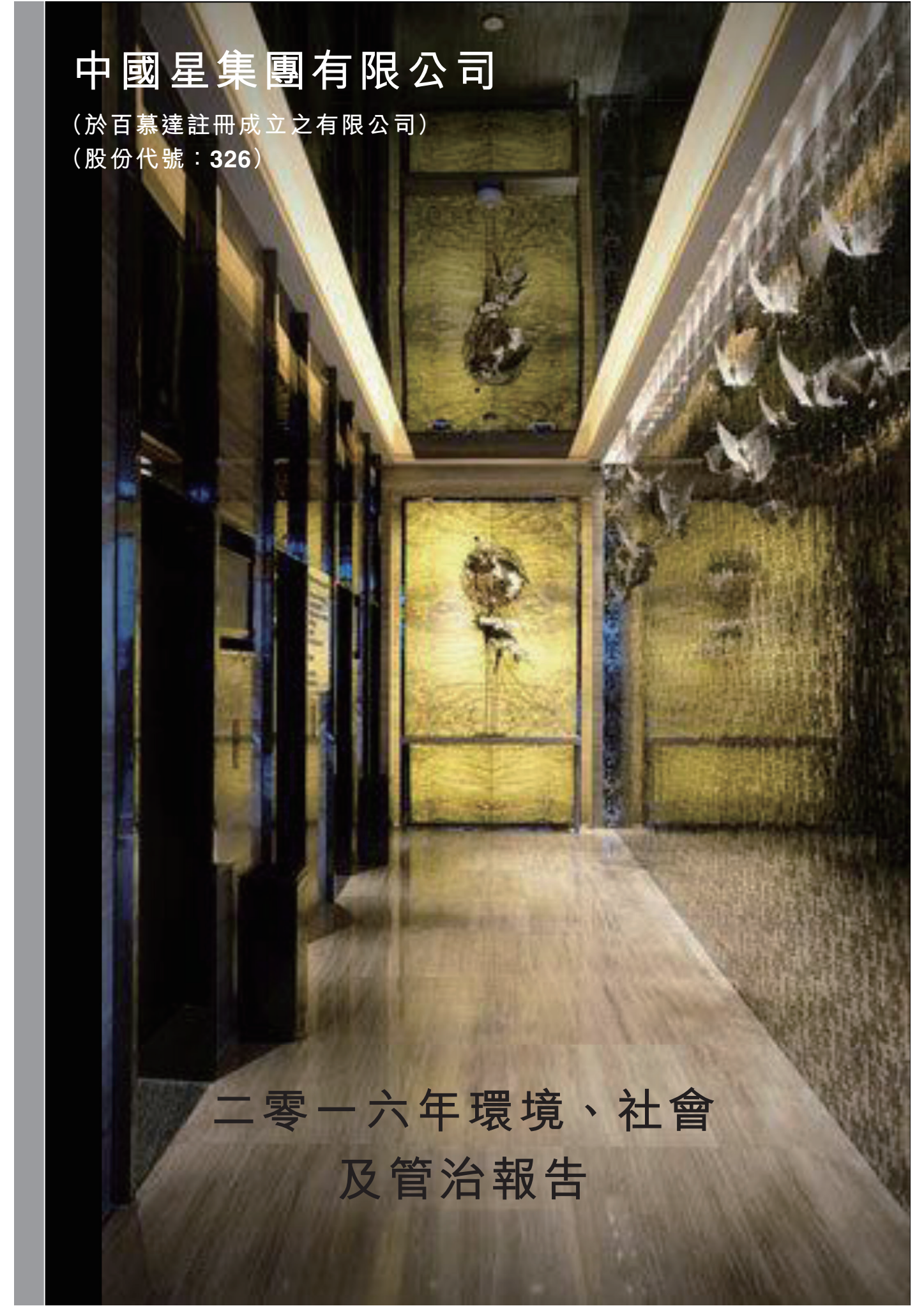


中國星集團有限公司

(於百慕達註冊成立之有限公司)

(股份代號：326)



二零一六年環境、社會
及管治報告

中國星集團有限公司
香港
干諾道中168-200號
信德中心西翼
34樓09室
www.chinastar.com.hk
macaulkf.com

關於本報告

這是中國星集團有限公司(「中國星」或連同其附屬公司「本集團」)首次刊發其環境、社會及管治報告(「該報告」)，其中呈列了(除非另有指明)於截至二零一六年十二月三十一日止年度內進行的活動。

本報告審視了本集團在澳門的酒店經營業務(素來為本集團各經營業務中最主要經濟、環境和社會影響的貢獻來源)。該經營業務包括本集團的間接全資附屬公司澳門蘭桂坊酒店有限公司(「蘭桂坊」)，即該經營業務的管理者。本報告目前不包括經典管理服務有限公司(「經典」)，其在蘭桂坊內為娛樂場提供服務。本集團於不久將來將考慮擴大環境、社會及管治報告的範疇至涵蓋娛樂場經營業務。本報告傳達了蘭桂坊的可持續性政策、承諾及表現。

本報告乃按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27項下的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)編製。鑒於這是本集團首份此類型報告，故相關數據僅限於若干環境和社會關鍵指標。本集團將不斷改善並擴大數據收集系統及數據範圍。

所獲獎項

獲獎單位	所獲獎項(過去5年內)	頒獎機構
蘭桂會	二零一六年度「星級旅遊服務認可計劃」的「一級餐廳獎」	澳門旅遊局
蘭桂會	二零一五年度「星級旅遊服務認可計劃」的「一級餐廳獎」	澳門旅遊局
澳門蘭桂坊酒店	二零一六年「澳門知慳惜電比賽—酒店組別B」季軍	能源業發展辦公室(「GDSE」)及澳門電力股份有限公司(「澳電」)
澳門蘭桂坊酒店	二零一四年及二零一三年「澳門知慳惜電比賽—酒店組別B」冠軍	GDSE and 澳電
澳門蘭桂坊酒店	二零一四年至二零一六年及二零一零年至二零一三年「澳門環保酒店獎—銅獎」	環境保護局(DSPA)
澳門蘭桂坊酒店	二零一二年「TripAdvisor旅行者之選—中國排名前25位時尚酒店」	TripAdvisor

服務質量

澳門蘭桂坊酒店是澳門一家當代風格的精品酒店，專誠為來自全球各地的尊貴賓客呈奉休閒與娛樂服務。我們經驗豐富的酒店管理層團隊時刻以達到至高服務質量為己任。蘭桂坊酒店的目標為，透過共同努力，令每位賓客感受到「無時無刻的賓至如歸」。

賓客服務於賓客踏入酒店那刻便開始。從大門招待員到接待處，我們會確保賓客得到最貼心周到的服務。接待處員工隨時準備好並樂意提供有關預訂房間、入住、預訂機票或船票等服務。接待處及賓客服務乃全天候隨時為賓客提供。我們也為賓客提供多項便利設施，包括即日衣服洗熨服務、大型豪華轎車服務、旅遊觀光及售票等應有盡有。

賓客經下榻蘭桂坊後踏上旅途，故令賓客滿意是我們的成功之匙。因此，我們會與賓客及其他持份者緊密合作以發掘改善空間。對我們來說，聆聽賓客意見是卓越顧客服務(特別是款待行業)的關鍵。我們的**網上平台**經過優化，可導入所有表揚和評語。我們也有在蘭桂坊各處放置**賓客意見卡**，讓賓客留讚及留言改善。特定酒店區域，如水療或餐廳等，則會實施**神秘顧客計劃**，讓店方獲得更清晰的回饋。

酒店服務另一重大層面便是勉力處理顧客投訴，確保各個案得到充分注意並制定防範措施，以免日後發生同樣問題。各部門就不同情況自有其處理程序。我們的員工都會經過培訓以處理不同情況下的投訴，做到以服務賓客為先，且如有任何不能適時解決的棘手問題，同事或直屬經理定會施加援手。

確保賓客於下榻期間感到愉悅舒適是我們的首要職責。此中包括保證賓客在酒店處所內的健康與安全。儘管做足預防措施，意外有時也難免發生。酒店內掛有足夠提示牌(必要時)，以便提醒員工乃至賓客。這樣，賓客大可放心，他們的健康與安全是我們的頭等大事。倘有任何不幸事件，無論大小，酒店將會確保賓客得到適當醫療照顧。

賓客至上。令賓客舒適，是我們走向卓越的動力。

酒店環境的質量

由於蘭桂坊的酒店房間具備最高的經濟影響及環境足跡，故須時刻奉行最高標準。在蘭桂坊，我們制定有政策來保障房間質量和衛生，所有系統亦經優化，以確保各房間每日的管房部員工服務(除非另有指明)勤勉高效。

酒店房間清潔度的質量保證屬雙重保證。首先，管房部員工會以分項清單確認房間各個方面已經清潔，包括設施、床品及飲料等。第二，管房部監督會檢視所有經清潔房間後，才會將有關房間釋回訂房系統。如有不滿意之處，監督及員工會盡可能有效率地糾正問題。必要時更會提供額外員工培訓。

除酒店房間外，我們對餐廳及廚房區域也定下高於法定要求的嚴格標準。例如，這兩個區域的空氣質量受到細心維護。安裝新的靜電除塵器後，來自廚房抽油煙機廢氣的油煙會經過過濾及移除，使得廚房區域的通風情況更佳，直接改善了工作流程及僱員健康。我們的高標準也涵蓋食物處理程序、認可清潔商和清潔時間表、個人衛生以及其他食物安全指引。

為響應政府的室內禁煙政策，蘭桂坊更進一步，在酒店樓面仔細量度並監察其室內空氣質量。我們會追蹤一氧化碳、二氧化碳、粒子(PM2.5和PM10)、苯並(a)芘乃至揮發性有機化合物的濃度，以確保符合監管規定。本年度，我們持續符合並遠超監管規定，並自豪地向賓客展示成果。我們將爭取不斷改善室內空氣質量，保證賓客和員工的健康與福祉。

綠色客房

為推廣可持續性及提高賓客的環境意識，我們銳意營造綠色客房。從採用更自然照明到安裝雙掣式沖廁系統，從使用可循環再用洗衣袋到安裝活水裝置，客房內這些綠色措施推廣可持續性概念之餘，更配合了房間散發的豪華舒適格調。

環境保護

氣候變化已無可爭辯地成為全球乃至本地的關注話題。訪澳賓客來自全球各個角落，所以我們有義務發揮正面影響力，造福地球，造福賓客。

作為酒店企業，我們視環保為蘭桂坊經營業務的重要一環。我們致力加強在社會和環境方面的責任及標準，在日常營運中融入可持續做法，以及向員工和賓客推廣可持續性概念。

我們目前制定有全面的環保政策來確保可持續性願景成功實施。在慣例上，我們的目標針對三個方面：減少耗電量、耗水量及廢棄物量。我們密切監察並檢討這三個方面的用量和耗量，藉以評估我們的營運可能對環境造成的直接及間接影響。

蘭桂坊的可持續性方針和目標已傳達各個部門，以便各部門相應規劃及執行。這樣我們便可改善各個方面的關鍵表現並減少環境足印。依照這方針，部門之間亦可協作並制定最合適方案。對外而言，這些政策亦有助向賓客教育環保的重要性，使我們的工作事半功倍。

我們的環境委員會負責對內推廣環境意識，積極查找改善之處，實施核准提案，並評估各項目相對預定目標的有效性。

本年度，我們與本地第三方可持續性顧問行CKP Sustainability Consultants合作，由他們負責按年監察並評估我們在三個認定方面（電力、水及廢棄物）相對既定政策、關鍵績效指標及目標的表現。他們也將實施並存置排放清單，包括溫室氣體排放量。

本集團並無發現於報告期內有任何有關違反空氣和溫室氣體排放、水土排污或有害及無害廢棄物產生的法律和規例而對本集團有重大影響的情況。

能源節約

盡量提高能源效率又能配合我們為賓客營造豪華而舒適的環境的工作，是蘭桂坊當前要務。自二零零九年開張以來，蘭桂坊已採納各式節能慣例，並加以持續監察及妥善管理。這些慣例應用於客房、酒店大堂、餐廳及其他公共地方，確保能源的最佳使用。

酒店內實施的節能慣例包括：

- ✓ 通過數據庫時刻更新及監察電力和水耗量，並每季分析環境舉措的有效性
- ✓ 改善製冷和製暖設備的管理，並每月及每年進行定期清潔及維護
- ✓ 辦公室安裝有燈掣計時器，經編程為只會於辦公時間內開通
- ✓ 所有照明系統已改用能效LED燈泡。這項改動估計每年可節省用電量1,400兆瓦時
- ✓ 安裝了電熱泵系統並接駁到鍋爐系統以供應熱水。由於安裝工程覆蓋近95%熱水產出，使燃料用量大為減低
- ✓ 蘭桂會廚房區域已以電爐取代燃氣爐以減少燃氣用量
- ✓ 安裝了新的靜電除塵器改善廚房的通風，以遵守澳門的健康與環境規例
- ✓ 安裝了感應器及實時荷量追蹤系統以監察水壓、製冷系統流速。實時數據容許對分控器發出實時指示，相應改變泵流速，達到整體節能20-40%

水管理

在蘭桂坊，我們也應用省水技術和系統來改善營運過程中的耗水量。以下慣例於整個年度得以持續監察並管理：

- ✓ 所有酒店房間配備有省水的水龍頭和淋浴器，以減少用水及確保沒有漏水
- ✓ 各客房均安裝有雙掣式沖廁的馬桶

- ✓ 實施雨水收集系統以供澆淋植物及戶外清潔用途
- ✓ 蘭桂會已棄用檯布和餐巾以減少洗衣量
- ✓ 清潔工作使用環保化學品

減少廢棄物

蘭桂坊在營運中實施「減少、重複使用及循環再用」程序，通過在以下慣例中最大程度提高循環再用潛力來減少製造廢棄物：

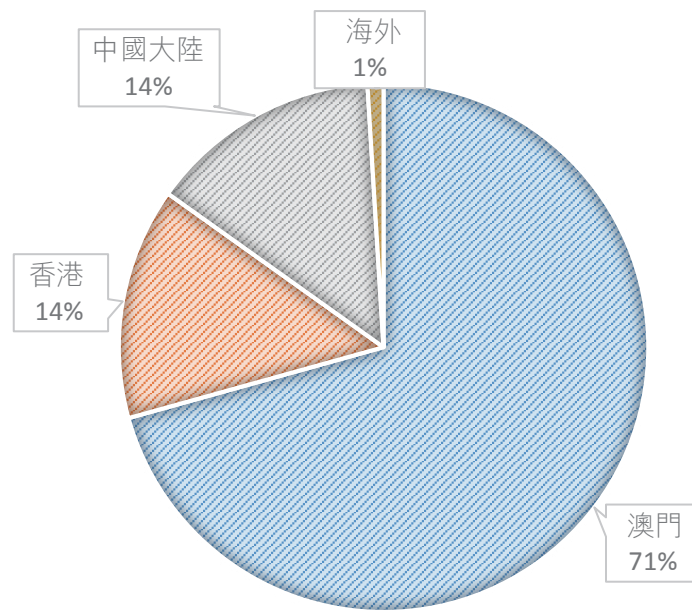
- ✓ 加強廢棄物分類作業以增加循環再用及減少廢棄物量
- ✓ 在員工區域放置循環再用垃圾箱，使循環再用更加有效及方便
- ✓ 訂房部和接待處所有內部通信一概使用再造紙
- ✓ 在浴室安裝乾手機以減少紙張浪費
- ✓ 安裝僱員身分證識別系統以紀錄員工用餐份數，藉以估計食物備製需要，減少食物浪費
- ✓ 所有餐廳(包括員工食堂)使用可再用餐具和器皿
- ✓ 安裝中央打印機以取代各部門的個別打印機和複印機，以減少紙張使用及墨粉消耗
- ✓ 所有墨粉會送回給供應商，供循環再用

此外，我們於本年度又與Clean the World(潔世)合作，收集並循環再用酒店肥皂盒和瓶裝設施。我們希望這個共同行動，有助阻止衛生相關疾病在全球社區散播之餘，又可從堆填區轉走部分酒店廢棄物。

採購責任

作為一家負責任的款待企業，蘭桂坊鼓勵使用可持續產品與服務。我們也積極主動，查究有否機會從供應鏈來改善蘭桂坊的可持續性績效。

為了支持本地商界及減少運輸上的環境足跡，我們主要向本地合資格的供應商採購產品。目前，我們70%以上的供應商為澳門本地企業。



通過與供應商合作，我們得以建立起更具意義及長遠的關係，惠及環境與社區福祉。本年度，我們開始與洗衣供應商合作評估其水電用量。我們將加大力度，通過影響供應鏈制訂並實施負責任採購方面的更全盤手法，確保我們的採購變得更可持續。

除了採購慣例外，蘭桂坊亦承諾旗下各餐廳完全停止烹奉魚翅。我們希望禁奉魚翅這個行動有助保護區內珍貴魚種及維持海洋生態系統的健康。禁奉魚翅可說是蘭桂坊制定其可持續採購政策的連串工作的第一步。

員工素質

僱員滿意感

我們十分重視對員工的照顧，因為他們是蘭桂坊最寶貴的資產。我們旨在提供和諧的工作環境及回報不俗的職業發展路徑，並衷心希望每位員工在澳門蘭桂坊酒店享受到一段充實而順心的工作經驗。

在蘭桂坊，員工薪酬乃基於其工作表現、專業經驗及其他行業慣例而釐定。除基本薪金、公積金、住房補貼、膳食津貼、醫療計劃及酌情花紅外，若干員工更可按個別表現評估獲授購股權。年度表現評核乃按專業能力及團隊價值每年檢討及進行一次，並作為晉升及薪金調整的指引。所有其他相關政策皆以澳門勞工法為基礎，並於員工手冊中明文記錄。

除薪酬外，我們也提供支援性與多樣性的工種、公平而安全的工作環境及有助職業發展的相符培訓。我們希望員工能充分發揮潛能，在個人及專業層面不斷成長。

全職員工(於二零一六年十二月三十一日)

國籍	性別		總計
	男	女	
本地(澳門)	168	125	293
中國	86	94	180
香港	4	0	4
台灣	6	29	35
越南	35	24	59
綜計：	299	272	571

工作與生活平衡

管理層會提醒員工在履行各自的責任和作息表下享受工作。蘭桂坊全年都有安排各類節目供員工參與，包括園藝工作坊、遊覽澳門生態保護區／觀賞區及遠足等。我們也組辦週年燒烤和生日派對，為員工慶生。這些活動不單具教育性，亦激發個人通過團隊配合與人合作，有助建立個人性格。

此外，我們也在六月至八月間發起「夏日便服」運動。期間，所有後勤部門員工都被鼓勵輕裝上班，而辦公室空調溫度則維持在攝氏25度。



盆景工作坊(五月)



DIY環保袋工作坊(八月)



澳門生態區遊(九月)



特殊奧運足球賽(十月)



2016遠足行(十月)



週年燒烤(十二月)

公平僱傭

我們不會容忍僱員受到任何歧視或騷擾

澳門蘭桂坊酒店充分了解平等僱傭機會的重要。我們已制定僱傭指引並實施嚴格的反騷擾政策。我們要確保平等機會應用到僱傭的各個層面，包括但不限於招聘、僱用、培訓、晉升、賠償及福利。

我們承諾維持一個良好工作環境，當中不存在基於種族、膚色、宗教、性別、民族血統、祖先、年齡、性傾向、精神或身體殘疾或任何其他受法律保護的原因而產生的各種形式騷擾及歧視。

我們不會容忍僱員受到任何人的歧視或騷擾，包括任何監督、同工、供貨商、承包商、客戶或賓客。反之，僱員亦不得歧視任何其他僱員、申請人、賓客或訪客。

蘭桂坊有既定程序，據此同事可放心舉報諸如騷擾或歧視等嚴重關注事宜。我們會徹底且迅速調查所有此類性質的投訴，並於確認事件後對有關人等採取適當紀律行動，甚至將之撤職，藉以保護並維持平等僱傭機會的精神。

企業道德

蘭桂坊以專業且合乎道德的手法營商。我們的政策對商業操守定下適當準則。這些政策也確保我們遵守所有法律和規例，乃至行業慣例。

作為澳門蘭桂坊酒店一員，我們預期僱員會奉行最高的法律和道德規範標準。他們不得利用任何職權從事任何被視為有損公司權益的公開或私下事務，包括但不限於給予或收受不法款項。此外，僱員不得向蘭桂坊以外任何人洩露或披露任何有關業務或賓客的機密資料，或為謀取個人利益使用有關資料。違規者將會受到紀律處分或被免職。

這些僱傭政策於我們定期審閱的「員工手冊」中詳述，並已於每名員工受聘時作為迎新培訓內容的一部份予以傳達。有關使用資料及通信制度、披露機密資料、負責任博彩乃至其他有關道德行為的規則和規例的進一步論述，詳見員工手冊。

此外，我們確保酒店嚴格恪守本地僱傭條例。此包括確保公司內禁絕強制勞工或童工，方法為仔細確認求職者所有背景、教育和工作履歷已經過適當查核。



安全管理

蘭桂坊的首要目標是在安全環境下提供優質服務。因此，照顧好賓客、員工、供應商及公眾健康和 safety，是我們業務中不可或缺的一環。

蘭桂坊致力為員工提供安全而健康的工作環境，這也符合酒店的使命。酒店內有了全方位安全和健康的工作文化，員工便能向賓客提供卓越服務，並加入成為我們持續改善工作安全的動力。

危機管理委員會

我們於二零零九年成立酒店危機管理委員會，更好地為我們職業安全和環境康健的目標服務，並對這幾個方面的事務加以有系統的管理。委員會的主要目標是融合及統一各部門的突發危機管理，預測潛在危機及為應變與預防措施作出規劃。

危機管理委員會亦會確保全體員工明白並恪守所有有關職業健康及安全的規例。我們會舉辦內部定期會議及消防演習，教育員工有關不同危機處境下的應變措施及他們各自於安全條件下的責任。這些措施反過來也提高了職業安全和危機防範意識。二零零九年起，接受過培訓的員工逐漸增加，而培訓材料亦已根據潛在危機作出改動。此外，員工會每兩年接受一次紅十字會的急救訓練。



工傷工作坊

為進一步推廣工作安全及盡量減少工傷，蘭桂坊組織了四次工傷工作坊。本年度，有43名員工參加以明瞭高潛在性受傷情況及各有關防範措施。我們也會教育員工有關本地勞工法的知識，讓他們得到並了解最新資訊。

根據我們的記錄，曾有8名員工在履行職責時受傷，另因工傷損失共92個工作日。我們對各宗工傷進行了全面調查，並承諾落實防範措施以免再有員工受傷。

培訓需要

在今天的企業環境，人力資源是我們最寶貴的資產之一。發展個人行為及改善質素和標準對本公司的成功至為關鍵。我們認識到培訓是在態度、知識和崗位技能上改善個人行為和表現的不間斷過程。培訓有助員工在職業上進步，確保員工得到適當培訓以履行其目前與未來的崗位職責。培訓亦為他們提供了特定職責（如重機械操作或在酒店櫃台服務賓客等）所需訣竅和態度。

因著員工工作性質的不同，所以按部門劃分來照顧培訓需要十分重要。人力資源部的政策和程序列載了培訓及發展目標與標準。我們確保每名員工獲提供有關蘭桂坊的最基本知識，以及有關他們各自的責任的先進訣竅。

例如，所有管房部員工會每兩個月接受可持續性指引培訓。這些培訓基於酒店標準及賓客投訴，提醒管房部員工特定的可持續慣例。這些慣例包括廢棄物分類和循環再用、給賓客的環境友好提示卡以及各種節電省水措施。

社區支持

蘭桂坊坐落於澳門心臟，所在社區龐大而繁雜。為了支持我們的社區，我們首先界定社區成員，再以不同方式與社群接觸。在蘭桂坊，員工已自組一個社群，然後我們一起去接觸本地店東、本地老人組織及學生。

誠如前述，我們的供應商主要由本地商界組成，故我們是全心全意支持他們的業務，也珍惜我們與各有關店東及其員工的關係。

為了給氣候變化燃點希望，本年度，蘭桂坊與世界自然基金會合作，並於三月和員工及賓客一起響應「地球一小時2016」運動。當天我們關掉了外牆照明、酒店屋頂陽台的飾燈及辦公室所有不必要的燈光。我們亦鼓勵酒店賓客關掉酒店房間內不必要的燈光，加入我們支持可持續性的行動。於六月，我們又邀請賓客參與另一同樣有意義的活動—「齊熄燈，一小時」，即能源業發展辦公室組織的「節能周」活動的一部分。

於九月，蘭桂坊捐出了24盒月餅給酒店附近一家老人院，共賀中秋節。蘭桂坊又向每年舉行的「公益金百萬行」捐款，支持向有需要學生提供助學金和獎學金的善舉。於十月，蘭桂坊參與了「澳門環保遠足者2016」，其主題為「與你一起發掘澳門更加綠色的地帶」。我們尋求提高本地社區的環境意識，並鼓勵僱員活出更加關愛生態的生活方式。

此外，我們於本年度又與Clean the World(潔世)結成夥伴，收集酒店用過的肥皂和瓶裝用品並加以循環再用。這個計劃旨在從堆填區轉走不必要的廢棄物，並將經循環再用的香皂產品派發給亞州和世界各地有需要的兒童和家庭，藉以推廣衛生教育。

我們對服務社區的工作引以為傲，對能夠為創造正面又有意義，可豐富彼此人生的影響出一分力亦感自豪。只要社區內每一個人都為大眾福祉做事，我們相信已朝著可持續性的方向邁進。

ESG報告指引及索引

本集團已遵守上市規則附錄27所載的「不遵守就解釋」條文。下表為匯報守規情況的概要。

關鍵績效指標	描述	參考頁次
A. 環境		
層面A1： 排放物	一般披露資料：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。	5-8
關鍵績效 指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	-
關鍵績效 指標A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	-
關鍵績效 指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度。	-
關鍵績效 指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度。	-
關鍵績效 指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	5-8
關鍵績效 指標 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。	7
層面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。註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	5-8
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。	-
關鍵績效 指標 A2.2	總耗水量及密度。	-
關鍵績效 指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	6
關鍵績效 指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	6-7
關鍵績效 指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量。	-
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。	5-8
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。	5-8
B. 社會		
層面B1： 僱傭	一般披露資料：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。	9-12

關鍵績效指標	描述	參考頁次
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	9
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。	-
層面B2：健康與安全	一般披露資料：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。	13-14
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	-
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	14
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。	13-14
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。	14
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	-
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。	-
層面B4：勞工準則	一般披露資料：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。	11-12
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。	11-12
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。	11-12
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。	8
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	8
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	8
層面B6：產品責任	一般披露資料：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。	3-4
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。	-
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。	3-4

關鍵績效指標	描述	參考頁次
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。	–
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	3-4
關鍵績效指標 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。	3-4, 11-12
層面B7： 反貪污	一般披露資料：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。	11-12
關鍵績效指標 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。	–
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。	11-12
層面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。	15
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	15
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	15