

Sisram Medical Ltd

復銳醫療科技有限公司*
(於以色列註冊成立的有限公司)

Enhancing **Quality of Life** 提高生活品質

2019 年度 環境、社會及管治 報告

復銳醫療科技
股份代號: 1696.HK

目錄

1. 關於該報告	3
2. 推動有效的 ESG 管理	4
3. 保護我們的地球	6
3.1 管理我們的環境足跡	6
3.2 減少排放	7
3.3 提高資源使用效率	8
4. 重視我們的人才	9
4.1 人才招募與留用	9
4.2 人才發展	12
4.3 健康，安全與福祉	13
4.4 回饋社區	15
5. 提升我們的運營	16
5.1 產品管理	16
5.2 培養良好的客戶關係	19
5.3 可持續供應鏈	21
5.4 合規、道德與誠信	22
《環境、社會與管治報告指引》索引表	24

1. 關於該報告

本報告涵蓋了複銳醫療科技有限公司（“本公司”）在 2019 年對環境和社會的影響，並著重介紹了本集團為促進人和社區的健康與福祉而做出的努力。

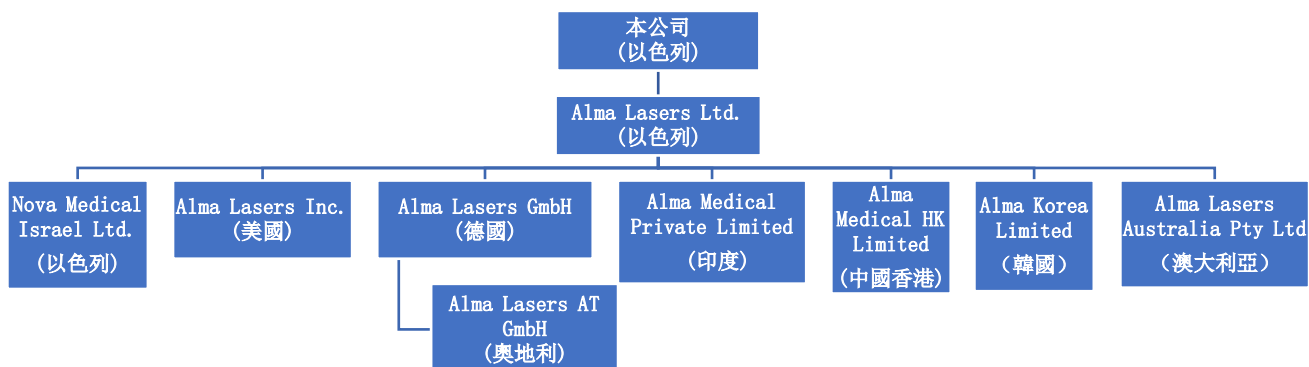
報告內容和邊界

除非另有說明，本報告的時間範圍為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

報告中的數據和資訊來自複銳醫療科技有限公司及其所有附屬公司（“本集團”）的存檔問卷、內部資料和統計數據。

本報告的報告範圍較上一年的增加了新成立的子公司 Nova Medical Israel Ltd.、Alma Lasers Australia Pty Ltd 和 Alma Korea Limited。

本集團簡化的公司結構如下圖所示，該結構展示了本集團所有附屬公司及所在的營運地區：



報告框架

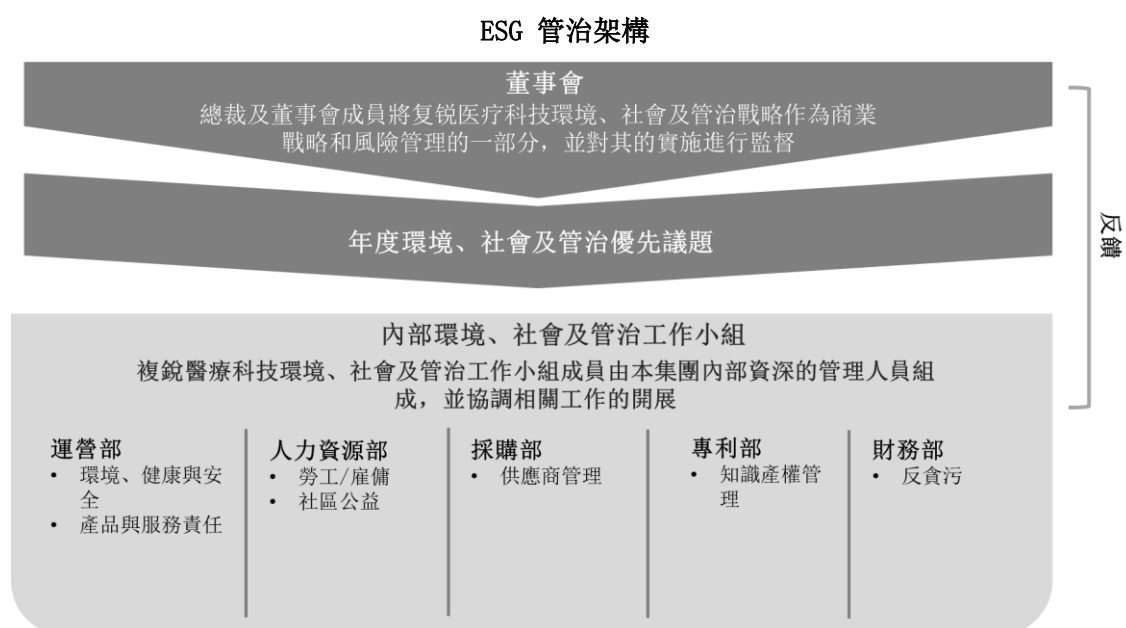
本集團以香港聯合交易所有限公司刊發的《環境、社會及管治報告指引》為參考依據編制本報告。這是本集團的第三份環境、社會和治理（以下簡稱“ESG”）報告，上一份報告於 2019 年 4 月發佈。

2. 推動有效的 ESG 管理

作為全球領先的面向外科整形、醫學美容和美容市場的能源解決方案的提供商，本集團通過以下方式恪守“提高生活質量”的企業理念：

- 滿足患者需求的產品
- 對自然資源的有效利用
- 採購環保及對社會友好的原材料
- 實施負責任的生產，減少對人與環境的不良影響
- 致力於誠信經營

ESG 管理為本集團運營的組成部分之一。我們的環境、社會及管治架構提供了完善的 ESG 管理流程，說明企業領導層更好的識別、評價和應對 ESG 風險與機遇。同時，本集團內部的 ESG 工作小組提供的支持與寶貴的意見亦幫助我們持續改善 ESG 管理績效。



利益相關方溝通和重要性評估

本集團高度重視利益相關方對其業務的看法，並持續努力與利益相關方建立聯繫從而更好地理解他們的期望。本集團將其利益相關方定義為可能影響其運營或受其影響的個人和組織。本集團的利益相關方包括股東、政府和監管機構、員工、供應商和分銷商、社區等。

2019 年，本集團於通過宏觀政策和行業趨勢研究以及同業對標，從而確定與其業務運營最相關的 ESG 議題並進行評估。確定的重要議題包括環境管理、產品品質和召回管理、營銷實踐、人才吸引和留用等。

在本報告中，本集團已回應所有對其業務至關重要的 ESG 問題。

溝通方式

股東

- 股東大會
- 資訊公開等

政府和監管機構

- 反腐敗管理
- 資訊公開等

客戶

- 年度滿意度調查
- 客戶服務代表直接溝通等

員工

- 通過展示、視頻和文章傳達公司戰略
- 培訓活動等

供應商和分銷商

- 供應商管理政策
- 年度供應商審計等

社區

- 企業公益活動
- 員工志願服務等

3. 保護我們的地球

本集團致力於推動環境可持續性發展，堅信環境管理與地球與人類的健康相關。本集團不斷通過實際行動提高其運營效率並減少運營環境足跡。

本集團嚴格遵守與其營運相關的環境法規，並且在報告期內無違規事件。

領域	主要法律法規名稱
環境保護	以色列： 《包裝法（包裝材料管理法）2011》（Packaging Law (Packaging Management Law) 2011），《以色列危險物質法 5753-1993》（Israeli Dangerous Substances Law 5753-1993），《藥劑師規例（放射性元素及副產品）1980》（The Pharmacists Regulations (Radioactive Elements and By Products) 1980）等。
	美國： 《環境保護法》（Environmental Protection Act）等。
	印度： 《環境保護法 1986》（Environment Protection Act 1986），《野生動物（保護）法 1972》（Wildlife (Protection) Act 1972），《森林（保護）法 1980》（Forests (Conservation) Act 1980），《水（保護與污染控制）法 1974》（Water (Prevention and Control of Pollution) Act 1974）等。
	歐盟： 《德國環境保護法》（Bundes-Immissionsschutzgesetz），《奧地利環境保護法》（Austrian Environmental Protection Act）等。
	其他地區： 本集團遵守當地相關法律法規。

3.1 管理我們的環境足跡

本集團的生產流程大致分為五個主要階段：產品設計、研發、原材料採購、組裝半成品及校準、集成、訂製及測試。對於醫療美容器械的大部分主機及絕大部分應用端頭，其半成品的生產流程在我們以色列凱撒利亞的生產設施內部進行。對於相當小部分的若干產品，其生產及組裝產品的最後步驟在德國進行。

本集團從生命週期的角度積極評估並降低其運營對環境的影響。

生命週期環境管理

	研究與開發	原材料	生產	廢棄
影響	本集團產品對環境和人類健康的影響。	本集團供應商對環境的影響。	產品通過手工組裝，僅消耗少量的能源與水資源，不產生大量污染排放。	本集團產品報廢後作為電子垃圾對環境的影響。
採取的措施	開發的所有產品均通過歐盟 CE 和美國 FDA 認證，並符合相關法律法規。	供應商需遵守本集團的環境管理要求。	用於生產和包裝材料的紙張和塑膠垃圾由有資質的廢棄物承包商進行回收。	來源於客戶退回的廢棄產品中金屬、塑膠等原材料由有資質的廢棄物承包商進行回收。

2019年，本集團啟動了精益生產流程，包括兩個主要方面：1) 監督並設立每個員工和部門的生產的工作時長；和2) 優化辦公佈局。此外，Alma Lasers Ltd. 通過對其位於以色列產業園區的生產基地和倉庫進行整合，提高運營效率並取得更好的環境管理成果。

3.2 減少排放

在生產過程中，本集團的技術工程師主要通過手工完成產品的組裝。因此本集團產品生產不消耗天然氣，煤氣或者其他直接燃燒的燃料，並且不產生任何有害物質或任何重大環境污染物。本集團的排放物主要為車輛排放的廢氣，以及由於營運間接產生的溫室氣體排放和無害廢棄物（例如塑膠和辦公相關廢物）。

在以色列和德國，公司及其子公司主要產生包裝廢棄物（紙箱和塑膠）和一般辦公垃圾。其他子公司因為負責銷售醫療設備所以主要產生一般辦公垃圾。由於生產過程中沒有產生廢棄物以及產生少量的辦公垃圾，本集團沒有追蹤有關無害廢棄物總量的數據。

排放物類型	環境影響	降低影響措施
溫室氣體	本集團使用的電力以及自有車輛消耗的汽油和柴油所產生的溫室氣體排放量。	<ul style="list-style-type: none"> 採取能源節約手段減少碳排放。
廢棄物	本集團主要產生無害廢棄物如塑膠以及其他辦公垃圾。	<ul style="list-style-type: none"> 對大多數網絡列印機預設雙面列印模式並且儘量靠電子形式發放資訊。 列印後的廢紙將會被粉碎並由合資格的回收公司收集。

排放指標

指標	單位	二零一七年	二零一八年	二零一九年
自有車輛汽油、柴油消耗產生的溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	529	455.3	633.5
購買電力導致的溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	881.2	857.2	1,168.3
溫室氣體排放總量 ¹	噸二氧化碳當量	1,410.2	1,312.51	1,801.8
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量/1000美元銷售額	10.3	8.5	10.4

注：

1、溫室氣體根據由世界資源研究所發佈的溫室氣體協議中的固定源計算工具（版本 4.7）和移動源計算工具（版本 2.6）進行計算；數據包含本集團在以色列、德國、韓國、印度和美國的消耗。

3.3 提高資源使用效率

本集團的營運活動消耗資源包括能源，水資源和例如塑膠和紙箱等的包裝材料。為減少對自然資源的影響，本集團在日常經營中積極採取資源節約措施。

資源類型	環境影響	節約資源措施
能源	本集團在生產過程和辦公活動中會消耗電力。此外，本集團自有車輛會消耗汽油和柴油。	購買電力： <ul style="list-style-type: none"> 使用節能燈泡。 在不用時關閉所有電器或者在適用的情況下調至節能模式。 車輛使用： <ul style="list-style-type: none"> 為防止增加燃料消耗避免突然的加速 在引擎空轉時熄火。
水資源	本集團運營消耗的市政供水；本集團沒有求取適用水源的相關問題。	<ul style="list-style-type: none"> 儘快修復滴水的水龍頭。 確定每項設施的用水需求並安排定期檢查。
包裝物料	本集團在運營過程中消耗塑膠包裝箱、紙盒等包裝材料。	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄包裝物料交由合資格的公司回收處理。

2019年，本集團耗水密度較上一年下降5%。本集團持續通過使用節能燈實現節約能源，但目前還未開始統計能源節約數據。

資源使用指標¹

	指標	單位	二零一七年	二零一八年	二零一九年
能源	電力消耗總量	千瓦時	1,159,420	1,127,564	1,551,467
	電力消耗密度	千瓦時 /1,000美元銷售額	8.47	7.33	8.94
	自有車輛柴油消耗總量	升	102,790	80,868	108,752
	自有車輛汽油消耗總量	升	111,770	105,162	150,756
水	耗水總量 ²	噸	6,574	6,145	6,586
	耗水密度	千克 /1,000美元銷售額	48.0	39.9	38.0
包裝材料	塑膠包裝箱（用於包裝產品機頭）	噸	/	/	21.1
	紙盒（用於包裝產品配件）	噸	/	/	1.4

注：

- 資源使用數據包含本集團在以色列、德國、韓國、印度和美國的消耗。
- 耗水總量包含本集團在德國、韓國和以色列的消耗，本集團所有辦公場所均為租賃，在以色列、德國和韓國之外的其它附屬公司耗水量已計入管理費，因此未能統計該數字。

4. 重視我們的人才

本集團業務的可持續發展依賴於員工的才能，多樣性和奉獻精神。本集團始終致力於培養多元性和包容性的文化，維護員工權利，並支持員工職業發展。此外，本集團致力於保護員工的健康、安全和福祉。

本集團亦專注於促進社區福祉，通過舉辦各類公益捐贈和社區參與活動，從而為人們的生活帶來真正的改變。

4.1 人才招聘與留用







員工權益與福利

作為負責任的雇主，本集團遵守雇員國家/地區適用的就業法律和法規。本集團堅決禁止聘用童工的行為和一切形式的強迫勞動。此外，本集團從招聘和解雇、薪酬和福利等各個方面努力維護雇員的權利。

在報告期內，本集團沒有發生違反有關雇傭和勞工慣例的法律法規的情況。

領域	主要法律法規名稱
雇傭	<p>以色列:《離職金法》(The Israeli Severance Pay Law)，《婦女僱傭法》(The Employment of Women Law)，《病假工資法》(The Sick Pay Law)，《年假法》(The Annual Leave Law)，《最低工資法》(Minimum Wage Law)等。</p> <p>美國:《1964年民權法案第7條》(Title VII of the Civil Rights Act of 1964)，《就業年齡差異法》(Age Discrimination in Employment Act)，《Fair Labour Standards Act》(公平勞動標準法)等。</p> <p>印度:《員工薪酬法案1923》(Employees compensation Act 1923)，《工資支付法案1926》(The Payment of Wages Act 1926)，《產婦福利法案1970》(The Maternity Benefit Act 1970)等。</p> <p>歐盟:《德國憲法》(Buergerliches Gesetzbuch)，《國家休假法》(Bundesurlaubsgesetz)等。</p> <p>其他地區:本集團遵守當地相關法律法規。</p>
勞工準則	<p>以色列:《青年勞工法1953》(Youth Labour Law 1953)。</p> <p>美國:《公平勞工標準法案》(Fair Labour Standards Act)，以及相關的州立法案。</p> <p>印度:《兒童與青少年勞工(禁止與管制)法案1986》(Child and Adolescent Labour (Prohibition and Regulation) Act 1986)，《少年司法(兒童監護和保護)法案2000》(Juvenile Justice (Care and Protection) of Children Act 2000)。</p> <p>歐盟:《歐盟基本權利憲章，第32條:禁止童工和保護工作場所的年輕人》(Charter of Fundamental Rights of the European Union, Art. 32: Prohibition of Child Labor and Protection of Young People in the Workplace)。</p> <p>其他地區:本集團遵守當地相關法律法規。</p>

員工權益與福利概覽

	招聘與解雇 本集團在招聘與解雇方面按照不同營運地法律法規以及僱傭合同中的相關條款與員工約定開展。
	薪酬 本集團在員工薪酬制方面遵守所在營運地的有關最低工資的法律法規要求。
	福利 本集團員工福利的制定符合所在營運地的法律法規的要求，通常包括員工養老金計劃、社會保險、法定住房保險、商業保險、津貼（例如交通、午餐、電話等）。
	工作時間 員工工時在不同營運地會有相應變化，同時員工在不同營運地享有超時津貼或補假的權利。
	休假 本集團依照所在營運地法律法規為員工提供帶薪休假，包括產假、針對直系親屬的喪假等。
	晉升 員工每年通過內部人才識別流程，與其管理者開展績效評估溝通。

工作場所的多元化與包容性

多元化和包容性不僅是本集團業務的基石，也是本集團為全球各地的人們提供有價值的產品和服務的保障。隨著業務的不斷發展，本集團目前現在擁有 511 名員工，其中女性員工占比 31%。

本集團根據個人評估招募員工，為所有符合條件的候選人提供平等的機會，不論種族、宗教信仰、膚色、國籍、年齡、性別、婚姻狀況、殘疾狀況或者是任何其他受法律保護的特定人群。此外，本集團致力於打造包容的工作環境，讓每個員工都能發佈自己的言論以及實現自我價值。例如，通過開展員工圓桌討論會、首席執行官會面等活動，促進與員工的積極互動。

每年，Alma Lasers Ltd. 都會舉行“最佳員工獎”（Best Employee Awards）的頒獎典禮，以表彰那些為本集團業務做出傑出貢獻的人。最佳員工獎是幫助 Alma Lasers Ltd. 增強其工作場所包容性的關鍵渠道。2019 年，有 11 名員工獲得了該榮譽。

員工僱傭指標

指標		二零一七年	二零一八年	二零一九年
員工總數 (人)		388	433	511
按性別劃分	男	272	307	352
	女	116	126	159
按年齡構成劃分	小於 30 歲	35	41	48
	30-50 歲	270	297	355
	大於 50 歲	83	95	108
按員工類別劃分	全職	368	407	488
	兼職	20	26	23
按地區劃分 ¹	以色列	230	251	303
	美國	91	87	101
	德國與奧地利	36	41	46
	印度	31	53	51
	澳洲	/	/	1
	香港	/	1	3
	韓國	/	/	6
員工流失率 ² (%)		12.02	16.09	18.76
按性別劃分	男	10.82	14.96	18.33
	女	14.71	18.71	19.70
按年齡構成劃分	小於 30 歲	45.31	30.51	32.39
	30-50 歲	6.90	16.34	18.95
	大於 50 歲	4.60	6.86	10
按地區劃分	以色列	8.37	8.39	13.43
	美國	22.22	38.73	27.86
	德國與奧地利	12.20	0	8
	印度	3.13	8.62	32.89
	澳洲	/	/	50
	香港	/	0	0
	韓國	/	/	25

注 1: 二零一九年, 本公司於以色列、韓國與澳洲成立三家附屬子公司, 名為 Nova Medical Israel Ltd.、Alma Korea Limited、Alma Lasers Australia Pty Ltd.

注 2: 包括自願離職, 或因解雇、退休和因公殉職而離開機構的員工總數; 計算公式為: 當年離職員工人數 / (當年離職員工人數 + 期末員工人數)

4.2 人才發展

本集團高度重視人才發展，通過實際行動幫助員工實現職業目標並充分發揮其潛力。本集團的培訓專案涵蓋新員工入職、管理能力、以及教導能力三大方面。

•新員工入職培訓

- 包括幫助新員工了解公司的業務以及對新員工的職業技能培訓。

管理能力培訓

- 旨在幫助員工提升其管理能力和其他軟技能。

教導能力培訓

- 旨在幫助員工提升其導師教導能力。

2019 年度人才發展工作進展概覽

1



人才識別流程

建立內部人才識別流程，涉及職業目標設立等內容，共有 94%的員工和管理者參與

2



強化中級管理層培養

組織開展兩期管理能力發展培訓專案，共有 50%的中級管理層員工參與

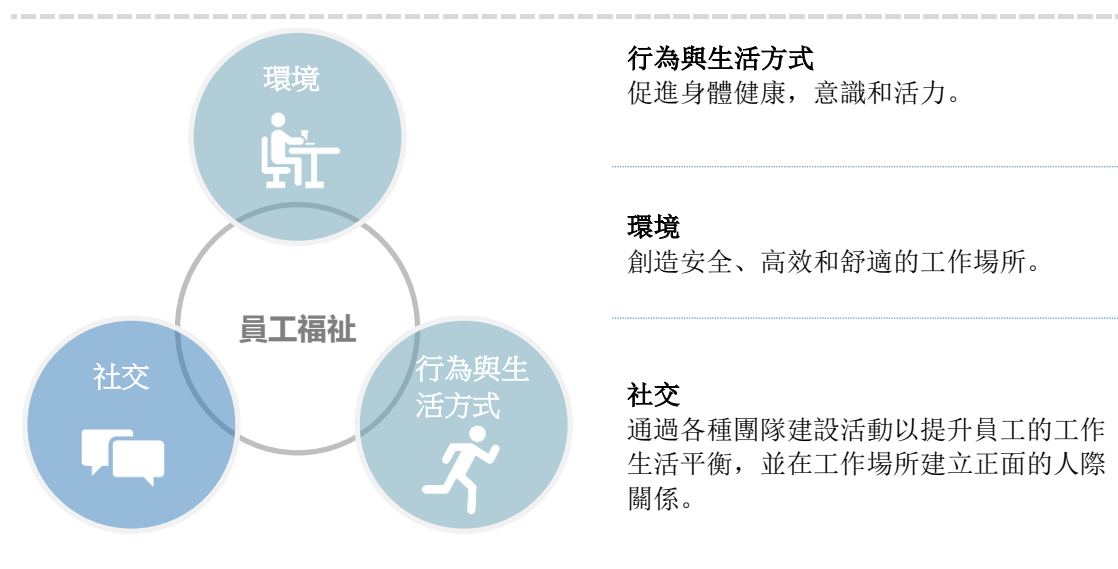
本集團通過對員工進行職業技能考核完成培訓效果評價，確保員工有能力完成其工作職責。未通過考核的員工不能開展工作，直到完成再次培訓並通過考核。

4.3 健康，安全與福祉

人才是本集團的最大資產，因此員工健康、安全和福祉對本集團至關重要。本集團嚴格遵守當地所有相關法律法規。於報告期內未發生在員工職業健康與安全方面的違規事件。

領域	主要法律法規名稱
健康與安全	<p>以色列: 《工作安全條例（新版）1970》（Work Safety Ordinance (New Version), 1970），《勞工監察（組織）法 1954》（The Labour Inspection (Organization) Law 1954），《工作安全規例（護目鏡）1947》（The Safety at Work Regulations (Safety Glasses) 1947），《勞工監察組織（提供資料及僱員培訓）規例 1999》（Regulations of the Labour Supervision Organization (Provision of Information and Employee Training) 1999），《工作安全（職業衛生及安全處理鐳射輻射）規例 2005》（Safety at Work (Occupational Hygiene and Safety Dealing with Laser Radiation) Regulations 2005) 等。</p> <p>美國: 《職業健康與安全法案》（Occupational Safety and Health Act）。</p> <p>印度: 《工廠法案 1948》（The Factories Act 1948），《合同工法案》（The Contract Labor (Regulation & Abolition)）等。</p> <p>歐盟: 《勞工保護法》（Arbeitsschutzgesetz），《事故預防法》（Unfallverhuetungsvorschrift) 等。</p> <p>其他地區: 本集團遵守當地相關法律法規。</p>

員工的福祉與本集團自身運營息息相關。本集團主要從行為與生活方式、社交、環境三大方面促進員工福祉。



職業健康與安全指標

指標	單位	二零一七年	二零一八年	二零一九年
因工傷而損失的工作日數 ¹	天	11	152	3
因工作關係而死亡的人數	人數	0	0	0
參與安全培訓的員工人數	人數	/	214	345
參與消防演練的員工人數	人數	/	275	333

注 1：2019 年因工傷而損失的工作日數為 Alma Lasers Ltd. 一名員工在上班通勤時發生交通意外，在家休養至康復的時間。

打造安全的工作環境

本集團採取一套工作環境流程，其中包括要求新僱員接受強制性安全培訓及遵守操作鐳射器的專門規程。鐳射安全相關的培訓包括關於鐳射的相關說明，安全措施，校準工具以及正確使用的方法，鐳射的危險以及對眼睛可能造成的損害。對於工作與鐳射相關的僱員，我們會向其提供合適的保護器具，如護目鏡和手套來保證工作場所的健康與安全。

Alma Lasers Ltd. 已建立了安全委員會，由管理層、員工代表以及外聘的安全管理人員組成。安全委員會的職責在於制定、實施並追蹤職業健康與安全相關的項目。委員會成員每年召開例會，對工作場所的潛在危害進行識別與評估，並制定相應的應對措施。

本集團定期召開工作安全培訓，內容包括設備安全操作、工作場所危險源識別等。本集團亦每年開展員工消防演習，提升員工對緊急事件的意識與防備。

本集團制定了相關的管理流程用於對工傷事件進行追蹤、管理以及報告。針對突發的工傷事件，本集團及時對傷者進行必要的醫治，並通過開展事故原因調查和制定糾正措施，防止類似事故再次發生。

支持工作與生活的平衡

工作生活平衡是本集團企業文化的重要組成部分。除為僱員提供陪產假/產假和為工作母親提供的彈性工作時間外，本集團還定期組織團隊建設活動，這為僱員提供了更好地與同事建立聯繫的機會。這些活動包括但不限於：

- 年度公司拓展活動
- 針對員工及其家人的開放日活動
- 辦公室假期聚會

幫助員工健康生活

本集團致力於營造健康文化，激勵每位員工在日常積極參加體育鍛煉並提倡飲食健康。

2019年，Alma Lasers Ltd. 每週為其員工提供兩次免費健身課程，幫助員工實現其健身目標並與同事建立聯繫。此外，所有Alma Lasers Ltd. 員工均可參加由其贊助的為期3個月的營養課程，學習如何在日常生活中保持健康飲食。

4.4 回饋社區

本集團致力於支持各運營地周圍社區發展，並為其創造價值。本集團開展的慈善和社區參與活動包括關愛有特殊需要的兒童，支援患有嚴重疾病的婦女以及解決社區饑餓問題等。

2019年，本集團為全球各運營地周圍社區提供了15,312美元的公益捐款。

Nova Medical Israel Ltd. 提高公眾對乳腺癌的認識的努力

對於許多女性而言，與乳腺癌進行鬥爭是一項艱巨的任務。在2019年乳腺癌宣傳月期間，Nova Medical Israel Ltd. 組織了一次社區公益活動，與化妝品行業的專業人員（例如化妝師和髮型師）聯合，為30名身患乳腺癌或已康復的女性提供免費化妝服務。這次活動不僅為這些女性在抗擊疾病的旅途中提供了必要的支援，還提高了公眾對乳腺癌的關注和認識。

Alma Lasers Inc. 開展食品捐贈活動

食物捐贈的開展能夠很好的解決社區饑餓問題並激勵更多人付諸行動。2019年，Alma Lasers Inc 與美國北伊利諾州食品銀行（Northern Illinois Food Bank）合作開展食品捐贈活動，號召人們捐贈罐頭食品或者提供現金支援。該項活動最終籌集了大約2,000美元的食品和現金用於提供給需要幫助的人。

Alma Lasers Ltd. 關愛特殊需求兒童

Alma Lasers Ltd. 每年都會號召員工前往周圍社區，參與志願服務。2019年，Alma Lasers Ltd. 組織了一次社區參與活動為當地學校有特殊需求的兒童提供幫助。18名員工通過幫助翻新校園操場，並為學生帶來禮物，將溫暖和關愛傳遞給學校裡每一名兒童。

社區投資指標

指標	單位	二零一七年	二零一八年	二零一九年
公益捐贈	美元	7,000	51,400	15,312
員工社區參與小時數	小時	/	/	250

5. 提升我們的運營

本集團承諾中以道德、負責任和可持續的方式開展業務。這體現在本集團的高品質產品和服務、對供應鏈的負責任管理，以及本集團在開展業務時所秉持的商業誠信原則。

5.1 產品管理

本集團業務的成功取決於其持續生產安全、有效和高品質的產品的能力。為了確保國內外客戶對其產品的滿意，本集團致力於開發、生產和銷售符合國家和國際標準、法規和指令的安全、有效和可靠的高品質產品。

本集團的產品管理聚焦產品品質和其安全性、產品創新以及產品標籤和操作手冊。

報告期內，本集團未發生有關針對產品和服務的健康與安全、標籤，以及知識產權保護的違法違規事件。

領域	主要法律法規名稱
產品品質檢定	<p>以色列：《醫療器械法》（Medical Device Law 2012），《醫療器械條例》（The Medical Device (Medical Device Registration and Renewal) Regulations 2013），《以色列公共衛生條例（人體臨床試驗）》（The Israeli Public Health Regulations (Clinical Trials in Human Subjects)）等。</p> <p>美國：《510(k) 許可》（501 (K) clearance），《FDA 的輻射監管條文》（Radiation Control Provisions）等。</p> <p>印度：《分級與評分法 1937》（Grading and Marking Act 1937），《ISI（證明商標）法 1952》（ISI (Certification Mark) Act 1952），《食品安全與標準法 2006》（The Food Safety and Standards Act (FSS) 2006），《出口（品質管制和檢驗）法 1963》（Export (Quality Control and Inspection) Act 1963）等。</p> <p>歐盟：CE 標誌（CE Marking），《德國醫療器械法案》（Medizinproduktegesetz），《奧地利貿易法》（Gewerberecht）等。</p> <p>中國：《醫療器械監督管理條例》（Regulations on Supervision and Administration of Medical Devices），《醫療器械臨床評價技術指導原則》（Guideline for Clinical Trial of Medical Devices），《中華人民共和國產品質量法》（The Product Quality Law of the PRC）等。</p> <p>其他地區：本集團遵守當地相關法律法規。</p>

知識產權	<p>以色列：《專利法 1967》（The Patents Law 1967），《商標條例 1972》（The Trade Marks Ordinance 1972），《版權法 2007》（The Copyright Law 2007），《專利及設計條例 1924》（The Patents and Designs Ordinance 1924）等。</p> <p>中國：《中華人民共和國專利法》（Patent Law of the PRC），《中華人民共和國商標法》（The Trademark Law of the PRC）等。</p> <p>印度：《版權法案 1957》（The Copyright Act 1957），《專利法案 1970》（The Patents Act 1970），《產品設計法案 2000》（The Designs Act 2000），etc.</p> <p>歐盟：《德國版權法》（Urheberrechtsgesetz），《歐洲專利公約》（European Patent Convention），《歐盟商標條例》（European Union Trade Mark Regulation）。</p> <p>美國：《版權法案》（Copyright Act），《專利法案》（Patent Act）等。</p> <p>其他地區：本集團遵守當地相關法律法規。</p>
產品標籤	<p>印度：《計量法案 2009》（The Legal Metrology Act 2009），《計量法案（包裝商品）2011》（Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules 2011）。</p> <p>歐盟：醫療器械指令 MDD 93/42/EEC 等。</p> <p>美國：《聯邦貿易委員會法案》（Federal Trade Commission Act）等。</p> <p>其他地區：本集團遵守當地相關法律法規。</p>

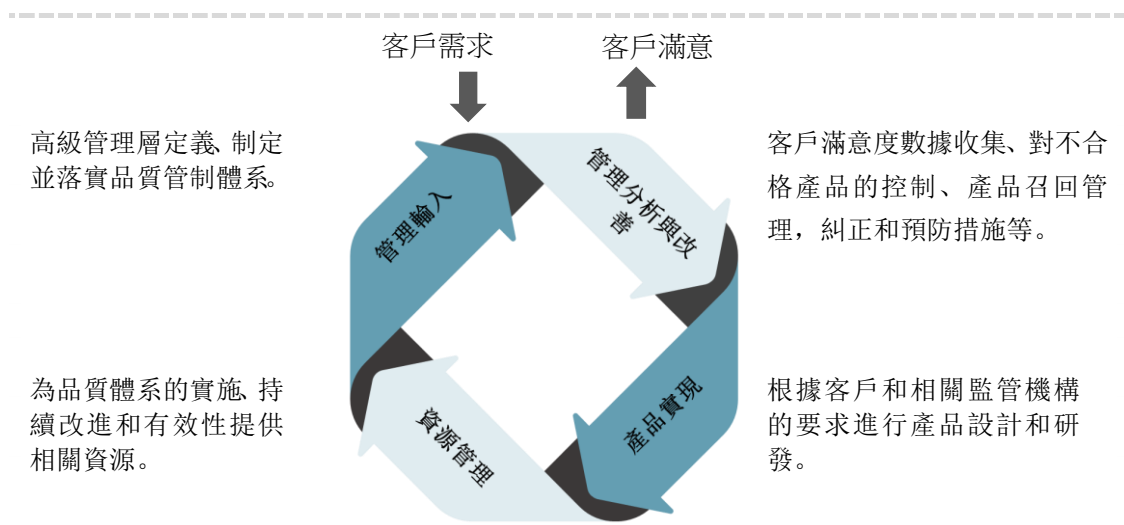
產品管理指標

指標	單位	二零一七年	二零一八年	二零一九年
已售或已運送的產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	%	0	0	0

產品品質與安全

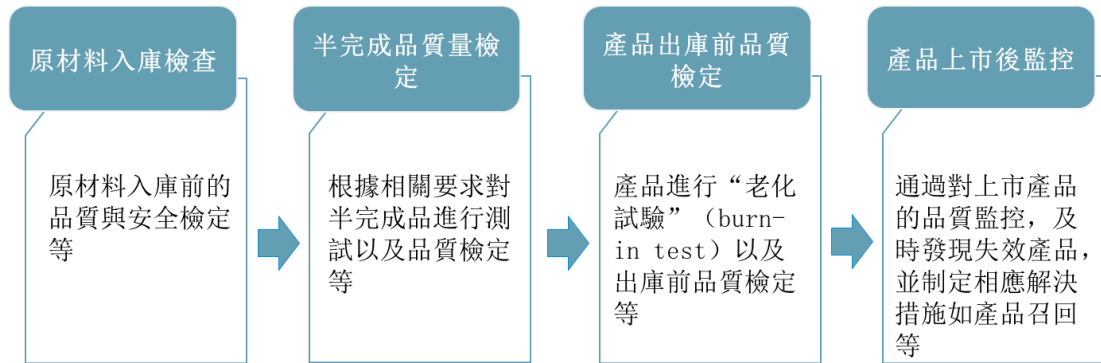
本集團根據適用的法律法規要求建立、記錄、實施和維護其品質管制體系（QMS）。

持續完善品質管制體系（QMS）



本集團已制定了覆蓋產品全週期的品質檢定流程，確保產品開發符合產品品質控制的要求。通過對上市產品的品質監控，本集團能夠獲取產品使用情況資訊，以及來自客戶及經銷商回饋的失效產品資訊。

產品品質檢定流程



當失效產品可能對使用者的人身安全造成影響時，本集團將會啟動《產品召回與現場安全整改措施與程式》【Field Safety Corrective Action and Procedure (FSCA)】，取決於產品失效的實際情況，FSCA 通常包括失效產品退回供應商，失效產品的改進如軟件升級、使用者手冊標籤的更改、失效產品換貨、失效產品銷毀以及其他必要措施。如果產品失效涉及一系列產品，本集團將啟動產品識別與追溯措施用於確保產品使用者知悉失效產品的潛在危害、通知分銷商進行失效產品的追溯與召回並制定針對性的糾正措施。本集團於報告期內未發生以安全與健康為理由的產品召回事件。

產品品質與安全認證

認證	Alma Lasers Ltd.	Alma Lasers Inc.	Alma Lasers GmbH
ISO13485:2016	✓	✓	✓
醫療器械單一審核程式 (MDSAP) 資質認證	✓		✓
歐盟全面品質保證體系認證 (EC Certificate of Full Quality Assurance System)	✓		✓

產品創新

患者的安全是本集團不斷成功的基礎。本集團將繼續創新產品和服務，以提高患者安全並改善患者治療結果。2019 年，本集團研發總投資額達到 10,470,000 美元，占總銷售額的 6%。

本集團已制定知識產權保護管理相關政策，包括在美國、歐洲、中國等營運地對與其業務相關的技術、發明等進行專利和商標申請。此外，本集團雇用外部法律顧問，協助知識產權管理經理落實該政策。

知識產權保護管理程式



管理責任

- 本集團聘請知識產權經理在外部顧問的協助下執行此政策。
- 在區域銷售經理的監督下，分銷商與知識產權經理進行合作，以防止在區域範圍內侵犯知識產權。



日常監控與管理

- 確保研發，臨床，法規，市場和銷售人員的知識產權保護意識。
- 為開發新產品進行了許可搜索，操作自由和專利檢索。
- 定期審查世界各地的新專利申請和商標，使員工隨時瞭解最新變化。





發現侵權時的補救措施

- 知識產權經理和外部顧問評估情況，並在必要時採取適當措施。
- 具體行動包括知識產權註冊，警告信或調解邀請書。

產品標籤和操作手冊

產品標籤和操作手冊對於安全有效地使用本集團產品至關重要。為了確保產品符合歐盟 (EU)、加拿大衛生部 (Health Canada)、美國食品藥品監督管理局 (FDA) 等國家或地區制定的法規，本集團制定了《標籤和操作手冊工作指南》，涉及產品標籤的管理與資訊規範。

以下是本集團產品操作手冊和產品標籤所包含的資訊示例。

 產品標籤	<ul style="list-style-type: none">產品指定用途和目的。產品有效日期。產品僅供一次性使用的標識。特殊預防措施。
 操作手冊	<ul style="list-style-type: none">安全使用產品所需的條件以及不建議或禁止使用該產品的條件。產品使用和禁忌可能引起的副作用。操作和使用產品時應注意的警告和注意事項。產品在特殊天氣條件、磁場或電場、壓力變化等情況下使用時應採取的預防措施。

5.2 培養良好的客戶關係

客戶服務是本集團所有工作的核心。本集團遵守相關法律法規，通過降低與產品和服務有關的投訴，進行負責任的銷售和營銷，以及維護資料安全性和客戶隱私，努力建立良好的客戶關係。

報告期內，本集團未發生有關營銷和廣告、客戶資料和隱私事項的違法違規事件。

領域	主要法律法規名稱
產品廣告	<p>以色列：《消費者保護法案 1981》(Consumer Protection Law 1981)。</p> <p>美國：《聯邦貿易委員會法案》(Federal Trade Commission Act)。</p> <p>印度：《廣告自律規則》(Code for Self-Regulation in Advertising)。</p> <p>歐盟：《反不公平廣告行為法》(Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb)。</p> <p>其他地區：本集團遵守當地相關法律法規。</p>
客戶數據保護與私隱	<p>以色列：《消費者保護法 1981》(Consumer Protection Law 1981)。</p> <p>美國：《公平信用報告法》(Fair Credit Reporting Act) 等。</p> <p>印度：《資訊技術法 2000》(Information Technology Act 2000)，《印度刑法 1860》(Indian Penal Code 1860)。</p> <p>歐盟：《德國數據保護法》(Bundes-Datenschutzgesetz)，《歐洲數據保護公約》(European Data Protection Convention) 等。</p> <p>中國：《中華人民共和國消費者權益保護法》(The Law of the PRC on the Protection of Rights and Interests of Consumers)。</p> <p>其他地區：本集團遵守當地相關法律法規。</p>

客戶關係管理指標

指標	單位	二零一七年	二零一八年	二零一九年
經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴次數	件	0	0	0

產品與服務相關的客戶投訴

本集團建立了完善管理程式用以處理來自客戶有關產品和服務的投訴。此外，本集團的客戶服務系統使用的是 SAP 系統，即一種企業資源計劃軟件。通過該系統，本集團可隨時查看客戶諮詢電話處理進展，以及根據從高到低的重要性對客戶投訴進行即時監控。

客戶投訴管理程式



負責的銷售和營銷

為確保產品的市場營銷和廣告宣傳準確無誤並符合當地法律法規，本集團在所有業務中均遵循道德的銷售和營銷慣例。本集團的臨床團隊負責審核和批准所有在公開之前需進行審查的營銷資料、網站和視頻。此外，本集團的企業營銷團隊定義了分銷商和子公司應遵循的視覺化語言，以確保營銷材料以真實、清晰的方式代表本集團的形象並反映本集團的價值觀。

本集團的產品在一些營運地通過分銷商進行銷售。本集團與分銷商簽訂了分銷協議，以及要求分銷商提供所有其廣告及推廣資料素材用於審核與批准。

此外，本集團向銷售代表開展有關負責的銷售和市場營銷的年度培訓，該培訓包括向客戶公平地公開產品資料，負責任地使用和管理產品標籤等。

私隱與數據安全

保護客戶、員工和其他商業合作夥伴的隱私是本集團《員工行為準則》的重要組成部分，該行為準則規定，除非法律要求披露，所有員工必須對客戶、供應商等的資料進行嚴格保密。

在以色列，本集團的客戶數據管理參照健康保險攜帶和責任法案（HIPPA），該法案的頒佈旨在保護醫療健康產業的資料安全。

5.3 可持續供應鏈

本集團致力於將可持續發展實踐擴展至整個供應鏈。本集團根據供應商所提供服務對本集團終端產品品質的重要性，將供應商分為5大類（A-E，A類為關鍵供應商，E類為非關鍵性供應商），並建立完善的管理體系降低供應鏈端的風險。

本集團要求在供應商準入時，供應商需出具 ISO 13485 和/或 ISO 9001 資質認證。如果供應商無法提供相關資質認證，本集團要求 A、B、C、D 類供應商提供供應商產品品質調查表。

供應商分類		管理方法
類型	定義	制定政策
A 類	提供一站式服務及校準的分包商	✚ 採購程式 ✚ 供應商條款 ✚ 供應商品質標準
B 類	提供符合本集團規範的產品材料與服務的分包商	風險評估
C 類	實驗室規格零部件製造商	✚ 供應商品質能力評估 ✚ 要求供應商填寫品質調查表
D 類	現成品材料供應商與分銷商	監控和績效管理
E 類	外部顧問	✚ 供應商現場審計 ✚ 制定並落實糾正措施

除了對價格和品質的考慮因素外，本集團於 2019 年開始將社會和環境標準納入其供應商條款中，涵蓋諸如勞工標準、健康與安全、能源和水資源消耗以及污染減排等方面。

供應商環境和社會要求示例

環境	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 是否每年審查工作場所的環境績效？ ✚ 是否檢測和追蹤工作場所能耗？ ✚ 是否定期測試工作場所的氣體排放？ ✚ 是否有減少污染排放的計劃或程式？運營是否產生廢棄物排放？
社會	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 對青年雇員的雇傭（高於法定最低年齡，但未滿 18 歲，需對其採取保護性限制措施）是否根據相關法律要求？ ✚ 雇員在提供合理原因的前提下是否可以隨時辭職而不會收到處罰？ ✚ 工廠是否建立有關於勞工健康和 safety 標準等社會責任政策或書面承諾？

供應鏈管理指標

指標		二零一七年	二零一八年	二零一九年
供應商總數（家）		401	553	903
按地區劃分	中東和北非	193	241	354
	北美	40	81	74
	亞太地區	26	70	68
	歐洲	117	161	407

5.4 合規、道德與誠信

本集團在業務運營中遵守相關法律法規以及商業道德誠信。本集團的《員工行為準則》包含員工在與同事、商業合作夥伴、客戶的往來，以及使用公司資源時的行為規範，這是本集團道德和合規文化的基礎。

本集團於報告期內未發生有關行賄、腐敗、洗錢等的貪汙相關違法違規事件。

領域	主要法律法規名稱
反貪汙	美國： 《海外反腐敗法》（Foreign Corrupt Practices Act.）。
	印度： 《反腐敗法案 1988》（Prevention of Corruption Act 1988），《本阿米交易方案 1988》（The Benami Transactions (Prohibition) Act 1988），《印度刑法 1860》（Indian Penal Code 1860），《反洗錢法 2002》（The Prevention of Money Laundering Act 2002）。
	歐盟： 《德國反腐敗法》（Bundes Anti Korruptionsgesetz），《反貪汙法》（Anti Korruptions Verordnung）。
	國際公約： 《聯合國反腐敗公約》（UN Convention against Corruption - UNCAC），《經合組織關於打擊外國公職人員國際商業交易賄賂公約》（OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions）。
	其他地區： 本集團遵守當地相關法律法規。

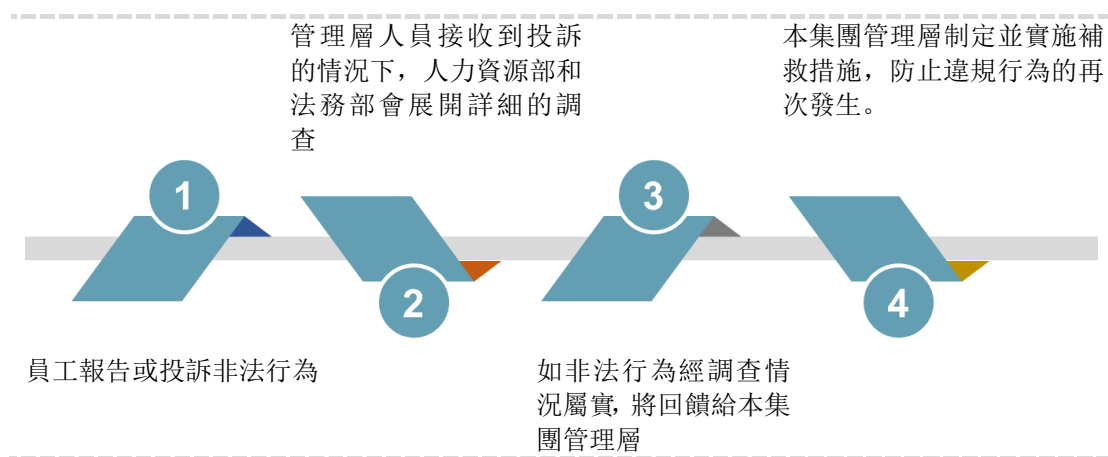
反腐敗政策

反腐敗對本集團而言至關重要，因為本集團的業務有效運營取決於來自客戶的信任，以及其在公平和合乎商業道德運營方面的聲譽。本集團《員工行為準則》列明禁止員工行賄、受賄或使用其他方式獲取不正當或不正確的利益。此外，本集團員工有責任呈報任何實際、意圖或明顯的違法事件。本集團的反腐敗管理政策涵蓋了包括利益衝突、送禮和娛樂、賄賂等領域。

舉報機制和對舉報人保護政策

本集團為員工提供了一系列完善與便捷的反貪污舉報管道，包括線下投訴意見信箱、公司內網等。任何人本著真誠原則呈報有關事宜，將受到保護，以防止遭到報復或危害其就業的行為，所有呈報將做保密處理。

投訴與舉報管理程式



《環境、社會與管治報告指引》索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告中的相關章節
A. 環境		
層面 A1: 排放物		
一般披露 A1	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.1 管理我們的環境足跡 3.2 減少排放
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	3.2 減少排放
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	3.2 減少排放
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	3.2 減少排放
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	3.2 減少排放
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	
層面 A2: 資源使用		
一般披露 A2	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	3.3 提高資源使用效率
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	
層面 A3: 環境及天然資源		
一般披露 A3	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	3.1 管理我們的環境足跡
關鍵績效指標 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。	
B. 社會		
層面 B1: 僱傭		
一般披露 B1	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	4.1 人才招聘與留用

	(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
層面 B2：健康與安全		
一般披露 B2	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.3 健康，安全與福祉
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	
關鍵績效指標 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。	
層面 B3：發展及培訓		
一般披露 B3	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。 描述培訓活動。 註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	4.2 人才發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	/
關鍵績效指標 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。	/
層面 B4：勞工準則		
一般披露 B4	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.1 人才招聘與留用
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露 B5	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.3 可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	
關鍵績效指標 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。	
層面 B6：產品責任		
一般披露 B6	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5.1 產品管理 5.2 培養良好的客戶關係

關鍵績效指標 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。	5.1 產品管理
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.2 培養良好的客戶關係
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	5.1 產品管理
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	5.1 產品管理
關鍵績效指標 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。	5.2 培養良好的客戶關係
層面 B7：反貪汙		
一般披露 B7	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5.4 合規、道德與誠信
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪汙訴訟案件的數目及訴訟結果。	
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	
層面 B8：社區投資		
一般披露 B8	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	4.4 回饋社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	