

環境、社會及管治 報告 2020

富臨集團控股有限公司

(股份代號：1443)

目錄

關於本集團	2
關於本報告	3
主席寄語	4
可持續發展管治	5
風險管理	5
合規管理	5
持份者溝通	7
員工關懷	9
健康與安全	9
僱傭制度及勞工準則	10
發展與培訓	11
營運慣例	12
道德營運	12
產品責任	13
供應鏈管理	15
社區投資	16
保護環境	17
排放物	17
資源使用	19
環境及天然資源	20
關鍵績效指標總覽	21
環境績效	21
社會績效	22
《環境、社會及管治報告指引》內容索引	25

關於本集團

富臨集團控股有限公司（「本公司」或「富臨集團」，連同其附屬公司統稱「本集團」）的餐飲業務於1992年成立，貫徹執行「三優理念：優質環境、優質出品、優質服務」的營運方針以經營業務。

本集團業務主要為餐館營運以及銷售食品及其他營運項目。本集團旗下的餐館以不同的品牌供應各式菜餚，以迎合本地多變的餐飲需求，提升顧客的用餐體驗。截至2020年3月31日，本集團設有「富臨」系列、「陶源」系列、「富臨概念」系列，於香港及內地共擁有75間餐館。

本報告期內，本集團「富臨概念」系列新增多個品牌，分別為「甜舍」、「叉燒井家」、「小富臨」、「拌食堂」、「濟州燒肉食堂」及位於元朗YOHO的美食廣場—Café Foodeli，開拓更多元的餐飲市場。展望將來，富臨集團將繼續透過探索新的營運模式及穩定增加分店數目，為本集團提升市場佔有率及多元化收入基礎，同時，本集團會積極尋找行業併購機會，繼續物色不同餐飲品牌，務求將富臨集團打造成更多元化的飲食王國。

截至2020年3月31日：

餐館營運

「富臨」系列品牌 香港22間餐館	<ul style="list-style-type: none"> 富臨皇宮品牌 富臨酒家品牌 富臨漁港品牌 囍臨門品牌 	<ul style="list-style-type: none"> 「皇室①號囍臨門」 「富臨」新品牌 「富城薈」品牌
「陶源」系列品牌 香港8間餐館	<ul style="list-style-type: none"> 陶源酒家(鮑魚專門店)品牌 	
「富臨概念」系列 香港41間餐館	<ul style="list-style-type: none"> 炆八韓烤品牌 炆八TASTE 炆八韓烤親子餐廳 富城火鍋海鮮酒家品牌 正冬火鍋品牌 富臨薈品牌 加多樂餐廳品牌 柞木炭家 	<ul style="list-style-type: none"> COTI 甜舍 叉燒井家 小富臨 拌食堂 濟州燒肉食堂 Café Foodeli
富臨國內系列 中國內地4間餐館	<ul style="list-style-type: none"> 富臨皇宮品牌 	

銷售食品及其他營運項目

代客加工食品	年糕、糰及月餅
--------	---------

關於本報告

本報告為本集團發表的第四份《環境、社會及管治報告》（「本報告」）。本報告透過匯報本集團於 2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日（「本報告期」或「2020 年度」）在環境、社會及管治方面的政策、措施和績效，讓各持份者更瞭解本集團於可持續發展議題的進程和發展方向，當中所引用的資料均來自本集團的官方文件、統計數據，及根據本集團不同渠道收集的管理和營運資料。本報告已獲本集團的董事會於 2020 年 10 月 23 日確認及批准。本報告分別以中、英文編寫，並已上載至聯交所網站及本集團網站 www.fulumgroup.com。如中、英文版本有任何抵觸或不符之處，應以中文版為準。

報告範圍

與上個報告期之《環境、社會及管治報告》報告範圍一致，本報告聚焦本集團在香港總部辦公室、香港擁有的餐館，以及中央廚房和物流中心的營運。本報告尚未覆蓋本集團的國內營運，本集團將不斷提升內部資料收集程序，以逐步擴大披露範圍。

報告準則

本報告遵守聯交所頒布證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（《指引》）有關「不遵守就解釋」的規定，並以其載列的四項匯報原則——重要性、量化、平衡及一致性，作為編寫本報告的基礎。

重要性	本集團邀請內部及外部持份者，透過問卷調查方式，協助識別對本集團至關重要的議題，並由董事會審視及確認。此等議題反映了本集團營運對經濟、環境及社會的重要影響，並對持份者重要的議題。
量化	本集團各部門負責記錄環境及社會關鍵績效數據，並委託獨立專業顧問公司低碳亞洲根據本地指引及國際標準評估碳排放量及其他環境關鍵績效。此外，本集團確保關鍵績效數據可予計算，並會清楚說明計算標準及方式。
平衡	本集團以準確、客觀及持平為編寫原則，闡述本集團在可持續發展的成就和所面對的挑戰，讓持份者可合理地評估富臨集團的整體績效。
一致性	本集團採用一致的數據統計方式，並在可行的情況下提供歷史數據，以展示本集團於可持續發展的表現和進程。

意見反饋

本集團重視持份者的意見。如閣下對本報告的內容或匯報形式有任何疑問或建議，歡迎透過以下方式聯絡本集團：

地址：香港九龍新蒲崗六合街 8 號六合工業大廈 15 樓

電郵：info@fulum.com.hk

主席寄語

2020 年度為富臨集團充滿挑戰的一年，除了中美貿易關係及社會環境不穩等因素，2020 年初突如其來的新型冠狀病毒對本集團的影響更為嚴重。本集團按照並嚴格遵守香港政府防疫措施要求，適時調整營運模式及管理方針，為適應各種變化作好準備，把握機遇及減低營運風險。

富臨集團的董事會深明良好的可持續發展管治能提升本集團的營運效益及減低營運風險。為於未來更有效地管理其可持續發展表現，本集團計劃於下報告期成立可持續發展督導委員會，負責管理相關事宜。此外，董事會明白環境及社會風險對本集團的營運會造成不同程度的影響，本集團正考慮將此等風險納入其風險管理系統，以完善可持續發展相關的風險管理。

新型冠狀病毒對全球帶來的影響不只限於經濟影響，人們亦更加注意公共衛生安全。為保障員工及顧客的健康及安全，本集團重點投放資源於維持食品及用餐環境的衛生與安全，於疫情期間採取多項防疫措施。2020 年度，本集團與香港生產力促進局合作開展了節約能源的研究項目，通過智能數據收集及分析，以助未來制訂有效的節能措施。同時，本集團亦完善了於僱傭、環境及供應鏈管理的政策，以明確本集團於此等範圍上有關可持續發展的管理。

本集團與持份者將會持續溝通，深入了解其意見及關注議題，並作為本集團於可持續發展進程上優先改善的議題，以便更有系統地管理可持續發展相關事宜。

富臨集團控股有限公司

楊維先生

主席、執行董事兼行政總裁

可持續發展管治

本集團的董事會承擔其於管理富臨集團可持續發展事宜的全部責任，而環境及社會相關事宜則由本集團各部門負責管理。有見社會及持份者對可持續發展的要求愈來愈高，本集團計劃於下一個報告期內成立由不同部門組成的可持續發展督導委員會（「委員會」），負責檢視有關可持續發展的政策及措施、相關目標和檢視其成效，並定期向董事會匯報。董事會則負責督導及監察委員會工作、審視可持續發展管理方針，並審批環境、社會及管治報告，以完善有關管理。

風險管理

本集團已建立貫徹三道防線模式的風險管理框架及內部監控系統，以識別和管理本集團營運環境中的重大風險，以及監察和檢討有關措施的有效性。董事會及審核委員會每半年檢討與評估風險管理及內部監控系統，以確保該系統之有效性。

為回應持份者對本集團管理環境及社會風險的期望，董事會將於未來檢視及識別對集團營運及業務有重大影響的環境及社會風險，並逐步將此等風險納入本集團風險管理系統，以及制訂相關應對策略。

合規管理

本集團通過定期檢討營運及管理制度，以及其對本集團營運有重大影響的法律法規之合規性，確保日常運作合法合規。以下為本集團已識別對其造成重大影響的法律法規，於本報告期內本集團並沒有發生與以下法律及法規相關並具有重大影響的違規事件，亦沒有收到對企業或僱員提出的貪污訴訟案件。

層面	對本集團造成重大影響的法例	可能對本集團造成的重大影響及合規措施
排放物	《空氣污染管制條例》 《水污染管制條例》 《廢物處置條例》	違反相關法律法規不單污染營運點附近環境，更可導致罰款或入獄。為確保本集團營運合法合規，公共事務部定期於各營運點巡查。
僱傭	《僱傭條例》 《僱員補償條例》 《性別歧視條例》 《殘疾歧視條例》 《家庭崗位歧視條例》 《個人資料（私隱）條例》	違反相關法律法規侵犯員工權益，可導致罰款、入獄、商譽受損或索賠。為確保本集團營運合法合規，本集團的人資部以及物流部每月向各營運點及物流中心負責人提供各種工作上相關的培訓。

健康與安全	《職業安全及健康條例》 《工廠及工業經營條例》	<p>本集團向來重視員工及客戶的健康與安全，由人資部以及物流部每月向各營運點及物流中心負責人提供培訓，以及定期巡查，確保各營運點合乎相關法律法規。藉著培訓和及時整改，可避免因違反相關法律法規而導致的罰款、入獄、商譽受損或索賠。</p>
勞工準則	《僱傭條例》	<p>違反相關法律法規可導致罰款、入獄、商譽受損或索賠。為確保本集團營運合法合規，本集團的人資部以及物流部每月向各營運點及物流中心負責人提供培訓，提醒員工於招聘時需核實員工身份及確定未有發生任何強制勞工情況。</p>
產品責任	《食物安全條例》 《公眾衛生及市政條例》 《商品說明條例》 《版權條例》 《商標條例》 《專利條例》 《廣播條例》 《廣播（雜項條文）條例》 《個人資料（私隱）條例》	<p>違反相關法律法規可導致罰款、入獄、商譽受損或索賠。為確保本集團營運合法合規，本集團的人資部以及物流部每月向各營運點及物流中心負責人提供培訓。同時，各部門亦積極檢視日常營運的合規性。</p>
反貪污	《防止賄賂條例》 《有組織及嚴重罪行條例》	<p>違反相關法律法規可導致罰款、入獄、商譽受損或索賠。除了為員工提供相關培訓，本集團亦設有舉報制度，作為處理違反相關法律法規行為的監管體系。</p>

持份者溝通

富臨集團珍視持份者的意見，並視其為改善本集團可持續發展表現的重要指標。本集團與持份者維持緊密溝通，以確保本集團能及時回應各持份者的需求及期望。本集團的持份者包括內部持份者—員工，以及外部持份者—客戶、供應商、股東、投資者及社區等。本報告期內，本集團以各種方式與不同持份者溝通，包括：

員工

以不同渠道，包括電郵、定期會議等方式收集員工意見。

客戶

利用社交媒體、電話服務熱線、意見收集箱等平台，了解客戶對本集團的意見及反饋。

供應商

每年為供應商進行評估，確保供應商表現合乎本集團的可持續發展理念。

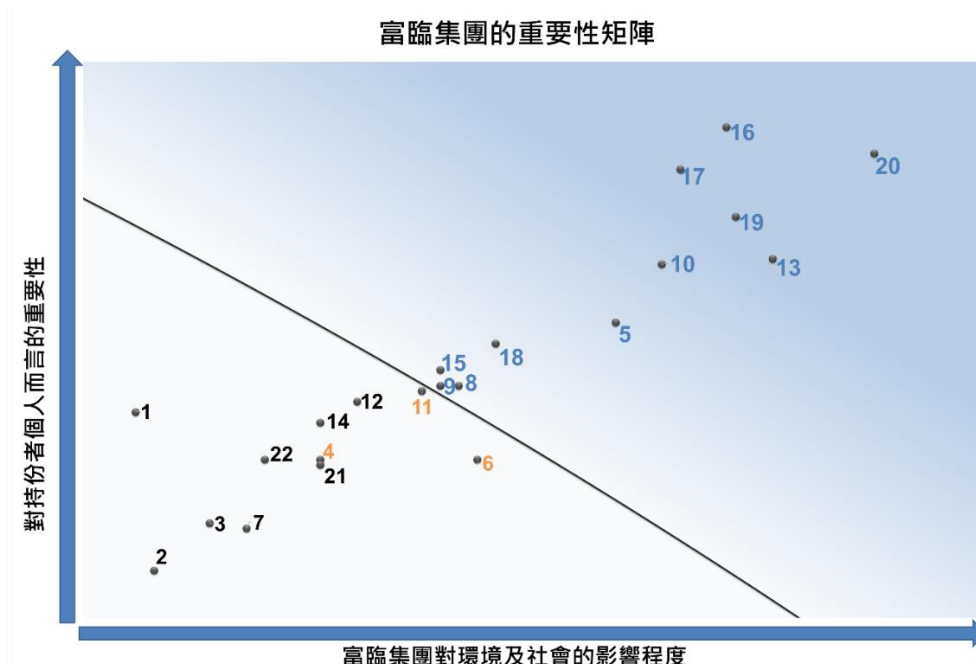
股東 / 投資者

舉行週年股東大會，此外，股東及投資者可於本集團及聯交所網頁知悉有關本集團資訊。

社區

本集團積極投入社區活動，與各慈善機構合作，關心營運區內市民。

本集團於本報告期內繼續邀請內部及外部持份者進行問卷調查，對與本集團相關的可持續發展議題進行重要性評分。其後，本集團按照問卷結果，依照議題對持份者的重要性及本集團對環境及社會的影響程度，將 22 項可持續發展議題按重要性排序。其中持份者認為最重要的 11 項議題被列為重要議題（於下列重要性矩陣以藍色標示）。此外，本集團亦就內部及外部持份者進行獨立重要性評估分析，並根據結果加入三項額外聚焦議題（於下列重要性矩陣中以橙色標示）：



以下為 22 項可持續發展議題（按重要性排序）：

議題編號	議題	議題分類
20	防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢	★
16	保護客戶資料	★
17	完善產品質量及服務責任管理，保障客戶的健康與安全	★
19	保障客戶及業務合作夥伴的利益	★
13	採取防止聘用童工的措施	★
10	為員工提供健康和安全的工作環境，預防職業病和工傷意外	★
5	廢物管理	★
18	遵守廣告及銷售規範	★
15	評估及管理供應鏈的環境及社會風險	★
8	建立全面的僱傭管理制度	★
9	消除工作場所的歧視或騷擾行為，提供平等和多元化的僱傭環境	★
11	為員工提供培訓，提升知識及技能	■
6	提升其他資源的使用效益	■
4	節約用水/提升用水效益	■
12	為員工提供個人發展機會，支持員工持續發展	○
14	採取防止強制勞工的措施	○
21	確保業務活動考慮社區的需要和利益	○
22	投入金錢、物資或時間等資源，推動社區發展	○
1	空氣污染物/溫室氣體排放管理	○
7	管理營運對環境及天然資源造成的影響	○
3	廢水排放管理	○
2	節能/提升能源效益	○

議題分類

★ 重要議題

■ 額外聚焦議題

○ 其他議題

對應章節

員工關懷

營運慣例

社區投資

保護環境

本集團會與持份者持續溝通，並探索問卷調查以外的方式，收集持份者的意見。

員工關懷

富臨集團以保障員工的健康與安全、權益，以及其福祉為依歸，設立各項政策及措施，務求建立完善的僱傭、健康與安全，以及發展與培訓管理體系。本集團亦適時檢視各項政策及措施成效，以確保能有效地回應員工需要。

健康與安全

本著致力為員工提供安全既健康的工作環境的精神，本集團已制定包括《危機及安全手冊》等政策，為員工提供安全工作程序及指引，以減低不同崗位工作環境的潛在風險，並確保員工於面對緊急事故時，可根據手冊內的指引作出應對。

本集團亦設立了安全政策小組及分店內部安全小組，分別於企業管理層面及分店營運層面上負責管理有關環境安全的事宜，包括：

- 定期對本集團進行環境及安全評審，並實施解決有關問題的計劃；
- 定期安排各營運點（按照物管公司指示）及物流中心進行火警演習、疏散演習等安全程序；
- 確保有關設備妥善維修，並為員工提供培訓；
- 定期檢討和修訂安全政策及程序；
- 安排員工接受安全政策及程序的訓練；及
- 存備文件紀錄，並定期檢討有關文件，以確定潛在的危險。

為確保本集團各營運點均根據其實際情況進行風險評估，本集團要求各營運點均需參與風險評估。通過辨識潛在危害、評估不同崗位的風險、記錄及覆核評估結果等步驟，對裝置、機器設備、物料及工序的現存或潛在危害作評估，並採取措施消除危害，以降低安全風險。

根據從各營運點所整合的潛在危害源，本集團制定了《職安健工作安全守則》，要求員工遵守，以避免發生工傷意外。除了規範相應的工作流程及要求員工正確穿戴合適的防護用品，本集團亦針對不同崗位的員工訂立安全指引，列明於其崗位需要注意的安全事項，以防止發生飲食業常見的工作意外。

本報告期內，本集團並無發生因工死亡事故，而工傷個案則為 25 宗，較去年下降 52%，千人工傷率為 12.3。工傷個案主要為燙傷、滑倒、割傷等意外，所有受傷員工已接受及時治療，並根據《人力資源部管理制度》訂明的工傷意外管理流程處理工傷個案，由其部門主管檢視工

作環境安全，繼而作出改善安排。為防止同類意外再次發生，本集團亦組織職業安全培訓，以提高員工的安全意識，並持續推行「五常法」的管理方法，改善工作環境，移除潛在危險源。

僱傭制度及勞工準則

本集團的《人力資源部管理制度》列明本集團在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、勞工準則以及其他待遇及福利方面的安排，確保員工得到合適的保障。本報告期內，本集團將《多元化政策》納入《人力資源部管理制度》，為工作環境的多元性提供指引。

<u>薪酬及解僱</u>	<u>招聘及晉升</u>	<u>勞工準則</u>
<p>員工薪酬按其資歷、職級、工作經驗及表現等因素制定，並定期按員工工作表現及職級等因素作出相應調整。</p> <p>本集團已於相關政策及僱傭合約訂明解僱及解除合約的安排及規定。</p>	<p>本集團的招聘及晉升過程均以公平公正的原則進行，以員工的能力和與職位的相稱度為招聘及晉升的準則，並確保過程透明公開。</p>	<p>為防止誤聘童工，員工入職時，人力資源部須檢查其身份證明文件，若員工未滿法定工作年齡，本集團將取消其入職資格。</p> <p>本集團亦嚴禁強制勞工，不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身份證明文件、亦不會扣留員工工資、福利、財產或其他證件以迫使其連續工作。</p>
<u>平等機會及反歧視</u>	<u>預防性騷擾</u>	<u>多元化</u>
<p>本集團確保員工予以平等的發展機會，任何人都不會因種族、性別、年齡、殘疾、婚姻狀況、性取向或宗教信仰等原因而受到歧視。如員工遭遇任何歧視或不平等待遇問題，可向部門主管反映。</p>	<p>本集團絕不容忍任何性騷擾行為，並於相關政策列明有關性騷擾的定義。本集團若發現任何有關職場性騷擾的行動，必然會採取一切必須的行動禁止員工對他人進行性騷擾的行為。</p>	<p>本集團認識到員工於各種技能、經驗、風格及背景的差異應受到尊重，並將有助於業務的創新、變革及長期增長。本集團的多元化政策明確不同職級員工於構建多元工作環境的職責。</p>

發展與培訓

富臨集團明白為員工提供培訓及發展機會十分重要，在支持員工個人職業發展的同時，亦能確保服務質素及提升餐飲體驗，有助本集團在競爭激烈的飲食業中得到客戶的支持。本集團根據提升員工履行工作職責的知識及技能相關的政策和職級培訓計劃簡介，作為員工培養體系的大綱，以確保各分店員工均能接受統一培訓。此外，本集團的《人才發展及培育計劃》，亦為員工提供晉升階梯，規範晉升員工的準則及流程，給予員工清晰的晉升方向。

為確保新入職員工確切了解本集團的營運理念及服務準則，本集團設立了「職級培訓」制度，並將培訓分為三個階段，分別為培訓、實習及考核，並依照新入職員工的工作經驗，安排不同課程予員工。

參與集團培訓課程	分店實習	考核
人力資源部先向迎新大使進行簡介，讓他們能從多角度協助新員工投入工作。然後迎新大使帶領新員工熟習本集團的各項工作流程及服務標準等。	分店經理安排迎新大使帶領新員工進行為期三個月的實習。迎新大使需與新員工進行面談及總結，評核新員工的各項表現。	如新員工考試不合格，迎新大使必須繼續跟進學員進度及重新考試的安排。

本集團支持員工的持續發展，為此，本集團為現行員工制定了一系列的培訓活動，為不同職級和崗位的員工提供專業知識、專業技能、職業安全與健康教育等培訓活動。

培訓活動	培訓內容
尖子培訓計劃	為公司重點培訓的員工提供有關管理與溝通及信念與價值觀的培訓
天高培訓會議	以不同形式，包括分組合作活動、電影分享及活動比賽，加強分店管理人員對管理及溝通的認識
人事經理培訓會	為人事經理提供提高執行分店工作效率的培訓
廳房服務培訓	加強前線工作人員服務水平及提升工作效率的培訓

營運慣例

通過持續的質量檢測、持守營運道德，以及與各供應商的合作，本集團致力於維持高質量的服務及誠信營運，作為富臨集團的營運基本原則。

道德營運

反貪污

富臨集團絕不容忍任何有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的貪腐行為。為此，本集團制定及實行一系列政策及內外管控措施，作為廉潔營運的規範。

本集團的《人力資源部管理制度》中載有員工行為守則，列明所有員工不得以本集團的任何金錢或物資與任何人私相授受，並必須遵守相關法律、行業規範和準則及本集團規章制度。如發現員工涉及任何不當行為，員工會接受處分，嚴重違反行為守則的員工更可能遭受解僱，並按法律程序處置。

此外，本集團建立了《反舞弊與舉報投訴管理制度》，以規範投訴舉報管理工作程序。本集團鼓勵員工向管理層舉報相關不當行為，減低貪污風險。收到舉報後，管理層將隨即展開調查。若證實案件屬實，本集團將對涉事員工作出適當處分，及根據案件的嚴重性交予相關執法部門作進一步調查。為減低舞弊風險，本集團制定舞弊風險評估和控制程序，並宣傳各種反舞弊政策及有關措施、對員工進行培訓，以幫助員工正確處理工作中發生的利益衝突和應對不正當利益誘惑。

本集團與各合作夥伴通力合作，確保本集團自身以至其供應鏈的營運均合乎道德標準。本集團的反舞弊檢舉渠道(包括舉報電話、舉報郵箱和電子郵箱)供客戶及供應商等外部持份者協力監督本集團的反貪污情況。本集團承諾保護舉報人的個人資訊，禁止任何歧視或報復行為，以及對參與調查的員工採取任何阻撓、干預或敵對措施。

保障客戶權益及知識產權

本集團致力保護客戶的個人資料及私隱，於收集客戶個人資料時，均提供《私隱政策及聲明》，確保客戶知悉有關收集、使用、保存、披露、轉移、保護及存取個人資料的政策和做法。此外，本集團以各種安全技術和程式保障顧客的個人資料，避免未經授權的存取、使用或披露。本集團亦於僱傭合同內加入《保密協議》，要求員工保障及不外洩客戶資料。

本集團尊重他人的知識產權，並承諾其業務不存在任何侵犯知識產權的行為，同時確保營業中無論產品制作配方、合作夥伴的知識及技術等資料不被侵犯。

廣告與標籤

本集團於制定的《宣傳物品一般原則》中訂明所有宣傳物品必須合法、健康、誠實及真確。富臨集團竭力避免其宣傳物品讓他人產生反感或被歧視的感覺，不允許宣傳物品宣傳仇恨、歧視、偏見、敏感事件或暴力的內容。

產品責任

質量管理

本著「真誠、真味」的服務宗旨，本集團一直以來嚴格控制產品及服務質量，以提升客戶滿意度及保障其健康及安全。本集團自 2006 年起推行「五常法」管理，由五常委員會訂立應用於本集團的餐飲「五常法」標準，以安全、衛生、品質、效率及形象五大元素為目標，並建立《五常法管理手冊》為員工提供指引。本集團亦投放資源於員工培訓和製作內部宣傳物品，並於分店班前會教授員工有關「五常法」的專業知識，以確保員工能利用「五常法」準則提高產品及服務質量。

為保持分店產品及服務質量統一，本集團安排內部營運審計部員工按照《內部營運審計部管理制度》及「五常法」管理標準要求，每月到各分店進行「五常檢查」及相關評估工作，並及時指出分店不足之處，與分店店長及部門主管總結評審結果，提出改善方案。本集團設有五常委員會，其成員以及分店的前線管理層會每月展開食品安全會議，對食物安全定期進行檢討。

食品安全與衛生為本集團於質量管理的重要議題，本集團為各營運點提供有關維持產品衛生安全及用餐環境的標準及進行監察，以確保客戶能有安心的用餐體驗：

餐館	本集團在《富臨集團食物衛生守則》內列明有關處理食物的環境、設備及用具的清潔、消毒和保養等範疇的要求，以及衛生安全標準的定義。
中央廚房及物流中心	<p>中央廚房及物流中心除了需遵守上述的《富臨集團食物衛生守則》外，亦有責任負責控制食品原料質量。本集團於《中寧物流管理制度》中為存貨管理、物流和配送管理、生產管理及衛生管理等方面列出詳細的流程規定。</p> <p>本集團設有質素檢查小組，負責監察中央廚房及物流中心的食品質量、實施質素監控的政策及程序內容要求，定期在中央廚房和物流中心的實驗室抽檢食物樣本。中央廚房及物流中心自 2012 年起已獲取 ISO 22000 及 HACCP 等國際標準認證。</p>

當發現本集團產品存在任何食品安全問題時，本集團立即通知受影響客戶，了解不同產品批次會否有相同問題。同時，本集團會立刻全面停止相關產品的生產，直至完成識別問題根源，記錄在《糾正預防行動提請》，並由食物安全組長確認糾正食品安全問題後，方可恢復生產。本報告期內，本集團未有因安全與健康理由而需回收的產品。

應對新型冠狀病毒疫情：保障用餐環境衛生與安全

2020 年 1 月至 3 月正處於新型冠狀病毒疫情之初，富臨集團積極採取多項措施以確保客戶光顧本集團分店時可安心用餐。本集團時刻關注政府有關防疫的措施及建議，於新措施公佈時第一時間準備防疫措施，包括：

- 全線分店噴塗納米光觸媒長效消毒劑
- 限制每枱食客人數，招待客人數量亦不超過正常提供的 50%；
- 每張枱不可坐超過 4 人，每張枱之間須至少有 1.5 米距離或以隔板分隔；
- 員工及客戶進入分店時必須佩戴口罩，除進食外亦必須佩戴口罩；
- 員工及客戶入內時必須探熱及用酒精搓手液搓手；
- 不招待所有正接受強制檢疫人士（以戴有手帶識別）；
- 所有員工每小時清潔消毒雙手；
- 所有員工每日於上班前及用餐後均需量度體溫。

本集團將持續時刻保持警覺，確保各營運點環境公共衛生，與廣大市民共同面對疫情為社會環境帶來的挑戰。

客戶意見及處理

富臨集團保持開放的溝通，虛心聆聽客戶的意見，以提升本集團的服務及產品質素，回應客戶的期望。本集團設有多元的渠道，包括餐廳熱線電話、於餐館顯眼位置設置意見箱、本集團網頁及社交媒體，供客戶提供其意見。此外，本集團按月編制投訴個案匯總表及進行分析，從中了解本集團於服務及產品質量上不足的地方，繼而制定相應改善措施。

在本報告期內，本集團共收到 364 宗主要涉及服務、出品及食物衛生的投訴，較上報告期減少 41.6%，本集團已跟進及處理所有投訴，相關客戶亦已接受本集團所提出的解決方案。為進一步減低相關投訴個案數量，本集團為員工提供服務質量提升培訓，以提升產品及服務質量。

供應鏈管理

富臨集團與各供應商建立長期且穩健的合作關係，通過與供應商維持溝通，以確保供應商知悉本集團於採用食材的質量要求，並符合公共衛生標準。本集團的主要供應商以供應海產、肉類、蔬果、米麵、飲品和調味品等食材為主，另有為本集團營運提供服務的供應商。

為提供優質的食材予客戶享用，本集團設立了統一的供應鏈管理。《中寧物流管理制度》為本集團管理其供應商的範本，載有供應市場策略，以提升所購買食材和服務的質量、降低供應鏈風險。

在選擇新合作供應商時，本集團的採購負責部門會對潛在供應商評估其規模、產品或服務質量、穩定性、價錢等因素。有需要時，採購負責部門更會進行實地考察，了解供應商實際營運狀況。若採購負責部門判定潛在供應商初步合格，本集團將先進行批量試訂，到貨品質合格才可加入供應商系統。對於現有供應商，本集團每年均會對其進行評估，依產品或服務品質、交付期、價格、投訴處理回覆及時有效性、配合度作出評分。若評估不合格，本集團將該供應商凍結或從供應商系統中移除。此外，本集團對於主要供應商除了作出年度表現評估工作之外，同時亦會定期(每兩至三年)前往主要供應商辦事處或廠房進行考察，以確保其產品質素的穩定性。

本報告期內，本集團於《內部營運管理制度》中落實的《富臨集團環境政策》訂明有關選擇採購物品或服務時，將考慮供應商的環境表現，優先採用已正視環境問題並積極減少對環境造成影響的供應商。此外，於可行情況下，本集團盡量採用本地供應商，以減少營運周期的碳足跡。本報告期內，本集團共採用 620 家供應商，其中 94%為本地供應商。本集團將繼續完善供應鏈管理，並檢視供應商的環境及社會風險，將其納入本集團的風險管理及內部監控系統內。

社區投資

本集團已制定《富臨集團社區投資政策》，並以「凝聚正能量、發放正能量、推動正能量」為目標，通過贊助和捐贈活動，幫助有需要的市民，回饋社會。此政策依循以下六大原則，作為策劃社區活動的基礎：



此外，本集團亦成立正能量小組，作為富臨集團與社區的橋樑，運用本集團於香港各區均有營運點的優勢，為各區居民服務。本報告期內，本集團組織及參與了以下社區投資活動：

食品贊助	本集團每年於農曆新年及中秋節等節日與非政府組織合作，為長者於佳節送上祝福。本報告期內，本集團分別於農曆新年及中秋節贊助了3000 底年糕及 9000 個月餅。
捐款活動	富臨集團本報告期捐款予長者安居協會的「櫻有愛相隨」項目，捐款總額為 25,000 元港幣。
義工活動	本集團參與了長者安居協會的賣旗日，為長者關懷工作籌款，本集團亦參與了該組織的長者家訪活動，兩個活動的義工時數為 89 小時。

富臨集團明白隨著時代變遷，社會的需求亦會有所改變，故此，本集團定期檢視《富臨集團社區投資政策》以確保政策能配合業務和外在環境的變化，與時並進。此政策由本集團市場行政部負責監督社區投資相關活動，包括檢討社區投資的目標和方向；適時提出改善項目的覆蓋率和成效；以及定期審視集團的社會表現能否回應社區的需要。

保護環境

富臨集團以減低營運對環境的負面影響為目標，並致力於日常營運的各環節實施不同措施，以減少其排放及資源使用量。本集團於本報告期內已完成制定《環境政策》，並將其納入富臨集團《內部營運管理制度》中，以建立涵蓋排放物、資源使用，以及環境和天然資源三大範疇的工作指引、監測機制和具體措施。

排放物

溫室氣體排放管理

控制溫室氣體排放有助了解和管理業務對氣候變化的影響。本集團於本報告期內繼續委託顧問公司低碳亞洲進行碳評估，以量化其營運產生的溫室氣體排放。量化的過程根據香港環境保護署及機電工程署編制的指引¹、以及參考 ISO 14064-1 和《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》等國際標準而進行。

溫室氣體排放		
範圍	排放量	
	2020 年度	2019 年度
範圍 1 – 直接溫室氣體排放		
化石燃料燃燒 - 固定源 (公噸二氧化碳當量)	7,807.1	10,527.5 ²
化石燃料燃燒 - 移動源 (公噸二氧化碳當量)	171.6	149.6
設備及系統運作時釋放的溫室氣體 (公噸二氧化碳當量)	900.6	1,182.8 ²
範圍 2 – 能源間接溫室氣體排放		
從電力公司購買的電力 (公噸二氧化碳當量)	27,915.0	38,318.5
從電力公司購買的煤氣 (公噸二氧化碳當量)	1,677.6	2,273.9
溫室氣體總排放量 (範圍 1 及 2)	38,471.9	52,452.3²
範圍 3 – 其他間接溫室氣體排放		
廢紙在香港堆填區所產生的甲烷 (公噸二氧化碳當量)	335.6	367.0
水務署處理食水時耗用電力所致的溫室氣體排放 (公噸二氧化碳當量)	507.3	686.6
渠務署處理污水時耗用電力所致的溫室氣體排放 (公噸二氧化碳當量)	167.5	261.5
溫室氣體總排放量 (範圍 1、2 及 3) (公噸二氧化碳當量)	39,482.3	53,767.4²
溫室氣體排放密度 (公噸二氧化碳當量 / 百萬港元營業額)	20.9	21.0²

¹ 《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》

² 2019 年度數據已作調整以更準確的披露。

本集團於本報告期內的溫室氣體總排放量為39,482公噸二氧化碳當量，主要來自範圍2之外購電力所產生的能源間接溫室氣體排放（佔總排放75%），其次為範圍1之固定源化石燃料燃燒所產生的直接溫室氣體排放（佔總排放22%）。與上個報告期相比，溫室氣體總排放量下降27%。針對能源使用情況，本集團已於《內部營運審計部管理制度》中的《節流方案》制定相關政策方針，以節能減碳。

廢氣排放管理

本集團的空氣排放物主要來自廚房設備及物流貨車團隊。為減少廢氣排放，本集團的廚房設備均實行管控排煙設備的措施，包括安裝油煙淨化設施、排氣 / 排風設備等，以控制油煙排放。

廢氣排放	
空氣污染物	2020年度排放量
氮氧化物 (千克)	1,452.1
硫氧化物 (千克)	4.0
可吸入懸浮粒子 (千克)	85.6

廢棄物管理

本集團妥善處置營運中產生的廢棄物，減低對環境的潛在影響。在無害廢棄物方面，本集團主要產生廢油、一般垃圾、可回收物及廚餘。在廚餘方面，本集團旗下部分富臨系列及陶源系列餐館獲得「咪咁嘢食店」計劃銀級，通過提供食物份量選擇、鼓勵客戶把剩餘飯菜帶走等措施，向市民推廣從源頭減少廚餘。此外，本報告期內，本集團為旗下部分餐館的塑膠飲管轉用為甘蔗環保飲管，以減少塑膠用量。部分分店亦參與玻璃樽回收計劃，回收飲品玻璃樽作為再生玻璃樽等用途，本集團將檢視回收玻璃樽的成效並研究計劃擴展至其他分店的可行性。

針對每日產生的廢油，本集團已訂立《廢油規範流程》，並推行「食肆廢油回收」計劃，與合資格的廢置食油收集商合作處理廢油。本報告期內，廢油產生量為79.7公噸，已全數轉售回收商；其他無害廢棄物則由各營運點所屬物業管理公司統一收集和處理。在有害廢棄物方面，本集團營運產生少量有害廢棄物（包括廢電池、廢水銀光管及慳電膽等）；所有有害廢棄物均交由各營運點所屬物業管理公司統一收集和處理。

本報告期內，本集團尚未全面統計營運所產生的廢棄物。於未來，本集團將對有害廢棄物及無害廢棄物產生進行統計，以便進一步披露相關數據。

廢水排放管理

本集團的餐館及中央廚房的日常營運均會產生污水。為防止污水外排和外溢，本集團旗下位於香港的餐館及中央廚房已領有香港環境保護署發出的排污牌照，並定期檢測排污情況，以確保合乎牌照標準。此外，本集團確保中央廚房的油脂廢水，均經隔油處理系統過濾後才排放。

資源使用

本集團使用的資源主要包括煤氣、電力、水、點心紙及餐牌用紙以及外賣膠袋及膠盒。為持續提升資源使用效益，本集團實施《節流方案》，制定標準節流數據，每月評估餐館分店各部門的電力、煤氣及消耗用品等的使用情況，並由內部營運審計部按標準分析各分店的消耗數據是否合理。若分店表現不符合標準，本集團會與店長面談檢討原因，或由內部營運審計部到分店檢查了解，一同討論改善的方法。

個案分享：智能能源數據讀取系統

由於中式餐館需使用高能源耗電量的廚房設備，加上用餐環境較大，固能源耗用亦較多。為更有效地管理本集團餐館的能源耗用，本集團於本報告期內與香港生產力促進局合作，開展了有關分析及管理中式餐館能源耗用的研究。

本集團於旗下三家試點餐館的廚房設備已安裝了獨立智能電錶監測系統，以讀取及分析全店內所有設備的能源數據，並用以分析與餐館日常營運不同活動的關係，從而改善現有的運作模式，並制訂相應節能措施，提升能源效益。

本報告期內，本集團總能源耗量較上個報告期下降26%，主要為新型冠狀病毒疫情影響餐館營運時間導致整體能源耗量下降，而能源密度則為0.05兆瓦時 / 千港元營業額。本集團於2020年度的總能源耗量為92,272.8兆瓦時，主要為營運所需的電力及煤氣。總煤氣和總電力耗量較上個報告期均下降26%。

本集團於本報告期的總耗水量為1,196,357立方米，較上個報告期下降30%。與上個報告期比較，紙張的耗用量下降0.3%，而包裝材料使用量則上升4%，主要為疫情期間外賣餐點增加所致。

資源使用		
能源使用	能源耗量	
	2020年度	2019年度
直接能源		
煤氣 (兆瓦時)	39,659.8	53,756.9 ³
液化石油氣 (兆瓦時)	907.7	998.4 ³
汽油 (兆瓦時)	4.6	7.9
柴油 (兆瓦時)	650.8	563.7
間接能源		
外購電力 (兆瓦時)	51,049.9	69,328.9
水資源使用	耗水量	
	2020年度	2019年度
總耗水量 (立方米)	1,196,357	1,705,936
物料使用	耗用量	
	2020年度	2019年度
紙張 (公噸)	76.3	76.5
包裝物料 (公噸)	13.0	12.5

環境及天然資源

本集團重視其業務營運對環境及天然資源的影響，在日常營運中遵守法律法規，持續監控營運以符合排放要求。

隨著社會越來越關注可持續發展，對餐飲行業而言，食材使用對環境及生態的影響尤其重要。本集團與不同環保機構合作，包括旗下沐八與綠色星期一合作推出素食優惠餐點；參與香港綠色日推廣，提供指定餐點優惠；以及參與有營食肆，推動低碳生活，減低客戶碳足跡。此外，本集團參與了香港餐飲聯業協會的「餐飲綠智慧採購先導計劃」，亦支持由該協會及環保促進協會制定的「香港餐飲業環保採購指引」。

富臨集團於採購物品或選取供應商時，會將物品生命週期對環境的影響納為考慮因素，優先採用正視環境問題並積極減少對環境造成影響的供應商。

³ 2019 年度數據已作調整以更準確的披露。

關鍵績效指標總覽

環境績效

環境關鍵績效指標	2020 年度	2019 年度	單位
排放物種類及相關排放數據			
氮氧化物	1,452.1	1,608.5 ⁴	千克
硫氧化物	4.0	4.8 ⁴	千克
可吸入懸浮粒子	85.6	80.3	千克
溫室氣體總排放量及密度			
範圍 1	8,879.3	11,859.9 ⁴	公噸二氧化碳當量
範圍 2	29,592.6	40,592.4 ⁴	公噸二氧化碳當量
範圍 3	1,010.4	1,315.1 ⁴	公噸二氧化碳當量
溫室氣體總排放量 (範圍 1 + 2 及 3)	39,482.3	53,767.4 ⁴	公噸二氧化碳當量
溫室氣體密度 (以營業額計算)	20.9	21.0 ⁴	公噸二氧化碳當量 / 百萬港元
所產生無害廢棄物總量及密度			
所產生無害廢棄物總量	79.7	61.0	公噸
無害廢棄物密度 (以營業額計算)	0.04	0.02	公噸 / 百萬港元
能源總耗量			
直接能源	41,222.9	55,326.9 ⁴	兆瓦時
間接能源	51,049.9	69,328.9	兆瓦時
能源總耗量	92,272.8	124,655.8 ⁴	兆瓦時
能源密度 (以營業額計算)	0.049	0.049 ⁴	兆瓦時 / 千港元
總耗水量			
總耗水量	1,196,357	1,705,936	立方米
耗水密度 (以營業額計算)	0.63	0.67	立方米 / 千港元
製成品所用包裝材料的總量及密度			
使用的包裝材料總量	13.0	12.5	公噸
使用的包裝物料密度 (以營業額計算)	0.007	0.005	公噸 / 百萬港元

⁴ 2019 年度數據已作調整以更準確的披露。

社會績效

員工人數⁵

按僱傭類型劃分

僱傭類型	員工人數	總員工人數
全職員工	1,962	2,028
兼職員工	66	

按性別、職級及年齡組別劃分

性別	職級	年齡組別				匯總	總員工人數			
		30 歲 以下	30-40 歲	41-50 歲	50 歲 以上		2020 年度	2019 年度		
男性	總管級人員	0	0	1	5	827	2,028	2,857		
	高級管理人員	0	5	12	13					
	中級管理人員	11	28	25	38					
	一般員工	144	126	136	283					
女性	總管級人員	0	0	0	1	1,201				
	高級管理人員	0	2	3	5					
	中級管理人員	8	9	38	36					
	一般員工	85	116	292	606					

⁵ 本報告的員工人數統計為在香港工作的所有員工。本集團於 2020 年度的員工總數為 2,219 人，其中 191 人在中國內地工作，並不涵蓋在本報告披露的員工人數。

新員工人數及新入職率⁶

性別	職級	年齡組別				匯總	總新員工 人數	平均每月新入職率				
		30 歲 以下	30-40 歲	41-50 歲	50 歲 以上			2020 年度	2019 年度			
男性	總管級人員	0	0	0	0	1,013	1,961	9.0%	7.4%			
	高級管理人員	0	1	0	2							
	中級管理人員	2	15	26	37							
	一般員工	294	196	174	266							
女性	總管級人員	0	0	0	0	948						
	高級管理人員	0	0	1	0							
	中級管理人員	1	3	8	9							
	一般員工	129	142	289	366							

流失員工人數及流失率⁶

性別	職級	年齡組別				匯總	總流失員 工人數	平均每月流失率				
		30 歲 以下	30-40 歲	41-50 歲	50 歲 以上			2020 年度	2019 年度			
男性	總管級人員	0	1	0	0	1,263	2,706	7.5%	8.5%			
	高級管理人員	0	2	4	6							
	中級管理人員	3	26	21	48							
	一般員工	342	209	203	398							
女性	總管級人員	0	0	0	0	1,443						
	高級管理人員	0	0	3	0							
	中級管理人員	5	5	30	24							
	一般員工	129	159	374	714							

⁶ 基於餐飲業務的行業特性，本集團有部分員工於本報告期內有多次入職和離職的情況，均反映於新入職率及流失率。

男女平均薪酬比率

職級	男女平均薪酬比率	總男女平均薪酬比率
總管級人員	0.8:1	1.5:1
高級管理人員	1.1:1	
中級管理人員	1.3:1	
一般員工	1.4:1	

健康與安全

性別	工傷個案數字	每千名員工計 工傷意外率	因工傷損失 工作日數	因工作關係而死亡的人數及比率 ⁷
男性	12	12.3	839	0 (0%)
女性	13		1,273	

受培訓員工人數及百分比⁸

性別	職級				受培訓員工總人數及百分比	
	總管級人員	高級 管理人員	中級 管理人員	一般員工	2020 年度	2019 年度
男性	6 (100%)	30 (100%)	102 (100%)	689 (100%)	2,028 (100%)	2,857 (100%)
女性	1 (100%)	10 (100%)	91 (100%)	1,099 (100%)		

供應商⁹數目

類別	地區	數目	執行相關慣例的供應商百分比 ¹⁰
食品	香港	387	100%
	中國內地	4	100%
	其他地區 ¹¹	9	100%
其他 ¹²	香港	198	100%
	中國內地	22	100%

⁷ 2018 年度至 2020 年度的因工作關係而死亡的比率均為 0%。

⁸ 按性別劃分的受培訓員工分項: 女性 (59.2%) 和男性 (40.8%) ; 按僱傭類別劃分的受訓員工分項: 總管級人員 (0.3%)、高級管理人員 (2.0%)、中級管理人員 (9.5%) 和一般員工 (88.2%)。

⁹ 所有供應商均為本報告期活躍的供應商。

¹⁰ 所執行的相關慣例包括年度表現評估。

¹¹ 包括韓國、日本及越南。

¹² 包括印刷、包裝用品、清潔用品、制服、燃料、餐具、裝置、設備、系統、維修及保養及化驗等服務。

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇	內容	頁碼索引/備註
A. 環境		
A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、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	5, 17-18
A1.1	排放物種類及相關排放數據	17-18, 21
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	17, 21
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	18
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	18, 21
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	17, 21
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	18, 21
A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	17, 19
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	19-21
A2.2	總耗水量及密度	19-21
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	19-21
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	19-21; 本集團在求取適用水源上無任何問題
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	19-21
A3 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	17, 20
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	20
B. 社會		
B1 僱傭		
一般披露	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： (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, 10
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	22
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	23
B2 健康與安全		
一般披露	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	5-6, 9-10
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	9, 24
B2.2	因工傷損失工作日數	24

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	9-10
B3 發展及培訓		
一般披露	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	11
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	24
B4 勞工準則		
一般披露	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	6, 10
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	10
B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	15
B5.1	按地區劃分的供應商數目	24
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	15
B6 產品責任		
一般披露	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	6, 12-14
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	14
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	14
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	12
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	13-14
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	12
B7 反貪污		
一般披露	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	6, 12
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	6
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	12
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了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	16
B8.1	專注貢獻範疇	16
B8.2	在專注範疇所動用資源	16