



環境、社會及
管治報告
2020

天福(開曼)控股有限公司
Tenfu (Cayman) Holdings Company Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 6868

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
關於我們	3
ESG管治	4
ESG管理策略	4
利益相關方溝通	5
實質性評估	6
產品和服務	8
產品質量安全	8
客戶權益保護	10
責任運營	12
供應鏈管理	12
商業道德	13
合規宣傳	14
關愛僱員	15
員工權益與關愛	15
員工健康與安全	16
員工培訓與發展	19
綠色發展	21
節約資源	22
環保減排	23
應對氣候變化	24
慈善公益	25
文化宣導	25
兩岸交流	25
公益慈善	26
助力抗疫	27
附錄I：關鍵績效指標表	29
附錄II：ESG報告指引索引表	32

關於本報告

天福(開曼)控股有限公司(股份代號：6868)特此發佈本公司及其附屬公司(統稱「天福」、「本集團」或「我們」)2020年環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，向所有利益相關方介紹本集團在ESG方面的理念和實踐。這是本集團連續第五年披露ESG報告。

報告範圍

本報告涵蓋了本集團主營業務，時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日(「報告期」)。報告期內環境範疇和社會範疇的關鍵績效指標披露範圍涵蓋本集團漳州天福茶業有限公司、漳浦天福觀光茶園有限公司、夾江天福觀光茶園有限公司、浙江天福茶業有限公司和貴定天福觀光茶園有限公司，與2020年4月8日發佈的2019年度《ESG報告》數據披露範圍保持一致。本報告符合「不遵守就解釋」披露要求，並對不適用的披露規則進行了解釋。

報告準則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編寫，從環境和社會兩個範疇，相應地闡述本公司各類業務及營運活動中產生的環境和社會影響。本報告遵守《ESG報告指引》的「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」原則。

- 「重要性」原則：本集團通過利益相關方參與及實質性評估，確定重要的ESG議題，利益相關方溝通和實質性評估已披露；
- 「量化」原則：本報告定量匯報了本集團環境和社會範疇的重要關鍵績效指標，附帶量化數據說明，闡述其目的及影響，並提供比較數據；
- 「平衡」原則：本報告不偏不倚地呈報了本集團環境和社會範疇的表現；
- 「一致性」原則：本報告環境範疇關鍵績效指標的披露統計方法與2019年保持一致；社會範疇關鍵績效指標的編製方法已經確認，並將在後續年度保持一致。

報告發佈

本報告以網絡版形式發佈，可在香港聯交所網站(<http://www.hkexnews.hk/>)及本集團官網(<http://www.tenfu.com>)查閱。

環境、社會及管治報告

關於我們

天福(開曼)控股有限公司由李瑞河先生創辦，於2011年在香港聯交所上市(股份代號：6868)，主要從事各類茶產品的銷售及營銷以及發展產品理念、口味及包裝設計業務。天福茗茶經數十載，已發展成為集茶葉加工、銷售、科研、文化、旅遊為一體的全方位茶業品牌。

我們的主要產品為茶葉、茶食品及茶具，並通過自有及第三方零售門市及專賣點的全國性網絡出售該等產品。根據中國企業品牌研究中心數據顯示，天福入選2019年度中國茶葉連鎖店品牌力指數第一名。

在營銷模式上，本公司採取將市場細分的多品牌策略，佔據中國傳統中式茶產品市場的各個細分市場。我們的「天福」品牌茶產品主要在我們自有及第三方零售門市及專賣點出售，力求為消費者提供度身而設的購物體驗。我們亦專設一條產品線，品牌包括「天福天心」和「安可李」，主要透過我們在中國大型綜合超市的特許經營點出售。我們持續推出具有獨創性的茶產品，不斷推陳出新，贏得消費者的認可及喜愛，成為茶消費的領航者。

在商品組合策略上，本公司主要經營傳統中式茶產品，整合了中國的茶葉資源，開發出多達1,800多種的天福系列產品，主要包括烏龍茶、綠茶、紅茶、普洱茶、花茶和白茶等包裝茶、袋泡茶，以及茶食品、茶具、茶藝用品和香道等系列產品。

我們目前供應逾1,300種不同的傳統中式茶葉產品。按零售額計算，我們的品牌傳統中式茶葉在中國所有品牌傳統中式茶葉中佔有最大的市場份額，其中烏龍茶和綠茶在有關市場分部均獨佔鰲頭。我們供應逾300種茶食品，其中大部份為茶味食品，且由我們的自有生產設施生產。我們的業務亦包括銷售自有品牌的茶具。

我們秉承「重品質，重安全，重環境」的發展理念，積極承擔企業社會責任，推動茶產業的可持續發展。

ESG管治

ESG管理策略

作為一家知名的食品飲品企業，在關注自身發展的同時，本集團始終不忘探索如何更好地結合商業成功與社會進步，將可持續發展融入集團發展戰略，將履行企業社會責任作為集團發展的重要工作，讓其成為每一位管理者和員工共同的價值取向。

本集團嚴格控制食品安全及質量，為員工提供安全健康的工作環境和科學實用的培養計劃，堅持節能減排，積極推動建設透明正規的環境友好型供應鏈和健康的行業環境。

我們建立由董事會、高級管理層和ESG工作小組構成的三級ESG管治架構，明確其對應的ESG管治職能，以實現自上而下的ESG事宜監管，保障本集團ESG工作的順利開展。

- 董事會對本集團的ESG策略及匯報承擔全部責任，負責評估及釐定ESG相關風險及機遇、確保設有適當和有效的ESG風險管理及內部監控系統、制訂ESG管理方針、策略、優次及目標、並就ESG相關目標定期檢討本集團的表現、審批ESG報告內的披露資料。
- 高級管理層負責評估及釐定本集團有關ESG的風險，確保本集團設立合適及有效的ESG風險管理及內部控制系統，向董事會匯報ESG相關的風險與機遇，確保風險管理及內部監控系統的有效運行。
- ESG工作小組由本集團主要部門組成，負責執行經高級管理層批准的ESG管理政策，開展ESG管理和報告的工作，並向本集團高級管理層匯報ESG管理和報告的工作進展。

2020年12月，本集團董事會召開董事會會議，審閱2020年本集團的ESG工作總結，審批通過本集團中長期的環境績效目標，並對2021年ESG管理工作提出指導。

其餘治理信息，請參閱《天福（開曼）控股有限公司年度報告2020》。

環境、社會及管治報告

利益相關方溝通

本集團始終堅信利益相關方的有效參與及持續支持對於本集團的長遠發展有着舉足輕重的作用。因此，本集團積極與各核心利益相關方開展溝通，建立多元暢通的溝通渠道，鼓勵其監督本集團ESG管理策略的實施，表述對可持續性績效與未來發展策略的意見及建議。本集團之利益相關方來自不同範疇及層面，包括股東與投資者、政府與監督機構、客戶、合作夥伴、行業、員工、社區和環境等。

利益相關方	期望與要求	溝通機制
政府與監督機構 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常溝通 • 監督考核 • 政企合作 • 主動納稅
股東與投資者 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續發展，回報股東 • 信息披露 • 投資者關係 • 公司治理 • 應對疫情衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司年報、中報及公告 • 股東大會 • 專題匯報 • 實地考察
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 優質的服務 • 消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 會員活動 • 透明工廠 • 服務熱線 • 網絡平台
合作夥伴 	<ul style="list-style-type: none"> • 信守承諾 • 公平、公正、公開採購 • 共贏發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 項目合作 • 日常業務交流 • 定期審核 • 會見洽談
行業 	<ul style="list-style-type: none"> • 互惠共利 • 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 研究及合作 • 溝通大會 • 考察互訪 • 交流活動
員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 工資及福利保障 • 健康安全的工作環境 • 公平的晉升和發展機會 • 疫情防控 	<ul style="list-style-type: none"> • 招聘及解聘 • 員工福利活動 • 培訓交流 • 健康安全培訓及演習
社區 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升公益意義 • 促進社區和諧發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區活動 • 公益慈善活動 • 社區項目合作 • 互訪
環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 保護環境 • 提高能源使用效率 	<ul style="list-style-type: none"> • 環保信息披露 • 在線監測 • 與當地環境部門交流 • 與當地居民溝通

實質性評估

識別ESG議題：

我們綜合考慮本集團產業、運營特性及戰略方向，根據本集團ESG戰略目標和香港聯交所《ESG報告指引》選擇了16個ESG議題：

《ESG報告指引》所載的ESG層面		本集團識別的ESG相關議題	
A. 環境	A1. 排放物	1. 排放物管理	
	A2. 資源使用	2. 廢棄物管理	
	A3. 環境及天然資源	3. 水資源管理	
	A4. 氣候變化	4. 能源管理	
B. 社會	B1. 僱傭	5. 應對氣候變化	
	B2. 健康與安全	6. 多元化與平等機會	
	B3. 發展與培訓	7. 員工權益及福利	
	B4. 勞工準則	8. 員工健康與安全	
	B5. 供應鏈管理	9. 員工培訓及發展	
	B6. 產品責任	10. 禁止童工與強制勞工	
	B7. 反貪污	11. 供應商環境社會風險管理	
	B8. 社區投資	12. 產品品質管理	
		13. 客戶滿意度管理	
		14. 知識產權管理	
		15. 誠信合規經營	
		16. 公益慈善	

識別關鍵利益相關方：

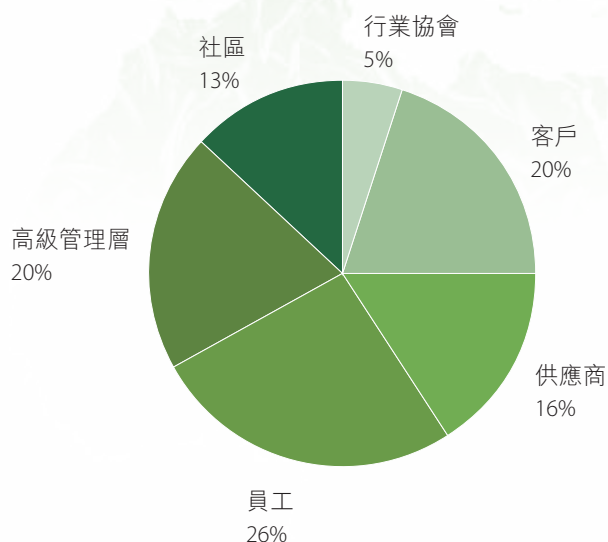
考慮到利益相關方「受我們業務影響」和「影響我們業務」的程度，我們確定了參與實質性評估的利益相關方群體。

開展利益相關方調研：

我們邀請了內部和外部利益相關方代表從「對公司業務的重要性」和「對利益相關者的重要性」兩個角度參與ESG議題的實質性評估問卷調查，以了解利益相關方的期望和關注。

環境、社會及管治報告

參與本次實質性評估調研的利益相關方如下圖所示：



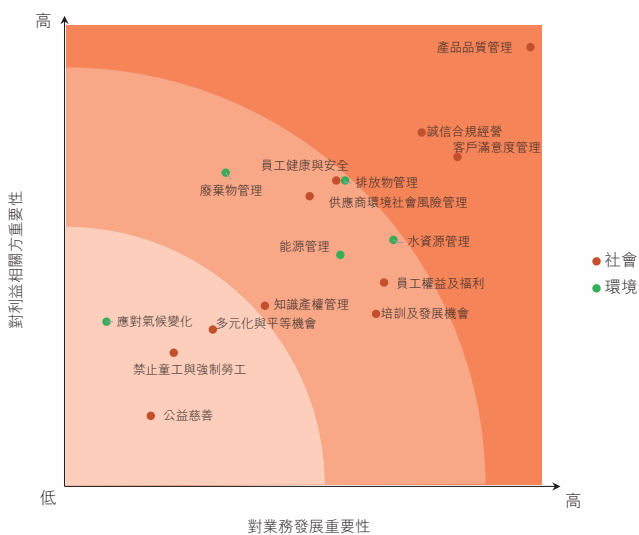
繪制實質性評估矩陣：

透過對內外部利益相關方填寫的實質性評估問卷結果進行分析，我們確定了各ESG議題的重要性優先級，並繪制了實質性評估矩陣圖。

內部確認：

實質性評估結果由本集團管理層及ESG工作小組進行審核及確認。

天福2020年實質性評估矩陣



產品和服務

本集團堅持以科學和嚴格的管理，確保卓越而穩定的品質，致力於為客戶提供優質的產品。

產品質量安全

我們遵守《中華人民共和國食品安全法》和《中華人民共和國產品質量法》等產品質量、健康與安全相關法律及行業標準。本集團秉承「重品質、重安全、重環境」的發展理念，積極貫徹「預防為主、風險管理、全程控制、社會共治」的食品安全理念，建立完善的食品質量安全管理體系，並持續優化。我們制定了《茶葉加工制度》、《茶葉儲存制度》、《食品安全管理制度》和《產品加工作業指導書》等食品質量管理制度，規定了生產技術要求、判定方法、取樣方法及出廠檢驗方法，保證食品生產在嚴格的安全受控狀態下進行，並防止和解決可能產生的食品安全危害。

4大安全认证
看得见的品质

- ① HACCP认证**
确保食品在生产、加工、制造、准备和食用等过程中的安全。通过对加工过程的每一步进行监视和控制，从而降低危害发生的概率。
- ② ISO22000认证**
ISO22000是在食品部门专家的参与下开发的，它在一个单一的文件中融合了危害分析与关键控制点的原则，包含了全球各类食品零售商关键标准的要求。
- ③ 美国NOP认证**
美国国家有机项目(NOP)负责规范美国有机市场。法规于2002年10月21日生效，其后所有在美国销售的标注“有机”、“100%有机”或“有机...制造”的产品，必须接受由美国农业部(USDA)认可认证机构的认证。
- ④ 欧盟EC认证**
EC认证也称CE认证表示产品已经达到了欧盟指令规定的安全要求；被视为制造商打开并进入欧洲市场的护照。是企业对消费者的一种承诺，增加了消费者对产品的信任程度。

為了管控茶葉質量和應對食品安全問題，本集團建立了「生產有記錄、信息可查詢、流向可跟蹤、責任可追究、產品可召回」的茶葉質量可追溯體系。本集團已建立危害分析和關鍵控制點體系（「HACCP」）及食品安全管理體系（ISO22000:2005），並通過第三方公司的體系認證。2020年內，本集團順利完成雙體系的年度審核。本集團的部分出口產品還獲得美國國家有機項目(NOP)認證和歐盟EC認證，這些認證有力推動着本集團質量安全的管理水準。

在質檢上，我們已經具備具有專業質檢能力的自有檢測實驗室，可對農殘、色素及鉛等48項茶產品化學殘留指標進行自檢。同時，我們也委託擁有專業檢測資質的第三方機構進行質檢，以確保各項指標滿足相關國家標準。

環境、社會及管治報告

• 生產

在生產過程中，我們嚴格依照《食品生產通用衛生規範》(GB 14881-2013)、《生活飲用水衛生標準》(GB 5749-2006)和《出口食品生產企業安全衛生要求》等相關標準及法規的要求制定了適用於本集團所有從業人員、設備用具和環境的《食品生產衛生管理辦法》，從以下多方面提出了具體的要求：

- 生產車間的衛生
- 洗手消毒和衛生間設施
- 有害化學品的標記、貯存和使用
- 員工的健康及衛生
- 蟲鼠害控制等

• 貯存

為防止原輔材料和產品在貯存時發生損壞、變質或丟失，並迅速精準調查貨品信息和狀態，我們制定了《產品貯存和防護管理控制程序》和《產品批次溯源管理制度》，用於加強原輔料、產品和備品備件的貯存管理。各生產車間對於原輔材料及生產過程中的半成品、成品在存放和工序流轉間歇中按規定區域存放，予以狀態和批次標記，並對其進出情況及時登賬，定期核對台賬和實物，保證賬物相符。同時，對於不合格半成品或成品進行標識和隔離，以便相關責任部門處理。

• 出廠

產品出廠時，本集團嚴格執行相關標準規定進行出廠檢驗，每批產品必須由品管部檢驗合格後方准出廠。本公司規定微生物指標檢驗不合格的產品，不得復檢，直接判定該批產品為不合格產品且不得放行出廠。本集團已為每個產品加入安全碼，客戶可方便核查及確認產品真偽。

客戶權益保護

作為負責任的企業，本集團持續提升客戶服務，致力於為消費者提供優質的產品及服務體驗。本集團遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》和《食品召回管理辦法》等與消費者權益及隱私保護相關的適用法律法規。

• 滿意度管理

本集團通過電話、郵件等多種溝通渠道傾聽和接收客戶意見和投訴信息。我們依據《業務部客服電話作業程序》和《客訴抱怨處理流程》進行投訴管理，明確每一個客訴場景的後續操作，以「解決客戶疑問，讓客戶滿意」為宗旨，確保第一時間聆聽來自客戶的反饋，了解客戶所訴內容，使客戶的問題得到專業快速的解決。我們將接到的所有投訴進行記錄，展開數據分析，形成具有指導意義的案例匯編，依此對生產活動進行改進。截至2020年12月31日，本集團共接獲關於產品和服務的投訴87起，客戶投訴處理率為100%。

針對門店客戶，為了正確理解並滿足客戶當前及未來的需求和期望，不斷提高客戶的滿意程度，本集團依據《顧客滿意度測量控制程序》建立了門店滿意度服務體系，明確：

- 配送部負責評估顧客滿意程度，確定客戶的需求和潛在需求，接受門店客戶投訴、並將服務及意見傳遞給相關部門；
- 品管部負責對產品信息進行分析；
- 生產技術部負責跟蹤產品品質缺陷或改進建議的處理；
- 廠長或副廠長負責協調各部門實施服務的活動以及客戶的重要投訴。



環境、社會及管治報告

為提升服務效率，我們通過ERP（企業資源計劃）系統收集零售門市的實時銷售及存貨數據，更高效有計劃地管理資源，提高分銷的效率。我們將零售數據化、智能化，將線上、線下與物流進行融合，推動三者一體化。本集團與天貓、京東等線上購物平台長期合作，確保產品能迅速送至客戶手中。

本集團充分尊重客戶權益及隱私，嚴格遵守有關隱私的法律法規，將相關保護條款納入《消費者資料保障及隱私政策》中。在該政策中，我們明確了用戶信息收集範圍和使用規則、用戶個人信息的披露規定、用戶權利以及保護用戶隱私的信息保護措施。我們妥善保管通過銷售渠道獲取的客戶隱私信息，杜絕隨意傳播或使用。

• 產品召回

為保障消費者權益，本集團對不合格產品的發生原因，從生產各環節進行調查，並將不合格批次產品的生產數量、進入銷售環節的數量、銷售區域分佈廣度和企業現存數量等信息，記錄於產品回收計劃中，作為回收操作的執行依據。我們每年進行模擬追溯，確保追溯體系運行良好，召回流程切實有效。報告期內，本集團未發生產品召回事宜。



責任運營

供應鏈管理

本集團建立嚴謹的供應鏈管理體系，對茶葉、茶具、鮮果等原物料採購過程進行嚴格管理，並在《採購管理制度》中對每個採購關鍵節點制定了相應的要求。



供應商篩選機制：我們通過制定《供應商能力調查評價表》、《合格供應商目錄》以及《供方供貨情況記錄表》，根據供應商企業性質嚴格審閱其註冊資料、生產許可證以及國家檢測機構出具的相關產品檢測報告，公正、客觀和及時地篩選出優異的供應商。

執行採購活動：我們持續加強和完善採購流程管理，制定了《茶葉採購政策及程序》和《品管室茶葉採購管理制度》等程序和制度，明確茶葉採購人員進行茶葉採購的標準程序、茶葉採購取樣、茶葉入庫以及成品入庫的流程和細則，要求對進廠茶葉原料進行每批檢測，嚴把原料質量關。

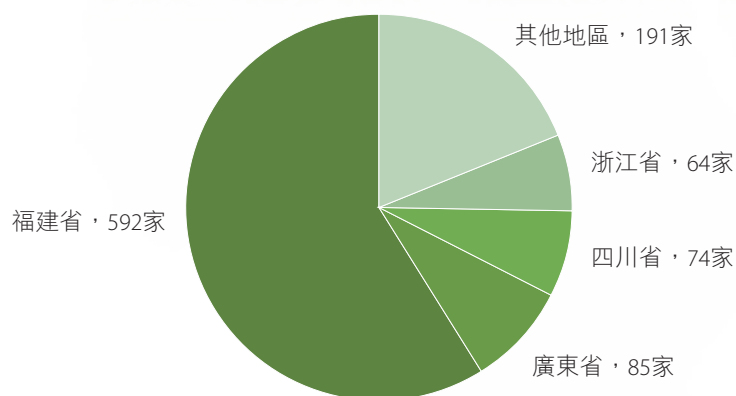
供應商定期評估：為監督及細化供應商管理，本集團建立完善的供應商考核機制，根據《供應商能力調查評價表》對供應商產能、產品質量、供貨時效性、售後服務及環境和社會績效等方面進行考核評估，最終甄選出合格的供應商計入《合格供應商目錄》。

供應鏈可持續發展風險管控：我們注重供應鏈的可持續性發展，將供應鏈環境社會風險以及供應持續性納入供應鏈管理的重要議題，採取一系列有效措施，保障生產和產品供應的穩定性。我們與各供應商保持良好高效的溝通，在溝通交流中向供應商傳遞關於環境及社會風險的各種改善要求，向供應商灌輸可持續發展理念，要求供應商承諾其符合當地環境、社會相關法律法規的要求，進而助推行業整體的發展和提升。

環境、社會及管治報告

我們不定期地與供應商進行交流，對茶園使用的農藥、肥料進行安全指導和檢查，避免土壤重金屬污染，以從源頭上確保原料使用零風險。面對茶葉種植過程中所造成的環境污染，本集團通過對供應商和農戶的技術培訓和綠色環保理念的宣導，積極響應國家制定的農藥減量目標，努力減少農藥的使用。

為支持本地經濟發展，在保障產品質量的前提下，本集團盡可能地向當地供應商採購茶具、包裝材料等原輔料。報告期內，本集團報告範圍內子公司的供應商共有1,006家，其中福建省592家，廣東省85家，四川省74家，浙江省64家，其它地區191家。



商業道德

本集團堅信，廉潔為業務運營至關重要的原則之一，良好的反貪污機制是集團良性發展的基石。本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國合同法》等相關法律法規。我們在《員工手冊》中明確規定員工不得營私舞弊、挪用公款、貪污、收受賄賂，並與商業合作夥伴簽訂廉潔行為規定，要求供應商及客戶亦遵守相關反貪腐要求。報告期內，本集團未發生貪污腐敗訴訟案件。我們禁止任何員工利用個人的職業條件參與任何非法行為，包括但不限於營私舞弊、挪用公款、貪污、收受賄賂等行為，若員工發現相關情況，可通過電話、電郵等方式向相關管理人員進行舉報。

為避免牟取不正當利益的違法違紀行為，我們要求合作夥伴在簽訂商業合作合同的同時簽署《廉潔從業責任書》，規範合同雙方的商業行為，維護公平競爭，建立健全防治商業賄賂的長效機制，深入推進反腐倡廉工作。

本集團設有法務部，專門指導、支持和監督合規和反貪污工作，主導聯絡各個職責部門，定期開展面向新員工和各級管理層的「反貪污、反商業賄賂」等內容的培訓學習，培訓內容包括反貪污受賄、反職務侵佔、反洗錢等商業道德準則及其他有關法律知識。

「反貪污、反商業賄賂」培訓



2020年8月6日，本集團法務部針對新進主管與員工，組織了關於誠信、反貪污活動及一些商業道德準則的培訓，加強廉潔文化建設。

合規宣傳

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》和《中華人民共和國商標法》等法律法規，按照規定進行廣告宣傳，設計產品商標及包裝版面標籤。我們鞏固並推進知識產權管理及保護措施，制定相應的商標授權規範文件及流程單，建立完整的標籤審核流程，對商標等知識產權進行全方位保護。同時，本集團定期對茶廠、食品廠和蜜餞廠等廠務包裝、設計和企劃等相關人員進行食品標籤標識法律知識培訓，通過對預包裝食品標籤通則等法條的解讀，並結合實際案例，提高員工法律意識，預防風險。

環境、社會及管治報告

關愛僱員

本集團深信與員工保持良好的關係，是企業成功的關鍵之一。每位員工都是集團的寶貴資源和財富，本集團充分尊重每位員工，貫徹「互尊、互愛、互敬、互信、互諒、互讓、互助、互勉」的用人理念，為員工創造和諧的工作氛圍。

員工權益與關愛

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等，我們在《員工手冊》中明確錄取政策、人事制度、考勤制度、薪酬福利制度和獎懲制度等內容，幫助員工更好地了解集團的僱傭政策。

• 招聘及解聘

本集團通過社會招聘和校園招聘的途徑進行招聘，且不論民族、種族、宗教或性別等，提供平等的就業和升遷的機會，堅持同工同酬，促進多民族就業。本集團依法與員工簽署《勞動合同》，並遵照勞動合同的約定履行企業應盡的義務，同時也對於員工勞動合同的解除條件進行詳細規定。

本集團嚴禁聘用低於相關法律規定年齡的童工。面試時，人力資源部會要求求職者提供有效的身份證明文件以確認求職者的實際年齡符合要求。若後續發現有誤用童工現象，我們會嚴格遵循法律法規立即解除與其的勞動合同並妥善處理，保護其合法權益。

報告期內，本集團未發生僱傭童工事項。

• 薪資福利與晉升

本集團堅持按勞分配、注重效率和公平的原則，建立完善的崗位績效工資體系，根據員工的崗位、業績和能力等提供有競爭力的薪酬。員工薪酬由崗位工資疊加學歷加級、年資、職務津貼、技術加級、崗位津貼和績效等構成。本集團內部晉升渠道暢通，晉升流程明確，尊重員工的職業發展規劃。

• 工作時數與假期

本集團員工工作時數嚴格遵守國家有關法律法規要求，合法享受休假權利。除了國家法定節假日之外，員工可享受隨工齡增長而增加的帶薪年假，以及帶薪病假、喪假、婚假和產假等假期。本集團提倡在法定工作時間內完成工作任務，若無法完成需要加班，則進行相關審核，安排補休或依法支付加班津貼。

報告期內，本集團未發生強制勞工事項。

• 員工關愛

本集團積極關愛員工，在傳統佳節為員工準備禮品，並定期組織員工福利旅遊。我們對患病困難員工進行及時地慰問和幫扶，為員工創造歸屬感，提升其幸福感。報告期內，本集團對14名困難員工進行慰問關心，累計發放慰問金人民幣28,000元整。

員工健康與安全

本集團極其重視員工的健康和安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》和《生產安全事故應急預案管理辦法》等國家相關法律法規要求，努力為員工提供一個安全、健康的工作場所。

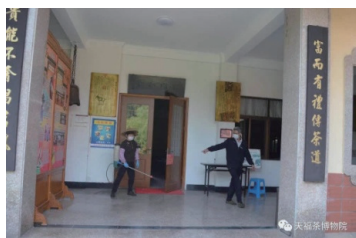
我們依據《天福健康與安全管理制度》加強安全生產與職業健康的管理，對可能產生職業病危害的作業區域開展職業病危害預評價、控制效果評價及防護措施驗收。本集團按照預評價要求採取多種措施來保障作業區域員工的健康與安全，配置必要的勞保用品、消防器械、急救包和警示標識等，加強對安全設施的巡檢與維護，確保安全生產和職業病防治工作的穩定落實，為員工營造安全和舒適的工作環境。本集團定期組織員工開展年度體檢、消防培訓和應急演習、交通安全知識和急救培訓等活動。根據《工傷保險條例》，本集團規定了工傷認定範圍、流程及機制，保證因工作遭受事故傷害或者職業病的員工及時獲得醫療救治和經濟補償。

截至2020年12月31日，本集團共計工傷損失1,030.5天。

抗擊疫情，保障員工，天福在行動！

新冠疫情期間，本集團高度重視員工的健康與安全，召開專題會議，制定一系列抗疫防控措施：

- 1) 加強廠區疫情防治宣傳工作，確保疫情期間安全防護深入人心；
- 2) 各生產單位組織人員對員工進行疫情排查，加強疫情排查力度；
- 3) 為員工統一發放醫用口罩，並檢查佩戴情況，做到人人佩戴；強化各卡點來往人員的體溫檢測，做到早發現、早報告、早隔離、早治療，果斷出擊、嚴防死守；
- 4) 堅持落實廠區的每日消毒工作，重點加強食堂、班車、公共辦公室等人員公共集中區域的消毒工作。



廠區內消毒殺菌



防疫測溫



防疫知識講座

「消除事故隱患，築牢安全防線」的應急演練活動

2020年6月，漳州天福茶業有限公司舉行了「消除事故隱患，築牢安全防線」的應急演練活動。活動主要分五項流程進行：一是應急知識和心肺復蘇知識培訓；二是播放疫情防控宣傳片；三是消防知識培訓；四是在戶外消防演練；最後進行經驗總結與點評。

本集團以本次活動為契機，進一步優化相關應急管理機制，增強安全生產責任意識，夯實安全思想基礎，促進安全生產形勢持續穩定發展，全面營造「安全第一，預防為主，綜合治理」及「以人為本，關愛生命」的生產氛圍。



應急知識和心肺復蘇知識培訓



疫情防控制培訓



消防知識培訓



戶外消防演練

第六屆「飛魚杯」、第三屆「小魚杯」游泳比賽

我們定期組織員工開展體育運動，豐富員工生活、增強員工體魄。2020年10月11日，本集團舉行第六屆「飛魚杯」、第三屆「小魚杯」游泳比賽，共有100多名選手參加了共9個項目的角逐。本次活動提高了大家的健康意識，增強了公司的運動氛圍，並提升了團隊凝聚力。



員工培訓與發展

天福堅持員工與企業共同成長，圍繞自身發展戰略，結合員工發展需求，每年制定年度培訓計劃，將培訓指標落實到各個部門，制定了面向全體員工分層、分類、分級的全方位培訓體系，並通過《員工手冊》中的相關章節向員工介紹相關規定。我們鼓勵員工提高自身能力，並積極安排員工參與外部的培訓項目，拓展員工職業發展空間，全面提升員工職業能力、職業素質、職業精神，為員工打造良好的成長發展平台，亦為天福的良好運營儲備大量的優秀人才。

新員工入職培訓

- 企業文化及各類管理制度
- 法務知識
- 節能減排意識
- 體驗茶文化

部門崗前培訓

- 技術崗前培訓
- 茶道培訓
- 茶藝師培訓

管理人員外部培訓

- 高等院校
- 研習會
- 茶文化研究會

管理人員拓展培訓

- 管理基礎知識
- 項目管理辦法
- 集團管理體系

本集團重視並鼓勵在職員工提升本崗位所需的專業技能和知識。集團制定了「二元制」政策，鼓勵員工進修學習、提高學歷。若員工取得相關的專業證書，如學歷晉升、崗位專業知識考級（評茶師、茶藝師、會計師和人力資源管理師）等，本集團則會在薪資方面給予一定的鼓勵。截至2020年12月31日，已有22位「二元制」員工畢業，成為集團的儲備人才。另外，本集團與漳州科技職業學院建立了良好的合作關係，為集團源源不斷地輸送大量專業人才。

為提升員工的技能水平，集團鼓勵員工參加企業新型學徒制培訓，依托漳州科技學院特開設中級茶藝師、中級評茶員兩個專業面向員工免費培訓，學制1年。對於參加培訓並獲得證書的同仁，集團將給予相應的獎勵，並藉此作為員工提薪、晉升的一個參考依據。

新進員工綜合培訓



2020年8月上旬，漳州天福茶業有限公司舉行2020年第一期新進員工綜合培訓，共有37位新同仁參加。培訓課程主要以天福企業文化、茶文化素養、團隊精神等為核心內容，旨在增強員工對企業的認識，提高職業素養、凝聚團隊精神。

環境、社會及管治報告

綠色發展

作為環境保護的積極倡導者，本集團堅持綠色低碳的生產運營模式和採購原則，持續打造綠色低碳的產業環境，推動茶產業的可持續發展，樹立良好的企業道德觀。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境相關法律法規，積極提高全體員工的環保意識。此外，本集團還採取措施減少溫室氣體排放，減少廢棄物，提高能源使用效益和用水效益，致力於降低運營對周圍環境的潛在負面影響。

我們的目標和承諾：



減少排放量

確保所有生產和生活廢水經過污水處理廠處理後符合《污水綜合排放標準》(GB8978-1996)的排放標準



減少廢棄物

新增產品的包裝100%選用可循環利用的原材料



提高能源使用效益

1. 倡導使用可再生能源，至少5%的生產生活用電來自於光伏發電
2. 採購節能環保設備，節能LED燈在廠區的覆蓋率大於90%



提升用水效益

積極推進中水回用，優先使用經污水處理站處理後的生產生活廢水進行廠區綠化灌溉

節約資源

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等適用的法律法規，並依此制定了《天福節能管理制度》，積極採取措施提高各項能源、水資源和物料的利用效率。我們設立專人專崗定期收集資源使用數據，通過對比分析制定資源使用計劃與目標，不斷提升資源管理水準，持續改善集團的資源利用績效。

為更好地節約對各項天然資源的使用，本集團在所有新員工入職時，對其進行節能減排相關課程的培訓，以增強員工的節能減排意識，並使員工在工作過程中牢記節能減排的要求，共同促進節能減排事業。

本集團運營中涉及資源消耗主要包括水資源，生產用電和鍋爐燃料及包裝材料。我們制定循環用水計劃，進行設施改造，不斷提高企業的水資源使用效率；積極推行節能舉措，計劃逐步由天然氣替代柴油、汽油的使用，降低傳統能源的消耗；持續關注包裝材料的合理使用，提高包材利用率。



- 在廠區內積極推進中水回用，優先使用經污水處理站處理後的生產生活廢水進行廠區綠化灌溉和清潔；
- 加強生產車間和辦公區域的用水管理，每日記錄用水量；
- 用水區域張貼節約用水的標識標語，加強節水宣傳。

水資源 管理



- 優先採購節能環保設備；
- 倡導使用可再生能源；
- 鍋爐使用天然氣代替傳統燃料；
- 及時關閉不在使用狀態的電器及設備，安排專人巡查。

能源 管理



- 遵守法律法規，杜絕過度包裝；
- 新增產品的包裝優先選用可循環利用的原材料；
- 優選包裝供貨商，降低包裝材料的使用與損耗；
- 鼓勵客戶使用電子券代替傳統紙質優惠券。

包裝材料 管理

環境、社會及管治報告

環保減排

本集團採取「減量化、無害化、資源化」的措施來處理生產過程中產生的廢水、廢氣、固體廢棄物，頒佈並執行《天福環境保護管理制度》，注重減少生產與運營過程中產生的污染物排放量，並通過一系列培訓和環保活動，提高員工的環境保護意識。根據國家法律法規，本集團針對各產污環節配備對應的環保設備和專業管理人員，以確保污染物經處理達到當地法規要求後排放，盡可能減少其對環境造成的影響。

廢水方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，確保所有生產和生活廢水經過污水處理廠處理後符合《污水綜合排放標準》(GB8978-1996)的排放標準。為了響應國家保護環境政策，為進一步提升污水處理能力，漳州天福茶業有限公司建造了一座新污水處理站，用於處理生產生活廢水。新建污水處理站於2020年1月投入運營，污水處理量最大可達到1,500噸，出水水質均優於國家相關標準要求。

廢氣方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規。茶葉生產過程中產生的廢氣主要成分為粉塵，經布袋除塵器處理後排放，進而減少粉塵排放量。鍋爐使用天然氣作為燃料，並委託第三方進行定期檢測，保證鍋爐尾氣排放濃度符合《鍋爐大氣污染物排放標準》(GB13271-2014)的排放要求。

溫室氣體方面，集團積極採取節能減排舉措，提高電能使用效率，如提倡節約用電、生產車間使用節能LED燈等。此外，本集團正在大力推進光伏發電項目，優化能源使用結構，以達到減少溫室氣體排放的目的。

天福節能減排實踐之光伏發電

在「綠色中國」政策指導下，本集團堅持綠色低碳的可持續發展模式，在廠區內大力發展新能源光伏發電項目。漳州天福茶業有限公司大力發展分佈式光伏發電項目，光伏組件安裝在廠區車間和倉庫的屋面以及車棚上，總共裝機容量3.5MW，採用餘電上網模式併網。截至2020年12月31日，光伏設備累計發電207.25萬度，相當於減少了1,504噸二氧化碳排放。



廢棄物方面，本集團按照《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，對有害廢棄物與無害廢棄物進行分類管理，設置規範的暫存間。對於有害廢棄物，依據《國家危險廢物名錄》識別出的有害廢棄物委託給有資質的第三方公司進行無害化處理，以減少有害廢棄物對環境的影響。對於具有回收價值的無害廢棄物，如廢舊物資、廢紙箱和廢鐵等，回收後進行外銷綜合利用。生產過程中產生的廢渣和廢水處理污泥經堆肥處理後作為有機肥料用於茶園的施肥。不具備回收價值的生活垃圾和其他無害廢棄物，則交由第三方公司承包運出後進行焚燒和填埋等無害化處理。

應對氣候變化

本集團供應鏈系統的常規風險評估中已包含對業務連續性風險的考量，並將因氣候變化而導致的物理風險包含在其中。各業務部門通過對可能出現的氣候變化風險進行分析，形成有效的應對措施，保障在發生突發情況下生產和產品供應的穩定性。同時，本集團意識到氣候變化對原材料的價格和質量可能造成的負面影響。為增強我們業務對氣候變化的適應和抗擊能力，本集團建立多樣化的供應商名單。本集團生產工廠遍佈福建、浙江、四川等全國各地，可以有效地應對因區域極端天氣而導致的生產中斷風險。

此外，氣候環境變化還可能造成產品保質期限的縮短，從而導致產品品質不合格。本集團根據氣候變化正確評估保質期限及儲存環境，確保不因質量問題造成對消費者的傷害及影響公司品牌形象。

環境、社會及管治報告

慈善公益

為規範集團的慈善與公益活動，更好地回饋社會，本集團推出《天福慈善與公益活動管理制度》，結合天福的業務特點，支持茶文化傳播、社區服務、環境保護、知識傳播、社會援助和志願者活動等多種形式的公益活動。

文化宣導

「寒夜客來茶當酒」，客來奉茶、以茶會友是中國人自古以來的傳統。本公司把握住茶葉的特點，充分利用茶的「外交優勢」，廣交各界朋友，弘揚中國茶文化，通過茶文化的推廣，促進社會文明的發展，實現人類社會「富而有禮、祥和樂利」的大同世界。

本集團分別於福建漳浦及四川夾江創辦兩家茶博物院，向大眾普及茶文化，將中國茶產業發揚光大。漳浦天福茶博物院更是榮獲為國家AAAA級旅遊景區、首批全國農業旅遊示範點。天福茶博物院開院後，集團以茶博物院為基地，設立茶道教室、茶道表演廳和國際茶道交流部，積極發掘傳統茶藝瑰寶，並多次主辦或者參與國際和國內的各項茶道交流活動。

兩岸交流

本集團自創辦以來，發揮自身優勢及特色，以「擁抱漳州，牽手兩岸，走向世界」為發展目標，助力「一帶一路」戰略，積極開展對台徵才計劃，使天福成為兩岸交流的重要窗口及橋梁。董事長及創辦人李瑞河先生提出，要積極響應國家「一帶一路」政策和對台「一代一線」的號召，辦好茶學教育和培訓工作，讓中國茶文化走向世界。漳州科技職業學院創辦台青茶學精英班，每年例行招生，開啟兩岸合作雙贏、校企定單辦學的新模式，採取在校理論學習，到天福集團工廠、門店實訓交替進行。

2020年「天福杯」海峽兩岸名茶邀請賽

2020年11月22日，「天福杯」海峽兩岸名茶邀請賽頒獎典禮在漳州漳浦天鵝湖餐廳舉行。連續10年舉辦海峽兩岸之間的名茶大賽，見證天福尋好茶的信念與追求，從未改變。

海峽兩岸茶人匯聚一堂，以茶會友，多個茶樣同台鬥韻，展示兩岸茶產業融合發展的良好成效。通過公開、公正、公平的比賽讓兩岸茶業共襄盛舉，促進兩岸制茶水平提升，推動兩岸茶文化交流與發展，讓兩岸茶界享受到攜手發展帶來的豐碩成果。天福將繼續不遺餘力，打造匠心好茶，矢志不渝推動茶產業的創新升級與茶文化的傳播交流，讓和諧之飲香飄四海。



公益慈善

本集團為教育事業積極貢獻力量，董事長及創辦人李瑞河先生本着「取之於茶、用之於茶、利之社會」的理念於2008年自費創立漳州市李瑞河文化教育基金會。我們還與漳州科技學院簽訂就業協議，每年漳州科技學院將向天福各營業單位輸送實習生或畢業生，並被評為「漳州市市級高校畢業生就業見習基地」。為激勵學生發奮讀書，本集團還設立了「天福之星獎學金」，此外，為助力員工子弟的教育，我們為優秀員工子弟設立獎勵金進行鼓勵。

本集團積極承擔尊老愛幼的社會責任，始終關注着老人及兒童的生活。報告期內，本集團累計向老人會捐款人民幣10,000元，累計捐資助學人民幣10,800元。

「樹敬老之風，促社會文明」重陽節敬老主題活動

2020年10月25日重陽佳節，為樹立「尊老、敬老、愛老、助老」的社會風氣，讓老人度過一個愉快的節日，天福舉辦「樹敬老之風，促社會文明」重陽節敬老主題活動，向老人們送去了重陽節的祝福，讓當地老人感到尊重和關懷。



助力抗疫

疫情無情，天福有愛！2020年3月1日上午，本集團通過漳州漳浦紅十字會，為防控新型冠狀病毒疫情捐款捐物。本集團捐贈現金人民幣60萬元整，指定用於防控新型冠狀病毒疫情；捐贈價值人民幣72萬元的12,000份天福貴人茶—白茶調味茶，馳援武漢一線醫務人以及為此次疫情辛苦付出的海峽兩岸醫護人員們，為疫情防控貢獻力量！

董事長及創辦人李瑞河先生代表天福鄭重承諾：全國所有奮戰在抗疫一線的醫護工作者，都是天福的貴賓，終身享受在全國1,200多家天福茗茶店內免費喝茶。用行動表達尊重，尊重不設時限！

一方有難，八方支援。天福心系武漢疫情，踐行社會責任，不忘初心，以茶為本，以民眾健康為己任，以切實行動為打贏這場疫情全民阻擊戰貢獻自己的愛心和力量！



「熱血戰疫 為愛捲袖」無償獻血活動

為響應盤陀鎮政府開展「熱血戰疫，為愛捲袖」無償獻血志願者活動，天福總管理二處積極宣導全體員工無償獻血，共有50名員工參與到無償獻血活動。大家發揚天福公益精神，為社會奉獻愛心，傳遞社會正能量。



環境、社會及管治報告

附錄I：關鍵績效指標表

本報告之環境範疇和社會範疇的關鍵績效指標披露範圍涵蓋本集團漳州天福茶業有限公司、漳浦天福觀光茶園有限公司、夾江天福觀光茶園有限公司、浙江天福茶業有限公司和貴定天福觀光茶園有限公司。受疫情的影響，本集團報告期內的環境範疇關鍵績效指標相較於2019年有所下降。由於部分子公司進行工程建設，生活垃圾的排放量有所增多。

1) 環境範疇量化關鍵績效指標如下表所示：

排放物關鍵績效指標	2020	2019	2018
排放物			
廢水量(萬噸)	18.8	26.4	22.0
化學需氧量COD(噸)	18.5	26.0	20.0
氨氮N-NH ₃ (噸)	3.0	4.3	2.9
懸浮顆粒物SS(噸)	12.0	17.1	12.9
溫室氣體¹			
直接溫室氣體排放(範疇一)(噸二氧化碳當量)	1,131.6	1,488.7	1,243.6
其中：化石燃料燃燒(噸二氧化碳當量)	1,131.6	1,488.7	1,243.6
能源間接溫室氣體排放(範疇二)(噸二氧化碳當量)	8,464.9	8,859.4	5,605.9
其中：外購電力(噸二氧化碳當量)	8,464.9	8,859.4	5,605.9
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸二氧化碳當量)	9,596.5	10,348.1	6,849.5
溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量／百萬元人民幣收入)	5.6	5.8	4.2
有害廢棄物			
廢油漆(噸)	0.047	0.056	0.07
鎳鎘電池(噸)	0.005	0.005	0.01
有害廢棄物總量(噸)	0.051	0.061	0.08
有害廢棄物排放密度(噸／百萬元人民幣收入)	3.0×10 ⁻⁵	3.4×10 ⁻⁵	4.8×10 ⁻⁵
無害廢棄物			
生活垃圾(噸)	1,025.2	732.0	344.5
廢舊物資(噸)	67.0	56.7	26.1
廢鐵(噸)	18.6	33.4	124.7
廢紙箱(噸)	205.5	217.1	382.8
污泥(噸)	3.7	6.3	5.4
無害廢棄物總量(噸)	1,319.9	1,045.5	883.5
無害廢棄物排放密度(噸／百萬元人民幣收入)	0.77	0.58	0.54

註：

1. 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《食品、煙草及酒、飲料和精制茶企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。

資源使用關鍵績效指標	2020	2019	2018
能源消耗			
能源消耗總量(兆瓦時) ¹	18,096.0	20,211.9	14,311.8
其中：天然氣(萬立方米)	35.4	36.6	36.8
其中：柴油(萬升)	7.2	18.4	12.1
其中：汽油(萬升)	8.1	9.7	6.0
其中：外購電力(兆瓦時)	12,819.0	13,531.7	8,584.7
能源消耗密度(兆瓦時／百萬元人民幣收入)	10.6	11.2	8.7
水資源消耗			
用水量(噸)	278,211.8	341,567.9	236,384.8
用水密度(噸／百萬元人民幣收入)	162.5	190.1	144.5
包裝材料消耗			
包裝材料用量(噸) ²	466.6	517.6	547.3
單位產品佔量(噸／噸)	32.7%	37.3%	44.8%

註：

1. 能源消耗總量根據外購電量、天然氣用量、柴油用量、汽油用量及國家發展和改革委員會發佈的《食品、煙草及酒、飲料和精制茶企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表1化石燃料相關參數缺省值計算及附表2燃油密度缺省值。
2. 由於內部統計採用數量單位，暫時無法披露所有包裝的重量，披露數據選擇2020年銷量最高的前50款產品進行計量。2019年披露範圍為當年度銷量最高的前40款產品。報告期內，由於單位產品包裝佔量下降，因此包裝材料用量也有所減少。未來，本集團將逐步完善包裝材料的重量統計，提高數據披露水平。
3. 本集團的生產活動是茶葉、食品和蜜餞的生產加工，不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面(環境及天然資源)及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)不適用，故本報告內不披露。

環境、社會及管治報告

2) 社會範疇量化關鍵績效指標如下表所示：

	2020年 僱員總數 (人)	2020年 僱員流失比率 (%)
B1 僱傭		
按性別劃分		
男性	553	7.2%
女性	1,385	7.5%
按年齡劃分		
35歲以下	493	13.6%
35-45歲	672	5.2%
45歲以上	773	5.4%
按僱傭類型劃分		
全職	1,702	7.9%
兼職	236	3.8%
按地域劃分		
中國大陸員工人數	1,927	7.5%
海外員工總人數	11	0%

	2020年 受訓僱員百分比 (%)	2020年 平均培訓時數 (小時)
B3 發展及培訓		
按性別劃分		
男性	30.8%	7.3
女性	69.2%	10.4
按僱員類別		
高層管理人員	6.6%	8.1
中層管理人員	17.1%	13.4
基層人員	76.3%	9.2

附錄II：ESG報告指引索引表

KPI	描述	章節名稱
A1	排放物	綠色發展 環保減排
A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄I：關鍵績效指標表
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄I：關鍵績效指標表
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）	附錄I：關鍵績效指標表
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）	附錄I：關鍵績效指標表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色發展 環保減排
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色發展 環保減排
A2	資源使用	綠色發展 節約資源
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）	附錄I：關鍵績效指標表
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄I：關鍵績效指標表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色發展 節約資源
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色發展 節約資源
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	附錄I：關鍵績效指標表
A3	環境及天然資源	不適用
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	不適用
A4	氣候變化	綠色發展 應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	綠色發展 應對氣候變化

環境、社會及管治報告

KPI	描述	章節名稱
B1	僱傭	關愛僱員 員工權益與關愛
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數	附錄I: 關鍵績效指標表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄I: 關鍵績效指標表
B2	健康與安全	關愛僱員 員工健康與安全
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	/
B2.1	因工傷損失工作日數	員工健康與安全
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	關愛僱員 員工健康與安全
B3	發展及培訓	關愛僱員 員工培訓與發展
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	附錄I: 關鍵績效指標表
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	附錄I: 關鍵績效指標表
B4	勞工準則	關愛僱員 員工權益與關愛
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	關愛僱員 員工權益與關愛
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	關愛僱員 員工權益與關愛
B5	供應鏈管理	責任運營 供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	責任運營 供應鏈管理
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例, 向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	責任運營 供應鏈管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環節及社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法	責任運營 供應鏈管理
B5.4	描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例, 以及相關執行及監察方法	責任運營 供應鏈管理

KPI	描述	章節名稱
B6	產品責任	產品和服務 責任運營
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	產品和服務 客戶權益保護
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	產品和服務 客戶權益保護
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	責任運營 合規宣傳
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	產品和服務 產品質量安全 客戶權益保護
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	產品和服務 客戶權益保護
B7	反貪污	責任運營 商業道德
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	責任運營 商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	責任運營 商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	責任運營 商業道德
B8	社區投資	慈善公益
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）	慈善公益
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	慈善公益