



珠江船務企業(股份)有限公司
Chu Kong Shipping Enterprises (Group) Co., Ltd.

(於香港註冊成立之有限公司)

(股份代號：00560)

環境、社會及管治報告

(二零一六年度)

內容

緒言	2
持續推進綠色經營理念	3
排放物	3
資源使用	5
對自然資源的影響	6
構建極具競爭力的員工團隊	7
員工政策	7
人員結構	8
員工培訓與發展	10
工作環境質素	11
職業健康安全	12
心繫社會，積極回饋	14
反貪腐	14
供應鏈管理	15
服務責任	15
私隱政策	17
社區愛心	17
與我們分享您的意見	18

緒言

珠江船務企業(股份)有限公司(「本公司」或「珠江船務」)及其附屬公司(「本集團」)矢志成為負責任的企業，並一直致力改善其業務，同時積極改善本地社區環境、參與社區活動。本集團追求履行企業公民責任，包括承諾達到最高的道德標準，提供安全和健康的工作場所，關注業務各方面的環境，以及付出資源及推動員工投入慈善公益事業。我們相信，加強環境、社會及企業管治工作能夠令本集團更具競爭力和透明度，鞏固本集團作為粵港澳區域物流及高速水路客運龍頭企業的地位。

本公司董事會認為，在努力創造價值的同時，本集團應始終牢記企業社會責任，將可持續發展理念融入到企業的各個環節，不斷於環境保護、社會責任及企業管治等範疇精益求精；同時亦希望透過增強公司透明度，從而實現並提高社會責任感。本集團主要採納上市規則附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》之原則及基準作為本集團的標準，同時結合自身經驗，旨在構建良好的環境、社會及管治架構。本報告為本集團發佈之《環境、社會及管治報告》，報告時間跨度為二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日。本報告載列了本集團於工作環境質素、健康與安全、員工發展及培訓、資源使用及排放物、服務責任及社區參與等多個範疇內容，通過本報告，股東、投資者以及公眾人士可對本集團的管治與文化有更加全面、深刻的瞭解，是回顧本集團於環境、社會及管治方面成效的渠道。

今後，本集團將定期披露本報告，藉此讓公眾瞭解本集團於環境、社會及管治方面的最新動態。歡迎社會各界人士透過本集團通訊渠道，就本報告或本集團環境、社會及管治工作提出建議及意見。

持續推進綠色經營理念

珠江船務的業務每天均要面臨能源消耗，碳排放等環保挑戰。本集團的經營活動排放物主要為二氧化碳，甲烷，氧化亞氮等，主要來源為日常經營中從事運輸的船舶及車輛。在追求為投資者提供豐厚的回報的同時，本集團亦不忘身為社會人的環保責任，完善節能減排工作的監測體系，積極推進節能減排工作，提高資源使用效率。

排放物

珠江船務格外重視營運過程中產生的排放物與廢棄物。由於本集團主營業務為貨物運輸、綜合倉儲物流，高速水路客運，於日常營運過程中，本集團主要排放物為溫室氣體，如二氧化碳，甲烷，氧化亞氮與少量生活污水。除此之外，並無產生向水，土地排放大量的有害廢棄物，所以本集團沒有對有關有害廢棄物的數據進行統計。本集團嚴格遵守與空氣污染相關的如《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等相關法律法規，積極開展減排工作，並已取得初步成效。

二零一六年，本集團屬下子公司及碼頭積極履行節能減排的環保責任，通過採取多項有效措施來減少日常經營中產生的溫室氣體及廢水的排放。例如：斗門港採購符合中華人民共和國國家第五階段機動車污染物排放標準的貨櫃拖車、推動更新低油耗的船型，以減少溫室氣體排放。其碼頭日常生活廢水均經過化糞池預處理再排入市政管道。四會港於碼頭和堆場分別裝設了一個 75 立方的三級污水過濾池，並把所有已處理的污水和生活廢水利用管道引入到了市政污水管道排放；每天利用灑水車、吸塵機、除塵霧炮機對碼頭的各個堆場進行除塵。高要港於二零一六年投資超過千萬元人民幣興建新型龍門吊，集裝箱軌道龍門吊等重型器械設備。這些新型機械設備由原來用柴油驅動改為用電驅動，不但節約成本，提高經營效率，還能減少溫室氣體排放。同時高要港並於二零一六年對運力升級，淘汰燃油效率較低運輸車輛，重新購置 12 輛符合國家最新排放標準的車輛。本集團屬下公司管理的船隊採用低硫分柴油，其含硫量不高於 0.05%，有效降低尾氣排放中硫化物的排放量。

二零一六年，本集團共累計排放二氧化碳 230,808,916 千克，甲烷 52,329 千克，氧化亞氮 292,124 千克。千元營業收入二氧化碳排放為 96.901 千克/千港元；千元營業收入甲烷排放為 0.022 千克/千港元；千港元氧化亞氮排放為 0.122 千克/千港元。

資源使用

於二零一六年，本集團積極推進多項改革，以提高本集團各資源使用效率。本集團全面採用電子售票電商平臺，大幅減少塑膠、電子器材、耗材等難以分解物品的使用，推行環保紙、環保信封等使用，努力向辦公無紙化、節能化、低碳化方向邁進，本集團繼二零一四年首次使用環保紙印製年報後，二零一五年及二零一六年年報繼續使用環保紙張，實踐所制定的環保理念。目前，本集團辦公室已全面實施使用雙面用紙，空調系統調整至約 25 度，非辦公時間自覺熄燈等措施節約自然資源。本集團旗下寫字樓、碼頭及售票房等辦公室續步更換 LED 燈管，一年共節約用電超過 195,969 度電，約為全年用電總額度 23.55%。此外，本集團旗下四會港以節油車型為首選對運輸車型進行升級，新車型較以前的車型油耗顯著減少 22%。珠江船務高速船有限公司積極響應和支持政府對於環保方面的倡議和要求，將環保工作納入船隊的日常營運當中。船隊制定了每航次平均油耗為質量目標，於保證服務質量和環保營運之間尋找最佳平衡點，並成功完成節油指標和取得預期成效。公司的節能減廢措施於二零一六年第三季度順利通過香港環境運動委員會及環境保護署的審核與認證，並且於年底成功獲取「香港綠色機構」證書，成為名副其實的綠色機構。康州港每月統計港口生產設備能耗指標，根據實際需求優化工藝、工序和作業流程，合理配置設備；對高耗能的生產設備向相關部門申請停用停檢，並購買小排量、低油耗、低污染的設備。

二零一六年，本集團共使用汽油 107,548 公升；船舶用柴油 82,244,571 公升；汽車用柴油 3,441,432 公升；潤滑油 169,142 公升；用水 343,143 立方米；用電 8,318,850 度。每千元營業收入資源使用情況如下：0.045 升汽油/千元，34.529 升船舶用柴油/千元，1.444 升汽車用柴油/千元，0.071 升潤滑油/千元，0.144 立方米水/千元，3.492 度電/千元。

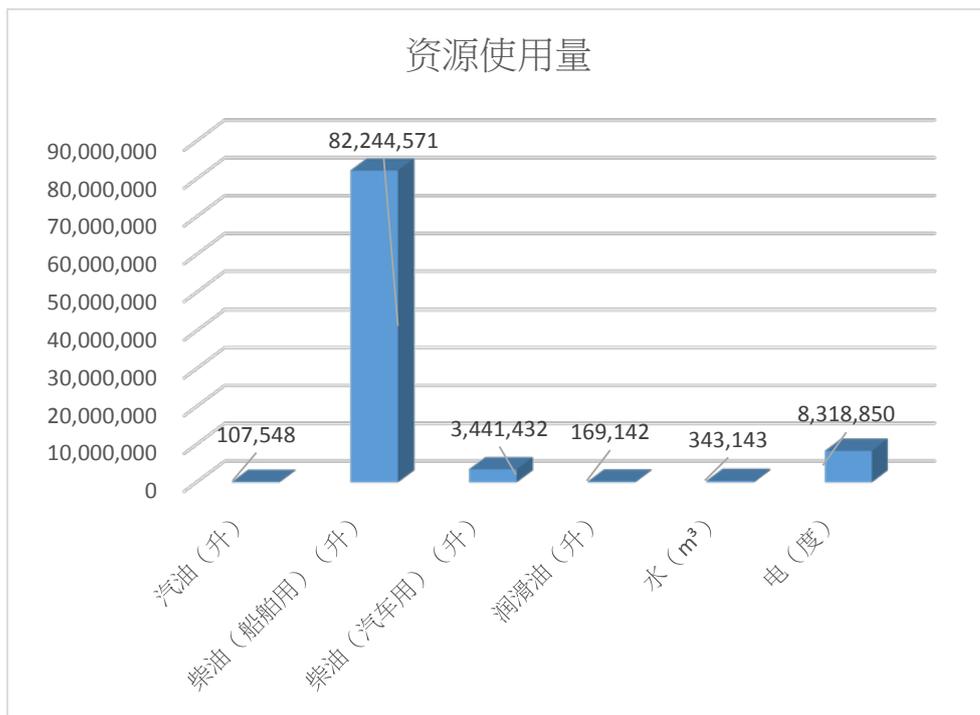


圖 1：本集團资源使用情况

對自然資源的影響

本集團日常經營中使用的自然資源主要為水、電，辦公用紙張，柴油與汽油等。本集團日常使用的水資源與電力資源均來自合資格的水廠與電廠，對自然資源影響較少。由於本集團大力推動辦公室無紙化，節能化，低碳化，鼓勵員工使用環保紙，環保信封等。辦公室用紙量顯著減少，並不會對用於生產紙張的林木資源造成重大影響。本集團所使用的柴油與汽油均按量採購，主要用於滿足日常運營所需，對石油等自然資源影響較小。

構建極具競爭力的員工團隊

本集團重視人才建設及發展，深知員工價值的提升將有助於本集團戰略目標的實現。本集團致力於為公司及員工創造一個共同成長、共享成果的平臺，並為員工提供技能培訓、職業規劃及發展機會，為每一名員工創造良好的工作環境質素。

員工政策

本集團在提供就業機會、薪酬、教育、績效考核、升遷等事務上均遵循以人為本的原則。本集團的招聘渠道包括校園招聘、社會招聘及內部推薦。每位應聘者均須通過相應面試，並提供專業技能證明文件以備驗證。

本集團嚴格遵守香港及內地相關勞工法例，本集團在招聘員工前均需要進行資格審查，確保本集團及所屬企業不會使用童工。適用的法例包括：

《僱傭條例》

《中華人民共和國未成年人保護法》

《禁止使用童工規定》

《女職工勞動保護特別規定》

《國際海上人命安全公約》

《國際船舶安全運營和防治污染管理規則》

《中華人民共和國職業病法》

《中華人民共和國船員條例》

本集團通過制定《員工管理辦法》等內部制度對員工提拔任用、考核評價、激勵約束、流動和調配、休假等事項進行規範。本集團奉行平等、自願、協商一致的原則，同工同酬，並與合同員工簽訂了書面形式的僱傭合約。為維持良好的人員構成，本集團為各部門的不同崗位設立了任職資格及要求作為招聘員工的準則，致力為所有員工提供平等的發展平臺。

人員結構

本集團重視人才隊伍建設，並視之為本集團核心競爭力之一。本集團人才結構年輕有活力，其中 25~35 歲及 35~45 歲組別，佔總員工的比例為 62%（二零一五年：58%），是員工隊伍的重要組成。

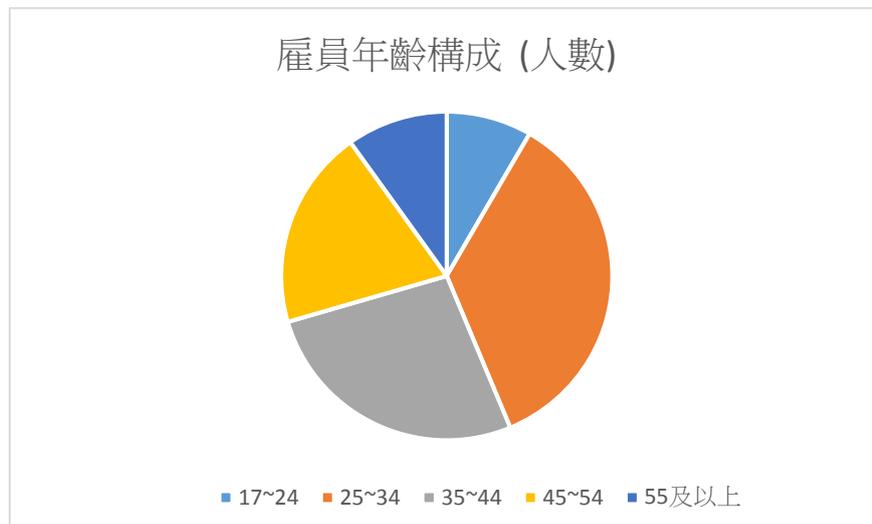


圖 2：本集團員工年齡分佈圖

本集團主要業務圍繞珠三角地區，而員工也主要集中在粵港澳三地，其中國內員工佔比 61%（二零一五年：69%）、香港員工佔比 35%（二零一五年：31%）。近年來，隨著集團近年來積極開拓海外業務，澳門及海外員工也不斷提升。

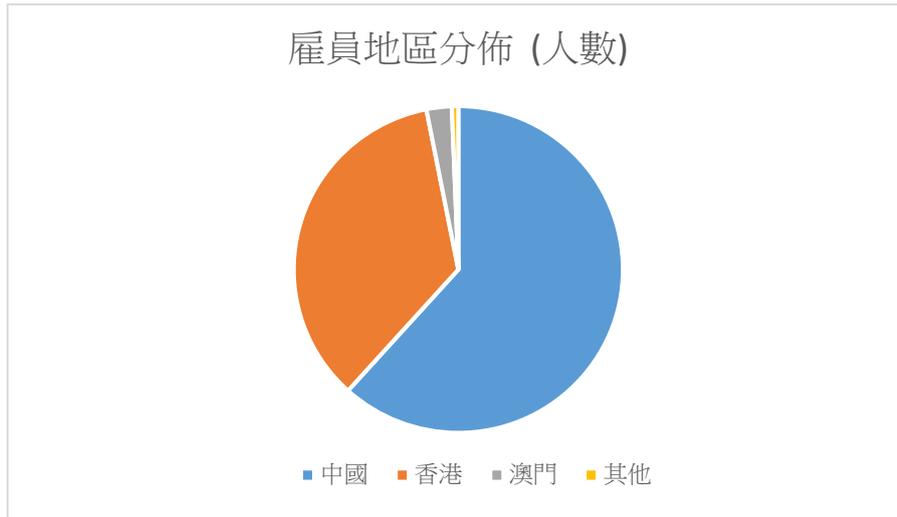


圖 3：本集團員工地區分佈圖

本集團相信，適度的員工流動能夠為本集團不斷帶來新的活力，促進本集團健康長久發展。於報告期內，本集團共有合同員工人 2,689 人¹（二零一五年：2,658 人¹），員工數量隨著集團業務發展有所增長。而離職人數為 254 人（二零一五年：124 人），同比有所上升，流失率為 9.43%（二零一五年：8.46%）（流出人員含退休人員）。流失比率同比輕微上升，主要原因是一線業務運營員工離職比率較高及部分員工退休。

¹本報告所統計之二零一六年 2,689 人及二零一五年 2,658 人與本集團二零一六年年報上所刊載的僱員人數二零一六年 2,095 人及二零一五年 2,105 人存在差異，此差異是由於本集團二零一六年年報中已剔除本公司旗下一間全資子公司所代為理的僱員人數。

員工培訓與發展

本集團尊重人才，用規範健全的制度選聘人才，重視人才的可持續發展，依據營運策略，不分種族、性別、年齡、宗教、地區及國籍等因素招募各方優秀人才。

本集團重視員工培訓，積極組織審計、財務、安全等各類專業技術人才進行持續教育，滿足員工職業發展的需求，鼓勵符合條件的員工參加專業技術和職業資格培訓及考試，倡導員工崗位成才。同時，本集團也安排各下屬公司，從自身實際情況出發制定合適的培訓計劃。培訓計劃內容形式多樣，涵蓋願景建設、精細化管理、銷售管理等方面，採用包括與高校合作推出培訓講座、座談會、知識競賽等多種形式，提高內部培訓的品質，邀請專家現場授課，得到了員工們的好評。例如，本集團下屬公司珠江船務高速船有限公司於二零一六年共有 2,167 人次參加「高級船員培訓」、「霧航操作培訓」、「ISM 培訓」、「大副二級牌考試培訓」、「機工提升知識培訓」、「投訴處理工作坊」及「戰略領導力管理培訓班」等培訓。培訓範圍涉及專業人員業務培訓、新員工入職培訓等多個方面。下屬公司每年初上報培訓計劃，年末將由人力資源部門對培訓情況進行評價，提出改進措施，加強培訓的針對性和有效性。

於年內，本集團年度總受訓人次 5,020 人次（二零一五年：2,378 人次），培訓時數達到 16,721 小時（二零一五年：4,927 小時）。平均培訓人次及時數大幅上升，主要是年內集團加強了對專業人員的培訓。完善的員工培訓及發展計畫，進一步提升了本集團各級員工的技能和專業素養。



圖 4：本集團培訓現場

工作環境質素

本集團視旗下所有員工為最寶貴的資產，本集團深知只有員工以積極開朗的態度通過不懈的奮鬥，全身心的投入才能為客戶提供優質的航運物流，水路客運服務。因此，本集團致力於為員工打造舒適，健康，安全與和諧的工作環境，為員工的專注投入提供保障。本集團於辦公室內安裝風扇、空調等防暑降溫設施；於一線碼頭堆場工作區域設立足夠數量的衛生設施，並在堆場範圍鋪蓋連鎖磚，每日安排車輛進行灑水，從根源上降低了粉塵污染和雨天泥濘；本集團要求員工保持整潔的室內外工作環境，關注室內空氣質量，為員工購置空氣淨化機，保持空氣清新；一線操作工人和理貨等配備了完善的休息室，在其加班的時候可以休息或作為候工場所。

職業健康安全

本集團注重加強職業健康及安全管理，採取各項措施保障安全操作，加強員工作业安全知識培訓，確保員工清晰崗位安全和職業健康基本知識，同時，本集團制定作業流程和操作指引，另外，本集團強制規定下屬公司提供合適崗位需要的安全保護用品，場內操作人員必須遵守安全操作規定，並制定違章操作的處罰條例。為一線碼頭工作人員提供充裕的保護措施，給予一線員工發放反光衣、安全帽、防塵口罩等，給予員工更多的保護。本集團旗下子公司亦通過各項舉措加強員工的職業安全健康。例如，佛山高明港嚴格遵照職業安全健康管理體系的標準建立職業健康體系，增設安全監督部門，對全體員工進行上崗前的安全教育培訓；對於經常接觸粉塵、有害氣體等有害物質的職工，按有關規定發放個人勞動保護用品，並監督檢查使用情況，以確保正常使用；加強機械保養，減少機械不正常運轉造成的噪音；夏季發放防暑藥品，防止中暑；每年組織一次職工健康體檢活動。四會港為所有員工每年進行一次身體檢查；在高溫天氣發放高溫補貼，向各部門及班組發放冰凍西瓜和清涼糖水。

於報告期內，本集團共錄得 14 宗工傷報告（二零一五年：6 宗）。工傷事故主要發生集中在本集團貨運物流業務板塊，工傷事故多為碼頭操作受傷。於報告期內，本集團並無發生重大工傷事故。



圖 5：本集團相關安全證書

bsi.



Certificate of Registration

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 9001:2008

This is to certify that: **Chu Kong Shipping Enterprises (Group) Company Ltd.**
24/F., Chu Kong Shipping Tower
143 Connaught Road Central
Hong Kong

珠江船務企業(股份)有限公司
香港
干諾道中143號
珠江船務大廈24樓

Holds Certificate No: **FS 61482**

and operates a Quality Management System which complies with the requirements of ISO 9001:2008 for the following scope:

The provision of services of asset management for shareholders, the provision of services of decision-making, guidance, co-ordination and supervision for subsidiaries in their resource management, operations management and brand management.
為股東提供資產管理，為下屬企業在資產管理、運營管理和品牌管理方面進行決策、指導、統籌和監督。

For and on behalf of BSI:

Gary Fenton, Global Assurance Director

Originally registered: 04/01/2002

Latest Issue: 21/07/2014

Expiry Date: 18/08/2017



Page: 1 of 1

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](http://www.bsi-global.com). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone (852) 3169 3300. Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2008 requirements may be obtained by consulting the organization. This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel: +44 845 080 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

圖 6：本集團相關安全證書

心繫社會，積極回饋

本集團深知只有通過可持續發展的道路，才能實現「打造百年品牌，提供一流服務」的目標。如今，環境、社會與經濟發展息息相關，緊密相連，作為上市企業，只有履行好本集團身為社會人所擔負社會與環境的責任，才能穩健經營，持續發展。為此本集團將社會責任理念融入本公司的發展戰略，加強風險管理，提倡反癮倡廉，不斷完善本集團的管理體系。

反貪腐

本集團通過公司《員工守則》，對本集團所有管理層及員工行為進行規範，防止員工做出貪污受賄，挪用公款等不法行為。此外本集團還頒布《舉報政策》，旨在建立和維持一個可讓僱員安心舉報和披露其相信為不當行為的資料而不必擔心遭受報復的環境，致力提高僱員對維持本集團內部公正的意識，並且盡力保持本集團內沒有發生任何危害股東、投資者、客戶及大眾利益的不當行為，使本集團成為一個更具有開放、富責任感及誠信文化的公司。於《舉報政策》中明確列明，本集團支持和鼓勵僱員舉報和披露不當或非法活動，並會對該等舉報和披露作出全面調查。本公司亦積極會處理任何對舉報和披露不當或非法活動的僱員所作出或企圖作出的幹擾、報仇、報復、威脅、脅迫或恐嚇等行為，以保護該等挺身而出舉報此等活動的人士。此外，本集團還設立審計部，加強本集團內部流程與風險管理等。此舉也一定程度上促進了本集團的反貪腐工作。

供應鏈管理

本集團在聘用供應商時，制定嚴格的篩選標準，設立完善的招標流程，對供應商背景進行詳盡的調查，並建立相應的合資格供應商名錄，以確保本集團所聘請的供應商均合法合規並且無違反社會道德之行為。

服務責任

作為服務性行業，無論是倉儲物流，碼頭操作，抑或是高速水路客運，本集團均十分重視本集團所提供服務的質量。本集團認為，為顧客提供優異的服務品質是本集團立足香港、依託內地、面向世界戰略定位的根本。本集團的服務理念是「您的託付，是我們的榮耀和責任」，因此本集團注重顧客對本集團所提供的服務的回饋，設立暢通的客戶投訴渠管，建立有效的改善機制，優化本集團的服務，力爭將客戶的每一點需求，每一條建議落實到本集團未來的工作當中。

年內，本集團共接獲投訴 151 宗，其中，倉儲物流與碼頭操作板塊共 3 宗。高速水路客運板塊共 148 宗，佔總代理客量 6,217,000 人次的 0.0024%。

於本集團控股公司層面，本公司制定了完善的條文規範以監督本集團旗下子公司所提供的服務質量。本集團根據 ISO9001:2008 管理要求，每年開展滿意度調查，對公司服務效果進行評價管理測評。

於旗下子公司層面，相關業務子公司也制定了具體的規章制度應對來自客戶的投訴，並積極改善其服務質量，為顧客提供滿意的服務。

對於來自本集團所提供的高速水路客運服務的客戶投訴，本集團下屬子公司制定如下客戶反饋機制：

1. 回饋旅客知悉有關投訴，並承諾作出跟進。
2. 將投訴發予有關部門作出調查。
3. 根據調查結果，研究解決方案，回覆旅客。
4. 對於調查後屬我方有明顯服務過失，造成客戶不滿及/或有實質損失，定義為合理投訴，按《投訴處理-和解方案指引》向旅客提議和解方案。
5. 對於評定為合理投訴之個案，涉及部門需對此作出糾正和預防措施。
6. 有需要時，由客戶服務部組織召開投訴評審會，邀請各涉及部門負責人參加，由主管客戶服務之副總經理主持，對月度客戶投訴突出問題進行討論，制定解決方案。

對於來自本集團所提供的倉儲物流，碼頭操作服務的客戶投訴，本集團旗下碼頭亦制定如下反饋機制：

1. 回饋客戶知悉有關投訴，並承諾作出跟進。
2. 將投訴發予有關部門作出調查。
3. 根據調查結果，研究解決方案，回覆客戶。
4. 對於調查後屬我方有明顯服務過失，造成客戶不滿及/或有實質損失，定義為合理投訴，向客戶提議和解方案。
5. 涉及部門需對此作出糾正和預防措施。
6. 召開部門負責人會議，對相關問題舉一反三，做好預防措施。

私隱政策

客戶作為本集團的利益相關人，本集團亦十分重視保護其私隱資料。二零一六年在本集團的組織下，按照香港《個人資料(私隱)條例》六項保障資料原則，各部門已全面檢視部門內部的各項工作流程，對涉及處理個人資料/私隱之工作流程及文檔均加以規範。未來，本集團仍會繼續完善有關內容，以符合相關法律法規的要求。此外本集團並按照香港法規和 ISO9001:2008，對提供的服務和本集團業務系統服務進行有效性評價，並對本集團重要知識產權和客戶資料等，進行妥善保管，建立檔案庫進行分類存放。本集團旗下子公司亦按照本集團的要求，高度重視對於客戶資料私與隱的保護。例如，旗下斗門港對有關加強保障服務安全、知識產權及消費者資料保障及私隱等已採取的措施。

社區愛心

本集團長期堅持積極踐行企業的社會責任。本集團主動了解所處社區的需求，躬親實踐支持社區發展。因此，本集團積極投身於公益事業，力爭回饋社會。二零一六年本集團合共捐款 1,000,000 元人民幣（二零一五年：3,000,000 元人民幣）。除社會慈善捐款外，本集團還積極參與社會公益事業、捐資助學、扶貧解困。本集團不時對困難職工組織關心和慰問，於節日送溫暖，對困難家庭職工給予幫助。本集團還大力支持地方體育、公益等事業，積極參加所屬社區舉辦如拔河、跳繩、植樹等活動，加強與社區的聯繫。本集團旗下子公司亦不遺餘力的支持本集團的社會公益活動。

與我們分享您的意見

感謝閣下閱讀本集團的《二零一六年度環境、社會及管治報告》。閣下的意見和建議是本集團不斷進步的重要推動力。若閣下對本集團環境，社會及公司治理有任何意見及建議，歡迎隨時與我們聯絡。

珠江船務企業（股份）有限公司

香港干諾道中 143 號

珠江船務大廈 24 樓

公司網站：www.cksd.com

電郵地址：info-cksd@cks.com.hk