



Helens International Holdings Company Limited
海倫司國際控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 9869

環 及	境 管	、 治	社 報	會 告
2	0	2	1	



目錄

主席寄語	2
關於本報告	4
可持續發展管理	6
行穩致遠 — 海倫人的腳踏實地	12
不忘初心 — 海倫人的共創共享	27
堅定不移 — 海倫人的綠色承諾	37
將心比心 — 海倫人的社會擔當	44
附錄：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	47



主席寄語

依托高度標準化且具有極強穿透力的經營模式，海倫司作為中國最大的連鎖酒館，連續多年在中國酒館行業中佔據市場領導地位。2021年9月10日是海倫司發展史上歷史性的一刻，我們正式登陸香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市（股份代號：9869），成為中國酒館行業上市第一股。我們為能取得這樣的成就而感慨萬分，並深諳這一切都離不開協助海倫司成長的各位。在這裡，我謹代表海倫司全體成員對長期予以海倫司支持與信任的全體股東、客戶、供應商和業務夥伴致以最崇高的敬意，並對每一位為海倫司真情付出的夥伴致以最真摯的感謝。

飲水思源 砥礪前行

我們感恩每一位選擇海倫司的客戶，堅持以「好的音樂、好的服務、好的環境、好的品味」的經營理念真誠待客，致力於為客戶提供別具一格的卓越消費及互動氛圍。我們通過打造東南亞和中國民族風格的裝飾風格，賦予客戶豐富的視覺與觸覺體驗；我們通過線上線下多渠道建立與客戶的多元化互動，如向等位客戶免費贈送酒水、提供高性價比的產品組合、舉辦節日主題活動等，為客戶打造舒適自然的自由社交空間。滿足客戶的期待與需求是海倫司自我迭代的不竭動力，我們通過模塊化快速拓店、持續探索全新裝潢風格、佈局酒倉、研製新品，不斷創新以回饋客戶的認可與信任。

風雨同舟 攜手共進

我們感恩每一位與海倫司風雨同舟、共度難關的夥伴，始終秉持「以奮鬥者為本」精神，營造「團結、信任、學習」的工作氛圍。我們重視與每一位夥伴的互動溝通，注重每一位夥伴的素質培養，認可每一位夥伴的自我價值；我們向夥伴們提供有競爭力的薪酬福利、完善的培養晉升機制，致力於讓每一位努力工作、追求進步的夥伴在海倫司拚搏奮鬥之餘，自由開心地工作，收穫精彩而豐富的人生。為積極回報夥伴們始終如一的熱情與付出，我們啟動多批夥伴股份激勵計劃，旨在讓更多奮鬥者參與到持股平台中，成為海倫司的經營者。

綠水青山 篤行致遠

我們感恩綠水青山，感恩一草一木搭建的人類社會發展基石。作為社會的一員，我們積極響應國家實現「碳中和」與「碳達峰」的號召，竭力減少海倫司運營活動對環境造成的負面影響，如在門店廣泛應用環保材料、循環利用閒置設備等。我們亦主動培養夥伴環保意識，倡導綠色低碳的生活方式，包括鼓勵其出行優先選擇公共交通等。此外，我們還積極向客戶宣傳綠色消費理念，將海倫司支付寶通道與螞蟻森林打通，鼓勵客戶助力減碳事業。



環境、社會及管治報告

守望相助 堅定道路

我們感恩社會和時代對於海倫司的認可，自創立以來，海倫司不忘初心，主動回報社會，致力打造有溫度的品牌。新冠疫情期間，我們積極調動公司內部資源並調整運營策略，第一時間採取有效防疫措施，保障夥伴與客戶的健康與安全。為堅持疫情常態化及規範化防控，我們對所有完成新冠疫苗全程接種的客戶推出了特定商品的贈送活動，力求為共建免疫屏障添磚加瓦。

展望未來，海倫司將以更高的標準深化可持續發展管理，進一步推進客戶關係、服務質量與產品創新、員工管理、低碳運營、社會公益等各項工作。我們將以感恩之心萃取綿綿不斷的力量，踐行「愛、責任、價值」的企業核心價值觀，履行我們對社會各群體的承諾。繼往開來，海倫司期待與各位繼續相伴。

董事會主席兼行政總裁

徐炳忠先生

2022年5月20日

關於本報告

報告簡介

海倫司國際控股有限公司(「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」「海倫司」或「我們」)是中國最大的連鎖酒館網絡，自2009年在北京成立第一間酒館以來，海倫司不斷優化酒館的運營及管理效率，旨在為廣大的客戶群帶來輕鬆的社交空間及具性價比的產品組合。

本集團欣然發佈第一份年度環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，旨在就本集團ESG相關戰略方針、管理措施以及表現進行披露。如欲查閱更多業務相關信息及有關本集團的企業管治常規，請參閱海倫司於2022年4月26日刊發之2021年年報。

報告範圍

本報告匯報內容的時間跨度為2021年1月1日至2021年12月31日(「2021財年」或「報告期間」)，部分報告內容或因闡述需要向前後適度延申。

除另有說明，本報告的一般披露內容及社會範疇關鍵績效指標(「KPI」)涵蓋海倫司上市範圍內實體，環境範疇KPI則涵蓋於報告期間持續運營的327間門店，以更貼近本集團在報告期間的運營實務表現。

報告依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)載列的所有「強制披露規定」和「不遵守就解釋條文」進行編製。

本報告《附錄一：聯交所〈環境、社會及管治報告指引〉內容索引》詳列ESG指引主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標索引，以供讀者快速查詢。

環境、社會及管治報告

報告原則

匯報原則	ESG指引中對匯報原則的定義	海倫司的回應
重要性	環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。	本報告通過重要性評估，重點披露可能對投資者及其他利益相關方產生重要影響的相關事宜。
量化	有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	本報告在可行情況下，以量化方式提供KPI及所用的標準、方法、假設及計算工具等資料，並附帶說明，以便讀者評估和驗證本集團ESG政策及管理系統的績效。
一致性	發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。	本報告為本集團第一份ESG報告，其中披露的KPI及其統計方法為日後報告奠定堅實基礎，且日後將保持一致，以反映績效水平變化趨勢。

董事會信息

本報告使用的資料及數據均來自海倫司正式文件和報告、內部統計數據和公開資料等。海倫司董事會(「**董事會**」)承諾不存在虛假記載，誤導性陳述或重大遺漏等，董事會對報告的真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取與聯絡

本報告以中英文兩種文字發佈。本報告電子版可在聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)或本集團官方網站(www.helensbar.com)獲取。如對本報告及其內容有任何疑問或意見，歡迎通過以下聯繫方式與我們聯繫。

地址：廣東省深圳市南山區太子路太子廣場28樓

網址：www.helensbar.com

可持續發展管理

海倫司在追求經濟利益的同時，關注生態環境，積極履行社會責任，以實現企業價值與社會價值的統一。我們不斷完善可持續發展管理，制定ESG治理措施，建立上下聯動的ESG管理機制，並加強與利益相關方的溝通，以實現海倫司的長期社會價值。

可持續發展管理理念

海倫司始終將ESG作為我們發展戰略的重要組成部分，以負責任的態度看待並提升ESG表現，以實際行動踐行可持續發展理念，旨在成為可持續發展方面的行業典範。

在環境層面，海倫司致力於推動低碳環保運營，努力減少自身運營所帶來的環境影響，並持續推動可持續包裝的使用，積極提高員工與顧客環保的意識。在員工層面，海倫司保障員工合法權益，積極組織開展員工培訓，努力營造和諧上進的工作環境。在營運層面，海倫司明確食品安全與質量的保障是本集團可持續經營的基礎，秉持「好的音樂、好的服務、好的環境、好的品味」經營理念，在誠信經營、數據安全與隱私、反貪污等方面持續完善內部管理措施，從而為客戶創造最大的價值；同時，海倫司堅決落實理性飲酒的理念，倡導健康文明的生活方式。在社區層面，海倫司積極鼓勵員工參與社會服務並加大社區發展的投資，主動承擔促進社區利益的責任。

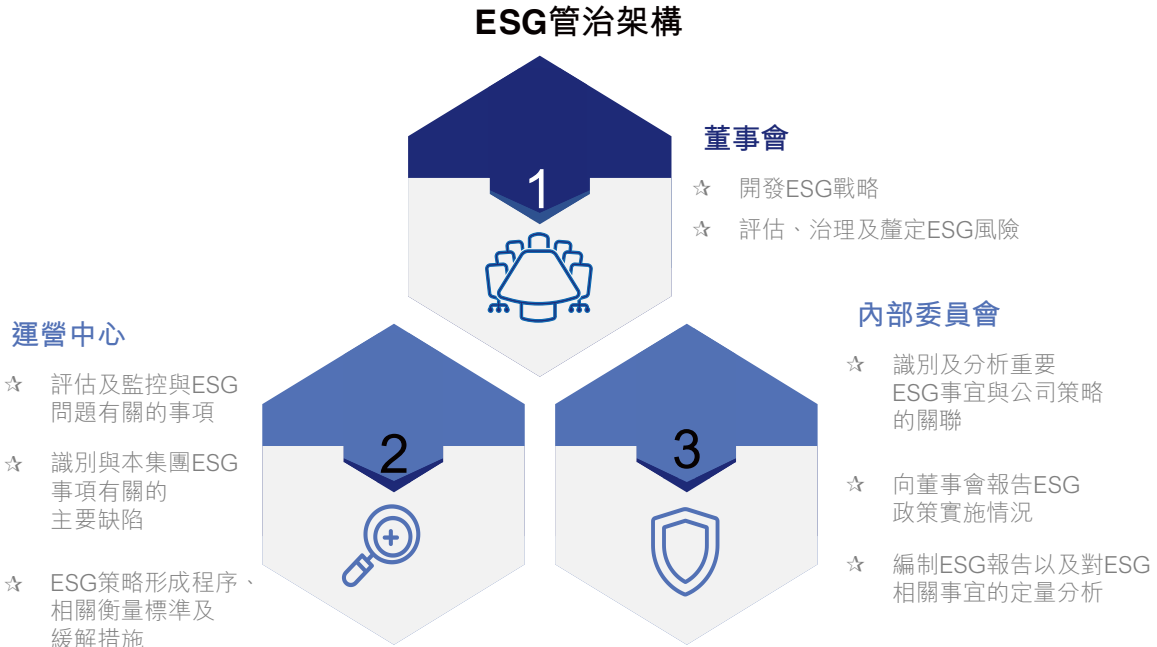
海倫司ESG核心要素



環境、社會及管治報告

可持續發展管治架構

海倫司已建立以董事會為牽頭、運營中心和內部委員會為核心的ESG管治架構。董事會負責開發ESG戰略及目標，評估、優次排列及管理重要的ESG事宜，以及評估、治理及釐定ESG風險和確保設有適當的內部監管系統；董事會指派運營中心負責監察本集團ESG政策及目標的執行情況，識別與ESG事項有關的主要挑戰，以及制定、更新及實施內部ESG措施；內部委員會負責ESG相關事宜的具體執行並直接向董事會報告。



利益相關方溝通

海倫司致力於與關係密切的利益相關方充分交流，通過多元的溝通機制，了解各利益相關方重點關注的議題，將其反映在海倫司的重要議題中，並持續精進重要議題相關管理和績效表現以回應各主要利益相關方的核心期望與需求。

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應措施
員工	員工福利與待遇 職業健康與安全 員工權益保護 員工培訓與發展 僱傭與留任	員工大會 線上線下培訓交流 投訴平台	建立薪酬管理制度 實施工作安全指引 建立人才發展與培訓體系 堅持平等招聘原則
客戶	食品安全與產品質量 客戶關係管理 負責任營銷 數據安全與隱私 誠信經營	門店面對面溝通 客服熱線 公司官網 各社交平台官方賬號及 粉絲群 客戶滿意度調查	建立質量控制體系 提供多種投訴渠道 宣傳理性飲酒 落實信息安全管理
供應商／ 合作夥伴	公平採購 誠信經營 長期穩定的合作關係	供應商評估 行業論壇	加強責任採購監管 嚴格透明的供應商准入、考核及 評估機制 供應商分級管理
股東／投資者	保障股東權益 長期穩定的投資回報 真實透明的公開信息	股東大會 投資者會議及路演 定期信息披露	投資者關係管理 加強內部控制和風險管理 公開信息披露



環境、社會及管治報告

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應措施
政府／監管機構	合規經營 依法納稅 促進就業 廉政建設	合規報告 實地抽查 政策執行	完善內部管理制度 依法合規經營 主動創造就業機會 獨立的監察檢舉渠道和全集團全覆 蓋的反貪污培訓
社區	促進社區發展 營造和諧社區環境	採訪與會議 公益活動	帶動社區當地經濟發展 社區酒水贈送活動

重要議題管理

我們透過與各利益相關方溝通，參照ESG報告指引，並結合行業基準分析及本集團經營和發展特點，篩選出涵蓋環境、運營、員工及社區4個範疇的25項潛在重要議題。我們向員工、客戶、供應商、政府、監管機構、當地社區、合作商、媒體等利益相關方發放調查問卷，並根據調研結果分析、調整形成重要性矩陣。

重要性評估程序



識別潛在議題

開展調研，參照ESG報告指引、結合行業趨勢和對標同行业公司以及本集團經營和發展特點，篩選及整合出25個潛在議題。



調研與評估

開展線上問卷調查，邀請利益相關方根據重要程度對每個潛在議題進行打分並從自身角度回答多個開放性問題。

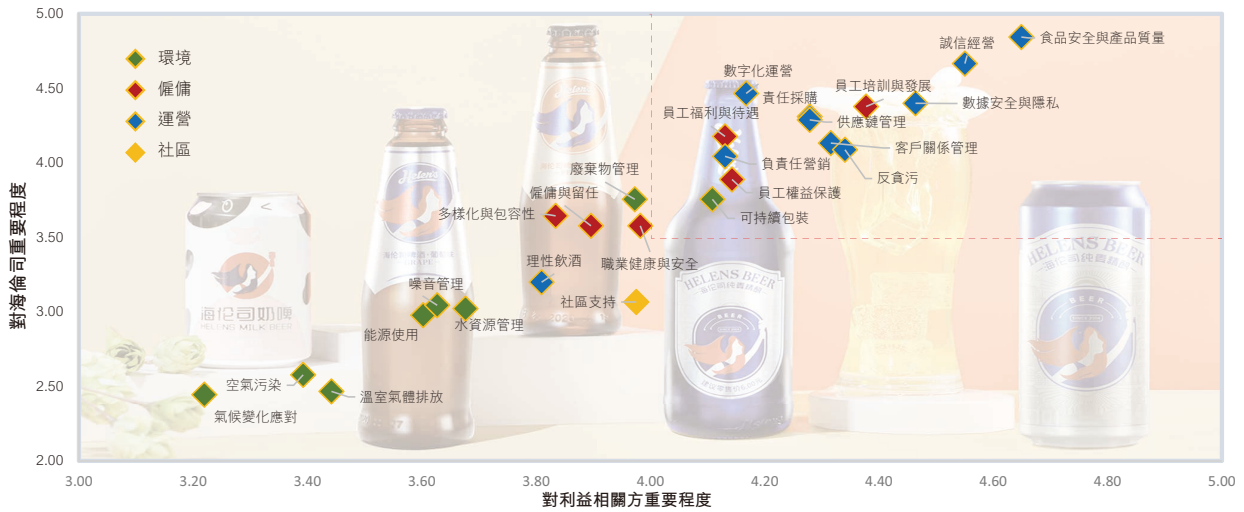


確定議題重要性

根據線上問卷調查結果、開放性問題以及行業ESG重點領域，創建重要性矩陣。

環境、社會及管治報告

海倫司ESG議題重要性矩陣



重要程度	重要議題名稱	重要程度	重要議題名稱
重要程度	食品安全與產品質量	相關議題	廢棄物管理
重要議題	誠信經營		職業健康與安全
	數據安全與隱私		僱傭與留任
	員工培訓與發展		多樣化與包容性
	責任採購		理性飲酒
	供應鏈管理		社區支持
	數字化運營		水資源管理
	反貪污		噪音管理
	客戶關係管理		能源使用
	負責任營銷		空氣污染
	員工福利與待遇		溫室氣體排放
	員工權益保護		氣候變化應對
	可持續包裝		

行穩致遠 — 海倫人的腳踏實地

海倫司始終將為客戶提供優質的產品與服務作為第一要務。我們持續精進食品安全管理，在物流供應、倉儲及門店加工及人員管理等各個環節進行全方位的食品安全風險把控。我們持續以合作共贏的理念，推動以共創價值為紐帶的供應商管理，積極防範供應鏈ESG風險。我們堅持以科技賦能，推動門店的精細化、數字化運營，同時積極建設企業廉潔文化，打造誠信陽光的工作環境。

負責任產品及服務

食品安全管理

海倫司始終堅持以客戶為中心，致力於全面保障食品的安全與產品的質量。我們嚴格遵守《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》等法律法規，制定並落實《海倫司食品安全管理制度》等內部制度，打造全方位的食品安全管理體系，同時堅持食品安全自檢自查，建立貫穿整個集團的食品安全文化，持續為客戶提供值得信賴的優質產品與服務。

我們制定完備的海倫司門店食品安全質量管理體系，採用一套完整的標準作業程序，規定原料管理、食品加工制備、人員管理、倉儲管理、食品安全驗證等多方面的操作流程及質量標準，保障食品安全質量，持續推動門店的食品安全自主管理。



原料管理

我們對供應商進行嚴格的資質審查（包括營業執照、生產許可證、食品經營許可證等）及背景調查，同時定期對供應商進行考核，確保其在衛生、主要原輔料等方面管理情況良好，能夠提供符合國家、行業以及海倫司質量標準的產品。同時，我們對採購金額大於人民幣100萬元的小吃、酒水、食品接觸容器等類別供應商進行二次現場審核，確保供應商質量安全體系良好，若發現相關問題，要求供應商進行及時整改，並通過現場審核等方式等進行驗收。

環境、社會及管治報告

食品加工制備

我們在食品加工前確保無異味、包裝無漏氣等異常問題，制備過程中嚴格遵守海倫司安全衛生標準，對砧板等工具進行分類使用，並對開封、解凍食品等進行標籤管理。



倉儲管理

我們的第三方倉儲及物流服務提供商負責將產品運抵海倫司門店等指定地點。為保障倉儲及物流過程中的產品安全與質量，我們安排專人負責倉庫管理，要求倉庫設備設施健全，產品必須按照規定的溫度、濕度等標準儲存，同時必須進行滅害、防霉、防污染處理。此外，我們每週對倉儲產品進行有效期盤點，並根據產品類型制定有效期預警。對於達到預警界限的產品，我們進行相關評估並確定處理方案，避免達到有效期預警界限的產品流向消費者。

人員管理

我們要求從事食品相關操作（如清潔、製作食品、餐具清洗消毒等）的工作人員每年進行健康檢查並取得健康證明，同時定期對工作人員進行食品安全相關培訓。

食品安全驗證

我們堅持食品安全自檢自查，制定食品安全檢查計劃，對食品安全相關制度適用性、門店食品安全標準落實情況、食品專項風險等進行持續跟蹤抽查，並定期對外發佈食品安全自查報告，加強公眾監督，嚴格把關食品安全管理工作。此外，我們與專業第三方審核機構合作，定期開展食品安全審核與檢測，梳理及識別食品安全風險點，繼而制定針對性的食品安全管理措施，有效降低食品安全風險。



我們以視頻形式對外公佈海倫司食品安全管理流程，加強公眾的監督指導。

我們已建立食品安全團隊，從食品安全的審核、制度優化、培訓等方面全方位落實食品安全管理。

海倫司食品安全團隊

食品安全管理責任人

負責本集團食品安全相關標準的制定及完善，以及本集團內部食品安全督導及優化整改；審核食品安全課程並推動食品安全培訓；與供應商持續溝通，並對供應商進行審核、督導等。

區域食品安全管理員

負責落實食品安全管理提升；督促並監管各門店消毒、廢棄物記錄等工作的執行及相關文檔管理；組織實施食品安全培訓；配合政府部門監督檢查等。

門店食品安全管理員

負責檢查食品原材料的驗收及儲存；檢查食品安全台賬、日期標籤等；檢查各類設備是否正常運營及符合衛生標準；記錄門店食品安全事件等。

針對已出品、潛在的不安全食品，我們制定了召回控制程序，明確食品召回要求及流程，確保完全、及時地撤回不安全的食品，保障消費者安全。

食品召回控制程序

- 1 判斷可能存在問題的食品，確認召回食品的名稱、數量等；
- 2 追蹤操作間食品製作的過程，判斷食品受到污染的程度，評估受影響食品的範圍，通知門店負責人立即停止受影響食品的銷售，並盡可能追回已經銷售的可能存在問題的食品；
- 3 收集相關食品，集中隔離存放並填寫食品召回報告；
- 4 如僅為質量問題，即未出現行政投訴，操作間領班負責將被召回的不合格食品報廢，並填寫食品報廢記錄；如已出現行政投訴，食品必須留樣隔離封存直至調查結束；
- 5 組織各相關人員，針對已召回的食品及召回信息進行驗證，分析產生不安全的原因，制訂相應的糾正和預防措施，以防止類似問題的再次發生。

環境、社會及管治報告

為防範和應對食品安全突發事件，我們制定食品安全突發事件響應機制，在食品安全事件發生時提供明確的指導性流程規範，最大程度減輕由於食品安全問題對客戶和本集團帶來的損失。此外，我們成立食品安全應急處置小組，當接到食品安全相關投訴或發現食源性疾病的疑似病例時，第一時間將消費者醫院救治並封存相關食品及其原料、工具及現場，同時向區域報備食品安全事件，配合市場監督部門開展食品安全事故調查，並及時針對食品安全事故進行原因分析、責任追究，制定並落實相關整改計劃，強化食品安全管理。

客戶滿意度及關係維護

海倫司用心經營客戶關係，始終以客戶的體驗與需求為導向，努力打造「自由、放鬆、快樂」的海倫司體驗。我們相信，與客戶建立良好的溝通渠道是維護客戶關係、提升客戶滿意度的基礎。

我們通過定期舉辦粉絲活動、贈送粉絲福利、開展節日活動等多樣的方式，保持與客戶的互聯互通，並利用微信、微博等多種渠道與客戶持續互動，不斷加深對客戶需求的了解，提高我們的服務效率與服務質量，全方位提升客戶消費體驗。

城市代言人

截至2021年末，活動參與總人數超過

1,500人

2021財年共舉辦相關活動

34場

城市代言人是緊密連接海倫司與忠實粉絲的互動活動。我們召集海倫司的忠實粉絲成為城市代言人，邀請其參與線下見面會、產品包裝調研等活動，定期贈送海倫司福利。



“感谢你，正年轻”

2021財年相關作品總曝光量

9,899萬次

2021財年全網話題熱度

1.3億

海帶見面會

帶說



海倫司每季度舉辦一次「海帶見面會」，邀請海倫司忠實粉絲、海倫司城市代言人等群體參與。我們在見面會中設置趣味遊戲互動、贈送周邊禮品等活動，與忠實粉絲現場交流並進行感恩回饋，同時真誠傾聽客戶聲音，實現了解客戶需求、維護客戶關係的目的。

此外，我們以「海帶說」欄目為抓手，挖掘客戶故事，深化客戶參與，與客戶共享歡樂瞬間，持續加強與客戶的同頻共振。



為妥善處理客戶的投訴與建議，我們持續執行並優化相關內部制度，建立多種客戶投訴渠道，及時跟進及處理客戶反饋，積極開展客戶投訴復盤，制定針對性解決改進方案，確保客戶投訴得到有效解決，切實保障客戶權益。

客戶投訴渠道

1

我們設立客服電話實時投訴渠道及微信、微博等線上投訴渠道，每週對客戶線上投訴進行集中處理。對於需要跟進的投訴，區域辦公室人員通過電話進行回訪，跟蹤客戶投訴處理進度，並提供相應解決方案。

2

客戶同時可以通過門店渠道對產品及服務進行實時的投訴，門店店長會對客戶反饋進行及時的處理與跟進，直至問題的最終解決。

我們亦積極主動地收集客戶意見，傾聽客戶的聲音。我們啟動客戶滿意度調查項目，聯合第三方在線問卷調查平台，為客戶發送調研問卷，從而了解客戶消費體驗，並開發客戶滿意看板，實時監測客戶滿意度情況。此外，我們定期分析及總結客戶滿意度數據，挖掘客戶潛在需求，優化客戶體驗。

環境、社會及管治報告

粉絲吐槽大會



我們在每年的3月15日舉辦「粉絲吐槽大會」活動，邀請粉絲通過各個媒體渠道參與活動，發佈關於海倫司的吐槽與建議。我們根據吐槽及建議內容，進行針對性討論並制定相關整改計劃及行動，於次年吐槽大會上公示整改進程與結果。



為了持續提供高質量的消費體驗予客戶，我們不斷提升自身運營能力，深化客戶參與，強化門店及投訴管理，同時我們運用數字化手段賦能運營管理，滿足客戶多樣化期待，進一步提升管理效率及客戶滿意度。

- 深化用戶參與，優化客戶管理

我們在新品研發、IP形象開發和包裝設計流程等過程中，組織核心客戶參與，將客戶的建議融入產品輸出，增強客戶的產品喜愛度。此外，我們持續優化社群及內容運營，對客戶進行社群化管理，及時回應客戶需求，同時不斷實現內容運營「去中心化」，通過抖音、微信等媒介渠道發動更多客戶參與海倫司節日活動、粉絲活動等。

- 持續運營督導，加強投訴管理

我們通過第三方機構督導、內部常規巡店督導等方式優化門店運營管理，監測並及時處理客戶對於門店服務、出品、環境等方面的問題，同時總結問題形成案例庫，在全國門店進行宣導整改。為確保顧客問題得到有效解決，我們還將顧客滿意度加入員工的績效考核評估，加強客戶投訴管理，保障客戶權益。

- 建設智慧門店，提升客戶體驗

我們利用數字化手段，從顧客體驗、門店氛圍、規範管理三個方向持續推進智慧門店建設，通過對客流量、門店安全管控等的實時監控，實現「千店一面」的規範化流程管理，營造「千店千面」的經營氛圍。未來，我們將進一步分析區域門店營業期間歷史客流量、排隊等位數據變化趨勢，實現門店員工與餐桌數量的動態調整，提升服務質量與人力利用效率，提升客戶消費體驗。



2021財年，海倫司接獲投訴共392宗，客訴處理滿意度93%，不涉及因安全與健康理由已售或已運送的產品退回。

負責任營銷及理性飲酒

作為負責任的企業，海倫司始終將消費者權益放在首位，嚴格規範廣告宣傳，確保負責任的營銷傳播，同時堅持理性飲酒理念的倡導，推廣飲酒適度、健康文明的生活方式。

我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，確保所有採取的營銷傳播手段及宣傳內容符合相關政策規定及社會道德要求。同時，我們積極建設內部營銷管理制度，制定《海倫司營銷傳播政策》以明確規定營銷傳播不能出現鼓勵或縱容過度消費、過量飲酒等內容，同時在《海倫司理性飲酒營銷管理政策》中列明酒精飲料及酒館服務的營銷傳播原則，包括不鼓勵或向未成年人銷售酒精飲料產品、不暗示酒精飲料可以帶來任何身心益處、不以任何方式責備或批評任何選擇不喝酒的客戶等。

為踐行海倫司負責任營銷的承諾，我們制定營銷傳播內容審核流程，要求相關人員對即將發佈的所有營銷傳播內容進行全方位審核，確保內容真實準確且符合相關規定要求。為持續優化營銷傳播管理，我們定期開展工作評估會議，挖掘工作中的問題並群策討論優化方案，將優化目標納入相關責任人員的績效考核。若在日常工作過程中發現管理漏洞，我們隨時召開部門群策會，分析並討論管理優化事宜。此外，我們會根據最新監管動態及時開展營銷合規整頓，及時對相關營銷傳播內容進行修改或下架處理。

環境、社會及管治報告

為呼籲更多人重視理性飲酒行為，我們在海倫司微信推文、電子海報等宣傳物料上標注「未滿18歲不要飲酒」和「理性飲酒」等警示字樣，同時在所有具有獨立包裝的海倫司自有品牌酒精飲料標示「過量飲酒有害健康」「孕婦和兒童不宜飲酒」及「酒後請勿駕車」等警示字樣。未來，我們計劃開展關於倡導「理性飲酒，健康生活」的營銷活動，提升社會大眾對於理性飲酒、心理及身體健康等議題的認知，進一步倡導理性飲酒理念，推廣健康生活方式。

「理性飲酒」宣傳海報



我們在宣傳海報上標注「理性飲酒」、「未成年人禁止飲酒」、「酒後請勿駕駛」等警示字樣。

理性飲酒 | 未成年人禁止飲酒 | 酒後請勿駕駛 | 酒後請勿從事危險活動

數據安全與隱私

海倫司了解在信息化時代背景下，客戶愈加重視個人信息安全及隱私保護。我們致力於保障客戶的個人信息安全，承諾通過各種安全技術，保護客戶個人信息不被無授權訪問、使用或洩露，且我們不會向任何人出售或出借客戶個人信息，旨在為客戶提供令人安心的消費體驗。

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》和《信息安全技術個人信息安全規範》等法律法規，制定並實行《海倫司IT信息安全管理制度》，通過加強網絡系統維護、員工賬號、員工權限、數據備份等方面的管理，保障網絡系統安全運行，確保客戶數據安全，牢築信息安全與隱私保護屏障。

信息安全管理制度

網絡系統維護

- 對於系統和網絡異常，及時分析並制定處理方案。
- 針對解決網絡問題等，歸檔問題描述、分析原因、處理方案、處理結果等，加強系統管理；
- 定時對服務器數據進行備份；
- 定時維護服務器，監控外來訪問等情況，如有安全問題，及時處理。

賬號管理

- 新員工使用計算機、財務軟件等需提出使用申請，批准後方可獲得使用權限；
- 員工離職時，應將本人所使用的計算機名、IP地址、用戶名、登陸密碼等交由網絡管理人員登記備案。工作人員對離職員工的信息備份後，方可刪除相關資料。

權限管理

- 對重要系統設立嚴格的權限等級，不同權限人員賬號嚴禁混用；
- 對文檔設定保密登記（絕密、機密、內部公開），並根據保密登記設定開放程度；
- 修改重要數據需要基於權限審批，多方認定方可生效。

數據備份管理

- 數據備份可分為永久備份、定期備份及臨時備份、異地備份等；
- 對於重要數據，進行永久備份，並加密存儲，同時設立備份恢復機制；
- 對於系統運行數據，定期備份；
- 系統升級、日常維護等操作前，必須提前做好臨時備份，臨時備份需存儲1個月以上，若系統運行無故障後可刪除；
- 對於定期備份的數據，進行定期壓縮，減少存儲空間，同時根據存儲時間刪除定期備份的數據。

我們持續推進數據安全精準管控，針對門店客戶端、服務端、電腦、移動辦公等數據進行不同方式的管理及維護，並通過分別運行收銀網絡與客用網絡、限制數據使用權限、不點擊位置鏈接、不使用未知網絡等方式，加強數據安全管理。同時，我們開展數據安全定期抽查，評估數據安全情況並對安全未達標數據進行管理優化。2021財年，我們對客戶會員密碼加密升級，消除密碼洩露風險，並與第三方進行技術合作，開展專業滲透測試，挖掘系統潛在風險；此外，我們設置敏感接口調用頻次限制，新增動態校驗，持續提升客戶信息安全保障強度。

2021財年，海倫司持續加強信息安全投入。

增加高性能服務器6台，IT開發人員8名



投入資金人民幣約 **25** 萬元

購買防火牆及高防服務器，增強服務器御防攻擊的能力



投入資金人民幣約 **30** 萬元

增強數據庫服務性能，同時實現混合雲部署，保障系統數據穩定及安全



投入資金人民幣約 **125** 萬元

環境、社會及管治報告

此外，我們在本集團保密條款中明確員工對於客戶隱私數據安全保護的職責，並在《海倫司員工手冊》中明確規定禁止員工竊取、洩露本集團未公開的文件或資料，否則將進行辭退處理並追究其法律責任。為貫徹數據安全保護要求，強化數據安全管理，我們制定《海倫司數據安全獎懲制度》，要求按照「誰主管、誰負責」的原則，開展管理與技術並重的綜合防範。同時，我們定義了違反數據安全標準的行為，根據違規行為性質及影響程度制定了相關處罰辦法，並將數據安全考核納入績效考核，切實保障數據安全。

可持續供應鏈

供應商管理與溝通

海倫司嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國價格法》及《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，並制定《海倫司供應商管理規程》和《海倫司供應商盡職調查及供應商能力評估管理辦法》等管理制度，保障供應商質量，攜手供應商實現合作共贏。2021財年，本集團供應商地理分佈情況如下：

關鍵績效指標	2021
B5.1按地區劃分的供應商數目	
地區	數量(個)
安徽省	5
北京市	6
福建省	4
廣東省	31
海南省	1
河北省	5
河南省	4
湖北省	36
湖南省	2
江蘇省	7
江西省	2
遼寧省	1
內蒙古	1
山東省	12
陝西省	1
上海市	15
四川省	5
天津市	2
浙江省	27
重慶市	4

海倫司始終秉持「價值採購，陽光採購」的原則，要求供應商必須嚴格遵守國家相關法律法規，同時建立了嚴格的供應商尋源、准入、考核與評估機制，並對供應商採取分級分類管理，保障採購質量，提升供應商管理效率。

海倫司供應商管理流程

供應商尋源	我們通過商業招標等方式積極開發新供應商，並對供應商進行資質審核及背景調查，確保供應商合法合規經營，以及其生產能力、產品質量等符合我們的要求。
供應商准入	我們從生產能力、環境管理、安全管理、成本控制等多維度對供應商進行准入評估，同時對供應商提供的樣品進行測試，通過審核的供應商則納入合格供應商庫。
供應商考核及評估	我們要求通過審核的供應商按照測試樣品標準供貨，並從成本控制、產品質量、交貨週期、服務效率、廉潔管理等方面對供應商進行綜合評估，及時向供應商反饋問題，督促其改進質量與服務。
供應商分級分類管理	我們按照供應商品類及採購金額對供應商進行分類分級管理。若供應商績效考核較差，或出現違反合同約定、產品和服務出現質量問題等情況，將被限期整改或直接淘汰進入黑名單。

海倫司重視與供應商的溝通交流，通過線上溝通、電話會議、現場見面會、同行交流會等方式，與供應商就訂單及產品、業務合作等問題互通互聯。為加強供應鏈風險管控，我們從多家供應商採購本集團所需產品，減少對特定供應商的依賴，以打造穩定長效、可持續的供應鏈。

供應商環境及社會風險管理

我們不僅關注供應商提供的產品及服務的質量，還將供應商的環境與社會風險納入考慮範圍。在招標過程中，我們通過嚴格的准入評估，把控供應商資質，保證供應商的生產環境、質量管理體系等符合相關的標準要求。同時，我們關注供應商的環保及員工安全管理情況，要求倉庫提供商使用電動叉車，配送貨物時優先使用新能源貨車，長途配送時必須使用國家第五階段機動車污染物排放標準及以上的貨車，以減少污染物排放。我們亦要求供應商必須為其員工提供勞保用品，購買足額保險，確保供應商員工的基本權益得到保障。

海倫司持續關注供應鏈採購廉潔情況。我們與全體供應商合作夥伴簽訂《海倫司無賄賂承諾書》，與內部員工簽訂《海倫司物流控制中心廉潔公約》，規範供應商及海倫司員工的廉潔行為，明確物流控制中心監查組的監督管理責任，杜絕供應鏈中任何形式的賄賂、以公謀私、商業秘密交換等違法違規行為，保障採購過程公開透明。報告期間，全體供應商均按照本集團執行的聘用供應商有關慣例開展合作。

環境、社會及管治報告

運營管理

數字化運營

海倫司積極探索數字化科技，持續通過數據力量驅動海倫司進行全面、系統的智能升級，成為面向未來的數智化企業。我們借助智能化的管理工具的應用，增強我們對於門店運營狀況的感知能力，簡化內部協調工作，滿足多元化管理需求。

智能化管理工具

我們自研開發了企業資源計劃（「ERP」）系統，實現排隊取號、點單備餐、存貨物流等全業務流程的數字化和可視化管理，有效提升門店管理效率。

我們根據顧客的消費記錄，向其靈活推送多樣的精準營銷，建立線上線下立體營銷網絡。

我們自主研發智慧門店視覺人工智能（「AI」）平台系統，建立涵蓋門店客流量、安全管控等多方面的立體實時監測體系，可以根據實時客流量自動調節歌曲音量，並按照顧客興奮度智能調節歌曲播放，為顧客打造最符合氣氛和情緒的客戶體驗，提升服務效率與服務質量。

我們通過先進的數字化技術，指導企業戰略決策。依托數據分析方法，我們深化並完善本集團採購決策，並引用數據結果督導門店採購申請的整改，同時改進採購預測方法，提高門店採購訂貨準確度，整改後同門店庫存金額降低約35%，解決了因庫存積壓而導致的資金佔用情況。

此外，我們引入數字化客戶評價系統，以數字化、可視化的形式挖掘客戶反饋，並將傳統收銀機升級為雲收銀，有效節省門店吧檯空間，強化點單系統穩定性，提升門店運營管理，提高客戶消費體驗。同時，我們在點單系統全面引入微服務開發模式，加強點單故障防範，並升級報銷系統，支付完成之後自動生成報銷憑證，提高財務工作效率約30%。為有效防範和應對網絡攻擊、雲平台維護等情況，我們引入藍牙移動打印機，用於應急情況下的訂單管理，保障門店的正常運營。

未來，海倫司將在自動化及智能化設備研發、業務部門數據整合能力的提升、數據運營的精細化管理等方面持續開展數字化運營工作，提升門店運營效率，實現更全面的數據信息流轉，為本集團整體的降本增效提供支持。

品牌化運營

作為持續增長的中國酒館行業領導者，海倫司深受客戶喜愛，除了優質產品和卓越的顧客體驗服務外，海倫司的品牌形象同樣深入人心。

我們不斷鞏固品牌資產，通過對海倫司品牌圖案、色彩、字體的全方位升級，著力打造出「海倫司女神」品牌代言形象，強化客戶對於品牌的識別與認知。在提升品牌形象的基礎上，我們延伸出海倫司IP化元素，通過各種形態表達將海倫司女神活化，成為海倫司品牌的靈魂代表，也為後續海倫司玩偶、飾品、日常用品等IP符號的產品延展奠定基礎。

海倫司IP化元素



在塑造海倫司獨特品牌的同時，我們亦高度重視知識產權保護。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，依法開展生產經營活動，不生產、銷售或宣傳推廣任何侵害或可能侵害他人知識產權的產品及服務。同時，我們不斷完善內部知識產權保護機制，積極申請註冊知識產權，確保知識產權清晰完整，來源正當合法，以此保障海倫司的知識產權不受侵害。對各類知識產權侵權行為，我們也積極採取維權措施，通過書面函件、溝通投訴等手段維護本集團合法權益。2021財年，我們提交商標異議申請18項。

環境、社會及管治報告



知識產權保護措施

商標權保護：與第三方知識產權代理公司達成合作，開展國內商標檢索、註冊申請等事務，維護本集團的合法商標權，並定期對雷同、近似、山寨商標進行預防性異議申請。

著作權保護：與第三方知識產權代理公司達成合作，開展國內版權登記、查詢、檢索等事務，維護本集團的合法著作權。

合法取得知識產權使用授權：對於在營銷傳播內容中涉及的第三方知識產權，我們積極與權利人溝通，以合法合規方式取得使用知識產權的授權，保障他人知識產權權益。

未來，我們將持續完善知識產權管理制度，明確知識產權事務管理責任人，加強知識產權管理工作並及時註冊商標和申請專利。此外，我們計劃在本集團內部加強以著作權、商業秘密保護為主題的知識產權專項培訓，增強員工的知識產權保護意識，保障海倫司知識產權不受侵犯。

廉潔建設

海倫司堅持誠信經營，致力於建設廉潔陽光的企業環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國刑事訴訟法》及《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，制定並實行《海倫司監察工作制度》，持續加強內部監督與管理，強化內部風險控制，防止因監督不到位而滋生損害本集團利益、貪污舞弊、受賄等各種違法違規行為。2021財年，本集團無貪污訴訟案件發生。



法務監察部成立

為實現廉潔企業的建設目標，海倫司建立法務監察部門，持續完善相關工作制度，在總經辦統一領導下，對海倫司支持中心各部門、各運營區域進行監督。同時，支持中心及運營區域持續開展內部監察，與監察部門共同構成海倫司的兩級監督體系。我們通過定期和不定期的監察工作，發現問題及線索，完善管理流程，督促員工遵守相關制度，守好紀律規矩底線。

為收集嚴重違反企業文化和涉嫌貪污、受賄、瀆職等各方面的線索，我們設置獨立的監察檢舉渠道，舉報人可通過電子郵箱、電話、短信等形式進行匿名或實名檢舉。為保障檢舉人權益，我們嚴禁洩露檢舉人信息，嚴禁對檢舉人進行打擊報復。我們亦要求監察檢舉實事求是、客觀公正，若檢舉內容經核查確認屬實，監察部門將會同相關部門依法依規處理，對於謊報、虛報、惡意捏造事實者，將按本集團規章制度進行處罰。

反貪腐培訓



反貪污培訓現場

我們在入職培訓中增添反貪污培訓課程，對所有員工進行針對性培訓。

2021財年，海倫司通過線上反貪腐材料培訓與線下會議培訓的形式，對董事及管理層開展反貪污專項培訓2次，每次培訓時長為20分鐘。培訓強調董事及管理層應以身作則，絕不允許參與任何形式的貪污行為，並應該從管理入手，提升員工的反貪污意識。

2021財年，海倫司以各類反貪污案例為參考，制定相應的反貪污培訓課程，並組織各部門所有員工通過線上及線下方式參與20分鐘的培訓反貪污培訓，課程完成率平均在98%以上，提升員工反貪腐意識，嚴格規範員工的廉潔從業行為，持續建設廉潔陽光的工作環境。

未來，海倫司將持續推進廉潔建設，開展多個專項督察計劃，分階段對各個重點方向制定專項管理方案。同時，我們會建立監察工作檔案，對各項監察工作開展進度及結果整理存檔，並建立和完善監察案例庫，納入培訓體系，定期組織員工進行企業文化、廉潔合規等培訓。

環境、社會及管治報告

不忘初心 — 海倫人的共創共享

員工是海倫司最寶貴的資產之一，是我們長期發展的核心牽引力，我們將每一位員工視作海倫司發展路上的「夥伴」，堅信時代、夥伴和顧客共同造就了海倫司的價值。我們提供定製化的培訓項目和多通道發展平台確保員工職業生涯的持續發展，打造「想幹事、能幹事、幹成事」的舞台。我們用心關懷每一位員工，為其提供健康舒適的工作環境，打造平等、和諧、融洽的企業文化氛圍。

權益與保障

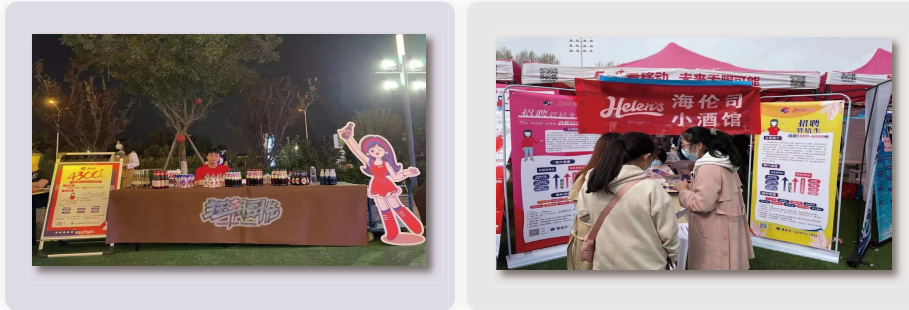
合規僱傭

海倫司嚴格依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及《禁止使用童工規定》等法律法規規範各項人力資源管理工作。本集團依法與員工簽訂勞動合同，堅持同工同酬，並依法繳納「五險一金」，實現合規僱傭。

我們於《海倫司員工手冊》中明確規定禁止聘用童工，在面試評估、員工信息填寫、入職報道及入職檔案審查等重要環節檢查及確認應聘者身份，杜絕聘用未滿法定工作年齡的員工。我們依法規定員工的工作時間，杜絕強制勞動，遵循自願加班原則，員工提交加班申請並經上級批准方可延長工作時間，並獲得我們根據實際情況計算和支付的加班費。由於服務行業的特殊性及經營需要，員工需要在休息日工作時，我們將休息日加班的部分視為「固定休息日加班」，按照休息日加班法定標準支付加班費用。我們嚴格遵循國家有關法定節假日規定，如因工作需要，由公司安排在上述節假日當天工作的夥伴，按法定標準(300%)計算加班費。2021年，本集團未發現任何童工或強制勞工相關的違法事件。

我們深知我們的發展壯大離不開員工的共同努力，門店的高速拓展也需要更多新員工的加入和支持，為此特制定《海倫司新夥伴面試指南》和《海倫司領班、店長內部競聘操作流程》等系列招聘文件以構建科學完善的招聘的體系。我們秉承平等僱傭原則，統一招聘各環節流程和標準，杜絕一切由於員工的性別、年齡、種族、國籍、語言、婚姻狀況、宗教信仰或其他業務所在地獲法律認可的特質而引起的歧視或任何差異化待遇。

海倫司招聘現場



截至2021年12月31日，本集團按性別、僱傭類型、職級、年齡組別及地理位置劃分的情況如下¹：

		人數 (單位：人)
總數	合計	7,779
按性別劃分	男	5,729
	女	2,050
按僱傭類型劃分	自有員工	1,374
	外包人員	6,405
按職級劃分	高級管理層	17
	中級管理層	965
	普通人員	6,797
按年齡組別劃分	30歲以下	6,740
	30歲-50歲	840
	50歲以上	199
按地區劃分	中國內地	7,774
	中國香港	5

¹ 除非另有說明，員工數據包括本集團自有員工及外包人員。

環境、社會及管治報告

本集團嚴格執行離職管理相關政策，開展離職面談，對績效良好的員工積極挽留，了解其離職真實原因，共同探討改善其工作環境、條件和待遇的可能性。截至2021年12月31日，本集團人員總流失比率為62.76%，按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率²如下：

按性別、年齡組別及地區劃分的人員流失比率	人員流失比率	離職人員人數 (單位：人)
人員總流失比率	62.76%	13,111
按性別劃分		
男	63.37%	9,911
女	60.95%	3,200
按年齡組別劃分		
30歲以下	64.64%	12,319
30歲至50歲	45.53%	702
51歲及以上	31.14%	90
按地區劃分		
中國內地	62.78%	13,110
中國香港	16.67%	1

員工權益

海倫司制定並實施《海倫司基本法》和《海倫司員工手冊》保障員工各項基本權益，包括但不限於諮詢權、保留意見權、舉報權、吐槽批判權和申訴權。

員工基本權利



² 人員流失比率根據2021年離職人員數除以報告期末離職人員數與在職人員數之和計算。

福利與待遇

海倫司的薪酬福利體系遵循競爭性兼顧公平性原則、價值匹配原則、績效優先原則，參照同行業、同地區人才市場薪酬福利水平，使海倫司的薪酬福利具有明顯的市場競爭力。同時，我們亦採用國際通用的科學崗位評估方法和民主群策方式，確定不同崗位的薪酬等級，合理構建統一的薪資政策。

為感恩員工的堅守和付出，我們已經正式啟動多批員工股份獎勵計劃，截至2022年1月16日，總額已增加至約57,651,628股(不包括根據首次公開發售後限制性股份單位計劃已失效或註銷的獎勵)，佔已發行股本的約4.55%。

我們高度重視員工身心健康與福祉，致力於打造快樂、健康、和諧的工作環境。我們定期組織開展戶外團建活動、體育活動及生日活動，豐富員工日常生活，以增強本集團內部的交流與團隊凝聚力。我們用心關懷員工生活，持續向員工收集反饋信息並推動落實改善措施以制定合理的員工福利改善計劃。我們不斷投入資源優化食堂與宿舍條件，努力為員工提供舒適的工作和生活環境。

員工福利活動



愛心基金

- 基於發揚團隊精神和互助精神設立愛心基金，用於員工急需幫助的事件，如員工結婚、生子等。



員工折扣

- 員工本人店內消費享受五折優惠；員工休假期間請他人店內消費享受八折優惠。非門店營業高峰期，員工直系親屬到店消費可享每月免單一次權益。



團建活動

- 各部門/門店/區域辦公室每月可由本集團出資組織員工進行一次團建活動。



夥伴生日

- 生日的員工(不限工齡)可以獲得人民幣120元的現金或等值的蛋糕。



節假日福利

- 國家法定節假日及新店開業前三天，門店可加餐；加餐標準在原有基礎上，每人每天加人民幣20元。

環境、社會及管治報告

海倫司宿舍



海倫司食堂



體育活動

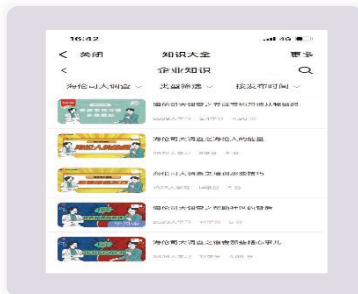


成長與發展

員工培訓

海倫司秉持「老實、勤快、愛學習」的用人理念，為員工打造廣闊的職業發展平台。我們根據戰略要求和業務發展需要開展人才培訓工作，逐步建設分層分類、訓戰結合的人才培訓體系。我們採用豐富多元的培訓活動，包括但不限於自我學習、讀書會、在線課程、集中線下培訓、帶訓、輪崗、問題解決研討會等，持續提升員工的工作能力和服務質量，打造「可複製、可調動、可替代」的海倫司隊伍。

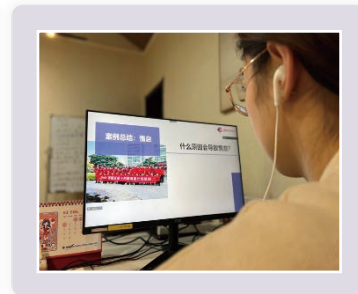
綜藝微型課



在線課程



直播課程



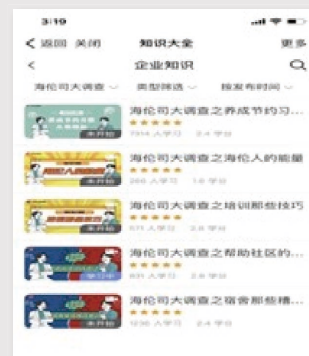
培訓開展情況



報告期間，海倫司開展各級店長培訓37期，共計681人參訓。同時，開展海星計劃培訓93期，共計2,958人考核合格。為提升門店員工業務能力，我們開展門店專項培訓12次，涵蓋企業文化、食品安全等主題。

打造雲學習平台

我們打造線上員工學習成長平台「雲學堂」，開發創新課程和交流社區板塊，激發員工學習熱情，引導員工自主學習。報告期間，「雲學堂」平均月登錄覆蓋率達93%，該平台共計上線81門微課、開展9次學習活動，向參學員工發放累計170萬積分。



為進一步健全和完善本集團人才梯隊培養體系，在每次培訓活動結束後，我們開展學員滿意度調研、上級驗收結果及訓後回訪等環節，了解受訓人員對於課程滿意及掌握程度，衡量其在工作崗位上對培訓知識的掌握和運用情況，進而我們可以結合培訓評估結果進一步調整後續培訓工作，全面完善海倫司培訓體系。

環境、社會及管治報告

截至2021年12月31日，本集團按性別及員工類別劃分的受訓人員百分比及每名人員完成受訓的平均時數如下³：

		受訓人員百分比	受訓人員人數 (單位：人)
受訓人員人數	合計	99.92%	7,773
按性別劃分	男	73.64%	5,724
	女	26.36%	2,049
按職級劃分	高級管理層	0.22%	17
	中級管理層	12.41%	965
	普通人員	87.37%	6,791
		平均受訓時數 (單位：小時／人)	受訓時數 (單位：小時)
人員平均受訓時數	合計	25.18	195,865.33
按性別劃分	男	24.95	142,929.00
	女	25.82	52,936.33
按職級劃分	高級管理層	0.67	11.33
	中級管理層	62.13	59,954.00
	普通人員	19.99	135,900.00

未來，我們計劃進一步完善培訓體系，盡力實現員工培訓100%全覆蓋的目標。為契合員工成長需求，促進培訓內容貼合真實門店運營和業務場景，我們將持續優化培訓體系內容，提高整體運營效率，實現本集團與員工共創共享。我們將投入資源持續建設線上學習平台，研發及提升相關功能，同步提高線下帶訓、跟進的效率，實現學習效果數據化呈現。此外，我們還將同步開設「亮劍集訓營」，對中層管理幹部進行專項培訓，為本集團持續輸出優質中高層人才。

³ 有關培訓統計數據包括本集團的所有員工。

人才晉升

海倫司注重動態規劃與調整人才梯隊建設，以實現人才的合理流動和人力資源的合理配置的戰略目標。我們優先選撥符合「七優先原則」的優秀人才，實行公開競聘、優勝劣汰、能上能下的「賽馬機制」，調動員工工作積極性，助力有能力、有潛力的優秀人才脫穎而出。

海倫司人才選拔原則

七	優先選拔從一線做起來的人。
優	優先選拔來自績優團隊的人。
先	優先選拔服從調配、主動去困難市場或新市場並做出貢獻的人。
原	優先選拔勇於挑戰、成功完成挑戰的人。
則	優先選拔善於培養人才的人。
	優先選拔有潛力、愛思考的人。
	優先選拔敢於批評和自我批評的人。

為充分發揮員工個人價值，滿足部門發展需要，我們設置了管理與專業雙發展通道，牽引員工能力提升，清晰實現人崗匹配。員工可以根據個人能力、發展意願選擇適合自己的職業發展通道，專業技能紮實但無管理意向者可選擇專業通道，有管理意向且能力適配者則可選擇管理通道。

我們本著公開、公平、公正的原則，設置申訴投訴機制，對於內部選拔公平性有異議者可以提交申訴，由運營中心、人力資源部、總經辦依次進行調查並給出解決方案，確保選拔機制的公開透明。

績效評估

為規範員工工作行為、明確工作目標和重點、提升其工作表現，海倫司建立目標績效管理體系，秉承目標績效管理應遵循匹配戰略、目標牽引、關注成長的基本原則，對各層級崗位的目標及考核指標進行設置，確保目標設立能夠牽引員工的工作行為且有益於員工成長與發展。我們將績效結果、工作表現與晉升掛鉤，在給予優秀人才更多回報的同時，確保本集團戰略目標的實現。

環境、社會及管治報告

健康與安全

安全施工





我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，全面規範管理各項運營活動。為加強門店裝修工程的施工安全管理，海倫司制定並嚴格落實系列安全管理制度和作業指導書中各項規定，包括但不限於《海倫司工地施工人員安全規範》，為施工現場安全提供堅實保障。我們帶動合作夥伴共同關注員工安全與健康，在合同中明確要求承包商為其工人購買保險，切實承擔其安全生產責任。我們定期對合作夥伴的安全意識及實際安全措施進行評估與排名，對於表現較差的合作夥伴，我們將及時終止合作。

過去三年因工傷亡故具體數據如下：

因工亡故的人數和比例	因工傷造成的死亡人數(單位：人)	因工傷造成的死亡比率
2021年	0	0.00
2020年	0	0.00
2019年	0	0.00

因工傷損失工作日數	因工傷損失的工作日數(單位：天)
2021年	2,454

施工現場安全措施

	每日專人巡查動火作業點、材料堆放點等重點區域；
	工程部督查組下設安全小組，不定期在工地進行安全生產巡查；
	施工現場定期召開員工安全培訓大會；
	施工現場確保工作人員的勞保設備齊全。

消防安全

海倫司高度重視門店消防安全，將其視為安全管理工作的核心。我們依據《建築設計防火規範GB50016-2014》《消防應急照明和疏散指示系統技術標準GB51309-2018》及《生產經營單位生產安全事故應急預案編製準則GB/T29639-2013》等國家標準進行門店安全設施的配置與維護。我們制定《海倫司消防安全責任制度》設置消防安全責任人、消防安全管理人，明確其職責範疇。我們開展消防安全培訓與演練，強化員工消防安全意識。我們規定各個門店每月至少進行一次防火檢查，確保安全疏散設施處於良好工作狀態，持續落實隱患排查治理工作。

消防安全文化建設

周會時進行消防安全教育

年度開展消防安全培訓

新員工上崗和員工換崗前參加消防安全培訓

定期開展消防安全演習

消防安全培訓



疫情健康

保障員工的健康與安全是海倫司義不容辭的責任和義務，為員工提供健康安全且輕鬆愉悅的工作環境亦是我們堅持不懈的追求與堅持。海倫司重視加強新型冠狀病毒肺炎疫情常態化防控工作，保障每一位海倫司員工的生命安全和身體健康。自疫情以來，本集團開展全面防疫工作，強化科學防範意識，提升防範防護能力，確保員工身體健康。

海倫司疫情防控措施

- 組織員工接種新冠疫苗，定期進行核酸檢測；
- 每日安排值班人員對員工體溫實行一日二測，每週上交體溫檢測表；
- 每日進行辦公區域、門店消毒；
- 各辦公區域發放防疫物資，確保防疫物資充足；
- 線下會議在滿足會議需求的前提下全部轉為線上會議；
- 員工宿舍依據《值日和消毒防疫記錄表》每日進行跟進記錄；
- 員工餐廳實行錯峰就餐、無聲用餐。



環境、社會及管治報告

堅定不移 — 海倫人的綠色承諾

海倫司以環境保護為己任，始終堅持綠色可持續的發展理念，持續關注節能減排、氣候變化應對、可持續包裝、廢棄物管理、噪音管理、水資源管理、廢氣管理，以前瞻性的視角主動管理並降低經營活動所導致的負面環境影響，將環境保護滲透到運營的每個環節。

環境保護承諾

海倫司始終以「節能降耗、可持續運營」為發展目標，積極探索可持續包裝的使用，加強物料循環使用，提升能源及水資源的利用效率，減少廢棄物的產生及溫室氣體和廢氣的排放，持續降低我們對自然資源和環境的影響，切實履行綠色永續運營的承諾。

碳足跡管理

節能減排

海倫司持續推動低碳環保經營，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，積極探索節能減排方案並融入門店設計、建設、運營等多個環節，依托設備創新和切實有效的管理措施，全方位減少本集團對環境的影響。

門店設計階段

- 更換門店照明設備，照明燈具全部使用LED燈，在保證照明度達到要求的同時，減少設備用電量；
- 升級門店空調設備，應用低能耗空調，在保證相同效果輸出的情況下，實現節能目標；
- 優化門店排風設備，通過專業的門店通風設計，對門店排風佈局、管道佈置進行優化，同時採用低功率、大風量排風設備，降低電量消耗、減少噪音產生，達到節能降噪的目的。

門店建設階段

- 優化能源管理制度，持續加強施工現場的能源管理，確保施工結束後電源關閉；
- 更換施工照明設備，取消大功率照明燈具，更換低功率節能燈，確保照明充足的情況下降低用電量。

門店運營階段

- 按照門店內各區域實際工作要求，配置節能燈並分區域設置開關，減少在門店衛生清理等過程中的電力消耗；
- 使用定時開關控制門店招牌的使用，確保其非營業時間關閉，減少電力消耗；
- 在全國的直營門店內配置智能電錶，搜集門店的月度用電數據，通過後台智能電錶大數據分析，確保電力消耗合理，助力能源管理。

環境、社會及管治報告

未來，海倫司將持續探索節能減排措施，持續開發海倫司運營管理的節能減排潛力。我們會優先選擇高效節能產品，引入新型節能設備代替高功率耗電設備，提升員工節能減排意識，爭取貫徹落實綠色理念與行動至運營多環節，進而持續提升運營活動的能源使用效益。

氣候變化應對

海倫司將氣候變化應對放在本集團ESG策略的重要位置，始終關注氣候變化對本集團運營的影響及風險，積極探索氣候變化相關風險和機遇，密切關注並計劃著手制定相關的應對策略，避免氣候變化對我們的未來發展造成損害。

為應對極端天氣對供應鏈的影響，我們積極制定應急措施，旨在降低氣候變化對業務穩定性和持續性的影響。我們實時關注氣候變化情況，及時就極端天氣事件與供應商溝通，共同探討應對方案，提前預留貨物資源，以保障門店的正常運營。以極端低溫天氣為例，運輸過程中產品包裝可能出現破裂等情況，為降低其對業務的影響，我們會根據實際情況，及時與供應商溝通，調整物流派送的時間、產品運送數量等標準，要求供應商做好防凍措施以應對突發情況。

環境影響管理

海倫司充分考慮運營活動及未來業務發展對於自然資源和環境的影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《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》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規，採取多種有效的防控措施，降低自身運營活動對環境造成的負面影響。

可持續包裝

可持續包裝已經成為全球的發展趨勢，作為負責任的酒館，海倫司積極響應「減廢降塑」的號召，在保障以安全有效的方式為消費者提供產品的基礎上，不斷探索可持續包裝，從源頭解決一次性包裝對自然資源的消耗。我們從設計入手，採購可降解、可持續的材料作生產包裝的原料，減少塑料原材料的使用，努力實現包裝的100%可降解。

- 將不可回收的一次性PS航空杯升級為可回收PP航空杯
- 在部分運營區域門店，將一次性塑料沙拉碗升級為全降解沙拉紙盒



- 將一次性塑料碗升級為可降解紙碗
- 將塑料果叉升級為可降解竹叉



環境、社會及管治報告

廢棄物管理

海倫司致力通過加強廢棄物管理，提升資源利用率。為提升門店建設過程中建築材料的利用率，我們成立創新中心，專門負責門店的裝潢設計與建築材料的選擇。

- 在門店設計階段，我們不斷探索建築材料利用率的提升方案，並持續開發環保型建築材料；
- 在門店建設階段，我們合理規劃建築材料的使用，要求施工工人最大化利用建築材料，減少建築垃圾的產生；
- 對於多餘建築材料，我們將其用於其他新門店的建設使用；
- 同時，我們會安排專人回收利用停業門店的裝修材料，將可循環利用的部分用於新門店的建設。

未來，我們將進一步加大對新型建築材料的探索，減少木製材料的使用，多選擇可重複利用的玻璃鋼和發泡材料，持續加強門店建築材料的重複利用率，避免不必要的資源的浪費。

此外，我們嚴格按照《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規要求處置廢棄物，並在全國門店實施嚴格的垃圾分類工作，對廢棄物進行分類管理。

- 我們委託專業的垃圾清運機構處理建築廢棄物，並對建築廢棄物進行分類處理，提升資源的利用效率；
- 針對門店運營過程種產生的廢棄油脂等廚餘垃圾，我們委託第三方有資質的回收公司進行妥善處理，並定期監督審核處理情況，以確保廚餘垃圾得到妥善處理。

噪音管理

海倫司非常重視門店建設及運營過程中的噪音管理，持續加強噪音監控，落實噪音管理措施，減少噪音污染，降低噪音的影響。

- 我們將噪音影響納入門店選址考量，優先避開居民區，降低噪音對於居民生活的影響；
- 在門店建設過程中，我們採取全封閉施工，在施工現場設置封頂圍擋，同時使用靜音氣泵等降噪工具，有效控制噪音外溢；

環境、社會及管治報告

- 為減少門店運營過程中產生的噪音污染，我們在門店的牆體中加入隔音綿夾層，並在天花板設置隔音減震吊頂，防止噪音以震動等形式傳播；此外，我們在部分門店設置兩層隔音門，確保在門店最外層隔音門打開營業時，有效隔絕噪音；
- 為減少門店室外排風排煙設備、空調外機等產生的噪音，我們在相應的設備設施上安裝消音箱、隔音屏障等裝置；此外，我們在每個門店安裝音量分貝儀，實時監測門店音量分貝值，如果音量超過該時段標準分貝值，員工會進行音量調節，控制音量大小，降低噪音影響。

未來，我們會持續強化門店的噪音管理，通過對門店實地考察，提前確定門店噪音處理方案，並通過隔聲減振等方式、合理控制音量等方式，控制噪音產生，降低噪音影響。

水資源管理

- 海倫司水源來自於市政管網供水，在求取適用水源上不存在問題；
- 海倫司的運營過程中產生的污水主要是廚房污水。為妥善處理廚房污水，我們採用油水分離器，將廚房污水中的油污污水分離，分離後的污水排放至市政污水管網處理；
- 我們持續加強水資源管理，確保每天在門店施工結束或門店運營結束後水源關閉，避免水資源的浪費。

廢氣管理

- 為減少海倫司在運營過程中產生的空氣污染，我們在門店的廚房排煙系統安裝高效油煙淨化器，極大降低油煙的排放量；
- 同時，我們在門店建設過程中選擇E0⁴級別的環保牆面塗料，減少有害氣體的產生，保證門店內的空氣質量。

⁴ E0級環保標準(E0-class environmental standards)，常用於傢具、裝修、裝飾等甲醛含量的標準，是指物體釋放甲醛含量的多少。E0級環保標準是國際至高健康標準，指甲醛含量≤0.5mg/l。

環境、社會及管治報告

環境關鍵績效指標

關鍵績效指標 ⁵	單位	2021
A1.2溫室氣體排放		
溫室氣體總排放量 ⁶	噸二氧化碳當量	16,870.85
溫室氣體總排放量密度 ⁷	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	11.96
間接溫室氣體排放量(範圍二) ⁸	噸二氧化碳當量	16,870.85
A1.4廢棄物		
無害廢棄物產生量 ⁹	噸	1,300.40
無害廢棄物產生量密度 ¹⁰	噸／人民幣百萬元	0.92
廢棄包裝塑料袋重量	噸	0.40
廢棄包裝紙箱重量	噸	1,300.00
A2.1資源使用		
能源總耗量	千個千瓦時	29,037.60
能源總耗量密度 ¹¹	千個千瓦時／人民幣百萬元	20.58
電力耗量	千個千瓦時	29,037.60
A2.2耗水量		
總耗水量	立方米	537,588.00
耗水密度 ¹²	立方米／人民幣百萬元	381.06

⁵ 除非另有說明，本集團的環境績效指標涵蓋海倫司國際控股有限公司及其附屬公司於報告期間持續運營的327家門店，時間跨度為二零二一年一月一日至十二月三十一日。

⁶ 溫室氣體排放量僅包含間接溫室氣體排放量(範圍二)數據。根據國家發展和改革委員會2015年發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，海倫司門店冰箱及空調製冷劑作為逸散型排放源所產生排放值過小，對於本集團的環境影響評價不具重要性，故不作披露。

⁷ 溫室氣體總排放量密度是以溫室氣體總排放量為分子和以報告期間327家門店營業收入(人民幣百萬元)為分母計算。

⁸ 間接溫室氣體排放量(範圍二)來自外購電力的耗用。根據香港聯合交易所有限公司於2021年5月更新之《如何準備環境、社會及管治報告?》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，海倫司溫室氣體排放因子參考中華人民共和國生態環境部於2022年3月15日刊發之《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》。

⁹ 海倫司無害廢棄物總量來自於包裝塑料及包裝紙箱的使用。

¹⁰ 無害廢棄物產生量密度是以無害廢棄物量為分子和以報告期間327家門店營業收入(人民幣百萬元)為分母計算。

¹¹ 能源總耗量密度是以能源總耗量為分子及以報告期間327家門店營業收入(人民幣百萬元)為分母計算。

¹² 耗水密度是以總耗水量為分子及以報告期間327家門店營業收入(人民幣百萬元)為分母計算。

將心比心 — 海倫人的社會擔當

海倫司在業務發展進程中，不忘初心，積極履行社會責任，以飽滿的熱情參與各項公益活動。我們發揮行業特長助力新冠疫苗接种；我們主動帶動城區經濟發展，促進娛樂文化傳播。我們積極倡導員工參與公益活動，致力於培養員工的社會責任感。展望未來，我們將持之以恆地參與和推動公益事業的發展，用真誠和熱情為社會提供有力支持，踐行海倫人的愛與責任。

踐行社會責任

抗擊疫情

海倫司要求各區域門店積極主動關注運營所在地疫情動態，將疫情常態化的管理工作落實到位。當所在地出現疫情時，當地門店第一時間配合政府部門相關防控工作，相應措施包括但不限於歇業、座位隔開、人流限制、進店查詢健康碼和行程碼等，並隨即啟動《海倫司疫情期間防控機制》。報告期間，我們的防疫舉措多次受到運營所在地社區、轄區派出所的表揚。

疫情期間防控機制

夥伴管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 體溫監測 4小時更換一次口罩
洗手機制	<ul style="list-style-type: none"> 30分鐘洗一次手 七步洗手法
隔離機制	<ul style="list-style-type: none"> 對發熱等症狀夥伴進行隔離 獨立隔離房間，專人負責食宿
門店消毒機制	<ul style="list-style-type: none"> 食品接觸面使用專用消毒噴霧 非食物接觸面使用普通消毒液進行噴灑
食物進貨驗查、食用機制	<ul style="list-style-type: none"> 確保肉及肉製品來源可追溯 門店工作餐嚴格分餐，不聚集用餐
宿舍管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 使用《消殺防疫記錄表》進行記錄跟進
到店客人防控機制	<ul style="list-style-type: none"> 入店體溫測量及健康碼檢查 巡場觀察客人健康狀況

環境、社會及管治報告

鼓勵疫苗接種



2021年9月1日至9月30日，海倫司中國大陸所有門店推出助力新冠疫苗接種活動，為完成新冠疫苗全劑次注射的顧客贈送酒水，以鼓勵消費者積極接種新冠疫苗，助力疫情防控。

公益活動

2021財年，海倫司在社會公益方面開展嘗試性活動，開展贈送酒水等形式的公益活動並獲得良好反響。我們計劃以「品牌化」「系列化」及「可視化」的形式開展品牌公益活動，回報社會公眾。我們目前正在與知名公益機構對接溝通，爭取引入更多公益資源，助力社會發展。

公益活動執行情況

隊伍建設	我們通過外部招聘、內部抽調等方式組建了公益活動執行小組，負責公益活動的策劃和管理。
技術投入	我們將海倫司支付寶通道與螞蟻森林打通，用戶可通過線下支付獲得螞蟻森林能量，助力減碳事業。
資源投入	2021財年，我們在公益活動中贈送價值超過人民幣800萬元的酒水。

環境、社會及管治報告

本集團始終堅信每一份員工力量，皆是海倫人對社會責任的承擔。2021年7月，河南接連多日遭遇極端強降雨，數以萬計的群眾受困，等待救援。在暴風雨面前，我們又一次看到了海倫人的責任擔當。河南省多位海倫司員工自發參與防洪救災和城市治理活動，加速推動人民生活回歸正軌。此外，數位海倫司員工擔任敬老院義工，主動為老人們帶去長期、有效的社會關懷。

助力當地經濟發展

海倫司在新店選址時並不盲目追求黃金地段，而是傾向於選擇繁華程度較低、甚至店面不臨街的地段，以打造夜經濟品牌，帶動當地商業從傳統百貨轉型。我們側重當地招聘以提升本地的就業率，助力當地經濟發展。

帶動經濟發展

海倫司作為最早進入合肥老報館周邊商圈的品牌之一，通過幾年的沉澱帶動當地經濟發展，造就當地地標性的娛樂文化圈，為老報館的文化傳播及社區經濟發展做出貢獻。



環境、社會及管治報告

附錄：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標		披露情況	對應章節
範疇：環境			
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。	已披露	碳足跡管理 環境影響管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用 ¹³	
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及密度。	已披露 ¹⁴	環境關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	不適用 ¹⁵	
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露	環境關鍵績效指標
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。	已披露	環境保護承諾 碳足跡管理
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。	已披露	環境保護承諾 環境影響管理
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。	已披露	碳足跡管理 環境影響管理
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度。	已披露	環境關鍵績效指標

¹³ 本集團於報告期間僅有1輛公務車處於使用狀態，由於其排放值過小，對於本集團的環境影響評價不具重要性，故不作披露。

¹⁴ 本集團門店運營過程中僅使用電力，無固定源燃料燃燒所致的直接溫室氣體（範圍一）排放，且由於海倫司門店冰箱及空調所使用製冷劑的排放值過小，不作披露，故溫室氣體排放量僅包含間接溫室氣體排放量（範圍二）數據。

¹⁵ 海倫司僅在門店裝修過程中產生少量有害廢棄物，由於其產生量過小，對於本集團的環境影響評價不具重要性，故不作披露。

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
A2.2	總耗水量及密度。	已披露	環境關鍵績效指標
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。	已披露	環境保護承諾 碳足跡管理
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。	已披露	環境保護承諾 環境影響管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	不適用 ¹⁶	
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。	已披露	環境影響管理
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。	已披露	環境影響管理
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。	已披露	碳足跡管理
A4.1	描述已經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。	已披露	碳足跡管理
範疇：社會			
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。	已披露	權益與保障

¹⁶ 由於海倫司自有產品是由製造服務供應商進行產品製造，供應商暫無相關數據統計機制，我們計劃將於未來財年驅動供應商建立相關機制以有效披露相關數據。

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	權益與保障
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	已披露	權益與保障
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。	已披露	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。	已披露	健康與安全
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	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。	已披露	健康與安全
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。	已披露	成長與發展
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。	已披露	成長與發展
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。	已披露	成長與發展
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。	已披露	權益與保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	權益與保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	權益與保障

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	可持續供應鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	可持續供應鏈
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	可持續供應鏈
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。	已披露	可持續供應鏈
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	可持續供應鏈
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。	已披露	負責任產品及服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	已披露	負責任產品及服務
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	負責任產品及服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	運營管理
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	負責任產品及服務
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。	已披露	負責任產品及服務
B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (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。	已披露	廉潔建設

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	廉潔建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	廉潔建設
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	廉潔建設
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考慮社區利益的政策。	已披露	踐行社會責任 帶動當地經濟發展
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)。	已披露	踐行社會責任 帶動當地經濟發展
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	踐行社會責任