



上海實業控股有限公司

SHANGHAI INDUSTRIAL HOLDINGS LIMITED

(股份代號：363)



2019

環境、社會及
管治報告



環境、社會及管治報告



關於本報告

本環境、社會及管治報告重點披露上海實業控股有限公司(簡稱「上實控股」或「本公司」或「我們」)及其附屬公司(統稱「本集團」)在二零一九年一月一日至十二月三十一日期間的環境、社會及管治方面的表現。

本報告的匯報範圍覆蓋本集團的主營業務，包括基建設施(水務相關業務)、房地產及消費品(煙草業務)行業，相關業務活動主要位於中國大陸及香港。



本報告立足行業背景，力求突出企業特色，並根據香港聯合交易所有限公司發佈的主板《上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》編製。

上實控股的環境、社會及管治的管理理念

作為負責任的企業，本集團秉持平衡業務發展與企業社會責任的宗旨，竭力於日常業務營運和重大商業決策中融入可持續發展的理念。我們認為，企業對於社會發展的責任重大。上實控股作為一家在港上市的紅籌公司，不但積極承擔對社會經濟發展的責任，而且努力肩負促進社會綠色發展、社區共榮的義務。董事會向來十分重視可持續發展，通過兼顧和平衡各主要持份者的利益，為社會創造長遠價值。

環境、社會及管治的管制架構

本集團的環境、社會及管治的策略制度、績效管理及匯報工作均由董事會負責帶領。我們的社會環境及企業治理指導委員會由本集團高級管理人員及董事會成員組成，負責指導集團的可持續發展工作，制定可持續發展策略、方針，並確保可持續發展的相關風險得到及時、有效的識別和妥善的管理。此外，集團的社會環境及企業治理規劃及信息披露工作小組由各業務單位的主管組成，負責推行並監督可持續發展項目的進程，並定期就相關表現，向社會環境及企業治理指導委員會進行匯報。我們相信上述管制架構集各業務單位的專業知識、業務經驗之所長，將有效促進本集團的環境、社會及管治與集團業務增長策略的協調發展。

持份者參與及重要性評估

上實控股一直以開放的態度聽取不同持份者的意見，並堅定信息披露的決心。本集團向來重視與不同持份者，包括員工、客戶、股東、業務夥伴、供應商、媒體和社區保持定期溝通。我們設立了多種溝通途徑，包括各種會議、訪談、調查等，以收集持份者的想法、意見及建議。



下表概述各類持份者的參與渠道：

主要持份者	參與渠道
員工	<ul style="list-style-type: none">• 定期會議及聚會• 培訓、研討會及工作坊• 表現及發展討論• 義工活動
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 日常經營及互動• 客戶滿意度調查• 公司網站
股東	<ul style="list-style-type: none">• 股東週年大會及其他會議• 公司通訊、包括通函、通知、業績公告、年度及中期報告
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none">• 會議及研討會• 實地考察
供應商	<ul style="list-style-type: none">• 評估與績效檢討• 實地考察與會議
媒體	<ul style="list-style-type: none">• 管理層採訪及會面• 業績報告
社區	<ul style="list-style-type: none">• 義工活動• 贊助及捐贈• 社區外展

為符合報告針對性、重要性、平衡性的原則，我們聽取主要持份者對上實控股在環境、社會及管治方面的看法及建議，並將相關建議納入本報告的編製中。持份者較為關注上實控股在環保節能、員工發展培訓、工作健康安全及產品服務質量等方面的表現。

我們將持份者的意見和建議作為環境、社會及管治重要議題的基礎。本報告緊扣報告持份者的關注和訴求，列舉具代表性的事例，重點匯報與公司發展戰略一致的重要議題。



環境保護

本集團視環境保護為重要議題，一直積極探索機遇並應用先進技術，盡量減少或避免營運對環境的影響和對自然資源的耗用。

排放物

廢氣及溫室氣體排放

綠色發展是我們的重要營運理念之一。我們通過增加運作效率以減少浪費，從而減少排放空氣污染物及溫室氣體。例如，在房地產開發項目中，施工期間所造成的空氣污染主要發生在基礎施工、結構施工及裝飾施工階段。本集團識別出多項污染源，包括：施工道路揚塵、車輛運輸揚塵、土方揚塵、土木機械作業揚塵等，並制定相應防治措施。我們對施工現場採取嚴格的粉塵控制措施，包括對裸露地表土採取硬化處理，根據天氣情況對粉塵採取覆蓋或灑水措施，採用加蓋封閉運土車輛，控制粉塵排放；並設立運輸車輛清洗池，保證運輸車輛不帶泥沙離開現場；對易飛揚細顆粒建築材料密封存放等。現場設置的攪拌設備安設擋塵裝置。

集團基礎設施業務旗下的垃圾焚化設施採用多重處理技術，深度淨化、處理煙氣，並通過當地環保部門進行的定期監測，保持排放達標。我們還在主要污水處理廠內，對各建築物加蓋收集廢氣，廢氣集中後進行生物除臭處理，確保排放達標。二零一九年期間，我們繼續優化及提升基礎設施業務的脫硝系統，提升煙氣的脫硝效率。

在煙草加工中，我們使用的三台鍋爐均採用了更清潔的超低硫柴油作燃料，大大減少了二氧化硫及其他大氣污染物的排放。此外，加工中設備及車間產生的廢氣均先由除塵器除塵，再經八台除味機除味。我們在排氣煙囪安裝了閉路電視，24小時監測以確保氣體達標排放。另外，在近年安裝的焚燒爐中，我們使用了管道煤氣作燃料，這有助於清除生產過程中產生的異味及塵埃，減少環境污染。現有的121部冷氣機，其中68部已使用環保雪種，約佔56%。我們將在設備維修更換期間，陸續全面轉用使用環保雪種的冷氣機型號。

此外，我們在更換生產場所及辦公室耗材時，會比較市場各類產品規格及對環境的影響，優先選取能源效益較高的產品。例如，我們在港的煙草業務廠房已經逐步停用非環保的雪種，並以環保的雪種作替代，以降低溫室氣體的排放。集團在港煙草業務於年內參與了由機電工程署舉辦的《節能約章2019》，推廣各種能源節約措施，如室內平均溫度維持在攝氏24至26度之間，為環境出一分力。

本集團匯報範圍覆蓋的主營業務二零一八年及二零一九年的廢氣及溫室氣體排放數據如下：

環境關鍵績效指標	單位	2019	2018
氮氧化物排放量	噸	1.895	1.282
硫氧化物排放量	噸	0.007	0.005
顆粒物排放量	噸	0.123	0.117
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	303,014	226,214
範圍1 – 溫室氣體排放及減除	噸二氧化碳當量	17,489	6,064
範圍2 – 能源間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	285,525	220,150



向水及土地的排放

妥善處理污水有助保護環境及社區，我們以符合成本效益的方式處理污水，倡導水資源循環使用，盡力避免或減少污水排放。以房地產開發項目為例，於工地設置集水溝渠，並在接入市政雨水管道前經過沉澱池的處理。我們也建立了收集系統淨化雨水或可再利用水，再使用回收水澆灌綠化，在施工現場的機具、設備、車輛沖洗用水均設立循環水裝置，做到污水、廢水分流，建立可再利用水收集池，使廢水得到層級利用，鼓勵循環利用及避免或減少外排。

廢棄物管理

本集團奉行「環保3R」的廢物管理方針，鼓勵減少使用(Reduce)、物盡其用(Reuse)和循環再用(Recycle)。作為具規模的生產者，我們積極推動減廢策略，不少房地產項目遵循美國能源與環境設計先鋒獎(LEED)綠色建築標準進行設計。建築設計將選址、設計、建設、營運、維護、翻新、拆除等項目各生命週期中產生的環境影響納入考慮，避免建材的浪費，並加入自動化及規格化的考量，不只限於循環再造建材，從源頭避免產生廢物為第一步。

本集團的生產過程並未大量產生需要最終處理的有害廢棄物；在基礎設施水務相關業務中產生的有害廢棄物已用於本集團固廢發電。在生產過程中，我們積極實施廢棄物的嚴格分類、分存，並確保廢棄物經由有資格的回收商進行妥善回收處理。例如，煙草業務在生產過程中產生的廢機油及火水由政府認可合資格的承判商回收處理；廢氣會通過除味機去除異味；廢水以污水處理系統過濾；其他廢紙、膠筒、金屬及廚餘等均由回收商進行妥善回收。

在現時的辦公場所管理上，我們提供了廢棄物的分類回收箱，將廢紙、鋁罐、廢金屬及塑膠廢物分類以便回收，並鼓勵員工積極參與回收利用。在辦公中產生的廢棄物包括紙張、打印機墨盒等均由回收商進行妥善回收供循環再造。本集團旗下發展公司積極響應於2019年7月1日正式開始實施的《上海市生活垃圾管理條例》，於2019年4月邀請了徐匯區綠化市容管理局環衛管理科為全體員工工作垃圾分類專題講座，加強員工的垃圾分類意識。

本集團匯報範圍覆蓋的主營業務二零一八年及二零一九年的廢棄物排放數據如下：

環境關鍵績效指標*	單位	2019	2018
所產生無害廢棄物總量	噸	6,325	643

* 環境關鍵績效指標的上升主要來自建築規模的業務擴充及數據覆蓋範圍的提升。

資源使用

我們的房地產項目建築設計採用國家公共建築節能規範及項目當地的節能規範，一些大型綜合體項目以及部分住宅項目均以國標綠色建築星級、美國健康建築體系WELL或美國LEED綠色建築標識標準設計，旨在通過一系列節地、節能、節水、節材設計措施，降低建築全生命週期內對環境的污染以及資源的損耗。

集團旗下的發展物業自二零一八年在上海市金鐘廣場試營運建築能效管理平台後，對公司所管項目提供了完整的能源耗量資料、設備運行監測、能耗預測和警報以及能源策略管理。集團旗下開發的住宅、公建項目施工階段注重採用可循環利用材料，採用装配式施工方法等措施以降低施工階段對環境的污染及減少建材的浪費。集團對於持有的商業項目逐步進行升級改造，通過提高機電系統的能效、提高原有建築圍護結構保溫性能、更新環保處理設施等，使得既有建築的節能、環保性得到提升。集團在港煙草業務於本年度四月響應機電工程署舉辦的《節節約章2019》活動，推動能源效益及節約能源。持續改造所有生產車間，廠房大規模採用更節能的T5熒光燈，廠內的鹵素射燈以LED燈取代，空氣壓縮機及除味風機均改用能源效率更高或變頻控制的設備，並優化塵缸取締現時能耗高的老塵缸，進一步提高資源使用效率。

集團基建設施業務旗下的自來水廠及污水處理廠根據實際的供水或者排水低峰時段，及時進行減泵運行，並加強水泵電機等設備的日常維修保養，在發揮最佳性能前提下節省電力。集團旗下的發展物業進行直供水水泵節能改造，不但避免了水箱供水的二次污染，提高了社區居民用水品質，降低了水泵運行噪音，還有效解決了消防水箱滲漏造成水資源浪費的難題。

隨著信息化體系建設的深入，本集團旗下的房地產業務持續提升辦公自動化水平及提倡無紙辦公，倡導員工利用電子通訊進行視像和電話會議取代非必要的出差，從而加強節能、低碳意識。在購置公務新車時，本集團優先考慮新能源汽車及商務車，使用高能源效率和空氣的車輛。

環境、社會及管治報告

本集團匯報範圍覆蓋的主營業務二零一八年及二零一九年的資源使用數據如下：

環境關鍵績效指標*	單位	2019	2018
能源總耗量	千瓦時	407,462,738	292,507,439
直接能源總耗量	千瓦時	39,069,886	24,178,638
柴油	千瓦時	9,872,546	1,474,305
汽油	千瓦時	2,287,892	1,879,977
液化石油氣	千瓦時	154,295	174,651
天然氣	千瓦時	26,702,868	20,649,706
乙醇汽油	千瓦時	52,284	–
直接能源總耗量密度	千瓦時／千元港幣營業額	1.21	0.795
間接能源總耗量	千瓦時	368,392,852	268,328,800
外購電力	千瓦時	331,363,970	267,585,194
煤氣	千瓦時	37,028,882	743,606
間接能源總耗量密度	千瓦時／千元港幣營業額	11.39	8.8229
耗水總量	立方米	1,092,630	647,482
耗水密度	立方米／千元港幣營業額	0.0338	0.0213
製成品所用包裝材料的總量	噸	7,502	7,265
製成品所用包裝材料的每生產單位佔量	公斤／每生產單位製成品	3.76	3.76

*環境關鍵績效指標的上升主要來自建築規模的業務擴充。

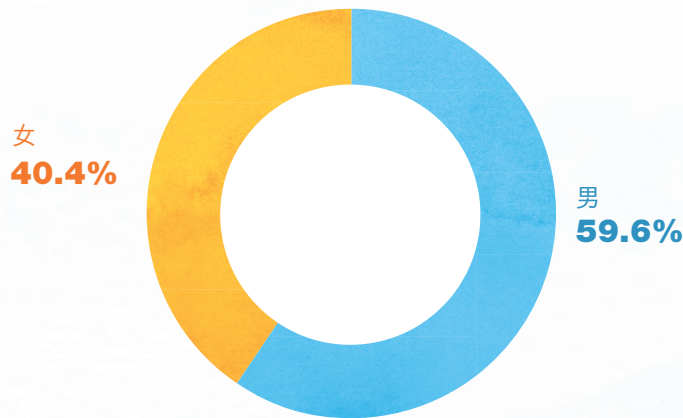
環境及天然資源

本集團在日常營運及項目中積極探索保護環境及天然資源的技術和途徑，在房地產項目計劃過程中聘請專業單位進行全面的環境影響評估，旨在顧及環境及社會的考慮，以可持續的方式規劃和管理項目計劃，並制定施工期的環境管理清單及營運期的環境保護措施，採取相關行動減低對環境的影響，致力保護項目所在地的生態環境及天然資源。例如上海閔行區的T18甲級寫字樓在設計階段獲得LEED金級預認證，其選材用材上力求環保特性，積極減少建築物整個生命週期的環境影響，不惜以較高的成本投入來滿足低碳要求，並積極進行環評認證。在減少噪音污染方面，集團旗下地產企業在項目施工過程中用心規劃施工現場設施，儘量將噪音設備遠離居民區，並採用隔音設施和低噪音施工設備及工藝，藉以紓減施工噪音對鄰近民居的影響。

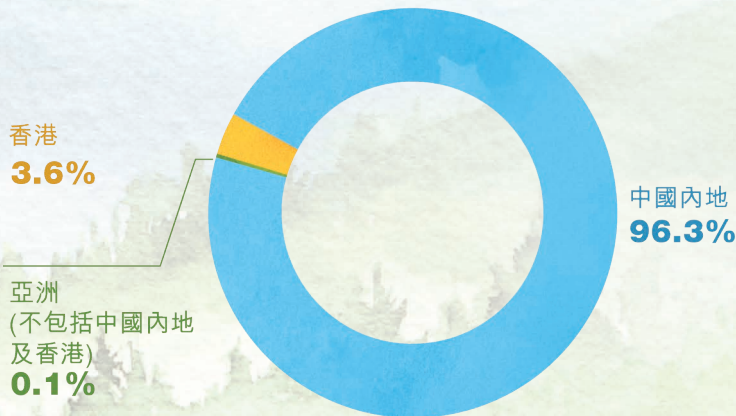
僱傭及勞工常規

員工是我們視為最寶貴的資本，對於本集團的可持續發展舉足輕重。截至二零一九年底，我們的員工隊伍總數達18,415人。本集團不斷完善人才招聘、留任、發展培訓，形成規範、公開、穩健和高效率的管理特色，協助員工實現自身價值。本章節所列圖表採用的數據涵蓋本集團全體員工。

按性別劃分的員工人數比例



按地區劃分的員工人數比例



僱傭

本集團歷來十分重視人才管理，並始終秉承「以人為本」的精神。我們通過實施公平的招聘策略，吸納優秀人才；並設立了績效評核機制，根據僱員工作表現、公司業績和市場薪酬趨勢予以評估，致力為僱員提供合理並具競爭力的薪酬和福利。

根據其特定業務性質及需要在員工手冊訂立了多項政策，包括辦公、入職、考勤、績效考核、獎懲、薪酬福利、培訓及員工權利等，並依照員工手冊嚴格執行。各企業貫徹「以崗定薪」的原則，綜合考慮崗位責任、能力及業績，結合經濟增長及公司營運情況，實施固定薪酬與績效考核相結合的政策，為員工提供具有市場競爭力的薪酬。此外，企業不斷完善的薪酬福利體系，把規範績效管理視為人才選拔、薪酬管理等決策的根本，遵循客觀公正、規範透明的績效管理體系對員工進行考核、提拔及晉升優秀人才。

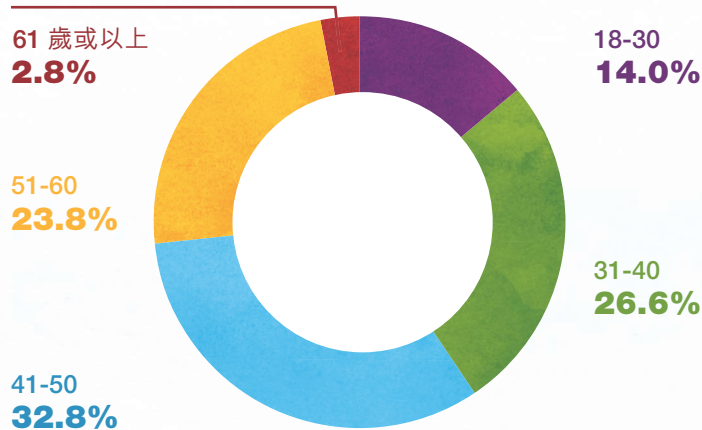
本集團為僱員提供多項福利。福利除薪金及花紅外，包括現金和醫療津貼、定期體檢、待產及婚假、帶薪休假、個人意外保險、培訓資助、困難職工慰問金等，並提供退休福利，以確保吸引和保留最好的人才。此外，本集團在港業務遵循香港的《強制性公積金計劃條例》，為合資格僱員提供定額供款退休金計劃，並且為全體僱員參加強制性公積金計劃，由獨立受託人根據有關法例條款經營管理。

按僱傭類型劃分的員工人數比例



本集團旗下公司主要業務分佈於中港兩地，我們依照兩地人力規定及公司文化，制定相關僱傭的行為準則，給予員工平等機會，堅持多元化及反歧視的政策。相關準則亦同時被寫入員工手冊並予以執行。

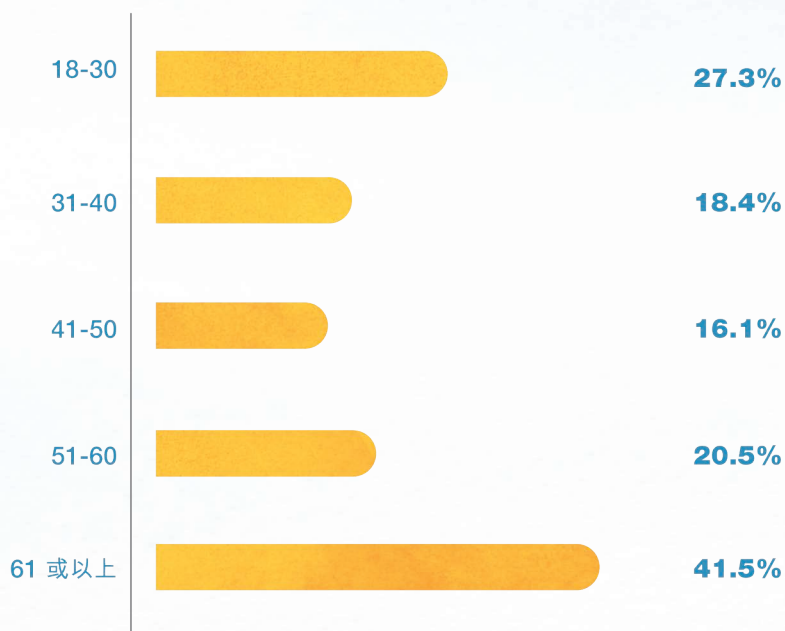
按年齡劃分的員工人數比例



按性別劃分的員工流失率



按年齡組別劃分的員工流失率



按地區劃分的員工流失率



健康與安全

保障員工的健康安全是我們的首要任務，致力為員工提供安全舒適的工作環境。本集團秉承「健康生活、快樂工作」的企業文化理念，不斷提升及完善各單位的安全生產機制，細化並深入貫徹安全生產的規章、制度及要求，對工作場所的危險源進行識別、控制；從加強集團自身安全制度建設及管控監督、提供員工安全教育培訓、增強安全應急能力意識三方面著手，樹立企業安全文化，確保員工的職業健康安全，建立零意外的工作環境。所有煙草業務的新員工入職時都需要接受安全培訓，確保各崗位的員工已擁有相關法例要求的證書。著力培育安全氛圍，提升安全意識，進一步加強對主要職工的日常安全教育，因應不同崗位採取不同培訓方法。

集團旗下的房地產企業在2019年6月舉辦“安全委員會二季度工作會議暨安全生產月消防專題培訓”，進行疏散逃生演練和火災場景體驗，以加強員工對安全生產和消防安全工作責任意識。是次安全生產工作會議內容豐富、形式多樣，教育培訓效果顯著，有效提升了本集團員工的安全生產和消防安全責任意識，為更好落實本集團年度安全生產工作打下堅實的基礎。

我們成立了安全委員會來提升在港煙草生產的安全營運，並至少每季度舉行一次會議討論，匯報生產安全表現；我們根據安全管理體系要求，加強監督審核，並持續改善。公司每年舉行不同的活動，如「安全生產月」，提高員工的安全意識。此外，相關的安全政策至少每兩年進行一次修訂，以確保與時俱進，並發放到各員工以隨時參閱政策內容。

就房地產建築行業而言，職業安全風險管理一向至關重要。在二零一九年，我們的企業與各職能部門、附屬公司簽訂安全責任書，簽約率達100%；對各單位進行安全巡查及不定期抽查，對安全生產工作實行全覆蓋檢查，包括重點區域巡查、機械檢查及安全委員會安全視察。本企業為建築工人提供防護及防暑降溫的設備；對檢查發現的安全隱患，開出安全整改通知書，並進行整改。

我們在二零一九年期間進一步展開安全生產教育及培訓活動，各企業大力加強應急情況處理能力，舉辦火警疏散演習等模擬演練，加強員工的安全意識和應變能力。根據特殊工種及崗位要求，我們為員工提供相應的勞動防護用品，並定期檢查設備安全狀況；並為相關員工定期提供相應的職業病健康檢查，切實保證員工的健康。報告年度內，本集團無發生任何與工作有關的傷亡或死亡，惟有2,395天工傷期間帶薪休假。

此外，各單位不斷加強內部安全資訊的交流，由專設團隊負責安全健康事宜的統籌、計劃、組織、發展及推廣，提升企業職業健康安全文化建設。

發展與培訓

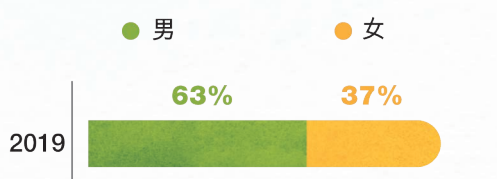
員工職業發展和人才培養是本集團重視的一方面，致力為員工提供廣闊的成長空間，幫助員工實現自身價值。我們為員工提供多元化的培訓和發展機遇，建立良好的學習機制，每年組織各種內部及外部培訓，內容包括入職培訓、績效管理、職業技能、品質控制、職業健康安全、財務稅務管理等。各子公司按照集團五年規劃的要求，積極構建有效及負責任的管理團隊，增強員工對公司的歸屬感。例如，集團旗下在國內上市的地產企業在二零一九年度舉行了「員工訓練營」活動，圍繞公司戰略與發展、安全隱患排查、安全文化、個稅調整和社保改革、工程開發和財務會計準則等主題，累計參加員工逾400人次。此外，我們亦十分重視中層管理者的人才儲

環境、社會及管治報告

備。例如，二零一九年期間在集團旗下地產企業內部開展了掛職鍛煉，並對管理培訓生進行輪崗、培訓、海外企業實訓及定期考核等，為集團的發展發掘、儲備和培養人才。於本報告年，本集團按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數及按員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數概述如下：

僱員類別	2019 平均受訓時數
按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	
男	13.7
女	13.3
按員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	
管理層	30.4
非管理層	12.3

按性別劃分的受訓員工比例



按員工類別劃分的受訓員工比例



為進一步提升企業文化建設，與本集團的經營擴張與業務發展相適應，我們舉行了一系列企業文化活動，加強團隊合作精神，並提供互相學習交流的平台。

勞工準則

本集團遵守相關勞動法規要求，堅決杜絕營運中涉及任何童工或強制勞工。

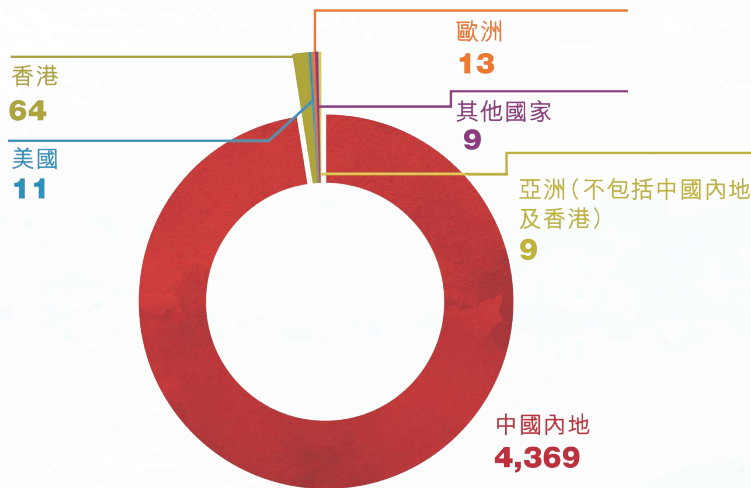
營運慣例

供應鏈管理

鑒於本集團所涉業務廣泛，在日常營運中我們需要與諸多供應商協作互動。我們致力與供應商建立緊密的夥伴關係，力求互惠互利，共同成長。本集團旗下的企業已分別建立了有系統的供應商管理及資質評核制度，努力確保供應商及購料符合各評價標準，降低供應鏈的潛在風險。我們對供應商進行定期表現評定，根據評分定期對供應商名錄進行更新。如供應商評分未達到集團內部標準，則會被撤換；如供貨未能達到集團的交貨及質量要求，我們將發出懲罰性警告通知書實施一定的懲罰措施。此外，我們還會對主要供應商進行實地考察，檢視其生產情況及進行資格認證，以甄選合格供應商。集團旗下地產企業於二零一八年已採用了新版設計供方庫系統，為供應商的的評核和篩選提供了更加高效的渠道。

我們一般盡量避免選用單一的供應商，以控制供應鏈風險。二零一九度內，本集團前五大供應商的採購總額不超過總購貨額的30%。於本報告年度，本集團的業務合共有4,475個供應商，其中4,433個位於中國內地及香港、13個位於歐洲，以及29個位於美國及其他國家。

按地區劃分的供應商數目



我們在招投標過程中通過相關制度規範招投標活動，確保採購工作的質量和效率；並實施公平、透明的評標過程，營造公平、公開、公正的招投標過程，提升採購效率。

反貪污

企業道德和誠信是企業生存的命脈。本集團高度重視企業廉潔誠信，嚴格遵守相關法律法規及香港的《上市規則》要求。我們的企業建立了內部規章，為員工的行為提供指導和依據；並通過設立舉報熱線、保密郵箱等，對不良行為的舉報提供渠道。全體董事和高級管理層帶頭廉潔從業、帶頭改進作風，以身示範、以上帶下，簽署落實廉政責任承諾書，帶領團隊共同廉潔從業，構建良好的企業廉潔文化，建設及監督主體責任落實體系和問責追究體系。

此外，本集團恪守良好的企業管治原則，進一步加強內控管理，加強警示教育，完善健全紀律監察工作。集團總部定期對旗下項目公司進行專項檢查，涵蓋如財務、採購、經營、生產等功能。本集團的房地產業務於2019年已完成半年度及年度內部控制評價報告。其報告讓集團更瞭解房地產業務所面對的各種風險與現行管理有效性。

我們對員工的職業道德、利益申報等均做出明確要求，並通過《員工手冊》、內部培訓等渠道，將保持廉潔誠信的決心和承諾傳達到各員工。此外，我們亦對我們的供應商提出廉潔奉公、誠信合作的要求。本集團全體董事和高管帶頭倡導廉潔從業，以身示範、以上帶下，將各職能部門和各附屬公司總經理共同納入廉政建設責任體系。於本報告期，本集團對2018至2019年以來本集團管理層與新提任的16名中級管理層員工進行集體廉政對話。除此之外，本集團亦組織全體管理層參加《廉潔從業知識》閉卷考試，並與中級管理層員工簽署《廉潔從業承諾書》，進一步加強本集團的反腐敗工作。另外，本集團亦組織員工深入了解違法違規的不同實例，以強化反貪污警示教育。於二零一九年報告年度，概無任何法律訴訟、索賠或爭議案件。

產品責任

優秀的產品和服務質量是我們對客戶的承諾。本集團致力不斷提升產品和服務的質量、健康與安全的同時，不斷創新，並加強客戶溝通，努力提升客戶體驗。

產品質量是企業的核心競爭力，也是產品責任最基本的要求。房產置業是很多客戶一生中最重大的投資之一，我們對旗下房地產項目嚴格把關，通過完善質量標準、月度專項檢查、交房聯合檢查及第三方抽檢等手段，確保產品質量和客戶權益。

本集團的房地產業務響應國務院關於構建綠色製造體系的號召，努力構建高效、清潔、低碳、循環的綠色製造體系。集團的房地產開發業務肩負了城市建設、推廣綠色發展、改善生活品質的責任，優質的產品能為客戶和社會創造長久的價值。因此，除了產品質量，我們亦專注節能環保建築設計，提升樓宇的環境效益及健康安全。例如，我們的上海徐匯「濱江城開中心」項目取得LEED及國標綠色建築雙認證；「萬源」商辦項目及位於西安滄灞河生態區的住宅項目達到國標綠色建築二星級設計標準。

我們對質量的承諾也體現在產品和服務的可靠性。例如集團旗下供水及污水處理業務的質量通過國家安全標準認證，旗下附屬公司擁有環境污染治理設施營運甲級資質，並通過了符合國際標準的職業健康安全、質量、環境一體化認證。污水處理過程採用實時監測系統，並由專人採集及分析水樣，確保處理效果達標；集團在港煙草業務在來料檢測、線上檢測及成品檢測方面均制定詳細檢查程序，為產品品質安全提供保障。本集團房地產業務和煙草業務於二零一九年度無因安全與健康理由而須回收的已售或已運送產品。

集團秉持客戶至上的服務原則，嚴格把控產品品質，積極處理客戶投訴，為客戶提供滿意的產品及服務。集團旗下在港煙草企業對於有質量問題的產品會回購以保障消費者權益。相關企業亦通過網站、市政熱線積極收集並處理市民投訴或建議，第一時間答覆並解決市民的服務需求。例如在自來水業務，我們還開通了24小時供水服務電話，並安排專門部門人員負責處理並管理用戶的意見、建議和投訴，督促相關投訴盡快處理。

為進一步提升客戶體驗，我們物業服務結合創新的互聯時代居住理念，推動電子化、智能化發展，於二零一九年繼續優化其線上模式(O2O)「城寶」APP2.0服務，從產品、服務、體驗等多角度出發，全方位升級城市智慧生活方式，通過搭建互聯網，聯通各方平台；整合資源，統籌全面的輸出品牌信息，形成集成的大數據管理平台，與用戶分享豐富資訊，解決業主的生活所需。「城寶」APP2.0還加入了「意見建議板塊」，使業主的意見和建議直接傳達到企業的相關部門，促進對產品及服務質量諮詢、有效和妥善解決問題。



提供真實及準確的信息是企業責任溝通的重要前提。我們在與客戶的溝通中，除了注重信息的數量，亦看重信息的質量。我們的企業嚴守當地法律法規要求，包括對廣告、標籤等的要求，進行產品和服務的營銷。例如，在煙草製品包裝上標註健康警示語等，為消費者和廣大社會提供透明度。

本集團重視客戶資料和隱私的保護，嚴格杜絕未經允許情況下洩露客戶隱私。企業實施相關的規章制度對客戶信息嚴加保密，並由授權人員存取，保障信息安全。相關客戶隱私保護的要求通過內部溝通、培訓等方式傳達到員工。一旦發現有私自洩露用戶信息情況，將按照公司相關制度進行處理並追究相關人員責任。



社會責任

本集團履行社會責任與當地社區緊密聯繫。我們相信這是一家歷史悠久並植根於社會的紅籌公司的責任。集團組織員工積極參與「文明行路」志願服務、義務獻血等公益志願活動。同時，結合集團旗下企業品牌的建設，善用企業資源，創新慈善公益活動的模式，持續關注藝術、教育、環保、濟困等領域。二零一九年，我們的社會責任工作主要從支持教育、扶貧濟困及參與社區共建多方面推進，以下為我們年內具有代表性的社會責任活動：

在支持教育方面，集團旗下企業自一九九六年援建安徽六安城開希望小學以來，資助和扶持六安城開希望小學已有20餘載。我們每年都會組織員工到六安城開希望小學開展義教活動，贈送物資，如護眼檯燈、保暖套裝、文具等，並與困難學生結對助學。六安城開希望小學目前已成為了當地校舍設施、師資力量、教學理念都較為先進的學校。集團亦非常支持高等教育，在二零一九年，集團繼續每年資助多位在校大學生就學。集團的房地產業務與雲南彌渡縣塘子村簽署對口幫扶協定，首批援建的進村道路、學校食堂項目已於2019年5月先行啟動，投入資金共計人民幣1,510,000元，並代表上實集團向當地三所小學捐獻餐費補助人民幣250,000元。

另外，我們繼續推廣「藝啟童行」品牌計劃，並連續第五年參與愛心助學公益活動，旨在支援鄉村教育，為留守兒童提供受教育的機會，促進區域和諧發展。在扶貧濟困方面，集團旗下企業協助改善農村環境、扶貧解困及提供幫扶資金。

在扶貧濟困方面，集團的房地產業務11個項目“社區的力量”消費扶貧攻堅戰專項行動，將貧困地區的農產品引入社區，利用社區的力量讓廣大業主都加入到“帶一斤回家”的消費扶貧行動中來，被授予“上海市消費扶貧攻堅戰首批參戰企業”稱號。

我們積極鼓勵員工走入社區，參與公眾義工活動。本集團的總服務時數約共40,276小時，貢獻的金錢達62,594,000港元。二零一九年我們的義工團隊的百多名來自煙草業務的義工為香港社區提供了健康、親子、文化生活等方面的志願服務。其中，我們的義工團隊參與了地區義診活動及香港社區醫療教育服務活動，協助了在港多家醫療專業團體的百多名中西醫務人員參與地區義診服務，提供了針對不同類型義診的健康專題講座，服務市民。集團旗下的房地產企業在二零一九年亦有舉辦其他活動，包括在二零一九年十一月的“希望小學教育扶貧”，在二零一九年舉行了數次的“「藝啓童行」兒童關愛計劃”和“「萬源星火」鄉村教師暑期公益培訓活動”。

合規

本集團致力確保其業務營運遵守有關法律、規則及規例，並不時密切關注相關的監管變化。集團亦進行廣泛的合規檢討，加強其內部監控及監管合規成效，同時已制訂及更新內部政策及程序為我們的營運提供指引，該政策及程序旨在有效監控環境及監管合規。此外，本集團需要時舉辦工作坊或培訓，以加強員工對本集團內部監控及合規程序的認知與了解。

於報告期間，就我們所見，本集團並無以任何形式違反對本集團環境保護、僱傭及勞工常規、營運慣例、社會責任等經營範圍可能造成影響的法律及法規。本集團亦無以任何形式違反與賄賂，勒索，欺詐和洗黑錢相關的法律法規。



上海實業控股有限公司

香港灣仔告士打道39號

夏慤大廈26樓

電話：(852) 2529 5652

傳真：(852) 2529 5067

www.sihl.com.hk

