



Kato (Hong Kong) Holdings Limited
嘉濤(香港)控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：2189

優質服務 敬老樂業
以人為本 全身投入



環境、社會及
管治報告
2022

目錄



範疇及報告期間	3
持份者參與及重要性	4
持份者的反饋	5
本集團的道德操守及商業誠信	6
本集團的企業社會責任價值觀	7
A. 環境	8
A1. 排放	8
A1.1 廢氣排放	8
A1.2 溫室氣體排放	8
A1.3.有害廢物	9
A1.4.無害廢物	9
A1.5.減排措施	9
A1.6.廢物處理及減排措施	9
A2. 資源使用	9
A2.1.能源消耗	10
A2.2.耗水量	10
A2.3.能源利用效率激勵措施	10
A2.4.水利用效率激勵措施	10
A2.5.包裝材料	10
A3. 環境及自然資源	11
A3.1.業務活動對環境的重大影響	11
A4. 氣候變化	11
A4.1.氣候相關重大問題	11
B. 社會	12
1. 僱傭及勞工慣例	12
B1. 僱傭	12
B2. 僱員健康與安全	14
B3. 發展與培訓	15
B4. 勞工標準	15
2. 營運慣例	16
B5. 供應鏈管理	16
B6. 產品及服務責任	16
B7. 反貪污	18
B8. 社區投資	18

範疇及報告期間

本報告重點闡述嘉濤(香港)控股有限公司(「**本公司**」，連同其附屬公司為「**本集團**」)的環境、社會及管治(「**ESG**」)表現，並參考香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「**上市規則**」)附錄二十七作出披露。本報告乃遵照「不遵守就解釋」條文而作出。

除非另有說明，本ESG報告涵蓋本集團於香港的業務營運自二零二一年四月一日至二零二二年三月三十一日(「**報告期間**」)的環境及社會表現。

本集團主要在香港從事為長者提供安老服務。其業務營運涉及(a)提供安老院服務；(b)銷售安老院相關貨品；(c)提供長者社區護理服務；及(d)向接受隔離人士提供護理支援服務。本集團於香港透過四個地區的八間護理安老院提供逾1,100個宿位，即：

- (i) 屯門嘉濤耆樂苑；
- (ii) 屯門嘉濤耆康之家；
- (iii) 屯門輝濤護老院(安麗分院)；
- (iv) 屯門輝濤護老院(屯門分院)；
- (v) 土瓜灣輝濤中西結合安老院；
- (vi) 荃灣荃威安老院有限公司；
- (vii) 荃灣荃灣老人中心有限公司；及
- (viii) 將軍澳康城松山府邸。

此外，本集團於報告期間營運兩間長者日間護理中心，名為：

- (i) 位於土瓜灣的嘉瑞園(紅磡)安養有限公司；及
- (ii) 位於荃灣的嘉瑞園(荃灣)日間中心有限公司。

最後，本集團已分別於二零二一年二月及二零二一年七月完成了對藍田區及元朗區合適物業的收購。因此，各主要物業控股公司，名為：

- (i) 金彰集團有限公司(一間於香港註冊成立的公司)；及
- (ii) Kato Elderly Care Limited(一間於香港註冊成立的公司)，

亦應被列入本ESG報告。

本集團預計將重組上述物業並建立護理安老院，以便在未來為長者提供約530個宿位。然而，由於上述護理安老院對報告期間的影響並不重大，因此不會列入本ESG報告的編製範圍內。

報告原則

本ESG報告乃根據上市規則附錄二十七所載「環境、社會及管治報告指引」(「**指引**」)編製，當中涵蓋的內容已遵從強制性披露規定與「不遵守就解釋」條文，以及指引所規定的四個報告原則，即重要性、量化、平衡及一致性。

重要性 — 已進行重要性評估，以識別對投資者及其他持份者構成重大影響的重要環境及社會議題，而本報告「持份者參與及重要性」一節呈列重要持份者、參與過程及結果。

量化 — 已制訂關鍵績效指標(「**關鍵績效指標**」)，可予計量並適用於在適當條件下進行有效比較。有關標準、方法、假設及/或所使用的計算工具、所使用的轉換系數來源等資料，已於適用情況下披露。

平衡 — 本報告以不偏不倚的方式呈列本集團於報告期間的表現，避免可能會過度影響讀者決定或判斷的選擇、遺漏或呈列形式。

一致性 — 已就關鍵績效指標使用一致的統計方法及呈報形式，令相關數據日後可作有意義的比較。

持份者參與及重要性



持份者參與

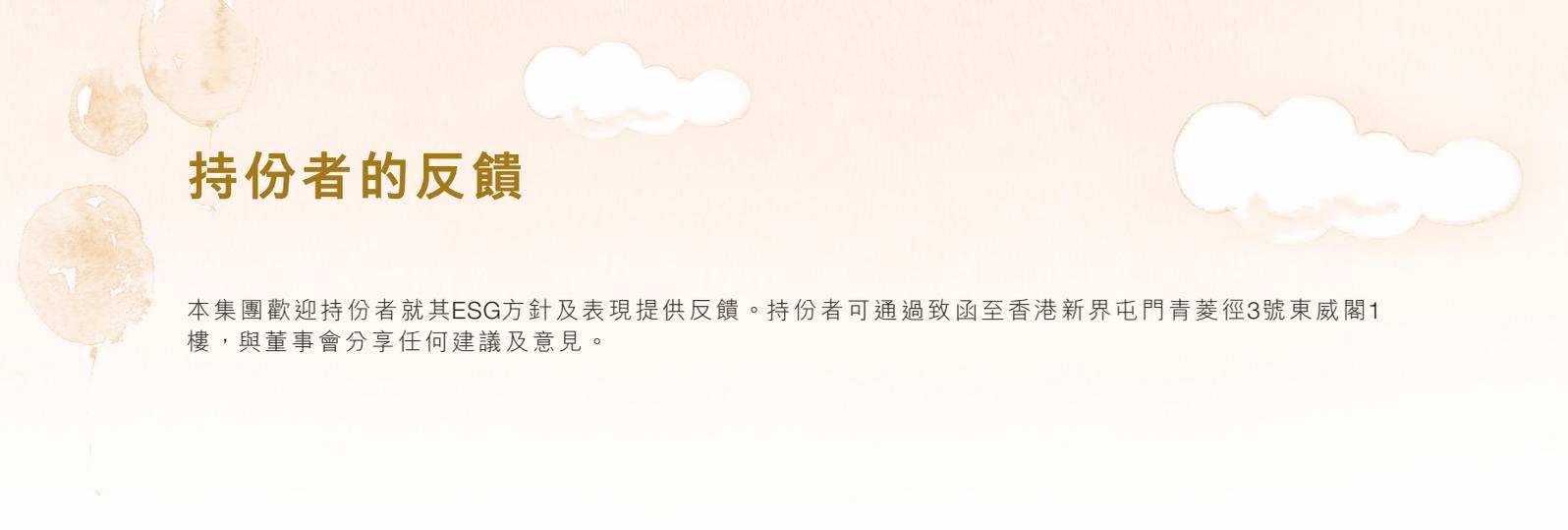
本集團重視與其持份者的關係。本集團通過舉行股東大會、定期績效評估、評價及採訪環節與其股東、僱員及客戶保持持續對話，以促進有效的溝通並收集建設性反饋。從提升其業務表現到就未來發展提供見解，該等反饋被視為本集團日常營運決策流程的關鍵。

於報告期間，本集團特意委聘內部持份者（包括本公司董事（「董事」）會（「董事會」）成員、高級管理層及前綫員工）以就本集團可持續發展而言重要的重大ESG議題提供反饋。在持份者參與過程中，選定持份者須按照23項ESG議題各自對本集團的可持續業務發展而言的相關性及重要性，對有關議題進行排序。

下表載列已被識別出為對於本集團的營運絕對必要的範圍。整體而言，持份者提出的關鍵重大事宜著重於社會層面，而本集團已透過其政策及指引嚴格管理有關事宜。有關已識別範圍，本集團旨在與持份者保持緊密聯繫，繼續改進其ESG表現。

從持份者參與中識別出的重大範圍

環境慣例	僱傭及勞工慣例	營運慣例
<ul style="list-style-type: none">• 用水	<ul style="list-style-type: none">• 僱傭	<ul style="list-style-type: none">• 客戶服務
<ul style="list-style-type: none">• 耗用其他原材料	<ul style="list-style-type: none">• 職業健康與安全	<ul style="list-style-type: none">• 產品及服務質量
<ul style="list-style-type: none">• 環保措施	<ul style="list-style-type: none">• 勞工準則	<ul style="list-style-type: none">• 樓宇安全• 藥品管理• 應急能力• 安老院舍的安全與衛生• 長者友善建築設計
		<ul style="list-style-type: none">• 反貪污• 社區投資



持份者的反饋

本集團歡迎持份者就其ESG方針及表現提供反饋。持份者可通過致函至香港新界屯門青菱徑3號東威閣1樓，與董事會分享任何建議及意見。

本集團的道德操守及商業誠信



作為領先的安老院服務供應商之一，道德操守及商業誠信對本集團而言十分重要。本集團已根據企業價值觀制定行為守則，以一套正式的書面規定闡明本集團各級、各地區及各護理安老院僱員以及所有分包商員工須嚴格遵守的道德操守及商業誠信承諾。

本集團致力於根據堅定的商業道德操守秉誠進行所有業務交易，包括：

- 準確及誠實地與第三方進行交易，且不會對本集團或本集團的產品及服務的質量、特徵、價格或可用性作出失實陳述；
- 對本集團僱員誠實坦率；
- 採取合理審慎措施以履行業務承諾；及
- 作出合理謹慎措施以確保本集團履行其與客戶、業務夥伴及聯繫人的合約責任的條款。

本集團恪守道德操守及誠信的承諾使本集團穩固立足安老院舍行業，從而不斷提升其於安老院舍領域的市場地位並履行其社會責任。

本集團的企業社會責任價值觀

本集團意識到其對社會及環境的影響。因此，本集團在其業務營運中堅守最高標準的企業社會責任。

作為本集團企業價值觀不可或缺的一部分，企業社會責任在本集團的整個業務營運中起著指導作用。本集團於報告期間完全遵守香港法例第459章《安老院條例》所載規則及規定、《安老院實務守則》(「**安老院實務守則**」)及社會福利署(「**社會福利署**」)就服務質量標準頒佈的手冊。

本集團努力在其護理安老院盡可能地營造舒適的氛圍，從而使院友感到安全舒適。為培養院友的人際關係，我們組織社交及康樂活動，以加強院友之間的互動。

本集團將繼續努力通過志願工作及捐款向有需要人士及弱勢社群伸出援助之手，從而為社會作出貢獻。本集團將促進其僱員、院友及社會整體的和諧關係及零傷害環境。

A. 環境



本集團投入大量工作保護環境及減少溫室氣體(「**溫室氣體**」)排放。於報告期間，本集團主要消耗電、煤氣、水及紙張以及產生醫療廢物、過期藥物廢物及廢紙。

於報告期間，本集團嚴格遵守香港有關環境保護及污染控制的法律、法規及規例，包括但不限於：

- 廢物處置條例(香港法例第354章)(「**廢物處置條例**」)；
- 廢物處置(化學廢物)(一般)規例(香港法例第354C章)(「**廢物處置(化學廢物)(一般)規例**」)；及
- 廢物處置(醫療廢物)(一般)規例(香港法例第354O章)。

於報告期間，概無重大違反有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污或產生有害及無害廢物的法律法規的記錄。

A1. 排放

A1.1 廢氣排放

於報告期間，本集團耗用了煤氣及液化石油氣(「**液化石油氣**」)，作為數間安老院食堂營運的固定燃料。於報告期間，營運排放3.89公斤的氮氧化物(NO_x)及0.01公斤的硫氧化物(SO_x)。排放密度為每百萬港元收益12.14克氮氧化物及0.03克硫氧化物，較二零二零年四月一日至二零二一年三月三十一日期間(「**上一個報告期間**」)分別減少24%及20%。

A1.2 溫室氣體排放

於整個報告期間，本集團的業務營運造成1,388.70噸二氧化碳當量溫室氣體排放(主要為二氧化碳、甲烷及一氧化二氮)。就本集團總收益而言，本集團整體溫室氣體排放密度為4.34噸二氧化碳當量/百萬港元，較上一個報告期間減少15%。所呈報之溫室氣體排放乃來自以下活動及範疇：

- 範疇1 — 來自燃燒液化石油氣及煤氣的直接溫室氣體排放；
- 範疇2 — 來自已購電力及煤氣的能源間接溫室氣體排放；及
- 範疇3 — 來自棄置廢紙、處理淡水及處理污水的其他間接溫室氣體排放。

溫室氣體排放範疇	排放源	報告期間		上一個報告期間	
		溫室氣體 排放量 ¹ (噸二氧 化碳當量)	總排放量 (%)	溫室氣體 排放量 ¹ (噸二氧 化碳當量)	總排放量 (%)
範疇1 — 直接溫室氣體排放					
固定來源燃料燃燒	液化石油氣	0.10	4%	3.43	4%
	煤氣	51.64		51.80	
範疇2 — 能源間接溫室氣體排放					
已購電力		1,286.21	93%	1,199.55	93%
已購煤氣		11.97		12.01	
範疇3 — 其他間接溫室氣體排放					
堆填區棄置廢紙		10.56	3%	10.08	3%
政府處理淡水		18.93		17.84	
政府處理污水		9.29		8.56	
總計		1,388.70	100%	1,303.27	100%

A. 環境

附註1：除另有所指外，排放因素乃經參考指引及香港交易及結算所有限公司所提述之文件得出。

A1.3. 有害廢物

本集團的營運會產生化學及醫療廢物。於報告期間，本集團合共產生0.14噸化學及醫療廢物，包括舊針筒、針咀及外科敷料，密度為0.42公斤／百萬港元收益。

A1.4. 無害廢物

本集團營運所產生的無害廢物主要包括來自本集團護理安老院的生活垃圾、來自本集團日間中心的生活垃圾，以及來自辦公室的廢紙。於報告期間，本集團產生的無害廢物經估算為550.49噸，密度為1.72噸／百萬港元收益，較上一報告期間的密度減少19%。

在已產生無害廢物當中，約548.29噸為生活垃圾，該數字乃根據二零二二年三月三十一日各間護理安老院的平均每月入住率及每間日間中心的平均每月探訪率，以及人均廢物產生率估算得出。

A1.5. 減排措施

本集團跟進記錄液化石油氣消耗量、煤氣消耗量及耗電量，盡一切可能減少相關排放物。

於報告期間，本集團較上一個報告期間減少耗用97%的液化石油氣，乃由於本集團於二零二一年五月轉用電爐煮食。此導致氮氧化物及硫氧化物排放量減少。

有關本集團為減少耗電所作出努力的詳情於第A2.3節中披露。

透過上述措施，本集團的目標是在10年內(或直至二零三二年)實現整體排放密度降低5%。

A1.6. 廢物處理及減排措施

本集團於處理有害及無害廢物時嚴格遵守廢物處置條例的監管規定。於報告期間，本集團產生約2.20噸的廢紙，較上一個報告期間增加5%。有關增加乃由於多種因素所致，例如是監管程序現時要求使用更多紙張文件，以及保留硬複本。本集團已採取節約用紙的措施，如鼓勵僱員雙面打印紙張並將再造紙用作草稿。為減少日後丟棄的廢紙，本集團會跟可靠的供應商尋找循環再造紙張的機會，亦會推廣電子行政程序，探討實行電子通訊的可能性，以推動集團創造無紙的工作環境。

銳器廢物置於特定容器中，分別用固定顏色細緻編碼，且用綁帶密封。所有有害廢物均由持牌醫療廢物收集者通過專用車輛收集。過期藥物將被退回至醫院，以接受進一步處理，或由持牌醫療廢物收集者收集以進行處置。

A2. 資源使用

儘管本集團尚未制定有效利用資源的正式政策，但鼓勵僱員遵守資源節約慣例。

A. 環境



A2.1. 能源消耗

能源	報告期間		上一個報告期間	
	直接/ 間接消耗 (千瓦時 (以千計))	能源強度 (千瓦時/ 百萬港元收益)	直接/ 間接消耗 (千瓦時 (以千計))	能源強度 (千瓦時/ 百萬港元收益) (經重列)
液化石油氣	0.45	1.39	15.80	61.61
電力	3,476.25	10,853.10	3,242.03	12,639.48
煤氣	269.70	842.02	270.56	1,054.82
合計	3,746.40	11,696.51	3,528.39	13,755.91

於報告期間，本集團的業務營運因使用液化石油氣、電力及煤氣而產生總能源消耗3,746.40千瓦時(以千計)，而整體能源強度為11,696.51千瓦時／百萬港元收益，強度較上一個報告期下降15%。

A2.2. 耗水量

於報告期間，本集團的耗水量為44,225.58立方米，用水強度為138.08立方米／百萬港元收益，強度較上一個報告期間下降17%。於報告期間，概無任何有關尋求適合水源的問題。

A2.3. 能源利用效率激勵措施

員工務請遵守本集團所實施的能源利用效率激勵措施，包括：

- 將空調的溫度保持在25°C或以上；
- 閒置時將電腦設為節能模式；及
- 關閉不必要的電器及電子設備。

因以上措施之故，本集團旨在於未來10年內或在二零三二年之前將耗電強度下降5%。

A2.4. 水利用效率激勵措施

由於來自耗水的溫室氣體排放極為輕微，故本集團並無設立任何減排目標。儘管如此，本集團鼓勵節約用水，並提醒員工盡可能減少耗水量。

A2.5. 包裝材料

報告期間，本集團的業務營運並未涉及包裝材料的使用。

A. 環境

A3. 環境及自然資源

A3.1. 業務活動對環境的重大影響

本集團致力於通過實施多項針對節能、減少碳排放及有效廢物管理的舉措盡量降低對環境的不利影響。

碳足印

由於本集團的營運活動會耗用一定的電量，我們一直都在積極尋找方法減低碳排放及全球暖化的影響。本集團已透過採取多種節能及具能源效益的措施，在營運中實行節能減排。

廢物棄置

鑒於衛生理由，本集團於提供日常護理服務時，選擇耗用即用即棄的醫療工具及個人防護裝備。儘管本集團無法避免產生一定數量的廢物，我們已經採取了預防措施，以減低環境及健康風險。例如，僱員須嚴格遵守有關化學物及醫療廢物管理的內部指引，以及被明確要求遵守適當廢物處置程序。上述措施可確保僱員能夠安全地棄置化學物、醫療廢物以及藥物。

A4. 氣候變化

A4.1. 氣候相關重大問題

氣候變化對所有企業均構成了巨大威脅，而本集團亦不能倖免。本集團深知極端天氣事件或會對日常營運產生負面影響，故相應制定了應對該等情況的應急計劃。在極端天氣如颱風或暴雨的情況下，本集團應執行程序，儘快恢復及維持營運。然而，本集團尚未發現任何可能由氣候變化帶來的機會。

B. 社會



1. 僱傭及勞工慣例

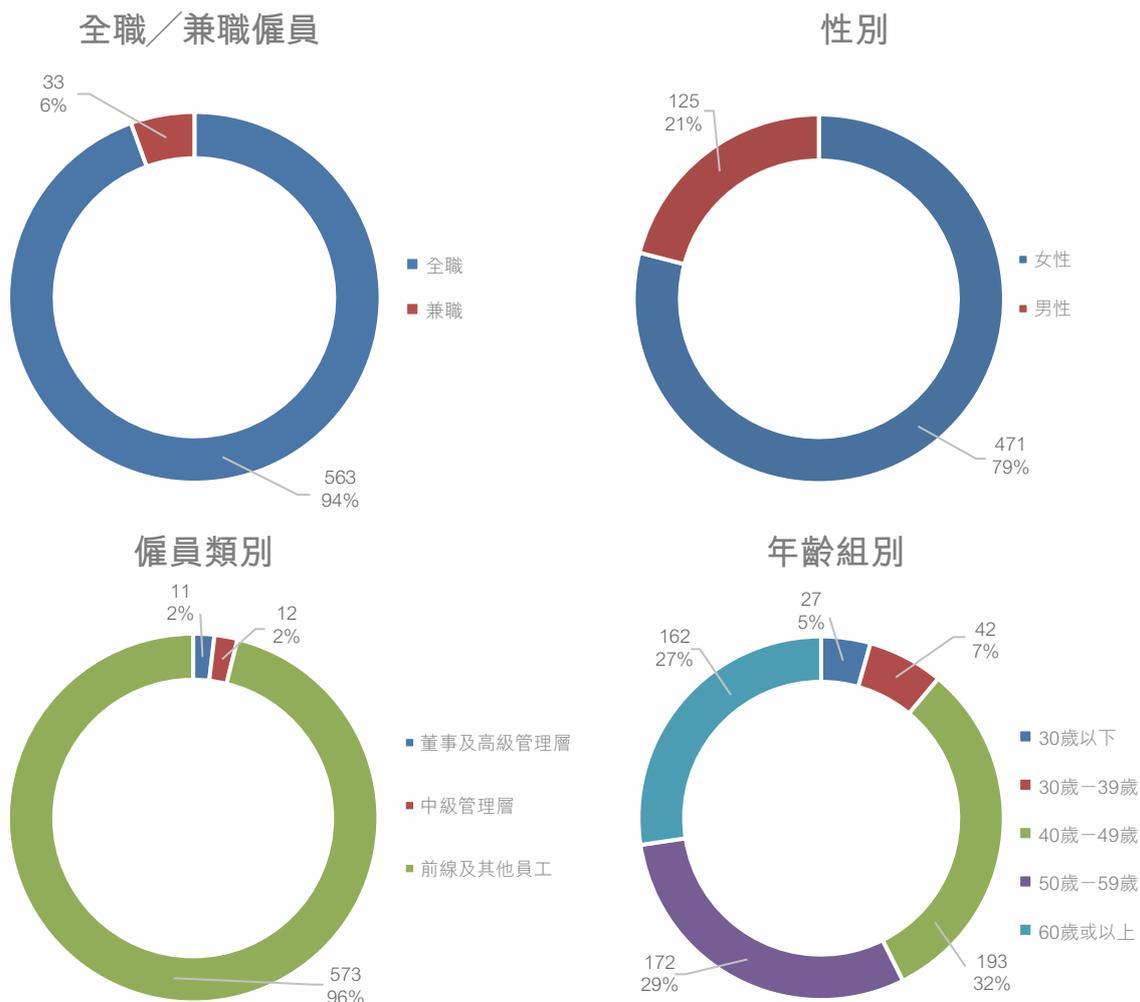
B1. 僱傭

於報告期間，本集團嚴格遵守香港有關僱傭的所有適用法律法規，包括但不限於以下各項：

- 僱傭條例(香港法例第57章)；
- 最低工資條例(香港法例第608章)；
- 僱員補償條例(香港法例第282章)；及
- 強制性公積金計劃條例(香港法例第485章)。

於報告期間，本集團概無任何與薪酬、解僱、招聘、晉升、工時、休息時段以及本集團其他福利待遇有關法律法規的重大不合規事宜。

於二零二二年三月三十一日，本集團合共有596名僱員(於二零二一年三月三十一日：498名僱員)，彼等均位於香港。工作團隊的詳情請見下文。



B. 社會

報告期間按僱員組別分類的流轉率詳情請見下文。

於二零二二年三月三十一日的流轉率

按性別分類

女性	24%
男性	14%

按年齡組別分類

30歲以下	48%
30歲 – 39歲	31%
40歲 – 49歲	16%
50歲 – 59歲	20%
60歲或以上	23%

按地理位置分類

香港	22%
----	-----

本集團已為其主要業務營運制定書面政策、程序及指南，涵蓋採購、財務管理、銷售、庫存控制及人事管理等方面。前線工人須嚴格遵守僱傭手冊、行為準則以及財務及營運政策與程序列出的職責及相關行為準則。

具競爭力的薪酬與福利

高素質的敬業員工是本集團成功發展的最寶貴資產。董事會已成立薪酬委員會，以制定薪酬政策及建議工資調整及績效獎金。本集團提供公平且具市場競爭力的薪酬待遇，以吸引及挽留人才。僱員有權享有強制性公積金、醫療保險及體檢計劃。除法定假日外，亦提供各種類型的帶薪休假，包括年假、病假、產假、陪產假、補假、恩恤假及工傷假。

平等機會

本集團擁護工作場所多元化。於招聘、培訓及發展、晉升、薪酬及福利方面，本集團向各僱員提供平等機會。於報告期間，本集團遵守香港相關法律法規，包括但不限於以下內容：

- 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)；
- 家庭崗位歧視條例(香港法例第527章)；及
- 種族歧視條例(香港法例第602章)。

於報告期間，概無與機會均等、多樣性及反歧視有關的不合規事宜。

評核系統及僱員關係

本集團定期舉行內部會議，以促進本集團內部的有效溝通。通過會議，高級管理層可向各級僱員清楚說明政策及程序變動事宜。

B. 社會



安老院主管須進行年度評核，以評估前綫僱員於工作場所的態度及表現，並確定職業發展需要改進的地方。本集團對護理技能進行季度績效評估，以評估僱員表現並確保僱員的知識及能力符合各部門的要求。

B2. 僱員健康與安全

安全健康的工作環境對僱員而言至關重要，不僅能減少傷害及疾病，亦可提高工作士氣及生產力。因此，本集團已採取嚴格的預防及控制措施，令僱員遠離污染、感染及事故。於報告期間，本集團遵守香港法例第509章《職業安全及健康條例》。於報告期間，概無重大違反職業健康及安全相關法律法規的記錄。

根據所從事工作的需求及類型，本集團會提供個人防護設備予前綫員工，包括外科手術用口罩、即用即棄的手套及護目鏡。開展護理及個人護理流程的前綫員工須按照適當程序處置個人防護設備。

本集團始終存有消防演習適當記錄，並由安老院主管監督。扶手、走廊、火災警報器以及其他消防設施及設備持續保持良好狀態。緊急疏散計劃張貼於各護理安老院中心的顯眼位置。各出口路線須配備充足照明，並保持暢通無阻。

本集團職業健康與安全的詳情請見下文。

二零二一年／二二年的職業健康與安全數據

工作相關死亡事故	0
死亡率	0.00%
工傷事故>3天	1件
工傷事故≤3天	0
因工傷損失工作天數	353天

二零二零年／二一年的職業健康與安全數據

工作相關死亡事故	0
----------	---

二零一九年／二零年的職業健康與安全數據

工作相關死亡事故	0
----------	---

應對新型冠狀病毒(COVID-19)疫情

在新型冠狀病毒(COVID-19)疫情爆發期間，院友及僱員的健康及安全仍為本集團的首要關注問題。為應對疫情，本集團嚴格遵守了香港衛生署衛生防護中心制訂的指引，並加強了衛生及防疫措施，避免病毒在院舍內外傳播。本集團採取的防疫措施的例子包括實施特別探訪安排及更嚴格的入院要求，以更嚴謹地保持社交距離。本集團一直密切留意著疫情的發展，並在仔細考慮最新情況後調整有關安排，以在一切時候保障院友、員工及訪客的健康。

B. 社會

B3. 發展與培訓

本集團深知為僱員提供培訓及發展機會的重要性。這對於促進僱員的個人成長及提高向院友所提供服務的可靠性至關重要。

新僱員必須參加入職培訓，以熟悉必要知識、技術技能及程序。強化培訓亦須提供給現有僱員，以提高營運效率及工作專注力。

本集團亦制定培訓時間表，以通過內部及外部計劃促進員工的持續發展。為滿足員工的需求，計劃涵蓋一系列培訓主題，包括急救知識、職業安全、壓力管理、感染控制、藥物管理及護理。

資格認證

各部門僱員均應具備充分經驗或專業資格。於本集團的業務範圍內，從事醫學、護理、社會工作及治療服務的專業人士必須獲得香港以下法律法規所規定的相關專業的正式證書：

- 醫生註冊條例(香港法例第161章)；
- 護士註冊條例(香港法例第164章)；
- 輔助醫療業條例(香港法例第359章)；及
- 社會工作者註冊條例(香港法例第505章)。

報告期間，有596名僱員接受本集團安排的培訓，佔員工總數的100%，每名僱員平均接受的培訓時數為10.09小時。報告期間，各性別及僱員類別的培訓百分比與平均培訓時數如下：

	百分比	每人平均 培訓時數
按性別分類		
女性	100%	9.86小時
男性	100%	10.48小時
按僱員類別分類		
董事及高級管理層	100%	8.00小時
中級管理層	100%	8.00小時
前線及其他員工	100%	10.13小時

B4. 勞工標準

本集團並無僱用童工或強迫勞動，且於報告期間概無違反與防止童工及強迫勞動有關的法律法規。本集團的人力資源部門嚴格遵守本集團的招聘指引，其中包括於報告期間核實候選人的身份、僱傭背景及相關證書。

倘涉及外籍勞工，人力資源部門負責申請及跟進簽證許可狀態，以確保候選人符合作為外籍勞工待職的條件。如在本集團的經營場所發現任何不符合勞工標準的事件，本集團須立即停止僱用並進行內部調查。

B. 社會



2. 營運慣例

B5. 供應鏈管理

報告期間，本集團委聘81個供應商，彼等均位於香港。彼等主要提供醫療保健產品、雜貨、保健產品、洗衣服務以及物理治療師及職業治療師的轉介服務。

本集團採用內部質量評估體系甄選供應商，並保留一份經認可的供應商清單，以供應經常性商品及服務。於遴選供應商時，本集團會根據多項標準進行評估，包括供應商質量的歷史記錄、交貨時間、產品來源、價格以及供應商的業內聲譽。本集團定期評估經認可供應商的表現。一旦發現通過供應商採購的商品及服務存在缺陷、偽造、質劣或不安全或無效情況，本集團將尋求替代方案。

至於轉介物理治療師及職業治療師，本集團會安排與精選求職者會面。本集團透過審核求職者的背景及證書核實其資歷，以確保透過僱傭代理所聘用的僱員乃屬專業及合資格僱員。

B6. 產品及服務責任

本集團致力於在日常營運中提供可靠及優質的產品。於報告期間，本集團遵守特定標準及所有適用法律法規。於報告期間，概無與所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜有關的不合規事件。銷售安老院相關貨品(包括醫療設備、耗材及其他物資)須確保達致國際標準及特定要求。

藥品管理

院友使用的藥品乃由醫院提供，並由本集團員工根據香港法例第138章《藥劑業及毒藥條例》處理。本集團內部已就儲存、記錄及預備藥品制定有關妥善管理藥物的詳細常規指引，以確保安全可靠地處理。

儲存及記錄

所有藥物均應清楚地標記並保存在安全且加鎖的地方，且只能由指定專人保管及進入。為配合已建立的質量保證機制，保健員每月進行審查，以確認本集團護理安老院所儲存的藥物與院友服用藥物的記錄一致。對於院友用藥的任何變化(例如進行醫療隨訪後更換處方)，本集團將相應地更新院友的個人用藥記錄。

分配藥物

每位護士及保健員遵守「三核五對」的一般指引，並選擇性地相互核對彼此的工作，以免分配藥物時出錯。凡藥物過期，或被報告變色、變味或稠度變化，本集團員工將諮詢醫院並向其徵求意見。未使用的藥物應根據廢物處置(化學廢物)(一般)規例安全地儲存及處置。違反藥品處理和安全程序的僱員可能會被解聘。

安老院的安全及衛生

清潔及衛生於改善本集團護理安老院的環境及預防傳染病爆發方面發揮著重要作用。通過實施標準化程序及預防措施，安老院的清潔及衛生得到良好的維護。誘發疾病的風險同時得到解決並最小化。

B. 社會

護理員須按照本集團的清潔質量要求，對本集團護理安老院的設施及設備進行清潔及消毒。員工及院友須時刻保持個人衛生，特別是處理食物並為院友提供日常個人護理的員工。為了進一步控制傳染病的傳播，當物品被污染時，應立即進行清潔或消毒。

安裝及維護風扇、通風風扇及空調過濾器，以便於整個護理安老院(特別是洗手間及浴室)適當的通風。常規垃圾容器須定期清潔並於所有時間蓋著容器，而帶血的醫療廢物則以額外的預防措施處理。院舍的傢具及設備、浴室、洗手間及走廊均遵照《安老院實務守則》訂明的要求及規格設計，以保障院友免受潛在危害。

应急管理

本集團認為，制定應急措施有助於有組織、靈活而機敏地應對緊急事件。因此，本集團從內部及外部確定潛在的威脅，並根據緊急情況的性質(例如火災、煤氣泄漏、傳染病爆發及醫療緊急情況)制定專門的應急方案。該方案於主要方面訂明明確的領導及問責制，並明確界定角色及職責。

主管必須進行詳細記錄，並向安老院牌照事務處報告任何事件/事故，以備事後審查及採取措施加強應對能力。本集團應與應急處置人員高度合作，並對事故、環境事故、藥物或酒精相關事故以及其他違規行為進行內部或外部調查。

客戶服務

本集團承諾向客戶提供高質個人化服務，從基本上滿足院友的身心及精神需要。除完全遵守《安老院條例》及《安老院實務守則》外，本集團亦將社會福利署制定的服務質量標準納入本集團的持續管理流程及日常服務提供中。

於院友入院後，護理安老院將提供入院說明會及定製個人護理計劃，隨後護理員將提供適當的日常個人護理服務，以適當照顧院友的健康狀況(包括飲食狀況、情緒、精神、社會及行為狀況以及運動)。為了提供無危險的環境，傢具與設備、浴室、洗手間及走廊的設計均基於《安老院實務守則》規定的要求及規範。

本集團通過日常溝通、定期調查及會議，積極與院友及其家人互動。本集團亦會經常舉行管理評審會議，以審閱反饋意見，以及制訂用於改善已識別缺陷的措施，以持續改進院舍的運作。社會福利署對院舍進行突擊探訪，並就其設施及服務給予反饋，從而協助及鼓勵院舍提高其服務水準。投訴乃按照本集團的適當程序指引審慎處理。於報告期間，概無發現與本集團客戶服務有關的不遵守相關法律法規的嚴重不合規事件。

數據保護與隱私

本集團採取嚴格的政策及程序，以確保尊重及保護院友的隱私及機密。該等原則亦適用於供應商、僱員及其他各方。

任何個人(包括董事、員工及院友)數據的使用均應予以重視。除非事先獲得院友或其家人的書面同意及授權，否則院友的個人信息將僅用於日常操作。本集團確保任何個人護理活動均以尊重院友隱私及尊嚴的方式進行。在提供個人護理服務或護理程序時，本集團會為院友提供足夠的個人空間及設施(例如屏風或窗簾)來保護其隱私。

B. 社會



本集團有責任保障業務及營運信息的機密性。互聯網訪問及電子郵件均設有密碼及防火牆。禁止員工披露本集團的任何機密信息及濫用公司信息。於報告期間，本集團已完全遵守香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》。於報告期間，概無發現與本集團數據保護與隱私有關的不遵守相關法律法規的嚴重不合規事件。

B7. 反貪污

本集團致力於以誠信、公正及誠實的態度開展業務。所有董事及僱員均應遵守《行為守則》及《員工政策及規例》，以防止任何潛在的賄賂、勒索、欺詐及洗錢行為。

於報告期間，本集團已完全遵守香港法例第201章《防止賄賂條例》及與反貪污有關的其他適用法律及法規。於報告期間，本集團並未涉及針對本集團或其僱員的貪污行為提出的任何已完結法律個案。

利益衝突

本集團將不時為董事及僱員舉辦各種有關反貪污的培訓課程，此將有利於彼等熟悉各自在反貪污及商業道德方面的相應角色與責任，培養反貪污意識及良好職業操守，從而在實踐中建立良好的誠信文化。

所有董事及僱員均須填寫衝突聲明表，向本集團報告當前或潛在的任何利益衝突。僱員(尤其是擔任採購等重要職務的僱員)不得為本集團可能與之進行業務往來的任何個人或組織之利益，而收受任何娛樂、禮品或其他可能以任何方式影響業務決策的好處。收受或獲提供禮品或其他好處(超過一定金額)的任何人士，應向行政總裁及內部審計團隊報告。利益衝突登記冊應由公司秘書保存，並由董事會每年審查。

舉報政策

根據本集團對問責制的承諾，本集團在僱員(各級、各個部門及各間護理安老院)及所有分包員工之間建立舉報機制。此舉旨在保護舉報人不會受到不公平的解僱、傷害及毫無根據的紀律處分。

任何與本集團有關的疑似不當行為、欺詐活動或瀆職行為應以書面形式郵寄至香港新界屯門青菱徑3號東威閣1樓呈交審核委員會。所有舉報信息(包括舉報人的身份)將被嚴格保密。任何人士如對提出質疑的人士作出傷害或報復行為，將受到紀律處分。

B8. 社區投資

本集團立足並紮根於香港，高度重視社區投資，致力於服務香港，關懷社區，建立和諧社會，以及為有需要人士提供援助。於整個報告期間，為回饋社會，本集團付出了時間和努力，不斷鼓勵僱員採取節能措施及參與義工服務，支持環保及貢獻社會。此外，本集團亦會：

- a. 致力於扶貧工作，通過支持慈善事業關愛弱勢群體，幫助構建和諧社會；
- b. 努力與慈善團體合作，參與多種社區活動，為本地社群作出貢獻；及
- c. 透過舉辦及參與體育活動，促進僱員和客戶的體育及文化方面的多樣性。

B. 社會

本集團亦致力提供就業機會，以培養本地人才和促進經濟發展，滿足社區的需求。

捐款

報告期間，本集團向九龍社團聯會黃大仙地區委員會作出600,000港元的慈善贊助，用作社區投資，並向禁毒領袖學院作出90,000港元的慈善捐款，以幫助消除藥物濫用。

本集團將繼續履行其社會責任，並透過有策略地運用其資源及網絡，回應社會的需求。