



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)

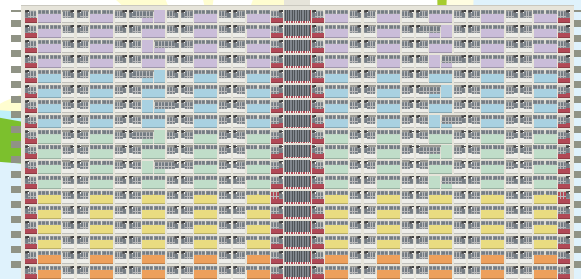
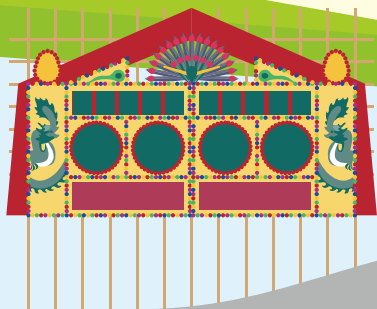
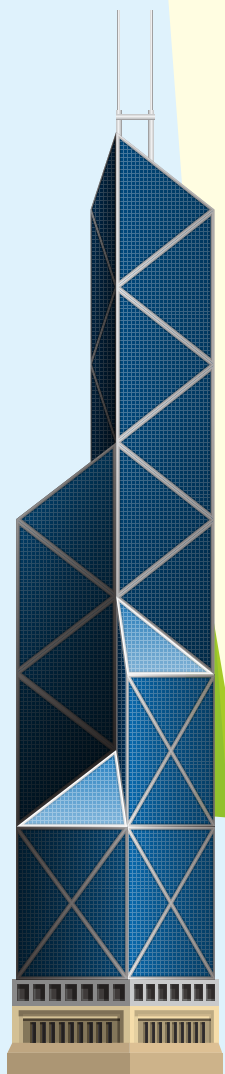
股份代號：1314

環境、社會及
管治報告 **2023**



目 錄

關於本報告	2
利益相關者函件	7
關於翠華	12
可持續發展管理	22
應對疫情	36
 關心僱員	42
 關心顧客	58
 關心社區	72
 關心供應商	75
 關心環境	80
法例和法規	97
附錄 — 績效表	98
報告披露索引	103



關於本報告

遵從香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則附錄27 — 環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」)下「不遵守就解釋」的要求，翠華控股有限公司(以下簡稱「翠華」或「本公司」)及連同其子公司(以下統稱「本集團」或「我們」)欣然呈列截至2023年3月31日止年度(「2023財年」)的環境、社會及管治報告(「ESG報告」)，展示本集團於2023財年的ESG方針、管理及績效。

本ESG報告的報告原則

本ESG報告遵循聯交所指引，以重要性、量化、平衡及一致性的原則為核心。這四項原則界定了本ESG報告的內容及範圍，旨在客觀公正地全面描述本集團在ESG方面的成就與改進空間。



關於本報告

重要性：

根據重要性原則，本集團採用營運控制法界定本ESG報告的報告範圍。此外，本集團致力於為其利益相關者識別重大ESG議題並相應地解決。本集團應用重要性評估(一種常用的商業工具)以知悉其利益相關者的重點關注事項。更多有關報告範圍、利益相關者參與和重要性評估的資訊，請參閱相關章節。

量化：

本ESG報告以數字形式展現本集團在ESG方面的表現。本集團採用一系列定義明確的關鍵績效指標(「KPI」)作基準及考量，以量化的方式呈現本集團對環境及社會的影響。相關的計算方法、工具、換算系數及假設，已在相應的績效表中明確說明。

鑑於本集團龐大的餐飲網絡以及數據準確性方面的顧慮，本集團認為每一營運點逐一測量數據非當前技術許可下最有效益或可行的方法。因此，本集團根據翠華樣本餐廳的環境及業務活動數據，合理估計其固體廢物排放量、包裝材料消耗量、紙張消耗量及污水排放量。本集團深知準確定量數據的重要性，並將通過加強內部控制及數據管理，不斷提高數據的完整性。

平衡：

本ESG報告公正地描述本集團於2023財年的ESG表現。為公平地說明我們在ESG方面的努力及進展，本ESG報告披露了本集團的成就與改進空間，而非單純摘選有利資訊。



關於本報告

一致性：

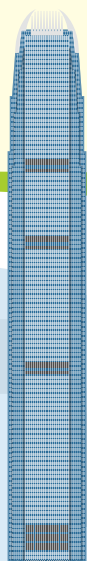
本ESG報告採用與往年一致的數據收集、整理及計算方法，便於進行有意義的比較。此外，本集團一直沿用自2018年以來制定的報告方法及框架。

如果所使用的報告框架或KPI存在任何重大差異，本ESG報告將相應作出明確解釋。

範圍設定

本集團在編製本ESG報告時對其業務實體及營運進行全面評估。採用營運控制法，本ESG報告僅涵蓋本集團擁有全權制定及應用營運政策的業務。為此，本ESG報告包括本集團於2023財年在香港、中國內地、澳門及新加坡營運的79家餐廳、中央廚房及行政辦公室。

除非另有說明，否則本ESG報告的報告年為2023財年（從2022年4月1日至2023年3月31日）。



關於本報告

於ESG報告中遵守國際框架

範圍 設定以及議題識別和優先排序

數據 管理平台收集和記錄資訊



公平 的績效評估及綜合分析

一致 以科學為基礎的計算方法和報告風格

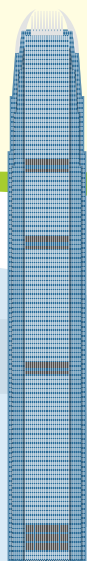


關於本報告

致力於創造短、中、長期的價值，本集團不斷完善其ESG管治模式、發展戰略、風險管理體系以及企業可持續發展目標，並參考市場趨勢、行業標準及全球框架，以支持其戰略構建、決策及行動。舉例而言，本集團參考氣候相關財務信息披露工作組（「TCFD」）的建議，評估氣候變化對其業務的潛在影響，並披露氣候相關資訊。本集團亦參照全球報告倡議組織（「GRI」）可持續發展報告標準編製本ESG報告，以提升本ESG報告之完整性、國際兼容性及行業可比性，並於本ESG報告末尾附有GRI聯繫表，為讀者提供完整的相關資訊內容索引。此外，為將其目標與可持續發展目標（「SDGs」）保持一致，本集團參照了SDG企業行動指南，並將SDGs視為指導其政策的指引及與全球公民溝通的工具。

利益相關者的反饋

為求精益求精，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，如欲深入了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>。



利益相關者函件

尊敬的利益相關者：

本人謹代表公司董事會(「董事」及「董事會」)提呈我們第六份獨立ESG報告，以呈現本集團於截至2023年3月31日止年度在可持續發展方面的方針和表現。

回顧

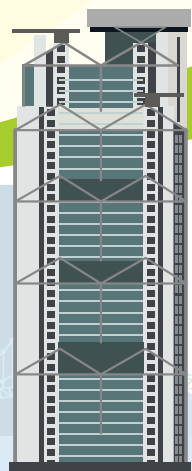
儘管全球2019新型冠狀病毒(COVID-19)疫情(「疫情」)於回顧年內有所緩解，但由於疫情限制措施及市場動態不斷變化，香港、澳門、中國內地及新加坡的餐飲業仍面臨不明朗因素。此外，2022年底中國內地及澳門的疫情爆發，亦對我們的業務有很大影響。

作為擁有超過50年經驗的知名茶餐廳品牌，本集團有信心克服挑戰，努力渡過難關，並將茶餐廳的飲食文化保育且發揚光大。正如公司的中文名稱「翠華」，本集團致力於維護及宣揚中華民族永恆的精神。

我們的ESG管理方針及策略

隨著疫情對我們的的生活和工作方式帶來深刻變化，我們意識到將ESG考量納入我們營運模式的重要性。我們致力於促使我們的發展方式與全球的可持續發展趨勢保持一致，並與利益相關者合力創造宜居的未來。隨著越來越多的利益相關者意識到我們的可持續性對他們的影響，我們於2023財年進行了年度重要性評估，以更好地了解他們的擔憂和期望，並就結果相應地完善了我們的可持續發展方針及策略。

鑑於近年來極端氣候事件頻發，我們在回顧年度內參考了TCFD的建議，進行了更多的氣候相關議題披露。我們亦加強氣候相關風險及機遇分析，完善相應管理措施，以妥善應對可預見但不可預測的風險和機遇。



利益相關者函件

董事會的監督與審查

作為本集團的管治機構，董事會負責監督所有ESG相關的事宜、制定可持續發展目標，及監察ESG相關的風險管理，以確保本集團的長遠發展。通過採用「自上而下」及「自下而上」的管理方針，董事會成功在整個集團中傳達其ESG目標，並收集前線僱員關於日常營運面臨的挑戰的反饋，以相應地更新其戰略。為確保本集團的方針符合利益相關者的期望，董事會亦審查年度重要性評估的結果，並將其納入決策及業務發展計劃。

我們的可持續發展目標

隨著全球向低碳經濟轉型的趨勢明確，我們致力於減少營運過程中的環境影響。作為餐飲行業中負責任的一員，我們認識到並關注我們的營運及價值鏈對環境的潛在影響。為此，我們制定了具體的短期及長期綠色發展目標，相關進展將由董事會每年審查並在年度ESG報告中披露。更多有關公司目標的資訊，請參閱本年度ESG報告的「**關心環境**」章節。

我們的關注 — 保障健康

健康與安全一直是我們的首要關注。我們重視職業健康與安全以及僱員和顧客的福祉，因此，我們在疫情期間成立了危機管理委員會，以對持續的疫情情況做出迅速及適當的反應，並負責評估疫情對本集團營運連續性及財務業績的影響，從而建議適當的預防措施。同時，危機管理委員會亦提供戰略指導並制定嚴格的內部政策，以指導僱員將營運及安全風險降至最低，從而減少對本集團顧客及社區健康與安全的負面影響，並在高級管理層與本集團各部門舉行會議時擔任協調角色，以確保防疫措施的確切實施。

利益相關者函件

我們的關注 — 適應市場

我們留意到顧客行為及市場互動在疫情期間發生了變化。我們相信在後疫情時代的新常態，人們將更關注健康、環境、生活質素及社區等議題。因此，在瞬息萬變的市場需求下，適應差異，保持競爭力，對我們來說非常重要。

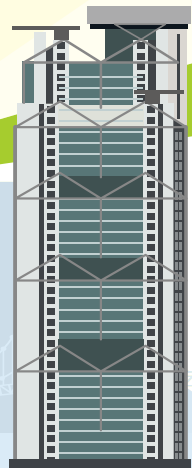
香港

香港的限制措施在下半年逐漸放鬆。香港自2023年2月6日起與內地全面通關，這將吸引內地遊客前往香港，從而提升堂食顧客的數量。由於香港社會全面恢復正常，高質素人才的競爭或會加劇，而餐飲行業的勞動力供應在短期內將變得緊張。因此，本集團自今年第四季度以來，一直在加大力度尋找高質素傭員支援本集團業務，以應對香港與內地的全面通關。

由於本集團的堂食業務在上半年持續受疫情影響，本集團通過自家的外賣送餐團隊「快翠送」及與其他線上外賣平台（如戶戶送Deliveroo及Foodpanda）合作，不斷提升其外賣送餐服務，並在本年度向外賣自取的顧客提供吸引人的折扣優惠，鼓勵他們使用我們的外賣自取服務，以抵消部份因嚴謹的社交距離措施所引致的影響。

中國內地

中國內地的業務營運在前三個季度受到疫情的嚴重影響，餐廳的經營狀況需不斷根據政府的限制措施調整（如停業、只提供外賣服務、更改營業時間等）。在受影響的期間，本集團就疫情控制及措施制定了一套應急管理策略，以確保餐廳能持續及穩定地營運。鑑於政府持續的稅收政策，我們成功獲得稅收抵免的退稅，進一步加強了現金流。



利益相關者函件

由於全國放寬有關COVID-19的限制措施，餐飲業自2022年底有復甦的現象。本集團還加入了抖音平台，旨在加大品牌知名度，並繼續利用科技提高我們的服務質素及效率。

在發展策略方面，我們根據不斷變化的商業環境作出了合理的調整。由於租賃協議到期，我們這年關閉了五家店鋪，但在海口(全球最大的免稅城市)新開設了一家餐廳。

展望將來，我們將採取積極穩健的方針，專注於在大灣區核心城市發展新餐廳，並以在各區域設立旗艦店及多家帶有「翠華快餐」特色的餐廳為策略。

我們的關注 — 緊貼科技發展的步伐

我們明白科技進步在現今世代的重要性，並竭力緊貼最新的科技。本集團極力投資於採用創新技術，例如數碼支付及資訊技術，以改善顧客體驗。在翠華旗下的所有餐廳，顧客均可以使用多種移動支付平台，包括支付寶、微信支付、Apple Pay、Android Pay、BoC Pay及雲閃付。本集團亦推出自助點餐機，讓顧客可在單一平台下單及付款，減少等待時間及人為錯誤。此外，本集團亦已推行通過二維碼及手機應用程式進行手機訂餐，以提升下單的方便程度。為確保高水平的服務質素，本集團已指派專職人員協助顧客使用訂餐機及流動應用程式。

考慮到互聯網及社交媒體已經成為人們生活必須品，我們相信它們為我們帶來了一個獨特的機會，以接觸我們的目標顧客並與他們建立個性化的聯繫。在回顧年內，本集團已進入中國內地的抖音平台，以加強我們的品牌知名度、與我們的顧客互動並建立忠誠的追隨者。

利益相關者函件

除了提升顧客體驗，科技發展也提高了我們的營運效率。我們投資開發的物聯網打印服務器及智能廚房KDS等智能系統不但降低了營運成本，同時進一步提高了我們的服務質素。物聯網打印服務器系統利用雲技術遠程操作打印機，使我們能夠快速識別及解決店面問題，而無需派遣技術人員親自前往。另一方面，智慧廚房KDS通過智能平板幫助各生產部門高效排單、分工、簡化工作流程，提高生產效率，減少人為失誤。

展望未來

無可否認，疫情對我們的業務營運及戰略發展帶來了巨大挑戰。然而，在僱員的不懈努力及顧客的持續支持下，我們成功克服了困難。

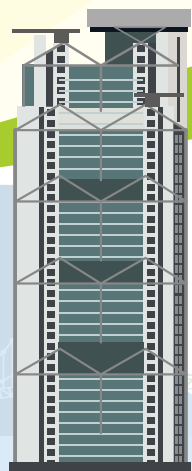
展望將來，我們將繼續為僱員提供安全健康的工作環境，同時為顧客提供優質的服務。我們還會將更廣泛的ESG價值觀納入我們的長期戰略，並探索創新方法來加強廢物管理、促進可持續包裝、提高資源效率、減少碳足跡以及維護社會福利。意識到我們無法單獨實現這些目標，我們致力於與我們的利益相關者合作，加速過渡至更可持續的未來，為子孫後代保護我們的地球。

最後，本人謹代表本集團其他董事及管理層，向我們的股東、投資者、顧客、供應商及業務夥伴的全力支持致以衷心感謝。此外，我亦要感謝我們的管理團隊和同事們，不斷努力推動我們在可持續發展道路上的積極蛻變。

李遠康

主席兼執行董事

2023年7月21日，香港





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。隨著業務的不斷拓展，分店網絡現覆蓋各地，包括香港、澳門、中國內地的深圳、廣州、中山、上海、南京、三亞和海口，以及新加坡。

截至2023年3月31日，
本集團共有

餐廳 79家

當中5家為2023財年內
新開餐廳。



關於翠華



翠華自1967年開始其餐飲服務業務，而自2009年起，翠華邁進新紀元，進軍澳門熱門娛樂場所及中國內地多個一線城市。經過多年的擴張，現時我們一半以上的餐廳位於香港以外的地區，包括澳門、中國內地及新加坡，彰顯我們將典型的餐飲文化發揚光大的決心。本集團致力於逐步將伴隨香港人數十年的茶餐廳文化及傳統美食經驗宣揚至海外食客。就香港業務而言，本集團的策略是透過識別顧客喜好及相應地調整業務模式，以佔領更大的市場。

近年來，翠華進一步發展了一系列新品牌，包括提供上海生煎包及各種麵食的「堅信號上海生煎皇」、主打日式快餐的「廿一堂」、推廣蛋包飯等日式西餐的「揚食屋」、提供港式美食的「錫蘭」、提供四川熱辣美食的「川辣堂」以及提供輕盈早午餐及咖啡的西式咖啡廳「From Seed to Wish」。本集團致力提供多元化的食品選擇，以吸引不同文化及年齡的顧客。

於2023財年，疫情的連鎖反應持續影響著各行各業，特別是餐飲業等以人為本的行業。除了致力控制成本，包括與業主協商下調租金、更換價格過高的食材、在不影響品質的情況下更改菜單，以及出售部分香港物業，本集團亦及時應對難關，優化其外賣服務及開拓新業務，以適應疫情期間的消費市場變化。為在疫情期間維持優質的餐飲服務，本集團加強與其他外賣公司的合作，迅速地將食品送到顧客家門口。此外，本集團亦為外賣自取顧客提供優惠，以減輕外賣服務的負擔。





關於翠華



鑑於大灣區的主要城市發展迅速及人口眾多，本集團相信大灣區蘊藏著巨大的市場商機，為此，大灣區是本集團近年的主要發展重點。截至2023財年末，本集團在大灣區經營約24家餐廳，並計劃未來在大灣區各區域設立旗艦店及多家帶有「翠華快餐」特色的餐廳。

過去50年，翠華與香港共同成長，與市民同舟共濟，經歷了本地經濟及餐飲市場的多次起伏。多年來，翠華一直致力維護、延續及發揚香港寶貴的茶餐廳文化。為持續改進及保持競爭力，本集團專注於美食創新、文化推廣、業務多元化、科技進步及韌性建設。

在大家的努力下，翠華成功地在餐飲業建立地位，成為領先的連鎖茶餐廳之一。展望未來，本集團希望提升自身成為一家負責任的企業，專注於同時關注顧客、環境和經濟的可持續發展。因此，本集團將分配更多資源於保護生態、保育文化價值、社會福利、可再生能源應用及利益相關者參與。



關於翠華



本集團發展里程碑

1967-1994

- 首家翠華餐廳小冰室於旺角開業
- 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，打造品牌和管理團隊
- 中環威靈頓街翠華餐廳開業
- 聘用人事顧問改善人員質素
- 北海街翠華餐廳開業，成為翠華的第10家餐廳
- 翠華中央廚房獲香港品質保證局認證
- 於澳門及中國內地發展業務
- 在翠華品牌旗下建立新的副線品牌
- 與珍寶集團有限公司合作，於新加坡開設首家海外分店



2019

- 於香港及新加坡新開13間餐廳，其中包括6個新品牌



2018

- 首次進駐新加坡
- 開展副線品牌
- 於中國內地及香港新開8間餐廳



2020

- 中央廚房獲得香港通用檢測認證有限公司ISO 22000再認證
- 以Storellet應用程式推出新會員系統



2022

- 慶祝本公司上市10周年
- 於2022年初推出「快翠送」網站
- 於中國內地及新加坡開設6間新餐廳

2021

- 在經濟衰退的情況下，於香港及中國內地新開15間餐廳

2023

- 於香港新開3間堅信號上海生煎皇
- 於香港From Seed to Wish咖啡廳品牌新增1間餐廳
- 在中國內地海口（全球最大的免稅城市）開設新餐廳

關於翠華

2009

- 首家中國內地餐廳於上海開業
- 中國內地業務擴展正式開始
- 引入電子化系統通過流動裝置點單



2011

- 翠華於香港的第20間餐廳開業
- 超過2,000名僱員
- 翠華在澳門首家分店開業



2017

- 慶祝本集團成立50周年暨公司上市5周年
- 於中國內地新開2間餐廳



2012

- 本公司於香港交易所成功上市
- 推出「至尊到會」及「快翠送」服務
- 於上海、武漢及香港新開10間餐廳



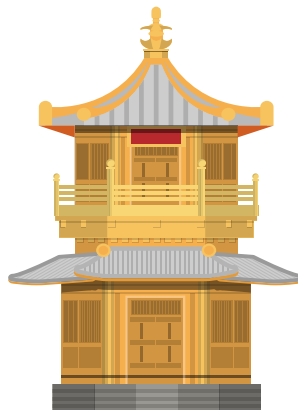
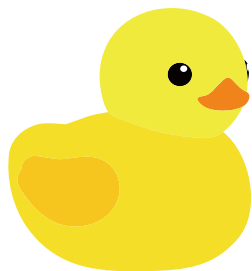
2015

- 於中國內地及香港新開10間餐廳
- 位於香港的新中央廚房正式開始營運



2016

- 首次進駐南京及無錫
- 中央廚房獲香港通用檢測認證有限公司 ISO 22000 認證



關於翠華



關心僱員

獎項／認可
資歷架構計劃「QF星級僱主」

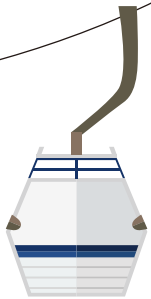
頒發機構
香港特別行政區教育局



關心僱員

獎項／認可
微笑主管大獎

頒發機構
神秘客戶服務協會



關心僱員

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



BDO ESG AWARDS
環境、社會及管治大獎 2019

20

關心環境

獎項／認可
2019年ESG最佳表現大獎
— 主板小市值

頒發機構
BDO ESG（環境、社會管治）大獎

關心環境

獎項／認可
2019年最佳ESG報告大獎 — 主板小市值

頒發機構
BDO ESG（環境、社會管治）大獎

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

關心顧客

獎項／認可
廣告狂人宣傳影片大賞
（電視廣告片）

頒發機構
廣告狂人

關心環境

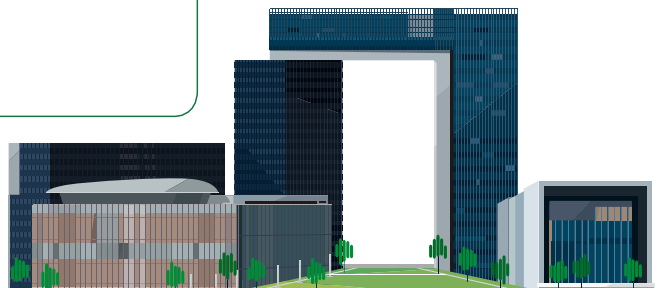
獎項／認可
中銀香港企業環保領先大獎

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





關於翠華

關心僱員

獎項／認可
微笑主管卓越大獎

頒發機構
神秘客戶服務協會



關心僱員

獎項／認可
微笑員工大獎

頒發機構
神秘客戶服務協會



關心僱員

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

關心僱員

獎項／認可
連續5年獲頒商界展關懷標誌

頒發機構
香港社會服務聯會

關心僱員

獎項／認可
連續10年獲頒
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
「綠色辦公室」及
「健康工作間」
標誌獎勵計劃

頒發機構
世界綠色組織

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



關心僱員

獎項／認可
傑出僱主獎

頒發機構
僱員再培訓局

關心環境

獎項／認可
香港綠色機構 — 翠華餐廳

頒發機構
環境運動委員會

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

關心顧客

獎項／認可
2019廣府廟會美食區
最佳人氣獎 — 人氣品牌

頒發機構
廣府廟會組委會

關心顧客

獎項／認可
2019-2020星級有營養肆

頒發機構
衛生署



關於翠華



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

關心顧客

獎項／認可

消費者最喜愛的香港品牌

頒發機構

中華（海外）企業信譽協會

關心顧客

獎項／認可

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

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

2023年亞洲最有價值企業大獎 — 年度最卓越香港餐飲品牌獎

頒發機構

MythFocus

關心顧客

獎項／認可

「大咖聚享會」優秀合作夥伴 — 特色地方菜

頒發機構

抖音生活服務餐飲業務中心

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

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

Grab Foodie Awards 2022 — 頂級下午茶獎

頒發機構

The foodie of Singapore

關心顧客

獎項／認可

粵港澳十大知名餐廳

頒發機構

G.H.M酒店餐飲新勢力

關心顧客

獎項／認可

優質旅遊服務計劃 — 連續10年榮獲優質旅遊服務計劃認證

頒發機構

香港旅遊發展局

關心顧客

獎項／認可

升級轉型優異證書

頒發機構

香港青年工業家協會

關心顧客

獎項／認可

星級服務商戶獎2022-2023 (餐飲界別)

頒發機構

澳門旅遊局

關心顧客

獎項／認可

接力香港大獎2021

頒發機構

傳承學院

關心顧客

獎項／認可

商業地產「金坐標」獎 — 年度星級體驗品牌

頒發機構

贏商網

關心顧客

獎項／認可

HKCT證書及企業大獎2023 — 年度最傑出連鎖餐飲集團

頒發機構

香港商界平台

關心顧客

獎項／認可

3.15誠信體系星級單位

頒發機構

中國保護
消費者基金會

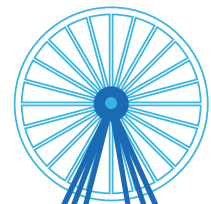
關心顧客

獎項／認可

2021年強勁合作品牌獎

頒發機構

美團外賣

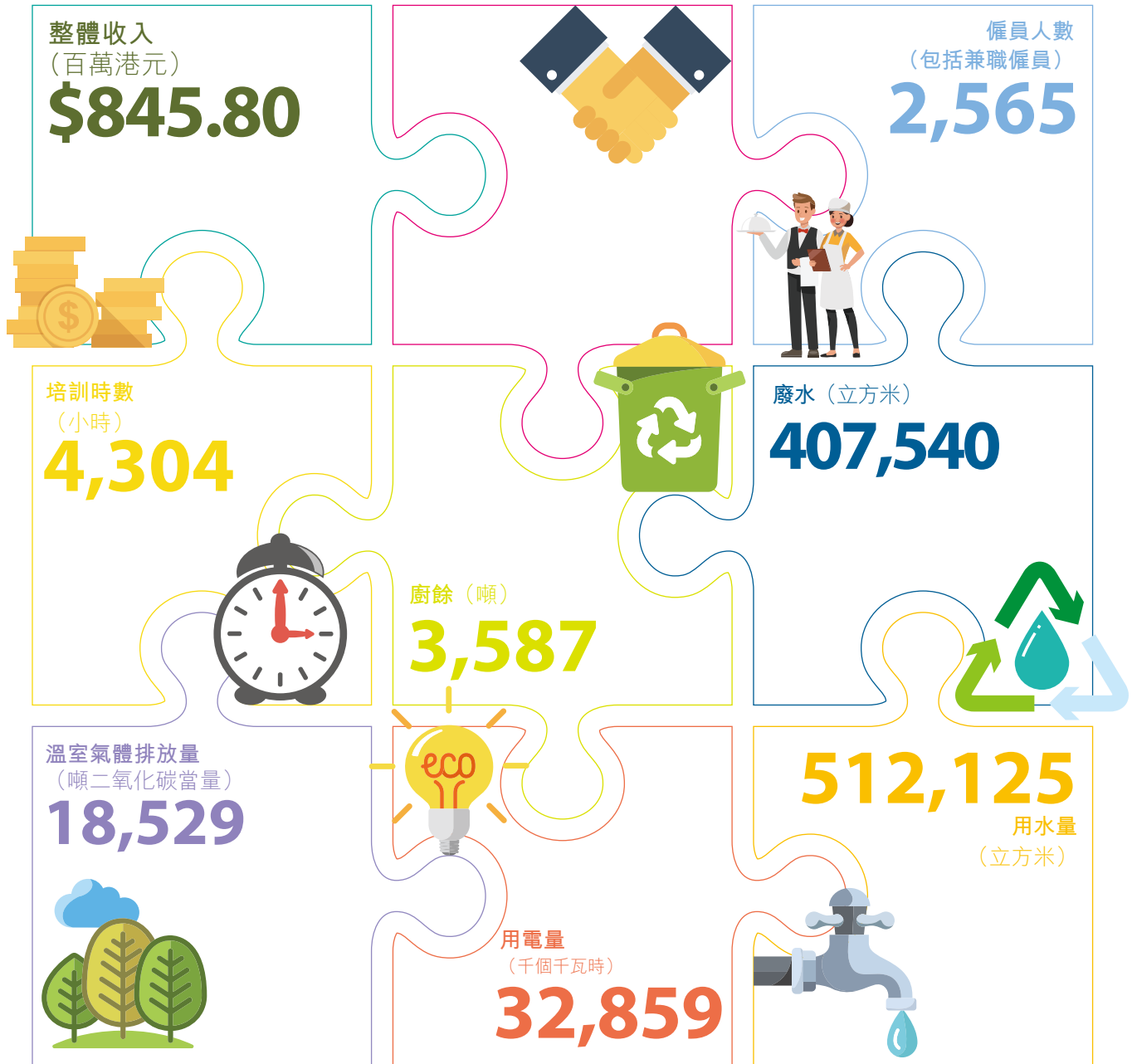




關於翠華



核心ESG績效展示

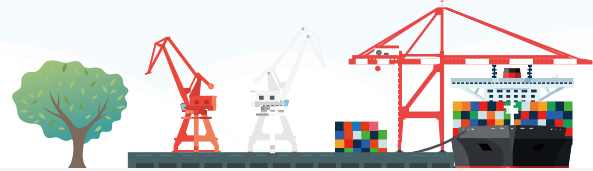


可持續發展 管理



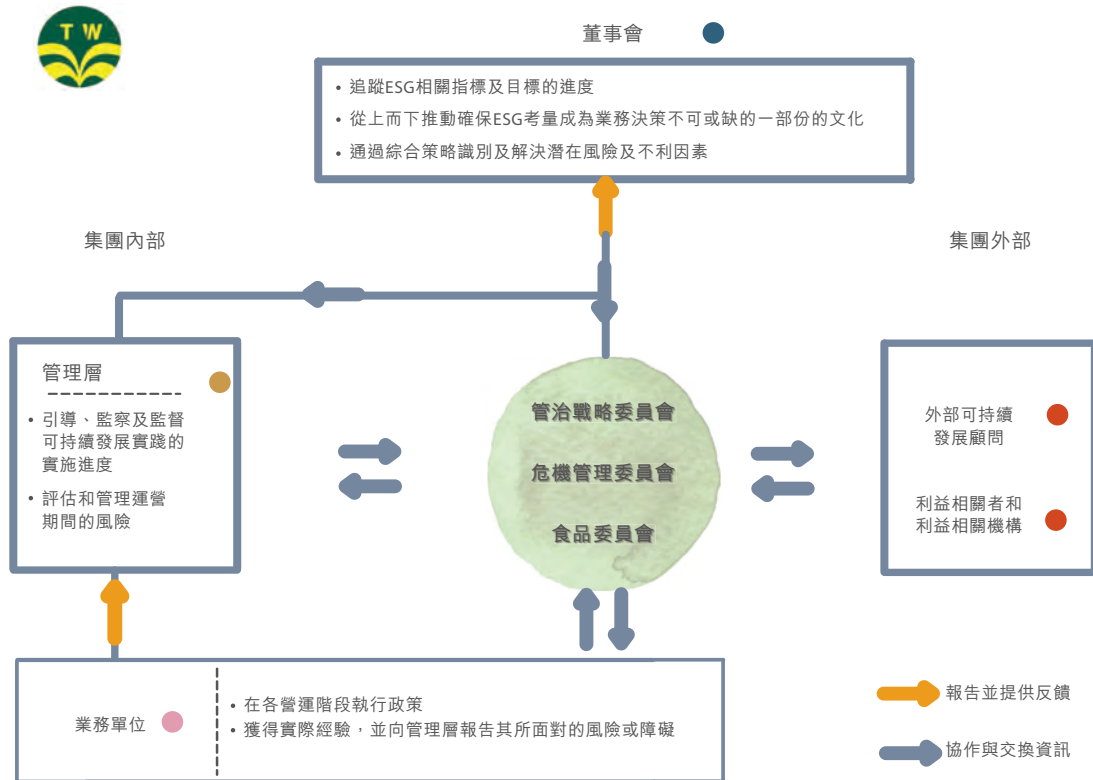
翠華的核心是對良好管治的承諾，而這正反映在公司如何營運以及為社區及股東創造長期價值。翠華利用食品的力量，致力提升大眾從現在到未來的生活質素。本集團堅信，紮實穩健的可持續發展管理對於維持其業務營運的完整性、滿足僱員及顧客的需求，以及在整個企業內促進負責任及道德的文化至關重要。

可持續發展管理



達致可持續發展的方法

管治架構

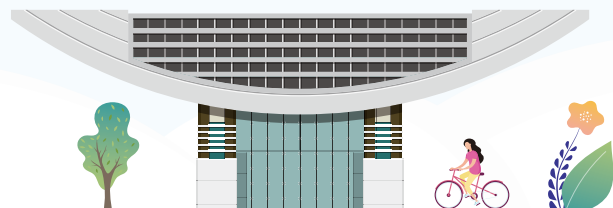


董事會對監督本集團的可持續發展及ESG相關事宜負最終責任。其主要職責包括分析本集團的重大ESG議題及落實與該等事宜相關的策略、目標、行動及政策。除此之外，董事會亦定期審查各種ESG議題下的重要戰略、營運、財務及合規風險的資訊，並通過董事會會議積極監督重大ESG相關風險及機遇的評估、優次排序及管理。董事會致力於及時處理ESG相關事宜，並明智地把握潛在機會。

為有效履行其ESG職責，董事會之下設有三個委員會，即管治戰略委員會、危機管理委員會及食品委員會，負責參與具體的ESG議題討論，並制定與可持續發展政策及企業ESG報告相關的戰略決策。同時，董事會亦會參考相關委員會的建議及意見，指揮及領導本集團的ESG方針與發展。

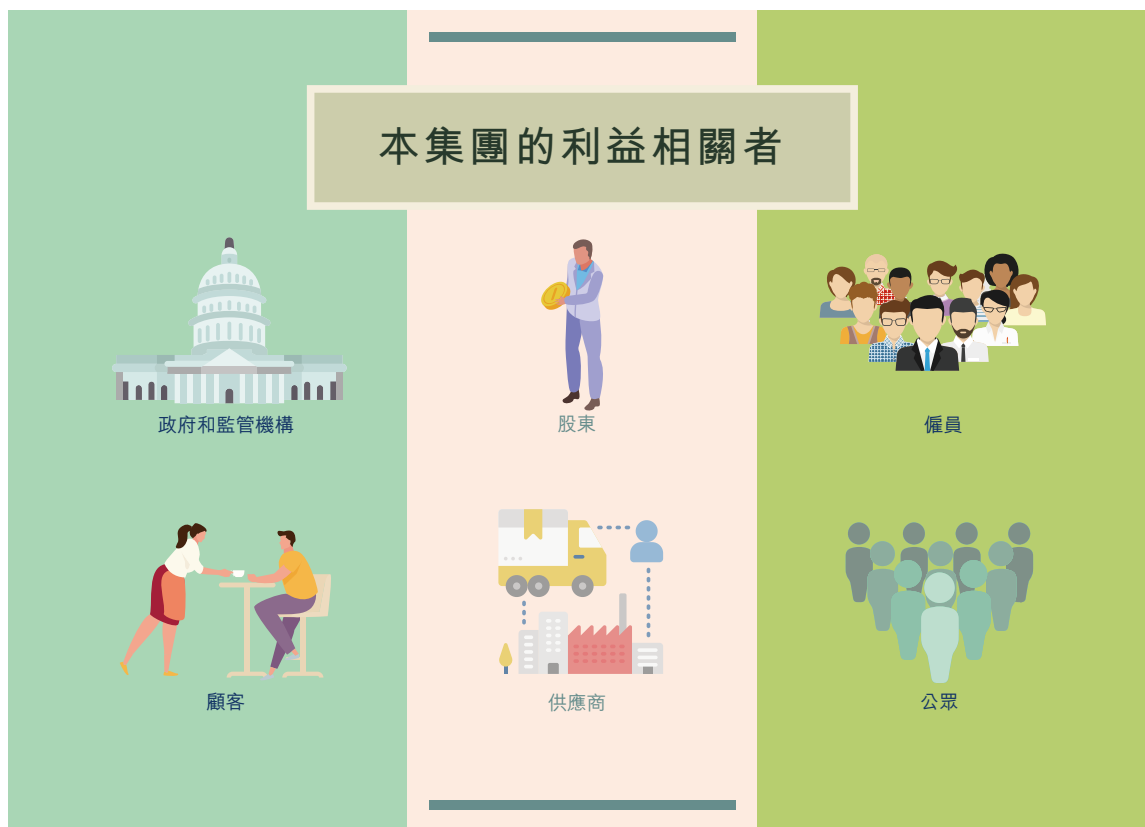


可持續發展管理



本集團意識到內部的ESG控制並非只是董事會的責任，因此，我們積極促進董事會、管理層、普通僱員及其他利益相關者之間的無障礙溝通。董事會一般在股東大會上聽取管理人員關於企業風險管理及可持續發展的口頭報告，以獲悉與集團相關的ESG資訊。董事會重視其利益相關者的意見，並負責審閱及認可重要性評估的結果，以便在作出業務決策時更好地理解及整合主要利益相關者的關注重點。

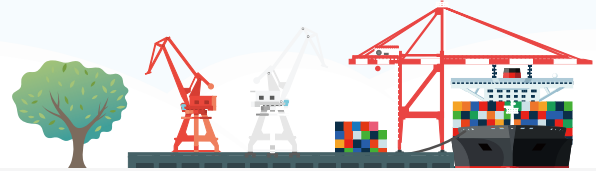
利益相關者參與



本集團一直重視利益相關者的參與及夥伴關係，因此將彼等納入其整體戰略。本集團相信，利益相關者的參與不僅能為企業管理帶來好處，更能通過滿足利益相關者的期望來建立正面的品牌形象。於2023財年，本集團視政府、股東、僱員、顧客、供應商及公眾為其主要利益相關者，而彼等的反饋則應用於本集團的報告披露以及重要性評估流程。

本集團通過透明及雙向的方式與其利益相關者溝通，致力於與其利益相關者建立穩固及可持續的關係。為確保持續的互動，以促進開放的討論及有意義的見解，本集團通過以下渠道與主要利益相關者保持定期對話。

可持續發展管理



政府及監管機構

期望與關切

- 遵守法律法規
- 反貪污政策
- 職業健康與安全
- 食品安全及衛生

溝通渠道

- 遵守當地法律法規的監管
- 常規報告和支付稅項
- 現場調研



股東

期望與關切

- 投資回報
- 企業管治
- 遵守法律法規

溝通渠道

- 定期報告及公佈
- 定期股東大會
- 企業官方網站



僱員



期望與關切

- 僱員的薪酬和福利
- 人才管理
- 職業發展
- 培訓機會
- 職業健康與安全

溝通渠道

- 表現評估
- 定期會議與培訓
- 圓桌會議
- 電郵、通告板、熱線、與管理層的團隊建設活動

顧客

期望與關切

- 產品質量保證
- 保障顧客權益

溝通渠道

- 顧客滿意度問卷調查
- 顧客服務熱線和電郵



供應商

期望與關切

- 公平公開的採購
- 雙贏合作
- 業務發展

溝通渠道

- 公開投標
- 供應商評估
- 面對面會議及現場調研



公眾

期望與關切

- 社區參與
- 就業機會

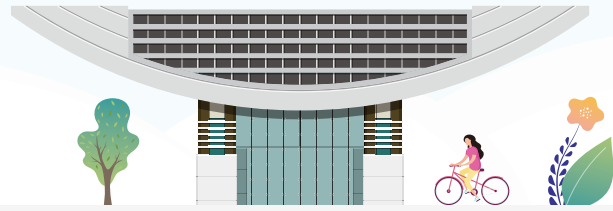
溝通渠道

- 透過熱線、郵件及電郵回應查詢
- 社會公益活動





可持續發展管理



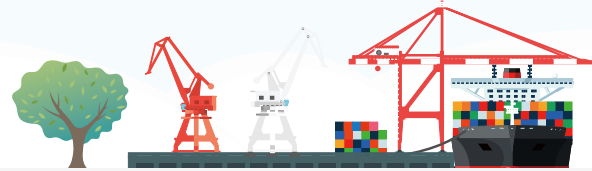
與SDGs保持一致



聯合國SDGs由所有成員國一致商定，概述了一個如何為每個人創造一個和平與可持續發展世界的框架。考慮到SDGs的重要性，翠華重申其支持SDGs的承諾及決心，同時與此全球可持續發展倡議保持一致。

於報告年度內，本集團再次重申其對聯合國全球契約的承諾，以及為實現SDGs做出貢獻的堅定決心。為全面、客觀地理解利益相關者對本集團可持續發展進程的重點關注、提升利益相關者對全球可持續發展問題的認知、並以共同語言披露本集團的ESG進展，我們根據利益相關者的反饋，確定了以下6個與本集團業務性質高度相關的目標。為響應利益相關者的號召及關切，本集團一直特別關注這些目標下的子目標。

可持續發展管理



優先關注目標：



考慮到消除貧困是國家及全球目標，本集團致力於支持這個有意義的任務。具體而言，本集團積極參與公益活動，例如向慈善機構及老人中心捐贈月餅，並探訪獨居老人。此外，本集團杜絕營運中出現任何現代奴役、強迫勞動或任何勞工剝削的情況，以保障弱勢群體的權利。本集團亦根據法律法規，為員工提供最低工資。

目標：

- 按照國家法律法規的要求，全面落實全民社會保障制度和措施



本集團作為香港著名的連鎖餐廳品牌，致力為食客提供價廉物美的佳餚。我們亦積極尋求與外部機構合作的機會以捐贈食品。

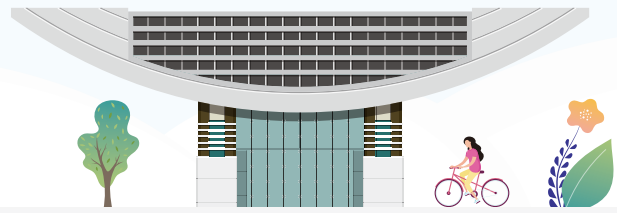
本集團明白到耕地的數量有限，因此優先選擇以環保方式提供食材的供應商。本集團亦希望通過優先選擇保護環境及生態系統的供應商，為食品的長期穩定供應作出貢獻。

目標：

- 改善採購政策以及質量和環境管理系統



可持續發展管理



3 良好 健康與福祉



保障人們的健康和福祉是翠華的首要使命之一。本集團執行內部指引規範操作程序，包括如何搬運重物和**控制鍋爐**，以防止受傷及將風險降至最低。此外，本集團為其員工提供足夠的個人防護裝備。具體而言，本集團在**疫情期間**派發口罩和面罩，以保護其員工和顧客的健康。

除了身體健康，本集團亦注重**心理健康**，並致力於營造和諧的工作環境。為此，本集團不時為員工舉辦店慶及生日會等團建活動。

目標：

- 每年記錄並持續降低工傷率(IR)、職業病率(ODR)、誤工率(LOR)和/或缺勤率(AR)

6 清潔飲水和 衛生設施



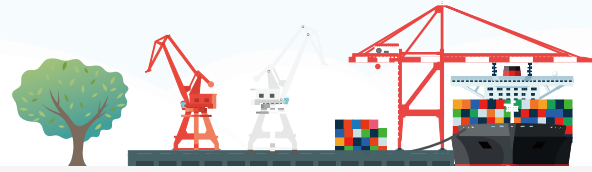
作為餐飲行業的一員，本集團明白其業務性質涉及大量用水，並因此了解其在保護淡水資源方面的責任和重要角色。為此，本集團已實施內部指引以減少用水量，並建立污水管理系統，以評估及監控排水量及排水質素。本集團在日常營運中堅持減少、重用和回收(「3R」)的原則。

此外，本集團盡量避免排放高度污染的水至下水道，並通過過濾及沉澱污水，在污水排放前去除油脂，以減少水污染。

目標：

- 減少每年的用水量，並在五年內設定子目標以提高所有餐廳的用水效率
- 減水營運中產生的廢油量，並加大廢油監管力度，以持續提高廢油回收率

可持續發展管理



11 可持續 城市 and 社區



本集團致力於為城市的可持續發展作出貢獻，於其日常營運中考慮環境因素。具體而言，本集團通過聘請第三方收集商，妥善處理其都市垃圾和廚餘，確保垃圾按照環境法例法規處理。此外，本集團嚴格監控其廚房的排放物並確保達標。本集團致力於為社區提供優質食品，同時減少對環境的滋擾，從而實現可持續發展。

此外，本集團尊重不同文化，例如，本集團根據營運環境量身定制菜餚，並保持其團隊的多元性。

目標：

- 通過在各地打造特別菜式，以創新思維豐富餐牌內容，將翠華傳統風格及本地口味結合

12 負責任 消費和生產



本集團意識到可持續消費的重要性，並認為耗盡資源的發展對本集團的長遠繁榮而言不利。本集團優先考慮綠色採購，並密切監察其供應商的ESG表現。具體而言，供應商的環境和社會績效是本集團選擇供應商時的評審標準之一。

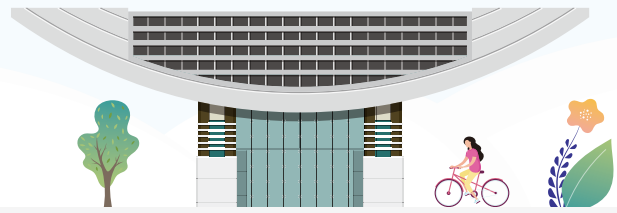
另一方面，本集團致力將可持續發展的概念融入其營運中。例如，本集團已將設備升級為環保設備，旨在提高能源和用水效率，從而減少環境的影響。為響應政府號召，本集團採用紙吸管或可降解紙袋，以減少塑膠用量。本集團餐廳的菜單更包括一系列的素菜選擇，力求提倡少肉的理念。

目標：

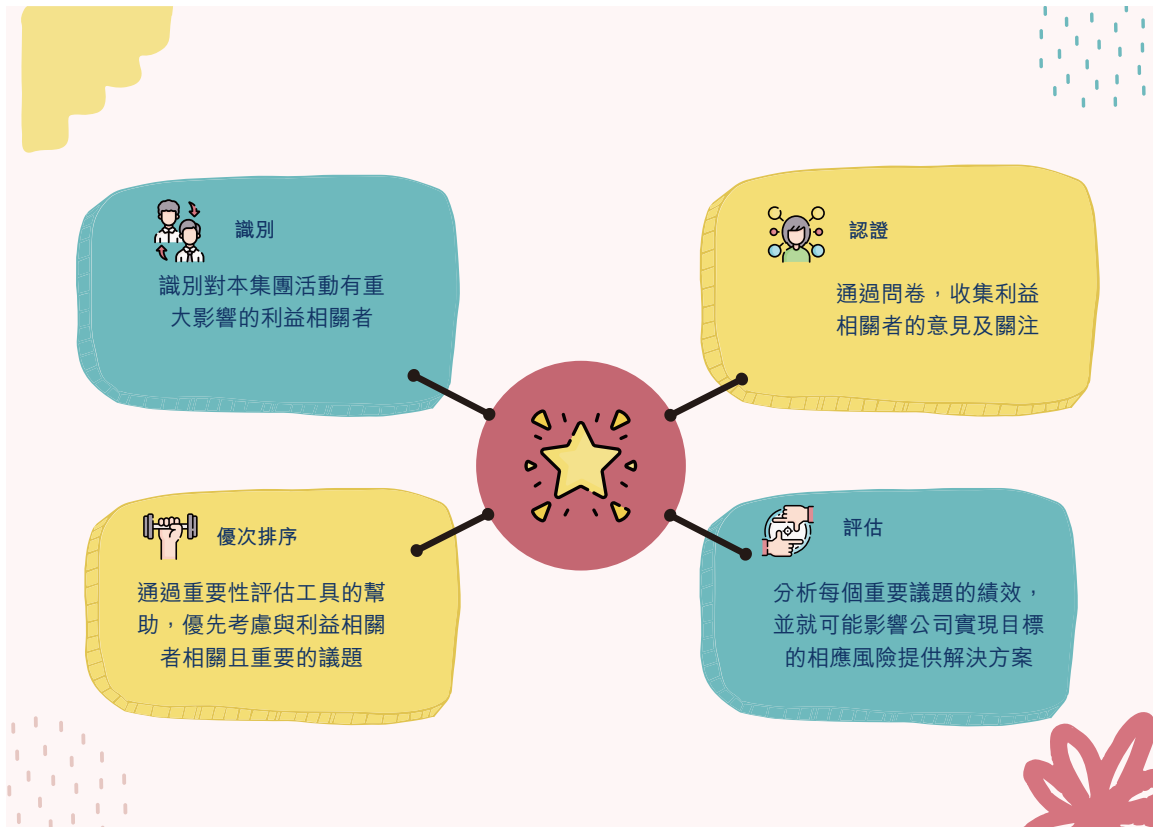
- 跟蹤、分析和披露ESG報告中每年設定的環境目標的實現進度
- 提供多樣化和包容性的菜單，提供更多素食／純素食選擇，並加強在設計新菜式中加入植物製肉品



可持續發展管理



重要性評估

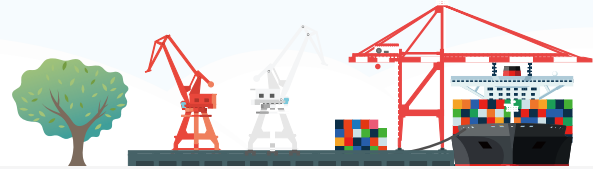


本集團明白取決於企業業務模式，ESG風險及機遇在不同行業可能存在很大差異。因此，本集團認為重要性評估流程有助其識別並優先考慮對其業務、營運所在社區及其利益相關者影響最大的ESG議題。

鑑於近年來的疫情及嶄新的環球趨勢導致各方所重視的事項可能有所改變，本集團聘請了第三方諮詢公司於2023財年進行正式的重要性評估。該評估採用循序漸進的方法，通過識別及調查對本集團重要且高度依賴本集團的利益相關者群體，確保評估的公正性以及幫助本集團更好地了解其利益相關者的關注點，並優先考慮對他們最重要的ESG議題。

於2023財年，本集團以影響力及依賴性作為標準，識別了其重要利益相關者群體為普通僱員、管理人員、董事、獨立非執行董事、股東、供應商、媒體及專業組織，並邀請他們參與線上問卷調查。該問卷涵蓋下表所展示的28個ESG議題，參加者需按照從「不相關」到「非常重要」的等級對每個議題的關聯性進行評分，並可於開放式問題中提供額外的建議及意見。

可持續發展管理



重要性評估參考指標

環境影響

- 1. 溫室氣體排放
- 2. 能源管理
- 3. 水資源和廢水管理
- 4. 固體廢棄物管理
- 5. 氣候變化緩解和適應
- 6. 可再生和清潔能源



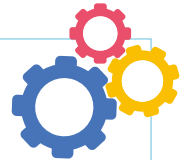
僱傭及勞工常規

- 7. 勞工權益
- 8. 僱員薪酬條件和福利政策
- 9. 職業健康與安全
- 10. 僱員發展及培訓



營運慣例

- 11. 綠色採購
- 12. 與供應商的良好溝通
- 13. 供應鏈的環境社會風險管理
- 14. 供應鏈對外部風險的適應性
- 15. 產品／服務質量與安全
- 16. 顧客私隱保護和數據安全
- 17. 營銷和推廣
- 18. 保護知識產權
- 19. 與產品／服務相關的標籤事宜
- 20. 商業道德和反腐敗
- 21. 內部申訴機制



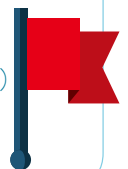
社區投資

- 22. 公益慈善活動的參與
- 23. 促進當地就業
- 24. 支持本地經濟發展



領導力和管治

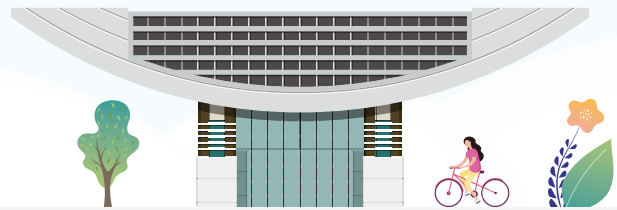
- 25. 商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力
- 26. 法律監管環境變化的應對和管理（法律合規管理）
- 27. 突發事件應急風險應對能力
- 28. 系統化風險管理（例如，金融危機）



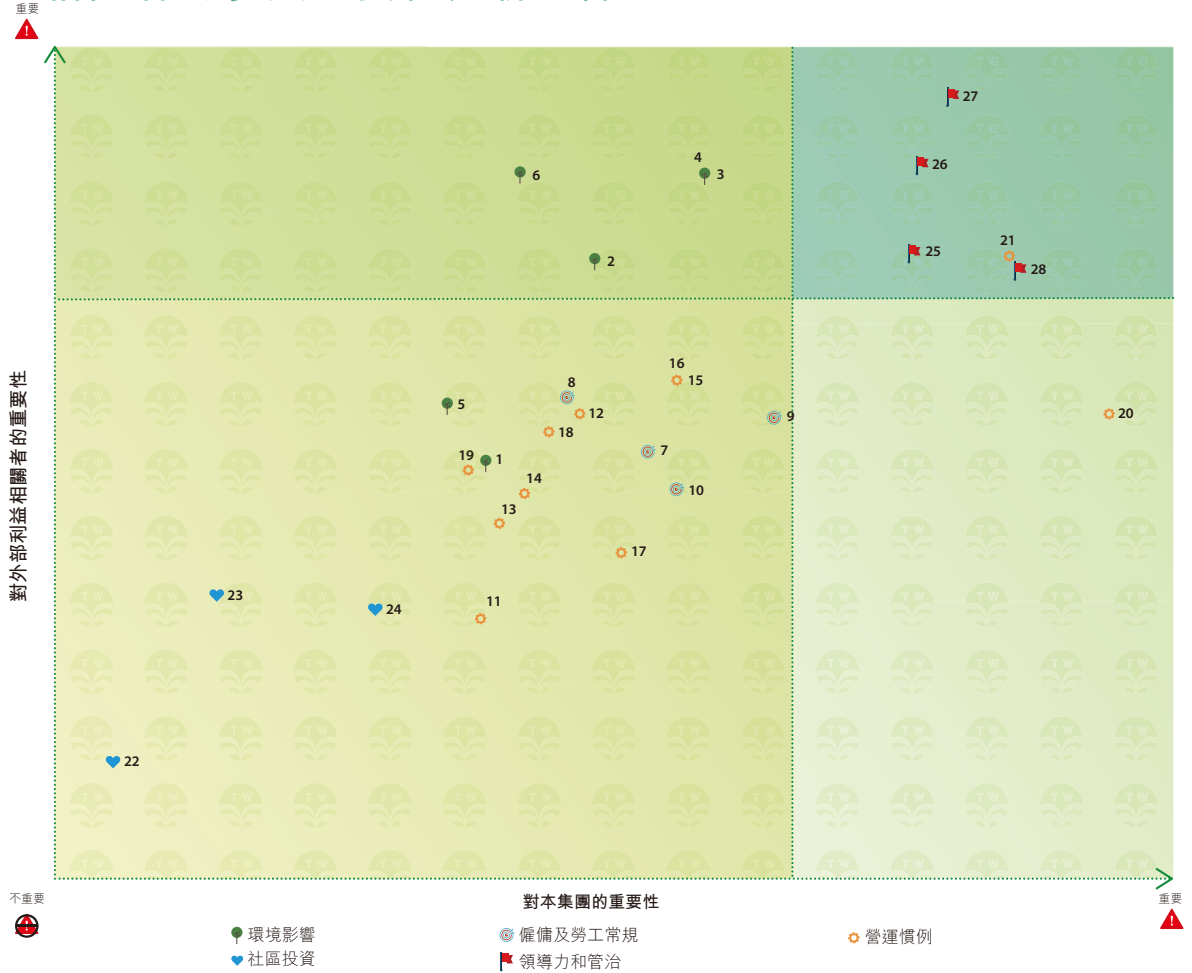
根據參與的利益相關者對環境、社會及管治三大支柱的偏好及關注，我們將權重應用於已識別的ESG議題的評級，透過對調查結果進行加權，呈現如下所示的重要性矩陣。董事會負責審閱並認可相關評估結果。通過將利益相關者的意見納入高級管理層的內部影響評估，此重要性評估的結果將作為強而有力的決策工具，幫助本集團制定更具針對性的ESG管理行動計劃。



可持續發展管理

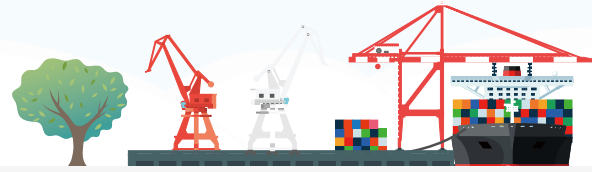


利益相關者的參與重要性分析矩陣



通過重要性矩陣分析，本集團將「內部申訴機制」、「商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力」、「法律監管環境變化的應對和管理(法律合規管理)」、「突發事件應急風險應對能力」及「系統化風險管理(例如，金融危機)」識別為對其可持續發展具有高度重要性的議題。鑑於對上述重要議題的高度關注，本集團已評估及應對相關風險，並善用潛在的機遇，相關資訊將在本報告的不同部分進行詳細闡述。

可持續發展管理

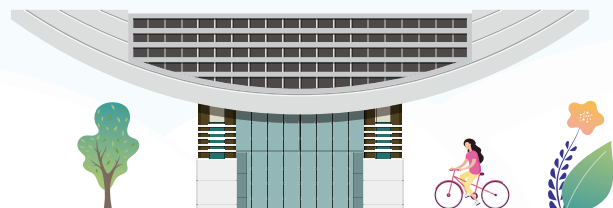


利益相關者的參與重要性分析矩陣 (續)

高度重要的議題	範圍	潛在風險及機遇
內部申訴機制	本集團各業務的整體營運	<p>風險： 無效的內部申訴機制可能會阻礙健康的工作環境發展。</p> <p>機遇： 了解並回應僱員的顧慮可營造安全和諧的工作環境，滿足僱員需求，留住人才。</p>
商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力	本集團各業務的整體營運	<p>風險： 忽視新出現的風險及機遇可引致違反法規或風險管理不力的情況，從而導致潛在的法律或聲譽風險，可能對本集團的市場佔有率或競爭力產生負面影響。</p> <p>機遇： 為法律的變更及早準備過渡，以及適切的風險管理，有助維護本集團的形象、聲譽和競爭力。</p>
法律監管環境變化的應對和管理（法律合規管理）		
突發事件應急風險應對能力		
系統化風險管理（例如，金融危機）		



可持續發展管理



可持續發展績效重點

翠華致力於履行其企業責任，並旨在成為可持續發展的企業。於2023財年，本集團投放大量資源於優先考慮優質原材料、監察供應商的營運及道德、與顧客及供應商維持良好關係、營造和諧的工作環境、減少營運中的環境影響，以及回饋社會。

於2023財年，本集團遵循內部政策選擇供應商，要求其供應商須持有本地政府批准的許可證，而所有出售的貨品亦必須以合規的方式進口。本集團對供應商的表現進行透徹分析，並制定「認可供應商名單」，旨在過濾掉不符合本集團嚴格環境及社會標準的供應商。本集團特別重視高質量的材料，以及相關供應商的核心價值。

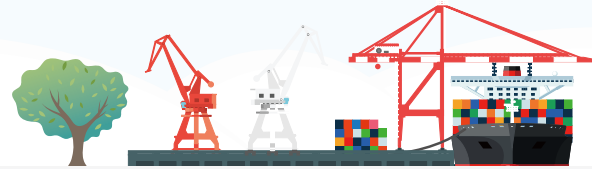
本集團深明顧客及供應商對本集團的長期繁榮至關重要，因此，本集團不僅與供應商建立牢固的聯繫，同時積極與顧客建立互信關係。本集團定期與顧客溝通，以了解他們的關注及期望，並以其完善的標準化顧客反饋處理機制認真對待顧客投訴。

本集團透過提倡平等、包容及職業健康與安全，營造積極向上的工作環境，同時制定並落實規範操作程序的指引及提供處理緊急情況的指示。此外，本集團確保其人力資源決策僅基於與工作相關的因素。更重要的是，本集團嚴禁任何形式的不當行為，包括貪污、勒索或洗黑錢。

在環境方面，鑑於大眾對氣候變化的關注日益增加，本集團於2023財年亦特別關注這一方面。本集團就其營運中面臨的最重大環境問題(包括溫室氣體排放、能源消耗及用水量)制定了一系列環境目標，以加緊努力減少碳足跡及邁向低碳經濟。為實現相關目標，本集團亦制定有效的策略。具體而言，本集團應用先進技術以減少廚房的空氣污染物排放，並採用廢物分類措施以促進有效回收。

最後，本集團十分關心其經營所在地的社區，並致力於提升大眾的生活質素。本集團提供價格合理的美味食品，注重食品的營養成分，並確保食品選擇的多樣性。此外，本集團亦為包括應屆畢業生在內的本地人士提供大量就業機會。本集團同時積極參與公益活動，勉力為社區帶來正能量，傳播愛心。過去數年，疫情對市場環境及人們的正常生活構成重大影響，儘管如此，本集團仍致力與市民共渡難關，繼續提供價廉物美的食品。

可持續發展管理



僱員

- 僱員在中國內地、澳門及新加坡的內部及外部培訓時數分別為4,135小時、40小時及129小時
- 全面職業健康安全政策的有效落實
- 各種量身定制的培訓計劃

供應商

- 翠華在香港、中國內地、澳門及新加坡分別與530、110、60及30家供應商合作
- 「綠色採購」實踐

顧客

- 透過多元化的副線品牌帶來創新料理
- 二維碼顧客計劃 — 透過「顧客建議及後續報告」跟進100%的顧客評論
- 電子支付和自動化服務技術
- 嚴格執行食品安全管理體系

環境

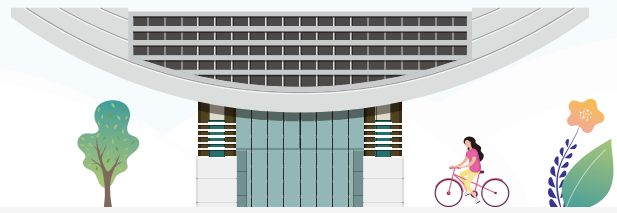
- 遵守相關環境法律法規
- 總能耗下降15%
- 採用「預防、再生、回收」作為廚餘管理辦法
- 有效減少溫室氣體總排放量15%

社區

- 特定翠華餐廳履行「走飲管」
- 翠華義工舉辦意義非凡的活動以關愛長者
- 中秋節期間派發月餅
- 疫情期間透過捐贈物資支援社區



應對疫情



過去數年，疫情為市場運作及人們的生活帶來了前所未有的影響，而封城、保持社交距離及接種疫苗成為了常見的討論話題。與此同時，各種適應及控制疫情的限制措施改變了人們的生活方式及習慣。隨著2022年末中國內地及澳門出現疫情高峰後，疫情在這些地區成為了新常態，而隨著防控措施의 放寬及邊境의 重新開放，世界亦逐漸邁入後疫情時代。

作為一家以餐飲為主的企業，疫情防控措施無疑會對我們的業務產生影響。譬如，翠華不得不在封城期間關閉其餐廳，並限制我們的座位數量以保持社交距離。此外，由於對疫情的恐懼，人們更願意待在家裡並減少社交活動，堂食需求因此在過去幾年亦大幅下降。

我們的疫情應對措施

成立危機管理委員會

本集團在危機爆發時立即成立了危機管理委員會，充分展示了其積極應對疫情的方針。該委員會負責制定一系列內部預防和控制政策，以保護僱員及顧客的健康，調整產品及服務，並根據國家指引實施嚴格的健康和衛生政策。具體而言，本集團確切執行標準化的洗手程序、正確的打噴嚏方式及適當的口罩佩戴習慣。

七步洗手法及消毒流程

將手濕潤 → 擦上皂液
→ 搓洗手部 → 沖洗干淨
→ 雙手烘乾 → 消毒雙手

第一步：
請正確帶住口罩，確保口罩遮住您的嘴和鼻子，然後將繩帶放在耳朵上。

第二步：
拉緊口罩，使繩帶下巴、嘴巴、鼻子處貼緊。按壓口罩上沿金屬邊或繩邊，使其緊貼鼻梁。

第三步：
要取下口罩，請抓住繩帶將其取下。

第四步：
將用過的口罩放入塑料袋中，然後放入垃圾桶。

第五步：
處理過後及時用肥皂和清水徹底洗手

央視新聞

打噴嚏的正確方式

打噴嚏時注意距離

1. 用一次性紙巾和手帕遮嘴和口鼻
用完後紙巾丟進有蓋的垃圾桶中并及时洗手 手帕可以帶回家清洗

央視新聞

打噴嚏的正確方式

打噴嚏時注意距離

2. 若沒有紙巾和手帕，請用衣服袖口遮住鼻子和嘴巴，而不是用手

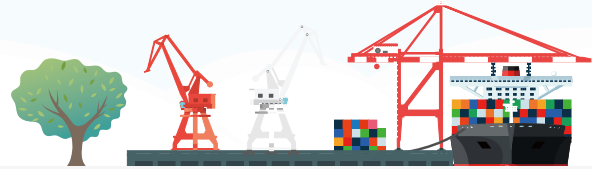
央視新聞

打噴嚏的正確方式

打噴嚏時注意距離

3. 如果穿著短袖，請抬起手臂，對著胳膊肘打

應對疫情



調整業務模式

本集團視疫情為一次學習機會，並利用它來強化其長遠的應變能力及競爭力。為此，本集團已根據其競爭優勢及市場狀況改進其業務模式，以加大新常態下的靈活性及適應能力。

為滿足顧客因長期保持社交距離及隔離而養成新用餐習慣的需求，本集團與其他知名的外賣服務供應商合作，擴大其外賣覆蓋範圍，以滿足日益增長的需求。此外，本集團亦已升級其「快翠送」平台及優化其網站，以更好地迎合在線訂購及交易的趨勢，從而吸引更多顧客。

保障人們的健康

本集團一直把僱員及顧客置於首位，重視他們的健康與安全。疫情期間，本集團加倍努力保護大家的健康。明白到我們的業務性質需要面對面交流，本集團已迅速作出反應，因應疫情的嚴重程度推出多項保障措施。

保護僱員

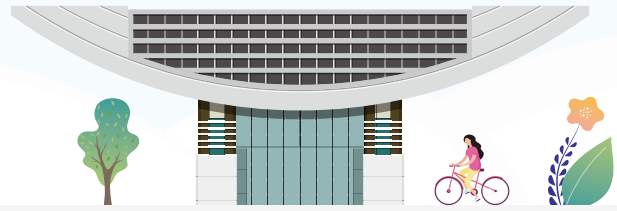
在中國內地，本集團推出了《防疫手冊》，以保護在其餐廳工作的前線僱員。該手冊涵蓋各項措施，其中包括：

提供個人防護裝備，如口罩、一次性手套及成套防護裝備

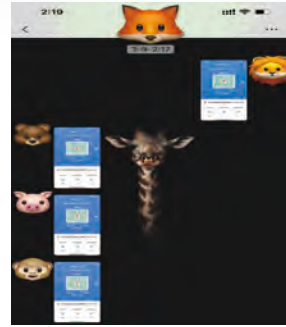




應對疫情



每天檢查體溫和防疫健康碼



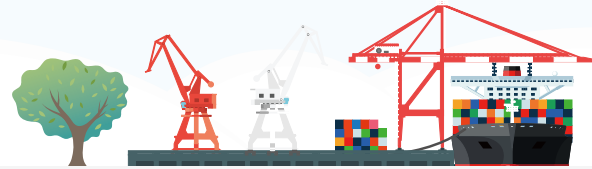
任何防疫健康碼有問題的人員不得上班，並應盡快通知行政部和人力資源部



加強工作場所和公共區域的清潔和消毒，在顯眼的地方提供酒精搓手液，並定期噴灑消毒劑



應對疫情



保護顧客

本集團致力於確保顧客的福祉，為他們提供安全及滿意的用餐體驗，而顧客的健康和安全一直是本集團的重視事項。

於2023財年，本集團繼續關注顧客的體驗，從顧客進入餐廳的那一刻起，一直到他們在餐桌上用餐或收到外賣。鑑於疫情的關係，本集團已採取以下措施保障顧客的健康與安全：

1. 進入餐廳

- 進入餐廳前測量體溫及作出健康申報
- 設立消毒站，備有消毒液、口罩垃圾桶、體溫計、紙巾、賓客登記表格及健康碼



2. 餐廳堂食

- 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
- 恆常徹底消毒餐廳所有區域
- 加強餐廳通風



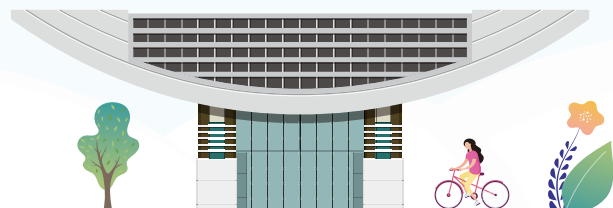
3. 僱員管理

- 強制全體僱員配戴口罩及手套
- 根據政府指示，將餐桌的整理工作分派予指定的僱員
- 根據政府規定，要求全體僱員，尤其是負責冷凍食品供應鏈者，定期進行「核酸檢測」





應對疫情

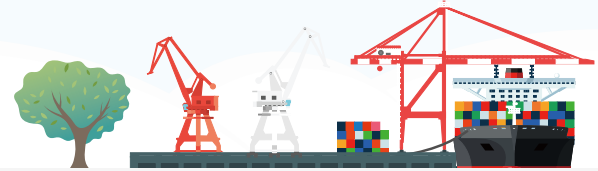


4. 外賣服務

- 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
- 張貼訂單編號、收據及明確註明負責廚師、配餐員、外送人員及彼等各自體溫的「安全卡」於外包裝
- 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



應對疫情



過去訪客被確診時的處理程序流程圖

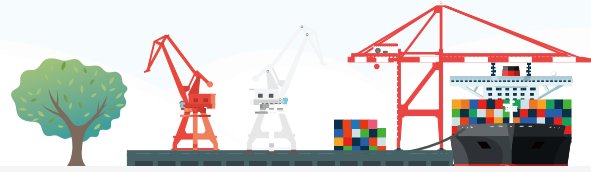


關心僱員



翠華深知僱員是其最寶貴的資產之一，因此致力於打造卓越的工作環境，讓僱員感受到尊重及重視。本集團通過為其包容及多元化的團隊成員提供激動人心的機會，以及多樣化的職業道路來投資於僱員團隊，追求公司與個人的共同進步。

關心僱員



僱傭



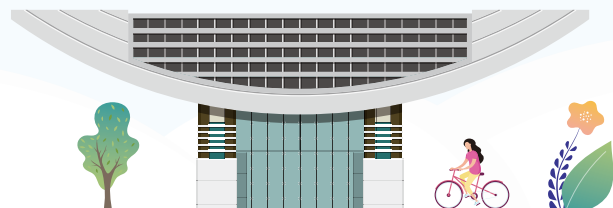
作為香港知名的餐飲品牌，本集團深明餐廳營運需要多樣化及技術嫻熟的僱員團隊的支持。本集團視僱員為必要的財產，致力為僱員提供安全與健康的工作環境。

本集團秉承「以人為本」的方針，高度重視僱員的健康及福祉，並視僱員為家人。同樣的原則也適用於其「人才培養、團隊建設、職業發展」的人才發展理念，而其中「人才培養」為重中之重。本集團視人才為支撐長遠發展的支柱之一，為僱員提供多項培訓計劃，涵蓋企業文化、人際關係及專業技能等。本集團全力支持其僱員提升自身的技能及職業發展，同時確保本集團所有僱員均具備執行工作任務的能力。此外，本集團亦為僱員職業發展建立了清晰的晉升階梯，以挽留人才。

在過去的幾十年間，科技大大影響全球的僱傭管理。為此，本集團重點投資於應用數碼化僱傭管理設備及系統，以減輕前線僱員的工作量，並優化可能導致管理混亂的複雜排班任務，且提高招聘流程的效率。



關心僱員

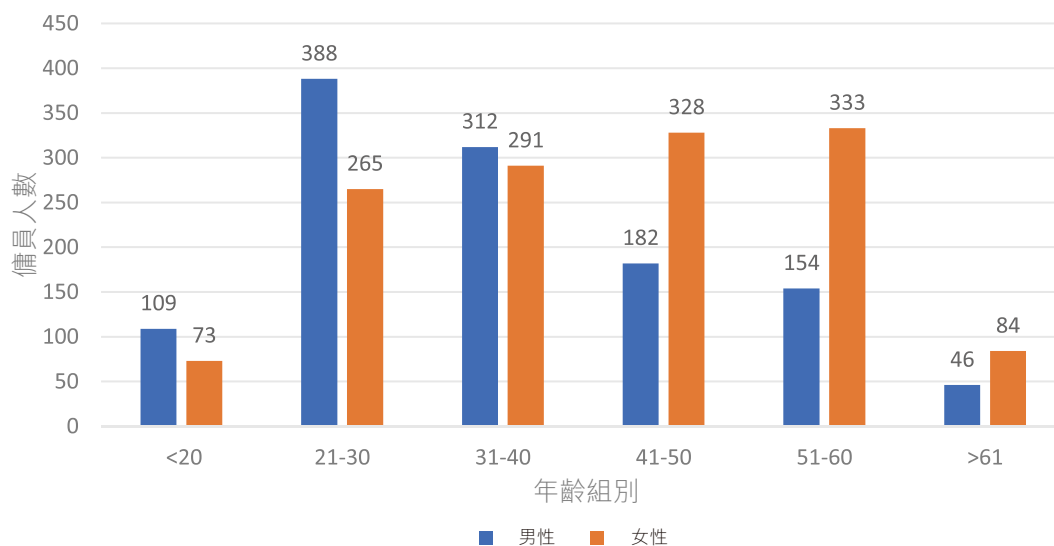


僱員架構

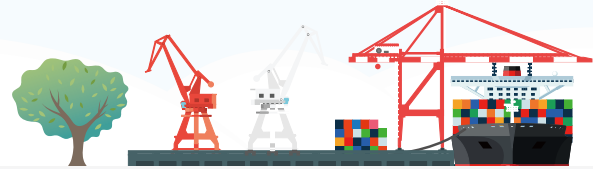
翠華相信每個人都有其獨特的潛力，因此一直營造擁有平等機會的公平工作環境。本集團為其對僱員的長期承諾而感到自豪，並致力於通過包容的文化與他們共同發展。作為這承諾的一部分，本集團在企業內保持均衡的男女比例。經過不斷的努力，2023財年的僱員男女比例為46：54。

截至2023年3月31日，翠華於香港、中國內地、澳門及新加坡共有2,565名僱員，當中包括1,835名全職僱員及730名兼職僱員。更多有關本集團僱員架構不同類別的詳情，請參閱附錄一 績效表中的表1。

僱員按性別及年齡分佈



關心僱員



晉升階梯

翠華重視有能力的僱員，並提供具競爭力的薪酬待遇及晉升機會，以吸引及挽留合適的人才。本集團相信，公平有效的晉升階梯不僅可以鼓勵僱員追求良好的表現，而且通過將工作分配給最能幹的人，對企業的發展亦有莫大好處。

本集團已制定明確的組織架構及晉升階梯，公平地應用於所有僱員。凡符合晉升條件，表現出勝任更高職位的能力及承擔更多責任的決心的僱員，本集團將給予晉升機會，而晉升決定將不論年齡、性別、種族或任何與工作無關的因素。

為挽留人才，本集團定期評估其僱員的能力及表現，並據此檢討彼等的薪酬待遇。本集團相信，認可僱員的努力及貢獻能促使他們更加努力地工作並取得更多成就，從而有利於本集團的繁榮發展。



行政經理

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

初級／基層員工

見習生／實習生

招聘渠道

翠華深知僱員的價值觀與集團的價值觀保持一致的重要性。因此，本集團確保其人才招聘與其業務戰略及價值觀協調，以促進本集團與僱員之間的共同目標感，從而促使雙方共同成長。

除了為所有新入職僱員提供全面的人才培訓計劃外，本集團亦按照其年度招聘計劃及「僱員手冊」所載，實施透明及清晰的招聘程序。為保持成為主要餐飲服務供應商的競爭力，本集團一直通過多種渠道及策略進行招聘，以吸引優秀人才。

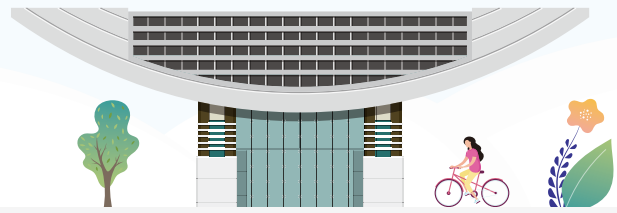
- 採用多元化招聘方式，例如通過在線平台招聘
- 利用各種社交媒體渠道向目標受眾宣傳翠華
- 在各教育機構舉辦校園面試，以方便應屆學生
- 與勞工處及外部人力資源機構合作，促進少數族裔的招聘工作
- 由現有僱員安排招聘活動

與此同時，本集團為畢業生提供靈活的工作地點及上班時間，旨在通過為他們提供實現夢想的機會及自主權，吸引有熱情及潛力的年輕人才。





關心僱員



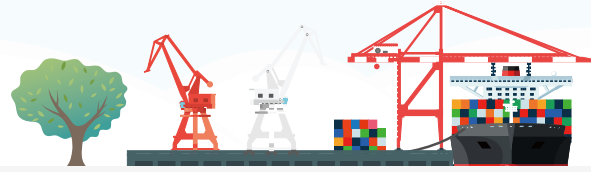
薪酬及解僱

翠華明白薪酬及福利對吸引及留住人才至關重要，故致力於根據教育背景、個人特質、工作經驗及職業抱負，為僱員提供公平且具競爭力的獎勵及薪酬方案。通過在餐廳推行「二維碼顧客計劃」，顧客可以對餐廳的服務質素進行評分，甚至可以提名餐廳的優秀僱員，而跟據相關計劃的結果，人力資源部會對僱員的福利待遇進行評估及適當調整，以確保僱員可根據其表現得到認可及獎勵。



同時，本集團在聘用、晉升及終止僱傭合同方面遵循透明、系統及公平的方式，所有相關決定均具備合理合法的理由，並按照「僱員手冊」中概述的內部政策執行。本集團嚴禁任何形式的不公平或非法解僱。對於工作表現不理想或重複犯同樣錯誤的僱員，本集團會先口頭警告，再發出警告信。對於履勸不改並違反本集團規則的僱員，本集團將根據香港及中國內地的相關法律（或視情況而定）解僱相關僱員。於2023財年，本集團的流失率為74%。更多有關本集團不同類別的僱員流失率的詳情，請參閱**附錄一 績效表**中的表2。

關心僱員



工作時數及假期

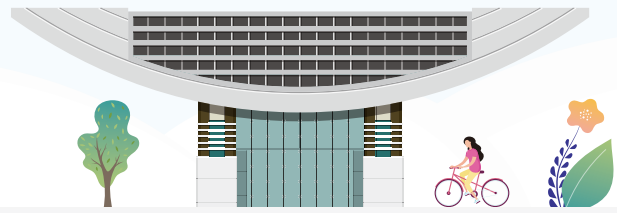
為確保為僱員提供適當的工作時間及充足的休息時間，本集團根據當地勞動法規，包括《國務院關於職工工作時間的規定》，制定其工作與休息政策。

考慮到人力資源對營運的重要性，本集團已設立面容識別考勤系統以記錄僱員的出勤及準時情況。若僱員忘記打卡或簽到，第一次將給予警告，第二次將給予嚴重警告。為確保大家認真對待考勤制度，僱員忘記打卡3次或以上將視為缺勤曠工，並扣除相應薪酬。人力資源部負責核對考勤數據，一經發現任何不合規的行為，將按本集團規定處理。

儘管本集團不鼓勵任何加班工作，但任何經批准的加班僱員將獲得額外薪酬或假期作為補償。除基本帶薪年假及法定假期外，僱員亦享有婚假、產假、生日假及恩恤假等假期福利。



關心僱員



待遇及福利

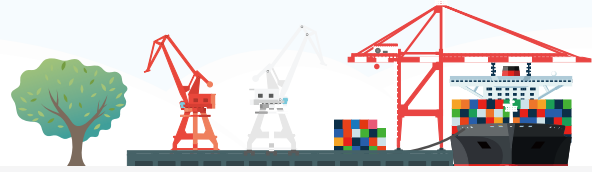
翠華一直將僱員的福祉放在首位，除了履行當地政府法例規定的法定義務，提供強制性公積金、僱員補償保險及法定假期等外，本集團更進一步為僱員提供全面而靈活的福利。我們的管理層關心全體僱員的福祉，並堅信僱員是實現本集團企業價值的創造者、實踐者及開拓者。為此，本集團不時為僱員舉辦生日會、安排店慶、參觀不同的餐廳等，以增加僱員的歸屬感，進一步了解僱員的需求。為確保所有僱員的意見都能被聽到，本集團已建立「僱員關係團隊」，作為維持僱員與管理層之間良好關係的媒介。

本集團為僱員設計多元化的福利待遇，旨在滿足僱員的各式需求，並確保他們的整體滿意度：

- 為值班僱員提供免費餐廳用餐
- 靈活的團體醫療保險
- 生日派對、蛋糕及零食
- 向外籍僱員提供宿舍，其中水、電、煤氣及互聯網費用均可報銷
- 帶薪年假
- 管理層僱員有權享有本集團的「美食簽賬卡」
- 為染疫僱員提供免費中醫在線諮詢及送藥服務
- 向合資格僱員發放來自顧客的小費
- 倘外籍僱員並無住在本集團提供的宿舍，則將提供住屋津貼
- 績效及全勤獎金



關心僱員



翠華僱員活動

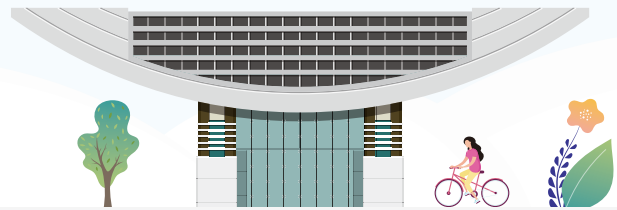
為透過各式參與活動建立僱員的凝聚力及積極向上的精神，本集團一直致力於為僱員舉辦各種聚會及團隊建設活動。於2023財年，由於社交距離措施的實施，本集團僅安排了少量的生日派對、節日聚餐及團建活動。



然而，隨著疫情有所減緩而限制措施亦逐漸放寬，本集團承諾在未來更積極為僱員安排更多的社交活動。



關心僱員



平等機會及反歧視

本集團重視平等及僱員多樣性，致力於消除工作場所內的歧視及促進公平機會。本集團平等對待每個人，確保其所有人力資源及僱傭決策不涉及任何與工作績效無關的因素。本集團對任何形式的騷擾或歧視採取零容忍態度，勉力營造公平、尊重及多元化的工作環境。

本集團已根據當地法律法規實施嚴格的政策，以規範企業的日常行為，禁止任何工作場所歧視、騷擾或誹謗。具體而言，本集團的招聘、培訓、晉升機會、解僱及退休政策並非以僱員的年齡、性別、婚姻狀況、懷孕狀況、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或族裔、國籍、宗教或任何其他非工作相關因素為依據。本集團強烈鼓勵僱員向集團人力資源部報告任何涉及歧視的事件，人力資源部將會負責評估、處理、記錄並就經證實的案件採取任何必要的紀律處分。

於2023財年，本集團遵守對其有重大影響的薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、福利及其他待遇相關法律法規。更多相關資訊，請參閱法例和法規章節。

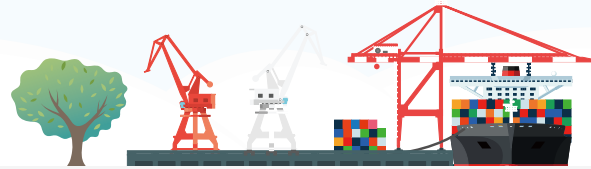
健康與安全

職業健康與安全是本集團繁榮發展的核心要素。本集團致力於為僱員創造體面及舒適的工作環境，並根據相關法律法規制定及實施內部政策及指引。更多相關資訊，請參閱法例和法規章節。

僱員健康及安全策略

營運	工作場所	僱員	培訓
<p>確保所有材料的使用、加工、儲存及運輸均為安全，不會對僱員構成威脅。同時制定處理配料、材料及設備的標準化程序，以避免食物中毒、割傷、扭傷、火災、觸電等。</p>	<p>在餐廳內設立獨立區域以執行各種工作，定期組織安全巡查，以找出隱患黑點並及時整治。禁止在餐廳尤其是廚房存放易燃易爆物品。</p>	<p>為僱員提供安全設備及個人防護設備，包括面罩及絕緣手套。</p>	<p>為僱員提供有關正確操作慣例的充分資訊、培訓及監督，並教育僱員如何處理緊急情況，以盡量減少傷害。同時向他們展示案例研究，以提高他們對安全議題的認識。</p>

關心僱員



健康與安全(續)

為保持零工傷事故，本集團遵守職業健康與安全管理體系(ISO 45001:2018)規定的指示，並制定內部政策及標準化操作程序，以避免工作場所的危害。

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」，以管理工作程序，改善工作環境，為僱員提供合適的防護用品及規範僱員在工作場所的行為，並由人力資源部負責監督。

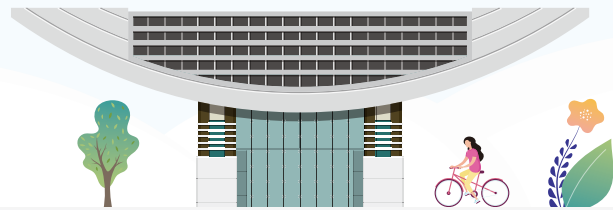
其中一個值得注意的做法是在餐廳內設立獨立的工作區域來執行各種任務，例如清潔、切割和準備、烘焙、烹飪及款待。工作區域的分離及整理大大提升工作場所安全，並有效降低餐廳內混亂及無序的風險。

此外，本集團的內部政策亦制定了具體指引，要求進行定期安全隱患排查以找出潛在的安全黑點。營運部門負責執行安全風險檢查、記錄檢查結果、分析數據及實施適當的糾正措施，而餐廳經理及區域經理應根據特定檢查表檢查工作環境。透過貫徹執行上述工作，本集團旨在營造安全的工作環境，強調其致力於為所有相關僱員維持高安全標準的決心。

本集團採取多項措施傳達其內部政策中概述的原則及規定，從而打造出重視工作場所安全的企業文化。本集團為新入職僱員安排涵蓋標準操作實踐和應急計劃的全面入職培訓，並向其僱員派發健康和 safety 閱讀材料及操作手冊，以鞏固本集團的健康與安全要求及願景。



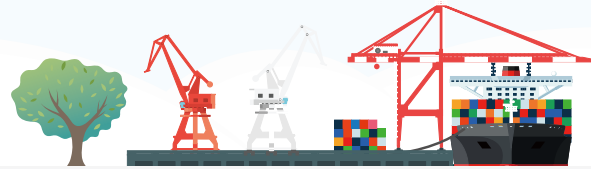
關心僱員



一般餐廳安全政策

1. 應建立「5S — 整理、整頓、清掃、清潔、維持」管理制度，以規範操作慣例，確保餐廳及廚房的安全，且不會對健康構成威脅。
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。同時，僱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，且應妥善放置，並貼上清晰的標籤。
5. 操作烤箱或蒸籠的僱員應穿著適當的工作服、防護手套及圍裙。
6. 所有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放置。
7. 所有工作場所均應設置方便使用的急救箱予僱員。
8. 所有工作場所應保持良好的通風及充足的照明。

關心僱員



緊急情況處理及匯報

本集團已制定緊急報告程序，以確保任何事故均得到及時處理。所有事故須於發生後立即報告給店長，以及營運部及人力資源部的負責人。受傷僱員應由其他僱員陪同就醫。包含事故詳情、後續安排及建議的緊急事故報告必須在事發後24小時內提交予行政及人力資源部，而其他相關證據及文件，如醫生處方、醫療報告及照片等，則應於48小時內上交。所有記錄由行政及人力資源部保存，並在必要時進行審查，以協助審查事故原因，防範類似情況再次發生。

安全績效

於2023財年，本集團共獲報39宗工傷事件，因工傷而損失的工作總天數約為990天。包括2023財年在內的過去三年中，本集團因工亡故的人數為零。為持續改善工作場所健康與安全，本集團致力投入更多資源以提供相關培訓及改善工作環境。同時，本集團將參考國際標準，以制定更全面及穩健的職業健康安全政策及措施。

於回顧年度內，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。有關疫情期間保護僱員的健康及安全，請參閱**應對疫情**章節。

發展及培訓

不論僱員的職位為何，翠華均關注並為其投放大量資源進行培訓。通過將培訓計劃與人才發展及職業規劃相結合，本集團不斷提高僱員的專業知識、技能及積極性，促進企業及個人的雙贏發展。

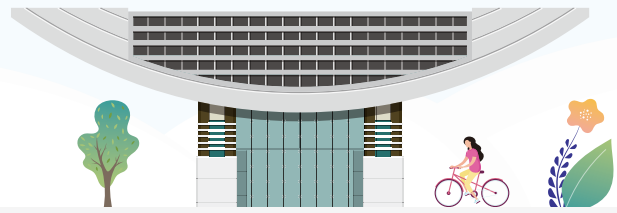
內部培訓

為確保提供優質的餐飲服務，翠華通過多個渠道舉辦一系列的內部培訓，涵蓋職業安全、管理、反貪污及餐桌服務等。本集團亦密切監察營運情況並更新其在職培訓手冊以切合實際需要。此外，本集團確保所有新入職僱員均接受全面的入職培訓，內容涵蓋公司歷史、企業管治架構、企業文化、業務流程及管理制度等重要方面。對於經驗豐富的在職僱員，本集團則為他們提供專業導向的培訓課程，包括營養、消防安全及急救等主題，以滿足集團的業務要求及僱員的期望。本集團致力於通過執行精心設計的培訓計劃，培養一支技術精湛、高效、且具備多元化專業知識的團隊。





關心僱員



發展及培訓(續)

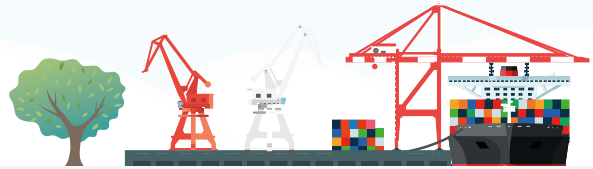
外部培訓

本集團積極鼓勵僱員參加外部培訓及專業資格考試，以擴闊彼等的視野並裝備合適的技能。取決於本集團管理層批准及人力資源部安排，本集團提供的外部培訓機會包括由專業機構舉辦的短期課程、高級管理人員海外視察、各類學術培訓項目等。若僱員通過職業資格考試並順利取得職業資格證書，將可向本集團報銷費用。與此同時，本集團亦經常邀請外部機構及專家為僱員提供相關培訓。

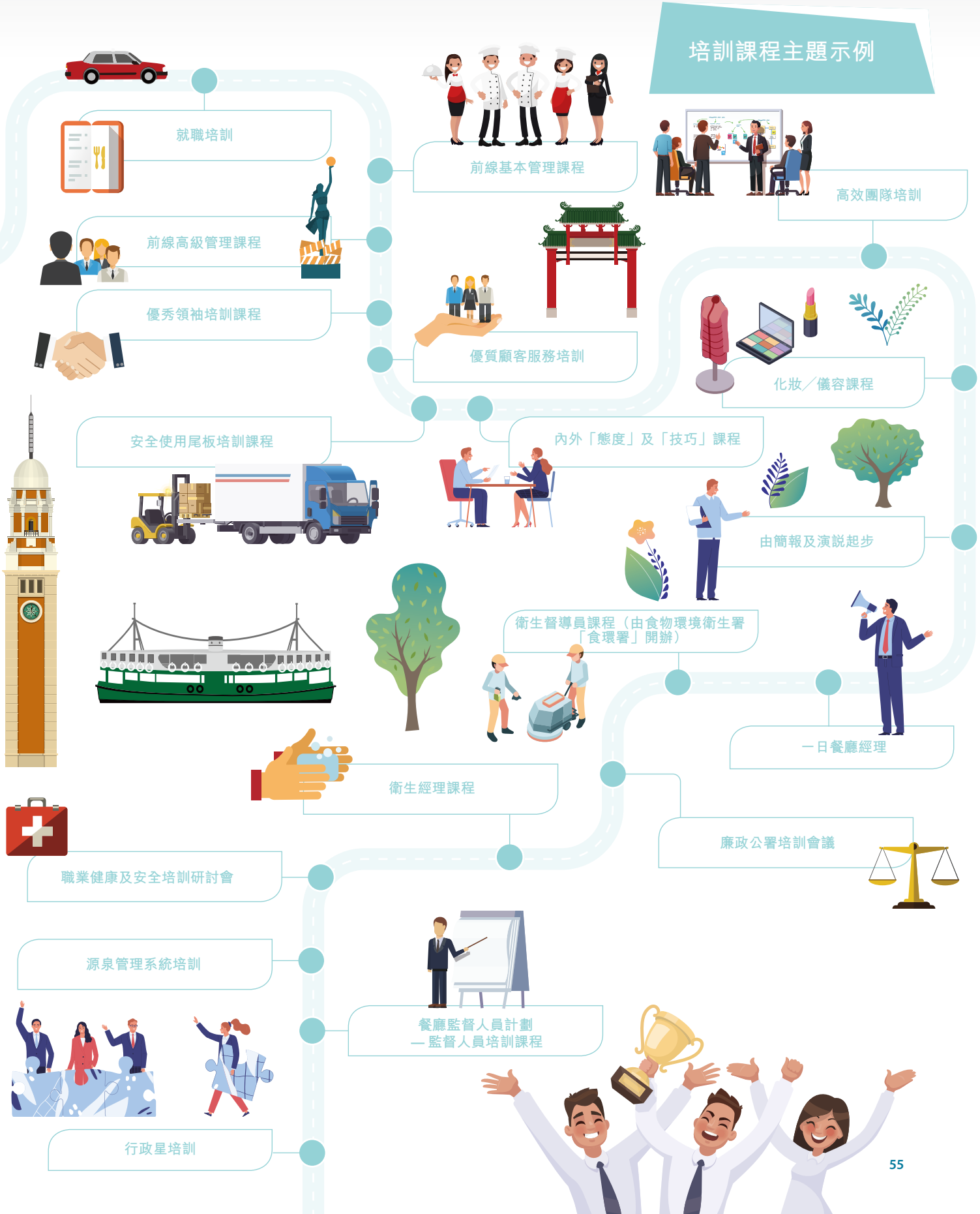
培訓的重要性

- 確保所有僱員都遵循翠華的核心價值
- 保證食品質量和餐廳的衛生條件，特別是在疫情期間，以保障所有人
- 提升僱員整體能力及績效，以帶來更好的顧客體驗
- 展示翠華的業務目標和環保目標，以促進僱員的生產力和進步
- 透過向僱員傳播企業文化及通過培訓明確職責，以維持管理層與員工之間的良好溝通
- 通過多元化的培訓吸引及挽留人才

關心僱員

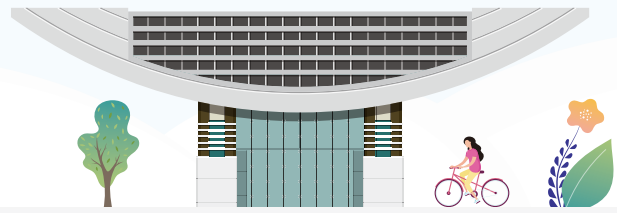


培訓課程主題示例





關心僱員



本集團採用專門的培訓管理系統來追蹤培訓細節及出勤情況，該系統會儲存培訓類別、課程名稱、負責機構、日期、出勤率、培訓時數等資訊，並記錄任何特殊事件或僱員缺勤，以供日後檢查。為提供有效的培訓，本集團指派專責小組負責安排及監察培訓課程。



培訓績效

於2023財年，翠華約20%的僱員合共接受約4,304小時的培訓。其中，本集團在中國內地、澳門及新加坡的僱員分別接受了4,135小時、40小時及129小時的培訓。鑑於過去數年疫情的特殊情況，本集團亦為企業內的所有僱員安排了有關衛生意識的額外培訓計劃。更多有關受訓僱員的分佈和受訓時間的詳情，請參閱附錄一 績效表中的表3及表4。

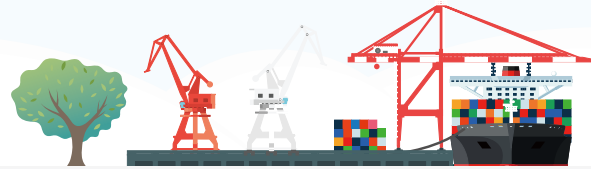
勞工準則

翠華在其營運中保持謹慎且高度尊重所有僱員的人權，於2023財年遵守《僱傭條例》(香港法例第57章)、《中華人民共和國勞動法》、及其營運所在地的其他相關勞工法律法規。

為打擊與童工、未成年工人和強迫勞動有關的非法僱傭，人力資源部負責監督並確保公司的政策及慣例符合最新的法律法規。根據內部指引，本集團人力資源部要求所有求職者提供有效身份證明文件，以在確定聘用前確保其合法受僱資格。一旦本集團發現任何不符合相關勞工法律、法規或標準的情況，我們將立即終止相關勞動合同，並根據本集團內部規定對負責招聘的僱員進行紀律處分。

於2023財年，本集團遵守對其有重大影響的防止童工或強制勞工相關法律及規例。

關心僱員



反貪污

翠華對其於反貪污方面的成就感到自豪，並相信誠信經營可為集團帶來聲譽及風險管理方面的長遠利益。為此，本集團嚴格要求其僱員遵守當地及其他適用法規，包括《嚴格要求其僱員遵守當地及其他適用法規》及《防止賄賂條例》(香港法例第201章)，並根據「僱員手冊」中明確規定的行為準則維護商業道德及職業操守。

本集團強烈反對賄賂及貪污腐敗，同時在其所有業務營運中重點關注職業操守、公平及誠信。此外，本集團非常重視僱員的道德及誠信，並期望他們有紀律及道德地履行職責。為防止任何形式的不當行為，本集團已制定並在「僱員手冊」中明確陳述一套全面的反貪污政策，嚴格禁止僱員提供或接受來自顧客或供應商的不當利益。例如，本集團制定了「處理『利是』指引」以防止不當行為。

本集團要求僱員避免個人利益與本集團利益發生衝突。如果利益衝突無法避免，僱員必須及時向本集團申報。本集團對其內部的貪污、勒索和洗黑錢行為採取零容忍態度，包括挪用公司財產和機密數據、偽造賬目和文書等。

本集團鼓勵所有僱員對任何可能侵犯本集團利益的潛在不當行為或瀆職行為提出疑慮。舉報人可以通過口頭或書面形式向本集團審核委員會舉報任何涉嫌不當行為，並提供完整細節及支持證據。本集團的審核委員會將對任何涉嫌或違法的行為進行調查，以保障本集團的利益。本集團已建立有效的申訴機制，以保護舉報人免受不公平的解僱或傷害。如本集團懷疑任何涉嫌犯罪行為，被定罪的僱員將被開除，而管理層將於其認為必要時向相關監管機構或執法機關報告。

本集團致力於自上而下灌輸誠信的原則。為加強反貪污慣例並強調道德商業行為的重要性，本集團定期為其僱員舉辦相關培訓及分享案例研究。與此同時，為向新入職僱員灌輸本集團堅定的誠信承諾，新入職僱員的全面的入職培訓已涵蓋反貪污等道德行為培訓。於2023財年，本集團為香港業務的35名管理人員及15名普通僱員安排了4小時的反貪污培訓。此外，執行董事及大部分高級管理人員於2022年11月參加了香港廉政公署舉辦的董事道德操守培訓。

本集團人力資源部負責上述政策的實施，同時由區域行政總裁負責監督政策的有效性。鑑於本集團反貪污政策的有效執行，於回顧年度內並無任何就本集團或其董事及僱員有關貪污行為的已結案訴訟案件。此外，本集團年內已遵守對其有重大影響的賄賂、敲詐勒索、欺詐、洗黑錢相關法律法規。

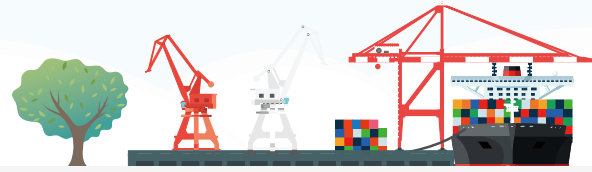
關心 顧客



翠華的座右銘是為顧客提供安全優質的食品，同時不斷提高服務質素。作為一家業務廣泛的著名餐飲公司，本集團致力於利用其豐富的經驗，為所有年齡及文化的人們提供安全、實惠及優質的產品。

考慮到顧客的滿意度對公司的長遠發展十分關鍵，本集團一直非常重視顧客的反饋。本集團重視與顧客透明、公開及雙向的對話，並相信以反饋為導向的方針對鞏固其領先地位及維持在餐飲業的其競爭力起著重要作用。

關心顧客



積極創新以緊貼顧客口味

翠華積極聆聽顧客的意見，致力改進及創造更好的菜式，迎合顧客的喜好。近年來，本公司專注於烹飪創新，致力於提供更全面的烹飪風格，吸引具不同口味及文化的食客。因此，「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「錫蘭」和「揚食屋」相繼推出，提供「茶餐廳」風格以外的美食。這些嶄新的餐廳散發著青春、時尚及創新的氣息，代表著本集團全體僱員的才智、智慧及努力。

堅信號上海生煎皇

「堅信號上海生煎皇」自2019年初加盟以來，一直致力於為顧客提供上海包點及各式麵點。本集團明白到理解及滿足顧客要求的重要性，故利用Facebook等社交網絡平台與顧客互動。為應對日益增長的素食需求，本集團推出以素食豬肉「新豬肉(Omnipork)」為特色的新菜式，在迎合素食者的飲食要求的同時，為其他顧客提供更多選擇。這舉措展示了本集團回應顧客喜好及保持多樣化菜單的承諾。



廿一堂

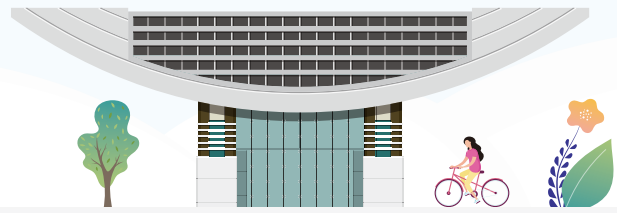
鑑於大眾對日本料理及快餐的喜好越來越高，「廿一堂」旨在為顧客帶來非凡的體驗。

- 入口處擺放多個自助櫃位，全店採用鮮黃色調，為顧客營造年輕活潑的氣氛；
- 即叫即製的日式蓋飯採用上乘食材，確保食品質素之餘，亦保留食物原味；及
- 店內推行「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式料理。





關心顧客



錫蘭

「錫蘭」是2021年推出的新品牌，為顧客提供地道茶餐廳美食，包括港式下午茶套餐及鐵板晚餐。餐廳設有內部烘焙坊，提供各種新鮮及地道麵包，而港式菠蘿油是「錫蘭」的招牌菜之一。



Homurice (揚食屋)

「揚食屋」是一家專營日式蛋包飯的餐廳，選用優質日本雞蛋及大米作為原材料，為尊貴的顧客提供最好的美食。同時，另一主打系列「揚食」—即炸物，以外脆內軟的特點，展現融合了西餐及和食的地道風味，令人回味無窮。

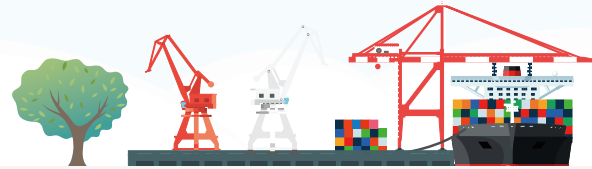


From Seed to Wish

From Seed to Wish是2021年開業的新品牌，致力提供非凡的用餐體驗。餐廳的設計以白色為主色調，簡約而不失現代感，營造出放鬆時尚的氛圍。此外，餐廳融入了自然元素，例如，餐廳四周及戶外區域均擺放了小植物。為了迎合不同人的口味，餐廳提供的食品及飲料種類繁多，包括沙拉、意粉、酵母吐司、燴飯、甜品及咖啡。



關心顧客



以創新思維實現多元化服務

電子會員系統

自2020年初，翠華與Storellet應用程式合作，推出全新電子會員系統，並透過此會員系統以更靈活的方式與顧客互動，同時推廣其餐廳及提供包括會員折扣的最新消息。

本集團旨在通過實施創新的會員系統，與其忠實顧客建立更牢固及持久的關係。會員平台具有多種功能，包括增加與利益相關者的溝通，提高公司在市場上的競爭優勢，以及通過讓顧客積累可兌換禮品和現金券的積分，來提升消費體驗。通過這個系統，本集團與顧客建立了聯繫，為其服務帶來了新鮮感，從而留住並吸引顧客。

先進的下單及付款方式

疫情的影響及科技的進步使無線支付普及，電子支付成為主要支付方式。為緊貼顧客需求，翠華在其餐廳引入了各種電子支付平台，包括支付寶、Apple Pay、Android Pay及微信支付。

同時，本集團正提升其手機點餐應用程式，顧客可通過該應用程式在餐廳使用二維碼在線點餐及支付。本集團致力迎合現代社會快速的生活方式，強調效率和方便，以佔領更廣闊的市場。

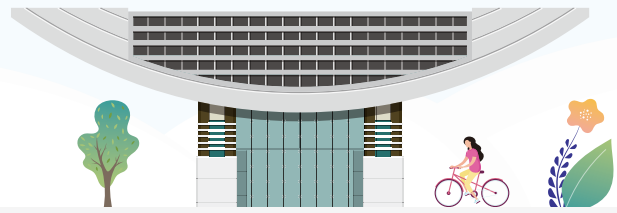
擴展外送覆蓋範圍

為向顧客提供高效且方便的外賣服務體驗，以及將其業務延伸至翠華實體餐廳不易到達的地區，本集團與多個外賣平台合作，以保證其食品通過快速可靠的送餐服務送至顧客門前，同時確保食品質量及用餐滿意度。此外，顧客亦可以使用智能手機，輕鬆下單並追蹤他們的外賣。

此外，了解到疫情相關的限制使網上下單興起，本集團開發並推出了自家的「快翠送」網站，以滿足日益增長的網上下單，並展示本集團應對不斷變化的顧客需求的能力。



關心顧客

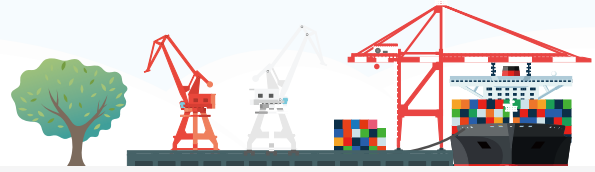


顧客的反饋

透過「二維碼顧客計劃」，顧客只需掃描二維碼，即可及時提供包括讚美及投訴的反饋。本集團鼓勵顧客就食品品質、服務員服務態度及用餐環境等方面提出建議及意見，以便了解顧客的期望及食品和服務的不足之處，從而調整營運方式。本集團精心設計在線問卷調查，旨在引導顧客按步填寫。考慮到社交媒體及食品評論網站的受歡迎程度，本集團亦特別關注這些平台上的評論。除了電子方式，顧客還可以通過意見卡，就食品及服務發表意見。本集團為妥善高效地處理顧客的反饋，每月均對從各分店收集到的意見進行分析。

於2023財年，本集團接獲的反饋以正面評價為主。為聽取有意義的意見並通過實際的整改措施提升整體績效，本集團已制定「顧客建議和跟進報告」。具體而言，報告須詳細說明相關事件的來龍去脈，提出改善計劃，記錄跟進措施／培訓的證據，記載顧客收到翠華反饋的反應，並納入來自營運主管對相關事件的管理進度報告。

關心顧客



顧客反饋

翠華的品質及價格符合我們的預期及預算。此外，餐廳的衛生情況非常出色，份量也很合適，而輔助的機械人很有趣創新。



顧客A

我強烈推薦這個地方，位置方便，食物很棒，而牛油多士令我著迷。此外，飲料比我預期大份得多。服務很好，即使我們使用團購餐卷，上菜速度也沒有減慢。



顧客B

翠華餐廳的位置很好，座位也很舒適。餐廳採用自助點餐，服務態度良好。三明治配薯條很好吃，而菠蘿油也酥脆可口。



顧客C

珍珠奶蓋吐司令我驚喜，非常美味，我強烈推薦給大家。雖然當天顧客很多，但工作人員態度良好，願意盡快滿足我們的需求。翠華絕對是我以後會經常光顧的餐廳。



顧客D

顧客E

翠華的招牌奶茶是有史以來最正的茶餐廳奶茶，它光滑且帶有濃郁的茶味。叉燒飯是另一道讓我讚嘆的招牌菜，煙熏叉燒與特製醬油及滑蛋的組合非常棒。此外，工作人員還主動為我們提供了嬰兒椅及電話架。翠華以美味的食物及周到的服務給我留下了深刻的印象。



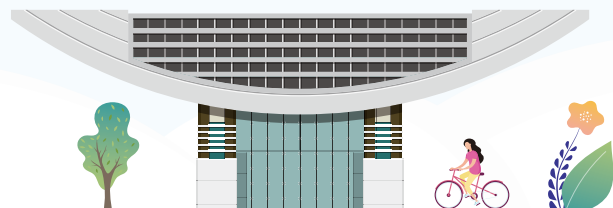
翠華是最好的港式餐廳之一，提供出色的服務及優質的食物。



顧客F



關心顧客



顧客投訴處理

儘管翠華努力提供優質的食品和服務，但我們明白總有改進的空間。因此，本集團制定了內部政策及指引，以標準化方式處理投訴。如接獲投訴，本集團將清楚記錄相應餐廳及涉案僱員，而餐廳經理需於事件記錄後五天內把投訴報告提交予營運部及市場部，以回覆顧客。同時，餐廳經理將制定具體改善計劃，而營運經理則在有需要時採取跟進行動。

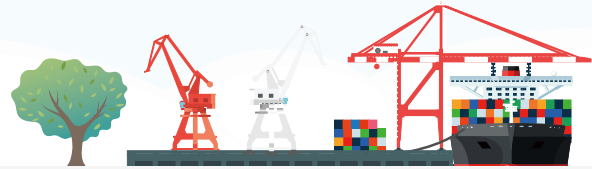
於2023財年，本集團接獲少於10宗來自餐廳營運的投訴，主要與服務質素、外賣食品或包裝有關。根據上述措施，本集團認真對待投訴，回覆率及解決率均達到100%。於回顧年度內，本集團並未收到未對其品牌、業務和經營產生重大影響的投訴。

重視食品安全

於2023財年，本集團嚴格遵守《食物安全條例》(香港法例第612章)等適用法律法規，並據此實施全面的安全政策，以管理中央廚房及所有餐廳。

作為餐飲供應商，食品質素及衛生標準是本集團的發展支柱，保持高質素及安全的食品對吸引和留住顧客非常重要。因此，本集團建立了嚴格的安全管理體系，規範食品的處理及烹調程序，旨在為顧客提供有品質保證的美味佳餚。此外，本集團已申請及取得多項牌照，以證明其食品安全方面的表現，包括但不限於食物環境衛生署(食環署)頒發的「普通食肆牌照」及「食物製造廠牌照」。

關心顧客



食品安全管理原則

食品安全

- **安全食品**
- **良心製造**
- **持續改進**
- **優化服務**

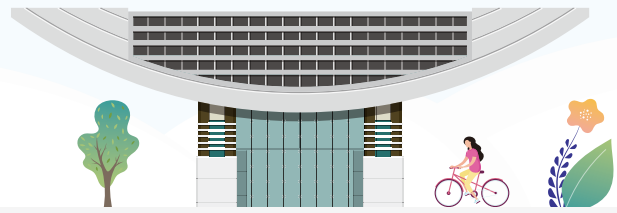


翠華
Tsun Wan

秉承「良心製造」的核心原則，每一位僱員都積極確保食品安全，期望履行本集團為顧客提供健康安全的用餐體驗的企業責任。翠華通過不斷提升及科學改善其產品及服務質素，同時完善其企業質量管理體系，致力於規範所有餐廳及中央廚房的管理方針，同時為業務發展帶來更多創新元素。



關心顧客



本集團在企業食品安全管理原則框架下重視以下四個範疇。於回顧年度內，我們制定了具體的食品
安全目標，並定期進行內部審查，監控進展情況並確保合規。

四大範疇

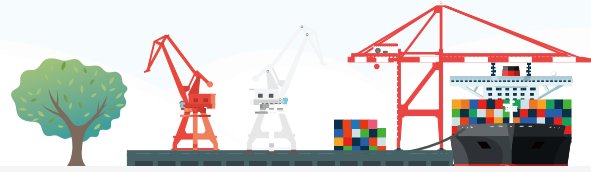
- 1 製成品、工作環境及包裝材料的微生物
測試合格率
- 2 嚴重食品安全事件數量
- 3 投訴和產品召回的數量
- 4 因生產失誤或配料問題而丟棄的食品
數量

四大目標

- 1 每半年合格率达95%以上
- 2 每年少於或等於1宗
- 3 少於每月產量0.2%
- 4 少於月產量的0.5%



關心顧客



質量管理方針

翠華遵循ISO 22000:2018的要求，建立、實施並不斷改進其涵蓋原材料採購、儲存、生產及交付各個過程的食品安全管理體系。品管部、廠務部及生產部須遵守並透徹理解此體系，包括對本集團的產品、生產流程、設備及相關食品安全標準有深入了解。

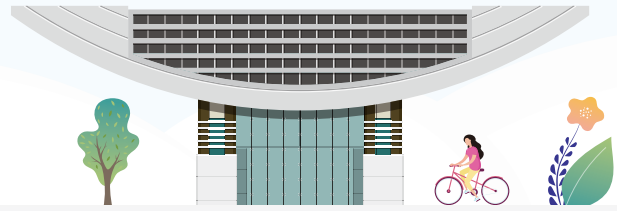
同時，本集團相信與價值鏈中的外部各方保持穩固溝通，有助有效及順利執行食品安全相關政策。具體而言，食品安全團隊負責與外部利益相關者溝通，包括供應商、顧客、相關政府部門及其他機構，所討論的主題應至少包括以下內容。

供應商	有關原材料、包裝材料及可能與食品接觸的材料的質量及安全資訊
顧客	產品資料(包括使用說明、儲藏要求及到期日)、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	更新後的食品安全管理體系對其他機構(如核證機構)所造成或可能造成的影響

為改善食品安全管理及提高其有效性，本集團通過會議、研討會、書面文件、培訓、記錄、內部評估及審計等方式進行內部溝通。



關心顧客



餐廳：

翠華旗下所有餐廳於2023財年嚴格遵守本集團食品安全管理的基本原則，並實施以下常規，以確保為顧客提供優質安全的菜餚。

制定標準

- 根據香港政府的食物安全中心出版的食物安全手冊制定食品安全標準指南
- 遵循餐廳衛生標準
- 優化生產部制定的營運管理手冊

僱員衛生培訓

- 通過課程、研討會及知識分享活動為僱員提供內部及外部培訓

實踐審核

- 餐廳經理根據清單於每天開店前進行自我查核，並記錄結果
- 翠華集團內部各餐廳經理互相審核
- 食環署進行的外部檢查

記錄及回顧審查

- 記錄及報告所發生的事件，並採取糾正措施
- 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，故此於2023財年非常重視中央廚房的管理。所有中央廚房已實施全面的食品安全管理體系，力求在生產的每一個環節不斷提高食品質素及衛生水平。

為了有效監控供應商的產品質素及服務，需接受評估的供應商(提供高使用率/高風險產品或曾收到食品安全投訴的供應商)將受到ISO 22000:2018食品安全管理體系以及本集團採購部門的嚴格監管及控制。本集團根據國家、行業、本地及本集團的標準，對所有進廠原材料進行徹底檢驗，亦制定了收貨標準，列出了每種材料的規格及質量要求，拒絕並退還不符合標準的材料予供應商。



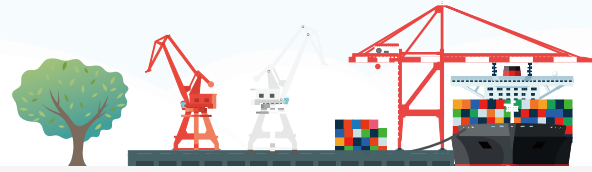
設備創新

本集團專注烹飪設備的升級與創新。具體而言，本集團通過在中央廚房採購安裝最先進的設備，致力於降低大規模生產的食品安全風險。例如，中央廚房採用食品行業中廣泛採用的空氣冷卻裝置，以有效消除食品因長時間暴露於常溫的外界環境而導致變質或污染的風險。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)。



採購管理

關心顧客



不合格產品的控制和召回程序

翠華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的嚴格預期。如果發現任何不合格產品，本集團將根據內部政策採取措施，包括糾正和預防措施管理計劃、不合格產品管理計劃及產品追蹤和召回計劃。

當本集團檢測到其產品不安全及有害，並可能威脅消費者的健康與安全時，將及時通知相關方採取適當行動，以避免及減少負面影響。如中央廚房接獲餐廳的產品召回通知，運輸部應於當天內安排召回問題產品，並將所有召回產品封存，交由品管部作進一步處理。倉儲部負責檢查同批次產品的分佈情況，並展開其他受影響餐廳的召回安排。同時，品管部整合召回數量，將召回產品加蓋「待檢驗」封條，並放在指定地點，然後及時調查事件原因，並完成調查報告，連同召回原因、範圍、處理結果等文書檔案提交至最高管理層。

於2023財年，本集團並未因安全和健康原因召回任何產品。

廣告及標籤

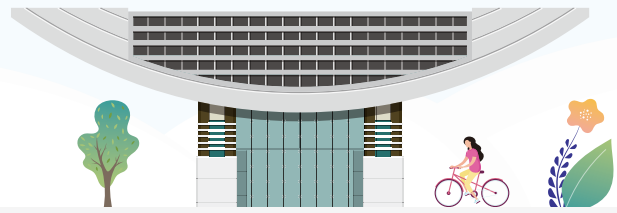
社會越來越主張並敦促餐飲業有關營銷及廣告實踐的法規。翠華作為香港著名的連鎖餐廳，意識到其向大眾就食品及服務提供公正資訊的責任，以促進健康的食品選擇及飲食習慣。

因此，本集團確保其廣告及營銷實踐遵守適用法律法規，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》，禁止不公平的貿易行為，例如虛假描述、誤導性遺漏、誘餌廣告及不當接受付款。本集團的銷售及營銷部負責向顧客提供遵守當地相關法律法規，並符合道德規範的準確產品描述及資訊。本集團嚴禁在營銷材料中進行虛假陳述或誇大描述。

同時，本集團強調負責任的標籤實踐，希望為消費者提供清楚準確的食品資訊。本集團的所有預包裝食品均遵守合《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》(香港法例第132W章)，完整清晰地顯示有關產品的實用資訊，包括其營養資料及過敏原物質。



關心顧客



顧客私隱

翠華強調資料私隱及機密性。鑑於業務性質，本集團的營運涉及大量顧客機密及私人資料，故本集團非常重視顧客的私隱，並遵守《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)及其他有關顧客資料的地方法規，以保障顧客的權益。

「僱員手冊」所載的《保障資料原則註釋》規定所有收集的個人資料僅用於顧客授權的用途。本集團視顧客姓名、就餐時間、聯絡電話及於網上問卷和餐廳調查所得的意見為機密資料，只會用於提升內部餐飲及服務。此外，本集團嚴禁在未經顧客授權的情況下向第三方提供其資訊，並把所有收集到的個人數據保密處理、安全保存並僅容許指定人員查閱。

資訊科技部負責根據《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，防止未經授權使用、輸出及複製數據。透過人力資源部持續執行及監控，本集團對相關法律事宜保持警覺，並在必要時更新其內部政策，以避免違反有關數據安全的監管要求。

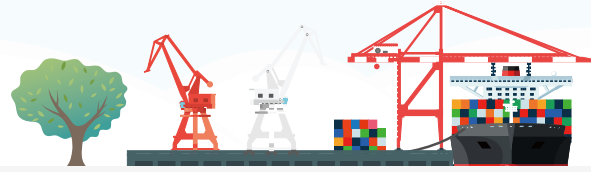
於2023財年，本集團並未收到任何有關侵犯顧客隱私的重大投訴。

知識產權

翠華重視其知識產權，並相信它們對本集團的長期繁榮至關重要。本集團目前以其核心品牌「翠華」及其他品牌，包括「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「揚食屋」、「至尊到會」、「錫蘭」、「川辣堂」、「From Seed to Wish」等經營餐廳。本集團已採取積極措施保護其商標及其他知識產權，例如進行必要的備案或註冊，並聘請法律顧問就知識產權合法註冊及更新的相關事宜提供諮詢。此外，本集團已成立專業團隊，定期調查及檢討翠華的商業行為，以確保其沒有違反其經營或計劃經營所在地的任何知識產權法規。

本集團的知識產權主要包括資訊管理系統、商標、專有技術及食品秘方。為向僱員強調維護公司知識產權的重要性，本集團在「僱員手冊」中制定了一套內部管理規則。

關心顧客



考慮到食品秘方是餐飲業最重要的資產之一，本集團的中央廚房實行嚴格有效的管理制度，規定只有少數僱員能在「有需要知道」原則下得知機密食品資訊。此外，僱傭合同及「僱員手冊」明確規定了處理機密資料的正確程序，並為僱員提供了詳細指引。例如，該指引清楚列明可能侵犯本集團知識產權的行為，並說明了維護公司合法權益的即時步驟。

於報告年度內，本集團並無發現任何第三方侵犯其商標的情況，並全面遵守相關法律法規，包括《商標條例》(香港法例第559章)及《版權條例》(香港法例第528章)。

於2023財年，就其產品及服務，本集團遵守對其有重大影響的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜相關法律法規。

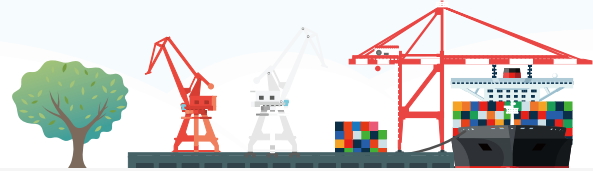
關心 社區



翠華作為知名餐飲企業，致力提升社區生活質素以履行企業責任，而本集團的重點是提升社區的福祉，並促進公正轉型至可持續未來。因此，本集團通過與弱勢群體接觸、在困難時期提供支援及提高環保意識，積極改善大眾生活及賦能社區。

由於政府實施的社交距離措施及疫情防控措施，本集團在2023財年的慈善活動參與受到限制。然而，本集團為大眾建立更美好生活環境的決心從未停止。隨著世界逐漸回復正常，本集團將繼續支援社區，並尋找合適的機會作出有意義的貢獻。

關心社區



扶持弱勢社群

多年來，翠華一直非常重視對慈善機構及社區的貢獻。本集團積極參與不同的慈善計劃，包括食物捐贈及籌款活動，以提高人們的生活水平。作為一家具有社會責任感的企業，本集團促進僱員參與社會公益活動，鼓勵僱員通過社區服務回饋社會。例如，本集團提倡全體僱員參與「傷健共融」活動，建設包容、尊重及平等的社會。

同時，本集團近年亦舉辦多項有意義的長者關懷活動。活動期間，本集團的義工與長者互動並贈送精美的食物禮品，為長者帶來歡樂。於近年的中秋佳節，本集團的代表對獨居老人進行家訪，並向慈善機構及老人中心捐贈月餅，在佳節期間為社會弱勢群體傳遞愛心及關懷。於2023財年，本集團向東涌區的長者捐贈了100盒月餅，更送出了超過200盒月餅予慈鳳長者鄰舍中心及安心居，讓長者感到溫暖及不孤單。



在疫情期間提供支援

翠華考慮到其能力，善用其資源於艱難時刻提供援助，力求早日重振社會。於2021年6月，在中國內地疫情嚴重之際，本集團的區域分公司迅速行動，向守護大眾健康而努力不懈的前線醫護人員捐贈了超過1,000份免費餐飲以示支持。鑑於2022年底香港再次爆發疫情，為了支援前線清潔工人並感謝他們的付出，本集團向他們免費贈送了月餅。此外，本集團亦聯同救世軍為獨居長者派送食物及生活用品禮包。



推廣環保意識

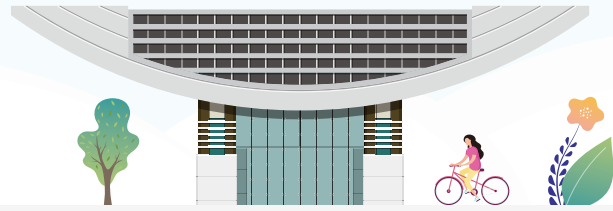
翠華相信自然資源是有限的，並視環境與發展同等重要。因此，本集團積極向僱員宣傳環保的生活方式，旨在為所有顧客創造更美好的世界。

本集團採用可持續的做法，減少向顧客提供不必要的材料。例如，餐廳只會為顧客提供一張紙巾，並只會在顧客要求時提供更多。此外，服務員在適當的時候會建議顧客減少餐點份量，盡量減少食物浪費。本集團亦透過張貼海報，致力教育及鼓勵顧客減少使用塑料製品，並致力在旗下餐廳推行「走飲管」政策，彰顯本集團保護環境的決心。

在這些措施的實施初期，本集團遇到不習慣的顧客抵觸。然而，本集團憑藉堅定不移的毅力及耐心的解釋，最終讓顧客得以理解及接受。



關心社區



改變理論

實現提升社會生活質素的使命，履行企業責任



社會責任目標

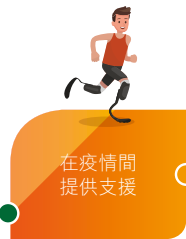


扶持弱勢群體

於中秋節向竹園區神召會慈鳳長者鄰舍中心、循道衛理楊震社會服務處愛民長者鄰舍中心、救世軍油麻地長者地區中心、浸信會愛羣社會服務陳德生紀念長者鄰舍中心、柏齡護理院等慈善組織及長者中心派發月餅。

支持由香港政府懲教署及香港大學犯罪學中心合辦的「助更生.展所長」更生人士就業計劃。

中秋佳節家訪獨居長者，於喜慶時刻分享關愛。



在疫情間提供支援

在疫情的艱難時刻，向前線醫護人員捐贈及運送免費餐飲並提供折扣，以示支持。

參與由香港公益金舉辦的「港島、九龍區百萬行」，為「家庭及兒童福利服務」籌款。

免費贈送月餅支援前線清潔工人。

與救世軍合作，為獨居長者派發食物和生活用品禮包。



推廣環保意識

減少使用飲管，鼓勵選擇少份量，設計素食菜餚（如採用植物製豬肉 (Omnipork)），以促進環保實踐，提高大眾的環保意識。

支持及贊助由世界綠色組織舉行的地球「敢」動日活動，宣揚多步行及減少短途出行時使用交通工具，以實踐低碳生活、釋放工作壓力、減少碳排放量及減緩全球暖化。

提倡「自助取水處」而不會主動為顧客提供飲用水，並只派發一張紙巾予顧客，以鼓勵節約資源。



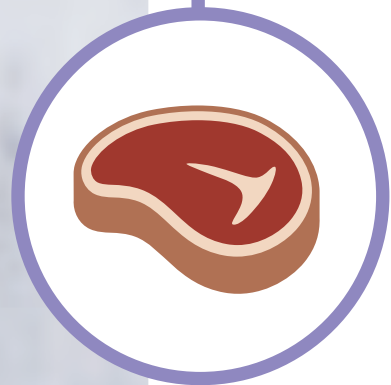
預期影響



建設及重建健康環境、穩健經濟，社區居民福祉，旨在系統地思考，靈活地運作，力求進步，量入為出，培養合作精神，擁抱多樣性，確保平等共融，激發領導能力，並按可持續方式發展。

*更多翠華過往參與的企業及社會活動詳情載於 http://www.tsuiwah.com/about-tsui-wah/responsibility/public_charities/

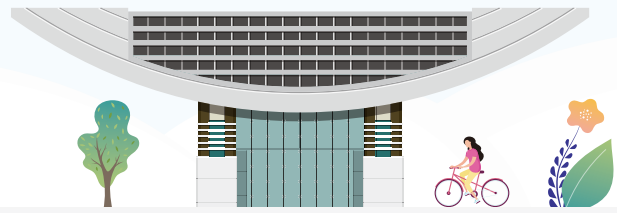
關心 供應商



作為一家餐廳網絡廣泛的餐飲公司，翠華深知安全可靠的優質食材供應相當重要。隨著顧客對負責任採購的期望不斷提高，本公司致力於確保其供應鏈履行道德及負責任的做法。本集團亦通過透明的採購程序、持續的資訊交流及供應商評估，積極應對其供應鏈中的環境及社會挑戰。通過實施以上措施，本集團旨在消除任何潛在的負面影響，並促進整個供應鏈的可持續性。



關心供應商



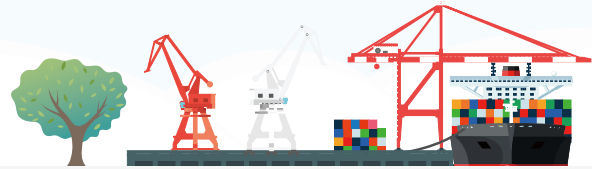
供應商聘用及管理辦法

於2023財年，本集團與530家位於香港的供應商、110家位於中國內地的供應商、60家位於澳門及30家位於新加坡的供應商保持穩定合作。為維護產品的安全及質素，採購部對所有主要供應商嚴格執行供應商聘用和管理辦法。

本集團採用嚴格的準則選擇供應商，包括確保他們持有政府批准的許可證，以及所有銷售商品均遵循正當的進口程序。具體而言，供應商必須完全遵守與食品標籤及衛生相關的最新法規，並須根據要求，向本集團提供其商品的相關衛生證明及化驗結果。

本集團的採購部負責在供應商初次供應食品時進行全面評估，以確保供應商及其材料符合食品安全法規、供應商業務績效及聲譽、衛生要求、可持續性實踐以及企業社會責任履行等方面的相關標準。本集團亦透過不同渠道對現有供應商進行定期評估，例如實地考察供應商辦公室及生產設施。

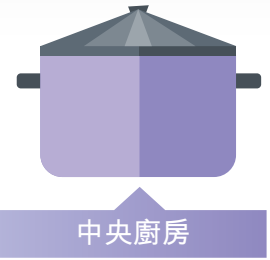
關心供應商



評估和採購

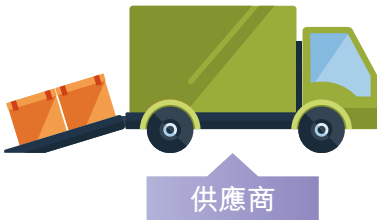
根據其供應商管理程序，本集團的採購部在與供應商正式合作前，對其進行盡職調查（包括商品質量、違規記錄、生產技術及服務質素）。如發現特定候選供應商存在任何環境或社會風險，本集團將不會與其合作，並將其列入黑名單。

就合作中的供應商，本集團會向食品質量不合格的供應商發出警告，並檢查其後續矯正措施的有效性。如發現供應商存在嚴重食品質量安全問題、造假行為或虛報重量及包裝等情況，本集團將記錄有關供應商並列入黑名單。



監測和反饋

本集團透過電話會議、電郵及電話與供應商持續溝通，密切監察及知悉彼等的最新績效及業務變動。通過與供應商建立牢固穩定的關係，本集團能夠及早識別及減輕整個供應鏈的環境及社會風險，促進食品行業的可持續發展。



採購策略

本集團根據供應商績效、過往經驗及綜合評估，建立了「認可供應商名單」，以有效管理其供應商。截至2023年3月31日，名單約有6,700家為本集團位於香港、中國內地、澳門及新加坡的餐廳提供不同產品及服務的供應商。

鑑於與供應商牢固穩定的關係，本集團及時了解供應商的經營狀況及困難，從而能迅速安排緩解措施。於2023財年，本集團在原材料採購方面並無出現任何重大延誤。

本集團的中央廚房負責根據食品安全管理體系(ISO 22000:2018)的要求，監控及評估供應商的產品質素及服務水平。為有效控制進貨質素及規範供應商的交貨要求，採購部統一了進貨規格。鑑於近期全球供應鏈的不穩定性，採購部將後備供應商從3家增加至5家，以確保穩定的貨源供應。



可靠而環保的物流

顧客積極參與

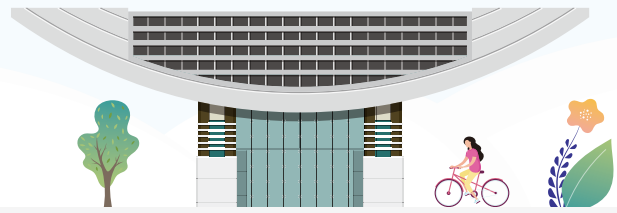
供應美味佳餚

顧客





關心供應商



綠色採購

考慮到可持續發展的重要性，翠華近年更重視並加大力度推行「綠色採購」，並已逐步將環境責任融入其整體供應鏈管理。具體而言，本集團除了考慮價格、質量、功能及可用性等傳統採購因素，更優先考慮對環境影響最小的產品，例如使用較少包裝材料、消耗較少能源及水、向環境排放較少污染物，以及碳含量較低的產品。本集團旨在為可持續發展做出貢獻，降低其價值鏈的污染強度，並鼓勵供應商優化採購及生產流程。

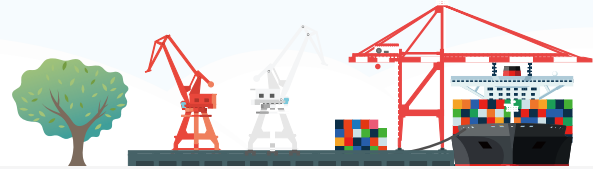
根據本集團的內部「綠色採購」政策，採購部負責在採購決策過程中考慮一系列問題：

- a. 購買該產品是否必要？
- b. 該產品的成分是什麼？
- c. 該產品是如何製作？
- d. 該產品的運輸距離？
- e. 該產品採用哪種運輸方式交付？
- f. 該產品的包裝材料是甚麼，以及包裝的重量？
- g. 如何重複使用及回收副產品（包括包裝材料）？

為盡量減少本集團的環境滋擾，翠華在可行的情況下在其餐廳網絡採用本地供應商。通過遵循「從農場到餐桌」的方針，本公司重點使用來自本地供應商的新鮮食品，以減少食品運送的距離及時間（常稱為食品里程），從而減少相關的溫室氣體排放。

同時，本集團採購環保物料以支持綠色實踐。於2023財年，本集團位於中國內地的餐廳採購了超過80,000個可降解外賣盒及48,000個可降解外賣紙袋，以代替塑料盒及塑料袋，使本集團於回顧年度內減少約2公噸塑料廢物。

關心供應商



於疫情時期加強供應鏈管理

鑑於大眾於疫情期間對健康的關注度上升，翠華在食品質素方面下了更多努力，以減輕顧客的憂慮。為更好地監控其供應鏈並確保有效追蹤，翠華要求所有進貨除了提供產品健康證明及第三方檢驗報告，更須附上供應商商業登記(BR)及公司註冊證明(CI)。

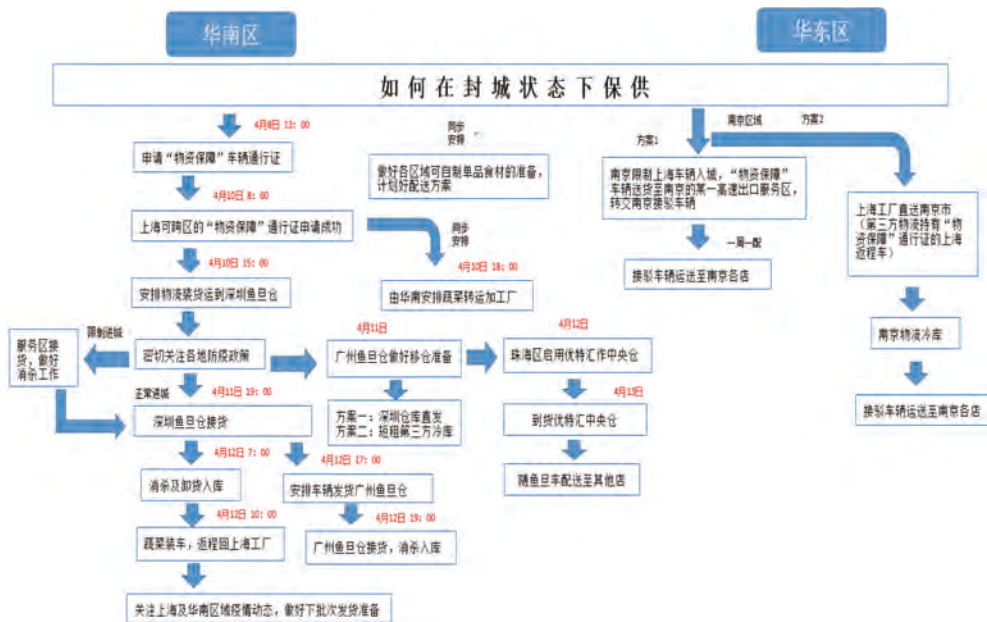
為防止疫情擴散及食品污染，本集團徹底消毒所有進貨後才會開箱。同時，採購部的僱員須全面接種疫苗，並定期進行核酸檢測。

為消除供應鏈斷裂的風險及防止缺貨情況，本集團已與供應商簽訂定量合同，並積極尋找替代材料作替補，以確保穩定的原材料供應，力爭在疫情期間保持優質的服務／產品。

案例分享

鑑於2022年底的疫情高峰期導致感染病例數量大增，封鎖措施因此加強，翠華的供應鏈因工廠停工及邊境封鎖而受到很大影響。

本集團的採購部迅速應變並制定應急計劃，繪制出備用選項及行動計劃，以防止供應鏈中斷，並在突如其來的變化中保持業務連續性。因此，即使供應鏈遭受干擾亦無導致重大業務停頓。

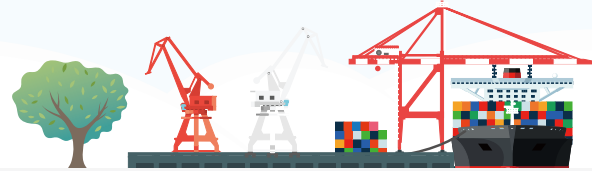


關心 環境



翠華注意到食品系統與地球資源相互依賴，因此致力於帶領及啟發他人保護及恢復有限的自然資源，而從本集團於氣候、自然保護及包裝方面的努力可見，其環境可持續性方針正不斷進步。鑑於中國的生態文明目標、香港的氣候行動計劃及全球碳中和目標，翠華致力於帶來正面影響，為更可持續的未來做出貢獻。

關心環境



排放物

合規

於2023財年，翠華無論在何處營運，均遵守對本集團有重大影響的空氣及溫室氣體排放、向水及土地排放，以及有害及無害廢物生產相關環境法律法規。更多資料請參閱**法例和法規**章節。

鑑於本集團的業務性質，其主要排放來自食品加工及運輸。於2023財年，除了硫氧化物(「SO_x」)、氮氧化物(「NO_x」)、顆粒物(「PM」)及溫室氣體等空氣污染物排放，本集團的行政辦公室、餐廳及中央廚房還產生了廚餘、商業固體廢物及廢水。於回顧年度內，本集團的營運沒有產生或向環境排放任何有害廢物(固體廢物或廢水)。有關本集團於回顧年度內不同類型排放的更多資料請參閱**附錄一 績效表**中的表5。

廢氣排放

在深入研究翠華的環保績效後，本集團確定其主要廢氣排放活動為烹調過程及物流。作為一家餐飲公司，本集團深知高效的廚房抽油煙機及過濾系統的重要性，以確保排放符合地方及國家標準，並減少本集團對環境的滋擾。

烹飪過程：

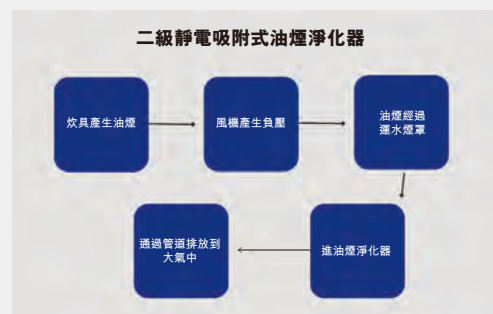
除了通風系統及空氣淨化裝置外，餐廳還安裝了靜電除塵器(EP)過濾廢氣。為了減少燃料燃燒，從而減少空氣污染物排放，本集團亦電氣化其餐廳及中央廚房的食品處理過程。

堅信號上海生煎皇(香港)

本集團透過將餐廳所有抽油煙機連接通風系統以及加裝靜電除塵器，有效減少了空氣污染，當中空氣污染物去除率高達90%。同時，本集團安排專業清潔人員及維修人員定期檢查及清潔，確保所有相關設備平穩高效運作。

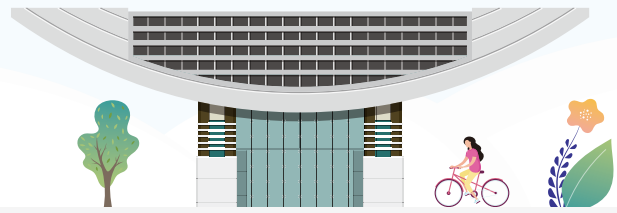
翠華(中國內地)

本集團在餐廳及中央廚房安裝二級式靜電吸附型油煙淨化器，確保廢氣符合國家及地方排放標準(GB 18483-2001及DB 31844-2014)。上海工廠更採用靜電吸附進一步淨化廢氣，減少空氣污染。此外，本集團採用具有物聯網傳感技術及GPRS無線通信技術的排放監控及檢測系統，以監測本集團的排放。該系統提供實時排放數據、淨化器效率及超限警告，以實現更好的管理。為驗證其排放質量，本集團聘請第三方進行取樣和測試。





關心環境



排放物 (續)

物流：

為有效管理運輸過程中產生的空氣污染物，翠華實施了嚴格的政策，規範正確商業用車。為了減少所有地區的化石燃料消耗，本集團制定了多項內部政策，包括對商業營運車輛的規定，以及以環保能源替代柴油作車輛燃料，旨在減少空氣污染，並在公司整個營運中推廣更可持續的交通方式。

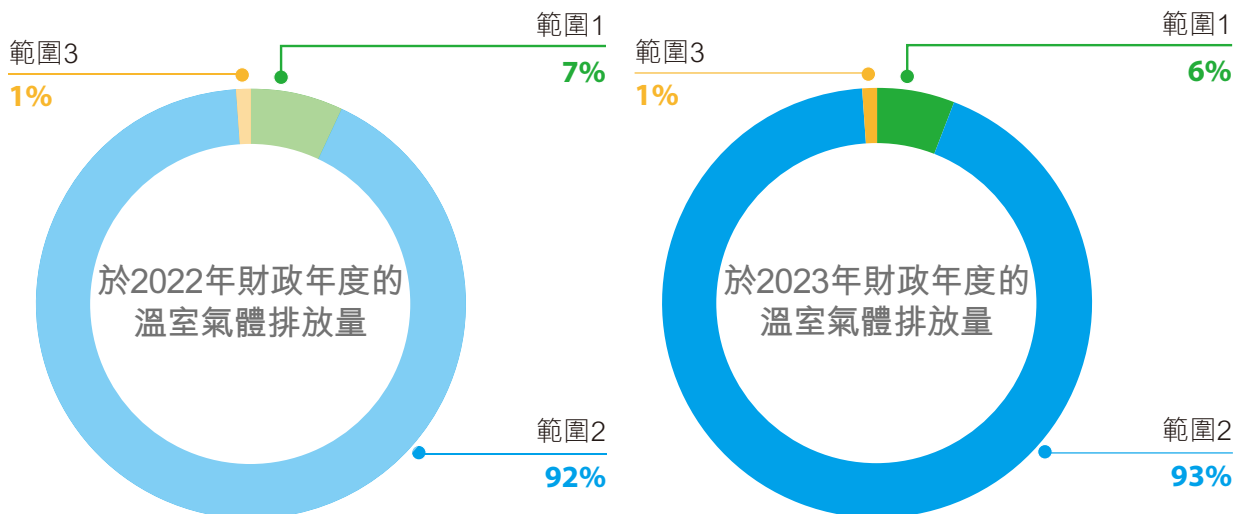
中央廚房(香港)

為減少廢氣排放，本集團優先選用環保貨車進行運輸。這些貨車的引擎不僅符合廢氣排放及噪音標準，還安裝了柴油微粒過濾器(DPF)，進一步限制顆粒物排放，最大程度地減少環境影響。

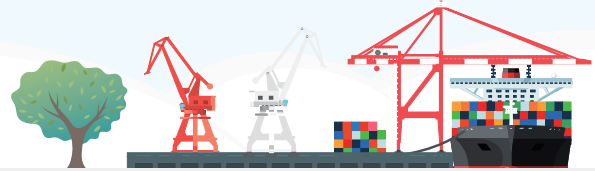
溫室氣體排放

香港致力於2050年實現碳中和，而中國則希望在2060年實現同樣的目標。由於這目標並不容易，社會上每個人都必須減少自己的碳足跡，齊心協力作出貢獻。

作為餐飲業的領先企業之一，翠華致力於通過明智地使用燃料，將其溫室氣體排放與其業務增長脫鉤。於2023財年，本集團的溫室氣體排放總量為18,529噸二氧化碳當量，排放密度為21.9噸二氧化碳當量／百萬港元。溫室氣體的排放概況與往年相似，當中範圍二(間接能源排放)為本集團主要的年度溫室氣體排放，約佔溫室氣體排放總量的93%。鑑於減少溫室氣體排放的迫切需要，本集團的中央廚房、辦公室和餐廳於回顧年度內均採取了有效行動，並探索可行的方法來提高營運的能源效率。

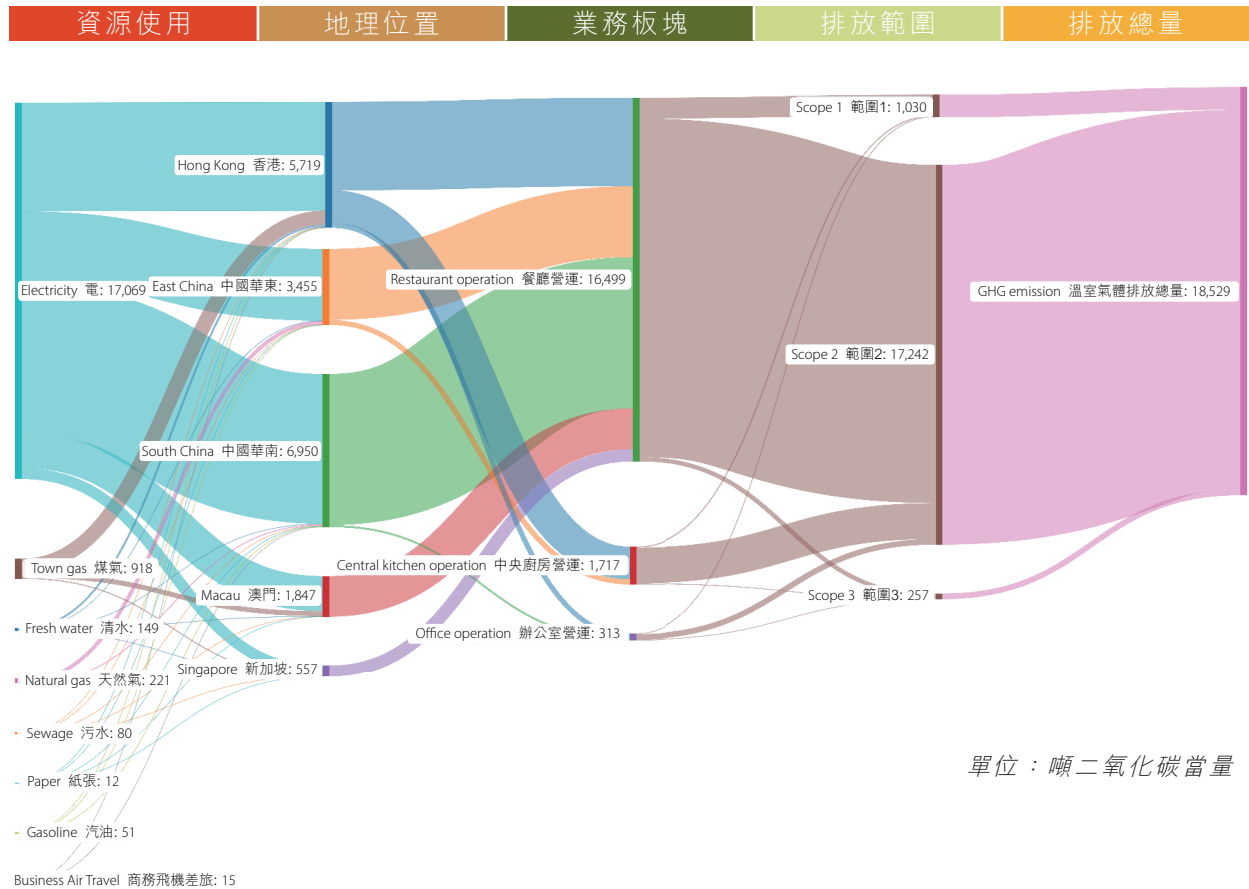


關心環境



排放物 (續)

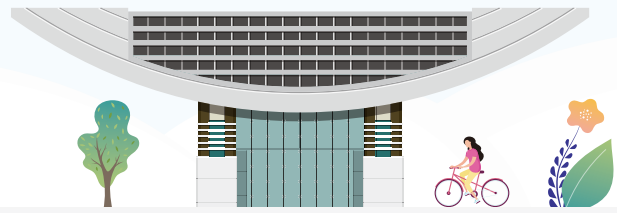
為了從資源使用、地理位置、業務板塊及排放範圍等角度更詳細地說明本集團的溫室氣體排放，本集團繪製了一張如下圖所示的溫室氣體排放桑基圖(Sankey Diagram)，將企業溫室氣體排放模式具體化，以流量寬度表示相應的排放量。



單位：噸二氧化碳當量



關心環境



排放物 (續)

同時，本集團亦一直通過以下各項措施，採取行動以盡量減少其碳足跡：



購買節能電器，特別是在翠華辦公室、餐廳及中央廚房的營運中，以LED燈代替耗能大的傳統設備。



在餐廳及中央廚房安裝照明控制系統，實行區域供電。照明系統可根據實際需求調整照明，幫助本集團邁向更可持續的用電方式。



安裝配備變頻器及自動調壓系統的設備，通過將設備保持在最佳狀態以提升能源效益。



更換車隊中不符合歐盟四期排放標準的貨車及客貨車。

翠華決心進一步加強其制定全面長期目標及行動計劃的承諾，為地球作出重大而正面的貢獻。本集團多年來實施有效控制及管理措施的努力將在以下章節詳述。

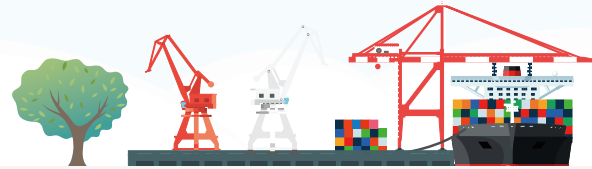
廢物管理

考慮到廢物是溫室氣體的主要來源，而餐廳營運無可否認會產生大量廢物，翠華致力減少包括都市固體廢物及廚餘在內的廢物產生。於2023財年，本集團並無產生任何有害廢物，而本集團產生的無害廢物主要包括廚餘、廢油、生活廢物，以及由餐廳及中央廚房營運產生的廢水。具體而言，廚餘主要源自烹飪過程及顧客剩下的食物，而廢水則源自於餐廳的日常營運。

廚餘管理金字塔



關心環境



廚餘管理

在各種與廢物相關的議題中，翠華高度關注垃圾收費計劃對其營運的影響。為響應政府減少廢物的號召及為更嚴格的廢物法規做好準備，本集團致力加強廢物管理。

具體而言，香港大部分的都市廢物為廚餘，而其降解過程會釋放大量溫室氣體。作為一家餐飲企業，廚餘(包括烹飪過程中未使用的食物部分及未食用的食物)乃無法避免。於2023財年，本集團的廚餘約佔固體廢物總量的25%。值得注意的是，本集團於回顧年內減少棄置約39%的廚餘。

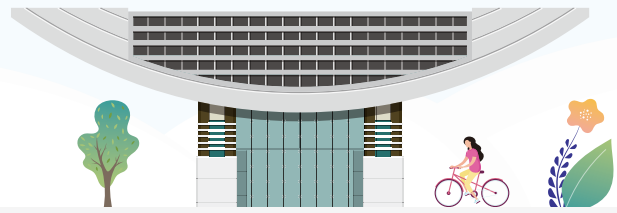
本集團高度重視廢物管理，致力制定促進長期發展並降低相關風險的可持續廢物管理策略。本集團的廚餘管理遵循廣泛認可的廚餘管理金字塔，相關政策側重於預防廢物、減少廢物及回收利用。此外，本集團亦參考《香港資源循環藍圖2035》，以加強政策的全面性。

本集團已制定並於業務營運期間嚴格執行其內部廚餘管理政策，當中措施按以下四個範疇分類 — 綠色實踐、廚餘分類、中央廚房管理及廢置食用油回收計劃。





關心環境



綠色實踐

作為惜食約章的簽署者，翠華通過促進行為改變及推廣「食得嘍至好嘍」的做法，展示其減少廚餘的承諾。例如，本集團在餐廳內張貼海報，鼓勵減少食物浪費。此外，10家位於香港的餐廳於2023財年參加了「咪嗰嘢食店」計劃並獲得金級認可，認證了本集團提供部份選擇及份量選擇的措施。同時，翠華一直支持由環境保護署（「環保署」）及綠領行動舉辦的「食嘍有獎」計劃，於本集團旗下餐廳張貼宣傳海報，提高大眾意識。



廚餘分類



翠華旗下的餐廳全力支持環保署的廚餘循環再造合作計劃，進行廚餘分類及收集。此外，為配合中國內地日益嚴格的固體廢物分類規定，本集團所有餐廳應小心分類及包裝廚餘，交由合資格回收商處理。

中央廚房管理

翠華的中央廚房採用食品集中加工模式，提升了原材料的使用效率，並大幅減少不必要的廚餘。同時，本集團規定全體僱員每天填寫食材損失表，並報告備餐過程中異常的食材損失情況。



廢置食用油回收計劃



本集團的中央廚房及餐廳自2014年起實施廢置食用油回收計劃，收集其烹飪過程產生的廢置食用油並轉化為工業產品，如生物柴油、肥皂等。為響應政府於2016年施政報告中就妥善處置本地持牌食肆所產生的廢置食用油的行政措施，本集團與已登記環保署「廢置食用油」回收行政登記計劃的本地合資格廢置食用油收集商、加工商及出口商合作。本集團亦參與由香港品質保證局推出的香港食用油註冊計劃。

於回顧年度內，由於後疫情時代食品需求增加，香港中央廚房成功回收約8,031公升廢置食用油，較去年增加約一倍。與此同時，香港、中國內地、澳門及新加坡的餐廳於2023財年回收了約159,877升廢置食用油。

本集團透過與經認證的第三方合作，定期收集中國內地營運產生的廢置食用油作進一步處理。廢置食用油經過濾後，會進行高溫處理，經過初步提純及精煉過程後繼而轉化為生物柴油。





關心環境

廢水管理

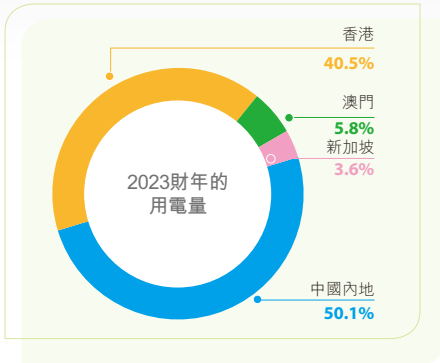
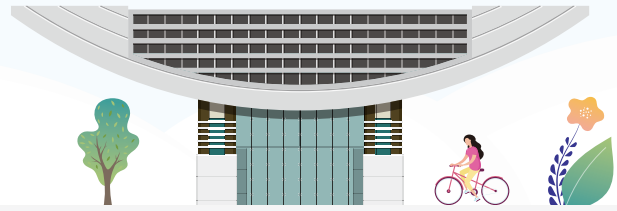
翠華明白其廢水量與淡水消耗高度相關。因此，本集團已在辦公室、餐廳及中央廚房實施節水措施，以減少廢水產生。於2023財年，都市廢水直接排入物業的廢水系統，而中央廚房及餐廳的廢水則經過沉澱、過濾等物理處理後才會排放，並由合資格第三方收集所分隔的油脂。歸因於本集團的高效廢水管理，2023財年排放的無害廢水約為407,540升，較上一財年減少約13%。

資源使用

於2023財年，本集團消耗的主要資源為電力、煤氣、天然氣、汽油、柴油、水、紙和塑料製及紙製的包裝材料。有關本集團於2023財年資源消耗的詳情，請參閱**附錄一 績效表**中的表6。



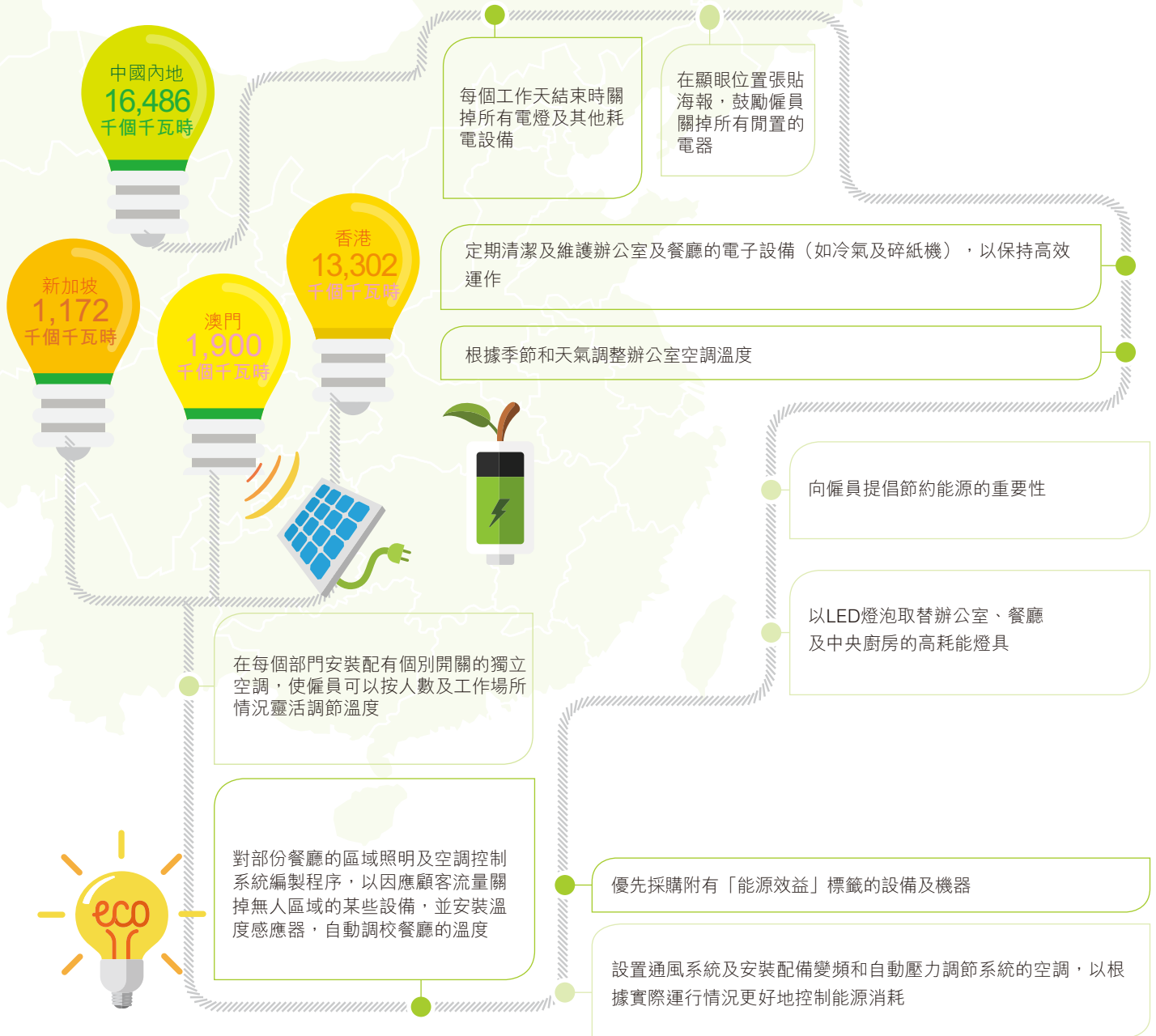
關心環境



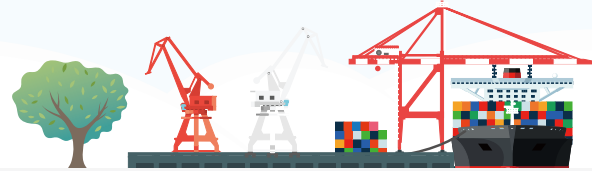
電力

翠華的電力消耗主要源自辦公室、餐廳及中央廚房所使用的電子設備。本集團透過內部指引及行為改變教育，積極減少其用電量。鑑於2023財年努力不懈地進行節能工作，本集團2023財年的用電量為32,859千個千瓦時，較上一財年下降約12%。

本集團將「節約用電」的理念融入日常營運，希望減少不可再生資源消耗的同時，減少溫室氣體排放。於2023財年，本集團的辦公室、餐廳和中央廚房實施了以下措施：



關心環境



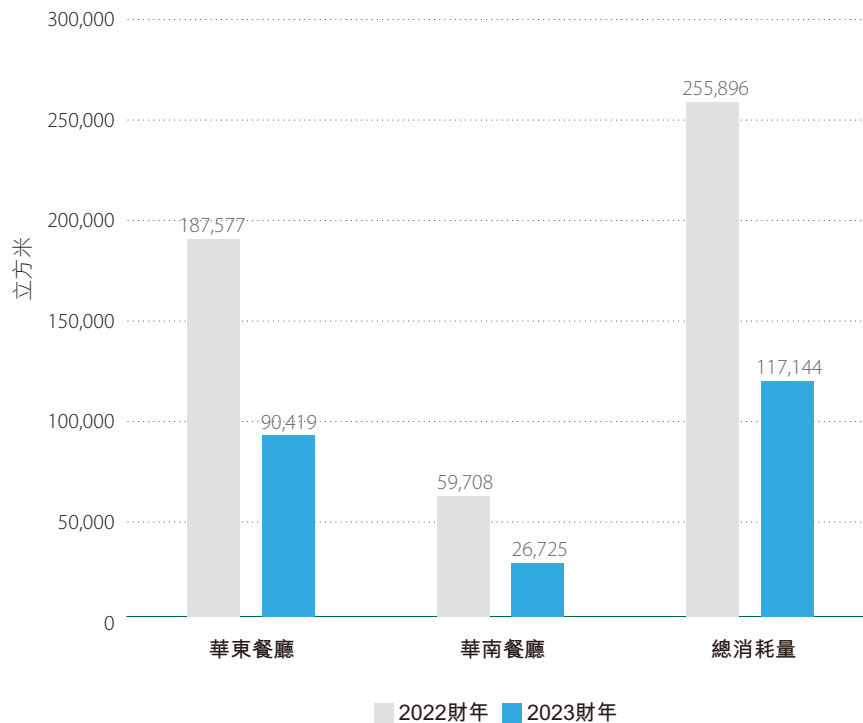
其他能源

於2023財年，翠華的日常營運及運輸除了消耗電力，亦消耗了汽油、柴油、天然氣及煤氣。由於化石燃料污染環境，本集團希望減少對其的依賴，作為轉型生態友好企業的主要承諾之一。

為轉型至低碳經濟，本集團致力進一步降低其化石燃料消耗。例如，本集團把香港運輸車隊的車輛升級至符合地方政府排放及噪音標準的環保車型。此外，本集團優化物流安排，以「中央物流」的新方法取代供應商直接把原材料運送到餐廳的較低效率模式。在新的物流方法下，供應商首先把原材料運送到中央廚房，然後再配送到不同的餐廳，從而減少車輛使用，從生命週期的角度減少本集團產品的碳足跡。

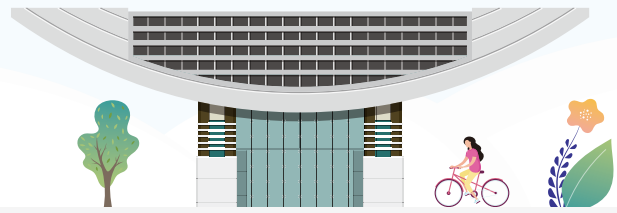
香港、澳門及新加坡的餐廳及中央廚房主要以煤氣營運，而在中國內地則以天然氣作為烹飪及食品加工的主要能源。翠華致力減少其營運中的天然氣及煤氣消耗，並努力尋找可再生及潔淨的替代能源作烹飪。具體而言，本集團開始電氣化其中央廚房，以減少化石燃料的廢氣排放並提高能源效率。此外，產生較少廢氣的電氣化營運模式有助減少助燃風機的運行，從而大幅降低噪音污染及進一步降低能源能耗。於2023財年，中國內地的營運減少了50%以上的天然氣消耗，其中華東地區餐廳下降52%，華南地區餐廳下降55%，而香港餐廳營運的煤氣消耗亦下跌約17%。

2023財年及2022財年天然氣消耗量





關心環境



水

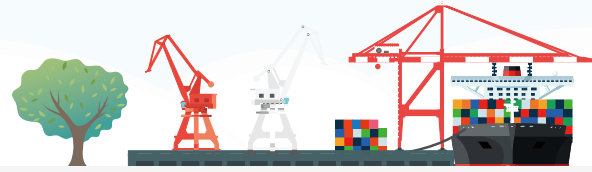
現今水資源短缺是全球性的問題。翠華在日益增長的環境問題中，特別重視節約用水，並在日常營運中堅守「減少使用」、「重複使用」及「循環再用」(「3R」)的原則。

本集團致力逐步將「節約用水」的價值觀植入到每一位僱員的日常生活及工作中。具體而言，本集團採取了以下措施，以提高水資源的使用效率：



於2023財年，翠華的管理層及董事會都非常重視節約用水，所有辦公室、餐廳及中央廚房均有效實施上述節水措施。通過全體僱員的共同努力，本集團2023財年的用水量減少了約12%。由於採取了穩健的水資源保護措施，本公司於2023財年在求取適用水源上沒有遇到任何問題。

關心環境



紙張

為減少辦公室營運的環境足跡，翠華於往年參與了世界綠色組織(WGO)舉辦的綠色辦公室及健康工作間獎勵計劃，致力推廣辦公室的綠色實踐。

於2023財年，本集團繼續通過內部指南及公告，強調綠色辦公室實踐的重要性。本集團以轉型至「無紙化辦公室」的工作模式為重點，實施了以下措施：

- 採購時選擇紙源更環保的供應商；
- 推廣無紙化辦公室及自動化辦公室的概念，盡可能以電子方式傳播資訊；
- 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；
- 在辦公室傳播「打印前三思」理念，提醒僱員避免不必要的打印；以及
- 使用舊的單面印刷文件背面用作打印或草稿紙。

塑料

由於各國政府正在加緊努力減少塑料廢物，不久將會有更多關於一次性塑料材料使用的規定。以香港為例，第一階段將禁止餐廳提供餐具、刀具、飲管及攪拌器等一次性塑料製品。此外，餐廳將不能為堂食顧客提供一次性塑料容器，包括用於盛放多餘食物的外賣盒。

為響應政府的號召，翠華根據香港環保署的「走塑」運動，減少於餐廳主動供應塑料飲管及發泡膠食物容器，並僅在顧客要求時提供塑料飲管、餐具及包裝袋。此外，本集團正逐步以可降解材料代替塑料包裝材料及器具。本集團相信，努力實現無塑料的概念不僅能夠向大眾推廣綠色生活習慣，亦為地球的可持續發展作出貢獻。

包裝材料

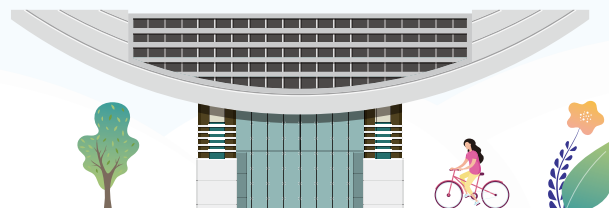
本集團得悉塑料於整個生命週期皆會造成污染，從而明白降低一次性塑料消耗的迫切性。因此，本集團致力加強包裝材料管理，尤其在疫情及後疫情期間，用餐習慣轉變導致外賣需求大增。

本集團的餐廳已實施創新且具成本效益的解決方案，對包裝材料進行嚴格監控，以解決包裝問題。為盡量減少多餘的包裝廢物，餐廳制定了根據外賣食品的性质使用適當包裝材料的具體指南。此外，餐廳優先採購由紙質或可生物降解材料製成的容器。某些餐廳如果最新訂單超過特定臨界點，該包裝物品的採購將暫停一天。再者，本集團的中央廚房採用更大尺寸的包裝，以減少所使用的包裝材料重量及數量。

儘管疫情使外賣服務需求增加，本集團仍致力減少包裝材料的消耗。未來，本集團將加大力度評估廣泛採用可生物降解及環保包裝材料的可行性，並繼續減少、監控及管理包裝材料的可持續使用。



關心環境



環境及天然資源

翠華的商業理念與保護自然環境質量以及管理自然資源高度相關。意識到有限的自然資源對企業及人類的生存至關重要，本集團努力保護環境。於2023財年，本集團的主要環境影響為廢物排放及溫室氣體排放，主要源自餐廳及中央廚房營運所消耗的電力及化石燃料。

廢水

為確保排放的廢水水質符合地方及國家標準及規定，並盡量減少對天然水體的影響，翠華的營運單位使用沉澱及隔油池將油脂與廚餘分離，然後委託合資格的公司定期收集油脂及清洗設施。於2023財年，本集團位於珠海的餐廳委派了專業的第三方實驗室檢測排放的廢水水質，而檢測結果顯示本集團廢水的pH值、化學需氧量(COD)、5日生化需氧量(BOD)及油脂含量均符合廣東省水污染物排放限值(DB44/26-2001)的要求。

廚餘

為實現餐廳及中央廚房「零廚餘」，翠華研究廚餘再生等級，仔細評估減少廚餘的特定政策及措施的利潤潛力、可行性、行業普遍性、分流可能性及社會經濟價值，以尋找最佳方針，避免日常營運不必要的廚餘。本集團的食品管理遵循「預防、再生、回收」的順序，力求把握機會，減少整個供應鏈的廚餘。

預防



翠華以「零浪費」理念設計菜單，致力創新菜式，盡量減少菜餚的食材種類，創造交叉利用的機會，並研究利用一道菜的副產品製作另一種美味佳餚的可能性。

此外，本集團根據市場需要，適時調整原材料採購、儲存方式及食材準備，推動本集團進一步從源頭消除廚餘。

本集團亦與其他機構合作，共同推廣預防廚餘。例如，本集團曾參與綠領行動舉辦的「惜食日」，提倡選擇「較少份量」的環境效益。

再生



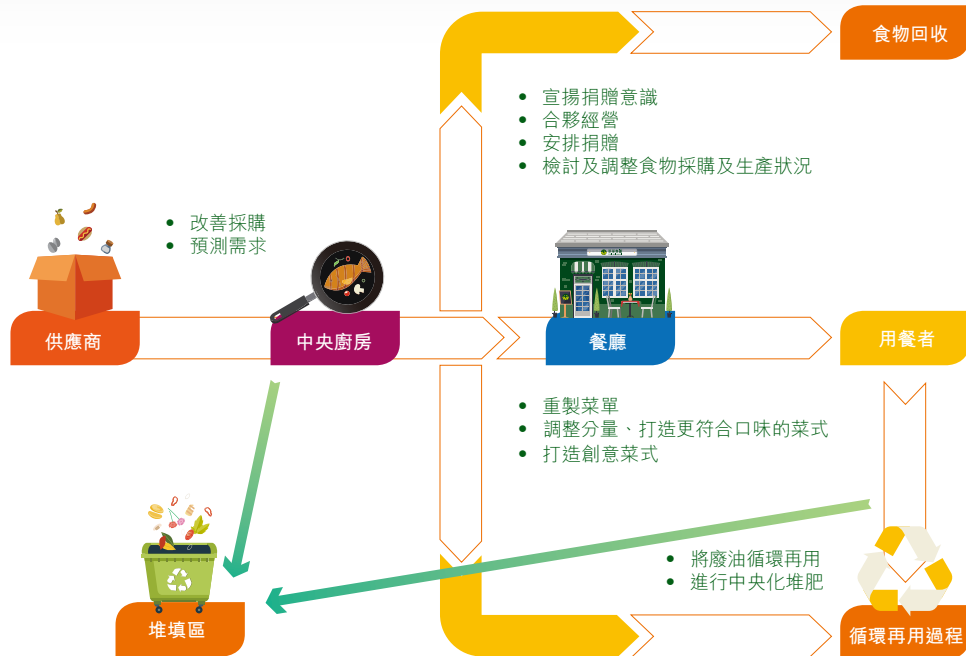
翠華計劃與食品捐贈機構合作，減少棄置廚餘，同時幫助有需要的人。本集團相信所有可食用的食品皆有價值且不應浪費。因此，本集團致力通過食品捐贈，更好地管理及利用其剩餘食品。同時，本集團亦相信食品捐贈是一個很好的機會，讓其繼續計量及管理剩餘食品。

回收



翠華的中央廚房及餐廳多年來一直參與廢置食用油回收計劃。本集團聘請經認證的油品收集商收集及處理廢置食用油，然後轉化為生物柴油等替代能源，促進新式可持續能源的發展。

關心環境



溫室氣體排放

翠華意識到溫室氣體是氣候變化的主要因素，致力於通過分配更多資源到以下領域，降低其碳足跡。

創新

翠華為進一步減少營運對環境的影響，已升級其業務模式及探索先進科技的應用，以提高能源效率及減少溫室氣體排放。

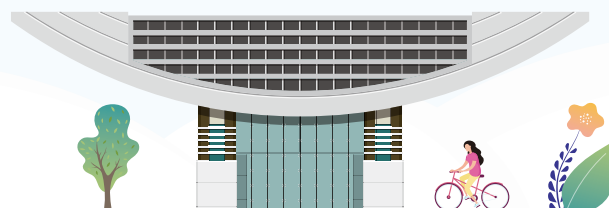
按照ISO 50001能源管理體系的要求，本集團致力於建立、實施、維護及持續改進其能源管理體系。本集團實施創新的策略及政策管理其能源消耗，致力優化營運流程並尋找進步空間。例如，本集團的中央廚房採用了中央物流方式，提高了食品送貨效率，減少了運輸排放。此外，在中央廚房及餐廳推廣電氣化模式可大幅降低本集團對燃料的依賴，從而減少烹飪過程中造成的排放及燃料價格波動的風險。

意識建設

翠華認為提高減碳意識是大幅減少其碳足跡的第一步。因此，本集團積極倡導行為改變，推行低碳的生活及工作方式，強烈鼓勵僱員以公共交通工具代替私家車，從而減少他們的個人碳足跡。此外，本集團致力培養僱員在自然資源消耗方面的勤儉節約心態，並努力建立節約資源的企業文化。



關心環境



目標及行動

除了持續致力於研究及實施環保廢物管理及溫室氣體排放控制措施外，本集團於2022財年透過制定中長期環境目標而取得重大進展，這些目標對本集團積極應對及監控其環境績效至關重要。

本集團參考香港政府的《香港氣候行動藍圖2050》訂下節能減排目標。考慮到疫情導致業務狀況不穩定，本集團在設定具體目標時保持審慎態度。因此，本集團以採用較為完善的數據收集方式及完整範圍的年度作基準年，並確保基準年的營運情況未受疫情嚴重影響或相對較為穩定。

為實現其目標，本集團已實施了上文所述的一系列行動。

用水量

財政年度	基準年的密度	用水密度目標 (立方米/百萬元)		行動實例
		2025 ¹	2030 ²	
香港	376.2	-15%	-20%	<ul style="list-style-type: none"> — 提高僱員的節水意識，促進僱員改變習慣 — 使用節水洗碗碟機等先進技術，提高用水效率
中國內地	587.1	-5%	-10%	

能源消耗量

財政年度	基準年的密度	能源消耗密度目標 (千個千瓦時/百萬元)		行動實例
		2025	2030	
香港	34.5	-15%	-20%	<ul style="list-style-type: none"> — 嚴格規定每個工作日結束時必須關閉所有電器 — 優先採購附有「一級能源效益」標籤的設備及機器
中國內地	47.3	-8%	-10%	

溫室氣體排放

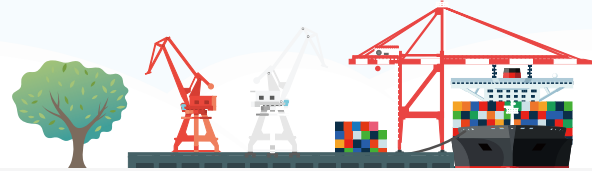
財政年度	基準年的密度	溫室氣體排放密度目標 ³ (噸二氧化碳當量/百萬元)		行動實例
		2025	2030	
香港	11.9	-15%	-20%	<ul style="list-style-type: none"> — 將中央廚房及餐廳的烹飪過程電氣化，以減少化石燃料的消耗 — 用環保型車輛替換車隊中的貨車及客貨車
中國內地	26.4	-8%	-10%	

¹ 2025財政年度是指截至2025年3月31日的財政年度

² 2030財政年度是指截至2030年3月31日的財政年度

³ 溫室氣體排放密度目標僅包括範圍一及範圍二的排放

關心環境



展望將來，本集團將繼續根據市場需求、顧客期望及本集團的環境績效，檢討及更新其目標。為在環保領域有出色表現，本集團努力擴大目標範圍，並為其他KPI制定更具體的目標，以推動未來繼續進步。

氣候變化

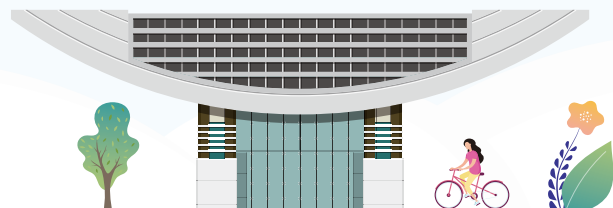
作為一家餐飲公司，穩定的食品供應對我們的營運及發展至關重要，然而，氣候變化一直在威脅生態系統，加速全球糧食不穩定。此外，當各地政府對氣候變化的關注度越來越高時，將推動更嚴格的氣候相關監管。

因此，翠華致力於儘早識別風險及機遇，為氣候相關的變化做好準備。本集團參考廣泛認可的TCFD建議框架，致力於有效評估及管理氣候的實質影響，並促進公平過渡至低碳經濟。

風險及機遇	影響
實體風險	
洪水、乾旱、風暴及颱風等極端天氣事件的頻率及強度增加	<ul style="list-style-type: none"> — 原材料、食品及其他供應品的運輸將因極端天氣引致的道路堵塞而受到影響，因而可能導致業務暫停 — 設施損壞而導致電力及燃料供應不穩定或會對營運造成干擾 — 極端天氣事件可能會破壞本集團的資產，例如餐廳被洪水淹沒及強風導致餐廳窗戶破裂，因而產生額外的維修費用
降雨模式的變化、持續的熱浪及天氣模式的轉變	<ul style="list-style-type: none"> — 生長季節及環境條件的改變可能會影響農作物的收成，導致農作物供應不穩定 — 由於本地農作物可能不適應新的生長條件，農作物質量可能會下降，從而對本集團的產品質量產生潛在影響 — 供應品價格可能因供應模式變動而波動
轉型風險	
加強碳定價機制	<ul style="list-style-type: none"> — 如果本集團的營運地區實施碳定價，本集團需要為碳排放支付額外費用，或投資於減少碳排放，而這兩種措施都可能增加本集團的營運成本
更嚴格的法律、法規及標準	<ul style="list-style-type: none"> — 本集團或需要更先進的設備(例如以更有效的空氣過濾技術進一步減少廢氣排放)來應對更嚴格的標準，從而導致支出增加
顧客偏好的轉變	<ul style="list-style-type: none"> — 顧客未來可能會傾向於提供綠色食品的氣候負責任餐廳，這可能會影響集團的收入



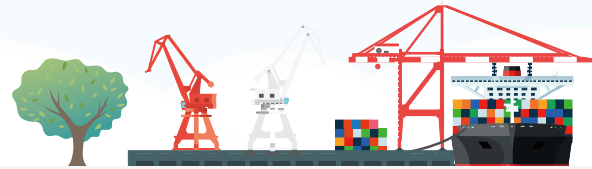
關心環境



風險及機遇	影響
機遇	
為品牌帶來新鮮感	一 優化我們的菜餚以滿足顧客不斷變化的期望可以更新我們的品牌形象，並增加本集團的市場佔有率。例如，未來對碳排放量較少的綠色食品的需求可能會增加，採購植物肉或設計以蔬菜為主的菜餚可擴大本集團的顧客群
升級系統和設備	一 為減少碳排放，本集團可能會電氣化其業務模式並提高其營運的能源效率。長遠而言，如果燃油價格繼續上漲，此舉或會降低整體成本，並樹立正面的企業形象

管理層負責識別、評估及管理翠華的氣候相關風險及機遇，並向董事會報告發現的風險及機遇。本集團的風險及機遇識別涵蓋其餐廳及供應鏈，旨在制定全面的管理方針。未來，本集團計劃應用情景分析以更好地預測潛在的氣候風險及機遇。

法例和法規



翠華的業務營運一直遵守其經營所在地(包括香港、中國內地、澳門及新加坡)制定的相關環境及社會法律、法規及政策。下表總結了對本集團有重大影響且本集團於回顧年嚴格遵守的法律法規。

關心僱員

- 《僱傭法令》(新加坡)
- 《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》
- 《中華人民共和國社會保險法》
- 《國務院關於職工工作時間的規定》
- 《僱傭條例》(香港法例第 57 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)
- 《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
- 《中華人民共和國食品安全法》
- 《食品生產經營監督檢查管理辦法》
- GB 2760-2014 食品安全國家標準 — 食品添加劑使用標準
- 《食品安全法實施條例》
- 《食品安全國家標準管理辦法》
- 《網絡餐飲服務食品安全監督管理辦法》



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)





附錄一 績效表

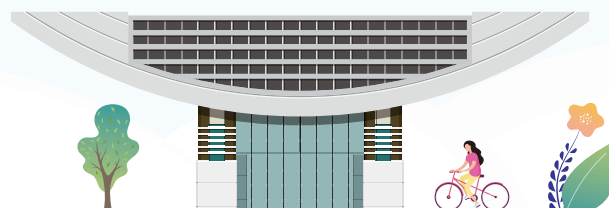


表1. 2023財年本集團按年齡組別、性別、僱傭類型、職位及地理位置劃分的僱員人數¹

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	總數
男性	109	388	312	182	154	46	1,191
女性	73	265	291	328	333	84	1,374
總數	182	653	603	510	487	130	2,565

單位：僱員人數	職位			
性別	一般僱員	中層管理層	高級管理層及董事	總數
男性	844	223	124	1,191
女性	1,066	245	63	1,374
總數	1,910	468	187	2,565

僱傭類型		
全職	兼職	總數
1,835	730	2,565

地理位置		
地區	僱員人數	
香港	1,144	
中國內地	1,109	
澳門	244	
新加坡	68	
總數：	2,565	

1. 僱員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和／或工作場所受本集團控制的僱員。上述數據包括報告範圍內的全職和兼職僱員。上述報告僱傭數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

附錄一 績效表

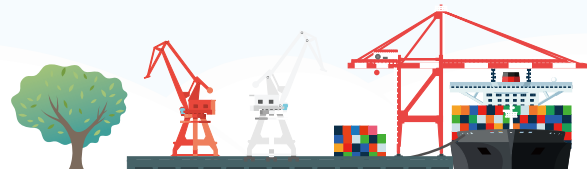


表2. 2023財年按年齡組別、性別及地理位置劃分的僱員流失率¹

單位：僱員 人數	年齡組別						總數
	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	
性別							
男性	181	327	156	119	88	37	908
僱員流失率	166%	84%	50%	65%	57%	80%	76%
女性	112	187	153	236	236	75	999
僱員流失率	153%	71%	53%	72%	71%	89%	73%
總數	293	514	309	355	324	112	1,907
總僱員流失率	161%	79%	51%	70%	67%	86%	74%

地區	地理位置	
	僱員流失人數	僱員流失率
香港	1,075	94%
中國內地	792	71%
澳門	26	11%
新加坡	14	21%

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2023財年內僱員離職數除以截至2023財年末的僱員人數計算得出。上述數據僅包括報告範圍內的營運情況。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《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。



附錄一 績效表

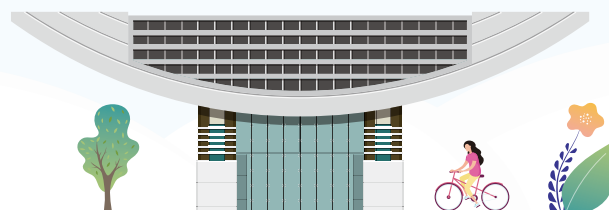


表3. 2023財年本集團按性別及職位劃分的受訓僱員人數及百分比¹

總受訓僱員人數	511
2023財年僱員總數	2,565
受訓僱員百分比	20%

單位：僱員人數	職位			
	一般僱員	中層管理層	高級管理層及董事	總數
性別				
男性	131	88	67	286
受訓僱員百分比	26%	17%	13%	56%
女性	127	50	48	225
受訓僱員百分比	25%	10%	9%	44%
總數	258	138	115	
受訓僱員百分比	50%	27%	23%	

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於2023財年參加的職業培訓。上述數據包括全職和兼職僱員及僅包括報告範圍內的集團業務。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《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

表4. 2023財年本集團按性別及職位劃分的僱員受訓時數¹

單位：受訓時數	職位			
	一般僱員	中層管理層	高級管理層及董事	總數
性別				
男性	1,844	457	175	2,475
平均培訓時數	2.2	2.0	1.4	2.1
女性	1,526	130	173	1,829
平均培訓時數	1.4	0.5	2.7	1.3
總數	3,370	586	348	4,304
平均培訓時數	1.8	1.3	1.9	1.7

1. 受訓數據從本集團的人力資源部門獲得。上述數據包括全職和兼職僱員及僅包括報告範圍內的集團業務。上述報告僱員受訓時數數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

附錄一 績效表

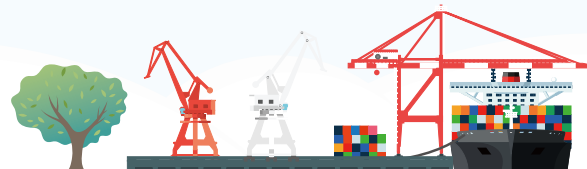


表5. 本集團2023財年及2022財年的總排放分類^{10,11}

排放種類	關鍵績效指標(KPI)	單位	2023財年		2022財年	密度變化
			排放量	密度 ¹ (單位/百萬港元)	密度 ² (單位/百萬港元)	
廢氣排放 ³	SO ₂ 硫氧化物	千克	2	2.1 x 10 ⁻³	3.2 x 10 ⁻³	↓
	NO _x 氮氧化物	千克	174	0.2	0.2	—
	PM 顆粒物	千克	19	2.3 x 10 ⁻²	3.3 x 10 ⁻²	↓
溫室氣體排放	範圍一 (直接排放) ⁴	噸二氧化碳當量	1,030	1.2	1.5	↓
	範圍二 (能源間接排放) ⁵	噸二氧化碳當量	17,242	20.4	20.3	↑
	範圍三 (其他間接排放) ⁶	噸二氧化碳當量	257	0.3	0.3	—
	總排放 (範圍一、範圍二及 範圍三)	噸二氧化碳當量	18,529	21.9	22.0	↓
無害廢棄物	廚餘 ⁷	噸	3,587	4.2	5.9	↓
	固體廢物 ⁸	噸	10,899	12.9	5.1	↑
	廢水 ⁹	立方米	407,540	481.8	469.6	↑

- 2023財年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2023財年本集團的收益，即約845.80百萬港元計算；
- 2022財年的密度摘錄自本集團2022財年環境、社會及管治報告；
- 本集團的廢氣排放物僅包括機動車輛耗用的燃料以及自食物加工過程中消耗煤氣及天然氣所產生的空氣污染物；
- 本集團範圍一(直接排放物)僅包括機動車輛、餐廳及中央廚房營運的液體及氣體燃料消耗所產生的排放；
- 本集團範圍二(能源間接排放物)僅包括電力及煤氣消耗所產生的排放；
- 本集團範圍三(其他間接排放物)包括於棄置堆填區之廢紙、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；
- 翠華以更全面的方式記錄、計量及估算2023財年的廚餘量，包括位於香港、中國內地、澳門及新加坡的全線餐廳及中央廚房；
- 固體廢物包括來自所有餐廳及中央廚房的商業廢物，惟辦公室的廢物除外，翠華認為就固體廢物測量而言，辦公室的廢物較前述單位相對並不重要；
- 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合理估算，假設70%至90%的淡水消耗將進入污水系統。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2023財年的廢水量不涵蓋所有辦公室；
- 上述溫室氣體排放報告採用的方法基於由聯交所發佈的《如何編備環境、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國家溫室氣體清單指南目錄》；以及
- 環境數據披露包括香港、中國內地、澳門及新加坡的辦公室、餐廳及中央廚房的營運。



附錄一 績效表

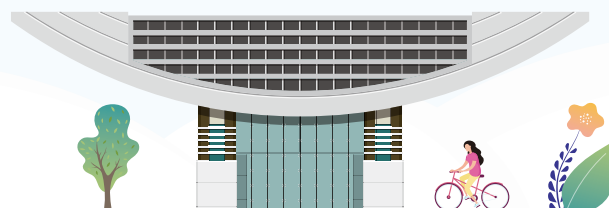
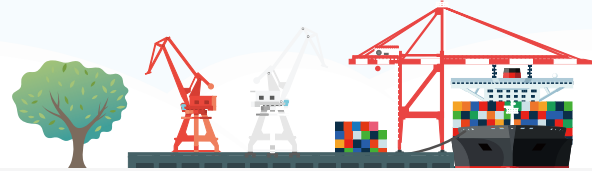


表6. 2023財年及2022財年資源消耗總量³

資源消耗	關鍵績效指標(KPI)	單位	2023財年		2022財年	密度變化
			總量	密度 ¹ (單位/百萬港元)	密度 ² (單位/百萬港元)	
能源	電力	千個千瓦時	32,859	38.9	37.8	↑
	天然氣	立方米	117,144	138.5	257.7	↓
	煤氣	度	291,969	345.2	353.9	↓
	汽油	升	20,596	24.4	10.3	↑
	柴油	升	4,948	5.9	6.5	↓
	總計⁴	千個千瓦時	38,274	45.3	45.6	↓
水		立方米	512,125	605.5	587.8	↑
紙		千克	2,606	3.1	3.7	↓
包裝材料	塑料	噸	669	0.8	0.3	↑
	紙	噸	255	0.3	0.1	↑
	其他 ⁵	噸	218	0.3	—	—

1. 2023財年的密度按本集團於2023財年的資源耗用量除以本集團於2023財年的收益，即約845.80百萬港元計算；
2. 2022財年的密度乃摘錄自本集團2022財年環境、社會及管治報告的數據，並重新一致分類汽油及柴油，以進行一致的跨年比較；
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. 總能源消耗量是根據聯交所發佈的《如何編製環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》和國際能源署發佈的《能源統計手冊》中所述的換算系數計算得出；以及
5. 其他包括由竹、玉米澱粉、甘蔗等製成的包裝材料。

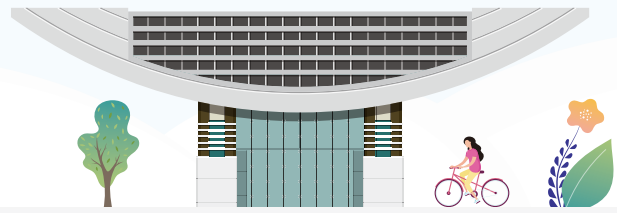
報告披露索引



層面	ESG指標	說明	GRI標準與披露*	章節	頁碼
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) 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、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 305, GRI 306	關心環境	81
	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	GRI 305-1,305-2,305-3,305-6,305-7	附錄	101
	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 305-1,305-2,305-4	附錄	101
	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 306-3 (a)	關心環境	81
	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 306-3 (a)	附錄	101
	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 3-3 (c, d), GRI 305-5	關心環境	94
	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 3-3 (c, d), GRI 306-4,306-5	關心環境	84
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 3-3 (c)	關心環境	87
	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 302-1,302-3	附錄	102
	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 303-5	附錄	102
	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 3-3 (c, d), GRI 302-4,302-5	關心環境	94
	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 3-3 (c, d), GRI 303-1	關心環境	90
	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 301-1	附錄	102

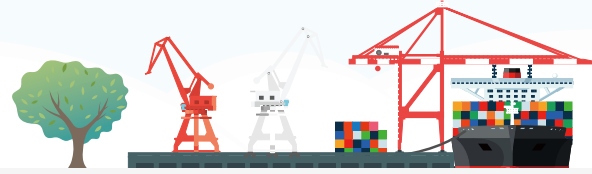


報告披露索引



層面	ESG指標	說明	GRI標準與披露*	章節	頁碼
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 3-3 (c)	關心環境	92
	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 3-3 (c, d), GRI 303-1, GRI 304-2, GRI 306-1, 306-2	關心環境	92
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 2-12 (a, b-i), GRI 3-3 (c)	關心環境	95
	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 201-2	關心環境	95
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 2-27, GRI 3-3 (c)	關心僱員	43
	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 2-7 (a, c), GRI 405-1 (b)	附錄	98
	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 401-1 (b)	附錄	99
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 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 403-1	關心僱員	50
	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 403-9,403-10	關心僱員	53
	關鍵績效 指標B2.2	因工傷損失工作日數。	不適用	關心僱員	53
	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 3-3 (c, d), GRI 403-1,403-3,403-5,403-7	關心僱員	50
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部課程。	GRI 3-3 (c), GRI 404-2 (a)	關心僱員	53
	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	100
	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 404-1	附錄	100

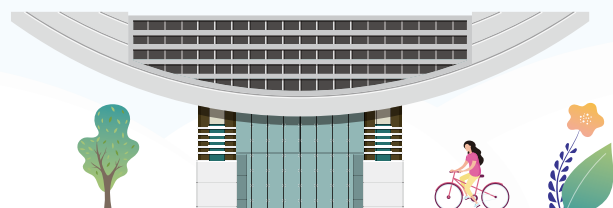
報告披露索引



層面	ESG指標	說明	GRI標準與披露*	章節	頁碼
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 2-27, GRI 3-3 (c)	關心僱員	56
	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 3-3 (c), GRI 408-1 (c), GRI 409-1 (b)	關心僱員	56
	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 3-3 (c, d), GRI 408-1 (c), GRI 409-1 (b)	關心僱員	56
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 3-3 (c)	關心供應商	76
	關鍵績效 指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI 2-6 (b-ii)	關心供應商	76
	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 2-6 (b-ii), GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1 (c), GRI 308-1,308-2, GRI 414-1,414-2	關心供應商	76
	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 2-6 (b-ii), GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1 (c), GRI 308-1,308-2, GRI 414-1,414-2	關心供應商	77
	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 3-3 (c, d)	關心供應商	78
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 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 417-2, 417-3, GRI 418-1	關心顧客	59
	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	69
	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 2-29, GRI 3-3 (c, d), GRI 418-1	關心顧客	64
	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	70
	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	64
	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 3-3 (c)	關心顧客	70



報告披露索引



層面	ESG指標	說明	GRI標準與披露*	章節	頁碼
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 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 205-3	關心僱員	57
	關鍵績效指標B7.1	於報告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 205-3	關心僱員	57
	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 2-26, GRI 3-3 (c), GRI 205	關心僱員	57
	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 205-2	關心僱員	57
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 3-3 (c)	關心社區	73
	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 203-1 (a)	關心社區	73
	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 201-1(a-ii)	關心社區	73

* 香港聯交所環境、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標準及香港聯交所環境、社會及管治報告指引》綜合列表(2020年7月更新)，並根據GRI通用標準2021修訂。