



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

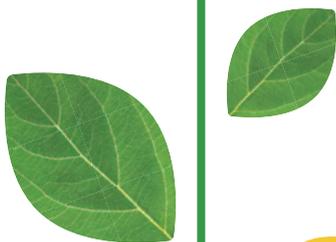


2019

環境、社會及 管治報告

馮氏

馮氏零售成員 



目錄



2019年摘要	2
可持續發展方針	4
創造商機	11
確保公平及負責任的營運	13
著力減少環境足跡	20
構建一個安全及自主的工作場所	26
創建繁榮社區	31
資料及報告	33



實踐可持續發展

1. 2019 年摘要

作為一間注重可持續發展的公司，利亞零售有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「CRA」或「本集團」)致力協助我們的社會過渡為低碳及包容的城市。身為馮氏集團成員，我們支持聯合國全球契約守則，將此等守則融入企業策略及日常業務。就著我們主要的零售業務而言，我們致力於透過維護負責任的消費及生產模式，為聯合國可持續發展目標中的「目標12」作出積極貢獻。

我們致力減少生態足跡，建立負責任的供應鏈，是以持續改善生產工序及資源運用，妥善棄置廢物及污染物，尤其著重減少零售商及消費者層面上的食物浪費。

本集團深信，我們在各方面作出的貢獻體現了我們對可持續發展的實踐以及對社會及環境的承諾。於2019年，我們成立了一個新的跨業務部門團隊，研究可以使我們在產品和服務中減少使用塑膠的方法，並在店舖內發起了一項顧客層面的活動，藉此尋求客戶的支持。

營運



518 間
店舖

OK便利店、
聖安娜餅屋及Zoff

● 深圳廠房的
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

P.13



管治

● 企業社會責任督導委員會和
工作委員會分別召開了

兩次及十二次
會議，

領導可持續發展事宜

P.4



● 成立新的跨業務部門團隊協助減少塑膠
使用

P.6



環境

碳排放總量

 **44,251 噸二氧化碳當量**

能源消耗總量

 **74,684 兆瓦時等值**

耗水總量

 **181,140 立方米**

產生廢物總量

 **1,630 噸**

包裝材料消耗總量

 **1,193 噸**

在深圳廠房安裝太陽能電池板及廢水回用設施

P.22



於零售店舖推行減塑行動

P.21



社會

僱員

女性：男性比例



推出店舖營運常規網上學習課程

P.30

顧客

超過150萬及60萬

會員分別加入我們的網上忠誠計劃「OK齊齊印」和「聖安娜蛋糕在線」流動應用程式

P.16



社區

**義工服務共四千小時，
舉辦並參與五十四個**義工活動





展望未來，我們會繼續與持份者及合作夥伴緊密合作，於我們的營運中識別出合適的目標和行動，進一步與可持續發展融合，從而對「目標12」及我們的其他可持續發展作出更多貢獻。

2. 可持續發展方針

可持續發展管治有助於公司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。

可持續發展管治

董事會乃本集團的最高權力機構，最終負責領導和監督本集團的可持續發展。企業社會責任（「CSR」）督導委員會（「本委員會」）以行政總裁和營運總監為首，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，制訂目標和標準，並就相關的可持續發展事宜向董事會匯報。

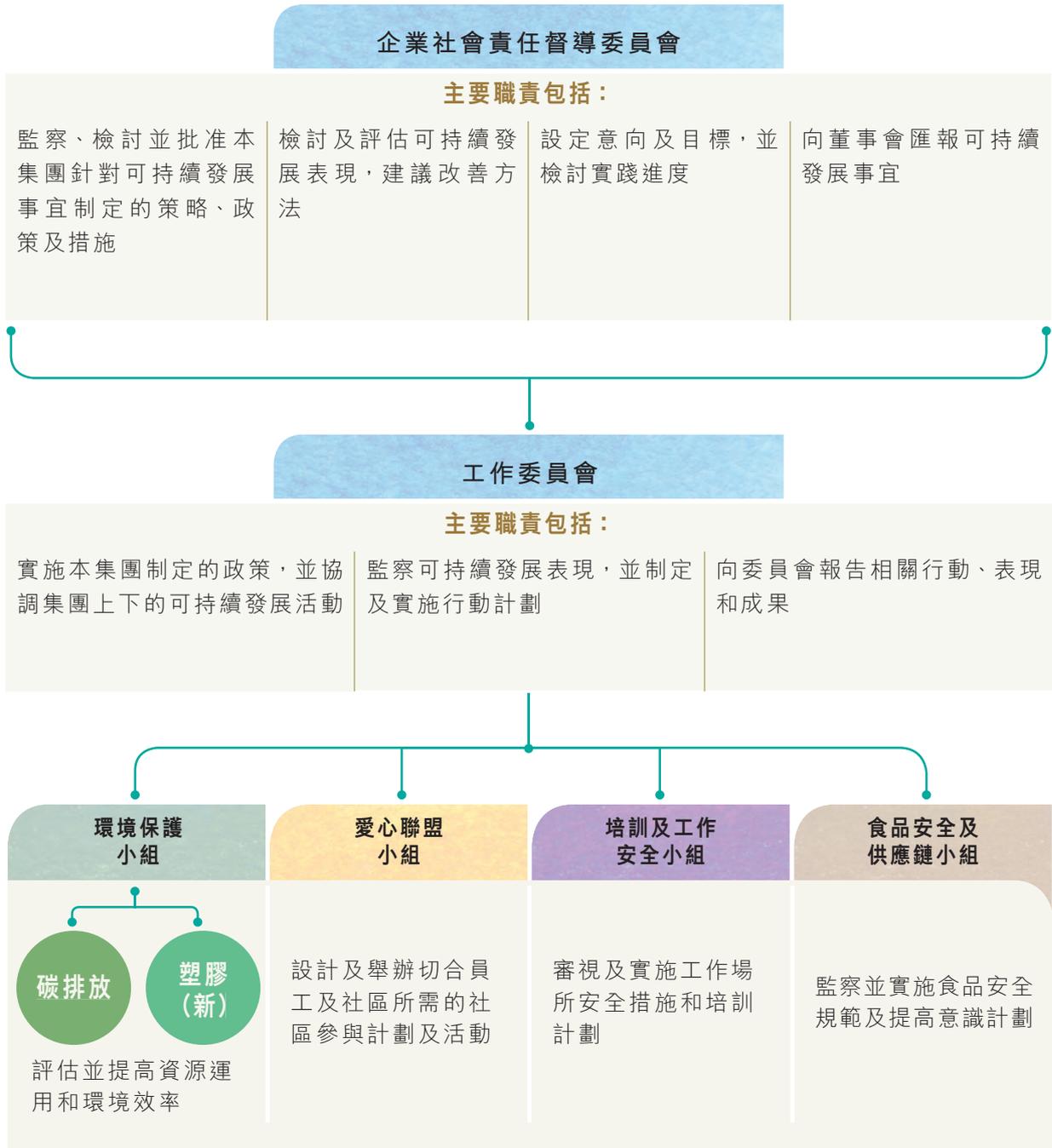
於2019年，本委員會召開了兩次會議，藉此檢討整體政策、目標、計劃、行動和結果，並檢視本報告中的資訊披露。

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。





於2019年，工作委員會舉行了12次會議，各小組的工作重點載列如下。



針對減少塑膠使用而成立新項目小組

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新的跨業務部門團隊，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料包裝及耗材。該團隊負責研究塑料庫存，首先對指定塑料產品進行深入分析，探討相應的行動計劃和目標設定，並且藉著宣傳及教育計劃提高關注。有關我們在2019年內所採取的措施的進一步詳情，請參閱第21頁。



可持續發展關鍵績效指標(「KPIs」)不僅真實地反映績效，更讓本集團得以評估績效，作為制定及評估可持續發展措施及行動的基礎。各業務部門可持續發展表現均受到監控評估，並通過定期會議向工作委員會和本委員會匯報。

本委員會正在檢閱目前採用的KPIs、數據質量及數據收集系統，並將制定一套切合本集團可持續發展承諾的KPIs，以助設定目標。本委員會亦準備選取較重要的KPIs，於環境、社會及管治(「ESG」)報告中作年度匯報。

可持續發展承諾

我們的CSR政策透過致力降低我們業務活動對環境造成的影響、提倡慈善志願服務及社區發展、尊重人權及遵守有關企業管治之所有法例及規例，以落實我們對建立可持續發展平台的承諾。



可持續發展範疇

環境

僱傭

產品責任

社區參與

承諾

排放

我們致力透過實施環境保護政策和措施，以減少廢氣和溫室氣體的排放以及廢物的產生。

資源的使用

我們致力提倡有效地使用資源。

僱傭

我們致力為本集團僱員創造積極投入的文化。

健康與安全

僱員健康和職業安全無時無刻皆為所有商業營運的優先事項。我們致力為所有僱員提供並維持一個安全健康的工作場所。

發展和培訓

我們確保所有僱員均可獲得發展和培訓機會。

勞工準則

我們嚴格秉持勞工及人權標準的典範實務。

產品安全

我們致力提供安全及品質一致的產品。

顧客服務

優質顧客服務是零售業長期成功的關鍵要素之一。我們致力為顧客提供最優質的服務。

供應鏈管理

我們致力與供應商建立長期的關係，共同打造更好的生活環境。

社區參與

我們高度重視為所服務的社區創造價值，致力改善他們的福祉。

持份者參與

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、管理關聯風險及機會，對我們在可持續發展道路的邁進至關重要。

我們透過日常營運中的會議、研討會等多種渠道與主要持份者溝通，收集他們的意見並努力持續改進。

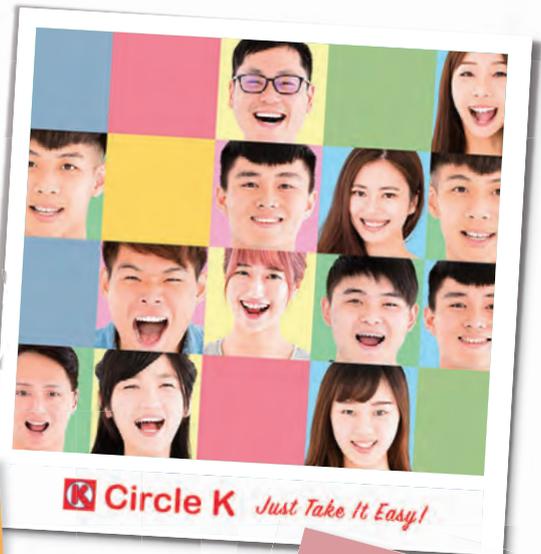
僱員



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／監事及經理安排的培訓活動以及各式各樣的團隊建設活動。

● Orientation and training sessions

● Team building activities





供應商

我們的供應商行為守則和定期審核指引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。



顧客

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。

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。



重要性評估

委員會一直從多個溝通渠道收集反饋意見，並重新審視在2018年進行的重要性評估的結果，該評估邀請了內部持份者的主要代表，收集了彼等意見及確定各種ESG議題的相對重要性。

較高得分的項目已確認為優先處理和報告的議題。



產品責任	僱傭和勞工準則	環境
<input checked="" type="checkbox"/> 產品質量保證和回收程序	<input checked="" type="checkbox"/> 安全健康的工作場所	<input checked="" type="checkbox"/> 電力使用和效率
<input checked="" type="checkbox"/> 顧客資料和私隱	<input checked="" type="checkbox"/> 僱傭制度	<input checked="" type="checkbox"/> 包裝材料的使用和效率
<input checked="" type="checkbox"/> 產品和服務相關的投訴	<input checked="" type="checkbox"/> 沒有牽涉童工或被迫勞工情況	
<input checked="" type="checkbox"/> 知識產權		





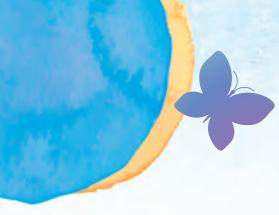
3. 創造商機

業務概況

CRA為馮氏集團旗下的一間零售業上市公司，從事的業務包括經營便利店、餅屋及便捷時尚眼鏡店。本集團以全球增長最快之一的便利店品牌OK便利店在香港、澳門及中國大陸經營零售店舖。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（一家在香港、澳門和珠江三角洲家傳戶曉的包餅品牌）。本集團亦獲得日本著名便捷時尚眼鏡連鎖店Zoff於香港、澳門及華南地區的特許經營權。

截至2019年12月31日，本集團共有518家自營及特許經營的OK便利店、聖安娜餅屋及Zoff眼鏡店：





可持續發展的風險和機遇

有效的風險管理需要同時考慮風險與發展機會，對業務的長遠增長極為重要，因此我們把風險管理納入本集團的業務流程中，當中包括策略制定、業務規劃、投資決定、內部監控及日常營運。

董事會須全面負責維持適當而有效的風險管理及內部監控系統。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審視ESG和合規監控。

鑒於企業監察功能獨立匯報之重要性，集團監察及風險管理總裁獲邀請出席所有董事會和委員會會議，為企業管治事宜包括風險管理、內部監控和合規事宜提出建議。

於2019年，本集團對風險管理和內部監控系統的有效性進行年度檢討，確認系統有效且無發現重大漏洞。有關風險管理和內部監控系統的詳情，請參閱我們的年報。

展望未來，本集團將繼續對環境和社會風險作評估及適時反應，以強化風險管理和內部監控。





4. 確保公平及負責任的營運

業務的生存有賴公平及負責任的營運和供應鏈。我們承諾在價值鏈中擔任可靠負責的生產商和零售商。

產品安全

作為服務社區的企業，我們首要向所有顧客提供安全及品質穩定的產品。因此，我們採用嚴格的產品安全政策及規定，以確保符合當地的規則及規例。

品質管理

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)。深圳廠房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**

深圳及香港廠房

**危害分析和關鍵環節
控制點(HACCP)**

深圳廠房

**中國合格評定國家認可
委員會(CNAS)**

深圳廠房微生物實驗室

透過審慎控制風險的方針，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。



OK便利店實施端到端品質管理(EQM)系統以確保品質標準於供應鏈流程中保持一致。由採購部門主導，高級管理層及供應鏈相關人仕進行定期會議審閱持份者對產品品質的全部反饋，如發現品質問題，負責部門將追查原因並予以糾正。

安全材料及供應商

確保來料和包裝材料符合或優於我們的規定乃是聖安娜食品安全管理的一部分。我們在重大風險評估中就採購風險類別制定清晰指引。對於現有原材料，我們考慮了一系列因素，如產品供應、採購量、食品安全風險和品質事故的影響。對於新原材料，該評估亦會評定產品類型、季節性或促銷項目及食品安全風險。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。

作為基本管理流程，我們會審核供應商資格及材料規格，進行供應商和材料符合性評估、材料測試以及來料品質檢查。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。這使我們能夠識別並降低可能導致供應問題的潛在風險。

有系統的審核及跟進措施

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。為統一各業務部門的工作方式，我們還為OK便利店及聖安娜的廠房及店舖制定了統一的食物安全評估指引。

因應審核結果，我們實施了各種改進措施，例如重裝貨架以方便檢查食品配料及產品、更換通風扇及排水渠蓋、為工人安排衛生課程並張貼新的教育海報和製作短片。





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、培訓及監察從而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正確程序的培訓，例如管理系統和指引、個人衛生、食品衛生習慣、工具和設備以及病蟲害防治。

於2019年食品安全及供應鏈小組舉辦的主要活動詳情如下。

舉辦比賽以推廣適當處理食品手法

適當處理食品可有效地預防經食物傳播的疾病及減低食物安全風險。為了促進廠房及店舖的前線同事交流處理生熟食物的最佳做法，於2019年7月舉辦了一場食物安全比賽，吸引了共25個隊伍參賽。



培養良好的食品運送衛生常規

為免產品受污染，良好的衛生常規亦需要於食品運送階段嚴格執行。食品安全和供應鏈小組成員參觀了一間專業的物流營運商，該物流營運商不僅示範了運輸過程中衛生監控的最佳實務，還分享針對溫度監控、倉庫佈局和倉庫管理系統的生產質量管理規範。



跨公司探訪交流食品安全常規

在OK便利店及聖安娜之間為員工安排了跨公司店舖探訪，以分享良好規範和有關食品安全的新信息。在探訪期間，員工觀察並交流了涵蓋垃圾箱設計，溫度監控及清潔器具的最佳常規。



顧客滿意度

為了維持顧客的信賴，本集團致力按照相關監管要求負責任地推廣其產品及服務。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。

我們不斷提昇已經推出了數年的流動應用程式。透過該平台，我們能夠以電子方式向忠誠顧客計劃會員提供優惠，而且更方便、更環保。為顧客創造源源不絕的精彩購物體驗，我們不時推出在線遊戲和抽獎活動。直至年底，在香港市場，OK便利店「OK齊齊印」和聖安娜「聖安娜蛋糕在線」計劃的會員人數分別增長到150萬和60萬以上。

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、人仕或管理團隊，並進行處理。

倘若有產品須予以回收，我們會確保顧客有權因其健康及安全受影響而尋求補償，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。





企業管治

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。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》。

反貪污及舉報措施

本集團對賄賂、敲詐勒索、欺詐和洗黑錢採取零容忍的態度。這些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。

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；任何相關第三方，如股東、顧客和供應商均可以向高級管理層或集團監察及風險管理總裁舉報。而舉報過程將會保密，並將謹慎公平地處理任何舉報個案。

為了向員工提供更多有關該主題的課程，我們正在開發具有互動功能的網上課程，並將通過我們的網上學習平台推出。



保護顧客私隱及第三方人士資料

本集團尊重客戶隱私和第三方的保密資料，並在《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。



為將個人資料保密，我們只會於必要的業務活動中收集個人資料，例如顧客關係管理計劃。所有個人資料均由指定的團隊處理，以防止任何未經授權或無意地查閱、處理、刪除、遺失或使用該等資料。

為保障第三方資料，例如知識產權、專利權、具版權的內容及產品資料，查閱該等資料前須經部門主管或高級管理層審閱及批准。供應商須保證所提供的產品不會侵犯或違反任何第三方的任何專利、商標、版權或知識產權。在報告年度內，本集團並無接獲與顧客私隱及知識產權有關的投訴。

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。

供應鏈管理

採購及供應鏈管理對我們的業務經營至關重要。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。在馮氏集團的供應商合規團隊支持下，在本年度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。我們將繼續維持與供應商的長期業務關係，以建立公平和負責任的供應鏈。





守法合規報告

我們遵守針對我們商業營運的各項法律及規例，並將密切留意該等法律及規例的修訂。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的《環境、社會及管治報告指引》，我們於違規*事故方面的概要如下：

層面	個案宗數	主要適用法律及法規(包括但不限於)
排放	無須呈報個案	香港的《空氣污染管制條例》、《保護臭氧層條例》、《水污染管制條例》及《廢物處置條例》
僱傭	無須呈報個案	香港的《僱傭條例》、《僱員補償條例》及《個人資料(私隱)條例》
職業健康與安全	無須呈報個案	香港的《職業安全及健康條例》
勞工準則 (童工和被迫勞工)	無須呈報個案	香港的《僱傭條例》
產品責任	無須呈報個案	香港的《公眾衛生及市政條例》、《商品說明條例》、《競爭條例》、《個人資料(私隱)條例》及有關預先包裝食品標籤的其他監管規定
反貪污	無須呈報或起訴個案	香港的《防止賄賂條例》

* 對本集團構成重大影響的違反相關法律及法規的個案

5. 著力減少環境足跡

我們確認氣候變化可帶來中長期風險及機遇，我們致力於減少與我們的營運、產品及服務有關的環境影響。

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的資源及有效使用資源。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。

資源及廢物管理

如我們CSR政策所述，我們清楚知道因其影響重大，我們有責任減少及管理所產生的廢物。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。有害廢棄物由持牌處理商根據當地法例及法規處理。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。於2019年，超過190間OK便利店參與由中電舉辦的慳電膽及光管回收計劃。

減少食物和包裝的廢物是我們營運優次之一，我們一直在尋找在製造及零售過程中減少產生該等廢物的方法。

減少潛在的食物浪費

我們一直監控未出售產品的數量，並調整生產模式，以減少於生產階段產生的潛在食物浪費。對於即將達到保質期的烘培及時節產品，我們已訂立計劃將其捐贈予不同慈善機構，包括膳心連、樂餉社和婦女服務聯會。就不可食用的廚餘而言，聖安娜已委聘一家廚餘回收公司以探討回收麵包皮和蛋殼的可行性。



Foodlink
Replacing hunger with a smile
除飢餓 展歡容 膳心連

婦女服務聯會
Women Services Association

樂餉社
Feeding
Hong Kong



減少使用包裝和一次性塑料

顧客

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中關注的事項。我們正在探索在保持我們產品的品質及安全標準的同時，所有業務部門使用可生物降解或可循環再造成分製成的包裝材料。

為鼓勵顧客減少使用一次性塑料產品，我們分別於聖安娜和OK便利店的零售店舖實行「走塑」和「走飲管日」。前者包括僅於顧客要求時提供塑膠飲管、塑膠器具和膠袋，而後者則在星期六及星期日實行無飲管政策。塑膠器具和容器亦以竹、木或紙製品代替。透過採取該等措施，我們錄得一次性塑料產品的使用量與2018年相比減少15%。



僱員

為鼓勵辦公室員工在購買外賣午餐時使用可重用的容器，我們展開「自備午餐盒」活動。茶水間提供不同大小的可重用容器和保溫袋，歡迎同事購買午餐時使用。我們的辦公室茶水間亦不再提供塑膠飲管、膠杯和膠蓋，並推廣使用「自己的」杯子。



社區

CRA與馮氏集團一同獲由環境保護署委任的免「廢」暢飲工作組（「工作組」）的邀請，參與起草有關香港回收一次性塑料的提案。我們將根據行業經驗主動向工作組提供建議。



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。於2019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。

我們還不斷推出一系列的環保措施，以減少水和其他材料的使用。此類措施有助於持續改善我們的業務流程並保護我們的環境。

建立環保意識

香港OK便利店及香港聖安娜再次支持地球一小時，該活動於2019年3月30日舉行。為提高僱員對節省資源和廢物回收的意識，我們於2019年在所有零售店舖落實「環保4R好Easy」環保營運措施。此外，我們亦組織一系列教育活動，例如

- ♻️ 於香港辦公室舉辦關於「斷捨離」的研討會
- ♻️ 逢星期二透過電郵發送環保信息，包括最新環境新聞及環保小貼士
- ♻️ 有關正確回收方法的問答遊戲
- ♻️ 以可重用的陶瓷杯取代辦公室的所有紙杯
- ♻️ 於辦公室設置三色廢物回收箱



用水效益

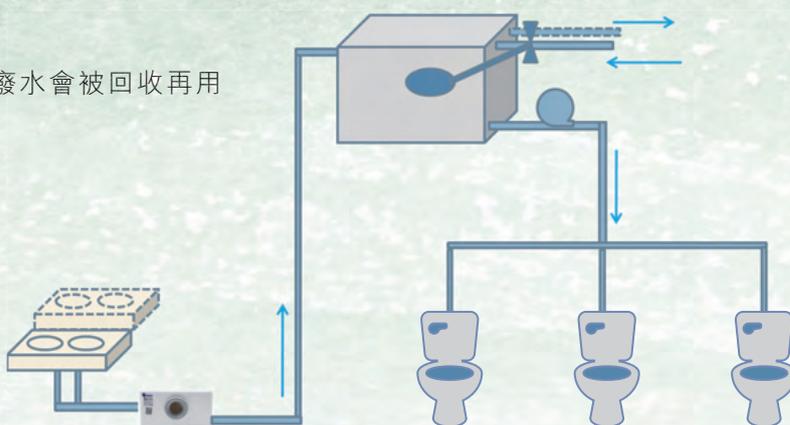
香港和深圳的聖安娜廠房使用自動洗碗機清洗廚具及工具，以提高用水效益。

生產效率

為提高生產效率和有效利用自然資源，我們已檢討目前的生產流程，並逐步將聖安娜廠房所有蛋糕集中生產。

廢水回用

於深圳聖安娜廠房，洗手盆的廢水會被回收再用於馬桶沖水。





碳及能源管理

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長期風險。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，本集團在協助社會通過減少碳排放來應對氣候變化中可以發揮一定的角色。計量及披露我們的碳足跡，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的進度的第一步。

於2019年，我們的碳排放總量為44,251噸二氧化碳當量(「CO₂-e」)。碳排放主要來自零售店舖，佔本集團碳排放總量的大約64%。購置電力能源所產生範圍2間接排放為本集團碳排放的最大源頭，約佔本集團排放總量的87%。

與去年相比，碳排放總量有所增加。雖然大部分其他業務的碳排放量只出現輕微變動，但由於我們擴充了香港和內地的冷凍麵團供應鏈，廠房電力及制冷劑的使用量增加導致本集團的整體耗用量增加。為提高生產及資源的使用效率，我們正在審視我們的生產過程及設備的選用。我們亦增加了富經驗的僱員加入我們的技術團隊，以維護我們的冷鏈系統設備。

碳排放	2019	2018
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)*	5,898	4,206
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)^	38,353	35,705
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	44,251	39,911

* 範圍1包括燃燒化石燃料(包括煤氣、天然氣、石油及柴油)的固定源及移動源的直接排放，以及設備及系統產生的逃逸性排放。

^ 範圍2包括消耗電力及煤氣導致的能源間接排放。

投資於能源管理

由於能源消耗是溫室氣體排放的主要來源，我們視節能和能源效益為關鍵減排策略。我們實施一系列節能措施，以有效管理廠房和零售店舖的能源使用：

太陽能電池板項目

與化石燃料不同，太陽能是可持續且取之不盡的可再生能源。太陽能亦是不會造成污染的能源，在發電時不會排放任何溫室氣體。我們於深圳聖安娜廠房安裝太陽能電池板，用於生產潔淨及可再生能源。



硬件升級

就店舖而言，我們已逐步以更節能的型號取代陳舊的電器和系統，例如照明設備、招牌照明、吊掛門牌照明、發酵櫃、烤盤、醒發櫃和空調。就伺服器房間而言，我們採用附設運動傳感器的LED，使用通道氣流遏制系統和刀鋒系統。

效率提升

我們已檢討目前的生產流程，並逐步將聖安娜廠房所有蛋糕集中生產，以提高生產效率並減少能源消耗。此外，我們確保定期清潔和妥善地保養我們的設備及電器。零售店舖已安裝玻璃門或風閘（倘適用）。





自營物流團隊的廢氣排放	2019	2018
氮氧化物(NOx)	4	4
硫氧化物(SOx)	—	—
懸浮顆粒(RSP)	—	—

於2019年，廢氣排放主要源於物流團隊的柴油消耗(不包括外判運輸車隊)。

為從源頭減少廢氣排放，我們於2018年開始將數輛舊貨車更換為歐5標準環保型號，並按計劃在2019年再逐步將現有的舊貨車更換為歐6標準。自2017年以來，除了給所有貨車安裝GPS監控系統以釐定適當的行車路線外，我們會繼續推廣環保駕駛習慣，例如避免不必要的加速和減速，以及關掉不使用的引擎。於2019年，隨著業務發展及行車里數的增加，柴油消耗量亦略有增加。但通過採取所有補救及應對措施，耗量密度與去年相比維持不變。我們亦會繼續致力管理燃料消耗並提高物流團隊的環境效益。

考慮到外判物流營運對香港OK便利店及聖安娜餅店的環境影響，我們將繼續探索加強資料收集的過程，並當相關資料齊備時作出披露。

6. 構建一個安全及自主的工作場所

我們深信，為僱員構建一個健康活力、人才濟濟且積極投入的工作場所為我們未來增長及可持續發展的核心支柱。我們致力營造公平、多元化、自主及安全的工作環境，從而讓僱員感受到同事間的尊重、以及公司對員工的重視與悉心栽培。

為培養上述文化並支持僱員表現，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。

職業健康與安全

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。



安全規範

我們透過僱員手冊、培訓和知識分享平台傳達清晰的指引。我們定期檢討我們的安全規範並制定行動計劃，例如評估、改善工作及培訓。為進一步改善店舖的安全措施，我們於2019年傳達關於在工作時和服務櫃檯站立的指引，並為店舖提供收銀台座椅。除增設額外指引外，我們亦一直探索使用機器以減輕僱員的體力負擔。



風險評估

風險評估為建立有效的行動計劃提供基礎。專業團隊負責評估與營運相關的安全風險，例如人手操作、顯示屏設備和工作時站立。就面對較高安全風險的僱員而言，我們確保提供適當的安全設備且僱員均能正確使用。

我們透過定期安全審核對廠房(包括夜班)及店舖的安全表現進行監控。作為審核的跟進程序，我們已採取改善措施，例如重新整理存貨以避免工作時的體力疲勞，於廠房增加座位及張貼新的標示，例如安全提示和最高存貨高度。



FIRST AID

職業安全培訓

培訓是分享及更新僱員安全知識的關鍵。定期培訓的內容涵蓋廠房、配送中心、店舖及辦公室的工作場所健康與安全事宜，例如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。

為提高僱員的安全意識，我們設立線上測驗，以測試僱員對工作場所安全的知識，主題包括急救知識及如何正確使用設備以避免工作場所事故。超過1,800名來自香港、澳門和深圳不同業務部門的僱員參與測驗。



緊急狀況管理

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。為確保他們理解該指引，我們推出有關「緊急狀況處理」的電子課程，主題包括了解處理緊急狀況的程序及如何正確使用滅火器。超過2,300名僱員完成電子課程。



受傷事故及跟進

倘發生任何受傷事故，我們的培訓及工作安全小組負責對根因進行徹底調查，並落實跟進行動方案及預防措施。

於2019年，香港及深圳的工傷率分別為1.6%及1.8%。常見的工傷事故是扭傷、割傷、滑倒和跌傷以及燒傷。本集團已進行調查並落實跟進行動方案以防止再次發生，例如更新員工對正確操作程序及安全指引的知識、改善工作環境，並為僱員提供適當的個人防護裝備及指導，以提高他們的安全意識。



為促進身心健康，僱員支援計劃旨在為遇到壓力或困難的僱員提供支援。僱員可面對面或透過熱線諮詢服務與第三方顧問於保密的情況下聯繫。

我們意識到對道路使用者健康的關注日益增加，我們為司機安排入職前和年度健康檢查，以確保他們適合駕駛。



僱員健康計劃



預防上肢不適和頸背痛

關愛護

日期：10月11日 (星期五)
 時間：2 – 3pm (健康講座)
 地點：15/F Breakroom
 對象：歡迎寫字樓同事參加

內容：
 ✓ 心臟科專科醫生講解常見的心臟
 ✓ 免費身體檢查，包括以下3個項目

劉維良醫生
 (心臟科專科醫生)
 香港大學內外全科醫學士
 英國皇家內科醫學院院士
 香港內科醫學院院士
 香港醫學專科學院院士(內科)

全自動視網膜
 圖像分析
 (中風風險)

截止日期
 9月25日

血膠/血沉
 快速測試

骨質密度
 檢查

預防心臟病和免費心臟健康檢查

於2019年，我們在香港辦公室展開季節性流感疫苗接種計劃，並為僱員提供現場疫苗接種。此外，我們組織多個健康講座，邀請醫療界專業人士向我們的員工分享有關心理及身體健康的小貼士。



健康飲食和水果營養



社區心理學知識分享





培訓及發展

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。

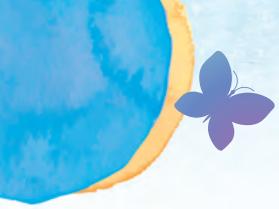
我們的職能模型為我們的員工發展方法設定了清晰的框架。該職能模型界定不同工作崗位所需的知識、技能及特質，同時亦便於我們就人才招聘、挽留、繼任及職業發展作出明確決定。我們的僱員手冊統一地向僱員傳達該等技能要求。

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。

於2019年，我們的僱員發展計劃得到多項的內部及外部培訓支持，包括表現管理及事業規劃，涵蓋提升銷售及顧客服務技巧以至加深法規要求知識。

為配合我們推動生產自動化的策略及推廣「精益六西格瑪」以改善流程，我們於2019年4月及10月邀請馮氏諮詢服務(廣州)有限公司的高級培訓專家設計為期五天的「精益六西格瑪」培訓。該培訓幫助深圳聖安娜廠房的管理團隊加深對「精益六西格瑪」的了解，以及如何將其有效地整合至日常生產管理中。

我們於2019年亦向辦公室員工提供標準急救證書培訓，該課程旨在向受訓者灌輸基本的急救知識及技巧，令他們有能力對受傷人仕進行急救。共有33名同事出席該課程，其中27名現已獲得急救資格。



重新定義混合式學習

混合式學習是一種混合學習方法，結合傳統和線上學習方法。為向身處不同地點的僱員提供方便存取的培訓機會，我們啟用線上學習平台。該平台令同事可參加課程，以更具互動性和趣味性的方式學習，並記錄他們的學習進度。首先推行的是為OK便利店店員而設的電子課程，分享有關公司背景、店舖營運、安全程序、銷售點系統和「OK齊齊印」應用程式的知識。就聖安娜店舖僱員而言，我們開發有關節日產品知識和客戶服務經驗的電子課程。我們正為員工開發包含互動元素的電子課程，包括可持續發展和不當行為舉報。

好易學 網上學習平台



僱員關係

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、年齡及殘疾，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，該家庭友善假期不單包括照顧子女，還包括照顧父母和慶祝生日。

於2019年，我們透過舉辦各類活動增強僱員的歸屬感，如慶中秋鮮果日、母親節工作坊、父親節攝影比賽及讓僱員及其朋友參與的夏季戶外活動。





7. 創建繁榮社區

支持我們營運所在的社區是我們創造價值的機會之一。牢記該使命於心，我們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要，並儘量降低我們營運對社區的影響，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。

社區參與

我們的CSR政策突顯本集團致力參與及支持社區的承諾。我們的社區參與活動致力支持社區策略的三大領域：

參與社區及
慈善活動，
為有需要的
人士提供支持

鼓勵僱員關愛
及回饋社區

促進創新及
支持社區的
經濟發展

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，因此我們鼓勵僱員大膽創新，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。

舉辦並參與
54
個義工活動

僱員投入
義工服務
4,000
小時

於2019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。重點摘要概述如下：

2019年「伸手助人協會」曲奇義賣運動

由CRA及伸手助人協會舉辦

舉行為期兩天的「伸手助人協會」曲奇義賣運動為「伸手助人協會」籌款以服務長者，滿足長者的住屋及護理需要，並提供其他必需品。於活動期間，僱員售賣曲奇並呼籲捐款。



探訪長者

由CRA及東華三院林百欣綜合家居照顧服務中心舉辦

社交互動為長者帶來愛與歡樂。於2019年9月，僱員擔任義工探訪居住在香港沙田的獨居長者。他們與長者聊天，並送出節日禮物，例如聖安娜捐贈的低糖月餅和核桃酥，與他們慶祝中秋節。

東華三院賣旗日2019

由東華三院舉辦

我們繼續支持東華三院賣旗日籌款活動，CRA、OK便利店、聖安娜及Zoff近200名僱員及他們的親友擔任義工，為社區服務及社區有需要的人籌款。





8. 資料及報告

報告方針

本報告是本公司刊發的第四份ESG報告。透過報告本集團在環境、社會及管治方面的政策、常規和表現，可讓所有持份者了解本集團的進展及發展方向。

本報告有中文及英文版本供參閱。本報告應與本公司的2019年年報一併閱讀，尤其是當中的企業管治報告。

報告範圍

本報告的範圍與我們以往的報告一致。本報告主要涵蓋有關本集團截至2019年12月31日止財政年度的OK便利店及聖安娜位於香港的店舖營運以及聖安娜位於香港和深圳的廠房的可持續發展表現。相關業務佔本集團收益總額94%。

報告準則

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《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)編製。四項報告原則，包括重要性、量化、平衡及一致性構成本報告的支柱。

為向持份者提供關於本集團在環境、社會及管治方面的表現概況，本報告不僅披露「不遵守就解釋」條文下的環境KPI，還報告ESG報告指引所載的「建議披露」下的其他社會KPI。

資料備製

本集團已建立內部監控及正式審核流程，以確保本報告所呈列的任何資訊儘可能準確可靠。

報告批核

本報告已經本委員會及董事會於2020年3月10日批核。

主要數據

環境表現

碳排放	2019	2018
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	5,898	4,206
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	38,353	35,705
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	44,251	39,911
OK便利店和聖安娜在香港的店舖的碳排放密度 (相當於每噸二氧化碳／店舖營運天數)	0.18	0.18
聖安娜在香港和深圳的廠房的碳排放密度 (相當於每噸二氧化碳／成品產量(以公斤為單位))	0.0010	0.0007
自營物流團隊的碳排放密度 (相當於每噸二氧化碳／運輸行駛路程(以公里為單位))	0.0008	0.0008

廢氣排放 [^]	2019	2018
氮氧化物(NO _x)(單位：噸)	4	4
硫氧化物(SO _x)(單位：噸)	—	—
懸浮顆粒(RSP)(單位：噸)	—	—

[^] 廢氣排放指我們自營物流團隊排放的廢氣。



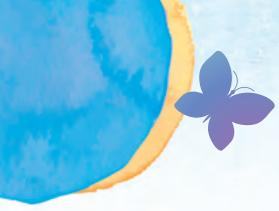
能源的使用	2019	2018
汽油(單位:兆瓦時等值)	112	147
柴油(單位:兆瓦時等值)	3,759	3,560
煤氣(單位:兆瓦時等值)	400	453
天然氣(單位:兆瓦時等值)	4,087	4,383
電力(單位:兆瓦時等值)	66,326	63,911
能源使用總量(單位:兆瓦時等值)	74,684	72,454
OK便利店和聖安娜在香港的店舖的能源使用密度 (兆瓦時等值/店舖營運天數)	0.32	0.31
聖安娜在香港和深圳的廠房的能源使用密度 (兆瓦時等值/成品產量(以公斤為單位))	0.0015	0.0013
自營物流團隊使用的能源密度 (兆瓦時等值/運輸行駛路程(以公里為單位))	0.0030	0.0030

水 [^]	2019	2018
水的總使用量(單位:立方米)	181,140	209,886
OK便利店和聖安娜在香港的店舖的水使用密度 (立方米/店舖營運天數)	0.31	0.32
聖安娜在香港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))	0.0093	0.0104

[^] 水資源方面並無任何問題。

廢物	2019	2018
產生的有害廢物總量(單位:噸) [^]	0	0
產生的無害廢物總量(單位:噸) [^]	1,630	1,664
聖安娜在香港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

[^] 所產生廢物數量僅涵蓋聖安娜在香港和深圳的廠房。



包裝材料 [^]	2019	2018
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,193	1,370
聖安娜在香港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

[^] 所用的包裝材料數量僅涵蓋聖安娜在香港和深圳的廠房。

社會表現

僱員的性別比例(按地理區域劃分)		2019	2018
香港	女性：男性	2.2:1	2.2:1
深圳	女性：男性	0.8:1	0.9:1

工傷(按地理區域劃分)		2019	2018
香港	工傷率	1.6%	1.4%
深圳	工傷率	1.8%	2.2%





獎項及嘉許

於2019年，我們獲得多項獎項及嘉許，以表彰我們為促進良好管治以及為環境和社會責任所作出的承諾及努力。

管治

最佳企業管治大獎2019

- 非恒指成分股(小市值)組別評判嘉許

由香港會計師公會頒發



環境

齊心節能大獎2019

(創新節能企業大獎計劃)

- 香港OK便利店

由中華電力頒發



戶外燈光約章鉑金獎

- 香港聖安娜

由環境局頒發



社會

商界展關懷標誌2018/19

- 香港OK便利店 (15年Plus商界展關懷標誌)
- 香港聖安娜 (10年Plus商界展關懷標誌)

由香港社會服務聯會頒發

