



## 目錄

方法	2
關於本報告	3
環境、社會及管治管理	4
董事會聲明	4
我們的持份者	5
重要性評估	6
A節：環境	7
排放	7
資源使用	9
氣候變化	11
環境及天然資源	12
B節：社會	13
僱傭	13
僱員流失比率	14
健康及安全	15
發展及培訓	15
勞動標準	16
供應鏈管理	17
產品責任	17
反貪污	19
社區投資	19

## 方法

智傲控股有限公司(以下簡稱「智傲」或「本公司」)及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)致力於改善業務表現以盡量為持份者提升價值，而不會對環境及社會造成損害，並希望對本集團及社區均帶來正面影響。本集團旨在成為港台兩地手機遊戲行業的市場翹楚，專注開發廣泛的遊戲產品組合，涵蓋自主／共同開發以至特許遊戲，並利用第三方發佈平台，以裨益客戶群。與知名遊戲開發商及營運商的鞏固關係促成業務取得成功。

我們一直盡力達成持份者的預期。我們的主要持份者(包括客戶、潛在投資者及股東、僱員、供應商、非政府組織(「非政府組織」)及本地社區)對本集團日常經營產生重大影響。本集團經由持份者而獲得啟發，藉以推行可持續策略、管理及申報系統。

我們時刻以降低新出現的風險為念並探索新的商機。助力當前的手機遊戲趨勢，我們希望優化產品，以滿足客戶不斷提升的需要。

為實施適用於本集團所有層面的可持續發展策略，我們已就以下可持續發展策略採用自上而下的方法：

1. 減輕環境的負荷
2. 認定並優先處理環境及社會問題
3. 營造創新型文化
4. 及時應對危機及市場變化
5. 保障人權及社會文化
6. 在決策過程中積極與持份者溝通
7. 培養僱員並促進僱員成長
8. 支持本地社區

我們仍須完成繁重的工作以繼續成長及可持續營運，但總括而言，並無任何困難能阻礙我們取得更多的成就。

本集團欣然列報其環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告(「本報告」)。本報告主要旨在提供關於本集團在香港及台灣的主要業務經營於截至2021年12月31日止年度(「本報告年度」)之環境、社會及管治表現的概述。本報告使本集團可為日後實現更佳業績而對表現進行全面的檢討及評估。

### 報告範圍

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)GEM上市規則(「GEM上市規則」)附錄二十「環境、社會及管治報告指引」編製。於編製報告時，本集團已採納聯交所發佈的有關環境、社會及管治的指引材料所載之國際標準及排放系數，以計算有關關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)，編製環境、社會及管治報告的方式較去年並無變動。對重要性的應用詳述於本環境、社會及管治報告「重要性評估」一節。

本報告分為兩個部分，本報告第一部分以本集團進行的環保活動為重點，第二部分則詳述本集團於本報告年度對香港及台灣產生的社會影響。本報告載列我們過往有關可持續發展的工作以及未來相關計劃。

就本報告年度而言，重大環境、社會及管治事宜為對以下各項產生或可能帶來重大影響的事宜：

- 香港手機遊戲行業；
- 全球手機遊戲市場；
- 我們當前或未來營運所在的環境或社會；
- 我們的財務表現或營運；及
- 持份者的評估、決定及行動。

本報告所用數據及資料乃參考本公司之檔案文件、記錄、統計數據及研究。財務數據乃摘錄自本集團截至2021年12月31日止年度的經審核年度財務報表，或基於該財務報表計算得出。

### 反饋

有關我們財務表現及企業管治的詳情，請瀏覽我們的網站([www.gameone.com.hk](http://www.gameone.com.hk))及／或閱讀我們本報告年度的年度報告。我們亦十分重視閣下對我們環境、社會及管治表現的反饋及意見，敬請閣下將反饋及其他可持續發展的查詢電郵至客戶服務經理(電郵地址：[goinfo@gameone.com](mailto:goinfo@gameone.com))。

## 關於本報告

### 環境、社會及管治管理

#### 董事會聲明

作為負責任的企業公民，本集團深知環境及社會程序及活動的優質管理對於促進經濟可持續發展具有極其重大的意義。報告概述本集團有關環境、社會及管治的策略、實踐及願景，明確傳遞本集團對於可持續發展的決心。氣候變化不僅影響環境系統，同時亦影響我們的日常生活，為應對全球對氣候變化的關注，本集團已考慮氣候相關事宜，並將其納入我們的風險管理體系，以提高我們對潛在氣候變化影響的恢復力及適應能力。年度風險評估中將涵蓋及評估所有可能對本集團業務產生影響的潛在風險。

本集團已建立管治架構，以加強對環境、社會及管治事宜的管理。董事會全面負責監察本集團與環境、社會及管治相關的風險及機遇、制定及採納本集團與環境、社會及管治相關的策略及目標、針對與環境、社會及管治相關的目標每年檢討本集團的表現，以及在識別與環境、社會及管治相關的目標重大差異時適當修訂與環境、社會及管治相關的策略。本集團已成立由中高層管理人員組成的環境、社會及管治工作小組，支援董事會實施環境、社會及管治相關策略及目標、對環境、社會及管治事宜進行重要性評估，以及推動實施有關環境、社會及管治事宜的措施。經董事會授權，環境、社會及管治工作小組協助收集本集團各職能部門的環境、社會及管治資料，監察有關已識別環境、社會及管治事宜措施的實施情況，調查任何環境、社會及管治相關策略及目標的偏離，並與本集團相關職能部門聯繫以及時對有關偏離採取糾正措施。

董事會將繼續根據既定目的及目標檢討本集團有關環境、社會及管治事宜的進展，以建立更多可持續發展的業務並為整體社會帶來更廣泛的利益。

#### 董事會

- 董事會負責整體決策、監督環境、社會及管治體系的制定、管理及評估。

#### 環境、社會及管治工作小組

- 環境、社會及管治工作小組負責日常協助董事會管理及監察環境、社會及管治事宜。

#### 職能部門

- 職能部門負責執行實施措施以達成既定策略及目標。

## 我們的持份者

本集團積極加深對持份者的了解並與持份者溝通，以確保持續改進。我們堅信，我們的業務要在充滿挑戰的市場中繼續成功，持份者發揮至關重要的作用。

持份者的主要環境、社會及管治關注及本集團與有關持份者參與的方式於下文中詳述：

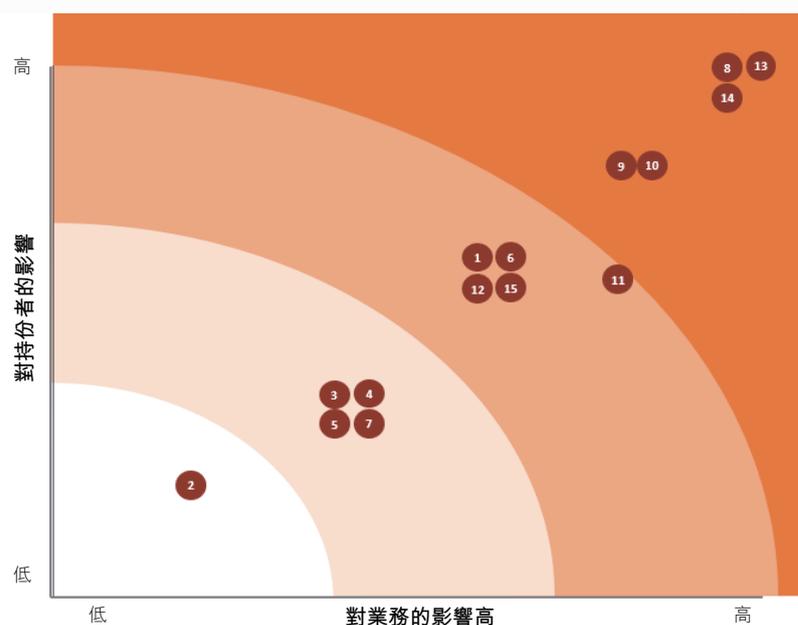
持份者	可能關注的問題	溝通與回應
聯交所	遵守上市規則，及時而準確地刊發公告。	會議、培訓、路演、工作坊、計劃、網站更新及公告。
政府	遵守法律法規、防止逃稅及社會福利。	互動及探訪、政府視察、報稅表及其他資料。
供應商	付款計劃及穩定需求。	實地探訪。
投資者	企業管治制度、業務策略及表現以及投資回報。	組織及參與為投資者、媒體及分析師舉辦的研討會、訪談、股東大會，發佈財務報告及／或營運報告。
媒體及公眾	企業管治、環保及人權事宜。	在本公司網站上發佈通訊。
客戶	產品質量、交付時間、合理價格、服務價值、勞工保障及工作安全。	實地探訪及售後服務。
僱員	權利及福利、僱員報酬、培訓與發展、工作時間及工作環境。	工會活動、培訓、僱員面談、員工手冊、內部備忘錄、僱員意見箱。
社區	社區環境、僱傭與社區發展及社會福利。	社區活動、僱員義工活動、社區福利補貼及慈善捐贈。

## 我們的持份者

### 重要性評估

本集團已識別來自各種材料可能對其可持續發展有潛在影響的環境、社會及管治事宜，包括來自本集團先前環境、社會及管治報告中明確的事宜、內部政策、行業趨勢、上文所載本集團持份者提出的環境、社會及管治關注領域及永續會計準則委員會的重要性圖譜<sup>1</sup>。在參考一系列因素(包括本集團的整體策略、發展以及目的及目標)後，已進行對有關環境、社會及管治事宜的分析。本集團對與其業務及持份者有關的已識別環境、社會及管治事宜已進行重要性評估及彼等各自之影響水平進行評級。本集團已採取相關措施以應對該等因素，故本集團認為該等因素不會對本集團的財務及經營業績產生重大影響。

下表載列對已識別的環境、社會及管治事宜的重要性評估結果：



環境、社會及管治事宜

- 1 排放
- 2 有害廢棄物
- 3 無害廢棄物
- 4 能源消耗
- 5 用水
- 6 環境及天然資源
- 7 氣候變化

環境、社會及管治事宜

- 8 僱傭
- 9 健康與安全
- 10 發展及培訓
- 11 勞工準則
- 12 供應鏈管理
- 13 產品責任
- 14 反貪污
- 15 社區投資

<sup>1</sup> 永續會計準則委員會的重要性圖譜 <https://materiality.sasb.org/>

### 環保合規

本集團深知，全球環境問題對本集團的業務可持續性具有重大影響。就此而言，我們致力於在不影響環境的情況下發展及拓展業務。因此，我們透過多種方式努力將環境可持續性融入核心業務營運，以減少相關碳足跡及相關強度等級<sup>2</sup>。於本報告年度，未有發生嚴重違反與環境有關的相關法律法規的問題。本集團將繼續對有關關鍵環境問題的任何不合規行為保持警惕。

### 排放

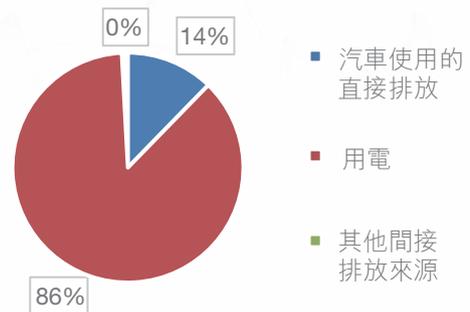
#### 空氣污染排放

由於本集團的核心業務是開發、營運及發行各種電子遊戲，唯一的空氣污染排放來源是使用公司汽車運載管理層、客戶及僱員。汽車使用排放的重大空氣污染物主要包括硫氧化物（「硫氧化物」）、氮氧化物（「氮氧化物」）及顆粒物（「顆粒物」）。產生的空氣污染物合共約4.22千克（2020年：3.59千克），強度為每名僱員約0.09千克（2020年：0.07千克）。強度增加乃由於香港機電工程署<sup>3</sup>建議的能源消耗指標中所列每百公里油耗變動所致。

#### 溫室氣體排放

本集團溫室氣體（「溫室氣體」）排放的基本來源是範圍2用電<sup>4</sup>及上述範圍1汽車使用。此外，本集團的碳足跡亦包括數種其他間接排放來源，如範圍3淡水及污水處理用電<sup>5</sup>、垃圾填埋場處理廢紙。於報告年度，本集團的溫室氣體排放總量約99.76噸（2020年：107.84噸），強度為每名僱員約2.04噸（2020年：2.03噸）。與上一報告年度相比，溫室氣體排放強度相當穩定。本集團旨在於下個報告年度將排放強度保持在穩定水平，即作為短期目標介乎本年度強度的80%至120%。

不同來源的溫室氣體排放



2 本報告中不同強度數字乃按每名僱員計算，於2021年12月31日共有49名僱員（2020年：53名）。

3 機電工程署建議的能源消耗指標檢索自<https://ecib.emsd.gov.hk/index.php/en/energy-utilisation-index-en/transport-sector-en>。

4 根據當地政府部門的公告，台灣的用電排放因子假定為每千瓦時0.509千克。根據港燈2020年可持續發展報告，已售用電排放強度為每千瓦時0.71千克二氧化碳當量。

5 根據水務署2019/2020年報，排放因子為0.596。

## A 節：環境

與去年相比，溫室氣體排放總量減少7.49%，乃由於報告年度用電產生的溫室氣體排放減少約9.5%。

地區	因用電排放溫室氣體		
	2020年(噸)	2021年(噸)	變動百分比
香港	81.80	74.73	↓ 8.64%
台灣	11.90	10.08	↓ 15.29%
總計	93.71	84.81	↓ 9.50%

### 廢棄物管理

#### 有害廢棄物

本集團主要從事電子遊戲的開發、營運及發行。因此，本報告年度未發現產生大量有害廢棄物。

#### 無害廢棄物

本集團產生的無害廢棄物主要為辦公室日常營運產生的廢紙。本報告年度本集團處理的廢紙總量重約231千克(2020年：175千克)，強度為每名僱員約4.71千克(2020年：3.30千克)。用紙量增加32%主要由於報告年度受新型冠狀病毒疫情影響安排居家辦公所致。

為了減少紙張生產過程對環境的直接及間接影響，我們努力消除打印紙張的需要並創造無紙化工作環境。我們已以網上平台銷售的數碼GO卡取代所有打印GO卡，並逐步由使用打印文件轉向數碼文件。我們亦鼓勵員工重覆使用單面打印的紙張，並減少不必要的打印紙張。辦公室放置有紙品收集盒，以進行回收。節省紙張不僅有助我們減少上文溫室氣體排放一節所述的碳足跡，亦能減輕伐木過程引發的負面影響。由於並無新增其他類型之有害廢棄物，故本集團期望藉採取此等步驟，於下一個報告年將無害廢棄物強度維持於現時水平之90%至115%。



辦公室放置的收集盒



打印機上的節約紙張標籤

### 資源使用

為維持我們作為環境可持續企業的地位，我們已實施若干類型措施，以減少日常營運的碳排放。

### 用電

如上文溫室氣體排放一節所述，用電是本集團溫室氣體排放的罪魁禍首。於本報告年度，總用電量約125.06兆瓦時(2020年：124.75兆瓦時)，強度為每名僱員約2.55兆瓦時(2020年：2.35兆瓦時)。與上一報告年度相比，本集團人均用電量保持穩定。

我們強調節能的重要性。在辦公室，我們鼓勵員工盡可能使用自然照明(而非電力照明)，養成節能習慣。我們激勵每名僱員關閉所有閒置的電器。此外，我們選擇在辦公室使用節能電器(例如LED電燈泡)，減少不必要的用電。我們承諾在可預見的未來在節能領域作出更多努力，以進一步減少碳足跡。透過該等方式，本集團旨在將下一個報告年度的消耗強度維持於當前水平的90%至115%。



辦公室自然照明



節能電器



提醒員工在下班前關閉電器的標籤

## A 節：環境

### 用水

珍惜水資源是我們的基本目標之一，因為水永遠是最寶貴的自然資源。於本報告年度，本集團在日常業務營運中用水71立方米(2020年：122立方米)，強度為每名僱員1.45立方米(2020年：2.30立方米)。由於用水量已計入台灣辦公室的管理費中，無法獲得用水量的實際數據。由於我們的水源來自政府機構，本報告年度並無發現供水問題。為了珍惜水資源並減少水處理過程中的間接消耗，我們在辦公室張貼標籤，鼓勵員工節約用水並減少不必要的用水。

通過實施上述資源節約措施及提醒僱員可持續發展的重要性，我們旨在將下一個報告年度的消耗強度維持於當前水平的90%至115%。

### 包裝材料

由於所有實體GO卡均以數碼GO卡取代，本報告年度並無發現大量使用包裝材料。

## 氣候變化

本集團在進行風險評估的同時每年審查及識別氣候相關風險。我們已就氣候相關財務資訊披露工作組建議考慮氣候相關潛在風險，即極端天氣條件等物理風險及環境事宜監管變化等過渡風險，概述如下：

風險類別	風險	潛在財務影響	短期 (本報告期間)	中期 (1至3年)	長期 (4至10年)	緩解策略
物理風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣條件，例如洪水及颱風</li> <li>持續高溫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務及供應鏈中斷導致收入減少</li> <li>冷卻需求增加導致相關成本增加</li> </ul>	√	√		<ul style="list-style-type: none"> <li>將辦公室設在極端天氣罕見的城市</li> <li>制定惡劣天氣條件政策</li> <li>採取節能措施</li> </ul>
過渡風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境相關法規變動</li> <li>客戶偏好轉向更積極融入環保理念的生產商</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高溫室氣體排放定價</li> <li>客戶流失導致收入減少</li> </ul>		√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>本集團將有限的公司車輛使用中必要會議上並通過實施節能措施減少能源消耗</li> <li>以數碼GO卡取代實體GO卡以減少浪費</li> </ul>

## A 節：環境

### 環境及天然資源

由於本集團業務性質，我們的活動主要在網上進行，我們相信，我們的活動不會對環境及天然資源造成重大影響。然而，為保護環境及天然資源，除上述方面外，本集團亦已制定一套書面政策，供僱員遵守。該政策鼓勵我們的員工：

1. 在下班前關閉所有電器；
2. 將空調維持在合理的溫度水平(如攝氏25.5度)；
3. 購買帶有更高能效標識的電器；
4. 對電器進行定期檢查及維護，以避免能源效率低下；
5. 定期監測水電使用水平；
6. 避免過度用水、用電及用紙；
7. 在辦公室種植更多植物，促進綠色辦公；及
8. 重覆使用及回收紙製品。

就我們在環保方面作出的努力而言，我們欣然報告，本報告年度並無嚴重違反相關法律法規的情況。我們承諾未來繼續致力於環境保護，同時實現我們業務及環境的可持續性。

## 僱傭

我們相信，業務持續成功有賴於我們富有才幹的僱員的全力貢獻及支持。為了促進雙方的共同利益，我們培養員工，並致力於與員工一起成長，為本集團未來的興盛服務。於本報告年度，本集團並無錄得勞資糾紛個案。

## 人員

為了提倡職場上的平等，我們有書面政策明確規定，僱員享有平等機會，不論其性別、國籍、婚姻狀況、殘疾及宗教信仰。

就招聘及解聘程序而言，本集團將根據內部規定的人力資源政策辦理相關手續。就招聘而言，所有申請者可享有平等機會，惟須考慮彼等的經驗、知識及技能。人力資源部將嚴格處理每份申請。就賠償及解聘而言，對於行為不當或違反合約條款及操守準則的僱員而言，將被警告或終止合約。在適用情況下，該等被解聘僱員可根據相關法律法規獲得補償。

於2021年12月31日，我們共有49名僱員，僱員的男女比例約3.1：1。我們致力營造一個和諧的工作環境，不容許對僱員有任何形式的歧視。僱傭資料詳情載列如下：

	於2021年 12月31日 總計
僱員總數	49
按性別劃分	
女性	12
男性	37
按年齡劃分	
18至25歲	4
26至35歲	20
36至45歲	13
46至55歲	8
56至65歲	3
65歲以上	1
按僱員類型劃分	
全職	49
兼職	0
按地區劃分	
香港	46
台灣	3

## B 節：社會

### 僱員流失比率

於2021年12月31日，本集團的僱員流失比率為33%，詳情如下：

	截至2021年 12月31日止年度 總計
總流失比率	33%
按性別劃分的流失比率	
女性	25%
男性	35%
按年齡劃分的流失比率	
18至25歲	100%
26至35歲	45%
36至45歲	23%
46至55歲	0%
56至65歲	0%
65歲以上	0%
按地區劃分的流失比率	
香港	35%
台灣	0%

### 僱員福利

我們為本集團所有僱員提供全面且具有吸引力的僱員福利。僱員福利包括加班費、年終獎金、7至14天年假、產假、集團醫療保險、就業保險、退休福利、入職及在職培訓。此外，本集團不定期組織團建活動，例如生日慶祝活動，以聯絡及建立員工之間的積極關係及網絡。

本集團嚴格遵守香港及台灣相關勞工法律及法規，涵蓋所有就業保障及福利。

### 健康及安全

我們極其重視透過採取預防措施降低潛在的辦公室安全風險，保障僱員的健康及安全。辦公區域嚴禁吸煙，以防止發生火災事故。辦公室及伺服器機房備有滅火器及消防栓等消防設備，以防發生火災事故。

為防止工傷，員工手冊中已包含安全程序，以指導僱員應對緊急情況。此外，惡劣天氣下的工作安排已明確寫入員工手冊。

為保護僱員，我們已制定應對新型冠狀病毒疫情的政策及程序。我們已聘用一家清潔公司，在任何確診病例後立即進行消毒，且我們採用居家辦公政策，將辦公室勞動力降至最低。我們亦要求員工在進入辦公場所之前測量體溫。

於過去三個報告年度，本集團並無記錄與工作相關的死亡事件。工傷方面，於本報告年度本集團報告一例工傷（2020年：無）。因工傷損失的總日數為161天。

本集團嚴格遵守香港僱員補償條例向勞工處處長報告任何事故，為本集團僱員的工傷繳付充足的社會保險。本集團亦嚴格遵守其他有關健康及安全的法律法規，例如當地消防條例，為僱員提供安全的工作環境，保護彼等免受職業危害。

### 發展及培訓

本集團將對所有僱員進行持續評估，從而為彼等提供充分而高效的培訓。本集團將對僱員進行初步評估、試用期評估及年度評估，從而讓管理層更好地了解員工的需求及行為，作為獎勵表現優異的員工的參考。為獎勵表現優異的僱員，本集團將基於本公司業績及個人表現，於2月向合資格僱員授予酌情花紅。

本集團知悉僱員發展的重要性。本集團承諾為員工提供充分而高效的培訓。為使僱員熟悉本集團願景及使命，部門主管為新入職員工舉行內部培訓。除入職培訓外，我們每月為所有僱員提供在職培訓，讓員工充分發揮潛能。於報告年度內，本集團為僱員提供46次培訓課程，合共1,310個小時，從而豐富員工的技能及知識。因此，本集團鼓勵員工制定個人發展計劃，並提供適當的機會讓其實現目標。

## B 節：社會

	截至2021年 12月31日止年度 總計
受訓僱員百分比	61.22%
按性別劃分的受訓僱員百分比	
女性	13.33%
男性	86.67%
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	
管理層	26.67%
中級僱員	0%
初級僱員	73.33%
平均培訓時數	26.73
按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數	
女性	8.67
男性	32.59
按僱員類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數	
管理層	12.30
中級僱員	0
初級僱員	32.97

### 勞動標準

本集團嚴格遵守有關童工、政府規定的最低工資、強積金及僱員補償的相關法律法規。我們欣然宣佈，迄今為止，我們在人權及僱傭事項方面並無遇到任何重大風險。本集團保證，概無員工違背自身意願工作、被強迫工作或在工作中受到任何脅迫。本集團嚴禁招聘童工。可面對不公正待遇，僱員可透過舉報機制表達。部門主管將就相關事宜與僱員溝通。總經理將負責進一步調查，以確保所有不公正個案得到妥善處理。

於本報告年度，概無嚴重違反與勞動標準有關的適用法律及法規的個例(2020年：無)。

### 供應鏈管理

由於我們視供應商為協助我們發展業務的合作夥伴，與供應商建立成功且有利的關係乃我們的目標之一。我們與知名遊戲開發商、分銷商及運營商建立策略性聯盟，共同獨家遊戲權以豐富我們的產品組合。

在選擇供應商的過程中，我們考慮遊戲開發商的資歷、聲譽、技術要求及品質。由於我們的業務性質主要是遊戲代理，故對環保及社會方面的評估並不相關。然而，在選擇其他供應商時，會考慮供應商採取的人權管理及環保等問題。只有通過初步評估的供應商才能列入我們的認可供應商名單。對評估結果不理想的供應商，我們立即將其從認可供應商名單中剔除，以確保我們提供最優質的電子遊戲。於2021年12月31日，我們已與位於香港、中國內地、台灣及歐洲的28名供應商建立長期互信關係。

除選擇供應商外，在獲取獨家遊戲權前，我們亦對電子遊戲的品質進行以下評估：

- 1) 我們對遊戲開發商進行背景調查，以調查其產品組合。
- 2) 透過研究當地排行榜，我們瞭解目標遊戲在當前市場的流行程度及前景。
- 3) 我們進行內部測試，以確保產品按計劃運作。

我們只考慮與評估結果令人滿意且未來前景有利的遊戲開發商或供應商合作。

### 產品責任

由於本集團專門從事電子遊戲的開發、營運及發行，我們致力於遵守甚至超過適用的標準及品質控制，以保護本集團的聲譽與公共利益。

### 品質標準

為令我們的遊戲組合多元化及保持遊戲的創新，研究及開發(「研發」)團隊及管理層時刻留意遊戲內容。在發行遊戲前，我們的研發團隊盡力修復錯誤，並堵塞系統漏洞。此外，產品的最終版本整合獨有及增值功能，為玩家提供最佳遊戲體驗。

## B 節：社會

本集團不僅專注於產品品質，亦非常注重玩家的精神健康，尤其是兒童及青少年。因此，我們的所有遊戲均不含任何裸露內容(此乃兒童保護法第44條及台灣電子遊戲經營場所營業監管法的規定)。此外，我們的廣告亦根據擁有適當背書的實際遊戲內容播放。

### 客戶服務

我們不僅注重上文**供應鏈管理**一節所述與供應商的關係，亦強調與客戶的互動。

為與客戶溝通，我們已設立網上客戶服務平台。我們針對各種查詢及投訴制定相應處理程序，供訓練有素的業務代表遵守。我們對客戶投訴迅速作出回應，並承諾在**7至14日**內解決。所有上報個案均會徹底審視並轉交有關部門以制定解決方案。所有重大投訴及相應處理結果均詳細記錄，供管理層在必要時進一步跟進及改善。

於本報告年度，並無關於遊戲中虛擬物品的投訴上報至消費者委員會或本集團客戶服務部(2020年：無)。

### 知識產權及資料保護

本公司理解知識產權的重要性，故已制定政策及原則，包括電腦軟件的使用、版權保護及客戶資料保護等。就保護版權而言，除非獲管理層或資訊科技部門主管批准，否則任何人士均不得複製或修改已安裝的電腦軟件。

本集團經常與其他遊戲公司或個人合作以取得創意作品或動漫角色的版權。為確保不會發生任何侵犯版權的情況，我們會與有關人士簽署合約及保密協議。我們已制定有關合約簽署過程以及版權使用權利的政策及程序。

我們擬根據最新規則及規例繼續更新相關政策以確保符合最佳常規。為遵守個人資料(私隱)條例(香港法例第486章)，我們已在網上刊登有關收集客戶資料的通告及個人資料收集聲明，讓用戶知悉資料收集的目的。我們的政策是銷毀已停止活動超過一年的遊戲賬戶的相關客戶資料。我們亦已制定指引及政策，以保護僱員資料私隱。只有在調整薪金及福利時，才會使用僱員資料。於僱傭過程中收到的資料，我們於一年內損毀未成功應聘者的個人資料。

本集團已為用戶制定遊戲賬號註冊期間的會員賬號條例。條例明確規定遊戲賬號規則、個人資料收集聲明及私隱政策聲明。賬號用戶在獲得遊戲賬號使用權之前已認可及同意上述聲明。

於本報告年度，本集團並無錄得有關資料洩露及侵犯版權的個案(2020年：無)。

### 反貪污

本集團已制定書面政策，明確闡述本集團的立場及其僱員的責任。本集團嚴禁僱員(包括董事)支付不當款項或接受任何形式的禮品及利益，除非獲得正式許可。如收到任何禮品及利益應立即向管理層報告，以供作出進一步決定。此外，嚴格禁止我們的僱員進行任何非法行為，包括敲詐、詐騙、洗錢等。本集團將採用適當法律行動跟進所識別的案例。本集團的核心價值觀為提醒其僱員堅守其誠信及專業精神。

本集團鼓勵僱員報告疑似瀆職、不當行為及違反防止賄賂條例(第201章)或證券及期貨事務監察委員會頒佈的防止洗黑錢及恐怖分子集資活動的指引的可能案件。我們於2019年制訂舉報政策，重視並歡迎僱員透過各種渠道舉報任何疑似不當行為。管理層以至審核委員會即時採取措施調查有關事件。本集團承諾全力支持舉報者，亦會妥善保護舉報者的身份。於本報告年度，並無針對本集團或其僱員的有關任何形式欺詐的已審結法律案件(2020年：無)。

儘管我們於截至2021年12月31日止年度並無舉行反貪污培訓，乃由於我們的業務性質不太容易受貪污影響，但我們能夠在需要時組織相關培訓。為提高僱員意識，我們已發送內部電郵鼓勵僱員報告任何貪污跡象。

### 社區投資

由於新型冠狀病毒疫情，本集團於報告年度並未組織任何社區及慈善活動，乃為確保我們的僱員及社區安全。未來我們將探索更多社會公益活動。在新型冠狀病毒疫情好轉及解除限制後，我們希望參加更多文化活動。