



Microware Group Limited  
美高域集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號：1985



2025

環境、社會及管治報告

# 環境、社會及管治報告

## 目錄

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| 範圍及報告期間             | 3         |
| 持份者參與及重要性           | 3         |
| 持份者意見               | 5         |
| 本集團之環境、社會及管治承擔      | 5         |
| 認可、資質及會籍            | 6         |
| <b>A. 環境</b>        | <b>8</b>  |
| <b>A1. 排放物</b>      | <b>9</b>  |
| A1.1 廢氣排放           | 9         |
| A1.2 溫室氣體排放         | 9         |
| A1.3 有害廢棄物          | 10        |
| A1.4 無害廢棄物          | 10        |
| A1.5 減排措施           | 11        |
| A1.6 廢棄物管理          | 11        |
| <b>A2. 資源使用</b>     | <b>14</b> |
| A2.1 能源消耗           | 14        |
| A2.2 用水             | 15        |
| A2.3 能源使用效益計劃       | 15        |
| A2.4 水資源使用效益計劃      | 16        |
| A2.5 包裝材料           | 16        |
| <b>A3. 環境及天然資源</b>  | <b>16</b> |
| A3.1 經營活動對環境產生的重大影響 | 16        |
| <b>A4. 氣候變化</b>     | <b>16</b> |
| A4.1 氣候變化管治         | 16        |
| A4.2 氣候風險識別         | 17        |
| A4.3 預期財務影響         | 19        |
| A4.4 氣候變化情景         | 19        |
| A4.5 對可持續轉型的承諾      | 20        |

|            |                    |    |
|------------|--------------------|----|
| <b>B.</b>  | <b>社會</b>          | 20 |
| <b>1.</b>  | <b>僱傭及勞工常規</b>     | 20 |
| <b>B1.</b> | <b>僱傭</b>          | 20 |
|            | B1.1 僱傭數據          | 20 |
|            | B1.2 流失率           | 23 |
|            | B1.3 僱傭政策          | 25 |
| <b>B2.</b> | <b>僱員健康及安全</b>     | 27 |
| <b>B3.</b> | <b>發展及培訓</b>       | 28 |
| <b>2.</b>  | <b>營運常規</b>        | 30 |
| <b>B5.</b> | <b>供應鏈管理</b>       | 30 |
| <b>B6.</b> | <b>產品責任</b>        | 32 |
|            | B6.1 廣告及貼標         | 32 |
|            | B6.2 產品回收          | 32 |
|            | B6.3 知識產權 (「知識產權」) | 33 |
|            | B6.4 資訊安全          | 34 |
|            | B6.5 資料保護及私隱政策     | 35 |
|            | B6.6 客戶溝通          | 37 |
| <b>B7.</b> | <b>反腐敗</b>         | 38 |
|            | B7.1 利益衝突          | 38 |
|            | B7.2 反腐敗           | 39 |
|            | B7.3 舉報政策          | 39 |
|            | B7.4 反腐敗培訓         | 39 |
| <b>B8.</b> | <b>社區投資</b>        | 40 |

## 環境、社會及管治報告

### 範圍及報告期間

美高域集團有限公司(以下簡稱「本公司」,連同其附屬公司合稱「本集團」)欣然刊發此環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告,詳列本集團於環境、社會及管治方面之表現,乃參考香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則附錄C2所載環境、社會及管治報告指引作出披露。本報告內的披露資料遵守環境、社會及管治報告指引所載的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

本集團的主要業務為於香港提供資訊科技基建解決方案服務及資訊科技管理服務。其為客戶的資訊科技系統提供建議,並以向若干製造商或授權分銷商採購的硬件及軟件為其客戶交付及/或安裝及實施資訊科技基建解決方案。

本環境、社會及管治報告涵蓋本集團自二零二四年四月一日至二零二五年三月三十一日(「報告期間」)在香港業務營運的環境及社會表現,另有說明者除外。於報告期間,本集團的業務分為位於香港觀塘的總辦事處和一個服務中心及倉庫。辦事處的總建築面積為4,256.63平方米。其他業務對環境或社會並無重大影響,不納入報告範圍。

### 持份者參與及重要性

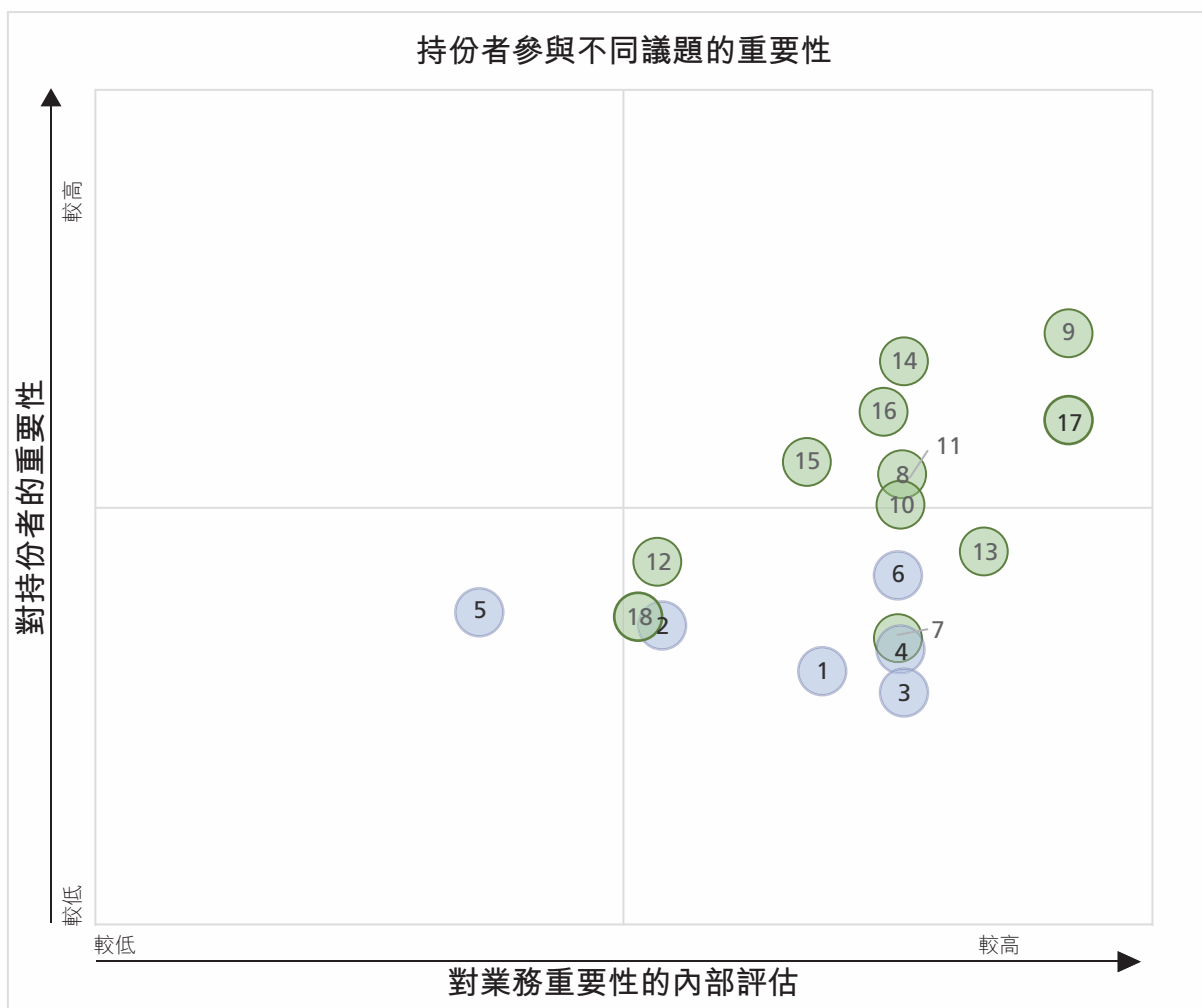
為了實現可持續發展,本集團認識到在業務營運中考慮人力、環境及社區的重要性。我們堅持高道德標準並致力以公平、負責及透明的方式聯繫持份者及經營業務。

為了管理持份者的滿意度,本集團定期召開會議,並存置一份全面的持份者(包括客戶、供應商及監管機構)名單,每半年進行一次檢討。

- 季度臨時服務會議:這些會議的重點是服務表現、商業環境討論、新的或變更的服務要求以及其他服務相關事宜。
- 年度服務檢討會議:這些會議討論服務範圍及持份者不斷變化的業務需求的任何變動。

於報告期間,本集團對持份者(包括董事、高級管理層、前線員工、股東、供應商及客戶)進行了一次調查,該項調查旨在了解彼等對本集團營運的顧慮。

結果於以下矩陣所示,突出了關注議題及其各自的重要性級別。



環境

- 1 能源
- 2 用水
- 3 廢氣排放
- 4 廢棄物與污水
- 5 其他原料的消耗
- 6 環保措施
- 7 氣候變化

社會

- 8 僱傭
- 9 職業健康與安全
- 10 發展與培訓
- 11 勞工準則
- 12 供應鏈管理
- 13 知識產權
- 14 資料保護
- 15 客戶服務
- 16 產品／服務質素
- 17 廣告與索償
- 18 反腐敗
- 19 社區投資

## 環境、社會及管治報告

如重要性評估所示，持份者認為，有關社會層面的議題被視作具較高的重要性。前六大重要議題為：

1. 僱傭
2. 職業健康與安全
3. 勞工準則
4. 資料保護
5. 產品／服務質素
6. 反腐敗

在本報告期間，本集團的重大議題反映了對社會責任的持續承諾，尤其關注僱傭、職業健康與安全以及勞工準則。二零二三年／二四年（「上一報告期間」）的主要議題包括反腐敗、知識產權及客戶服務，相比之下，本年度的主要議題則強調僱傭，表明本集團已轉向優先考慮與勞動力相關的問題。雖然職業健康與安全、勞工準則、資料保護及產品／服務質素在這兩個期間始終保持相關性，但將反腐敗從榜首調整到最後一個位置，表明了對社會影響方面的戰略改進。總體而言，這一轉變凸顯了本集團對持份者不斷變化的期望的響應，以及對營造支持性和安全工作環境的更深入關注。

本集團已制定解決這些議題的政策，並將於本報告中進行討論。我們將繼續致力於與持份者聯繫並不斷檢討我們的政策，從而減少對本集團可持續發展的任何潛在挑戰。

### 持份者意見

本報告可在本公司網站<https://www.microwave1985.com/>或聯交所網站[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)查閱及下載。本集團歡迎持份者就環境、社會及管治方針及表現提供意見。敬請閣下透過電郵或致電向本集團提出建議或分享意見，電郵地址為 [ir@microwave1985.com.hk](mailto:ir@microwave1985.com.hk)，電話為 (852) 2565 3088。

### 本集團之環境、社會及管治承擔

**董事會監督：**本公司董事（「董事」）會（「董事會」）全面負責本集團的可持續發展戰略及報告。他們指導管理層制定及實施有效的可持續發展政策，追蹤進度，並每個季度審閱可持續發展事宜。獨立顧問提供專業諮詢。

**關鍵表現指標：**董事會識別出關鍵的環境及社會績效指標，根據業務狀況設定目標，並審閱環境、社會及管治進展，以促進業務增長，為持份者創造長期價值。環境、社會及管治議題定期在董事會會議上討論，並在年度可持續發展報告中與持份者溝通。我們持續監察並努力改善我們的環境、社會及管治表現，重點關注降低能源及水消耗、最大限度地減少浪費以及提高社會表現。

**環境、社會及管治承擔：**本集團致力於實現綠色願景，提高僱員碳減排之環保意識。本集團將環境管理融入其業務過程中並根據當地法規及行業準則不斷提高環境表現。

### 環境策略：

1. 嚴格遵守所有適用環境法例及法規。
2. 通過循環再用及再造來節約資源。
3. 盡量減少製造廢物，並以負責任的方式處置廢物。
4. 減少能源消耗及提高能源效率。
5. 預防及控制環境污染物，鼓勵供應商及承包商採納類似措施。
6. 交流環保最佳實踐。
7. 鼓勵僱員參與環保活動。

### 社會策略：

1. 組織終端用戶研討會，在促進銷售的同時，分享專業知識及推廣解決方案。
2. 贊助及參與行業展覽，以展示領導力及企業責任。
3. 參加海外培訓及峰會，以加強與供應商的關係。

### 認可、資質及會籍

本集團致力於提供高品質的服務及產品，並於業界保持領導地位，於報告期間透過獲得以下獎項及榮譽得到認可。

| 獲得年份  | 頒發機構       | 獎項名稱                              |
|-------|------------|-----------------------------------|
| 二零二四年 | Adobe      | 二零二四年度最佳收購經銷商                     |
| 二零二四年 | 阿里雲計算      | 二零二四年度最佳資料庫合作夥伴                   |
| 二零二五年 | APC        | 二零二四年度傑出政府部門合作夥伴獎                 |
| 二零二四年 | Blackpanda | 二零二四年度香港最佳公共部門合作夥伴                |
| 二零二五年 | F5         | 銀禧                                |
| 二零二五年 | 新華三        | 二零二四年度雲端卓越合作夥伴                    |
| 二零二五年 | 新華三        | 二零二四年度最具價值合作夥伴                    |
| 二零二五年 | 慧與         | 二零二四財政年度最佳表現獎 – 運算業務              |
| 二零二五年 | 慧與         | 二零二四財政年度最佳表現獎 – 更新與專業服務           |
| 二零二五年 | 慧與         | 二零二四財政年度最佳表現獎 – 儲存業務              |
| 二零二四年 | 華為         | 二零二三財政年度優秀合作夥伴獎 – 資訊科技解決方案（香港及澳門） |
| 二零二四年 | 華為坤靈       | 分銷市場傑出貢獻合作夥伴獎                     |
| 二零二四年 | 聯想         | 二零二四財政年度頂尖ISG合作夥伴冠軍               |
| 二零二五年 | NetApp     | 二零二五財政年度最佳合作夥伴（商業）                |
| 二零二五年 | 深信服科技      | 二零二五年度黃金合作夥伴                      |

## 環境、社會及管治報告

### 資質

為了證明我們對問責制和持續改進的承諾，本集團已獲得並保持以下資質，這些資質須每年進行審查：

- **ISO/IEC 20000-1:2018** 適用於支援美高域有限公司向其外部客戶提供硬件維護服務的資訊科技服務管理系統。
- **ISO/IEC 27001:2013** 適用於支援提供硬件維護服務的信息安全管理體系，根據適用性聲明 v2.2 進行評估。



### 會籍

本集團持有香港電腦學會及香港總商會的企業會籍。同時，本集團亦是深受 Adobe Systems、DellEMC、HP Inc、聯想、微軟、Nutanix、VMWare 等多家跨國公司信賴的合作夥伴，具備多項專業領域資質，包括網絡安全、無線局域網、存儲解決方案、雲端解決方案、數據分析、管理運營、銷售及售後服務等。

### A. 環境

本集團致力於促進環境及周邊社區的長期可持續發展。為此，本集團確保遵守環保法律法規，包括《環境影響評價法》及《廢物處置條例》。

於報告期間，未發現涉及廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污或產生有害及無害廢棄物對本集團產生重大影響的不遵守相關法律法規的情況。

本集團通過實施環保政策，提高員工減少碳排放及廢棄物排放的意識，致力於環境管理。我們以減少、重用與回收為原則，積極營造環保工作場所及回收利用文化。

鑒於我們的業務性質（資訊科技基建解決方案），我們的營運不被認為是環境污染的主要來源，我們的環境影響被認為是微乎其微的。此外，正如本報告「持份者參與及重要性」一節所討論的，我們的持份者並未將環境議題視為重大關切。

本集團已制定目標，以二零二一年／二二年為基準年，將溫室氣體排放強度、能源消耗強度、用水強度及廢棄物產生強度的增幅限制在 5% 以內。

#### 環境目標進展概述

| 議題     | 二零二一年／二二年基準                                                                                 | 二零二四年／二五年表現                                                                                 | 進展                                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 溫室氣體排放 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.18 噸二氧化碳當量／平方米</li> <li>0.07 噸二氧化碳當量／僱員</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.04 噸二氧化碳當量／平方米</li> <li>0.06 噸二氧化碳當量／僱員</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>以噸二氧化碳當量／平方米計算的強度減少 12%</li> <li>以噸二氧化碳當量／僱員計算的強度無顯著變化</li> </ul> |
| 無害廢棄物  | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.58 千克／平方米</li> <li>10.4 千克／僱員</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.36 千克／平方米</li> <li>6.33 千克／僱員</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>以千克／平方米計算的強度減少 38%</li> <li>以千克／僱員計算的強度減少 39%</li> </ul>          |
| 能源消耗   | <ul style="list-style-type: none"> <li>164.33 千瓦時／平方米</li> <li>2,962.27 千瓦時／僱員</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>141.69 千瓦時／平方米</li> <li>2,492.29 千瓦時／僱員</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>以千瓦時／平方米計算的強度減少 14%</li> <li>以千瓦時／僱員計算的強度減少 16%</li> </ul>        |
| 用水     | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.52 立方米／平方米</li> <li>9.34 立方米／僱員</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.11 立方米／平方米</li> <li>1.90 立方米／僱員</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>以立方米／平方米計算的強度減少 79%</li> <li>以立方米／僱員計算的強度減少 80%</li> </ul>        |

A1. 排放物

A1.1 廢氣排放

本集團並無涉及會產生大量非溫室氣體排放的燃料消耗。

A1.2 溫室氣體排放

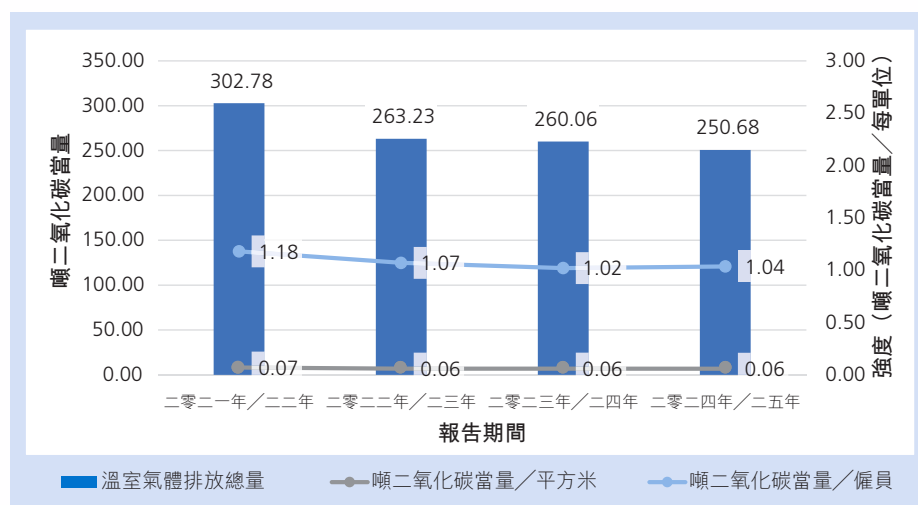
於報告期間，本集團業務之溫室氣體排放量為250.68噸二氧化碳當量，主要為二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。年度排放強度為每平方米0.06噸二氧化碳當量及每名僱員1.04噸二氧化碳當量。於報告期間內的溫室氣體排放的明細見下表及排放量的三年比較見圖1。

二零二四年／二五年的溫室氣體排放

| 溫室氣體排放範圍   | 排放來源     | 排放量<br>(噸二氧化碳當量) | 總排放量百分比 |
|------------|----------|------------------|---------|
| 範圍1 直接排放   | 不適用      | 不適用              | 不適用     |
| 範圍2 能源間接排放 | 購電       | 235.23           | 94%     |
| 範圍3 其他間接排放 | 於填埋區處置廢紙 | 7.35             | 6%      |
|            | 淡水加工用電   | 0.20             |         |
|            | 污水處理用電   | 0.10             |         |
|            | 員工乘搭航空出差 | 7.80             |         |
| 合計         |          | 250.68           | 100%    |

附註：除另有說明外，排放系數乃參照上市規則附錄C2及聯交所所載的參考文件而作出。

圖 1 二零二一年／二二年至二零二四年／二五年的溫室氣體排放



我們欣然報告，與二零二一年／二二年報告期間相比，每名僱員的溫室氣體排放強度減少了12%。雖然本集團每平方米建築面積的排放強度保持相對穩定，但我們致力於持續監測我們的排放水平和來源。

## A1.3. 有害廢棄物

於報告期間，本集團產生合共2,781千克有害廢棄物，當中包括844千克電池及1,937千克電腦硬件（包括電腦及打印墨盒）。產生有害廢棄物強度為每平方米0.65千克或每名僱員11.49千克。由於相關產品的銷售增加，本集團的整體有害廢棄物有所增加。

## A1.4. 無害廢棄物

於報告期間，本集團無害廢棄物的主要來源為紙張。本集團於報告期間合共產生1,532千克廢紙，強度為每平方米0.36千克或每名僱員6.33千克。

| 目標                 | 二零二一年／<br>二二年基準                                                                   | 二零二四年／<br>二五年表現                                                                   | 進展                                                                       |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 無害廢棄物強度增加<br>不超過5% | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.58 千克／平方米</li> <li>10.4 千克／僱員</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.36 千克／平方米</li> <li>6.33 千克／僱員</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>減少 38%</li> <li>減少 39%</li> </ul> |

### A1.5. 減排措施

整體排放、能源及用水消耗主要來自辦公室日常運作所使用的資源。為減少本集團營運產生的碳排放，本集團實施減少碳排放措施及舉措，以鼓勵員工發展環保型的工作場所：

- 僱員採用視頻電話會議、招聘面試、線上會議及培訓課程，避免航空旅行的需求；
- 與實施環境政策的供應商合作，以控制其間接產生的排放；
- 減少廢棄物產生量，以減少廢棄物處理所產生的排放；及
- 實施第A2.3節所述的多項節能措施。

### A1.6. 廢棄物管理

#### **廢棄物處理**

本集團致力進行負責任的廢棄物管理實踐，以最大限度地減少與營運相關的環境風險。我們的方法涵蓋有害及無害廢棄物來源，重點是回收及妥善處理。

#### **電子廢棄物回收：**

我們積極促進回收受管制電器設備及來自客戶的電子設備，將廢棄物轉化為寶貴資源。我們的流程遵循以下步驟：

1. **客戶通知：**我們以書面形式通知客戶可提供法定除舊服務的情況及相關條款。
2. **免費除舊服務：**我們應要求安排免費法定除舊服務，以收集舊設備。
3. **循環再造標籤：**我們向客戶提供合適的設備循環再造標籤。
4. **提供收據：**客戶會收到載有訂明的字句的收據，告知彼等登記供應商須繳付的循環再造徵費。
5. **保存記錄：**我們保存所有法定除舊服務要求的記錄，以供日後審閱及審計。

### 資訊科技設備處理：

自客戶收集的資訊科技設備會經過嚴格的處理過程：

1. **分類及數據清理：**設備於記錄後會分類為可用或不可用。數據會被安全清除及消磁，以保護敏感資料。
2. **組件再利用及維修：**可用組件送往我們的廠房進行維修及翻新。
3. **負責任拆卸：**不可用組件送往分包商拆卸。功能正常的零件予以回收，並於電腦設備內整合再利用。
4. **認證處理：**無法使用及無法修復的零件由持有 ISO 14001 認證的持牌回收商收集，以確保妥善及無害化處理。

### 其他廢棄物來源：

- **墨盒：**在可行情況下將廢舊墨盒送往專業人士進行回收。
- **無害辦公廢棄物：**辦公室營運產生的無害廢棄物由我們相應寫字樓的物業管理公司定期收集。
- **機密文件：**載有機密資料的文件及文書工作由持牌回收商收集以作安全謹慎處理。

### 減廢措施

本集團通過全面的「減少、重用與回收」計劃，積極推動減廢工作，旨在提高僱員意識，最大限度地減少有害及無害廢棄物的產生。我們的無紙化辦公及減廢措施包括：

- **重新調配傢俬：**優先重新調配可用的辦公傢俬。僅當辦公傢俬不再實用或不適合使用時，方對其進行處置。
- **文具再利用計劃：**建立內部再利用區，僱員可在此使用及分享活頁夾、打孔器及文件夾等用過的文具用品。
- **落實電子行政管理：**為各種行政流程配置電子平台，大幅減少紙張消耗。
- **雙面打印及紙張再利用：**將雙面打印設置為默認模式，並鼓勵僱員重複使用單面紙張作草擬用途。
- **數字賀卡：**利用電子節日賀卡，減少紙質賀卡的使用。
- **包裝材料再利用：**鼓勵現場工程師重複使用或回收經維修後的零件輸送用包裝材料。

## 環境、社會及管治報告

- 節紙採購：二零二一年實施新的採購訂單系統，具有電子公司印章及採購訂單批准功能。該系統實現了PDF文件的電子查閱，從而減少紙張印刷及儲存。本集團估計，自採用該系統以來，可節省約11,000張紙。
- 回收計劃：與持牌回收商合作收集及回收紙張及電腦組件（由獲得ISO 14001認證的持牌回收商收集）。
- 墨盒回收：通過專門的回收計劃回收廢舊墨盒。
- 推廣可重複使用的餐具：提醒員工使用自備杯和餐具，盡量減少使用即棄餐具。
- 減少食物浪費：積極推行減少食物浪費的措施。

本集團減少電子廢棄物的承諾獲得歐綠保綜合環保認可，並獲授嘉許獎——「電子廢棄物管理及夥伴合作」。



## A2. 資源使用

### A2.1. 能源消耗

於報告期間，本集團唯一的能源來源為電力。能源消耗量為603.13兆瓦時，能源強度為每平方米141.69千瓦時或每名僱員2,492.29千瓦時。相比二零二一年／二二年，每平方米及每名僱員的能源消耗強度分別下降14%及16%。

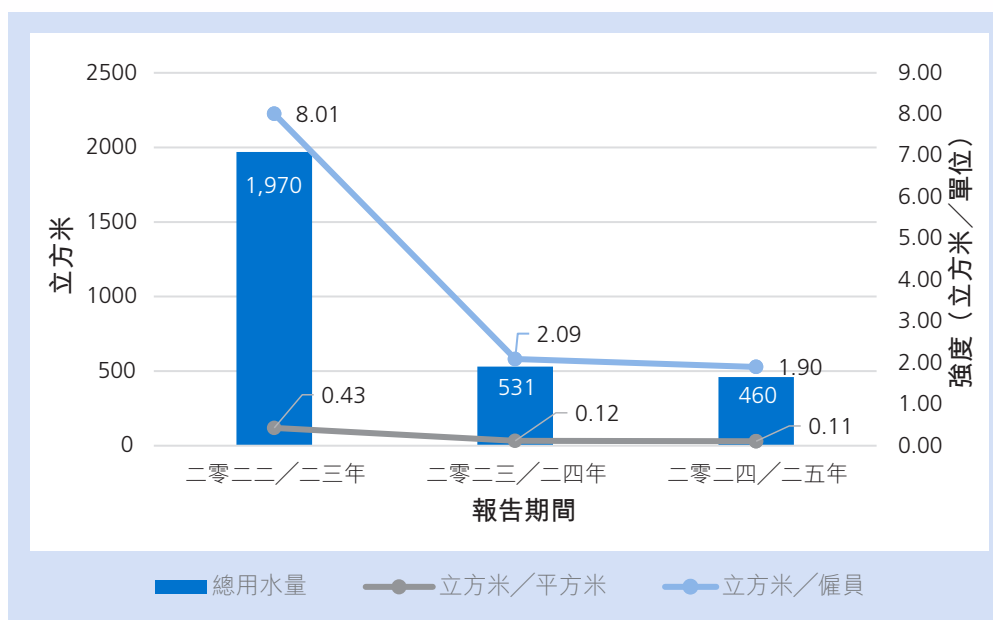
圖2 二零二一年／二二年至二零二四年／二五年電力消耗



### A2.2. 用水

本集團於報告期間用水量為460立方米，用水強度為每平方米0.11立方米或每名僱員1.90立方米。本集團在獲取淡水方面並無任何問題。相比二零二一年／二二年，每平方米及每名僱員的用水強度分別下降79%及80%。該大幅減少乃由於灣仔辦事處於上一報告期後不再列入報告範圍。

圖3 二零二一年／二二年至二零二四年／二五年用水



### A2.3. 能源使用效益計劃

本集團鼓勵僱員減少消耗電力並實施下列舉措：

- 使用節能照明（即LED燈管、T5螢光燈管及拋物面反射器）；
- 使用帶一級能源標籤的電器；
- 使用可降低用電及碳足跡的一體化多功能裝置；
- 設置電腦顯示器，閒置超過5分鐘時進入睡眠模式；
- 透過於節假日前發送信息及於照明開關旁張貼告示提醒僱員關閉不必要的照明、電器及設備；及
- 於非辦公時間關閉照明、空調及其他電子設備，以及於照明開關旁邊已貼上提示，提醒人們離開房間時關燈。

### A2.4. 水資源使用效益計劃

本集團致力通過在設施內實施切實可行的措施來節約用水。我們已安裝自動沖便感應器及帶一級能耗標識的水龍頭節水強度器，以盡量減少用水浪費。我們亦鼓勵員工採取節水最佳措施，如報告漏水及以負責任的方式用水。

### A2.5. 包裝材料

由於本集團作為服務提供商的業務性質，其產品無需任何包裝材料。然而其服務可能經常涉及電腦部件及以保護材料包裹的物件，本集團提醒其工程師於運輸或回收中重複使用該等材料。

## A3. 環境及天然資源

### A3.1. 經營活動對環境產生的重大影響

我們在辦公室進行的業務營運主要因用電、淡水加工、廢紙以及電腦硬件和電池產生的有害廢棄物對環境造成影響。

雖然我們認識到資訊科技基建解決方案行業對環境的影響相對較小，但本集團仍致力於盡量減少我們的足跡。我們堅持環保政策，強調「減少、重用與回收」，以優化資源利用。我們積極提高僱員的環保意識，注重減少碳排放及廢棄物排放。

## A4. 氣候變化

### A4.1 氣候變化管治

董事會注重管理氣候變化所帶來的風險，將包括氣候相關議題在內的環境、社會及管治納入企業管治流程，加強董事會層面的監督，領導管理層應對現行業務流程中出現的氣候風險及其對本集團整體策略的影響。氣候相關風險管理已納入本集團的風險管理體系。董事會有責任監察氣候相關風險管理的有效性，在董事會會議等風險管理流程中討論、匯報及制定相關措施並根據識別出的風險制定應急方案，從而加強應對極端天氣緊急情況帶來的負面影響的能力。本集團致力確保生產及經營正常運作，維護大眾安全以及僱員的生命財產安全。有關本集團環境、社會及管治的治理詳情，請參閱「本集團之環境、社會及管治承擔」一節。

### A4.2 氣候風險識別

根據氣候相關財務披露工作小組(TCFD)的建議，氣候相關風險主要分為兩大類：實體風險及轉型風險。本集團已進行徹底分析，以識別可能影響其業務營運的各種氣候相關風險。該等風險包括急性實體風險、慢性實體風險、法律及政策風險、技術風險以及聲譽風險。

為評估該等氣候相關風險對其價值鏈的潛在影響，本集團已評估各項風險的可能性及嚴重程度。該評估使本集團能夠衡量與每項已識別氣候相關事宜相關的風險水平。

透過積極識別及管理該等氣候相關風險，本集團尋求保障其業務營運及增強其抵禦氣候變化的能力。該策略確保本集團有能力應對氣候相關干擾帶來的挑戰，從而支持其運營的長期可持續性。

| 時間跨度 | 年份       | 定義                                                       |
|------|----------|----------------------------------------------------------|
| 短期   | 1 至 5 年  | 涵蓋本集團面臨嚴重且快速出現的氣候風險的期間。短期策略的重點是解決最迫切的威脅，並實施逐步恢復措施。       |
| 中期   | 5 至 10 年 | 在此期間，本集團必須組織及鞏固其短期氣候風險管理，在其業務營運及價值鏈中產生更深的影響。             |
| 長期   | 10 年或以上  | 此期間延伸至本集團必須解決的氣候變化的長期系統性影響。長期而言，可以進行結構性變革，以減輕及適應深刻的氣候影響。 |

環境、社會及管治風險評估是根據各項已識別風險的可能性及影響，將該等風險評估為高、中、低三個級別。

| 風險級別 | 整體風險級別的定義                                        |
|------|--------------------------------------------------|
| 高    | 該級別的風險可能會造成嚴重後果，極有可能對本集團造成一定影響，妨礙本集團實現戰略目標。      |
| 中    | 該級別的風險可能會造成嚴重後果，但發生的可能性較低。相反，有關後果的性質輕微，但發生的機率較高。 |
| 低    | 該級別的風險對本集團實現其戰略目標的危害及後果有限，發生的機率較低。               |

| 氣候風險類型        | 時間範圍 | 潛在財務影響                                                                                                                                                               | 風險級別 |
|---------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>實體風險</b>   |      |                                                                                                                                                                      |      |
| 急性實體風險        | 短期   | 極端天氣事件，如颱風、風暴潮及暴雨，可能會對基礎設施及營運造成實體損害，而技術及設備的故障會產生修復及維修費用。修復及維修可能耗時數月甚至數年。                                                                                             | 高    |
| 慢性實體風險        | 中長期  | 氣溫上升增加能源使用及設備保養成本。                                                                                                                                                   | 高    |
| <b>轉型風險</b>   |      |                                                                                                                                                                      |      |
| 科技風險          | 長期   | 更換現有設備及服務導致營運成本增加。                                                                                                                                                   | 中    |
| 聲譽風險          | 長期   | 客戶或用戶偏好變動可能會導致持份者收到更多有關現有資訊科技服務的負面反饋，可能會影響本集團的聲譽。                                                                                                                    | 低    |
| <b>氣候變化機遇</b> |      |                                                                                                                                                                      |      |
| <b>市場拓展</b>   |      |                                                                                                                                                                      |      |
| 擴大服務範圍        | 短期   | <ul style="list-style-type: none"> <li>隨著未來資訊科技解決方案系統及基礎設施的進步，更多工作可以透過電子系統及電子文件取代紙張。</li> <li>而且，普遍相信新的資訊科技系統及基礎設施設計的進步將可更加節能，因此本集團可以把握這個機會於未來成為環保資訊科技企業。</li> </ul> | 高    |

### A4.3 預期財務影響

本集團認識到氣候相關風險可能對其財務狀況產生影響。極端高溫事件影響運營消耗指標，導致供應鏈成本增加，降低生產效率及成本控制，從而降低財務表現。此外，由於需要增加投資應對氣候風險及維持業務運營，現金流有所減少。

根據本集團管理氣候相關風險及機遇的策略，我們預計短期、中期及長期財務表現將出現變動。本集團計劃加強其控制措施及投資，旨在提高能源效益及減少碳排放。

### A4.4 氣候變化情景

本集團已分析在港交所<sup>1</sup>建議的氣候情況下，資訊科技(IT)業可能遇到的主要影響。

| 氣候情景 | 全球平均溫度上升                                | 主要影響                                                         |
|------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 綠松石色 | 預計到二零六零年將上升約<br>1.7℃，到二一零零年將上升約<br>1.8℃ | – 對環保和低碳服務及產品的需求增加<br>– 可持續包裝解決方案市場的增長<br>– 加強對循環經濟實踐的關注     |
| 棕色   | 預計到二零六零年將上升約<br>2.4℃，到二一零零年將上升約<br>4.4℃ | – 導致財務處罰的不合規風險增加<br>– 極端天氣事件導致供應鏈中斷<br>– 與碳定價和監管合規性相關的運營成本增加 |

<sup>1</sup> 港交所。(二零二一年)。氣候披露指引。香港交易及結算所有限公司。  
[https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/Listing/Rules-and-Guidance/Environmental-Social-and-Governance/Exchanges-guidance-materials-on-ESG/guidance\\_climate\\_disclosures\\_c.pdf](https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/Listing/Rules-and-Guidance/Environmental-Social-and-Governance/Exchanges-guidance-materials-on-ESG/guidance_climate_disclosures_c.pdf)

### A4.5 對可持續轉型的承諾

根據《香港氣候行動藍圖二零五零》，本集團在香港的業務支持於二零五零年前實現碳中和的目標。有關更多詳情，請參閱本報告「減排措施」一節。

由於本集團以辦公室為主的營運，我們認為在氣候變化方面的風險相對較低。目前，本集團的薪酬政策中並無使用碳信用額或內部碳價格(ICP)或與氣候相關的考慮因素。然而，透過持續投資於可持續發展技術及服務，本集團旨在降低長期營運成本及提升市場競爭力，並在未來數年逐步緩解與氣候變化相關的財務風險。

## B. 社會

### 1. 僱傭及勞工常規

#### B1. 僱傭

##### **B1.1 僱傭數據**

於二零二五年三月三十一日，本集團共有242名員工，全部為香港員工。總體而言，本集團勞動力分佈與過往年度相若。按類別劃分的員工組成見圖4至圖7。

圖4 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按僱員類別劃分之僱員

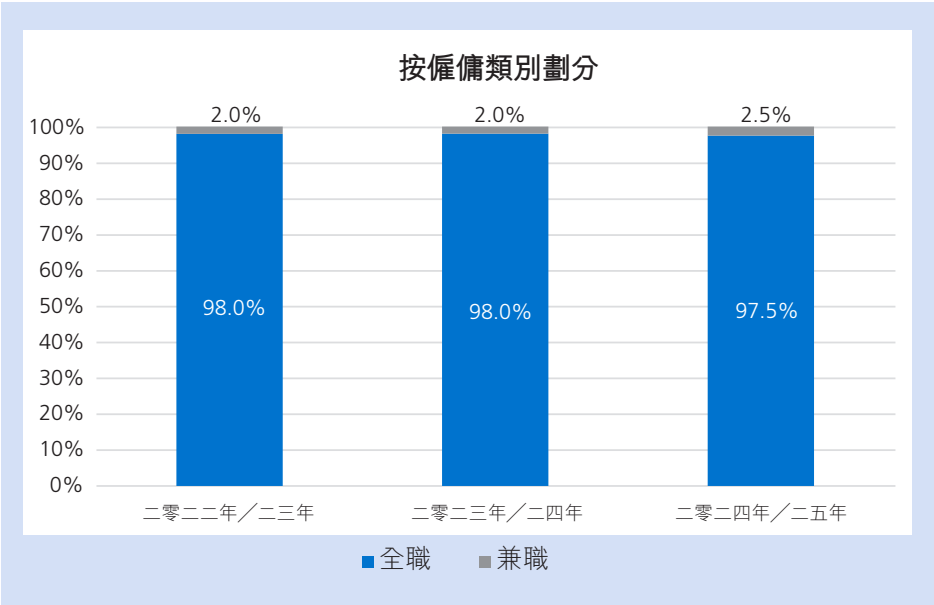


圖5 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按僱員類別劃分之僱員

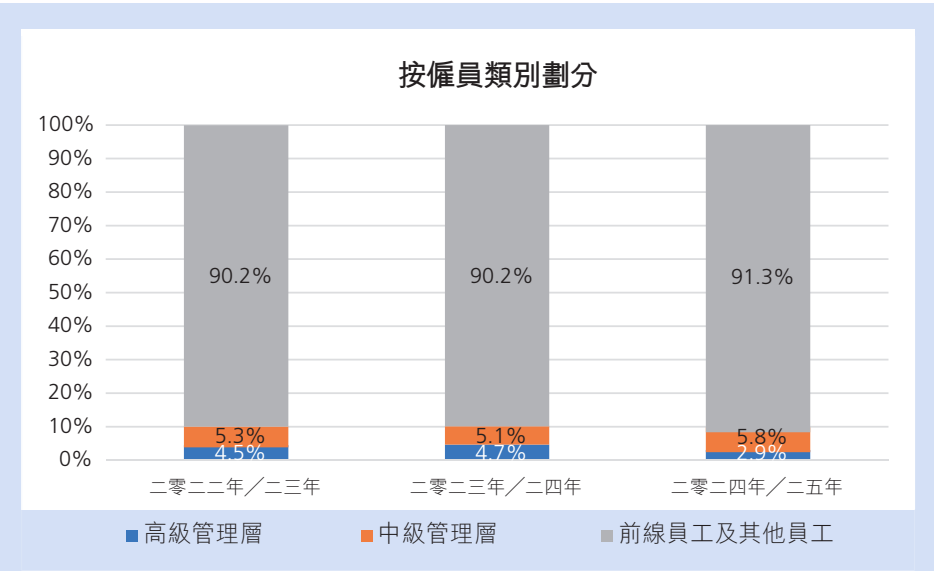


圖6 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按年齡劃分之僱員

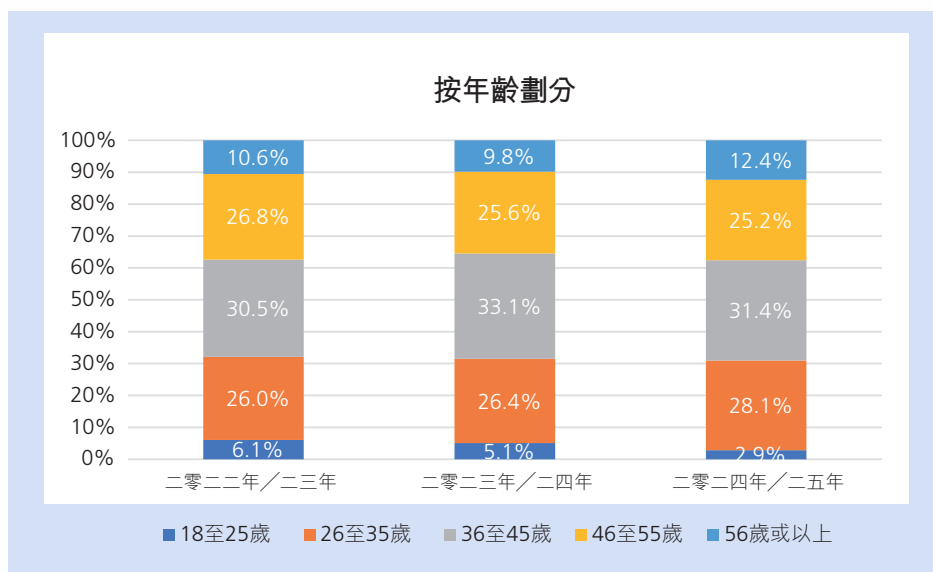
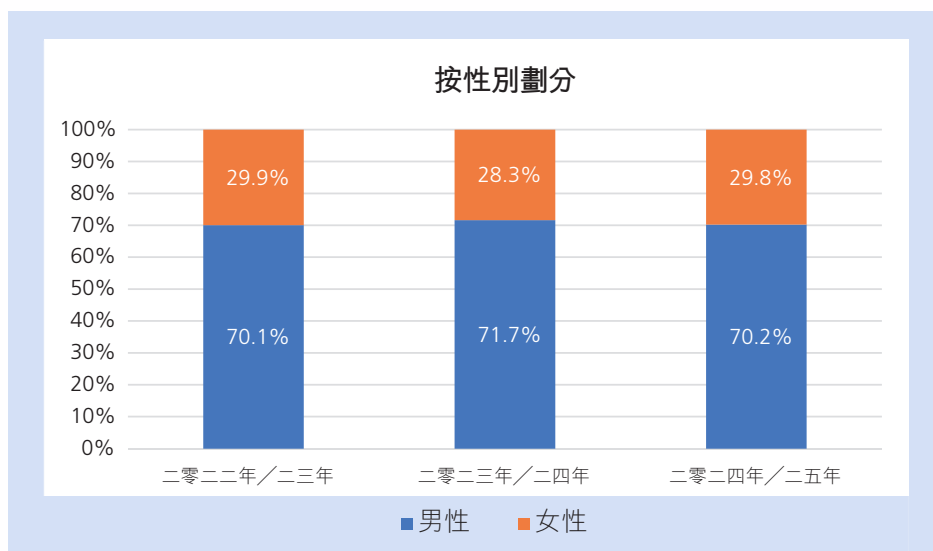


圖7 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按性別劃分之僱員



## B1.2 流失率

於報告期間，本集團共有 52 名僱員離職，流失率為 22%。總體而言，本集團於報告期間離職僱員比例與上一報告期間相若。

圖 8 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按僱傭類別劃分之流失率

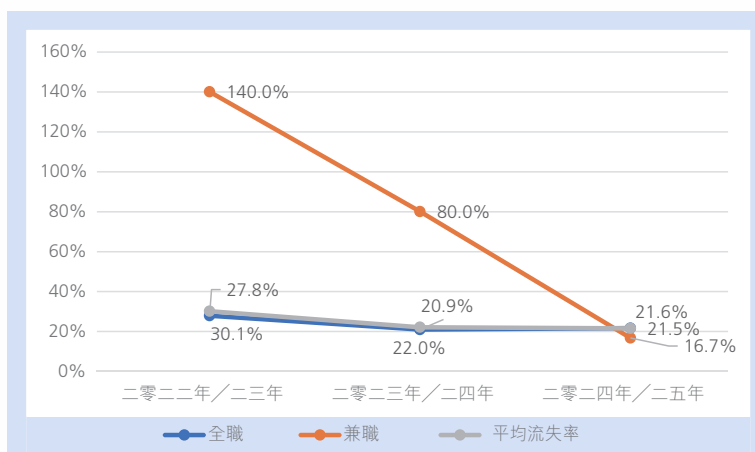


圖 9 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按僱員類別劃分之流失率

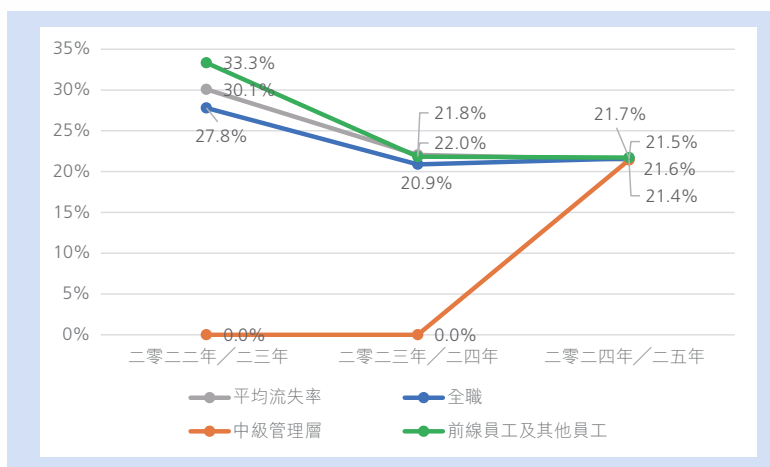


圖 10 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按僱員年齡劃分之流失率

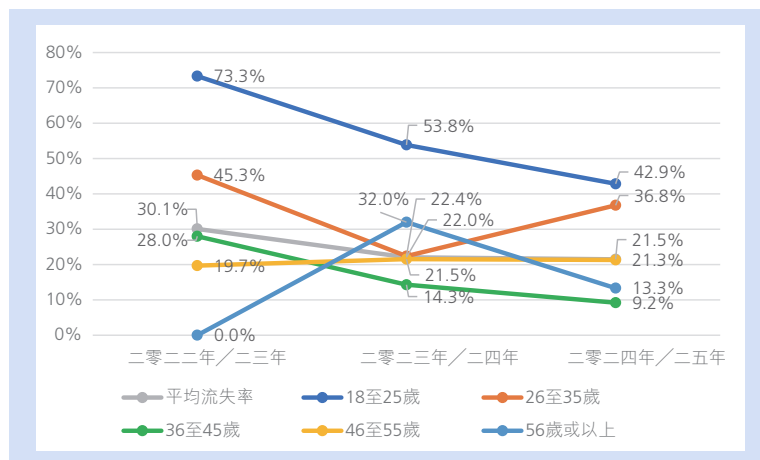
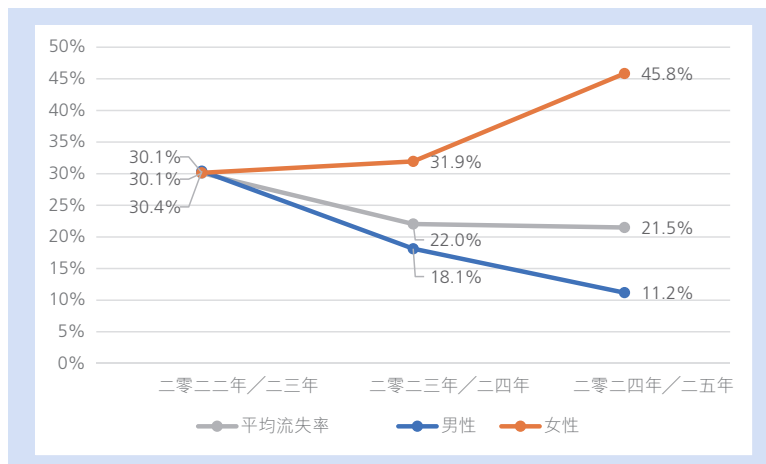


圖 11 二零二二年／二三年至二零二四年／二五年按性別劃分之流失率



### B1.3 僱傭政策

本集團致力於為全體員工創造積極、公平的工作環境。該承諾體現在員工福利、平等機會及員工關係的政策上。

#### 員工利益及福利

本集團從公開市場招聘員工，並在僱傭合約內訂立公平的僱傭條款，包括標準工作時間及終止僱用程序。本集團提供具競爭力的薪酬待遇，包括：

- 醫療保險
- 差旅保險
- 僱員補償保險
- 房屋津貼(由行政總裁按具體員工條件個別批准)
- 根據《強制性公積金計劃條例》(第485章)規定，為其合資格僱員提供強制性公積金(強制性公積金)定額供款
- 根據《僱傭條例》(第57章)及其他法例規定的各種假期(包括年假、病假、產假及待產假)
- 恩恤假及兩天婚假
- 教育補助計劃及子女教育津貼
- 健康檢查計劃
- 有機會特價購買本集團的產品(經核准)

董事根據公平、能力、競爭力及服務時數原則，確定及批准每個職位級別的員工薪酬範圍。根據部門主管及行政總裁批准的績效評估，我們每年將對整體員工薪酬進行檢討。

於報告期間，本集團並無發現有關報酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息時間及其他利益及福利的法律及法規的重大違規情況。

### 公平機會及平等對待

本集團為一名提供公平機會的僱主及強調招聘、晉升、調任及其他業務活動中執行公平、公開、客觀及不歧視的甄選過程。資格評估乃基於與工作要求相關的因素作出，如資格、知識、工作經驗、技能及能力。本集團禁止種族、性別、宗教、年齡、殘疾、國籍、家庭崗位或任何其他受保護特性的歧視。

本集團致力於營造一個杜絕歧視及性騷擾的安全工作環境，全體員工獲得有尊嚴、禮貌及尊重的對待。本集團的反歧視政策適用於全體員工，並在工作交流中貫徹，明確禁止及譴責任何歧視及性騷擾的行為。該政策已於本集團員工手冊中概述。本集團遵守《香港人權法案條例》（第383章）、《性別歧視條例》（第480章）、《殘疾歧視條例》（第487章）、《家庭崗位歧視條例》（第527章）及《種族歧視條例》（第602章）。

倘員工認為其已遭受或目睹違反反歧視政策的行為，則必須立即向管理層報告該事項。管理層將調查所有涉嫌違規的報告，並採取適當的糾正措施。本公司鼓勵感覺受到性騷擾的員工向其主管及人事主管報告。本公司將會對相關事實及情況進行評估，給予適當建議。由於根據《性別歧視條例》，性騷擾屬民事犯罪，因此騷擾投訴都將得到嚴肅處理，並會即時向平等機會委員會報告。

### 員工關係

本集團透過績效評估、公平的紀律程序及職涯發展機會，促進正向的員工關係。

每年對員工工作表現進行評估，以增進員工與本集團之間的相互了解。該等評估提供確定就業、調薪、獎金分配、晉升、調任、輪崗及培訓機會等有關人事決策的參考依據。員工工作表現通過自我評估、主管評估及交流溝通進行評定。

本集團訂有解僱程序，以確保可能須受紀律處分的全體員工獲公平對待。除因重大過失而毋須通知即可解僱的情況外，員工經正式口頭警告及三次正式書面警告後方獲正式解僱。

本集團通過完善的晉升機制及具競爭力的薪酬待遇，鼓勵僱員充分發揮潛能並提升軟實力及競爭力。

為加強員工的歸屬感及建設團結友愛的工作場所，本集團舉辦了各種活動，包括節日慶祝活動、在節慶期間或特殊場合、季度獎勵活動、興趣班、工作坊、週年晚宴及慶祝員工人生大事的活動期間，員工允許早退。

### B2. 僱員健康及安全

本集團致力於為其僱員及分包商提供健康及安全的工作環境，並於所有業務活動中對其客戶及公眾履行審慎職責。本集團採取積極措施，防止因工作相關活動而引起的意外及傷害。

本集團健康及安全政策強調，各級管理層均有責任確保遵守《職業安全及健康條例》(第 509 章)以及該政策本身。該政策主要內容包括：

- 識別及最大限度地降低各類工作活動之風險。
- 預防事故及(倘出現事故)進行事故調查。
- 確保承辦商及商業夥伴遵守本集團健康及安全的規定。
- 為僱員提供全面的健康及安全培訓。

本公司辦公室行政管理部門定期監察及檢討健康及安全表現。為維持健康安全的工作環境，本集團已實行下列措施：

- 確保辦公室提供適當的照明及足夠的通風。
- 通過隨時可得的資料，提升僱員的健康及安全意識。
- 定時檢查傢具，必要時進行更換，以避免人身傷害。
- 提供舒適坐椅、手工工具、輕便工作台等適當的設備。
- 為僱員提供團體醫療計劃及身體檢查索償資助。
- 為全體僱員提供健康及安全網上培訓。
- 與全體僱員分享有關大廈消防安全設施、設備及緊急疏散計劃的資訊，以確保應對緊急情況。

於報告期間，本集團並無發現有關提供安全工作環境及保護僱員免受職業危害的法律及法規的重大違規情況。

**表 1 職業健康及安全數據**

| 年度                 | 二零二四年／<br>二五年 | 二零二三年／<br>二四年 | 二零二二年／<br>二三年 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 因工死亡               | 0             | 0             | 0             |
| 因工死亡率              | 0%            | 0%            | 0%            |
| 因工傷損失三個工作天以上的個案    | 0             | 0             | 1             |
| 因工傷損失少於或等於三個工作天的個案 | 0             | 0             | 1             |
| 因工傷損失工作天總數         | 0天            | 0天            | 7天            |

### B3. 發展及培訓

本集團認同持續學習與發展對員工的重要性。為此，本集團藉由其教育津貼計劃提供內部培訓及鼓勵參與外部培訓、工作相關教育課程及研討會。本集團認為，全面培訓可提高生產力、建立員工信心並創造積極的工作環境。員工可申請學費支援，惟須經管理層批准。

內部培訓涵蓋多方面主題，包括：

- **合規與道德：**確保遵守法律及道德標準。
  - 反賄賂及貪污
  - 競爭條例
  - 《個人資料(私隱)條例》
- **健康與安全：**促進安全健康的工作場所。
  - 職業健康與安全
  - WEEE 計劃(廢電器及電子設備)
- **語言與溝通：**增強溝通技能，促進有效合作。
  - 普通話課程
  - 軟性溝通技能

## 環境、社會及管治報告

- **銷售與產品培訓：**為員工提供知識及技能，使其勝任銷售及產品相關工作。
  - 新業務員培訓
  - 操作霍尼韋爾PC42t及惠普LJ Pro 4003打印機
- **技術與資訊科技認證：**為員工提供獲得業界認可的認證及提升彼等技術專長的機會。
  - NetApp 認證培訓
  - Juniper 認證培訓
  - HPE 認證培訓
  - ITIL 認證培訓
  - 聯想認證培訓
  - 微軟認證培訓
  - 華為認證培訓
  - Veeam 認證培訓

**表2 培訓及發展數據**

| 年度                      | 二零二四年／<br>二五年 | 二零二三年／<br>二四年 | 二零二二年／<br>二三年 |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 僱員總數                    | 242           | 254           | 197           |
| 培訓總時數                   | 2,073         | 639           | 635           |
| 受訓僱員百分比                 | 83%           | 37%           | 80%           |
| 每名僱員平均時數                | 8.6           | 2.5           | 2.6           |
| 按性別劃分的受訓僱員百分比(%)        |               |               |               |
| 男性                      | 86%           | 42%           | 85%           |
| 女性                      | 75%           | 24%           | 71%           |
| 按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比(%)      |               |               |               |
| 高級管理層                   | 43%           | 0%            | 45%           |
| 中級管理層                   | 100%          | 8%            | 92%           |
| 前線及其他僱員                 | 83%           | 40%           | 81%           |
| 按性別劃分，每名僱員完成培訓的平均時數(小時) |               |               |               |
| 男性                      | 9.18          | 2.37          | 3.00          |
| 女性                      | 7.13          | 2.88          | 1.67          |
| 按職級劃分，每名僱員完成培訓的平均時數(小時) |               |               |               |
| 高級管理層                   | 0.86          | 0             | 0.91          |
| 中級管理層                   | 14.00         | 1.85          | 2.23          |
| 前線及其他僱員                 | 8.47          | 2.69          | 2.68          |

本集團致力於維護道德勞動慣例，並嚴格遵守《僱傭條例》（第57章）的規定。於報告期間，本集團的業務並無出現童工或強制勞工的情況。

為確保符合所有適用法律及勞工標準，人力資源部門核查崗位候選人之身分證、工作簽證、相關證書及推薦信。若發現任何童工或強制勞工的情況，本集團將採取法律行動。

此外，本集團致力於維持公平的招募程序及無強迫的工作環境。招聘過程包括：

- 招聘廣告會公開登載明確工作要求及職位描述以招納申請者。
- 直屬經理及主管篩選合適的申請者出席面試。
- 獲選申請者的面試由人力資源部門安排。
- 於主席批准合適候選人的申請後，人力資源部會向其發出聘書。
- 所有新僱員於受聘前均須接受背景審查。

於報告期間，本集團並無有關防止童工及強制勞工的違規報告。

## 2. 營運常規

### B5. 供應鏈管理

本集團的供應鏈主要包括硬件及軟件製造商、授權分銷商及資訊科技服務提供商（通常作為其分包商）。本集團主要直接向製造商或透過其授權分銷商採購硬件及軟件。

本集團的供應鏈管理方針圍繞以下主要原則建構：

#### **健康及安全：**

- 為僱員及分包商提供健康及安全的工作環境乃本集團首要考慮事項。
- 本集團要求其商業夥伴及供應商遵守其所制定之健康標準。
- 該等標準旨在保護直接或間接為本集團工作之任何人士免受工作場所危害，並防止因相關工作引起的工傷。

### 供應商選擇及評估：

- 本集團於篩選及評估供應商時考慮價格、工作質量及履約能力視為主要標準。
- 本集團與已選定之供應商通常以採購訂單或涵蓋工作說明、時間表、服務年期、定價及付款、收取產品、保修及終止的合約形式訂立合約。
- 供應商須經評估及列入供應商總檔案後方可予以僱傭。
- 列於該總檔案之供應商會定期進行評估，頻率視乎彼等所提供之產品或服務性質而定。
- 採購訂單乃由採購部經理進行審批。
- 所有參與篩選及評估程序之人員於進行該等程序前應聲明任何利益衝突。
- 本集團已採納該等措施以確保所交產品的質量及服務。

本集團的可持續發展政策反映了其在環境保護、健康與安全、人權、勞工慣例、商業道德及社區參與方面堅持高標準的承諾。由於本集團優先共享相同價值觀及積極推動可持續發展的供應商合作，因此此承諾延伸至供應鏈。

本集團積極尋找符合所有適用法律和法規，且符合行業領導者所期望高標準的供應商。本集團強烈傾向選擇對誠實與正直有可持續發展承諾以及積極將可持續發展的原則融入其業務所有範疇的供應商一同合作。

本集團的供應商管理包括行為準則自我評估，以確保清晰及準確地報告供應商在實現可持續發展目標方面的進展。本集團亦優先與提供環保產品（如回收紙張）的供應商合作。

**表3 供應商地區**

| 供應商地區 | 供應商數目 |
|-------|-------|
| 香港    | 276   |
| 美國    | 2     |
| 中國大陸  | 2     |
| 新加坡   | 1     |
| 英國    | 3     |
| 澳洲    | 1     |
| 合計    | 285   |

### B6. 產品責任

產品責任乃本集團的首要任務之一。於報告期間，概無任何有關所提供產品及服務的健康及安全、廣告、貼標及隱私以及對本集團產生重大影響的糾正方法方面的違規情況。

#### B6.1 廣告及貼標

本集團主要透過向其目標數據庫發送電子直郵(「**電子直郵**」)派發促銷材料。當營銷部發出市場促銷信息後，接收人可看到本集團之名稱及聯絡資料以知悉電子郵件之發送人。本集團亦清楚聲明促銷要約的條款及條件以防止出現任何歧義。該等條款及條件包括要約之有效日期及例外情況。本集團亦聲明倘有任何爭議，其保留最終權利。倘接收人不願再因該等促銷事項而被本集團聯絡，在各份電子直郵上有一個退訂按鈕，接收人可自由點擊選擇退出郵件列表。

#### B6.2 產品回收

鑑於本集團的業務性質，其產品不太可能出現安全及健康問題。然而，本集團設有完善的召回程序，以解決潛在的產品缺陷。倘客戶投訴顯示分銷產品不符合用戶預期，或分銷產品製造商通知本集團可能違反當地法規、未能符合安全標準或危害健康，則本集團可能會啟用回收程序。無論何種情況，本集團將會實施以下程序作為補救措施：

1. 提交事故報告；
2. 評估問題以釐定任何相關風險，並通知產品市場部有關受影響產品及問題；
3. 釐定受影響產品之範圍及程度，找出其批次、序列號及受影響客戶名單，並通知相關銷售團隊及個別銷售員；
4. 定義具體時限內擬採取行動，並向相關團隊成員分派任務；
5. 產品回收活動(如需)可能包括：
  - a. 替換分銷產品；
  - b. 採取糾正行動以修復受影響儀器及物資，或替換零部件；
  - c. 通知回收的受影響客戶／用戶並說明停止使用產品及產品退回方式；
  - d. 就客戶對產品的任何其他問題或方面作出建議；

6. 提交最終報告分析回收原因及任何相關結論；及
7. 採取必要糾正措施避免類似事故再次發生。

本集團於報告期間並無已出售或運送的产品因安全及健康原因而須召回。

### **B6.3 知識產權 (「知識產權」)**

本集團於香港註冊多個商標，並以「美高域有限公司」作為業務品牌名稱經營業務。嚴禁員工或外部各方在任何訊息或宣傳資料中未經授權使用本集團品牌名稱或商號。對於任何未經授權使用本集團的商號或商標，本集團將採取法律行動。

本集團根據ISO/IEC 27001:2013信息安全管理體系管理其資產安全，包括財務資料、知識產權及第三方託付予本集團之僱員詳細資料。倘侵犯本集團知識產權，其將要求侵權人停止該等行為。倘侵權行為繼續，人力資源部門將採取進一步行動。

為保護第三方知識產權及確保遵守相關許可條款，如本集團的資訊安全政策及員工手冊所述，禁止僱員複製、安裝或使用違反其版權或許可條款的軟件。我們嚴格控制免費軟件產品的使用及嚴厲禁止複製版權作品（如書籍、期刊、電腦軟件等），將個人電腦或軟件帶進辦公室前須取得批准。

「美高域」商標已註冊相應域名。未經本集團授權批准，嚴禁在任何訊息或宣傳材料中使用「美高域」名稱或標誌。

被發現違反該政策之僱員將受紀律處分，或面臨民事或刑事制裁。倘發現任何非法或未經授權使用製造商硬件及／或軟件之行為，本集團將知會相關製造商。於報告期間，概無重大違反下列知識產權相關法律及法規的事件發生：

- 《商標條例》(第599章)；
- 《專利條例》(第514章)；及
- 《版權條例》(第528章)。

### B6.4 資訊安全

本集團認識到資訊敏感度及重要性程度各不相同，並致力於維護強而有力的資訊安全措施。

報告期間內，本集團並未發現任何違反相關法律法規有關資料保護及隱私方面的重大違規情況。

#### 資訊分類

- **資產管理政策**：本集團根據其資產管理政策將資料分為三類：公開資料、內部使用資料及保密資料。
- **資料標籤**：資料會根據其敏感度標識及處理，以確保有充足水平的保護。
- **獲取控制**：保密資料的獲取受嚴格限制，有關資料受密碼保護、加密或於管理層授權後方可獲取。

#### 合規與政策

- **遵守《個人資料(私隱)條例》**：本集團遵守《個人資料(私隱)條例》(第486章)以合法及公平方式蒐集及使用求職者、僱員及客戶的資料。
- **員工手冊**：員工手冊清楚說明本集團對於數據、數據庫、客戶名單等機密資料的管理。
- **僱傭合約**：僱員須簽訂僱傭合約，並承擔相應合約責任，其中包括禁止在未經許可的情況下披露商業機密、保密資料及客戶資料的操守守則及保密條款。
- **加密密鑰管理**：本集團已制定加密密鑰管理程序，以保證本集團敏感資料的機密性、完整性、真實性及不可否認性。

#### 資訊科技系統安全措施

- **專用互聯網線路(DIA)**：本集團應用專用互聯網線路(「DIA」)互聯網線路以提供穩定的互聯網。
- **防火牆保護**：在伺服器及裝置上安裝防火牆以監控及控制網絡流量的進出。

- **SSL證書**：本集團為資料保護已於其網站加入SSL證書(<https://>)以確保客戶於網上查詢表格上填寫的資料安全。
- **私隱權政策**：本集團網站已發佈私隱權政策，並於網頁底部列明其條款及條件，以供客戶瀏覽及了解。

### **B6.5 資料保護及私隱政策**

本集團致力向其現有及潛在客戶確保高水平的資料保護及私隱。

#### *政策與程序*

- **保密協議**：僱員及分包商須根據彼等的僱傭及分包協議遵守本集團與其客戶的保密職責。
- **保密資料的定義**：根據員工手冊所述，保密資料包括公眾一般不知悉的有關業務或其客戶的所有有形或無形想法、資料及材料。
- **揭露限制**：僱員及分包商規定禁止向任何第三方披露在服務過程中或之後取得有關本集團客戶的任何保密資料，且不得為其利益使用有關保密資料。
- **電話推銷限制**：所有電話推銷須在本集團辦公室內進行及資料不得複製出工作範圍。
- **離職後義務**：於終止僱傭關係後，僱員不得使用或保留任何保密資料。
- **網站私隱政策**：本集團之網站附有私隱政策頁面供持份者參考。

### 資料安全指引

本集團執行以下「做到及禁止」指引，以確保資料安全：

| 「做到」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 「禁止」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所有資料在當天結束時從工作場所移走並放入保管區域</li> <li>• 保密敏感或機密資料在列印後應立即從打印機中清除</li> <li>• 離開座位時鎖好抽屜</li> <li>• 確保入口／出口的門保持關閉</li> <li>• 當保密及內部使用文件無用時及時粉碎</li> <li>• 慎防社會工程學方法</li> <li>• 在辦公場所看到任何不認識的人，立即向管理信息系統主管報告</li> <li>• 文件夾／文件只對目標用戶在指定時間內共享。根據需要僅提供明確的只讀、修改、完全控制等權限</li> <li>• 卸載所有未經授權的軟件</li> <li>• 離開座位時鎖屏（按Win鍵+L）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不得在工作站的顯示屏上顯示保密及內部使用文件</li> <li>• 不得在工作區域內貼滿寫有敏感資料的（如用戶ID、密碼、團隊的個人資料（包括聯繫方式、會議詳情等））的便利貼或其他手書便箋</li> <li>• 不得將保密及內部使用文件棄置在垃圾桶</li> <li>• 不得將筆記本隨意放置或用作鼠標墊</li> <li>• 不得將RSA令牌隨意放置</li> <li>• 不得在筆記本電腦／台式電腦插入USB驅動器／設備</li> <li>• 不得進行尾隨行為</li> <li>• 不得在台式電腦上／筆記本電腦存儲任何歌曲及視頻</li> <li>• 不得在桌面的記事本文件內保存密碼</li> <li>• 不得讓審計人員接觸／獲取／訪問個人資料／數據／對象</li> </ul> |

### 資料管理與獲取控制

- **客戶資源管理系統：**本集團採用客戶資源管理系統管理客戶數據庫。
- **獲取控制：**惟獲授權人員方可進入系統，且所有數據均嚴格保密。
- **安全事件監控：**管理資料系統部門（「管理資料系統部門」）負責監控操作系統的安全事件日誌及結構化查詢語言伺服器的事件日誌，以防止發行任何未經授權進入系統事件。

### 資料外洩應對

倘出現資料外洩，管理資料系統部門將採取以下行動：

- 與相關部門負責人會面以檢討有關案件。
- 就資料外洩評估影響。
- 就資料外洩事項知會任何內部或有關各方。
- 立即採取行動，例如掃描病毒、安裝安全補丁及阻斷互聯網進入防火牆等，以防止進一步的資料外洩。
- 與委員會成員檢討進展。

### B6.6 客戶溝通

本集團致力於向客戶提供優質的服務，並遵守ISO/IEC 20000-1:2011服務管理體系。我們重視透過了解客戶需求、定期評估服務水平並及時解決投訴來維持良好的客戶關係。

### 客戶關係管理

- **業務關係管理程序：**我們制定了業務關係管理程序，以確保與客戶保持良好的關係。
- **客戶名單管理：**本集團建立客戶名單並按半年基準檢討該名單。
- **定期會議：**其組織中期會議（按季）及年度會議（按年），討論服務表現及成就。
- **客戶調查及改進計劃：**本集團分析客戶調查及於會議後設計服務改進計劃以跟進客戶情況。
- **諮詢處理：**當客戶通過電話或電郵向本集團詢問產品、請求服務或維護時，市場部將相關資料交由銷售團隊跟進。

### 投訴處理流程

- **資訊記錄：**收到產品或服務相關查詢或投訴時，我們將會記錄客戶資料。
- **案件移交：**案件交由有關部門作進一步處理。
- **初步評估：**進行初步評估以評定嚴重程度、安全隱患、複雜性、影響及立即採取行動之必要性。
- **調查與溝通：**相關部門須圍繞投訴之所有相關情況及資料進行調查，其後與投訴方就所作出決定及措施進行溝通。
- **升級：**倘投訴無法及時解決，相關工作將交由更高管理層。
- **行動計劃評估：**於投訴得到處理後，會對解決投訴及客戶滿意度之行動計劃進行評估。

於報告期間，本集團並無有關產品及服務的投訴事件，其已出售或付運的產品亦無因安全及健康理由而必須召回。

## B7. 反腐敗

本集團秉持誠實、正直、公平作為基本商業價值。員工手冊(行為準則索引5)所述反腐敗政策，可確保本集團不因失信、不忠實或腐敗而令聲譽受損。反腐敗政策規定了針對各種商業交易的行為準則及適當的程序。

### B7.1 利益衝突

如員工手冊所述，當僱員個人利益與本集團的利益相競爭或抵觸時即出現利益衝突情形。僱員須避免實際或潛在利益衝突情形，因該等情形可能會損害其誠信並危害本集團的利益及聲譽。僱員須申報其或其直系親屬於任何與本集團競爭或本集團與之存在業務往來的企業或組織中的任何直接或間接財務權益。

### B7.2 反腐敗

根據《防止賄賂條例》及員工手冊指引，任何僱員在未經僱主同意下就其工作索取或接受「利益」，即構成違法行為，而相關利益提供者亦構成犯罪。「利益」一詞之涵義已載於條例中，並包括饋贈、貸款、費用、報酬、受僱工作、合約、服務及優待。禁止接受會影響僱員的客觀性或引誘僱員作出違反本公司利益的行為，或導致偏見或不當行為的利益。

於報告期間，本集團遵守《防止賄賂條例》。於報告期間，並未發生違反反腐敗法規的情況或並無針對本集團或其僱員提起的已審結的有關腐敗的訴訟案件。

### B7.3 舉報政策

本集團致力於實現高標準的開放性、正直性及問責性。如員工手冊所述，我們鼓勵僱員、客戶、供應商及其他持份者報告本集團內部存在任何可疑的不當行為或瀆職情形。舉報人可親自或以書面方式作出報告，並通過郵件或電子郵件提供詳情及(倘可能)證據。我們的舉報政策發佈於公司網站及內部網上，能夠輕易查閱。本集團承諾公平且恰當地應對所有投訴及潛在違規情況。

即使相關舉報為無根據，仍會保護根據本政策作出恰當舉報的人士不受不公正的解職、受害或未經授權的紀律處分。倘有僱員根據本政策向舉報的人士報復，則將面臨紀律處分。

### B7.4 反腐敗培訓

於報告期間，本集團為全體董事及僱員舉辦商業道德、競爭條例培訓及反腐敗研討會。本集團分別為83%及71%的僱員提供了「反賄賂及腐敗」及「競爭條例」培訓，總計371小時的反腐敗相關主題培訓。

### B8. 社區投資

除關懷僱員之外，本集團透過積極參與志願服務關心其社區並履行其企業社會責任。

長期以來，本集團以關懷市民及環境為己任，連續超過17年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」獎。



此外，本集團亦因在社區投資方面的努力獲香港公益金頒發「第十屆年度最高籌款機構獎」，及「卓越大獎」。



## 環境、社會及管治報告

於報告期間，本集團與不同慈善機構合作，開展多項社會服務以鼓勵僱員關懷社區內有需要人士。我們的社區投資活動詳情概述如下。

| 貢獻範圍 | 活動        | 受益人／合作人／<br>夥伴機構 | 資源投入詳情                        |
|------|-----------|------------------|-------------------------------|
| 社區關懷 | 送粽        | 循道衛理楊震社會服務處      | 捐款：3,000 港元                   |
|      | 送月餅       | 循道衛理楊震社會服務處      | 捐款：3,000 港元，<br>11 名僱員參與慈善活動。 |
| 教育   | 捐贈        | 教支源協會有限公司        | 捐款：50,000 港元                  |
|      | 多語言會議同聲傳譯 | 香港理工大學           | 捐款：672,000.00 港元              |
|      | 多語言自動語音識別 | 香港理工大學           | 捐款：676,000.00 港元              |