

C. BANNER

C. banner International Holdings Limited
千百度國際控股有限公司

Stock Code 股份代號: 1028

環境、 社會 及 管治 報告

— 2016年 —



千百度國際 控股有限公司 環境、社會及管治報告

1. 關於本報告

編寫原則

本報告編寫參考了香港聯合交易所有限公司證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》。

時間範圍

2016年1月1日至2016年12月31日。

報告範圍

本報告以千百度國際控股有限公司的活動為主線，涵蓋上市範圍內實體的相關情況。為了方便表述和閱讀，「千百度國際控股有限公司」簡稱「千百度」或「本集團」。

資料來源

本報告是本集團環境、社會及管治活動的真實反映。報告資訊資料均來自於本集團內部文件和統計報告，以及附屬企業的匯總和統計。

內容披露

本集團深信良好的環境、社會及管治對於公司業務及社區的可持續發展至關重要。千百度根據上市規則附錄二十七所載之環境、社會及管治（「ESG」）指引編製本報告。主要利益相關方包括業務部門與管理層均有參與重要性評估，識別與本集團相關且重大之ESG政策並納入本報告中，以確保本報告所披露的內容既是公司戰略發展的重點，又能充分反映公司的主要利益相關方的關注。



本報告涵蓋本集團主要營收來源：鞋履業務及玩具業務兩大業務板塊自2016年1月1日至12月31日（「報告期間」、
「2016年財政年度」）與ESG相關之範疇。本報告資料來源主要包括了美麗華企業(南京)有限公司（「南京美麗華」），東莞美麗華鞋業有限公司（「東莞美麗華」），南京舒服特服飾鞋業有限公司（「南京舒服特」），徐州千百度鞋業有限公司（「徐州千百度」），以及Hamleys of London Limited。基於重要性原則的判定，本報告主要涵蓋了以下指引內容：

ESG 指引	本報告主要披露內容
A. 環境	
A1. 排放物	排放物，溫室氣體排放，廢棄物
A2. 資源使用	能源，水資源，包裝材料的使用
A3. 環境及天然資源	節能減排，專注環境友好
B. 社會	
B1. 僱傭	人力資源，薪酬福利，工作環境
B2. 健康與安全	制度規程，技術措施，安全意識
B3. 發展及培訓	員工培訓，職業發展
B4. 勞工準則	防止童工及強制勞工
B5. 供應鏈管理	制度化、透明化管理、多元供應商
B6. 產品責任	產品設計、產品品質，客戶投訴，私隱保障
B7. 反貪污	反賄賂等不道德行為
B8. 社區投資	公益合作，社區關愛

報告語言

中文

獲取方式

本報告可以從本集團網站下載。

2. 董事長致辭

於2016年，千百度作為中國時尚消費品領域中領先者和領導者，繼續朝著成為領先國際零售商的目標邁進，並且踏出了一大步。本集團於中國設立的Hamleys第一家旗艦店已於去年十月正式開幕，亦與多家世界知名玩具品牌合作，不僅將我們的產品組合多元化，亦為我們的服務帶來了新的創意及活力。在通過新玩具業務尋求新增長勢頭的同時，我們採取了多項積極措施繼續鞏固傳統鞋履分部的市場地位，包括推出兩個新女裝鞋履品牌。

本集團一直以“為員工謀求福祉、為顧客創造價值、為股東增加財富、為社會分擔責任”為企業使命，圍繞員工、顧客、股東、供應商、環境、社區等利益相關方關注的問題，多維度提升履責水準，加強利益相關方溝通，全面推進社會責任工作。

我們履責的方式包括為客戶提供高品質的產品和服務，以及為股東帶來更佳回報；與此同時，我們持續優化公司鞋履業務結構，並通過精準行銷等方式為消費者提供更好的服務。

本集團認為顧客的需求是公司存在的前提。本公司要時刻從顧客的需求出發，提供優質的產品和服務，並通過持續創新不斷滿足和超越顧客的期望。千百度對產品的環保品質有嚴格要求，在進行原材料及輔料採購時均會考慮到材料的環保性。

千百度相信員工的發展是企業成長的根本，員工個人目標與企業目標的實現一脈相承，不可分割；企業是實現公司與員工夢想的共同平台。我們招募和培育最優秀的人才，按照法律法規規定，與員工簽訂勞動合同，保障員工的合法權益。我們始終重視員工福利，給員工提供了富有競爭力的薪酬和福利待遇，並推廣工作與生活平衡理念，保障員工身心健康。同時，我們還建立了員工培訓體系，通過多種培訓方式，開展有針對性的專業技能、管理知識等各項培訓，逐步提高員工技能及素質，滿足員工不同階段的職業需求，鞏固員工的職業發展通道。

千百度自誕生之日起，就不僅僅是擁有者的私有財產，而是社會的有機組成部分。公司的發展離不開社會的穩健和繁榮。我們在追求自身發展的同時，積極宣導節能環保的理念，在生產、經營、管理的全過程專注環境友好，採取各項可行措施，完善節能管理體系，更有效率地利用能源資源，減少對環境的破壞。同時，我們不遺餘力地支持公益事業和社區服務，回饋社會，與社會共享發展成果。本集團旗下百年玩具品牌Hamleys已成為南京樂扶青少年發展服務中心的公益合作單位，未來也將持續致力於公益活動的開展。

展望未來，我們將繼續以積極的態度、嚴格的標準履行公司的社會、環境責任，緊緊圍繞“實行全球品牌策略，建立創新的綜合零售平台”的目標，強化企業管治，推動創新發展與和諧發展，在為所有利益相關方創造更多價值的同時，致力於為建立美好社會作出更多貢獻。

3. 關於我們

公司名稱：千百度國際控股有限公司

地址：中國江蘇省南京市中山東路18號國際貿易中心31層

公司業務：千百度國際控股有限公司（「千百度」或「本公司」），連同其附屬公司，統稱「本集團」乃領先的國際綜合零售商及中國中高檔端莊和休閒女鞋零售商。

本集團透過位於中國多個一二三線城市的百貨商店及獨立零售店鋪出售自有產品及特許品牌產品，亦積極發展線上業務，以期進一步拓展其客戶群及銷售及分銷網路。此外，本集團亦以OEM或ODM方式為國際鞋業公司生產產品出口海外。

致力成為中國中高檔女鞋的領先品牌集團，本集團堅持多元化品牌發展戰略，並豐富產品組合，以使其鞋履種類多樣化及促進市場多元化。本集團因秉承優雅、魅力、時尚的品牌理念備受市場青睞，並經營千百度、伊伴、太陽舞、米奧及Badgley Mischka等自有品牌以及naturalizer、ASH、JC Collezione及United Nude四個授權品牌。

截至2016年12月31日，本公司在中國31個省、市及自治區共計管理經營1,697間自營零售店及417間第三方零售店，經營自有品牌包括千百度、伊伴、太陽舞、米奧及Badgley Mischka以及授權品牌包括naturalizer、ASH、JC Collezione及United Nude。

本集團於2015年10月收購Hamleys Global Holdings Limited之全部已發行股本，在繼續開拓鞋履業務的同時，還透過全球最大玩具零售商之一Hamleys於全球擴張。Hamleys於中國的第一間旗艦店已於2016年10月在南京成功開幕。截至2016年12月31日，Hamleys在全球合共管理32間自營零售店及73間特許經營店。

主要控股子公司：Best Invent Holdings Limited、Best Value Profits Limited、匯英國際集團有限公司、華誼企業有限公司、Hamleys Global Holdings Limited及Hamleys Holdings Limited

上市證券交易所：香港聯交所

2016年員工總數：11,347名僱員

營業收入：3,206,562人民幣(千元)

淨利潤：205,433人民幣(千元)

本公司的里程碑，發展歷程介紹



4. 我們的員工

我們認為，員工的發展是企業成長的根本，員工個人目標與企業目標的實現一脈相承不可分割；企業是實現公司與員工的夢想的共同平台。

我們也認為，企業是人與人組成的基本社會單元。在企業經營過程中應運用各種有效的方法和措施，最大限度地激發員工的積極性、主動性和創造性，保證企業目標的順利實現和員工個人目標的達成。

本集團視員工為我們最核心的資源和最寶貴的財產，我們致力於所有員工提供安全、健康的工作環境，創建和諧的人文環境，積極促進公司發展，社會進步。

僱員及工作環境

在鞋履業務板塊，我們制定了《千百度國際暨美麗華企業員工手冊》，在玩具業務板塊，我們制定了《員工行為準則》(Staff Code of Conduct)及《員工福利政策》(Benefits and Welfare Policies)，其中均對於平等僱傭、禁止童工及強制勞工、各類薪酬福利等資訊進行了明確的規定。

平等僱傭

本集團嚴格遵循政策法規，反對任何形式的就業歧視和強迫勞動，並與員工簽訂勞動合同，保證員工不因種族、國籍、膚色、宗教、身體殘疾、性別、性取向、社會團體或婚姻狀況的方面等因素受到歧視。我們嚴格遵循人權、勞工國際公約及運營所在地的勞動僱傭法規及相關政策。我們實行親屬迴避制度，目的是營造公平的競爭環境，避免因親屬關係而影響管理的公正性。

我們建立了《禁止歧視管理程序》，嚴格禁止帶有強迫性、威脅性、凌辱性或剝削性的侵犯行為，包括姿勢、語言和實際的接觸。我們同時也尊重所有員工自由加入協會、工會的權利。

我們在2016年度未有發生任何歧視行為。

同時，我們杜絕僱用童工，也禁止任何形式的強迫勞工發生。本集團在管理過程中嚴格按照規定操作，防止招募、聘用童工，我們通過查驗身份證，與政府平台資訊比對等方式確保員工均滿16歲；我們嚴格禁止勞役或強迫勞動，確保員工在自願的基礎上參加工作或勞動。

在我們的玩具業務板塊，隨著英國首相特蕾莎·梅一再強調《現代奴隸制法案》(Modern Slavery Act)的重要性，敦促各行業企業儘快解決這一重要議題，Hamleys也正積極回應這一號召，嚴格遵守各項法令，對於任何的奴隸或強制勞工行為絕不姑息。本公司開展了相關培訓，呼籲所有員工一旦發現相關問題，應積極通過舉報渠道向人力資源部門或部門經理、總經理進行舉報。

我們在2016年度未有發生僱用童工事件、強迫勞工的行為。

我們堅持平等僱傭，遵循公開、公平、擇優錄用的原則吸納人才。2016年度，我們的僱傭資訊如下所示：

按年齡劃分：

	人數	佔比
30歲以下	4,535	39%
30-45	6,153	53%
45歲以上	816	7%

按性別劃分：

	人數	佔比
女	9,020	78%
男	2,484	22%

按專業劃分：

在鞋履業務板塊：

	人數	佔比
管理	1,938	19%
後勤	439	4%
導購	5,905	56%
工人	2,191	21%

在玩具業務板塊：

	人數	佔比
高級管理	16	2%
經理	107	10%
主管	55	5%
其他	853	83%

關注女性員工

我們在各方面為員工提供平等機會，營造公平、無歧視的企業文化氛圍。女性員工與男性員工一樣擁有平等的機會，女性員工不會因為生育而喪失工作崗位或被減薪。同時，由於本集團主要業務鞋履業務的行業特殊性，我們更歡迎女性員工加入，2016年度，女性員工佔我們全體員工總數的78%，在管理層中，女性管理者也佔64%。

薪酬福利

我們致力於完善薪酬激勵制度，將員工的能力與績效結合，建立公平的有吸引力的職業發展通道。本集團為員工提供具有競爭力的薪酬和福利，其中管理人員及工人的薪酬均由固定薪資和變動薪資兩部分構成，公司綜合考慮員工崗位價值、個人能力與績效等因素而決定員工的薪資。

我們嚴格按照國家的社會保障政策，按時為員工繳納養老保險、醫療保險、工傷保險、生育保險等社會保險費和住房公積金等各項社會保障。

我們為員工提供多種福利計劃，對所有員工提供包括年假、免費午膳、高溫防暑降溫費用等在內的福利，針對特殊崗位員工及管理人員提供商業保險福利，針對管理人員還提供旅遊福利、聚餐活動福利、節日福利、探親福利、子女教育福利、喪事補助福利的福利措施。

我們還建立了「千百度國際愛心互助基金」，採取以員工、公司捐贈為主，外部捐贈為輔的形式，將基金收入集中管理，使愛心基金成為千百度國際員工愛心互助，健康平安生活的有力保障，同時也發揮一定的社會公益效益。2016年，我們為身患重病的員工組織募捐活動，幫助這些員工治療康復。

在玩具業務板塊，我們同樣為員工提供了一系列的福利措施，包括員工購買商品折扣、生日假期、各類醫療保障、交通費用無息借款、人身保險及工齡獎金等。

工作環境

我們致力為員工打造健康、舒適的工作及生活環境。我們建立員工食堂，努力為員工提供均衡的膳食營養，同時從就餐環境、服務模式、消費需求等方面不斷提升食堂管理，更好地提高員工就餐體驗。我們在生產廠區建立了運動及活動區域，並不定期舉行運動會等體育活動，幫助員工增強身體體質，緩解工作壓力，平衡工作與生活。我們還為職工子女舉辦夏令營活動，讓職工子女感受父母工作環境，提升員工歸屬感。



公司積極營造快樂、開放、健康、友善、和諧的工作生活氛圍，在日常工作中淡化層級觀念，一般以英文名或全名稱呼，在生產廠區，管理層與工人均使用相同的住宿和就餐設施。



在玩具業務板塊，我們亦十分重視員工的身心健康，公司管理層及部門經理均需承擔起員工壓力管理的職責，重視員工的心理疏導工作，盡力為員工提供愉快的工作氛圍。

工作時間

本集團總部、加盟部及零售大區辦事處的非營運人員採用長短的作息方式，工作時間如下：

週一至週五：	上午 9:10-12:00
	下午 1:30-6:00
長周的週六：	上午 9:10-12:00
	下午 1:30-5:00

我們不主張員工加班，如確因工作需要，可安排員工加班，並根據加班時間統計數據為員工提供調休或加班薪酬等合理補償。

健康與安全

本集團以「安全生產」為宗旨，特別重視健康與安全工作，建立了《安全生產管理制度》及相關操作規程，通過技術升級、資金投入、監督考核等多種途徑，強化安全意識，保障健康與安全生產，致力於為員工營造舒適、健康、安全的工作與生活環境，促進員工身心健康。

我們還建立了《消防安全管理制度》，組織消防安全委員會，根據規定配備消防設備，定期開展防火檢查，並且每年度組織消防演習。

在玩具業務板塊，我們同樣重視員工的健康與安全工作。我們建立了《健康與安全制度》，從健康安全職責、工作場所環境安全、急救措施等各方面建立了完善的健康安全體系。

2016年，本公司責任事故死亡率為零，無重大安全事故。

安全管理

我們制定並嚴格執行安全生產防患措施及規定、崗位職責制度及操作規程，確保健康安全管理工作制度化，操作流程標準化，職責明確化。我們的生產工廠是地方安全生產監督管理局認證的安全生產標準化三級企業（輕工），同時還持有安全生產監督管理局認證職業衛生服務機構資質證書（乙級）。

我們為員工配發PVC手套、防毒口罩、防塵口罩、耳塞等勞動保護用具，並監督和檢查佩戴情況。同時，我們在每個生產工廠均備有緊急醫療用品，能夠針對意外情況進行緊急救護。

我們生產中的部分設備，如裁斷機，要求雙手操作，避免了安全隱患和意外的發生。我們使用的空壓機也添加了粉塵收集的設施，避免操作中產生的粉塵危害員工的身體健康。

本集團施行安全生產責任制，通過制度條例明確各級人員的安全責任，各級職能部門、人員在各自工作範圍內，對實現安全生產負責，各班組長、部門長均需要對各自管理範圍內安全生產負責。我們還建立了《應急準備與回應管理程式》，為應對潛在的事故或緊急情況的發生制定了明確的相應流程，最大限度地減少可能產生的事故後果和經濟損失。

在玩具業務板塊，我們亦明確了從首席執行官到部門經理的健康安全職責，並設置了健康安全協調員負責健康安全的宣傳管理等工作。我們還定期聘請外部專業機構對各類涉及安全的設施設備進行檢測，如防火設備、發電機等。

為確保員工的健康和安全，我們從員工入職伊始就通過安全培訓（包括危險化學品、防火與防爆、職業危害、安全防護、化學品事故的應急處理、危險廢棄物的處理等）、崗前帶教、設備提示標語、廠區宣傳欄等多種方式培養員工的安全意識。我們強調「生產再忙、安全第一」，不斷完善安全管理，確保安全生產目標的實現。

員工健康

本集團十分重視員工的健康安全。我們委託第三方專業機構進行職業病危害因素檢測報告，根據國家職業衛生標準對製造場所的有害物質及粉塵進行檢查，主要檢測項目包括甲基丙烯酸甲酯、乙酸乙酯、丁酮、皮毛粉塵、噪音等，檢測項目合格率均為100%。

我們為員工提供健康檢查，針對職業危害崗位的員工同時提供專業的職業健康檢查，致力於確保員工的健康安全。同時，我們還為員工提供職業病預防的培訓課程，提倡使用勞動防護用品，提升員工的職業健康意識。

在玩具業務板塊，我們每年開展一系列的風險評估測試，從貨物搬運到使用梯子等諸多員工工作中可能造成意外傷害的方面進行風險分析，並確保各項風險存在對應的防控措施，對不足之處及時改進，致力於為員工提供一個健康安全的工作環境。

員工發展及培訓

本集團積極關注員工的職業發展，我們明白，提高員工的整體素質與專業技術水準，不僅可以提高員工本身的能力，更有利於提高集團的整體競爭力。我們在《千百度國際暨美麗華企業員工手冊》對於員工的培訓政策進行了明確規定。

員工培訓

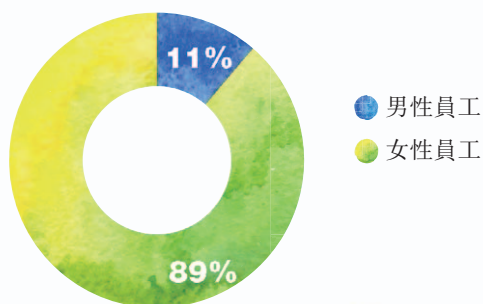
本集團建立了員工培訓體系，人力資源部門及業務部門協同管理，通過入司培訓、入職培訓、在職分級培訓、培訓考核、崗前指導、多能工的培養等方式，開展有針對性的專業技能、管理知識等各項培訓，逐步提高員工技能及素質，滿足員工不同階段的職業需求，鞏固員工的職業發展通道。

我們為不同專業的員工提供不同科目的培訓，如為品檢員提供《來料品檢驗標準培訓》課程，為採購人員提供《供應商管理》及《採購員職業操守》課程，為管理人員提供《管理層財務知識培訓》課程等。

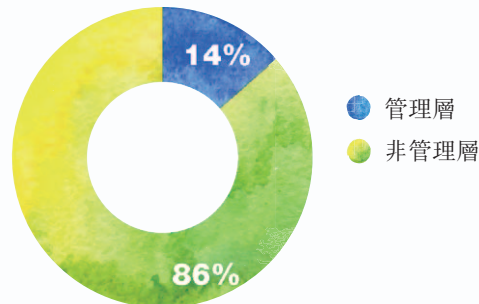
我們還建立了「師徒帶教」的培養模式，旨在通過帶教人員的「傳、幫、帶」，幫助、促進新員工掌握生產技能，快速融入工作崗位，減短適應週期。同時通過鍛煉與提升帶教員自身能力，為生產系統發掘並儲備技能人才和管理人才，形成良好的人才梯隊格局。

2016年度，我們為員工舉辦多種類型的培訓課程及活動，培訓總時間數達到了135,590小時。

按性別劃分



按職位劃分



職業發展

本集團致力於打造產業精英和行業領軍人才，提升企業的核心競爭優勢。我們為員工提供平等的晉升機會，在玩具業務板塊，我們還為員工提供了明晰的職業發展路線，從銅牌員工(Bronze)到銀牌(Silver)、金牌員工(Gold)，再至主管、助理經理、門店經理等。

我們為各崗位設置晉升通道，結合工作崗位的需要和員工的工作能力，為業績突出的員工創造多元化的員工發展平台，搭建與公司發展戰略相匹配的人力資源格局。

5. 環境保護

本集團積極履行環保義務，致力於節能減排。我們在2016年全年無環境污染事故發生、無違法事件發生。我們一直恪守守法經營之道，嚴格執行經營所在地最新的環境法律法規標準，並嚴格按照法規標準執行作業，確保公司所有活動合法化。

環保體系

環境評價和報告

本集團委託第三方對生產工廠的廢水、廢氣及噪音進行檢測，主要檢測內容包括：pH、CODcr、SS、氨氮、動植物油、煙塵、二氧化硫、煙氣黑度及日間的廠界噪音等，檢測結果均符合建議的國家標準。

在玩具業務板塊，Hamleys嚴格遵循「節能機會計劃」(Energy Savings Opportunity Scheme)的合規要求，聘請第三方專業機構進行能源消耗的評估，出具《節能機會報告》(ESOS Summary Report)，評估結果符合英國政府要求。

合規及申訴

於2016年度，本集團沒有與環境保護相關並對集團有重大影響的已確認違規事件或任何申訴。

環境指標

環境資料主要來自於我們的鞋履業務板塊以及玩具業務板塊，鞋履業務包括我們位於中國內地的行政辦公區域及工廠，玩具業務包括Hamleys旗下門店；資料主要來自於內部文件與記錄及內部人員估算。

排放物

我們主要的排放來自使用公司車輛產生的排放，主要排放物質有氮氧化物、二氧化硫及顆粒物。

排放物	排放資料(單位：克)
氮氧化物	1,976,544.97
顆粒物	185,786.46
二氧化硫	3,741.45

溫室氣體的排放

本集團的溫室氣體排放主要來自天然氣燃料的燃燒，使用公司車輛產生的尾氣排放，以及購買電力、煤氣產生的間接排放，使用紙張產生的排放。2016年度，我們共計排放12,564.83噸二氧化碳。

廢棄物

在鞋履業務板塊，我們的工廠運營主要通過再加工生產鞋履，不涉及有害物質的排放；在玩具業務板塊，我們不涉及任何工業流程，不存在任何生產排放。

資源使用

本集團主要使用的資源包括電力、天然氣及水資源。我們重視並鼓勵節約、高效利用資源，節約資源成本，防止資源浪費。

能源(電力、天然氣)

本集團主要消耗的能源包括電及天然氣等。截至2016年年底，公司共消耗電量13,142,453.11千瓦時、天然氣652,421立方米。

水資源

本集團用水取自城市供水系統，主要用途為辦公生活用水，在生產環節中用水量極小，因此不會對陸上的河流、湖泊、地下水和冰川造成嚴重影響。2016年度，我們共消耗水444,179.54噸(不包含國外業務)。

包裝材料

本集團非常重視包裝材料的環保性，積極鼓勵供應商運用再生材料進行包裝。我們所使用的包裝材料包括EPE、內盒、包裝紙、拷貝紙、外盒、塑膠袋等均經過SGS(通標標準技術服務有限公司)的檢驗，符合國家或歐盟標準要求。

專注環境友好

物料使用

傳統油性PU膠固含量低，VOC排放量高，如採用水性PU膠，材料成本降低25%，沒有污氣排放，且免繳30%的環保稅，合計節約了55%的材料成本。因此，從2014年1月開始，本公司根據底料的材質，逐步使用環保的水性膠代替傳統的油性膠，如：JY-1607/09(水性PU膠)替換JY55-1(油性PU膠)。

採購資源環保考量

我們在進行原材料及輔料的採購時均會考慮到材料的環保性。本集團每年均會聘請外部專業檢測機構對所有供應商的材料進行化學性檢測，每家供應商至少抽檢一類物料，確保原材料的安全性及環保性。

綠色運營

2016年6月，我們將一條流水線(F線)成功改造，由原先50個人的大線改造為如今28個人環形流水線，提高人效20%，2017年年初將再改造兩條大線為環形線；同時對機器也進行部分更換，烘箱由原先的鎢絲加熱管更換為碳纖維加熱管，與原先相比較降低20%的能耗；使用電腦切割機替換部分裁斷機，使用電腦針車替換部分普通針車，與原先相比較提高約20%的人效。

我們通過視頻電話會議等形式進行集團內部的溝通交流，減少出差次數，因而減少交通工具的能源消耗和碳排放。同時，我們在全集團均提倡無紙化辦公，提倡雙面列印，廢紙的再利用，盡量利用公司局域網平台系統及內部通訊軟件進行文件資料的傳輸和聯繫，從實際行動落實綠色運營。2016年度，我們使用的紙張數量較上一年度減少了10% (不包含國外業務)。

在玩具業務板塊，我們還要求所有供應商工廠必須實施足夠的控制措施以確保盡量減少對當地環境的影響。

資源回收利用

在玩具業務板塊，千百度旗下Hamleys對玩具資源浪費承擔了應有的責任，完全遵守WEEE (電子電器廢棄物) 條例2006和廢棄電池處理條例。為了實施這些條例規定，我們有償聘請Valpak Retail WEEE Services負責運行整個廢棄玩具回收計劃。Valpak Retail Services將資金合理分配到各個地方的市政便民設施點，以增加我們的可回收水平。

Hamleys要求所有供應商保證每一款玩具的包裝都是可回收的。我們致力於為所有門店的塑膠購物袋(由100%可回收材料製成)提供更環保的可替代品。

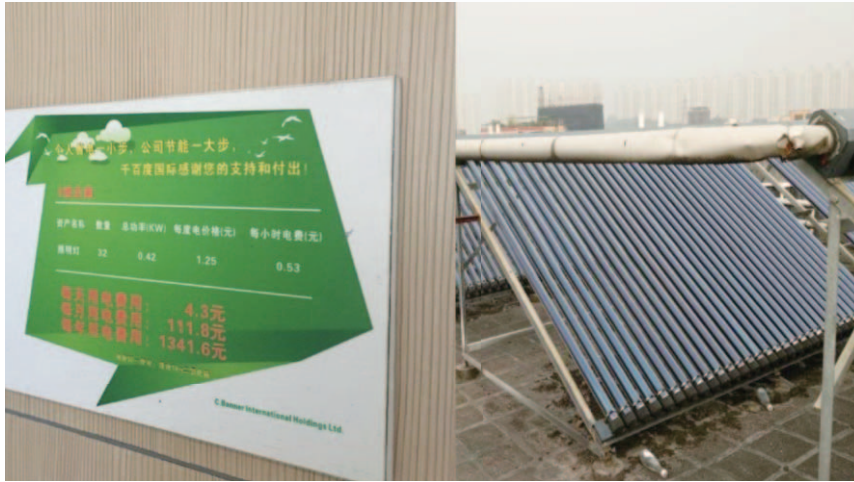
同時，Hamleys倫敦門店還聘請了專業資源回收機構定期對廢棄物進行收集回收，通過專業機構的處理，我們在2016年度共計回收13,038千克紙張及塑膠，這相當於節約了54,213.6千瓦時的電力，減少了7,744.8千克的二氧化碳排放，節約了413,056升的水資源。

節能減排

能源高效使用

在生產業務層面，我們規定了生產線所有機器設備於休息時間必須關閉電源，每天下班之後有專人巡查確保所有電源設備均已關閉，既確保了廠區設備的安全，亦避免了設備設施消耗能源的浪費。在玩具零售門店，我們每天均確保在顧客全部離開之後關閉電梯設施，電梯每天可暫停使用約11小時，避免了不必要的電力消耗。

在辦公生活層面，我們在廠區室外均種植了樹木，喬木灌木複層綠化，既美化廠區環境，又吸收碳排放；我們採用節能型LED的照明燈具，提高用電效率、降低電力消耗；在佛山研發採購中心，我們每年5月至11月使用太陽能，每天約能節約80千瓦時電力；同時，我們還在空調及照明電源開關處設置節能宣傳標識、用電明細，提高員工節能意識。



水資源利用

在節約用水方面，我們盡力採用節水器具，如使用高效供水設備、衛生器具採用節水型產品等。我們的保潔人員及食堂廚房工作人員在打掃衛生時及清洗地面時亦會循環用水。同時，我們通過張貼標語等宣傳教育以提高員工的用水節水意識。

減少排放

我們致力於減少污染排放，降低對生態環境的破壞和影響。

廢水處理

我們主要的廢水來自辦公衛生間及廚房排水，並無有毒、有害物質和特殊物質排放。對於食堂廚生產生的含油廢水，經清洗池過濾網過濾掉固體雜物等預處理後，排入市政污水管網。我們禁止使用含磷的洗滌用品。2016年度，我們聘請了第三方專業檢測機構針對南京舒服特廠區的廢水總排口的廢水進行檢測，檢測結果顯示符合國家《污水綜合排放標準》(GB8978-1996)。

廢棄物處理

我們在廠區內設置專門的廢棄物投放地點，並且提倡對垃圾分類處理。對於廢膠水桶等含有害物質的廢棄物，我們與有資質的供應商達成協議，於使用完畢時由供應商回收所有空置容器進行處理，並執行危險廢物轉移聯單。

廢氣處理

我們主要的廢氣排放來自食堂廚房油煙，在確保該煙氣達標後通過排油煙風機排入大氣。

2016年度，我們聘請了第三方專業檢測機構針對南京舒服特廠區的天氣鍋爐廢棄排口的廢氣進行檢測，檢測結果顯示符合國家《鍋爐大氣污染物排放標準》(GB13271-2001)。

在玩具業務板塊，Hamleys 禁止員工使用任何公司用車，鼓勵員工搭乘公共交通通勤。

噪音處理

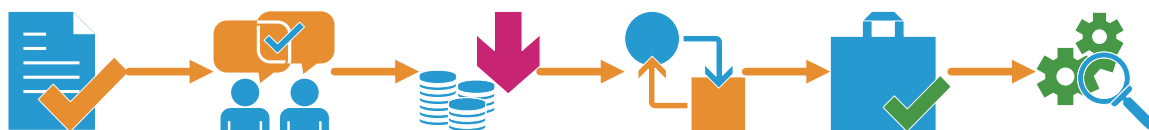
我們廠區中會產生噪音源的主要包括空調機組、空壓機、裁斷設備、熱處理機器設備等，由於我們的生產線主要進行的均為加工型工作，噪音基本較小，針對部分噪音崗位會發放耳塞，保護員工健康安全。2016年度，我們聘請了第三方專業檢測機構針對南京舒服特廠區的廠界雜訊進行了檢測，檢測結果顯示符合國家《工業企業廠界環境雜訊排放標準》(GB12348-2008)，廠界噪音均低於功能區類別為2類時的噪音排放限值。

6. 營運慣例

供應鏈管理

本集團建立了行之有效的供應鏈管理系統，在減低企業運營風險的同時，對供應商的表現給予規範管理。我們始終堅持合作共贏的理念，致力於建立一個與供應商共同成長、互信互惠的協同發展機制，共同打造一個安全可靠的綠色供應鏈。

本集團強調在採購業務開展中固化流程，在鞋履業務板塊建立了《採購中心工作手冊》，在玩具業務板塊建立了《品質及供應商管理手冊》，「用法治替代人治」，通過制度流程的完善強化供應鏈管理，從供應商的入圍評定、供應商目錄、成本管理、貨期管理、品質管理、供應商考核一系列明確的操作說明落實供應鏈的流程化管理，確保供應鏈的每個環節均有章可循，有據可依。



透明化管理

原材料價格資料庫

採購中心設有原材料價格評估小組，通過大量的資料收集及實地走訪，建立了原材料價格的資料庫，一方面確保了採購工作的有序開展，另一方面，價格機制的透明化避免不道德行為的產生，保護了本公司及利益相關方的利益。

供應商陽光協議

為了淨化商業環境，維護公平競爭秩序，使商業合作關係能夠正常健康發展，本集團在業務活動中堅持公開、公正、誠信、透明的原則。我們與所有供應商均簽訂《陽光協定》，對我們的供應商從遵紀守法，誠信經營和商業道德等方面提出要求，不得從事觸犯法律認定的商業賄賂行為。

標準化管理

本集團強調通過制度體系的不斷完善來強化供應鏈的管理，通過建立標準化的流程體系，對供應鏈管理各子流程進行細緻管理，確保供應鏈工作的管理有條不紊地進行。

採購體系分責系統

我們建立了完善的採購分責系統，對供應鏈管理中涉及事項明確審批層級，細化審批流程，一方面保證了職責分離，避免不道德行為的產生，另一方面分責系統明確了工作的流程流轉，提升供應鏈管理的效率。

供應商准入及評估機制

針對本公司生產所需的面料、底料、五金等核心材料，本集團採購中心施行集中採購機制，我們執行嚴格公正的供應商准入程式，採取競標方式，選擇性價比最優的供應商納入公司供應商名錄。我們選擇供應商需要經過公司嚴格的入圍考核流程，公司財務部門、商品部門、研發部門、成本控制、採購部門均需要參與入圍評價。我們建立了供應商評估機制，通過擬定供應商評估標準、定期對供應商進行評估，督促供應商致力於保證物料符合品質環保技術要求。同時，為保證產品品質，不斷提高供應鏈管理水準，我們制定物料檢測計劃，定期對供應商物料進行抽樣檢查，從外觀、物理性、化學性等方面對物料進行檢測。

在玩具業務板塊，Hamleys致力於為客戶提供最好品質的產品，因此Hamleys僅與具有良好品質體系的供應商合作。所有供應商均需要向Hamleys的技術專家或品質保證部門提供ICTI(國際玩具業協會)認證和ISO 9000認證副本，或其他同等效力的第三方審計報告。

多元供應商

我們致力於本地採購和多元化供應鏈相結合，構建全球化的採購和銷售網絡。我們鼓勵不同地區、不同民族、不同文化、不同種族的供應商公平公正地加入我們的供應鏈體系。同時，我們在各地的生產基地也致力於當地採購，積極尋找本地優秀供應商，大大降低採購成本，積極促進當地經濟發展，創造當地就業機會，減少運輸能源消耗，減少碳排放，減低對環境的影響。2016年，我們的供應商主要來自中國、英國、丹麥和德國等25個國家，共計1,205家，其中國內供應商264家，國外供應商941家。

產品責任

本集團十分重視產品的品質和信譽，制定並執行包括《品管部品質管制制度》在內的相關品質和銷售的管理制度，加強對產品的品質核對和銷售管理，確保向客戶提供優質產品。

在玩具業務板塊，Hamleys制定了《品質及供應商管理手冊》。我們要求所有的自營品牌產品都需要經過嚴格的技術覆核，從玩具所使用的材料、玩具安全性、儲存情況等方面進行測試，確保銷售商品的品質。非自營品牌產品方面，我們亦需要供應商提供相關文件證明產品的品質合格。

產品設計

本集團投放了大量資源進行產品的研發及提升，提升用戶體驗。我們利用對大眾市場的多年理解，致力於研發出更貼合消費者需求的產品。技術的提升不僅為消費者帶來新的產品體驗，更能使我們在現有的產品基礎上進行改進及變化，讓不同系列的產品能得到持續改善。

產品品質

本集團致力於為市場提供優質的產品，我們對於原材料及產品的品質檢驗尤為重視。

針對原材料部分，我們對不同類別的原材料設定了嚴格、詳細和有針對性的檢測流程，確保原材料的品質及環保：以皮料檢測為例，我們要求首先對樣品進行等級、利用率、顏色、風格的確認，實際到貨後，我們要求從數量、外觀、物理性能、化學環保等方面進行詳細檢測。

針對半成品及成品部分，我們專門設立了品質管理部門，明確檢驗的標準和流程。我們在車間及品管間均要求對產品品質進行檢驗，檢驗流程分佈在生產的各個環節，確保每個環節品質達標，確保最終成品的品質。

同時，本集團旗下東莞美麗華建立的品質管制體系還通過了ISO9001：2008及GB/T 19001-2008的體系認證（女式涼鞋、密鞋和靴子的生產均通過認證）。

在玩具業務板塊，Hamleys作為英國玩具及愛好協會(BTHA)的一員，玩具的品質是我們最關心的問題。我們與ICTI（國際玩具業協會）簽訂了諒解備忘錄，供應商持有ICTI認證是與我們合作的必要條件。

客戶管理

客戶投訴

客戶的體驗和意見是推動本集團不斷前行發展的關鍵。我們一直致力於建立良好的產品維修退貨制度及客戶意見反饋渠道，旨在保障消費者權益，確保他們的意見得以回饋到相關部門。我們相信只有讓客戶感到備受重視，才能建立穩定的客戶忠誠度，讓我們得以繼續邁步向前。

在客戶意見反饋渠道方面，我們制定了《千百度國際線上線下各品牌顧客投訴及維修處理流程規定》規範我們的日常處理參照流程。在收集到投訴及意見，包括有關產品廣告及標籤事宜等後，客戶服務VIP支援部會根據操作流程協助客戶維修或退换货，同時將產品品質設計等相關意見回饋至技術部門以改進工藝。我們於2016年度接到的客戶投訴數量僅佔總銷售數量的0.25%（不包含國外業務）。我們對於顧客的投訴還設有回訪制度，要求售後客戶服務對投訴事宜進行回訪以跟進及落實處理到位情況及顧客滿意度。

在玩具業務板塊，我們亦為客戶提供了包括電話、電郵在內的多種投訴及意見回饋渠道，同時我們還提供自助退貨服務，顧客可登入官方網站進行退貨流程。

客戶私隱保障

我們非常重視對顧客個人私隱的保護，我們建立了《VIP客人資料資訊保護相關制度》，並將VIP客戶資料全數輸入千百度CRM系統，由千百度國際CRM部門統一進行管理，終端門店僅可查看VIP客人資料，但無權私自使用顧客資料或獲取相關消費資訊。我們承諾監管所有客戶資訊，確保不會讓第三者私自接觸這些資料，並嚴格遵守相關的法律法規。

在系統的安全管理方面，我們在資訊安全管理相關制度中均有明確的安全保障要求，同時會定期邀請外部審核機構進行監督及審核，確保系統運行流暢，保安嚴密。

反貪污

本集團及員工嚴格遵守相關法律和道德準則，2016年度，沒有針對本集團或員工的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢個案。

我們已制定和執行審計和舉報制度，並聘請獨立審計師對公司進行外部審計，以預防和控制舞弊和不當行為的發生。

我們承諾遵守業務經營方面的法律法規，公司設立了總經理信箱，員工有權向公司舉報涉嫌違反國家法律法規、政策和公司內控問題及其他舞弊、違反公司記錄的行為。公司須對舉報員工的資訊進行嚴格保密，保證其不會因為舉報而受到任何形式非法報復或歧視。

在玩具業務板塊，我們在《員工行為準則》就反貪污及舉報措施進行了規定，我們嚴格禁止任何受賄索賄行為，公司亦設立了員工保密舉報渠道，員工有權向公司舉報任何涉嫌貪腐舞弊的行為。

7. 社區參與

本集團重視與所在社區建立和諧共融的企業和社區關係。我們通過積極參與所在社區的活動瞭解社區需求，並以實際行動確保本集團的業務活動考慮社區利益。

公益合作

2016年11月，本集團旗下百年玩具品牌Hamleys聯合樂扶公益機構在Hamleys南京旗艦店舉辦了一場「小玩具大愛心，Hamleys和你在一起」關愛兒童主題公益活動。Hamleys從關愛特殊兒童、提升孩子安全意識的角度出發，期望孩子們能茁壯成長、期望孩子提高安全意識、期望世界對孩子更加溫柔，通過公益活動為守護孩子的健康和貢獻自己的一份力量。在活動現場，有30位智障兒童來到了Hamleys南京旗艦店，並帶來了自己的畫作進行義賣。Hamleys以其獨特方式捐助愛心，讓孩子們笑得更快樂。



2016年12月，Hamleys正式成為南京樂扶青少年發展服務中心的公益合作單位，未來也將持續致力於公益活動的開展。

Hamleys英國各門店亦在全年開展多種公益活動，如通過義賣玩具幫助聖誕節在醫院度過的小朋友，通過組織星球大戰主題活動將活動所得捐贈給慈善機構等等。

社區關愛

本集團關心社區裡需要幫助的人，並給予他們必要的幫助。我們每年都會向社區慈善基金會進行捐款。

2016年度，我們向徐州市睢寧縣慈善基金會捐款人民幣30萬元；我們還向徐州市睢寧縣婦女聯合會及佛山市里水鎮重陽節敬老活動進行了捐款。

教育

2016年度，我們參與各類助學活動，先後向地區「希望工程」、地區總工會、社區居委會等進行助學捐款。在英國，Hamleys通過捐贈手工藝品幫助一所遭遇破壞的當地學校教室的重建。

勞工需求

本集團優先從業務所在社區招聘所需員工，不僅解決了當地勞動力就業問題，促進當地居民增加收入，也有助於形成與社區和諧共榮的良好關係。

8. ESG 指標索引

層面	披露內容	報告章節	頁碼
A. 環境			
A1	排放物	環境保護	P12
A2	資源使用	資源使用	P13
A3	環境及天然資源	專注環境友好	P13
B. 社會			
B1	僱傭	我們的員工	P7
B2	健康與安全	健康與安全	P10
B3	發展及培訓	員工發展及培訓	P11
B4	勞工準則	平等僱傭	P7
B5	供應鏈管理	供應鏈管理	P16
B6	產品責任	產品責任	P17
B7	反貪污	反貪污	P18
B8	社區投資	社區參與	P19