



翠華集團[®]

TSUI WAH GROUP

Tsui Wah Holdings Limited

翠華控股有限公司






(於開曼群島註冊成立之有限公司)

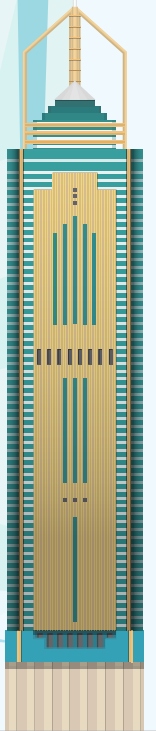
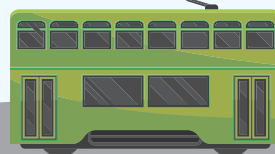
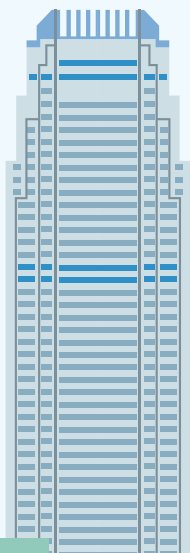
股份代號：1314

環境、
社會及
管治報告

2021

目 錄

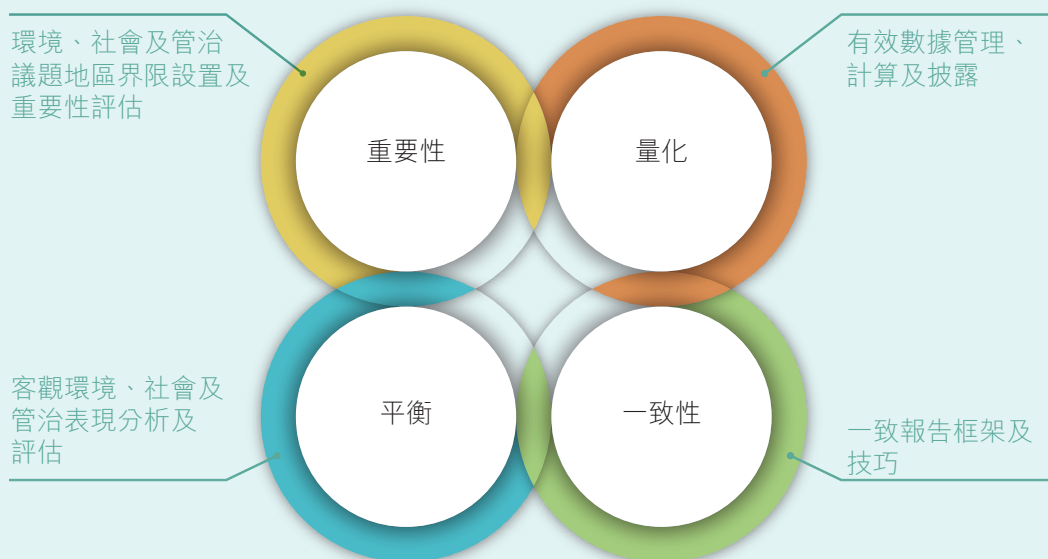
關於本報告	2
致權益相關者函件	6
關於翠華	12
可持續發展管理	20
應對新冠疫情	32
 關心員工	36
 關心顧客	50
 關心社區	61
 關心供應商	64
 關心環境	68
法例及政策	82
附錄	83
報告披露指標	87



關於本報告

翠華控股有限公司(以下簡稱「翠華」或「本公司」，連同其子公司統稱「本集團」)嚴格遵守香港聯合交易所有限公司(「香港交易所」)證券上市規則附錄27 — 環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」)，欣然呈列截至2021年3月31日止年度(「2021年財政年度」)的環境、社會及管治(「ESG」)報告，其展示本集團在2021年財政年度的ESG管理和企業可持續發展方面的方針及表現。

本ESG報告的報告原則



鑑於香港交易所要求編製ESG報告的報告原則，本ESG報告的內容已按重要性、量化、平衡及一致性原則釐定及載述。有關四項原則旨在為ESG指引中所要求ESG資料披露的所有方面提供基礎，而有效運用該等原則可使翠華所呈列的ESG報告更能客觀、透明及準確展示本集團於2021年財政年度內的ESG管理及可持續發展。

關於本報告

重要性：重要性為衡量在某方面是否足夠重要的門檻，相關資料須進行監察、評估、管理及披露。作為一種戰略業務工具，基於權益相關者參與的廣泛、全面及科學為本的重要性評估有助於本集團釐定報告的具體內容，從而更有效管理其與ESG相關的風險。因此，翠華貫徹其重要性原則，精心設定報告範圍，載述重要性評估所確定已對或長遠而言將會對本集團業務產生重要影響的重大ESG議題。

量化：憑藉強健的績效監控系統、可持續發展管理框架及有效的分析技術，ESG數據收集和報告流程已成為推動翠華達致成功ESG管理的眾多因素之一。本報告載述完整數據，當中涵蓋有關本集團年內ESG績效的資料披露載述及統計數據，以致翠華能以量化及定性分析應用排放、自然資源開發及供應商分銷等可持續發展關鍵績效指標（「關鍵績效指標」），從而進一步衡量管理層瞭解及處理被視作最相關及重要的無形層面的程度。

平衡：披露所有正面及潛在負面數據，公正描述本集團ESG績效，對於確保受眾能接獲準確資料，以及基於權益相關者作出的所有知情決策而製成的報告維持有效與否方面至關重要。本集團一直秉承有關原則，不僅於在報告中披露定性與量化資料之間維持適當平衡，更從正反兩方面對其於本年度的ESG管理進行深入分析。翠華歡迎各界權益相關者提供寶貴意見，並會堅持根據各種ESG標準透明地披露其真實績效。

一致性：通過在數據收集、計算、評估及呈報中採用一致方法，翠華致力籌劃業務發展過程圖表，確保包括投資者、顧客、供應商及其他權益相關者在內的所有讀者能夠追蹤及比較其及業內同儕過往內部可持續發展的表現。此外，翠華通過明確披露其所提述的標準、其使用的工具及涵蓋的範圍，進一步提高溫室氣體（「溫室氣體」）計算過程的透明度，以便將來本集團在環境績效方面可維持可比較性及一致性。翠華致力維持其自2018年起設立的報告方針及框架達到高度一致，並選擇遵循上一份報告中所使用的基本格式。

關於本報告

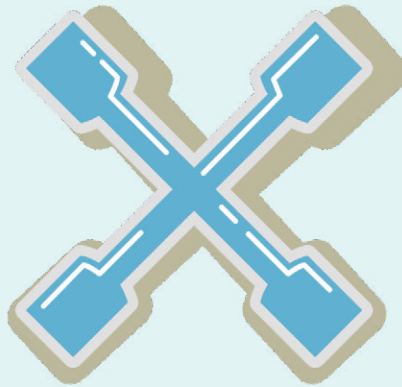
於ESG報告中遵守國際原則



界定範圍，及
物色及排列主題



持平估值，
制訂全面的績效分析



利用數據管理平台收集及
記錄資料



堅持一致
以科學為本的計算及
報告風格

為適應氣候變化伴隨的風險及遏制全球經濟波動所帶來的不可預測的潛在負面影響，本集團不遺餘力地探索氣候變化對財務及運營的影響並識別潛在機遇以作改進及發展。憑藉深入評估氣候緊急狀態在短期、中期及長期可能對本集團業務造成的影響，本集團參照市場趨勢、行業標準及全球框架(包括氣候相關財務資訊披露工作組(「TCFD」))，繼續優化其ESG治理模式、發展策略、風險管理系統以及企業可持續發展的目標。為推出符合國際標準的ESG報告切合全球讀者需要，本集團運用可持續發展目標(「可持續發展目標」)作為可持續發展及連接本集團ESG實踐與全球商定可持續發展計劃的指引，並將可持續發展目標視為總體框架，以根據可持續發展目標指南(SDG

關於本報告

Compass，為可持續發展目標商業行動指南)下的程序塑造、引導、傳達及報告其戰略、目標及活動。此外，本集團獲悉並採用全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告標準，以提高報告的完整性、國際兼容性及行業可比性。本集團採用的特定主題管理方式及標準於本ESG報告末的全球報告倡議組織鏈接表中闡述，其中有完整的內容索引供讀者參考。

本集團相當重視權益相關者參與可持續發展的討論，並建立有效的數據管理平台藉以有效收集、儲存、取得、檢索及處理相關的ESG資料。具體而言，本ESG報告中披露的資料主要為通過本集團的官方文件及統計數據、根據相關政策制訂的日常管理和實踐記錄，以及由獨立人士進行的調查結果等渠道所收集的資料，而各項均要求內部及外部權益相關者提供相關的ESG資料以及詳細描述及證據。

為精益求精，翠華誠邀並歡迎所有讀者電郵至info@tsuiwah.com，向本集團分享意見及就其可持續發展提供建議，如欲深入瞭解本集團的可持續發展方針，請瀏覽我們的官方網頁，網址為<http://www.tsuiwah.com>。

設定界限

從最初就設定清晰的報告界限，有助報告讀者釐清報告範圍，並比較本公司多年來及行業內實施相關ESG政策的成效，同時讓本集團減低不慎忽略本集團於回顧年度內從事的重大活動或業務營運的風險。遵循香港交易所更新的呈報規定，本集團根據重要性準則審慎評估其業務實體及營運，並編製涵蓋本集團主要營運相關環境及社會績效的ESG報告，包括本集團在香港、中國內地、澳門及新加坡的79間餐廳、數間中央廚房及行政辦事處。本ESG報告已就範圍界限設定標準，會否報告翠華的相關ESG績效和氣候對其業務造成的相關影響，乃主要視乎我們按重要性層面判斷該實體是否屬於本集團的營運控制範圍。

除非另有說明，否則本ESG報告的報告期為2021年財政年度。

致權益相關者 函件

尊敬的權益相關者：

本人謹代表翠華控股有限公司董事(「董事」)局(「董事局」)向權益相關者提呈我們第四份單獨刊發的ESG報告，以呈現本集團於截至2021年3月31日止年度在可持續發展方面的方針和績效。

對翠華而言，2021年財政年度無疑充滿挑戰及不確定性，期間全球經濟環境不穩及COVID-19疫情(「疫情」)導致的公共衛生緊急事件對全球有序生活造成重大影響，特別是對餐飲業營運的威脅。堅持不懈漸進變革，追求可持續發展，一直是我們業務發展及企業願景的核心，亦成為強大動力，推動我們追求可持續的經濟、社會、環境及管理成功。作為香港茶餐廳行業最知名的品牌之一，隨著我們在地域覆蓋、餐飲網絡及運營創新方面進行戰略業務擴展，翠華對於推廣傳統香港美食文化一向不遺餘力，在食物質素、衛生條件和待客之道方面均一絲不苟。近年來，翠華在餐飲業的多元化業務穩步發展，達到極大成功。面對全球經濟波動導致客戶購買力轉弱，我們的首要任務是完善業務，加強管理並強化管理方針以處理各種風險。就此，我們認為，成為兼顧經濟增長、環境責任及社會福祉於一身的負責任企業非常重要。香港、中國內地、澳門和新加坡員工同仁迄今為止堅持翠華的企業願景，致力生產優質食品，並向客戶提供一流服務，彼等付出的辛勞及攜手協力，我們對此一直與有榮焉。彼等的不懈努力推動翠華轉變為更關心環保及對社會負責的企業，此乃鼓舞我們成為香港餐飲業的長青樹並在市場上不斷維持競爭力和可持續發展的基礎及動力。

為堅持向食客提供最優質美食，從嚴選新鮮原料、維持健全的食品儲藏條件、整個生產過程的衛生狀況，一直到提升食品供應的服務質量及食物廚餘管理都深植於翠華50多年來的基本營運原則。作為一家街知巷聞的連鎖茶餐廳，翠華業務網絡從香港擴展至海外市場，並於2012年成功在香港聯交所上市(股份代號：1314)。我們一直以發揚茶餐廳文化為使命，翠華

致權益相關者函件

對於保存及發揚華人長存精神的堅持未曾改變。誠如我們以「翠華」為名，象徵翠綠常青及中華，翠華扎根香港半個世紀，見證了香港市民的「獅子山精神」，香港的繁榮及可持續發展是我們最為關心的。翠華數十年前便已致力在世界推廣茶餐廳及香港文化，我們將繼續評估市場，並為其業務擴展釐定潛在的風險及機會。

保護我們的員工及顧客

安全及健康始終是我們的首要任務。面對如此前所未見的全球衛生緊急事件，我們更加保護全體人員的健康及安全。於2020年年初，隨著疫情爆發，全球受到嚴重衝擊。為立即應對危機，董事局設立危機處理委員會（「委員會」），持續追蹤進展並對疫情持續的狀況保持謹慎。委員會負責評估疫情對本集團營運及財務表現的持續性及穩定性的影響，並提出必要預防措施。委員會作出策略性指示及制定嚴謹的內部政策，以指引員工儘可能減低其中的運營及安全風險、同時減少對本集團寶貴顧客及社區成員在健康安全方面的不利影響。委員會亦協調高級管理層及本集團各部門每週就防疫措施的执行進行討論。

在健全的緊急應變機制下，我們制定了一連串有效的預防措施，以自疫情爆發起保護員工及顧客。從提供個人防護裝備及對第一線員工訂下嚴格的指引，到購置「高溫消毒儀器」來消毒所有場所、在餐桌間放置透明隔板區隔，同時為遵循政府規定，在全線餐廳入口安裝「智能測溫儀」以測量顧客體溫並安裝空氣淨化器／換氣設施。我們的及時反應、各項措施以及透過齊心合作克服困難的最重要決心，帶領我們經歷疫情風暴，同時不忘初心，提供顧客最高品質的服務。

致權益相關者 函件

逆境中求勝

疫情期間，我們見證食品工業角色的劇烈變化，從店舖空無一人、取消餐飲服務、外賣服務的重要性日漸主導餐飲業，一直到生活逐漸回復正常時造訪餐廳的樂趣。將員工、顧客及夥伴銘記在心，翠華多年來持續靈活調整其業務策略以帶來安全、營養豐富的食品以及創新的服務體驗，滿足不斷變化的顧客行為，同時在新環境下主動尋求新的業務機遇。

香港

於2021年財政年度，儘管香港政府已逐步放寬社交距離措施，包括延長堂食服務時間，疫後的營商環境及疲弱的消費者信心仍舊不穩定。為此，我們除了強化「快翠送」服務外，亦與網上外帶平台合作，方便我們的顧客並增加外賣服務的覆蓋範圍。同時，隨著網路購物更加盛行，我們在電子商務領域也嗅到了龐大商機，因此透過推出網上平台專門販售獨家烘焙產品，以擴張我們的業務。我們希望新的網上平台可以無縫對接新消費者，並為本集團創造額外收入來源。

中國內地

在中國政府採取感染控制措施跟醫療措施後，中國經濟逐漸回復到疫情前的成長速度，且我們大部分餐廳已恢復堂食業務。與此同時，我們主動根據現況部署系統化工作，持續優化移動應用平台的連接。繼自助點餐系統後，我們也將小程序及企業官方帳號納入服務範圍。近期，我們尋求與美團及其他外賣平台的密切合作，以提供中國內地的顧客更好的服務。

致權益相關者函件

擁抱創新及科技發展

週期變革及科技突破浪潮一直推動世界演變。翠華認為將可持續發展納入本集團的短期、中期及長期目標以及運營戰略，可以為組織及整個社會帶來經濟、社會及環境效益，故此緊貼本世代的先進技術實屬至關重要。

為提升顧客的點單及付款體驗，我們的餐廳廣泛採用數碼支付。全線餐廳均可使用不同的移動數碼支付平台，包括支付寶、微信支付、Apple Pay、Android Pay、BoC Pay及雲閃付，以迎合全球電子支付趨勢，以及為顧客提供更加用戶友善的服務。同時，我們亦在餐廳運營中廣泛納入資訊科技應用。除了使用數碼菜單及海報以減少運營期間的資源消耗外，我們安裝了自助點餐機，使顧客可在一個終端平台點餐及付款，是節省顧客時間、提高效率及大幅降低人為失誤的出色創新。我們亦首度引進移動點餐，顧客可使用二維碼及移動應用在我們的餐廳點餐，因此顧客可透過其移動應用進行數碼支付，同時減少排隊時間及與等候人群有不必要接觸的感染風險。為確保我們的服務品質不會受到推出創新方案影響，本集團已指派專門員工為顧客提供個別協助，幫助他們熟悉點餐機及移動應用的使用。



致權益相關者 函件

尊重環境

於2021年財政年度，史無前例的疫情及其連鎖效應造成商業環境的混亂，促使所有企業作出改變，並提高面對風險的韌性。然而，疫情也顯示全球有機會以可持續發展及「更環保」的方式復甦，從而創造及適應新常態，在這種常態下可以更有效地處理環境議題(包括氣候變化，一種更具破壞性的危機)。

長遠而言，為有重大機會將總暖化維持低於攝氏2度並緩解氣候相關風險對我們業務運營的潛在影響，我們必須降低排放並評估及時認識及有效處理個別氣候相關風險的方式，同時把握潛在機遇進行順暢轉換。為支持TCFD，我們認為「以較低排放方案替代現有產品及服務」將會為各產業及社會未來發展的大方向，故我們致力於降低能源消耗，減少日常浪費並維持高水平的「綠色辦公室」，以達致更清潔及更具彈性的經濟。因應循環與脫鈎原則、基本綠色發展目標及對減緩氣候變化的期望，翠華一直致力於制定及實施相關支持政策，並充分發揮我們作為企業公民在支持環境改善、應對氣候變化及提高效率方面應扮演的角色。

致權益相關者函件

本集團以成為餐飲業最佳企業典範以及推動社會積極變革及可持續增長的開拓者為目標，將更廣泛的ESG價值觀納入我們的長期策略以及創新及適應力建設，例如可持續廢物及包裝管理、有效資源消耗、碳足印控制、宣揚職業健康及安全、顧客福祉及社會福利。本集團對卓越及完美的渴求驅使我們繼續推動可持續發展的使命並將提升本集團未來應對環境及社會挑戰的信心。

儘管前方路途艱難，憑藉翠華半世紀以來的經驗，我們有信心本集團將以出色成就發展茁壯，堅決渡過任何困境。然而，我們亦知曉翠華無法也不能單獨推動有意義的改變，這都要歸功於尊敬的權益相關者。本人謹代表董事同仁和翠華管理層衷心感謝顧客、供應商、合作夥伴、同僚及各權益相關者關注及信任我們，一直以來協助翠華在可持續發展作出正面改變。翠華會繼續毋忘初心，牢記使命，透過創新及鼓舞人心的合作方式及夥伴關係，齊心邁向可持續發展的未來。

李遠康

主席兼執行董事

2021年10月20日





關於 翠華

關於翠華

翠華控股有限公司是一家扎根香港的連鎖餐廳，分店遍布中國各地，包括香港、澳門、深圳、廣州、中山、上海、武漢和南京，以及新加坡。

截至2021年3月31日，本集團旗下共有

79間餐廳

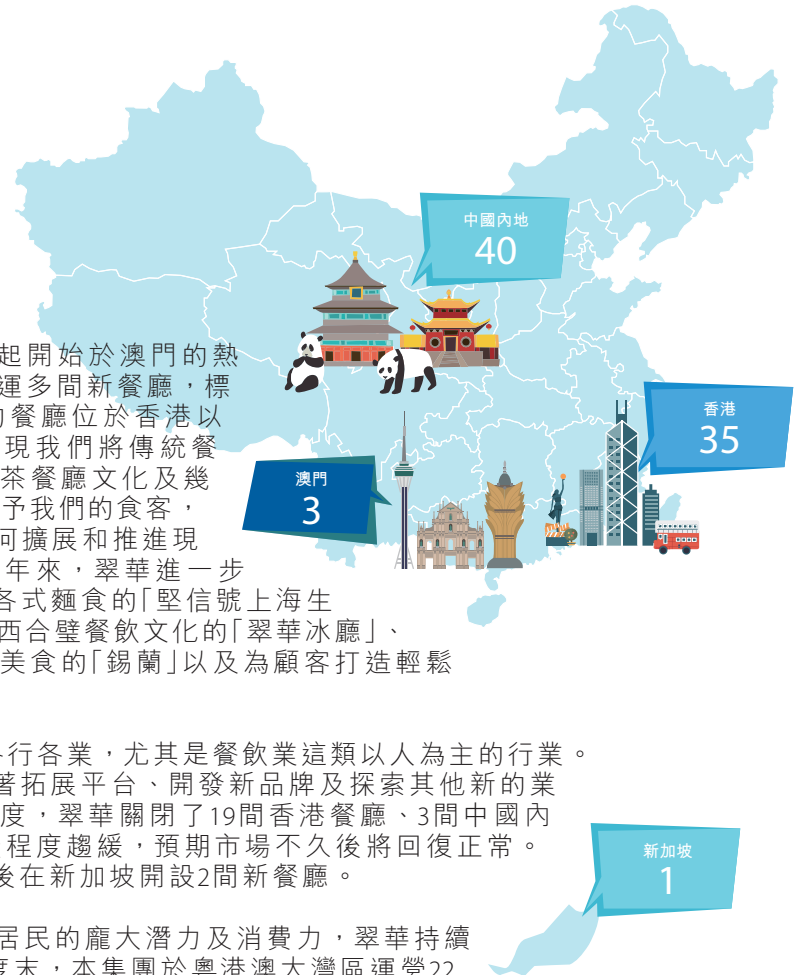
新餐廳於2021年年初開業。

翠華於1967年開始從事餐飲業務，並於2009年起開始於澳門的熱門娛樂場所及中國內地多個一線城市開設及營運多間新餐廳，標誌著翠華成功邁進新世代。目前我們近一半的餐廳位於香港以外的地區，包括澳門、中國內地及新加坡，展現我們將傳統餐飲文化推廣到全世界的決心。我們一直努力將茶餐廳文化及幾十年來伴隨香港人左右的傳統烹飪體驗逐步傳播予我們的食客，在香港方面，我們的業務策略則是透過物色任何擴展和推進現有業務的機遇，從而獲取更大的市場份額。近年來，翠華進一步開發不同的新品牌，當中包括供應上海包點及各式麵食的「堅信號上海生煎皇」、主打日式快餐市場的「廿一堂」、推廣中西合璧餐飲文化的「翠華冰廳」、推廣蛋包飯等日式西餐的「揚食屋」、提供港式美食的「錫蘭」以及為顧客打造輕鬆無憂用餐體驗的「BTW」。

於2021年財政年度，疫情的連鎖效應持續影響各行各業，尤其是餐飲業這類以人為主的行業。為了渡過危機，鑒於消費方式的改變，翠華藉著拓展平台、開發新品牌及探索其他新的業務模式立即應對服務需求的減損。於本報告年度，翠華關閉了19間香港餐廳、3間中國內地餐廳及1間新加坡餐廳。然而，隨著疫情嚴峻程度趨緩，預期市場不久後將回復正常。為進一步拓展全球餐廳網絡，本集團計劃不久後在新加坡開設2間新餐廳。

同時，鑒於中國內地粵港澳大灣區逾7,200萬名居民的龐大潛力及消費力，翠華持續加速在粵港澳大灣區的發展。於2021年財政年度末，本集團於粵港澳大灣區運營22間餐廳，其中6間於本報告年度新開業。

自過去50年以來，翠華與香港及港人一同成長，攜手經歷本地經濟的高低起伏，以及食品市場的變化。過去半個世紀不僅見證著翠華成為一家專注發展香港茶餐廳文化的餐廳，並持續在烹飪創新、文化推廣、業務多元化、技術進步等各方面均取得發展及進步，其靈活多變的能力亦使其能適應各種風險並在競爭激烈的市場中生存，亦將翠華打造成為領先的連鎖茶餐廳之一，惟其仍重視生態系統保護、文化價值保育以及社會福祉、可再生能源的應用以及權益相關者參與等事宜，以藉此發展出尊重顧客、環境及經濟三方的可持續商業模式。



關於翠華

本集團發展里程碑

1967年-1994年

- 首家翠華餐廳小冰室在旺角開幕
- 收購新蒲崗翠華餐廳



在香港的鞏固期：

- 建立連鎖網絡、提升品質、建立品牌及管理團隊
- 中環威靈頓街翠華餐廳開業
- 聘用人事顧問改善人員質素
- 北海街翠華開業，此乃第10間翠華餐廳
- 翠華中央廚房獲香港品質保證局認可
- 於澳門及中國內地發展業務
- 於「翠華」品牌下建立新副線
- 與珍寶集團有限公司合作，於新加坡開設首家海外分店

2019年

- 於香港及新加坡共新開13間餐廳，其中包括6個新品牌



2018年

- 首次進駐新加坡
- 推出副線品牌
- 於中國內地及香港共新開8間餐廳

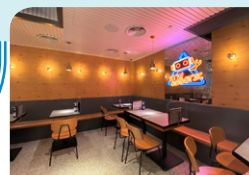
2020年

- 中央廚房獲得香港通用檢測認證有限公司ISO22000再認證
- 以Storellet應用程式推出新會員系統



2021年

- 在經濟衰退的情況下，於香港及中國內地新開15間餐廳



關於翠華

2009年

- 首家中國內地餐廳在上海開幕
- 中國內地業務擴展正式開始
- 引入電子化系統以流動裝置落單



2011年

- 第20間香港翠華餐廳開業
- 員工超過2,000人
- 翠華在澳門開設首家分店



2017年

- 慶祝本集團成立50周年暨上市5周年
- 於中國內地新開2間餐廳



2012年

- 集團於香港交易所成功上市
- 開設「至尊到會」及增設「快翠送」服務
- 於上海、武漢及香港共新開10間餐廳



2016年

- 首次進駐南京、無錫地區
- 中央廚房獲香港通用檢測認證有限公司ISO22000認證

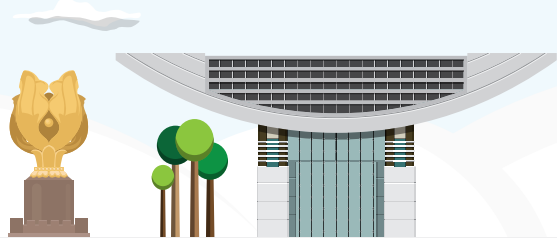


2015年

- 於中國內地及香港新開10間餐廳
- 香港新的中央廚房開始營運



關於翠華



關心員工

獎項／認可

資歷架構計劃「QF 星級僱主」

頒發機構

香港特別行政區教育局



關心顧客

獎項／認可

「我最喜愛市場推廣活動
— 翠華 50 周年經典菜式系列」

頒發機構

U 周刊



20

關心員工

獎項／認可

「微笑企業五+大獎」及「微笑僱主
卓越大獎」

頒發機構

神秘客戶服務協會



關心環境

獎項／認可

香港綠色機構認證 — 減廢證書
(基礎級別)

頒發機構

環境運動委員會



關心員工

獎項／認可

2013 年成功就業個案

頒發機構

基督教勵行會

關心員工

獎項／認可

微笑員工大獎

頒發機構

神秘客戶服務協會

關心員工

獎項／認可

好心情@健康工作間大獎
— 企業／機構組

頒發機構

職業安全及健康局

關心顧客

獎項／認可

廣告狂人大賞
(年度宣傳影片大賞)

頒發機構

廣告狂人

關心環境

獎項／認可

香港綠色機構 — 翠華餐廳
(黃大仙分店)

頒發機構

環境運動委員會

關心環境

獎項／認可

綠色辦公室及生態健康工作間標
誌計劃獎

頒發機構

世界綠色組織



關於翠華



關心環境

獎項／認可
ESG最佳表現大獎
(小型市值) 2019

頒發機構
BDO 環境、社會及管治大獎



關心顧客

獎項／認可
頭條No.1大獎2019

頒發機構
頭條日報

關心環境

獎項／認可
最佳報告大獎(小型市值) 2019

頒發機構
BDO 環境、社會及管治大獎

關心顧客

獎項／認可
HKIM傑出市場策劃獎
2018/2019

頒發機構
香港市務學會



20-21

關心顧客

獎項／認可
2019-2020星級
有營食肆

頒發機構
衛生署



關心員工

獎項／認可
微笑主管卓越大獎

頒發機構
神秘顧客服務協會

關心員工

獎項／認可
微笑主管大獎

頒發機構
神秘顧客服務協會

關心顧客

獎項／認可
2019廣府廟會美食區最佳人氣獎
一人氣品牌

頒發機構
廣府廟會組委會



關心顧客

獎項／認可
嘉許狀 — 少鹽、少糖、
少 • 確幸

頒發機構
食物及衛生局

關心員工

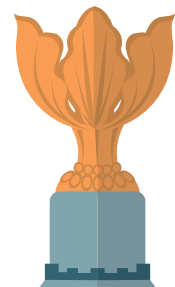
獎項／認可
僱主感謝禮 2019

頒發機構
救世軍

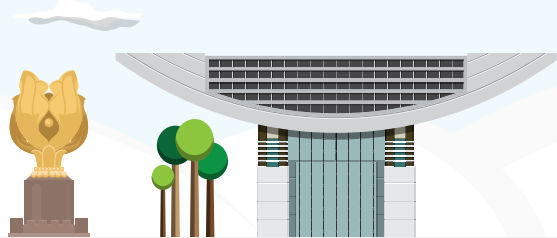
關心員工

獎項／認可
ERB「人才發展計劃」
— ERB 優異僱主

頒發機構
僱員再培訓局



關於翠華



關心顧客

獎項／認可
最佳多元化休閒餐飲品牌

頒發機構
Business Innovator

關心顧客

獎項／認可
優質旅遊服務計劃－餐館類別

頒發機構
香港旅遊發展局

關心環境

獎項／認可
香港綠色機構認證－B. Station

頒發機構
環境運動委員會



關心環境

獎項／認可
中銀香港企業環保領先大獎

頒發機構
香港工業總會及中國銀行
(香港)



關心顧客

獎項／認可
第十屆深受遊客歡迎
－至尊美食名店金獎

頒發機構
中華傳媒CMN



關心員工

獎項／認可
開心企業2020

頒發機構
香港提升快樂指數基金

關心員工

獎項／認可
連續5年或以上獲頒商界
展關懷標誌

頒發機構
香港社會服務聯會



關心環境

獎項／認可
香港綠色機構認證－尚德分店

頒發機構
環境運動委員會

關心顧客

獎項／認可
香港名牌標識(TOP 嘜)

頒發機構
香港品牌發展局

關心顧客

獎項／認可
接力香港大獎2021

頒發機構
傳承學院

關心員工

獎項／認可
連續10年或以上獲頒商界
展關懷標誌

頒發機構
香港社會服務聯會



關心員工

獎項／認可
傑出僱主獎

頒發機構
僱員再培訓局



關心顧客

獎項／認可
最佳夜宵食肆

頒發機構
HKClubbing.com

關心顧客

獎項／認可
最喜愛香港品牌

頒發機構
中華(海外)企業信譽協會

關心顧客

獎項／認可
2021年強勁合作品牌獎

頒發機構
美團外賣



關心顧客

獎項／認可
2019年「傑出優質商戶員工服
務獎」(前線員工)銅獎

頒發機構
香港旅遊發展局

關心顧客

獎項／認可
第十屆深受遊客歡迎
－港澳卓越品牌

頒發機構
中華傳媒CMN

關於翠華



核心ESG表現展示



可持續發展 管理

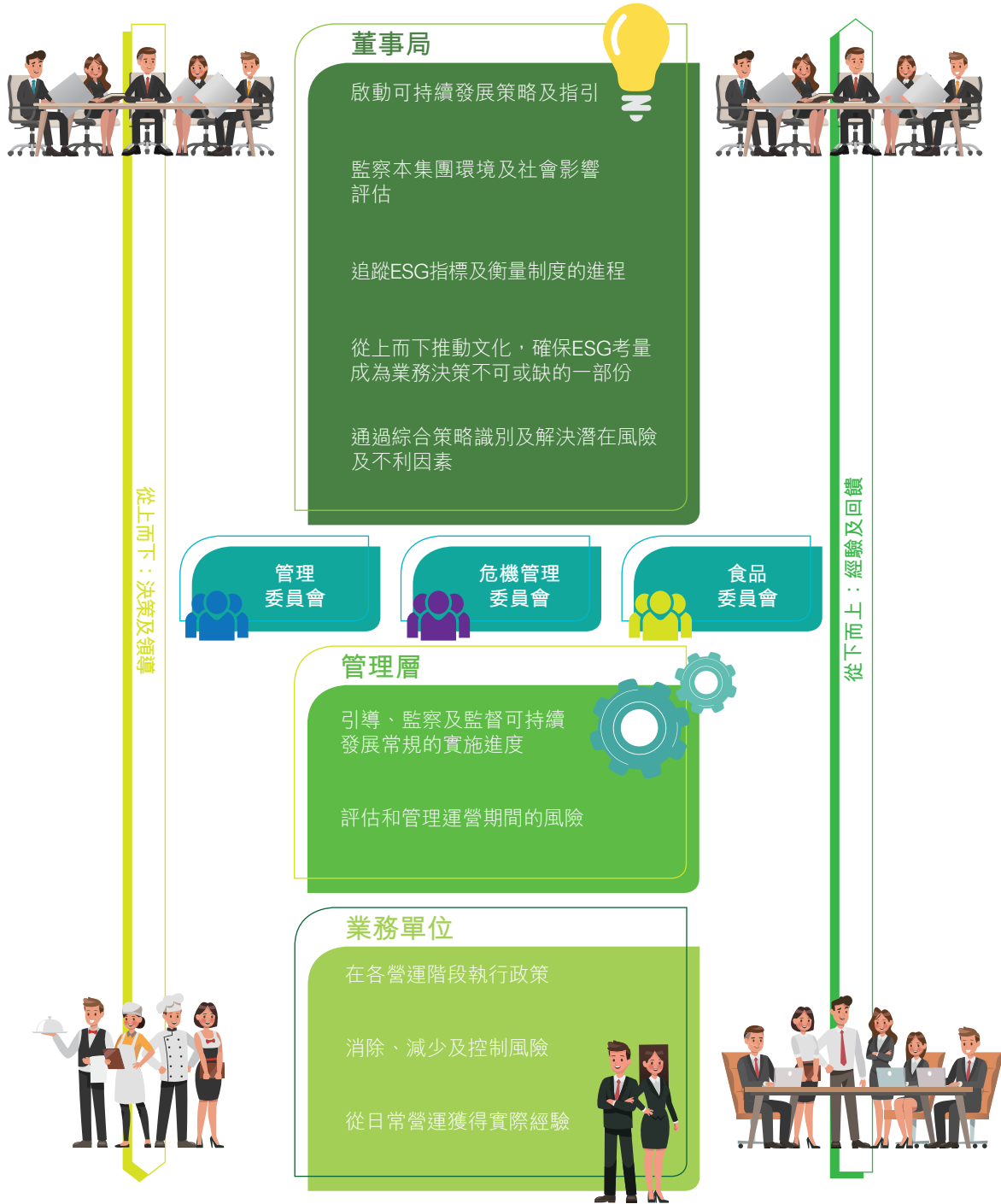


良好的管治乃翠華之基本原則。本集團致力於確保其處於最佳商業實踐的領先地位。本集團認為，強勁的可持續發展管理平台可落實業務誠信經營、滿足員工及顧客的需求，並促進跨組織之間的問責文化及道德行為。

可持續發展管理



闡明達致 可持續發展的方法





可持續發展管理



管治架構

翠華致力於確保根據高標準、透明度及問責制的原則處理事務。作為從事餐飲業數十年的領先企業，本集團的一貫政策是在強而有力的領導監督下，實施符合法律及監管規定的環境及社會可持續發展的最佳常規，並充分利用可持續發展作為齒輪箱，促進創新工具的連接，以實現可持續發展管理及ESG政策的廣泛積極成果。

本集團充分了解本集團董事局(「董事局」)在實施ESG管理政策方面所發揮的關鍵作用，並就翠華所有ESG議題、表現及可持續發展策略承擔最終責任。特別是，董事局的責任包括審查本集團的重大ESG議題並制定相關策略、目標、行動及政策。同時，董事局於履行職責時獲得三個委員會的支持，該等委員會負責就本集團於解決ESG事宜的方法上給予指導及建議。例如，董事局轄下管理委員會、危機管理委員會及食品委員會對制定可持續發展相關政策及企業ESG報告作出戰略決策負有全部責任。

透過董事局內部討論，董事局直接監督本集團的ESG風險管理流程，並定期審查有關各ESG主題下最重要的戰略、營運、財務及合規風險的資料。然而，本集團認為，內部ESG相關風險控制不僅是董事局的任務，亦需要翠華全體員工共同努力，尤其是鼓勵政策執行人士多加關注與業務創新、市場上劃時代技術及價值創造新方法有關的潛在ESG相關機會。因此，在董事局、管理層、本集團一般僱員與其他權益相關者之間維持順暢無礙的溝通乃重中之重。一般而言，董事局乃通過以下渠道獲取相關ESG資料：

- a. 根據外部市場變化審查及調整擬議的業務計劃；及
- b. 在股東大會上出席管理人員關於公司風險管理及可持續發展的口頭呈報。

可持續發展管理



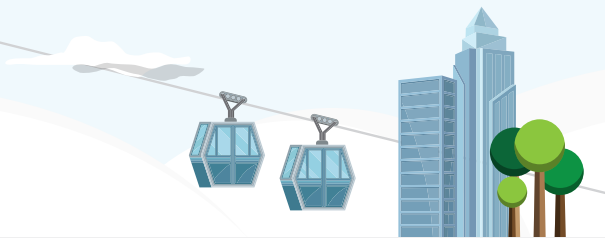
權益相關者參與



本集團認為，實踐追求可持續發展的企業雄心需要透過深入參與及長久努力，以就資源使用、基礎建設、技術以及產品及服務品質作出結構性改革。翠華重視與權益相關者之間保持相互理解，並認為與所有權益相關者建立穩健關係是為各界創造價值的前提。為確保本集團的戰略及主動管理能夠全面涵蓋業務營運中的ESG層面，本集團持續關注並就該等主題下有關運營的實際及潛在影響諮詢內部及外部權益相關者，反之亦然。通過各種開放的溝通渠道，本集團更能深入理解權益相關者的關注及期望，從而有助本集團在競爭激烈的市場中整裝待發，迅速作出適當的戰略調整。



可持續發展管理



政府及監管機構

期望及關注

- 法律及法規合規狀況；
- 反貪腐政策；
- 職業健康及安全；
- 食品安全及衛生。

溝通渠道

- 監管當地法律及法規的合規狀況；
- 工作坊；
- 常規報告及納稅；
- 實地視察。



股東

期望及關注

- 投資回報；
- 企業管治；
- 法律及法規合規狀況。

溝通渠道

- 定期報告及公佈；
- 定期股東大會；
- 官方網站。



僱員



期望及關注

- 僱員薪酬及福利；
- 人才管理；
- 就業前景；
- 培訓機會；
- 職業健康及安全；
- 透過將合適的殘渣轉化成有用資源，達致循環經濟。

溝通渠道

- 表現回顧；
- 定期會議及培訓；
- 圓桌會議；
- 電郵、通告板、熱線、管理層的親善活動。

顧客

期望及關注

- 確保產品質素；
- 保障顧客權利；
- 減緩自然資源消耗速度。

溝通渠道

- 顧客滿意度調查；
- 面對面訪談及實地視察；
- 顧客服務熱線及電郵。



供應商

期望及關注

- 公平公開採購；
- 合作共贏；
- 環境保護；
- 內部控制。

溝通渠道

- 公開招標；
- 供應商評估；
- 書面意見／回應；
- 面對面訪談及實地視察；
- 行業研討會。



公眾

期望及關注

- 社區參與；
- 業務合規；
- 就業機會。

溝通渠道

- 透過熱線、郵件及電郵回應查詢；
- 公益活動。



可持續發展管理



努力實現可持續發展目標

翠華認為，透過考量其於全球範圍內的影響，其可致力於以持續並與全球趨勢有效接軌的適當方式解決潛在的ESG風險。因此，經參考聯合國可持續發展目標(於2015年發起，呼籲全球政府及企業將世界轉型為平等、和平及共榮之地)後，翠華不斷積極擬定可持續發展目標及戰略。

本集團結合業務營運範圍及其關鍵權益相關者觀點，並將ESG策略及目標與可持續發展目標接軌，希望能夠：

- 建立全面客觀的描述，展示權益相關者對翠華可持續發展進程的主要關注
- 物色並收集有關如何完善本集團業務模式的機會及意見，實現更有效的ESG管理，堵塞本集團問責機制及透明度的漏洞
- 提升權益相關者對全球可持續發展問題的認識，就匯報本集團及其權益相關者對可持續發展目標的貢獻達致共識



在所有17個可持續發展目標中，本集團鎖定六個全球目標為其優先可持續發展目標，融入業務發展。為回應權益相關者的呼籲及關注，本集團一直積極關注該六大目標下的子目標。因此，本集團已仔細評估其與六大目標之間的相互關係，翠華相信有關六大目標可藉集中資源達致最大成果：

可持續發展管理

1 無貧窮



為消除貧窮，翠華一直全力支持及參與公益活動，各方面協助弱勢社群。除此之外，翠華不僅積極支持社會各弱勢團體打擊貧窮，更顧及員工及其家庭的福祉，堅持盡可能提供最佳工資(按最低工資)、福利及工作環境。為確保於整個供應鏈之中尊重及保護人權，本集團注重供應商於營運中免除現代奴隸、強制勞工或任何剝削所作的努力。

目標：全面實行國家法律及法規所規定惠及各界的社會保障制度及措施

2 零飢餓



身為香港一家知名的連鎖品牌餐廳，翠華一直矢志為食客提供實惠及美味的食品。翠華亦十分關注處理與目標2有關的全球結構性問題，並積極評估採購過程，物色符合國際認可及生產責任標準的原材料及產品，以推動可持續的食品生產系統，提高僱員對可持續食品消耗的意識。與此同時，本集團持續加強與供應鏈內農業生產的潛在負面社會及環境影響相關外部各方溝通，以保護環境生態。

目標：完善採購政策以及質量及環境管理體系

3 良好健康與福祉



翠華深明，要確保健康的生活方式及促進各年齡段人群的福祉，安全及營養食品必不可少。就此，翠華盡力提供可追蹤來源、採購、運輸及生產的可靠食品。此外，本集團致力實施充份的職業健康及安全流程，及提供培訓及安全指引，確保僱員及顧客免受有害化學物質、廢料或構成嚴重工傷事故的風險威脅。與此同時，翠華為其員工提供實惠健康保障(包括保險)。翠華已制定反歧視政策，保障員工心理健康及福祉。

目標：記錄並持續降低年度工傷率、職業病比率、工作損失日數及／或缺勤率

6 清潔飲水及衛生設施



翠華鼓勵旗下各餐廳及中央廚房禁用可能污染水源的化學物質及原料，以免會於日常營運中出現不當棄置。為貫徹「節水」政策，翠華已在營運中成立廢水管理系統，並設立系統平台，以在平台上評估、監察及匯報排水量及排水表現。為防止排放的廢油造成水污染，本集團積極參與廢棄煮食油回收計劃，致力確保以合適及環保的方式處理全部廢油。

目標：每年減少2%用水量，並設立科學化的子目標，務求於五年內提升各餐廳的用水效率；減少營運產生的廢油、遵循廢油規例及持續增加廢油回收率

11 可持續城市和社區



為響應目標11，翠華一直參與餐廳分店所在城市及社區的建設，並以其將其打造成可持續城市和社區為己任。儘管翠華在支持本地基建發展或提供長遠市區發展規劃方案方面只能略盡綿力，惟其一直期望通過在提供給顧客的服務中加入尊重當地文化、價值觀及語言的元素，以達成目標11。翠華會吸收其營運所在地的獨特文化，打造切合當地口味的新菜式，同時保留茶餐廳風格的原汁原味。

目標：結合翠華傳統風格及本地口味，在各地打造特別菜式，以創新思維豐富餐牌內容

12 負責任消費和生產



作為一家負責任的企業，翠華深明其營運及價值鏈或會對自然環境造成不同程度的影響。在意識到「綠色食品」及素食主義文化日益普及後，本集團不斷積極優化其供應鏈，同時探索更多綠色、本地或素食的替代品，以緊跟大趨勢、實現減碳並建立可持續發展的行業。

目標：提供具有更多素食／純素食選項的豐富及獨家菜單，並加強在設計新菜式中結合植物製肉品

可持續發展管理



重要性評估

由於各公司的ESG風險及機會因行業而異，具體取決於企業的業務模式，識別其權益相關者在ESG議題相關的主要關注及重大興趣對本集團至關重要。於2019年財政年度，本集團委聘第三方顧問公司透過調查目標關鍵權益相關者進行客觀重要性評估。然而，考量到市場環境及權益相關者的主要關注可能發生巨大變化，並考慮到本集團的策略方向及營運的長期業務發展計劃，董事局於2021年財政年度進行另一次權益相關者參與及重要性評估，以了解其權益相關者對後疫情時代可持續發展優先事項的看法。

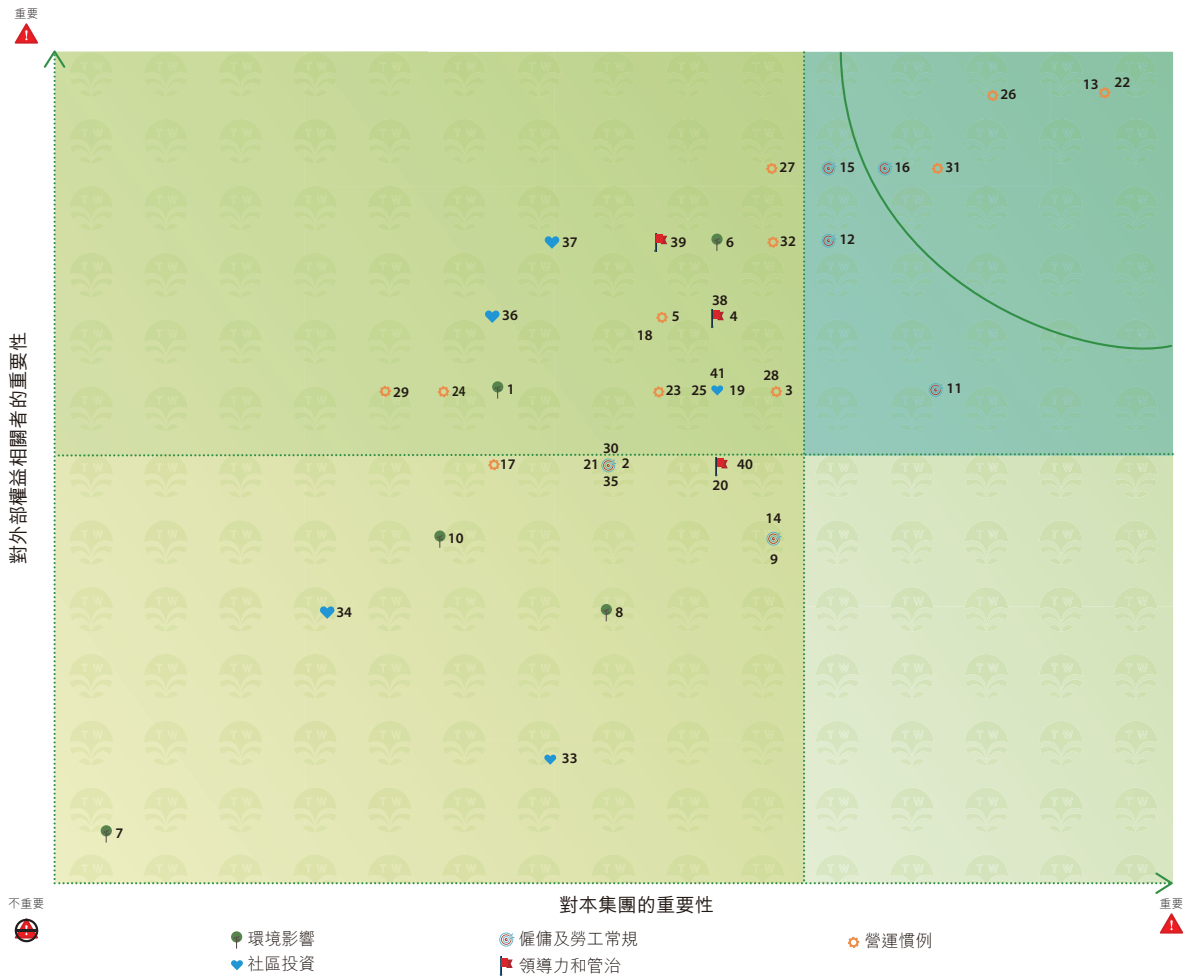


於2021年財政年度，本集團根據影響力及對本集團的依賴物色若干權益相關者團體。在第一輪評估中獲選的權益相關者隨後會獲邀參與網上調查，以表達他們對一系列ESG議題的看法。問卷包括「環境影響」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」、「社區投資」及「領導力和管治」等領域的41項主題，並經參考可持續發展會計準則董事會（「可持續發展會計準則董事會」）的重要性分佈圖。於調查中，所有參與者均被要求對各主題的相關性由「不相關」至「重要」作出排名。此外，所有參與者亦獲得機會在自由意見欄中提供額外建議，於該欄中權益相關者能自由表達對可持續發展下各項主題的任何想法及意見。

評估結果已獲董事局審閱及批准，並於下文矩陣中呈列。本集團已將權益相關者的意見納入高級管理層的內部影響評估，本重要性評估客觀透明的結果將作為有力的決策工具，有助本集團制定更有針對性的ESG管理行動計劃。

可持續發展管理

權益相關者參與重要性矩陣



可持續發展管理

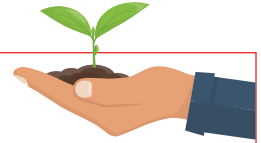


權益相關者參與重要性矩陣 (續)

參考指標

環境影響

- 1. 溫室氣體排放
- 2. 空氣污染
- 3. 能源管理
- 4. 水資源和廢水管理
- 5. 固體廢棄物管理
- 6. 原材料使用管理
- 7. 土地使用、生態系統和生物多樣性
- 8. 氣候變化緩解和適應
- 9. 包裝材料管理
- 10. 可再生和清潔能源



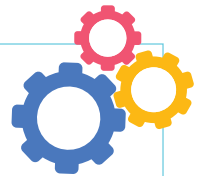
僱傭及勞工常規

- 11. 多元及平等機會
- 12. 僱員薪酬和福利
- 13. 職業健康和 safety
- 14. 僱員發展和培訓
- 15. 防止僱用童工和強制勞工
- 16. 勞工權益



營運慣例

- 17. 綠色採購
- 18. 與供應商溝通和參與
- 19. 供應鏈的環境風險(如污染)管理
- 20. 供應鏈的社會風險(如人權或腐敗)管理
- 21. 供應鏈材料採購和效率
- 22. 產品/服務的健康和安全
- 23. 顧客福祉
- 24. 營銷和推廣
- 25. 知識產權
- 26. 產品品質
- 27. 顧客私隱保護和數據安全
- 28. 與產品/服務相關的標籤問題
- 29. 產品設計和生命週期管理
- 30. 可獲取及可負擔性
- 31. 商業道德和反貪污
- 32. 內部溝通和申訴機制



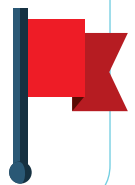
社區投資

- 33. 社區參與
- 34. 參與慈善事業
- 35. 促進當地就業
- 36. 當地環保
- 37. 支持當地經濟發展



領導力和管治

- 38. 商業模式對環境、社會、政治以及經濟風險及機會的適應性和恢復力
- 39. 法律和監管環境管理(法規合規管理)
- 40. 突發事件應急風險應對能力
- 41. 系統性風險管理(如金融危機)



在重要性分析矩陣當中，本集團確定「職業健康和 safety」、「勞工權益」、「產品/服務的健康和安全」、「產品品質」及「商業道德和反貪污」為本集團可持續發展中的高度重要問題。鑒於對上述重大問題的高度關注，本集團評估及應對該等事項背後的風險及機遇，並在本報告的不同部分詳細闡述。

可持續發展管理

可持續發展績效亮點

翠華以關注食客健康、食品的環境可持續發展以及餐廳的社會承諾為前提下，精心挑選菜餚食材；此乃翠華日常的服務原則及營運慣例所傳達的信息。作為一家致力於可持續發展的連鎖餐飲品牌，翠華努力不懈，帶著初心追求成為真正可持續發展餐廳，其嚴選優質原材料，監控其生產、配送、加工及庫存方式，與供應商和客戶建立協作穩固的合作關係，尊重農業生產鏈，重視商業夥伴及食客的正面意見，強調適當處理食品殘渣，選擇食材及生產過程被認證為環境影響較小的生產商，並支援各社區團體所需。於2021年財政年度，翠華致力在就業管理、客戶滿意度、供應鏈風險控制、環境保護和社區投資方面發光發亮。翠華亦努力減少失業，教導員工（尤其應屆畢業生）各種有用技能，而此正是翠華業務可持續發展及包容性的重要組成部分。近年來，翠華矢志為其所有餐廳、中央廚房和辦公室的員工創造有意義的工作及寶貴的發展機會，並以誠懇的態度及實際行動挽留在工作上展現潛力及卓越的員工。翠華致力以透明及可信賴的方式提供美味健康的食物為己任。我們關心所生產及出品食物的營養價值，並視兒童的健康發展為我們社會承擔的一環。翠華制定高效方針管理供應商，彼等負責為翠華生產、運輸及儲存各種材料。為與業務夥伴維持良好夥伴關係，強化供應鏈管理中的風險控制一直是翠華的首要任務。就此，翠華十分注重採購優質食品，並在營運過程中訂購安全環保的包裝，此對確保產品在食用時依然維持極上美味攸關重要。氣候變化已對所有人類造成迫在眉睫的威脅，而「減碳」如今已成為許多領域及商業防止全球暖化的主流，翠華肩負轉型至低碳經濟的抱負，不斷探索在其業務營運中利用可再生能源和清潔能源的可行性，並指派特定員工及分配資源至廢物管理（包括餐廳食物殘渣及包裝廢物等）。能源效率亦對翠華而言至關重要。於2021年財政年度，翠華提出多個合適的環保解決方案，並將其付諸實踐，以盡量減少任何不必要的能源過度消耗。翠華的社區發展計劃從不僅止於滿足社區團體目前的需求，而是旨在以強大和可持續的方式使其鄰里蓬勃發展。翠華認為，惟有通過與員工、供應商、客戶、政府、社區成員及其他權益相關者鼎力合作，共同努力，方能具推動具意義的變革，從而應對其在可持續發展道路上面臨的風險。

高度重要的問題	範圍	潛在風險及機會
僱員薪酬和福利	本集團全線餐廳、中央廚房及行政辦公室的運作。	聲譽風險： 提升薪金及晉升制度，挽留人才及招攬賢能的機會。
防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢	本集團行政辦公室的運作。	法律及聲譽風險： 改進營運管理（包括採購程序）的機會。
產品／服務的健康與安全	主要圍繞中央廚房及餐廳所生產及出品的食品及菜式。	法律及聲譽風險： 鞏固內部監察系統，並透過提供優質可靠食品改善市場競爭力的機會。
反貪污政策及舉報流程	適用於本集團所有全職僱員。	法律風險： 響應政府呼籲，改善內部控制能力的機會。
職業健康與安全	本集團全線餐廳及中央廚房的運作。	法律風險： 創造安全健康工作環境的機會，藉此確保熱愛工作的僱員同仁的福祉得到保障。

可持續發展管理



僱員

- 僱員在香港、中國內地及澳門的內部及外部培訓計劃時數分別為3,208小時、21,740.5小時及30小時
- 全面的職業與健康安全政策及其有效實施
- 各種量身訂製的培訓計劃
- 僱員管理中「以人為本」的方法
- 遵守職業健康與安全管理體系(ISO 45001:2018)的要求

顧客

- 通過多元化的業務分支打造創新菜式
- QR碼客戶計劃—透過「顧客建議及後續報告」全面跟進顧客的評論
- 電子支付技術
- 嚴格執行食品安全管理體系

環境

- 遵守相關環境法律法規
- 天然氣及煤氣消耗量分別下降41.0%及48.7%
- 採用「預防、回收和循環」作為食品廢物管理方法
- 有效減少35.8%溫室氣體排放

供應商

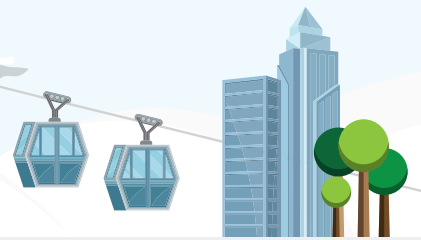
- 於2021年財政年度，翠華在香港、中國內地、澳門及新加坡分別有527家、51家、35家及156家供應商
- 「綠色採購」常規

社區

- 翠華全線餐廳均履行「無飲管」承諾
- 透過翠華志願者舉行意義非凡的活動，關懷老人
- 中秋節發派月餅
- 疫情期間透過捐贈物資支援社區



應對新冠疫情



一般影響

疫情的破壞性影響已對我們的營運方式帶來前所未有的改變。疫情影響廣泛，為當地帶來阻礙，已嚴重影響翠華僱員、顧客、社區及業務。儘管翠華於不同的渠道均發展業務，疫情的肆虐導致翠華營運所在的地區實施封城、隔離、暫停非必要業務以及內用限制，造成我們大部分的業務活動於疫情爆發期間面臨停業。儘管如此，翠華的主要應對措施從未偏離其優先事項之一，即保護並支持全體權益相關者。

為業務作好充分準備

自疫情爆發之初起，翠華意識到需要制定一套完整對策應對這場危機，並就此成立危機管理委員會。本集團採取的措施包括擬定一系列內部政策以保障僱員及顧客的健康，以及為其產品及服務採納適應措施。此外，本集團亦引入負責任的重新開業戰略，為僱員、餐廳及顧客採納嚴格的健康及衛生規程。

本集團各部門的全體專職人員以保障公眾衛生為目標，齊心協力達成任務。樂觀來說，翠華將疫情視為一個學習機會，就長遠而言加強了本集團的韌性及團結精神。翠華重新思考其流程及競爭優勢，開發了新的營運模式，以令本集團在新的市場條件下更加靈活及堅韌地發展業務。

為迎合新的顧客用餐模式，翠華不僅完善快翠送服務，亦積極與其他外送服務供應商合作，以擴大涵蓋範圍並滿足顧客需求。隨著在疫情期間網上購物交易的蓬勃發展，翠華快速適應變化並推出新的網上平台，以銷售烘焙產品，從而為本集團的營運帶來額外收益。

保護僱員

於過去一年裡，翠華孜孜不倦地確保其僱員的健康及福祉，同時藉由落實重大變革支持業務運營。由於翠華為一家以人為本的服務供應商，不斷變化的限制及隔離檢疫措施對其僱員施加額外壓力，然而，本集團仍堅定不移地透過推出一系列措施以加強健康及安全措施，進而保護僱員的健康及福祉。



提供醫療口罩及可拋棄式手套等個人防護裝備(PPE)

- 所有員工、訪客、承辦商及外送人員進入辦公大樓時應配戴口罩，並需要留意如何正確配戴口罩
- 所有員工可登記並每日於接待處領取一個口罩

應對新冠疫情



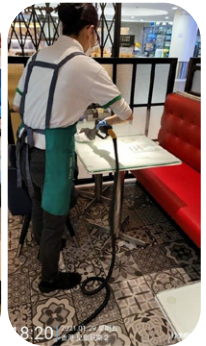
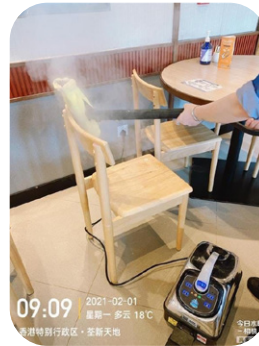
實施體溫檢查及申報

- 接待員應於員工、訪客、承辦商及外送人員進入辦公大樓前為其量度及記錄體溫，而短暫外出及返回大樓的人士亦應遵從有關規定
- 任何人士如出現發燒或其他呼吸道症狀，應立即尋求醫療建議、在家自我隔離檢疫、通知相關部門主管及盡快通知行政部門及人力資源部門



加強實施清潔及消毒餐廳及工作場所

- 升降機及影印機按鈕應以透明膠片覆蓋及每小時消毒
- 清潔員應每小時使用1比99稀釋漂白水徹底消毒人們經常接觸或前往的位置，包括升降機按鈕、接待櫃檯、會議室、培訓室、洗手間及所有部門以及地方及公共設施的門把
- 接待處應提供酒精搓手液，且需要每兩小時在地毯上噴灑1比99稀釋漂白水
- 曾觸摸公共設施的人士應以正確方式(例如正確潔手的5個步驟)使用消毒劑清潔雙手



發佈疫情預防手冊等健康教育材料

服務協議修訂及員工出行限制

- 所有員工須於年假後首個工作日申報過去14日的出行記錄，於返回工作崗位前在家自我隔離檢疫及監測身體狀況14日
- 曾與疑似患者或確診患者接觸的人士或家庭成員須立刻通知上司及人力資源部門

推出彈性工作安排

- 辦公室職員獲准於非繁忙時間前往辦公室，預防於公共交通工具聚集

實施辦公室及茶水間的社交距離及保護措施

- 僱員不得在未正確配戴口罩或距離小於1米的情況下坐著聊天

鼓勵僱員接種疫苗

為合資格員工提供病毒「核酸檢測」補助

應對新冠疫情

保護顧客

關心顧客的福祉是翠華的其中一項承諾。為了讓顧客擁有安全滿意的用餐經驗，清晰溝通及可靠的食品安全供應為本集團於2021年財政年度的核心焦點。從進入餐廳到在餐桌上用餐或接受外送，翠華一直貫徹細心周到的服務。

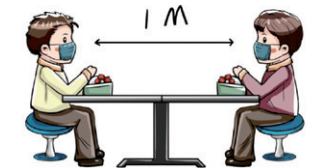
1. 安全入場

- 進入餐廳前測量體溫及作出健康申報
- 消毒站備有消毒液、口罩盒、溫度計、紙巾、賓客登記表格及防疫健康碼



2. 愜意候位

- 餐桌保持1米以上的距離，或每隔一張固定餐桌清楚標記為「暫不使用」，以確保餐桌間距離
- 提供密封包裝的即棄餐具，提升衛生水平
- 用餐時間建議不超過2小時
- 經常對所有表面徹底消毒
- 加強餐廳通風



3. 安心用餐

- 強制全體員工配戴口罩及手套
- 根據政府的指示，將餐桌的整理工作分派予指定的員工
- 全體員工(尤其是負責冷凍食品供應鏈者)根據政府規定定期進行「核酸檢測」

4. 滿意期待

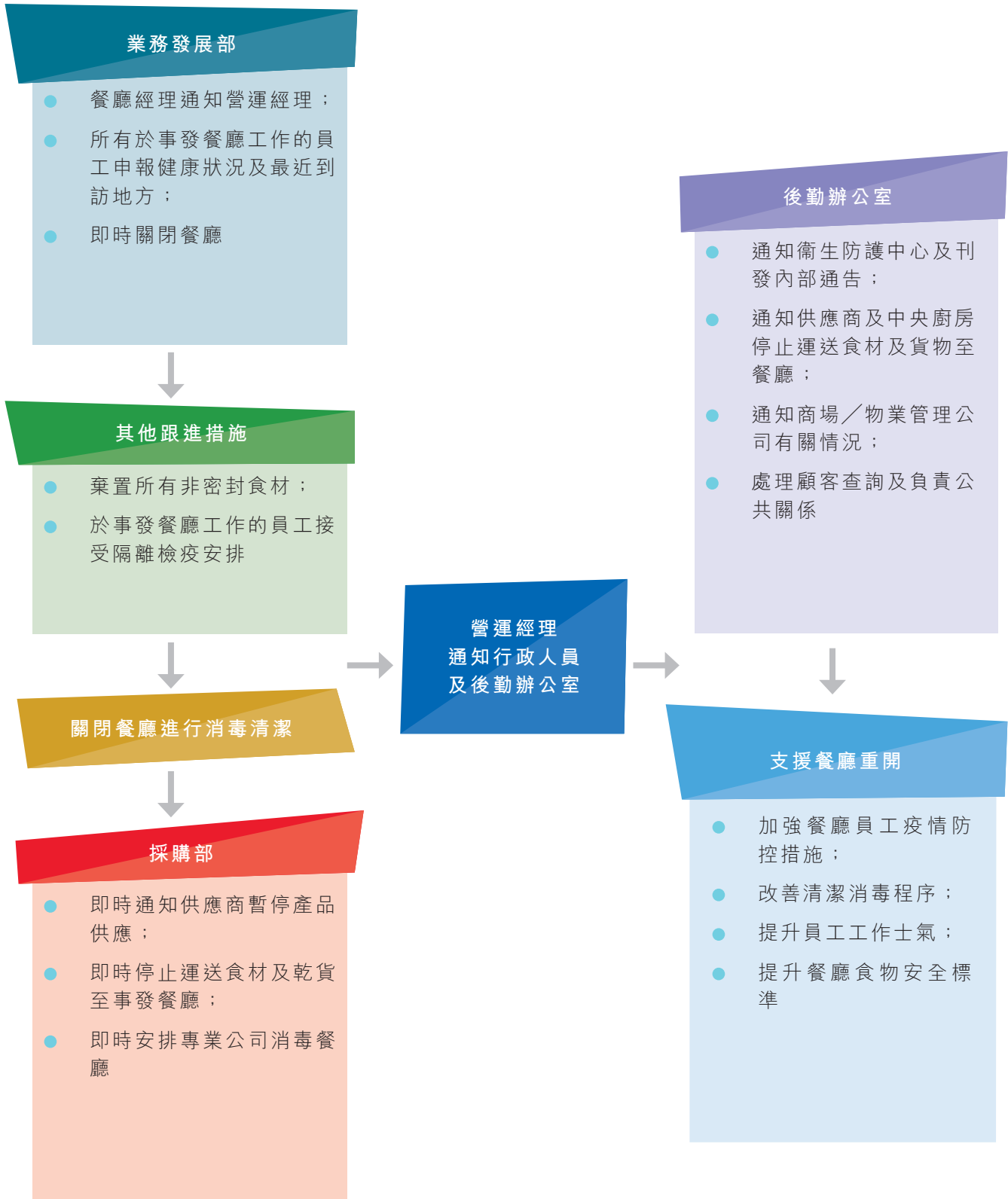
- 所有外賣及餐具均完整包裝，並放置在指定的地點等待配送
- 訂單編號、明細及安全卡應黏貼於外包裝，並明確註明負責的廚師、配餐員、外送人員及彼等各自的體溫
- 外送人員進入餐廳時，須測量體溫及消毒雙手
- 外送人員取餐前，須核實訂單編號及簽名確認，以防止出現任何錯誤



應對新冠疫情



倘餐廳內有僱員／顧客確診2019新型冠狀病毒，將採納有關應變措施流程如下：

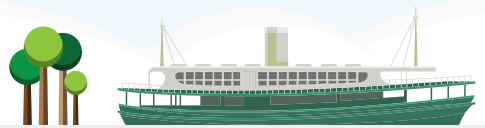


關心 員工



翠華十分尊重並重視員工的感受，從新員工入職一直到揮別同仁均投入大量心力。本集團的目標是讓員工與翠華並肩成長，同時鼓勵員工對本集團的多元包容文化感到自豪，自始至終竭力為本集團的成功盡最大努力。

關心員工



僱傭

作為香港著名的連鎖餐飲品牌，翠華認為，餐廳營運須多元化及技術純熟的員工支持。將員工視為珍貴的人力資本財產，翠華致力於為其僱員提供穩定及安全的工作環境。翠華堅持「以人為本」的方針，其僱員健康及福祉為首要事項，並視之為大家庭中的一員。有關原則亦同樣適用於我們「人才培訓、團隊建設、事業發展」的人才發展理念，其中我們以「人才培訓」為首要考慮，此乃由於我們深明人才為支撐餐飲業成功的支柱之一。



為支持員工提升技能與職業發展，同時確保本集團所有員工勝任工作，翠華為員工提供各種與餐飲業重要專業技能有關的培訓課程。與此同時，本集團在員工事業發展和晉升管理方面設有明確的晉升階梯。顯而易見，在過去幾十年中，技術發展大幅改寫全球現代僱傭管理。翠華在僱傭管理方面投入大量資金發展應用數碼設備及系統，以減輕前線員工的工作量，緩解可能導致的管理混亂的複雜變更安排的壓力，提高招聘效率。

法律合規

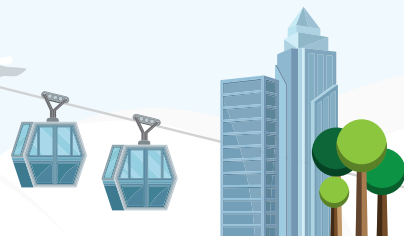
本集團已更新及調整就業政策，迎合本集團成立以來的社會變化，以及(更為重要)遵守香港、中國內地、澳門及新加坡的相關法律及法規。於2021年財政年度，本集團遵守所有相關法律及法規，當中包括以下各項：

- 《僱傭條例》(香港法例第57章)；
- 《強制性公積金計劃條例》(香港法例第485章)；
- 《殘疾歧視條例》(香港法例第487章)；
- 《性別歧視條例》(香港法例第480章)；
- 第21/2009號法律(《澳門聘用外地僱員法》)；
- 《中華人民共和國勞動法》；
- 《中華人民共和國社會保險法》；及
- 《僱傭法令》(新加坡)。





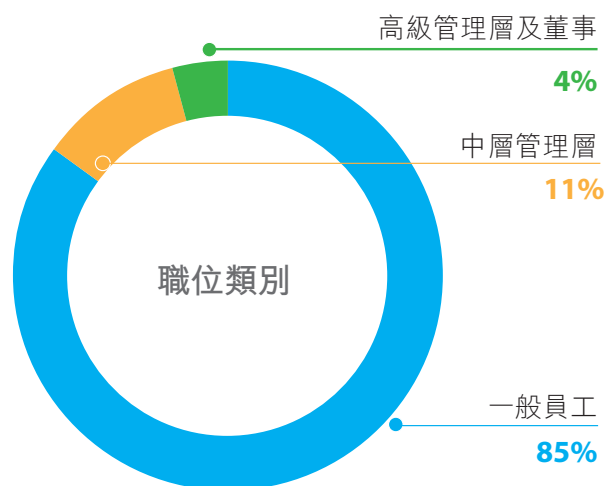
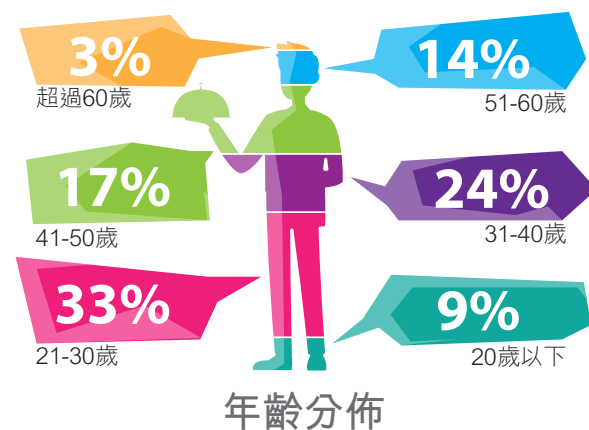
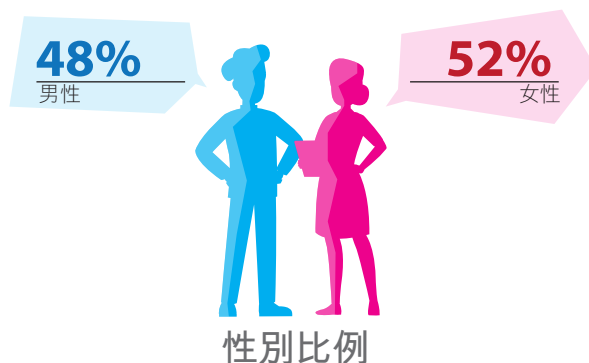
關心員工



員工架構

本集團致力打造提供平等機會的理想工作環境。翠華為其對員工的長期承諾感到自豪，希望透過包容的文化與員工共榮。為此，翠華一直致力於平衡本集團男女員工比例。於2021年財政年度，翠華男女員工比例為48%：52%（男性：1,420名；女性：1,533名）。值得一提的是，於2021年財政年度，女性僱員佔翠華管理層僱員人數的約37.4%。

截至2021年3月31日，翠華於香港共有1,305名員工、中國內地共有1,315名員工、澳門共有284名員工及新加坡共有49名員工。同時，截至2021年3月31日，本集團全職員工人數為2,231名及兼職員工人數為722名。有關翠華僱員架構的不同類別的詳情，請參閱附錄表S3。



關心員工



晉升階梯

為吸引並留任人才，翠華藉由具競爭力的薪酬待遇及晉升機會獎勵員工。翠華深信，建立公平有效的晉升階梯不僅有助於挽留員工及激勵員工爭取良好表現，更能通過將工作任務分配予能完全勝任的合適人員使公司受益。

因此，翠華擁有一個組織架構清晰的晉升階梯開放予全線員工。任職於不同崗位且符合晉升政策要求並展示勝任更高職位及決心承擔更多責任的員工將根據本集團的晉升階梯獲得晉升機會。長遠而言，人才挽留對本集團業務發展至關重要，故此本集團會定期檢討其薪酬待遇、並對其員工的能力及表現進行試用及定期評估。此確保所有員工的努力及貢獻均得到本集團適當的認可。



營運經理

區域經理

餐廳經理

副經理／部門主管

督導員／副主管

高級員工

低層／基層員工

見習生／實習生

招聘渠道

翠華的品牌和聲譽為推動越來越多應屆畢業生及年輕人才加入翠華的首要因素。除為所有新入職員工提供完整人才培訓計劃外，翠華亦以其年度招聘計劃所載的透明清晰的流程，通過多種渠道，吸引優質員工候選人。為了保持作為主要餐飲服務供應商的競爭力，翠華透過下列方式投入人才招聘：

- 審查及精簡招募流程，以提高效率
- 實施網上招募等多樣化的招募方法
- 使用各種社交媒體渠道向其目標受眾推廣翠華
- 在各個教育機構舉辦校園面試，以方便求職者
- 與勞動部門及外部機構合作，促進少數民族成員的招募工作
- 由現有僱員安排招募活動

翠華會為畢業生提供靈活的工作場所及更表，使翠華在招募人才方面更具優勢，並同時為擁有熱忱及潛力實現夢想的年輕人提供更多的自主權和主動性。為吸引優質員工候選人，本集團根據申請人的教育背景、個人性格、工作經驗及職業抱負，提供公平及具競爭力的薪酬及福利。



關心員工

薪酬及解僱

翠華致力為員工提供公平及具競爭力的回報及薪酬待遇。翠華長期於前線餐廳推行「QR碼客戶計劃」，此乃一種讓客戶評價食品及服務質量，以至評選餐廳最佳員工的計劃。評選結果會通過互聯網直接呈報予人力資源部門，部門人員會對員工進行評估，並相對員工所獲的福利進行調整。

同時，本集團僱傭合約的任命、晉升或終止均基於合理、合法的理由和內部政策(如員工手冊)而作出。翠華嚴格禁止任何形式的不公或非法解僱。就工作表現不佳或常犯錯誤的員工而言，本集團會先發出口頭警告，其後方出示警告信。如有員工屢錯不改，屢次違反本集團的守則，本集團將根據香港、中國內地、澳門及新加坡(視乎情況而定)相關法律將其解僱。於2021年財政年度，本集團的僱員流失率約為91.1%。有關本集團不同類別的僱員流失率的更多詳情，請參閱附錄表S4。



工作時間及休息時間

為確保為僱員提供適當的補償及適當的工作時間，翠華根據當地的就業法規制定政策，當中包括「國務院關於職工工作時間的規定」，以確定員工的工作時間和休息時間，亦已安裝考勤管理系統，該系統可持續監控員工的工作時間，並通過額外工資或額外休假來補償加班工作。除基本帶薪年假及法定假日外，僱員亦有權享受婚假、產假、生日假及恩恤假等假期福利。

關心員工



待遇及福利

翠華十分重視員工的福祉及高度重視彼等的貢獻。除強制性公積金、根據當地政府的法律規定的僱員賠償保險及法定假期外，本集團提供其員工全面且彈性的福利待遇：

- 員工值班時提供免費餐廳用餐
- 彈性團體醫療保險
- 基於表現的年終酌情花紅
- 生日禮券
- 向合資格僱員發放來自顧客的小費
- 向加班以及在極端天氣(如颱風)上班的員工提供額外補貼
- 向外籍員工提供宿舍，其中水、電、煤氣及互聯網費用均可報銷
- 倘外籍員工並無住在本集團提供的宿舍，則將提供房屋補助
- 管理層員工有權享有本集團的「試食簽賬卡」
- 中國內地實習生返家的交通費可悉數申報
- 在疫情期間的特殊安排下，將向合資格僱員提供酒店隔離檢疫及「核酸檢測」補助
- 向員工發放口罩及手部消毒液



同時，為確保翠華能聽到全體員工的意見，本集團已建立「僱員關係團隊」，作為維持僱員與管理層之間良好關係的媒介。此外，翠華的管理層關心全體員工的福祉，並深信員工乃有助實現本集團企業價值觀的創造者、實行人員及開拓者。因此，管理層經常在餐廳舉辦晚宴招待前線員工，並參訪不同餐廳，以便更好了解員工的需求及培養員工歸屬感。

通常，本集團會為其員工安排一系列別具意義及娛樂性質的活動。然而，於2021年財政年度，由於疫情防控的社交距離限制，本集團僅為其員工安排少數活動。例如，各餐廳為一小撮員工舉辦生日派對以及節日聚餐，並為管理人員組織團隊建立研討會。

翠華員工活動





關心員工

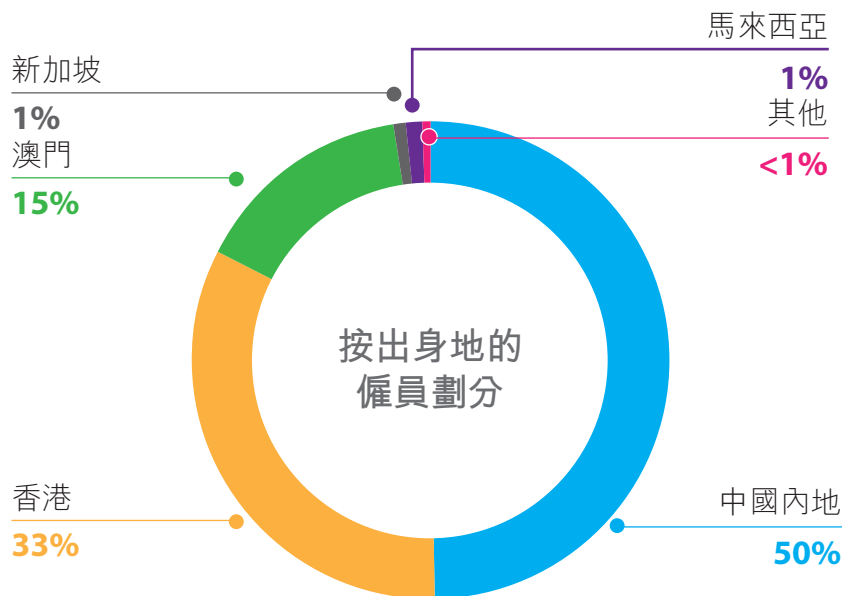


平等機會及反歧視

作為一家全球性的企業，翠華重視員工的多樣性。本集團認為多元化的工作環境至關重要，有助於為其廣泛的客戶群創造絕佳體驗。作為一個致力提供平等機會的僱主，本集團絕不容忍任何形式的騷擾或歧視，並致力透過在所有人力資源及就業決策中堅持反歧視文化，營造一個公平、尊重及多元化的工作環境。

翠華透過實施嚴格的政策以規範公司日常的常規，並避免任何可能違反平等機會和反歧視原則的活動。具體而言，我們招聘、培訓、晉升機會、解僱及退休政策的決策並不過問申請人或員工的年齡、性別、婚姻狀況、懷孕、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或族裔、國籍、宗教或任何其他與工作無關的因素。同時，根據當地法律法規，本集團的平等機會政策絕不容忍任何工作場所的歧視、騷擾或中傷。我們鼓勵員工向本集團人力資源部門報告任何涉及歧視的事件，有關部門會負責評估、處理、記錄和採取與經證實案件有關的任何必要的紀律處分。

為響應翠華的堅定目標，以提升各級僱員的包容性及多樣性，本集團在人才招募過程中挑戰了刻板印象，並強調給予不同種族平等機會的重要性。於2021年財政年度，除來自香港及中國內地的員工外，本集團亦僱用來自馬來西亞、印尼及菲律賓等其他亞洲國家的外籍員工。同時，由於本集團認為人才不應僅以學術成就來決定，本集團熱衷於為各教育背景的人士提供機會。例如，澳門分店有66%的僱員擁有高中或以上的學歷，34%的僱員擁有初中或以下學歷，其中8%的僱員僅擁有小學學歷，但該等僱員在其他領域具備卓越的專業知識，能夠在各個方面支持本集團。



於2021年財政年度，本集團遵守對本集團有重大影響的有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、福利及其他待遇的相關法律及法規。

關心員工



健康與安全

本集團內部重視職業健康與安全。翠華為向所有員工提供安全舒適的工作環境努力保持高標準並嚴格執行內部指引及政策，同時遵守香港、中國內地、澳門及新加坡的相關法律法規，包括但不限於：



《職業安全及健康條例》
(香港法例第 509 章)



《工傷保險條例》



《中華人民共和國安全生產法》



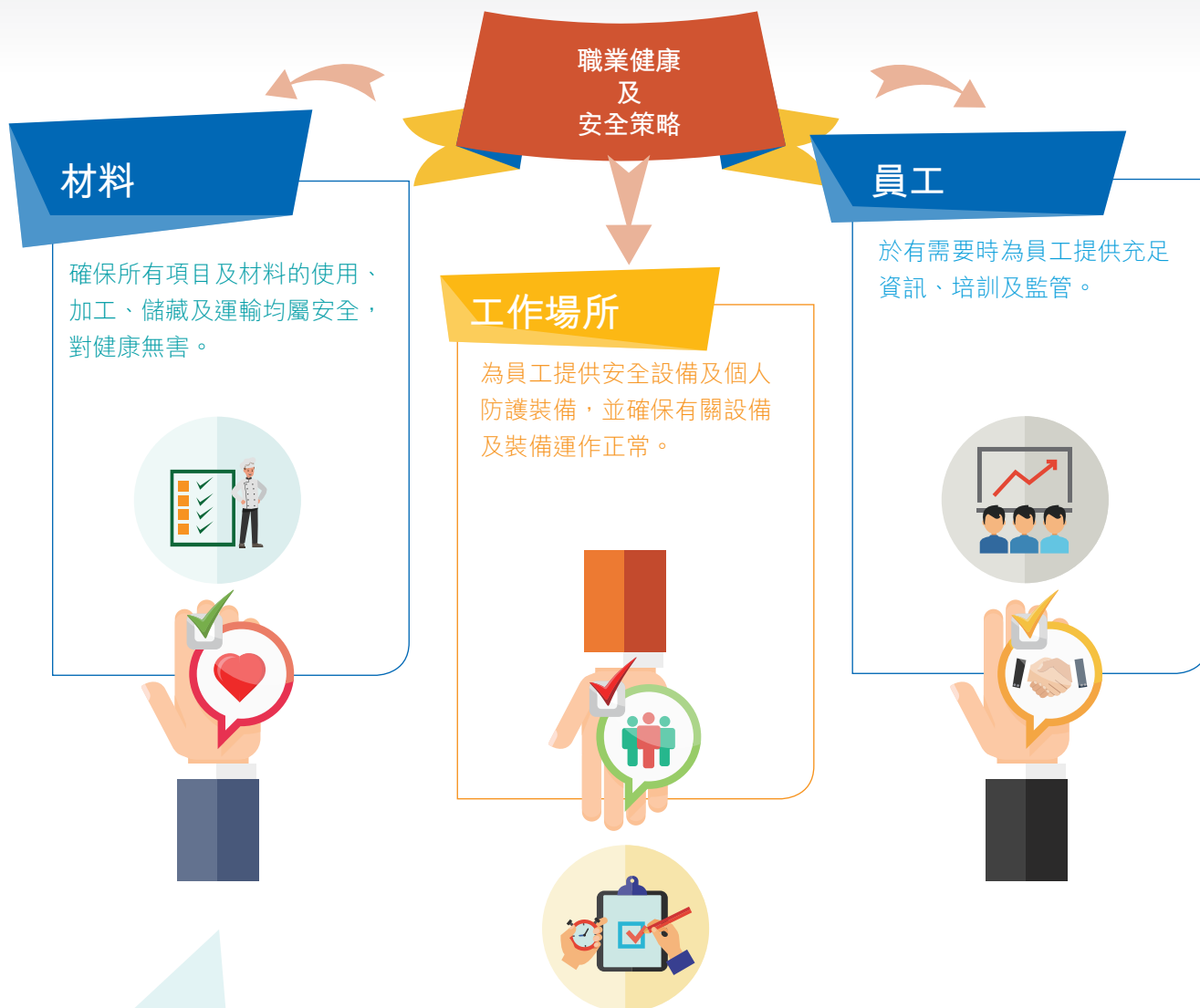
《中華人民共和國職業病防治法》

為免所有參與日常營運的人員出現事故，翠華嚴格遵守職業健康與安全管理體系(ISO 45001：2018)的指示，並實施其內部政策以防止工作場所事故。例如，翠華非常重視餐廳工作中不同區域的獨立性，例如清潔區、切割和準備工作區、烘焙部、廚房及服務場所。此獨立及有條理的工作區域及流程在很大程度上可確保工作場所的安全，從而進一步消除餐廳內部發生碰撞、緊張及混亂的風險。在常用於清潔和消毒廚房和餐廳的洗滌劑管理方面，翠華會為工作涉及使用有關化學品的員工提供洗碗手套及防濺圍裙，並要求他們在使用前仔細閱讀標籤。同時，翠華在餐廳的顯眼位置設計並張貼有關正確及安全使用洗滌劑及漂白劑(例如Powder-Dip Plus)的相關指引，以確保所有負責員工均可遵守清潔流程，以最大限度地減少員工接觸危險化學品的風險。環保清潔劑始終是翠華採購時的首選，而這也是被視為保護員工免於接觸若干類型清潔劑中可能存在的危險化學品的有效措施。

如有任何緊急情況，本集團規定所有意外須即時向分店經理及營運部及人力資源部門的負責人員報告。受傷員工須在其他僱員陪同及護送下進行醫療。應急報告(包括事故詳情、跟進安排及建議)應於24小時內送交行政部及人力資源部，而所有其他相關證據及文件(如醫生處方、醫療報告及照片)應於48小時內送交行政部門及人力資源部門。所有記錄須由行政部門及人力資源部門保存，並在必要時進行審查，此在很大程度上有助消除造成事故的原因，防止類似情況再次發生或在其他地方發生。



關心員工



一般餐廳安全政策

1. 應建立「5S — 整理、整頓、清掃、清潔、素養」管理制度，以對操作慣例作出規範，確保餐廳和廚房的安全，且對健康無害。
2. 餐廳及廚房的所有地板表面應保持平整及避免濕滑，並保持有效排水以及即時清潔以防積水。工作人員應穿著防滑鞋以防發生意外。
3. 刀具及其他鋒利器具應存放於安全的位置，保護好刀片，且僅用於擬定用途。
4. 熱水或油的容器不應盛裝過滿，且應放置在適當的位置，並設置明確的標籤。
5. 處理烤箱或蒸籠的員工應穿著適當的工作服、防護手套及圍裙。
6. 材料及設備(包括櫥櫃門)應以不會對任何人造成危險的方式設置。
7. 所有工作場所均應設置急救箱方便員工使用。
8. 所有工作場所應保持良好的通風及充足的照明。

關心員工



消防政策

1. 嚴禁在廚房區域附近使用香水及髮膠等易燃易爆物品。
2. 嚴禁在廚房區域吸煙及飲酒。
3. 電器及電線應定期檢查維護，以防止任何短路的危險。
4. 平面圖應清楚明確說明逃生方法，並應妥善展示在工作場所的顯著位置。
5. 火災警報系統應定期測試，行政部門應保存測試記錄。
6. 應提供足夠的滅火器並加以維護，以供隨時使用。
7. 應定期為在各場所工作的所有員工提供充分的工作場所消防安全培訓。



值得注意的是，本集團已制定內部「健康及安全政策」及「職業安全及健康規則及指引」來規管工作流程，改善工作環境及統一各員工在工作場所內的常規做法，務求盡可能消除職業安全隱患。本集團制定的相關政策會具體引入有關職業安全的基本概念、安全實際操作、高空工作時須留神的事項及防止工作時墮下的方式、消防、電力安全、辦公室安全、應急預備及響應措施，以及個人防護裝備。為確保內部政策所載的原則及規例可在內部傳達，而所有員工對健康及安全相關規定有良好的了解，從而逐步建立強調工作場所安全的企業文化，本集團已設計及提供涵蓋相關主題的專業培訓，並向其僱員派發所有相關材料及操作手冊。同時，內部政策亦對安全隱患排查設有嚴格規定，要求不時執行。營運部門負責安全風險檢查、記錄、分析及整改，以努力實現事故率為零的安全生產。

於2021年財政年度，本集團獲報145起工傷事件，而因工傷而損失的總工作日數約為4,298日。為持續減少因工傷造成的損失工作日數，本集團將進一步於香港、中國內地、澳門及新加坡擴大健康及安全相關培訓計劃的範圍及加強相關培訓，並持續維持良好的工作環境及規管營運期間器具的使用方式。於2021年財政年度，本集團錄得零宗與工作有關的死亡事故。

於報告期內，本集團並無發生重大不符合相關標準、規章及法規的情況，且並無發生重大事故。有關疫情期間保護員工的健康及安全，請參閱應對新冠疫情章節。

關心員工

發展及培訓

為保持作為亞洲主要餐飲服務供應商的競爭力，翠華不斷尋求發展、成長及相互學習。為支持員工的成長，本集團強調持續發展及培訓，以確保所有員工均有機會在翠華的整個旅程中不斷發展。翠華致力於支持員工進行終身學習，提升與工作相關的技能及知識，為員工設計及提供各類量身定制的餐飲服務培訓計劃，以提升員工的整體技能。

翠華已不斷更新其員工培訓手冊(包括餐廳經理手冊、廚房手冊、水吧手冊、包餅手冊、麵檔手冊、應急手冊、食品安全衛生手冊及收銀手冊等)，並通過各種渠道為員工提供選擇內部培訓計劃的機會。有關計劃涵蓋前線樓面服務和生產部門增值課程的培訓。此外，一般而言，翠華會向所有新入職員工提供完整培訓計劃，當中包括介紹公司歷史、公司治理結構、企業文化、業務流程及管理系統。就經驗豐富的員工而言，翠華會根據企業需求和員工期望提供專業課程，如營養課程、消防安全課程及急救課程。本集團致力透過精心設計的培訓計劃培育一個精通餐飲業所需不同技能的高技術高效團隊。

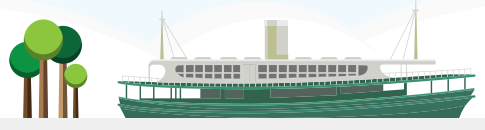
培訓之於翠華的重要性：

- 企業培訓可確保員工整體能以一致方式展現翠華的餐飲文化
- 得以發現並著手處理員工與形形色色的大眾互動時在人際溝通技能上的不足及弱項
- 僱員可藉此緊記並遵守基本食品安全規定，避免因違反餐飲業衛生標準而出現事故
- 藉由溝通及培訓將個人目標與組織目標相契合並保持一致，從而快速提升生產力及收入水平
- 設計良好的培訓課程，可以標準化方式向員工說明員工須肩負的責任，並藉此在員工及管理層之間營造和諧關係，從而逐漸培養團隊精神
- 通過提供一系列培養員工能力及職業生涯的計劃以吸引及留住市場上頂尖人才

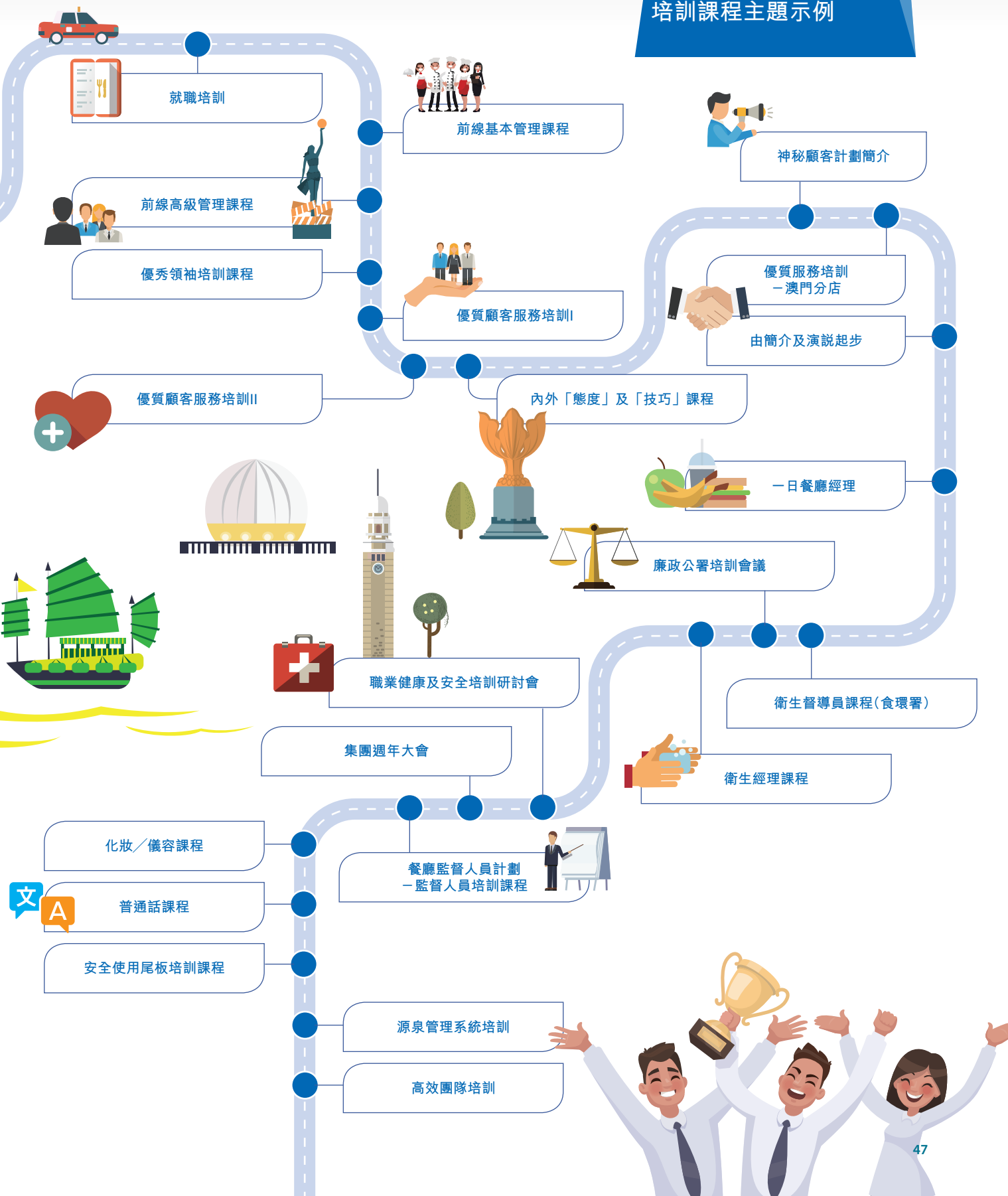
為進一步提升員工的專業技能，實現本集團的發展目標，翠華十分鼓勵員工參加外部培訓課程並參加專業資格考試。通過專業資格考試並成功取得職業資格證書的員工將可向本集團報銷費用。與此同時，本集團亦經常邀請外部組織和專家為其員工提供相關培訓。於2021年財政年度，本集團聘請顧問為前線員工提供人際溝通技巧培訓。



關心員工



培訓課程主題示例



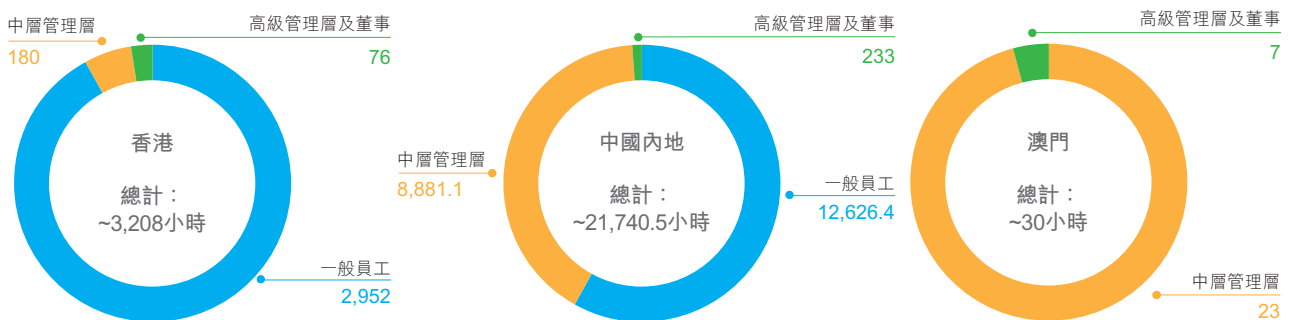


關心員工



本集團實行培訓管理系統及指派專案組專責為員工安排及監督培訓課程。翠華存有詳細培訓及出席記錄，包括培訓類別、課程名稱、負責機構、日期、出席率、培訓時數等。任何特殊事件或員工缺席亦均會記錄在案，以便日後調查。

於2021年財政年度，翠華約34%的員工接受超過24,000小時的培訓，相較於2020年財政年度員工所受的培訓時數多52.4%。其中，本集團在香港、中國內地及澳門的員工分別接受3,208、21,740.5以及30小時的培訓。鑑於過去一年疫情爆發的影響，公司上下為全體員工安排了有關衛生意識的額外培訓課程。更多有關培訓時數分佈的詳情，請參閱下文附錄表S5及S6。



勞工準則

在其營運中保持謹慎並高度尊重所有人的人權，翠華於2021年財政年度遵守《僱傭條例》(香港法例第57章)、《中華人民共和國勞動法》、《第7/2008號勞動關係法》(澳門)、《僱傭法令》(新加坡)及香港、中國內地、澳門及新加坡的其他有關禁止任何兒童及強制勞動的勞工法律及法規。為打擊與童工、未成年工人及強迫勞工有關的非法僱用，本集團的人力資源部門要求所有求職者提供有效的身份證明文件，以確保其在根據其內部流程確認僱用之前可合法受僱。本集團的人力資源部門亦有責任監督及確保公司政策和常規符合禁止童工及強制勞動的最新法律法規。一旦本集團發現任何不符合相關勞動法律、法規或標準的案件，相關僱傭合約將立即終止而負責招聘的員工將根據翠華的內部規例接受處分。

於2021年財政年度，本集團遵守任何有關防止對本集團產生重大影響的童工及強制勞動的相關法律及法規。

關心員工



反貪污

為維持公平、合乎道德及有效的工作環境，本集團在本集團經營所在地區一律恪守有關反貪污及賄賂的相關法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國反腐敗法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第615章)、《防止賄賂條例》(香港法例第201章)及《防止貪污法令》(新加坡)。

翠華堅持對賄賂及貪污採取零容忍的態度，致力於在業務中以專業、公平及誠信的方式行事。本集團重視僱員的商業行為及誠信，並期望僱員以道德及紀律準則履行職責。本集團已制定並嚴格執行員工手冊所載的一系列反貪污政策。例如，本集團已制定「處理「利是」指引」，以管理本集團內的任何貪污、勒索及洗黑錢等欺詐行為，執行範圍涵蓋辦公室及各餐廳旗下全體員工。於2021年財政年度，本集團或其任何董事及僱員概無涉及有關貪腐行為的法律案件。

翠華致力於向僱員灌輸反貪污的原則及規則，以培養僱員根除公司中任何不道德商業行為的意識，本集團定期通過個案研究與員工分享知識，並安排反貪污的相關培訓，以提高僱員的合規意識。新加入翠華的全體僱員於入職時均會接受反賄賂培訓。

我們鼓勵全體僱員對任何可能侵犯本集團利益的不當行為或不良行為提出關注。舉報人可以通過口頭或書面形式向本集團審核委員會申報任何涉嫌不當行為的詳情及支持證據。本集團審核委員會將就任何可疑或非法行為進行調查，以保障本集團的利益。本集團已建立有效的申訴機制，以保護舉報人免遭不公平解僱或受害。本集團如懷疑有任何犯罪行為出現，管理層將於其認為必要時將立即向相關監管機構或執法機關報告。

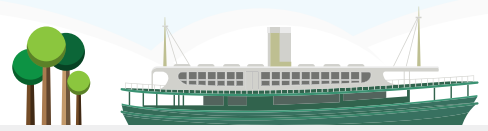
於2021年財政年度，本集團遵守與賄賂、勒索、欺詐及洗錢有關且對本集團有重大影響的任何相關法律及法規。

關心 顧客



翠華的核心原則乃為顧客提供優質美食。本集團業務營運中最重要的一環是確保食品高度衛生安全，除此之外，本集團始終專注於為顧客提供健康營養的餐點。翠華特別重視顧客的反饋，並認為無障礙溝通有利於其餐廳及業務的長期提升，對鞏固翠華在餐飲業的領先地位將具舉足輕重的效果。

關心顧客



積極創新，緊貼顧客口味

翠華一直細心聆聽顧客心聲，務求重新設計及出品更適合顧客口味的美味佳餚。近年來，翠華專注烹飪創新，致力於創造更多別具特色的烹飪方式，迎合口味偏好明顯不同的食客。因此，翠華已推出一系列新品牌，包括「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「錫蘭」及「BTW」。該等充滿年輕、時尚及創新元素的全新餐廳是翠華全體成員付出才智、智慧、努力創作出來的結晶。

堅信號上海生煎皇

堅信號上海生煎皇於約2019年初加盟本集團，主要專注於為其顧客提供上海包點及多式麵點。為更了解及滿足顧客需要，翠華一直善用Facebook等社交網絡平台與顧客互動。隨著對素食選擇的需求日益增加，翠華已推出數款以素食豬肉「新豬肉 (Omnipork)」製作的新菜式，以滿足其素食顧客的要求，並為其他顧客提供其他選擇。



廿一堂

「廿一堂」專為喜愛快餐及日本料理的年輕世代而設。以下為「廿一堂」帶給顧客的別緻風尚：

- a. 入口處擺放多個自助櫃位，全店採用鮮黃色調旨在為顧客營造年輕活潑的氣氛；
- b. 即叫即製的日式丼飯採用上乘食材，確保食物質素之餘，亦保留食物原味；及
- c. 店內實行「自助點餐，自助取餐及自取食具」文化，既可縮短顧客的輪候時間，亦能讓顧客在舒適的環境下享用優質日本料理。



關心顧客

錫蘭

自2021年起，本集團旗下的新品牌錫蘭為顧客提供道地的茶餐廳美食，包括港式下午茶餐及鐵板晚餐。錫蘭自設烘焙坊，港式菠蘿油亦為其著名美食之一。



翠華冰廳

翠華冰廳自2019年7月起主打精心設計的融合菜式，以推動中西合璧的獨特餐飲文化為己任。為傳承獨特餐飲文化，翠華冰廳已創造多樣中西合璧原創菜式，如鹿兒島豬軟骨漢堡及麻辣鹹牛爆蛋包，盡展無限創意。



BTW

本集團緊跟創新趨勢，新品牌BTW引入機械自動化，由三位人工智能機械人「AI-YA」為顧客服務。秉承著「為顧客打造輕鬆無憂的用餐體驗」的願景，BTW菜單的設計理念為「您獨享的每日餐點」，主打韓式、西式及港式菜餚。廣受好評的佳餚包括車打芝士醬配韓式炸雞及脆烤豬手。



揚食屋

作為主打日式蛋包飯的特色餐廳，揚食屋重視謹慎挑選日本雞蛋及米飯等原材料，讓顧客品嚐這道簡單美味佳餚的原有風味。同時，另一道招牌菜「揚食」—即炸物，外脆內軟，融合了西餐及和食的地道風味。



以創新思維實現服務多元化

於2020年初，翠華與Storellet應用程式合作推出全新會員系統。這套會員系統讓本集團可更靈活地與顧客互動，同時推廣其餐廳及向其顧客提供最新資訊(包括會員折扣)。

隨著創新會員計劃成功應用，客戶可兌換積分換取禮品及現金券，享受全新的愉快消費體驗，翠華致力與忠實顧客建立更穩固長期關係，促進與權益相關者的溝通、提升市場競爭優勢及提升服務質素。

此外，為給客戶帶來更靈活、便捷的服務體驗，並將業務擴展到食客不易直達翠華餐廳的新地區，翠華與不同的外送平台公司合作，以快速可靠的外送服務為顧客提供正宗美味佳餚，而顧客可透過電話下單及追蹤外送服務。

關心顧客



傾聽顧客心聲

翠華的「QR碼客戶計劃」為顧客提供方便門徑可適時收集顧客意見，並有助深入了解顧客的關注事項。只消輕輕一掃，顧客便可作出稱讚、投訴及就不同範疇提出改善建議，包括食物質素、侍應的服務態度和用餐環境。同時，顧客亦可於意見卡上寫下對餐點及服務的建議。網上問卷及意見卡均經精心設計引導顧客按步填寫。翠華重視所有顧客的意見，並分析每月從全線分店收集的意見。於2021年財政年度，絕大多數顧客都給予我們正面的評價。為跟進客戶提出的意見(尤其有關有助我們日後提升營運及表現的回應)，翠華已制定「客戶建議和跟進報告」，以便監管和監督糾正措施的實施。具體而言，對於顧客的意見，報告要求詳述相關事件的背景、擬議的改進計劃、跟進措施／培訓的記錄，顧客收到翠華回應後的反應，並呈報來自營運主管對相關事件的管理進展。



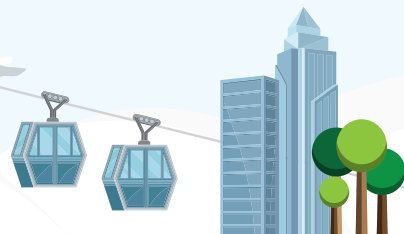
網上顧客問卷

提升顧客的下單及結賬體驗





關心顧客



顧客反饋

我對這間新的茶餐廳非常感興趣。雖然大排長龍，但還是等了一個座位。早餐的性價比很高，我只吃了一半便覺得飽。豬扒及炒蛋的品質絕佳，餐廳的燈光也很明亮。下次還會光顧翠華品嚐其他美食！

顧客A



我剛去體驗了這間新開的餐廳。無論是品質或份量都相當令人滿意，羅宋湯尤其令人驚艷。在點餐後，餐點很快就送上。希望這間餐廳能夠保持如此高的水平！

顧客B



用餐環境相當好，我的小孩很喜歡。侍應熱情招待，也協助我們點餐。叉燒飯很美味，我會向朋友推薦這間餐廳。

顧客C



餐廳的環境、座位整潔乾淨。服務態度一如既往地好。侍應在我們剛進店時便親切地問候想坐哪個位置，並幫我們裝水。我們之後會繼續光顧翠華。

顧客D



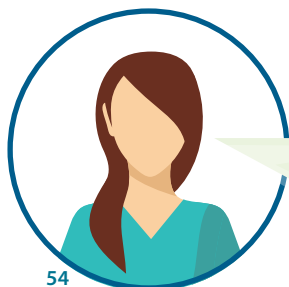
顧客E

我超愛叉燒！希望能在中國內地開設更多分店，讓香港的地道風味廣為流傳。



翠華是我最喜歡的餐廳！奶茶超級絲滑，咖哩飯的份量也很充足。強烈推薦翠華的蛋撻，不會太甜，鬆香皮脆！

顧客F



關心顧客



提升顧客的下單及結賬體驗

時至今日，電子支付已成為主流支付方式之一。有見及此，翠華已在其餐廳業務中推出各種電子支付平台，包括支付寶、微信支付、蘋果支付及安卓支付。我們深信，緊貼電子支付趨勢，必定為我們的業績帶來刺激，日後吸引更多更享受電子支付便利及樂趣的食客。

重視食品安全

於2021年財政年度，本集團一直嚴格遵守各種適用法律及法規，包括但不限於《食物安全條例》(香港法例第612章)、《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》(香港法例第132W章)、《公眾衛生及市政條例》(香港法例第132章)及《商品說明條例》(香港法例第362章)，並於管理翠華中央廚房及全線餐廳時推行全面安全政策。為了不斷確保本集團的食品質量和提高衛生標準，而此為保證食物產品安全和食客健康的基本原則，翠華已建立食品安全管理體系，當中包括有效監控和評估在餐廳和中央廚房所實施的食品安全管理原則。透過一系列透明、安全及嚴格控制的工作流程，本集團致力維護客戶對翠華的信心，使其可毫不猶豫享用翠華出品的美味佳餚。翠華已申請並取得多項牌照務求成為衛生、安全及合法的餐廳，有關牌照包括但不限於食物環境衛生署的「普通食肆牌照」及「食物製造廠牌照」。

「食品安全、良心製造、持續改善、優化服務」

翠華以「製作一絲不苟」為己任，全體員工均著重控制食物安全，進一步履行翠華的企業責任，讓顧客食得健康安全。透過不斷提升及以科學化方法改善食物及服務質素，更重要的是改善企業質量管理系統，翠華致力統一全線餐廳及中央廚房的管理方針，在業務拓展上注入更多創新元素。

原則

根據食物安全管理原則的框架，翠華尤為關注以下四大範疇，並按照每年定期進行的內部檢討評核每個項目的達成度。

四大原則

- 1 定期作微生物測試（包括製成品、工作環境及包裝材料）
- 2 監察及控制因生產失誤及原材料質素參差而產生的廚餘
- 3 嚴格監控機器操作及生產流程，以防止不良安全事故發生
- 4 防止發生與食品相關的投訴及回收

四大目標

- 1 每半年合格率達95%以上
- 2 每月虧損率低於產量0.5%
- 3 每年少於或相當於1次事故率
- 4 召回率低於每月產量0.2%

關心顧客

承諾

翠華承諾不斷優化和實施食品安全管理體系，確保以下各項得以落實：

1. 在食品安全管理中建立切實可衡量的目標，並通過各種渠道使其原則和目標得以傳達至公司整體；
2. 確保不同部門的所有員工均能了解客戶主要真實需要以及合規的重要性；
3. 召開評審會議、定期評估食品安全管理體系是否適用、完善及有效；及
4. 釐定並分配足夠的資源以舉辦食品安全活動。

管理方針

為建立、執行、維護及改進其食品安全管理體系，翠華建立了成員來自不同部門員工的專業食品安全團隊。團隊成員應具備建立和實施食品安全管理體系的知識和經驗，當中須對翠華的產品、生產程序、設備和相關食品安全標準充分理解。與外部各方和內部團體保持良好溝通，對翠華食品安全管理體系而言十分重要，且被視為屬於確保在翠華內部有效和可持續地實施相關食品安全政策的關鍵。食品安全團隊負責與供應商、顧客和相關政府部門等外部權益相關者溝通，需要與該等權益相關者討論的主題至少應包括：

供應商：有關可能觸及食品的原材料、包裝材料和材料的質量及安全的資料。

顧客：產品資料(包括使用介紹、儲藏要求和到期日)、產品查詢及顧客回應(包括投訴及評論)。

相關政府部門：技術開發及法律法規修訂文件。

其他機構：更新食品安全管理體系帶來的影響，其影響或將影響核證機構等其他機構。

為提高改善食品安全管理的有效程度，翠華一般會透過會議、研討會、書面文件、培訓、記錄、內部評估和審計達致內部溝通。

處理緊急情況

本集團已制定「應急準備及對策管理程序」，以識別、執行和應對可能危及食品安全的任何緊急情況。翠華規定應定期進行應急對策的評估及演練。相關記錄須計入本集團管理層評估當中。

關心顧客



餐廳

翠華品牌旗下全線餐廳在2021年財政年度均嚴格遵守本集團的基本食品安全管理原則，並實施以下程序，以確保為客戶提供優質安全的菜餚：

制定標準

- 制定遵循食物安全中心出版的食品安全手冊的食品安全標準指南
- 餐廳衛生標準

員工衛生訓練

- 通過課程、研討會及知識分享活動為員工提供內部及外部培訓

實踐內部檢查

- 每天開店前由餐廳經理對餐廳進行自我查核
- 翠華集團內部各餐廳經理互相審核
- 食物環境衛生署進行外部檢查

記錄及追溯審查

- 記錄及呈報任何發生的意外，並採取有效措施防止同一事件再次發生

中央廚房

本集團認為中央廚房是防範潛在食品安全風險的第一道防線，故此非常重視中央廚房的管理。翠華的中央廚房已全面實施完善的食品安全管理體系，旨在生產的每一個環節不斷提高食品質量及衛生水平。

為及時更新供應商的產品質量和服務水平，接受評估的供應商（指提供高使用率／高風險產品或曾接獲過食品安全投訴的供應商）將受到ISO22000：2005食品安全管理體系及本集團採購部門嚴格監管及控制。所有購入原材料都將根據國家、行業、地方及本集團的標準進行徹底檢查。所有不符合標準的材料將不被接受，且必須退還予供應商。



設備創新

翠華專注烹飪設備的升級和創新。具體而言，本集團會為中央廚房購買及安裝最先進的設備，致力並盡可能降低大規模生產引致的食品安全風險。例如，翠華已於中央廚房中採用食品行業中廣泛採用的空氣冷卻裝置，以有效消除因長時間暴露於常溫外部環境而導致任何的食物變質或污染風險。同時，翠華確保其設備及食品加工環境符合食品安全地方標準—中央廚房衛生標準(DB 31/ 2008-2012)。

中央廚房

採購管理

關心顧客

管理體系

相關政策的制定和貫徹執行，充分體現中央廚房中食品安全管理體系的有效運作。具體而言，確保食品維持高質量的政策主要有以下三個方面：

1. 安全產品的計劃及實施



本集團的中央廚房通過實施前提方案、營運前提方案及危害分析和關鍵控制點系統，確保所有產品符合餐廳預期。

2. 控制不合格產品



根據包括糾正和預防措施管理計劃、不合格產品管理計劃以及產品追溯和召回計劃等內部政策（於報告期內，本集團0.003%的產品因安全及健康原因被召回），本集團可快速及時回應有關缺陷產品的問題。

3. 識別、驗證及改進食品安全管理



翠華已建立食品安全團隊，有關團隊負責釐定風險控制措施組合，根據內部審計控制計劃檢查其食品安全管理體系，並按照內部及外部溝通、審計結果、文件分析及其他資料，持續改進食品安全管理體系。

自2009年以來，翠華一直為「食物安全『誠』諾」的承諾人，並履行其承諾：

- 支持「食物安全『誠』諾」；
- 不斷更新食品安全發展、加強食品安全，提升食品貿易形象；及
- 通過參考食物安全中心的指南，提供更安全和更健康的食品。

同時，市民大眾認識到過量攝入膳食中的鈉及糖會造成健康問題，當中包括高血壓及齲齒。為響應食物環境衛生署食物安全中心的號召，翠華一直致力維護食品安全，促進香港健康飲食。

關心顧客



廣告及標籤

公共衛生界別已就要求規範餐飲業的營銷和廣告事宜愈發達成共識，並就此施以公眾壓力。翠華意識到，其作為香港著名連鎖餐廳，有責任向公眾（特別是兒童等弱勢群體）傳達有關其食物和服務的公正訊息，以促使市民挑選健康食品及力行健康飲食模式。因此，翠華確保其廣告及標籤常規遵守適用的法律法規，包括《商品說明條例》（香港法例第362章）及《中華人民共和國廣告法》禁止虛假描述、誤導性遺漏、餌誘式廣告以及不當地接受付款等不公平貿易手法。本集團的銷售和營銷部門提供符合相關當地法律法規的精確產品描述及資訊，並符合客戶的道德規範。本集團嚴禁任何營銷材料出現虛假陳述或誇大描述。

同時，翠華亦通過負責任的標籤及營銷手法強調知情的飲食選擇。於2021年財政年度，本集團所有預先包裝食品均符合《食物及藥物（成分組合及標籤）規例》（香港法例第132W章）。有關產品的完整有用資料列表（包括其營養資料及過敏原物質）均清楚展示。



顧客私隱

翠華致力保護資料私隱及保密。由於本集團從其業務中收到大量保密及私人資料，因此本集團非常重視保護客戶私隱，並確保可根據《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）及其他有關消費者數據政策的本地法規嚴格保障顧客權利。有關權利已列入本集團員工手冊所載《保障資料原則註釋》政策中，其要求所有收集所得的信息僅用於獲客戶授權進行的用途。客戶的姓名、就餐時間、聯繫電話以及透過網上問卷調查和餐廳調查中獲得的意見會被翠華視為機密資料，並僅用於內部改善食品和服務用途。本集團嚴禁在未經客戶授權下向第三方提供消費者資料。所有收集所得的個人數據均經保密處理，獲安全保管，並僅容許指定人員索取。資訊科技部根據《電子傳訊及資訊系統指引》在辦公室及商業網絡之間設置屏障，藉此防止在未經授權下使用、導出及複製數據。翠華將密切關注相關法律問題，並於必要時更新其內部政策，以避免違反有關數據安全的監管規定。於2021年財政年度，本集團概無接獲任何涉及違反客戶私隱的重大投訴。

關心顧客

知識產權

本集團致力保護本身的知識產權，知識產權對翠華的可持續業務增長至關重要。本集團現以核心品牌「翠華」及其他品牌「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「翠華冰廳」、「至尊到會」、「錫蘭」、「BTW」等經營旗下餐廳。本集團已採取有效措施保護其商標及其他知識產權，包括作出所需存檔或註冊，並委聘法律顧問就知識產權的依法註冊及重續事宜提供意見。本集團擁有專業團隊，對翠華的業務慣例進行定期調查及檢討，以確保其不會違反其經營或計劃在未來經營的地區的任何知識產權規定。

本集團的知識產權主要包括資訊管理系統、商標、專有技術知識及秘密食譜。為提高員工對保護本公司知識產權的意識，本集團已在其員工手冊中加入一套內部管理規則。秘密食譜是餐飲業公司最重要的資產，因此，翠華餐廳中央廚房採用嚴格及有效的管理系統，確保按「有需要知道」原則只向極少數員工透露其機密食物資料，令翠華餐廳得以在市場上長期保持競爭力。同時，機密資料的正確處理方法在僱傭合約中清楚列明，並為員工提供詳細指導，以更佳地核實可能違反本集團知識產權的行為，並即時採取行動保障公司的合法權利及利益。

於報告年度內，本集團未發現任何第三方侵犯其商標的情況，並已完全遵守相關法律法規，包括《商標條例》(香港法例第559章)以及《版權條例》(香港法例第528章)。

於2021年財政年度，本集團一直遵守任何有關產品及服務的健康及安全、廣告、標籤及私隱事宜而對本集團有重大影響的相關法律及法規。於報告期內，本集團共收到與產品及服務相關的投訴86件，對本集團的品牌、業務及營運並無任何重大影響。



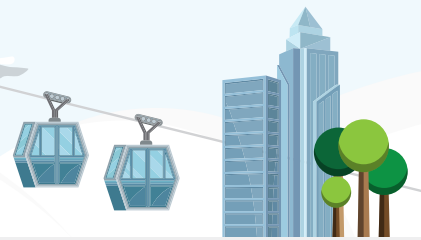
關心 社區



體認到為其股東創造利潤與回饋社會同等重要，翠華一直以來致力促使其業務所在社區成為更好的居住環境，特別是為發展共融、力爭上游和環保的社會作出貢獻。不斷尋求支持社會倡議的機會，本集團由始至終特別專注「參與社會、關心社區、捐助弱勢社群和推廣環保意識」方面。截至2021年財政年度，翠華已向多個慈善組織及為不同慈善用途捐款，金額相當於約170,000港元。



關心社區



參與社會

長期以來，本集團關注社區需求，並堅定不移地承擔企業責任。由於社會轉型須集體努力，本集團與多個慈善組織保持穩定的合作夥伴關係，以舉辦不同的籌款活動，並為社會贊助多項社區活動。每年本集團預留若干資金撥作社會服務，亦鼓勵員工及其家人幫助弱勢社群及提倡關懷文化。



關心社區

作為一家負責的企業，本集團鼓勵員工通過社區服務回饋社會，並參與社區公益活動。翠華鼓勵所有員工投入「傷健共融」活動，致力提高社會的包容度，令每個人都能在生活上的不同範疇得到平等待遇和尊重。同時，近年翠華亦舉辦多項有意義的長者關懷活動，活動期間參加者與長者交談，並準備精美禮物，為長者帶來歡樂。另外，翠華關注兒童健康快樂成長，因此安排多項教育活動，讓兒童盡展才華及建立信心。



捐助弱勢社群

多年來，本集團大力捐助慈善機構和社區，積極參與不同善舉，包括在不同慈善活動中捐出食物及籌款。



推廣環保意識

作為餐飲服務供應商，本集團鼓勵員工向顧客傳遞環保生活方式的概念，務求讓我們的世界變得更美好。舉例而言，每位顧客獲提供一張紙巾，並在提出要求時才獲提供額外紙巾。餐廳服務員可於有需要時建議顧客避免過度點菜，以珍惜食物。儘管有關惜食推廣服務最初因顧客尚未適應而受到阻力，然而翠華憑藉堅持不懈的毅力以及耐心解釋，最終獲得顧客諒解。翠華亦透過宣傳海報大力鼓勵顧客減少使用塑膠製品，並致力於旗下餐廳全線推廣「無飲管」活動。

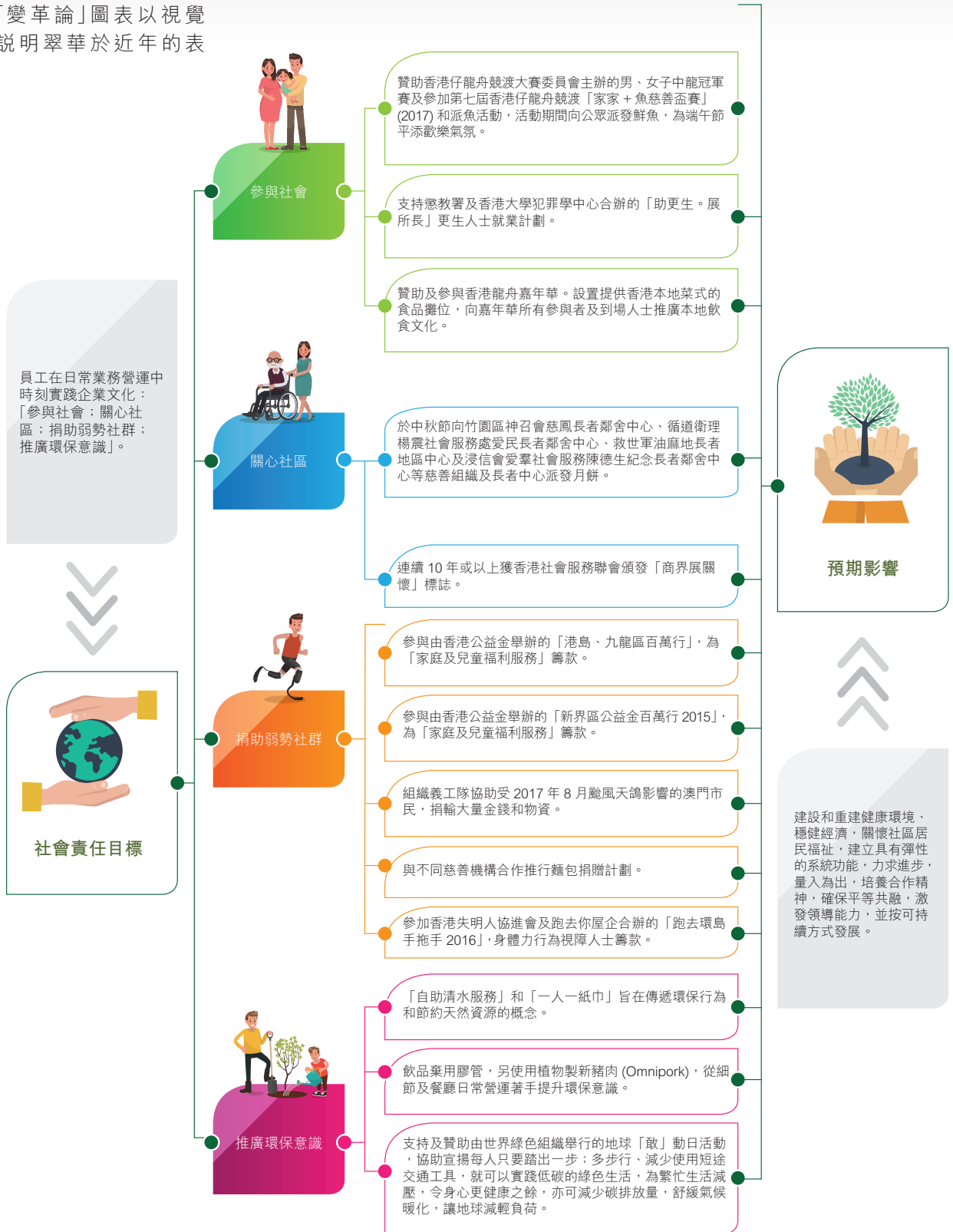
於報告年度內，由於政府實施的社交距離限制以及其他疫情防控措施，故本集團未能組織或從事任何實體慈善活動。儘管如此，翠華參與社區活動及對全球可持續發展作出的貢獻早已獲得公眾認同，並獲政府、媒體及同業高度評價。當世界開始在新常態下恢復其運營時，本集團將繼續努力支持社區並尋找合適的貢獻機會。



關心社區

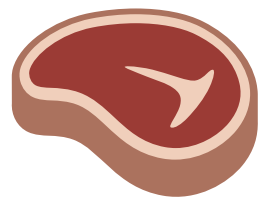


以下「變革論」圖表以視覺方式說明翠華於近年的表現。



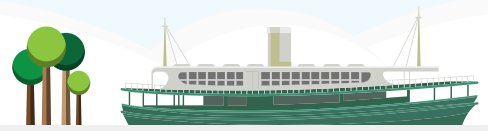
*翠華過往參與的更多企業及社會活動載於 http://www.tsuiwah.com/about-tsui-wah/responsibility/public_charities/

關心 供應商

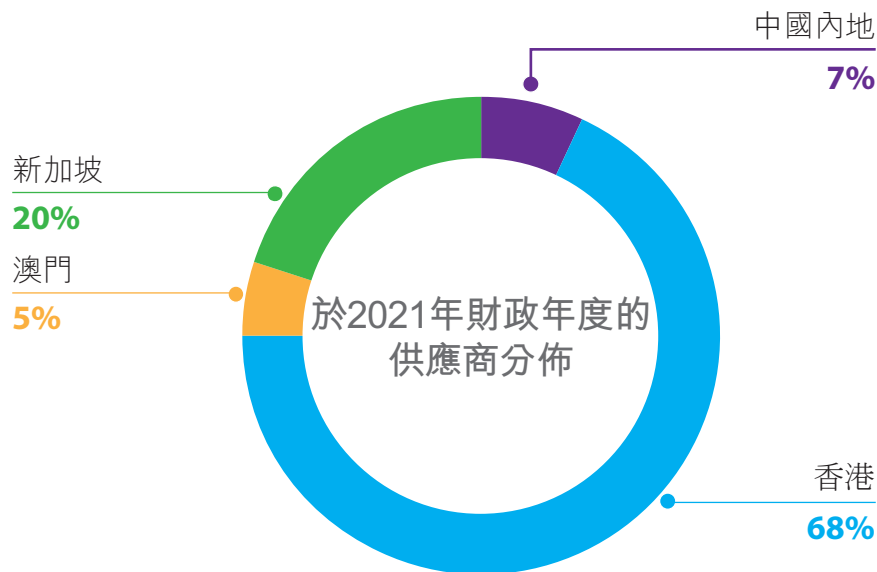


有效的供應鏈管理為本集團業務增長的命脈。隨著客戶對服務供應商的責任採購的期望愈來愈高，本集團致力於透過透明的採購程序、持續的信息交流及供應商評估，確保其供應鏈符合道德及責任操守標準。

關心供應商



本集團按照嚴謹的準則挑選供應商。舉例而言，本集團的供應商必須持有政府批准認可的牌照，而銷售的貨品均須循恰當途徑輸入。具體而言，來自供應商的貨品／原材料必須完全符合最新食品標籤、衛生規例的規定。供應商須應要求向本集團呈交其貨品的相關健康證明書及化驗測試結果。翠華採購部門須在供應商初次供應食品時對供應商進行全面評估，確保供應商及物料均符合相關標準，包括但不限於相關食物安全規例、供應商過往的業務表現及商譽、衛生要求、供應商的可持續發展常規及是否履行企業社會責任。本集團不時透過不同渠道評估現有供應商的表現，例如實地探訪供應商辦公室及其生產工廠。



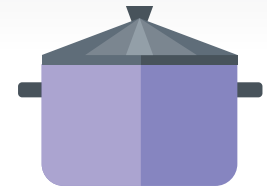


關心供應商



評估及採購

根據其供應商管理程序，本集團與供應商正式合作前會進行徹底調查（包括貨品質素、價格、技術及服務），於合作期間就食物質素不達標的供應商將會發出警告通知，同時將就供應商的矯正措施所採取的跟進行動進行檢測。倘供應商被發現在食物品質及安全方面出現嚴重問題、欺詐行為或虛報重量及包裝，本集團會作出記錄將其列入黑名單。



中央廚房



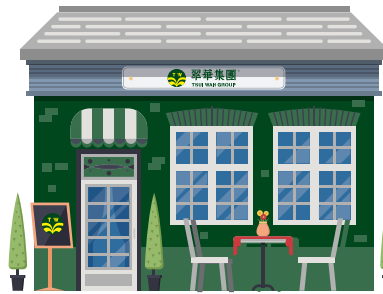
供應商

監察及反饋

透過電話會議、電郵及電話與供應商進行有效溝通後，本集團可即時得知其供應商的最近期表現及業務變動。藉著與供應商建立鞏固而穩定的關係，本集團致力減輕整個供應鏈的相關環境及社會風險，為飲食業的可持續發展帶來更正面的影響。舉例而言，本集團於採購過程優先選用本地供應商，此舉被視為減少因運輸物料而產生的碳排放的有效方法。

採購策略

經翠華全面評估後，合資格供應商獲列入本集團的「認可供應商名單」。截至2021年3月31日，「認可供應商名單」上共有769名供應商，向本集團供應各類產品及服務。由於80%的供應商與本集團保持穩定溝通及合作，翠華於回顧年度內並無在原材料採購方面遭遇任何重大延遲。本集團中央廚房主要負責按照食物安全管理系統（ISO22000：2005）規定進一步監察及評價供應商的產品質素及服務水平。



餐廳

可靠而環保的物流

顧客積極參與

供應美味佳餚

顧客



關心供應商



由於全球疫情的空前發展，進口食品及冷凍食品的安全一直受到公眾的高度關注。為此，除冷凍收貨標準等既定規定外，本集團亦已實施病毒陰性證明及監管倉庫交貨證明等有效措施，以確保可消除供應鏈帶來的社會及安全風險。

同時，值得一提的是翠華多年來一直致力於「綠色採購」，並通過將環境責任納入其整個供應鏈管理逐步調整其採購標準。特別是，翠華非常鼓勵其供應商優化其食材採購管理及製造流程。除價格、品質、功能及可用性等傳統參數外，翠華優先採用通過減少耗用包裝材料、能源及水、產生更少環境排放及附有更少隱含碳(即該物料在供應鏈中釋出多少溫室氣體的碳足跡)而對環境影響較小的產品。因此，翠華嚴格執行「綠色採購」的內部政策，並在採購決策過程中考慮一系列問題：

- a. 是否有必要購買該產品；
- b. 構成該產品的組成部分；
- c. 產品是如何製作出來；
- d. 運輸該產品的距離；
- e. 在產品交付期間選用哪種運輸方式；
- f. 該產品選用哪種包裝材料以及包裝程度；
- g. 如何重複使用及回收副產品（包括包裝材料）等。

本集團盡可能優先與遍布其餐廳網絡的本地供應商合作，以採購所需的原材料。本集團遵循「從農場到餐桌」方針，推廣自本地供應商採購的新鮮食品，致力於減少食品運輸距離，從而盡量減少相關的溫室氣體排放。

同時，本集團採購回收材料，旨在支持綠色實踐。於2021年財政年度，本集團中國內地的餐廳採購合共2.2百萬根可降解牛皮紙吸管，有助本集團於回顧年度內避免製造約4噸的塑料廢物。

於後疫情時期加強供應鏈管理

由於疫情引致公眾健康疑慮，翠華特別注重進料檢驗，以確保質素及安全。為有效監控其供應鏈及確保有效跟蹤，除要求所有進料的產品健康證明及第三方檢驗報告外，有關證明亦須載有供應商的商業登記(BR)及公司註冊證明(CI)，以確保在發生任何突發事件時進行有效跟蹤。

同時，另類工作模式及特殊安排導致供應鏈暫時中斷，促使本集團加強供應鏈管理及構築靈活多變的能力。為防止出現供應鏈中斷風險或避免發生斷貨情況，本集團已與供應商簽定定量合約，並致力於尋找替代材料作為替補，以確保原材料的穩定供應及貫徹一致為客戶提供優質服務／產品。

關心 環境



氣候變化、自然資源稀缺及業務對生態系統的影響乃為本世紀的特有挑戰。翠華的環境管理專注於通過循環及脫鉤管理其排放及資源效益，在發展業務的同時，明智地利用其經驗保護地球。

關心環境



排放物

由於本集團廣泛的餐廳網絡，在收集準確及具代表性的環境定量數據方面存在固有局限，本集團已採納基於自翠華樣本餐廳所得的數據(固體廢物排放量、包裝材料、紙張消耗及污水排放量)進行估算的方法，這可能會導致企業排放清單總體上存有不確定因素。誠然，我們明白報告中所提供的數據可能會受有關局限影響，惟我們未來會通過加強內部控制和數據管理以不斷提高數據的完整程度。

合規

由於遵守相關環境標準乃合資格業務的基礎，亦為其環境管理的第一步，故本集團於2021年財政年度遵守對本集團有重大影響的有關空氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污以及有害及無害廢棄物的產生的相關環境法例及法規(無論於何處經營業務)。有關更多資料載於法例及政策一節。

鑒於本集團的業務性質，本集團的排放主要來自食物加工過程及運輸過程。於2021年財政年度，除硫氧化物、氮氧化物及懸浮粒子以及溫室氣體排放等空氣污染物外，本集團的行政辦公室、餐廳及中央廚房產生食物殘渣、商業固體廢物及污水。於報告年度，翠華於營運中並無產生或排放任何有害廢棄物(固體廢物或污水)。有關本集團於回顧年度內不同類型排放的更多資料載於附錄的表E1。

廢氣及溫室氣體排放管理

本集團已對其營運過程中的環境影響進行全面評估，並確定其主要排放源來自烹飪過程中消耗的氣體燃料以及翠華的車輛在物流過程中消耗的液體燃料。為確保排放到大氣中的廢氣品質符合標準，本集團於多個營運地點均安裝高效的通風罩及過濾系統。

- 在餐廳安裝靜電除塵器過濾廢氣；
- 所有餐廳均設有加強通風系統及空氣淨化裝置；
- 環境監控機構定期監控中央廚房的排放情況，並將實時數據上傳至監控系統，一旦發現空氣質量不符合規定，將提前發出警告；
- 每月進行設備維護；
- 電氣化餐廳及中央廚房的食物加工操作，從而減少燃燒氣體燃料；
- 購買及使用環保製冷劑(如R404A/R410A)用於雪櫃及冷氣；
- 利用風扇及空調更有效地降低餐廳氣溫。



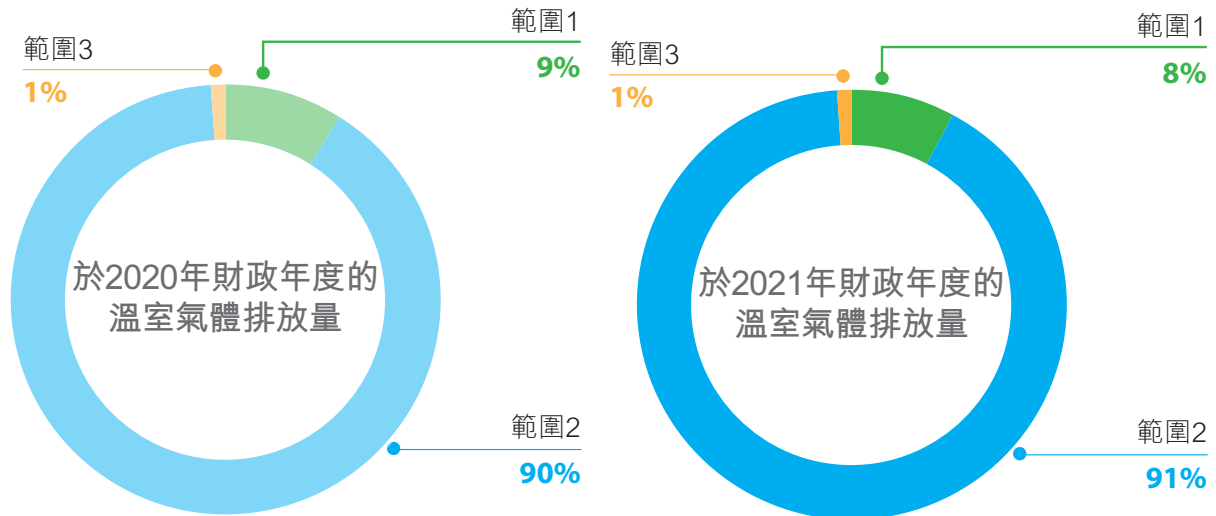
關心環境



排放物 (續)

為有效控制運輸過程中產生的空氣污染物，翠華已制定嚴格政策，規管適當使用車輛進行業務，同時透過實施多項政策(包括規管用於業務的車輛及於選擇車輛燃料時，以環保能源取代柴油)加強監控所有地區的化石燃料消耗。

各界普遍認為，大氣中的溫室氣體濃度愈來愈高乃氣候變化的主要驅動因素。作為香港領先的餐飲企業，本集團致力於減少溫室氣體排放及善用資源，以響應香港於2050年達至碳中和的目標。於2021年財政年度，本集團的溫室氣體總排放量為21,807.00噸二氧化碳當量，密度為22.81噸二氧化碳當量／百萬港元。溫室氣體的排放模式與過往年度相似，於回顧年度內範圍 2(能源間接排放物)佔本集團溫室氣體排放量的90%以上。於報告年度，翠華的中央廚房、辦公室及餐廳均採取有效措施，並探索可行方法提高營運的能源效益。

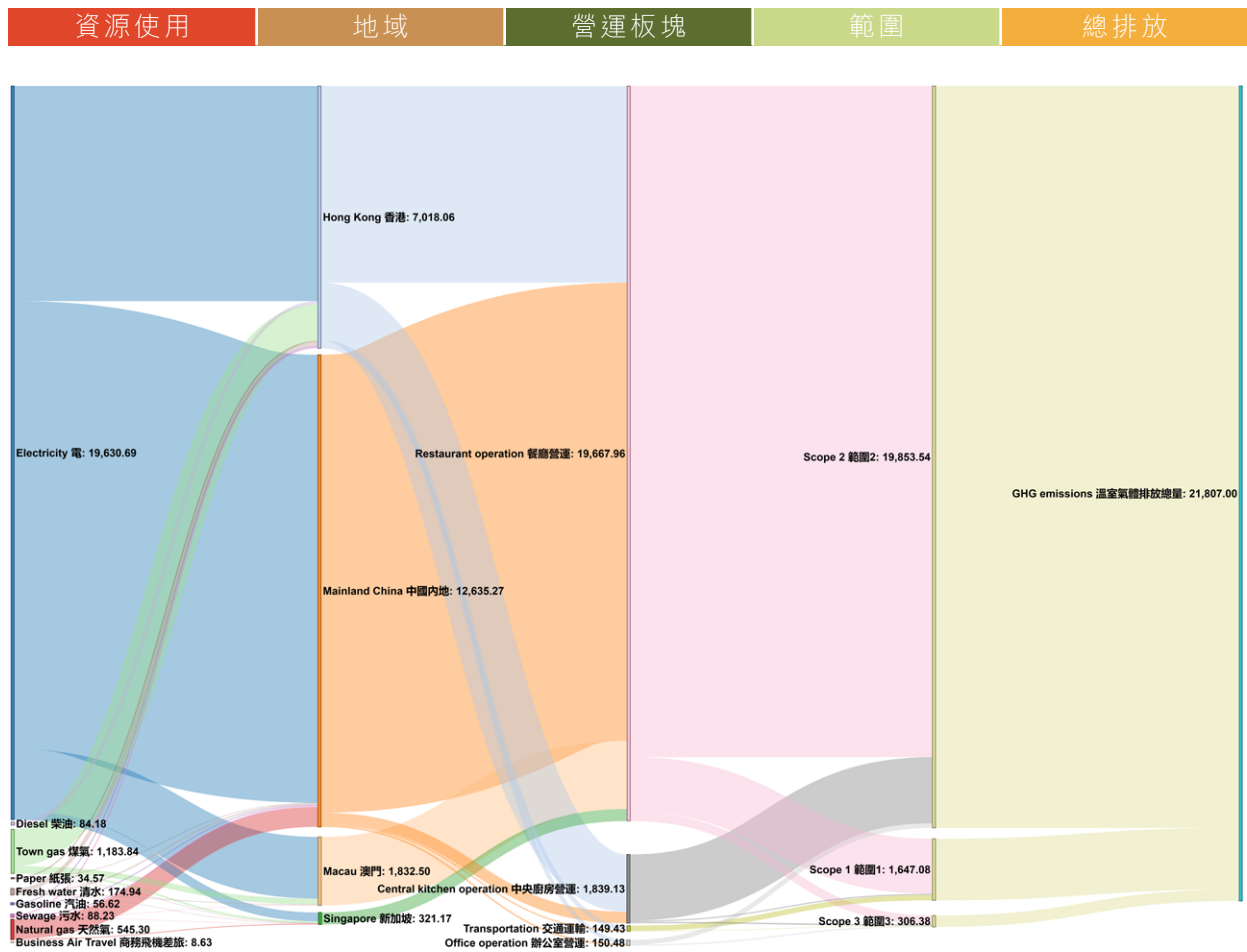


關心環境



排放物 (續)

為更有效及詳盡說明本集團的溫室氣體排放量，一幅從資源使用、地理位置、業務分部及排放範圍等角度而製成的桑基圖(Sankey Diagram)呈列如下，以圖表形式說明企業溫室氣體排放的模式，流量愈闊代表排放量愈多。



關心環境

排放物 (續)

氣候變化風險管理

翠華致力於可持續管理其環境足跡並於營運過程中提高其氣候適應能力。本集團以 TCFD 框架的披露建議為基準，致力於持續加大評估氣候影響所帶來的財務影響的力度，應對潛在風險，同時把握向低碳經濟轉型的絕佳機會。

風險及機會	影響
風險	
乾旱、洪水、風暴、熱浪等極端天氣事件可能導致滑坡、地陷等自然災害發生頻率增加	海陸空運輸均可能會因極端天氣事件的發生頻率增加而受到影響，其可能會影響翠華供應鏈的穩定性，從而影響其日常食品供應。
降雨模式變化及環境溫度升高	氣候狀況變化可能會嚴重影響食材的數量及質素，有關影響將大致上反映於物料價格。營運成本的波動性及不確定性或會成為翠華的氣候相關風險。
機會	
提高氣候意識	提高氣候變化的意識或會改變客戶對「更環保」選擇的期望及業務需求。翠華率先採取環保商業慣例及另類菜單選擇(包括植物性肉類)，使本集團能夠有效地適應客戶習慣轉變的新市場。舉例來說，本集團部分分店設計素食菜單，鼓勵顧客多吃素食，減少肉類生產相關的碳排放。
資源效益	在 LED 等節能產品日益增長的市場趨勢下，提早採用節能設施能使翠華降低其營運成本，同時提高其對全球氣候貢獻的聲譽。

同時，本集團亦已透過採取以下多項措施，以盡量減少其氣候影響：



為進一步節約本集團能源及減少溫室氣體排放，翠華均為辦公室、餐廳及中央廚房採購具能源效益的電器（尤其是LED燈）取代在營運過程中消耗大量能源的傳統設備。

為減少溫室氣體排放及其他空氣污染物，翠華積極參加廢置食用油回收計劃，將廢棄的煮食油送交生物柴油生產商轉化為再生能源。

餐廳及中央廚房已安裝分區供電的照明控制系統。根據實際需要，照明系統可加以調節，有助本集團可持續使用電力的效果。



更換車隊中不符合歐盟四期排放標準的卡車及貨車。

本集團優先使用環保貨車，並將其作為運輸車隊。該等貨車的引擎不僅符合廢氣排放及噪音標準，亦已安裝柴油微粒過濾器(DPF)，以進一步降低懸浮粒子排放，從而降低其對環境的影響。

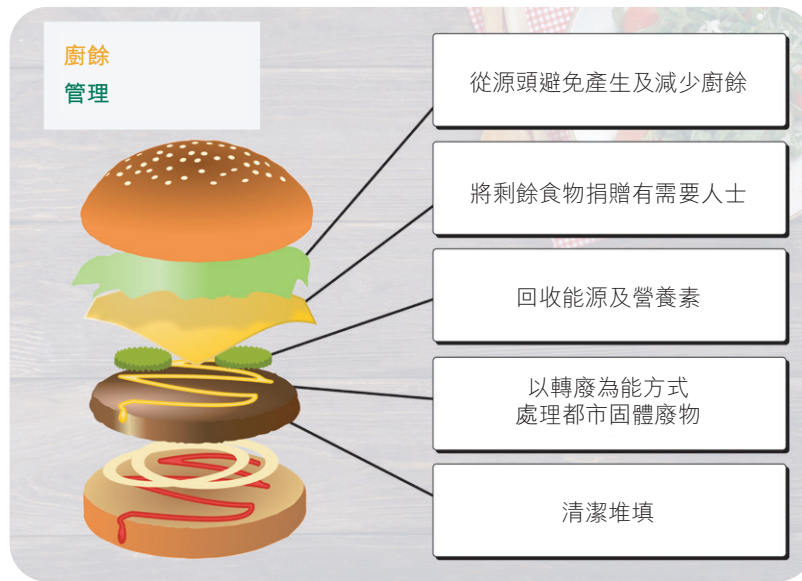
翠華將繼續致力於制定長期目標及行動計劃，為地球作出具有影響力的正面貢獻。

關心環境



廢物處理

於2021年財政年度，翠華並無產生任何有害廢棄物，而本集團於其餐廳及中央廚房營運所產生的無害廢棄物主要包括食物殘渣、廢油、生活廢棄物及廢水。翠華的廚餘主要產生自烹飪過程及顧客未食用的食物，而廢水則產生自餐廳日常營運。



合規

為追求本集團營運所在環境及社區的長期可持續發展，本集團致力於控制其排放物及資源耗用，並在日常營運中嚴格遵守香港、中國內地、澳門及新加坡的相關環保法律及法規，包括但不限於以下各項：

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| <p>✓ 《中華人民共和國環境保護法》</p> | <p>✓ 《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）</p> |
| <p>✓ 《中華人民共和國大氣污染防治法》</p> | <p>✓ 《水污染管制條例》（香港法例第358章）</p> |
| <p>✓ 《中華人民共和國水污染防治法》</p> | <p>✓ 《廢物處置條例》（香港法例第354章）</p> |
| <p>✓ 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</p> | <p>✓ 《噪音管制條例》（香港法例第400章）</p> |
| <p>✓ 《中華人民共和國節約能源法》</p> | <p>✓ 《環境綱要法》（澳門第2/91/M號法律）</p> |
| <p>✓ 《城市節約用水管理規定》</p> | <p>✓ 《環境保護及管理法》（第94A章）（新加坡）</p> |

關心環境

廚餘管理

隨著香港人口膨脹及港人出外用膳的情況增加，產生的食物殘渣數量不斷上升，成為翠華最關注的問題之一。於2021年財政年度，翠華的食物殘渣佔本集團總固體廢物量的50.49%。同時，食物殘渣量於報告年度激增2,770.15噸，主要由於包括新加坡分店在內的環境數據收集範圍擴大，以及隨著疫情嚴重程度緩解，堂食顧客人數逐漸增加。儘管如此，翠華作為香港餐飲業的知名品牌，深明可持續廢物管理對其業務發展及都市生態文明的重要性。因此，本集團在應付廚餘問題上緊遵環境保護署的計劃及多角度方針，並根據廚餘管理方案實施良好的管理常規，首先從源頭避免產生及減少廚餘做起。

翠華於業務營運上制定和嚴格執行其內部廚餘管理政策，主要分為以下四個範疇，即教育、廚餘分類、中央廚房管理及廢置食用油回收計劃。

1. 教育



本集團加入環境保護署舉辦的「惜食香港」，鼓勵顧客減少浪費食物及推廣「食得晒至好嘍」的概念，同時支持環保組織提倡的無肉餐單運動，鼓勵減少碳使用的無肉綠色飲食，從而減慢全球暖化的速度。同時，翠華一直支持環境保護署及綠領行動舉辦的「食晒有獎」計劃，並於店內張貼海報宣揚減少廚餘。

2. 廚餘分類



翠華旗下餐廳全力支持環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，實行廚餘分類和收集。此外，根據中國內地日益嚴格的固體廢物分類法規，餐廳產生的所有廢物均應仔細分類，並由合資格回收商進行分類處置。

3. 中央廚房管理

本集團所有中央廚房均採用中央食物加工模式，提升原材料的使用率，以最大限度地減少不必要的廚餘。同時，本集團規定所有員工每天填寫食品損失表，並報告食品製備過程中的任何異常食品損失狀況。



4. 廢置食用油回收計劃



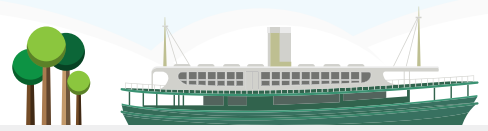
中央廚房及餐廳自 2014 年起實施廢置食用油回收計劃。根據該計劃，本集團於烹飪過程中產生的廢置食用油被收集並製成生物柴油、肥皂等工業產品。為響應政府於 2016 年施政報告中宣佈有關妥善處理本地持牌食物業處所產生的廢置食用油的行政措施，本集團已與於環境保護署（環保署）廢置食用油回收行政登記計劃註冊的本地合資格廢置食用油收集商、加工商及出口商合作。

於回顧年度，翠華的中央廚房成功回收合共 4,007.21 升廢油，較上一年度減少約 50%，此乃由於疫情期間食物需求下降。同時，香港、中國內地、澳門及新加坡的餐廳於 2021 年財政年度合共回收 110,632.12 升廢油。本集團亦參與香港品質保證局推出的香港食用油註冊計劃。

本集團與經認證的第三方合作，定期收集來自中國內地業務的廢油作進一步處理。廢油經過過濾後，通常會進行高溫處理，再經過初步淨化及精煉過程，將廢油轉化為生物柴油。



關心環境

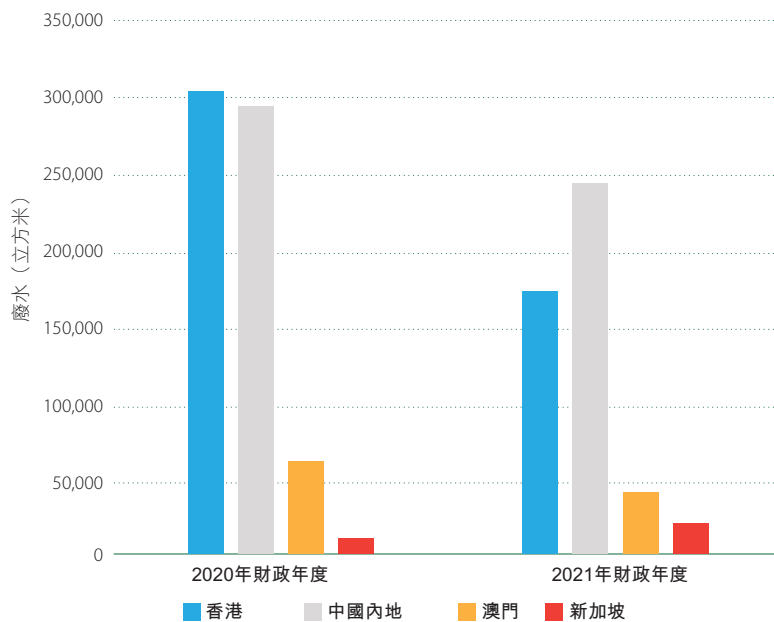


廢水管理

由於本集團產生的污水頗大程度上視乎員工及顧客的用水量而定，故本集團已採取具體措施減少辦公室、餐廳及中央廚房的耗水量。於2021年財政年度，都市污水直接排放入物業的污水系統。本集團的中央廚房使用油隔分離污水中的油脂，再由合資格的收集商收集油脂，此舉在頗大程度上防止喉管淤塞。於2021年財政年度，翠華排放的廢水量較2020年財政年度減少約30%，於香港及澳門分別錄得大幅減少約42.55%及45.65%。



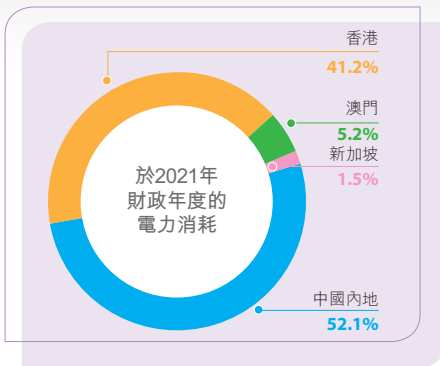
2021年財政年度及2020年財政年度排放的廢水



資源使用

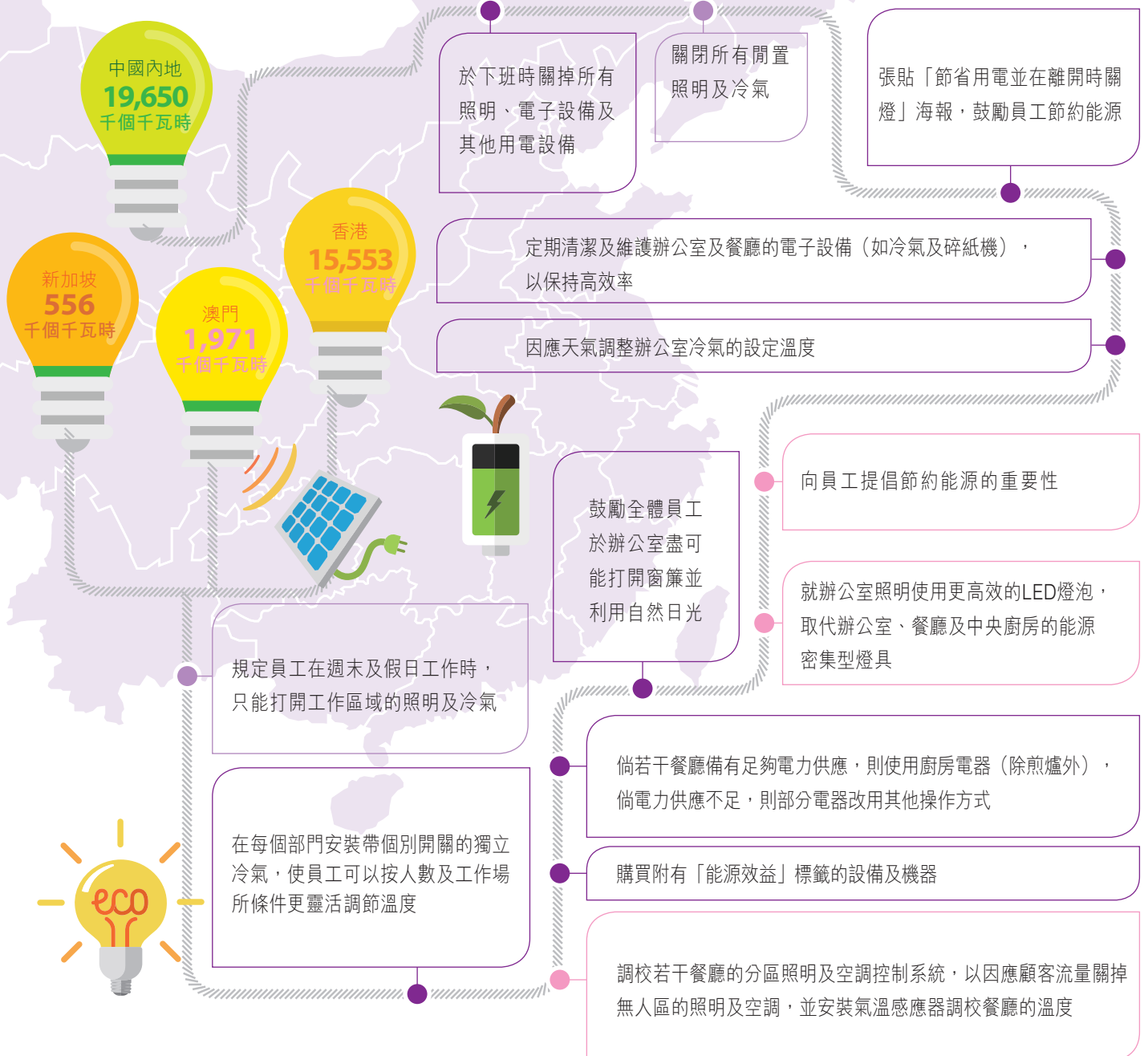
於2021年財政年度，本集團耗用的主要資源為電力、煤氣、天然氣、汽油、柴油、水、紙以及塑膠及紙製包裝材料。附錄表E2說明本集團所用各種資源的數量。

關心環境



電力

本集團的耗電量主要來自辦公室、餐廳及中央廚房於日常營運中操作電子裝置及設備。翠華全體僱員及業務分支均已遵守有關規定及本集團的節約用電政策。由於本集團於節約電力方面不遺餘力，於2021年財政年度，本集團的總耗電量為37,729.97千個千瓦時，較2020年財政年度減少20.57%，此乃由於疫情期間暫停堂食服務及全體員工於節約電力方面不遺餘力。為減少耗電量從而減少溫室氣體排放，本集團已將「節約用電」口號納入其業務策略，並特別在旗下餐廳、辦公室及中央廚房實施以下措施：



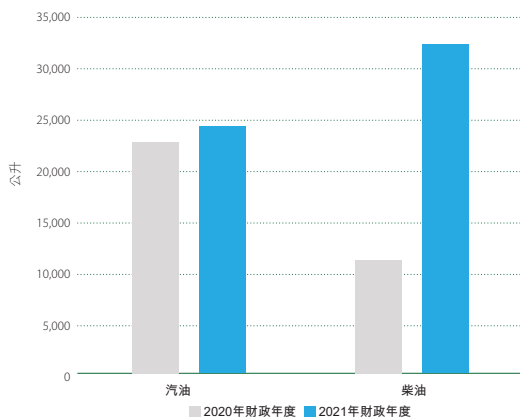
關心環境



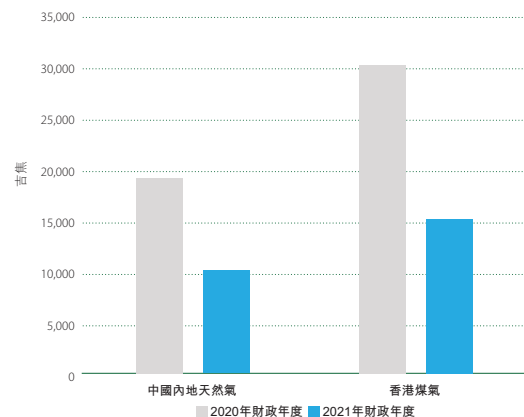
其他能源

本集團耗用汽油、柴油、天然氣及煤氣作為日常營運及運輸上的主要能源。本集團一直致力減少使用化石燃料(尤其是柴油)及提高營運效率，並將其視為致力成為環保企業的關鍵。於2021年財政年度，本集團的汽油及柴油耗用量分別為23,811.61公升及31,922.39公升，均較上一年度的數據有不同程度的增長，主要是由於業務逐步恢復。值得注意的是，儘管汽油總量增加4.61%，惟香港所用的汽油量減少21.11%。為進一步減少耗用化石燃料，本集團已採取多項有效措施。例如，本集團在香港的運輸車隊採用環保卡車，該等卡車符合香港政府的排放及噪音管制標準。此外，本集團所有車輛均安裝專為清除柴油引擎廢氣中柴油懸浮粒子或煤屑而設的柴油微粒過濾器，進一步減低車輛廢氣對環境造成的破壞。相對於由供應商直接將原材料交付餐廳的過時供應鏈管理模式，中央廚房在交付食材上採用嶄新的「中央物流」模式，成功減少使用車輛的次數，因而從生命週期角度令產品的碳足跡大幅減少。

2021年財政年度及2020年財政年度
所耗用的化石燃料



2021年財政年度及2020年財政年度
所耗用的主要能源

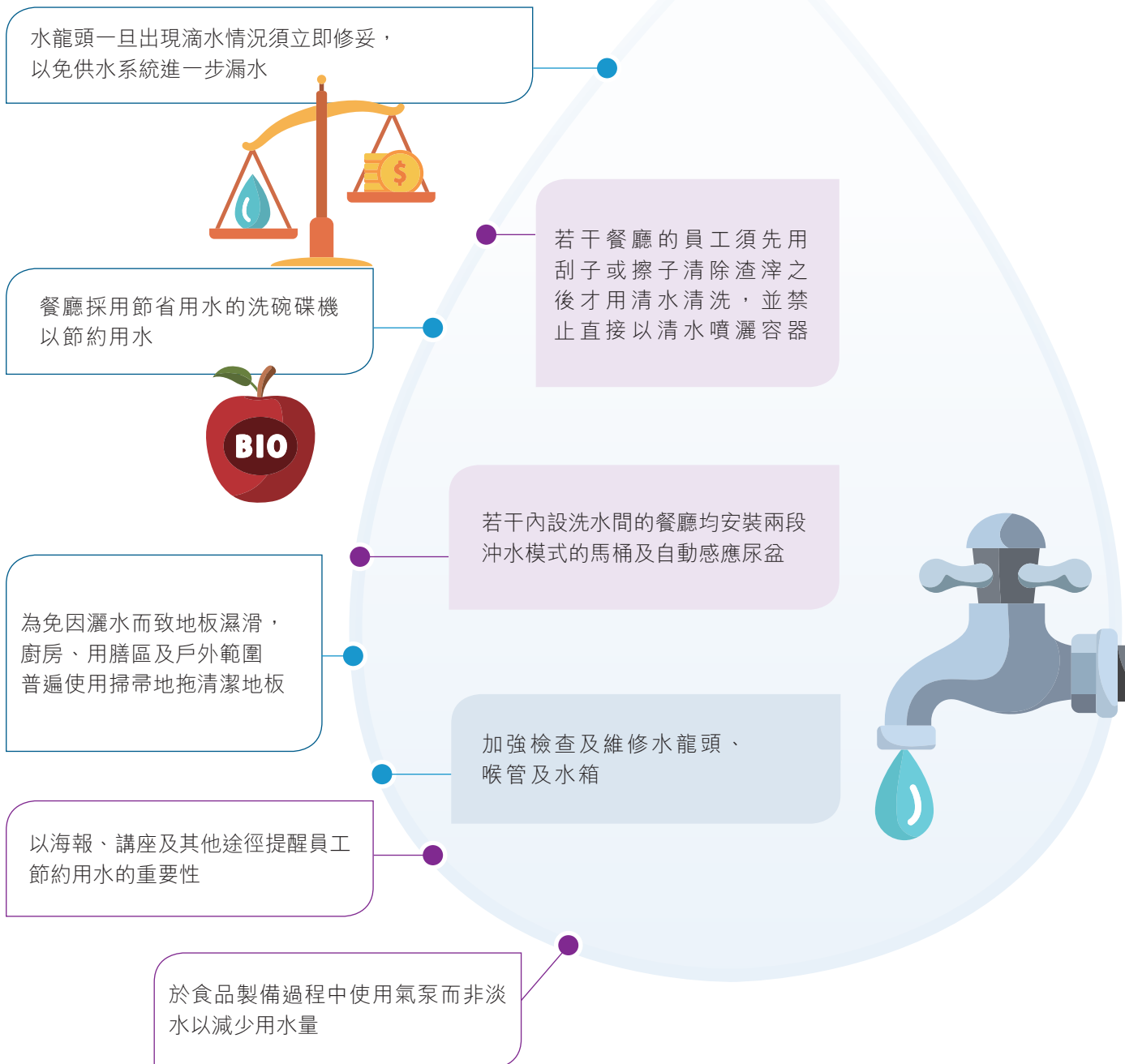


本集團於香港、澳門及新加坡的烹飪過程及食品加工營運依賴煤氣使用，而翠華餐廳於中國內地及新加坡的日常營運則以天然氣作為主要能源。於2021年財政年度，翠華致力降低營運所耗用天然氣及煤氣，並努力尋求可再生清潔能源作為用於烹飪的替代能源。具體而言，本集團的中央廚房開始以電氣化模式而非煤氣運作以減少空氣污染物排放及達到高營運效能。同時，應用電氣化模式意味著中央廚房不再使用助燃風機，因此大幅減少其產生的噪音污染及避免不必要電力消耗。於2021年財政年度，本集團分別錄得天然氣及煤氣總消耗量下跌40.98%及48.66%，其中中國內地及香港分別大幅下跌43.49%及49.57%。

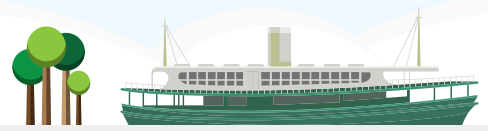
關心環境

水

翠華在日益增加的環境問題中優先考慮節約用水，並於日常營運中遵循「三用」原則，即「減用」、「重用」及「循環再用」。通過採取強而有力的水資源保護措施，本集團於2021年財政年度在取得用水上並無遇到任何問題。此外，管理層和董事局不僅非常重視節約用水，所有辦公室、餐廳和中央廚房均實施有效節約用水措施。本集團致力逐步向每位員工灌輸在日常生活和工作中「節約用水」原則。於2021年財政年度，總耗水量下跌約29.98%。為進一步提高水資源的使用效率，本集團採用以下常規：



關心環境



紙

於2020年財政年度，翠華再度參與世界綠色組織(WGO)舉辦的綠色辦公室及健康工作間獎勵計劃，旨在為建立及維持健康和綠色的工作間作出貢獻。於2021年財政年度，本集團藉由發佈公告及就保護我們周圍環境的方法提供相關指引，重申在辦公室節省資源的重要性。通過推廣「無紙化辦公室」的概念，翠華一直致力於在辦公室節約紙張，並採取以下措施取得重大進展：

- 挑選具有更環保紙張來源的供應商，在消耗相同數量紙張的同時減少間接樹木損失量；
- 推廣無紙化辦公室及自動化辦公室的概念，並儘可能通過電子手段(即電子郵件或電子公告板)發佈資料；
- 需要打印文件時，將雙面打印設置為大多數網絡打印機的預設模式；
- 透過在辦公室張貼海報及貼紙傳播「打印前三思」理念，提醒員工避免不必要打印；及
- 使用舊的單面印刷文件背面用作打印或草稿紙。

塑膠

隨著社會更關注塑膠廢物對環境造成的影響(尤其對海洋生物的影響)，香港政府於2018年施政報告強調減少使用、再次使用及循環再造塑膠廢物的重要性。為響應政府號召，環境保護署與飲食業界合作，推廣「走塑」理念，透過制訂指引及組織「外賣走塑、餐具先行」計劃，減少使用即棄塑膠餐具。翠華作為餐飲業出色領袖之一，關注海洋環境的可持續性及期望儘量減少環境足跡，決心付諸實行，於旗下餐廳實行政策，禁止使用膠管及發泡膠食物容器，以回應政府的行動。除非顧客要求，否則不會向顧客提供膠管、塑膠餐具及包裝袋。翠華深信，為宣揚及採納走塑概念所作的付出不僅為全球可持續發展作出貢獻，更將提高公眾意識，選擇更環保的生活方式。

包裝材料

本集團旗下全線餐廳均採用標準材料包裝外賣食品，包括塑膠及紙製產品。眾所周知，單次使用的塑膠製品對地球構成真正威脅，近數十年來，過多外賣廢物對環境造成的破壞及持久影響引起重大關注。為更好地控制日常營運中使用包裝材料，翠華更加專注於包裝材料的採購管理，並加強每日用量計算。因此，本集團於2021年財政年度進一步監察、計算及評估旗下全線餐廳及中央廚房所採購及使用的不同包裝材料的報告數量。翠華旗下多間餐廳已構思多個創新而具成本效益的包裝方案，可嚴格監察及控制包裝材料的用量。例如餐廳根據產品的性質制定相應包裝材料的具體使用指南，避免產生過多包裝廢物。餐廳亦優先採購紙質或可生物降解材料製成的外賣盒。此外，翠華旗下若干餐廳規定，倘最新訂單超出限額，若干包裝項目的採購將暫停一天。同時，本集團的中央廚房亦採用較大規模的包裝，以減少所用包裝材料的重量及數量。

儘管本集團於營運過程中嚴格管理所耗用的包裝材料，惟本集團所用的塑膠及紙質包裝材料數量大幅增加。誠然，該趨勢主要由於報告年度內疫情導致外賣服務需求激增，惟本集團仍在努力尋求降低包裝材料耗用量。本集團未來將繼續加大對可生物降解環保包裝材料全面應用可行性的分析力度，堅持減少、監控及管理對包裝材料的可持續利用。於回顧年度，堅信號上海生煎皇餐廳已開始回收包裝材料，並於報告期間內回收合共9.32噸包裝材料。

關心環境

環保及天然資源

翠華一直致力於可持續發展，並專注於評估其業務發展及日常營運對環境的影響。透過上述一系列在營運中節約電力、水、汽油、柴油、天然氣、煤氣及所有其他原材料的措施，本集團在餐飲業界中以可靠及具抗逆力的方向向前邁步。於2021年財政年度，本集團對環境造成的主要影響來自廢水、廚餘及主要因耗用電力及化石燃料而產生的溫室氣體排放。

a. 廢水



b. 廚餘

管理方針：



為達致餐廳及中央廚房的「零廚餘」，翠華非常重視學習食物回收層階，並仔細評估若干政策及措施於減少廚餘方面的利潤潛力、可行性、行業普遍性、分流可能和社會經濟價值，以尋求最佳方法，避免日常營運中產生不必要廚餘。翠華在食品管理中遵循「預防、回收和循環再用」次序，致力把握機會於整個供應鏈減少廚餘。

預防實例：



翠華於設計菜單時考慮到「零浪費」，致力通過盡量減少菜餚中使用的食材種類以創新食品，並交叉利用食材，深入研究用於一道菜的剩餘食材是否可能烹調出另一道美味佳餚。翠華亦與其他組織合作推動減少廚餘。例如，本集團參與綠領行動舉辦的「惜食日」，宣揚「較小份量」的環境效益。

回收實例：



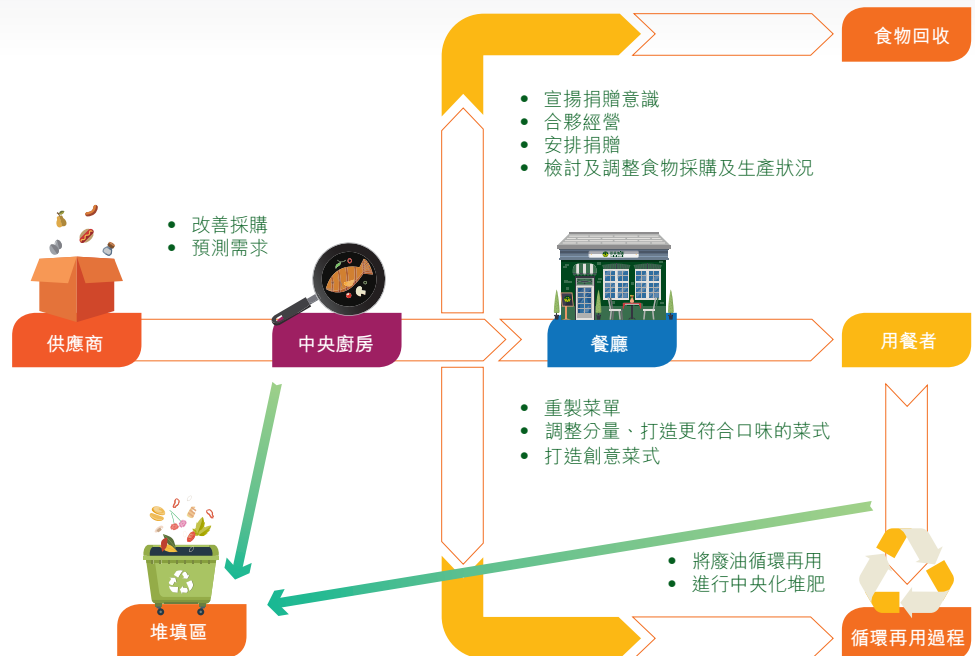
翠華一直考慮與相關食物捐贈機構合作，讓本集團有適當方法將可食用剩餘食物送予有需要人士。同時，食物捐贈亦為翠華繼續計算及管理剩餘食材的良機，更可及時調整烹調及準備待售食物時所用原材料存貨，有助本集團於源頭進一步預防廚餘。

關心環境



循環再用實例：

翠華的中央廚房多年來一直參與廢置食用油回收計劃，與認可廢棄食用油回收商合作。廢棄食用油由廢油回收商收集及作出相應處理，其後轉化為再生能源以支持全球可持續發展。



c. 溫室氣體排放

儘管在降低溫室氣體排放量方面取得巨大成功，但本集團仍致力於以下兩個範圍加大力度，進一步減少其相關環境影響：

1. 創新

為進一步消除可能對環境造成的影響，本集團將更加重視探索先進技術及更具能源效益營運的商業模式。依照ISO 50001能源管理系統的要求，翠華一直致力建立、實施、維持及持續改善其能源管理系統，透過制定適當策略及政策控制能源消耗，讓本集團不斷優化其營運流程及尋求任何發展機會。舉例而言，本集團的中央廚房採用中央物流模式，可更有效將所有食物分發到每間餐廳，從而降低運輸過程中的碳排放。此外，推廣中央廚房及餐廳使用電動用具可大力減少依賴烹調過程所用燃料。

2. 教育

翠華重視教育及提倡低碳營運和生活方式，大力鼓勵員工乘坐公共交通工具，藉此減少個人的碳足跡。此外，本集團致力透過多種渠道，培養員工勤儉節約使用天然資源的良好習慣。

展望未來，翠華將繼續堅定不移就廚餘管理及溫室氣體排放控制研究及應用更環保及健全解決方案，相信此等舉措不但可減少廢物運輸費用、提高員工士氣及留住客戶，對本集團長遠成功至關重要，亦有利於整個生態系統的平衡。

本集團於回顧年度遵守廢氣、溫室氣體排放、向水及土地的排污及有害及無害廢物相關法律及法規。

法例及政策

本集團的業務營運恪守香港、澳門、中國內地及新加坡有關環境及社會的法例、規例及政策。下表概述本集團已遵守及對翠華有重大影響的法例及法規。

關心員工

- 《僱傭條例》（香港法例第57章）
- 《聘用外地僱員法》（澳門第21/2009號法律）
- 《中華人民共和國勞動法》
- 《殘疾歧視條例》（香港法例第487章）
- 《性別歧視條例》（香港法例第480章）
- 《中華人民共和國社會保險法》
- 《僱傭法令》（新加坡）
- 《國務院關於職工工作時間的規定》
- 《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）
- 《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》
- 《工傷保險條例》
- 《防止賄賂條例》（香港法例第201章）
- 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》（香港法例第615章）
- 《最低工資條例》（香港法例第608章）
- 《僱員補償條例》（香港法例第282章）
- 《強制性公積金計劃條例》（香港法例第485章）
- 《中華人民共和國反貪污法》
- 《中華人民共和國反洗錢法》
- 《防止貪污法》（新加坡）
- 《勞動關係法》（澳門第7/2008號法律）



關心顧客

- 《食物安全條例》（香港法例第612章）
- 《食物及藥物（成分組合及標籤）規例》（香港法例第132W章）
- 《公眾衛生及市政條例》（香港法例第132章）
- 《商品說明條例》（香港法例第362章）
- 《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）
- 《商標條例》（香港法例第559章）
- 《版權條例》（香港法例第528章）
- 《中華人民共和國廣告法》
- GB 31654-2021食品安全國家標準餐飲服務通用衛生規範
- 《中華人民共和國反食品浪費法》
- 給食肆就預防2019冠狀病毒病的食物安全與衛生建議
- 有關預防2019冠狀病毒病相關的食物安全建議
- 給食物送遞商就預防2019冠狀病毒病的注意事項



關心供應商

- 《貨品售賣條例》（香港法例第26章）
- 《服務提供（隱含條款）條例》（香港法例第457章）



關心環境

- 《中華人民共和國環境保護法》
- 《中華人民共和國大氣污染防治法》
- 《中華人民共和國水污染防治法》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 《中華人民共和國節約能源法》
- 城市節約用水管理規定
- 《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）
- 《水污染管制條例》（香港法例第358章）
- 《廢物處置條例》（香港法例第354章）
- 《噪音管制條例》（香港法例第400章）
- 《環境綱要法》（澳門第2/91/M號法律）
- 《環境保護及管理法》（第94A章）（新加坡）



附錄

表E1. 2021年財政年度及2020年財政年度本集團總排放分類^{10、11}

排放物種類	關鍵績效指標(KPI)	單位	2021年財政年度		2020年財政年度		密度變動
			數量	密度 ¹ (單位/百萬港元)	數量 ²	密度 ² (單位/百萬港元)	
廢氣排放物 ³	硫氧化物	千克	4.01	4.19 x 10 ⁻³	5.92	4.29 x 10 ⁻³	↓
	氮氧化物	千克	492.32	0.52	415.44	0.30	↑
	懸浮粒子	千克	60.75	0.06	16.67	1.21 x 10 ⁻²	↑
溫室氣體排放	範圍1 (直接排放物) ⁴	噸二氧化碳當量	1,647.08	-	2,886.48	-	-
	範圍2(能源 間接排放物) ⁵	噸二氧化碳當量	19,853.54	-	30,631.03	-	-
	範圍3(其他間接 排放物) ⁶	噸二氧化碳當量	306.38	-	435.35	-	-
	總計(範圍1、 2及3)	噸二氧化碳當量	21,807.00	22.81	33,952.86	24.59	↓
無害廢棄物	食物殘渣 ⁷	噸	5,914.21	6.19	3,144.07	2.28	↑
	固體廢棄物 ⁸	噸	5,799.94	6.07	4,851.10	3.51	↑
	廢水 ⁹	立方米	481,724.07	503.90	672,158.12	486.72	↑

- [1] 2021年財政年度的密度分別按本集團的廢氣、溫室氣體及其他排放物的數量除以2021年財政年度的收益約956百萬港元計算；
- [2] 2020年財政年度的數量及密度摘錄自本集團2020年財政年度環境、社會及管治報告；
- [3] 本集團的廢氣排放物僅包括機動車耗用的燃料以及自食物加工過程中耗用煤氣及天然氣所產生的空氣污染物；
- [4] 本集團範圍1(直接排放物)僅包括機動車、餐廳及中央廚房營運的液體及氣體燃料的消耗；
- [5] 本集團範圍2(能源間接排放物)僅包括電力及煤氣消耗；
- [6] 本集團範圍3(其他間接排放物)僅涵蓋由堆填區處理的廢紙、政府部門處理淡水及污水所用電力及商務航空差旅所產生的其他間接排放物；
- [7] 翠華以更全面的方式記錄、計量及估算2021年財政年度的食物殘渣量，其中包括翠華於香港、中國內地、澳門及新加坡的全線餐廳及中央廚房；
- [8] 固體廢棄物包括來自所有餐廳及中央廚房的商業廢棄物，惟辦公室的廢棄物除外，翠華認為就固體廢棄物管理而言，辦公室的廢棄物較前述單位的廢棄物並不重要；
- [9] 本集團產生的廢水總量主要基於直接測量以及對難以準確記錄廢水量的區域進行假設70%至90%消耗的淡水將進入污水系統的合理估算。同時，由於翠華辦公室的廢水主要由物業管理處理，因此，翠華於2021年度的廢水量不涵蓋所有辦公室；
- [10] 匯報上述溫室氣體排放報告的方法基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則》及《2006年IPCC(政府間氣候變化專門委員會)國家溫室氣體清單指南》；及
- [11] 環境數據披露包括於香港、中國內地、澳門及新加坡的辦公室、餐廳及中央廚房的營運。

附錄

表E2. 2021年財政年度及2020年財政年度資源使用總量³

所用資源	關鍵績效指標(KPI)	單位	2021年財政年度		2020年財政年度		密度變動
			用量	密度 ¹ (單位/百萬港元)	用量 ²	密度 ² (單位/百萬港元)	
能源	電力	千個千瓦時	37,729.97	39.47	47,500.25	34.40	↑
	天然氣	立方米	289,007.82	302.31	489,662.64	354.57	↓
	煤氣	度	376,434.64	393.76	733,271.38	530.97	↓
	汽油	公升	23,811.61	24.91	22,761.21	16.48	↑
	柴油	公升	31,922.39	33.39	11,832.13	8.57	↑
	總計 ⁴	吉焦	167,086.87	174.78	226,340.06	163.90	↑
水		立方米	597,901.76	625.42	853,946.54	618.35	↑
紙		公斤	7,357.91	7.70	6,624.43	4.8	↑
包裝材料 ⁵	塑膠	噸	437.22	0.46	264.47	0.19	↑
	紙	噸	166.00	0.17	77.76	0.06	↑

[1] 2021年財政年度的密度按本集團於2021年財政年度的資源耗用量除以本集團於2021年財政年度的收益約956百萬港元計算；

[2] 2020年財政年度的數量及密度乃摘錄自本集團2020年環境、社會及管治報告的數據；

[3] 環境數據披露包括於香港、中國內地、澳門及新加坡的辦公室、餐廳及中央廚房的營運；

[4] 總能源乃基於美國能源信息署(EIA)的轉換系數計算；及

[5] 於2020年財政年度的包裝材料消耗量已使用改進方法重新校準，為與2021年財政年度的披露一致，進而進行有意義的比較。

表S3. 2021年財政年度本集團按年齡組別、性別、僱傭類型、職位類別及地理位置劃分的僱員人數¹

單位：僱員人數		年齡組別						
性別	20歲或以下	21至30歲	31至40歲	41至50歲	51至60歲	61歲或以上	總計	
男性	156	592	346	162	127	37	1,420	
女性	96	369	370	355	284	59	1,533	
總計	252	961	716	517	411	96	2,953	

單位：僱員人數		職位類別			
性別	一般員工	中層管理層	高級管理層及董事		總計
男性	1,135	206	79		1,420
女性	1,363	133	37		1,533
總計	2,498	339	116		2,953

附錄



僱傭類型		
全職	兼職	總計
2,231	722	2,953

地理位置	
地區	僱員人數
香港	1,305
中國	1,315
澳門	284
新加坡	49
總計：	2,953

[1] 僱傭人數數據乃根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合約，從本集團的人力資源部門獲得。此數據涵蓋根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及其工作及／或工作場所受本集團控制的員工。上述報告僱傭數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

表S4. 2021年財政年度按年齡組別、性別及地理位置劃分的僱員流失率¹

單位：僱員人數	年齡組別						
性別	20歲或以下	21至30歲	31至40歲	41至50歲	51至60歲	61歲或以上	總計
男性	225	493	254	145	109	48	1,274
僱員流失率	144.23%	83.28%	73.41%	89.51%	85.83%	129.73%	89.72%
女性	183	307	227	357	273	70	1,417
僱員流失率	190.63%	83.20%	61.35%	100.56%	96.13%	118.64%	92.43%
總計	408	800	481	502	382	118	2,691
總僱員流失率	161.90%	83.25%	67.18%	97.10%	92.94%	122.92%	91.13%

地理位置		
地區	僱員流失人數	僱員流失率
香港	1,471	112.72%
中國	1,102	83.80%
澳門	79	27.82%
新加坡	39	79.59%

[1] 僱員人數流失數據乃根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合約，從本集團的人力資源部門獲得。流失率乃透過2021年財政年度內僱員離職數除以2021年財政年度的僱員人數計算得出。上述報告僱員流失數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

附錄

表S5. 2021年財政年度本集團按性別及職位類別劃分的受訓僱員人數及百分比¹

單位：僱員人數	職位類別			
	一般員工	中層管理層	高級管理層及董事	總計
性別				
男性	389	104	42	535
受訓僱員百分比	34.27	50.49	53.16	37.68
女性	365	79	27	471
受訓僱員百分比	26.78	59.40	72.97	30.72
總計	754	183	69	1,006
受訓僱員百分比	30.18	53.98	59.48	34.07

[1] 培訓數據從本集團的人力資源部門獲得。培訓是指本集團僱員在2021年財政年度參加的職業培訓。上述報告受訓僱員總人數和百分比數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。同時，每個類別受訓僱員的百分比乃通過受訓僱員人數除以相應類別的僱員人數計算。

表S6. 2021年財政年度本集團按性別及職位類別劃分的僱員受訓時數¹

單位：受訓時數	職位類別			
	一般員工	中層管理層	高級管理層及董事	總計
性別				
男性	7,873.7	2,181.2	186	10,240.9
平均受訓時數	6.94	10.59	2.35	7.21
女性	7,704.7	6,902.9	130	14,737.6
平均受訓時數	5.65	51.90	3.51	9.61
總計	15,578.4	9,084.1	316	24,978.5
平均受訓時數	6.24	26.80	2.72	8.46

[1] 受訓數據從本集團的人力資源部門獲得。上述報告員工受訓時數數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

報告披露指標



層面	ESG 指標	概況	GRI標準及披露*	章節	頁次
A. 環境					
層面A1： 排放物	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。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 305：排放及GRI 306：廢污水和廢棄物一併使用) GRI 305：排放：管理方針披露指南 GRI 307：有關環境保護的法規遵循：披露條款307-1	關心環境	69-75
	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	GRI 305：排放：披露條款305-1、305-2、305-3、305-6及305-7	附錄	83
	關鍵績效指標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)。	GRI 305：排放：披露條款305-1、305-2、305-4	附錄	83
	關鍵績效指標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)。	GRI 306：廢棄物：披露條款306-3 (a)	關心環境	69、73
	關鍵績效指標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)。	GRI 306：廢棄物：披露條款306-3 (a)	附錄	83
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 305：排放一併使用) GRI 305：排放：條款1.2及披露條款305-5	關心環境 一部分披露	69、70
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 306：廢棄物一併使用) GRI 306：廢棄物：披露條款306-4及306-5	關心環境 一部分披露	73
層面A2： 資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 301：物料、GRI 302：能源及GRI 303：水與放流水一併使用)	關心環境	75-79
	關鍵績效指標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)。	GRI 302：能源：披露條款302-1及302-3	附錄	84
	關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI 303：水與放流水：披露條款303-5	附錄	84
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 302：能源一併使用) GRI 302：能源：披露條款302-4及302-5	關心環境 一部分披露	76-77
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 303：水與放流水一併使用) GRI 303：水與放流水：披露條款303-1	關心環境 一部分披露	78
	關鍵績效指標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。	GRI 301：物料：披露條款301-1	附錄	84

報告披露指標

層面	ESG 指標	概況	GRI標準及披露*	章節	頁次
層面A3：環境及天然資源	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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 301：物料、GRI 302：能源、GRI 303：水與放流水、GRI 304：生物多樣性、GRI 305：排放及GRI 306：廢棄物一併使用)	關心環境	80-81
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-1及103-2 (與GRI 301：物料、GRI 302：能源、GRI 303：水與放流水、GRI 304：生物多樣性、GRI 305：排放及GRI 306：廢棄物一併使用) GRI 303：水與放流水：披露條款303-1 GRI 304：生物多樣性：披露條款304-2 GRI 306：廢棄物：披露條款306-1及306-2	關心環境	80-81
層面A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 201：經濟績效一併使用) GRI 102：一般揭露：披露條款102-29	關心環境	72
	關鍵績效指標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。	GRI 201：經濟績效：披露條款201-2	關心環境	72
B. 社會					
僱傭及勞工常規					
層面B1：僱傭	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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 202：市場地位、GRI 401：勞僱關係、GRI 405：員工多元化與平等機會及GRI 406：不歧視一併使用) GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心員工	37-42
	關鍵績效指標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。	GRI 102：一般揭露：披露條款102-8 (a)、102-8 (b)及102-8 (c) GRI 405：員工多元化與平等機會：披露條款405-1 (b)	附錄	84-85
	關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	GRI 401：勞僱關係：披露條款401-1 (b)	附錄	85
層面B2：健康與安全	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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 403：職業安全衛生一併使用) GRI 403：職業安全衛生：披露條款403-1 GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心員工	43-45
	關鍵績效指標B2.1	過往三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	GRI 403：職業安全衛生：披露條款403-9、403-10	關心員工 一部分披露	45
	關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	不適用	關心員工	45
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2及103-3 (a-i) (與GRI 403：職業安全衛生一併使用) GRI 403：職業安全衛生：披露條款403-1、403-3、403-5、403-7	關心員工	43-45
層面B3：發展及培訓	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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外課程。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 404：訓練與教育一併使用) GRI 404：訓練與教育：披露條款404-2 (a)	關心員工	46-48

報告披露指標



層面	ESG 指標	概況	GRI標準及披露*	章節	頁次
	關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	不適用	附錄	86
	關鍵績效指標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。	GRI 404: 訓練與教育: 披露條款404-1	附錄	86
層面B4: 勞工準則	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。	GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (c-i) (與GRI 408: 童工及GRI 409: 強迫或強制勞動一併使用) GRI 419: 社會經濟法規遵循: 披露條款419-1	關心員工	48
	關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 408: 童工及GRI 409: 強迫或強制勞動一併使用) GRI 408: 童工: 披露條款408-1 (c) GRI 409: 強迫或強制勞動: 披露條款409-1 (b)	關心員工	48
	關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 408: 童工及GRI 409: 強迫或強制勞動一併使用) GRI 408: 童工: 披露條款408-1 (c) GRI 409: 強迫或強制勞動: 披露條款409-1 (b)	關心員工	48
營運慣例					
層面B5: 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (c-i) (與GRI 308: 供應商環境評估及GRI 414: 供應商社會評估一併使用)	關心供應商	65-67
	關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI 102: 一般揭露: 披露條款102-9	關心供應商	65
	關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例,向其執行有關慣例的供應商數目,以及相關執行及監察方法。	GRI 102: 一般揭露: 披露條款102-9 GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 303: 水與放流水、GRI 308: 供應商環境評估及GRI 414: 供應商社會評估一併使用) GRI 303: 水與放流水: 披露條款303-1 (c) GRI 308: 供應商環境評估: 披露條款308-1及308-2 GRI 414: 供應商社會評估: 披露條款414-1及414-2	關心供應商 一部分披露	66
	關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例,以及相關執行及監察方法。	GRI 102: 一般揭露: 披露條款102-9 GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 303: 水與放流水、GRI 308: 供應商環境評估及GRI 414: 供應商社會評估一併使用) GRI 303: 水與放流水: 披露條款303-1 (c) GRI 308: 供應商環境評估: 披露條款308-1及308-2 GRI 414: 供應商社會評估: 披露條款414-1及414-2	關心供應商 一部分披露	66-67
	關鍵績效指標B5.4	描述在揀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。	GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 306: 廢棄物及GRI 308: 供應商環境評估一併使用)	關心供應商	67

報告披露指標

層面	ESG 指標	概況	GRI標準及披露*	章節	頁次
層面B6：產品責任	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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 416：顧客健康與安全、GRI 417：行銷與標示以及GRI 418：客戶隱私一併使用) GRI 416：顧客健康與安全：披露條款416-2 GRI 417：行銷與標示：披露條款417-2及417-3 GRI 418：客戶隱私：披露條款418-1 GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心顧客	51-60
	關鍵績效指標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。	不適用	關心顧客	58
	關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	GRI 102：一般揭露：披露條款102-43及102-44 GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-vi) GRI 418：客戶隱私：披露條款418-1	關心顧客	60
	關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用	關心顧客	60
	關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	關心顧客	55
	關鍵績效指標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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2及103-3 (a-i) (與GRI 418：客戶隱私一併使用)	關心顧客	59
層面B7：反貪污	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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 205：反貪腐一併使用) GRI 205：反貪腐：披露條款205-3 GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心員工	49
	關鍵績效指標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。	GRI 205：反貪腐：披露條款205-3	關心員工	49
	關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	GRI 102：一般揭露：披露條款102-17 GRI 103：管理方針：披露條款103-2及103-3 (a-i) (與GRI 205：反貪腐一併使用) GRI 205：反貪腐：條款1.2	關心員工	49
	關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	GRI 205：反貪腐：披露條款205-2：有關反貪腐政策及程序之溝通及培訓	關心員工	49
社區					
層面B8：社區投資	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。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 413：當地社區一併使用)	關心社區	62
	關鍵績效指標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)。	GRI 203：間接經濟衝擊：披露條款203-1(a)	關心社區	62
	關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	GRI 201：經濟績效：披露條款201-1 (a-ii)	關心社區	—

* 與香港交易所環境、社會及管治報告指引各方面有關的GRI標準及披露之間的聯繫乃參考《連結GRI標準及香港交易所環境、社會及管治報告指引》綜合列表(2020年7月更新)。



翠華集團®

TSUI WAH GROUP

