



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

2025 環境、社會及 管治報告



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

董事會聲明

作為董事會，我們深知環境、社會及管治(「ESG」)事宜對於引導我們的營運及塑造戰略方向至關重要。我們積極參與監督ESG事宜，確保其融入業務決策，並契合我們致力於在香港提供優質安老服務及多元化醫療服務的承諾。

在我們的安老及日間護理服務中，我們將長者院友的尊嚴及生活品質置於首位。我們致力營造一個充滿尊重、關懷及互動的氛圍，確保每位長者獲得滿足其獨特需求的個性化護理。我們訓練有素的專職員工不僅提供身體照護，更注重情感關懷及社交互動，以豐富服務對象的生活。

我們的醫療服務涵蓋廣泛範疇，包括旨在確保全面健康管理的體格檢查及化驗測試。我們運用先進技術及最佳實踐，提供精準診斷及有效治療方案，堅守守護患者健康的承諾。

我們的ESG管理方法圍繞全面策略構建，該策略對重要ESG相關議題進行評估、優先級排序及管理。此過程包含定期評估，以識別可能影響我們營運及持份者的潛在風險與機遇。我們積極與各持份者(包括僱員、院友及醫療專業人員)溝通，了解其觀點並將其洞見納入ESG框架。透過此舉，我們能有效應對與我們服務相關的獨特挑戰與機遇。

董事會定期檢視ESG相關目標及指標的進展，確保其與整體業務目標保持一致。我們已設立具體指標，以追蹤可持續發展舉措、社區參與及護理質素等關鍵領域的表現。該等檢視不僅評估我們的成果，亦識別有待改進之處，使我們能夠在必要時調整策略以提升影響力。

透過致力推行穩健的ESG實踐，我們旨在培育問責及透明的文化，最終為我們的院友、患者及更廣泛的社群帶來更佳成果。我們感謝閣下一直以來的支持，讓我們能夠為所有服務對象創造一個可持續發展且充滿關懷的環境。

關於我們

本集團主要在香港提供(i)長者安老服務及日間護理服務；及(ii)多元化醫療服務及化驗測試。

截至二零二五年三月三十一日，本集團於香港營運11間護理安老院(「**護理安老院**」)、四間長者日間護理中心及三間醫療及化驗中心。

截至二零二五年三月三十一日，本集團提供1,378個安老服務宿位予長者。本集團計劃擴展其院舍照顧服務，目標是於來年增加提供338個安老服務宿位。

環境、社會及管治報告

使命與願景

本集團深知氣候變化直接影響生活水平，並為全球社會發展帶來重大挑戰。我們理解社會對可持續發展表現寄予厚望。為此，本集團致力以最大程度降低環境負面影響的方式開展業務，將社會與環境影響作為核心議題優先處理。藉此，本集團旨在與持份者及社區共創可持續共享價值。

本集團相信，堅守該等領域的高標準將助力構建可持續未來，並已準備好應對業務發展中的任何潛在挑戰與風險。

管治架構

為確保有效ESG管理，我們已建立涵蓋董事會、各職能部門及下屬公司的ESG管治架構，以推動ESG管理與披露。董事會作為本集團最高決策機構，負責監督ESG管治工作，指導本集團可持續發展並對ESG舉措承擔整體責任。

未來，董事會將持續強化ESG風險管理，完善ESG工作機制及監管流程以提升管治標準。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責落實董事會制定的措施，並匯報相關進展及數據。

關於本報告

本報告概述嘉濤(香港)控股有限公司(「**本公司**」，連同其附屬公司統稱「**本集團**」)的ESG表現。

匯報範圍及匯報期

除非另有說明，本ESG報告涵蓋於香港的所有業務營運自二零二四年四月一日至二零二五年三月三十一日(「**報告期間**」或「**二零二五財年**」)的環境及社會表現。就範圍而言，與前一報告期間相比並無重大變更。

環境、社會及管治報告

報告原則

本報告乃根據聯交所上市規則附錄C2所載「環境、社會及管治報告守則」(「**守則**」)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，以及守則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	進行重要性評估，以識別對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	已制定關鍵績效指標(「 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。有關所使用標準、方法、假設及／或計算工具的資料，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

我們重視持份者及其對我們業務及ESG事宜的反饋。為增強本集團的可持續發展方法及表現，我們致力於與主要持份者(包括但不限於政府及監管機構、股東、僱員、客戶、供應商及公眾)保持密切溝通。制定業務及ESG策略時，我們通過以下多元化互動方式及溝通渠道考量持份者期望：

持份者	關注事項及期望	溝通渠道
政府及監管機構	• 遵守法律法規	• 公告及其他監管報告
股東及投資者	• 投資回報 • 公司治理 • 可持續發展 • 遵守法律法規	• 股東大會 • 港交所網站及公司網站披露的資料 • 本公司網站
僱員	• 僱員薪酬及福利 • 職業發展 • 職業安全及健康	• 在職培訓 • 績效評估

環境、社會及管治報告

持份者	關注事項及期望	溝通渠道
客戶	• 優質服務	• 公司網站
	• 客戶權益及私隱保護	• 電子郵件及電話
		• 意見箱
供應商及服務提供商	• 信譽	• 績效評估
	• 長期合作	• 會議
公眾	• 遵守法律法規	• 行業活動
	• 社區參與	• 企業社會責任活動

為促進有效溝通與收集建設性反饋，本集團通過舉行股東大會、定期績效評估、從意見箱收集客戶反饋及訪談會議，與其股東、僱員及客戶保持持續對話。

該等反饋被視為決策流程的關鍵，其影響日常營運並為業務表現提升及未來發展策略提供指引。

於報告期間，本集團特意委聘內部持份者（包括董事會、高級管理層及前線員工）以就本集團可持續發展而言重要的重大ESG議題各抒己見。在持份者參與過程中，選定持份者須按照一系列ESG議題各自對本集團持續經營及業務增長而言的相關性及重要性，對有關議題進行評估。

安全、藥品管理及醫療廢物管理已被確定為最重大事宜。

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。

環境、社會及管治報告

環境

本集團深知公眾日益關注環境保護及企業社會責任。我們無法避免空氣污染、氣候變化及水源短缺的威脅。我們致力於通過可持續發展的實踐來應對這些挑戰。因此，我們始終高度重視健全的環境管理，力求通過環保舉措履行本集團社會責任。

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，包括但不限於以下各項：

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

排放及廢棄物

廢氣排放

為將環境影響降至最低，大多數安老院舍採用電烹飪設施。然而，部分安老院舍使用煤氣作為燃料源。

廢氣排放種類	單位	二零二五財年	二零二四財年
氮氧化物(「NO _x 」)	公斤	6.42	3.67
硫氧化物(「SO _x 」)	公斤	0.03	0.02

環境、社會及管治報告

溫室氣體(「溫室氣體」)排放

溫室氣體排放	單位	二零二五財年	二零二四財年
範疇1 – 直接排放			
煤氣燃燒	噸二氧化碳當量	84.71	54.15
範疇2 – 間接能源排放			
已購電力	噸二氧化碳當量	1,574.86	1,498.32
已購煤氣	噸二氧化碳當量	17.83	11.65
範疇3 – 其他間接排放			
用於處理淡水的電力	噸二氧化碳當量	26.55	20.34
用於處理污水的電力	噸二氧化碳當量	13.05	10.25
置於堆填區的廢紙	噸二氧化碳當量	10.51	8.47
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	1,727.51	1,603.18
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／ 百萬港元收益	5.45	5.91

溫室氣體排放量的增加主要歸因於報告期間內開始運營兩間新安老院舍。然而，隨著有效實施節能措施，溫室氣體排放密度較去年減少約7.8%。

有害廢物

本集團的營運會產生化學及醫療廢物。我們確保所有有害廢物的處理及處置均符合所有適用的法律及法規。於報告期間，本集團合共產生625.8公斤(二零二四年：200公斤)化學及醫療廢物，包括舊針筒、針咀及外科敷料，密度為1.97公斤／百萬港元收益(二零二四年：0.74公斤／百萬港元收益)。

無害廢物

本集團營運所產生的無害廢物主要包括來自安老院舍及日間護理中心的生活垃圾及食品垃圾，以及來自辦公室的廢紙。生活垃圾均由物業的樓宇管理方收集。所產生的廢物量是基於每間安老院舍的月均入住率、每間日間護理中心及健康檢查中心的月均探訪率估算。於報告期間，所產生的無害廢物總量經估算為641.76噸(二零二四年：516.99噸)，密度為2.02噸／百萬港元收益(二零二四年：1.91噸／百萬港元收益)。

廢物處理及減排措施

銳器廢物及醫療廢物置於指定容器中，採用顏色編碼，且用綁帶密封。所有臨床及醫療廢物均由持牌醫療廢物收集者通過專用車輛收集。過期藥物將由該等持牌收集者處置。

此外，所有安老院舍為僱員提供膳食，本集團鼓勵僱員自帶餐具及容器，以盡量減少一次性用品的使用。為減少食物浪費，食物採購量根據院友及僱員人數而定。

環境、社會及管治報告

減排措施

本集團持續跟進煤氣及電力的消耗量，盡一切可能減少相關排放物。本集團設定目標為於二零二一／二二年起10年內實現整體排放密度減少5%。下文為本集團實現減排目標進展的詳情。

排放目標	二零二二財年 表現	二零三二年前 的目標	二零二五 財年表現	業績
廢氣排放密度(NO _x 、SO _x)	12.17克／ 百萬港元收益	-5%	20.34克／ 百萬港元收益	↑67.1%
溫室氣體排放密度	4.34噸二氧化碳 當量／ 百萬港元收益	-5%	5.45噸二氧化碳 當量／ 百萬港元收益	↑25.6%
電力消耗密度	10,853.10千瓦時／ 百萬港元收益	-5%	12,516.54千瓦時／ 百萬港元收益	↑15.3%

本集團將繼續完善並改進現有環保政策，以可持續地平衡業務增長及環保。

資源使用

本集團致力於透過盡量減少廢物流及排放，以提高自然資源(能源)的使用效率。本集團的自然資源消耗情況如下：

自然資源消耗	單位	二零二五財年	二零二四財年
能源			
煤氣	兆瓦時	445.86	282.80
電力	兆瓦時	3,969.17	3,812.13
能源消耗總量	兆瓦時	4,415.03	4,094.93
能源消耗密度	兆瓦時／百萬港元收益	13.92	15.09
水			
水消耗總量	立方米	57,327.05	46,767.60
水消耗密度	立方米／百萬港元收益	180.79	172.38

自然資源消耗總量及自然資源消耗密度增加，主要是由於兩間位於藍田的新護理安老院中心於報告期間開始營運的業務擴展所致。

節約用紙

我們在辦公室內推廣雙面打印及重複使用單面廢紙。此外，我亦鼓勵使用電子媒體進行傳閱／溝通，以盡量減少用紙(如不使用不必要的封面頁及傳真)。報告期間內，本集團約消耗2.19噸紙張。

環境、社會及管治報告

能源利用效率激勵措施

前線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：

- 將空調設定在25℃或以上；
- 閒置時將電腦設為節能模式；及
- 關掉不必要的電器及電子設備

水利用效率激勵措施

鑒於安老院舍用水量較高，用水效率在其運營中至關重要。有效舉措包括安裝節水裝置（如低流量淋浴頭、水龍頭及雙沖式馬桶），可在不影響舒適度的前提下顯著減少用水量。此外，行為教育亦發揮關鍵作用；引導員工參與節水實踐以培育可持續文化。定期維護及漏水檢測同樣重要；例行檢查可及時發現漏水問題，防止水資源浪費並確保高效用水。

包裝材料

於報告期間，本集團的業務營運並未涉及包裝材料的使用。

環境及自然資源

安老院舍的營運本質上對環境具有顯著影響，因其需要高能耗以維持舒適安全的居住環境。包括用於空調、照明及烹飪的電力和煤氣在內的大量能源消耗，會產生溫室氣體排放，構成環境挑戰。本集團認識到該等影響，致力於在確保長者院友福祉的同時，最大限度減少碳足跡。

能源消耗

為應對該等挑戰，本集團採取積極措施提升能源效率。定期維護空調系統以優化運行效率，確保在達成適宜室內溫度的同時避免不必要的能源浪費。此方式不僅支持環境可持續性，亦為長者院友提供穩定舒適的環境，尤其在極端天氣條件下。

除高效能源管理外，本集團優先採購環保材料及節能電器。本集團透過選擇符合可持續標準的產品，減少與該等物品生產、使用及處置相關的間接環境影響。此實踐鼓勵在營運中採用更綠色的技術，強化本集團對可持續資源管理的承諾。

廢物棄置

為維持高衛生標準，難免會使用一次性防護設備及醫療用品。本集團已制定關於化學及醫療廢物管理的明確指引並嚴格執行。該等指引詳細說明了正確的廢物處理程序，確保所有廢物以安全且負責任的方式儲存、處理及處置。特別強調了化學及醫療廢物以及藥物物質的適當分類、儲存及處置，以防止污染並降低潛在危害。

環境、社會及管治報告

氣候

由於護老服務提供商的業務性質，氣候變化並未對本集團的業務經營造成重大影響。因此，本集團並未制定任何有關氣候變化的特定政策。然而，本集團已識別相關氣候風險並評估其潛在財務影響。已識別的氣候風險、其時間範圍、趨勢以及對本集團的潛在財務影響如下所示。

氣候風險	時間範圍	趨勢	潛在財務影響
實體風險			
急性	短期	增加	氣旋、颶風、風暴潮及洪水期間嚴重的極端天氣事件可能會導致當地基礎設施受損、辦公室潛在損壞及人力資源中斷，從而導致供應鏈中斷。
慢性	長期	增加	氣候模式的長期變化可能會增加資本成本、營運成本、人力資源成本及保險費增加。
過渡風險			
技術	長期	增加	於過渡期間，本集團預計引入新技術及替代技術的採購支出將會增加，且採納／部署新慣例及流程的額外成本亦會增加。
政策及法律	短至中期	增加	實施更嚴格的環境法、氣候資訊披露規定及碳定價體系使營運成本增加。
市場	短期	增加	於過渡期間，倘不制定相應策略，本集團可能會因客戶對環保要求提高而面臨收益下降。
信譽	短至中期	增加	持份者對本集團氣候相關問題的疑慮可能會抑制投資者的投資情緒，影響本集團的股價及市值，從而增加流動性風險。

氣候相關重大問題

本集團深知氣候變化導致的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。其中包括(但不限於)僱員在家工作計劃以及極端天氣事件造成損失的保險。另一方面，對能源效率的日益關注促使我們探索採用綠色技術(如節能供暖、通風及空調(「**暖通空調**」)系統)。該等升級不僅長期降低營運成本，亦為院友創造更舒適穩定的室內環境，尤其是在極端天氣條件下。

環境、社會及管治報告

僱傭及勞工慣例

僱傭

作為一間負責任的公司，本集團高度重視僱員，致力於為僱員提供體面健康的工作場所。只要渴望學習並有意參與，本集團歡迎各年齡段的人士加入。本集團制定並實施全面的僱傭政策，確保保障僱員的權利。種族、宗教、國籍、年齡或性別等個人屬性不會對招聘過程及晉升機會產生影響。除了歧視以外，同樣嚴禁任何性騷擾行為。

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)；
- 強制性公積金計劃條例(香港法例第485章)；
- 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)。

本集團透過公平、靈活及透明的招聘策略吸引人才。定期檢討薪酬待遇，確保具競爭力且公平的薪酬。必須遵守有關最低工資及法定社會福利的法律法規。

截至二零二五年三月三十一日，本集團合共有585名僱員，彼等均位於香港。於報告期間，本集團力求保持可接受的僱員流失水平，以促進專業技能及經驗的積累，僱員流失率約為17.8%。

環境、社會及管治報告

下表所示為本集團按僱傭類型、年齡組別及性別劃分的僱員分配及僱員流失率：

	僱員分配	僱員流失率
僱傭類型		
全職	537	18.3%
兼職	48	15.2%
年齡組別		
18歲-25歲	30	17.4%
26歲-35歲	78	37.7%
36歲-45歲	76	33.3%
46歲-55歲	166	8.7%
56歲或以上	235	12.9%
性別		
男性	116	20.6%
女性	469	16.9%
地理區域		
香港	585	17.8%

僱員健康與安全

本集團致力於嚴格遵守所有相關健康與安全立法。安老院舍及化驗中心的前線員工在處理化學及醫療廢物時面臨的健康與安全風險相對較高。為支持前線員工，本集團根據所從事工作的具體需求及類型提供個人防護設備（「PPE」）。其中包括外科手術用口罩、即用即棄的手套及護目鏡。參與護理及個人護理流程的前線員工須按照既定協議處置PPE。

所有化學及醫療廢物均分開存放，以防止污染、感染及事故。扶手、走廊、火災警報器以及其他消防設施等安全設施保持良好狀態。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。每年都會檢查安老院舍的消防設施及設備，例如滅火器及滅火毯的功能。確保其營運符合《消防（裝置及設備）規例》的規定。

為保持人行通道暢行無阻，在安老院舍營造安全的工作環境，設備及推車僅在不使用時才會放置在指定的彩色區域，為防止未經授權的使用，若干設備還會上鎖。管理層持續開展風險評估，識別及管理該等風險，爭取實現零事故的目標。

於報告期間，本集團遵守香港法例第509章《職業安全與健康條例》。下表列示本集團於本報告期間及過去兩個報告期間的工傷統計數據。

	二零二五財年	二零二四財年	二零二三財年
工作相關死亡事故	0	0	0
工傷事故	0	1	不適用*
因工傷損失工作天數	0	2.5	不適用*

* 截至二零二三年三月三十一日止財政年度並無相應資料。

環境、社會及管治報告

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。此承諾對於幫助僱員勝任目前的職務，並為未來的商業挑戰和機會作好準備而言至關重要。

我們為所有新入職安老院舍的前線僱員定期組織入職培訓課程。入職培訓包括照顧長者的基礎知識、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。為滿足僱員的需求，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。

本集團亦鼓勵僱員透過紅十字會、聖約翰救護機構等認可機構提供的外部培訓提升其技能及能力。通過若干專業培訓課程(如AED課程)的僱員可獲得酌情獎金。

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，醫生、護士、社會工作者及物理治療師必須獲得香港法律法規所規定的正式證書，包括但不限於以下：

- 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)。

下表載列我們的僱員及董事於報告期間的培訓統計數據：

	百分比	每人平均培訓時數
按性別分類		
男性	100%	6
女性	100%	6
按僱員類別分類		
高級管理層	100%	4
前線及管理人員	100%	6

勞工標準

本集團致力於透過營造公平的工作環境來保障僱員的權益。本集團嚴禁強迫勞動及僱傭童工。

應聘者須在就業申請表上填寫個人資料，並向本集團人力資源部門出示身份證件，以便核實年齡。

環境、社會及管治報告

低於法定最低工作年齡的應聘者不得參加工作面試。人力資源部門將核實應聘者的年齡及其身份證件的真實性。本集團僅招聘年齡達到或超過法定最低工作年齡的應聘者。

如在日常管理中發現任何童工，本集團將立即終止僱傭關係，並根據法律要求採取後續措施。

於報告期間，本集團並無發現任何業務或供應商存在童工、年輕工人從事危險工作、強迫或強制勞動的重大風險，亦無違反有關童工及強制勞動的法律及法規的記錄。

營運慣例

供應鏈管理

可靠且優質的供應商同樣重要，可協助我們以最高的安全與專業標準提供服務。本集團高度重視與供應商的合作，並進行全面評估以確保高標準。於評估供應商時，本集團會考慮多個因素，包括(但不限於)經驗、過往表現記錄、服務或產品質量、安全記錄、交貨是否準時、聲譽及定價。

為減少供應鏈內的碳足跡，所有供應商及服務提供商均位於香港，主要提供醫療保健產品、雜貨、保健產品、食品及外部物理治療師及職業治療師的服務。於報告期間，本集團擁有約300個供應商及服務提供商。未能達到標準或在規定期限內沒有改進的供應商及服務提供商將從批准的供應商名單中除名。

於聘用外部物理治療師及職業治療師之前，本集團會對選定候選人進行面試，並透過審核背景及證書核實其資歷，以確保所有透過僱傭代理所聘用的僱員乃屬專業及合資格僱員。

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服務，以確保安老院舍中的院友以及日間護理中心及化驗中心的客戶不會面臨任何健康與安全風險。

安老院的安全

本集團制定了照顧長者的標準化程序，並為僱員提供相關培訓，確保彼等有能力有效處理緊急情況。

清潔及衛生於改善安老院舍的環境及預防傳染病爆發至關重要。通過實施標準化程序及預防措施，安老院的清潔及衛生始終得到良好的維護，將誘發疾病的風險最小化。

護理員須遵守嚴格的食品安全準則，包括在處理食品前徹底洗手及使用手套，尤其是在處理即食食品時。為確保食品安全，易腐物品均以適當溫度儲存，並定期檢查保質期。

透過安裝及維護風扇、通風系統以及空調過濾器，特別是在洗手間及浴室，可以促進適當的通風。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。安老院舍的傢具、設備、浴室、洗手間及走廊均遵照《安老院實務守則》中訂明的要求及規格設計，以保障院友免受潛在危害。

環境、社會及管治報告

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》管理。本集團已就妥善管理藥物(包括儲存、記錄及預備藥品)制定詳細常規指引，以確保安全可靠地處理。

所有藥物均應清楚地標記並保存在安全且加鎖的地方，且只能由指定專人進入。為配合已建立的質量保證機制，護士每月進行審查，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。對於用藥的任何變化(例如進行醫療隨訪後使用新處方)，本集團將及時地更新院友的個人用藥記錄。

每位護士遵守「三核五對」的一般指引，並相互核對彼此的工作，盡量減少在分配藥物時出錯。凡藥物過期，或被報告變色、變味或稠度變化，員工將諮詢醫院或向醫生徵求意見。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。

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，概無與所提供服務的健康與安全有關的不合規事件。

客戶滿意度

本集團致力於提供高質個人化服務，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(「SWD」)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。

入院前可安排感興趣的院友進行實地考察。在實地考察過程中，我們的僱員會了解潛在院友的需求及健康狀況，包括彼等的飲食習慣、情緒、精神、社會及行為需求以及運動要求，從而為每位院友定製個人護理計劃。護理員將提供量身定製的日常個人護理服務。為了營造無危險的環境，傢具、設備、浴室、洗手間及走廊的設計均遵守《安老院實務守則》規定的規範。

如果發生任何意外或客戶對我們的服務不滿意的情况，我們一直以尊重的態度主動處理這些疑慮。本集團通過日常溝通(包括24小時服務熱線)，積極與安老院舍的院友及其家人互動。在出口處設有意見箱，方便院友家人表達意見及提出投訴。於報告期間，我們收到2條有關服務及設施狀況的投訴。

接獲投訴後，安老院舍主管會進行初步核實程序，包括與有關客戶作進一步溝通。如經審查後認為投訴有效，將根據調查結果採取適當的跟進行動。

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。禁止員工披露任何機密信息及濫用公司信息，並在僱傭合同中加入保密條款。

環境、社會及管治報告

院友及客戶的個人數據均應得到最謹慎的處理。個人資料的硬拷貝妥善存放在上鎖的櫃中，而電子記錄則只能經受監控的指定裝置上登入。只有獲得授權的僱員才能訪問該等資料。

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)。

此外，本集團致力於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。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》。

知識產權

本集團高度重視保護知識產權。為確保僅安裝安全及正版的計算機軟件及系統，禁止安裝任何未經授權的軟件。本集團亦通過使用及註冊域名來保護知識產權。

反貪污

本集團致力於以誠信、公正及誠實的態度開展業務，並在整個營運過程中堅持高標準的商業誠信。

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。僱員不得收受客戶、院友及其家人的任何禮品或好處。僱員如發現任何可疑活動，應通知主管作進一步調查。本集團將對涉事僱員採取紀律處分，包括立即終止其僱傭合同。

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。

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樓呈交予執行董事。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。

反貪污培訓

於報告期間，本集團以1小時培訓課程的形式對員工進行了反貪污培訓，培訓內容涵蓋舉報、商業道德、避免利益衝突、反賄賂等主題。

環境、社會及管治報告

社區投資

本集團致力於通過了解其經營所在社區的需求及確保其活動符合其利益，與彼等建立牢固的關係。本集團以青年教育及發展以及文化保護為重點，積極支援促進社會福祉的活動。

於報告期間，本集團向多項以社區為重點的活動捐款約875,000港元。該等捐款包括支援南丫島北段鄉事委員會在天后誕這一重要的文化活動期間舉辦粵劇表演。本集團亦向九龍地域傑出學生聯會捐款，以增加教育機會並促進青年發展活動。此外，本集團還向禁毒領袖學院捐款，以幫助青少年及其同齡人抵制毒品的誘惑。本集團亦向香港官立鄉村師範專科學校同學會捐款，以支援香港一所小學的另類教育，此外，本集團亦作出捐款，以支持一間針對弱勢群體的牙科服務中心的營運。

該等捐款反映了本集團的承諾，即通過向滿足我們所服務社區需求的活動提供資金，對社會產生積極而持久的影響。通過該等努力，本集團致力於促進可持續發展，並提高個人及家庭的生活質量。