

## 環境、社會及管治報告



### 報告原則

#### 範圍

本集團成立於一九九五年，是世界知名的現代化廢紙環保造紙集團，收益主要來自生產及銷售多元化的優質包裝用紙產品，包括卡紙(牛卡紙、環保牛卡紙、白面牛卡紙及塗布牛卡紙)、高強瓦楞芯紙、塗布灰底白板紙、環保型文化用紙(包括雙膠紙、複印紙、銅板紙等)、特種紙及漿。秉承「沒有環保，就沒有造紙」的理念，本集團使用可以迴圈再造之廢紙作原料，致力於環境保護和節能減排。

二零一九財年《環境、社會及管治報告》(「本報告」)的披露涵蓋本集團於中國內地共八個造紙基地(包括東莞、太倉、重慶、天津、泉州、沈陽、樂山及河北基地)，以及越南的一個基地於二零一八年七月一日至二零一九年六月三十日期間(「本年度」)的可持續發展舉措和表現。



# “沒有環保 就沒有造紙”

由於本集團四家位於美國的漿紙廠分別於二零一八年六月、十月及十一月才完成收購，並非反映其全年數據，因而未在本報告內披露。本報告也未有涵蓋於二零一九年九月才完成收購之下游包裝工廠及馬來西亞工廠之數據。我們將於未來之報告中涵蓋此等相關全年數據。

## 參考指引

自二零一四財年起，本集團已每年披露本集團有關環境、健康與安全、人力資源、企業管治及社會責任的表現。本報告之編備參考《主板上市規則》附錄二十七條有關環境、社會及管治報告之指引。本報告之內容已根據《環境、社會及管治報告指引》之「不遵守就解釋」條文編寫。

## 工作小組

本集團董事會及其五大委員會(執行委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及企業管治委員會)定期監督及審閱公司的整體策略、風險管理、財務狀況、企業管治、可持續發展等議題。

本報告的數據及資料源自本集團內部各項存檔文件、紀錄及統計。本集團的環保節能部、人力資源部、資訊科技部、總管理部、財務部、公關部及投資者關係部組成跨部門工作小組，負責收集、統計及整理本報告披露之數據及資料。

## 持分者意見

本集團重視各持分者的意見，注重與各個業務夥伴、供應商、顧客、客戶、投資者、監管機構、員工、社區等持分者之可持續發展關係。如閣下對本報告有任何回饋，歡迎發送電郵至 [ir@ndpaper.com](mailto:ir@ndpaper.com)。閣下所提供之意見及資料將得到保密，不會向第三方披露。

## 環境

本集團秉承「沒有環保，就沒有造紙」的理念，倡導「減量化、再利用、資源化」的循環經濟發展模式。我們不僅使用可以回收循環利用的廢紙作原料，還持續地加大環保投入，在各生產環節中實施各項環保規章及設施投放，使我們的各項排放和能耗指標均優於國家標準。

### 排放物

本集團堅持綠色發展，節能減排。本集團嚴格按照《中華人民共和國大氣污染防治法》、《火電廠大氣污染物排放標準》、《中華人民共和國水污染防治法》、《製漿造紙工業水污染物排放標準》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等規例監管排放物。本集團更備有完善的排放物監控管理系統，包括24小時在線監測，或委託具備中國計量認證CMA資格的第三方機構，定期收集數據進行統計分析。

### 國際領先的廢氣治理設施和封閉式圓形煤倉

本集團各生產基地均自備熱電鍋爐為生產線提供蒸汽和電力，現時主要以煤炭作為能源。鍋爐採用循環流化床爐型，可以從源頭減少氮氧化物產生。尾氣治理工藝方面，本集團採用世界先進的高效氧化鎂濕法脫硫，靜電+布袋兩級除塵工藝和低氮燃燒+SCR/SNCR脫硝工藝，脫硫效率達到95%以上，脫硝效率達85%以上，除塵效率達到99.95%以上，降低煙氣中污染物的產生和排放，保證煙氣各項因子優於國家標準排放。

自二零一六年起，本集團逐步升級增設超潔淨設施，例如鍋爐積極新上最先進的濕式電除塵工藝，以進一步降低煙塵排放量。目前，本集團達到國家超低排放標準（煙塵小於10毫克/立方米），有效改善環境質量。

本集團在同行業中率先建成全自動、封閉式圓形煤倉，避免了煤炭在裝卸、儲運過程中的揚塵污染問題，更好地保護周邊環境及進一步改善員工的工作和生活環境。





於本年度，本集團各項排放物及溫室氣體排放指標均優於國家或地區標準。新開展之脫硫脫硝除塵設施提標排放改造，令二氧化硫密度同比減少6.2%，氮氧化物密度同比減少15.5%，煙塵密度同比減少16.7%。溫室氣體總排放量及密度也分別同比下降0.9%及3.9%。

排放物種類	二零一九財年	二零一八財年	變化
二氧化硫(SO <sub>2</sub> )(噸/每萬噸紙)	<b>1.06</b>	1.13	-6.2%
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )(噸/每萬噸紙)	<b>3.21</b>	3.80	-15.5%
煙塵(噸/每萬噸紙)	<b>0.20</b>	0.24	-16.7%

溫室氣體排放	二零一九財年	二零一八財年	變化
總排放量(噸二氧化碳當量)	<b>12,839,410</b>	12,956,288	-0.9%
密度(噸二氧化碳當量/每萬噸紙)	<b>9,339</b>	9,722	-3.9%



### 先進的污水處理設備

本集團採用國際領先的造紙生產工藝，從源頭控制廢水，各條生產線均配套了先進的白水回收循環系統，可有效減少大量的廢水產生和排放。

在廢水的末端治理上，我們採用物理+IC厭氧+好氧+芬頓深度處理四級水處理工藝，處理後的廢水做到優於行業標準《製漿造紙工業水污染物排放標準》(GB3544-2008)以及各生產基地所在地的排放標準。污水在厭氧生物處理過程中產生大量的沼氣經過生物脫硫後，作為清潔能源送往鍋爐用於供熱發電。

於本年度，由於國家收緊進口廢紙配額，本集團使用國廢量上升。儘管如此，本集團各項排放水指標均優於國家或地區標準，並有所下降，當中化學需氧量(COD)密度下降1.7%、懸浮固體(SS)密度同比下降1.5%，足證本集團污水處理之效率及能力。此外，本年度新增之脫氮設施，有效令氨氮密度同比減少4.5%，總氮密度同比減少6.9%。

排放水指標	二零一九財年	二零一八財年	變化
化學需氧量(COD)(噸/每萬噸紙)	<b>2.92</b>	2.97	-1.7%
氨氮(噸/每萬噸紙)	<b>0.105</b>	0.11	-4.5%
懸浮固體(SS)(噸/每萬噸紙)	<b>0.67</b>	0.68	-1.5%
總氮(噸/每萬噸紙)	<b>0.54</b>	0.58	-6.9%
色度(倍)	<b>9.67</b>	9.88	-2.1%
生化需氧量(BOD)(毫克/升)	<b>10.98</b>	11.12	-1.3%
酸鹼值(pH)	<b>6.82</b>	6.91	-1.3%



### 固體廢物處理

本集團產生的有害及無害廢棄物必須符合《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》。針對有害廢棄物，本集團嚴格按照國家有關危險廢物的管理要求進行規範化管理，按照《危險廢物名錄》對廠區危險廢物進行識別，廠區設置規範化的危險廢物倉庫進行儲存，並委託具有危險廢物經營許可證的單位進行無害化處理。

本集團早於二零零三年起，率先於同業自設環保型工業垃圾焚燒爐及污泥乾化設備，對固體廢物進行有效管理。焚化爐採用了先進的廢氣處理設備，布袋除塵裝置及半乾法脫硫設施，並已裝設排放監控裝置，以確保實時在線監控廢氣排放量。

為了提高固體廢物綜合利用率，造紙產生的漿渣全部回用到造紙車間進行循環利用，造紙產生的廢渣經挑選後全部焚燒，可為生產提供蒸汽和電力。經過研發和不斷推廣應用造紙污泥乾化焚燒綜合利用技術，成功將污水處理產生的污泥經箱式隔膜壓濾處理乾化後焚燒，污泥含水率低於40%，不僅減少了二次污染，還使全部乾化污泥成為再生燃料，節省大量燃煤，實現了污泥的資源化和零排放。

污泥含水率  
<40%

對於其他固體廢物諸如電廠粉煤灰、鍋爐渣之處理，我們出售於有資質單位用作建材。

於本年度，本集團有害及無害廢棄物排放均優於國家或地區標準。由於國家透過加大對源頭廢紙含雜率的管控，加上本集團有效的固體廢物管控，儘管本年度產量增加，無害廢棄物總量及密度分別同比減少11.9%及17.0%；有害廢棄物總量及密度也只有輕微上升，增幅屬合理範圍。

固體廢棄物	二零一九財年	二零一八財年	變化
<b>總量</b>			
有害廢棄物(噸)	<b>5,923</b>	5,709	+3.7%
無害廢棄物(噸)	<b>2,734,613</b>	3,105,235	-11.9%
<b>密度</b>			
有害廢棄物(噸/每萬噸紙)	<b>4.31</b>	4.28	+0.7%
無害廢棄物(噸/每萬噸紙)	<b>1,989</b>	2,397	-17.0%

## 資源使用

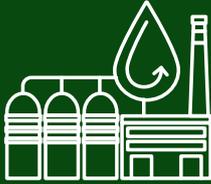
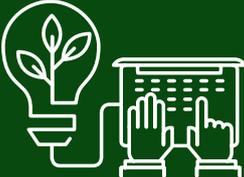
### 城市裡的森林

「世界上沒有垃圾，只有放錯地方的資源」，本集團自成立以來就確立了堅持科學發展、綠色發展，以廢紙再生造紙的大方向。

在我們產品的原料結構中，廢紙原料佔到了總纖維原料的95%以上，每年通過我們回收利用的廢紙超過1,400萬噸。在完成廢紙再生造紙大循環的基礎上，我們還通過研發和技術改造，設備升級，針對生產過程中產生的各種廢物實施了綜合循環利用。

### 珍惜能源

能耗方面，本集團各生產基地均自備熱電鍋爐為生產線提供蒸汽和電力，並主要以煤炭作為能源。為了減少煤炭的消耗，我們實施節能技術研發及改造，制定節能改造計劃，以及升級淘汰高耗能的設備(例如：低效電機改為變頻電機、轉鼓碎漿機改造、風機改造、照明燈具、製冷設備的淘汰等)。

固廢資源化利用	沼氣收集處理系統	辦公室節能措施
		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 早於二零零三年起，率先於同業自設環保型工業垃圾焚燒爐</li> <li>• 資源化利用造紙無害廢物(輕渣、污水廠乾化污泥)不但大幅度減少了廢物排放量，也節省燃煤消耗量，減少二氧化碳等溫室氣體排放量</li> <li>• 固體焚燒所產生的熱能和電能供造紙使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自二零零八年起不斷進行技術改造，增加沼氣脫硫裝置</li> <li>• 通過利用污水廠沼氣，替代部分煤炭進行焚燒發電供熱</li> <li>• 啟用後，每年可節約標準煤6萬噸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用節能燈，分區域開啟照明燈</li> <li>• 空調溫度控制在攝氏26度以上</li> <li>• 員工休息或長時間離開座位時，需關閉照明和電腦</li> </ul>

於本年度，本集團各能耗指標均優於國家或地區標準。由於本集團生產量所增加、並有新產能作調試工作，因此各能耗量總量均有小幅上升，密度波幅也屬合理水平。



能源	二零一九財年	二零一八財年	變化
總耗量			
煤(噸標準煤)	<b>4,329,977</b>	4,155,007	+4.2%
蒸氣(噸)	<b>22,130,897</b>	21,876,827	+1.2%
電力(千瓦時)	<b>8,525,442,867</b>	8,315,875,619	+2.5%
密度			
煤(噸標準煤/噸紙)	<b>0.315</b>	0.313	+0.6%
蒸氣(噸/噸紙)	<b>1.61</b>	1.64	-1.8%
電力(千瓦時/噸紙)	<b>620</b>	624	-0.6%



### 珍惜用水

本集團非常珍惜水資源，致力在生產過程中提升水循環率。我們的各造紙機台均配備了先進的白水回收系統，將處理後的廢水回用至生產源頭，以減少水資源消耗。

於本年度，本集團提升了白水回收系統利用率，繼續加大末端廢水回用至生產車間，各項水資源指標均有所改善。本年度廢水循環利用率保持97%以上。

水資源	二零一九財年	二零一八財年	變化
總耗水量(噸)	<b>87,985,066</b>	88,177,910	-0.2%
平均耗水量(噸/每噸紙)	<b>6.1</b>	6.6	-7.6%
廢水循環利用率(%)*	<b>97.1</b>	97.0	+0.1百分點

\* 估算值

## 主要包材

6.53  
(噸/每萬噸紙)  
▼0.5%

### 包裝材料

本集團包裝材料主要為塑料及紙張。於本年度，由於本集團生產量有所增加，以及按市場及客戶需求增加防潮包裝，因此主要包材總量有小幅上升，密度則基本持平。

主要包材	二零一九財年	二零一八財年	變化
總耗量(噸)	8,922	8,672	+2.9%
密度(噸/每萬噸紙)	6.53	6.56	-0.5%

## 環境及天然資源

### 綠色產品

本集團一向鼓勵科技創新，研發綠色產品。我們不斷創新升級產品，支持研發低克重、高強度產品，環保型牛卡紙、低克重高強瓦楞紙、再生文化紙、再生瓦楞紙、本色牛卡紙、白面牛卡紙、塗布白板紙、塗布白面牛卡紙等一系列環境友好型、資源節約型產品，引領著紙包裝朝著輕量化方向發展。

### 環保認證

本集團取得「中國環境標誌產品」的認證，並相繼通過了多個國際標準化管理體系認證，包括ISO 9001品質管理體系、ISO 14001環境管理體系、OHSAS 18001職業安全衛生管理體系，及FSC™認證。

#### 國際標準化管理體系認證



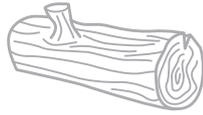


## 對天然資源及環境的影響

### 利用廢紙造紙

節約木材

3至4立方米



節約

600度電



節約標準煤

約1.2噸



節約

100多噸水



本集團利用廢紙造紙，廢紙佔整體生產原料超過95%。我們估計，1噸廢紙可生產約0.8噸成品包裝紙。相比於以全木漿造紙，利用廢紙造紙可節約3至4立方米木材、約1.2噸標準煤、600度電及100多噸水。本集團每年回收廢紙超過1,400萬噸，對減少砍伐木材、用水、能耗、廢物排放，減輕環境負荷作出正面貢獻。

本集團積極解決廠區異味問題。處理造紙廢水時，我們採用了先進的厭氧IC處理技術，利用厭氧微生物分解廢水中的有機物，而此過程所產生之沼氣，我們將其收集作為清潔能源，送至鍋爐焚燒。針對污水站各類池體(酸化池、濃縮池等)所產生之異味，我們會對氣味源進行加蓋封閉、抽氣，將異味氣體經生物除味、噴淋鹼洗處理，或送到焚燒爐處理。

本集團關心噪音排放，確保符合國家《工業企業廠界環境噪音排放標準》(GB12348-2008)。我們對產生較大噪音的設備採取安裝隔音屏及消音器，在造紙車間設置了隔噪控制室，避免員工在高噪音環境下長時間工作。另外，我們為員工提供如耳塞等噪音保護裝置，並規定員工進行監察車間巡查期間必須佩戴。我們更定期對工廠四周進行噪音監測，積極與社區居民進行意見交流，減少對居民的生活影響。

### 倡導透明化管理

- 為確保環境資訊公開透明，我們在廠區大門口樹立了LED顯示屏，實時顯示地方環保局聯網監測的二氧化硫、化學需氧量等造紙行業最核心的環保數據，對公眾開放

### 建設環保管理體系

- 環保中央監控系統、運行管理台賬、設施設備巡檢維護台賬等
- 環保中央監控系統把環保核心的設備、工藝運行參數及在線監控數據納入環保短信報警平台，保持24小時在線監控集團各基地環保運行情況

## 僱傭及勞工常規

員工是公司賴以成功的基石，「尊重關愛員工」更是本集團核心價值之一。全賴員工的支持，本集團才得以持續穩步地發展。我們既關愛員工的福祉，更在意員工個人提升及職業發展。

### 僱傭

#### 僱傭及福利

本集團確保遵守業務營運所在司法管轄區與僱傭相關的法規及合約，以公平、公開及公正方式招聘，並向員工提供具競爭力的薪酬和福利。例如，我們於中國內地嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法規招聘員工；內部亦制訂了完善的《招聘管理制度》和《職稱評審制度》，不會因員工的性別、年齡（未成年人除外）、地域、種族等區別對待。凡是符合崗位要求的，均獲平等工作機會。所有錄用的員工，入職報到時立刻與公司簽訂書面的勞動合同，充分保障其勞動者的權利。

秉承「產值和效益在同行業做到領先的地位，人的素質管理及軟件管理做到領先的地位，員工的福利和待遇做到領先的地位」的使命，我們依據《薪酬福利管理制度》，為員工提供行業內具競爭力的薪酬和福利，並設立全勤獎勉勵優秀員工。除了為員工繳納國家規定的養老保險、工傷保險、醫療保險、生育保險、失業保險以及住房公積金外，也發放其他福利，包括餐補、倒班補助、高溫補助、環境補助、電話補助、差旅補助等。本集團更自建有環境優美的宿舍小區，為全體員工提供宿舍，並免費提供各類生活康健設施給員工使用，如健身房、游泳池、籃球場、足球場、羽毛球場，豐富員工業餘生活。我們注重員工食堂之膳食與營養，其中位於東莞基地的食堂乃由我們自家生態園供應新鮮食材。

工時及假期方面，本集團嚴格按照法規保證員工每工作6天後至少可以休息1天。依據《全國年節及紀念日放假辦法》，遇國家法定假日，安排員工休息，無法休息的員工按照規定支付加班費；根據《職工帶薪年休假條例》，為所有員工提供帶薪年休假；根據《女職工勞動保護特別規定》，為女職工提供產假、哺乳假。本集團提倡工作與生活取得平衡，鼓勵員工提高工作效率，盡量避免加班，本年度員工人均加班時數同比大幅減少70.6%至38小時。



為了進一步建立員工歸屬感與團隊精神，本集團設有各類文娛活動協會，包括攝影協會、羽毛球協會、舞蹈協會、志願者協會等，並為員工舉辦多元化的文娛康樂活動，如各式體育比賽、春晚、元宵遊園活動、中秋燒烤晚會等。

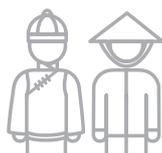
於二零一九年六月三十日，本集團共聘用18,456名全職員工，當中中國及越南為17,037名、美國為1,419名。

**本集團**

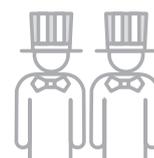
共聘用全職員工  
**18,456**名



中國及越南員工  
**17,037**名



美國員工  
**1,419**名



## 健康與安全

本集團一向恪守「安全第一」、「不輕傷一個人、不著一把火」原則，致力減低生產及工作場所內危害員工健康和安全的風險。

本集團根據《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等法規，為所有員工購買含工傷保險在內的社會保險。本集團更設立有安全消防管理部，嚴格執行本集團制訂的相關安全規例與守則，包括《集團安全事故匯報管理規範》、《集團物料堆垛管理規範》、《集團消防安全管理規範》、《危險化學品事故處置方案》、《集團危廢物料堆垛管理規範》等。

本集團為職工提供完備的安全防護用品，包括安全帽、勞保鞋、耳塞、耳罩、手套、防燙服等，並每年組織職工進行職業健康體檢。我們也自組消防隊伍，以應付突發火災。

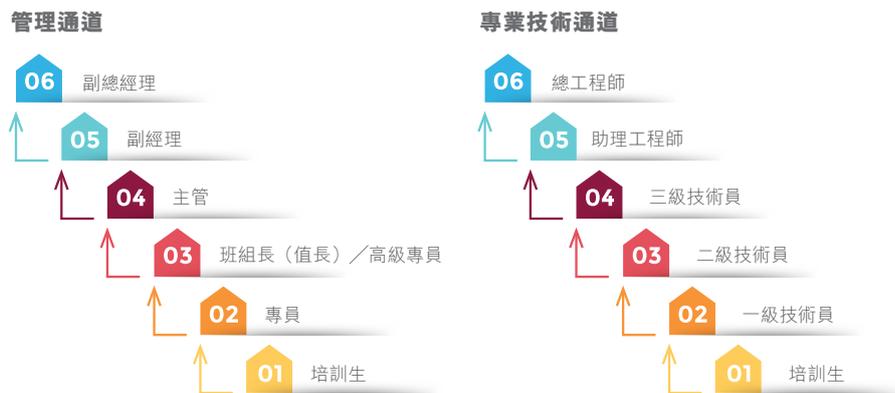
為訓練員工臨危應變能力，我們每年均舉行多次應急演練。本集團本年度舉行了超過18,000場應急演練。

## 發展及培訓

本集團重視人才，願意投放資源於人才培訓，給予員工學習機及晉升階梯，讓員工的職業生涯擁有發展空間。

### 員工發展

本集團設置有管理通道和技術通道供員工選擇，鼓勵員工雙通道發展，專業技術崗位員工可以通過專業技術路線進行晉升發展，在崗位不變的情況下，實現個人在企業內職級及待遇的提升。





## 員工培訓

本集團透過安排各種內外培訓，為員工提供一個持續學習的環境，吸收最新行業知識和技能，以提升員工的行業水平，達到與時並進。

外部培訓包括特種作業培訓及取證、中層儲備幹部培養、玖龍班學員培養、專業技能培訓等。於本年度，本集團共有2,529人次(二零一八財年：2,477人次)參與外部培訓；集團出資共計約人民幣3.68百萬元(二零一八財年：人民幣3.39百萬元)。

於本年度，本集團共組織內部培訓共8,296場次(二零一八財年：5,681場次)；共有218,843人次(二零一八財年：164,558人次)參與，其中高級管理層共460人次(二零一八財年：216人次)、中級管理層共10,219人次(二零一八財年：5,863人次)。

按培訓小時計算，於本年度，本集團共開展培訓267,066小時(二零一八財年：194,741小時)；人均受訓15.2小時(二零一八財年：11.3小時)，其中高級管理層共出席時數935小時(二零一八財年：396小時)、中級管理層共出席13,620小時(二零一八財年：7,463小時)。

按培訓類型分類，於本年度，本集團共開展專業技能培訓共57,560人次(二零一八財年：49,476人次)；安全培訓共117,413人次(二零一八財年：74,964人次)；清潔文明生產培訓共5,857人次(二零一八財年：5,538人次)；思想引導及職業素養共21,723人次(二零一八財年：17,794人次)；其他類型培訓共16,291人次(二零一八財年：16,786人次)。

## 勞工準則

本集團嚴格遵守符合業務營運當地的最低年齡的法律和規定。本集團不會招錄16歲以下的童工，現在職員工中，年齡最小的也已超過18週歲。

本集團成立工會組織，工會成員來自於不同的部門，能夠代表基層員工的利益。本公司重視工會活動的組織及作用的發揮，將人性化管理理念充分落到實處。

本集團在履行社會責任方面，一直走在行業的前列，玖龍紙業(東莞)有限公司自2013年開始率先在行業內導入SA8000社會責任管理體系，並已於2015年2月通過認證取得證書。玖龍紙業(太倉)有限公司也於2016年9月通過SA8000社會責任管理體系認證並取得證書。

### 外部培訓

2,529 人次

### 內部培訓

8,296 場次

### 總培訓時數

267,066 小時

### 人均受訓

15.2 小時



## 供應鏈管理

本集團有一系列嚴謹篩選合格供應商的聘用考評慣例。通過對供應商的公司資質(包含成立時間、註冊資本、公司股東、經營範圍、行業必需資質證書等)、公司實體、製造能力(包含主營產品及產能、生產設備、庫存情況等)、技術能力(包含專利情況、技術人員數量等)、售後服務能力、ISO認證情況、品管控制能力、公司榮譽、供應商之間的工商關聯關係、企業信譽、供應商地域優勢等進行綜合考評。供應商需要按照本集團要求，提供各項資料進行存檔及考評，考核合格的錄入系統成為合格供應商，未通過考評則列為不合格供應商。

本集團通過定期跟蹤供應商的工商企業信息，確認供應商是否處於正常經營狀態，對經營異常狀態的供應商進行重新考評。同時定期對供應商的失信情況進行跟蹤，對存在失信行為的供應商進行凍結。

於二零一九年六月三十日，本集團之供應商數目共7,819家(二零一八財年：7,140家)，其中，中國基地的供應商為6,674家(二零一八財年：6,228家)、越南基地的供應商為1,145家(二零一八財年：912家)。

## 產品責任

本集團包裝紙產品適用於各大日常消費品，作為一家對社會負責任的企業，產品安全及質量是我們對客戶的重要承諾之一。

### 質量鑑定及產品回收

本集團堅持「沒有環保，就沒有造紙」的環保理念，各生產基地積極推進ISO 9000品質管理體系、ISO 14000環境管理體系、OHSAS 18001職業安全衛生管理體系等工作。產品生產過程中，我們絕不添加任何對環境及人體有害的物質。此外，我們透過國內外先進的DCS和QCS等在線監控和生產、質量管理系統進行精準管控，並定期通過SGS等權威檢測機構對客戶關注的紙張物質進行檢測。



本集團設有一套完善的產品追溯管理體系，及嚴格的產品回收管理規範。於本年度，本集團沒有出現因為安全與健康理由而需要回收已售或已運之產品之個案。



## 投訴跟進

本集團擁有專業的客戶服務團隊及完善的客戶服務工作流程，全方位開展售前、售中及售後工作。我們非常重視客戶回應，常態化主動走訪客戶，積極專業解答客戶提出的問題，定期召開分析會和每季度開展客戶滿意度調查工作，持續提升產品質量和服務水平，真正做到客戶滿意。

## 消費者資料保障及隱私政策

本集團制定嚴格的信息保密制度，例如《集團內部信息保密管理規範》。為確保客戶資料及隱私得到充分保障，根據信息保密管理規範要求，所有保密材料和保密信息，相關責任人必須嚴守秘密，不得擅自擴大知情者範圍。同時，責任人做好資料和信息的保密工作，不得因管理不善造成保密材料和保密信息流出；不得擅自翻拍、複印、傳抄秘密文件、資料；不得在公共場所談論秘密事項，不得在私人通訊中涉及秘密內容；保密材料複印件應視同原件管理，複印過程的廢頁應及時銷毀；傳遞保密材料要有保密措施，傳遞應專送。按保密要求對文件分級管理，並對責任人進行瀏覽、下載等權限管控。

於本年度，本集團沒有任何客戶個人資料外洩個案。

### 信息保密 管理規範



## 良好企業管治

本集團深信，良好兼有效的企業管治是每家企業發展的基本要素，也對保障各持份者利益至關重要。為了致力維持最高的企業管治水平，本集團採納一套周全的企業管治原則，強調要有一個優秀的董事會、有效的內部管制、嚴格的披露常規，以及給予所有利益相關者透明度及對他們負責。此外，本集團不斷更新該等常規，培養高度操守的企業文化。

## 反貪污

本集團特別設立專職「集團審計監管部」，以防範貪污舞弊及進行反腐調查。集團審計監管部是得到本集團任命，獨立於管理層的部門，在管治架構及實際工作上維持客觀性及獨立性。集團審計監管部每季度對各生產基地進行常規運營管理審計和專項審計，而各生產基地亦分別成立「監管會」進行日常工作監督和管理。於技術層面上，本集團運用SAP及辦公自動化OA系統，將所有業務流程化和標準化，並根據工作反饋不斷修訂和完善，減少貪污舞弊之可行性及漏洞。另外，集團審計監管部受理員工保密舉報任何貪污受賄事件，並進行相關調查。於本年度，並無對本集團及員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

本集團定期對重點崗位進行廉政教育培訓。新人入職時有專門的廉政教育培訓，法務部門並會於每季度對相關人員進行廉政教育培訓。除了集團層面的廉政培訓，各職能部門亦會利用部門會議宣導廉政教育。另外，本集團及各生產基地的採購、銷售、監管全體人員及其他所有部門與經濟活動相關聯崗位員工均需簽署「廉潔承諾書」。本集團及各生產基地於對外簽訂商業合同時，也會同時簽訂「禁止不正當商業行為協議」。

本集團所有在職人員，未經許可，嚴禁在外兼職或參與經營與本集團業務相關之事務。凡在職人員家庭自辦公司(直系親屬和配偶子女)，必需向監管部登記備案。在職人員親友(含直系親屬、配偶、子女、同學、朋友等)所供職單位與本集團有業務來往的，必需將親友名單報備，並在業務過程中迴避。嚴禁洩露集團任何信息給已離職人員。

本集團設有溝通渠道接收意見及處理投訴。對內，我們透過專用投訴電子郵箱「集團投訴claim\_group/NDDG/ndpaper」，及於各生產基地設置之「董事長信箱」收集員工投訴和建議。對外，我們定期對客戶及供應商進行服務滿意度調查，發放問卷，收集意見、投訴和建議。對外簽訂的商業合同更隨附「投訴處理指引」，各生產基地的裝卸貨現場設置有投訴方式告知牌。針對所有投訴事項，涉及各生產基地的由各基地監管會進行調查處理，影響較大或牽涉較廣的事項由集團審計部進行專項調查處理。

## 社區

本集團一直積極履行社會責任，參與國家和地方經濟建設工作。本集團對社區扶貧不遺餘力，除了直接救助貧困弱勢群體，也重點支持貧困地區的教育及產業扶貧，促進地方經濟發展，創造長遠的就業機會。除此以外，集團致力完善農村基礎設施，改善村民生活環境。本集團近年投入於各種公益活動中，累計投入超過人民幣3億元。

- 玖龍長期堅持精準扶貧，持續參加「廣東扶貧濟困日」活動，累計捐款超過1.9億元，惠及粵西、粵北等多個欠發達地區；
- 玖龍紙業長期堅持開辦「玖龍班」，迄今已培養學員900多人，通過職業教育扶貧，資助偏遠山區貧困學生學習深造並提供就業機會，給這些貧困家庭的孩子提供一個好的平台，鼓勵他們通過自己的努力改變自己和家庭的命運，為國家和行業培養具有可持續發展的意識和技能、而且對社會心存感恩和博愛之心的新時代產業工人；
- 玖龍紙業建立了多個「愛心基地」，為貧困山區留守兒童提供「玖龍愛心午餐」；
- 支持中華慈善總會「一張紙獻愛心」活動，在積極倡導廢紙回收的同時救助先心病患兒，累計捐款人民幣520多萬元；
- 積極參與賑災，多次為受災地區捐建「僑心居」，並於汶川、玉樹和雅安地震共捐款人民幣3,700萬元，支援災區人民抗震救災，重建家園；
- 被授予「全國脫貧攻堅獎」、「中華慈善獎」、「華商貢獻獎」、「廣東扶貧濟困紅棉杯金杯」等多項榮譽；
- 在香港，通過新家園協會、團結香港基金、香港僑界社團聯會等累計捐款超過6,200萬港元，為社會奉獻愛心。

### 管理層身體力行參與 各種公益事業

二零一八年十月，  
董事長張茵女士被授  
予脫貧攻堅領域國家  
級大獎 — 全國脫貧  
攻堅獎。



董事長張茵女士  
被授予「CCTV年  
度慈善人物」獎。



二零一八年十月，  
本集團成立中山大學  
玖龍人才基金，  
承諾於二零一八至二零二二年  
五年期間，  
每年捐贈人民幣1,000萬元，  
為國家培養高素質  
醫學人才。





二零一九年六月，  
參加廣東扶貧濟困日活動，  
捐款人民幣4,200萬元。

積極支持國家精準扶貧，  
連續10年參與廣東扶貧濟困日活動，  
累計捐款超過人民幣1.9億元，  
為國家實現「全面建成小康社會」的  
任務貢獻力量。



積極參與廣東省鄉村振興  
「萬企幫萬村」行動，  
全力支持廣東省  
扶貧濟困事業。

## 二零一九財年所參與的重要公益活動

### 1、精準扶貧項目

重點支持貧困地區的教育、產業扶貧、  
救助貧困弱勢群體、完善農村基礎設  
施、改善村民生活環境等方面，  
惠及粵西、粵北等多個欠發達地區。

- 幫扶韶關市翁源縣翁城鎮富陂村，  
修建公共服務設施、改善村民生活、  
幫助村民提高勞動技能。

#### 修建道路



修建前



修建後

#### 增加路燈設施



修建前



修建後

### 援建綜合服務社、衛生站



### 資助貧困戶危房改造



### 支持貧困戶養殖家禽，發展產業扶貧



幫扶韶關市仁化縣周田鎮平埔村

### 拓寬主村道



幫扶陽春市合水鎮竹園村

### 為貧困戶發放產業扶貧物資



### 走訪慰問貧困戶



幫扶雷州市覃門鎮流沙村發展珍珠養殖，進行產業扶貧。



“ 支持「農村貧困母親關愛工程」，幫扶廣東14個地市農村貧困人口中遭遇重大疾病的母親。



## 2、積極支持香港公益活動

“ 本集團捐款予香港慈善團體及非牟利組織，例如團結香港基金及新家園協會，以幫助弱勢社群、支持香港發展。

## 3、新一屆玖龍班開班

“ 本集團持續開展的一項扶助貧困地區學生再教育及就業的愛心工程，同時也是集團儲備和培養人才的重要渠道之一，至二零一九年六月已共開辦14屆。



### 4、各基地持續開展各種公益活動， 貢獻地方經濟及社會發展

“

本集團各基地經常對當地社區有需要的家庭提供援助，並對教育和社會福利機構安排愛心午餐、贈書、獎學助學、捐贈校服、器材、慰問老人老兵等活動，弘揚積極勵志、和諧關愛、敬老尊師的精神。

- 玖龍各基地每年投入資金支持周邊區域的教育事業，與周邊學校進行「校企共建」。

”

#### 走訪慰問清遠長江小學貧困生



#### 為羅定縣龍灣鎮棠棣小學 捐贈校服



### 在雲浮市羅定縣梅竹希望小學 開展助學活動



“

太倉基地聯合小城大愛  
慈善中心資助  
周邊貧困兒童40名。  
此專案已持續開展四年，  
共資助130名兒童。

”



玖龍紙業佛岡福利院愛心捐贈儀式



“

長期關注周邊困難群體，  
對病殘兒童、孤寡老人、  
單親母親、留守兒童、  
清潔工等弱勢群體發起了  
一系列的關愛活動。

”



	關鍵績效指標	
<b>層面A1：排放物</b>		
<b>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，及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</b>	<b>A1</b>	✓
排放物種類及相關排放數據	A1.1	✓
溫室氣體總排放量	A1.2	✓
所產生有害廢棄物總量及密度	A1.3	✓
所產生無害廢棄物總量及密度	A1.4	✓
減低排放量的措施及所得成果	A1.5	✓
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	A1.6	✓
<b>層面A2：資源使用</b>		
<b>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策</b>	<b>A2</b>	✓
按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	A2.1	✓
總耗水量及密度	A2.2	✓
能源使用效益計劃及所得成果	A2.3	✓
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	A2.4	✓
製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	A2.5	✓
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
<b>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策</b>	<b>A3</b>	✓
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	A3.1	✓

	關鍵績效指標	
<b>層面B1：僱傭</b>		
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，及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	B1	✓
<b>層面B2：健康與安全</b>		
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，及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B2	✓
<b>層面B3：發展及培訓</b>		
有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策及描述培訓活動	B3	✓
<b>層面B4：勞工準則</b>		
有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	B4	✓
<b>層面B5：供應鏈管理</b>		
管理供應鏈的環境及社會風險政策 按地區劃分的供應商數目	B5	✓
<b>層面B6：產品責任</b>		
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遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 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 質量檢定過程及產品回收程序 消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	B6	✓



	關鍵績效指標	
<b>層面B7：反貪污</b>		
<b>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策，及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例</b> 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 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	<b>B7</b>	✓
<b>層面B8：社區投資</b>		
<b>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</b> 專注貢獻範疇 在專注範疇所動用資源	<b>B8</b>	✓