



# 顺客隆

Simple kind life

## 中國顺客隆控股有限公司

CHINA SHUN KE LONG HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號：974



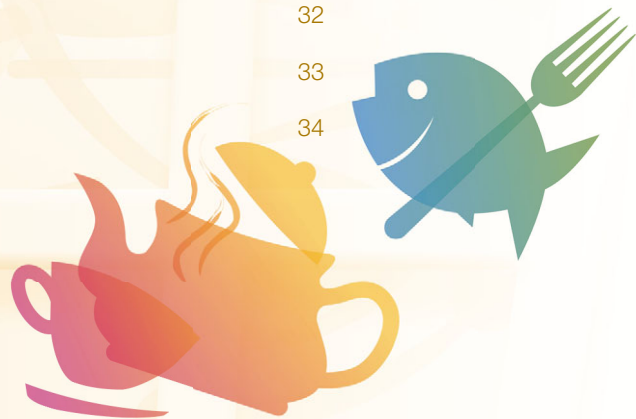
環境、社會及管治報告 2021





## 目錄

目錄	1
關於本報告	2
緒言	3
持份者參與及重要性評估	4
環境、社會及管治	8
A. 環境方面	10
A1. 排放	10
A2. 使用資源	14
A3. 環境及天然資源	16
A4. 氣候變化	16
B. 社會方面	24
B1. 僱傭	24
B2. 健康及安全	26
B3. 發展及培訓	27
B4. 勞工準則	29
B5. 供應鏈管理	30
B6. 產品責任	30
B7. 反貪污	32
B8. 社區投資	33
環境、社會及管治報告索引	34



## 關於本報告

中國順客隆控股有限公司(「本公司」)連同其附屬公司(「本集團」)，欣然提呈本二零二一年環境、社會及管治報告(「本報告」)，以提供本集團對環境、社會和治理議題管理的概覽，相關議題涉及本集團的運營。本報告由本集團在亞太合規顧問及內控服務有限公司的專業協助下編製。

## 編製基準及範圍

本報告已根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七「環境、社會及管治報告指引」(「環境、社會及管治報告指引」)編製，並已遵守環境、社會及管治報告指引的「不遵守就解釋」條文。

本報告整體涵蓋本集團的主要業務及經營活動，即在中華人民共和國(「中國」)及澳門特別行政區(「澳門」)的零售分銷及批發分銷渠道，同時涵蓋本集團於香港的辦事處。為優化及完善本報告的披露要求，本集團主動制定政策、記錄相關數據，以及實施及監督措施。本報告應以中英文刊載於本公司及聯交所網站。中英文版本如有歧義，概以英文版本為準。

## 報告期間

本報告闡述我們於二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日報告期間(「二零二一財年」或「報告期間」)內的可持續發展方面的措施。

## 聯絡資料

本集團歡迎對本報告可持續發展措施方面的任何反饋。請通過發送電子郵件至[ir@skl.com.cn](mailto:ir@skl.com.cn)與本集團分享閣下的建議或意見。



## 緒言

本報告概述本集團環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)措施、計劃及表現，並展示我們對可持續發展作出之承諾。

本公司為投資控股公司，且本集團為超市連鎖店運營商，區域重點放在中國廣東省。於二零二一財年，本集團保持零售及批發分銷渠道。截至二零二一年十二月三十一日，本集團在佛山、肇慶、珠海、廣州及澳門合共擁有68家零售店。就綜合批發而言，本集團保留之前已取得佛山、江門及肇慶的23個品牌的唯一獨家分銷權。

報告期內，本集團已發展「零售+批發+大宗貿易+線上線下融合+社群營銷」的銷售策略，融合線上線下零售服務技術，以應對2019冠狀病毒病(「COVID-19」)疫情爆發造成的負面影響，並緊追線上零售業務新趨勢。目前，本集團已開發其自有線上平台「順客隆優選」，並加強與「淘鮮達」、「餓了麼」、「京東到家」等電商平台合作，改善配送能力。為了進一步拓展綜合批發業務，本集團還創建了「譽邦行平價批零門市部」，進一步開拓批發業務。通過「渠道下沉、終端滲透」的模式，我們將原有客戶群由批發客戶延伸至終端商業客戶為目標，減少分銷渠道的層級數目。此外，本集團已成功打造社區生鮮業態「順客隆生鮮公社」樣板店，現已開設多間樣板店。

本集團相信可持續發展乃取得持續成功的關鍵。因此我們將此重要理念融合至我們的業務策略中。為追求成功且持續的業務模式，本集團認同將環境、社會及管治方面納入我們風險管理系統的重要性。我們嚴循可持續發展理念下的環境、社會及管治管理方向，並致力有效及負責任地處理環境、社會及管治事宜。

## 持份者參與及重要性評估

### 持份者參與

本集團明白，本集團業務的成功取決於其主要持份者的支持，彼等(a)已投資或將投資本集團；(b)有能力影響本集團的經營結果；及(c)於本集團的活動、產品、服務及關係擁有權益或受其影響或可能受其影響。其令本集團得以了解風險及機遇。本集團將繼續與各主要持份者保持有效溝通及維持良好關係。

本集團不時因應其角色與職責、策略規劃及業務計劃對持份者作出重要性排序。本集團冀透過持份者的參與建立與持份者互惠互利的關係、諮詢彼等對本集團業務方案及計劃的意見，以及推動市場、工作場所、社區及環境的可持續發展。

本集團深明持份者對本集團業務活動的見解、詢問及持續關注至關重要。本集團已辨識對我們的業務而言屬重要的主要持份者，並已建立各種溝通渠道。下表概括了本集團的主要持份者以及各種觸達、聆聽及回應的溝通方式。

我們重視持份者及其對支持我們業務及環境、社會及管治策略方面的反饋。我們將繼續通過建設性對話加強持份者的參與度，以保持長期繁榮發展。本集團利用下列多樣化的參與方式及溝通渠道，考慮持份者的期望：

持份者	期望	參與渠道
政府	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守適用法律法規</li><li>• 依法納稅</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 年度報告、中期報告及公告</li><li>• 公司網站</li><li>• 實地考察</li></ul>
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"><li>• 低風險</li><li>• 投資回報</li><li>• 信息披露及透明度</li><li>• 保護股東利益及對股東一視同仁</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東週年大會及其他股東大會</li><li>• 年度報告、中期報告及公告</li><li>• 公司網站</li><li>• 投資者及分析師會議</li></ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"><li>• 保障僱員權益</li><li>• 工作環境</li><li>• 職業發展機會</li><li>• 健康及安全</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 培訓、研討會及簡報會</li><li>• 僱員反饋渠道(表格、意見箱等)</li><li>• 內聯網及郵件</li><li>• 績效考核</li></ul>



## 持份者參與及重要性評估

持份者	期望	參與渠道
客戶	<ul style="list-style-type: none"><li>• 安全及優質產品</li><li>• 穩定的關係</li><li>• 信息透明</li><li>• 誠信</li><li>• 商業道德</li><li>• 客戶信息及隱私保護</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 年度報告、中期報告及公告</li><li>• 公司網站</li><li>• 電郵及客戶服務熱線</li><li>• 定期會議</li></ul>
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"><li>• 長期合作</li><li>• 誠信合作</li><li>• 公平公開</li><li>• 信息資源分享</li><li>• 降低風險</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 業務會議及電話</li><li>• 定期會議</li><li>• 檢討及評估</li></ul>
金融機構	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守適用法律法規</li><li>• 信息披露</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 諮詢</li><li>• 信息披露</li><li>• 年度報告、中期報告及公告</li></ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"><li>• 信息透明</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 公司網站</li><li>• 採訪</li></ul>
公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"><li>• 社區參與</li><li>• 社會責任</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 年度報告、中期報告及公告</li><li>• 建議箱</li></ul>

透過與持份者的一般性溝通，本集團了解到持份者的期望及關注。獲得的反饋使本集團能夠做出更知情的決定，更好地評估及管理產生的影響。

### 重要性評估

本集團根據對本集團業務重要的主要環境、社會及管治議題的了解，採納環境、社會及管治報告重大性原則。所有主要環境、社會及管治議題及主要績效指標(KPI)根據環境、社會及管治報告指引(上市規則附錄二十七)及全球報告舉措組織指引的建議於本報告內呈報。本集團已按以下步驟評估環境、社會及管治方面的重大性及重要性：

#### 步驟1：識別－行業基準

- 相關的環境、社會及管治範疇透過檢討本地及國際業內同行的相關環境、社會及管治報告作出識別。
- 各環境、社會及管治範疇的重大性將根據環境、社會及管治報告指引(上市規則附錄二十七)的建議，透過管理層的內部討論得出各環境、社會及管治範疇對本集團的重要性而釐定。

## 持份者參與及重要性評估

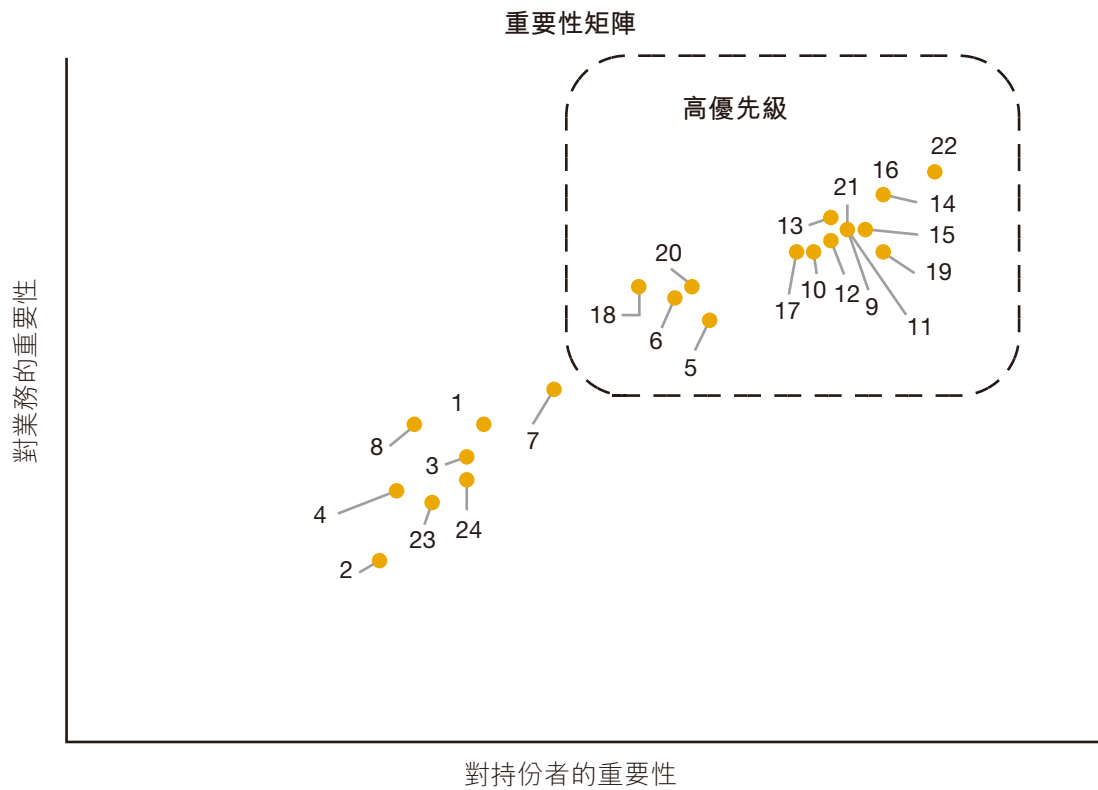
### 步驟2：排序－持份者參與

- 本集團與主要持份者討論上文已識別的主要環境、社會及管治範疇，確保其涵蓋所有主要方面。

### 步驟3：確認－釐定重要議題

- 根據與主要持份者的討論及管理層之間的內部討論，本集團管理層確保所有主要及重大且對業務發展屬重要的環境、社會及管治範疇已遵照環境、社會及管治報告指引呈報。

本集團管理層及主要職能人員參與編製環境、社會及管治報告，以協助本集團檢討其營運，識別相關環境、社會及管治議題，並評估該等相關事宜於我們業務及持份者之重要性。我們根據已識別之重大環境、社會及管治議題編製調查問卷，向本集團相關部門、業務單位及持份者收集資料。下列矩陣圖概述本集團的重大環境、社會及管治議題。



### 環境、社會及管治議題

#### 環境保護及綠色營運

1. 溫室氣體排放
2. 大氣污染物排放
3. 水資源消耗
4. 回收及可再生能源
5. 節能措施
6. 使用包裝材料
7. 廢棄物處理
8. 綠色採購

#### 企業管治

9. 反貪污及反欺詐
10. 企業社會責任
11. 供應商管理
12. 供應商環境及社會風險管理

#### 產品及服務責任

13. 可靠產品及服務
14. 產品及服務的合規性
15. 廣告及標籤
16. 客戶滿意度及投訴處理

#### 僱傭

17. 勞工關係與溝通
18. 反歧視及平等權利
19. 職業健康與安全
20. 僱員薪酬及福利
21. 培訓及職業發展
22. 童工及強制勞工

#### 社區

23. 義工服務
24. 慈善捐獻

於報告期間，本集團確認已就環境、社會及管治事宜設立合適及有效的管理政策及內部控制系統，並確認所披露內容符合環境、社會及管治報告指引的規定。



## 環境、社會及管治

本集團針對環境、社會及管治事宜採取自上而下的管理方法。本公司董事會(「董事會」)監督本集團之整體環境、社會及管治方向，並制定本集團之環境、社會及管治策略。董事會亦負責確保本集團環境、社會及管治的風險管理及內部控制機制之成效。

為系統化管理本集團之環境、社會及管治事宜，本集團已設立環境、社會及管治委員會(「環境、社會及管治委員會」)。環境、社會及管治委員會負責收集相關環境、社會及管治資料並編製環境、社會及管治報告。其定期向董事會報告，協助識別及評估本集團之環境、社會及管治風險，並評估本集團環境、社會及管治內部控制機制之成效。環境、社會及管治委員會亦檢查及評估本集團環境、社會及管治於環境、勞工標準及產品責任等各方面的表現。

董事會確定其有責任確保本報告之完整性。本報告披露所有相關重大議題，並以透明的方式公平地呈現本集團的環境、社會及管治表現。董事會確認已審閱並批准本報告。

### 董事會對環境、社會及管治議題之監督

#### 董事會在管理環境、社會及管治議題方面的整體願景及策略

董事會在監督本集團的可持續發展事宜方面擔當主要角色。於二零二一財年，董事會與環境、社會及管治委員會花費大量時間評估環境、社會及管治相關風險對營運的影響，並制定相關政策以處理相關風險。董事會的督導確保董事會擁有一切合適的工具及資源，以便因應策略及創造長期價值方面督導環境、社會及管治事宜。

#### 環境、社會及管治委員會

為展示本集團對透明度及問責性的承諾，本集團已成立環境、社會及管治委員會，並為其制訂載列董事會授予權力的明確職權範圍。本集團高度重視各持份者的意見，視之為本集團發展的基石。環境、社會及管治委員會目前由本公司執行董事、副行政總裁、首席財務總監及公司秘書組成。

環境、社會及管治委員會主要負責審閱及監督本集團的環境、社會及管治流程以及環境、社會及管治風險管理。環境、社會及管治委員會在每年或不時舉行的會議上審閱及討論各環境、社會及管治議題。於二零二一財年，環境、社會及管治委員會及管理層已檢討環境、社會及管治治理及各環境、社會及管治議題。



## 環境、社會及管治

### 董事會針對重大環境、社會及管治相關議題的環境、社會及管治管理方針及策略

為更好了解不同持份者對我們環境、社會及管治議題的意見和期望，我們每年都會進行重要性評估。我們確保使用各種平台及溝通渠道來觸達、傾聽及回應我們的主要持份者。透過與持份者的一般性溝通，本集團了解到彼等的期望及關注。獲得的反饋使本集團能夠做出更知情的決定，更好地評估及管理產生的影響。

### 董事會針對環境、社會及管治目的及目標的檢討進度

目標實施進度以及目的與目標的表現應不時仔細檢討。倘進度未達預期，則可能需作出糾正。與僱員等主要持份者就目的與目標流程進行有效溝通至關重要，因為這使彼等可參與實施過程，亦使彼等成為公司矢志實現變革的一環。

設定未來三到五年的戰略目標，使本集團能夠制定切實可行的路標，並專注達成有關願景的成果。

設定目標要求環境、社會及管治委員會須就本公司的抱負及目的作出權衡，仔細審查能否達成有關目標。於二零二一財年，本集團按可行基準設定目標。



### A. 環境方面

#### A1. 排放

本集團主要從事零售經營。因此，其業務活動不會對環境或自然資源產生重大影響。儘管如此，本集團致力確保環境及社區之長期可持續發展。我們深明我們有責任處理與我們業務營運相關的潛在環境影響。我們意識到我們考慮環境因素之責任，並一直將任何環境有關注意事宜納入我們的決策過程。

為打造可持續發展業務，本集團已實施ISO 14001：2015環境管理系統（「環境管理系統」）認證之環境體系。本集團亦已採納相關環境政策，採用減排原則及「減少、重用、回收及替換」（「4R原則」）之廢棄物管理原則。該等政策旨在降低對環境的不利影響，並確保產生的排放物或廢棄物以對環境負責的方式處理。我們亦勇擔責任，通過在服務中實施促進節能、減少廢棄物及任何其他綠色舉措的措施打造環境可持續業務。我們致力培育僱員提高環保意識並遵守相關環境法律法規。

於報告期間，本集團並不知悉任何重大違反有關廢氣及溫室氣體（「溫室氣體」）排放、水及土地排污以及有害及無害廢棄物的產生的環境法律及法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律法規包括但不限於中國環境保護法、中國水污染防治法、香港空氣污染管制條例及澳門環境綱要法。

#### **排放控制**

##### *大氣污染物排放*

本集團的廢氣排放主要來源為車輛消耗的柴油及汽油。為應對上述情況，我們積極採取以下減排措施以減少及控制該等氣體排放來源的影響：

- 定期進行車輛檢查及維護以保持車輛效率；
- 提前規劃路線以避免路線重複及優化燃料耗用；
- 提醒僱員關閉空轉汽車引擎；及
- 積極採取減排措施，而有關措施將在本層面「溫室氣體排放」內闡述。

大氣污染物排放控制對於減輕環境影響及保護員工健康至關重要。由於本集團主要從事一般零售店經營，故大氣污染物排放量極小。大氣污染物排放來自於將農產品及商品從供應商運輸至零售店的車輛，以及向通過在線銷售購買的客戶交付產品的車輛。二零二一財年大氣污染物排放的增加主要是由於二零二一財年為給增加的生鮮食品零售店交付生鮮食品，配備相關冷藏設施的車輛使用增加。此外，本集團的目標是於二零二五年底前將大氣污染物排放量減少5%。

報告期內大氣污染物排放的詳情如下：

大氣污染物類別	單位	二零二一年	二零二零年 <sup>1</sup>
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	千克	1,925.46	1,655.73
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	千克	32.90	34.39
顆粒物(PM)	千克	110.92	91.87

### 溫室氣體排放

本集團的溫室氣體排放主要來源為車輛消耗的柴油及汽油(範圍1)及外購電力(範圍2)。我們已採取下列措施減少營運過程中的溫室氣體排放：

- 積極採納車輛減排措施，有關措施在本層面「大氣污染物排放」內闡述；及
- 積極採納環保、節能及節水措施，有關措施在A2層面「使用資源」闡述。

除上述措施外，本集團亦通過向僱員發放環保時事通訊宣傳環保資訊，及於辦公室張貼載有環保資訊的通告和海報，以提高他們的意識，並推廣環境管理的最佳實踐。二零二一財年溫室氣體排放總量略有下降，主要是由於二零二一財年節約用電的節能政策的實施卓有成效。此外，本集團的目標是於二零二五年底將溫室氣體排放量減少5%。

<sup>1</sup> 由於更新計算模式，二零二零年的數據已重述。



報告期內溫室氣體排放的詳情如下：

溫室氣體排放類型 <sup>2</sup>	單位	二零二一年	二零二零年 <sup>3</sup>
範圍1 <sup>4</sup>	噸二氧化碳當量	323.79	323.78
範圍2 <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	18,000.34	18,425.79
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	18,324.13	18,749.57
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／僱員	15.91	14.48
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬元收益	24.70	21.08

### 污水排放

由於本集團排放的污水會經市政污水管網送區域水質淨化廠處理，因此本集團耗水量視為污水排放量。耗水量數據將囊括於層面A2「水資源消耗」中。

### 廢棄物管理

#### 有害廢棄物

儘管本集團於報告期間並未產生有害廢棄物，本集團已制定管理及處置有害廢棄物的指引。倘產生任何有害廢棄物，本集團須委聘合資格化學廢棄物收集商處理該等廢棄物，以遵守相關環境法規及規則。

#### 無害廢棄物

本集團堅守廢棄物管理原則，致力通過遵守4R原則的方式處理及處置我們的業務活動產生的所有廢棄物。本集團已制定廢棄物處置政策，其已正式記錄在食品安全管理系統中。我們的所有廢棄物管理措施及慣例均符合相關環保法律及法規。

我們業務活動產生的無害廢棄物主要為紙品。為減少棄置供應商用作包裝物料的紙箱，本集團積極回收紙箱，並用作其他用途延長使用壽命。除將該等紙箱回收用作包裝外，我們亦向客戶提供紙箱以包裝其商品。我們繼

<sup>2</sup> 溫室氣體排放量基於世界資源研究院及世界企業永續發展協會發佈的溫室氣體盤查議定書中的「企業會計與報告標準」計量。

<sup>3</sup> 由於更新計算模式，二零二零年的數據已重述。

<sup>4</sup> 本集團所擁有或控制的資源之直接排放。

<sup>5</sup> 本集團消耗的已購電力產生之間接排放。

續致力於努力教育僱員減少廢物產生的重要性，且已採取下列環保措施以減少我們業務營運中產生的無害廢棄物：

- 將雙面列印設置為大部分網絡打印機的預設模式；
- 僅列印或複印所需頁面；
- 循環使用辦公室信封、文件夾及紙板；
- 使用電子方式進行辦公室日常溝通；
- 推廣雙面列印及複印；
- 整齊分放單面印刷的紙張及雙面印刷的紙張以方便回收；及
- 使用舊單面印刷文件的背面進行列印或用作草稿紙。

二零二一財年產生和回收的無害廢物量增加的主要原因是二零二一財年我們的供應商對紙箱包裝材料的使用增加。此外，本集團已設定全面目標，於二零二五年底前將無害廢物產生量減少6%。

報告期內本集團產生及回收無害廢棄物的詳情如下：

無害廢棄物類型	單位	二零二一年	二零二零年 <sup>6</sup>
紙品消耗	噸	240.13	209.86
紙品消耗密度	噸／僱員	0.21	0.18
紙品消耗密度	噸／百萬元收益	0.32	0.24
回收的紙品	噸	236.12	206.40
回收的紙品密度	噸／僱員	0.21	0.16
回收的紙品密度	噸／百萬元收益	0.32	0.23

<sup>6</sup> 二零二零年數據已重述以供比較。



### A2. 使用資源

本集團為本集團的運營推行資源效益及生態環保措施。本集團已制定有關高效使用資源的相關政策及程序，旨在提高能源效益及減少不必要的資源使用。

#### 能源管理

本集團旨在通過識別和採取適當措施，盡量減少我們業務對環境的影響。本集團制定了能源政策、措施和常規，並正式記錄在辦公指引管理規定，以展示我們對能源效益的承諾。所有員工都必須採取此等措施和常規，包括購買節能產品和服務，並對本集團的整體能源效益承擔責任。

本集團的主要能耗為日常營運中耗用的外購電力及汽車所消耗的柴油及氣油。本集團採取以下節能措施，努力進一步減少能耗：

- 將傳統燈泡替換為節電燈泡，確保節能；
- 盡可能關閉所有不需要的照明燈具及使用自然光；
- 定期清潔電子設備(如冰箱及空調)，保持高效運轉；
- 在不必要的情況下關閉辦公室照明及其他電子設備；
- 根據天氣情況設定空調溫度，確保溫度於夏天設定為不低於攝氏26度及於冬天設定為不高於攝氏22度；及
- 使用辦公電子通訊方式。

二零二一財年總能耗略有增加，主要是由於二零二一財年為給增加的生鮮食品零售店交付生鮮食品，配備相關冷藏設施的車輛使用增加，儘管實施了節約用電政策。此外，本集團已設立目標，旨在於二零二五年底前將總能源消耗減低5%。

報告期內能源消耗的詳情如下：

能源類別	單位	二零二一年	二零二零年
外購電力	兆瓦時	21,521.74	21,538.66
汽油	兆瓦時	661.74	570.75 <sup>7</sup>
柴油	兆瓦時	463.29	501.25 <sup>7</sup>
能源總耗量	兆瓦時	22,646.77	22,610.66
能源耗量密度	兆瓦時／僱員	19.66	17.46
能源耗量密度	兆瓦時／百萬元收益	30.54	25.44

<sup>7</sup> 由於更新計算模式，二零二零年的數據已重述。

### 水資源消耗

本集團的用水量主要用於清潔及衛生。我們教育及鼓勵全體僱員養成良好的節水習慣。我們一直在加強節水宣傳，張貼節水提醒，引導員工合理用水。我們已執行以下若干措施以提高水資源的利用率：

- 立即維修滴水龍頭，避免供水系統出現任何洩漏；
- 加強水龍頭、水管及儲水箱的檢查及保養；
- 對水龍頭、墊圈及供水系統的其他缺陷進行定期洩漏測試；
- 使用節水設備；及
- 提倡節約用水的美德及培養僱員的「節約用水」觀念。

報告期內，用水量小幅下降主要是由於二零二一財年部分零售店關閉所致。此外，本集團已設立目標，旨在於二零二五年底前將耗水量減低5%。

報告期內耗水量的詳情如下：

耗水量	單位	二零二一年	二零二零年
耗水量	立方米	110,827.00	119,619.00
耗水量密度	立方米／僱員	96.20	92.37
耗水量密度	立方米／百萬元收益	149.44	134.59

### 使用包裝材料

由於本集團的業務性質，主要包裝材料為例如肉類及魚類等生鮮食品的塑料購物袋。就此而言，供應商供應的紙箱並未計入本層面，並已概述於層面A1「無害廢棄物」。為減少塑料購物袋的消耗，我們積極鼓勵客戶將生鮮食品放入盡量少的塑料購物袋內。二零二一財年的塑料購物袋消耗增加，主要歸因於二零二一財年生鮮食品零售額增加。此外，本集團已設定減耗目標，於二零二五年底前將包裝材料消耗減少3%。

報告期內包裝材料消耗的詳情如下：

包裝材料類別	單位	二零二一年	二零二零年
塑料購物袋消耗	噸	37.21	31.43
塑料購物袋消耗密度	噸／百萬元收益	0.05	0.04
塑料購物袋消耗密度	噸／僱員	0.03	0.02





### A3. 環境及天然資源

本集團注重本集團業務對環境及天然資源的影響，追求保護環境的最佳實踐。除了遵循環境相關法規及國際準則，保護自然環境及致力達成環境永續之目標，我們亦將環保及天然資源保護的概念融入內部管理及日常營運活動當中。

#### 工作環境

本集團高度重視室內空氣質量，並嚴格控制空氣質量管理事宜。我們禁止任何人於商舖或辦公室所有區域吸煙。違反該規定者，一經發現，將受紀律處分。此外，本集團定期監測及計量工作場所的室內空氣質量，確保辦公秩序及環境衛生。此外，本集團在工作場所安裝空氣淨化設備，定期清潔空調系統，過濾污染物及灰塵，從而維持室內空氣質量。本集團亦會在辦公室及店舖放置綠色植物以改善整體空氣質量。

### A4. 氣候變化

#### 管治

本集團根據業務風險的性質應對與氣候相關的風險。氣候變化的實體影響(包括極端天氣事件或設施的損壞)會直接影響營運並被視為營運風險。本集團環境、社會及管治委員會或會就新出現的環境、社會及管治議題及氣候相關的風險及機遇等長期挑戰進行討論。環境、社會及管治委員會在我們的業務範圍內為整合及解決環境、社會及管治議題(包括氣候變化)進行有效管治。

在我們的環境、社會及管治委員會的支持下，我們的董事會在董事會會議期間定期監督與氣候相關的議題及風險，並確保將其納入我們的策略。

為確保我們的董事會緊跟氣候相關問題的最新趨勢，我們在必要時尋求外部專家的專業意見，以更好地支持決策過程。

環境、社會及管治委員會負責審批本集團的營運排放目標及制定環境、社會及管治的基準，並進行差距分析，識別披露事項及政策相對於最佳常規準則的差異。此外，環境、社會及管治委員會與本集團各營運部門緊密合作，旨在制定一致而完善的方針來處理環境、社會及管治風險議題，並向董事會報告。

### 策略

氣候變化風險增加若干疾病的患病率及嚴重程度，並加劇自然災害對健康及死亡率的影響，構成我們整體風險的一部分。我們評估整體風險水平時，會考慮我們多個類別的產品或服務所涉及的一系列不同風險因素。

風險的多元化與我們的業務策略及廣泛的地理分佈相結合，協助我們分散風險，並提供保障，以應對短期氣候變化的影響。我們的產品及服務繼續為社區內的每一位成員提供保護，防止天氣和炎熱相關疾病。此外，我們繼續探索機會，通過以下步驟考慮不同的氣候相關情景，包括「攝氏2度或以下的情景」，讓商業夥伴參與，並鼓勵彼等建立氣候復原力，減少營運的碳足跡：

#### 步驟1：制定假設氣候變化影響的未來圖像

隨著氣候變化措施的運行，業界可能面對以下劇變，比如更為嚴謹的政策（包括引入和調高碳定價），以及科技日新月異和客戶認知的變化。鑒於氣候變化的影響，按照國際能源署（「國際能源署」）的情境及其他因素，我們已建立多個未來圖像，作為環繞本集團的外部環境。

就國際能源署的情境而言，我們聚焦於攝氏2度情境(2DS)。即使氣候變化措施並無進展及相關措施進展遠超「越過攝氏2度的情景」，我們亦已描繪將來圖像。

#### 步驟2：考慮影響

我們考慮按步驟1建立的未來圖像對本集團的影響。我們認為在社區下，有可能擴大減少二氧化碳排放的影響。

就採購原材料和生產而言，因應全球對氣候變化的措施日趨完善，可以預料會引入和調高碳價格，導致原料採購與生產成本上行。

另一方面，假若社會上並無設有完備的氣候變化措施，天災（如颱風）發生的次數與程度將會加劇，使生產受到干擾和供應鏈中斷。

#### 步驟3：應對策略

本集團將從在日常營運中，開始提倡減少使用不可再生能源。該策略提供靈活性及具策略性地應付對外購電力消耗排放系數較高地區的需求。通過各項不同舉措，本集團在全球提倡實際碳減排，致力在業務上達到零碳排放。

我們透過全面節能和推行可再生能源減低碳排放量。尤其是在再生能源方面，我們設定新目標，在未來數年縮減外購電力。



在持續確定本集團策略的適當性及進展方面，我們認為通過適當的資料披露，與機構投資者及其他持份者展開對話，我們有機會獲得穩定資金，不斷增加企業價值。

### 風險管理

本集團憑藉風險評估，辨別氣候變化的相關風險以及因應氣候變化的情況測試現有風險管理策略。故此，我們可能識別需要採取新策略的範疇。

風險評估使用國家數據、地方資料和專家知識，採用以風險為基礎的標準方法，能夠識別氣候變化如何加重當前風險或產生新風險。

風險評估按以下步驟實行：

#### 步驟1：建立情境

- 宗旨／目標
- 規模
- 時間框架
- 為多項氣候可變因素及海平面建立氣候變化情境

#### 步驟2：識別現有風險(過往和現在)

- 尋找有關地區發生氣候災害的記錄
- 制定風險管理策略，應對日後發生的災難

#### 步驟3：識別日後風險及機遇

- 就選定時間框架和排放情境探索氣候變化預測
- 識別潛在災害
- 基於日後預計的變動，調查步驟2內任何現有風險會否惡化
- 基於日後預計的變動，識別可能出現的新風險

#### 步驟4：分析及評估風險

- 識別日後可能出現風險的一組決策領域或體系(如地理位置、業務營運、資產、生態系統等)

如上文「管治」一節所述，本集團設有健全的風險管理和業務規劃流程，有關流程由董事會監督，以識別、評估和管理氣候相關風險。本集團與政府及其他適當的機構聯繫，緊跟預期及潛在監管及／或財政變動的最近發展。

我們繼續提升對氣候變化的意識，並於日常業務中監測碳和能源足跡。然而，氣候風險與機遇如何影響營運、資產及盈利的理解仍存在分歧。本集團評估業務如何應對氣候變化的風險和機遇，並主動監測和減少對環境的影響。

### 重大氣候相關議題

於報告期間，已影響及／或可能影響本集團的重大氣候相關實體風險和過渡風險以及管理有關風險所採取的步驟如下：

風險詳述	財務影響	管理風險所採取的步驟
<b>實體風險</b>		
<b>重大實體風險</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 颱風、洪水等嚴重氣候變化會引發極端天氣或自然災害，可能影響本集團門店、倉庫的正常運營，從而影響本集團業務。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 營運成本和維修費用增加</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建立較為完備的应急管理預案，確保在發生極端天氣或自然災害時，特別是8級或以上颱風時門店正常經營。</li></ul>
<b>長期實體風險</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 降雨模式改變及天氣模式極度反覆。頻密的極端天氣事件及海平面上升，長遠而言可能對地區內的社區造成干擾，影響經濟生產力及業務效率。</li><li>• 政府推動新法規減低溫室氣體排放，將對企業的財務表現構成威脅，並增加監管風險。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 收益減少</li><li>• 營運成本增加</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 計劃通過引入控制措施來減少能源消耗，例如在非營業時間關閉非必要設備和使用節能設備。</li><li>• 記錄能源消耗以識別使用高峰，從而確保大幅節省消耗。</li></ul>



### 風險詳述

### 財務影響

### 管理風險所採取的步驟

#### 過渡風險

#### 政策風險

- 由於能源效益規定，中國政府制定的碳定價機制會令化石燃料價格上升。

- 營運成本增加

- 計劃進行碳足跡調查，以計算本集團的足跡，優先考慮減少耗能和廢棄物。

- 針對現有產品及服務監控相關環境法律法規的更新，避免因不合規而導致不必要的成本和支出增加。

#### 法律風險

- 我們必須適應政府因氣候變化而趨嚴的法律法規，一旦我們未能履行新法規，我們將承擔潛在訴訟的風險。

- 營運成本增加

- 關注環境法律法規的更新，預先委聘專業人士進行ISO9001審核。

- 當地政府的大氣污染物排放報告義務增加，我們可能需要花費更多時間來履行環境、社會及管治報告標準以遵守最新香港上市規則。

- 持續監察香港上市規則的環境、社會及管治報告準則。

### 風險詳述

### 財務影響

### 管理風險所採取的步驟

#### 技術風險

- 在低碳技術轉型過程中，可再生能源、新能源等節能環保技術的開發和應用可能對本集團的經營和業務產生一定的影響。
- 更多運用低碳、節能技術的綠色建築策略被業界同行採用。落後可能削弱我們競爭優勢。

- 資本投資增加
- 研究及開發(研發)開支增加

- 計劃購買節能產品或工具。
- 調查將最新低碳節能技術應用於我們的營運的可行性及裨益。

#### 市場風險

- 更多客戶關注與氣候相關的風險和機遇，這可能導致客戶偏好發生變化。
- 由於與氣候相關的不確定風險，無法吸引聯合投資者和／或投資者。
- 碳中和等相關政策的出台，帶動了市場對氣候友善產品或服務的需求，因此本集團及供應商的業務將面臨市場風險。

- 收益減少
- 營運成本增加
- 生產成本增加

- 履行政府制定的氣候相關法規。
- 在市場決策中優先考慮氣候變化，以向客戶表明本集團關注氣候變化問題。
- 考慮採用新型電動汽車作為交通工具



### 風險詳述

### 財務影響

### 管理風險所採取的步驟

#### 聲譽風險

- 有關本集團商業項目或活動支援對氣候產生負面影響(如溫室氣體排放及節省能源)的負面新聞報道，可能會影響我們的聲譽及形象。
- 收益減少
- 營運成本增加
- 組織更多公關活動展示本集團對氣候變化的重視，以履行社會責任。
- 支援綠色社區

報告期內，與氣候相關的主要機遇及相應的潛在財務影響如下：

### 機遇詳述

### 財務影響

#### 資源效益

- 使用更有效率的交通工具
- 使用更有效率的生產及分銷流程
- 循環再用
- 減少用水
- 透過加強效率及節省成本降低營運成本

#### 能源

- 使用低排放能源
- 使用支援政策獎勵措施
- 使用新技術
- 轉為以分散的方式生產能源
- 透過使用最低成本減排降低營運成本
- 增加低排放技術的投資回報

### 機遇詳述

#### 產品及服務

- 制定氣候適應及保險風險解決方案
- 多元化業務活動的能力
- 透過研發及創新開發新產品或服務
- 氣候變化相關業務研究和行業交流，有助於提高本集團應對氣候風險和把握氣候機遇的能力，提升履行社會責任的品牌形象。

#### 市場

- 進入新市場

#### 適應力

- 參與可再生能源計劃及採取節能措施
- 資源替代或多元化
- 加大新媒體宣傳投入，減少傳統宣傳材料的使用

### 指標及目標

本集團採納關鍵指標以評估及管理氣候相關風險及機遇。倘我們認為有關資料就評估我們業務於二零二一財年對全球氣候變化的影響而言屬重大及關鍵，則能源消耗及溫室氣體排放指標為關鍵指標。

本集團致力定期追蹤能源消耗及溫室氣體排放指標，以評估減排措施的效益，並為盡量減低對全球暖化的影響作出貢獻而設定目標。有關詳情載述於本報告「A1.排放」及「A2.使用資源」各節。本集團已採納切實可行目標以管理氣候相關的風險、機遇以及表現。

### 財務影響

- 通過多元化業務活動增加收入

- 透過進入新興市場增加收益

- 透過彈性規劃(如規劃研究使用電動車)增加市場估值

- 供應鏈的可靠性和在各種條件下的營運能力提高





### B. 社會方面

#### B1. 僱傭

人力資源是本集團最寶貴的資產及存續發展之基礎。因此，我們致力於提升僱傭系統以挽留人才。我們制定了僱員手冊(「僱員手冊」)，從而實現我們以人為本的管理並充分發揮僱員潛力的願景。僱員手冊被正式記錄，當中涵蓋招聘、晉升、解僱、薪酬福利、多樣性、平等機會及反歧視等，制定標準化僱傭政策及守則，以確保僱員清晰了解他們的權利與責任。我們定期根據最新法律法規審閱及更新有關政策。

於報告期間，本集團並不知悉任何重大違反有關僱傭的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律法規包括但不限於中國勞動法、中國勞動合同法、中國社會保險法、香港僱傭條例及澳門勞動關係法。

##### **招聘、晉升及解僱**

我們重視員工，將員工視為我們最寶貴的核心資產，遵照公平、公正及開放之僱傭原則，聘用人才，為壯大本集團業務提供充實的人才儲備。為了確保員工和申請人得到公平對待和評估，我們基於對符合工作條件的選擇方式，採用健全和透明的招聘流程，並根據工作表現、個人特質、工作經驗和職業抱負招聘員工，不論其種族、性別、宗教、殘疾、婚姻狀況、性取向等。

本集團透過公平、公正的評估體系為傑出的僱員提供晉升及發展機會，藉以發掘其潛力、發展其職業生涯及符合本集團可持續發展的需求。本集團將會定期評估員工，基於用人唯才原則，公開、公平檢討員工的工作表現。

另外，本集團絕不容許在任何情況下無理解僱員工。任何僱傭合約終止將於合理、合法的理由及內部政策為依據。本集團嚴禁任何不公平或不合理的解僱行為。

##### **薪酬及福利**

本集團建立了一套公平和合理的薪酬體系，為員工發放薪酬。我們提供具競爭力的薪酬及福利，乃參考市場基準釐定，以吸引具有才幹的候選人。本集團定期進行員工表現檢討及年度薪酬檢討，以釐定薪金調整方案。本集團亦提供其他薪酬待遇，包括但不限於醫療保險及產假、婚假、恩恤假及喪假等帶薪假期。

本集團根據中國勞動合同法與中國全體僱員簽署及執行勞動合同。本集團根據法律法規向中國僱員支付「五險一金」，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金，確保僱員得到社會保險的保障。

### 多元化、平等機會及反歧視

本集團理解多元化和熟練的勞動力的價值，並致力於創造和維持一個包容和協作的工作場所文化，讓所有人都可以茁壯成長。我們致力提供平等機會於就業等各方面和維持包容和合作的工作場所文化，不會因種族、宗教、膚色、性別、身體或精神殘疾、年齡、出身、婚姻狀況、性取向或其他任何原因而受到歧視，身體或言語騷擾。

截至二零二一年十二月三十一日，本集團總共有1,152名僱員(二零二零年：1,295名)，且總員工流失率為60%(二零二零年：46%)。下表載列本集團於報告期間的僱員組成情況。

僱員組成	二零二一年	二零二零年
按性別劃分		
• 男性	28%	27%
• 女性	72%	73%
按年齡組別		
• 30歲或以下	13%	15%
• 31至50歲	72%	70%
• 51歲或以上	15%	15%
按地域劃分		
• 中國	98%	96%
• 澳門	1%	1%
• 香港	1%	3%
按僱員類別劃分		
• 管理員工	12%	12%
• 一般員工	88%	88%



報告期內按性別、年齡組別、地域劃分的員工年流失率如下：

僱員流失率	二零二一年	二零二零年
按性別劃分		
• 男性	60%	49%
• 女性	60%	45%
按年齡組別		
• 30歲或以下	184%	115%
• 31至50歲	38%	34%
• 51歲或以上	63%	34%
按地域劃分		
• 中國	57%	47%
• 澳門	850%	14%
• 香港	33%	73%
總計	60%	46%

### B2. 健康及安全

本集團高度重視僱員健康及安全，致力於提供及維持安全及健康的工作環境，以保護僱員安全及健康。本集團已制定職業健康與安全體系，並取得OHSAS 18001職業健康與安全管理體系認證。本集團亦已制定一套職業健康與安全措施及常規，並已正式記錄在僱員手冊。有關措施及政策可預防及補救事故、發現潛在安全隱患，確保工作場所安全。我們會檢討及(如必需)至少每年修訂相關措施及常規，確保持續改進健康與安全標準。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反健康與安全相關的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。該等法律法規包括但不限於中國職業病防治法、中國安全生產法、香港職業及安全健康條例及澳門第37/89/M號法令(事務所、服務場所及商業場所之工業安全及衛生總章程)。

報告期內，本公司在業務經營中發生受傷個案20宗(二零二零年：11宗，二零一九年：18宗)，損失天數418日(二零二零年：241日，二零一九年：613日)。本集團已給予有關僱員帶薪病假以供彼等康復。二零二一財年，並無因工死亡個案(二零二零年：零，二零一九年：零)。

### 職業健康與安全管理

員工必須遵守僱員手冊中規定的安全和健康措施。為實現零事故的工作環境，我們會定期進行安全檢查，降低僱員的風險。我們將會於有需要時即時採取跟進措施。

我們向僱員強調嚴格遵守安全規定的重要性，並確保他們不會置身於危險之中。僱員在發現安全問題時，須及時報告。本集團亦已定期制定一套事故發生時的應急方案，以進一步強化僱員的安全意識。

為應對COVID-19疫情爆發，本集團已制定一套政策及措施以保障客戶與僱員的健康安全。本集團不僅向僱員印發備忘錄，強調保持個人衛生之重要性，本集團亦要求全體僱員及顧客於佩戴口罩及測量體溫後，方可進入商舖或本集團場所。為確保提供衛生的環境，商舖每日清潔衛生兩次，定期清潔或更換冷卻塔、過濾器及淨化器等空調通風系統各部分。

### 消防安全

本集團亦根據中國消防法制定消防安全制度。本集團已將向僱員提供使用滅火器等消防設備的培訓，定期進行防火演練。本集團亦會定期評估消防疏散計劃，確保消防安全。

## B3. 發展及培訓

我們深知我們的人才對本集團的持續成功所作的寶貴貢獻。我們致力發掘我們員工的潛能，以實現卓越。為此須制定專注創造價值並滿足客戶、人才及社會需求的培訓策略。

報告期間，按性別、僱員類別劃分的受訓僱員百分比如下：

受訓僱員百分比	二零二一年	二零二零年
按性別劃分		
• 男性	84%	68%
• 女性	85%	60%
按僱員類別劃分		
• 管理員工	99%	100%
• 一般員工	83%	56%
總計	85%	62%



報告期間，本公司受訓僱員按性別、僱員類別的構成如下：

受訓僱員組成	二零二一年	二零二零年
按性別劃分		
• 男性	28%	29%
• 女性	72%	71%
按僱員類別劃分		
• 管理員工	14%	20%
• 一般員工	86%	80%

報告期間按性別、僱員類別劃分的平均培訓時數如下：

每名僱員的平均受訓時數	二零二一年	二零二零年 <sup>8</sup>
按性別劃分		
• 男性	3.5	3.8
• 女性	4.0	4.1
按僱員類別劃分		
• 管理員工	6.6	12.7
• 一般員工	3.5	2.9
總計	3.8	4.1

### 培訓及職業發展

本集團已制定培訓政策，為僱員提供各種培訓及發展機會，旨在提高僱員的工作技能及促進整體營運效率。為前線僱員、管理層提供各種培訓課程及發展計劃。我們要求所有新入職僱員須參加入職課程，確保掌握履行職責所需的必要技能。本集團亦向現有僱員提供定期在職培訓。培訓內容會定期更新，確保培訓材料能提高僱員履行職責及任務所需的技能、知識及能力。

<sup>8</sup> 由於更新計算模式，二零二零年的數據已重述。



在職培訓



團建活動

#### B4. 勞工準則

##### 防止童工及強迫勞工

根據法律法規的規定，本集團於招聘過程中嚴格禁止聘用童工或強制勞工。本集團嚴格遵守地方法律規定，禁止聘用童工或強制勞工。本集團的人力資源部密切檢測整個招聘流程，確保遵守禁止童工及強制勞工的最新及相關法律法規。

為打擊非法僱用童工、未成年勞工及強制勞工，於確認僱用前，本集團人力資源部員工會要求應徵者提供體檢證明、學歷證明及身份證。人力資源部負責確保仔細核對身份證明文件。倘涉及違規行為，將視情況處理。

於報告期間，本集團並不知悉任何嚴重違反童工或強制勞工相關法律法規而會對本集團造成重大影響的情況。該等法律法規包括但不限於中國勞動法、中國勞動合同法、香港僱傭條例及澳門勞動關係法。



### B5. 供應鏈管理

作為一家履行社會責任的企業，維持及管理可持續及可靠的供應鏈乃至關重要。本集團的供應鏈管理貫徹可持續發展策略，務求與業務夥伴建立相互信任及理解。所有供應商均經審慎評估，並受定期監督及評核。預期供應商經營時遵守當地環境法律、條例及法規，以減少對生態的影響。

本集團在挑選供應商方面建立了嚴格的供應商挑選制度。本集團在挑選供應商時不僅審閱其基本資料，亦考慮一系列其他因素，如價格、服務質量、商業聲譽及相關行業法律、法規及標準的遵守情況。此外，我們視產品質量為重中之重，不時檢討我們食品供應商的表現及要求供應商定期提供產品測試報告，以確保獲供應產品符合我們食品質量標準。

如今客戶愈加關注環保議題且偏好環保產品。我們將繼續與供應商溝通及合作，以滿足此等需求並推廣環保及可持續發展理念。

鑑於社會日益關注環境問題，本集團亦已將環境及社會考慮因素納入供應商挑選流程。我們旨在與環境及社會方面表現優異的供應商建立良好的關係。而倘供應商無法達致優良水平或未能符合本集團的供應商挑選標準，則會將其從我們的未來合作供應商名單中除名。除供應商挑選制度外，本集團已制定政策及程序，確保供應商可進行公平透明的競爭。我們不會容忍以任何形式區別對待任何供應商，且我們決不容忍任何形式的貪污或賄賂。於供應商中擁有利益關係的僱員及其他個人不可參與相關採購活動。本集團僅選擇與往績記錄良好且無嚴重違反商業道德的供應商合作。報告期內，本集團共有供應商502名(二零二零年：756名)，其中中國有416名(二零二零年：585名)，澳門有86名(二零二零年：171名)。

### B6. 產品責任

本集團積極維護我們的產品及服務質量，並與我們的客戶保持聯繫，以確保彼等的要求和期望均獲理解及滿足。我們力求理解客戶的需求及期望，並致力持續提升我們的產品及服務質量。

於報告期間，本集團並不知悉任何嚴重違反有關所提供的產品與服務及補救方法的廣告、標籤及私隱事宜的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律法規包括但不限於中國消費者權益保護法、中國產品質量法、中國專利法、中國廣告法、香港個人資料(私隱)條例、澳門食品安全法以及澳門消費者保護法。

### 客戶關係

本集團透過標準化的服務質量、人性化的服務流程及標準化的服務管理向消費者及客戶提供優質和貼心的服務及體驗。我們深明客戶需求之重要性，並將他們視為我們的業務取得持續進展之基礎。客戶可通過電郵、電話及當面提出投訴。本集團將與專員一同處理及記錄投訴，並保密投訴流程及記錄以保護各方的利益，確保投訴流程可公平進行並得到妥善記錄。

本集團要求每一項投訴都通過相關職能妥善提交及處理，禁止員工與投訴人達成私下和解，確保本集團能夠確切收到來自客戶的意見，以作為提升業務營運質素的重要基礎。本集團將客戶投訴視作持續改善質量管理的重要部分。我們致力理解客戶每項投訴的實際情況及根本原因，確定責任方及有待改進之處，並提出建議及確保即時實施必要的改進措施，以提升本集團的服務質素，使客戶對本集團的服務產生忠誠度並挽留客戶群，促進本集團的未來發展。

### 產品質量及安全

本集團深明達致及維持高產品質量標準對本集團之可持續發展至關重要。我們已建立食品安全管理系統以確保維持食品質量及安全。為確保食品質量達到本集團的標準，我們主要從獲本集團高級管理層認可之供應商名單中採購原材料及食品配料。本集團定期檢查原材料及食品配料的新鮮度及質量。本集團將停止向未能提供指定優質食品配料的供應商採購。

此外，我們禁止全體僱員在工作期間吸煙、咀口香糖及進食。我們要求僱員在接觸未經烹調的食物配料前先消毒雙手並佩戴手套。前線僱員須提供健康證明及每年進行體檢，以確保彼等在處理食品時身體狀況良好。

本集團亦已制定過期食品管理政策（其記錄於食品安全管理系統中），當中闡明透過不同指示及措施標準化倉庫的日常物流流程。有關措施包括每日掃描食品，確保其未過期。對於已過期的食品，負責人員應銷毀處置該等食品並記錄已處置產品數量。

### 廣告及標籤

本集團嚴厲禁止廣告有不實描述、聲明或說明。本集團通過各種平台，如手機應用及廣告牌為我們的商店及業務做推廣。本集團遵守相關法規及行為準則，組織促銷活動及製作廣告素材，並確保其可靠性、合理性以及在製作廣告時不包含任何欺騙性的細節或元素，以保障消費者利益及權益。





### 客戶數據保護及私隱政策

本集團深知處理客戶數據及保護其私隱的重要性。我們採取高度預防措施，確保保密性及避免私人數據遭濫用。本集團設有「保密委員會」，負責我們業務及消費者數據的保密工作。此外，本集團在員工手冊中加入「業務保密協議」政策，為保護保密資料提供指引。

### B7. 反貪污

本集團相信廉潔的企業文化是我們持續成功的關鍵，且我們重視及奉行正直、誠實及公平的經營方式。因此，我們制定了員工手冊，並於當中規定反貪污政策，以管理詐欺行為。

於報告期間，本集團或其僱員並無牽涉任何貪污活動之法律案件。本集團亦並不知悉任何重大違反賄賂、勒索、欺詐和洗錢相關的法律及法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律及法規包括但不限於中國刑法、中國公司法、香港防止賄賂條例、澳門預防及遏止私營部門賄賂法律制度以及預防及遏止清洗黑錢犯罪。

### 誠信與反貪污

本集團嚴格遵守高標準的營商守則，並制定相關政策以釐定處理利益衝突、機密信息洩漏、挪用本集團資產等適當措施，以遵守相關法律法規。本集團不容忍任何形式的腐敗(包括詐騙、賄賂、偽造、勒索、串謀、貪污、洗錢及串通)。對於任何形式的不當行為或瀆職行為，我們將採取紀律處分。

參與相關業務活動的員工於就職時須簽署誠信函。誠如誠信函所載，除非獲本集團同意，僱員不應向本集團的同事、客戶、供應商或其他業務夥伴提供、索取或收受任何貴重物品。本集團期望全體僱員誠實、公平專業如期履行職責，並避免參與任何賄賂活動或可能利用其自身職務損害本集團利益的活動。

本集團的舉報程序透過設置意見箱及意見電郵鼓勵並讓持份者能夠報告觀察所得及疑似的違規事項以及可疑行為。一旦發現並確認有任何不當行為，相關人員將被處以紀律處分並在必要時上報予相關法律機關。

本集團亦要求業務夥伴嚴格遵守反貪污規例。所有業務夥伴均須簽署本集團反貪污政策的確認函。我們的反貪污政策聲明存放於所有開放會議區域中，提醒僱員及我們的業務夥伴遵守規例。

於二零二一財年，10名僱員接受合共20個小時的反貪污培訓。

## B8. 社區投資

本集團持續強調參與社會活動及貢獻社會以支持公眾的重要性。我們旨在促進社會穩定，為弱勢群體提供康復支持，以改善其生活素質。為履行我們的企業責任，我們關注激發僱員的社會責任感，並鼓勵他們參與奉獻社區的活動。此外，本集團還自行或與當地非營利組織合作參與了許多慈善活動，使本集團與當地社區保持良好的關係。在此基礎上，本集團獲得了「廣東省連鎖25週年社會責任標杆連鎖企業」等獎項。

於報告期間，為應對COVID-19疫情，本集團加強感染預防及監督措施，並遵循政府對穩定價格及確保供應方面的指示。我們亦捐贈日用品及抗疫物資給當地社區(如敬老院)及樂從鎮附近的前線醫療人員，以表達本集團的感激及崇高敬意。





主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)	章節	頁次
<b>A. 環境</b>		
<b>A1 : 排放物</b>		
一般披露	「排放物」	10
KPI A1.1 排放物類別及相應排放數據	「排放物－排放控制」	10
KPI 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	「排放物－溫室氣體排放」	12
KPI A1.3 產生的有害廢棄物總量及(倘適用)密度	二零二一財年並無產生有害廢棄物	不適用
KPI A1.4 產生的無害廢棄物總量及(倘適用)密度	「排放物－無害廢棄物」	13
KPI A1.5 設定排放目標及實現該目標所採取步驟的說明	「排放物－大氣污染物排放」 「排放物－溫室氣體排放」	10至11
KPI A1.6 有害及無害廢棄物處理方法以及設定減排目標及實現該目標所採取步驟的說明	「排放物－有害及無害廢棄物」	12
<b>A2 : 資源使用</b>		
一般披露	「資源使用」	14
KPI A2.1 按類別劃分的直接及／或間接總能源消耗量及密度	「資源使用－能源管理」	14
KPI A2.2 用水總量及密度	「資源使用－水資源消耗」	15
KPI A2.3 設定能源利用效益目標及實現該目標所採取步驟的說明	「資源使用－能源管理」	14
KPI A2.4 獲取適用水源是否有任何問題、設立用水效益目標及實現有關目標所採取步驟的說明	「資源使用－水資源消耗」	15
KPI A2.5 用作製成品的包裝物料總量並經參考(倘適用)每生產單位佔量	「資源使用－使用包裝材料」	15
<b>A3 : 環境及天然資源</b>		
一般披露	「環境及天然資源」	16
KPI A3.1 有關活動對環境及天然資源的重大影響以及所採取的管理行動的說明	二零二一財年活動對環境及天然資源並無重大影響	不適用

主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)	章節	頁次
<b>A4：氣候變化</b>		
一般披露	「氣候變化」	16
KPI A4.1 識別及減輕已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關議題的政策。	「氣候變化」	16
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>B1：僱傭</b>		
一般披露	「僱傭」	24
KPI B1.1 按性別、僱傭類別、年齡組別及地域劃分的僱員總數	「僱傭」	25
KPI B1.2 按性別、年齡組別及地域劃分的僱員流失比率	「僱傭」	26
<b>B2：健康與安全</b>		
一般披露	「健康及安全」	26
KPI B2.1 過去三年內(包括報告年度)各年因工死亡的人數及比率。	過去三年(包括報告年度)各年 並沒出現因工死亡的事件	不適用
KPI B2.2 因工傷損失日數	「健康及安全」	26
KPI B2.3 採取的職業健康及安全措施、實施及監察方式的說明	「健康及安全」	26
<b>B3：發展及培訓</b>		
一般披露	「發展及培訓」	27
KPI B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	「發展及培訓」	27
KPI B3.2 按性別及僱員類別劃分的每名員工完成的平均受訓時數	「發展及培訓」	28
<b>B4：勞工準則</b>		
一般披露	「勞工準則」	29
KPI B4.1 檢討僱傭常規以避免童工及強制勞工的措施說明	「勞工準則－防止童工及強迫勞工」	29
KPI B4.2 在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟說明	「勞工準則－防止童工及強迫勞工」	29



主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)	章節	頁次
經營常規		
<b>B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	「供應鏈管理」	30
KPI B5.1 按地域劃分的供應商數目	「供應鏈管理」	30
KPI B5.2 委聘供應商的常規、實施有關常規的供應商數目、實施及監察方式的說明	「供應鏈管理」	30
KPI B5.3 識別供應鏈中環境及社會風險所使用的慣例，以及相關實施及監察方法的說明	「供應鏈管理」	30
KPI B5.4 甄選供應商時倡導使用環保產品及服務所使用的慣例，以及相關實施及監察方法說明	「供應鏈管理」	30
<b>B6：產品責任</b>		
一般披露	「產品責任」	30
KPI B6.1 已出售或出運產品總數中因安全及健康原因須召回的百分比	二零二一財年並無召回已授出或出運的產品	不適用
KPI B6.2 接獲有關產品及服務的投訴宗數及處理方式	二零二一財年並無重大產品服務相關的投訴	不適用
KPI B6.3 遵守及保護知識產權相關常規說明	「產品責任」	30
KPI B6.4 質量保證流程及召回程序的說明	「產品責任－產品質量及安全」	31
KPI B6.5 消費者資料保護及私隱政策、實施及監察方式說明	「產品責任－客戶數據保護及私隱政策」	32
<b>B7：反貪污</b>		
一般披露	「反貪污」	32
KPI B7.1 於報告期內，針對發行人或其僱員之有關貪污常規之已結法律案件數量及案件結果	於二零二一財年並沒有向本集團或僱員提起並已結案的有關貪污行為的法律案件	不適用
KPI B7.2 預防措施及舉報程序、實施及監察方式說明	「反貪污－誠信及反貪污」	32
KPI B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓說明	「反貪污－誠信及反貪污」	32



## 環境、社會及管治報告索引

主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)	章節	頁次
社區		
<b>B8：社區投資</b>		
一般披露	「社區投資」	33
KPI B8.1 專注貢獻範疇	「社區投資」	33
KPI B8.2 對專注範疇所貢獻的資源	「社區投資」	33