



SILVER GRANT INTERNATIONAL INDUSTRIES LIMITED

銀建國際實業有限公司

股份代號 Stock code: 171



環境、社會及管治報告 2016

環境、社會及管治報告

I. 引言

本集團致力於可持續發展並且堅持履行社會責任。本集團堅信環境保護問題是當今社會的重要話題，並且從自身做起，在本集團每一個環節的業務中都緊扣節能環保的理念，為解決全球氣候變化問題做出應有的貢獻。本集團於今年編制環境、社會與管治報告，旨在將本集團在環境保護及社會責任方面的工作做以真實披露。無論從領導層面或員工層面，本集團都會將環保及社會問題融入工作及日常生活，並希望在節能減排及履行社會責任方面每年都有進步的表現。

II. 報告涵蓋期限及內容

本環境、社會與管治報告所涵蓋的營運範圍包括本集團位於香港特別行政區、北京市以及江蘇省泰州市的相關正在運營的附屬公司。本報告涵蓋時期為2016財政年度（「2016財年」），即由2016年1月1日至2016年12月31日。

III. 持份者參與

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境

本集團十分注重其生產運營對環境以致周遭生態系統造成的影響及潛在風險，以具環保意識及對環境負責任的方式營運，在目前各個業務所在地嚴守相關環境法例及法規，包括《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》及《中華人民共和國環境影響評價法》等等。本集團於其辦公室及商業物業實施節能措施，以減少電力消耗及溫室氣體排放。本集團採納政策鼓勵循環再用及使用環保文具，加上一系列節約用紙及能源的措施達至更有效地使用資源及減少廢物。在石化業務相關附屬公司更採取更嚴格的預防措施盡可能減低及消除與石化業務營運相關的環境影響，如氣體排放、污水排放、廢物處理及能源使用。

本集團現時由六個營運部門組成：不良資產業務、投資(包括持作買賣投資、可供出售投資、結構性金融證券、附有嵌入式衍生工具之應收貸款及應收貸款之業績)、物業銷售、物業租賃、物業管理及石油化工產品生產及銷售。根據業務性質，現將六個營運部門分成兩組：石化業務和物業與投資業務，以便更簡潔明瞭地闡釋本集團各業務對環境的影響。

A.1. 排放物

石化業務

由於本集團石化業務相關子公司於今年一月至十一月停產，因此沒有過多的排放物產生，但本集團始終實施嚴格監控並盡力將石化業務對環境的影響降到最小。

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.1. 排放物(續)

廢水處理

本集團在廢水處理方面嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》、《城市節約用水管理規定》及內部章程《東聯化工工業水管理制度》和《東聯化工三水管理規定》。石化業務的廢水包括運營過程中產生的工業廢水，以及員工日常用水所產生的生活廢水。

為嚴格確保生產廢水達到排放標準，本集團採取了多種措施。廠區建有污水處理場，用於處理各罐區、裝置產生的生產廢水。經過污水處理場處理的廢水達到《污水綜合排放標準》三級標準(GB8978-1996)後，接入園區污水管網，輸送至污水處理公司集中處理。

廠區建有酸性水汽提裝置，用於處理各裝置產生的含硫廢水，產生的酸性氣體送硫磺回收裝置回收硫磺，處理後的淨化水一部分回用，一部分排入污水處理場。

為減少廢水產生量，本集團已採取以下措施：

- 按照‘清污分流’原則，控制並減少污水總量；
- 酸性水汽提經處理的淨化水送到生產裝置作為工藝注水，實現污水回用，減少污水總量；
- 廠區設有雨水回用系統，全廠設排水明渠，收集各區域雨水等清潔水，將雨水池的雨水經過處理達到標準作為循環水場補充水；
- 廠區設有凝結水回收處理系統，回收處理各生產裝置產生的蒸汽凝結水。

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.1. 排放物(續)

廢氣處理

本集團在廢氣處理方面嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》。石化業務產生的廢氣主要來源於生產過程。

本集團全過程貫徹清潔生產原則和循環經濟理念，採用先進的工藝和先進設備，採用密閉化生產工藝，技術條件均符合國家現行標準和規範，特種設備、安全附件等均經過檢驗檢測合格。機泵等設備採用良好的密封，定期進行維護保養，避免泄漏排放。本集團污水處理場採用密閉設施回收尾氣，產生的惡臭尾氣通過水封碱洗、活性炭吸附後經排氣筒排放。酸性水儲罐罐頂揮發氣採用密閉系統收集，並通過溶劑吸附塔回收硫化氫，送入硫磺裝置回收硫磺，避免通過呼吸閥排放。

本集團開展催化烟氣脫硫設施及烟氣在綫監測設施的建設，採用鈉法洗滌脫硫除塵，改造後達到新的國家標準(GB31570-2015)規定的特別排放限值。

固體廢物處理

本集團在固廢處理板塊嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》。2016財年本集團石化業務產生固體廢物量只有1.8噸含鎳廢催化劑，產生於清理裝置過程。由於含鎳催化劑屬危險廢物，本集團將其妥善存放於危險廢物倉庫，並定期運輸到專業處理危險廢物的公司進行處理。

噪聲處理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》。為緩解噪聲污染，本集團在工廠區東圍牆處及循環水場機泵、空壓站機組等噪聲源處安裝隔聲屏障、消聲器等裝置以便最大程度地減輕噪聲影響相關員工及周圍環境。

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.1. 排放物(續)

物業與投資業務

廢水處理

本集團在廢水處理方面嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》、《城市節約用水管理規定》。物業與投資業務產生的廢水主要來自辦公室工作時間內工作人員的日常用水，包括洗滌和廁所沖洗產生的廢水。

本集團北京子公司嚴格執行公司內部文件《節能降耗控制程序》，在公司15個項目推廣實施強鹼性電解離子水項目，減少表面活性劑排污量1.33噸。該業務板塊的廢水不含有害物質。為減少廢水排放，本集團非常重視茶水間內水龍頭及潔具等用水設備的狀況，每日進行巡檢，發現問題及時解決，避免跑冒滴漏，造成不必要的損耗。

固體廢物處理

本集團在固廢處理板塊嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》。物業與投資業務產生的固體廢物主要為生活垃圾。

本集團北京子公司嚴格執行公司內部程序文件《污染防治程序》及《固體廢棄物的控制程序》

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.2. 資源使用

石化業務

用電

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》以及內部章程《東聯化工能源管理制度》，其石化業務的電能消耗主要來自廠區正常運營及設備運轉以及辦公室工作時間的用電設備。

本集團深知用電量間接影響溫室氣體的排放量，為減少溫室氣體的排放量必須致力減少電能消耗。為此，本集團高度重視節能減排，利用部門、班組等各級會議，開展節約用電的教育和宣傳，從隨手關燈、控制空調溫度等日常小事方面，提升員工節約用電的意識；並在廠區採用蒸汽輪機代替電機工作，煙機發電，螺桿發電機利用富餘蒸汽發電，以此節省電能。

用水

本集團制定並嚴格遵守內部章程《東聯化工工業水管理制度》和《東聯化工三水管理規定》，其石化業務的用水量主要來自廠區正常運營所需自來水及除鹽水、辦公室工作時間的飲水以及茶水間洗手間的清潔用水。

本集團高度重視提高水資源的利用率，要求生產用水儘量循環利用。並在廠區施行各種措施以提高水資源利用率，將冷却水、蒸汽凝結水處理後用作循環冷却水或鍋爐補水，處理循環使用酸性水。

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.2. 資源使用(續)

石化業務(續)

油氣

本集團對油氣的消耗主要來自廠區生產過程。為減少資源消耗量，本集團在晨會、班組交接班會議加強能源節約宣傳，加強員工節能減排意識；與此同時，在生產管理中，要求職工定期巡查，減少裝置現場“跑冒滴漏”，發現泄漏立即彙報處理，並對裝置氣壓機進行改造對氣輪機葉片進行更換，提高其工作效率。

物業與投資業務

用電

本集團物業與投資業務用電主要來自辦公室電器正常運作的消耗。為減少耗電量，本集團採用LED設備作為照明系統，在夏季將空調製冷溫度設定在26度，辦公設備不經常使用的會關閉電源，常用設備採取使用完畢後，調到待機狀態，下班後關閉所有電器設備等。

本集團致力於節約電能，通過不斷改善已取得顯著的成果，例如：

- 對東環廣場商業區地下一層至三層的電扶梯12部進行了節能改造，增加了電梯變頻及睡眠功能，每年節省電消耗7.72千瓦時；
- 對東環廣場、富卓花園廣場項目進行了綠色照明節能技改，共更換各種LED節能燈7,700餘支，經專家審核，實際節能量為281.2噸標準煤；
- 對新紀元大廈的中央空調冷却水輸配系統及直燃機進行節能技改升級改造，實現年節約天然氣約9萬立方米，年節電約18.55萬千瓦時，節能量約142.49噸標準煤；
- 對紫金長安項目的車庫照明系統進行節能改造，更換1,000 LED綠色照明，年節電量為21.7萬千瓦時。

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.2. 資源使用(續)

物業與投資業務(續)

用電(續)

- 對新紀元大廈、英特公寓、雍和家園、元嘉公寓、東環廣場的供暖及熱水系統的老舊高耗能供水水泵進行了淘汰，更換為高效節能泵和電機，項目實施後節約電量87萬千瓦時；
- 對新紀元大廈、英特公寓、東環廣場、元嘉公寓的中央空調系統的老舊高耗能循環水泵進行了淘汰，更換為高效節能泵電機，項目實施後年節電70.55萬千瓦時；
- 對東環廣場中央空調系統的36台空調機組進行電機變頻及自動控制節能改造，項目實施後節電150萬千瓦時，實際節能量495.9噸標準煤。

用水

為提高自來水利用率，減少用水量，本集團北京子公司對旗下物業作出以下措施：

- 對新紀元大廈、英特公寓、雍和家園、元嘉公寓、東環廣場的供暖及熱水系統、中央空調系統的老舊高耗能水泵進行淘汰，更換為高效節能泵和電機；
- 強鹼性電解離子水項目在公司15個項目實施，每年節約自來水量為2.01萬立方米，減少表面活性劑排污量1.33噸；
- 為了提高在管項目能源消費計量器具的監測能力，我們對東環廣場、富卓花園、紫金長安、元嘉公寓、中科雲穀園、中設新紀元大廈實施了智能監控平台，新增及升級智能水錶。

本集團香港總部通過張貼公告，鼓勵員工節能節水，對裝置設備會定時檢修，確保避免浪費。

環境、社會及管治報告

IV. 可持續環境(續)

A.3. 環境及天然資源

本集團對環境問題及自然資源的利用問題十分重視，本集團紙張消耗主要來自辦公運營所需。本集團高度重視資源使用情況，提倡節能減排，節約利用自然資源的環保概念。本集團制定並嚴格執行內部章程《用紙計劃及節紙措施》，按照其內容要求採取以下措施：

- 制定節紙計劃，每年初申報用紙計劃，每季度進行用紙量統計，將實際用量與計劃用量進行對比分析；
- 制定節紙措施，除必須書面打印的文件外，任何有關通知、報告、會議紀要、工作計劃等文件全部通過網絡以電子郵件方式傳輸並由電腦存儲；
- 使用打印機、複印機及傳真機時使用的紙張，非重要文件(不需正式存檔或不需發給客戶的文件)一律使用雙面紙張；
- 設立專門的廢紙回收盒或箱，定期與廢紙回收單位聯繫回收事宜。

本集團非常重視其營運範圍內的綠化工作，廠區綠化面積覆蓋率達23%。本集團不僅積極培養員工的節約能源意識，同時鼓勵員工積極參加外資企業工會聯合會組織的植樹活動與會組織矢异伺薊齟禰序罃菸炆畧祭菴

噎允活] ㄣ感嵯畧羊礪

環境、社會及管治報告

僱傭及勞工常規

B.1. 僱傭

本集團堅信僱員是企業最重要的資產之一。隨著企業繼續成長，必須建立可持續的人力資本，吸納及挽留優秀人才。本集團嚴格遵守香港及中華人民共和國的勞工法律包括：勞動法、就業促進法、勞動合同法、社會保險法、僱傭條例、性別歧視條例、種族歧視條例等相關法律，確保為僱員提供合理的薪資與福利，有效地防止僱傭童工和強制勞工。集團尊重所有僱員，在僱員聘用、培訓、績效管理、選拔、薪資核算時，不因種族、宗教、膚色、性別、國籍、年齡及殘疾等差異受到歧視，保證做到一視同仁，公平公正。同時，任何終止僱傭合同都必須基於合理合法的理理由。本集團嚴格禁止任何不公平或不合理的解僱。本集團的人力資源部定期檢視最新法律法規更新相關的人力資源政策。

本集團在招聘新員工時會考慮員工工作資歷、預期工作能力、背景、市場對此崗位的薪酬水平、公司內部預算等因素。因此，本集團致力吸納及挽留人才，讓他們於本集團著重公平、互相尊重及誠信等信念的工作環境中致力達致目標。本集團非常重視僱員的事業發展，並按本集團的需要提供持續培訓。為完善對員工的薪資福利與獎懲制度，本集團制訂員工基本薪酬管理制度，根據員工的崗位、工作年限、技術職務、職務等不同劃分基本薪酬等級，以及員工績效管理制度，每月召開績效考核會議，對部門工作完成情況、各類制度執行情況進行獎勤罰懶。員工的工作及休息時間都符合當地的僱傭法律及訂明在僱傭合同。除了提供法定帶薪假期、為員工辦理社會保險、住房公積金及商業旅遊意外保險等，提供給員工有競爭力的薪酬體系等待遇外，員工還依法享受產假、婚假、侍產假和撫恤假等福利。

人才對本集團的業務發展至關重要。本集團通過建立管理層與員工之間及時有效的溝通系統，保證每一位員工都得到尊重和關懷，保證管理層聽取基層聲音，以此鼓舞人心，增強本集團全體員工的凝聚力。聯絡方式包括內綫電話、電子郵件、告示欄和實時通訊軟件。員工與管理層的順利溝通有利於本集團的決策的全面性及有效實施，幫助建立和諧友好的僱主 - 僱員關係。

為了培養員工的歸屬感，本集團各分公司定期舉行各種集體活動以促進員工間友誼及建立團隊融洽關係。在2016財年，本集團泰州子公司已組織召開黨員大會及團員大會，安全知識競賽；香港總部不定期為相關員工舉行生日會並於12月舉行聖誕節聯歡聚餐會；北京子公司舉行了公司成立20周年系列活動，包括游輪活動、旅行、演講比賽、系列體育競賽、讀書活動等等。

環境、社會及管治報告

僱傭及勞工常規(續)

B.2. 健康與安全

本集團致力提供員工安全健康的工作環境，建立符合中國及香港特別行政區各項相關法律及法規，包括中華人民共和國安全生產法、中華人民共和國職業病防治法、工傷保險條例及職業安全及健康條例等，在石化業務相關子公司制定並嚴格執行內部守則和章程，例如：《工作場所職業衛生監督管理規定》、《用人單位職業健康監護監督管理辦法》、《職業病危害因素分類目錄》、《用人單位勞動防護用品管理規範》和《職業健康監護技術規範》等等。本集團督促各級責任人員盡職盡責，做好生產綫及工作各環節的安全管理工作，及時消除事故隱患。本集團堅持秉承安全第一、健康至上的理念，持續加強員工安全意識、保證提供給員工清潔、無煙、健康安全的工作環境。本集團廠區相比辦公室更加重視工作場所的健康和安全管理，嚴格執行工作場所所有害因素接觸限值，設置工作場所職業病危害警示標識，規範用人單位勞動防護用品管理並制定各項崗位操作規程，確保僱員工作期間人身安全及健康。本集團物業方面業務則制定有《消殺滅操作規程》、《化學品、危險品臨時保管辦法》、《農藥管理及操作規程》、《農藥毒性及中毒急救規程》、《工程系統工作制度》及《化學危險品使用管理制度》以保障員工在處理危險品的正確安全操作和個人人身安全。

與此同時，本集團對全體員工進行職業健康與安全相關培訓，並針對性的對相關崗位員工進行應急管理培訓，機器操作安全培訓，危險材料處理培訓等。本集團各分公司亦會採取相應措施保障健康安全的工作環境。在2016財年，本集團香港總部對工作場所進行空調系統清潔及地毯消毒處理；北京分公司則對每位新入職員工進行系統的安全與應急相關知識培訓並以進行安全檢查；作為生產廠區，泰州分公司則進行了更加仔細頻繁的安全工作，如下：公司進行月度、季度安全環保大檢查，每日進行現場巡查；定期開展安全培訓，應急演練；車間人員每年進行健康檢查，管理人員每兩年進行健康檢查；每周定期召開安全環保例會；定期組織員工進行安全材料學習。於2016年度，本集團未曾在健康及安全方面出現任何負面問題。

環境、社會及管治報告

僱傭及勞工常規(續)

B.3. 發展及培訓

本集團重視每一位員工的職業發展，並分別在各子公司設定相應的培訓計劃。本集團泰州子公司安排泰州市安監局培訓中心、質監局培訓中心、泰州市勞動和社會保障局技能培訓中心以及揚子石化培訓中心作為員工培訓基地，定期對不同崗位相關員工進行崗位職業技能培訓，並設有在線培訓平台：OA平台和泰州市安全監局防真練習平台，供員工在線學習及訓練。本集團北京子公司則會制訂年度培訓計劃，分不同形式、層次、方式，按年、季、月計劃進行。培訓類型包括：公司組織管理培訓、專業技術委員會組織專項培訓、各部門組織崗上培訓以及員工照護技能培訓。此外，持證上崗的員工按期進行外部複審培訓。

B.4. 勞工準則

本集團嚴格遵守中華人民共和國勞工法、中國禁止使用童工規定、中國未成年人保護法及其他相關勞動法律法規，杜絕本集團僱傭童工及強制勞工。本集團人力資源部執行國家有關法律法規和用工管理程序對員工入職材料進行審核，保證用工年齡符合法規要求，並在員工入職前進行入職談話，要求本人確認以保證非強制用工。

環境、社會及管治報告

營運慣例

B.5. 供應鏈管理

石化業務

本集團石化業務主要供應商為中石化、中海油及中石油供應商資源庫成員。本集團選擇供應商的標準包括以下六項：符合國家和行業法規標準；具備良好的信譽；通過質量管理體系認證；良好的服務；價格公道；良好的業績。其中，會優先考慮在本集團有業績的三大公司資源供應商，其次考慮設計院推薦的獨家或專有技術供應商。為確保供應商符合國家及行業法規標準，本集團在確定供應商之前，要求其提供營業執照、開戶許可證、質量認證、資源庫准入證書、資信證書、安全環境證書等相關證書。供應商經推薦，初步考察審核合格後成為合格供應商。然後，本集團會安排採辦部牽頭，組織各相關部門對供應商進行進一步審核。

本集團隨時關注三大石油公司對供應商的考核處理情況以作參考，關注社會新聞對涉及的供應商的負面報道，如有重大違法或質量事故，一經核實，一律取消供應商資格。本集團備有一定的後備供應商。除此，本集團每年組織一次對供應商的年審，由採辦部牽頭，根據相關國家和行業法規標準以及本集團內部規章制度制訂考核細則和表格，憑此逐項對供應商進行審核，確保公平公正無遺漏。

本集團與供應商簽訂的現行合同均為單筆合同，未訂立框架協議。為保持與供應商之間的關係，本集團信守合同，並定期組織考察及重大設備質量跟蹤檢查。如發現原料存在一般質量問題，本集團會立即與供應商聯繫，要求立即整改或更換產品；如發現原料存在重大質量問題，則取消訂單，終止與該供應商的合作關係，並追溯因質量問題而產生的損失。

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.5. 供應鏈管理(續)

物業及投資業務

在篩選物業及投資業務的供應商時，本集團通常會考慮環境和社會風險因素。相關子公司成立初期就通過ISO9001質量管理體系、ISO14001環境管理體系及OHSAS18001職業健康安全管理体系標準認證，並於2016年通過能源管理体系認證。本集團對環境和社會風險十分重視，因此在選擇供應商的標準上優先考慮遵守法律法規，有良好業務／品牌的供貨商。本集團已制定《合格供貨商名錄》以及《備用供貨商名錄》，確保供應商信息明確清楚以便保持及時聯繫。成為合格的供貨商需要符合《供方評價與承包方管理程序》中合格供應商應具備的條件及提供營業執照及企業資質證明。同時，本集團會每年組織一次對供應商的評價，評價的依據包括：

- 供應商提供的產品和服務是否符合國家法律法規及其他要求的變化後的要求；
- 供應商是否符合公司當前的質量管理、環境管理及職業健康安全管理的方針、目標指標的要求；
- 供應商提供的產品質量和提供的服務是否符合合同的要求。

本集團嚴格按照內部規章制度《採購控制程序》、《供方評價與承包方管理程序》等程序，與供貨商長期保持了良好的供貨關係，主要體現在以下幾個方面：

- 根據質量、環境、職業健康及能源體系要求，降低供貨風險；
- 嚴格根據公司《財務管理制度》，按時為供貨商結算費用；
- 定期對供貨商的服務進行評價，並及時與供貨商進行溝通。

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.5. 供應鏈管理(續)

物業及投資業務(續)

本集團物業及投資業務與供貨商的合約期一般為長期，超過12個月沒有業務來往的供貨商將被放入《備用供貨商名錄》。部分重要物品，如涉及質量、環境管理及職業安全健康的家電、電器元件、設備設施配件等，供應商必須提供產品質量保證。在控制供貨風險方面，本集團採取貨比三家的方式，並列明同類產品的價格，如果遇到市場材料有調整，供應商必須提供書面說明。在貨源方面，對於同類產品供應商，本集團一般會採取供應商和備用供應商結合的方式，以降低供貨過程中出現的貨源不足等風險。對於供應商的年審，當評價結果顯示供應商提供的產品和服務質量不能滿足合同的要求，不合格的供應商有可能不獲續約。

B.6. 產品責任

石化業務

本集團石化業務相關產品的理念是“追求至善，以技術開拓市場，以管理增創效益，以服務樹立形象”。本集團嚴格遵守中華人民共和國石化產品的相關法律法規，包括《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國標準化法》以及《中華人民共和國產品質量法》等等及相應內部規章條例。所有產品必須達到國家標準，如車用柴油(GB19147-2013)、車用汽油(GB17930-2013)、丙烯(GB/T7716-2002)、丙烷(GB/T22026-2008)、工業用異丁烷(GB/T19465-2004)及正丁烷(GB/T22024-2008)。

本集團建立有完善的產品質量保障及安全機制，日常化驗分析由質檢中心負責，產品標準及質量監督由技術運行部負責。質檢中心根據技術運行部制定的分析頻次進行做樣分析，做樣結果上傳質量傳輸系統。臨時加樣或產品罐做樣由調度室下達指令或營銷部通知，質檢中心做樣報樣，上傳數據。

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.6. 產品責任(續)

石化業務(續)

由於石化業務的性質，本集團非常重視相關產品的標籤歸類。根據相關國家法律法規及行業標準，本集團以制定相應內部守則及章程，包括危險化學品名錄(2015版)、危險貨物分類和品名編號、化學品分類和危險性公示通則、化學品安全標籤編寫規定和化學品安全技術說明書，確保產品的安全性及可追溯性。

本集團慎重對待客戶的投訴及意見，安排營銷部後勤管理組各產品銷售人員收集客戶投訴和意見，然後由銷售主管整理成書面形式反饋給營銷部。本集團設有營銷服務小組，由各職能部門領導組成。一般處理投訴不超過24小時，服務小組將最後處理意見和建議上報給公司管理層確認。本集團嚴格執行相應的產品標準，產品檢驗合格後封罐待銷售。在產品銷售前，再次檢驗合格後方可通過發貨流程裝車或裝船出廠。裝車或裝船結束後，再次請第三方檢測後，客戶離廠。

本集團嚴格遵守消費者權益保護法的相關規定，落實保障客戶資料和隱私。本集團安排專人負責公司客戶資料的保存及管理，銷售人員必須按崗位職能申請調閱客戶資料。截止2016

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.6. 產品責任(續)

物業及投資業務(續)

本集團遵守各種相關法律法規、國際公約及行業標準規範，其中包括環境管理類、物業管理類、職業健康安全類以及能源管理類。為保障產品及服務的健康與安全，本集團嚴格執行公司程序文件及作業指導書，當服務對以上的規定有違規時按《不合格服務控制程序》、《不符合糾正與預防措施》、《事故、事件調查處理程序及作業指導書》、《獎懲制度》採取各項補救措施。

本集團物業及投資業務相關產品及服務的質量目標是讓客戶滿意率達到98%，維修及時率達到100%，設備設施完好率達到98%。除此之外，本集團產品已經通過ISO9001-質量管理體系認證、ISO14001-環境管理體系認證、OHSAS18001-職業健康安全管理体系以及ISO50001-能源管理體系認證。

為保障服務質量，本集團設置質量管理部負責對各項服務工作的監測、檢查和稽查。質量管理部根據各項內部工作程序及本部門的作業指導書(質量、環境和職業健康安全管理体系受控文件編號方案、監測項目一覽表、稽查工作程序、記錄保存期限一覽表)進行工作。在2016財年的工作中，質量管理部進行針對春節、五一、中秋、國慶節等重大節日的安全檢查共四次；日常監測針對各服務中心及部門覆蓋率達到100%；內部審核全年進行一次，各服務中心及部門全部接受審核；夜間檢查每項目每年兩次；同時根據質量管理部工作計劃，針對公共區域消防、防汛、辦公環境、標識標牌等進行不定期的專項檢查。檢查及程序標準根據本集團內部各項作業指導與執行。

本集團非常重視關於產品和服務的反饋。針對客戶的投訴，相關部門和人員執行內部章程《客戶投訴管理工作程序》。各服務中心及總部設立24小時投訴受理熱綫，同時公布服務中心經理、主管手機號碼及公司服務監督電話接受客戶投訴，各服務中心每月將客戶投訴的信息及處理結果匯總後上報管理層。《值班記錄》、《客戶投訴處理報告》和客戶的文字投訴材料會存檔及備案。針對客戶的意見和建議，相關部門按《客戶滿意信息分析程序》，一方面由各服務中心在與客戶的日常溝通中採取服務回訪等方式對每項服務效果和客戶滿意狀況進行追蹤調查和意見收集匯總，另一方面執行年度客戶滿意度調查，採取書面意見徵詢、入戶調查的方式對客戶滿意程度進行調查和統計，並收集相關意見和建議。各服務中心根據本服務中心客戶調查匯總數據計算客戶滿意率及滿意度，客戶滿意率、滿意度和意見收集匯總工作由質量管理部負責。

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.6. 產品責任(續)

物業及投資業務(續)

本集團嚴格遵守消費者權益保護法、個人資料(私隱)條例、消費者委員會條例等中國大陸及香港特別行政區的法律法規，以此保障客戶資料和隱私。相關部門及人員嚴格執行公司《文件、檔案管理制度》第三條 — 文件與檔案保密制度，並應該明確客戶資料的保管範圍及查閱權限，明確檔案管理人員及服務中心的職責。

B.7. 反貪污

本集團一直堅持最高的道德標準，本集團嚴格遵守中國大陸及香港特別行政區發反貪污相關法律法規，包括

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.8. 社區活動投資

本集團致力維持業務及所在社區的長遠可持續發展。本集團各子公司積極響應總部號召，在捐助社區建設方面做出卓越貢獻並榮獲多個獎項。以下按地區列舉各子公司在社區活動投資方面的成就：

本集團北京子公司倡導以人本的管理理念，積極參與公益活動及志願服務。在2016財年，本集團配合社區解決2名刑滿釋放人員(原社區居民)的房屋安置問題；其工會申報及幫扶特困職工，共計12人；與東城電大合作，職工學歷教育費用優惠50%；向東城區工會申報助推計劃，在東城職大參加繼續教育的優秀農民工，學費全免。截止2016財年，本集團北京子公司獲得以下榮譽：

- 2016年2月獲北京外資企業工會聯合會「先進集體」；
- 2016年4月榮獲北京市人民政府首都綠化委員會「首都全民義務植樹先進單位」；
- 2016年4月北京銀達物業管理有限責任公司紫金長安家園物業服務中心強弱電班組分別榮獲中華總工會和北京市總工會「工人先鋒號」稱號；
- 2016年5月獲中共北京市投資促進局委員會和共青團北京外商投資企業工作委員會「十佳外商投資企業志願服務團隊」；
- 2016年6月中共北京市委社會工作委員會「北京市社會領域先進基層黨組織」；
- 2016年7月公司黨總支獲中共北京市投資促進局委員會「先進基層黨組織」稱號；

環境、社會及管治報告

營運慣例(續)

B.8. 社區活動投資(續)

本集團泰州子公司在為社區發展貢獻經濟力量，為社區居民提供一定的就業機會。在2016財年，本集團針對“江蘇省鹽城市遭遇特大級龍捲風自然災害”一事，組織員工捐贈愛心款；對家庭困難員工給予相應的困難補助。截止2016財年，本集團榮獲泰州市2016年度守信社會法人。

本集團為響應香港癌症基金會的粉紅革命，全體工作人員於當日穿著粉紅服飾以示對乳癌患者的關懷及支持，更提醒女性關注自身健康。



國際實業有限公司

股份代號 St

ite 4901, 49th Floor
Office Tower, Convention Pl
1 Harbour Road, Wanchai
Hong Kong

香港灣仔港灣道1號
會展廣場辦公大樓
49樓4901室