



Convenience Retail Asia Limited 利亞零售有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號 00831

環境、社會及管治報告 2024

馮氏



馮氏零售成員



目錄

- 2** **關於利亞零售**
 業務概覽
- 3** **董事會可持續發展表現報告**
- 5** **專題報告—我們對透明與可持續
 供應鏈的承諾**
 利用智能追溯系統革新食品追溯能力
 透過嚴格的管理實務加強食品安全
 提升供應商合規性以達到一致的質量
- 11** **我們的可持續發展方針**
 可持續發展策略及目標
 持份者參與及重要性評估
- 19** **我們的產品責任**
 產品安全
 負責任的行銷和標籤
 客戶參與
 供應鏈管理
- 28** **我們的環境**
 資源運用及排放物
 廢棄物管理
- 34** **我們的工作場所**
 僱傭慣例及僱員參與
 職業健康、安全與福祉
 發展及培訓
 商業道德
- 45** **我們的社區**
 社區投入
- 48** **表現數據摘要**
- 54** **我們的滙報模式**
- 55** **《ESG報告指引》索引**

*Convenience Retail
Asia Limited*



關於利亞零售

作為馮氏集團旗下重要成員，利亞零售有限公司（「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」）擁有 Saint Honore Holdings Limited 及其知名包餅連鎖店聖安娜餅屋，並已成為家傳戶曉，業務扎根於香港、澳門及廣州的優質包餅品牌。此外，本集團取得日本高級餅店 Mon cher 在香港及澳門的獨家經營權。本集團擴展其產品組合至餅屋業務以外，獲得著名便捷時尚眼鏡連鎖店 Zoff 於香港、澳門、華南地區及新加坡的特許經營權。

本集團於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）上市（股份代號：00831）。本集團致力透過提供清晰的可持續發展披露以處理持份者的關注事宜。為履行該承諾，本集團每年發佈全面的環境、社會及管治報告（「ESG 報告」或「本報告」）。

業務概覽

截至二零二四年十二月三十一日止年度（「報告年度」），本集團取得穩健的業績，收入穩定及現金狀況穩健。



有關本集團財務表現和相關資料的詳情，請參閱其二零二四年年報第68至127頁（該報告可於本集團及聯交所網站瀏覽）。

¹ 包括全職、兼職及臨時僱員。

董事會可持續發展表現報告

致各持份者：

本集團相信與持份者的關係是我們長期成功的基礎。我們致力於為所有持份者創造價值，同時以負責任及可持續的方式推進我們的策略重點。

我們的管治框架確保可持續發展納入我們各層面的決策過程。董事會負責監督可持續發展計劃的整體責任。透過有效的管治，我們確保擁有充足及詳細的資料，以監控進度及管理層的可問責性。我們的企業社會責任督導委員會更深入地探討可持續發展議題，確保在我們的營運過程中優先處理環境問題。

作為我們對可持續發展承諾的一部分，董事會監督我們的風險管理，當中包括環境、社會及管治風險。在董事會的指導下，審核委員會定期檢討我們的風險管理及內部監控系統，以確保其符合最佳慣例。於二零二四年，審核委員會對風險管理及內部監控系統進行年度檢討，認為系統及程序屬有效及足夠且並無發現重大漏洞。

由於我們的包餅業務已從零售延伸至企業對企業業務，我們已努力提升產品責任。智能追溯系統是我們邁向透明、安全及可持續食品供應鏈的重要里程碑。為維持最高的食品安全標準，本集團於二零二四年重整其食品安全管理團隊(FSMT)，旨在使其能實踐符合良好食品安全管理的嚴格要求。該等進步使我們能夠更好地支持企業客戶實現其可持續發展目標，並促進以合作的方式減少整個價值鏈對環境的影響。

憑藉與零售及企業客戶的穩固關係，我們意識到應對環境挑戰的迫切性，以及企業以可持續方式行事的責任。我們的努力包括負責任地採購食材、降低能源消耗，以及在從生產到包裝的每個階段盡量減少浪費。於二零二四年，我們與「Yindii」手機應用程式合作，透過出售過剩的包餅產品，解決食物浪費問題。此舉不僅減少了堆填廢物，亦通過提供價格合理的優質食品及推廣負責任的資源消耗，加強了社區聯繫。

我們對於所取得的進展感到鼓舞，尤其是在建立透明且可持續發展的供應鏈方面。本報告強調我們為支持環保承諾所採取的行動，並展示我們為邁向更可持續的未來所採取的實際措施。展望未來，我們將繼續專注於為持份者創造長期價值，減少對環境的影響，降低與氣候相關的風險，並為更可持續發展的世界作出貢獻。

董事會

二零二五年三月二十日

專題報告 – 我們對透明與可持續供應鏈的承諾

本集團對於可持續經營實踐的堅持不僅限於遵守規範，而是在營運的每個層面推動創新與卓越發展。從烘焙廠房到零售店，本集團不斷強化流程，以確保食品安全、供應鏈透明度及營運效率的最高標準。透過對先進技術的策略性投資及其他積極措施，我們重申堅定不移地專注於提供安全、優質的產品，同時建立零售及企業客戶對我們的信任及信心。

利用智能追溯系統革新食品追溯能力

在現今互聯互通的世界中，供應鏈的複雜性帶來了重大的挑戰，包括材料風險識別、供應商績效評估及食品安全保證。本集團了解需要採用更先進的解決方案，以簡化該等流程並提供可行的方案。

作為提高供應鏈透明度及確保食品安全承諾的一部分，本集團投資開發及實施一套智能追溯系統。智能追溯系統是我們邁向透明、安全及可持續食品供應鏈的重要里程碑。



目前，智能追溯系統已應用於我們部分生產線作試點實施，該系統提供的關鍵功能旨在增強營運的可視性及問責性：



端對端的透明度

追溯供應鏈的各個階段，從原料購入到最終產品交付，確保全面的可追溯性。

即時監控

提供即時存取重要供應鏈資料的功能，可針對潛在的中斷情況，主動作出決策及迅速回應。



風險識別

利用資料分析偵測潛在的原料質量問題及供應鏈漏洞，確保迅速解決問題。

即使是在測試版實施階段，系統亦有顯著的改善：



改善可追溯性

生產流程的可視性大幅提升，從而提供來料生產及配送的精確資料。

簡化流程

提高營運效率，縮短審核及檢查所需的時間。



於測試版成功實施的基礎上，我們的其中一條生產線於二零二五年二月及三月為相關團隊進行試運，以確保順利過渡至二零二五年第二季度正式運行智能追溯系統。與此同時，本集團正準備在更多生產線上分階段推出該系統，以加強其對透明度及卓越營運的承諾。該等發展將確保本集團在負責任的供應鏈管理方面保持領先地位，並繼續滿足持份者持續改變的期望。

透過嚴格的管理實務加強食品安全

確保產品安全的基礎在於徹底評估及有效降低安全風險。本集團遵循一套全面的指引及程序，涵蓋整個供應鏈，從採購、儲存、生產到最終分銷予客戶。

為維持最高的食品安全標準，本集團於二零二四年重組其食品安全管理團隊(「FSMT」)，旨在使其能實踐符合良好食品安全管理的嚴格要求。此舉的主要目的是加強整個組織的食品安全意識，並加強我們的食品安全實踐。這包括重新專注於識別、評估及降低生產過程中的食品安全風險。

改組後的FSMT負責兩項主要職能：

- **識別食品安全風險：**團隊對生產過程進行詳細分析，以識別潛在的食品安全風險及弱點。
- **加強控制措施：**根據識別出的風險，該團隊建立了有效的控制措施，旨在預防、消除或降低該等風險至可接受的水平。

這個跨領域團隊包括研發、採購、規劃、生產、品質保證、倉儲及工程等主要部門的代表。透過促進各部門間的合作，FSMT實現了多項重大改進：

有針對性的訓練計劃提高了FSMT的食品安全意識。

強化的風險評估流程現在可以識別及處理重要的食品安全問題。

已制定並實施健全的控制措施，確保符合食品安全標準。

在發生轉變(如新設備、新材料、新流程等)時，定期審查生產流程。

為追求在我們的廠房推行良好的食品安全管理常規，我們已策略性地將實施政策的角色及責任分配給現有的廠房員工，充分利用彼等的專業知識及對操作流程的熟悉程度。該等努力的重點在於精心發展及完善食品安全管理系統，最終目標是在不久的將來符合最嚴格的食品安全標準。此舉突顯出廠房堅定不移地致力於維護全球食品安全標準，並為其持份者提供高品質、安全的產品。



研發、採購、規劃、生產、質保、倉儲和工程部門的中層管理團隊

提升供應商合規性以達到一致的質量

本集團對食品安全的承諾延伸至其供應商，確保每個合作夥伴均符合公司的高標準。馮氏集團於二零二三年下放供應商合規職能後，我們的內部品質保證團隊擴大了其職責範圍，包括評估重大風險、評估供應商表現及加強食品安全監控系統。

品質保證團隊現在主要負責針對三個重點領域進行全面評估：



材料風險

識別及降低與我們產品中使用的原材料相關的潛在風險。



供應商績效

定期評估供應商，以確保彼等遵守我們的嚴格標準，並符合我們的企業價值。



食品安全控制系統

實施並檢討健全的系統，以保障我們整個供應鏈的產品品質與安全。

於二零二四年，該團隊進行了15次現場稽核，當中涉及全面的現場評估，以評估供應商是否符合我們的食品安全、品質及道德標準。各被選中之供應商均需根據詳細的清單進行評估，包括原料採購、生產狀況、儲存條件及追溯程序。

其中14家供應商成功符合本集團嚴格的合規要求。然而，有1家供應商因追溯系統及衛生情況方面的不合規而未能通過審核，導致合作關係立即終止。該例子突顯了本集團對違規行為的零容忍態度，以及為客戶及持份者提供安全、優質產品的堅定承諾。

本集團在促進領先的食品追溯性、安全性及供應商合規方面的努力，反映出其對卓越營運及可持續發展的重視。透過整合創新技術及培養問責文化，本集團提供可靠、安全及優質的承諾。我們與客戶及供應商共同建立一個透明、有彈性及可持續發展的供應鏈系統，將消費者及地球的福祉放在首位。

有關我們與供應商合作及保障食品安全的詳細資料，請參閱第19至22頁及第25至27頁。



我們的供應商合規團隊

我們的 可持續發展方針



我們的政策聲明

可持續發展管治架構在我們的業務中發揮關鍵作用，推動我們在業務各方面發掘可持續發展的潛力。董事會致力於監督整體可持續發展趨勢，並肩負指引本集團可持續發展之路的重任。

在董事會的領導下，由行政總裁主導的企業社會責任督導委員會負責監察本集團於僱傭、社區參與、產品責任及環境管理的可持續發展策略、政策、措施及表現。委員會負責識別、審查及追蹤可持續發展事宜，並建議改善行動、制定目標及指標，並就相關可持續發展事宜向董事會進行全面匯報。

為確保可持續發展措施的貫徹執行，本集團已實施企業社會責任政策(「CSR政策」)，並輔以一系列配套政策和指引。我們的工作委員會協調整個集團的活動。在不同業務部門的四個專門工作小組(即環境保護小組、愛心聯盟小組、培訓及工作安全小組以及食品安全及供應鏈小組)的支持下，工作委員會定期向企業社會責任督導委員會報告其行動、表現及成果。精簡的匯報機制使委員會能夠向董事會提供相關建議，促進高效的決策程序。



可持續發展策略及目標

我們遵從聯合國全球契約原則。二零三零年是邁向聯合國可持續發展目標全球議題的重要里程碑，我們期望繼續取得成功的同時，亦肩負為社會帶來正面影響的責任。我們植根於對可持續發展的承諾，建立四大支柱及十大重點領域作為我們努力的基點。該框架提供全面而統一的方法，以提升我們在整個營運及業務計劃方面的可持續發展表現，並完成預設目標。



本集團致力於將可持續發展實踐融入我們的營運中，以及努力保護環境及節約自然資源。我們的承諾反映在我們不斷努力提升整個業務的可持續性，減少對環境的影響，同時推動長期價值。

我們很高興地報告在二零二四年取得了可喜的進展，於環境績效的各個方面均有可量化的改善。透過持續投資於節能技術、減少廢棄物計劃及實踐可持續發展採購，我們積極履行我們的使命，為地球創造正面且深遠的影響。

很高興與大家分享我們在實現二零三零年環境目標的最新進展：

- **減低耗水密度目標：超額完成**

我們的減量目標是到二零三零年降低20%密度。我們欣然宣佈，截至二零二四年，我們的用水密度已顯著降低33%，遠遠超過二零三零年的目標。該項成就是我們不斷努力優化營運用水的結果，包括投入節水基礎設施、加強回收系統以及在生產過程中採用更具可持續性的做法。憑藉這項早期成功，我們有能力繼續在節水方面保持領先地位。

- **減低所產生廢棄物密度目標：接近完成**

我們二零三零年減低廢棄物目標為將廢棄物密度降低30%。截至二零二四年，我們已將廢棄物減低29%。該接近達成的成就反映了我們在廢棄物管理方面的專注努力。儘管我們距離實現這項目標已非常接近，但我們將繼續調整我們的廢棄物管理策略，以確保在二零三零年實現將廢棄物密度完全減少30%。

- **減低碳排放密度目標：到二零三零年減低30%**

我們的減碳目標是到二零三零年減少30%。雖然我們已取得良好開端，在二零二四年將碳排放量減少11%，但我們深知仍需繼續努力。然而，我們有信心通過已制定的全面計劃實現這項目標，以實現能源及碳排放指標和目標。詳情請參閱第28頁的「我們的環境」。

聖安娜榮獲香港社會服務聯會頒發「15年Plus商界展關懷標誌」，以表揚我們對企業社會責任的長期承諾。此外，Zoff香港獲頒「5年Plus商界展關懷標誌」，再次肯定我們致力促進對社區的積極影響、支持僱員，以及推動環境可持續發展。該等榮譽突顯了我們不斷努力將社會及環境責任融入我們的業務營運，與我們更廣泛的環境、社會及管治承諾保持一致。

展望未來，我們對於監控環境足跡的承諾依然堅定不移，確保我們不僅達到，亦能持續超越預定目標。此外，作為我們可持續發展願景的一部分，我們目前正在制定策略，以改善我們的減碳計劃，並在短期內納入其社會績效目標。






聖安娜及Zoff分別獲頒「15年Plus」及「5年Plus」「商界展關懷」標誌

持份者參與及重要性評估

本集團非常重視透過持份者參與所獲得的意見，並致力於為所有持份者創造價值。我們持續改善方針，以確保我們的可持續發展披露符合營運現實及持份者的期望。

於二零二四年，我們繼續與僱員、客戶及業務夥伴保持聯繫。在之前建立的基礎上，我們開始對去年的流程及成果進行了全面審查，整合了在整個報告年度從持份者收集到的關鍵見解。這種嚴謹且協力合作的方式不僅能確保我們所確定的主題仍然高度相關，亦能反映出持份者不斷演進的期望，以及我們所面臨更廣泛的社會及環境挑戰。透過將該等優先事項與我們的策略目標相結合，我們將持續加強對可持續發展及負責任的企業實務的承諾。

持份者	彼等之重要性	彼等之關注事項
 <p>客戶</p>	我們每天為數以千計客戶提供服務	<ul style="list-style-type: none"> • 產品及服務質量與安全 • 具吸引力的定價 • 位置便利
 <p>同事</p>	沒有同事合作，我們難以成功	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯發展機會 • 工作與生活的平衡
 <p>業務夥伴</p>	我們攜手為客戶交付優質產品	<ul style="list-style-type: none"> • 商品價格波動 • 供應鏈中斷

雙重重要性評估

我們採用穩健的雙重重要性評估流程，使我們的ESG報告及策略符合持份者的期望及財務韌性。我們以此方法評估環境及社會的影響(影響重要性)，以及該等因素如何影響我們的財務表現(財務重要性)。

我們的評估遵循兩個步驟：

步驟1

重要性評估

於二零二三年，我們進行了一次全面的評估，以確定重要議題並將其優先排序。我們透過問卷及訪談內部及外部持份者，確保我們能捕捉到不同的觀點。我們制定了重要性矩陣，並於二零二三年ESG報告中呈列。

於二零二四年，我們已檢討先前的重要性評估分析，並確認12個高度重要的可持續發展議題與本集團和我們的策略目標相關。董事會在確認該等結果及確立重要議題最終優先順序方面扮演了關鍵的角色。下表概述了我們的重要可持續發展議題，並列出了可以在此報告中找到有關我們的管理方式及績效等更多資訊。



重大可持續發展議題	我們的 產品責任	我們的 環境	我們的 工作場所
商業道德與誠信			✓
客戶參與	✓		
僱員參與			✓
僱傭慣例			✓
勞工準則			✓
職業健康、安全和福祉			✓
隱私和資料安全	✓		
產品和服務品質與安全	✓		
負責任的行銷和標籤	✓		
負責任的供應鏈管理	✓	✓	
風險管理	✓	✓	✓
培訓與發展			✓

步驟2

影響性評估

在確定了重大的可持續發展議題後，我們在報告年度內更進一步，制定了一項計劃，將我們的重要性評估與我們的風險管理流程相結合。這種綜合方法使我們能夠專注於那些可能合理地影響我們業務的議題。同時，本報告將繼續探討對環境及更廣泛社區產生重大影響的可持續發展議題。

展望未來，我們將繼續運用此評估方法來識別、評估和驗證與可持續發展相關的影響、風險及機遇。

我們的產品責任

我們的政策聲明

我們在整個生產和消費過程中全面遵循嚴格的品質、安全及衛生標準。可持續性、安全與品質均在供應鏈的各個環節體現，最終完美融入到我們的產品及流程中。我們嚴格執行全面的產品安全政策、要求和程序，確保我們的產品不會對客戶或環境造成損害。



產品安全

管理方針

我們在整個供應鏈(採購、儲存、生產及向顧客銷售產品)中遵守一套全面的指引及程序。我們的聖安娜廠房已獲得多項品質管理及食品安全系統認證，包括ISO9001:2015品質管理體系及危害分析和關鍵環節控制點(HACCP)。此外，深圳的食品安全實驗室已獲得中國合格評定國家認可委員會(CNAS)的最新認證，充分肯定其實驗室檢測能力。

ISO9001:2015 品質管理體系	危害分析和 關鍵環節控制點 (HACCP)	中國合格評定 國家認可委員會 (CNAS)
深圳及香港廠房	深圳廠房	深圳廠房微生物實驗室

該等體系強調以風險為本的方法，使廠房能夠界定其業務流程中固有的潛在風險。這種前瞻性方法旨在防止潛在的食品事故的發生，並促進貫徹實施我們的食品安全措施，保障我們產品從原料到產品的全程品質安全。我們在廠房及店舖定期進行的內部審核，驗證是否符合我們的食品安全標準，並維護安全的工作環境。此外，為促進各營運部門的統一協作，我們已為聖安娜的廠房及店舖制定統一的食品安全評估指引。

取得進展的範疇

利用智能追溯系統革新食品追溯能力

本集團致力於推動透明、可持續及安全的供應鏈，同時在整個營運過程中推動創新。透過對智能追溯系統等技術的投資，我們不僅提升了食品安全及供應鏈的透明度，亦提高了營運效率。

該系統目前處於試用階段，提供端對端可視性、即時監控及主動風險識別功能，從而提高可追溯性並簡化流程。在我們準備於二零二五年第二季推出時，我們的目標是確保順利過渡，並維持最高標準的卓越營運。有關更多詳情，請參閱第5及6頁的專題報告。

負責任的行銷和標籤

管理方針

為維持顧客的信任度，本集團在推廣其產品及服務時嚴格遵守相關監管要求。我們將透明度及準確性放於首位，在產品標籤上提供真實的產品資訊，包括有關過敏成分、保質期及食用建議的詳情。

取得進展的範疇

將可持續發展融入新產品開發

聖安娜將可持續發展融入新產品開發流程，體現了其對環境責任及創新的承諾。潔淨標章是餐飲服務業中日益增長的趨勢，強調透明度、簡單性和最低限度的加工。對於消費者而言，這代表著了解彼等所食用的產品的承諾—避免使用人工添加劑、防腐劑及複雜的配方。多年來，本集團以高品質和創新的產品建立了良好的聲譽，滿足不斷變化的消費者喜好。隨著注重健康的消費者增加，本集團了解到採納潔淨標章的必要。

於二零二四年，本集團開始對特定產品朝潔淨標章過渡：

- **簡化成分：**本集團檢討特定產品的配方，減少或消除人工添加劑、防腐劑和非必要成分。
- **透明度與溝通：**優先考慮提供清晰、簡明的標籤，以便消費者易於理解產品的細節。成分以簡明的文字標示，避免使用專業術語或不明的添加劑。
- **研究與開發：**本集團開發符合潔淨標章標準的傳統食材替代品，同時保持產品品質。
- **與監管機構接軌：**本集團與監管機構緊密合作，確保含有潔淨標章的產品符合適用的法律法規。

提供潔淨標章產品是一項策略性行動，以適應不斷改變的消費者偏好和市場需求。由於消費者對健康的關注與日俱增，且要求更高的透明度，該轉變符合消費者對於簡化產品配方與明確食材清單的期望。透過優先採用潔淨標章解決方案，本集團不僅提高了消費者對其的信任度，亦展現了其在餐飲業的創新承諾。根據Innova Market Insights的資料，隨著消費者愈來愈追求具有可識別天然食材的產品，使用潔淨標章的趨勢持續成長。



本集團的潔淨標章家庭裝麵包



潔淨標章配方不含人工添加劑

客戶參與

管理方針

我們致力於提升客戶的參與程度，並提供多種通訊渠道，如傳單、廣告媒體、流動應用程式、社交媒體平台、網頁、客戶服務熱線及電郵，顧客可通過該等渠道獲取有關我們產品及服務的全面資訊。

取得進展的範疇

透過「聖安娜蛋糕在線」提升客戶參與度

聖安娜透過持續完善的線上到線下顧客關係管理平台「聖安娜蛋糕在線」，大幅提升其客戶參與度。該平台展現了聖安娜致力為香港及澳門的客戶提供無縫且豐富的體驗。

香港及澳門共有超過1.3百萬名會員使用「聖安娜蛋糕在線」，反映該平台日益受歡迎及其提供之價值。於報告年度，聖安娜有效地利用數碼營銷提升顧客參與度，推動店舖人流及銷售額。透過搶券及電子優惠券等創新措施，聖安娜鞏固了其在數碼領域的地位，同時提高了品牌知名度。

- **搶紅包：**聖安娜推出搶紅包活動，為「聖安娜蛋糕在線」平台用戶提供獨家折扣和優惠。該等限時優惠有效地將顧客吸引到實體門店，增強了線上和線下的互動。
- **電子優惠券：**電子優惠券為顧客提供了寶貴的機會，讓顧客享受額外折扣，確保線上和店內的購物體驗無縫接軌，滿載而歸。

於二零二四年，聖安娜透過「聖安娜蛋糕在線」提升顧客體驗的承諾獲得業界專家的肯定。香港零售管理協會授予聖安娜蛋糕在線「O2O顧客體驗認證」。這項殊榮突顯了該平台有效融合線上和線下體驗的能力，為顧客提供卓越的購物旅程。聖安娜被香港零售管理協會評為「十大優質網店」。這項殊榮進一步驗證了「聖安娜蛋糕在線」所提供的高水準及無縫數碼購物體驗。

高效的客戶意見管理及完善的產品召回程序

我們已成立專門的顧客服務團隊，及時收集及處理客戶反饋。客戶可透過電郵及電話等各種渠道表達其疑慮或提供意見。所有意見均精準分發到相關部門作處理，並在有需要時轉交管理層。於二零二四年，我們的營運部門共收到228宗投訴，惟並無接獲關於提供及使用產品與服務而對我們業務構成重大影響的投訴。

倘若有產品須予以召回，我們會維護顧客要求補償的權利，而快速應變小組則負責處理回收程序並確保獲得足夠的資源以採取即時糾正行動。於報告年度概無產品召回記錄。

維護客戶私隱

在保護客戶資料方面，我們實施了一系列安全措施，旨在維護數據完整性。該等措施包括在推出新應用程式前進行嚴格的滲透測試及安全漏洞掃描，以及定期更新以確保系統韌性。我們僅保留必要的個人資料，並遵守嚴格的資料私隱規例。

此外，我們對敏感資料進行加密，以加強對未經授權存取的保護。僱員須遵守《操守及商業道德守則》，該守則概述處理及保護客戶資料的準則。這種積極做法不僅可保障客戶私隱，亦彰顯我們保障數據安全的承諾。於報告年度，並無發生任何與保護客戶資料有關的事件。



於二零二四年五月份的搶券活動

供應鏈管理

管理方針

在不斷變化的社會、經濟及政治環境中，確保可持續性供應鏈已成為本集團重要議題。為秉持負責任、公平和合乎道德商業行為的承諾，我們在採購食材和包裝材料(作為我們業務活動不可缺少的部分)時採取風險為本的方針。我們堅信，實現可持續供應鏈需要加強行業最佳常規的資訊分享和透明度。

確保食材和包裝材料的品質和安全符合或優於我們的規定乃食品安全管理實踐不可或缺的一部分。在聖安娜，我們仔細評估了各種因素，如產品供應、採購量、食品安全風險及安全和品質事故的潛在影響。原材料的風險級別分為三級，便於我們根據風險分類實施適當的控制措施。對於被視為具有較高風險的材料，我們必須採取額外措施，如供應商審核、年度盡職調查測試及來料品質檢查，以補充我們的標準要求。該等措施使我們能夠識別及減輕可能中斷我們供應鏈的風險。

取得進展的範疇

提升供應商合規性以確保品質一致

本集團深知提供安全、優質產品的基礎在於實現管理完善、合乎道德且可持續發展的供應鏈，並依賴我們品質保證團隊的專業知識，確保我們的供應商符合或超越維護完善及安全的產品所需的嚴格要求。

於二零二四年，該團隊對15家高風險供應商進行了現場審查，以評估其食品安全及衛生常規。該等檢查涵蓋了廣泛之準則，以確保全面的合規性。這些準則包括但不限於：

牌照及食品安全政策	供應商及原材料評估	不合格品控制	員工設施及個人衛生規範
食品安全管理系統及存檔	食水及冰的供應標準	異物管理	衛生設施、清潔程序及害蟲控制管理
員工培訓及資格	生產流程	收貨及儲存作業	維修及保養計劃

透過仔細評估該等領域，本集團確保供應商符合必要的嚴格要求，以維持我們產品的品質與安全。

為了在我們的供應商中推廣可持續發展常規，本集團積極推動供應商採取負責任且合乎道德的經營方式。我們透過供應商行為準則，傳達了我們的原則及期望，以促進對可持續業務常規的共同承諾。為了維護該等原則，我們會定期進行以下評估：

- 評估供應商的表現，並確保其符合我們的標準。
- 進行例行測試及進料品質檢查，以確保其符合我們的檢測程序。
- 評估材料規格，確保彼等符合所需的安全、品質及可持續發展基準。

透過結合徹底的審核與主動的溝通及評估，本集團可確保其供應鏈以負責任、合乎道德的方式運作，並符合我們提供安全、優質產品的使命。這種方法強化了我們致力對卓越營運及可持續發展的決心，亦加強了持份者對我們的信任及信心。



馬來西亞榴槤餡工廠審查



巡視馬來西亞供應商榴槤肉挑選異物過程



巡視山西汾陽挑選核桃過程



我們的環境

我們的政策聲明

在我們的議程中，環境保護仍然是所有決策過程的關鍵考慮因素。我們堅定不移地致力於減輕日常營運對環境造成的影響，努力與持份者合作，以締造更清潔、更可持續的環境。我們的CSR政策為此項承諾的實質體現，概述了我們致力保護自然環境和盡量減少營運足跡的決心。

資源運用及排放物

管理方針

鑒於我們在運營中消耗大量能源、食水及原材料，優先考慮資源效率及可持續利用成為我們業務策略的基礎。環境保護小組與生產線主管全年緊密合作，尋找提高資源使用率的機遇。這包括實施流程改進、升級設備及整合新技術，旨在優化整個運營的資源使用效率。

同時，本集團知悉氣候變化不僅對我們的營運，還對全球可持續發展帶來重大的實質與過渡挑戰。因此我們致力減緩氣候影響，全面改善業務營運的資源效益。

根據CSR政策，我們優先衡量及披露我們的環境足跡，作為全面了解及管理我們績效的第一步。這種方法使我們能夠制定針對性的減排行動，並設定年度減排目標。

取得進展的範疇

推動從工廠到店面的綠色實踐

本集團致力於培養從生產到客戶體驗的可持續發展業務常規。透過致力於環境管理，我們已將全面且具影響力的可持續發展措施整合至營運的各個層面—從烘焙廠房到運輸及零售店。

包餅生產

本集團認識到減少與食物和包裝廢棄物對環境影響的重要性。我們已經實施了各種可持續發展的做法：

- **資源優化：**

我們集中蛋糕基底的生產以提高效率和資源利用率。與生產線經理的常年合作有助於發掘流程改善、設備升級和採用新技術的機遇。

例如，我們在深圳廠房安裝了最先進的真空冷卻機，在數分鐘內將食品迅速冷卻至環境溫度的所需水平，顯著提高了能源效率。

- **用水效率：**

清洗烘焙用具和容器需要消耗大量的清潔用水。我們在生產線上安裝了節能、節水的自動清洗機，並採取負責任的廢水管理措施。於二零二四年，本集團自市政供水系統獲取水源，並無在採購符合用途的水源方面遇到問題。

- **供應鏈管理：**

為了解決運輸雞蛋所面臨的物流挑戰，例如儲存效率低、運輸複雜等問題，我們自二零二三年起積極轉用巴氏殺菌蛋液，標誌著我們持續不斷的營運改善。

該等蛋液來自獲得低碳認證的供應商，確保符合我們對可持續發展的承諾。該轉變不僅優化了儲存及降低了處理風險，亦通過降低碳排放和促進負責任的資源管理，支持更環保的供應鏈。

運輸

我們意識到供應鏈中產生大量的物流廢料，因此我們致力於回收及減少浪費，同時確保食品的安全和可持續運輸。

作為一家對環境負責的企業，我們致力推行所有可持續發展措施。我們正逐步以更環保的貨車型號取代老舊的貨車。目前公司內部63%的貨車採用歐盟VI期標準。該等新的歐盟VI期貨車可大幅減少氮氧化物(NO_x)、微粒物質(PM)和碳氫化合物等有害物質的排放，有助於改善市區的空氣品質，有利於公眾健康。

為了進一步將物流對環境的影響降至最低，我們與物流承包商緊密合作，採用可持續發展的做法，例如實施燃油效率測量、轉用低碳車輛，以及監控車隊的廢氣排放。該等努力可確保內部與外部物流都能為減少排放及推動我們的可持續發展目標作出貢獻。

零售店

本集團正在聖安娜店舖實施Cold Zone計劃及「精準叫貨」方針。於二零二四年，香港的39家聖安娜店舖及澳門的4家店舖之冰箱升級為新型夾層式。該類型冰箱在提高能源效率的同時，亦提供了優秀的冷藏效能。此外，該冰箱亦能提供更好的陳列效果及更大的容量，確保我們的冷藏產品(如三文治及沙律)以最佳狀態展示。



我們的內部物流團隊逐步轉用歐盟VI貨車

應對氣候變化，確保供應鏈的韌性

我們明白氣候變化會對業務帶來重大風險，尤其是我們依賴全球採購優質的原材料。有效的供應鏈風險管理是可持續發展策略不可或缺的一部分。為積極應對氣候變化帶來的潛在干擾，我們已採取措施降低供應鏈風險。

我們已採取全面的方案來預測及管理因惡劣氣候狀況引起的供應中斷。我們備存一份替代材料或產品清單，以解決原材料供應的任何延誤或阻礙。例如，就我們包餅業務的主要原料小麥粉而言，我們已制定應急方案，以應對天氣變化導致的作物產量波動。如果主要供應地區的收成不佳，我們仍可靈活從其他地區或國家採購作為供應來源。

同樣地，對於使用日本水果(如士多啤梨)的包餅產品，我們已制定應急措施，在供應不穩定的情況下將採購轉移至其他地區。例如，採購可能會從熊本轉移到長崎。我們亦就相關產品採用彈性的營銷推廣期，以提高韌性。

廢棄物管理

管理方針

鑒於我們的業務性質，本集團日常會產生若干數量的廚餘及其他廢料，例如包裝物料。我們明白，我們有責任妥善處理及減少在整個生產過程中產生的廢棄物。一般無害廢棄物會被送往公眾垃圾站，而可循環再造的廢棄物則被送往回收商處理。有害廢棄物(如有)則由持牌處理商根據當地法例及法規處理。深圳廠房產生的污水經內部污水處理設施處理後方會排放至市政污水處理廠，以遵守國家排放標準。考慮到塑膠(尤其是塑料包裝)污染已被視為全球危機並需時刻關注，因此我們成立了一個跨部門團隊，探討針對可持續發展包裝方案及行動，以減少廠房及店舖使用塑膠包裝及耗材。

取得進展的範疇

解決食物浪費並提高運營效率

於二零二四年，我們與「Yindii」應用程式合作，以優惠價格提供過剩的包餅產品，解決食物浪費問題。該項措施不僅有助於減少垃圾棄置，亦能透過提供優質及方便購買的食品促進社區參與、鼓勵負責任地使用資源以及推動可持續發展。

此外，為了最大限度地減少浪費並提高營運效率，我們已在門店實施「精準叫貨」政策。該政策可確保店舖員工訂購適當的貨量以滿足每日需求，避免因庫存過剩而導致的貨品過剩或變質。透過使訂單更貼近實際銷售情況，我們不僅減少浪費，同時亦優化庫存管理並提高整體可持續性。此反映我們負責任地使用資源以及為客戶維持最高新鮮度和品質標準的承諾。

我們的工作場所

我們的政策聲明

本集團認為，我們的員工是我們成功和業務可持續發展的動力。我們的「心連心」文化體現了我們對員工的承諾，並展現了我們的核心價值觀：工作愉快、幹勁十足、成就理想、彼此尊重、終身學習及事業有成。我們的人力資源政策和措施以這些價值觀為首要目標，確保我們團隊的所有成員均獲得支持與滿足感。



僱傭慣例及僱員參與

管理方針

本集團的企業文化是致力培育一個公平、互相尊重、多元化、平等和共融的工作環境。我們的《平等僱傭機會政策》及《操守及商業道德守則》，乃鞏固整個組織價值觀的基石。我們以公正透明的招聘流程致力為所有僱員根據其個人能力提供平等及公平的機會。我們亦按僱員的職位及職務，向其提供公平的薪酬待遇，且每年檢討一次。於報告年度，並無錄得須予呈報的違法或違規個案。

我們認識到多元化帶來的寶貴貢獻，因此我們堅決譴責因種族、宗教、殘疾、性別、年齡、婚姻狀況、性取向和價值觀而出現的任何形式的歧視或騷擾。我們在勞工及人權方面秉持最高標準，並維持一個彼此尊重的工作場所，使其不存在任何形式的歧視或騷擾。我們的承諾延伸至確保平等僱傭機會、全面培訓、公平表現評估以及透明的紀律及申訴過程。

此外，我們堅決禁止僱用童工，且不接受在任何營運中僱用任何形式的被迫及強制勞動。我們的僱傭措施(包括招聘、僱員發展及福利)均清晰載於員工手冊內，以便員工全面了解僱傭政策和條款。

取得進展的範疇

建立一個家庭友善及以員工為中心的工作場所

本集團優先考慮員工的福祉，實施全面的僱員福利計劃。我們的薪酬待遇計劃旨在向合資格僱員提供多項法定要求以外的福利。

我們了解員工可能因壓力或挑戰而需要專業支援。我們透過與第三方輔導員合作，提供面對面交談及熱線諮詢服務，確保員工可以舒適且隱蔽的方式獲得所需的關懷。該資源有助於我們的員工處理個人及職業上的挑戰，以培養更健康且更有韌性的團隊。

我們持續努力支持僱員的福祉及滿意度亦體現於以下措施中：

- **家庭友善假期：**合資格僱員每年可享有額外1天的家庭友善假期，以支持工作與生活的平衡。
- **義工假期：**僱員每年可享有最多2天的假期，以參與由政府認可的非牟利慈善機構所舉辦的義工工作。
- **節日慶祝：**為慶祝傳統節慶及促進福祉，我們會在節慶時派發月餅、糉子、蘿蔔糕等節慶禮品。
- **免費流感疫苗接種：**提供免費的季節性流感疫苗接種，以保障僱員的健康，並減少疾病相關干擾。

於二零二四年，我們為辦公室及前線員工舉辦了兩場資訊健康講座。

- **辦公室員工健康講座：**「健腦操」透過簡單有效的運動提升心理健康並促進大腦健康。
- **廠房及前線員工健康講座：**「腳部痛症講座」講解常見的腳部相關問題，提供預防及處理工作場所足部不適的實用建議。

於二零二四年，我們成為《好僱主約章》的簽署機構，加強了我們對建立支持性及包容性工作場所的承諾²。為了確立該等措施，我們很榮幸地獲得了「母乳餵哺友善工作間」感謝狀。本集團獲認可為僱員再培訓局ERB人才企業嘉許計劃項下二零二零至二零二五年度之「Super MD」（人才企業）。該等榮譽肯定了我們持續致力於創造一個具支持性、包容性及以員工為中心的工作場所的承諾，以增強我們員工的能力，並促進彼等的整體福祉。

建立聯繫及慶祝活動

本集團深知積極投入的團隊對我們的持續成功至關重要。為了營造積極包容的工作環境，我們實施了多項措施，旨在支持員工的福祉、慶祝彼等的成就，並提供成長機會。

年度長期服務獎頒獎典禮、每兩個月一次的生日派對及聖安娜分部的年度晚宴均為我們員工敬業計劃的亮點。該等慶祝活動旨在表彰每位員工特別的里程碑，營造一種共融氛圍及感激之情。從主題佈置到感人肺腑的演講，該等活動為員工提供了一個平台，讓彼等在歡樂及鼓勵的氣氛中與同事建立聯繫。

此外，愛心聯盟小組亦透過年度「心連心」計劃，在促進員工參與方面扮演重要角色。該計劃包括職業發展課程、工作與生活平衡研討會及社交聚會等活動。該等活動與我們對員工福祉、專業成長以及培養互助合作的工作文化的承諾不謀而合。



每兩個月一次的生日派對

² 包括利亞零售有限公司、聖安娜餅屋有限公司、Patisserie Mon cher Company Limited及Omni Beauty Retailing Limited。

職業健康、安全與福祉

管理方針

在本集團，僱員健康與安全一直是所有業務營運的重中之重。在CSR政策的引導下，我們致力於透過全面的風險管理及系統性安全措施來維持安全健康的工作環境。

我們的培訓及工作安全小組在確保工作場所安全方面扮演著重要的角色。我們會進行例行檢查，以便及時識別及處理潛在危險。對於一般風險，我們會立即通知相關部門，並進行再次檢查，以確保風險得到完全緩解。對於重大風險，則會啟動全面的改善計劃，以有效消除潛在危機。

為了提前應對潛在的安全挑戰，我們定期對工作環境和新設備進行風險評估。該等評估可讓我們主動識別潛在危險，並採取預防措施，以保障我們的員工及營運。

取得進展的範疇

透過專業培訓推廣安全文化

本集團已實施健全的緊急應變程序及指引，以管理不可預視的風險，並將員工安全放在首位。定期演習可確保我們的員工做好充分準備並能有效應對。

本集團展現了其持續致力於締造安全及支持性工作環境的承諾。於二零二四年，我們有11名員工頒獲職業安全與健康督導員認證，另有5名員工正參與培訓計劃。

在全面檢討員工的專業認證狀況後，本集團注意到擁有急救認證的員工數量有所下降，並採取積極措施來彌補這一缺口。本集團推出了急救認證計劃予公司員工。此舉旨在讓員工掌握必要的急救技能，同時加強安全文化。參與的員工接受了心肺復甦術、傷患處理和緊急應變程序等基本技能的培訓。於二零二四年，我們共有34名員工通過了急救認證。

該計劃的設計具有包容性，讓所有僱員均能參與，而不論職位或部門。其提供了全面的急救培訓，並涵蓋了認證的全部費用，確保財政因素不會成為參與的障礙。

除此之外，我們的員工於本年度亦參加了其他職安培訓課程，包括：

- 人力提舉操作：培訓僱員使用安全的人力提舉技術，以預防工傷。
- 合格安全健康督導員認證：培訓督導員具備監督及促進團隊安全合規的專業知識。
- 顯示屏設備評估認證：確保僱員了解符合人體工學的最佳實踐，以減少長時間使用顯示屏設備所造成的風險。



急救認證

提升僱員在醫療緊急情況下提供即時有效協助的能力。

除我們的內部安全培訓計劃外，於二零二四年，96%的零售前線及生產線員工成功完成了安全培訓。我們為新入職員工及現有員工制定了全面的安全培訓計劃：

- 所有新入職的前線、廠房及倉庫員工必須在入職首月內通過我們的電子學習平台完成基本安全課程。該等課程涵蓋了重要主題，如基本工作場所安全、安全搬運作業、消防安全意識、化學品安全意識及顯示屏設備安全。
- 為維持及提升現有員工的安全意識，部門主管需定期重溫課程。該等課程包括機械安全、手工工具的安全使用、推車操作、人力提舉、化學品處理、化學品洩漏管理及電氣安全。

根據參與者的反饋意見，我們計劃在二零二五年擴展安全認證計劃，包括引入自動體外心臟除顫器培訓計劃，以進一步提升工作場所安全及緊急應變能力。

優先關注僱員健康與安全

作為本集團對透明度的承諾及其致力營造安全工作環境的一部分，本公司每年監測並報告工傷事故。於二零二四年，本集團繼續加強其職業健康與安全規範，展現了集團致力降低風險並確保所有員工處於安全工作環境的決心。

於二零二四年，本集團錄得18宗工傷事故。儘管任何傷害都令人深感憂慮，但該等事件為公司提供了重要的學習機會，以進一步加強其安全措施。報告工傷事故的相關部門經理須提交改進計劃，並與員工分享最新資訊。該資訊將由工作安全委員會審查，確保有效傳達至公司各階層。

為防止意外再次發生，我們針對每宗報告案例進行了詳細調查，以確定根本原因並實施糾正措施。常見的工傷事件包括扭傷、碰撞、割傷、滑倒和跌倒。我們持續為員工提供安全培訓計劃，重點強調危險識別、緊急應變及設備的正確使用。

發展及培訓

管理方針

我們堅信，投放資源於僱員的培訓及發展是培育專業及積極的員工隊伍的基礎。通過一系列的進修和發展機會，僱員有機會獲得寶貴的專業知識及技能，從而提高他們的能力，促進事業上的成長和發展。

我們的職能模型是指導僱員發展途徑的綜合框架。該職能模型界定組織內不同職位所需的知識、技能及特質，使我們就人才招聘、挽留、繼任及職業發展作出明確決定。該等技能要求持續地透過員工手冊向我們的僱員傳達。

作為僱員敬業工作的重要組成部分，績效管理在識別和培養高潛力僱員方面發揮著至關重要的作用。我們已建立結構化的績效管理及職業規劃發展進程，包括定期表現評估、持續提供反饋以及根據年度表現評估期間識別培訓需要。此舉確保我們的僱員獲得對其在組織內的專業成長及成功而言屬必要的支持及指導。

取得進展的範疇

應對技能發展與勞動力需求

為確保我們有效支援熟練烘焙師傅，本集團高度重視專業烘焙培訓，以提升員工的專業知識。我們深知維持烘焙業務高標準的重要性，因此投資於全面的培訓計劃，旨在讓我們的員工掌握必要技能與知識。

於二零二四年，我們的烘焙團隊參與了由知名機構提供的專業課程。其中一項顯著成就是我們與香港高等教育科技學院(THEi)合作，為內部專業人員推出烘焙食品感官評估課程。這是THEi的首項突破性計劃，亦是香港零售企業首次開展此類計劃。該培訓專注於感官評估，是一種在業界用於提升食品開發和生產的科學方法。這進一步彰顯了聖安娜致力於為客戶提供新鮮和高品質烘焙食品的承諾。

此外，我們的烘焙師傅受邀參加了由德國烘焙中央學院提供為期兩週的國際麵包課程。該課程傳授與德國麵包烘焙相關的傳統知識、工藝及現代科技，啟發烘焙行業的技術創新。

通過投資於持續的專業發展，我們確保員工能夠持續提供優質產品並適應行業進步。此舉填補了當前熟練烘焙師傅短缺的缺口，有助於維持對我們業務至關重要的烘焙工藝及專業知識。

支持員工發展

在本集團，我們致力於培養持續進修的文化，為員工提供專業培訓，以提升彼等的技能、專業知識及事業發展。我們的培訓計劃旨在應對不斷變化的行業趨勢、監管要求及業務需求，同時支持公司各階層的專業發展。

於二零二四年，本集團根據員工的學習需求，提供了一系列內部培訓課程。主要計劃包括：

- **網絡安全、可持續發展及工作場所安全培訓**：為員工提供基本知識，以維護行業最佳實務及監管合規性。
- **通過性格透視工作坊進行有效溝通**：利用性格分析以提升溝通技巧，並增強工作場所互動及團隊合作。
- **零售業人工智能研討會**：探索人工智能的基礎知識及其在零售業的實際應用，以推動創新及效率。
- **企業績效管理培訓**：提供有關本集團職能模型及以能力為基礎的績效管理系統的全面指導，幫助員工制定可測量目標並進行有效的績效評估。

除以上有系統的課程外，本集團於年內提供電子學習課程及企業培訓課程，確保員工發展的靈活性及彈性。本集團優先考慮專業成長，藉此增強員工技能，並讓員工能夠為公司成功作出貢獻。該等舉措體現了我們對員工福祉、人才發展及卓越運營的承諾，亦為我們更廣泛的環境、社會及管治策略的一部分。



我們的電子學習平台



我們的職安健電子學習課程

商業道德

在本集團，商業道德對我們的營運至關重要，其確保我們在各方面活動中的透明、誠信及問責性。我們致力於維護最高標準的道德行為，並在健全的政策和實務框架指引下，促進負責任商業行為。

- **反賄賂及反貪污行為：**本集團對賄賂行為採取零容忍態度，並致力於遵守所有適用規定。我們的《操守及商業道德守則》為僱員提供有關反賄賂及反貪污的適當操守指引。未來，我們將採取措施將反貪腐培訓納入我們的電子學習平台，以加強我們對商業道德實踐的承諾。

與此同時，我們制定了健全的舉報政策，為員工提供保密渠道，以報告任何潛在的不當、違規或欺詐行為。該政策確保高級管理層或集團監察及風險管理總裁能夠及時處理相關問題。於二零二四年，我們並未收到根據此政策提出的投訴。

- **平等就業機會及非歧視：**本集團在所有人力資源事務中採用平等機會政策，包括甄選與招聘、培訓與發展、評估與晉升、調職、薪酬與福利、紀律、裁員及解僱等。我們不因性別、年齡、宗教、婚姻狀況、種族、性取向、殘疾、懷孕、工會及／或政治背景而歧視任何人。
- **騷擾：**本集團堅持相互尊重的價值觀，維護一個免於任何形式騷擾(包括言語、身體、視覺及性騷擾、恐嚇及威脅)的工作環境。
- **避免利益衝突：**員工及相關人員必須在以正常或顧問形式受聘於本集團以外的任何組織，或委聘任何牽涉個人利益的外部組織為本集團進行任何工作之前，作出充分披露並事先獲高級管理層批准。

本集團在所有營運中堅持遵守法律及法規要求。我們定期進行檢討及審核以確保合規性，而於二零二四年，我們並未發現任何需報告的違規事項。這體現了我們致力於維持最高法律及監管標準。



我們的社區

我們的政策聲明

我們的業務目標與我們的企業社會責任緊密一致，其圍繞服務公眾及為我們經營所在的社區作出有意義的貢獻。通過一系列涵蓋公共教育、慈善捐贈、志願服務和社區計劃的舉措，我們積極與社區互動並回饋社區，以促進成長和繁榮。



社區投入

管理方針

如我們在CSR政策中的承諾，本集團非常重視持份者的參與，務求建立一個共融社區。我們的愛心聯盟小組盡心盡力地評估僱員及我們所服務的社區的需求，並以此為基礎制定與我們整體策略一致的計劃。

為鼓勵員工積極參與，我們邀請僱員分享他們對發展社區活動方面的看法和構思。我們深信，僱員參與義工服務，可提高我們的影響力，從而為我們社區帶來更有意義的貢獻。事實上，其中許多建議已納入我們的參與計劃並成功實施。

為進一步推廣義工服務，我們制定了「義工假期政策」，讓僱員積極參與義工活動，為社會作出貢獻。

取得進展的範疇

讓義工發揮社會影響力

員工通過我們的義工項目積極參與社區工作。該等義工服務共貢獻超過9,100小時的義工時數，體現了我們公司的回饋精神，以支持各種社區計劃。他們的奉獻與熱情為我們對社會的正面影響作出了重大貢獻。

於二零二四年，本集團在派發月餅的同時，亦組織探訪香港多個社區中心及護理設施。該等探訪活動為員工提供了寶貴的機會，讓彼等透過交談與陪伴，與居民聯絡感情並分享喜悅。透過直接的社區參與，本集團鞏固了其對支持有需要的人士的承諾。

透過實物捐贈展現承諾

作為我們履行社會責任的一部分，本公司通過大量實物捐贈積極支持社區活動。憑藉我們的資源，我們旨在對有需要人士的生活產生正面影響，並為所有人推動一個更包容和可持續的未來。

於二零二四年，我們繼續支持弱勢群體。我們與不同慈善組織合作，捐贈超過358,000個麵包予面臨困難人士。這項持續性的舉措反映出我們致力於為社區帶來正面改變。

在慶祝農曆新年、端午節及中秋節期間，本集團捐贈近5,800盒年糕、糉子及月餅。該等捐贈旨在與有需要人士以歡樂和溫暖的氣氛慶祝節日，及分享團圓的喜悅。該項舉措培養了團結一致的氛圍，在節日裡為居民帶來慰問與支持。

該等措施突顯我們回饋社會的承諾，並確保我們的貢獻不僅限於當下，更為我們所服務的社區留下持久而正面的影響。

慶祝企業社會責任卓越成就

透過各種外展計劃、慈善活動和夥伴關係，聖安娜和Zoff香港展示了其致力於創造有意義的改變和支持社區福祉的決心。聖安娜榮獲香港社會服務聯會頒發「15年Plus商界展關懷」標誌，以表彰我們長期以來對企業社會責任的承諾。此外，Zoff香港獲頒「5年Plus商界展關懷」標誌，再次肯定我們致力為社區帶來正面影響、支持員工，以及推動環境可持續發展的決心。該等榮譽突顯了我們持續努力將社會和環境責任融入我們的業務營運，與我們更廣泛的環境、社會及管治承諾保持一致。



探訪長者之家



到訪大元邨探訪長者



東華三院賣旗日2024

表現數據摘要¹

環境表現

溫室氣體排放

指標及單位	二零二四年	二零二三年
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	5,730	5,854
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	18,101	17,303
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	23,830	23,156
聖安娜在香港及澳門的店舖的碳排放密度 (相當於每噸二氧化碳/店舖營運天數)	0.11	0.11
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房的碳排放密度 (相當於每噸二氧化碳/成品產量(以公斤為單位))	0.0009	0.0009
自營物流團隊的碳排放密度(相當於每噸二氧化碳/ 運輸行駛路程(以公里為單位))	0.0008	0.0008

廢氣排放[^]

指標及單位	二零二四年	二零二三年
氮氧化物(NO _x)(單位：噸)	5	4
硫氧化物(SO _x)(單位：噸)	<1	<1
懸浮顆粒(RSP)(單位：噸)	<1	<1

[^] 廢氣排放指我們自營物流團隊排放的廢氣。

¹ 請參閱第54頁「我們的匯報模式」以了解表現數據的範圍

能源消耗

指標及單位	二零二四年	二零二三年
汽油(單位：兆瓦時等值)	82	80
柴油(單位：兆瓦時等值)	4,147	3,841
煤氣(單位：兆瓦時等值)	137	197
天然氣(單位：兆瓦時等值)	8,389	7,584
電力(單位：兆瓦時等值)	33,600	32,346
能源使用總量(單位：兆瓦時等值)	46,355	44,048
聖安娜在香港及澳門的店舖的能源使用密度 (兆瓦時等值/店舖營運天數)	0.23	0.23
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房的能源使用密度 (兆瓦時等值/成品產量(以公斤為單位))	0.0016	0.0016
自營物流團隊使用的能源使用密度 (兆瓦時等值/運輸行駛路程(以公里為單位))	0.0033	0.0032

水

指標及單位	二零二四年	二零二三年
水的總使用量(單位：立方米)	160,922	175,070
聖安娜在香港及澳門的店舖的水使用密度 (立方米/店舖營運天數)	0.34	0.36
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房的水使用密度 (立方米/成品產量(以公斤為單位))	0.0074	0.0084

廢物[^]

指標及單位	二零二四年	二零二三年
產生的有害廢物總量(單位：噸)	0	0
產生的無害廢物總量(單位：噸)	1,876	1,762
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房產生的無害廢物密度 (噸/成品產量(以公斤為單位))	0.0001	0.0001

[^] 由於聖安娜在香港和澳門的分店所產生的廢物對我們的業務並無重大影響，所產生的廢物數量僅涵蓋聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房。

包裝物料[^]

指標及單位	二零二四年	二零二三年
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,714	1,527
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房每生產單位的包裝材料 用量(噸/成品產量(以公斤為單位))	0.0001	0.0001

[^] 由於為聖安娜在香港和澳門分店所用的包裝物料對我們的業務並無重大影響，所用的包裝物料數量僅涵蓋聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房。

社會表現¹

僱傭及勞工準則		
指標	二零二四年	二零二三年
員工類別		
全職	1,914	1,976
兼職	634	666
臨時	3	4
員工總數	2,551	2,646
性別		
女性	1,672	1,731
男性	879	915
年齡組別		
40歲以下	1,145	1,233
40歲及以上	1,406	1,413
地理位置		
香港	1,418	1,461
澳門	230	240
深圳	903	945

¹ 二零二三年的就業相關指標已重新計算，以符合年報標準，並確保按年比較的一致性。

流失率

指標	二零二四年	二零二三年
員工總數	21.0%	21.9%
性別		
女性	22.6%	25.8%
男性	17.9%	14.4%
年齡組別		
40歲以下	29.0%	30.2%
40歲及以上	14.4%	14.6%
地理位置		
香港	23.3%	26.6%
澳門	20.0%	25.8%
深圳	17.7%	13.5%

健康及安全

因工亡故指標	二零二四年	二零二三年
因工亡故人數和比率 ²	0	0
工傷指標		
因工傷損失工作日數	517	635
工傷率	1.1%	1.4%
香港	1.2%	1.4%
澳門	0.9%	0.4%
深圳	1.0%	1.6%

² 近三年並無發現因工死亡事故和職業病。

發展及培訓								
指標	二零二四年				二零二三年			
	受訓員工 百分比 ³	受訓員工 ⁴	總受訓 時數	每名員工 的平均 受訓時數	受訓員工 百分比 ³	受訓員工 ⁴	總受訓 時數	每名員工 的平均 受訓時數
員工總數	144%	3,665	13,642	5.35	104%	2,739	15,906	6.01
性別								
女性	134%	2,235	8,267	4.94	88%	1,527	9,375	5.42
男性	163%	1,430	5,374	6.11	132%	1,212	6,530	7.14
員工類別								
辦公室員工	63%	218	2,256	6.48	44%	142	2,047	6.32
前線員工	121%	1,384	4,416	3.85	72%	860	5,119	4.29
廠房/貨倉員工	195%	2,063	6,970	6.60	154%	1,737	8,740	7.74

供應商數目			
按供應商所在的地理位置劃分	中國大陸	香港	澳門及其他
聖安娜廠房的供應商總數	169	121	21
按供應商類型劃分	食品	包裝	其他
聖安娜廠房的供應商總數	225	60	26

³ 其計算方式為將培訓參與總人數除以相關類別的僱員人數

⁴ 培訓參與人數

我們的匯報模式

本報告涵蓋本集團在二零二四年一月一日至十二月三十一日財政年度期間(「報告年度」)的環境、社會及管治績效，並關注以下所述我們在香港、澳門及中國內地的業務，該等業務佔本集團總收入85%。

- 在香港和澳門的聖安娜門市業務；及
- 在香港、澳門和深圳的聖安娜廠房

本報告符合香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)的「不遵守就解釋」規條。在編寫本報告時，本集團亦已遵循ESG報告指引中的相關匯報準則：

- **重要性：**我們透過舉辦各種持份者參與活動以識別重要性可持續發展議題，並考慮包括集團策略和持份者關注在內的各種因素。識別到的重要性議題已獲得企業社會責任督導委員會認可，並獲得董事會批准。
- **量化：**獲得企業社會責任督導委員會的批准後，本集團制定了一系列環境目標。董事會會定期評估實現這些目標的進展。此外，只要情況允許，我們盡量展示量化的資訊，方便在多年間作出透明的趨勢比較。
- **平衡：**本集團檢視並披露其成就及有待改進的領域，務求不偏不倚地展示其可持續發展績效。
- **一致性：**本集團採用一致的披露統計方法，從而於不同階段對環境和社會數據作有意義的比較。我們已進行盡職調查，以確保所披露資料的質量和準確性。

我們的溫室氣體排放清單乃依據《溫室氣體盤查議定書》編製(由世界可持續發展工商理事會(「WBCSD」)制定的一種企業會計和報告標準)。更多詳情請參閱第48頁的「表現數據摘要」。

《ESG 報告指引》索引

披露描述		章節	頁次	備註
A. 環境				
A1 排放物				
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	我們的環境	28-33	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
A1.1	排放物種類及相關排放數據	表現數據摘要	48-50	
A1.2	溫室氣體總排放量			
	溫室氣體排放密度			
A1.3	所產生有害廢棄物總量			
	所產生有害廢棄物密度			
A1.4	所產生無害廢棄物總量			
	所產生無害廢棄物密度			
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	我們的持續發展方針/ 我們的環境	11-18/ 28-33	
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	我們的環境	28-33	

披露描述		章節	頁次	備註
A2資源運用				
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	我們的環境	28-33	
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量	表現數據摘要	48-50	
	直接及/或間接能源耗量密度			
A2.2	總耗水量			
	耗水密度			
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	我們的持續發展方針/ 我們的環境	11-18 / 28-33	
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	我們的環境	28-33	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量	表現數據摘要	48-50	
	製成品所用包裝材料總量的每生產單位估量			
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	我們的環境	28-33	並無業務活動對環境及天然資源造成重大影響
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			

披露描述	章節	頁次	備註	
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	我們的環境	28-33	
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	我們的環境	28-33	
B. 社會				
B1 僱傭				
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	我們的工作場所	34-44	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	表現數據摘要	51-53	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率			

披露描述	章節	頁次	備註	
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	我們的工作場所	34-44	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B2.1	過去三年(包括報告年度)每年因工亡故的人數及比率	表現數據摘要	51-53	
B2.2	因工傷損失工作日數			
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	我們的工作場所	34-44	
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	我們的工作場所	34-44	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	表現數據摘要	51-53	
B3.2	按性別及僱員類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數			

披露描述	章節	頁次	備註	
B4 勞工準則				
一般披露	有關防止童工及強制勞工的(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	我們的工作場所	34-44	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工			
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟			
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	專題報告／ 我們的產品責任	5-10/ 19-27	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	表現數據摘要	53	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	專題報告／ 我們的產品責任／ 我們的環境	5-10/ 19-27/ 28-33	
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，以及有關慣例的執行及監察方法			
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，以及有關慣例的執行及監察方法			

披露描述		章節	頁次	備註
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	專題報告／我們的產品責任	5-10/ 19-27	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
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			並無有關所提供及使用的產品及服務因安全與健康理由而回收的事件
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法			
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例			獲取資料的申請會由部門負責人或高級管理層審視及批准。於二零二四年，並無收到投訴
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序			
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			

披露描述	章節	頁次	備註	
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	我們的工作場所	34-44	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B7.1	於滙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			於二零二四年，並無錄得向本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法			
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	我們的工作場所	34-44	
B8社區參與				
一般披露	有關以社區參與來了解發行人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	我們的社區	45-47	
B8.1	貢獻的重點範疇			
B8.2	在重點範疇所動用的資源			