



HWHI

合和公路基建有限公司

企业社会责任报告书 2012/13



HWHI

合和公路基建有限公司

企业社会责任报告书

<http://www.hopewellhighway.com/CSR>



关于这份报告

绪言

本报告是在二零一三财年合和公路基建发表的第二份企业社会责任报告书。我们在二零一二财年发表我们首份企业社会责任报告书，以展示倡议、推动企业社会责任发展是我们业务的优先元素。这份报告反映我们对持分者在透明度方面所作出的持续承诺。通过了解我们的业务和对西线III期的个案研究，可见证我们在业务营运上对企业社会责任议题的目标、做法和成效。合和公路基建已由二零一一至二零一三年连续三年被列入恒生可持续发展企业基准指数成份股，说明我们的努力已备受认同。

报告范围

我们的高速公路包括全长122.8公里的广深高速公路和共97.9公里的珠江三角洲西岸干道。这份报告为我们的重点策略及广阔的可持续发展的努力提供了深入的表述。我们的高速公路的覆盖包括广州、东莞、深圳、佛山、中山、珠海，伸延至香港、澳门及其他珠三角地区的主要城市。

编纂模式

本报告书是参照全球报告倡议组织(GRI)所制定的可持续发展报告框架(G3.1)部分内容撰写。报告所涵盖的



议题的重要性是由持分者参与决定，强调企业管治、工作环境实践、人权、环保考量、消费者议题、社区参与及发展。此报告可以透过以下连结在线上查看或下载：
http://www.hopewellhighway.com/WebSite_cn/ci/ci_csr.htm

衡量表现

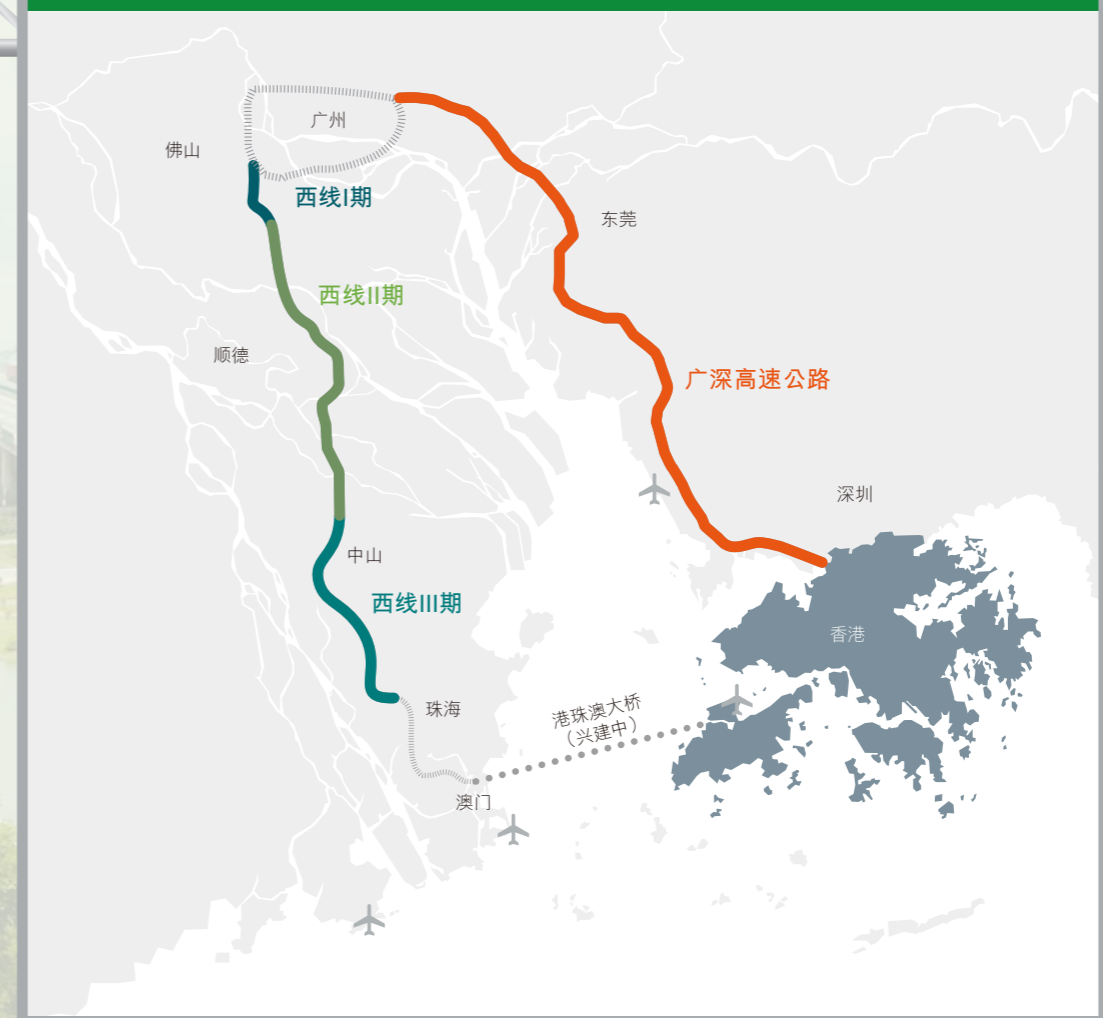
我们在本报告中已包含了未来的目标与前一报告期根据我们的承诺所制定的行动计划所取得的进展。这使我们和我们的持分者能更好地跟踪和管理我们的进度。

二零一三财年我们的业务概览

在中国大陆经营的收费公路业务：

- 广州—深圳高速公路
- 珠江三角洲西岸干道第I期
- 珠江三角洲西岸干道第II期
- 珠江三角洲西岸干道第III期(已于二零一三年一月二十五日开始营运)

我们的高速公路



二零一三财年的成就

- 恒生可持续发展基准指数成份股
- Best Small-Cap Equity Deal (亚洲金融杂志)
- 商界展关怀标志(香港社会服务联会) — 五年商界展关怀标志
- 广深合营企业获颁全国就业先进企业奖(中华人民共和国国务院)
- 广深合营企业的《广深高速大车流情况下的交通管理》个案研究于吉隆坡第三十六届国际质量管理小组会议(马来西亚生产力机构)获颁三星奖



(甲) 个案研究／亮点：珠江三角洲西岸干道西线 III 期

可持续发展是我们的主要重点策略。我们在业务中融合可持续发展的概念及采用一系列可持续发展的措施。我们的西线 III 期已于二零一三年一月二十五日开始营运，其无疑是在实践可持续发展举措的一个良好示范。

西线 III 期是一条长 37.7 公里双向共 6 车道的封闭式高速公路。西线 III 期的建成标志著本集团在中国一九七零年代经济改革后，抱著广东省尤其是珠三角地区的潜力能够得以释放的远见，于一九七零年代末倡议的珠江三角洲西岸干道及珠江三角洲高速公路网得以完成。这个策略性高速公路网由广深高速公路、珠江三角洲西岸干道、虎门大桥及广州东南西环高速公路组成。西线 III 期北端在中山与西线 II 期连接，向南伸延连接珠海的高速公路网，可直达珠海横琴（国家级新开发区）、澳门及即将完工的港珠澳大桥。

回应集团建立一个区域交通网络的愿景，西线 III 期的建成进一步完善了今天的交通网络，令其变得更全面、凝聚、及高效。往来广州和珠海之间的行车时间大大缩短，由原来经地方道路所需超过两个小时缩减至约一个小时。此外，我们把我们的可持续发展的倡议涵盖珠江三角洲西岸干道的早期设计及整个施工。高速公路展示我们在营运过程中的可持续发展理念。主要可持续发展的元素包括隧道路段及收费广场的节能照明系统、绿化工程、于景色秀丽的山区为主线设计选址、耐用和厚于标准要求的路面及减低对邻近住宅地区噪音的隔音屏。

连接性

珠江三角洲西岸干道成为一条横跨珠三角地区西岸区域性高速公路网络的主干道，为道路使用者提供了一条直接往来广州、佛山、中山及珠海之间的路线。珠江三角洲西岸干道连接珠三角地区西岸各大城市及主要高速公路、地方支线和设施，南端接快将完工的港珠澳大桥。这条贯通珠三角地区西岸各人口众多、经济繁荣城市的连接不仅为乘客和旅客创造了方便，也刺激我们沿线城市的社会经济发展。我们坚信，作为一条全面覆盖珠三角地区西岸经济最繁荣城市的策略性高速公路，珠江三角洲西岸干道无疑将受惠于该地区的繁荣和发展潜力。我们相信高速公路营运以来其中一个正面影响，就是为附近带来更多住宅及工业楼宇。我们预期活跃的现代化出现在沿线经济发展蓬勃的城市。这回应我们的信念：基础建设能把当地社区与大都会连接，并对各自的社会经济发展作出贡献。因此，我们的目标是不仅要扩大我们的业务，提升股东利益，还要支持我们高速公路附近的城市化过程。

节能措施

我们热衷于推动一条可持续、舒适及具能源效益的高速公路。LED 灯作为节能技术已变得日趋成熟，本集团提出修订西线 III 期隧道段的照明设计，由原先采用传统设计的钠灯转为混合



使用节能 LED 灯及钠灯。隧道内的灯由中央控制系统控制，在不同的天气情况及白天的时段对灯的光亮度作出相应调节。西线 III 期的隧道路段和收费广场已安装约 4,500 盏节能 LED 灯和 7,000 盏钠灯。我们力求充分利用我们的资源，以优化电力的使用效率及保持一条可持续发展的高速公路。

营运效率和服务素质

为了提高营运效率，西线 III 期已在 8 条出入口安装 ETC 车道。每辆车在出口车道的平均处理时间由 24 秒减至 2 至 3 秒。西线 III 期已有 5 台自助发卡设备在入口投入运作。这些措施增加收费车道的效率及满足更大的交通流，以回应广东省持续增加的 ETC 用户。

耐久度

我们力求为我们的道路使用者保持一条耐久和可持续发展的高速公路。继广深高速公路的成功先例（我们坚持采用厚于标准设计的路面，自一九九四年以来在大交通流量下已证明是成功及耐用的），我们在西线 III 期的路面再次采用厚于标准设计的路面。将路面加厚并使用更好的材料，不但使道路更稳固耐用，更有助避免因经常进行养护工程而引致的交通拥挤。

绿化工程

西线 III 期主线经过多山的地形。因此它的主线是按地形而设计而不是一条简单笔直的主线，因此美丽的山脉得以保存而司乘人员亦能够享受自然风光。此外，西线合营企业与当地政府合作，沿珠江三角洲西岸干道的立交完成绿化升级工程。我们还在高速公路两旁的斜坡采用了滑坡的预防措施。我们努力设法保持环保的环境，并确保我们的道路使用者的交通安全。



(乙) 贡献一个更佳的环境

本公司及合营企业都热衷于在业务营运上加入低碳和环境保护的意识。我们在可持续发展方面落实了包括节能措施、环保措施、电动汽车的推广和绿化工程。透过以上措施，我们的目标是提高企业的意识，创造一个可持续发展的工作和生活环境。

节能措施

能源消耗是我们主要改善的焦点之一。为符合我们的可持续发展的倡议，我们不断改进我们的业务措施以降低能耗及提高工作效率。在照明设备方面，我们已经按我们的计划对广深高速公路的照明系统，升级为节能灯具，包括隧道和收费广场的LED灯，办公室的T5型光管。而热水系统亦升级为太阳能。

高速公路营运过程中的一种主要能源耗是灯光。我们已安装节能照明系统以回应我们促进低碳营运的使命。广深高速公路将主线123公里上所有传统的低杆灯具更换为LED灯，是广东省内的先驱。于本报告期内，更换工程已分阶段

完成。广深高速公路沿线现有约6,280盏LED灯。由于采用LED灯，主线照明的实际电力消耗按年减少20.9%。此外，在广深高速公路收费广场的所有钠灯已更换为LED灯。我们努力寻求减少能源消耗及提高我们的营运效率。

自2010年，广深合营企业倡议进一步促进员工的节能意识。目前，在办公室和生活区有超过10,000套的T8型光管已更换成高效节能的T5灯。这些更换令各生活区的电力使用按年节省14.3%。

西线合营企业特别在企业 and 员工的环保意识上实行可持续发展的措施。在中山南生活区、碧江生活区及容桂生活区全部员工宿舍楼已经安装使用太阳能热水系统。

绿色办公室

本公司及合营企业致力创造一个绿色和可持续发展的环境。我们将继续投入资源和努力，减少对自然资源的依赖。我们在环保命题其中的主要运动是绿「适」工作间运动。该运动在香港



的办公室推出。这项运动倡导绿色办公室的做法，如使用回收纸张，双面打印和关掉不使用的电器。分派环保队长为代表以促进可持续发展的举措，并鼓励使用可再生和可持续的能源和物料。

推广电动汽车

本公司及合营企业继续探索扩充我们的环保车队和在我们高速公路沿线设置充电设施的可能性。为了支持环保，我们致力在附近社区推广和普及电动汽车的使用。除了广深合营企业的车队在二零一一年引入了一辆油电混能汽车，本公司也在二零一二年九月购入一辆全新雷诺FLUENCE Z.E. 零排放的纯电动汽车。低油耗的

汽车减少了能耗，并排放更洁净的空气。这次购买加强了我们对绿色驾驶的承诺。我们亦鼓励雇员在本地或跨境干时使用电动汽车。合营企业亦积极研究设置电动汽车充电设施的可行性，现时广深高速公路沿线已设置两个试验性充电点供内部使用。我们的目标是逐步扩大电动汽车在企业 and 毗邻高速公路社区的使用。

绿化工程

除了促进节能落实和推广电动汽车，我们通过在高速公路进行绿化工程，致力建立一个更绿化的环境。在我们建设高速公路的过程中，我们的目标是尽量减少对环境的影响，并创造更绿化和自然的环境。广深高速公路广州段及东莞段主线两侧及立交的绿化升级工程已完成。西线合营企业与珠江三角洲西岸干道沿线的当地政府合作完成西线III期沿线的绿化。我们深明植树是重要的，因为树木可以吸取空气中的尘土微粒并吸收二氧化碳。我们在这方面的可持续发展努力，为求保持一个健康、自然的环境和有利环保的气氛。我们将继续努力改善空气质素，为我们的道路使用者提供更多秀丽的景色和一个舒适的旅程。



环境表现列表

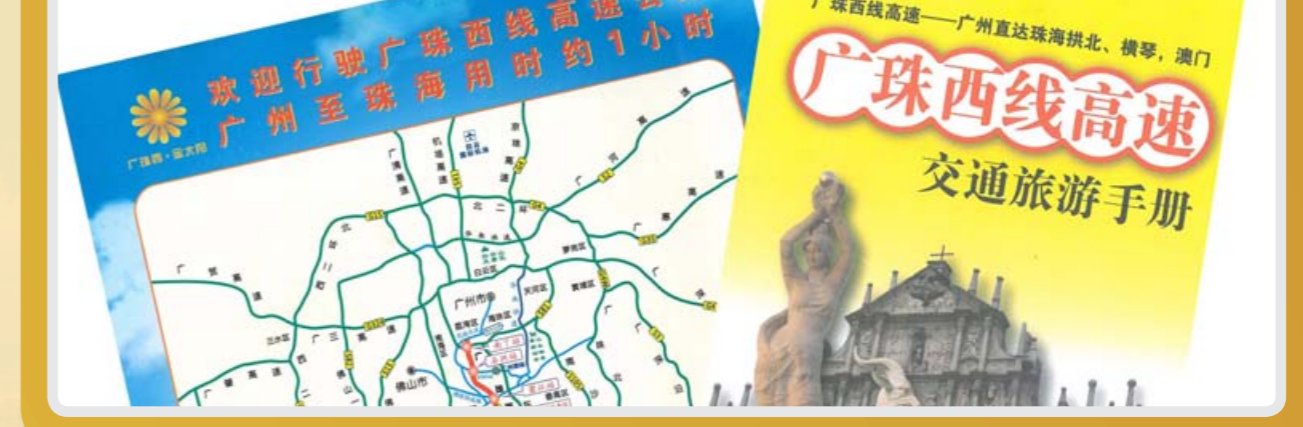
指标	单位	二零一二年		二零一三年	
		广深合营企业	西线合营企业	广深合营企业	西线合营企业
能耗					
购电量(非可再生能源)	兆瓦时	28,082	4,378	24,038	6,143⁽⁴⁾
可再生能源 ⁽¹⁾	兆瓦时	-	13.49	-	11.65
柴油	升	370,364	23,975	476,192	13,505
汽油	升	559,345	164,903	545,920	254,963
间接电力二氧化碳排放量 ⁽²⁾	吨	27,414	4,274	23,466	5,997
淡水用量					
用水	立方米	495,624	96,346	479,912	89,306⁽⁴⁾
物料使用⁽³⁾					
水泥	吨	361,969	314,776	16,973	81,391
钢材	吨	13,200	77,606	2,238	5,777
钢线	吨	701	6,560	21	42
沥青	立方米	33,240	0	7,356	25,557

附注：

- (1) 估计数据基于珠江三角洲西岸干道19个依靠微型风力及太阳能供电的监控摄影枪的能耗而得出
- (2) 基于购电量数据及应用在中国内地南方电网的默认排放因子976.2克二氧化碳/千瓦时计算
- (3) 包括广深高速公路主要的维修保养工程及珠江三角洲西岸干道第II期及第III期施工期间的物料消耗
- (4) 二零一三年六月的估计数基于二零一二年七月至二零一三年五月的每月数据平均而得出

本报告期内，广深合营企业在节电目标取得了重大里程碑。总电力消耗由28,082兆瓦小时减少至24,038兆瓦小时。整体减少14.4%相当于4百万千瓦小时，有助于减少约4000吨的二氧化碳排放。这是由于整体节能措施的实施，包括更换LED灯，T5灯具及部分收费站场的改造。

在本报告期内，西线III期的通车对西线合营企业的环境表现有关键的作用。例如，总用电量由4,378兆瓦小时增加至6,143兆瓦小时。这40.3%的增加是由于西线III期开通后新增的隧道照明，收费广场照明、新办公室及员工宿舍。节能灯已在高速公路的隧道、员工生活区及收费广场安装。由于所有建设项目已完成和高速公路已全面营运，与前一报告期比较物料用量大幅减少。



(丙) 关怀我们的客户及社区

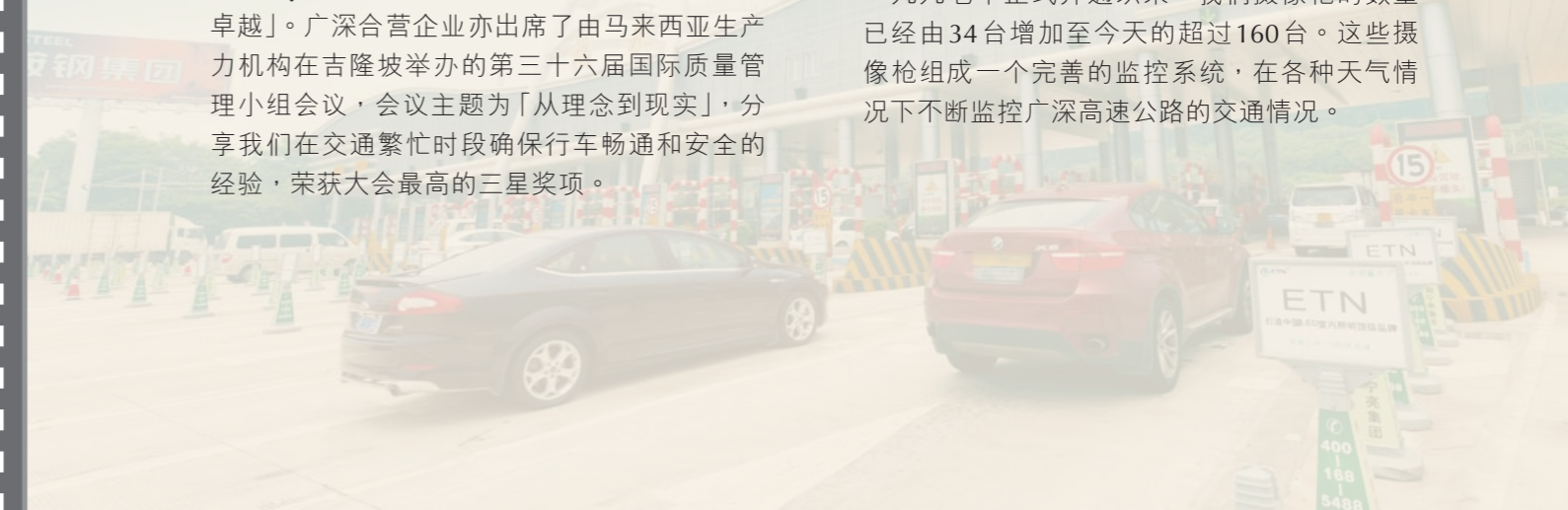
由于我们的高速公路把珠三角地区的繁荣和人口最多的城市连接，我们与当地毗邻社区发展密不可分的关系。我们相信与我们的客户和附近社区保持和谐的关系与扩大我们的业务收入和利润同样重要。因此，我们通过参与各种社会公益事务致力平衡商业利益与我们在可持续发展上的努力。我们特别致力支持五个核心价值，包括：在我们的高速公路提倡交通安全、确保工作安全及员工健康、鼓励我们的员工参加志愿服务、倡导采购标准化和保证我们的服务素质。我们的努力备受外界肯定，广深高速公路在二零一二年成为广东省第一条和唯一一条高速公路获颁「文明交通示范公路」的称号，并在广东省高速公路行业内担任起促进交通安全、提升服务水平的模范角色。



交通安全

确保我们高速公路上的交通安全是我们的优先目标之一。本公司及合营企业合作充分分配资源，严格执行和有效地确保有足够的沟通，令我们高速公路的使用者可放心在一条安全及舒适的高速公路上行驶。我们在策略夥伴关系的努力在二零一二年亚洲质量网组织(「ANQ」)大会得到肯定。广深合营企业及西线合营企业分别在二零一二年七月三十一日至八月三日及八月一日参加二零一二年亚洲质量网组织(「ANQ」)大会，会议主题为「优化品质，迈向卓越」。广深合营企业亦出席了由马来西亚生产力机构在吉隆坡举办的第三十六届国际质量管理小组会议，会议主题为「从理念到现实」，分享我们在交通繁忙时段确保行车畅通和安全的经验，荣获大会最高的三星奖项。

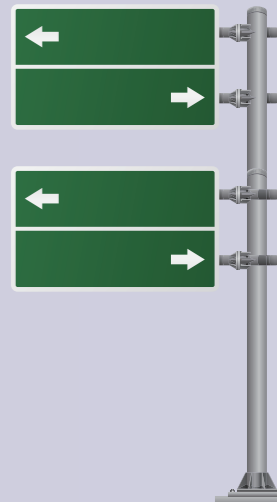
广深高速公路是中国大陆最繁忙的高速公路之一。为了防止交通拥堵和事故，高速公路沿线的每一个路段都已系统地安装监控摄像枪。自一九九七年正式开通以来，我们摄像枪的数量已经由34台增加至今天的超过160台。这些摄像枪组成一个完善的监控系统，在各种天气情况下不断监控广深高速公路的交通情况。



广深合营企业有超过60辆巡逻车和拖车的车队。我们专业的巡逻和拯救队伍由超过200位专业人员组成，负责监察交通情况和处理交通事故。队伍密切透过监控系统观察路况。在这些精密系统的帮助下，队伍能在最短的时间内确认交通事故，并到达现场。队伍为我们的道路使用者在发生车辆故障和交通事故时提供高效的服务。

我们亦以不同方式为道路使用者提供我们高速公路最新的资讯。自二零一二年的国庆节假日，广深合营企业与中移动合作推出一个免费的手机应用程序。该应用程序为道路使用者提供最新的路况资讯。据估计，该应用程序已录得超过10万次下载，鼓励我们通过日常生活细节以提高道路使用者交通安全意识的目标。同时，广深合营企业在二零一二年九月推出了其官方网站(<http://www.g4gs.cn>)。网站为道路使用者提供最新的交通情况和方便其规划行程的有用资讯，如加油站和服务区的位置。网站每五分

钟更新播出高速公路指定路段的交通状况的照片。此外，我们可变信息情报板的数目亦由一九九七年正式开通的12块增加至现有75块。这些情报板为道路使用者提供前方路况最新、最准确的资讯。最后，广深合营企业24小时紧急服务热线为有需要的道路使用者提供协助。



营运效率和服务素质

广深高速公路按照相同的可持续倡议，提高营运效率和服务素质。截至二零一二年六月三十日，广深高速公路已装有68条ETC车道，为全广东省ETC车道数目最高的高速公路。广深高速公路有81台自助发卡设备已在所有入口投入运作。约60%的广深高速公路的入口车道都已配备ETC系统或自助发卡设备。

排水

预防雨天时路面积水及暴雨时水浸收费站或损坏公路结构是我们设计高速公路的排水系统时重要的考虑因素。涵洞、排水孔和水道都已在主线、边坡、路基和公路下面的水道安装。我们在各个方面采取预防措施，专注确保交通安全。这排水系统能预防路面积水，从而预防车辆滑行。我们也继续改善我们的高速公路排水系统以配合附近城市的发展，防止滑坡或路基结构损坏。收费站场的排水系统还与当地的市政排水系统有良好接驳，以防止暴雨时出现水浸。

客户服务

优质的服务管理与客户关系是我们对我们的道路使用者和社区的承诺。我们致力主动接近我们的客户，以充分了解他们的需求和对我们提供的服务的评价。广深合营企业及西线合营企业都设立了客户服务热线，道路使用者可以通

过这些平台提出任何查询或投诉。当我们收到投诉后，我们会根据投诉进行调查，调查结果亦会通知道路使用者。此外，广深合营企业在每年六月和七月会举办活动。该活动旨在提高服务标准，并保持客户的满意度。所有员工包括我们的收费员，都欢迎公众的提问。例如东莞管理中心去年便取得了巨大成功，有约600位工作人员参加了该活动，并从我们的客户得到了正面的评价。我们的持分者向我们提供了以下评价：珠江三角洲西岸干道有高效率的管理，体现于营运者对交通突发事件的回应、交通状况和道路标牌系统的通知。

社区服务

本公司将优先服务我们营运所在的社区。我们致力接触毗邻我们高速公路的当地社区，因为我们相信我们的高速公路广泛连接城郊地区及大都会地区，对它们的社会经济发展做出贡献。本公司员工对支持当地的义工活动发挥著越来越积极的角色。广深合营企业及西线合营企业的义工队伍在二零一二年各有500和400位成员。由于我们的管理层的支持下，队伍能够组织和推动员工参与各种社区服务，如慈善活动及对残疾及老年人的探访。我们还参加了世界自然基金会「地球一小时二零一三」活动，从我们的员工获得了令人振奋的支持及评价。我们将继续扩大我们的力量并与我们的社区一起为可持续发展的未来努力。



此外，我们高速公路沿线安装的隔音屏改善了毗邻的社区环境及把对周边住宅地区的噪音减到最低。例如，位于人口稠密的深圳经济特区内广深高速公路深圳段二十公里有约20%位置已安装隔音屏。

(丁) 工作场所

工作安全

我们员工的安全一直是我们的首要任务。我们继续执行我们的工作场所的安全措施，以确保我们的员工的安全及提高他们的安全意识。如社会表现列表所示，回顾年度内广深合营企业及西线合营企业的工伤数字分别增加五宗及两宗。为提高工作安全，两间合营企业推出活动和政策提高工人之间，特别是前线员工的工作

安全意识。我们对我们的承建商有严格的要求，他们需要遵守国家安全生产规章制度及采取一切必要的预防措施以防止事故的发生。

促进工作与生活的平衡

此外，我们促进我们的员工在工作中有健康的工作与生活的平衡。本公司将继续分配资源照顾我们员工生理和心理的健康。我们在广深合营企业及西线合营企业已经做了一系列的改善及翻新工程，以提高生活和工作环境的标准。我们还组织康乐活动，让员工保持健康的工作与生活的平衡及建立对公司的归属感。各种体育及兴趣小组成立让我们在员工当中培养各种各样的人才。我们的合营企业举办了各种活动，如体育比赛、竞赛、节日庆祝活动和员工的集体婚礼。西线III期在二零一三年一月正式营运前，举办了员工在高速公路上骑单车的活动。

员工培训

合和公路基建的管理见习生计划已举办了7年，为青年人才提供有组织的培训计划。计划为见习生提供了本公司业务的全面认识，并装备他们职业生涯和个人发展所需要的工作技能和知识。

广深合营企业及西线合营企业在管理办公室有自己的培训中心，为收费员、救援员工和巡逻



员工提供实用的培训，以确保他们保持高品质的服务标准，并提高他们的安全意识。在年内举办技术知识的测验和工作模拟练习，以作复习训练。

我们坚定地致力为不同性别、不同年龄组别、不同背景包括少数族裔提供平等的机会。所有由我们合营企业聘用的员工都受集体合同所保障。

(戊) 供应链

所有的建筑供应商必须签署一份保障劳工权益的合同，其要求供应商确保准时支付不低于法定的最低工资的薪酬。建筑承建商也需要严格遵循合同中的环境保护条款，使用指定合适的工程技术，把对周边环境的破坏及污染减至最低。

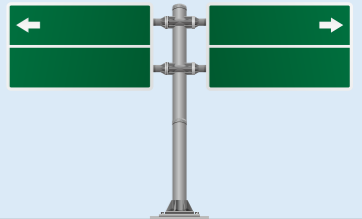
“我相信小事都足以提高员工的忠诚。尽管电子贺卡在今天已被广泛使用，收到一张合和发出的真实的生日卡仍然令人感到温暖。即使礼物的价值不大，但它触动人心。”

— 万敏达先生
合和公路基建系统经理

社会表现列表

指标	单位	二零一二年		二零一三年	
		广深合营企业	西线合营企业	广深合营企业	西线合营企业
全职员工总数					
按地区划分	数目				
香港		3	2	3	2
中国内地		2,648	686	2,578	960
香港及中国内地雇员总数		2,651	688	2,581	962
按性别	%				
女性		39.91	40.41	39.36	37.63
男性		60.09	59.59	60.64	62.37
按年龄组别划分	%				
30岁以下		55.90	71.95	53.08	74.95
30-50岁		42.32	26.16	44.87	23.18
50岁以上		1.77	1.89	2.05	1.87
按职业划分	%				
高级管理人员	数目 (%)	10(0.38)	8(1.16)	8(0.31)	7(0.73)
管理人员		28(1.06)	22(3.20)	31(1.20)	19(1.98)
普通员工		2,613(98.57)	658(95.64)	2,542(98.49)	936(97.30)
少数族裔员工	%	1.85	0	1.86	1.56

指标	单位	二零一二财年		二零一三财年	
		广深合营企业	西线合营企业	广深合营企业	西线合营企业
管治机构					
按性别划分	数目				
女性		1	0	1	0
男性		9	8	9	8
按年龄组别划分					
30岁以下		0	0	0	0
30-50岁		6	6	5	6
50岁以上		4	2	5	2
雇员流失率	数目(%)	427(16.11)	111(16.13)	509(19.72)	151(15.70)
按性别	数目(%)				
女性		191(7.20)	41(5.96)	258(10)	72(7.48)
男性		236(8.90)	70(10.17)	251(9.72)	79(8.21)
按年龄组别划分	数目(%)				
30岁以下		362(13.66)	不适用	426(16.51)	136(14.14)
30-50岁		65(2.45)	不适用	78(3.02)	14(1.46)
50岁以上		0(0)	不适用	5(0.19)	1(0.10)
新雇员					
新雇员数目	数目	280	103	440	444
新聘雇员比例	%	10.56	14.97	17.05	46.15
受集体谈判协议保障雇员比例	%	100	100	100	100
有关重要业务变更的最短通知时限，包括通知期有否在集体协议中注明	数目	一个月	一个月	一个月	一个月
工伤					
按地区	数目				
香港		0	0	0	0
中国内地		5	0	10	2
按性别	数目				
女性		1	0	1	1
男性		4	0	9	1
因工伤损失的工作日数	天	不适用	0	不适用	67
因工死亡		0	0	1	0
每千名雇员计的工伤率		1.89	0	3.87	2.08
接受定期绩效评核的员工比例	%	100	100	100	100



继续我们可持续发展的未来

可持续发展是集团的重点策略之一。透过我们管理层和员工的努力，加上其他所有持分者的支持，可持续发展的价值观已渗透到集团的不同层面，我们亦已在各方面为实现可持续发展的举措采取措施，并取得了令人鼓舞的成就。展望未来，我们将继续推动企业社会责任，并致力在我们不断的可持续发展旅程中争取更大的进步。

除了我们已经采取的举措外，我们在未来的一年将采取几个关键的行动：

社区

广深合营企业及西线合营企业计划将在高速公路沿线安装更多隔音屏，以进一步降低对毗邻住宅地区的影响。

工作环境

广深合营企业将在太平及南头生活区进行改善工程，为员工提供一个更好的生活环境。一个位于宝安立交的新员工宿舍已建成并取代原先位于鹤州立交的员工宿舍。

质量管理

面对我们的高速公路日益增加的车流，保持交通顺畅和高品质的服务水平是本公司管理层的主要议程。广深合营企业及西线合营企业将透过为其工作人员提供商务礼仪、处理紧急事件及管理繁忙交通等的专业培训以继续保持服务水平。亦会举行内部比赛，通过良性的竞争以提升服务质素及员工的士气。

