



CENTENARY UNITED

# 世紀聯合

CENTENARY UNITED HOLDINGS LIMITED

## 世紀聯合控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1959



# 環境社會及企業管治報告

## 2019

# 目錄

<b>有關本報告</b>	3
報告簡介	3
環境、社會及管治策略和報告	3
報告框架	4
資料及反饋	4
確認及批准	4
<b>持份者參與</b>	5
<b>本集團與環境</b>	6
概覽	6
排放	6
溫室氣體排放	7
廢棄物管理	7
資源的使用	9
包裝	9
能源消耗	9
用水管理	10
環境及天然資源	11
<b>本集團與社會</b>	12
僱傭	12
薪酬方案	12
平等機會、多元化及反歧視	12
健康與安全	12
發展與培訓	13
勞工準則	14
供應鏈管理	14
產品及服務責任	14
質量保證	15
投訴處理程序	15
個人資料私隱	15
反貪污	15
社區投資	16
企業獎項	16
<b>香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引</b>	17

# 有關本報告

## 報告簡介

Centenary United Holdings Limited世紀聯合控股有限公司（「本公司」或「我們」）及其附屬公司（統稱「本集團」）欣然提呈我們的環境、社會及管治（「ESG」）報告。本文所載的ESG報告內容專注概述我們主要營運於二零一九年一月一日起至二零一九年十二月三十一日（「報告期間」）的ESG表現。

報告期間，本集團之主要業務為全面的汽車相關產品及服務，包括於中華人民共和國（「中國」）提供機動車銷售及其他綜合性汽車服務，即維修服務、配件銷售、保險代理服務及其他增值服務。

本集團相信，對環境及社會問題的審慎管理乃是在當前迅速變化的環境下實現長期成功的關鍵因素之一。為更好理解環保的風險及機遇，本集團以高效的經營管理、完善的政策及程序以及高標準的節能措施及廢棄物處理，嚴緊遵從監管機關的要求和期望。本集團認為，我們的專業知識、能力及所有權模式可有助解決本集團所面臨的部分挑戰。

## 環境、社會及管治策略和報告

為了貫徹由上而下執行本集團的可持續發展戰略，本公司董事會（「董事會」）負有確保本集團環境、社會及管治政策富有成效的最終責任。為了與《企業管治守則》的要求一致，董事會已成立若干專責小組，負責管理本集團各業務分部內的環境、社會及管治事宜。

在日常運作，本集團的機動車銷售及其他綜合性汽車服務未有重大自然資源的消耗。我們清楚機動車塗料和汽車試駛會無可避免地產生有害廢物和消耗燃料。因此，本集團將減少廢物產生和燃料消耗置於環境、社會及管治策略的首位。為了達成環境、社會及管治的目標，我們選取了全國危險和醫療廢物處置設施建設規則監管下的廢物回收公司的服務，以妥善處理廢物。同時，我們鼓勵員工節約用油。現時，我們未有發現環境風險對集團事務、策略和財務表現的真實影響。

如果因為減少用油而限制了汽車的銷售和試駛，我們的顧客滿意程度可能會減低。如果無法維持銷售，我們的財務表現可能會受到影響。我們會探索減少用油的其他方法的可行性。

本集團每年最少進行一次企業風險評估，已覆蓋現時和潛在的環境、社會及管治風險。收到企業風險評估後，董事會會評估已識別的風險，並檢討現時的策略、目標和內控，以及時進行改善和應對風險。為了管理環境和社會可持續風險，董事會執行措施以應對企業風險評估已識別的風險，以確保持份者和環境所面對的潛在風險已妥善地庇護。

於編製本份ESG報告過程中，本集團已對其既有政策及常規進行全面的檢討及評估。除非另有說明，本報告涵蓋本集團位於中國廣東省中山市的14間4S經銷門店的資料及數據。

## 報告框架

ESG報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄27所載的ESG報告指引編製。ESG兩大主要範疇（即環境及社會）已單獨披露，著重說明本集團業務於報告期間在中國的影響。為進行全面的表現檢討，我們已對比報告期間與截至二零一九年十二月三十一日止年度的數據。

於每財政年度初，董事會根據聯交所上市規則附錄27，針對排放、資源運動和社會層面的關鍵績效指標建立目標，指派專責人員負責執行及監督相關政策的實施，同時有效地管理和控制環境、社會及管治風險。董事會亦定期評估環境、社會及管治政策的成效。

關於集團的企業管治政策，詳情請參考「企業管治報告」，其載於2019年年報的第42至50頁。我們亦已提供包含ESG報告指引的關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）的ESG內容索引，其載於本ESG報告第17至20頁。

## 資料及反饋

有關報告期間本集團財務表現及企業管治的詳細資料，請瀏覽我們的官方網站（[www.car2000.com.cn](http://www.car2000.com.cn)）及我們的年報。我們高度重視閣下的意見，閣下如有任何建議或意見，請郵寄至我們的中山總部或電郵至（[centenary-united@car2000.com.cn](mailto:centenary-united@car2000.com.cn)）。

## 確認及批准

本集團董事會（「董事會」）於二零二零年六月二十六日基於管理層的確認批准ESG報告。

# 持份者參與

由於持份者在維持我們業務成功方面發揮著至關重要的作用，故我們善用各種溝通渠道來理解持份者。下表載列了本集團的關鍵持份者以及本集團與持份者之溝通及回應：

持份者	可能涉及的議題	溝通及回應
聯交所	遵守上市規則、及時準確地刊發公告。	會議、培訓、研討會、網站更新及公告。
政府	遵守法律法規、社會福利及避免逃稅。	互動及視察、政府檢查、報稅表及其他資訊。
供應商	付款時間表及供應穩定。	現場考察。
投資者	企業管治體系、業務策略及表現以及投資回報。	組織及參與股東大會、為投資者、媒體及分析師刊發財務報告或業務更新。
媒體	企業管治、環境保護及人權。	在公司網站刊發通訊。
客戶	產品/服務品質、公平合理價格、服務價值、勞工保護及工作安全。	現場考察及售後服務。
僱員	權益及福利、僱員薪酬、培訓及發展、工作時間及工作環境。	開展團隊活動、培訓、訪談、發佈員工手冊及內部備忘錄。
社區	社區環境、僱傭及社區發展、以及社會福利服務。	舉辦社區活動、僱員義工活動及社區福利服務、贊助及捐贈。

# 本集團與環境

## 概覽

本集團意識到健康的環境對我們的社會、人民及企業的福祉至關重要。我們對環境管理和可持續性的承諾涵蓋我們每一項業務。我們致力於每一步中維持較低的能源消耗及排放水平。我們亦力求提高營運效益，並採取措施減少日常營運對環境的影響。

於報告期間，本集團已完全遵守有關廢氣及溫室氣體排放的所有適用法律及監管規定，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》及《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》。於報告期間，由於本集團業務未有涉及工業活動，因此我們未有因水排放和土地排放而對環境造成重大影響。

## 排放

於本集團之日常經營中，食堂煮食、汽車乃產生空氣污染的主要活動。於報告期間，我們擁有16輛汽車及7間食堂，有關汽車排放及煮食爐氣體燃燒之廢氣排放數據如下：

截至12月31日止年度	2019年
<strong>消耗燃料單位</strong>	
柴油 (以升計算)	14,159.44
汽油 (銷售車輛 <sup>1</sup> ) (以升計算)	107,950.74
汽油 (集團汽車) (以升計算)	67,386.63
<strong>廢氣排放</strong>	
氮氧化物排放量 (以克計算) <sup>2</sup>	34.45
硫氧化物排放量 (以克計算)	0.17
懸浮顆粒排放量 (以克計算)	0.0095

<sup>1</sup>由於集團汽車和銷售車輛的用油沒有分拆付款，所以計算是基於每輛銷售車輛入油6.5升。廢氣排放的計算只適用於集團汽車。

<sup>2</sup>本集團使用的汽車為16輛，其中12輛以汽油為主要燃料的私家車，3輛以汽油為主要燃料的輕型汽車及1輛以柴油為主要燃料中型汽車。

## 溫室氣體排放

全球變暖影響今世後代的生活，而人類活動產生的溫室氣體為全球變暖的主要原因之一。因此，本集團對監督及減少經營活動中溫室氣體的排放給予高度關注。如前所述，汽車燃料、處置的製冷劑及煮食爐氣體燃燒為經營活動中產生直接排放的主要活動。此外，間接溫室氣體排放主要來源於本集團採購之電力、僱員商務航空旅行及政府部門處理污水時所消耗的電力。報告期間記錄的溫室氣體排放的統計數據詳述如下。

截至12月31日止年度	2019年
<b>溫室氣體排放範圍</b>	
<b>範圍一</b>	
直接排放（“固定源的燃料燃燒”）(噸二氧化碳當量)	22.94
直接排放（“流動源的燃料燃燒”）(噸二氧化碳當量)	196.05
直接排放（“氫氟碳化物及全氟化碳排放”）(噸二氧化碳當量)	197.42
<b>範圍二</b>	
間接排放（“外購電力”）(噸二氧化碳當量)	4298.62 <sup>3</sup>
<b>範圍三</b>	
其他間接排放（“僱員商務航空旅行”）(噸二氧化碳當量)	9.88
其他間接排放（“政府部門處理污水時而消耗的電力”）(噸二氧化碳當量)	173.70
範圍一、二及三溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)	4,898.60
單位樓面面積溫室氣體排放總量(噸二氧化碳/平方米)	0.084

本集團致力於減少與溫室氣體排放密切相關的能源消耗及排放。為減少溫室氣體排放，本集團在日常營運中採用綠色做法。有關有效利用能源的做法詳情，請參閱本報告「能源消耗」一節。

## 廢棄物管理

於報告期間，本集團已完全遵守法律及法規有關產生有害廢棄物及無害廢棄物的所有適用規定，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》及《中國固體廢物污染環境防治法》。

<sup>3</sup>本集團僅核算範圍2的碳排放（因消耗外購電力產生的間接排放）。根據國家發展和改革委員會公佈的中國區域電網基準線排放因子，2017年廣東南部地區電網的排放系數為0.9183千克/千瓦時。

為預防有害廢棄物污染環境及加強對有害廢棄物的管理，本集團已根據《中華人民共和國環境保護法》制定《危險廢物管理制度》及編寫《危險廢物管理計劃》。而有害廢棄物及無害廢棄物已根據《固定污染源排污許可分類管理名錄》分類。本集團禁止任何對環境投棄有害廢棄物的行為；有害廢棄物會與無害廢棄物分開收集、儲存、轉移及處理；有害廢棄物會以特殊容器儲存並以標籤清楚標示，而儲存倉庫會於牆上掛貼標籤標示，倉庫員每天會紀錄廢棄物的收集及回收。業務產生的有害廢棄物如廢有機溶劑(HW06)、廢礦物油(HW08)、廢冷凍液(HW09)、廢機油(HW08)、機油濾清器(HW49)、廢乾電池(HW23)、廢抹布(HW49)、廢活性炭(HW49)、廢包裝桶(HW49)、廢油漆渣(HW12)均被列入《國家危險廢物名錄》；無害廢棄物則包括紙皮盒和廢鐵。本集團已與《全國危險廢物和醫療廢物處置設施建設規則》收錄的一家廢棄物收集公司訂約，由其負責根據相關法律及法規處理該等有害廢棄物。本集團亦已編制《突發事件應急預案》，以及時應付因天災或人為導致的環境災害。報告期間產生的有害廢棄物及無害廢棄物詳情如下：

截至12月31日止年度	2019年
所產生有害廢棄物總量(以噸計算) <sup>4</sup>	112.59
所產生無害廢棄物總量(以噸計算) <sup>5</sup>	32.85
總建築面積(平方米)	58,398.72
所產生有害廢棄物密度(噸/平方米)	0.0019
所產生無害廢棄物密度(噸/平方米)	0.00056

有害廢棄物會與無害廢棄物分開收集、儲存、轉移及處理；有害廢棄物會以特殊容器儲存並以標籤清楚標示，而儲存倉庫會於牆上掛貼標籤標示，倉庫員每天會紀錄廢棄物的收集及回收。固廢房和危廢房的層架都標籤了廢棄處置的特別程序和警告標示。大鐵桶的底部都放置了防滲漏托盤以防化學廢物。本集團已與《全國危險廢物和醫療廢物處置設施建設規則》收錄的一家廢棄物收集公司訂約，由其負責根據相關法律及法規處理該等有害廢棄物。連送危險廢物應配專用車輛，並於危險廢物集中處置的過程中及時進行消毒和清潔。本集團亦已編制《突發事件應急預案》，以及時應付因天災或人為導致的環境災害。

為減少產生廢棄物，本集團推行從源頭減廢。本集團已委派危險管理領導小組監控並檢討廢物處理程序。僱員於開展工作前會收到每日簡報，使彼等充分了解工作性質及要求，從而減少產生不必要的原材料及有害材料廢棄物的機會。由於本集團致力於廢物處理，於報告期間未有化學物、水和土地排放的重大事件。

<sup>4</sup>所有有害廢棄物如廢有機溶劑(HW06)、廢礦物油(HW08)、廢冷凍液(HW09)、廢機油(HW08)、機油濾清器(HW49)、廢乾電池(HW23)、廢抹布(HW49)、廢活性炭(HW49)、廢包裝桶(HW49)、廢油漆渣(HW12)。

<sup>5</sup>所有無害廢棄物包括紙皮包裝及廢鐵。

## 資源的使用

環保是本集團的重點。我們致力於在日常營運中保持高環境標準，以滿足相關法律法令的要求。本集團透過實施《關於節約水、電、汽油等資源的通告》和《關於水性漆轉換的通知》中列明的多項措施推行有效用水、電、汽油和原材料。有關有效利用能源的做法詳情，請參閱本報告的「能源消耗」和「用水管理」。有關有效利用原材料，品質監控，如溫度控制，已提供工人高效利用原材料的方法。本集團亦明白有效利用資源的重要性，同時為消費者提供安全優質的服務。

## 包裝

本集團從事機動車銷售及其他綜合性汽車服務，相關銷售服務需要紙皮包裝汽車零件。以下為報告期間所用包裝材料的情況：

截至12月31日止年度	2019年
所用包裝材料總量(以噸計算)	26.165
總建築面積(以平方米計算)	58,398.72
密度(噸/平方米)	0.00045

為響應環境保護，本集團大力提倡減少、再利用、再循環及替代的4R原則。我們回收所有包裝紙皮及廢紙。我們將所有可回收廢紙與其他廢棄物從源頭分離，以便於清潔承包商輕易進行垃圾分類及回收。為減少用紙，我們減少銷售及行政工作的複印紙使用量。我們在日常營運中採取以下措施：

- 對於單面打印過的任何紙張，應在打印面無機密資料情況下循環再用；及
- 鼓勵員工透過電郵或加密通用串行總線（「USB」）等電子方式傳送文件。

## 能源消耗

電力消耗主要用於銷售中心營運。報告期間用電量的數據列示如下。

截至12月31日止年度	2019年
用電量(千瓦時)	5,137,587.51
強度(千瓦時/平方米) <sup>6</sup>	5,542.17
強度(千瓦時/僱傭人數)	87.97

<sup>6</sup>由於所有用電量均基於「報告範圍」一節所界定的銷售中心；因此，樓面面積相應參考該章節。

為減少能源消耗及排放，本集團辦公室實行多項節能措施，並鼓勵員工在工作場所節約用電。我們的員工手冊要求員工在午餐期間時及辦公時間後關燈。此外，電器在不使用時均應關閉。諸如「節約能源」等書面告示被貼在工作場所的牆壁上，以提醒我們的員工建立更環保的環境。室內溫度保持在25攝氏度以上，以減少不必要的能源使用。

本集團認為，透過建立上述《關於節約水、電、汽油等資源的通告》，將能有效提升僱員節約能源的意識及在長期上減低能源消耗。由於實行了這些措施，本集團已保持較低的用電水平，而用電未有造成對環境和社會的重大影響。

## 用水管理

本集團遵守《中華人民共和國水污染防治法》，致力防止和控制水污染、保護及改善環境以及確保飲用水安全。於報告期間，我們在求取適用水源方面並無困難。於報告期間，耗水情況如下所示：

截至12月31日止年度	2019年
耗水量 (以立方米計算)	191,496.98
建築面積 (以平方米計算)	3.28
污水排放量 (以立方米計算)	173,699.60
建築面積 (以平方米計算)	2.97

本集團珍惜寶貴的水資源。本集團秉持節約、淨化及回收的原則，透過實施《關於節約水、電、汽油等資源的通告》中列明的多項措施推行節約用水：

- 禁止一切浪費用水的行為及情況；
- 洗手或洗水果的水再用於沖廁；
- 定期檢查及確認水管是否有滲漏、破損或其他可能的損壞；
- 時常檢查儀錶讀數以發現隱藏的漏水現象；
- 持續向僱員宣傳節水教育及節水觀念。

由於實行了這些措施，本集團已保持較低的用水水平，而用水未有造成對環境和社會的重大影響。



## 環境及天然資源

本集團已建立完善的環境污染防控系統，並採用處理固體廢物的措施以減少環境污染和強調管理層的責任。

本集團並無參與任何製造活動，我們的主要業務活動對環境及天然資源並無重大影響。儘管如此，本集團致力提高僱員的環境可持續性和環保意識。我們將繼續不時檢討我們的環境政策及綠色做法。

除了減少廢物的措施(請參閱「廢物處理」部分)，本集團已採取行動以管理業務活動和減少對環境和自然資源的影響，如建立適用的機制和制度以監控自然資源的利用和傳閱通告告知員工如何節約能源和資源。

加上，我們會繼續評估業務的環境風險，檢討環境措施和採用預防措施以減低風險和附合與排放和資源利用相關的法律和法規。

# 本集團與社會

## 僱傭

本集團努力確保本集團嚴格遵守中華人民共和國及香港的一系列勞動法律，包括但不限於《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國勞動法》。本集團已參考該等法律法規，建立《人力資源管理制度》，當中包括招聘錄用、轉調與晉升，以確保在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數及假期、工資計算與補償、平等機會、多元化及反歧視以及其他利益及福利方面的僱傭保障。報告期間，我們未有發現任何對本集團有重大影響的不合規情況。

本集團認為，僱員乃企業的重要資產及企業成功的重要組成部分，本集團關注每一位僱員的個人成長，並已建立與僱員的多種溝通渠道，以增強僱員對本集團的歸屬感。本集團持續致力改善人力資源政策及工作環境，以時刻保障僱員健康與安全，提升僱員對本集團的歸屬感。本集團持續致力改善人力資源政策及工作環境，以時刻保障僱員健康與安全。

## 薪酬方案

本集團已建立公平及合理的薪酬方案。本集團提供相當吸引的薪酬方案包括獎勵內部員工及薪酬調整機制。本集團提供酌情花紅以及具競爭力的薪酬待遇，並分配購股權以向優秀僱員提供激勵和獎勵。我們的僱員已加入中國的社會保險計劃及住房公積金計劃；並按照相關法律法規安排享受節假日並於周末休息。僱員可根據法律享有法定假日、假期及福利，包括及不限於公眾假期、病假、傷假、年假、喪假、節育假、婚假及產假。再者，本集團相信保持工作與生活平衡對僱員的生理和心理健康至關重要。


## 平等機會、多元化及反歧視

本集團致力提供多元化和包容的工作場所，所有僱員都有尊嚴並獲尊重。所有僱員均按能力、工作表現及貢獻予以評核，不論國籍、種族、宗教信仰、殘疾、性取向、政見、性別、年齡或家庭狀況。本集團加強禁止欺凌、歧視和騷擾的政策。

## 健康與安全

於報告期間，本集團已遵守《中華人民共和國生產法》、《中國勞動法》及《中國勞動合同法》以及其他規定保證生產安全環境及保護僱員職業健康的相關法律法規。本集團為涉及潛在職業危害的僱員開展定期身體檢查，培養僱員的職業安全與衛生意識、防止工作事故及降低職業危害。為加強本集團的職業安全、改善工作環境及保護僱員的個人權益，本集團根據《機動車維修管理規定》的準則已制定《安全標準化制度》及《員工保障政策》。

《安全標準化制度》明確界定了安全管理部門對落實所有類型安全教育、安全檢查、安全風險、應急救援、法規檢查、安全檢討的角色及責任；安全生產領導小組應密切監督日常營運及確保工廠內的所有員工遵守該等安全措施；僱員應按時出席所有安全培訓及消防演習。



此外，本集團已在我們的生產場所落實安全措施，並已制定工作安全及職業健康安全（包括消防安全、倉庫安全、電力安全）、預防工傷及緊急情況及疏散程序的指引，以最大程度降低僱員受傷的風險。本集團備存有匯總事故及危險事件記錄。本集團已安裝適當的消防設備，定期進行消防演習以向員工提供消防培訓。本集團亦為生產人員開辦事故預防及管理的培訓課程。

於報告期間，已報告涉及18人的工傷事件，合共損失258天工作日，並未發生因工導致永久傷殘及死亡的重大傷亡事件。

## 發展與培訓

本集團為僱員提供一系列針對僱員個人成長及工作需要的培訓，包括入職培訓、在職培訓及內部培訓。入職培訓包含對本集團行為守則及環境、健康及安全培訓的介紹。在職培訓向僱員提供多個方面的培訓，包括針對技術員的機器操作的先進知識及技術、機器及設備安全培訓。內部培訓旨在培養及發展面對客人的銷售經理，而經銷店經理對於4S經銷門店的成功至關重要。我們直接服務客戶的一線僱員透過參加內部培訓課程以及製造商就新車型的管理、銷售及服務標準提供的培訓研討會而獲得培訓。本集團亦與製造商及當地的教育機構合作，對汽車技術人員進行培訓。而本集團已舉行精英班培訓宣導會以培養低層和高層員工的領導才能和士氣。

上述培訓會對預防操作事故的發生、減少導致浪費的不合格產品及確保最終產品品質以提高客戶滿意度發揮重要的作用。

## 勞工準則

於報告期間，本集團嚴格遵守中華人民共和國的一系列勞動法律，包括但不限於《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國勞動法》。

本集團深知童工及強制勞工違反基本人權；因此，禁止一切形式的童工或強制勞工。為防止出現此情況，負責人員在人員招聘過程中進行詳細的篩選程序。我們會收集每位候選人的原始身份證明文件，並仔細審視核實文件合法性，並確保其年齡符合《勞動法》規定的要求。

於報告期間，並無發現相關童工或強制勞工個案。

## 供應鏈管理

本集團已建立《採購管理制度》及《採購供應商開發及評估流程》以密切監督供應商表現，以保證汽車零件的質量。本集團認為，供應鏈管理可最大化客戶價值及實現可持續競爭優勢。

根據《採購供應商開發及評估流程》，本集團告知供應商應符合我們的期望和需求，並已編制《合格供應商名冊》，定期進行新增供應商審核及定期評估，本集團的目標為與具備高知名度、高品質服務及強烈社會責任感的供應商維持長期的戰略夥伴關係。

## 產品及服務責任

本集團嚴格遵守對其有重大影響之有關產品責任之相關法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國侵權責任法》。為降低產品責任風險，本集團已建立《質量管理考核制度》，以確保產品嚴格遵守內部質量標準。質驗工程師定期進行汽車的質量抽查、檢驗和填寫報告，以保持產品的好品質。

於報告期間，本集團並不知悉就已提供產品及服務有任何違反有關健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜之相關法律及法規之事宜。



## 質量保證

本集團透過確保產品及服務之質量，力求提升品牌信譽。為降低產品責任風險，本集團已建立《質量管理考核制度》，以確保產品嚴格遵守內部質量標準。倘產品並非因使用不當而出現故障，本集團將收回產品並向客戶退款。此外，客戶獲提供其他增值服務，包括產品保用及售後服務。

質量控制部門將啟動糾正及預防程序，匯報不合格的維修品，並清楚明示有關問題，以通知相關生產線實施糾正措施，如全面檢查、篩選合格品、再生產或銷毀。該等糾正措施會錄入糾正及預防報告，以供將來參考及避免類似錯誤再次發生。

## 投訴處理程序

客戶意見及反饋有助推動本集團不斷改進，是其精益求精之重要一環。我們已建立各種通訊渠道（例如透過郵寄及客戶服務熱線），旨在更有效處理客戶之顧慮。

本集團將全力以赴，迅速調查及解決客戶提出之所有爭議及投訴。本集團已制定《客戶投訴處理規程》，以確保妥當處理所有客戶投訴。所有收到之投訴均由客戶服務團隊處理。接獲投訴後，負責人員將調查有關事項並及時採取適當行動。

## 個人資料私隱

本集團在收集、處理及使用客戶、合作夥伴及僱員的個人資料時投放重大的努力以保護其私隱。本集團遵守有關法規，如中國的《個人資料保護標準》，確保僅出於收集目的而安全地保留和處理客戶的個人資料。

於報告期間，本集團並未發現任何不遵守有關健康及安全、廣告、標籤及與本集團提供的產品及服務相關的私隱事宜的法律及規例的事件。與此同時，並未收到由於違反任何有關提供商業服務的國家或地區法律法規而任何投訴或訴訟。

## 反貪污

本集團已根據《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》編制《反貪管理程序》。僱員嚴禁參與非法活動，包括但不限於賄賂、欺詐和挪用行為。

本集團將積極打擊任何使用公共或私人銀行賬戶洗錢的活動，確保本集團內部不存在貪污賄賂行為。本集團已建立《檢舉告密制》，假如僱員欲舉報任何可疑的腐敗案件，彼等可通過電話、電郵或信件向相關管理部門舉報。

於報告期間，本集團完全遵守《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》，並無任何已知悉或匯報之貪污及洗錢個案。

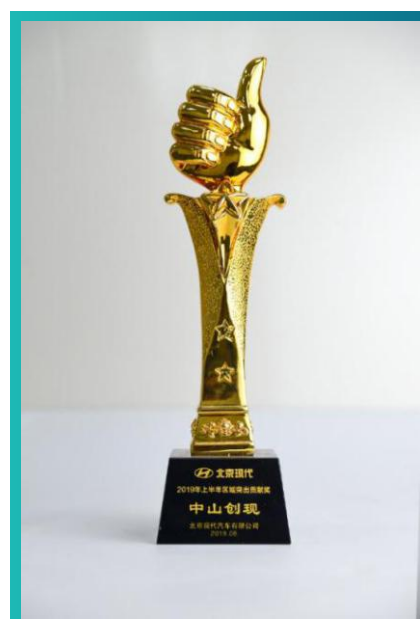
## 社區投資

本集團深知企業發展倚賴社區的支持。於報告期間，本集團已贊助多個大型活動，包括2019第五屆婚博、中山市第八屆運動會、2019中山國際馬拉松戰略合作企業、中山市三角鎮村內籃球賽及第三屆中山“好司機”無違章挑戰賽，合計金額為港幣424,793元正。同時，本集團以熱誠為本，致力履行社會責任，積極參與社區投資。本集團深信企業的可持續發展倚賴社區的穩定和安康，故於完成165小時的慈善活動後，本集團繼續鼓勵僱員參與社區活動、為社區做貢獻。

## 企業獎項

於本報告期內，本集團的獲取之企業獎項如下：

- 2019年別克品牌三星級特約售後服務中心：售後三星經銷商
- 2019年南區區域貢獻獎：上半年區域突出貢獻
- 東風啟辰2019年度白金專營店：專營店各項指標綜合排名全國11-20名專營店
- 豐田保修模範店
- 一汽豐田服務技能大赛總決賽優秀獎
- 全國模範經銷店
- 新時代十佳經銷商



# 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	描述	章節	備註
<b>A.環境</b>			
<b>A1排放</b>			
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。	概述	
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	排放	
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體排放總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	溫室氣體排放	
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。	能源消耗	
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	
<b>A2資源使用</b>			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	能源消耗、水使用	
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）。	溫室氣體排放	
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）。	水使用	
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	能源消耗	
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。	水使用	

層面	描述	章節	備註
關鍵績效 指標A2.5	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。	包裝物	
<b>A3環境及天然資源</b>			
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。	環境及天然資源	
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。		
<b>B.社會</b>			
<b>B1就業</b>			
一般披露	有關薪酬及解聘、招聘及晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多樣性、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。	就業； 薪酬方案； 及平等機會、 多元化及反歧視	
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。	不適用	僅建議披露
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。	不適用	僅建議披露
<b>B2健康與安全</b>			
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。	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。	健康與安全	
關鍵績效 指標B2.2	因工傷損失工作日數。	健康與安全	

層面	描述	章節	備註
關鍵績效指標B2.3	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。	健康與安全	
<b>B3發展與培訓</b>			
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。	發展與培訓	
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。	不適用	僅建議披露
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。	不適用	僅建議披露
<b>B4勞工標準</b>			
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。	勞工標準	
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。	勞工標準	
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。	不適用	僅建議披露
<b>B5供應鏈管理</b>			
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。	不適用	僅建議披露
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。	不適用	僅建議披露
<b>B6產品及服務責任</b>			
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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	質量保證、 投訴處理程序、 個人資料私隱	

層面	描述	章節	備註
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。	不適用	僅建議披露
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。	不適用	僅建議披露
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。	不適用	僅建議披露
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	質量保證、投訴處理程序	
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。	個人資料私隱	
<b>B7反貪污</b>			
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	
<b>B8社區投資</b>			
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。	社區投資	
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）。	社區投資	
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區投資	



CENTENARY UNITED

**世紀聯合**

CENTENARY UNITED HOLDINGS LIMITED  
**世紀聯合控股有限公司**

股份代號：1959.HK  
[www.car2000.com.cn](http://www.car2000.com.cn)