



UTS MARKETING SOLUTIONS HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)
股份代號 : 6113



2019

環境、社會及管治報告

環境、社會 及管治報告

關於本報告

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄27 — 環境、社會及管治報告指引(「環境、社會及管治報告指引」)編製。

本報告主要審閱及報告本集團於馬來西亞營運的環境、社會及管治表現。本報告涵蓋截至2019年12月31日止財政年度的工作。披露範圍涵蓋本集團位於馬來西亞吉隆坡的中央商務區內之六個客戶聯絡中心。

環境、社會及管治的策略、管理方針、優先次序及目標

我們環境、社會及管治的主要戰略，是我們成為馬來西亞最受尊重的外包客戶聯絡服務供應商的抱負。

我們認為，制訂有效的策略務求兼顧我們活動的經濟、環境及社會效益與其他業務目標，實屬重要。我們已將環境、管治及社會的考慮因素全面整合至我們的業務，以作為我們企業發展戰略的一部分，當中特別著重於：

- 甄別出對UTS在環境、社會及管治方面的運作有重大影響的相關事宜；
- 更新或批准關於安全生產、環境保護、社會責任管理及公司治理的政策；
- 在UTS對健康、安全、環境及社會的影響方面，進行風險回顧及風險評估；及
- 監控UTS在健康、安全、環境保護及社會責任方面的活動。

我們的環境承擔

保護環境是我們業務的首要價值。我們努力在進行我們的業務活動時創建及維護一個乾淨及安全的環境。

排放物

因為我們的業務性質主要涉及辦公室業務，於我們提供的呼出客戶聯絡服務流程中不會生產、排放或排出污染物。

為維持可持續環境，我們採納溫室氣體政策，通過我們的活動將溫室氣體影響降至最低。有關溫室氣體政策所載措施詳情，請參閱本報告第7頁環境績效表A1.5。截至2019年12月31日止年度，我們遵守對我們有重大影響的當地相關法律及法規。

資源使用

我們採納綠色辦公政策，強烈鼓勵有效率使用電、紙張、水及資源。就有效率用紙而言，我們鼓勵：(i)在切實可行情況下盡量使用電子通信取代紙張；(ii)重複使用紙張、信頭及信封；及(iii)雙面打印取代單面打印。就有效率使用資源而言，我們鼓勵：(i)使用自動鉛筆芯及圓珠筆芯；(ii)僱員自備水杯，減少紙杯用量；(iii)僱員重複使用塑料袋、回收利用玻璃瓶及鋁罐；及(iv)回收利用打印機墨盒及碳粉。就有效率用電及用水而言，請參閱本報告第8頁環境績效表A2.3及A2.4。

環境、社會 及管治報告

我們的服務質量控制以及我們勞動力的發展及培訓

我們致力於提供最高質量的服務。我們努力做到：

- 提供有效與可靠的服務，以充分滿足客戶的特定要求、需求及期望；
- 遵守所有相關標準、法令、法規、規例及本公司行為準則的要求；
- 以效果最好及效率最高的方式開展所有活動；及
- 針對影響服務質素的活動向工作人員提供適當的培訓。

為了確保我們的電話營銷銷售代表所提供信息的完整性與準確性，我們實行(i)在開始履行職責之前，為我們的電話營銷銷售代表提供有關出站聯絡服務技能與道德規範的培訓；(ii)在通話完成後，通過靜音監控或語音記錄實時監控我們的電話營銷銷售代表與受理方之間的對話；及(iii)不時仔細控制我們的電話營銷銷售代表使用的演示文稿內容。此演示文稿是與我們的客戶及相關資料庫持有者合作準備的，並且在最終文稿投入使用之前，必須獲得我們的客戶及相關資料庫持有者事先同意。演示文稿通常包含一系列常見問題，以便我們的電話營銷銷售代表對呼叫接收者的問題做出回應。

我們的培訓及發展部門負責我們的員工以及一名由我們負責管理及培訓的資料庫持有者的員工的培訓及發展。於2019年12月31日，我們的培訓及發展部門有27名培訓師及教練，平均具有約3年的相關工作經驗。

新招聘的電話營銷銷售代表需要參加由我們的培訓及發展部門舉辦的培訓。培訓課程通常涵蓋關於本集團，我們的客戶，相關聯絡服務技能以及一般產品知識的信息。在培訓結束時，對電話營銷銷售代表進行評估，以確保他們有能力履行職責。對於任何新服務或服務特性的重大變化，電話營銷銷售代表都必須參加課堂培訓，並且在項目啟動之前必須通過服務評估測試，該測試通常採用角色扮演的形式。

我們的培訓及發展部門的教練還在聯絡中心提供在職培訓。在這類教練計劃中，教練在我們的電話營銷銷售代表身邊進行指導，聽取他們的電話，指導他們達成交易並提高通話質量。我們的教練還開展培訓講座，以提高我們的電話營銷銷售代表的技能水平及動力，並且還負責提供項目基礎上的產品特定培訓。

此外，團隊領導每年需要至少參加30小時的持續專業發展，以保持其技能集獲得重新更新。這些培訓包括技術與產品知識培訓，以及激勵、領導力及銷售技能。

定期組織旨在提高員工的積極性及技能的各種課程，如壓力管理及銷售技能課程。

環境、社會 及管治報告

管理我們的供應商

在尋找供應商時，我們僅與那些對質量承諾相同的人進行接觸。我們考慮的因素有：

- 以前與本集團工作的記錄；
- 滿足商定的質量及合同要求的能力；及
- 過去的記錄。

在服務期間可舉行會議，以確保供應商符合我們達成的要求。為追蹤質量問題將進行記錄，必要時將採取適當的補救措施。那些表現突出的供應商被添加到我們批准的供應商名單中。

資料保護

本集團處理大量敏感的個人信息，包括(其中包括)呼叫接收人的姓名與電話號碼，因此我們將資料安全視為至關重要。

為確保不會濫用或未經授權使用從資料庫持有者取得的個人資料，本集團僅根據各自合約的條款使用從資料庫持有者取得的個人資料。本集團亦嚴格保密處理從資料庫持有者收取的個人資料。我們不斷與資料庫持有者及我們的客戶密切合作，為每個項目設計定制的資料安全措施，以解決資料安全需求。

我們將信息及資料庫的存取限制在嚴格的必須獲知的範圍內，使我們能夠確保合理的風險管理水平並保持信息及資料庫的機密性。目前，我們實施以下關鍵資料安全措施：

物質環境：有安全措施來確保資料的物質安全。這些措施包括：

- 將聯絡中心按照不同的項目分為不同的工作區。每個區域都有自己的門禁卡系統，僅有授權人員才能進入；
- 在每個聯絡中心、工作區及伺服器機房安裝監控攝像機；
- 在大樓的主要入口處派駐安保人員進行監視；
- 要求所有電話營銷銷售代表將他們的個人物品存放在提供的儲物櫃中。包括移動電話及筆在內的錄音設備不允許在他們的工作站上使用；
- 在聯絡中心實施了清理辦公桌政策，讓所有電話營銷銷售代表下班時不要遺下文件或紙張以及沒有空間讓他們擺放敏感文件；

環境、社會 及管治報告

- 禁用所有聯絡中心員工電腦的可移動存儲設備端口；以及
- 限制所有電話營銷銷售代表的互聯網或電子郵件訪問，僅有必要的材料以呼叫腳本的形式提供給他們。

系統安全性：我們有安全措施來確保我們運營過程中的安全性，包括資料訪問、傳輸、存儲及清除。這些措施包括：

- 對僅限於管理人員的網絡打印、複印機及傳真機實施密碼控制；
- 要求授權人員僅通過指定的用戶帳戶與密碼才可訪問機密資料；
- 要求我們的客戶提供加密或密碼保護的呼叫資料軟拷貝，並且僅允許我們信息技術部門的授權及指定人員下載及上載呼叫資料；
- 我們的客戶或資料庫持有者的網絡連接和資料交換受到防火牆保護，並由我們的信息技術部門工作人員定期監控；
- 通過我們的CRM系統配置及控制聯絡中心員工可見的信息。工作人員通常僅能在電話號碼被屏蔽的情況下查看呼叫接收者的姓名；
- 禁止聯絡中心人員進行資料更改；
- 在提供服務後或經過約定的時段後刪除及清除我們的資料庫，由客戶或資料庫持有者應要求見證；以及
- 加密備份資料。

本集團採取措施防止黑客攻擊我們的系統，包括在伺服器及工作站上安裝防病毒軟件，應用安全補丁和操作系統更新，通過防火牆保護與客戶的網絡連接，並禁用伺服器及防火牆端口上的不必要服務。

所有包含個人資料的文件都受到嚴格控制。內部及外部產生的文件按照採用的程序進行記錄及存檔。所有傳出文件都會被屏蔽以確保沒有機密信息被洩漏。

環境、社會 及管治報告

我們的勞動力

作為服務提供商，我們的競爭優勢在於我們員工的能力。通過員工的創造力，本集團能夠不斷提高可持續性的疆界。本集團努力創造及維持一個優越工作環境，不僅有利於創造力，更能啟發員工而受到激勵邁向優勢。

截至2019年12月31日，本集團共有1,596名員工，其中包括男性員工628名及女性員工968名。

隨著本集團繼續擴大業務，吸引及留住人才變得更加重要。本集團致力於開發及部署創新的人才管理系統，以預測並滿足本集團及員工的戰略需求。在招聘過程中，對於根據個人資歷及經歷分派的職位，所有候選人都有平等的機會競爭。我們相信多元化及包容性的人力資源是一種競爭優勢，並明白只有通過充分承諾、創造力及團隊合作精神才能實現我們的企業願景。本集團致力於消除各種歧視與不平等現象。我們的願景是通過創造一個充滿活力及包容的工作環境來加速我們的業務增長。

我們嚴格遵守最低工資指令、1968年僱傭(限制)法及1955年僱傭法。我們為所有的馬來西亞僱員購買了1991年僱員公積金法之下的僱員公積金、1969年僱員社會保障法及2017年僱傭保險系統法項下的社會保險。

本集團通常向電話營銷銷售代表及其團隊領導以及經理支付固定薪金及與表現掛鈎的佣金，例如出勤相關佣金及達致日常或月度銷售目標的佣金；而本集團通常向我們其他員工支付固定薪金及酌情花紅。

除為所有員工提供具有競爭力的薪酬待遇外，本集團還為其提供額外的福利，以提高員工士氣及幸福感，例如(i)免費年度旅行，(ii)如團體醫療保險、團體意外保險及團體定期人壽保險等員工保險，(iii)各種獨特主題的每月銷售獎勵，以及(iv)節日辦公室佈置比賽。

本集團已遵守有關員工薪酬、解僱、休息時間及反歧視的相關法律及法規。我們亦遵守有關提供安全工作環境及保護員工免受職業危險的相關法律及法規。

環境、社會 及管治報告

讓我們的員工保持健康

工作環境的物質特徵與員工的生理健康有關。瞭解到員工大部分工作時間均處於辦公室內，我們致力提升員工健康。

截至2019年12月31日止年度，我們並無經歷任何有關員工安全的重大事件或事故或任何有關工作安全及健康事宜的適用法律及法規不合規事宜，亦無就不遵守安全法律及法規向我們實施任何罰款或處罰。除此之外，我們已實施企業健康計劃推廣員工健康。有關計劃詳情，請參閱本報告第9頁環境績效表B2.3及2019年企業健康計劃年曆。

為社區創造可持續的價值

本集團不僅為商界創造可持續價值，也為當地社區創造可持續價值。截至2019年12月31日止年度，本集團為馬來西亞各種慈善機構募集資金。通過參與這些社區項目，我們促進了跨團隊合作，加強了團隊合作精神，同時為社區做了一些有益的事情。

慈善捐贈

除了參與各種志願活動及社區活動之外，本集團一直熱衷於捐助慈善事業以支持社區發展。在過去的財政年度，共捐贈了約馬幣123,500.00元予各個非營利或慈善組織。

環境、社會 及管治報告

環境績效

指標	單位	績效數據
A1 排放物		
A1.1 排放物種類及相關排放數據	不適用	我們的大部分業務均在馬來西亞吉隆坡的辦公室內進行，碳排放是我們經營所產生的主要排放類型。所有廢水排放都由大廈管理部門管理，因此對我們的運營而言並非重要。 我們碳排放的主要來源是我們辦公室的電力消耗。
A1.2 溫室氣體總排放量	二氧化碳／公噸	527
A1.3 所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度	不適用	本集團不產生任何有害廢棄物。
A1.4 所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度	不適用	本集團的廢棄物主要包括紙張等辦公室用品，現時並不會對本集團造成重大影響。展望未來，我們將衡量把我們產生的無害廢棄物的需要納入考量。
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	不適用	我們採用的減排措施包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> (i) 所有辦公室於午餐時間關燈； (ii) 將辦公室使用的燈光由熒光燈升級至發光二極管； (iii) 開啟辦公室設備的省電模式； (iv) 採用最佳耗電方法；及 (v) 借助安裝太陽能窗膜及百葉窗，令辦公室免於受陽光直射。
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	不適用	我們的大部分廢棄物都是由大廈管理部門處理的一般辦公廢物。為減少廢棄物產生，已實施以下措施： <ul style="list-style-type: none"> (i) 可重複使用的辦公用品與工具； (ii) 用於紙張、金屬及塑膠廢物的回收箱； (iii) 鼓勵員工自備午餐或外出吃飯，以減少外賣包裝垃圾的數量；及 (iv) 保存所有單面列印紙張，用於列印草稿及內部文檔。

環境、社會 及管治報告

指標	單位	績效數據
A2 資源使用		
A2.1 總耗電量	千瓦時	759,985
耗電密度	千瓦時／員工	476
A2.2 總耗水量及密度	不適用	不適用。本集團的水由大廈管理部門提供及管理。
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	不適用	<p>本集團採納以下能源使用效益計劃：</p> <p>(i) 測量並評估辦公室的照明強度並移除所有不必要的照明設備；及</p> <p>(ii) 電腦、列印機和傳真機等所有電子設備上；以及所有開關旁邊都貼有節能提醒。</p> <p>截至2019年12月31日止年度，與截至2018年12月31日止年度相比，本集團錄得用電量減少約41,767千瓦時。</p>
A2.4 描述適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	不適用	耗水量相對較小。然而，本集團積極鼓勵員工進行節水活動，例如提醒員工洗手時在起泡揉搓時關閉水龍頭，然後在沖洗時再重新打開。
A2.5 製成品所用包裝材料的總量	不適用	對於集團運營並非重要。
A3 環境及天然資源		
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	不適用	由於我們辦公室運營的性質，我們的活動對環境和天然資源的影響極小。然而，如本報告第7及8頁所述，我們仍已實施多項資源節約措施，以進一步減少對環境的影響。

環境、社會 及管治報告

社會績效

指標	單位	績效數據／章節
B1 僱傭		
B1.1 員工總數	人數	1,596
男性員工總數	人數	628
女性員工總數	人數	968
B1.2 員工流失率	不適用	17%
B2 健康與安全		
B2.1 因工作關係而死亡的人數	人數	0
B2.2 因工傷損失工作日數	人數	0
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	不適用	<p>我們的企業健康計劃內實施的措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 我們的各個客戶聯絡中心都配備了茶點區； (ii) 每月舉行運動或其他戶外活動；及 (iii) 不時於我們的各個呼叫中心向僱員供應茶點。 <p>我們已透過積極尋求僱員反饋建議監察計劃效益及透過不同參與活動尋求改善空間。</p>
B3 發展及培訓		
B3.2 每名僱員完成受訓的平均時數	時數	電話營銷銷售代表及團隊領導的每名僱員完成40小時受訓時數。
B4 勞工準則		
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	不適用	<p>本集團對童工及強制勞工設有零容忍政策並嚴格遵守主要人權宣言及適用勞動法律。本集團篩查所有新員工，確保僱傭合約符合當地勞動法的規定。截至2019年12月31日止年度，我們並無發現本集團不遵守任何與童工或強制勞工有關而對本集團有重大影響的相關法律及法規。</p>

環境、社會 及管治報告

指標	單位	績效數據／章節
B5 供應鏈管理		
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	不適用	請參閱本報告「管理我們的供應商」一段。
B6 產品責任		
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	不適用	請參閱本報告「資料保護」一段。
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	請參閱本報告「我們的服務質量控制以及我們勞動力的發展及培訓」一段。
B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	不適用	請參閱本報告「資料保護」一段。
B7 反貪污		
B7.1 於匯報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	宗數	0
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	不適用	本集團對所有貪污和欺詐行為採取零容忍政策，並嚴格遵守2009年馬來西亞反腐敗法。我們通過公司政策有效地向員工和供應商傳達我們的期望和價值觀。我們鼓勵員工通過我們既定的舉報平台報告任何有嫌疑的活動。我們於年內並無發現任何不遵守上述法規的情況。
B8 社區投資		
B8.1 專注貢獻範疇	不適用	本集團代表馬來西亞慈善機構參與籌款活動。
B8.2 所動用的資源	不適用	截至2019年12月31日止年度，我們代表各慈善機構籌集資金，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> (i) 馬來西亞國家腎臟基金會 (National Kidney Foundation of Malaysia)；及 (ii) 聯合國兒童基金會。

環境、社會 及管治報告

2019年企業健康計劃年曆

- **2019年2月**
為興祝中國農曆新年，UTS為場地佈置主題裝飾，而我們的僱員盛裝出席慶祝活動。
- **2019年3月**
為獎勵我們的支援團隊，我們於2019年3月1日至2019年3月3日舉辦前往馬來西亞珍拉丁灣地中海俱樂部的年度公司旅行作為獎勵，有120人參與。
- **2019年4月**
銷售挑戰獎勵一直為UTS向年內年銷售表現傑出的員工的年度獎勵。合共有31名年表現傑出的銷售代表獲獎，於2019年3月28日至4月1日前往南韓旅遊作為獎勵。
- **2019年7月**
為興祝開齋節，UTS為場地佈置主題裝飾，而我們的僱員盛裝出席慶祝活動。
- **2019年8月**
本集團的學習與發展部主辦的外部培訓，旨在發展鍛煉團隊經理的技能。
- **2019年10月**
捐血及器官捐贈與國家血液中心及吉隆坡北區獅子會合作。本公司收集合共173包血液。