



# 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 2021




馮氏  
馮氏零售成員





# 目錄

- 
- 
- 2-3** 業務概覽
  - 4-5** 我們的可持續發展策略
  - 6-9** 可持續發展管治
  - 10-11** 專題報告：  
確保向大眾供應安全及有益的食品
  - 12-13** 2021年重要議題
  - 14-20** 產品責任
  - 21-25** 環境
  - 26-32** 僱傭
  - 33-36** 社區參與
  - 37-42** 表現摘要
  - 43** 匯報模式
  - 44-50** 環境及社會披露摘要
- 



## 業務概覽

利亞零售有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「CRA」或「本集團」)為馮氏集團旗下的一間上市公司，從事的業務包括經營餅屋及便捷時尚眼鏡店。本集團擁有聖安娜控股有限公司及其包餅連鎖店聖安娜餅屋(一間在香港、澳門和廣州家傳戶曉的包餅品牌)。本集團不但取得日本高級餅店Mon cher在香港及澳門的獨家經營權，亦獲得著名便捷時尚眼鏡連鎖店Zoff於香港、澳門及華南地區的專營權。本集團旗下OK便利店的業務已於2020年12月出售。截至2021年12月31日，本集團共有153間自營的聖安娜餅屋、Mon cher餅店及Zoff眼鏡店。

我們憑藉豐富的零售經驗拓展聖安娜餅屋、Mon cher餅店及Zoff眼鏡店的優質專業品牌。可見我們於「線上到線下」營銷方面的專長對於品牌建設及促進協同效應十分寶貴。與此同時，透過授權、特許經營、合營及收購機遇，我們力求擴展品牌組合，並擴大網絡橫跨大灣區之地域覆蓋面。

現時難以預測香港以至世界各地何時才能從COVID-19疫情影響中完全復甦。疫苗接種計劃如火如荼，而世界許多地區之感染個案數字逐步受控，但隨著變種病毒出現以及各國尚未決定重新通關之最佳方式，疫情仍在變動。因此，我們將繼續盡最大努力在「破壞性新常態」下營運，調整業務策略及常規以應付市場現況。

我們正在探討新的可持續發展策略，並進一步研究可持續發展趨勢將如何影響我們的商業環境。於2021年，面對充滿挑戰的環境，我們加大力度在運營的每個環節中推動可持續發展。我們很高興此舉已取得長足進展及成功。



## 環境、社會及管治方面之概覽



可匯報的員工總數為2,763名，當中包括全職、兼職和臨時員工

安排培訓課程，強調零售業務中防止貪污的重要性



為2,606名員工提供培訓，培訓時數合共超過22,969小時，平均每位員工受訓8小時



過去三年並無錄得死亡和職業病個案



工傷率(每100名員工)為1.8，錄得因工傷損失日數為1,050天

並無須予呈報的違反法例或法規的個案



在社區活動中捐出超過220,000件麵包和節日禮品



支援社區抗擊COVID-19疫情



碳排放密度(範圍1及範圍2)分別如下

- 聖安娜在香港及澳門的店舖：0.13(2020年：0.13)公噸二氧化碳當量／店舖營運天數
- 聖安娜在香港、澳門及深圳的廠房：0.0010(2020年：0.0009)公噸二氧化碳當量／成品產量(以公斤為單位)
- 物流團隊：0.0008(2020年：0.0007)公噸二氧化碳當量／運輸行駛路程(以公里為單位)

能源使用密度(39,227兆瓦時等值)分別如下



- 聖安娜在香港及澳門的店舖：0.25(2020年：0.24)兆瓦時等值／店舖營運天數
- 聖安娜在香港、澳門及深圳的廠房：0.0016(2020年：0.0016)兆瓦時等值／成品產量(以公斤為單位)
- 物流團隊：0.0032(2020年：0.0029)兆瓦時等值／運輸行駛路程(以公里為單位)

水使用密度分別如下



- 聖安娜在香港及澳門的店舖：0.52(2020年：0.57)立方米／店舖營運天數
- 聖安娜在香港、澳門及深圳的廠房：0.0109(2020年：0.0101)立方米／成品產量(以公斤為單位)

無害廢物密度0.0001(2020年：0.0001)噸\*



每生產單位的包裝材料用量0.0001(2020年：0.0001)噸／成品產量(以公斤為單位)\*



\*附註：僅涵蓋聖安娜餅屋於香港、澳門和深圳的廠房。

作為良好企業公民，本集團亦將繼續與社區攜手合作，確保每一位都可以走出過去兩年之挑戰，準備就緒，以強壯與健康體魄迎接未來。



## 我們的可持續發展策略

本集團致力透過將有關環境及社會可持續發展的考慮因素融入業務決策和日常營運之中，為持份者及我們經營所在的社區創造共享價值。我們的承諾已於企業社會責任政策中概述，並將重點集中於四大支柱。

### 支持CSR政策的四大支柱



社區參與

支持我們營運所在的社區是我們創造價值的機會之一。為了此使命，我們不斷鼓勵僱員關愛及回饋社區，以打造一個充滿包容的社區。

我們致力透過了解社區需求，並盡量降低我們的營運對社區的影響，與社區建立長期的關係。我們鼓勵僱員運用其技能及知識關愛及回饋社區。

環境

我們知道氣候變化是帶來長期風險的原因之一，因此我們致力減少因我們的營運、產品及服務對環境造成的影響。

我們致力減少碳排放、提高能源效益、減少廢物產生及增加可持續及有效使用的資源。以下三大方面為我們的核心：深化意識及參與，減少碳足跡以及與業務夥伴合作。

產品責任

業務的長期可行性建立於公平及負責任的營運和供應鏈上。我們承諾於價值鏈中擔任負責可靠的生產者和零售商。

我們致力確保我們的產品可以安全使用，並努力維持與客戶和商業伙伴的長期關係。

僱傭

我們深信，有活力、有能力及投入的員工是我們未來業務增長和可持續發展的主要支柱。我們致力營造公平、多元化、自主及安全的工作環境，從而讓僱員受到尊重、獲得重視及悉心栽培。

為培養上述文化及支持僱員實行，我們已制定清晰的政策框架、有系統的僱傭體制、提升健康與福祉的措施，並提供培訓及發展機會。



## 四大支柱的重點範疇

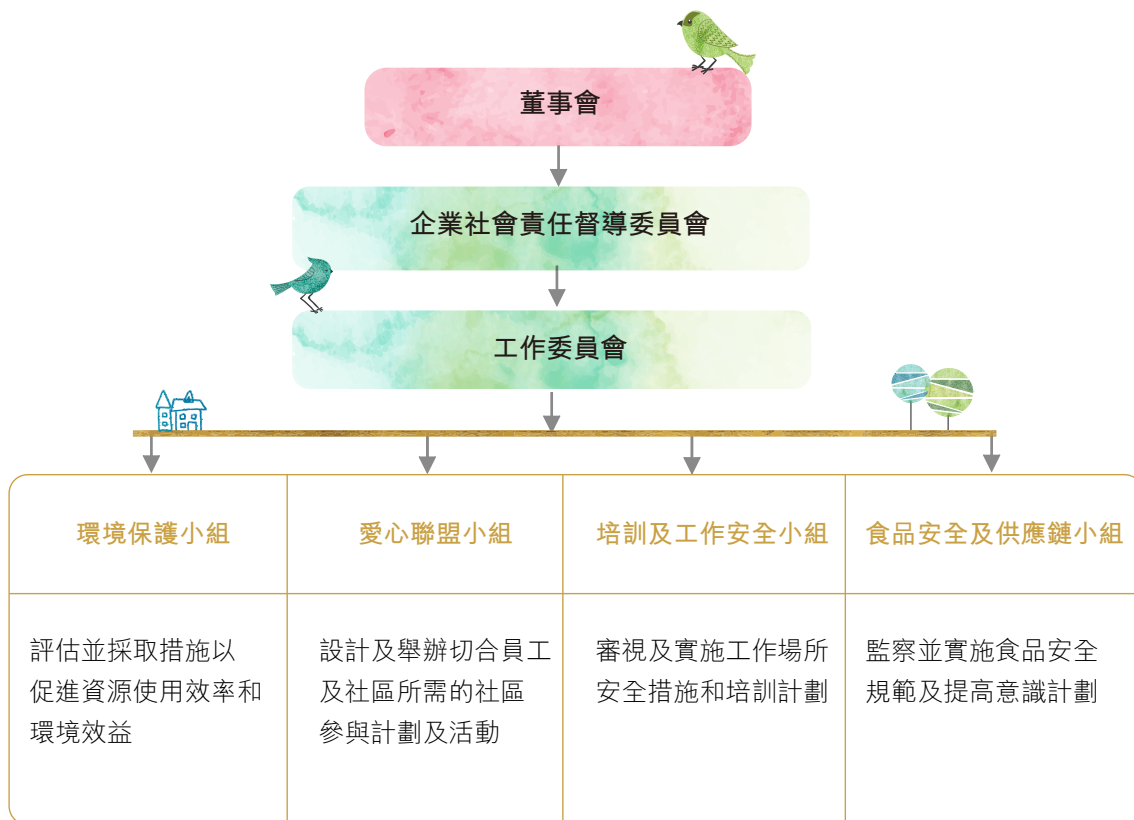




## 可持續發展管治

有效的可持續發展管治有助企業制定及實施可持續發展策略、管理報告程序和目標設定，以及制定行動方案。有鑒於此，本集團不斷改善可持續發展管治，以妥善管理集團內各方面的可持續發展事宜。在董事會的領導下，已成立由行政總裁主導的企業社會責任督導委員會（「本委員會」），以監察本集團於僱傭、社區參與、產品責任及環境保護四個範疇的可持續發展策略、政策、措施及表現。本委員會負責識別和審查可持續發展事宜，跟進可持續發展的表現並建議改善行動，制定目標和標準，並就相關的可持續發展事宜向董事會匯報。

我們的工作委員會負責協調整個集團的可持續發展活動，並有四個工作小組提供支持，當中的成員均來自不同業務部門。該四個工作小組分別為環境保護小組、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。工作委員會定期向本委員會報告其行動、表現及成果。因此，本委員會能夠向董事會提出相關建議，以促進決策程序。





為致力在營運中管理氣候變化風險，本集團已檢視過去幾年的環境績效，最近亦以2020年為基準釐定一系列減排目標：



**-30%**

2030年前



**-30%**

2030年前



**-20%**

2030年前

減排目標反映我們為減少溫室氣體排放在營運中訂立的減碳目標。為實現該目標，我們將在不同資源運用和環境效率措施方面採用「策劃、執行、檢查、行動」的管理模式。我們明白，如沒有科技和程序技術創新的協助，將難以實現我們的減排目標。因此，我們在評估資本開支計劃時，將加入能源效率作為準則，並積極尋找機會重塑我們的供應鏈及零售業務，以使我們能夠實現既定目標。

我們亦已制定涵蓋主要議題(包括科技及創新、供應鏈管理、員工的安全健康及身心康盛、社區參與)的長期目標。此外，透過各關鍵績效指標監察及評估各部門的可持續性績效，並透過定期會議向工作委員會及督導委員會報告。





## 管理可持續發展風險及開拓機遇

董事會監察我們對風險的管理，包括我們對ESG相關風險的管理。在董事會的授權下，審核委員會審視風險管理和內部監控系統並向董事會提出相關建議；同時，管理層亦會監督實施情況並確保ESG和合規監控得以落實。於2021年，本集團對風險管理和內部監控系統進行年度檢討，確認系統有效及適當且無發現重大漏洞。

同時，我們認為疫情和氣候變化對我們的業務帶來風險，尤其是我們的營運成功有賴來自世界各地供應商提供的優質原材料。我們已率先採取積極行動，減輕可能因疫情和氣候變化對供應造成的影響。請參閱第10頁的專題報告「確保向大眾供應安全及有益的食品」和第21頁的案例分享「展示我們的供應鏈對氣候變化的應變能力」，以了解更多詳情。

## 商業道德

誠實、正直及公平一直是我們業務營運之核心，本集團致力恪守最高的企業管治水平。我們的《操守及商業道德守則》闡明業務原則，並衍生成一系列規管員工行為的標準和規範。

- 反貪污：本集團對賄賂、敲詐勒索、欺詐和洗黑錢採取零容忍的態度。該等政策和準則為我們的僱員提供了反賄賂和反貪污方面的適當行為指引。於2021年，我們為各級員工舉辦了兩期網上反貪污培訓，進一步加強員工的道德意識及對反貪法例的了解。
- 舉報措施：我們的舉報政策讓僱員可向高級管理層或集團監察及風險管理總裁舉報實際或潛在的行為不當，可能的不當或欺詐行為。於2021年，並無錄得有關投訴。



- 客戶隱私：本集團在《操守及商業道德守則》中訂明保護個人及第三方資料的常規，員工應遵守有關處理和保障該等資料的政策和指引。於2021年，並無錄得有關投訴。
- 知識產權：查閱資料前須經部門主管或高級管理層審閱及批准。於2021年，並無錄得有關投訴。

為確保我們的供應商在與我們開展業務時了解我們的標準和做法，我們設有《供應商行為守則》作指引，而供應商須以書面形式確認《供應商行為守則》。





## 專題報告：

# 確保向大眾供應安全及有益的食品

烘焙產品無疑是生活必需品之一。作為業務遍佈香港、澳門及廣州的領先烘焙連鎖營運商之一，CRA儘管遇到意想不到的挑戰，但仍竭盡全力確保穩定的食品供應。

本集團採取環球採購策略，並擁有彈性和可靠的供應鏈，確保能採購安全而優質的產品。去年，由於中美對某些農產品實施關稅、COVID-19疫情使材料生產及交貨時間延遲以及中國大陸的用電限制，導致供應鏈受到不同程度的影響。因此，我們必須適應急劇轉變的市場環境及迅速調整我們的供應鏈運作模式。

為加大我們建立可靠供應鏈的努力，我們與供應商保持緊密聯繫，並制定應變計劃以確保穩定的原材料及產品供應，盡量減低其影響。確定主要材料的替代來源。在主要原材料方面，透過預購增加存貨水平。我們透過靈活的生產計劃在大陸實現快速生產。我們透過共同努力得以維持穩定的食物供應，為大眾提供營養豐富的烘焙產品。





在危機出現時，我們在營運過程中採取迅速有效的行動，以建立有彈性的供應鏈。但我們明白，疫情仍然對我們社會中每個人的生活造成影響，而老年人及弱勢社群則受最大影響。我們不斷尋找機會向弱勢社群伸出援手，並繼續努力推動社區正面發展。

COVID-19疫情仍對我們的生活造成影響，因此本集團努力不懈地向有需要的人士伸出援手。於2022年農曆新年期間，我們對利豐慈善基金和香港檢疫支援群組舉辦的活動給予支持，將2,000個禮品包送到竹篙灣檢疫中心。我們為向在假期中要遠離家人和朋友的人士表達愛心和關懷，特意贊助聖安娜餅店產品讓其放入禮品包內。

於2021年6月上旬，深圳寶安區的疫情轉趨嚴峻，使醫療團隊需要日以繼夜地工作。為表達謝意，我們在這充滿挑戰的期間向醫護人員送上麵包、蛋糕和飲料，以慰勞醫護人員。

於6月中旬，寶安區福永爆發疫情，實施部分封區。由於事發突然，使許多居民沒有機會儲存足夠食物。為應對緊急情況，本集團迅速捐贈220袋麵包和300包蛋糕，以解居民燃眉之急。





## 2021年重要議題

### 持份者參與及優先領域

持份者為會對或會受到我們業務重大影響的內部或外部人士、團體及機構。與持份者保持溝通可以令我們了解持份者的需要和期望、識別重要的ESG議題、管理相關風險及機遇，對我們在可持續發展道路上的邁進至關重要。

我們透過各種渠道與主要持份者保持溝通，收集他們的意見，務求不斷改進。我們於日常營運中為公司內部及外部持份者舉行各種會議、工作坊及其他交流活動。

#### 僱員

多項措施改善僱員於工作場所、生活、身心的安全和健康，包括新員工迎新講座、為前線人員／主管及經理安排的培訓活動及各式各樣的團隊建設活動。

我們的供應商行為守則和定期審核指導我們的供應商以安全、負責任和合乎道德的方式營運，同時尊重僱員、社會和環境。

#### 供應商

#### 社區

透過鼓勵僱員參與慈善活動和義工服務以投入和支持社區。

透過定期的活動以保持與顧客的溝通，包括顧客關係管理計劃以及服務熱線和社交媒體平台的反饋渠道。

#### 顧客



本委員會根據從不同溝通渠道收集的反饋意見，重新審視先前進行的重要性評估的結果，並考慮到我們已作的付出，控制水平以及當中與我們策略性經營目標的關係。列舉較高得分項目不僅為我們概述了已選定的可持續發展議題對我們的持份者和業務的相對重要性，且讓我們能識別優先領域及指引我們的未來行動。

## 環境

- 電力使用和效率
- 包裝材料的使用和效率

## 僱傭和勞工準則

- 安全健康的工作場所
- 僱傭制度

## 產品責任

- 產品質量保證和回收程序
- 顧客資料和私隱
- 產品和服務相關的投訴
- 知識產權

## 社區參與

- 對社區的貢獻





## 產品責任

### 產品安全

消費者相信我們能夠為他們及其家人提供安全及優質的產品。我們的產品及製作過程在整條供應鏈的各個環節中均會著重可持續性、安全和質量。我們就產品安全制定了嚴格的政策、要求和程序，不但要確保本集團的產品不會對客戶、員工和環境造成損害，更要保證我們能嚴格遵守所有相關法律法規。

### 管理方針

評估及規避安全風險乃確保產品安全的第一步。我們對整個供應鏈(由採購、儲存、生產及至向顧客銷售產品)制定了一系列準則及適當的措施。

聖安娜廠房採用的品質管理及食品安全系統均獲得認證，包括ISO 9001：2015品質管理體系及危害分析和關鍵環節控制點(HACCP)。在深圳的食品安全實驗室已獲中國合格評定國家認可委員會(CNAS)的最新認證。

### 聖安娜採用的主要品質管理及食品安全系統

ISO 9001:2015 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

透過以風險為本監控系統，廠房可以界定其業務流程中可能遇到的潛在風險，以防止潛在事故的發生並支持我們執行從原料到產品全程的食品安全措施。

我們在所有廠房及店舖進行定期的內部審核，以確保工作環境及產品均符合我們的食物安全標準。為統一各營運部門的工作方式，我們還為聖安娜的廠房及店舖制定了統一的食物安全評估指引。



## 取得進展的範疇

### 抗擊COVID-19疫情



在疫情持續期間，我們的食品安全及供應鏈小組努力不懈從整個供應鏈的衛生、安全和健康方面堅守額外預防措施。在聖安娜的廠房內，為減輕任何交叉感染的風險，員工在上班之前要先測量體溫，並要定時更換口罩。我們購置了具有紫外光燈和微粒過濾消毒功能的衣櫃，務求進一步在生產過程中改善衛生水平。我們定期聘請專業的清潔公司對整個生產區、倉庫和貨車進行消毒。

在聖安娜店內放置搓手液供顧客使用。新鮮出爐的麵包及蛋糕均會獨立包裝以避免受污染。我們安裝了空氣淨化器，為員工和客戶提供清潔的環境。於2022年，我們亦將為廣州的分店安裝空氣淨化器。







## 採用先進的食品加工技術

雖然科技不比食品安全重要，但應用程序、機械人技術、數據及加工技術等技術在過去一直改變我們生產和尋找食物的方式。當中，X光食物檢查系統的應用日益普遍。我們的製造工場為防止食品中帶有任何異物，安裝了X光檢查系統，在生產過程中進行細緻的掃描。

X光掃描器不但可以進行異物檢查，亦可進行質量控制。例如，X光掃描器可用以檢查月餅以確保月餅的圓度，並在包裝之前檢查月餅內鹹蛋黃的數量。

在我們冷凍食品供應鏈的質量保證方面，我們所有的廠房均安裝了帶有預警系統的自動冷藏室溫度記錄儀，監察我們冷藏倉的溫度和濕度的實時變化，以確保材料和產品保存在所需的狀態，避免因設備故障或倉門未有妥善關閉而導致溫度失衡。





## 食品安全文化



為了將食品安全文化融入每個營運環節，我們的食品安全及供應鏈小組積極主動以內部交流、培訓及監察提升僱員意識及採納食品安全措施。這些均有助於員工了解食品安全的重要性及接受相關管理系統和指引的培訓，當中包括食品、工具和設備的衛生習慣。我們為生產主管開設衛生常識重溫培訓，內容包括個人衛生、環境衛生、妥善存放食品、食品安全控制等。此外，我們為生產部門的員工舉辦了兩個工作坊，讓他們更全面地了解我們的烘焙材料及如何延長材料的使用時間。該兩個工作坊亦向他們介紹環保材料及發展趨勢。



我們視提高公眾對食品安全的認識為我們的企業責任。於2021年9月，我們對深圳市市場監督管理局寶安監管局及食品安全監督管科(食藥安辦)聯合舉辦的互動公眾教育活動作出支持。透過介紹聖安娜在深圳的廠房，我們向部分市民和政府官員展示了我們在食品安全方面所作出的努力。





## 客戶服務

### 管理方針

為了維持顧客的信賴，本集團致力負責任地推廣其產品及服務並符合相關監管要求。為了幫助顧客作出明智選擇並正確使用產品，我們在產品標籤上描述了與產品相關的資訊，例如過敏成分、產品保質期及食用建議。我們的顧客亦可透過多種通訊渠道(如傳單、廣告媒體、流動應用程式、社交媒體平台、網頁和電郵)獲得有關我們產品和服務的資訊。

除了提供清晰可靠的訊息外，我們還設立一個顧客服務團隊以收集及回應顧客的反饋。顧客可透過電郵及電話等各種渠道向我們的顧客服務團隊提出問題或提供反饋。所有顧客的反饋將送至相關部門處理，並在有需要時轉交管理層。

倘若有產品須予以回收，我們會確保顧客有權要求補償，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的糾正行動。

### 取得進展的範疇

#### 使用新流動應用程式進行設備保養



我們致力為客戶提供良好的體驗，為此，我們不同部門的員工與外部合作夥伴可以順暢有效地溝通。年內，我們建立了一個無障礙流動應用程式，以監控商店設施運作。檢查員會定期檢查並識別設備(包括雪櫃、陳列冰櫃和發酵櫃)出現的異常狀況。藉著使用新應用程序，溫度及尺寸等數據得以準確及精準地探測及記錄，從而為客戶提供安全食物環境。





## 聖安娜蛋糕在線2.0



聖安娜更新了其流動應用程式Cake Easy，新增了各種新的簡易功能，包括可讓會員與朋友分享所得的優惠或獎勵的分享功能。同時，我們了解到長者不太習慣使用智能手機及應用程式。年內，我們進一步檢討如何提供折扣以回饋我們的忠誠客戶，現在年長客戶出示長者咭消費亦可獲得Cake Easy的相同折扣。我們的Cake Easy大使亦積極協助客戶安裝及操作應用程式。於2021年底，Cake Easy會員人數增長了24%，超過100萬會員。我們亦為我們的電子商務平台再次被香港零售管理協會評為2021年十大優質網店之一而感到高興。



## 供應鏈管理

### 管理方針

面對不斷變化的社會、經濟和政治環境，如何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、公平和合乎道德的業務規範的承諾，我們對原料和包裝材料(作為我們業務活動不可缺少的部分)採取審慎控制風險的方針。我們深信，只有透過更有效地分享資訊和發揮整個行業最佳操作守則的透明度，才能實現可持續供應鏈。

確保來料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的一部分。在聖安娜，我們考慮了一系列因素，如產品供應、採購量、食品安全風險及安全品質事的影響。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。此外，我們亦對風險較高的材料進行供應商審核、年度盡職調查和來料品質測試，以使我們能夠識別並降低可能導致供應問題的潛在風險。



在供應商合規團隊支持下，對主要供應商進行審核。為引領供應商將可持續發展納入其業務規範，我們的《供應商行為守則》呈列了負責任和道德營運的原則。對供應商資格、材料規格、供應商及材料符合性進行定期評估，並定期進行材料測試和來料品質檢查，以確保其符合我們的標準程序。

## 取得進展的範疇

### 迅速應對有害物質新法規



年內，香港政府通過《2021年食物內有害物質(修訂)規例》，加強對食物內有害物質規管，包括禁止含有部分氫化油的任何食用油脂。為確保嚴格遵守有關法規，經徹底檢視原材料及供應商數據後，我們要求供應商就可能含有氫化油的成分提供詳細資料。供應商須要作出聲明，確認所供應的原料不含氫化油。

我們亦已就可能含有氫化油的材料物色代替品，以期終止氫化油相關成分的使用。預先包裝產品方面，成分標籤亦已更新以列明任何氫化油的資料。

### 產品可追溯性



本集團將在未來數年內，制訂符合業務計劃的食品安全系統。為保持嚴格的品質和安全標準，我們必須能夠追溯每個成分的起源。因此，我們正準備建立一套全新及更具效率的產品追溯系統，以便在由原材料供應到儲存以至生產及送運的整個供應鏈，均能監察及管理食品安全。



## 環境

保護環境一直為我們首要工作之一，亦為我們決策過程的重要部分。我們致力減少因我們的日常業務對環境造成的影響；以及與持份者合作，為締造更清潔的環境出一分力。我們的CSR政策足以顯示我們對致力保護自然環境及減少營運足蹟作出的承諾。CSR政策將引導我們盡量減少碳排放、減少廢物並負責任地使用能源、水和其他天然資源。

## 排放物

### 管理方針

氣候變化已成為現在最緊迫的問題之一，並為所有企業帶來了實體和過渡風險。我們意識到碳排放對氣候變化的影響，正如我們CSR政策中體現，本集團在減少碳排及增強氣候適應能力方面可以發揮一定的角色。計量及披露我們的碳足蹟，正是作為協助我們通過制定減排行動及目標來了解及管理我們成效的第一步。我們在年度計劃中設定節能目標，透過我們的環境保護小組，各業務部門負責制定執行計劃並檢討減排的達標進度。

### 取得進展的範疇

#### 展示我們的供應鏈對氣候變化的應變能力



我們知道氣候變化會為我們的業務帶來風險，尤其是我們的營運十分依賴於來自世界各地供應商提供優質原材料。因此，有效管理供應鏈風險對我們的可持續發展至關重要。我們已採取積極主動的方法以減輕氣候變化可能對供應造成的影響。我們有一份替代材料或產品清單，以防因天氣惡劣而導致原材料交付延遲或出現問題。

以我們烘焙業務的主要原料之一小麥粉為例，不同地區的農作物產量每年都會因天氣影響而有所不同。為盡量減少氣候變化的影響，我們制定了應急計劃。如果主要供應的國家或地區因氣候狀況而收成不佳，我們可以靈活使用其他國家或地區作為供應來源。





我們許多烘焙產品均會使用來自日本的水果。我們已有共識，當農產品失收導致供應不穩定時，供應商將轉移到其他種植區，例如從長崎採購士多啤梨代替熊本出產的士多啤梨。我們亦就相關產品採用彈性的營銷推廣期，以確保更高靈活性。

### 更新設施以提高能源效率



能源效率是我們更新硬件和設備時考慮的因素之一。我們已經為聖安娜新開的分店或重新裝修的現有分店加入4G設計。我們已經逐漸轉用LED照明。裝上自動門更有效地保持室內溫度，以減少空調設施的使用。

在我們的廠房內，由於需要在冷凍環境下保存的來貨數量增加，我們已分配額外資源確保相關設備得到適當保養以防制冷劑洩漏。此外，我們於年內繼續參與了多項環保活動，其中包括全力響應世界自然基金會的「地球一小時」活動。

為降低我們的物流團隊(外判的運輸車隊除外)在消耗柴油時產生的廢氣排放，我們把老化的車輛更換為更環保的型號。此外，考慮到外判物流營運對環境的影響，我們將探索加強資料收集的過程，並當相關資料齊備時作出披露。





## 廢物處理

### 管理方針

鑒於我們的業務性質，CRA日常會產生若干數量的廚餘及其他廢物，例如包裝物料。我們明白，我們有責任妥善處理和減少在整個生產過程中產生的廢物。一般無害廢棄物會被送往公眾垃圾站，而可循環再造的廢物則被送往廢物回收商。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。日常營運產生的污水主要是排放到官方污水處理設施的生活污水。

考慮到塑膠(尤其是塑料包裝)污染已造成嚴重危機並引起全球關注，因此我們成立了一個跨業務部門團隊，探討針對可持續發展包裝方案及行動，我們亦銳意減少廠房及店舖使用塑膠包裝及耗材。

### 取得進展的範疇

#### 攜手支持環保

CRA與一眾非政府組織和商業伙伴合作，推動可持續包裝和食品回收。今年我們繼續參與多個環保活動，包括綠領行動的利是封及月餅回收計劃，以及環境保護署綠在區區的購物袋回收活動。







## 齊齊走塑



國際新聞頭條中的包裝和塑料污染問題正是我們零售業務的關注事項。我們除了只在客戶要求時才提供塑膠蛋糕刀、餐具和額外膠袋外，我們亦正研究使用可生物降解或可循環再造成分製成的包裝材料，同時堅守我們的品質及安全標準。今年，我們為不同生產部門的員工舉行兩次工作坊，以了解環保物料的最新發展。

## 資源管理

### 管理方針

我們的營運須要使用大量的水、原材料和包裝材料。因此，以有效和可持續方式使用資源一直是我們業務策略的優先事項。環境保護小組全年不斷與生產線主管努力合作，務求透過已改進的生產程序、設備和新技術來尋找提高資源使用率的機會。於2021年，本集團採用官方供應水源，在獲取適用水源上沒有遇上問題。

我們不斷改善程序以減少資源消耗。清潔烘焙用具及容器均會使用大量清潔食水。我們已小心挑選既可節能亦能節省用水的自動洗碗機，並將逐步在香港和深圳廠房的生產線上更換為此類自動洗碗機。此外，所有蛋糕基底已經集中生產，以達至更高生產效率和更有效利用資源。



## 取得進展的範疇

### 加強綠色文化



建立綠色企業文化是推動環保的關鍵。在2021年，我們再次透過EcoDrive為期數月的「不要膠下去」活動，強調避免使用一次性膠袋的重要性和提高相關意識。

我們推行「Happy Sharing Eco-friendly Tips」活動，提醒僱員如何透過簡單行動保護環境。我們鼓勵僱員分享日常環保貼士，訊息會在內部平台上傳閱。





## 僱傭

作為一個零售商，我們的經營以人為本，而員工則是我們最寶貴的資產。我們的「HEARTS」文化概括了我們對員工的承諾：快樂(Happy)、有活力(Energised)、取得成就(Achievements)、受尊重(Respect)、提供培訓(Training)和有成功感(Success)。我們的人力資源政策和措施乃圍繞上述價值觀而制定。

## 僱員關係

### 管理方針

本集團致力營造公平、信任、尊重、包容及多元化的文化。我們在僱員手冊中列出包括招聘、僱員發展及其他權益和福利的僱用實務，令僱員可了解僱傭政策及條款。

為促進整個集團的平等機會及多元化發展，我們推行平等僱傭機會政策及《操守及商業道德守則》。不論其種族、性別、婚姻狀況、年齡及殘障，每位僱員均受公平對待。我們的聘用、獎勵及薪資政策視乎僱員的能力及表現釐定，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。

我們實施全面的僱員福利關懷計劃，藉此改善僱員的福祉。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。例如，作為一項提倡愛護家庭的措施，合資格僱員每年可享有額外一天的家庭友善假期。

### 取得進展的範疇

年內，聖安娜餅屋有限公司及Omni Beauty Retailing Limited (Zoff)獲認可為「好僱主約章2020」簽署機構，並獲勞工處評選為「友」「家」好僱主，以嘉許本公司致力於推廣家庭友善的僱傭文化及實施各種友善的人事管理措施。我們亦收到感謝狀，以表揚我們致力推動「母乳餵哺友善工作間」的承諾。



## 歡渡節日



我們多年來均會與員工慶祝節日。透過贈送禮物，我們希望在疫情期間社交聚會受到限制的情況下，為員工提供正能量。

- 員工獲發水仙花球共同慶祝農曆新年。
- 每位員工在情人節獲贈朱朱力禮盒。
- 全體員工在母親節獲贈康乃馨鮮花，以示對每位母親的關愛。



## 健康與安全

### 管理方針

僱員健康及安全一直為我們業務營運的優先事項。為履行CSR政策中的承諾，本集團尋求透過風險管理和有系統的措施確保工作環境健康和安全。

我們制定緊急應變程序以管理一系列突發事件帶來的風險。緊急狀況指引載有僱員處理緊急狀況的適當程序，並不時進行應急演習。



## 取得進展的範疇

### 關愛員工健康



我們一直將員工的健康放於首位，並鼓勵他們保持健康的生活方式。為促進員工的身心健康，我們的僱員援助計劃旨在為遇到壓力或困難的員工提供支援。員工可以面對面或透過熱線諮詢服務在保密的情況下與我們的第三方輔導人員聯繫。

防預COVID-19在我們工作場所內傳播乃我們的首要任務。我們的門市、倉庫、物流車隊、廠房和辦公室都採取了一系列預防措施。詳情請參閱第15頁的案例重點。

除了於健康星期三 (Wellness Wednesday) 向同事送上新鮮水果以培養他們健康的生活方式外，我們還組織了涵蓋不同主題的健康講座。於2021年6月4日，我們舉辦了一次網絡研討會，提供有關減少碳水化合物吸收的飲食資訊。



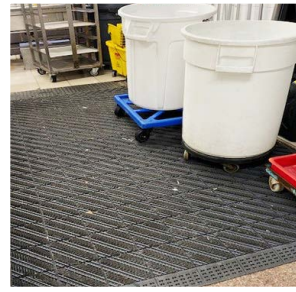
為保護我們的同事免受冬季流感高峰期的影響，CRA推出季節性流感疫苗接種計劃，提供現場疫苗接種服務以便他們輕鬆地接種疫苗。





## 安全規管及設施

為使僱員的工作環境衛生安全，我們購置了覆蓋各方面的自動化系統、設備和機器，以減輕僱員的體力負擔。我們的廠房備有勞動防護設備、自動體外心臟除顫器、防滑燈和地氈及空氣清新機等。此外，我們為常用的雪櫃安裝自動門，以減少僱員手部勞損的機會。我們亦會定期巡查智能倉庫以作出持續升級，包括安裝新通風系統。



## 深圳廠房的風險評估及檢查

我們的培訓及工作安全小組會進行定期安全檢查，以識別任何潛在風險。就一般風險而言，相關部門會接獲修正通知，相關範疇其後會接受重檢。至於任何重大風險，則會實施改善計劃以降低風險。

此外，新機器(如洗箱機及麵團攪拌機等)會定期接受風險評估，以檢查是否有任何潛在危險。評估後將會制訂預防措施。





## 職業安全培訓



CRA為每位新入職僱員提供有關適用標準及監管規定的強制性安全入職培訓。為提升營運安全標準，認可安全工程師或安全主任每月進行工作場所健康與安全培訓，內容涵蓋5S品質管理、生產設備的正確操作方法、個人防護設備、存貨安全、電力安全、道路安全、消防安全、預防與工作有關的疼痛和急救等。

我們的內部網上學習平台「Ho2Hok」自2020年推出至今，持續提供網上安全培訓供員工隨時隨地參與。於2021年，培訓主題涵蓋職業安全概覽、化學品處理、消防安全及體力處理操作。



## 受傷及期後跟進



一旦發生任何受傷事件，我們的培訓及工作安全小組會負責徹底調查主因，並採取跟進行動和預防措施。於2021年，在香港、澳門及深圳錄得的工傷率分別為2.0%、1.7%及1.5%。常見的工傷事故有扭傷、撞傷、割傷、摔傷、燒傷等。該小組已進行調查並採取跟進行動(包括提醒員工正確的操作程序和安全指引、改善工作環境以及提供合適的個人防護裝備)防止事故再次發生。



## 發展及培訓

### 管理方針

我們深信，要建立一群投入及優秀的團隊，投放資源於僱員的培訓及發展不可或缺。透過進修及發展的機會，僱員可獲取專業知識及技能，從而提升事業上的成長及發展能力。

我們的職能模型為我們的員工發展方法設定了清晰的框架。該職能模型界定不同工作崗位所需的知識、技能及特質，同時亦便於我們就人才招聘、挽留、繼任及職業發展作出明確決定。我們的僱員手冊統一地向僱員傳達該等技能要求。

表現管理是提拔積極投入和高潛力僱員的重要部分。我們為僱員制定了表現管理和事業發展進程。我們會評估僱員的表現、提供持續的反饋，並在年度表現評估期間識別培訓需要。

### 取得進展的範疇

於報告期內，聖安娜於香港、澳門和中國內地已接受培訓的員工達94%，受訓時數長達22,969小時。每名員工的平均受訓時數創有紀錄新高，已達8.31小時（2020年：4.85小時），較去年增加71%。





## 專業培訓

我們為僱員提供多元化的專業培訓。今年提供的培訓課程涵蓋新專業知識及發展趨勢。

與我們的可持續發展策略一致，我們致力令僱員明白實踐可持續經營的重要性。在2021年2月及10月，我們分別舉行了「可持續發展知識概覽」及「環保知多D」主題的培訓。

此外，為恪守最高的企業管治水平，舉報培訓課程在2021年7月推出，協助僱員了解他們可以如何及向誰舉報不當行為，以及他們會受到甚麼保障。

電子支付發展迅速，前線員工充分認識最新趨勢極為重要。在2021年，我們舉辦了有關電子支付的培訓課程供僱員參與。

## 勞工準則

本集團在勞工及人權標準方面嚴格秉持最佳實務，並致力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及騷擾，且擁有平等僱傭機會、培訓、表現評估、紀律和申訴過程等。

我們禁止僱用童工，且不接受在任何營運中僱用任何形式的被迫及強制勞工。於僱員手冊、相關人力資源政策及平等僱傭機會政策中載有關於超時工作、津貼和帶薪假期等的政策及指引，並傳達予我們的僱員。



## 社區參與

我們的業務與我們所在的社區關係緊密。發展蓬勃的社區是我們持續取得成功的基礎，而開展活動對我們釐定業務重點十分重要。

## 社區投入

### 管理方針

我們的CSR政策突顯本集團致力參與及支持社區的承諾。我們的愛心聯盟小組主動了解僱員及社區需要，以制定與僱員期望及我們的策略相符的參與計劃。我們深信，僱員積極參與義工服務，為我們社區帶來更有意義的影響，因此我們邀請僱員分享彼等在設計社區活動方面的構思。我們亦將僱員的反饋和想法整合到我們的計劃中，而若干建議已付諸實踐。

我們已推行「義工假期政策」，鼓勵僱員參與義工活動，籍以回饋社會。

### 取得進展的範疇

於2021年，我們的愛心聯盟小組開展一系列參與活動，以積極鼓勵僱員回饋社會、關愛長者及與社區合作開展公益活動為中心。

年內，我們的員工於31項活動中參與義工服務超過1,404小時。本集團捐款逾2,400,000港元，支持以社會、保護環境及人為本的社區發展。

聖安娜餅屋有限公司及Omni Beauty Retailing Limited (Zoff)欣然宣佈，其分別獲香港社會服務聯會(HKCSS)頒發「10年Plus商界展關懷標誌」及2019至2021年度的「商界展關懷」。上述獎項不僅表揚我們多年來對社會作出的努力及貢獻，亦對我們同事積極參與慈善及義工活動予以肯定。



## 與我們社區的連繫

### 麵包捐贈



作為本地領先餅屋，我們致力回饋社會。本集團與膳心連、婦女服務聯會及Breadline合作，捐贈麵包予弱勢社群。今年，我們向25間慈善機構送出230,000條麵包。我們的義工亦參與有關捐贈的運送，投入義工服務1,170小時。

此外，我們早前亦向樂餉社捐出合共200,000張麵包券，由樂餉社與本地84個慈善機構攜手合作將該等麵包券送予60,000多名本港長者和貧困家庭，讓他們在今年內換領我們的包餅產品。





## 向社區送暖

CRA與東華三院林百欣綜合家居照顧服務中心攜手組織送贈活動，與長者一起慶祝農曆新年。儘管疫情肆虐，我們透過捐贈由員工親手編織的頸巾及冷帽等禮物，分享節日喜悅。

我們亦與基督教香港信義會舉行愛心送暖活動，在農曆新年、端午節及中秋節等傳統節日期間送出禮袋。於9月，我們亦向保良局夏利萊博士伉儷綜合復康中心送上聖安娜節慶月餅。



深圳廠房僱員在中秋節期間向西鄉敬老院、太陽村鄱陽湖兒童救助中心及越秀區殘疾人康復中心等多間社會福利機構派發超過350盒月餅及必需品。





## CRA義工服務

於2021年，我們的員工與其家人參加香港小母牛20K動物大門法虛擬跑，以不限時間地點的方式跑步、散步或行山進行籌款。活動善款用於支持中國河北省哈里哈鄉的養牛項目，幫助當地家庭脫貧。

在8月25日，我們的義工及其家人參與東華三院賣旗日2021，為東華三院的社會及教育服務籌募經費。

在9月30日，20名公司義工隊成員參加樂餉社舉辦的食物福袋包裝活動。除協助包裝食物外，參加者亦前往舉辦機構的倉庫，了解食物銀行如何應對本港貧窮及糧食不足的問題。



## 為河南鄭州水災賑災籌款

河南省於7月時因暴雨引發嚴重水災，導致交通中斷及基礎設施受損，嚴重影響當地居民的日常生活。深圳聖安娜的員工發起內部籌款行動，並將籌得的款項轉交鄭州市紅十字會。



## 表現摘要

因業務近期有所改變，為公平地對績效表現進行比較，2020年錄得的數據已經重列。最新的範圍已剔除OK便利店，但加入更多適合2021年績效範圍的餅屋營運環節。

## 環境表現

指標及單位	溫室氣體排放	
	2021年	2020年 (經重列)
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	<b>6,011</b>	4,659
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	<b>15,946</b>	15,098
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	<b>21,957</b>	19,757
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)	<b>0.13</b>	0.13
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))	<b>0.0010</b>	0.0010
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))	<b>0.0008</b>	0.0007

指標及單位	廢氣排放 <sup>^</sup>	
	2021年	2020年
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )(單位：噸)	<b>5</b>	4
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )(單位：噸)	—	—
懸浮顆粒(RSP)(單位：噸)	—	—

<sup>^</sup> 廢氣排放指我們自營物流團隊排放的廢氣。



指標及單位	能源消耗	
	2021年	2020年 (經重列)
汽油(單位：兆瓦時等值)	55	40
柴油(單位：兆瓦時等值)	4,493	3,886
煤氣(單位：兆瓦時等值)	405	379
天然氣(單位：兆瓦時等值)	6,372	5,612
電力(單位：兆瓦時等值)	27,902	25,978
能源使用總量(單位：兆瓦時等值)	39,227	35,895
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)	0.25	0.24
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))	0.0032	0.0029

指標及單位	水 <sup>^</sup>	
	2021年	2020年 (經重列)
水的總使用量(單位：立方米)	191,379	166,911
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)	0.52	0.57
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))	0.0109	0.0101

<sup>^</sup> 水資源方面並無任何問題。



指標及單位	廢物 <sup>^</sup>	
	2021年	2020年
產生的有害廢物總量(單位：噸) <sup>^</sup>	—	—
產生的無害廢物總量(單位：噸) <sup>^</sup>	2,094	1,759
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

<sup>^</sup> 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。

指標及單位	包裝物料 <sup>^</sup>	
	2021年	2020年
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,329	1,221
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

<sup>^</sup> 由於聖安娜在香港和澳門的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

指標	僱傭及勞工準則	
	2021年	2020年
<b>員工類別</b>		
全職	<b>1,916</b>	1,935
兼職	<b>575</b>	468
臨時	<b>272</b>	82
員工總數	<b>2,763</b>	2,485
<b>性別</b>		
女性	<b>1,708</b>	1,515
男性	<b>1,055</b>	970
<b>年齡組別</b>		
40歲以下	<b>1,449</b>	1,292
40歲或以上	<b>1,314</b>	1,193
<b>地理位置</b>		
香港	<b>1,421</b>	1,411
澳門	<b>231</b>	208
深圳	<b>1,111</b>	866



指標	流失率	
	2021年	2020年
員工總數	<b>55.7%</b>	24.0%
<b>性別</b>		
女性	<b>40.6%</b>	23.1%
男性	<b>80.1%</b>	25.4%
<b>年齡組別</b>		
40歲以下	<b>75.8%</b>	39.4%
40歲或以上	<b>36.7%</b>	11.5%
<b>地理位置</b>		
香港	<b>21.0%</b>	14.1%
澳門	<b>16.9%</b>	18.3%
深圳	<b>108.0%</b>	41.5%

因工亡故指標	健康及安全	
	2021年	2020年
因工亡故人數和比率	<b>0</b>	0

工傷指標	2021年	2020年 (經重列)
	因工傷損失工作日數	<b>1,050</b>
工傷率	<b>1.8%</b>	1.6%
香港	<b>2.0%</b>	1.8%
澳門	<b>1.7%</b>	0.5%
深圳	<b>1.5%</b>	1.5%



指標	發展及培訓				2020年			
	2021年		每名員工的平均受訓時數		2020年		每名員工的平均受訓時數	
	受訓員工百分比	受訓員工人數	總受訓時數	每名員工的平均受訓時數	受訓員工百分比	受訓員工人數	總受訓時數	每名員工的平均受訓時數
員工總數	94%	2,606	22,977	8.32	94%	2,325	12,048	4.85
性別								
女性	95%	1,625	14,648	8.58	94%	1,428	7,545	4.98
男性	93%	981	8,329	7.89	92%	897	4,503	4.64
員工類別								
辦公室員工	51%	154	1,215	4.05	66%	263	1,804	4.51
前線員工	99%	1,112	10,310	9.18	98%	952	4,647	4.80
廠房/貨倉員工	100%	1,340	11,452	8.55	99%	1,110	5,597	5.02

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	日本
聖安娜廠房的供應商總數	168	126	18	1
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	230	62	21	



## 匯報模式

透過匯報本集團在環境、社會及管治方面的政策、實踐及表現，讓所有持份者了解本集團在該方面的進展及發展方向。本報告根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七所載之環境、社會及管治報告指引（「環境、社會及管治報告指引」）予以編制。四大匯報準則（即重要性、量化、平衡及一致性）乃本報告的主要基礎。本報告已於2022年3月17日經本委員會及董事會批准。

自2020年12月出售便利店業務後，本集團已修訂報告範圍，透過重新訂立對2021年表現的績效指標以便進行比較，並在本報告中納入更多聖安娜旗下截至2021年12月31日止年度的業務。本報告涵蓋香港和澳門的聖安娜門市業務，以及香港、澳門和深圳的聖安娜廠房。相關業務佔本集團總收入82%。

過去數年，本集團一直在可持續發展數據管理方面投放資源。與去年報告比較，報告範圍涵蓋環境方面的關鍵績效指標大幅擴大。展望未來，我們將繼續提升數據質素，將環境目標的覆蓋範圍擴大至其他業務。

## 報告準則

### 重要性

本報告涵蓋的範圍反映透過持份者參與而釐定的重要環境和社會議題，並在過程中，將顧及業務策略和持份者的關注等內部及外部因素。

只要情況允許，我們都盡量展示量化的資訊，方便在多年間作出透明的趨勢比較。

### 量化

### 一致性

報告應使用一致的方法披露資訊，令持份者得以分析及評估機構表現隨時間的變化。我們已進行盡職調查，以確保所披露資料的質量和準確性。

本集團取得的成就及面對的挑戰均會於本報告內呈列，以確保合理地反映整體表現。

### 平衡



## 環境及社會披露摘要

披露描述	章節	頁次	備註
<b>A. 環境</b>			
<b>A1 排放物</b>			
一般披露	環境、 表現摘要	21-25 37-42	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	
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。		
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。		



披露描述		章節	頁次	備註
<b>A. 環境</b>				
<b>A2 資源運用</b>				
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	環境、 表現摘要	21-25 37-42	
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量 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			
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			
A2.5	製成品所用包裝材料的總量 製成品所用包裝材料總量的每生產單位佔量			
<b>A3 環境及天然資源</b>				
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	環境	21-25	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
<b>A. 環境</b>				
<b>A4 氣候變化</b>				
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	環境	21-25	
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			
<b>B. 社會</b>				
<b>B1 僱傭</b>				
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	僱傭、 表現摘要	26-32 37-42	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			
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
<b>B. 社會</b>				
<b>B2 健康與安全</b>				
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	僱傭、 表現摘要	26-32 37-42	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率			
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			
<b>B3 發展及培訓</b>				
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。	僱傭、 表現摘要	26-32 37-42	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比			
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
<b>B. 社會</b>				
<b>B4 勞工準則</b>				
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	僱傭	26-32	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			
<b>B5 供應鏈管理</b>				
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	產品責任、 表現摘要	14-20	
B5.1	按地區劃分的供應商數目		37-42	
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			
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			
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			



披露描述		章節	頁次	備註
<b>B. 社會</b>				
<b>B6 產品責任</b>				
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	可持續發展管治、產品責任、表現摘要	6-9	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		14-20	
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法		37-42	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例			
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			
				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。
				於2021年，我們共收到125宗有關自我們須予報告業務的投訴。惟並無接獲關於提供及使用我們產品與服務而對我們業務構成重大影響的確實投訴。



披露描述		章節	頁次	備註
<b>B. 社會</b>				
<b>B7 反貪污</b>				
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、表現摘要	6-9 37-42	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
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2022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			
<b>B8 社區參與</b>				
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	社區參與、表現摘要	33-36 37-42	
B8.1	貢獻的重點範疇			
B8.2	在重點範疇所動用的資源			