



環境、社會 及管治報告 2018



CHINA YONGDA AUTOMOBILES SERVICES HOLDINGS LIMITED
中國永達汽車服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：03669





目錄

緒言	2
編製基準	3
報告範圍	4
報告方針	5
與持份者溝通	6
A. 環境	6
1. 溫室氣體及廢氣排放	6
2. 資源使用	8
3. 環境及自然資源	10
B. 社會	10
1. 僱傭與勞工常規	10
2. 職業健康與安全	12
3. 發展及培訓	13
4. 勞工準則	14
5. 供應鏈管理	15
6. 產品責任	15
7. 維護廉潔	17
8. 社區參與	18
展望	20

緒言

中國永達汽車服務控股有限公司及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)是中國領先的乘用車零售商及綜合性服務供貨商，專注於豪華及超豪華品牌。透過經銷協議方式，本集團為多個豪華及超豪華汽車品牌經營4S經銷店。本集團經營廣泛業務，其中主要業務包括新乘用車銷售、乘用車售後服務、汽車經營租賃服務及金融自營業務。

本集團一直堅守「誠信、創新、專業、高效」的核心價值。在維護投資者利益的同時，亦關顧環境、社會及管治方面的議題；致力實現集團汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業的長期持續發展。作為中國領先的乘用車零售商和綜合性服務供應商，本集團緊扣國家政策，並已於上海、深圳及廣東地區積極拓展新能源汽車產業，力求減低汽車運行所造成的環境污染，充分展現本集團保護環境的決心。

本集團的社會及環境管治理念和經營方式獲得政府部門及機構的認可。於2018年，我們獲得多個獎項和成就。本集團將繼續努力，致力成為最受大眾尊敬的汽車服務品牌。

獎項／成就名稱	頒發機構
2017年度上海市平安示範單位	上海市社會治安綜合治理委員會
上海現代服務業聯合會2017突出貢獻獎	上海現代服務業聯合會
2017寶馬全球最佳經銷商獎	寶馬集團
中國汽車經銷商集團百強榜第5名	中國汽車流通協會
2016-2017年度合同信用等級AAA級	上海市合同信用促進會
2018上海企業100強(第26名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會、 上海市經濟團體聯合會
2018上海民營企業100強(第4名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會、 上海市經濟團體聯合會
2018上海服務業企業100強(第14名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會、 上海市經濟團體聯合會
2018上海民營服務業企業100強(第3名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會、 上海市經濟團體聯合會
2018中國汽車流通行業 經營服務模式創新企業	中國汽車流通協會
2018年度中國汽車流通行業二手車經銷商 百強企業第2名	中國汽車流通協會
2018全國十佳汽車營銷集團	中華全國工商聯汽車經銷商商會、中國汽車報

表1 - 報告期內，本集團獲得多個獎項和成就



編製基準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七對《環境、社會及管治報告指引》的要求編撰及呈列相關資料：

1. **重要性**：當環境、社會及管治的相關事宜會對投資者及其他關聯方產生重要影響時，本報告須作出匯報。
2. **量化**：如有訂立關鍵績效指標，該指標須可予以計量並於適當情況下作出有效對比，而所訂立的指標亦須闡述其目的及影響。
3. **平衡**：本報告須不偏不倚地呈報本公司在環境、社會及管治方面的表現，以及避免不恰當地誤導讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。
4. **一致性**：本報告使用一致的披露統計方法，使相關數據日後可作有意義的比較。若統計方法於日後有所變更，亦須在報告中註明。



報告範圍

本報告匯報報告期內(二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日)本集團經營的業務，包括新乘用車銷售、乘用車售後服務、二手車業務、汽車金融業務、汽車經營租賃服務及新能源汽車業務。在環境及社會政策上，本報告涵蓋了本集團的總部辦公室及全國4S店，由於位處上海的總部辦公室為集團政策擬定及營運管理的核心組織，因此本報告之關鍵績效指標或其他涉及統計的資訊上將重點以上海的總部辦公室為主。



報告方針

本集團之環境、社會及管治理念是配合旗下所在環境之業務增長及可持續發展，並為持份者創造長遠價值。本集團致力成為負責任的企業公民，並相信企業可持續性和透明度是與持份者建立互信的重要基石。

據此，本公司董事會（「董事會」）矢志為社會及環境之可持續發展作出貢獻。除秉持此目標外，董事會亦負責評估及釐定本集團的環境、社會及管治風險。通過釐定及調節有關風險，董事會得以制定明確願景及關鍵策略，並監督管理層確保環境、社會及管治措施及制度得以妥善實行。

與持份者溝通

作為業務策略其中一部分，本集團致力遵守法律及監管規定，並透過恆常溝通與持份者交流，收集彼等視為相關且重要的環境、社會及管治方面的意見。我們深明企業必須與各持份者進行有效溝通，並致力將相關資訊以不同管道傳達到持份者。

本集團的持份者可分為顧客、供應商、員工及投資者。我們開放不同渠道與他們保持緊密的聯繫；他們可隨時以電話、電郵的方式與我們溝通。本集團設有網站，持份者可透過網站取得集團基本資訊，包括產品資訊以及本集團的架構等。此外，我們亦會編製財政年度報告及中期報告，並刊載於香港聯交所及本集團網站讓投資者和持份者得以充分瞭解本集團的財政狀況。我們亦會因應不同情況與供應商及投資者召開相關會議。

A. 環境

本集團意識到全球氣候變化是聯合國及各國政府最關心的環境議題之一。因此，本集團審視與業務營運相關的環境因素，就此制定有效的節約能源和用水措施，並減少廢棄物產生。本集團積極響應全球關注的減排趨勢，並致力投入資源，以減少在日常營運對環境造成的影響。

此外，我們致力配合國家環保政策，通過實施一系列的環境管理規定，落實管理廢氣及溫室氣體排放、水及土地排污、有害及無害廢棄物產生之辦法，從而減少因日常經營活動對環境造成之損害。本集團落實的環境管治原則包括：

- 配合地區之環保政策和規定；
- 促進及實施環境管理規定；
- 投放充足資源推動污染減排及廢棄物管理；及
- 通過教育培訓提高集團整體環境保護意識。

1. 溫室氣體及廢氣排放

本集團把溫室氣體及廢氣管理作為企業運營活動的一部分，積極採取有效的減少溫室氣體及廢氣排放的行動。鑒於本集團主要從事汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業，我們並無大量空氣排放物及對水或土地的排放物，如氮氧化物、硫氧化物及可吸入懸浮粒子。本集團主要排放為由辦公室營運所產生的溫室氣體排放及固體無害廢棄物。當中包括本集團汽車所消耗的燃油，以及辦公室及日常營運所購買的電力。

於報告期內，本集團產生的溫室氣體總量約190噸二氧化碳當量，每名員工排放密度約為0.8噸二氧化碳當量，主要來自我們的電力及汽油消耗。

溫室氣體 排放範圍	排放來源	排放量 (以噸二氧化碳當量計)		密度 (排放量/員工)		總排放量 (以百分比計)	
		二零一八年	二零一七年	二零一八年	二零一七年	二零一八年	二零一七年
範圍1							
直接排放	本集團汽車消耗燃油	17.11	22.26	0.07	0.09	8.80	11.35
範圍2							
間接排放	購買電力	177.49	173.93	0.72	0.69	91.20	88.65
總計		194.60	196.19	0.79	0.78	100.00	100.00

表2 - 報告期內的溫室氣體排放總量

本集團積極採取有效的減少溫室氣體及廢氣排放的措施。在節約商務差旅方面，我們鼓勵員工以電話或視訊會議，取代長途的見面會議，以減少由交通而產生的碳排放；同時鼓勵員工使用公共交通車輛，減少乘坐私家車，以減少產生的廢氣及溫室氣體排放。

(a) 廢棄物管理

本集團堅持廢棄物管理原則，並致力減少經營活動所產生廢棄物對環境產生的不良影響。透過與地區環保部門簽訂生活垃圾環保處理協定，我們承諾配合相關部門做好廢棄物的儲存、清理、運輸及處理工作，保持環境清潔衛生。針對損壞及廢舊家俱，我們主張回廠維修翻新後再利用，減少固體廢棄物的產生。我們亦與複印及列印類機器供應商簽訂回收協議，鼓勵回收重用。

於報告期內，本集團並無產生大量有害廢棄物，而所產生的主要無害廢棄物為紙張，約366公斤(2017年：380公斤)，均已作回收處理。

(b) 積極開拓新能源汽車

本集團不斷提升自身能源效率，減少經營產生的能源消耗和碳排放。我們利用自身在汽車銷售市場領域的獨特優勢，持續推動新能源車的發展。我們積極與多個出售新能源汽車的品牌合作，為客戶帶來更多新能源汽車的選擇。於報告期內，本集團合計銷售新能源汽車6,432台(2017年：4,383台)，比往年增加46.75%。本集團將繼往開來，持續推廣新能源汽車的使用。

於報告期內，本集團並無發現有關環境保護對本集團造成重大影響的不合規事件。

與持份者溝通

2. 資源使用

本集團致力推行環保政策，達至減少使用和善用資源，包括節約能源和減少廢物，並透過推動公司上下奉行4R文化，即減少(Reduce)、重用(Reuse)、復原(Recover)及循環再用(Recycle)的原則，與僱員共同努力減低集團業務對環境造成的影響。為履行我們的環保承諾，我們已實施多項措施提升能源效益、減低用紙量和用水、鼓勵使用視像會議代替商務差旅及改變員工的行為。通過積極監察及管理資源使用，我們旨在減少營運成本及碳足跡。使用包裝物料與我們的業務並不相關，而有關能源及水資源消耗之詳情將於下述章節討論。

(a) 資源

於報告期內，我們用於營運的直接消耗資源如下：

資源	單位	消耗量		密度 (消耗量/員工)	
		二零一八年	二零一七年	二零一八年	二零一七年
電力	千瓦時	22,600.00	215,095.00	900.41	856.95
燃油	公升	7,525.00	9,238.00	30.71	36.80
水	立方米	40.69	47.12	0.17	0.19

表3 – 報告期內的資源消耗總量

作為中國領先的汽車零售商及綜合性服務供貨商，本集團嚮往以科技提升傳統供應鏈的效率，以推動綠色商業意識為己任。由於本集團主要業務為汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業，因此在經營過程中對環境的影響相對微小。我們佔比最大之電力消耗來自各式各樣產業網點、辦公室內之照明及空調。有見及此，本集團推行了多項節省資源活動，大致分為以下方面：

節約電能

- 於更換電器設備時，優先選購能效較佳之產品；
- 集團明確規定空調冬季、夏季開啟時間及溫度控制，並在空調開關處張貼醒目的標識；
- 提醒員工於開啟空調時關閉門窗；
- 每年兩次清洗空調，提升運作效能；
- 於白天充分利用自然光照，減少使用照明設備；

- 自2002年起，與相關綠化公司合作，為各辦公區擺放植物，淨化辦公環境；
- 委派人員進行檢查和巡查工作，確保關閉所有非使用中或不必要的設備電源；及
- 鼓勵員工多步行，減少使用電梯。

節約能源

- 實施了逐步取消燃油型公務車政策，包括一台汽車及一台公共小型巴士，並鼓勵員工乘坐公共汽車。此政策有效推動本集團減少使用能源，於報告期內成功減少約1,700公升汽油消耗；及
- 持續檢討和優化能源消耗，不斷改進能源及其他資源消耗。

節約紙張

- 充分利用網絡資源，力求採用無紙辦公；及
- 提倡雙面列印、循環再用辦公文具及紙張。

環保減廢

- 回收及再利用列印、複印類耗材；
- 分類廢棄物，交由環衛部門處理；
- 設有獨立的有害廢棄物倉庫，用以儲存汽車維修過程產生的有害廢棄物；
- 與當地具備有害廢棄物收集資格的收集商簽訂合作協定，以處理有害廢棄物；及
- 烤房設有廢氣淨化裝置，廢氣排放也通過相關廠商檢測，達到國家相關要求。

(b) 用水

我們深明珍貴水源對地球及環境的重要性。由於本集團業務並無使用或排放重大水量，本集團積極著重於促進節約用水措施，例如我們已與自來水公司簽訂節約用水協定，承諾會珍惜用水，提高員工的節約意識。於報告期內，本集團於節約用水方面取得成果—每月用水量成功控制在自來水公司核定用量的70%以下，有效地降低了年度用水總量6.43立方米。

與持份者溝通

3. 環境及自然資源

鑒於本集團的業務性質及活動，我們對環境及自然資源所造成的影響有限。能源消耗主要來自辦公室使用的一般用電。於報告期內，我們已制定了一系列的措施以減少資源使用及妥善處置廢棄物(詳情請參閱上文「資源使用」)。

雖然本集團的經營模式不屬於高耗能活動，但我們仍然致力維護產業與生態環境間之平衡，追求長期持續發展。在檢討經營策略、規劃未來產業發展的同時，我們定必將環境保護及珍惜天然資源納入考慮因素當中。我們亦會通過教育培訓及意識宣導，逐步提升集團整體環境保護意識，繼而推展至客戶層面，肩負企業的社會責任。

另外，我們將繼續評估我們業務的環境風險、檢討環保措施及於必要時採取預防措施以降低風險，及確保符合適用於本集團排放物及資源使用的相關法例及規例。

B. 社會

1. 僱傭與勞工常規

本集團的業務建基於員工的努力之上。因此，我們致力創造一個安全健康、公平公正、不存在歧視的工作環境，讓員工能夠充分發揮其潛能，並致力維護和諧的勞動關係，凝聚人才，合力推動集團產業的長期可持續發展。

(a) 反歧視政策

本集團積極推進公平競爭，確保不因種族、性別、年齡、婚姻狀況、宗教等原因而歧視或解僱員工。有見及此，本集團制定了《反歧視書面政策》及《招聘程序》規範本集團有關平等機會、多元化、反歧視的原則。本集團的平等原則包括僱員的招聘、解雇、試用期、工時、假期、平等機會、職業發展、員工晉陞及其他薪酬待遇和福利體系等各個方面，均以既定之公平程序和客觀標準進行，以確保所有僱員及職位申請者都獲得公平待遇。

(b) 薪酬體系

本集團重視人才，堅持以人為本、並遵守公平、公開、公正的人員管理原則。為了吸引及挽留優秀人才，本集團採用了在同行業中具有競爭力的薪酬福利待遇，堅持績效獎勵和內部公平待遇，並向僱員提供在職培訓及平等長遠的發展機會。

薪酬體系方面，我們注重對外競爭性及對內公平性，每年會給予業績優異的員工一定的調薪比例，讓員工的付出能得到應有的回報。此外，本集團制定了《終止勞動合同政策》，對於不符合本集團崗位要求的員工，集團採取優勝劣汰的僱傭政策。我們會充分與解雇的員工進行溝通，報備集團批准，避免強制解除、違規解除等現象。我們的解雇流程完全符合勞動合同法規定的內容。

(c) 積極招聘和保留人才

就招聘及確立人才方面，本集團除了落實一系列的反歧視政策外，我們亦根據各空缺崗位的任職要求，對內、對外發佈招聘資訊，並嚴格按照人員甄選標準及招聘錄用流程實施招聘相關工作。各崗位員工的晉陞主要基於員工基本任職資格、績效表現及能力水準的評估結果。本集團明確構建一套完備的崗位職級體系，其中包括高管類、管理類、專業類、業務類和技術類共五大職業發展通道。

於二零一七年及報告期末，按性別、年齡組別及員工類別劃分的員工明細：

	員工人數		佔總數百分比	
	於二零一八年 十二月三十一日	於二零一七年 十二月三十一日	於二零一八年 十二月三十一日	於二零一七年 十二月三十一日
性別				
男性	114	117	46.53	46.61
女性	131	134	53.47	53.39
總計	245	251	100.00	100.00
年齡組別				
25歲以下	21	19	8.57	7.57
25-34歲	99	101	40.41	40.24
35-44歲	96	100	39.18	39.84
45-54歲	22	24	8.98	9.56
55-64歲	7	7	2.86	2.79
總計	245	251	100.00	100.00
員工類別				
高級管理層	16	16	6.53	6.38
中級管理層	23	23	9.39	9.16
主管	52	54	21.22	21.51
一般員工	154	158	62.86	62.95
總計	245	251	100.00	100.00

表4 - 按性別、年齡組別及員工類別劃分的員工明細

與持份者溝通

於報告期內，按性別及年齡組別劃分的員工流失率如下：

	員工人數		佔總數百分比	
	二零一八年	二零一七年	二零一八年	二零一七年
性別				
男性	11	11	57.89	68.75
女性	8	5	42.11	31.25
總計	19	16	100.00	100.00
年齡組別				
25歲以下	0	1	0.00	6.25
25-34歲	16	7	84.21	43.75
35-44歲	2	5	10.53	31.25
45-54歲	1	2	5.26	1.25
55-64歲	0	1	0.00	6.25
總計	19	16	100.00	100.00

表5 – 按性別及年齡組別劃分的員工流失率

於報告期內，本集團並無違反相關的僱傭法律及法規的個案，亦無與招聘相關的投訴個案。

2. 職業健康與安全

於本集團而言，員工良好的健康乃生產力的保障。為了給予員工提供健康及安全的工作環境。本集團遵守國家有關安全生產的法律、法規和標準，奠定安全營運的基礎。在編製安全指引時，集團為涉及安全隱患的風險點進行評估，並根據風險的特點採取對應的控制措施。本集團落實以下措施，保障員工的安全和健康：

- 安全管理規定和安全操作規程；
- 年度安全管理工作安排；
- 日常安全指導和監管；
- 定期安全巡查工作，並及時整改於巡查中發現的事故隱患；
- 各類事故調查及通報程序；
- 安全教育及培訓安排；
- 實施生產安全事故應急救援預案；

- 關注新聞報導中的安全事故，對比較典型的安全事故案例整理後，在員工中進行安全警示宣傳；及
- 為可能遇到職業性危害的員工配備適當的個人防護裝備，如絕緣手套、絕緣鞋、防腐蝕用品、安全口罩等。

為了強化員工的消防安全意識以及規範本集團的消防安全管理，本集團每年有四次消防培訓，並特別邀請消防管理部門人員講解，為員工培訓消防安全方面知識。此外，我們亦舉辦全員消防逃生演練，同時每年兩次定期檢測及保養消防設備的運行狀態。

本集團利用《永達報》、《企業安全文化牆》等宣傳陣地開展安全生產教育，宣傳有關安全生產法律法規、安全小常識及安全工作實例等，形成安全生產的氛圍，營造集團安全文化。

於報告期內，本集團並無發現違反與職業安全健康相關的法例和法規，或關於工作情況的投訴個案；及沒有任何因工作而死亡或工傷的情況。

3. 發展及培訓

在瞬息萬變的商業環境中，我們致力讓員工掌握最新的知識及技能，使他們在行業中能保持競爭力。秉承「聚有識之士、育可塑之人、用勝任之才」的理念，本集團協助員工展現潛能，同時亦可配合本集團的目標。

(a) 管理人員培養計劃

本集團制訂了管理人員培養計劃，目的是從國內知名高等院校的優秀畢業生中，擇優錄用志向於從事管理崗位工作，並保留具有較強學習能力、創新意識和發展潛力的人才，培養成為集團未來的管理人員，以肩負集團未來發展的重任。

(b) 吸引年青人才

除了管理人員培養計劃以外，我們開展了以「德」、「才」、「發展潛力」、「發展意願」及「穩定性」作為甄選準則的青年人才儲備培養計劃，發掘以85後、90後為主的青年人才，再配以全面的培訓計劃，培育出優秀的工作團隊。

(c) 多元化員工培訓

本集團致力促進全體僱員在專業及個人發展方面精益求精，不斷取得進步。同時，本集團會不斷檢視員工的培訓和發展需要，為新員工進行入職培訓，及為現職員工制定發展規劃，鼓勵並支援員工學歷深造，提供管理、銷售、維修等相關的培訓機會。

與持份者溝通

本報告期內，本集團共有245名員工完成培訓（2017年：251名），培訓時數達7,765小時（2017年：7,589小時）。

於報告期內，按性別及員工類別劃分的員工培訓率如下：

	員工人數		佔總數百分比	
	二零一八年	二零一七年	二零一八年	二零一七年
性別				
男性	114	117	46.53	46.61
女性	131	134	53.47	53.39
總計	245	251	100.00	100.00
員工類別				
高級管理層	16	16	6.53	6.38
中級管理層	23	23	9.39	9.16
主管	52	54	21.22	21.51
一般員工	154	158	62.86	62.95
總計	245	251	100.00	100.00

表6 – 按性別及員工類別劃分的員工培訓率

4. 勞工準則

(a) 禁止使用童工和強迫勞工

於報告期內，本集團完全遵守與防止童工及強迫勞工有關的法律及相關法規。本集團制定了《禁止使用童工政策》及嚴謹的工齡核實程序，確保所有獲聘者均符合法定就業年齡的要求。

此外，本集團制定了《禁止強迫勞工政策及程序》，防止於任何營運及服務中有以暴力威脅或非法限制人身自由的情況，並嚴格禁止以體罰、虐待、非自願勞役、債務勞役或人口販運之方式強迫勞動。另外，我們設立了員工意見箱，讓員工可匯報童工及強制勞工的情況，以防止集團出現非法僱用童工或出現強迫勞動。

(b) 員工福利活動

本集團亦嚴格遵守有關工作時間、休息及假期的勞工法規，以確保所有僱員的身心健康。因此，我們既不宣導加班文化，也不提倡將工作帶回家完成，堅持提高上班期間的工作效率。我們亦會舉辦不同層面的活動，以豐富員工的業餘生活，幫助員工減壓。以下是本集團為員工提供的福利活動：

- 員工團隊建設活動；
- 每週健身活動；
- 定期邀請資深中醫坐診，為員工提供醫療福利；
- 提供廠車上下班；及
- 提供餐飲津貼。

本集團除了提供法定要求的基本員工福利保障外，還額外提供生日帶薪休假、婦女節女性職員帶薪休假等，讓員工更有效管理工作與生活。

於報告期內，本集團並無發現有關勞工準則法例及規例的不合規事件。

5. 供應鏈管理

本集團深信，建立可持續的供應鏈可為員工、貨品供應商、服務供應商、社區和客戶創造價值。本集團對挑選的供應商及服務商均實行開放、公平及透明的原則，並訂立供應商評估制度，以評核其價格、質量、成本及售後服務。本集團長期監控供應商資質、定期檢討各供應商表現，並每半年要求下屬企業針對供應商供貨產品、服務品質進行評估，以確保供應商所提供的產品與服務能夠滿足環保、品質與社會責任等要求。

品牌汽車製造商是本集團緊密的合作夥伴，我們已與他們訂立經銷及其他授權協議；在汽車售後服務上，我們積極推動與汽車製造商的經驗、資源、技術共享，以達至互利雙贏。

招標方面，本集團針對具有一定採購規模的裝潢用品開展公開招標，並由集團紀委、相關業務部門共同開展開標、議標工作，確保整個過程公平、公正。對於其它專案的招標，本集團針對不同的專案，委任指定的人員參與招標工作，並將投標者資料控制在少數人範圍內。我們已與所有合作的供應商均簽訂《合作協定》及《永達集團供應商不行賄協議》。

6. 產品責任

本集團強調「需求牽引、品牌引領、服務至臻」的服務理念，注重顧客的利益及集團優良的聲譽，通過品牌定位及內部資源配置，致力讓集團品牌成為大眾心中的不二之選。

與持份者溝通

本集團承諾為所有新出售汽車及在本集團進行車輛維修保養的汽車提供完善的售後服務，當中包括：維修、更換及退回服務，以保障消費者的合法權益及使用產品的健康與安全。對於汽車自身不符合品質、安全及可靠性之產品，本集團積極為客戶向汽車生產廠商進行回饋，協助客戶解決問題。

(a) 尊重知識產權

知識產權方面，本集團嚴格遵從各品牌汽車製造商的知識產權，包括商標、標識及店名等的要求。對於本集團用於市場推廣計劃、產品宣傳重點而撰寫之資料及廣告內容，均經過嚴格的審批，只會作出正確的產品與服務說明，避免失實、誇大或誤導，以保障消費者權益。

(b) 客戶資料保護和隱私政策

本集團視客戶資料為企業安全經營、客戶關係健康發展的保障。據此，本集團制定完善的客戶資料保密管理制度，建立了客戶管理系統分級、分權限運行的強制機制及建設安全的客戶資料信息數據庫，保證客戶信息的收集、持有、使用及處理工作得到保護。此外，本集團對於客戶資料訪問有嚴格的層級規定，在系統內有角色的功能限定，每個工作人員僅能查看本人負責的客戶資料。僅有少數高層管理人員才有查看所有客戶資料的權限，但對於能查看的資料內容也會有限制。由於本集團於經營業務時須收集及使用到客戶或消費者的個人資料，因此我們在收集客戶資料之前會清晰地說明收集資料之目的及用途。

此外，本集團在和供應商簽署合作協定時，均要求供應商同時簽署《資料保密協定》。所有涉及客戶資訊的人員也必須與集團簽訂《保密協議》。另外，每位新進人員在辦理入職手續時，均須簽署《公司保密協議》，對於本集團的數據範圍、使用、安全工作有明確的界定。本集團在和供應商簽署合作協議時，均要求供應商同時簽署《數據保密協議》。本集團已採取預防措施，防止資訊的披露、濫用或錯用。

(c) 邁向更高服務品質

本集團設有內部服務品質專人檢查機制，按照預設的評估內容，每月均安排有調研評估小組至下屬企業，依照《渠道服務標準》實地檢查和評估服務流程和品質。

此外，本集團制定有專門的《渠道服務標準》，每年會進行更新和完善，並會組織所有員工進行學習並安排課後考試。本集團每季度聘請第三方機構對下屬企業的服務品質進行神秘客暗訪，考核的標準為當年最新版的《渠道服務標準》內容。對於成績不理想的員工，會要求並監督及進行整改。

本集團設有專門的培訓部門，並培養了一批內部培訓師。每當有新產品或者新服務推出時，會有培訓師專門給銷售員、客戶服務員以及相關的人員進行培訓，確保他們能第一時間掌握最新資訊，更好地為客戶提供服務。

產品質量方面，本集團確保所提供的產品符合法例規定的質量和 safety 標準。我們的產品均從主廠或外部合規渠道進行採購。在進行外部採購前，均要求供應商提供相應授權和產品檢測報告等資料，確保外部提供的產品質量得到保障。

(d) 客戶投訴

對於客戶的合理投訴要求，我們秉持解決客戶需求為前提。本集團專設有24小時電話客戶服務熱線及24小時線上客戶服務微信平台。本集團官網設有投訴郵箱，客戶可通過這些渠道進行投訴。

本集團制定有客戶投訴管理辦法，有規範的操作流程和應急處理措施，在收到客戶投訴後立刻啟動處理機制，爭取盡快協助客戶解決問題。本集團將繼續致力提升客戶滿意度。

於報告期內，本集團並無發現違反有關本集團提供及使用產品/服務的法例和規例的事件。

7. 維護廉潔

本集團提倡誠實經營及公平競爭，要求員工時刻謹守「時刻正念、陽光從業」。我們期望所有員工恪守最高的道德、個人及專業操守準則。我們絕不容忍旗下任何業務營運牽涉貪污、賄賂、敲詐、洗黑錢及其他欺詐活動。集團鼓勵員工反映潛在的廉潔問題，包括：勒索、欺詐、洗黑錢等。

(a) 反貪污措施

本集團致力建立及提倡良好的企業文化。於報告期內，本集團舉辦多項活動宣揚反貪污文化。於員工層面，我們舉辦了員工廉潔知識競賽及不同的培訓活動對員工開展廉潔警示教育；於供應商層面，我們召開了供應商管理大會，並利用微信平台對供應商進行常態化廉潔提醒，不斷淨化營商環境。

與持份者溝通

同時，本集團已制定行為準則，當中包括：財務管理、經營管理、物品採購管理、禮金禮品上繳及人事管理等的紀律規範，告誡員工必須審慎地處理潛在之不當行為。

本集團絕不容許員工以權謀私，利用職權向客戶、供應商或其他業務有關人士收受任何利益。在任何情況下，員工都不得藉賄賂或給予報酬來影響任何人士或集團，以取得生意或利益。集團內所有員工都必須簽訂《不受賄協議書》，承諾共同制止商業賄賂行為，以維護集團利益及集團品牌形象。同時，我們絕不容忍、協助或支持洗黑錢活動。

(b) 舉報機制

本集團制定了匿名的電郵及電話舉報渠道，任何員工一旦發現可疑情況，可以向本集團舉報任何涉嫌貪污、不誠實或欺詐的不當行為。本集團亦設立內部審計部門，對集團各業務開展和經營管理進行內部審計，堅決查處審計過程中發現的人員違法違規行為。此外，我們亦組成管理人員廉潔管理巡查組，組織及開展廉潔巡查，務求及時發現及查處廉潔問題。

於報告期內，本集團未發現貪腐事件，或任何違反相關法律及規例。

8. 社區參與

本集團明白可持續業務發展有賴當地社區的長遠可持續發展。據此，我們致力服務有需要人士，特別是基層兒童、長者及其他弱勢社群。於報告期內，本集團透過鼓勵員工積極參與義工及慈善活動，希望以此孕育出一個關懷與互相支持的文化。

(a) 永達公益基金會

本集團成立了永達公益基金會，用於扶貧濟困、扶老、助學、賑災救災等公益事業。2018年11月，永達公益基金會舉辦慈善拍賣晚宴，所籌善款將全部用於慈善公益活動。

(b) 學童及大學教育

為了使學生得到更好的教育機會，本集團發展教育事務不遺餘力。於報告期內，本集團透過永達公益基金會分別捐助合慶鎮政府成立「永達教育專項基金」，及捐助上海師範大學成立專項教育基金，分3年實施以資助學生完成學業。

(c) 關懷社區

於報告期內，本集團透過永達公益基金會開展「愛，在您身邊」老人陪伴活動，分佈於10所養老院，合共1,000餘名長者受惠。此外，本集團亦捐助雲南省彝良縣黑拉村貧困戶集體搬遷，改善當地村民生活質量；及捐助合慶鎮政府，用於資助當地孤寡老人、重大病患者、貧困家庭等，幫助他們度過難關。

2018捐款

¥1,953,000



展望

本集團認為，目前實施的環境保護及社會責任措施足以符合相關法例及法規。然而，本集團將持續配合最新相關要求不時加以檢討，致力加強環保及社會責任措施。