浦林成山
PRINX CHENGSHAN

Prinx Chengshan (Cayman) Holding Limited

浦林成山（開曼）控股有限公司

(根據開曼群島法例註冊成立的有限公司)

股份代號: 1809

環境、社會及管治報告 2018

目錄

	頁數
範圍及報告期	**2**
利益相關者之參與及重要性	**2**
利益相關者反饋	**3**
可持續發展願景	**3**
標準與認證	**3**
A. 環境	**4**
A1. 排放	**4**
A1.1. 空氣污染物排放	**4**
A1.2. 溫室氣體排放	**5**
A1.3. 有害廢棄物	**6**
A1.4. 無害廢棄物	**6**
A1.5. 減排措施	**7**
A1.6. 減少廢物及措施	**8**
A2. 資源使用	**8**
A2.1. 能源消耗	**8**
A2.2. 用水	**8**
A2.3. 優化能源使用效率措施	**9**
A2.4. 優化用水效率措施	**9**
A2.5. 包裝材料	**9**
A3. 環境及自然資源	**10**
A3.1. 活動對環境的重大影響	**10**
B. 社會	**10**
1. 僱傭及勞工常規	**10**
B1. 僱傭	**10**
B2. 僱員健康及安全	**14**
B3. 發展與培訓	**15**
B4. 勞工準則	**15**
2. 營運方式	**16**
B5. 供應鏈管理	**16**
B6. 產品責任	**16**
B7. 反貪腐	**18**
B8. 社區投資	**18**

範圍及報告期

這是本集團首份環境、社會及管治(「**ESG**」)報告，主要闡述本集團在ESG方面之表現。報告所披露內容乃參照香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「**上市規則**」)附錄二十七所載ESG報告指引而編撰。

本集團乃中華人民共和國(「**中國**」)輪胎製造商，領先國內全鋼子午線輪胎替換市場。秉持成本領先、效率驅動、差異競爭優勢、發展全球市場的核心戰略，深耕輪胎設計、生產和製造。除非另有說明，本ESG報告概述本集團於2018年1月1日至2018年12月31日(「**報告期**」)，其製造工廠(「**工廠**」)及位於中國山東省榮成市的辦公區之業務營運在環境及社會兩方面之整體表現。其他沒有產生重大環境及社會影響的業務，則不納入報告範圍內。

利益相關者之參與及重要性

本集團十分重視利益相關者的意見和反饋，因其能促進本集團業務的潛在發展。我們定期就本集團在營運和業績兩方面的表現，諮詢內部及外部利益相關者的意見，參與活動如下所示。

利益相關者組別	參與途徑
僱員	• 面談 • 年度僱員滿意度調查 • 雙年度部門評估調查
供應商及商業夥伴	• 現場到訪 • 年度會議
客戶	• 聯誼會 • 年度會議 • 展覽會如中國國際橡膠技術(青島)展、中國進出口商品交易會、美國拉斯維加斯改裝車及配件展覽會、廣州車展等

本集團特別諮詢了董事會成員、高層管理人員及前綫員工，以進一步深入了解報告期內重要的ESG領域及挑戰。通過會議及調查，本集團及其利益相關者確立以下六大重要領域：

- 環境保護政策；
- 僱傭；
- 職業健康及安全；

- 培訓及發展；
- 產品或服務質量；及
- 反貪腐。

上述領域均受本集團的政策和指引的嚴格管理。有關管理的詳情將在下文單獨部分另行闡述。本集團致力以透明、公平、合法及對社會負責的方式營運業務，將持續與利益相關者進行會議及召集，以了解他們的期望及所關注的重要領域，以及對在ESG方面之表現的反饋。

利益相關者反饋

本集團致力改進其ESG管理，力臻完善。本集團歡迎利益相關者就ESG方針及表現提出意見。請通過電郵向我們提出建議或意見，電郵地址：investor@prinxchengshan.com。

可持續發展願景

本集團以「提供輪胎全生命週期的服務」為使命，以「客戶至上、開放創新、吃苦耐勞、利他共贏」為核心價值觀。

配合輪胎全生命週期服務的使命，本集團持續改善可持續發展管治，並把可持續發展的原則納入為發展戰略及日常營運的基礎。本集團關愛社會及旗下員工，在發展業務的同時，亦致力履行社會責任，不遺餘力建立全方位的良好企業形象。

標準與認證

- ISO 14001環境管理體系
- GB/T28001–2011/OHSAS 18001：2007職業健康安全管理體系
- CCC產品安全認證
- SASO 2857：2016能效標識證書
- MS 1394：2008的產品認證許可
- GSO合格證書
- DOT認證
- ECE認證
- LATU認證
- BIS認證

A. 環境

本集團知悉「環保政策」是利益相關者最關注的重點之一。本集團視維持生態平衡及保護環境為己任，並將繼續加強環境管理。

本集團嚴格遵守《中國環境保護法》、《中國大氣污染防治法》、《中國環境噪聲污染防治法》、《中國水污染防治法》及《中國固體廢物污染環境防治法》，制定了符合法定要求的排放控制標準及全面的環境管理系統。報告期內，其排放符合法定排放標準和總排放限值。污染控制設施的安裝率達100%。

報告期內，新的《中國環境保護稅法》生效，以環境保護稅取代了中國污染物排放費。《環境保護稅法》旨在減少污染，加強污染控制及促進環境保護。直接排放應繳稅污染物（包括空氣和水污染物，固體廢物和噪聲）的實體，須繳納環境保護稅。報告期內，本集團已按照《環境保護稅法》規定，就應課稅廢氣及污水排放，繳納環境保護稅。

為盡量減少對環境及人類健康的危害，本集團確保輪胎生產符合《汽車禁用物質要求(GB/T30512–2014)》及《化學品註冊、評估、許可和限制》(REACH)法規。

本集團在空氣和溫室氣體（「**GHG**」）排放、向水和土地排放，以及產生有害及無害廢物各方面，均沒有重大違規而對本集團產生重大影響。

A1. 排放

A1.1. 空氣污染物排放

報告期內，本集團擁有的車輛消耗汽油，食堂營運則消耗液化石油氣（「**LPG**」），產生氮氧化物（「**NO_x**」），硫氧化物（「**SO_x**」）和可吸入懸浮粒子（「**PM**」）排放。

氣體燃料消耗所產生的空氣排放（非溫室氣體）

燃料來源	燃料用途	氮氧化物（千克）	可吸入懸浮粒子（千克）	硫氧化物（千克）
汽油	用於集團擁有的車輛	11.94	1.42	0.46
液化石油氣	用於食堂營運	5.04	不適用	0.03
總量		16.98	1.42	0.49

A1.2. 溫室氣體排放

溫室氣體排放範疇	排放來源	排放(噸二氧化碳當量「噸二氧化碳當量」)	總排放量百分比
範疇1直接排放			
燃料燃燒(固定源)	食堂營運所用液化石油氣	86.78	
燃料燃燒(流動源)	本集團擁有車輛所用汽油	84.80	1%
	流動機器所用液化石油氣	1,327.91	
製冷劑		808.72	
範疇2能源間接排放			
購買電力		181,742.86	98%
範疇3其他間接排放			
廢紙棄置於堆填區		8.33	
用於淡水處理的電力		98.44	<1%
用於污水處理的電力		53.26	
商務差旅		541.16	
總量		184,752.26	100%

附註1： 除另有説明外，排放系數均參照上市規則附錄二十七及其指定文件而編製。

附註2： 在中國山東省所購買電力以組合邊際排放系數0.76噸二氧化碳排放當量／兆瓦時計算。

附註3： 固定污染源的燃燒液化石油氣之排放系數，是參考溫室氣體核算體系提供的固定源的燃料燃燒所致的溫室氣體排放計算工具(中文)來計算。

報告期內，本集團的活動共產生184,752.26噸二氧化碳當量(排放密度為0.54噸二氧化碳當量／噸生產量)。主要排放物為二氧化碳、甲烷、氧化亞氮和氫氟碳化合物。

A1.3. 有害廢棄物

有害廢棄物種類	廢棄物產生量（噸）
廢機油	147.35
廢鉛電池	25.33
廢塑膠油桶	1.71
廢油桶	1.26
廢化學試劑瓶	0.33
總量	175.98

本集團共產生175.98噸有害廢棄物（0.51千克／噸生產量）。本集團產生的主要的有害廢棄物為廢機油、鉛電池及塑膠油桶，並委託固體廢物處理公司外包處理。

A1.4. 無害廢棄物

無害廢棄物種類	廢棄物產生量（噸）
廢塑料墊布	2,596.07
木柴	2,067.85
鋼絲簾線下角料	1,256.87
廢鋼鐵	744.59
編織帶	360.81
實驗輪胎	300.87
廢膠囊	287.62
硬塑料紙	217.63
廢順丁袋	198.82
內胎包裝板	191.78
編織袋	172.05
其他[1]	1,511.27
總量	9,906.23

本集團共產生9,906.23噸無害廢棄物（0.03噸／噸生產量），主要產生廢物為生產製造的廢物（包括廢塑料墊布、木柴及鋼絲簾線下角料）以及辦公經營之少量廢棄物。無害廢棄物均由回收公司收集及回收。

[1] 其他包括不同種類的生產製造廢棄物，每種類少於或等於無害廢棄物總量的1%。

A1.5. 減排措施

空氣排放

第三方機構的評估顯示，非甲烷和臭氧的排放濃度遠低於國家排放濃度限值。輪胎生產的排放值符合《惡臭污染物排放標準(GB 14554–1993)》、《橡膠製品行業污染物排放標準(GB 27632–2011)》和《山東省區域大氣污染物綜合排放標準(DB 37/2376–2013)》。食堂運作所產生的烹飪油煙符合《山東省烹飪油煙排放標準(DB 37/597–2006)》。

報告期內，本集團共投入人民幣2,160萬元以減少排放，包括：

- 採用光化學技術、活性炭吸附、等離子及乾式中和方法；
- 建造51組廢氣處理設施用於煉膠工序；
- 建造8組廢氣處理設施用於橡膠硫化工序；及
- 改善炭黑粉塵的處理過程和運輸。

安裝了濾袋除塵設備，以降低顆粒物的排放濃度，並進行炭黑粉塵回收。

噪音排放

本集團採用低噪音設備並實施了隔音措施。風扇、水泵和其他設備已安裝了橡膠減震器和減震墊，以減少噪音和振動。報告期內噪音排放符合《工業企業廠界環境噪聲排放標準(GB/T 12348–2008)》。

A1.6. 減少廢物及措施

本集團所產生的有害廢棄物由合資格的收集商收集，而無害固體廢棄物則售予合資格的回收公司進行回收。亦盡可能重用潤滑油，以減少有害廢棄物產量。

減少廢紙

為響應政府所提倡的「建設資源節約型社會」，本集團推廣無紙化辦公，已在管理程式上使用ECC自動化系統，亦鼓勵雙面列印，並推行其他節省紙張和碳粉的措施。

在報告期內，共回收了124.11噸紙張，減少595.70噸二氧化碳當量。

A2. 資源使用

A2.1. 能源消耗

能源消耗來源	直接消耗	消耗（千瓦時）
食堂營運所用液化石油氣	27,400 千克	381.92
流動機器所用液化石油氣	790,850 公升	5,621.91
本集團擁有車輛所用汽油	31,459 公升	278.78
日常營運所用電力	239,198,292 千瓦時	239,198

報告期內，本集團共消耗能源245,480.61兆瓦時。總消耗密度為0.72兆瓦時／噸生產量。本集團亦購買了362,657噸蒸汽用於生產業務上。

A2.2. 用水

本集團主要用水作間接冷卻系統。冷卻用的水只在管道內循環流動，不受污染，故可以重用。本集團所產生的廢水排入市政的管道網絡。

報告期內，本集團使用當地供水公司所供應的淡水，用水量為244,567立方米（耗水密度為0.72立方米／噸生產量）。在採購適用水方面，並沒有遇到問題。

A2.3. 優化能源使用效率措施

能源及節能管理政策規範了本集團的能源管理，有助提升能源使用效率。本集團設立了能源與能源管理委員會，根據《中國能源管理體系要求(GB/T 23331–2012)》，制定有關能源管理的標準和體系，並在整個集團內落實執行該等標準和體系。本集團已要求各部門記錄電力、蒸汽及水的消耗情況，向成本管理部門報告。所使用的能源測量設備及測量管理均符合《用能單位能源計量器具配備和管理通則(GB 17167–2006)》。成本管理部門計算及評估用量數據，並向相關的耗能部門反饋。如發現有部門的某些做法造成能源浪費，相關負責人可能會被問責。除能源消耗管理外，本集團還制定了保溫管理政策。該政策確保各種管道和系統包括蒸汽管、熱水管和加熱系統能有效隔離，並減少因絕緣層損壞而造成能量損失。

報告期內，本集團改善了能源管理系統。該系統現正自動收集電力、蒸汽、氮氣、水和壓縮空氣的數據，以進行分析。

A2.4. 優化用水效率措施

本集團已採用循環冷卻系統，該系統重複使用水進行冷卻，盡可能減少耗用水。

廢水排放

輪胎製造作業會產生生產廢水和生活廢水。本集團已取得合法許可排放廢水。報告期內，排放了共262,748立方米廢水，排放密度為0.77立方米／噸生產量。所排放污染物由環境保護局實時監測，廢水被排放到第三方廠商污水處理廠。報告期內，所排放廢水符合《橡膠製品工業污染物排放標準(GB 27632–2011)》。

A2.5. 包裝材料

包裝材料種類	消耗量（噸）
包裝紙	490.37
膠紙	15.04
束線帶	12.80
總量	518.21

本集團共消耗518.21噸包裝材料(主要是包裝紙)用作產品包裝。消耗密度為1.52千克／噸生產量。

A3. 環境及自然資源

A3.1. 活動對環境的重大影響

本集團考慮輪胎製造的生命週期，確保原材料符合《汽車禁用物質要求(GB/T 30512–2014)》，REACH及ECE R117對噪音和滾動阻力的要求，以降低對環境的不利影響。

本集團的主要排放源包括生產製造過程中購買的電力、空氣和噪音排放，以及所產生的有害和無害廢棄物。因此，本集團已委派能源及能源管理委員會監察其能源消耗及評估績效，並透過相關能源及節能管理政策，規範能源管理。集團將透過採用先進技術、安裝處理設施及實施減緩措施，不斷減少空氣和噪音排放。

B. 社會

1. 僱傭及勞工常規

B1. 僱傭

截至2018年12月31日，本集團共有4,502名僱員。

僱員權益及福利

僱員是維持本集團可持續發展的重要支柱。本集團以人為本，竭力發展業務，為促進僱員茁壯成長，提供機遇。

本集團維護僱員的合法權益，持續改善人力資源管理，力臻完備。人力資源部門每年根據各部門提交的人事申請表，制定招聘計劃。按照有關招聘的管理政策，以公正，公平、公開的方式甄選及招聘員工。為栽培及留住人材，本集團設有內部選拔晉升渠道，為優秀員工提供適當的培訓，讓他們作好準備，在達到晉升要求時能升任新職。本集團備有評估系統以評估僱員的績效、能力，以及對企業文化的認同。通過部門的推薦、質素測評、小組面試及領導能力比拼，來選拔人材。選拔管理層時，本集團會評估員工的內部績效表現。

本集團對不同崗位執行不同工作時間制度，包括以下三種：1)標準工時制：員工每日工作時間不超過八小時，平均每週不超過四十小時；2)不定時工作制；3)綜合計算工時工作制。本集團亦嚴格遵守國家有關加班的規定。

本集團備有薪酬績效管理政策，適當地將工作績效與薪酬掛鈎，並制定了薪酬計算的公式。表現卓越的僱員可獲得績效工資和績效獎金，以示獎勵。績效獎金取決於僱員所屬部門的整體表現，而績效工資則取決於僱員本身的表現。同時，在下午和夜間值班的僱員可獲補貼。

本集團制定了《離職管理規定》來規範離職，解僱等相關事宜。離職人員本人須提前30日、試用期人員提前3日將《離職申請表》提交到所在部門，所在部門與離職人員溝通交流離職原因後簽批。勞務派遣工需勞務公司簽批，後勤職員需中心／事業部總經理簽批，中高層領導及以上人員需分管領導、總經理簽批。所在部門於3個工作日內送人力資源服務部備案。於報告期間，本集團修訂了離職程序及審批權限。

當發生以下情況時，本集團可主動解除與員工的僱傭關係：

- 在試用期間被證明不符合錄用條件的；
- 嚴重違反本集團的規章制度、安全操作規程的；
- 無故曠工，一年內累計曠工3天及以上的；
- 嚴重失職，營私舞弊，給本集團造成重大損害的；
- 員工同時與其他用人單位建立勞動關係，對完成本集團的工作任務造成嚴重影響，或者經集團提出，拒不改正的；
- 因《勞動合同法》第二十六條第一款第一項規定的情形致使勞動合同無效的；
- 被依法追究刑事責任的；
- 員工若連續3天未到單位報到上班，且未履行規定的請假手續的，視為本人已經向本集團遞交了辭職，雙方的勞動關係自然解除。

本集團遵守《中華人民共和國勞動合同法》，提供法定社會保險，包括養老保險、失業保險、工傷保險、醫療保險、生育保險和住房公積金。本集團亦根據僱員的工作性質，為有需要的僱員提供意外保險或其他保險。僱員有權享受法定假期、病假、休假、婚假、恩恤假、產假、流產假、工傷假及年假。本集團亦修訂了「休假管理規定」，增加了工傷休假條款。對於申請停工留薪期的員工，人力資源服務部根據醫院出具的診斷證明，按照《山東省工傷職工停工留薪期分類目錄》，確定其停工留薪期限。僱員亦有權接受健康檢查，領取午餐補助、洗衣費補貼及年終績效獎金。在酷熱天氣時，員工會得到降暑費、降暑飲料。

報告期內，在有關補償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息時間、以及其他權益及福利各方面均沒有違規而對本集團造成重大影響。

平等機會

本集團致力於為所有員工提供平等機會。在招聘、晉升、評核、培訓、發展及其他方面，僱員概無因性別、種族背景、宗教信仰、膚色、性取向、年齡、婚姻狀況或家庭狀況而受到歧視或被剝奪機會。本集團亦有針對董事會成員的多元化策略，視董事會層面日益多元化為支持其達到戰略目標及維持可持續發展的關鍵元素。

報告期內，在有關平等機會、多元化及反歧視各方面均沒有違規而對本集團造成重大影響。

僱員溝通

充滿活力的工作場所能提升僱員的生產力和工作的積極性。本集團重視僱員的反饋，並鼓勵僱員參加康樂活動。本集團已成立工會，為員工提供平台提出意見及建議。

為協助新入職僱員適應，本集團會透過面談幫助新僱員解決困難。報告期內，共安排了36次面談，共有772名僱員參加。他們所提出的意見或問題，91%得到解決。

集團總部設有一所佔地超過150平方米的職工書屋，藏書超過7,500本、報紙和雜誌20種、數字閱讀電腦32台，為僱員提供一個舒適的學習和休憩場所。報告期內，該書屋被中華全國總工會評為「全國職工書屋示點」。

報告期內，本集團續辦了第十一屆文化節。在節慶期間(例如元旦、農曆新年、國際婦女節等)舉辦外展訓練、僱員才藝表演、歌唱比賽、足球、籃球和拔河比賽。我們鼓勵僱員參加上述文化康體活動，以保持工作與生活的平衡，舒緩壓力，加強團隊合作與凝聚力。

B2. 僱員健康及安全

職業健康及安全

本集團已通過GB/T 28001–2011/OHSAS 18001：2007職業健康與安全(「**OH&S**」)管理體系認證。本集團制定了個人防護裝備(「**PPE**」)政策，確保僱員獲適當的個人防護裝備；安排受職業危害影響之僱員每年進行健康檢查。僱員一旦感染了職業病，會為他／她安排接受相應的治療，並安排調職，以避免繼續接觸有害因素。報告期內，本集團已根據職業接觸限值，對其職業危害因素進行監控。檢測結果顯示，符合《工作場所有害因素職業接觸限值 — 化學危險因素(GBZ 2.1–2007)》和《物理因素(GBZ2.2–2007)》。部分檢測點因設備本身噪音較大而錄得噪音強度超標；並有工人長時間曝露於噪音下之記錄。為此，本集團已實施以下措施：

- 採購設備時，優先選擇低噪聲設備；
- 在現有設備安裝消音器和隔音罩；
- 向接觸噪聲危害的僱員配發耳塞；
- 工作場所設置了警示牌及告知卡；
- 定期進行職業病危害培訓；
- 定期對作業場所進行職業病危害因素檢測；及
- 定期安排接觸職業病危害因素的僱員進行體檢。

本集團定期向前綫員工提供OH&S相關培訓，並按培訓內容考核受訓員工的理解程度；定期安排防火演習，以提高員工應對緊急情況的能力。

2018年職業健康及安全數據

工傷個案致損失>3個工作天	14
工傷個案致損失≤3個工作天	0
因工傷共損失工作天	1,877天

報告期內，在有關提供安全工作環境及保障僱員免受職業危害方面均沒有違規而對本集團造成重大影響。

食物健康及安全

食物的質素和安全性直接影響僱員和賓客的健康和安全。本集團遵照《食品安全法》、《食品安全法實施條例》和《中國餐飲服務食品安全監督管理辦法》制定了食品安全管理計劃；還制定了應急計劃及專門應對食品安全事故的工作組。負責餐飲運作的員工必須每年至少進行一次健康檢查。本集團保存了食品採購訂單的可追溯記錄，包括食物來源、食物供應商質素及檢驗結果。購入的食材應提供相關的證明和收據。本集團定期進行隨機的食物安全評估，以確保食物安全管理計劃得以落實執行。廚房用具和餐具按照餐飲具清洗消毒管理制度進行清潔和消毒。

B3. 發展與培訓

本集團非常重視僱員的發展與培訓，深信培訓不僅能增強僱員的職業技能、專業知識和管理技巧，還可以提升僱員的洞察力、態度和學習技巧，令僱員的整體質素和能力更出類拔萃。

本集團的培訓管理政策鼓勵僱員提升管理技能和專業知識，從而加強競爭力。為了解僱員的培訓需求，本集團請求各部門每年匯報其已識別所需的培訓。培訓後會向參與者派發有關培訓需求及培訓質量的調查，以評估及改善向僱員提供的培訓質素。

報告期內，本集團組織卓越培訓師訓練（3期）、卓越團隊執行力（2期）、安全管理目標零事故（2期）、非人力資源管理者的人力資源管理、基層管理人員（2期）及其他中高層管理人員專屬培訓，在職培訓400場，總培訓時數為129,597小時，累計參與人數為20,971名僱員。

B4. 勞工準則

根據《中國勞動法》、《禁止使用童工的規定》及中國其他相關法律，報告期內本集團並沒有聘用童工或強迫勞動。為確保求職者符合年齡要求（18歲），我們會核實求職者之有效身份證明文件，以確定其身份。在報告期內，並沒有關於防止童工及強迫勞工的違規行為而對本集團產生重大的影響。

2. 營運方式

B5. 供應鏈管理

為向其客戶提供最高質素的產品，本集團制定了供應商管理政策。本集團批准新供應商、原材料或替代材料前，必須通過檔案考核、實地考察及抽樣測試以進行評估。評估供應商的標準包括供應商的註冊資本、品牌價值、管理體系和安全認證、生產能力及技術能力等。原材料採購部門監察供應商的表現並識別侵權行為。

由於本集團已通過ISO 14001環境管理體系認證，其要求供應商遵守適用於中國的環境保護法，並通過簽署環境保護協議以符合若干環境標準。環境保護協議明文規定供應商盡量減少對環境的不利影響。供應商每5年或在其修訂環境管理政策時，評估其環境管理績效。本集團亦致力避免其供應鏈出現貪腐問題。其採購合同要求供應商遵守所有適用的禁止貪腐和賄賂法例，包括但不限於美國《反海外腐敗法》、英國《2010反賄賂法案》以及任何執行經濟合作發展組織《關於打擊國際商業交易中行賄外國公職人員行為的公約》的法律法規。嚴禁本集團、供應商及經銷商之間收受或提供不正當的好處。

報告期內，本集團共有國內原材料供應商200多家及海外原材料供應商60多家。

B6. 產品責任

本集團為來自不同地域、文化背景的客戶應其需要而制訂設計方案及產品，致力不斷革新設計理念，融入產品之中，以打造最先進產品，既符合客戶的需求，亦配合本集團的使命和核心價值觀。報告期內，在產品及服務的健康及安全、廣告宣傳、標籤及隱私事宜各方面均沒有違規記錄而對本集團產生重大影響。

產品質量保證及回收

本集團提供全面的售後服務，如產品的損壞並非由客戶的不當使用或存放所造成，保證提供產品維修、更換和退貨服務。客戶或經銷商如有查詢或投訴，可經客戶服務熱線聯繫本集團。查詢或投訴會被轉介到相關負責部門，該部門將會為客戶或經銷商提供解決方案。在回覆查詢或投訴後，本集團會致電客戶或經銷商進行滿意度調查。

報告期內，共收到客戶或經銷商投訴80宗。相關負責部門已處理該等投訴，並收到投訴者回覆的滿意度調查結果。沒有已出售或付運的產品因安全及健康原因而要被召回。

知識產權

本集團的知識管理政策確立其在研究、設計、製造、質量控制等方面的最佳做法。本集團定期評估其對該等最佳做法的知識，以不斷提高績效。本集團已為其實用新型、工業品外觀設計及發明註冊了專利。其商標管理政策規定，本集團的商標必須於國內和海外註冊，以保障本集團的合法權益。如發現任何侵權行為，相關部門應向法律部門和研發管理部門報告。

資訊安全

本集團為保護機密資料及商業秘密，制定了保密工作管理規定。本集團與第三方之任何合作如涉及機密信息或商業秘密，外部合作方必須簽署實地考察協議和保密協議。外部合作方到訪參觀工廠時，須受工廠參觀管理規定所約束。如違反本集團有關機密信息和商業秘密的管理政策可令本集團蒙受經濟損失，並損害聲譽。外部合作方如違反該政策或相關協議，須承擔因而導致之損失和損害。僱員如違反該政策，可以被解僱。

廣告宣傳和標籤

本集團藉著廣告宣傳提高品牌的知名度，向受眾傳遞統一的品牌信息。就使用受版權保護的內容(包括商標、字體、圖片和視頻)作廣告宣傳，已制定了使用要求。本集團通過在線網絡、傳統媒體廣告及印刷品推廣其品牌。報告期內，所有宣傳推廣內容均由專人負責審核，以確保其符合《中華人民共和國廣告法》的規定。

B7. 反貪腐

本集團致力建立有效打擊貪腐的體系、樹立良好的企業形象。本集團嚴格遵照法律法規，例如《中國反洗錢法》，抵制任何貪污、洗黑錢、敲詐、勒索、受賄、行賄等不法行為。其反貪腐政策規範了董事會、中高層管理人員和其他一般僱員的行為和紀律。本集團全體成員皆有責任防止貪腐。任何涉嫌違規的行為均可通過電郵、熱綫電話，或在綫管理平台向本集團的總經理及法務內控部門匯報。若事件涉及本集團的高層，本集團可能成立專案調查小組進行調查。如發現嚴重舞弊行為，將移送相關的政府當局和監管機構查辦。本集團保護所有合法提出投訴或涉及貪腐相關調查的僱員，禁止對提出投訴或涉及貪腐相關調查的僱員進行任何報復或歧視。僱員若觸犯管理政策內有關反貪腐及僱員紀律中列明的侵犯、貪污、腐敗、欺詐等舞弊行為，可被解僱。

本集團遵守中國所有有關打擊貪污、賄賂、敲詐及洗黑錢的適用法律。報告期內，本集團或旗下僱員並沒有涉及任何已審結之貪污訴訟案件。

B8. 社區投資

本集團明白增加當地社區收益及促進其經濟增長的重要性。本集團尚未出臺正式的社區參與相關政策，但是隨著本集團擴充，本集團的相應社會貢獻亦增加，例如稅款貢獻增多。本集團共繳交人民幣27,561萬元之稅款，大力支持了地方經濟發展。本集團致力援助僱員及當地社區。報告期內，本集團亦向慈善團體捐款及已捐贈約人民幣120萬元。

2018年春節，本集團工會與榮成市總工會合作，識別有經濟困難的僱員共26名（其中16人為一般貧困，10人為極度貧困）。榮成市總工會以現金、超市代金券及交通卡的方式，向他們捐款共計人民幣61,000元。本集團工會亦向兩名身故的僱員之家屬捐款人民幣3,000元。

為回饋社區，本集團舉辦了義工活動，諸如長者關顧、掃雪等服務。共有2,745名僱員參加，累計服務時數為13,725小時。此外，我們還出資為中國山東省榮成市崖頭街道打造綠色環境。