

# Longhui International Holdings Limited

## 龍輝國際控股有限公司

前稱為「大慶乳業控股有限公司」  
(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號：01007



輝哥

洪員外

小輝哥火鍋



環境、  
社會及管治  
報告

# 2018

## 環境、社會及管治報告

### 內容概念及匯報原則

本概覽匯報集團截至二零一八年十二月三十一日止年度(「報告年度」)內其「輝哥」、「小輝哥火鍋」及「洪員外」主要自營火鍋業務之可持續發展工作表現，整體內容以集團整體為披露根據，則涵蓋本集團位於香港中環區六基大廈的辦公室及遍佈中國各省市99所「輝哥」、「小輝哥火鍋」及「洪員外」餐廳。

本概覽乃根據香港交易所(「港交所」)所發出的上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》(「指引」)之要求而撰寫，概覽覆蓋範圍亦已根據指引中的「重要性」及「一致性」原則界定，確保整體披露符合港交所之要求。本報告涵蓋期與集團財政年度相同。

本概覽的數據及資料均源於我們各項存檔文件、記錄及統計。如閣下對本概覽有任何反饋，歡迎發送電郵至 [jyuan@faigo.com.cn](mailto:jyuan@faigo.com.cn)，以推動我們邁步向前，與時並進。

### 對可持續發展的承諾

作為國家知名連鎖火鍋品牌之一，龍輝國際一直推崇正確的營運模式及商業操守，致力複製成功的業務模式以擴充品牌網絡，成為全國首屈一指的連鎖火鍋食店。我們堅信一家企業一旦缺乏對維護環境、社會及管治的堅持將會難以持續發展，故此承諾在未來也會一直提供優質食品和服務，同時配合環境需要作出相應調整，確保集團迅速發展的同時能夠為環境、社會各方面的長遠發展作計劃。

企業管治責任	環境責任	社會責任
<ul style="list-style-type: none"><li>• 嚴格遵守各項法律以及道德操守標準</li><li>• 嚴謹檢核合作供應商，同時建立長期友好合作關係</li><li>• 建立公平有效的僱傭制度，確保員工的權利及安全，並保留人才</li><li>• 與客戶建立互信關係</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 監管能源消耗，致力減低業務營運對環境的影響</li><li>• 提高員工的環保意識</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 緊密聯繫社區，打造和諧社區</li></ul>



## 二零一八年表現

### 環境責任

	溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)
<b>範圍一(直接排放)</b>	<b>1,720.84</b>
固定源燃料	1,675.01
汽車燃料燃燒	45.83
<b>範圍二(間接排放)</b>	<b>12,194.57</b>
購電	12,194.57
<b>能源消耗</b>	
柴油	4,066.91升
汽油	15,433.95升
電力	14,659,253.23千瓦時
天然氣	766,193.68立方米
<b>廢物棄置量<sup>1</sup></b>	
一般廢物(廚餘)棄置量(平均每家店每天)	兩桶專用垃圾桶的數量(每桶240公升)
有害廢物棄置量	業務中並無處理或產生任何有害廢物
用水量(平均每家店每月) <sup>2</sup>	451噸

\* 以上數據均來自於集團旗下「輝哥」、「小輝哥火鍋」及「洪員外」分別遍佈中國國內各省市的99家自營店，以及位於香港的辦公室。

本集團對於環境保護抱著絕對不能坐以待斃的心態，現在的每一個小動作對於未來環境生態都構成很大的影響。故此，我們嚴謹遵守及配合《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》及其他之相關法例去節約用能源、制止浪費的情況，推動循環利用資源及為保護改善環境出力。

於報告期內，基於本集團業務的性質為火鍋餐飲服務，當中不涉及任何生產或加工業務，本集團的溫室氣體排放主要源自遍佈國內99家店舖和送貨車輛的耗電、耗水、柴油汽油消耗、印製的碳足跡。集團為配合保護環境需要，日常營運主要以電磁爐取代瓦斯氣爐。我們共同相信更嚴格的管理供應鏈和日常營運模式能夠有效減低集團營運對環境可能產生的影響。

<sup>1</sup> 集團所產生的一般廢物主要為廚餘。由於集團現時未有正式收集廚餘產生量，故暫以行業常態(每日兩桶廚餘)為披露數據，待未來相關統計更有規模，我們會盡量作更有系統性的披露。

<sup>2</sup> 由於集團旗下於期內有接近100家店，部份分店的水費已包含在租金之內，需要向商場業主查詢數據，收集訊息流程甚複雜。本次為集團第一次作環境報告，所以先披露集團旗下六家店的用水量，按所得數字以平均計算作為相關參考。待未來相關統計系統成熟，將再作更廣的相關披露。

## **盡力減少廚餘產生**

在管理日常運作的時候，我們都有嚴謹的監管，除了要確保產品給到客人是高水平以外，我們也要有好的出品份量監控。

在每次上菜時候，我們的員工都會在首輪點菜時統一上菜份量，旨在統一每家店舖的服務準則之餘，盡量減少廚餘產生。之後，我們會要求員工觀察客人的用膳表現，因應他們的實際胃口調整份量。而為了顧及客戶想嚐鮮的心態，同時避免浪費食物，我們在餐牌上增設多種拼盤形式的菜款，以滿足客人的需要。此外，我們亦有對員工進行培訓，確保他們瞭解店舖內各菜品的份量，以便給予客人適當的指導及建議，避免客人錯誤估算食物的份量而造成浪費。在客戶教育方面，我們也有於店舖當眼處貼上標示，提醒客人在點餐的時候要根據實際需要來下單，教育他們不要浪費食物。

## **嚴格監控廚餘處理**

在廚餘處理及廢物棄置方面，我們設立了嚴格的內部指引及員工守則，確保店員已按當地政府及商場的規定，處理並丟棄廚餘及其他廢棄物。例如，我們在上海百聯楊浦濱江購物中心的食店會根據上海市楊浦區城市廢棄物管理所訂立的《上海市餐廚垃圾處理管理辦法》，與商場就有關餐飲垃圾清運達成共識：我們的店員則必須履行相關條款，利用專用垃圾桶承載廚餘並蓋好，在確保污物不外溢的狀況下，讓商場負責清運並作後續處理，再委託環境衛生部門負責運出。

另外，針對火鍋湯底的棄置，我們集團亦嚴格根據地方政府規定處理，例如《上海市人民政府辦公廳關於進一步加強本市餐廚廢棄油脂從嚴監管整治工作的實施意見》。我們會按規定，把湯底用油水分離器去作分隔，並將廢棄油脂存放在已設置好的蜜罐收集容器內，再轉交專業資質的環保回收服務公司作後續處理，最後才會把已瀝清的湯水倒掉。為了確保員工全面遵守法例要求，我們旗下的每一家店舖均需簽署相關的文件及合同，任何違規的情況都會有相應的罰則，保障規條的切實執行。

## **其他物流及行政措施**

除了日常的店舖營運外，我們對於物流亦設有嚴格的監控，規管車隊的出車次數及路線規劃，提升整體配送效率之餘，減少車輛出行產生的溫室氣體排放。我們會首先規劃好送貨的物流流程，盡量避免路線重疊，同時安排熟悉該段路況的司機負責駕駛該段路線，全面提高物流車隊的效率，並減低不必要的能源消耗。

在行政層面上，我們亦鼓勵員工節省資源，例如關閉不必要的電子設備及照明系統，同時鼓勵維修電子用品代替丟棄更換，不隨便浪費。此外，我們會提醒員工減少使用紙張，盡量以電子文檔代替，如若必須使用紙質文件，則盡量雙面打印並循環再用。我們希望能夠透過日常工作上的小舉動，減少廢物製造，盡量節省能源資源，以共同打造美好明天。

## 人才招聘重視員工

作為全國有知名的連鎖食肆，能夠建立其客戶對於品牌的信任，全賴員工為客戶提供優質可靠的產品和服務。於2018年，集團旗下「小輝哥火鍋」更於芸芸的國內連鎖火鍋店中突圍而出，榮獲中國烹飪協會頒發「年度中國火鍋百強企業」，顯示業界對於我們品牌的肯定及讚許。這個肯定得來不易，全賴集團上下每一位員工的努力，才能在業界中樹立優秀的品牌形像。

因此，我們一直非常重視人才管理，視之為集團長遠發展不可或缺的一大部分。龍輝國際透過有效的人才招聘及職能評核監管，為員工提供公平及充滿機遇的發展平台。而為了能夠讓員工的能力發展能夠與集團的發展步伐匹配，我們在提供良好待遇吸引人才加入的同時，亦會提供各種僱員培訓及晉陞機會，讓各人能在工作崗位上一展所長，並受到有尊嚴的待遇。

### 僱員相關數據

	2018
<b>整體員工人數</b>	2,825
男性員工佔比	63.01%
女性員工佔比	36.99%
<b>員工流失率</b>	19.19%
男性員工佔比	50.4%
女性員工佔比	49.6%
<b>員工年齡分佈</b>	
16-24歲	9.5%
25-40歲	71.5%
41-59歲	18.88%
60歲或以上	0.12%

### 僱傭招聘常規

集團高度注重合法性，在利用有效的人才招聘程序同時，也一定嚴格遵守國家僱傭守則及規例以執行一系列的審核過程，致力避免失實陳述和打擊使用童工和強制勞工等違法情形。統一政策均套用於所有在我們集團裡工作的僱員，根據個人的工作態度和能力作評估，其中包括陞遷等的人事事務。

於報告期內，集團沒有發現任何因違反有關僱傭或強制勞工和聘用童工的法規的情況。

本集團為了全面支持人力資源方面，已設立有關的政策和人事行政部門，於我們的僱傭合約、《員工手冊》、《工作崗位說明書》和《員工考勤休假制度》等裡均列明清楚各僱員工作條款跟條件，在聘用前亦會明確向其詳細講解。另外為了確保能夠公平及公正招聘可用人才，集團積極向全體僱員提供不受歧視且備受尊重的環境工作。我們承諾公平看待任何種族、膚色、性別或宗教信仰等界別的僱員和申請者，對所有員工採用相同的薪酬水平計算方法。

除了以公平方式對待我們的員工以保留人才，公司訂立了完善的員工獎罰機制，推動員工積極表現並肯定員工付出同時，進而提高店舖或部門之工作效率跟服務素質。本集團一系列薪酬管理規定跟《員工獎勵及違紀處罰規定》裡面清楚列明一旦員工符合獎勵條件，由員工直屬上級提報，經過部門經理或總監審核，然後把相關人員的《獎勵申請單》交到認識行政部作最後覆核，稅工資發放相關獎金。及後這些《獎勵申請單》也會當作該員工職務職級晉陞的依據之一。同時，集團提倡對有輕微違紀現象的員工進行教育、培訓、說明。但如果事件明顯較為嚴重，應停止交談，並通知員工該事件將按正式的違紀處理方式處理，在必要時集團會解除勞工合同，若違紀行為給公司造成損失，相關員工也要賠償公司損失。此制度均適用於全體人員以公平對待各員工。

集團會一直與時並進，將集團現有政策完善化，以配合未來更詳細的披露範圍。

### **給予員工認可與肯定**

除了以薪酬、陞遷、繳納醫保等方式外，集團為了增加員工對集團的歸屬感，我們會給予各種獎勵，以肯定他們的辛勞與付出。例如，我們每個月都會統計當月生日的員工，並發放相應的生日福利券，並於各種節日慶典，發放節日福利券，同時鼓勵員工與家人朋友分享喜悅。此外，在每年的週年晚宴上，我們亦會把集團上下聚集在一起，分享過去一年集團的成就，並籍此頒獎給表現出色的店舖及工作態度良好的員工，在表揚他們的表現之餘，也鼓勵其他員工向得獎分店及員工學習。在建立團體精神方面，我們也鼓勵各部門不定期組織團隊建設，例如聚餐、戶外拓展活動等。我們期望透過更多工作以外的交流，可以更進一步拉近隊員關係，增強團隊裡的融合性。



#### 小輝哥2019年會 — 五週年成就獎

公司特製作純金logo獎牌，贈予在企業工作五年以上的員工，本次獲獎共89人。



#### 小輝哥2019年會 — 年度五星商鋪

由小輝哥無錫恆隆店、蘇州中心店；大輝哥外灘店獲得該獎項。

### 確保員工健康安全工作

年內，我們並沒有發生任何因工作關係而受傷或死亡的個案。

不單是員工的歸屬感需要被照料到，員工的健康與安全也是集團很注重的一環。我們嚴守國家法規以確保我們的僱員能夠在崗位上安全工作，根據現有法律《中華人民共和國勞動合同法》、《職工帶薪年假條例》、《中華人民共和國社會保險法》及《女職工勞動保護辦法》等，公司就相關規範訂立一系列措施確保員工的健康與職業安全都受到相對應的保障。

#### — 員工健康檢驗

於員工健康方面，我們相信員工需要自身健康及安全的情況下才能夠把最好的服務給予我們的客人，所以我們在聘請員工的過程中會先做好他們健康檢查工作。另外集團也有組織每年一次健康體檢，讓員工對自己健康有一定程度的瞭解，從而對自己有適當的照料，讓集團也能就各人體質分配工作量。另外，我們的餐飲服務人員必須遵行特製定的《員工健康證管理制度》取得健康證方能上崗，集團旗下每家門店都需要遵行並要求員工定時複檢更換健康證。集團高度重視從聘請到僱用直到每年的健康檢查，期望我們客人在光臨我們旗下品牌也會接受到高質優秀的客戶服務。

## — 員工安全防護措施

我們要確保員工在自身安全的情況下工作，我們才會安心營運我們每天的業務，故此在日常運作上，我們會為新員工入職作在崗指導和培訓，確保他們瞭解崗位需求，避免任何潛在構成健康與安全上有傷害的機會。入職後，員工也會有固定的宣導，以提醒員工職業健康和安全性的重要性。即便員工職工安全認知固為重要，集團更是保護員工不可缺少的角色。我們緊隨《中華人民共和國消防法》以監管我們店舖的消防安全，為了可以更有系統性解釋給我們的員工以及作監管，我們訂下《消防食品生產安全培訓手冊》，裡面列明瞭操作不當或電路老化引起火災等店舖平常起火的大致原因，以勾起員工對於火災的意識，也教導他們滅火設備的知識、使用標準和其他要注意事項。我們各部門、各門店會自查安全隱患。集團也會委派專人進行巡店檢查，一旦發現安全隱患，我們會立刻進行整改，並根據具體情況處罰場地的負責人。另外，為了增強店舖處理突發事故的反應能力，我們也有安排消防安全演練的機會讓員工能夠更容易對任何緊急事故做出及時反應，進一步保障客戶和員工自身的安全。

## — 員工保險保障

僱員絕對是我們集團最重要資產，故此保障員工利益也一直是集團保留公司人才的著眼點。我們依法替員工繳納社會保險，讓員工有任何事故的時候也有一定程度的保護，集團人事部更會將工傷僱員的申報作認定後，根據當地法律為工傷康復期員工結算薪資和報銷治療費用。康復期結束後，人事部會鑑定員工的勞動能力，對員工受傷程度作出合理工傷理賠。除了替員工做好保險工作，集團也有一套完善的架構和條款去進一步確保員工利益有受合理的保護，例如：於我們的《員工考勤休假制度》裡面列明清楚我們一套管理模式去配合及保障員工利益，員工加班工時要由相應負責人員去評定跟記錄，標準工時制晚於下午18:30後便可計算在加班工時裡等。各種集團訂立下來的政策均需要各方面措施及部門架構加以配合，龍輝承諾會一直積極提供保障給予我們每一位尊貴的員工。

## 培訓員工

於集團努力發展的里程碑上，我們希望我們各員工都能夠追隨集團步伐一同不斷成長。我們在員工入職時有各人崗位相對應的培訓，從而讓員工在崗位上有足夠認識以處理工作事務。透過在職培訓，我們也期望發掘更多員工的潛能而作出工作調整以配合本集團的可持續發展。

在2018年裡，本集團每位員工，包括管理層都有受訓，平均受訓時數為29小時。由於店舖員工皆直接服務客人，大部分時間是在職時由更有經驗的店員帶領受訓，他們上一年平均受訓最少36小時。隨著未來的日子，我們將持續改進現有的培訓系統，為員工提供更具系統性的培訓，讓我們團隊質素能不斷提升及一致，更加提高人日常工作上處理狀況能力，務求給予客人最高質和滿意的服務。



## 監管質量，保障客戶

### 一 考核及聘用供應商

#### 2018年品牌按地區劃分的供應商數目

	小輝哥 (江蘇)	小輝哥 (浙江)	小輝哥 (上海)	大輝哥 (北京)	洪員外 (上海)
國內供應商	20	12	81	10	32

年內，集團共有155家合格供應商，全部均為國內供應商。

由於集團的業務為火鍋餐飲，我們營運風險大部分落於我們食物的質素。我們沒有自營生產線，所以集團對於供應鏈有極其高的要求，以下是集團對於聘用供應商非常重視的考慮因素，其因素之穩定性皆是我們考慮供應商的準則：

一 產品質量  
一 產品價格

一 交貨準時性  
一 配合度

集團旗下的店鋪覆蓋全國不同區域，為了能夠統一我們全國的食品質量，集團訂立一套準則和流程給於不同區域的店鋪，以便各區能用統一方法辨別可用供應商，及後會因應各區不同需要改制一些考測過程以提高效率和準確性。各地區普遍的監測流程如下：

首先，我們會根據市場的價格作比較，同時考慮到採購週期、庫存、運輸等成本因素決定怎樣分配訂單數量。對於品質檢測，收貨部門負責產品初步驗收，主要檢驗產品包裝、數量和供應商的檢驗報告。使用部門負責跟蹤產品使用情況，如有發現質量不穩定，會盡量找出原因，若發現是供應商問題，我們會直接要求退貨供應商或降低相應價格。另外，供應商交貨期也是集團很重視的因素，我們採購部負責根據它們交貨及時率的匯總表來填寫有關訂單，然後倉庫負責記錄交貨時間、數量，各部門互相配合以達到最有效的供應商評核。

在嚴格的供應商管理之下，我們的產品在過去一年繼續保持穩定的質量，整體營運表現良好。另外，年內我們主要營業點——上海區更有幾家供應商有獲得不同體系認證，例如：2家供應商獲得了ISO 9000；1家供應商獲得了ISO 26000等。於未來的路上，我們堅持會在各方面配合供應商，跟它們一同進步，致力推動鼓勵它們優化產品質量，提高各自的可用性以致能夠有更長遠的發展。為了更加肯定供應商，在我們年會晚宴裡也有為15個合作供應商頒發了最佳供應商獎以表認可。



2019年會頒發的最佳供應商獎

## 一 店舖作質量把關

2018年內，本集團沒有任何因安全或健康理由而須回收的產品。

龍輝是現場由後廚和前台員工作最後把關，以顧客至上為原則，旗下店舖嚴謹把守這一關，絕對不會允許出現過期或是不健康、不新鮮的食品上餐桌。出品會由廚房工作人員切配，過程會先作第一輪食品安全保證，我們的前台店員也有責任在接過菜品後檢查沒有問題才可以送到客人桌上。一旦店舖有發現任何不妥當的質量，相關店舖人員有責任告知收貨部門和採購部，然後查明品壞的原因，再以其作後續跟進的證據。

在我們的《消防食品生產安全培訓手冊》裡面，我們也有食品安全意識解釋，分別食物中毒的病因、症狀還有預防措施。我們的培訓手冊裡也有列明我們的安全委員職責與架構，有關委員會有責任研究並解決食品安全發生的任何問題，組織並協調公司各部門以檢查督促食品安管監管的落實。年內，我們在年會晚宴上頒發了「年度品控獎」給品質管控優良的店舖，我們上下部門目標一致，承諾互相緊密合作以保障客人能夠安心品嚐我們的食品。



小輝哥2019年會 — 年度品控獎  
小輝哥顧村正大店、金山萬達店、臨沂百聯店、長泰廣場店、汕頭蘇甯店、星空購物中心店獲得該獎項。

## 進一步對客戶的保護與尊重

### 一 尊重客人意見

報告期內，集團沒有記錄到任何因食品安全問題或需要長期作出跟進的客戶投訴。

由於餐飲業屬於服務性行業，各店舖在日常營運中均會收集到大量的顧客意見，意見內容範圍亦非常廣泛，從食物品質、味道、服務質量到用餐環境，均有可能收到不同層次的意見。集團一直秉承以客人為先的宗旨運作並提供優質服務，一旦有客人有所反饋，食店店員會先向客人瞭解原因和盡量解答有關問題，如果未能夠完全處理客人需要，相關店舖經理亦會協助解決，務求透過討論協商的方式，讓客人的意見得到應有的處理。

一般而言，顧客都會即時於店舖裡進行意見反映，而店員亦會按內部設立的守則，與顧客溝通協調，盡量滿足客戶的要求。例如，若客人對食品外觀或份量進行投訴，我們本著顧客至上的原則，會盡量滿足客人的要求，包括退菜或減免餐費等方式。若客人的意見得不到完善的解決，他們可聯絡至集團之客戶服務部，進行更深入的後續處理。

透過收集客戶的意見反饋及投訴，我們希望未來可以更完善集團的政策，透過分析客人意見，瞭解到不同範疇的不足之處，以提升我們服務和食品質量，進而提高客戶對於我們品牌的滿意度。

## 一 保護客戶私隱

報告期內，本集團沒有收到因洩露客戶資料而引致的投訴。

在收集客戶資料作為集團高級會員記錄的時候，我們員工會向他們解釋其個人資料的用途，在取得他們同意後才會收集相關個人資料。同時，我們規定只有獲授權的員工才可接觸客人資料，例如系統管理員、店長和收銀員才有權修改會員資料或處理會員儲值等，相關的名單亦會給予門店及辦公室作為記錄，並清楚列明各分店授權員工的權限。前線店舖服務員在收集個人資料時必須根據指引處理，絕不可未經授權對外透露有關資料。而客戶的資料在存入集團內部資料庫後，任何查閱行為均有所記錄都需要得到相關有權人士的批准。在我們的嚴密隱私監測下，我們相信能夠防止個別員工擅自取用顧客資料，避免客戶資料的洩漏。同時，員工所簽訂的僱傭合約上已列載有相關的保密條款，他們不得向外洩任何有關集團資料，否則會受到相應懲罰，甚至於終止跟他們的僱傭合約或賠償集團有關損失。

## 反貪污，締造廉潔文化

2018年內，本集團沒有錄得任何有關貪污的案件。

我們於員工入職時所同意的《員工獎勵及違紀處罰規定》裡，列明瞭各樣員工違規的情況，並有分別列在嚴重或較不嚴重違規範圍裡，對於各個層面的犯規，我們都有不同處罰程度。假設有員工偽造或盜用公司印章或文件者、借工作之便與客人或客商私下做交易、行賄受賄者或賺取不正當利益者等損害公司利益活動都被列為嚴重性高的違規。員工一旦違反規定，經過各部門和認識行政部調查以後，公司將會解除勞動合同，並要求違規員工賠償相關的公司損失。集團希望透過自己架構審核加上員工舉報的配合，使集團監督可以更有規模及提高集團整體的廉潔意識。

於未來，我們期望能夠進一步政策化集團的反貪污機制，加強對員工嘗試違規的阻嚇作用，降低集團的營運風險，為之後更進一步擴展做好基石，讓集團管理層、持份者、大眾能有對於我們龍輝集團更大的信心。

## 推動健康社會

在2018年內，我們積極重整改善集團架構，在員工及管理層適應改動之時，集團未有具體的社會投資活動安排，亦未於年內舉辦慈善或贊助活動。

我們展望在未來的路上，集團會積極的履行企業公民責任，透過參與或舉辦各種類的活動以協助社會迅速健康發展。我們也計劃投入資源於公益活動，鼓勵集團全體員工一同參與，推動社會關懷的認知，從而更加提高集團社會的形象。