

# 可持續發展及企業社會責任

## 一 關於本章節

### (a) 匯報準則及範圍

這份環境、社會及管治報告，乃按照香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」）所發佈的《環境、社會及管治報告》指引而編撰。本報告涵蓋二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日期間，本集團在環境、社會及管治範疇上的影響、政策及相關舉措。

匯報範圍主要包括以下的業務，因它們為集團帶來重要的盈利貢獻，具相當之代表性：

百貨公司 服飾專門店	千色 Citistore id:c / needle & line
---------------	--------------------------------------

詳盡的環境、社會及管治內容索引位於報告的末部，協助讀者閱覽本報告並提高匯報的透明度。其他環境、社會及管治表現的資訊，包括財務數據及企業管治架構，請參閱於本年報的其他部份。

### (b) 重要性評估

本報告只集中闡述對本公司有重要性的可持續發展議題。為釐定須匯報之重要議題，本公司委任了獨立顧問，進行了三個階段的重要性評估。

<b>第一階段：識別 — 同業基準</b> <ul style="list-style-type: none"><li>參閱六家本地及國際同業（四間百貨公司及兩所服裝零售商）所發佈的環境、社會及管治報告，以識別本公司需匯報的重要議題及關鍵績效指標。</li><li>詳細列出及確認同業所匯報的不同關鍵績效指標的披露率。</li><li>按它們各自的披露率以確定關鍵績效指標的重要性。</li></ul>	<b>第二階段：排列優次</b> <ul style="list-style-type: none"><li>綜合同業基準評估的結果以確定各關鍵績效指標的重要性。</li><li>各關鍵績效指標按照它們對本公司業務營運之相關性被評定為中高優先次序。</li></ul>
<b>第三階段：確立重要議題</b> <ul style="list-style-type: none"><li>對第一及第二階段的結果作出合併整理，並就此與本公司的高級管理層團隊進行討論，從而確認一系列重要關鍵績效指標作二零一六年環境、社會及管治報告披露之用。</li></ul>	

## 二 環境保護

本公司深明其業務營運對環境的影響，並致力通過減少能源消耗、廢物產生和排放，將其影響減至最小。在二零一五年，我們實施了一項全面的環保政策，訂明環境保護是每個員工和分包商的責任。此外，該政策訂明公司業務必須符合所有有關企業社會責任的適用法例及監管要求，亦充分考慮到供應鏈管理及營運管理程序對環境的影響。在這項政策中，本公司也承諾會減少用電以及紙張、水和燃油等資源。我們會繼續致力營造安全、健康及環保的工作環境，遵守所有適用的法規。我們亦對外推廣，提高業務夥伴及顧客的環保意識，以及支持有關環保及可持續發展的企業社會責任行動。我們會定期或因應需要，檢討該環保政策，確保政策因時制宜，行之有效。

### (a) 污染排放

本公司主要透過落實節能措施減少排放。和去年相比，溫室氣體（“GHG”）總排放量減少了百分之三點四。

表一：溫室氣體總排放量及強度

	溫室氣體總排放量 (以公噸計算)		溫室氣體總排放強度 <sup>1</sup> (以每位全職員工排放公噸數計算)	
	二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一六年
溫室氣體總排放量	6,263.4	<b>6,052.9</b>	9.8	<b>9.7</b>
範圍一排放量	61.4	<b>62.5</b>	0.1	<b>0.1</b>
範圍二排放量	6,202.0	<b>5,990.4</b>	9.7	<b>9.6</b>

我們採取各種措施以取得上述的減排成果。在馬鞍山千色 Citistore 裝修期間，約九成九的銷售面積安裝比傳統照明設施更節能的 LED 燈。此外，荃灣千色 Citistore 三樓的中央冷風機空調系統取代了原有的空氣處理裝置，這項措施使該店減少了多達百分之五點二的用電量。

本公司還積極在日常業務中建立閉環循環系統。我們繼續回收可再用紙張及採用雙面印刷。在二零一六年，超過四十一萬六千公斤的紙皮箱和一百二十個電子產品，例如不間斷電源系統裝置、伺服器和打印機被送往回收公司。

本公司亦在二零一六年三月十九日參與了世界自然基金會香港分會組織的年度「地球一小時」活動。

附註：

(1) 排放強度根據全職員工當量計算，惟全職員工包括在計算當中，而季節性波動的兼職員工不計算在內。

## 可持續發展及企業社會責任

### (b) 資源使用

#### 我們的節能措施

本公司採取措施密切監控及減少總辦事處及各間千色 Citistore 分店的能源用量。

主要的節能措施包括安排分區照明以及將室內溫度維持在攝氏二十五至二十六度。其他規模較小的倡議，例如安裝電子計時器和張貼節能告示，也能有效提升能源效益。

另一項別具成效的投資，是本公司在翻新荃灣千色 Citistore 時將地下約九成半面積的照明裝置升級為 LED 燈。此外，本公司每年都參加由世界自然基金會香港分會組織的「地球一小時」活動，充分顯示出我們對外界環境倡議的支持。

本公司努力減少能源消耗(包括直接和間接)，與去年相比下降了百分之三點三。

電力消耗量從二零一五年的 8,859.9 千個千瓦時降至二零一六年的 8,557.7 千個千瓦時。

表二：直接及間接能源總耗量及強度

	能源總耗量 (以千個千瓦時計算)		能源消耗強度 (以每位全職員工 消耗的千個千瓦時計算)	
	二零一五年	二零一六年	二零一五年	二零一六年
直接能源總耗量 <sup>1</sup> (公司運輸工具消耗的無鉛汽油和柴油)	235.9	<b>236.8</b>	0.4	<b>0.4</b>
間接能源總耗量 <sup>2</sup> (電力)	8,859.9	<b>8,557.7</b>	13.9	<b>13.7</b>

#### 廢物管理

在總辦事處產生的廢物大多是紙張，而在千色 Citistore 及 id:c 是紙皮箱。

總辦事處員工繼續循環再用紙張及採用雙面印刷，從而減少用紙。

於二零一六年，千色 Citistore 及 id:c 共回收約四十一萬六千公斤紙皮箱，並透過循環再用減少堆填區負荷，數量比二零一五年增加六千公斤，增幅達百分之一點五。部分紙皮箱回收作總辦事處存放文件或客戶送貨服務之用。

從二零一六年四月至十二月<sup>3</sup>，共使用了五十一萬七千二百零一個購物袋來盛載顧客購買的商品。從二零一五年四月至十二月，使用的購物袋總數為五十萬四千三百二十二個。我們估計購物袋使用量上升的原因在於塑膠購物袋環保徵費計劃的效果正逐漸減弱。

附註：

- (1) 公司貨車消耗的柴油。
- (2) 所有分店的用電量。
- (3) 將考察的時間定為四月至十二月，以便在二零一五年和二零一六年之間進行比較。

## 可持續發展及企業社會責任

我們鼓勵千色 Citistore 的顧客回收他們的利是封，以減輕在每年農曆新年過後對香港堆填區的負荷。



位於收銀處附近用來收集循環再用利是封的紙箱

### 三 我們的員工

本公司深信員工是其主要資產，並致力提供一個有益、和諧的工作環境。我們通過提供培訓和發展機會來提升員工技能。

#### (a) 僱用員工

員工的福利和身心健康是本公司的優先事項，我們一直努力營造一個協作、和諧及沒有歧視的工作環境，並遵循平等政策和指引，提供平等就業機會。本公司也制定了公正完善的招聘指引，招攬人才。



員工周年派對



二零一六年六月，集團舉行了周年員工派對。超過六百三十名全職員工參加了宴會和大抽獎。我們還舉行了分店比賽(達人秀和遊戲)及員工服務獎頒獎典禮。

二零一六年十二月，在公司和管理層贊助下，集團於各店舉行聖誕派對。

## 可持續發展及企業社會責任

表三：按性別、僱傭類型及年齡組別劃分的員工總數

		按年齡組別及性別劃分的員工總數				
		30歲以下	30至50歲	50歲以上	男性	女性
二零一五年	全職	89	387	162	107	531
	兼職	26	66	57	9	140
二零一六年	全職	<b>90</b>	<b>364</b>	<b>169</b>	<b>109</b>	<b>514</b>
	兼職	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>131</b>

表四：二零一六年按員工職級劃分的員工總數

	員工總數
普通職員	606
中級經理	121
高級經理	34

表五：按性別及年齡組別劃分的員工流失率

	按年齡組別及性別劃分的員工流失率 (全職及兼職員工)				
	30歲以下	30至50歲	50歲以上	男性	女性
二零一五年	28.7%	29.6%	10.4%	8.1%	50.1%
二零一六年	<b>21.3%</b>	<b>23.5%</b>	<b>8.7%</b>	<b>7.9%</b>	<b>45.6%</b>

### (b) 健康與安全

本公司致力為員工提供一個安全的工作環境，保障員工免受任何潛在的職業性危害。我們推出許多與健康和安全的措施，涵蓋公司所有營運部門，並在各千色Citistore分店和id:c店內張貼通告和告示，提醒員工注意安全。

我們又舉辦討論會，探討預防背痛的方法，提高前線同事的健康意識。本公司亦為員工舉辦安全培訓課程，介紹工作場所急救措施等知識，並派發載有相關信息的小冊子給員工。

報告期內，勞工處職業安全及健康小組代表亦進行了三次巡查。

報告期內並無發現任何違規個案。

## 可持續發展及企業社會責任

### (c) 發展及培訓

本公司深信提升員工的專業技能和能力有利於公司長遠的發展。我們因應不同部門和職級的同事之個人需要，安排培訓課程。

#### 培訓活動簡述

本公司在本年度為員工提供了多項培訓和發展機會，包括舉辦提升軟技能(例如客戶服務能力，領導能力和指導培訓)的課程，以及DISC(支配性，影響性，穩定性和服從性)個性測驗。員工還有機會透過微軟辦公技能培訓課程、職業安全及健康課程、急救課程、時尚趨勢產品培訓和社交媒體課程，學習新知識。



客戶服務培訓



表六：按員工性別及職級劃分的受訓百分比

	按性別劃分的 員工受訓百分比		按職級劃分的 員工受訓百分比	
	二零一六年		二零一五年	二零一六年
女性	43.3%	普通職員	7.4%	32.8%
男性	25.9%	中級經理	73.4%	69.4%
		高級經理	88.1%	76.5%

表七：二零一六年按員工性別劃分的每名員工平均培訓時數

	參加培訓課程 的員工人數	受訓時數	完成受訓的平均時數
女性	279	1,953.5	7.0
男性	30	201.8	6.7

## 可持續發展及企業社會責任

表八：按員工職級劃分的每名員工平均培訓時數

		參加培訓課程 的員工人數	受訓時數	完成受訓的平均時數
二零一五年 (重列)	普通職員	48	96.8	2.0
	中級經理	109	164.2	1.5
	高級經理	50	89.5	1.8
二零一六年	普通職員	199	1,142.8	5.7
	中級經理	84	790.3	9.4
	高級經理	26	222.3	8.6

### (d) 勞工準則

本公司嚴格遵守有關避免童工及強制勞工的當地法律及規例。

報告期內並無發現任何違反當地法規和標準的個案。

## 四 我們的價值鏈

本公司和超過一千四百間供應商合作，包括直接供貨商、寄售商、專櫃以及提供與資訊科技、行政及營銷相關的產品和服務的供應商。本公司認為，與所有供應商保持協調的工作關係對於營運效率至關重要，而且有助緩解任何可能出現的供應鏈風險。因此，公司努力與供應商建立和保持高效和互惠的工作關係。

要成為我們的供應商，各供應商須遵循本公司的防貪污及防賄賂指引。本公司非常重視產品質量，特別是所有供應商在向千色 Citistore 供應食品、玩具和兒童產品時，必須遵守相關法律。



## 可持續發展及企業社會責任

### (a) 產品責任

本公司以追求優質商品及服務為目標，務求令顧客稱心滿意。

本公司致力為客戶提供優質的產品，要求供應商在向本公司提供產品時遵守所有法律法規，特別是：

- (i) 香港法例第362章《商品說明條例》以確保所有產品不得包含任何虛假商品說明、偽造商標、虛假陳述或以其他方式違反本條例的規定；
- (ii) 香港法例第132W章《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》以確保預先包裝食品必須遵守並符合本規例；
- (iii) 香港法例第456A章《消費品安全條例》和香港法例第424B章《玩具及兒童產品安全規例》以確保玩具和兒童產品必須遵守並符合這些規例。

本公司收集顧客的意見和建議，並不斷提升我們的表現。我們設有專線和嚴謹的機制以處理投訴。所有投訴均會保密處理，經徹底調查後，通過電郵發出正式書面答覆，提供該投訴處理方案。

報告期內，我們經電郵接獲共五十八宗有關已出售商品及服務的書面投訴，並已按既定準則及程序處理。去年，處理的投訴個案為三十一宗。

二零一六年期間，本公司也收到十三封顧客感謝信。

報告期內並無發現任何涉及健康、安全、產品或服務標籤說明的違法或違規事件。

### (b) 防止貪污

本公司秉持高標準的商業道德和誠信。所有員工都應遵守《員工手冊》和防止任何賄賂、勒索、欺詐或洗錢活動的防止貪污政策，嚴禁從供應商收受任何形式的利益。

報告期內並無任何證實貪污的個案。

為進一步加強防止貪污工作，本公司正在探討制定舉報政策的可行性。



## 五 我們的社區

本公司踴躍參與各種社區和慈善活動，專注於回收和慈善捐款。報告期內，本公司共捐贈了港幣二十八萬四千五百八十四元及服務了一百零八個義工時數。

表九：在專注範疇所動用資源

機構/受益人	計劃	捐助
綠色力量	膠袋徵費協作平臺	港幣十八萬四千五百八十四元
綠領行動	利是封回收計劃	港幣十萬元
綠領行動	收集利是封	收集並運送了共五百一十六點八公斤的利是封，供回收再用
家園便利店	由本公司資訊科技團隊對零售系統提供技術支援	一百零八個義工時數
其他非政府組織 (教會、學校、救世軍等)	捐贈	捐贈共三千五百件衣物、家居用品和配件

本公司相信可持續發展的投資和參與對建設美好未來至關重要。因此，本公司向綠色力量捐贈港幣十八萬四千五百八十四元，以支持其膠袋徵費協作平台，與此同時向綠領行動捐贈港幣十萬元，以支持其利是封回收計劃。作為後一項計劃的其中一位參與者，本公司總共收集和運送了五百一十六點八公斤的利是封。本公司還向包括救世軍、教會和學校在內的不同非政府組織捐贈三千五百件衣物、家居用品和配件。除了物資捐贈和捐款外，公司還向不牟利的家園便利店提供了一百零八個小時的技術義工服務，為其零售系統提供技術支援。此外，本公司位於荃灣和將軍澳的分店亦用作體驗式學習場地，讓幼稚園學生首次體驗在百貨公司購物。



學童參觀千色 Citistore

## 六 香港交易所環境、社會及管治內容索引

範疇	關鍵績效指標	描述	頁碼	章節
<b>A. 環境</b>				
A1 污染排放	A1	一般披露	14	二. 環境保護
	A1.2	溫室氣體總排放量及強度	14	二. 環境保護
	A1.4	所產生無害廢棄物總量(以公噸計算)及(如適用)強度(例如以每產量單位、每項設施計算)	14	二. 環境保護
A2 資源使用	A2	一般披露	15	二. 環境保護
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及強度	15	二. 環境保護
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	15	二. 環境保護
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以公噸計算)及每生產單位估量(如適用)	15	二. 環境保護
<b>B. 社會</b>				
B1 僱用員工	B1	一般披露	16	三. 我們的員工
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	17	三. 我們的員工
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	17	三. 我們的員工
B2 健康與安全	B2	一般披露	17	三. 我們的員工
	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	三. 我們的員工
B3 發展及培訓	B3	一般披露	18	三. 我們的員工
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的接受培訓僱員百分比	18	三. 我們的員工
	B3.2	按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成培訓的平均時數	18-19	三. 我們的員工
B4 勞工準則	B4	一般披露	19	三. 我們的員工
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	19	三. 我們的員工
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	19	三. 我們的員工
B6 產品責任	B6	一般披露	20	四. 我們的價值鏈
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	20	四. 我們的價值鏈
B7 防止貪污	B7	一般披露	20	四. 我們的價值鏈
	B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法	20	四. 我們的價值鏈
B8 社區投資	B8	一般披露	21	五. 我們的社區
	B8.1	重要貢獻範疇	21	五. 我們的社區
	B8.2	在重要範疇所動用資源	21	五. 我們的社區