



環境、 社會及管治報告



匯報原則

》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，業務主要為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、特種紙及漿品。秉承「沒有環保，就沒有造紙」的理念，本集團使用可以循環再造之廢紙作原料，致力於環境保護和節能減排。

本集團董事會釐定本集團二零二零財年《環境、社會及管治報告》(「本報告」)的披露範圍時，主要以本集團各生產基地之產能佔比及各地收入佔比作考慮。本集團董事會認為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二零一九年七月一日至二零二零年六月三十日期間(「本年度」)的可持續發展舉措和表現，能恰當地反映本集團對有關環境、社會及管治事宜及對投資者和其他持份者產生之重要影響。此範圍也與去年報告一致。

除非另外註明，否則本報告未有涵蓋二零一九年下半年才收購之下游包裝工廠及馬來西亞基地之相關數據，原因是其未能反映全年數據。此外，由於本集團位於美國的漿紙廠之總年產能只佔本集團整體約8%，因此也未在本報告內披露。董事會會持續審視以上數據重要性，於未來報告中考慮涵蓋此等相關全年數據。



沒有環保 就沒有造紙

》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。本報告之編備參考了《主版上市規則》附錄二十七條有關環境、社會及管治報告。本報告之披露則參考了造紙行業普遍會披露之資料，並已根據《環境、社會及管治報告指引》之強制披露規定及「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、環保管治及其他可持續發展議題等。

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、銷售部、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。

》持份者組別及參與

本集團重視各持份者的參與，注重與各個業務夥伴、供應商、客戶、投資者、監管機構、員工、社區等持份者之可持續發展關係。各持份者可以透過以下各個途徑向本集團表達意見，協助本集團辨識其在環境、社會及管治方面仍存有的進步空間。各界向集團所提供之意見及資料將得到保密，不會向第三方披露。

持份者		參與途徑
員工		<ul style="list-style-type: none"> 於各生產基地設置之「董事長信箱」 公司內部投訴專用電子郵箱 管理層雙週會會議、季度會議、半年會議、年度會議等
客戶		<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務團隊定期走訪客戶 每季度開展客戶滿意度調查 銷售熱線及電郵
供應商及業務夥伴		<ul style="list-style-type: none"> 定期進行服務滿意度調查 對外簽訂的商業合同隨附「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
投資者及股東		<ul style="list-style-type: none"> 投資者查詢電郵 股東週年大會及特別大會 與投資者關係代表進行投資者會議及電話會議
政府及監管機關		<ul style="list-style-type: none"> 與公司相關部門定期溝通
媒體		<ul style="list-style-type: none"> 傳媒查詢電郵
公眾		<ul style="list-style-type: none"> 一般查詢電郵



》重大議題識別

環境及可持續發展：		安全、保安及健康：	
環保生產		產品安全及質量	
廢棄物處理		生產及消防安全	
溫室氣體及污水排放		職業健康與安全	
能源及水資源使用			
企業管治：			
員工發展及薪金福利		風險管理	
供應鏈管理制度		反貪腐政策	
消費者投訴平台		管治架構及透明度	
私隱保護			
社會議題：			
社區扶貧		災難支援	
產業扶貧			

》環境

本集團認同國家「綠水青山就是金山銀山」的生態文明思想，並倡導「減量化、再利用、資源化」的循環經濟發展模式。秉承「沒有環保，就沒有造紙」的理念，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。

A1. 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，目前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，脫硝效率達到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。於上個財年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11.3%，氮氧化物密度同比減少14.0%，煙塵密度同比減少20.0%。溫室氣體總排放量同比上升5.5%，主因是本年度產能及產量增加，但溫室氣體密度則同比下降0.1%。

排放物種類	二零二零財年	二零一九財年	變化
二氧化硫(SO ₂)密度(噸/每萬噸紙)	0.94	1.06	-11.3%
氮氧化物(NO _x)密度(噸/每萬噸紙)	2.76	3.21	-14.0%
煙塵密度(噸/每萬噸紙)	0.16	0.20	-20.0%

溫室氣體排放	二零二零財年	二零一九財年	變化
總排放量(噸二氧化碳當量)	13,547,004	12,839,410	+5.5%
密度(噸二氧化碳當量/每萬噸紙)	9,330	9,339	-0.1%

》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，本集團各項排放水指標均優於國家或地區標準。由於國家繼續收緊進口廢紙配額，本集團相應調整原材料結構，增加使用國廢，令化學需氧量(COD)密度上升4.5%。除此以外，其餘大部份指標均有所下降。當中懸浮固體(SS)密度同比下降13.4%，足證本集團污水處理之效率及能力。此外，去年度新增之脫氮設施，有效令氨氮密度同比減少4.8%，總氮密度同比減少3.7%。

排放水指標	二零二零財年	二零一九財年	變化
化學需氧量(COD)(噸/每萬噸紙)	3.05*	2.92	+4.5%
氨氮(噸/每萬噸紙)	0.10	0.105	-4.8%
懸浮固體(SS)(噸/每萬噸紙)	0.58	0.67	-13.4%
總氮(噸/每萬噸紙)	0.52	0.54	-3.7%
色度(倍)	9.97	9.67	+3.1%
生化需氧量(毫克/升)	10.53	10.98	-4.1%
酸鹼值(pH)	6.71	6.82	-1.6%

*註：國廢化學需氧量較高，本年度國廢用量比例增加令化學需氧量相應提高

本集團於訂立每年排放量目標時，既要符合生態環境部門設定的標準，更要保持自身已達到之理想水平，進而做到逐年遞減。

本集團下個財年的排放目標為溫室氣體密度降至約9,300噸／每萬噸紙的水平。為達到目標，本集團除了將按照國家省市要求落實開展環保治理設施提標改造，亦會優化污染治理設施的運作，以進一步降低污染物排放。

》》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%。這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。

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。有賴國家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，包括增加二級布袋除塵及開展飛灰危險特性鑒別，令鑒別為非有害廢棄物的飛灰可以轉為一般固廢進行綜合利用，儘管本年度產量增加，有害廢棄物總量及密度卻分別同比減少3.6%及8.8%；無害廢棄物總量僅輕微上升1.7%，密度則同比減少3.7%。

固體廢棄物	二零二零財年	二零一九財年	變化
總量			
有害廢棄物(噸)	5,711	5,923	-3.6%
無害廢棄物(噸)	2,781,322	2,734,613	+1.7%
密度			
有害廢棄物(噸/每萬噸紙)	3.93	4.31	-8.8%
無害廢棄物(噸/每萬噸紙)	1,915	1,989	-3.7%

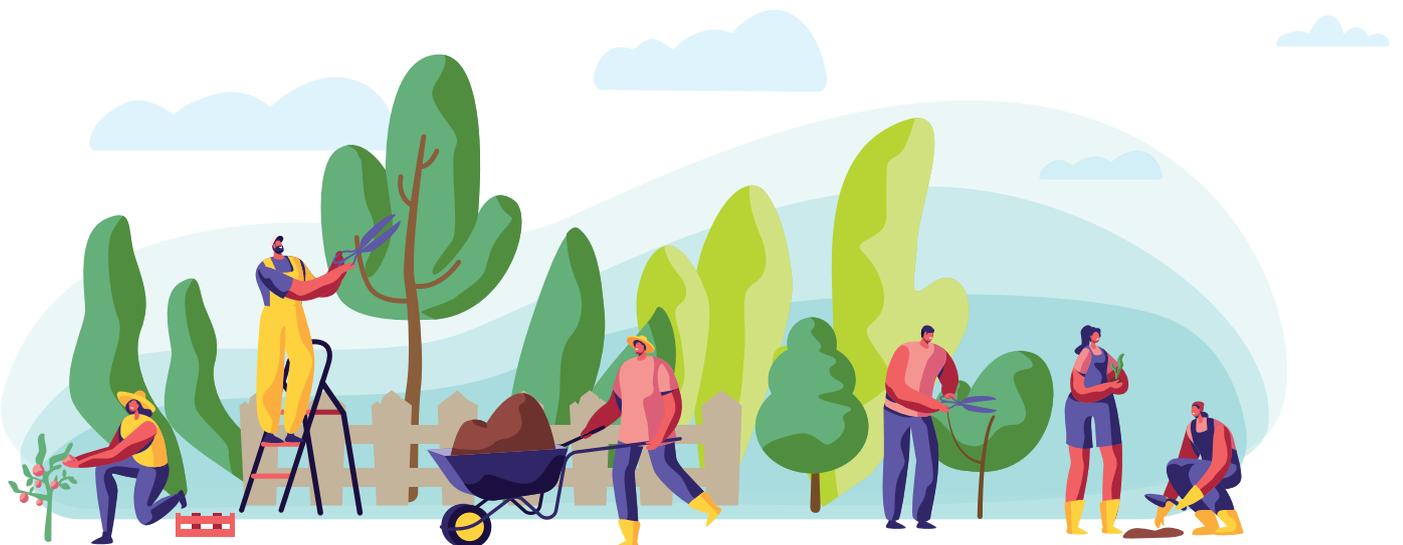
本集團下個財年的有害廢棄物密度目標為維持4.0噸/每萬噸紙以下；無害廢棄物密度不多於1,920噸/每萬噸紙的水平。為達目標，本集團將從源頭著手，減少採購產生大量有害廢棄物的原料和輔助用料。另外，本集團計劃加大有害廢棄物如脫墨渣、礦物油的綜合利用，盡可能重用可利用的資源。

A2. 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1,470萬噸。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

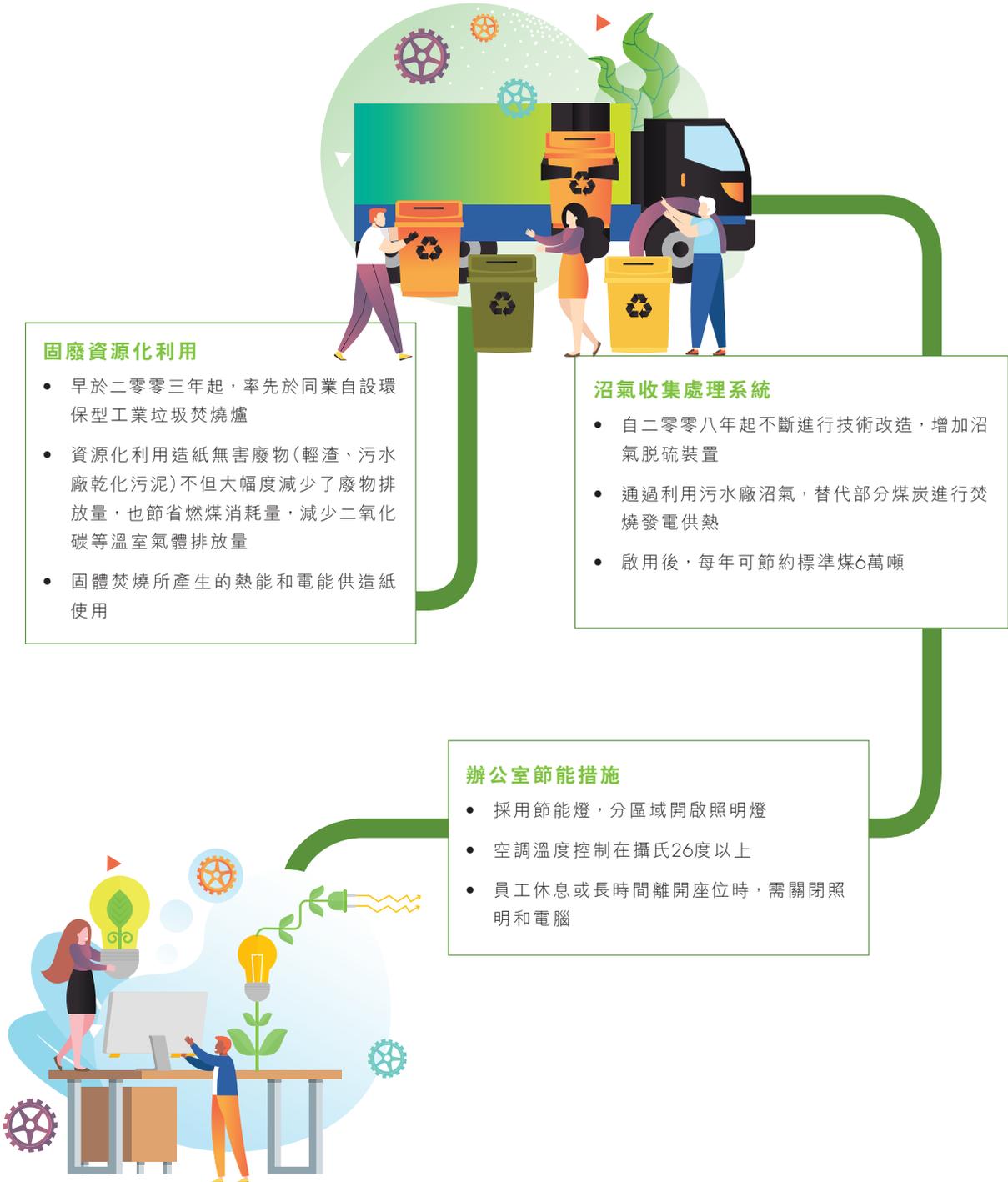
- 早於二零零三年起，率先於同業自設環保型工業垃圾焚燒爐
- 資源化利用造紙無害廢物（輕渣、污水廠乾化污泥）不但大幅度減少了廢物排放量，也節省燃煤消耗量，減少二氧化碳等溫室氣體排放量
- 固體焚燒所產生的熱能和電能供造紙使用

沼氣收集處理系統

- 自二零零八年起不斷進行技術改造，增加沼氣脫硫裝置
- 通過利用污水廠沼氣，替代部分煤炭進行焚燒發電供熱
- 啟用後，每年可節約標準煤6萬噸

辦公室節能措施

- 採用節能燈，分區域開啟照明燈
- 空調溫度控制在攝氏26度以上
- 員工休息或長時間離開座位時，需關閉照明和電腦



於本年度，本集團各能耗指標均優於國家或地區標準。由於本集團生產量有所增加，並有新產能作調試工作，因此煤、蒸氣及電力的耗量均有所上升。然而，本集團持續開展節能電機改造，淘汰一批高電耗、低效率的設備，加上有效之節能措施，令電力密度同比減少4.4%。

能源	二零二零財年	二零一九財年	變化
總耗量			
煤(噸標準煤)	4,471,894	4,329,977	+3.3%
蒸氣(噸)	22,389,831	22,130,897	+1.2%
電力(千瓦時)	8,608,312,893	8,525,442,867	+1.0%
密度			
煤(噸標準煤/噸紙)	0.308	0.315	-2.2%
蒸氣(噸/噸紙)	1.54	1.61	-4.3%
電力(千瓦時/噸紙)	593	620	-4.4%

本集團下個財年的煤耗用密度目標為不多於0.32噸標準煤/噸紙的水平。為達目標，本集團將開展低碳節能改造，淘汰高能耗、低效率的設備，並加大固體廢物的綜合利用，提升固廢焚燒利用率。

》》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，總耗水量及平均耗水量分別同比減少6.4%及6.6%。本年度廢水循環利用率保持97%以上。

水資源	二零二零財年	二零一九財年	變化
總耗水量(噸)	82,329,938	87,985,066	-6.4%
平均耗水量(噸/每噸紙)	5.7	6.1	-6.6%
廢水循環利用率(%)*	97.2	97.1	+0.1百分點

* 估算值

本集團下個財年的用水效益目標為維持每噸紙平均耗水量約6.0噸。為達目標，本集團將開展節水設施改造，加大白水循環利用率，並優化污水治理設施運行，以提高末端中水回用率，雙管齊下減少清水用量。

》包裝材料

本集團包裝材料主要為塑料及紙張。由於本年度之產能及產量均有所增加，並按市場及客戶需求增加防潮包裝，因此主要包材總量及密度有所上升。

主要包材	二零二零財年	二零一九財年	變化
總耗量(噸)	10,259	8,922	+15.0%
密度(噸/每萬噸紙)	7.07	6.53	+8.3%

A3. 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ISO9001品質管理體系、ISO14001環境管理體系、OHSAS18001職業安全衛生管理體系，及FSC™森林環保體系認證。

》對天然資源及環境的影響

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1,470萬噸，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。對於過程中所產生之沼氣，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，將異味氣體經生物處理及噴淋鹼洗處理，或送到焚燒爐焚燒。

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，在造紙基地和包裝基地的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		建設環保管理體系	
<p>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、COD 等造紙行業最核心的環保數據，對公眾開放</p>		<p>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</p> <p>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</p>	 

A4. 氣候變化

氣候變化導致每年極端天氣增多。高溫、寒冷、颱風、暴雨天氣頻發，可能會影響造紙業廢紙採購、生產設施及污染防治設施的運行，而原材料、輔助材料及成品的運輸也會受到一定影響。

針對各樣可能性，本集團會提前掌握天氣變化情況，於極端天氣時啟動應急回應機制，合理調整生產計劃，以保障原材料及輔助材料運輸及設施正常運行，減少氣候變化導致的不利影響。

》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。

B1. 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。

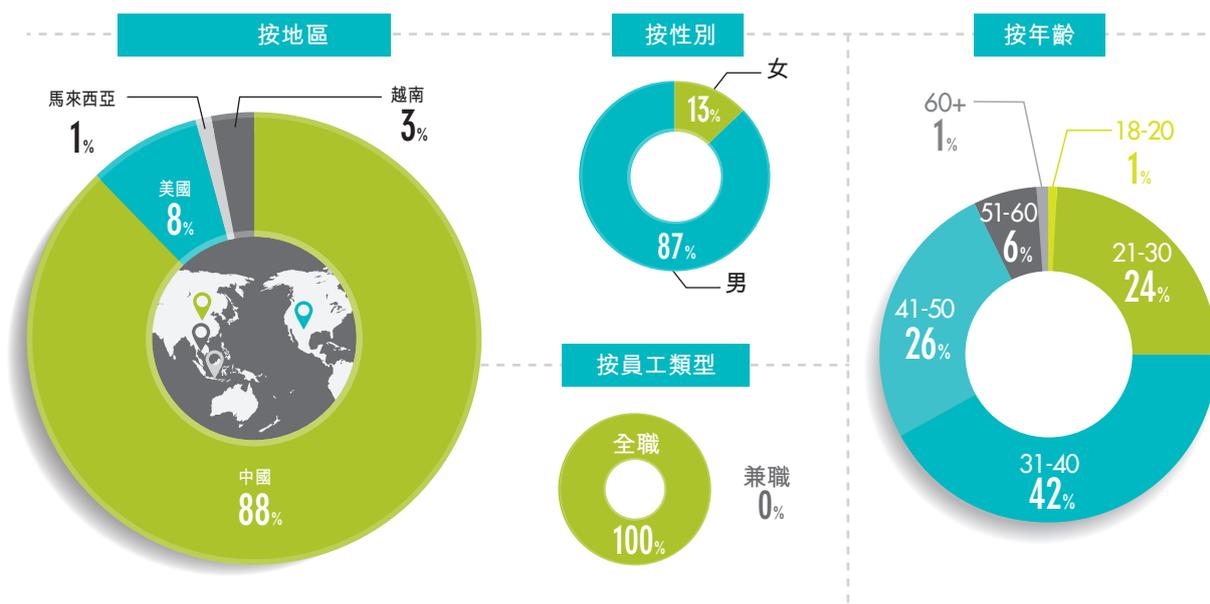
本集團更自建有環境優美的宿舍小區，為員工提供宿舍及各類生活康健設施，如健身房、游泳池、籃球場、足球場、羽毛球場，豐富員工業餘生活。我們注重員工食堂之膳食與營養，其中位於東莞基地的食堂乃由我們自家生態園供應新鮮食材。於炎夏時，也於各地工廠安排送清涼食品解暑。

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，本年度員工平均加班時數同比減少10.5%至34小時。

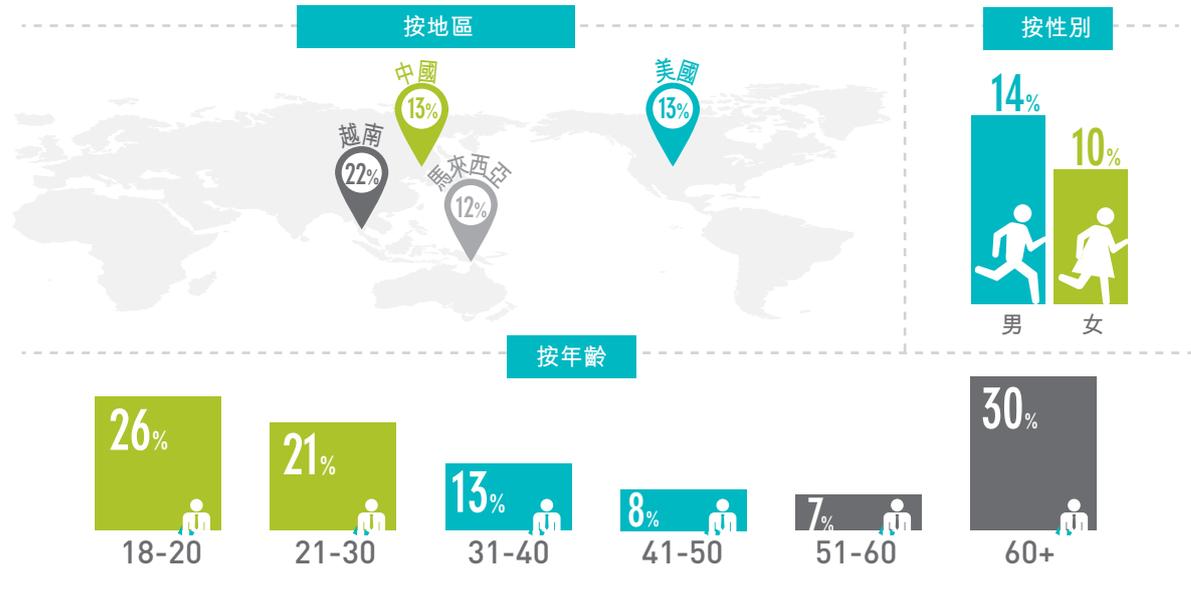
為了進一步建立員工歸屬感與團隊精神，本集團設有各類文娛活動協會，包括攝影協會、羽毛球協會、舞蹈協會、志願者協會等，並為員工舉辦多元化的文娛康樂活動，如各式體育比賽、春晚、元宵遊園活動、中秋燒烤晚會等。

於二零二零年六月三十日，本集團共聘用18,740名全職員工，當中中國(包括香港)為16,481名、越南為602名、馬來西亞為164名、美國為1,493名。

》員工分類



》員工流失比率



B2. 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。

本集團為全體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。

安全消防是企業管理重要課題，對造紙業更是重中之重。我們除了要求員工遵守嚴謹之《集團消防安全管理規範》外，也自組消防隊伍，非常重視消防隊伍之體能訓練、應變能力及定期的消防演習，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1,303場應急演練。

針對今年新冠肺炎疫情，我們即時成立新冠疫情防控小組，建立多項疫情防控機制及安全措施，包括：疫情期間要求重點疫區人員暫不返回公司上班；設立專用隔離區，對來自或經過重點疫區員工進行隔離觀察，員工出行需申報登記；廠區、辦公樓、員工宿舍定期、定時進行消毒；人員進入廠區、辦公樓、員

工宿舍進行體溫測量和登記；為公司員工配發口罩，配置洗手液等，優先為疫情防控人員及廢紙檢驗人員配備防護服、N95口罩、防護手套等防護用品；疫情期間員工需佩戴口罩，並保持安全距離；實行错峰上下班及用餐，以及隔離用餐，以及對員工開展新冠病毒疫情防控知識專項培訓等。

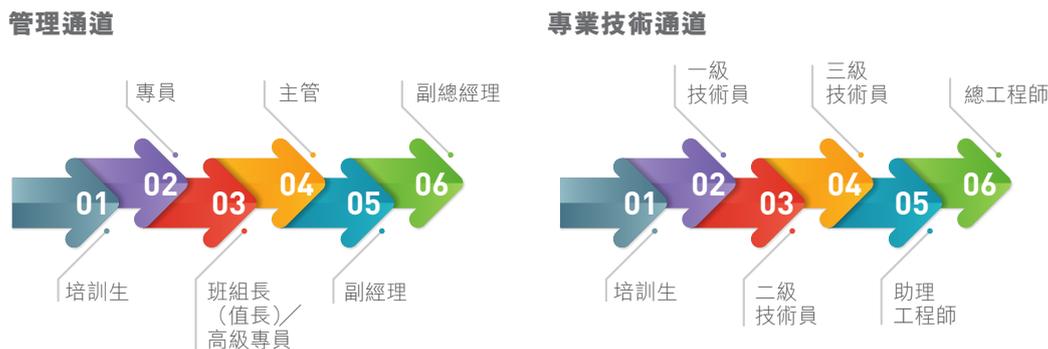
本年度工傷損失工作日數為4,961天(二零一九財年：10,014天)，主要為輕微工傷所引致。本集團下一步之工傷管控工作重點將會結合創新，力求利用創新來消除隱患，加上變革的安全作業方式，從根本上實現「不輕傷一個人、不著一把火」的目標。

B3. 發展及培訓

本集團重視人才。我們的人員管理高度重視員工的力量，著眼提升員工士氣，讓他們有希望、有動力、有活力，能夠感受到玖龍大家庭的溫暖。

》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，並為全體員工提供與其相關之培訓。

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2,241人次(二零一九財年：2,529人次)參與外部培訓；公司出資共計約人民幣3.56百萬元(二零一九財年：人民幣3.68百萬元)。

於本年度，本集團共組織內部培訓共7,495場次(二零一九財年：8,296場次)；共有178,024人次(二零一九財年：218,843人次)參與。其中高級管理層共415人次(二零一九財年：460人次)、中級管理層共10,630人次(二零一九財年：10,219人次)。

按培訓小時計算，於本年度，本集團共開展培訓208,256小時(二零一九財年：267,066小時)；人均受訓12.2小時(二零一九財年：15.2小時)，其中男僱員平均受訓11.8小時，女僱員平均受訓14.5小時；高級管理層共出席時數816小時(二零一九財年：935小時)、中級管理層共出席11,540小時(二零一九財年：13,620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54,584人次(二零一九財年：57,560人次)；安全培訓共86,383人次(二零一九財年：117,413人次)；清潔文明生產培訓共4,137人次(二零一九財年：5,857人次)；思想引導及職業素養共16,202人次(二零一九財年：21,723人次)；其他類型培訓共16,718人次(二零一九財年：16,291人次)。

整體而言，本年度很多培訓計劃因疫情原因被迫取消，培訓場次及時數因而比去年度減少。

B4. 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，不會招錄16歲以下的童工。集團現有員工中，年齡最小的也已超過18週歲。如有發現童工或強制勞工，本集團將立即停止違規情況，並檢討漏洞，以完善相關管理制度。

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。

B5. 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。

於二零二零年六月三十日，本集團之供應商數目共8,236家(二零一九財年：7,819家)，其中，中國基地的供應商為6,994家(二零一九財年：6,674家)、越南基地的供應商為1,242家(二零一九財年：1,145家)。

B6. 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

品質是製造業之核心競爭力，是傳承百年品牌之內在支撐。本集團各生產基地積極推進ISO9000品質管理體系、ISO14000環境管理體系、OHSAS18001職業安全衛生管理體系、FSC™森林環保體系認證等工作。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。

》》投訴跟進及產品回收

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。

針對每一宗投訴，本集團都有銷售人員與售後服務人員跟蹤、現場處理並給予解決方案，使客戶與集團達成共識。集團快速回應投訴，省內設訴在核實後三個工作日內、省內偏遠地區及省外投訴在五個工作日內處理結案，並承諾所有客戶投訴回應率100%。集團規定所有投訴的單據、紀錄等均需備案，做到有據可查，有證可依。

本集團設有一套完善的產品追溯管理體系，每件產品都有獨立條形噴碼、標籤(合格證)，運用SAP、PIMS系統等可準確予以追溯，並有嚴格的《產品召回管理制度》。

於本年度，按照每銷售10,000噸產品所接到的投訴數目計算，投訴概率為0.029%(二零一九財年：0.037%)，主要涉及輕微質量問題，並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。



》維護及保障知識產權

本集團特設有內審部、合同審核員和外聘法務團隊，對涉及知識產權的相關慣例和法律知識有全面的研究。本集團也有各項完善的管理和規章制度，並於撰寫各採購／銷售合同、供貨協議書、報價等對外文件時參考營業當地知識產權相關法律條文。為加強對本集團知識產權的保障，公司相關管理層會定期接受相應的培訓。

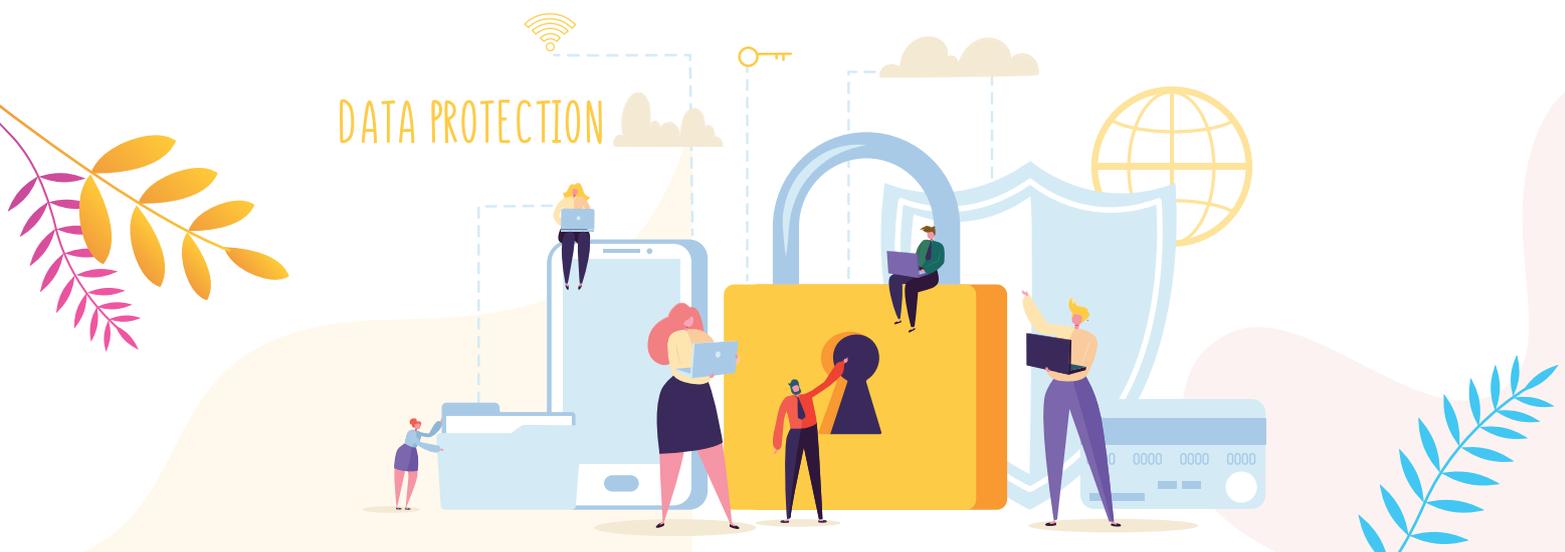
》消費者資料保障及隱私政策

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。

B7. 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，我們透過投訴專用電子郵箱「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，對社區扶貧更是不遺餘力。我們除了救助貧困弱勢群體，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外，也致力完善農村基礎設施，改善村民生活環境。本年度，我們更盡力支援新冠肺炎疫情之抗疫工作。

於本財年，本集團於各種公益活動中捐錢捐物超過人民幣1億元，包括：

- 積極支援國家抗擊新冠肺炎疫情：捐贈現金人民幣3,100萬元，並在海外多方籌集約人民幣240萬元緊缺醫療物資運回國內，由員工組成的馳援湖北運輸隊將物資運送至武漢；
- 熱心支援海外抗疫：捐贈總值超過人民幣160萬元的醫護用品予美國(包括過萬件醫用防護服及超過10萬個醫用口罩)；捐贈總值超過人民幣10萬元的5萬個醫用口罩予巴西；及捐贈總值約人民幣17萬元的物資予馬來西亞；
- 長期堅持精準扶貧，持續參加「廣東扶貧濟困日」活動，累計捐款超過人民幣2.3億元，重點支援了貧困地區的教育、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；
- 長期堅持開辦「玖龍班」，迄今已培養學員1,000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；
- 建立了多個「愛心基地」，關愛貧困山區留守兒童等；
- 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700多萬元；
- 積極開展少數民族貧困地區的扶貧工作，為甘孜雅江呷拉中學捐款人民幣500萬元，改善辦學條件，支援僑愛工程「點亮藏區生活計劃」，捐款人民幣100萬元；
- 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；
- 積極支持國家辦好二零二二年北京冬奧會，捐款人民幣2,000萬元援建華僑冰雪博物館；
- 被授予「全國脫貧攻堅獎」、「中華慈善獎」、「全國萬企幫萬村」先進民營企業、「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、香港各界婦女聯合協進會等累計捐款超過860萬港元，為社會奉獻愛心。



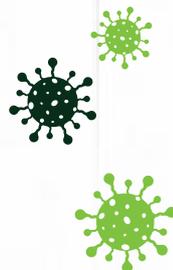
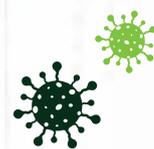
二零二零財年 所參與的重要公益活動

1. 新冠肺炎疫情支援

自新冠肺炎疫情爆發，本集團主動聯繫中華慈善總會捐贈了人民幣3,100萬現金馳援重災區湖北。針對國內疫區防控物資匱乏的實際困難，本集團發動全部採購力量，在美國、巴西緊急採購相關醫療物資。最終在管理層及公司團隊的巨大努力下，採購到數以萬計的防護服和N95口罩，物資總值約人民幣240萬元。

由於疫情的持續發酵，很多城市都在進行交通管制。為分擔國內物流的壓力，以最快的速度轉運物資，我們的東莞基地運輸車隊主動承擔起國內運輸的艱巨任務，成立了「捐助物資馳援湖北運輸隊」，第一時間將防護服等醫療物資運送至湖北，贈送給多家收治危重病病人的重點醫院。此外，還為遼寧、天津、北京、東莞等防疫工作捐贈大量醫用口罩。

在本集團的資助下，中華慈善總會為藍天救援隊提供了專項消毒防疫基金，用於採購專業噴霧消毒機和消毒藥品，為武漢的方艙醫院、社區、大型公交樞紐站等人流較為密集的区域進行環境消毒工作。我們更與中華慈善總會攜手，馳援湖北60台血液淨化設備救治危重患者。



2. 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，惠及國內多個欠發達地區。

• 廣東扶貧濟困日活動

二零二零年六月，本集團在「廣東扶貧濟困日」活動中捐款人民幣4,200萬元，助力廣東精準扶貧、鄉村振興，被授予「廣東扶貧濟困紅棉杯金杯」及省、市級「廣東扶貧濟困日10周年突出貢獻愛心企業」。



• 萬企幫萬村活動

二零一九年十月，本集團被授予「全國萬企幫萬村精準扶貧行動先進民營企業」榮譽稱號。



• 一張紙獻愛心行動

支持中華慈善總會「一張紙獻愛心行動」，累計捐款人民幣700多萬元，救助西藏、新疆、甘肅、青海等多名貧困家庭先心病兒童和包蟲病患者。



• 「小城大愛」活動

幫扶周邊特困兒童，專案已持續開展5年，共資助170餘人次。



• 支持廣東鄉村振興

改造鄉村道路

改造前



改造後



修建學校

改造前



改造後



修建村公共服務中心

修建前



修建後



資助貧困戶新建住房

原來的危房



新房



改造村道、安裝路燈



援建種桑養蠶基地



資助修建水渠



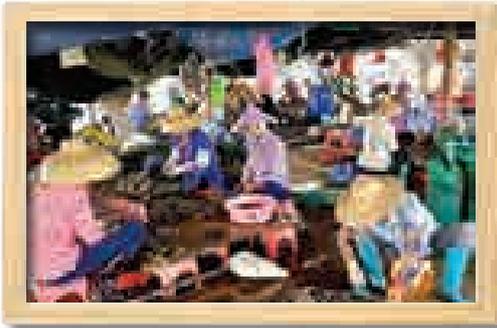
資助修建光伏發電



資助小學改善校園環境



資助建設珍珠養殖基地，幫助貧困戶解決就業



• 支援廣東農村貧困母親關愛工程

幫助14個地市164位農村貧困人口中遭遇重大疾病的母親。



3. 助學助教、校企共建項目

• 持續開辦玖龍班

二零一九年九月，第十五屆玖龍班開班，共招收學員85人，開設製漿造紙、設備全能兩個專業。該專案已堅持開展15年，培養學員1,025人，在教育扶貧的同時為國家培養具有環保理念、掌握先進技術的新時代產業工人。



• 其他教育扶貧項目

本集團為多間中小學及社區作出資助，除改善學院設施，亦設立多個助學基金及獎學金，及資助多項教研活動。



4. 愛心敬老活動



5. 援建華僑冰雪博物館

- 二零二零年一月，為積極支持國家辦好二零二二年北京冬奧會，捐款人民幣2,000萬元援建華僑冰雪博物館。



A. 環境	關鍵績效指標	
層面A1：排放物		
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	A1	✓
排放物種類及相關排放數據	A1.1	✓
溫室氣體排放量(以噸計算)及密度	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	✓
排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	A1.5	✓
處理有害及無害廢棄物的方法，減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	A1.6	✓
層面A2：資源使用		
有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	A2	✓
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	✓
能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	A2.3	✓
求取適用水源上可有任何問題，用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	A2.4	✓
製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	A2.5	✓
層面A3：環境及天然資源		
減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	A3	✓
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	✓
層面A4：氣候變化		
識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	A4	✓
已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	A4.1	✓

B. 社會	關鍵績效指標	
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
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	B1	✓
按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數	B1.1	✓
按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	B1.2	✓
層面B2：健康與安全		
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	✓
層面B3：發展及培訓		
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	✓
按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	B3.1	✓
按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	B3.2	✓
層面B4：勞工準則		
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	B4	✓
描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	B4.1	✓
描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	B4.2	✓
層面B5：供應鏈管理		
管理供應鏈的環境及社會風險政策	B5	✓
按地區劃分的供應商數目	B5.1	✓
有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	B5.2	✓
有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	B5.3	✓
在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	B5.4	不適用

B. 社會	關鍵績效指標	
層面B6：產品責任		
<p>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</p> <p>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</p> <p>接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法</p> <p>與維護及保障知識產權有關的慣例</p> <p>質量檢定過程及產品回收程序</p> <p>消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法</p>	<p>B6</p> <p>B6.1</p> <p>B6.2</p> <p>B6.3</p> <p>B6.4</p> <p>B6.5</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
層面B7：反貪污		
<p>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</p> <p>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</p> <p>防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法</p> <p>向董事及員工提供的反貪污培訓</p>	<p>B7</p> <p>B7.1</p> <p>B7.2</p> <p>B7.3</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
層面B8：社區投資		
<p>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</p> <p>專注貢獻範疇</p> <p>在專注範疇所動用資源</p>	<p>B8</p> <p>B8.1</p> <p>B8.2</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>