

# 環境、社會及管治報告

## 緒言

凱升控股有限公司及其附屬公司(「本集團」或「我們」)一直致力為持份者創造長遠價值，並為保護環境及支援社區發展而將可持續發展之原則融入旗下業務營運。因此，本集團編製本環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告，以向持份者提供環境、社會及管治政策、舉措及表現之資料。

由於我們的主要業務營運為位於俄羅斯聯邦符拉迪沃斯托克濱海綜合娛樂區的娛樂場、酒店及娛樂場所水晶虎宮殿(Tigre de Cristal)(「水晶虎宮殿」)，因此本環境、社會及管治報告的報告範圍按照香港交易及結算所有限公司發佈的主板上市規則附錄二十七－環境、社會及管治報告指引(「環境、社會及管治報告指引」)所載的框架、報告原則及「不遵守就解釋」規定，涵蓋截至二零二零年十二月三十一日止年度(「二零二零財政年度」或「報告期間」)水晶虎宮殿的環境、社會及管治資料。

## 二零二零財政年度的可持續發展重點

由於爆發二零一九年冠狀病毒病(「COVID-19」)疫情，水晶虎宮殿已遵循俄羅斯政府的建議，從二零二零年三月二十八日起暫停其博彩業務，直至二零二零年七月十六日起重開。於停業期內，水晶虎宮殿之酒店業務繼續提供有限度服務。

儘管如此，我們一直積極提升環境、社會及管治績效，並已在營運的各個範疇投入資源。於二零二零財政年度，我們已取得若干可持續發展成果，重點如下：

### 環境



碳排放量減少  
15.8%

### 社會



積極實行社交隔離  
及衛生措施



當地採購佔  
83%



零 因工身亡個案



零 貪污個案

## 環境、社會及管治之管治工作

本集團致力將其環境、社會及管治之工作配合戰略發展，並將環境、社會及管治的考慮因素納入其業務決策及日常營運之中。為此，本集團已建立管理框架以處理營運之中的環境、社會及管治事宜。董事會負責帶領管理，以及制訂本集團環境、社會及管治的管理方式、策略、優先次序以及目標。董事會授予本集團高級管理層權力及責任，負責在各業務營運方面制定、實施及監管可持續發展政策及舉措。

為更好地促進環境、社會及管治之管理，高級管理層已成立環境、社會及管治工作小組，並由本集團內部審核主管作為代表，與俄羅斯聯邦的G1 Entertainment LLC的財務總監合作。環境、社會及管治的管理架構如下圖所示：



環境、社會及管治工作小組負責與不同部門協調，以收集及分析與環境、社會及管治相關的營運數據、促進及監管環境、社會及管治策略及舉措的實施、審閱持份者在日常營運中的反饋意見，以及向高級管理層及董事會報告主要環境、社會及管治事項。營運部門(例如人力資源、建築及設施管理、監控及保安、酒店及餐飲、娛樂場營運部門)負責在各自的日常營運中實施環境、社會及管治舉措。

除環境、社會及管治的管理架構外，本集團亦已建立風險管理及內部監控制度，以識別、評估、監控及管理環境、社會及管治風險以及機會，例如保護客戶資料及道德商業行為。董事會在管理層設計、實施及監控風險管理及內部監控制度時負責監督。風險管理及內部監控審查的結果定期向董事會匯報。有關更多詳情，請參閱「企業管治報告」內「風險管理及內部監控」分節。

# 環境、社會及管治報告

## 持份者參與

持份者的關切及需要為我們提供制定及完善可持續發展戰略所需的資料及方向。我們使本集團主要持份者持續參與其中，以瞭解價值鏈上不同且常被忽略的意見及期望。

我們採取多種措施使持份者參與其中，以識別持份者現時及日後對本集團業務最為關切的問題。我們已建立溝通渠道，以讓持份者團隊收集有關我們對環境、社會及管治事項的影響的關切。與持份者保持溝通使我們能夠收集有關可持續發展戰略的反饋，因此我們能夠完善重大環境、社會及管治問題。下表概述持份者與我們之間的溝通方式。

持份者組別	溝通方式
股東	<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東大會</li><li>• 年報及中期報告</li><li>• 公司網站</li><li>• 新聞稿</li></ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"><li>• 員工會議及民意調查</li><li>• 員工信息板</li><li>• 透過電郵及電話提供人力資源援助</li><li>• 意見箱</li><li>• 關懷員工活動</li><li>• 定期通訊</li><li>• 社交媒體手機應用程式</li><li>• 舉報渠道</li></ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"><li>• 反饋意見</li><li>• 滿意度調查</li><li>• 客戶服務熱線</li><li>• 每日聯絡</li></ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"><li>• 報價及招標流程</li><li>• 為供應商而設的直接聯絡專線</li><li>• 供應商評估機制</li></ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"><li>• 社區服務</li><li>• 線上社交媒體</li><li>• 當地新聞發佈</li></ul>

## 重要性評估

透過上述渠道保持持份者持續參與，對標同行，我們能夠識別本集團在可持續發展方面應當關注的重要環境、社會及管治事項。根據上述方法，我們已為披露目的而制訂一份重要及相關環境、社會及管治事項清單。

重要環境、社會及管治事項指本集團及持份者關注的主要事項，而相關環境、社會及管治事項指與本集團營運有關的事項，本集團須遵照環境、社會及管治報告指引披露本集團如何處理此等事項。

於二零二零財政年度，本集團進行集團內全面評估，以收集主要持份者就環境、社會及管治問題的重要性作出的回應。回應乃透過來自多名內部及外部主要持份者(包括董事、股東、高級管理層、僱員、客戶、供應商及承包商)的網上調查收集。在重要性評估調查中，我們挑選的主要持份者獲邀根據彼等的立場，根據相關事宜對本集團經營及發展的相關性及重要性對一系列環境、社會及管治事宜進行評級。透過對我們的報告框架進行重要性評估，我們能夠物色可準確反映本集團環境、社會及管治影響的重大環境、社會及管治問題，從而將該等環境、社會及管治問題列為未來可持續發展的優先處理事項。

### 確定環境、社會及管治問題

- ◆ 根據本集團的業務性質及披露規定，確定相關的環境、社會及管治問題以進行重要性評估
- ◆ 根據已發現的問題創建重要性評估調查

### 確定主要持份者及進行調查

- ◆ 確定對本集團有重大影響的主要內部及外部持份者群體
- ◆ 與選定的持份者進行調查

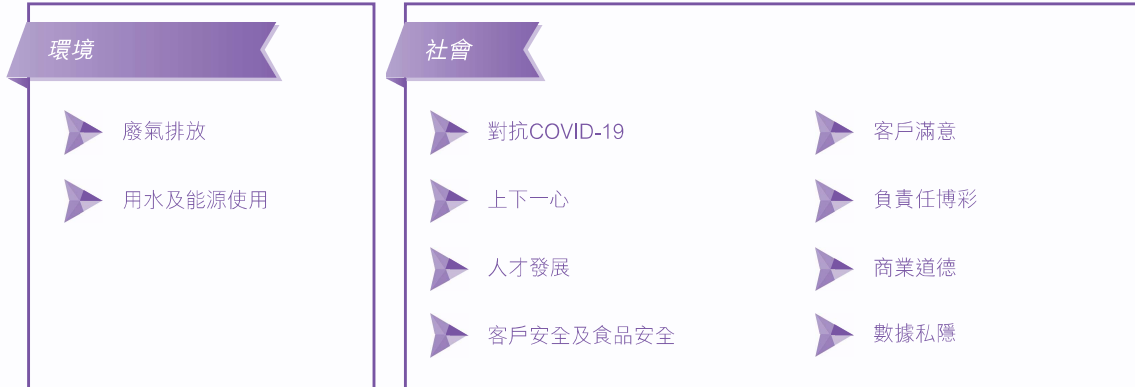
### 分析調查結果並確定環境、社會及管治問題的優先順序

- ◆ 收集及分析調查回應
- ◆ 將環境、社會及管治問題分類為重大、相關及相對不相關的問題
- ◆ 與高級管理層確認重要性評估的結果

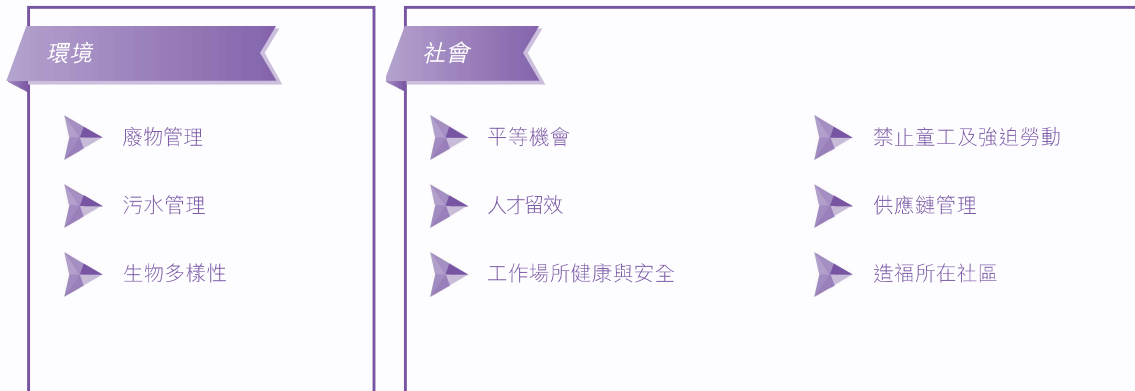
# 環境、社會及管治報告

於二零二零財政年度，我們已識別十項重要及九項相關環境、社會及管治事項，並列示如下。

## 重要環境、社會及管治事項



## 相關環境、社會及管治事項



### 環境

作為一家綜合度假村，水晶虎宮殿於報告期間提供極致顧客體驗時需用到能源及水，同時會不斷產生廢氣排放及廢棄物。作為一家負責任的企業，本集團致力於盡量減少各類能源消耗及用水。因此本集團已制定及實施一系列政策及措施，以持續監察及減少消耗及排放。

於報告期間，本集團並不知悉有任何未有遵守當地環境法律法規的重要個案。

### 廢氣排放

我們積極減少廢氣排放及遵守所有相關法律規定。有關廢氣排放的俄羅斯法律包括《聯邦法律第96-FZ號保護大氣》。根據前述法例，廢氣排放應受監管排放標準管制。本集團已制定下文所述之各項措施。

於二零二零財政年度，本集團對燃氣燃燒器進行大修及維護。經過培訓及獲得認證的技術人員對燃氣設備及燃氣燃燒器的參數進行了檢查及調整，從而減少燃氣消耗以及燃燒廢氣，即氮氧化物及碳氧化物的排放。

### 室內空氣質素

自水晶虎宮殿於二零一五年十月開業以來，本集團十分關注所有場所的空氣質素，以保障客戶及員工健康。因此，我們定期進行通風系統實驗室測試，並採取及時措施，以防止污染物在我們的通風工程系統中積聚。

於二零二零財政年度，我們在通風系統中安裝可產生臭氧的設備，從而能夠使用臭氧進行室內空氣淨化、消毒及除臭。臭氧為一種功能強大的殺菌劑，通過以下方式保持生態平衡：

- 祛除難聞的氣味，例如煙味及臭味；
- 增加場所內的氧氣；及
- 阻殺病原微生物，包括飛蛾、微生物、塵蟎、寄生蟲幼蟲等。

### 汽車排放

我們注意到為客戶及員工提供交通服務的汽車所產生的廢氣排放。於報告期間，由車輛產生的氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放量以及二氧化碳當量如下表所示。

	僅汽車廢氣排放 <sup>1</sup>		
	二零二零 財政年度	二零一九 財政年度	差異
氮氧化物	5,143.3 千克	6,673.5 千克	-22.9%
硫氧化物	5.4 千克	7.1 千克	-23.5%
顆粒物	367.6 千克	476.6 千克	-22.9%
碳排放當量 <sup>2</sup> (tCO <sub>2</sub> e)	926.2	1,213.7	-23.7%

由於爆發COVID-19疫情，水晶虎宮殿的服務時間減少，導致車輛排放的廢氣減少。

本集團致力於減少汽車排放，以改善空氣質素；因此我們已選用符合歐洲排放標準的車輛，並且車輛僅使用「綠色環保」型汽油。於二零二零財政年度，我們購入兩輛豐田埃爾法，該車搭載混動引擎，可實現更高的燃油效率。

<sup>1</sup> 空氣污染物數量按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）公佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》的排放系數計算。

<sup>2</sup> 汽車碳排放量按照世界資源研究所及世界企業永續發展委員會公佈的《溫室氣體盤查議定書》、香港聯交所公佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》、香港環境保護署及機電工程署的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》、英聯邦政府商業、能源及產業策略部公佈的《溫室氣體報告－換算因子（二零一九年）》及歐洲復興開發銀行的《電力碳排放因子之發展－俄羅斯基線研究》計算。

## 環境、社會及管治報告

此外，本集團已安排穿梭巴士接送通勤員工，從而限制私家車使用。為確保巴士線路暢通無阻，我們謹慎設計交通時間表以避開高峰時段，確保最佳車程及燃油效益。

### 使用能源及水

為確保有效使用能源及水以緩減本集團對環境的影響及保護天然資源，本集團在日常營運中採取以下原則：

- 嚴格監測資源使用情況，識別不必要的消耗並盡快改善；
- 喚醒員工及客人關注各類資源使用所造成之環境影響；及
- 部署資源節約措施、技術及設備，並定期審查是否適用。

為將該等原則付諸實行，我們已在業務營運的不同範疇制訂並實施一系列節約資源措施，以減少消耗能源及水：

- 熱水管線已裝設電熱器，供春秋期間將水加熱。新型電熱器的能源消耗較過往的液化石油氣（「液化石油氣」）加熱器更具效率；
- 以鋁框門取代玻璃門，提升大堂區域的隔熱能力。在冬季期間冷空氣會透過門縫進入室內，導致需要更多暖氣維持適宜的室內溫度，更換玻璃門已解決此問題。我們亦已加強旋轉門的隔熱能力，減少在冬季期間流失暖氣；
- 旗下項目已將普通燈泡換成發光二極管（「LED」）照明－一種高能源效益的照明技術，從而減少能源消耗；
- 每間客房均已配備鑰匙卡電源開關設備，在客人離開房間後促進節能，以及在大門口停車處安裝自動日光感應開關，有助節省照明用電；
- 已建立建築物管理系統，定期監測用電量及用水量，以評估能源節約舉措，並識別非必要能源消耗的來源，例如無人使用的設施及照明全開的無人區域；
- 採取環保用水管理措施，維持高衛生清潔標準，減少不必要的毛巾及床單更換；
- 採取節水洗衣措施，避免在清洗制服及替客戶清洗衣物時過量用水；
- 洗手間已安裝自動感應龍頭，控制水的流出；
- 客房已備有相關標示，向客人傳達非必要地洗濯毛巾對環境的影響；及
- 為僱員安排內部培訓課程，將用水量維持於最佳水平，兼顧節約用水及業務營運。

除此之外，於報告期間本集團的營運消耗市政用水，求取適用水源時並無遭遇重大問題。

## 資源消耗

我們評估營運過程中產生的碳排放量，並尋找機會減少業務營運中與氣候變化有關的影響。於二零二零財政年度，我們的資源消耗及碳排放量如下：

### 消耗總量

資源類型	二零二零財政年度	二零一九財政年度	差異
汽油	<b>110,921.0</b> 升	148,543.9 升	-25.3%
柴油	<b>236,004.7</b> 升	305,856.9 升	-22.8%
液化天然氣	<b>472,557.0</b> 千克	513,521.0 千克	-8.0%
電力	<b>8,780,610.0</b> 千瓦時	10,456,596.0 千瓦時	-16.0%
水	<b>29,828.0</b> 立方米	49,378.0 立方米	-39.6%

### 密度<sup>3</sup>

資源類型	二零二零財政年度	二零一九財政年度	差異
汽油	<b>3.36</b> 升／平方米	4.5 升／平方米	-25.3%
柴油	<b>7.15</b> 升／平方米	9.27 升／平方米	-22.8%
液化天然氣	<b>14.3</b> 千克／平方米	15.6 千克／平方米	-8.0%
電力	<b>266.1</b> 千瓦時／平方米	316.9 千瓦時／平方米	-16.0%
水	<b>0.9</b> 立方米／平方米	1.5 立方米／平方米	-39.6%

### 碳排放總量<sup>4</sup> (tCO<sub>2</sub>e)

	二零二零財政年度	二零一九財政年度	差異
總計(範圍一及二)	<b>10,808.9</b>	12,839.7	-15.8%
密度 <sup>3</sup>	<b>0.3</b>	0.4	-15.8%

由於爆發COVID-19疫情，水晶虎宮殿的服務時間減少，導致資源消耗整體減少。

<sup>3</sup> 密度單位代表旗下項目建築面積每平方米所消耗或產生的單位。

<sup>4</sup> 碳排放量按照世界資源研究所及世界企業永續發展委員會公佈的《溫室氣體盤查議定書》、香港聯交所公佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》、香港環境保護署及機電工程署的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》、英聯邦政府商業、能源及產業策略部公佈的《溫室氣體報告－換算因子(二零一九年)》及歐洲復興開發銀行的《電力碳排放因子之發展－俄羅斯基線研究》計算。



## 環境、社會及管治報告

### 廢物管理

於報告期間，我們已產生並處理742.5噸(二零一九財政年度：1,540.4噸)無害廢物(包括廚餘、一般廢物、食用油及塑膠)，由於我們的業務性質使然，並未識別重大的有害廢物。由於爆發COVID-19疫情，水晶虎宮殿的服務時間減少，導致廢物處理量大幅減少。

由於目前有關廢物管理的俄羅斯法律，例如《聯邦法律第89-FZ號製造及消耗廢物》，主要注重規管有害廢物管理，而本集團並無產生重大的有害廢物種類，在此方面並無其他被認為重要的地方性法律。

本集團將廢物分為廚餘及非廚餘兩類。本集團已就兩類廢物分別制定分類制度，以便向聯邦自然資源利用監督局(Federal Service for Supervision of Use of Natural Resources)匯報。於報告期間，本集團將所有廢物(包括生物廢物)轉運至由州(州所屬企業濱海邊疆區生態運營商)監管的持牌第三方承包商。

儘管並無重大及相關的法律規定，基於我們的餐飲業務具一定規模，我們仍然將「減少」、「重用」及「代替」原則融入營運，特別是廚餘方面。為免過度訂購食物，我們不斷改進採購計劃程序。例如，我們已經設置介面連接我們餐廳的銷售點系統與採購工作之物料監控系統，以達致更準確的消耗監察，從而控制採購，減少廚餘。我們探索與當地農場合作的機會，將部分廚餘用於飼養動物。

本集團業務不會產生大量有害廢物，惟廢電池(包括含有重金屬及酸等多種有害物質的一次性碱性電池)除外。儘管如此，本集團已收集所有廢電池，並將其送至城市其中一處指定「回收地點」。

另外，儘管海參崴的回收業務尚未完全成形，但我們一直積極尋求回收合作伙伴，以善用我們不需要的資源，而非直接將廢物棄置至堆填區。例如，我們已開始重複使用破舊毛巾(包括小號毛巾及抹布)。

此外，我們亦推出其他措施，例如安裝電子通訊平台以減少印刷本，在物業安裝回收設施，以及舉行各類員工及客戶教育計劃，以達致更完善的廢物管理。此外，我們已於營運採取廢物分類措施，將食油、廚餘及建築廢料分類，確保相關持牌承包商可恰當地收集及處理。

### 污水管理

於報告期間，我們排放31,922立方米(二零一九財政年度：45,103立方米)污水。由於爆發COVID-19疫情，水晶虎宮殿的服務時間減少，導致所排放廢水大幅減少。

俄羅斯《聯邦法律第74-FZ號用水守則》規定所有自然人及法人保護水體免受污染，並禁止排放可能污染水體的廢水。

為控制營運排放污水的影響，本集團積極參與當地政府建立污水處理廠的計劃。我們亦密切監察污水排放，並已識別強化污水處理過程的方式。本集團每月對污水進行分析，以確保符合可接納指標。

除污水外，我們對集中油脂罐進行改良，以減少向污水系統內排放的油污染。每月對油脂坑及下水道系統進行加壓清洗，以最大程度地減少系統中的有害廢物及脂肪堆積。此外，我們已安裝處理設施防止洗衣劑，以及工地與停車範圍可能釋出的機油及沙粒未經恰當處理而排放至環境當中。

### 生物多樣性

#### 發展項目之環境管理

我們留意到需要在海參崴的博彩及度假村開發項目清除地盤內若干區域的樹木。為減輕影響，我們已制訂年度植樹計劃，並自二零一七財政年度開始實行。我們不斷為水晶虎宮殿綜合體週邊的建築場所及相鄰區域進行環境美化及實行植樹計劃，兌現盡全力保持區域綠化的承諾，同時亦建設草堤以避免土壤侵蝕。

我們亦繼續清理地段8附近區域，確保所有存放於戶外的建築相關物料按照俄羅斯聯邦的適當實務規定進行處理，盡量減少對環境的影響。

#### 「拯救老虎」運動

我們深明保護瀕危動物的重要性。多種動物物種滅絕會對自然界平衡構成重大威脅，引發生態災難，例如令到某些物種進一步絕種或急速繁衍。因此，我們已領養一隻名為Cristal的雌性西伯利亞虎並安排於私人動物園飼養，以支持保護此瀕危虎種的工作，致力為其提供健康及愉快的環境。

#### 抗擊 COVID-19

就 COVID-19 傳播而言，本集團已制訂一套針對全球健康及安全問題的危機管理計劃，其概述我們在應對任何可能對我們業務營運造成負面影響的情形時將會用到的所有程序，以便我們在察覺任何健康及安全問題能迅速作出應對。例如，由於 COVID-19 疫情，我們已遵循二級(人傳人)疫情實施危機管理計劃的以下程序：

- 熟悉各階段疫情預防及應對方案；
- 編製主要聯絡人名單；

## 環境、社會及管治報告

- 審閱初步通訊資料；
- 儲備疫情物資；
- 審閱人力資源部的疫情政策及程序；
- 對員工進行教育及培訓；
- 實施嚴格的衛生程序(佩戴口罩、洗手、咳嗽禮儀)；
- 監察員工健康狀況；
- 實施替代工作安排政策(如適用)；
- 要求來自疫區的客人及訪客提供聯繫方式(倘地方當局指示)；
- 審閱及更新通訊資料；及
- 遵循地方當局有關隔離程序及體溫檢查的指示。

此外，本集團亦提高日常衛生及流行病學要求，旨在保護員工及客人免受COVID-19疫情影響：

- 已為僱員安排接種俄羅斯開發的Sputnik V疫苗；
- 水晶虎宮殿及香港辦事處均定期進行COVID-19檢測；
- 於生產區及客房內，使用循環裝置定期進行空氣消毒，而室內空氣分區則使用固定及便攜式裝置；
- 定期對場所進行消毒，特別是食品及飲料區；
- 於餐廳內，餐具於80攝氏度的水溫及65攝氏度的進水溫度下消毒；
- 接送客人的車輛定期消毒；
- 在生產區及客人區遵守社交距離；
- 在房屋入口處使用熱像儀及電子體溫計進行體溫檢測；

- 向僱員提供防護設備，包括一次性口罩及手套；
- 僱員及客人獲提供消毒劑；
- 有感染跡象的僱員不允許工作；
- 公司活動減少；
- 僱員獲知目前的疫情情況以及個人及公共衛生規則；
- 對新僱員進行有關傳播COVID-19安全措施的指導；及
- 本集團與僱員訂立協議，以抵銷未動用年假並於二零二零年年中安排無薪假期。

我們的環境、衛生及勞工安全經理負責與濱海地區的衛生管理機關聯絡，以向我們提供有關疫情的最新資訊。所有實施該等措施的員工均會接受適當培訓，掌握處理此類情況的知識，以便熟知處理潛在個案的情況及程序。本集團亦將確保所有管理層及員工始終保持警惕，以及我們做好充分準備，根據事態發展資訊採取任何所需進一步行動。

此外，我們醫務室的所有醫生均已接受僱員提供的3相關培訓，並出具確認函。

### 人力資源

#### 上下一心

由於COVID-19爆發，二零二零財政年度乃獨特且具挑戰性的一年，以迫使大多數人適應新現狀。日期為二零二零年三月十八日的總督令第21號「關於防止在濱海邊疆區傳播新型冠狀病毒病的措施」限制所有社交聚會、羣眾活動、娛樂及文化活動。為遵守該等限制，自三月起，我們已取消涉及面對面互動的小組會議及活動。本集團一直持續使用下列溝通渠道，並認同的努力：

- 設立意見收集箱，讓員工對本集團之營運提供反饋意見；
- 透過Telegram及Instagram等手機社交應用程式與員工分享信息；
- 透過電話及電郵在辦公時間向員工提供技術諮詢服務和支援；
- 向獲選優秀員工贈送線上商店禮品券，並在本集團表彰榜「本季度最佳僱員」展示其照片；及
- 我們珍視僱員，並感謝長期與我們合作的人士。於二零二零財政年度，296名僱員因在本集團服務五年而獲得感謝信及徽章；

## 環境、社會及管治報告

由於COVID-19相關限制，我們的大部分員工活動均於線上組織，有助大量人士參與而無需面對面互動。於二零二零財政年度，我們已進行以下線上競賽及活動：

- 祖國保衛者日的男性智力問答；
- 國際婦女節的女性智力問答；
- 邏輯任務及智力遊戲的「思維訓練」；
- 電影及書籍推薦民意調查；
- 「水晶虎宮殿5週年問答」；
- 有關公司成立5週年的「猜猜是誰？」競賽；
- 全球掃盲運動；及
- 新年馬拉松活動，包括「猜猜什麼」、「心理戰」及「誰是弗羅斯特神父的助手」。

為改善我們新員工的入職體驗，我們亦為新員工設立歡迎禮包，包括品牌文具、掛繩、筆記本、水瓶、巧克力、貼紙及指導手冊，以方便彼等的工作。

### 工作場所的健康及安全

本集團一直致力為旗下人才維持安全健康的工作環境，以及遵守俄羅斯《聯邦法律第197-FZ號勞動法》及《聯邦法律第181-FZ號職業安全與健康基礎》所規定的規例要求甚至實行更嚴謹的規定。該等法律要求僱主確保僱員擁有安全工作條件的權利，並符合職業安全及健康的監管規定，例如僱傭合約條款、建築物安全、設施及設備、有關工作的安全方式及技巧之培訓、工作條件的安全等級、處理危險工作等。

我們已制訂及實施以下工作場所健康及安全原則及措施：

- 員工(包括管理層)之行動概不得威脅其他人員的安全；
- 員工須負責確保工作場所安全，嚴守內部政策中有關工作場所健康及安全的規定以及法律法規；
- 我們的管理層負責確保工作環境符合相關衛生標準，如俄羅斯國家標準(GOST)、行業特定標準(OST)及衛生規範及法規(SanPin)；

- 在履行職務之前，員工須根據法律法規要求，完成有關工作場所安全之培訓。為提高培訓質素，我們已錄製影片，內容有關侍應、廚師、服務員及管家的工作場所健康及安全的指引；
- 工作場所安全風險評估及分析應定期進行，以識別及處理高安全風險區域；
- 有需要時應為員工提供足夠的防護裝備及整潔服裝以履行職務；及
- 所有工傷事故(如有)應及時調查及報告。

憑藉以上原則及措施，於報告期間，就本集團所知並無任何未有遵守上述俄羅斯聯邦之工作場所的健康及安全相關法律法規的重要個案。

### 人才發展

旗下人才的技能及知識對本集團的可持續增長至關重要。因此，我們已制訂井然有序的企業及部門培訓計劃，包括領導技巧、指導技巧、管理方法及語言技能。

我們每年進行表現評估，在評估中識別僱員的改善之處及營運所需，據此制訂下一年度的培訓計劃。各部門須根據培訓所需而訂出培訓目標及制訂專業培訓計劃。於報告期間，我們察覺有需要提升員工的解難能力及人際關係技巧。我們將會安排更多與此等主題有關的培訓課程，以配合本集團需作改善之處及營運所需。

為確保全體員工對本集團以及其相關職責有更全面的瞭解。我們為所有新入職員工提供入職培訓，幫助員工瞭解本集團架構、歷史、價值、各部門之間的協作、一般內部政策及其自身對組織發展的重要性。於二零二零財政年度，我們共為220名新員工組織13次入職培訓。

為建立互相扶持的文化，我們已制訂一對一的導師計劃。根據此項導師計劃，我們向每名新入職僱員指派一名高層人員或一名監督人員擔任導師，提供日常工作、解決問題及其他職業事宜的意見及指導。

除內部培訓外，我們亦鼓勵員工參加外部專業培訓課程及取得相關資格以推動事業發展。因此，我們將於適當時贊助員工參加與本身職務相關的外部培訓。於報告期間，我們支援178名員工參加外部專業培訓。此外，在俄羅斯聯邦認證的高等教育機構報讀兼讀課程的員工可獲額外有薪休假。

## 環境、社會及管治報告

我們於二零二零財政年度提供的部分精選培訓課程如下：

- 30名員工已完成經理及監事培訓，即「反饋。人事管理從什麼開始？」及「情商管理」；
- 40名管理團隊成員參與「Island」業務模擬；
- 97名員工已完成由我們的內部協調員提供的「客戶服務與客戶關係」培訓；及
- 我們的經銷商使用專為本集團設計的專用功能術語及教材完成了3個月的中文課程。課程結束時，20名經銷商通過最終測試並取得證書。

### 平等機會

本集團致力維持公平的工作場所及遵守當地有關僱員平等機會的規例要求，即俄羅斯《聯邦法律第197-FZ號勞動法》。勞動法要求僱主確保平等機會，例如僱員的晉升、專業培訓、人才再培訓及專業發展、勞工權利之履行及薪酬。此外，勞動法列明禁止解僱臨時殘疾、懷孕、須照顧三歲以下小童的單親母親或女士的僱員。

為促進工作場所的平等機會，本集團已制訂多項標準營運程序（「標準營運程序」）以管治人力資源管理。有關程序闡明以系統化及客觀的方式管治人力資源管理的不同範疇，包括僱傭、解僱、薪酬釐定、績效評估、工時、有薪假期以及其他福利，以防止員工因年齡、性別、懷孕、家庭背景、種族、膚色等而受到歧視或不公平的對待。我們亦鼓勵內部招聘，為員工提供平等的機會，讓員工按照興趣及長處發展事業。

於報告期間，就本集團所知並無任何未有遵守勞動法的重要個案。

### 人才留效

本集團提供具競爭力的薪酬待遇，以吸引及留住最優秀的人才，並定期檢討員工的薪酬待遇，根據現行市況及我們的業務表現作出必要調整。我們的薪酬方案包括基本薪金、獎金、加班費、出差的日常交通津貼、俄羅斯遠東地區僱員的地區保費、長期服務獎、員工公積金供款，以及為本集團合資格董事及員工而設的購股權計劃。

我們的薪酬組合乃根據俄羅斯《聯邦法律第197-FZ號勞動法》釐定。勞動法要求僱主根據僱員的資歷以及工作難度及條件設立工資額，而工資額不應低於法定最低工資。勞動法亦指明，超時工作應通過提供額外休假或法律規定的工資額作為補償，夜班工作的加班費不得少於最低要求。根據勞動法，工資應以俄羅斯聯邦貨幣支付，並最少每兩個星期結算。為確保符合監管規定，我們已根據俄羅斯相關法律法規設立薪酬標準營運程序，以提供詳細清晰的指引。

此外，我們已在莫斯科聘任一名法律顧問，以提供法律諮詢服務，並已就所出現的任何法律疑問設立內部法律部門。因此，於報告期間，就本集團所知並無任何未有遵守勞動法的重要個案。

本集團看重員工的「工作與生活平衡」，除俄羅斯聯邦勞動法規定的公眾假期及有薪假期外，我們更為俄羅斯當地員工提供36個曆日的年假，同時亦准許在公眾假期前一日提早下班。此外，為保障員工的人身及精神健康，我們的政策是禁止員工連續輪兩班，以確保我們的員工獲得足夠休息時間。

除上述者外，我們亦為長期僱員提供醫療保險，讓他們獲得醫療服務及緊急醫療援助。此外，我們為有需要的員工(如病重及喪親者)提供財政支持，與他們共渡難關。

於二零二零財政年度，我們已審閱及更新以下政策及標準營運程序：

- 內部勞工規則及規例
- 人力資源管理指南
- 社會保障及補償政策
- 薪酬政策
- 有關僱傭關係的標準營運程序
- 自願披露的標準營運程序
- 招聘的標準營運程序
- 僱用外籍人士的標準營運程序
- 操守及道德守則

### 禁止童工及強迫勞動

本集團嚴禁任何童工及／或強迫勞動。我們絕不僱用低於當地勞動法以及相關酒店及娛樂場規例規定年齡的兒童。同樣地，我們禁止通過體罰、虐待、非自願奴役、販賣或販運等方式的強迫勞動。我們確保每名員工均已自願簽署勞動合同，並接納受到俄羅斯聯邦勞動法等當地勞動法例保障的僱傭條件。此外，每次僱用員工前，人力資源部門均會檢查應徵者提供的個人資料，以確保我們符合當地勞工法例的規定。

此外，我們把遵守旨在杜絕童工及強迫勞動的俄羅斯聯邦勞動法放在首位。勞動法規定，僅可僱用年滿十六歲的人士，並禁止任何方式的強迫勞動，包括未有提供防護裝備而要求僱員在直接威脅生命及健康的環境工作。經我們實行上述政策，於報告期間，就本集團所知並無任何未有遵守勞動法的重要個案。



# 環境、社會及管治報告

## 業務營運

### 客戶安全及食物安全

本集團致力為客人提供安全衛生的環境，並符合當地法律法規以及更嚴格之規定，例如俄羅斯聯邦的《聯邦法律第184-FZ號技術規定》及《聯邦法律第162-FZ號標準化》，此等法律規定食物生產、經營、儲存及運輸過程之安全標準。因此，我們已制訂以下原則：

- 保持良好的人身安全及食物安全管理體系，確保有效實施相關範疇的內部政策；
- 在日常食物安全管理中採用危害分析及關鍵控制點(HACCP)原則；
- 委派專責人員負責本集團食物安全事宜，並執行食物安全監控；
- 為客戶提供足夠的緊急援助，包括24小時臨床服務、急救、救生設備及救護車服務；及
- 定期組織培訓，提醒員工身體安全及食物安全的重要性，並推廣最佳實務。

由於以上原則有效實行，於報告期間，我們並無發現有任何未遵守相關法律法規的重要個案。

### 顧客滿足

為維持殷勤體貼的客戶服務，本集團已制訂一套客戶服務政策，根據員工的職能及職責提供不同範疇的指引，如處理客戶查詢、應對投訴以及標準服務程序。我們亦為前線人員制訂廣泛的培訓課程，讓他們掌握合適的待客之道，並傳達我們對其服務質素之期望。此外，我們收集客戶的回應並根據內部協定適時地跟進客戶意見。作為員工發展及表現評估程序的一環，結果會於其後告知相關員工。

我們亦已實行「質素循環」概念，並制訂「水晶標準」，為員工訂立高標準的服務指標。我們定期舉行會議檢討質素目標的進展，並與負責檢討轄下團隊表現的部門負責人溝通，確保遵守水晶標準。

我們重視業務夥伴及顧客的反饋。於二零二零財政年度，水晶虎宮殿獲得我們線上旅行社的高度評價，如下所示：

線上旅行社	評分
<b>Booking.com</b>	<b>8.7/10</b>
<b>Agoda (安可達)</b>	<b>8.4/10</b>
<b>Expedia</b>	<b>8.2/10</b>
<b>CTrip 攜程</b>	<b>4.5/5</b>
<b>Tripadvisor (貓途鷹)</b>	<b>4/5</b>

此外，我們透過客房客人調查及網上預訂調查收集度假村客人的反饋意見。我們的滿意度評分平均高達92%。

於二零二零財政年度收集超過200名客人反饋及調查，包括投訴、意願或贊賞。每項投訴及建議已適當地記錄及提請有關部門注意，並儘可能予以解決。參與反饋的部門須採取適當的跟進及補救措施。每一份書面投訴應由我們的僱員對相關客人全面回應來解決。倘出現法律相關投訴，我們的法律部門將於必要時向執法部門提供適當協助。

本集團重視所有客人的反饋意見，以進一步改善我們的服務及預期期望。我們致力於維持服務標準以不斷改善客戶體驗。

### 負責任博彩

水晶虎宮殿持有相關博彩牌照，可根據《聯邦法律第244-FZ號關於籌辦及進行博彩相關活動之國家規例及修訂俄羅斯聯邦之個人法案》於綜合娛樂區開展博彩活動。根據法律，線上博彩一律禁止，博彩活動須於有足夠保安之指定地點進行，且公司須持有最低資產及資本淨值，並滿足報告規定等其他規定。

為符合法律規定，我們已在營運中實行一系列措施。舉例而言，我們設有安全及合規部門，以監控及保護我們的財產，並確保根據法律經營。我們亦已委任專責團隊每日確認我們收入，務求向政策機構呈報的資料準確無誤。此外，高級管理層每月監控本集團的財務狀況，以確保其財務狀況穩健。

此外，儘管區內博彩營運商並無控制賭博問題的監管規定，但作為盡責的企業，本集團力求通過多方面之措施來推廣有節制博彩，如嚴禁未成年人士進入娛樂場、監察博彩樓層以識別行為異常的客戶，以及構思並宣揚有節制博彩的口號「勝者知止」，協助客戶建立觀念。因此，於報告期間，我們並無與博彩業務相關法律法規有關的重大不合規情況。

## 環境、社會及管治報告

### 商業道德

我們的政策是恪守所有地方及國家的法律法規，特別是俄羅斯聯邦的《聯邦法律第273-FZ號反貪污》及《聯邦法律第115-FZ號打擊非法收入合法化(洗錢)及恐怖分子資金籌集》。此等法律旨在杜絕貪污、洗錢及恐怖分子資金籌集。聯邦法律第115-FZ號要求公司保存若干必要資料的記錄，內容有關客戶及相應的交易，例如性質、日期及交易金額。此外，根據《聯邦法律第273-FZ號反貪污》，公司須設立內部合規計劃，並涵蓋以下元素：

- 就防止賄賂罪行訂明責任；
- 與執法機關合作；
- 制訂及執行確保道德營業行為之標準及程序；
- 採納全體員工之操守準則；
- 釐定辨識、防止及解決利益衝突之程序；及
- 防止使用虛假資料。

本集團致力達致最高的商業道德標準及確保遵守相關法律法規並已實行有效的道德管理機制。我們定期評估在整個業務流程中與貪污及洗錢有關的風險，並實施適當的內部監控措施，例如交易檢查、資料記錄、交易中止及凍結、內部監控執法檢查等，以將有關風險削減至可接受水平。

我們亦已與有關當局合作，以防本集團內出現不合乎商業道德的行徑，並留意任何可疑活動。我們的員工、客人及供應商可以通過匿名渠道舉報在集團營運中發現的任何潛在不當行為。本集團將對接獲的所有個案進行獨立調查，有需要時予以糾正。

此外，我們已制訂標準營運程序及商業行為與道德準則，就反貪污、反洗錢以及處理利益衝突之內部監控提供明確的指導方針，將我們的期望傳達給全體員工。在打擊犯罪所得合法化、資助恐怖主義及資助大規模殺傷性武器擴散的內部控制規則中，我們規定以下實施要求：

- 組織及實施內部監控；
- 強制控制；
- 識別客戶、其代表、實益人及實益擁有人；

- 記錄數據及向主管部門匯報；
- 數據及記錄管理；及
- 向僱員提供培訓及指導。

商業道德及反洗錢之相關培訓已定期舉辦及進行，以確保員工對程序了解透徹。倘出現任何有關反貪污及洗錢之法律疑問，我們會諮詢受俄羅斯法律制約及規管的打擊洗錢合規專員及我們的內部法律部門有關適當行動的意見。

經過持續努力，於報告期間，就本集團所知並無任何未有遵守有關反貪污或洗錢之法律法規的重要個案。

### 數據私隱

本集團瞭解各持份者對資料保護及私隱管理的關注。在遵守適用法律及法規的同時，其致力於瞬息萬變的市況及安全更新下保護客戶及內部資料隱私。

我們已根據俄羅斯聯邦法律制訂收集及處理資料的標準程序。於報告期間，就本集團所知並無任何未有遵守《聯邦法律第152-FZ號數據保護》及《聯邦法律第149-FZ號資訊及資訊科技以及資訊保護》等俄羅斯數據私隱法律的重要個案。此等法律的目的為在存取資料方面保障市民權利。

本集團僅於必要及法律要求下收集個人資料，以進行業務營運。除非法律及法規列明的豁免情況，否則所有個人資料持有人均有權決定是否提供個人資料以及同意存取資料。我們的僱員亦須於受聘時簽立保護機密資料的協議，並知悉遵守我們於保護個人資料及機密資料的內部指引的重要性。此外，除指定人員外，僱員無權查閱與其工作職責無關的個人資料及機密資料。

數據安全方面，本集團已制訂信息安全政策，並採取各種措施，包括閉路電視、實體鎖、防火牆以及禁止使用未經授權的電腦設備及軟件，以保護伺服器免受網絡攻擊及未經授權的存取。在發生網絡攻擊的情況下，本集團已設立危機管理程序，以即時應對有關情況及實施適當的措施以保護我們的數據及系統。本集團亦將盡可能尋求機會提升數據安全技術及物理措施，以維持較高數據安全水平。

本集團致力於不斷改善數據安全系統及我們管理客戶、僱員及本集團機密資料管理的方法，以最大化實現數據保護。

# 環境、社會及管治報告

## 供應鏈管理

本集團力求選用對環境及社會負責的供應商，因此，除了商品、服務質素及供應商的聲譽外，我們的供應商評估標準亦看重供應商的環境、社會及管治表現，例如廢物管理方式、義工計劃及員工培訓發展。我們優先選用已通過ISO 14001及ISO 26001等環境保護及社會責任相關國際標準化組織(ISO)標準認證的供應商。

本集團絕不姑息供應鏈中的任何欺詐及賄賂，並已為此制訂公平而公開的報價及投標程序，每次至少包括三家供應商(如可行)。我們還建立了一個直接溝通管道，讓供應商提交報價供我們考慮。若供應商符合我們對產品及服務質素、相關環境及社會措施的要求，再加上最吸引人的報價，就會獲選用。我們一選中供應商後，將盡快回覆報價。

此外，本集團定期評估供應商的表現，一旦獲悉供應商有任何未遵守規定時會立即要求供應商採取補救措施。

## 社會

### 造福所在社區

作為一家負責任的企業，本集團積極參與社區投資工作，致力貢獻社會。

從經濟層面，旗下綜合度假村在海參崴為當地居民創造1,000多個職位。此外，我們執行在地採購政策，以支持營運所在城市的商業發展，我們的營運中有83%採購量乃採購自當地供應商。

此外，自二零一七財政年度起，我們的員工已加入上述計劃並成立公司義工團隊，為以下兩間當地非牟利機構提供服務：阿爾喬姆市寄宿學校，專為孤兒、缺乏父母照顧及殘障的兒童而設及海參崴特殊寄宿學校，專為聽障兒童而設。然而，由於COVID-19限制，我們僅能為阿爾喬姆市寄宿學校籌辦兩項活動，即「感恩之家」大師班及「新年慶典」慈善活動。

除有特殊教育需要的學校外，我們希望亦能探索更多與當地社區其他組織進行合作或向其提供贊助的機會。這亦有助於我們的員工義工回報多年來為本集團提供大力支持的社區。

## 環境、社會及管治報告指引索引表

層面	關鍵績效指標	主要範疇	頁次
<b>環境</b>			
A1 排放物	A1	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政策及合規情況	41-42
	A1.1	排放物種類及數據	42
	A1.2	溫室氣體排放量	44
	A1.3	有害廢棄物總量	不適用 - 由於我們的 業務性質使然， 並未識別重大 的有害廢物
	A1.4	無害廢棄物總量	45
	A1.5	減低排放量的措施及所得成果	43-44
	A1.6	處理及減少產生有害及無害廢棄物的措施及所得成果	45-46
A2 資源使用	A2	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	43-44
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	44
	A2.2	按類型劃分的總耗水量及密度	44
	A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	43-44
	A2.4	用水效益計劃及所得成果	43-44
	A2.5	製成品所用包裝材料	不適用 - 由於我們的 業務性質使然， 並無消耗重大 包裝材料
A3 環境及天然資源	A3	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	46
	A3.1	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	46

## 環境、社會及管治報告

層面	關鍵績 效指標	主要範疇	頁次
<b>社會</b>			
僱傭及勞工常規			
B1 僱傭	B1	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政策及合規情況	48-49, 51-52
B2 健康與安全	B2	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及合規情況	49-50
B3 發展及培訓	B3	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	50-51
B4 勞工準則	B4	有關防止童工或強制勞工的政策及合規情況	52
<b>營運慣例</b>			
B5 供應鏈管理	B5	管理供應鏈的環境及社會風險政策	57
B6 產品責任	B6	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政策及合規情況	53-54, 56
B7 反貪污	B7	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及合規情況	55-56
<b>社區</b>			
B8 社區投資	B8	有關以社區參與來了解發行人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	57