



海天地悅旅集團有限公司

S.A.I. LEISURE GROUP COMPANY LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1832

環境、社會及 管治報告 2019



目錄

關於本報告	2
報告範圍	2
報告準則	2
聯繫與反饋	2
關於本集團	3
持分者參與及重要性評估	4
企業管治	6
關懷員工	6
僱傭慣例	7
安全及健康的工作場所	8
平等就業機會、多元化及反歧視	10
和諧的工作場所	10
勞工準則	11
培訓及發展	12
服務及產品責任	14
為賓客提供卓越服務	14
客戶滿意度	16
客戶私隱保護	16
市場推廣及標籤	17
商業道德	18
與供應商合作	19
環境可持續發展	20
能源效率及溫室氣體排放	21
廢棄物管理	23
用水	24
廢氣排放	25
包裝材料	25
海洋保護	25
社區參與	27
社區健康	27
關心環境	28
聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	30



關於本報告

海天地悅旅集團有限公司(簡稱「**本公司**」或「**S.A.I.**」)及其附屬公司(統稱「**本集團**」或「**我們**」)欣然發佈本公司第二份環境、社會及管治報告(「**報告**」)。

報告範圍

本報告範圍涵蓋二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日年度(「**報告期間**」或「**二零一九年**」)本集團的香港辦事處以及於美國領地塞班、關島和夏威夷的優閒旅遊業務(歸屬酒店及度假村、高檔旅遊零售及目的地服務三個業務分部)。

業務分部	實體
辦事處	海天地悅旅集團有限公司
酒店及度假村	Asia Pacific Hotels, Inc. — Century Hotel — Fiesta Resort Saipan — Kanoa Resort Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam) — Fiesta Resort Guam
高檔旅遊零售	Gemkell (Saipan) Corporation Gemkell Corporation Gemkell U.S.A. LLC
目的地服務	Saipan Adventures, Inc. Century Tours, Inc. Let's Go Tours Company J&K Marine Sports, Inc.

報告準則

本報告乃按照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《環境、社會及管治報告指引》的「不遵守就解釋」條文編製。董事會已確認其有責任監督本公司可持續發展及確保建立適當和有效的環境、社會及管治風險管理和內部控制系統。

本報告有中英文版本。如中英文版本有任何差異，概以英文版本為準。

聯繫與反饋

本集團重視閣下對本報告的反饋及意見。請隨時通過以下聯絡方式與我們聯繫：

海天地悅旅集團有限公司
香港九龍
觀塘鴻圖道五十七號
南洋廣場五樓

電郵：info@saileisuregroup.com
公司網址：www.saileisuregroup.com

關於本集團

S.A.I.就是「海、天、地」。作為位於塞班及關島熱帶島嶼的領先優閒旅遊集團之一，本集團自一九七二年成立以來，致力為旅客提供難忘及獨一無二的假期體驗。

本集團的酒店及度假村分部於塞班及關島經營及管理四家酒店及度假村（即**Fiesta Resort Saipan**、**Kanoa Resort**、**Century Hotel**及**Fiesta Resort Guam**）。我們的各間酒店及度假村均提供不同的旅遊服務，有明確的價格定位，並滿足不同層次酒店旅客的娛樂需求。此外，我們的四家酒店及度假村亦提供餐飲、會議、宴會及其他切合當地居民及旅人需要的其他款待業服務。

二零一九年，我們就Fiesta Resort Guam與一間國際領先的酒店連鎖集團——洲際酒店集團的一間附屬公司簽訂酒店管理協議。自二零一九年十月十五日起，Fiesta Resort Guam由洲際酒店集團管理並已加入由洲際酒店集團管理的全球客房預訂系統及忠誠度計劃。這一項重要策略為本集團帶來了更龐大及更高端的客戶群，提升了我們酒店的服務標準及設施，為優化酒店及度假村業務的盈利潛力踏出第一步。



高檔旅遊零售分部中，我們致力於透過九個世界知名品牌的高端及優閒服裝、皮具及時尚配飾，為賓客策劃及提供真正高端的購物體驗及享受。該等品牌中，其中五個品牌由我們於塞班、關島和夏威夷獨家經營。我們經營共十七間品牌專賣店，每一間品牌專賣店均為單一品牌的獨立概念店舖。

作為位於塞班的地面接待營運者，我們擅長於向賓客提供絕妙的海、天、地旅遊體驗。本集團在塞班的目的地服務分部提供三項被視為塞班獨一無二的觀光旅程。此等觀光旅程，即**SeaTouch**（魔鬼魚互動體驗）、**Let's Go**（四驅車山林歷險）及**Jetovator**（噴射式水上飛行器）亦為塞班的關鍵景點。本集團亦經營三間紀念品及精品店、兩間當地旅行社辦事處以為第三方所營運的活動及行程提供預訂服務，並為塞班遊客提供當地禮賓及旅遊管理服務。這種全方位及一站式旅遊產品及服務不但能提升各類旅人的整體假期體驗，也展現了我們相關業務分部的協同效應。

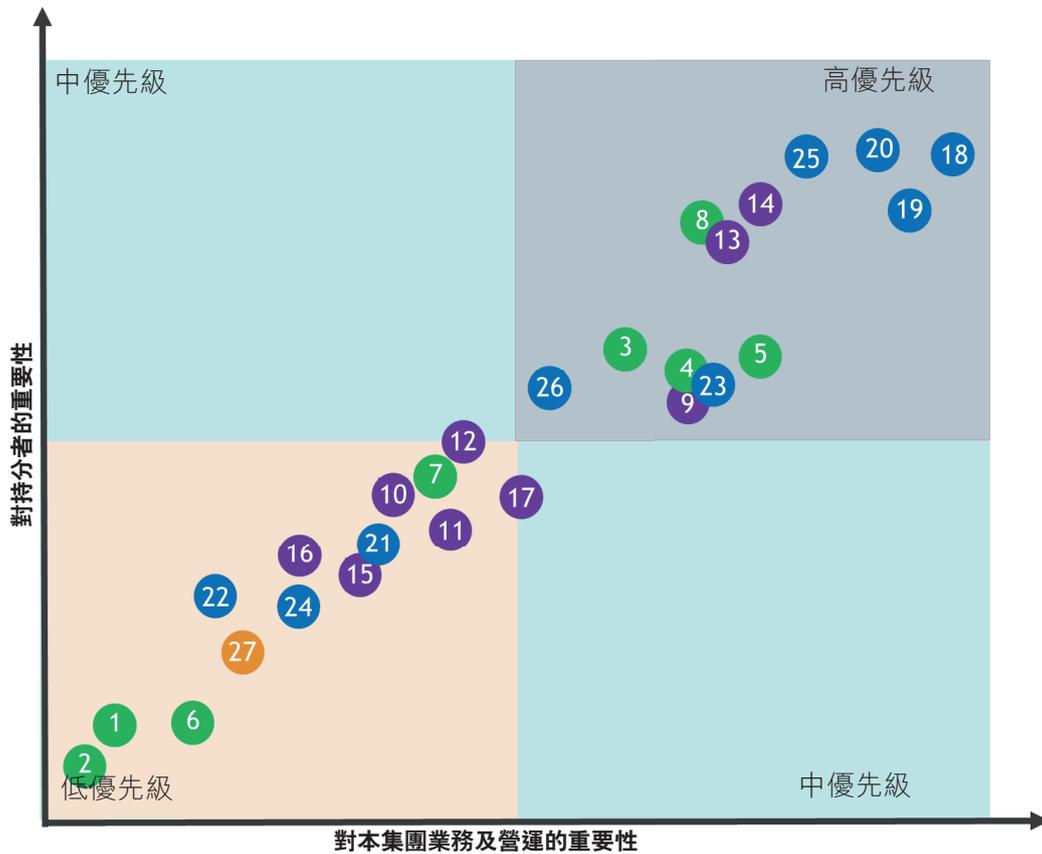
為保持我們在優閒旅遊業的領先地位，本集團致力於以最高的誠信及問責標準開展業務、提供個人化及真誠的酒店服務以提升顧客體驗、尊重及關心員工以及保護環境。我們相信，通過認真對待環境、社會及管治議題，本集團可以更好地應對任何前所未有的障礙。作為一位優秀的環境、社會及管治執行者並具有以持分者為中心且適應性強的管理結構，本集團能在瞬息萬變的動態環境中保持優勢。

持分者參與及重要性評估

認識到將可持續發展原則融入我們的優閒旅遊日常經營中的重要性，本集團努力為持分者創造正面影響及利益。為更好地了解持分者對我們業務經營的關注點及期望，本集團通過各種溝通方式與我們的關鍵持分者進行定期溝通：

持分者群體	溝通方式
投資者及股東	<ul style="list-style-type: none">• 公司網址• 公司公告
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 公司網址• 與客戶直接溝通• 客戶反饋及投訴
員工	<ul style="list-style-type: none">• 培訓及迎新• 電郵及意見箱• 定期會議• 員工表現評估• 員工活動
供應商及業務夥伴	<ul style="list-style-type: none">• 採購流程• 與業務夥伴定期溝通(如通過電郵、會議及實地考察等)
政府部門及監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 提交紀錄文件• 合規巡查及檢查• 與當地政府代表定期舉行會議／午餐會• 論壇、會議及研討會
非政府組織	<ul style="list-style-type: none">• 電郵• 電話• 慈善捐贈及志願服務
社區	<ul style="list-style-type: none">• 公司網址• 社區活動
媒體	<ul style="list-style-type: none">• 公司網址• 公司公告• 社交網絡平台

為確立對本集團及持分者而言相對重要的環境、社會及管治議題，我們以網上問卷形式進行重要性評估，包括涵蓋環保、社區投資、運營慣例及就業等領域的二十七個評分問卷。根據持分者對各環境、社會及管治議題所排序的重要性，於下述重要性矩陣中優先考慮及列示：



環境	僱傭	營運
1 廢氣排放	9 勞工權利	18 客戶滿意度
2 溫室氣體排放	10 勞資關係	19 客戶服務質素及投訴處理
3 氣候變化	11 挽留員工	20 客戶健康與安全
4 能源使用效率	12 多元化及平等機會	21 遵守市場推廣及產品和服務標籤的法規
5 水資源及污水	13 不歧視	22 知識產權
6 材料使用	14 職業健康與安全	23 客戶私隱及數據保護
7 廢物管理	15 員工培訓	24 負責任的供應鏈管理
8 環境合規	16 員工發展	25 商業道德
	17 防止童工及強制勞工	26 遵守社會經濟法規
		社區
		27 社區支持

我們將各環境、社會及管治議題分為三類：高、中、低，以便更好進行策略規劃及資源分配。矩陣右上角的議題被認為對本集團業務最為重要，且為持分者最為關注的主題。我們了解持分者的期望後努力改善環境、社會及管治表現、治理及政策。

企業管治

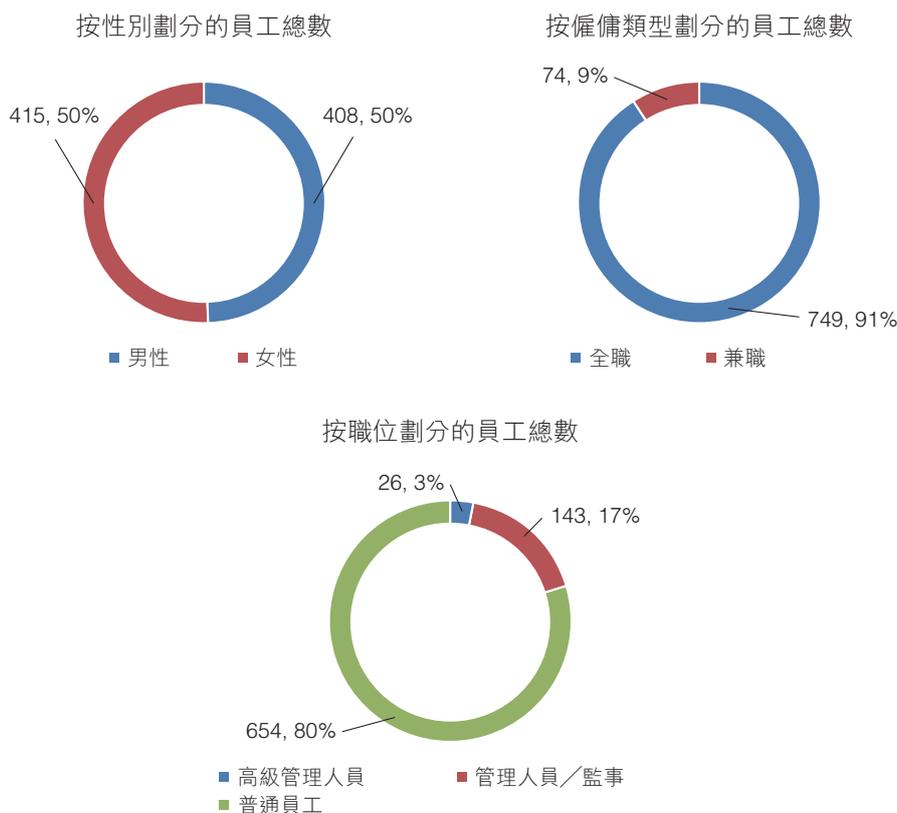
本公司為於開曼群島註冊成立的有限公司並於二零一九年五月十六日在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市。我們受上市規則附錄十四所載的企業管治守則規管。有關我們董事及管治架構的更多資料，請參閱二零一九年年報第42至56頁的企業管治報告。

關懷員工

本集團視員工為最重要的資產，努力為員工提供公平公正的工作環境。本集團的大部分員工位於塞班、關島及夏威夷。我們嚴格遵守相關法律法規（例如聯邦法律的《公平勞工標準法案》(Fair Labour Standards Act)、《關島最低工資及小時法案》(Guam Minimum Wage and Hour Act)、《家庭及醫療假期法案》(Family and Medical Leave Act)、《關島兒童學校相關假期法》(Guam Child School — Related Leave Act)、《關島工人賠償法》(Worker's Compensation Law of Guam)、《自由邦工人賠償法》(The Commonwealth Worker's Compensation Law)、《一九六四年民權法案》(Civil Rights Act of 1964)第七章、《一九六七年就業年齡歧視法》(Age Discrimination in Employment Act of 1967)、《美國殘疾人法案》(Americans with Disabilities Act)、《一九六三年同工同酬法》(Equal Pay Act of 1963)及《一九七八年懷孕歧視法》(Pregnancy Discrimination Act of 1978))。

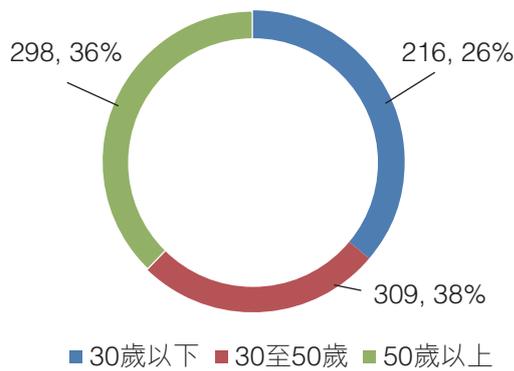


截至報告期末，本集團員工總數為823名¹。全職及兼職員工分別佔員工總數的91%及9%。30至50歲的員工佔員工總數的38%，30歲以下及50歲以上的員工分別佔員工總數的26%及36%。男性及女性員工分別佔員工總數50%及50%。按不同類別劃分的員工總數及流失比率的詳情載列如下：

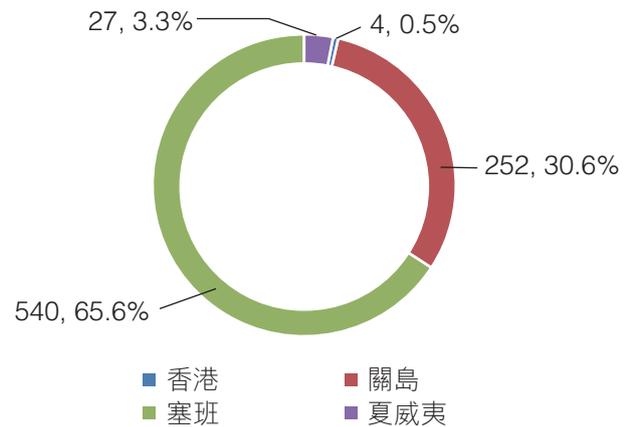


¹ 截至二零一九年十二月三十一日，員工總數包括香港、塞班、關島及夏威夷的全職及兼職員工。

按年齡組別劃分的員工總數



按地區劃分的員工總數



僱員流失比率²

%

總計		38.27
按性別劃分	男性	31.86
	女性	33.01
按年齡組別劃分	30歲以下	54.17
	30至50歲	33.01
	50歲以上	15.77
按地區劃分	香港	0.00
	塞班	32.78
	關島	32.94
	夏威夷	25.93

² 流失比率按特定類別中離職僱員人數除以該特定類別僱員人數計算。

僱傭慣例

為保障僱員福利，本集團各附屬公司制定了一套人力資源政策，以管治人力資源管理全流程，內容涵蓋招聘及篩選、工作時間、休假、考勤、績效評估及晉升、解聘、工作紀律等僱員待遇和福利。

報告期間，據本集團所知，概無於香港、塞班、關島及夏威夷發生任何有關補償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休假或其他待遇和福利的法律法規重大不合規情況。

酒店及度假村

本集團遵照適用法律為酒店及度假村分部的員工提供加班費、疾病或工傷賠償保險、健康保險、人壽保險計劃及退休計劃。我們的員工可於規定用餐時間內在員工食堂每天享用一頓免費膳食，並享有帶薪休假、病假、喪假、陪審團或證人假、投票假、家庭及醫療假、入伍假及重大災難志願者假。

高檔旅遊零售及目的地服務

我們高檔旅遊零售分部及目的地服務分部的員工享有帶薪休假、病假及產假／侍产假。本集團亦為員工提供醫療保險、工傷保險、退休計劃、人壽保險及遵照適用法律提供加班費。

安全及健康的工作場所

作為一家全方位的優閒旅遊營運商，本集團認為員工的安全和健康對我們創造長期可持續發展業務至關重要。本集團致力為所有員工提供安全及健康的工作環境，並制定一系列安全與健康政策，以保障員工免受職業危害。本集團已遵守所有相關法律及法規，包括但不限於美國職業安全衛生署(Occupational Safety and Health Administration) (「**OSHA**」) 於一九七零年頒佈的職業安全健康法及美國OSHA危害溝通標準。

報告期間，概無因工傷亡事故，但因工傷損失了87個工作日。據本集團所知，概無於香港、塞班、關島及夏威夷發生任何有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的法律法規重大不合規情況。

酒店及度假村

本集團致力為酒店及度假村分部的員工及賓客提供安全及健康的環境。我們亦盡一切合理努力遵守所有與安全及健康有關的政府法規。我們已制定安全及健康計劃及員工安全手冊，以維護員工的安全及健康並控制可能發生的危害及風險。

安全及健康委員會

作為一個諮詢機構，管理人員所組成的安全及健康委員會，每月均開會討論各項安全及健康事項。該委員會負責：

- 審查及分析安全事故的紀錄及報告以確定整體事故及損失預防工作的有效性，並提出整改建議
- 審查工作安全分析及員工建議
- 制定切實可行的安全及財產檢查程序，並協助檢查
- 確保所有員工知悉安全及健康計劃的進展
- 識別不安全的工作方式及條件，並提出適當的補救建議
- 確保員工及其他人員(訪客、承包商等)知悉安全政策、培訓計劃、傷害風險及因果關係等健康及安全有關的事項
- 在員工及管理層之間就職業和環境安全及健康事項保持公開溝通渠道

根據安全教育及培訓計劃，我們通過提供一般及可接受的安全程序以及針對員工工作環境的任何危害或安全程序方面的培訓，向所有員工提供安全及健康工作實踐的適當指導。培訓計劃涉及議題包括事故報告、急救、危險溝通、有害物質洩漏處理、血源性病原體、個人防護裝備要求、急救程序及特定工作危害。



射擊能手培訓及介紹會
(Active Shooter Training And Presentation)
(Safe + Sound Week)



酒店安全保安培訓
(Training On Hotel Safety And Security)

Safe + Sound Week

Fiesta Resort Guam員工參與二零一九年八月舉辦的Safe + Sound Week，以識別及管理工作場所的危害。Safe + Sound Week是全國性活動，旨在表彰在工作場所成功實施安全健康計劃。



我們定期進行OSHA檢查以確保遵守所有OSHA標準。此外，為確保客戶的安全及健康，每名食品從業人員每十二個月須獲得健康及食物處理人員證書。

高檔旅遊零售

於我們的高檔旅遊零售分部，本集團主要遵照我們高檔旅遊零售業務的商舖業主所提供的租戶手冊內所載之緊急應變程序告知員工如何應對緊急情況。

目的地服務

我們目的地服務分部的所有相關員工已遵從沿海資源管理(「CRM」)海上操作員手冊及水上運動安全操作流程，保障所有導遊及客戶的安全與健康。我們制定緊急行動計劃，於員工遭遇緊急情況時提供指導，如車禍、食物中毒、溺水、颱風、地震、海嘯、搶劫、有害物質洩漏及急救。新員工於入職培訓時將接受緊急行動計劃培訓。

平等就業機會、多元化及反歧視

本集團致力於提供平等就業機會環境，不受歧視及任何形式的騷擾。所有員工及求職者應得到公平對待，而不論其種族、性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾狀況等與工作要求無關的差異形式。招聘、晉升、績效考核及薪酬調整的所有決定應完全依據資歷、經驗及能力作出。所有員工有責任確保工作環境免受歧視及騷擾，並及時向我們報告疑似個案。我們將在必要時開展調查程序並採取補救措施。倘員工違反歧視或騷擾(包括性騷擾)政策，將立即受到適當紀律處分。

報告期間，據本集團所知，概無於香港、塞班、關島及夏威夷發生任何有關平等就業機會、多元化及反歧視的法律法規重大不合規事件。

和諧的工作場所

員工是我們持續成功的關鍵部分，故我們致力於建立雙向溝通以理解彼等需求及意見。我們歡迎員工與主管討論任何問題，或通過員工意見箱發表任何投訴或意見。

我們重視與員工的關係，促進工作與生活的平衡並建立對本集團的歸屬感。為使員工在工作中得到放鬆且有機會與同事建立緊密聯繫，我們於報告期間安排多種娛樂及團建活動：



年度員工答謝會



前台與客戶關係部門團隊建設



員工嘉年華／表彰



尋找復活節彩蛋活動



第14屆萬聖節服裝大賽



管家週(二零一九年九月八日至十四日)

勞工準則

本集團絕不容忍任何童工及強迫勞工的行為，嚴格遵守《公平勞工標準法案》(Fair Labor Standards Act) 及《關島最低工資及小時法案》(Guam Minimum Wage and Hour Act)等法律法規。我們不時檢討僱傭慣例，以及確保所有員工自願工作，不存在任何形式的強迫勞動。報告期間，本集團於香港、塞班、關島及夏威夷概無發生任何有關童工及強迫勞工法律法規的重大不合規事件。

培訓及發展

本集團認為員工是我們的寶貴資產。我們重視培養人才，致力於通過各種職業發展計劃和培訓，以培養及提升員工的能力。報告期間，我們已組織總計6,030.75小時的培訓，每位員工的平均培訓時間為7.33小時。

二零一九年

員工接受培訓的總時數	6,030.75
每位員工平均培訓時間以及接受培訓的員工佔比(%)	7.33 (86.76%)

按性別劃分

女性	8.51 (88.19%)
男性	6.13 (85.29%)

按員工類別劃分

高級管理人員	5.76 (76.92%)
管理人員／監事	10.06 (95.10%)
普通員工	6.79 (85.32%)



情商培訓



前台培訓



客房服務培訓



真誠待客培訓



卓越客戶服務培訓



廚房培訓



日本文化語言及禮儀培訓



關島珊瑚礁安全及可持續旅遊培訓

酒店及度假村

我們的酒店及度假村分部已建立培訓及發展程序以助員工專業發展及達至成功。所有新員工自入職起須接受90日的培訓，以深入了解本集團及自身工作職責。我們施行優質服務學院計劃，向員工提供綜合及專項培訓：

綜合培訓

- 對新員工進行入職培訓
- 平等就業機會
- 客戶服務
- 有效溝通
- 領導力
- 團隊建設
- 時間管理

專項培訓

- 美國酒店業協會前台接待證書
- 客房服務技能
- 國際管家週
- 前台技能
- 餐飲服務
- 廚房技能

定期進行績效考核，可以客觀公正地評估員工表現，指導每位員工的職業道路，讓員工發揮最大潛能，亦是員工與主管溝通以實現有效的雙向溝通的機會。

高檔旅遊零售

我們的高檔旅遊零售分部為新員工提供入職培訓，向彼等介紹開展卓越工作的方法。除日常監督外，亦將於培訓期結束時對每位員工進行書面績效評估，旨在加強溝通，為員工提供與主管討論優缺點、待改進之處及培訓和指導的機會。

目的地服務

任職本集團目的地服務分部的導遊須參加導遊培訓課程並取得導遊資格。導遊須通過認證考試，而證書必須每三年更新一次。操作噴射式水上飛行器的員工須為游泳健將，且須於過往工作經驗中表現出卓越的游泳技能。本集團資助該等員工參加急救課程並獲取合格的救生員證書。

服務及產品責任

作為全方位優閒旅遊營運者，本集團努力鞏固在塞班、關島及夏威夷旅遊業的競爭地位，維持長期業務增長。為實現目標，本集團致力以親切殷勤的款待、優質銷售服務和獨特的觀光團行程為旅客帶來愉悅，贏得他們的信任與信心，並成為彼等旅遊項目的首選。



報告期間，本集團未發現我們於香港、塞班、關島及夏威夷提供的產品及服務有任何嚴重違反有關安全及健康、推廣、標籤及私隱事宜的相關法律及法規的事件。

為賓客提供卓越服務

酒店及度假村

本集團以客為主，用熱情真誠的服務，竭力提供難忘且獨特的賓客體驗。我們的酒店及度假村分部注重細節，考慮客戶需求並超越客戶期望，努力提供完善的服務。本集團已制定內部客戶服務指引，包括但不限於款待客戶時的問候語、通話禮儀及關懷客戶時的態度、考慮賓客需求及期望、處理賓客請求方面的指引，讓員工盡顯卓越服務水平，同時協力提升客戶滿意度和忠誠度。

此外，本集團會進行賓客滿意度調查，以此作為表現指標，了解目前酒店員工的服務表現及賓客對我們的發展期望。本集團亦檢視賓客提出的建設性意見和反饋，不斷完善服務。我們定期提供在職培訓及複習進修培訓，確保集團貫徹所承諾的服務標準，令服務盡善盡美。

此外，食物安全是我們首要關注的議題。因此，我們的餐飲部已根據相關地方法律及規例（如《關島食物守則》(Guam Food Code)及《塞班食物處理規則及規例》(Food Handlers Rules and Regulations in Saipan)）採用最佳實務方法處理食物。所有負責處理食品和飲料的員工均須按地方部門的法定要求參加相關培訓課程並取得健康證書及／或食物處理人員證書。我們餐飲部的管理人員亦訓練有素，具備Servsafe等行業領先項目的餐飲服務資歷。餐飲部管理人員持續監督食物的製備過程與衛生情況，確保嚴格控制食物製備及處理的質量。此外，本集團向西太平洋地區有信譽的批發商採購配料及飲品，並定期抽樣檢查批發商出售的貨品，保證食物來源安全可靠。本集團亦定期為餐飲團隊安排內部培訓課程（如食物安全控制、餐飲服務培訓），讓員工掌握餐飲業的最新技能及知識，迎合客戶需求。

為了保持室內空氣質量更好的環境，我們酒店及度假村的所有室內區域禁止吸煙，包括但不限於客房（房間被指定為吸煙房間除外）、餐廳（包括附屬酒吧）、洗手間、大堂和走廊。所有客人僅允許在指定的吸煙區域吸煙。本集團已採取措施，例如在酒店及度假村展示「禁止吸煙」標誌、移除煙灰缸，並要求在禁止吸煙範圍內吸煙的客人避免吸煙，以為我們的客人提供舒適無煙的環境。

高檔旅遊零售

於我們的高檔旅遊零售分部，為提升賓客的高端購物體驗，本集團致力創造愉快及舒適的購物環境，並以尊重、感恩及謙遜的態度為賓客提供專業客戶服務。

本集團設有與不同國際知名品牌的品牌策略、賓客服務要求及時尚風格相符的內部賓客服務標準及禮儀，以供銷售人員在銷售週期遵循。本集團向新聘請的員工提供入職培訓並為銷售人員提供在職培訓，以保持高水準的客戶服務。

目的地服務

賓客的安全始終是我們的首要任務。本集團已設立CRM海上操作員手冊及水上運動安全操作程序，概述旅程的安全標準及應急計劃，盡量減少安全隱患。

我們目的地服務分部的導遊均擁有塞班地方機構頒發的有效導遊證書。彼等具備帶領海陸旅遊的豐富經驗，能處理緊急情況。所有設備及船隻（包括安全設備）在日常使用後會進行妥善維修保養，亦會定期檢查以確保設備處於最佳狀態。本集團持續向導遊提供定期培訓，旨在為賓客提供安全、優質及愉快的旅遊體驗。

行程開始前，本集團為所有參加者提供強制安全培訓，以確保彼等在旅程中了解及嚴格遵守安全規則。所有參加者須簽署免責書、並接受免責書所述娛樂活動過程中產生的潛在風險、法律責任及保險賠償後方可開始行程。我們的導遊亦會確保參加者符合每項活動的最低要求（例如年齡、身高及體重）。對於透過我們的合作旅行社參團的賓客，本集團確保由第三方服務供應商於行程開始前進行安全培訓。我們的導遊會進一步向參加者示範設備的操作及詳細說明活動過程中須注意的重要事項，確保彼等能以最安全的方式享受我們獨一無二的觀光旅程。

對於水上娛樂運動，我們的指導員會查看天氣預報及潮汐報告，憑藉彼等專業判斷及經驗評估是否適宜進行當天的活動，這可確保觀光團旅客不會在惡劣天氣下進行任何活動，適時保障參加者安全。

客戶滿意度

酒店及度假村及目的地服務

本集團重視客戶就我們所提供之服務提出意見或問題，藉此了解客戶對我們服務的體驗。通過處理客戶的諮詢及／或投訴，我們可了解客戶的需求及彼等對所提供產品及服務的期望，以及促使我們不斷改善款待服務、海陸觀光團的質量。

於我們的酒店及度假村分部和目的地服務分部，本集團分別設有結構化的客戶投訴處理程序，並制定處理客戶投訴的準則。倘收到投訴，員工將首先核實情況，適時採取相應補救行動解決投訴事宜，並在問題得到解決後跟進客戶的滿意程度。

高檔旅遊零售

於我們的高檔旅遊零售分部，我們維持瑕疵商品的退款及退貨政策。由於優閒旅人前往塞班、關島及夏威夷通常屬於短期度假性質，因此高檔旅遊零售分部不常出現退貨及換貨情況，故在高檔旅遊零售分部中，並無具體指引處理客戶投訴。

客戶私隱保護

酒店及度假村

除為客戶提供卓越服務外，本集團的酒店及度假村分部於日常營運及網上預訂時會收集及接收客戶的部分個人資料，故我們會認真保護客戶私隱。本集團已採取符合北馬里亞納群島自由邦（「CNMI」）及關島當地數據私隱法律法規要求的合理措施，確保嚴格控制保護客戶資料。

本集團承諾僅以合法及公平方式收集必要的客戶個人資料及若干客戶喜好(例如假期喜好、設施要求、使用的設施或其他服務)，以便為客戶提供度身定制的服務。我們已制定客戶私隱政策並刊載於酒店及度假村網站，適當地告知客戶我們收集的個人資料類型、個人資料披露及就保護個人資料所採取的措施。

我們亦部署合適的資訊科技(「IT」)保安系統(例如防火牆及防毒軟件)，防止IT系統受攻擊、機密資料失竊及將不必要資料洩漏及濫用。我們設有客戶數據收集及處理的程序及指引，以供員工遵守，確保所有個人資料得以妥善保存、查閱並僅作我們的營運用途。例如，Fiesta Resort Guam已通過認證，符合支付卡產業資料安全標準，致力減少信用卡失竊和詐騙事件。通過獲得此認證，證明我們有能力維持嚴格的數據安全標準，確保客戶的信用卡信息安全。

高檔旅遊零售及目的地服務

與我們的酒店及度假村分部類似，本集團的高檔旅遊零售分部及目的地服務分部嚴格遵守所設立的內部程序，收集及處理參加者／消費者的個人資料並僅用於提供服務及市場推廣。本集團希望員工恪守崇高的道德標準及履行員工手冊所述的保密義務，防止未經授權轉發、使用及洩漏機密資料，充分保護參加者／消費者個人資料。

市場推廣及標籤

酒店及度假村及目的地服務

在我們的酒店及度假村分部和目的地服務分部中，本集團提供各項旅遊產品、住宿服務及觀光旅程和相關休閒旅遊服務，並透過酒店及度假村經營場所內的廣告牌、燈箱、電視節目及雜誌進行宣傳。隨著全球旅客網上預訂住宿及旅遊的趨勢漸長，本集團與網上旅遊代理及搜索引擎合作開展市場推廣和推廣活動，不斷加強我們的市場知名度及滲透率。

為更好保護客戶權益及使彼等能夠做出明智的選擇，我們遵守相關聯邦及地方法律、法規及貿易慣例，確保推廣及宣傳手冊或資料公開的所有信息(例如酒店資料，包括但不限於我們各酒店及度假村的房間類型、設施、餐廳及其他特色服務)正確及公正。

高檔旅遊零售

我們的高檔旅遊零售分部亦透過酒店及度假村經營場所內的廣告牌、燈箱、電視節目及雜誌的廣告推廣高檔品牌。作為塞班、關島及夏威夷等不同知名奢侈品牌的特許經營商，本集團嚴格遵守協定的特許經營及分銷協議規定的品牌市場推廣溝通及宣傳常規。例如，本集團根據品牌推廣的具體設計、營運和設計要求經營我們的品牌專賣店。本集團要求有關部門根據標準規範提交當地的推廣計劃，並在舉辦推廣及促銷活動前先取得品牌擁有人的書面批准。此外，廣告資料及推廣活動均按照品牌的時尚風格制定及執行。

商業道德

本集團致力於恪守公開、誠實和負責任的最高準則。我們對有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等各種形式的活動採取零容忍政策。員工手冊明文載列該政策，本集團所有現有及新入職員工均已傳閱。本集團不允許員工收受與我們開展業務或有意與我們開展業務的任何人士所提供的禮物或其他利益。有關收受禮物或利益的政策已載入員工手冊，全體員工均須嚴格遵守。

本集團亦已設有舉報政策，員工及有關第三方(例如客戶及供應商)可通過機密舉報渠道揭露潛在的不當行為、瀆職或不合理行為。我們將謹慎處理舉報，公平合理對待舉報人揭露的問題。我們亦會保護舉報人，即使舉報最後無法證實，舉報人亦不會受到不公平的解僱、傷害或毫無根據的紀律處分。此外，迫害或報復舉報人的人士將受到紀律處分。我們亦會盡力嚴格保密舉報人身份。

於報告期間，本集團在香港、塞班、關島及夏威夷並無發生嚴重違反賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢法律法規的事件。並無任何對本集團或我們的員工提出的貪污訴訟案件。

與供應商合作

地區	供應商數目
塞班	553
關島	244
美國	80
香港	9
法國	5
日本	5
瑞士	5
南韓	4
澳大利亞	3
夏威夷	3
意大利	2
中國內地	2
新加坡	2
比利時	1
加拿大	1
喬治亞州	1
德國	1
馬來西亞	1
荷蘭	1
瑞典	1
英國	1
總計	925

本集團高度重視與賣方及業務夥伴的合作。因此我們致力與彼等建立密切及互惠關係，以增強我們的價值鏈，並於整個行業中維持我們的競爭優勢。本集團的主要供應商是酒店及度假村分部的公用服務及餐飲材料供應商與高檔旅遊零售分部的品牌擁有人。於報告期間，本集團共與925名供應商合作。

本集團於供應商及承包商協議中秉承公平、公開及誠信原則。本集團為不同業務分部制定採購政策及程序，以評估新供應商的合適性及能力。本集團將審閱彼等的背景資料、財務穩定性、提供產品及服務的過往合規紀錄及相關文件資料(如營業執照、納稅人身份號碼及證書)。該等供應商如能滿足適用法律法規及行業標準以及我們預先釐定的要求，則合資格成為我們的名單上已批准的供應商。

本集團亦每年對已批准的供應商進行績效評估，評估標準包括產品及服務質量、營運合規情況、交付時間及價格，監察彼等的持續表現，確保彼等的產品及服務符合我們的質量標準並遵守相關法律法規。對於多次未能達到我們規定及標準的供應商，我們會中斷有關的業務關係。

為保證供應商於我們的採購工作週期內公平參與及競爭，我們要求所有部門從已批准供應商取得充分報價以進行成本考量和表現對比，惟特定商品及服務基於地域限制僅由獨家供應商提供除外。

另一方面，本集團嚴禁供應商及員工為自身利益提供及／或收受任何利益（例如金錢、禮物及款待），並定期進行監察，防止任何形式的賄賂及貪污。與供應商有密切或利益關係的員工須立即向相關部門報告及申明利益，同時避免參與相關業務活動。

高檔旅遊零售分部方面，本集團是多個著名高端品牌的特許經營商，根據特許經營及分銷協議的規定營運精品店。本集團僅直接向品牌方及／或獲特許人授權的已批准供應商名單訂購商品。另一方面，本集團已制定內部政策以評估其所提供商品、背景及競爭格局，確保遵守所有現有特許經營及分銷協議。於訂立新特許經營及分銷協議前，我們將會首先評估新品牌與我們現有品牌系列的任何潛在衝突或競爭。如有潛在衝突或競爭，我們會諮詢法律顧問以審視我們現有之特許經營及分銷協議，並與現有品牌擁有人商討及尋求所需同意。

環境可持續發展

塞班及關島是熱帶島嶼，有珍貴的珊瑚礁棲息地，生態旅遊發展潛力巨大。隨著塞班及關島優閒旅遊的發展，本集團認為長期的業務增長及成功與我們在維持環境可持續發展及資源保護方面的努力密不可分。本集團致力透過以更高效的方式利用資源、減少排放並提高員工及客戶的環保意識，盡量減少業務營運對環境造成的不利影響。

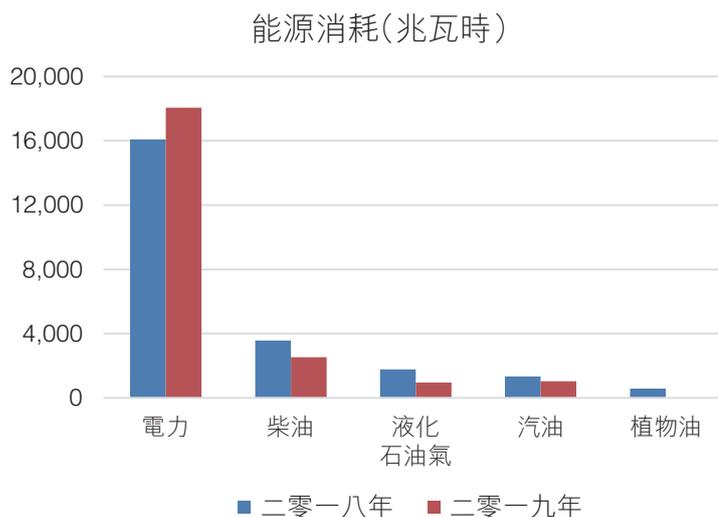
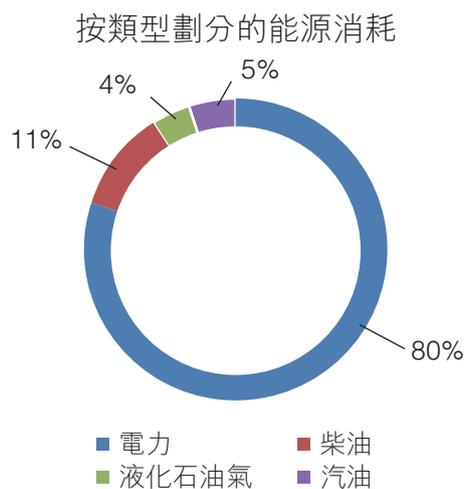


報告期間，本集團在香港、塞班、關島及夏威夷並無發現任何嚴重違反有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、廢棄物產生及資源使用的法律及法規。

能源效率及溫室氣體排放

我們業務營運所用主要能源包括電力、柴油、液化石油氣及固定源和移動源使用的汽油。於報告期間，共消耗22,582.47兆瓦時能源，密度為0.23兆瓦時／千美元銷售額。

能源類型	單位	二零一八年	二零一九年
總能耗	兆瓦時	23,329.36	22,582.47
總能源密度	兆瓦時／千美元銷售額	0.23	0.23
直接能源消耗	兆瓦時	7,252.43	4,535.39
— 柴油	兆瓦時	3,565.21	2,537.35
— 液化石油氣	兆瓦時	1,768.49	960.29
— 汽油	兆瓦時	1,343.82	1,037.75
— 植物油	兆瓦時	574.91	—
間接能源消耗	兆瓦時	16,076.93	18,047.08
— 購買電力	兆瓦時	16,076.93	18,047.08



為優化能源使用及進一步減少相關碳足跡，同時在不影響我們三個業務分部為客戶提供服務的質素前提下，本集團實施不同方案及措施減少能源消耗及溫室氣體排放。

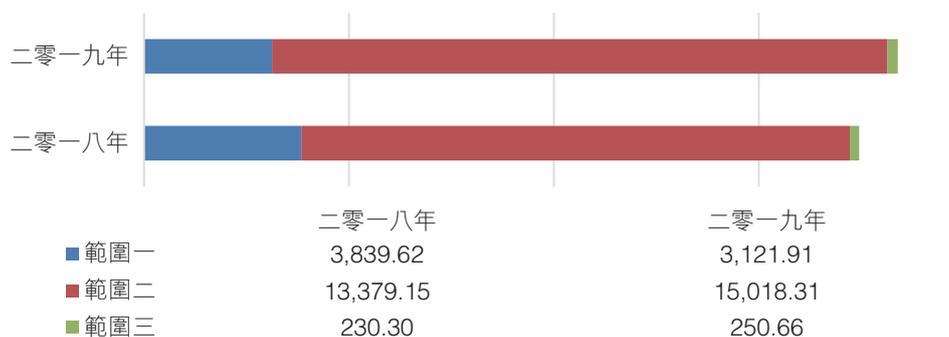
節能舉措

- 用LED燈泡取代傳統燈泡以提高照明能效
- 更換酒店及度假村老舊的冷水機，改用節能的「智能」型號
- 採購新的辦公用具及設備時選擇環保節能產品
- 定期保養維修公司車輛及水上運動設備，確保引擎性能處於最佳狀態及高效使用燃料
- 車輛或水上運動設備閒置時關閉引擎
- 盡可能採用視頻會議，減少乘飛機商務出差

由於全球變暖及氣候變化，本集團不斷檢討目前節能措施的成效，營運亦會利用一切機會減少能源使用及碳足跡。報告期間，本集團排放溫室氣體總計18,390.88噸二氧化碳當量，密度為0.19噸二氧化碳當量／千美元銷售額。

溫室氣體排放	單位	二零一八年	二零一九年
範圍一 ³	噸二氧化碳當量	3,839.62	3,121.91
範圍二 ⁴	噸二氧化碳當量	13,379.15	15,018.31
範圍三 ⁵	噸二氧化碳當量	230.30	250.66
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	17,449.07	18,390.88
密度	噸二氧化碳當量／千美元銷售額	0.17	0.19

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)



³ 範圍一指使用冰箱及固定源與移動源燃料產生的直接溫室氣體排放。

⁴ 範圍二指使用當地電力公司購買電力產生的能源間接溫室氣體排放。

⁵ 範圍三指員工乘飛機出差產生的其他間接排放。

廢棄物管理

產生的無害廢棄物類型主要為廢棄食用油、廚餘、生活垃圾、建築垃圾、塑料垃圾及廢紙。本集團通過貫徹4R(減少、重複利用、替代及回收)原則，盡力減少廢棄物產生，並盡量減少使用天然資源。本集團已實施多項措施從源頭減廢。例如，酒店及度假村的餐廳、咖啡廳、酒吧、燒烤宴及餐會提供食物或酒水時使用可重複使用的杯盤，而非一次性塑料容器。餐飲團隊亦按三日週期預估食品庫存，並採取「先進先出」原則避免超額訂購食品，從而減少因食品變質導致的食物浪費。我們亦在客房張貼標誌，鼓勵賓客減少廢棄物的產生並盡可能重複使用物品。



在客房張貼Reuse & Reduce(重複使用及減少消耗)標誌。

「無飲管」運動

塑料污染對海洋生態系統造成的相關負面影響已引起全球關注，本集團已在Fiesta Resort Guam開展「無飲管」運動，在餐廳、咖啡廳、餐會及宴會用餐的賓客，我們只會在賓客要求時提供飲管，以減少不必要的塑料垃圾。



高檔旅遊零售及目的地服務分部日常營運產生的廢棄物主要為一般垃圾。該等廢棄物已委託業主指定的廢棄物公司妥善處理，或直接傾倒至指定的廢品收集站點或轉運站。

由於本集團的業務性質，我們僅產生碳粉盒及熒光燈等少量有害廢棄物。本集團已制定有害廢棄物處理政策，指導酒店及度假村的員工正確進行垃圾分類、存放及處理。所有有害廢棄物在存放或按規定處置前必須妥善標識，其後由經許可的廢棄物回收公司進一步處理。

報告期間，本集團總共產生有害廢棄物0.04噸及無害廢棄物173.03噸：

廢棄物類型	單位	二零一八年	二零一九年
有害廢棄物 ⁶	噸	0.37	0.04
密度	噸／千美元銷售額	0.00001	0.000001
無害廢棄物 ⁷	噸	168.89	173.03
密度	噸／千美元銷售額	0.003	0.003

用水

本集團承諾以負責、高效的用水方式保護水資源。為保護珍貴的水資源，本集團已採取多種節水措施減少用水：

- 全部客房採用高效的省水淋浴頭並安裝水龍頭曝氣器
- 提供展示卡，鼓勵賓客重複使用毛巾和床單
- 定期檢查營業場所的供水設施，確保無漏水情況
- 採用壓力沖洗技術對觀光團使用過的車輛及水上運動設備進行日常預防性保養

對於廢水排放，我們酒店及度假村廚房的日常運營活動（如解凍、烹飪、清潔餐具等）會產生廢水。所有產生的廢水經隔油池處理後方排放至市政排水系統，避免油污累積造成管道堵塞和散發異味。廢油脂由經許可的廢棄物回收公司定期收集後統一處理。

報告期間，求取適用水源上概無任何問題。本集團消耗淡水1,037,163.01立方米，排放廢水591,315.48立方米。

水	單位	二零一八年	二零一九年
淡水消耗量 ⁸	立方米	1,256,725.47	1,037,163.01
密度	立方米／千美元銷售額	12.54	10.51
廢水排放量 ⁹	立方米	340,005.55	591,315.48
密度	立方米／千美元銷售額	3.39	5.99

⁶ 二零一八年的有害廢棄物數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)，而二零一九年僅包含Gemkell Corporation及Gemkell U.S.A.LLC。

⁷ 二零一八年的無害廢棄物數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)，而二零一九年僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam) 及Let's Go Tours Company。

⁸ 淡水消耗數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc.、Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)、Gemkell (Saipan) Corporation、Century Tours, Inc.及Let's Go Tours Company。

⁹ 廢水排放數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Saipan)、Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)、Gemkell (Saipan) Corporation及Century Tours, Inc。

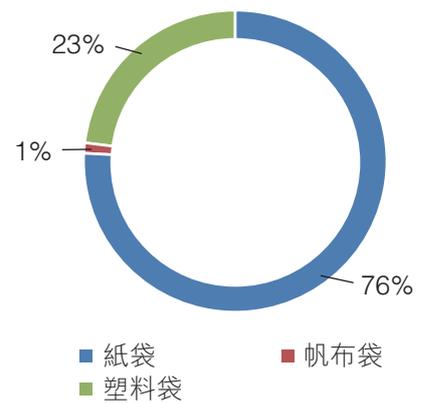
廢氣排放

我們業務分部的廢氣排放源主要為燃氣消耗及車輛。為減少廢氣排放，本集團力求為所有燃料發動裝置、車輛及設備選用優等燃料，並在酒店及度假村的廚房安裝油煙過濾器及運水煙罩等污染控制設備，盡量減少排放烹飪油煙。

包裝材料

本集團高檔旅遊零售及目的地服務業務分部消耗的包裝材料類型主要為紙袋、帆布袋及塑料袋。由於包裝材料視為不同知名品牌的品牌推廣活動的一部分，本集團主要遵循各品牌的銷售慣例及指引，並未有制定政策規範包裝材料的使用。

按類型劃分的
包裝材料消耗情況



包裝材料類型 ¹⁰	單位	二零一八年	二零一九年
紙袋	個	152,510.00	288,175.00
帆布袋	個	11,000.00	5,100.00
塑料袋	個	–	84,694.00
行程信封	個	18,720.00	–
絲帶	條	2,500.00	–
貼紙	張	6,540.00	–
薄紙	張	5,000.00	–
總計	件	196,270.00	377,969.00
密度	件／千美元銷售額	5.84	11.12

海洋保護

環礁湖及珊瑚礁系統對維持旅遊業及支持塞班和關島的經濟發展不可或缺。因此，本集團特別重視旅遊業發展與環境保育尤其是海洋資源的平衡。

¹⁰ 僅高檔旅遊零售及目的地服務業務分部使用包裝材料。尚無法獲知重量信息。

本集團致力向遊客及當地居民宣傳珊瑚礁的價值。我們在Fiesta Resort Guam酒店大堂的導覽資訊站加播由關島觀光局發行的珊瑚礁保護視頻，以提高賓客保護珊瑚礁的意識。

為避免破壞珊瑚礁棲息地及減少水上摩托艇、滑水橈及水上滑板等水上運動對海洋資源的負面影響，本集團嚴格遵守提交於CRM的珊瑚礁監控計劃，並遵循相關法規及最佳管理規範，以符合本集團CRM許可證下的預設條件。例如，船隻及摩托艇僅在獲批准下水的設施及指定的授權區域操作，娛樂活動須在距離活珊瑚十呎外進行，且營運期間不得向水中拋錨，以免擾亂珊瑚群、使珊瑚窒息及破壞珊瑚礁頭。另一方面，本集團亦致力於教導賓客如何保護珍貴珊瑚礁和海洋生物。例如，勿亂扔垃圾、勿觸碰珊瑚礁及勿帶走任何海洋及／或海灘物品。



我們在酒店大堂的導覽資訊站加播由關島觀光局發行的珊瑚礁保護視頻

本集團亦在Fiesta Resort Guam實施可持續性海鮮消費常規，以加強海洋多樣性保護。Fiesta Resort Guam的餐飲團隊僅採購及提供鱈魚、貽貝、蝦及牡蠣等可持續性海鮮及其他替代品種，不會供應珊瑚魚。

社區參與

S.A.I.由地方家族企業，逐步發展至今日的多元化跨國業務。我們一直堅持「取之社會、用之社會」的理念。我們由一九七二年開始經營家族生意，自那時起我們與塞班及關島的地方社區一直有著不可分割的聯繫，這亦成為本集團業務得以茁壯成長的重要基石。憑藉對當地市場及商業網絡的了解，本集團自覺肩負起企業的社會責任，努力回饋經營所在的社會，旨在營造更好的居住環境，為社區注入積極正面的影響。

報告期間，本集團已組織或參與九十多項社區活動，著重環境保護及社區福利方面，以及支持籌款活動，通過志願服務及捐贈，關心有需要人士。此外，本集團於二零一九年共捐款43,221.13美元。展望未來，本集團將繼續尋求機會，作出更多貢獻。

社區健康

本集團參與多項慈善籌款活動，表達我們對所在社區的關愛與關懷。報告期間，本集團亦向若干非政府組織、非牟利組織及學校提供贊助與捐贈。

馬里亞納抗癌活動(Marianas March Against Cancer)

為支持Commonwealth Cancer Association抗癌的工作，Fiesta Resort Saipan、Kanoa Resort及Century Hotel約六十五名志願者攜手參與二零一九年五月三日舉行的二零一九年馬里亞納抗癌活動。所有志願者為支持該活動，不但共同籌集資金，亦提供現場志願者服務。本集團為本次年度活動的參加者在巡遊結束後及接力賽期間提供晚餐及點心。



生命之傳承(Relay for Life)

Fiesta Resort Guam的員工及其家人支持及參加了二零一九年五月由美國癌症協會舉辦的生命之傳承年度籌款活動，旨在祝賀癌症康復者、緬懷因癌症逝世的已故者及向癌症患者表達關愛與支持。本集團所籌集的所有資金已捐予美國癌症協會，用於癌症研究、危重病人關懷服務及癌症教育與預防舉措。



關心環境

為提高員工環保意識，我們攜手保護海岸線及周邊環境。拯救海洋、保持海洋生態系統健康，特別是珊瑚礁，對人類生存至關重要。作為可持續發展休閒旅遊的推動者之一，本集團積極參與各項活動，鼓勵員工身體力行保護海洋環境。

國際海岸清潔日

二零一九年九月十一日及二十一日，來自Fiesta Resort Saipan的七十一名員工支持Bureau of Environmental & Coastal Quality主辦的國際海岸清潔日。



保持關島整潔垃圾清潔日

來自Fiesta Resort Guam的員工於二零一九年六月積極加入「保持關島清潔垃圾收集計劃」(Keep Guam Clean Trash Pick Up Program)，共同努力保持關島周邊環境清潔。



聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標		說明／參考章節
層面A:環境		
A1排放	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物產生等的： <ul style="list-style-type: none"> — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放、廢棄物管理、用水、廢氣排放
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境可持續發展 — 廢氣排放 無法獲得氣體燃料消耗及車輛的廢氣排放數據。廢氣排放量不大，對本集團而言並不重大。
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境可持續發展 — 廢棄物管理
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境可持續發展 — 廢棄物管理
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	環境可持續發展 — 廢氣排放
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	環境可持續發展 — 廢棄物管理

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標

說明／參考章節

A2資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放、用水、包裝材料
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電力、燃氣或石油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境可持續發展 — 用水
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效率計劃及所得成果。	環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效率計劃及所得成果。	環境可持續發展 — 用水
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	環境可持續發展 — 包裝材料
A3環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境可持續發展 — 海洋保護
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及所採取管理有關影響的行動。	環境可持續發展 — 海洋保護

層面B:社會

B1僱傭

有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工時、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：

- 政策；及
- 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

關懷員工 — 僱傭慣例、平等就業機會、多元化及反歧視

關鍵績效指標B1.1

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

關懷員工

關鍵績效指標B1.2

按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。

關懷員工

B2健康與安全

有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：

- 政策；及
- 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

關懷員工 — 安全及健康的工作場所

關鍵績效指標B2.1

因工作關係而死亡的人數及比率。

關懷員工 — 安全及健康的工作場所

關鍵績效指標B2.2

因工傷損失工作日數。

關懷員工 — 安全及健康的工作場所

關鍵績效指標B2.3

描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。

關懷員工 — 安全及健康的工作場所

B3發展及培訓

有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。

關懷員工 — 培訓及發展

關鍵績效指標B3.1

按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。

關懷員工 — 培訓及發展

關鍵績效指標B3.2

按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。

關懷員工 — 培訓及發展

B4勞工準則	有關防止童工或強制勞工的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關懷員工 — 勞工準則
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關懷員工 — 勞工準則
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用
B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險的政策。	服務及產品責任 — 與供應商合作
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	服務及產品責任 — 與供應商合作
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	服務及產品責任 — 與供應商合作
B6產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	服務及產品責任 — 為賓客提供卓越服務、客戶滿意度、客戶私隱保護、市場推廣及標籤
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	不適用
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	不適用

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標		說明／參考章節
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	服務及產品責任 — 客戶私隱保護
B7反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	服務及產品責任 — 商業道德
關鍵績效指標B7.1	於報告期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	服務及產品責任 — 商業道德
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	服務及產品責任 — 商業道德
B8社區投資	有關以社區參與來了解發行人營運所在社區的需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	社區參與
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	社區參與
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	社區參與