



2020

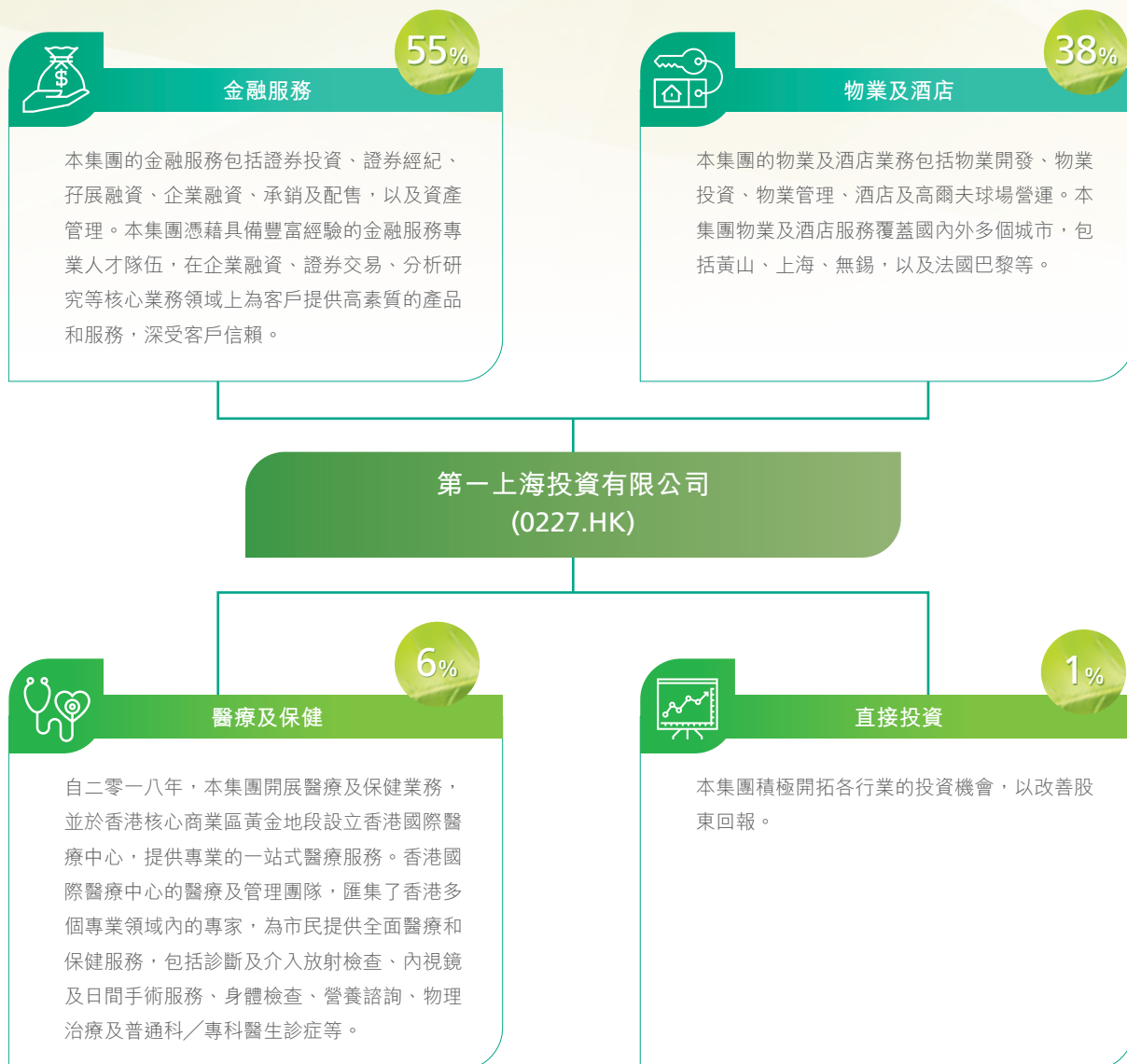
環境、社會及
管治報告

目錄

關於第一上海	2
關於本報告	4
主席寄語	6
環境、社會及管治方針	7
持份者溝通	9
盡責營運	11
關懷員工	16
環境保護	22
社區參與	27
關鍵績效指標總覽	28
報告內容索引	34

關於第一上海

第一上海投資有限公司(簡稱「本公司」)及其附屬公司(統稱為「第一上海」或「本集團」)從事綜合業務，主要業務範疇包括金融服務、物業及酒店、醫療及保健以及直接投資業務。本公司全資擁有多間位於香港、中國內地及海外的金融服務、醫療保健、酒店及物業發展公司。



雖二零二零年第一上海部分業務受全球經濟不明朗因素影響，本集團將致力恢復因受2019冠狀病毒病疫情影響的營運業績，以金融服務、醫療保健行業的雙引擎之間平衡業務增長。本集團將持續以專業及真誠態度，致力擴大業務及持續提升本集團的服務質素。詳情可參閱本公司之二零二零年年度報告。

主要獎項

	獎項	頒發機構
 <p>5 years+ caring company 商界展關懷 Awarded by The Hong Kong Council of Social Service 香港社會服務聯會頒發</p>	5年+「商界展關懷」標誌2014-2021	香港社會服務機構
 <p>好僱主約章 GOOD EMPLOYER CHARTER 2018</p>	好僱主約章	勞工處
 <p>WWF Silver Member 純銀會員 2020/21 HONG KONG</p>	純銀會員	世界自然基金會
 <p>Green Office WORLD GREEN ORGANIZATION Award Labeling Scheme ECO-Healthy WORKPLACE</p>	《綠色辦公室》及《健康工作間》	世界綠色組織

關於本報告

本集團以每年發佈環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告方式，向持份者展示本集團於環境、社會及管治方面的政策、措施和績效，讓各持份者了解本集團可持續發展議題的進程和發展方向。本《環境、社會及管治報告》(「本報告」)以中、英文編寫，並已上載至香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)及本集團網站(www.firstshanghai.com.hk)中「企業社會責任—環境、社會及管治報告」一欄。

報告範圍

本報告匯報本集團在二零二零年一月一日至十二月三十一日之財政年度內(「本年度」)的環境、社會及管治表現。本報告與上一年度報告覆蓋範圍一致，包括本集團的金融服務、物業及酒店業務及醫療及保健業務位於香港、無錫及法國巴黎的營運點(統稱為「各營運點」)，上述營運點收益佔本集團總收益超過77%。各營運點細明如下：

金融服務

本集團位於香港中環的香港總部辦公室(「香港總部」)。

醫療及保健

本集團位於香港中環的香港國際醫療中心(「香港國際醫療中心」)。

物業及酒店

無錫

無錫香山置業發展有限公司(「無錫物業投資辦公室」)開發位於中國江蘇省無錫市的「第一上海廣場」，項目主要有兩幢樓宇，內設無錫希爾頓逸林酒店(「無錫酒店」)，由本集團委託之酒店管理方(「酒店管理方」)營運。

法國巴黎

本集團位於法國巴黎 L'Isle Adam 營運一所精品酒店(「Golf 酒店」)、一所高爾夫球場及會所(「Gold 會所及高爾夫球場」)；精品酒店、會所及高爾夫球場統稱「巴黎 L'Isle Adam」。

報告準則

本報告遵守聯交所頒布證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《指引》)有關「不遵守就解釋」及部分「建議披露」條文的規定，並以其載列的四項匯報原則 — 重要性、量化、平衡及一致性，作為編寫本報告的基礎。

重要性

本集團的董事會及高級管理層以問卷調查方式，識別對本集團至關重要的議題。此等議題反映了本集團營運對環境及社會的重要影響，並對持份者重要的議題。本報告「持份者溝通」章節載有本年度的重要議題，並說明本集團對於此等議題的回應。

量化

本集團各部門負責記錄環境及社會關鍵績效數據，並委託獨立顧問公司根據本地指引及國際標準評估碳排放量及其他環境關鍵績效。此外，本集團確保關鍵績效數據可予計算，並會清楚說明計算標準及方式。詳細關鍵績效數據可參考「關鍵績效指標總覽」章節。

平衡

本集團以準確、客觀及持平為編寫原則，闡述本集團在可持續發展的成就和所面對的挑戰，讓持份者可合理地評估本集團的整體績效。

一致性

本集團採用一致的數據統計方式，並在可行的情況下提供歷史數據，以展示本集團於可持續發展的表現和進程。

確認及批准

本報告引用的所有資料均來自本集團的官方文件及統計數據，並已於二零二一年六月獲本集團董事會審閱及批准。

意見反饋

本集團歡迎閣下就任何疑問或意見，通過以下方式與本集團聯絡，以持續提升本集團表現：

地址： 香港中環德輔道中71號永安集團大廈1903室
電郵： enquiry@firstshanghai.com.hk
電話： +852 2522 2101
傳真： +852 2810 6789

主席寄語

二零二零年為2019新型冠狀病毒肆虐全球的一年，各行各業受到不同程度的影響，當中旅遊業受到的衝擊最為嚴重，而本集團的物業及酒店業務亦備受影響。在疫情肆虐下，企業實踐企業公民的責任顯得更為重要。為建立良好企業管治，本集團董事會負責監管環境、社會及管治的工作，並審批相關政策、措施的制訂及審視相關目標及進度。面對不同環境及社會的問題，本集團作為一間擁有多元業務的投資公司，需設法識別及管理投資項目的各種風險及不確定因素，以裝備不同業務面對同樣風險時的應對方案，避免錯失機遇及減低風險。

作為一家綜合業務企業，本集團期望於不同業務層面服務市民。本集團的金融服務業務於疫情下的影響相對較少。然而，第一上海仍恪守服務崗位，以專業精神服務市民。至於本集團的物業及酒店業務，雖然旗下酒店於年內因營運地區防疫政策而暫停營業數月，惟本集團於酒店重新營運後透過嚴謹的防疫措施，竭力保護客戶及員工之健康與安全，同時維持優質服務。而本集團的醫療及保健業務，於疫情下可發揮其作用，為香港的醫療體系分擔壓力，並提供疫苗接種及病毒測試等服務，貢獻抗疫工作。

除應對疫情外，氣候變化的危機也不容忽視。二零二零年，中國政府、香港特區政府及歐盟先後公佈碳中和目標，這意味未來本集團營運所在地將逐步轉型至更低碳經濟。本集團計劃制訂氣候變化政策，並評估氣候變化為各業務帶來的風險及機遇，逐步開始氣候變化管理工作。此外，本集團亦會探討設立環境目標，以量化第一上海於環境管理的成效。

展望未來，本集團期望於環境、社會及管治三方面均可愈來愈進步。為更全面了解持份者對本集團的期望，第一上海將繼續加強與持份者溝通，探索以不同渠道收集更多持份者意見，進一步提升可持續發展表現。

勞元一

主席

第一上海投資有限公司



環境、社會及管治方針

第一上海視良好的企業管治文化為本集團營運的基石。本公司董事會承擔其於管理第一上海環境、社會及管治事宜的全部責任，而環境及社會相關事宜則由本集團各部門負責管理。董事會負責督導及監察各部門工作，包括評估及管理相關環境及社會風險、審視環境、社會及管治方針，並審批環境、社會及管治報告，以完善有關管理。本集團已採取各項措施，確保維持高水平的企業管治，帶領本集團建立及實現長遠策略和目標，以保障利益相關人士的權益。

董事會明白在日常營運中，各業務均對環境及社會有著不同程度的影響，而董事會亦承擔第一上海環境、社會及管治管理領頭的角色，才可確保本集團穩健發展。有見社會及持份者對本集團環境、社會及管治表現的期望愈來愈高，本集團董事會將肩負管治責任，監督有關環境及社會的政策、措施、風險管理辦法，以及相關目標。董事會亦會與執行相關政策及措施的部門維持溝通，確保該政策及措施能有效地執行，並適時調整環境、社會及管治方針。

風險管理

董事會全面負責維持妥善而有效的風險管理及內部監控系統。董事會轄下之審核委員會負責檢討本集團的風險管理及內部監控系統，審核委員會每年向董事會匯報，以確保其有效性。本集團的風險管理及內部監控系統嚴格監管本集團於財務、營運、合規及人力資源等範圍，以維持本集團的營運暢順。

本集團的風險管理程序通過1)風險識別；2)風險評估；3)風險管理措施；及4)風險控制及審查四個步驟，由本集團各營運部門的高級管理人員負責識別及評估營運過程中的重大風險，並制定減低風險的策略，通過執行管控策略減低已識別的風險，且監督日常營運。本集團的風險委員會每年皆召開會議，監察風險管理框架的設計、執行、監督及評估，並向審核委員會提交整體風險評估報告，確保風險管理系統行之有效。

本集團明白現行的風險管理及內部監控系統尚未包括有關環境及社會風險，本集團將於下年度開展環境及社會風險評估工作，並將已識別的環境及社會風險納入本集團風險管理系統管理。

環境、社會及管治方針

合規管理

營運合規為企業健康營運的最低要求。由於本集團為一家綜合企業，不同業務的營運均受不同地區的法律法規規範。為使本集團的各業務均可平衡穩健地發展，本集團已審視及確定違反相關法律法規對本集團營運的影響，包括：

業務範圍	對本集團的影響	重大相關法律及規例 ¹
集團層面	<ul style="list-style-type: none">觸犯相關法律及規例，本集團需面臨刑事責任，包括監禁及巨額罰款。	<i>反貪污層面</i> 《聯交所上市條例》 《防止賄賂條例》 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》
金融服務	<ul style="list-style-type: none">如違反相關條例，可導致本集團經營證券交易的牌照被吊銷及被罰款，及有機會被民事索償及負上刑事責任。	<i>服務責任層面</i> 《證券及期貨條例》 《證券及期貨事務監察委員會註冊人操守準則》
醫療及保健	<ul style="list-style-type: none">違反有關條例可為本集團帶來負面影響，例如：負面聲譽受損、損失顧客忠誠度和政府罰款。因未有妥善處理醫療廢物可造成以疾病傳播等潛在危險，並對本集團工作場地的員工、清潔工人、廢物處理者和市民造成潛在安全風險。	<i>排放物層面</i> 《廢物處置(醫療廢物)(一般)規例》 <i>服務責任層面</i> 第633章《私營醫療機構條例》
物業及酒店	<ul style="list-style-type: none">違反有關法規除導致本集團被懲處外，引發食源性疾病更危害顧客健康，嚴重打擊業務發展及損害本集團聲譽。	<i>產品責任層面</i> 《中華人民共和國食品安全法》

董事會對本集團營運合規性負上全部負責，並負責監管集團各部門管理相關合規要求切實執行本集團為確保合規營運所制訂的政策。本集團已訂立程序處理有關排放物、服務責任及反貪污等違規事件，包括對於違規事件的調查、應對及糾正。本年度，本集團並未發現因違反對本集團構成重大影響的法律法規而導致任何大額罰款或非金錢判項的個案。

¹ 第一上海未有識別於僱傭、健康與安全及勞工準則方面，對本集團有重大影響的相關法律及法規。

持份者溝通

第一上海重視持份者的意見，並視其為改善本集團可持續發展表現的重要指標。本集團與持份者維持緊密溝通，以確保本集團能及時回應各持份者的需求及期望。本集團的持份者包括內部持份者—員工，以及外部持份者—客戶、供應商、股東、投資者及社區團體等。本年度，本集團以各種方式與不同持份者溝通，包括：

主要持份者及溝通渠道			
投資者及股東	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會 • 公司網站 • 公告及通知 • 年度及中期報表 • 環境、社會及管治報告 	客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶的意見收集箱及投訴機制 • 問卷 • 客戶服務熱線
董事及員工	<ul style="list-style-type: none"> • 內部通訊 • 舉辦員工活動 • 董事會會議 • 座談會 • 與高級管理層聚餐 • 公司電郵及其他社交平台 • 績效評估 	業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 無錫酒店管理方定期就酒店業務情況進行匯報 • 業界人員座談會
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商的日常審查機制 • 定期溝通及會議 • 招標及採購流程 	監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 講座 • 定期匯報
社區團體	<ul style="list-style-type: none"> • 義工活動 • 公司網站 	非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> • 獎勵計劃和約章 • 贊助及捐贈

持份者溝通

重大環境和社會議題

本集團以問卷調查形式，由董事會成員及高級管理層於12項環境及社會議題中，識別第一上海業務營運中最重要的6項環境、社會及管治議題。董事會認為此等議題對持份者及本集團營運有重大影響的議題。根據問卷調查結果，以下為本年度重大議題及本集團對此等議題的回應。

重大議題	本集團的回應
反貪污	本集團設有貪污舉報及處理程序，並為董事及不同業務員工提供定期反貪污培訓。
僱傭	本集團致力為員工建立完善僱傭體系，並以此為第一上海成功的基礎。
產品及服務責任	本年度，本集團專注於確保客戶健康與安全，尤其於醫務中心及酒店特別加強疫情防控措施。
健康與安全	本集團專注於保障員工的健康及打造安全的工作環境，包括為醫務中心的前線員工提供免費流感疫苗。本年度在新冠疫情的影響下，本集團的防疫措施更是嚴謹。
發展及培訓	本集團持續為員工提供多元培訓機會，並為員工不同專業發展需要安排不同培訓課程，致力打造具競爭力團隊。
氣候變化	本集團制訂氣候變化政策，以便日後評估氣候變化為各業務帶來的風險及機遇，並開展氣候變化管理工作。

本集團將繼續虛心於不同場合聆聽持份者意見，並以此為識別重要議題的考量，以充分反映回應持份者的期望。

作為綜合企業，第一上海於各業務營運中均致力維持高水平的營運道德。在整個業務流程中，不論採購、服務過程，以至提供售後服務，本集團均設有既定政策及措施，規範其供應鏈、服務責任，包括服務質量、客戶私穩等，以及反貪污的管理。

反貪污

反貪污為第一上海長久以來企業文化的重要原素，此議題亦為本報告最重要的環境、社會及管治議題。本集團對任何賄賂、勒索、敲詐及洗黑錢等貪腐行為均採取零容忍態度。各營運點已制訂一系列有關反貪污的政策，如《防止賄賂及反洗黑錢政策》、《防止欺詐及勒索政策》及《合規手冊》，禁止所有賄賂、洗黑錢、欺詐及勒索行為，並就商業餽贈作出規範。此外，《合規手冊》要求員工需嚴格遵守相關從業員守則，不得索取或收受包括禮品、貸款及優待等利益。

第一上海作為金融業務從業者，本集團對其員工的商業道德行為採取嚴謹態度。本集團禁止員工或其家人從客戶及交易對手接受任何餽贈及利益，以免影響其獨立性。所有持牌員工必需遵守香港證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）的從事指引。為防止欺詐及勒索等貪污行為，本集團根據《防止欺詐及勒索政策》已設立投訴渠道供員工作出舉報，具體舉報處理程序如下：

1. 匯報	當員工發現懷疑欺詐及勒索案件時，可向部門主管匯報。部門主管將就個案收集更多資訊，並交由管理層及合規部進行詳細調查。
2. 調查	管理層將就部門所提供的資料展開調查過程中會對舉報人及相關資訊保密。
3. 舉報	如舉報屬實，本集團將根據情況採取相應紀律處分行動包括但不限於辭退有關員工或報警處理。

本年度，本集團為員工提供不同形式反貪污培訓。鑒於本年度疫情限制現場培訓活動，本集團為員工安排線上培訓，加強本集團員工對反貪污的認識和意識。

產品及服務責任

第一上海視產品及服務質量為其營運及業務發展的基礎。各業務均對其提供的產品及服務設有相應政策，管理有關產品健康與安全、服務質素、保障客戶私隱等範疇，以持續提升服務質素及客戶滿意度。

金融服務業務

本集團金融服務主要為證券投資及孖展融資產品。本集團的《合規手冊》訂明員工必須為客戶提供清晰且準確的資訊，並解釋其投資所涉及的風險，使客戶可按其需要及風險承受程度作出合適的投資決定。本集團的《操作手冊》為第一上海金融服務業務的產品，包括產品買賣程序及為客戶提供投資建議等，均有詳細規範，以保障客戶權益。為保障客戶利益，本集團亦設有各項金融產品的盡職調查及客戶事宜新評估程序，按照客戶的需要提供最適合的服務及產品。第一上海已制訂有關產品風險披露的政策，確保金融服務及產品遵守證監會的有關廣告的操守準則及指引，確保廣告內容不得失實、偏頗、具誤導或欺騙成分，同時載有適當的警告提示。此外，所有有關金融服務的廣告需經過《合規手冊》的審核程序，確保有關廣告符合法律法規的要求。

保障客戶個人私隱是本集團於客戶建立互信關係的重要一環。本集團的金融服務業務按照《環境社會及管治客戶政策》，需確保客戶的訊息按保密形式處理並符合相關法例要求。金融服務業務所獲取的客戶個人資料均會妥善儲存，並於獲取客戶個人資料時向客戶說明有關收集及使用個人資料的目的，以及在各項細則條款說明其個人資料的用途。

物業及酒店業務

本集團的物業及酒店業務主要分為物業開發及酒店管理兩部分。而酒店管理部分為本集團近年的發展政策重點。本集團已委託酒店管理方負責管理酒店日常營運。無錫酒店方面，本集團為物業及其電梯設備進行年度檢查及提供保養，以及為有問題樓宇外牆部分進行維修工程，確保住客安全。巴黎L'Isle Adam方面，其高爾夫球場亦已制訂政策規管高爾夫球用具的存取及惡劣天氣下開放時間等事宜，為確保客戶安全使用場所。

此外，本集團重視酒店入住客戶的健康與安全。為提升酒店業務內餐飲服務的質素及衛生標準，本集團的無錫酒店管理方及巴黎L'Isle Adam已分別訂立有關管控食品安全的政策，確保酒店所提供的餐飲合乎食品安全及衛生標準。無錫酒店管理方亦實施食物安全重點控制系統(HACCP)規範廚房加工過程及制訂危害風險應對措施，確保食物達致安全標準及降低危害食客健康風險。無錫酒店管理方及巴黎L'Isle Adam亦定期進行食物安全抽查。

二零二零年下半年，本集團旗下酒店因應防疫措施逐漸放寬而恢復營運，為保障客戶健康，無錫酒店及巴黎L'Isle Adam均採取嚴謹措施，維持酒店環境衛生安全。巴黎L'Isle Adam亦獲得Bureau Veritas發出的Allsafe認證，確認其環境衛生符合認證標準，已實行措施包括：

- 管理層積極參與防疫措施，每天與前線團隊交流，確保防疫措施有效執行；
- 每天記錄及檢查口罩庫存、消毒液庫存及可疑病例數目；
- 分析工作環境對員工及客戶造成的安全風險；
- 制訂防疫手冊，為員工工作衛生及社交距離等提供指引；
- 制訂應急計劃，於發現任何可疑病例時執行；
- 為員工提供相關培訓。

為保障客戶個人私隱，所有酒店業務員工不得隨意洩露客戶個人私隱資料予第三方。無錫酒店及巴黎L'Isle Adam於客戶確認房間預訂時會收集其個人資料。於收集客戶個人資料時，酒店均會確保客戶清晰明白所收集資料的用途及存放方法。巴黎L'Isle Adam亦根據《道德守則》，於其網站公開《個人數據保護》守則，承諾按照當地法律保障客戶個人資料。此外，無錫酒店亦設有保密入住的服務，為酒店客人提供完全保密的措施，包括電話不能達到客人的房間、不能接受任何留言、信件及包裹，酒店員工亦不能透露客人任何信息。

醫療及保健業務

根據《環境、社會及管治客戶政策》，香港國際醫療中心需確保所有員工均接受專業訓練及通過能力評估測試，各樓層亦由註冊護士進行監管，保障病人得到專業治療服務。同時，本集團亦訂立病人權利及責任指引，保障病人權益。本集團的醫療及保健業務保障客戶私隱的條款可於香港國際醫療中心網頁(<https://www.imchk.hk>)查閱。

作為醫療從業者，本集團於本年度致力配合香港政府的防疫措施，包括提供2019新冠病毒病病毒測試及疫苗接種服務。

盡責營運

客戶滿意度

本集團與客戶維持緊密溝通，以電話、電郵、滿意度調查、獨立客戶服務部門及客戶投訴機制等渠道，收集客戶意見，以持續提升服務質量。本集團定期向客戶收集意見反饋，並跟進相關查詢及投訴，從而了解客戶的期望及要求，提高客戶滿意度。當本集團客戶服務部門接獲客戶查詢及問題時將安排人員盡快答覆，並就投訴或不滿作出補救措施。本集團的員工會確保所有客戶均已接受補救措施。

本年度，巴黎L'Isle Adam Golf酒店更新了其客戶投訴程序，此程序清晰列明投訴處理流程及手續。此外，巴黎L'Isle Adam於客戶投訴程序新增一項投訴分類，專門處理因2019新冠病毒病疫情而引致的投訴及索償。本年度，巴黎L'Isle Adam共接獲七宗有關2019新冠病毒病疫情而引致的投訴。

本年度，本集團接獲74宗投訴，其中63宗投訴自巴黎L'Isle Adam Golf酒店，投訴內容主要涉及服務質素；其餘11宗來自香港國際醫療中心，投訴內容只涉及服務質素，並不涉及產品安全及醫療事故。本集團已根據既定程序跟進及處理投訴，並制訂解決措施。其他業務則未有接獲任何有關產品或服務之投訴。



二零二零年共接獲：

74 宗投訴

供應鏈管理

本集團的各種業務得以維持營運，有賴與各供應商建立長遠業務關係。本集團以《供應鏈管理政策》、《與環境風險管理有關的供應鏈政策》、《與社會風險管理有關的供應鏈政策》及《責任採購政策》等政策管理有關供應鏈的表現。本集團明白供應商為第一上海提升其環境與社會表現的重要夥伴，本集團將持續與供應商溝通，識別及審視供應鏈的環境及社會風險，以加強供應鏈管理。

物業及酒店業務

由於酒店業務主要供應商為食材及酒店用品，而需要定時進行大規模採購。無錫酒店及巴黎L'Isle Adam分別設有供應商管理政策，監察供應鏈對環境及社會的影響。其中巴黎L'Isle Adam高爾夫球場的管理方已落實「高爾夫球與環境」憲章，在營運過程中保持環境友善。

本集團無錫酒店的供應鏈管理由酒店管理方負責。酒店管理方根據責任採購政策，選擇、管理及評核合適的供應商。而本集團則負責監管已制訂的供應商管理政策，以及確保酒店管理方執行的營運及供應鏈模式符合本集團規定。本集團設有環保採購政策及流程以及有關責任採購承諾，其中《責任採購政策》訂明各項要求，包括：合規性、採購慣例、公平貿易、訊息保護、反貪污、多元化、人權、動物福利、對環境的承諾等。無錫酒店管理方於採購時需考慮環保因素，包括參考產品的環保規格及環保標籤，並列供應商的環保表現為供應商篩選之一，獲選用的供應商將被列入供應商名單管理。本集團對所有在供應商名單的供應商會定期評核供應商是否持續符合公司訂立的標準。本集團將不會採用及更換不合格的供應商。本集團亦會向供應商定期提供環保及可持續發展訊息，鼓勵供應商提升共環境及社會表現。

金融服務及醫療及保健業務

根據《供應鏈管理政策》，本集團金融服務及醫療及保健業務實行中央採購制度。透過中央採購，本集團能更有系統地計算各部門需求，減少貨品包裝及運輸。《供應鏈管理政策》訂明於採購時，本集團需考慮供應商所在地、產品能源效益、耐用程度等，盡可能優先選用提供環保產品的供應商，達至盡量採用本地採購。

為保護客戶私隱，本集團設有政策管理供應商產品的網絡安全規格。政策內列明採購電腦產品的標準，確保供應商符合本集團對其網絡安全、穩定性及訊息安全及環境保護法律的要求。為保障網上交易平台的信息安全，本集團亦要求網上交易平台的服務供應商需確保系統的網絡安全及穩定性，並根據證監會的要求定時更新系統的保安系統；該服務供應商亦需確保客戶私隱，在未獲授權之前不能接觸交易平台的數據以及客戶個人資料。

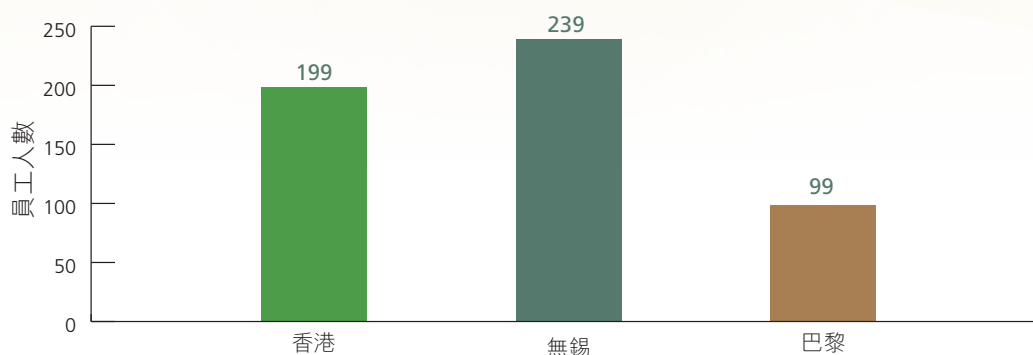
關懷員工

第一上海以建立完善的僱傭體系、安全健康的工作環境為目標，通過各項政策措施，展示本集團對員工的關懷。本集團積極聆聽員工需要，並適時檢視各項政策及措施成效，以確保員工的才能可有效發揮。

僱傭體系

健全的僱傭體系為本集團有效營運的基石，第一上海的各项僱傭政策，包括《員工手冊》、《平等機會政策》及《多元化政策》、《防止童工或強制勞工的有關政策》等，規範員工有關招聘及解僱、薪酬及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、福利及其他待遇。

二零二零年員工人數：537人



招聘與解僱

本集團按企業業務發展需要編製人才配置，並按員工的個人能力進行招聘。本集團已於相關政策及僱傭合約訂明解僱及解除合約的安排及規定。

薪酬及晉升

本集團員工薪酬及晉升過程均以公平公正的原則進行，按員工的能力和與職位的相稱度等因素決定員工薪酬和給予晉升機會。

工作時數及假期

本集團的員工工作時數需符合當地法律法規。除法定假期外，本集團員工亦按個別營運點的政策享有各項有薪假期，包括年休假、婚假、產假及陪產假、考試假及生日假等。

平等機會及多元化

本集團確保員工及應聘者在就業、晉升及培訓均享有平等機會權利，並不受種族、膚色、性別、年齡、性取向、家庭角色、殘疾或國籍的影響。本集團致力為員工營造多元共融的企業文化，如為女性員工提供哺乳空間等設施。

反歧視及防止性騷擾	勞工準則
<p>如員工遭遇任何歧視或性騷擾行為，可以書面或電郵方式作出投訴，有關個案將會由部門主管或人力資源部作出調查及跟進行動。</p>	<p>本集團致力杜絕營運範圍內任何童工或強制勞工問題。本集團在招聘過程中，人力資源部需檢查應聘者的身份證明文件以對其年齡作出審查。如發現應聘者不符合法定工作年齡的要求，本集團將其申請資格取消。本集團亦禁止強制勞動，根據《員工手冊》訂明加班補償的規定，提供額外的加班費補貼或補假。</p>

員工溝通

本集團相信與員工建立良好的溝通關係能促進第一上海的發展。本集團設有員工申訴機制。員工可就對本集團的意見向部門主管反映或作出申訴。申訴機制受《員工手冊》規範，由部門主管及人力資源部處理，確保公平及有效處理。本集團的相關部門將公平公正地對事件作出調查，並採取措施處理投訴事件。如投訴屬實，本集團將對違規員工作出紀律處分，該違規員工亦需要面臨民事責任及刑事後果。

員工福祉

除了基本僱傭政策，本集團亦設有政策如《關注員工身心健康的政策》，確保員工於工作之餘，同時發展身心健康。本集團為員工提供多元福利，以肯定員工對本集團業務發展的貢獻，各業務所提供的福利包括為員工提供各項員工福利，包括伙食補貼、專業會員費及考試津貼，以及為員工及其家人提供醫療保險。此外，本集團對表現出色的員工頒發員工服務獎，予以嘉許。

第一上海以一系列措施，如員工活動、每週水果日、心理諮詢及醫療服務等，展示對員工的關懷。本年度，第一上海舉辦關懷員工身心福祉的活動包括：

- 安排物理治療師到工作場所評估工作座位會否做成肌肉勞損及坐姿不良；
- 為員工提供免費基本身體檢查等。

健康與安全

本著致力為員工提供安全既健康的工作環境的精神，本集團已制訂一系列政策，包括《職業安全及健康政策》及《員工健康與安全政策》等，為員工提供安全工作程序及指引，以減低不同崗位工作環境的潛在風險，並確保員工於面對緊急事故時，可根據指引作出應對。

關懷員工

本年度，本集團並無發生死亡個案，然而，本集團發生九宗因工受傷個案，主要原因是因為酒店餐廳意外，針對上述安全事故，本集團已調查加強員工職業安全培訓並在日常營運提醒員工相關安全風險。



本集團的各業務因應其業務性質，設有不同保障員工健康與安全的措施，例如為醫療業務的前線員工提供免費流感疫苗。此外，各業務亦於二零二零年就2019新冠病毒病疫情施行了各種防疫措施。各項詳細安全及防疫措施如下：

金融服務業務

香港總部定期進行各項辦公室檢測及評估、確保室內流通、提供避免肌肉勞損或產生職業病的辦公室設備，並舉辦職業安全及健康講座及安排員工參與大廈舉行的火警演習等。

2019新冠病毒病疫情期間員工防疫措施：

- 公司範圍內，要求員工配戴口罩，本集團亦提供口罩予有需要的員工；
- 加強辦公室清潔及消毒，除了固定清洗地毯及滅蟲外，另增加全面空間空氣消毒次數；
- 提供個人消毒用品及張貼提示，提醒員工注意清潔衛生；
- 於座位之間加裝透明膠簾間隔，調動分散部門員工座位，確保社交距離；
- 彈性工作安排，包括在家工作安排、彈性午膳時間及提早下班安排等；
- 鼓勵使用電話會議，以減少集體會議；
- 鼓勵員工在公司用膳，為沒有獨立辦公座位的同事提供用膳地方。

物業及酒店業務

同時，為減少安全事故對酒店業務的影響，無錫酒店管理方的《危機管理手冊》訂明各項應對安全事故的處置方案，包括事故應急及救援、受傷處理、流行病及傳染病、醫療求助、火災等安全事故，在事故發生時將影響程度減至最低。而巴黎L'Isle Adam則每年進行內部撰寫風險評估文件，制訂相關安全程序，以及提供防護設備，並每年委託外部檢驗公司定期檢查酒店營運設備，適時進行維修或設備更換。

2019新冠病毒病疫情期間員工防疫措施：

- 所有進入酒店人員使用門禁系統，測量體溫無誤後方可進入酒店；
- 酒店工作人員工作期間必須佩戴口罩、一次性手套上崗；
- 酒店內不得有人員聚集性活動；
- 酒店公共區域按要求消毒，配備消毒洗手液；
- 所有快遞收取均需消毒處理；
- 從外地返回營運地的員工需主動上報部門相關負責人，根據當地要求隔離；
- 員工如有發熱、咳嗽、胸悶等症狀需第一時間上報；
- 邀請上海中醫藥大學科創基地醫生為無錫員工進行健康諮詢活動。

關懷員工

醫療及保健業務

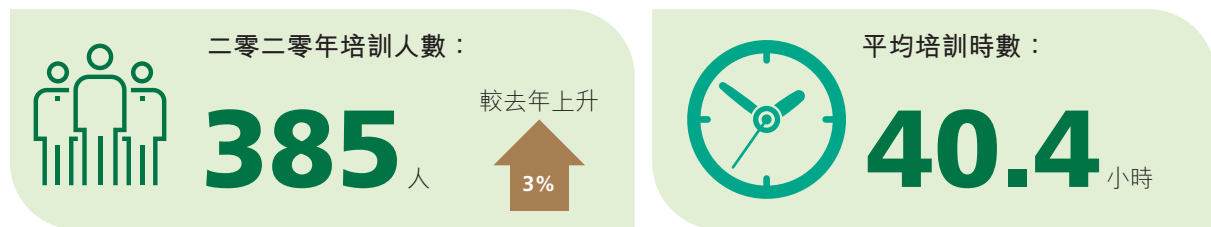
香港國際醫療中心針對員工工作需要，制訂工作安全守則，包括醫療設材及設備安全使用需知及培訓，並向員工派發職業安全指引，保障員工及病人安全。

2019新冠病毒病疫情期間員工防疫措施：

- 公司範圍內，要求員工配戴口罩，本集團亦提供口罩予有需要的員工；
- 加強辦公室清潔及消毒，除了固定清洗地毯及滅蟲外，另增加全面空間空氣消毒次數；
- 提供個人消毒用品及張貼提示，提醒員工注意清潔衛生；
- 安排分流工作，及彈性工作安排，例如安排文職員工在家工作；
- 鼓勵使用電話會議，以減少集體會議；
- 每次病人看診完畢後均會清潔消毒看診區域。

發展及培訓

本集團重視對於員工的職業技能培訓，在支持員工個人職業發展的同時，亦能確保服務質素。按員工及企業需要提供各種知識及技能的培訓機會。本集團於各營運點已制訂《員工培訓政策》及《員工培訓與發展政策》等員工培訓政策，加強員工的技能，在工作崗位發揮所長。本集團於年內舉行多項培訓活動，以提升員工競爭力。本年度雖受到社交距離措施限制，未能安排大型現場培訓活動，本集團安排員工參與線上培訓，以提升員工競爭力。



金融服務業務

本集團定期為香港總部員工提供有關持牌公司合規性、會計與稅務、公司管理、金融產品、以及環境、社會及管治等培訓。為鼓勵金融服務的員工積極進修及考取專業資格，本集團提供課程費用資助及考試假期作為員工進修福利。

二零二零年培訓活動摘要：

- 安排持有牌照的員工參與有關金融業及保險業的持續專業培訓，協助員工獲得專業或學術資格的培訓；
- 與提高員工當前職位技能的有關培訓，如有關金融產品、會計及財務準則修訂的課程；
- 安排持有牌照的員工參與反洗黑錢培訓。

物業及酒店業務

物業及酒店業務按各部門員工培訓需求，制訂年度培訓計劃，計劃培訓課程，包括入職培訓、客戶關係管理、客房整理、語言、急救、火災及應急等範疇。培訓部門會為新入職員工提供入職培訓。此外，無錫物業投資的內、外部培訓員每月召開部門會議，檢討培訓情況並共同制訂下月員工培訓計劃。

二零二零年培訓活動摘要：

- 安排員工參與課程，並獲得相應證書，培訓內容包括財務管理，職業技能培訓，管理技能培訓，培訓技能培訓等；
- 安排酒店員工參與線上防疫培訓。

醫療及保健業務

香港國際醫療中心定期為員工提供內部培訓，加強員工有關醫療方面的知識。本年度的培訓包括應急處理、藥物及疫苗應用。此外，醫療及保健業務亦為其員工教授有關客戶服務、團隊合作及語言培訓的知識，增長其他營運相關的技能。

二零二零年培訓活動摘要：

- 安排員工參與專責培訓，包括心房顫動工作、疫苗及營養學培訓；
- 安排員工參與特別防疫技能培訓。

環境保護

第一上海的不同業務均會對環境造成不同程度的影響，如醫療及保健業務所產生的醫療廢物及一般廢棄物、物業及酒店業務營運中所耗用的電力及化石燃料，以及金融服務業務中投資項目對環境影響等。本集團按照各業務性質分別制訂了環境政策及措施，管理各業務的排放物及資源使用，並減少營運對周邊環境的影響。已制訂的政策包括但不限於廢氣排放政策、溫室氣體政策、有害及無害廢棄物處理政策等。

此外，雖第一上海未有直接營運管理無錫酒店的營運，本集團仍有責任監察酒店管理方於管理無錫酒店的排放及資源使用。本集團與酒店管理方維持緊密溝通，以確保其有效執行相關環境管理政策及措施。為進一步減少第一上海營運導致的環境影響，本集團計劃於下年度設立包括廢氣排放、溫室氣體排放、廢棄物排放、用電及用水等環境目標。

溫室氣體排放

本集團本年度繼續委託獨立顧問進行碳評估，計算其營運產生的溫室氣體排放。量化的過程參考由香港環保署和機電工程署編製的指引²、中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的指南³、國際標準如ISO 14064-1及溫室氣體盤查議定書而進行。評估結果顯示，本集團報告範圍的營運於報告年度內共產生溫室氣體約6,909.3公噸二氧化碳當量，較去年下跌11%。溫室氣體排放來源以外購電力及外購熱力消耗所引起的間接溫室氣體排放為主，共佔總排放量95%。基於其營運性質，無錫物業及酒店業務為本集團溫室氣體主要排放源，佔總排放量83%。



² 《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》

³ 《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》

⁴ 範圍一：包括本集團商務用車及無錫酒店廚房設備的使用所產生的溫室氣體。

⁵ 範圍二：包括各營運點的外購電力及外購熱力消耗所產生的溫室氣體。

⁶ 範圍三：包括香港營運點的廢置、食水使用及所有營運點的飛機商務行程所產生的溫室氣體。

由於本年初受2019冠狀病毒病疫情影響，無錫酒店及巴黎L'Isle Adam的營運因防疫措施及普遍旅遊限制而導致停業數月，以致整體排放量下降。而香港國際醫療中心因服務拓展而增加電力使用量，為香港地區溫室氣體排放上升的主因。本集團於各營運點已制訂溫室氣體排放相關政策，致力於維持日常營運同時減少溫室氣體的排放。此外，本集團要求無錫酒店管理方定期向本集團匯報無錫酒店的營運狀況，包括對於減少溫室氣體排放的管理。有關減少溫室氣體排放主要排放源—電力使用的措施，請詳見於「資源使用」章節。

Clean Air計劃

無錫酒店支持其客戶於舉辦會議及活動時減低溫室氣體排放對周邊環境影響，並參加希爾頓酒店集團的Clean Air計劃，供客戶於酒店舉行會議和活動時，按量購買「碳排放額」，抵銷能源消耗、食品消耗等。活動所購買的碳排放額將用於支持亞太地區氣候環保項目。本年度，無錫酒店共購買港幣800元等值的碳排放額。

廢氣排放

本集團的廢氣排放源來自無錫酒店的天然氣廚房設備和各業務的車輛使用所產生氮氧化物、硫氧化物和可吸入懸浮粒子。各業務車輛燃燒汽油或柴油是廢氣產生的主要來源。為減少各業務使用車輛的廢氣排放，本集團鼓勵員工使用視像會議代替商務出行。此外，本集團定期對無錫酒店的廚房排風、油煙淨化裝置、空調等廢氣過濾網進行清洗，以維持廢氣排放質量。

廢棄物管理

本集團的無害廢棄物主要來源為無錫酒店、巴黎L'Isle Adam及香港國際醫療中心的營運，而香港國際醫療中心亦會產生少量醫療廢棄物。為確保本集團產生的廢棄物均得到妥善處理，各營運點已制訂廢棄物管理政策，為員工提供指引。所有辦公室產生的有害廢棄物(如碳粉盒、熒光燈管及廢電池等)均分類存放，並安排合資格回收商收集處理。而醫療廢物均按相關法例規定妥善處理，密封在具有防漏防潮功能及不會破裂的容器包裝，並存放貼有生物危害標誌的地方，待醫療廢物收集商收集。同時，本集團需記錄有關醫療廢棄物的重量，以便日後進行專業處理及數據核査。各業務營運產生有害廢棄物0.37公噸，當中包括香港國際醫療中心所產生0.23公噸的醫療廢物。

環境保護

在無害廢棄物當中，不可回收廢物一般由承辦商收集並直接送往垃圾堆填區，其餘(如廢紙、膠樽、金屬)則會回收循環再用或捐贈予非政府組織。酒店營運方面，巴黎L'Isle Adam聘請專業認證的回收商處理營運所產生的廢油，而無錫酒店管理方亦為員工提供處理廚餘垃圾的指引。本年度，本集團共產生無害廢棄物157.5公噸，當中包括無錫酒店收集到的29公噸廚餘。

本集團於各業務均致力推廣員工善用資源、物盡其用，從源頭減少廢棄物產生。本集團將檢查不同營運點的廢棄物產生量，並制訂更多減廢措施，以貢獻減廢目標。

廢水排放

無錫酒店的廢水排放受《廢水排放管理政策》規範，本集團要求酒店管理方將污水及雨水管道分開處理，並禁止將廢渣、廢棄油、廢棄化學品等較大危害物倒入水道，並定期清理污水及雨水渠道。每年亦委託監測機構對酒店污水排放進行檢測，確保符合法律法規。巴黎L'Isle Adam的《污水、有害及無害廢棄物管理政策》亦訂明廢水在排放前需經廢水前期處理系統，在酒店的廚房配備隔油池，確保污水在排入公用污水渠前隔離污水中的油脂。由於金融服務及醫療及保健業務屬辦公室營運性質，所產生之生活污水主要為洗手間及茶水間廢水排放。

資源使用

本集團致力善用各項資源，於各營運點制訂各種節約政策及措施，避免浪費。目前，本集團主要使用的資源包括天然氣、汽油、熱力、電力、水、紙張及酒店用品。此外，為加強酒店能源管理，無錫酒店管理方亦設立酒店能源管理委員會，實行節約能源工作。該委員會按照國家及地區的能源管理政策、方針、法規及標準，制訂能源管理制度。委員會定期召開例會，通報能耗狀況，並監督日常維護工作。

金融服務業務

節能措施

- 使用LED燈、T5光管或慳電膽
- 選用節能電器

節水措施

- 於水龍頭安裝節水裝置

其他資源使用

- 使用FSC認證環保紙張
- 以電子郵件向客戶發放各項資訊及月結單
- 重複使用廢紙及內部辦公信封

醫療及保健業務

節能措施

- 張貼告示，提醒員工節約用電

節水措施

- 對水管及水龍頭定期進行檢查及維修，減少長期漏水造成浪費

其他資源使用

- 將電腦打印功能設定為雙面打印
- 重複使用廢紙及內部辦公信封

物業及酒店業務

節能措施

- 選用節能電器
- 使用變頻調速電梯

節水措施

- 使用感應式水龍頭及節水花灑頭
- 設置雨水收集系統及裝置
- 將不再飲用的食水澆灌植物

其他資源使用

- 使用環保替代品代替一次性膠飲管，毛巾和棉籤
- 使用再生廁紙及再生紙板作為浴室用品的包裝
- 使用布織的乾洗袋，取代膠袋

環境保護

本集團的能源總消耗為21,908.8兆瓦時，主要能源消耗來源是電力，較上年上升4.0%。為減少能源使用對環境的影響，巴黎L'Isle Adam部分能源來自可再生能源，其地熱系統於本年度提供共6,653.0兆瓦時的能源，較上年度增加53%。本集團於報告年度內共消耗水資源241,172.4立方米，較去年減少1.4%。

環境及天然資源

儘管本集團的營運並不涉及嚴重污染，但本集團明白在整個營運過程中，透過珍惜資源、選擇較環保的產品及服務，以及妥善處理廢棄物，亦能減少對環境及天然資源影響。本集團根據《減低營運對環境及天然資源的重大影響相關政策》在日常業務引入環保元素，減低對環境的影響。

金融服務業務	本集團根據《投資篩選政策》，承諾對投資項目進行環境及社會風險評估篩選。
物業及酒店業務	<i>無錫酒店</i> 無錫酒店的酒店管理方已根據《危險廢物環境應急預案》制訂應對措施，確保在發生爆燃、洩漏及污染事故時，及時作出控制並減少環境污染。
	<i>巴黎L'Isle Adam</i> 巴黎L'Isle Adam在營運過程中需遵守當地法律，如在營運過程中涉及使用不可避免的化學產品時，須向產品供應商支付有關污染排放稅項。為實踐企業可持續發展，本集團的巴黎L'Isle Adam已參與雅高集團(Accor)的《Planet 21計劃》(Our Planet 21 sustainable development program)。計劃主要專注四大範疇的措施：善用地球資源、打擊對兒童的性剝削、環保設計，及健康可持續餐飲。
醫療及保健業務	在營運中使用醫療用品及產生的醫療廢物，若發生任何醫療廢物洩漏，將會危及周邊環境。

此外，本集團明瞭氣候變化對本集團的各業務均可造成重大風險，本集團將於下年度制訂氣候變化政策，並評估氣候變化為各業務帶來的風險及機遇，逐步開始氣候變化管理工作。

社區參與

本集團為一家綜合企業，其業務範圍覆蓋人民生活不同層面。第一上海致力貢獻回饋於社會，實踐企業社會責任。本集團的各營運點已訂立各項有關社區投資及公益政策，現時香港總部專注於環保公益及社區公益。一直以來，本集團積極參與不同公益活動，包括本年度無錫酒店參與的舊衣捐贈活動，向不同社區機構作出捐款及參與義工服務，為社會帶來正面影響。礙於2019新冠病毒病疫情影響，本集團於本年度的義工活動隨之減少。然而，本集團計劃於疫情減退後逐漸恢復義工活動，與員工攜手貢獻社會。



捐獻金額：

50,000 港幣元



義工服務時數：

36 小時

「翼下之風III」計劃

本集團自二零一七年起參與由香港遊樂場協會主辦的「翼下之風」成長導航計劃。本集團的員工於計劃中擔當基層青少年的友師，每月與指定青少年會面及溝通，指導青少年正確的理財概念及正面的人生觀，陪伴他們成長。

現時本集團的公益活動集中由香港總部及醫療中心參與，其餘地區的社區投資活動相對較少。本集團將了解各營運地區的需要，於未來增加不同的社區投資項目，並鼓勵員工參與不同義工活動，為社會帶來正面影響。

關鍵績效指標總覽

環境關鍵績效

排放物種類及排放量	二零二零				二零一九	
	地區數量				總量	單位
	香港	無錫	巴黎	總量		
氮氧化物	0.02	74.4	235.2	309.6	339.1	千克
硫氧化物 ⁷	0.001	0.7	2.2	2.9	0.8	千克
可吸入懸浮粒子	0.002	1.6	15.9	17.5	19.0	千克

溫室氣體總排放量及密度	二零二零				二零一九	
	地區數量				總量	單位
	香港	無錫	巴黎	總量		
溫室氣體排放總量	1,048.1	5,731.6	129.6	6,909.3	7,751.0	公噸二氧化碳當量
範圍一 ⁸	0.1	250.3	58.8	309.2	531.2	公噸二氧化碳當量
範圍二 ⁹	1,015.3	5,476.7	70.7	6,562.7	7,133.6	公噸二氧化碳當量
範圍三 ¹⁰	32.7	4.6	0.1	37.4	86.3	公噸二氧化碳當量
溫室氣體密度 (以面積計算)	—			0.010	0.012	公噸二氧化碳當量 ／平方米
溫室氣體密度 (以營業額計算)	—			15.0	19.3	公噸二氧化碳當量 ／百萬港元

⁷ 巴黎L'Isle Adam空氣污染物的計算參考歐洲檢測與評估計劃／歐洲環保署空氣污染物排放清單指南2019，其中不包括巴黎Gold會所及高爾夫球場因未有記錄行車哩數，因此未能計算車輛燃燒汽油和柴油產生硫氧化物的排放量。

⁸ 包括本集團商務用車及無錫酒店廚房設備的使用所產生的溫室氣體。

⁹ 包括各營運點的外購電力及外購熱力消耗所產生的溫室氣體。

¹⁰ 包括香港營運點的廢置、食水使用及所有營運點的飛機商務行程所產生的溫室氣體。

所產生有害及無害廢棄物總量及密度

	二零二零				二零一九	
	地區數量				總量	單位
	香港	無錫	巴黎	總量		
有害廢棄物總量 ¹¹	0.23	0.02	0.12	0.37	0.33	公噸
有害廢棄物密度 (以面積計算)	不適用			0.0005	0.0005	公噸／千平方米
無害廢棄物總量 ¹²	16.2	56.8	84.5	157.5	148.8	公噸
無害廢棄物密度 (以面積計算)	不適用			0.2	0.2	公噸／千平方米

按類型劃分的直接／間接能源總耗量及密度

	二零二零				二零一九	
	地區數量				總量	單位
	香港	無錫	巴黎	總量		
能源總耗量	1,253.9	11,810.1	8,844.8	21,908.8	21,065.7	兆瓦時
直接能源耗量	0.4	552.0	6,893.4	7,445.8	5,130.2	兆瓦時
間接能源耗量	1,253.5	11,258.1	1,951.4	14,463.0	15,935.5	兆瓦時
能源密度(以面積計算)	不適用			0.03	0.03	兆瓦時／平方米

總耗水量及密度

	二零二零				二零一九	
	地區數量				總量	單位
	香港	無錫	巴黎	總量		
耗水總量	895.0	74,251.0	166,026.0	241,172.0	244,478.0	立方米
耗水密度(以面積計算)	不適用			0.36	0.37	立方米／平方米

¹¹ 包括各營運點產生的電子廢棄物如碳粉盒、熒光燈管及廢電池等，以及香港國際醫療中心產生的醫療廢物。

¹² 包括不可回收的生活垃圾如廚餘，及可回收的無害廢棄物如廢紙、膠樽及金屬等。

關鍵績效指標總覽

社會關鍵績效

僱傭

		二零二零				總人數	二零一九 總人數
		地區人數			分類總和		
		香港	無錫	巴黎			
按性別劃分	男性	76	109	62	247	537	598
	女性	123	130	37	290		
按職級劃分	高級管理人員	23	2	21	46		
	中級管理人員	37	78	19	134		
	一般員工	139	159	59	357		
按年齡組別劃分	30歲及以下	43	93	44	180		
	31-40歲	69	45	28	142		
	41-50歲	41	57	17	115		
	50歲以上	46	44	10	100		
按僱傭類型劃分	全職	198	239	99	536		
	兼職	1	0	0	1		
營運點總和		199	239	99	不適用		
其他勞動人員 ¹⁴		25	1,215	13	不適用	1,253	不適用

		二零二零				總新入職員工 人數及比率		二零一九 總新入職員工 人數及比率		
		地區人數			分類人數及比率					
		香港	無錫	巴黎						
按性別劃分	男性	11	55	12	78	32%	195	36%	275	46%
	女性	42	69	6	117	40%				
按年齡組別劃分	30歲及以下	22	58	9	89	49%				
	31-40歲	20	5	3	28	16%				
	41-50歲	5	24	3	32	18%				
	50歲以上	6	37	3	46	26%				
營運點總和		53	124	18	不適用					

¹³ 截至報告期末僱員人數。

¹⁴ 位於香港的其他勞動人員包括協助處理客戶的投資組合及執行落盤指示的銷售代理及清潔工人；位於無錫的其他工作者包括外包清潔工人及餐廳臨時工；位於巴黎的其他工作者包括清潔工人、園丁、實習生、餐廳臨時工及維修人員等。

¹⁵ 新入職員工比率=新入職員工人數／報告期末僱員人數。

流失員工人數及比率¹⁶

		二零二零				總流失員工人數及比率		二零一九 總流失員工人數及比率		
		地區人數								
		香港	無錫	巴黎	分類總和					
按性別劃分	男性	22	85	12	119	48%	256	48%	240	40%
	女性	47	85	5	137	47%				
	30歲及以下	29	97	14	140	78%				
按年齡組別劃分	31-40歲	26	34	2	62	44%				
	41-50歲	5	16	0	21	18%				
	50歲以上	9	23	1	33	33%				
營運點總和		69	170	17	不適用					

健康與安全¹⁷

匯報之工傷總數及因工傷損失工作日數

		二零二零				工傷總數及因工傷 損失工作日數		二零一九 工傷總數及因工傷 損失工作日數	
		地區人數／日數							
		香港	無錫	巴黎	分類總和				
匯報之工傷個案	男性	0	0	5	5	9	13		
	女性	0	0	4	4				
	營運點總和		0	0	9				
因工傷損失工作日數	男性	0	0	52	52	101	189		
	女性	0	0	49	49				
	營運點總和		0	0	101				

¹⁶ 截至報告期末，流失率=指定類別中的僱員流失人數／指定類別中的僱員人數。

¹⁷ 二零二零年未有員工因工作關係而死亡。

關鍵績效指標總覽

培訓與發展

受訓員工人數及比率 ^{18 19}										
		二零二零				總受訓員工人數及比率		二零一九 總受訓員工人數及比率		
		地區人數			分類總和					
		香港	無錫	巴黎						
按性別劃分	男性	48	100	36	184	74%	385	72%	373	62%
	女性	56	118	27	201	69%				
按職級劃分	高級管理人員	12	1	17	30	65%				
	中級管理人員	17	75	10	102	76%				
	一般員工	75	142	36	253	71%				
營運點總和		104	218	63	不適用					

受訓員工平均受訓時數(小時) ²⁰									
		二零二零				總平均時數		二零一九 總平均時數	
		地區分類時數			分類				
		香港	無錫	巴黎	平均時數				
按性別劃分	男性	3.4	85.6	7.8	40.8	40.4	41.7		
	女性	2.0	85.8	6.6	40.1				
按職級劃分	高級管理人員	3.6	48.0	16.0	11.2				
	中級管理人員	2.0	90.1	4.5	53.6				
	一般員工	2.5	84.0	5.2	39.2				
營運點平均受訓時數		2.5	85.7	7.3	不適用				

¹⁸ 受訓員工比率=相關類別參加培訓的員工／相關類別員工人數。

¹⁹ 按性別劃分的受培訓員工佔比：男性(48%)和女性(52%)；按職級劃分的受訓員工佔比：高級管理人員(8%)、中級管理人員(26%)和一般員工(66%)。

²⁰ 受訓員工平均受訓時數=培訓時間總數／員工總數。

供應鏈管理

地區	數量	執行相關慣例的 供應商百分比
香港 ²¹	274	100%
中國 ²²	85	100%
法國地區 ²³	89	100%
總和	448	100%

²¹ 供應商所提供的服務及產品包括日常消耗品、電訊服務、辦公室設備、技術支援及香港國際醫療中心所需用的藥物和醫療用品等。

²² 供應商所提供的服務及產品包括文具、辦公室設備、酒店所需用的房間用品、餐飲食材及工程維修支援等。

²³ 供應商所提供的服務及產品包括高爾夫球場設備及用具、餐飲食材及酒店所需用的房間用品等。

報告內容索引

主要範疇	內容	頁碼索引
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	8, 22
A1.1	排放物種類及相關排放數據	28
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	22, 28
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	23-24, 29
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	23-24, 29
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	23-24, 28
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	24, 29
A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	24
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	26, 29
A2.2	總耗水量及密度	26, 29
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	24-26, 29
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	24-26, 29； 本集團在求取適用水源上無任何問題。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	本集團的業務營運並不涉及包裝材料的使用。

主要範疇	內容	頁碼索引
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	26
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	26
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	8, 16-17
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	16, 30
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	31
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	8, 17
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	31
B2.2	因工傷損失工作日數	18, 31
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	17-20
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	20-21
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	32
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	20, 32

報告內容索引

主要範疇	內容	頁碼索引
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	8, 17
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	17
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	17
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	14-15
B5.1	按地區劃分的供應商數目	33
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。	14-15, 33
B6 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、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	8, 12-14
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	14
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	由於知識產權對本集團的營運未有重大影響，本集團目前未有相關政策及措施。

主要範疇	內容	頁碼索引
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	本集團業務不涉及產品回收。
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	12-13
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	8, 11
B7.1	於匯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	8
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	11
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了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	27
B8.1	專注貢獻範疇	27
B8.2	在專注範疇所動用資源	27