

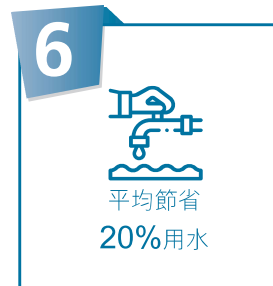
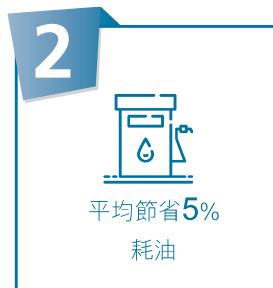
## 緒言

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附近的綜合度假村水晶虎宮殿(Tigre de Cristal)，因此本環境、社會及管治報告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，涵蓋截至二零一九年十二月三十一日止年度(「二零一九財政年度」或「報告期間」)水晶虎宮殿(Tigre de Cristal)的環境、社會及管治資料。

## 二零一九年的可持續發展重點

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。於二零一九財政年度，我們已取得若干可持續發展成果，重點如下：



# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 環境、社會及管治之管治工作

本集團致力將環境、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，而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。

## 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。與持份者保持溝通有助於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>• 股東週年大會</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</li><li>• 座談會</li><li>• 關懷員工活動</li><li>• 通訊及手機應用程式</li><li>• 員工培訓</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>

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

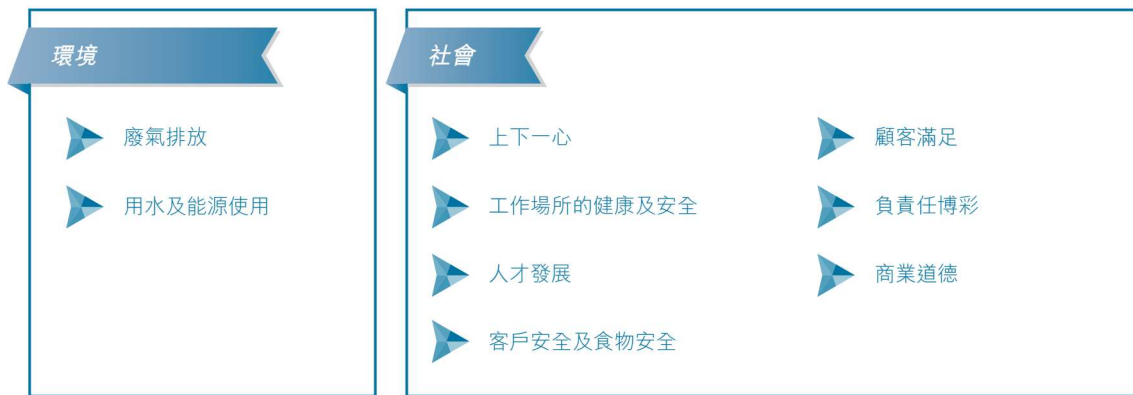
## 重要性評估

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。對我們的報告框架進行重要性評估旨在識別能夠準確反映本集團在環境、社會及管治方面的影響的相關環境、社會及管治事項，以及優先處理該等環境、社會及管治事項，以瞭解其重要性。有關清單其後提交予高級管理層確認，以確保重要及相關環境、社會及管治事項與本集團及持份者訂立的優先次序相符。

於二零一九財政年度，我們已識別9項重要及9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(Tigre de Cristal)〔「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為《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。

例如，於二零一九財政年度，本集團購入一件專用設備並指派受訓技術人員對中央鍋爐的燃氣燃燒器進行年檢，乃由於經過妥善調試的燃燒器可讓設備更高效運作，從而減少能耗及保養需求。

## 室內空氣質素

自水晶虎宮殿於二零一五年十月開業以來，本集團一直十分關注室內空氣質素，以保障客戶及員工健康。因此，我們定期檢查空氣質素並適時採取行動，防止空氣污染物積聚。例如，旗下項目嚴禁吸煙，惟亦設有指定吸煙區，冀藉此減少與香煙煙霧相關的健康風險(如引發呼吸道疾病)。

## 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>		
	二零一九 財政年度	二零一八 財政年度	差異
氮氧化物	6,673.5 千克	6,471.6 千克	+3.1%
硫氧化物	7.1 千克	7.1 千克	-0.5%
顆粒物	476.6 千克	457.1 千克	+4.3%
碳排放當量 <sup>2</sup> (tCO <sub>2</sub> e)	1,213.7	1,216.9	-0.3%

<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

截至二零一九年十二月三十一日止年度

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。於二零一九財政年度，我們購入一輛豐田埃爾法，該車搭載混動引擎，可實現更高的能耗效率，且我們亦計劃於未來幾年另外購入五輛類似型號的車輛。

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。此外，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。

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 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。於二零一九財政年度，我們的資源消耗及碳排放量如下：

### 消耗總量

資源類型	二零一九財政年度	二零一八財政年度	差異
汽油	148,543.9 升	134,417.1 升	+10.5% <sup>3</sup>
柴油	305,856.9 升	323,477.4 升	-5.5%
液化天然氣	513,521.0 千克	484,542.0 千克	+6.0% <sup>4</sup>
電力	10,456,596.0 千瓦時	10,522,991.8 千瓦時	-0.6%
水	49,378.0 立方米	62,357.0 立方米	-20.8%

### 密度<sup>5</sup>

資源類型	二零一九財政年度	二零一八財政年度	差異
汽油	4.5 升／平方米	4.1 升／平方米	+10.5% <sup>3</sup>
柴油	9.27 升／平方米	9.8 升／平方米	-5.5%
液化天然氣	15.6 千克／平方米	14.7 千克／平方米	+6.0% <sup>4</sup>
電力	316.9 千瓦時／平方米	318.9 千瓦時／平方米	-0.6%
水	1.5 立方米／平方米	1.9 立方米／平方米	-20.8%

### 碳排放總量<sup>6</sup> (tCO<sub>2</sub>e)

	二零一九財政年度	二零一八財政年度	差異
範圍一 <sup>7</sup>	1,213.7	1,216.9	-0.3%
範圍二 <sup>8</sup>	11,626.0	11,612.0	+0.1%
總計(範圍一及二)	12,839.7	12,818.7	+0.2%
密度 <sup>5</sup>	0.4	0.4	+0.2%

<sup>3</sup> 汽油耗量增加歸因於向顧客提供的運輸服務增加。

<sup>4</sup> 液化天然氣耗量增加歸因於旗下餐廳向顧客售餐數量增加。

<sup>5</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>6</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。

<sup>7</sup> 根據《溫室氣體盤查議定書》，範圍一碳排放量指由公司擁有或控制的業務產生的直接排放。

<sup>8</sup> 根據《溫室氣體盤查議定書》，範圍二碳排放量指公司內部消耗的外購電力、供熱、製冷及蒸汽產生的能源間接排放。



## 廢物管理

於報告期間，我們已產生並處理1,540.4噸(二零一八財政年度<sup>9</sup>：1,711.2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，以便之後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。於報告期間，本集團於八月至十二月期間與一家農場簽訂合約，將41噸廚餘送至該農場，用於飼養牲畜。

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，於二零一九財政年度，我們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。

<sup>9</sup> 二零一八財政年度的無害廢物數據已重列。

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 污水管理

於報告期間，我們根據俄羅斯聯邦的監管規定(如俄羅斯《聯邦法律第74-FZ號用水守則》)排放45,103立方米(二零一八財政年度：38,164立方米)污水。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。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。根據此計劃，我們已於二零一九財政年度種植超過150棵雪松，以恢復景觀及維持生物多樣性。

我們不斷為項目美化環境及實行植樹計劃，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。

## 發展及培訓

### 上下一心

為求員工同心協力，確保員工了解本集團之使命及價值觀，本集團已建立以下溝通渠道並支持以下活動：

- 高級管理層每季與員工舉行會議，以交流營運之業務表現及季度工作計劃；
- 設立意見收集箱，讓員工對本集團之營運提供反饋意見；
- 為員工、朋友及家人舉辦夏季企業活動，有超過200名員工參加「沙灘清潔」；
- 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；
- 為我們員工參與大型體育活動「海參崴國際馬拉松」提供資助，共有29名員工參賽；
- 為我們員工參與大型體育活動「英雄競賽」提供資助，共有60名員工參賽；
- 為代表本集團參加城市競賽的龍舟賽提供資助，共有12名員工參賽；
- 於二零一九年一月為本集團員工舉辦新春員工派對及社交媒體比賽，鼓勵多元生活方式及提倡員工身心健康以及工作與生活平衡；
- 為員工及其家人舉辦春季企業活動「雪松日」，為「讓雪松重返濱海地區」社會運動助力；
- 在兒童節組織員工攜子女一同前往野生動物園遊玩，242名員工(包括113名兒童)參加本次活動；
- 組織員工及其家人前往Pidan山遠足，114名員工參加本次活動；
- 向入選員工贈送線上商店禮品券，並在本集團表彰榜上展示員工照片；及
- 於二零一九財政年度，我們每個季度繼續通過「季度優秀員工」表彰計劃表彰優秀員工。本年度，我們對該計劃進行完善，並新增以下獎項提名，以提高員工得獎幾率：
  - 團隊合作
  - 最佳奉獻
  - 解決問題／創新員工
  - 客戶服務
  - 收益創造

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 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，並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。於二零一九財政年度，我們共為276名新員工組織25次入職培訓。

另外，自二零一七年開始，我們與一所海外綜合度假村合作籌辦交流計劃，讓彼此的員工分享經驗、發展新技能及建立專業網絡。

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152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。

我們於二零一九財政年度提供的部分精選培訓課程如下：

- 84名員工已完成經理培訓，包括「人事管理的成人對話」、「解決問題的算法」、「如何找到問題的根源」、「如何使用情商進行管理」、「完成工作的絕佳技巧」及「作出有效的管理決策」；
- 146名員工已完成主管培訓，包括「制定目標的藝術」、「解決衝突」、「解決問題的算法」、「如何找到問題的根源」、「如何使用情商進行管理」、「員工激勵」、「主管培訓」及「認識自己與認識他人」；
- 37名員工已完成由本公司內部培訓師提供的「客戶服務與客戶關係」培訓；
- 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，18名經銷商通過最終測試並取得證書；
- 63名員工已完成3個月的英文課程；
- 在線上平台啟動案例研究項目，員工共完成690門課程。

根據二零一九財政年度之年度表現評估結果，我們發現員工在若干方面需作出改進。為解決這一問題，我們已制定二零二零財政年度的培訓計劃，其中重點如下：

- 經理須完成「管理情商」培訓，並參加商業模擬；
- 主管及專業人員需在「反饋」、「壓力管理」等培訓中提升技能，並參加商業模擬；
- 共有300名員工將完成不同培訓。

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 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、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3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作業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，並已設立內部法律部門。倘出現任何法律疑問，人力資源部門可諮詢法律顧問及內部法律部門。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。

就完善政策而言，於二零一九財政年度，我們已審閱及更新員工手冊並制定以下新政策：

- 員工調動政策
- 社會保障及補償政策
- 員工調動福利及補償政策
- 僱傭外籍員工政策
- 文件管理政策

### 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

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 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。



## 案例研究 - 全球性衛生及安全事項危機管理

我們已制定一整套危機管理方案，當中載列我們在應對任何可能對我們的業務營運產生負面影響的情形時將會用到的所有流程，以便我們能夠在察覺任何衛生及安全事項的第一時間迅速作出應對。

例如：當爆發傳染病時，我們將遵循二級(人傳人)疫情應對程序：

- 熟悉各階段疫情預防及應對方案；
- 編製主要聯絡人名單；
- 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。

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。

旗下項目診所的所有醫生均已接受僱員提供的相關培訓，並出具確認函。

本集團將囤積必要的疫情物資，以供員工及客人使用。廚房、接待處、主要博彩樓層及酒店走廊等人流密集處將安裝配備空氣循環功能的抗菌燈。必要時，我們會在客人及員工入口處放置熱成像攝像機，由安全主管進行額外篩查。

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程序。

本集團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。

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 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。

於報告期間，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。

## 負責任博彩

水晶虎宮殿(Tigre de Cristal)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。

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。

## 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，以確保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，就反賄賂、反貪污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員工。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。我們亦已在莫斯科聘任一名法律顧問，以提供法律諮詢服務，並已設立內部法律部門。倘出現任何有關反貪污及洗錢之法律疑問，我們可諮詢法律顧問及內部法律部門。

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。

# 環境、社會及管治報告

截至二零一九年十二月三十一日止年度

## 數據私隱

本集團致力保護客戶資料私隱，並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。

除非屬法律列明的豁免情況，否則個人資料持有人有權決定是否提供個人資料，以及同意存取資料。因此，我們只會就旗下活動索取法律規定最基本的個人資料，而只有肩負與收集資料相關的專責角色及職責之經授權人員方可接觸此等資料。我們的員工亦須在受聘時簽立保護機密資料的協議。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。

## 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。

在經濟層面，旗下綜合度假村於二零一九財政年度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，於二零一九財政年度，我們的營運中有62%採購量乃採購自當地供應商。

對於所在社區，本集團自二零一七財政年度起已推行殘疾兒童助養計劃以支持弱勢兒童，並集合員工的力量，向當地特殊兒童護理中心提供全面協助。本集團於二零一九財政年度繼續推行該計劃，以表示我們對當地社區的支持。

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，我們於二零一九財政年度在該校舉辦以下活動：
  - 「手工之春」泡沫花製作大師班；
  - 在慶祝復活節之際舉辦復活節蛋糕裝裱大師班；
  - 「秋之贈禮」果蔬工藝品製作大師班；
  - 「Chudesniy」動物園之旅。
- 海參崴特殊寄宿學校，專為聽障兒童而設，我們於二零一九財政年度在該校參加以下活動：
  - 校園清掃活動；
  - 城市垂釣錦標賽；
  - 國際殘疾人日主題音樂會；
  - 新年巧克力人物製作大師班。

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

截至二零一九年十二月三十一日止年度

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	38-43
	A1.1	排放物種類及數據	41
	A1.2	溫室氣體總排放量	38-39
	A1.3	有害廢棄物總量	不適用
	A1.4	無害廢棄物總量	42
	A1.5	減低排放量的措施及所得成果	38-39
	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	42-43
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	39-41
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	41
	A2.2	總耗水量及密度	39
	A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	39
	A2.4	用水效益計劃及所得成果	39
	A2.5	製成品所用包裝材料	不適用
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	43
	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	43
<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	44-45
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	45-46
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	46-47
B4 勞工準則營運慣例	B4	有關防止童工或強制勞工的政策及合規情況	48
B5 供應鏈管理	B5	管理供應鏈的環境及社會風險政策	49-50
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	51-53
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	52
<b>社區</b>			
B8 社區投資	B8	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	54