



UTS MARKETING SOLUTIONS HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)
股份代號 : 6113

2024

環境、社會及管治報告

環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄C2—環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告指引(「環境、社會及管治報告指引」)編製。

本報告主要審閱及報告本集團於馬來西亞營運的環境、社會及管治表現。本報告涵蓋截至2024年12月31日止財政年度的工作。披露範圍涵蓋本集團位於馬來西亞吉隆坡的中央商務區內之八個客戶聯絡中心及馬六甲州的一間新分行聯絡中心。

本報告重點列出於環境及社會層面上本集團就可持續發展作出的努力。有關我們企業管治的詳情，請參閱本集團2024/25年報內的企業管治報告。

本報告可從聯交所網站www.hkexnews.hk及本公司網站<http://unitedteleservice.com>「投資者關係」一節項下「公告及通函」分類中獲取。

報告原則

根據指引，本報告採用以下原則：

重要性：

為識別及評估對業務持份者造成影響的重大事宜，我們透過多種方式與業務持份者廣泛溝通，進行重要性評估調查，以釐定對本集團可持續發展產生重大影響的因素。

量化：

本集團於可行情況下以量化計量單位呈報資料，包括有關所用標準、方法、假設及提供比較數據的資料。

平衡：

我們的目標是維持報告的平衡，並就本集團表現最關鍵方面的進度及持續挑戰作出公平披露。本報告的資料主要來自內部統計報告及文件。

一致性：

我們已遵循環境、社會及管治報告指引進行匯報。若日後出現任何變動可能影響與過往報告進行的比較，本集團將於日後發佈的報告相應內容加入註解。

董事會於環境、社會及管治的策略、優先次序及目標方面的角色

我們環境、社會及管治的主要策略，是我們成為馬來西亞最受尊重的外包客戶聯絡服務供應商之一。

本公司董事會(「董事會」)監管本集團的環境、社會及管治事宜，並制定環境、社會及管治的整體管理方針、策略及優先次序。董事會負責本集團的整體風險管理及內部監控系統，並檢討其成效，當中包括本集團業務的環境、社會及管治相關風險。本集團已制定風險管理框架，就所有已識別可影響主要業務運作的風險，提供一致的風險管理程序(即風險識別、評估、處理及呈報)方針。由於本集團在以服務為本的行業中運營，董事會對環境、社會及管治相關事宜的監督充足，我們認為目前毋須另設委員會。

環境、社會及管治報告

董事會於環境、社會及管治的策略、優先次序及目標方面的角色(續)

本集團致力為我們的持份者創造長遠的價值。本集團持續與主要持份者接觸並保持溝通，當中包括客戶、僱員、供應商、媒體、股東、監管機構及社區，以了解他們的期望並處理他們關注的問題。我們透過會議、訪談、重點小組討論、調查及意見回饋計劃等一系列渠道，定期收集持份者的意見。

董事會亦將定期審查系統的實施成效，以及是否涵蓋主要控制措施，包括營運團隊管理、業務發展及規劃、職業健康和 safety、財務、風險管理和投資者關係。其他業務職能代表亦有參與其中，例如法律及政策、創新、安全健康與環境保護、人力資源單位等。

重要性評估調查

截至2024年12月31日止年度，本集團已評估多項環境、社會及管治相關事宜，並評估持份者與本集團對各事宜的重要性。本評估有助確保本集團業務發展能滿足持份者的期望與要求。本集團及持份者所關心的事項均列載於以下的重要性矩陣圖內：

		對本集團的重要性		
		低	中	高
利益相關者	高			<ul style="list-style-type: none"> 僱員健康與安全 產品及服務的品質保證 僱用條款 發展及培訓
	中	<ul style="list-style-type: none"> 用水 對環境及天然資源的影響 	<ul style="list-style-type: none"> 反貪污 童工及強制勞工 社區投資 	<ul style="list-style-type: none"> 用電 供應鏈管理
	低	<ul style="list-style-type: none"> 排放物 包裝材料 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關事宜 	

我們的環境承擔

保護環境對我們至為重要，而我們努力在進行我們的業務活動時創建及維護一個清潔及安全的環境。

排放物

因為我們的業務性質主要涉及辦公室業務，於我們提供的出站客戶聯絡服務流程中不會生產、排放或排出污染物。

為維持可持續環境，我們採納溫室氣體(「溫室氣體」)政策，通過我們的活動將溫室氣體影響降至最低。有關溫室氣體政策所載措施詳情，請參閱本報告第12頁起的績效指標表。截至2024年12月31日止年度，我們遵守對我們有重大影響的當地相關法律及法規。

環境、社會 及管治報告

資源使用、環境及天然資源

我們重視資源的有效利用，並致力於減少日常營運中的浪費。我們採納綠色辦公室政策，強烈鼓勵有效率使用電、紙張、水及其他天然資源。

就有效率用紙而言，我們鼓勵：(i) 在切實可行情況下盡量使用電子通信取代紙張；(ii) 重複使用紙張、信頭及信封；(iii) 採用雙面打印取代單面打印；及(iv) 設定合適的字體大小並優化版面配置以盡量減少頁數。我們亦從支持負責任林業的 Forest Stewardship Council 的紙張供應商處採購紙張。

就有效率使用資源而言，我們鼓勵：(i) 使用自動鉛筆芯及圓珠筆芯；(ii) 僱員自備水杯，減少即棄水杯用量；(iii) 僱員重複使用塑料袋、回收利用玻璃瓶及鋁罐；及(iv) 回收利用打印機墨盒及碳粉。

關於有效率用電及用水方面，請參閱本報告第 12 頁起的績效指標表。

氣候變化

氣候變化及全球暖化均為當今全球主要的環境問題。儘管這對我們的業務(主要包括馬來西亞的辦公場所及聯絡中心)並無重大影響，我們仍然深明識別氣候相關風險的重要性，並努力實施策略減輕有關風險及提倡環境保護常規，提高員工環保意識。

由於我們的主要業務運作於辦公室處所進行，氣候變化不會直接對業務產生重大影響。由於颱風、暴雨及山洪暴發等極端天氣增加，本集團或會經歷生產力的損失。本集團將審視現有應對惡劣天氣狀況的措施，確保員工安全。截至 2024 年 12 月 31 日止年度，天氣狀況並未對本集團的業務造成重大影響。

為減少碳足跡及碳排放，本集團不時監控其營運中的能源消耗情況，以物色提高效率及減少溫室氣體排放的機會。

氣候相關風險及機會

氣候變化對人類福祉及商業活動均構成重大威脅，因此必須採取適應及減緩氣候變化的措施。儘管本公司的營運尚未受到氣候變化所帶來的實體風險或轉型風險的嚴重影響，但本公司重視環境保護，致力於將對環境的潛在負面影響降至最低。就此而言，評估與氣候相關風險和機遇，對於應對氣候變化、支持向低碳經濟轉型、確保公司對這兩種變化的韌性至關重要。

我們非常重視氣候變化治理，並持續改進我們的管理機制和方法，以確保長久的有效性。董事會是識別及應對氣候相關風險的管理機構。董事會負責審批氣候相關目標並評估其成果，決定監控和處理氣候相關問題的預算和資源。董事將每年至少參加一次由外部專家提供的訓練，以了解與氣候相關的最新趨勢，並確保他們具備監督與氣候相關問題所需的知識。高級管理層也會參與識別和評估與氣候相關風險和機會，管理和監控與氣候相關的問題，並根據董事會的指示計算績效數據。

環境、社會及管治報告

氣候相關風險及機會(續)

本公司的營運以位於馬來西亞的辦公室為主，不涉及農業或製造活動。本公司已識別並評估下列實體風險及轉型風險：

風險種類	氣候相關風險	潛在影響	時間維度	應對措施	對價值鏈影響	財務影響
實體風險	颱風或其他極端天氣事件	<p>颱風或其他極端天氣事件可能對執行職務的員工構成危險，並可能導致本集團呼叫中心受損。</p> <p>任何服務中斷都可能影響服務提供和僱員福祉，並損害客戶的信任和信心。</p>	短期	制定極端天氣事件應急響應計劃，涵蓋多個場景，從設施準備及人員能力等多方面提升應急響應能力。	營運	因運作中斷而增加營運成本。
轉型風險	酷熱事件及熱浪	由於需要增加空調以保持僱員福祉及生產力，而導致營運成本增加。	短期	迅速啟動應急預案，調配必要資源，確保僱員安全和業務連續性。實時監測天氣變化和設施受損情況，根據實際情況及時調整應對措施。	營運	增加能源支出和適應措施成本。
轉型風險	客戶行為變化	近期，越來越多的客戶設定了價值鏈減碳及環境、社會及管治的目標，並要求全價值鏈在降低碳排放及其他環境、社會及管治方面作出貢獻，如果無法滿足客戶需求可能導致失去商業機會。	中期	<p>積極與客戶對話，以了解彼等的要求及期望。</p> <p>制定減碳及環境、社會及管治策略並實施相關措施。</p>	下游價值鏈	為滿足客戶對低碳及其他環境、社會及管治要求所採取的應對措施可能導致營運成本增加。

環境、社會及管治報告

氣候相關風險及機會(續)

風險種類	氣候相關風險	潛在影響	時間維度	應對措施	對價值鏈影響	財務影響
轉型風險	持份者關注增加	倘本公司在處理氣候相關問題或其他環境、社會及管治問題上的聲譽受到負面影響，則或會因無法滿足將氣候變化或其他環境、社會及管治行動視為重要因素的投資人的期望，而對本公司籌集資金的能力構成不利影響。	中期	建立氣候風險管理流程，實施相應措施，並保持公開披露。	下游價值鏈	為滿足客戶對環境、社會及管治的關注所採取的應對措施可能導致營運成本增加。
轉型風險	政策與法規變更	政府或監管機構或會實施更嚴苛的氣候相關政策、法律和法規。	長期	向專業人士諮詢最新的合規要求。	營運	增加合規成本。

儘管上述如此，鑒於本公司的營運以辦公室為主，董事會認為氣候相關風險對截至2024年12月31日止年度的財務狀況、財務表現及現金流量的影響不大。氣候相關風險不大可能對本公司的業務模式造成重大調整或對本公司的營運造成重大干擾。於本報告日期，董事認為，除非適用法律、法規及/或政策出現重大變動，否則易受氣候相關轉型風險及氣候相關實體風險影響的業務活動的金額及百分比微不足道。儘管本公司在中長期內可能會增加部分成本及開支以應對氣候相關風險，惟本公司預計其財務狀況、財務表現或現金流量不會受到嚴重影響。鑒於本集團的營運以辦公室為主，因此具有較高的氣候適應力，易於調整營運以應對氣候相關風險。重大的不確定因素為實施氣候相關的新訂法律及法規，要求本集團在合規方面花費額外的成本。在截至2025年12月31日的下一個財政年度內對財務報表中的資產和負債賬面值進行重大調整的風險極低。

截至2024年12月31日止年度，本公司尚未設定任何特定的氣候相關目標，以達成任何企業策略目標或評估員工的績效和薪酬。本公司亦未在決策中採用碳價，亦未擬定任何使用碳信用額的計劃。儘管如此，本公司將密切注意環境、社會及管治事宜的全球趨勢，並可能在未來認為必要時將該等目標納入其企業策略及人力資源管理。

截至2024年12月31日止年度，用於氣候相關風險和機會的資本開支、融資或投資金額為零。

除適用於所有企業的一般法律及法規外，本公司毋須遵守特定的氣候相關法律或法規。未來，本公司將致力與氣候相關財務披露工作小組的建議保持一致。

環境、社會及管治報告

氣候相關風險及機會(續)

氣候相關機會

本集團面臨的氣候相關機會如下：

氣候相關機會	潛在影響	應對措施
提升能源效益	推進節能技術改造，優化能源管理水平，提高能源使用效率，從而降低本集團辦公場所及聯絡中心的能源成本	優化能源管理，支持節能降耗。採取如流程優化、設備升級等做法，改進能源使用效率。
增加可再生能源使用比例	增加可再生能源使用比例，可降低公司對化石能源的依賴，避免受化石能源價格波動影響，有助於整個集團建立綠色低碳的品牌形象	實施可再生能源消耗實務
增加低碳服務供應商的需求	客戶越來越青睞低碳之選，本公司的環境、社會及管治成果可為整個集團帶來競爭優勢	採納綠色措施以減少我們服務對環境的影響
提升本公司形象	投資先進的氣候解決方案，可加強整個集團在可持續發展方面的形象，並提高對具環保意識客戶的吸引力	強化環境、社會及管治策略並強調氣候友善服務

氣候相關風險或機會對本集團的財務影響不易單獨識別。

我們的服務質量控制以及我們勞動力的發展及培訓

作為一間從事服務業務的公司，我們的服務質量對於我們的可持續發展及長期成功至關重要。我們致力於提供最高質量的服務。我們努力做到：

- 提供有效與可靠的服務，以充分滿足客戶的特定要求、需求及期望；
- 遵守所有相關標準、法令、法規、規例及本公司行為準則的要求；
- 以效果最好及效率最高的方式開展所有活動；及
- 針對影響服務質素的活動向工作人員提供適當的培訓。

環境、社會 及管治報告

我們的服務質量控制以及我們勞動力的發展及培訓(續)

為了確保我們的電話營銷銷售代表所提供信息的完整性與準確性，我們實行(i)在開始履行職責之前，為我們的電話營銷銷售代表提供有關出站聯絡服務技能與道德規範的培訓；(ii)在通話完成後，通過靜音監控或語音記錄實時監控我們的電話營銷銷售代表與受理方之間的對話；及(iii)不時仔細控制及審閱我們的電話營銷銷售代表使用的演示文稿內容。此演示文稿是與我們的客戶及相關資料庫持有者合作準備的，並且在最終文稿投入使用之前，必須獲得我們的客戶及相關資料庫持有者事先同意。演示文稿通常包含一系列常見問題，以便我們的電話營銷銷售代表對受理方的問題做出回應。

我們的培訓及發展部門負責我們的員工以及一名由我們負責管理及培訓的資料庫持有者的員工的培訓及發展。請參閱本報告第12頁起的社會績效表。

新招聘的電話營銷銷售代表需要參加由我們的培訓及發展部門舉辦的培訓。培訓課程通常涵蓋關於本集團，我們的客戶，相關聯絡服務技能以及一般產品知識的信息。

在培訓結束時，對電話營銷銷售代表進行評估，以確保他們具備履行職責的必要技術及能力。對於任何新服務或服務特性的重大變化，電話營銷銷售代表都必須參加培訓，並且在項目啟動之前必須通過服務評估測試，該測試通常採用角色扮演的形式。

我們的培訓及發展部門的導師亦會在聯絡中心提供在職培訓。在這類培訓計劃中，導師在我們的電話營銷銷售代表身邊進行指導，聽取他們的電話，指導他們完成交易並提高通話質量。我們的導師還開展培訓講座，以提高我們的電話營銷銷售代表的技能水平及動力，並且還負責按項目提供產品特定培訓。

此外，團隊領導每年需要至少參加30小時的持續專業發展，以確保其技能獲得重新更新。這些培訓包括技術與產品知識培訓，以及激勵、領導力及銷售技能。

我們定期組織旨在提高員工的積極性及技能的各種課程，如壓力管理及銷售技能課程。

環境、社會 及管治報告

管理我們的供應商

我們的供應商主要有辦公室業主、電信運營商及其他服務供應商。我們期望供應商實施負責任的僱傭措施，公平合理地對待其僱員，尊重僱員權利並為僱員提供不存在虐待或歧視、童工及強迫勞工的環境。供應商亦須堅持依循透明業務流程及高度廉潔以避免利益衝突、禁止任何類型的貪污行為。作出任何採購決定前，我們會對供應商進行盡職調查及評估，以規避供應鏈每個環節的環境及社會風險。

在甄選供應商時，我們僅與那些對質量承諾相同的人士進行接洽。我們考慮的因素有：

- 過往與本集團工作的記錄；
- 滿足商定的質量及合同要求的能力；及
- 過去的記錄。

在服務期間可能舉行會議，以確保供應商符合我們的願景、標準及要求。就追蹤質量問題將進行記錄，必要時將採取適當的補救措施。那些表現突出的供應商被添加到我們批准的供應商名單中。

我們關注供應商對環保及可持續性的意識，並在我們的商業夥伴和供應商中推廣良好環境表現、可持續發展及管治常規。我們鼓勵供應商考慮氣候變化對其營運構成的風險，並積極減輕其環境影響。

截至2024年12月31日止年度，我們並無知悉任何主要供應商對商業道德、環境保護、人權及勞工常規有任何重大實際及潛在負面記錄，彼等亦概無面對有關人權問題的重大不合規情況。

資料保護

由於我們的業務性質使然，本集團處理大量敏感的個人數據，包括(其中包括)聯絡接收人的姓名與電話號碼。因此我們將資料安全及正當使用資料視為至關重要。

為確保不會濫用或未經授權使用從資料庫持有者取得的個人資料，本集團僅根據各自合約的條款使用從資料庫持有者取得的個人資料。本集團亦嚴格保密處理從資料庫持有者收取的個人資料。我們不斷與資料庫持有者及我們的客戶密切合作，為每個項目設計定制的資料安全措施，以解決資料安全需求。

我們將信息及資料庫的存取限制在嚴格的必須獲知的範圍內，使我們能夠確保合理的風險管理水平並保持信息及資料庫的機密性。目前，我們實施以下關鍵資料安全措施：

環境、社會 及管治報告

資料保護(續)

實體環境：有安全措施來確保資料的物質安全。這些措施包括：

- 將聯絡中心按照不同的項目分為不同的工作區域。每個區域都有自己的門禁卡系統，僅有授權人員才能進入；
- 在每個聯絡中心、工作區域及伺服器機房安裝監控攝像機；
- 在大樓的主要入口處派駐安保人員進行監視；
- 要求所有電話營銷銷售代表將他們的個人物品存放在提供的儲物櫃中。包括移動電話及錄音筆在內的錄音設備不允許在他們的工作站上使用；
- 在聯絡中心實施了清理辦公桌政策，讓所有電話營銷銷售代表下班時不得遺下文件或紙張以及沒有空間讓他們擺放任何機密或敏感文件；
- 禁用所有聯絡中心員工電腦的可移動存儲設備端口；以及
- 限制所有電話營銷銷售代表的互聯網或電子郵件存取功能，僅有必要的材料以講稿的形式提供給他們。

系統安全性：我們有安全措施來確保我們運營過程中的安全性，包括資料訪問、傳輸、存儲及清除。這些措施包括：

- 對網絡打印實施密碼控制，並僅限於管理人員可使用複印機及傳真機；
- 要求授權人員僅通過指定的用戶帳戶與密碼才可取得機密資料；
- 要求我們的客戶提供加密或密碼保護的呼叫資料電子複本，並且僅允許我們信息技術部門的授權及指定人員下載及上載有關呼叫資料；
- 我們的客戶或資料庫持有者的網絡連接和資料交換受到防火牆保護，並由我們的信息技術部門工作人員定期監控；
- 通過我們的CRM系統配置及嚴格控制聯絡中心員工可見的信息。工作人員通常僅能在電話號碼被屏蔽的情況下查看聯絡接收者的姓名；
- 禁止聯絡中心人員進行資料更改；
- 在提供服務後或經過約定的時段後刪除及清除我們的資料庫，由客戶或資料庫持有者應要求見證；以及
- 加密備份資料。

環境、社會 及管治報告

資料保護(續)

本集團採取措施防止黑客攻擊我們的系統，包括在伺服器及工作站上安裝防病毒軟件，應用保安修補程式和操作系統更新，通過防火牆保護與客戶的網絡連接，並禁用伺服器及防火牆端口上的不必要服務。

所有包含個人資料的文件都受到嚴格控制。內部及外部產生的文件按照採用的程序進行記錄及存檔。所有傳出文件都會被屏蔽以確保不會洩漏機密信息。

我們的勞動力

作為服務提供商，我們的競爭優勢在於我們員工的能力及實力。通過員工的創造力，本集團能夠不斷提高可持續性的疆界。本集團致力創造及維持一個優越工作環境，不僅有利於創造力，更能啟發員工受到激勵邁向優異。

截至2024年12月31日，本集團共有1,225名員工，其中包括男性員工507名及女性員工718名。

隨著本集團繼續擴大業務，吸引及留住人才變得更加重要。本集團致力於開發及部署創新的人才管理系統，以預測並滿足本集團及員工的戰略需求。在招聘過程中，對於根據個人資歷、經歷及能力分派的職位，所有候選人都有平等的機會競爭。我們相信多元化及包容性的團隊是一種競爭優勢，並理解及明白只有通過充分承諾、創造力及團隊合作精神才能實現我們的企業願景。本集團致力於消除各種歧視、虐待與不平等現象。我們的願景是通過創造一個充滿活力、開放及包容的工作環境來加速我們的業務增長。

我們嚴格遵守最低工資指令、1968年僱傭(限制)法及1955年僱傭法。我們為所有的馬來西亞僱員購買了1991年僱員公積金法之下的僱員公積金、1969年僱員社會保障法及2017年僱傭保險系統法項下的社會保險。

本集團通常向電話營銷銷售代表及其團隊領導以及經理支付固定薪金及與表現掛鈎的佣金，例如出勤相關佣金及達致日常或月度銷售目標的佣金；而本集團通常向我們其他員工支付固定薪金及酌情花紅。

除為所有員工提供具有競爭力的薪酬待遇外，本集團還為其提供額外的福利，以提高員工士氣及幸福感，例如(i)免費年度旅行，(ii)如團體醫療保險、團體意外保險及團體定期人壽保險等員工保險，(iii)各種獨特主題的每月銷售獎勵，以及(iv)節日辦公室佈置比賽。

本集團已於所有重大方面遵守有關員工薪酬、解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、待遇及福利及反歧視的相關法律及法規。我們亦於所有重大方面遵守有關提供安全工作環境及保護員工免受職業危險的相關法律及法規。

環境、社會 及管治報告

讓我們的員工保持健康

我們認為員工安全至關重要。我們致力於所有設施中保持高安全標準。

工作環境的物質特徵與員工的生理及心理健康有關。瞭解到員工大部分工作時間均處於辦公室內，我們致力透過實施下列主要措施達致此目標：

- 維持受控之安全及不會對健康構成威脅之工作環境；
- 對任何不安全狀況進行檢查並立即予以修正；及
- 在辦公室內所有密閉空間一律禁止吸煙。

截至2024年12月31日止年度，我們並無經歷任何有關員工安全的重大事件或事故或任何有關工作安全及健康事宜的適用法律的嚴重及法規不合規事宜，亦無就不遵守安全法律及法規向我們實施任何罰款或處罰。

反貪污

本集團重視和促進管理層及員工的誠信，並對所有貪污勒索、詐欺和洗黑錢行為採取零容忍政策，並嚴格遵守2009年馬來西亞反貪污法案。我們通過公司政策有效地向員工和供應商傳達我們的期望和價值觀。我們鼓勵員工通過我們既定的舉報平台報告任何有嫌疑的活動。我們亦監控供應商或業務合作夥伴是否有任何貪污行為。我們於截至2024年12月31日止年度並無識別任何不遵守上述法規的情況。已將有關反貪污實踐的教育材料發予董事及管理層傳閱，以提高彼等對反貪污的意識。

截至2024年12月31日止年度，本集團並無發現不遵守與貪污、洗黑錢及恐怖份子融資活動有關的相關法律及法規而對我們有重大影響的情況。

為社區創造可持續的價值

我們深知自己的社會責任，並願意為社會作出貢獻。本集團不僅為商界創造可持續價值，也為當地社區創造可持續價值。截至2024年12月31日止年度，本集團為馬來西亞各種慈善機構募集資金。通過參與這些社區項目，我們促進了跨團隊合作，加強了團隊合作精神，同時為社區做了一些有益的事情。

慈善捐贈

除了參與各種志願活動及社區活動之外，本集團一直熱衷於捐助及贊助慈善事業以支持社區發展。在截至2024年12月31日止年度，共捐贈了約8,000令吉予非營利慈善組織及／或慈善活動主辦方。

環境、社會 及管治報告

表現績效

環境、社會 及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
A1	排放物		
A1.1	排放物種類及相關排放數據	不適用	我們的大部分業務均在馬來西亞吉隆坡及馬六甲的辦公室內進行。碳排放是我們經營所產生的主要排放類型。所有廢水排放都由大廈管理部門管理，因此對我們的運營而言並非重要。 我們碳排放的主要來源是我們辦公室的電力消耗。
不適用	溫室氣體總排放量(附註1)	二氧化碳／	
	直接(範圍1)	不適用	無
	能源間接(範圍2)	公噸及密度	272公噸。密度：每平方呎0.004公噸(以總樓面面積(附註2)合共69,945平方呎計算)
	其他間接(範圍3)	公噸	1.02公噸
A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度	不適用	本集團不產生任何有害廢棄物。
A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度	不適用	本集團的廢棄物主要包括紙張等辦公室用品及設備，現時並不會對本集團造成重大影響。展望未來，我們將衡量把我們產生的無害廢棄物的需要納入考量(倘適用)。

附註：

1. 範圍2主要來自電力使用。

範圍3主要來自廢紙。
2. 總樓面面積指我們位於馬來西亞的聯絡中心及分公司的總樓面面積。

環境、社會 及管治報告

表現績效(續)

環境、社會 及管治報告 指引段數	指標	單位	績效數據
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	不適用	<p>我們的目標是產生較 2023 年同期少的排放。</p> <p>於我們的溫室氣體政策中，我們採用的減排措施包括但不限於：</p> <ul style="list-style-type: none">(i) 所有辦公室於午餐時間關燈(倘無須使用)；(ii) 將辦公室使用的燈光由熒光燈升級至發光二極管(iii) 開啟所有辦公室設備及電器的省電模式；(iv) 採用最佳耗電方法；及(v) 借助安裝太陽能窗膜及百葉窗，令辦公室免於受陽光直射。
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	不適用	<p>我們的大部分廢棄物都是由大廈管理部門處理的一般辦公廢物。我們的目標是通過盡量減少使用辦公用品和紙張減少產生廢物。為減少廢棄物產生，已實施以下措施：</p> <ul style="list-style-type: none">(i) 使用可重複使用的辦公用品與工具；(ii) 回收紙張、金屬及塑膠廢物；(iii) 鼓勵員工自備午餐或外出吃飯，以減少外賣包裝垃圾的數量；及(iv) 循環再用所有單面列印紙張，用於列印草稿及內部文檔。

環境、社會 及管治報告

表現績效(續)

環境、社會及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
A2	資源使用		
A2.1	總耗電量	千瓦時	690,882
	耗電密度	千瓦時／員工	564
A2.2	總耗水量及密度	不適用	不適用。本集團耗水包括自來水，作為飲用水及衛生間沖洗水消耗，由辦公室物業的大廈管理部門提供及管理。
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	不適用	<p>本集團的目標是使用較2023年同期少的電力。</p> <p>於我們的溫室氣體政策中，本集團採納以下能源使用效益計劃：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 測量並評估辦公室的照明強度並移除所有不必要的照明設備；及 (ii) 電腦、列印機和傳真機等所有電子設備上；以及所有開關旁邊都貼有節能提醒。 <p>截至2024年12月31日止年度，與截至2023年12月31日止年度相比，本集團錄得用電量減少約104,529千瓦時。</p>
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	不適用	本集團於飲用及衛生間沖洗方面的耗水量相對較小。然而，本集團積極鼓勵員工進行節水活動，例如提醒員工洗手時在起泡揉搓時關閉水龍頭，然後在沖洗時再重新打開。本集團於取得適用水源上並無遇到任何問題。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量。	不適用	作為聯絡服務供應商，包裝材料對於本集團運營並非重要。

環境、社會 及管治報告

表現績效(續)

環境、社會 及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
A3	環境及天然資源		
A3.1	描述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	不適用	由於我們辦公室運營的性質，我們的活動對環境和天然資源的影響極小。然而，如本報告第3頁所述，我們仍已實施多項資源節約措施，以進一步減少對環境的影響。

環境、社會 及管治報告

社會績效

環境、社會 及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
B1	僱傭		
B1.1	員工總數	人數	1,225名
	男性員工總數及年齡組別	人數	合共507，包括： 20歲以下：36 21至30歲：314 31至40歲：122 41歲以上：35
	女性員工總數及年齡組別	人數	合共718，包括： 20歲以下：27 21至30歲：474 31至40歲：176 41歲以上：41
	全職員工及兼職員工總數	人數	1,225名全職 0名兼職
	員工地區		99%位於馬來西亞吉隆坡 1%位於馬來西亞馬六甲
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	百分比	5%男性，6%女性 20歲以下：1% 21至30歲：9% 31至40歲：1% 41歲以上：0% 10%位於馬來西亞吉隆坡 1%位於馬來西亞馬六甲

環境、社會 及管治報告

社會績效(續)

環境、社會及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
B2	健康與安全		
B2.1	因工作關係而死亡的人數	人數	0
B2.2	因工傷損失工作日數	日數	0
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	不適用	<p>我們的企業健康計劃內實施的措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 我們的各個客戶聯絡中心都配備了茶點區及售賣機； (ii) 不時於我們的各個呼叫中心向僱員供應茶點； (iii) 向火災或水災災民提供財政援助； (iv) 為有在學子女的員工提供返校經濟援助；及 (v) 激勵員工報名參加新型冠狀病毒疾病疫苗接種以及預約加強劑量。 <p>我們已透過積極尋求僱員反饋建議監察計劃效益及透過不同參與活動及渠道尋求改善空間。</p>
B3	發展及培訓		
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	百分比	由於本公司業務性質，所有僱員（不論性別及類別）均須接受培訓。
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	時數	<p>每名僱員 35 小時</p> <p>男性 41 小時</p> <p>女性 31 小時</p> <p>中級管理層 55 小時</p> <p>電話營銷銷售代表 34 小時</p>

環境、社會 及管治報告

社會績效(續)

環境、社會及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
B4 勞工準則			
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	不適用	本集團就童工及強制勞工採取零容忍政策並嚴格遵守主要人權宣言及適用勞動法律。本集團篩查所有新員工，確保僱傭合約符合當地勞動法的規定。截至2024年12月31日止年度，我們並無發現任何不遵守與童工或強制勞工有關的相關法律及法規而對本集團有重大影響的情況。
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用	倘本集團發現任何未成年員工或員工遭受任何人的強迫勞動行為，我們將向相關監管機構報告該事件，並立即終止該員工的工作。
B5 供應鏈管理			
B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應商數目	供應商總數：75名 66名位於馬來西亞 8名位於中國香港特別行政區 1名位於中國深圳
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	不適用	請參閱本報告中「管理我們的供應商」一段。
B5.3	描述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	不適用	請參閱本報告中「管理我們的供應商」一段。
B5.4	描述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	不適用	請參閱本報告中「管理我們的供應商」一段。

環境、社會 及管治報告

社會績效(續)

環境、社會及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
B6	產品責任		
B6.1	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	不適用	本集團業務並不涉及產品銷售。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	投訴數目	<p>銷售登記糾紛投訴是本財政年度內最常見的投訴。本集團擁有經驗豐富、訓練有素的品質保證(「品質保證」)人員團隊，對所有銷售語音電話進行100%審核。</p> <p>所有經品質保證部門審核的銷售語音電話其後均於外置硬盤驅動器(「硬盤驅動器」)存檔，以處理未來提出的任何可能銷售糾紛。</p> <p>截至2024年12月31日止年度，本集團接獲92宗有效投訴。</p> <p>在所有有效投訴中，51宗與銷售電話有關，41宗與銷售電話無關。</p> <p>所有投訴均由專門品質保證部門處理，並於接獲有關投訴後48小時交付時間內(不包括星期六及星期日)解決。</p> <p>投訴乃通過電子郵件接收及回覆，並將以標準審查格式向客戶提供結果。</p>
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	不適用	<p>本集團業務並不涉及知識產權。</p> <p>請參閱本報告「資料保護」一段。</p>
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	請參閱本報告「我們的服務質量控制以及我們勞動力的發展及培訓」一段。

環境、社會 及管治報告

社會績效(續)

環境、社會及管治報告			
指引段數	指標	單位	績效數據
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	不適用	請參閱本報告「資料保護」一段。
B7 反貪污			
B7.1	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	宗數	0
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	不適用	本集團對各種貪污和欺詐行為採取零容忍政策，並嚴格遵守2009年馬來西亞反腐敗法。我們通過公司政策有效地向員工和供應商傳達我們的期望和價值觀。我們鼓勵員工通過我們既定的舉報平台報告任何有嫌疑的活動。我們於截至2024年12月31日止年度並無發現任何不遵守上述法規的情況。
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	不適用	本集團通過研討會和工作坊為我們的董事和員工提供與反貪污法例有關的內部培訓。
B8 社區投資			
B8.1	專注貢獻範疇	不適用	本集團為馬來西亞慈善機構參與籌款活動。
B8.2	所動用的資源	不適用	截至2024年12月31日止年度，我們為各慈善活動及機構籌集共8,000令吉的資金，包括但不限於吉隆坡北區獅子會。