

# C. BANNER

**C. banner International Holdings Limited**

**千百度國際控股有限公司**

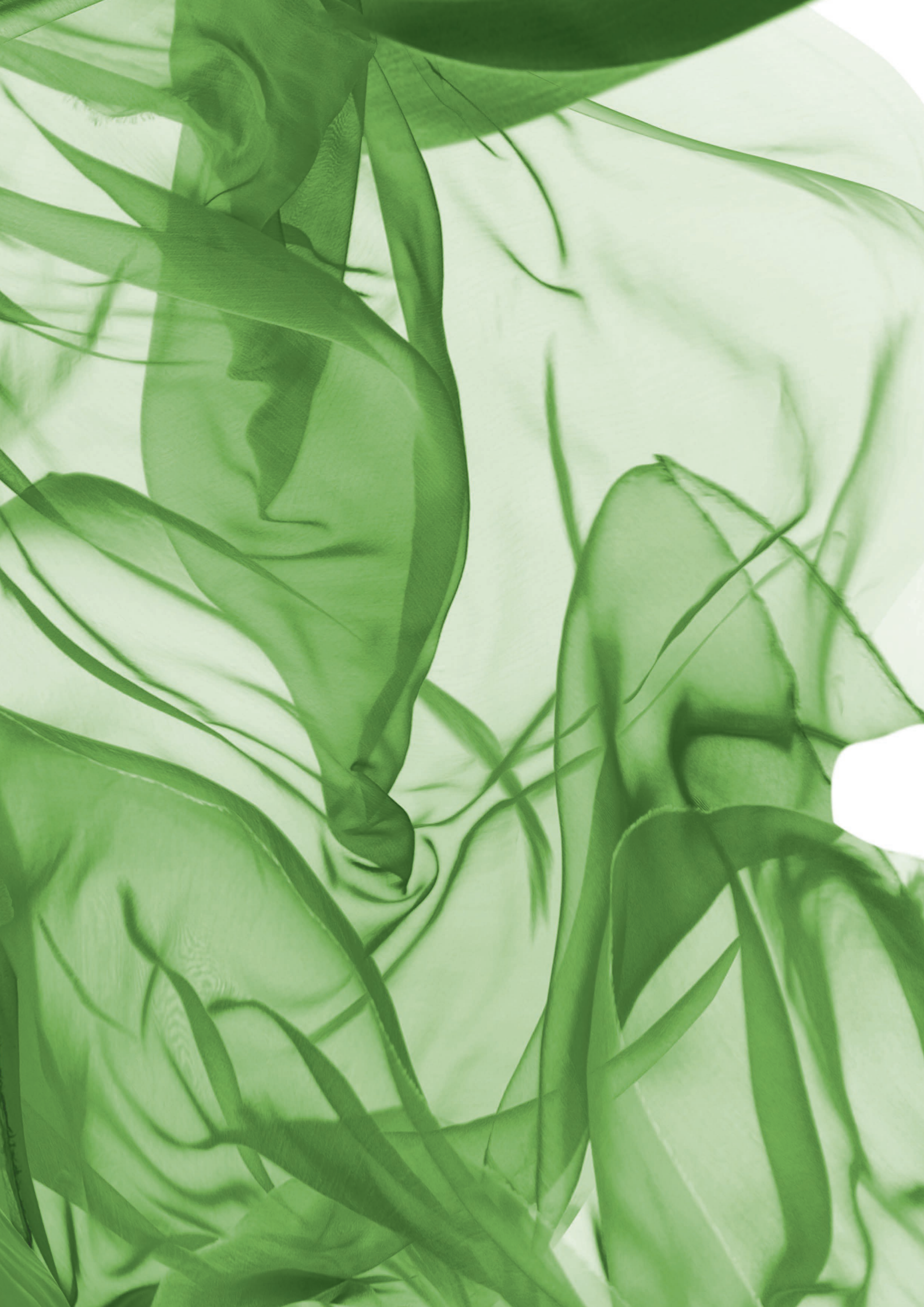
*(Incorporated in Bermuda with limited liability)*

*(於百慕達註冊成立之有限公司)*

Stock Code 股份代號 : 1028

環境、社會  
及  
管治報告

2018





# 千百度國際 控股有限公司 環境、社會及管治(「ESG」)報告

## 1. 關於本報告

### 編寫標準

本報告編寫參考了香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)2015年12月頒佈的《環境、社會及管治報告指引》。

### 時間範圍

2018年1月1日至2018年12月31日。

### 組織範圍

以千百度國際控股有限公司的活動為主線，同時包含上市範圍內實體相關情況，為了方便表述和閱讀，「千百度國際控股有限公司」簡稱「千百度集團」或「千百度」。

### 資料來源

本報告是千百度環境、社會及管治活動的真實反映。報告資訊資料均來自於千百度內部檔案和統計報告，以及所屬企業的匯總和統計。

本報告涵蓋本集團主要營收來源：鞋業條線及玩具條線兩個業務分支自二零一八年一月一日至十二月三十一日(「報告期間」、「2018年財政年度」)與ESG相關之範疇。本報告資料來源主要包括了美麗華企業(南京)有限公司，東莞美麗華鞋業有限公司，南京舒服特服飾鞋業有限公司，徐州千百度鞋業有限公司，以及Hamleys of London Limited(「Hamleys」)。

### 報告概念

2018年，由中國國際經濟交流中心、美國哥倫比亞大學地球研究院、阿裡研究院、社會科學文獻出版社共同編制的《可持續發展藍皮書：中國可持續發展評價報告(2018年)》發佈。報告從五大方面構建了中國可持續發展指標評價體系：經濟發展、社會民生、資源環境、消耗排放和治理保護。千百度集團相信作為企業，應承擔相應的社會責任以支持可持續發展的推進。本集團以報告中提出的可持續發展指標評價體系為指導，以具體行動

回應報告中在經濟發展、社會民生、資源環境、消耗排放和治理保護方面提出的要求。此報告亦將以此為主題，展示我們在環境、社會及管治方面的行動與回應。

千百度集團深信良好的環境、社會及管治對於公司業務及社區的可持續發展至關重要。主要持份者包括業務部門與管理層均有參與重要性評估，識別與本集團相關且重大之ESG事項並納入本報告中，以確保本報告所披露的內容既是公司戰略發展的重點，又能充分反映公司的主要利益相關方的關注。

### 報告語言

中文

### 獲取方式

本報告可以從千百度國際控股有限公司網站下載。

## 2. 公司資料

公司名稱：千百度國際控股有限公司

地址：香港夏愨道16號遠東金融中心29樓2904室

### 公司簡介

千百度國際控股有限公司（「千百度」或「公司」連同附屬公司「千百度集團」或「集團」，股份代號：1028）於1995年在市場推出第壹個自主開發的品牌「千百度」，目前是領先的國際綜合零售商及中國中高檔女士商務及休閒鞋履的領先零售商，以多樣化設計在中國從事中高檔女鞋的生產及銷售。公司於2011年9月23日於香港聯合交易所主板上市。

本集團透過位於中國多個一二三線城市的百貨商店及獨立零售店舖出售自有產品及特許品牌產品，亦積極發展線上業務，以期進一步拓展其客戶群以及銷售及分銷網絡。此外，本集團亦以OEM（Original Equipment Manufacturer，委託加工生產）或ODM（Original Design Manufacturer，委託設計生產）方式為國際鞋業公司生產產品出口海外。作為中國中高檔女鞋的領先品牌集團，本集團堅持多元化品牌發展戰略，並豐富產品組合，以使其鞋履種類多樣化及促進市場多元化。本集團因秉承優雅、魅力、時尚的品牌理念備受市場青睞，並經營自有品牌包括千百度、伊伴、太陽舞、米奧、Badgley Mischka及naturesun，以及授權品牌包括United Nude及Steve Madden。

集團作為擁有多個品牌的行業領先者，零售網路發達，範圍廣闊。集團運營三個分別位於南京、東莞和睢寧的生產設施以及一個位於佛山的研發中心。集團透過完善的垂直整合業務模式，管理包括設計與開發、外包、製造、市場推廣、分銷及銷售產品在內的所有主要營運鏈，從而快速應對市場需求。

2015年10月，集團收購世界知名玩具零售商—Hamleys。Hamleys是全球最大的玩具零售商之壹，擁有全球銷售額最高的玩具零售店及超過250年歷史的Hamleys品牌。通過引入Hamleys品牌，集團旨在擴大業務並專注於百貨公司等零售場所，進一步實現全球品牌戰略。2016年10月，中國首家Hamleys旗艦店於南京隆重開幕。2017年10月，中國第二家Hamleys於徐州開幕。Hamleys在中國的第三間旗艦店於2017年12月在北京王府井隆重開幕，該店是全球最大的Hamleys店鋪。集團在2018年度亦積極開展Hamleys杭州新店的籌備工作，並已於2018年12月開始試營業。

主要控股子公司：Best Invent Holdings Limited，Best Value Profits Limited，匯英國際集團有限公司，華誼企業有限公司，Hamleys Global Holdings Limited, Hamleys Holdings Limited

上市證券交易所：香港聯交所

2018年員工總數：9,268名僱員

營業收入：2,923,659 人民幣(千元)

### 2018年度獎項及榮譽

<p>中國皮革協會鞋業專業委員會副會長單位</p> 	<p>2018年度中國真皮鞋王</p> 
<p>中國皮革行業傑出單位</p> 	<p>中國皮革協會第八屆理事會副理事長單位</p> 
<p>2018年江蘇省輕工業優秀品牌企業</p> 	<p>江寧區實習實訓基地</p> 

### 3. 主席的話

二零一八年是千百度集團開拓創新的一年。回顧本年度，我們積極推動全球品牌策略，聚焦提高產品品質、完善服務品質、投入設計創新，從而使公司在市場中具備更強的競爭力。與此同時，我們的鞋履零售銷售網路也進行了進一步的整合升級，與百貨公司、綜合型購物商場及奧特萊斯等零售商開展戰略合作，並積極推進線上銷售，以繼續把握未來機會，提升品牌知名度。在千百度集團玩具零售業務板塊，我們亦精心開展Hamleys新店的籌備工作，加快實施新一輪大中華地區的發展步伐。

在應對市場變化挑戰的同時，千百度集團一直秉持著為所有持份者創造價值，並為社會承擔責任的可持續發展理念。我們堅信，經濟、社會、和生態環境的共同協調發展與每一個企業的努力息息相關，所以我們秉持積極的態度、恪守嚴格的標準，踐行和實現公司的社會及環境責任，為建立美好社會貢獻力量。

在當下自然資源愈發珍貴的時代，千百度十分注重節約能源，遵循嚴格的排放標準，力求降低生產活動對環境帶來的不利影響。我們通過使用環保原材料、優化生產流程、改進生產設備等一系列多元化的環保措施提升能源和物料的使用效率，減少廢棄物的排放。我們亦貢獻出我們的力量積極支持和參與社會環保活動。

千百度集團將「以人為本」的發展理念結合到我們的經營管理過程中。我們為員工創造健康安全的工作場所，保障員工的權利和福利待遇，亦通過各種方式促進員工的職業發展，建設和諧企業文化；我們為消費者提供品質放心的產品和優質的服務，通過不懈努力以提升客戶的滿意度；我們加強與供應商的溝通和回饋，共建穩定長期的共同成長。同時，我們還不遺餘力地支持公益事業和社區服務，承擔社會責任，與社會共享發展成果。

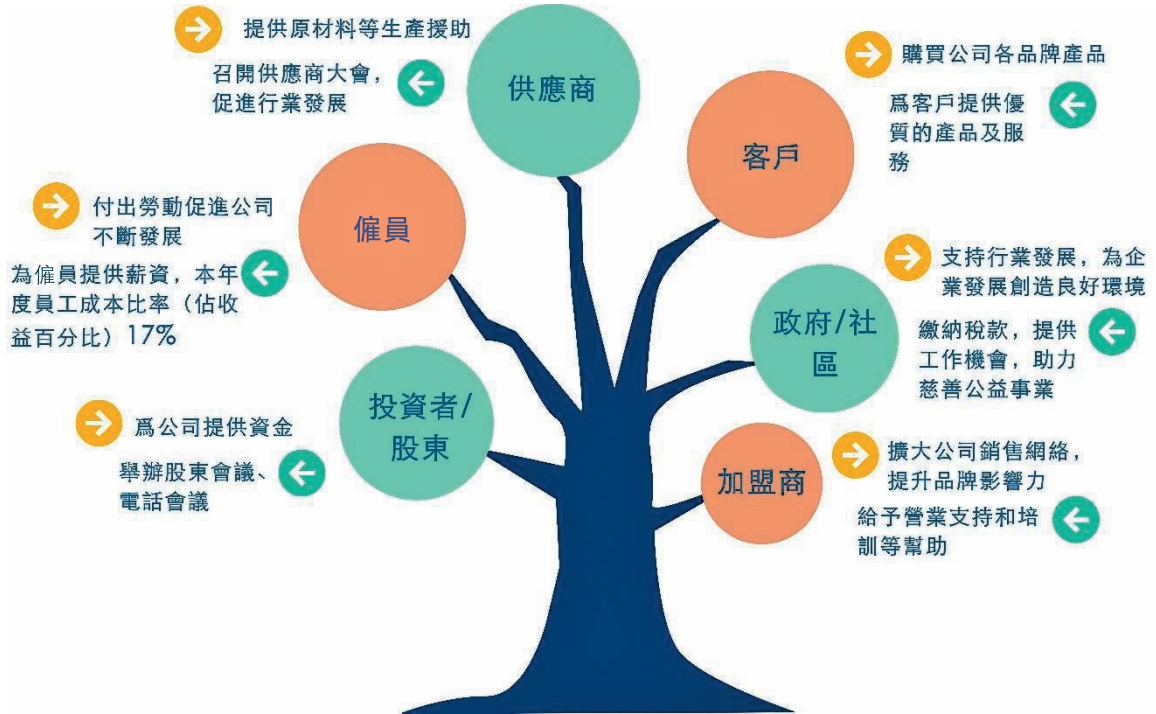
千百度集團各領域的成就離不開每個人的貢獻與協助，我們重視聆聽和汲取持份者的意見。對此，本年度我們繼續深化與利益相關方的重要性議題評估及溝通，擴大溝通範圍，邀請外部持份者開展溝通，使我們能夠更為全面的瞭解持份者關心的事項，對我們的改善與發展具有極大的益處，亦能幫助我們更好的回饋社會。

在新的一年里，我們將繼續與各方精英人士攜手同行，不斷提升經營水準和治理能力，打造一個更加可持續和宜居的發展環境。

### 4. 持份者溝通及重要性評估

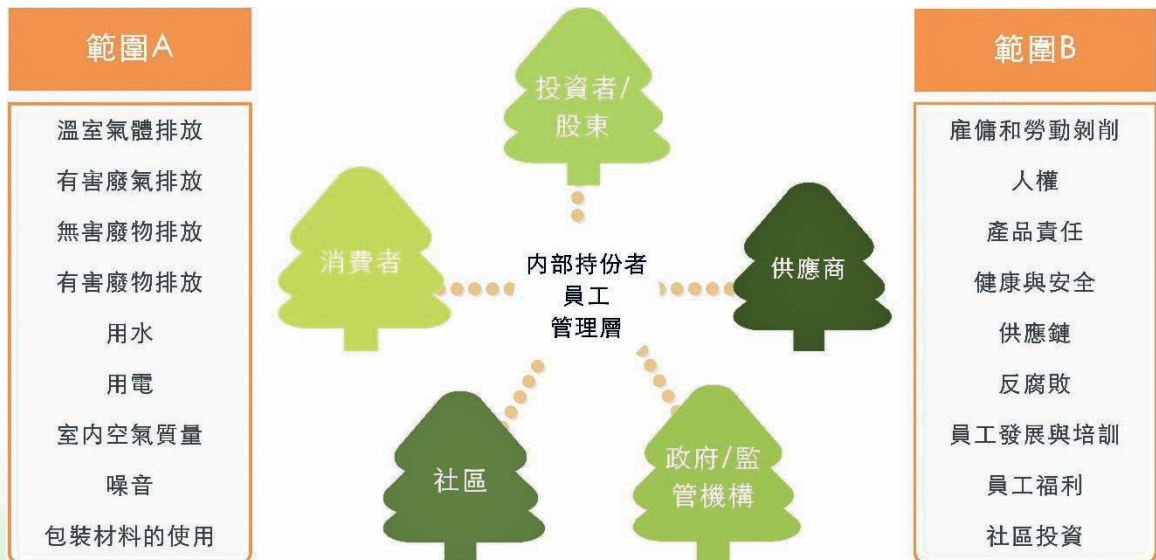
於本年度，集團透過員工大會，供應商大會，投資者會議以及股東大會等方式與各界持份者進行溝通交流，期望能夠瞭解內部與外部持份者的意見，並將各方意見融入集團運營中，為集團的長遠發展目標提供方向。

與集團主要業務相關的持份者



重要性評估

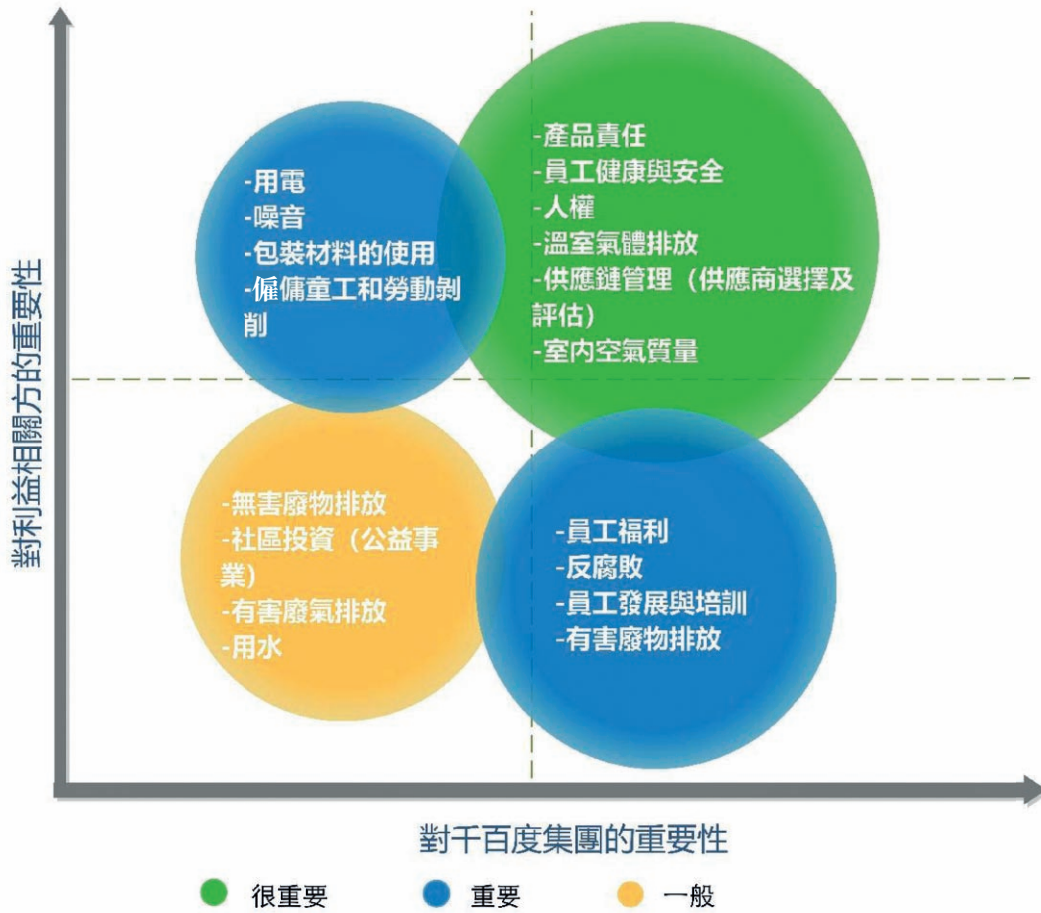
集團與各界持份者進行了深入溝通交流，同時亦邀請了持份者進行了《環境、社會及管治重要性評估調查問卷》的填寫，收集他們對以下各項可持續發展議題對公司影響程度的意見，集團根據問卷調查的結果進行評估，編制了重要性矩陣。



我們通過重要性評估及其結論以確定今年的披露重點。其中，我們將著重彙報持份者認為「很重要」的範疇，其次著重彙報「重要」的內容。

我們瞭解，由於各持份者背景及角度的不同，對各議題的想法存在不同。我們致力於盡力平衡各方利益，長遠提升公司的運營表現。本年度為千百度集團第二次開展持份者問卷調查工作，除了將重點集中在與內部持份者的溝通方面，我們亦邀請部分外部持份者開展溝通，擴大了參與的持份者的範圍與數量。

## 2018年可持續發展議題重要性矩陣





## 5. 環境

隨著環境問題越來越不容忽視，環境保護成為全世界重要的議題和一場需要人人參與的持久戰。在生產經營活動過程中，我們積極致力於協調資源利用、環境保護和企業發展之間的平衡，以達到節能減排、可持續發展的目標。

### 資源 環境

#### 環境管理體系

千百度集團力求以管理體系的建設為起點，履行環保責任。在鞋履業務板塊，作為綠色環保的輕工業制造型企業，我們嚴格遵循國家環境保護相關的法律規定，密切關注節能減排方面的新要求，注重承擔環境保護的責任，積極推動企業節能減排。我們已建立相關制度流程以確保公司生產活動的合法和規範。

集團下屬製造工廠均設立了專門環境小組，負責確保製造單元在日常運營中嚴格遵循各項環保法令，同時不斷完善環境管理體系，促進環境管理工作的有效開展。

在玩具業務板塊，我們加強對所有供應商的環保管理，嚴格要求供應商的生產過程符合相關環保法律法規。

#### 環境評價及報告

在鞋履業務板塊，集團委託專業檢測機構對下屬生產工廠進行環境監測並出具報告，對廢水、廢氣、雜訊三個方面的排放情況進行診斷，檢測結果顯示均符合建議的國家標準。

在玩具業務板塊，Hamleys 嚴格遵循「節能機會計劃」(Energy Savings Opportunity Scheme)的合規要求，聘請專業機構進行能源消耗的評估，出具《節能機會報告》(ESOS Summary Report)，評估結果符合英國政府要求。

#### 合規及申訴

2018年，我們全年未發生對環境產生影響的污染事故或違法事件，亦未發生與環境保護相關並對集團有重大影響的已確認違規的事件或任何申訴。

#### 管理組織架構

集團及下屬生產工廠設有環境小組，主要負責環境保護方面的統籌管理以及對外溝通與交流工作。環境小組對內負責加強和完善內部檢查和制度流程擬定過程中涉及環境保護方面的管理和監督，對外負責與相關環保部門、行業組織和機構等利益相關方進行資訊溝通。同時各生產相關部門在日常運營中嚴格遵循法規標準開展生產，確保公司所有生產活動符合環保要求，尋求環境和企業的共同可持續發展。

消耗  
排放

環境資料

環境資料主要涵蓋我們鞋履業務板塊以及玩具業務板塊，資料主要由內部檔案與記錄及內部人員估算而得。

排放

我們積極回應行業綠色發展的號召，致力於在各方面採取措施降低廢氣和溫室氣體的排放，力求生產及運營環節對於環境的影響最小化。

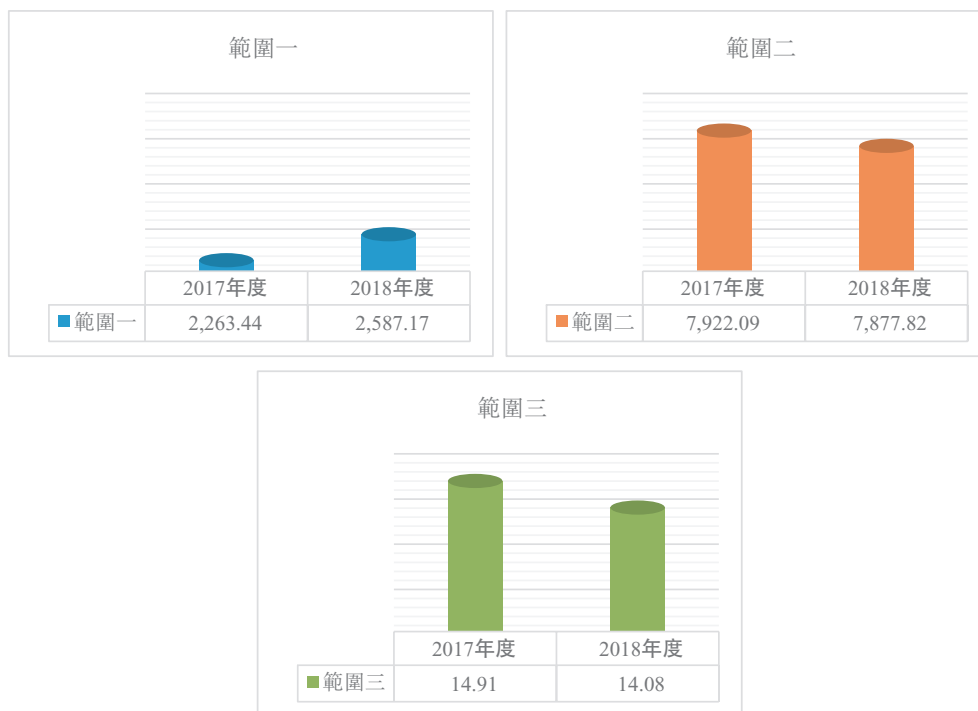
排放物

千百度集團排放物主要來自於車輛的使用所產生的排放，主要排放物質包括氮氧化物、二氧化硫及顆粒物。本年度，各項排放較上一年度均有所下降。



### 溫室氣體的排放

千百度集團的溫室氣體排放主要來自天然氣燃料的燃燒，使用公司車輛產生的尾氣排放（範圍一），購買電力、煤氣產生的間接排放（範圍二），以及使用紙張產生的排放（範圍三）。2018年度，我們共計排放10,479.07噸二氧化碳當量，較上一年度基本持平，略有上升。



### 廢棄物

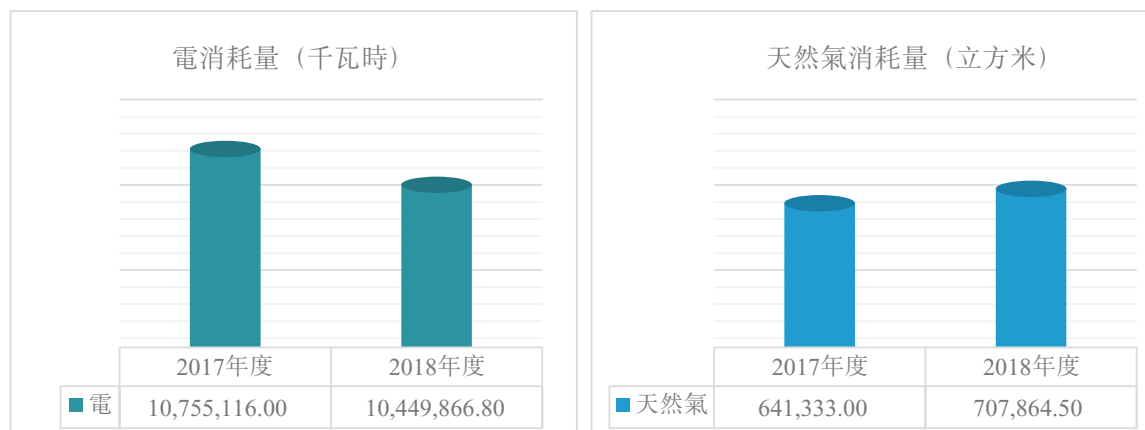
在鞋履業務板塊，我們的工廠運營主要通過購買原材料再加工生產鞋履，不涉及有害物質的排放；我們聯繫專業廠家和機構對其他無害固體廢棄物進行及時回收。在玩具業務板塊，我們不涉及任何製造工業流程，因此不存在任何生產類廢棄物排放。

### 資源使用

千百度集團主要使用的資源包括電力、天然氣及水資源。我們始終堅持培養員工的節約能源意識，樹立珍惜資源的觀念，降低資源成本，提升各項能源、水資源、物料的利用效率。

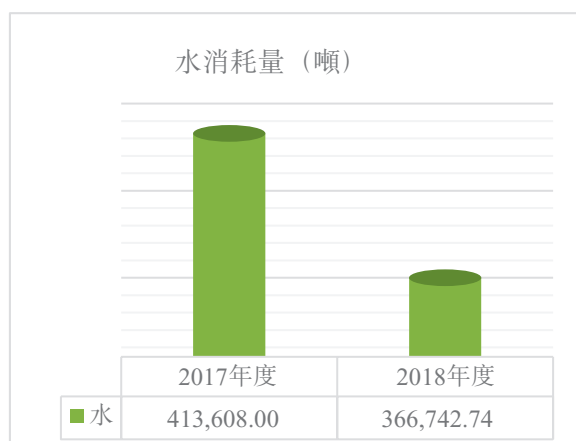
### 能源(電力、天然氣)

千百度集團主要消耗的能源包括電力及天然氣等。截至2018年年底，公司共耗電10,449,866千瓦時，較2017年減少3%；天然氣消耗共計707,864.50立方米，較2017年度略有上升。



### 水資源

千百度集團主要用水用途為辦公生活用水，所產生的耗水量均取自城市供水系統，在生產環節中用水量極小，因此對陸上的河流、湖泊、地下水和冰川影響較小。2018年度，我們共消耗水366,742.74噸(不包含國外業務)，較2017年減少11%。



### 包裝材料

千百度集團積極推廣環保包裝材料的使用，逐步增加可再生及可迴圈利用的包裝，包括更大範圍地投入使用無紡布材質外包裝袋替代紙質包裝袋。我們玩具板塊要求所有供應商所使用的包裝材料，包括EPE (Expandable Polyethylene，可發性聚乙烯)、內盒、包裝紙、拷貝紙、外盒、塑膠袋、無紡布等均經過專業檢測機構的檢驗，符合國家或歐盟標準要求。本年度，我們共使用包裝材料總量約為1,578噸<sup>1</sup>(不包含國外業務)。

<sup>1</sup> 2017年度千百度《環境、社會及管治報告》中包裝材料總量因統計範圍不完善，實際應為1,423噸。

治理  
保護

環保措施

上游環保措施(採購及開發)

千百度集團重視產品的創新設計和技術的研發，我們相信先進的設計和技術不僅可以極大地提高生產效率、保證產品品質、滿足消費者的需求，同時亦可通過簡化生產工序或優化流程的方式減少不必要的資源浪費，以促進業務運營的綠色發展。

2018年度，我們的生產研發部門已逐步推進ERP(Enterprise Resource Planning，企業資源計劃)系統在下屬工廠的投入和應用，以促進資源的整合利用，在維持產品高品質的同時，提升生產的多樣化和靈活性，該系統正處於分批次的持續部署實施中，全域落實實施後將會為公司的生產流程和效率帶來積極作用。

在供應商採購方面，我們亦將節能減排作為對供應考量的重要因素之一，我們優先考慮採購更加環保的原材料和輔料來滿足顧客的需求。我們要求供應商必須提供原材料進料檢驗報告，且本集團每年均會聘請外部專業檢測機構對所有供應商的材料進行化學性檢測，同時集團品管部門嚴格按照進料檢驗程序和標準對原材料進行全檢或抽檢，以確保原材料的安全性及環保性；若發現檢驗不合格的情況，則整批判退並要求供應商執行改善措施。

此外，我們還繼續加強對供應商在環保工作方面的監督和協作，定期派員到達供應商生產場地進行現場查看，確保其是否具備有效的控制措施以避免對環境和消費者造成影響。我們亦邀請供應商至我公司生產工廠開展回訪活動，增進關於環境保護措施的互相溝通與交流。在玩具業務板塊，我們亦要求所有供應商工廠必須實施足夠的控制措施以儘量減少對當地環境的影響。

中游環保措施(生產及運營)

物料使用

本年度，我們愈發關注和強調物料使用的環保性。牛皮作為我們製造過程中最常用的一種原材料，需要經過皮料供應商一系列的加工工序，方能成為我們最終製造鞋履的物料；其中，水染牛皮僅需進行適當染色而不經過額外的塗料加工，既能夠減少了底料的加工程序和化學塗料的使用，亦能夠保持皮料原本的質感。因此，為減少對環境的污染，亦為消費者和員工的安全和健康著想，2018年度，我們增加了水染牛皮的使用。除此之外，我們在生產過程中已廣泛使用水性PU膠替代傳統油性PU膠，減少有害氣體對空氣和人體的影響。

生產人效

本年度，我們對工廠生產設備進行了全面的升級改造，新投入使用的進口先進設備相比於原先使用的設備，精準度得到大幅的提升，從而能夠提高原材料的利用率，減少資源浪費。操作方面，原先的設備更依賴於手工操作，而新的設備實現了由「手工化」向「標準化」和「智能化」的轉型。新設備在一些工序上具備記憶功能，可以減少重複用工，提高生產效率。與此同時，為了適應鞋履款式的快速上新，我們進一步推進流水線改造工程，將原先的大線改造為人數較少的環形流水線，人效較先前提高20%左右。

### 資源使用

在生產業務層面，工廠所有機器設備在休息時間必須關閉電源，並有專人巡邏檢查確保所有電源設備均已關閉，此項措施既確保了廠區設備的用電安全，亦杜絕了能源的浪費。在玩具零售門店，我們每天確認在顧客全部離開之後關閉電梯設施，電梯每天可停止使用約11小時，避免了不必要的電力消耗。

在辦公生活方面，我們選擇低能耗及節能型辦公用電設備，如印表機、影印機、電腦等，要求將長時間不使用的電器及時關閉電源，降低能源消耗和成本；我們宣導員工減少一次性用品的使用，在不是必須使用一次性用品的情況下儘量使用環保物品，如儘量減少使用一次性紙杯等。

我們宣導節約用水的辦公習慣，儘量採購節水型產品和設備，並且公司保潔人員及廚房工作人員在打掃衛生時亦會對水進行迴圈利用。同時，我們在公司辦公區域、廠區、車間等場所張貼節約用水的宣傳標語以提高員工的環保意識。

### 綠色運營

千百度集團在2018年度延續上一年度的無紙化辦公政策。我們在各類新辦公和運營資訊系統上的投入不僅提升了文檔流轉的效率，亦大量減少了紙質文檔的列印，從而達到節約紙張、保護環境的目的。得益於無紙化辦公的推行，2018年度，我們使用的紙張數量較上一年度減少約5.5%（不包含國外業務）。我們還利用網路視頻電話會議等線上形式進行集團內部的溝通交流，減少差旅數量，實現綠色辦公。

在辦公生活方面，我們在下屬工廠廠區外進行了綠化種植，不僅可以吸收碳排放、減緩溫室效應帶來的影響，還可以消滅雜訊。

### 廢水、廢棄物、廢氣處理

我們主要的廢水排放來自於辦公衛生間及廚房排水，無有毒、有害物質和特殊物質排放。在排入市政污水管網之前，我們需要對廢水進行過濾等預處理，避免固體雜質造成下水管網的阻塞。2018年度，我們委託協力廠商專業檢測機構針對南京舒服特廠區的廢水排放進行檢測，檢測結果顯示符合國家《污水綜合排放標準》(GB8978-1996)。

我們將生產過程中產生的廢棄物，包括使用完畢的廢棄膠水桶、廢棄港寶、邊角料等，運送至廠區內專門的廢棄物投放地點，由有資質的供應商對廢棄物料進行回收和處理。對於廚房產生的食物殘渣，我們與養殖場達成協議，由養殖場負責回收。本年度，我們產生的有害廢棄物總量約為15噸，無害廢棄物總量約為410噸<sup>2</sup>（不包含國外業務）。

在廢氣處理方面，2018年度，我們在各工廠分批投入和安裝AOV (Automatic Opening Vent，自動通風) 尾氣收集設備，該設備可以將生產活動產生的化學氣體進行收集和統一環保處理後再加以排放。這項措施既改善了工人的工作環境，也確保對環境影響的最小化。目前我們已在睢寧和東莞工廠配置該尾氣收集系統，預計將於近期內完成對所有工廠的覆蓋，進一步減少廢氣的排放。

<sup>2</sup> 2017年度千百度《環境、社會及管治報告》中有害廢棄物及無害廢棄物總量因統計範圍不完善，實際有害廢棄物總量為14噸，無害廢棄物總量為382噸。

在玩具業務板塊，Hamleys注重對於玩具相關資源的回收和處理，並遵守WEEE(電子電器廢棄物)條例和廢棄電池處理條例。我們聘請Ecoveritas負責運行整體的廢棄物回收管理，包括外包裝材料、電子廢棄物和電池等，並出具《年度合規報告》，以評估我們的包裝廢棄物處理措施是否符合《生產責任及義務(包裝廢棄物)條例2007》的要求。同時，Hamleys取得了可使用「The Green Dot」的許可，使用標有Green Dot標志的外包裝意味著我們為具有相關資質的包裝回收組織提供資金，為環保回收工作提供支持。

### 雜訊處理

我們廠區中的雜訊來源主要包括空調機組、空氣壓縮機、裁斷設備、熱處理機器設備等，由於我們的生產線主要進行的為加工型活動，產生的雜訊小，針對部分噪音崗位會發放耳塞，保護員工健康安全。2018年度，我們委託協力廠商專業檢測機構針對南京舒服特廠區的雜訊進行檢測，檢測結果顯示符合國家《工業企業廠界環境雜訊排放標準》(GB12348-2008)3類標準。

### 下游環保措施(物流、銷售及管理制度)

為了提升物流效率，減少物流環節的碳排放量，我們正不斷完善公司的物流和庫存管理。我們將下屬分公司的各個倉庫以區域為單位，逐步合併成為區域中心倉庫，由區域中心倉庫直接發貨至門店，該物流安排方式更有利於對物流路程做出全面的規劃，減少送貨距離。未來我們計劃將現有的三十餘個倉庫整合至十餘個。同時，我們在2018年正式上線了WMS倉庫管理系統(Warehouse Management System)，將大大提高倉儲作業效率。

在門店賣場裝修方面，我們在《展裝公司選擇標準及使用材料執行標準》中明確規定了裝修材料的要求。我們越來越重視使用較為環保的施工材料，例如，我們儘量不使用油漆而改用防火板材，減少刺激性氣味的散發；如發生需要使用油漆的情況，亦會選擇使用不含有機溶劑和甲醛的水性油漆。裝修結束後，我們和門店所在的商場均會對裝修環保情況進行檢測，保證各項環保指標達標後方可投入使用。

當涉及到拆除門店裝修的情況時，我們會分情況進行處理。若拆除後的材料無法迴圈利用，我們則將拆除的材料運送至指定地點由專門機構進行統一處理；若存在可以二次利用的材料，我們則委託外包單位進行保護性拆除工作，便於將材料回收進行再次利用，以達到節能環保的目標。

在管理制度方面，我們時刻關注國家各項環境保護法律法規的新增和修訂情況，包括《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國清潔生產促進法》等，及時對公司管理制度進行更新。

## 6. 社會

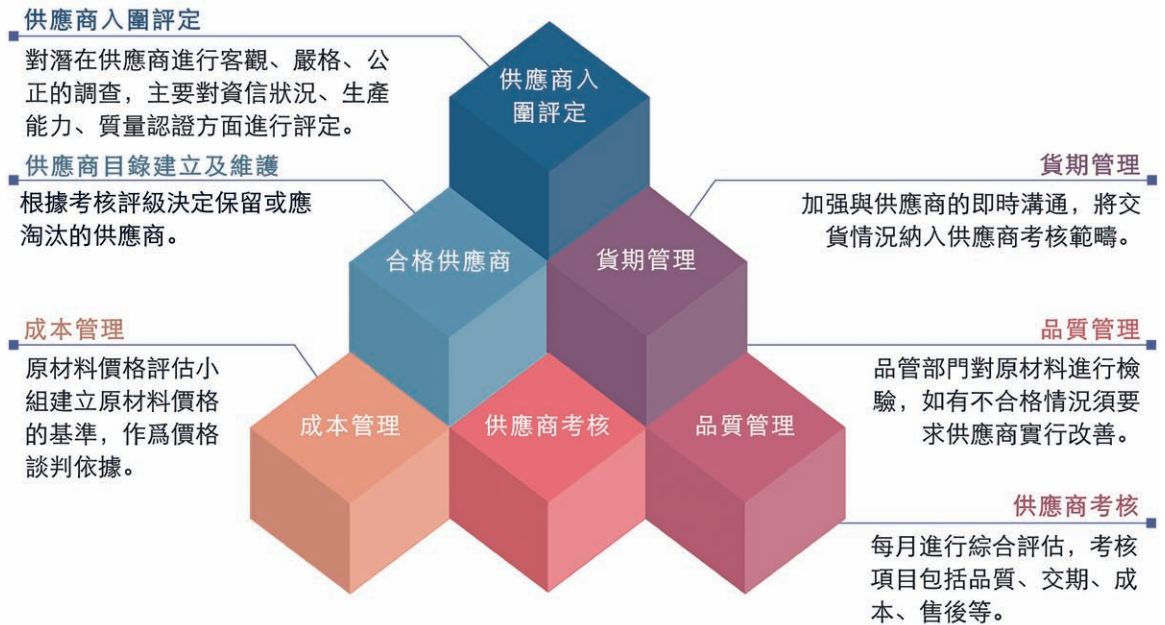
經濟  
發展

社會  
民生

### 我們的供應商

#### 管理方針政策

良好的供應鏈管理可以使我們與供應商建立雙贏的關係，且可極大程度地確保採購產品符合品質標準、採購過程符合相關規定，幫助滿足千百度產品品質安全的要求。千百度集團在鞋履業務板塊建立了《採購中心工作手冊》及《供應商管理程式》，在玩具業務板塊制定了《品質及供應商管理手冊》(Quality and Supplier Operations Manual)，利用標準化流程體系對供應商進行管理。千百度對於供應商的管理主要包括供應商的入圍評定、供應商目錄的建立和維護、成本管理、貨期管理、品質管理和供應商考核等方面。



#### 供應商選擇及評估流程

##### 供應商准入及評估機制

千百度集團在與供應商建立長期合作關係前，對潛在供應商進行客觀、嚴格、公正的內部調查工作，目的是瞭解供應商的各項管理能力，以建立優質長期的供應商合作關係。公司財務部門、商品部門、研發部門、成本控制部及採購部門共同組成評估小組，參與供應商准入評價流程，我們主要對以下幾個可能影響供應鏈合作關係的方面進行審核：

- 1) 在資信狀況、信譽度、交貨情況方面的表現；
- 2) 在產品開發能力、生產能力、設備管理能力、人力資源開發能力方面的表現符合行業標準；及
- 3) 在產品品質控制方面的表現得到相關品質認證。



審核通過的供應商方可進入我們的合格供應商目錄。同時千百度對合格目錄中的合作供應商進行月度綜合評估，我們考核的項目包括品質、交期、成本、售後，並設置不同百分比權重，按照分數高低評為A、B、C、D四級，判斷保留或應淘汰的供應商。

在生產過程中，我們的品管部門負責進行動態的監督和檢查，嚴格按照規定程式和標準對原材料進行檢驗，以確保原材料的安全性及環保性。若發現檢驗不合格的情況，則要求供應商執行改善措施。

在玩具業務板塊，Hamleys建立了自身的一套供應商標準。為了確保產品的安全可靠，Hamleys要求供應商得到品質管理體系認證，如ISO9001或其他具有同等效力的國際認證。對於Hamleys採購的木制玩具，我們提出供應商應儘量採購得到森林管理委員會(Forest Stewardship Council)批准認可的木材進行生產，使得生產過程更加的環保。

### 原材料價格資料庫

千百度設立原材料價格評估小組，由採購中心、財務中心、開發中心和商品中心負責人組成。原材料價格評估小組根據即時瞭解到的原材料市場情況，建立各類原材料價格的基準，作為採購工作價格談判的依據，並幫助我們對生產成本進行有效控制。

### 供應商陽光協議

千百度集團期望與供應商建立穩定、健康、可持續發展的合作關係，同時秉持誠實守信、廉潔陽光的原則。2018年度，千百度集團與所有合作供應商重新簽訂了新版本的《陽光協定》，進一步強化採購活動的透明公開性，以維護供應鏈系統的健康發展。

### 採購體系分責系統

2018年度，我們延續了採購業務分責系統的實施，將執行、決策和管理的職能相分離，並加強審批授權體系的建立和細化，確保分責系統的有效運轉。

### 多元供應商

我們積極與優秀且具有行業代表性的供應商發展良好的戰略夥伴關係，並鼓勵不同地區的供應商加入我們的採購系統。我們同樣積極發展本地供應商，推動地方經濟發展的同時，亦能夠適當降低採購成本，加快物流效率。

2018年，我們目前的鞋履板塊合格供應商名錄中共有逾200家供應商，包括底料、輔料、包裝材料、機器配件、加工、貨運等類別。

### 推動供應商的發展

千百度集團積極維繫與供應商的關係，加強與供應商的溝通與交流。2018年，千百度集團在廣東佛山召開全體供應商大會，邀請各界供應商參加，在聆聽供應商訴求的同時，亦對供應商進行合作配合程度的評價，評價較高的供應商會獲得額外的資源及幫助，以此體現對其良好績效表現的認可。我們的管理層也經常通過工廠走訪等方式對供應商進行實地考察，獲得更多第一手的資訊，並對供應商的各項回饋進行及時回應，不斷鞏固合作關係。

## 社會 民生

### 我們的員工

千百度國際控股有限公司作為一家以勞動密集型業務為主的製造和銷售企業，我們始終秉持「以人為本」的企業發展理念，在運營和管理過程中從員工的角度和需求出發。我們相信，員工是千百度集團最重要的財產，我們珍視每一位員工對公司的付出和貢獻，並致力於員工和企業的共同發展。

員工是促進千百度集團發展的動力，因此我們十分重視員工的職業安全健康，力求為員工提供安全、健康的工作環境；我們維護和保障員工權利，給予來自不同背景的員工均等的就業機會，打造多元化而融洽的工作環境；同時，我們在本年度進一步完善員工晉升機制並提供更多能力提升機會，有助於員工個人的職業及綜合發展。

### 僱傭資訊

千百度集團建立了完善的勞動用工制度，並嚴格遵守與人權有關的各項法規、法案及國際公約。我們編制了《千百度國際暨美麗華企業員工手冊》，對平等僱傭、禁止童工及強制勞工、各類薪酬福利等資訊進行了明確的規定。

#### 禁止歧視

#### 《禁止歧視管理程序》

#### 禁止童工

#### 《禁止聘用童工管理程序》

#### 禁止強迫及強制 勞動

#### 《禁止強制勞動管理程序》 《禁止騷擾虐待勞工管理程序》

### 禁止歧視

千百度集團致力給員工提供一個開放平等的發展平臺。我們嚴格遵循各項法律法規，反對任何基於性別、年齡、種族、國籍、膚色、宗教信仰、身體殘疾、性取向、社會團體或婚姻狀況等因素的就業歧視行為，對來自不同背景的員工一視同仁。我們實行親屬回避政策，致力於營造公平的競爭環境，避免因親屬關係而影響管理的公正性。同時，我們也尊重所有員工自由加入協會、工會的權利。

在管理規定方面，我們建立了《禁止歧視管理程序》，嚴格禁止帶有強迫性、威脅性、凌辱性或剝削性質的侵犯行為，包括姿勢、語言和實際的接觸。

### 禁止童工

千百度嚴格禁止並預防僱傭童工的行為，我們建立了《禁止聘用童工管理程序》，要求人力資源部門在招聘時與員工簽訂《錄用條件確認書》，並對其身份證等證件嚴格查驗，對年齡及其他資料確認無偽後方可錄用。

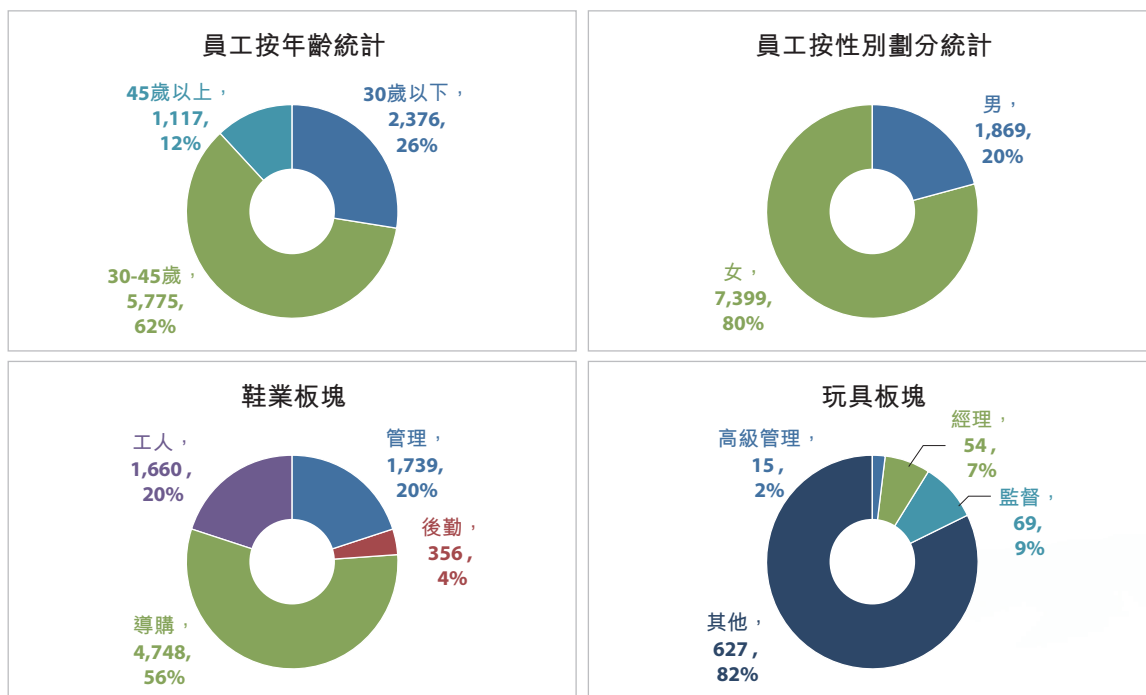
### 禁止強迫及強制勞動

我們充分尊重員工的擇業自由與工作自由的權利。我們建立了《禁止強制勞動管理程序》及《禁止騷擾虐待勞工管理程序》，禁止任何勞役或強迫勞工，確保員工在自願的基礎上參加工作或勞動。此外，我們支持員工行使自由發聲的權利，員工可通過口頭或書面形式，實名或匿名向人力資源部或條線經理、總經理反映相關問題，公司會及時進行調查並做出反饋。

在玩具板塊，Hamleys建立了《平等僱傭聲明》、《禁止騷擾政策》、《禁止現代奴役及人口販賣條例》等規定，維護員工權益，並定期對員工進行培訓以提高相關意識，監督並預防此類情況的發生。

我們在2018年度未有發生任何歧視行為、僱傭童工、強迫勞工的行為。

2018年，千百度集團員工共計9,268名，具體僱傭資訊如下所示：



### 薪酬福利

我們相信，公平公正、科學合理的薪酬福利體系能夠鼓勵員工為公司的發展充分發揮自身能力和積極性。因此，集團於2018年對薪酬制度進行了調整，總體提高了公司總部人員和銷售人員的固定薪資，且當經營業績達到相應目標時將給予員工績效工資的發放。

在不斷完善薪酬體系的同時，我們還建立了完善的休假制度和社會保險體系。在《員工手冊》中，我們規定了員工的休假制度和相關保障措施，員工不僅可以享有國家規定的所有法定假期，包括年休假、生育假等；同時，我們按照國家和地方的有關規定，按時為員工辦理和繳納養老、醫療、工傷、生育、失業保險、住房公積金等各項社會保障。

我們的員工還享有各類福利待遇，包括健康體檢、免費的食堂與住宿、高溫防暑降溫費、節假日福利等，針對特殊崗位員工及管理人員提供商業保險福利等。

### 保障安全健康環境

千百度在生產管理方面始終將員工的職業健康和 safety 放在首位，為此我們加強落實和執行各項安全管理政策和程序，定期執行監督檢查，安排培訓提高員工安全健康意識等措施，以確保員工能夠享有安全、舒適、健康的工作環境，杜絕危險事件的發生。

### 安全性原則

安全生產責任制是千百度集團安全生產管理的核心，我們通過崗位職責和制度流程明確各級人員的安全職責，各級生產、技術、設計、採購、銷售、運輸等相關職能部門和員工在各自業務範圍內均須對實現安全生產負責。

我們制定了《安全生產管理制度》及相關操作規程，包括《安全生產防患措施》、《車間管理規定》、《消防安全管理制度》等，為管理層和員工提供安全指引。為了能夠對突發事件及時做出回應和處置，我們還編制了《應急準備與回應管理程式》，明確了可能發生的事故或緊急情況的應對措施和流程，此舉亦能夠提高員工防範風險的意識。我們亦定期進行安全方面的巡視和檢查，以確保相關制度得到及時準確的落實。消防安全委員會根據規定定期開展消防檢查，並每年組織消防演習。

我們的生產工廠均為地方安全生產監督管理局認證的安全生產標準化三級企業（輕工其他），同時還取得了安全生產監督管理局認證的《職業衛生服務機構資質證書（乙級）》。

### 安全措施

我們為工廠一線員工提供符合國家規定的勞動防護用品，包括PVC手套、防毒口罩、防塵口罩、耳塞等，對可能接觸有毒有害物質的特殊崗位進行特殊保護。為降低工傷事故對員工帶來的傷害，我們在每個工廠均備有緊急醫療用品和急救箱，確保受傷員工在第一時間得到救助。對於工傷事故，我們在《安全事故應急救援預案》中設置了標準流程進行處理，並由相關安全管理人員進行事故的調查，同時亦會安排相關人員對當事人進行心理輔導。

為了保證員工的健康和 safety，將工作場所的職業健康風險降到最低，我們亦加大了在生產工廠的設備投入。由於夏季天氣炎熱，而生產工廠環境不能密封，從而導致空調製冷效果受到影響，故今年我們開始改裝使用水冷空調。相比於普通壓縮機式空調，水冷空調既能保證更好的降溫效果，亦能保持空氣的流通，降低了高溫中暑的風險，給員工帶來了更舒適的工作環境。



千百度集團鞋履業務板塊根據《中華人民共和國職業病防治法》的要求，每年均安排工廠員工進行一次身體檢查，同時組織可能接觸職業病危害因素的員工進行專業的職業健康檢查。

#### 安全培訓

為了增強員工安全健康意識，我們組織各類安全教育和安全培訓活動。在新員工入職前，需要接受上崗前安全教育培訓。每年，生產工廠均組織全體員工參加健康安全防護的內部培訓，提高員工自我保護意識。

#### 安全事故資料披露

2018年，千百度責任事故死亡率為零，無重大安全事故發生。

#### 打造和諧工作環境

為了給員工提供一個勞逸結合的工作環境，千百度集團在支持員工完成工作的同時，亦會開展各類活動。例如我們每年組織登山、戶外拓展訓練、運動會等活動豐富員工的業餘生活，並邀請專業教練指導員工健身和運動；在工廠，我們還為職工子女舉辦夏令營活動，讓職工子女感受父母工作環境，凝聚員工的歸屬感並提高員工的工作熱情。

我們的「千百度國際愛心互助基金」亦為員工的生活發揮了重要的作用。2018年度，愛心基金共為81名員工提供了幫助，其中員工本人重疾佔43%，家屬重疾佔47%，員工意外佔6%，家屬意外佔4%，同時職工子女生病能夠獲得的捐助標準等同於員工本人。未來年度，我們會將這種愛心互助的形式繼續傳承下去。

### 員工發展與成長

為了提升員工的綜合素質，發展企業核心競爭力，千百度集團為員工打造了多樣化的培訓體系，滿足員工發展需求。並且我們提供多元化的發展機會，包括輪崗、負責不同的職能等方式，以幫助員工進行職業發展規劃。

2018年度，以促進員工管理能力和職業技能為目標，集團進一步完善了培訓體系。除了常規開展的培訓外，我們還推廣使用線上「愛上學習」平臺，員工可便利地使用手機進行登陸，根據自身的時間安排進行學習。「愛上學習」平臺上分為針對管理和導購不同模組的培訓，並採用公共課程和專業課程相結合的形式。



我們為不同職能和級別的員工開展了不同類型的、有針對性的培訓。例如，我們為公司管理人員提供了《銷售體系HR培訓》、《部門管理流程》、《精益化知識培訓》、《工廠店專項培訓》等；為導購人員提供了關於銷售技巧、服務技巧等類型的培訓。每年度，我們還與高校合作，邀請講師對我們的員工進行管理能力提升的培訓。培訓結束後，我們還會開展學員接納性評估，瞭解員工對培訓的主觀感受和滿意程度，作為培訓改善體系的依據。2018年度，在鞋履業務板塊，我們為員工組織了多種類型的培訓活動，得到了大家的積極參與。



### 招聘流程及晉升管道

千百度集團重視員工職業晉升發展，舉賢任能，並期望培養具有開拓創新精神的專業性人才。我們制定完善的招聘程式，並通過線下及線上各類平臺開展招聘活動。2018年4月，我們在聽取各下屬公司的意見和建議的基礎上，對員工晉級流程和方案進行了更新和調整。為充分調動員工工作積極性，我們提升了晉升機會的頻率，使導購人員在年度內任意月份均可晉級，並進一步簡化了導購晉級的方式和流程，擴大了晉級人員的範圍。我們的管理和銷售條線晉升通道如下圖所示：



### 企業文化

#### 內部溝通

我們樂於傾聽員工的聲音，增加管理層與員工溝通交流的方式和管道。千百度集團於2018年度開展了「員工職業發展意願調查」活動，鼓勵員工提出對於職業發展的看法和建議，我們亦根據調查回饋的結果不斷合理調整公司的職業發展規劃和方案。平時，我們通過企業內部平臺「學苑」的「美麗伊人」板塊，定期發佈公司新聞和動向，宣傳公司文化，加強員工對公司的歸屬感。

千百度集團定期召開員工大會，作為採集員工意見的重要過程，我們鼓勵員工總結上一階段的成績，提出下一階段的目標，有助於管理層瞭解可以在哪些方面為員工提供必要的幫助。

#### 激勵獎賞

千百度集團每年初對上一年度表現傑出的各級員工和團結合作表現優異的團隊進行表彰，並予以獎牌及獎金形式的鼓勵。每季度，我們的生產工廠舉行專業勞動技能的競賽活動，競賽活動分為個人和團隊形式，並設置名次和獎金，以鼓勵員工積極參與。

經濟  
發展社會  
民生

## 我們的客戶

## 客戶意見

千百度集團承諾為客戶提供舒適的購物和產品體驗，並積極致力於針對客戶滿意度的分析與改善。我們制定了《客戶滿意度調查程序》，其中明確了客戶投訴和退貨處理、滿意度調查及滿意度改善措施的具體要求。我們還通過建立會員制度與消費者建立長期的聯繫，便於提供更加優質的服務。

我們通過發送《客戶滿意度調查表》或直接採訪客戶的形式定期開展滿意度調查活動，並及時進行統計和分析。2018年度，我們的客服部門通過電子問卷的方式實施了兩期「千百度客戶服務調查」活動，在總結和分析資料和意見的基礎上形成《千百度服務體驗評價數據分析》，並將該結果分享至相關職能部門、設計、生產、品質管理人員等，便於改善措施的落實和跟進。對客戶滿意度較低的專案和客戶提出的意見，各相關部門進行原因分析、提出改善措施，並積極落實到具體的工作環節當中，對我們的產品和服務進行全面的提升。本年度，我們收到希望推出更多鞋履款式的建議，所以為生產出更加新穎且舒適的產品，我們更注重在產品研發和設計上的投入。

同時，我們在日常運營中踐行《千百度國際線上線下各品牌顧客投訴及維修處理流程規定》，顧客可通過線下管道與客戶服務人員進行直接溝通，亦可通過我們的線上平臺進行意見的反映。本年度，顧客不僅可繼續通過「400客服熱線」回饋意見；同時，由於網路購物的快速發展，線上客戶服務需求亦在增加，因此我們於2018年下半年成立了獨立的線上網路銷售售後小組，專門處理網路銷售部分的售後工作，極大的提高了網路銷售售後處理的效率，使消費者得到更加及時的回饋。

我們於2018年度接收到的客戶投訴數量僅佔總銷售數量的1.12%（不包含國外業務）。

## 客戶隱私

客戶隱私保護是千百度客戶關係管理的重要組成部分，也是我們客戶服務過程中的一個重要環節。我們不斷加強客戶資訊保護工作，防範客戶資訊遺失或被非法使用。千百度客戶服務部門負責客戶資訊的統一管理，以及客戶隱私制度的建立和檢查。我們建立了《VIP客人資料資訊保護相關制度》，在需要客戶提供資訊時，我們會向客戶說明原因及用途；一旦客戶個人及消費資訊錄入CRM (Customer Relationship Management, 客戶關係管理) 系統，僅客服部門有許可權對客戶資訊進行更新，辦事處及終端門店僅可查看VIP客戶資料，終端銷售人員無法提取客戶資訊，無權私自始用或獲取相關消費資訊。

## 產品品質

產品品質是千百度集團無時不刻均給予重視的核心議題，亦是我們得到消費者信賴的重要基石。我們在產品的每個階段均對品質問題進行考量，從最開始的設計，到開發、生產等，力求在各個流程都嚴格品質控制措施，將產品的安全及健康風險降至最低。



為向消費者提供優質的產品，我們建立了嚴格的《品質管制制度》，分別針對原材料、半成品、成品及外加工產品均明確了適用的檢驗範圍、檢驗率、檢驗流程及檢驗標準。我們委託協力廠商專業檢測機構對產成樣品進行品質檢驗，檢驗合格後方可進行批量生產。同時，為了規範外加工產品的品質管理，保證外加工產品品質符合千百度的要求，我們在每個外加工廠派駐一名檢驗人員負責對外加工品進行100%的檢驗。

作為行業內的領先者，千百度在對自身品質嚴格要求的同時，亦參與了多項國家級行業標準的制定，包括《鞋類通用技術要求》、《鞋類化學試驗方法可萃取重金屬含量的測定電感耦合等離子體發射光譜法》、《皮鞋防寒性能技術條件》等。

在玩具業務板塊，Hamleys制定了《品質管理手冊》(Quality Manual)，對供應商的生產過程及產品品質進行了詳盡的要求。我們要求所有自營品牌產品經過嚴格的技術查驗，包括從玩具使用的材料、玩具安全性、儲存情況等方面進行測試。對於非自營品牌產品，我們要求供應商提供相關產品合格證明，保證品質符合要求。Hamleys作為英國玩具工會(BTHA)的成員，始種堅持為消費者提供品質有所保障的產品。我們亦要求所有玩具生產商保留準確且完整的技術文件，以滿足國家或歐盟的玩具安全標準；技術文件包括：物料清單、物質清單、支持性材料信息/SDS (Safety Data Sheet, 安全數據表) 文件、接線圖及電路圖、材料安全數據表、供應商符合性聲明等。我們與國際玩具工業協會(International Council of Toy Industries, 簡稱ICTI)簽署了諒解備忘錄，為推廣玩具安全標準共同努力。

除了嚴格把控產品品質，我們於2018年繼續加大了對於產品研發及提升的資源投入，千百度集團本年度共在研發方面投入了約4,150萬元人民幣。技術的提升使得千百度更加專注發揮自身優勢，生產出能夠滿足消費者需求的產品。

千百度集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》等法律法規，並制定了《商標管理規定》，對商標的內部申報及審批流程、商標使用範圍等進行了規範。2018年度，本集團未發生任何違反商標使用規定的事項。

### 與社會同行

社會  
民生

#### 加強內部行政管理

千百度集團對賄賂和腐敗行為秉持著「零容忍」的態度，我們亦會向我們的合作單位重申相關原則和規定。2018年度，未發生針對本集團或員工的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢案件。

我們建立了舉報機制，任何我們的利益相關方，包括員工、股東、供應商、顧客等，均有權利通過舉報郵箱等管道向我們反映任何涉嫌貪腐舞弊的行為。同時，我們制定了嚴格且保密的調查程式，承諾對舉報人員進行保護，確保舉報人員的安全。我們聘請獨立審計師對公司進行外部審計，通過內外部審計預防和控制不道德行為的發生。我們亦在新員工入職培訓和發放《員工手冊》時進行相關法律法規的宣講，提高員工的商業道德意識。

在玩具業務板塊，《Hamleys員工手冊》(Hamleys Employee Handbook)亦對反貪污腐敗及舉報措施進行明確。

### 提升企業管治水準

千百度集團不斷努力提升企業管治水準，通過建立有力的管理體系進而保障各利益相關方的利益。管理層及每名員工均以提升企業價值為目標，履行企業責任，確保公司的管理規則有效運行。為此，公司制定了完善的管治架構，董事會負責監督集團策略決定及業務表現，公司執行管理層負責制定和落實各項政策和制度。我們亦重視風險管理和內部控制在企業管治中的重要作用，公司內審部門負責定期對公司進行全面審核工作。

議題	政策及制度	管理措施
供應商管理	《採購中心工作手冊》 《供應商管制程式》 《品質及供應商管理手冊》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立完善的管理組織架構</li> <li>• 利用標準化流程體系對供應商進行管理</li> <li>• 加強原材料採購的檢驗要求及品質監督</li> </ul>
員工僱傭管理	《員工手冊》 《禁止歧視管理程序》 《禁止聘用童工管理程序》 《禁止強制勞動管理程序》 《禁止騷擾虐待勞工管理程序》 《安全生產管理制度》 《應急準備與回應管理程式》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立完善的管理組織架構</li> <li>• 明確員工權利，維護員工利益</li> <li>• 增進與員工的及時溝通，傾聽員工訴求</li> <li>• 建立科學合理的薪酬福利體系及晉升管道，提高福利待遇</li> </ul>
客戶服務管理	《客戶滿意度調查程序》 《千百度國際線上線下各品牌顧客投訴及維修處理流程規定》 《VIP 客人資料資訊保護相關制度》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 明確客戶投訴和退貨處理、滿意度調查及滿意度改善措施的具體要求</li> <li>• 加強客戶資訊保護工作，防範客戶資訊遺失或被非法使用</li> </ul>

### 愛心、慈善活動

千百度集團相信，在企業發展的同時，我們亦擁有回饋社會、與社會共同發展的責任。我們積極組織參與各類公益活動，履行社會責任，為社會做出一份貢獻。

2018年，Hamleys各門店組織了各種愛心公益活動。Hamleys徐州店開展「築夢公益活動」，在店內設立愛心物資捐贈點，並將我們籌集到的物資分批次寄至三所學校，在寒冬為偏遠地區的孩子們送去了滿滿的暖意。我們在感恩節舉行玩具愛心拍賣活動，將拍賣所得捐贈給當地慈善機構；我們還組織員工至偏遠地區支教；同時，我們亦會利用門店內設施進行保護生物多樣性的公益展示活動等。



千百度集團於本年度亦向貧困大學生群體、部隊官兵、地區慈善基金會、新農村的建設進行了捐款慰問，為社會各界的發展盡一份綿薄之力。

## 7. 資料索引

層面	披露內容	報告章節	頁碼
<b>A. 環境</b>			
A1	排放物	排放	9-10
A2	資源使用	資源使用	10-11
A3	環境及天然資源	環保措施	12-14
<b>B. 社會</b>			
B1	僱傭	我們的員工	17-18
B2	健康與安全	保障安全健康 環境	19-20
B3	發展及培訓	員工發展與成長	21-22
B4	勞工準則	僱傭資訊	17-18
B5	供應鏈管理	我們的供應商	15-16
B6	產品責任	產品品質	23-24
B7	反貪污	加強內部 行政管理	24
B8	社區投資	愛心、慈善活動	25-26

**C. banner International Holdings Limited**  
**千百度國際控股有限公司**

[www.cbanner.com.cn](http://www.cbanner.com.cn)