
業 務

概覽

我們為總部位於新加坡的環境服務行業的知名普通清潔服務供應商，並於新加坡及泰國開展業務。根據弗若斯特沙利文報告，新加坡環境服務行業包括普通清潔服務、園景服務、廢棄物管理及其他。根據弗若斯特沙利文報告，於2019年，我們的收益及市場份額於新加坡清潔服務供應商中排名第二即可證明此點。作為知名清潔服務供應商，我們主要為多個公營及私營場所(包括體育館、醫療中心、購物商場、商業及工業樓宇、學校、酒店、私人公寓及新加坡市鎮理事會的公共出入區域)提供普通清潔服務。我們的經營不僅限於新加坡。我們亦為於泰國的私營客戶提供私人住宅、辦公室、酒店及工業樓宇的普通清潔服務。

我們於環境服務行業擁有逾25年的經驗，且我們擁有根據榮龍目前持有的L6級FM02工種—「家政、清潔、清淤及維護」服務競標無限額服務合約的能力。於最後實際可行日期，我們已僱用逾2,500名僱員並擁有304份進行中服務合約(不包括一次性合約)，鑒於本行業的勞動密集性質，此乃我們於新加坡的不同地區及場所同時處理多份合約能力的證明。

於業績記錄期，我們的五大客戶包括各種私營公司、新加坡政府機構及市鎮理事會(包括彼等委任的各管理機構)。截至2019年12月31日止三個年度各年，我們的公營及私營界別合約的總收益分別達約15.8百萬新元、24.5百萬新元及29.8百萬新元，及約40.6百萬新元、47.9百萬新元及46.5百萬新元。董事認為我們的業務模式致力於以客戶為中心並專注於通過提供優質及一致性服務與客戶建立長期業務關係，該業務模式為我們的業績記錄以及作為知名清潔服務供應商的市場地位作出貢獻。其可由於業績記錄期我們與五大客戶平均六年之業務關係之事實證明。

我們於新加坡的營運附屬公司榮龍及Titan分別於1991年及2006年註冊成立，藉此，我們因悠久業績記錄及作為新加坡著名清潔服務供應商之一而倍感自豪。為達致及維持我們服務的質量，我們已就提供清潔及家政服務實施(其中包括)獲我們ISO 9001:2015認證的質量管理系統。我們於新加坡的營運附屬公司獲國家環境局清潔評分銀獎表彰，該清潔評分銀獎乃用以表彰通過培訓工人、使用設備改善工作流程及公平僱傭常規以提供高標準清潔服務的清潔公司。我們的業績記錄進一步由榮

業 務

龍持有的「家政、清潔、清淤及維護」服務L6級FM02工種所證實，其允許我們可於新加坡競標無限額的公營界別合約。於最後實際可行日期，榮龍為401名註冊有FM02工種的其他承包商中已獲得L6級FM02工種的27名註冊承包商之一。於業績記錄期，本集團確認之收益合共約為205.1百萬新元。

根據弗若斯特沙利文報告，新加坡環境服務行業的潛在增長乃由於(其中包括)(i)正在開發的商業及住宅樓宇日益增長的需求；(ii)公眾衛生意識提高，從而導致對商業及住宅領域專業清潔服務的需求增加；(iii)新加坡政府通過採用先進技術，致力於提高生產力；(iv)公園及露天區域供應不斷增加，導致園景服務的需求增加(尤其就公營界別的園景服務而言)；(v)新加坡政府透過頒佈及引入激勵計劃及政策對廢棄物管理及園景行業發展的強有力支持；及(vi)新加坡人口增加及發展預期將導致新加坡產生的廢棄物增加，進而導致廢棄物管理及處理服務增加。此外，根據弗若斯特沙利文報告，可向客戶提供綜合清潔服務(包括普通清潔、園景服務及廢棄物管理及處理)的清潔服務供應商於該市場更具競爭力。鑒於以上所述，我們擬利用該等增長機會，實現我們通過實施業務戰略成為綜合服務供應商的願景，該等業務策略包括擴大我們的服務能力及提升我們於新加坡的服務質量及效率，以及拓寬我們的服務範圍。有關更多資料，請參閱本節「業務策略」一段。董事相信，我們可憑藉我們於新加坡清潔服務行業的市場領導地位及我們的經營資源，透過把握住對環境服務不斷增長的需求，從而獲得競爭優勢。

競爭優勢

我們於新加坡提供清潔服務方面擁有長期及良好的業績記錄

我們已提供逾25年的普通清潔服務業務。作為我們良好市場地位的證明，根據弗若斯特沙利文報告，於2019年，我們的收益及市場份額在新加坡普通清潔服務供應商中排名第二。我們提供清潔服務的場所組合包括體育館、醫療中心、購物商場、商業及工業樓宇、學校、酒店、私人公寓及新加坡市鎮理事會的公共出入區域。我們相信，通過我們於新加坡公營及私營界別服務客戶的業績記錄，我們已建立起作為領先清潔服務供應商之一的市場地位。根據弗若斯特沙利文報告，預期於未來幾年公共住宅物業、私人住宅物業及執行共管公寓數量將有所增長，且普通清

業 務

潔服務領域按收益計的市場規模預期將於2020年至2024年按約6.7%的複合年增長率達至2024年的約2,103.9百萬新元。其連同向專業清潔服務供應商外包普通清潔服務不斷增加的偏好推動了新加坡清潔行業的需求。我們相信，我們已於新加坡建立起穩固的市場地位，其有助於我們挽留現有客戶並吸引新客戶，從而利用新加坡清潔行業的預期增長。

我們經驗豐富、設備齊全且合資格為滿足各種客戶的需求及能夠承接大型服務合約

我們的營運附屬公司榮龍於1991年註冊成立，多年來已為公營及私營界別的多個客戶及場所(包括(其中包括)市鎮理事會的公共出入區域及公共住宅物業、體育館、學校、酒店及私人公寓)提供服務。隨著多年來為各種客戶提供服務，我們已累積經驗以了解不同需求並為不同客戶提供各種服務。榮龍已獲得且目前仍持有有關「家政、清潔、清淤及維護」服務的L6級FM02工種，其使我們可競標無限合約價值的合約，我們相信，這將使我們處於有利地位，可承接大型合約(尤其是公營界別的大型合約)。本集團已取得多項重大合約，包括為在新加坡多個體育館所舉辦的兩年一度的體育活動(參與者來自東南亞各國)提供清潔服務。董事相信由FM02工種佐證的我們的經驗及資格將提高我們於新加坡的競爭力。

根據弗若斯特沙利文報告，環境服務行業屬勞動密集型且需大量勞工。環境服務行業面臨當地勞工短缺及勞工流失率高等挑戰，其將影響我們能僱用的外籍工人數量，亦將影響所提供的工程的質量。我們已憑藉於環境服務行業逾25年的經驗建立大量人力資源，其使我們處於優勢地位以同時承接多份合約，並擁有可觀的靈活性。於最後實際可行日期，本集團擁有逾2,500名僱員。除我們的大量人力外，我們的人員亦合資格且受過良好培訓，乃由於彼等大量人員均持有不同工作類別的證書，該等工作類別包括高空作業及普通環境清潔(包括洗手間、傢俱及裝飾物、垂直表面、玻璃及天花板清潔、廢棄物收集及地毯清潔)。憑藉我們的大量人力，我們能為新加坡多個區域的不同客戶提供服務且同時我們的服務質量標準不會受影響，我們通過降低外包工程量並同時維持我們具競爭力的價格來實現此目標。

我們擁有經驗豐富及穩定的管理團隊

我們擁有經驗豐富的管理團隊，由我們的創始人、主席兼執行董事卓先生、行政總裁兼執行董事唐瑞聲先生及營運總裁兼執行董事Peh Poon Chew先生領導。尤其是，卓先生及Peh先生於新加坡清潔行業擁有逾20年的經驗。我們的大部分執行董事及高級管理團隊已受僱於我們逾10年。有關我們的董事及高級管理層的資歷及經

業 務

驗的進一步詳情載於本文件「董事及高級管理層」一節。我們視彼等整體的行業知識及豐富的項目管理經驗為與客戶建立穩定關係以及促進遞交具競爭力標書的寶貴之物，且相信其已協助我們於多年來多次中標。我們亦相信，其有助於我們於投標過程中對合約進行成本估算，從而使我們能夠減少成本超支的情況。

我們已與客戶建立穩定關係

我們已與客戶建立穩定的業務關係，彼等部分為回頭客。於業績記錄期，根據介乎一年至13年的時間段計算，我們與五大客戶的業務關係平均為六年。我們相信，我們經驗豐富的管理團隊、領先的市場地位及質量管理系統為與客戶保持長期業務關係的關鍵因素。作為我們服務質量的證明，我們就所提供的服務收到我們部分客戶的讚美。董事相信，我們可利用現有客戶基礎進一步發展我們的新商機，其包括於本節「業務策略」一段詳述的擴大我們的服務。

業務策略

我們的願景是成為環境服務行業的一名綜合服務供應商，並為客戶提供一致且優質的清潔服務。通過實施以下業務策略，我們計劃進一步鞏固並提升我們於環境服務行業的市場知名度，旨在將自身定位為一名區域綜合服務供應商。有關[編纂][編纂]淨額計劃用途的更多詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途一[編纂]用途」一節。

增強我們的服務能力以及提高我們的服務質量及效率

作為新加坡清潔行業的市場領導者之一，我們目前向各種公營及私營場所提供清潔服務。根據弗若斯特沙利文報告，客戶通常更偏愛選擇具有良好品牌聲譽的服務供應商，以確保服務質量。於新加坡清潔行業，勞動力質量會直接影響服務交付及客戶體驗，因此，清潔服務供應商高度依賴彼等的僱員並旨在僱用更多全職及優質的工人。作為我們業績記錄的證明，我們已就提供清潔及家政業務制定一個獲我們ISO 9001:2015認證的質量管理系統，且我們的新加坡營運附屬公司已由國家環境局通過清潔評分銀獎(其表彰達到高標準清潔服務的清潔公司)對我們進行表彰。

業 務

為把握未來發展機遇，我們認為需要增強我們承擔更多服務合約的能力。我們亦致力於提高我們的服務質量及效率，為此，我們打算將[編纂][編纂]淨額用於：

- (a) 為我們服務合約早期產生的前期成本融資。我們認為此實屬必要，因為根據我們承接的典型合約，我們於開始工程之前不會收到我們的客戶付款或按金，並且我們通常在服務合約的早期階段及整個服務合約的執行期間產生成本（包括工資、保證金、徵稅、中央公積金供款以及採購用品及設備）。因此，我們在支付相關成本及從客戶處收取銷售回款之間往往存在時間差距。我們目前通過銀行借款（主要為貿易應收款項融資形式）為我們的現金流量錯配提供資金。於截至2019年12月31日止三個年度，我們的貿易應收款項融資分別約為3.4百萬新元、10.9百萬新元及11.8百萬新元，且於2018年12月31日及2019年12月31日，我們的淨債務權益比率分別約為19.3%及8.0%。於2017年12月31日，我們的淨債務權益比率並不適用，原因為我們的現金及現金等價物足以支付我們的總債務結餘。有關我們的主要財務比率的更多資料，請參閱本文件「財務資料—主要財務比率」一節。我們的董事認為我們的服務能力的規模受限於我們無法承接更多服務合約且同時我們的勞動力規模增加，因為其將要求增加我們的銀行借款以為因此產生的錯配提供資金，其亦將增加我們的財務成本並對我們的淨債務權益比率產生不利影響。通過動用[編纂][編纂]淨額以為我們的前期成本提供資金，我們可維持我們當前的淨債務權益比率，此乃我們客戶於釐定我們的投標時可能考慮的一項因素；
- (b) 租賃自動化機械及設備（如自動掃地機器人），其能遠程控制按計劃於特定時間清潔若干區域，亦能被編程為於指定充電位置自動停靠，於該地可重新補充清潔水並排出廢水。此將精簡並增強相關工作場地清潔過程的效率。我們租賃自動化機械及設備的計劃與弗若斯特沙利文報告所指的不斷發展的趨勢相符，該報告強調新加坡政府已實施一系列激勵計劃及支持性政策以改善清潔行業的結構及提升環境服務行業的自動化使用率，以期提高清潔服務行業的生產力。我們的董事亦認為租賃自動化機械及設備能使本集團於投標服務合約時處於具競爭力的地位，因為我們的部分投標或會需要於清潔過程中應用創新科技，其表明使用自動化機械及設備為客戶審閱我們的投標時考慮的一項因素；

業 務

- (c) 僱用及挽留兩名額外擁有必要經驗的安全人員。為提升我們的市場地位，我們擬投標更多及／或更大型的服務合約，為此，我們亦將需擴大我們的勞動力，其中必然包括僱用額外安全人員，該等人員將負責通過(其中包括)於合約場地進行定期安全審計完善我們的整體工作場所安全與健康政策。我們的董事認為，僱用額外安全人員將增強我們於報價或投標服務合約時的競爭力，因為其反映我們提供優質服務的承諾，其為我們客戶考慮我們的投標時考慮的主要因素；
- (d) 僱用及挽留兩名額外的銷售及營銷人員，彼等將負責編製及保留本集團的宣傳冊及營銷材料，以利用我們計劃擴大的服務能力。通過履行彼等於推廣中的職責，參與展覽以展示我們的能力及支持綠色功能，我們認為，於[編纂]後，我們作為新加坡領先清潔服務供應商之一，我們將能利用提升後的企業形象及品牌名稱以把握更多商機，且此將有助於我們向個別私營客戶提供普通清潔服務；及
- (e) 投資其他軟件及系統，例如將某一機構的主要業務功能整合為一個系統，使得本集團整體業務運營管理更為有效的企業資源規劃軟件(「企業資源規劃軟件」)及人力資源管理(「人力資源管理」)系統(將多個系統及程序進行合併，以確保人力資源、業務流程及數據可輕鬆管理的軟件)。此將(i)精簡我們從報價／投標階段到月度開票、合約成本追蹤、採購庫存管理及工資單的整個業務及管理流程以及會計及財務報告職能；及(ii)質本集團內具有遠程訪問權限的不同部門之間共享資料，從而減少不必要的行政延誤。透過運用企業資源規劃軟件及人力資源管理系統，我們預期我們可增加我們長期的經營生產力。

我們相信，我們可利用我們的行業經驗及已建立的客戶基礎實施上述計劃，從而把握住更多商機。有關我們[編纂]擬定用途的更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途—[編纂]用途」一節。

擴大我們於新加坡的服務範圍

我們目前所提供的服務範圍包括普通清潔服務。根據弗若斯特沙利文報告，環境服務行業包括清潔服務及廢棄物管理以及園景服務。清潔及園景服務供應商須為私營及公營界別的客戶提供服務，而不同界別的客戶對清潔服務有特定的要求。因

業 務

此，清潔服務供應商須根據客戶的特定需求為彼等提供適合的服務。可向客戶提供綜合清潔服務（如普通清潔、園景及廢棄物管理及處理服務）的服務供應商於該市場更具競爭力。我們旨在將自身打造為環境服務行業的一名綜合服務供應商，且為實現該目標，我們擬增強我們的內部服務能力以提供廢棄物管理及園景服務，該等服務皆為新加坡環境服務行業的部分，因為彼等皆被分類為承包商註冊系統項下的「維護」工種。為實施此業務策略，我們擬動用[編纂][編纂]淨額以(a)通過招聘及挽留勞動力及購買機械及設備有機地擴大我們的內部廢棄物處理服務；及(b)於[編纂]後收購新加坡的一間現有園景公司。有關我們於新加坡擴大服務範圍之策略的更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途—[編纂]用途—擴大服務範圍」一節。我們相信，該業務策略的成功實施將樹立我們作為提供廣泛服務的綜合服務供應商的市場地位。

擴大內部廢棄物管理服務

根據弗若斯特沙利文報告，廢棄物管理服務涉及(a)普通廢棄物、園藝廢棄物、化學及有毒廢棄物的收集及運輸；(b)可回收物的收集及分類；及(c)混合廢棄物管理。目前，作為我們現有業務流程的一部分，本集團已自某一物業的不同區域收集廢棄物，將廢棄物運輸至某一特定收集點，於此處，第三方廢棄物管理服務供應商將收集廢棄物，並將其運輸至相關分類及／或處理場所。本集團計劃承接剩餘廢棄物管理工程（即將廢棄物運輸至相關處理及／或分類場所）作為我們通過建立內部服務能力以提供廣泛的廢棄物管理服務從而擴張我們的環境服務的計劃的一部分。截至2019年12月31日止三個年度，我們的供應商及分包商就提供廢棄物管理服務應佔的管理費約為0.5百萬新元、0.8百萬新元及0.8百萬新元，分別佔我們分包商費用的約9.5%、13.4%及16.4%。

我們擬承接相關工程的現有分包合約並亦將獲得全範圍廢棄物管理服務的新廢棄物管理合約，為此，我們將需(a)購買額外設備及汽車，如開頂式集裝箱、鈎斗卡車、帶磅秤後裝卸式垃圾車及轉運箱；(b)僱用額外員工，如我們將向其提供相關培訓以進行廢棄物管理工程的經驗豐富的管理層人員及普通工人；及(c)租賃物業作為分類場所，於該場所收集的廢棄物將根據廢棄物類別進行分類。於最後實際可行日期，我們已僱用一名項目經理負責監督我們的廢棄物管理服務，並聘請一名辦公室行政人員執行行政辦公室事務。我們的董事相信，擴大內部廢棄物管理服務有助於本集團(a)實現我們成為能夠提供更廣泛的服務（包括全面服務廢棄物管理工程）以滿足客戶的需求的綜合服務供應商的願景；(b)通過削減所委任提供廢棄物管理交付服

業 務

務的分包商來減少我們的外包費用；(c)在進行相關工程的同時維持我們的服務質量，原因為我們能夠全程對開展廢棄物管理及／或綜合服務進行更好的控制及管理；及(d)由於減少了外包費用，因此在報價廢棄物管理及／或綜合服務合約時，我們可以更好地節省成本並向客戶提供更具競爭力的價格。

收購園景公司

我們擬進行的園景服務將涵蓋園藝維護，園藝維護包括除草、施肥、剪草及灌溉工作等服務。我們擬透過收購一間新加坡現存的園景公司建立我們的園景業務，乃由於根據弗若斯特沙利文報告，清潔服務行業的各公司可能會透過合併找到更多提升彼等市場影響力及市場份額的機會，且各大型公司更願意收購具有(其中包括)園景服務的公司，乃由於該等界別的准入門檻因(其中包括)牌照要求、大量初始資金投入及所需專業技能而較高。我們擬收購一家在承包商註冊系統註冊的新加坡知名園景承包商，該承包商至少擁有一個L2級FM03「園景」工種(「建議收購」)。於最後實際可行日期，本集團並未識別任何目標或將收購的潛在目標，且我們僅於[編纂]後擬開始建議收購。我們將建立內部審批制度及涵蓋前期盡職調查、目標甄選、內部建議及投資審批的嚴格程序。我們的董事將根據以下標準就建議收購考慮及選擇潛在目標：

運營規模

- 於新加坡的主要經營業務
- 擁有承包商註冊系統下至少一個L2級FM03「園景」工種
- 提供園景服務方面擁有至少三年的業績記錄

財務狀況及盈利能力

- 過去三個財政年度的整體盈利連同息稅折舊及攤銷前利潤約為0.5百萬新元或以上
- 低資產負債比率
- 無重大或然負債
- 過往三年財務業績呈上升趨勢

業 務

- | | |
|------------|---|
| 法律訴訟及／或不合規 | <ul style="list-style-type: none">● 根據公共搜索結果，並無任何重大進行中的法律訴訟或不合規情況● 目前並無與新加坡稅務機構的稅務糾紛 |
| 管理團隊 | <ul style="list-style-type: none">● 管理層及合資格人員同意在完成建議收購後至少兩年內繼續彼等的工作 |

於新加坡從事園景業務的公司將需要於建設局按FM03工種登記。相關公司的名單及其所持FM03工種的等級乃於建設局網站的建設局名錄上列示。因此，基於(i)我們對上述公司名單的初步審核；(ii)對公司的公開可得公司資料檢索、訴訟檢索及清盤檢索；及(iii)一般公開資料、行業知識及口碑，我們的董事能夠確定可接觸及收購的潛在目標。彼等之財務狀況可於磋商開始且不披露協議簽署後充分確認。但任何情況下，彼等財務狀況之大概情況可由公眾文件、彼等投標的合約類別及規模以及聲譽等資料確認。

董事認為根據彼等的初步分析，於最後實際可行日期，能夠獲得滿足前述標準的潛在收購目標。然而，[編纂]後將對潛在收購目標進行更深入的盡職調查。

董事認為，建議收購將在以下方面對本集團有益：

- (a) 最大限度地減少物色足夠的合資格人員所需的時間及不確定性，並建立我們的園景工程業績記錄

就有意參與公營界別園景合約的公開招標的承包商而言，FM03「園景」工種註冊為一項必需註冊。FM03「園景」工種的申請人須滿足若干財務、人員、業績記錄及認證要求，其進一步詳情載於本文件「監管概覽—A.新加坡有關清潔公司的法律及法規—II.承包商註冊系統」一節。董事已考慮透過招聘額外員工或向現有員工提供有關培訓在內部發展我們園景工程團隊的可行性。經計及(i)招聘及／或培訓一支由合資格人員及熟練工人組成的園景工程資深團隊所

業 務

需時間及不確定性；及(ii)缺乏驕人的有關園景合約的業績記錄，董事認為，我們如此安排在商業上對我們不利。

此外，即使內部建立了園景工程團隊，概無保證我們能於三年內獲取合約價值合共至少為1.0百萬新元的園景合約，以滿足FM03「園景」工種項下L2級的業績記錄要求。董事確認，總承包商及擁有人邀請具有可靠業績記錄及／或長期營運歷史的園景承包商參與大型園景合約招標於該行業乃屬常見。鑒於我們於過往並無承接任何大型園景合約，董事認為，我們於相對較短的時間內建立業績記錄較為困難。

就上文所述者而言，董事認為，我們自客戶獲取大型園景合約及透過建立我們自有的園景工程內部團隊以把握新加坡市場的預期增長較為困難。相較之下，透過建議收購，本集團可最大限度地降低招聘有關員工及自潛在客戶尋求業務的時間及不確定性。

(b) 把握於新加坡對園景工程不斷增長的市場需求

根據弗若斯特沙利文報告，新加坡的園景服務行業受「花園城市」的國家願景所推動，該願景旨在將新加坡打造為一個具有蒼鬱綠植及清潔環境的城市。從植樹到公園創建的施工過程產生了大量園景及維護服務需求。根據弗若斯特沙利文報告，於2018年，新加坡公園、遊樂場及相關公共露天場所的總面積已達至約2,811公頃，且預期將於可預見的將來進一步增長，從而大幅推動園景服務的需求。此外，於2018年年底，「錦簇社區」計劃（新加坡政府的一項計劃，旨在培養社區精神，並聚集年輕及年老的居民將新加坡打造為一個「花園城市」）於新加坡各地建成1,400個花園，覆蓋約20,000名居民，且預期將於2030年進一步將新加坡各地的社區花園數量擴大至2,000個。公園、遊樂場、路邊綠化及社區花園等園景基礎設施的供應不斷增加，預期將帶動新加坡園景服務的市場需求。

根據弗若斯特沙利文的資料，新加坡清潔服務及園景服務市場仍然相對分散，處於其生命周期模式的增長階段。該等服務供應商在增長階段通常採用的業務戰略包括提供綜合服務、提高服務質量、實行降價、及擴大市場服務及地理覆蓋範圍。儘管新加坡的環境服務業最初由不同數量的供應商提供服務，每個供應商都專門提供個別服務，但清潔服務及園景市場的服務供應商越來越傾

業 務

向於提供更廣泛的服務，作為負責提供服務的唯一交易方為終端客戶提供多種服務。鑒於這一日益增長的行業趨勢，我們董事認為，通過建議收購的方式，加強我們在園景行業的存在度，這在商業上是合理的。這是因為本集團盡最大努力利用有關預期行業增長的潛在商機，並保持與其他行業競爭者的競爭力，其他行業競爭者同樣在擴大彼等的服務產品以滿足不斷增長的需求。

我們的目標乃成為環境服務行業的綜合服務供應商，且我們計劃通過擴大及整合我們於新加坡的服務能力及服務範圍達成此目標。透過整合清潔及園景服務預期將達到的協同效應包括(其中包括)：(i)通過提供多個互補的服務線來增強本集團的競爭力，從而提供客戶可聯絡以獲取彼等所尋求的服務的單一平台；(ii)通過在我們的服務範圍內提供一貫的服務質量保持及培養與我們現有及潛在客戶的良好關係；及(iii)潛在的成本節約，原因為我們能夠利用擴大服務能力帶來的積極規模經濟優勢。此外，我們相信，協同增效服務範圍乃由我們的客戶認可為邁向項目提供優質服務的有利一步。根據弗若斯特沙利文報告，綜合服務於私營界別正變得越來越受歡迎，私營界別客戶傾向於選擇有能力現場提供綜合服務(包括清潔、園景及廢棄物管理服務)的供應商，此舉使彼等能夠節省服務費用，並享有簡化的管理。因此，我們認為將園景工程納入我們的核心服務及協同增效服務範圍(包括園景服務)將幫助我們加強我們的競爭力、維持我們與現有客戶的良好關係及吸引尋求綜合服務選擇的新客戶。

(c) 參與公營界別園景合約的報價及公開競標

根據弗若斯特沙利文報告，由於建成更多新加坡政府管理的公園、遊樂場、路邊綠化及綠化露天場所及新加坡政府將新加坡打造為一個具有蒼鬱綠植及清潔環境的計劃而建立的社區花園，預計新加坡公營及私營界別對園景服務的需求可能會有所上升。經計及FM03「園景」工種為合資格參與公營界別園景合約公開競標的先決條件，董事認為，根據彼等的經驗，若干私營界別的客戶於彼等獲委聘進行園景服務前亦可能須參考承包商工種登記及合約業績記錄。

業 務

鑒於上文所述於新加坡不斷增長的園景服務市場需求，董事認為，建議收購將使我們可滿足參加園景競標及／或報價所需的工種及業績記錄要求，從而把握住更多商機並推進我們鞏固本集團作為綜合服務供應商的目標。

(d) *利用擴大後的客戶基礎推廣我們的服務*

董事認為，建議收購將使本集團可利用我們已收購業務的擴大後的客戶基礎，以推廣我們的綜合服務。通過增加本集團組合的新業務線，董事、高級管理團隊以及銷售及營銷人員將能接觸本集團新客戶及現有客戶，以便推廣我們的企業形象及於普通清潔服務的業績記錄，並告知彼等我們的服務組合已獲增強且我們的服務範圍已經擴大至園景工程。董事相信，建議收購將使我們於客戶中樹立起作為綜合服務供應商的聲譽，其將使我們於環境服務行業中具有競爭優勢。

(e) *增加收入來源以支持我們的收益流*

建議收購將增加本集團的新收益流，乃由於我們之前尚未承接任何園景工程。根據弗若斯特沙利文報告，清潔服務行業較為分散，小型參與者眾多，並且為獲得更多市場份額，各公司預期收購其他具有廢棄物管理及處理及園景服務的公司，乃由於該兩個行業的進入壁壘較高。建議收購將使本集團於環境服務行業擁有更穩固的立足之地，乃由於我們將能向我們的新客戶及現有客戶提供園景服務並將我們自己定位為綜合服務供應商。董事相信，經考慮上文所述，我們透過建議收購增強我們於園景工程的實踐於商業上乃屬合理。

探索東南亞地區的商機

我們擬將自身打造為環境服務行業的區域參與者，為此，我們擬探索東南亞地區（尤其是泰國，我們自2018年4月一直於該國提供清潔服務）的其他投資機會。我們相信，我們的企業形象將於[編纂]後增強，並將吸引區域環境服務行業的其他服務供應商考慮與我們建立合作夥伴關係，據此，我們可利用我們的企業形象及彼等的當地經驗於東南亞擁有更穩固的市場地位。

業 務

我們的業務模式

服務範圍

我們的收益均來自我們於新加坡及泰國提供清潔服務。於業績記錄期，我們的收益來自於新加坡提供清潔服務。我們於2018年4月開始於泰國提供清潔服務且我們來自泰國經營的收益分別僅佔業績記錄期收益的2.0%以下。下表列示於業績記錄期按客戶劃分的提供清潔服務收益明細：

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	千新元	%	千新元	%	千新元	%
公營	15,752	28.0	24,528	33.9	29,824	39.1
私營	40,573	72.0	47,907	66.1	46,524	60.9
總計	56,325	100.0	72,435	100.0	76,348	100.0

附註：

- (1) 公營界別合約指與新加坡政府訂立的服務合約，包括法定委員會、部委、教育機構、從新加坡政府獲得大量資金的公司及彼等委任的管理代理。
- (2) 私營界別合約指除公營界別外的所有服務合約。

有關各私營及公營界別客戶的更多資料，請參閱本節「客戶」一段。

我們的普通清潔服務乃於多種場所提供，包括零售及辦公物業以及私人住宅物業，而基本清潔服務乃於包括市鎮理事會的公共出入區域、體育館、醫療中心、商業樓宇、學校以及私人及公共住宅物業的公共區域等物業提供。

舉例而言，普通清潔服務包括擦洗、廁所清潔、玻璃清潔、地毯清潔及拖地（其涵蓋多個區域，包括人行道、電梯、廚房、廁所、走廊及停車場）。就若干工程而言，我們已使用清潔設備，如渦輪式鼓風機、擦洗機及高壓噴射清洗機。由於我們已僱用大量員工，故我們能夠同時為新加坡多個地區的客戶進行普通清潔服務。

業 務

我們的合約及組合

服務合約

我們通常就持續提供普通清潔服務與客戶訂立服務合約，為期一至三年。服務合約數量每年均可能有所波動，視乎我們能否續新與現有客戶的即將到期的服務合約或與新客戶訂立新服務合約而定。於部分情況下，我們亦可能受客戶委聘提供一次性清潔服務，以解決與我們的服務合約相比通常涉及相對有限的服務範圍、時間承諾及合約金額的特定情況；舉例而言，就私人住宅提供普通清潔服務或在租賃移交或搬遷前為特定場所提供清潔服務。截至2019年12月31日止三個年度，所提供的服務合約（包括於年末後結束服務合約（不包括一次性合約）的客戶）數目分別為407份、483份及635份及所提供的一次性服務合約數目分別為128份、122份及389份。

下表載列於業績記錄期及直至最後實際可行日期我們的服務合約（不包括一次性合約）的變動：

按我們的合約數目劃分

	截至12月31日止年度			2020年1月1日
	2017年	2018年	2019年	直至最後實際 可行日期
上一年／期內結轉的服務合約	183	215	271	313
於年／期內訂立的服務合約數目 ⁽¹⁾	224	268	364	144
於年／期內終止的合約數目 ⁽²⁾	(9)	(8)	(9)	(17)
於年／期內完成的服務合約數目	<u>(183)</u>	<u>(204)</u>	<u>(313)</u>	<u>(136)</u>
結轉至下一年／期的服務合約	<u>215</u>	<u>271</u>	<u>313</u>	<u>304</u>

業 務

按我們的合約價值劃分

	截至12月31日止年度			2020年1月1日
	2017年	2018年	2019年	直至最後實際 可行日期
	千新元	千新元	千新元	千新元
於年／期初服務合約之期初金額	72,533	83,670	90,135	72,362
於年／期內新訂立的合約金額 ⁽¹⁾	66,809	77,036	58,831	19,882
於年／期內終止之合約金額 ⁽²⁾	(899)	(593)	(2,856)	(560)
於年／期內確認的合約收益 ⁽³⁾	<u>(54,773)</u>	<u>(69,978)</u>	<u>(73,748)</u>	<u>(28,515)</u>
於年／期末服務合約之剩餘金額	<u>83,670</u>	<u>90,135</u>	<u>72,362</u>	<u>63,169</u>

附註：

- (1) 於各年／期內訂立的服務合約包括(i)本集團投標／報價及獲授的新服務合約及(ii)於年／期內已屆滿且其後與有關客戶續新的服務合約。
- (2) 於年／期內終止之合約金額乃產生自本集團或客戶根據服務合約條款但在服務合約的適用期限結束之前終止的合約。
- (3) 於各年／期內確認的合約總收益亦包括於年／期內確認的可變收益。已確認的可變收益指根據服務合約(包括可變收益部分)於相關年／期內提供清潔服務產生的經常性收益。其乃按單位計算，並視乎任何特定月份對我們服務的需求而定。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團確認的可變收益分別約為4.8百萬新元、6.3百萬新元、10.9百萬新元及3.4百萬新元，分別佔各年／期內已確認合約總收益的約8.7%、9.1%、14.8%及12.1%。

於業績記錄期，已訂立的服務合約價值分別約為66.8百萬新元、77.0百萬新元及58.8百萬新元，各有關年度內的月平均額約為5.6百萬新元、6.4百萬新元及4.9百萬新元。截至2019年12月31日止年度的服務合約價值較過往年度減少乃主要由於截至2019年12月31日止年度我們獲授的服務合約的平均期限較短。於業績記錄期，根據前75%服務合約的合約價值，各期間訂立的服務合約平均期限分別約為21.0個月、24.8個月及16.0個月。服務合約的平均期限於業績記錄期的增加與同年所訂立服務合約價值增加一致。鑒於截至2019年12月31日止年度的平均合約期限明顯低於截至

業 務

2018年12月31日止兩個年度錄得的平均合約期限，這導致截至2019年12月31日止年度新服務合約的合約價值相對較低，約為58.8百萬新元。

此外，於截至2018年12月31日止兩個年度訂立的服務合約價值分別約為66.8百萬新元及77.0百萬新元。由於我們於該等年份內訂立了許多合約價值超過1.0百萬新元的重大合約，本集團訂立的服務合約具有相對較高的價值。

自2020年2月1日起及直至最後實際可行日期，由於相關合約場地對我們清潔服務需求的下降，我們的17份服務合約已或已同意由各自的客戶相互終止。假設該等終止合約將不再續新，該等終止意味著2020年1月31日後的手頭服務合約之剩餘價值減少約0.6百萬新元。

下表載列於業績記錄期進行的服務合約（不包括一次性合約）詳情：

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
合約數目 ⁽¹⁾			
● 公營界別	31	35	49
● 私營界別	<u>376</u>	<u>448</u>	<u>586</u>
	<u>407</u>	<u>483</u>	<u>635</u>
合約期限範圍(月)			
● 公營界別	3至48	6至60	1至24
● 私營界別	1至36	1至48	1至48
概約平均每月服務費 (千新元)			
● 公營界別	103	124	116
● 私營界別	14	13	16

附註：

- (1) 年內合約數目包括上一年／期內結轉的服務合約及於年／期內與客戶就於年／期內進行但於有關年／期末前終止的服務訂立的新合約。

業 務

於最後實際可行日期，我們擁有304份合約總規模約為91.7百萬新元的進行中服務合約(不包括一次性合約)，其中約63.2百萬新元並未確認為收益。

	進行中服務合約 數目	剩餘合約 期限範圍 (月)	每份合約平均 每月概約服務費 (千新元)
公營界別	16	1至24	143
私營界別	288	1至48	12
總計	304	—	—

組合

我們的組合包括多種樓宇類型。我們的部分大型項目包括：

- 榮龍於2014年獲得為期五年的清潔服務合約，為位於新加坡Kallang區的綜合體育館、娛樂及生活方式目的地提供清潔服務，合約金額為6.0百萬新元。我們的服務涵蓋日常營運及於物業舉辦的一次性活動，我們相信其展示了我們事先規劃資源及人力的能力。
- 榮龍於2015年獲得多份清潔服務合約，為在新加坡各體育館所舉辦的兩年一度的體育活動(參與者來自多個東南亞國家)提供一次性清潔服務。我們的服務涵蓋各類場所，我們相信這彰顯出我們滿足客戶需求的靈活性。

產生虧損的服務合約

於業績記錄期，我們四年來合約價值合共為69.2百萬新元的三份服務合約於截至2018年12月31日止兩個年度錄得虧損。於2017年，我們已進行投標並隨後自客戶B獲授三份獨立合約，以於新加坡三個不同的學校區域提供普通清潔服務，該等區域涵蓋西南2區、東2區及北1區。該等合約於2017年開始且截至2018年12月31日止兩個年度，貢獻的收益分別約為3.4百萬新元及14.3百萬新元及毛損分別約為87,000新元及40,000新元。

承接上述合約是由於客戶B為我們的五大客戶之一，及我們希望由此可確保與此客戶的關係的持續性。我們亦希望承接更多大型服務合約，以延續我們既定的業績記錄。於投標階段，我們已預期上述合約的略微較低利率。上述合約因而錄得的損失乃主要由於(a)勞工成本因為滿足漸進式薪金模式項下當地僱員的最低工資要求而須支付的工資增加而增加；及(b)客戶管理代理根據我們於所有合約工作場地並未

業 務

滿足客戶制定的標準而向我們徵收算定賠償金。客戶要求本集團按各評估場地的清潔標準通過質量評估，且各場地最低評級須達到70%。按清潔標準評估的場地區域包括樓宇的入口及大廳、走廊樓梯、樓梯平台、台階、公共區域、衛生間、電梯轎廂及外部區域。於我們的客戶代表及本集團代表檢查有關場地後，客戶代表將會對各評估場地區域評級。進行該等評估的客戶及／或本集團代表獨立於本集團，且本集團對評估結果並無產生影響。

倘任何評估區域的評級跌至70%以下，我們的客戶或會對本集團徵收算定賠償金。於2018年4月、5月及6月，客戶B的代表對我們的若干區域進行的質量評估評級跌至70%以下。舉例而言，在於2018年4月兩個不同地點，客戶B的代表對我們的走廊樓梯、樓梯平台、台階及公共區域進行的質量評估中，其中一個地點評級為64.4%，而衛生間評級為69.1%。因此，客戶B就本集團於2018年4月、5月及6月質量評估跌至70%以下的事件向本集團收取算定賠償金。於2018年8月，我們已向客戶B遞交正式書面申訴，對2018年4月、5月及6月對我們徵收的算定賠償金提出異議，因為管理代理對我們徵收的算定賠償金屬不合理。我們反對收取算定賠償金的理由為，於2018年4月、5月及6月，(i)低於70%的質量評估均由一名評估員進行(惟一項由另一名評估員進行的評估除外)；(ii)該名評估員並無任何其他評級高於70%的評估案例；及(iii)於同期多名其他獨立評估員一致對本集團與客戶B有關合約的質量評估評分至少為70%。於最後實際可行日期，我們並未自客戶B收到有關我們的申訴情況的回應。

自2017年上述合約開始及直至2019年12月31日，有關客戶就上述服務合約向我們徵收的算定賠償金總額達約0.3百萬新元。我們的董事認為客戶B施加予我們的算定賠償金並未影響我們與該客戶的關係，考慮到(i)根據弗若斯特沙利文報告，客戶向清潔服務供應商徵收算定賠償金於新加坡清潔行業乃屬常見情形；及(ii)儘管會按上文所述賠付算定賠償金，於最後實際可行日期，客戶B與本集團訂立的三份服務合約仍然存續，且並未收到終止三份服務合約的通知。

本集團亦於公營或私營界別競標或獲得新合約。截至2019年12月31日止三個年度，本集團訂立的新服務合約數目分別為224份、268份及364份。儘管我們已採取措施避免未來出現類似情況，包括根據重新安排員工以降低我們相關服務合約的員工成本，但概無保證我們的客戶於日後不會向我們徵收算定賠償金，因為我們的大

業 務

多數合約包含可能會因特定客戶的特定原因而被援引的算定賠償金條款。截至2019年12月31日止年度，本集團就上述服務合約錄得收益及毛利分別約76.4百萬新元及14.0百萬新元。

主要牌照及登記

本集團持有多個使我們可進行我們的業務活動必要的牌照及登記，彼等載於下表：

有關機構／組織	接收方	有關清單／類別／ 供應工種	資格／ 牌照／等級	屆滿日期
建設局	榮龍	FM02一家政、清潔、清淤 及維護	L6	2023年5月1日
建設局	Titan	FM02一家政、清潔、清淤 及維護	L5	2021年4月1日
國家環境局	榮龍	清潔業務牌照	不適用	2020年12月10日
國家環境局	Titan	清潔業務牌照	不適用	2020年11月5日
國家環境局	Titan	普通廢棄物收取商牌照	A類別	2020年5月31日 ⁽¹⁾
國家環境局	榮龍	普通廢棄物收取商牌照	A、B類別	2021年4月30日
GRS/GeBiz	Titan	EPU/SER/46—服務(清潔)	S9	2020年10月21日
GRS/GeBiz	榮龍	EPU/SER/46—服務(清潔)	S10	2020年11月3日

附註：

- (1) 於最後實際可行日期，Titan已就續新自國家環境局取得原則上批准及尚待正式重新簽發經續新A類別普通廢棄物收集牌照。

有關我們的主要牌照及登記及彼等相應範圍或要求的進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽」一節。

董事確認，就彼等所深知及確信，我們的現有牌照及登記足以應對我們的現有業務需求，且董事經作出所有合理查詢後確認，概無任何阻礙或會影響本集團所需牌照及登記的續新。

業 務

維持我們牌照及登記的要求

為維持我們的牌照及登記，我們須遵守若干財務、業績記錄、人員及認證要求，其詳情載於本文件「監管概覽」一節。我們維持牌照及登記的能力對我們的經營至關重要。有關進一步資料，請參閱本文件「風險因素—與我們的業務有關的風險—未能重續我們於新加坡的牌照及登記或任何牌照及登記被吊銷或註銷會對我們的營運及財務表現造成重大不利影響」一節。

財務及業績記錄要求

為維持上表所述承包商註冊系統項下的FM03工種，榮龍須按照建設局頒發的規定維持最低實繳資本及最低淨值1.5百萬新元。為續新其FM03工種，榮龍亦須於最近三年內完成價值30.0百萬新元的合約（包括進行中合約），於新加坡進行的合約的價值最低為7.5百萬新元，最低價值3.0百萬新元的合約包括總承包商合約（可能包括指名分包合約）及最低價值3.0百萬新元的合約來自單一總承包商合約或分包合約。

為維持上表所述承包商註冊系統項下的FM02工種，Titan須按照建設局制定的規定維持最低實繳資本及最低淨值0.5百萬新元。為續新其FM02工種，Titan亦須於最近三年內完成價值10.0百萬新元的合約（包括進行中合約），最低1.0百萬新元的合約來自單一總承包商合約或分包合約。

人員要求

根據有關管理及技術人員僱用的承包商註冊系統要求，董事確認，於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已遵守所有相關人員要求且額外僱用一名符合承包商註冊系統人員規定的技術人員，且可能於必要時替換任何註冊人員。

業 務

認證要求

此外，我們須獲得及維持有關質量控制、工作場所安全與健康以及環境管理的若干認證。下文載列於業績記錄期及直至最後實際可行日期所獲得的認證：

有關機構／組織	接收人	有關清單／類別	證書	屆滿日期
國家環境局	榮龍	清潔評分認證計劃	銀獎	2020年12月10日 ⁽¹⁾
工作場所安全與健康委員會	榮龍	bizSAFE	星級	2022年4月25日
EQAIMS	榮龍	提供清潔及家政業務的質量管理系統	ISO 9001:2015	2022年4月25日
EQAIMS	榮龍	提供清潔及家政業務的環境管理系統	ISO 14001:2015	2022年4月25日
EQAIMS	榮龍	提供清潔及家政業務的職業健康及安全管理系統	ISO 45001:2018	2022年4月25日
國家環境局	Titan	清潔評分認證計劃	銀獎	2020年11月5日
工作場所安全與健康委員會	Titan	bizSAFE	星級	2022年4月25日
EQAIMS	Titan	提供清潔及家政業務的質量管理系統	ISO 9001:2015	2022年4月25日
EQAIMS	Titan	提供清潔及家政業務的環境管理系統	ISO 14001:2015	2022年4月25日
EQAIMS	Titan	提供清潔及家政業務的職業健康及安全管理系統	ISO 45001:2018	2022年4月25日

附註：榮龍成功續新其清潔評分銀獎認證，該認證將於2020年12月10日屆滿。應注意的是，凡申請或續新該認證，申請人須於該認證前十二個月內及於認證獎項獲授期間概無獲判決或違反人力部(其中包括)之立法。因此，儘管榮龍就於最後實際可行日期的遲報事件並無獲任何判決(見本文件「環境、健康及工作場所安全—工作場所安全與健康不合規」一節)，本公司的新加坡法律顧問認為，倘相關監管機構及／或新加坡控方決定就未和解遲報事件

業 務

向榮龍提起訴訟，任何潛在判決可能導致榮龍目前的清潔評分銀獎認證被撤銷，並導致榮龍於未來十二個月不得再次申請新清潔評分銀獎認證。由於新加坡政府僅委聘獲認證的企業，缺少清潔評分銀獎認證將導致榮龍無法投標政府項目。榮龍就未和解遲報事件是否會面臨訴訟乃由相關新加坡監管機構及／或控方絕對酌情決定。於最後實際可行日期，本公司新加坡法律顧問並未獲悉就未和解遲報事件而對本集團提起的任何待決或面臨威脅的訴訟。此外，為成功申請及續新清潔評分銀獎認證，申請人亦必須獲得客戶評價表格判定的至少65分的平均分，該表格評估申請人於管理、人力及設備方面的表現。因此，本公司的新加坡法律顧問認為，倘本集團無法達到客戶制定的標準從而導致需賠付的算定賠償金，亦會導致榮龍的平均分降至65分以下，於現有認證到期後，榮龍續新其清潔評分銀獎認證的資格將受影響。我們的董事指出，目前尚無需彼等特別提及的榮龍有可能遭遇無法滿足保有及續新其清潔評分銀獎認證資格標準的風險。

新加坡政府僅委聘獲認證的公司。因此，於該期間（即自2019年6月11日至2019年7月11日）榮龍尚未獲授清潔評分銀獎認證，榮龍則無法對新的政府項目進行投標。我們的董事並不知悉榮龍的進行中合約內有任何條文清楚地要求榮龍於整個項目期間須保有清潔評分銀獎認證，其已違規並導致該等合約的終止。因此，我們的董事認為，暫時沒有該證書不會對本集團的運營或財務表現產生重大影響。此外，本公司新加坡的法律顧問認為，根據新加坡有關進行清潔業務的法律法規，參與清潔評分認證計劃乃根據自願基準而非強制要求，因此，自2019年6月11日至2019年7月11日期間，榮龍未能獲得有效清潔評分銀獎認證而運營其清潔業務，其本身並不構成違反新加坡有關進行清潔業務的法律法規。

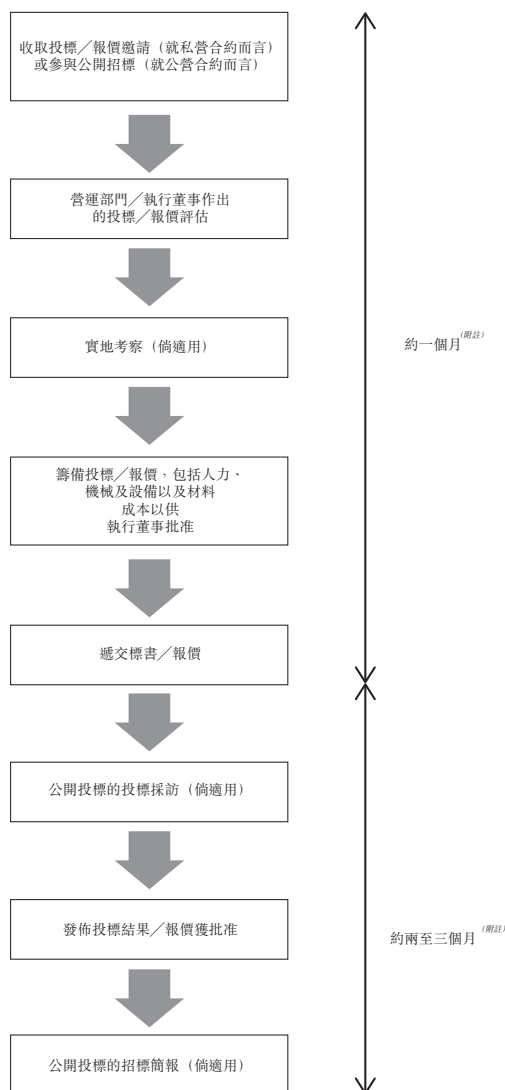
董事確認，於最後實際可行日期，有關維持我們的牌照及登記的要求已獲達成，且我們的牌照及登記乃屬有效及生效。

業 務

經營

我們的標書提交及報價邀請流程的一般工作流程如下：

報價要約或參與招標



附註： 上述時間範圍僅供說明之用，且上述流程所需的實際時間可能有很大差異。

業 務

就我們的公營界別合約而言，我們透過GeBiz參與公開競標。就我們的私營界別合約而言，我們可能就具體合約受邀遞交標書或提供報價。我們的部分現有服務合約可允許我們根據服務合約延長我們的委聘或自動續約直至我們或我們的客戶終止。此外，在現有服務合約到期前，我們可能被要求提供新的報價或延長我們的聘用期限。在現有服務合約到期前，我們可能被要求參與公開競標流程以繼續向客戶提供相同服務。

於收到招標或報價詳情後，我們首先對招標或報價的要求進行初步評估。於評估中，我們將考慮(其中包括)基本詳情，如客戶、位置、將提供的服務、可收取的費用、時間及付款期限。我們可能會進行實地視察，從而收集更多有關招標或報價詳情的資料。根據該評估，我們將考慮是否遞交標書或是否接受報價邀請。

於編製我們的要價條款時，我們將考慮多種因素，包括(i)我們與該客戶的關係；(ii)我們的業務策略；(iii)現行市場費率及市場趨勢；(iv)我們的可用資源(如可用員工、設備及汽車)；(v)採購額外資源(如設備或物資)的需求；(vi)聘用第三方服務供應商的需求；(vii)我們的預算；(viii)合約期限內我們的成本及潛在成本增加；及(ix)投標或公開投標要求，包括任何具體法律規定。於編製遞交予先前或現有客戶的報價或公開標書時，我們亦會參考與該等客戶的先前合約。我們在此階段的標書或報價籌備工作包括所需的初步資源分配及確保我們擁有充足的資源進行當前及未來工程。為確保服務質量，我們擁有嚴格的供應商及分包商選擇程序，其載於本節「供應商及分包商」一段。就公開投標而言，我們亦將檢查場地的任何其他重要信息，以考慮初始要價。我們的執行董事負責檢討及背書我們的初始要價詳情，其後遞交予客戶以供考慮。

業 務

中標率

投標或報價乃與一個特定物業、分區或區域有關，且我們遞交的各份標書或報價亦與該物業、分區或區域有關。

下表載列於業績記錄期我們的中標率：

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
遞交標書的數量	173	194	346
中標數量	19	20	34
中標率 ⁽¹⁾⁽²⁾	11.0%	10.3%	9.8%

附註：

- (1) 任一特定年度的中標率乃根據於年內投標的獲授合約數量（無論於同一年度或其後獲授）除以年內遞交標書總數計算。
- (2) 於計算中標率時，我們並未包含通過報價獲授的項目，原因為報價中並無投標過程，因此並未編製標書遞交文件。

截至2019年12月31日止三個年度，我們的中標率分別約為11.0%、10.3%及9.8%。於業績記錄期，我們的中標率略微下降，原因為我們遞交的標書數量整體增加，截至2019年12月31日止三個年度已遞交173份、194份及346份標書。本集團於業績記錄期已遞交更多標書以維持活躍及市場競爭力及知悉最新市場發展及定價趨勢。儘管中標率下降，截至2019年12月31日止三個年度我們的中標數量由截至2017年12月31日止年度的19份增加至截至2019年12月31日止年度的34份。

我們亦就來自我們現有客戶的合約遞交標書，前提是我們先前曾與彼等共事且熟悉彼等的要求。我們的董事相信，該等策略可增加我們被選中承接合約的幾率。此外，我們的策略為經考慮我們的歷史中標率以平衡我們遞交的標書數量，在不損害我們的現有財務狀況的情況下，以盡量降低獲授超出我們現時可用資金及現金撥付該等合約的合約數量的風險。於業績記錄期，我們並無獲授超出可用資源的合約導致我們因使用外部資源而產生成本超支的情況。

業 務

合約前協商

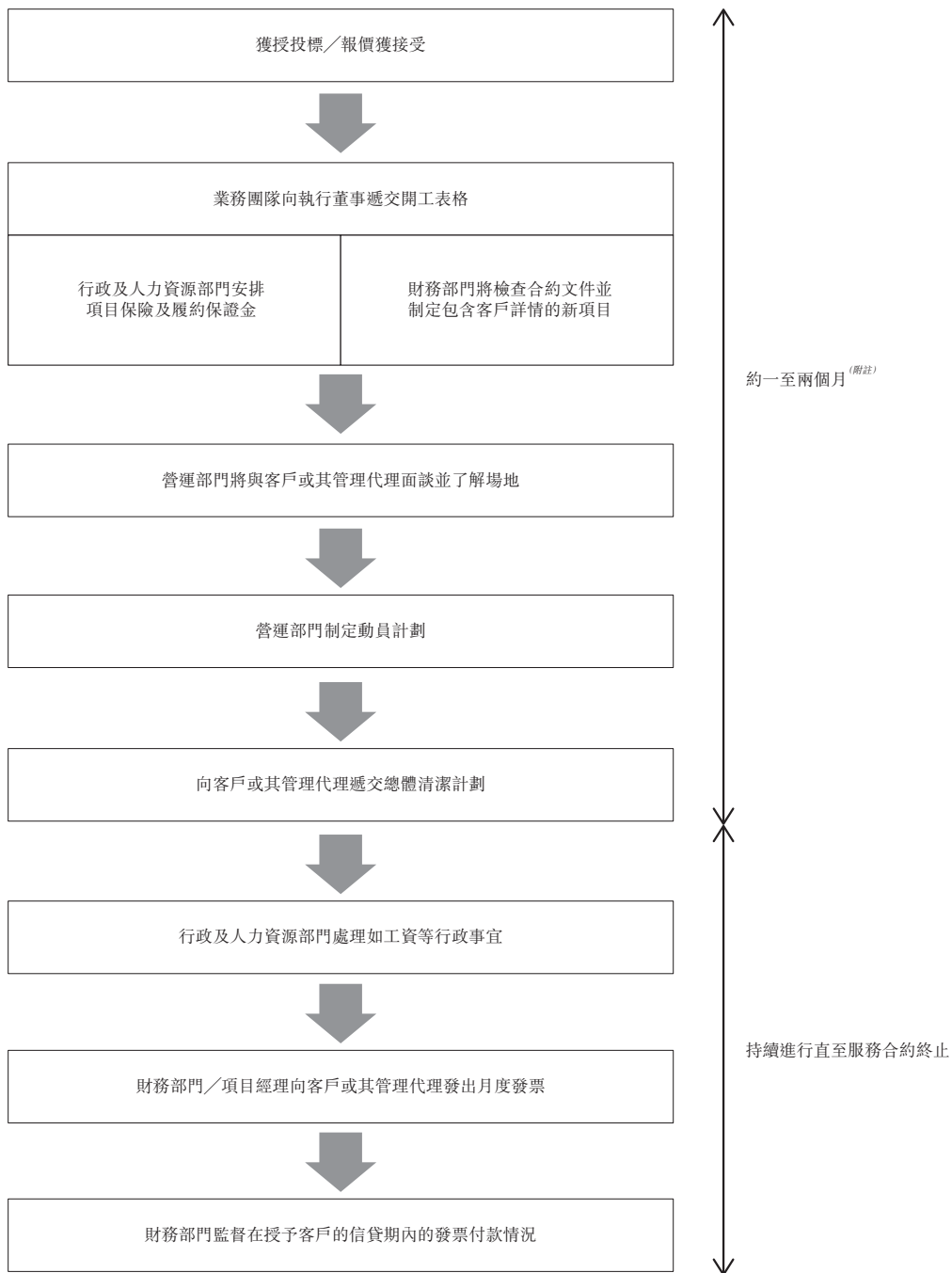
由於我們在合約中收取的費用通常是固定的，因此，我們可能承受成本波動風險。為減輕成本波動風險，我們在合約前協商階段審慎考慮投標或報價條款，包括但不限於根據我們的定價政策可收取的服務費、服務費調整的情況及向客戶提供的付款期限，其詳情載於本節「客戶—與客戶的主要合約條款」一段。在若干涉及公開競標的情況下，我們的客戶或會要求提供以客戶為受益人的履約保證金以盡職履行本節「客戶—與客戶的主要合約條款」一段所詳述的合約。於一般條款經協商及協定後，我們通常與客戶訂立正式合約。與客戶合約的一般條款載於本節「客戶—與客戶的主要合約條款」一段。於簽約前，業務開發部門及營運部門將交叉檢查初始要約與合約條款是否存在重大變動。

客戶評估及發放投標結果

我們的客戶或會邀請我們出席競標面談會，我們的投標或報價中的問題或條款能夠於會上即時作出澄清。就公開競標而言，結果將通過新加坡GeBiz公佈。就私人投標而言，我們的客戶將通知我們是否中標。一旦我們獲授投標或根據遞交的報價條款達成協議，我們將進入履行合約階段。

業 務

履行合約



附註： 上述時間範圍僅供說明之用，且上述流程所需的實際時間可能有很大差異。

業 務

於獲授投標或報價獲接受後，我們的業務團隊將向我們的執行董事遞交開工表格。我們的行政及人力資源部門將安排在服務合約開始前將準備的合約保險及履約保證金(如有)，而我們的財務部門將核查服務合約的文件記錄，並建立包括客戶詳情的新檔案。在必要情況下，我們的營運部門將與我們的客戶面談，從而闡明有關現場或場地的未解決問詢或問題，並於其後向執行董事遞交動員計劃以供審批。

上述事項落實後，我們將向我們的客戶遞交一份綜合清潔計劃供其參考。於合約履約階段，我們的營運部門將進行對合約工程的持續表現進行高水平監督，包括協調現場監督員、監工及(倘適用)第三方服務供應商的合約履約情況。我們亦將進行危害及環境風險分析，留意具體投標中的因高空墜落、暴露於有害物質、化學物質及廢棄物處理造成的傷害的潛在風險。

我們的行政及人力資源部門負責處理我們的服務合約中的日常及後勤事宜。履行合約所需的地面員工類型或數量取決於服務範圍及我們的可用資源。通常而言，其由一個由現場監督員或監工領隊帶領的現場工人及清潔員團隊組成。現場監督員或監工領隊負責合約工程質量的地面層面監督、遵守我們的營運指引、協調地面員工、確保有足夠資源可供使用、確保履約按時間表進行及向營運部門報告情況。倘我們的員工在進行中的質量及安全檢查過程中發現潛在問題，或為處理客戶滿意度調查中的客戶反饋，可能需要採取跟進措施。於業績記錄期，倘我們的僱員(其中包括)上班遲到或未上班，我們或須根據合約條款向客戶支付算定賠償金。有關我們與客戶合約的一般條款(包括合約中的算定賠償金的條款)的更多資料，請參閱本節「客戶—與客戶的主要合約條款」一段。根據弗若斯特沙利文報告，客戶向清潔服務供應商施加算定賠償金於新加坡清潔行業並不罕見。於業績記錄期，除本文件「業務—客戶—與客戶的主要合約條款—算定賠償金」一段所披露的施加算定賠償金外，我們並未收到任何來自客戶的重大服務質量申索。

我們的財務部門將每月向客戶發出發票。就部分客戶而言，我們將需於每月最後一天向彼等遞交月度進度申索以供彼等審閱。審閱過程或會花費21天或以上，其取決於客戶。一旦我們的申索進度敲定並經我們的客戶批准，我們其後可發出發票。我們通常向我們的私營客戶提供最多90天的信貸期及向公營客戶提供最多30天的信貸期，以支票或GIRO支付。就我們的供應商及分包商而言，彼等將向我們發出彼等之發票，且我們通常將於最多30天內作出付款。

業 務

合約後階段

倘服務合約未續簽，我們將在服務合約到期前開始將工作場地移交給新任服務供應商。移交通常涉及移交客戶擁有的庫存。我們與客戶的部分合約可能擁有加續額外合約期的選擇權。

質量管理

為向客戶提供質量一致的服務，我們已建立質量管理系統，其已分別獲認證符合ISO 9001:2015、ISO 14001:2015及ISO 45001:2018認證的規定。

我們的營運部門管理(其中包括)我們的ISO 9001:2015、ISO 14001:2015及ISO 45001:2018標準的實施，以及開展相關專門培訓、檢查及事故調查。

作為行政及人力資源部門管理的員工培訓的一部分，我們的僱員須在僱傭日期後三個月內進行有關服務質量及工作場所安全的各種培訓。有關員工培訓的更多資料，請參閱本節「僱員—僱員培訓」一段。

我們的現場監督員及監工亦負責檢查我們的僱員在現場工作過程中遵守工作場所安全及質量控制程序及指引的情況。倘收到來自客戶的投訴，我們的現場監督員及監工通常將在現場即時整改有關問題。鑒於我們的服務涉及大量勞動力，且我們提供的大部分服務與公共區域有關，我們的董事認為，來自客戶或公眾的投訴在我們的業內並不罕見。倘收到書面投訴，我們將記錄有關投訴，詳述採取的補救／整改措施，並將有關記錄送交負責營運經理。經考慮投訴的性質，即其乃關於服務質量亦或是其他環境、健康或安全問題，營運經理將決定需採取的適當應對辦法或跟進措施，監督其實施及相應跟進客戶反饋。

業 務

客戶

我們受新加坡眾多公營及私營界別客戶聘用，包括：

- 公營界別：新加坡政府機構、法定機構及市鎮理事會（包括彼等委任的管理代理）。
- 私營界別：私營公司，包括房地產地產管理委員會、私營購物商場的分層地契管理委員會、醫院及醫療機構、酒店及教育機構。

五大客戶

於截至2019年12月31日止三個年度，我們五大客戶的收益約為21.2百萬新元、30.1百萬新元及29.3百萬新元，分別佔我們總收益的約37.6%、41.5%及38.4%。於相應期間，來自我們最大客戶的收益分別約為9.3百萬新元、14.3百萬新元及15.2百萬新元，佔我們的總收益的約16.4%、19.8%及19.9%。

下表載列我們於所示期間的五大客戶：

截至2017年12月31日止年度

排名	客戶	本集團提供的服務	與本集團開始業務關係的年份	一般信貸期及付款方式	收益貢獻	
					總額	佔本集團收益百分比
					千新元	%
1.	客戶A ⁽¹⁾	商業樓宇及新加坡政府機構的普通清潔	2013年	30天，GIRO	9,257	16.4
2.	客戶B ⁽²⁾	學校的普通清潔	2017年	30天，GIRO	3,397	6.0
3.	客戶C ⁽³⁾	市鎮理事會的公共出入區域的普通清潔	2012年	30天，GIRO	3,397	6.0
4.	客戶D ⁽⁴⁾	商業樓宇的普通清潔	2006年	30天，GIRO	2,797	5.0
5.	客戶E ⁽⁵⁾	商業樓宇的普通清潔	2010年	30天，支票	2,322	4.1
				總計	21,171	37.6

業 務

截至2018年12月31日止年度

排名	客戶	本集團提供的服務	與本集團開始 業務關係的年份	一般信貸期及 付款方式	收益貢獻	
					總額	佔本集團 收益百分比
					千新元	%
1.	客戶B ⁽²⁾	學校的普通清潔	2017年	30天，GIRO	14,309	19.8
2.	客戶A ⁽¹⁾	商業樓宇及新加坡政府 機構的普通清潔	2013年	30天，GIRO	8,456	11.7
3.	客戶D ⁽⁴⁾	商業樓宇的普通清潔	2006年	30天，GIRO	2,691	3.7
4.	客戶F ⁽⁶⁾	市鎮理事會的公共出入 區域的普通清潔	2012年	30天，支票	2,449	3.4
5.	客戶C ⁽³⁾	市鎮理事會的公共出入 區域的普通清潔	2012年	30天，GIRO	2,176	3.0
				總計	<u>30,081</u>	<u>41.5</u>

截至2019年12月31日止年度

排名	客戶	本集團提供的服務	與本集團開始 業務關係的年份	一般信貸期及 付款方式	收益貢獻	
					總額	佔本集團 收益百分比
					千新元	%
1.	客戶B ⁽²⁾	學校的普通清潔	2017年	30天，GIRO	15,186	19.9
2.	客戶A ⁽¹⁾	商業樓宇的普通清潔	2013年	30天，GIRO	6,322	8.3
3.	客戶G ⁽⁷⁾	潔淨室及普通清潔	2016年	30天，GIRO	2,759	3.6
4.	客戶F ⁽⁶⁾	市鎮理事會的公共出入 區域的普通清潔	2012年	30天，支票	2,654	3.5
5.	客戶H ⁽⁸⁾	消化器清潔	2018年	30天，GIRO	2,411	3.2
				總計	<u>29,332</u>	<u>38.4</u>

附註：

- (1) 客戶A為於1998年在新加坡註冊成立的私營有限責任公司，其主要活動包括提供設備及物業管理服務。

業 務

- (2) 客戶B為新加坡政府下轄部門，其指導有關新加坡教育政策的制定及實施。
- (3) 客戶C為於2002年成立的市鎮理事會，其主要活動包括管理新加坡特定地區／區域的建屋發展局地產。
- (4) 客戶D為一間於新加坡證券交易所有限公司上市的公司之間接全資附屬公司，其主要活動包括電影放映活動(包括電影院)。
- (5) 客戶E為一間於香港聯合交易所證券有限公司上市的公司之間接全資附屬公司，且其主要活動包括提供受託人、信託及託管服務(包括受託代管公司、受託人及房地產投資信託基金受託人)。
- (6) 客戶F為於2015年成立的市鎮理事會，其主要活動包括管理新加坡特定地區／區域建屋發展局地產。
- (7) 客戶G為一間於瑞士證券交易所上市的公司之間接全資附屬公司，且其主要活動包括製造光學儀器及攝影器材。
- (8) 客戶H為新加坡環境及水資源部項下成立的法定委員會，負責新加坡供水、集水及污水系統。

由於本集團根據各服務合約對我們各五大客戶的保密義務，因此不披露五大客戶的身份。

我們的董事深知，我們於業績記錄期的五大客戶均為獨立第三方。我們的董事深知，於業績記錄期，概無董事或彼等各自的緊密聯繫人或持有我們或我們任何附屬公司的已發行股本超過5%的任何人士於我們的五大客戶中持有任何權益。於業績記錄期，概無五大客戶為我們的供應商或分包商。

與客戶的主要合約條款

一般而言，與客戶訂立的合約包含有關(其中包括)期限、價目表、付款條款及信貸期、保證金、保險、外籍工人、算定賠償金、彌償及終止的條款。

期限

期限一般在合約中列明，通常為一至三年，其取決於我們客戶的要求。直至由我們或我們的客戶終止合約，我們的若干合約可允許我們根據服務合約延長我們的委聘或自動續約。

業 務

價目表

合約中的價目表可能包含(a)每單位人力以新加坡元計的每小時／天／月工作單位收費率，及(b)適用於不同類型工作的不同收費率一覽表。我們通常在一開始就價目表與客戶達成一致，而價目表中標明的工作內容將納入提交給客戶的同月發票中。

付款條款及信貸期

就部分客戶而言，我們將需於我們進行服務當月最後一天向彼等遞交月度進度申索以供彼等審閱。該審閱過程或會花費21天或以上，其時間長短取決於客戶。一旦進度申索敲定並經我們的客戶批准，我們其後可發出發票，以支票及GIRO支付。我們通常向公營界別客戶提供最多30天的信貸期及向私營界別客戶提供最多90天的信貸期。

保證金

就我們的客戶而言，通常需要在承兌函之日起14天內或我們客戶可能規定的其他期限內支付保證金。保證金通常可以是現金形式，或代替現金(在新加坡金融管理局註冊的銀行或保險公司發出的規定形式的擔保)。我們的客戶可以利用保證金或代替保證金的銀行擔保或履約保證金，以滿足我們客戶可能導致的任何算定或其他損害，考慮到我們的客戶於提取保證金前已書面通知我們拖欠或違約的情況，並給予我們規定時間來糾正或彌補拖欠或違約的情況。我們的董事確認，於業績記錄期，我們並無就任何現金保證金、銀行擔保或履約保證金遭受索賠。於2019年12月31日，本集團並未向客戶提供任何現金作為保證金已為客戶購買共約5.6百萬新元的銀行擔保及／或履約保證金。

於所示日期客戶所需的保證金的明細載於下表。

	於12月31日		
	2017年	2018年	2019年
	千新元	千新元	千新元
銀行擔保	705	783	976
履約保證金	4,873	5,114	4,601
總計	5,578	5,897	5,577

業 務

保險

我們通常需要為我們的客戶、本集團及就合約專門委任的任何分包商購買公共責任保險及工人賠償保險。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已取得並保有根據合約須取得並保有的所有保單，有關進一步詳情可參閱本節「保險」一段。

外籍工人

我們有責任確保在相關工作場所工作的所有外籍工人都擁有有效的工作許可證。我們可能須就相關合約僱用非法工人而產生的任何損失或責任賠償我們的客戶。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的董事確認我們並無僱用任何非法外籍工人，亦未就僱用非法外籍工人而向我們採取任何行動或向我們發出任何通知。

算定賠償金

我們的合約通常包括算定賠償金條款，據此，我們的客戶有權要求我們支付，且我們有責任因任何工作未能履行或履行過程存在缺陷支付算定賠償金。於業績記錄期，本集團分別自68份、80份及90份合約產生合計約0.5百萬新元、0.6百萬新元及0.3百萬新元的算定賠償金。算定賠償金乃歸因於(其中包括)本集團未能滿足我們的客戶規定的質量、人力短缺及／或其他經營違規(例如清潔計劃延遲及偏離客戶的指示)。根據弗若斯特沙利文報告，客戶要求清潔服務供應商支付的算定賠償金於新加坡清潔行業屬常見做法。我們的董事認為，根據彼等之經驗，客戶向我們施加算定賠償金條款屬常見做法。於業績記錄期，本集團並無支付重大算定賠償金。

彌償

我們的若干合約還包括彌償條款，根據該條款，我們有責任且應當就(a)任何人員的人身傷害或身故；及(b)任何房產或個人財產(包括並非合約工程一部分的、由於在進行合約工程過程中或因進行合約工程而產生的客戶的任何財產)的任何傷害或損壞而引致的任何虧損、費用、收入、損害、責任或索賠而對客戶進行彌償。

業 務

終止

客戶一般可在發生(其中包括)以下情況時終止合約：我們未能履行合約工程、或未能履行或遵守根據合約規定的其他義務或職責；破產或無力償債、或與債權人達成債務和解或任何形式的清盤令；或未經客戶書面同意而向另一人指派我們的主要職責。於業績記錄期，客戶概無就上述任何理由根據終止條款終止合約。此外，我們的部分客戶亦可隨時通過提前發出通知終止我們的合約。

續新

於本集團訂立的服務合約屆滿後，我們或會受邀就各服務合約報價或參與投標程序。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團並無續新服務合約的優先取捨權。我們於截至2019年12月31日止三個年度各年的服務合約續新率分別約為60.7%、54.5%及55.8%，其乃基於各年度／期間所訂立的合約總數中的續新合約數量計算。於業績記錄期續新合約數量及服務合約續新率載於下表。

	續新合約數量	服務合約續新率
	千新元	%
截至2017年12月31日止年度	136	60.7
截至2018年12月31日止年度	146	54.5
截至2019年12月31日止年度	203	55.8

營銷、定價及信貸政策

於業績記錄期，除我們與私營界別客戶的聯絡外，我們並無進行任何重大營銷活動。我們亦關注新加坡政府的一站式電子採購門戶網站GeBIZ，以尋求各新加坡政府機構提出的合適的招標及公營及私營招標的新聞廣告。此外，我們亦會不時收到邀請以為私營界別合約報價。我們的董事認為，我們在新加坡不同地區同時處理多個合約所累積的業績記錄、專業知識及聲譽以及在新加坡清潔服務行業的市場領先地位，均為獲邀就私營界別合約報價的重要因素。

於釐定將從合約中獲得的預算毛利率及特定合約擬採用的定價政策時，我們將考慮各種因素，包括我們的可用人力及資源，我們過去在類似合約招標中的經驗、合約性質、優化或共享互相臨近的並發合約資源的潛力、我們對客戶的熟悉程度、

業 務

所需的人力、勞動力及材料(包括洗滌用品及其他設施)的費率表、機械及設備、現行市場價格及競爭環境。我們的定價通常按成本加成基準制定。

就部分客戶而言，我們將需於月末14天內向彼等遞交月度進度申索以供彼等審閱。審閱過程將花費14天或以上，其時間長短取決於客戶。一旦我們的申索進度敲定並經我們的客戶批准，我們其後可發出發票。我們通常根據市場慣例及／或客戶訂明向公營界別客戶提供最多30天的信貸期及向私營界別客戶提供最多90天的信貸期。

季節性

我們相信，我們經營業務所在的行業並未表現出任何重大的季節性。根據執行董事的經驗，我們不會受到任何重大季節性波動影響，因為通常全年都需要清潔服務。

供應商及分包商

我們的採購主要來自新加坡的供應商及包括消耗品及設備供應商以及第三方服務供應商。我們主要採購包括清潔用品及紙巾及洗手間用品。我們根據個人合約的需求進行採購。我們與供應商並無任何長期協議，而我們通過採購訂單進行採購。我們存有已通過評估標準的認可供應商名單。我們將根據(倘適用)彼等之(i)價格競爭力；(ii)產品或服務質量；(iii)交付能力；及(iv)市場聲譽對供應商進行審核。該評估由我們的業務開發部門執行並提交給我們的執行董事批准，倘成功，彼等將被納入我們的認可供應商名單。倘收到任何有關所提供材料的投訴後，我們會要求我們的供應商更換材料。倘問題仍然存在，我們會將該等供應商自我們的認可供應商名單中移除。於最後實際可行日期，我們的認可供應商名單上有98名供應商。

於業績記錄期本集團委任分包商，彼等為若干普通清潔服務關連人士。本集團與2K Services Pte. Ltd.(本公司的一名關連人士)訂立一份協議以將若干根據本集團的投標或報價獲授的清潔服務分包給2K。有關更多詳情，請參閱本文件「持續關連交易」一節。在若干情況下，我們可選擇將部分工程(例如外牆清洗、廢棄物管理及處理及衛生服務)委託給我們的分包商，且在此過程中，我們考慮了包括(其中包括)我們的自有人力及資源及合約的地理位置等多種因素。

業 務

我們的分包商通常負責為彼等的工程供應或採購必要的材料。我們存有一份認可分包商名單，彼等已通過我們的評估標準。我們將根據若干因素審核分包商並從中挑選，該等因素包括（其中包括）(i) 產品或服務質量；(ii) 交付能力；(iii) 市場聲譽；(iv) 牌照；(v) 業績記錄；(vi) 財務能力；及(vii) 安全標準。該評估由我們的業務開發部門進行，且遞交予我們的執行董事以供批准，倘成功，彼等將被納入我們的認可分包商名單。倘收到任何有關所提供服務的投訴，我們將要求分包商處理分包工程產生的問題，倘問題仍然存在，我們會將該等分包商自我們的認可分包商名單中移除。於最後實際可行日期，我們的認可分包商名單中有34名分包商。

我們與供應商及分包商保持良好關係，且並未與供應商及分包商發生任何重大質量或履行問題。

五大供應商及分包商

截至2019年12月31日止三個年度，我們五大供應商及分包商應佔的採購額（包括用品採購額及分包商費用）約為4.4百萬新元、4.4百萬新元及3.2百萬新元，分別佔我們採購總額的約49.9%、48.4%及42.1%。我們的最大供應商／分包商應佔的採購額約為1.8百萬新元、1.5百萬新元及0.9百萬新元，分別佔我們同期採購總額的約20.2%、15.9%及12.4%。

下表載列下文所示期間我們的五大供應商及分包商的資料：

截至2017年12月31日止年度

排名	供應商／分包商	向本集團提供的主要商品／服務／工作類型	與本集團開始業務關係的年份	一般信貸期／付款方式	採購所產生的概約成本金額 千新元	佔本集團採購總額的概約百分比 ⁽⁸⁾ %
1.	GS Facilities Management Pte Ltd ⁽¹⁾	普通清潔服務	2016年	貨到收款	1,783	20.2
2.	2K Services Pte Ltd ⁽²⁾	普通清潔服務	2015年	30天，GIRO	1,051	11.9
3.	Rental Hygiene Services Pte Ltd ⁽³⁾	衛生產品供應	2003年	30天，GIRO	597	6.8
4.	Eng Leng Cleaning Pte. Ltd. ⁽⁴⁾	普通清潔服務	2016年	貨到收款	578	6.6
5.	BNL Waste Management Pte Ltd ⁽⁵⁾	廢棄物管理服務	2014年	30天，GIRO	390	4.4
				總計	<u>4,398</u>	<u>49.9</u>

業 務

截至2018年12月31日止年度

排名	供應商／分包商	向本集團提供的主要商品／服務／工作類型	與本集團開始業務關係的年份	一般信貸期／付款方式	採購所產生的	佔本集團採購
					概約成本金額	總額的
					千新元	%
1.	GS Facilities Management Pte Ltd ⁽¹⁾	普通清潔服務	2016年	貨到收款	1,450	15.9
2.	2K Services Pte Ltd ⁽²⁾	普通清潔服務	2015年	30天，GIRO	1,051	11.5
3.	Rental Hygiene Services Pte Ltd ⁽³⁾	衛生產品供應	2003年	30天，GIRO	1,004	11.0
4.	Eng Leng Cleaning Pte. Ltd. ⁽⁴⁾	普通清潔服務	2016年	貨到收款	494	5.4
5.	BNL Waste Management Pte. Ltd ⁽⁵⁾	廢棄物管理服務	2014年	30天，GIRO	423	4.6
				總計	4,421	48.4

截至2019年12月31日止年度

排名	供應商／分包商	向本集團提供的主要商品／服務／工作類型	與本集團開始業務關係的年份	一般信貸期／付款方式	採購所產生的	佔本集團採購
					概約成本金額	總額的
					千新元	%
1.	Rental Hygiene Services Pte Ltd ⁽³⁾	衛生產品供應	2003年	30天，GIRO	932	12.4
2.	2K Services Pte Ltd ⁽²⁾	普通清潔服務	2015年	30天，GIRO	680	9.1
3.	GS Facilities Management Pte Ltd ⁽¹⁾	普通清潔服務	2016年	貨到收款	619	8.3
4.	Jireh Tissue Pte Ltd ⁽⁶⁾	洗手間用品	2006年	30天，GIRO	477	6.4
5.	SuperSteam Asia Pacific Pte Ltd ⁽⁷⁾	清潔設備及服務	2014年	30天，GIRO	446	6.0
				總計	3,153	42.1

附註：

- (1) GS Facilities Management Pte. Ltd. (「GS Facilities Management」) 為一間於2015年4月6日於新加坡註冊成立的私人有限責任公司，其主要活動為提供除家庭清潔以外的普通清潔服務(包括公共區域、辦公室及工廠清潔)及收集廢棄物。GS Facilities Management乃由我們營運附屬公司榮龍前董事之子全資擁有，因此，其為本公司之一名關連人士。為擴大我們的服務能力，本集團自2019年4月1日起僱用GS Facilities Management的擁有人及董事作為榮龍及其清潔工團隊的一位高級項目經理並且其後彼等以僱員身份向榮龍持續提供相似的普通清潔服務。因此，本集團自2019年4月1日起已終止與GS Facilities Management的所有交易。於最後實際可行日期，GS Facilities Management為活躍公司。

於業績記錄期，本集團與GS Facilities Management訂立了15份分包合約。我們的董事相信，相關分包安排可能降低確保清潔服務的質量所需的時間及資源。

- (2) 2K Services Pte Ltd (「2K」) 由高美琪女士之兄Recoyl Koh Wei Lun先生(榮龍的一名董事)全資擁有及因此2K為本公司的關連人士。有關更多詳情，請參閱本文件「持續關連交易」一節。

業 務

- (3) Rental Hygiene Services Pte. Ltd. 為一間於2002年4月3日於新加坡註冊成立的私人有限責任公司，其主要活動為各種商品(如衛生產品)及服務的批發貿易。
- (4) Eng Leng Cleaning Pte. Ltd. (「**Eng Leng Cleaning**」) 為一間於2015年11月20日於新加坡註冊成立的私人有限公司，其主要業務為提供普通清潔服務及樓宇專業清潔(不包括家居清潔)。唐瑞聲先生(我們的執行董事)為Eng Leng Cleaning之唯一董事及唯一股東。根據未經審核的管理賬目，於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，Eng Leng Cleaning 錄得收益分別約為0.6百萬新元、0.5百萬新元及零，其所有收益歸屬於本集團。於業績記錄期，本集團與Eng Leng Cleaning 訂立五份分包合約，以向榮龍的相同客戶提供清潔服務，且該等合約於2016、2017年及2018年有效。唐先生於2013年4月加入榮龍，擔任合約經理且彼負責投標政府項目。於2015年11月，唐先生成立RSH Cleaning Private Limited (Eng Leng Cleaning的前稱) 其初始業務範圍為於小型項目中提供清潔服務。唐先生涉足清潔服務行業，乃由於彼認為該業務於新加坡具有巨大潛力，並希望憑藉其於清潔服務行業的經驗，在兼職的基礎上創立自有小型企業。在榮龍的創始董事卓先生的同意下，RSH Cleaning Private Limited 其後更名為Eng Leng Cleaning，名稱與榮龍相似，以依靠其聲譽。Eng Leng Cleaning的實繳註冊資本為1.00新元。成立Eng Leng Cleaning 並不需要大量資金，因Eng Leng Cleaning 能夠利用其客戶的存款及／或預付款項來支付其運營成本。Eng Leng Cleaning 於2019年10月7日被註銷。
- (5) BNL Waste Management Pte Ltd 為一間於2009年12月3日於新加坡註冊成立的私人有限責任公司，其主要活動為廢棄物處理服務、廢棄物管理服務及普通批發貿易(包括普通進出口)。
- (6) Jireh Tissue Pte Ltd 為一間於2005年7月27日於新加坡註冊成立的私人有限責任公司，其主要活動為各種商品(如紙及洗手間用品)的批發貿易。
- (7) SuperSteam Asia Pacific Pte. Ltd. 為一間於2002年11月21日於新加坡註冊成立的私人有限責任公司，其主要活動為提供清潔設備及服務。
- (8) 包括用品採購額及分包商費用。

我們不依賴任何單一供應商或分包商，亦未於業績記錄期遭遇任何材料供應短缺或延遲。據董事所深知，除上文所披露者外，我們於業績記錄期的五大供應商及分包商皆為獨立第三方。據董事所深知，除上文所披露者外，於業績記錄期，概無董事或彼等各自緊密聯繫人或就董事所知擁有我們或我們的任何附屬公司的已發行股本的5%以上的任何人士於我們的五大供應商或分包商中擁有任何權益。

與供應商的主要合約條款

一般而言，我們按必要基準向我們的供應商遞交購買訂單，其包括有關材料單位價格、類型及規格、支付條款及交付的條款。於我們將部分工程分包予我們的分包商的合約中，我們的分包商將負責獲得彼等工程的必要材料。

業 務

材料單位價格、類型及規格

材料類型及規格連同其相應單位價格將於購買訂單中列明。此外，我們亦可能就相關材料支付運輸費用。

支付條款

支付條款通常會於購買訂單中列明，當不需於交付時以支票支付時，我們通常獲提供自交付日期起計30天的信貸期，並需以GIRO或支票付款。

交付

一般而言，我們將材料直接交付至場地，交付條款(例如尺寸要求、低於最低費用的額外交付費用)或會於購買訂單中列明。

與分包商的主要合約條款

一般而言，與分包商訂立的合約載有分包價格、分包期、分包工程範圍、支付條款、分包商的義務、算定賠償金、來自分包商的彌償、保險及終止有關的條款。

本集團與我們的主要分包商(即GS Facilities Management Pte. Ltd.、2K Service Pte. Ltd.及Eng Leng Cleaning Pte. Ltd.)訂立的分包協議的定價及主要條款可與提供類似服務的獨立第三方訂立的該等分包協議進行比較。與我們的所有分包商(包括GS Facilities Management Pte Ltd、2K Services Pte Ltd及Eng Leng Cleaning Pte Ltd)協商定價及主要條款時，本集團在客觀基礎上考慮多種因素，(其中包括)包括但不限於(i)分包商於清潔行業的相關經驗；(ii)勞動力來源(本集團及分包商的自有勞動力的利用)；(iii)本集團有否提供機械及設備；(iv)項目地點；(v)項目的合約價值及(vi)本集團需於分包安排中投入的清潔勞動力及其他資源。有關本集團及關連人士(即我們的外包商)間的持續關連交易的更多詳情，請參閱「持續關連交易」一節。

分包期

分包期根據分包工程的性質而各有不同，其將根據我們分包商提供的工程範圍相關的主合約期限而決定。

業 務

算定賠償金

根據我們的部分分包合約，我們或有權就延遲完成分包工程而向我們的外包商徵收算定賠償金，據此，我們或可從應付或到期應付分包商的款項中扣除該等賠償金。

來自分包商的彌償

根據我們的部分分包合約，分包商須向我們彌償(其中包括)我們根據主合約(「主合約」)向客戶作出彌償而產生的任何負債，惟該等負債乃因執行分包工程而產生，且並非由於我們的任何疏忽或有意行為或遺漏或違反分包合約，或該等負債乃因分包商違反分包合約而產生，該等負債包括(其中包括)任何人士向我們提出的或我們可能因執行分包服務及分包合約或主合約項下工程而產生或應付的所有要求、行動、法律程序、開支、虧損、索賠、訴訟、訴訟原因及損害。

終止

倘(其中包括)我們的外包商(a)違反分包商協議的任何條款；(b)於提供合約工程時不稱職、行為不當及/或疏忽；(c)未能或拒絕履行分配予分包商的職責；(d)已結束其業務或另行終止進行其業務；或(e)不適合開展分包服務及工程，我們或會向我們的外包商發出終止通知。

機械及設備

我們服務的機械、設備及汽車主要包括於2019年12月31日賬面值約為0.8百萬新元、1.2百萬新元及0.2百萬新元的汽車、清潔設備及辦公設備。於2019年12月31日，清潔設備、汽車及辦公室設備、傢俱及裝置的使用壽命平均分別約為三至六年。我們的機械及設備(倘必要)的維修由外部賣方根據需要進行。

我們亦自第三方租賃主要機械及設備，如汽車及清潔設備。截至2019年12月31日止三個年度，我們就相關機械及設備產生租賃開支總額分別約46,000新元、66,000新元及26,000新元。本集團亦計劃購買額外機械及設備，以擴大我們的服務能力，其進一步詳情載於本文件「未來計劃及[編纂]用途」一節。

業 務

環境、健康及工作場所安全

我們已制定一份綜合管理系統手冊作為我們環境、健康及工作場所安全（「環境、健康及工作場所安全」）政策的一部分，其涵蓋（其中包括）使我們的活動符合所有適用的環境法律及法規，以便管理我們的環境影響，職業安全措施及安全意識教育，旨在減少職業危害及預防於工作場所工作相關的傷害。我們的環境、健康及工作場所安全政策乃根據國際標準制定，且經認證於職業健康與安全管理方面符合ISO 9001:2015、ISO 14001:2004及ISO 45001:2018的規定。我們當前的質量控制手冊涵蓋（其中包括）相關方遵守本集團當前環境、健康及工作場所安全政策的責任、最低營運標準及適用於各服務合約的審核程序、處理客戶意見及／或反饋的程序、員工反饋、建立投訴流程及事故調查及申報程序。

我們的環境、健康及工作場所安全政策確保我們可取得ISO 45001:2018及ISO 14001:2015認證，因為此為bizSAFE星級及承包商註冊系統登記的規定。我們的部分客戶可於邀請承包商競標時查閱我們經認證的質量管理系統及職業、健康及安全管理系統及／或bizSAFE星級，因此，有關認證可使我們承接更廣泛的合約。

儘管設有環境、健康及工作場所安全政策，有關環境、健康及工作場所安全程序的執行大部分取決於個人是否遵循，因此，存在個人可能未能始終遵守環境、健康及工作場所安全政策及措施，以致未能預防不合規事件發生的風險。有關進一步資料，請參閱本文件「風險因素—與我們的業務有關的風險」一節。

環境影響

本集團的環境影響由我們的運營部門監管，該部門監管我們ISO 14001:2015認證環境管理系統並確保本集團遵守所有適用環境法律及法規。我們採取以下措施確保合規及減輕我們業務服務的環境影響：

- **空氣質量及噪聲控制：**定期維護本集團所有的機械及設備（例如汽車及擦地機）來確保安全的排放水平及產生有限的噪聲。
- **廢棄物管理：**我們通常會確保可回收廢棄物與待處理的廢棄物分開。

業 務

- **廢水管理**：於我們的合約場地，我們盡可能減少清潔用水並重複用水。廢水於收集後切實盡快處理，以避免收集繁衍傳病媒介的死水。
- **生態標籤產品的使用**：我們致力於使用新加坡綠色標籤計劃認可的產品（例如紙巾），因為該等產品被證明對環境的不良影響較小。

於業績記錄期，本集團並不知悉任何違反適用環境法律及法規的情況，亦未因違規行為而受到重大罰款或非貨幣制裁。

於業績記錄期的工作場所事故

於業績記錄期，我們已向人力部報告105起涉及我們僱員的工作場所事故：

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
涉及我們僱員的工作場所事故			
數量 ⁽¹⁾⁽²⁾	19	38	47
事故頻率 ⁽³⁾⁽⁵⁾	2.16	4.28	5.04 ⁽⁵⁾
事故嚴重程度 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	86.92	183.47	92.95 ⁽⁵⁾

附註：

- (1) 工作場所事故數量與於財政年度申報的涉及本集團僱員的事件相關。我們並無錄得分包商僱員相關事件，因為向相關當局報告相關事件的責任在於受傷工人的相關僱主（可能為我們的分包商）。於業績記錄期，根據我們的工傷賠償政策，我們並未自我們分包商僱員收到任何申索。
- (2) 我們的董事確認，於業績記錄期，概無任何涉及我們僱員的工作場所事故涉及刑事訴訟。於最後實際可行日期，本公司新加坡法律顧問並無注意到於業績記錄期存在任何涉及我們僱員的工作場所事故涉及刑事訴訟。
- (3) 事故發生率指每一百萬工時發生的工作場所事故數量。其乃按財政年度報告的工作場所事故數量除以工時數量，再乘以1,000,000計算。截至2019年12月31日止三個年度，一個財政年度的工時數量是基於財政年度末直接參與提供我們服務的有關勞工數量乘以每年每人3,360個小時估算。就比較而言，誠如新加坡工作場所安全與健康研究所刊發的「2017年工作場所安全與健康研究報告」及「2018年工作場所安全與健康研究報告」所述，新加坡清潔及園景維護活動的事故發生率於2017年為0.9及2018年為1.2。我們的清潔及園景維護服務的事故頻率相對高於全國平均事故發生率乃由於我們的行業屬勞動密集性。務請注意，工作場所安全與健康研究報告中計算的全國事故發生率與清潔及園景維護服務行業均相關，而我們當前的業務經營僅涉及清潔服務而非園景維護。工作場所安全與健康報告並不分列清潔及園景維護服務行業的事故發生率，亦不提供該等行業平均勞動力規模的資料。因此，根據清潔及園景維護服務行業（由兩個行業組成，且較本集團所提供者更為廣泛）計算的比率或

業 務

不能完全準確反應本集團的實際服務，因而亦不能反應清潔服務行業的事故發生率。「2017年工作場所安全與健康研究報告」及「2018年工作場所安全與健康研究報告」所載的工作場所及工作相關交通事故及職業疾病的類型包括僱員遭受的工作場所及工作相關並導致超過三天的病假（無論是否為連續的假期）的交通事故，僱員遭受的工作場所及工作相關並導致住院至少24小時的交通事故；導致僱員及自願人員身故的工作場所及工作相關交通事故；導致自願人員受傷且須於入院治療的工作場所及工作相關交通事故；及工作場所安全與健康法附表二及工傷賠償法所列的職業疾病。

儘管本集團的事故發生率高於全國平均事故頻率，我們的董事藉僱用兩名額外的安全人員以改善我們的工作場所安全與健康政策及慣例力圖改善我們的事故發生率。就此而言，我們的事務嚴重程度已由截至2018年12月31日止年度的183.47顯著下降至截至2019年12月31日止年度的92.95。本集團將持續維持及改善我們的安全管理系統（如適用）以減少事故發生。

此外，於2020年4月3日，本集團尚未實施人力部的監督業者（「監督業者」）計劃。人力部推出的監督業者計劃旨在使工作場所安全與健康表現欠佳的公司改善其安全及健康表現，方法為要求彼等開發及實施一個穩固的安全及健康管理系統。

- (4) 事故嚴重程度指一天內或每一百萬工時所損失的工時。其乃按財政年度／相關期間工作場所事故損失的人天數除以工時數量，再乘以1,000,000計算。截至2019年12月31日止三個年度，一個財政年度工時數量是基於財政年度末直接參與提供我們服務的有關勞工數量乘以每年每人3,360個小時估算。就比較而言，誠如新加坡工作場所安全與健康研究所刊發的「2017年工作場所安全與健康研究報告」及「2018年工作場所安全與健康研究報告」所述，新加坡清潔及園景維護活動行業的事故嚴重程度於2017年為112及2018年為62。於2018年，我們的事務嚴重程度高於全國事故嚴重程度，因為發生的事故數量增加，從而導致工作時間損失增加。
- (5) 無法獲得2019年清潔及園景維護活動行業的全國事故發生率及事故嚴重程度的可比數據。正如新加坡工作場所安全與健康研究所頒佈的「2019年工作場所安全與健康報告」所述，有關事故發生率及事故嚴重程度的信息將不再公佈。因此，應將本集團截至2019年12月31日止年度的事故發生率及事故嚴重程度與新加坡2018年清潔及園景維護活動行業的國家事故發生率及國家嚴重程度進行比較，其為最新的可得數據。

業 務

健康及工作場所安全

鑒於新加坡最近爆發 COVID-19，本集團已採取若干控制措施以防止及管理 COVID-19 於我們的工作場所傳播，並保護我們的僱員免於感染任何潛在的 COVID-19。該等控制措施符合人力部發佈的關於新加坡工作場所採取最佳措施之建議。我們於工作場所實施的控制措施包括：

- 每天至少對我們的員工及工人進行兩次體溫測試；
- 增加人員高度接觸區域(如公共空間、會議室、衛生間、電梯按鈕及門把手)的清潔頻率；
- 為我們的員工、工人及訪客提供更多指導，如鼓勵身體不適或出現類流感症狀的員工、工人及訪客立即就醫，並鼓勵所有僱員及訪客保持良好的個人衛生；
- 對辦公室員工實行工作團隊隔離；
- 根據新加坡衛生部的建議，終止前往中國大陸及其他相關國家的非必要旅行；
- 所有員工、工人及訪客填寫出行申報單；及
- 執行人力部對所有從相關國家回國的員工及工人實施的居家通知，其要求所有歸國者不論什麼時候都須於彼等的居住地停留14天。

我們已於我們的合約場地實施與我們工作場所相同的控制措施(如適用)且亦實施以下額外措施：

- 分發供我們現場清潔員工使用的個人防護設備，如口罩及手套；
- 增加清潔設備消毒頻率；及
- 為現場清潔員工提供有關於我們合約場地提供及維護環境衛生及清潔提供其他指導。

我們的項目經理亦應管理、實施及檢討工作場所健康與安全措施、政策及程序以於我們的所有合約場地維持較高服務水準並就員工、工人、分包商、客戶及公眾

業 務

之利益確保可識別工作環境相關的所有危害、作出風險評估及實施適當管控。除客戶可能要求的任何其他清潔措施外，我們的項目經理亦應決定適用於相關項目的任何其他措施，包括但不限於：

- 增加人員高度接觸區域(如我們項目場地之公共空間、會議室、衛生間及扶手)的清潔頻率；
- 於人員高度接觸區域(如洗手間、會議室及多功能廳)提供噴霧消毒系統；及
- 於人流量大的公共場所提供洗手液。

因此，由於所有僱員均須熟悉上述控制措施並確保所有受其監督的工人均完全遵守適用的要求，我們與僱員以及客戶保持緊密聯絡以確保我們的控制措施得以有效實施。

僱員賠償申索

我們須特別就每份合約為我們的客戶、本集團及我們的分包商購買公共責任保險及工傷賠償保險。於業績記錄期，發生105起有關我們僱員且導致僱員賠償申索的事故。下表載列於業績記錄期涉及我們自有僱員的事故的性質：

事故性質	事故數量
滑倒、跌落或摔倒	39
被物體擊中	20
割傷	14
眩暈或昏厥	14
高處跌落	6
過敏反應	3
胸痛	2
心臟病	1
撞擊	1
過勞	1
腫脹	1
眼部受傷	1
其他—交通事故	1
其他—電動踏板車事故	1

根據工傷賠償法，本集團須於新加坡購買及已相應購買強制性保單，以為上述與自僱傭產生及僱傭過程中的事故有關之申索提供承保。於我們工作場所發生任何

業 務

事故後，本集團將代表我們的僱員首先承擔病假薪金及醫療開支。此後，我們將根據我們的保單向我們各保險公司呈遞該等僱員賠償申索以尋求賠償。

業績記錄期內呈報的105宗僱員賠償申索中，其中34宗截至最後實際可行日期已獲結算及本集團已支付總額不超過約210,000新元的工資及醫療開支，及其中(i)約136,000新元已於最後實際可行日期由我們的保險公司償還；(ii)約24,000新元將由我們的保險公司賠償，有關申索均在我們保單的承保範圍內且正在處理中及／或等待最後評估；及(iii)不超過約50,000新元可能不獲我們保險公司賠償。

當我們將由我們支付的工資及醫療總金額呈遞予我們的保險公司時，我們可能無法就保單範圍外的的開支獲得賠償。該等開支主要包括：(i)我們對我們的僱員作出的善意捐款，倘我們根據我們的慣例對有關捐款進行逐案評估，以賠償在我們的僱傭過程中受傷的僱員；(ii)僱員進行的治療可能不屬於保險公司認可或接納的醫療機構；(iii)於評估後，該等申索屬人身傷害案件(而非工傷案件)；及(iv)工資開支計算的差異，據此，我們可能根據受傷僱員近期的月薪向受傷僱員支付工資開支，然而保險公司可能會考慮我們於一年期間向上述僱員支付的平均月薪。

於業績記錄期，發生105宗導致僱員賠償申索的事故，就本集團仍未決償還的71宗僱員賠償申索而言，我們已向我們的受傷僱員支付合共不超過約140,000新元的病假工資及醫療開支，及其中(i)約83,000新元已於最後實際可行日期由我們的保單償還；(ii)約23,000新元將由保險公司未決償還；且(iii)不超過約34,000新元因上述相同原因可能未獲保險公司賠償。

基於董事經驗，保險公司工傷索償的評估及報銷的預期期限約為兩周至10個月，且視乎(其中包括)有關的保險公司、處理相關具體事務的保險代理及超出我們控制範圍的其他情況而定。

根據上述情況，於業績記錄期，本集團預期獲得並由我們就105宗僱員賠償申索產生的工資及醫療開支約47,000新元。董事確認，於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團在向保險公司申請索賠時並無遭遇任何重大困難，或就任何工傷索賠向保險公司要求承保時並無遭遇任何重大爭議。

業 務

董事確認，於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已根據工傷賠償法就需償付的71宗僱員賠償申索使用內部資金償付賠償金額，並且概無就該等賠償申索計提撥備。於最後實際可行日期，在71宗未決僱員賠償申索中，有48宗已超過了工傷賠償法項下允許的一年期限，無法提出任何進一步申索。於最後實際可行日期，倘71宗未決僱員賠償申索中的剩餘23宗各項在最大程度上得到補償，估計根據保單預計需償付或報銷的工傷賠償法項下須付申索之最高金額約為0.9百萬新元。最高金額0.9百萬新元尚未超過我們保單的承保範圍。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，並未有任何僱員根據普通法而非根據工傷賠償法的申索向本集團尋求損害申索。我們的董事確認，我們的營運附屬公司已按新加坡適用法律的要求投保並保有開展我們業務相關的所有必要保險。我們的董事認為我們於未償還僱員賠償申索項下的責任不會對本集團的財務狀況或業績及經營造成任何重大影響。

工作場所安全與健康不合規

於業績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的營運附屬公司因多種原因而有合共52起遲報工傷事故，事故原因多為勞動力短缺、行政疏忽及一些我們不可控的因素，如受傷工人於事故後並未及時向我們報告工傷或受傷工人失聯。就遲報的52起工傷事故而言，其中大多數乃與僱員滑倒、跌倒或摔倒有關。於最後實際可行日期，就本集團有任何違背安全規定而造成上述工傷事故的情況而言，我們的董事並不知悉任何有針對本集團之任何待決或對本集團構成威脅之法律程序。根據工作場所安全與健康(事故申報)規例，僱主須於事件發生後10天內(倘僱員住院至少24小時)或病假第三天起10天內向人力部遞交事故報告。基於向人力部遞交的事件報告，編製有關工傷報告的延期介乎於一至96天。根據工作場所安全及健康(事故申報)規例第6(1)及10(1)(a)條，倘僱主未能做到前述要求，一經定罪應：(i)倘屬首次違犯，將罰款不超過5,000新元；及(ii)倘屬第二次或其後違犯，將罰款不超過10,000新元或監禁不超過6個月或兩者兼罰。

作為我們的內部控制措施的一部分，我們的主管監督員通常將向人力資源經理遞交一份事故報告，人力資源經理其後將事故報告遞交予人力部。我們的董事通常並未向人力部備案工傷事件，此乃為我們人力部經理的工作。

於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已被判處有關上述遲報事件之其中三宗的賠償罰款合共1,500新元並已經支付有關罰款。我們的董事認為，於最後

業 務

實際可行日期，工作場所安全與健康專員就本集團其中三宗遲報事件（而非其他剩餘遲報事件）提供賠償的審慎決定乃根據工作場所安全與健康法第56節作出，其授予工作場所安全與健康專員根據工作場所安全與健康法中所認定的可賠償違法事件對任何違法事件收取賠償的審慎權利。已於規定期間內按時支付有關遲報事件的賠償罰款合共1,500新元而言，根據工作場所安全與健康法第56(2)節，概無就相關罪行而將對本集團提出其他訴訟。我們的董事確認，於最後實際可行日期，除上述賠償罰款外，人力部並無就我們的營運附屬公司採取任何強制措施。於少數情況下，於業績記錄期，我們的營運附屬公司因所有工傷遲報事件而被人力部處以罰款，潛在最高罰款金額為485,000新元。鑒於(i)經計及有關不合規事件的性質及原因，董事認為人力部進一步採取行動對我們處以罰款的風險低；及(ii)我們的控股股東已承諾向我們彌償因我們的遲報事件產生的損失或罰款，概無就上述遲報事件於本集團財務報表中計提撥備。

我們委聘Baker Tilly Consultancy (Singapore) Pte. Ltd.（「**Baker Tilly**」或「**內部控制顧問**」）審核我們的主要程序、系統及控制，並協助獨家保薦人評估本集團內部控制在（其中包括）遵守相關法律法規規定方面的充足性。Baker Tilly從事（其中包括）向香港上市公司及擬將上市公司提供風險管理、內部控制及企業管治顧問服務。就上述不合規事件而言，內部控制顧問向我們的管理層提供有關增強我們的內部控制的建議。我們已採納該建議並已實施所有相關內部控制措施。內部控制顧問於2019年6月對我們糾正後的控制進行後續審閱。內部控制顧問知悉內部控制顧問提供的所有主要建議已獲採納並已採取相應糾正措施以解決我們的內部控制的不足及缺點。

我們注重工地工人的安全及福祉的重要性。為防止再次發生上述不合規事件，本集團實施了下列額外內部控制措施：

1. 我們已更新事件調查及申報程序相關的內部政策，以於緊隨有關我們僱員的事件發生後要求所有員工採取糾正措施（倘需要）；
2. 作為我們經加強的程序的一部分，現場監事應在合理可行情況下儘快通知我們的安全人員在工作場所發生的任何事件，及應於相關事故後三個工作日內向我們的行政及人力部門遞交事件報告；

業 務

3. 我們已物色主要人員(即我們的人力資源行政人員)負責確保須根據人力部要求作出的任何通知或報告應(a)自現場監事收到任何事件報告後48小時內作出；及(b)按人力部規定的形式及方式進行，及我們的行政及人力資源主管卓麗秋女士負責監管及時向人力部遞交事件報告並直接向我們的執行董事兼行政總裁唐瑞聲先生報告。倘我們的行政及人力資源主管缺席，唐瑞聲先生將監管及時遞交事件報告的情況；
4. 我們的人力資源行政人員每週應編製並保留事件報告概要，並按月向我們的執行董事兼行政總裁唐瑞聲先生及安全人員遞交該概要以供審閱；
5. 已建立程序來確保將不時向所有員工發出提醒(至少每月一次)，重申嚴格遵守既定事件調查及申報程序的重要性；及
6. 已建立程序來確保我們的行政及人力資源部門及運營部門負責人每年對員工的工作場所安全意識進行審查。

獨立內部控制顧問意見

內部控制顧問已審閱我們的工作場所程序、系統及控制，並就本集團實施工作場所政策進行了檢查。審閱完畢後，我們的內部控制顧問認為本集團現有的程序、系統及控制屬充分有效，能夠確保遵守相關新加坡規則及規例(包括工作場所安全與健康(事故申報)規例項下之申報規定)，且本集團已增強內部控制措施以預防再次發生有關不合規事件，而該等措施亦充分有效。

董事意見

根據工作場所安全與健康法第48(1)節，倘法人團體已觸犯工作場所安全與健康法下的一項罪行，則法人團體的高級人員即屬犯罪，須被提起公訴並據此施以處罰，除非該罪行在未經其同意或默許的情況下作出及彼已就其職責性質以該身份行使其本應行使的一切相關勤勉職責並在所有情況下如此行事以防止觸犯罪行。因此，經考慮：(i)倘發生僱主高級人員已被認定為未於所述期間呈報工傷事件，而我們的董事無法識別任何該等呈報事件；(ii)由於工作場所安全與健康法下的其他類型違法事件的定罪案例有限，倘違反工作場所安全與健康法而導致工人重傷或身故的安全違約事件，或倘該高級職員的行為本身違反工作場所安全與健康法的行為更可能導致監禁；(iii)人力部近期於2019年3月公佈了人力部部長關於對僱主未呈報事件採取執法行動的質詢的書面答复，其中人力部部長引述了一則案例，案例中現場經

業 務

理將受傷的工人拋棄於巷子而試圖掩蓋工作場所事故，該現場經理於2016年被定罪並獲刑六個月，此外，並無其他導致監禁的未呈報事件。(iv)人力部近期於2019年4月作出聲明，將對使工人處於危險中的僱主施以監禁之刑；(v)我們的董事通常並未向人力部備案工傷事件，此乃人力資源經理之工作，因此，遲報事件並非由彼等之任何疏忽、行為或遺漏直接造成；及(vi)該等遲報事件僅僅由於行政程序失誤及／或無意疏忽造成且並非故意或蓄意違法，亦不涉及任何欺詐或欺騙的因素，我們的董事認為如此定論並非不合理，但檢方在決定適當的定罪時或會考慮到其他因素（如：案件的具体事实，以及違例僱主及／或其高級人員是否有类似的前例），高級職員不可能由於遲報事件受到監禁。

考慮到(i)因行政程序失誤導致大部分不合規事件的事實及情況；(ii)尚未發現一名高級職員或僱主之一因未能及時報告工傷事件而根據工作場所安全與健康法獲定罪的案例；(iii)根據工作場所安全與健康法項下的違約事件所報告的定罪並無直接與工傷事件遲報相關，另外倘違反工作場所安全與健康法而導致工人重傷或身故的安全違約事件，或倘該高級職員的行為本身違反工作場所安全與健康法的行為更可能導致監禁；(iv)於最後實際可行日期，人力部並未對我們的營運附屬公司採取任何強制措施；及(v)我們的控股股東已承諾向我們彌償我們因工傷遲報事件而可能面臨的任何損失或懲罰，董事認為正在採取的整改措施足以防止其再次發生，有關歷史事件並不及將不對我們造成任何重大財務或經營影響。

獨家保薦人意見

經考慮(i)我們的董事通常並不涉及向人力部備案工傷事件，其乃為人力資源經理的責任，因此工作場所安全與健康法項下的相關違法事件並非因彼等的任何行為或疏忽造成；(ii)該等事件完全由於行政程序失誤造成及該等事件並非故意或故意違法，且該事件亦不涉及任何欺詐或欺騙的因素；(iii)內部控制顧問認為現有程序、系統及控制乃足以預防彼等再次發生；(iv)並無因未能及時報告工傷事件而被定罪的案件公佈；及(v)於最後實際可行日期，人力部並未對我們的營運附屬公司採取任

業 務

何強制措施，獨家保薦人與董事的意見一致，認為有關歷史事件並不及將不會對本集團造成任何重大財務或經營影響及彼等認為過往的不合規事件將不會影響我們的董事擔任上市發行人董事的合適性及本公司根據上市規則[編纂]的合適性。

保險

於最後實際可行日期，我們已投購的保險涵蓋(其中包括)我們的公共責任、工傷賠償申索及外籍工人醫療保險政策。我們的董事認為就我們的業務規模及類型而言，我們的保險範圍乃屬常規，並符合行業慣例。截至2019年12月31日止三個年度，我們的保費分別約為0.2百萬新元、0.3百萬新元及0.3百萬新元。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無就我們的公共責任保險提出任何重大申索。

物業

自有物業

於最後實際可行日期，我們擁有以下物業：

位置	概約建築面積 (平方米)	本集團目前的 使用情況	永久業權／租賃及 期限
1. 6 Tagore Drive, #B1-02	195	一般辦公室用途	永久業權
2. 6 Tagore Drive, #B1-03	230	一般辦公室用途	永久業權

於2019年12月31日，構成本集團非物業活動一部分的單一物業權益概無佔我們總資產賬面值15%或以上。因此，本文件獲豁免遵守上市規則第5.01A條及5.01B條的規定以及公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)條和附表三第34(2)段有關計入本文件物業估值報告的規定。

租賃物業

於最後實際可行日期，我們從獨立第三方租賃(a)86處私人住宅物業，租期介乎6至24個月及平均月租約為每處1,700新元；(b)6處外籍工人宿舍，租期為12個月及平均月租約為每處1,400新元；及(c)一處存儲場所，租期為6個月及月租為1,800新元。

業 務

知識產權

本集團的知識產權對我們的業務至關重要及於最後實際可行日期，本集團已(i)於香港註冊一個商標；及(ii)於新加坡註冊兩個商標並於泰國註冊一項商標。有關我們的知識產權組合(包括正在申請的商標)之詳情載於本文件「附錄四—法定及一般資料」一節。

於最後實際可行日期，我們概無牽涉任何有關知識產權的法律程序，也未曾收到任何有關可能發生或尚未解決的知識產權侵權行為的索賠通知(不論作為索償人或被告)。

研發

於業績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無從事任何研發活動。

僱員

於最後實際可行日期，我們於新加坡及泰國合共擁有2,508名僱員，其中721名為外籍工人。以下載列於最後實際可行日期按職能劃分的僱員數量之明細：

	<u>僱員數量</u>
管理層	7
財務、行政及人力資源	20
業務發展	5
運營	
—項目經理	26
—工人	<u>2,450</u>
總計	<u><u>2,508</u></u>

招聘政策及外籍工人

我們的行政及人力資源部門將持續評估我們可用的人力資源，另外我們的執行董事將釐定是否需要根據我們的業務需求增加額外僱員。我們的行政及人力資源部門亦審閱僱用員工及培訓相關的政策及程序。於業績記錄期，我們的董事並不知悉任何違反對本集團有重大影響的有關賠償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息時

業 務

間、公平機會、多元化、反歧視及其他福利及福祉的相關法律及法規的情況。我們意識到重視僱員需求及關注的重要性。我們的董事確認，無論我們僱員的種族、性別、膚色、婚姻及家庭狀況或是否殘疾，本集團的招聘政策及僱傭程序乃屬公平。

我們的外籍工人通過獨立第三方機構獲得及招募，且主要來自馬來西亞、中國及北亞來源國家或地區。新加坡外籍工人供應受限於各種法規及政策。尤其是，清潔行業的外籍工人數量受人力部各種政策工具規管，包括基於當地及外籍工人比例的依賴外籍工人上限。有關本集團須遵守的僱用外籍工人相關的法規及政策的更多資料，請參閱本文件「監管概覽—A.新加坡有關清潔公司的法律及法規」一節。

依賴外籍工人上限

依賴外籍工人上限指一間公司獲准於特定領域僱用的外籍工人相對該公司總勞動力的最大數量。有關我們行業適用的依賴外籍工人上限的更多資料，請參閱本文件「監管概覽—A.新加坡有關清潔公司的法律及法規」一節。於最後實際可行日期，本集團合共擁有2,508名僱員，其中721名為外籍工人。根據現行依賴外籍工人上限規例，於最後實際可行日期，我們於新加坡額外僱用109名持有S準證或工作許可證的外籍工人。於業績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已遵守依賴外籍工人上限，可由以下事項佐證(i)我們可為外籍工人申請或續新工作許可證(倘達致依賴外籍工人上限，則我們無法申請或續新工作許可證，乃由於申請乃透過人力部管理的系統在線上進行，故有關申請或續新將因該系統追蹤依賴外籍工人上限而被拒絕)；及(ii)於最後實際可行日期，我們可於新加坡僱用額外的109名外籍工人。

僱員薪酬及福利

僱員(包括外籍工人)的薪酬乃根據其工作技能、工作範圍、責任及表現而釐定。我們的僱員亦視乎(其中包括)彼等的各自表現而享有酌情花紅。我們外籍工人受僱的期限通常取決於彼等的工作許可證訂明的時間，且彼等與我們的僱傭關係可基於彼等的表現續期。本集團亦根據人力部的規定為我們的外籍工人提供住房及醫療保險。根據我們的清潔業務牌照的條款及條件，本集團已為新加坡公民及新加坡永久居民的僱員制定漸進式薪酬計劃，該計劃規定向各類清潔工人支付符合勞工處

業 務

處長規定的薪資水平的基本薪資。有關漸進式薪金模式規定的更多資料，請參閱本文件「監管概覽—A.新加坡有關清潔公司的法律及法規」一節。本集團亦根據中央公積金法為我們的當地及永久居民僱員參與強制性公積金，及因此已相應支付相關供款。

僱員培訓

我們的僱員將根據規定工作範圍接受培訓。一般而言，彼等須不時參加與我們的質量、環境、健康與安全政策及國家環境局、建設局(倘適用)及人力部規定的課程相關的培訓。有關向我們的僱員提供的強制性培訓相關的更多資料，請參閱本文件「監管概覽—A.新加坡有關清潔公司的法律及法規」一節。我們亦安排我們的僱員參加由建設局等機構開展的額外課程，其包括工作場所安全課程、質量保證課程及風險管理課程。

風險管理及內部控制系統

與業務相關的主要風險載於本文件「風險因素」一節。下文載列本集團根據風險管理及內部控制系統所採納的主要措施，以就更多業務經營相關的特定營運及財務風險進行管理。

持續獲得合約

我們認為獲得新合約對我們的財務表現及業務可持續性至關重要，我們致力於與我們公營及私營界別的客戶維持良好的工作關係。我們時刻關注GeBIZ以探索新的公開競標機會，另外與我們擁有良好關係的客戶通常引薦我們為私營客戶的合約報價。我們的執行董事與私營客戶的合約亦使我們受邀參與新的私下競標的機會。

合約風險管理

我們已設立評估及監管合約風險的流程。有關詳情，請參閱本節「營運—履行合約」一段。

流失人員風險

執行董事及高級管理團隊將確保就各合約妥善委任合適的員工及編配足夠的人數。此將確保運營團隊內具備充分的經驗，以及保證不可預見的任何團隊成員流失對項目持續執行的影響有限。

業 務

信用管理

於競標階段，我們會審議客戶信用程度及競標主要條款（包括付款條款）。我們亦會考慮客戶的過往付款記錄。就部分客戶而言，我們將需於當月最後一天向彼等遞交月度進度申索以供彼等審閱。審閱過程或會花費21天或以上，其時間長短取決於客戶。一旦我們的申索進度敲定並經我們的客戶批准，我們其後可發出發票。我們一般於發出發票起向公營界別客戶提供最多30天的信貸期及向私營界別客戶提供最多90天的信貸期。

我們供應商及分包商向我們授予的信貸期通常自交付日期起30天及我們通常通過GIRO或支票向彼等付款。我們的財務部門會每月審查付款的賬齡並將於必要時跟進我們的客戶。

流動資金風險管理

通常在我們承接的合約中，於工程開工前，我們並未收取客戶的任何前期付款或按金。然而，於自我們的客戶收取款項前於執行服務合約早期及整個過程中通常會產生成本（包括工資、保證金、徵稅、中央公積金供款及採購用品及設備）且該等成本須由我們的可用財務資源支付。此外，我們承接的合約或需要提供保證金或履約保證金或銀行擔保，其亦可能影響我們的流動資金狀況。

我們亦將通過（其中包括）(i)確保我們擁有穩健的銀行結餘及充足的現金以應對短期營運資金需求付款；(ii)監察貿易應收款項及其每月賬齡，並密切跟進，確保及時自客戶收回款項；(iii)監察貿易應付款項及其每月賬齡，確保及時向供應商及分包商支付款項；及(iv)監察銀行及融資租賃付款，監管我們的營運資金以確保於到期時可履行我們的財務責任。我們監察我們的流動資金狀況，確保是否會出現於下個月現金流出高於現金流入的情況，留意進行中合約是否可能導致下個月現金流出高於現金流入，倘高於，我們的銀行結餘及現金是否充足。

我們的財務部門將監管本集團的財務申報職能，包括但不限於上述現金流量的監管、財務責任及營運資金需求的監管、每月賬齡及每月結算及對賬義務的監管。

業 務

監管風險管理

本集團留意任何政府政策、法規、發牌規定及許可證及安全要求的任何變動，而且我們了解到任何不符合上述各項的情況可能會對我們的營運及業務造成不利影響。我們會確保政府政策、法規、發牌規定及安全要求的變動均會得到密切監控，且向我們的高級管理團隊及相關管理人員傳達，以便妥善實施及遵守。

企業管治措施

本公司將遵守上市規則附錄14所載企業管治守則。有關詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層—企業管治」一節。我們已成立三個董事委員會，即審核委員會、提名委員會及薪酬委員會，並遵照企業管治守則制定其各自的職權範圍。有關詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層—董事委員會」一節。尤其是，我們審核委員會的主要職責之一為審閱本公司內部審核活動、內部控制及風險管理系統的有效性。我們的審核委員會皆由我們的三名獨立非執行董事組成，彼等的背景及履歷載於本文件「董事及高級管理層」一節。此外，為避免出現潛在利益衝突，我們將推行本文件「與控股股東的關係—企業管治」一節所載的企業管治措施。

董事將每年審閱我們的企業管治措施及我們遵守企業管治守則的情況，確保董事遵守將於[編纂]後納入年報的企業管治報告中的「不遵守就解釋」原則。

法律事項及合規

於業績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無涉及任何曾或可能對我們的業務經營、財務狀況或聲譽造成重大影響的重大不合規事件。

我們的董事確認，於業績記錄期及直至最後實際可行日期，(i)我們於所有重大方面並無違反新加坡及泰國適用的法律及法規；及(ii)本集團並未涉及任何可能對經營業績或財務狀況造成重大不利影響的重大實際或威脅訴訟、仲裁或申索。