



MODERN DENTAL GROUP LIMITED 現代牙科集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：3600

環境、社會 及管治報告 2021





现代牙科集团
MODERN DENTAL GROUP

目錄

關於本報告	2
緒言	4
可持續發展管治	5
權益人參與	6
重要性評估	7
環境層面	8
排放物	8
資源使用	9
環境及天然資源	9
氣候變化	10
社會層面	11
僱傭及勞工常規	11
僱傭及勞工標準	11
健康與安全	12
發展及培訓	12
營運常規	13
供應鏈管理	13
產品責任	14
反貪污	17
社區	18
社區投資	18
附錄一 關鍵績效指標概覽	20
附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引	23

關於本報告

現代牙科集團有限公司(「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」)欣然呈列截至2021年12月31日止年度環境、社會及管治報告(「本報告」)，當中概述我們透過我們的可持續性優勢實現環境、社會及管治目標的承諾。董事會(「董事會」)對本集團的環境、社會及管治策略及報告負有全部責任。董事會負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保設有適當有效的環境、社會及管治風險管理與內部控制系統。本報告由本集團在外部專業服務公司的協助下編製。

報告期

本報告說明我們於2021年1月1日至2021年12月31日報告期(「報告期」)的可持續性舉措及表現。

報告範圍

本報告涵蓋本集團於重要地區分部(包括歐洲、北美、大中華及澳洲，其佔我們總業務資產超過95%(2020年：超過95%))所有主要附屬公司，該等公司主要從事生產及分銷義齒器材。本集團將繼續評估其業務對主要環境、社會及管治方面的影響，並將其納入本報告。

關於本報告

報告基準

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七所載《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。於本報告的編製過程中，我們已根據「重要性、量化、平衡及一致性」的原則概述本集團於企業及社會責任方面的表現。請參閱下表，了解我們對該等報告原則的理解及回應。

報告原則	涵義	我們的回應
重要性	本報告所涵蓋的議題應反映本集團對經濟、環境及社會的重大影響，或受影響權益人的評估及釐定範圍。	透過持續與權益人溝通，並結合本集團的策略發展及業務運營，我們可以識別當前的重大可持續發展議題。
量化	本報告應以可計量的方式披露關鍵績效指標（「 關鍵績效指標 」）。	本集團量化披露其環境及社會關鍵績效指標，並為量化資源提供文字說明。
平衡	本報告應當公允呈現本集團的整體可持續發展表現。	本集團已詳述對業務產生重大影響的可持續發展議題，包括所取得的成果及面臨的挑戰。
一致性	本集團應就編製本報告使用一致的披露原則。	本集團將確保本報告的披露範圍及報告方法每年基本一致。

資料來源

本報告披露的資料來自本集團正式文件、統計數據或公開資料。董事會對其內容的真實性、準確性及完整性負責。

查閱本報告

本報告備有中英文本。本報告的中英文本如有任何歧義，概以英文本為準。閣下可閱覽本集團官方網站 www.moderndentallab.com 或聯交所網站 <http://www.hkex.com.hk>，獲取本報告的電子版。

聯絡資料

本集團歡迎閣下對本報告作出反饋。閣下如對本報告的內容或形式有任何查詢或意見，請透過向 info@moderndentallab.com 發送電子郵件聯絡我們。

緒言

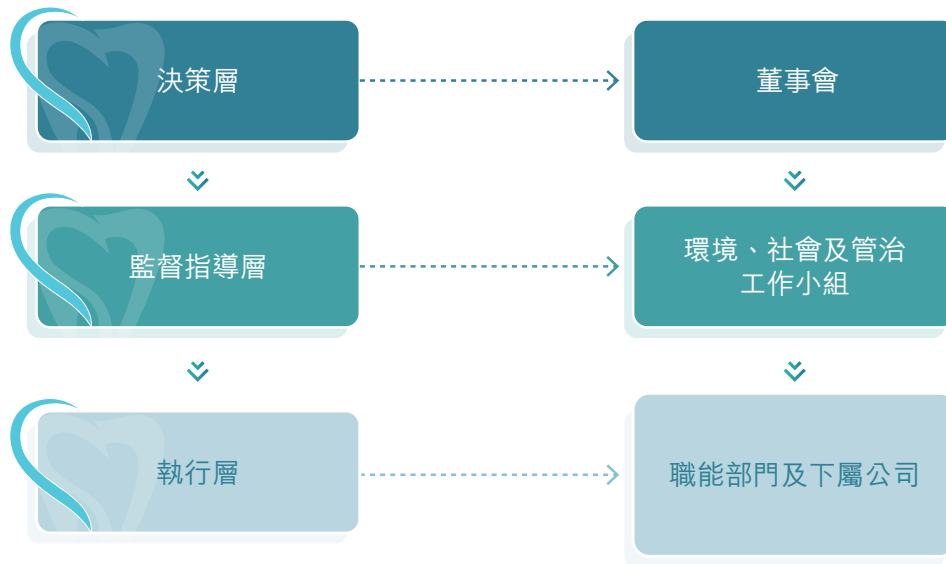
本集團為全球領先的義齒器材供應商，專注向快速發展的義齒行業的客戶提供定製義齒。我們的產品組合可大致分為三條產品線：(i) 固定義齒器材，例如牙冠及牙橋；(ii) 活動義齒器材，例如活動義齒；及(iii) 其他，例如正畸類器材(包括透明矯正器)、運動防護口膠及防齶器、原材料、牙科設備及教育活動和研討會服務。我們透過一系列戰略性地收購我們的前分銷商，建立起我們自身的全球銷售及分銷網絡，這是我們在本行業取得成功的根本之所在。我們的銷售及分銷網絡令我們能直接接觸全球主要義齒市場的客戶，包括牙醫、牙科診所、醫院、分銷商及其他客戶，令我們能以具針對性的方式推銷產品，更好地滿足我們全球多元客戶群的需求及偏好。

本集團擁有全球性的備受稱許的品牌組合，包括西歐的 Labocast、Permadental 及 Elysee、中國的洋紫荊、香港的現代牙科、美國的 MicroDental 及 Modern Dental USA 以及澳洲的 Southern Cross Dental。透過提供始終如一的優質產品及優異的客戶服務，我們壯大了該等品牌。

本集團認可可持續發展的重要性。為因應權益人對企業責任表現期望持續提高的趨勢，本集團透過在管理考量中納入環境及社會因素，致力於負責任的營運，為權益人及社區創造價值。可持續性策略乃基於遵守我們所適用的法律規定及權益人意見。為實現卓越的業務表現，提升長期競爭能力，可持續性發展對本集團增長至關重要。本集團已設立且實施多種政策，以管理及監察與環境、僱傭、營運實務及社區有關的風險。有關不同領域可持續發展及若干關鍵績效指標披露的管理方針的詳情載於本報告。

可持續發展管治

本集團已建立環境、社會及管治框架，以推動及實施本集團的可持續發展策略。為確保有效的環境、社會及管治管理，我們已建立由董事會、環境、社會及管治工作小組、各職能部門及下屬公司構成的環境、社會及管治架構，以推動環境、社會及管治管理及披露。董事會作為本集團的最高決策機構，負責本集團的環境、社會及管治工作，指引本集團可持續發展方向，並承擔其環境、社會及管治工作的整體責任。未來，董事會將持續加強環境、社會及管治風險管理工作，完善環境、社會及管治工作機制及監管流程，以提升環境、社會及管治水平。環境、社會及管治工作小組作為監督協調層，負責實施環境、社會及管治策略，協調環境、社會及管治事宜，編製環境、社會及管治報告，並定期向董事會報告相關工作進展。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進環境、社會及管治工作小組制定的舉措，並報告相關工作進度與數據。



權益人參與

與過往年度一致，本集團透過利用下表所列的不同渠道與其權益人(包括僱員、消費者及分銷商、投資者、供應商及社區)展開交流。透過權益人的參與，本集團瞭解權益人的期望及關切。透過該等渠道獲得的反饋令本集團能進一步制訂可持續發展策略。

權益人組別	關切事宜	參與渠道
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律 適當納稅 	<ul style="list-style-type: none"> 工作會議 工作報告編製及提交以供批准 年度及中期報告 網站
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> 低風險 投資回報 資料披露及透明度 股東的權益保障及公平對待 	<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會及其他股東大會 年度、中期報告、公告及通函 非交易路演、投資者會議
僱員	<ul style="list-style-type: none"> 保障僱員權利及利益 工作環境 職業發展機會 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 培訓、研討會、簡報會 僱員活動
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 安全及高品質產品 穩定的關係 誠信 聲譽、品牌及市場需求 	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議 電郵、電話 客戶反饋表 行業展覽 實地視察
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 長期合作關係 忠誠合作 公平、開放 信息資源共享 風險降低 	<ul style="list-style-type: none"> 業務會議、供應商會議、電話、採訪 定期會議 檢討及評估 投標流程
同儕／行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 經驗分享 協會 公平競爭 	<ul style="list-style-type: none"> 行業會議 實地視察及實地考察
市場監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律及規例 資料披露 	<ul style="list-style-type: none"> 年度及中期報告、公告及通函 研討會
公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"> 社區參與 職業機會 社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 志願活動 慈善及社會投資

重要性評估

本集團重視環境、社會及管治重要性議題的評估工作，以期及時、全面地了解各項環境、社會及管治議題對本集團業務發展的重要性及受權益人的關注度，促進本集團環境、社會及管治資料的有效披露及相關事項管理水平的持續提升。本年度，本集團環境、社會及管治重要性議題的評估步驟如下：

- 第 1 步** 本集團根據《環境、社會及管治報告指引》所載的披露要求及結合本集團的業務特點及日常運營識別出以下 21 個議題。該等議題被視為於我們的運營過程中對環境及社會產生影響。
- 第 2 步** 基於日常運營中對權益人的訴求及期望的了解，本集團對標同行環境、社會及管治工作的要點及趨勢，確定環境、社會及管治議題的重要性。
- 第 3 步** 依據重要性評估的結果，本集團討論並確定年內本報告的披露重點及未來本集團環境、社會及管治工作的提升要點。

社會層面			環境層面		
1. 平等機會	5. 防止僱傭童工及 強制勞工	9. 投訴處理	13. 社區投資	14. 廢氣排放	18. 耗水量
2. 僱傭及僱員福利	6. 供應商的選擇及 評估	10. 保護知識產權		15. 溫室氣體排放	19. 紙張消耗
3. 職業健康及安全	7. 監控及管理供應 鏈中的環境及社 會風險	11. 客戶數據私隱及 安全		16. 廢棄物管理	20. 管理環境及天然 資源相關風險
4. 僱員發展及培訓	8. 產品質量	12. 反貪污及反洗錢		17. 能源消耗	21. 氣候變化

根據重要性評估的結果，9 個重要議題(附註)被視為權益人及本集團最為關注的議題。本集團在兼顧環境和社會責任的同時，將給予該等領域更多的關注，力求取得持續改善及達致可持續的業務發展。

附註：以粗體字呈列。

環境層面

排放物

本集團製造業務受國家法律及地方規例規限，並須受地方有關政府環保部門定期監察。根據有關法律及規例，倘有關部門發現我們從事的活動嚴重污染或危害環境，會對我們實施處罰，並要求我們恢復環境或對污染影響採取補救措施。於指定時間內未能恢復環境或採取任何補救措施可能會導致我們終止業務。此外，根據有關法律及規例，我們須於我們業務所在的有關國家控制及減少因我們生產、分銷及進口產品可能導致的任何污染水平或任何其他對環境的危害。本集團遵守相關法律及規例，包括《中華人民共和國(「中國」)環保法》、《中國環境影響評價法》、《中國建設項目環境保護管理條例》、《中國建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》、德國《聯邦土壤保護法(Federal Soil Protection Act (BBodSchG))》，亦可能須遵守荷蘭《活動法令(Activities Decree (Activiteitenbesluit))》。於報告期，本集團並不知悉任何重大未遵守有關廢氣排放、溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物的產生等的適用法律及規例的情況。

本集團已設立「環境設施操作及管理制度」，並實施相應的程序，以監察本集團產生的排放物。

空氣污染物及溫室氣體排放

我們會安裝排放控制器材監察及降低空氣污染物排放。為減少空氣污染物排放，生產中心會使用清潔能源。此外，氣候變化確實帶來相關風險，需要我們付諸行動。大氣中碳排放持續增加會造成氣溫升高。我們致力於採取積極措施解決氣候變化，致力以最有效的方式為社會降低風險。本集團正透過實行「資源使用」一節所述的節能措施採取行動。

廢水

本集團生產基地產生的工業廢水統一輸送到現場污水處理設施處理後再行排放。污水處理符合有關地方規例及國家規定，對周邊環境並無重大影響。於報告期產生的廢水量不大。

有害及無害廢棄物

有害廢棄物包括廢棄酸性溶液、電池、光管及電解質。無害廢棄物包括於製造過程各個階段產生／消耗的石膏、廢陶瓷塊及空油漆罐。本集團對不同的廢棄物類別設有嚴格的分類系統。各類廢棄物具有特定的存儲位置及收集程序。我們對廢棄物洩漏採取預防措施以防止造成污染。廢棄物會分開存儲及處理，並會進行記錄。本集團委聘合資格回收公司處置及處理廢棄物，以盡量減少對自然的影響。

環境層面

資源使用

如「能源資源控制程序」所規定，本集團力爭提升能源、水及其他物料的消耗效益。在我們的日常經營中，燃料、電力、水及包裝物料是主要資源消耗。

由於資源匱乏，本集團已實施高效資源使用的措施。例如，辦公區域空調溫度設置在合理範圍。離開辦公室前須關閉照明及電器。設備節能性能是採購過程的其中一個關鍵準則。我們不斷尋找方法提高我們設施的能效及減少電力消耗。就用水而言，本集團於獲取適用水源方面並無任何問題。儘管若干辦公室的水費毋須於租金外單獨收取，本集團仍鼓勵員工減少對水資源的浪費，如及時關閉茶水間及洗手間的水龍頭，亦定期檢查水管及水龍頭以防止漏水。

包裝對於保護、運送及向世界各地的消費者展示我們的產品及品牌擔當著重要的角色。包裝為整個供應鏈增值，為消費者創造便利、提供產品資料、保障公眾健康及保護產品。Modern Dental Pacific 已經加入了澳大利亞包裝公約組織 (APCO)，並遵從可持續包裝原則。彼等在公司內部引入了混合回收，通過最大限度地對塑膠、玻璃和紙張廢物進行再循環及／或再利用，確保盡量減少送往垃圾堆填區的一般廢物。彼等安裝了一台軟質塑膠打包機，將打包後的塑膠送到回收設施，再利用到新的塑膠製品(傢俱、減速帶等)中。Modern Dental Pacific 對所有現有的包裝進行了審查，重點增加包裝中的循環再用成分，減少塑膠的使用，盡量減少包裝的層數，從而制定與 APCO 目標一致的包裝目標。

基於我們的不斷努力，我們旨在於接下來五年將有關廢氣、溫室氣體、有害及無害廢棄物、能源消耗、耗水量及包裝物料消耗排放的重大違規個案維持在零宗。

環境及天然資源

環保產品不僅減少對環境的影響，且提高資源效益及節約資源。我們位於深圳及東莞的生產中心透過於生產流程中優化生產設計、使用清潔能源及原材料、利用資源及減少排放物推進可持續發展。當我們設計生產流程時，我們盡可能使用無毒、無害原材料、利用及再利用所產生的廢棄物及廢水並考慮產品的生命週期對環境及人體健康的影響。於採購、生產或銷售過程中，原材料的消耗受到嚴格監控，而來自生產的排放物亦受到嚴格控制。

環境層面

氣候變化

本集團致力於減緩氣候變化並提升其氣候相關後果的日益增長威脅的適應能力。

本集團用於識別、評估和管理顯著風險(包括重大氣候相關事宜)的程序概述如下：

風險識別

- 確定可能影響本集團業務和營運的風險。

風險評估

- 通過使用管理層制訂的評估標準而評估所識別的風險；及
- 考慮對業務的影響及後果及其發生的可能性。

風險應對

- 通過比較風險評估的結果而將風險訂出主次；及
- 確定風險管理策略及內部監控程序，以防止、避免或減輕風險。

風險監測及報告

- 對風險進行持續和定期監測，確保已備有適當的內部監控程序；
- 在情況發生顯著變化時，修訂風險管理策略及內部監控程序；及
- 定期向管理層和董事會報告風險監測的結果。

綜上所述風險管理過程的結果，由氣候變化所引起的物理風險及過渡性風險可能不會對本集團的業務帶來重大影響。本集團(作為氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議的支持者)已評估潛在氣候相關風險，並將平均氣溫不斷上升及暴雨、洪水、火災及熱浪等極端天氣事件的嚴重性及可能性的不斷增加識別為影響我們日常營運的主要實質風險。

本集團的環境、社會及管治工作小組負責識別及評估本集團的營運所面臨的任何氣候相關風險，並向董事會更新有關氣候法規及行業基準的最新消息及發展。為應對氣候相關風險，本集團實施各項極端天氣應急機制及購買足夠的自然災害(包括火災或洪水)保險，以應對極端天氣。

未來，我們將繼續識別可能對環境產生影響的業務活動，並制定相應改善措施，以進一步預防我們的營運對氣候變化可能產生的負面影響。

社會層面

僱傭及勞工常規

僱傭及勞工標準

本集團已制定及實行一套人力資源管理政策及程序，旨在為員工提供良好及安全的工作環境。各部門的「僱員手冊」列載對員工薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視的標準。本集團遵守有關僱傭的法律及規例，包括但不限於《中國勞動合同法》及《社會保險法》。於報告期內，本集團並不知悉存在任何有關法律及規例的重大違規情況。

平等機會

本集團提供平等的工作機會。我們重視員工的多元化，尊重僱員差異，認為每位僱員於工作中均具有個人技能及特徵。身處弱勢群體亦可享有平等的工作及教育機會。

反歧視、騷擾及欺凌

本集團亦確保僱員有權在沒有歧視、騷擾及欺凌的環境中工作。本集團在任何情況下絕不容忍歧視、騷擾及欺凌行為，並將對歧視、騷擾或欺凌僱員或客戶的任何僱員，或對歧視、騷擾或欺凌行為的投訴人進行迫害或報復的任何僱員採取懲戒措施。

倘確實出現歧視、騷擾及欺凌行為，僱員有權進行投訴，並不得因提出投訴或證明投訴而在僱傭條件或機會方面遭到不利對待。本集團將嚴肅、公正、富於同情心及保密地處理所有投訴。在所有情況下，為保護涉事各方，所有相關人員均應完全保密，這至關重要。

根據本集團的內部指引及規範，任何違反適用法律及規例的行為應向管理層報告，以進行廣泛調查。倘於調查過程中發現任何違規行為，有關部門將獲通知執行補救措施。

童工

誠如「禁止使用童工規定」所規定，本集團嚴禁僱傭童工。本集團不得招用不滿 16 週歲的未成年人。倘發現童工，本集團將立即終止其工作，確認其在工作場所的安全並將其送回家。所有差旅費用將由本集團承擔。人力資源部恪守相關勞動法律及法規實施招聘。在招聘過程當中，於聘用任何應聘者前，人力資源部採取有效程序核實其年齡並檢查其身份證明文件及有效證件。本集團妥善保存僱傭合約以及其他有關僱員所有相關詳情(包括年齡)的記錄，以供有關法定機構按要求核實。

僱員福利

僱員的健康影響其表現。為促進工作生活平衡發展，本集團亦為僱員舉辦多種活動，例如，年度晚餐、休閒旅遊、運動及唱歌比賽。

社會層面

健康與安全

本集團認同其有責任為所有僱員、承包商及訪客提供安全及健康的工作環境。為保障所有人士的健康，我們承諾：

- 識別、評估及控制工作場所內可能引致或潛在引致傷害或健康問題的各方面因素；
- 提供工作的安全設備及系統；
- 提供確保工作安全系統的書面程序及說明；
- 確保遵守法律規定及行業標準；及
- 為確保僱員、承包商及訪客的安全為其提供適當的資料、說明、培訓及監管。

本集團已採納有關工作場所職業健康與安全的若干管理指引。另外，亦已就在生產過程中安全操作生產設備及機器、器材、化學品以及刻蠟及鑄造生產線等方面實施生產程序操作手冊及安全指引。我們亦視乎事故嚴重程度實施緊急事故應變措施。我們要求新入職僱員參與安全培訓，以熟習相關安全規例及程序。我們委聘合資格的顧問公司進行現場安全評估及危害辨識。本集團遵守相關法律及法規，如《中華人民共和國職業病防治法》。

在 COVID-19 造成的異常情況下，本集團迅速使我們的僱員及承包商能採取靈活的工作安排，並採取其他措施保障其健康。

於包括報告期在內的過去三年各年，本集團並無重大與工作相關的死亡事故及因工受傷損失的工作日數。

於報告期內，本集團概不知悉有關提供安全工作環境及保護員工免受職業性危害方面發生任何重大不符合適用法律及法規的情況。

發展及培訓

本集團承諾向所有僱員提供培訓及發展機會，並致力於確保僱員在業務中不斷學習和發展。我們所處的行業日新月異，為確保我們向客戶提供優質服務並確保僱員充分發揮其潛力，保持並發展技能至關重要。學習及專業發展為僱傭之重要部分。本集團向僱員提供不同類型的培訓，如入職培訓、拓展訓練、管理培訓及技術技能培訓。

本集團透過提供持續專業發展、正規培訓及實習機會鼓勵職業發展，並鼓勵僱員盡可能在公司獲得豐富經驗及全面發展。

社會層面

營運常規

供應鏈管理

我們的主要原材料包括合金、陶瓷及牙科樹脂。我們向大中華區、歐洲及美國的多家供應商採購原材料。我們的大多數原材料由歐洲及美國著名牙科材料製造商生產。

我們向著名牙科材料供應商採購原材料。例如，我們向全球出售全面牙科產品的一流牙科材料供應商採購牙科合金及陶瓷。儘管我們與多家供應商擁有長期業務合作關係，但我們並未與他們訂立長期採購合約。我們就大部分原材料(如陶瓷)按年取得單位價格並根據獲提供的單位價格採購相應的材料。每項合金訂單價格乃基於市況經磋商後釐定。由於我們的大部分材料可由替代供應商提供的相似產品替代，故我們相信，倘我們的供應商未能履行訂單，我們亦可及時獲得充足的材料供應。

本集團確認，我們的供應商、提供商與承包商的操守和行為可(正面及負面)影響我們產品的質素，當地社區居民的生活，以及我們的聲譽和有效運作的能力。我們期望並要求我們的供應鏈合作夥伴堅持本集團的道德商業行為原則、尊重人權及支持可持續發展。我們僅與共享此原則的供應商合作開展業務。

為加強供應商社會和環境風險管理，採購部負責監督及評估供應商的社會責任績效。我們要求供應商(i)確認其已遵守所有當地法律及規例，(ii)獲得與環境保護相關的認證及資格，(iii)在其生產過程中設立並維持嚴格的質量保證制度，倘即將採用的原材料不符合我們的質量標準，其能夠及時提供支持，及(iv)視乎擬進入的終端市場，遵守美國食品及藥物管理局(「美國藥監局」)、歐洲合格認證、中國國家食品藥品監督管理局(「中國食藥監總局」)或其他相關認證規定。採購部定期對供應商進行質量及證書檢討／評估，以期完善整個質量保證程序。本集團基於對供應商的評估結果，與供應商維持長期關係。有關採購及生產過程質量控制的更多詳情，請參閱「質量控制」一節。

社會層面

產品責任

致力和維持生產優質產品對本集團的可持續增長至關重要。本集團定期控制和監督產品的生產過程，確保我們向客戶供應優質產品。本集團嚴格遵守當地法律及規例，如中國的《中華人民共和國產品質量法》、《醫療器械監督管理條例》及《醫療器械註冊管理辦法》，以及《歐盟醫療器械指令》的有關規定。於報告期內，本集團並不知悉任何嚴重違反有關產品責任的適用法律及規例的事項。

質量控制

質量控制是我們維持市場競爭力的關鍵。本集團已制定「產品質量控制流程」，並於各生產基地及數字化生產中心設立一支專責的質量保證團隊，負責在出貨前檢驗成品。我們的質量保證團隊擁有豐富的業內經驗。

於生產過程的各個階段(包括來料、加工及出貨)，我們執行質量保證程序。我們為顧客單獨設立質量保證標準，並與客戶持續評估該等標準。為密切監察生產過程，各產品組別均有一支由經驗豐富的牙科技工及主管人員組成之質量控制團隊。

來料質量控制團隊與採購團隊合作無間，對用於義齒生產過程的原材料進行來料檢驗。我們要求原材料供應商於其整個生產過程設立及維持嚴格的質量保證體系，能夠在來料不符合我們的質量標準時及時提供支援。我們的原材料供應商視乎擬定目標市場，分別遵守美國藥監局、歐洲合格認證、中國食藥監總局或其他相關認證規定。

我們位於深圳及東莞的中央生產基地的加工質量控制團隊負責義齒生產過程不同階段的質量保證檢測工作。我們於生產過程各階段結束時進行質檢，確保在開始下一加工階段前義齒半成品符合所有相關質量標準。我們亦於整個生產過程實施全面的加工質量控制檢查清單，記錄可追蹤資料以發現及補救問題。

義齒製成品於運送予客戶前，均會進一步進行質量保證檢測。不符合質量標準的產品會退回生產基地或數字化生產中心以根據缺陷程度維修或回收。此外，我們駐於服務中心的質量保證團隊將抽樣檢測所收到的產品，以確保產品質量符合或超越客戶預期。

鑒於上文所述，我們嚴謹的質量管理體系讓我們可監控生產過程的各個階段，並確保義齒器材的質素，而該產品的質素是我們業務成功的關鍵。我們於全球各地多個生產基地使用的質量管理體系已獲 ISO 認證，詳情如下：

中國	• ISO 13485:2016
德國	• ISO 13485:2016
瑞典	• ISO 9001:2015
	• ISO 13485:2016
	• ISO 14001:2015
法國	• ISO 9001:2015

社會層面

客戶服務管理

我們與客戶定期檢討質量，以改善整項質量保證流程。我們以電子方式追蹤所有個案，每個個案均設有特定編號以區分參與製作的牙科技工、完成日期時間及所使用的材料批號。該等數據有助我們於接獲顧客投訴後，確定任何產品不達標的成因。

於報告期內，本集團並無因安全及健康原因而召回已售出的產品/ 所提供的服務，亦未收到有關我們產品及服務的重大投訴。

客戶體驗創新

於過往年度，本公司榮獲《都市日報》及《都市盛世》頒贈「都市傑出服務大獎2016—傑出牙科優質服務大獎」，表彰其優質服務、成功的商業實務及策略。為有效提升我們的服務質量及滿足客戶需求，本公司將推出其手機應用程式，藉此可直接接洽客戶。透過該應用程式，我們的客服團隊可回覆客戶查詢及收集意見，客戶亦可監察其訂單進度。例如，牙醫可透過應用程式向我們發送電子實驗資料。同時，我們可向其發送設計完成後義齒的3D成像，便於牙醫及其客戶預覽效果圖並決定是否繼續或加以調整。該應用程式將有助於我們提高服務效率及提升產品質量。

此外，我們備受推崇的品牌之一 Southern Cross Dental (Ireland) 於「FMC Dental Industry Award 2016」榮獲「年度最佳網頁大獎(少於25名員工)」，表彰其於建立一個方便快捷的網站以及牙科專業門戶網的努力。鑒於其有效的客戶參與計劃，Southern Cross Dental (Ireland) 亦入圍「最佳忠誠計劃」大獎。

於2020年，本公司獲Corphub頒發「2020年香港最優秀服務大獎」。

未來，本公司將繼續專注於鞏固全球銷售渠道，尤其是中國。我們亦將分配更多資源至數字化醫學，即口腔掃描及3D義齒打印技術，以為其客戶帶來更多全新體驗。

產品保修

本集團提供與相關區域市場行業慣例一致的標準產品保修服務。視乎產品及市場，保修期自送達日期起計介乎一年至五年。我們保證義齒器材符合所提供型號且根據牙醫處方所定的設計製造。倘工藝或材料出現問題，我們將免費維修或重製義齒器材。為提供及時的維修服務，我們的當地收集點或支援中心將於情況許可時負責修飾小型瑕疵。

社會層面

客戶資料保障及私隱

本集團僅會秉承職業道德依法收集個人資料。我們亦努力以公正及合理的方式收集相關資料。倘代表本集團收集個人資料，僱員須告知相關人士收集資料的目的，以及彼等可請求查閱所收集的資料，惟存在若干限制。我們將採取合理措施保護個人資料，確保數據的適當準確性、完整性和時效性，以及用後及時銷毀。

僱員須確保對公司記錄所載的個人資料嚴格保密。除為履行工作職責所需外，有關個人(包括個人僱員)的個人資料不得提供予其他僱員。

除非法律規定或取得相關僱員知情許可，關於僱員記錄、薪金、地址的資料不得對外洩漏。

對所舉報的任何違反私隱責任的行為，我們均將嚴格處理，並客觀而不存偏見地開展保密調查。倘不滿意內部投訴程序的處理結果，則可就私隱事宜向有關部門投訴。

鑒於社會對資料私隱及安全的關注日漸提升，歐洲聯盟頒佈《一般資料保護規範》(「《一般資料保護規範》」)，自 2018 年 5 月起生效。歐洲的商務單位已修訂相關政策及程序，並委任地方政府機構核准的資料保密人員，監察各國就《一般資料保護規範》的合規情況。為提高客戶及員工的意識，我們為員工提供培訓及發佈新聞通訊。於報告期內，本集團並不知悉任何有關《一般資料保護規範》的不合規情況。

知識產權

由於我們的商號、品牌及商標在中國及海外市場愈來愈知名，我們預期投入額外資源來增強對我們商標的保護力度及在中國及我們出售義齒產品的海外市場註冊我們的商標。

本集團法務部為知識產權相關工作的責任部門，負責各單位的商標、域名、著作權、專利等知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、註銷、監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權打假工作。本集團要求員工在充分尊重第三方合法知識產權同時，努力保障及發展本集團的知識產權。此外，本集團亦會與其員工及供應商簽訂保密協議及禁止競爭協議，以防止侵犯知識產權。涉嫌違反本集團知識產權相關規定的員工將受到調查，本集團將採取相應措施。

社會層面

反貪污

本集團已採取一系列措施防範僱員作出賄賂及收受回扣行為。該等措施包括組織內部培訓課程、實施規管僱員的內部政策以及於董事會會議討論任何上呈的可疑事件。此外，我們已就僱員採納「反貪污及反賄賂管理政策」及行為守則，以進一步改善我們的反賄賂措施。本集團一直遵守當地法律及規例。本集團遵守相關法律及規例，例如《美國虛假申報法》及《中華人民共和國刑法》。於報告期內，本集團並不知悉任何嚴重違反有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的適用法律及規例的事項，亦無任何已審結的對發行人或其僱員提出的貪污訴訟案件。

根據我們的內部政策，我們禁止僱員受賄或行賄，或參與其他違反適用反貪腐法例的活動。除非獲各自當地財務部門主管事先批准，否則任何超過5,000港元的款項須由本公司或我們的附屬公司直接向供應商或其他第三方支付，而不可由僱員以個人身份支付。

此外，就舉報措施而言，我們鼓勵僱員向主管提出查詢或舉報可疑行為，任何職級的主管均負有額外查處的職責以維持有效的監察、審閱及監控程序，防止或偵測非法行為。我們的僱員須簽署聲明，確認彼等已細閱並承諾遵守道德守則。違反該等守則可能遭受處罰，包括終止僱傭關係。

我們亦已落實一系列道德及合規措施，旨在避免經銷商提供賄賂或回扣。與經銷商訂立經銷關係前，我們會進行基於風險的盡職審查及背景調查，並要求經銷商持續就其反賄賂政策及推行情況提供適當披露。我們亦向經銷商知會於遵守禁止賄賂及回扣的法律及規例方面的工作，以及我們防止及偵測賄賂及回扣的內部政策及措施。此外，我們亦尋求經銷商就不提供賄賂及回扣作出對等承諾。因此，我們相信經銷商涉及貪污、賄賂及其他不當行為的風險微乎其微。此外，已透過網絡廣播及閱讀材料方式向本公司高級管理層提供反貪污培訓。

社會層面

社區

社區投資

作為全球性公司，本集團致力透過贊助、捐款、義診及社會服務等形式，成為一間關愛社區的企業。本集團已採納「社區投資政策」，旨在與權益人建立互信及穩定的關係。我們努力於營運過程中注入環境保護及社區關愛觀點及實踐，對社會作出積極貢獻。

過往年度，「未來領袖峰會暨社會關愛計劃」頒發「社會關愛企業卓越獎」及「綠色社會關愛卓越獎」。自2016年起，本公司每年均獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」獎項。該等獎項乃表彰本公司積極履行其企業社會責任及環境保護責任。



近年，我們持續贊助香港口腔頰面外科青年團有限公司籌辦其每月牙科研討會。本集團於報告年度所作出的慈善及其他捐款約為1,127,000港元(2020年：299,000港元)。本集團及其附屬公司亦參與及設立以下多個社區計劃。

牙科服務資助計劃

本集團參與了牙科服務資助計劃，該計劃提供免費及全面的牙科治療予美國的弱勢社群，包括傷殘人士、長者或病患者。自2005年起，我們每年平均對實驗室工作作出5,000美元貢獻。彼等為未能負擔所需治療開支且沒有得到社會援助的人士。該計劃透過一個擁有超過15,000名牙醫及3,500間牙科實驗室的義工網絡於美國各地營運。

現代牙科保健基金會

現代牙科保健基金會於2017年4月根據荷蘭法律成立為非政府組織。該組織的使命為以持續有效的方式讓馬達加斯加的弱勢社群獲得牙科護理和預防牙患的服務。本集團除作出財務捐助外，亦積極促進及提升有關消毒、準備、治療援助及病患組織方面的發展。

日後，我們將繼續積極參與各項社區活動，進一步擴大參與範圍及規模，以及採取積極措施履行我們的社會責任。



社會層面

「牙齒閃閃」牙科治療計劃

自 2016 年起，本集團贊助由基督教香港信義會發起、笑容由齒起有限公司舉辦的「牙齒閃閃」牙科治療計劃。「牙齒閃閃」牙科治療計劃為一項長期計劃，旨在協助戒毒康復人士重建牙齒，重拾自信。

自 2016 年該計劃推行以來，已協助近百位人士重現笑容，並已進行逾 650 次治療。



粉紅服飾日



本公司參與香港癌症基金會及粉紅革命組織的「粉紅服飾日」，展示我們對及早診斷乳腺癌的支持並加強及早診斷乳腺癌重要性的意識。

希望之盒 (Box of Hope)

本公司參與「希望之盒」公益項目，創造機會讓貧困兒童體驗接收禮物的樂趣。這一善舉不僅為兒童帶來積極效果，從更廣泛的意義上看，亦對家庭及社會產生積極影響。



攜手救世軍為弱勢群體送溫暖

本年度，本集團與救世軍共同組織了「員工物品收集活動」。在大家的積極響應下，我們收到衣服、玩具、鞋子及電子產品等各類捐贈物品。該等物品將直接分發予孤寡老人及街頭流浪者等弱勢群體以及康復中心。



海岸清潔

本集團深知解決海洋垃圾問題需要大膽舉措。

因此，我們與香港政府轄下的海岸清潔跨部門工作小組在香港釣魚灣共同組織了海岸清潔行動，以期在保護我們的美麗海洋中起到積極作用。



附錄一 關鍵績效指標概覽

1. 環境層面¹

關鍵績效指標序號	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年
A1.1 排放物	二氧化硫(Sox)	噸	0.11	0.02
	氧化氮(Nox)	噸	4.21	2.09
	顆粒物(PM)	噸	0.03	0.09
A1.2 溫室氣體排放	範圍1 直接排放	二氧化碳排放當量噸	2,362.99	1,084.90
	範圍2 間接排放	二氧化碳排放當量噸	14,547.61	15,103.96
	總計	二氧化碳排放當量噸	16,910.60	16,188.86
	密度	二氧化碳排放當量噸/ 銷售量千件	8.46	10.14
A1.3 有害廢棄物	有害廢棄物總量	噸	12.39	2.66
	密度	噸/銷售量千件	0.01	少於0.01
A1.4 無害廢棄物	無害廢棄物總量	噸	1,788.18	1,558.75
	密度	噸/銷售量千件	0.89	0.98
A2.1 能源消耗	柴油	兆瓦時	795.26	677.90
	熱能/冷凍	兆瓦時	562.26	0
	液化石油氣	兆瓦時	49.66	22.90
	天然氣	兆瓦時	7,741.03	1,251.42
	購入電力	兆瓦時	15,332.97	19,902.29
	可再生能源	兆瓦時	0	0.80
	無鉛氣油	兆瓦時	2,397.01	2,189.87
	總計	兆瓦時	26,878.19	24,045.18
密度	兆瓦時/銷售量千件	13.44	15.06	
A2.2 耗水量	總耗水量	立方米	381,418.58	346,669.96
	密度	立方米/銷售量千件	190.75	217.17
A2.5 包裝物料	塑膠	噸	34.97	47.03
	紙張	噸	126.13	73.03

附註

1. 環境關鍵績效指標的計算參考了溫室氣體盤查議定書的「企業會計與報告標則」及聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

附錄一 關鍵績效指標概覽

2. 社會層面

關鍵績效指標序號	關鍵績效指標	單位	2021 年
B1.1 僱員總數	按性別		
	男	人	3,151
	女	人	3,445
	按僱傭類別		
	全職	人	6,348
	兼職	人	248
	按年齡組別		
	30 歲以下	人	3,020
	30 歲至 50 歲	人	2,972
	51 歲或以上	人	604
	按僱傭類別劃分		
	一般員工	人	5,637
	中級管理人員	人	802
	高級管理人員	人	157
	按地區劃分		
	大中華	人	5,054
	歐洲	人	492
北美	人	579	
澳洲	人	134	
其他	人	337	
B1.2 僱員流失率	按性別劃分的流失率		
	男	%	31
	女	%	28
	按年齡組別劃分的流失率		
	30 歲以下	%	31
	30 歲至 50 歲	%	30
	51 歲或以上	%	20
	按地區劃分		
	大中華	%	34
	歐洲	%	5
	北美	%	28
澳洲	%	19	
其他	%	8	

附錄一 關鍵績效指標概覽

關鍵績效指標序號	關鍵績效指標	單位	2021 年
B3.1 受訓僱員百分比	受訓僱員百分比	%	82
	<i>按性別劃分</i>		
	男	%	77
	女	%	87
	<i>按僱傭類別劃分</i>		
	一般員工	%	79
	中級管理人員	%	100
	高級管理人員	%	100
B3.2 每名僱員完成受訓的平均時數	每名僱員完成受訓的平均時數	小時	23
	<i>按性別劃分</i>		
	男	小時	23
	女	小時	23
	<i>按僱傭類別劃分</i>		
	一般員工	小時	27
	中級管理人員	小時	28
	高級管理人員	小時	22
B5.1 供應商數目	<i>按地區劃分的供應商數目</i>		
	大中華	供應商	357
	歐洲	供應商	281
	北美	供應商	271
	澳洲	供應商	62
	其他	供應商	47
B7.1 貪污訴訟案件	提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	宗	0

附錄二《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
A. 環境		
層面 A1：排放物		
	一般披露	排放物
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體總排放量及(如適用)密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.3	產生的有害廢棄物總量及(如適用)密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.4	產生的無害廢棄物總量及(如適用)密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.5	描述設定的排放物目標及實現該等目標所採取步驟。	排放物 & 資源使用
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法以及描述設定的減廢目標及為實現該等目標所採取步驟。	排放物
層面 A2：資源使用		
	一般披露	資源使用
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及間接能源耗用總量。	附錄一關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益以及描述設立的目標及為實現該等目標所採取步驟。	資源使用
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題、用水效益以及描述設立的目標及為實現該等目標所採取步驟。	資源使用
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量。	附錄一關鍵績效指標概覽
層面 A3：環境及天然資源		
	一般披露	環境及天然資源
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。	排放物 & 資源使用
層面 A4：氣候變化		
	一般披露	氣候變化
關鍵績效指標 A4.1	描述已經影響及可能影響發行人的重大氣候相關問題，以及已採取管理有關影響的行動。	氣候變化

附錄二《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
	一般披露	僱傭及勞工標準
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類別、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一關鍵績效指標概覽
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。	附錄一關鍵績效指標概覽
層面 B2：健康與安全		
	一般披露	健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括報告年度)各年因工作關係而死亡的人數及比率。	健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	健康與安全
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。	健康與安全
層面 B3：發展及培訓		
	一般披露	發展及培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	附錄一關鍵績效指標概覽
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。	附錄一關鍵績效指標概覽
層面 B4：勞工準則		
	一般披露	僱傭及勞工常規
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。	僱傭及勞工常規
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。	僱傭及勞工常規
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
	一般披露	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄一關鍵績效指標概覽
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。	供應鏈管理

附錄二《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	章節
關鍵績效指標 B5.3 描述用於識別供應鏈上的環境及社會風險的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.4 描述於選擇供應商時用於促進環境友好型產品及服務的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理
層面 B6：產品責任	
一般披露	產品責任
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。	產品責任－質量控制
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。	產品責任－質量控制
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。	產品責任－知識產權
關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	產品責任－質量控制
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。	產品責任－保障及私隱
層面 B7：反貪污	
一般披露	反貪污
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。	附錄一關鍵績效指標概覽
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。	反貪污
關鍵績效指標 B7.3 描述向董事和工作人員提供的反腐敗培訓。	反貪污
層面 B8：社區投資	
一般披露	社區投資
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)。	社區投資
關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用的資源(如金錢或時間)。	社區投資