



HK Asia Holdings Limited 港亞控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 1723

2019

環境、社會及管治報告

目錄

概覽

重大層面及範疇及關鍵績效指標

A. 環境事宜及相關關鍵績效指標

- A1. 排放及廢棄物－政策及遵守相關法律
- A2. 資源使用－高效使用資源政策
- A3. 環境及自然資源－減低重大影響的政策

B. 社會事宜及相關關鍵績效指標

- B1. 僱傭及勞工常規
- B2. 健康及安全－政策及遵守相關法律
- B3. 發展及培訓－有關改善僱員知識及技能的政策
- B4. 勞工準則－政策及遵守相關法律
- B5. 供應鏈管理－有關管理環境及社會風險的政策
- B6. 產品／服務責任－政策及遵守相關法律
- B7. 反貪污－政策及遵守相關法律
- B8. 社區投資

(I) 目的

港亞控股有限公司（「本公司」）連同其附屬公司（統稱為「本集團」或「我們」）於二零一八年九月二十七日在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板成功上市。本報告乃本公司自上市以來首份環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告，主要透過制定關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）介紹本集團的願景、政策及措施，並報告關於環境及社會問題的績效，以供內部評估及管理層管控，以及與內部及外部持份者溝通。

(II) 報告範圍

本集團主要業務為於香港批發及零售預付電訊產品，例如用戶識別模組（「SIM」）卡、增值通話券、預付本地及國際電話及／或於香港及海外使用的移動數據服務。產品於五間香港自營零售店分銷，及透過本集團銷售網絡的批發商及零售商分銷。

(III) 編製依據

本報告依據聯交所證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「環境、社會及管治報告指引」）進行編製。本報告內容按環境、社會及管治報告指引所載及要求包含兩個主要項目，即範圍A－環境及範圍B－社會。

本報告經本集團董事會（「董事會」）審閱及批准，審閱及報告本集團核心業務營運情況，並遵循重要性、量化、平衡及一致性的原則，披露有關數據及資料。

(IV) 報告期間

本報告期間為二零一八年四月一日至二零一九年三月三十一日（「報告期間」）。

(V) 企業目標及願景

本集團之願景為透過香港的廣泛銷售網絡成為高品質及優良價值預付電訊產品的先導供應者。我們致力提供該等產品及服務，並成為對社會及環境肩負責任的集團，而可持續發展為本集團短期及長期業務策略不可分割的部分。我們一直致力向僱員提供一個安全、健康及舒適的工作環境，向投資者、商業伙伴及支持者的投資提供合理回報，及向社會及環境提供可持續發展。

概覽(續)

(VI) 環境、社會及管治管理

我們的環境、社會及管治策略以遵守相關法律及規管要求、可持續性原則及我們主要持份者的意見為本。今年乃我們成功上市後的首個年份，我們就監察及準確報告所需之關鍵績效指標及資訊流程仍處於持續發展及優化階段。本集團已識別以下重大範疇（並據此採納相關關鍵績效指標），嚴格依據本集團政策及指引對其進行監察及管理，並遵守相關法律及監管標準：

- 環境安全及污染；
- 工作條件及僱員的發展、健康及安全；
- 遵守高道德標準並遵守所有法律及規管要求；
- 公眾安全及保安；
- 私隱資料保護；及
- 反貪污。

董事會總體負責環境、社會及管治報告指引所規定之環境、社會及管治策略及報告，確定並批准總經理所實施之環境、社會及管治策略、政策及指引。我們亦於本集團全面引入內部控制系統以便於必要時持續管理、監察、審查及更新，並與僱員、客戶、供應商、監管機構及營運所在社區溝通。

重大層面及範疇及關鍵績效指標

(A) 環境事宜及相關關鍵績效指標

環境保護乃本集團履行社會責任重點之一。我們已實施政策並採取措施，確保把對環境的任何不良影響降至最低及防止污染環境以及過度消耗天然資源。

鑒於本集團的主要業務性質為透過其於香港的五間自營零售店鋪批發及零售電訊產品，本集團主要使用電力經營零售店鋪及總部、消耗及衛生用水、用於產品銷售的包裝物料，以及用於零售店鋪及辦公室用途的一般辦公用具及打印紙。本集團亦無擁有及經營任何龐大運輸車隊。於報告期間，僅產生微量氮氧化物（NO_x）、硫氧化物（SO_x）及顆粒物（PM）或有毒氣體等有害氣體排放，並僅產生無害排放，主要為溫室氣體，包括用電所間接產生的二氧化碳（CO₂）、僱員一般衛生用途的污水排放、產品銷售及日常辦公產生的包裝物料及紙張。

作為負社會責任的公司，本集團遵守所有當地環境法律及規例，並透過持續經營及活動繼續為環境可持續發展承擔責任及作出承諾。此外，本集團致力於保護環境、防止及減少污染，以及節約能源、水及資源。

本集團已應用4R原則（即：減少、重複利用、替代及回收），由總部至零售營運等營運方面全面實施多項減少資源運用及廢棄物措施。為減少使用及浪費包裝物料，在可能情況下於運輸過程中使用的紙箱等包裝物料會被重複利用為儲存箱，並會採購含有較少包裝物料或使用環保包裝物料的產品。本集團亦致力於開展無紙化辦公以減少紙張浪費。就此，我們的一般辦公室及報告文件檔盡量以電子方式傳遞，並以電子格式保存資料。確實需用紙張時，鼓勵僱員雙面使用紙張以最大限度利用紙張。

於報告期間，本集團並未發現任何有關環境法律的嚴重違規事項。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(A) 環境事宜及相關關鍵績效指標(續)

A1. 排放及廢棄物－政策及遵守相關法律

政策及合規

於我們正常經營以及我們零售店鋪及香港總部的活動過程中，於報告期間的排放及廢棄物種類主要為間接溫室氣體，如二氧化碳(CO₂)、僱員一般衛生用途的污水，以及無害包裝及廢紙。

本集團已實行政策及採取措施以減少排放及廢棄物產生，以及對環境的不利影響，並提高能源、水及其他資源的利用效率。設有相關關鍵績效指標(主要包括溫室氣體排放、電力及水的運用，以及包裝及紙張消耗)的記錄，而零售店鋪及辦公室經理獲委派監控本集團的消耗、排放及廢棄物產生。任何負面或異常結果或警報將立即引起管理層的注意。於報告期間，本集團在守規方面盡職盡責，並未違反與污染控制及排放方面有關的相關法律及規例。

(i) 氣體排放

(a) 無害氣體排放

本集團的營運及活動並不產生任何有害溫室氣體排放，而唯一無害氣體二氧化碳(CO₂)排放則於所有營運活動中使用電力所間接產生。

於報告期間，本集團所使用的電力間接產生7.22噸二氧化碳(CO₂)，較去年同期產生9.11噸減少20.7%。

重大層面及範疇及關鍵績效指標 (續)

(A) 環境事宜及相關關鍵績效指標 (續)

A1. 排放及廢棄物－政策及相關法律 (續)

(i) 氣體排放 (續)

(b) 有害氣體排放

本集團僅營運一輛車輛供董事使用，並將所有其他運輸外判，且本集團無法進行計量。此外，本集團並無生產其產品，並僅作為批發商行事。因此，於報告期間所產生的有害氣體排放，即氮氧化物 (NO_x)、硫氧化物 (SO_x) 及顆粒物 (PM) 極微，所以本集團並無為環境、社會及管治報告目的而量度該等排放物。

(c) 有害及無害廢棄物排放

本集團於服務交付中倡導天然無污染理念。在無害廢棄物方面，生活廢棄物為本集團營運活動所產生的主要無害廢棄物。主要有害廢棄物為舊紙、燈泡、打印機碳粉盒、電池及舊電腦以與小型機器。所有該等有害廢棄物均由合資格收集商收集，以進一步處理。

我們在所有營運活動中，積極在可能情況下將廢棄物分類為可回收及不可回收物料。就辦公室及零售店而言，我們的員工只產生生活廢棄物及日常營運產生的可回收廢棄物（包括紙張、已售及已購貨品中的包裝物料），數量亦不大。所有廢棄物均屬無害，且由物業管理處的清潔工人收集，並單獨處理。由於該等數量相對較少，並於日常零售業務經營的正常過程中進行，除紙張及包裝物料外，就報告所產生的有害及無害廢棄物總量而言，我們認為該等數量並不重大。

於報告期間，本集團並無從相關政府部門就廢棄物排放及處置接獲任何投訴或警告通知。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(A) 環境事宜及相關關鍵績效指標(續)

A1. 排放及廢棄物－政策及相關法律(續)

(i) 氣體排放(續)

(d) 排放緩解措施及成果

鑑於我們業務活動的性質為批發商及零售商，本集團並無產生大量有害及無害排放。

作為負責任的企業，我們一直關注我們的營運方面可能對環境產生的影響，並透過整合環保措施減少日常營運對環境的影響，不斷努力提高能源效率並減少浪費。我們鼓勵經濟高效利用資源，並加強利用回收以防止資源浪費。我們已採取以下措施減少排放氣體及溫室氣體、減少排放至水體及陸地，及減少產生有害與無害廢棄物，並在日常營運中節約能源：

- 鼓勵設立廢棄物分類系統，以及於工作場所回收廢舊紙張及使用雙面印刷；
- 減少不必要的差旅，並推廣使用資訊科技，例如視像會議；
- 於辦公室及零售店調較合適的溫度，將所有設備切換至節能模式，例如設置打印機、服務點（「POS」）裝置及電腦在一段靜止時間後自動關閉電源，以節約用電；
- 在可能情況下於辦公室及零售營運方面控制溫度及光度並使用高效節能燈泡，以避免低效使用能源；
- 在可能情況下使用循環再造的包裝及產品；及
- 鼓勵員工養成節約用電、用水及用紙習慣。

因此，本集團於報告期間並無從相關機構接獲任何有關氣體排放及廢棄物排放的罰款或警告通知。

重大層面及範疇及關鍵績效指標 (續)

(A) 環境事宜及相關關鍵績效指標 (續)

A2. 資源使用－高效使用資源政策

本集團致力促進資源節約，實施多項能源及水資源節約措施以提高資源節約績效並達成營運優化。本集團主要使用電力及食水，並因一輛運輸車輛而耗用少量汽油燃料。

儘管本集團的營運活動並不會大量產生對環境有害的物質，我們仍然致力以環保及負責任的方式行事，並以盡量降低對環境的影響為目標。我們透過引入本報告所披露的多項措施推廣善用資源，以減少耗用電力、食水、燃料及紙張。

(i) 耗電量及燃料耗用量

本集團主要能源消耗為電力及耗用少量燃料。為降低能源消耗量，本集團定期監察所有營運方面的耗電量並倡導多種節能策略。本集團已採購低功耗電器及燈泡等節能產品，其運作期間能耗較小。辦公室及零售營運地點的空調僅在工作時間運行，並須遵守內部控制政策，例如於非工作時間將空調關掉及把溫度維持在適當水平（如攝氏26度），以盡量降低耗電量。為強化僱員節能意識，出入口及電源控制開關處已張貼節能標語，以鼓勵僱員節約能源。

於報告期間，本集團合共消耗電力9,649千瓦時，其中辦公室耗電2,289千瓦時，零售營運地點耗電7,360千瓦時，較去年同期合共耗電13,282千瓦時（其中辦公室耗電3,105千瓦時，零售營運地點耗電10,177千瓦時）減少21.4%。我們的節能政策使辦公室及零售營運地點的整體耗電量減少27.4%。本集團將在所有營運方面持續落實節能程序。

(ii) 耗水量

香港中央供水系統向我們有業務運作的香港各區供應食水，且並無供水問題。由於水資源僅用於消耗及一般衛生用途，因此總消耗量並不重大，並屬大廈管理範圍內。因此，本集團認為此項目無關緊要。本集團致力有效節約用水，並在各項營運方面推廣節水意識及最佳習慣。為激勵僱員節約用水，本集團用水區域周邊已張貼節水標語。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(A) 環境事宜及相關關鍵績效指標(續)

A2. 資源使用－高效使用資源政策(續)

(iii) 紙張及包裝物料耗用量

基於本集團的零售業務涉及出售大量小型預先包裝產品，本集團大量使用紙張及包裝物料。紙張主要用於營運方面的辦公室及行政區域的打印及書寫，以及零售營運方面的收據。我們所有產品以標準紙張及紙箱包裝加上塑膠包裹予以保存產品，以及符合產品的無篡改規定。我們從供應商大批購買，付運給我們的產品一般以紙箱包裝。於報告期間，我們於零售營運方面合共耗用約436,000件包裝物品及袋，而該數字將用作我們的基準，以監控日後的包裝及袋消耗。由於香港政府已實施「塑膠購物袋收費計劃」，因此我們的客戶須就包裝及袋付費。本集團亦一直審查我們的包裝，務求達致少紙少塑。該等措施旨在減少浪費、節約資源及節省成本。我們亦於辦公室營運方面耗用約35,000張A4及A3紙以及信封，並就零售營運系統耗用約50,500張雙面彩色紙。該等數字亦將作為來年作比較用途的基準。為時常減少辦公室及零售業務經營中的耗紙量，於日常營運期間，我們制定一項內部政策，以於可行情況下規定使用電子格式文檔。

A3. 環境及自然資源－減低重大影響的政策

作為負責任的企業，本集團致力節約資源，以降低對環境造成的影響及節省營運成本。誠如上文所述，本集團的營運並不會大量產生對環境有害的物質或使用大量自然資源。由於我們為零售商，而非工業生產商，因此我們的業務經營主要涉及排放員工使用的一般家居無害廢棄物，例如水，其透過香港的污水處理系統排放；紙張及包裝物料，其由一般廢棄物收集員清除；以及來自一輛公司車輛的少量空氣污染。該等物質的數量相對較少，且我們認為目前屬微不足道，並不會對空氣、水或土地造成任何重大污染，且不會違反香港的相關環境法律及規例，如香港法例第311章《空氣污染管制條例》、香港法例第354章《廢物處置條例》，以及香港法例第358章《水污染管制條例》。

我們不斷向僱員及持份者積極推廣能源效益、保育及環保意識。誠如我們的內部控制政策所述，員工須留意空調及電力的使用，並養成在毋須使用時關閉照明設備、空調及電腦的習慣。我們鼓勵定期維修及延長使用電腦、打印機、傳真機、影印機、POS機器以及其他常見辦公室及零售器材的使用壽命，務求減少替換頻率。本集團亦已在可行情況下實施綠色採購慣例及最佳實踐技術以保護自然資源。

重大層面及範疇及關鍵績效指標 (續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標

本集團致力與我們的持份者（包括我們的僱員、客戶、供應商、社區、以及公眾和政府機構）建立互惠互利關係。在制定環境、社會及管治策略及政策時，我們考慮到我們的業務發展目標及對持份者的考量及責任。

B1. 僱傭及勞工常規

於報告期間，本集團僱員總數為43人，總薪酬及僱員相關開支為約11.246百萬港元。僱員薪金乃參考個人表現、工作經驗、資歷及現行行業常規。表現花紅乃根據僱員個人及本集團的表現向合資格僱員發放。本集團向新聘僱員提供培訓課程，並向僱員定期提供在職培訓，以加強彼等之銷售及營銷技巧。

(i) 僱傭－政策及遵守相關法律

本集團認為其持續的成功及其關鍵競爭力很大程度取決於僱員的技能及奉獻。現時香港失業率低，勞動力資源非常緊張，使零售業界難以招聘及挽留優秀僱員。面對這個環境，我們更加注重及致力於為僱員維持安全及平等的工作環境，提供發展機會及提升其健康與福利。我們的標準僱傭合約載有在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、其他待遇及福利等方面由法律規定的所有標準僱傭條款，而我們已就上述者採納政策及程序，並就內部控制政策及我們部門的一般運作程序採納勞工標準，如無強制勞工或童工，其表明本集團的合規程度及就履行對員工的義務所作出的承諾。

本集團致力創建多元化及包容性的工作環境，使全體僱員均得到尊嚴與尊重。我們一直遵守所有相關的僱傭條例及守則，包括但不限於《僱傭實務守則》／香港法例第602章《種族歧視條例》／香港法例第480章《性別歧視條例》／香港法例第487章《殘疾歧視條例》，並促進公平競爭，禁止歧視或騷擾任何僱員，無論其種族、民族、社會階層、國籍、宗教、殘疾、性別、性取向、婚姻狀況、年齡、工會會員資格、黨派或其他任何受到法律保護的身份。

我們為所有人士提供平等就業機會，在招聘、晉升、解僱、薪酬、福利、培訓及發展方面絕無歧視。招聘及篩選過程乃根據個人長處是否符合工作性質所需和合適標準而進行，且符合平等機會政策。我們依據本集團規則及條例及公平公正的績效評估，為僱員排名及調整崗位。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標(續)

B1. 僱傭及勞工常規(續)

(i) 僱傭－政策及遵守相關法律(續)

本集團一直嚴格遵守香港法例第57章《僱傭條例》、香港法例第282章《僱員補償條例》、香港法例第608章《最低工資條例》、香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》、香港法例第509章《職業安全及健康條例》及香港其他適用法律及規例。

部門主管定期與僱員代表會面，討論與工作、就業以及健康及安全事宜相關的問題，所接獲的任何僱員申訴及投訴將獲嚴格保密，並由高級管理層按我們的內部控制政策所規定獨立處理。

於報告期間，本集團並無與僱員發生任何糾紛及訴訟，亦無接獲來自相關工會或政府就業機構的任何警告或罰款，並已全面遵守上述有關僱傭的法律及規例以及一般實務守則。

(ii) 僱員組合

於二零一九年三月三十一日，本集團於香港所有營運方面的僱員總數為43人，較截至二零一八年九月三十日止中期報告提及的40人有所上升。僱員包括17名（其中兩名為兼職）辦公室僱員，佔39.5%，及26名零售營運僱員，佔60.5%。

六名僱員為管理層級別，佔14.0%，所有餘下37名僱員為營運或普通人員級別，佔86.0%。41名僱員為全職，佔95.3%，只有兩名僱員為兼職，佔4.7%。在多元化方面，男性僱員11人，佔25.6%，女性僱員32人，佔74.4%，零售營運大部分員工為女性。在年齡組合方面，30歲以下1人，佔2.3%，31至40歲8人，佔18.6%，41至50歲15人，佔34.9%，51至60歲13人，佔30.2%，60歲以上6人，佔14.0%。

重大層面及範疇及關鍵績效指標 (續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標 (續)

B1. 僱傭及勞工常規 (續)

(iii) 僱員酬金及福利－政策及遵守相關法律

我們一直嚴格遵守相關法律及規例，包括香港法例第57章《僱傭條例》、香港法例第282章《僱員補償條例》、香港法例第608章《最低工資條例》及香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》，為僱員提供不低於所適用的法定最低工資、加班費及強制性公積金供款。僱員亦有權享有各類附加福利，例如法定假期、有薪年假及產假等。

本集團已創建公平及非歧視性工作環境，男性及女性員工均有權獲得平等的僱傭及晉升機會，並防止童工或強制勞工。

全體僱員均需與本集團簽署合同，其中包含符合香港法例第57章《僱傭條例》的條款及條件。我們已制定並於內部控制政策、僱傭合約及一般營運程序清晰概述規則與條例，以規範僱員的薪酬、解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化以及其他待遇及福利。

所有薪酬待遇與個人工作表現及本集團的業務表現掛鉤，並經考慮行業慣例及市況加以持續討論，而管理層會定期與員工進行會議，以了解僱員關注的事項，以及協助彼等處理日常工作。

於報告期間，本集團並無任何與僱傭相關的法律糾紛記錄在案。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標(續)

B2. 健康及安全－政策及遵守相關法律

本集團致力為僱員提供安全、健康及愉快的工作環境，並透過實施職業健康與安全政策及安全培訓，保護其免受工傷。我們已於辦公室及零售營運方面配備充足的器材及設施，以確保僱員安全及為其提供便利。

(i) 安全、消防及衛生

本集團極為重視產品與服務質素，及交付產品與服務過程中我們僱員的安全。我們所有營運均符合包括香港法例第509章《職業安全及健康條例》項下的相關規管要求，而於報告期間，本集團概無接獲涉及我們產品或服務或我們於零售營運的地區違反任何相關監管要求的舉報。

透過在所有設施安裝消防部門檢驗合格的設備，例如應急燈、滅火器、消防警鈴及消防栓等，將火災風險減至最低。我們所有僱員亦須接受關於安全風險及緊急應變措施的培訓。

(ii) 保安

於報告期間，並無接獲舉報任何導致對我們的僱員及客戶造成嚴重生命威脅的事件及意外情況。

(iii) 保險及第三方責任

本集團一直就僱員在受僱期間受傷或死亡投購相關僱員賠償保險及為我們所有營運活動購買相關第三方保險。

於報告期間，本集團並無錄得有關死亡、工傷、職業健康安全危害事件。

重大層面及範疇及關鍵績效指標 (續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標 (續)

B3. 發展及培訓－有關改善僱員知識及技能的政策

誠如上文所述，香港勞工市場極度緊張，零售業界難以招聘及挽留僱員。我們對錄得低僱員流失率感到自豪，並相信我們的成功賴於著重僱員的價值及貢獻，及願意向僱員投資及提供培訓及發展課程，以增強彼等的能力。我們實施一套系統，當中把僱員薪酬及晉升與工作經驗、能力及表現掛鉤，並透過持續學習激勵彼等的主動性及晉升積極性。

人力資源部負責對僱員進行培訓，本集團亦已為僱員提供入職及持續培訓計劃，加強彼等認識各自崗位的相關政策及指引，以確保在所有營運活動中貫徹我們的高質素客戶服務。

本集團已根據僱員的意願、能力潛質及業務發展需求向其持續提供培訓課程及人事調動。培訓課程包括內部及外部培訓課程、研討會、工作坊及討論會、定期交流會、同儕學習、在職輔導以及自學本集團管理層編製的培訓材料。我們亦為營運方面的僱員提供工作安全培訓。我們根據市場趨勢及最新資料以及合規和監管環境的變動檢討我們的培訓課程，並鼓勵僱員參與相關考試，以獲取相關證書提升個人表現。

於報告期間，我們向13名僱員（大部分僱員為營運級別）合共提供988小時的內部培訓，讓彼等熟習工作及改善其銷售及營銷技巧。此外，八名董事曾經參與合共459小時的外部培訓課程，大部分為培育彼等對本集團上市地位以及企業管治的認識及能力。就性別組合而言，我們為女性僱員提供合共832小時的培訓，並為男性僱員（包括董事）提供615小時的培訓。

B4. 勞工準則－政策及遵守相關法律

於報告期間，本集團概無涉及相關香港法律及規例，包括但不限於《僱傭實務守則》及香港法例第57章《僱傭條例》所載勞工常規的不合規事件。

本集團嚴格禁止童工及強制勞工，並已於內部控制政策內清楚列明及已指示人力資源部及所有相關部門主管跟進及審查各項僱傭，以確保僱傭合約獲妥善簽署，並附有相關的證明文件，如身份證及護照副本、住址證明、教育及技能證書以及推薦信。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標(續)

B5. 供應鏈管理－有關管理環境及社會風險的政策

環境、社會及管治報告指引內的供應鏈管理主要指購買及採購方面的管理。本集團已建立物料及供應商管理系統，涵蓋採購過程及程序，以及透過評估環境績效（例如要求在可行情況下減少使用包裝或使用可回收包裝）將可持續發展理念融入供應鏈。我們的內部控制政策管理及緩減供應鏈中的環境及社會風險，並透過嚴格的選擇標準及供應商評估，與合格供應商保持穩定關係。

我們按照一套篩選標準精心挑選供應商，其中包括(i)達到規格及標準的能力；(ii)產品及服務質素；(iii)產品及服務的定價；(iv)質素控制方法及實踐以及可靠的送貨方法；(v)過往表現；及(vi)環境標準考慮，包括能源效率。

在辦公室及零售設備選擇方面，本集團強調綠色採購，優先購買低功耗節能電器等環保設備，以降低能耗並減少對環境的影響。

關於採購我們的主要可銷售產品－預付電訊產品（例如SIM卡、增值電話券、預付本地及國際電話及／或於香港及海外使用的移動數據服務），我們只會從兩間本地大型電訊公司採購。於報告期間，我們並無遭遇供應商提供的產品有任何重大問題，且我們的供應並無任何重大限制，亦無任何產品出現任何短缺。

B6. 產品／服務責任－政策及遵守相關法律

(i) 產品／服務質素

本集團將服務及產品質素視為其業務的主要競爭優勢。我們向所有服務人員提供全面專業的培訓課程，以確保他們清晰了解產品，以及本業界零售商營運所在的法律及規管要求。

我們的員工按照內部政策及指引進行日常營運，並全面符合香港法例第26章《貨品售賣條例》及香港法例第362章《商品說明條例》。因此，我們於報告期間並無發現與產品或服務責任有關的重大不合規事件。

重大層面及範疇及關鍵績效指標 (續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標 (續)

B6. 產品／服務責任－政策及遵守相關法律 (續)

(i) 產品／服務質素 (續)

關於我們主要可銷售產品－預付電訊產品（例如SIM卡、增值電話券、預付本地及國際電話及／或於香港及海外使用的移動數據服務），其品質完全依賴電訊服務供應商的技術及服務能力。倘可銷售產品出現品質問題，我們可代表最終供應商安排更換或退款。

(ii) 客戶服務及投訴

本集團致力向我們的客戶提供優質及專業服務。我們已實施多個程序處理客戶意見回饋，以及處理及跟進投訴。零售店經理會親自處理直接或面談的投訴，以確保可提供即時解決方案。本集團亦設有一條客戶熱線，讓客戶一旦未能從我們的零售店得到滿意解決方案後提出投訴。總部一名經理會負責跟進投訴，並提供最終補救措施，以確保客戶感到滿意。然而，倘投訴為關於我們可銷售產品的品質，我們可安排保證更換或退款。

於報告期間，並無客戶投訴提出重大索償的事件，或就有關投訴受到任何政府部門的任何調查，以致可能對我們的業務造成重大不利影響。

(iii) 私隱

於銷售及營運過程中，本集團接獲大量機密資料，尤其包括客戶隱私數據，以及供應商的商業資料。本集團完全瞭解我們有義務對該類資料進行保密。本集團全面遵守香港法例第486章《個人資料（私隱）條例》，以及隱私法中的其他法定要求。僱員禁止在未經許可的情況下存取資料及向第三方洩漏私隱及機密資料。我們的僱員均經培訓，以不公開及機密地處理及使用客戶資料。我們對任何違規行為將採取法律行動。

於報告期間，在我們營運的任何地區中，並無因任何違反相關私隱法、法規及政策而針對我們的案件發生，本集團亦無就此收到任何投訴。

重大層面及範疇及關鍵績效指標(續)

(B) 社會事宜及相關關鍵績效指標(續)

B6. 產品／服務責任－政策及遵守相關法律(續)

(iv) 知識產權

我們主要依靠商標及知識產權法律以及與我們的高級員工訂立的保密協議保護有關本集團及其營運的所有知識產權。我們亦尊重供應商有關其產品的知識產權，並嚴格禁止僱員以任何形式複製及非法使用該等知識產權。我們亦為營運購買及使用獲全面授權的軟件。

於報告期間，概無知識產權遭到任何侵犯，亦概無就知識產權而針對本集團發起任何法律程序，而其已經或可能對我們的業務造成重大不利影響。

B7. 反貪污－政策及遵守相關法律

本集團對貪污、賄賂、敲詐、欺詐及洗黑錢採取零容忍態度。在參與本集團的業務活動時，所有員工在任何時候均須遵守內部控制政策所體現的道德考量。我們已就採購、銷售、營運管理及財務採納並執行清晰的政策及程序，該等政策及程序鼓勵並致使僱員可經由電話或電郵以放心並以匿名方式報告觀察到或懷疑違規及可疑行為。

於報告期，並無發生牽涉本集團或其員工關於貪污方面的投訴。

B8. 社區投資

本集團致力成為具有社會責任感的企業公民，透過解決業務所在社區的環境、就業及文化關切及問題，為社區做出貢獻。透過招聘當地社區的員工，我們可更加了解當地的環境、關切和問題。本集團亦支持僱員提供志願服務及參與慈善活動，作為回報我們業務運作社區的方式。