



上海實業控股有限公司

SHANGHAI INDUSTRIAL HOLDINGS LIMITED

(股份代號：363)



2020
環境、社會
及管治報告

2 環境、社會及管治報告



關於本報告

本環境、社會及管治報告重點披露上海實業控股有限公司(簡稱「上實控股」或「本公司」或「我們」)及其附屬公司(統稱「本集團」)在二零二零年一月一日至十二月三十一日期間的環境、社會及管治方面所面對的重要議題。

本報告內關於本集團環境、社會及管治上的表現涵蓋香港及內地的主要業務，包括基礎設施(水務相關業務)、房地產及消費品(煙草業務)行業。

本報告根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文編製，立足行業背景，力求突出企業特色。



上實控股的環境、社會及管治的管理理念

上實控股深信企業對於社會發展任重道遠，一直致力於在日常業務營運和重大商業決策中融入可持續發展的理念，竭力平衡業務發展與企業社會責任。董事會向來十分重視可持續發展，通過兼顧和平衡各主要持份者的利益，為社會創造長遠價值並邁向可持續發展的未來。作為一家在港上市的公司，本集團不但積極承擔對社會經濟發展的責任，而且努力肩負促進社會綠色發展、社區共榮的義務。

環境、社會及管治的管制架構

董事會負責帶領本集團的環境、社會及管治的策略制度、績效管理及匯報工作。本集團高級管理人員及董事會成員則組成社會環境及企業治理指導委員會，負責本集團可持續發展的指導工作，制定可持續發展策略、方針，並確保可持續發展的相關風險得到及時、有效的識別和妥善的管理。本集團各業務單位的主管亦組成社會環境及企業治理規劃及資訊披露工作小組，負責推行及監督可持續發展項目的進程，並定期就相關表現進行匯報。我們相信上述管制架構集各業務單位的專業知識、業務經驗所長，將有效促進本集團的環境、社會及管治與本集團業務增長策略的協調發展。

持份者參與及重要性評估

上實控股向來重視與不同持份者，包括員工、客戶、股東、業務夥伴、供應商、媒體和社區保持定期溝通，以開放的態度聆聽各持份者的需要和期望以及制定相應的策略回應持份者的關注並堅定資訊披露的決心。我們設立了多種溝通途徑，例如定期會議、訪談及調查等，積極收集持份者對於我們如何為社會創造長遠價值並邁向可持續發展的未來所提出的想法、意見及建議。



下表概述我們與各類持份者的溝通方式：

主要持份者類別	我們的溝通方式
員工	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議及聚會 培訓、研討會及工作坊 表現及發展討論 義工活動
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 日常經營及互動 客戶滿意度調查 公司網站
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會及其他會議 公司通訊，包括通函、通知、業績公告、年度及中期報告
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 會議及研討會 實地考察
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 評估與績效檢討 實地考察與會議
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 管理層採訪及會面 業績報告
社區	<ul style="list-style-type: none"> 義工活動 贊助及捐贈 社區外展

為符合報告針對性、重要性和平衡性的原則，我們聽取持份者的意見，進一步瞭解他們對本集團在環境、社會及管治方面表現的期望及建議，並識別最新的環境、社會及管治之首要任務。與2019財政年度的結果相符，持份者較為關注上實控股在環保節能、員工發展培訓、工作健康安全及產品服務質量等方面的表現。

我們就所得的意見與環境及企業治理指導委員會和社會環境及企業治理規劃及資訊披露工作小組進行內部溝通，把其作為我們環境、社會及管治重要議題的基礎並將相關建議納入本報告的編製中。本報告緊扣報告持份者的關注和訴求，列舉具代表性的事例，重點匯報與公司發展戰略一致的重要議題。



4 環境、社會及管治報告

環境保護

本集團視環境保護為重要議題，一直積極探索機遇並應用先進技術，盡量減少或避免營運對環境的影響和對自然資源的耗用。

排放物

廢氣及溫室氣體排放

綠色發展是我們的重要營運理念之一。我們通過增加運作效率以減少浪費，從而減少排放空氣污染物及溫室氣體。例如在減少產生有害及無害廢棄物方面，本集團旗下房地產開發業務收集施工過程中產生的生活垃圾、建築垃圾和有害廢棄物，並交由有資格機構處理，並針對廢棄物類型設置不同的收集點，進行源頭分類。我們在施工現場設置衛生間，配備沖洗水源，設立排放化糞池，為其加蓋並定期噴藥，每日有專門團隊負責清潔。工地配備足夠的垃圾池和垃圾桶，建築垃圾集中堆放並及時清理，員工定期清掃垃圾，保持環境衛生。

在減少排放空氣污染物及溫室氣體方面，本集團旗下煙草業務使用的三台鍋爐均採用了更清潔的超低硫柴油作燃料，有助減少煙霧和可吸入懸浮粒子的排放量，大大減少了二氧化硫及其他大氣污染物的排放。此外，加工中設備及車間產生的廢氣均先由除塵器除塵，再經八台淋灑式除味機除味，除味機會定期清洗及添加藥水。我們在排氣煙囪安裝了閉路電視，24小時監測以確保氣體達標排放，避免運行燃燒不良產生黑煙。另外，在近年安裝的焚燒爐中，我們使用了管道煤氣作燃料，這有助於用高溫清除生產過程中產生的異味及塵埃，減少環境污染。我們現在增加使用環保雪種的冷氣機，在設備維修更換期間，陸續全面轉用環保雪種的冷氣機型號。

本集團旗下房地產開發業務所造成的空氣污染則主要在基礎施工、結構施工及裝飾施工階段發生。我們識別出多項污染源，例如施工道路揚塵、車輛運輸揚塵、土方揚塵、土木機械作業揚塵等，並制定相應防治措施。我們於施工階段定時對道路進行淋水降塵以控制粉塵污染。我們採用搭設封閉式臨時專用垃圾道運輸或採用容器吊裝或袋裝以進行對建築結構內的施工垃圾清運，嚴禁隨意凌空拋散，確保及時清運施工垃圾，並適量灑水，以減少粉塵對空氣的污染。我們安排在庫內存放或嚴密遮蓋水泥和其他易飛揚物、細顆粒散體材料，確保運輸時要防止灑出、飛揚，以及卸運時按一定位置堆放卸運品。現場內所有交通路面和物料堆放場地全部鋪設混凝土硬化路面，減少污染。對運輸車要加強防止灑出的管理，我們要求所有運輸車卸料溜槽處必須裝設防止灑出的活動擋板，混凝土卸完後必須清理乾淨才可以離開現場。我們同時在出場大門處設置車輛清洗沖刷台，車輛經清洗後方可出場，嚴禁車輛攜帶泥沙出場造成環境污染。

本集團匯報範圍覆蓋的主營業務二零一九年及二零二零年的廢氣及溫室氣體排放數據如下：

環境關鍵績效指標	單位	2020	2019
氮氧化物排放量	噸	1.763	1.895
硫氧化物排放量	噸	0.003	0.007
顆粒物排放量	噸	0.134	0.123
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	199,273	303,014
範圍1 – 溫室氣體排放及減除	噸二氧化碳當量	11,409	17,489
範圍2 – 能源間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	187,864	285,525



向水及土地的排放

本集團妥善處理污水有助保護環境及社區，我們以符合成本效益的方式處理污水，倡導水資源循環使用，盡力避免或減少污水排放。本集團旗下房地產開發項目的排水設施需滿足相關規範要求，並按當地相關部門要求辦理排放許可證。我們嚴格執行雨水污水分離，嚴禁將雨水類外的其他水體排入市政雨水管網，我們於現場交通道路和材料堆放場地統一設置排水溝渠，以控制污水流向，並在接入市政雨水管道前經過沉澱池的處理，同時在施工廁所設沉澱池，污物及廁所污水經沉澱後排入市政污水管線，嚴防施工污水直接排入市政污水管線或流出施工區域污染環境。集團旗下的煙草業務利用污水處理系統處理後排放廢水，以盡量減低對水資源的污染。

廢棄物管理

本集團奉行「環保3R」的廢物管理方針，鼓勵減少使用(Reduce)、物盡其用(Reuse)和循環再用(Recycle)。作為具規模的生產者，我們積極推動減廢策略，不少房地產項目遵循美國能源與環境設計先鋒獎(LEED)綠色建築標準進行設計。建築設計將選址、設計、建設、營運、維護、翻新、拆除等項目各生命週期中產生的環境影響納入考慮，避免建材的浪費，並加入自動化及規格化的考量，不只限於循環再造建材，從源頭避免產生廢物為第一步。

本集團的生產過程並未大量產生需要最終處理的有害廢棄物。在處理廢棄物方面，我們積極實施廢棄物的嚴格分類、分存，並確保廢棄物經由有資格的回收商進行妥善回收處理。集團旗下煙草業務在生產過程中產生的廢機油及火水由政府認可合資格的承判商回收處理。煙沙及其它廢物則用垃圾壓縮斗壓縮後送往堆填區掩埋，務求在生產過程積極降低產生廢物、廢水及廢氣，符合政府相關標準。我們在辦公場所內設置廢棄物的分類回收箱，將廢紙、鋁罐、廢金屬、塑膠廢物及廚餘分類以便回收，並鼓勵員工積極參與回收利用，讓經政府認可合資格承辦商回收處理。本集團旗下房地產企業產生的所有電子垃圾會另行集中處理，不與日常辦公垃圾混合。辦公室生活垃圾會由大廈交由物業管理公司統一處置。

6 環境、社會及管治報告

本集團匯報範圍覆蓋的主營業務二零一九年及二零二零年的廢棄物排放數據如下：

環境關鍵績效指標*	單位	2020	2019
所產生無害廢棄物總量	噸	960	6,325

* 環境關鍵績效指標的下跌主要來自新冠疫情對各業務營運的影響。

資源使用

我們的房地產項目建築設計採用國家公共建築節能規範及項目當地的節能規範，一些大型綜合體項目以及部分住宅項目均以國標綠色建築星級、美國健康建築體系WELL或美國LEED綠色建築標識標準設計，旨在通過一系列節地、節能、節水、節材設計措施，降低建築生命週期內對環境的污染以及資源的損耗。

在節能方面，本集團旗下房地產開發業務在日常營運中實施一系列的措施，我們設置節能的辦公電器設備、LED燈、列印機及電腦預設節能模式；要求所有部門的員工在非辦公時間關閉照明燈及電腦等，並提倡和宣傳減少空調的使用；使用空調時空調溫度與室外溫差不宜過大；倡導公司員工盡量無紙化辦公，以減少紙張使用及廢紙和廢墨水匣產生。同時在購置新車時，我們優先考慮新能源汽車及商務車，以減低能源消耗和空氣污染物排放。公務車輛使用實行派車制度，員工需要向行政人力資源中心申請並填寫用車申請單。在物業運營中，我們對現有的商業項目逐步進行升級改造，通過提升機電系統的能效，提高原有建築維護結構保溫性能及更新環保處理設施等，提升物業的能源效益。

本集團旗下房地產開發業務在本報告期初對其運營物業「瀋陽城開中心」實行進一步能源管控，制定與技術改造、設備運行管控相關的節能方案，並對各項設備設施的運行時間及運行頻次進行調整。從扶手電梯、照明、空調供暖等多個設備設施著手，實行時段管理，在保證運營品質的同時，有效地控制能源消耗。在措施落實執行後，本集團旗下房地產開發業務的平均能源消耗進一步下降，實現了節能降耗的目標。本集團旗下的煙草業務持續改造所有生產車間，廠房大規模採用更節能的T5熒光燈，廠內的鹵素射燈以LED燈取代，空氣壓縮機及除味風機均改用能源效率更高或變頻控制的設備，並優化塵缸取締現時能耗高的老塵缸，進一步提高資源使用效率，減少能源消耗。

在節水方面，本集團旗下房地產開發業務實行新的用水標準，在施工場所內使用節水設備和實行節水措施，以提高用水效率及節水減排。我們建立中水回用設施，收集雨水並經過處理後用於場地綠化澆灌、道路沖洗等。企業同時使用其他節水設備，例如較高用水效率等級的衛生器具、用水計量裝置及感應水龍頭等。我們亦定期統計各項目施工場所的耗水量，對水資源的使用進行管控。針對施工區域內的污水處理，我們在工地設置集水溝渠，並在接入市政雨水管道前經過沉澱池的處理；在工地食堂設置隔油池，在廁所設化糞池，污水經過格柵過濾後接入污水管道。本集團旗下的煙草業務收集雨水作為冷卻廠房的冷氣機，而其他冷氣機的冷氣水塔有定期清洗制度，定期檢查水質，以減低水源消耗。

本集團匯報範圍覆蓋的主營業務二零一九年及二零二零年的資源使用數據如下：

環境關鍵績效指標*	單位	2020	2019
能源總耗量	千瓦時	415,295,464	407,462,738
直接能源總耗量	千瓦時	24,142,131	39,069,886
柴油	千瓦時	6,459,542	9,872,546
汽油	千瓦時	1,645,636	2,287,892
液化石油氣	千瓦時	67,154	154,295
天然氣	千瓦時	15,969,798	26,702,868
乙醇汽油	千瓦時	-	52,284
直接能源總耗量密度	千瓦時／千元港幣營業額	0.89	1.21
間接能源總耗量	千瓦時	391,153,333	368,392,852
外購電力	千瓦時	370,099,898	331,363,970
煤氣	千瓦時	21,053,435	37,028,882
間接能源總耗量密度	千瓦時／千元港幣營業額	14.41	11.39
耗水總量	立方米	565,568	1,092,630
耗水密度	立方米／千元港幣營業額	0.0208	0.0338
製成品所用包裝材料的總量	噸	3,794	7,502
製成品所用包裝材料的每生產單位佔量	公斤／每生產單位製成品	3.79	3.76

* 環境關鍵績效指標的下跌主要來自新冠疫情對各業務營運的影響。

環境及天然資源

本集團致力於物業管理和辦公室運營過程中實施環境管理，例如綠色建築及減少環境污染，積極履行保護環境的責任。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水法》、《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影響評價法》、《上海市生活垃圾管理條例》等與廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生相關並對本集團有重大影響的法律法規。於本報告期內，本集團並未違反上述對本集團有重大影響的法律法規。

8 環境、社會及管治報告

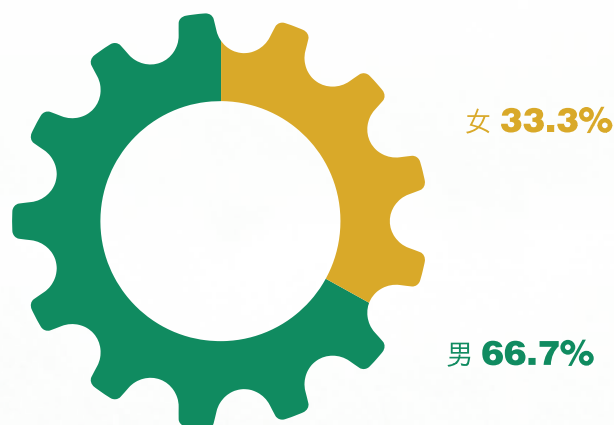
在綠色建築方面，本集團旗下的房地產開發項目遍及中國多個地區，我們均遵守國家及地方的相關設計標準，滿足建築熱工性能、樓宇設備能效、器具節水性能及可再生能源利用等的規範要求。在此基礎上，我們積極尋求達到更高標準的節能環保設計要求，通過一系列節約土地資源、能源、水資源及建築材料的設計措施，同時鼓勵員工開展技術改造、工藝優化、節能降耗、管理創新、廢棄物利用等活動，以及注重採用可循環利用材料及装配式施工方法，來降低建築全生命週期內對環境的影響。本集團的北京「西釣魚台●御璽」(三期)是位於北京海淀區的住宅開發項目，在項目設計中融入多項節能元素，預計建築節能率達79.3%，太陽能熱水系統能提供100%生活熱水。此外，我們採用客觀標準評價開發項目的環保表現，所有新開發項目均會滿足國家和地方的綠色建築評價標準要求，因地制宜採取綠色環保措施。於本報告期內，本集團的開發項目北京「西釣魚台●御璽」危改住宅小區(三期)和西安「自然界」A3地塊A3-8、A3-9組團項目取得二星級綠色建築設計標識證書。

在減少環境污染方面，本集團旗下地產企業在項目施工過程中用心規劃施工現場設施，儘量將噪音設備遠離居民區，並採用隔音設施和低噪音施工設備及工藝，藉以紓減施工噪音對鄰近民居的影響。此外，本集團旗下的煙草業務在生產過程中會排放出帶有氣味的氣體，如直接排放會對附近環境做成一定影響。因此，我們把製造過程中排放的氣體先經過除味系統過濾，才排放出外，務求使氣味及有害物質對環境的影響降至最低。

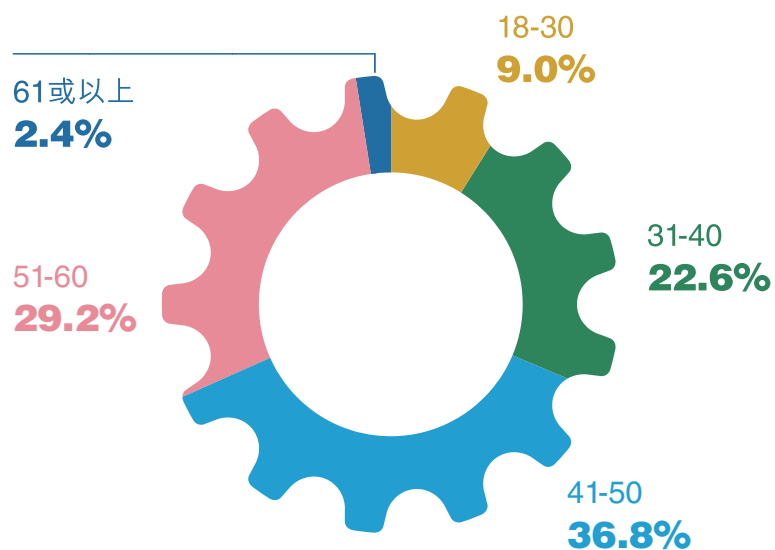
僱傭及勞工常規

員工對於本集團的可持續發展舉足輕重，是我們最寶貴的資本。截至二零二零年底，我們的員工隊伍總數達18,344人。本集團不斷完善人才招聘、留任、發展培訓，形成規範、公開、穩健和高效率的管理特色，協助員工實現自身價值。

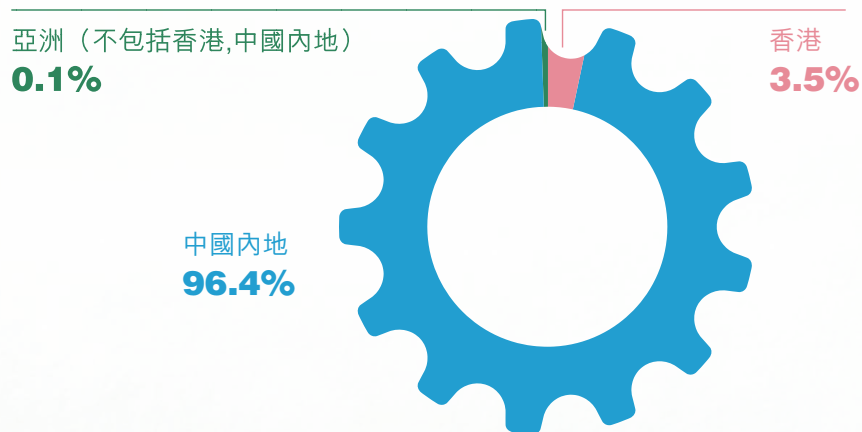
按性別劃分的員工人數比例



按年齡組別劃分的員工人數比例



按地區劃分的員工人數比例



僱傭

本集團歷來十分重視人才管理，並始終秉承「以人為本」的精神。我們通過實施公平的招聘策略，吸納優秀人才；並設立了績效評核機制，根據僱員工作表現、公司業績和市場薪酬趨勢予以評估，致力為僱員提供合理並具競爭力的薪酬和福利。本集團根據其特定業務性質及需要在員工手冊訂立了多項政策，包括辦公、入職、離職、考勤、異動管理、績效考核、獎懲、薪酬福利、培訓及員工權利等，適時完善，並依照員工手冊嚴格執行。

各企業貫徹「以崗定薪」的原則，綜合考慮崗位責任、能力及業績，結合經濟增長及公司營運情況，實施固定薪酬與績效考核相結合的政策，為員工提供具有市場競爭力的薪酬。本集團依照國家和地方相關規定發放薪金及花紅並為員工辦理各項社會保險金和公積金。員工享有法定節假、婚喪假、年休假、補休假、病假、產假和事假等假期。除法定福利及假期外，本集團更為員工提供各種補貼，例如午膳補貼和節日補貼，於本報告期內，本集團嚴格遵守相關的國家及地區法律法規，並無接獲與僱傭事宜有關的違法違規案例。

另外，本集團致力建設多元化團隊，在招聘過程中秉持公平公正的原則，著重於應徵者的職業道德、專業技能、經驗、發展潛能等因素，確保所有應徵者均享有平等機會，不會因其國籍、民族、種族、性別、年齡、婚姻狀況、社會地位或宗教信仰而受歧視。本集團對新聘請員工實行試用期制度。試用期期間，員工所任職部門的負責人對其進行考核，通過考核的員工可獲正式錄用。此外，企業把規範績效管理視為人才選拔、薪酬管理等決策的根本，遵循客觀公正、規範透明的績效管理體系對員工進行考核、提拔及晉升優秀人才。

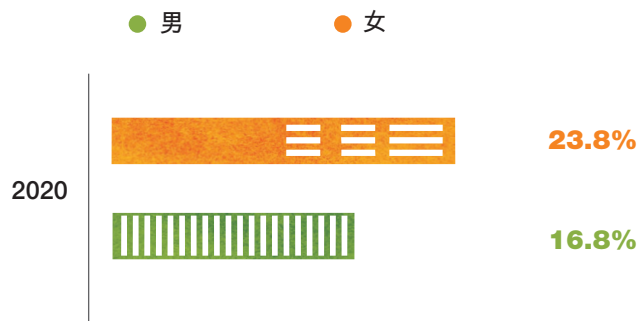
本集團也依據相關法律法規在員工手冊中清楚列明勞動合同解除和終止的情況和安排，以保障雙方權益。勞動合同解除情況包括員工在試用期內多次違反考勤制度、提供虛假個人資料、嚴重失職或嚴重違紀違法。本集團會安排員工在離職日前妥善地進行工作交接。

按僱傭類型劃分的員工人數比例

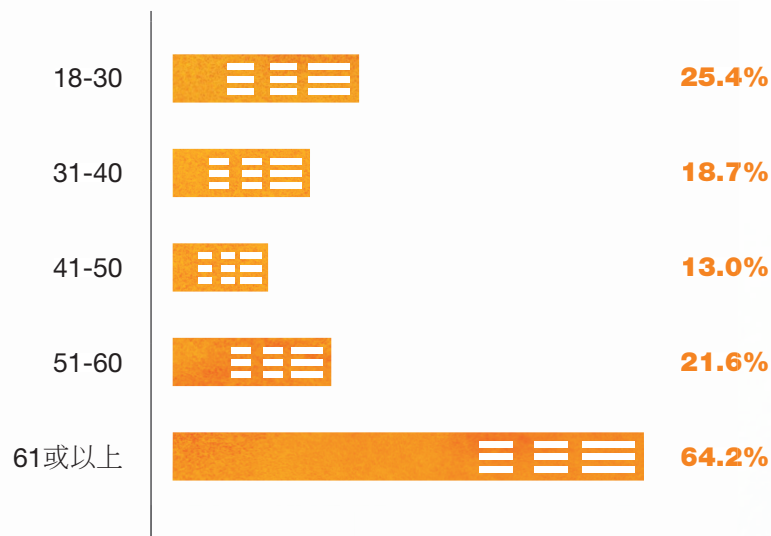


本集團旗下公司主要業務分佈於中港兩地，我們依照兩地人力規定及公司文化，制定相關僱傭的行為準則，給予員工平等機會，堅持多元化及反歧視的政策。相關準則亦同時被寫入員工手冊並予以執行。

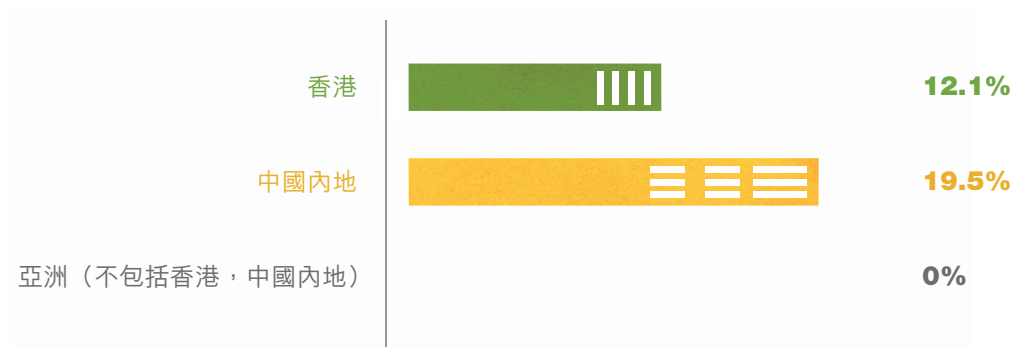
按性別劃分的員工流失率



按年齡組別劃分的員工人數比例及流失率



按地區劃分的僱員人數比例及流失率



健康與安全

員工的健康與安全管理是集團日常運營的重要一環，我們致力為員工提供安全舒適的工作環境。本集團秉承「健康生活、快樂工作」的企業文化理念，不斷提升及完善各單位的安全生產機制，細化並深入貫徹安全生產的規章、制度及要求，對工作場所的危險源進行識別、控制；從加強集團自身安全制度建設及管控監督、提供員工安全教育培訓、增強安全應急能力意識三方面著手，樹立企業安全文化，確保員工的職業健康安全，建立零意外的工作環境。

為減低職業健康與安全風險，本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國社會保險法》、《工傷保險條例》及《工傷認定辦法》等與健康與安全相關並對本集團有重大影響的法律法規，並制定各種政策和指引，以加強識別、評估和管理不同業務上的重大危險源，從而減低安全風險。例如本集團旗下的房地產業務積極與施工單位合作於施工過程實施安全標準指引，確保施工安全得以妥善管理。企業亦設立職業安全衛生委員會，制定年度安全生產計劃和目標、日常監督及定期排查隱患等並召開四次安全生產專題會議，向內部各負責單位傳達安全生產工作要求，以及對安全工作的實施情況進行檢討。於本報告期內，本集團並未違反與健康與安全相關並對本集團有重大影響的法律法規。

本集團為員工提供各項健康與安全培訓，例如舉辦開展防汛防颱、設備搶修、消防滅火、疏散逃生、溺水救援、心肺復蘇等培訓和演練，確保當突發緊急情況發生時能夠及時處理，以減少意外的傷害程度。為提高整體安全管理水平，本集團不時舉辦安全工作坊、培訓和演練，宣傳職業健康與安全資訊，積極營造安全文化氛圍，以確保運營安全。我們也同時積極邀請施工單位、租賃單位、商戶等相關方人員一同參與，以增強其安全意識及提升應急能力，從而降低安全事故風險。

本集團時刻關注新冠疫情的發展情況和員工的健康狀況，積極為員工提供多重健康保障。本集團積極配合政府的防疫指引和要求，制定疫情防控應急預案和落實多種防疫措施，例如為員工提供口罩、消毒液防疫物資、記錄員工體溫、實行彈性上下班安排、鼓勵員工以電話視頻形式召開會議、安排員工隔天到崗或居家工作等。同

時，本集團亦非常重視運營場所內其他人員的健康，加強公共設施的清潔消毒、組織員工年度體檢，簽訂安全生產責任書，以滿足有關職業安全健康條例的要求。

發展與培訓

員工職業發展和人才培養是本集團重視的一方面，致力為員工提供廣闊的成長空間，幫助員工實現自身價值。我們為員工提供多元化的培訓和發展機遇，建立良好的學習機制。

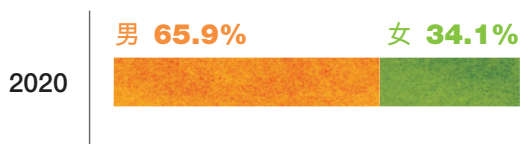
為提升全體員工業務相關能力，本集團每年組織各種內部及外部培訓，內容包括入職培訓、績效管理、管理技巧、職業技能、品質控制、職業健康安全、財務稅務管理等，發掘、儲備和培養人才以配合整體規劃和各業務的發展需要。本集團針對不同層級的員工制定年度培訓計劃，安排合適的培訓內容。例如為高級管理層安排高級管理人員研討班以提升領導和管理能力；為中級管理層提供中層經營管理者及青年人才培訓班以增強企業凝聚力及加強內部交流學習以協助新晉中級管理層掌握管理技能；為全體員工舉行「城智大講壇」以拓寬員工專業知識面、營造學習氛圍、提供相互溝通、瞭解、協作的平台。新入職員工會接受入職培訓以介紹企業文化、企業發展狀況、企業組織架構和規章制度、以助其融入工作環境及增進員工之間互相瞭解。本集團旗下各業務亦有業務針對性的培訓，例如房地產企業對屬下員工提供房地產形勢、綠色建築、安全文化等主題的專業培訓；水務企業則對生產部長、設備工程師進行培訓，以提高生產人員工作技能。

本集團著重透過良好的員工關係管理以提高員工的歸屬感，鼓勵員工通過公司內網和其他渠道與管理層進行溝通和交流並致力營造和諧的工作氛圍，積極開展員工活動。例如集團旗下房地產企業舉辦了非物質文化遺產體驗和越野定向活動、組織團隊拓展活動和與員工一同慶祝聖誕節，以培養員工之間的團隊合作精神。集團旗下水務企業舉辦了“工匠杯”崗位技能比武大賽，近200名員工參賽，部分獲獎員工更獲“集團工匠”稱號及調整職級工資。

於本報告年度，本集團按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數及按員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數概述如下：

僱員類別	2020 平均受訓時數
按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	
男	11.6
女	12.2
按員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	
管理層	30.7
非管理層	10.6

按性別劃分的受訓員工比例



按員工類別劃分的受訓員工比例



勞工準則

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《中華人民共和國未成年人保護法》及《禁止使用童工規定》等法律法規，嚴禁僱用童工和強制勞工。為杜絕使用童工和強制勞工的情況發生，本集團在招聘時會要求應徵者提供有效身份證明檔以核查其身份、年齡等，確保應聘者自願及可合法受僱後方簽訂勞動合同，拒絕18歲以下人士申請職位。於日常營運中，本集團亦執行規範的工時制度，確定工作班制及時間和考勤辦法，跟員工一起根據工作需要商量調休安排及為加班的員工提供合法的補償，以確保員工利益及杜絕強制勞工的情況發生。

營運慣例

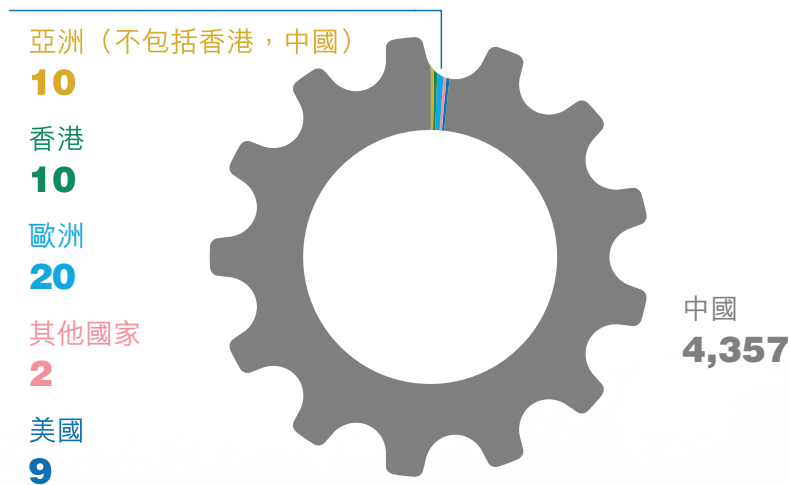
供應鏈管理

鑒於本集團所涉業務廣泛，在日常營運中我們需要與諸多供應商協作互動。我們致力與供應商建立緊密的夥伴關係，力求互惠互利，共同成長。我們在招投標過程中通過相關制度規範招投標活動，確保採購工作的質量和效率；並實施公平、透明的評標過程，營造公平、公開、公正的招投標過程，提升採購效率。當收到潛在供應商的投標計劃，我們會對其可行性和合理性、供貨進度計劃及保證措施、設備選型和性能、質量、安全文明施工及環保措施、維護保養措施、項目經理及主要技術管理人員情況、相關工程實例及業績等進行評審。

本集團旗下的企業亦已分別建立了有系統的供應商管理、資質評核及審批制度，努力確保供應商及購料符合各評價標準，降低供應鏈的潛在風險。我們透過資料搜集及現場考察方式對潛在供應商的經營範圍、服務區域、資質條件、主要業績、資格認證等各方面進行資質審查，以甄選合格的供應商及通過合適的合作計劃。此外，本集團建立長期、穩定、可靠的供應商庫。為加強供應商庫的管理，本集團的附屬公司會對各自供應商進行年度評級及更新供應商名錄，以促進供應商的表現提升。我們還優化了供應商分類和評估方式及內容，以更有針對性及客觀地體現供應商表現，確保其能更好地滿足本集團的要求。公司以電郵及面談密切聯絡供應商以即時調整供應事務，並按技術標準向供應商要求生產更環保的產品、索取來貨檢測報告及接受新技術標準要求。

為有效控制供應鏈風險，我們一般盡量避免選用單一的供應商。二零二零年內，本集團前五大供應商的採購總額不超過總購貨額的30%。於本報告年度，本集團的業務合共有5,149個供應商，其中5,092個位於中國內地及香港、20個位於歐洲，以及37個位於美國及其他國家。

按地區劃分的供應商數目



反貪污

企業道德和誠信是企業生存的命脈，故本集團高度重視企業廉潔誠信，絕不容許任何形式的貪污行為。本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》及《防止賄賂條例》等與賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的國家相關法律法規和香港《上市規則》的要求。我們的企業建立了內部規章，為員工的行為提供指導和依據；並通過設立舉報熱線，對不良行為的舉報提供渠道。本集團對不良行為採取零容忍態度，如接獲舉報，監審部將進行嚴謹的專項審計。

於本報告期內，本集團的領導班子成員、職能中心負責人、附屬公司負責人及分管招標採購的班子成員等共同開展了廉政建設大會暨巡視整改會議。全體董事和高級管理層帶頭廉潔從業、帶頭改進作風，以身示範，以上帶下，帶領團隊共同廉潔從業，構建良好的企業廉潔文化，建設及監督主體責任落實體系和問責追究體系。

此外，本集團恪守良好的企業管治原則，進一步加強內控管理，加強警示教育，完善健全紀律監察工作。本集團總部定期對旗下項目公司進行專項檢查，涵蓋如財務、採購、經營、生產等功能。若發現員工違反本集團的反貪污制度或從事非法活動，本集團會根據事件的嚴重程度向員工追索賠償或將其移交司法機關處理。

我們對員工的職業道德、利益申報等均做出明確要求，並通過員工手冊、內部培訓等管道，將保持廉潔誠信的決心和承諾傳達到各員工。此外，我們亦對我們的供應商提出廉潔奉公、誠信合作的要求。本集團全體董事和高管帶頭倡導廉潔從業，以身示範、以上帶下，將各職能部門和各附屬公司總經理共同納入廉政建設責任體系。本集團透過不同形式與董事和員工開展反貪污教育，例如本集團旗下房地產企業於金鐘廣場舉辦了「廉潔警示教育活動」，也帶領員工參觀閱行廉政文化館，致力提高員工的廉政意識。集團旗下在港煙草企業為旗下員工提供職業道德培訓教育，加深他們對相關規章制度的認知。於二零二零年報告年度，本集團概無涉及任何相關法律訴訟、索賠或爭議案件。

產品責任

本集團致力提升產品和服務的質量、健康與安全，與此同時不斷創新，並加強客戶溝通，努力提升客戶體驗。因為，提供優秀的產品和服務質量是我們對客戶的承諾。

產品質量是企業的核心競爭力，也是產品責任最基本的要求。為提升項目質量，集團旗下房地產企業運用建築資訊模型(BIM)技術對項目設計進行調整和優化，在項目施工階段要求總承包商、分包商等施工單位制定整體施工計劃。企業亦會聘請具有相應資質的監理公司在工程建設過程中實施監控和檢查，以確保項目質量和安全。在材料和設備使用方面，企業根據《工程質量管理制度》的要求監督施工單位，確保使用合格安全的材料、構件及設備，並聯同監理公司在施工現場對材料進行抽樣測試或複試。房地產企業已建立健全的工作匯報制度，並根據《進度管理制度》的要求定期對各項目的進度和質量、安全、研究期間遇到的困難和問題等進行跟蹤和評估並及時制定和落實解決方案。其竣工驗收及交付管理機制列明在工程竣工及移交前根據《建築、安裝工程質量驗收評定標準》及相關規範，聯同監理公司、各專業工程師和施工單位對工程進行全面檢查，在有需要時督促施工單位完成質量缺陷整改，並完成驗收。為了不斷提升各房地產項目公司的項目質量，相關單位亦就工程建設質量管理進行經驗分享和心得交流，確保產品質量和客戶權益。

我們對質量的承諾也體現在產品和服務的可靠性。我們在酒店運營過程中著重安全管理，持續開展安全風險評估、演練培訓和檢查工作，並定期與專業機構合作對酒店的門禁系統、保安系統、消防監控系統等進行維修保養。新型疫情爆發後，本集團加強對酒店設施進行清潔消毒，盡最大程度保障客戶健康。集團旗下自來水業務建立了《生產運行工藝管理制度》、《運營項目水質管理制度》、《生產調度管理制度》等制度，做好日常生產管理，確保各項目公司供水水質達標。若出現供水水質超標等異常情況，將嚴格執行《突發環境事件應急預案》各項規定合理合法地處置。本集團旗下在港煙草企業嚴格進行來料檢查，保證原料合乎使用要求，並於發現生產問題時即時追蹤及堵截品質有問題的產品，成功於本年度堵截17次生產中的品質問題。

本集團旗下在港煙草企業於報告期間妥善處理了12宗中國有稅市場投訴，及時追本溯源找出問題源頭同時給予外部滿意的處理方案。本集團旗下房地產企業亦為提升物業營運質素，積極與租戶開展雙向溝通和交流，以座談會形式就管理服務、軟硬體設施、配套服務等方面與租戶代表進行討論，並對租戶各項查詢提供及時回應。當接到租戶投訴時，投訴會經由物業和商管部門協調處理，提出的問題會及時反饋到工程、技術等相關部門，確保投訴得以妥善處理。本集團秉持客戶至上的服務原則，嚴格把控產品質量，積極處理客戶投訴，為客戶提供滿意的產品及服務。

本集團重視對客戶資料和私隱的保護，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》。本集團旗下各項目公司將客戶資料和私隱資訊保存在本集團管理系統內實行分級管理，並由授權人員存取。本集團通過訂立規章制度、員工手冊、內部溝通、培訓等方式傳達員工必須對客戶資料進行保密，禁止任何形式的洩露的要求。當發現客戶資訊已經或可能洩露時，本集團將立即按照公司相關制度報告、處理、補救並追究相關人員責任。其中本集團旗下在港煙草企業對批發商及經銷商等資訊實行許可權管理，內容僅作公司內部業務使用，以確保有效保護客戶資訊。

在知識產權保護方面，本集團旗下房地產企業就建築設計專利、商標註冊等方面作出管理，在相關合同中就知識產權保護設立專項條款，明確有關設計專利、註冊商標等的著作權和使用權，以確保不會侵犯任何第三方知識產權或商業秘密。該企業亦開設知識產權基礎知識及實務講座，以增強員工保護和管理知識產權的知識及能力。本集團旗下在港煙草企業各部門妥善收集及管理產品包裝設計、生產訂單、銷售發票、零售網點照片等，致力保護本集團的知識產權。

社會責任

作為一家歷史悠久並植根於社會的上市公司，我們有責任與當地社區緊密聯繫並履行社會責任。二零二零年，我們的社會責任工作主要從支持藝術教育、扶貧濟困、宣傳水務知識、對抗新冠疫情多方面推進。本集團結合旗下企業品牌的建設，善用企業資源，創新慈善公益活動的模式，自願發起多項公益志願活動，身體力行實踐對藝術教育、扶貧濟困、宣傳水務知識、對抗新冠疫情等領域的持續關注，堅持回饋社會。以下為我們年內具有代表性的社會責任活動：

藝術教育有助兒童在成長過程中的心智發展，因此，本集團期望培養兒童在藝術方面的興趣，為兒童的成長發展帶來正面的影響。「藝啟童行」公益品牌計劃是由本集團旗下房地產企業的濱江城開中心與龍華益加藝共同發起，以「通過文化藝術的培養，啟發兒童奮力發展與前行」為宗旨的計劃。我們承接二零一九年，於本報告期內繼續推廣「藝啟童行」品牌計劃，以多元、有趣的互動方式，與兒童一同探討國學藝術、生命意義和文明考古三大話題。

在扶貧濟困方面，本集團組織員工參與各種公益活動，例如「徐匯職工健步走」活動、義務獻血、電腦捐贈、援建抗洪、消費扶貧等。於本報告期內，本集團旗下自來水業務於三月積極獻血，以應付新冠疫情下的低採血量及持續的用血需求；五月向社會機構捐贈辦公電腦及生活物質，深入推動社會共建；亦在十一月開展同心採購愛心蘋果行動，以消費扶貧的方式為農戶增加收益，讓農戶充分感受關懷和溫暖。活動受到當地居民稱讚，也提高了企業聲譽。另外，本集團亦與慈善機構合作支援弱勢社群。於本報告期內，本集團旗下房地產企業向上海市慈善基金會捐贈人民幣200,000元，為有需要人士提供直接援助。

本集團積極與社區居民進行溝通交流，瞭解其生活所需，傾聽民聲、關注民生。於本報告期內，本集團進行「滿意在徐匯，服務在基層」組團式走訪活動，讓社區居民向本集團的項目公司表達意見和建議。另外，為提升市民用水知識，本集團旗下自來水業務所屬子公司組成的「水潤萬家」志願服務隊。志願服務隊自二零一七年成立以來在山東濰坊市中心城區較大的、具有一定規模的新建成型社區或平時反映問題較多的社區，例如大有公館、銀泉廣場等24個居民社區，先後在五月至十一月進入社區300餘次，現場開展入戶便民服務、用水知識宣傳、涉水業務解答、水費查詢和用水業務辦理等多項服務。志願服務隊在山東省濰坊市二零二零年度「四個最美(佳)先進典型宣傳推選活動」中被推選為「最佳志願服務組織」，得到當地政府部門充分肯定和廣大群眾居民的廣泛好評。該業務公司亦關注項目所在工業園區的新建企業的用水情況，以便及時掌握園區污水量及水質，根據水量水質變化及時調整，做到供水達標。

新冠疫情持續為社區帶來各種壓力。身為有責任、有擔當的企業，本集團在租金豁免和物資捐贈兩方面著手，在疫情期間向社區人士提供支援，協助社區渡過難關。本集團旗下自來水業務旗下子公司擔當志願者，在社區組織下到街頭按要求對市民逐一進行體溫檢測。該業務旗下另一子公司亦火速開展工作保障方艙醫院供水。疫情爆發後，防疫物資一度供應緊張，本集團旗下房地產企業積極搜購口罩、酒精、消毒液等防疫物資，並捐贈予項目所在社區街道，向上海城開希望小學的學生捐贈口罩。本集團旗下在港煙草企業積極配合政府及地區防疫規定，於所有生產及辦公場所加強員工宣傳和公司內部清潔消毒，給員工派發防疫用品以維護員工健康和社區安全。

取之社會，用之社會。本集團未來將持續開展優化營商環境、夏季供水便民服務進社區、社區聯建、村鎮扶貧、志願者服務、企業外部宣傳等活動，積極參與社會公益，承擔社會責任，塑造企業形象，展現公司品牌影響力。新冠疫情仍然嚴峻，本集團將繼續積極配合政府及社區防疫抗疫措施，持續開展員工健康防疫教育，加強公司清潔消毒，為員工發放防疫用品，維護員工健康及公司生產經營正常。

合規

本集團致力確保其業務營運遵守有關法律、規則及規例，並不時密切關注相關的監管變化。集團亦進行廣泛的合規檢討，加強其內部監控及監管合規成效，同時已制訂及更新內部政策及程式為我們的營運提供指引，該政策及程式旨在有效監控環境及監管合規。此外，本集團需要時舉辦工作坊或培訓，以加強員工對本集團內部監控及合規程式的認知與瞭解。

於報告期間，就我們所見，本集團並無以任何形式違反對本集團環境保護、僱傭及勞工常規、營運慣例、社會責任等經營範圍可能造成影響的法律及法規。本集團亦無以任何形式違反與賄賂，勒索，欺詐和洗黑錢相關的法律法規。