



**翠華集團**<sup>®</sup>  
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

2020

環境、社會  
及管治報告



# 目錄

|   |    |
|---|----|
| 關於本報告   | 2  |
| 致權益相關者函件  | 6  |
| 關於翠華  | 10 |
| 可持續發展管理   | 18 |
|  關心員工    | 29 |
|  關心顧客  | 43 |
|  關心社區  | 57 |
|  關心供應商 | 60 |
|  關心環境  | 65 |
| 法例及政策   | 78 |
| 報告披露指標  | 79 |

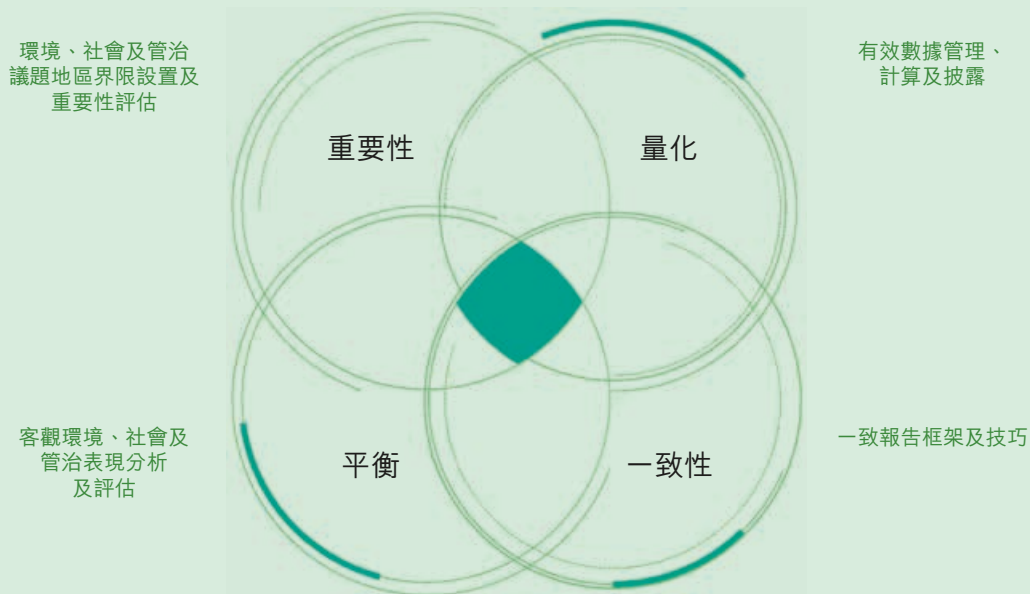


# 關於本報告

翠華控股有限公司(以下簡稱「翠華」或「本公司」及連同其子公司統稱「本集團」)嚴格遵守香港聯合交易所有限公司(「香港交易所」)證券上市規則附錄27—環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」),欣然呈列截至2020年3月31日止年度(「2020年財政年度」)的環境、社會及管治(「ESG」)報告,其展示本集團在2020年財政年度的ESG管理和企業可持續發展方面的方針及表現。

## 本ESG報告的報告原則

鑑於香港交易所要求制定ESG報告的報告原則,本ESG報告的內容已按重要性、量化、持平及一致性原則編製及載述。有關四項原則旨在為ESG指引中所要求ESG資料披露的所有方面提供基礎,並可使翠華所呈列的ESG報告更能客觀、透明及準確展示本集團於2020年財政年度內的ESG管理及可持續發展。



## 關於 本報告

**重要性：**重要性為衡量在某方面是否足夠重要而須披露其相關資料的重要指標。作為一種戰略業務工具，基於權益相關者參與的廣泛、全面及科學為本的重要性評估有助本集團釐定報告的具體內容，從而更有效管理其與ESG相關的風險。有見及此，翠華精心裁定報告範圍，載述重要性評估所確定已經或長遠而言將會對本集團業務產生重要影響的重大ESG問題，依重要性原則行事。

**量化：**憑藉持續的績效監控系統、可持續發展管理框架及有效的分析技術，ESG數據收集和報告流程已成為推動翠華達成成功ESG管理的眾多因素之一。本報告載述完整數據，當中涵蓋的資料披露載述及有關本集團年內ESG績效的統計數據，以致翠華能以量化及定性分析應用排放、自然資源開發及供應商分銷等可持續關鍵績效指標（「關鍵績效指標」），從而進一步衡量管理層處理被視作攸關重要的無形指標的程度。

**持平：**披露所有正面及潛在負面數據，公正描述本集團ESG績效，對於確保受眾能接獲準確資料，以及基於權益相關者作出的所有知情決策而製成的報告維持有效與否方面至關重要。本集團一直秉承有關原則，不僅於在報告中披露定性與量化資料之間維持適當平衡，更從正反兩方面對其本年度的ESG管理進行深入分析。翠華歡迎各界權益相關者提供寶貴意見，並會堅持根據各種ESG標準披露其真實表現。

**一致性：**通過在數據收集、計算、評估及呈列中採用一致方法，翠華致力籌劃業務發展過程圖表，確保包括投資者、客戶、供應商及其他權益相關者在內的所有讀者能夠追蹤及比較其及業內同儕過往內部可持續發展的表現。此外，翠華通過明確披露其所提述的標準、其使用的工具及涵蓋的範圍，進一步提高溫室氣體（「溫室氣體」）計算過程的透明度，以便將來監督本集團在環境績效方面是否維持準確及一致。翠華致力維繫其報告方針高度一致，並選擇遵循上一份報告中所使用的基本格式。



# 關於本報告

## 於ESG報告中應用國際原則

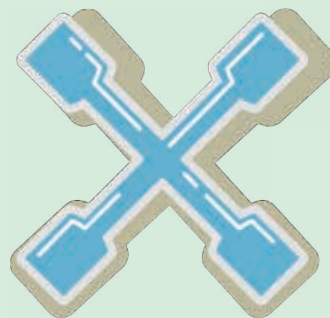
為適應氣候變化伴隨的風險及遏制全球經濟波動所帶來的不可預測的潛在負面影響，本集團不遺餘力地探索氣候相關風險及潛在機遇造成的財務及運營影響，以作改進及發展。憑藉深入評估氣候突發事件在短期、中期及長期可能對本集團業務造成的影響，本集團根據氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）的建議，繼續優化其ESG治理模式、發展策略、風險管理系統以及企業可持續發展的目標，以符合最新法規、市場規則及行業標準。為推出

符合國際標準的ESG報告切合全球讀者需要，本集團將以可持續發展目標（「可持續發展目標」）作為本集團ESG實踐與全球可持續發展計劃之間的聯繫，並將可持續發展目標作為塑造、引導的總體框架，以根據可持續發展目標指南（SDG Compass，為可持續發展目標商業行動指南）下的程序，傳達及報告其戰略、目標及活動。此外，本集團亦採用全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告標準，以提高報告的完整性、國際兼容性及行業可比性。具體而言，本材料參考以下披露：GRI 102：一般披露2016中的披露條款102-8(a)、102-8(b)、102-8(c)、102-9、102-17、102-43及102-44；GRI 103：管理方針2016中的披露條款103-1、103-2及103-3(a-i)；GRI 201：經濟表現2016中的披露條款201-1(a-ii)；GRI 203：間接經濟影響2016中的披露條款203-1(a)；GRI 205：反貪污2016中的披露條款205-3；GRI 301：材料2016中的披露條款301-1；GRI 302：能源2016中的披露條款302-1、302-3、302-4及302-5；GRI 303：水2018中的披露條款303-2及303-3；GRI 304：生物多樣性2016中的披露條款304-2；GRI 305：排放物2016中的披露條款305-1、305-2、305-3(c)、305-4、305-5、



界定範圍，及物色  
及排列主題

利用數據管理平台  
收集及記錄資料



持平估值，制訂  
全面的績效分析

堅持一致以科學  
為本的計算及  
報告風格



## 關於 本報告

305-6及305-7；GRI 306：廢水和廢物2016中的披露條款306-2、306-3、306-4及306-5；GRI 307：環保合規2016中的披露條款307-1；GRI 308：環境評估2016中的披露條款308-1及308-2；GRI 403：職業健康及安全2018中的披露條款403-2；GRI 404：培訓及教育2016中的披露條款404-1及404-2(a)；GRI 405：多元化及平等機會2016中的披露條款405-1(b-ii)；GRI 408：童工2016中的披露條款408-1(c)；GRI 409：強迫或強制勞動2016中的披露條款409-1(b)；GRI 414：供應商社會評估2016中的披露條款414-1及414-2；GRI 416：客戶健康與安全2016中的披露條款416-2；GRI 417：行銷和標籤2016中的披露條款417-2及417-3；GRI 418：客戶私隱2016中的披露條款418-1；GRI 419：社會經濟合規2016中的披露條款419-1。本集團於本ESG報告末提供完整的內容索引和全球報告倡議組織鏈接表，方便讀者參考。

本集團十分看重權益相關者參與可持續發展的討論，並建立有效的數據管理平台藉以有效收集、儲存、評估及檢索及處理相關的ESG資料。具體而言，本ESG報告中披露的資料主要為通過本集團的官方文件及統計數據、根據相關政策制訂的日常管理和實踐記錄，以及由獨立人士進行的調查結果等渠道所收集的資料，而各項均要求內部及外部權益相關者提供相關的ESG資料以及詳細描述及證據。

為求精益求精，翠華誠邀並歡迎所有讀者電郵至[info@tsuiwah.com](mailto:info@tsuiwah.com)，向本集團分享意見及就其可持續發展提供建議，如欲深入瞭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>。

從一開始就設立清晰的報告界限，有助報告讀者釐清報告範圍，並比較本公司多年來及整個行業內實施相關環境、社會及管治政策的成效，同時讓本集團減低不慎忽略本集團於回顧年度內從事的重大活動或業務營運的風險。本ESG報告涵蓋本集團主要業務的相關環境及社會表現，包括本集團在香港、中國內地、澳門及新加坡的83間餐廳、中央廚房及行政辦事處。本ESG報告已就範圍界線設定標準，會否報告某相關的ESG績效和對我們業務的氣候相關影響，乃主要視乎我們對該實體是否屬於本集團的營運控制範圍的判斷。

除非另有說明，否則本ESG報告的報告期為2020年財政年度。



## 致權益相關者 函件

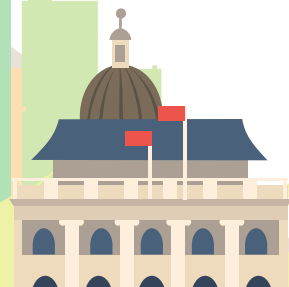
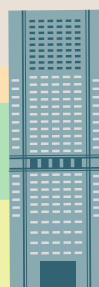
本人謹代表翠華控股有限公司董事（「董事」）局（「董事局」）向權益相關者提呈第三份單獨刊發的 ESG 報告，以展示本集團於截至 2020 年 3 月 31 日止年度在可持續發展方面的方針和績效。於翠華而言，2020 年財政年度無疑充滿挑戰。全球經濟環境不穩、社會動盪及 2019 冠狀病毒病疫情導致的公共衛生緊急事件對飲食業造成重大影響。儘管維持業務運作的過程中充滿挑戰，然而堅持不懈漸進變革，追求可持續發展，一直是我們業務發展及企業願景的重中之重，亦成為強大動力，推動我們邁向經濟、社會、環境及管理成功。作為一間於香港上市的餐飲企業，隨著我們在地域覆蓋、餐飲網絡及運營創新方面進行戰略業務擴展，翠華對於推廣傳統香港美食文化一向不遺餘力，在食物質素、衛生條件和待客之道方面均一絲不苟。翠華在餐飲行業繼續發展的多元化業務，面對全球經濟波動導致客戶購買力轉弱，我們的首要任務是完善業務，加強風險管理。就此，我們認為，成為兼顧經濟增長、環境保護及社會福祉於一身的負責任企業非常重要。香港、中國內地、澳門和新加坡員工同仁迄今為止堅持翠華的企業願景，致力生產優質食品，並向客戶提供一流服務，彼等當中所作的辛勞及攜手協力，我們對此一直與有榮焉。彼等為推動翠華轉變成為關心環保及社會的企業曾付出不懈努力，而此乃正是鼓舞我們成為香港飲食業的長青樹並在市場上保持競爭力和可持續發展的基礎及動力。



## 致權益相關者 函件

為堅持向食客提供最優質美食，翠華從嚴選新鮮原料、食品儲藏條件、整個生產過程的衛生狀況，一直到食品供應的服務質量及食物廚餘管理方面均一絲不苟，經營50多年以來一直嚴謹執行。作為一家街知巷聞的連鎖茶餐廳，翠華業務網絡從香港擴展至海外市場，並於2012年成功在香港聯交所上市(股票代號：1314)。我們一直以發揚茶餐廳文化為使命，翠華對於保存及發揚華人長存精神的堅持一直從未斷念。誠如我們以「翠華」為名，「翠」象徵翠綠常青，「華」象徵中華，兩者合而為一則見證了香港的繁華及可持續發展，翠華扎根香港半個世紀，香港市民的「獅子山精神」一直為我們最寶貴的禮物。翠華數十年前便已致力在世界推廣茶餐廳及香港文化，我們將繼續評估市場，並為其業務擴展釐定潛在的風險及機會。

翠華致力推動創新及可持續性，在整個業務價值鏈中致力傳播其可持續發展理念，並建立可持續發展管理系統，當中特別強調其業務運營期間的創新及專業培訓計劃。週期變革及創新浪潮一直推動世界演變轉變。翠華認為將可持續發展納入本集團的短期、中期及長期目標以及運營戰略，可以為組織及整個社會帶來經濟、社會及環境效益，故此緊貼本世代的先進技術實屬至關重要。例如，本集團已在全線餐廳推出支付寶及微信支付等數碼支付系統，以迎合全球電子支付趨勢，以及為客戶提供更多用戶友善服務。其次，憑藉有關氣候變化管理、績效跟蹤效率，良好供應商及客戶管理以及交付優質產品的目標以及安全可靠的來源及生產流程，翠華致力瞭解營運對環境和社會的影響，從而獲得競爭優勢。此外，我們鼓勵優秀員工不斷發展自我，並提供工具、平台及機會，讓他們在平台期取得突破。我們認為，專業及年輕的團隊對企業的長期成功至關重要。因此，我們在建立專責團隊方面不遺餘力，並鼓勵他們不斷為個人及企業目標而努力。





## 致權益相關者 函件

各界普遍認為，氣候變化正在對地球上絕大多數地區產生破壞性影響。長遠而言，為遏止氣候變化並緩解氣候相關風險對我們業務運營的潛在影響，我們必須瞭解準確認識個別氣候相關風險及潛在機遇的方式，以及現今的決策在日後業務所產生的影響。隨著氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）建議報告獲得通過，我們認為「以較低排放方案替代現有產品及服務」將會為各產業及社會未來發展的大方向，故我們致力於降低能源消耗，減少日常浪費並維持高水平的「綠色辦公室」，而有關活動的宗旨在於達致更清潔及更具彈性的經濟。因應我們的綠色發展目標及對減緩氣候變化的期望，翠華一直致力於制定及實施相關支持政策，並充分發揮我們作為企業公民在支持環境改善、應對氣候變化及提高效率方面應扮演的角色。

2020年初，隨著冠狀病毒的爆發，全球受到2019冠狀病毒病疫情的嚴重打擊。在社交距離規限下，餐飲及不同行業均受到影響。面對疫情及其陰霾，本集團成立危機處理委員會，由兩名非執行董事及一名獨立非執行董事組成，負責提供應對2019冠狀病毒病的策略方向、制訂預防措施務求全面降低染疫風險、設立應對程序舒緩對本集團顧客及員工健康及安全的負面影響以及協調本集團高級管理層及不同部門實行措施應對疫情蔓延。本集團主動及時應對危機，改變業務策略，包括加強與外賣應用程式開發商及營運商等其他業務夥伴的合作，以及推出外賣推廣折扣優惠，以儘量減低疫情對本集團的不利影響。作為一家對社會負責任的企業，本集團盡最大努力保護其僱員，並確保向其員工提供就業機會，旨在建立相互信任的支持團隊，共同渡過此困難時期。同時，本集團加大力度確保其所有餐廳及設施定期消毒，此舉相信是保障顧客健康的有效措施。為加強對社區的關懷，本集團亦為有需要人士準備了酒精搓手液及口罩套。



## 致權益相關者 函件

本集團以成為飲食業最佳企業典範以及推動社會積極變革及可持續增長的開拓者為目標，將更廣泛的環境、社會及管治價值觀納入我們的長期策略、創新及適應力建設，例如可持續廢物及包裝管理、有效資源消耗、碳足印控制、宣揚職業健康及安全、顧客福祉及社會福利。本集團對卓越及完美的渴求推動本集團繼續推動可持續發展的任務並將提升本集團未來應對環境及社會挑戰的信心。

最後，本人謹藉此機會代表董事同仁和翠華管理層衷心感謝客戶、供應商、合作夥伴、同僚及各權益相關者一直以來協助翠華實現可持續發展目標。我們深信藉著堅韌的抱負及可持續性的系統發展框架，我們能實現遠大的目標。翠華會繼續毋忘初心，牢記使命，躊躇滿志，繼續朝著更美好的未來邁進。

**李遠康**

主席兼執行董事





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，分店遍布中國各地，包括香港、澳門、深圳、廣州、中山、珠海、上海、武漢、三亞和南京，以及新加坡。

截至2020年3月31日，本集團旗下共有

# 83 間餐廳。

翠華於1967年開始從事餐飲業務，並於2009年起開始於澳門的熱門娛樂場所及中國內地多個一線城市開設及營運多間新餐廳，標誌著翠華成功邁進新世代。目前我們近一半的餐廳位於香港以外的地區，包括澳門、中國內地及新加坡，此展現我們將傳統餐飲文化推廣到全世界的決心。我們一直努力將茶餐廳文化及幾十年來伴隨香港人左右的傳統烹飪體驗逐步傳播予我們的食客，在香港方面，我們的業務策略則是透過物色任何擴展和推進現有業務的機遇，從而獲取更大的市場份額。近年來，翠華進一步開發不同的新品牌，當中包括供應上海包點及各式麵食的「堅信號上海生煎皇」、主打日式快餐市場的「廿一堂」，標榜產品以日本進口麵粉製作的烘焙品牌「BEAT Bakery」及供應地道小食的「輕。快翠」、推廣中西合璧餐飲文化的「翠華冰廳」、提供香港特色燒味的「翠華燒味」及主打蛋包飯等日式西餐的「揚食屋」。



自過去50年以來，翠華與香港及港人一同成長，攜手經歷本地經濟的高低起伏，以及全球食品市場的變化。過去半個世紀不僅見證著翠華成為一家專注發展香港茶餐廳文化發展的餐廳，並持續在烹飪創新、文化推廣、業務多元化、技術進步等各方面均取得發展及進步，其靈活多變的能力亦使其能適應各種風險並在競爭激烈的市場中生存，以上各項共同將翠華打造成为業內領先的連鎖茶餐廳，惟其仍重視生態系統保護、文化價值保育以及社會福祉、可再生能源的應用以及權益相關者參與等事宜，務求藉此發展出達致尊重顧客、環境及經濟三方的可持續商業模式。



## 關於翠華

### 集團發展里程碑

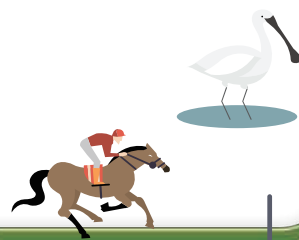
# 1967-1994

- 首家小冰室在旺角開幕；
- 收購新蒲崗翠華餐廳；



#### 翠華鞏固期

- 建立連鎖網絡、提升品質，建立品牌及管理團隊
- 中環威靈頓街翠華餐廳開業
- 聘用人事顧問改善人員質素
- 北海街翠華開業，此乃第10間翠華餐廳
- 翠華中央廚房獲香港品質保證局認可
- 於澳門及中國內地發展業務
- 以「翠華」為名建立新副線
- 與珍寶集團有限公司合作，於新加坡開設首家海外分店



# 2018

- 首次進駐新加坡
- 推出副線品牌
- 於中國內地及香港共新開8間餐廳



# 2017

- 慶祝集團成立50周年暨上市5周年
- 於中國內地新開2間餐廳

# 2019

- 香港及新加坡新增13間新餐廳，其中包括6個新品牌



# 2020

- 中央廚房獲得香港通用檢測認證有限公司ISO22000再認證
- 以Storellet應用程式推出新會員系統





# 關於翠華

## 2009

- 首家中國內地餐廳在上海開幕
- 中國內地業務擴展正式開始
- 引入電子化系統以流動裝置落單



## 2011

- 第20間香港翠華餐廳開業
- 員工超過2,000人
- 翠華在澳門開設首家分店



## 2015

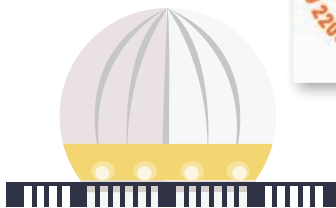
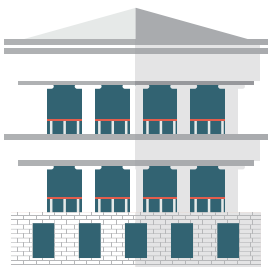
- 於中國內地及香港新開10間餐廳
- 香港新的中央廚房開始運營

## 2012

- 集團於香港交易所成功上市
- 開設「至尊到會」及增設「快翠送」服務
- 於上海、武漢及香港共新開10間餐廳

## 2016

- 首次進駐南京、無錫地區
- 中央廚房獲香港通用檢測認證有限公司ISO22000認證



# 關於翠華

## 關心員工

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



## 關心員工

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



## 關心員工

獎項／認可  
2013 年成功就業個案

頒發機構  
基督教勵行會



## 關心環境

獎項／認可  
香港綠色機構 — 翠華  
餐廳 (黃大仙店)

頒發機構  
環境運動委員會



## 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

## 關心員工

獎項／認可  
好心情@健康工作間大獎  
— 企業／機構組

頒發機構  
職業安全及健康局



## 關心環境

獎項／認可  
綠色辦公室及生態健康工作間  
標誌計劃獎

頒發機構  
世界綠色組織



# 20



關心顧客

獎項／認可  
2018 服務第壹大獎  
— 茶餐廳

頒發機構  
壹傳媒

關心顧客

獎項／認可  
頭條No.1 大獎2019

頒發機構  
頭條日報

關心環境

獎項／認可  
最佳報告大獎(小型市值)2019

頒發機構  
BDO 環境、社會及管治大獎



# 19

關心環境

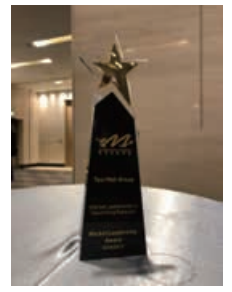
獎項／認可  
ESG 最佳表現大獎(小型市值)  
2019

頒發機構  
BDO 環境、社會及管治大獎

關心顧客

獎項／認可  
HKIM 傑出市場策劃獎2018/2019

頒發機構  
香港市務學會



關心顧客

獎項／認可  
2019-2020 星級有營食肆

頒發機構  
衛生署



關心顧客

獎項／認可  
廣告狂人大賞(年度宣  
傳影片大賞)

頒發機構  
廣告狂人

# 20

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  
嘉許狀 一少鹽、少糖、  
少·確幸

頒發機構  
食物及衛生局



關心員工

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



關心員工

獎項／認可  
僱主感謝禮2019

頒發機構  
救世軍



關心顧客

獎項／認可  
服務第壹大獎

頒發機構  
壹周刊





# 關於翠華



**關心員工**

**獎項／認可**  
微笑主管大獎

**頒發機構**  
神秘顧客服務協會

**關心員工**

**獎項／認可**  
微笑員工卓越大獎

**頒發機構**  
神秘顧客服務協會

**關心員工**

**獎項／認可**  
連續5年或以上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**  
香港綠色機構認證 - B. Station

**頒發機構**  
環境運動委員會

**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

**關心員工**

**獎項／認可**  
微笑員工大獎

**頒發機構**  
神秘顧客服務協會

**關心顧客**

**獎項／認可**  
香港名牌標識 (TOP 嘍)

**頒發機構**  
香港品牌發展局

**關心員工**

**獎項／認可**  
開心企業 2020

**頒發機構**  
香港提升快樂指數基金



**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)

**關心員工**

**獎項／認可**  
連續10年或以上獲頒商界展關懷標誌

**頒發機構**  
香港社會服務聯會



**關心顧客**

**獎項／認可**  
最喜愛香港品牌

**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**  
最佳夜宵食肆

**頒發機構**  
HKClubbing.com

**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**  
第十屆深受遊客歡迎—港澳卓越品牌

**頒發機構**  
中華傳媒 CMN



# 關於翠華



## 核心ESG表現展示



# 可持續 發展管理



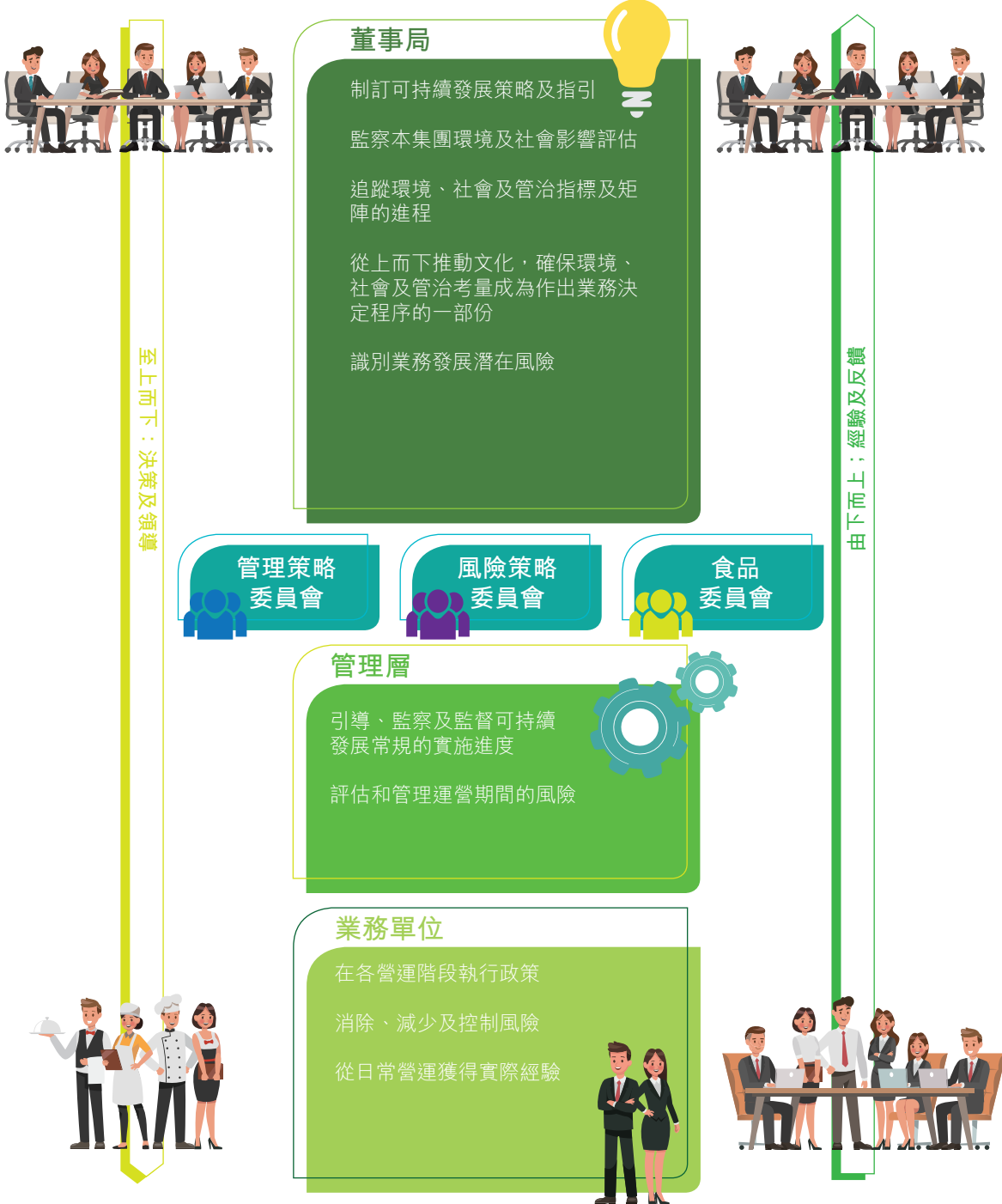
數十年來，翠華業務增長的使命一直以目標為本的業務戰略及建立可持續發展管理體系為核心。我們相信，透過貫徹推展問責制度，我們穩健的可持續發展管理平台能嚴格規管環保營運，及時接收各權益相關者的觀點，並可有效地利用我們向可持續發展企業變革的潛力。



# 可持續發展管理



## 闡明達致 可持續發展的方法



## 可持續發展管理



### 管治架構

作為從事餐飲業數十年的領先企業，本集團的一貫政策是在董事局的領導監督下，實施符合法律及監管規定的環境及社會可持續發展的最佳常規，並充分利用可持續發展作為齒輪箱，促進創新工具的連接，以實現可持續發展管理及環境、社會及管治政策的廣泛積極成果。於機遇與風險並存的時期，本集團意識到有效的環境、社會及管治事宜管治架構及企業可持續發展的管理方針對本集團在市場上取得優勢及保持長期競爭力至關重要。董事局由眾多資源豐富及經驗豐富且具有前瞻性願景的成員組成，負責監督本集團環境及社會影響的評估、指導公司上下實施環境、社會及管治政策、分析市場變動的影響(包括氣候變化的影響及市場不確定因素)對本集團業務發展的影響。本集團充分了解本集團董事局(「董事局」)在實施ESG管理政策及監督日常實務方面所發揮的關鍵作用，以確保本集團達致可持續發展。為促進監管要求傳達整個組織，本集團加強其運營範圍內的ESG相關風險管理，並確保及時向最新的政策制定者及管理人員更新實際經驗。自下而上及下而上的治理方針一直貫徹於本集團的可持續發展管理中。具體而言，董事局轄下管理策略委員會、風險策略委員會及食品委員會對制定可持續發展相關政策及企業ESG報告作出戰略決策負有全部責任。

透過董事局內部討論，董事局直接監督本集團ESG的風險管理流程，並定期審查有關各ESG主題下最重要的戰略、營運、財務及合規風險的資料。然而，本集團認為，為應對內部ESG相關風險控制，除董事局外，翠華各員工亦應共同努力，當中政策執行人士尤其須多加關注與業務創新、市場上劃時代技術及價值創造新方法有關的潛在ESG相關機會。因此，在董事局、管理層、本集團員工與其他權益相關者之間維持順暢無礙的溝通乃重中之重。一般而言，董事局乃通過以下渠道獲取相關ESG資料：

- a. 於本集團的年報及ESG報告中更新重大財務及ESG風險；
- b. 根據外部市場變化審查及調整擬議的業務計劃；及
- c. 在股東大會上出席管理人員關於公司風險管理及可持續發展的口頭呈報。





## 可持續發展管理



### 權益相關者參與



本集團重視與權益相關者之間保持相互理解，並認為與所有權益相關者建立穩健關係是為各界創造價值的前提。確保各權益相關者能有效參與，使衡量重要性的過程得以廣泛及全面，將有助促進計及重要社會和環境主題的業務戰略，使企業能夠為新產品／服務的推出做好準備，達致有利局面；將公司的資源分配予就長期業務發展而言屬重中之重的可持續發展議題；並以簡明的方式呈報有價值的資料，以便向要求簡潔說明的利益相關者載述進展實質情況。因此，本集團依托其良好的企業公民意識、卓絕的影響力及強大的協調能力，一直與投資者、顧客及供應商等權益相關者有效溝通及協作。近年來，通過各種開放的溝通渠道，本集團更能深入理解權益相關者的關注及期望，從而有助本集團在競爭激烈的市場中整裝待發，及時作出適當的戰略調整。



# 可持續發展管理



## 政府及監管機構

### 期望及關注

遵守法律及規例；  
反貪腐政策；  
職業健康及安全；  
食品安全及衛生。

### 溝通渠道

監管當地法律及規例的  
合規狀況；  
工作坊；  
常規報告及納稅；  
實地視察。



## 股東

### 期望及關注

投資回報；  
企業管治；  
法律及合規狀況。

### 溝通渠道

定期報告及公告；  
定期股東大會；  
官方網站。



## 僱員

### 期望及關注

僱員薪酬及利益；  
就業前景；  
培訓機會；  
職業健康及安全；  
透過將合適的殘渣轉化成有用  
資源，達致循環經濟。

### 溝通渠道

表現回顧；  
定期會議及培訓；  
圓桌會議；  
電郵、通告板、熱線、管理層  
的親善活動。



## 顧客

### 期望及關注

確保產品質素；  
保障顧客權利；  
減慢自然資源消耗速度。

### 溝通渠道

顧客滿意度調查；  
面對面訪談及實地  
視察；  
顧客服務熱線及  
電郵。



## 供應商

### 期望及關注

公平公開採購；  
合作共贏；  
環境保護；  
內部控制；  
人才管理。

### 溝通渠道

公開招標；  
供應商評估；  
書面意見／回應；  
面對面訪談及實地  
視察；  
行業研討會。



## 普羅大眾

### 期望及關注

社區參與；  
業務合規；  
就業機會。  
**溝通渠道**  
透過熱線、郵件及電郵回應  
查詢；  
公益活動。





## 可持續發展管理



為加強其企業可持續發展管理，同時提高權益相關者對翠華為支持全球可持續發展所取得進展的認識，本集團一直盡心竭力關顧其內部和外部權益相關者。本集團認真評估其權益相關者對企業可持續發展的意見，尤其是重大ESG主題及相關可持續發展目標，並致力以適當方式通過持續有效的溝通解決潛在風險。通過外部可持續發展諮詢機構發起的調查，本集團希望實現以下三個目標：

- 繪製全面客觀圖片，展示權益相關者對翠華ESG管理及可持續發展進程的主要關注；
- 物色並收集有關如何完善本集團業務模式及平台(例如利用人工智能)的機會及意見，實現更有效的ESG管理，堵塞本公司責任機制的漏洞，提升ESG相關數據的可得及可靠程度；及
- 提升權益相關者對全球可持續發展問題的認識，就匯報本集團及其權益相關者對可持續發展目標的貢獻達致共識。



在所有17個可持續發展目標中，本集團鎖定目標3(良好健康與福祉)、目標2(零飢餓)、目標1(無貧窮)、目標6(清潔飲水及衛生設施)及目標11(可持續城市和社區)，城市和社區)為其主要可持續發展目標，融入業務發展。為回應權益相關者的呼籲及關注，本集團一直積極關注該五大目標下的子目標。因此，本集團已仔細評估其與五大目標之間的相互關係，翠華相信有關五大目標可藉集中資源達致最大成果：

目標3：良好健康與福祉 — 「確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉」

目標2：零飢餓 — 「消除饑餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進可持續農業」

目標1：無貧窮 — 「在全世界消除一切形式的貧困」

目標6：清潔飲水及衛生設施 — 「為所有人提供水和環境衛生並對其進行可持續管理」

目標11：可持續城市和社區 — 「建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區」



資源來源：<https://sdgcompass.org/>





# 可持續發展管理



翠華深明，要確保健康的生活方式及促進各年齡段人群的福祉，安全及營養食品必不可少。就此，翠華盡力提供可靠食品，跟蹤食品產地、來源、採購、交通及生產。此外，本集團致力實施充足職業健康及安全流程，及提供培訓及安全指引，確保僱員及顧問免受有害化學物質、廢料或構成嚴重工傷事故的風險威脅。與此同時，翠華為其員工提供實惠健康保障（如保險）。此外，翠華亦已制訂反歧視政策，保障員工心理健康及福祉。

**目標：**記錄並持續降低年度工傷率、職業病比率、工作損失日數及／或缺勤率



身為香港一家知名的連鎖品牌餐廳，翠華一直矢志為食客提供實惠及美味的食品。翠華亦十分關注與目標2有關的環球結構性問題，並積極檢討採購過程，物色符合國際認可及生產責任標準的原材料及食品，以維繫可持續的食品生產系統，提高員工對可持續食品消耗的意識。與此同時，本集團持續加強供應鏈內農業生產的潛在負面社會及環境影響相關外部溝通，以保護環境生態。

**目標：**完善採購政策以及質量及環境管理政策，提升每年本地供應商團體所佔比率



為消除貧窮，翠華一直全力支持及參與公益活動，各方面協助弱勢社群。除此之外，翠華不僅積極支持社會各弱勢團體打擊貧窮，更顧及員工及其家庭的福祉，堅持盡可能提供最佳工資（按最低工資）、福利及工作環境（如僱員書簿津貼及僱員持續進修資助）。為確保於整個供應鏈之中尊重及保護人權，本集團注重供應商於營運中免除奴隸、強制勞工或任何剝削。

**目標：**全面實行國家法律及法規所規定惠及各界的社會保障制度及措施



翠華鼓勵旗下各餐廳及中央廚房禁用污染水源的化學物質及原料，以免會於日常營運中出現不當棄置。為貫徹「節水」政策，翠華已在營運中成立廢水管理系統，並設立系統平台，以在平台上評估、監察及匯報排水量及排水表現。為防止排放的廢棄油造成水污染，本集團積極參與廢棄煮食油回收計劃，致力確保以合適及環保的方式處理全部廢棄油。

**目標：**

- > 每年減少2%用水量，並設立科學化的子目標，務求於五年內提升各餐廳的用水效率
- > 減少營運產生的廢棄油，遵循廢棄油規例及持續增加廢棄油回收比例。



為響應目標11，翠華一直參與餐廳分店所在城市及社區的建設，並以將其打造成可持續城市和社區為己任。儘管翠華在支持本地基建發展或提供長遠市區發展規劃方案方面只能略盡綿力，惟其一直期望通過在客戶服務中加入尊重當地文化、價值觀及語言的元素，以達致目標11。翠華會吸收其營運所在地的獨特文化，打造切合當地口味的新菜式，同時保留茶餐廳風格的原汁原味。

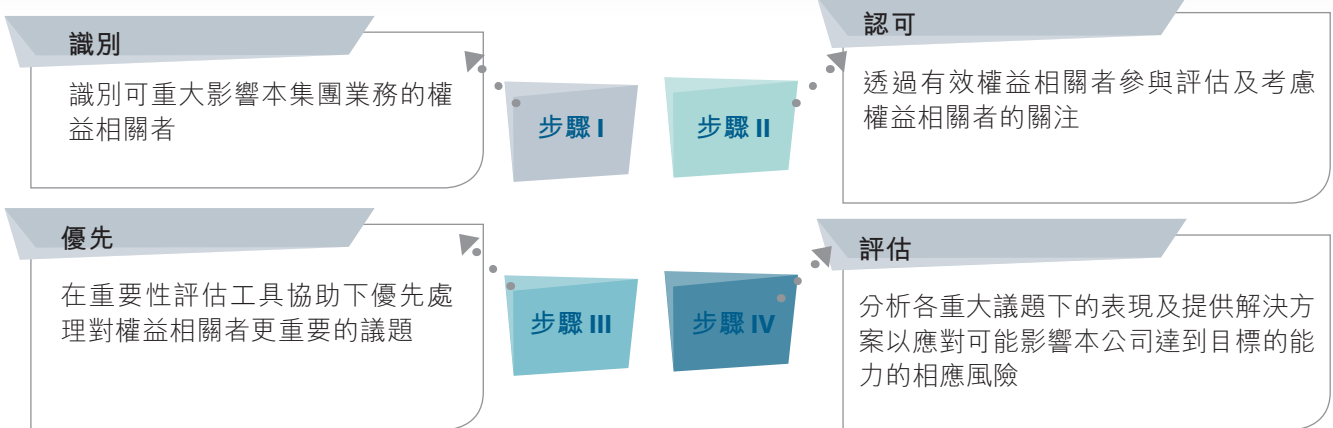
**目標：**結合翠華傳統風格及本地口味，在各地打造特別菜式，以創新思維豐富餐牌內容



# 可持續發展管理



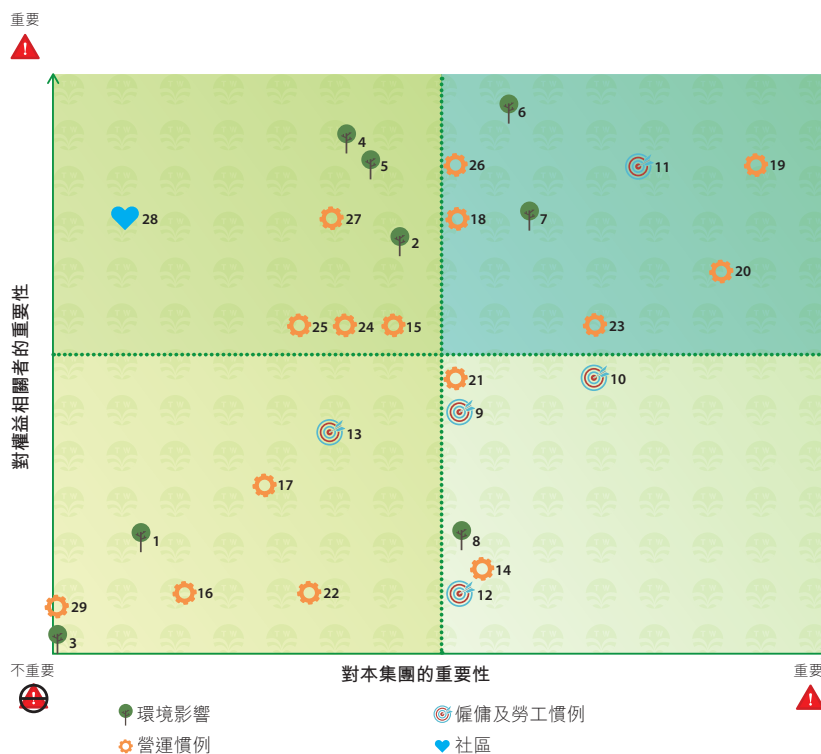
## 重要性評估



與相關ESG的風險及機會因行業而異，具體取決於企業的業務模式，釐定其權益相關者在ESG議題方面的主要關注及重大利益對本集團至關重要。就本集團的策略方向及其營運的長期業務發展方向而言，董事會決定沿用2019年財政年度的重要性評估結果。

於2019年財政年度，本集團委聘其權益相關者進行重要性評估調查。具體而言，本集團根據影響力及對本集團的依賴而物色若干內部及外部權益相關者。在第一輪評估中獲選的權益相關者隨後會獲邀參與網上調查，以表達他們對ESG議題的看法。網上調查載有40條精心設計的問題，有關問題被視為與本集團的業務發展及戰略息息相關，攸關重要。此客觀透明的重要性評估本集團有助決策，並在將調查結果按下列重要性矩陣分析後，優先處理ESG主題下的若干議題。評估過程反映本集團在權益相關方參與方面所作的努力。調查結果十分有用，有助本集團制定更有針對性的ESG管理行動計劃。

## 權益相關者參與重要性矩陣



## 可持續發展管理

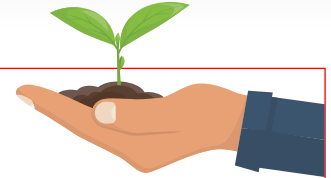


### 權益相關者參與重要性矩陣 (續)

#### 參考指標

#### 環境影響

- 1. 大氣污染物和溫室氣體的排放
- 2. 污水處理
- 3. 土壤的使用、污染和恢復
- 4. 固體廢物處理
- 5. 能源使用
- 6. 水資源使用
- 7. 原材料／包裝材料的使用
- 8. 保護天然資源的緩解措施



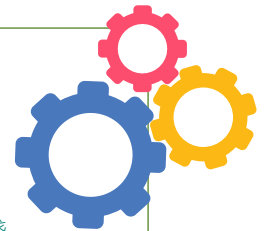
#### 僱傭及勞工常規

- 9. 僱員組成
- 10. 僱員薪酬和福利
- 11. 職業健康與安全
- 12. 僱員發展及培訓
- 13. 防止僱傭童工和強制勞工



#### 營運慣例

- 14. 供應商所採購原材料的地理位置
- 15. 供應商選擇對其產品／服務的評估
- 16. 供應商的環保評估
- 17. 供應商的社會風險評估
- 18. 採購慣例
- 19. 產品／服務的健康與安全
- 20. 客戶滿意度
- 21. 行銷和推廣
- 22. 遵守和保護知識產權
- 23. 產品品質控制及管理
- 24. 客戶資訊和私隱保護
- 25. 與產品／服務相關的標籤問題
- 26. 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢
- 27. 反貪污政策及舉報流程



#### 社區投資

- 28. 了解當地社區需求
- 29. 公益和慈善



在重要性分析矩陣當中，本集團確定「10. 僱員薪酬和福利」、「26. 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢」、「19. 產品／服務健康與安全」、「27. 反貪污政策及舉報流程」及「11. 職業健康與安全」為本集團可持續發展中的高度重要事項。鑑於對上述重大問題的高度關注，本集團評估及應對有關事項背後的風險及機遇，並在本報告的不同部分詳細闡述。

### 可持續發展績效亮點

翠華以關顧食客健康、食品的環境可持續發展以及餐廳的社會承諾為前提下，精心挑選菜餚食材：此乃翠華日常的服務原則及營運慣例所傳達的信息。作為一家致力於可持續發展的連鎖餐飲品牌，翠華努力不懈，追求成為真正可持續發展餐廳，其嚴選優質原材料，監控其生產及加工方式，與供應商和客戶建立協作穩固的合作關係，尊重農業生產鏈，重視商業夥伴及食客的正反意見，強調適當處理食品殘渣，選擇食材及生產過程被認證為環境影響較小的生產商，並支援各社區團體。在2020年財政年度，翠華始終不忘初心，致力在就業管理、客戶滿意度、供應鏈風險控制、環境保護和社區投資方面發光發亮。翠華亦努力減少失業，教導員



## 可持續發展管理



| 高度重要的問題        | 範圍                      | 潛在風險及機會  |
|----------------|-------------------------|--|
| 僱員薪酬和福利        | 本集團全線餐廳、中央廚房及行政辦公室的運作   | <b>聲譽風險：</b><br>提升薪金及晉升制度，挽留人才及招攬賢能的機會             |
| 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢 | 本集團行政辦公室的運作             | <b>法律及聲譽風險：</b><br>改進原材料採購管理的機會                    |
| 產品／服務的健康與安全    | 主要圍繞中央廚房及餐廳所生產及出品的食品及菜式 | <b>法律及聲譽風險：</b><br>鞏固內部監察系統，並透過提供優質可靠食品改善市場競爭力的機會  |
| 反貪污政策及舉報流程     | 適用於本集團所有全職僱員            | <b>法律風險：</b><br>響應政府呼籲，改善內部控制能力的機會                 |
| 職業健康與安全        | 本集團全線餐廳及中央廚房的運作         | <b>法律風險：</b><br>創造安全健康工作環境的機會，藉此確保熱愛工作的僱員同仁的福祉得到保障 |

工(尤其應屆畢業生)各種有用技能，而此正是翠華業務可持續發展及極其包容的重要組成部分。近年來，翠華矢志為其所有餐廳、中央廚房和辦公室的員工創造有意義的工作及寶貴的發展機會，並以誠懇的態度及實際行動挽留在工作上展現才能及卓越的員工。翠華致力以透明及可信賴的方式提供美味健康的食物為己任。我們亦十分關心所生產及出品食物的營養價值，並視兒童的健康發展為我們回饋社會的重要一環。翠華制訂高效方針管理供應商，彼等負責為翠華生產、運輸及儲存各種材料。為與業務夥伴維持良好關係，翠華一直重視加強供應鏈管理中的風險控制。就此，翠華十分注重採購優質食品，並堅持在營運過程中訂購安全環保的包裝，此對確保產品在食用時依然維持極上美味攸關重要。氣候變化被公認為當今世代最嚴重的環境問題，翠華肩負轉型至低碳經濟的抱負，不斷探索在其業務營運中利用可再生能源和清潔能源的可行性，並指派特定員工及分配資源至廢物(餐廳食物殘渣及包裝廢物等)管理。能源效率亦成為翠華在2020年財政年度內特別重視的重要一環。翠華提出多個合適的環保解決方案，並將其付諸實踐，以避免任何不必要的能源浪費。翠華的社區發展計劃從不僅止於滿足社區團體目前的需求，而是旨在以強大和可持續的方式使社區蓬勃發展。翠華認為，只有通過與員工、供應商、客戶、政府、社區成員及其他權益相關者鼎力合作，共同努力，方能有助推動具意義的變革，從而應對其在可持續發展道路上面臨的風險。

## 可持續發展管理



### 員工

- 員工在香港及中國內地的培訓時數分別為2,546.5小時及13,843小時
- 全面的職業與健康安全政策及其有效實施
- 各種培訓計劃
- 員工管理中的「以人為本」的方法
- 遵守職業健康與安全管理體系(ISO 45001:2018)的要求

### 顧客

- 通過多元化的業務分支打造創新菜式
- QR碼客戶計劃  
全面跟進顧客的評論並撰寫「顧客建議及後續報告」
- 電子支付技術  
嚴格執行食品安全管理體系
- 以外賣平台 Deliveroo 擴展外賣服務
- 與 Storellet 合作推出新會員系統

### 環境

- 遵守相關環境法律法規
- 汽油及柴油消耗量分別下降47.0%及66.6%
- 採用「預防、回收和循環」作為食品廢物管理方法
- 有效減少16.5%溫室氣體排放

### 供應商

- 於2020年財政年度，翠華在香港及中國內地及澳門分別有253家、98家及108家供應商
- 「綠色採購」常規

### 社區

- 翠華全線餐廳均履行「無飲管」承諾
- 參與由翠華志願者舉行的活動，關懷老人
- 中秋派月餅義工活動



# 關心 員工



翠華一直重視員工福祉。我們相信，藉著向全體員工提供得體的工作環境、薪酬待遇、具吸引力的培訓機會及富有意義的活動，翠華得以成為餐飲業界最受追捧的僱主之一。

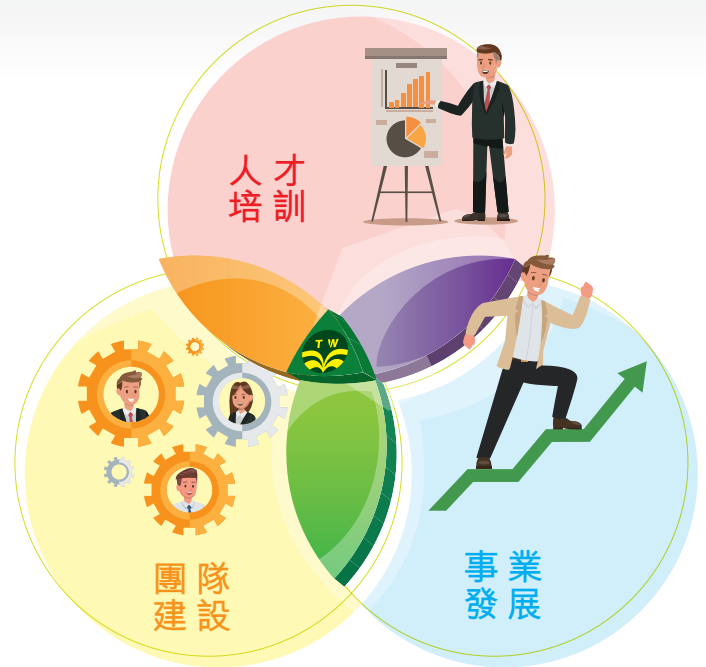
## 關心員工



### 僱傭

作為香港著名的連鎖餐飲品牌，翠華認為，良好的資本管理和制訂適當的就業政策對公司的長期穩定性和競爭力至為重要。因此，本集團一直視員工的才能為寶貴財產，努力為員工提供適當的平台和工作環境，促進他們的專業發展。翠華集團堅持「以人為本」的方針，關心員工，並視之為大家庭中的一員。有關原則亦同樣適用於我們「人才培訓、團隊建設、事業發展」的人才發展理念，其中我們以「人才培養」為首要考慮，此乃由於我們深明人才為支撐餐飲企業成功的支柱之一。

為確保本集團所有員工勝任工作，翠華為員工提供各種與餐飲業重要專業技能有關的培訓課程。與此同時，本集團在員工事業發展和晉升管理方面設有明確的晉升階梯。顯言而見，在過去幾十年中，技術發展大幅改寫全球現代僱傭管理。翠華在僱傭管理方面投入大量資金發展應用數碼設備及系統，以減輕前線員工的工作量，緩解可能導致的管理混亂的複雜編更安排，提高招聘效率。



### 法律合規

本集團已更新及調整就業政策，迎合本集團成立以來的社會變化，以及(更為重要)遵守香港、中國內地、澳門及新加坡的相關法律法規。於2020年財政年度，本集團遵守所有相關法律及法規，當中包括以下各項：

- (香港法例第57章)《僱傭條例》;
- (香港法例第485章)《強制性公積金計劃條例》;
- (香港法例第487章)《殘疾歧視條例》;
- (香港法例第480章)《性別歧視條例》;
- 第21/2009號法律(《澳門聘用外地僱員法》)
- 中華人民共和國《勞動法》;
- 中華人民共和國《社會保險法》; 及
- 《僱傭法令》(新加坡)。





## 關心員工

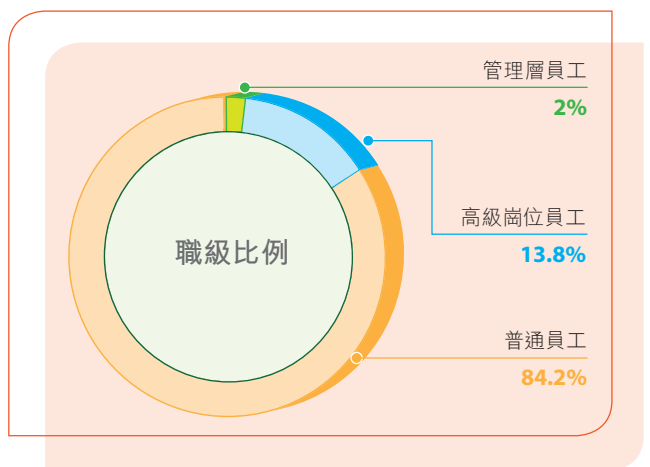
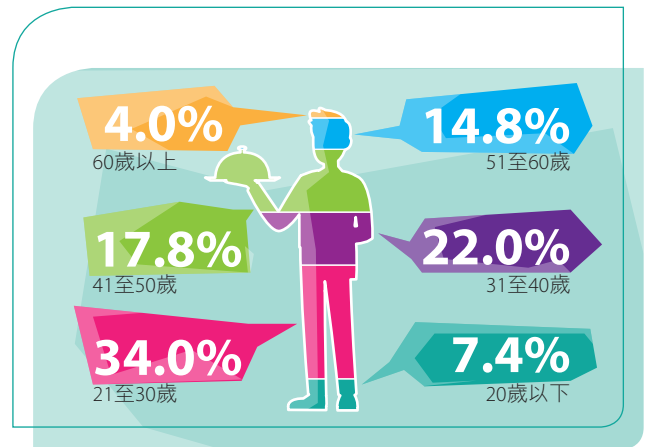
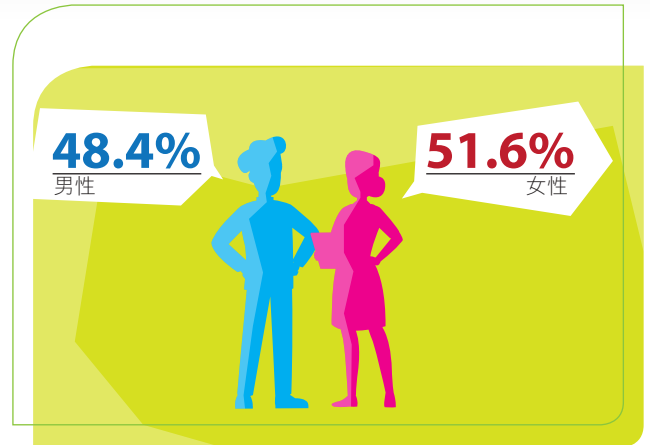


### 員工架構

本集團致力打造提供平等機會的理想工作環境。如今，越來越多的證據表明，性別平等會在人才發展及企業生產力和締造可持續市場方面均會構成積極影響，故此翠華一直致力於提高本集團男女員工比例。在2020年財政年度，翠華男女員工比例為48.4%：51.6%(男性：1,466名；女性：1,563名)。

於2020年3月31日，香港共有1,272名員工、中國內地共有1,336名員工、澳門共有352名員工及新加坡共有69名員工。

年齡層20歲以下、21至30歲、31至40歲、41至50歲、51至60歲以及60歲以上的翠華員工人數分別為223名、1,030名、668名、539名、449名及120名。於2020年財政年度，全職僱員人數為2,186名，兼職僱員人數為843名。於2020年財政年度，普通員工、高級崗位員工及管理層員工的人數分別為2,551名、419名及59名。值得一提的是，在2020年財政年度，女性僱員佔翠華管理層僱員人數的35%。





# 關心員工



## 晉升階梯

翠華深信，建立公平有效的晉升階梯不僅有助於挽留員工，激勵員工爭取良好表現，更能通過將工作任務分配予有能力勝任的合適人員，使公司自身受益。因此，翠華擁有一個明確清晰的晉升階梯開放予全線員工。任職於不同崗位且符合晉升政策要求並展示勝任更高職位及決心承擔更多責任的員工將根據本集團的晉升階梯獲得晉升機會。長遠而言，人才挽留對本集團業務發展至關重要，故此本集團會定期檢討其薪酬待遇、並對其員工的能力及表現進行試用及定期評估。此確保本集團對所有員工的努力及貢獻均得到適當的認可。



餐廳經理

副經理／部門主管

監督／副主管

樓面經理

高級員工

低層／基層員工

見習生／練習生

## 招聘渠道

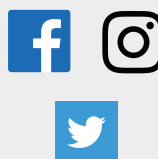
翠華的品牌和聲譽為推動越來越多應屆畢業生及年輕人才加入翠華的首要因素。除為所有新入職員工提供完整人才培訓計劃外，作為年度招聘計劃，翠華亦以透明清晰的流程，通過多種渠道，吸引優質員工候選人。具體而言，翠華於2020年財政年度在中國內地各大學舉辦多個招聘會，旨在招聘本地畢業生，並為香港學生提供在就近餐廳兼職工作的機會。翠華會為畢業生提供靈活的工作場所及更表，使翠華在招募人才方面更具優勢，並同時為擁有熱忱及潛力實現夢想的年輕人提供更多的自主權和主動性。為吸引優質員工候選人，本集團根據申請人的教育背景、個人性格、工作經驗及職業抱負，提供公平及具競爭力的薪酬及福利。



校內招聘會



招聘海報



社交媒體平台



研討會



## 關心員工



### 薪酬及解僱

翠華致力為員工提供公平及具競爭力的回報及薪酬待遇。翠華長期於前線餐廳推行「QR碼客戶計劃」，此乃一種讓客戶評價食品及服務質量，以至評選餐廳最佳員工的計劃。評選結果其後會通過互聯網直接呈報予人力資源部門，部門人員會對員工進行評估，並相對對員工所獲的福利進行一定調整。本集團僱傭合約的任命、晉升或終止均基於合理、合法的理由和內部政策（如員工手冊）而作出。翠華嚴格禁止任何形式的不公或非法解僱。就工作表現不佳或常犯錯誤的員工而言，本集團會先發出口頭警告，其後方出示警告信。如有員工屢錯不改，屢次違反本集團的守則，本集團將根據香港、中國內地、澳門及新加坡（視乎情況而定）相關法律將其解僱。



### 工作時間及休息時間、利益及福利

本集團根據當地的就業法規制定政策，當中包括「國務院關於職工工作時間的規定」，以確定員工的工作時間和休息時間。具體而言，本集團已安裝考勤管理系統，該系統可持續監控員工的工作時間，並通過額外工資或額外休假來補償加班工作。除基本帶薪年假及法定假日外，僱員亦有權享受婚假、產假、生日假及恩恤假等假期福利。為確保翠華能聽到全體員工的意見，本集團已建立「僱員關係團隊」，維持僱員與管理層之間順暢及良好關係的媒介。此外，翠華的管理層關心全體員工的福祉，並深信員工乃有助實現本集團企業價值觀的創造及實行人員。因此，管理層經常在餐廳舉辦晚宴招待前線員工，並訪問不同餐廳，以便更好地了解員工的需求及培養員工歸屬感。

## 關心員工



為員工提供良好福利，有助維持員工在工作場所發揮高昂士氣及積極態度。翠華不斷完善福利制度，激發員工的工作意欲，在工作上增強其投入感及參與感。因此，翠華已設立書簿費援助計劃，為員工子女的教育提供資助，並推出「白日夢獎學金計劃」，為學生提供獎學金計劃。為員工在交通上受益，本集團已考慮希望在住所就近餐廳工作或具有特定工作更表的員工的需求。於2020年財政年度內，本集團為員工安排多項深具意義及娛樂性的活動，當中包括香港仔龍舟競渡大賽、渣打10公里馬拉松比賽、新春團拜、團隊建設之旅、微笑監督活動及年度晚宴。

### 翠華員工活動



### 平等機會及反歧視

作為一個致力提供均等機會的僱主，翠華透過在所有人力資源和就業決策中推動反歧視和平等機會，營造一個公平、互相尊重和多元化的工作環境，而此絕非僅為一個口號。相反，我們期望透過實施嚴格的政策以規範公司日常的常規，並避免任何可能違反平等機會和反歧視原則的活動。具體而言，我們招聘、培訓、晉升機會、解僱及退休政策的決策並不過問員工的年齡、性別、婚姻狀況、懷孕、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或族裔、國籍、宗教或任何其他與工作無關的因素。同時，根據當地法律法規，本集團的平等機會政策絕不容忍任何工作場所的歧視、騷擾或中傷。我們積極鼓勵員工向本集團人力資源部門報告任何涉及歧視的事件，有關部門會負責評估、處理、記錄和採取與經證實案件有關的任何必要的紀律處分。

於2020年財政年度，本集團遵守有關補償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息期、平等機會、多元化、反歧視、福利及其他對本集團有重大影響的福利的法律及法規。



## 關心員工



### 健康與安全

本集團認為，工作中的健康及安全不僅牽涉到預防傷害，亦涉及促進員工的福祉。為向員工提供及維持安全、清潔及環保的工作環境，本集團已制定嚴格的內部安全及健康政策，並遵守香港、中國內地、澳門及新加坡的相關法律及法規，包括但不限於以下各項：



(香港法例第 509 章)  
《職業安全及健康條例》



《工傷保險條例》



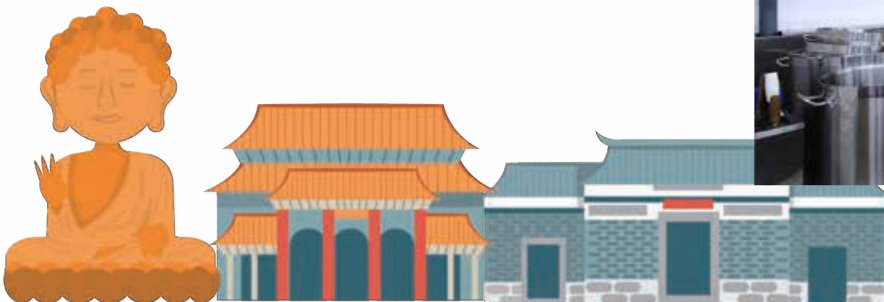
中華人民共和國  
《安全生產法》



中華人民共和國  
《職業病防治法》

為免所有參與日常營運的人員出現事故，翠華嚴格遵守職業健康與安全管理體系 (ISO 45001 : 2018) 的指示，並實施其內部政策以防止工作場所事故。例如，翠華非常重視餐廳工作中不同區域的獨立性，例如清潔區、切割和準備工作區，包餅部、廚房及服務場所。此獨立及有條理的工作區域及流程在很大程度上可確保工作場所的安全，從而進一步消除餐廳內部發生碰撞、緊張及混亂的風險。在常用於清潔和消毒廚房和餐廳的洗滌劑管理方面，翠華會為工作涉及使用有關化學品的員工提供洗碗手套及防濺圍裙，並要求他們在使用前仔細閱讀標籤。同時，翠華在餐廳的顯眼位置設計並張貼有關正確及安全使用洗滌劑及漂白劑的相關指引，例如 Powder-Dip Plus，以確保所有負責員工均可遵守清潔流程，以盡可能降低工人受危險化學品影響的風險。環保清潔劑始終是翠華採購時的首選，而這也是被視為保護員工免於接觸若干類型清潔劑中可能存在的危險化學品的有效措施。

如有任何緊急情況，本集團規定所有意外須即時向分店經理及營運部及人力資源部的負責人員報告。受傷員工須在其他僱員陪同及護送下進行醫療。應急報告 (包括事故詳情、跟進安排及建議) 應於 24 小時內送交行政部門，而所有其他相關證據及文件 (如醫生處方、醫療報告及照片) 應於 48 小時內送交行政部門。所有記錄須由行政部門保存，並在必要時進行審查，此在很大程度上有助消除造成事故的原因，防止類似情況再次發生或在其他地方發生。



# 關心員工



本集團的職業安全及健康指引及政策：

1. 設立清晰政策，於各工作間維持潔淨衛生的環境。
2. 確保所有設備及工作系統安全，且不會對健康構成威脅。
3. 防止污水溢出排水系統、衛生設施或廁所所造成的困擾。
4. 於工作間維持良好通風系統。
5. 於工作間內提供充足照明，並保持窗戶及天窗潔淨以讓光線透入。
6. 提供足夠飲用水，以及充足衛生設施及洗手間。
7. 檢查所有地面、牆身、天花、窗戶及天窗，以防出現裂痕。
8. 確保地面平坦及乾爽。
9. 設置急救箱。
10. 確保有關健康及安全的事項有效成功地傳達、討論及諮詢。



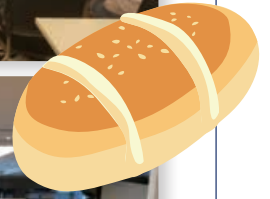


## 關心員工



### 健康與安全

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」來規管工作流程，改善工作環境及統一各員工在工作場所內的常規做法，務求盡可能減少職業安全隱患。



於2020年財政年度，本集團因工傷而損失的總工作日數約為2,563.5日。為減低有關數字，更重要的是盡量減低受傷風險，本集團會於香港、中國內地及澳門加強健康及安全相關培訓，並持續改善工作環境及規管營運期間器具的使用方式。於2020年財政年度，本集團錄得零宗與工作有關的死亡事故，並且沒有違反任何有關提供安全工作環境及保護僱員免受職業風險且對本集團有重大影響的相關法律及法規。

相關政策會具體引入有關職業安全的基本概念、安全實際操作、高空工作時須留神的事項及防止工作時墮下的方式、消防、電力安全、辦公室安全、應急預備及響應措施，以及個人防護裝備。為確保內部政策所載的原則及規例可在內部傳達，而所有員工對健康及安全相關規定有良好的了解，從而逐步建立強調工作場所安全的企業文化，本集團已設計及提供涵蓋相關主題的專業培訓，並向其僱員派發所有相關材料及操作手冊。除此之外，有關政策亦規定本集團須於不同場所放置急救箱，確保本集團全體員工的健康及安全得到完善保障。員工如對如何使用急救箱的方式有所疑問，可向人力資源部門索取更多資料及指引。



## 關心員工



### 疫情防控制引

鑒於 2019 冠狀病毒病疫情於全球蔓延，本集團採取一系列措施保障員工福祉與健康，皆因翠華相信員工福祉與健康是可持續及穩定發展業務的基石。為立即響應政府的號召及建議，翠華迅速遵守規例及刊發疫情防控制引，供本集團內部控制之用。指引規定所有員工高度注意個人衛生，並已作為總體內部指引，所有員工於此關鍵時期均須遵守指引。具體而言，翠華員工已嚴格遵守的強制規定包括：

- ✔ 所有員工、訪客、承辦商及外送人員進入辦公大樓時應佩戴口罩並需要留意如何正確佩戴口罩；
- ✔ 所有員工可登記並每日於接待處領取一個口罩；
- ✔ 接待員應於員工、訪客、承辦商及外送人員進入辦公大樓前為其量度及記錄體溫，而短暫外出及返回大樓的人士亦應遵從有關規定；
- ✔ 任何人士如出現發燒或其他呼吸道症狀，應立即尋求醫療建議、在家自我隔離、通知相關部門主管及盡快通知行政部及人力資源部；
- ✔ 所有員工須於年假後首個工作日申報過去 14 日的外遊記錄，於返回工作崗位前在家自我隔離及檢查身體狀況 14 日；
- ✔ 升降機及影印機按鈕應以透明膠片覆蓋及每小時消毒；
- ✔ 清潔員應使用 1 比 99 稀釋漂白水徹底消毒人們經常接觸或前往的位置，包括升降機按鈕、接待櫃檯、會議室、培訓室、洗手間及所有部門及地方及公共設施的門把；
- ✔ 接待處應提供酒精搓手液，且需要每兩小時在地毯上噴灑 1 比 99 稀釋漂白水；
- ✔ 曾觸摸公共設施的人士應以正確方式(例如正確潔手的 5 個步驟)使用消毒劑清潔雙手；
- ✔ 曾與疑似患者或確診患者接觸的人士或家庭成員須立刻通知上司及人力資源部。



## 關心員工



### 發展及培訓

本集團致力提供與各餐飲服務相關方面的適當及度身訂造的培訓計劃，為所有員工創造一個充滿前景且令人滿意的職業發展道路。翠華設有加強員工工作技能和知識的內部規章及政策，據此，翠華已不斷更新(包括餐廳經理手冊、廚房手冊、水吧手冊、包餅手冊、麵檔手冊、應急手冊、食品安全衛生手冊及收銀手冊等員工培訓手冊，並通過各種渠道為員工提供選擇內部培訓計劃的機會。有關計劃涵蓋前線樓面服務和生產部門增值課程的培訓。此外，一般而言，翠華會向所有新入職員工提供完整培訓計劃，當中包括介紹公司歷史、公司治理結構、企業文化、業務流程及管理系統。就經驗豐富的員工而言，翠華會根據企業需求和員工期望提供專業課程，如CEO訪問－服務大使(CEO move – Service Ambassador)、營養課程、消防安全課程及急救課程。本集團致力透過精心設計的培訓計劃培育更多精通飲食業所需不同技能的高技術高效人才。

#### 培訓之於翠華的重要性：



企業培訓可確保員工整體能以一致方式展現翠華的餐飲文化



藉溝通及培訓將個人目標與組織目標相契合，從而快速提升生產力及薪酬水平



得以著手處理員工整體與普羅大眾互動時在人際溝通技能上的不足及弱項



培訓課程設計良好，可以標準化方式向員工說明員工須肩負的責任，並藉此在員工及管理層之間營造和諧關係，從而逐漸培養團隊精神



僱員可藉此緊記並遵守基本食品安全規定，避免因違反餐飲業衛生標準而出現事故



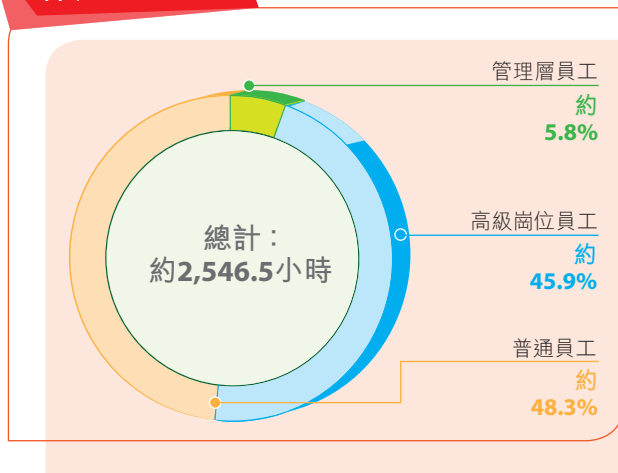


## 關心員工

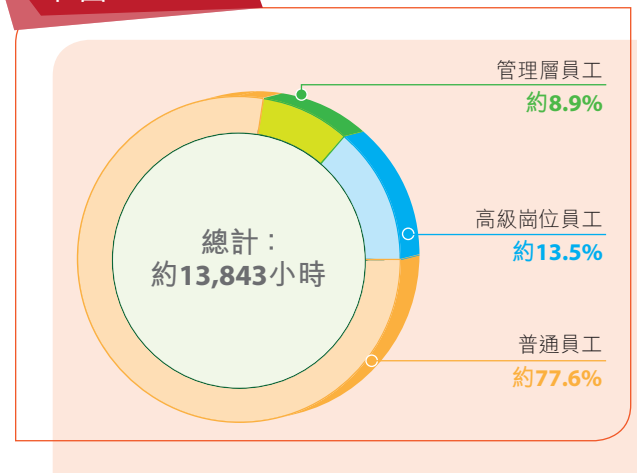


為進一步提升員工的專業技能，實現本集團的發展目標，我們十分鼓勵員工參加外部培訓課程並參加專業資格考試。通過專業資格考試並成功取得職業資格證書的員工將可向本集團報銷費用。與此同時，本集團亦經常邀請外部組織和專家為其員工提供相關培訓。於2020年財政年度，翠華向僱員共提供16,389.5小時的培訓。當中，翠華分別為本集團的香港僱員及中國內地僱員提供2,546.5小時及13,843小時的培訓。在香港方面，普通僱員、高級崗位僱員及管理層僱員分別接受了1,230.5、1,169及147小時的培訓；在中國內地方面，普通僱員、高級崗位僱員及管理層僱員分別參與了10,744.5、1,863和1,235.5小時的培訓課程。

### 香港



### 中國



\* 並無包括新加坡及澳門分部的數據，此乃由於政府於疫情期間採取封城措施導致難以收集數據。



為更有效管理各類培訓及監督員工進度，本集團實行培訓管理系統及指派特定團隊專責為員工安排培訓課程。翠華存有詳細培訓及出席記錄，包括培訓類別、課程名稱、負責機構、日期、出席率、培訓時數等。任何特殊事件或員工缺席會記錄在案，以便日後調查。



# 關心員工



## 培訓課程主題示例



## 關心員工



### 勞工標準

本集團於2020年財政年度遵守《僱傭條例》(香港法例第57章)、中華人民共和國《勞動法》、《第7/2008號勞動關係法》(澳門)、《僱傭法令》(新加坡)及香港、中國內地、澳門及新加坡的其他有關禁止任何兒童及強制勞動的勞工法律及法規。為打擊與童工、未成年工人及強迫勞工有關的非法僱傭，本集團的人力資源部門要求所有求職者提供有效的身份證明文件，以確保其在根據其內部流程確認僱用之前可合法受僱。本集團的人力資源部門亦有責任監督及保證公司政策和常規符合禁止童工及強制勞動的最新法律法規。一旦本集團發現任何不符合相關勞動法律、法規或標準的案件，相關僱傭合約將立即終止而負責招聘的員工將根據翠華的內部規例接受處分。

於2020年財政年度，本集團遵守任何有關防止對本集團產生重大影響的童工及強制勞動的相關法律及法規。

### 反貪腐

為維持公平、合乎道德及有效的工作環境，本集團在其本集團經營所在地區一律恪守有關反貪腐及賄賂的相關法律及法規，包括但不限於中華人民共和國《反腐敗法》、中華人民共和國《反洗錢法》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第615章)、《防止賄賂條例》(香港法例第201章)及《防止貪污法令》(新加坡)。

本集團已制定及嚴格執行《處理「利是」指引》等反貪污政策，以管理本集團內的任何貪污、勒索及洗黑錢等欺詐行為，執行範圍涵蓋辦公室及各餐廳旗下全體員工。本集團禁止一切形式的賄賂及腐敗，並要求其所有員工遵守相關職業道德準則。我們期望全體員工堅守誠信履行職責，並按公平及專業原則行事，同時避免從事賄賂或任何可能利用其職位違背本集團利益的活動。於2020年財政年度，本集團或其任何董事及僱員概無涉及有關貪腐行為的法律案件。

舉報人可以口頭或書面形式向本集團審核委員會申報任何涉嫌不當行為的詳情及支持證據。本集團審核委員會將就任何可疑或非法行為進行調查，以保障本集團的利益。本集團已建立有效的申訴機制，以保護舉報人免遭不公平解僱或受害。本集團如懷疑有任何犯罪行為出現，管理層將於其認為必要時將立即向相關監管機構或執法機關報告。

於2020年財政年度，翠華邀請廉政公署為管理層舉辦反貪研討會，以灌輸根治公司所有貪腐問題的決心。於2020年財政年度，本集團遵守與賄賂、勒索、欺詐及洗錢有關且對本集團有重大影響的任何相關法律及法規。

# 關心 顧客



翠華十分著重各種收集顧客回應的途徑，通過創新研制的網上問卷及調查，大大縮短與客戶的距離。翠華認為，及時收集顧客的意見及與其維持良好關係有利於長遠改善旗下餐廳及業務表現，鞏固翠華在餐飲業的領先地位。

## 關心顧客



### 積極創新，緊貼顧客口味

翠華一直細心聆聽顧客心聲，務求重新設計及出品更適合顧客口味的美味佳餚。近年來，翠華專注烹飪創新，致力於創造更多別具特色的烹飪方式，迎合口味偏好明顯不同的食客。因此，翠華已推出多個不同品牌「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「輕。快翠」、「BEAT Bakery」、「翠華燒味」、「翠華冰廳」及「揚食屋」。該等充滿年輕、時尚及創新元素的全新餐廳是翠華全體成員付出才智、智慧、努力創作出來的結晶。

於2020年初，翠華與Storellet應用程式合作推出全新會員系統。此舉讓本集團可更靈活地與顧客互動，同時推廣其餐廳及提供最新資訊(包括會員折扣)。

#### 廿一堂



「廿一堂」專為喜愛快餐及日本料理的年輕世代而設。以下為「廿一堂」帶給顧客的別緻風尚：

- a. 入口處擺放多個自助櫃位，全店採用鮮黃色調旨在為顧客營造年輕活潑的氣氛；
- b. 即叫即製的日式丼飯採用上乘食材，確保食物質素之餘，亦保留食物原味；及
- c. 店內實行「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本料理。



#### BEAT Bakery



翠華於2017年起開始進軍麵包店市場，並推出全新業務副線品牌「BEAT」，其採用由100%日本麵粉和天然酵母製成的烘焙原料，每天為本地居民出品烘焙產品。翠華香港紮根數十載，一直十分關心當地居民的真正需求，適應國際都會節奏快速的城市生活。翠華熱切期望「BEAT Bakery」可以為每天忙碌往返工作場所及家裡，無暇就餐的市民提供方便易得、餡料豐富兼有益健康的烘焙產品。



#### 堅信號上海生煎皇



#### 堅信號 生煎皇

堅信號上海生煎皇於約2019年初加盟本集團，主要專注於為其顧客提供上海包點及多式麵點。為更了解及滿足顧客需要，翠華一直善用Facebook等社交網絡平台與顧客互動。隨著對素食選擇的需求日益增加，翠華已推出數款以素食豬肉「新豬肉 (Omnipork)」製作的新菜式，以滿足其素食顧客的要求，並為其他顧客提供其他選擇。



#### 輕。快翠



#### 輕。快翠 MaoMao Fat

「輕。快翠」主要為喜愛地道港式及亞洲輕食的顧客而設。餐廳除了提供翠華經典的脆嘩奶油豬、香滑奶茶等地道港式美食，還提供全新的全日常餐，例如瑞士汁雞脾溫泉蛋飯、帶子粒火腿通粉，以及新鮮特製三文治等輕食。「綠色元素」令「輕。快翠」成為翠華旗下別樹一幟的餐廳，推廣特色素食「芝士植物牛肉炒蛋漢堡包」，並鼓勵客人採取綠色生活態度，自攜環保餐具，展開綠色生活，減少碳足跡和延緩全球暖化速度。





## 關心顧客



### 翠華冰廳



翠華冰廳自 2019 年 7 月起主打精心設計的融合菜式，以推動中西合璧的獨特餐飲文化為己任。為傳承獨特餐飲文化，翠華冰廳創造一系列中西合璧原創菜式，盡展翠華美食的無限創意。



### 揚食屋



作為主打日式蛋包飯等菜式的特色餐廳，揚食屋重視謹慎挑選高級原料，例如日本雞蛋及米飯，為顧客提供保留原有風味的菜式。同時，揚食屋提供的炸物稱為「揚食」，其為另一出色的招牌菜系列。揚食外脆內軟，融合西餐及和食的地道風味之餘亦符合本地喜好。



### 翠華燒味



翠華燒味糅合創新及傳統風味，自 2019 年 10 月起提供燒味佳餚。除叉燒炒蛋飯等美食外，翠華燒味一直致力升級營運模式，達致創新及可持續性。例如，為確保顧客用餐體驗優越，翠華燒味善用自助下單系統，並透過簡約而獨特室內裝飾設計為顧客提供舒適自然的用餐環境。



## 以創新思維實現服務多元化

於 2020 年財政年度，翠華與 Storellet 推出會員計劃，涵蓋翠華旗下眾多品牌，為已註冊成為計劃會員的顧客提供前所未有的愉快互動用餐體驗。隨著創新會員計劃成功應用，客戶可兌換積分換取禮品及現金券，享受全新的愉快消費體驗，翠華致力與忠實顧客建立更穩固長期關係，促進與權益相關者的溝通、提升市場競爭優勢及更重要的是提升服務質素。

此外，為給客戶帶來更靈活，便捷的服務體驗，並尋求將業務擴展到食客不易直達翠華餐廳的新地區，翠華與不同的外送平台公司合作，以快速可靠的外送服務為顧客提供正宗美味佳餚，而顧客可透過電話下單及追蹤外送服務。

## 關心顧客



### 傾聽顧客心聲

翠華的「QR碼客戶計劃」為顧客提供方便門徑可適時收集顧客意見，並有助深入了解顧客的關注事項。只消輕輕一掃，顧客便可作出稱讚、投訴及就不同範疇提出改善建議，包括食物質素、侍應的服務態度和用餐環境。同時，顧客亦可於問卷上寫下對食品及服務的建議。網上問卷及調查均經精心設計引導顧客填寫。翠華重視顧客的意見，並分析每月從全線分店收集的意見。於2020年財政年度，絕大多數顧客都給予我們正面的評價。為跟進客戶提出的意見(尤其有關有助我們日後提升營運及表現的回應)，翠華已制定「客戶建議和跟進報告」，以便監管和監督糾正措施的實施。具體而言，對於顧客的意見，報告要求詳述相關事件的背景、擬議的改進計劃、跟進措施／培訓的記錄，顧客收到翠華回應後的反應，並呈報來自營運主管對相關事件的管理進展。

網上顧客問卷

提升顧客的下單及結賬體驗





## 關心顧客



### 顧客反饋

我經常前往翠華餐廳享用午餐及晚餐。於疫情肆虐下，感謝你們採取一系列防疫措施，包括使用即棄餐具及獨立包裝的調味包。讓我寫下訊息的主要理由是 貴公司員工的熱誠及奉獻。儘管人手短缺，但每個人都能履行自己的職責，展現互助精神。尤其是，一名穿著西裝的男店員非常細心友善、充滿活力，並將其熱情及奉獻精神傳達至每名食客。因此，我特地在此向 貴公司致謝。感謝你們每一位。

顧客 A



昨天早上，我在翠華餐廳尖沙咀店享用早餐。當時，我和朋友想點有名的雲吞麵。一名女侍應告知我們未能供應雲吞麵。正當我們有點失望時，由於我們看來渴望一嚐有名的雲吞麵，一名身穿黑色衣服、名為A的員工說可以為我們預備雲吞麵，並為我們下單。她的服務與諒解讓我們深受感動。將來有機會我必定再次光顧翠華。

顧客 B

我於中國內地居住，須經常前往香港公幹。每當我下機，我立即前往翠華位於機場的餐廳。點餐後，我喝一口茶、吃一口輕食，便是生活中最放鬆的時刻之一。除了提供美味佳餚外，最令我驚歎的是你們的員工，他們的服務水平相當高。即使在一定程度的困難下，他們仍努力工作，並非常耐心地為我們服務。請轉達我的感謝，感謝讓我每次都賓至如歸的員工。

顧客 C



我是翠華餐廳的一大捧場客。我已在中環翠華用餐 10 至 20 年。我和家人每週前往翠華用餐，但最傑出、值得表揚及我最喜愛的是大埔分店，其服務態度、效率、生產力等均優於其他餐廳，尤其是大埔分店的早班經理及侍應。他們的工作態度及效率令人印象深刻，特別是在人手不足時。除員工的執行能力及工作態度外，店長的領導發揮重要作用，確保餐廳表現卓越。因此，我特意發送此郵件，以表揚大埔分店的早班團隊！

顧客 D



## 關心顧客



我熱愛翠華。所有食品均為優質及精緻。豬軟骨炒飯、咖喱牛腩飯、新鮮烘焙麵包及檸檬茶均十分新鮮。有一次，一杯檸檬茶略顯苦澀，你們的員工十分有禮，立即為我更換。我特意寫下這一訊息，以表揚翠華員工，他們十分有禮，且為提供一流服務而努力不懈。

顧客 E



我真的很想稱讚翠華厚德分店的員工B。這是我首次看到如此暖心的時刻：她不僅對顧客有禮，更尊重其他廚房員工。於廚房員工製成食品後，她稱讚他們，即使廚房員工不慎倒掉一些飲品，她也沒有責罵他們，反倒安撫他們。作為食客，我感受到廚房及前線員工的溫暖，他們尊重及關顧彼此。

顧客 F



我希望感謝屯門分店員工C。我住在澳洲，每次回到香港都會到翠華用餐。她記得我的母親喜歡的食物，盡全力滿足顧客需要，也相當愛笑。我將繼續向澳洲朋友推介翠華。

顧客 G



我昨晚到你們的餐廳用餐，留下了電話。半個小時後，我回到餐廳，而員工妥善保存我的電話。我衷心感激 貴公司員工的幫忙，誠實與正直。

顧客 H



顧客 I

我到荃灣餐廳享用晚餐。即使最後下單時間已過，員工仍願意為我下單。我衷心感謝他們的友善幫忙。



餐廳經理的服務使我印象深刻。該名經理十分友善，關心顧客在炎熱天氣下的感受及狀況，並主動協助顧客擺放隨身物品。

顧客 J





## 關心顧客



### 提升顧客的下單及結賬體驗

時至今日，電子支付已成為中國乃至全球通行的主流支付方式之一。有見及此，翠華已在其餐廳業務中推出各種電子支付平台，包括支付寶、微信支付、蘋果支付及安卓支付。我們深信，緊貼電子支付趨勢，必定為我們的業績帶來刺激，日後吸引更多更享受電子支付便利及樂趣的食客。

### 重視食品安全

於2020年財政年度，本集團一直嚴格遵守各種適用法律及法規，包括但不限於食物安全條例(香港法例第612章)、食物及藥物(成分組合及標籤)規例以及公眾衛生及市政條例(香港法例第132章)及商品說明條例(香港法例第362章)，並於管理翠華中央廚房及全線食肆時推行全面安全政策。為了不斷確保本集團的食品質量和提高衛生標準，而此為保證食物產品安全和食客健康的基本原則，翠華已建立食品安全管理體系，當中包括有效監控和評估在餐廳和中央廚房所實施的食品安全管理原則。透過一系列透明、安全及嚴格控制的工作流程，本集團致力維護客戶對翠華的信心，使其可毫不猶豫享用翠華出品的美味佳餚。翠華已申請並取得多項牌照務求成為衛生、安全及合法的餐廳，有關牌照包括但不限於食物環境衛生署的「普通食肆牌照」及「食物製造廠牌照」。

#### 「食品安全、良心製造、持續改善、優化服務」

翠華以「製作一絲不苟」為己任，全體員工均著重控制食物安全，進一步履行翠華的企業責任，讓顧客食得健康安全。透過不斷提升及以科學化方法改善食物及服務質素，更重要的是改善企業質量管理系統，翠華致力統一全線餐廳及中央廚房的管理方針，在業務拓展上注入更多創新元素。

#### 原則

根據食物安全管理原則的框架，翠華尤為關注以下四大範疇，並按照每年定期進行的內部檢討評核每個項目的達成度。

#### 四大關鍵原則

- 1 定期作微生物測試(包括製成品、工作環境及包裝材料)；
- 2 監察及控制因生產失誤及原料質素參差而產生的廚餘；
- 3 嚴格監控機器操作及生產流程；
- 4 確保沒有回收及嚴重食物事故。

## 關心顧客



### 承諾

翠華承諾不斷優化和實施食品安全管理體系，履行承諾，確保以下各項得以落實：

- 1 在食品安全管理中建立切實可衡量的目標，並通過各種渠道使其原則和目標得以傳達至公司整體；
- 2 確保不同部門的所有員工均能了解客戶主要真實需要以及合規的重要性；
- 3 召開評審會議、定期評估食品安全管理體系是否適用、完善及有效；及
- 4 確定並為舉辦食品安全活動分配足夠的資源。



### 管理方針

為建立、執行、維護及改進其食品安全管理體系，翠華建立了成員來自不同部門員工的專業食品安全團隊。團隊成員應具備建立和實施食品安全管理體系的知識和經驗，當中須對翠華的產品、生產程序、設備和相關食品安全標準充分理解。與外部各方和內部團體保持良好溝通，對翠華食品安全管理體系而言十分重要，且被視為屬於確保在翠華內部有效和可持續地實施相關食品安全政策的基礎。食品安全團隊負責與供應商、顧客和相關政府部門等外部利益相關者溝通，需要與有關權益相關者討論的主題至少應包括：

**供應商：**有關可能觸及食品的原材料、包裝材料和材料的質量及安全的資料。

**顧客：**產品資料(包括使用介紹、儲藏要求和到期日)、產品查詢及顧客回復(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：**更新食品安全管理系統帶來的影響，其影響或將影響核證機構等其他機構。

為提高改善食品安全管理水平的有效程度，翠華一般會透過會議、研討會、書面文件、培訓、記錄、內部評估和審計達致內部溝通。

### 處理緊急情況

本集團已制定「OP-QA-012 應急準備及對策管理程序」，以識別、執行和應對可能危及食品安全的任何緊急情況。翠華規定應定期進行應急對策的評估及演練。相關記錄須計入本集團管理層評估當中。



## 關心顧客



### 餐廳

翠華品牌旗下全線餐廳在 2020 年財政年度均嚴格遵守本集團的基本食物安全管理原則，並實施以下程序，以確保為客戶提供優質安全的菜餚：

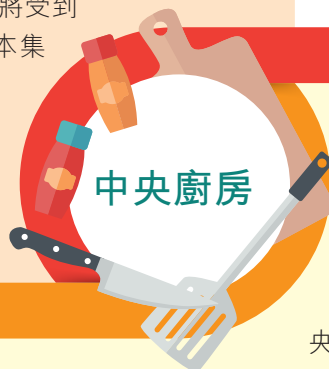


### 中央廚房

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，故此非常重視中央廚房的管理。翠華的中央廚房已全面實施完善的食物安全管理制度，目標旨在不斷提高食物質素及衛生水平。

為及時更新供應商的產品質量和服務水平，在年終會議討論後，接受評估的供應商（指提供高使用率／高風險產品或曾接獲過食品安全投訴的供應商）將受到 ISO22000:2005 食品安全管理體系及本集團採購部門嚴格監管及控制。

#### 採購管理



#### 設備創新

翠華專注烹飪設備的升級和創新。具體而言，本集團會為中央廚房購買及安裝最先進的設備，致力並盡可能降低大規模生產引致的食品安全風險。例如，翠華已於中央廚房中採用食品工業中廣泛採用的空氣冷卻裝置，以有效消除因長時間暴露於常溫外部環境而導致的食物降解或污染風險。

## 關心顧客



### 管理系統

相關政策的制定和貫徹執行，充分體現中央廚房食品安全管理體系的有效運作。具體而言，確保食品維持高質量的政策主要有以下三個方面：

#### 1. 安全產品的計劃及實施



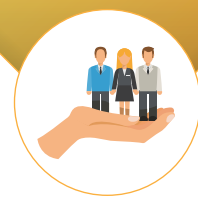
本集團的中央廚房通過實施前提方案、營運前提方案及危害分析和關鍵控制點系統，確保所有產品符合餐廳預期。

#### 2. 控制不合格產品



根據包括糾正和預防措施管理計劃、不合格產品管理計劃以及產品追溯和召回計劃等內部政策，本集團可快速及時回應有關缺陷產品的問題。

#### 3. 識別、驗證及改進食品安全管理



翠華已建立食品安全團隊，有關團隊負責釐定風險控制措施組合，根據內部審計控制計劃檢查其食品安全管理體系，並按照內部及外部溝通，審計結果、文件分析及其他資料，持續改進食品安全管理體系。

自 2009 年以來，翠華一直為「食物安全『誠』諾」的承諾人，並履行其承諾：



- 支持「食物安全『誠』諾」；
- 不斷更新食品安全發展、加強食品安全，提升食品貿易形象；及
- 通過參考食物安全中心的指南，提供更安全和更健康的食品

同時，市民大眾認識到過量攝入膳食中的鈉及糖會造成健康問題，當中包括高血壓及齲齒。為響應食物環境衛生署食物安全中心的號召，「輕·快翠」一直致力維護食物安全，促進香港健康飲食，並支持少鹽少糖措施。



## 關心顧客



### 應對 2019 冠狀病毒病疫情

於 2020 年財政年度，2019 冠狀病毒病疫情肆虐全球，對人類構成嚴重的健康威脅。為應對突如其來的突發公共衛生緊急情況，尤其是為確保保障所有顧客的健康及安全，本集團遵守本集團經營所在地區政府實施的法規，致力將可能危及其顧客健康在食肆及配送服務中傳播 2019 冠狀病毒病的風險降至最低。例如，香港的翠華餐廳遵守由衛生防護中心制定的《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》，學習並採取建議的措施並遵守香港法例第 599F 章《預防及控制疾病(規定及指示)(業務及處所)規例》。為維持高水平的衛生及清潔標準，並在旗下餐廳為疾病預防控制貢獻力量，所有前線員工均遵守疫情防控指引，有關指引為所有餐廳及其員工提供有關如何將營運業務中的 2019 冠狀病毒病風險降至最低的指導。於回顧年度，翠華的所有餐廳已嚴格遵守相關建議及規定，並特別採取有效措施保障顧客健康，包括但不限於：



- ✔ 所有餐廳應在任何人士(包括員工、顧客、承辦商及外送人員)進入餐廳前為其檢查體溫並謝絕任何體溫超過 37.5 度或佩戴強制檢疫手帶的人士進入餐廳；
- ✔ 管理人員應定期檢查餐廳溫度計，一旦發現損壞或故障應通知有關營運經理進行更換；
- ✔ 所有餐廳應在收銀台或門口附近為顧客配備消毒噴霧機及搓手液；
- ✔ 所有餐廳須以特定顏色毛巾作清潔用途，及按指定量杯及膠桶稀釋漂白水；
- ✔ 所有餐廳前線員工可每日領取一個口罩，並須無時無刻正確佩戴；
- ✔ 所有餐廳員工應負責加強執行本集團所規定具體的清潔及定期消毒措施，包括廚房、食物房、洗手間、洗滌房、座位區、收銀台及排水孔；
- ✔ 應填寫門店清潔巡查表記錄清潔工作，包括區域、時間及負責人員名稱；
- ✔ 清潔廢料應包妥及放入指定垃圾箱，垃圾箱時刻均須蓋好及每日進行清理；
- ✔ 所有餐廳應避免顧客共用餐桌，或透過更改座位安排以減少直接面對面接觸；
- ✔ 所有餐廳應增加以一般漂白劑進行消毒的次數；
- ✔ 所有餐廳應經常清潔及消毒桌面、門鎖及食物托盤；
- ✔ 所有餐廳規定所有員工維持良好的個人衛生習慣，例如在處理食物或返回工作崗位前洗手。

## 關心顧客



如確認店舖內有僱員／顧客確診 2019 新冠狀病毒病，有關應變措施流程如下：

### 業務發展部

- 餐廳經理通知營運經理；
- 所有於事發餐廳工作的員工申報健康狀況及最近前往地方；
- 即時關閉餐廳。

### 其他跟進措施

- 棄置所有非密封食材；
- 於事發餐廳工作的員工接受檢疫安排。

### 關閉餐廳進行消毒清潔

### 採購部

- 即時通知供應商暫停產品供應；
- 即時通知物流部，停止運送食材及乾貨至事發餐廳；
- 即時安排專業公司消毒餐廳。

### 後勤辦公室

- 通知衛生防護中心及刊發內部通告；
- 通知供應商及中央廚房停止運送食材及貨物至餐廳；
- 通知商場／物業管理公司有關情況；
- 處理顧客查詢及負責公共關係。

營運經理  
通知  
行政人員  
及後勤  
辦公室

### 支援餐廳重開

- 加強餐廳員工疫情防控措施；
- 改善清潔消毒程序；
- 提升員工工作士氣；
- 提升餐廳食物安全標準。





## 關心顧客



### 廣告及標籤

公共衛生界別已就要求規範餐飲業的營銷和廣告事宜愈發達成共識，並就此施以公眾壓力。翠華意識到，其作為香港著名連鎖餐廳，有責任向公眾（特別是兒童等弱勢群體）傳達有關其食物和服務的公正訊息，以促使市民挑選健康食品及力行飲食模式。因此，本集團恪守其經營所在地區的相關法律法規，例如《商品說明條例》（香港法例第362章）及中華人民共和國《廣告法》，並一直致力於確保本集團的銷售和營銷部門提供符合當地相關法律法規的精確產品描述及信息，並符合客戶的道德規範。本集團嚴禁任何營銷材料出現虛假陳述或誇大描述。

鑑於標籤並不適用於本集團的業務性質，本 ESG 報告中並不會提及與標籤相關的法規和政策。

### 顧客私隱

本集團非常重視保護客戶私隱，並確保可根據《個人資料(私隱)條例》（香港法例第486章）及其他有關消費者數據政策的本地法規嚴格保障顧客權利。有關權利已列入本集團員工手冊所載《保障資料原則註釋》政策中，其要求所有收集所得的信息僅用於獲客戶授權進行的用途。客戶的姓名、就餐時間、聯繫電話以及透過網上問卷調查和餐廳調查中獲得的意見會被翠華視為機密資料，並僅用於內部改善食品和服務用途。本集團嚴禁在未經客戶授權下向第三方提供消費者資料。所有收集所得的個人數據均經保密處理，獲安全保管，並僅容許指定人員索取。資訊科技部根據《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，藉此防止在未經授權下使用、出口及複製數據。於2020年財政年度，本集團概無接獲任何涉及違反客戶私隱的投訴。





## 關心顧客



## 知識產權

本集團尊重及致力保護本身的知識產權，知識產權對翠華的可持續業務增長至關重要。本集團現以核心品牌「翠華」及新品牌「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「BEAT Bakery」、「輕·快翠」、「揚食屋」、「翠華冰廳」及「至尊到會」等經營旗下餐廳。本集團已採取有效措施保護其商標及其他知識產權，包括作出所需存檔或註冊，並委聘法律顧問就知識產權的依法註冊及重續事宜提供意見。本集團擁有專業團隊，對翠華的業務慣例進行定期調查及檢討，以確保其不會違反其經營或計劃在未來經營的地區的任何知識產權規定。

本集團的知識產權主要包括資訊管理系統、專有技術知識及秘製食譜。為提高員工對保護本公司知識產權的意識，本集團已在其員工手冊中加入一套內部管理規則。秘製食譜是本集團最重要的資產。因此，嚴格及有效管理的翠華餐廳中央廚房按「有需要知道」原則只向極少數員工透露其機密食物資料，令翠華餐廳得以在市場上長期保持競爭力。機密資料的正確處理方法在僱傭合約中清楚列明，讓全體員工察覺任何可能侵犯知識產權的行為，並為員工提供詳細指導，以更地核實可能違反本集團知識產權的行為，並即時採取行動保障公司的合法權利及利益。

於2020年財政年度，本集團一直遵守任何有關產品及服務健康及安全、廣告、標籤及私隱而對本集團有重大影響的相關法律及法規。

# 關心 社區



翠華一直以來致力促使其業務所在社區成為更好的居住環境，特別是為發展共融、力爭上游和環保的社會作出貢獻。本集團由始至終特別專注「參與社會、關心社區、捐助弱勢社群和推廣環保意識」方面。

## 關心社區



### 參與社會

本集團向來照顧社區的需求，一直肩負企業責任，舉辦不同籌款活動及贊助社會公益活動。每年本集團預留若干資金撥作社會服務，亦鼓勵員工及其家人幫助弱勢社群及提倡關懷文化。



### 關心社區

本集團與多個慈善團體建立緊密關係，亦鼓勵員工參與社區活動及服務以幫助有需要人士。翠華鼓勵員工投入「傷健共融」活動，致力提高社會的包容度，令每個人都能在生活上的不同範疇得到平等待遇和尊重。此外，近年翠華舉辦多項有意義的長者護理活動，活動期間參加者與長者交談，並準備精美禮物，為長者帶來歡樂。另外，翠華關注兒童健康快樂成長，因此安排多項教育活動，讓兒童盡展才華及建立信心。



### 捐助弱勢社群

近年本集團大力捐助慈善機構和社區，積極參與不同善舉，包括捐出食物及籌款。於2020年財政年度，翠華已向多個慈善組織及為不同慈善用途捐款。



### 推廣環保意識

由於本集團的主要業務面向公眾，本集團鼓勵員工向顧客傳遞環保訊息，務求讓我們的世界變得更美好。舉例而言，每位顧客獲提供一張紙巾，並將於要求時獲提供額外紙巾。此外，餐廳服務員可於有需要時建議顧客避免過度點菜，以珍惜食物。儘管有關惜食推廣服務最初因顧客尚未適應而受到阻力，然而翠華憑藉堅持不懈的毅力以及耐心解釋，最終獲得顧客諒解。另外，翠華透過宣傳海報大力鼓勵顧客減少使用塑膠製品，並致力於旗下餐廳全線推廣「無飲管」活動。

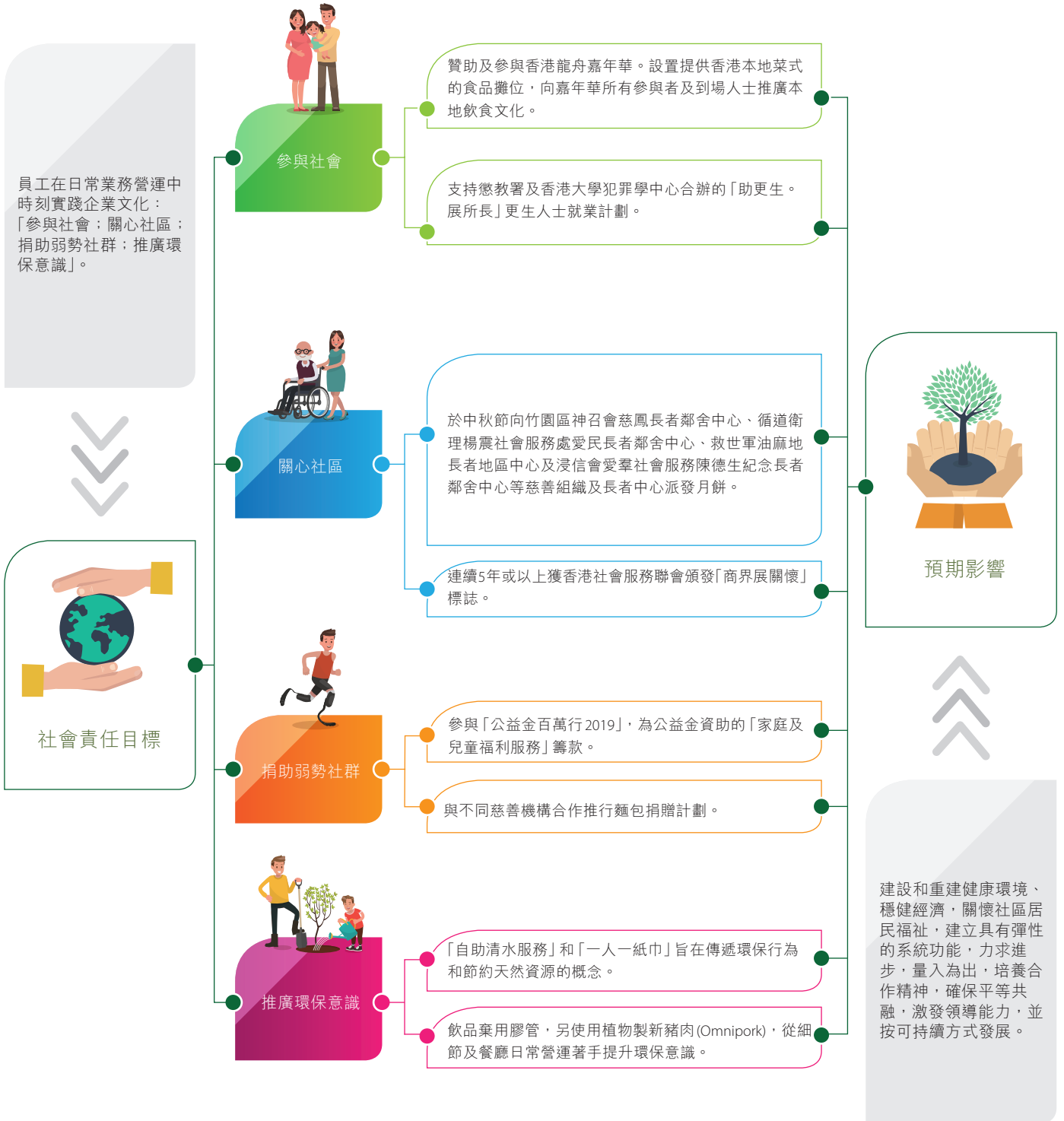




# 關心社區

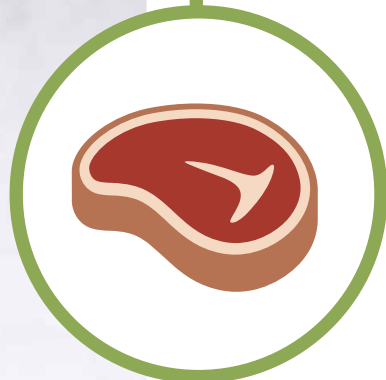


年內翠華參與社區活動及對全球可持續發展作出的貢獻得到公眾認同，並獲政府、媒體及同業高度評價。以下「變革論」圖表以視覺方式說明翠華於近年的表現。



\* 翠華過往參與的更多企業及社會活動載於 [http://www.tsuiwah.com/about-tsui-wah/responsibility/public\\_charities/](http://www.tsuiwah.com/about-tsui-wah/responsibility/public_charities/)

# 關心 供應商



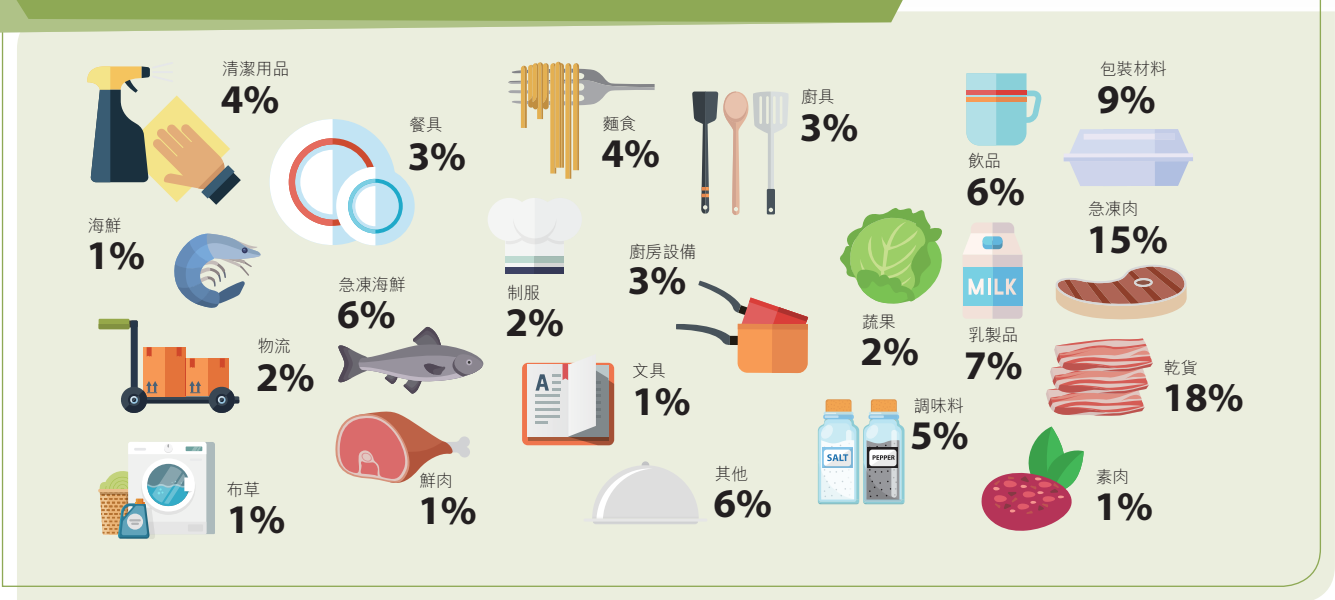
有效的供應鏈管理為任何公司業務增長的命脈，對於猶如翠華的連鎖餐飲品牌尤為重要。作為一家承擔社會責任的企業，本集團深明其有責任及義務加強對供應商的管理及監控，並要求彼等全面遵守翠華經營所在地區的相關法律法規以及本集團自身標準和規格。



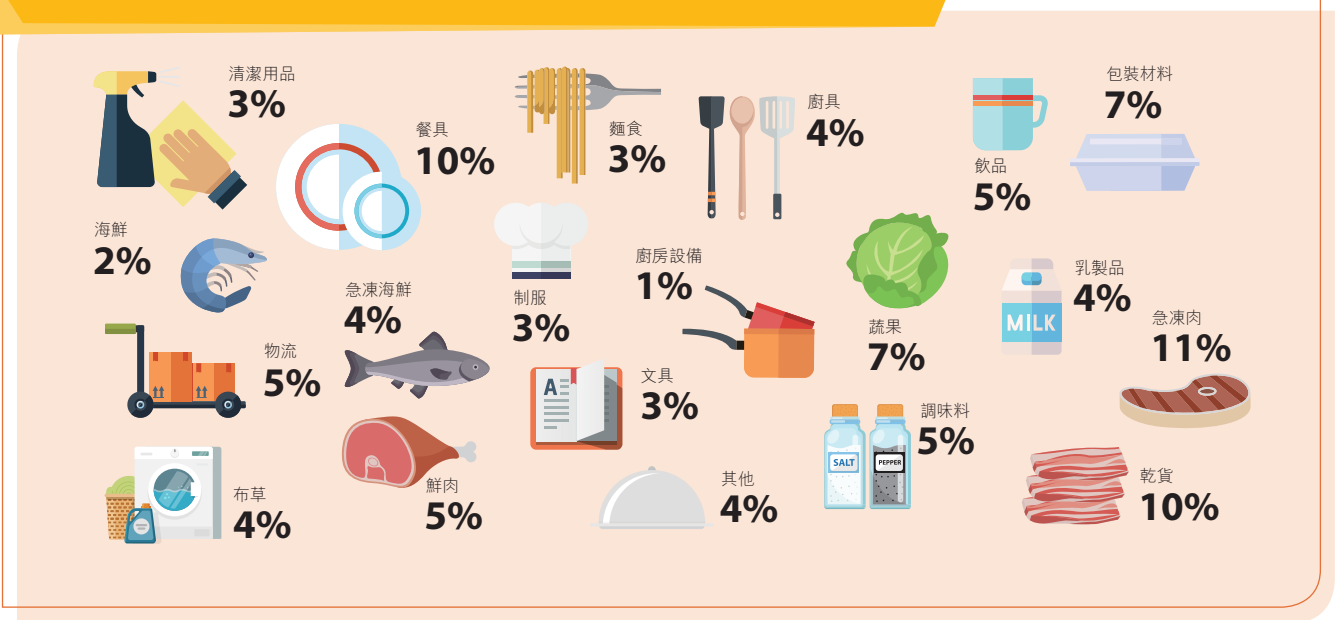
# 關心供應商



按貨品種類(如肉類、海鮮、乳製品)劃分的香港供應商數目



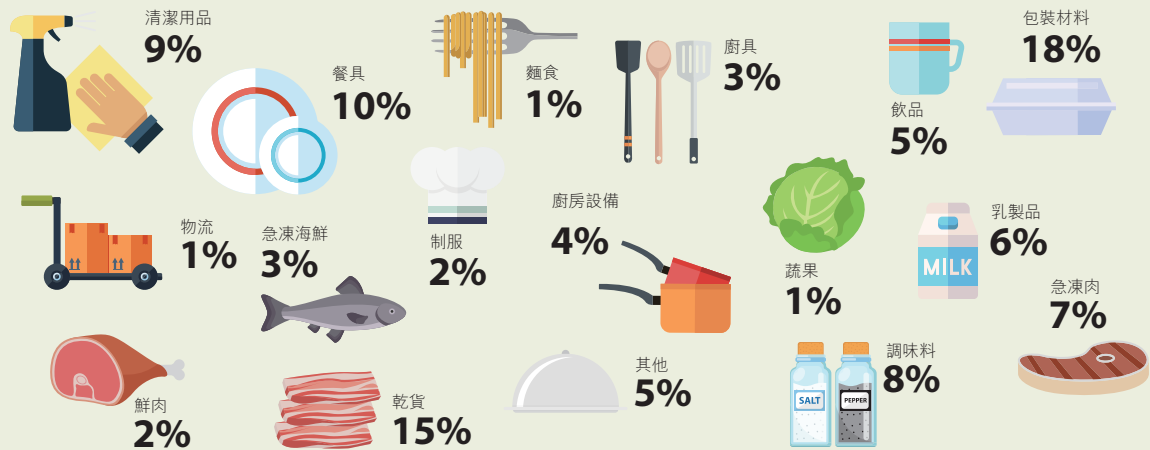
按貨品種類(如肉類、海鮮、乳製品)劃分的中國內地供應商數目



## 關心供應商



### 按貨品種類(如肉類、海鮮、乳製品)劃分的澳門供應商數目



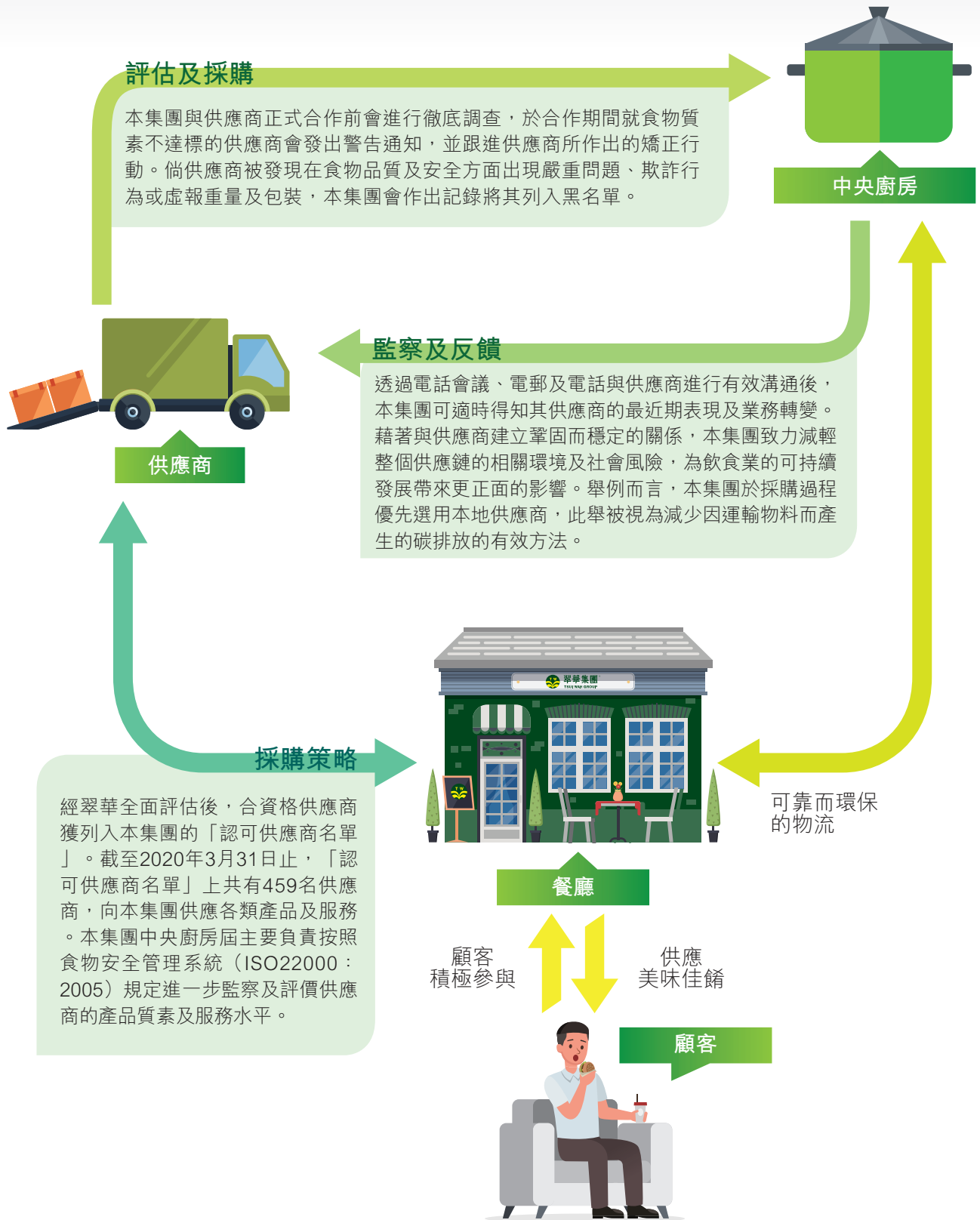
\* 並無包括新加坡分部的數據，此乃由於政府於疫情期間採取封城措施導致難以收集數據。

本集團按照嚴謹的準則挑選供應商。舉例而言，本集團的供應商必須持有政府批准認可的牌照，而銷售的貨品全部均須循恰當途徑輸入。具體而言，來自供應商的貨品／原材料必須完全符合最新食品標籤、衛生規例的規定。供應商須應要求向本集團呈交其貨品的相關健康證明書及化驗測試結果。翠華採購部門須在供應商初次供應食品時對供應商進行全面評估，確保供應商及物料均符合相關標準，包括(但不限於)相關食物安全規例、供應商過往的業務表現及商譽、衛生要求、供應商的可持續發展常規及是否履行企業社會責任。本集團不時透過不同渠道評估現有供應商的表現，例如實地探訪供應商辦公室及其生產工場。





# 關心供應商





## 關心供應商



值得一提的是翠華多年來一直致力於「綠色採購」的採購常規，並通過將環境責任納入其整個供應鏈管理逐步調整其採購標準。特別是，翠華非常鼓勵其供應商優化其食材採購管理及製造流程。除價格、品質、功能及可用性等傳統參數外，翠華通過減少耗用包裝材料、能源及水，減少對環境的排放以及實體碳排放(反映在整個供應鏈中釋放多少溫室氣體(GHG)的材料的碳足跡)，優先採用對環境影響較小或減少對環境造成影響的產品。因此，翠華嚴格執行「綠色採購」的內部政策，並在採購決策過程中考慮一系列問題：

- a. 是否有必要購買該產品；
- b. 構成該產品的組成部分；
- c. 產品是如何製作出來；
- d. 運輸該產品的距離；
- e. 在產品交付期間選用哪種運輸方式；
- f. 該產品選用哪種包裝材料以及包裝程度；
- g. 如何重複使用及回收副產品(包括包裝材料)等。



# 關心 環境



翠華致力在業務營運過程中保護環境，務求以最合乎環保原則的方式使用日常難免耗用的天然資源。透過投入研發及有效實施有關政策，翠華時刻緊記「三用」原則，即「減用、重用及循環再用」，及就邁向可持續發展企業作出轉變。

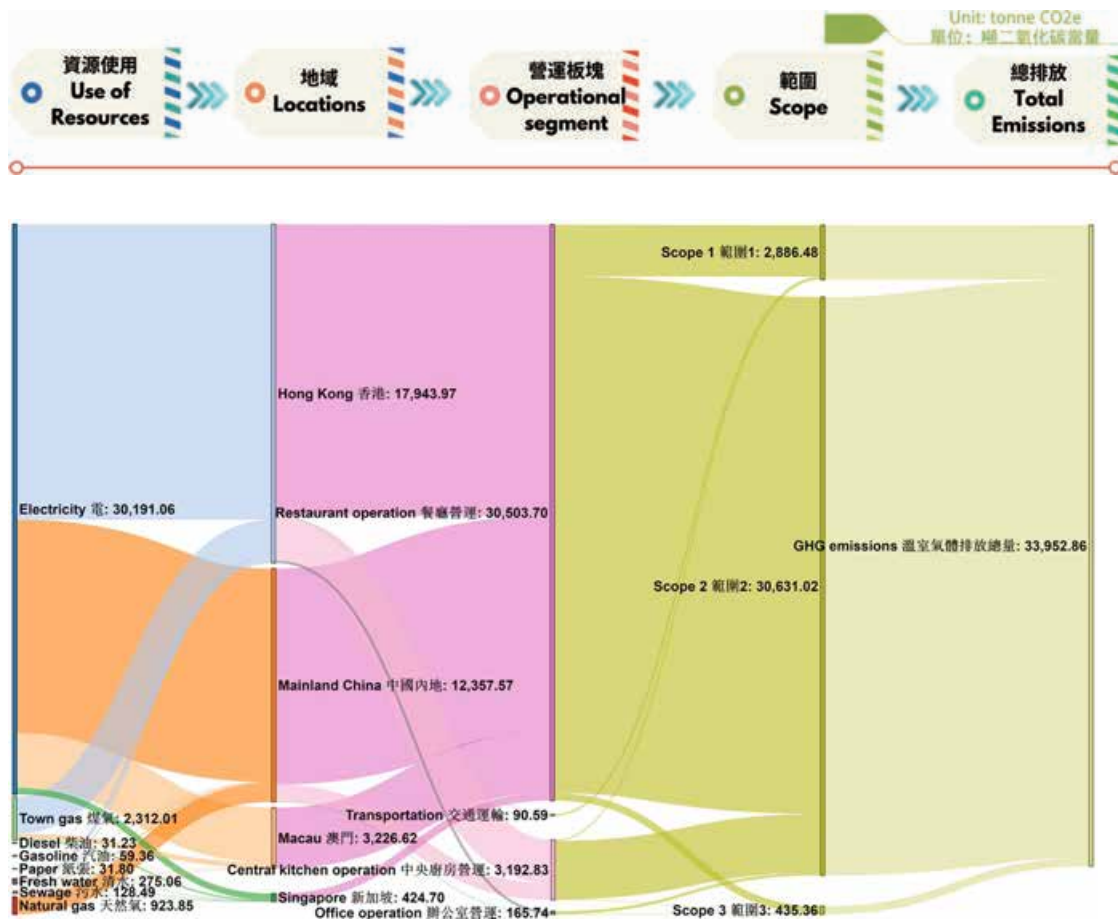
# 關心環境



## 排放物

在本環境、社會及管治報告的環境主題下的定量數據的準確程度及代表性存在固有局限。基於自翠華樣本餐廳所得的數據(包括固體廢物排放量、包裝材料、紙張消耗、污水排放量估計在內)等多種不確定性因素可能會導致企業排放清單總體上存有不確定因素。誠然，我們明白報告中所提供的數據可能會受有關局限影響，惟我們未來會通過加強內部控制和數據管理以不斷提高數據的完整程度。

鑒於本集團的業務性質，廢氣排放主要來自食物加工過程及運輸工具燃燒燃料。於2020年財政年度，硫氧化物、氮氧化物及懸浮粒子的排放量分別為5.92千克、415.44千克及16.67千克。溫室氣體是氣候變化的主要元兇，受《聯合國氣候變化框架公約》及《京都議定書》積極約束。本集團排放的溫室氣體主要因日常營運混合使用汽油、柴油、天然氣及煤氣等各種形式化石燃料，以及消耗電力而產生。具體而言，本集團的溫室氣體總排放量為33,952.86噸二氧化碳當量，密度為24.59噸二氧化碳當量／百萬港元。此外，本集團的行政辦公室、餐廳及中央廚房產生若干數量食物殘渣、商業固體廢物及污水。準確而言，於2020年財政年度，翠華於營運過程產生合共3,144.07噸食物殘渣及4,851.10噸其他無害商業固體廢物，並排出672,158.12噸無害污水。於2020年財政年度，翠華於營運並無排放任何有害廢棄物(固體廢物或污水)。本集團於2020年財政年度的總排放物於下文表1概述。為更有效及詳盡說明本集團的溫室氣體排放量，就溫室氣體排放的資源使用、地理位置、業務分部及排放範圍等角度而製成的桑基圖(Sankey Diagram)呈列如下，以圖表形式說明企業溫室氣體排放的模式，流量愈闊代表排放量愈多。





## 關心環境



### 排放物 (續)

表 1. 本集團於 2020 年財政年度按種類劃分的總排放物

| 排放物種類                 | 關鍵績效指標                        | 單位      | 於 2020 年<br>財政年度<br>的數量 | 於 2020 年<br>財政年度的<br>密度 <sup>(2)</sup><br>(單位/百萬港元) | 於 2019 年財政<br>年度的密度 <sup>(3)</sup><br>(單位/百萬港元) | 與以前相比的<br>變動方向 |
|-----------------------|-------------------------------|---------|-------------------------|---|---|----------------|
| 廢氣排放物 <sup>(1)</sup>  | 硫氧化物                          | 千克      | 5.92                    | $4.29 \times 10^{-3}$                               | $4.18 \times 10^{-3}$                           | 增加             |
|                       | 氮氧化物                          | 千克      | 415.44                  | 0.30  | 0.14  | 增加             |
|                       | 懸浮粒子                          | 千克      | 16.67                   | $1.21 \times 10^{-2}$                               | $2.00 \times 10^{-3}$                           | 增加             |
| 溫室氣體排放 <sup>(4)</sup> | 範圍 1 (直接排放物)                  | 噸二氧化碳當量 | 2,886.48                | -   | -   | -              |
|                       | 範圍 2 (能源間接排放物) <sup>(5)</sup> | 噸二氧化碳當量 | 30,631.03               | -   | -   | -              |
|                       | 範圍 3 (其他間接排放物) <sup>(6)</sup> | 噸二氧化碳當量 | 435.35                  | -   | -   | -              |
|                       | 總計 (範圍 1、2 及 3)               | 噸二氧化碳當量 | 33,952.86               | 24.59   | 22.75   | 增加             |
| 無害廢棄物                 | 食物殘渣 <sup>(7)</sup>           | 噸       | 3,144.07                | 2.28  | 5.37  | 減少             |
|                       | 固體廢棄物 <sup>(8)</sup>          | 噸       | 4,851.10                | 3.51  | 3.27  | 增加             |
|                       | 污水 <sup>(9)</sup>             | 立方米     | 672,158.12              | 486.72  | 461.61  | 增加             |

#### 附註：

- (1) 廢氣的計算方法乃基於運輸工具耗用的汽油及柴油以及自食物加工過程中耗用煤氣及天然氣；
- (2) 2020 年財政年度的密度按本集團的廢氣、溫室氣體及其他排放物的數量除以年報財務概要所載本集團於 2020 年財政年度的收益約 1,381,000,000 港元計算；
- (3) 2019 財政年度的數量及密度摘錄自本集團 2019 年環境、社會及管治報告；
- (4) 匯報上述溫室氣體排放報告的方法基於聯交所發出的《如何準備環境、社會及管治報告？》— 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引及 2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南；
- (5) 報告香港用電產生的溫室氣體排放所採用的方法乃基於中電及港燈可持續發展報告的最新排放系數；
- (6) 本集團範圍 3 (其他間接排放物) 的溫室氣體排放僅涵蓋堆填區處理的廢紙及政府部門處理淡水及污水所用電力；
- (7) 翠華以更全面的方式記錄、計量及估計 2020 年財政年度的食物殘餘量，其中包括翠華於香港、中國內地、澳門及新加坡的全線餐廳及中央廚房；
- (8) 2020 年財政年度的其他固體廢棄物包括來自所有餐廳及中央廚房的商業廢棄物，惟辦公室的廢棄物除外，翠華認為就固體廢棄物計量而言，辦公室的廢棄物不如兩個正式功能單位的廢棄物般重要；
- (9) 由於翠華辦公室的污水主要由物業大廈管理處處理，難以從所有辦公室取得排放污水的準確數字，因此在 2020 年財政年度由翠華產生的污水量並未涵蓋所有辦公室。

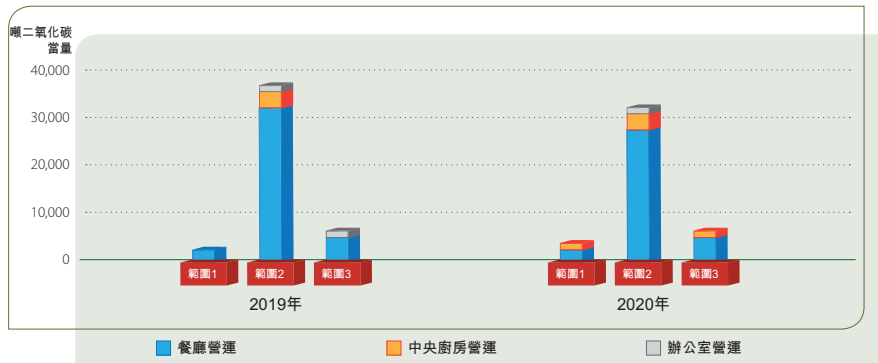
# 關心環境



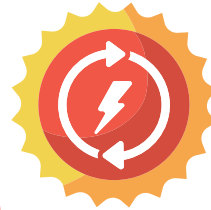
## 廢氣及溫室氣體 排放管理

為有效控制運輸過程中產生的空氣污染物，翠華已制定嚴格政策，規管適當使用車輛進行業務。於2020年財政年度，由於翠華透過實施多項措施(包括規管用於業務的車輛及於選擇車輛燃料時，以其他能源取代柴油)繼續加強監控所有地區的交通運輸化石燃料消耗，本集團的硫氧化物排放量減少約20.6%。本集團溫室氣體排放的主要來源為外購電力的消耗。於2020年財政年度，翠華的中央廚房、辦公室及餐廳均採取有效措施節約用電，並探索可行方法提高營運的能源效益。因此，來自餐廳、中央廚房及辦公室範圍2(能源間接排放)的溫室氣體排放減少約15.57%。溫室氣體排放總量減少16.46%，而其密度較2019年財政年度稍有上升。此乃主要由於外部因素(包括營業時間縮短、用餐人數減少，甚至為應對社會運動而暫停其部分餐廳的業務，更重要的是2019冠狀病毒病疫情的爆發)導致收益減少。

2019年財政年度與2020年財政年度的溫室氣體排放比較



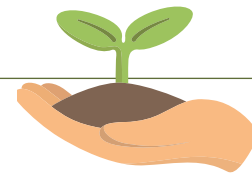
為節約本集團能源及減少溫室氣體排放，翠華的辦公室、餐廳及中央廚房均採用具能源效益的電器(尤其是LED燈)取代在營運過程中消耗大量能源的傳統設備。



餐廳及中央廚房已使用分區供電的照明控制系統。根據實際需要，照明系統可加以調節，有助本集團可持續使用電力的效果。

### 應對氣候變化的 環保解決方案

為減少溫室氣體排放及空氣污染，翠華積極參加廢油回收計劃，將廢棄的煮食油送交生物柴油生產商轉化為再生能源。



本集團優先使用環保貨車，並將其用作本集團的運輸車隊。該等貨車的引擎不僅符合廢氣排放及噪音標準，亦已安裝柴油微粒過濾器(DPF)，以進一步降低懸浮粒子排放，從而降低其對環境的影響。



# 關心環境

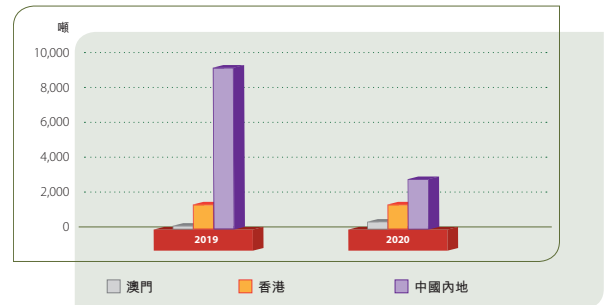


## 廢物處理

隨著香港人口膨脹及港人出外用膳的情況增加，令產生的食物殘渣數量不斷上升，成為翠華最關注的問題之一。於2020年財政年度，產生的廚餘約3,144.1噸，佔總固體廢物量約39.32%。翠華作為香港餐飲業界的知名品牌，深明可持續廢物管理對其業務發展及都市生態文明的重要性。因此，本集團在應付廚餘問題上緊遵環境保護署的計劃及多角度方針，並根據廚餘管理方案實施良好的管理常規，首先從源頭避免產生及減少廚餘做起。



### 2019年財政年度與2020年財政年度的食物殘渣比較



於2020年財政年度，中國內地分店產生的食物殘渣大幅減少74.43%，導致本集團的食物殘渣數量及密度較2019年財政年度下跌約67.2%及57.5%。除實行廚餘管理措施外，2019冠狀病毒病疫情等外部不確定性亦為導致大幅下跌的重要因素。

為追求本集團營運所在環境及社區的長期可持續發展，本集團盡最大努力控制其排放物及資源耗用，並在日常營運中遵守香港、中國內地、澳門及新加坡的相關環保法律及法規，包括(但不限於)以下各項：

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>中華人民共和國《環境保護法》</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>香港法例第311章《空氣污染管制條例》</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>中華人民共和國《大氣污染防治法》</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>香港法例第358章《水污染管制條例》</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>中華人民共和國《水污染防治法》</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>香港法例第354章《廢物處置條例》</li> </ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>中華人民共和國《固體廢物污染環境防治法》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>香港法例第400章《噪音管制條例》</li> </ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>中華人民共和國《節約能源法》</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>澳門《環境法》</li> </ul>              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>城市節約用水管理規定</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>新加坡法例第94A章《環境保護及管理法》</li> </ul> |

## 關心環境



### 廚餘管理

翠華於其業務營運上制訂和嚴格執行內部廚餘管理政策，主要分為四個範疇，即教育、廚餘分類、中央廚房管理及廢置食用油回收計劃。

#### 1. 教育



本集團加入環境保護署舉辦的「惜食香港」，鼓勵顧客減少浪費食物及推廣「食得嘍先好啖」的概念，同時支持環保組織提倡的無肉餐單運動，鼓勵無肉綠色飲食及減少碳使用，從而減慢全球暖化的速度。同時，翠華一直支持環境保護署及綠領行動舉辦的「食晒有獎」計劃，並於店內張貼海報宣揚減少廚餘。

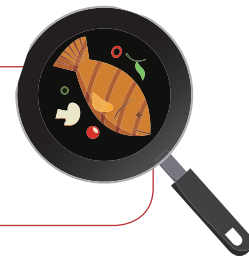
#### 2. 廚餘分類

本集團位於香港國際機場和屯門的餐廳已實施廚餘分類。本集團位於香港國際機場的餐廳與機管局及物業管理公司合作，將已分類的廚餘送往廚餘廠加工成魚糧及肥料，以減輕對堆填區的壓力。旗下餐廳全力支持環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，實行廚餘分類和收集。此外，本集團在中國內地的若干餐廳亦進行廚餘分類及透過合資格回收商處置廚餘。



#### 3. 中央廚房管理

本集團所有中央廚房均採用中央食物加工模式，提升原材料的使用率，因而減少廚餘。



#### 4. 廢置食用油回收計劃



中央廚房及餐廳自2014年起實施廢油回收計劃。根據該計劃，本集團於烹飪過程中產生的廢置食用油被收集並轉化為生物柴油、肥皂等工業產品。為響應政府於2016年施政報告中宣佈有關妥善處理本地持牌食物業處所產生的廢置食用油的行政措施，本集團已與於環境保護署（環保署）廢置食用油回收行政登記計劃註冊的本地合資格廢置食用油收集商、加工商及出口商合作。

於回顧年度，翠華的中央廚房成功回收合共47桶油（一桶相當於約190升），即相當於8,930升，而香港、中國內地、澳門及新加坡的餐廳於2020年財政年度合共回收8,541桶廢棄油，相當於153,736升（一桶相當於18升）。本集團亦參與香港品質保證局2016年推出的香港食油註冊計劃。本集團中國內地部分餐廳於2020年財政年度與第三方廢油收集公司合作處理廢棄食油。



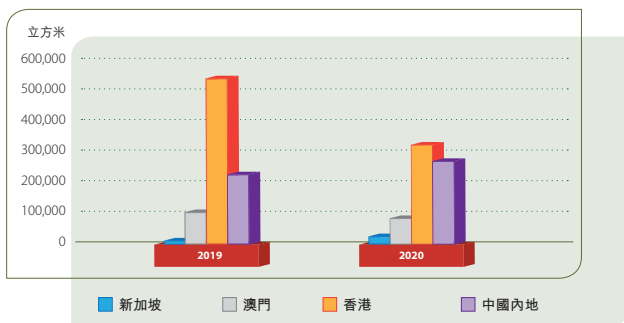
## 關心環境



### 廢水管理

由於本集團產生的污水頗大程度上視乎員工及顧客的用水量而定，故本集團已採取具體措施減少辦公室、餐廳及中央廚房的耗水量。於2020年財政年度，都市污水直接排放入物業的污水系統。本集團的中央廚房使用油隔分離污水中的油脂，再由合資格的收集商收集油脂，此舉在頗大程度上防止喉管淤塞。於2020年財政年度，翠華排放的廢水較2019年財政年度減少約18.5%，於香港錄得大幅減少約39.9%。

#### 2019年財政年度與2020年財政年度排放的廢水的比較



### 資源使用

於2020年財政年度，本集團耗用的主要資源為電力、煤氣、天然氣、汽油、柴油、水、紙以及塑膠及紙製包裝材料。表2展示本集團所用各種資源的數量。

表 2. 2020年財政年度按種類劃分的本集團資源總用量

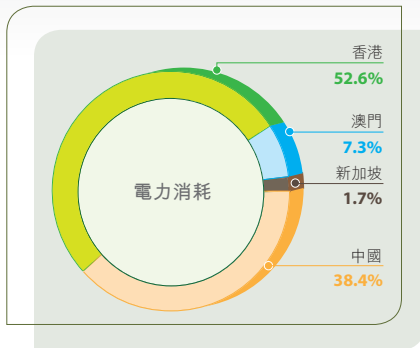
| 所用資源                | 關鍵績效指標 (KPI)      | 單位    | 2020年財政年度<br>用量<br>(單位/百萬港元) | 2020年財政年度<br>的密度 <sup>(1)</sup><br>(單位/百萬港元) | 2019年財政年度<br>的密度 <sup>(2)</sup><br>(單位/百萬港元) | 與以前相比<br>的變動方向 |
|---------------------|-------------------|-------|------------------------------|--|--|----------------|
| 能源 <sup>(3)</sup>   | 電力                | 千個千瓦時 | 47,500.25                    | 34.40  | 30.64  | 增加             |
|                     | 天然氣               | 立方米   | 489,662.64                   | 354.57                                       | 306.70                                       | 增加             |
|                     | 煤氣                | 度     | 733,271.38                   | 530.97                                       | 581.66                                       | 減少             |
|                     | 汽油                | 公升    | 22,761.21                    | 16.48  | 24.01  | 減少             |
|                     | 柴油                | 公升    | 11,832.13                    | 8.57   | 19.84  | 減少             |
| 水                   | 水                 | 立方米   | 853,946.54                   | 618.35                                       | 690.11                                       | 減少             |
| 紙                   | 紙                 | 公斤    | 6,624.43                     | 4.80   | 14.72  | 減少             |
| 包裝材料 <sup>(4)</sup> | 塑膠 <sup>(5)</sup> | 噸     | 55,493.98                    | 40.18  | 0.52   | 增加             |
|                     | 紙                 | 噸     | 722.97                       | 0.52   | 0.51   | 增加             |
|                     | 其他                | 噸     | 37.45                        | 0.03   | 0.06   | 減少             |

附註：

- (1) 2020年財政年度的密度按本集團於2020年財政年度的資源耗用量除以年報財務概要所載本集團於2020年財政年度的企業收益約1,381,000,000港元計算；
- (2) 2019年財政年度的數量及密度乃摘錄自本集團2019年環境、社會及管治報告的數據；
- (3) 2020年財政年度的汽油及柴油量涵蓋翠華於香港及中國內地的營運表現；
- (4) 列表中包裝材料用量包括2020年財政年度全部四個地區(即香港、中國內地、澳門及新加坡)的表現；
- (5) 於2020年財政年度消耗的塑膠材料大幅增加乃由於中國內地翠華餐廳所用塑膠材料總量的全面記錄、監控及計量，以及因疫情爆發而增加外賣產品訂單。

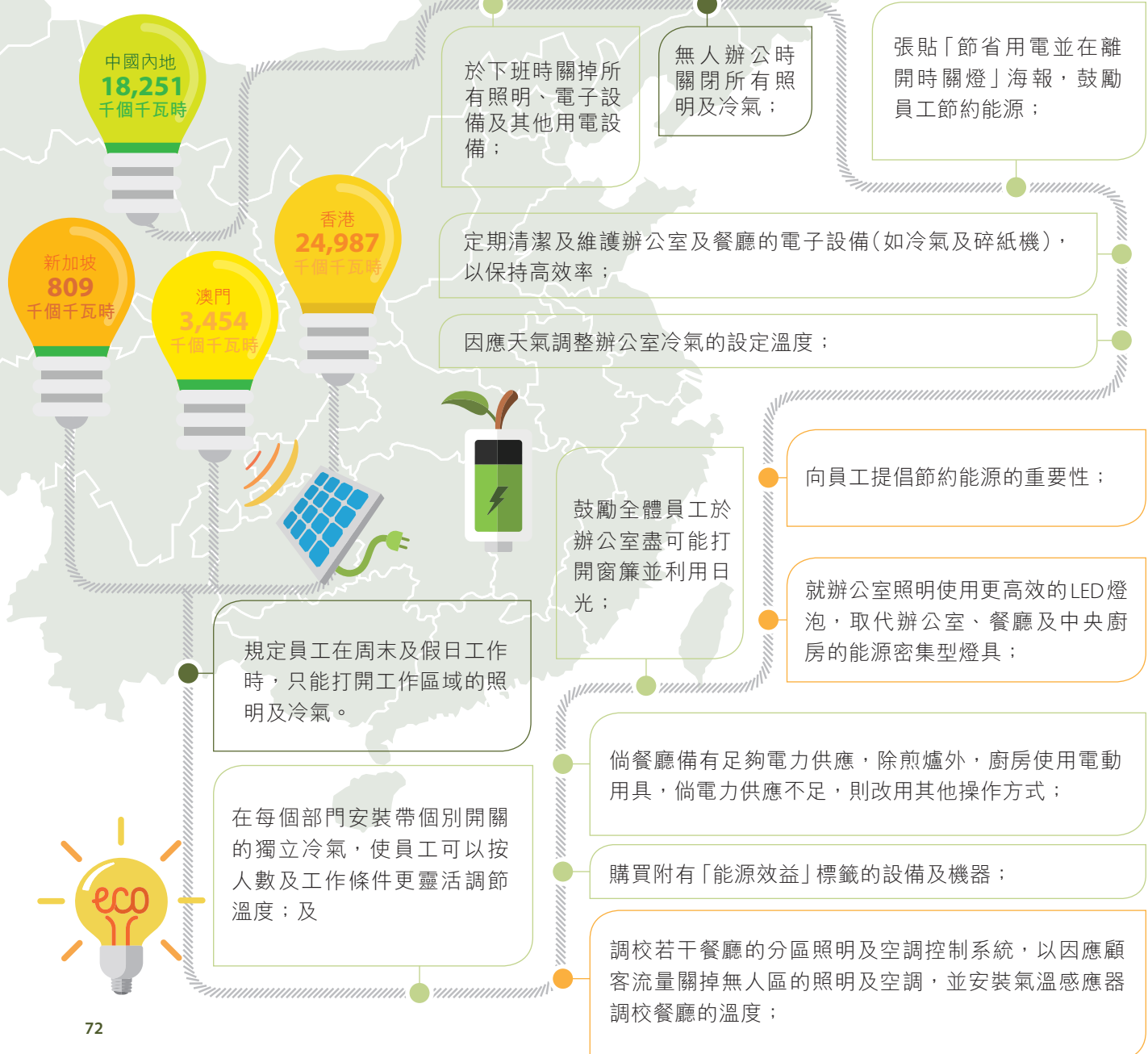


# 關心環境



## 電力

本集團的耗電量主要來自辦公室、餐廳及中央廚房於日常營運中操作電子設備。翠華全體僱員及業務分支均已遵守有關規定及本集團的節約用電政策。由於本集團於節約電力方面不遺餘力，於2020年財政年度，本集團的總耗電量為47,500.25千個千瓦時，略高於2019年財政年度，主要由於翠華於香港擴張業務及計入新加坡全年營運數據。為大力減少耗電量從而減少溫室氣體排放，本集團已將「節約用電」口號納入其業務策略，並特別在旗下餐廳、辦公室及中央廚房實施以下措施：





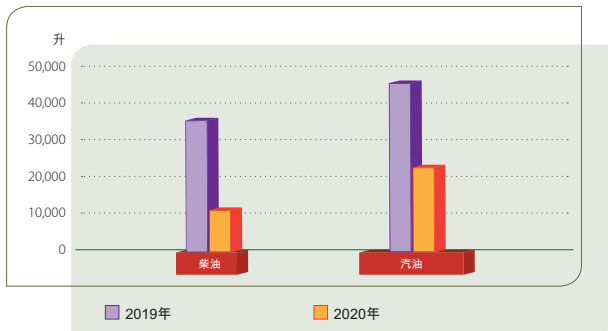
## 關心環境



### 其他能源

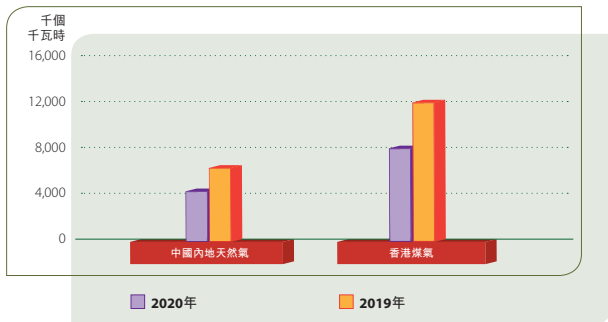
本集團耗用汽油、柴油、天然氣及煤氣作為日常營運及運輸上的主要能源。本集團一直致力減少使用化石燃料(尤其是柴油),並提高營運效率,並將其視為致力成為環保企業的關鍵。於2020年財政年度,本集團的汽油及柴油耗用量分別為22,761.21公升及11,832.13公升,當中汽油及柴油消耗量分別減少46.95%及66.62%。為進一步減少耗用化石燃料,本集團已採取大量有效措施。例如,本集團包括在香港的運輸車隊採用環保車輛,必須符合香港政府的排放及噪音管制標準。此外,本集團所有車輛均安裝專為清除柴油引擎廢氣中柴油懸浮粒子或煤屑而設的柴油微粒過濾裝置,進一步減低車輛廢氣對環境造成的破壞。相對於由供應商直接將原材料交付餐廳的過時供應鏈管理模式,中央廚房在交付食材上採用嶄新的「中央物流」模式,成功減少使用車輛的次數,因而令從週期而言產品的碳足印大幅減少。

#### 2019年財政年度與2020年財政年度運輸所用化石燃料的比較



本集團於香港、澳門及新加坡的煮食過程及食品加工營運依賴使用煤氣,而翠華餐廳於中國內地的日常營運則以天然氣作為主要能源。於2020年財政年度,翠華致力降低餐廳營運所用天然氣及煤氣,並嘗試尋求可再生清潔能源作為用於煮食的替代能源。具體而言,本集團的中央廚房開始以電氣化模式而非煤氣運作以減少空氣污染物排放及提升營運效能。同時,應用電氣化模式意味著中央廚房不再使用助燃風機,因此大幅減少其產生的噪音污染及避免不必要電力消耗。於2020年財政年度,憑藉翠華員工共同努力,於香港節省煤氣合共300,454.45單位(相當於4,006.38千個千瓦時)。

#### 2019年財政年度與2020年財政年度的主要能源消耗比較



## 關心環境



### 水

翠華在日益增加的環境問題中優先考慮節約用水，並於日常營運中遵循「三用」原則，即「減用」、「重用」及「循環再用」。通過採取強而有力的水資源保護措施，本集團於2020年財政年度在取得用水上並無遇到任何問題。此外，管理層和董事會不僅非常重視節約用水，所有辦公室、餐廳和中央廚房均實施有效節約用水措施。本集團致力逐步向每位員工灌輸在日常生活和工作中「節約用水」原則。於2020年財政年度，總耗水量下跌約10.40%。為進一步提高水資源的使用效率，本集團採用以下常規：








### 紙

於2020年財政年度，翠華再度參與世界綠色組織(WGO)舉辦的綠色辦公室及健康工作間獎勵計劃，致力為建立及維持健康和綠色的工作間作出貢獻。於2020年財政年度，本集團藉由發佈公告及就保護我們周圍環境的方法提供相關指引，重申在辦公室節省資源的重要性。通過推廣「無紙化辦公室」的概念，翠華一直致力於在辦公室節約紙張，並採取以下措施取得重大進展：



## 關心環境



-  挑選具有更環保紙張來源的供應商，在消耗相同數量紙張的同時減少間接樹木損失量；
-  推廣無紙化辦公室及自動化辦公室的概念，並儘可能通過電子手段（即電子郵件或電子公告板）發佈資料；
-  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；
-  透過在辦公室張貼海報及貼紙傳播「打印前三思」理念，提醒員工避免不必要打印；及
-  使用舊的單面印刷文件背面用作打印或草稿紙。

## 塑膠

隨著社會更關注塑膠廢物對環境造成的影響（尤其對海洋生物的影響），香港政府於2018年施政報告強調減少使用、再次使用及循環再造塑膠廢物的重要性。為響應政府號召，環境保護署與飲食業界合作，推廣「走塑」理念，透過制訂指引及組織「外賣走塑、餐具先行」計劃，減少使用即棄塑膠餐具。翠華作為餐飲業出色領袖之一，關注海洋環境的可持續性及期望儘量減少環境足跡，決心付諸實行，於旗下餐廳實行政策，禁止使用膠管及發泡膠食物容器，以回應政府的行動。除非顧客要求，否則不會向顧客提供膠管、塑膠餐具及包裝袋。翠華深信，為宣揚及採納走塑概念所作的付出不僅為全球可持續發展作出貢獻，更將提高公眾意識，選擇更環保的生活方式。



## 包裝材料









本集團旗下全線餐廳均採用標準材料包裝外賣食品，包括塑膠、紙製產品及其他類型物料製成的產品。眾所周知，單次使用的塑膠製品對地球構成真正威脅，近數十年來，過多外賣廢物對環境造成的破壞及持久影響引起重大關注。為更好地控制日常營運中使用包裝材料，翠華更加專注於包裝材料的採購管理，並加強每日用量計算。因此，本集團於2020年財政年度進一步監察、計算及評估旗下餐廳全線及中央廚房所採購及使用的不同包裝材料的報告數量。翠華旗下多間餐廳已構思多個創新而具成本效益的包裝方案，可嚴格監察及控制包裝材料的用量。例如餐廳每日記錄包裝材料的具體進貨量，根據統計數字估計翌日業務所需不同包裝項目的數目後始下達訂單。此外，翠華旗下若干餐廳規定，倘最新訂單超出限額，若干包裝項目的採購將暫停一天。除此以外，翠華旗下餐廳於外送食物時已廣泛利用可生物降解的塑膠袋包裹，而與傳統款式的塑膠袋相比，這種塑膠袋更為環保。以重量計，目前翠華旗下餐廳使用37.45噸可生物降解的塑膠包裝材料，翠華打算繼續尋求機會於未來將有關物料應用至其他包裝項目中。

## 關心環境



### 堅信號上海生煎皇

為配合本集團的環保願景，堅信號上海生煎皇已實施有效的環保政策，以進一步盡量減少對環境的任何潛在負面影響，包括：

-  在廚房的排氣系統中安裝靜電除塵器，以減少空氣污染物及異味的排放；
-  引入電爐取代傳統煤氣爐，以減少煤氣消耗，從而減少溫室氣體排放；
-  設計素食菜單，鼓勵顧客多吃素食，與綠色星期一 (Green Monday) 合作減少肉類生產相關的碳排放；
-  購買及使用環保製冷劑 (如 R404A/R410A) 用於雪櫃及冷氣；
-  利用風扇協助空調更有效地降低餐廳氣溫；
-  規定所有員工每天填寫食品損失表，並報告食品製備過程中的任何異常食品損失狀況；
-  於食品製備過程中使用氣泵而非淡水以減少用水量；及
-  採購時優先使用紙張或可生物降解材料製成的外賣盒，並以紙管取代塑料吸管。

## 環保及天然資源

翠華一直致力於可持續發展，並專注於評估其業務發展及日常營運對環境的影響。透過上述一系列在營運中節約電力、水、汽油、柴油、天然氣、煤氣及所有其他原材料的措施，本集團在餐飲業界中以可靠及具抗逆力的方向向前邁步。於 2020 年財政年度，本集團對環境造成的主要影響來自廚餘及主要因耗用電力及化石燃料而產生的溫室氣體排放。

### a. 廚餘

#### 管理方針：



為達致餐廳及中央廚房的「零廚餘」，翠華非常重視學習食物回收層階，並仔細評估若干政策及措施於減少廚餘方面的利潤潛力、可行性、行業普遍性、分流可能和社會經濟價值，以尋求最佳方法，避免日常營運中產生不必要廚餘。具體而言，翠華在食品管理中遵循「預防、回收和循環再用」次序，致力把握機會於整個供應鏈減少廚餘。

#### 預防實例：



翠華於設計菜單時考慮到「零浪費」，致力通過盡量減少菜餚中使用的食材種類以創新食品，並交叉利用食材，深入研究用於一道菜的剩餘食材是否可能烹調出另一道美味佳餚。翠華亦與其他組織合作推動減少廚餘。例如，本集團過往參與綠領行動舉辦的「惜食日」，宣揚「較小份量」的環境效益。

#### 回收實例：



翠華一直考慮與相關食物捐贈機構合作，讓本集團有適當方法將可食用多剩食物送到有需要人士手中。同時，食物捐贈亦為翠華繼續計算及管理剩餘食材的良機，更可及時調整烹調及準備待售食物時所用原材料存貨，有助本集團於源頭進一步預防廚餘。

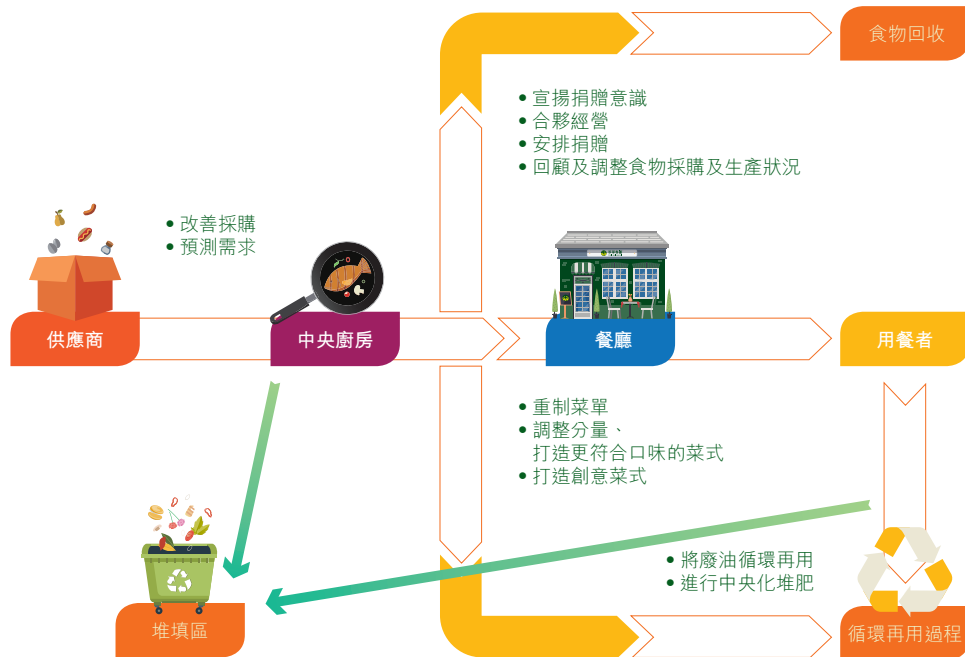


## 關心環境



### 循環再用實例：

翠華的中央廚房多年來一直參與廢置食用油回收計劃，與認可廢棄食用油回收商合作。廢棄食用油由廢油回收商收集及作出相應處理，其後轉化為再生能源以支持全球可持續發展。



### b. 溫室氣體排放

儘管在降低溫室氣體排放量方面取得巨大成功，但本集團仍致力於以下兩個範圍加大力度，進一步減少其相關環境影響：

#### 1. 創新

為進一步消除可能對環境造成的影響，本集團將更加重視探索先進技術及更高效營運的商業模式。依照 ISO 50001 能源管理系統的要求，翠華一直致力建立、實施、維持及持續改善其能源管理系統，透過制定適當策略及政策控制能源消耗，讓本集團不斷優化其營運流程及尋求任何發展機會。舉例而言，本集團的中央廚房採用中央物流模式，可更有效將所有食物分發到各個餐廳，從而降低運輸過程中的碳排放。此外，中央廚房及餐廳採用電動用具，可大力減少依賴烹調過程所用燃料。

#### 2. 教育

翠華重視教育及提倡低碳營運和生活方式，大力鼓勵員工乘坐公共交通工具，藉此減少各人的碳足跡。此外，本集團致力透過多種渠道，培養員工勤儉節約使用天然資源的良好習慣。

展望未來，翠華將繼續堅定不移就廚餘管理及溫室氣體排放控制研究及應用更環保及健全解決方案，相信此等舉措不但可減少廢物運輸費用、提高員工士氣及留住客戶，對本集團長遠成功至關重要，並且有利於整個生態系統的平衡。

本集團於回顧年度遵守空氣、溫室氣體排放、向水及土地的排污及製造有害及無害廢物相關法律及法規。

## 法例及政策



本集團的業務營運恪守香港、澳門、中國內地及新加坡有關環境及社會的法例、規例及政策。下表概述本集團已遵守及對翠華有重大影響的法律及法規。

### 關心員工

香港法例第 57 章《僱傭條例》  
澳門第 21/2009 號法律《聘用外地僱員法》  
中華人民共和國《勞動法》  
香港法例第 487 章《殘疾歧視條例》  
香港法例第 480 章《性別歧視條例》  
新加坡《僱傭法令》  
《國務院關於職工工作時間的規定》  
香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》  
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  
香港法例第 201 章《防止賄賂條例》  
《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》  
香港法例第 608 章《最低工資條例》  
香港法例第 282 章《僱員補償條例》  
香港法例第 485 章《強制性公積金計劃條例》  
中華人民共和國《反貪污法》  
中華人民共和國《反洗錢法》  
新加坡《防止貪污法》  
澳門第 7/2008 號法律《勞動關係法》



### 關心顧客

香港法例第 612 章《食物安全條例》  
《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》  
香港法例第 132 章《公眾衛生及市政條例》  
香港法例第 362 章《商品說明條例》  
香港法例第 486 章《個人資料(私隱)條例》  
香港法例第 559 章《商標條例》  
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  
香港法例第 599F 章《預防及控制疾病(規定及指示)  
(業務及處所)規例》



### 關心社區

不適用



### 關心供應商

香港法例第 26 章《貨品售賣條例》  
香港法例第 457 章《服務提供(隱含條款)條例》



### 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  
香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》  
香港法例第 358 章《水污染管制條例》  
香港法例第 354 章《廢物處置條例》  
香港法例第 400 章《噪音管制條例》  
澳門環境法  
新加坡法例第 94A 章《環境保護及管理法》





# 報告披露指標



| 層面           | ESG 指標      | 概況  | GRI 標準及披露*  | 章節   | 頁次 |
|--------------|-------------|---|---|------|----|
| <b>A. 環境</b> |             |   |   |      |    |
| 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<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2 (c-i) (與 GRI 305：排放物及 GRI 306：廢水和廢物一併使用)<br>GRI 305：排放物：管理方針披露指南<br>GRI 307：環保合規：披露條款 307-1 | 關心環境 | 65 |
|              | 關鍵績效指標 A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。   | GRI 305：排放物：披露條款 305-1、305-2、305-3、305-6 及 305-7  | 關心環境 | 66 |
|              | 關鍵績效指標 A1.2 | 溫室氣體總排放量 (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：排放物：披露條款 305-1、305-2、305-3、305-4  | 關心環境 | 66 |
|              | 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：廢水和廢物：披露條款 306-2 (a)  | 關心環境 | 66 |
|              | 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：廢水和廢物：披露條款 306-2 (b)  | 關心環境 | 67 |
|              | 關鍵績效指標 A1.5 | 描述減低排放量的措施及所得成果。  | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2 (與 GRI 305：排放物一併使用)<br>GRI 305：排放物：條款 1.2 及披露條款 305-5                                       | 關心環境 | 68 |
|              | 關鍵績效指標 A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。  | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2 (與 GRI 306：廢水和廢物一併使用)<br>GRI 306：廢水和廢物：披露條款 306-2 及 306-4                                   | 關心環境 | 69 |



## 報告披露指標



| 層面         | ESG 指標      | 概況   | GRI 標準及披露*   | 章節   | 頁次 |
|------------|-------------|--|--|------|----|
| 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。                                 | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i)(與 GRI 301：材料、GRI 302：能源及 GRI 303：水一併使用)   | 關心環境 | 71 |
|            | 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：能源：披露條款 302-1 及 302-3  | 關心環境 | 71 |
|            | 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 標準未包含  | 關心環境 | 71 |
|            | 關鍵績效指標 A2.3 | 描述能源使用效益計劃及所得成果。   | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(與 GRI 302：能源一併使用)<br>GRI 302：能源：披露條款 302-4 及 302-5   | 關心環境 | 72 |
|            | 關鍵績效指標 A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。                         | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(與 GRI 303：水一併使用)<br>GRI 303：水：披露條款 303-3   | 關心環境 | 74 |
|            | 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：材料：披露條款 301-1  | 關心環境 | 75 |
| 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 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i)(與 GRI 301：材料、GRI 302：能源、GRI 303：水、GRI 304：生物多樣性、GRI 305：排放物及 GRI 306：廢水和廢物一併使用)   | 關心環境 | 76 |
|            | 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 103：管理方針：披露條款 103-1 及 103-2(與 GRI 301：材料、GRI 302：能源、GRI 303：水、GRI 304：生物多樣性、GRI 305：排放物及 GRI 306：廢水和廢物一併使用)<br>GRI 303：水：披露條款 303-2<br>GRI 304：生物多樣性：披露條款 304-2<br>GRI 306：廢水和廢物：披露條款 306-3(c) 及 306-5 | 關心環境 | 76 |



# 報告披露指標



| 層面             | ESG 指標      | 概況   | GRI 標準及披露*  | 章節   | 頁次 |
|----------------|-------------|--|---|------|----|
| <b>B. 社會</b>   |             |  |   |      |    |
| <b>僱傭及勞工常規</b> |             |  |   |      |    |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i) (與 GRI 202：市場活躍度、GRI 401：僱傭、GRI 405：多元化及平等機會、GRI 406：反歧視一併使用)<br>GRI 419：社會經濟合規：披露條款 419-1 | 關心員工 | 29 |
|                | 關鍵績效指標 B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。   | GRI 102：一般披露：披露條款 102-8 (a)、102-8 (b) 及 102-8 (c)<br>GRI 405：多元化及平等機會：披露條款 405-1 (b-ii)                                 | 關心員工 | 31 |
|                | 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：僱傭：披露條款 401-1 (b)   | —    | —  |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                      | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i) (與 GRI 403：職業健康及安全一併使用)<br>GRI 419：社會經濟合規：披露條款 419-1                                       | 關心員工 | 35 |
|                | 關鍵績效指標 B2.1 | 因工作關係而死亡的人數及比率。  | GRI 403：職業健康及安全：披露條款 403-2  | 關心員工 | 37 |
|                | 關鍵績效指標 B2.2 | 因工傷損失工作日數。   | GRI 403：職業健康及安全：披露條款 403-2  | 關心員工 | 37 |
|                | 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 103：管理方針：披露條款 103-2 及 103-3 (a-i) (與 GRI 403：職業健康及安全一併使用)   | 關心員工 | 35 |

## 報告披露指標



| 層面       | ESG 指標      | 概況   | GRI 標準及披露*  | 章節   | 頁次 |
|----------|-------------|--|---|------|----|
| 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。<br>描述培訓活動。                        | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i)(與 GRI 404：培訓及教育一併使用)<br>GRI 404：培訓及教育：披露條款 404-2 (a)                                       | 關心員工 | 39 |
|          | 關鍵績效指標 B3.1 | 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。                       | GRI 標準未包含   | -    | -  |
|          | 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：培訓及教育：披露條款 404-1  | 關心員工 | 40 |
| B4：勞工準則  | 一般披露        | 有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i)(與 GRI 408：童工及 GRI 409：強迫或強制勞動一併使用)<br>GRI 419：社會經濟合規：披露條款 419-1                            | 關心員工 | 42 |
|          | 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 103：管理方針：披露條款 103-2(與 GRI 408：童工及 GRI 409：強迫或強制勞動一併使用)<br>GRI 408：童工：披露條款 408-1(c)<br>GRI 409：強迫或強制勞動：披露條款 409-1(b) | 關心員工 | 42 |
|          | 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 103：管理方針：披露條款 103-2(與 GRI 408：童工及 GRI 409：強迫或強制勞動一併使用)<br>GRI 408：童工：披露條款 408-1(c)<br>GRI 409：強迫或強制勞動：披露條款 409-1(b) | 關心員工 | 42 |



# 報告披露指標



| 層面          | ESG 指標      | 概況   | GRI 標準及披露*   | 章節                         | 頁次    |
|-------------|-------------|--|--|----------------------------|-------|
| <b>營運慣例</b> |             |  |  |                            |       |
| 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 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i)(與 GRI 308：供應商環境評估及 GRI 414：供應商社會評估一併使用)   | 關心供應商                      | 60    |
|             | 關鍵績效指標 B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。   | GRI 102：一般披露：披露條款 102-9  | 關心供應商                      | 28/61 |
|             | 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、以及有關慣例的執行及監察方法。                                    | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(與 GRI 308：供應商環境評估及 GRI 414：供應商社會評估一併使用)<br>GRI 308：供應商環境評估：披露條款 308-1 及 308-2<br>GRI 414：供應商社會評估：披露條款 414-1 及 414-2  | 關心供應商                      | 62    |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i)(與 GRI 416：客戶健康與安全、GRI 417：行銷和標籤以及 GRI 418：客戶私隱一併使用)<br>GRI 416：客戶健康與安全：披露條款 416-2<br>GRI 417：行銷和標籤：披露條款 417-2 及 417-3<br>GRI 418：客戶私隱：披露條款 418-1<br>GRI 419：社會經濟合規：披露條款 419-1 | 關心顧客                       | 43    |
|             | 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。   | GRI 標準未包含  | 報告期內並無發生因安全與健康理由而須回收的事件。   | -     |
|             | 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 102：一般披露：披露條款 102-43 及 102-44<br>GRI 103：管理方針：披露條款 103-2(c-vi)<br>GRI 418：客戶私隱：披露條款 418-1  | 報告期內本集團概無接獲任何涉及產品和服務的重大投訴。 | -     |
|             | 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。   | GRI 標準未包含  | 關心顧客                       | 56    |

## 報告披露指標



| 層面        | ESG 指標      | 概況   | GRI 標準及披露*   | 章節   | 頁次 |
|-----------|-------------|--|--|------|----|
|           | 關鍵績效指標 B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。                                       | GRI 標準未包含  | 關心顧客 | 49 |
|           | 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 103：管理方針：披露條款 103-2 及 103-3 (a-i) (與 GRI 418：客戶私隱一併使用)   | 關心顧客 | 55 |
| 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 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i) (與 GRI 205：反貪污一併使用)<br>GRI 205 反貪污：披露條款 205-3<br>GRI 419：社會經濟合規：披露條款 419-1      | 關心員工 | 42 |
|           | 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：反貪污：披露條款 205-3   | 關心員工 | 42 |
|           | 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 102：一般披露：披露條款 102-17<br>GRI 103：管理方針：披露條款 103-2 及 103-3 (a-i) (與 GRI 205：反貪污一併使用)；<br>GRI 205：反貪污：條款 1.2 | 關心員工 | 42 |
| <b>社區</b> |             |  |  |      |    |
| 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 103：管理方針：披露條款 103-2(c-i) (與 GRI 413：地方團體一併使用)  | 關心社區 | 57 |
|           | 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：間接經濟影響：披露條款 203-1(a)   | 關心社區 | 58 |
|           | 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：經濟表現：披露條款 201-1 (a-ii)   | 關心社區 | 58 |



**翠華集團<sup>®</sup>**

**TSUI WAH GROUP**