



2017

環境、社會及
管治報告

CASABLANCA

卡撒天嬌集團有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號: 2223



意藝 25 傳承
ANNIVERSARY

CASABLANCA[®]
HOME

Casa Calvin[®]

CASA-V[®]

Casatino

Dolce Sogno[®]

FORCETECH

C2[®]

VOSSEN[®]
A TOUCH OF ENERGY

目錄

關於卡撒天嬌	2
報告準則及範圍	2
持份者溝通	3
A: 環境	4
A1: 排放物	5
A2: 資源使用	7
A3: 環境及天然資源	8
B: 社會	10
– 僱傭及勞工常規	
B1: 僱傭	10
B2: 健康與安全	15
B3: 發展及培訓	15
B4: 勞工準則	17
– 營運慣例	
B5: 供應鏈管理	17
B6: 產品責任	18
B7: 反貪污	21
– 社區	
B8: 社區投資	21

關於卡撒天嬌

卡撒天嬌集團有限公司(「本公司」)及其附屬公司(「本集團」)自1993年於香港創立以來，主要以旗下自創品牌「卡撒天嬌」、「卡撒·珂芬」及「CASA-V」從事床上用品設計、生產、分銷及零售，致力為中華人民共和國(就本報告而言，不包括香港、澳門及台灣)(「中國」、香港及澳門(統稱「大中華地區」))的消費者提供優質的床品套件、被芯及枕芯，以及家居用品等產品。本集團的業務及產品與消費者的生活息息相關，所以本公司董事(「董事」)會(「董事會」)非常注重環境、社會及管治事宜。

報告準則及範圍

本公司編制環境、社會及管治報告(「本報告」)旨在讓股東、投資者、消費者及公眾了解本集團對環境及社會的政策與實踐。

本報告乃遵守香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》之相關規則所編制，涵蓋時段為2017年1月1日至2017年12月31日(「本年度」或「回顧期內」)。本報告主要分為A.「環境」及B.「社會」兩大層面。A.「環境」部份之數據及內容由富藤能源管理有限公司(本公司的外聘環境顧問公司)代為編制及核實，而B.「社會」部份由本集團各部門代表組成的工作小組聯合編制。

由於下列附屬公司為本集團主要經營業務的公司，故其數據獲載入本報告：

附屬公司名稱	主要業務	地區	載入本報告之數據範圍
卡撒天嬌香港有限公司 (「卡撒香港」)	家紡產品及用品 貿易	香港	香港辦公室及自營專門店
卡撒天嬌家居用品(深圳)有限公司 (「卡撒深圳」)	家紡產品及用品 貿易	中國	中國辦公室及自營專門店
卡撒天嬌家居(惠州)有限公司 (「卡撒惠州」)	製造及銷售家紡 產品及用品	中國	中國廣東惠州廠房
杭州天核網路科技有限公司 (「杭州天核」)(附註)	家紡產品及用品 貿易(線上渠道)	中國	中國杭州辦公室

附註：杭州天核於2017年10月成立。於2017年12月31日，本公司持有杭州天核股本權益之60%。

本報告經由本公司管理層及董事會審批。我們謹此感謝所有參與製作本報告的人士。

持份者溝通

本公司重視與持份者的溝通，認為持份者的參與有助公司審視潛在風險及把握商機。與持份者交流，有助本公司了解他們的看法，妥善管理不同持份者的意見及期望。本公司持續通過不同渠道與內部及外部關鍵持份者溝通，讓持份者了解本集團的發展和營運方針，亦提供機會讓本集團聽取他們的意見，有助本公司的業務及發展規劃更臻完善。回顧期內，本公司通過以下各種溝通渠道與持份者聯繫。



A: 環境

本集團制定了基本政策管理各項員工共同參與的環保活動。我們根據環保政策及環境管理系統執行各種不同的環保措施。

本集團的環保方針：

- 推廣環境保育活動，並確保我們的業務活動對自然生態的影響減到最低；及
- 研發及採購善用資源的產品，以確保可持續性。



我們積極提高生產線的能源效率，並減少供應鏈上各環節的溫室氣體排放，從而幫助創建低碳社會及鼓勵客戶實行低碳生活。

本集團按照國家的法律和規例，制定了一套管理系統，通過嚴格控制各類排放，持續監測和審查生產過程中的排放表現，如空氣污染、水污染和固體廢物污染等，以對生態系統造成的影響減至最低。

卡撒天嬌的產品主要由其位於中國廣東省惠州的生產基地所生產，並嚴格遵守中國國家的法律和規例，包括但不限於：

- 《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》
- 《中華人民共和國水污染防治法》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》
- 《危險化學品安全管理條例》
- 《建設項目環境保護管理條例》
- 《中華人民共和國節約能源法》

A1: 排放物

污染物排放

下表列示本集團於報告期內主要污染物排放情況：

類別	污染物	2017年排放量	有關法律和規例要求 (最大允許值)
廢水	廢水總排放量	20,149 立方米	-
	化學需氧量(CODcr)	6 毫克/升	90 毫克/升
	五天生化需氧量(BOD5)	1 毫克/升	20 毫克/升
	氨氮	0.02 毫克/升	10 毫克/升
	懸浮物質(SS)	<4 毫克/升	60 毫克/升
廢氣	油煙	1.1 毫克/立方米	2 毫克/立方米
噪音	噪音水平	小於 54 分貝	65 分貝

溫室氣體排放

本集團致力建立低碳生產環境。於 2017 年內，本集團的二氧化碳排放總量為 1,096.90 公噸。碳排放量與 2016 年同期比較，下降約 5.33%。我們期望未來能做得更好，持續減少碳排放。由於本集團的業務活動中，最大的二氧化碳排放源頭是生產時使用電力的間接排放，佔整體碳排放量約 86%，因此節約能源將成為我們未來運營的重要目標。

回顧期內溫室氣體排放識別範圍如下：

集團於 2017 年的溫室氣體排放量	
種類	溫室氣體排放/輸出(二氧化碳當量, 以公噸計)
範圍 1 - 直接排放	
固定源	74.54
移動污染源	45.96
從設備和系統釋放	6.00
溫室氣體減除	0.00
範圍 1 總計	126.50
範圍 2 - 使用能源簡接引致的排放	
購買電力	947.75
購買煤氣	0.00
範圍 2 總計	947.75
範圍 3 - 其他簡接排放	
廢紙處理	10.72
使用淡水	8.10
污水排放	3.83
範圍 3 總計	22.65
溫室氣體總排放量	1,096.90

二氧化碳排放量分佈



電力
86%



燃料
7%



交通
4%



其他
3%

本集團致力減低能源的消耗，希望藉此減低生產基地的二氧化碳排放。我們的生產基地早於2012年設計及興建時，已選擇採用節能光源，並於頂層建造天窗以吸收自然光，從而降低照明方面的能源消耗。於生產方面，我們亦選用節能型縫紉機，以降低生產時的能耗。

本集團期望透過上述的行動，能加強本集團之節能營運，最終實現節約能源、減低消耗及減少污染的目標。

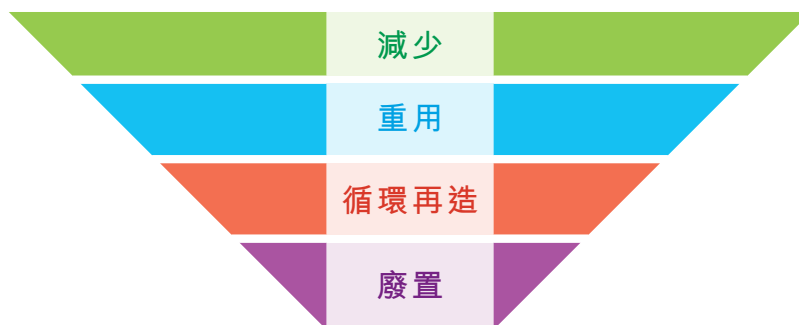
我們亦接近全面使用LED照明，同時與電力服務公司簽訂了長期合同，採用大數據科學等技術下，2017年10月起，每月電力支出有明顯的降幅。與2016年同期比較，我們於2017年成功減少達6.8%電力消耗。此外，我們已推動實施環保的駕駛習慣，貫切減低於交通及運輸過程中的二氧化碳排放。在2018年度，我們將繼續努力節約能源及向員工推廣我們的綠色生產理念。



A2: 資源使用

資源消耗

本集團通過不斷提高運營效率，從而實現可持續資源使用。為達成減少資源浪費的目標，集團一直推廣「減少使用、物盡其用、循環再造」的理念。但基於生產過程中，我們不能完全避免廢料產生，因此我們建立了一套資源和廢物管理系統，冀能有效利用資源，從而減少廢物。本集團向供應商採購成品布料，所以我們的生產過程並不牽涉染料或漂劑。回顧期內，本集團並無產生任何有害廢物，而我們的生產線共產生約15公噸無害固體廢物。



下表列出了回顧期內的資源消耗情況：

2017	電力	水	天然氣	石油	柴油
消耗量	1,491,323 千瓦時	20,149 立方米	39,448 立方米	15,598 升	1,411 升
碳強度 (二氧化碳當量，以公噸計)	947.75	11.93	74.54	42.24	3.73

包裝材料消耗

本集團大部分的無害固體廢物均來自生產過程的廢料及產品包裝的廢料。因此，減低生產過程的廢料將是我們的重大責任。我們希望通過減低包裝體積及考慮採用可回收物料作為包裝材料，最終能把生產業務的廢料量減到最低。

下表列示本集團於報告期內包裝材料消耗情況：

類別	2017 消耗量 (以公噸計)	2017 消耗強度 (消耗量／生產量，以千克計)
產品說明底卡	16.05	0.017
產品包裝支撐線卡	45.02	0.046
PE 包裝物料(被芯和枕頭)	11.90	0.180
PVC 包裝物料(床上用品)	13.22	0.013
不織布	49.08	0.102
紙禮盒	14.11	0.116
塑料袋	4.87	0.050

A3: 環境及天然資源

可持續發展活動

本集團正建立不同可持續發展活動以確保生產時有效益及有責任地使用資源。我們深明減少對環境造成影響是我們的重大責任。我們致力履行社會責任，並持續關注社區的環境保育。

本集團定期開辦各種課程，推廣我們的環保理念，希望藉此提高員工對保育環境的意識。我們亦已計劃在工廠週邊進行植樹活動，旨在建設一個綠色的工作環境，並能同時保育當地社區的生態環境。



2017年績效及2018年計劃

範疇	層面	關鍵績效指標	2017 總結	2018 年計劃
減少碳排放	減少總碳排放量	總碳排放系數 (排放量/總樓面面積)	0.025 公噸/平方米	1) 更換節能設備 - 逐步更換生產基地照明系統至LED設備
	提升能源效率	總能源使用系數 (能量焦耳/總樓面面積)	0.169 千兆焦耳/平方米	2) 節能營運 - 聘請外部顧問提供相關培訓 - 制定節能政策
	減少在物流方面的碳排放	運輸的碳排放系數	45.96 公噸	減少在運輸過程中產生的碳排放 - 推廣環保駕駛習慣
減少浪費	減少包裝物料的使用量	消耗強度 (消耗/生產單位)	參考第8頁	持續減少包裝物料產生的廢物 - 減低包裝體積 - 選用更多可循環再造物料
	有關減廢的培訓	完成培訓的員工人數	於2017 下旬，愈80位中港管理及生產員工接受培訓	持續綜合節能減耗的資訊措施，並更新培訓予相關之員工
可持續資源使用	鼓勵員工有效益及有責任地用紙	於2017年，除監察警示用紙量外，亦更換了數台高效兼節能打印設備		持續向員工推動減少用紙的行為 - 推廣雙面打印和電子通訊 - 舉辦鼓勵減少用紙的比賽
社區環保貢獻	環境綠化	於2017年，在生產基地內種植了愈40棵樹		計劃在辦公室環境內加強綠化，亦持續於生產基地內更植草木樹苗
加強管理	培訓與教育	於2017 下旬，愈40位中港督導及管理員工接受培訓		搜羅各式管理之資訊措施，持續定期舉行培訓予各督導及管理員工。在乎合需求成本比例下，外部管理培訓機構亦為考慮之列

A.「環境」部份的數據和內容均由本集團之獨立顧問富藤能源管理有限公司進行核實。

註1 關於溫室氣體排放：溫室氣體排放計算基礎是參照環境保護署的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》(2010年版)。

註2 關於排放系數：排放系數參考了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)和溫室氣體議定書數值，其餘未指明的排放系數均以環境保護署指引作標準。

B: 社會

僱傭及勞工常規

本公司認為人力資源為本集團其中一項寶貴資產。員工價值的實現與提升，長遠有助於集團整體的發展及業績增長，所以我們為員工提供高透明度的招聘準則、安全的工作環境、具競爭力的薪酬待遇、公平的晉升機會及適當的培訓發展機會，目標是公司與員工共同成長。本集團的人力資源政策嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》及香港特別行政區《僱傭條例》。

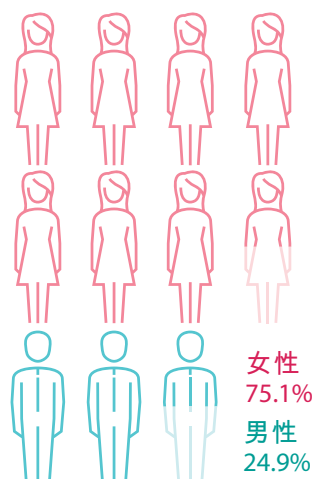
B1: 僱傭

本公司各子公司內部編制的僱員手冊已上傳至其內聯伺服器，讓員工參考公司各項人力資源管理的規定，內容包括但不限於招聘流程、工作時間、薪酬及福利、假期安排及申訴流程。

人員結構及流動

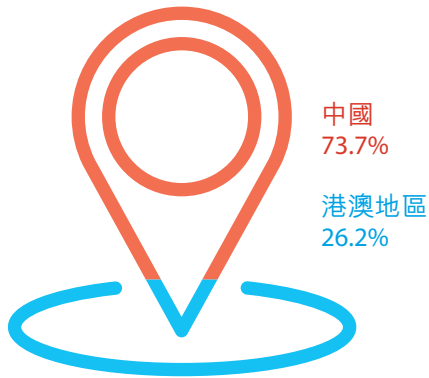
本公司瞭解及認同多元化員工結構的裨益，並視之為維持公司長久競爭優勢的重要元素之一。一個具備多元文化的公司應包括不同性別、年齡、民族、宗教、技能、教育背景、行業經驗及其他質素的員工，以達致最適合之結構和平衡。截至2017年12月31日，本集團僱員人數為642人，員工男女比例約為1:3。於2017年內，中國的業務單位採取架構精簡及提高個人生產力策略，故中國出現較高之人員流失比率。銷售及物流人員數目較受短期銷售網點的改變所影響，香港地區超過75%人員屬此等類別，以致香港地區人員流失率較高。於2017年12月31日，本集團按性別、地域、職能、員工年齡分佈及員工流失比率如下：

員工性別分佈



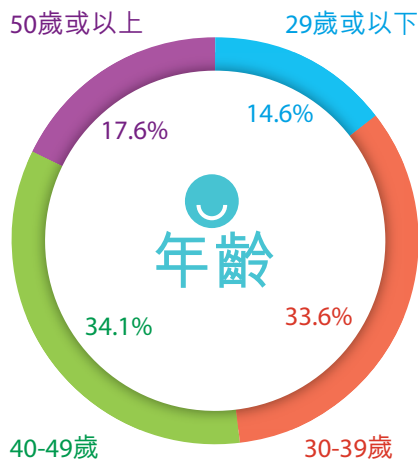
於2017年12月31日			2017年
	員工性別分佈	佔總數百分比	平均流失比率
女性	482人	75.1%	37.8%
男性	160人	24.9%	36.3%
總數	642人	100.0%	37.4%

員工地域分佈



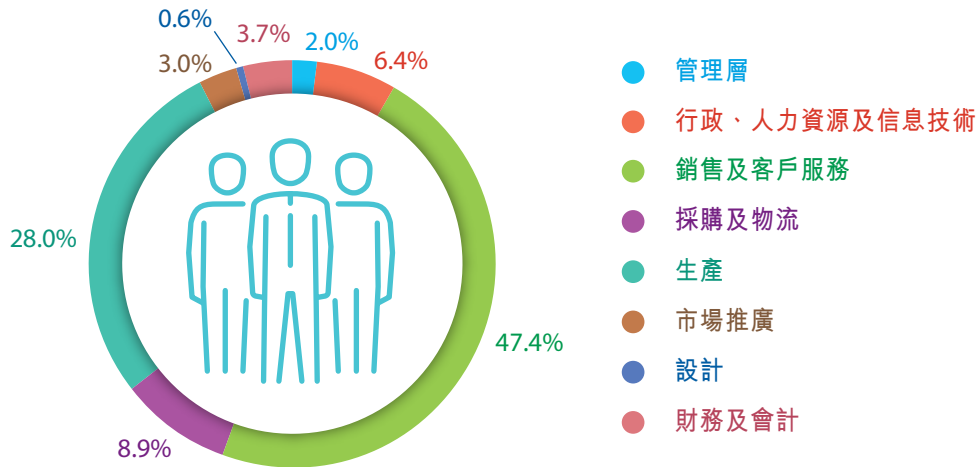
	於 2017 年 12 月 31 日		2017 年
	員工地域分佈	佔總數百分比	平均流失比率
中國	473	73.7%	36.5%
港澳地區	169	26.3%	40.2%
總數	642 人	100.0%	37.4%

員工年齡分佈



	於 2017 年 12 月 31 日		2017 年
	員工年齡分佈	佔總數百分比	平均流失比率
29 歲或以下	94 人	14.6%	63.6%
30-39 歲	216 人	33.6%	36.4%
40-49 歲	219 人	34.1%	31.7%
50 歲或以上	113 人	17.6%	27.4%
總數	642 人	100.0%	37.4%

員工職能分佈



	於 2017 年 12 月 31 日		2017 年
	員工職能分佈	佔總數百分比	平均流失比率
管理層	13 人	2.0%	32.0%
行政、人力資源及信息技術	41 人	6.4%	28.9%
銷售及客戶服務	304 人	47.4%	41.4%
採購及物流	57 人	8.9%	51.8%
生產	180 人	28.0%	32.7%
市場推廣	19 人	3.0%	31.6%
設計	4 人	0.6%	0.0%
財務及會計	24 人	3.7%	17.4%
總數	642 人	100.0%	37.4%

附註：員工流失比率等於該組別年內離職人數除以該組別員工年初及年終平均總人數。

薪酬及解僱

本公司員工之薪酬參照市場水平及員工的資歷和經驗而釐定，亦會按年內個人表現發放酌情獎勵，包括花紅及購股權，以激勵員工為公司的發展作出貢獻。本公司按《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》之規定為國內員工繳納養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險及住房公積金，另外亦按照中國相關規定及當地社會保險繳納政策為國內所有正式員工交納社會保險基金。本公司亦按香港《強制性公積金計劃條例》為香港員工繳納強制性公積金。公司定期審視薪酬政策及體系，確保員工薪酬與市場同步，令員工獲得公平待遇。回顧期內，本公司在員工薪酬方面遵守中國《最低工資規定》及香港《最低工資條例》。

本公司亦依據《中華人民共和國勞動合同法》及香港《僱傭條例》之相關條文設立嚴謹而審慎的解僱流程。若本公司之員工存在嚴重失職或嚴重違反相關法律法規或嚴重違反本公司相應規章制度等情況，本公司可與其解除僱傭合約。

招聘、晉升及反歧視

本公司為不同崗位設立了任職資格及工作範圍，作為招聘員工之準則。本公司的招聘渠道包括校園招聘、公開招聘及內部推薦等。每位應聘者均須符合學歷及相關工作經驗等方面的驗證，並必須通過最少兩次面試。

本公司關注員工表現是否合乎工作崗位要求，同時關注員工對個人事業發展期望，故建立了考核措施和晉升機制，為員工搭建良好的事業發展平台之餘，亦為公司的可持續發展奠定了堅實的基礎和充足的動力。

本公司遵守香港的《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》及《殘疾歧視條例》。本公司在提供就業機會、薪酬、教育、績效考核、晉升等事務上均遵循公平之原則，從未因性別、年齡、民族、宗教、文化及教育背景等因素而存在歧視，致力於為所有員工提供平等的發展平台，保障員工的各項合法權益，努力營造公平和諧的工作環境。

工作時間及假期

本公司員工之工作時間符合《中華人民共和國勞動合同法》及香港《僱傭條例》中的有關要求。本公司大部份員工實行每週5天工作制，而香港店舖銷售人員實行每週6天工作制。若需要員工超時工作，公司會依照法規，向員工支付相應的工作報酬。

員工的休息日及法定假日合乎相關法規所定；另外，公司亦採用有薪年假制度，員工每年可享用按其職級及年資而定的有薪年假。

員工權益及福利

本公司積極保障並維護員工權益，同時重視提升員工的歸屬感，致力於員工各項福利的持續改善。

本公司為員工提供了行之有效的溝通渠道。除了管理層參與定期舉行的跨部門營運會議，以聽取各方意見，本公司亦通過內聯網平台（「OA系統」）、內部半年刊《卡撒薈訊》、壁報板等形式及時將公司的最新動態作內部公佈。本公司採取開放態度，鼓勵員工提出意見與建議，務求為員工提供更理想的工作環境。

員工的假期、獎金、津貼、補貼、福利等皆按法規及本公司相關制度發放。同時，本公司還按個別情況為員工提供一定比例的醫療費用零息借貸，以解員工的燃眉之急。

本公司致力於員工生活與工作的平衡及加強員工對公司的歸屬感，於惠州生產基地設有籃球場、乒乓球桌、多功能廳等運動場地及娛樂設施。同時，本公司不定期舉辦各項活動，包括旅行、交流會及不同興趣班，幫助員工培養個人興趣及加強員工之間的互動。



B2: 健康與安全

每一位員工對本公司運作都非常重要，所以本公司十分重視員工的健康與安全，並為員工提供安全、健康及受保障的工作環境。

本公司遵守《中華人民共和國勞動法》所訂的相關健康及安全規例，以及《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國職業病防治法》。本公司對所有生產人員提供安全教育培訓，強化員工的安全意識以及自我保護意識。另外，廠房生產車間均設有口罩、車間降溫等設備，為員工提供健康而良好的工作空間。此外，本公司亦定期對生產場所進行職業病危害因素監測與評價。年內，由第三方機構對工作場所空氣等職業危害因素進行了檢測，以預防、控制和消除職業病危害，改善員工的工作環境。另外，本公司於年內亦委託第三方機構為生產線員工提供職業健康檢查，降低職業疾病發生率。同時，本公司定期檢測各工作場所的消防設施狀況以確保符合消防規定。

我們為前線銷售員及後勤人員提供《內部職業安全及健康指引》，教導同事於工作間的衛生常識及避免意外發生。當中亦有指導如有員工不幸受傷的處理程序。回顧期內，本集團並無因工作關係而死亡的員工，而因工傷損失的工作總人天為389.5人天。

本公司致力於為全體員工提供溫馨、舒適的辦公及生活環境。本公司的惠州生產基地設有由公司內部管理的員工宿舍及食堂，為員工提供良好休息空間及健康餐飲。

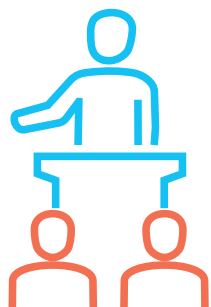
B3: 發展及培訓

本公司注重員工發展，藉著激發人才的發展潛力，期望促進本公司業務發展。本公司內部編製培訓政策，致力提升員工的個人工作技能，全面發揮員工對於公司發展的價值。

本公司人力資源部為新入職員工提供統一的關於公司企業文化及發展方針等方面的入職培訓，並由相關部門提供崗位需要的培訓。本公司每年亦針對全體員工進行各種類別的培訓，以提升各部門員工之間的互動。本公司加強為前線銷售人員提供銷售技巧、市場資訊及產品技術等培訓，全力協助銷售員為客戶提供優質服務，本年內調撥預算逾港幣20萬元舉行超過10場中及大型之培訓及研討會議。本公司亦為非前線員工提供培訓津貼，鼓勵員工參加與工作相關的外部培訓，提升自我價值及工作技能。在回顧期內，本公司在國內及香港舉行了合共20次集體培訓，合共118小時。

本公司每位新任董事均會獲得一套就任須知，以確保彼對本公司的業務及董事職責（根據上市規則及相關法定及監管規定）有適當了解，另外亦定期向董事提供本集團業務表現及發展之更新資料，並每年由本公司法律顧問向全體董事舉行一次董事培訓，以便董事持續獲得更新有關上市規則及相關法規的最新發展資訊，以確保符合上市規定，並加強彼等對良好企業管治常規的認知。除此之外，本公司鼓勵所有董事參加持續專業發展課程及研討會，以發展及更新彼等的知識及技能。

員工性別受訓百分比



受訓員工
65.9%

未受訓員工
34.1%

2017年		
	員工性別受訓百分比	平均培訓時數
男	89.8%	7.8小時
女	57.9%	6.3小時
總數	65.9%	6.8小時

男性受訓百分比



受訓男性
員工
89.8%

未受訓男性
員工
10.2%

女性受訓百分比



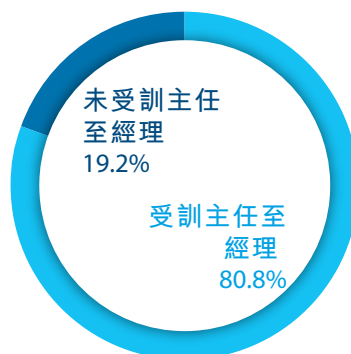
受訓女性
員工
57.9%

未受訓女性
員工
42.1%

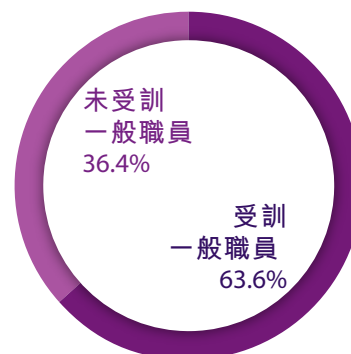
管理層及董事受訓百分比



主任至經理受訓百分比



一般員工受訓百分比



2017年		
	員工職能受訓百分比	平均培訓時數
管理層及董事	80.0%	3.4小時
主任至經理	80.8%	6.9小時
一般職員	63.6%	6.9小時

B4: 勞工準則

本公司營運單位設於中國及香港，因此，本公司的員工招聘及使用標準均嚴格遵照中國《禁止使用童工規定》及香港《僱用兒童條例》執行。本公司設有嚴謹的招聘制度及流程，避免聘用童工及強迫勞工個案的發生。卡撒惠州及卡撒深圳均不會招聘未滿 18 歲的應聘者；卡撒香港內部政策列明禁止僱用未滿 15 歲的兒童。

在回顧期內，本公司未出現違反上述法規之情形。

營運慣例

B5: 供應鏈管理

作為擁有超過二十年歷史的大中華地區床上用品品牌，本集團的產品設計及質量一直深受消費者歡迎。本公司非常注重產品質量的風險管理，並高度重視產品的合規性。

本公司與多名供應商建立長期及良好的關係，以維持穩定的優質原材料及外購品供應。我們對於所有成品、原材料、輔料及包材的供應商的選擇嚴謹，並要求彼等符合若干準則(包括往績記錄、經驗、信譽、生產優質產品的能力及質量控制的有效性)，從而確保供應商有著與我們共同對品質的承諾和操守。另外，我們亦要求各供應商確認其環保及社會政策符合當地相關法規，不存在破壞環境及僱用非法勞工等情況。本集團內部編制《供應商管理控制程序》，在確保供應商資質符合條件的基礎上，由生產物料控制部門進行供應商的供貨質量的抽查和評估。本公司如發現供應商資格有重大變動或出現嚴重質量問題，本公司立即停止該供應商之供貨，確保本公司產品質量。

2017年內，本公司共向 254 間供應商採購成品、原材料、輔料及包裝材料。成品、原材料、輔料及包裝材料供應商之地區分佈如下：

	2017 年
中國華南 ⁽¹⁾	125
中國華東 ⁽²⁾	114
中國其他地區	13
海外	2

附註：

(1) 「中國華南」包括廣西、廣東及海南。

(2) 「中國華東」包括上海、江蘇、浙江、安徽、山東、江西及福建。

作為生產商和擁有線上及線下業務的銷售商，本公司致力提升內部供應鏈管理。本公司在2017年內持續完善內部企業ERP系統，以確保內部供應鏈的訊息流通，妥善處理倉庫存貨、採購生產、發貨物流等事項。

B6: 產品責任

本集團致力借助旗下的多個品牌為客戶提供各種多元化、有創意及物有所值的優質床上用品。我們明白使用者每日約有三分一時間接觸床上用品產品，所以本公司一直致力於確保產品質量優秀及安全無害。在生產過程中，本公司堅持嚴格的產品質量控制，產品一直贏得良好的口碑。本公司的產品質量控制主要根據ISO9001質量管理體系的相關要求執行。本公司由原材料購入開始，到成品檢驗及出貨，對產品品質全方位控制及嚴格檢測，內部編制各項相關流程及指引包括：

- 《布料檢驗作業指導書》
- 《輔料檢驗作業指導書》
- 《進料品質異常處理流程》
- 《不合格輔料處理指導書》
- 《制程檢驗作業指導書》
- 《制程品質異常處理流程》
- 《成品檢驗作業指導書》
- 《成品出貨檢驗指導書》
- 《不合格品返工／返修指導書》

回顧期內，本公司遵循《中華人民共和國產品質量法》，並未出現因產品質量問題而須大量召回產品之情形。

本公司在銷售產品時遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》及香港《貨品售賣條例》。本公司明白廣告及產品標籤在消費者作購買決定時影響重大。本公司在創作廣告內容、宣傳字眼及產品標籤時，嚴格遵守香港海關的《商品說明條例》的指引。2017年內，本公司未有違反《商品說明條例》之情形。

為提高服務質素，本公司內部編製《客戶投訴處理流程》，並設有客戶服務部處理一般查詢、投訴等事項，給予顧客耐心解釋與答覆，如遇產品投訴情況將立即調查和妥善處理。本公司詳細記錄顧客來電的因由，以便日後檢討改良產品品質、標籤或說明單張內容。於回顧期內，本公司客戶服務熱線接到有關產品質量的投訴統計如下：

2017年	
全年售出產品數量	1,254,405 件
產品質量投訴數量	784 件
產品質量投訴百分比(佔全年售出產品百分比)	0.06%

2017年		
	產品質量投訴數量	佔產品質量投訴總數百分比
被芯、毛毯及枕芯	312	39.8%
套件	406	51.8%
其他	66	8.4%
總數	784	100.0%

本公司透過建立VIP會員數據庫與零售客戶保持聯繫，與彼等持續溝通，並為彼等提供優惠價格及優先選購活動等特別福利。卡撒香港按香港法例及《個人資料(私隱)條例》保存及使用消費者加入「尊尚會」時提供的個人資料，致力保護客戶的個人資料。

本集團除了透過自營網點外，在國內及澳門亦通過分銷商向終端客戶銷售產品。我們與分銷商的合作關係猶如業務夥伴，彼此之間在維持品牌價值及客戶服務方面(尤其是專注於吸引及挽留顧客促進銷售增長)有著共同的觀點。我們要求分銷商遵守我們的零售政策，包括但不限於統一產品零售價格、標準店鋪形象及宣傳活動。

為保障本公司權益，我們在港澳地區及國內地區均有申請商標註冊及產品專利，以維護本公司的知識產權。卡撒香港內部編制《監察及保護知識產權指引》，指導員工預防侵犯香港《知識產權條例》，以及詳列卡撒香港在監察及保護公司的知識產權的措施及要求。另外，本公司亦會要求供應商、客戶及合作單位簽訂《保密協議書》，以保護本公司商業機密。

本集團在回顧期內的努力，得到各界的認同。在2017年榮獲的嘉許包括：

主辦機構	獎項／認證
香港優質標誌局	Q嘜產品品牌
香港優質標誌局	Q嘜人氣品牌大獎2017
香港品牌發展局	香港名牌
香港品牌發展局	香港卓越名牌
香港旅遊發展局	優質旅遊服務
香港設計委員會	香港D Mark設計標誌
U Magazine	U Green Awards 傑出綠色貢獻大獎(寢室用品組別)
TVB週刊	最強人氣床上用品品牌
TVB週刊	母親至愛床上用品品牌
經濟一週	香港傑出企業巡禮2017



B7: 反貪污

本公司嚴格遵照香港《防止賄賂條例》及載於《中華人民共和國反不正當競爭法》中有關賄賂之條例。按本公司有關制度規定，員工在任何情況下均不得索取或接受任何利益，避免在業務上作出徇私行為，亦不能向任何人提供利益，從而在業務上有得益或獲得方便。對於涉嫌犯罪的人員，公司將及時向相關部門舉報並予以內部紀律處分。

本公司聘用第三方公司提供內部審計及風險評估服務，監督本公司內部運作，包括對本公司的財務、銷售、採購和生產的監控及其他經營活動提供意見，從而降低本公司整體風險。本公司內部編製政策，嚴格限制員工接受禮物、提供利益及接受款待。於回顧期內，未發現有關方面的違規事件。

社區

B8: 社區投資

本集團從開業初期發展至今，一直深明企業成功之道在於回饋社會，與業務植根之社區分享經營成果，希望與廣大市民分享本集團一直推廣「愛生活·愛未來」的理念。本公司內部編製《集團慈善捐贈及活動管理制度》列明支持社區活動或慈善團體的形式及流程。本集團主要以捐款或產品捐贈的形式支持各慈善活動，而慈善捐獻對象主要包括兒童、長者及病患人士。





本集團在回顧期內有關企業社會責任的努力，得到各機構的認同，包括：



機構

GSI Hong Kong

香港工業總會

香港社會服務聯會

嘉許

貼心嘉許企業

愛心關懷獎 – 企業組別

商界展關懷

在回顧期內，本集團參與以下慈善活動：

受惠機構	形式／活動名稱	月份	詳情
職業訓練局	捐款	2及7/2017	捐款贊助「優秀企業實習獎學金」及「設計教育基金」
保護遺棄動物協會 (「SAA」)	「黃阿瑪的後宮生活」 卡通床品收益撥捐	5/2017	收益扣取成本後撥捐以支持及推廣「愛護動物·尊重生命·不殺不棄」的訊息，進一步推廣SAA在香港一直努力的動物保護工作
仁濟醫院	捐款／義工	7/2017	公司捐出2萬個枕袋予獨居及隱蔽長者，延續關懷社會的精神並致心公益事業。卡撒天嬌一眾員工更上門探訪馬鞍山耀安邨之獨居長者，了解他們的生活及健康近況，並親手送上愛心福袋
仁濟醫院	冠名贊助「卡撒天嬌： 仁濟慈善行2017」	10/2017	本集團捐款贊助活動，並由董事率領集團員工及參與活動的公眾進行步行籌款，路線由荃灣城門谷運動場，繞城門水塘一周到達菠蘿壩
仁濟醫院	捐款	全年	集團主席鄭斯堅先生身兼仁濟總理職務，本集團全年共捐款約港幣70萬元予仁濟醫院以支持包括醫療、社會服務及教育等的慈善活動

CASABLANCA

卡撒天嬌集團有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號: 2223

www.casablanca.com.hk