



LIPPO LIMITED

力寶有限公司

(於香港註冊成立之有限公司)

(股份代號：226)

2016/2017 環境、社會及管治報告

二零一七年十月

目錄

概覽	3
關於本報告.....	3
關於我們.....	3
報告期.....	3
範圍.....	4
反饋意見.....	5
持份者參與及重要性評估	6
我們之環境	10
排放物.....	11
資源使用.....	13
環境及天然資源.....	17
我們之員工	18
僱傭.....	18
健康與安全.....	19
培訓及發展.....	20
我們之業務	21
供應鏈管理.....	21
產品責任.....	21
行為守則.....	24
我們之社區	26
慈善活動.....	26
捐款.....	26
聯交所環境、社會及管治報告指引索引	27

概覽

關於本報告

作為一間負責任之企業，力寶有限公司（下稱「我們」或「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」）深知，我們肩負重任，同時，我們亦欣見機遇為持份者及社區締造價值。透過履行企業社會責任（「企業社會責任」），我們將可持續元素融入多元化業務營運，以造福我們寶貴之環境、僱員、供應鏈及社區。

本公司欣然呈列本環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告（「本報告」），當中提供與本集團有關之企業社會責任事宜之資料，並反映我們於可持續發展方面之努力。本報告所載資料涵蓋本集團有關可持續發展、環境保護、人力資本及社區貢獻之管治架構。

關於我們

本公司之主要業務為投資控股。其附屬公司、聯營公司、合營企業及共同經營企業主要從事投資控股、物業投資、物業發展、醫療保健服務、食品業務、酒店營運、物業管理、項目管理、礦產勘探及開採、基金管理、包銷、企業融資、證券經紀、證券投資、財務投資、放款、銀行及其他相關金融服務。

報告期

本報告呈列我們截至二零一七年三月三十一日止年度（「報告期」）在可持續發展方面之表現。本集團將每年刊發環境、社會及管治報告。

範圍

本報告乃參考香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則附錄二十七所載之《環境、社會及管治報告指引》（「環境、社會及管治報告指引」）編製。本報告涵蓋來自不同營運地點且被視作對本集團於報告期內之環境、社會及管治表現作出重大貢獻之實體，詳情如下：

營運地點	公司名稱
香港	力寶有限公司
	力寶投資管理有限公司
	力寶華潤有限公司（「力寶華潤」）
	LCR Management Limited
	Delifrance (HK) Limited（「Delifrance HK」）
	LCR Catering Services Limited（「LCR Catering」）
	Hongkong Chinese Limited（「HKC」）
力寶證券控股有限公司（「力寶證券」）	
中國大陸	福建華陽湄洲開發有限公司（「福建華陽」）
	力寶置業（泰州）有限公司（「力寶泰州」） ¹
	福建莆田忠信物業管理有限公司（「福建莆田」）
	莆田力寶商業顧問有限公司（「莆田力寶」）
	北京力寶商業顧問有限公司（「北京力寶」）
	北京力寶世紀置業有限公司（「北京力寶世紀」）
	成都力寶置業有限公司（「成都力寶」）

營運地點	公司名稱
新加坡	Auric Pacific Group Limited (「Auric Pacific Group」)
	Auric Pacific Marketing Pte. Ltd. (「Auric Pacific Marketing」)
	Auric Pacific Food Manufacturing Pte. Ltd. (「Auric Pacific Food Manufacturing」)
	Sunshine Bakeries Pte. Ltd. (「Sunshine Bakeries」)
	Delifrance (Singapore) Pte. Ltd. (「Delifrance Singapore」)
	Food Junction Holdings Limited (「Food Junction」)
	One Realty Pte. Ltd. (「One Realty」)
馬來西亞	Fairseas 1 Pte. Ltd. (「Fairseas 1」)
	Auric Chun Yip Sdn. Bhd. (「Auric Chun Yip」)
	Auric Pacific Food Processing Sdn. Bhd. (「Auric Pacific Food Processing」)

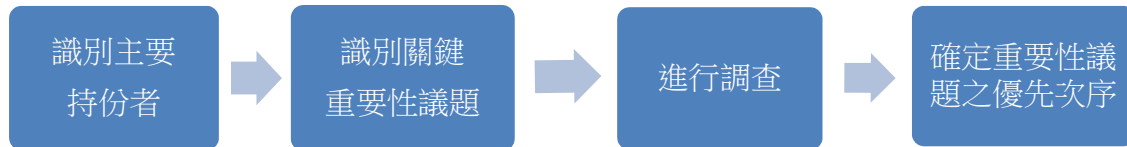
附註 1 報告期後，本集團已出售其於力寶泰州之全部權益。

反饋意見

如閣下有任何意見或建議，請發送至本公司之註冊辦事處，地址為香港金鐘道八十九號力寶中心二座四十樓，或本公司之電郵地址 lippo.ir@lippohk.com。我們非常重視閣下對本報告之意見。閣下之寶貴意見將可大大有助於我們持續提升可持續發展之表現。

持份者參與及重要性評估

重要性評估為識別有關本集團之最重要議題或相關關鍵績效指標之必要工具。在編製本報告之過程中，我們透過第三方以網上問卷調查之方式開展持份者參與活動。我們以問卷調查作為與持份者溝通及獲取彼等意見之媒介，而環境、社會及管治議題乃簡化自環境、社會及管治報告指引之關鍵績效指標。

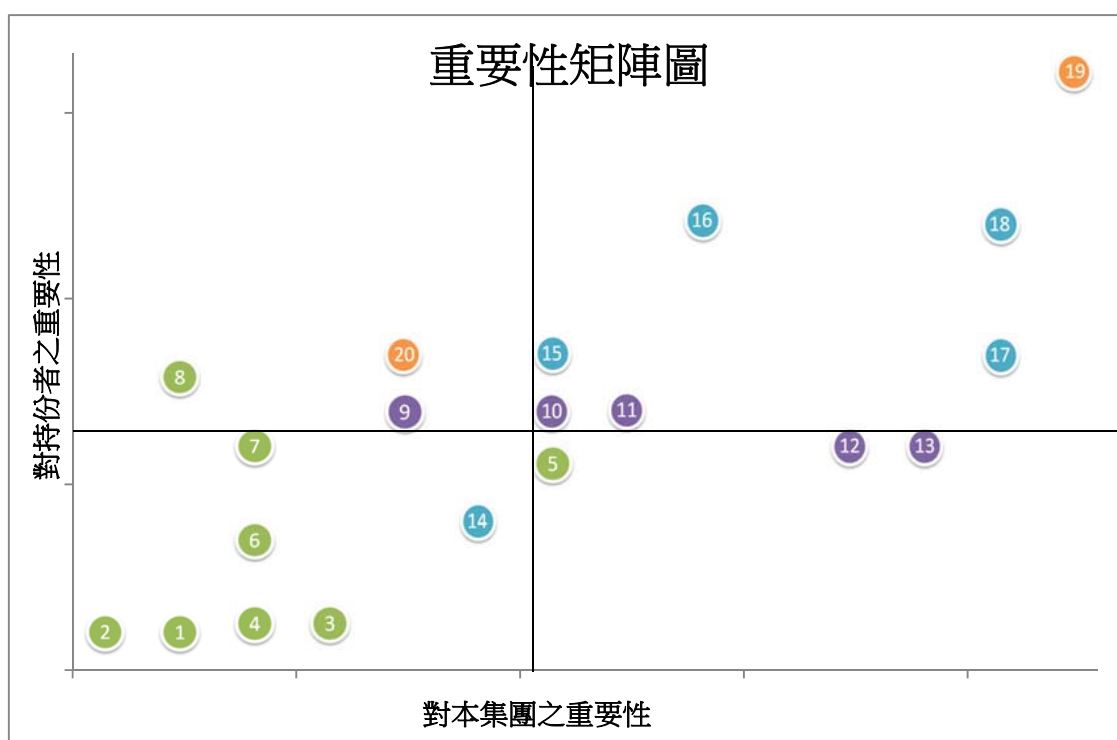


於重要性評估過程中，我們已與內部及外界持份者聯繫。就各類持份者所識別之主要關注問題及採納之溝通渠道表列如下：

持份者	主要關注問題	溝通渠道
董事會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 反貪污 2. 客戶私隱 3. 知識產權 	<ol style="list-style-type: none"> a. 公司網站 b. 年報及中期報告 c. 披露易 d. 定期會議 e. 內部備忘錄
僱員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 反貪污 2. 客戶私隱 	<ol style="list-style-type: none"> a. 電郵溝通 b. 內部備忘錄 c. 會議 d. 培訓及迎新活動
供應商	<ol style="list-style-type: none"> 1. 反貪污 2. 社區投資 3. 客戶私隱 4. 客戶滿意度 5. 知識產權 6. 用水 	<ol style="list-style-type: none"> a. 定期會議 b. 檢討及評估

持份者	主要關注問題	溝通渠道
非政府組織	1. 客戶滿意度 2. 客戶健康及安全 3. 僱傭 4. 對環境之影響 5. 包裝耗材	a. 與非政府組織合作 b. 公益活動
其他	1. 反貪污 2. 客戶私隱 3. 客戶滿意度	a. 公司網站 b. 公司熱線及電郵

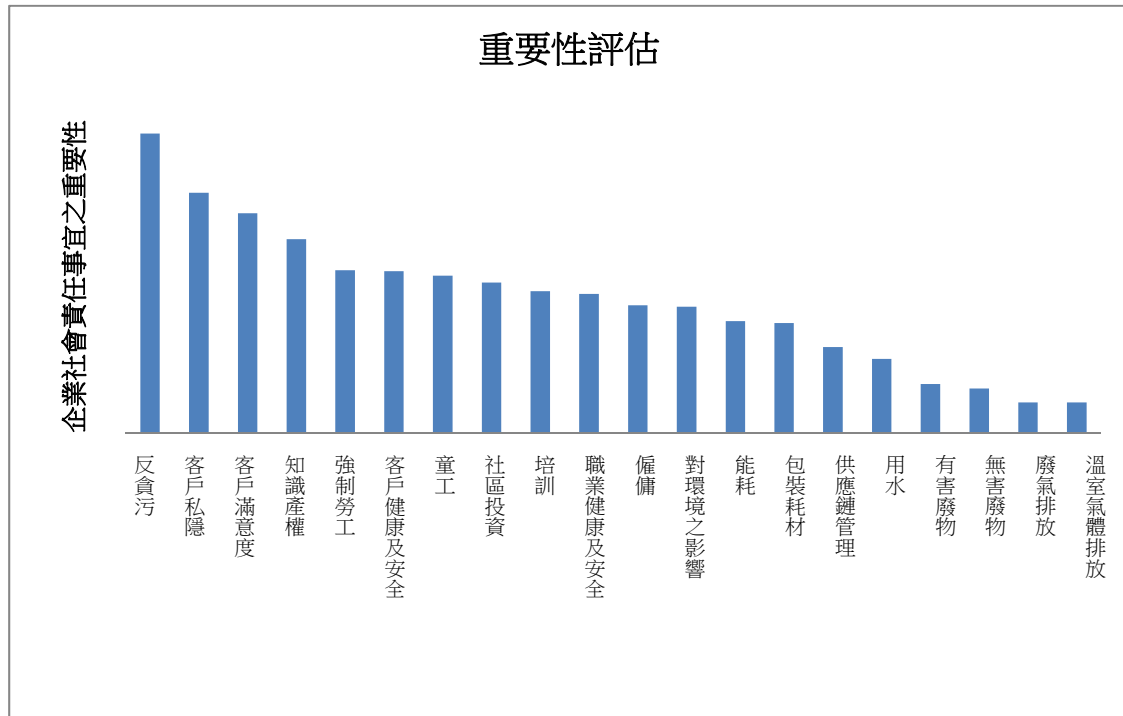
彼等之寶貴意見有助我們識別下文所載之重要議題之優先次序。重要性矩陣圖橫軸所示為對本集團之重要性，豎軸所示為對持份者之重要性。下圖右上方所示為被視為最重要之議題：



圖標及議題		重要性程度	本集團內	本集團外
環境				
1	廢氣排放	低		
2	溫室氣體（「溫室氣體」）排放	低		
3	有害廢物	低		
4	無害廢物	低		
5	能耗	中	✓	
6	用水	低		
7	包裝耗材	低		
8	對環境之影響	中		✓
社會				
9	僱傭	中		✓
10	職業健康及安全	高	✓	✓
11	培訓	高	✓	✓
12	童工	中	✓	
13	強制勞工	中	✓	
14	供應鏈管理	低		
15	客戶健康及安全	高	✓	✓
16	客戶滿意度	高	✓	✓
17	知識產權	高	✓	✓
18	客戶私隱	高	✓	✓
19	反貪污	高	✓	✓
20	社區投資	中		✓

上表顯示對我們業務屬重要之事宜以及其對本集團內外所產生之影響。我們從上述分析中識別出重要議題，在制定可持續發展方針時為我們提供指引，從而回應持份者之期望。

了解重要議題之優先次序有助我們制定日後之可持續發展框架，以回應持份者的關注議題及期望。

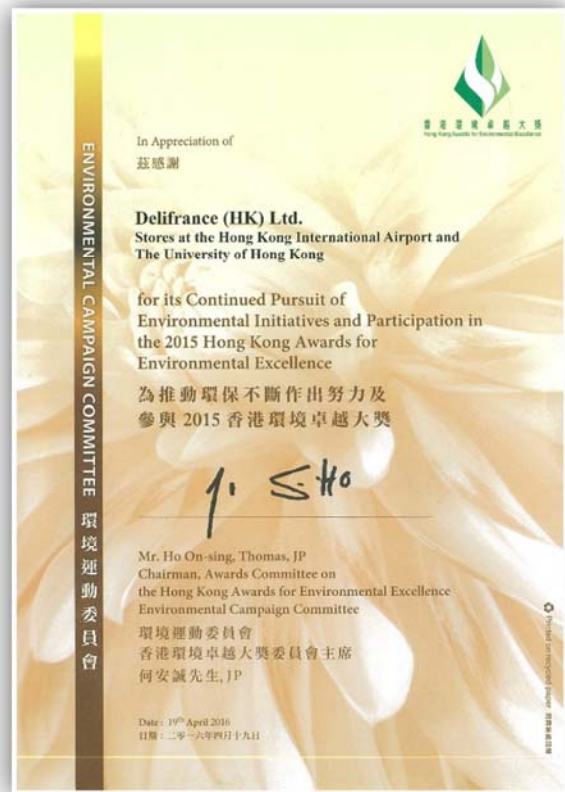


我們將透過各種渠道，持續加強與持份者之溝通及聯繫。我們希望根據評估結果作出承擔及履行責任。

我們之環境

作為負責任之社會企業公民，本集團非常重視環境保護工作，並致力於我們營運與環境之間保持平衡。盡量減低對環境之影響是我們在日常營運及長期發展中其中一個最重要之目標。我們致力全面遵守所有營運地點（包括香港、中國大陸、新加坡及馬來西亞）之所有適用環境法律及規例。

我們持續採取一系列廣泛措施，包括推行綠色辦公室、控制排放及提升能源效能，以確保可持續發展概念可植根於我們業務之各個層面。Delifrance HK 榮獲環境運動委員會頒授香港環境卓越大獎嘉許狀及香港環境局頒授「環保園之友」嘉許狀。展望未來，我們將繼續致力可持續發展。



排放物

於報告期內，本集團並不知悉有任何不遵守有關廢氣排放、廢物處置及廢水排放相關法律及規例且對本集團造成重大影響之事項。

廢氣排放

本集團並不知悉有任何自其營運過程排放大量廢氣之情況。儘管如此，我們會採取一切合理可行措施以履行我們之責任，並致力控制我們營運過程以內及以外之廢氣排放。

在香港，所有廢氣排放裝置均必須符合下列政府部門之規定／規例：

- 機電工程署
- 食物環境衛生署
- 屋宇署
- 環境保護署
- 消防處
- 勞工處

溫室氣體排放

我們非常關注本集團之碳足跡，並致力透過執行多項政策及指引以減低營運對環境之影響，詳情將於本報告下文各節另作闡述。

為更深入了解我們對環境之影響及制定本集團未來減碳框架及目標，我們已進行溫室氣體排放評估。於報告期內，我們溫室氣體排放之主要來源為製冷劑、固定式燃料、交通工具燃料及電力消耗，詳情如下：

來源	溫室氣體排放量 (每噸二氧化碳當量)
範圍 1 (直接排放) ²	16,261.53
範圍 2 (能源間接排放) ³	14,294.58
總計	30,556.11

附註 2 範圍 1 溫室氣體排放總量僅包括本公司之附屬公司，即力寶華潤、Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Chun Yip、Delifrance HK、力寶泰州、福建莆田、莆田力寶、LCR Catering、HKC、北京力寶世紀及 Fairseas 1。

附註 3 範圍 2 溫室氣體排放總量僅包括本公司之附屬公司，即力寶華潤、Auric Pacific Group、Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Chun Yip、Auric Pacific Food Processing、Delifrance Singapore、Delifrance HK、Food Junction、力寶泰州、北京力寶、LCR Catering、HKC、力寶證券、One Realty、北京力寶世紀、成都力寶及 Fairseas 1。由於其他公司之範圍 2 排放量被視為不重大或並無獲發獨立賬單，因此彼等之排放量不包括在內。

廢物處置

由於業務性質，本集團於營運過程中並無產生大量有害廢物。而無害廢物則主要來自廚餘、日常綜合廢物及廢水。於報告期內，我們營運所產生之廢物數量⁴如下：

類別	數量（噸）
廚餘	792,250.10
綜合廢物	221.98

附註 4 廢物數量僅包括本公司之附屬公司，即 Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Pacific Food Processing 及 Delifrance HK。由於 Delifrance HK 之廢物收集乃週期性，故並無提供每月數據。

我們設有妥善及足夠之廢物處置系統及設施，以消除環境破壞及污染風險。我們積極在日常營運中推行廢物分類程序。例如，Sunshine Bakeries 設立「廢物管理及標識」程序，確保有害及無害廢物之管理符合相關地方法律及規例。廢物被識別及劃分為七類，包括食品、麵團、一般、可回收、廢金屬、大型廢物及廢水。各類廢物均須妥善放置於指定之廢物箱／地點，以供持牌承包商進行廢物回收。妥善分類及回收廢物能緩解堆填區之壓力，將減低我們對環境之影響。

我們食品業務於營運過程中無可避免地會產生廚餘。然而，我們堅信「預防勝於治理」。因此，我們制定了一系列減少源頭廢物之措施和指引。

展望未來，我們將會參與香港政府發起之廚餘回收計劃。我們之員工會先收集廚餘，然後把廚餘分類為可生物降解及不可生物降解類別。經分類之廚餘將運送至九龍灣廚餘試驗處理設施（一項「轉廢為能」設施）進行處理。這些「廢物」將轉化為富營養及可供農業使用之堆肥。

個案分享

Delifrance HK 榮獲香港政府環境保護署頒授「2017 咪嚟嘢食店計劃飛躍進步獎」，以表彰其於減少廚餘方面之努力。

我們設有合適之廢油存儲罐，存儲罐連接排油口管道，以收集廢油。所有收集之廢油其後將由指定回收公司定期收集，並轉化為生物柴油或肥皂等有用資源。

廢水排放

我們之食品處理業務於營運過程中無可避免地產生廢水。本集團致力減低其附屬公司廢水排放所造成之影響。於報告期內，Auric Pacific Food Processing 合共排放 238.53 噸廢水。

於香港，我們確保所有排污系統裝置必須符合下列政府部門之規定／規例：

- 屋宇署
- 食物環境衛生署
- 環境保護署
- 渠務署
- 勞工處

資源使用

本集團深知天然資源並非用之不竭，因此致力提高資源使用效益。我們採取積極之方針減低資源消耗對環境造成之影響，以實現可持續發展之目標。我們努力減少使用電力、水資源、燃料及包裝材料，並提升利用率。

用電

於報告期內，本集團之總用電量⁵如下：

總用電量（千瓦時）	29,168,792.24
-----------	---------------

附註 5 總用電量僅包括本公司之附屬公司，即力寶華潤、Auric Pacific Group、Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Chun Yip、Auric Pacific Food Processing、Delifrance Singapore、Delifrance HK、Food Junction、力寶泰州、北京力寶、LCR Catering、HKC、力寶證券、One Realty、北京力寶世紀、成都力寶及 Fairseas 1。由於其他公司之用電量被視為不重大或並無獲發獨立賬單，因此彼等之用電量不包括在內。

我們視用電量為可持續發展之優先處理事項之一，並深知我們必須盡我們所能減少用電量，從而減少碳足跡。我們旨在透過採用下列節能措施減少用電量以及相關營運成本：

範疇	措施
照明	<ul style="list-style-type: none"> • 我們大部分辦公室及店鋪均使用 LED 燈及慳電光管。與傳統燈泡相比，LED 燈及慳電光管更具節能效益和更加環保，因此能減低用電量。 • 我們在部分店鋪實施照明時間表，分時段使用不同強度之照明，以更有效利用能源，並在非營業時段內維持有限但足夠之照明，以節省能源。
空調	<ul style="list-style-type: none"> • 我們設定空調溫度時會致力在用電及員工舒適度之間保持平衡。 • 進行定期保養，以確保溫度適中及節省能源。
電器	<ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵員工使用節能環保裝置。 • 提醒員工在不使用電器時及非辦公時段關掉所有電器。 • 妥善保養所有電器，避免效能下降。

用水

在日常營運中，我們無可避免地需要用水於食品生產及清潔過程等不同用途。為節約水資源，我們定期進行保養，以確保不會因滲漏而造成水資源浪費。於報告期內，本集團在獲取水資源方面並無遇到任何問題。總用水量⁶如下：

總用水量（立方米）	319,485.01
-----------	------------

附註 6 總用水量僅包括本公司之附屬公司，即 Auric Pacific Group、Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Chun Yip、Auric Pacific Food Processing、Delifrance Singapore、Delifrance HK、Food Junction、LCR Catering 及 Fairseas 1。由於其他公司之用水量被視為不重大或並無獲發獨立賬單，因此彼等之用水量不包括在內。

燃料消耗

我們之燃料消耗主要來自使用固定式燃料及交通工具燃料。我們食品業務之爐灶及交通工具使用柴油，為我們燃料消耗之主要組成部分。於報告期內，總燃料消耗如下：

類別		燃料消耗量
固定式燃料 ⁷	煤氣（單位）	68,830.63
	柴油（升）	642,500.00
交通工具燃料 ⁸ （升）		654,258.99

附註 7 固定式燃料消耗僅包括本公司之附屬公司，即具有營運需要之 Sunshine Bakeries 及 LCR Catering。

附註 8 交通工具燃料消耗僅包括本公司之附屬公司，即擁有交通工具之力寶華潤、Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Chun Yip、Delifrance HK、力寶泰州、福建莆田、莆田力寶、HKC、北京力寶世紀及 Fairseas 1。

我們致力將舊有交通工具更換為節約燃料效益更高之型號。此外，我們鼓勵僱員盡可能使用電話會議，以減少出差所引致之碳足跡。

包裝材料

餐飲業務方面，除非客戶特別要求，我們不建議使用一次性塑膠或紙製餐具，而改為提供經清洗及消毒之不銹鋼餐具。我們不時提議客人棄用一次性餐具，不僅是出於環保考慮，亦是為了提升食品及飲料之質素。

於報告期內，包裝耗材量⁹如下：

類別	包裝耗材量（噸）
拉伸膜	23.87
包裝紙	192.74
紙箱	158.93
塑料	128.97
金屬	9.15
紙	22.23
鋁	0.93
一次性餐具	10.94
其他	1.32
總計	549.08

附註9 包裝耗材量僅包括本公司之附屬公司，即 Auric Pacific Marketing、Sunshine Bakeries、Auric Pacific Food Processing 及 Delifrance HK。

綠色措施

我們於業務過程中大力倡導環保節能理念。我們鼓勵在工作場所推行綠色措施，例如重用紙張、雙面列印、審慎影印、準確訂購文具數量、循環使用打印機墨盒及碳粉、使用電子通訊渠道及關掉閒置照明及電器。為保護環境，本公司鼓勵其股東透過聯交所及本公司網站接收電子通訊，且本集團之所有電子郵件均自動附有註腳，要求收件人於列印前考慮對環境之影響。

環境及天然資源

噪音污染

我們明白我們在營運過程中會產生噪音。Sunshine Bakeries 設有噪音污染控制系統，用以監察所有類別噪音源頭，包括產生達到或超逾新加坡《二零零八年環境保護及管理法案》訂明之行動水平之過高噪音水平之機器－設備或流程。Sunshine Bakeries 已採取適當措施，以減少或控制營運過程中產生之噪音污染，為僱員營造更加舒適之環境。

綠色採購

從採購原材料以至在客人面前陳列之產品，我們每一項決定均會顧及保護地球環境並經仔細考慮後方始作出，而非單純為了賺取實際利潤。本集團實踐綠色材料採購，不論食品和非食品項目，使我們之業務更加環保。

個案分享

我們之食品業務實踐綠色材料採購。例如，Delifrance HK 不斷於菜單中融入有機元素。我們之主要飲料及咖啡飲品可以有機豆奶製成。

教育

我們深明行為模式之改變是保護環境之關鍵。我們定期舉行會議和研討會，從而讓所有僱員（包括前線員工及後勤團隊）掌握有關綠色措施之最新知識。我們希望綠色業務之理念能植根於我們日常營運之中，並在當中加以應用。

我們之員工

僱員為本集團業務取得成功之關鍵因素，因此，我們提供具競爭力之薪酬方案，以吸引及激勵僱員。我們亦專注為彼等營造一個良好、安全及激勵人心之工作環境。

僱傭

僱傭條件

為打造一個符合道德規範且舒適之工作環境，我們已就工作時數、假期、招聘、解僱、平等機會、多元化及反歧視等範疇制定指引及政策。我們各個實體均設有其人力資源程序，以確保杜絕童工、強迫勞工或任何針對僱員之不道德待遇。

我們支持平等就業，並晉升才能出眾或工作表現出色之人才。我們會定期進行評核，為達到其本身目標及本集團目的之僱員提供晉升機會。我們認為，我們作為僱主之責任遠不止遵守相關法律及規例而已。為挽留及激勵僱員，我們為彼等提供具吸引力之薪酬方案，以及眾多優於法定要求之福利，例如有薪婚假、病假及恩恤假、優厚年假、醫療保險及退休福利。

平等機會與多元化

本集團尊重及公平地對待僱員，並提倡不分年齡、性別、婚姻狀況及種族之平等機會文化。我們於二零一三年八月採納董事會成員多元化政策，旨在透過成員多元化提升董事會之表現質素。

健康與安全

安全管理

我們在日常營運中建立安全工作文化，藉此照顧僱員之健康及安全。本集團之咖啡麵包店業務分部相對較為複雜，並涉及較高安全風險，例如利器損傷及人手處理操作。因此，我們於咖啡麵包店業務分部實施安全管理系統，確保高層管理人員以至前線員工均參與達至零意外率。在我們場所工作之承包商及分包商以及每位僱員必須將安全概念融入日常工作生活之中，時刻關注安全。

食品業務之高層管理人員已成立及委任質素控制評估團隊。該團隊會定期進行全面風險評估，識別不同工作之風險水平。為減輕安全風險，我們已編製一套安全指引，就高空工作及電力設備安全等常見之職業危險提供指引。

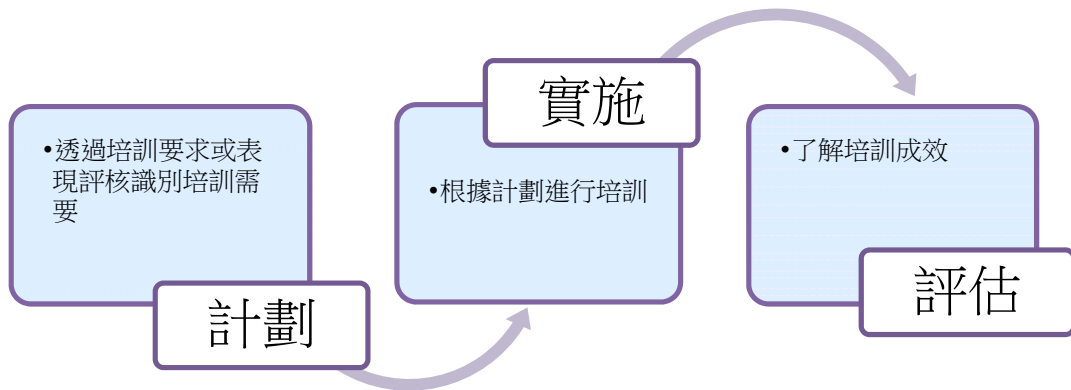
Delifrance Singapore 已成立安全委員會，以解決健康及安全問題，並持續改善工作時之健康及安全表現。我們會定期舉行檢討會議，保證有效執行相關措施，同時會就不合規之情況採取紀律處分行動。我們亦會實施向僱員宣揚安全意識之措施。舉例而言，我們會指派職業健康及安全大使在各間 Delifrance HK 分店進行定期巡查，並在必要之情況下實施糾正措施。

我們對食品生產分部之化學品安全特別注意，因此已制定一系列指引，範疇涵蓋化學品之使用、儲存及標籤、化學品安全技術說明書（MSDS）監控、採購及廢物管理。我們亦已遵守新加坡消防安全法，取得易燃物品存放許可證及備妥緊急應變計劃。

儘管我們致力保障員工之健康及安全，意外仍有可能發生，因此我們已作好準備，備妥應急計劃作為補救措施。

培訓及發展

我們十分重視員工之才能，因而制訂培訓政策及運作手冊，作為培育僱員之框架。



本集團鼓勵僱員參與培訓及發展課程，學習正確之知識及技能。相關分部及部門將會撥出預算，供僱員參與培訓及發展課程。舉例而言，咖啡麵包店業務之員工須參與以食品衛生及安全設施運作為題之培訓。每年會進行表現評核，以檢討僱員表現，並同時識別培訓需要（如有）。本集團亦會為董事及高層管理人員提供持續專業培訓，以發展及更新彼等之知識及技能，有關培訓包括講座及工作坊、有關監管規定及發展以及企業管治常規之最新資訊。

為培養自主學習文化，我們透過財務資助或贊助為僱員提供持續學習發展機會，讓彼等可為個人發展及未來職業發展作更充分之準備。

我們之業務

供應鏈管理

甄選及評估程序

與供應商分享我們之環保概念是供應鏈管理之理念所在。除質素及可靠性外，為確保環境及社會風險得到管理，舉例而言，我們之食品業務已訂立監察供應商之政策及程序。在正常情況下，我們應向最少三名供應商取得同類可作比較物料之報價，保證在無損質素之情況下取得最佳價格。新的潛在供應商須在審批前接受評估，而獲審批之供應商則會獲安排接受持續評估，以冀不斷改善優質產品及服務。供應商審批名單會定期進行更新。

食品及飲品選擇

就咖啡麵包店業務實體而言，我們對現有供應商進行定期之食品安全及衛生審核，以識別微生物、化學類及物質之潛在危險，而審核結果會列表顯示作改進之用。此外，我們亦須進行有關微生物及化學測試之年度抽查。就本集團最終產品所用物料之新供應商而言，除進行一般甄選程序外，我們亦設有額外要求。我們須確保與食品有關之供應商存置相關機關規定之適當員工健康記錄。我們會收集生產樣本作為試驗產品，從而了解有關產品之表現，並作化學及細菌測試之用。

產品責任

食品安全

供應符合高質素標準及可安全食用之食品為卓越客戶服務之根基。我們會定期檢討有關政策、食品安全管理系統及基礎建設，以保持服務及產品之水準。下文為我們維持質素及安全之方針之元素。

個案分享

我們之願景 – 為新加坡家家戶戶提供極優質之烘焙產品。

Sunshine Bakeries

食品安全政策

我們致力提供安全之產品，透過制訂準則為不同運作階段之流程提供指引，以在採購原材料以至準備及運送產品到店舖或客戶時均可追溯食品來源，同時維持安全標準及監管規定。

符合國際標準

我們在日常營運中實施各種安全管理系統，作為監察及風險監控之工具。

公司	應用標準及已取得之認證
Sunshine Bakeries	良好製造規範（GMP）前提方案
Delifrance Singapore	<ul style="list-style-type: none">• ISO 22000:2005 食品安全管理系統認證• 食品製作方面之清真證書• 嘉許狀

該等國際認可系統就識別及監控安全隱患提供業內指引及良好規範，範疇包括設施清潔及衛生設備、個人衛生、廢物處理及害蟲防治。製作、烹調及包裝等程序均予以規範，確保產品質素及安全。我們會定期進行產品測試，確保產品均處於良好狀態。質素保證團隊及第三方會分別進行定期之內部審核及外部評估，確保有關系統行之有效，同時識別改進事項。

產品資訊及標籤

我們致力為社區提供所需資訊，讓客戶在購物時可作出知情決定。我們之產品標籤提供有關產品名稱、編號、重量、生產日及到期日等資料。在向市場推出廣告前，我們亦會進行系統性審視及審批程序，確保準確陳述有關資料及保障客戶。

具透明度之危機管理

本集團設有產品回收計劃，當中制定策略並訂明程序以供遵循。產品回收委員會及食品安全小組負責實施並監察回收過程。本集團已界定產品識別方法以便追查。於報告期內，概無產品基於安全及健康理由而予以回收。

全面之客戶體驗

除提供優質食品外，我們亦致力為客戶提供全面之客戶體驗。例如：

個案分享

Delifrance HK 獲香港旅遊發展局認可參與「優質旅遊服務」計劃。參與計劃之商戶均須通過嚴謹之年度評審，當中顯示其產品質素和服務均達到高標準。



個案分享

我們之願景－提供價錢實惠且環境舒適之最佳用餐體驗，以美食連繫眾人。

Food Junction

個案分享

Delifrance Singapore 於二零一六年獲新加坡卓越服務獎頒發兩個星獎、12 個金獎及 12 個銀獎。卓越服務獎乃由新加坡六個行業領先機構籌辦之國家級獎項，旨在表揚提供優質服務之從業員。

投訴處理

與客戶之關係乃本公司賴以成功之基石。客戶體驗我們之服務後發表之反饋意見對我們改善服務質量至關重要。倘接獲投訴，我們會迅速展開行動調查有關事項，並根據投訴處理程序採取補救行動計劃，其後亦會採取糾正及預防措施，防範同類型事件再次發生。

個案分享

Delifrance HK 按嚴重程度將客戶之反饋意見劃分為三個等級處理。員工須於一個工作天內回覆分類為等級一及等級二之投訴，並須於兩小時內回覆等級三之投訴。Delifrance HK 訂有規範之建議補救措施供員工參考。

行為守則

誠信乃持續經營業務之基石。因此，我們旨在建立以誠信為本之企業文化，並以此為原則，處理有關僱員、供應商及客戶之事宜。

反貪污

反貪污為持續經營業務及企業可持續發展之基礎，同時亦為持份者評定為最重要之議題。員工指引及人力資源程序中已訂定有關遵守本地法律及規例（例如於業務營運中索取或收受任何利益）之嚴謹政策，以確保僱員之行為符合我們之內部規定。我們嚴禁業務營運中出現任何形式之賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為，並已就此設立內部監控機制以作監察。於報告期內，我們並無發現任何涉及貪污行為且已審結之法律訴訟案件。

舉報

我們非常重視申訴機制，藉以提高競爭力及加強管理政策。我們亦制訂了舉報政策，確保能以保密方式披露資料。

本公司舉報政策之基礎及理據如下：

1. 為僱員或第三方提供舉報之申報渠道及指引，以提高各方關注，而非忽略問題；
2. 在本集團會計、內部監控及審核事宜上提倡負責任及披露之文化；及
3. 在不當或失職行為為本集團帶來干擾或損失前揭露該等行為。

本集團盡力確保舉報人身份保密。舉報人可直接向本公司內部審核部門、行政總裁或審核委員會匯報。內部審核部門負責監察及檢討該政策之成效。

資料私隱

我們致力保障客戶、供應商及僱員之私隱及知識產權資料。所有資料之收集、傳送、棄置及儲存僅會由指定僱員及僅在獲准許之情況下進行。我們嚴禁僱員向任何其他並無參與處理資料的人士洩露有關資料。本集團有權即時解僱違反僱員手冊或指引及僱傭合約所載規則之僱員。在非辦公時間進出辦公室範圍將受到管制。倘僱員持有任何內幕資料，彼等將會被嚴禁買賣本集團之股份。

知識產權

我們致力採取各種措施保護知識產權。我們亦積極監察各國仿冒品牌侵權之情況，保障客戶免受因被品牌誤導而招致之損失。

我們之社區

慈善活動

在努力爭取卓越財務表現之餘，我們亦繼續致力履行社會責任，大力投資社區發展。本集團制定了捐助政策及成立捐助基金，不時為各個慈善、教育團體及文化組織之工作提供支持，致力為營運所在社區之發展作出貢獻。

除作出捐助外，報告期內，我們亦參與各項社區計劃，包括本地社會服務及教育機構之籌款活動、向福建省兒童捐贈圖書及支持新加坡之臨床及醫療保健發展。

個案分享

Delifrance HK 榮獲食德好頒發之二零一五至二零一六年度惜食捐贈伙伴證書。食德好為香港首個食物回收組織，其為於二零零九年成立之非牟利慈善團體，旨在連繫飲食業與弱勢社群，把剩餘食物轉化為社區資源。



捐款

作為負責任之企業集團公司，我們關心及支持我們營運所在之社區。本集團於報告期內作出之慈善及其他捐款達 3,133,000 港元。

聯交所環境、社會及管治報告指引索引

聯交所環境、社會及管治報告指引之一般披露		政策／程序	參考章節
A. 環境			
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢物產生之： (a) 政策；及 (b) 遵守對本公司有重大影響之相關法律及規例之資料。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 環保政策／指引 ➤ 廢氣排放政策／指引 ➤ 廢物管理及標籤程序 ➤ 避免廚餘產生指引 ➤ 污水管理政策／指引 	我們之環境－排放物
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）之政策。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 環保政策／指引 ➤ 有效使用資源政策／指引 ➤ 綠色措施 	我們之環境－資源使用
A3 環境及天然資源	減低本公司對環境及天然資源造成重大影響之政策。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 噪音污染控制 	我們之環境－環境及天然資源

聯交所環境、社會及管治報告指引之一般披露	政策／程序	參考章節
B. 社會		
B1 僱傭 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之： (a) 政策；及 (b) 遵守對本公司有重大影響之相關法律及規例之資料。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 員工手冊／指引 ➤ 人力資源政策 ➤ 入職手冊 	我們之員工－僱傭
B2 健康與安全 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害之： (a) 政策；及 (b) 遵守對本公司有重大影響之相關法律及規例之資料。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 員工手冊／指引 ➤ 職業、健康及安全手冊及指引 	我們之員工－健康與安全
B3 發展及培訓 有關提升僱員履行工作職責之知識及技能之政策。有關培訓活動之描述。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 員工手冊／指引 ➤ 培訓指引 	我們之員工－培訓及發展
B4 勞工準則 有關防止童工或強制勞工之： (a) 政策；及 (b) 遵守對本公司有重大影響之相關法律及規例之資料。	我們遵守相關法律及規例，嚴禁在工作場所聘用童工及強制勞工。	我們之員工－僱傭

聯交所環境、社會及管治報告指引之一般披露		政策／程序	參考章節
B5 供應鏈管理	有關管理供應鏈之環境及社會風險之政策。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 採購標準作業程序 ➢ 供應商總管理 	我們之業務－ 供應鏈管理
B6 產品責任	有關所提供產品和服務之健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法之： (a) 政策；及 (b) 遵守對本公司有重大影響之相關法律及規例之資料。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 食品安全政策 ➢ 食品安全管理系統 	我們之業務－ 產品責任
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢之： (a) 政策；及 (b) 遵守對本公司有重大影響之相關法律及規例之資料。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 舉報政策 ➢ 人力資源政策 ➢ 僱員手冊／指引 ➢ 行為守則 	我們之業務－ 行為守則
B8 社區投資	有關以社區參與來了解本公司營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益之政策。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 捐助政策 	我們之社區