



**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

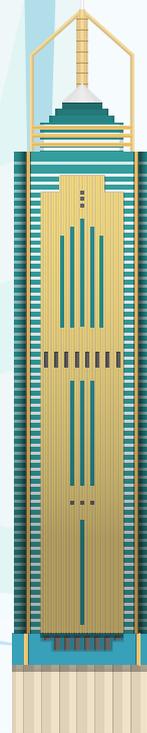
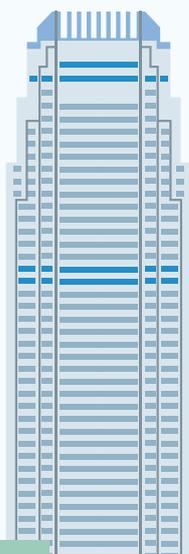
**2022**

**環境、社會及  
管治報告**



# 目 錄

關於本報告	2
致利益相關者函件	7
關於翠華	12
可持續發展管理	20
應對疫情	34
 關心員工	38
 關心顧客	52
 關心社區	63
 關心供應商	66
 關心環境	71
法例和法規	86
附錄 — 績效表	87
報告披露索引	92



## 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(以下統稱「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2022年3月31日止年度(「2022財年」)的環境、社會及管治(「ESG」)報告,其展示本集團在2022財年的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、平衡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2022財年內的ESG管理及可持續發展。



## 關於本報告

### 重要性：

作為一種戰略業務工具，翠華以重要性原則釐定其報告的具體範圍，並通過重要性評估識別可能對本集團營運產生影響的重大ESG議題。有關報告邊界、利益相關者參與和重要性評估的更多信息，請參閱相應段落。

### 量化：

量化原則體現在完整的數據披露中，其中包含關於回顧年度本集團ESG關鍵績效指標（「KPIs」）的描述和數據統計。有關所使用的方法、假設和轉換系數的信息在相應的績效表中明確列明。

鑑於本集團擁有龐大的餐飲網絡，收集準確和具代表性的環境定量數據的過程存在固有限制，因此本集團採用了數據估算手法，以數家翠華餐廳的數據為基礎，對固體廢物棄置量、包裝材料及紙張消耗量和污水排放量進行估算。我們意識到報告中提供的數據可能會受到各種限制的影響，但本集團在未來將通過加強內部控制和數據管理以不斷提高數據完整性。

### 平衡：

本ESG報告謹慎地描繪了翠華在2022財年的ESG績效。為便於利益相關者做出知情決策，本集團避免對任何正面及潛在負面數據進行篩選或刪減，以公正描述可能影響讀者決策或判斷的正面及負面兩方面的信息。



## 關於本報告

### 一致性：

為對ESG數據進行有意義的長期比較，本集團在編製本ESG報告期間採用一致的數據收集、整理和計算方法，並遵守其於2018年起所制定的、高度一致的報告方針及框架。任何重大變化均在相應章節中明確列明並向報告讀者解釋。例如，本ESG報告與年報所披露的員工數量之間的差異，是由於報告範圍的差異。本ESG報告中的員工人數包括本集團的全職員工以及兼職員工，而年報中的員工人數僅包括本集團的全職員工。

### 範圍設定

遵循香港交易所更新的呈報規定，本集團根據重要性原則審慎評估其業務實體及營運，並編製涵蓋本集團主要營運相關環境及社會績效的ESG報告。本集團採用營運控制法，挑選其直接控制的主要業務，包括位於香港、中國內地、澳門和新加坡的85家餐廳、中央廚房和行政辦公室。

除非另有說明，否則本ESG報告的報告年為2022財年（從2021年4月1日至2022年3月31日）。

# 關於本報告

## 於ESG報告中遵守國際框架

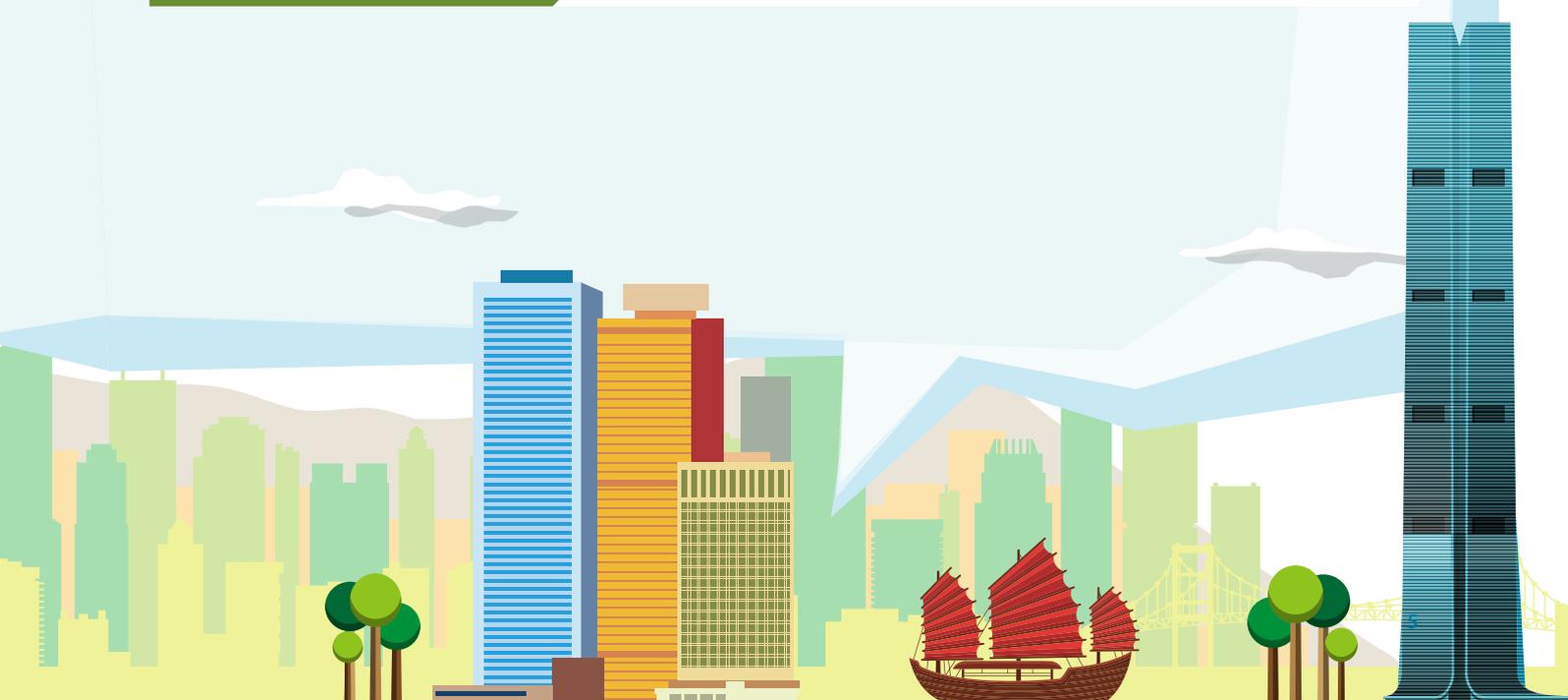
**範圍** 設定以及主題識別和優先排序

**數據** 管理平台以收集和記錄資訊



**公平** 的績效評估及綜合分析

**一致** 以科學為基礎的計算方法和報告風格



## 關於本報告

為支持以短期、中期及長期價值創造為核心的綜合思維、決策和行動，本集團參照了市場趨勢、行業標準和國際框架，持續優化ESG管治模式、發展戰略、風險管理系統和企業可持續發展目標。例如，為評估氣候變化對本集團業務可能產生的影響，本集團參考了氣候相關財務披露工作組（「TCFD」）的建議，對其氣候相關問題進行分析及披露。此外，為提供一份符合國際標準並吸引全球讀者的ESG報告，本集團學習並採用全球報告倡議組織（「GRI」）的可持續發展報告標準，以提高報告的完整性、國際兼容性和行業可比性。本集團採用的特定主題管理方式及標準於本ESG報告末的全球報告倡議組織鏈接表中闡述，並附有完整的內容索引供讀者參考。同時，本集團善用可持續發展目標（「SDGs」）為其可持續發展及連接本集團與全球商定可持續發展計劃的指導方針，並將可持續發展目標視為一個總體框架，以根據可持續發展目標指南（可持續發展目標商業行動指南）下的程序塑造、引導、傳達及報告其戰略、目標及活動。

### 利益相關者的反饋

為求精益求精，翠華誠邀並歡迎所有讀者電郵至[info@tsuiwah.com](mailto:info@tsuiwah.com)向本集團分享意見及就其可持續發展提供建議，如欲深入了解本集團的可持續發展方針，請瀏覽我們的官方網頁，網址為<http://www.tsuiwah.com>。

## 致利益相關者 函件

尊敬的利益相關者：

本人謹代表翠華控股有限公司董事會（「董事」及「董事會」）提呈我們第五份獨立ESG報告，以呈現本集團於截至2022年3月31日止年度在可持續發展方面的方針和表現。

### 回顧

於回顧年度內，儘管全球新冠肺炎（「COVID-19」）疫情（「疫情」）似乎有所消退，但香港、澳門、中國內地及新加坡的餐飲業經營仍受到不時調整的防疫措施所帶來的各種不確定因素威脅。作為香港茶餐廳界最知名的品牌之一，翠華已紮根香港超過50年。憑藉半個多世紀克服各種挑戰的經驗，我們相信我們不僅能度過難關，也能將茶餐廳的烹飪文化發揚光大。正如我們的中文名稱「翠華」所說，自2012年在香港聯交所上市（股票代碼：1314）以來，我們一直致力於維護和傳遞中華民族永恆不滅的精神。

### 我們的關注 — 保障健康

守護所有人的健康和 safety 始終是我們的首要任務。面對2020年初突然爆發的的全球衛生緊急事件，董事會成立了危機處理委員會（「委員會」）以第一時間應對危機，並一直密切關注和謹慎應對疫情的持續發展。委員會負責評估疫情對本集團營運和表現的持續性及穩定性的影響，並提出必要的預防措施。該委員會提供了戰略性指引並制定了嚴格的內部政策，以指導員工將其營運及安全的風險降至最低，並降低對本集團寶貴顧客及社區成員在健康安全方面的不利影響。委員會亦協調本集團高級管理層和各部門每週就防疫措施的實施進行討論。

## 致利益相關者 函件

自疫情爆發起，我們在健全的應急響應機制下制定了一連串有效的預防措施，以保護員工及顧客。從提供個人防護裝備及為前線員工制定嚴格的指引，到購置「高溫消毒儀器」對所有設施進行消毒，在餐桌之間設置透明隔板進行分隔，並在所有餐廳的入口處安裝「智能測溫儀」以測量顧客的體溫。隨著疫苗通行證措施的實施，我們進一步要求我們的員工全面接種疫苗(2針)，並安裝二維碼驗證掃描儀，以按照政府的要求檢查顧客的疫苗接種情況。

### 我們的關注 — 維持業務適應力

疫情期間，我們見證了餐飲行業角色的劇烈變化，從空無一人的店舖，取消堂食服務到外送服務的重要性日漸主導餐飲業。翠華一直將員工、客戶和合作夥伴放在心上，多年來一直靈活調整業務策略，以提供安全、營養豐富的食品和創新的服務體驗，滿足不斷變化的市場需求，同時在新環境下主動尋求新的業務機遇。

#### 香港

隨著香港第四波疫情的消退，於2022財年第一季度，我們的經營狀況從去年第四季度的困境逐漸改善，但我們的收入仍遠低於疫情前的水平。然而好景不長，由於香港在2022財年第四季度初爆發了嚴重的第五波疫情，香港政府進一步收緊社交距離措施，包括每桌限兩人、縮短堂食服務時間和實施疫苗通行證。此外，疫情所帶來不穩定的營商環境和消費者信心疲弱，亦對我們在香港的業務造成負面影響。

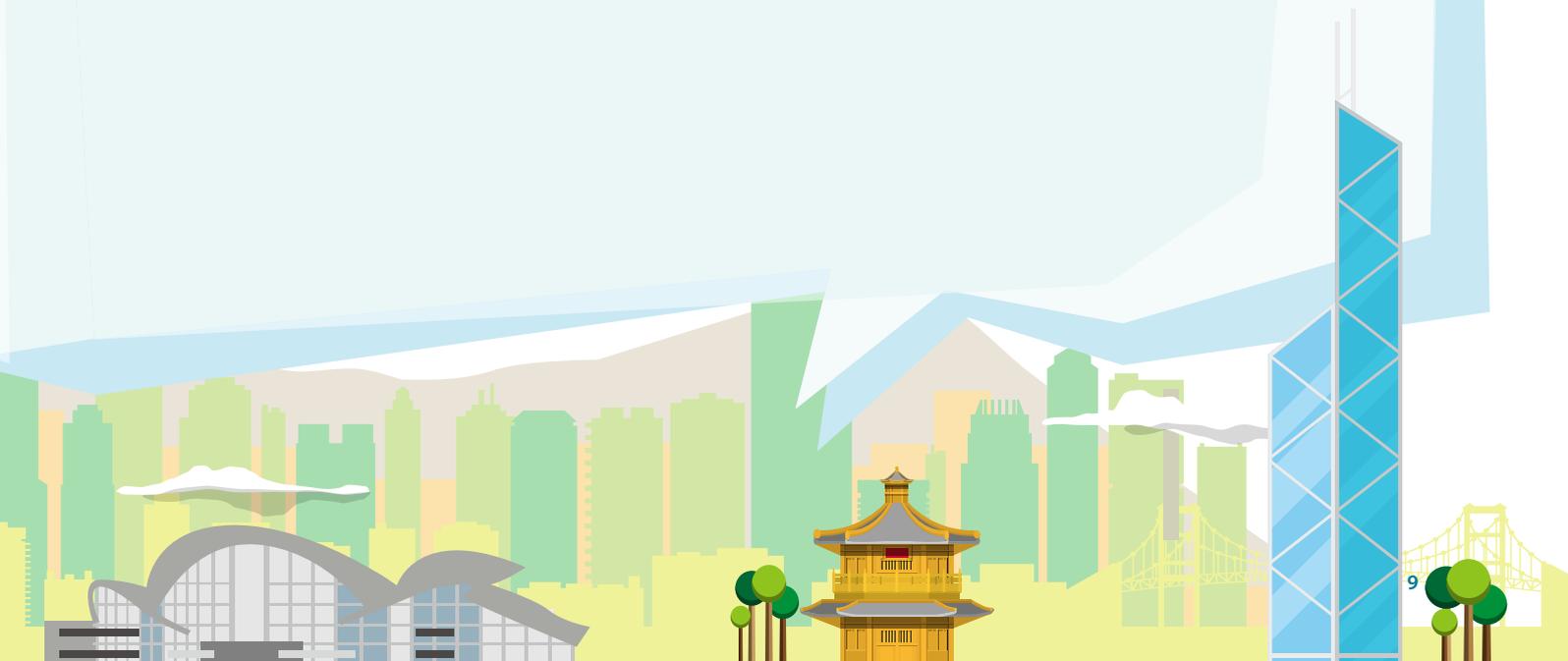
## 致利益相關者函件

為此，我們除了於2022年初通過推出「快翠送」網站以加強「快翠送」外送服務，吸引更多不同年齡層的顧客外，亦與Deliveroo和Foodpanda等其他網上外送平台合作，讓顧客在網上訂餐更便捷，從而擴大我們外送服務的覆蓋率。

### 中國內地

於2022財年，隨著中華人民共和國政府（「中國政府」）的封城等防疫措施逐步生效，中國內地大部分地區疫情開始有所緩和，大部分餐廳亦恢復正常營業。

同時，我們根據實際情況積極部署系統化工作，持續優化移動應用平台的連接。繼自助點餐系統後，我們的小程序和企業公眾號亦已投入使用。近期，我們尋求與美團、餓了麼等外送平台建立更緊密的合作關係，即使在疫情期間堂食業務受到影響，我們仍能為中國內地的顧客提供服務。



## 致利益相關者 函件

### 我們的關注 — 緊貼科技發展的步伐

翠華緊貼世界的創新趨勢，致力透過持續投資及採用新技術，緊貼科技進步。例如，為了改善顧客的點單及付款體驗，我們的餐廳已廣泛採用數碼支付。各餐廳均可使用不同的移動數碼支付平台，包括支付寶、微信支付、Apple Pay、Android Pay、BoC Pay、雲閃付等，為顧客提供更人性化的服務。同時，我們亦在餐廳營運中廣泛納入資訊科技(「IT」)的應用。除了使用電子餐牌及海報以減少營運期間的資源消耗外，我們還安裝了自助點餐機，讓顧客可在同一個終端平台進行點餐及付款，是節省顧客時間、提高效率以及大幅降低人為失誤的出色創新。我們亦首度推出手機訂餐，顧客可透過二維碼及手機應用程式在餐廳點餐，讓顧客可透過手機應用程式進行數碼支付，以減少排隊時間及減少與等候人群的不必要接觸所帶來的感染風險。為確保我們的服務質素不會因推出創新解決方案而受到影響，本集團已委派專門員工為顧客提供個別協助，以認識我們的點餐機及流動應用程式。

同時，為提高營運效率，我們開發並採用了物聯網打印服務器和智能廚房KDS等智能系統，以降低營運成本，進一步提升我們的服務質素。通過使用雲端技術遠程操作打印機，物聯網打印服務器系統使我們能夠快速監控、發現和解決門店的問題，而無需委派技術人員親自到門店。同時，智能廚房KDS使我們能利用平板電腦，幫助各生產部門智能安排訂單、分工、簡化工作流程，提高生產部門效率，減少人為失誤。

## 致利益相關者 函件

### 制定前瞻性的可持續發展戰略

鑑於全球正加速向更可持續的未來轉型，作為餐飲行業（「F&B」）最傑出的品牌之一，並擁有跨地域的廣泛餐廳網絡，我們非常清楚我們在支持環境改善、應對氣候變化和改進效率方面的角色和責任。

隨著向低碳經濟轉型的趨勢增強，特別是中國政府的「3060雙碳目標」和「香港氣候行動計劃2050」，我們意識到我們的營運過程對環境的影響。作為餐飲行業的一員，我們非常清楚我們在營運過程中 and 整個價值鏈中對環境的潛在影響。為此，除了堅守綠色採購原則外，我們在2022財年更進一步制定了與我們的業務性質相關的中期及長期的具體綠色發展目標和指標，並將每年記錄此類目標的進展，其後交由董事會審查，並在年度ESG報告中披露。同時，作為TCFD的支持者，我們在2022財年進一步加強了對氣候相關風險的分析和相應的管理措施。更多詳細信息請參閱**關心環境**。

### 展望未來

儘管我們一直在疫情的陰影下克服不確定因素，但我們很高興在過去的一年中取得了良好的進展。展望未來，我們將繼續納入更廣泛的ESG價值觀至我們的長期戰略當中，並探索餐飲行業的創新和適應能力，例如可持續的廢棄物和包裝管理、高效資源消耗、碳足跡控制、促進職業健康與安全、顧客福祉和社會福利。

我們意識到我們無法單獨實現我們的目標，因此，我們致力於與不同的利益相關者合作，以加速向更可持續的未來的公正轉型，同時為後代保護地球。本人謹代表翠華董事及管理層，衷心感謝每位翠華股東、投資者、顧客、供應商及業務夥伴堅定不移的支持。本人亦衷心感謝我們的管理團隊及同事，為幫助翠華積極實現可持續發展而不懈努力。

**李遠康**

主席兼執行董事

2022年7月13日，香港



關於  
翠華

## 關於翠華



翠華控股有限公司是一家扎根香港的連鎖餐廳。分店網絡覆蓋各地，包括香港、澳門、中國內地的深圳、廣州、中山、上海、武漢和南京，以及新加坡。

截至2022年3月31日，本集團共有

# 餐廳85家

2022財年內新開業餐廳6家。

翠華於1967年開始餐飲服務業務。自2009年起，翠華邁進新紀元，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。目前，我們一半以上的餐廳位於香港以外的地區，包括澳門、中國內地和新加坡，展現了我們將傳統餐飲文化推廣到全世界的決心。我們致力將茶餐廳的文化和伴隨香港人數十年的傳統烹飪經驗逐步宣揚至我們的食客，而在香港，我們的業務策略是通過尋找任何擴展和推進現有業務的機遇，以獲取更大的市場佔有率。近年來，翠華進一步推出一系列新品牌，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」、推廣蛋包飯等日式西餐的「揚食屋」、提供港式美食的「錫蘭」、為顧客提供智能機器人服務體驗的「btw」、提供四川熱辣美食的「川辣堂」以及西式咖啡廳「From Seed to Wish」。



2022財年，疫情的連鎖效應持續影響各行各業，尤其是餐飲等以人為主的行業。為度過危機，翠華針對消費方式的轉變，通過拓寬平台、開發新品牌及探索其他新業務模式等方式立即應對服務需求下降帶來的減損。於2022財年，翠華致力推廣外送服務，並與知名外送服務供應商緊密合作，以維持業務連續性。本集團亦提供外送自取折扣以吸引顧客。

同時，鑒於中國內地粵港澳大灣區（「大灣區」）逾7,200萬名居民的龐大潛力及消費力，翠華一直在加快在大灣區的發展。截至2022財年末，本集團在大灣區營運的餐廳超過20家。

五十年來，翠華與香港及港人共同成長，經歷了數次本地經濟的高低起伏，以及食品市場的變化。過去半個世紀不僅見證了翠華專注於發展香港茶餐廳文化，更在烹飪創新、文化推廣、業務多元化、科技進步和韌性建設等方面不斷發展和進步，使其能夠適應各種風險，在競爭激烈的市場中生存。同時也將翠華打造成為領先的連鎖茶餐廳之一，並更專注於保護生態系統、文化價值保育、社會福祉、可再生能源的應用以及利益相關者的參與，以藉此發展出尊重顧客、環境及經濟三方的可持續商業模式。

## 關於翠華

### 本集團發展里程碑

# 1967年-1994年

- 首家翠華餐廳小冰室於旺角開業
- 新蒲崗翠華餐廳的收購



#### 在香港的鞏固期：

- 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
- 翠華的第10間餐廳於北海街翠華開業
- 翠華中央廚房獲香港品質保證局認證
- 於澳門及中國內地發展業務
- 於「翠華」品牌下建立新副線品牌
- 與珍寶集團有限公司合作，於新加坡開設首家海外分店

# 2019年

- 於香港及新加坡新開13間餐廳，其中包括6個新品牌



# 2018年

- 首次進駐新加坡
- 開展副線品牌
- 於中國內地及香港新開8間餐廳

# 2020年

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



# 2022年

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



# 2021年

- 在經濟衰退的情況下，於香港及中國內地新開15間餐廳

## 關於翠華

### 2009年

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



### 2011年

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



### 2017年

- 慶祝本集團成立 50 周年暨公司上市 5 周年
- 於中國內地新開 2 間餐廳



### 2012年

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

### 2016年

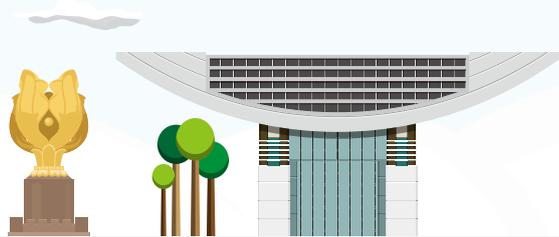
- 首次進駐南京及無錫
- 中央廚房獲香港通用檢測認證有限公司 ISO 22000 認證

### 2015年

- 於中國內地及香港新開 10 間餐廳
- 香港新的中央廚房開始營運



# 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



## 關心員工

**獎項／認可**  
微笑主管大獎

**頒發機構**  
神秘客戶服務協會



# 20



## 關心員工

**獎項／認可**  
「微笑企業五+大獎」及「微笑僱主卓越大獎」

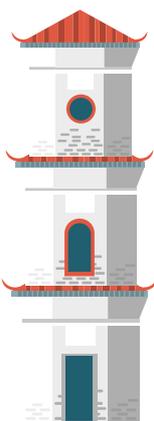
**頒發機構**  
神秘客戶服務協會



## 關心環境

**獎項／認可**  
香港綠色機構 — 翠華餐廳

**頒發機構**  
環境運動委員會



## 關心環境

**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

## 關心環境

**獎項／認可**  
香港綠色機構認證 — B. Station

**頒發機構**  
環境運動委員會

## 關心顧客

**獎項／認可**  
廣告狂人宣傳影片大賞  
(電視廣告片)

**頒發機構**  
廣告狂人

## 關心環境

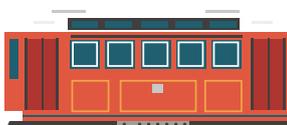
**獎項／認可**  
中銀香港企業環保領先大獎

**頒發機構**  
香港工業總會及中國銀行  
(香港)

## 關心環境

**獎項／認可**  
香港綠色機構認證 — 尚德分店

**頒發機構**  
環境運動委員會





# 關於翠華

## 關心員工

**獎項／認可**  
微笑主管卓越大獎

**頒發機構**  
神秘客戶服務協會

## 關心員工

**獎項／認可**  
微笑員工大獎

**頒發機構**  
神秘客戶服務協會



## 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**  
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

## 關心環境

**獎項／認可**  
「綠色辦公室」及「健康工作間」標誌獎勵計劃

**頒發機構**  
世界綠色組織

## 關心環境

**獎項／認可**  
2019年最佳ESG報告大獎—主板小市值

**頒發機構**  
BDO ESG (環境、社會及管治) 大獎



## 關心員工

**獎項／認可**  
傑出僱主獎

**頒發機構**  
僱員再培訓局

## 關心環境

**獎項／認可**  
2019年ESG最佳表現大獎—主板小市值

**頒發機構**  
BDO ESG (環境、社會及管治) 大獎

## 關心顧客

**獎項／認可**  
嘉許狀—少鹽、少糖、少•確幸

**頒發機構**  
食物及衛生局

## 關心顧客

**獎項／認可**  
2019廣府廟會美食區最佳人氣獎—人氣品牌

**頒發機構**  
廣府廟會組委會

## 關心顧客

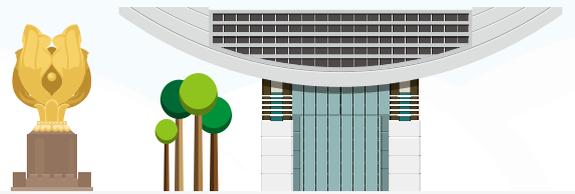
**獎項／認可**  
2019—2020星級有營食肆

**頒發機構**  
衛生署

# 21

# 22

# 關於翠華



### 關心顧客

#### 獎項／認可

「我最喜愛市場推廣活動—翠華50周年經典菜式系列」

#### 頒發機構

U周刊

### 關心顧客

#### 獎項／認可

消費者最喜愛的香港品牌

#### 頒發機構

中華（海外）企業信譽協會

### 關心顧客

#### 獎項／認可

第十屆深受遊客歡迎—至尊美食名店金獎

#### 頒發機構

中華傳媒CMN

### 關心顧客

#### 獎項／認可

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

香港名牌標識(TOP嘜)

#### 頒發機構

香港品牌發展局

### 關心顧客

#### 獎項／認可

最佳夜宵食肆

#### 頒發機構

HKClubbing.com



### 關心顧客

#### 獎項／認可

最佳多元化休閒餐飲品牌

#### 頒發機構

Business Innovator



### 關心顧客

#### 獎項／認可

優質旅遊服務計劃—餐館類別

#### 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

### 關心顧客

#### 獎項／認可

接力香港大獎2021

#### 頒發機構

傳承學院



### 關心顧客

#### 獎項／認可

粵港澳十大知名餐廳

#### 頒發機構

G.H.M 酒店餐飲新勢力



### 關心顧客

#### 獎項／認可

3.15 誠信體系星級單位

#### 頒發機構

中國保護消費者基金會



### 關心顧客

#### 獎項／認可

2021年強勁合作品牌獎

#### 頒發機構

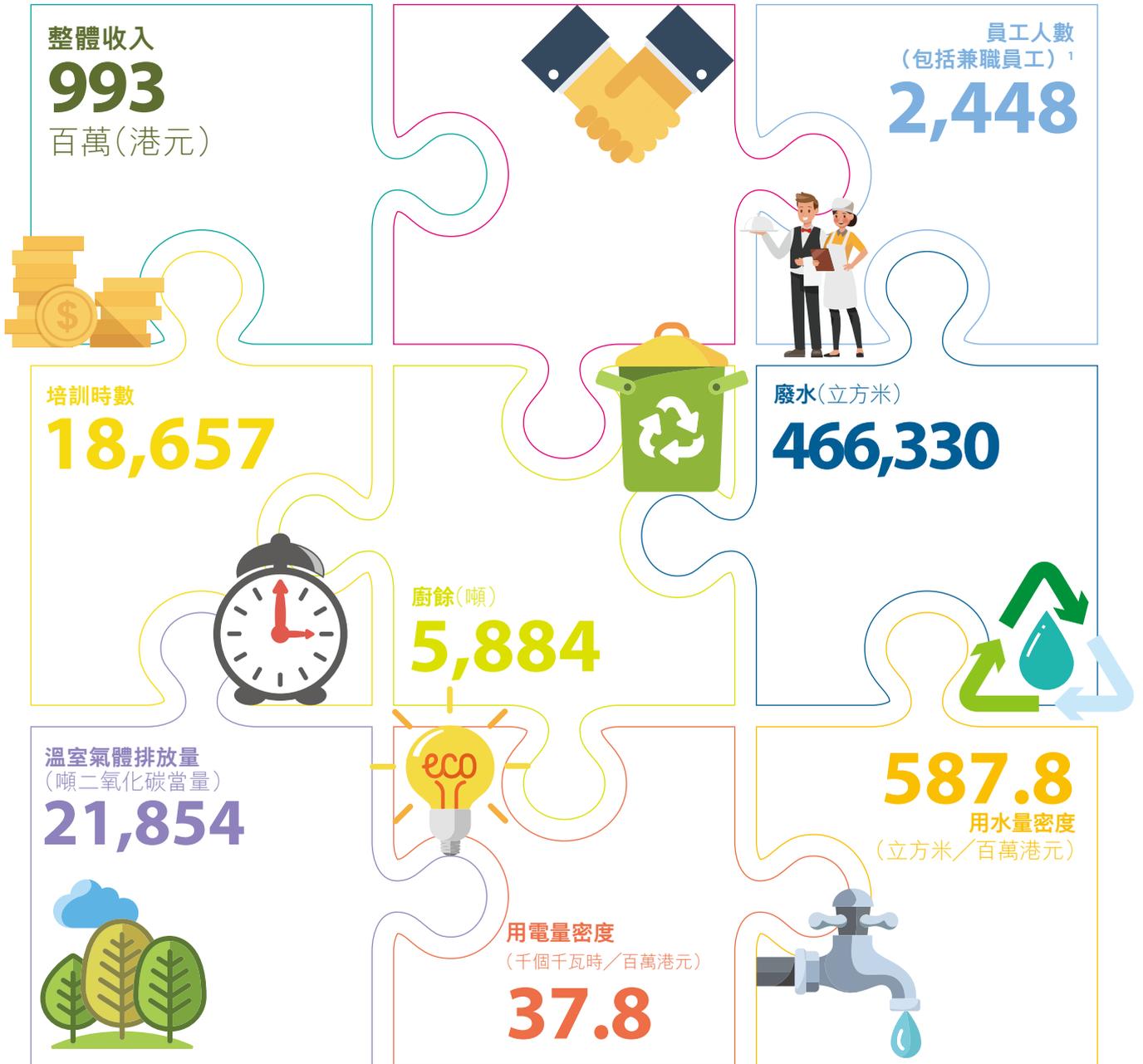
美團外賣



## 關於翠華



### 核心ESG績效展示



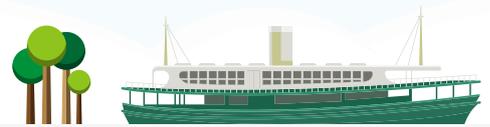
1 本 ESG 報告中的員工人數包括本集團的全職及兼職員工，而年報中的員工人數僅包括本集團的全職員工。

# 可持續發展 管理



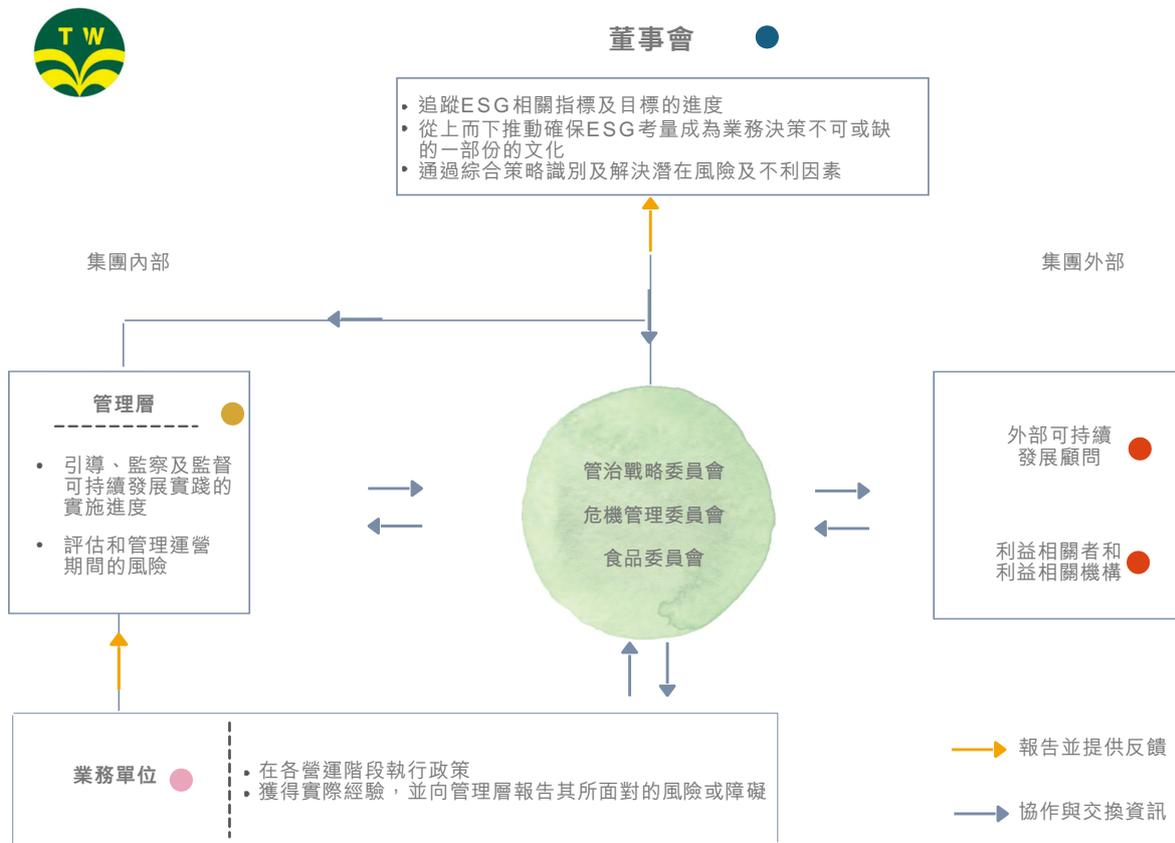
良好的管治是翠華的核心價值。它是翠華營運、為社會和股東創造長期價值、以及利用食物的力量來提高今後人們的生活質量的方式。本集團相信，憑藉穩健的可持續發展管理平台，可以誠信經營其業務，並滿足員工和顧客的需求，同時，讓責任文化和道德操守在整個機構中得到推廣。

# 可持續發展管理



## 達致可持續發展的方法

### 管治架構



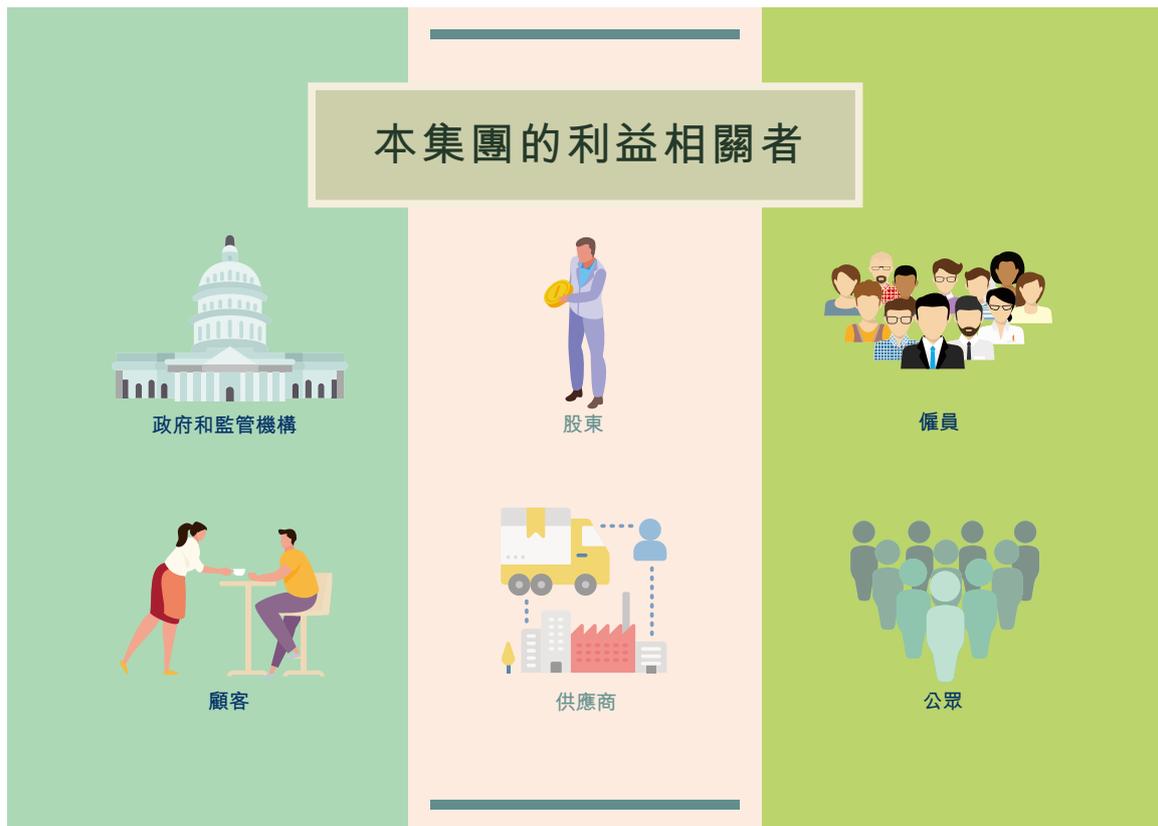
在翠華，董事會直接監督本集團的企業可持續發展以及ESG相關事宜。董事會的職責包括審核本集團的重大ESG事宜並制定相關戰略、目標、方案和政策。同時，本集團設有三個委員會支援董事會的職務，並就本集團在ESG事務上的方針提供指引和建議。例如，董事會的管治戰略委員會、危機管理委員會和食品委員會對制定可持續發展相關政策和企業ESG報告的戰略決策負上全部責任。

通過董事會討論，本集團董事會直接監督重大ESG相關議題，如ESG風險等的評估、優次排序和管理，並定期審查各種ESG議題下最重要的戰略、營運、財務和合規風險的信息。

## 可持續發展管理

本集團相信內部ESG管理不應只是董事會的任務，因此，本集團確保董事會、管理層、一般僱員及其他對本集團至為重要的利益相關者之間保持順暢及無障礙溝通。董事會一般通過出席股東大會並由管理人員口頭呈報關於公司風險管理及可持續發展的資訊，以獲取相關的ESG信息。董事會重視其利益相關者的意見，並負責審查和認可重要性評估的結果，以在作出業務決策時更好地把握及整合本集團主要利益相關者的關注點。

### 利益相關者參與



利益相關者的參與和合作一直是翠華戰略的重要組成部分。人們相信利益相關者參與不僅在企業層面很重要，而且有助於指導品牌層面的可持續發展方向。本集團的主要利益相關者包括政府、股東、僱員、顧客、供應商和公眾。考慮到利益相關者的反饋也為集團報告披露提供信息並符合重要性原則的程序，本集團通過各種渠道與這些利益相關者保持穩定溝通，並努力實現透明的互動，以促進公開討論和深入對話。

# 可持續發展管理



## 政府及監管機構

### 期望與關切

遵守法律法規；  
反貪污政策；  
職業健康與安全；  
食品安全及衛生。

### 溝通渠道

遵守當地法律法規的監管；  
常規報告和支付稅項；  
現場調研。

法律



## 股東

### 期望與關切

投資回報；  
企業管治；  
遵守法律法規。

### 溝通渠道

定期報告及公佈；  
定期股東大會；  
企業官方網站。



## 僱員

### 期望與關切

僱員的薪酬和福利；  
人才管理；  
職業發展；  
培訓機會；  
職業健康和安全。

### 溝通渠道

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

## 顧客

### 期望與關切

產品的品質保證；  
保護客戶的權利。

### 溝通渠道

顧客滿意度問卷調查；  
客戶服務熱線和電郵。



## 供應商

### 期望與關切

公平公開的採購；  
雙贏合作；  
業務發展。

### 溝通渠道

公開投標；  
供應商評估；  
面對面會議及現場調研。



## 公眾

### 期望與關切

社區參與；  
就業機會。

### 溝通渠道

透過熱線、郵件及電郵回應查詢；  
社會公益活動。





## 可持續發展管理



### 努力實現可持續發展目標



強調其對《聯合國全球契約》的支持和實現聯合國可持續發展目標（「SDGs」）的決心，在2022財年，翠華繼續與全球可持續發展倡議的步調保持一致。為全面及客觀地反映利益相關者們對翠華可持續發展進程的主要關注點，提高他們對全球可持續發展議題的認識，並就匯報本集團及利益相關者對可持續發展目標的貢獻鞏固共同語言，本集團在原有的六項與本集團的業務特點更為相關優先目標的基礎上，進一步納入了三項目標。為響應利益相關者的號召和關注，本集團一直致力於特別關注這些目標下的子目標。

## 可持續發展管理



### 優先關注目標：

**3** 良好  
健康與福祉



保障其員工健康和福祉是翠華的首要任務之一。為保障員工免受職業危害，本集團按照工作指引，提供個人防護用品，並不時組織職業健康安全培訓，以提高員工的安全意識。特別在疫情時期，健康問題備受關注。本集團更為其員工提供個人衛生和工作場所消毒指南。為響應疫苗通行證的實施和政府的號召，本集團亦鼓勵並確保所有前線員工至少接種2次疫苗，以得到全面的保護。

目標：

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

**6** 清潔飲水和  
衛生設施



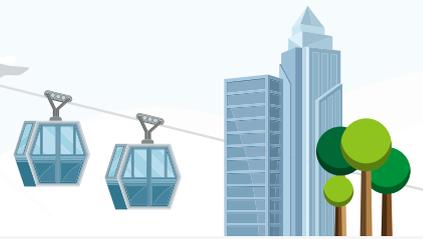
作為餐飲行業的一員，翠華深知潔淨淡水對企業生存以及地球上所有生命的重要性。了解到餐飲業務是大量消耗淡水和排放污水的業務之一，本集團要求其所有餐廳和中央廚房在日常運營中禁止使用處置不當可能會污染水質的化學品和材料。為實施「節水」政策，翠華亦於自身營運中建立廢水管理系統，並建立系統化平台，評估、監察及報告排放量及績效。為防止排放的廢油造成水污染，本集團參與廢置食用油回收計劃，並致力確保所有廢油均以適當和環保的方式處理。

目標：

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



# 可持續發展管理



12 負責任  
消費和生產

作為一家負責任的企業，翠華深知其營運及價值鏈可能對自然環境造成不同程度的影響。因此，本集團一直將可持續發展納入其企業願景之中，並在其營運中制定可持續發展目標。與此同時，為實現天然資源的可持續管理和有效利用，本集團不僅制定了可持續生產計劃，並投資於可優化其生產流程和提高生產效率的創新技術。此外，為提高消費者意識，推動消費者教育，提高消費者參與可持續消費的意願，翠華不僅率先嘗試推廣紙吸管、可分解的外賣紙袋，亦積極優化供應鏈，同時探索更多綠色、本地或純素食品替代品，以緊貼「綠色食品」和「素食主義」的趨勢。

目標：

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

## 次要目標：

1 無貧窮

為了消除貧窮，翠華致力支持和參與各種公益活動，以各種方式幫助弱勢羣體。此外，為確保在整個供應鏈中尊重和保護人權，本集團特別關注其供應商在消除現代奴隸制、強迫勞動或對運營中勞動的任何剝削方面的貢獻。

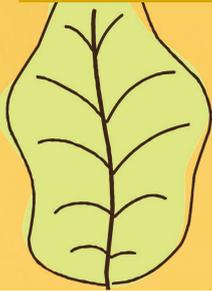
目標：

- 按照國家法律法規的要求，全面落實全民社會保障制度和措施

## 可持續發展管理



### 2 零饑餓

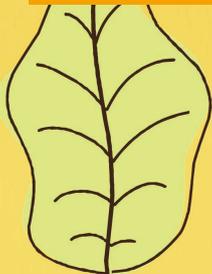


作為香港著名連鎖餐廳，翠華致力為食客提供可負擔且美味的佳餚。與此同時，為保護環境和生態系統，本集團將繼續加強與外部機構的溝通，以了解其供應鏈內對農業生產的潛在負面社會和環境影響。

目標：

- 改善採購政策以及質量和環境管理系統

### 11 可持續 城市 and 社區



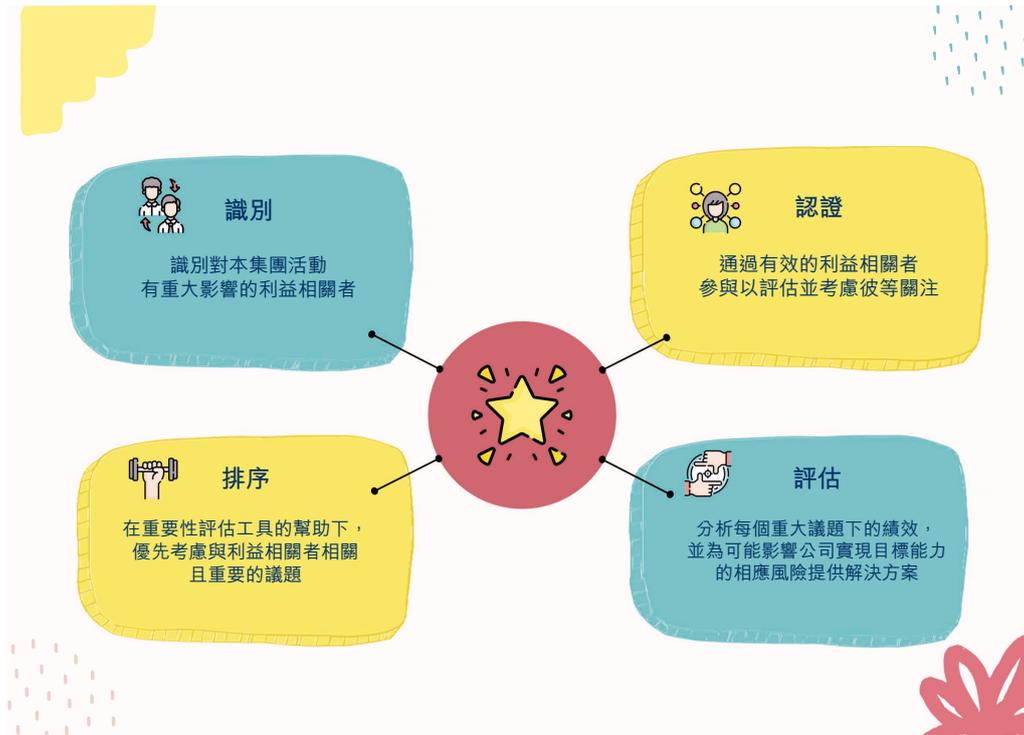
翠華一直致力於其餐廳分店所在城市及社區可持續發展。儘管翠華在支持本地基建發展或提供長遠市區發展規劃方案方面只能略盡綿力，惟其一直期望通過在提供給顧客的服務中加入尊重當地文化、價值觀及語言的元素，以達致目標11。翠華將繼續學習並吸收其營運所在地的獨特文化，打造切合當地口味的創新菜式，同時保留茶餐廳風格的原汁原味。

目標：

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

## 可持續發展管理

### 重要性評估



鑒於企業的ESG風險和機遇因業務模式差異而各不相同，因此，本集團進行正式的重要性評估，以確保優先考慮對其業務、社區和利益相關者影響最大的問題。

由於利益相關者的優先關注事項不斷改變，特別是在反覆且不穩定的疫情期間，因此，本集團認為其必須不斷進步以達致彼等的期望。於2022財年，本集團聘請第三方顧問公司進行結構性的重要性評估，通過循序漸進的方法向關鍵利益相關者進行調查，以確保公正性。

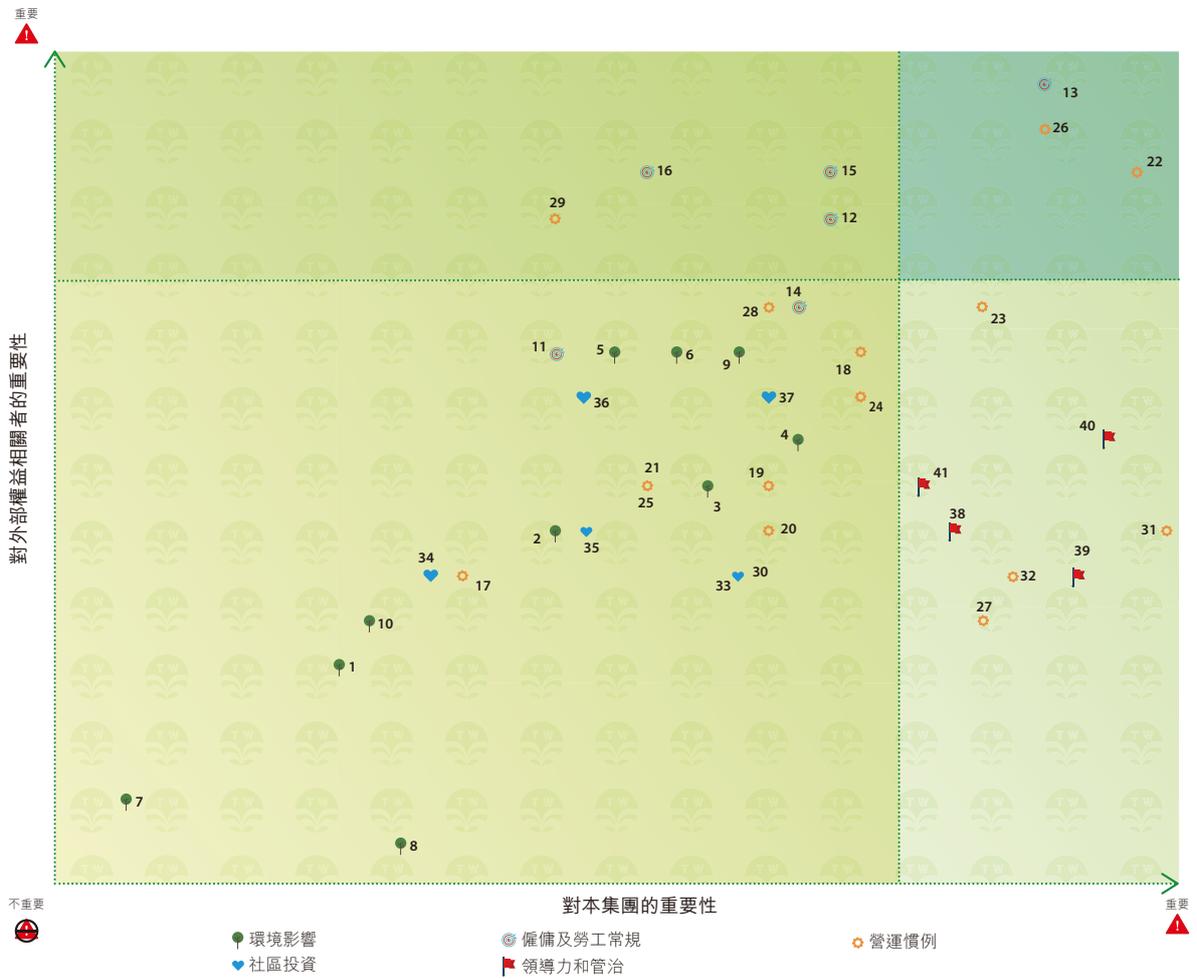
於2022財年，本集團根據其利益相關者對本集團的影響和依賴程度，選擇了包括一般員工、管理人員、董事、獨立非執行董事、股東、供應商、媒體和專業組織為其關鍵利益相關者。在第一輪評估中被挑選的利益相關者隨後被邀請參加在線問卷調查，就一系列ESG議題發表意見。該問卷函蓋「環境影響」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」、「社區投資」及「領導力及管治」等領域的41項議題，同時參考了永續會計準則委員會（「SASB」）重要性分佈圖。於調查中，所有參與者均被要求對各主題的相關性由「不適用」至「至關重要」作出排名。此外，本集團亦為所有參與者提供了自由意見欄以供填寫額外建議，利益相關者能在此欄中自由表達對可持續發展下各項主題的任何想法及意見。

評估結果(如下矩陣所示)已獲董事局審閱及認可。透過將利益相關者的意見納入高級管理層的內部影響評估，本重要性評估的結果將作為有力的決策工具，有助本集團制定更具針對性的ESG管理行動計劃。

# 可持續發展管理

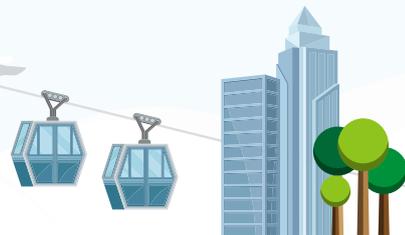


## 利益相關者參與重要性矩陣





# 可持續發展管理



## 利益相關者參與重要性矩陣 (續)

參考指標

### 環境影響

- 1. 溫室氣體排放
- 2. 空氣污染
- 3. 能源管理
- 4. 水資源和廢水管理
- 5. 固體廢棄物管理
- 6. 原材料使用管理
- 7. 土地使用、生態系統和生物多樣性
- 8. 氣候變化緩解和適應
- 9. 包裝材料管理
- 10. 可再生和清潔能源



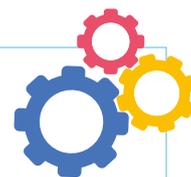
### 僱傭及勞工常規

- 11. 多元化和平等機遇
- 12. 僱員薪酬和福利
- 13. 職業健康與安全
- 14. 僱員發展及培訓
- 15. 杜絕僱傭童工和強制勞工
- 16. 勞工權益



### 營運慣例

- 17. 綠色採購
- 18. 與供應商的良好溝通及聘用
- 19. 供應鏈的環境風險管理 (如環境污染)
- 20. 供應鏈的社會風險管理 (如人權和貪污)
- 21. 供應鏈材料採購及效益
- 22. 產品/服務健康和 safety
- 23. 顧客福祉
- 24. 營銷和推廣
- 25. 保護知識產權
- 26. 產品/服務質量
- 27. 顧客私隱和數據安全
- 28. 與產品/服務相關的標籤問題
- 29. 產品設計及生命週期管理
- 30. 可獲取性和可負擔性
- 31. 商業道德和反貪污
- 32. 內部溝通和申訴機制



### 社區投資

- 33. 與當地社區的聯繫
- 34. 公益慈善活動的參與
- 35. 促進當地就業
- 36. 本地環保
- 37. 支持本地經濟發展



### 領導力和管治

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



## 可持續發展管理

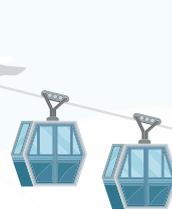


通過是次重要性矩陣分析，本集團將「職業健康與安全」、「產品／服務健康與安全」和「產品／服務質量」確定為對本集團可持續發展具有重要意義的ESG議題。鑑於對上述重大議題的高度關注，本集團已評估和尋求解決這些議題背後的風險並善用相關機會，並在本報告的不同部分進行詳細闡述。

高度重要的議題	範圍	潛在風險及機會
<p>產品／服務健康與安全</p> <p>產品／服務質量</p>	<p>主要圍繞中央廚房及餐廳所生產及出品的食品及菜式。</p>	<p><b>法律及名譽風險：</b></p> <p>加強內部監控系統的機會，並通過提供優質可靠的食品提高市場競爭力。</p>
<p>職業健康與安全</p>	<p>本集團全線餐廳及中央廚房的營運。</p>	<p><b>法律風險：</b></p> <p>創造一個安全健康的工作環境的機會，藉此保障熱愛工作的僱員的福祉。</p>



## 可持續發展管理



### 可持續發展績效重點

作為一家致力於可持續發展的連鎖餐飲品牌，翠華努力不懈並帶著其追求成為真正可持續發展餐廳的初心，一直優先考慮優質原材料，監控原材料的生產、運輸、加工和儲存方式，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，重視商業夥伴和食客的正面和負面的反饋，強調適當處理廚餘，選擇材料及生產過程被認證為環境影響較小的生產商，並為有需要的社區團體提供支援。

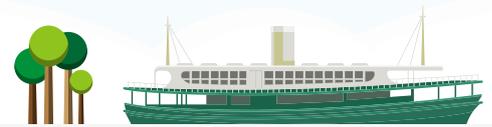
於2022財年，翠華致力在員工管理、客戶滿意度、供應鏈風險控制、環境保護和社區投資方面取得顯著成績。翠華亦努力減少失業問題，教導員工(尤其應屆畢業生)各種有用技能而此正是翠華業務可持續發展及包容性的重要組成部分。近年來，翠華矢志為旗下所有餐廳、中央廚房和辦公室的員工創造有意義的工作及寶貴的發展機會，並以誠懇的態度及實際行動挽留在工作上展現潛力及卓越的員工。

翠華致力以透明及可信賴的方式採購原料，以提供美味健康的食物為己任。我們關心所生產及出品食物的營養價值。翠華已制定高效方針管理為翠華生產、運輸及儲存各種材料的供應商。為與業務夥伴維持良好合作關係，強化供應鏈管理中的風險控制一直是翠華的首要任務。為此，翠華在營運過程中十分注重優質食品的採購，並訂購安全環保的包裝，而此對確保在產品生命週期的食用階段依然維持極上美味至關重要。

氣候變化已對所有人類造成迫在眉睫的威脅，而「減碳」如今已成為許多行業及企業防止全球暖化的主流焦點。肩負向低碳經濟轉型的抱負，翠華從未放慢腳步，並不斷探索在其業務營運中使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進行廢物管理，包括餐廳廚餘及包裝廢物等。能源效益對翠華而言亦至關重要。於2022財年，翠華就溫室氣體排放、能源消耗和用水量等在其營運過程中涉及的最重要的環境問題，制定一套環境目標。

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，而是以讓其社區以穩健和可持續的方式繁榮發展為目標。翠華認為，只有通過與員工、供應商、顧客、政府、社區成員及其他利益相關者合作，在各種措施下共同努力，才能推動有意義的變革，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



### 僱員

- 僱員在香港、中國內地及澳門的內部及外部培訓時數分別為513.5小時、18,107.5小時和36小時
- 全面的職業健康安全政策及有效實施
- 各種量身定制的培訓計劃

### 供應商

- 翠華在香港、中國內地和澳門分別擁有621、121和58家供應商
- 「綠色採購」實踐

### 顧客

- 透過多元化的業務分支打造創新菜式
- 二維碼客戶計劃－透過「顧客建議及後續報告」跟進100%的顧客評論
- 電子支付和機器人服務技術
- 嚴格執行食品安全管理體系

### 環境

- 遵守相關環境法律法規
- 天然氣總消耗密度下降15%
- 採用「預防、再生、回收」作為廚餘管理方法
- 有效降低總無害固體廢物密度10%

### 社區

- 翠華全綫食肆履行「走飲管」承諾
- 翠華義工舉辦意義非凡的活動以關愛長者
- 中秋節分發月餅
- 疫情期間透過捐贈物資支援社區

## 應對疫情

### 一般影響

疫情為世界各地的企業帶來許多前所未有的挑戰，尤其是對依賴勞動力的餐飲企業。儘管許多公司正在適應現況，但仍然可以感受到疫情的連鎖反應。儘管翠華擁有不同的業務，但疫情肆虐導致翠華經營的地區實行封城、隔離、暫停非必要業務和就餐限制，造成我們大部分的業務於疫情期間面臨停業。儘管如此，翠華的主要應對措施從未偏離其優先事項之一，即保障其員工的健康和安全，同時管理業務連續性及支援當地社區。

### 為業務作好準備

自疫情爆發之初，翠華意識到及時應對危機的重要性，並就此成立危機管理委員會，負責制定一系列內部防控政策，以保障僱員及顧客的健康，以及為其產品及服務制定適應措施。此外，本集團的危機管理委員會亦推出負責任的重新開業戰略，為僱員、餐廳及顧客實施嚴格的健康及衛生規程。樂觀來說，翠華將疫情視為一個學習機會，就長遠而言加強了本集團的應變能力及團結精神。翠華重新思考其業務流程及競爭優勢，開發了新的營運模式，以令本集團在新的市場條件下更加靈活及堅韌地發展業務。

為迎合新的顧客用餐模式，翠華不僅積極與其他外送服務供應商合作，擴大其涵蓋範圍並滿足顧客需求，同時加強其「快翠送」外送並推出「快翠送」網站，快速適應網上訂購及消費趨勢，為本集團營運帶來額外收入。

### 保護僱員

於過去一年裡，翠華不懈努力，致力確保其僱員的安全及福祉，同時藉由落實重大改變以支持業務營運。由於翠華是一家以面向群眾為主的服務供應商，不斷變化的防疫限制及隔離檢疫措施對其僱員施加了額外的壓力。然而，本集團仍堅定不移地透過推出一系列舉措以加強健康及安全措施，進而保護僱員的健康及福祉。

以翠華在中國內地的業務為例，根據派發的《防疫手冊》，翠華通過以下措施保護在餐廳工作的前線員工。



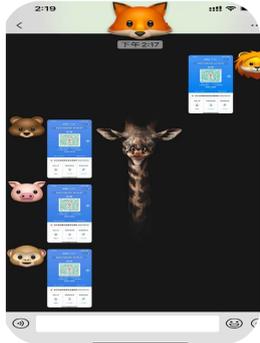
## 應對疫情



提供個人防護裝備(PPE)，如口罩、一次性手套及成套防護裝備



每天檢查體溫和防疫健康碼



任何防疫健康碼有問題的人員不得上班，並應盡快通知行政部和人力資源部



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





## 應對疫情



### 保護顧客

關心顧客的福祉是翠華的承諾之一。為了讓顧客擁有安全滿意的用餐體驗，清晰的溝通及可靠的安全食品供應為本集團於2022財年的核心焦點。從進入餐廳到就餐，再到外送，翠華一直貫徹細心周到的服務。

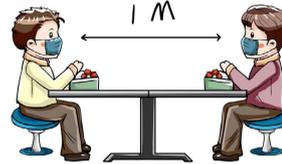
#### 1. 安全進入

- 進入餐廳前測量體溫及作出健康申報
- 消毒站備有消毒液、口罩垃圾桶、體溫計、紙巾及賓客登記表格



#### 2. 愜意等候

- 餐桌保持1米以上的距離，或每隔一張固定餐桌清楚標記為「暫不使用」，以確保餐桌間距離
- 提供密封包裝的即棄餐具，提升衛生水平
- 用餐時間建議不超過2小時
- 經常徹底消毒餐廳所有區域
- 加強餐廳通風



#### 3. 安心用餐

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

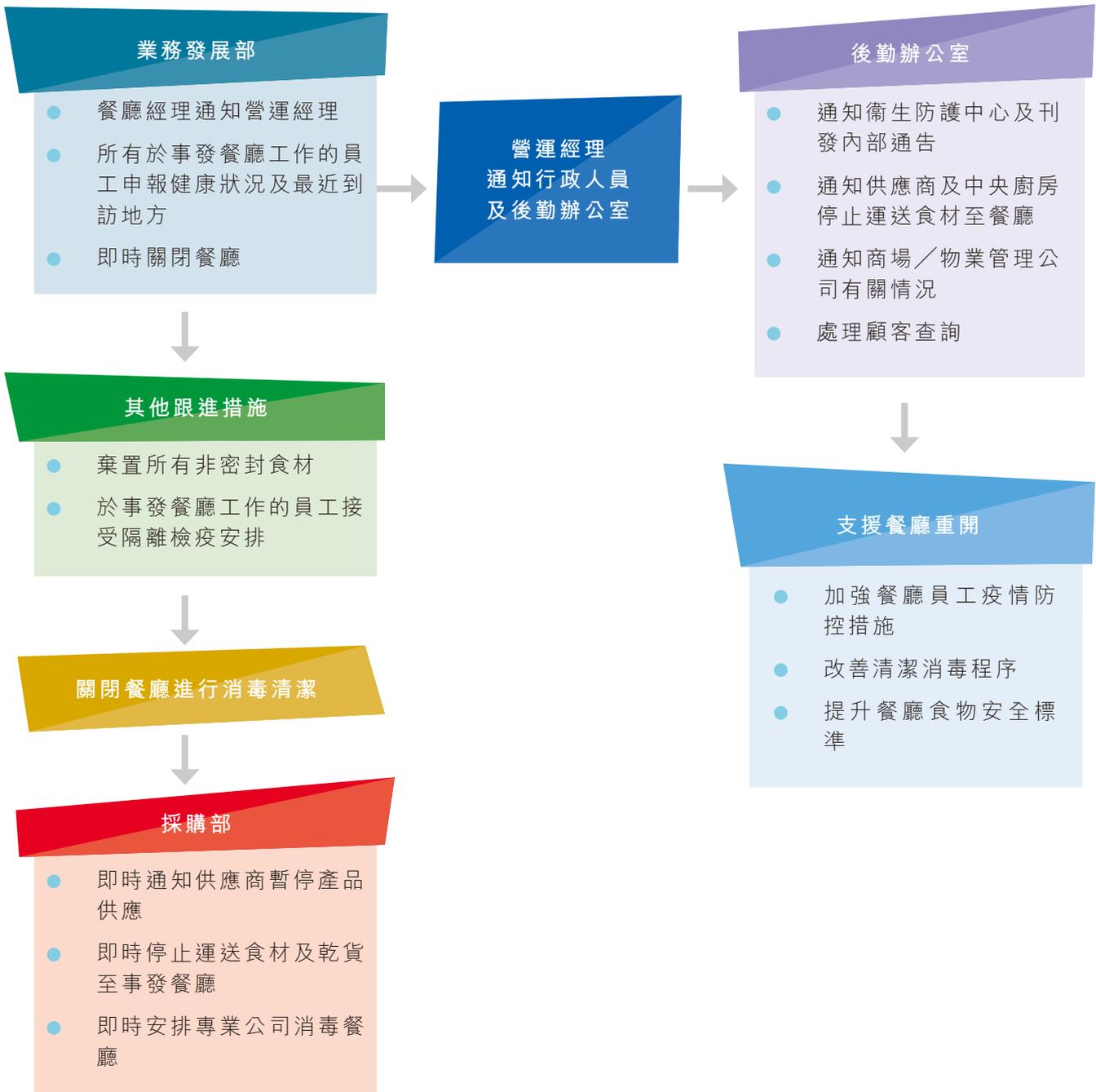


## 應對疫情



### 4. 滿意期待

- 所有外賣及餐具均完整包裝，並放置在指定的地點等待配送
- 訂單編號、收據及「安全卡」應貼於外包裝，並明確註明負責的廚師、配餐員、外送人員及彼等各自的體溫
- 外送人員進入餐廳時，須測量體溫及消毒雙手
- 外送人員取餐前，須核實訂單編號及簽名確認，以防止出現任何錯誤



# 關心 員工



員工是翠華最珍貴的資產之一。翠華致力打造一個讓員工感到受尊重的工作場所，並投入大量資源為其多元化和包容性的員工隊伍提供令人振奮的工作機會和多樣化的職業生涯。

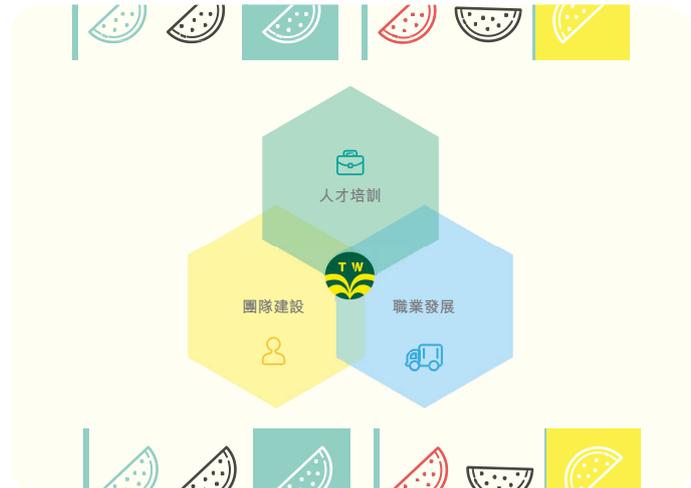
## 關心員工



### 僱傭

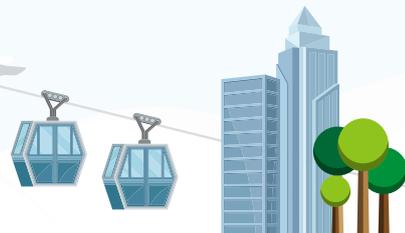
作為香港知名的連鎖餐飲品牌，翠華深信餐廳的營運需要多元化及技術純熟的員工隊伍支持。翠華視員工為寶貴的人力資本財產，致力為員工提供安全健康的工作環境。秉承「以人為本」的方針，翠華以員工的健康和福祉為首要事項，並視員工為大家庭中的一員。有關原則亦同樣適用於我們「人才培訓、團隊建設、職業發展」的人才發展理念，其中以「人才培訓」為首要考慮，因為我們認為人才是為支撐餐飲業成功的支柱之一。

為支持員工提升技能和職業發展，同時確保本集團所有員工具備勝任崗位的能力及完成工作的技能，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，本集團在員工職業發展和晉升管理方面設有明確的晉升階梯。顯而易見，在過去數十年中，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，緩解可能導致管理混亂的複雜排更安排的壓力，以及提高招聘過程的效率。





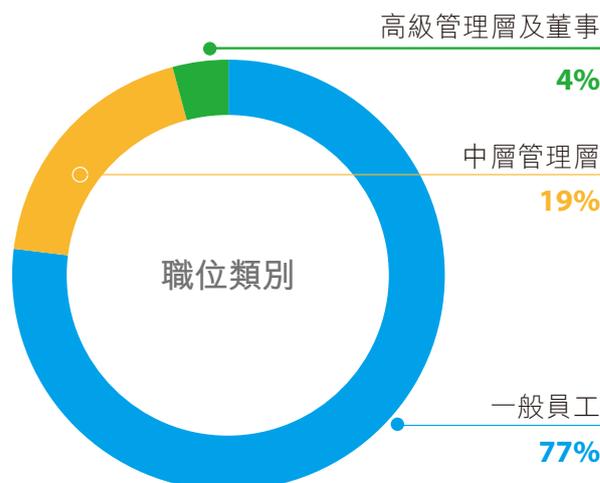
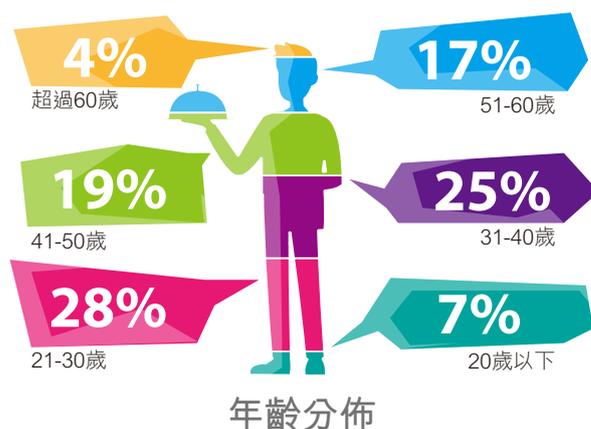
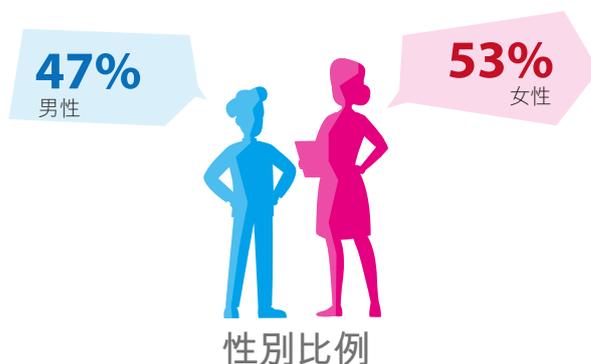
## 關心員工



### 員工架構

本集團致力創造一個具平等機會的良好工作環境。翠華以其對員工的長期承諾而感到自豪，並希望透過包容的文化與員工共同進步。為此，翠華一直致力平衡本集團內的男女僱員比例。於2022財年，翠華的男女員工比例為47：53。

截至2022年3月31日，翠華於香港共有858名員工，在中國內地共有1,256名員工，在澳門共有275名員工及在新加坡共有59名員工。同時，本集團全職員工人數為2,020名及兼職員工人數為428名。有關翠華僱員架構不同類別的詳情，請參閱附錄一續效表中的表1。



## 關心員工



### 晉升階梯

為吸引和挽留合適的人選，同時讓員工能夠駕馭其未來的職業生涯，翠華以具有競爭力的薪酬待遇和晉升機會獎勵其員工。翠華深信建立公平有效的晉升階梯不僅有利於挽留員工並激勵員工追求爭取良好表現，更能通過將工作任務分配予能完全勝任的合適人員使企業受益。

為此，翠華建立了一個組織架構清晰、平等地應用於全線員工的晉升階梯。任職於不同崗位的員工，若合符晉升政策的要求並展示勝任更高職位及承擔更多責任的決心，將根據本集團的晉升階梯獲得晉升機會。由於人才挽留對業務長遠發展至關重要，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期及定期評估，以此確保所有員工的努力及貢獻均得到本集團適當的認可。



行政經理

營運經理

區域經理

餐廳經理

副經理／部門主管

督導員／副主管

高級員工

初級／基層員工

見習生／實習生

### 招聘渠道

翠華深知，人們通常希望為一家價值觀與其一致的公司工作。因此，本集團將人才招聘與業務戰略、宗旨和價值觀相結合，確保公司和員工擁有共同的目標，並能夠共同發展。

除為所有新入職員工提供完整人才培訓計劃外，翠華亦按照其年度招聘計劃的規定，採用一套透明清晰的程序，通過多種渠道吸引高素質求職者。為了保持作為主要餐飲服務供應商的競爭力，翠華透過下列方式進行人才招募：

- 多樣化招聘方式，例如通過在線平台招聘
- 利用各種社交媒體渠道向目標受眾推廣翠華
- 在各個教育機構舉辦校園面試，以方便求職者
- 與勞工處及外部機構合作，促進少數族裔的招募工作
- 由現有僱員安排招募活動

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的年輕人在實現夢想上提供更多的自主權和主動性。為吸引優質的求職者，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。



## 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「二維碼顧客計劃」，讓顧客能夠透過智能系統評價食品及服務質量，甚至評選餐廳最佳員工。評選結果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，並相對員工所獲的福利進行調整。

同時，本集團僱傭合約的聘用、晉升或終止合同均基於合理、合法的理由和員工手冊內的內部政策。翠華嚴禁任何形式的不公平或非法解僱。對工作表現不理想或反覆干犯相同錯誤的員工，本集團將在發出警告信前進行口頭警告。如有員工屢錯不改，屢次違反本集團的守則，本集團將根據營運地（按情況而定）的相關法律將其解僱。於2022財年，集團的流失率為117%。有關本集團不同類別的僱員流失率的詳情，請參閱**附錄一 績效表**中的表2。



### 工作時數及假期

為確保為員工提供適當的補償和合適的工作時間，翠華根據《國務院關於職工工作時間的規定》等當地勞動法制定政策，以制定員工的工作時間和休息時間，並建立考勤管理系統，以持續監控員工的工作時間。儘管本集團不鼓勵加班工作，但經申請後，獲批准加班的員工將獲得額外工資或額外休假日的補償。除基本帶薪年假及法定假期外，僱員亦享有婚假、產假、生日假及恩恤假等假期福利。

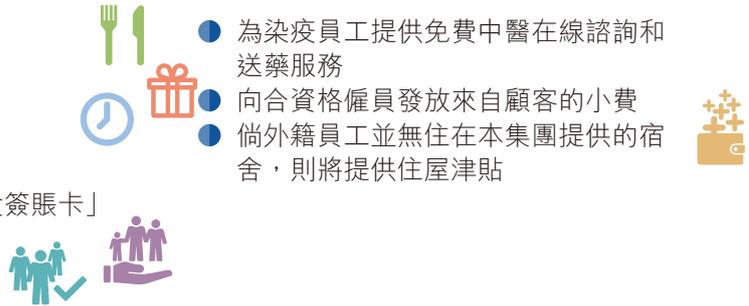
## 關心員工



### 待遇及福利

翠華非常注重員工的福祉，並高度重視彼等的貢獻。除強制性公積金、根據當地政府的法律規定的僱員賠償保險及法定假期外，本集團還為其員工提供全面且彈性的福利待遇：

- 為值班員工提供免費餐廳用餐
- 靈活團體醫療保險
- 生日派對、蛋糕及零食
- 向外籍員工提供宿舍，其中水、電、煤氣及互聯網費用均可報銷
- 管理層員工有權享有本集團的「美食簽賬卡」
- 為染疫員工提供免費中醫在線諮詢和送藥服務
- 向合資格僱員發放來自顧客的小費
- 倘外籍員工並無住在本集團提供的宿舍，則將提供住屋津貼



同時，為確保翠華能聽到全體員工的意見，本集團成立了「僱員關係團隊」，作為維持員工與管理層之間良好關係的媒介。此外，翠華的管理層關心全體員工的福祉，並深信其員工乃有助於實現集團企業價值的創造者、實踐者和開拓者。因此，管理層常在餐廳舉辦晚宴招待前線員工，並到訪不同餐廳，以便更深入了解員工的需求及培養員工歸屬感。

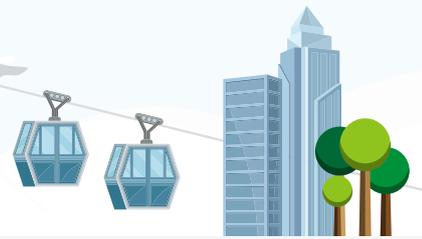
### 翠華員工活動

一般而言，本集團會為其員工安排一系列有意義的娛樂活動。然而，於2022財年期間，由於疫情防控的社交距離限制，本集團僅為其員工安排了有限的活動。例如，在餐廳為員工舉辦生日派對和節日聚餐，並為管理人員組織團隊建立研討會。





## 關心員工



### 平等機會及反歧視

作為平等機會僱主，翠華專注於促進員工的多樣性和致力消除工作場所中有關性別平衡、殘疾、種族及民族等議題的歧視。作為其努力實現公平並建立員工歸屬感的基本要素，本集團絕不容忍任何形式的騷擾或歧視，並致力於通過在所有人力資源和就業決策中堅持其反歧視文化，以營造一個公平、尊重和多元化的工作環境。

翠華已實施嚴格的政策以規範其日常企業實踐，並防止任何可能違反平等機會和反歧視原則的活動。具體而言，本集團的招聘、培訓、晉升機會、解僱和退休政策並非以僱員的年齡、性別、婚姻狀況、懷孕狀況、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或族裔、國籍、宗教或任何其他非工作相關因素為依據。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、騷擾或誹謗。本集團鼓勵僱員向人力資源部門報告任何涉嫌歧視的事件。人力資源部門將對相關事件進行評估、處理、記錄及對相關責任人採取任何必要的紀律處分。

於2022財年，本集團遵守有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、福利及其他待遇和其他對本集團具有重大影響的相關法律法規。更多相關資訊，請參閱**法例和法規**章節。

### 健康與安全

本集團內部十分強調職業健康與安全。翠華為向所有員工提供安全舒適的工作環境，努力維持其高標準並嚴格執行內部指引及政策，同時遵守營運地的相關法律法規，更多相關資訊，請參閱**法例和法規**章節。

#### 僱員健康策略

#### 職業安全與健康策略

##### 材料

確保所有物品和材料在使用、加工、儲存和運輸過程中的安全，並且不會對人們的健康構成威脅。



##### 工作場所

為員工提供安全設備和個人防護裝備，並維持這些裝備的良好狀態。



##### 僱員

於有需要時為員工提供充足資訊、培訓及監管。



## 關心員工



### 健康與安全(續)

為避免所有參與日常營運的人員出現任何事故，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意外。例如，翠華非常重視餐廳內不同工作區域的獨立性，如清潔區、切割和準備工作區、烘焙室、廚房和服務場所。這獨立及有條理的工作區域和流程可以在很大程度上確保工作場所的安全，從而進一步消除餐廳發生碰撞、緊張和混亂的風險。

本集團已制定內部「健康及安全政策」及「職業安全及健康規則及指引」，以規管工作流程，改善員工工作環境並規範員工在工作場所內的常規做法，務求消除其員工面對的職業安全隱患。在人力資源部的監督下，本集團相關政策詳細說明了有關職業安全的基本概念、安全實際操作、高空作業的注意事項及如何在工作中防止跌倒、防火、防燙傷和割傷、電力安全、辦公室安全、應急預備及響應措施。

為確保內部政策所列明的原則及規例能在內部傳達，並讓所有員工充分了解與健康和安全的相關的要求，從而逐步建立強調工作場所安全的企業文化，本集團已設計並提供涵蓋相關主題的專業入職培訓，並向其僱員派發所有相關材料及操作手冊。同時，內部政策亦對安全隱患排查設有嚴格規定，並要求不時執行。本集團營運部門負責安全風險檢查、記錄、分析及整改，以努力實現事故率為零的安全生產。



## 關心員工



### 一般餐廳安全政策

1. 應建立「5S — 整理、整頓、清掃、清潔、維持」管理制度，以規範操作慣例，確保餐廳和廚房的安全，且不會對健康構成威脅。
2. 餐廳及廚房的所有地板表面應保持平整及避免濕滑，並保持有效排水以及即時清潔以防積水。工作人員應穿著防滑鞋以防發生意外。
3. 刀具及其他鋒利器具應存放於安全的位置，保護好刀片，且僅用於擬定用途。
4. 熱水或油的容器不應盛裝過滿，且應妥善放置，並貼上清晰的標籤。
5. 操作烤箱或蒸籠的員工應穿著適當的工作服、防護手套和圍裙。
6. 所有材料和設備包括櫥櫃門應以不會對任何人造成危險的方式放置。
7. 所有工作場所均應設置急救箱方便員工使用。
8. 所有工作場所應保持良好的通風及充足的照明。

於2022財年，本集團遵守有關提供安全工作環境及保護員工免受職業危害等對本集團具有重大影響的相關法律法規。

## 關心員工



### 緊急情況處理

如有任何緊急情況，本集團規定所有事故須即時向店長及本集團的營運部與人力資源部門的負責人員報告。受傷員工須在其他僱員陪同下護送就醫。應急報告應包括事故詳情、跟進安排及建議，並於24小時內送交行政部及人力資源部，而所有其他相關證據及文件，如醫生處方、醫療報告及照片等，則應於48小時內上交至行政部門及人力資源部門。所有記錄須由行政部門及人力資源部門保存，並在必要時進行審查，以在最大程度上消除造成事故的起因，防範類似情況再次發生或在其他地方發生。

### 安全績效

於2022財年，本集團共獲報43宗工傷事件，因工傷而損失的工作總天數約為369天。以持續減少因工傷損失工作日數為目標，本集團將在香港、中國內地、澳門和新加坡進一步擴大健康安全相關培訓項目的範圍和質量，並持續維持良好的工作環境，加強對作業過程中器具安全使用的規範。包括2022財年在內的過去三年中，本集團因工亡故的人數為零。

於2022財年，本集團並無發生重大不符合相關標準、規章及法規的情況，且並無發生重大事故。有關疫情期間保護員工的健康及安全，請參閱**應對疫情**章節。

## 發展及培訓

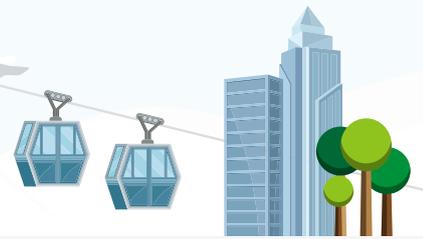
憑藉完整的培訓渠道，不論員工所擔任的角色，翠華一直為所有員工提供終身學習的機會。翠華將培訓與人才培養、員工職業路線設計相結合，持續提升員工知識水平、工作能力和主動性，促進本集團與彼等的共同發展。

### 內部培訓

翠華已不斷更新其員工在職培訓手冊，並通過各種渠道為員工提供內部培訓項目的選擇。有關計劃涵蓋前線餐桌服務和生產部門增值課程的培訓。此外，翠華一般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、公司管治結構、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一支精通餐飲業所需不同技能的高技術高效團隊。



## 關心員工



### 發展及培訓(續)

#### 外部培訓

為進一步提升員工的專業技能，實現本集團的發展目標，翠華十分鼓勵員工參加外部培訓課程及專業資格考試。翠華的外部培訓包括專業機構的短期培訓、高級管理層的海外考察和其他學術培訓等，均需由本集團管理層批准和人力資源部安排。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，本集團經常邀請外部機構和專家為員工提供相關培訓。

## 培訓的重要性 翠華

企業培訓以確保全體員工一致地反映翠華的餐飲文化

發現並解決員工在與不同背景的客人溝通方面的弱點和短處



通過提供一系列計劃培訓員工能力及規劃職業生涯以吸引和留住市場上最優秀的人才

精心設計的培訓項目，為員工提供劃一的崗位職責規範，促進員工與管理層的和諧關係，並培養團隊精神

員工將牢記並遵循食品安全的基本要求，避免發生任何不符合餐飲行業衛生標準的事件

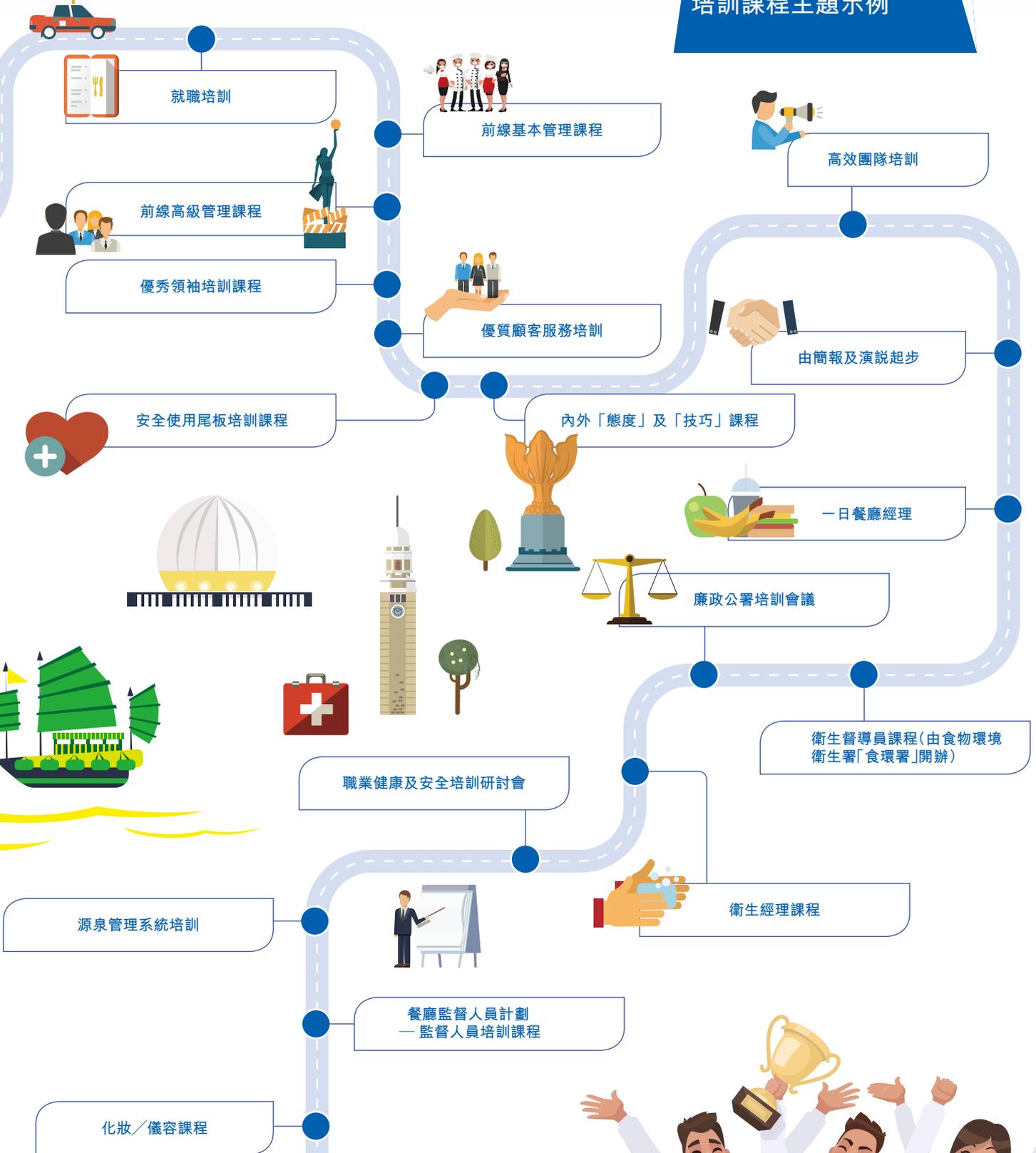
通過溝通和培訓將員工個人目標與企業目標合併並保持一致，以迅速實現更高的生產力並提高收入



# 關心員工

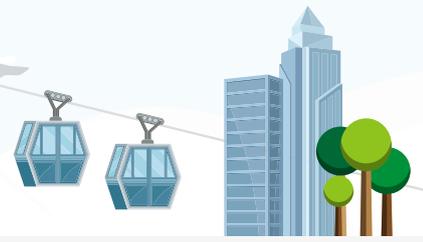


## 培訓課程主題示例





## 關心員工



本集團已實行培訓管理系統，並指派專案小組專責為其員工安排培訓課程並進行監督。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亦均會記錄在案，以便日後調查。

### 培訓績效

於2022財年，翠華63%的員工合共接受約18,657小時的培訓。其中，本集團在香港、中國內地及澳門的員工分別接受了513.5小時、18,107.5小時和36小時的培訓。鑑於過去幾年疫情的特殊情況，本集團為企業全體員工安排了有關衛生意識的額外培訓課程。更多有關受訓員工的分佈和受訓時間的詳情，請參閱**附錄一 績效表**中的表3及表4。

### 勞工準則

翠華在其營運中保持謹慎並高度尊重所有僱員的人權，並於2022財年遵守《僱傭條例》(香港法例第57章)、《中華人民共和國勞動法》、及其營運所在地的其他相關勞工法律法規。為打擊與童工、未成年工人和強迫勞動有關的非法僱傭，本集團人力資源部要求所有求職者提供有效的身份證明文件，以根據內部程序確保應徵者在接任任何工作之前為合法受僱。本集團人力資源部有責任監督並確保公司政策和實踐符合禁止童工和強迫勞動的最新法律法規。一旦本集團發現任何違反有關勞動法律、法規和標準的事件，相關僱傭合同將立即終止，並根據翠華內部規定對負責招聘的員工進行紀律處分。

於2022財年，本集團遵守對本集團有重大影響的有關防止童工或強制勞工方面的相關法律及規例。

### 反貪污

翠華深信公正廉潔的聲譽是企業的重要資產，對企業的長遠發展和成就至關重要。為此，翠華嚴格要求其僱員遵守當地及其他適用法規，如《中華人民共和國反腐敗法》和《防止賄賂條例》(香港法例第201章)等，以及按照《員工手冊》中明確規定的行為準則維護彼等商業道德和職業操守。

翠華對賄賂及貪污採取零容忍態度，並致力以專業、公平和誠信的方式開展業務。本集團重視員工的商業道德及誠信，並期望僱員以道德及紀律準則履行職責。本集團已制定並嚴格執行其《員工手冊》所列明的一系列反貪污政策，以約束其員工接受或向顧客或供應商提供不正當利益。例如，本集團制定了「處理『利是』指引」以管理任何失當行為。

## 關心員工



### 反貪污(續)

本集團要求員工盡量避免個人利益與集團利益發生衝突。如果利益衝突無法避免，員工必須向本集團申報。本集團致力於消除集團內部貪污、勒索和洗黑錢行為，包括挪用公司財產和機密數據、偽造賬目和文書等。

本集團鼓勵所有員工對任何可能侵犯本集團利益的不當行為或失職行為提出關注。舉報人可以通過口頭或書面形式向本集團審核委員會舉報任何涉嫌不當行為，並提供完整細節和支持證據。本集團的審核委員會將對任何涉嫌或違法的行為進行調查，以保障本集團的利益。本集團已建立有效的申訴機制，以避免舉報人遭受不公平的解僱或傷害。如本集團懷疑並確定有任何違規行為的出現，被定罪的員工將被開除，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。

作為翠華承諾向其員工灌輸反貪污原則和規則的一部分，以培養彼等根除公司內任何不道德商業行為的意識，本集團定期通過案例研究與員工分享知識，並安排反貪污的相關培訓，以提高僱員的合規意識。翠華所有新入職員工均需在迎新時接受反賄賂培訓。於2022財年，由於疫情期間的社交距離措施，本集團於2022財年並未為員工或董事安排反貪污培訓。

本集團人力資源部負責上述政策的實施，同時由區域行政總裁負責監督政策的有效性。得益於本集團反貪污政策的有效實施，於2022財年，本集團未發生任何就本集團、及其董事或僱員有關貪污行為的已結案訴訟案件。

於2022財年，本集團遵守有關賄賂、敲詐勒索、欺詐、洗黑錢等對本集團有重大影響的相關法律法規。

# 關心 顧客



用心為顧客提供安全優質的食品，不斷優化服務品質，是翠華的座右銘。作為一家業務廣泛的餐飲公司，翠華旨在利用其數十年的經驗，為各個年齡段的人提供安全、實惠和優質的產品。翠華特別關注顧客的反饋，並相信無障礙的對話有利於其餐廳和業務的長遠進步，對鞏固翠華在餐飲業的領先地位將起到舉足輕重的作用。

## 關心顧客



### 積極創新以緊貼顧客口味

翠華一直細心聆聽顧客的意見，務求重新設計及出品更適合顧客口味的美味佳餚。近年來，翠華專注於菜式的創新，致力於創造更多別具特色的烹飪方式，以迎合不同口味偏好的食客。為此，翠華已推出一系列新品牌，包括「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「錫蘭」及「揚食屋」。此等充滿年輕、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。

#### 堅信號上海生煎皇

堅信號上海生煎皇於2019年年初加盟本集團，主要專注於為其顧客提供上海包點及各式麵點。為更了解及滿足顧客需要，翠華一直善用Facebook等網絡社交平台與顧客互動。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，同時為其他顧客提供其他選擇。



#### 廿一堂

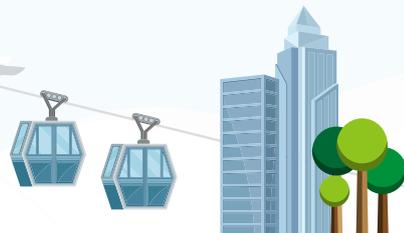
「廿一堂」專為喜愛快餐及日式料理的年輕世代而設。以下為「廿一堂」帶給顧客的別致特色：

- 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；
- 即叫即製的日式蓋飯採用上乘食材，確保食物質素之餘，亦保留食物原味；及
- 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式料理。





## 關心顧客



### 錫蘭

自2021年起，本集團旗下的新品牌錫蘭為顧客提供道地的茶餐廳美食，包括港式下午茶餐及鐵板晚餐。錫蘭自設烘焙坊，港式菠蘿油亦為其著名美食之一。



### 揚食屋

作為主打日式蛋包飯的特色餐廳，揚食屋優先並謹慎挑選日本雞蛋及米飯等原材料，讓顧客品嚐這道簡單美味佳餚的原有風味。同時，另一道招牌菜「揚食」——即炸物，外脆內軟，融合了西餐及和食的地道風味。



## 以創新思維實現服務多元化

### 會員系統

於2020年初，翠華與Storellet應用程式合作推出全新會員系統。這套會員系統讓本集團能以一種靈活的方式更好地與顧客互動，同時推廣其餐廳並向顧客提供其最新消息，及會員折扣等。

隨著此革新的會員計劃的成功應用，翠華致力於與忠實客戶建立更穩固和長期的關係，加強與利益相關者的溝通，同時通過可兌換禮品和現金券的積分，為客戶提供全新且愉快的消費體驗，以提高其在市場上的競爭優勢及其服務質量。

### 提升點單及付款的體驗

如今，電子支付已成為主流支付的方式之一。因此，翠華在其餐廳業務中引入了各種電子支付平台，包括支付寶、微信支付、Apple pay和Android pay。本集團相信，緊貼電子支付趨勢無疑將在不久的將來為其業務帶來商機，並吸引更多喜歡電子支付便利、高效及有趣的食客。同時，本集團還推出了使用二維碼手機點餐，顧客能通過手機應用程式進行電子支付，以便在餐廳內點餐。

與此同時，為了節省顧客的時間，及減少點餐過程中的人為錯誤，本集團在btw餐廳建立了自助點餐系統，讓顧客能夠在同一終端平台進行點餐和付款。該項目目前正在btw餐廳試行，如果試行順利，本集團長遠而言將計劃推廣該系統至所有餐廳。

## 關心顧客



### 擴展外送覆蓋範圍

為給顧客帶來更靈活便捷的服務體驗，並將業務拓展至食客不易直達翠華餐廳的新地區，翠華與不同的外送平台合作，以快捷可靠的外送服務為顧客提供正宗美味佳餚，而顧客亦可透過電話下單及追蹤外送服務。與此同時，本集團亦緊貼疫情限制下網上下單的趨勢，開發並推出其「快翠送」網站，以應付日益增加的網上訂購需求。

### 傾聽顧客心聲

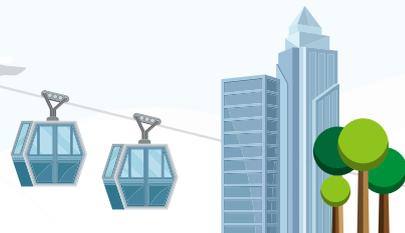
翠華的「二維碼顧客計劃」為及時收集顧客意見提供一個便捷的途徑，並有助翠華深入了解顧客的關注事項。只需通過掃描二維碼，顧客便可以就食品質量、服務員的服務態度和就餐環境等多方面作出稱讚、投訴及提出改善建議，以供未來改進。與此同時，顧客亦可於意見卡上寫下對餐點及服務的建議。網上問卷及意見卡均經精心設計引導顧客按步填寫。隨著在社交媒體頁面和美食評論網站上發表評論的趨勢不斷增加，翠華也通過這些渠道關注顧客的意見。翠華重視所有顧客的意見，並分析每月從全線分店收集的意見。



在2022財年，大部分顧客都給予翠華正面的評價。為跟進顧客提出的意見，尤其是有利於日後提升營運、並持續提高業績的意見，翠華制定了「顧客建議和跟進報告」，以監管及監督糾正措施的實施。具體而言，報告需要詳細說明相關事件的背景，包括擬定的改進計劃，跟進措施／培訓的記錄，顧客收到翠華回應後反應的記錄，並需向營運主管報告相關事件的管理進度。



## 關心顧客



### 顧客反饋

本人曾於早上到餐廳吃早餐，想要讚許餐廳經理和清潔人員提供的專業服務。在30分鐘的光顧時間內，我目睹了他們熱情地照顧每一位顧客。我十分感謝他們溫暖人心的服務。

顧客A



星期天早上本人前往餐廳點了兩份早餐。早餐的份量適中，炒蛋很嫩，麵包很脆，而熱奶茶同樣芳香順滑。這當之無愧是翠華的招牌飲料，品質有保證！

顧客B



本人從翠華的其中一間餐廳訂購了大量的雞批以供活動使用。餐廳經理在幫我確認訂單時非常有條理和耐心。我要讚揚經理的細心和出色的服務質量。下次我都會再次從翠華訂購！

顧客C



餐廳的環境、座位整潔乾淨。服務態度一如既往地好。我非常喜歡翠華的蛋撻和菠蘿包，鬆香皮脆！

顧客D



顧客E

我超愛港式食物。希望內地蘇州能開設更多分店，讓香港的地道風味廣為流傳。



每道菜的份量都與平常一樣充足。冰火菠蘿麵包是我吃過的最美味的！強烈建議其他人嘗試豬軟骨炒飯！

顧客F



## 關心顧客



### 投訴處理

儘管翠華致力為顧客提供優質的食物和服務，但亦時有顧客發現本集團可改進的空間。根據本集團的內部政策，若收到投訴，應清楚記錄相應餐廳及涉事員工。餐廳經理應在事件記錄後的5天內將投訴報告提交給本集團的營運部及市場部，以便回覆客戶。餐廳經理將制定具體的改善計劃，必要時將由營運經理採取後續行動。

於2022財年，本集團共收到18宗餐廳營運投訴，主要涉及外送食品及包裝質量，本集團已根據上述措施處理及解決所有投訴。於2022財年，本集團並未收到未對其品牌、業務和經營產生重大影響的投訴。

## 重視食品安全

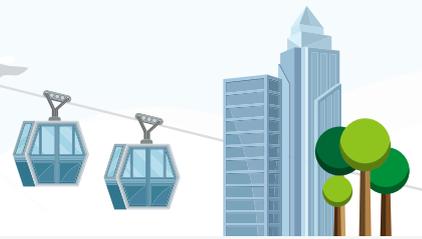
於2022財年，本集團嚴格遵守《食品安全條例》(香港法例第612章)等適用法律法規，並於管理翠華中央廚房及所有餐廳時實施全面的安全政策。為持續確保本集團的食品質量和提高衛生標準，並以此作為保障食品安全和食客健康的基本原則，翠華已建立食品安全管理系統，嚴格控制工作程序，以提供顧客品質有保障的美味佳餚。翠華已申請及取得多項有關成為衛生、安全及合法食肆的牌照，包括但不限於食物環境衛生署(食環署)頒發的「普通食肆牌照」及「食物製造廠牌照」。

### 食品安全管理原則





## 關心顧客



翠華全體員工以「良心製造」為基本原則，全身心投入到食品的安全控制，以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體系，翠華致力規範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。

根據食品安全管理原則的框架，翠華尤為關注以下四大範疇，於2022財年，本集團制定了相應的食品安全目標，並安排定期內部檢討。



## 關心顧客



### 質量管理方針

按照ISO 22000：2018的要求，翠華建立、實施、維護及不斷改進其食品安全管理系統。該系統適用於從原材料採購、儲存到生產、以至發貨的流程。本集團品管部、廠務部、生產部均需遵循並熟悉此體系，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。

與此同時，與翠華價值鏈的外部各方就該食品安全管理系統保持良好溝通，亦被認為是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關鍵。食品安全團隊負責與供應商、顧客、相關政府部門和其他機構等溝通。需要與這些利益相關者討論的主題至少應涵蓋：

<b>供應商</b>	有關原材料、包裝材料和可能與食品接觸的材料的質量及安全的資訊。
<b>顧客</b>	產品資料(包括使用說明、儲藏要求和到期日)、產品查詢及顧客回應(包括投訴及評論)。
<b>相關政府部門</b>	技術開發及法律法規修訂文件。
<b>其他機構</b>	食品安全管理體系的更新帶來的影響，其影響或將影響核證機構等其他機構。

為了促進改善食品安全管理的有效性，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。

## 關心顧客

### 餐廳：

翠華旗下所有餐廳於2022財年嚴格遵守本集團食品安全管理的基本原則，並實施以下程序，以確保為顧客提供優質安全的菜餚。

#### 制定標準

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

#### 員工衛生訓練

- 通過課程、研討會和知識分享活動為員工提供內部和外部培訓

#### 內部審查實踐

- 每天開店前由餐廳經理在餐廳內進行自我查核
- 翠華集團內部各餐廳經理互相審核
- 食環署進行的外部檢查

#### 記錄及回顧審查

- 記錄和報告任何已經發生的意外，並採取有效措施防止相同事件再次發生

### 中央廚房：

本集團認為中央廚房是防範潛在食品安全風險的第一道防線，故此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品安全管理體系，力求在生產的每一個環節不斷提高食品質量及衛生水平。

為及時更新供應商的產品質量和服務水平，對被評估的供應商(與之前提供高使用/高風險產品或收到食品安全投訴的供應商)將受到ISO 22000:2018食品安全管理體系及本集團採購部門嚴格監管及控制。所有購入的原材料都將根據國家、行業、地方和集團的標準進行徹底檢查。所有不符合標準的材料將不被接受，且必須退還予供應商。



#### 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，致力將大規模生產引致的食品安全風險降至最低。例如，翠華已於中央廚房中採用食品行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任何的食物變質或污染風險。同時，翠華確保其設備及食品加工環境符合食品安全地方標準 — 中央廚房衛生標準(DB 31/2008-2012)。

#### 中央廚房

#### 採購管理

## 關心顧客



### 不合格產品的控制和召回程序

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。如果發現任何不合格產品，將按照內部政策採取措施，包括糾正和預防措施管理計劃、不合格產品管理計劃和產品跟蹤和召回計劃。

當發現本集團任何產品存在食品安全隱患並可能對消費者健康或安全造成威脅時，將及時將相關信息告知相關方，以避免及降低危害的影響。當中央廚房接到餐廳產品的召回通知後，本集團運輸部應安排在當天內召回產品，並將所有召回產品封存，待品管部門進一步處理。倉儲部將負責檢查同一批產品的目的地，並為其他受影響的食肆安排相同的召回程序。品管部應匯總召回數量，存放召回產品在指定地點，並加蓋「待檢驗」印章。品管部還應及時調查事件原因，並完成調查報告，將召回原因、範圍和處理結果等所有文書檔案提交至最高管理層。

於2022財年，本集團並未因安全和健康原因召回任何產品。

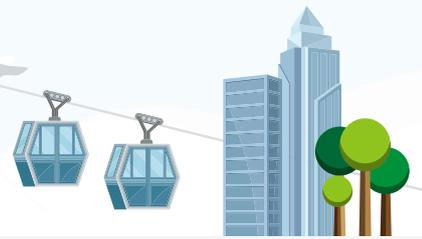
## 廣告及標籤

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。翠華深知其作為香港著名連鎖餐廳的角色，有責任向公眾傳達有關其食物和服務的公正信息，以促使市民挑選健康食品及飲食風格。因此，翠華確保其廣告及標籤常規遵守適用的法律法規，包括《商品說明條例》(香港法例第362章)及《中華人民共和國廣告法》禁止虛假描述、誤導性遺漏、餌誘式廣告以及不當地接受付款等不公平貿易手法。本集團的銷售和市場部門提供符合相關當地法律法規的準確產品描述及資訊，並符合顧客的道德規範。本集團嚴禁任何營銷材料出現虛假陳述或誇大描述。

與此同時，翠華亦通過負責任的標籤及營銷手法強調知情的飲食選擇。於2022財年，本集團所有預先包裝食品均符合《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》(香港法例第132W章)。有關產品的完整有用資料列表，包括其營養資料及過敏原物質，均清楚清晰可見。



## 關心顧客



### 顧客私隱

翠華致力保護資料私隱及機密。由於本集團從其營運中收到大量機密及私人資料，因此本集團非常重視保護顧客的私隱，並根據《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。有關顧客權利已列明於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顧客授權進行的用途。顧客的姓名、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 and 服務用途。本集團嚴禁在未經顧客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。本集團資訊科技部根據《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、導出及複製。隨著人力資源部的持續實施及監控，本集團密切關注相關法律問題，並在必要時更新其內部政策，以避免違反有關數據安全的監管要求。於2022財年，本集團並未收到任何有關侵犯顧客隱私的重大投訴。

### 知識產權

本集團致力保護對翠華業務可持續發展至關重要的知識產權(IPR)。本集團現以核心品牌「翠華」及其他品牌「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「揚食屋」、「至尊到會」、「錫蘭」、「btw」、「川辣堂」、「From Seed to Wish」等旗下餐廳。本集團已採取有效措施，通過必要的備案或註冊來保護其商標和其他知識產權，並聘請了法律顧問就知識產權的合法註冊和續展事宜提供諮詢。本集團擁有一支專業團隊，定期對翠華的商業行為進行調查及檢討，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、商標、專有技術知識及秘密食譜。為提高員工對保護公司知識產權重要性的認識，本集團在員工手冊中制定了一套內部管理制度。由於秘密食譜是餐飲企業最重要的資產，翠華的中央廚房採用了嚴格有效的管理系統，按照「有需要知道」原則，確保只向極少數員工透露其機密食物資料，以保證翠華餐廳得以在市場上長期保持競爭力。此外，僱傭合同和員工手冊明確規定了處理機密信息的正確程序，並為員工提供了詳細指導，以更好地核實任何可能侵犯本集團知識產權的行為，並立即採取措施維護公司的合法權利和利益。

於2022財年，本集團並未發現第三方侵犯其商標的情況，並已完全遵守《商標條例》(香港法例第559章)及《版權條例》(香港法例第528章)。

於2022財年，本集團遵守有關其產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜對本集團有重大影響的相關法律法規。

# 關心 社區



提升社區福祉及支持向可持續未來的公正轉型是翠華改善生活和強化社區活動的核心。翠華力求在「扶持弱勢社群」、「提供及時支援」及「提升環保意識」方面發揮其作用。

於2022財年，由於政府實施的社交距離限制以及其他防疫措施，故本集團僅組織開展了有限的公益活動。儘管如此，翠華過往參與社區活動及對全球可持續發展作出的貢獻已獲得公眾認同，並獲政府、媒體及同業高度評價。當世界開始在新常態下恢復其營運時，本集團將繼續努力支持社區並尋找合適的貢獻機會。



## 關心社區



### 扶持弱勢社群

作為一家負責的企業，本集團鼓勵員工通過社區服務，並參與社區公益活動回饋社會。翠華鼓勵所有員工投入「傷健共融」活動，致力推動社會共融，令每個人都能在生活上的不同領域得到平等待遇和尊重。同時，翠華近年亦舉辦多項有意義的長者關懷活動，活動期間，翠華的參與者與長者交談，並準備精美禮物，為長者帶來歡樂。

於2021年中秋節期間，翠華義工探訪獨居老人，並捐贈月餅至柏齡護理院，與社會少數群體分享節日的關懷。

### 提供及時支援

多年來，本集團十分重視對慈善事業和社區的貢獻，並積極參與各種慈善活動，包括在不同慈善活動中捐贈食物及籌款。2021年6月，鑑於中國內地疫情再度爆發，翠華內地分公司立即採取行動，捐贈超過1000份免費餐飲，以支持為守護城市公共衛生而不懈努力的前線醫務人員。

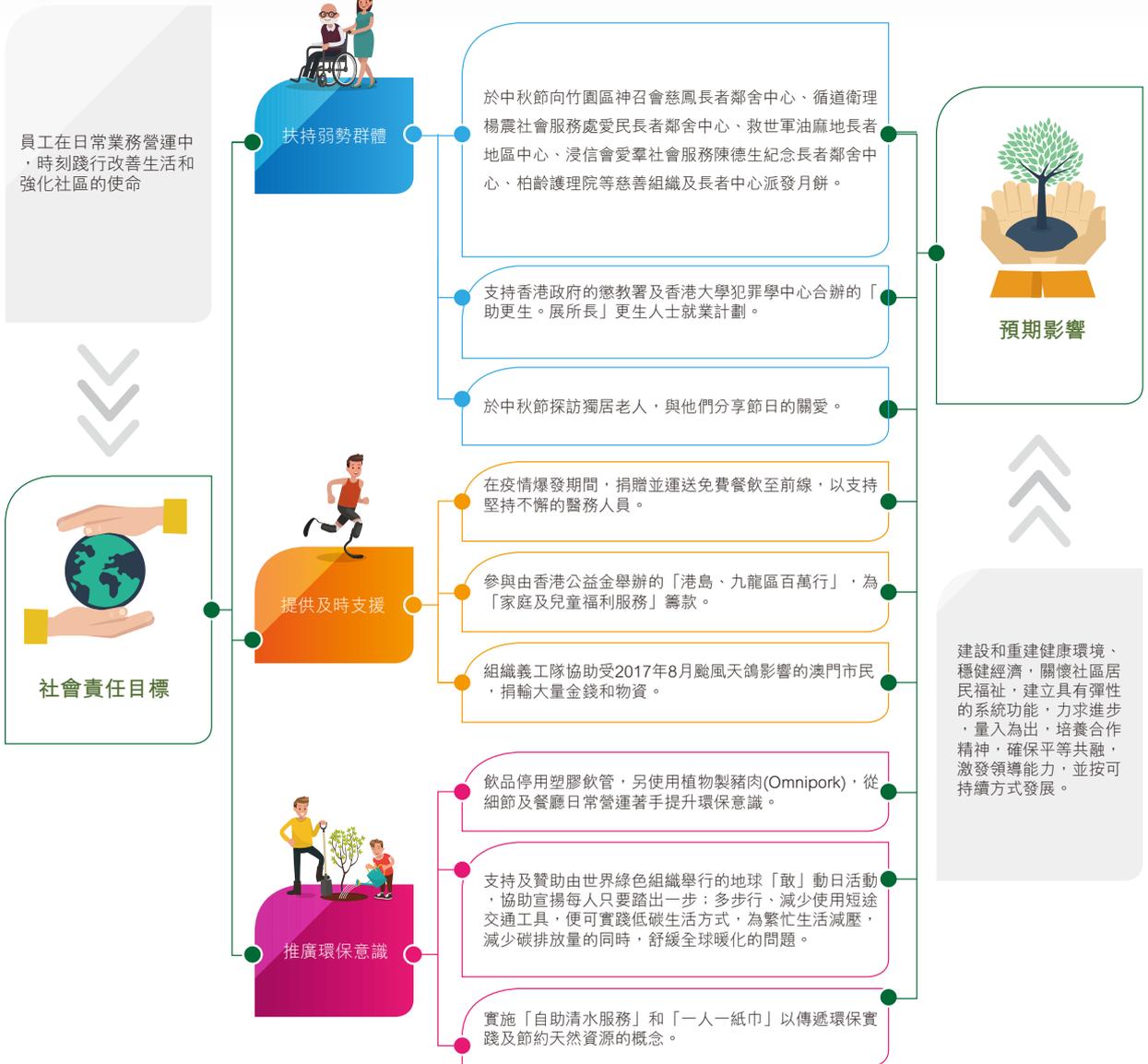
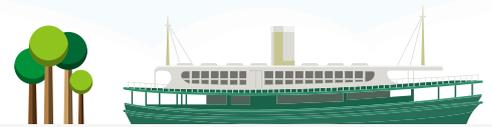


### 推廣環保意識

作為餐飲服務供應商，本集團鼓勵員工向顧客傳遞環保生活方式的概念，務求讓世界變得更美好。例如，每位顧客只獲提供一張紙巾，並只有提出要求時才會獲得額外的紙巾。餐廳服務員可於有需要時建議顧客避免過度點菜，以避免浪費。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，最終取得顧客諒解。翠華亦致力透過宣傳海報鼓勵顧客減少使用塑膠製品，並於旗下餐廳全線推廣「走飲管」活動。

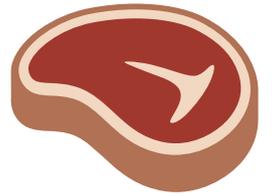


# 關心社區



\*翠華過往參與的更多企業及社會活動的詳情載於 [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



翠華作為一家擁有廣泛餐廳網絡的餐飲公司，有賴於優質食材的可靠供應。隨著顧客愈加期望服務供應商實踐負責任採購，本集團致力透過透明的採購程序、持續的信息交流及供應商評估，以確保其供應鏈符合道德及責任操守，並消除供應鏈中的環境和社會挑戰。

## 關心供應商



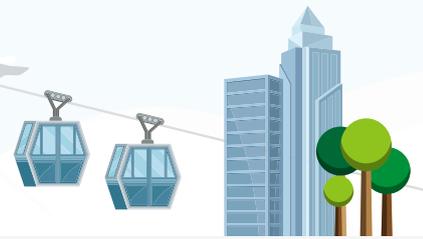
### 供應商聘用和管理辦法

於2022財年，本集團與供應商保持穩定合作，其中621家位於香港、121家位於中國內地及58家位於澳門。為維護其產品的安全和質量，本集團採購部嚴格執行供應商聘用和管理辦法以管理本集團所有主要供應商。

本集團制定嚴謹的標準以挑選供應商，要求其供應商必須持有政府批准的許可證，而所有銷售的商品必須以恰當途徑進口。具體而言，供應商的商品／原材料必須完全符合最新的食品標籤及衛生相關法規。供應商須按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，確保供應商及供應物料均符合相關標準，包括但不限於相關食物安全法規、供應商過往的業務績效及商譽、衛生要求、供應商的可持續發展實踐及是否履行企業社會責任。本集團不時透過各種渠道評估現有供應商的績效，如實地考察供應商的辦公室及其工廠。

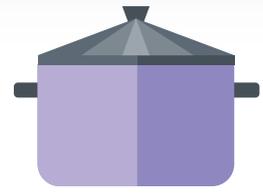


# 關心供應商



## 評估和採購

根據其供應商管理程序，本集團採購部在與供應商正式合作前會進行盡職調查並對供應商的商品質量、合規違規記錄、生產技術和服務質量進行徹底調查。如果發現特定候選供應商存在任何環境或社會風險，本集團將不會與其合作，並將其列入黑名單。於合作期間，本集團將會發出警告通知予食物質素不達標的供應商，同時就供應商矯正措施所採取的跟進行動進行調查。倘若發現供應商在食品質量安全方面存在嚴重問題、欺詐行為或虛報重量及包裝等情況，本集團將記錄在案並將其列入黑名單。



中央廚房

## 監測和反饋

本集團透過電話會議、電郵及電話等方式與供應商進行有效溝通，以及時了解供應商的最新績效及業務變動。通過與供應商建立穩固的關係，本集團致力減輕整個供應鏈的相關環境和社會風險，為飲食行業的可持續發展帶來更積極的影響。



供應商

## 採購策略

經翠華全面評估後，合資格的供應商將獲列入本集團的「認可供應商名單」。截至2022年3月31日，「認可供應商名單」中約有800家供應商，向本集團位於香港、中國內地和澳門的餐廳提供各類產品和服務。由於本集團與其所有供應商保持穩定的溝通與合作，翠華於回顧年度內並無出現任何原材料採購方面的重大延誤。本集團的中央廚房主要負責按照食品安全管理系體(ISO 22000:2018)的規定，進一步監控和評估供應商的產品質量和服務水平。鑑於近期全球供應鏈不穩定，採購部決定將備選供應商從3家增加到5家，以確保穩定的貨物供應。



餐廳

顧客積極參與

供應美味佳餚

顧客



可靠而環保的物流

## 關心供應商



### 綠色採購

翠華多年來一直致力於「綠色採購」，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。值得一提的是翠華特別鼓勵其供應商優化彼等原料採購管理及生產流程。除了價格、質量、功能和可用性等傳統採購參考指標外，翠華亦優先選擇使用更少包裝材料，消耗更少能源和水及擁有較少隱含碳等帶來較小環境影響的產品，以降低翠華產品對環境的污染。

本集團採購部嚴格執行「綠色採購」的內部政策，在採購決策過程中考慮一系列問題：

- a. 購買該產品是否必要？
- b. 構成該產品的組成部分是甚麼？
- c. 產品是如何製作？
- d. 運輸該產品的距離？
- e. 在產品交付期間採用哪種運輸方式？
- f. 該產品包裝材料是甚麼以及包裝有多重？
- g. 如何重複使用及回收副產品（包括包裝材料）？

本集團盡可能在其餐廳網絡中優先與本地供應商合作，以採購其所需的原材料。本集團遵循「從農場到餐桌」方針，從本地供應商採購的新鮮食品，致力將食品運輸距離及相關的溫室氣體排放降至最低。

與此同時，本集團採購環保材料以支持綠色實踐。2022財年，本集團中國內地的餐廳採購超過100萬支可降解牛皮紙吸管和6.7萬個可降解外送紙袋，有助本集團於回顧年度內避免了約15.2噸塑料垃圾。



## 關心供應商



### 於後疫情時期加強供應鏈管理

鑒於疫情引致的公眾健康疑慮，翠華特別注重進料檢驗，以確保其質量和安全。為全面地監控其供應鏈並確保有效跟蹤，除要求所有進料的产品健康證明及第三方檢驗報告外，有關證明亦須載有供應商的商業登記(BR)及公司註冊證明(CI)，以確保在發生任何突發事件時進行有效跟蹤。為防止疫情通過冷鏈傳播，本集團採購部工作人員需全面接種疫苗，並定期進行核酸檢測。進貨也須在開箱前進行徹底消毒。

同時，另類工作模式和特殊安排導致的供應鏈暫時中斷，亦促使本集團加強供應鏈管理和韌性建設。為防止出現供應鏈斷裂風險及避免出現缺貨情況，本集團已與供應商簽訂定量合同，並致力於尋找後備材料作為替補，以確保原材料的穩定供應，從而為其顧客提供始終如一的高質量服務／產品。

#### 案例分享

鑒於2022年年初華東和華南地區城市限制出行及封城等防疫措施，本集團採購部通過制定應急計劃及早作出準備。當中，應急計劃明確列出了備用選項、行動方案及時間以防止供應鏈斷裂，並在突然變化中保持業務連續性。

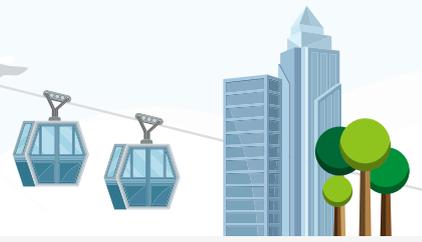
# 關心 環境



翠華深知食物系統與地球資源的緊密聯繫。為此，翠華致力帶領並激勵其他人以保護和恢復人類賴以生存的資源。翠華一直緊貼時代的步伐，調整其環境可持續發展的方針，尤其是關於氣候、自然和包裝方面的工作。



## 關心環境



### 排放物

#### 合規

於2022財年，不論在何處營運，本集團均遵守有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，及有害及無害廢棄物的產生等對本集團有重大影響的法律法規。更多資料請參閱**法例和法規**章節。

鑒於本集團的業務性質，本集團的排放主要來自食物加工及運輸過程。於2022財年，除硫氧化物（「SO<sub>x</sub>」）、氮氧化物（「NO<sub>x</sub>」）和顆粒物（「PM」）等空氣污染物以及溫室氣體外，本集團的行政辦公室、餐廳及中央廚房亦產生廚餘、商業固體廢物及污水等排放物。於2022財年，翠華於營運中並無產生或排放任何有害廢棄物（固體廢物或污水）。有關本集團於回顧年度內不同類型排放的更多資料請參閱**附錄 — 績效表**中的表5。

#### 廢氣排放

本集團已全面評估其業務對環境的影響，並確定其主要排放源自烹飪過程以及翠華的物流車輛。為確保排放到大氣中的廢氣質量符合標準，本集團於多個營運地點安裝高效的抽油煙機及過濾系統。

#### 烹飪過程：

除了通風系統和空氣淨化裝置外，餐廳還安裝了靜電除塵器(EP)以過濾廢氣。為了減少燃料燃燒從而減少空氣污染物的排放，本集團在其餐廳和中央廚房的食品加工業務中實現電氣化操作。

#### 堅信號上海生煎皇(香港)

餐廳內的所有抽油煙機均連接至通風系統，並額外安裝了靜電除塵器，當中空氣污染物去除率高達90%，以更有效地減少空氣污染。同時，餐廳定期聘請專業的清潔人員和維修人員進行檢查和清潔，以確保所有相關設備順利有效地運行。

#### 翠華(中國內地)

餐廳內安裝二級式靜電吸附型油煙淨化器，確保本集團排放的廢氣符合國家和地方排放標準(GB 18483-2001及GB 31844-014)。排放監管檢測系統設有實時監測和電子地圖功能，可實時作出超標警告並支援後續數據分析。

## 關心環境



### 排放物 (續)

#### 物流：

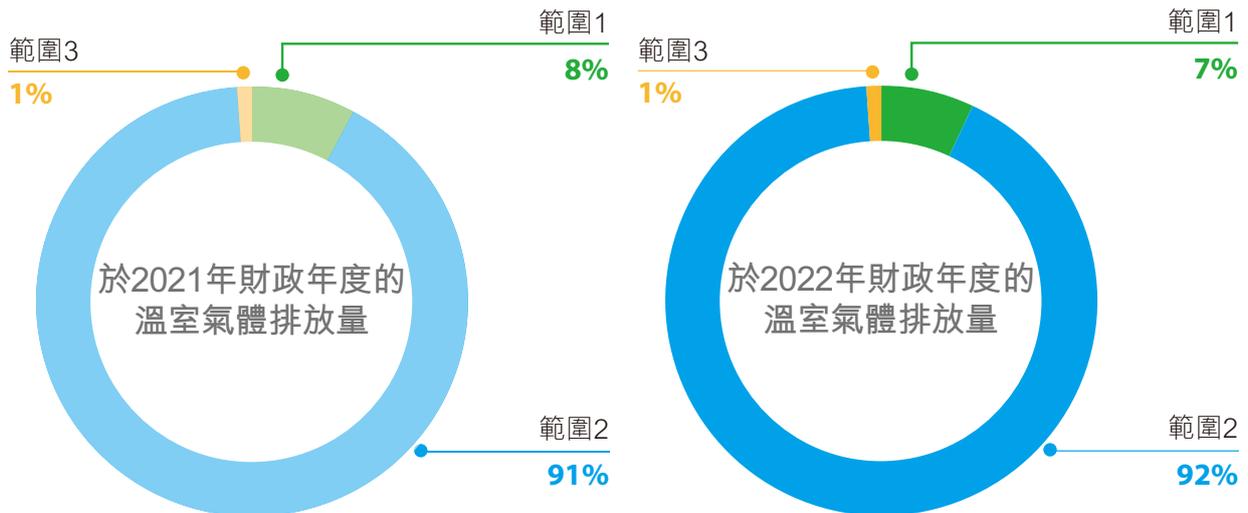
為有效控制運輸過程中的空氣污染物，翠華制定嚴格的政策以規範商業車輛的合理使用，同時，通過實施各種政策，如規範商業用車，並在選擇車用燃料時以環保能源替代柴油，以加強對各地區化石燃料消耗的監控。

#### 中央廚房(香港)

本集團組建運輸車隊時優先考慮並選用環保型貨車。該類貨車的引擎不僅符合廢氣排放和噪音標準，同時安裝了柴油顆粒物過濾器(DPF)，以進一步降低顆粒物排放，從而降低其對環境的影響。

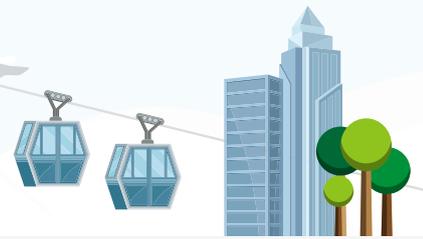
#### 溫室氣體排放

為響應香港2050年碳中和的目標，本集團致力通過智能化使用資源，將溫室氣體排放與業務增長脫鉤。2022財年，本集團溫室氣體排放總量為21,854噸二氧化碳當量，密度為22.0噸二氧化碳當量／百萬港元。溫室氣體排放模式與往年大致相似，當中範圍二的排放(間接能源排放)在回顧年度內獨佔集團溫室氣體排放總量的92%。於2022財年，翠華的中央廚房、辦公室及餐廳均採取有效措施，並探索可行方法提高營運的能源效益。



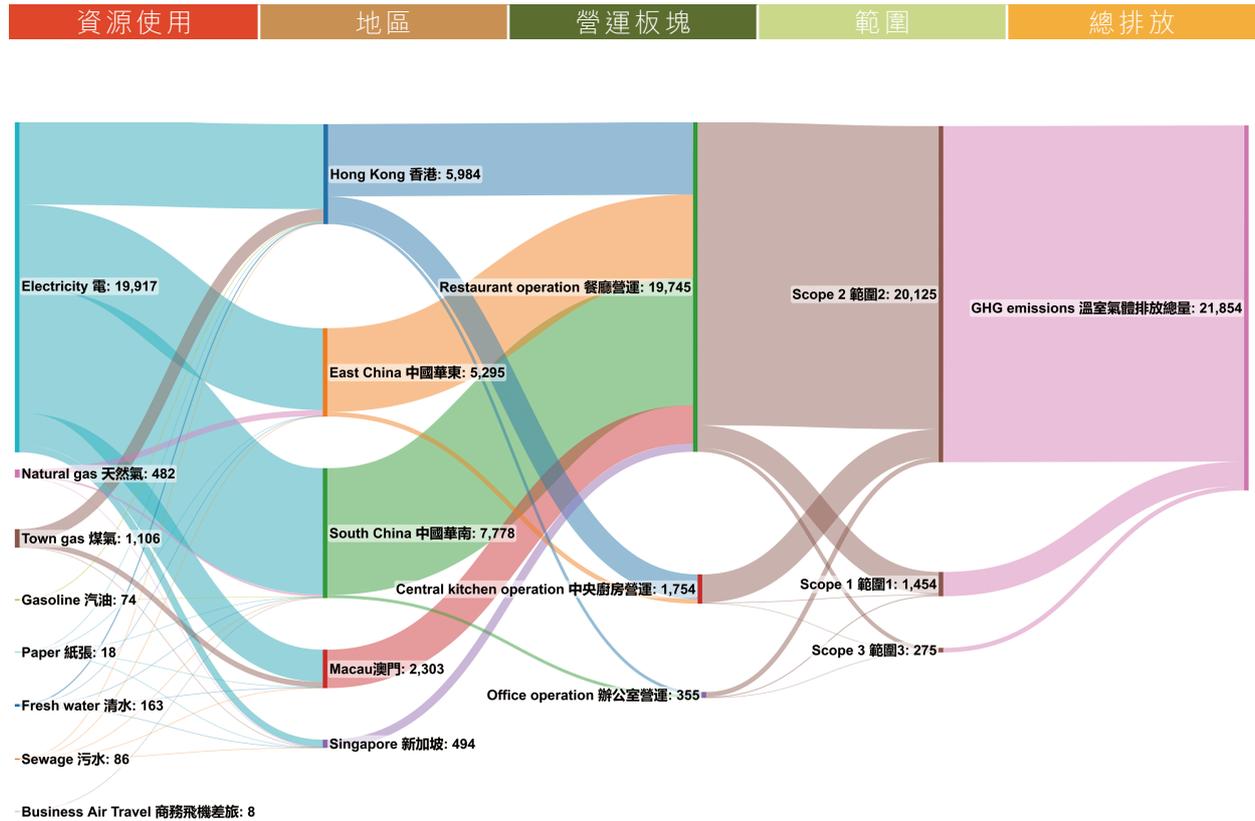


## 關心環境



### 排放物 (續)

為了更詳細地說明本集團的溫室氣體排放情況，特別是從資源使用、地理位置、業務板塊和排放範圍的角度，溫室氣體排放的桑基圖(Sankey Diagram)呈列如下，以說明企業溫室氣體排放的模式，而流量寬度代表排放量的多少。



## 關心環境



### 排放物 (續)

與此同時，本集團已採取以下各項措施，以將其碳足跡減至最低：



翠華為辦公室、餐廳及中央廚房採購具能源效益的電器，如LED燈，以取代在營運過程中高耗能的傳統設備。



在餐廳及中央廚房安裝分區供電的照明控制系統。可根據實際需求調整照明系統，有助本集團走向更可持續的用電方式。



安裝帶有變頻器和自動調壓系統的電器，通過將設備保持在最佳狀態以提升能源消耗效益。



更換車隊中不符合歐盟四期排放標準的卡車及貨車。

翠華將繼續努力，制定長遠目標和行動計劃，為地球作出有影響力的積極貢獻。更多有關控制和管理措施請參閱以下章節。

### 廢物處理

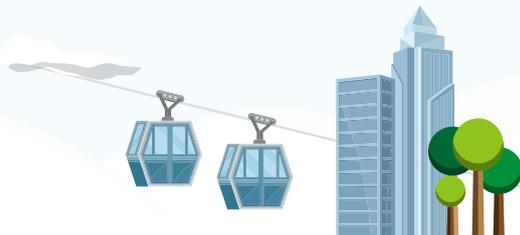
於2022財年，翠華並無產生任何有害廢棄物，而本集團於其餐廳及中央廚房營運所產生的無害廢棄物主要包括廚餘、廢油、生活廢棄物及廢水。翠華的廚餘主要產生自烹飪過程及顧客未食用的食物，而廢水則產生自餐廳日常營運。

#### 廚餘管理





## 關心環境



### 廚餘管理

考慮到廚餘作為全港棄置至堆填區的都市固體廢棄物中最多的類別，廚餘管理已成為翠華最關注的問題之一。於2022財年，翠華的廚餘約佔本集團固體廢棄物總量的54%。同時，2022財年的廚餘排放密度有所下降，可能是由於疫情期間暫停堂食服務所致。

儘管如此，翠華作為香港餐飲業的知名品牌，深知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，本集團緊遵環境保護署（「環保署」）的計劃及多管齊下的方針處理廚餘問題，並根據廚餘管理金字塔實施良好管理措施，並以從源頭避免防止廚餘產生及減少廚餘為優先。

翠華於業務營運上制定和嚴格執行其內部廚餘管理政策，主要分為以下四個範疇 — 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



翠華參與由環保署舉辦的「惜食香港」運動，鼓勵顧客減少浪費食物，推廣「食得嘍至好嘍」的理念，並支持環保組織提倡的無肉餐單運動，鼓勵減少碳使用的無肉綠色飲食習慣，從而減慢全球暖化的速度。同時，翠華一直支持環保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



翠華旗下餐廳全力支持環保署的廚餘循環再造合作計劃，進行廚餘的分類及收集。此外，為配合中國內地日趨嚴格的固體廢物分類規定，餐廳產生的所有廢物均須仔細分類，並由合資格回收商進行分類處置。

#### 3. 中央廚房管理

本集團的中央廚房均採用食品集中加工模式，提高了原材料的使用效率，以將不必要的食材浪費減至最少。同時，本集團規定所有員工每天填寫食材損失表，並報告食品製備過程中的任何異常食材損失狀況。



#### 4. 廢置食用油回收計劃



中央廚房及餐廳自2014年起實施廢置食用油回收計劃。根據該計劃，本集團於烹飪過程中產生的廢置食用油將被收集並製成生物柴油、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置本地持牌食肆所產生的廢置食用油的行政措施，本集團已與於環保署廢置食用油回收行政登記計劃中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。

於回顧年度內，香港中央廚房成功回收共3,540升廢置食用油，由於疫情期間食物需求下降，廢置食用油的收集量較上年減少約22%。同時，香港、中國內地、澳門和新加坡的餐廳在2022財年合共回收204,183升廢置食用油。本集團亦參與由香港品質保證局發起的香港食用油註冊計劃。

本集團與經認證的第三方合作，定期收集來自中國內地業務的廢置食用油作進一步處理。廢置食用油經過過濾後，通常會進行高溫處理，再經過初步淨化及精煉過程，將廢置食用油轉化為生物柴油。



## 關心環境



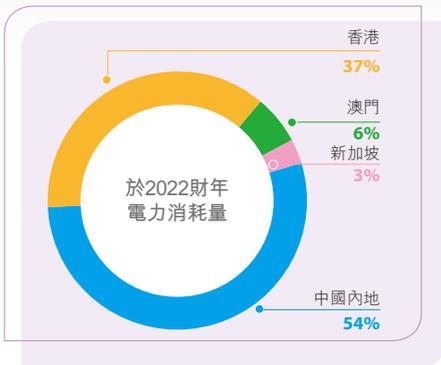
### 廢水管理

由於本集團產生的廢水量很大程度上取決於其員工和顧客的用水量，因此，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2022財年，本集團所產生的都市廢水直接排入物業的廢水系統。本集團的中央廚房及餐廳採用隔油池分離廢水中的油脂，再由合資格的收集商收集油脂，以盡量防止喉道堵塞。於2022財年，翠華香港分部排放的廢水量減少約26%，主要由於疫情期間食肆營業減少，同時亦降低了本集團的耗水量。

### 資源使用

於2022財年，本集團耗用的主要資源為電力、煤氣、天然氣、汽油、柴油、水、紙，以及由塑膠和紙製的包裝材料。**附錄一 績效表**中的表6說明本集團所用各種資源的數量。

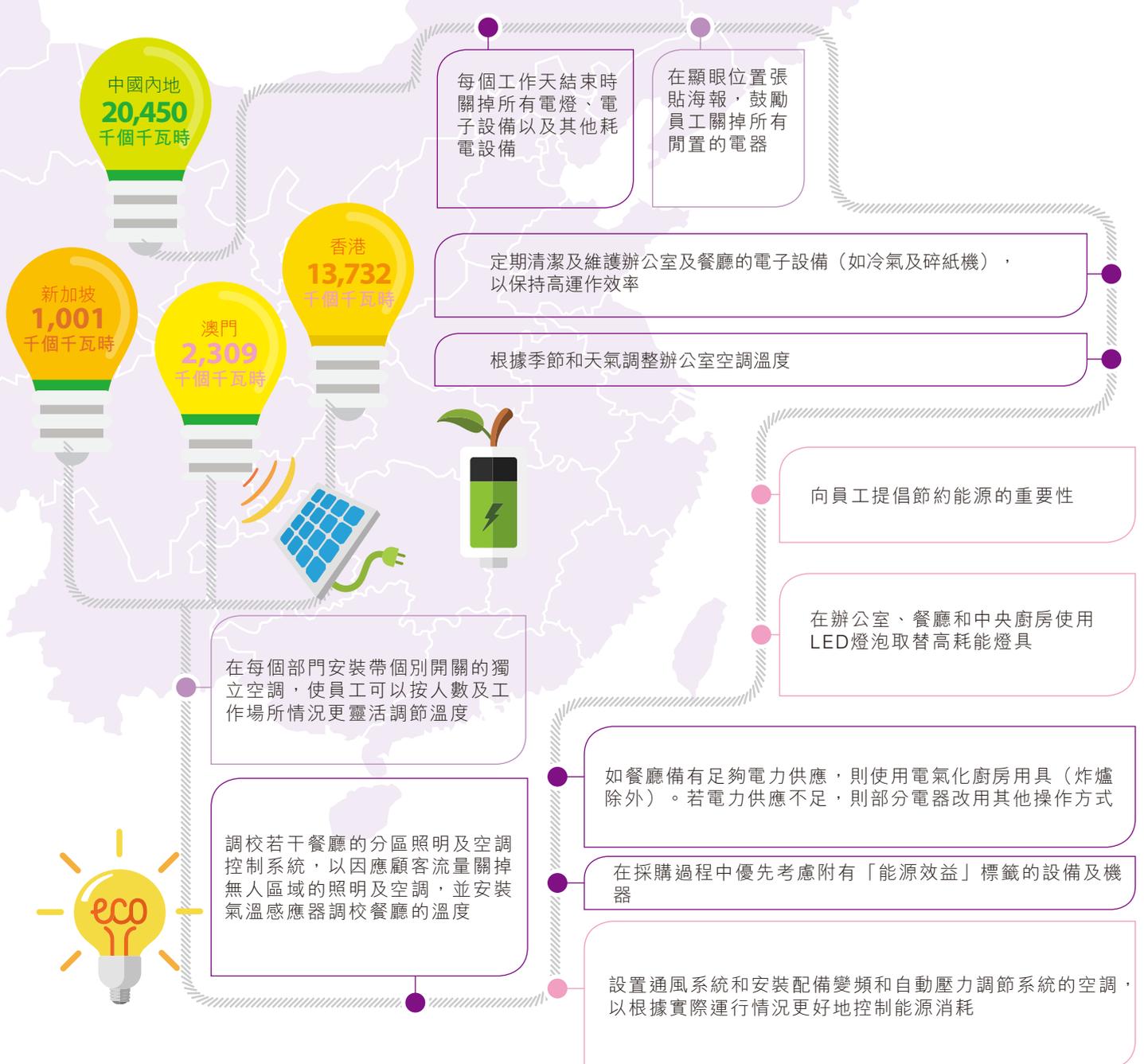
## 關心環境



### 電力

本集團所消耗的電力主要來自日常營運中辦公室、餐廳及中央廚房的用電裝置及設備的運作。全體僱員及業務分部均已遵守有關規定及本集團的節約用電政策。由於本集團在節約用電方面的不懈努力，於2022財年，本集團的總用電量為37,492千個千瓦時，密度較去年下降約4%，可能由於疫情期間暫停堂食服務及全體員工於節約用電方面的不懈努力。

為降低耗電量從而減少溫室氣體排放，本集團將「節約用電」的口號納入其經營策略，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



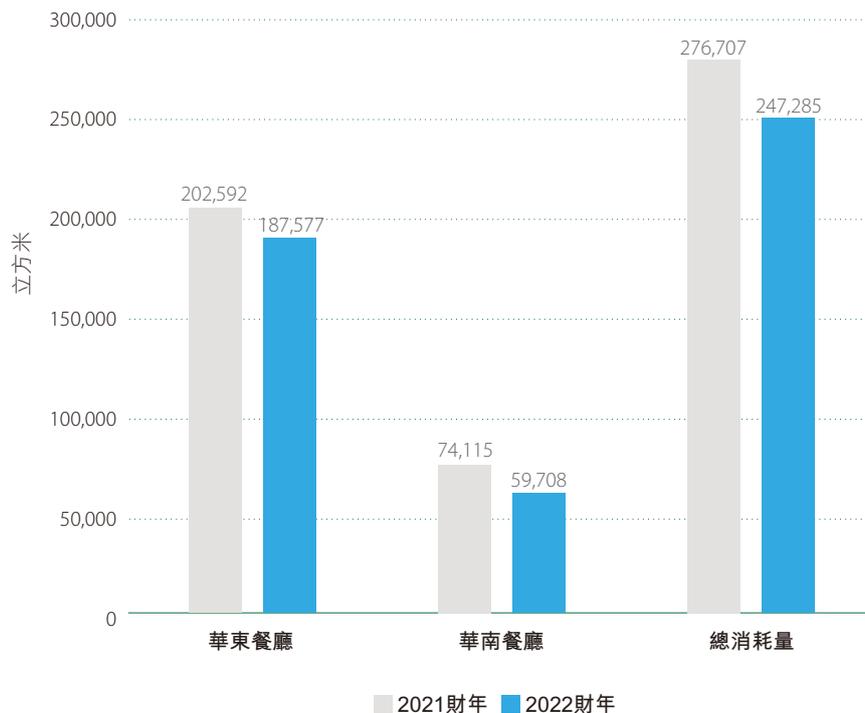
## 其他能源

本集團以汽油、柴油、天然氣和煤氣作為日常營運及運輸的主要能源。本集團一直致力於減少化石燃料的使用，尤其是柴油，並致力於提高其營運效率，以此為實現本集團承諾成為環保企業的關鍵。於2022財年，本集團位於香港的中央廚房已不再使用柴油，這是本集團在減少其對環境的影響方面作出的一項重大環保承諾。

為進一步減少化石燃料的消耗，本集團在香港的運輸車隊採用符合香港政府的排放及噪音管制標準的環保卡車。與此同時，相較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，本集團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，因而從生命週期角度令產品的碳足跡大幅減少。

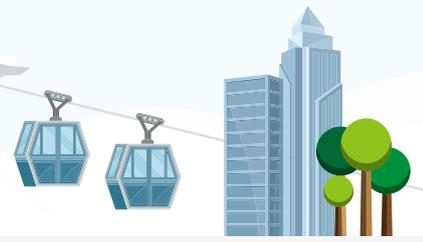
本集團於香港及澳門的食品烹飪過程及食品加工營運主要依賴使用煤氣，而翠華餐廳於中國內地及新加坡的日常營運則以天然氣作為主要能源。於2022財年，翠華致力降低營運期間天然氣及煤氣消耗，並努力尋求可再生及清潔能源作為替代能源用於烹飪過程。具體而言，本集團的中央廚房的運作開始以電氣化模式取替煤氣，以減少空氣污染物的排放，及實現更高營運效能。同時，在電氣化模式下，中央廚房將不再使用助燃風機，因此大幅減少其產生的噪音污染並避免不必要電力消耗。於2022財年，本集團在中國內地業務的天然氣消耗量減少約11%，當中華東餐廳減少7%，而華南餐廳則減少19%。

2022財年及2021財年中國內地的天然氣消耗量



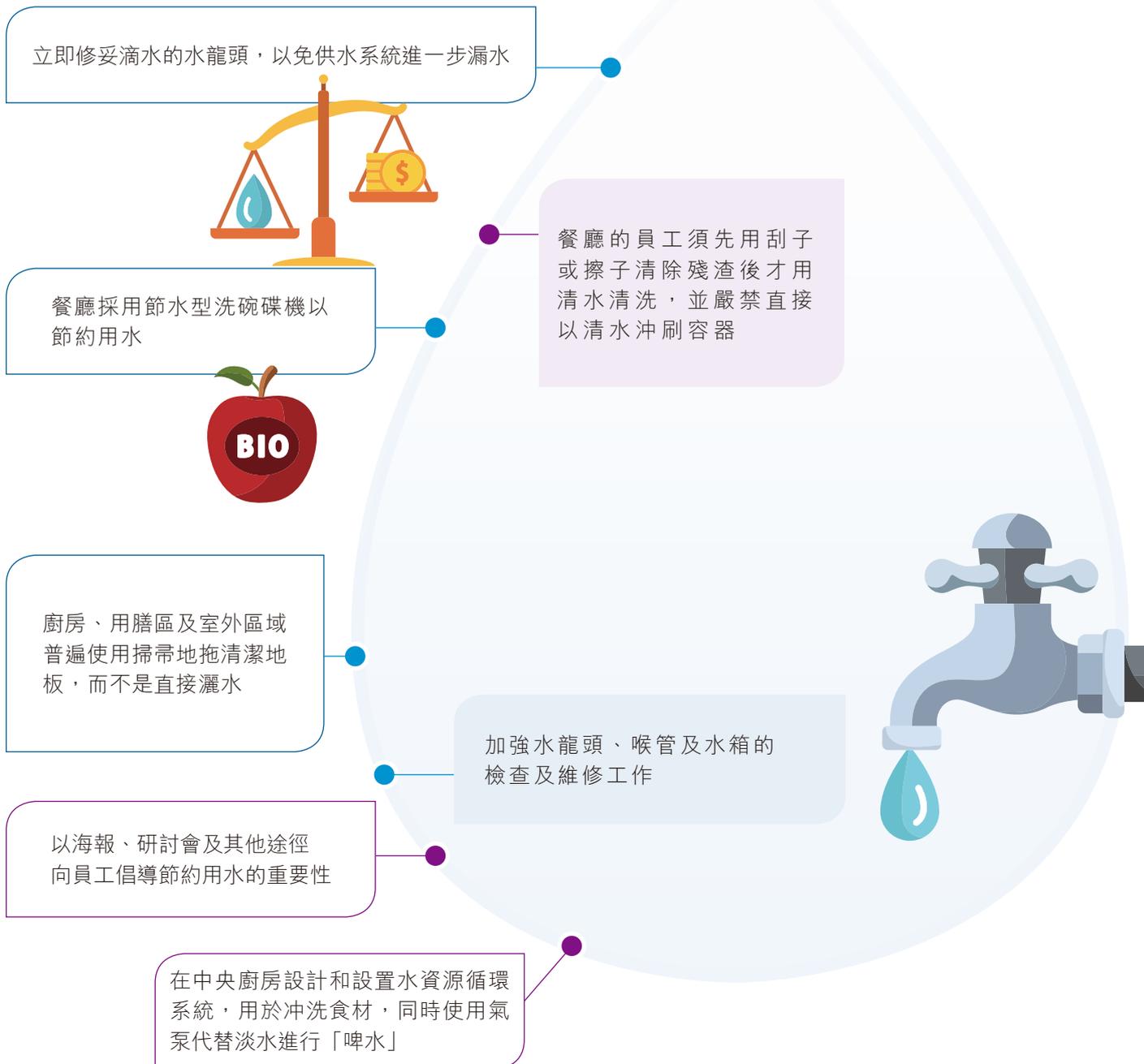


## 關心環境



### 水

翠華在日益增加的環境問題中優先考慮節約用水的議題，並於日常營運中遵循「3R」原則，即「減少使用」、「重複使用」及「循環再用」。通過採取嚴謹的水資源保護措施，本集團於2022財年在求取適用水源上並無遇到任何問題。此外，本集團不僅管理層和董事會非常重視節約用水，同時所有辦公室、餐廳和中央廚房均實施有效節約用水的措施。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」的理念。於2022財年，在全體員工齊心協力節約用水下，本集團耗水量密度下降約6%。為進一步提高水資源的使用效率，本集團採取了以下措施：



## 關心環境



### 紙張

為促進建立及維持健康和綠色的工作場所，翠華於過去數年參與了由世界綠色組織(WGO)舉辦的綠色辦公室及健康工作間獎勵計劃。於2022財年，本集團藉由發佈通告並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，翠華一直致力節約辦公室所消耗的紙張，並採取以下措施以取得重大進展：

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

### 塑膠

隨著社會更關注塑膠廢物對環境造成的影響，香港政府於《2018年施政報告》不斷強調減少使用、重用及循環再造塑膠廢物的重要性。為響應政府號召，翠華作為飲食業傑出的領導者之一，決心以實際行動支持環保署所開展的「走塑」運動，於旗下餐廳禁止使用膠管及發泡膠食物容器。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，以邁向更環保的生活方式。

### 包裝材料

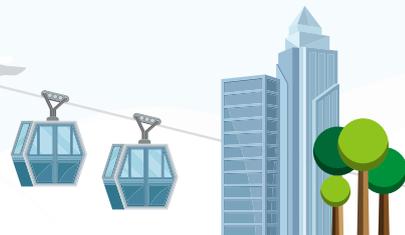
本集團旗下全線餐廳均採用標準材料包裝外送食品，主要分為塑膠製及紙製產品。本集團深知即棄塑料包裝正對環境造成巨大問題，特別是由於疫情期間產生的大量外送廢棄物，因此，本集團更嚴格控制其包裝材料的消耗。

翠華旗下多間餐廳已推出多個創新且具成本效益的包裝方案，以嚴格監察及控制包裝材料的用量。例如餐廳根據產品的性質制定相應包裝材料的具體使用指南，避免產生過多包裝廢物。同時，餐廳在採購過程中，優先考慮紙質或由可生物降解材料製成的外送盒。此外，翠華旗下一些餐廳亦規定，若最新訂單超出限額，某些包裝材料的採購將暫停一天。同時，本集團的中央廚房亦採用更大尺寸的包裝，以減少所用包裝材料的重量及數量。

於2022財年，雖然外送服務受疫情影響而需求激增，本集團仍在努力尋求降低包裝材料消耗量的方法。本集團未來將繼續加大對可生物降解環保包裝材料全面應用可行性的分析力度，堅持減少、監控及管理對包裝材料的可持續利用。



## 關心環境



### 環境及天然資源

保護自然環境的質量和管理天然資源，與翠華的經營宗旨息息相關。本集團意識到有限的天然資源對企業和人類的生存至關重要，因此本集團致力發揮其作用以保護環境。於2022財年，本集團對環境的主要影響是廢物處置及主要因耗用電力及化石燃料而產生的溫室氣體排放。

#### 廢水

為確保排放的廢水質量符合地方和國家的標準和法規，並盡量減少對天然水體系的影響，本集團的營運單位使用隔油池將油脂與廚餘分離，並委託合資格的公司定期收集油脂並清洗設施。於報告期內，位於中山及深圳的翠華餐廳委託了專業的第三方實驗室檢測餐廳排放的廢水的質量，並就pH值、化學需氧量(COD)、5日生化需氧量(BOD)、油脂含量等方面進行檢測，確認其符合廣東省水污染物排放限值(DB44/26-2001)。

#### 廚餘

為實現本集團餐廳及中央廚房「零廚餘」的目標，翠華非常重視學習食物回收金字塔，並仔細評估相關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、分流可能性和社會經濟價值，以尋求最佳方法避免日常營運中產生不必要廚餘。翠華在食品管理中遵循「預防、再生、回收」次序，致力把握機會於整個供應鏈減少廚餘。

#### 預防



翠華以「零浪費」為理念設計菜單，致力實現菜式的創新，通過盡量減少菜式中使用的食材種類，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，本集團參與綠領行動舉辦的「惜食日」，宣揚「較小份量」的環境效益。

#### 再生



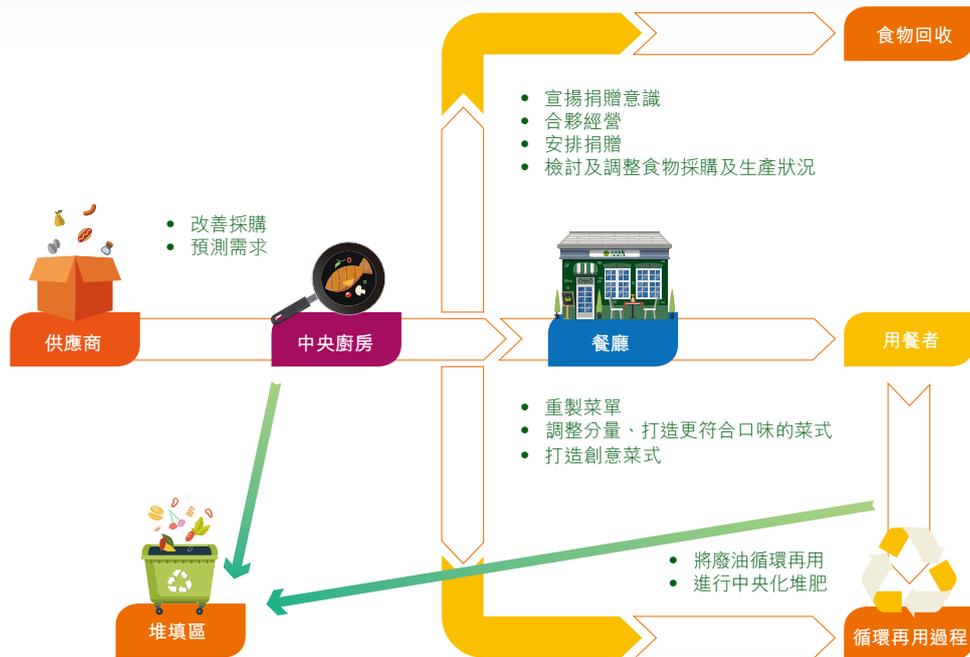
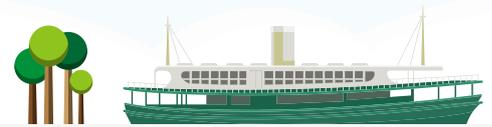
翠華一直考慮與相關食物捐贈機構合作，讓本集團能夠有適當途徑將可食用的剩餘食物贈予有需要人士。同時，食物捐贈亦為翠華繼續計量及管理剩餘食材提供了一個良機，更讓本集團可及時調整烹調及準備待售食物時所用的原材料存貨，有助本集團於源頭進一步預防廚餘。

#### 回收



翠華的中央廚房及餐廳多年來一直參與廢棄食用油回收計劃，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，其後轉化為生物柴油等再生能源，以促進新能源的可持續發展。

## 關心環境



## 溫室氣體排放

本集團意識到其溫室氣體排放顯然與日益受到全球關注的氣候變化問題有關，為此，本集團致力於通過加大力度減少溫室氣體排放來降低其環境影響。

### 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在營運時更具能源效益的商業模式。依照ISO 50001能源管理體系的要求，翠華一直致力建立、實施、維持及持續改善其能源管理系統，透過制定適當的戰略及政策控制其能源消耗，讓本集團不斷優化其營運流程及尋求任何優化機會。例如，本集團的中央廚房採用中央物流模式，可更高效地將所有食物分發到每間餐廳，從而降低運輸過程中的碳排放。此外，推廣中央廚房及餐廳電氣化可大大減少烹調過程所依賴的化石燃料。

### 教育

翠華重視教育及提倡低碳營運和生活方式，強烈鼓勵員工乘坐公共交通工具取替私人汽車，藉此減少個人的碳足跡。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。

## 關心環境

### 目標及行動

本集團除致力於更環保的廢物管理及溫室氣體排放控制解決方案的研究及應用外，更於回顧年度內，進一步訂立中期及長期環保目標，本集團相信這些目標對針對及追蹤其環保表現至為重要。

為響應香港政府發佈的《香港氣候行動計劃2050》，本集團就其在節能減排方面的表現制定了以下目標。由於疫情帶來不穩定的營運條件，本集團對設定具體目標仍持謹慎態度，因此決定以數據收集範圍和方法已得到加強，而業績未受到疫情的嚴重影響，或至少相對更穩定的一年為其基準年。為實現其目標，本集團已實施了上文所述的一系列行動。

### 用水量

	基準年的密度	用水密度目標 (立方米／百萬港元)		行動實例
		2022年	2025年 <sup>2</sup> / 2030年 <sup>3</sup>	
財政年度	2022年	2025年 <sup>2</sup>	2030年 <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向員工宣導節約用水的重要性</li> <li>通過安裝水資源循環系統優化食物製備過程，以促進水資源的再利用</li> </ul>
香港	376.2	-15%	-20%	
中國內地	587.1	-5%	-10%	

### 能源消耗量

	基準年的密度	能源消耗密度目標 (千個千瓦時／百萬港元)		行動實例
		2022年	2025年 / 2030年	
財政年度	2022年	2025年	2030年	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格規定在每個工作日結束時必須關閉所有電器</li> <li>使用配備變頻器和自動調壓系統的電器，以提高能源效率</li> </ul>
香港	34.5	-15%	-20%	
中國內地	47.3	-8%	-10%	

### 溫室氣體排放

	基準年的密度	溫室氣體排放密度目標 <sup>4</sup> (噸二氧化碳當量／百萬港元)		行動實例
		2022年	2025年 / 2030年	
財政年度	2022年	2025年	2030年	<ul style="list-style-type: none"> <li>將中央廚房及餐廳的烹飪過程電氣化，以減少化石燃料的消耗</li> <li>以更好性能的車輛更換車隊中的卡車和貨車</li> </ul>
香港	11.9	-15%	-20%	
中國內地	26.4	-8%	-10%	

<sup>2</sup> 2025財政年度是指截至2025年3月31日的財政年度

<sup>3</sup> 2030財政年度是指截至2030年3月31日的財政年度

<sup>4</sup> 溫室氣體排放密度目標僅包括範圍一及範圍二的排放

## 關心環境



展望未來，本集團將繼續進一步監測其業務及環保績效，並將探索在未來為其他排放物制定具體環境目標以及覆蓋其他營運區域的可行性。

## 氣候變化

作為一家餐飲企業，本集團充分意識到食物系統對氣候的高程度依賴。隨著氣候變化的日益嚴峻，糧食安全正逐漸受到威脅。為此，本集團必須立即採取行動，幫助避免最壞的潛在情況實現，並為即將到來的風險和變化做好準備。

參照TCFD框架的披露建議，本集團致力於持續評估氣候影響所帶來的財務影響並解決潛在風險，同時把握向低碳經濟轉型的絕佳機會。

風險及機會	影響
<b>實體風險</b>	
早災、洪水、風暴、熱浪等極端天氣事件可能導致山泥傾瀉、沉降等自然災害發生頻率上升	由於極端天氣事件的增加，海陸空運輸均可能受到影響，並可能會影響翠華供應鏈的穩定性，從而影響其日常食品供應。
降雨模式的改變和天氣狀況的極端變化	氣候狀況的改變可能會影響食材的生長季節，使農作物的產量更難預測，同時可能會嚴重影響食材供應的數量和質素。有關影響將在很大程度上反映於物料的價格。供應上的波動和不確定性可能會增加翠華的營運成本。
<b>轉型風險</b>	
碳定價機制的加強	鑑於在國際、國家和國家以下各級正逐步實施碳定價機制，本集團的供應商或其中央廚房的營運可能會受到新出現的氣候相關法規約束，導致營運成本增加。
<b>機會</b>	
氣候意識的提高	氣候變化意識的提高或會改變顧客對「更環保」的選擇及企業的期望及需求。翠華率先採取環保經營實踐及另類菜單選擇（包括植物製肉類），使本集團能夠有效地適應顧客習慣改變而帶來的新市場。例如，本集團部分分店與Green Monday合作設計素食菜單，鼓勵顧客實踐「更綠色」的飲食習慣，以減少肉類生產相關的碳排放。
資源效益	在LED等節能產品日益增長的市場趨勢下，提早採用節能設施能使翠華降低其營運成本，同時提高其對全球氣候貢獻的聲譽。

在董事會的監督下，本集團的氣候相關風險由管理層識別、評估和管理，同時需要直接向董事會匯報。本集團目前正在分析不同氣候相關風險對其餐廳及其供應鏈的影響，並制定潛在對策以確保這些風險和相關機會得到適當的管理。

## 法例和法規

本集團的業務經營一直遵守其經營所在地的相關環境和社會法律、法規和政策。下表概述本集團於回顧年度內已遵守對翠華有重大影響的法律及法規。

### 關心員工

《僱傭法令》（新加坡）  
《聘用外地僱員法》（澳門第21/2009號法律）  
《中華人民共和國勞動法》  
《中華人民共和國社會保險法》  
《國務院關於職工工作時間的規定》  
《僱傭條例》（香港法例第57章）  
《殘疾歧視條例》（香港法例第487章）  
《性別歧視條例》（香港法例第480章）  
《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）  
《中華人民共和國安全生產法》  
《中華人民共和國職業病防治法》  
《工傷保險條例》  
《防止賄賂條例》（香港法例第201章）  
《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》（香港法例第615章）  
《最低工資條例》（香港法例第608章）  
《僱員補償條例》（香港法例第282章）  
《強制性公積金計劃條例》（香港法例第485章）  
《中華人民共和國反貪污法》  
《中華人民共和國反洗錢法》  
《防止貪污法》（新加坡）  
《勞動關係法》（澳門第7/2008號法律）



### 關心顧客

《食物安全條例》（香港法例第612章）  
《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》（香港法例第132W章）  
《公眾衛生及市政條例》（香港法例第132章）  
《商品說明條例》（香港法例第362章）  
《個人資料(私隱)條例》（香港法例第486章）  
《商標條例》（香港法例第559章）  
《版權條例》（香港法例第528章）  
《中華人民共和國廣告法》  
GB 31654-2021 食品安全國家標準餐飲服務通用衛生規範  
《中華人民共和國反食品浪費法》  
給食肆就預防2019冠狀病毒病的食物安全與衛生建議  
有關預防2019冠狀病毒病相關的食物安全建議  
給食物送遞商就預防2019冠狀病毒病的注意事項



### 關心供應商

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



### 關心環境

《中華人民共和國環境保護法》  
《中華人民共和國大氣污染防治法》  
《中華人民共和國水污染防治法》  
《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》  
《中華人民共和國節約能源法》  
城市節約用水管理規定  
《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）  
《水污染管制條例》（香港法例第358章）  
《廢物處置條例》（香港法例第354章）  
《噪音管制條例》（香港法例第400章）  
《環境綱要法》（澳門第2/91/M號法律）  
《環境保護及管理法》（第94A章）（新加坡）



## 附錄一 績效表



表1. 2022財年本集團按年齡組別、性別、僱傭類型、職位類型及地理位置劃分的僱員人數<sup>1</sup>

單位：僱員人數	年齡組別						總數
	20歲或以下	21至30歲	31至40歲	41至50歲	51至60歲	61歲或以上	
性別							
男性	110	413	313	148	126	39	1,149
女性	63	279	303	314	283	57	1,299
<b>總數</b>	<b>173</b>	<b>692</b>	<b>616</b>	<b>462</b>	<b>409</b>	<b>96</b>	<b>2,448</b>

單位：僱員人數	職位類別			總數
	一般員工	中層管理層	高級管理層及董事	
性別				
男性	820	263	66	1,149
女性	1,074	188	37	1,299
<b>總數</b>	<b>1,894</b>	<b>451</b>	<b>103</b>	<b>2,448</b>

僱傭類型	僱傭類型		總數
	全職	兼職	
	2,020	428	2,448

地理位置		僱員人數
地區		
香港		858
中國		1,256
澳門		275
新加坡		59
<b>總數：</b>		<b>2,448</b>

1. 僱傭人數數據乃根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合約，從本集團的人力資源部門獲得。此數據涵蓋根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及其工作和／或工作場所受本集團控制的員工。上述數據包括全職和兼職員工。上述報告僱傭數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

## 附錄一 績效表

表2. 2022財年按年齡組別、性別及地理位置劃分的僱員流失率<sup>1</sup>

單位： 僱員人數	年齡組別						總數
性別	20歲或以下	21至30歲	31至40歲	41至50歲	51至60歲	61歲或以上	
男性	287	478	219	138	104	41	1,267
僱員流失率 (百分比)	261%	116%	70%	93%	83%	105%	110%
女性	189	354	289	357	361	58	1,608
僱員流失率 (百分比)	300%	127%	95%	114%	128%	102%	124%
總數	476	832	508	495	465	99	2,875
總僱員流失率 (百分比)	275%	120%	82%	107%	114%	103%	117%

地理位置		
地區	僱員流失人數	僱員流失率(百分比)
香港	1,469	171%
中國	1,347	107%
澳門	59	21%
新加坡	0	0%

1. 僱員人數流失數據乃根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合約，從本集團的人力資源部門獲得。流失率乃透過2022財年內僱員離職數除以2022財年的僱員人數計算得出。上述數據僅包括報告範圍內的經營情況。上述報告僱員流失數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

## 附錄一 績效表



表3. 2022財年本集團按性別及職位類別劃分的受訓僱員人數及百分比<sup>1</sup>

總受訓僱員人數	1,530
2022財年僱員總數	2,448
受訓員工百分比	63%

單位：僱員人數	職位類別			
	一般員工	中層管理層	高級管理層及董事	總數
性別				
男性	574	120	130	824
受訓僱員百分比	38%	8%	8%	54%
女性	535	80	91	706
受訓僱員百分比	35%	5%	6%	46%
總數	1,109	200	221	
受訓僱員百分比	72%	13%	14%	

1. 培訓數據從本集團的人力資源部門獲得。培訓是指本集團僱員在2022財年參加的職業培訓。上述數據包括全職和兼職員工及僅包括報告範圍內的集團業務。上述報告受訓僱員總人數和百分比數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

表4. 2022財年本集團按性別及職位類別劃分的僱員受訓時數<sup>1</sup>

單位：受訓時數	僱員類別			
	一般員工	中層管理層	高級管理層及董事	總數
性別				
男性	6,046	2,337	316	8,699
平均培訓時數	7.4	8.9	4.8	7.6
女性	6,817	2,913	228	9,958
平均培訓時數	6.3	15.5	6.2	7.7
總數	12,863	5,250	544	18,657
平均培訓時數	6.8	11.6	5.3	7.6

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

## 附錄一 績效表

表5. 2022財年及2021財年本集團總排放分類<sup>10,11</sup>

排放種類	關鍵績效指標(KPI)	單位	2022財年		2021財年	密度變化
			排放量	密度 <sup>1</sup> (單位/百萬港元)	密度 <sup>2</sup> (單位/百萬港元)	
廢氣排放 <sup>3</sup>	SO <sub>x</sub> 硫氧化物	千克	3	3.2 X 10 <sup>-3</sup>	4.2 X 10 <sup>-3</sup>	↓
	NO <sub>x</sub> 氮氧化物	千克	225	0.2	0.5	↓
	PM顆粒物	千克	33	3.3 X 10 <sup>-2</sup>	6.4 X 10 <sup>-2</sup>	↓
溫室氣體排放	範圍一(直接排放) <sup>4</sup>	噸二氧化碳當量	1,454	1.5	1.7	↓
	範圍二 (能源間接排放) <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	20,125	20.3	20.8	↓
	範圍三 (其他間接排放) <sup>6</sup>	噸二氧化碳當量	275	0.3	0.3	↓
	總排放(範圍一、範圍二及範圍三)	噸二氧化碳當量	21,854	22.0	22.8	↓
	無害廢棄物	噸	5,884	5.9	6.2	↓
	固體廢棄物 <sup>8</sup>	噸	5,063	5.1	6.1	↓
	廢水 <sup>9</sup>	立方米	466,330	469.6	503.9	↓

- 2022財年的密度分別按本集團的廢氣、溫室氣體及其他排放物的數量除以2022財年本集團的收益約993百萬港元計算；
- 2021財年的密度摘錄自本集團2021財年環境、社會及管治報告；
- 本集團的廢氣排放物僅包括機動車耗用的燃料以及自食物加工過程中耗用煤氣及天然氣所產生的空氣污染物；
- 本集團範圍一(直接排放物)僅包括機動車、餐廳及中央廚房營運的液體及氣體燃料的消耗所產生的排放；
- 本集團範圍二(能源間接排放物)僅包括電力及煤氣消耗所產生的排放；
- 本集團範圍三(其他間接排放物)包括於堆填區處置之廢紙、政府部門處理淡水及污水所用電力及商務航空差旅所產生的其他間接排放；
- 翠華以更全面的方式記錄、計量及估算2022財年的廚餘量，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，惟btw及其他新品牌除外；
- 固體廢棄物包括除來自所有餐廳及中央廚房的商業廢棄物，惟btw、其他新品牌及辦公室的廢棄物除外，翠華認為就固體廢棄物管理而言，btw、其他新品牌及辦公室的廢棄物較前述單位的廢棄物並不重要；
- 本集團產生的廢水總量主要基於直接測量以及對難以準確記錄廢水量的區域進行假設70%至90%消耗的淡水將進入污水系統的合理估算。同時，由於翠華辦公室的廢水主要由物業管理處理，因此，翠華於2022年度的廢水量不涵蓋所有辦公室；
- 上述溫室氣體排放報告採用的方法基於由聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則》及《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南目錄》；以及
- 環境數據披露包括香港、中國內地、澳門及新加坡的辦公室、餐廳及中央廚房的營運，惟btw及其他新品牌除外。

## 附錄一 績效表



表6. 2022財年及2021財年資源使用總量<sup>3</sup>

資源使用	關鍵績效指標(KPI)	單位	2022財年		2021財年	密度變化
			總量	密度 <sup>1</sup> (單位/百萬港元)	密度 <sup>2</sup> (單位/百萬港元)	
能源	電力	千個千瓦時	37,492	37.8	39.5	↓
	天然氣	立方米	255,896	257.7	302.3	↓
	煤氣	度	351,339	353.9	393.8	↓
	汽油	升	29,252	29.5	24.9	↑
	柴油	升	0	0.0	33.4	↓
	<b>總計<sup>4</sup></b>	<b>千個千瓦時</b>	<b>45,233</b>	<b>45.6</b>	<b>48.6</b>	<b>↓</b>
水		立方米	583,675	587.8	625.4	↓
	紙	千克	3,627	3.7	7.7	↓
包裝材料	塑膠	噸	322	0.3	0.5	↓
	紙	噸	143	0.1	0.2	↓

1. 2022財年的密度按本集團於2022財年的資源耗用量除以本集團於2022財年的收益約993百萬港元計算；
2. 2021財年的密度乃摘錄自本集團2021財年環境、社會及管治報告的數據；
3. 環境數據披露包括於香港、中國內地、澳門及新加坡的辦公室、餐廳及中央廚房的營運，惟btw及其他新品牌除外；以及
4. 總能源消耗量是根據聯交所發佈的《如何編製環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》和國際能源署發佈的《能源統計手冊》中所述的換算系數計算得出的。

## 報告披露索引

層面	ESG指標	描述	GRI標準及披露*	章節	頁碼
<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： (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。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 305：排放及GRI 306：廢污水和廢棄物一併使用) GRI 305：排放：管理方針披露指南 GRI 307：有關環境保護的法規遵循：披露條款307-1	關心環境、法例和法規	72-77, 86
	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	GRI 305：排放：披露條款305-1、305-2、305-3、305-6及305-7	附錄	90
	關鍵績效指標A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI 305：排放：披露條款305-1、305-2、305-4	附錄	90
	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：廢棄物：披露條款306-3 (a)	關心環境	75
	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：廢棄物：披露條款306-3 (a)	附錄	90
	關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 305：排放一併使用) GRI 305：排放：條款1.2及披露條款305-5	關心環境	84
	關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 306：廢棄物一併使用) GRI 306：廢棄物：披露條款306-4及306-5	關心環境	75-77, 85
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 301：物料、GRI 302：能源及GRI 303：水與放流水一併使用)	關心環境	77-81
	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	附錄	91
	關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI 303：水與放流水：披露條款303-5	附錄	91
	關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 302：能源一併使用) GRI 302：能源：披露條款302-4及302-5	關心環境	84
	關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (與GRI 303：水與放流水一併使用) GRI 303：水與放流水：披露條款303-1	關心環境	80, 84
	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)每生產單位估量。	GRI 301：物料：披露條款301-1	附錄	91

## 報告披露索引



層面	ESG指標	描述	GRI標準及披露*	章節	頁碼
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：物料、GRI 302：能源、GRI 303：水與放流水、GRI 304：生物多樣性、GRI 305：排放及GRI 306：廢棄物一併使用)	關心環境	82-83
	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：物料、GRI 302：能源、GRI 303：水與放流水、GRI 304：生物多樣性、GRI 305：排放及GRI 306：廢棄物一併使用) GRI 303：水與放流水：披露條款303-1 GRI 304：生物多樣性：披露條款304-2 GRI 306：廢棄物：披露條款306-1及306-2	關心環境	82-83
A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	GRI 103：管理方針：披露條款 103-2 (c-i) (與GRI 201：經濟績效一併使用) GRI 102：一般揭露：披露條款102-29	關心環境	85
	關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	GRI 201：經濟績效：披露條款201-2	關心環境	85
<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： (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 202：市場地位、GRI 401：勞僱關係、GRI 405：員工多元化與平等機會及GRI 406：不歧視一併使用) GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心員工、法例和法規	39-44, 86
	關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	GRI 102：一般揭露：披露條款102-8 (a)、102-8 (b)及102-8 (c) GRI 405：員工多元化與平等機會：披露條款405-1 (b)	附錄	87
	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：勞僱關係：披露條款401-1 (b)	附錄	88
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 403：職業安全衛生一併使用) GRI 403：職業安全衛生：披露條款403-1 GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心員工、法例和法規	44-47, 86
	關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	GRI 403：職業安全衛生：披露條款403-9、403-10	關心員工	47
	關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	不適用	關心員工	47
	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：職業安全衛生一併使用) GRI 403：職業安全衛生：披露條款403-1、403-3、403-5、403-7	關心員工	45-47
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 404：訓練與教育一併使用) GRI 404：訓練與教育：披露條款404-2 (a)	關心員工	47-50

## 報告披露索引

層面	ESG指標	描述	GRI標準及披露*	章節	頁碼
	關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	不適用	附錄	89
	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: 訓練與教育: 披露條款404-1	附錄	89
B4: 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 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) GRI 419: 社會經濟法規遵循: 披露條款419-1	關心員工、法例和法規	50, 86
	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) GRI 408: 童工: 披露條款408-1 (c) GRI 409: 強迫或強制勞動: 披露條款409-1 (b)	關心員工	50
	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) GRI 408: 童工: 披露條款408-1 (c) GRI 409: 強迫或強制勞動: 披露條款409-1 (b)	關心員工	50
<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	67-70
	關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI 102: 一般揭露: 披露條款102-9	關心供應商	67
	關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例,向其執行有關慣例的供應商數目,以及相關執行及監察方法。	GRI 102: 一般揭露: 披露條款102-9 GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 303: 水與放流水、GRI 308: 供應商環境評估及GRI 414: 供應商社會評估一併使用) GRI 303: 水與放流水: 披露條款303-1 (c) GRI 308: 供應商環境評估: 披露條款308-1及308-2 GRI 414: 供應商社會評估: 披露條款414-1及414-2	關心供應商	67
	關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例,以及相關執行及監察方法。	GRI 102: 一般揭露: 披露條款102-9 GRI 103: 管理方針: 披露條款103-2 (與GRI 303: 水與放流水、GRI 308: 供應商環境評估及GRI 414: 供應商社會評估一併使用) GRI 303: 水與放流水: 披露條款303-1 (c) GRI 308: 供應商環境評估: 披露條款308-1及308-2 GRI 414: 供應商社會評估: 披露條款414-1及414-2	關心供應商	68-69

## 報告披露索引



層面	ESG指標	描述	GRI標準及披露*	章節	頁碼
B6：產品責任	關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2(與GRI306：廢棄物及GRI 308：供應商環境評估一併使用)	關心供應商	69
	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-i) (與GRI 416：顧客健康與安全、GRI 417：行銷與標示以及GRI 418：客戶隱私一併使用) GRI 416：顧客健康與安全：披露條款416-2 GRI 417：行銷與標示：披露條款417-2及417-3 GRI 418：客戶隱私：披露條款418-1 GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心顧客、法例和法規	53-62, 86
	關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用	關心顧客	61
	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 102：一般揭露：披露條款102-43及102-44 GRI 103：管理方針：披露條款103-2 (c-vi) GRI 418：客戶隱私：披露條款418-1	關心顧客	57
	關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用	關心顧客	62
	關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	關心顧客	57-61
B7：反貪污	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：客戶隱私一併使用)	關心顧客	62
	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：反貪腐一併使用) GRI 205：反貪腐：披露條款205-3 GRI 419：社會經濟法規遵循：披露條款419-1	關心員工、法例和法規	50-51, 86
	關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	GRI 205：反貪腐：披露條款205-3	關心員工	51
	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 102：一般揭露：披露條款102-17 GRI 103：管理方針：披露條款103-2及103-3 (a-i) (與GRI 205：反貪腐一併使用) GRI 205：反貪腐：條款1.2	關心員工	50-51
	關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	GRI 205：反貪腐：披露條款205-2：有關反貪腐政策及程序之溝通及培訓	關心員工	51
<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：當地社區一併使用)	關心社區	64-65
	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：間接經濟衝擊：披露條款203-1(a)	關心社區	64
	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：經濟績效：披露條款201-1 (a-ii)	關心社區	65

\* GRI標準與香港交易所ESG報告指南中的披露之間的聯繫參考了《GRI標準與香港交易所ESG報告指南的聯繫》(2020年7月更新)中的摘要表。



翠華集團®

TSUI WAH GROUP