



INTERNATIONAL ELITE LTD.

精英國際有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

(股份代號：1328)

2016 環境、社會及管治報告

目錄

1	關於本報告	1
2	遵守法律及法規	3
3	利益相關方參與	4
4	重要性分析	5
5	環境	6
	5.1 環境相關政策	6
	5.2 資源使用	6
	5.3 排放物	7
	5.4 環境及天然資源	8
	5.5 合規情況	8
6	社會	9
	6.1 僱傭及勞工常規	9
	6.1.1 員工與薪酬福利	9
	6.1.2 健康與安全	9
	6.1.3 發展及培訓	11
	6.1.4 勞工準則	11
	6.2 營運相關	12
	6.2.1 產品責任	12
	6.2.2 供應鏈管理	14
	6.3 反貪污	15
	6.4 社區投入	16
	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引表	17

1 關於本報告

編制基礎

本報告是精英國際有限公司(「本公司」)及其子公司(統稱「本集團」)2016年度的環境、社會及管治報告，依循香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)《環境、社會及管治報告指引》附錄27內的一般披露要求編制，是本公司2016年度履行經濟、環境和社會三大責任的真實反映。

集團業務

本集團為客戶關係管理(「CRM」)外包服務供應商，業務專注香港、澳門及中華人民共和國(「中國」)市場。CRM為利用通訊及電腦網絡向客戶提供服務的程式。於回顧年度，本集團繼續向歷史悠久的電訊服務供應商提供服務，包括和記電訊、和記環球電訊、中國聯通廣東及電訊盈科流動通訊。此外，管理層繼續多元化擴展本集團的CRM客戶基礎至非電訊行業，其中客戶包括但不限於KFC、廣州屈臣氏、武漢屈臣氏、廣州百佳、必勝客及廣州松下。自收購盛華電訊有限公司及其子公司及完成認購1,000,000,000股國聯通信控股有限公司(「國聯通信控股」)股份後，本集團亦從事射頻用戶識別模組(「RF-SIM」)及提供乘客信息管理系統(「PIMS」)業務。

本報告期內，本集團主要的業務可分為下列三個分部：客戶關係管理服務(「CRMS」)業務，RF-SIM業務和PIMS業務。

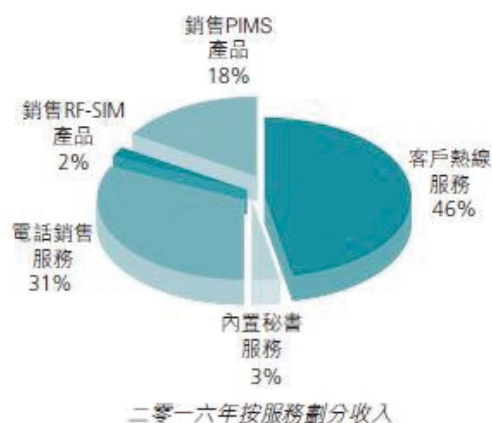
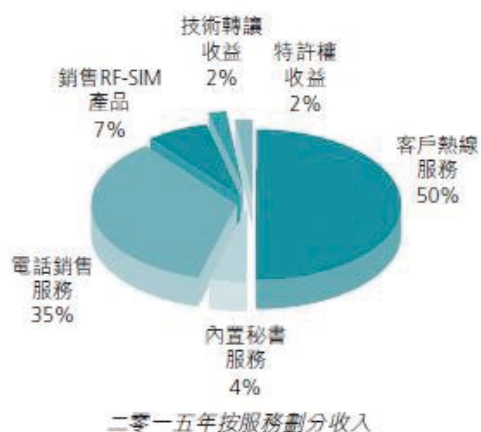
CRMS業務包括提供呼入服務及呼出服務。呼入服務為一系列客戶服務熱線，包括一般查詢、技術支援、連接寬頻安排、安裝服務、啟動賬戶、更新客戶資料、賬戶查詢、終止賬戶、設定訂單、成員登記、內置秘書服務(「BIS」)及超級內置秘書服務(「超級BIS」)。BIS服務為一項個人化留言服務，話務員透過SMS向客戶轉達留言。而超級BIS服務為一項禮賓服務，話務員可向高端客戶提供進一步服務，如餐廳訂座及購買機票。另一方面，呼出服務包括電話銷售服務及市場調查服務。本集團話務員(代表客戶)透過主動外呼電話(向潛在客戶電話推銷)進行推廣及持續電話市場推廣。話務員亦可為客戶進行大規模客戶調查，有效地收集回應、意見及投訴。

RF-SIM為一種專利知識產權技術，於符合GSM規格之移動SIM卡嵌入特製無線射頻模組。RF-SIM卡為普通移動電話用戶識別模組卡與非接觸式智能卡之結合。RF-SIM業務包括(i)研究及開發、生產及銷售RF-SIM產品；(ii)在香港及澳門以外之市場分授RF-SIM經營權；及(iii)研發及向客戶轉讓認證授權用識別模組(「CA-SIM」)技術之應用權。

PIMS業務包括銷售由其子公司國聯通信控股所提供的乘客資訊管理系統服務(PIMS產品)，有關該公司之環境、社會及管治資料，可於其年報中查閱。

1 關於本報告(續)

本集團於二零一五及二零一六年不同部份所產生的收入如下：



報告期限及範圍

本報告的報告期為2016財政年度(2016年1月1日至2016年12月31日)，與本集團之年報報告期相同。本報告的主體範圍包括集團之客戶服務熱線及電話銷售服務(包括內置秘書服務)，佔集團大部分的總收入(80%)。主要經營業務地點為香港、中國及澳門。

資訊來源

本報告內所披露的資訊，主要來源為公司內部檔案及市場公開資料。所有資訊內容均經過公司管理層和主管部門審核確認，並正式存檔。如對報告裡的任何內容存有疑問或意見，歡迎以電郵：info@iel.hk或電話：2859 9320與本集團的合規主任黃建華先生聯繫。

2 遵守法律及法規

本集團確認遵守相關法律及法規要求的重要性，如未能遵守有關規定或會導致營運中斷或終止。本集團已分配系統及人力資源以確保能夠持續遵守相關法律及法規，以及透過有效的溝通與監管機構維持良好的合作關係。於報告期內，據我們所深知，本集團已遵守上市規則、證券及期貨條例(第571章)、公司條例(第622章)、商品說明條例(第362章)、個人資料(私隱)條例(第486章)、非應邀電子訊息條例(第593章)、中華人民共和國公司法、中華人民共和國外資企業法、中華人民共和國稅收徵收管理法、中華人民共和國電信條例、中華人民共和國環境保護法、中華人民共和國安全生產法、中華人民共和國勞動法、中華人民共和國勞動合同法、計算機軟件保護條例、計算機軟件著作權登記辦法及其他相關法律及法規。

3 利益相關方參與

在決定環境和社會責任相關政策方針時，重要性分析是一個重要的程序，它對本集團的未來營運方向及發展有指導性作用。所以，在年度內本集團邀請了第三方的獨立諮詢團隊，為我們辨認出重要的內部利益相關者並與之進行一對一的訪談，以瞭解他們認為對本集團重要的環境和社會責任議題。該團隊根據收集回來的結果進行分析，確認出具重要性的議題。

作為本集團第一份的環境、社會及管治報告，在本年度，第三方諮詢團隊主要與對集團業務具充分經驗及認識之管理層進行訪談。在未來，我們計劃擴大利益相關者訪談的範圍，以獲得更全面的意見及再進一步提高本集團在ESG方面的表現。

本集團與眾多利益相關者(即對或受本集團業務產生重大影響的團體及個人)保持溝通。透過多種渠道，本集團可及時獲取利益相關者的最新要求，並主動響應其要求，以促進本集團履行環境及社會責任，達致本集團可持續發展目標的能力。本集團的成功依賴主要利益相關者，包括客戶、僱員、供應商、監管機構及股東的支持。

利益相關者	與集團之關係
客戶	本集團旨在為客戶提供優質的產品和服務以爭取在銷售收入和盈利能力方面獲得持續增長。本集團已建立各種方式加強客戶與本集團之間的溝通，以提供卓越優質的產品和服務，增加市場滲透率及拓展不同業務。
僱員	僱員被視為本集團最重要及具價值的資產。
供應商	本集團與供應商維持良好關係。在供應鏈、面對業務挑戰和監管要求時至為重要，其可取得成本效益及促進長遠商業利益。
監管機構	本公司在香港上市，受香港的證券及期貨事務監察委員會、香港聯交所及其他相關機構監管。本集團於中國經營業務，其亦受中國商務部、工商行政管理總局、稅務總局、人力資源和社會保障部、國家版權局及其他相關機構監管。本集團預期不斷更新及確保遵守新規則及規例。
股東	本集團其中一個企業目標是為股東提升企業價值。

4 重要性分析

在與內部利益相關者訪談時，被訪者獲邀請在問卷上給各個環境及社會責任議題根據重要的程度打分。所收集到的意見經過進一步的分析後，綜合出一系列對本集團有極其重要影響的議題。彙報如下：

環境

議題	相應港交所之層面	相應集團之業務
用電	A2資源使用	用電為集團主要的能源消耗點，例如呼叫中心及辦公室之冷氣及照明系統。
無害廢物排放	A1排放物	集團主要產生之排放物為廢紙、廢紙箱及一般辦公室垃圾等。
溫室氣體排放	A1排放物	集團溫室氣體之主要來源為冷氣及照明系統之用電，我們盡量採取不同的措施以達到節能減排的目標。

社會

議題	相應港交所之層面	相應集團之業務
員工福利	B1僱傭	作為一家提供客戶服務管理的外包商，我們深信員工乃集團最重要的資產，因此我們確保員工的福利及健康安全能得到保障。
健康與安全	B2健康與安全	
產品責任	B6產品責任	我們致力提供最專業及優質的服務予客戶，並保持著最高的服務操守及承諾。

5 環境

5.1 環境相關政策

本集團作為國內其中一家最具規模的第三方客戶關係管理和服務外包企業，深明白履行作為企業公民之責任。因此，我們一直切實做好環保節能，並努力通過節約用電、減少浪費及資源重用等措施來減少對環境造成的影響。

本集團的主要工作環境為室內呼叫中心(「Call Center」)及辦公室，並沒設有任何工業廠房。所以本集團的日常營運中並不直接產生重大有害廢物，廢氣及污水。本集團在日常業務營運中亦回應綠色辦公室之倡議，實行改善業務耗用資源的效率，減少浪費及紙張循環再用等。

集團在16年11月起，在廣州的呼叫中心設立了名為「環境運行控制程序」之環境管理系統，於每年初進行一次環境評估，結合各部門的結果並確定年度目標。

5.2 資源使用

本集團一直致力於有效地使用資源及盡量減少能源浪費。在日常業務上，我們逐步推行不同的節能及減少浪費的措施，包括：

節約能源

- 1) 推動室內空調溫度保持在25°C；
- 2) 鼓勵員工在下班後將電腦關閉及如計劃離開房間達一小時以上即把燈關上；
- 3) 鼓勵員工把如印表機及電腦等辦公室電器切換至能源節省模式(在待機狀態下電器會進入休眠狀態)；
- 4) 逐步把辦公室之照明系統換成發光二極管(「LED」)。

5 環境 (續)

減少紙張使用

- 1) 鼓勵雙面列印及廢紙重用；
- 2) 儘量以電子方式進行通訊及溝通。

5.3 排放物

作為專門提供客戶關係管理外包服務的企業，我們的業務並不直接產生嚴重的廢氣、廢物或污水排放。集團已設有相關政策及措施處理有可能產生的各類廢物。

辦公室有害廢物

本集團的辦公室或呼叫中心內可能產生的有害廢物包括：廢燈管、電池、墨水匣、電腦、影印機、電路版、電子元器等。根據本集團的環境運行控制系統，對各類有害廢物進行分類並盡可能回收再利用。而在中國《國家危險廢物名錄》上的危險廢物，如廢燈管和電池，則會交給具有合資格的危廢處理公司進行回收處理。

一般廢物

根據本集團的環境運行控制系統，我們建議員工減少使用一次性物資，多使用替代產品和提倡節約的意識。各部門按規定地點分類放置廢棄物，由行政部統一進行處理。辦公室廢物如廢紙箱、廢金屬、廢電線電纜和廢電話等，本集團會進行回收並組織出售。

溫室氣體

集團主要的溫室氣體來源為冷氣及照明系統之用電。為減低碳排放，我們已經在節約能源使用方面採取了幾項有效的措施。詳情請參考5.2資源使用。未來，我們將計劃對集團的碳排放進行監察及評估，以便進行更有效率之減碳措施。

大氣排放

集團的主要大氣排放為辦公室設施排氣、車輛尾氣及掃地時揚起的灰塵等。因此，行政部會確保車輛尾氣排放均能達國家標準及鼓勵員工盡量保持室內通風。

污水排放

集團主要的污水排放為廁所的生活污水、車輛及地面清洗所產生的污水。廣州的呼叫中心設有化糞池，並進行定期清理。我們鼓勵員工在清洗車輛及地面時節約用水、採用無水清洗或擦拭的方式代替。

5 環境 (續)

5.4 環境及天然資源

本集團致力降低業務對環境及其他天然資源造成的影響，報告期間並沒有對附近空氣、土地、水源及生態環境產生任何重大的污染及破壞。針對資源使用及排放物的公司政策及措施已於以上部份作詳細說明。

5.5 合規情況

本年度，集團並沒有發現有違反任何對集團有重大影響的環境相關法規。

6 社會

6.1 僱傭及勞工常規

6.1.1 員工與薪酬福利

本集團一貫關心勞工權益，深知作為一家客戶服務管理和外包服務的專業供應商，員工乃集團最重要的資產。我們以優厚的薪酬福利、全面的評核及培訓計劃吸引及保留人才。我們支持勞動多元化，並確保員工不會因為種族、年齡、性別、婚姻狀況、宗教或信仰而遭歧視。在集團的員工手冊清楚的列明有關招聘錄用，離職程序，薪酬福利，考勤制度，晉升制度，假期及休假之規定，員工建議及申訴制度等等。

員工手冊明確規定公司與員工雙方的權利與義務。每位員工在入職前需認真閱讀，並簽名以證明對手冊內容無異議及承諾嚴格遵守。員工如對手冊之條款及條件感到困惑，可隨時向部門主管及人力資源部諮詢。

本集團員工擁有公平，公正及公開的薪酬檢討及晉升機制。在每個季度均會由上級進行工作審核。績效考核的內容與標準將根據不同部門業務，不同崗位性質制定。除了基本薪金外，員工亦可享與表現掛鈎的績效獎金，表現優良的員工可獲得年終獎金或加薪作獎勵。在出現職位空缺時，本集團堅決以內部晉升為主，外部引進為輔的原則。工作勤奮、表現出色、能力出眾之員工將獲得晉升和發展機會。

員工的薪金由基本工資、福利補貼及績效獎金組成。根據具體工作崗位的性質，集團會確定員工是否能夠享受如交通補貼及住房補貼等福利。基本工資及獎金則由員工的崗位及表現所決定。在帶薪假期方面，員工均享受當地法律規定的有薪假期，例如：法定假期、工傷假、婚假、產假及病假等等。除此之外，隨著員工在集團服務的年數累積，帶薪年休假的天數亦會隨之增加。

本集團通過定期或根據需要的書面或面談方式向員工徵詢對公司業務、管理等方面的意見，員工可以自由發表意見而無須有任何顧慮。除此之外，員工可主動通過不同的意見收集渠道表達想法。集團非常重視員工的回饋，並會把這些意見用作管理決策過程中的考慮因素。雖然集團不能承諾員工的每一項想法均能實現，但我們會給留下聯繫方法的員工相應的答覆。

本年度，集團並沒有發現有違反任何對集團有重大影響的僱傭及勞工相關法規。

6.1.2 健康與安全

「完善的安全保障制度，防患於未然，以零事故為目標」是本集團的一貫原則。我們致力為員工提供一個安全及舒適的工作環境。根據當地的衛生及工作安全之條例，制定集團的職業安全管理及監測程序。本集團主要從事電話熱線及銷售之服務，工作環境為室內呼叫中心，而RF-SIM產品之生產及加工作業亦於辦公室進行，因此工作屬低危險性質，於報告期內亦無任何職業病或危害之記錄，但我們並不會因此掉以輕心。本集團在保障員工職業健康的範圍已得到認同，並已取得了OHSAS18001認證。

6 社會 (續)

為積極應對客戶服務中心可能會發生的各種安全事故，並能迅速、有效地組織和實施救援，防止事故蔓延、擴大，增強員工的自防自救能力，保障企業和員工人生財產安全，我們在以下幾個範圍內制定了相應的現場應急方案：斷電及設備事故、火災、傳染病預防、防盜及搶劫事故及防汛等等。

根據集團的《客戶服務中心安全生產管理制度》，行政管理部負責組織全公司的職業健康安全監督管理，定期代表本集團進行檢查及考評，以確保職業安全之目標能貫徹實施。除此之外，亦會定期檢查集團執行國家、地方職業安全法律、法規的情況。

在防止火災方面，本集團設有完善的消防及安全管理制度，定期會進行火災演習，事後對演集的效率及順暢度進行評估並加以改善，「以安全第一、預防為主」的方針，定期組織防火安全培訓，提高員工自防自救能力。我們定期對集團的安全系統進行檢討及後續跟進，為員工締造更安全健康的工作環境。

本年度，集團並沒有發現有違反任何對集團有重大影響的職業健康與安全相關法規。

6 社會 (續)

6.1.3 發展及培訓

本集團視員工為重要的資產，並著重透過培訓，提升員工的水準及技能，滿足公司的發展需要。本集團根據不同崗位及職務、職稱制定適當的培訓計劃，並提供一定的機會和平臺協助彼等在本集團內發展事業及晉升。

由於中國政府支持有關CRM行業之發展及培訓，本集團為員工提供各種課程，包括一項「多元化技能及管理培訓課程」。此項課程專門為富經驗及技術的話務員而設，從而讓他們能於多個項目工作，令項目團隊能力更全面，並能更有效分配本集團資源。因此，閒置的話務員現可為不同項目的客戶提供服務。此舉大大改善了本集團的效率，尤其是一些通話時間較短的小型項目。董事相信多技能的話務員能令CRM團隊成為能滿足高端客戶需求的精英團隊。

另外，隨著國家的「互聯網+」戰略迅速發展，本集團除內部培訓外，亦積極鼓勵員工參與外部培訓，例如以網絡教育提升技能及學歷。在年內，為了給員工更經濟及更便捷的在職學習機會，集團引入了北京科技大學、吉林大學及西南科技大學的網絡教育報讀計劃。集團不只會在工作安排上盡量配合已報讀之員工，而且亦會提供經濟上的援助，例如：於報讀時向員工提供人民幣1,000元的學費減免及於最後一個學期仍在職在讀之員工發放人民幣500之獎金。

6.1.4 勞工準則

本集團非常重視勞動剝削和童工等問題，在員工手冊內明確訂立了防止強制勞動及僱用童工的政策，堅持經常檢視聘請流程及加班情況，以防不法行為發生。

在入職前，應聘者接到通知後，需親自前往人力資源部辦理入職手續，並提交居民身份證影本，戶口簿影本及體檢表等等之文件。在簽署勞動合同或保密協議前，應聘者需出示本人身份證原件再次進行身份核對，確保年齡符合當地童工之法規及身份無誤方能簽署。如發現應聘者所提供的資料、內容有弄虛作假或隱瞞的情況，屬嚴重違反公司規章制度，集團有權即時解除與其的勞動關係。

集團嚴格遵守當地所有的勞工相關法例。如《中華人民共和國勞動法》及《禁止使用童工之規定》等等。

6 社會 (續)

本集團不會強迫任何員工加班，所有加班均為自願性質，員工可以自己選擇申請加班或準點離開。員工手冊內的考勤制度清楚說明有關加班的規定：各部門需提前通知員工加班之安排，經部門經理同意及人力資源部批准後才可以執行加班。員工加班後需在考勤表上簽名確認，並認定為加班的憑證。加班後，部門會在一個月內安排員工補休。如因工作需要或員工自身原因而無法安排補休，經部門經理申請和人力資源部批准後，則能以加班津貼的方式支付加班報酬。

本年度，集團並沒有發現有違反任何對集團有重大影響的勞工相關法規。

6.2 營運相關

6.2.1 產品責任

本集團主要以企業客戶為目標，提供離岸客戶關係管理和其他外包服務，包括：熱線或後台電話客戶服務、電話營銷、市場調研、中英文秘書服務和其他企業客戶外包項目等。我們一直致力於提供優質的服務予客戶，並設立相關政策保護客戶隱私及集團之知識產權。

服務質素

本集團的員工手冊清楚列明服務操守與承諾，我們堅決反對任何具誤導性、威嚇性及餌誘性的銷售方式。在服務過程中，我們只為客戶提供反映事實的產品資料，讓消費者作出最理性之選擇。集團的服務質素備受認同，並已取得ISO9001的質量管理體系認證。

本集團嚴格遵守香港在2012年通過的《商品說明(不良營商手法)條例》(「TDO」)。其涵蓋的範疇延伸至禁止商戶對消費者作出某些不良營商手法，包括就服務作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，以及不當地接受付款。為確保遵守有關法規及提高員工意識，本集團亦定期提供培訓予相關的員工及對其工作進行監控管理。

6 社會 (續)

服務質素為評定呼叫中心績效的重要指標。因此本集團訂立了詳細的評審指標及管理系統。主要目的為發現並改進服務流程之問題，及不斷提高整體服務質量。質檢組作為一個獨立組織，每天抽樣對話務員作出監聽，確保服務質量時刻均能得以檢驗。在質檢過程所遇到的問題，均會記錄在《質檢評分表》當中，員工可以自行查閱。質量考核的標準共分為4大範圍：服務態度、服務用語、語速音量、業務能力。部門每週、每月對收集之數據作分析，總結經驗，並提出改進計劃和措施。

本集團CRM服務中心採用的操作系統易受火災、水災、斷電等事件所損害。任何網絡中斷導致本集團系統連接中斷或無法維持網絡及伺服器，均會嚴重影響客戶體驗。因此我們非常重視呼叫中心裡的緊急後備供電設備(「UPS」)。我們設有專門人員維護及管理有關設施，確保在電力中斷時，集團之業務能至少持續不中斷運作達30分鐘或以上。實現業務運作不間斷，及完全避免在停電及通電中的真空期。

客戶私隱

本集團作為CRM外包服務供應商，我們需接觸大量客戶的個人資料。例如姓名、性別、身份証或護照副本、職業、地址、電話號碼及電郵地址等等。根據本集團與其客戶訂立之合約，以及為符合第486章個人資料(私隱)條例，本集團有責任保密全部有關資料。倘本集團違反保密責任，向第三方洩露資料，則用戶可能就損失向本集團客戶採取法律行動。此外，本集團客戶可能根據合約行使彼等之權利，終止合約及展開法律程序，就因本集團違反責任而蒙受之任何損失索償。因此，為保障集團利益，與客戶訂立之合約均載有涵蓋此等情況之一般賠償條款。集團的信息安全管理系統備受認同，並已取得ISO27001的質量管理體系認證。

本集團已實施內部監控程序以保障機密資料，並在員工手冊內詳細說明，包括：

- 1) 客戶個人資料的收集、保存、查看、更改及銷毀均由專門人士負責；
- 2) 禁止員工使用資料儲存裝置存取公司資料；
- 3) 與本集團僱員訂立不披露及保密協議。

6 社會 (續)

保護知識產權

在日常運作中，本集團的CRM業務很大程度上倚賴由本集團研發部門開發之操作系統。本集團已於2011年取得由中國國家版權局發出的在線客服系統登記證書。本集團為少數已為該等知識產權申請保障之操作系統擁有者之一。本集團亦倚賴本集團研發人員提供之不披露保密資料協議，保護本集團現時所使用操作系統之知識產權。

本年度，集團並沒有發現有違反任何對集團有重大影響的產品責任相關法規。

6.2.2 供應鏈管理

本集團主要依賴供應商提供：

- 1) 系統及設備如電腦及電腦配件、監控設備及配件、電工材料；
- 2) 軟件及網絡設備；
- 3) 辦公室用品及儀器；
- 4) 耳機、傢俱、藥品及其他印刷品等等。

本集團設有一個完善的指引管理物資的採購，指引規定了對各種工作設備及辦公室物品的採購審批程序。集團對供應商選擇的考慮因素涵蓋其相關資質(例如：ISO9001)、財務狀況、價格與品質、供貨能力、技術素質、售後服務等。

本集團正計劃進一步完善供應鏈的管理政策，計劃將來把供應商的社會責任以及環保政策納入考慮因素，並要求供應商與本集團合作時，必須簽定環保協議和社會責任協議，我們亦將計劃不定時進行實地考察，以審查供應商是否遵守環保協議和社會責任協議之約定。

6 社會 (續)

6.3 反貪污

反對貪腐是企業主要商業道德原則，本集團堅決反對破壞社會公平競爭環境。本集團為防止賄賂、欺詐及資料外泄等設立了正式的管理政策，並列明在員工手冊上。所有員工必須遵守手冊上的規定，包括：

保守公司機密、遵守公司保密制度

- 1) 對所知悉的涉及方的客戶資料、技術和商業秘密負有保密責任，不得自行使用，以任何方式向協力廠商洩露、轉讓、售出、許可使用、交換、贈與，或與協力廠商共同使用；
- 2) 員工應於離職時歸還所持有或保管的一切機密資料，並對曾涉及的資訊或資料進行保密或銷毀；
- 3) 在一切涉及保密的公司業務中嚴守機密，在其它場合中，自覺為公司保守機密，不得利用崗位、職務之便取得未經許可的利益，不得擅自帶領外部人員進入公司辦公場所參觀。

遵守公司資訊安全的規定

- 1) 禁止利用職務之便，通過內部資訊以謀取個人利益；
- 2) 禁止與外界人士勾結，攻擊或利用資訊安全性漏洞；
- 3) 禁止未經客戶同意或違規擅自讀取、更改或刪除客戶資訊。

遵照誠實守信的職業道德規範

- 1) 服務過程中，不向客戶提供任何虛假或具誤導性的產品資料，如未能確定任何產品資料的真確性，則應核實有關資料，而不應貿然向消費者提供該等資料；
- 2) 服務過程中，應向客戶提供足以讓客戶作出有根據的交易決定的充分的產品資料，避免出現誤導性遺漏的風險；
- 3) 服務過程中，禁止出現具威嚇性的服務行為，不得使用騷擾、威迫手段或施加不當影響的行為；
- 4) 服務過程中，禁止使用餌誘式的宣傳方式進行產品的宣傳；
- 5) 嚴格按照公司的服務及行銷規範為客戶提供客戶服務及銷售服務。

6 社會 (續)

當員工認為個人利益受到不應有的侵犯、對公司的經營措施有不同意見、或發現有違反公司各項規定的行為時，可選用面談和書面兩種申訴形式。各級負責人在接到員工申訴後將會對申訴事件涉及的相關人士進行調查，並根據調查結果盡快作出決定。員工如果對決定不滿意，則仍可向更高一級部門進行申訴。

本年度，集團並沒有發現有違反任何對集團有重大影響的反貪污相關法規。

6.4 社區投入

本集團相信參與社區活動有助促進社會和諧發展，以及實踐企業公民之責任，亦能彰顯集團對社會之承諾。我們計劃在將來鼓勵員工多參與社會公益活動，例如青年教育或長者護理關懷等等。為鼓勵員工身體力行參與社區服務及參與富有意義的慈善工作，我們亦正計劃讓員工在工作時間以外代表公司提供義工服務可申請義工假期的建議。

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面	對應章節
A. 環境	5.1
A1. 排放物	5.3
A2. 資源使用	5.2
A3. 環境及天然資源	5.4
僱傭及勞工常規	
B1. 僱傭	6.1.1
B2. 健康與安全	6.1.2
B3. 發展及培訓	6.1.3
B4. 勞工準則	6.1.4
營運慣例	
B5. 供應鏈管理	6.2.2
B6. 產品責任	6.2.1
B7. 反貪污	6.3
社區	
B8. 社區投資	6.4