



Café de Coral Holdings Limited

大家樂集團有限公司*

(Incorporated in Bermuda with limited liability)

(於百慕達註冊成立之有限公司)

Stock Code 股份代號 : 341

2023 / 24

可持續發展報告



* For identification purposes only 僅供參考

目錄

- 3 主席的話
- 4 集團可持續發展委員會主席的話
- 5 關於大家樂集團
- 6 表現概覽
- 7 關鍵行動及成就
- 9 獎項及榮譽
- 13 可持續發展方針
- 14 可持續發展管治

我們的可持續發展範疇

- 23 以客為先
- 37 員工為本
- 58 專注食物
- 73 保護環境

- 89 關於本報告
- 90 表現數據摘要
- 101 香港品質保證局核實聲明
- 102 香港聯交所《環境、社會及管治指引》索引



主席的話

很榮幸為大家介紹大家樂集團最新的可持續發展報告，當中詳述我們在實現業務和環境可持續未來方面的成果。我們的可持續發展策略建基於四大範疇：以客為先、員工為本、專注食物和保護環境。此策略不僅推動業務持續增長，更為所有與業務有關人士創造長遠價值。

為促進集團的長期發展，我們去年策略性地將公司由家族管理模式轉型為可持續的專業管理模式，象徵著部署超過十年的傳承計劃順利完成。我們委任了經驗豐富的梁可婷女士為首席執行官，帶領集團邁向可持續發展新里程。梁女士是集團中首位女性擔任此要職，其任命亦彰顯了我們致力營造共融工作環境和培育多元人才的承諾。

我們一直將可持續發展納入企業的核心價值，在規劃業務及日常營運之中引領我們渡過各種挑戰。大家樂集團的發展有賴顧客、員工、合作夥伴、投資者以及社區的鼎力支持。我們將繼續努力，推動業務再創高峰，確保為所有與業務有關人士帶來持續利益，鞏固集團的長遠成功。

羅開光

大家樂集團主席

集團可持續發展委員會主席的話

大家樂集團自創立以來，半個多世紀與香港市民共同成長，開創並引領港式快餐文化。作為本地餐飲業的領導品牌之一，我們一直致力為環境、社會和所有與業務有關人士創造正面影響。我們將可持續發展的理念融入企業文化和業務營運的每個範疇，以滿足廣泛顧客群的多元化需求，推動公司不斷進步。

我們欣然報告，香港業務已在2023/24財政年度內提前達成並超越了既定的可持續發展目標。在節能、減排、節水和減少廚餘這四個關鍵領域，我們比原定計劃提前一年實現了預期指標。這些成就全賴我們對資源使用的嚴謹管理和持續優化，以及通過採用先進技術和優化營運流程，使營運效率不斷提升。

這些進展令人鼓舞，也為我們贏得社會各界認同，獲頒多項殊榮，包括環境社會及企業管治基準學會頒發的環境、社會、企業管治基準大獎及JobMarket頒發的2023年度卓越僱主大獎。

在2023/24財政年度內，我們在減少廚餘方面取得顯著進展。自2020/21年度起，所有分店實施廚餘分類以來，我們一直積極尋求回收機會；至本財政年度，我們成功擴展回收網絡，將香港業務產生的廚餘回收率提高至40%，相當於2,643噸廚餘。

集團的傑出表現，有賴公司上下一心，共同努力推動可持續發展。為了鼓勵大眾減少使用即棄餐具，集團開展「大家愛地球減塑行動」，旗下六個餐飲品牌與深受大眾喜愛的經典角色Hello Kitty攜手合作，推出了限量版環保餐具套裝。這項活動善用集團六大品牌的廣泛顧客群和門店網絡，結合Hello Kitty的知名度，獲得了空前成功，也擴大了我們在可持續發展方面的影響力。

隨著顧客對餐飲的要求轉變，我們近年致力為顧客提供更多可持續和健康的菜式選擇。自2021年起，我們陸續推出林林種種的綠色餐單，包括素食菜式、低碳水化合物和高蛋白質餐單選擇，我們更推出獲海洋管理委員會（MSC）可持續認證的魚柳和素魚柳入饌的菜式。我們期望與顧客共同培養健康生活習慣，逐步實踐綠色生活。

大家樂紮根香港半個世紀，我們努力回報社會大眾一直以來對我們的信任和支持。集團的社區關愛旗艦項目「大家開飯」就是其中一個成功例子。該計劃在2023年踏入第二年並擴大了規模，惠及4,000名受助者，年度總資助額達1,200萬港元，為照顧者送暖。

培育多元共融的團隊是我們一直堅持的信念。目前我們團隊擁有440名少數族裔和237名有身體和學習障礙的員工，後者當中66%已為我們服務超過五年。此外，羅騰祥教育基金在本報告年度內撥款超過300萬港元，支持180名員工子女的大學教育，反映我們對員工及其家人福祉的重視。

面對疫情後社會和經濟環境的巨大改變，我們必須審時度勢，靈活變通。衷心感謝全體同事的辛勤付出，在各個方面與我們一起迎接挑戰。一如既往，我們將竭力善用所長，為社區的可持續發展作出貢獻 — 製作健康有營養的食物，以優質服務待客，並讓與業務有關人士感受到關愛和溫暖。

可持續發展有賴大家共同參與和努力，本着「積小勝為大勝」的心態，一步一腳印地實踐，這樣終將會收穫成果。

梁可婷

**集團可持續發展委員會主席
首席執行官**

關於大家樂集團

大家樂集團於一九六八年開設首間餐廳，是香港快餐業的先驅。集團於一九八六年在香港聯合交易所上市，至今已在大灣區經營551間餐廳及四間ISO認證食品加工廠，其中380間位於香港，171間位於中國內地，業務橫跨11個城市，共聘用19,569名員工。

集團融合中西飲食文化，開創了中式快餐概念，享有「香港人的大食堂」美譽。集團銳意將這種精神發揚光大，將業務推展至不同地域，範疇亦擴展至速食餐飲、休閒餐飲、機構飲食及食品產製分銷，成功在亞洲的餐飲業中確立領導地位，維持競爭優勢。

業務表現概覽

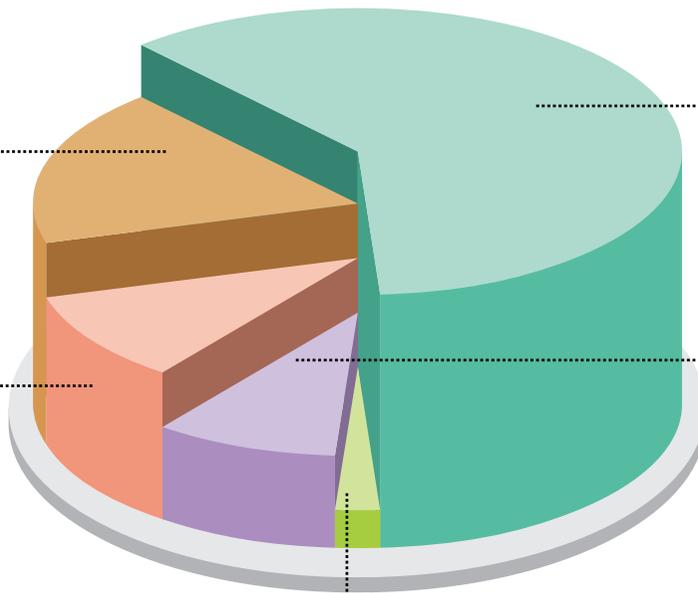
17.4%

中國內地 (171間)



10.1%

香港休閒餐飲 (62間)



59.1%

香港速食餐飲 (219間)



11.7%

香港機構飲食 (99間)



1.6%

其他

收入分佈
截至2024年3月31日年度

表現概覽

業務 (香港及中國內地)

HK\$86.91億
總收入

19,569
員工人數

551
分店總數

AA評級
恒生可持續發展企業
基準指數

社會及社區

>HK\$1,200萬
捐款總值
香港及中國內地

零
工作相關死亡事故
香港及中國內地

160萬
Club100 會員人數
香港

833
自助點餐機數量
香港及中國內地

160萬小時
員工總培訓時數
香港及中國內地

677
少數族裔及
身體或學習障礙員工
香港

490萬
微信小程序會員人數
中國內地

環境

4個
提前實現2024/25關鍵減排目標
(溫室氣體排放、能源和水消耗、廚餘)
香港

100%
分店設有節能洗碗機
中國內地

72.4%
可持續海鮮採購率
香港

100%
分店推行廚餘分類
香港

40%
廚餘於O.PARK回收
香港

關鍵行動及成就

以客為先



持續優化服務及餐單，為顧客提供安全、衛生、方便和舒適的用餐體驗。



提升數碼化設備，包括自助點餐機、手機及線上訂餐系統，為顧客提供無縫和個人化的服務。



「大家開飯」計劃踏入第二年，為4,000名受助者提供價值1,200萬的食物援助。

員工為本



羅騰祥教育基金為員工子女提供總值300萬的教育經濟支援。



嚴格遵守《職業安全及健康條例》，確保員工安全，維持零宗工作有關死亡事故。



建立多元的員工團隊，為非華裔以及身體或學習障礙人士提供就業機會。

關鍵行動及成就 (續)

專注食物



位於香港和中國內地產製中心及部份泛亞飲食分店均持有ISO 22000、HACCP認證。



推出更多健康和可持續食品選擇，滿足市場對營養和環保飲食的需求。



採購以負責任和可持續方式生產的食材，香港業務採購的海鮮中有72%獲得可持續認證。

保護環境



投資創新技術和科技，以提高能源和用水效益，提早實現四個關鍵環境減排目標。



減少非必要的包裝和使用即棄塑膠，從而減少塑膠廢物，多些使用可持續的代替品。



在所有香港分店和產製中心實施廚餘分類，並與業主合作進行回收。

獎項及榮譽



Hang Seng Corporate Sustainability Index Series Member 2023-2024

AA

恆生可持續發展企業基準指數成分股
9年 (2015-2023)
「AA」評級

恆生指數

MSCI
ESG RATINGS



CCC	B	BB	BBB	A	AA	AAA
-----	---	----	------------	---	----	-----

MSCI環境、社會及管治評級
「BBB」

MSCI



商界展關懷2022/23
13年 (2011-2023)

大家樂集團、活力午餐、大家樂快餐、一粥麵、
The Spaghetti House (意粉屋)、Oliver's Super
Sandwiches (利華超級三文治)、米線陣、
上海姥姥、泛亞飲食

香港社會服務聯會



ESG卓越企業大獎2023

經濟一週及香港中文大學商業學院
商業可持續發展中心



ESG ACHIEVEMENT AWARDS

環境、社會及企業管治基準大獎2022/23

鑽石獎
傑出企業管治表現大獎
環境社會及企業管治基準學會

獎項及榮譽 (續)

以客為先



金帆廣告大獎2023
本地薑 - 文化 (銅獎)
本地薑 - 語言 (銅獎)

香港廣告商會



MARKies Awards 2023

最佳概念 - 影片 (金獎)

MARKies Awards 2024

最佳概念 - 綜合營銷 (銅獎)

最佳概念 - 社交媒體 (銅獎)

Marketing-Interactive Awards

最佳收購策略 (銀獎)

最佳會員計劃 - 餐飲界 (銀獎)

MARKETING-INTERACTIVE



香港市務學會市場領袖大獎2022/23

大灣區實力品牌
年度品牌企業大獎

香港市務學會市場領袖大獎2023/24

年度品牌企業大獎

香港市務學會



第十四屆 (2022-2023) 虎嘯獎

餐飲與服務類 (銀獎)

內容行銷類 (銅獎)

社交媒體行銷類 (銅獎)

虎嘯獎組委會、虎嘯傳媒、
中國商務廣告協會數字行銷委員會

中國內地



東周刊香港服務大獎2024

活力午餐、大家樂快餐、一粥麵、
The Spaghetti House (意粉屋)、
Oliver's Super Sandwiches
(利華超級三文治)、米線陣、
上海姥姥、泛亞飲食

香港經典品牌 2023

東周刊



**2023最佳服務零售商大獎
8年 (2016-2023)**

快餐/餐廳及酒樓組別
The Spaghetti House (意粉屋)

香港零售管理協會



數碼體驗營銷大獎2023

最佳手機營銷策略大獎

最佳廣傳營銷策略大獎

十大最佳數碼體驗營銷大獎零售店

新城財經台



**01親子·
最愛生活品牌大獎**

最愛快餐店品牌
大家樂快餐

香港01

獎項及榮譽 (續)

員工為本



卓越僱主大獎2023
3年 (2018 · 2022-2023)

JobMarket求職廣場



Best HR Awards 2023
3年 (2021-2023)

最佳多元、公平及共融策略大獎 (金獎)
最佳企業社會責任大獎 (金獎)
最佳員工健康及安全計劃大獎 (金獎)

CTgoodjobs



亞洲社會關愛女領袖獎
集團行政總裁 (香港) 梁可婷

社會企業研究院



開心企業
5年 (2020-2024)

香港中華廠商聯合會



QF 星級之友
「推動資歷架構」約章參與團體

教育局

獎項及榮譽 (續)

專注食物



**優質食品計劃 2023
6年 (2018-2023)**
鑽石企業獎
香港貨品編碼協會

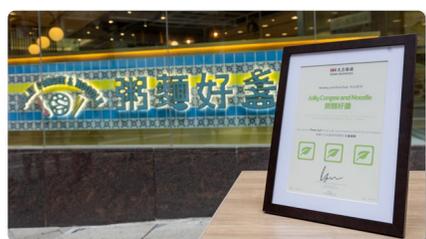


星級有營食肆
EatSmart Restaurant Star+
泛亞飲食26間分店
衛生署



香港優質素食品及產品大獎
傑出推動素食生活企業品牌獎
亞洲素食展

保護環境



太古地產「綠色廚房」計劃
三葉評級：粥麵好盞
二葉評級：意粉屋 (太古城)、
Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治) (太古城)、
Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治) (東堤灣畔)
太古地產



港鐵商場「減少廚餘約章」
銀獎：一粥麵 (恒福商場)
銅獎：米線陣 (連城廣場)
香港鐵路有限公司



環保園之友 2023
Friends of EcoPark
2023
環保園

可持續發展方針

可持續發展策略

我們致力將可持續發展理念融入業務重心，與時並進，並成為一家可持續企業。集團的可持續發展策略秉承「顧客快樂、員工快樂、股東快樂」的使命，提供最優質的服務，有助我們以可持續的方式發展，同時維持高質素的服務及產品。

我們定期邀請業務夥伴、供應商等與業務有關人士評估可持續發展相關議題的重要性。集團將他們的意見納入可持續發展策略，並每年詳列於可持續發展報告，以準確地闡述我們的表現及進度。

秉持可持續發展原則，並為與業務有關人士帶來長遠價值，對驅動業務增長至關重要。我們的可持續發展業務策略建基於四大範疇。

為推動全球可持續發展，我們將九個聯合國可持續發展目標納入可持續發展方針。這九項目標最符合我們的策略，並與四個範疇中的一個或多個範疇相關，有助我們作出最大的貢獻。

可持續發展目標

在管理層的認可下，集團已宣布中期及長期可持續發展目標和2030年的關鍵績效指標，為能源和水資源消耗及減少廚餘設定具體目標。該議程再次肯定本集團對創造可持續發展價值的承諾，同時反映我們保護環境的目標。

可持續發展策略的四大範疇

以客為先

我們努力確保客戶享受暢順愉快的用餐體驗，同時與我們服務的社區保持聯繫。



員工為本

我們致力營造安全、健康和共融的工作場所，以促進員工的發展，並互相欣賞。



專注食物

我們採用負責任的採購方式，著重食品安全和質素控制。



保護環境

我們不斷優化資源使用，致力減低價值鏈對環境的影響。



可持續發展管治

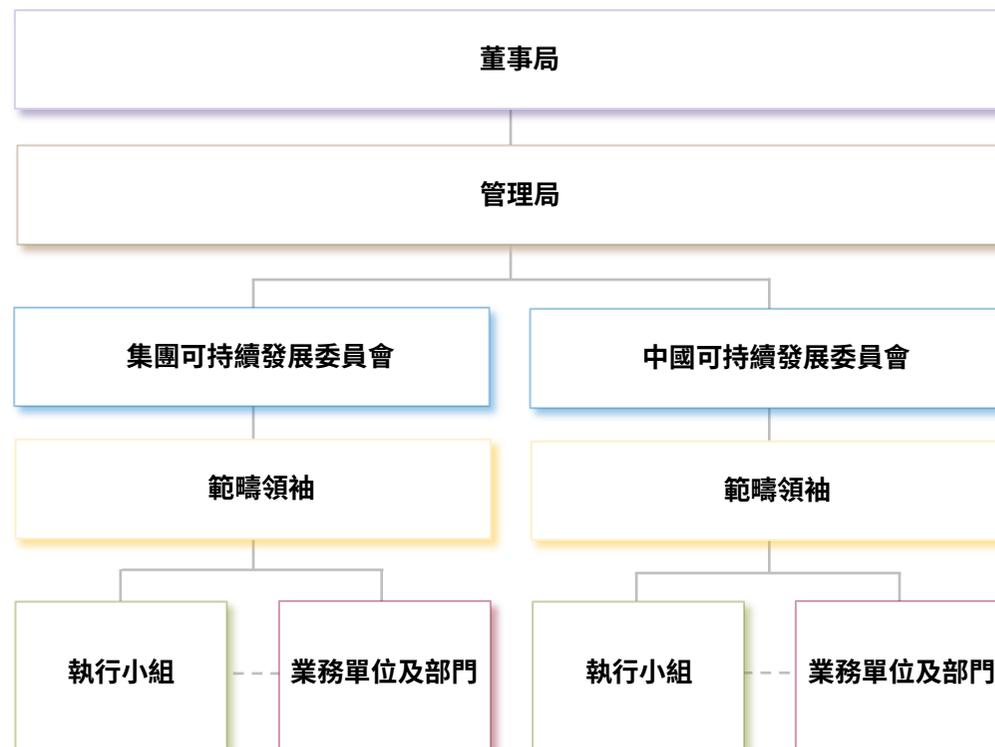
管治架構

董事局是大家樂集團的最高管治架構，負責指導集團業務及可持續發展，並監督集團的風險管理，包括與可持續發展相關的風險。董事局亦負責監察和評估集團的可持續發展相關議題。

管理局獲董事局授權監督可持續發展相關議題，並由首席執行官帶領。管理局負責定期舉行會議，以評估及管理有關可持續發展的重要議題，以及釐定優先次序，通過重要政策。管理局更會經常向董事局提出建議，按可持續發展目標評估集團的表現及進度。此制度有助董事局改善集團的可持續發展的策略及方針。

集團可持續發展委員會及中國可持續發展委員會於2021年成立，分別督導香港和中國內地的策略及措施，並加強管治架構。該等委員會負責訂立目標、制定行動計劃，並在管理局的指導下確保策略行之有效。該等委員會亦負責確保適用政策符合目前的業界良好作業指引及當地規例。在報告年度中，集團可持續發展委員會及中國可持續發展委員會分別進行了三和兩次會議，討論相關環境、社會及管治議題。

在營運層面，集團為各項可持續發展範疇任命範疇領袖，執行小組協助集團的單位及部門推行措施、政策及行動計劃，並監察可持續發展表現及識別發展領域。我們定期檢討相關部門的職責及責任，確保與集團的可持續發展策略保持一致。



精選故事

企業傳承順利完成：開展可持續企業管治新篇章

集團在2023年宣佈任命時任集團行政總裁（香港）梁可婷為首席執行官，2024年4月1日起生效。梁女士將負責管理集團在香港和中國內地的業務，全面負責公司的管理和營運。與此同時，時任首席執行官羅德承將轉任集團的執行董事。

梁女士曾任知名跨國企業的高級管理職位，在亞太地區零售和快速消費品行業擁有超過25年經驗，憑藉她豐富的經驗和眼光，定能推動集團業務實現可持續增長。

集團早在十年前部署傳承計劃，由家族式管理轉變為可持續管理模式。在新管理模式下，家族成員將繼續擔任董事局的決策者，而集團的日常營運將交由經驗豐富的專業管理團隊負責，明確區分董事局的決策責任與由首席執行官帶領的管理團隊管理集團業務的責任。

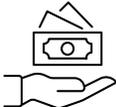
通過各方共同努力，集團定能再創佳績，實現可持續增長，以股東利益為先，確保長遠的成功。



政策和準則

可持續發展相關政策和準則由集團可持續發展委員會和中國可持續發展委員會制定，適用於集團所有業務單位。管理局負責審批政策，而執行小組執行建基於這些可持續發展相關政策之策略議程的項目和措施，並由範疇領袖進行監督。可持續發展相關政策和準則的實施使我們能夠標準化和規範我們的行動，引領集團的長期可持續發展。為確保符合業務相關人士期望、行業標準、全球趨勢、國際公約和市場需求，集團可持續發展委員會和中國可持續發展委員會定期審查和更新這些政策和準則。員工會接受定期培訓，以增強對這些政策的理解，並確保其正確實施。

可持續發展相關政策

 <p>可持續發展政策</p>	 <p>舉報政策</p>
 <p>氣候變化政策</p>	 <p>利益衝突政策</p>
 <p>綠色採購政策</p>	 <p>平等機會政策</p>
 <p>職業安全政策</p>	 <p>私隱政策</p>

合規

集團的企業合規政策確保業務單位充分了解其責任和義務，遵守相關法例和法規。我們的法律團隊與各部門的代表定期進行溝通，所有相關單位及部門必須通過定期評估，確保了解最新的法例及法規。

於報告年度內，沒有發生與貪腐有關的重大違規事件，集團也未獲悉任何違反法例及法規的情況。

保護知識產權

我們高度重視知識產權，致力保護相關資產。員工手冊明確指示員工不得從事任何可能侵犯知識產權的活動。另外，我們確保廣告資料完全遵守版權法例，沒有侵犯任何知識產權。

於報告年度內，沒有發生任何與知識產權有關的重大違規事件。集團也沒有獲悉任何違反與知識產權有關的法規的情況。

反賄賂和貪污

我們對任何形式的不當或非道德行為堅持零容忍政策。所有員工必須遵守我們載於「良好職業操守行為及相關程序」的職業道德行為準則，其中包括但不限於《防止賄賂條例》（香港法例第201章）的要求。新員工入職時要接受反貪污培訓，持續與員工開展溝通和提高其意識的工作，以確保組織上下保持一致。董事局成員也定期接受反貪污培訓。

所有全職和兼職員工必須熟悉廉政公署社區關係部門管理的香港商業道德發展中心網站上關於餐飲業的案例研究。另外，所有香港員工需要完成廉政公署為餐飲業特別開發的「防止貪污」影片培訓，體現我們打擊貪污的決心。

於報告年度內，沒有發生與貪污有關的重大違規事件。集團也未獲悉任何有關賄賂、貪污或洗錢的違法違規行為。

舉報政策

集團致力建立和維護最高標準的企業管治，所有董事、員工和相關第三方人士都必須以公正和誠實的方式行事，絕不容忍不道德行為。我們已建立舉報系統，供內部利益相關者（包括員工和董事）和外部利益相關者（如供應商和客戶）尋求指導，並就涉嫌或實際的不當行為、不端行為或其他應該報告的違規行為提出嚴重關切。

集團明白舉報者可能希望作出匿名舉報，因此致力於保護這些舉報者的私隱，避免他們遭受任何不公平對待，包括報復、不當紀律處分或不公平解僱。我們實施嚴格措施保護舉報者的身份和舉報內容，只有必要人員才能查詢。

舉報者可以將不當行為以書面形式向內部審計部主管舉報。涉及首席執行官、首席財務官及/或任何管理局成員之不當行為舉報，可直接送達審核委員會主席。在收到相關舉報後，審核委員會主席應傳閱有關舉報至審核委員會，而審核委員會應委派其任何成員調查有關投訴，或委派適當人士進行全面、公平、迅速及保密的調查。委員會根據調查結果採取適當措施，並向審計委員會報告。舉報政策會經過定期審查，並透過各種渠道（例如網站、通函、培訓、招標文件和合約條款）傳達至與業務相關人士。請於集團網站參閱舉報政策。

報告年度內，集團共收到3宗有效或部分有效的檢舉，其中1宗涉及不當處理資產。針對這些案例，集團管理團隊已採取措施加強內部監控。集團並沒有獲悉有關貪污被定罪的案件。

資訊安全和私隱

資料私隱十分重要。我們致力保護客戶、員工和業務夥伴的個人及敏感資料。我們採用最新技術，預防、識別及管理不斷變化的網絡攻擊。香港業務的「資訊安全管理系統」經ISO 27001認證，當中包括嚴格的政策、數據存取監控機制、內部監控審視，以及第三方評估。

我們亦持續提供培訓，提升員工的資訊安全及私隱意識，並向他們提供資訊管理相關變化的最新消息，包括網絡安全、防止網絡釣魚和遙距工作的最佳做法等。集團的「私隱政策」訂明如何收集、儲存、傳輸及處理日常營運中獲取的個人資料。該政策參考本地的資料私隱法例訂立，以確保符合相關規例。

供應鏈管理

集團已實施綠色採購政策，確保我們的採購決策具有可持續性，盡量減少對環境的影響，並對社會產生正面影響。集團明白全面管理供應鏈的重要性，根據我們的綠色採購承諾以及環境和社會標準，定期評估我們的供應鏈。相關詳情請參考「[專注食物](#)」。

風險管理

董事局及管理局負責監督可持續發展相關風險，識別及評估該等風險，並釐定優先次序。「企業風險管理」框架納入並監察與可持續發展相關的重大風險，其中包括食品安全及質素、供應鏈管理、顧客滿意度及人才保留。有關風險管理及內部監控的詳情，請參閱集團2023/24年報「企業管治」章節。



與業務相關人士溝通及重要性評估

大家樂致力與業務相關人士保持開放、透明、一致和及時的溝通，適時作出回應，以培養信任和信心。

與業務相關人士溝通

為了以有系統的整合方式履行我們對可持續發展的承諾，我們積極將可持續發展納入日常營運。我們經常和與業務相關人士溝通，了解他們對可持續發展的看法，並確保這些意見有效傳達至管理層。

我們研究多方面的趨勢及業界做法，以確保可持續發展重點與行業的發展保持一致。

為進一步了解與業務有關人士的需要及期望，我們定期透過多個溝通渠道，收集各方對可持續發展策略及表現的意見。這些意見有助我們檢討表現及可持續發展目標，並識別需要考慮的重要議題。

主要與業務有關人士包括對業務有重大影響或受集團營運影響的內外部人士及機構。我們跟與業務有關人士保持緊密聯繫。

焦點案例

出席公開活動與業界交流

集團積極與業務相關人士溝通，時任集團行政總裁（香港）梁可婷在聯合國中小微企業日獲邀成為ESG公會論壇2023嘉賓，與各行業的領袖分享企業如何實現可持續發展。

梁可婷亦出席香港中小型企業總商會舉辦2023年度「友商有良」嘉許計劃頒獎典禮，分享集團在建立共融工作環境和提升員工及社區福祉方面的心得。



與業務相關人士溝通

我們積極與業務相關人士合作，仔細考慮其意見並融合於可持續發展計劃當中。現階段已認定12個關鍵組別，以不同渠道進行溝通。

顧客

- 官方網站及社交媒體
- 手機應用程式及微信小程序
- 菜單
- 顧客調查
- 訪問及聚焦小組
- 會員計劃
- 與餐飲委員會定期舉行會議
- 行銷活動和廣告
- 客戶服務熱線
- 匿名舉報渠道

顧客 (機構)

- 官方網站
- 手機應用程式 (活力午餐)
- 菜單
- 招標文件
- 顧客調查
- 訪問及聚焦小組
- 與餐飲委員會定期舉行會議
- 客戶服務熱線
- 匿名舉報渠道

股東及投資者

- 股東大會
- 財務報告
- 定期公告及通函
- 集團網頁
- 投資者關係查詢渠道

員工

- 培訓及工作坊
- 業務檢討及策略會議
- 參與調查
- 會議及溝通
- 內部通訊及其他刊物
- 員工參與活動
- 匿名舉報渠道

業主

- 定期會議
- 論壇
- 業主租戶交流活動
- 商場節日活動
- 新店開幕儀式

非政府組織及慈善組織

- 社區投資項目
- 定期會議
- 社區參與活動
- 官方網站及社交媒體
- 成為團體會員
- 參與義工活動的合作夥伴

學術界

- 招聘講座與展覽
- 社區參與活動
- 論壇

供應商

- 廠房視察及表現評估
- 論壇
- 招標文件
- 定期會議
- 匿名舉報渠道

政府

- 社區參與活動
- 項目合作
- 定期及特別會議
- 簽署支持政府活動
- 牌照申請
- 招聘活動

媒體

- 官方網站及社交媒體
- 新聞稿
- 新聞發佈會及簡報

社區

- 社區投資項目
- 社區參與活動
- 官方網站及社交媒體
- 行銷活動和廣告

商會及協會

- 分享會
- 定期及特別會議
- 項目合作
- 成為團體會員

重要性評估

我們按與業務有關人士的意見劃分環境、社會及管治議題，並釐定優先次序。我們考慮資本市場研究、業界做法、管理局意見、本地及國際標準等指標，識別相關議題。相關議題經由管理局及董事局審視及確認，藉此得出重要性分佈：

重要性評估流程

1. 識別

我們使用一個全面的4步分析法，包括審視行業基準、行業競爭對手、ESG評級以及集團上一年度的調查結果，以確定對本公司和與業務相關人士而言相關和重大的可持續發展議題清單。

2. 評估

我們除了至少每三年進行一次對業務相關人士的ESG影響評估活動，也與內部與業務相關人士進行會議，以就重大議題獲取意見，確保可持續發展重點保持一致。

3. 優次排序

我們根據與業務相關人士的溝通和桌面研究的結果，就對集團建立長期可持續價值有重大影響的關鍵問題作優次排序。

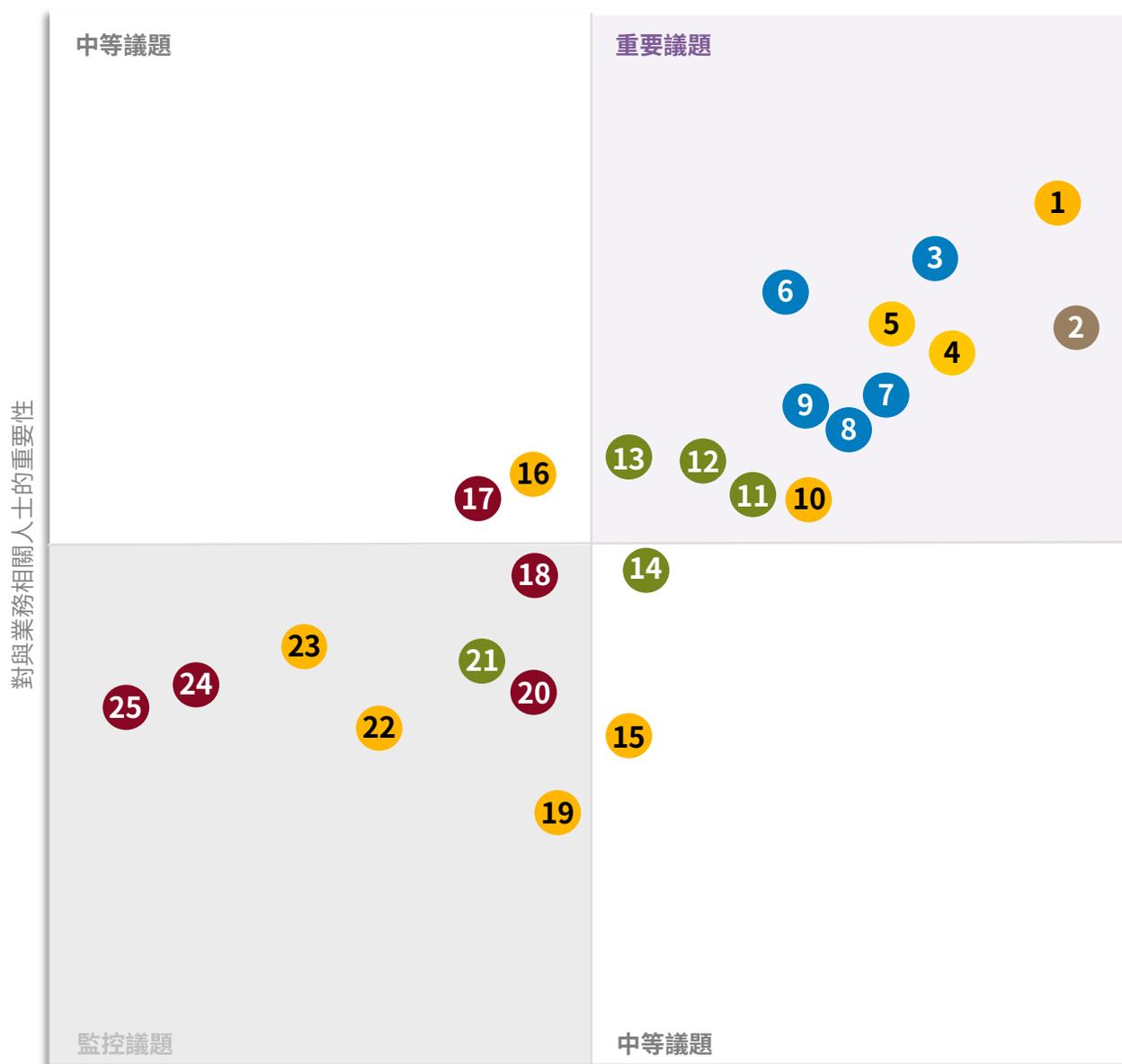
4. 驗證

集團可持續發展委員會和中國可持續發展委員會對確定的重大議題進行驗證和審查，董事局和管理局隨後評估並支持經過驗證的重大議題清單。

為了確保與國際財務報導準則（IFRS）、全球報告倡議組織標準（GRI標準）、COSO和世界可持續發展工商理事會（WBCSD）等著名組織的建議保持一致，並遵守不斷更新的香港交易所ESG指引，我們正在考慮提升集團的重要性評估方法。此方法將有助於我們識別對集團業務具有財務重要性的ESG議題，以及對人、環境和經濟產生重大影響的議題。

我們全力支持巴黎協定的長期目標，旨在將全球平均氣溫上升控制在工業化前水平以上1.5度以內。另外，我們支持香港特區政府在2050年實現碳中和的目標，並完全支持中國政府在2030年實現碳排放峰值，並在2060年實現碳中和的承諾。

社區投資是集團可持續發展的關鍵一環。我們致力滿足社區的需求和期望，並將資源投入解決最迫切的問題，特別是應對後疫情時代的挑戰。在可持續發展策略的指引下，集團將利用資源和網絡，為所有與業務相關人士，包括員工、顧客和更廣泛的社區提供支援。



重要議題	類別
1 食品品質與安全	顧客
2 商業誠信	營運
3 職業安全與健康	員工
4 顧客體驗	顧客
5 資訊安全及私隱	顧客
6 人才發展	員工
7 公平僱傭守則	員工
8 員工福祉	員工
9 平等機會	員工
10 顧客參與	顧客
11 水資源管理	環境
12 廢物管理	環境
13 可持續包裝	環境
中等議題	
14 能源效益	環境
15 社區參與	社會
16 負責任的行銷	營運
17 食品營養和健康	顧客
監控議題	
18 負責任採購	營運
19 智能餐飲	顧客
20 食品與技術創新	營運
21 碳排放及氣候變化	環境
22 建設社會資本	社會
23 輔助有需要的人	社會
24 健康生活	社會
25 動物健康及福利	營運

可持續發展範疇/章節: 以客為先 員工為本 專注食物 保護環境 可持續發展管治

以客為先

我們致力提供愉快和智能化的用餐體驗，服務我們營運所在的社區。透過眾多品牌和龐大的分店網絡，提供多樣化的優質產品和服務，迎合廣大市民的不同需要。秉持「品質、服務、整潔度」的原則，我們與顧客緊密聯繫，致力為社會福祉作出貢獻，並為我們提供的美味餐點增添多一重意義。

相關可持續發展目標



重點範圍

- 顧客體驗
- 顧客參與
- 社區參與及協作



提升顧客體驗滿意度

我們首要目標是在顧客到訪餐廳時，為他們提供卓越及令人滿意的體驗。藉著引入多項數碼化技術來提高產品及服務質素，點餐和用餐過程變得更加便捷。另外，我們的顧客服務團隊確保每位顧客都有滿意難忘的用餐體驗，感到備受重視。

通過積極聆聽顧客以至社區的意見，我們持續改善產品，創造智能、舒適和無障礙的用餐環境。推陳出新的菜單設計旨在迎合不同的口味和喜好，使所有顧客都能享用多元化的美食，體現「以客為先」的企業文化，使業務得以長遠發展。



用餐體驗數碼化

用餐體驗數碼化是我們提升顧客服務質素的關鍵。面對勞工短缺的挑戰，數碼化有助確保我們為顧客提供優質服務。

網上點餐和手機應用程式



我們提供手機點餐服務及數碼支付方法，為堂食和外賣顧客帶來便利。目前，香港和中國內地有464間分店提供手機點餐服務。於The Spaghetti House (意粉屋)、Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治)、上海姥姥和米線陣，堂食顧客只需掃描餐桌上的二維碼，便可於手機平台上下單並揀選個人化選項，輕鬆享用直接送到其餐桌的美食。手機點餐平台亦為外賣顧客於網上下單後提供預計取餐時間，方便快捷。

大家樂快餐推出手機應用程式「Club 100」及電子商貿平台eatCDC.com，顧客可以網上下單，並享受多項優惠；同時亦接受微信小程序下單，以方便旅客。

機構飲食方面，活力午餐提供手機應用程式，讓家長在網上查看餐單、訂餐及付款。泛亞飲食也提供具有電子支付功能的手機應用程式，以方便小學生訂購飯盒。

自助點餐機



我們在香港和中國內地的分店共設有833部自助點餐機，以提升用餐體驗。點餐機採用簡便易用的介面，模擬傳統員工服務的體驗。自助點餐機在繁忙時段尤其重要，能大幅縮短等候時間，不僅使我們的服務更加暢順，也確保顧客享有高效和滿意的用餐體驗。



送餐及收餐機械人



點餐和送餐流程是我們的重點關注領域。透過運用送餐機械人，我們革新了在一粥麵、Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治) 和泛亞飲食的送餐方式。這些機械人透過無線定位檢測系統將食品送到餐桌，顧客點餐後不必親身到櫃位取餐，不但更為方便，也確保了食物的新鮮度和衛生。

除了送餐，大家樂快餐的「收餐Robot仔」協助員工收集餐盤，提高效率。機械人不僅能減輕前線員工的工作負荷，還為整體用餐體驗增添趣味性。我們正不斷探討在其他分店採用機械人的可行性。

在香港和中國內地132間分店中，共採用了275部送餐及收餐機械人。通過投資於科技和數碼化，我們致力為顧客提供卓越的用餐體驗，確保他們稱心滿意。

改善店內顧客體驗

我們的成功建基於在為顧客提供卓越體驗之上。我們實施全方位的顧客體驗策略，不斷提高顧客服務質素，包括為所有前線員工制定完善的培訓課程、配備資深的顧客服務團隊，以及通過「神秘顧客計劃」和定期顧客意見反饋聆聽顧客意見。

我們透過「神秘顧客計劃」監察分店的服務標準。表現有待改進的分店會獲提供額外培訓。今年，我們的績效評分達到8.77分，超過了8.4分的目標。我們亦提供網上培訓影片，以支援管理人員指導同事如何提升服務質素。

為進一步激勵前線員工提高顧客滿意度，我們推出了「100天工程」，為員工提供能力培訓，以確保餐廳的產品質素、服務和整潔度。根據管理層的評估結果，表現出眾的分店會獲得獎勵以示鼓勵。

我們中國內地分店的顧客服務建基於「就要樂滿分」的理念。於報告年度內，我們翻新了11間中國內地分店，以提升用餐體驗。在週末，我們會向有年幼子女的家庭提供禮品和特別餐單。我們每兩週更新餐牌一次，以提供具新鮮感的產品選擇及清晰準確的資訊。



提升無障礙體驗

我們堅定支持無障礙權利，致力為有不同需要的顧客提供共融、無障礙的環境。我們根據《殘疾歧視條例》（香港法例第487章），精心規劃香港分店的硬件（改造）和軟件（員工培訓和設施），以提供便利、舒適和無障礙的用餐環境。所有分店均歡迎導盲犬進入，又設有便利設施，例如大家樂快餐和一粥麵的關愛座。

硬件 無障礙及通用設計



在分店裝修和翻新的規劃階段，我們的內部項目經理參考全球餐飲業有關無障礙和通用設計的最新指引或做法，例如平等機會委員會出版的《如何支援殘疾人士：餐飲服務通用設計實用指南》，以確保提供足夠和恰當的硬件支援。

軟件 為前線人員提供專門 培訓，支援有特殊需 要的顧客

我們的前線員工定期接受培訓，為有需要人士提供必要的支援，確保每位顧客都能無障礙地享受我們的產品和服務。有關我們針對不同職級員工的全面培訓計劃，請參閱學習和發展章節。在中國內地的分店，我們會按要求為家庭顧客提供適合幼兒使用的餐具。

負責任的行銷

我們嚴格遵守《商品說明條例》（香港法例第362章）的規定，為顧客提供準確可靠的資訊，使他們能夠對我們的產品作出知情決定。對於有食品過敏或飲食限制的顧客，我們的餐單上會清楚列明「含有堅果」和「牛肉製品」的標記，我們亦清楚標示可持續海鮮。Oliver's Super Sandwiches（利華超級三文治）的「Grab & Go」餐單展示主要成份、膳食資訊和營養資料，有助顧客作出有益健康的選擇。

至於機構飲食服務，所有食材都詳細列在學童午膳餐單上，以協助家長為孩子們計劃飲食，並解決有關食物過敏和營養成份的疑慮。我們在18間醫院分店的電子餐牌顯示餐單的卡路里資訊，並清楚標識清真和素食等特殊食品。

我們在行銷活動中堅持誠信先行，確保沒有對產品和服務的社會或環境影響作出誇大或無依據的陳述。此外，我們也避免散播誤導性的資訊。為了充分了解相關法律和法規的最新進展，我們會及時向參與行銷活動的員工發放負責任行銷的訊息。

精選故事

金鐘「WOW!」飲食熱點隆重開幕 為顧客提供嶄新餐飲體驗

位於金鐘海富中心的「WOW!」飲食熱點在2023年8月隆重開幕，佔地超過10,000呎並匯聚集團旗下大家樂快餐、Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治) 及米線陣三大品牌，為顧客提供優質服務以及多元化的選擇。

該處位於香港最繁忙的商業區之一，配備全新數碼化設施，提供順暢便利的餐飲體驗，以配合該區的繁忙節奏，特別是在繁忙時段。除了在櫃位下單外，顧客也可以使用自助點餐機、手機應用程式或到新增設的「Grab & Go」區域下單，令點餐過程更快速。

此外，為了改善用餐環境，大家樂快餐採用全新室內設計，面積由4,000平方呎擴大至5,600平方呎。米線陣也進行了擴建和裝修，進一步提升用餐體驗。Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治) 重整店面佈局，並新增沙律吧，以滿足顧客對健康飲食的需求。



焦點案例

活力午餐

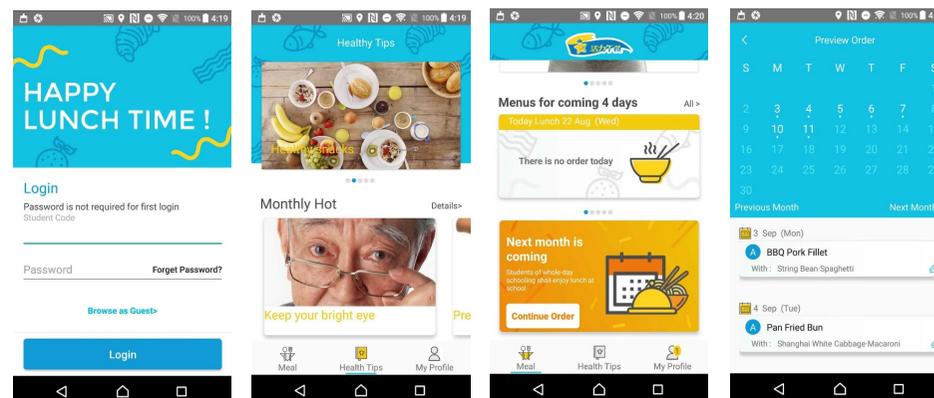


活力午餐是香港領導市場的學童午膳供應商，為全港中小學生提供健康、美味及有營養的膳食。

活力午餐的餐單由營養師精心設計，以確保不同成長階段的學童獲得最佳營養。作為教育機構的首選午膳供應商，活力午餐更率先推出手機訂餐服務。

活力午餐獲得ISO 22000、ISO 9001和HACCP認證，證明我們在處理、準備及烹煮食物範疇均保持高標準，並遵從嚴格國際標準。隨著疫情後學校逐步恢復正常上課，活力午餐將繼續為學生提供優質、營養均衡和美味的膳食，恪守「SQN — 安全 (Safety)、品質 (Quality) 和營養 (Nutrition)」的核心價值：

於報告年度內，我們推出了具有電子支付功能的手機訂餐應用程式，進一步提升顧客的訂餐體驗。



為了與業務相關人士互動，我們製作全新介紹影片，展示活力午餐在準備膳食時遵循嚴格的衛生、安全和食品質量標準。

安全 (Safety)



獲得多項國際食品安全和品質管理認證，包括ISO 22000、HACCP、ISO 9001和ISO 14001。

品質 (Quality)



採用「速涼技術」令食物迅速降溫，保持食物的營養價值，並有效減低細菌繁殖。

營養 (Nutrition)



餐單由內部營養師根據衛生署制定的減鹽計劃和營養指引精心設計，以促進健康飲食。

提升顧客參與度

顧客意見對改善服務和開發產品至關重要。我們透過多種溝通渠道提升顧客參與，如線上問卷調查和會員計劃，旨在主動與顧客互動，了解他們的喜好。

聆聽顧客意見

我們通過各種平台主動聆聽顧客意見，包括線上問卷調查、顧客服務熱線、電郵、網站、社交媒體和於分店提供的意見卡。

機構飲食服務方面，我們定期與學校代表、家長教師會、醫院和商業客戶進行會議，以了解他們的期望，建立更牢固的關係。

本集團以有系統的方式整合所有顧客和與業務相關人士意見，以便及時跟進並審查產品和服務質素。我們亦訂立內部關鍵績效目標，以保持顧客服務質素，並發佈月度報告，供管理層審閱。

對於我們在中國內地的業務，我們將收集顧客意見渠道擴展至支付寶、微信和店內的點餐機，豐富與顧客互動的方式。這些渠道方便易用，有助提高問卷調查回應率。我們也會定期更新內部系統，以確保意見的可靠性和準確性。顧客意見有助分析市場趨勢和消費者對產品、服務和品牌定位的喜好，每週舉行的管理層會議會討論顧客意見，及制定相應行動計劃。

於報告年度內，我們分別收到44宗和8宗經由香港和中國政府部門提交的產品及服務相關投訴。我們已就這些投訴及時作出紀錄和調查，並主動向顧客詳細解釋，解決問題。

於報告年度內，我們中國內地業務的顧客滿意度達92.6%，外賣和速遞送餐服務更獲得了4.7分（5分為滿分）的評價。



提升顧客忠誠度

為了提升顧客忠誠度，我們全面檢視了整個客戶旅程，確保優質便利的用餐體驗。大家樂快餐將「Club 100」會員應用程式升級，增加新功能，並且改善用戶介面，全面提升訂餐及用餐方面的智能體驗。於報告年度內，「Club 100」會員人數增加了17%，總數達160萬人。我們還推出了以年輕偶像和卡通人物為主題的推廣活動，以吸引新的顧客，同時鞏固現有顧客群。

一粥麵重點推廣一系列招牌菜式，包括粥品、煲仔菜和煲仔飯以提高品牌知名度；推出海南雞飯優惠及與網絡紅人合作宣傳，亦成功吸引年輕顧客。同時，店內舉行的「海南雞大使巡遊活動」、「999黃金雲吞抽獎」、「伙頭仔快閃表演」及新年開運利是等季節性活動也有效刺激銷售。

在中國內地，我們通過品牌企劃與顧客互動，並推出一系列新產品以滿足不斷轉變的消費者喜好。



焦點案例

抖音23天挑戰活動

為了進一步提升在中國內地市場的品牌影響力，我們在抖音推出了「美味·樂聚就係要大家樂」品牌傳播企劃。今年，我們在抖音推出了為期23天的話題挑戰，鼓勵用戶使用大家樂品牌的貼紙和元素創作並分享短片。於報告年度內，這項挑戰活動錄得高參與度，創作短片累計獲得超過1.1億觀看量，連同去年的挑戰活動總共累積2.2億觀看量。

企劃榮獲2024第十二屆TopDigital創新營銷獎品牌定位與傳播年度專項獎，其成功推動我們繼續提升品牌於中國內地市場的知名度，並為顧客提供優質餐飲體驗。

為確保與顧客維持緊密互動，我們已開發全面的顧客關係管理系統，進一步掌握客戶的喜好和消費模式。



與社區分享溫暖

我們以「有大家·就有大家樂」為座右銘·積極利用資源服務社區·冀為社區帶來正面影響。通過各種支援計劃·我們與不同的社區夥伴合作·以增強社會凝聚力·為有需要的人士提供援助·締造持久的影響。

精選故事

大家開飯2023：支援照顧者

集團於2022年首度推出旗艦社區項目「大家開飯」食物援助計劃。於計劃推行的第二年·受惠人數增加至4,000名人士·總資助額達1,200萬港元。受助人可於三個月內憑「開飯咭」到大家樂快餐分店免費享用餐膳。

大家開飯

BON APPÉTIT CAFÉ 2023

2023年度「大家開飯」以照顧者為受助對象·期望減輕照顧者的經濟壓力·同時讓他們可騰出空間及時間照顧自己身心需要。鄰舍輔導會副會長嚴元浩肯定計劃對社區的貢獻·對長者、家庭和照顧者的支持·並培養互相關懷的社區精神。



精選故事

大家開飯2023：支援照顧者（續）

本年度計劃新添「心滿意粥慶新春」聚餐活動，於一粥麵分店與一眾受助人同慶新春。在活動上，兩名受助人分享了「大家開飯」對他們的正面影響。李女士一家四口僅靠丈夫工作維持生活，計劃提供的免費餐膳，緩解了她的財務壓力，也讓她有更多時間休息，並藉著與家人一起到大家樂用餐，共享天倫。

歐女士要照顧有特殊學習需要的孩子，計劃讓她節省做飯時間，有更多時間陪伴家人，增進了家庭關係，亦使她有空餘時間照顧自己身心健康，甚至可騰出時間做義工，回饋社會。



大家開飯

BON APPÉTIT CAFÉ 2023

在2023年，「大家開飯」計劃擴展至中國內地，重點為社會弱勢社群提供食物援助。從2023年8月開始，我們在中山、深圳和廣州等多個城市推出了一系列名為「大家開飯童歡樂」的公益活動。

我們與廣東省中山兒童福利院和廣州市社會福利兒童之家等機構建立合作關係，在分店為這些機構的孩子們提供餐點，不僅為孩子們提供了愉快的戶外用餐體驗，也改善了他們的社交技能，向他們展示了社區的溫暖和關愛。展望未來，我們會在中國內地舉辦更多公益活動，繼續努力分享美食帶來的快樂，提升社區的整體福祉。



焦點案例

「學校起動」計劃：為DSE學生打氣

為支持學生準備香港中學文憑考試 (HKDSE) · 我們推出了以下幾項措施：



在19間分店提供**優先座位** · 確保考生有專屬的用餐和學習空間 · 不受干擾。



考慮到學生的經濟狀況 · 我們在各分店提供各種**餐飲折扣優惠** · 使DSE考生能夠享用有營實惠的膳食。



惠顧燒味系列滿55元或以上 · 大家樂即會捐出3元予九龍倉集團創辦的「學校起動」計劃。這不僅為學生提供了經濟支援 · 也鼓勵顧客參與有意義的公益活動。

我們向「學校起動」計劃網絡內82間中學的DSE考生合共提供**港幣328,000元助學金** · 每名學生可獲得4,000元的教育資助。

這些措施旨在緩解學生準備考試期間的壓力 · 並展現我們對社區和年輕一代教育發展的關注和支持。





員工為本

我們致力營造安全、健康和共融的工作環境，促進員工的個人及專業發展，鼓勵員工互相欣賞。

相關可持續發展目標



重點範圍

- 人才發展及員工參與
- 員工福祉
- 職業安全與健康
- 平等機會





卓越僱主大獎 2023
(3年 – 2018 · 2022-2023)
Job Market 求職廣場



開心企業
(5年 – 2020-2024)
香港中華廠商聯合會



Best HR Awards 2023 (3年 – 2021-2023)
最佳員工多元·公平及共融策略大獎 (金獎)
最佳企業社會責任大獎 (金獎)
最佳員工健康及安全計劃大獎 (金獎)
CTgoodjobs

大家樂集團致力建立多元共融的工作環境。我們秉持公平公正的僱傭措施，嚴格遵守包括但不限於：《僱傭條例》(香港法例第57章)、《工廠及工業經營條例》(香港法例第59章)、《僱員補償條例》(香港法例第282章)、《性別歧視條例》(香港法例第480章)、《強制性公積金計劃條例》(香港法例第485章)、《殘疾歧視條例》(香港法例第487章)、《家庭崗位歧視條例》(香港法例第527章)、《種族歧視條例》(香港法例第602章)、《最低工資條例》(香港法例第608章)，以及《中華人民共和國勞動法》。我們透過內部政策和程序，包括人力資源管理政策和員工手冊，確保員工的權利和福利得到保障，同時為他們提供良好的職業發展機會。

我們參考聯合國《商業與人權指導原則》、《世界人權宣言》和國際勞工組織《工作中的基本原則和權利宣言》所概述的全球公認人權標準，並嚴格禁止非法僱用、歧視、童工及強制勞動。所有受聘人士必須合乎法例的最低年齡要求及逗留條件。

大家樂集團在人力資源上的工作屢獲認可。於報告年度內，我們連續五年榮獲「開心企業」認證，並第三次勇奪CTgoodjobs「Best HR Awards 2023殊榮」，及連續三年獲頒JobMarket 求職廣場「卓越僱主大獎」。

促進人才成長

人才團隊對確保集團的長遠成功非常重要，是我們為顧客持續提供優質食品和服务的關鍵。為支持員工的專業和個人成長，我們為員工課程投放大量資源，並提供全面培訓。

建立和維持人才庫

我們透過**賦權、啟發、領導和培養**，積極建立和維持強大的人才庫，為集團的成功和發展打好基礎。集團向各級員工推行各種計劃和課程，以培養和培育有潛質的人才，例如透過「領袖培訓課程」讓前線員工為擔當管理職位做好準備。

為培養健康的人才梯隊，我們定期與職能負責人進行發展評估和繼任人規劃。透過與選定的機構聯繫，建立夥伴關係，讓學生深入了解餐廳運作和餐飲業狀況。

為促進在中國內地管理團隊的成長和發展，於報告年度內，我們向他們進行了全面的技能和潛力評估，例如收集來自主管、部門主管、同事、人力資源部門和員工本人各範疇的意見，繼而參考獲得的意見，為各員工設計個人成長計劃。

發展與培訓 — 表現數據

	香港						中國內地					
	受訓員工 (百分比)			平均每位員工的受訓時數			受訓員工 (百分比)			平均每位員工的受訓時數		
	2021/22	2022/23	2023/24	2021/22	2022/23	2023/24	2021/22	2022/23	2023/24	2021/22	2022/23	2023/24
按職劃分												
高級管理層	100%	100%	100%	13	19	27.3	100%	100%	100%	51	25	22
中級管理層	100%	100%	100%	59	60	63.7	95%	95.7%	83%	71	69	82
一般及前線員工	100%	99.98%	100%	83	84	87.7	69%	99.4%	99%	147	94	91
按性別劃分												
男性	100%	99.97%	100%	78	79	79	79%	99%	97%	135	101	97.2
女性	100%	99.98%	100%	82	82	82	66%	99.3%	99%	144	87	86.2

人才發展

大家樂集團注重員工的全面發展。我們提供培訓課程，以支持員工的職業發展。亦透過提供資助，鼓勵員工持續進修，提升他們的專業和個人技能。我們按照四大範疇 — 領導能力、顧客服務與產品質素、合規與政策及職業安全與健康，為所有員工提供培訓機會。

顧客服務與產品質素

目標

透過改善食品和服務的質素提升整體顧客體驗。

計劃

透過**標準分店培訓**，讓員工獲得有關食品質素、安全和衛生的知識，及提供優質客服服務的能力。

領導能力

目標

讓團隊掌握必要的工作場所知識及技能。

計劃

透過領導力培訓和團隊協作培訓，提升員工技能及團隊合作能力。於報告年度內，集團已安排：

350 位餐廳經理參加「正向領導力」工作坊（共9場），以促進團隊建設

40 位政務經理及總監級員工參加情境領導力培訓，增強團隊溝通



為業務單位實施**區域管理培訓計劃**



舉辦論壇促進員工經驗與知識分享

合規與政策

目標

確保所有員工遵守我們嚴格的合規要求。

計劃

為員工提供**培訓和講座**，以加深他們對大家樂的管治和遵守規章的了解。課程涵蓋了各主題，例如平等機會、反貪污措施、反歧視政策及個人數據和私隱保護。另外，員工須定期進行網上評測，以評估其對反貪污合規的理解。

職業安全與健康

目標

我們致力在日常活動中向員工灌輸安全文化理念，提升員工對職業安全與健康的理解。

計劃

我們為各級員工**度身訂造培訓課程**，並將緊急應變程序、事故防範及處理、基本急救及消防安全設為課程重點。

專業和管理技能

於報告年度內，香港及中國內地的各部門主管一同參與為期一星期的集團**目標及策略會議**，活動包括大灣區市場實地考察、專家分享和焦點小組。

區域管理培訓課程旨在提升高級分店經理的區域管理能力，為四個品牌的員工提供為期一年的全面培訓。課程於2023年10月啟動，由資深顧問帶領九個針對營運、管理和一般技能主題的專題培訓。課程強調通過「改善計劃」項目的實踐應用，讓參與者制定並建議各種策略，以提升分店質素。區域管理培訓課程是集團人才發展承諾的一部分，旨在建立專業的管理人員梯隊，推動集團的可持續增長。

在中國內地業務方面，我們定期舉辦**技能發展工作坊和課程**，例如「人才庫存與輔導技能」、「初級/中級職責管理」和「餐廳管理」等，以加強員工的專業和管理技能。工作坊涵蓋客戶資訊管理、服務創新和品牌剖析等主題，有助提升團隊對品牌和核心價值的理解。



焦點案例

《正向好習慣 — 正向領導力工作坊》

學習在充滿挑戰的工作環境中自我調整、打造屬於自己的快樂工作習慣，從而樂在其中、保持正面的心態非常重要。於報告年度內，集團培訓及發展部舉辦《正向好習慣 — 正向領導力工作坊》，與各營運單位的分店經理分享及探討如何成為正向領袖，以建立高效能及積極的工作氣氛。此次工作坊於寧靜優美的突破青年村舉行，讓員工能夠在輕鬆的戶外環境裏接受培訓。

員工透過各項活動，學懂有效溝通和壓力管理等技巧。員工在活動過程中展現互相合作的團隊精神外，亦在「肯定之牆」以肯定的言語讚賞正面激勵對方。

員工透過此次培訓了解合作精神和正向領導的重要性，進一步增強了自信心，更有能力應對工作各項需求。



精選故事

資歷架構和人才培訓計劃



人力資源是集團的寶貴資產，因此我們投入大量資源培養強大和可持續的團隊，期望建立一支能幹和熟練的工作隊伍。自2016年起，我們一直積極參與資歷架構（QF）計劃認證。內部培訓課程已經過香港學術及職業資歷評審局（HKCAAVQ）的評估，並成功獲得QF三級和四級認證。另外，集團亦是第一個獲得QF四級認證的餐飲集團，備受肯定。至今，已經有超過700位員工完成不同級別的資歷架構認可課程，面授時數超過30,000小時，持續為具潛質的員工提供學習機會。

在報告年度內，集團兩個QF三級課程「餐廳營運證書」和「餐廳管理證書」順利再次通過認證，反映我們致力於提供高質素培訓課程的決心。通過這些課程，我們的員工具備寶貴的管理技能和全面的營運知識，使他們在專業和個人方面都能取得出色表現。去年近百位資歷架構課程畢業學員中，近四成能獲得晉升機會。此外，集團也舉辦了「樓面發展管理人才課程」及「廚務發展管理人才課程」，透過六個月的培訓及實習，為集團前線管理梯隊之持續發展做好準備。

學習體驗獎勵計劃

兩位來自大家樂快餐和Oliver's Super Sandwiches（利華超級三文治）的分店經理參加了由資歷架構組織的「學習體驗獎勵計劃」，獲邀請到深圳參觀咖啡展覽。該計劃旨在鼓勵在所屬行業中表現出對持續學習的熱忱的專業人士，計劃鼓勵參加者參與跨地區學習活動，目的是拓闊他們的知識面，並與本地及國際行業夥伴建立合作聯繫。

學習體驗獎勵計劃參加者將成為行業楷模，啟發年輕一代投身相關領域。學習體驗獎勵計劃的最終目標是通過多元化的發展途徑，推動專業人士對手藝精益求精的追求。



張向榮
香港快餐業務培訓經理

我們在展覽當天認識了各地咖啡豆的特質，更了解到新設備及外賣飲品用具的特色及重要性。我們獲得很多市場資訊，例如內地顧客喜歡用椰奶或椰汁沖泡咖啡。



潘志誠
Oliver's Super Sandwiches（利華超級三文治）分店經理

是次咖啡展令我驚喜的是有濾水器的參展商，因為沖泡咖啡的水對咖啡味道也有重大影響。參與這個活動後不但令我留意到自己以往在沖咖啡時忽略的細節，亦加深了我對咖啡的認識及興趣。

以員工福祉為先

員工福祉是營造充滿活力的工作場所的關鍵。大家樂集團非常重視員工的整體福祉，致力建構正向和滿載意義的工作環境。為了增強團隊凝聚力及員工福祉，我們積極以開放和透明的渠道與員工溝通。通過舉辦一系列活動，為員工建立家一般的互助環境，促進員工的專業及個人發展。

為了鼓勵工作與生活平衡，我們透過「心連心計劃」贊助員工參與各種活動。由跨部門代表組成的「樂滿FUN」員工活動委員會則定期舉辦工餘興趣班和各項社交娛樂活動，促進同事間的和諧關係。

員工福利活動（香港）

於重要節日舉行派對及聚餐，如聖誕及農曆新年；另每年舉辦員工周年晚宴。



「樂滿FUN」為全體員工組織各種活動，如燒烤日、主題公園萬聖節派對、工作坊和興趣班（如人氣模型製作、瑜伽和音樂盒製作）及員工折扣活動。於報告年度內，「樂滿FUN」舉辦了四場燒烤活動，招待了1,800名員工及其家人。



長期服務獎

我們感謝長期服務員工盡忠職守，多年來為集團付出。為了表揚他們對集團的貢獻，我們向工作5年或以上的員工頒發「Give Me Five」長期服務獎。在過去一年裡，在香港和中國內地分別有1,225名和348名員工獲得此獎項，其中287人（香港）和27人（中國內地）的服務年資達15年或以上。

此外，為感謝60歲或以上員工的努力及支持，我們通過「新心不息」計劃向他們提供額外津貼。



精選故事

40 年的奉獻

感謝數十年來為集團業務發展作出貢獻的員工，他們的奉獻和承諾促進我們的業務一直增長。其中四位服務集團40年優秀的員工分享了他們的故事：

梁祖成 (Joe)

首席執行官顧問

Joe在加入集團前曾在銀行銷售部門工作。在過去40年裡，他於集團各個業務單位擔任不同角色，涉及快餐、休閒餐飲和機構飲食等領域。他亦花了十年時間管理華東市場的業務，成功調整發展策略以適應當地文化，推動業務增長。Joe亦參與推出內部服務質素保證計劃「100天工程」，展現了出色的領導力和適應力。



朱劍萍 (朱小姐)

業務總監 – 品質監控及培訓 大家樂快餐

朱小姐與集團一起成長，從前線客戶服務人員做起，逐步成為分店經理，接著擔任業務總監。在中環和機場分店工作的日子辛苦但充實，最教她難忘。近年，朱小姐從分店管理轉向品質監控和培訓工作，這讓她能與同事們分享經驗，並見證他們的成長。她的貢獻和專業知識使集團快餐業務能夠維持高標準，並持續改進。



精選故事

40 年的奉獻 (續)

曾國華 (華哥)

業務總監
大家樂快餐

華哥服務集團多年，曾擔任不同職位，從組長到經理一步步晉升。他在培訓發展方面有出色表現，協助培育新的管理團隊。華哥也曾在泛亞飲食擔任多重角色，為改善學童膳食服務作出貢獻。他為應對可持續發展議題而施行的措施，也顯著提高了集團營運效率。



劉松輝 (輝哥)

總廚師及廚務培訓顧問
大家樂快餐

輝哥起初在集團內擔任見習廚師，如今已成為總廚師和培訓顧問。習慣早起晚歸，他在充滿挑戰的廚房環境中成長，並珍視這種生活方式所帶來的豐富體驗。作為導師，他與同事們分享寶貴的技术和經驗，確保他們能將所學知識充分應用。儘管面對疫情對人手安排和營運造成的重重挑戰，輝哥對團隊的承諾仍然堅定不移，不曾動搖。



羅騰祥教育基金

羅騰祥教育基金自1999年以來一直為大家樂集團員工子女提供助學金及獎學金，緩解員工家庭的經濟負擔。於報告年度內，基金共撥款超過300萬港元，支持180名員工子女的大學教育。



員工支援

我們的員工支援計劃為面對個人、工作或生活困難的員工提供心理輔導。我們設有全天候的「傾心快線」，提供專業輔導和臨床心理輔導轉介服務，同時持續提供心理健康支援。另外，我們定期通過內部通訊和線上講座，分享心理健康相關的資訊。

焦點案例

大家樂中國人力資源關鍵策略

集團在中國內地的人力資源策略是吸引及保留人才，透過內部人才培訓及外部招聘，不斷提升員工的能力以增強我們在市場的競爭力，並通過開設新店以支持我們的業務拓展策略。

內部人才發展

- 舉辦**人才發展及繼任規劃**
- 篩選**26名潛力人才**擔任中層職位
- 在不同階層實施**管理培訓生項目**
(包括廚師、供應鏈、數碼項目)

外部招聘

- 招聘外部人才**填補技能缺口**
- 通過市場分析和內部評估**識別能力缺口**
- 顯著提升資訊科技團隊及員工的**數碼技能**



焦點案例

大家樂中國人力資源關鍵策略 (續)

中國內地的人才發展計劃成功促進集團內部的繼任和職業發展，此計劃評估了員工的能力，評估結果成為考慮晉升他們至管理職位的參考依據。



培養年輕人才

為吸引最優秀的人才加入我們，我們特別設計並實施了「樂行者管培生項目」，招聘具專業技能的畢業生。「雛鷹廚師儲備項目」也為學生提供實習機會，讓他們獲得餐飲業經驗。另外，為提高競爭力，保留生產線上的熟練工人，並盡力減少勞動力短缺的影響，中國內地業務已經簡化工資框架，並修訂了內部推薦政策和獎勵措施。



焦點案例

大家樂中國人力資源關鍵策略 (續)

數碼培訓

我們為位於中國內地的三間工廠以及當地所有員工，就集團微信、辦公自動化系統、學習管理平台等各種數碼化平台，組織了一系列的培訓課程。另外，我們舉辦了數據分析工作坊，以增強員工的商業思維。我們也培訓員工有效利用數據分析平台的技巧，與他們分享最佳實踐經驗。



建立和發展強大的團隊

為了促進中國內地管理團隊的成長和發展，我們對員工的技能和潛力進行全面評估。評估過程收集員工主管、部門負責人、同事、人力資源部和員工個人的評價及意見，並據此制定個人化培訓計劃。

綜合學習框架

- 以能力模型為基礎的領導力發展
- 核心商業技能培訓
- 職能專業技能發展
- 利用線上平台提供通用技能培訓

截至報告年度末：

60 課線上學習資源

1,580 名活躍線上學習平台用戶

678 名員工完成線上課程

1,105 小時線上學習總時數

建構安全健康的工作環境

職業安全與健康（職安健）是我們營運中重要的一環。集團遵守所有相關法例及法規，包括但不限於《工廠及工業經營條例》（香港法例第59章）、《佔用人法律責任條例》（香港法例第314章）、《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）和《職業安全及健康條例》（香港法例第509A章）。我們在中國內地的業務也遵守《中華人民共和國安全生產法》，確保符合職安健法規。我們的專責團隊負責落實職安健管理系統和政策，管控相關風險，以保障員工福祉，確保工作場所安全措施保持一致。

集團職安健委員會由各業務單位代表組成，每兩個月定期開會，負責制定和監督整體職安健策略，而每個業務單位均設職安健代表和小組委員會執行政策。於報告年度內，職安健委員會共召開6次會議。我們定期進行內部和第三方評估及安全審核，以識別、解決和降低職安健風險。

集團職安健政策及事故處理指引詳述事故呈報機制，以及審查及調查守則。若出現嚴重事故，來自不同部門員工組成的危機管理團隊會立即收到報告，並在每兩個月一次的職安健會議上討論適當的修正措施。對於任何與機械相關的事故，受影響的機器都會被封存以供專家作進一步調查。

為確保員工具備必要的職安健知識，我們為所有香港員工安排定期培訓及評估，並發放每月通訊。於報告年度內，99.97%的員工參加了安全與健康培訓。亦有來自不同業務部門的員工完成了安全健康督導員（飲食業）證書課程，令他們在工作場所應用職安健的能力得以提升。另外，我們還為前線員工提供個人防護設備。

中國內地業務方面，我們提供急救培訓，在設施中張貼安全標識，表揚安全記錄良好的分店，並在微信平台上持續分享職安健資訊。我們對分店和廠房進行審核和檢查，發掘潛在風險並尋求解決方案，我們也定期測試防夾手設備和防滑表面。另外，品質控制部門的實驗室已成功完成並通過職業危害檢測，並且每年進行職業健康檢查。

為了推廣職業安全，我們會表揚沒有發生任何與工作相關受傷事故的分店。在報告年度內，香港有280間分店（75.9%）和中國內地有151間分店（88.3%）錄得零工傷事故。

在過去五年裡，集團在香港和中國內地均沒有任何與工作相關的死亡事故。



因工死亡事故（人數）

香港：0
中國內地：0



零工傷分店

香港：280（75.9%）
中國內地：151（88.3%）



損失工作日¹

香港：11,224.5
中國內地：641



損失工作日比率²

香港：0.24%
中國內地：0.03%

¹「損失工作日」指於報告年度內各種工傷導致的病假日數。

²「損失工作日比率」指各種工傷導致的病假日數佔報告年度內所有員工預定工作日數的比率。

建立多元共融的團隊

我們致力推動高於法定要求的共融、多元和平等工作機會，消除對弱勢和少數群體的就業障礙，亦不容忍基於年齡、性別、種族、國籍、性取向或其他與專業表現無關的特徵而產生的歧視和騷擾行為。我們訂立了嚴格的政策，禁止僱用童工和強迫勞動，而所有員工必須符合法定年齡要求。我們同時亦期望供應商能遵守相同標準。

促進平等機會

我們的各項政策和指引清楚列明公平招聘承諾，如人力資源管理政策、績效管理系統政策、員工招聘指引，以及防止聘用非法員工政策。我們定期檢討這些政策，以確保其效力。

我們與多個非政府組織、教育機構和政府部門建立長期合作關係，以確保充足的人才供應。於報告年度內，我們與80多間非政府組織建立策略夥伴關係。年內，我們與明愛、協康會、匡智會和香港傷健協會等機構合作舉辦招聘活動。

為了廣納人才，我們定期在所有大家樂快餐分店舉行招聘日。我們亦另設特定招聘計劃，吸引人才擔任餐廳經理和助理餐飲經理等。

員工轉介亦是有效的招聘策略。我們的「員工轉介獎金計劃」鼓勵員工推薦合適人選填補職位空缺。

大家樂集團為以下人士提供平等機會

所有年齡組別

我們邀請「活力長者」、中年和退休人士加入我們的團隊，以建立更多元化和共融的工作環境。我們提供超過法規標準的彈性工作時間安排。

所有種族群組

我們為來自不同種族人士創造更多機會，讓他們及早適應並為社區作出寶貴貢獻。在過去一年中，我們招聘了440名非華裔員工，他們來自巴基斯坦、孟加拉、尼泊爾、印度、印尼和菲律賓等國家。

身體障礙及學習障礙人士

我們與非政府組織、教育機構和政府機構合作，為有身體或學習障礙的人士提供協助。在報告年度內，集團共聘用237名有身體或學習障礙的員工。



於報告年度內，

440 名少數族裔員工

237 名身體或學習障礙的員工

在大家樂集團內不同崗位工作。

促進員工互動與交流

我們提倡開放及共融的工作環境，且非常重視員工的意見。我們通過不同渠道無間斷收集員工意見，包括**管理層的信、通訊、手機應用程式、高層見面會、全體員工會議、每月分店探訪、焦點小組和問卷調查**。我們同時透過在社交媒體上分享公司資訊和員工故事、創刊於2018年的「傳訊100分」員工季刊，以及手機應用程式，拉近與同事之間的距離。去年推出的「好橋你有SAY」計劃，有助定期收集員工對分店營運、銷售和管理方面的意見。

業務檢討及策略會議

於報告年度內，超過**600位來自中港兩地**不同品牌及部門的員工參與了年度業務檢討及策略會議。會上我們向團隊表達了由衷感謝，表揚他們努力不懈為顧客提供卓越產品和服務，以及闡述了集團未來發展目標和業務計劃。



大家樂集團團隊 (截至2024年3月31日)

香港

中國內地

	員工人數 (根據僱傭合約)		平均每月流失率 ³		員工人數 (根據僱傭合約)		平均每月流失率 ³	
	全職	兼職	2022/2023	2023/2024	全職	兼職	2022/2023	2023/2024
總人數	6,436	6,639			3,952	2,542		
按性別劃分								
男性	2,202	1,125	6.67%	6.12%	1,603	698	6.10%	7.08%
女性	4,234	5,514	5.06%	5.31%	2,349	1,844	4.33%	5.19%
按年齡組別劃分								
30歲或以下	441	916	10.82%	11.34%	1,401	854	7.66%	9.23%
31至50歲或以下	2,736	2,440	5.06%	5.16%	1,981	1,334	3.35%	3.93%
51歲或以上	3,259	3,283	4.57%	4.52%	570	354	4.29%	4.94%

³「平均每月流失率」是指報告年度內每月流失率的平均數，即各員工組別每月離職員工數目除以該員工組別月底員工總數。員工流失是指報告年度內自願離職或因解僱、退休或在職死亡的全職和兼職員工。





專注食物



我們採用負責任的採購方式，重視食品安全和品質控制。

相關可持續發展目標



焦點

- 負責任採購
- 食品品質與安全
- 食品營養與健康

負責任採購

我們高度重視供應鏈的可持續性、安全性和質素，恪守所有相關法律法規，如《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》、《公眾衛生及市政條例》（香港法例第132章）、《中華人民共和國食品安全法》及其他適用法律。

整個採購和加工程序受嚴格的標準約束。為確保產品安全和質素，我們對主要供應商進行審核，對重要食品實施標準化質素監控，並要求供應商遵守「集團食物安全政策」。我們傾向與重視可持續發展和動物權益，不在產品添加抗生素和激素的供應商合作。

供應鏈管理

集團業務的成功關鍵在於能否從全球採購優質商品。在採購時我們會仔細考慮風險、種類、成本和質素等因素。通過與一線供應商緊密接觸，建立長期夥伴關係，我們致力建立可靠且有韌性的供應鏈。

一線供應商 — 分類標準



供應關鍵產品或定製產品



最高採購量

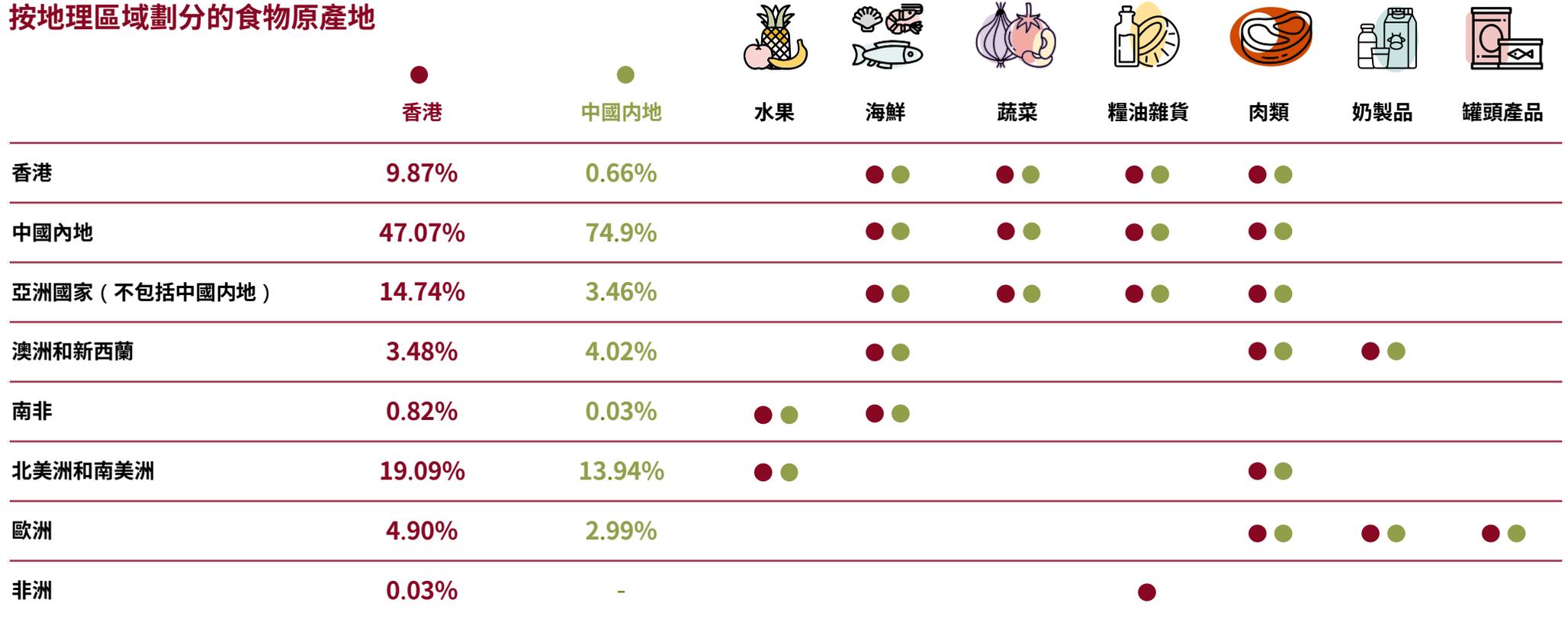


願意共同開發和推出新產品

我們的「採購守則」，詳細說明了採購政策、流程以及各個相關單位的職責。「集團食物安全政策」則訂明食品處理及追蹤規章。「供應商行為守則」制定了供應商在勞工措施、人權、職業安全健康和商業道德等方面的環境和社會標準。此外，我們亦為內地業務的重點食材設定標準，由專責庫存團隊監督食品儲存和運輸。

在報告年度內，香港業務共與324間食品供應商合作，其中28.7%為直接採購。中國內地業務則與146間位於中國內地的食品供應商合作，其中68.7%為直接採購。

按地理區域劃分的食物原產地



按地理區域劃分的食品供應商數量 (香港)

324 食物
供應商

香港 **307**

北美洲和南美洲 **4**

歐洲 **1**



7 / 146 中國內地

4 亞洲國家
(不包括中國內地)

1 澳洲和紐西蘭

按地理區域劃分的食品供應商數量 (中國內地)

146 食物
供應商

我們建立了健全的系統，以保持香港和中國內地採購活動的效率，同時透過與數碼化團隊合作，簡化採購流程。

<p>分店管理系統</p> <p>整合分店和中央產製中心的訂單，簡化採購流程，促進與供應商的直接溝通。</p>	<p>電子數據互換系統</p> <p>協助中央產製中心與供應商進行標準化和高效率的交易。</p>
<p>產品合規審核系統</p> <ul style="list-style-type: none"> 促進與供應商有效和公開的溝通，並共享資訊。 加強對供應商及其上游供應商的監控。 	<p>企業資源規劃系統</p> <p>整合各業務單位的數據，以支援材料和生產的規劃。</p>

在緊急或極端情況下，供應鏈可能會遇上阻礙。為加強應對這些挑戰的能力，我們積極與供應商合作，制定應急計劃，目標是確保原料和產品的穩定供應。如供應鏈出現不穩，團隊會及時調整餐單，將對業務營運的影響降至最低。

供應商選擇和績效管理

我們嚴格評估及謹慎選擇供應商，確保食品供應的質素。根據我們的「供應商行為守則」，團隊仔細評估每個供應商是否遵守當地法律，國際標準及其他有關要求，當中包括原材料、審核結果和服務質素。新供應商必須通過食品安檢和評估，我們優先選擇業務對社會及環境方面有正面影響，且表現出色的供應商。我們全面的供應商監控系統符合ISO 9001和ISO 22000質素和食品安全管理標準。另外，在選擇中國內地的原材料時，團隊一貫遵從嚴格的標準，主要食材採購來自經過審核和可靠的供應商，他們都是有良好聲譽的國營企業，和備受尊重的業界同儕。

集團品質保證部定期檢視和完善合規審核工作流程，以維持嚴格食品質素和安全標準。審核活動已擴展到高風險類別的上游和冷鏈供應商，以加強對原材料的監管。我們還實施了評級系統，用以選擇和評估在中國內地業務的供應商，從而加強我們的供應商選擇流程。我們向供應商傳達評估結果，必要時會要求採取糾正措施。如供應商無法滿足我們的標準或重複違反標準，可能會被終止合約。

在報告年度內，我們對127間香港業務的供應商及163間中國內地業務供應商進行了審核。我們沒有與任何香港業務供應商終止合作，但因其無法滿足我們的標準而終止了與1間中國內地業務供應商的合作。

供應商關係管理

為了確保穩定的供應，我們與具規模、採購價值及產品獨特性對業務重要的供應商，建立持久合作關係。我們會定期與他們進行線上會議了解當前的價格趨勢和供應穩定性。針對新的供應商，我們提供指導和指引，助他們解決供應鏈中的難題。選定的供應商會獲安排專門的技術支援，務求提高效率並優化製作流程。

供應商培訓和能力建設

能力建設和培訓是我們與供應商定期舉行線上會議的常規議程。培訓範圍廣泛，涵蓋行業趨勢、潛在風險和機遇、從食品安全事故中汲取的經驗、職業安全與健康相關事宜、法例及法規的更新、可持續發展的基本知識，以及有關我們的行為守則的迎新及複習培訓等。

原材料可追溯性

我們設有全面的系統追蹤原材料來源，以嚴格保證質素和安全標準。在香港業務中，我們使用GS1追溯系統，促進整個供應鏈資訊流通，以詳細記錄及隨時查閱關鍵數據，如供應商名稱、數量、生產日期和有效期。為了簡化採購流程，團隊與香港貨品編碼協會合作，利用電子數據互換系統接收訂單和開票，保證採購的每個階段都符合集團標準和要求。

完善的追溯系統確保在出現安全或合規問題時，我們能夠迅速有效地回收產品，保障顧客的安全，也避免了集團面臨任何潛在法律風險。一旦發生事故，我們會及時向供應商提供相關資訊，以促進徹底調查並制定糾正和預防措施。另外，所有回收個案都會呈報管理局，確保透明和負責任的營運。

幫助中國農村地區減貧

為了參與減貧和支持中國扶貧政策，於報告年度內，我們直接從貧困農村地區採購了



153
噸雞蛋



352
噸白菜



2,628
噸米

重視動物福利

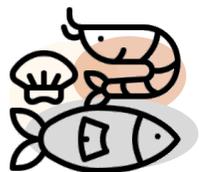
我們著重維護動物福利，確保牠們得到人道對待。在報告年度內，香港業務有18.45%的肉類和家禽採購自優先考慮動物福利的供應商，達到了較早前所定18%的年度目標。這些供應商遵守世界動物衛生組織定義的五大動物自由原則：免於饑渴、免於不適、免於痛苦傷害或疾病、表達正常行為，以及免於恐懼和不安。

可持續採購

顧客日益重視食品的營養和可持續性，我們在採購過程中亦仔細考慮社會和環境因素，希望採購更多以負責任的方式生產的食材，並且加強與符合可持續發展原則的供應商的合作。

可持續海鮮採購

可持續海鮮佔香港業務所採購海鮮比率
(年度目標為 75%)



72.4%

為支持可持續漁業的發展，我們從獲得水產養殖管理委員會 (ASC) 和海洋管理委員會 (MSC) 認證的供應商採購海產。在報告年度內，香港業務採購的海鮮有 72.4% 獲可持續認證，接近 75% 的年度目標。

焦點案例

可持續的美味佳餚

於報告年度內，大家樂快餐與流行組合Twins合作，推廣使用MSC認證紐西蘭魚柳的可持續海鮮早餐系列。透過這次推廣活動，大家樂快餐進一步提高消費者對可持續海鮮和保護海洋生態系統的認識。除此之外，大家樂快餐亦不時推出其他可持續海鮮菜式，例如使用MSC認證的阿拉斯加鱈魚柳的「龍蝦汁珍寶魚柳焗飯」，讓顧客享受到美味的海鮮，同時減低對環境造成的影響。



焦點案例

集團參加 2023年環保海鮮企業論壇



我們很榮幸成為世界自然基金會香港分會 (WWF HK) 發起的環保海鮮企業會員計劃的始創會員之一，展示了我們致力提供美味食物之餘，亦同時著重食材的可持續性。該計劃加強了我們與供應商、業界同儕和零售商的聯繫，一同推廣可持續海鮮。在報告年度內，我們推出了一系列由WWF HK審核並獲MSC認證的可持續海鮮菜式，並在餐單上顯示相關標籤，讓顧客知道菜式由可持續海鮮製成。

在世界海洋日，集團參加了由WWF HK主辦的2023年環保海鮮企業論壇，席間我們分享了與合資格供應商合作以及成功將可持續海鮮融入菜單設計的寶貴經驗，亦與一眾知名餐飲企業、零售商和供應商就可持續海鮮供應鏈交流經驗和見解。論壇上的交流鼓勵我們積極革新，我們將繼續為顧客提供美味餐點，同時推廣可持續海鮮。



推廣無添加抗生素、激素及農藥的產品



無添加抗生素和激素食材
採購比率

2.17%

我們積極採用不添加抗生素和激素的產品，例如上海姥姥提供沒有添加任何抗生素的豬肉。大家樂快餐和泛亞飲食也提供不含抗生素和激素的雞肉。我們亦檢查和處理原材料中的殘留農藥，以確保食物安全，並且透過建立穩健可靠的供應鏈，提供值得信賴的食物。

中國內地方面，我們供應的食品都經過嚴格檢測，確保安全健康。我們的供應商必須按照國家標準定期提交檢測報告，證明產品不含抗生素和激素。原材料到貨後，我們會徹底檢查抗生素和獸藥成分，蔬菜則需附有批次農藥檢測報告，以符合安全規定。

在報告年度裡，我們採購的肉類中有2.17%符合無添加抗生素和激素的標準。展望將來，我們將努力實現5%的年度目標。



提供安全和優質的食品

集團位於香港和中國內地的主要食品加工設施以及部分泛亞飲食分店，均獲得ISO 22000和食物安全重點控制（HACCP）認證。在過去一年，8間泛亞飲食分店獲得HACCP認證，5間獲得ISO 9001:2015認證。另外，我們修訂程序以符合最新的ISO 22000:2018標準，滿足國際要求。現時的集團食品安全政策有助減少與食品接收、儲存、製備、加工、配送及供應相關的風險。

集團連續六年榮獲香港貨品編碼協會「優質食品計劃」的鑽石企業獎，肯定我們在供應鏈中維持高規格安全和可追溯性的表現。於報告年度內，並沒有出現因安全或健康問題而導致的產品回收個案。

質量控制和保證

我們嚴守安全衛生標準，在食品送到顧客手上前，會確保食品加工的每個步驟都得到細心處理。

品質控制	標準營運程序	微生物檢測	質量保證
<ul style="list-style-type: none"> 內部專家監督質素和流程，確保恪守標準操作規程。 分店廚房落實衛生措施，以確保清潔、安全及質素。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢討工作程序，以確保有效。 對茶及大米等重要食材進行嚴格品質測試。 休閒餐飲分店均遵守標準化的廚房管理、食譜和設備使用，以維持質素。 	<ul style="list-style-type: none"> 在產製設施中進行食品微生物檢測。 活力午餐的食品由認可的檢測設施進行評估。 	<ul style="list-style-type: none"> 審核和品質檢測均遵守本地和國家的相關法例、法規及有關標準。 對大米、豬肉和牛肉等主要食材進行每月評估和檢查。 食品加工設施每月接受「良好產製實踐」（GMP）審核。 實施改善計劃以評估重點食品的最佳食用日期。

確保食品質素及安全的先進技術

我們利用先進技術和機械設備，生產符合嚴格品質和安全標準的食品。借助自動化和數碼技術，我們優化食品加工流程，提高效率、一致性和品質控制。



技術



成就

產製

- 採用先進設備，如**高壓鍋**和**組合烤箱**，提高烹飪效率。
- 採用**GS1自動化系統**，控制原材料質素、產品標準重量切割、提高出產並減少食品損耗。
- 為特定工序如茶葉包裝開發**自動化生產線**。
- 活力午餐採用**全自動明火煮飯線**。



- 提高食品質素及保持產品一致性。
- 提高產量及保持穩定性。
- 為採購團隊提供參考資料以提升原材料質素。
- 提高生產效率。

產品配送

- **全球定位系統**實時追蹤配送車輛。

- 採用精簡高效的配送方式和優化的路線規劃，保證準時送達產品。

產品儲存

- 提升**乙二醇系統**冷卻熱食。
- **全自動智能倉庫**。



- 加強型溫度調節和提高冷卻效率，確保安全儲存。
- 提高產品儲存的**可追溯性和準確性**。

營運與管理

- 使用數碼平台包括**文件管理系統**。
- 通過流程自動化整合**供應商資料**。

- 集中整合關鍵文件，包括標準營運程序和配方。
- 減少用紙，提高整體效率。

精選故事

用於乾貨儲存的全自動智能倉庫

我們在大埔建立了佔地21,775呎的全自動智能倉庫，配備智能物流系統和20部機械人，節省了50%的人力，並確保產品儲存的高準確度。我們會持續留意最新的創新和智能解決方案，並採用合適的技術來提升我們的營運和物流系統。



在中國內地業務實現最高標準的食品加工

我們的中國內地產製設施根據嚴格品質控制流程生產和進行食品加工，按照「良好產製實踐」（GMP）模式，為每個生產區域設立關鍵績效指標，並制定標準作業程序，讓我們有效監測生產績效、清潔衛生狀況以及害蟲防控措施。為了培養員工不斷求進的信念，增強品質和安全意識，我們在報告年度內組織了「良好產製實踐」比賽活動。

我們為新員工提供全面的入職培訓，也為策略業務單位提供專業食品安全和監控培訓。為確保標準作業程序有效地傳達給前線員工，我們在定期會議期間進行季度廚房培訓複習課程。我們亦為中國內地員工提供培訓課程，讓他們了解食品管理的最新發展和安全標準，透過指導和練習進一步強化操作規程。在報告年度內，我們並沒有因安全和健康原因而須回收產品。

除了食品安全，我們的品質控制和保證系統亦延伸至運輸物流。我們對隔熱和新冷藏箱進行性能測試，並為冷凍運輸車設立操作標準，以此確保運輸過程中產品的質素。物流專家全程保證食品質素和安全。中國內地業務的車輛配備了精準的溫度控制、自動制冷系統以及溫度監測和記錄功能。

我們定期檢查系統記錄，以識別任何可能影響產品質素的情況。



推廣營養健康食品

為滿足市場對營養和環保飲食日益增長的需求，我們正在提供更多健康和可持續食品的選擇。我們與廚師及供應商合作，共同開發使用各種健康產品和食材的菜式。

健康選擇

我們的廚師細心研究及改良食譜，提升食品的營養價值。其中大家樂快餐推出無添加味精的菜餚和湯品，並推出雞胸和椰菜花飯，滿足客戶對健康飲食的需求。

活力午餐為學童提供符合衛生署規定的健康餐點，鈉含量較低，盡量減少使用醬汁，並採用新鮮食材、香草和低鈉調味料。另外，我們提供每月一次的「無牛肉日」菜單，為學生提供環保選擇。所有低鈉、低糖和低脂肪的菜餚都由合資格營養師、教師和家長教師會成員共同開發，旨在提供有益成長的營養飲食予學生。

素食餐單

集團旗下各個品牌在菜單中加入了素食選項，以順應顧客的飲食習慣。The Spaghetti House（意粉屋）推出了「素豬肉·香草忌廉汁扁意粉」，用自家製香草忌廉醬汁入饌，輕怡又滋味。Oliver's Super Sandwiches（利華超級三文治）提供「素食之選早餐」，配有菠菜炒蛋、蘑菇、惹味燒薯粒、燒車厘茄、穀物包、番茄濃湯螺絲粉和椰菜花飯。我們還以植物魚柳和番茄創造了「植物魚柳番茄意粉」，讓素食者享受這道經典美食。上海姥姥亦在餐單增添四道素食菜色，包括「麻醬素肉粉皮」、「麻辣素肉粉皮」、「素蠔油時蔬」和「老上海素肉炒飯」。這些精心炮製的素食佳餚，讓素食者大快朵頤。





大家樂快餐除了素食「招牌焗」系列外，還在菜單引入了椰菜花飯。我們也提供素食端午節粽子，在傳統節日裏帶來素食選擇。

營養和食品標籤

為加強顧客對營養方面的理解，我們提供全面的食品標籤、營養數據和過敏原標識，特別注明了蝦和花生等成分。我們也會向顧客介紹餐廳使用的可持續海鮮。為了進一步幫助顧客作出適當選擇，18間醫院分店和5間學校及商業客戶分店的電子餐牌均有顯示卡路里資訊。

焦點案例

泛亞飲食



星級
有營食肆

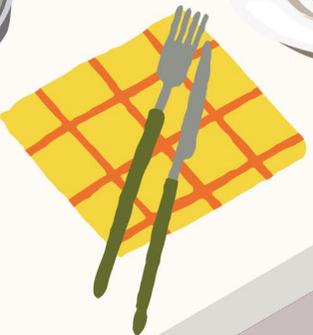
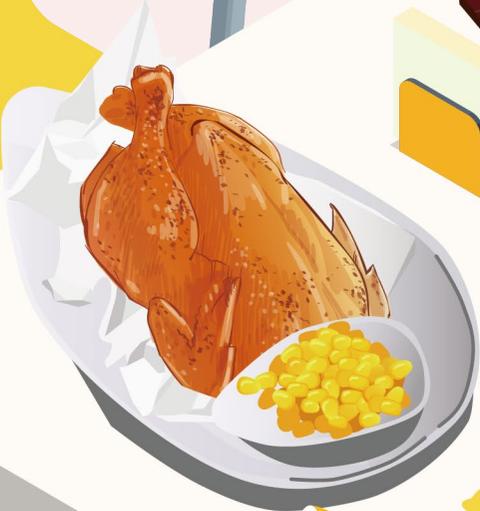
EatSmart Restaurant Star+

「有營食肆」

泛亞飲食與機構夥伴合作，26間分店參與了「星級有營食肆」評選，全部均榮獲二星評級。這些分店提供「有營菜式」，著重水果和蔬菜的比例，少用含脂肪食材，以及油、鹽、糖。另外，分店還提供素食選擇，以推廣健康和可持續的飲食習慣。

特殊餐單要求

我們意識到顧客飲食需求的多樣性，因此提供特殊的菜單選擇，以滿足宗教和飲食要求。在活力午餐和部分泛亞飲食分店，包括位於香港理工大學和香港浸會大學等分店，均提供清真食品和素食選擇。此外，我們位於香港理工大學的分店還獲得了香港回教信託基金總會頒發的清真廚房餐廳認證。



保護環境

我們持續善用資源，並致力減少價值鏈各個環節對環境所造成的影響。

相關可持續發展目標



重點範圍

- 能源效益和水資源管理
- 廢物管理
- 適應氣候變化的影響



我們致力支持可持續發展，盡力降低集團在供應鏈中的碳足跡，以減少對環境影響。我們明白應對氣候變化的迫切性，因此持續增強減碳力度，為全球邁向低碳經濟轉型出一分力。

我們主動識別、評估和披露因氣候變化而帶來的風險和機遇。針對這些風險，制定全面的緩解方案，並著力把握當中機遇。展望未來，我們將繼續努力，因應氣候相關財務披露工作小組（TCFD）的建議，改良對應氣候變化的策略。

應對氣候變化

管治

董事局負責指導集團業務及可持續發展策略，並監督集團的風險管理，包括與可持續發展相關的風險。由首席執行官帶領的管理局定期舉行會議，以審視集團的可持續發展表現及進度，並向董事局匯報可持續發展事宜。可持續發展委員會在執行小組、營運單位及部門的協助下，負責訂立排放目標，制定氣候行動計劃，並確保策略行之有效。為應對氣候變化，我們已制定氣候變化政策，當中概述緩解及適應策略，以便有效管理業務營運中的氣候相關風險。集團將適時審視氣候變化政策，以確保政策與可持續發展策略保持一致，並緊貼不斷改變的氣候變化議題。

策略

氣候相關風險對我們的營運產生重大的短期及長期影響。為了作更好的準備去面對這些挑戰，我們一直留意科技發展，了解有關低碳足跡、良好營運作業以及可持續材料和資源的國際趨勢。

於報告年度內，我們進行氣候風險評估和情境分析，以識別關乎業務的重大實體和轉型風險，同時評估相關的影響和機遇。

情境	假設	影響
低於 2度 (至2100年)	NGFS的有序淨零排放情境 假設很早已經引入氣候政策並逐漸變得更加嚴格。	<ul style="list-style-type: none"> 與氣候相關的政策變得更嚴格，例如碳定價和稅收，可能會導致高排放資源的成本上升。 消費者偏好轉向綠色產品可能會導致可持續和健康食品選擇的銷量轉變。
	IPCC RCP2.6情境 代表著一個低排放情境，透過有效的應對行動來減少排放並轉向可再生能源來源，從而減慢全球暖化。	
業務如常	IPCC RCP8.5 代表著高排放情境，持續依賴化石燃料，導致更嚴重的全球暖化和氣候影響。	<ul style="list-style-type: none"> 溫度長期變化和乾旱可能會降低農業產量，推高大豆和穀物等商品價格。 極端天氣事件的頻率和嚴重程度增加將導致我們的分店和產製中心受到更大程度的干擾。

實體風險

在2022年，我們基於聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）提出的RCP8.5情境，分析了截至2050年的氣候預測，評估了實體風險。我們的氣候風險分析涵蓋了我們營運的各個範疇，包括分店、中央產製中心和供應鏈。對於本集團而言，最相關的四個氣候災害是極端風暴和洪水（急性衝擊），極端高溫和水源短缺（長期壓力）。與我們四個可持續發展範疇相關的潛在物理風險影響包括：

範疇	以客為先	員工為本	專注食物	保護環境
實體風險的潛在影響	<ul style="list-style-type: none"> 氣溫上升可令顧客在分店內感到不適，影響他們用膳 極端天氣事件或會影響分店服務及破壞設施與物業，對顧客造成不便 	<ul style="list-style-type: none"> 極端炎熱天氣有機會損害員工健康，特別是廚房員工引致員工流失及人手短缺 其他極端天氣事件危及員工安全，妨礙他們往返工作地點，亦為分店及中央產製中心的運作造成更頻繁阻礙 	<ul style="list-style-type: none"> 氣溫上升或會影響食物品質，尤其是存放於常溫環境下的乾貨 極端天氣事件或會干擾我們的供應鏈，影響原材料的狀況和供應 	<ul style="list-style-type: none"> 因氣候變化或會增加分店及中央產製中心空調及製冷設備用量上升的能源消耗
應對方法	<ul style="list-style-type: none"> 在新項目的規劃和設計中納入特殊考慮因素 提升供暖、通風及空調（HVAC）系統的能源效益，為顧客提供舒適的用餐環境 設置水障及加壓泵，為日後的極端天氣做好準備 	<ul style="list-style-type: none"> 研究投資於可提升廚房的通風效能及溫度控制的系統和設備 透過數碼化和自動化提高人力資源效率，提升職業安全及減低對勞動力的依賴 為員工提供安全培訓和應急方案，在極端天氣事件發生時確保他們的安全 在極端天氣事件發生時，調整營業時間，降低有關事件對員工造成的風險 	<ul style="list-style-type: none"> 安裝溫度感應器和控制系統，確保以最佳條件儲存食物 採取多元化供應鏈策略，避免過分倚賴單一源頭 	<ul style="list-style-type: none"> 於分店及中央產製中心運用採光及自然通風等順應自然的設計

轉型風險

氣候相關的轉型風險指與低碳經濟轉型相關的風險。轉型風險一般分為四個主要範疇的重要因素：政策與法律、科技、市場及信譽。我們根據IPCC RCP2.6情境以及綠色金融網絡2050有序淨零排放的情境預測，進行了低碳情境分析，藉此評估轉型風險。以下為轉型風險和對我們業務的潛在影響：

風險	潛在影響	應對方法	風險	潛在影響	應對方法
短期 (0-2年)			中期 (2-7年)		
更嚴格的氣候披露規定	<ul style="list-style-type: none"> 關注集團環境表現的與業務相關人士對我們加緊監察 	<ul style="list-style-type: none"> 改善氣候相關管治及披露 密切監察我們的環境表現 	採取碳定價	<ul style="list-style-type: none"> 分店及中央產製中心的營運成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 研究使用可再生能源的可行性 安裝LED照明、HVAC系統及樓宇管理系統 (BMS)
針對包裝及塑膠廢物的監管日益增加	<ul style="list-style-type: none"> 轉用塑膠替代品的成本上升 廢物處理的營運成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 與供應商合作，開發和尋找高成本效益的一次性塑膠替代品 開展和加強集團回收計劃 	顧客行為不斷改變	<ul style="list-style-type: none"> 如未能及時滿足顧客的需求，市場佔有率和聲譽將會受損 	<ul style="list-style-type: none"> 提供更健康和綠色的菜式，例如以植物為本的產品 從環保供應商採購可持續食材
農產品產量和價格出現波動	<ul style="list-style-type: none"> 採購成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 探索原材料的其他來源 與供應商維持關係，以確保供應鏈穩定 	轉型至低排放運輸	<ul style="list-style-type: none"> 轉用低碳物流貨車的成本上升 	<ul style="list-style-type: none"> 將物流車隊升級至歐盟六期車輛 探討電動貨車的選項
長期 (7年或以上)			長期 (7年或以上)		
			碳中和目標的監管日漸增加	<ul style="list-style-type: none"> 因調整日常營運以符合碳中和目標而產生的額外成本 	<ul style="list-style-type: none"> 訂立減碳目標 投資於低碳技術

風險管理

氣候風險評估由可持續發展委員會監督，並涵蓋我們的主要業務營運，包括分店、中央產製中心及供應鏈。我們正在整合已識別的風險，研究氣候相關的緩解策略，以提高我們的應變能力。根據氣候風險評估的結果，我們優先處理高風險及迫切的問題。評估風險時，我們已考慮現有的準備方案，或制定準備方案及實行緩解措施的能力。氣候風險評估的結果提供詳盡的資訊，有助我們了解未來氣候情境的預測及規劃氣候應變能力。

指標和目標

我們已披露能源及溫室氣體排放績效，包括每年不同燃料的消耗和範圍一及二的溫室氣體排放量（請參考「能源及排放管理」）。為衡量及管理氣候相關風險和機遇，我們已設定能源及溫室氣體減排目標。我們監察能源消耗、碳排放表現及目標，並於本報告之「能源及排放管理」中披露有關資料。

焦點案例

粥麵好盞榮獲太古地產綠色廚房最高三葉評級

粥麵好盞是集團旗下首個榮獲太古地產綠色廚房計劃最高級別「三葉」評級的品牌，該分店於2023年在北角港運城開業，融入多項環保措施，減少資源消耗，成績有目共睹。

綠色營運措施

- 1. 節能洗碗機**
(具有熱回收和沖洗水循環系統)
節省 30% 用電量、40% 用水量
- 2. LED燈具**
節省 80% 用電量
- 3. 節流器**
節省 50% 用水量
- 4. 通風系統**
節省 10% 用電量
- 5. 廚餘分類回收**
開業首年回收共6.6噸廚餘



自綠色廚房計劃於2017年推出，位於太古城中心的The Spaghetti House（意粉屋）和Oliver's Super Sandwiches（利華超級三文治），以及位於東堤灣畔的Oliver's Super Sandwiches（利華超級三文治），分別於2021年和2022年獲得「二葉」評級。今次粥麵好盞獲最高「三葉」評級，令集團獲嘉許的分店總數增至四間，可見各品牌實踐綠色營運的努力獲得肯定。

能源及排放管理

我們致力減少能源消耗和碳排放，盡力減低環境足跡，以提升相關表現。我們密切監測能源消耗，並實施一系列節能措施，以實現能源和溫室氣體（GHG）減排目標（請參閱「能源消耗和溫室氣體排放目標和表現」）。我們透過善用創新技術、投資先進科技以及升級製造工廠和分店廚房的設備，不斷提高能源效益。

為了促進集團整體節能管理，我們推出環境指引，將節能理念融入日常營運中，包括針對加熱中心和工場的具體措施，確保各個營運範疇減少能源消耗。

分店節能措施

我們在分店安裝節能設備，例如節能洗碗機和智能炒鍋。大家樂快餐及一粥麵已改用智能電炒鍋及電爐，有助減低廚房的溫度，進而減少耗電量。兩個品牌亦採用了減低能源消耗的加熱線圈，進一步減少浪費能源。

部分大家樂快餐分店於可直接通往室外的入口處採用創新的「空調大堂」設計，提高空調系統的效率。「空調大堂」是由兩個滑門組成的實體玻璃走廊，並配有管風機，可有效減少室外空氣流入的影響，減少熱能積聚。此外，分店的照明系統已升級至節能燈泡和LED燈具，大大提高能源效益。

我們還優化了供暖、通風及空調（HVAC）系統，以提高其效益並減少能源消耗。我們的HVAC專家團隊定期檢查和維護店內空調系統，以確保運作順暢。

我們在中國內地的業務中實施一系列措施改善能源效益。截至報告年度末，中國內地79%的分店已改用LED燈具，目標是在兩年內達到100%。



其他措施包括採用高效冷卻系統，及在冷水槽上安裝電錶，以監測和收集數據進行分析。中國內地所有分店均使用節能洗碗機，超過一半的分店已安裝可縮短烹飪時間、提高加熱效率的智能蒸汽焗爐。此外，中國內地分店使用當地政府由熱電聯產過程所產生的蒸汽，有助減少鍋爐系統產生的排放。報告年度內，我們實行熱回收計劃，對蒸汽冷卻產生的冷凝物加以利用，並於所有蒸汽閥加裝可拆卸隔熱層。

中央產製中心節能措施

我們的中央產製中心採用全面的樓宇管理系統（BMS），包括在每個樓層安裝電錶，以監察和分析不同區域的用電量，同時亦能識別用電量的異常波動和設備故障，從而提高效率並減少停機時間。

為了進一步減少能源消耗，我們在中央產製中心引進了高壓鍋和組合焗爐，大幅減少電力、水和天然氣的消耗。此外，報告年度內，香港的中央產製中心所有照明燈具均已升級為LED燈具。

總部辦公室節能措施

我們致力透過各種措施減少總部辦公室對環境的影響，包括優先考慮採用節能燈具包括LED燈具，以及定期維護辦公設備以優化能源效益。此外，我們鼓勵員工在非辦公時間關閉電腦，並在會議結束後關閉會議室的電子設備。辦公室的空調維持在24°C至26°C的基本溫度設定，減少能源消耗同時維持舒適高效的工作環境。

可再生能源

16.6% 生物柴油佔集團
車隊燃料消耗



使用可再生能源是減碳的重要一環，我們積極將可再生能源納入營運中，經認證的供應商收集我們營運產生的廢食油，將其轉化為生物柴油。此外，中國內地的產製中心就採用屋頂太陽能系統展開了可行性評估。

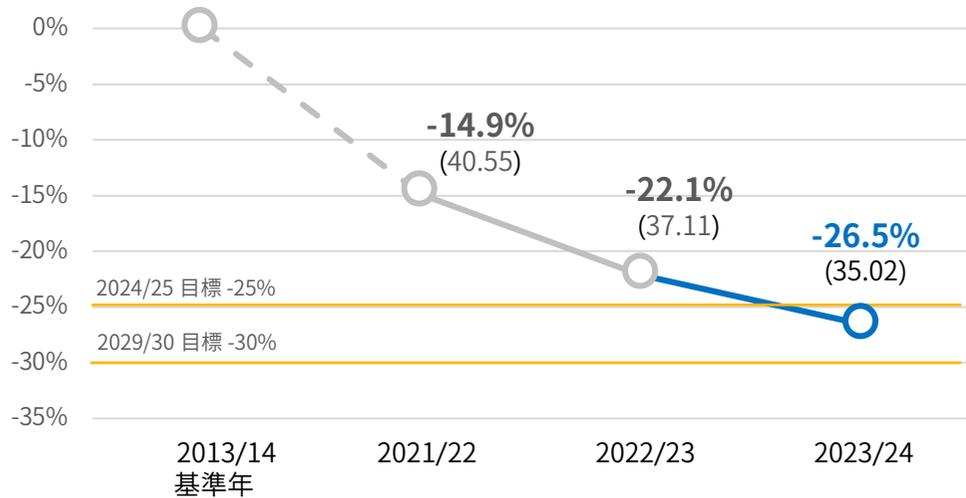
能源消耗和溫室氣體排放目標及表現

我們以2013/14財政年度為基準年，制定降低能源消耗強度和溫室氣體排放強度的目標，以追蹤減排進展，持續追求進步。

能源消耗強度

香港

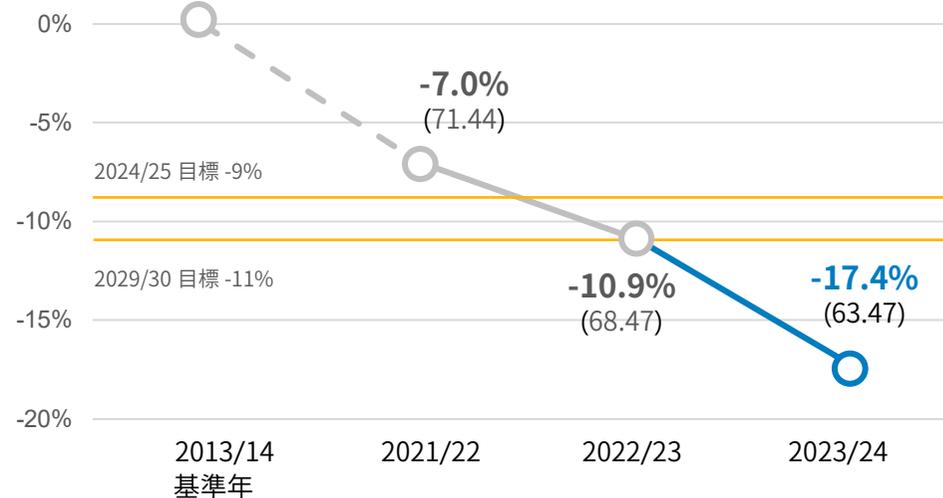
能源消耗強度變化
(與2013/14年度基準年相比)



按類型劃分的能源消耗 千瓦時 (千)	總數	電力	固定燃料	車用燃料
2021/22	250,467	164,502	81,346	4,619
2022/23	248,682	165,151	78,548	4,983
2023/24	251,335	168,242	78,334	4,759

中國內地

能源消耗強度變化
(與2013/14年度基準年相比)



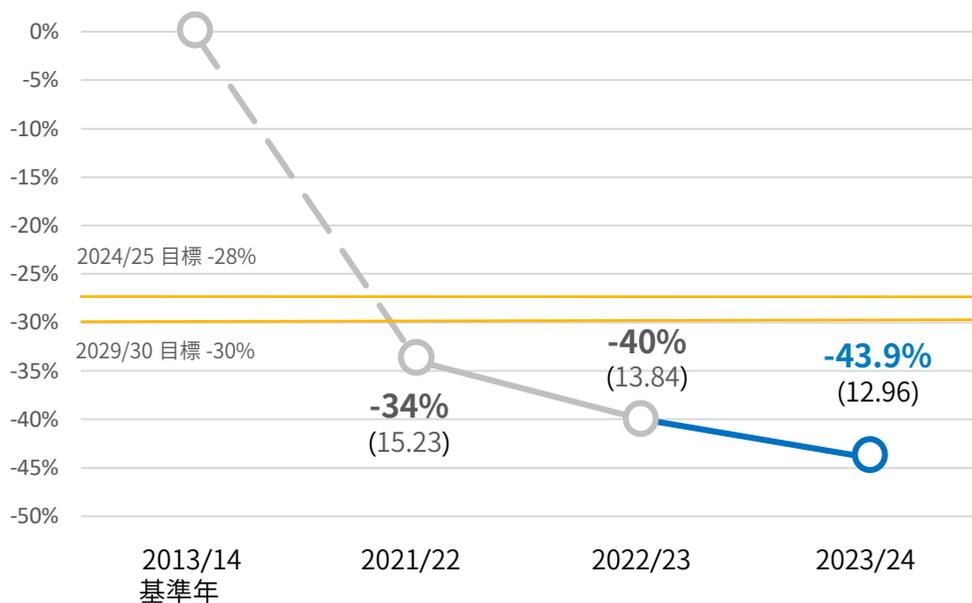
按類型劃分的能源消耗 千瓦時 (千)	總數	電力	固定燃料	車用燃料
2021/22	78,223	68,262	7,854	2,107
2022/23	79,629	73,099	5,162	1,368
2023/24	87,903	81,768	4,769	1,366

○：與基準年相比之減幅 ()：能源消耗強度 = 千瓦時 (千) / 收入 (百萬港元或人民幣)

溫室氣體排放強度

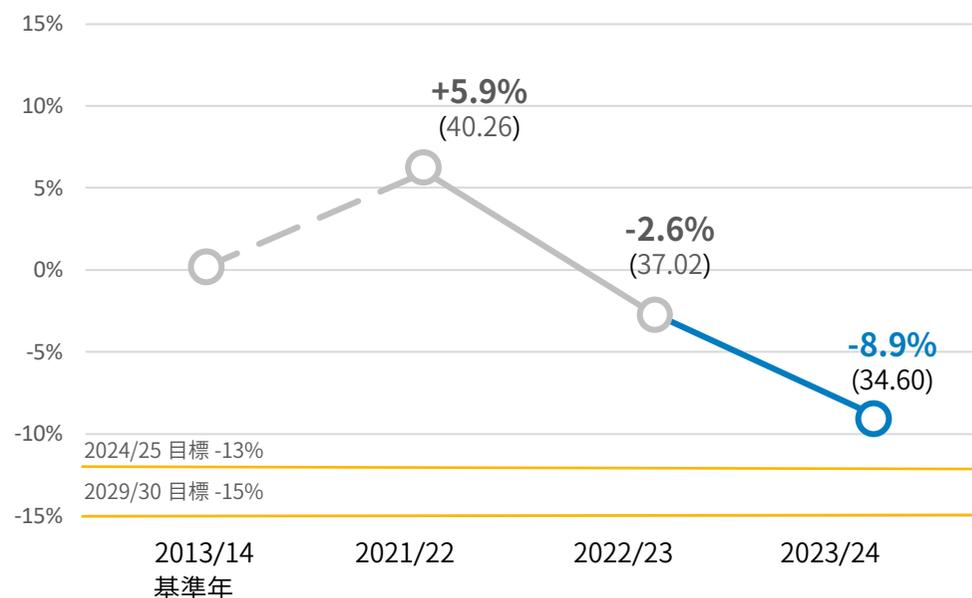
香港

溫室氣體排放強度變化
(與2013/14年度基準年相比)



中國內地

溫室氣體排放強度變化
(與2013/14年度基準年相比)



溫室氣體排放

公噸二氧化碳當量

	總數	範圍1	範圍2
2021/22	94,076	16,815	77,261
2022/23	92,744	16,368	76,376
2023/24	92,994	16,265	76,729

溫室氣體排放

公噸二氧化碳當量

	總數	範圍1	範圍2
2021/22	44,086	1,975	42,111
2022/23	43,050	1,259	41,791
2023/24	47,927	1,189	46,738

○：與基準年相比之減幅/增幅 ()：溫室氣體排放強度 = 公噸二氧化碳當量/收入 (百萬港元或人民幣)

促進水資源管理

水資源管理是我們重點關注的領域，我們嚴格遵守《水污染管制條例》（香港法例第358章）和《中華人民共和國水污染防治法》。在營運過程中，我們積極實行各種措施以節約用水，包括訂立降低用水量目標，並密切監測設施的用水情況，透過創新技術和優化程序以提高用水效益。我們持續監控中國內地業務的營運，並尋求採用新技術的機會，以改善我們的運作和設備。此外，任何異常狀況或漏水都會被及時發現並解決。

節水設備

雖然在尋找水源上沒有對集團營運造成任何問題，但我們也盡力減少用水量。我們的生產設備使用高頻解凍裝置，透過水分子震動產生熱量解凍凍肉，不需使用自來水，提高解凍品質和效率。

為了進一步減少廚房用水量，我們安裝了帶有節流器的水龍頭。經過改造的製冰機可以準確滿足分店需求，減少潛在的浪費。部分大家樂快餐分店的洗手間洗手盆安裝了節水限流器，減少了40%水流量。

我們在中國內地的廢水處理設施實施自動消泡控制，節水5,000噸，並透過升級制服清洗設備及在冷卻水塔使用循環水，減少用水量。此外，所有產製中心都安裝了水錶，以準確追蹤廠房、生產線和設備層面的用水量。

節水營運

我們定期評估和調整營運方法，以確保用水效率，及遵守國際標準。活力午餐已實施符合ISO 14001環境管理系統的加熱中心環境措施和工廠環境保護措施。

我們亦教育員工節約用水，透過宣傳刊物如海報提高節水意識。我們與香港生產力促進局合作，探索採用一種新的生物廢水處理技術（移動床生物膜反應器）的可行性，這項創新方案將增強產製設施的廢水處理能力。

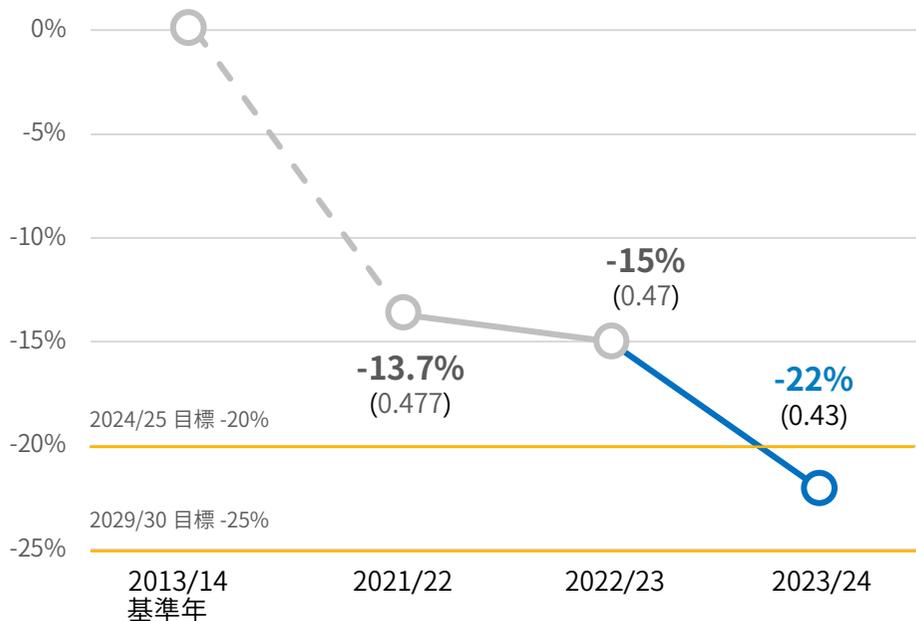
用水量目標及表現

與2013/14財政年度基準相比，我們的目標是於2024/25年將水源消耗強度降低20%，於2029/30年降低25%。中國內地業務的目標是與2013/2014年的基準年相比，於2024/25年將水源消耗強度降低3%，於2029/30年降低5%。

水源消耗強度

香港

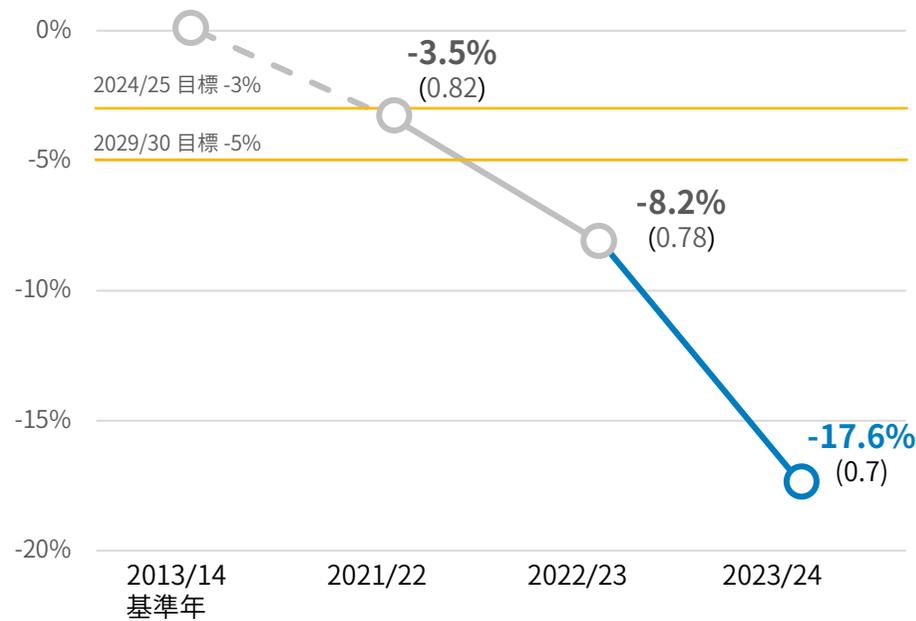
水源消耗強度變化
(與2013/14年度基準年相比)



用水量 立方米	總數
2021/22	2,944,000
2022/23	3,145,000
2023/24	3,056,000

中國內地

水源消耗強度變化
(與2013/14年度基準年相比)



用水量 立方米	總數
2021/22	898,000
2022/23	906,000
2023/24	965,000

廢物管理

廢物管理是解決環境問題的重要一環。我們緊密監察日常營運產生的廢物量，盡力減少浪費。集團遵守《廢物處置條例》（香港法例第354章）和《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，妥善處理有害和無害廢物，並以明確規定的參數測量。我們根據每個業務單位的具體需求，量身訂製廢物管理方案。此外，我們也保存每月記錄，以分析和比較各分店的營運。

在有害廢物方面，我們對香港業務進行了全面評估，以確定價值鏈中有害廢物的主要類別，如油漆、光管、電池和碳粉墨盒。於報告年度內，香港業務共產生0.93噸有害廢物，中國內地業務則產生了2.01噸有害廢物。

至於無害廢物，我們密切監察分店和中央產製中心的生產和回收量。透過識別無害廢物的主要來源，我們採取策略，盡力減少價值鏈所產生的廢物，並制定了具體目標。我們採用全面的廢物管理策略，強調從源頭避免產生廢物，其次是減少廢物量和進行回收。

根據我們的環境保護指引，管理人員必須在採購前評估存貨和生產計劃，以避免存貨過多。我們的GS1自動化解決方案有效控制原材料質素、確保精確切割重量、提高生產力以及識別減少浪費的機會，有助提高生產效率。

我們與收集紙張、玻璃和金屬的供應商合作，以促進回收。此外，具認證的公司負責從我們的分店收集廢食油以進行回收。



539,144 公升
廢食油回收總量

為了在中國內地業務推廣有效的廢物管理，我們致力提高員工的環保意識，為員工提供廢物分類、處理和回收的培訓，並透過集團網站和社交媒體提高大眾的減廢和回收意識。

廚餘



2,643 公噸

廚餘回收總量
佔40%香港業務廚餘（總數6,655公噸）

廚餘是我們所產生的主要無害廢物，因此我們致力減少廚餘，並與各方攜手促進廚餘回收。

於2020/21年度，我們在所有分店實施廚餘分類計劃。根據《廚餘管理指引》，所有分店須保存廚餘記錄以供分析。我們收集廚房、水吧和下欄的廚餘進行測量，以準確反映餐前和餐後的廚餘狀況。每月的廚餘記錄會提交給集團專責小組，以調整膳食份量和改進食物處理流程。

我們一直支持環保署廚餘收集先導計劃，並持續與業主合作推展廚餘回收工作。從超過120間分店及中央產製中心收集的廚餘，被送往小蠔灣O.PARK1，作沼氣及發電之用。此外，我們在中國內地的產製中心和分店產生的大部分廚餘已於2023/24年度成功回收。

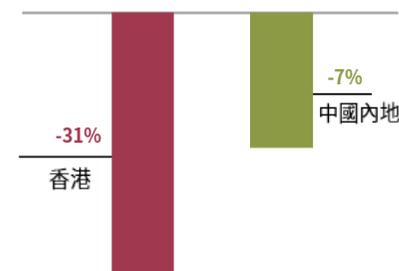
透過與業主密切合作，我們積極向業界推廣廚餘管理，提高大眾對此議題的認知。我們參與了港鐵商場的「減少廚餘約章」，以監測和減少分店產生的廚餘。位於恒福廣場的一粥麵及位於連城廣場的米線陣，在減少廚餘方面取得傑出表現，分別榮獲計劃頒發銀獎及銅獎。我們獲領展認可為可持續發展夥伴，並加入領展租戶學院，分享東涌富東大家樂快餐分店的廚餘管理成功經驗。此外，我們積極參與APM的垃圾分類及量度計劃，對廚餘進行分類和稱重。



減少廚餘目標和表現

我們已於2021/2022年度公佈減少廚餘密度的目標，即以2020/21年度為基準年，承諾於2024/25年度及2029/30年度分別將廚餘密度減少4%及10%。我們在中國內地的業務也制定了與香港業務一致的減少廚餘目標。為了實現此目標，我們採取了各種策略，例如調整膳食份量及優化中央產製中心的食物生產流程。其中，上海姥姥讓顧客可選購半份的前菜。

與基準年相比之廚餘密度表現



報告年度內，香港和中國內地的廚餘密度（按餐次計算）分別約為45.4克和122克。

減少即棄塑膠和過度包裝

集團致力減少塑膠廢物，推廣使用可持續替代品，並減少不必要的包裝。

我們一直倡導可持續和環保生活方式，過去幾年採取了各種措施來減少過度包裝和即棄塑膠的使用。其中包括實施「無飲管」政策、聖誕節和冬至時外賣不隨單提供餐具、在分店入口放置雨傘除水器並停止提供雨傘膠袋，以及將九種散裝原材料改為大批量採購。

我們的包裝策略

為響應香港特區政府制定的《香港資源循環藍圖2035》，我們於報告年度內制定了內部包裝指引，強調在設計和採購包裝材料時需要考慮的關鍵領域，包括消除不必要的包裝、簡化材料以便回收，以及探索創新的替代方案。

目前我們正在研究將主要客用包裝物料，從化石燃料塑膠過渡到100%可再生、回收或可認證物料的可行性。另外，我們正審查現有的包裝供應商，並將與生產過程中出現砍伐森林的供應商終止合作。

我們現正主動制定到2025/26年度的包裝相關目標，並已經開始與第三方顧問進行討論，以推進過程。

過渡到環保物料

大家樂快餐、一粥麵和泛亞飲食開始使用符合森林管理委員會認證的可持續材料製成的紙杯，並計劃逐步將此做法擴展到其他品牌。

在修訂的《產品環保責任條例》（香港法例第603章）於2024年4月生效之前，集團主動淘汰香港分店使用的即棄膠餐具，轉向更環保的非塑膠替代品。為了鼓勵顧客減少使用一次性餐具，我們在2024年4月停止免費提供即棄膠餐具。

隨著中國內地對即棄塑膠的限制越來越嚴格，我們積極與供應商合作，尋找環保替代方案。在過去一年裡，我們成功將咖啡攪拌棒從塑膠轉為可持續和可生物降解的木製物料，並正在積極研究其他選擇。另外，我們將塑膠飲管替換成紙飲管，並將外賣容器物料由傳統的600/800克塑膠換成用以植物製成的可生物降解替代品，使我們於報告年度內減少了168噸塑膠包裝。

精選故事

聯乘Hello Kitty啟動「大家愛地球減塑行動」

為響應2024年4月實施的即棄塑膠餐具管制，集團旗下六大餐飲品牌包括大家樂快餐、一粥麵、米線陣、上海姥姥、The Spaghetti House (意粉屋)、及Oliver's Super Sandwiches (利華超級三文治) 聯合舉行「大家愛地球減塑行動」，推廣綠色生活。集團全線逾380間分店的即棄膠餐具已更換為非塑膠外賣餐具，並推出了以Hello Kitty為主題的限量版環保餐具套裝供顧客換購，希望藉此鼓勵顧客自攜餐具，開啟綠色生活習慣。我們還推行「大家自攜杯」計劃，並推出各類可持續海鮮及素食餐單，與顧客共建環保生活方式。這次合作非常成功，顧客反應熱烈，也彰顯了集團對可持續發展和減塑的承諾。



與聯合國可持續發展目標一致



支持「大家愛地球減塑行動」活動的餐飲品牌





關於本報告

報告年度、報告標準、報告範圍

本報告是大家樂集團（「我們」、「我們的」或「集團」）第18份可持續發展報告（「報告」），集團於2023年4月1日至2024年3月31日（「報告年度」）期間的主要環境、社會及管治（「ESG」）舉措及成就，並特別關注我們在香港及中國內地的業務。本報告按照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治》報告指引（「香港聯交所ESG報告指引」）的「不遵守就解釋」條文編製。此外，我們根據氣候相關財務揭露工作小組的建議揭露應對氣候變化的行動。

本報告深入探討我們認為對與業務相關人士至關重要及最相關的四大關鍵範疇 — **以客為先**、**員工為本**、**專注食物**和**保護環境**。這些範疇突顯我們的可持續發展工作，並展示了我們對ESG議題的長遠承諾。

報告原則

集團在編製本報告時嚴格遵守香港聯交所ESG報告指引中載列的四項報告原則：

- **重要性**：我們與和業務相關人士合作並定期進行評估，以識別有關我們營運的ESG議題並確定優先次序。管理局和董事局審視並確認這些議題，以確保它們符合與業務相關人士的利益。
- **量化**：本報告的量化數據使與業務相關人士能夠追蹤和評估我們的ESG表現。我們也按年比較數據，適時評估其影響。
- **平衡**：本報告公平、全面地披露我們在關鍵ESG範疇的表現，展示成就和有待改善的領域。
- **一致性**：自2015年起，我們一直按照香港聯交所ESG報告指引披露資訊，以提供可靠且具可比性的表現概覽。

本報告可於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）網站及**大家樂官方網站**查閱。

外部驗證

本報告的內容已獲得外部獨立驗證，集團委任香港品質保證局（「HKQAA」）提供有限保證並本實該報告是否符合ESG報告指引。有關香港品質保證局的驗證詳情請參閱其**核實聲明**。

分享意見及聯絡我們

我們重視與業務相關人士的意見和建議，歡迎分享您對本報告或我們的可持續發展工作的意見，請電郵至 sustainability@cafedecoral.com 或郵寄至香港新界沙田火炭禾穗街5號大家樂中心。

表現數據摘要

經濟價值

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
淨收入	百萬港元或百萬人民幣	6,701	7,176	1,163	1,385

社會表現數據

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
僱員—全職員工					
總數	人數	6,435	6,436	3,883	3,952
按性別劃分					
男性	人數	2,190	2,202	1,589	1,603
女性	人數	4,245	4,234	2,294	2,349
按年齡劃分					
30歲或以下	人數	478	441	1,431	1,401
31-50歲	人數	2,918	2,736	1,934	1,981
51歲或以上	人數	3,039	3,259	518	570

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
就業－兼職員工					
總數		6,811	6,639	2,426	2,542
按性別劃分					
男性	人數	1,012	1,125	609	698
女性	人數	5,799	5,514	1,817	1,844
按年齡劃分					
30歲或以下	人數	861	916	813	854
31至50歲	人數	2,788	2,440	1,321	1,334
51歲或以上	人數	3,162	3,283	292	354
僱員－新全職員工⁴					
總數	人數	-	2,451	-	1,178
按性別劃分					
男性	人數	-	975	-	534
女性	人數	-	1,476	-	644
按年齡劃分					
30歲或以下	人數	-	335	-	641
31至50歲	人數	-	1,002	-	400
51歲或以上	人數	--	1,114	-	137

⁴ 我們提升了資料收集流程，從本報告年度開始收集新員工的數據。

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
就業 – 新兼職員工⁵					
總數	人數	-	6,022	-	1,256
按性別劃分					
男性	人數	-	1,584	-	426
女性	人數	-	4,438	-	830
按年齡劃分					
30歲或以下	人數	-	1,756	-	572
31至50歲	人數	-	2,058	-	548
51歲或以上	人數	-	2,208	-	136
平均每月流失率⁶					
總數	% 百分比	5.47%	5.52%	4.96%	5.87%
按性別劃分					
男性	% 百分比	6.67%	6.12%	6.10%	7.08%
女性	% 百分比	5.06%	5.31%	4.33%	5.19%
按年齡劃分					
30歲或以下	% 百分比	10.82%	11.34%	7.66%	9.23%
31至50歲	% 百分比	5.06%	5.16%	3.35%	3.93%
51歲或以上	% 百分比	4.57%	4.52%	4.29%	4.94%

⁵我們提升了資料收集流程，從本報告年度開始收集新員工的數據。

⁶「平均每月流失率」是指報告年度內每月流失率的平均數，即各員工組別每月離職員工數目除以該員工組別月底員工總數。員工流失是指報告年度內自願離職或因解僱、退休或在職死亡的全職和兼職員工。

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
職業安全與健康					
因工死亡事故	人數	0	0	0	0
損失工作日 ⁷	日數	11,502	11,224.5	626	641
損失工作日比率 ⁸	% 百分比	0.23%	0.24%	0.030%	0.027%
錄得零工傷的分店	% 百分比	78.80%	75.88%	92.81%	88.30%
接受了健康與安全標準訓練的員工 ⁹	人數	-	13,071	-	6,494
	% 百分比	-	99.97%	-	100%
發展及培訓－受訓員工百分比					
按員工類別劃分					
高級管理層	% 百分比	100%	100%	100%	100%
中級管理層	% 百分比	100%	100%	96%	83%
一般及前線員工	% 百分比	99.98%	100%	99%	99%
按性別劃分					
男性	% 百分比	99.97%	100%	99%	97%
女性	% 百分比	99.98%	100%	99%	99%
發展及培訓－平均每位員工的受訓時數					
按員工類別劃分					
高級管理層	小時	19	27	25	22
中級管理層	小時	60	64	69	82
一般及前線員工	小時	84	84	94	91
按性別劃分					
男性	小時	79	79	101	97
女性	小時	82	82	87	86

⁷ 「損失工作日」指於報告年度內各種工傷導致的病假日數。

⁸ 「損失工作日比率」指各種工傷導致的病假日數佔報告年度內所有員工預定工作日的比率。

⁹ 我們提升了資料收集流程，本年度開始收集有關健康和安全的數據。

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
顧客投訴與產品回收					
接獲關於產品及服務的投訴 ¹⁰	個案數目	53	4	3	8
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	% 百分比	0	0	0	0
商業誠信					
反貪污¹¹					
對集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件	個案數目	1	0	0	0
員工接受反貪污培訓總時數	小時	-	1,524	-	1,196
接受反貪污培訓的員工百分比	% 百分比	-	99.97%	-	79%
反歧視¹²					
員工接受反歧視培訓的總時數	小時	-	871	-	-
接受反歧視培訓的員工百分比	% 百分比	-	99.97%	-	-

¹⁰ 包括向政府部門提出的投訴數量。

¹¹ 我們已經提升了資料收集流程，從本報告年度開始收集反貪污培訓的數據。

¹² 我們已經提升了資料收集流程，從本報告年度開始收集香港業務內反歧視培訓的數據。

供應鏈管理

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
按地理區域劃分的食品供應商總數量					
香港	供應商數量	297	307	0	0
中國內地	供應商數量	7	7	146	146
其他亞洲國家	供應商數量	5	4	0	0
北美洲和南美洲	供應商數量	2	4	0	0
澳洲和紐西蘭	供應商數量	2	1	0	0
歐洲	供應商數量	2	1	0	0
按地理區域劃分的非食品供應商總數量					
香港	供應商數量	149	139	-	0
中國內地	供應商數量	4	0	111	113
其他亞洲國家	供應商數量	1	1	-	0

地區	產品	香港	
		2022/2023	2023/2024
按地理區域劃分的食物原產地			
中國內地	肉類、海鮮、蔬菜和糧油雜貨	47.8%	47.1%
北美洲和南美洲	肉類和水果	18.4%	19.1%
其他亞洲國家	肉類、海鮮、蔬菜和糧油雜貨	14.6%	14.7%
香港	肉類、海鮮、蔬菜和糧油雜貨	9.8%	9.9%
歐洲	肉類、奶製品和罐頭製品	4.8%	4.9%
澳洲和紐西蘭	肉類、海鮮和奶製品	3.9%	3.5%
南非	水果和海鮮	0.04%	0.8%
非洲	糧油雜貨	-	0.03%

地區	產品	中國內地	
		2022/2023	2023/2024
按地理區域劃分的食物原產地			
中國內地	肉類、海鮮、蔬菜和糧油雜貨	73.5%	74.9%
北美洲和南美洲	肉類和水果	14.2%	13.9%
澳洲和紐西蘭	肉類、海鮮、蔬菜和糧油雜貨	4.9%	4.0%
其他亞洲國家	肉類、海鮮和奶製品	3.2%	3.5%
歐洲	肉類、海鮮、蔬菜和糧油雜貨	3.5%	3.0%
香港	肉類、海鮮和奶製品	0.7%	0.7%
南非	水果和海鮮	0.03%	0.03%

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
供應商審核					
接受審核的供應商數量	供應商數量	197	127	69	163
供應商審核 — 食品供應商					
接受審核的供應商數量	供應商數量	197	92	65	145
被終止的邊緣評級供應商數量	供應商數量	0	0	2	1
供應商審核 — 非食品供應商					
接受審核的供應商數量	供應商數量	72	35	4	18
被終止的邊緣評級供應商數量	供應商數量	0	0	0	0

環境表現數據摘要

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
能源消耗¹³					
電力	千瓦時 (千)	165,151	168,242	73,099	81,768
固定燃料	千瓦時 (千)	78,548	78,334	5,162	4,769
車用燃料	千瓦時 (千)	4,983	4,759	1,368	1,366
能源消耗強度 ¹⁴	千瓦時 (千) / 收入 (百萬港元或百萬元人民幣)	37.11	35.02	68.47	63.47
溫室氣體排放¹⁵					
範圍一 ¹⁶	公噸二氧化碳當量	16,368	16,265	1,259	1,189
範圍二 ¹⁷	公噸二氧化碳當量	76,376	76,729	41,791	46,738
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量 / 收入 (百萬港元或百萬元人民幣)	13.84	12.96	37.02	34.60
氣體排放表現¹⁸					
硫氧化物 (SO _x)	公噸	0.013	0.013	0.002	0.002
氮氧化物 (NO _x)	公噸	6.739	6.745	0.341	0.384
顆粒物 (PM)	公噸	0.454	0.452	0.027	0.030
用水量¹⁹					
用水量	立方米 (千)	3,145	3,056	906	965
水源消耗強度	立方米 (千) / 收入 (百萬港元或百萬元人民幣)	0.47	0.43	0.78	0.70

¹³ 數據包括集團擁有直接營運控制權及可全權推行和執行營運政策的業務活動及營運。

¹⁴ 能源消耗、溫室氣體排放、用水、有害廢物及包裝物料使用強度是按香港或中國內地的絕對能源消耗、溫室氣體排放、用水量、有害廢物總數及包裝物料總量數據，除以本報告範圍內各地區的營運總收入計算。集團在2013/14、2021/22、2022/23及2023/24年度的香港營運總收入分別為5,589百萬港元、6,177百萬港元、6,701百萬港元及7,176百萬港元；而中國內地的營運總收入分別為975百萬元人民幣、1,095百萬元人民幣、1,163百萬元人民幣及1,385百萬元人民幣。

¹⁵ 集團匯報的溫室氣體排放並不包括與外判營運及雪種相關之排放。集團將定期檢視其溫室氣體排放匯報，以期在將來的報告中擴大溫室氣體排放數據之披露範圍。範圍一、範圍二及溫室氣體總排放量之計算方法參考香港特別行政區政府環境保護署及機電工程署編寫的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的審計和報告指引》（2010版）及港交所發佈《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》。

¹⁶ 範圍一為直接溫室氣體排放及減除，主要包括固定燃燒源及車用燃燒源所產生的溫室氣體排放。

¹⁷ 範圍二為消耗所購電力及煤氣所產生的間接溫室氣體排放。排放係數由當地電力及燃氣公司提供。

¹⁸ 報告的總空氣排放包括由於氣體燃料消耗和車輛排放造成的排放。生物柴油相關排放是使用與柴油相同的轉換因子計算的，這是該地區可得到的最接近的轉換因子。

¹⁹ 集團的耗水均源自當地市政用水。

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
廢物處理－中央產製中心及辦公室					
已回收的無害廢物²⁰					
廢食油	升(千)	51.0	42.9	7.0	6.8
廚餘	公噸	766	649	473.8	504.2
廢紙	公噸	655	697	180.2	182.3
塑膠	公噸	85	95	19.9	20.3
金屬	公噸	152	146	32.0	24.5
玻璃	公噸	53	51	10.8	10.4
產生的有害廢物²¹					
有害廢物總數	公噸	1.67	0.93	-	2.01
有害廢物強度	公噸/收入(百萬港元或百萬人民幣)	0.00	0.00	-	0.00

²⁰ 集團正在改善流程收集所產生的無害廢物總量數據，致力盡快提供這些數據。

²¹ 分店產生的有害廢物暫無記錄，集團正在提升數據收集流程，致力盡快提供相關數據。

範疇	單位	香港		中國內地	
		2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
廢物處理—分店					
已回收的無害廢物²²					
廢食油	升(千)	461	496	145.1	177.6
廚餘	公噸	1,075	1,994	3,381.2	3,658.8
廢紙	公噸				
塑膠	公噸				
金屬	公噸	備註 ²³	備註 ²³	438.4	503.0
玻璃	公噸				
包裝物料的使用					
用於餐飲的包裝物料總量 ²⁴	公噸	4,583	3,866	1,662	1,725
餐飲包裝物料使用強度	公噸/收入(百萬港元或百萬人民幣)	0.684	0.539	1,429	1.245

²² 澳門分店的已回收的無害廢物暫無記錄。

²³ 香港分店目前並無紀錄紙張、塑膠、金屬及玻璃等回收物的回收情況。集團將探討收集相關數據的可行性。

²⁴ 澳門分店的包裝物料數據暫無記錄。

香港品質保證局核實聲明



核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局獲大家樂集團有限公司（下稱「大家樂」）委託對其《可持續發展報告 2023/24》（「報告」）進行獨立驗證。驗證範圍包括大家樂在 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日的可持續發展資料和數據。

此核實聲明的目的是對報告中所載述的資料和數據和下列在報告中呈現的選定關鍵績效指標的可靠性、完整性及準確性提供有限保證。報告是根據香港聯合交易所有限公司的證券上市規例附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 報告指引」）編制而成。

保證程度和核實方法

核實方法是以國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則 3000 的「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」》為基礎。核實過程是為作出有限保證意見和結論而制定。

核實過程包括驗證了大家樂的可持續發展表現及數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性和品質管理

大家樂負責收集和準備在報告內的資料。香港品質保證局不涉及參與編撰此報告。我們的核實活動是獨立和公正的。香港品質保證局已按照相關 ISO 認可標準執行合乎道德、公正和品質控制的流程，以提供核實服務。

結論

以所執行的核實程序和獲得的證據為基礎，核實小組沒有注意到任何使我們相信報告中的信息和數據以及選定的關鍵績效指標：

- 實質上不正确；和
- 在所有重大範疇方面，沒有根據「ESG 報告指引」進行編制。

總括而言，核實小組並無注意到披露內容不準確、不可靠及不完整。

香港品質保證局代表簽署

沈小茵
審核主管
2024 年 6 月 24 日

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
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、有害及無害廢物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護環境	73-88
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	保護環境； 表現數據摘要	73-88； 90-100
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）。	保護環境； 表現數據摘要	73-88； 90-100
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要	90-100
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要	90-100
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。	保護環境	73-88
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢物的方法，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。	保護環境	73-88

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
A. 環境			
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。	保護環境	73-88
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）。	保護環境； 表現數據摘要	73-88； 90-100
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）。	保護環境； 表現數據摘要	73-88； 90-100
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。	保護環境	73-88
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。	保護環境	73-88
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。	表現數據摘要	90-100
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。	保護環境	73-88
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。	保護環境	73-88

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
A. 環境			
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。	保護環境	73-88
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。	保護環境	73-88
B. 社會			
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。	員工為本	37-57
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。	員工為本； 表現數據摘要	37-57； 90-100
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。	員工為本； 表現數據摘要	37-57； 90-100

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
B. 社會			
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。	員工為本	37-57
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	員工為本； 表現數據摘要	37-57； 90-100
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	員工為本； 表現數據摘要	37-57； 90-100
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。	員工為本	37-57
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。	員工為本	37-57
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。	員工為本； 表現數據摘要	37-57； 90-100
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。	員工為本； 表現數據摘要	37-57； 90-100

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
B. 社會			
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。	員工為本	37-57
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。	員工為本；	37-57
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。	員工為本；	37-57
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。	專注食物	58-72
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	專注食物； 表現數據摘要	58-72； 90-100
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。	專注食物	58-72
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。	專注食物	58-72
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。	專注食物	58-72

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
B. 社會			
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。	以客為先； 專注食物	23-36； 58-72
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。	專注食物； 表現數據摘要	57-72； 90-100
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。	以客為先； 專注食物； 表現數據摘要	23-36； 58-72； 90-100
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。	以客為先	23-36
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	以客為先； 專注食物	23-36； 58-72
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。	大家樂可持續發展方針	17

一般披露及關鍵績效指標	披露	參考	頁數
B. 社會			
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。	可持續發展管治	14-18
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	於報告年度內，無員工貪污詐騙之案件。	-
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。	可持續發展管治	14-18
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	可持續發展管治； 員工為本	14-18； 37-57
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。	以客為先	23-36
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）。	以客為先	23-36
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	以客為先	23-36

