

# 《環境、社會及管治報告 2017》

富臨集團控股有限公司

(股份代號：1443)

# 目錄

關於本報告.....	1
管理層寄語.....	3
環境、社會及管治與持份者溝通.....	4
珍視員工.....	7
員工的健康和安全.....	7
工作環境與氛圍.....	8
員工的持續進步及發展.....	9
盡責營運.....	11
為客戶創造價值.....	11
為夥伴創造價值.....	14
為社區創造價值.....	15
保護環境.....	16
資源使用.....	16
排放物.....	17
環境及天然資源.....	19
《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	21

## 關於本報告

### 報告目的

本報告為富臨集團控股有限公司（簡稱「富臨集團」或「集團」）發佈的首份《環境、社會及管治報告》。富臨集團以透明、公開的方式披露過去一年在不同可持續發展議題上的行動和績效，同時展現集團在可持續發展道路上的策略與承諾，以增加持份者對集團的信心和了解。

對於富臨集團而言，本報告不僅是為了檢視企業績效，而是推動管理變革的工具。為此，集團委任獨立的專業顧問低碳亞洲有限公司（簡稱「低碳亞洲」）進行報告的編寫工作。在報告籌備過程中，低碳亞洲協助集團衡量環境管理和社會責任的績效，識別集團最需關注的重要議題，並以此作為持續改善、提升績效的基礎。

富臨集團希望透過報告與持份者加強溝通，以此報告作為一個溝通的平台。報告呈現集團的現況與未來目標，向持份者披露集團的非財務績效與整體發展策略。集團期望持份者能對集團的信息披露作出反饋，而集團亦會對持份者的意見及時回應，發揮報告作為有效率的資訊交流渠道之作用。

### 報告年度

報告中的所有資料均反映富臨集團於 2016 年 4 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日在環境管理和社會責任方面的績效。往後，集團將每年定期發佈《環境、社會及管治報告》，以供各界隨時查閱，持續提升信息披露的透明度。

### 報告範圍

報告涵蓋富臨集團位於香港之所有餐館，以及中央廚房和物流中心的營運。集團在報告中亦盡量顯示關鍵績效指標，並輔以說明，以建立評估基準和便於比較。待集團在資料收集系統更趨成熟，以及環境、社會及管治的工作深化之後，集團將擴大披露的範圍，直至全面覆蓋集團的所有營運。

### 報告標準

本報告是依循香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）頒布的《環境、社會及管治報告指引》（簡稱「指引」）而編製。報告的最後一章有完整的內容索引，以便讀者快速查詢。富臨集團未來將考慮在可行的範圍內，參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡

稱「GRI」) 所制定的 GRI 標準進行報告。集團希望透過此舉以更全面的方式涵蓋實質性議題，顯示集團在依循國際最佳範例方面的決心。

## 報告原則

聯交所在指引中提出了四項報告原則，包括：重要性、量化、平衡及一致性，作為編製《環境、社會及管治報告》的基礎。在報告的籌備過程中，富臨集團應用了這些報告原則。以下表格呈現了集團對這些報告原則的理解以及回應。

報告原則	含義	富臨集團的回應
重要性	報告匯報對持份者有重要影響的環境和社會議題。	對於與核心業務及持份者最相關的議題，報告已經特別著墨。
量化	報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標。	只要情況允許，集團都盡量展示量化的資訊並附帶說明。
平衡	報告應不偏不倚地呈報集團的表現。	報告識別和闡述了集團所取得的成績以及面對的挑戰。
一致性	報告應使用一致的統計和披露方法，令數據日後可作有意義的比較。	集團首次發表報告，目前並未能對數據進行比較，但集團未來將沿用現有的統計和披露方法，令持份者得以逐年比較集團的表現。

## 資料收集方法

本報告所匯報的資料來自集團各職能部門提供的統計數據和官方文件，以及根據集團相關制度由相關子公司提供的監測、管理和營運資料整合匯總。集團建立了內部監管機制及正式的檢視程序，確保本報告所呈現的資訊均盡可能準確和可靠。

## 獲取方式

本報告以中、英文兩種文字編製，亦已上載至集團網站 [www.fulumgroup.com](http://www.fulumgroup.com)。如中、英文版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

### 意見反饋

我們的持續進步有賴閣下對本報告的內容及形式發表寶貴意見。如閣下有任何疑問或建議，歡迎將意見經電郵發送至 [info@fulum.com.hk](mailto:info@fulum.com.hk)，幫助我們持續提升環境、社會及管治的績效。

## 管理層寄語

自成立以來，富臨集團一直秉承「三優理念：優質環境、優質出品、優質服務」的精神，致力革新及不斷追求卓越，始終如一。在發展的同時，我們致力以人為本，以質為先，積極承擔企業的社會責任。本人在此欣然發布集團第一份《環境、社會及管治報告》，這標誌著我們在環境、社會及管治方面的嶄新里程碑。我們重視持份者的需求與期望，希望不斷提高企業可持續發展績效披露的透明度以回應持份者的關注。我們在籌備報告的過程中，通過多方面的業務回顧，致力於探索集團可持續發展的新動力。

我們相信員工是企業成長的基石和最重要的資產。在營運中，我們始終把員工安全放在首位，竭力為所有員工提供健康與安全的工作環境。我們為員工提供明確的指引和培訓，以確保員工掌握安全操作的知識和技能。我們十分重視員工的發展及成長，因應不同部門和職能的實際需要，有針對性地提供各種類型的培訓。我們深信培育與留任優秀人才是確保企業得以發展以及強化企業競爭力的核心。

作為餐飲企業，確保食物安全和質量是我們的首要關注，同時我們相信標準化的品質監控系統正是集團餐館保證食品品質及安全的關鍵。我們制定一系列準則，涵蓋食品製作、設備維護、人員行為、員工培訓及監督等以實施標準化。我們非常重視與供應商的合作，並希望透過緊密配合協同推動可持續發展。我們透過持續支持慈善公益活動和項目，為社區的可持續發展做出貢獻。我們也鼓勵員工積極響應和參與社區公益活動，為社會帶來更多正面影響力。

在提高營運效率的同時，我們亦非常關注業務運作對環境的影響。我們深信，妥善履行環境責任將有助本集團更有效運用資源及提升客戶服務質量。我們致力提升營運過程中的能源效率，並且意識到環保問題在社會中的關注度越來越高。我們將從減少自身溫室氣體排放做起，並通過環保採購等系列措施將影響延伸到供應鏈。

可持續發展對於企業而言是長期持續改進的過程。我們將以實際行動實踐企業社會責任，關顧營運對環境和社會的影響。未來，面對市場競爭加劇的挑戰，我們有信心將積累的客戶基礎、品牌和經驗轉化為競爭優勢，與我們的員工、客戶與夥伴攜手完成可持續發展的商業模式變革。

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

## 環境、社會及管治與持份者溝通

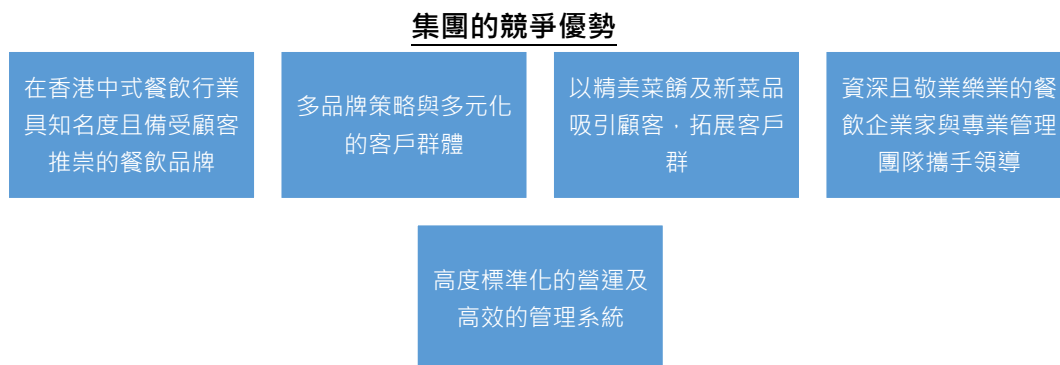
富臨集團致力把可持續發展的理念與集團的整體策略、政策及業務計劃結合。於首份《環境、社會及管治報告》籌備過程中，集團各職能部門均積極參與其中，包括但不限於項目會議、持份者溝通以及資料收集等。匯報內容亦經集團董事會檢視並通過。集團將考慮在未來成立可持續發展督導委員會，深入評估集團業務的環境和社會影響，並考慮可能把其納入業務決策中，以及定期向董事會匯報可持續發展工作進度，進一步推動可持續的業務發展。

### 內部監控及風險管理

富臨集團董事會致力維持高水平企業管治常規，並負責制定內部控制措施，監管其執行和監管風險管理機制是否有效。集團的審核委員會須監督審核過程、風險管理系統及內部監控程序。董事會在內部審核部門的協助下已對集團的內部監控機制，包括環境及社會事宜的合規及風險管理等不同方面之效率進行檢討。

### 獎項與認可

富臨集團一直秉承「三優理念」，以優質環境、優質出品和優質服務的營運方針經營餐飲業務，發揮集團的競爭優勢。



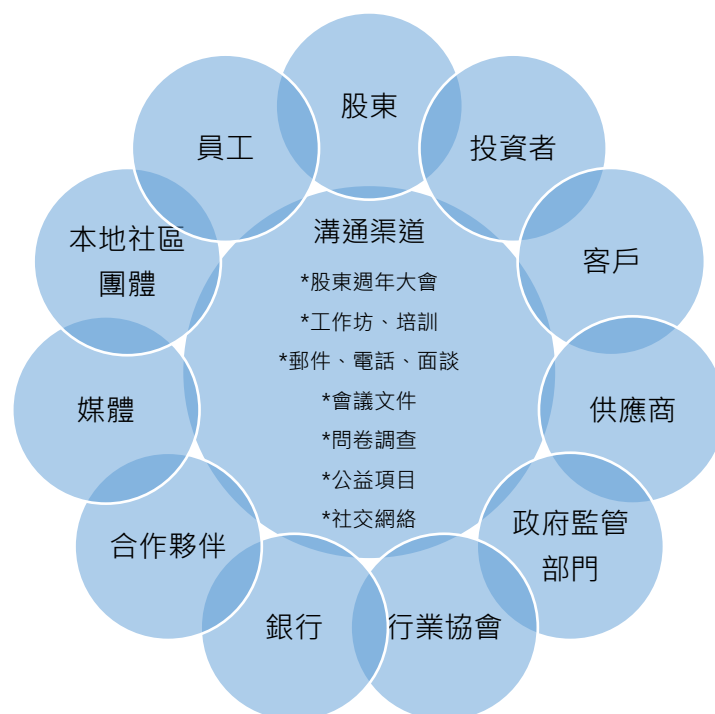
富臨集團的餐飲服務質量一直備受肯定，歷年來曾獲多個獎項，包括「香港名牌金獎」、「美食之最大賞至高榮譽金獎」、「最受歡迎品牌」和「U Magazine 我最喜愛食肆」等。

此外，富臨集團亦榮獲低碳想創坊頒發的「低碳關懷ESG標籤」，表揚集團對環保措施及關鍵指標建立良好基礎，不但是符合聯交所上市規則要求的重要步驟，並為進一步提升未來匯報水平而制定可信計劃的企業。

## 持份者溝通

富臨集團重視持份者的意見，致力與持份者建立長遠互信的關係。集團深知與持份者保持緊密溝通，有助集團瞭解不同持份者的期望。集團一直透過各種渠道，定期收集並優先處理持份者最關注的議題，更以此作為企業制定可持續發展策略的依據。

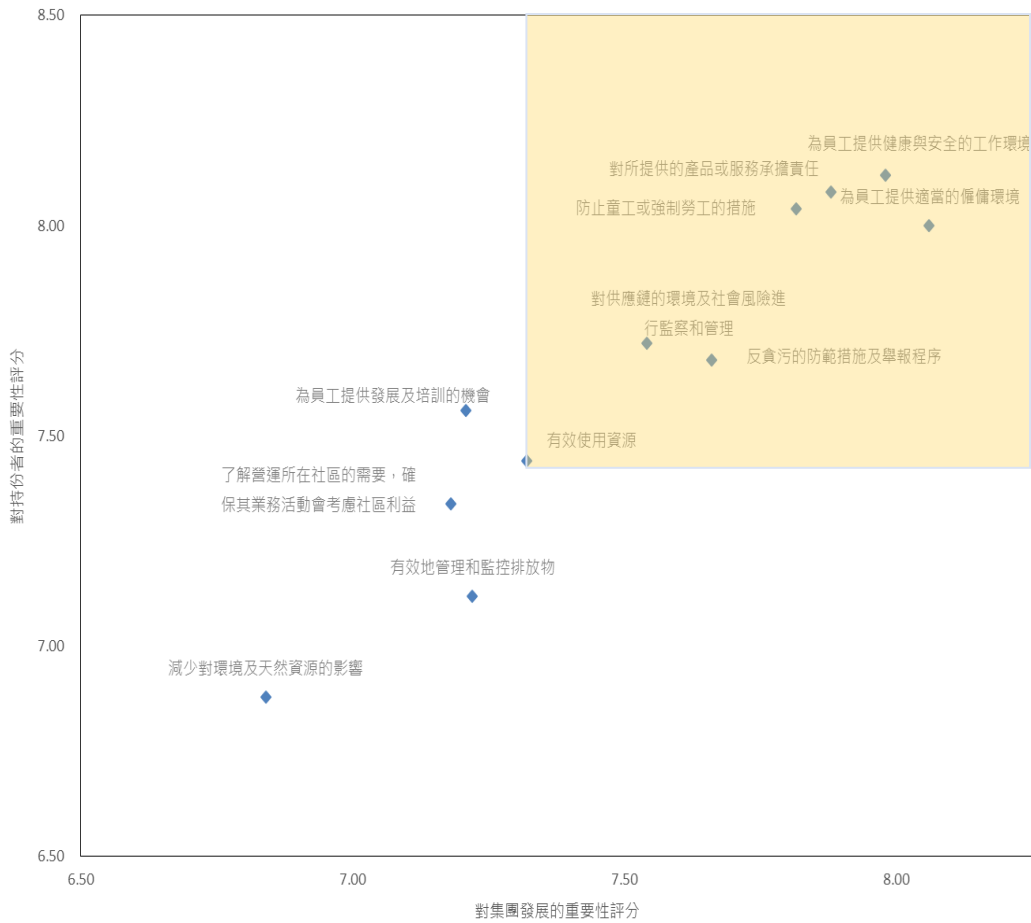
持份者指的是對富臨集團的業務有重大影響，或受集團業務影響的群體和個人。集團的持份者不僅包括內部的員工、管理層、董事，還包括外部的客戶、業務夥伴、投資者、監管機構及各類型的社區團體等。集團期望持份者能對集團的信息披露作出反饋，而集團亦會對持份者的意見及時回應，發揮報告作為有效率的資訊交流渠道之作用。



在是次報告籌備過程中，富臨集團委託低碳亞洲以獨立顧問身份進行持份者溝通活動，以公正持平的方式協助集團識別實質性議題。通過與高級管理層的深入訪談，獨立顧問與管理層探討集團在行業中的可持續發展定位，以及未來的可持續發展願景、目標和計劃。獨立顧問與集團的內部持份者進行了焦點小組討論以及問卷調查，覆蓋不同級別員工，包括：一般員工、行政人員和管理層，旨在透過多角度的討論以及多渠道的意見收集，幫助集團瞭解持份者對集團環境及社會影響的關注。獨立顧問向集團的內部持份者合共派發了一百零四份調查問卷，收回五十份有效問卷。

綜合不同持份者的意見，低碳亞洲為富臨集團進行了實質性評估並識別了匯報的關鍵議題，作為集團《環境、社會及管治報告》的主要披露範疇，以及未來提升可持續發展績效表現的重點。

## 富臨集團 2017 年環境、社會及管治實質性矩陣



### 範疇

### 富臨集團的「實質性議題」

### 報告章節

僱傭及勞工常規

為員工提供健康與安全的工作環境  
為員工提供適當的僱傭環境  
防止童工或強制勞工的措施

珍視員工

營運

對所提供的產品或服務承擔責任  
對供應鏈的環境及社會風險進行監察和管理

盡責營運

環境

有效使用資源

保護環境

富臨集團的業務影響著不同持份者，而持份者對集團也有著不同期望。集團希望將來在持份者溝通的廣度和深度上均能持續得到提升。集團不僅會邀請更多不同類別的持份者，包括合作夥伴、客戶、社區團體等，參與此過程；而且會採取不同的溝通形式，如工作坊或社區訪談等，與更多持份者就可持續發展議題增加交流，令實質性分析更全面和深入。



## 珍視員工

### 員工的健康和安全

富臨集團把職業健康與安全視為企業風險管理重要的環節之一。集團致力為員工提供安全的工作環境，不僅嚴格執行相關法律法規，而且積極制定與集團特定業務部門相關的內部政策和規範。集團早於 2006 年即引入「五常法」，透過「常組織、常整頓、常清潔、常規範、常自律」的管理方法，實現以「安全、衛生、品質、效率、形象」為重要元素的營運目標。集團已成立安全政策委員會，制定及實施安全程序及指引，當中載列工作安全政策及提倡工作場所安全。

針對業務營運中的潛在危險源例如刀傷、灼傷、機械操作、爐具使用和防火，富臨集團為出品部制定《職安健工作安全守則》。出品部的新員工必須清楚守則的要求，並簽署確認之後才可入職。集團亦為全體員工開展職業安全與健康教育，提高員工的工作安全意識，減低工傷的情況。集團推出「零工傷計劃」，向連續無工傷意外的餐館發放花紅，以激勵員工遵守工作安全指引。集團會持續評估目前的措施是否足夠和有效，例如：每月開展內部五常審核項目，對措施的執行進行監控和定期審查。

#### 集團管理體系中的員工健康與安全要點

制度建立	制定並實施安全管理制度，及時發現安全隱患並進行整改；
危險源識別	識別危險源，預防事故及職業病的發生；
安全措施預案	以安全預備方案的要求為依據，明確安全須知及設備設施使用指引；
培訓	持續向員工提供職業健康與安全培訓；
防護	提供安全防護用品，並督導作業人員正確使用。

富臨集團對員工工傷的定義以《僱員補償條例》為依據，處理流程嚴格遵照勞工處的相關條例。若餐館、中央廚房或物流中心發生事故，相關部門會編制《工傷意外調查報告》，詳細記錄事故原委並於事故當日上交到集團人事部。在本報告期內，集團並無因工死亡事故，亦無發現與健康與安全相關的違規個案。

#### 按性別劃分的員工工傷相關統計

	女性員工	男性員工	匯總
工傷個案	35	36	71
因工傷損失工作日數	3,285	3,100	6,385

備註：截至 2017 年 3 月統計

## 工作環境與氛圍

富臨集團相信員工是企業成長的基石，是實現企業可持續發展的關鍵元素。集團透過建立人力資源管理制度，為員工提供具吸引力的工作環境。針對香港餐飲行業人才供應短缺的現狀，集團通過參加招聘會、與本地招聘代理定期溝通，以及鼓勵現有僱員推薦合適人選等一系列措施，促進招聘效率；並以具競爭力的工資及福利、績效獎勵、持續培訓及內部晉升機會等留任人才。

富臨集團嚴格遵守業務所在地區的僱傭相關法例。集團向員工提供薪酬待遇包括基本薪金、津貼、保險及佣金/獎金。集團所提供的薪酬及福利皆符合香港的法律及法規要求，並因應勞動法規要求及本地勞工市場狀況調整薪金，絕不低於法定最低工資。由於餐飲行業的特性，集團目前女性員工所佔的比例為相對較高的 64%。集團在招聘和晉升方面均以員工的技能、能力和工作經驗為甄選重點，平等對待所有員工，不因性別、婚姻狀況、身體殘疾以及種族而有異。

富臨集團認為每位員工均應受到尊重，不同文化、背景和經歷的員工能增加可貴的多元化和理解，並在工作中帶出新思維。集團建立了員工資訊平台並在官方網站上設置入口，以提高集團的組織效率和可持續性。集團提倡公平、健康、關懷及均衡的企業文化，創造協同效應以挽留員工及提高生產力。集團致力提高員工的工作投入程度，在員工之間營建良好的人際關係與工作氛圍，並提升員工的滿意度和歸屬感。集團透過多項措施留任員工，包括建立企業價值與文化認同感，以及執行員工培訓項目以提高員工的職業技能。

按性別及年齡組別劃分的員工人數相關統計

		30 歲以下	30-50 歲	超過 50 歲	匯總	男女員工人數比例
員工人數	女性	144	1,213	1,116	2,473	64:36
	男性	338	556	515	1,409	
新員工人數	女性	19	68	28	115	55:45
	男性	34	44	16	94	
流失員工人數	女性	21	87	81	189	50:50
	男性	61	72	53	186	
員工流失率	女性	14.6%	7.2%	7.3%	7.6%	不適用
	男性	18.0%	12.9%	10.3%	13.2%	

備註：截至 2017 年 3 月統計

國際勞工組織是聯合國的專門機構，透過國際勞工公約和建議書的形式頒布勞工標準，從而提高世界各地的工作和生活標準。中國是國際勞工組織的創始成員國，也是該組織的常任理事國。而在香港，目前共有四十一項國際勞工公約適用於工作條件、就業政策等事宜。

富臨集團充份認識到童工和強制勞工違反基本人權、國際勞工公約，並對可持續的社會和經濟發展構成威脅。因此，集團嚴格遵守相關的法律及法規。集團禁止聘用十七歲以下青年工。集團在招聘過程中會進行實際年齡的審查工作，包括檢查身份證明文件及作出詳細紀錄。集團只會執行標準僱傭合約的要求，不會利用任何方式不公平地限制員工與企業的僱傭關係，在符合法律法規的情況下，員工擁有自由解除勞動契約的權利。年內，集團發生了幾起勞資糾紛個案，集團會每年檢視人力資源管理制度並逐漸完善。在本報告期內，集團並無發現與僱傭及勞工準則相關的嚴重違反個案。

富臨集團深信誠信經營是企業社會責任的基礎，也是企業競爭優勢和持續經營的根本。為防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢，集團制定《舞弊的預防和控制》政策，以明確相關風險管控的程序；以及制定適用於內部人員的《舉報政策》，以細化舉報程序並保障舉報人的合法權益。集團提倡誠信守法的企業文化以及公平競爭，此舉亦助於提升員工的歸屬感。集團的反貪污措施是行之有效的。在本報告期內，集團並沒有出現與本集團及員工相關的貪污訴訟案件。

### 員工的持續進步及發展

富臨集團深信培育與留任優秀人才是確保企業得以發展以及強化企業競爭力的核心。集團的人力資源部負責制訂員工的培訓計劃，並監督培訓的實施。為確保所有員工掌握所在崗位必需的知識和技能，集團為全體員工，包括侍應生、收銀員、樓面經理、廚師、餐館經理和地區經理等，設立一系列標準化培訓和晉升計劃。集團的內部晉升方案亦為員工提供晉升指引，各級員工必須順利完成相關培訓計劃方有機會獲得晉升。此舉有助提高員工的積極性以及工作投入度。

富臨集團十分重視員工的發展及成長，會因應不同部門、職能以及員工職業發展階段的實際需要，有針對性地提供各種類型的培訓。集團通過「培訓會」為員工制定培訓目標。培訓包括以「尖子培訓計劃」等項目，向員工提供專業知識、專業技能、職業安全與健康教育及其他提高員工綜合素質的活動。為使新員工更快地融入企業文化以及掌握知識與技能，集團推出一對一「迎新大使」計劃，由現有員工為新員工提供協助，縮短新員工的學習時間，幫助新員工在加入公司的初期得到及時和適切的支援。同時，集團亦希望以系統的培訓規劃支持員工職業發展，提升其個人價值以及完善人才梯隊建設，具體措施包括內部培訓廚師，為餐廳廚部人員提供培訓，讓他們掌握擔任主廚所需的知識和技巧，以及藉著特定培訓及職業指導，發掘有潛力的經理候選人等。

### 經驗傳承與共享

集團在餐館網絡擴展迅速的同時，亦不斷培養所需的管理人員。集團通常調派現有店長到新開設的餐館。店長可於新餐館預期開業前約一至兩週內，將所掌握的知識和技術訣竅傳授予新餐館員工。集團總部的人力資源部人員在餐館人力資源經理的協助下安排培訓計劃，並向新餐館員工介紹集團的標準、程序以及企業文化。集團亦實施指導計劃，為新餐館員工提供指導及支持。

在本報告期內，集團 92%的員工接受了相關培訓，平均培訓時間為 3 小時。

### 按性別及員工類別劃分的員工培訓相關統計

員工級別	女性員工			男性員工		
	受培訓員工人數	員工人數	受培訓比例	受培訓員工人數	員工人數	受培訓比例
管理層	120	144	83%	320	338	95%
經理人員	1,200	1,213	99%	550	556	99%
一般員工	900	1,116	81%	480	515	93%
總計	2,220	2,473	90%	1,350	1,409	96%

富臨集團重視人才培訓，積極推動員工終身學習，與時並進，以達致「優質出品、優質服務」。資歷架構秘書處亦對集團予以肯定，於資歷架構夥伴嘉許典禮中頒授嘉許證書，表揚集團積極推動「過往資歷認可」機制方面的貢獻。

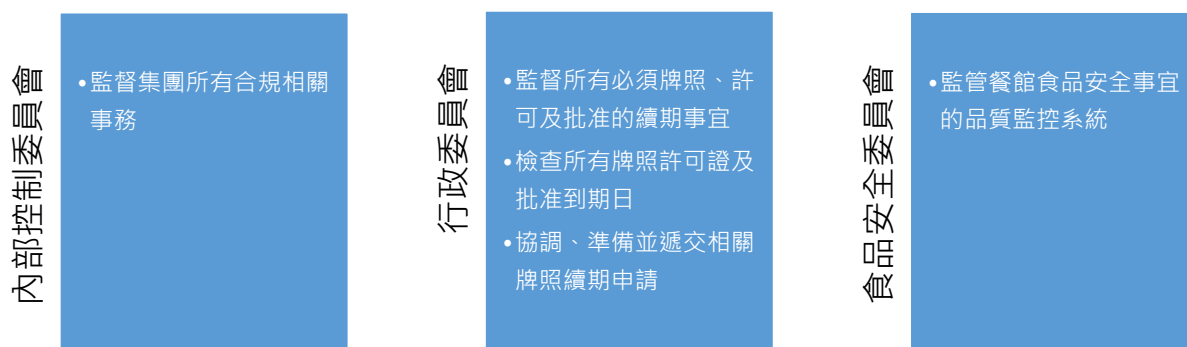
## 盡責營運

### 為客戶創造價值

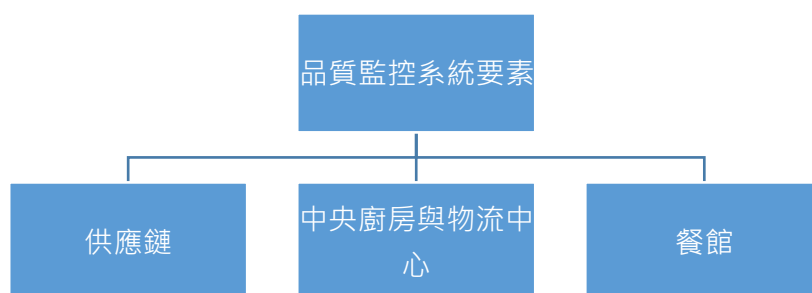
富臨集團專注於為客戶提供「真誠.真味」的服務體驗。集團一直執行嚴格的品質標準。集團已將香港政府食物環境衛生署的《食物衛生守則》融入業務營運過程，並且簽署了香港政府食物安全中心創建的「食物安全『誠』諾」：

- 支持「食物安全『誠』諾」；
- 緊貼食物安全的發展，加強食物安全，推廣食餐飲界的正面形象；
- 參考食物安全中心的指引，提供安全而健康的食物。

### 集團的品質監控架構



確保食物安全和質量是富臨集團的首要關注，而標準化的品質監控系統正是集團餐館保證食品品質及安全的關鍵。集團在實施標準化的過程中制定一系列準則，涵蓋食品製作、設備維護以及人員行為等，與員工培訓及監督相結合。集團亦依據內部制定的《五常法管理手冊》，致力在食材加工、衛生標準維護、員工培訓以及日常管理的整個操作過程，持續提高產品及服務的品質。集團的品質監控系統主要包括供應鏈、中央廚房與物流中心，以及餐館的品質監控。



- 供應鏈質素監控

集團要求供應商遵守監管當局的質素標準及集團的內部質素標準，包括有關食材及其他物資的包裝、標籤、運輸及儲存等方面；並且要求供應商提交產品衛生證明文件。除內部檢驗中央廚房與物流中心所接收所有食品品質之外，集團亦要求供應商提供所有進口食材（不論由集團自行進口，抑或購自香港分銷商）的食品安全證書及進口許可證，並進行審核。集團每年會探訪主要供應商，視察其倉儲設施、衛生環境及食品處理程序等；亦會對部分供應商所提供產品之質素及數量進行評審。

- 中央廚房與物流中心質素監控

集團位於荃灣的中央廚房與物流中心佔地總面積 25,000 平方米，可支援集團逾 150 間分店。集團將國際標準化組織（簡稱「ISO」）頒佈的多項食物安全及質素管理準則，包括 ISO 22000 食品安全管理體系認證以及危害分析和關鍵控制點認證（簡稱「HACCP」），應用於集團的中央廚房與物流中心質素監控系統。

集團的中央廚房與物流中心專設質素檢查小組，負責食材的品質監控。集團向質素檢查小組提供內部 ISO 22000 食品安全管理體系的培訓，並根據 HACCP 就半加工及加工食材採取特定的食品製作、包裝、儲存以及配送標準。位於中央廚房與物流中心的實驗室定期抽樣測試食物。集團的質素檢查小組具備食材質素檢查所需的知識及技能，需負責實施質素監控政策及程序。

### 質素檢查小組的主要職責

食材檢測	操作質素監控	生產質素監控
<ul style="list-style-type: none"><li>● 質素核證人員根據既定的質素檢驗程序及標準，檢查中央廚房與物流中心所接收的全部食材質素。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 質素核證人員及生產人員共同監督各食物加工程序的質素監控。不符合既定食物加工程序及規定的食物將會重新加工或銷毀。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 通過食材檢測的加工食材經質素核證人員在實驗室抽樣檢查合格後，方可運送到各餐館。</li></ul>

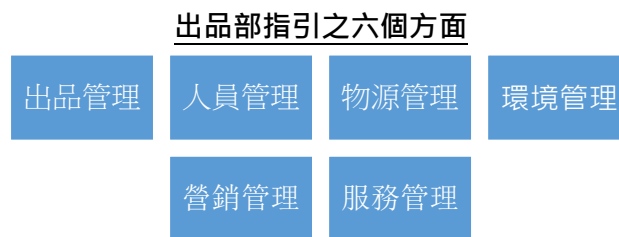
集團已在中央廚房以及物流中心的倉儲設施和餐館倉庫，採納存貨管理程序的衛生標準，由質素檢查小組落實和密切監督。集團對物流過程也制定了相應的質素監控措施。集團每日至少兩次自中央廚房與物流中心運送食物到餐館，確保食物新鮮。集團已就冷藏貨車的

衛生及溫度制訂程序及規定。付運食材至餐館時，集團的餐館員工會於合適的溫度及儲存條件下，按照既定程序存放食材。

集團計已將業務及營運資訊管理系統升級，並研究建立企業資源規劃系統的可行性。升級系統有助集團全面評估可運用於集團的香港餐館網絡的整個食物預製流程，可提高庫存管理和物流控制的效率。

- 餐館質素監控

富臨集團制定《行政部工作流程》，細化了集團出品部對餐館六個主要方面的工作指引。集團建立操作程序及質素標準，標準化食物烹調的每個程序，以確保集團的菜品味道及質素始終一致。集團的餐館和中央廚房與物流中心，執行相同的食材及物資質量監控標準。如餐館員工在現場檢查時，發現所付運的食物及物資質素不符合標準，需向出品總監報告並拒絕接收。集團亦透過聘請獨立檢測公司、進行員工培訓、內部監察食物安全與衛生，以及委任第三方顧問進行調查等措施，監控餐館質素。



### 突發事件及客戶關係

- 突發事件處理

富臨集團對可能出現的突發事故及各種緊急情況，例如營運範圍內各種意外或公用設施供應中斷及設備故障等，已制定了各項準備及應對措施，並載列於《行政部工作流程》。集團舉行的職業安全與健康培訓，例如消防項目等，亦有助提升員工的安全意識及應變處理能力。

- 顧客關係管理

富臨集團明白與客戶建立順暢溝通渠道的重要性，亦非常重視顧客的反饋。集團透過多種渠道，包括擺放在餐館顯眼位置的意見表、熱線電話、公司網頁、社交媒體等收集意見，採取適當跟進並進行全面分析檢討。集團就投訴至審計部的個案會做出及時調查，並按月編制「個案匯總表」，在集團閱讀總結會上討論，以便了解客戶期望、服務需求以及加強內部管理。

- 客戶資料私隱

富臨集團相信保障客戶資料的私隱是與客戶建立長遠互信關係的關鍵之一。集團在各個方面都致力於為客戶的個人信息提供全面的保障，切實遵守《個人資料（隱私）條例》並保障客戶資料的私隱。在本報告期內，集團並無發現與產品責任相關的嚴重違反個案。

## 為夥伴創造價值

富臨集團深刻了解供應鏈的妥善管理正是集團維護品牌聲譽，確保業務可持續性和管理營運成本的關鍵。供應鏈質素監控亦是集團品質監控的重要因素。集團已就食材及其他物資的所有採購需求（包括採購部門的集中採購以及餐館自行採購）制訂採購程序以及供應商管理措施。集團主要考慮供應商的規模、營業情況、產品質素、服務質量、供貨穩定性，及其整體聲譽等是否符合集團要求。對於新增供應商，採購負責部門會直接實地探訪，加深了解，經試貨滿意之後填寫《供應商開戶資料記錄》。該文件獲審批之後，集團才會正式聘用該供應商。《供應商評審問卷表格》為供應商的年度評審的重要依據，主要著重以下方面：

機構資質	廠房車間設備及生產流程	評核
<ul style="list-style-type: none"><li>• 具備營業執照、資質證書、衛生許可證等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 原料控制</li><li>• 成品保存</li><li>• 成品運送</li><li>• 其他（例如現場溫度控制等）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 品質</li><li>• 服務水準</li><li>• 價格優勢</li><li>• 現場衛生情形</li><li>• 現場外觀</li></ul>

除了考慮業務夥伴的技術能力、交付時間和價格競爭力等因素之外，集團將考慮延伸環境和社會要求，並將重點放在供應鏈中，要求集團的業務合作夥伴更多地關注可持續發展績效。集團與報告期內，參與了由香港餐飲聯業協會推出的「餐飲綠智慧採購先導計劃」，積極響應環保採購的概念，並計劃從食物源頭著手，不斷加強對供應鏈的環境影響的管理。



## 為社區創造價值

作為一家對社會責任有承擔的機構，富臨集團深刻理解滿足營運所在社區之期望的重要性。集團相信員工是集團促進社會福祉，為社會創造更多價值的核心力量。集團成立了一支「正能量小組」義工隊，秉承「凝聚正能量、發放正能量、推動正能量」的精神，關心社會弱勢社群。定期籌組義務活動，亦會捐款及捐贈物資予慈善機構，以幫助社會上有需要的人士，回饋社會。

從企業長遠發展來看，集團強調平衡股東利益與其他所有持份者的利益，令企業得以長期、穩定、健康地發展。集團也將繼續鼓勵員工從事社區公益活動，以義工身份為社區服務，推動關愛社會的文化和回饋社會的理念。

在本報告期內，富臨集團積極參與形式多樣的公益活動，包括：

- 「長者安居協會」全港賣旗日；
- 中秋送暖活動 - 除贊助不同機構慈善月餅外，更派員工到社區拜訪長者、小朋友一同參與慶祝節日；
- 連續8年支持香港復康會舉辦的「健康萬步數碼港」，並成為活動的紅寶石贊助機構，支持復康會的復康工作，建設共融社會；
- 新春送暖慈善活動 - 透過與不同持份者合作，到訪元朗及沙田區的仁愛堂長者鄰舍中心，向一眾長者拜年。

## 保護環境

### 資源使用

基於富臨集團的業務性質，與集團最密切相關的資源消耗包括外購電力、食水以及煤氣。集團深知資源管理與環境保護以及企業的可持續發展目標緊密相關。為加強資源管理，集團制定「節流管理」的措施以規定集團各級員工的執行以及管理職責。措施涵蓋電力、食水、煤氣、傢私以及其他消耗用品的具體管理辦法，以及因應不同餐廳的具體情況所設立的不同節流目標等。

富臨集團在推行「五常管理法」的過程中亦以「全員參與、目視管理、持續改善、交流分享」為執行策略以實現資源使用效率的提升。集團透過環保節流知識介紹、全體員工培訓、定期檢討、內部審核以及與集團其他餐廳的交流學習等一系列措施實現資源使用的優化。於本報告期內，集團選取四家试点餐廳進行能源審計，並將研究報告改善建議的可行性及跟進計劃。集團已逐步將餐廳舊有燈具更換成 LED 燈具，並計劃在未來的採購中優先考慮能源效益更高的設備。

集團營運過程中主要的化石燃料消耗源自煤氣以及車輛運輸使用的柴油。集團於年內直接消耗化石燃料 71,074 兆瓦時。《巴黎協議》於年內生效意味著全球能源格局正在進入一個深刻的轉變期。各國為了實現《巴黎協議》的目標，化石燃料作為能源的使用勢將在本世紀下半葉被淘汰。監管機構為了減少並最終停止使用化石燃料，可能會對化石燃料徵收資源稅、消費稅，或推行其他監管措施。而集團的營運或須面對成本提高的威脅。化石燃料的作為能源的使用勢將在本世紀下半葉被淘汰。有見及此，提升能源使用效率，並逐步向低碳營運模式轉型，正是集團應對國際趨勢變化的重點。

集團消耗較多的另外一項資源為食水。集團已訂立年度減少用水量 0.5%的目標並透過重用的方式減少食水消耗。「紙類」亦是集團消耗的一項資源，包括辦公用紙和餐廳營運用紙。在餐飲業務中，紙仍是信息傳遞的重要媒介，例如，點餐過程中涉及的點餐紙等。集團會進一步研究減少紙質資源消耗的措施，例如信息化點餐界面等的可能性。

資源種類	使用量	單位
柴油	66,318	公升
煤氣	253,396	千兆焦耳
電力	135,212	兆瓦時
食水	104,523,158	立方米
紙張	428	公噸

## 排放物

富臨集團深信妥善履行環境責任將有助本集團更有效運用資源及提升客戶服務質量，並提高本集團的經濟效益。集團遵守香港的所有適用環境保護法例及法規。

- 廢水排放

富臨集團已就旗下在香港的餐館及中央廚房領有香港政府環境保護署發出的水污染管制牌照並遵守《水污染管制條例》。於報告期內，集團的污水排放量為 73,166,210 立方米。集團聘用環保署「廢置食用油」登記商名錄所列的合資格服務供應商回收廢油。截至 2017 年 3 月，集團報告期內回收廢油 37,667 公升。

- 廢氣排放

富臨集團在廢氣管理的工作上主要針對設備的管理控制，包括油煙的淨化設施、排氣/排風設備的設計等以符合香港《空氣污染管制條例》所有油煙排放的要求，並防止對周圍社區的影響。於報告期內，集團中央廚房的製冷及空調設備由於逸散性排放，需添加製冷劑(R404A)120 千克。未來集團會加強對製冷劑逸散排放的監控，並盡量選擇對環境影響較小的製冷劑。

- 固體廢棄物

富臨集團營運中所產生的廢棄物可以分為幾類，包括一般垃圾、可回收物及廚餘。集團聘用第三方公司統一收集和處理。集團目前對回收商的監控主要採取的是資質審查，例如：規定回收商必須提供有效的資質證明等，但集團並未對回收物品的處理過程進行監控。為確保有效回收，集團將定期檢討集團使用的回收服務的質素，加強對業務夥伴的監管。

集團的指定餐廳參加環境保護署的「咪嚟嘢食店」計劃，並積極推廣以下措施：

- 使用宣傳品向顧客傳達惜食的信息；
- 鼓勵顧客把所點的所有食物吃光或把剩餘的飯菜帶走；
- 採取最少一項食物份量選擇或減少廚餘的措施。

富臨集團的富臨線及陶源線獲環境保護署頒發飛躍進步獎，以表揚集團對保護環境的積極支持及參與。

- 溫室氣體

2016年11月，《巴黎協議》正式生效，目的是在本世紀末把全球氣溫上升限制在與工業化前相比上升攝氏兩度之內，並致力於進一步控制在攝氏1.5度以內。

氣候變化為全球經濟發展帶來了前所未見的挑戰。氣候變化所帶來的極端天氣直接或間接地影響著不同機構在獲取資源和維持營運的能力。減少溫室氣體排放是應對氣候變化最重要的減緩手段，而量化機構的溫室氣體正為減少進一步減少排放提供基礎。與全球合作應對氣候變化的承諾一致，中國政府積極推展緩減氣候變化的工作並公佈了減碳承諾，目標是在2030年把國家碳強度從2005年的水平降低60%至65%。香港政府也制定了香港的減碳目標，於2017年施政報告亦提出，將香港2030年的碳強度從2005的水平減低65%至70%。

富臨集團非常關注集團的碳足跡，並一直致力減少業務對環境的影響。今年，富臨集團首次委託專業顧問低碳亞洲評估集團的溫室氣體排放量。碳評估是依據香港環保署和機電工程署編製的指引<sup>1</sup>，以及參考國際標準如ISO 14064-1而進行溫室氣體量化。盤查過程使集團更有效地了解資源使用的情況，幫助集團訂立具體的行動計劃，從而提升效益和制定集團的減碳目標。集團於報告年度產生的碳排放總量為156,039公噸二氧化碳當量。

---

<sup>1</sup> 《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》

詳細的溫室氣體排放情況如下：

範圍	溫室氣體排放量 (公噸二氧化碳當量)
範圍一	14,047
範圍二	84,031
範圍三	57,961
總計	156,039

範圍一：直接溫室氣體排放量來自集團所擁有或控制的車輛所使用的燃料、爐具所使用的煤氣和製冷及空調設備的製冷劑。

範圍二：間接溫室氣體排放量來自購入的電力及煤氣。

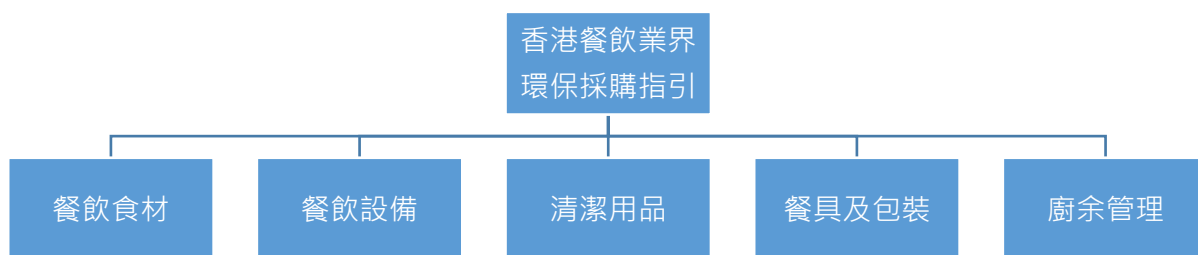
範圍三：其他間接溫室氣體排放量來自廢紙棄置、用水及污水排放。

未來，富臨集團將邁向更具成本效益的營運模式，致力減少集團的資源使用及碳排放。在本報告期內，集團並無發現與排放物相關的違規個案。

## 環境及天然資源

富臨集團指定餐廳於報告期內簽署環境局的《戶外燈光約章》，縮短戶外燈光裝置或招牌之戶外燈光的操作時間，一方面可減低能源消耗，節省用電；另一方面亦是履行企業社會責任，減少對附近居民造成的光滋擾。集團亦定期舉辦培訓工作坊，持續提升員工對環境保護的意識。集團也會鼓勵員工共同參與多元化的環保活動，將環保概念推行到整個機構。

隨著社會日漸重視可持續發展，富臨集團將更多地在產品生命週期以及供應鏈管理上考慮環保的元素及對生態環境的影響，例如：食物烹製過程中的能源節省，支持可持續漁業及環保採購等。集團在參加香港餐飲聯業協會的推出的「餐飲綠智慧採購先導計劃」的同時，亦支持由該協會及環保促進協會制訂的「香港餐飲業環保採購指引」。



長遠而言，集團願意與所有業務夥伴都緊密配合和有效溝通可持續發展的準則。集團期望，透過與業務夥伴之間進行經驗交流，集團能夠推動整個行業的可持續發展。

## 《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
<b>A1 排放物</b>		
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。	17
A1.1	排放物種類及相關排放數據	17-19
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）	19
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）	17
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	17-18
<b>A2 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	16
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）	16-17
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	17
<b>A3 環境及天然資源</b>		
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	19
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	19-20
<b>B1 僱傭</b>		
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。	8
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	8
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	8
<b>B2 健康與安全</b>		
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。	7
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	7
B2.2	因工傷損失工作日數	7
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。	7
<b>B3 發展及培訓</b>		
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。	9
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	10
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	10

<b>B4 勞工準則</b>		
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。	9
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	9
<b>B5 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	14
<b>B6 產品責任</b>		
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。	11-14
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	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	14
<b>B7 反貪污</b>		
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。	9
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	9
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	9
<b>B8 社區投資</b>		
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。	15
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）	15