

社會



149,780

培訓小時(在網上學習平台)

+1.5%

女性員工對男性員工的比例增加

1,475名

畢業生參加領導才能發展計劃(LDP)

零個案

工傷死亡個案



概覽

我們的社會政策和法規是為了確保能吸引和保留優秀人才而設，讓我們的产品質量和保障獲得客戶信賴，以至我們業務所在的社區得以蓬勃發展。

創科實業在投資員工發展方面歷史悠久。超過10年來，我們積極招募來自全球逾100間學院的畢業生。我們透過LDP招聘潛質優厚的人才，以確保我們各個業務領域均持續培養傑出人才。

此策略其中的重要一環是通過推行全面的員工計劃、以客為本的政策，並在所有市場內積極投資社區，以帶來正面的社會影響。透過這些措施，我們努力實現聯合國所提出最重要的可持續發展目標，即消除貧困、減少不平等及促進良好的健康和福祉、優質教育、性別平等以及良好工作和經濟增長。我們的政策旨在透過強大的機構，和在多個市場中與眾多持份者建立夥伴關係來改善宏觀社區，達到倡議公平的效果。

員工管理

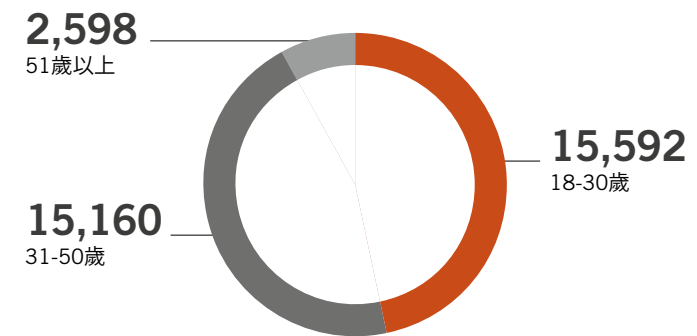
全球團隊多元化

創科實業在全球40個司法管轄區營運，僱用超過33,350名不同背景、技能和經驗的全職員工。我們多元化的團隊帶來寶貴的想法，使集團更豐富多樣。因此，我們認為尊重多元化及提供平等機會乃成功的關鍵。培養傑出人才是創科實業策略核心之一，故此招募、僱用和指導多元化的年輕人為我們的重點策略。

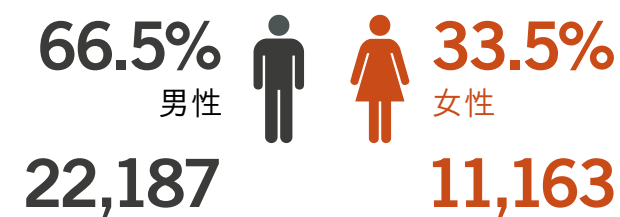
我們大力投資在員工身上，讓員工有眾多機會享有培訓和發展、有效的健康與安全措施，以及具競爭力的薪酬和福利，藉此招募和留住最佳人才。

我們員工的資料詳細如下。

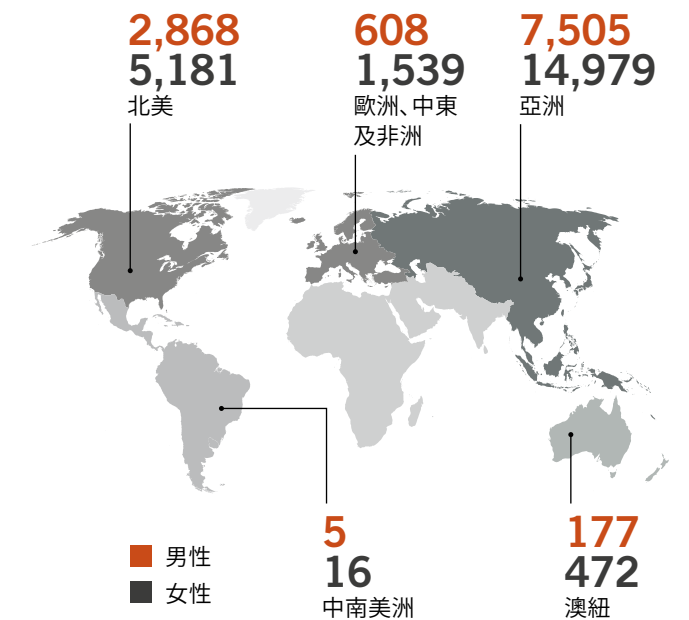
全球員工(按年齡段劃分)



全球員工(按性別劃分)



全球全職員工人數(按地區及性別劃分)



全球全職和兼職員工人數(按地區劃分)

	全職	兼職	總計
亞洲	22,431	53	22,484
澳紐	646	3	649
歐洲、中東及非洲	2,055	92	2,147
中南美	21	0	21
北美	8,024	25	8,049
創科實業總計	33,177	173	33,350

全球長工及臨時工的員工人數(按地區劃分)

	長工		臨時工	
	女性	男性	女性	男性
亞洲	6,190	13,513	1,311	1,470
澳紐	177	472	0	0
歐洲、中東及非洲	570	1,467	41	69
中南美	5	16	0	0
北美	2,550	4,744	318	437
創科實業總計	9,492	20,212	1,670	1,976

平均離職率(按地區、性別及年齡層劃分)

	離職率	離職率	離職率
亞洲	114*	女	18-20歲
澳紐	11	男	21-30歲
歐洲、中東及非洲	19		31-40歲
北美	14		41-50歲
			51-60歲
			60歲以上

* 由於創科實業蘇州關閉，導致離職率上升。

在創科實業工作

僱員手冊及《職業道德與商業行為規範》

創科實業各業務單位均有一份針對其所在地編寫的僱員手冊，包含所有相關及適用的僱傭政策、程序及最佳實務標準，以及國家及地方法規。我們每年或在有重大變更時會更新手冊。全體僱員必須於獲聘時及政策有所變更時閱讀並簽署僱員手冊。

創科實業各業務單位的所有成員，包括僱員、管理人員及董事，均須全面遵守《職業道德與商業行為規範》。創科實業的所有新員工須完成《職業道德與商業行為規範》的培訓，而所有員工必須參加有關《反奴役及人口販運政策》的網上課程。在《職業道德與商業行為規範》的培訓上，我們向員工模擬騷擾、違反人權及勞工權利的現實情景，讓員工可更清楚認出有關問題，並作出相應舉報。就如本報告內「管治」單元所述，我們鼓勵員工積極向高級管理層或透過合規舉報熱線舉報不符合我們的規範和政策之行為。

人權及勞工權利

創科實業極為重視人權和勞工權利。除遵守國際勞工組織(ILO)的核心勞工標準外，我們同時遵守所有國際、國家、州份和地方的就業法例，確保工人得到公平對待。不論任何情況，創科實業絕不容忍童工或強迫勞動。因此，我們一直確保工人的年齡適合工作，並根據法律規定管理工作時間。在所有市場，工人必須擁有所需法律許可，才能在我們的設施內工作，我們亦會確保供應鏈內採用及遵守相同規定。

如欲了解可能對我們之營運和績效構成重大影響的人權及勞工權利及監管規定的完整列表，請參閱於本公司網站刊登之香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引的附錄甲。

以下是我們在特定地區的勞工措施實例。

亞洲

中華人民共和國業務單位遵守的政策，是反映我們如何公平管理的勞工實例。我們針對童工、少年勞工及強迫勞工制定嚴格的政策。我們在中國的設施絕不僱用16歲以下人士，只會在旺季聘用年齡介乎16至18歲的勞工擔任非危險性的工作。創科實業要求中國的營運點遵守少年勞工保護政策，並向當地勞動局登記勞工。除了遵循創科實業政策之外，我們在中國的營運點採取多項預防措施，包括在公共安全機構相連的系統檢查應徵者的身份證(附帶出生日期)，並向當地勞動局登記所有少年勞工的姓名。為確保結社自由以及集體談判權得到尊重，工人可以加入工會，讓他們在現存的渠道以外表達自己的關注和意見。

澳紐

在澳洲和紐西蘭，如工作場所有重大變化，業務單位有法律責任與員工協商。創科實業澳紐一直採取這種做法，因此，公司沒有任何跟違反程序公正相關的訴訟。

北美

我們在美國的業務單位正好展示如何維持公平勞工。全體員工必須完成正式就業申請。對於16至18歲的工人，我們遵循當地的指引，只容許限制允許的工作時數，並必須得到員工的家長或法定監護人批准。

平等就業機會

創科實業致力維持所有個人的尊嚴並互相尊重。我們為所有合資格人士提供平等的就業機會(不分種族、國籍、性別或性別認同、性取向、懷孕與否、年齡、宗教、兵役狀況、殘疾人士或退伍軍人或任何其他獲地方、州或國家法律保護的人士)。《職業道德與商業行為規範》概述了我們對平等機會的承諾，當中涵蓋我們在防騷擾、反歧視和反報復方面的整體理念和方針。我們的員工定期在網上學習平台及面對面課堂上接受培訓。全體員工必須參加有關解決歧視問題的網上學習課程，以了解一旦發生類似事件時應如何處理。

創科實業於二零一九年沒有發現任何歧視事件，故無需採取任何糾正措施。

我們的平等機會守則與培養包容和多元的理念相輔相成，鼓勵員工欣賞彼此的差異，並歡迎所有員工全力投身我們的業務。以下地區的實例體現了我們的承諾。

亞洲

在亞洲，創科實業亞洲工業園為殘疾人士舉行社區特別招募活動。在中國的業務單位遵守當地保障女性員工的法律。我們不論性別聘請合資格的人選，許多女學生和來自代表性不足群體的人士也加入了公司。

澳紐

在澳洲和紐西蘭，業務單位致力實現按表現晉升和公平決策原則。政策已擴展至外部承包商，以及任何向客戶提供商品和服務的人士。在任何情況下，我們絕不容忍欺凌行為，而且員工不會因真誠提出有關歧視或騷擾問題或投訴後，而受到懲罰或處於不利位置。

歐洲、中東及非洲

在歐洲、中東和非洲地區，DreBo德國遵循德國法例，規定殘障員工需達到一定比例。

環境、社會及管治報告

北美

於美國，創科實業的平等就業機會(EEO)政策，以及其中平權行為的責任已獲得高級管理層全力支持。全體員工獲鼓勵參與EEO政策和平權行為計劃，以確保計劃得到成功。創科實業地板護理每年根據EEO政策，制訂平權行為計劃。創科實業電動工具團隊積極招募女性工程師加入創科實業，並參加由女性組織(如克萊姆森大學的工程系女生生活動)主辦的招聘會，以保持人才資源多元化。創科實業加拿大的政策是聘用最合適的人選，職位廣告會在全國公佈，以鼓勵廣泛的申請。

員工福利及福祉

創科實業認為員工福利是在本集團工作的重要一環。員工的福祉非常重要，從我們在實務準則上確保員工獲得超出法定規定的福利可見一斑。每個業務單位尤其強調為當地僱員提供針對其需要的激勵措施，例如提供健身室會籍、運動設施及彈性工作時間。以下是各個地區的例子。除健康計劃外，創科實業為員工提供育兒假福利，二零一九年有1,044名女性申請了相關假期。

亞洲

在亞洲，創科實業亞洲工業園根據地方政府規定，為所有員工的住房基金供款。員工退休或需要購房時，將獲得基金的全數款項。除政府規定的福利外，創科實業亞洲工業園亦為員工及其家人提供家庭友好計劃，如遊戲和DIY比賽，以及提供辦公室參觀和免費自助午餐，讓員工家屬可以訪問和進一步了解公司。創科實業亞洲工業園的措施榮獲二零一九年美國商會華南地區人力資源最佳表現 — 優質創新先鋒獎。中國其他的業務單位也提供類似的福利。在創科實業蘇州及創科實業上海，員工可享有年度身體檢查以及在傳統節日(如中秋節及端午節)時獲贈小禮物。創科實業珠海的業務單位也舉辦了神秘島樂園一日遊作為建立團體精神活動。

創科實業在香港設立「員工友善室」，內設可連接手動母乳泵的插座，以及存放母乳用的雪櫃，方便女性僱員於產假結束重回職場後繼續哺餵母乳。創科實業香港亦實施週一無肉日計劃，鼓勵僱員選擇更加健康的素食餐點。

澳紐

在澳洲和紐西蘭，為員工設立員工援助計劃(EAP)，他們可以瀏覽網上福利門戶網站，與接受過訓練的輔導員作六次免費諮詢。員工亦獲鼓勵參與工作地點外舉行的建立團隊精神日，確保團隊和睦相處，在工作空間創造樂趣。同時，辦公室為大部分員工提供獎金獎勵並推行健康措施，如由公司提供水果杯等。創科實業澳紐的有薪育兒假政策，較政府規定的有薪產假和育兒假更加優厚。計劃支持和包容員工，並根據持續服務的年資給予獎勵，鼓勵員工參與和留任。

歐洲、中東及非洲

在歐洲、中東和非洲地區，DreBo德國工作容許規劃彈性輪班，並為長期服務提供獎勵。在中東及非洲地區，我們提供人體工學座椅和護眼顯示屏，以減輕眼睛疲勞。

北美

在北美，創科實業免費向員工提供基本福利，稱為「核心福利」。此外，員工有機會為自己和家人參加「附加保障」。多數保障計劃會在正式受聘首日起生效。福利包括全面醫療、牙科、視力、人壽保險、靈活開支賬戶和殘疾保障。同時，員工可參加符合稅務規定的儲蓄計劃，協助員工為退休儲蓄。儲蓄計劃提供稅前、羅斯*(Roth)和稅後選擇，包括優厚的類似產品。全體僱員，不論全職、兼職還是臨時僱員，均合資格即時為儲蓄計劃供款。

創科實業北美為每名員工提供彈性工作計劃，包括按個別情況容許縮減工時及在家工作的選擇。其他辦公室如創科實業電動工具設有駐場健康總監，每週有250名員工參加健康課程。此外，集團內部設有全新健康之選餐廳計劃，提供激勵措施、定期午餐和營養課程。公司亦展開專門為有特殊飲食要求員工而設的活動，讓他們有機會與營養師和健康總監會面。因此，新餐廳每日有多達300宗交易。創科實業加拿大提供了一些計劃如每年參與健康活動資助、每日水果杯、健康零食小休、每月室內瑜伽課程和按摩。Milwaukee則僱用新廚師，為員工修改餐廳菜單，提供更健康選擇。

創科實業員工的育兒假

	申請育兒假的女性員工總數	育兒假結束後重返工作崗位，並在12個月後仍然受僱的女性員工總數	申請育兒假的男性員工總數	育兒假結束後重返工作崗位，並在12個月後仍受僱的男性員工總數
亞洲	592	441	838	523
澳紐	4	4	9	9
歐洲、中東及非洲	31	16	31	34
北美	417	8	2	18
創科實業總計	1,044	469	880	584

社會的影響

我們的社會措施旨在使員工、客戶以及廣泛社區受惠。

員工措施

我們確保員工的健康和安全得到良好保障，同時為他們提供培訓和發展機會，擴大他們的技能及發揮潛力，從而產生正面影響。

職業健康和 safety

創科實業員工是我們業務的基石，我們致力保障他們的工作安全。為此，我們專注監察我們各市場的職業健康與安全表現。我們的《環境健康與安全(EHS)和職業危害管理政策》及系統，是為確保能及早發現所有安全問題、風險及危害，以訂立措施來防止、消除及盡量減低任何造成潛在受傷或傷害或其他事故的可能性，並減低和處理任何事故或違反規定之情況和實施跟進調查及糾正措施。在當地市場展開全面職業健康與安全(OHS)培訓計劃，是我們堅持工作場所安全最高標準的策略重點。OHS管理體系確保我們嚴格遵守在此範疇的所有法律規定。集團於二零一九年沒有任何違反法規或守則的事件。雖然如此，在我們全球業務中仍錄得184宗工傷，因受傷而損失的工作

日數為2,625天。集團亦錄得16宗嚴重受傷，其中包括涉及碎片、割傷、拉傷，以及因跌倒、滑倒、人手操作或機械作業而造成的瘀傷。創科實業在二零一九年並無任何因工死亡事故。

創科實業因受傷而損失的工作日數(按地區劃分)

	因受傷而損失的日數
亞洲	1,412
澳紐	0
歐洲、中東及非洲	309
北美	904
創科實業總計	2,625

如欲了解可能對我們之營運和績效構成重大影響的有關健康與安全的監管規定，請參閱我們網站刊登之香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引的附錄甲。

我們採取積極措施，將安全列為首要目標。以下為我們不同地區所採取項措施的例子。

* 羅斯個人退休賬戶。

亞洲

我們所有業務單位均設有OHS管理體系，以涵蓋工作現場的活動、交通安全以及在宿舍和食堂的安全措施。創科實業亞洲工業園為所有員工提供健康和安全教育培訓，EHS團隊進行定期的健康和安全管理檢查。此外，我們聘請了第三方人員定期識別及監控潛在危險，確保正確地執行各程序。

澳紐

創科實業澳紐設有工作健康與安全委員會，至少每季度召開一次會議，及把有關方面的表現和合規報告提交予集團人力資源經理及業務單位總裁。此外亦定期舉辦工地安全座談會，並且全部設施均有安排受訓的急救人員及專責的消防管理員當值。

歐洲、中東及非洲

除了在歐洲、中東和非洲地區設立OHS管理體系外，我們每個位於德國的業務單位均按照法律規定，聘請外部健康與安全主任及公司醫生，他們與工人委員會代表及員工組成了健康與安全指導委員會。

北美

我們定期檢視職業健康和安全管理(OHS)政策，確保北美業務單位持有相關標準。在創科實業電動工具，省級衛生和安全部官員會定期到訪工作現場，以確保符合法律規定。在創科實業地板護理，駐場的EHS總監和協調人員會到場監察工作安全操作，定期舉辦員工簡介會以聽取意見及作出改善。創科實業加拿大設有健康與安全委員會，委員會每季召開一次會議，並為所有員工及在服務中心的人員提供免費急救課程。

創科實業網上培訓總時數

按地區劃分	總用戶	總受訓用戶	總受訓用戶百分比	總受訓時數	每名用戶的培訓時數	女性員工培訓百分比	男性員工培訓百分比
亞洲	4,668	3,773	81%	12,388	3.28	74%	72%
澳紐	673	673	100%	10,095	15	100%	100%
歐洲、中東及非洲	1,992	1,649	83%	5,160	3	86%	86%
北美及中南美	6,717	5,071	75%	122,137	24	65%	85%
總計	14,050	11,166	79%	149,780	13		

培訓及發展

作為員工發展的重要一環，員工將接受其直屬經理的年度績效評估。在年度的評估中，經理們核實員工的培訓需要，以及訂立目標。

員工計劃的另一項重點是提供培訓和發展機會。不同地區的業務單位會根據員工職位級別及特定職能提供培訓。培訓內容涵蓋新入職員工培訓、技術技能、產品培訓到市場營銷及客戶服務。創科實業亦贊助專業會員資格、全額補貼研討會和商務會議的費用，並舉行內部或外部培訓、輔導和指導計劃，以支援我們的員工提升技能。我們也為持續教育提供資助。

創科實業的培訓和員工發展主要集中在一個網上培訓平台，名為Learn TTI。該平台為所有僱員提供廣泛網上課程，範圍涵蓋所有員工必修的合規課程，乃至為本公司各層級僱員而設的專業課程。Learn TTI平台在二零一九年推出了362個不同課程。當中有關合規和ESG三項創科實業的新政策的培訓已在全球推行。創科實業員工今年在Learn TTI合共修習了919個課程，相等於149,780個培訓小時。至於其他網上學習平台，例如創科實業的內聯網和澳紐的Litmos也可作培訓之用。下表列出按地區劃分，已完成的培訓小時數。

創科實業平均培訓時間(按地區、性別、年齡和職級劃分)

按地區劃分	女性	男性	18至30歲員工	31至50歲員工	50歲以上員工	一般員工	經理級員工
亞洲	9	8	4*	3*	3*	4	6
澳紐	15	15	15	15	15	15	15
歐洲、中東及非洲	11	16	10	5	1	14	16
北美及中南美	28	25	40	14	8	25	17

* 此表只披露了網上學習平台的培訓時之數據。

領導才能發展計劃(LDP)

領導才能發展計劃是創科實業的主要措施。這個具挑戰性的計劃為人才提供培訓、支援和自由度，讓他們有機會體驗銷售、市場營銷和管理職位等多項業務領域的工作，培育員工持續成長。大部分通過LDP培訓的行政人員，已獲提拔為高級管理層。公司透過LDP在二零一九年完成了509次晉升。



下表顯示了LDP內的男女員工比例。

二零一九年LDP聘請人數(以性別劃分)

創科實業集團	女性	男性	總計
總計	425	1,050	1,475

LDP晉升人數(以性別劃分)

創科實業集團	女性	男性	總計
總計	136	373	509

客戶措施

創科實業以客為本的方針著重提高用戶的滿意度、安全和保障。我們不斷改進各項流程，務求為客戶提供最佳的產品和用戶體驗。

客戶滿意度

無論是由我們設計、製造、分銷或授權許可的產品，客戶滿意度都是我們極為重視的目標。為使客戶能體驗稱心滿意的售後服務，集團為產品提供保養期。此外，我們已經制定政策以認真處理客戶的意見，並積極檢討社交媒體和互聯網銷售平台上的意見。當我們接獲投訴或售後服務要求時，我們會記錄和分析所有問題，讓設計團隊能夠利用這些數據來改善產品。

以下乃集團為確保客戶滿意而在各地區採取措施的例子。

亞洲

集團位於中國上海的業務單位成立了產品服務中心，藉此為客戶提供維修服務。我們將於二零二零年開設更多服務中心，並安排銷售和工地解決方案團隊向客戶提供產品安全培訓。



歐洲、中東及非洲

在歐洲、中東及非洲地區，創科實業ELC GmbH在產品資訊中心為經銷商和OEM合作夥伴等客戶安排技術培訓課程。創科實業中東及非洲共舉辦約50次終端用戶安全培訓課程，並提供服務代理商培訓。至於在創科實業伊比利亞則由工地解決方案團隊舉辦終端用戶安全簡介會。

北美

創科實業電動工具為全線工具品牌開設每週運作七天的客戶服務熱線，並適時為顧客免費送上全新工具和零件，盡力滿足每位來電者的需要。創科實業加拿大的所有現場服務和客戶服務代表均必須完成有關建立客戶關係課程。該業務單位亦會為客戶和職業學校舉辦示範活動，教授如何安全使用工具。

我們符合或超越各項適用和自願遵守的全球行業標準。如欲了解可能對我們營運和績效構成重大影響的產品健康和 safety、廣告、標籤和私隱法律及監管規定，請參閱我們網站刊登之香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引附錄甲。



終端用戶安全

專注確保終端用戶安全是我們客戶關係政策重要一環。集團的產品均通過安全和品質測試，以保證為客戶提供最安全又創新的產品。內部審計調查及持續合規監控是我們的客戶管理策略最重要部分，因此能夠秉持高標準和在需要時馬上採取補救行動。集團的全球產品安全總監負責管理我們全面的《產品安全及消費品法規合規政策》和系統。各個業務單位、產品安全總監、委員會和團隊負責監督產品安全、品質和監管合規事宜，務求持續改進全球業務的安全和監管能力。



產品收回必須交由集團的法律團隊和安全及監管部門處理，以確保過程符合規定，管理整個收回過程直至安全處置收回產品為止。我們已實施嚴謹的品質保證程序，包括來料品質控制、生產過程的品質監控及出廠產品的檢測和可靠性測試。

集團在二零一九年並無因健康和 safety 理由而收回的產品。

資料私隱和網絡安全

我們對客戶保障的承諾延伸至保障客戶的個人資料安全。為保護所收集的資料，我們遵守所有相關法律規定。創科實業在二零一八年已遵循《歐盟一般資料保護規範》。我們所有的電腦系統都已獲授權管理流程的保護，並由資訊科技部門監控。創科實業已經訂定了超過八項全球保安政策，以保護數據系統。公司在二零一九年並無任何有關違反客戶私隱和資料的重大投訴。

創科實業將客戶資料保障、業務增長和知識產權納入網絡安全管理範疇內。集團的網絡安全高級經理負責管理網絡安全事宜，並領導每月一次的資訊科技指導委員會會議。我們遵循美國國家標準與技術研究院發表的網絡安全框架，並結合自身的指引與框架內容制定網絡安全方針。本公司的所有系統均已經安裝了防毒及防惡意軟件程式。我們還設有本地防火牆規則、文件完整性掃描及網絡級防火牆。集團亦會向所有員工發放有關最新網絡攻擊和電子郵件網絡釣魚的提醒通告，並訓練員工如何避開風險。對於使用雲端儲存的服務，我們確保相關協議和實踐準則能夠保護創科實業及其客戶的資料。

知識產權

企業資料和知識產權均是創科實業最具價值的資產。集團的知識產權組合包括標誌、專利、商標、版權、電腦軟件和商業秘密。我們已經就正確使用和保障知識產權，以及防止他人侵犯知識產權制定相關程序和政策。我們鼓勵並支持員工的發明、發現、主意、概念、書面資料及商業秘密，並會作出配合，以記錄相關的知識財產擁有權。作為一家負責任企業，我們尊重他人的知識產權，並教育和培訓僱員不得使用其他人已取得專利、商標、版權或其他形式保護的知識產權。