



# 穩健進取 成就成功

## 捷成集團

香港銅鑼灣恩平道28號利園二期30樓  
電話：(852) 2923 8777  
傳真：(852) 2882 1399  
電郵：feedbackonCSR@jebesen.com  
www.jebesen.com

捷成集團  
企業社會責任報告  
2015



# 關於本報告

本報告是捷成集團自2009年首次發佈報告以來，連續第七年發佈企業社會責任報告，是對集團2014年在可持續發展領域開展諸多積極有效探索與實踐的真實反映。根據業務單位的多元性特點，重點審核了2014年集團在社會責任管理、商業夥伴關係、環境保護、員工福祉、公益事業等方面的努力，力求盡可能全面地展現捷成不同業務單履行企業社會責任的現狀和發展規劃。

## 報告範圍

本報告涵蓋了集團內在財務和運營政策及措施有控制權或有重大影響的所有實體，包括集團管理公司和消費品、飲料、工業、汽車和其他業務分公司等，記錄了捷成集團2014年1月至12月在大中華地區，經濟、環境和社會方面的運營情況，所用資料來自捷成的正式檔案和內部統計報告。

報告中的「我們」、「捷成」、「集團」均代指「捷成集團」。

欲知有關捷成集團的詳情，請參閱[www.jebesen.com](http://www.jebesen.com)

## 報告指引

本報告是參考全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告指南》（G3.1）彙編而成。

## 報告獲取

本報告為電子版，於2015年10月以中文簡體、英文版同時發佈，如需在線瀏覽或下載本報告，請訪問：[www.jebesen.com](http://www.jebesen.com)

## 回饋

捷成集團將繼續致力改善環境和維護相關利益者的利益，您的真實意見將對改進企業社會責任方面的工作計劃極有幫助，請隨時電郵至[feedbackonCSR@jebesen.com](mailto:feedbackonCSR@jebesen.com)，我們會對您的回饋以保密方式處理。

# 目錄

集團董事總經理致辭	04
2014年責任畫卷	05
<b>1 關於捷成</b>	<b>07</b>
<b>2 社會責任管理</b>	<b>17</b>
<b>3 商業夥伴與產品責任</b>	<b>23</b>
<b>4 致力環境保護</b>	<b>29</b>
<b>5 員工福祉與發展</b>	<b>39</b>
<b>6 公益事業</b>	<b>51</b>
榮譽	59
附錄 GRI指標對照表	61





## 集團董事總經理致辭

# 穩健進取 成就成功

2014，是充滿挑戰的一年。中國經濟增速放緩，並逐漸由製造業為主的出口導向型經濟向國內消費為主轉變。經歷在本地區120年的商海磨礪，捷成深知不同時期需要不同對策，更不能失去對我們長期策略的專注：那就是要堅定地參與到大中華區的經濟發展中，並以長遠目光看待市場變化，以靈活思維應對不同挑戰。這一年裡，捷成的全年營業額達到152億港幣。為了更進一步確保長期穩健發展，捷成在2015年初對業務架構進行了重組和優化，蓄勢待發，把握新的機遇。

捷成相信企業社會責任和可持續發展是不可或缺的，並以環境保護、員工福祉及公益事業為重點予以落實。2014年，我們與國際減排組織 Climate Friendly 深化合作，繼續對綠色低碳項目進行投資，再度實現「碳中和」；我們發佈了

「在捷成，成就成功」的僱主價值主張（EVP），並開設全新招聘網站，將更多員工的工作經歷與大家分享；我們推出了豐盛員工計劃（EAP），通過提供有效而保密的溝通與引導，舒緩員工生活和工作的壓力，提供人性化關懷；我們連續四年與奧比斯合作開展「晨星計劃」，在中國救助眼疾患者，保護視力，避免失明；在企業社會責任（CSR）大使的支持下，我們的義工活動變得更加多樣化，拓展了員工回饋社會的能力，期望他們在主動參與社會公益的過程中亦豐富自我。

新的一年，我們對市場前景依然自信，並將更加注重培養捷成成功的基石——我們的員工。捷成將堅守「豐富人們的生活」這一核心價值，在負責任和可持續的信念中發展。

集團董事總經理 海寧  
2015年7月1日



# 2014年責任畫卷

## 業務發展

營業額達到 **152億** 港幣。



## 商業夥伴



2014年，捷成汽車成績驕人，共計交付 **8,393** 台保時捷跑車。杭州西湖保時捷中心慶祝成立10周年，新一家保時捷中心在香港九龍灣開幕。



捷成飲料獲得百威英博集團 (Anheuser-Busch InBev) 在香港和澳門的獨家代理權。



捷成已將Dyson產品的銷售網路擴展至大中華區 **50** 個城市 **140** 餘家商店，贏得了可觀的市場佔有率。

## BLAUMANN

捷成工業推出了全新自家品牌——**捷路安**



藍妹啤酒已**連續8年**穩居香港啤酒品牌第一位。

## 員工福祉



集團推出雇主價值主張：

### 在捷成，成就成功！



推出全新招聘網站 (careers.jebesen.com)，作為與潛在員工直接溝通的平台，分享捷成員工成功故事。



女性員工佔 **49.9%**  
管理層中女性佔 **39.7%**



員工參與培訓總人次達 **2,797** 人次，參與培訓的總時數為 **18,395** 小時，培訓總投入為 **390萬** 港幣。



內部員工晉升人數為 **194** 人，約佔整個集團員工的 **7.24%**

累計開展 **33** 次的員工活動，**637** 人次參與其中

全員參與的「**關愛健康、樂享生活**」主題系列活動超過 **8,000** 人次，讓工作和生活變得更加豐富多彩

共組織了 **50** 場午餐講座，共有 **945** 人次的員工參與

完善「**豐盛員工計劃(EAP)**」設立員工24小時服務熱線（三語種服務），積極幫助有困難有困惑的員工。

## 環境保護



捷成集團的碳排放總量為 **7,209.74** 噸二氧化碳當量，與2013年相比碳強度下降 **3%**

投資了兩項綠色減碳項目，共購買碳信用，

**6,702.12** 噸



抵消2013年捷成集團產生的碳排放，實現 **碳中和**

以香港辦公室為試點，實施「**全面綠色辦公室方案**」

實現減少 **43%** 的列印設備數量

實現減少 **38%** 印表機用電量

實現節省 **3%** 紙張用量

## 公益事業

投入社會責任費用約 **420萬** 港幣

「**晨星計劃**」投入超過人民幣 **410萬** 元。



全年累計組織 **39** 次義工活動，參與公益慈善活動 **14** 次

參加人數達到 **746** 人次，助力公益慈善組織籌得善款約 **20萬** 港幣



過去五年間，集團先後向香港科技大學和香港中文大學捐贈獎學金總額達到 **600萬** 港幣。



2013年9月，集團向香港科技大學商學院捐贈 **1,000萬** 港幣成立 Michael Jebesen 商學教授席教育基金，支持香港科技大學面向全球尋找商業領域方面的頂尖的學者。



JEBSEN

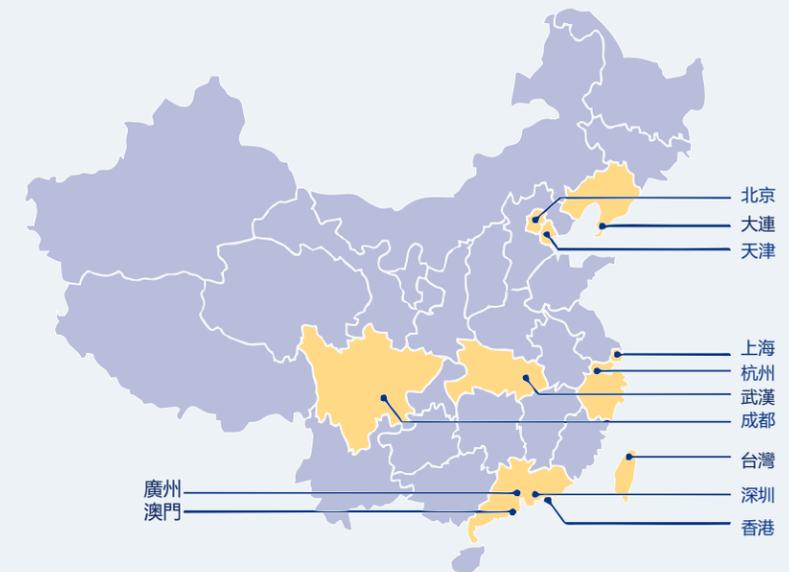


# 1

## 關於捷成

## 1.1 公司簡介

捷成集團創立於1895年，歷經百餘年的商海磨礪，從19世紀末成立的一家船運代理機構，發展成為專注於市場開拓和分銷的集團企業，在其服務的行業紮下深厚的根基。捷成深耕大中華區域多年，憑著對本地市場的深刻解讀，致力為合作夥伴創造市場需求，成功助力其在中國內地、香港、澳門和台灣地區開拓業務，並在合作夥伴與客戶之間擔負起重要紐帶的角色。捷成廣泛涉獵包括消費品、工業產品、飲料產品和汽車在內的多個商業領域，多年來為全球超過200個領先品牌開拓本地市場。集團總部設於香港，在北京、上海、廣州、成都、大連、杭州、深圳、天津、武漢等地區設有分支機構。此外，捷成集團在東南亞、澳洲、德國、丹麥、中東和美國等地區，與眾多姐妹公司保持緊密聯繫。



### 經營指標



# 1.2 業務單位

捷成於2015年初完成了業務架構的重組和優化。此次重組著眼於實現市場的可持續發展，因應供應商及客戶的需求，使集團主要業務領域實現產業聚焦，驅動各個業務單位實現可持續發展。在「捷成集團」統一企業品牌旗下，重組後集團擁有工業、消費品、飲料、汽車四大策略性業務單位，同時涵蓋物流和遊艇等其他專門業務。

## 捷成集團業務架構

### 工業業務

- 自動化設備與服務
- 汽車科技
- 建築產品
- 電影及廣電方案
- 清潔技術
- 專類配料與方案

### 消費品業務

- 消費電子產品
- 保健及美容
- 家庭電器
- 鐘錶
- 至誠尚品



### 飲料業務

- 啤酒
- 洋酒

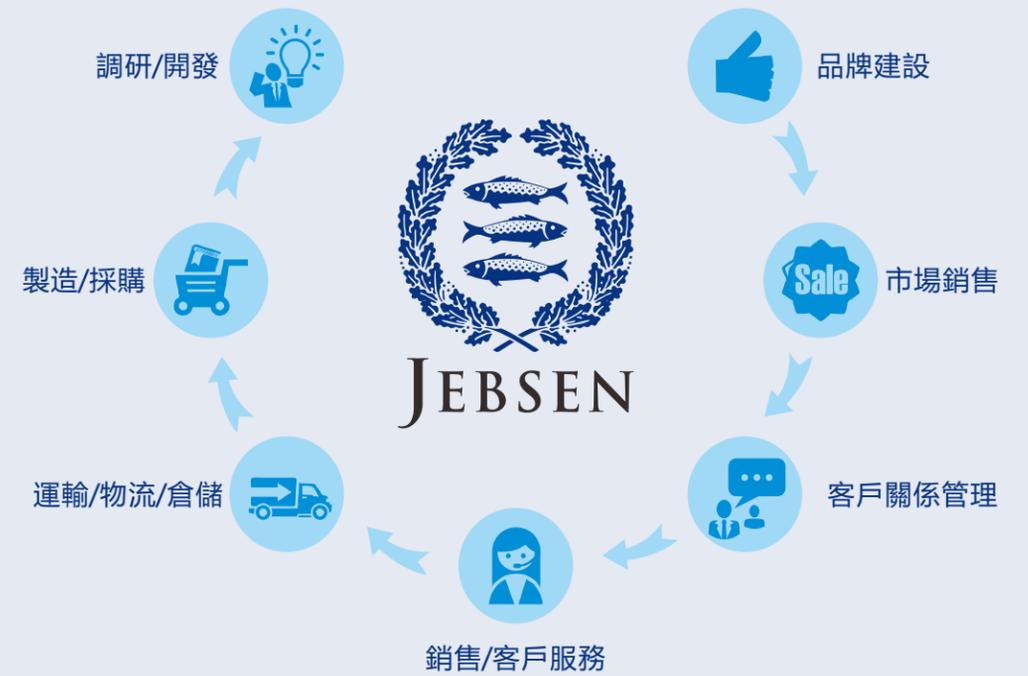
### 汽車業務

- 保時捷

### 其他業務

- 物流
- 遊艇

## 商業模式



# 1.3 捷成伴您24小時

捷成集團分銷的產品與普羅大眾息息相關，超過200個領先品牌的優質產品，包括電子消費品、保健及美容產品、營養與健康配料、飲料及汽車等眾多類別，可以充分滿足消費者們從白天到晚上、從家居到辦公、從工作到休閒的生活需求，給人們帶來更豐盛的生活體驗。



**清晨起床**

使用歐樂-B 電動牙刷，開始新的一天！

歐樂-B Professional系列電動牙刷，比傳統牙刷去除多達100%的牙垢！

**清潔扮靚**

博朗剃鬚刀，和Ya-Man超聲波溫熱導入器滿足了他和她的輕鬆保養與美容護理需求。

潔膚、滋潤、緊實和眼部護理，四種美容功能盡在一台輕便的Ya-Man手持小儀器中。

**營養早餐**

早餐時間來一杯富含天然益生元菊粉的罐頭飲品，有效塑造健康體形！

捷成工業研發團隊以天然Sensus益生元菊粉為主體，配以烏梅、山楂、紅棗、酸梅而精心調製的罐頭飲品，是體重管理的全天然方案。

**開車上班**

一路暢順到公司！

捷成工業旗下合資企業美特·捷成汽車系統，為全球性汽車製造商如大眾汽車(中國)、以及北汽集團等中國自主品牌提供平衡產品。

**打掃家居**

有了戴森DC62無繩吸塵器，打掃更徹底也更輕鬆。無論冬夏，同時配備戴森AM05 Hot+Cool™冷暖器，保持理想的室內溫度。

捷成在短短16個月內，在中國40個城市裡建設並使用同時開設近200家戴森零售店。

**辦公室裡**

開工前先来一粒綠養坊護眼專方膠囊。

與香港中文大學合作研究的綠養坊天然藍莓杞子眼精保健品，協助減輕眼部疲憊——最適合上班族！

**補充水分**

使用可愛水TM704淨水杯，不論在何時何地，給您一杯乾淨放心的水。

可愛水淨水器也有便利的水壘型設計與家用龍頭安裝型等不同款式。

**午餐時間**

哇，路邊偶遇經典的保時捷Porsche 911跑車，好酷！

**上網購物**

很喜歡在捷成的J-Select至誠高品網上商店(www.jselect.hk)購買優質產品，非常方便！

家選高品質專門店，現已在香港開業，並已遷往天瑞電腦城(jetwww.tmall.com)。

**商務會議**

很開心我的雷蒙威經典大師腕錶贏得矚目與讚賞，真是物有所值！

**逛逛超市**

明晚的派對上，一定要有香檳與高級洋酒！

推薦007占士邦最喜歡的堡林爵香檳，還有雙樓山莊，這是捷成全資擁有的6個葡萄酒品牌之一。

**防火演習!**

辦公室裡舉行防火演習，有點驚訝但感覺辦公室還是非常安全的！

捷成建築產品提供的Shabolt高性能耐火門，在火災來臨時可保障安全長達兩小時！

**晚會派對**

在豪華遊艇上辦活動，真是太讚了！

捷成連續5年成為ABC Waglan Series賽事的主要贊助商，深感自豪！

**放鬆身心**

餐後一杯咖啡令人心曠神怡，這些一次性的咖啡奶精真的很方便。

只要家中的速食牛奶盒採用Benco Pack包裝，就能製成咖啡，它的衛生品質最真最可靠！

**自拍時間**

美好時光要用自拍神器卡西歐EX-TR50來盡情拍照！

一邊出海一邊享用藍妹啤酒。

捷成在1906年收購德國藍妹啤酒，如今它已連續8年獲居香港啤酒品牌第一名！

**天倫之樂**

與家人一起看電影！

《銀河守衛者》是用阿萊 Alexa XT 數碼攝像機拍攝的。阿萊系列攝影器材也是由捷成特別為本地電影製片人引入市場。

**晚安美夢**

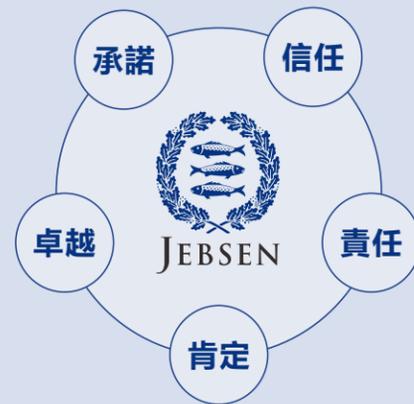
有了AirFree® P150空氣消毒殺菌機，美夢裡空氣也清新。

AirFree® 完全安靜，保障你的睡眠品質。

# 1.4 發展理念

捷成集團堅持秉承「承諾、卓越、肯定、責任、信任」的核心價值，致力追求「以優質產品和卓越服務，豐富人們的生活」的核心目的，百年以來，都一如既往地以擔當地域與文化、供應商與消費者之間的溝通橋樑為己任。公元前三世紀中國哲學家孟子的名言「四海之內，皆兄弟也」每天都在激勵著員工及部門之間的精誠合作，激勵著集團追求企業與利益相關方在經濟、社會、環境等方面的共同可持續發展。

## 核心價值



## 核心目標

捷成集團的企業使命是：

『以優質產品和卓越服務，豐富人們的生活』

集團提供豐富多樣的產品組合，代理超過200個領先品牌，在大中華地區的高增長市場中，與許多客戶及供應商的合作關係迄今已有數十載歷史。

## 雇主價值主張

『在捷成，成就成功』

捷成的雇主價值主張是：「歷經百年商海磨礪，捷成的成功始終源於我們對合作夥伴、社會團體，以及我們最寶貴的財富——捷成員工的忠實承諾。我們為每一位追求卓越的員工提供職業發展的良機，為他們與全球高端品牌合作創造機遇，同時讓他們在多元化的工作環境裡持續成長和得到發展機遇。在這裡，成就成功。」

如今，雇主價值主張不僅是集團實踐構建優良雇主品牌的有效途徑，更是捷成集團內部有效的傳播和溝通的基礎。

# 1.5 合規管理

捷成集團將嚴格遵守其所在國家及地區的各项法律法規。管理層態度、員工行為準則、制度流程及合規培訓如同道德羅盤一般指引捷成集團員工在日常工作中做出正確判斷。

## 捷成道德羅盤



員工行為準則及制度流程會被持續性地修訂，更新並與員工進行溝通。合規培訓也定期舉行以確保員工在應對合規性問題時有足夠的知識及技能。



除上述道德羅盤外，風險管理、審計、調查與報告在捷成合規管理體系中履行了監察職能：

## 1. 風險管理

在捷成集團，風險管理是業務不可分割的一部分。各業務單元和集團層面每半年將會對業務所面臨的風險進行評估，包括現存風險、將來可能面臨的風險、內部及外部風險。預設的評估矩陣將被用於評估上述風險可能產生的影響及發生的可能性。根據集團風險偏好，制定風險應對策略，將風險降低到可接受範圍。半年度風險評估結果也包含在捷成的業務規劃及集團策略中。

## 2. 審計

集團內部審計負責對內部控制系統的充分性及有效性提供獨立、合理的確認。集團內審部總監在行政上向集團董事總經理彙報，在職能上向董事會彙報。2014年，集團內審部共實施了10個運營性審計項目，並提出了88個需要管理層採取整改行動的審計發現點。在以前年度及2014年當年提出的審計發現點中，管理層彙報其中186個發現點在2014年內已完成整改。

2014年提出及整改的審計發現點數量		
2014年前提出的審計發現點	2014年提出的審計發現點	2014年整改的審計發現點
143	88	186

## 3. 調查及報告

我們鼓勵捷成員工及業務夥伴通過指定的舉報通道對觀察到的瀆職行為向集團內審部總監進行舉報並闡明其關注點。舉報者的身份會通過完善的調查流程進行保密以防止針對舉報者的報復行為。捷成集團舉報及調查流程可參見以下圖表：



## 1.6 資訊安全

2014年，屏蔽反病毒軟體用戶端/防惡意軟體點擊共

11,610 次

遮罩惡意軟體(外掛程式)網站訪問共

832,482 次

捷成通過優化客戶關係管理系統（CRM系統），為企業提供全方位的客戶管理與客戶服務，保護客戶資訊私隱，降低洩密風險，實現企業與客戶的價值最大化。

順應全球發展趨勢，集團資訊服務處在2014年持續投入移動平台開發。除此之外，還會定期為員工加強電腦網路安全的防範，及時發佈最新的軟體安全防護資訊，保障企業和客戶資訊安全。例如：勒索軟體的防範、建議員工定期更新使用者密碼、及時更新Windows漏洞修補、預防惡意程式碼侵擾等。





# 2 社會責任管理

## 2.1 社會責任策略

### 我們的理念

在當今社會，成為負責任的企業公民、獲得良好商譽已是企業最重要的資產之一。在明確的目標和承諾下，捷成通過企業社會責任計劃，將經濟、社會和環境等方面的考量納入組織的策略和運作中。集團的主要目標是提供優質的產品和服務給客戶，並保持業務的增長。除此之外，捷成還認識到人力資源是最重要的資產，因此特別關注員工的道德行為、價值觀念和生活品質。

捷成認為企業社會責任計劃是雙贏的解決方案，除了有助於環境和社會的發展，還是企業可持續增長的關鍵。

### 我們的工作

捷成的企業社會責任專注於環境保護、員工福祉及公益事業三大領域。集團會依據上述範疇評估公司日常營運對內外環境所造成的影響，並致力與相關利益者共創雙贏方案，與主要合作夥伴緊密合作，共同回饋社會。



## 2.2 社會責任管理體系

捷成集團目前已經構建了相對完善的企業社會責任管理架構。其中，集團企業社會責任委員會負責制定、落實企業社會責任相關政策，監督整個集團的企業社會責任管理，並直接向集團管理層彙報。CSR大使從基層員工選拔，作為捷成CSR體系的重要組成部分，更積極地參與集團CSR活動的策劃與組織，並作為集團與員工溝通的橋樑，以榜樣的力量帶動其他員工投身CSR行動。

### 集團企業社會責任管理架構



### CSR大使在行動

2014年1月，集團首屆CSR大使工作會議在香港舉行，來自北京、上海、廣州及香港四地共13名捷成CSR大使首次齊聚一堂共話CSR發展大計。來自世界綠色組織(WGO)的專家與大使們分享了關於捷成CSR發展現狀、CSR傳播溝通策略的觀點和義務工作的前沿案例。

2014年裡，第一屆CSR大使團在其所在區域成功舉辦了很多豐富多彩的CSR活動，例如：「廢紙回收再設計，變廢為寶」、「解放你的衣櫃」、「捷成冒險者隊伍成功挑戰30公里夜間野外挑戰賽」、「與兒童福利院的小朋友DIY蛋糕」、「協助深水埗明哥派飯盒給無家者」等。

### ■ 協助深水埗明哥派飯盒給無家者

CSR大使團組織了許多關懷社區的活動。捷成義工團隊在2014年11月29日走進深水埗區通過活動深入瞭解無家者露宿的狀況及面對的難處，還協助「北河燒臘飯店」的老闆——明哥派發飯盒給無家者。在活動過程中，義工們被明哥無私的付出感動，也在居民得熱心幫助下，感受到了社區的溫情。



### ■ 廢紙回收再設計，變廢為寶——筆記本封面設計比賽

為了鼓勵大家從小事開始保護森林資源，2014年4月-5月，北京區域組織了利用廢紙進行筆記本封面設計比賽。本次活動合計收到15份由員工及員工家屬完成的設計稿，其中10份被採納，做成筆記本供同事們領用。



### ■ 與兒童福利院的小朋友一起DIY蛋糕

2014年12月，廣州區域邀請了員工義工及親友一起參加烘焙活動，學習製作蛋糕，帶給福利院的小朋友，並在福利院現場教授小朋友蛋糕製作技巧，同時集團人力資源處的員工義工為高年級學生進行學習和就業規劃指導，討論如何規劃自己的人生。



### ■ CSR大使感言

**上海CSR大使 劉靜婷**  
 「作為CSR大使，我希望能協助所有的同事認識CSR，熱愛CSR，成為自己內心的大使，時常自發自願做到力所能及的事，將愛和希望傳遞給更多的人。」

**廣州CSR大使 江浩**  
 「我希望公司的CSR團隊能更全方位地茁壯成長，並更有效率地幫助有需要的人。」

**香港CSR大使 冼秀群**  
 「希望我們的熱情能夠感染和帶動更多的同事支持並參與到CSR活動。」



**北京CSR大使 李瑾**  
 「經過一年多的CSR大使歷程，心裡充滿了各種感念，這是有歡笑、有汗水、還有淚水的獨特經歷，讓我們成長成熟。毫無疑問，我們還會在CSR道路上繼續前行，期待有一天星星之火也可以照亮世界。」

## 2.3 利益相關方溝通

捷成從一家船運代理機構發展成為專業化市場開拓和分銷的集團企業，我們的利益相關方非常廣泛，包括政府、客戶、合作夥伴、投資者、員工、非營利組織、環境、高校等。我們是整個價值鏈中的一環，我們相互依存、共同發展。因此，捷成集團一直以來都認真瞭解各相關方在社會責任領域的不同訴求，並採取不同方式積極回應，努力實現共同進步、共同成功。





# 3 商業夥伴與產品責任

120年來，捷成從代理經銷起家，再到合資建廠，在眾多商業夥伴的支持下業務不斷擴展，成為一家受人尊敬的百年企業。捷成集團竭誠為商業夥伴服務，為其提供廣闊的經銷渠道、完善的物流網路、可靠的管理人才乃至必要的資金支援，助力其逐步打開及發展大中華市場。

## 3.1 汽車業務

2014年，共計交付

**8,393** 台保時捷跑車

同比增長超過

**25%**

### 保時捷在中國加快拓展步伐

2014年，捷成汽車成績驕人，共計交付8,393台保時捷跑車，同比增長超過25%。捷成旗下香港第二家保時捷中心在九龍灣開業，上海浦西保時捷中心進行了升級擴建，杭州西湖保時捷中心也迎來了10周年慶典。作為保時捷全球最大的經銷商夥伴之一，捷成與保時捷的合作在2015年跨入第60年，捷成汽車將持續致力於為客戶提供優質的產品和服務，為合作夥伴創造更多價值。其中，北京金港保時捷中心在2014年取得了「年度卓越經銷商評比」全國排名第二的優秀成績。



### 致力打造尊貴客戶體驗和高標準售後服務

致力於瞭解並滿足客戶不同需求，不斷創新完善售後服務。

機場接機服務是捷成汽車打造的一項貼心愛車養護增值服務，這一計劃利用車主在出差旅遊中的時間為其愛車做全面維修和養護，並在車主返程之日將其從機場接到保時捷中心，這樣車主便可以將保養後的愛車直接開回家，捷成的多家保時捷中心正逐步實施這服務。已經上線的一款專為保時捷車主定制的智慧手機APP，使其通過手機全天候向臨近的捷成旗下的保時捷中心預定服務。

捷成的多家保時捷中心紛紛推出的官方微博及微信，更是與車主及跑車發燒友連接的一大利器。



### 「保時捷家庭日活動」歡樂滿滿

上海閔行保時捷中心於2014年4月舉辦了大型保時捷家庭日活動。在為期兩天的活動裡，近千位保時捷車主、愛好者、上海閔行保時捷中心和捷成集團員工及親屬受邀參與「環遊中國」之旅。本次活動以「環遊中國」為主題，為客戶帶來了一場身臨其境、生動自然的環中國遊，活動中的不同板塊以不同城市的保時捷中心為主題，介紹了捷成保時捷在不同城市的特色。



### 積極提高技術崗位人員的職業能力水準

捷成汽車始終把優秀汽車修技師的培養視為企業的核心競爭力，而享譽業界的保時捷認證技師考核便是實現這一目標的重要平台。2014年度捷成汽車旗下各保時捷中心成功通過考核並榮膺保時捷金級、銀級認證的共有8名優秀技師。認證保時捷技師是一項國際認可的培訓項目，幫助保時捷中心內部技師取得服務和保養技師、系統技師或診斷技師等資格，從而確保保時捷網路擁有一支具有競爭力且技能純熟的技師隊伍。

### 攜手Uber為「愛心聖誕大行動」籌款

香港保時捷中心與Uber聯手在「愛心聖誕大行動」中籌得善款100,000港幣。

只要最低200港幣的捐款即能獲得駕駛各款保時捷的機會。

顧客們都很高興有機會駕駛保時捷，也紛紛熱心捐助這一愛心活動。

「我們為杭州西湖Porsche中心在浙江省所不斷收穫的成功而感到欣喜和欣慰。這一成功的取得既源於我們對於中國高端汽車市場脈搏的準確把握，也得益於我們與Porsche之間長達59年的親密合作關係，我期待捷成汽車在即將到來的下一個十年中能夠再創輝煌！」

捷成汽車董事總經理 奕波 先生

## 3.2 捷成工業

提供超過  
**100** 個品牌

提供  
**500** 多種產品和解決方案

捷成工業的合作夥伴眾多，在大中華地區為各行各業提供超過100個品牌和500多種產品和解決方案，從汽車製造到能源，從餐飲到製藥，從傳媒到礦業，從紡織到運輸，不勝枚舉，為不同的客戶服務群提供最優化的方案。

捷成工業旗下的捷成汽車零部件在2014年推出了全新自家品牌捷路安（BLAUMANN），為大中華區汽車售後市場提供優質產品、零部件和服務。



建立了第四家合資企業——捷成特德轉向系統（上海）有限公司，致力於將高級汽車轉向系統推向中國市場。

「味玩家」是捷成工業創建的新品牌，其定位是「健康、安全、美味」，現有產品組合包括烘焙食品調味品、乳製品、調味品等。產品原料來源於全球各地，並符合GMP標準。



### 捷成工業助推中國電影傳媒的數字轉型

捷成工業在2014北京國際影視廣播展上，展示了一套完整的數位影視產品和技術，涵蓋了整個電影製作過程，包括製作前期、後期的設備、周邊產品及軟體，涵蓋全球20多個知名品牌。重點展示針對電影高端拍攝系統和3D電視直播設備，都是首次在中國亮相，包括：大中華地區首款Easyfocus測距系統，中國首台AB-Live電視系統，全球4大鏡頭全系列彙集。2011-2013年，在中國電影鏡頭的銷售佔比中，捷成工業獨佔鰲頭，佔據了整個中國電影鏡頭市場份額的75%。



「我們正在經歷著一次轉型之旅，其中不乏傳統和革新的相互碰撞。現在我更加確信客戶導向的增值服務理念是我們通向成功的必備條件。在市場營銷和分銷方面，我們正在探索一些創新的方法和依託高品質解決方案，來服務中國市場，說明更多B2B企業進入和融入市場。」

捷成工業董事總經理 馮令德 先生

## 3.3 捷成飲料



捷成飲料獲得百威英博集團 (Anheuser-Busch InBev) 在香港和澳門的獨家代理權。



作為大中華區領先的高端飲料獨立進口商及經銷商之一，捷成飲料為消費者提供各類自有品牌和代理品牌的飲料選擇，進一步鞏固其領先的市場地位。

2014年，捷成的自有啤酒品牌藍妹啤酒 (Blue Girl Beer) 已連續八年穩坐香港啤酒品牌榜首，在中國華東和華南地區也取得了顯著增長。此外，捷成飲料成為百威英博集團在香港和澳門市場的獨家經銷商，負責百威英博旗下所有全球品牌在該市場的分銷業務，包括可樂娜 (Corona Extra)、百威 (Budweiser) 和哈爾濱，以及豪格登小麥 (Hoegaarden)、時代 (Stella Artois)、萊弗 (Leffe)、盧雲堡 (Löwenbräu)、貝克 (Becks) 和伯丁罕甘醇 (Boddingtons)。

捷成洋酒繼續擴大其產品組合，在2014年將一系列優質的日本清酒品牌引入香港市場，並與美國賈斯汀酒莊 (Justin Winery) 在香港及內地市場建立新的夥伴關係——該酒莊採用有機種植技術釀製葡萄酒，並屢獲行業大獎。



「產品品質是無法作出任何妥協的。我們對於挑選合作夥伴非常謹慎。因為我們對品質水準有嚴格的要求，也因為我們尋找的是長期的合作夥伴。其中，我們的一些葡萄酒合作夥伴，是從捷成一開始進入葡萄酒業務領域就和我們合作了，至今已有20多年。」

捷成飲料董事總經理 郭路華 先生

## 3.4 捷成消費品

目前，捷成已將Dyson產品的銷售網路擴展至大中華區

50 個城市

以及 140 餘家商店

### 積極擴展優質家品業務

為進一步滿足消費者對健康生活方式的需求，2014年捷成消費品擴展了優質家品業務，與日本三菱麗陽可菱水株式會社 (Mitsubishi Rayon Cleansui) 建立合作，在香港地區推出各類優質淨水器，並向中國內地市場引進葡萄牙空氣淨化器品牌 AirFree。

### Dyson業務2014收穫滿滿

從2008年開始與Dyson品牌合作至今，Dyson產品已覆蓋大中華區50個城市的140餘家商店，贏得了可觀的市場份額，增長速度也位於行業前列。2014年，捷成消費品分別在北京、上海、廣州、香港、瀋陽、天津、哈爾濱等重點城市的各大高端商場陸續開展Dyson戶外路演和科技巡展等營銷活動。通過一系列的消費者現場活動，不僅讓各大媒體現場見證了Dyson新品的高科技魅力，更拉近了消費者與高端品牌的距離，感受創新科技為生活帶來的變化。

捷成於2014年獲得合作夥伴Dyson授予的消費品代理商年度大獎及市場行銷影響力大獎。



### 從線上到線下創新運營模式

繼2013年12月建立了捷成第一家自主品牌線上零售商店「至誠尚品」(J Select) (www.jselect.hk)，並在中國內地推出其天貓旗艦店 (jebesen.tmall.com)，此外還於2014年10月在香港沙田開設了首家實體零售店，這些新舉措旨在為大中華區的消費者提供極具意義的差異化體驗，拉近了與消費者的距離。



### 熱心公益事業

「綠養坊」贊助香港復康力量及泓福慈善基金，參加「復康力量傷健共融日2014」活動，共同呼籲關注傷健人士，幫助他們融入社會。此外，「綠養坊」已成立多年的中醫學獎學金及中醫學獎，每年均頒發予十位於香港中文大學中醫學院就讀之傑出學生，以幫助培養優秀的中醫藥人才。

「近年中國經濟增長迅速，中產階級逐步形成，高端消費品越來越受到歡迎，這對捷成來說也是極佳的發展機遇。捷成向來走專注的路線，熟悉市場規則，有計劃有步驟地進行市場開拓。」

捷成集團董事 李家祥 先生



# 4 致力環境保護

環境保護是捷成集團的社會責任核心工作之一，每年進行碳審計和「碳中和」是我們努力實踐環境友好型企業的最基本方式。各業務單位通過積極推廣清潔能源技術、塑膠再生技術、環保建材等方式去支援綠色工業發展；主動更新低排放的清潔型運輸車輛；各地辦公室努力推動綠色辦公，發動員工身體力行參與環保。

## 4.1 碳管理

捷成集團的碳排放總量為 <b>7,209.74</b> 噸二氧化碳當量	與2013年相比碳強度 下降 <b>3%</b>	投資了兩項綠色減碳項目，共 購買碳信用 <b>6,702.12</b> 噸
---	--------------------------------	--

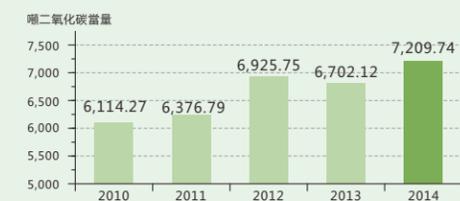
### 碳審計

集團內部的碳審計小組，繼續開展碳管理工作，形成年度碳審計報告，並由協力廠商機構Carbon Care Asia ( 低碳亞洲 ) 進行審核確認。集團根據每年的碳審計報告結果，積極改善內部管理和設施的節能改造，實現節能減碳，為控制全球暖化貢獻微力。

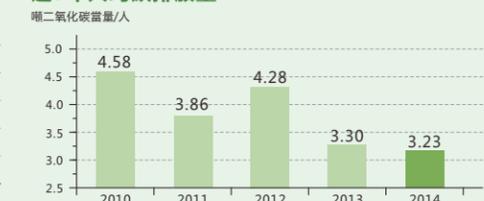
### 碳績效

根據已審核的碳審計報告，2014年捷成集團在香港、澳門和中國大陸地區的碳排放總量為7,209.74噸二氧化碳當量（包含直接排放和間接排放），相較於過往年份，總排放量有所增加，這是由商業活動顯著增加所致。碳強度為546.19噸二氧化碳當量/10億港幣，相較於2013年的563.03噸二氧化碳當量/10億港幣，減少了3%。

近5年碳排放總量



近5年人均碳排放量



近5年碳強度



2014年不同區域範圍1與範圍2碳排放量



備注：範圍1為公司擁有或控制的直接排放；範圍2為公司購買和消費的電、熱能或蒸汽消耗導致的能源間接排放，劃分類別參考的依據為世界資源研究所/世界商業可持續發展理事會的《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則》（修訂版）和國際化組織ISO14064-1。

## 碳中和

從2012年起開始，捷成集團與國際減排組織Climate Friendly合作，通過投資環保項目和購買碳信用，抵消業務運營所產生的碳排放，最終實現集團的碳中和。2014年中，集團持續和Climate Friendly合作，對兩個亞洲的綠色項目進行投資，購買碳信用6,702.12噸，抵消2013年捷成集團產生的碳排放，實現了「碳中和」，持續履行集團對環境保護的承諾。

## 參與「地球一小時」

捷成集團作為世界自然基金會香港分會的創會會員及雙鑽石會員，已連續七年參與「地球一小時」活動。於「地球一小時」期間，捷成在大中華區所有辦公室及屬下保時捷中心的一切非必要照明、霓虹燈及看板都被關掉；同時鼓勵員工參與這項承諾，在家關閉照明和其他不必要的電器。



## 4.2 綠色產品與服務

### 關注綠色生活

捷成集團樂於為消費者提供更多綠色生活選擇，進一步滿足消費者對健康生活方式的需求：捷成洋酒與美國賈斯汀酒莊（Justin Winery）在香港及內地市場建立新的夥伴關係——該酒莊採用有機種植技術釀製葡萄酒，並屢獲行業獎。捷成消費品擴展了優質家品業務，與日本三菱麗陽可菱水株式會社（Mitsubishi Rayon Cleansui）

建立合作，在香港地區推出各類優質淨水器；並向中國內地市場引進葡萄牙空氣淨化器品牌AirFree，該產品可消滅高達99.99%室內空氣中的細菌病毒，創造一個24小時持續健康安全的生存空間；Dyson無線吸塵器，專為吸除家中各處的過敏原和PM2.5而設計，幫助消費者降低室內灰塵污染。保時捷中心推出了保時捷卡宴油電混合版，宣導節能低耗新理念。

## 推廣綠色建材

捷成一直不遺餘力地積極推廣綠色建材產品的應用，為客戶提供綠色環保的建築解決方案。

綠色產品	項目名稱	應用區域	生態友好特性
Dyson 乾手器	中環怡和大廈翻新工程、中環太子大廈翻新工程、中環曆山大廈翻新工程	洗手間	減少紙巾使用
Twyford 雙沖式座廁	香港國際機場中場客運廊擴展項目、西九龍法院大樓、觀塘社區健康中心	洗手間	節約用水並減少廢水排放
Iqua 感應龍頭/小便池感應控制器	觀塘社區健康中心、西九龍法院大樓、消防訓練學校重建計劃	洗手間	節約用水並減少廢水排放
Exterpark 戶外甲板地材	觀塘海濱公園第二期、觀塘駿業街遊樂場	鋪板	通過 FSC 林業認證
Buzon 可調節高度基座	觀塘海濱公園第二期、香港賽馬會通訊及科技中心	鋪板	基座所用之聚丙烯材料採用了78%的再生物質並且可以100%迴圈利用。
Biowood 阻燃木板	大角咀海濱公園	園景區	100%可迴圈利用並通過PEFC 林業認證



### 在香港推廣清潔能源利用技術

捷成工業與通用電氣顏巴赫一起，為香港渠務署配置了香港首套高壓熱電聯產 (CHP) 發電機，通過在沙田污水處理廠利用沼氣創造清潔能源，減少溫室氣體排放。這套新系統使用了通用電氣顏巴赫4型CHP發電機，可利用污水處理過程中產生的沼氣，產生清潔能源。捷成工業提供了技術諮詢及安裝、調試以及測試服務，並且把沙田的新發電機與當地電網連結起來，以便於將多餘能源轉移給香港家庭使用。

此套新的CHP發電機在啟用的前六個月內，產出電量超過300萬千瓦時，減少了約2,300噸的二氧化碳排放，節約了700萬港幣的年能源開支。此前，香港渠務署 (DSD) 與捷成工業聯手，已經在石湖墟和大埔污水處理廠都安裝了以沼氣為原料的熱電聯產 (CHP) 發動機。用CHP發電機產生的電來供應污水處理系統，而從中獲得的熱量又用來為再迴圈水預熱。



## 4.3 綠色辦公

捷成集團致力於採取各種技術和管理手段來降低日常能源和資源消耗，從而降低碳排放量，集團各地辦公室均因地制宜地採取了各種方式來節省電能、節約紙張、節約用水。

### 香港辦公室全面實施「全面綠色辦公室方案」

捷成集團於2013年率先在香港辦公室全面實施的「全面綠色辦公室方案」(Total Green Office Solution, TGOS) 項目，初見成效。根據最新資料統計，項目實施後，公司減少了43%的印表機台數、38%的印表機用電量 (相當於減少了12噸當量的二氧化碳排放)，節省了超過3%的紙張用量。捷成集團還繼續推進更多節能措施，包括：鼓勵雙面列印、進一步合併設備、通過文件處理外包服務合併列印任務、將方案向其他分支機構進一步推廣，等等。



### 北京辦公室倡導綠色辦公實踐

- 1 將外部租賃的多功能一體機免費更換為全新的機器，提高列印品質，降低粉塵的排放。
- 2 為每台電腦設置預設的列印方式：黑白列印及雙面列印。
- 3 取消辦公室內一次性紙杯，用玻璃杯代替紙杯。
- 4 將辦公自動化設備設置為節能狀態。
- 5 加強辦公設備的定期維護及管理。
- 6 廢舊塑膠瓶回收利用：將飲料瓶作為花瓶種植綠植，為辦公室增加一抹綠色。
- 7 在餐廳顯眼處張貼溫馨提示，讓同事在日常生活中養成環保的好習慣。



## 4.4 綠色物流

捷成物流主要關注車隊車輛的節能及提高司機的節能環保意識。為改善空氣品質，捷成響應香港政府分階段淘汰歐盟IV標準以前柴油商業車輛的號召，在2014年購置歐盟四期柴油貨車，目前已購置2輛符合歐盟V標準的環保型汽車，並將逐步進行全面升級。



## 4.5 支持環保NGO

### 贊助中國探險學會

從2012年至今，捷成集團已與中國探險學會(CERS)開展三年的合作。為豐富員工的文化與自然保育知識，2014年1月集團邀請了中國探險學會創始人黃效文進行了題為「中國的自然探險與保護」的專題演講，分享CERS在自然保護領域的工作。

2014年9月，集團首次派出義工參與文化與自然保育項目點實地考察。來自捷成大中華區各地辦公室的11名捷成義工開始了在雲南香格里拉為期5天的學習和考察活動。義工探訪了中甸中心、黑頸鶴項目點、香格里拉僑僑民居，近距離接觸了稀有的滇金絲猴。短短幾天的行程，帶給捷成義工終身難忘的感悟與記憶。

### ■ 義工感言

#### 李建儲（捷成消費品）：

「人類的社會發展與自然環境保育之間的那種天生不可調和的矛盾，通過CERS等保護機構的各種努力，使之暫時得到共同發展、互惠互利。」



#### 劉舒（捷成工業）：

「為了能夠保護和傳承這些自然文化，中國探險學會的探險者付出了常人無法忍受的寂寞和艱辛。他們的精神和執著於保護自然文化的理念令人敬佩。」

#### 王景（捷成汽車）：

「本著敬畏之心來到夢想地香格里拉，常懷感恩之心對待自己身邊的人和物。」





# 5 員工福祉與發展

## 5.1 員工多元化

大中華地區員工總人數

**2,679** 人

女性員工佔

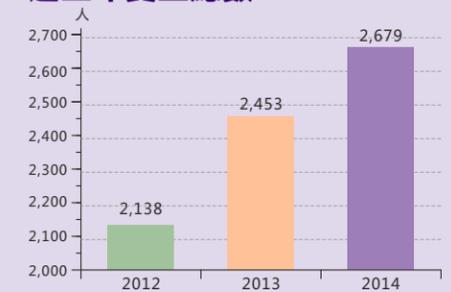
**49.9%**

管理層中女性佔

**39.7%**

截至2014年底，捷成在大中華地區擁有2,679名員工，其中有1,007名在香港工作，1,608名在中國內地工作，64名在台灣和澳門地區工作。集團女性員工比例為49.9%，管理層女性員工比例為39.7%，充分體現了集團的多元化人才招聘理念。

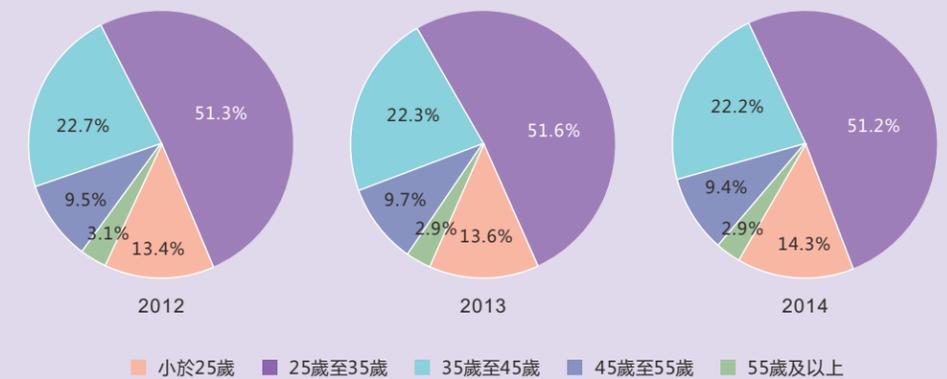
近三年員工總數



員工性別比例



員工年齡分佈



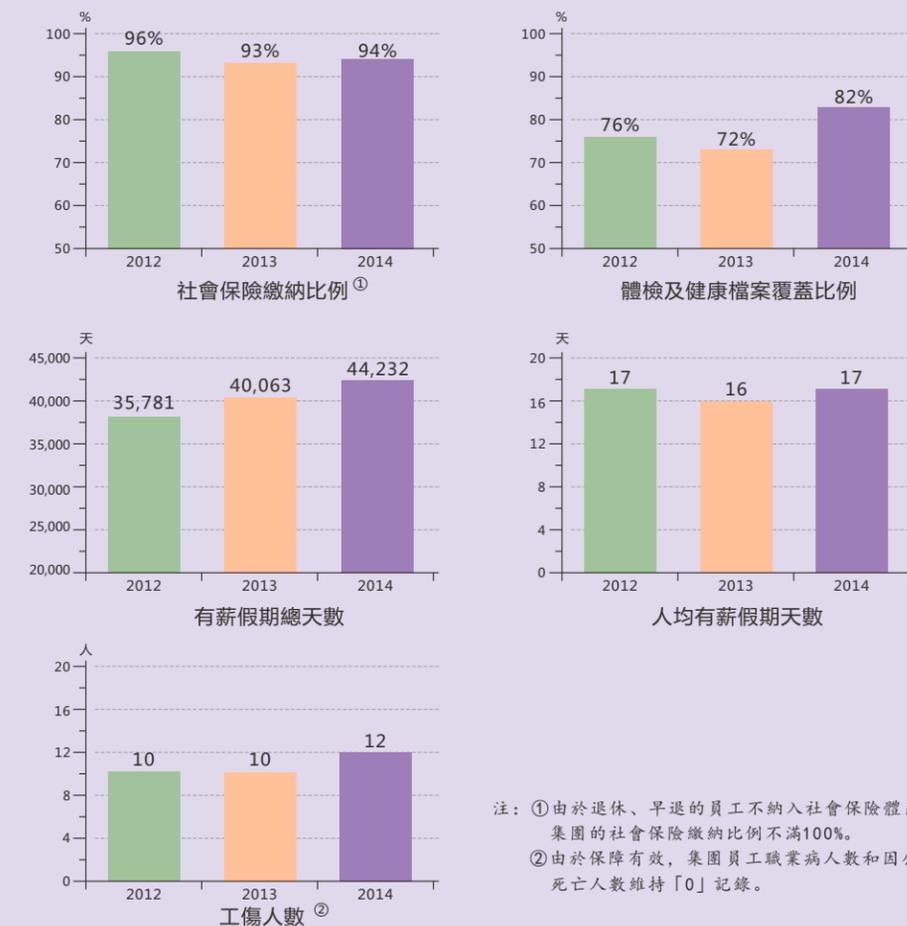
## 5.2 員工福利

捷成集團120年來的成功背後有很多原因，但最關鍵的是在於人才。「承諾、卓越、肯定、責任、信任」一直都是捷成的核心價值，對捷成的企業文化至關重要，也一直在捷成員工之間培養強大的凝聚力。

捷成集團以人為本，非常重視員工福祉。集團遵守合法與公平的僱傭條款，提供安全、健康、綠色環保的辦公環境。在法定福利外，為員工提供了多元的補充福利，包括團體人壽保險、個人意外保險與附加醫療保險、節日禮金、慰問津貼、長期服務獎、捷成獎學金（2014年，有8位申請者獲得了捷成獎學金）等多個內容。此外，捷成還給員工提供了購物優惠政策，員工可以享受產品優惠價格。

針對2013年員工心聲調查結果，集團對員工福利做了進一步改善：在端午節、中秋節及員工生日，員工都能獲得一份節日大禮包；完善了長期服務獎制度，在集團服務滿五年的員工即可獲頒該獎；完善了商業醫療保險計劃，使其根據實際情況作出調整，並推出自願性子女醫療升級計劃，提高子女醫藥費的報銷比例從50%至與員工享受的報銷比例一致；擴大團體商務差旅保險的範圍；提高商務差旅政策中個人膳食補貼的日限額，等等。

### 員工基本福利與保障績效



## 5.3 雇主品牌

在2013年員工心聲調查的基礎上，集團提出了建設人才發展平台的計劃，包括：展開學習與發展討論，籌備捷成事業發展平台，支援人才發展。

### 事業發展階梯

捷成集團在2014年制定了事業發展階梯架構，協助員工瞭解、探索及規劃在捷成內橫向和縱向的事業發展。這套工具清晰地說明在集團發展事業的定義及總體事業路線圖，指出了事業階梯每級之間的主要區別，讓員工更瞭解每級所需要的技能、知識、行為、成效以及關鍵經驗。



「事業發展階梯背後的概念是在職業發展方面給予我們的員工更多支援與力量。我堅信每一個人都應該主動掌控自己的職業生涯。作為一個機構所能夠做到的就是確保他們擁有足夠的資訊、培訓和機會，讓員工能夠在捷成建立他們引以為榮的職業生涯。從集團的角度來看，這也是我們發展內部人才的一個途徑，在業務增長和多元化時派上用場。」

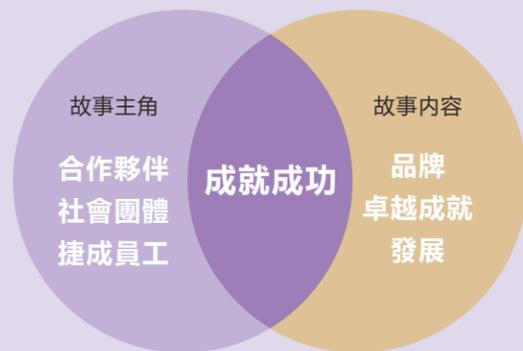
集團人力資源及企業傳訊董事 黃曉怡 女士

### 提出雇主價值主張

雇主價值主張即是我們的雇主品牌。隨著近年的快速發展，捷成必須建立和加強雇主價值主張，以吸引並且留住人才。為了實踐捷成雇主價值主張宣言和承諾——成就成功，樹立更清晰的雇主品牌，集團人力資源部首先重整招聘網站，透過一系列成功故事，以引證「成就成功」的理念。該網站已於2014年5月中旬推出：careers.jebesen.com



「歷經百年商海磨礪，捷成的成功始終源於我們對合作夥伴、社會團體，以及我們最寶貴的財富——捷成員工的忠實承諾。我們為每一位追求卓越員工提供職業發展的良好機會，為他們與全球高端品牌合作創造機遇，同時讓他們在多元化的工作環境裡持續成長和得到發展機遇。在這裡，成就成功。」這個宣言反映了捷成希望員工得到的工作體驗。



### 何萍（捷成工業）

「2013年6月，我加入捷成集團擔任集團人力資源主任。我被分配參與開發一個新的人力資源系統，很榮幸負責薪資福利的部分。這是一個讓我在這個領域發揮自己的專業知識的好機會，並且我喜歡與其他人力資源部門的同事們合作。不久之後，我轉崗擔任捷成工業2014年度達標獎金評定的項目協調員。短短幾個月內，我感覺自己成長很快，從一個新人成為一名稱職的捷成工業員工。捷成集團是一個龐大和多元化的組織，提供很多內部轉崗的機會，以及員工們所需要的支援與引導，讓員工可以成功地轉換職業跑道。」

## 5.4 員工溝通

捷成是一家重視員工價值的企業，集團採用不同渠道加強與員工之間的溝通，以維持員工之間暢順無間的合作。具體包括如下：

### 內聯網路Morus、《Moments》

Morus是員工內部協作和快速溝通的基本平台；《Moments》是傳達捷成集團重要新聞資訊的電子刊物，內容涵蓋捷成集團各個業務單位及企業資訊，向集團內外傳遞資訊。



### 員工心聲調查與回應

為瞭解員工在捷成的感受及想法，改善人力資源管理，集團於2013年9月首次推出了年度員工心聲調查。約1,800名中國內地、香港、澳門及台灣的捷成員工參與心聲調查，參與率達到近80%，其中共有超過1,400名員工提供了有效的回饋意見。總體而言，員工認定捷成是一個高度具有社會責任的機構，非常重視職業安全，而且非常重視人與人之間的互動，尤其是與客戶及同事的關係。接近五分之四的員工在集團工作的整體感受是正面的，同時希望在員工溝通、工作流程、就業發展機會等方面有更好的完善空間。



針對調查結果，除了積極改善員工福利，集團於2014年啟動了學習與發展討論，檢討和強化內部職業發展機會，提出了「在捷成，成就成功」的雇主價值主張。在此基礎上，集團進一步推出「紅地毯」入職歡迎計劃；發佈全新招聘網站(careers.jebesen.com)，作為與潛在員工直接溝通的平台，分享捷成員工成功故事；同時努力籌備捷成事業發展平台。

### 員工大會

各業務單位會定期舉行員工大會，與員工一起共商發展大計，為員工就有關公司及員工本身的各種問題，與管理層展開開誠佈公的討論，搭建一個溝通平台。



### 紅地毯歡迎式

捷成的體貼入微不僅體現在招聘過程，2014年集團推出「紅地毯」計劃，提升新員工入職前和入職過程的體驗。希望透過此計劃，協助新員工更快、更輕鬆地融入公司和新的工作崗位，儘量減少新的工作環境所帶來的擔憂、不安和不確定。這不僅是利用科技的協助，更加入更多人性化的考量。

## 5.5 員工發展



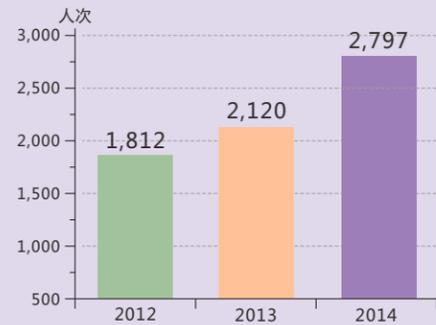
### 培訓體系

捷成集團為員工豐富知識與提升技能制定了全面的培訓體系，覆蓋新員工、基層與中層管理者及高層管理者。

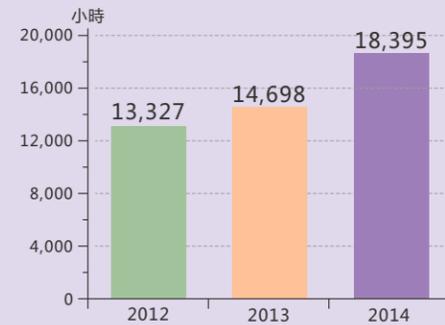
培訓對象	培訓項目
新員工	入職培訓課程
所有員工	個人能力培訓：核心才能為本培訓課程、線上學習、語言能力培訓、IT培訓等
各層級管理人員	領導力發展課程等
各業務單位不同崗位員工	認證保時捷技師項目、銷售及客戶服務培訓、Dyson 銷售員培訓等



## 員工培訓績效



培訓總人次



培訓總時數



人均培訓平均時數



培訓總投入



人均培訓投入

## 新的培訓與發展機制

### ■ 領導力發展培訓課程

根據事業發展階梯，捷成在2014年正式開展領導力發展培訓課程，通過一個結構更明確、更加指向競爭力的學習和發展方法，幫助員工獲取職業生涯所必需的技能 and 競爭力。領導力發展培訓課程包括3個層級，分別對應業務/策略類領導人員、功能類領導人員和有人員管理責任的一線領導人員，涵蓋了管理、領導力、培訓和團隊建設等4個方面的關鍵技巧。

所有肩負管理他人責任的員工都必須參加一系列的重點培訓課程，包括：「情境領導」、「領導力精要」、「高影響回饋和聆聽」、「修身及管理他人」、「督導技巧」、「有效溝通」及「工作啟導」等，以提高他們在領導和管理方面的技能，建立更高效的團隊，成就捷成作為良好雇主及長久成功的企業。

### ■ 線上學習

為了滿足員工們「學習經歷私人化、學習工具靈活化」的需求，捷成將員工培訓從教室中搬到了線上，開設線上學習平台。線上學習模組涉及六個核心才能：工作成效；創新、適應和回應變革；分析、決策及解決問題；以客為本；進取精神和成效為本；以及建立關係和溝通。

## 5.6 員工關愛

累計開展 **33** 次員工活動  
**637** 人次參與其中

全員參與的「關愛健康、樂享生活」主題系列活動超過 **8,000** 人次

共組織了 **50** 場午餐講座  
共有 **945** 人次的員工

集團提倡積極的工作和生活態度，引導員工保持身心健康，確保工作與生活平衡。

### 關愛員工健康

健康便是財富。2014年9月，捷成集團在各地舉辦了「健康周2014」活動，為員工提供多項健康測試及服務體驗，反應熱烈。近350名員工還參加了午餐講座。講座圍繞專注健康飲食、健康心理等主題，講師通過新鮮有趣的案例，傳授保健知識，讓大家加強自我保健意識，更多關注自身健康狀況。

此外，公司還將10月23日設為「工作與生活平衡日」，於當天在各個辦公室派發健康水果，鼓勵員工於當天準時下班，勞逸結合，充分利用工作的間隙做適當的鍛煉，多陪伴家人和朋友，以及參與健康午餐講座，以推廣生活與工作平衡。



### 關懷員工心理

豐盛員工計劃是由集團為改善員工心理健康、解決生活困擾而設置的員工服務項目。通過專業人員24小時熱線電話，提供英文、粵語、普通話三種語言支援，為員工及其直系親屬提供專業指導、培訓和諮詢。



### 豐富員工生活

集團每年都會在香港、中國內地及台灣地區舉辦各種精彩的康樂與文娛活動，以豐富員工生活。2014年，集團共開展33次的員工活動，637人次參與其中，全員參與的「關愛健康、樂享生活」主題系列活動超過8,000人次，讓工作和生活變得更加豐富多彩，另組織了50場午餐講座，共有945人次的員工參與（不包含各業務單位組織的活動）。





# 6 公益事業

集團於2014年投入企業社會責任費用約420萬港幣。全年累計組織39次義工活動，參與公益慈善活動14次，參加人數達到746人次，亦助力公益慈善組織籌得善款約20萬港幣。

## 6.1 捐助教育

### 捐助香港科技大學

早於1995年，集團主席捷成漢先生就為香港科技大學的學生設置了每年100萬到200萬港幣的固定獎學金。而在過去五年間，集團先後向香港科技大學和香港中文大學捐贈獎學金總額達到600萬港幣。

此外，2013年9月，集團向香港科技大學商學院捐贈1,000萬港幣成立Michael Jebsen商學教授席教育基金，支持香港科技大學面向全球尋找商業領域方面的頂尖的學者。於2014年9月履新的香港科技大學商學院的院長邢吉天教授獲頒授此Michael Jebsen商學教授席。



#### 關於邢吉天教授

邢吉天教授是一位頂尖的管理學者和商業講師，曾任賓夕法尼亞大學沃頓商學院的Saul P. Steinberg管理學教授。他與全球的學術機構及公營和私營企業都有著緊密的聯繫，而他在沃頓商學院發展中的重要作用也提高了學校在世界的影响力。邢吉天教授同時也是很多位於美國、英國、新加坡及印度公營和私營企業的董事會成員。

「歷經百餘年的商海磨礪，捷成集團的成功始終源於我們對合作夥伴、社會團體，以及捷成員工的忠實承諾。捷成致力於培養本地人才發展並提升市場競爭力。我們對能為香港科技大學的教育發展盡力感到非常榮幸，成就大中華區的卓越教育的至關重要的一步就是在商業、經濟和市場領域招募到國際級的頂尖學者，同時為國際級的學術研究添磚加瓦。」

捷成集團主席 捷成漢 先生

### 南開捷成教育基金和實習生培訓計劃

南開捷成教育基金和實習生培訓計劃始於2010年，於五年間每年頒發教育基金十萬元人民幣，分別用於幫助優秀教師在其教學專業領域取得更多的研究成果，及鞭策優秀學生不斷努力進取回饋社會。2014年有10位老師和20位學生獲得獎勵，截至2014年底，共有150位教師和學生受益於本基金。

2014年夏天，7名來自吉林大學的90後優秀學子加入捷成，進入到捷成分佈全國各地的四個辦公室開啟為期兩個月的實習生活。希望通過捷成——吉大暑期實習項目，讓這群90後的年輕人有機會進入到捷成集團，實際參與不同部門的工作，真實體驗職場工作的不同面相；對集團的同事而言，也讓我們有機會更瞭解這群未來的職場生力軍對工作與生活的新鮮想法。

## 6.2 「晨星計劃」

「晨星計劃」是捷成集團與致力於為世界各地眼疾患者恢復光明的國際性慈善機構--國際奧比斯組織 (ORBIS) 共同合作的慈善項目。從2011年開始至2015年,捷成共投入人民幣約520萬元。其中20%的資金用於支援第三代眼科飛機醫院的改裝;其餘80%用於支援中國甘肅、黑龍江、廣東、雲南以及遼寧的防盲救盲項目。2014年,集團組織義工到「晨星計劃」位於山東和廣東的項目點進行了實地考察。



4月24日至29日,在山東濟南和臨沂開展為期六天「晨星計劃」第五次實地考察,10名捷成員工深入山東項目點協助當地的防盲救盲工作,為當地學生和受益人家庭捐贈了文具和生活用品。捷成義工團隊也發揮各自的語言與攝影技能為奧比斯眼科專家與當地醫護人員提供翻譯服務,同時還以照片和視頻的形式記錄了此次義工活動的全過程,支持奧比斯構建和完善眼疾患者檔案。

12月3-6日,為期四天的「晨星計劃」第六次實地考察活動中,捷成義工走訪了廣東省四會市逕口小學,為學生開展愛眼護眼講座、檢查視力、組織「蒙眼午餐」及捐贈物資;並到四會市逕口鎮逕口村,幫助醫生為鄉裡的居民做視力篩查;同時在四會市中醫院為「手把手培訓」項目提供義工服務,整理視力篩查及眼疾患者情況的跟進資料;以及到三位項目受益人家中探訪。



### ■ 郇氏姐妹的光明未來

家住在山東臨沂莒南縣的雙胞胎姐妹郇雁飛和郇雁田患有先天性斜視。全家人年收入僅有2,000多元。更不幸的是郇媽媽患有焦慮症,醫藥費就一年需要1萬多元,家庭的困境使得姐妹倆無法支付高昂的矯正手術費用。

在「晨星計劃」的幫助下,姐妹倆一起做了矯正手術,術後痊癒的雙眼給原本天性樂觀的她們增添了自信。雖然家裡的各種用具陳設破舊不堪,她們能想起來的「美味」只是速食麵,也不太明白手術對她們生活軌跡的重要影響,姐妹倆的笑容依然甜美無邪。



### ■ 七旬老人重獲光明

曾文豪老爺爺獨居廣東四會逕口村舊居所,多年來視力模糊,兼有肝病,常年激素類藥物治療的副作用更加劇了眼疾問題,後被確診為右眼青光眼急性期。

經審核符合「晨星計劃」項目免費青光眼手術補助條件,共獲減免費用4,000多元。曾爺爺在四會市中醫院免費進行了青光眼手術,避免了眼底繼發性損害而導致視盲。手術後,醫院繼續監測曾爺爺雙眼,2014年11月發現其左眼患青光眼臨床前期,為預防青光眼急性發作引起視神經損傷,再次免費為他進行預防性手術。手術後,曾爺爺視力恢復良好,生活能自理,減輕了負擔和壓力。



### 王培蓓 奧比斯發展經理

「在眾多贊助奧比斯項目的企業中,捷成集團不僅有經濟上的贊助,更難能可貴的是可以讓公司的員工作為義工親身參與到奧比斯的各種項目當中,做到親力親為,這比單純的經濟贊助更值得尊敬和讚賞。」

### 馬醫生 濟南紅十字眼科醫院醫生

「在「晨星計劃」的幫助下,我非常有幸作為手把手的學員參加了一周的奧比斯培訓項目,接受了紐約市威爾康奈爾醫學院眼科助理教授格蕾絲孫(Grace Sun,音譯)女士的手術治療培訓,孫教授非常耐心,每一個微小細節都講解得很到位。在「晨星計劃」的培養下,我現在已能自如地獨立開展常規白內障手術。」

## 6.3 「咔嚓蟲」攝影俱樂部

隨著城市化的發展，大量的外來務工者湧入城市。外來務工子女通常流動居住在城郊，與本地社區隔離，嚴重缺少來自家庭和鄰里的關愛和支持。這些情況最終導致越來越多的外來兒童變得不自信，失去原本應該快樂的童年，失去對美好生活的夢想。



自2014年9月起，捷成集團攜手公益組織「牽手上海」，在北京、上海、廣州三地的外來務工子女學校開展了為期半年的「咔嚓蟲」攝影俱樂部義工活動，近60名外來務工孩子和65名捷成義工參與了攝影課程，以室內課程戶外采風、DIY相冊、小型照片展覽等豐富有趣的形式，讓孩子們透過鏡頭用不同的視角看待世界，體會生活的藝術和多彩，帶給孩子們更多的情感關懷。



11月，孩子們帶著積累的新知識，到戶外用相機捕捉生活中點滴的美好和新鮮。孩子們以自己獨特視角拍出了許多有趣而有創造力的作品。為了讓更多人能欣賞他們的作品，在學期結束前還在學校裡舉行了一個以DIY相冊為主題的小型照片展覽，展出了「咔嚓蟲」的處女作。孩子們通過對美好情境的發現和捕捉展示出來的天賦才能，更是讓義工們欣慰和感動，也讓孩子們自己感到驚喜不已。

孩子們的攝影作品被製作成明信片和購物袋在捷成員工內部進行義賣，所有的義賣物品均在一周內售罄。集團把義賣活動所得的金額繼續與公益組織「牽手上海」合作，支援「咔嚓蟲」攝影俱樂部項目，購買一批相機及其他攝影教材，讓更多孩子受惠。



### 謝文謙（捷成飲料）

「我很開心自己參加了「咔嚓蟲」攝影俱樂部義工活動。我們這些員工義工都是非常普通的「打工仔」，忙忙碌碌五天工作以後，從與家人相處或者戀人相處的時間裡擠壓出這麼一段寶貴義工活動時間，與一群本來毫不相識的孩子相處。但是，看到學生們如此信任義工，義工又如此真誠地對待學生們，我很感動……」

### 牽手上海（上海公益機構）

「2014年，牽手上海第一次和捷成集團合作企業社會責任項目，推出具有可持續性和可擴展性的企業員工義工項目——在北上廣三地同步推出針對外來務工子弟的教育項目「咔嚓蟲」俱樂部項目。捷成員工義工的高度參與和活動現場表現出來的充沛熱情和現場靈活度，讓項目的整體效果得以提高，並讓社區真正獲益，創造無窮正能量來回饋給當地社區。」

## 孩子們的心聲

楊丹妮（北京同心實驗學校）：  
今天我拍了很多美麗的照片，所以我很開心！

鄭仰青（廣州康樂小學）：  
今天我和老師去戶外采風，那裡很美，我很感謝老師帶我們來玩。

章穎（廣州康樂小學）：  
今天我參加了攝影班的戶外活動，很高興拍到很多照片，還有麥當勞吃，是我最難忘的一天。

王偉業（上海弘梅小學）：  
今天天氣明媚，我參加了戶外活動，非常感謝義工！



廖月毓，康樂小學，廣州



陳鵬，同心實驗學校，北京



楊盛熾，弘梅小學，上海



成宇，康樂小學，廣州

# 6.4 行善永不停步

樂善好施是捷成的員工文化之一，捷成各地的員工幾乎每月都會抽出時間慰問孤寡、關愛孤兒、保護動物、捐贈弱勢.....



# 榮譽



## 獲頒2014低碳關懷標籤

繼2013年獲得由國際環保組織低碳亞洲 ( Carbon Care Asia, CCA ) 頒發的2013「低碳關懷標籤」認證後，捷成在2014年10月再次獲此殊榮，並通過向國際減排組織Climate Friendly的環境保護項目購買碳信用實現碳中和。



## 獲得「最佳企業社會責任實踐」和「綠色發展最佳實踐」兩項榮譽

2014年10月，Best Practice Management將「最佳企業社會責任實踐」和「綠色發展最佳實踐」兩項大獎授予捷成。這是協力廠商對捷成履行企業社會責任，積極應對環境與氣候變化的持續認可。

# 附錄 GRI指標對照表

編號	GRI G3.1指標內容	披露位置
<b>1 策略及分析</b>		
1.1	機構最高決策者（如首席執行官或與其相當的高級職位）就可持續發展與機構及其策略的相關性的聲明	集團董事總經理致辭（P3-P4）
1.2	主要影響、風險及機遇的描述	集團董事總經理致辭（P3-P4）
<b>2 機構概況</b>		
2.1	機構名稱	關於捷成-公司簡介（P8）
2.2	主要品牌、產品和/或服務	關於捷成-業務單位（P9-P10）
2.3	機構的營運架構，包括主要部門、營運公司、附屬及合資企業	關於捷成-公司簡介（P8）
2.4	機構總部的地址	關於捷成-公司簡介（P8）
2.5	機構在多少個國家營運，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展事宜特別相關	關於捷成-公司簡介（P8）
2.6	所有權的性質及法律形式	關於捷成-公司簡介（P8）
2.7	機構所服務的市場（包括地區細分、服務的行業、客戶/受惠者的類型）	關於捷成-公司簡介（P8）
2.8	報告機構的規模（含員工人數、營運地點數量、淨銷售額、總市值、所提供產品或服務的數量等）	2014年責任畫卷（P5-P6） 關於捷成-公司簡介（P8） 員工福祉與發展-員工多元化（P40）
2.9	報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大變化	無重大變化
2.10	報告期內所獲得的獎項	榮譽（P59-P60）
<b>3 報告參數設置</b>		
3.1	所提供信息的報告期（如財政年度/日曆年）	關於本報告（P1）
3.2	上一份報告的日期（如有）	關於本報告（P1）
3.3	報告週期（如每年、每兩年一次）	關於本報告（P1）
3.4	查詢報告或報告內容的聯絡點	關於本報告（P1）
3.5	界定報告內容的過程	-
3.6	報告的邊界（如國家、部門、附屬機構、租用設施、合資企業、供應商）	關於本報告（P1）
3.7	指出任何有關報告範圍及邊界的限制	關於本報告（P1）
3.8	根據什麼基礎，報告合資企業、附屬機構、租用設施、外包業務及其他可能嚴重影響不同報告期和/或不同機構間可比性的實體	關於本報告（P1）
3.9	數據測量方法及計算基準，包括用以編制指標及其他信息的各種估測所依據的假設及方法	關於本報告（P1）
3.10	解釋重訂前期報告所載信息的影響及重訂的原因（例如合併/收購、基準年份/期間變化、業務的性質和測量方法變化）	不適用
3.11	報告的範圍、邊界或所用的測量方法與此前報告期間的重大差異	無重大差異
3.12	用表格確定各標準披露在報告中的位置	附錄 GRI指標對照表（P61-P64）
3.13	機構為報告尋求外部審驗的政策及現行措施。如未在可持續發展報告附帶的審驗報告中列出，則需解釋已提供的任何外部審驗的範圍及根據，並說明報告機構與驗證提供者之間的關係	不適用
<b>4 治理、承諾和利益相關方參與</b>		
4.1	機構的治理架構，包括最高治理機構下負責特定事務的各個委員會，例如制定策略或組織監管的委員會	社會責任管理-社會責任管理體系（P19）
4.2	指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位（如有，請說明其在機構管理層的職能及如此安排的原因）	-
4.3	如機構屬單一董事會架構，請指出最高治理機構中獨立和/或非執行成員的人數和性別	-
4.4	股東及員工向最高治理機構提出指導或建議的機制	社會責任管理-利益相關方溝通（P22） 員工福祉與發展-員工溝通（P44-P45）

編號	GRI G3.1指標內容	披露位置
4.5	對最高治理機構成員、高層經理及行政人員的報酬（包括離職安排）與機構績效（包括社會及環境績效）之間的關係	-
4.6	避免最高治理機構出現利益衝突的程式	-
4.7	如何決定最高治理機構及其委員會的組成，應具備的資格及專長，包括對性別的其他多樣性指標的考慮	-
4.8	機構內部制定的使命陳述或價值觀，行為守則，及關於經濟、環境及社會績效的原則，以及其實施狀況	關於捷成-發展理念（P13） 關於捷成-合規管理（P14-P15） 社會責任管理-社會責任策略（P18） 致力環境保護（P29-P38） 公益事業（P51-P58）
4.9	最高治理機構對報告機構如何確定和管理經濟、環境及社會績效（包括相關的風險、機遇），以及對機構是否遵守國際公認的標準、行為守則及原則的監督程式	關於捷成-合規管理（P14-P15）
4.10	評估最高治理機構本身績效的程式，特別是有關經濟、環境及社會的績效	-
4.11	解釋機構是否及如何按預警方針或原則行事	關於捷成-合規管理（P14-P15）
4.12	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境及社會公約、原則及其他倡議	-
4.13	機構加入的協會（如行業協會）和/或全國/國際倡議組織的會籍並發揮作用	致力環境保護-支持環保NGO（P37-P38）
4.14	機構的利益相關方群體列表	社會責任管理-利益相關方溝通（P22）
4.15	識別及決定選擇誰成為利益相關方的根據	社會責任管理-利益相關方溝通（P22）
4.16	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的利益相關方參與頻率	社會責任管理-利益相關方溝通（P22）
4.17	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式（包括以報告回應）	社會責任管理-利益相關方溝通（P22）
<b>5 管理方法及績效指標</b>		
<b>經濟責任指標</b>		
EC1	機構產生及分配的直接經濟價值，包括收入、營運成本、員工薪酬、捐獻及其他社區投資、留存收益、向出資人及政府支付的款項	2014責任畫卷（P5-P6）
EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇	-
EC3	機構養老金固定收益計劃所需資金的覆蓋範圍	-
EC4	政府給予的重大財政補貼	-
EC5	不同性別的工資起薪水平與機構重要營運地點當地的最低工資水準的比例範圍	-
EC6	機構在各重要營運地點對當地供應商的政策，措施及支出比例	-
EC7	機構在重要營運地點聘用當地社區員工的程式，以及在當地社區聘用高層管理人員所佔的比例	-
EC8	機構通過商業活動、實物捐贈或免費專業服務等形式主要為公共利益開展的基礎設施投資及服務及其影響	公益事業（P51-P58）
EC9	機構對其重大間接經濟影響（包括影響的程式）的理解和說明	-
<b>環境</b>		
EN1	所用物料的重量或體積	-
EN2	採用經循環再造的物料的百分比	-
EN3	初級能源的直接能源消耗量	-
EN4	初級能源的間接能源消耗量	-
EN5	通過節約和提高能效節省的能源	致力環境保護-綠色辦公（P33-P36）
EN6	提供具有能源效益或基於可再生能源的產品及服務的計劃，以及計劃的成效	-
EN7	減少間接能源消耗的計劃，以及計劃的成效	-
EN8	按源頭說明總耗水量	-

# 附錄 GRI指標對照表

編號	GRI G3.1指標內容	披露位置
EN9	因取水而受重大影響的水源	-
EN10	循環及再利用水的百分比及總量	-
EN11	機構在環境保護區或其他具有重要生物多樣性意義的地區或其毗鄰地區，擁有、租賃或管理土地的位置及面積	-
EN12	描述機構的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或其他具有重要生物多樣性意義的地區的重大影響	-
EN13	受保護或經修復的棲息地	-
EN14	管理對生物多樣性影響的策略、目前的行動及未來計劃	-
EN15	按瀕危風險水準，說明棲息地受機構營運影響，列入國際自然保護聯盟（IUCN）紅色名錄及國家保護名冊的物種數量	-
EN16	按品質說明，直接和間接溫室氣體總排放量	致力環境保護-碳管理 (P30-P31)
EN17	按品質說明，其它相關間接溫室氣體排放量	-
EN18	減少溫室氣體排放的計劃及其成效	致力環境保護-碳管理 (P30-P31) 致力環境保護-綠色辦公 (P33-P36)
EN19	按品質說明，臭氧消耗物質的排放量	-
EN20	按類別及品質說明，氮氧化物(NO)、硫氧化物(SO)及其它主要氣體的排放量	-
EN21	按重量及排放目的地說明污水排放總量	-
EN22	按類別及處理方法說明廢棄物總重量	-
EN23	嚴重洩漏的總次數及總量	無嚴重洩漏
EN24	按照《巴塞爾公約》附錄 I、II、III、VIII 的條款視為有毒的廢棄物經運輸、輸入、輸出或處理的重量，以及運往全世界的廢棄物的百分比	-
EN25	受機構污水及其他（地表）徑流排放嚴重影響的水體及相關棲息地的位置、面積、保護狀態及生物多樣性價值	-
EN26	降低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	致力環境保護-綠色產品與服務 (P31-P33)
EN27	按類別說明，售出產品及回收售出產品包裝物料的百分比	-
EN28	違反環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	無罰款或制裁
EN29	為機構營運目的而運輸產品、其他貨物及物料以及機構員工交通所產生的重大環境影響	-
EN30	按類別說明總環保開支及投資	-
<b>勞工實踐和體面工作</b>		
LA1	按僱傭類型、僱傭合約及地區劃分的勞動力總數，並按性別區分	員工福祉與發展-員工多元化 (P40)
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和員工流失總數及比率	-
LA3	按主要業務地區劃分，只提供給全職員工（不給予臨時或兼職員工）的福利	員工福祉與發展-員工福利 (P41) 員工福祉與發展-員工關愛 (P48-P50)
LA4	受集體協商協議保障的員工百分比	-
LA5	有關重大營運變化的最短通知期，包括指出該通知期是否在集中協議中具體說明	-
LA6	由勞資雙方組建的職工健康與安全委員會中能幫助員工監督和評價健康與安全相關項目的員工代表在總職工人數中所佔的百分比	-
LA7	按地區和性別劃分的工傷、職業病、誤工及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	-
LA8	為協助勞工及其家屬或社區成員應對嚴重疾病而安排的教育、培訓、輔導、預防與風險控制計劃	員工福祉與發展-員工關愛 (P48-P50)
LA9	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題	-
LA10	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數	員工福祉與發展-員工發展 (P46-P48)
LA11	加強員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計劃	員工福祉與發展-員工發展 (P46-P48)
LA12	按性別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工百分比	-
LA13	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其它多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	員工福祉與發展-員工多元化 (P40)

編號	GRI G3.1指標內容	披露位置
LA14	按員工類別和主要營運地區劃分，男女基本薪金和報酬比率	-
LA15	按性別劃分，產假/待產假後回到工作和保留工作的比率	-
<b>人權</b>		
HR1	含有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約的總數及百分比	-
HR2	已進行人權審查的重要供應商、分包商、其他商業夥伴的百分比，以及採取的行動	無發現違規現象
HR3	就經營相關的人權政策及程式，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比	-
HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的糾正行動	無歧視個案
HR5	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判的營運點或主要供應商，以及保障這些權利的行動	無相關營運點及供應商
HR6	已發現具有嚴重童工事件風險的營運點和主要供應商，以及有助於有效杜絕童工的措施	無相關營運點及供應商
HR7	已發現具有嚴重強迫與強制勞動事件風險的營運點和主要供應商，以及有助於消除一切形式的強迫與強制勞動的措施	無相關營運點及供應商
HR8	安保人員在營運相關的人權政策及程式方面接受培訓的百分比	-
HR9	涉及侵犯原住民權利的個案總數，以及機構採取的行動	無相關個案
HR10	接受人權審查和/或影響評估的營運點的百分比和總數	-
HR11	經由正式申訴機構解決的與人權有關的申訴數量	無相關申訴事件
<b>社會</b>		
SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點計劃	-
SO2	已實施腐敗風險分析的業務單位的總數及百分比	-
SO3	已接受機構的反腐敗政策及程式培訓的員工的百分比	-
SO4	針對腐敗個案所採取的行動	-
SO5	對公共政策的立場，以及在發展及遊說公共政策方面的參與	-
SO6	按國家說明，對政黨、政治人士及相關組織做出財務及實物捐獻的總值	-
SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷措施的法律訴訟的總數及其結果	無相關法律訴訟事件
SO8	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	無相關處罰
SO9	對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的營運點	無相關營運點
SO10	在對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的營運點實施的預防和消除措施	不適用
<b>產品責任</b>		
PR1	在生命週期階段為改進產品和服務的在健康與安全上的影響而進行的評估，以及須接受這種評估的重要產品及服務類別的百分比	-
PR2	按後果類別說明，違反有關產品及服務健康與安全影響的法規及自願性準則的事件總數	無相關違反事件
PR3	程式要求的產品及服務資訊種類，以及需要標明這種信息的重要產品及服務的百分比	-
PR4	按後果類別說明，違反有關產品及服務信息和標識的法規及自願性準則的事件總數	無相關違反事件
PR5	有關客戶滿意度的措施，包括調查客戶滿意度的結果	-
PR6	為遵守有關市場推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法律、標準及自願性準則而制定的計劃	-
PR7	按後果類別說明，違反有關市場推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	無相關違反事件
PR8	侵犯客戶私隱權及遺失客戶資料的經證實投訴總數	無相關投訴
PR9	如有違反提供及使用產品及服務的法律法規，說明相關重大罰款的總金額	無違反相關法律或處罰金額