



## 質量、環境及安全綜合管理計劃 2024 (V0 版)

根據本公司的「**可持續發展政策**」(本文件的第四頁)，本公司致力於，環境、社會及經濟的可持續發展。

賓客對零售或其他服務企業的期望越來越高，包括但不限於，服務質量、企業對環境的影響、及服務環境的安全性。為配合服務業界整體的可持續發展，本公司建立了獨家的「**質量、環境及安全綜合管理計劃**」。

於 2024 年與本公司首次合作或續約的零售業或其他適用本計劃的新舊客戶，並且符合以下條款，可一次性免費享受本「**質量、環境及安全綜合管理計劃**」的相關回饋。

- (1) 客戶每天所需的保安服務時數不少於 12 小時，而合作期間不能隨意減少已在服務投入時所簽訂的每日服務時數。
- (2) 在保安服務於合約生效日的 3 個月後，客戶可在 1 年內享受「**質量、環境及安全綜合管理計劃**」內的其中 1 個項目。
- (3) 如客戶沒有於上述第(2)點所指的期限內提出申請享受「**質量、環境及安全綜合管理計劃**」內的項目，將視客戶放棄享受本計劃之權利。

客戶如欲享受本「**質量、環境及安全綜合管理計劃**」，請向本公司以書面提出。

有關「**質量、環境及安全綜合管理計劃**」，本公司保留最終解釋權。



## **項目 1：6S 管理評估服務**

### **項目特點：**

本公司透過 6S 管理評估服務，以「整理」、「存放」、「清掃」、「標準」、「修養」及「安全」的層面，為客戶評估相關的工作程序、工具及物料的存放情況、工作環境的規範化及安全等，協助客戶提升更高的工作效率，並確保工作場所的安全。

當工作效率提升，並且沒有因任何工作安全及職場健康的事件而影響企業的服務生產力時，客戶可更專注提供優越服務給賓客。

如客戶已有或正考慮 ISO9001(質量管理系統)或 ISO45001(職業健康與安全管理系統)的認證，本項的評估服務將成為認證部份的重要一環。

### **註：**

- (1) 客戶只可享受「6S 管理評估服務」一次。
- (2) 評估內容屬保密，並不會向任何第三方披露。

## **項目 2：環境影響評估 (Environmental Impact Evaluation)**

### **項目特點：**

僅僅提供價值的產品或服務已經不夠了。賓客的期望發生了變化，越來越重視企業承諾對社會和地球的貢獻，並根據企業的反應做出選擇。

因此，透過「環境影響評估」服務，本公司為客戶從不同環保角度，評估客戶的能源管理、廢物減少、資源利用、室內空氣質素等現有的成效，協助客戶探索更深度的環保舉措，以滿足及超越社會及其他持份者對客戶的企業責任之期望。

如客戶已或正在參與相關的環境、社會和企業管治(ESG)之申報，本「環境影響評估」服務所作出的分析及建議，將有助客戶更滿足 ESG 的要求。

### **註：**

- (1) 客戶只可享受「環境影響評估」一次。
- (2) 內容屬保密，並不會向任何第三方披露。



### **項目 3：服務質量 360°審核 (Walk-Through Audit)**

#### **項目特點：**

服務的傳遞從體驗的開始到結束都需要符合本客戶的賓客角度之期望。

「服務質量 360°審核」是一項以客戶為中心的調查，旨在發現服務需要改進的地方，讓本客戶在服務業更具競爭力、並給予其賓客更多有價值的服務。

「服務質量 360°審核」是從本客戶的賓客角度評估服務質量，因為賓客經常意識到員工和經理可能忽略的線索，例如：沒有以客為本的服務設計、服務人員的溝通技巧帶來的不愉快體驗、服務環境的安全性及衛生情況等。

「服務質量 360°審核」比一般「神秘顧客」更具深層次，以服務質量 5 大維度(可靠性、反應性、保證性、移情形和有形性)及服務場景去衡量賓客的服務體驗、查核服務人員是否有按企業所制定的服務標準及工作程序提供服務、以及對比在每個階段的體驗之前後差距。

#### **註：**

- (1) 有關「服務質量 360°審核」的調查項目內容，可按客戶現有的「神秘顧客」問卷進行調查、或按客戶要求深化該問卷內容後才進行調查。
- (2) 客戶只可享受「服務質量 360°審核」服務兩次。
- (3) 調查內容屬保密，並不會向任何第三方披露。

## 可持續發展政策

本公司致力於通過以下七項原則將企業責任行為納入我們的業務，包括：(1) 問責制、(2) 透明度、(3) 道德行為、(4) 尊重利益相關者的利益、(5) 尊重法律規則、(6) 尊重國際行為規範、以及 (7) 尊重人權。



我們致力於透過以下舉措，在本地社區以合乎道德的方式運營我們的業務。

**社會責任：**包括工作與生活的平衡、勞動權益、職業健康和安全、工作環境、社會凝聚力、平等機會、多樣性、公平、本地就業、女性就業、長者就業、本地人才的職業發展、培訓和技能發展、支持本地教育、文化、體育及不同產業發展、反競爭、反賄賂、反腐敗、商業行為準則、可持續採購、消費者的保障、環境保護的道德行為、社區參與等。

**環境責任：**包括資源運用、材料選用、節能、節水、減廢、回收等。

**經濟責任：**包括直接和間接的經濟影響、良好的商業慣例和行為準則、創新、企業管治、風險管理、質量管理等。