

# 環境、社會及管治報告

## 2018

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
持份者溝通.....	4
主席寄語.....	8
員工關懷.....	9
僱傭.....	9
健康與安全.....	10
勞工準則.....	10
發展及培訓.....	11
營運慣例.....	13
反貪污.....	13
產品責任.....	13
供應鏈管理.....	17
社區投資.....	19
保護環境.....	20
排放物.....	20
資源使用.....	22
環境及天然資源.....	23
關鍵績效指標總覽.....	25
《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	29

## 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」）的餐飲業務始於1992年，一直秉承「三優理念：優質環境、優質出品、優質服務」的營運方針來經營業務。

本集團於2014年11月在香港聯合交易所（「聯交所」）上市，旗下的餐館分店遍佈全港各區，並以不同的品牌供應各式菜餚，以迎合顧客的需要。截至2018年3月31日，本集團共擁有83間餐館，其中80間位於香港，包括40間「富臨」系列品牌餐館、11間「陶源」系列品牌餐館及29間「富臨概念」系列餐館。另外有3間「富臨」系列品牌餐館位於中國內地。

「富臨」系列品牌及「陶源」系列品牌是本集團重要的基石。本集團將致力鞏固核心業務發展，同時積極開發更多元化的用餐體驗，迎合本地多變的餐飲需求。中國市場方面，本集團目前分別在廣州、珠海及福州設有「富臨皇宮」餐館，選址均為人口密集之住宅區，提供大眾化餐飲服務，以迎合區內居民對中菜及婚宴場地之需求。

本集團相信未來餐飲業市場能穩定增長，並對市場長遠前景充滿信心。展望未來，本集團將繼續穩定增加中國內地的分店數目，以擴大客戶基礎及提高市場份額。

## 關於本報告

本報告為本集團發表的第二份《環境、社會及管治報告》(「本報告」)。本報告透過匯報本集團於 2017 年 4 月 1 日至 2018 年 3 月 31 日(「本報告期」)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。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](http://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

報告聚焦於本集團在香港擁有的餐館，以及中央廚房和物流中心的營運。為方便讀者比較本集團的年度表現，本報告結構亦盡量貼近首份報告。本報告目前暫未覆蓋本集團的國內營運，然而本集團的目標是不斷提升內部資料收集程序，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。為確保環境關鍵績效指標的準確性，本集團已委託獨立專業顧問公司低碳亞洲進行碳評估。另外，本報告亦包含《指引》中的「建議披露」中的個別關鍵績效指標，以提升匯報效果。

本報告最後一章附有完整索引，以便讀者按《指引》閱讀本報告。

### 資料收集方法、確認及批准

本報告引用的所有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 2018 年[X]月確認及批准。

### 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

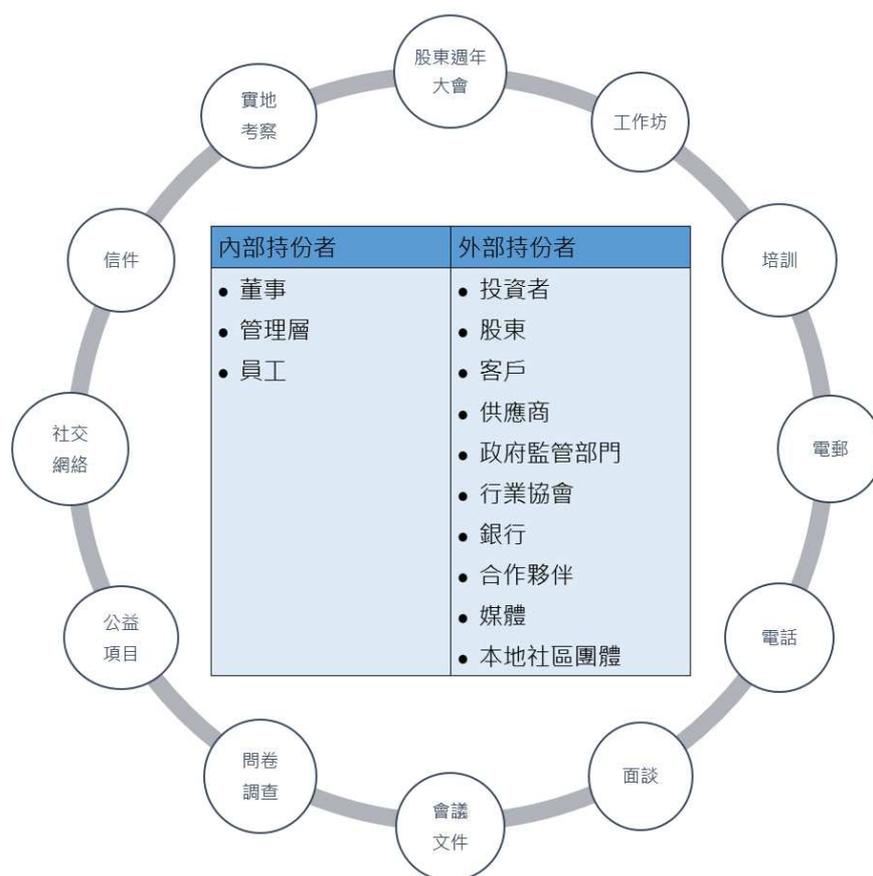
電郵：[info@fulum.com.hk](mailto:info@fulum.com.hk)

## 持份者溝通

在本集團的業務管理中，持份者<sup>1</sup>的參與是其中一個重要部分，有助本集團審視潛在的風險與商機。與持份者交流，瞭解他們的看法，能夠令本集團的業務常規更貼近他們的需要和期望，妥善管理不同持份者的意見。本集團恆常地透過不同渠道與本集團內外的關鍵持份者溝通。這確保他們有機會瞭解本集團的發展和營運方針，亦提供機會讓本集團聽取他們的意見，以辨識不同議題的優先順序，並發展相應政策。

### 本報告期內的主要持份者溝通方式

本集團明白持續聆聽和及時回應持份者意見，以及解決他們所關注議題的重要性。持份者溝通是一個動態而持續的過程。本集團於本報告期內以多種方式與主要持份者溝通，具體持份者類別及溝通方式如下圖所示：



<sup>1</sup> 「持份者」，又稱「利益相關方」、「權益人」或「利害關係人」，指對本集團的業務有重大影響，或會受業務影響的群體和個人，包括內部的員工、管理層、董事，以及外部的投資者、股東、客戶、供應商、政府監管部門、行業協會、銀行、合作夥伴、媒體及本地社區團體等。

## 持份者溝通

為更有效瞭解持份者對本集團之可持續發展表現的意見及期望，本集團已委託低碳亞洲進行持份者溝通。低碳亞洲針對不同界別的持份者對可持續發展的認識程度及參與意願，設計了不同形式的溝通項目，分別為管理層面談、網上問卷調查及焦點小組。溝通項目均以不記名形式進行，確保參與者得以自由坦誠地表達對本集團的意見和期望。

- 為了解本集團的可持續發展管理方針及規劃，低碳亞洲與富臨集團管理層進行了詳細面談，就本集團的實質性議題展開了討論，並探討了本集團對各項議題的管理方針和策略。

管理層面談

- 透過網上平台發放問卷，讓內部持份者就各項可持續發展議題的重要性評分。
- 共收回57份有效問卷。

網上問卷調查

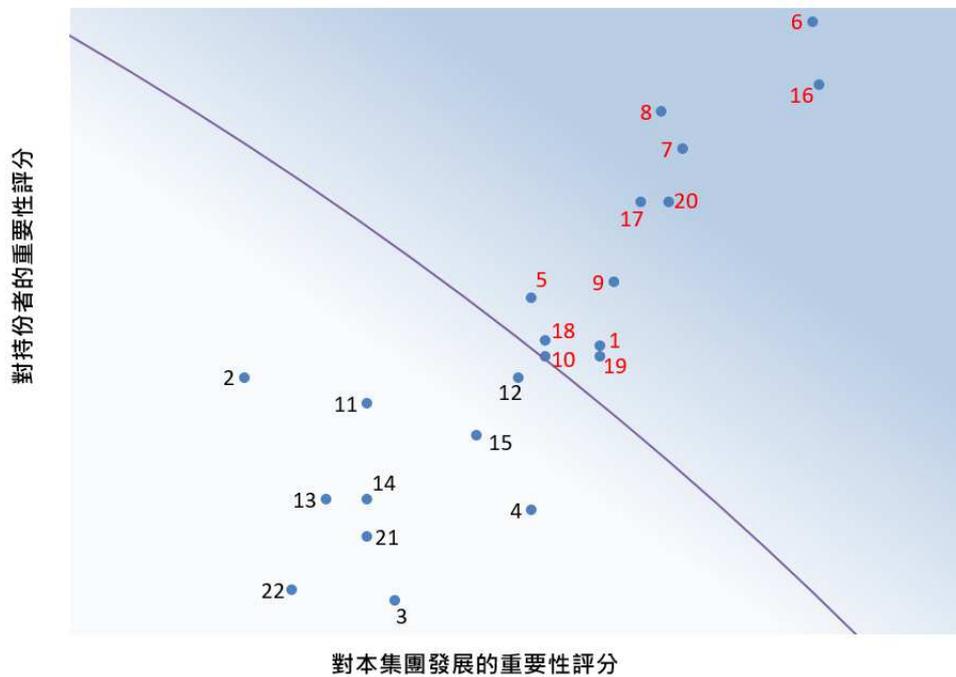
- 低碳亞洲為內部持份者舉辦了焦點小組，加強他們對本集團可持續發展事項的參與度。

焦點小組

## 實質性分析

低碳亞洲識別 22 項與本集團業務最密切相關的議題，涵蓋「環境保護」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」和「社會投資」四大範疇，並以此作為是次與內部持份者溝通的基礎。在問卷調查中，持份者就 22 項議題對於個人的重要性，以及本集團對環境及社會的影響（正面及負面）程度作出評分。根據問卷調查的結果，低碳亞洲進行實質性評估分析，識別當中最關鍵的 12 項議題。下圖為集團的實質性矩陣，圖中以紅色標注的議題為本集團的實質性議題。

本集團的實質性矩陣



22 項議題按其重要性由高至低如下：

號碼	議題名稱	議題分類
6	僱傭管理制度	✓
16	保護客戶資料和隱私	✓
8	安全和健康的工作環境	✓
7	勞資關係	✓
20	防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢	✓
17	對所提供的產品/服務承擔責任	✓
9	培訓和發展	✓
1	資源使用	✓
5	排放物	✓
19	保護知識產權	✓
18	真實、持平和負責任的行銷傳播	✓
10	消除歧視、員工多元化和平等機會	✓
12	防止童工或強制勞工	⊙
15	評估和管理供應商對社會（如：勞工及人權、產品/服務質量）的負面影響	⊙
4	溫室氣體或其他重大的氣體排放	⊙

11	尊重結社自由和集體談判自由	⊙
2	能源使用	⊙
14	評估和管理供應商對環境的負面影響（如：生產過程中廢物沒有妥善處理而污染環境）	⊙
13	所有業務夥伴（如：供應商、承包商、分包商、銷售商等）得到公平和合理的對待	⊙
21	瞭解社區需要及管理營運對社區造成的影響	⊙
3	保護生態及生物多樣性	⊙
22	動用金錢或時間支持義工活動和慈善活動	⊙

✓ 實質性議題、⊙ 非實質性議題

本報告聚焦最關鍵的 12 項實質性議題並匯報本集團在各個範疇的表現。持份者於焦點小組中提出的建議亦會在本報告的相關部分中詳述。

### 持續完善

除了繼續與持份者進行恆常的溝通活動，本集團計劃制定一個長遠持份者溝通策略，就本集團在環境及社會方面的工作和成效與持份者進行恆常交流，以及針對本報告內容定期收集各持份者對本集團可持續發展的最新意見。同時，本集團亦會考慮透過工作坊讓持份者更瞭解本集團在推動可持續發展方面的努力，共同討論所面對的挑戰和各持份者的角色。為確保持份者溝通的成效，本集團致力建立透明、誠信、準確的溝通，並提供適時回覆。

## 主席寄語

縱觀全球，與可持續發展相關的議題對企業營運的衝擊日益顯著，把環境和社會考慮納入營商決策讓企業能更有效地履行社會責任，同時為未來的轉變做好準備。以香港為例，都市固體廢物問題迫在眉睫，但目前針對廚餘處理尚未有一個統一的解決方案。對富臨集團而言，這帶來了機遇和挑戰，促使富臨集團加強關注廢物管理和處置。在業務經營上，富臨集團秉持三優理念：「優質環境、優質出品、優質服務」，致力滿足社會大眾的要求。在此基礎上，富臨集團把本年的可持續發展工作重點定為員工健康與安全、發展及培訓、供應鏈管理及反貪污各個範疇。

對餐飲企業而言，員工可謂企業營運的核心。富臨集團關注照顧員工的身心健康，保護他們免受職業危害。餐飲行業面對工時長而勞動性高的難題，作為負責任的僱主，富臨集團一直積極尋求改善工作安排、環境的方法，增加對員工的健康與安全保障。

富臨集團重視對員工進行多方面的培訓，讓他們在工作中得到個人增值和發展潛能的機會。如透過舉辦不同類型的培訓，不但能提升員工的專業技能，更能提高團隊整體的服務水平，加深員工對工作的投入程度和對富臨集團的歸屬感。

在管理富臨集團內部的可持續發展風險之外，富臨集團亦理解其營運可能會為供應鏈牽涉的社區和環境構成潛在風險。為有效控制這些風險，富臨集團計劃將來逐步完善對供應商的篩選，並在要求中加入關於環境和社會範疇的條款。

公平競爭是社會進步的基礎。富臨集團重視廉潔並禁止任何形式的貪污舞弊或不當行為。為了讓員工對貪污風險時刻警惕，富臨集團已建立反貪污相關制度，並針對貪污事件制定處理機制，同時持續加強員工教育。

富臨集團一直以追求卓越為目標。要在今天的社會環境下實現此目標，可持續發展的理念必須融入本集團的業務決策。展望未來，富臨集團將盡其所能，與員工和業務夥伴攜手持續改善社會和環境績效，以滿足持份者的需要和期望。

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

## 員工關懷

### 僱傭

本集團相信聘請、鼓勵及挽留合資格員工對本集團的營運十分重要。本集團通過建立統一規範的人力資源部管理流程，以確保員工管理和僱傭合約處理符合本集團的目標和香港勞工法例的要求。《人力資源部管理制度》明確了本集團的僱傭管理制度，涵蓋新員工管理、員工守則、考勤、員工違規、及離職等各範疇的管理。

本集團致力為員工提供一個可以展示能力、創造價值、提升自我素質及獲得全面發展的工作環境，並向僱員提供富競爭力的薪酬待遇，包括基本薪金、津貼、保險及佣金/花紅。除了基本的薪酬待遇，本集團亦在本報告期增加員工惠顧折扣優惠。

在日常營運中，本集團明瞭在員工間推動平等待遇及互相尊重的重要性。本集團在招聘和晉升方面均以員工的能力及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、身體殘疾以及種族等因素而有異。與此同時，本集團有法律及道德責任提供一個不受性騷擾影響的工作環境。根據香港《性別歧視條例》，性騷擾乃屬違法。如員工受到性騷擾，可以向上司投訴。視乎投訴人選擇是否需要展開調查，性騷擾的投訴可分類為「正式」或「非正式」。本集團確保所有投訴內容保密，及只會在有需要的情況下披露相關資料。

為鼓勵和促進與員工的溝通，本集團提供多種途徑讓員工交換意見及資訊。如通過舉行定期會議，不同職級的員工有機會商討當前的工作及企業目標。本集團亦鼓勵員工定期舉辦社交聚會，增強員工對公司的歸屬感。本報告期內，本集團的員工流失率如下表所示。本集團將會進一步探討如何改善員工流失的問題。

下表為 2018 年 3 月 31 日按職能單位來劃分本集團的香港員工流失率：

	寫字樓	中央廚房	分店	總計
平均每月流失率	2.55%	6.07%	6.63%	6.45%

本報告期內，本集團遵守相關法律及規例，如《僱傭條例》、《僱員補償條例》、各種歧視條例及《個人資料（私隱）條例》。本集團並無發現與僱傭相關的違法違規個案。

## 健康與安全

本集團致力為員工提供安全的工作環境，透過不同指引及措施提升員工意識及減低工作環境的潛在風險。本集團制定了《危機及安全手冊》，並已成立安全政策小組，制定及實施安全程序及指引，確保員工了解和遵守各項安全工作守則和具備應付緊急事故的能力。

為防止工傷意外發生，本集團亦已建立了《職安健工作安全守則》識別營運中的主要潛在危害。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，本集團亦針對如火災的預防和火警的正確處理制定了《安全使用氣體爐具指引》及《火警危機安全指引》，指導廚房員工如何正確使用氣體爐具，使用炸油的注意事項和發現火警時的正確處理方法。

本報告期內，本集團發生了 45 宗工傷個案。為減少工傷個案的發生，本集團詳細記錄及調查事故，加強員工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，改善工作場所佈局，移除潛在危險源。

本報告期內，本集團遵守相關法律及規例，如《職業安全及健康條例》及《工廠及工業經營條例》。本集團並無因工死亡事故，亦無發現與健康與安全相關的違法違規個案。

## 勞工準則

本集團一直遵守僱傭相關法律及規例，如《僱傭條例》、《僱員補償條例》、各種歧視條例及《個人資料（私隱）條例》，同時關注員工的基本人權與相關權益，禁止聘用童工及使用強制性勞動，並反對任何助長童工之行為。雖然本集團在本報告期內暫未投放資源制定相關政策，但已在日常營運中實行各種避免童工及和強制勞工的措施。在招聘過程中，本集團會審查應徵者的實際年齡及查驗其身份證明原件，並作出詳細紀錄。本集團只會執行標準僱傭合同的要求，不會使用或支持使用強制性勞動。本集團不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身分證件，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。員工有權在工作時間後離開工作場所及在給予合理通知期限後終止僱傭合約。

本報告期內，本集團並無發現有關童工或強制勞工的違法違規個案。展望未來，本集團將完善相關政策及管理。

## 發展及培訓

本集團深信，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。為完善本集團的人才培養及專業培訓方針，本集團持續透過「尖子培訓計劃」，向現有員工提供專業知識、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。本集團在本報告期內制定了《提升員工履行工作職責的知識及技能相關的機構政策》，致力為員工提供全面的進修課程及持續的專業培訓，從而在提高服務質素及滿足市場要求時，同時培養人才，給予員工事業發展機會。

### 培訓管理

為支援新入職員工，本集團亦指派經驗豐富的員工擔任迎新大使導師，以朋輩的身份協助新同事融入新團隊及工作環境。透過《迎新大使計劃培訓課程》，人力資源部會對迎新大使進行啟發思維訓練和正能量思想宣導，分享溝通和培訓技巧，並與其討論新員工流失原因，讓他們從多角度協助新員工投入工作。迎新大使帶領新員工熟習本集團的各項事物、部門工作流程及各項服務標準等，並在其後與新員工進行面談及總結，評核新員工的各項表現。

### 員工晉升

除了日常的培訓課程，本集團亦重視員工的長遠發展，為其全體員工設立標準化的內部晉升計劃，為員工提供明確的晉升指引。同時，集團亦希望以有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。

就發展及培訓而言，持份者在焦點小組提出了以下建議，本集團將在未來優化其發展及培訓計劃時考慮此等建議，並持續與持份者溝通。

持份者關注的培訓與發展議題	持份者建議
<p>餐館員工的安全教育培訓</p> <p>辦公室員工的運動課程</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續推行「五常法」，並加強培訓餐館員工有關職業健康安全和食品安全的知識；</li> <li>● 可在恆常的培訓會（如例會）增加相關內容（例：職業健康安全和食品安全）；</li> <li>● 食品安全的培訓內容需要針對季節性的需要，如四月份的培訓應著重食品處理的適當溫度及如何減低食品受感染的風險；</li> <li>● 定期對員工進行職業安全培訓考核；及</li> <li>● 針對辦公室員工，提供伸展運動課程，舒展筋骨。</li> </ul>

## 營運慣例

### 反貪污

本集團對任何形式的貪污行為，包括賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢採取零容忍態度。本集團的《人力資源部管理制度》中詳細列明員工守則，規定員工不得利用本集團的名義或職權作出任何犯法行為，或以本集團的任何金錢或物資與任何人私相授受。如經發現，除需要賠償，員工亦將受到處分或解僱，嚴重者則由法律程序處置。

本集團同時建立了《反舞弊與舉報投訴管理制度》，並透過不同反舞弊措施規範所有董事及員工的職業行為，要求其遵守相關法律、行業規範和準則、職業道德及集團規章制度，在本集團內樹立廉潔的風氣。本集團針對舞弊的預防和控制建立程序，包括舞弊風險評估和控制程序。本集團以各種方式對反舞弊政策及有關措施進行宣傳，對員工進行法律、法規及道德規範培訓，提倡誠信守法的企業文化，並幫助員工正確處理工作中發生的利益衝突和抵制不正當利益誘惑。

本集團亦已制定適用內部人員的《舉報政策》，及另已設立檢舉和揭發實際或疑似舞弊事件的渠道，包括舉報電話、舉報郵箱和電子郵箱供外部人員（包括供應商和客戶等）反映和舉報本集團員工在工作和經營過程中的違法或違規行為。本集團對舉報人進行保護，禁止任何歧視或報復行為，亦禁止對參與調查的員工採取任何阻撓、干預或敵對措施。

本報告期內，本集團遵守相關法律及規例，如《防止賄賂條例》及《有組織及嚴重罪行條例》。本集團並無出現與本集團及員工相關的貪污訴訟違法違規案件。

### 產品責任

#### 質量管理

本集團專注於為客戶提供「真誠、真味」的服務體驗並一直執行嚴格的品質標準。為維持產品及服務的質量，本集團自 2006 年起推行「五常法」管理，建立了《五常法管理手冊》指導員工。

本集團依據「五常法」的理念，以安全、衛生、品質、效率及形象五大元素為目標，並應用「五常法」的標準，由內部控制委員會訂立應用於本集團的餐飲「五常法」標準。本集團投放資源安

排相關培訓，如印製小冊子及利用分店的班前會教授員工有關「五常法」的專業知識，加強員工對「五常法」的認識。

「五常法」理念	管理方針
常組織 (Structurise)	● 拋掉不需要的物品，並將保存的物品分層管理。
常整頓 (Systematise)	● 常整頓是研究提高效率方面的學科，先要決定物品的「名」及「家」，旨在用最短時間可以取得或放好物品。
常清潔 (Sanitise)	● 常清潔應該由整個組織所有成員，上至團隊領袖，下至基層員工，一起來完成。每個人都應該清潔地方，並有每人負責清潔、整理、檢查的範圍。
常規範 (Standardise)	● 常規範重點維持透明度、視覺管理及高雅式環境，包括利用創意和「全面視覺管理法」，從而獲得和堅持規範化的條件，提高辦事效率。
常自律 (Self-discipline)	● 創造一個具有良好習慣的工作場所，持續地、自律地執行上述四常，有助員工養成制定和遵守規章制度的習慣。

對於餐飲業務的營運，確保食物的衛生安全是本集團品質工作的重點。本集團根據食物環境衛生署的《食物衛生守則》編制了《富臨集團食物衛生守則》，規定了有關食物業處所在其環境、設備及用具的清潔、消毒和保養要求、食物的安全處理及員工的個人健康與衛生等要求。此外，《富臨集團業務部管理制度》中亦為業務部對分店的工作指引，及出品部對分店在出品品質管理、物源管理和環境衛生方面管理的工作指引作補充，從多方面管控產品及服務品質。

本集團重視針對日常營運的檢查和評估，並由內部營運審計部按照《內部營運審計部管理制度》及「五常法」管理標準要求每月派員到各分店進行“五常檢查”及相關評估工作。

針對中央廚房及物流中心的營運，本集團以統一採購的模式控制食品質量。為規範管理流程，本集團已制定《中寧物流管理制度》，從存貨管理，物流和配送管理，生產管理，衛生管理等方面列明詳細的流程規定。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，並應用於其日常營運中。同時，本集團專設質素檢查小組，小組成員負責實施質素監控的

政策及程序內容要求，及具備食材質素檢查所需的知識及技能，定期在中央廚房和物流中心的實驗室抽檢不同食物樣本。

#### 客戶資料及知識產權維護

保障客戶資料的安全，是本集團維持良好的企業管治，以及與客戶建立長遠互信關係的關鍵。本集團承諾對於收集、使用、保存、披露、轉移、保護及存取個人資料的政策和做法均符合香港的相關法例，如《個人資料（私隱）條例》，並承諾透過各種安全技術和程序保障顧客的個人資料，避免未經授權的存取、使用或披露行為。本集團已將《私隱政策及聲明》公佈於官方網站 [www.fulum.com.hk/sportfulgardenrestaurant/私隱政策及聲明](http://www.fulum.com.hk/sportfulgardenrestaurant/私隱政策及聲明)。

為明確員工的責任，本集團亦於僱傭合同列明《保密協議》，要求員工必須保護本集團的客戶資料。《保密協議》中亦要求員工不得擅取、使用、向任何人（包括未經僱主授權之第三者、同級或以下級員工及親友）、商行或公司直接／間接透露或洩漏關於僱主業務及分店資料，包括但不限於營運數據、供應商及客戶的資料等。同時，本集團承諾其業務不存在任何侵犯知識產權的行為，致力維護合作夥伴的知識產權，因此也在《保密協議》中要求員工必須保護本集團的產品制作配方等資料及任何合作夥伴的知識及技術等資料。

#### 客戶意見及處理

本集團關注顧客的滿意度，重視顧客的反饋。本集團設立多種渠道收集顧客意見，包括提供餐廳熱線電話、於餐館顯眼位置設置意見箱，並透過集團網頁及社交媒體定期與客戶溝通。本集團根據顧客的反饋進行匯總和全面分析，並按月編制投訴個案匯總表於總結會上討論，力求持續改進以滿足客戶需求。在本報告期內，本集團共收到 1,181 宗主要涉及服務、出品及衛生的投訴，已向有關客戶作出跟進及處理。同時，本集團已作出內部檢討並持續加強員工培訓。

### 廣告與標籤

關於廣告與標籤的管理，雖然本集團在本報告期內暫未投放資源制定相關政策，但已在日常營運中和廣告合作方簽訂協議，承諾本集團的廣告內容均不違法，不會侵犯知識產權；亦不含誹謗、中傷第三者、或侵犯第三者隱私的成分。展望未來，本集團將會擬定有關管理廣告與標籤的政策，以完善相關管理。

本報告期內，本集團遵守相關法律及規例，如《版權條例》、《商標條例》及《專利條例》。

### 有關產品責任的合規情況

本集團旗下七家酒樓在 2016 年 7 月至 2017 年 3 月期間涉及八宗觸犯香港《商品說明條例》(《條例》)的個案。相關酒樓出售名為“粟米石斑塊”的外賣小菜。經海關調查證實，該商品並不含石斑魚成份。法院判定此行為屬於在營商過程中或業務運作中，供應已應用虛假商品說明的貨品，因而觸犯《條例》第 7(1)(a)(ii)條的規定。本集團遵從《條例》第 30L 條規定並作出承諾，不會繼續或重複相關行為，亦不會在任何營商過程或業務運作中作出在相當程度上類似的行為。為防範事件再次發生，本集團已制定遵從方案，內容包括：

訓練	<ul style="list-style-type: none"><li>● 每半年提供培訓予相關門店員工，使員工明瞭《條例》要求，確保遵從有關商品說明的規定。</li></ul>
任命監察主任	委派熟識《條例》的員工，專責： <ul style="list-style-type: none"><li>● 核查本集團一切已發布或將會發布的商品說明內容；</li><li>● 進行定期內部檢討；及</li><li>● 如有需要，徵詢法律意見，從而確保貨品的商品說明內容符合法例規定。</li></ul>

本集團將繼續跟進遵從方案的實施進度。若情況適合，亦會在未來的《環境、社會及管治報告》披露改善狀況。

就產品責任而言，持份者在焦點小組提出了以下建議，本集團將在未來優化其產品責任管理時考慮此等建議，並持續與持份者溝通。

持份者關注的產品責任議題	持份者建議
食品安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 邀請前線員工（如門店主管）參加食品安全小組的定期會議，雖然會增加員工的工作量，但可鼓勵員工參與更多公司事務，增強員工歸屬感。</li> </ul>

### 供應鏈管理

本集團希望與供應商建立長久穩定的合作關係，因此有效的供應鏈管理至關重要。本集團日常營運中主要採購的產品為食材，包括海產，肉類，蔬果，米麵，飲品和調味品等。針對供應鏈管理，本集團建立了《中寧物流管理制度》，主要由物流中心統一採購，以有效控制食品成本及食品質量。對於新供應商引入，採購部門會對其相關資料進行評估，包括（如適用）產品衛生證明文件、安全證書及進口許可證。對於現有供應商，採購部門每年會對其進行定期績效評估。本集團僅向認可供應商作出採購。

雖然本集團在本報告期內暫未投放資源在相關政策內添加有關供應商在環境及社會方面風險的管理方針，目前主要關注供應商在社會方面有關產品質素及安全的表現，但未來將逐步從持份者提取意見，以制定管理方針。就供應鏈管理而言，持份者在焦點小組提出了以下建議，本集團亦會在未來優化其供應鏈管理時考慮此等建議，並持續與持份者溝通。

持份者關注的供應鏈管理議題	持份者建議
<p>供應鏈風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訂立供應商通報及賠償機制：要求供應商在辨認到貨品的安全風險或發生事故時通報本集團；如因風險或事故影響貨品供應，供應商或需賠償（此建議特別針對較高食品安全風險的供應，如家禽類供應商。雖然增添供應商合約條款或會提高來貨價，但能保障食品安全，維護本集團及顧客的利益）；</li> <li>● 在供應商合約條款中明文規定以上要求；及</li> <li>● 訂立風險處理機制：發現某供應商的貨品牽涉安全風險或發生事故時，及時轉移貨源，避免影響貨品供應。</li> </ul>

## 社區投資

作為一家對社會責任有承擔的機構，本集團致力於回饋社會，為客戶及社會創造長遠價值。本集團在本報告期制定了《社區投資政策》，秉承「凝聚正能量、發放正能量、推動正能量」的社區投資目標，透過其「正能量小組」回饋社會。

本集團的社區投資方式主要包括贊助和捐款活動，運用其技能和資源於不同的項目、計劃和倡議上，期望為社區發展帶來短期及長期的正面影響。本集團社區投資遵循的原則包括：

- 支持切合社區需要和期望及符合本地文化、傳統和價值觀的項目或計劃；
- 支持具有系統化管理模式及訂立明確目標和預期成果的項目或計劃；
- 與具有良好信譽的國際、國家、地區和地方性的社區組織、環保組織和慈善機構建立長期合作夥伴關係；
- 支持員工共同參與的項目或計劃；
- 定期為所支持的項目進行資源投放、成效和影響評估；及
- 力求避免利益衝突，保持中立。

本報告期內，本集團組織及參與多種形式的公益活動，包括：

- 捐款予長者安居協會之「纓有愛相隨」項目；
- 參與長者安居協會組辦的全港賣旗日；
- 組織中秋送溫暖活動，包括中秋救世軍家訪活動和中秋復康會愛心茶居活動；
- 組織仁愛堂田家炳長者鄰舍中心新春送暖活動；
- 參與救世軍家居清潔大行動；
- 贊助仁愛堂香港台山商會長者鄰舍中心團年晚宴；及
- 捐贈月餅和年糕予社區有需要的人士。

本集團於本報告期內作出的捐款總額為 825,000 港元。展望未來，本集團將持續了解營運所在社區的需要，定期檢討社區投資的目標和方向。

## 保護環境

### 排放物

本集團積極回應全球發展低碳經濟的發展方針，在提高營運效率的同時，亦致力減低其業務運作對環境的影響，推動企業的可持續發展。

### 廢氣排放

本集團的空氣排放物主要來自物流貨車團隊的車輛排放。

空氣污染物排放	排放量 (千克)
氮氧化物	904.4
硫氧化物	1.1
懸浮粒子	53.0

本集團在廢氣管理方面遵循香港《空氣污染管制條例》中對油煙排放的要求。針對於排煙設備的管控措施包括安裝油煙的淨化設施、排氣/排風設備等，盡量減少對周圍社區的廢氣排放污染。

### 溫室氣體排放

本集團於本報告期已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（或稱「碳排放」）；量化的過程根據香港環境保護署及機電工程署編製的指引<sup>2</sup>、以及參考ISO14064-1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 (噸二氧化碳當量)
<b>範圍一 – 直接溫室氣體排放</b>	
化石燃料燃燒 - 固定源	13,539
化石燃料燃燒 - 移動源	190
設備及系統運作時釋放的溫室氣體 - 製冷劑	947
<b>範圍二 – 能源間接溫室氣體排放</b>	
從電力公司購買的電力	47,976
<b>溫室氣體總排放量 (範圍一及二)</b>	<b>62,652</b>
<b>範圍三 – 其他間接溫室氣體排放</b>	
廢紙在本港堆填區所產生的甲烷	282
水務署處理食水時耗用電力所致的溫室氣體排放	770

<sup>2</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》

渠務署處理污水時耗用電力所致的溫室氣體排放	270
從香港中華煤氣有限公司購買的煤氣	3,139
<b>溫室氣體總排放量 (範圍一、二及三)</b>	<b>67,113</b>

本集團的碳排放主要來自範圍二之外購能源所產生的間接溫室氣體排放 ( 佔總排放約73% )，其次為範圍一之固定源化石燃料燃燒 ( 約佔20% )。與截至2017年3月31日止年度 (「上個報告期」) 相比，本集團在本報告期內完善了內部數據收集系統，因此將以本報告期的數據作基準，與往後數據作比較，有助日後進一步制定減排目標，並將繼續評估、記錄及每年披露其溫室氣體排放。

此外，本集團了解中央廚房的製冷及空調設備涉及逸散性排放，目前使用對環境影響較小的製冷劑，如R407c和R404a。本集團會持續監控未來與製冷劑相關的逸散性排放，並繼續選用對環境影響較小的製冷劑。

#### 廢棄物管理

本集團重視廢棄物的妥善處置及員工的環保意識提升。本集團產生的廢棄物主要包括廢油、一般垃圾、可回收物及廚餘。本集團聘用第三方公司統一收集和處理，目前對回收商的監控主要涉及資質審查，如規定回收商提供有效的資質證明等。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，安排合資質的廢置食油收集商合作處理廢油。

本集團本報告期內並沒有產生任何有害廢棄物。有關無害廢棄物，廢油產生量約為57.2噸，並全數轉售回收商；其他無害廢棄物如廚餘及生活垃圾，本集團於本報告期末投放資源建立數據收集系統，未來將逐步建立收集及統計的流程。

#### 廢水排放

本集團防範污水外排和外溢，旗下位於香港的餐館及中央廚房已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》。

本報告期內，本集團遵守相關法律及規例，如《空氣污染管制條例》、《水污染管制條例》及《廢物處置條例》。本集團並無發現與排放物相關的違法違規個案。

本集團目前主要針對廢油處理訂立了政策方針，在本報告期內暫未投放資源制定涵蓋排放物各方面的相關政策。展望未來，本集團將完善相關政策及管理。

### 資源使用

本集團使用的資源主要包括中央廚房、物流中心及餐館的煤氣、用電和用水以及用於外賣包裝的膠袋及膠盒。本集團一直以減少資源消耗及提升資源使用效益為原則。為了在日常營運中減少資源使用，本集團於《內部營運審計部管理制度》中制定《節流方案》相關政策方針，每月根據本集團制訂的標準節流數據來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，由內部營運審計部按標準量度分店的消耗數據的合理性。當分店出現不達標的情況，本集團會要求與店長會面檢討原因，或由內部營運審計部到店檢查了解，現場討論改善提升的方法。

資源使用	
能源使用	能源耗量
<u>直接能源</u>	
煤氣 (吉焦耳)	254,542
柴油 (吉焦耳)	2,522
<u>間接能源</u>	
外購電力 (兆瓦時)	87,013
水資源使用	耗水量
總耗水量 (立方米)	1,912,458
物料使用	耗用量
紙張 (噸)	58.7
包裝物料 (噸)	17.5

與上個報告期相比，本集團在本報告期內完善了內部數據收集系統，因此將以本報告期的資源使用數據作基準，並將繼續評估、記錄及每年披露相關數據。

## 環境及天然資源

本集團在日常營運中遵守法律法規，進行定期監察確保營運符合法定排放限制等要求。本集團的日常營運雖然沒有直接對環境及天然資源造成重大影響，但本集團明白任何營運均影響著周邊環境，透過「五常法」相關管理系統及政策，以「全員參與、目視管理、持續改善、交流分享」為執行策略以實現本集團的長遠環境目標。

本集團指定餐廳自上個報告期起簽署環境局的《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。除了可減少能源消耗，節省用電，亦希望減少對附近社區居民造成的光滋擾。

本集團在本報告期內暫未投放資源制定針對減低對環境及天然資源造成重大影響的政策，展望未來，本集團將完善相關政策及管理。與此同時，隨著社會上各持份者提高對可持續發展的關注，本集團將計劃從產品生命週期以及供應鏈管理的角度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。目前，本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」。

在環境管理方面，持份者在焦點小組提出了以下建議，本集團將在未來優化其環境管理時考慮此等建議，並持續與持份者溝通。

持份者關注的環境保護議題	持份者建議
廚餘處理及利用	<ul style="list-style-type: none"><li>● 探究如何完善廚餘收集、儲存及處理的程序；及</li><li>● 探究如何善用廚餘，例如：捐贈餐館剩食作動物飼料（如養魚、餵豬）及捐贈餐館不再使用但品質良好的食材到如惜食堂的慈善機構。雖然或會增加公司的開支及人力資源，但能善用資源，並幫助社會上有需要的群體。</li></ul>

<p>垃圾處理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完善垃圾儲存的安排：在餐館有限空間下集中存放垃圾，維持員工工作環境的整潔；</li> <li>● 探究在餐館進行垃圾分類的可行性：如把垃圾分為食物及非食物類別，在食物類垃圾中篩選出可捐贈的物資，其餘的棄置。除了善用資源，此舉或能幫助本集團更佳控制處理垃圾的成本，以應對政府將推行的垃圾徵費計劃；及</li> <li>● 積極留意政府有關垃圾徵費及垃圾處理的政策動向。</li> </ul>
<p>產品種類：可持續發展海鮮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解可持續發展海鮮：如參考世界自然基金會的《海鮮選擇指引》，辨識面臨瀕臨絕種威脅的海鮮種類；及</li> <li>● 探究採用可持續發展海鮮的可行性：雖然本集團目前未留意到顧客對可持續發展海鮮有明確的需求，但或可考慮設計選用可持續發展海鮮的環保餐單，給顧客多一個選擇，同時建立本集團關注環保/可持續發展的形象。餐單亦可定期作特價優惠，吸引顧客。</li> </ul>
<p>辦公室節約用紙</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 繼續在辦公室內推行電子化存儲資料，盡量節省紙張使用。</li> </ul>

## 關鍵績效指標總覽

### 環境績效

廢氣	類別	排放量 ( 千克 )
	氮氧化物	904.4
	硫氧化硫	1.1
	顆粒物	53.0

溫室氣體	範圍	排放量 ( 噸二氧化碳當量 )
	範圍一： 直接溫室氣體排放	14,676
	範圍二： 能源間接溫室氣體排放	47,976
	範圍三： 其他間接溫室氣體排放	4,461
	溫室氣體總排放量	67,113
	溫室氣體密度 (以營業額計算)	24.2 噸二氧化碳當量/百萬港元

廢棄物	類別	排放量 ( 噸 )	排放密度 ( 以營業額計算 )
	有害廢棄物	不適用	不適用
	無害廢棄物	57.2	0.02 噸 / 百萬港元

能源使用	類別	耗量
	直接能源 ( 吉焦耳 )	257,064
	間接能源 ( 兆瓦時 )	87,013
	能源耗量密度(以營業額計算)	0.21 吉焦耳/千港元
耗水	總耗水量 ( 立方米 )	1,912,458
	耗水密度 ( 以營業額計算 )	0.7 立方米/千港元
製成品所用 包裝材料	包裝材料總量 ( 噸 )	17.5
	包裝物料密度 ( 以營業額計算 )	0.006 噸/百萬港元

## 社會績效

員工人數<sup>3</sup>

性別	職級/年齡	30歲以下	30-40歲	41-50歲	50歲以上	匯總	員工總人數
男性	總管級人員	0	1	1	5	1,611	4,175
	高級管理人員	0	11	10	9		
	中級管理人員	66	83	95	132		
	一般員工	293	208	225	472		
女性	總管級人員	0	0	0	0	2,564	
	高級管理人員	0	0	2	2		
	中級管理人員	19	50	139	152		
	一般員工	145	233	699	1,123		

新員工人數

性別	職級/年齡	30歲以下	30-40歲	41-50歲	50歲以上	匯總	平均每月 新入職率
男性	總管級人員	0	0	0	0	1,818	7.2%
	高級管理人員	0	0	0	0		
	中級管理人員	48	90	85	111		
	一般員工	558	261	274	391		
女性	總管級人員	0	0	0	0	1,926	
	高級管理人員	0	0	0	0		
	中級管理人員	21	42	82	41		
	一般員工	273	243	621	603		

<sup>3</sup> 本報告的員工人數統計為在香港工作的員工。本集團員工總數為 4,530 人，其中 355 人在中國內地工作，並不涵蓋在本報告披露的員工人數。

流失員工人數<sup>4</sup>

性別	職級/年齡	30歲以下	30-40歲	41-50歲	50歲以上	匯總	平均每月流失率
男性	總管級人員	0	0	0	1	1,602	6.45%
	高級管理人員	0	0	0	1		
	中級管理人員	43	89	79	85		
	一般員工	498	220	226	360		
女性	總管級人員	0	0	0	0	1,743	
	高級管理人員	0	0	0	0		
	中級管理人員	10	31	61	52		
	一般員工	235	206	542	606		

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	工作日數	因工傷損失工作日百分比	因工作關係而死亡的人數及比率
男性	19	10.7	1,316	502,632	0.30%	0.0%
女性	26		2,624	799,968		

培訓

培訓	性別/職級	總管級人員	高級管理人員	中級管理人員	一般員工	匯總
受培訓人數	男性	0	0	347	1,030	3,769
	女性	0	0	337	2,055	

<sup>4</sup> 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，均反映於流失率。

總培訓時數	男性	0	0	520	1,545	5,652
	女性	0	0	505	3,082	
受培訓人數 比例	90%					
人均受培訓 時數	1.4					

## 《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
<b>A. 環境</b>		
<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。	18-19
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	18-19, 22
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）。	18-19, 22
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）。	19, 22
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）。	19, 22
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	18-19
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。	19
<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。	20
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）。	20, 22
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	20, 22
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	20
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。	20；求取適用水源上並沒任何問題
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。	20, 22
<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。	20-21
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。	20-21
<b>B. 社會</b>		
<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。	9
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	23
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	9, 23-24

<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。	9-10
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	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。	10
<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。	10-11
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。	24
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。	24
<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。	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
<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。	15
<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。	12-15
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。	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。	13-14
<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。	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。	12
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
<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。	17
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）。	17
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	17