



WWPKG Holdings Company Limited
縱橫遊控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：8069



環境、社會及管治報告
2016/2017

目錄

引言	2
關於本報告	2
與持份者溝通	3
A. 環境可持續性	4 - 5
B. 社會可持續性	6 - 10

引言

縱橫遊控股有限公司（「本公司」，及其附屬公司，統稱為「本集團」）董事（「董事」）會（「董事會」）在此呈列本集團截至 2017 年 3 月 31 日止年度的《環境、社會及管治報告》。本集團按照並遵從《香港聯合交易所有限公司創業板上市規則》附錄二十《環境、社會及管治報告指引》（「環境、社會及管治報告指引」）列明的條文編寫本《環境、社會及管治報告》。依據環境、社會及管治報告指引，此環境、社會及管治報告每年出版一次。

本集團成立於 1979 年，是香港歷史悠久且家喻戶曉的旅行代理商之一。本集團以「縱橫遊」品牌推廣相關旅遊產品。本集團的業務包括(i)境外旅行團設計、開發及銷售；(ii)機票及酒店住宿（「自由行產品」）銷售；及(iii)提供旅遊配套產品及服務。本集團主營以日本為重點的外遊旅行團業務。

董事會全權負責本集團的環境、社會及管治的政策和報告。專責的管理團隊處理環境、社會及管治事項，並委派相關員工負責實施和監督相關政策的執行。本集團致力於在環境和社會責任中不斷作出改善，並欣然呈現《環境、社會及管治報告》以展示本集團在可持續發展方面的努力。

關於本報告

報告期及範疇

本報告的報告期由 2016 年 4 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日（「報告期」）。除特別說明外，本報告將涵蓋本集團在香港總部以及其香港的四間分行的營運。若要了解企業管治部分，請參閱本集團《2016/2017 年年度報告》的第 15 至第 24 頁。

寶貴意見

持份者的寶貴意見有助我們對環境、社會及管治方面的措施進行持續改善。如有任何意見，歡迎與本公司聯絡。

縱橫遊控股有限公司

地址：香港九龍尖沙咀廣東道 28 號力寶太陽廣場 7 樓 706-708 室

電話：3443 0010

電郵：ir@wwpkg.com.hk

網址：www.wwpkg.com.hk

與持份者溝通

我們深明與持份者溝通的重要性，因此我們從不同的渠道去了解他們對本集團的期望。這些主要持份者包括員工、客戶、供應商、投資者及政府及業界組織，他們的意見對本集團的日常營運甚為重要。我們亦會因應不同的持份者而建立不同的溝通方式與次數，從而提升管理水平及營運效率。

主要持份者	交流途徑
員工	電郵、電話、會議、內聯網、意見箱
客戶	本集團網頁 (包括互動留言板)、分行及電話報名中心、客戶服務熱線、電郵、網上社交平台、會員通訊、完團意見書、客戶滿意度電話採訪、旅遊展覽會、茶會
供應商	電郵、會議、電話、工作坊、旅遊展覽會、書信
投資者	季度、中期及年度報告、財務業績公佈、股東大會、與投資者關係部門溝通
政府及業界組織 (包括旅行代理商註冊處、 香港旅遊業議會、香港保安局和入境事務處等)	電郵、會議、電話、書信

A. 環境可持續性

我們堅守對環境負責的理念為原則，希望在發展業務的同時能與環境保護取得平衡，以推動可持續發展。為此，本集團推行的綠色辦公室不但為員工樹立一個榜樣，亦能帶出環保訊息。此外，我們致力在控制範圍內減少對環境的影響，成為負責任的旅行代理商。

A1. 排放物

本集團以提供旅遊相關的產品和服務為主要營運業務，在排放廢氣及溫室氣體、污水、有害及無害廢棄物方面均不會對環境造成重大影響。

我們舉辦的旅行團會安排領隊帶領團隊由香港出發，當中旅行團因交通及住宿所產生的排放，均會對環境造成污染。我們在選擇各供應商，當中包括：航空公司、地接營運商、旅遊巴士營運商及酒店時，皆會以環保政策作其中一個重要考慮因素，務求在不影響營運下，減少對環境造成傷害。

本集團總部設於香港並有四間分行，營運模式以辦公室為主，日常產生的排放主要涉及用電及辦公室廢棄物，因此整體的排放量相對較少。然而，本集團不斷推行各項環保措施，為了減少不必要的廢棄物及降低業務營運的碳足跡。以下章節題為「資源使用」及「環境及天然資源」進一步詳述本集團已落實的若干實用措施。

A2. 資源使用

舒適及綠化的工作環境有助提升工作效率，環境保護有賴員工配合。本集團透過以下途徑為香港總部及分行帶來綠色的工作環境：

- 於辦公室使用自然彩光和節能照明系統
- 冷氣及電燈分區開關
- 室內溫度維持在 25.5°C
- 定期清洗冷氣及隔塵網，提升冷氣系統效能
- 採購耐用性產品，提倡循環再用
- 要求供應商回收印表機碳粉盒
- 採用備有環保節能的辦公室設備，例如：傳真機、影印機等
- 以通告形式通知員工下班時需關閉其個人電腦
- 最後離開公司的員工需關閉冷氣及照明系統
- 於辦公室公用地方張貼告示，提醒員工節約用水

A3. 環境及天然資源

儘管電子系統非常發達，但亦無法完全取替印刷文件。我們在營運過程中希望能減少用紙，所以本集團實行了以下節約用紙的措施：

- 所有紙張都通過國際環保認證
- 電郵中設有提醒字句，提醒員工有需要才列印
- 影印機及印表機設有雙面黑白打印
- 內部通告會以電子形式發放，例如：內聯網或電郵等
- 內部文件使用循環信封傳遞
- 使用電子傳真，需要時才列印，以減少紙張的使用
- 單面使用的舊文件會回收重用，並用作草稿或環保紙

環境保護需持續進行，我們正努力改善環境政策並加強執行，推動綠色工作環境。

B. 社會可持續性

僱傭及勞工常規

B1. 僱傭

本集團採取公平招聘政策，禁止任何因民族、種族、性別、宗教信仰、社會出身或身份、地域、年齡、身體狀況、婚姻狀況等因素而損害就業、職業機會均等或引起待遇不平。招聘只考慮應徵者的工作能力及本集團需要。本集團嚴格遵守香港《僱傭條例》及《強制性公積金計劃條例》，並制定相關政策及程序規管。本集團制定晉升政策，基於僱員服務年數及工作表現考慮晉升。本集團為減少員工流失安排調職計劃，在過去，員工會因穩定留港、持續進修或家庭等原因申請調職，我們會盡可能按員工意願及工作情況作出安排。在報告期間，本集團未有發現任何與員工有關因招聘、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投訴或違反法律規定。

旅遊行業隨著市場變化，必須靈活變通。為吸引優秀人才，本集團為員工提供具競爭力的薪酬。留住優秀員工，不可單靠薪酬，合適的工作環境及福利亦是員工的考慮因素之一。本集團福利靈活多變，切合員工的實際需要；工作環境充滿活力，帶動工作士氣。在報告期間，本集團舉辦過午餐聚會、聖誕聚餐及年度晚會等員工活動，期望不同部門能互相認識及交流意見。我們深明與家庭相聚及工作的重要性，在節日提早下班、提供員工優惠與親友外遊，並舉辦聚餐聯誼邀請員工及家人一同參與。在報告期間，本集團被提名及獲得民政事務局及家庭議會的「家庭友善僱主」。

B2. 健康與安全

在任何情況下，員工安全是最重要考慮。本集團為員工提供安全的工作環境，期望達至零意外。當不幸遇上天災或香港政府發出旅遊警示，本集團按當時情況另作安排或取消行程。我們了解到在外地工作時的環境難以預料，因此，本集團除了按香港《僱員補償條例》規定購買僱員補償保險外，亦要求每位出團領隊購買個人全年旅遊保險，以獲多重保障。

為加強本集團對緊急事故及意外的應變能力，本集團制定《緊急事故及意外應變制度》，詳細考慮有可能發生的事故，制定三級制的應變措施，迅速實施有效措施可保障生命及財產安全。當不幸遇上緊急事故，本集團立即成立由董事會主席及本公司的行政總裁領導並由各部門代表組成的危機管理指揮中心，指示及監管各部門搜集即時資訊、聯絡有關團體及機構採取有效的應變措施及進行善後工作。我們將根據突發情況的嚴重性採取合適行動，例如：(i)調整行程以避免前往受影響地區；(ii)與我們的出團領隊及地接營運商保持聯絡，確保客戶及出團領隊安全並於需要時提供協助；(iii)與航空公司協調客戶及出團領隊提前返港；及(iv)聯絡保險公司及聯繫受影響地點的旅遊業議會、旅行代理商註冊處、香港保安局和入境事務處及中國大使館協助客戶及出團領隊並為其提供一切所需幫助。

本集團根據香港《職業安全及健康條例》訂立安全指引。分行設計除美觀外亦考慮員工的職業安全及實用性，例如工作枱高度符合大部分員工身高亦能方便與客戶溝通。辦公室設有員工意見箱，任何有關於職業安全或其他意見，以不記名方式向人力資源部聯絡。在報告期間，本集團未有發現任何和職業安全及健康有關的傷亡及意外事故。

B3. 發展及培訓

優質卓越的服務是我們致勝的關鍵。服務質素有賴員工向顧客呈現，因此我們深明為員工提供各類型培訓的重要性。員工在入職時必須參與迎新培訓，其後接受一對一的在職培訓，從而了解前線及後勤運作。此外，為逐步提升服務文化，本集團推出服務提升培訓計劃，此計劃運用真實個案及角色扮演的互動培訓方式進行，涵蓋電話報名、客戶服務熱線、分行銷售以至後勤支援等流程以提供可靠及優質服務。為客戶提供清晰及詳盡的產品資訊是必須的，有見及此，本集團定期為前線員工舉辦產品培訓，讓他們了解最新的產品資訊及市場消息，與客戶有更好的交流。

我們深信除課堂培訓以外，實習是更有效了解客戶的需要及業務運作的方法。因此，我們為前線員工建立「見學培訓」，所有前線及分行員工都有機會參與其中，透過跟隨領隊參與本集團舉辦的旅行團，與客戶作數天的接觸，以了解其需要、團隊運作及加深對該旅行團的認識，期望為客戶提供更貼心的服務。員工因此獲得不同的交流機會，培養興趣及發掘專長。

除此之外，本公司的行政總裁每星期亦會與內部及分行主任舉行例會，從而與員工交流，闡述本集團的發展方向，以提高他們的歸屬感。

日本作為我們其中一個主要業務地點，所以我們希望領隊們學習相關的語文。因此，本集團為員工提供日語培訓課程，務求學以致用及給予員工一個晉升的機會。

B4. 勞工準則

本集團絕不容許任何違法行為，本集團會根據香港《僱傭條例》禁止聘用童工及強制勞工。在面試時查閱應徵者的身份證明文件，確保員工符合法定年齡要求。我們明白工作與生活平衡的重要性，因此不強制員工加班，員工亦可因應工作情況申請彈性工作時間。如受到歧視時可直接向人力資源部經理投訴。

營運慣例

B5. 供應鏈管理

本集團營運依賴與供應商的緊密合作。我們與各供應商建立長遠良好的關係，為客戶提供優質可靠的服務。我們的供應商主要包括航空公司、地接營運商、旅遊巴士營運商及酒店，除價格外，服務質素、知名度、安全標準及整潔度、能否迅速對我們的要求作出回應和可靠性是考慮因素，而供應商必須符合當地所有的法律法規。

本集團會根據以下主要因素選擇以上的供應商：

- 航空公司： 以飛行安全為首要考慮
- 地接營運商： 每間地接營運商簽署「當地接待商委托服務主協議」，以確保提供的當地交通工具、有關供應商、旅遊車司機、當地導遊、食肆、自費活動安排等乎合當地法律法規及協議中的服務質素及內容
- 旅遊巴士營運商： 揀選持有有效的牌照、具備獲准接載旅客的適當有效牌照、交通工具之使用年期沒有超過當地規定上限、司機必須持有有效的駕駛執照及具備良好的駕駛經驗、於旅行團使用期間已購買第三者責任保險及必須有足夠的座位，供所有團員使用
- 酒店營運商： 選擇有知名度的酒店，採用新酒店時亦會派員親身到酒店進行視察，以確保酒店的服務質素、安全及整潔度符合本集團的要求

揀選以上的供應商後，本集團亦會作出監控，領隊在出團期間為旅遊巴士、餐廳、酒店及其他服務供應商資料作紀錄，並於完團後向客戶服務部提交報告，以監察供應商服務水平。除此之外，亦會以客戶完團後的滿意度電話採訪及完團意見書中監控該團的供應商是否保持既定的服務質素及內容。

B6. 產品責任

提供優質安全旅遊產品是我們經營的宗旨。我們經常與香港旅遊業議會及目的地國家有關政府部門溝通，以獲取最新的市場資訊。本集團嚴格遵守香港及營運地區相關的法律法規，包括《商品說明條例》、《旅遊代理商條例》、《廣告管制規例》、《外遊領隊作業守則》、《旅遊業賠償基金》等。

為提升外遊領隊的水平，旅遊業議會規定帶領外遊旅行團的領隊均須持有有效的領隊證（「領隊證」）。任何人士如欲申請領隊證，須全勤完成旅遊業議會組織的外遊領隊證書課程（或持有旅遊業議會認可的其他證書），並通過旅遊業議會推出的外遊領隊證書考試。領隊證有效期為三年，可另外續期三年。在報告期內，本集團所聘用的領隊均持有有效的領隊證。外遊領隊證書課程涵蓋作為領隊的角色及職責、旅行團意外緊急援助基金計劃、一般旅遊保險須知、危機處理的基本原則及技巧、突發事件的處理、急救講座等。除此之外，本集團亦向聘用的領隊提供在職培訓，為客戶提供舒適及滿意的旅程。

為保障客戶的利益，客人於分行報名時，職員會清楚介紹行程及報名表上的細節，對於條款及細則分行的職員會再三強調，確保客戶在簽名確認時清楚明白當中內容，以減少日後爭拗。客戶於出發前，本集團會安排茶會，並會於茶會時確定該團入住的酒店及行程，務求給予客戶一定的信心。為保障客戶的安全，如客戶沒有購買個人全年旅遊保險，需於報團時購買「縱橫旅安心」的保險計劃。

儘管我們盡最大努力為客戶提供優質服務，但難免符合所有客戶的期望。在報告期間我們不幸收到客戶向香港旅遊業議會投訴，投訴內容包括因惡劣天氣導致在飛機延誤或因報名人數不足未能夠成團出發等。我們在可以控制的範圍內盡量協助客戶提供可行方案，但如遇上天氣不穩時，客戶安全是我們必須優先考慮。因為天災或其他因素延誤或取消行程，我們會盡其所能，如不幸未能前往景點，我們會補償其他景點或如景點設有入場費，會退回入場費予客人，務求令客人旅程不會有所影響。

私隱及資料保安政策

我們在業務過程中可能需要取得客戶的身份證明文件代為辦理簽證、機票或酒店預約，當中涉及個人資料。本集團遵守香港《個人資料(私隱)條例》，保障客戶提供的資料。所有收集的資料僅根據本集團上載於本集團網站上的私隱政策使用。為了讓僱員知道個人資料的重要性，所有僱員入職時均有簽署保密協議，以提醒僱員絕不能違規，如有僱員違規須負上法律責任。

B7. 反貪污

我們矢志在業務營運中體現誠信。任何賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為均會拖垮本集團多年來建立的品牌形象。因此我們嚴格遵守香港《防止賄賂條例》。為確保員工能有更清晰指引，本集團制定了《員工道德規範及行為守則》，以規管牽涉相關的饋贈及招待、洗黑錢、恐怖分子資金籌集及利益衝突行為，守則內詳細列明建議行動及舉報方法。本集團亦制定《反舞弊與舉報投訴管理制度》加強對於公司管治及內部控制，以維護本集團及股東的合法權益，樹立廉潔良好風氣，政策內容包括規範董事及員工的職業行為，亦列出有關補救措施和處罰。舉報會因應情況作出匿名調查，以保障舉報人的身份。一旦發現有任何疑似違法行為，會交由司法機關處理。倘出現任何不實或惡意指控，舉報人有機會被紀律處分。

在報告期間，本集團未有發現任何發生或懷疑賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為。我們在任何情況下均會堅守誠信及營運守則，確保運作符合法律及監管規定。

社區

B8. 社區投資

本集團積極發展業務的同時，亦不忙肩負起企業社會責任。本集團一直以來運用既有資源及自身優勢建設社區。我們相信社區在多方面都需要協助，單靠金錢上的捐助未能為社區帶來最大效益，因此我們夥拍不同的機構為社區服務，同時亦鼓勵員工積極參與社區發展。本集團已連續五年獲得香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」獎狀，以及香港中小型企業總商會頒發「友商友良」嘉許計劃 - 卓越企業嘉許狀。

上海商業博愛單車百萬行

本集團管理層與員工組成企業精英隊參加上海商業博愛單車百萬行，活動由青衣開始經過南灣隧道昂船洲大橋及青山公路，全程共 13 公里。活動不僅為博愛醫院籌得善款，同時推廣運動益處及加強員工之間溝通。活動當日亦設有嘉年華，讓員工與親友歡聚一個不一樣的下午。

探訪博愛醫院任永賢夫人幼稚園幼兒中心

本集團組成的義工隊去年到博愛醫院旗下的一間幼兒中心進行探訪活動，與小朋友們一同做手工及玩遊戲。

「友商友良」嘉許計劃

行業發展迅速，我們一直期待着新力軍加入旅遊行業。本集團參與由香港中小型企業總商會舉辦的「友商友良」嘉許計劃，提供實習機會予本地學生，使他們在職場上累積經驗，考慮職業發展，提升競爭力。去年共有 5 位實習生參與此計劃，他們到前線及後勤部門學習，亦安排員工作出指導。

社區投資需要多方面的配合，在未來我們亦會繼續運用現有的資源及自身的優勢帶來美好社區。

旅遊業可持續發展

除支持香港的社區發展以外，我們亦大力支持當地旅遊發展。當地的旅遊業在過去天災、暴動或其他不可預期的事情發生以後，需要時間才能恢復，我們從不同的途徑再次推動當地的旅遊業。在報告期內，我們亦獲得日本、韓國及台灣等地區發出的感謝狀。

以下是本集團於報告期間所得有關旅遊業可持續發展之獎狀或感謝狀：

- 富山縣政府頒發感謝牌：表揚本集團多年來對日本富山縣旅遊事業所作出的貢獻；
- 昇龍道推進協議會頒發「旅遊大使委任狀」：承認本集團對昇龍道(日本中部及北陸區域九個縣份的地區)旅遊事業的推廣；
- 青森縣政府頒發感謝狀：表揚本集團對青森縣的國際觀光發展作出的貢獻；
- 釜山觀光公社頒發感謝狀：表揚本集團在「去釜山吧! 春季鮮花行動」活動期間開發特色旅遊產品，並通過旅遊產品為釜山帶來大批遊客；及
- 臺灣觀光局頒發(i)「臺灣觀光一路有您」獎座、(ii)「2016 樂活博覽」感謝獎及(iii)「2016 臺灣好樂園美食饗宴」感謝獎：表揚本集團對臺灣的國際觀光業務作出的貢獻。