥品批發商、一名轉介代理及一名物理治療承包商。儘管易德智先生持有最大供應商約6.6%的權益，惟最大供應商並非本公司的關連人士。董事確認，於往績記錄期間，我們的五大供應商均並非本公司的關連人士。於往績記錄期間，除最大供應商供應商A(易德智先生為其董事，現時持有其6.6%的權益)外，概無董事或彼等緊密聯繫人或持有本公司已發行股本總數5%以上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，我們並無遭遇或會對我們的業務、財務狀況或經營業績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 建立業務 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	採購額  千港元	佔本集團 採購額 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	1,424	27.0
2.	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	二零一四年	一個月	支票	682	12.9
3.	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	545	10.3
4.	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	482	9.1
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	349	6.7

## 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，為住客提供不同程度的醫療服務。於往績記錄期間，我們亦已委聘一名環翠股東擔任環翠的管理承包商。

截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，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。該等承包商定期到訪我們的安老院舍，並向我們的長者住客提供諮詢服務。我們向承包商支付固定費用，該費用為按月或按到訪我們安老院舍的時數計算。我們通常並不會與該等承包商訂立長期協議。我們於挑選承包商時採納內部質素評估制度，而備存提供到診醫療或相關服務的認可承包商名單屬於我們的政策方針。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。

根據分包協議，於環翠出售事項前，環翠的一名當時股東負責環翠的管理及日常營運。有關分包協議詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構—公司歷史—環翠(本集團於往績記錄期間出售的聯營公司)」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、看護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記錄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。

我們於截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度分別錄得僱員工傷個案總數約一宗及四宗；而根據我們的內部記錄，於二零一七年一月一日及直至最後可行日期，我們並無錄得僱員工傷個案。董事確認，所有工地意外已向勞工處報告。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度及自二零一七年一月一日起及直至最後可行日期，支付予受傷僱員的賠償金分別約為6,000港元、8,000港元及零，由我們投保的相關保險支付。於往績記錄期間及直至最後可行日期，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「內部監控、風險管理及企業管治—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，請參閱本節上文「我們的策略—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 — B. 有關本集團業務的進一步資料 — 2. 知識產權」一段。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，請參閱本文件「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。截至二零一六年十二月三十一日止兩個年度，保險費成本分別約為0.4百萬港元及0.5百萬港元。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

### 本集團於往績記錄期間作出的收購事項及出售事項

於往績記錄期間，本集團實施擴張策略，著重發展安老院舍管理層的核心力量，旨在擴展我們的經營業務並提升我們的盈利能力。董事認為，取得對安老院舍的管理及業務的控制權並簡化我們安老院舍(本集團有權控制可對有關安老院舍的服務質素及回報造成重大影響的業務活動)的產品組合對我們擴張策略的成功至關重要。下文載列本集團於往績記錄期間在實施此項策略時所作收購事項及出售事項的詳情。

#### 往績記錄期間的環翠出售事項

自二零零四年十二月成立環翠安老院舍起及直至二零一六年六月的環翠出售事項日期，環翠當時的少數股東陳氏家族的成員已根據分包安排接管經營環翠的權利。於二零一三年八月訂立分包協議時，環翠由瑞安集團(香港)擁有76%的權益，並由陳氏家族的成員陳玉金先生及陳玉利先生各自分別擁有12%的權益。

根據分包協議，環翠安老院舍的日常營運將由環翠當時的少數股東之一陳玉金先生全權管理，包括陳玉金先生須每月向瑞安集團(香港)支付費用97,175港元，以償付環翠安老院舍於二零一三年七月一日至二零一六年六月三十日止期間產生的所有開支。

由於環翠由其少數股東根據分包協議運營，而自往績記錄期間開始時至二零一六年六月二十八日的環翠出售事項日期，本集團對環翠具有重大影響力，故環翠就會計處理而言被視為我們的聯繫人，而本集團已採用權益法就我們於環翠(作為一間聯營公司)的投資列賬。有關詳情，請參閱本文件附錄一會計師報告附註15。

由於本集團當時於環翠(作為一間聯營公司)的投資與我們上文所述的業務策略並不相符，故於二零一六年六月二十三日，瑞安集團(香港)與獨立第三方胡女士訂立買賣協議，據此，瑞安集團(香港)同意以代價2,280,000港元向胡女士或由其指定的公司轉讓於環翠的7,600股股份(相當於環翠已發行股本的76%)。該代價乃經計及環翠所經營院舍的可用宿位數目釐定。其後，上述於環翠的7,600股股份於二零一六年六月二十八日按胡女士的指示轉讓予獨立第三方昌華企業發展有限公司，並已於同日依法完成並結算。於環翠出售事項後，本集團不再持有環翠任何權益。

就董事所深知及確信，自往績記錄期間開始時至二零一六年六月二十八日環翠出售事項日期，董事並不知悉環翠涉及任何重大違規事件。

#### 收購瑞安(新田圍)

作為擴張策略的一部分及為提升瑞安(新田圍)的盈利能力，於二零一六年八月十五日，瑞安集團(香港)(作為買方)與基兆(作為賣方)以及吳女士、許先生及徐先生(作



## 業 務

為擔保人)訂立買賣協議，以收購瑞安(新田圍)的15,000股股份(相當於其全部已發行股本)，代價為12,300,000港元，乃訂約各方參考瑞安(新田圍)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六月三十日止六個月的盈利後經公平磋商釐定。

根據上述買賣協議，擔保人承諾，其將就買方因陳述、保證及承諾或導致賣方的承諾未能履行、無效、違法及遭違反的失職而遭受的任何損失負責，並就買方的任何開支、虧損及負債作出彌償。

### **收購瑞安(興華)**

為進一步鞏固本集團於瑞安(興華)的權益，於二零一六年八月十九日，瑞安集團(香港)向陳氏投資收購瑞安(興華)的2,400股股份(相當於瑞安(興華)全部已發行股本24%)，代價為約為1,813,000港元。該代價乃訂約各方計及瑞安(興華)所經營安老院舍的營運規模及潛在前景後經公平磋商釐定。上述轉讓已於同日妥善及依法完成並結算。於收購完成後，瑞安(興華)成為瑞安集團(香港)的直接全資附屬公司。

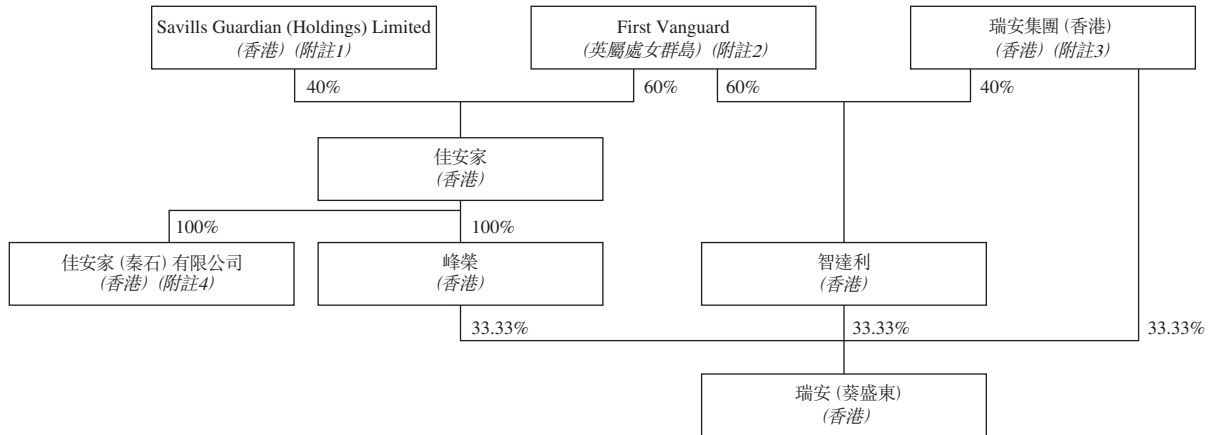
根據瑞安集團(香港)(作為買方)與陳氏家族(作為賣方)就瑞安(興華)的股份所訂立日期為二零一六年八月十八日的買賣協議，陳氏投資作出若干聲明及保證，而倘有關聲明及保證並不屬實，則瑞安集團(香港)可就陳氏投資違反合約對其進行起訴。賣方亦保證，於簽署上述買賣協議前，概無任何事宜將對瑞安(興華)的財務及經營狀況造成重大不利影響、導致瑞安(興華)被第三方起訴，或引致可能妨礙瑞安(興華)營運的任何異常或重大責任或限制。

### **出售於瑞安(葵盛東)的少數權益及收購多數權益**

於往績記錄期間開始時，瑞安(葵盛東)為本集團聯營公司，其由峰榮、瑞安集團(香港)及智達利(該公司當時由First Vanguard及瑞安集團(香港)分別持有60%及40%權益)分別擁有約33.33%、33.33%及33.33%權益。當時，本集團並不擁有瑞安(葵盛東)的管理權及經營權，而當時控股股東First Vanguard並無意出售其於瑞安(葵盛東)的實益權益。因此，當時本集團於瑞安(葵盛東)(作為本集團聯營公司)的投資並不符合我們力求維持對安老院舍服務質素的控制及回報的業務策略。於二零一五年六月，瑞安集團(香港)以代價30,005,000港元(乃訂約各方參考瑞安(葵盛東)於截至二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一五年四月三十日止四個月的盈利後經公平磋商釐定)向榛栢出售其於瑞安(葵盛東)的少數權益。其後，於二零一六年八月，作為本集團擴張策略的一部分，本集團收購瑞安(葵盛東)66.67%權益，而有關權益由易德智先生擁有。

## 業 務

瑞安(葵盛東)緊接上述轉讓前的股權架構載列如下：



附註：

1. 緊接上述轉讓前，Savills Guardian (Holdings) Limited的最終實益擁有人為獨立第三方。
2. 緊接上述轉讓前，First Vanguard的最終實益擁有人為獨立第三方。就董事所深知，First Vanguard主要從事安老院舍業務的投資控股，並為獨立第三方。
3. 有關瑞安集團(香港)於往績記錄期間開始時的股權架構詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構—公司歷史—瑞安集團(香港)」一段。
4. 本集團並無於佳安家(秦石)有限公司持有任何權益且並無經營佳安家(秦石)綜合護老中心。

### 有關本集團出售瑞安(葵盛東)少數權益的步驟

於二零一五年六月二十六日，瑞安集團(香港)管理層同意以總代價30,005,000港元轉讓其於瑞安(葵盛東)的少數權益(相當於瑞安(葵盛東)已發行股本的33.3%)及其於智達利的40%權益予榛栢(一間當時由雷先生及易德智先生各持有50%權益的公司)。瑞安集團(香港)及榛栢的當時董事考慮瑞安(葵盛東)於截至二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一五年四月三十日止四個月的盈利能力，並認同轉讓代價乃經參考瑞安(葵盛東)於截至二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一五年四月三十日止四個月的盈利釐定。上述轉讓已妥善及合法完成。於上述轉讓完成後，瑞安(葵盛東)由峰榮、榛栢及智達利分別擁有約33.33%、33.33%及33.33%權益，而智達利由榛栢及First Vanguard分別持有40%及60%權益。

## 業 務

*First Vanguard*於本集團出售瑞安(葵盛東)少數權益後向榛栢轉讓瑞安(葵盛東)多數權益

其後，*First Vanguard*同意轉讓其於瑞安(葵盛東)的控股權益予榛栢；於二零一六年六月三十日，其向榛栢(由雷先生全資擁有)轉讓於智達利的60%權益，代價為11,500,000港元，乃訂約各方參考瑞安(葵盛東)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四月三十日止四個月的盈利後經公平磋商釐定。同日，*First Vanguard*轉讓其於佳安家(其透過(i)佳安家；及(ii)峰榮，持有瑞安(葵盛東)的33.33%權益)60%權益至榛栢，代價為31,678,000港元，乃訂約各方根據佳安家及其附屬公司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四月三十日止四個月的盈利經公平磋商釐定。基於上述*First Vanguard*的轉讓，*First Vanguard*不再於瑞安(葵盛東)擁有任何實益權益，而榛栢於瑞安(葵盛東)最終實益擁有合共約66.67%的權益。

*榛栢向易德智先生轉讓瑞安(葵盛東)多數權益*

鑒於上述轉讓導致瑞安(葵盛東)的多數權益由榛栢持有，瑞安集團(香港)董事決定取得對瑞安(葵盛東)的營運及管理的控制權。於二零一六年八月二十三日，榛栢及智達利各自以代價約19,167,000港元向易德智先生轉讓其於瑞安(葵盛東)約33.33%權益。其後，易德智先生直接擁有瑞安(葵盛東)已發行股本約66.67%。上述各收購事項的代價乃訂約方參考瑞安(葵盛東)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六月三十日止六個月的盈利經公平磋商後釐定。上述收購事項已於二零一六年八月二十三日妥善及依法完成。

*有關本集團收購瑞安(葵盛東)多數權益的步驟*

於二零一六年八月三十一日，本公司透過瑞安集團(香港)向易德智先生收購瑞安(葵盛東)10,000股股份(相當於瑞安(葵盛東)已發行股本約66.67%)，代價約為38,333,000港元，乃訂約各方參考瑞安(葵盛東)於二零一六年六月三十日的盈利後經公平磋商釐定。該代價乃由本公司向瑞樺(按易德智先生的指示)發行及配發1,311股入賬列作繳足的股份償付。上述收購已於同日妥善及依法完成並結算。於收購完成後，瑞安(葵盛東)由瑞安集團(香港)擁有約66.67%權益及由峰榮擁有約33.33%權益。

根據易德智先生(作為賣方)與本公司(作為買方)及瑞安集團(香港)(作為指定方)就瑞安(葵盛東)的股份所訂立日期為二零一六年八月三十一日的買賣協議，買方可就賣方違反協議項下任何陳述或承諾作出起訴。

## 物業

於最後可行日期，就我們五間安老院舍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。

## 業 務

### 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	安老院舍	實用面積 (平方米)	租賃年期		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
				(年數)	屆滿日期			
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.	香港柴灣環翠道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(九年)	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	二零一七年 二月起 (四個月) (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	二零一七年 二月起 (四個月) (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(十年)	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，該五間安老院舍的六份租約(其中兩份租約與瑞安(新田圍)安老院舍有關，及我們的其他四間安老院舍各自涉及一份租約)中，一項將於一年零三個月內到期及五項將於約兩至三年內到期。

於最後可行日期，我們亦已就職員宿舍訂立五項租賃協議，並就我們的附屬辦公室訂立一項租賃協議：

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	二零一九年四月十六日	職員宿舍
3.	柴灣.....	瑞安(興華)	23.9	兩	二零一九年二月五日	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	二零一九年三月十四日	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，上述職員宿舍及附屬辦公公司的全部六份租約均將於兩年內屆滿。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們租用的所有物業均來自獨立第三方。其中一名獨立第三方為公開上市的房地產投資信託基金的附屬公司。

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」。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，我們已制定應急計劃以應對提早終止或不重續租約的風險。例如，我們將積極定期調查安老院舍市場及物業市場，以獲取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牌照簡要：

安老院舍	牌照	生效日期	到期日期
瑞安(順安) .....	安老院舍牌照	二零一六年六月一日	二零一八年五月三十一日
瑞興 .....	安老院舍牌照	二零一七年四月一日	二零一九年三月三十一日
瑞安(興華) .....	安老院舍牌照	二零一六年六月一日	二零一七年十一月三十日
瑞安(新田圍) .....	安老院舍牌照	二零一六年九月一日	二零一八年八月三十一日
瑞安(葵盛東) .....	安老院舍牌照	二零一七年五月一日	二零一八年十月三十一日

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。

### 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院舍行業中贏得顯赫名聲。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 評審計劃證書 .....	香港老年學會	二零一二年(就該年度)、 二零一三年(就該年度)、 二零一四年(就該年度)、 二零一五年(就二零一五年 三月至二零一八年 三月止三個年度)

## 業 務

### 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。

#### 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，我們已根據香港法例第95章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。

## 業 務

### 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院舍行業的規管日益增加，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。



## 業 務

### 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。

### 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。



## 業 務

防止日後違規及確保有關重續安老院舍董事牌照的意見	已採取的補救措施	潛在最高罰則/罰款或結果	違規的相關原因	違規詳情	所涉及安老院舍
<p>(ii) 此外，各安老院舍將每月審閱及確認約意料，確有面載的書內容屬準確有序。</p>					
<p>(iii) 另外，我們將不時評估及檢保彼等知悉及採取使用約束物品的方法。</p>					
<p>(iv) 為解決此事件，我們亦已審閱及更新內指控制引，以加強內部的措施，據此：(a) 須對我們的醫務人員有束書面使用約束物品；(b) 須對住客，須自相關人士(包括住客的家人)取得約束物品；及(c) 我們兩星期使用約束物品每住的記錄，確保符合與相關書面同意的記錄。</p>					

## 業 務

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	潛在最高罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	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
					<p>(v) 社會福利署已取得並指引實施及督其守的相關條文。</p>
					<p>(vi) 鑒於(a)補救措施採納；(b)社會福利署無表行瑞安(順安)採取根據我們過往會管警告糾正，則社會福利署對任何不進行此違規事件將不會影響瑞安(順安)日後福利署將對此違規事件而對瑞安(順安)採取進一步行動的可能甚微。</p>

## 業 務

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	潛在最高罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	防止日後違規及保持有關重慶安老院舍董事有關牌照的意見
瑞安(興華).....	(i) 於二零一六年十月十二日，牌照處衛生保健督察於巡查期間發現瑞安(興華)的駐場保健員數目低於規定標準，此舉違反安老院規例第11條及附表1的規定。	(i) 於有關時間，兩名保健員於相關高日照安老院舍缺勤。此乃由於：(a) 一名保健員獲指派陪同一名住客就診及(b)另一名保健員離開相關高日照安老院為一名新任客購買早餐。	(i) 未能遵守安老院規例第11條的安老院舍運營商即屬違法，並須繳交罰款25,000港元。	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。	(i) 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日照安老院。我們亦於各安老院舍的顯眼位置張貼通告，以作有關提示。
	(ii) 其後，社會福利署就我們未能遵守安老院規例第11條及附表1，於二零一六年十月十三日向瑞安(興華)發出警告信。	(ii) 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。	(ii) 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。		(ii) 此外，我們已保存適當的書面記錄以顯示當值時勤及缺勤的員工(包括替代員工)。
			(iii) 於最後可行日期，社會福利署概無就此警告向瑞安(興華)採取進一步行動。		(iii) 我們各安老院舍的院舍主管將每日檢查及確認安老院舍是否維持足夠數目的保健員出勤。我們亦有一名高級職員出任夜間院舍主管的職務，以檢查及確認上述事項。

## 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	違規的相關原因	違規詳情	所涉及安老院舍
<p>(iv) 鑒於(a)補救措施已成功落實及獲採納；(b)社會福利署並無表明其將於最後可行日期就此警告對瑞安(興華)採取進一步行動；及(c)根據我們安老院的過往記錄，儘管社會福利署發出警告信，只要警告信所列事宜已獲糾正，則社會福利署通常不會對我們的任何安老院舍採取任何進一步行動，故董事認為，此違規事件將不會影響瑞安(興華)日後重續安老院舍牌照的申請，且社會福利署將因此違規事件而對瑞安(興華)採取進一步行動的可能甚微。</p>	已採取的補救措施			

## 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	已採取的補救措施	潛在最高罰則/罰款或結果	違規的相關原因	違規詳情	所涉及安老院舍
<p>(v) 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)於我們的安老院舍出勤，以符合安老院規例項下的規定。於安排員工陪同住客就診或替住客外出辦事前，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陪同門診病人就診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

於往績記錄期間及直至最後可行日期，瑞安(葵盛東)已接獲社會福利署發出的四封警告信，其中一封於前改善買位計劃協議期內接獲，而其餘三封均於現時改善買位計劃協議期內接獲。

於前述四封警告信中，日期為二零一六年六月二十四日的警告信及日期為二零一七年三月十三日的警告信均載述倘於改善買位計劃協議期內，安老院舍累積五封警告信或以上，社會福利署將有權削減根據改善買位計劃購買的宿位數目。經考慮(i)瑞安(葵盛東)於(a)前改善買位計劃協議期內；及(b)自現時改善買位計劃協議期起直至最後可行日期間所接獲的警告信不足五封；(ii)於最後可行日期，社會福利署並無就前述四封警告信對瑞安(葵盛東)採取任何行動；及(iii)我們已成功實行並採納糾正措施以防止日後出現違規事件及確保持續遵守安老院條例及安老院實守則，董事認為，社會福利署削減於瑞安(葵盛東)的改善買位計劃宿位風險偏低。

基於上述理由及經考慮本集團已於上述警告信發出後成功重續瑞安(葵盛東)安老院舍牌照(有關牌照於二零一七年五月一日至二零一八年十月三十一日期間內有效)，董事認為，上述有關瑞安(葵盛東)警告信將不會對瑞安(葵盛東)安老院舍的營運及其日後重續安老院舍牌照造成重大影響，且社會福利署將因此等違規事件而對瑞安(葵盛東)採取進一步行動的可能甚微。

基於上述原因，獨家保薦人認同董事觀點，認為向瑞安(葵盛東)發出上述警告信將不會對其重續安老院舍牌照造成重大影響。

有關向瑞安(葵盛東)發出的上述警告信詳情載列於下文。



## 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	潛在最高 罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	防止日後違規及 確保持續合規的措施
(i) 瑞安(葵盛東)...	於二零一五年六月二十日，瑞安(葵盛東)的一名住客於洗澡時跌倒受傷。社會福利署接獲針對瑞安(葵盛東)的投訴。於接獲投訴後，牌照處衛生保健督察於二零一五年七月二十五日突擊巡查瑞安(葵盛東)。	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提供妥善護理及個人照顧。	(i) 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。	(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(a)沐浴輪椅的車輪須鎖定；(b)須扣好安全帶；(c)核心員工須於住客沐浴時進行查看；及(d)倘住客容易摔倒，則須兩名核心員工協力幫助其沐浴；及(c)須於住客沐浴時照看其安全。	(i) 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。  (ii) 我們已就協助住客洗澡的正確程序及步驟定期向護理員提供定期培訓及測驗。
(ii)	於突擊巡查期間，牌照處衛生保健督察發現(a)合資格職員未能確保該住客洗澡時提供適當照顧及個人護理；及(b)瑞安(葵盛東)未能就住客於洗澡時有跌倒危險向其員工提供清晰指引，此舉違反安老院實務守則第11.1段的規定。	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。	(ii) 該封警告信於瑞安(葵盛東)前改善買位計劃協議期內發出。	(ii) 我們已向涉及此違規事件的護理員發出警告。  (iii) 緊隨該事件後，我們的員工已完成全面查核相關設備及就此作出必要調整。	(ii) 我們亦定期安排員工查核及檢查相關浴室設備，並向安老院舍的院舍主管報告調查結果。
(iii)	其後，社會福利署就我們未能遵守安老院實務守則第11.1段，於二零一六年三月十日向瑞安(葵盛東)發出警告信。				

## 業 務

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	潛在最高罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	防止日後違規及確保持續合規的措施
瑞安(葵盛東)...	(i) 於二零一六年四月十二日，牌照處消防安全督察於巡查期間發現有雜物堵塞瑞安(葵盛東)的出口通道。	此違規事件乃由於若干未能遵守我們的疏忽大意所致。	(i) 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。	(i) 院舍主管已於消防署人員監督下即時清除阻礙物。 (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綫。	(i) 我們已於逃生出口及出口路綫張貼通告，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綫。
			(ii) 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。		(ii) 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。
			(iii) 該封警告信於瑞安(葵盛東)現時改善買位計劃協議期內發出。		(iii) 我們亦定期安排員工檢查及巡視火災逃生出口，並向安老院舍的院舍主管報告結果。

## 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	潛在最高 罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	防止日後違規及 確保持續合規的措施
(i) 瑞安(葵盛東)...	社會福利署接獲瑞安(葵盛東)投訴，指該院舍在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	(i) 瑞安(葵盛東)自二零二一年一月起，與該院舍的住客訂立新的住宿合約，合約中載有該院舍的職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	(i) 根據警方調查，瑞安(葵盛東)在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	我們已在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	我們已在二零二一年一月至三月期間，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...
(ii) 瑞安(葵盛東)...	突擊巡查發現，瑞安(葵盛東)在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	(ii) 瑞安(葵盛東)在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	(ii) 根據警方調查，瑞安(葵盛東)在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	我們已在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	我們已在二零二一年一月至三月期間，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...
(iii) 瑞安(葵盛東)...	其後，社會福利署就瑞安(葵盛東)違反第6.1條，有徵收作爲該院舍的住客外費，於二零二一年一月至三月期間，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	(iii) 瑞安(葵盛東)在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	(iii) 根據警方調查，瑞安(葵盛東)在二零二一年一月至三月期間，有職員在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	我們已在該院舍內，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...	我們已在二零二一年一月至三月期間，向該院舍的住客索取金錢，並以此為名，向該院舍的住客索取金錢...





## 業 務

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	潛在最高罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	防止日後違規及確保持續合規的措施
					<p>(v) 此外，我們已於所有安老院的顯眼位置張貼由社會福利署刊發的改善計劃收取的費用表。我們亦獲告知，要求我們的員工收取任何額外費用(尤其上述費用)均須獲得有關住戶及相關安老院的同意。安老院舍先</p>
					<p>(vi) 我們已為每名住戶編製一份記錄，其清楚列明彼等所產生的費用及收費。該記錄將由安老院舍監察參考(其中包括住戶的相關訴求、改善計劃的收費表及相關價目表)後，每兩週審閱及核實。倘所作付款不善(其中包括改善計劃收費指引、相關價目表及改善計劃的條款及條件，則須立即向有關住戶退款。</p>

## 業 務

所涉及安老院舍	違規詳情	違規的相關原因	潛在最高罰則／罰款或結果	已採取的補救措施	防止日後違規及確保持續合規的措施
					(vii) 上述記錄已由我們安老院舍的院舍主管審閱及核實，並將每月錄入本集團的會計系統，而財務總監兼公司秘書梁佩珊女士將負責對有關記錄進行檢查、對賬及批准。

## 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	潛在最高罰則/罰款或結果	已採取的補救措施	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。	(i) 根據律師所告知，本集團可能須繳交最高200,000港元的罰款。  (ii) 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。  (iii) 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。	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。	我們已更新化學廢物處理的內部指引，其就化學廢物及醫療廢物以及相關處理程序作出明確定義。其亦特別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。



## 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於二零一七年二月及三月就本集團採取有關不合規事件的跟進行動進行跟進檢討。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。我們有意繼續改良內部監控系統，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 — 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（包括創業版上市規則）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版上市規則的情況、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。我們的內部合規團隊由執行董事鍾先生領導，而內部合規團隊的其他成員包括我們的執行董事鍾慧敏女士及財務總監兼公司秘書梁佩珊女士以及我們所有安老院舍的院舍主管。鍾先生擁有逾14年安老院舍工作經驗。彼自二零零三年十月起向社會福利署註冊為保健員，並自二零零九年十月起向社會工作者註冊局註冊為社工。鍾先生於[二零零三年]首次成為香港安老院舍保健員，主要協助護士及物理治療

## 業 務

師照顧長者住客以及處理行政工作，因而累積該行業的經營經驗。彼於二零零六年三月參與瑞安(順安)安老院舍的日常管理，進一步獲得安老院舍的相關管理經驗，並於二零零七年九月成為院舍主管。此後，鍾先生一直負責瑞安(順安)安老院舍的日常管理及營運，包括(a)確保遵守改善買位計劃協議及安老院舍實務守則及(b)安排社會福利署的到訪及處理社會福利署發出的投訴或警告信。因此，鍾先生已獲取必要知識及經驗以識別並解決日後潛在的違規事宜。此外，鍾先生將適時就內部監控檢討機構所建議的內部監控程序及本文件所述措施尋求外部法律顧問及其他專業人士的意見，以(其中包括)確保有關程序及措施已更新至符合最新適用法律及法規以及就是否須實施額外或改良程序及措施以避免日後出現違規事項作出建議。經考慮上文所述者，董事認為，鍾先生擁有相關的合規經驗並有能力帶領我們的內部合規團隊。有關我們內部合規團隊若干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；

- (iv) 我們的內部合規團隊亦將確保內部監控檢討機構所建議的內部監控程序及本文件所述措施可順利實施並持續合規，以避免日後出現任何違規事項；
- (v) 我們的內部合規團隊亦將負責透過(其中包括)實施及採取以下措施及程序確保向住客收取的所有費用及收費乃根據(其中包括)改善買位計劃協議及社會福利署發出的改善買位計劃收費指引作出：
  - (a) 檢討我們向住客收取的費用，倘收費可能違反改善買位計劃協議的條款及條件，我們將尋求外部法律顧問或其他專業人士的意見。於取得我們的顧問發出最終回覆前，我們不會收取有關費用；
  - (b) 僅可根據改善買位計劃協議及社會福利署發出的改善買位計劃收費指引收取費用及開支；
  - (c) 於所有安老院舍顯眼位置張貼價目表，當中清楚載列我們根據社會福利署發出的改善買位計劃收費指引可能收取的費用；
  - (d) 提醒員工收取任何額外費用(尤其是超出上述價目表範圍的費用)均須獲得住客(如適用)同意及相關安老院舍的院舍主管事先授權；
  - (e) 已為每名住客編製一份記錄，清楚列明彼產生的所有費用及收費。該記錄將由安老院舍監事參考(其中包括)住客的相關要求、改善買位計劃的

## 業 務

收費指引及相關價目表後，每兩周審閱及核實一次。倘所作付款違反(其中包括)改善買位計劃收費指引、相關價目表及改善買位計劃的條款及條件，則須立即向有關住客退款；及

- (f) 上文分段(e)所述的記錄已由我們安老院舍的院舍主管審閱及核實，並每月錄入本集團的會計系統。財務總監兼公司秘書梁佩珊女士將負責就有關記錄進行檢查、對賬及批准；
- (vi) 我們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；
- (vii) 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版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]日期起生效；
- (viii) 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；
- (ix) 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；
- (x) 我們已更新內部指引，據此：(a)我們的醫務人員須查核及檢查所有對住客使用的約束物品並妥善保存書面記錄；(b)對住客使用約束物品前，須自相關人士(包括該住客的家人)取得書面同意；及(c)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；(d)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)於我們的安老院舍出勤，以符合安老院規例項下的規定；及(e)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；
- (xi) 我們的內部合規團隊將定期檢討瑞安(葵盛東)及其他安老院舍的表現，方法是透過(其中包括)：(a)考慮我們要求住客填妥的問卷意見；(b)檢討我們向住客收取的費用，倘收費可能違反改善買位計劃協議的條款及條件，我們將尋求外部法律顧問或其他專業人士的意見。於取得我們的顧問發出最終回覆前，

## 業 務

我們不會收取有關費用。我們亦將不時更新檢討及監察範圍，以符合適用於我們安老院舍的最新法律及法規；及

- (xii) 我們已議決於向住客提供復康治療時不會收取費用，並取消住客體重超過若干水平應付的額外費用。

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項下的規定；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項下規定的事宜。

### 我們的董事及獨家保薦人的意見

經考慮上述及下述理由，我們的董事認為，上文所披露的違規事件(包括本集團所接獲的警告信)乃由於疏忽大意所致，並不涉及任何欺詐或不誠實，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對我們的財務狀況及經營業績產生任何重大影響。

- (i) 由於出現該等事件，我們的董事將對任何可能導致違規的事件保持警惕；
- (ii) 自實行經改良內部監控措施(包括為防止再次出現上文所披露警告信中提及的違規事件採納的特定政策及程序)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。該等特定政策及程序亦由我們的內部監控檢討機構檢討，並與其建議一致，故董事認為，且獨家保薦人同意，該等政策及程序屬充分及有效；
- (iii) 我們的董事知悉根據創業版上市規則作為上市發行人董事的規定及責任，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；
- (iv) 我們若干安老院舍所接獲的警告信乃關於社會福利署於該等特定安老院舍進行巡查時發現的違規及不當情況，而與於最後可行日期並無接獲任何警告信的其他安老院舍無關。因此，我們安老院舍所接獲的警告信將不會對並無接獲警告信的其他安老院舍造成任何影響；

## 業 務

- (v) 自我們的安老院舍開始營運起及直至最後可行日期，除發出警告信外，社會福利署並無註銷或暫時吊銷我們安老院舍所持有的任何安老院舍牌照，拒絕為安老院舍牌照續期或修改營運牌照附帶的任何條件；及
- (vi) 就兩間參與改善買位計劃的安老院舍(即瑞安(順安)安老院舍及瑞安(葵盛東)安老院舍)而言，倘其中任何一間安老院舍於彼等各自的改善買位計劃協議期內累積合共五封警告信或以上，則社會福利署有權削減有關安老院舍根據改善買位計劃租賃的宿位數目。於最後可行日期，由於我們兩間參與改善買位計劃的安老院舍均無接獲超過五封來自社會福利署的警告信，故社會福利署概無削減該兩間參與改善買位計劃的安老院舍所租賃的宿位數目。

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、被撤銷或暫時吊銷相關安老院舍牌照、被拒絕重續牌照，或變更安老院舍牌照附帶的任何條件；(ii)社會福利署並無根據改善買位計劃減少我們參與改善買位計劃的兩間安老院舍購買的宿位總數，而本集團亦無遭拒絕重續任何改善買位計劃協議；(iii)本集團已糾正所有警告信中的主體事項；(iv)我們所有安老院舍於(a)前改善買位計劃協議期內；及(b)現時改善買位計劃協議期起直至最後可行日期收取不足五封警告信；(v)於最後可行日期，社會福利署並無就本集團於最後可行日期前所收取的警告信對我們的安老院舍採取任何行動；(vi)我們已成功實行並採納糾正措施以防止日後出現違規事件及確保持續遵守安老院條例、安老院規例及安老院實務守則，董事認為，社會福利署削減於我們參與改善買位計劃的安老院舍的改善買位計劃宿位風險偏低。

根據以上理由及經考慮本集團並無就申請重續安老院舍牌照獲社會福利署告知存在任何問題，董事認為且獨家保薦人認同，於往績記錄期間及直至最後可行日期向我們若干安老院舍發出警告信將不會對其重續安老院舍牌照及改善買位計劃協議造成重大影響。就董事所深知，社會福利署通常不會將本集團現時經營的安老院舍的過往違規記錄作為向將由本集團經營的新建安老院舍或將由本集團收購的營運中安老院舍授予新安老院舍牌照的考量因素之一。因此，董事認為，本集團涉及違規事件(包括本集團現時經營的安老院舍所接獲的警告信)的過往違規記錄將不會影響我們有關成立一間新安老院舍及/或收購一間營運中安老院舍的擴張策略。

然而，我們無法就任何安老院舍保證其日後將不會再次接獲社會福利署的警告信。於日後，倘任何安老院舍再次接獲社會福利署的警告信，則社會福利署可對有關院舍採取行動，此舉或會對本集團的營運造成重大不利影響。

## 業 務

### 法律訴訟

於往績記錄期間及直至最後可行日期，本集團涉及若干有關員工賠償及人身傷害的索賠及訴訟，該等索賠及訴訟於我們的日常及一般業務過程期間中產生。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；及				
	(ii) 提出人身傷害索賠。				

## 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。				

---

## 業 務

---

保險公司已悉數承擔與上述僱員賠償索賠有關的償付款項。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，本集團或我們的董事概無涉及任何重大的訴訟或索賠或仲裁，而就董事所深知，董事並不知悉對本集團而言屬重大的未決或可能向本集團或董事提起的訴訟索償或仲裁。