

環境、社會及管治報告

本環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告概述本集團的環境、社會及管治措施、計劃及績效，並展示其可持續發展承諾。

報告範圍

除另有說明者外，本環境、社會及管治報告涵蓋本集團香港附屬公司之業務活動，此乃本集團的主要投資及收入來源。凡本集團可直接查閱，並由本集團直接營運監控的九龍灣辦公室及香港26間實惠家居零售店的環境、社會及管治數據及相關環境、社會及管治數據關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）均已納入環境、社會及管治報告。

報告框架

環境、社會及管治報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板證券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。

編製本環境、社會及管治報告時，本集團採用環境、社會及管治報告指引所規定的報告原則如下：

- | | |
|------------|--|
| 重要性 | 重要性評估旨在識別截至二零二一年十二月三十一日止財政年度（「報告期」）的重要議題，從而將已確定的重要議題作為編製環境、社會及管治報告的重點。議題重要性已獲環境、社會及管治委員會審閱及確認。進一步詳情請參閱「持份者參與」及「重要性評估」章節。 |
| 量化 | 對環境、社會及管治報告中披露的量化數據，加上補充說明，以解釋計算排放及能源消耗時使用的標準、方法及轉換因素來源。 |
| 一致性 | 本環境、社會及管治報告的編製方法與去年大致相同，並對披露範圍和計算方法出現變化的數據提供解釋。 |

有關本集團公司管治慣例的資料，請參閱本年報第24至35頁之公司管治報告。

報告期

環境、社會及管治報告載列本集團截至二零二一年十二月三十一日止財政年度進行的環境、社會及管治活動、所面對的挑戰、採取的措施、合規情況及成果。

環境、社會及管治報告

董事會致辭

監督環境、社會及管治議題

董事會（「董事會」）對監督本集團的環境、社會及管治議題負有最終責任，包括環境、社會及管治管理方法、戰略及政策。為更有效管理本集團的環境、社會及管治表現並識別潛在風險，董事會在必要時在環境、社會及管治委員會的協助下進行重要性評估，以評估及優先考慮與持份者意見相關的重要環境、社會及管治議題。

環境、社會及管治委員會

環境、社會及管治委員會由不同部門的核心成員組成，旨在促進董事會對環境、社會及管治事宜的監督。環境、社會及管治委員會負責收集及分析環境、社會及管治數據，監察及評估本集團的環境、社會及管治表現，確保遵守環境、社會及管治相關法律法規，以及編製環境、社會及管治報告。環境、社會及管治委員會在需要時安排會議，以評估當前政策及程序的成效，並製定適當的解決方案以提高環境、社會及管治政策的整體績效。環境、社會及管治委員會在會議上討論現有及未來的計劃，以監察及管理本集團在可持續發展方面的戰略目標，降低潛在風險，並將其對我們業務營運的負面影響降至最低。透過設定環境、社會及管治相關的目標，以盡量減少本集團營運對環境的影響，本集團重申將可持續發展融入業務營運及履行企業責任的承諾。環境、社會及管治委員會將向董事會報告，協助評估及識別本集團的環境、社會及管治風險和機遇，評估內部控制機制的實施及成效，以及審閱既定目標的進展情況。

全面關懷企業

為了成為全面關懷企業，本集團致力於：

- 以優質的產品及創新服務滿足客戶的需求；
- 創造一個愉快的工作環境，讓員工高度參與，充分發揮自身潛能；
- 盡量減少我們對自然環境的營運影響；及
- 為改善社區作出貢獻，特別是為下一代作出貢獻。

持份者參與

本集團重視持份者及其對本集團業務及環境、社會及管治表現的反饋。為了解及解決彼等的主要關注事項，本集團與其主要持份者（包括但不限於僱員、股東及投資者、客戶、供應商、業務夥伴、政策及監管機構以及社區）保持密切溝通。

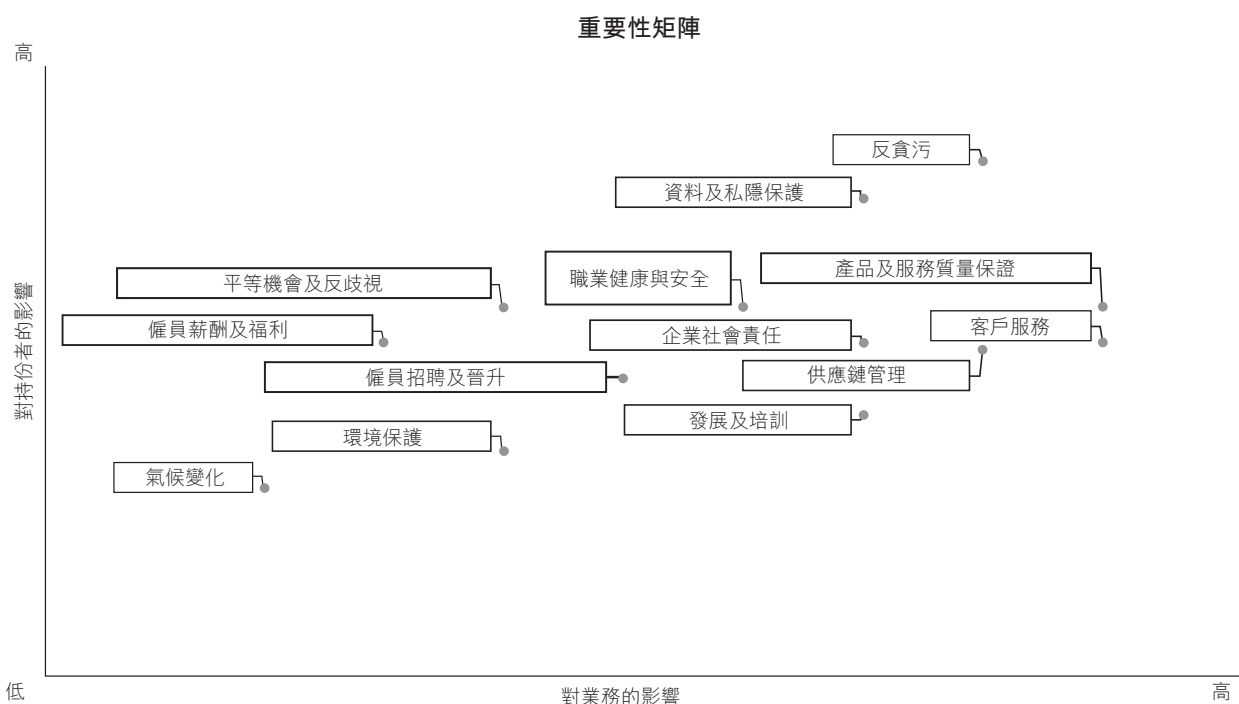
環境、社會及管治報告

於制定營運及環境、社會及管治策略時，本集團透過多種參與方式及溝通渠道考慮持份者的期望，如下表所示：

持份者	溝通渠道	期望
僱員	- 定期績效考核 - 培訓及工作坊 - 內部公告	- 薪酬及福利 - 平等機會 - 職業發展 - 職業健康與安全
股東及投資者	- 股東週年大會 - 財務報告 - 公佈及通函	- 財務績效 - 資訊透明 - 股東權益保障
客戶	- 客服熱線及電郵 - 公司網站	- 投訴處理 - 客戶私隱保障 - 優質客戶服務
供應商及業務夥伴	供應商會議	- 商業道德和誠信 - 供應鏈管理 - 公平公開採購 - 互惠互利
政府及監管機構	- 定期績效監督及評估 - 書面或電子通訊 - 出版物	- 遵守法律法規 - 公司管治
社區	- 社區活動 - 環境、社會及管治報告	- 社區參與 - 企業社會責任 - 提供工作機會 - 環境保護

重要性評估

報告期內，本集團以調查形式進行重要性評估，確定對我們業務營運至關重要的可持續發展因素。負責本集團各主要職能的管理層及僱員均有參與編製環境、社會及管治報告，協助本集團檢討其營運、識別關鍵環境、社會及管治議題以及評估該等事宜對我們的業務及持份者的重要性。本集團已參考經識別的重大環境、社會及管治層面以編製調查問卷，用以向本集團相關部門及業務單位收集資料。環境、社會及管治報告將涵括本集團的重大可持續發展層面，其重要性矩陣如下：



環境、社會及管治報告

聯絡我們

本集團歡迎持份者提出意見及建議。閣下可就環境、社會及管治報告或本集團在可持續發展方面的表現透過 www.cash.com.hk 提供寶貴的意見。

A. 環境

A1. 排放物

環境保護及可持續發展有賴於各行各業及社會各界的共同持續不斷努力。作為一間對環境負責任的公司，我們致力推動「綠色時富」願景。本集團積極尋找機會節約能源、更有效地利用資源及減少浪費。除制定環境政策並向僱員傳達可衡量的環境目標外，我們亦遵循本地環境標準。

報告期內，本集團及其附屬公司榮獲多項獎項，肯定我們在推動環保方面的努力。本集團及其附屬公司（時富金融及實惠家居）獲環境運動委員會在二零二零年香港環境卓越大獎頒發「卓越級別」減廢證書。時富金融及實惠家居亦分別獲委員會頒發「服務及貿易」業及「商舖及零售」業優異證書以及「香港綠色機構認證」。實惠家居獲大中華名牌企業聯會於二零二一年百分百香港名牌大獎頒發「CSR傑出企業社會責任環保獎」。本集團致力持續改善環境管理方面的表現。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反有關廢氣及溫室氣體（「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而對本集團造成重大影響的法例及規例。所述法例及規例包括但不限於《空氣污染管制條例》及《廢物處置條例》。

廢氣排放

由於本集團的業務性質，本集團僅因使用公司車輛產生少量的廢棄排放。下文「溫室氣體排放」一節將描述減排措施。

廢氣排放績效概要：

廢氣排放類別	單位	二零二一年	二零二零年
氮氧化物(NOx)	千克	11.73	—
硫氧化物(SOx)	千克	0.04	—
顆粒物(PM)	千克	0.86	—

環境、社會及管治報告

溫室氣體排放

本集團的主要溫室氣體排放乃來自辦公室使用外購電力(範圍2)。為控制溫室氣體排放的最大來源，本集團已積極採取節能措施，以達致A2層面「能源管理」一節所述的綠色辦公室。

在零售管理業務中，產品運送及交付由外部運輸服務供應商負責。為減少我們業務夥伴的移動運輸活動的碳排放，我們的目標是優化交付數量，其中包括：

- 與物流夥伴密切合作，開發更具燃料效益的運輸慣例；
- 更有效包裝及裝載產品，以減少交付過程的次數；及
- 不斷改進我們的運輸管理系統，以實現更高效的路程規劃。

另一方面，辦公室已安裝視像會議系統，以減少出行次數，從而減少其他間接溫室氣體排放。

報告期內，本集團溫室氣體總排放密度下降約21.43%。為確保措施成效，本集團訂立目標到二零二五年溫室氣體總排放密度(噸二氧化碳當量／百萬收益)較報告期減少。

溫室氣體排放績效概要：

溫室氣體排放範圍 ¹	單位 ²	二零二一年	二零二零年
直接溫室氣體排放(範圍1)	噸二氧化碳當量	6.63	–
能源間接溫室氣體排放(範圍2)	噸二氧化碳當量	1,955.18	2,515.05
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	1,961.81	2,515.05
溫室氣體總排放密度 ³	噸二氧化碳當量／ 百萬收益	1.43	1.82

附註：

1. 溫室氣體排放數據以二氧化碳當量的形式呈列，乃根據(包括但不限於)世界資源研究所及世界企業永續發展委員會發佈的《溫室氣體議定書：企業會計及報告標準》、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》、政府間氣候變化專門委員會發佈的《第五次評估報告》2014(AR5)的「全球升溫潛能值」、港燈電力刊發的《二零二零年可持續發展報告》以及中電控股有限公司刊發的《二零二零年可持續發展報告》。
2. tCO₂e定義為噸二氧化碳當量。
3. 報告期內，本集團錄得收益約1,368,066,000港元(二零二零年：1,379,513,000港元)。數據亦用於計算其他密度數據。

環境、社會及管治報告

污水排放

由於本集團的業務性質，向土地排放的污水很少。同樣亦無大量及不合理的污水排放；用過的水排放至市政污水管網後送達地區污水處理廠處理。

廢棄物管理

由於本集團的業務性質，營運期間並無產生重大有害廢棄物。本集團辦公室及零售店業務活動產生的廢棄物主要為紙張。本集團在減少廢棄物方面追求高標準，並教育所有員工可持續發展的重要性，同時為彼等提供實施可持續發展的技能和支援。

我們已推行多項計劃及活動，鼓勵員工參與廢棄物管理，包括：

- 推行綠色資訊及通訊科技平台，包括電子工作流程和CASHARE（內聯網）等系統，以建立「無紙化、資訊化、系統化」的高效工作環境；
- 在影印機設置拉動打印功能，乃減少辦公室紙張浪費的有效方法，可防止未收集的打印件堆積在打印機托盤中；
- 實現「減廢證書」認可計劃下的減廢目標；
- 購買源自森林認證體系認可計劃及森林管理委員會認可造林區的紙張，盡量減少天然林木的砍伐；
- 於所有辦公室設備貼上「環保訊息」提示；
- 內部文件傳閱使用舊信封；及
- 建議使用再造紙及雙面或二合一影印。

本集團希望持份者加入我們，追求可持續經營。我們鼓勵股東選擇同意以電子方式接收公司通訊材料，從而減少紙張消耗。我們亦鼓勵客戶在我們的線上網站使用電子結單以節省紙張。

報告期內，本集團紙張處置密度增加約29.94%。為確保措施成效，本集團訂立目標到二零二五年無害廢棄物總密度（千克／百萬收益）較報告期減少。

無害廢棄物排放績效概要：

廢棄物類別	單位	二零二一年	二零二零年
辦公用紙	千克	16,571.07	12,863.27
無害廢棄物總量	千克	16,571.07	12,863.27
無害廢棄物總密度	千克／百萬收益	12.11	9.32

環境、社會及管治報告

我們已於辦公室實施廢物分類。我們提供專為收集廢紙、膠樽、鋁罐及可回收碳粉盒而設的回收箱。這些廢物會運送至回收代理商進一步處理。我們在實惠家居零售店設置回收箱，方便顧客回收廢物，並委聘合資格服務供應商定期收集及回收。

我們回收站於報告期內的回收量概述如下：

廢棄物類別	單位	二零二一年	二零二零年
紙張	千克	3,608	4,683
鋁罐	個	815	654
膠樽	個	742	722
碳粉盒	個	78	17
電池	千克	273	330
光管	個	303	498
燈泡	個	1,693	999

A2. 資源使用

本集團深知有責任主動有效利用有限資源，並履行其企業社會責任，引入更多環保方法以提升本集團的可持續發展表現。因此，本集團已制定綠色辦公政策以實現節能。

能源管理

在日常營運中，本集團的主要能源消耗是辦公用電。為減少能源消耗，本集團推出多項綠色措施，以提升節能意識：

1) 照明

- 已於辦公室安裝T5節能光管；
- 鼓勵員工下班時關燈；
- 室內有陽光充分照射時應關上部分照明設備；及
- 強烈建議午飯時間關燈。

2) 辦公室設備

- 電腦及其他電子設備在不使用時應該關上，以節約能源；及
- 保安員夜間巡視時確保所有不使用的設備關上。

除辦公室採用的措施外，本集團參與「地球一小時」活動，關掉辦公室的燈光一小時，鼓勵員工參與並關注。

環境、社會及管治報告

報告期內，本集團能源消耗密度輕微增加約2.15%。為確保措施成效，本集團訂立目標到二零二五年能源消耗總密度(千瓦時／百萬收益)較報告期減少。

能源消耗績效概要：

能源類別	單位	二零二一年	二零二零年
直接能源消耗	千瓦時	24,140.59	—
• 汽油			
間接能源消耗	千瓦時	4,566,856.00	4,531,821.00
• 電力			
能源消耗總量	千瓦時	4,590,996.59	4,531,821.00
能源消耗總密度	千瓦時／百萬收益	3,355.83	3,285.09

水資源管理

本集團在業務活動中不會大量用水。我們的租用物業供水設備由物業管理公司提供及管理，九龍灣辦公室及實惠家居零售店用水已計入管理費，因此並無可用水錶讀數。

雖然用水量有限，但我們仍推動辦公室的優化生活習慣，鼓勵節約。茶水間及洗手間均張貼環保訊息，提醒員工節約用水。報告期內，本集團的目標是來年在辦公室及零售店推廣節約用水。

包裝材料的使用

在零售管理業務(即實惠家居)中，包裝材料會當作携取貨品之用。所使用的主要包裝材料為膠袋，按顧客要求提供。

我們嚴格遵守政府推行的塑膠購物袋收費。索取膠袋的顧客須支付微費，以限制膠袋用量。此外，我們於零售店外張貼關於自備購物袋的宣傳品，提高顧客意識，減少膠袋用量。

包裝材料消耗績效概要：

包裝材料類別	單位	二零二一年	二零二零年
塑膠袋	個	278,500	256,500

A3. 環境及天然資源

本集團致力將業務營運對環境造成的負面影響減至最低。儘管本集團的業務活動不會對環境及天然資源造成重大影響，但我們繼續對業務營運可能產生的環境影響保持警惕。

工作環境

本集團致力為員工提供舒適及綠色的工作環境，以提高工作效率。我們努力保持工作場所衛生及整潔。本集團簽署了香港總商會的《清新空氣約章》以減少排放，創造更清新的空氣。我們亦響應商會的《7-7-7 清新都市》公眾指引，呼籲員工採取切實可行的措施，改善家庭、工作和出行時的空氣質素。此外，本集團亦參與多項不同的政府環保活動，包括綠色辦公室教育、綠色日、「輕·型」上班日、重用和回收計劃以及藍天行動。

環境、社會及管治報告

光害

香港建築密度高，晚間的戶外燈光可能會滋擾附近居民。為減少光害影響，實惠家居嚴格遵守二零一六年四月開始實施的《戶外燈光約章》。若干實惠家居店承諾在預調時間（午夜至早上7時）關掉對戶外環境有影響的裝飾、宣傳或廣告燈光。這項措施亦有助減少浪費能源。

A4. 氣候變化

本集團意識到識別和緩解重大氣候相關問題的重要性，因此密切關注氣候變化對我們的業務及營運的潛在影響。根據《氣候相關財務信息披露工作組》制定的報告框架，氣候相關風險分為兩大類，即實體風險及轉型風險。

實體風險

颱風、風暴、暴雨、極寒或酷熱等極端天氣事件的頻率及嚴重程度不斷增加，對本集團的業務構成嚴重及長期的實體風險。本集團的資產可能受損及店舖營運中斷，因而銷售額減少及維修成本增加，導致收益下降。氣候變化亦可能在健康及通勤方面對我們的員工產生不利影響，並在我們經營所在的社區造成流離失所的情況。

為將颱風及黑色暴雨等極端天氣事件可能導致業務中斷的潛在風險及危害減至最低，本集團已制定解計劃，包括彈性工作安排及定期巡查辦公場所等預防措施。此外，我們為易受極端天氣條件損壞的資產投購全面保險，盡量降低潛在所需的保養及維修成本。

轉型風險

為實現碳中和的全球願景，本集團預計由於氣候變化，監管、技術及市場格局將出現變化，包括國家政策及上市規則收緊以及出現環境相關的稅項。更嚴格的環境法律法規可能導致企業面臨更高的索賠及訴訟風險，可能會產生額外的合規成本並影響本集團的聲譽。

為應對政策及法律風險以及聲譽風險，本集團持續監察法律法規的變化及全球氣候變化趨勢，避免因應對遲緩導致成本增加、違規罰款或聲譽風險。此外，本集團一直採取包括溫室氣體減排措施在內的綜合環保措施，並制定未來逐步降低本集團能源消耗及溫室氣體排放的目標。

環境、社會及管治報告

B. 社會

B1. 僱傭

尊重我們每位員工的權利，是實現本集團及本集團業務所在社區的可持續發展的根本。本集團於業務營運各方面均體現尊重個人的承諾，而我們的政策及相關程序亦融入這個重點。我們致力提供愉快及家庭友善的工作環境。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反有關僱傭而對本集團造成重大影響的法例及規例，包括但不限於香港《僱傭條例》、《最低工資條例》、《僱員補償條例》、《性別歧視條例》及《殘疾歧視條例》。

於二零二一年十二月三十一日，本集團共有752名僱員（二零二零年：共有777名僱員）。按性別、年齡組別、地區及僱傭類型劃分的員工總數如下：

	二零二一年	二零二零年
僱員總數	752	777
性別		
男性	321	340
女性	431	437
年齡組別		
30歲以下	138	183
30至50歲	449	453
50歲以上	165	142
地區		
香港	752	777
僱傭類型		
全職	614	620
兼職	120	134
臨時及合約	18	23

招聘、晉升及解聘

本集團已為人力資源部制定員工招聘政策，以確保維持適當及標準化的招聘流程。本集團定期審閱該政策，並按需要進行修改，以反映集團發展的變化、招聘過程中的最佳實踐以及遵守相關法例。

本集團已設計一套有效的績效管理體系，定期進行績效考核，提供雙向溝通平台，透過及時指導和輔導，改善員工關係，反饋員工的績效，幫助識別個人培訓需求，從而提高績效並開發員工的潛力作進一步發展。程序載於員工手冊。通過績效考核，本集團基於具透明度的激勵結構審視及調整薪酬。

終止僱傭合約載於員工手冊並受內部政策約束，以確保所有解僱均符合香港相關法律法規。本集團嚴禁任何形式的不公平或非法解僱。

環境、社會及管治報告

報告期內，本集團錄得流失率約30.87%（二零二零年：16.65%）。下表顯示按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率：

二零二一年 流失率 ⁴	
性別	
男性	15.04%
女性	15.83%
年齡組別	
30歲以下	7.72%
30至50歲	18.71%
50歲以上	4.45%
地區	
香港	30.87%

附註：

4. 流失率的計算方法：特別類別離職員工除以本集團財政年度初及年度末員工總數平均值。

薪酬及福利

作為一家多元化的服務集團，本集團深知我們的成功在於我們為客戶提供的服務質量，以及我們吸引、挽留及激勵優質員工的能力。本集團制定員工手冊以規定與僱傭、薪酬和福利有關的一般慣例及政策。為保持競爭力，我們的基本薪金處於行業常態範圍內，有助我們吸引及挽留高技能和積極主動的員工。

為吸引人才，本集團向僱員提供公平及具競爭力的薪酬及福利。我們以市場為基準來衡量我們的薪酬體系，確保我們有能力激勵我們的人才庫。本集團實行全面、以人為本的休假制度，為全體員工提供年假、生日假、婚假、產假、恩恤假、侍產假等綜合福利。我們首創為員工推出結婚禮券、新生兒紅包、購物優惠、金融貿易優惠等員工福利。此外，為感謝多年來為本集團作出貢獻的員工，我們定期頒發長期服務獎以示感謝。

實惠家居設有「最佳員工」及「最佳經理」獎勵計劃，每季度舉行一次，以表彰表現出色的員工和團隊，藉以提高士氣。每月亦舉辦比賽，以表揚優秀的前線員工，提升彼等信心。本集團相信，員工的奉獻精神值得肯定。

多元化及平等機會

本集團致力發展、維持及支持平等和多元就業文化，依循年齡、種族、膚色、國籍、宗教信仰、殘疾、性取向、政治觀點及受適用法例及條例保護的其他身份。我們相信，多元化可帶來更有價值且壓力更少的環境，豐富員工的生活。招聘、選拔、僱傭、薪酬、調動、晉升、培訓或發展方面嚴禁歧視。符合條件人士將按其教育、經驗及能力不受歧視地履行我們的受信責任。

環境、社會及管治報告

工作與生活的平衡

本集團致力幫助僱員維持良好的工作與生活平衡，我們相信有助維持其工作與我們業務的表現。為協助員工在生活上取得平衡，我們安排了三個不同主題的活動：健康、快樂和活力。本集團引入家庭友善僱傭措施，包括提供家庭假福利及僱員支援計劃。為增進福祉及提升人際關係，本集團亦為員工舉辦工餘活動。

B2. 健康與安全

確保員工健康及安全是本集團業務的重要一環。因此，我們致力減低可能引致意外、受傷及危害健康的風險，從而維持安全、衛生、高效率的工作環境。我們確保所有員工都有能力勝任其負責的工作，並獲提供充足的培訓，以遵守本港所有關於健康及安全的法例及條例。

本集團高度重視確保安全的工作環境，並採取措施應對自然災害、火災、疾病和事故。我們鼓勵員工將健康與安全視為個人責任的一部分。本集團不時修訂健康與安全程序，以確認以風險為中心並明確界定責任。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反有關健康與安全而對本集團造成重大影響的法例及規例，包括但不限於香港《職業安全及健康條例》及《僱員補償條例》。本集團在過去三年（包括報告期）並無錄得因工死亡事故。報告期內，錄得11宗工傷導致520因工傷造成的工作日損失，主要是產品和庫存運輸過程中的前線員工。本集團已立即進行調查，評估職業健康與安全的成效，提高工人的安全。為避免未來發生類似事故，本集團對前線員工進行操作過程的人身安全、設備操作、事故報告程序等方面的培訓。

職業健康與安全

我們備存職業健康及安全記錄，確保時刻為員工提供健康安全的工作環境。我們採取預防措施、使用適當的辦公室設備，並定期評估辦公室風險，以加強工作場所安全。我們亦會定期為員工安排疫苗接種計劃以保護我們的員工避免染上流感及各種疾病；舉辦眼科保健講座以提供眼科保健知識以及預防流行眼疾的保護措施，以及牙科保健，為洗牙及檢查提供補貼。此外，我們為員工及其家人購買綜合醫療保險計劃。

新冠病毒疫情下，本集團密切關注員工健康狀況，努力保護員工免受疾病侵害。本集團已實施緊急應變計劃，採取多項工作安排作為預防措施。人力資源及行政部已向員工分發有關彈性工作安排、辦公室衛生措施及個人健康監測措施的內部備忘錄。我們亦提供新冠病毒抗原快速檢測拭子，供員工有效自行檢測。

環境、社會及管治報告

B3. 發展及培訓

我們致力確保員工的才能、技術和能力得到認同，達致人盡其才。本集團實施了多項培訓政策，亦舉辦了多個培訓課程，旨在提升員工技術、發展員工才能、加強本集團整體競爭力、生產力及效率。

我們的培訓課程是因應業務需要及員工的能力而制訂。我們為集團的管理層員工提供量身定制的管理培訓工作坊，以提升溝通技巧、面對逆境的能力以及團隊精神。報告期內，我們組織多項內部課程，包括客戶服務、產品知識、營運及銷售技巧、職業定位、風險及合規等領域的培訓、見習人員培訓、專業資格持續培訓以及專業執照備試課程。為提高我們的前線表現，我們不斷提供語言提升計劃，幫助提高員工的語言能力，以及銷售文化培訓，以培養競爭精神，激發銷售團隊和支援團隊的

本集團為新員工進行迎新培訓，使之熟悉本集團的歷史及策略、企業文化、質量管理措施及規章制度。迎新培訓旨在通過建立歸屬感及合作，為新員工準備履行職務；提供必要資訊，解決員工的疑慮；消除工作效率及持續學習的任何潛在障礙。

報告期內，本集團共實現培訓時數8,105.5小時。下表顯示按性別及僱員類別劃分的僱員培訓數據：

	受訓僱員百分比 ⁵	平均培訓 時數(小時) ⁶
性別		
男性	75.46%	11.09
女性	75.54%	10.69
僱員類別		
高級管理人員	35.00%	20.79
中級管理人員	38.71%	17.50
一般員工	77.59%	10.66

附註：

5. 受訓僱員百分比的計算方法：參與培訓的特定類別員工除以特定類別員工數目。

6. 平均培訓時數的計算方法：特定類別員工受訓總時數除以參與培訓的特定類別員工數目。

環境、社會及管治報告

B4. 勞工準則

防止童工及強迫勞工

本集團根據法律法規禁止招聘童工及強迫勞工。本集團嚴格遵守本地法律，不得向未滿相關司法管轄區法定工作年齡的人士提供工作機會。

為避免非法僱用童工及未成年工人，本集團人力資源行政部負責在招聘過程中核實身份證等個人資料。如有違反，將視情況處理。不得通過任何形式的武力或恐嚇，或遭受與工作有關的任何類型的體罰或脅迫，強迫員工違背其意願工作。員工手冊載有加班補償程序，符合條件的員工在需要加班時，將為其提供加班補償假。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反有關童工及強迫勞工而對本集團造成重大影響的法例及規例，包括但不限於香港《僱用兒童規例》及《僱傭條例》。

B5. 供應鏈管理

本集團致力於通過以公開公平的方式經營，與我們的供應商及顧問建立可持續的關係。我們的主要供應商主要由實惠家居有限公司、實惠食品有限公司及實惠寵物用品聘用。報告期內，本集團共聘用443名供應商（二零二零年：415名供應商），按地區劃分明細如下：

	二零二一年	二零二零年
地區		
香港	394	358
中國（不含港澳台地區）	36	42
南韓	5	5
日本	2	3
台灣	2	3
印度	1	1
新加坡	0	1
泰國	1	1
英國	1	0
越南	1	1
供應商總數	443	415

為確保供應商符合我們在質量、環境及社會標準方面的規定，我們進行審查、批准及反對供應商及分包商的評估。作出任何採購決策前，我們將對供應商及顧問進行評估，以避免環境及社會風險。我們存有一份經批准的供應商及顧問名單；如彼等未能達到協定標準，可能會被暫停或從批准名單中剔除。

環境、社會及管治報告

綠色採購

為支持可持續發展，我們的綠色供應鏈措施對業務供應商設有嚴格的環境、社會及道德標準。我們對供應商要求高，本集團挑選與本集團訂立類似標準的供應商作為首選供應商。我們在採購及外判過程中納入可持續發展考慮因素，並要求供應商滿足基本標準。舉例而言，所有供應商均須遵守以下基本原則：

- 提供平等就業機會，認可集體談判權及現行最低薪酬待遇；
- 奉行誠信及問責標準；
- 盡量減少對中小型企業或本地供應商的不平等待遇；
- 提供健康安全的工作環境，不使用任何童工或強制勞工，不會騷擾或苛待員工；及
- 支持可持續發展，行事對環境負責，遵守環保標準以節約資源，盡量減低生產、使用及棄置產品過程對環境的負面影響，以及盡量避免使用有害產品。

B6. 產品責任

作為全面關懷企業，我們致力為享受我們服務的顧客帶來愉快體驗，因此了解專業知識對確保服務質素的重要性。滿足客戶所需是我們的宗旨，亦是我們各項業務及各個業務部門的行事原則。行事透明、提供優質意見是我們滿足客戶所需的關鍵，從而提高客戶滿意度，並贏得客戶長期信賴。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反涉及與產品及服務有關的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法而對本集團造成重大影響的法例及規例，包括但不限於香港《商品說明條例》及《個人資料(私隱)條例》。

質量保證

在銷售傢俬及家居用品時，本集團力求達致最高的品質、安全及一致水平。我們已實施產品批准及裝運前檢驗政策，以規範我們產品的質量保證程序，包括對電器、家用產品及寵物產品的新產品質量保證批准。實惠家居自二零零六年起已獲香港優質標誌局的「Q嘜」優質服務認證，而家匠TMF自二零一八年起亦榮獲有關認證，證明我們能夠提供高水平的客戶服務。

為保證達到基準水平，我們以獨立的品質保證團隊，確保產品質素及安全。該團隊透過以下方式，確保產品符合顧客期望：

- 開發產品－審查新設計、檢驗產品規格、分析產品是否符合顧客期望；
- 評估供應商－檢查供應商是否能夠達到質素方面的要求，與供應商建立溝通途徑，以解決供應方面的問題；

環境、社會及管治報告

- 裝運前檢驗－檢驗製成品功能及安全程度是否符合規格要求；及
- 處理投訴－檢討產品缺陷及不符顧客期望的地方，提出改善產品質素的計劃。

作為標準操作程序的一部分，本集團亦已制定產品召回程序，減輕受影響產品的分銷及銷售，從而保障客戶健康與安全。憑藉該程序，我們確保有效地從市場及商店移除受影響的產品。召回程序後，質量保證部門將完成改進說明，以分析根本原因並確定問題的性質，同時實施糾正措施計劃以防止再次召回。報告期內，本集團並無因安全及健康原因而召回任何產品。

報告期內，本集團接獲約310項有關產品缺陷、缺件等產品問題的投訴以及約720項有關配送安裝服務的投訴。為立即展開調整，我們收集了包括銷售交易、詳細投訴內容、照片及影片等資料，並在3個工作日內確認客戶的情況，以提供滿足客戶需求的解決方案。確保所有跟進行動嚴格遵守我們的標準操作程序，並於客戶關係管理系統中創建票證以供記錄。

本集團將客戶的反饋視為改善產品質量及業務營運的機會。採取跟進行動後，分析投訴的根本原因，並與持份者召開審查會議。我們實施補救計劃，例如持續質量改進計劃及記分卡評分計劃。為確保我們程序的成效，本集團設定相關的關鍵績效指標，並通過月度績效追蹤報告定期審查標準操作程序，以便及時調整並在必要時微調行動計劃。

客戶服務

本集團致力為客戶提供最優質的服務。我們旨在因應客戶的個別需要制訂解決方案，創造可持續發展的價值，與客戶建立長遠關係。在宣傳工作中，我們確保資料及宣傳刊物易於理解，提供投資者作出決策所需的一切相關資料。我們的員工致力於為客戶提供專業建議，以便了解金融工具的特徵、功能及風險。

本集團對來自本集團客戶及賓客的反饋及投訴保持開放和歡迎的態度，將其視為改善服務的機會。投訴處理程序詳見投訴與建議處理政策，供相關員工參考。倘本集團接獲任何投訴，本集團將努力立即採取行動，以有效的糾正措施解決問題。

報告期內，本集團接獲約60項有關客戶服務的投訴。門店營運管理人員及相關人員即時回應客戶，並進行調查及訪談。為避免類似問題發生，相關員工已接受強化培訓課程，員工培訓部門與前線員工進行案例研究及現場分享。員工培訓部門及營運管理團隊密切監察及檢討有關投訴的改善計劃。

環境、社會及管治報告

處理個人資料

本集團以高度安全及個人資料私隱保密標準保護個人資料私隱，以嚴守有關資料私隱的監管規定。我們致力維護及保護個人資料。

本集團訂有內部政策，規管向資料當事人收集個人資料及處理該等資料的方式。根據我們的資料保護原則，我們須遵照《私隱政策聲明》，讓公眾清楚了解資料使用者對於收集、保管及使用個別個人資料的一般政策及做法。

此外，根據我們的資料保護原則，我們向個別人士收集可供辨識個人身份的資料時須遵照《收集個人資料聲明》，讓資料當事人知悉有關收集其特定個人資料的若干事宜。除非經資料當事人書面同意，本集團不會將個人資料用於直銷推廣用途，或將個人資料提供予任何人士作該等用途。另一方面，本集團維持穩健的安全系統及措施，防止個人資料遭未經授權使用。

保護知識產權

本集團已實施知識產權保護政策。對於任何侵犯本集團知識產權的行為，本集團將敦促侵權者停止有關行為。若侵權繼續，本集團法務部門將採取進一步行動。

B7. 反貪污

本集團致力提倡及維持最高的誠信、正直及公平標準。我們的全體員工必須確保本集團的聲譽不會因不誠實、不忠或貪污而受損。員工手冊明確規定上述事項的政策。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反有關賄賂、勒索、欺詐及洗錢而對本集團造成重大影響的相關法例及規例，包括但不限於香港《防止賄賂條例》。報告期內，概無針對本集團或其僱員提出的有關任何形式貪污的已審結訴訟案件。

舉報途徑

本集團設有舉報政策，鼓勵員工舉報任何違反我們道德信念的可疑不當行為，而無需擔心受到指責。本集團已建立員工直接向合規部門提出投訴的程序，合規部門將評估投訴並確定調查是否合適。合規部門在必要時與相關部門協調進行調查，並將改進建議傳達予相應的管理層實施。每年向審核委員會報告審核程序、調查結果及後續採取的跟進行動。

反貪污培訓

本集團向管理層及僱員提供與反貪污相關的培訓，以提高對防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢等任何不道德行為的意識。報告期內，本集團8名董事參與道德傳承培訓，全體員工參加《防止賄賂條例》培訓，共計18期523小時。為保障僱員健康與安全，我們為僱員進行線上培訓。

環境、社會及管治報告

B8. 社區投資

多年來，本集團秉承「全面關懷」的核心價值，關懷社會不同行業和群體。本集團及我們的員工致力與本港社會各界攜手合作，推出各種舉措，包括創造就業、教育年青一代，以及賑災工作。

本集團在二零二一年InnoESG大獎中獲香港聯合國教科文組織協會和平中心及社群創客基金頒發ESG關懷大獎，以表彰本集團對社會可持續發展的貢獻。

疫情期間的「全面關懷」

新冠病毒疫情期間，本集團繼續與香港同胞攜手共渡難關，鼓勵全港市民共同抗疫。

- 農曆新年在中國傳統文化中象徵新開始與好運。不幸地，社會不得不在新冠病毒疫情下慶祝農曆新年，考慮到公共衛生問題，政府取消農曆新年年宵。因此，花農遭受重大損失。為提供支持，實惠家居主動與本地花農溝通，組織「線上線下」花市。通過有效的推廣，花市得以減輕花農負擔，因此受到花農歡迎。
- 二零二一年一月，鑑於疫情嚴重，實惠家居就外科口罩和消毒劑等衛生用品提供低於成本價值的折扣。本集團旨在讓所有市民都能負擔高品質的衛生用品，鼓勵全城共同抗疫。
- 本集團相信，我們可以同時為公共衛生和可持續發展作出貢獻。二零二一年一月，本集團與擁有創新 NCCO 技術的空氣淨化機品牌b-Mola合作舉辦以舊換新活動。客戶可在實惠家居門店退回用過的空氣淨化機，並以大額折扣購買最新型號。我們收集用過的空氣淨化機並送到b-Mola作檢查、維修及更新，然後分發予不同的慈善機構及有需要人士。
- 本集團致力照顧社會上有不同需要的人士。二零二一年二月，實惠家居組織了I-SEE口罩捐贈活動，該口罩由關愛兒童基金會與Skypro Medical Supplies設計，口罩的口部部份為透明，供聽力受損者讀唇。通過此次活動，我們鼓勵客戶與我們一起參與慈善活動。
- 二零二一年四月，為支持校園重開及恢復運作，實惠家居向學生發放一萬瓶消毒液，並提供衛生用品折扣，旨在保護孩子健康。
- 為響應政府發起的「全城起動，快打疫苗」行動，實惠家居於二零二一年六月向已接種疫苗的客戶免費升級會員至VIP。
- 二零二一年九月，實惠家居與陳易希先生一同向香港新一代文化協會捐贈逾1,000個光觸媒口罩，分發予參加不同科學競賽的學生。被譽為「星之子」的陳先生發明的光觸媒口罩是本地科研成果，解決大量即棄口罩造成的浪費問題。捐贈目的是與學生分享香港的科研成果，並支持人才發展。

環境、社會及管治報告

社區參與

本集團相信，回饋社會是每個本地機構應盡的責任。本集團每年為香港的各項事業作出貢獻。報告期內，除了照顧受疫情影響的有需要人士外，本集團亦回饋社會，參與大大小小的活動。

- 二零二一年二月，為幫助社區有需要的人和保護環境，實惠家居成為食物回收中心的合作夥伴。本公司定期向中心捐贈仍可食用的食物，供社會弱勢群體使用，同時盡量減少浪費食物。
- 作為量身定制的傢俬品牌，家匠TMF提供定制的空間管理產品及服務，包括兒童多功能傢俬。二零二一年七月，家匠TMF與願望成真基金合作，按每筆兒童傢俬訂單作出捐款。此外，我們的空間管理團隊亦為公寓空間有限的殘疾兒童家庭設計多功能櫃子。通過團隊的定制解決方案，隱藏式餐桌櫃不僅提供有效的儲物空間，更提供更大的空間以降低孩子受傷的風險，同時創造出一個美觀的生活環境。
- 二零二一年八月，全城為參與東京舉行的第32屆夏季奧運會的運動員打氣，乃香港有史以來最成功的一屆奧運會，運動員共奪得六枚獎牌。本著團結的精神，實惠集團為香港奧運獎牌得主免費提供家居傢俬產品及服務，本集團旗下時富財富管理有限公司為每位香港得獎運動員提供100,000港元現金理財計劃，以示讚賞和鼓勵。
- 我們的未來掌握在下一代手中，因此本集團致力推動教育。二零二一年九月，就香港中文大學校友傳承基金舉行的中大創業日，實惠家居贊助3,500港元禮券，時富金融贊助保險計劃及證券服務折扣，以支持創業發展。
- 本集團擁抱多元化並尊重個人需求。為支持母乳餵哺友好場所，實惠家居在門店設立「母乳餵哺區」，以宣傳#SayYesToBreastfeeding行動。我們的努力獲得聯合國兒童基金會及衛生署認可，向實惠家居有限公司頒發了藍標證書。
- 為支持環境保護，本集團於二零二一年八月向員工推廣向世界自然基金會就海洋生物多樣性捐款。
- 關心香港家庭的生活環境方面，實惠家居與家匠TMF在二零二一年十一月向一個劏房家庭捐贈傢俬，以改善其生活環境。

代表董事會

董事長及行政總裁

關百豪博士太平紳士

香港，二零二二年三月二十五日

環境、社會及管治報告

香港聯合交易所有限公司《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

描述

章節／聲明

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。	排放物
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	排放物
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	排放物
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及密度。	排放物（不適用－已解釋）
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及密度。	排放物
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	排放物
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	排放物

層面A2：資源使用

一般披露	有效使用資源（包括能源、用水及其他原材料）的政策。	資源使用
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	資源使用
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	資源使用
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	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，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源使用
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及每生產單位佔量。	資源使用

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。	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。	環境及天然資源

層面A4：氣候變化

一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	氣候變化
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候變化

環境、社會及管治報告

主要範疇、

層面、一般披露

及關鍵績效指標

描述

章節／聲明

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。	僱傭
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	僱傭
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。	僱傭

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。	健康與安全
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括呈報年度）每年因工亡故的人數及比率。	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	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。	發展及培訓
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理人員、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	發展及培訓
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。	發展及培訓

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。	勞工準則
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	勞工準則
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	勞工準則

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。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
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，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理

環境、社會及管治報告

主要範疇、

層面、一般披露

及關鍵績效指標

描述

章節／聲明

層面B6：產品責任

一般披露	有關所提供產品及服務的健康與安全、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。	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
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
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
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
關鍵績效指標B6.5	描述客戶資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	產品責任

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。	反貪污
關鍵績效指標B7.1	於呈報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。	反貪污
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	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污

層面B8：社區投資

一般披露	有關以社區參與來瞭解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。	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	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區投資