



PERFECT MEDICAL

2021 環境、 社會及 管治報告

股份代號：1830

PERFECT MEDICAL HEALTH MANAGEMENT LIMITED

完美醫療健康管理有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

目錄



2	方針
3	關於本報告
5	關於完美醫療
6	我們的權益人
7	A部分：環境
13	B部分：社會
21	環境、社會及管治報告指引及索引

方針

完美醫療健康管理有限公司(前稱必瘦站醫學美容有限公司)(「完美醫療」或「本公司」)及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)主要於香港、中華人民共和國(「中國」)、澳門及澳洲提供醫療健康及醫療美容服務。本集團致力追求科學、科技、醫療健康、醫療美容服務與環保之融合，改善服務質素，以期成為領先的醫療健康及醫療美容供應商，並同時盡量減少其對環境的不利影響。

為提供優質的醫療健康及醫療美容服務(尤其是專為東方女性度身訂造的醫療美容、身體護理及保健療程)，我們擁有一支在美容科技方面經驗豐富的權威專家所組成的團隊，為各類服務提供支援。我們亦專注為醫療健康及醫療美容服務引入有才華的新員工及先進科技，以實現可持續發展之目標。

在考慮可持續發展的方針時，我們考慮一系列長短期因素，當中包括與業務相關的挑戰、對權益人的問責、職業道德、全球趨勢、法例及規例以及風險管理慣例。我們不斷尋求同時對供應商、消費者及環境有利的業務增長機遇。

我們深信，一間成功的企業不應不惜犧牲環境或社會利益以謀取最大利潤，而應盡力平衡權益人的利益及社會責任，以維持企業的可持續發展。我們關注氣候變化、社會福利及發展、生活水平以及未來世代的發展。本集團矢志將可持續發展理念融入業務營運之中，務求以環保及社會責任為導向不斷改善工作環境。

本集團的權益人涵蓋不同界別的人士，包括但不限於其僱員、客戶、供應商、投資者、行業監管機構以及其他政府和社區團體。了解權益人的需要及期望乃本集團的致勝關鍵。由於各權益人需要不同的參與方式，我們已制定度身訂造的溝通方法，以更有效地滿足各權益人的需要及期望。

為實行適用於本集團各層面的可持續發展策略，我們就以下可持續發展策略採取由上而下的方針：

1. 實現環境可持續發展；
2. 尊重人權及社會文化；
3. 與權益人溝通；
4. 為僱員提供支援；及
5. 支持本地社區發展。

關於本報告

本集團欣然提呈我們的年度環境、社會及管治(「ESG」)報告。本報告內容集中提供我們於二零二零年四月一日至二零二一年三月三十一日期間(「報告年度」)在香港、中國、澳門的主要營運之環境及社會層面的措施及表現概覽，令我們得以進行全面的表現檢討及評估，以期於未來取得更佳整體績效。報告年度與我們的財政年度一致。有關我們的企業管治的更多資料，請參閱本集團截至二零二一年三月三十一日止年度之年報第29至41頁的「企業管治報告」。

報告範圍

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》(「環境、社會及管治報告指引」)編製。本集團已遵守環境、社會及管治報告指引中所載「不遵守就解釋」條文的披露規定。本報告分別披露兩大ESG範疇(即環境及社會)，重點說明本集團於報告年度在香港、中國、澳門的營運於該兩個範疇內的影響。就關鍵績效指標(「KPI」)的範圍而言，我們專注於重要地理分部的業務，包括香港、中國及澳門，其佔我們收入總額超過96%。本集團將繼續優化及改善KPI的披露。

於報告年度，重大ESG事宜對或可能對以下各項有重大影響：

- 香港、中國及澳門醫療健康及醫療美容服務業；
- 全球醫療健康及醫療美容服務市場；
- 營運所在的當前或未來的環境或社會；
- 我們的財務表現或營運；及／或
- 我們權益人的評估、決策及行動。

本報告所用數據及資料引述自歸檔文件、記錄、統計數字及研究。財務數據乃摘錄自本集團截至二零二一年三月三十一日止年度之經審核年度財務報表或以此為基準計算。

關於本報告

報告原則	詮釋	本集團的應用
重要性	報告應披露機構對環境及社會所造成的重大影響，或對持份者評估本公司及作出決策的方式造成重大影響的方面。	本集團以調查問卷的形式瞭解持份者的期望。根據調查問卷的結果，本集團識別及報告其重大可持續發展議題。
量化	報告內所披露的關鍵績效指標應可予計算及於適當情況下可進行比較。	在可行情況下，本集團記錄、計算及披露量化資料並與過往表現進行比較。
平衡	發行人應客觀、真實地報告本年度於環境、社會及管治方面的表現。	本集團以準確、客觀、公平為編製原則，報告其在可持續發展方面取得的成就及所面對的挑戰。
一致性	環境、社會及管治報告的編製方式應保持一致，環境、社會及管治的關鍵績效指標可進行比較，以瞭解公司表現。	本集團將確保編製報告，並管理環境、社會及管治數據時的一致性，以便日後進行比較。

反饋

有關我們財務表現及企業管治的詳情，請瀏覽我們的網站<http://www.perfectmedical.com>及年報。我們亦十分重視閣下對我們可持續發展表現的反饋及意見，敬請閣下將反饋意見及其他可持續發展方面的查詢發送予我們的公司秘書(ir@perfectmedical.com)。

關於完美醫療

我們的業務

我們於二零零三年成立並於二零一二年二月在聯交所主板上市，本集團不遺餘力物色商機，同時發揮核心優勢，以求克服艱難。於報告年度，惟本集團亦取得進展，成功擴大醫療健康相關服務範疇，以全面滿足客戶各類不同需求。為配合我們更改服務範疇及轉型為醫療健康及醫療美容服務供應商，我們將公司名稱由「必瘦站醫學美容有限公司」改為「完美醫療健康管理有限公司」。新名稱將更貼切地反映本集團目前在醫療健康方面的業務發展方向，並且有助提升企業形象及支持未來發展。

願景

成為香港、中國、澳門及澳洲領先的醫療健康及醫療美容服務供應商。

使命

繼續擴大於香港、中國、澳門及澳洲醫療健康及醫療美容服務市場的份額並於全球增設更多服務中心。

目標

維持優質的醫療健康及醫療美容服務，並提供最貼身的服務方案以滿足顧客的期望，務求為股東及投資者締造最大的可持續價值。

董事會(「董事會」)

於本報告日期，董事會成員包括：

執行董事

歐陽江醫生(主席)
歐陽慧女士
歐陽虹女士

獨立非執行董事

徐慧敏女士
季志雄先生
曹依萍女士

我們的權益人

完美醫療積極致力於更透徹了解權益人並與之溝通交流，務求取得長足進步。我們堅信，身處充滿挑戰的市場環境，權益人在我們維持業務制勝過程中所扮演的角色至關重要。

權益人	關注事宜	溝通與回應
香港交易所	遵守上市規則，及時準確刊發公告。	會議、培訓、路演、工作坊、計劃、網站更新及公告。
政府	遵守法律法規、防止避稅和社會福利。	互動及拜訪、政府視察、納稅申報及其他資料。
供應商	付款時間表及穩定需求。	實地拜訪。
股東／投資者	企業管治制度、業務策略及表現和投資回報。	組織及參與為投資者、媒體及分析師舉辦的研討會、訪談、股東大會，向彼等提供財務報告及／或營運報告。
媒體及公眾	企業管治、環保及人權。	於本公司網站刊發新聞稿。
客戶	產品質素、交付時間、合理的價格、服務價值、勞工保障及工作安全。	實地拜訪及售後服務。
僱員	權利及福利、僱員報酬、培訓與發展、工作時數以及工作環境。	培訓、與僱員進行面談、僱員手冊、內部備忘錄、僱員意見箱。
社區	社區環境、僱傭與社區發展以及社會福利。	社區活動、僱員義工活動、社區福利補貼及捐贈。

A 部分：環境

本集團矢志為權益人構建可持續發展的綠色社區。為維持我們於醫療健康及醫療美容服務業的領先地位，我們致力透過實施環保措施以減低日常營運產生的碳足跡，以期以己之力影響整個社會。於報告年度，本集團並不知悉有任何嚴重違反與環境有關的法律及法規之事件。本集團於日後將繼續進一步減低對環境造成的任何負面影響。為呈列全面的排放概覽，我們將報告年度的排放數字及有關密度與去年進行比較。本節的密度乃按設施數目或僱員數目計算。於二零二一年三月三十一日，香港、中國及澳門合共42間設施(二零二零年：42個設施)，包括41間醫療健康及醫療美容中心(二零二零年：41間)，以及香港的1間總部(二零二零年：1間)。此外，截至二零二一年三月三十一日，在香港、中國及澳門共有1,285名員工(二零二零年：1,153名)。

排放

空氣污染排放

由於本集團的主要業務活動乃集中於提供醫療健康及醫療美容服務，故並無消耗大量氣體燃料。氣體排放的主要污染物來自就董事、僱員及顧客交通所使用的汽車。三大氣體污染物分類為硫氧化物(「SO_x」)、氮氧化物(「NO_x」)及懸浮顆粒(「PM」)。

於報告年度內汽車的主要空氣污染物排放量如下：

空氣污染物類型	空氣污染排放	
	空氣污染排放 (千克) 二零二一年	空氣污染排放 (千克) 二零二零年
SO _x	0.03	0.05
NO _x	2.97	1.98
PM	0.22	0.15

A部分：環境

溫室氣體排放

溫室氣體(「溫室氣體」)排放是造成全球暖化的主要源頭，對當前氣候及全球生態系統造成嚴重威脅。除使用汽車直接產生的溫室氣體排放外，間接排放源頭主要來自電力消耗。與去年相比，溫室氣體排放總重量增加約115噸，增幅約為10%。

於報告年度內，營運產生的溫室氣體排放情況如下：

溫室氣體排放類型	溫室氣體排放	
	二氧化碳當量 排放量(噸) 二零二一年	二氧化碳當量 排放量(噸) 二零二零年
範圍1直接排放	5.98	8.89
範圍2間接排放	1,271.30	1,153.30
總額	1,277.28	1,162.19
每位僱員密度	1.00	1.02

附註：

溫室氣體根據溫室氣體議定書中的「企業會計與報告準則」計算。

範圍1：由本集團擁有的車輛直接排放

範圍2：本集團消耗所購電力產生的間接排放

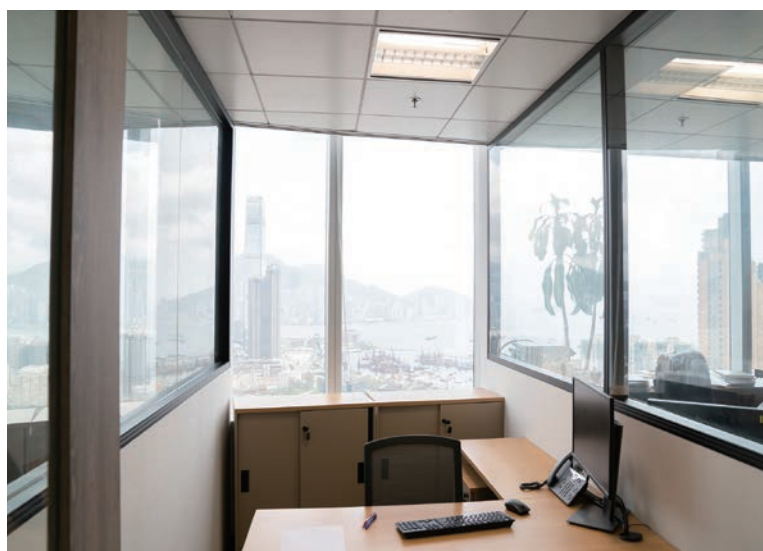
範圍3：由於範圍3屬選擇性披露，且相應排放不受本集團控制，故並無作出披露。

本集團最重大的溫室氣體排放源頭為電力消耗。因此，為減少溫室氣體排放，我們堅持在日常營運中提倡綠色慣例。我們於辦公室範圍張貼標誌，鼓勵僱員下班前關掉閒置的電子設備。為進一步減少使用電燈，辦公室的設計充分利用自然光。我們亦購置具能源效益的電器，以減少不必要的能源消耗。

A部分：環境



於燈掣及門掣開關旁邊張貼提醒節約能源的標誌



使用自然採光，以儘量減少人工照明，並減少能源使用

A部分：環境

廢棄物管理

由於本集團的主要業務活動為提供醫療健康及醫療美容服務，於報告年度並無產生有害廢棄物。本集團產生的無害廢棄物主要為辦公室廢紙。本集團對不同類別的廢棄物有嚴格的分類方法。各類廢棄物均有特定的儲存地點及收集程序。廢棄物分開儲存及處理並以分類賬簿進行記錄。為保持對達致環境可持續發展的決心，本集團實施若干措施以減少廢紙。例如，於辦公室張貼節約用紙標誌以鼓勵僱員節約用紙。辦公室亦設有回收箱及回收袋，用以收集各類廢紙以作回收。經過我們的努力，每項設施的廢紙產生密度已較去年減少。



辦公室張貼的節約用紙標誌



設於辦公室的回收袋

A部分：環境

於報告年度，營運產生的廢棄物載列如下：

廢棄物	二零二一年	二零二零年
	(噸)	(噸)
有害廢棄物	-	-
無害廢棄物	2.73	7.10
總額	2.73	7.10
每項設施密度	0.07	0.17

資源使用

本集團積極成為一間環保及在環境方面達致可持續發展的企業，透過節約能源及自然資源為保護環境作出貢獻。為減少碳排放及碳足跡，我們已在日常營運採納減碳措施。

於報告年度，本集團的能源消耗量載列如下：

能源類型	能源消耗	能源消耗
	(兆瓦時)	(兆瓦時)
	二零二一年	二零二零年
汽油	21.39	-
外購電力	1,892.27	1,635.89
總計	1,913.66	1,635.89
每項設施能源密度	45.56	38.95

A部分：環境

耗電

透過上文「溫室氣體排放」一節所述於辦公室及醫療健康及醫療美容中心成功推廣節能，我們的耗電增加約278兆瓦時，相當於按年增加約17%。我們將會繼續為節約能源而努力，不僅會珍惜寶貴的資源，亦會減輕耗電產生的碳排放所帶來的不利影響。

包裝材料

由於本集團的主要業務活動為提供醫療健康及醫療美容服務，於報告年度並無涉及使用包裝材料的情況。

耗水

水資源一直是地球上最珍貴的自然資源之一。因此，作為業內的環保先行者，節約水資源是我們最重要的承諾之一。與去年的表現比較，本集團的耗水增加839立方米，增幅約為8%。耗水增加乃由於上年爆發COVID-19後，業務在本年度恢復。本集團已於辦公室張貼標誌，提醒僱員在不必要時節約用水。由於我們的水源來自政府部門，於報告年度並無供水上的問題。

於報告年度，營運產生的耗水量載列如下：

	耗水量	二零二零年 (立方米)
	二零二一年 (立方米)	
耗水量	11,638	10,799
每項設施密度	277	257

環境及天然資源

作為一間於環境方面致力達致可持續的企業，本集團深信不應令彌足珍貴的環境成為我們業務活動所消耗的代價。相反，我們已建立環保慣例及管理流程，務求減低我們對上述方面所造成的負面影響。

為維持本集團於業內的領先地位，本集團已於現有的業務營運過程中實行各類環保慣例。未來，我們將繼續不遺餘力地提高環保意識，重視環保的重要性並鞏固帶來正面效果的措施。

B部分：社會

僱傭

因我們主要向顧客提供醫療健康及醫療美容服務，故我們深信業務的致勝關鍵在於團隊精神及企業凝聚力，最重要的是技能嫺熟的僱員。因此，我們採用以人為本的方針，提供僱員福利及職業培訓等方法吸引及留聘僱員。為雙方共同利益著想，我們的目標是與員工一起成長，以實現本集團未來的昌盛發展。

僱員

為維持僱員的忠誠度並保持僱員的工作質素及責任感，我們於該兩個財政年度均僱用全職僱員。於二零二一年三月三十一日，在1,285名(二零二零年：1,153*名)僱員中，有64%(二零二零年：63%)駐於香港，餘下36%(二零二零年：37%)則駐於中國及澳門。由於我們主要為女性顧客提供醫療健康及醫療美容服務，我們僱員的男女比例約為1:12(二零二零年：1:13)。

以下為截至二零二一年及二零二零年三月三十一日按性別及年齡劃分的僱員分佈詳情：

	二零二一年		二零二零年*	
	員工人數	佔總數百分比	員工人數	佔總數百分比
按性別劃分				
男性	100	8	82	7
女性	1,185	92	1,071	93
總數	1,285	100	1,153	100
按年齡劃分				
18歲至25歲	213	17	203	18
26歲至35歲	594	46	513	45
36歲至45歲	308	24	282	24
46歲至55歲	113	9	106	9
55歲以上	57	4	49	4
總數	1,285	100	1,153	100

* 二零二零年的僱員數據僅包括來自香港、中國及澳門的僱員。

B部分：社會

和諧工作場所

我們致力為僱員提供平等機會的工作環境，我們承諾只會據技能、教育背景、潛力、經驗、工作表現及彼等的個性特質來聘用僱員。本集團尊重人權，為其員工提供平等機會，而不論彼等年齡、婚姻狀況、懷孕、家庭狀況、殘疾、種族、國籍、宗教及／或性取向。平等機會的理念適用於本集團的招募、培訓及發展、認可及獎勵以及離職及解僱方面。

我們透過設立行為守則（「行為守則」）的書面政策，要求僱員遵守性別歧視條例（香港法例第480章）、殘疾歧視條例（香港法例第487章）及家庭崗位歧視條例（香港法例第527章）。我們亦鼓勵員工舉報彼等所面對或發現之任何形式的歧視、誹謗或性騷擾行為。倘任何僱員或管理層被懷疑涉及任何形式的歧視、誹毀或性騷擾行為，相關僱員或管理層將會面臨紀律聆訊，並可能於聆訊後有跟進行動。

就招聘及解僱流程而言，本集團將根據內部人力資源政策執行情序。招聘方面，我們僅考慮應聘者的經驗、知識及技能，並為所有應聘者提供平等機會。解僱方面，該等行為不當的僱員（例如執行禁止銷售程序或違反合約條款及行為守則者）將被終止聘用。我們在適用情況下提供補償。

待遇及福利

通過三個月試用期後成為長期僱員的員工可獲享有所有僱員待遇。我們提供完善的薪酬待遇，包括但不限於獎金、佣金、年度評估及加薪、加班津貼、交通津貼、全勤獎勵、鞋類津貼及團體醫療保險。此外，禮券及不同類型的補貼將每月授予達到收益目標的美容中心。另外，年度表現評估將於四月至六月左右進行，以晉升表現優秀的僱員，並考慮調整其薪金。

我們亦遵守當地政府頒佈的法例及規例，例如為香港僱員及中國僱員分別就僱員補償保險及強制性公積金以及社會保險及住房公積金作出供款。

B部分：社會

僱員工作與生活平衡

從本集團的角度而言，為盡可能提升盈利水平，我們離不開每名僱員的勤勉工作。但本集團明白為了達致長遠目標以及維持員工對工作的熱情，充足休息是必需的。我們已於員工手冊中載有全面休假政策。除法定有薪假期外，每名僱員按照彼等的職位可享有9至21日的年假。前線人員會按彼等的加班工時及底薪獲得超時工作補償。僱員亦有權根據彼等之家庭及社交需要而申領各類型的特別假期，例如產假、侍產假、婚假、恩恤假、生日假及陪審員假期等。

於報告年度，本集團或其僱員概無有關僱傭的重大違規事項。

健康與安全

為每位僱員提供安全、充滿活力兼舒適的工作環境甚為重要。舒適的工作環境可維持及提升僱員的身心健康，讓彼等可充份提高工作效率。為達到此目標，我們維持高水平的健康與安全標準。本集團的業務過程中比較可能會發生的工業意外或工傷的情況為美容儀器的不當使用。為減低風險，我們會安排資深僱員或組長負責為每名新入職治療師提供有關如何使用美容儀器的培訓。與此同時，每一間店舖均會放置相關儀器的操作指南供僱員研習。

僱員可選擇參加團體醫療保險計劃，範圍覆蓋出現任何意外情況所產生的醫療或住院費用。我們的醫療保險亦涵蓋牙科福利、門診福利及於提供海外醫療協助的環球支援。

為了於任何意外或緊急事故發生時保障僱員，我們設有充足的消防設備，如滅火器、消防喉轆及消防灑水裝置以及放置於辦公室及美容中心的急救箱。此外，每個急救箱旁均設有「急救指引」手冊，以指導員工如何應付及處理工傷，包括流血、昏迷、骨折、燒傷或燙傷、觸電及中毒。

此外，我們嚴格遵守僱員補償條例(香港法例第282章)為我們的僱員投購範圍充足的保險。

B部分：社會

在我們的服務中心實施安全程序

前線員工及客戶的安全及健康對本集團而言至關重要。為了保護彼等免受COVID-19感染，我們在醫療健康及醫療美容服務中心採取了一系列的衛生措施：(a)在可行的情況下，在醫療健康及醫療美容服務中心內，所有人在任何時候均須佩戴口罩；(b)任何人在進入我們的醫療健康及醫療美容服務中心前必須接受體溫檢查；及(c)我們的醫療健康及醫療美容服務中心必須提供消毒搓手液。

於報告年度，並無發現有關健康及安全法律及法規的重大違規個案。

發展及培訓

因我們主要為顧客提供服務及療程，服務質素成為我們業務致勝的關鍵。本集團已制訂僱員培訓手冊，內容包括品牌概念、療程技術、銷售程序等的主題。每名新入職的前線人員向顧客提供服務前均須參加入職培訓。此外，每名部門主管負責根據組員的工作能力及職能為彼等提供在職培訓。

我們歡迎僱員向其主管、組長或區域經理直接提出意見及反饋。我們將會細心聆聽僱員的意見，務求為彼等創造更佳的工作環境。倘收到僱員任何的投訴，直接主管將負責進行調查並於必要時作出適當跟進行動。

於有新設備或更新時，本集團均會為前線僱員提供定期培訓。新加入的治療師及其他前線僱員將獲提供入職培訓。此外，本集團亦為僱員安排不同類型的培訓，包括內部培訓計劃、研討會以及在職輔導。本集團深信，上述活動不單只可以提高僱員的專業知識及改善在技能方面的效率與執行能力，亦可增加僱員的歸屬感，並從而減低員工流失率。

此外，誠如「僱傭」一節所述，我們將進行有關僱員表現的持續評估，以識別彼等的不足之處及弱點，藉此提供相應及針對性的培訓，幫助彼等進一步發展。此舉不僅有助員工維持所規定的標準，亦能為彼等提供增強技能及發展專業所長的良機。

勞工準則

尊重人權有助實現本集團的可持續發展。我們的招聘人員將於招聘過程中查核所有僱員的有效身份證明以確保彼等均可合法工作(即至少18歲)且並非童工。我們亦持續留意政府就最低工資所制定的相關規例，務求所有僱員獲得的薪酬均符合法律規定。本集團保證，任何人士均不得採取蓄意刁難、威脅及體罰等暴力措施強迫僱員工作。透過已設立的溝通渠道，我們鼓勵員工就任何彼等所面對或發現的舞弊情況向彼等的組長、部門主管或甚至區域經理匯報。就接獲僱員的任何投訴而言，管理層將就該個案採取嚴厲調查，並作出適當的跟進行動。於報告年度，本集團並無錄得嚴重違反有關勞工準則的適用法例及規例之情況。

供應鏈管理

本集團相信，與供應商維持良好合作關係將有利於我們獲得優惠價格以及優質設備及供應，繼而有助於增進本集團的發展。因此，我們設有由集團營運經理帶領的優秀營運部，管理我們的日常供貨需求。我們每天採購的貨品包括療程所涉及的常用消耗品，如棉花棒及紙巾、療程的各類精油及乳霜、特殊針器等。為確保所採購的產品價廉物美，營運部已備製一份認可供應商名單，列明所有供應優質產品的現有供應商。在我們需要採購消耗品時，將自認可供應商名單中甄選合適的供應商以進行採購。與現有供應商合作期間，倘供應商的表現未能達致我們的預期，或倘發現供應商有任何不當行為，合作關係將立即終止，以保障服務質素。

因此，我們相信供應鏈管理的管理決策於報告年度並無重大環境及社會風險。

B部分：社會

產品／服務責任

品質監控

本集團致力提供優質及可靠的服務及療程。當本集團需要向現有或新供應商採購新消耗品時，營運部將向供應商索取樣品，並交給治療師進行實驗測試。我們僅會於測試結果顯示為正面的情況下方會使用該款新消耗品。所有消耗品均妥善貯存於倉庫及醫療健康及醫療美容中心內，並備存適當的存貨清單，以密切監控及控制到期日。我們已實施先進先出的政策，以避免出現任何滯銷消耗品的情況。

除消耗品外，我們透過由經驗豐富的管理團隊在全球科技展覽中進行挑選，購置最新的美容科技及機器。此外，所有治療師均符合資格執行療程。我們將定期進行持續評估及考核，以確保治療師具備所需及最新的專業知識。另外，就我們於中國的營運而言，我們已符合資格提供醫療服務，並取得醫療機構執業許可證。透過推行上述措施，我們承諾向顧客提供最優質、最健康及最安全的服務。

資料私隱

本集團矢志保障數據及私隱。本集團所制定的行為守則規定，在未經適當授權的情況下，現時或前僱員不得向第三方直接及間接披露任何機密資料。全體僱員均須嚴格遵守《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)及保障顧客的個人資料。顧客的個人資料僅可於適當的情況下及於獲授權的業務活動中使用。

利益衝突

行為守則亦訂明，所有僱員應盡可能避免任何可能導致實際或潛在利益衝突的情況。倘出現任何利益衝突，僱員應使用利益衝突申請表向其主管或經理作出申報。除僱員外，董事亦應及時向董事會報告任何潛在利益衝突。本集團亦規定療程顧問或經理不得強迫顧客購買療程套餐。

B部分：社會

顧客投訴

我們深明，顧客投訴能有助我們改進服務質素。因此，我們已設立各種渠道，供顧客表達彼等的觀點及意見。我們訓練有素的顧客服務代表須即時回應顧客的諮詢、要求及投訴。於報告年度，我們並無收到任何重大投訴，本集團亦並不知悉有任何與產品責任有關的法律及法規的重大違規。

反貪污

貪污及賄賂毋庸置疑會給本集團帶來負面影響及有損其聲譽。因此，本集團已制定一套適用於所有員工及董事的書面行為守則，當中載有反貪污的規例及政策：

— 防止賄賂條例：

根據《防止賄賂條例》(香港法例第201章)所提供的清晰指引，嚴格禁止任何賄賂及挪用的行為。

— 個人利益：

員工不得向任何商業夥伴索取或接受任何形式的得益或餽贈，除非此類得益或餽贈具有象徵意義或為非現金形式(例如，促銷品或廣告紀念品)。倘有關得益或餽贈的價值高於其象徵價值，員工須披露利益衝突申報表中的詳情並向其主管報告。

— 與供應商及承包商的關係：

本集團提倡公平及公開的競爭，並基於公平貿易原則致力與供應商及承包商發展長久關係。所有產品及服務的採購程序必須以符合最高道德標準的方式進行，以確保產品質素，並持續維持顧客、供應商及公眾對本集團的信心。

B部分：社會

— 舉報程序：

員工可通過各種渠道，例如電子郵件、熱線或親身等方式舉報任何可疑活動。人力資源部將立即採取行動調查此等問題。

— 有關接受「利是」的指引：

員工於任何情況都不得向業務合作夥伴索要「利是」。此外，本集團不鼓勵員工從第三方收取任何「利是」。

於報告年度，概無出現針對本集團或其僱員的貪污或賄賂之已完結法律個案。

社區投資

本集團鼓勵員工從事志願服務及慈善活動，尤其是透過參與社區服務為長者提供協助，從而承擔其社會責任。本集團一直抓緊能夠與本集團使命及價值一致的社區及環保項目的合適機會。

於報告年度，本集團共捐款及贊助合共377,600港元(二零二零年：3,287,000港元)，其中100,000港元乃捐贈予香港公益慈善基金會有限公司，而香港公益金則為277,600元。



香港公益金

THE COMMUNITY CHEST

環境、社會及管治報告指引及索引

層面	指引說明	於本報告 的提述	備註
A. 環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關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等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	6-10	
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	6	
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量及(如適用)密度	7	
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度	10	
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度	10	
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	7	
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	9	
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	7-8, 10-11	
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及間接能源總耗量	10	
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	11	
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	7-8, 10	
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	11	
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量	10	
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	6-11	
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已採取管理有關影響的行動	6-11	

環境、社會及管治報告指引及索引

層面	指引說明	於本報告 的提述	備註
B. 社會			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	12-14	
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	12	附註
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	不適用	附註
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	14	
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	不適用	附註
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	不適用	附註
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	14	附註
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	15	
關鍵績效指標 B3.1	受訓僱員百分比及僱員類別	不適用	附註
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成的平均培訓時數	不適用	附註

環境、社會及管治報告指引及索引

層面	指引說明	於本報告 的提述	備註
B. 社會			
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	15	
關鍵績效指標 B 4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	15	附註
關鍵績效指標 B 4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	15	附註
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	16	
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	不適用	附註
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	16	附註
層面B6：產品責任			
一般披露	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	16-17	
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	附註
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	附註
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	附註
關鍵績效指標 B6.4	描述質量保證過程及產品回收程序	16-17	附註
關鍵績效指標 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	16	附註

環境、社會及管治報告指引及索引

層面	指引說明	於本報告 的提述	備註
B. 社會			
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	17-18	
關鍵績效指標 B7.1	於報告期間內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	18	附註
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	17-18	附註
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來瞭解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	18	
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)	18	附註
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	18	附註

附註：有關社會層面的關鍵績效指標僅為建議披露。