



**Optima Automobile Group Holdings Limited**  
**傲迪瑪汽車集團控股有限公司**

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 8418



環境·社會  
及管治報告  
**2019**

# 環境、社會及管治報告

## 目錄

緒言	1
報告範疇	1
報告框架	1
報告期間	2
持份者參與	2
重要性評估	3
環境	4
社會	11
香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》內容索引	18

# 環境、社會及管治報告

## 緒言

傲迪瑪汽車集團控股有限公司（「本公司」，統稱「本集團」）是新加坡的一站式汽車售後服務提供商，為客戶提供全面及綜合的汽車相關解決方案。本集團主要從事提供全面的汽車售後服務，專注於檢測、保養及維修服務，亦從事(i)提供短期及長期汽車租賃服務及(ii)供應乘用車零部件、配件及汽車設備。

本環境、社會及管治報告（「環境、社會及管治報告」）概述本集團的環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）倡議、計劃及表現，並表明其對可持續發展的承諾。

## 環境、社會及管治治理框架

董事會（「董事會」）監督並制定本集團的環境、社會及管治策略。董事會亦負責透過年度評估確保本集團風險管理及內部監控的成效。

本集團已指派人員系統地識別並處理環境、社會及管治事宜。該人員負責收集並分析有關環境、社會及管治數據及識別本集團的環境、社會及管治事宜。此外，該人員定期向董事會報告本集團環境、社會及管治策略的評估及其後續實施或修訂情況。

## 報告範疇

就層面A – 環境而言，本環境、社會及管治報告涵蓋本集團的兩個可報告分部，即在新加坡提供汽車售後服務及汽車租賃服務。就層面B – 社會而言，本集團的全部業務分部將涵蓋在內。本集團認為目前的報告範疇屬充分及在可能情況下將擴大披露範疇。所收集的關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）於環境、社會及管治報告內列示並以解釋附註進行補充說明，以制定基準。

## 報告框架

環境、社會及管治報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）GEM證券上市規則（「GEM上市規則」）附錄20所載《環境、社會及管治報告指引》（「環境、社會及管治報告指引」）編製。

有關本集團企業管治常規的資料可查閱本公司截至二零一九年十二月三十一日止財政年度（「二零一九財年」）之年報第23至40頁的企業管治報告。

# 環境、社會及管治報告

## 報告期間

環境、社會及管治報告列明本集團於二零一九財年的環境、社會及管治活動、挑戰及所採取的措施。

## 持份者參與

為了進一步推動本集團的可持續發展，本集團定期召集主要持份者以確定可持續發展議題及潛在風險。主要持份者包括但不限於股東及投資者、僱員、客戶、供應商、媒體及公眾人士、銀行及其他金融機構以及政府及其他監管機關。

本集團利用下列多元化的參與方式及溝通渠道顧及持份者期望：

持份者	溝通渠道	期望
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東大會及其他股東大會</li><li>• 財務報告</li><li>• 公告及通函</li><li>• 公司網站</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 保持盈利能力</li><li>• 企業管治</li><li>• 業務合規</li><li>• 維持股東回報</li></ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"><li>• 培訓活動、研討會及簡報會</li><li>• 郵箱及意見箱</li><li>• 定期股東大會</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 薪酬及待遇</li><li>• 確保安全的工作環境</li><li>• 職業發展</li></ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"><li>• 客戶服務熱線及郵件</li><li>• 參觀服務中心及噴塗工場</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提高客戶滿意度</li><li>• 快速周轉時間</li><li>• 優質服務</li></ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"><li>• 現場參觀</li><li>• 商務會議及磋商</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 公平公開採購</li><li>• 確保及時付款</li><li>• 維持可持續關係</li></ul>
媒體及公眾人士	<ul style="list-style-type: none"><li>• 環境、社會及管治報告</li><li>• 公司網站上的新聞條目</li><li>• 報告及公告</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 環境、社會及管治事宜及財務披露的透明度</li><li>• 法律合規</li><li>• 企業管治</li></ul>

# 環境、社會及管治報告

持份者	溝通渠道	期望
銀行及其他金融機構	<ul style="list-style-type: none"><li>• 貸後跟進</li><li>• 報告及公告</li><li>• 現場參觀</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 及時償還貸款</li><li>• 誠信經營</li><li>• 法律合規</li></ul>
政府及其他監管機關	<ul style="list-style-type: none"><li>• 書面或電子通訊</li><li>• 參觀及視察</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守地方法律法規</li><li>• 業務經營穩定</li></ul>

本集團致力於積極傾聽持份者並與其合作，確保彼等可透過有效的溝通渠道表達意見。長遠來看，持份者的付出將幫助本集團改善可能曾被忽視的環境、社會及管治表現及使本集團在挑戰重重的市場上保持業務成功。

## 重要性評估

董事會及負責本集團重要職能的管理層均參與編製環境、社會及管治報告。彼等協助本集團檢討營運、識別關鍵環境、社會及管治事宜及評估對其業務夥伴及持份者的重要意義。

本集團的重大環境、社會及管治事宜按相關重要性列示如下：

最不重大	重大	最重大
用水	無害廢棄物管理	溫室氣體排放（「溫室氣體」）
知識產權（「知識產權」）	能源消耗	有害廢棄物管理
	供應鏈管理	招聘、多元化及平等機會
	客戶滿意度	職業健康及安全管理
	提供培訓機會	質量控制及產品保修
		數據隱私保護

於二零一九財年，本集團確認已就環境、社會及管治事宜制定適當且有效的管理政策及內部控制制度及確認所披露內容符合環境、社會及管治報告指引的規定。

# 環境、社會及管治報告

## 聯絡我們

本集團歡迎持份者提供意見及建議。閣下可透過發送電郵至 [feedback@ow.sg](mailto:feedback@ow.sg) 提供有關環境、社會及管治報告或本集團在可持續發展方面的表現的寶貴意見。

## A. 環境

### A1. 排放物

#### 一般披露及關鍵績效指標

環境保護及可持續發展取決於各行各業及全社會不斷的共同努力。除遵守適用的新加坡法律法規外，本集團致力於透過將環保實踐融入到其日常運營的方式最大程度地減少對環境造成的不利影響。本集團力圖在不對環境造成影響的情況下擴展其業務。因此，本集團不斷完善現有政策並推出新政策以減輕其業務運營對環境產生的潛在直接及間接負面影響。

於二零一九財年，本集團並不知悉任何嚴重違反有關空氣及溫室氣體排放、向水及土地排污以及有害及無害廢棄物的產生的法例及法規，包括但不限於新加坡的環境公共健康法、一九八八年環境公共健康（有毒工業廢物）規例、污水及排水（工商業廢水）規例及環境保護及管理法）而對本集團造成重大影響的情況。

#### 氣體排放

鑒於本集團的業務性質，使用公司汽車產生的氣體排放量微不足道，不包括本集團客戶根據汽車租賃服務所產生的燃油消耗，原因為本集團在運營方面對此用途並無直接控制權；本集團亦不承擔該用途產生的大部分燃料成本。控制氣體排放的措施將載於下節－「溫室氣體排放」。

# 環境、社會及管治報告

## 溫室氣體排放

本集團的主要溫室氣體排放來自汽車的製冷劑、汽油及柴油耗用以及噴漆烤箱的柴油耗用（範圍一）、外購電力（範圍二）以及於垃圾場處理的廢紙及商務航空旅行（範圍三）。

### 範圍一—直接溫室氣體排放

本集團已採納以下措施以減少運營過程中公司汽車的汽油及柴油耗用以及噴漆烤箱的柴油耗用所產生的直接溫室氣體排放：

- 提前規劃路線以避免重複道路及優化燃料耗用；
- 增加使用混合動力汽車，約佔我們租賃車隊的75%；
- 定期保養公司車輛以確保引擎性能及燃料使用達致最佳；及
- 停車時關掉引擎及噴漆烤箱。

### 範圍二—間接溫室氣體排放

電力耗用為本集團溫室氣體排放的最大來源。本集團已推行措施減少能耗，有關措施將載於「層面A2—資源使用」。

### 範圍三—其他間接溫室氣體排放

辦公廢紙處理及商務航空旅行屬於其他間接溫室氣體排放類別。值得注意的是航空旅行會產生大量的溫室氣體排放，本集團僅在其認為必要時方使用航空旅行。遠程會議和網絡會議是本集團的首選通信渠道。為減少廢紙處理而採取的措施載於「層面A2—資源使用」。

通過實施上述措施，僱員對減少溫室氣體排放的意識已顯著增強。

# 環境、社會及管治報告

本集團於二零一九財年產生的溫室氣體總量載述如下：

指標 <sup>1</sup>	單位	二零一九財年
範圍一—直接溫室氣體排放		
• 汽油及柴油耗用	噸二氧化碳當量 <sup>2</sup>	343.11
• 製冷劑		
範圍二—間接溫室氣體排放		
• 外購電力	噸二氧化碳當量	105.99
範圍三—其他間接溫室氣體排放		
• 廢紙處理	噸二氧化碳當量	28.49
• 商務航空旅行		
<b>溫室氣體排放總量</b>	<b>噸二氧化碳當量</b>	<b>477.59</b>
<b>密度<sup>3</sup></b>	<b>噸二氧化碳當量／百萬收益</b> <b>(新加坡元)</b>	<b>30.95</b>

附註：

- 溫室氣體排放數據按二氧化碳當量呈列，並以包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》、聯交所刊發的《如何準備環境、社會及管治報告？—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、二零一五年政府間氣候變化專門委員會(IPCC)第五次評估報告的《全球升溫潛能值》及新加坡能源市場管理局刊發的《電網排放因子及上游甲烷逃逸排放因子》(Electricity Grid Emission Factors and Upstream Fugitive Methane Emission Factor)為基準。
- tCO<sub>2</sub>e 界定為噸二氧化碳當量。
- 於二零一九財年，本集團錄得收益約15.43百萬新加坡元。該數據亦用作計算其他密度數據。

## 向水及土地排污

本集團就向公共污水渠排放工商業廢水持有有效的書面批准(「書面批准」)，並確保有關廢水符合書面批准中規定的要求。本集團認為向水排放的污物屬適量。鑒於本集團的業務性質，向土地排污微不足道。



# 環境、社會及管治報告

## 廢棄物管理

### 有害廢棄物管理

本集團並無產生大量有害廢棄物。本集團業務產生的主要有害廢棄物為廢車用機油和廢棄鉛酸電池。

本集團對妥善處理有害廢棄物保持警惕，並確保有關處理過程符合法定要求。本集團亦制定關於處理及儲存有毒工業廢棄物的指引以闡明處理有害廢棄物的流程，從而減少接觸有害物質的風險。

本集團已委聘持牌有毒工業廢棄物收集商以合法方式管理和處置本集團的廢車用機油。廢車用機油暫時存儲在機油桶或機油接收器中，直到其被上述持牌收集商收集為止。就廢棄鉛酸電池而言，供應商將前往本集團所在地收集並以合法方式處置上述廢舊汽車電池。於二零一九財年，本集團產生的絕大部分有害廢棄物均由已訂約第三方以合法方式處置。

本集團於二零一九財年產生的主要有害廢棄物總量載述如下：

指標	單位	二零一九財年
廢車用機油	噸	67.30
廢棄鉛酸電池	噸	16.98
<b>有害廢棄物產生總量</b>	<b>噸</b>	<b>84.28</b>
廢棄物收集商處置的有害廢棄物總量	噸	84.28
密度	噸／百萬收益（新加坡元）	5.46

# 環境、社會及管治報告

## 無害廢棄物管理

已產生的無害廢棄物主要包括廢金屬、廢輪胎及辦公用紙。本集團合共產生868個廢輪胎及16.215噸廢金屬，絕大部分該等輪胎及金屬均由已訂約第三方收集及處置。本集團並無注意到已產生不適量的廢棄物。

本集團大力提高其員工對減少廢物產生的重要性的意識，並採取以下環保舉措以提高其環境表現。環保措施包括但不限於以下各項：

- 在可能的情況下對廢輪胎及金屬進行重新利用和升級利用；
- 減少一次性使用物品的使用；
- 在辦公室設備及電子設備生命週期結束後對其進行回收；
- 在可能的情況下再利用單面廢紙；
- 僅在必要時打印電子信函；及
- 採購帶有森林管理委員會回收標籤的辦公室紙張。

因此，實施有關措施提高了僱員對廢棄物管理的意識。

本集團於二零一九財年產生的其他無害廢棄物總量載述如下：

廢棄物類別	單位	二零一九財年
辦公室紙張 <sup>4</sup>	噸	0.60
無害廢棄物總量	噸	0.60
密度	噸／百萬收益（新加坡元）	0.04

附註：

4. 僅使用70克重的A4紙，使用量約為162,500張，其中約15%被回收。

# 環境、社會及管治報告

## A2. 資源使用

### 一般披露及關鍵績效指標

本集團積極推行環保措施，減低業務營運對環境的影響。有關減少一般廢棄物及辦公室廢紙的措施載於上文「廢棄物處理」一節。

### 能源消耗

本集團認識到天然資源有限且稀少，因此，已執行能更好地規管資源使用的政策。本集團致力於透過採取下列節能措施進一步減少能源消耗：

- 在照明設備開關及電器旁邊張貼醒目提示，作為對僱員的提醒；
- 離開服務中心時關閉所有未使用電器及不必要的照明設備；及
- 購買能源效率較高的設備替換舊設備。

本集團將調查用電異常情況並採取預防措施。透過實施上述節能措施，僱員的節能意識有所增強。

本集團於二零一九財年的能源消耗總量載述如下：

指標	單位	二零一九財年
汽油 <sup>5</sup>	千瓦時	175,248.83
柴油 <sup>6</sup>	千瓦時	46,901.58
電力	千瓦時	253,079.18
<b>總能源消耗量</b>	<b>千瓦時</b>	<b>475,229.59</b>
<b>密度</b>	<b>千瓦時／百萬收益（新加坡元）</b>	<b>30,799.07</b>

附註：

5. 實際汽油消耗量約為18,083.00升。

6. 實際柴油消耗量約為4,382.00升。

# 環境、社會及管治報告

## 用水

水主要用於清洗本集團服務中心將用於提供服務的車輛。本集團積極向僱員宣傳節約用水的重要性。除在洗手間、服務中心及噴塗工場張貼醒目提示外，本集團亦定期檢查水龍頭以免洩漏。透過實施上述節約用水措施，僱員的節約用水意識得到增強。

基於本集團的業務性質，本集團在求取合適水源方面並無遇到任何問題。

本集團於二零一九財年的總用水量載述如下：

指標	單位	二零一九財年
總用水量	立方米	3,166.90
密度	立方米／百萬收益（新加坡元）	205.24

## 使用包裝材料

基於本集團的業務性質，使用包裝材料對本集團而言並非為重大的環境、社會及管治層面。

## A3. 環境及天然資源

### 一般披露及關鍵績效指標

本集團明白其在業務經營過程中盡量減少任何負面環境影響方面肩負的責任。本集團知悉現有及潛在的影響，因此，會定期評估其業務模式的環境風險。倘必要，本集團會實施預防措施以確保符合有關法律法規。

### 進行噴塗活動時的氣體排放

本集團深知噴塗活動可能對周邊產生難聞的氣味。本集團向住房和發展委員會（Housing and Development Board）及新加坡國家環境局（National Environment Agency of Singapore）申請在本集團的指定噴塗工場經營噴塗業務並已獲得彼等批准。該工場設有機械通風系統，可提取噴塗廢氣及確保噴塗烤箱內充分通風。烤箱內亦使用濾器且每年至少更換一次濾器（視乎實際使用情況而定）。本集團亦熱衷於研究改用水性塗料的可行性，以進一步減少揮發性有機化合物的排放。

# 環境、社會及管治報告

## B. 社會

### B1. 僱傭

#### *一般披露*

人力資源是本集團的基石。本集團意識到其持續的成功取決於員工的才能及奉獻精神。僱傭政策已正式記錄於本集團員工手冊中，其涵蓋招聘、補償、薪酬、多元化及平等機會等範疇。本集團定期審閱現行政策及僱傭慣例，以確保僱傭標準及與同類行業服務提供者的競爭力不斷提高。於二零一九年十二月三十一日，本集團共有108名僱員。

於二零一九財年，本集團並不知悉有任何與僱傭有關的法律法規之重大不合規事宜會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的僱傭法及外國工人僱傭法。

#### *招聘、多元化及平等機會*

本集團的可持續增長取決於人才的多元化及非歧視的招聘流程。本集團僱員之僱用乃通過健全、透明及公平的僱傭流程，基於彼等之經驗及專業知識，而非其年齡、種族、血統、性別、婚姻狀況、性取向或宗教信仰。

本集團認為，所有僱員均應有權於無歧視、無騷擾及無侮辱的環境中工作。因此，本集團致力於創造及維持包容和諧的工作場所文化。此外，本集團強調對工作場所中的上述行為之任何形式採取零容忍態度。

#### *待遇及福利*

本集團明白良好的待遇及福利能鼓勵員工留任並增強歸屬感。本集團提供具吸引力的薪酬待遇，包括酌情性花紅及津貼。除新加坡的僱傭法令規定的休假權利外，本集團亦靈活授予休假以滿足僱員需求，例如婚假、恩恤假等。除上述安排外，僱員有權享受如門診醫療福利之類的福利待遇。

# 環境、社會及管治報告

## 晉升及績效評估

本集團每年評估僱員表現，其結果用於審閱其年度薪金及表現評估。本集團亦優先考慮內部晉升，旨在鼓勵僱員持續不斷的努力。

## 工時及假期

本集團員工手冊中明確規定了正式工時及假期，其符合當地的僱傭法律。除非另有說明，否則員工有資格獲得加班費。

## 補償與解僱

本集團根據新加坡工傷賠償法投保工傷賠償保單，為受僱期間因意外或疾病而遭受人身傷害的僱員提供賠償。在任何情況下，本集團不得作出無理解僱，解僱將基於本集團內部政策規定的合理合法原因。

## B2. 健康與安全

### 一般披露

#### 職業健康及安全管理

本集團高度重視為員工提供安全健康的工作環境。根據新加坡工作場所安全及健康（風險管理）法規起草並實施了職業健康與安全政策。所述政策包括消防演習程序及準則以及防護設備提供及使用。此外，本集團亦獲得ISO 45001：2018和BizSafe Level Star認證，且其運營受當地工作安全及環境主管部門的規定及定期檢查的約束。

此外，本集團亦已制定全面的職業健康與安全手冊，旨在維護員工的健康及安全，並減輕經營場所的潛在危害。本集團定期審閱上述手冊中設定的目標，以確保達致近期目標，且公司致力於不斷改進職業健康與安全管理體系。

# 環境、社會及管治報告

本集團非常重視保障僱員接受充足及適當的培訓以保障工作場所安全程序。因此，本集團對其僱員進行上崗安全培訓，並鼓勵彼等接受持續安全培訓。為進一步確保盡快發現工作場所事故及常見緊急情況，本集團向僱員提供外部急救及自動體外除顫器（「AED」）培訓課程。本集團部分僱員為新加坡紅十字會急救及AED提供者。

於二零一九財年，本集團並不知悉有任何與健康及安全有關的法律法規之重大不合規事宜會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的工作場所安全與健康法、工作場所安全與健康（總則條文）規例及工傷賠償法。

## B3. 發展及培訓

### 一般披露

#### 培訓及發展

培訓及不斷發展對於本集團僱員而言必不可少，以便跟上行業不斷變化的趨勢並滿足客戶不斷變化的需求。本集團堅信，為員工提供培訓及不斷發展的機會能為本集團持續成功奠定堅實基礎。

#### 提供培訓機會

本集團安排其管理層、服務顧問及技術人員參加課程及研討會，以跟上行業最新發展。為提供售後汽車服務，新僱員獲分配一名導師，從僱用開始起至少三個月內指導及監督新僱員的工作質量。本集團為本集團的客戶服務顧問提供相關合規管理技能、溝通技巧及合規管理程序的培訓。本集團定期進行內部培訓，以使僱員相互分享技術知識及信息。僱員也有權申請帶薪考試假。

二零一九財年，本集團資助一名僱員由新加坡前往美國參加為期10天的汽車電子及軟件新手訓練營，充分體現了本集團在保障僱員接受高質量培訓方面的奉獻精神。

# 環境、社會及管治報告

## B4. 勞工準則

### 一般披露

#### 防止童工及強制勞工

本集團保證不會逼迫任何僱員違背意願或強迫工作。本集團嚴禁招募童工。本集團招聘的所有僱員均年滿18歲。人力資源部確保仔細檢查其身份證件，以驗證在此過程中提交的個人數據。

於二零一九財年，本集團並不知悉有任何與童工及強迫勞動法律法規之重大不合規事宜會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的僱傭法。

## B5. 供應鏈管理

### 一般披露

本集團主要採購提供本集團的售後汽車服務所需的備件、配件及消耗品。採購及付款政策已得到實施，以管理採購過程。本集團會考慮供應商的往績、現行市價及交貨時間。同時，本集團根據當前庫存、預期客戶需求及預計銷售趨勢確定及調整耗材購買。

在可能的情況下，本集團通過為提供的每種商品或服務維持一個以上的供應商，以確保供應鏈的穩定性，不過度依賴某位供應商。本集團支持當地經濟，本集團的認可供應商名單主要位於新加坡。

本集團定期評估及監察供應商的表現，以確保其符合質量及服務標準。倘供應商提供的服務低於約定標準，合作可能會終止。



# 環境、社會及管治報告

## B6. 產品及服務責任

### 一般披露

本集團擁有廣泛的質量保證程序，以確保所提供的產品及服務不僅符合當地有關法律法規，且品質優越。本集團的管理系統已通過認證，符合 ISO 9001 : 2015 (質量管理體系) 所要求的標準。本集團董事認為，有效的質量管理體系將改善整體服務質量及提高客戶滿意度。

於二零一九財年，本集團並不知悉有任何與產品及服務及補救方法有關的健康及安全、廣告、標籤及私隱事宜的法律及規例會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的2012年個人資料保護法。

### 質量控制及產品保修

實施有效的質量控制對於確保客戶獲提供的商品及服務質量至關重要。為了保持所提供服務的質量，本集團的車間主管在將乘用車交予要求售後汽車服務的客人前會進行質量控制檢查。對於汽車租賃服務，汽車租賃執行人員在將乘用車移交予要求汽車租賃服務的客戶前須保證租賃乘用車的狀況良好。本集團的助理庫存經理負責全面控制乘用車備件、配件及消耗品的供應質量，亦向由本集團維修過車輛的客戶提供產品保修。

本集團亦制定了服務顧問標準操作程序 (「SOP」)，以確保在本集團不同場所的服務顧問的標準化及高質量服務。全面的SOP不僅詳細說明服務顧問的職責，亦提供在發生事故時為客戶建議的指導。

### 數據隱私保護

本集團致力於保護與客戶有關的所有敏感信息。本集團已製定數據保護政策，該政策可在本集團網站上查閱。所述政策涵蓋諸如處理及披露機密信息之類的主題。本集團委任數據保護官定期審閱現有政策，確保本集團的僱員在數據隱私保護方面擁有適當的知識及支持。此外，數據保護官亦會收到客戶反饋；本集團網站已載明通訊方式。此外，為防止未經授權訪問本集團信息系統，除了密碼保護外，本集團亦為不同的用戶配備不同級別的訪問權限。最後，為了進一步保護客戶個人數據隱私及本集團的機密信息，本集團僱員必須簽署員工保密協議以防未經授權使用客戶的個人資料。

# 環境、社會及管治報告

## 客戶滿意度

本集團高度重視客戶的反饋及投訴，原因是其對本集團的持續發展至關重要。本集團的投訴及反饋管理政策載列處理投訴及反饋的內部程序。首席運營官負責整體投訴管理。倘本集團收到任何投訴，本集團將努力及時採取行動，以有效補救行動解決問題。此外，管理層將在例行會議期間討論及檢討收到的投訴，以防再次發生。

## 知識產權

本集團已在新加坡、香港、中國、印度尼西亞及緬甸獲得本集團商標的註冊，域名也已註冊。本集團會定期進行監控，以確保知識產權不被侵犯。

## 廣告及商標

由於本集團的業務性質，本集團認為與廣告及商標事項有關的業務交易量微不足道。

## B7. 反貪污

### 一般披露

穩固的企業管治乃本集團成長發展之基石。本集團義正辭嚴地宣稱對任何違反新加坡法律法規以及嚴重損害本集團商業誠信及聲譽的行為採取零容忍態度。

於二零一九財年，本集團並不知悉任何嚴重違反賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關法例及法規，包括但不限於新加坡的防止貪污法且對本集團有重大影響的情況。

### 反賄賂實踐

本集團已在本集團僱員手冊中加入有關收受商業禮遇及酬金一節。本集團明白在某些情況下難以拒收禮物，僱員可代表本集團接受禮物及須向行政總監申報有關禮遇及酬金。本集團嚴禁任何形式或與任何人士有關的賄賂、欺詐及貪污。

# 環境、社會及管治報告

## 舉報機制

本集團將舉報政策載入公司手冊，旨在向僱員提供指引及舉報程序以鼓勵僱員舉報欺詐活動。舉報人可在有證據支撐的情況下就疑似不當行為向行政總裁（「行政總裁」）口頭或書面報告。於作出初步分析後，行政總裁將委任一名具備足夠資歷及授權的僱員作為調查人員有效及獨立地調查該指稱。本集團擬保護舉報人免受常見憂慮，如保密性及潛在報復或歧視。因此，根據舉報機制真誠舉報的僱員將獲保證免受不公平解僱或迫害的侵害，即使其後證實該等報告並無實據。

於二零一九財年，本集團並無發現任何腐敗事件或任何違反有關法律法規的行為。

## 反洗黑錢及打擊恐怖分子資金籌集

本集團已制定反洗黑錢及打擊恐怖分子資金籌集政策，以提高僱員意識及（倘出現任何疑似不當行為）提供合適的舉報程序指引。上述政策可使本集團免遭被用於洗黑錢及恐怖分子資金籌集的風險，保障本集團的利益。

## B8. 社區投資

### 一般披露

本集團相信透過社會參與回饋本集團營運所處的社會及鼓勵員工參與慈善活動及其他志願活動。本集團已透過聯交所的股份代號慈善抽籤安排計劃向香港公益金捐贈600,000港元。該捐贈直接捐予香港公益金用於幫助有價值的事業及支持社區。本集團的未來計劃為透過更加積極參與社區計劃以進一步回饋社會，不僅有利於社會亦可創造良好的企業文化。

# 環境、社會及管治報告

## 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明	頁次
<b>層面A1：排放物</b> 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及法規的資料。	排放物	4-8
關鍵績效指標A1.1(「不遵守就解釋」)	排放物種類及相關排放數據。	排放物－氣體排放、 溫室氣體排放、 廢棄物管理	4-8
關鍵績效指標A1.2(「不遵守就解釋」)	溫室氣體總排放量(以噸計算)及密度。	排放物－溫室氣體排放	6
關鍵績效指標A1.3(「不遵守就解釋」)	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及密度。	排放物－廢棄物管理	7
關鍵績效指標A1.4(「不遵守就解釋」)	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及密度。	排放物－廢棄物管理	8
關鍵績效指標A1.5(「不遵守就解釋」)	描述減低排放量的措施及所得成果。	排放物－氣體排放、 溫室氣體排放	5
關鍵績效指標A1.6(「不遵守就解釋」)	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	排放物－廢棄物管理	7-8

# 環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明	頁次
<b>層面A2：資源使用</b> 一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	資源使用	9-10
關鍵績效指標A2.1（「不遵守就解釋」）	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	資源使用－能源消耗	9
關鍵績效指標A2.2（「不遵守就解釋」）	總耗水量及密度。	資源使用－水源消耗	10
關鍵績效指標A2.3（「不遵守就解釋」）	描述能源使用效益計劃及所得成果。	資源使用－能源消耗	9
關鍵績效指標A2.4（「不遵守就解釋」）	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	資源使用－水源消耗	10
關鍵績效指標A2.5（「不遵守就解釋」）	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及每生產單位佔量。	資源使用－包裝材料使用 不適用－已解釋	10
<b>層面A3：環境及天然資源</b> 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境及天然資源	10
關鍵績效指標A3.1（「不遵守就解釋」）	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境及天然資源－噴塗活動中的氣體排放	10

# 環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明	頁次
<b>層面B1：僱傭</b> 一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、 工時、假期、平等機會、多元化、 反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響 的相關法律及法規的資 料。	僱傭	11-12
<b>層面B2：健康與安全</b> 一般披露	有關提供安全工作環境及保障 僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響 的相關法律及法規的資 料。	健康與安全	12-13
<b>層面B3：發展及培訓</b> 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的 知識及技能的政策。描述培訓活 動。	發展及培訓	13
<b>層面B4：勞工準則</b> 一般披露	有關防止童工及強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響 的相關法律及法規的資 料。	勞工準則	14

# 環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明	頁次
層面 B5：供應鏈管理 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理	14
層面 B6：產品責任 一般披露	有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及法規的資料。	產品及服務責任	15-16
層面 B7：反貪污 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及法規的資料。	反貪污	16-17
層面 B8：社區投資 一般披露	有關以社區參與了解發行人營運所在社區需要及確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區投資	17