





我們的願景

我們致力對香港、 中國及全球 的環境作出貢獻

我們的使命

成為大中華區內最大型的 綜合廢物解決方案供應商之一, 提供最優質的服務及產品

目錄

關於本報告	2
關於綜合環保	3
二零一九年財政年度環境效益	4
行政總裁的話	5
環境、社會及管治的管理策略	6
我們的環境	10
我們的業務	17
我們的僱員	22
我們的社區	28
績效數據概要	29
香港交易所環境、社會及管治內容索引	31



關於本報告

此為綜合環保集團有限公司(「本公司」連同其附屬公司,「本集團」或「綜合環保」)第三份年度環境、社會及管治報告。本報告審視綜合環保在環境及社會方面的管理方針及表現,並應與綜合環保的二零一九年年報一併閱讀。本公司已符合上市規則附錄14所載的企業管治報告守則條文。有關企業管治報告,請參閱二零一九年年報第34頁至51頁。

此報告目的為加強持份者對本集團有關環境、社會及管治的政策及表現的了解,並呈列持續針對社區與環境的可持續發展措施。我們希望透過本報告讓持份者參與釐定可持續發展方針及相關行動。本公司董事會確認已審閱及審批此報告,且據董事會所深知,此報告記述重要事項及公平地呈列本公司的環境、社會及管治管理方針及表現。

報告框架

本報告乃按照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板證券上市規則附錄27所載的《環境、社會及管治報告指引》及根據本公司的營運狀況編製。

反饋

閣下提出的意見及想法將有助我們不斷提 升工作表現。

下列為我們的聯絡方法:

地址:香港新界將軍澳工業村駿昌街8號

綜合環保大樓

電郵:info@iwsgh.com

報告範圍

本報告涵蓋本公司及其附屬公司,當中包括綜合環保管理有限公司(「綜合環保管理」)、密件處理服務有限公司(「密件處理服務」)、綜合環保科技有限公司(「綜合環保科技」)、綜合環保物流有限公司(「物流」)及綜合環保管理(亞洲)有限公司。本報告的數據及資料覆蓋二零一八年四月一日至二零一九年三月三十一日期間(「二零一九年財政年度」)。

關於綜合環保

綜合環保從事廢物管理,為廣大公私營客户提供廢物收集、處理及回收服務。本公司於一九六八年創立,現已蜕變 成香港的首要綜合廢物解決方案供應商。



我們提供的固體廢物管理服務包括廢紙管理、密件處理服務及廢膠回收。我們的物流車隊透過廣泛的收集網絡提供廢物收集服務。雖然回收廢紙業務依賴中華人民共和國(「中國」)的環境政策,但隨著對數據私隱及資料安全的意識不斷提高,密件處理服務業務正穩步增長。與歐綠保集團合資經營的廢棄電器及電子產品(「WEEE」)處理業務亦已開始照顧本地電子廢物處理的需求。

除處理廢紙外,我們於二零一七年第四季度開展再生塑膠顆粒項目,生產工業用的優質塑膠顆粒。由於中國大陸禁止進口廢物令以再生塑膠作為生產原材料的需求增加,我們透過開發塑膠再生技術及能力,繼續尋求新商機。於二零一八年十月,我們其中一間附屬公司綜合環保管理(國際)有限公司(「綜合環保國際」)與FTM Polymer Limited (「FTM」)訂立合作協議,共同發展再生工程塑膠顆粒業務。

二零一九年財政年度環境效益

年內,我們的廢紙、密件處理服務及塑膠業務回收了84,983噸紙張及2,905噸塑膠,相當於:



* 僅基於紙張回收績效計算。

行政總裁的話

各位尊貴的持份者:

本人欣然呈列綜合環保截至二零一九年三月三十一日止財政年度的環境、社會及管治報告。

年內,本集團把握機遇,在廢物管理業務多元化方面取得進展。隨著密件處理服務(「CMDS」)業務的增長及包括再生塑膠在內的近期項目,我們正在努力為減輕廢棄物產生作出更大貢獻,此乃全球所面對的環保挑戰之一。我們致力透過確保卓越營運、環境合規及職業健康與安全承擔我們的環境及社會責任。

我們深明我們的業務所帶來的環境效益及影響,故已開始使我們的環境政策及實踐與聯合國可持續發展目標(SDG)保持一致。除確保嚴格遵守包括廢物管理及污染在內的相關環境標準、法例及法規外,我們將繼續努力推行更多增值措施,包括在我們的建築物內安裝太陽能電池板及提高我們車隊的營運效率,務求發揮我們在節約地球資源方面的作用。更重要的是,我們會密切注視香港及中國的環境政策所帶來的風險及機遇。

本集團以專業態度確保產品和服務質素。透過各種溝通渠道與客戶交流,我們盡最大努力滿足客戶的期望,特別是 在密件處理服務中保障資料安全。我們利用我們的專業知識在所有業務分部維持嚴格的品質控制機制及相關常規, 包括但不限於供應商管理及投訴處理。

如果沒有員工的貢獻,我們的成長是不可能實現的。我們致力為他們提供健康安全的工作場所。我們相信員工教育能對預防事故起重要作用,故我們將職業健康及安全的工作重點放在機械操作及化學安全培訓之上。我們亦透過安全委員會加強員工的安全知識及提高他們對安全風險的意識,確保就相關事宜進行有效的內部溝通。

雖然廢物管理行業面對挑戰,但本集團毫不猶豫地與持份者就可持續發展問題進行溝通,因為我們相信可持續發展的業務最終會為本集團及其持份者帶來長遠價值。我們想藉此機會感謝我們的員工、業務夥伴、非政府組織、學術界別及政府的支持,我們期待在不久將來就可持續發展事宜與持份者進行進一步合作。

承董事會命 行政總裁

林景生

香港,二零一九年八月六日

環境、社會及管治有關事宜由向監督整體策略的董事會匯報的相關部門主管所管理、實施及監察。長遠而言,我們 計劃將環保及社會層面逐步納入我們的日常業務。

持份者參與

本集團已制定程序以管理與來自不同領域及背景的內部及外間持份者的溝通,包括僱員、客戶、投資者、非政府組織、供應商及分包商。我們已建立以及存置適當的溝通平台及渠道,計劃就相關事宜聯繫及諮詢持份者以及了解其需要。下表概述我們的持份者聯繫方式及有關主要議題。

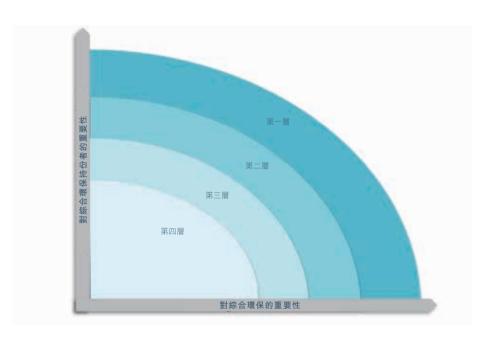
持份者	聯繫方式	有關主要議題
僱員	定期會議 通告板 申訴制度 僱員活動	福利 培訓及發展 職業安全及健康
客戶	定期會議 客戶滿意度調查 投訴處理機制	產品質素 客戶私隱保障
供應商及分包商	定期會議定期評估	供應鏈管理
政府	會議	環境合規 環保政策發展
社區	聯繫非政府組織 公開諮詢	自業務產生的環保利益 廢物管理
股東及投資者	年度及中期報告 環境、社會及管治報告 新聞發布 年度會議 公司網站	財務表現 環境、社會及管治績效 企業管治

重要性評估

於二零一八年財政年度內,我們根據透過網上調查及電話訪問從持份者收集的意見及回饋進行重要性評估。我們 經參照全球報告倡議組織(GRI)指引,識別、制定優次、驗證並審視潛在的重要層面,從而評估對我們業務的環境、 社會及管治影響。於本年度,管理層審視重要性層面及確認五大重要議題為:

- 客戶私隱保障; (1)
- 企業業務產生的環境效益; (2)
- 客戶滿意度; (3)
- 環境合規; (4)
- 反貪污。 (5)

其他重要議題包括職業健康與安全、優質產品和服務、節省能源、廢物管理及僱員溝通。本集團透過與持份者持續 聯繫以及調整其環境、社會及管治策略、政策及措施,致力解決有關風險,並反映於環境、社會及管治報告中。



第一層(重要議題)

- (1) 客戶私隱度保障
- (2) 自企業業務產生的 環保利益
- (3) 客戶滿意度
- (4) 環境合規
- (5) 反貪污

第二層

- (6) 職業健康與安全措施 (11) 人才管理
- (7) 產品及服務質素
- (8) 節能及排放物減少 措施
- (9) 廢棄物管理
- (10) 僱員溝通

第三層

- (12) 排放物
- (13) 多元化及平等機會
- (14) 資源使用
- (15) 僱員培訓及晉升

第四層

- (16) 童工/強制勞工預防 措施
- (17) 社區參與
- (18) 供應鏈管理
- (19) 包裝物料使用

與可持續發展目標保持一致

作為為環保作出貢獻的企業,本集團理解到應對全球環境挑戰的重要性。我們已將我們的措施與可持續發展目標 保持一致,並將致力採取進一步行動以推動業內的可持續業務常規。

可持續發展目	標	具體目標	我們的措施
6清潔飲用水和環衛設施	目標6-潔淨食水及衛生	目標6.3 - 減少污染目標6.4 - 提升用水效益	透過採用閉路循環水回收系統, 推動水循環再用探討具備更大用水效益的新材料及設備模式於日常業務節約用水
經濟適用的 清潔能源	目標7 – 價格相宜 及潔淨能源	• 目標7.3 - 提升全球能源效益	提升設備及生產流程的能源效益正在於綜合環保大樓安裝太陽能電池板
12 負責任消費和生產	目標12 – 負責任消耗 及生產	 目標12.4 - 在整個產品週期內 實現化學品及所有廢物的環境 管理 目標12.5 - 減少廢物產生 	盡量循環使用包裝物料將已使用的塑膠包裝物料及不 合格的塑膠產品轉化為原材料 以供本集團的生產線使用
13 應對氣候 變化	目標13 - 採取緊急 行動以打擊氣候變化 及其影響	目標13.1 - 加強應對及適應氣候有關災難及天災的能力目標13.3 - 提升能力以增強氣候變化的減緩、適應和減少影響方面的宣傳	• 全面披露溫室氣體排放數據 • 制定指引以減輕流動來源排放

會員資格及獎項

本集團一直積極參與環保活動及與政府部門及外間環保機構合作,發揮其作為廢物解決方案供應商的角色,促進 有效廢物管理及社會的可持續發展。

本集團年內獲得的會員資格及獎項名單如下。

會員資格	
機構	會員公司
香港廢物管理學會	綜合環保管理有限公司
香港環保廢物再造業總會有限公司	綜合環保管理有限公司
商界環保協會	綜合環保集團有限公司

獎項及認可		
獎項名稱	頒授單位	獲授單位
綠行者聯盟	世界綠色組織	綜合環保集團有限公司
可持續產品供應商	商界環保協會	綜合環保集團有限公司
香港綠色機構-減廢證書(基礎級別)	環境運動委員會	綜合環保集團有限公司
香港綠色機構	環境運動委員會	綜合環保物流有限公司

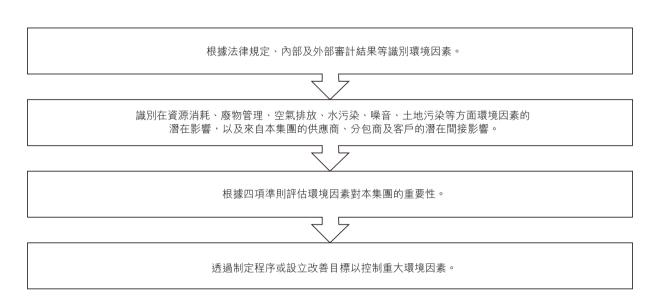
執照及登記		
執照/登記名稱	發出單位	獲發單位
「廢置食用油」收集商	環境保護署	綜合環保管理有限公司
國家信息銷毀協會的實地及 工廠的去磁及銷毀業務認證	國家信息銷毀協會	密件處理服務有限公司
進口可用作原料的固體廢物國外 供貨商註冊登記證書	中華人民共和國國家質量 監督檢驗檢疫總局	密件處理服務有限公司 綜合環保管理有限公司
《廢物處置(化學廢物)(一般)規例》 項下的登記廢物產生者	環境保護署	密件處理服務有限公司

本集團作為領先的廢物管理解決方案供應商,承諾生產最高質素的再生產品及為社區提供高效的廢物管理服務,同時在其業務營運中實行有效常規以保護環境。

環境管理

本集團透過優化其ISO 14001:2015認證環境管理體系而體現其對環境的承擔。為了實現體系的持續改善,我們已制定定量環境監控目標,承諾採取一切可行方法以減少污染,優化資源運用,並以負責任方式棄置廢物。年內,本集團實現了年度環境目標,參與超過四個環保活動,且並無收到任何外部環境投訴。

本集團通過四個步驟以識別、評估及監控其業務營運產生的任何直接及間接環境因素。對於經識別為對本集團有重大影響的環境因素,已就有效管理及監控而制定相關監控程序或指引。管理層代表負責整體協調環境因素識別及評估過程。



識別、評估及監控環境因素的過程

本集團嚴格遵守相關環保法律及法規,包括《廢物處置條例》、《水污染管制條例》及《空氣污染管制條例》。我們密切監察地區及本地環保政策的趨勢及變化,從而令我們的管理體系保持更新。各附屬公司的主管識別適用的環保法律及法規,以供管理層代表審批。經審批的法律及法規清單繼而分發予相關人員以確保其全面了解及遵守有關環保法律及法規。

年內,本集團並不知悉任何違反有關廢氣及溫室氣體排放、向水或土地排污,以及產生有害及無害廢物且對本集團 造成重大影響的法律及法規的事件。

排放

空氣排放

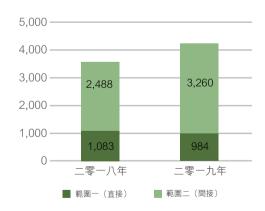
本集團的空氣排放主要包括自物流業務產生的流動排放來源。年內,本集團的車輛分別產生4.57千克、2,577.96千克及198.51千克的硫氧化物、氮氧化物及懸浮顆粒。逐步下降乃因中型及重型貨車的使用減少所致。

空氣污染物	二零一八年財政年度	二零一九年財政年度	變動(%)
硫氧化物(千克)	5.33	4.57	-14.26%
氮氧化物(千克)	6,344.80	2,577.96	-59.37%
懸浮顆粒(千克)	470.82	198.51	-57.84%

溫室氣體排放

本集團透過其叉車及車輛燃燒汽油及柴油而直接產生溫室氣體,間接溫室氣體排放則來自購入電力。年內,本集團的直接排放(範圍一)達983.85噸二氧化碳當量,而間接排放達3,260.35噸二氧化碳當量。溫室氣體排放總量為4,244.20噸二氧化碳當量,排放密度為每百萬港元收益21.62噸二氧化碳當量。

溫室氣體排放 (噸二氧化碳當量)



排放監控

本集團理解到車輛為本集團排放的主要來源之一,因此承諾以多項措施減輕車輛排放,包括制定有關使用及操作公司車輛的指引。為了確保有效管理,司機必須定期檢查車輛及記錄於「司機每日日程表」以供行政部定期審閱。

車輛使用及保養

- 關掉空轉引擎
- 禁止使用非法燃料
- 選擇最短的行車路線到達目的地
- 只選擇在認可名單上的保養服務供應商
- 定期安排保養檢查以確保引擎效益



此外,透過穩妥的能源管理即可有效減少排放。本集團一直採取多項措施以減少使用化石燃料並盡量使用潔淨能源。有關詳情,請見「資源消耗及節約」一節。

噪音控制

在抽氣扇、碎紙機、自動打包機及叉車運作時,無可避免會產生噪音。有見及此,本集團已制定內部程序,在我們經營業務的範圍更有效地控制噪音。主管將安排例行保養及檢查,以確保上述設備運作正常,同時亦避免在噪音管制時段操作該等設備。

資源消耗及節約

能源

本集團的主要能源用途包括叉車所用柴油、本集團車輛及物流業務所用汽油及柴油,以及購入電力。年內,我們消耗的能源合共36,348.88千兆焦耳,相較於二零一八年財政年度的能耗為33,236.2千兆焦耳。有關升幅乃由於增加生產再生膠粒所致。燃油消耗及購入電力分別佔總能源消耗的36.69%及63.31%。

能源消耗量

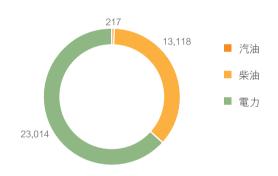
汽油(公升) 柴油(公升) 電力(千瓦時)

> 能源密度 (千兆焦耳/百萬港元收益)



	二零一九年	二零一八年
變動(%)	財政年度	財政年度
-32.57%	6,801.58	10,086.70
-8.52%	366,369.02	400,502.70
31.05%	6,392,850.00	4,878,352.00

於二零一九年財政年度的能源消耗 (千兆焦耳)



本集團於其業務營運中一直採取持續措施以節約能源,包括在向客戶提供服務時優化其物流管理。措施概述如下:

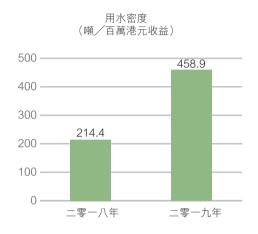
持續節能措施

- 在所有車輛裝設全球定位追蹤系統,策略性選擇路線,減少移動源所使用的燃料
- 在塑膠循環再造過程中採用隔熱技術,令熱力流失減少,繼而減少電力消耗
- 將所有加熱設備維持於適宜溫度
- 電子設備及器材於使用後須關掉
- 安裝及採購具較高能源效益的照明系統、設備及器材



用水

本集團於其營運過程中消耗用水作冷卻及清潔用途。年內,總耗水量為90,099.00噸,消耗密度為每百萬港元收益 458.9噸。有關增加乃由於本集團的再生塑膠顆粒業務全面投入營運所致,其中耗水源於其原料清洗過程。





本集團並無任何獲取適用水源上的問題。

本集團透過提倡循環用水及避免過度使用而減少其耗水量。在水冷過程中,我們已用閉路循環水回收系統,將用於 冷卻的水循環再用。與先前採用的直通式水冷系統相比,循環再用可大幅減少淡水消耗。此外,我們現正研究使用 擁有較佳用水效益的新物料及設備型號。我們亦透過於水龍頭及灑水器安裝水流限制器,以於日常營運中節約用水。

包裝物料

本集團於其密件處理服務、廢物管理及再生膠粒業務消耗包裝物料。包裝物料消耗增加乃由於本集團的業務規模 擴大,特別是使用塑膠袋作包裝的再生塑膠顆粒業務。作為資源節約措施,我們使用可循環再用的聚丙烯集裝袋以 減少消耗塑膠袋。

	二零一八年	二零一九年	
包裝物料	財政年度	財政年度	變動(%)
捆綁線圈(噸)	186.12	207.65	11.58%
帆布袋(件)	10,349	16,402	58.49%
塑膠袋(件)	2,691	4,042	50.20%

儘管使用包裝物料對保持產品質素屬無可避免,但藉著適當管理包裝物料可大大減少環境足跡。例如,於本集團的 密件處理服務使用的帆布袋在覆蓋塑膠塗層後可增加耐用度。於塑膠回收業務使用的塑膠袋乃盡量重複使用,直 至不能再用時將之粉碎並再造成膠粒。

本集團亦鼓勵客戶回收紙箱、木板、標示及其他可回收物料。於我們的內部日常運作中,我們避免過度使用塑膠袋 及包裝物料,並採用更為耐用的塑膠卡板以代替木製卡板。

廢物管理

本集團作為廢物解決方案供應商,不僅專注於向其客戶提供頂級的廢物管理服務,亦於其內部營運中特別注意維持穩妥的廢物管理。年內,本集團的業務營運產生415公升有害廢物及85,502.75噸無害廢物。在所產生的無害廢物中,97.47%已被回收。本集團的再生膠粒生產中的不合格產品將被切碎及重新用作生產線的原材料。

本集團於其營運地點(包括辦公室、工場及碼頭)實施一系列程序處理廢物及可回收物品。我們已制定一套指引以指定棄置有害化學品的正確方法,而廢物管理指引則指明每類廢物的標示及儲存規定,以及在發生火災、泄漏或其他與廢物儲存相關的緊急情況時採取的行動。我們每月均填寫環境檢查核對清單,並將清單保留七年以上以分析廢物生產模式,減少廢物產生。

回收

我們在辦公室設有一般廢物分類系統以促進有效回收。我們就每類一般固體廢物(包括紙張、墨盒及電池)設立收 集點,並委託合資格營運商收集可回收物品作進一步處理。自清潔過程產生的廢水於回收後才排放至污水處理廠 作進一步處理。我們保存回收紀錄,並進行每月檢查以確保妥善的廢物管理。

綠色建築

本集團的辦公室大樓採用一系列環保設計以優化能源效益,主要特點包括設有光井及開放區域的內部設計,從而 盡量擴大天然光穿透及通風,安裝太陽能電池板以及採購含有回收物料的傢具及裝飾。

本集團於其營運中提倡使用再生能源。年內,我們正在綜合環保大樓安 裝太陽能電池板,並將於完成後連接至電網。



可持續辦公室

於辦公室落實環保措施有助達致更有效的資源運用,繼而可令能源及成本降低。辦公室環境管理手冊列出本集團環境管理系統中辦公室採用的環保措施,以加強日常營運的可持續性。



紙張及包裝

- 使用雙面打印及高效空間格式
- 提倡使用電子通訊
- 循環使用包裝物料



用水

- 向負責人報告漏水個案
- 水龍頭於使用後立即關掉



能源

- 於器材及系統採用能源效益模式
- 關掉不必要照明設施
- 保持室內溫度於攝氏度20度至25.5度, 最理想為攝氏25.5度



其他

- 重用辦公室文具及工具
- 使用環保清潔劑,例如可生物分解 清潔劑

應急管理

為了更有效管理於日常營運的潛在危害及確保及時就環境事故採取糾正行動,本集團已制定緊急準備及應變程序,適用於火災、爆炸、極端天氣、化學品泄漏及設備失靈等事故。

如識別潛在危害,管理層代表或部門主管將制定預防措施及危急計劃。如有必要,部門主管向僱員提供相關培訓,確保其知悉存在潛在危害及熟悉危急計劃。在發生危急情況時,環境管理代表或部門主管檢討危急計劃是否足夠、適當及有效,並於適當時候修訂計劃。



產品和服務質素為維持客戶滿意度的關鍵及與業務夥伴建立信任關係。我們亦充分注意到我們的內部政策及措施的有效性,以確保客戶私隱、防止任何貪腐行為及奉行道德常規。

資訊保安

密件處理服務為我們提供的核心服務之一。我們必須確保將送交我們的所有物料作嚴格處理以銷毀。本集團為香港唯一一間獲得國家信息銷毀協會(「NAID」)認證為AAA級工廠營運(包括紙張及非紙張銷毀服務)的服務供應商。我們的密件處理服務業務亦獲得ISO 27001: 2013信息保安管理體系認證。管理體系及程序、設備及措施乃旨在遵守國際標準及與行業最佳常規一致。

年內,我們的內部員工籌辦培訓課程以加強僱員對 ISO27000及國家信息銷毀協會的知識及技能,建立管理 信息保安風險的能力。

保安系統擁有三項主要特點以提供可靠及安全的銷毀服務。 首先,我們在收集、運輸及銷毀的整個過程中追蹤機密文件的位置。我們的內部物流團隊擁有裝備全球定位系統的可上鎖車輛。第二,在我們的銷毀地點實施嚴格保安規定, 包括覆蓋整個地點的閉路電視,嚴格監控進出設施及全天候的保安警衛服務。





經內部物流車隊 進行收集

條碼及全球定位系統以追 蹤收集及銷毀流程

監察及售後服務

於銷毀工作完成後 一星期內向客戶發 出銷毀證書











提交訂單

於提交訂單七日內 安排收集服務

安全銷毀

所收到物料於收集後二 十四小時內銷毀。閉路 電視及保安警衛服務監 控進出設施。

第三,我們的服務包括向客戶提供監察室以監察銷毀過程,以及於銷毀過程完成後向客戶發出銷毀證書、條碼收集報告及照片報告。該等特點保障信息的機密性,以及容許所有訂單在一個受到密切監察的系統得到追蹤及銷毀。

保障客戶私隱一向為我們的優先目標。在內部,我們已實施嚴格的保密政策,以保護本集團、其僱員及客戶的保密資料。嚴禁未經授權而向任何第三方披露任何個人資料、客戶資料、業務狀況等。惝發現違規行為,我們將採取起訴或紀律行動。年內並無有關侵犯私隱及資料外泄的報告。

質量管理

為了達成我們的使命及滿足客戶的期望,本集團承諾提供最高質量的產品和服務以及遵守相關準則、法律及法規。本集團獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證。該體系涵蓋所有生產流程,包括採購、生產、產品質量控制、儲存及付運。我們制定程序以確保管理體系的有效營運及持續提升。該體系亦能夠以系統方式評估客戶期望及向僱員提供內部培訓,從而確保有效質量監控。



在測試及檢查程序上,我們密切監察物料質量。只有合格物料可投入下個生產階段。所有產品狀況應可予追蹤及於 付運前應通過檢查及加上標籤。我們已制定一套監察及檢查準則,包括檢查的次數、方法及記錄。不合格的產品須 加上標籤及區分,記下理由及進行糾正措施。

本集團至少每年一次對質量管理系統進行內部審計,以評估其是否足夠及有效。除包括來自本集團的合資格人員外,獨立外間專業人士亦參與有關過程。如發現任何不合規情況,將由專責管理人員根據審核報告及相關準則跟進。

為了持續提升質量管理系統及優化產品的質量水平,本集團定期評估其質量政策及程序是否有效,包括現有培訓、檢查標準、溝通機制是否足夠,以及有關系統是否符合最新法律及法規。該項評估乃參考審計報告、定量數據及客戶回饋而進行。我們就產品的任何不足之處積極尋找解決方案,期望將不合格產品及投訴數目的百分比盡量降低。 年內,並無因健康和安全理由回收產品而呈報的個案。

客戶滿意度

我們高度重視客戶的意見及回饋,因其為持續進步過程的重要部分。本集團每年進行客戶滿意度調查。我們邀請客戶評估我們所提供產品和服務的質素,包括於銷售、付運、投訴處理、滿足客戶期望等的表現。於本年度,我們的平均客戶滿意度為86%,超過我們的75%目標。

為了解客戶需要,我們透過日常聯絡、定期會面及投訴機制,致力與客戶維持暢順溝通。有關投訴處理方面,專責部門記錄及調查問題的原因及提出糾正措施。管理層根據有關程序密切監察糾正進度及有效性。所採取行動及結果均會迅速通知投訴人。年內,我們並無收到客戶有關我們產品和服務的任何投訴。

我們的業務並不涉及有關廣告、標籤及產品安全的問題,故因此有關問題對本集團並無重大影響。年內,並無有關違反產品責任的法律及法規而呈報的事故。

供應鏈管理

本集團共有46名供應商,其中44名位於香港。為管理他們的環境和社會表現,我們要求供應商就其環境及社會影響 承擔責任,以及透過依循我們的挑選準則及管理程序而遵守我們的質量標準。

我們在評估每名潛在供應商是否符合資格前會將我們的政策及規定通知他們。就產品及服務如設備維修、設施保養及蟲害控制方面,擁有ISO14001認證的供應商或分包商會獲得優先考慮。我們會進行定期會面,將我們的規定包括環境政策和準則通知供應商。我們亦在有必要時要求供應商提供認證,確保所採購產品符合相關準則。

我們每年均會從現有供應商中進行抽樣評估。我們根據價格、產品及服務質素、合作方式、適時交付及環保規定評估他們的表現。我們跟進不合格的供應商及要求他們解決有關問題。如他們的表現仍未如理想,則會從我們的供應商名單中剔除。評估結果均被記錄作內部分析。

反貪污

本集團承諾於其業務營運中遵守最高道德標準。為了保障本集團利益,我們期望僱員於履行其職責時堅守誠信和 誠實的價值。遵照《防止賄賂條例》,我們的行為守則規定了應對貪污行為包括賄賂、勒索、欺詐等的政策和措施。 如僱員無法肯定如何處理所面對的潛在利益衝突,我們鼓勵僱員向管理層查詢。如發現違反任何行為守則,我們將 嚴格執行紀律行動,包括解僱。

為了防止貪污損害我們的業務,我們邀請廉政公署向僱員提供有關培訓。年內,並無有關違反對發行人有重大影響而涉及賄賂、勒索、欺詐及洗錢的相關法律及規例的情況。

本集團已設有舉報機制,以監察我們的業務是否遵守道德常規。舉報任何貪污行為個案的僱員的身份和權利會得到保護。所有個案均會以公平方式進行調查,並嚴禁對舉報人進行報復行為。倘發現違反法律和法規,我們可能會對任何人員採取法律行動。

綜合環保憑藉僱員作為其業務的基石,承諾發展一個勇往直前及上下一心的工作團隊 以推動進一步增長。本集團致力為其僱員提供一個安全健康的工作場所,更擁有周全 保障的權利及福利,以及眾多事業發展機會。

僱員權利及福利

綜合環保奉行公平僱傭常規及於招聘僱員時提供平等機會。我們嚴格遵守相關法律及法規,包括但不限於香港的《僱傭條例》、《僱員補償條例》、《最低工資條例》及《強制性公積金計劃條例》。

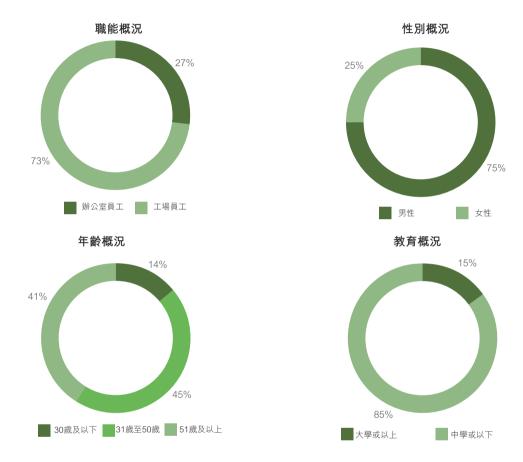
有關薪金、工作時數、假期的僱傭政策於員工手冊清楚列明以及根據相關法律及法規實行。本公司每季於勞工處網站搜尋有關僱傭的最新政府法律及法規。屆時員工手冊會按需要作出修訂。我們確保合法的招聘過程,透過檢查所有準僱員的身份證,禁止童工或強制勞工。年內,並無有關童工或強制勞工的呈報個案。

本集團於每個僱傭階段均會尊重每名個別僱員而不論其年齡、性別、外表、宗教、婚姻狀況、家庭狀況、懷孕或傷殘。我們絕不容忍歧視他人的任何行動或語言。年內,我們繼續誘過匡智在職培訓計劃聘用智障人士。

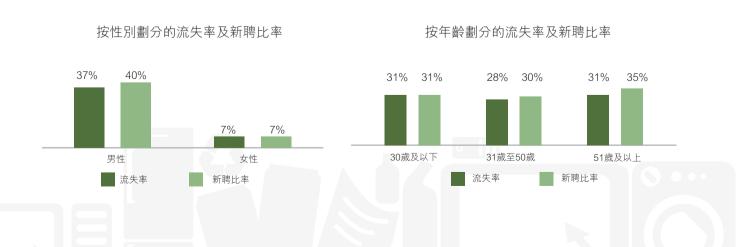
年內,本集團並不知悉任何違反有關補償和解僱、招聘及擢升、工作時數、休息時間、平等機會、多元化、反歧視 以及其他利益和福利而對本集團有重大影響的相關法律及法規的情況。

員工組成

於二零一九年三月三十一日,綜合環保聘用186名全職員工,全部均任職於香港。約27%為辦公室員工。男性對女性僱員的比例約為三比一,與去年相同。約45%及41%分別為介乎31歲至50歲及51歲或以上。15%擁有大學或以上學歷。



整體流失率及新聘比率分別約為29.7%及31.9%,按性別及年齡劃分的分佈呈列如下:



僱員溝通

滿通能夠連接本集團與其僱員之間的空隙。我們歡迎所有僱員透過不同平台表達其意見,例如與直屬上司直接溝通, 致函投訴工作組或電郵至建議郵箱。我們致力透過維持有效的雙向溝通以應對每名僱員的關注。

本集團非常注重其僱員的工作與生活平衡,並鼓勵其參與由僱員休閒委員會安排的企業活動。我們每月均慶祝僱員的生日。

職業健康與安全

本集團承諾為其僱員提供安全和健康的工作場所。我們嚴格遵守《職業安全及健康條例》、《工廠及工業經營條例》 及其他有關健康及安全的適用法律及法規。本集團已制定及定期檢討其職業安全健康政策。我們每年對安全管理 系統進行安全審計,以確保業務符合相關法律及法規。我們已成立安全委員會以促進管理層、一般員工及安全主任 之間的溝通。

	安全委員會				
	管理層代表	行政部經理	合資格安全主任	工廠主管及監工	
		責	任		
•	• 每半年檢討內部健康和安全政策				
•	• 評估安全措施安排				
•	• 根據統計數字監察安全表現				
•	• 向管理層提出建議				
•	• 就工作環境提供指引				
•	• 進行安全培訓				

安全培訓

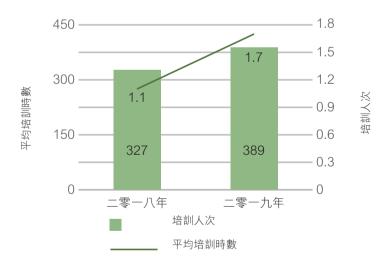
為了確保所有僱員具備必要的安全知識,本集團提供內部及外間培訓。安全主任負責籌辦內部培訓,例如新入職安全訓練課程,參考最新的合法法規及營運程序,而外間培訓則由政府舉辦。

主辦機構	培訓項目	
勞工處	• 化學品及職業安全	
	• 工作場所急救	
職業安全健康局	• 叉式起重車操作員訓練重新甄審資格課程	
	• 回收再造業職安健提升先導計劃	
	• 電子安全研討會	
	• 工場噪音評估合格證書	
合資格外間人士	• 健康及安全研討會	

年內進行的外間安全培訓

年內,389人次的僱員接受安全培訓,而平均培訓時數為1.7小時。

安全培訓



管理安全危害

在展開任何潛在職業安全及健康風險的業務前,我們根據其可能性及嚴重程度進行評估。個案繼而分類為高度風險、中度風險及低度風險業務。為了減少工作相關意外,在展開高度風險業務前,須實行監控措施。

我們已制定安全規則及工作程序以監控我們的分包商、辦公室與工場員工的安全風險。於職業安全及健康手冊所載的政策涵蓋防火、電擊、極端天氣下工作、使用機器及其他領域。如有必要,我們將向僱員提供個人保護裝備如安全鞋、手套及安全帽。

我們的回收程序涉及使用機器如破碎機及液壓半自動打包機。我們了解不正確處理機器可能會對僱員的健康和安全構成嚴重威脅。因此,我們強制執行機器的定期檢查及保養。經主管批准後,所有記錄均經適當保存作日後參考。

任何不適當使用化學品可能對僱員健康構成嚴重後果。我們亦就採購、儲存、使用及棄置化學品而制定安全指引及 程序,包括可使用化學品的情況,以及於處理化學品前的必要預防措施。對不同類型化學品意外作出反應的指示亦 清楚告知僱員。

工作場所的安全檢查由合資格安全營辦商定期進行。如僱員發現任何安全事宜,應暫停運作及適時向主管或安全主任報告以尋求解決方案。

於二零一九年財政年度,工作有關意外共有6宗,損失工作日數共186天(二零一八年財政年度:13宗及損失工作日數306天)。年內,並無有關工作相關致命事故或職業病患的呈報個案。

如發生意外,所有僱員應依循內部指引處理。專責部門和管理層須調查事故原因及檢討處理程序。

年內,本集團並不知悉有違反有關提供安全工作環境及保障僱員免受職業危害的任何相關法律及法規而對本集團 有重大影響的情況。

發展及培訓

培訓及教育有助僱員提升和實現其潛能,促進僱員和本集團的持續發展。為鼓勵僱員提升其技能和知識,我們為其提供內部培訓。如內部培訓未能滿足發展需要,我們資助已完成試用期的僱員參與核准外間課程。年內,本集團已於行業發展、商業道德、科技技能及環境保護等層面為員工安排培訓。

行業相關

透過緊貼行業最新發展而加強競爭力

- ISO 27000資訊保安管理體系
- 國家信息銷毀協會(「NAID」)
- 廢紙約章計劃
- 專門為回收行業而設的論壇和研討會

商業道德

為僱員創建良好及和諧的工作環境

- 政府法律,例如《競爭條例》、《最低工資條例》及家庭友善僱傭常規
- 供應商道德培訓計劃

科技技能

憑藉先進軟件促進日常業務

• 介紹最新商業應用軟件的研討會

環境保護

減少能源消耗以保護環境及降低經營成本

• 電力設備升級計劃

年內安排的僱員培訓

年內,約55%僱員已接受培訓及所記錄的平均培訓時數為1.05小時。

我們的社區

綜合環保承諾肩負其應承擔的企業社會責任。為了將我們的社區項目與我們的核心廢物管理業務結合,我們積極參與公眾教育計劃以及贊助和支援地方社區活動以提倡環保。 年內,我們已向社區項目捐出約81.000港元。

綠行者聯盟

今年為本公司第三年贊助和參與由非政府組織,世界綠色組織舉辦的「綠行者聯盟」旨在推動企業減少浪費食物及 舒緩草根階層的財政負擔,從而致力建立更環保和更理想城市。為教育僱員環保知識,主辦方提供工作坊和環保行程。我們的團隊繼而透過環保貼士和以回收物料製作的藝術品,向廣大社區傳播有關訊息,關心弱勢家庭。



綜合環保教育中心

本集團建立的環保教育中心開放予公眾人士參觀,以提升環保意識及傳遞3R訊息:即減少浪費(Reduce)、重複使用(Reuse)和循環再造(Recycle)。中心本身以回收物料建造,展現於現實生活項目中實際應用綜合環保概念。



績效數據概要

		二零一九年	二零一八年
		財政年度	財政年度
勞動力	僱員數目		
	總計	182	178
	按年齡		
	30歲及以下	25	27
	31歲至50歲	83	84
	51歲及以上	74	67
	按性別		
	男性	137	133
	女性	45	45
	按專業		
	辦公室員工	49	51
	工場員工	133	127
	按教育程度		
	大學或以上	28	28
	中學或以下	154	150
	僱員流失率(%)		
	總計	29.7	47.3
	按年齡		
	30歲及以下	31.4	38.6
	31歲至50歲	28.4	47.1
	51歲及以上	30.6	51.1
	按性別		
	男性	37.4	57.3
	女性	6.6	17.2
	新聘僱員比率(%)		
	總計	31.9	33.9
	按年齡		
	30歲及以下	31.4	45.6
	31歲至50歲	29.6	33.3
	51歲及以上	34.7	29.8
	按性別		
	男性	40.3	43
	女性	6.6	6.5
	合計僱員培訓時數	191.25	205.74
	平均培訓時數		
	按性別		
	男性	1.14	0.99
	女性	0.77	1.65
	按專業		
	辦公室員工	1.78	2.81
	工場員工	0.78	0.63

績效數據概要

		二零一九年 財政年度	二零一八年 財政年度
	受訓僱員百分比(%)	7,377 1 72	7,77,77
	按性別		
	男性	57.7	66.8
	女性	46.7	87.8
	按專業		
	辦公室員工	87.8	98.4
	工場員工	42.9	38.6
健康與安全	因工傷損失的工作日數	186	306
	工作相關的意外事故	6	13
	工作相關的意外事故比率(%)	3.3	7.3
	工作相關的死亡事故	0	0
	安全培訓平均時數	1.7	1.1
	安全培訓總人次	389	327
環境	總資源消耗		
	總能源消耗(千兆焦耳)	36,348.88	33,236.20
	電力(千瓦時)	6,392,850.00	4,878,352.00
	汽油(公升)	6,801.58	10,086.70
	柴油(公升)	366,369.02	400,502.70
	能源密度(千兆焦耳/百萬港元)	185.13	189.4
	用水(公升)	90,099.00	37,618.00
	用水密度(噸/百萬港元)	458.89	214.4
	空氣污染物排放		
	硫氧化物(千克)	4.57	5.33
	氮氧化物(千克)	2,577.96	6,344.80
	懸浮顆粒(千克)	198.51	470.82
	溫室氣體排放		
	總排放量(每噸二氧化碳當量)	4,244.20	3,571.00
	範圍	983.85	1,083.10
	範圍Ⅱ	3,260.35	2,488.00
	碳密度(每噸二氧化碳當量/百萬港元)	21.62	20.35
	廢物生產		
	無害廢物(噸)	85,502.75	95,707.50
	有害廢物(公升)	415	250
	包裝物料		
	捆綁線圈(噸)	207.65	186.1
	帆布袋(個)	16,402	10,349
	塑料袋(個)	4,042	2,691
社區	捐款(港元)	81,000	80,000

關鍵績效指標 環境、社會及管治報告指引

A2.5

章節/備註

A. 環境		
層面A1	排放物	
一般披露	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: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境管理
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	空氣排放
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	空氣排放
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	廢物管理
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	廢物管理
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	空氣排放
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	廢物管理
層面A2	資源使用	
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	資源消耗及節約
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源消耗及節約
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源消耗及節約
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	資源消耗及節約
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升用水效益計劃及所得成果。	資源消耗及節約
關鍵績效指標	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	資源消耗及節約

關鍵績效指標	環境、社會及管治報告指引	章節/備註
A. 環境		
層面A3	環境及天然資源	
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	管理環境
關鍵績效指標 A3.1	描述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。	綠色建築、可持 續辦公室、應急 管理
B. Social		
層面B1	僱傭	
一般披露	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: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	僱員權利及福利
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工組成
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	員工組成
層面B2	健康與安全	
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	職業健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	職業健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康與安全
關鍵績效指標	描述所採納的職業健康與安全措施,以及相關執行及監察方法。	職業健康與安全

B2.3

關鍵績效指標	環境、社會及管治報告指引	章節/備註
B. Social		
層面B3	發展及培訓	
一般披露	有關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。	發展及培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	績效數據概要
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分,每名僱員完成受訓的平均時數。	績效數據概要
層面B4	勞工準則	
一般披露	有關防止童工或強制勞工的: (a) 政策:及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	僱員權利及福利
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	僱員權利及福利
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	_
層面B5	供應鏈管理	
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例,向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理
層面B6	產品責任	
一般披露	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: (a) 政策:及	質量管理

遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

(b)

關鍵績效指標	環境、社會及管治報告指引	章節/備註
B. Social		
層面B6	產品責任	
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	質量管理
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶滿意度
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	-
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	質量管理、客戶 滿意度
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策,以及相關執行及監察方法。	資訊保安
層面B7	反貪污	
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	反貪污
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	反貪污
層面B8	社區投資	
一般披露	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。	我們的社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	我們的社區
關鍵績效指標	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	我們的社區

B8.2

