



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

2022 環境、社會及管治報告



馮氏



馮氏零售成員

目錄

- 02 **關於利亞零售**
業務概覽
- 03 **董事會可持續發展管理報告**
- 04 **專題報告 – 締造綠色增長**
- 06 **我們的持續發展方針**
可持續發展管治
可持續發展策略
- 11 **產品責任**
產品安全
顧客服務
供應鏈管理
- 17 **環境**
排放物
資源運用
- 22 **僱傭及勞工準則**
僱傭
健康及安全
發展及培訓
- 28 **社區參與**
社區投入
- 32 **整體表現數據摘要**
- 38 **我們的匯報模式**
《ESG報告指引》索引





關於利亞零售

作為馮氏集團旗下成員，利亞零售有限公司（「本公司」）及其附屬公司（統稱「CRA」或「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）。本集團取得日本高級餅店Mon cher在香港及澳門的獨家經營權。除經營餅屋業務外，本集團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。截至2022年12月31日，本集團共有174間聖安娜餅屋、Mon cher餅店及Zoff眼鏡店。

CRA於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）上市（股份代號：00831）。本集團致力透過清晰的可持續發展披露，並每年發佈獨立的环境、社會及管治報告（「ESG報告」或「本報告」）以處理持份者的關注事宜。

業務概覽

關鍵財務資料

截至2022年12月31日止年度（「報告年度」），本集團取得穩健的業績。



收入

1,463 百萬元



本公司股東應佔溢利

68 百萬元



股東權益

656 百萬元



現金結餘淨額

257 百萬元



無

銀行借款

有關CRA財務表現和相關資料的詳情，請參閱其2022年年報第71頁至132頁（該報告可於CRA及聯交所網站瀏覽）。

董事會可持續發展管理報告

致各持份者：

CRA相信，我們可以讓下一代活出更美好的世界。董事會負起監察可持續發展事宜整體責任，並將其納入本集團制定的策略。

董事會亦會監察我們對風險的管理，當中包括我們對氣候相關問題的管理。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匯報。於2022年，本集團對風險管理和內部監控系統進行年度檢討，認為系統及程序屬有效及足夠且無發現重大漏洞。

同時，我們認為疫情和氣候變化會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。

在邁進可持續發展的每個過程中，我們都十分重視長此以來與員工、供應商、客戶和其他主要持份者所建立的關係。我們計劃於2023年舉辦更多與持份者一起參與的活動，以便與所有持份者和更廣泛的社會大眾攜手前行、倡議及推動改變。

董事會

2023年3月23日



專題報告 — 締造綠色增長

於2022年，儘管面對宏觀經濟環境不明朗、全球通脹升溫和第五波COVID-19疫情爆發等挑戰，本集團能憑藉企業客戶支持和透過策略性擴展店舖網絡取得收入增長。年內，店舖總數目由153間增加至174間。

我們計劃在大灣區探索進一步發展品牌的機會，同時我們認為業務增長不應建基於損害環境之上。因此，我們致力透過擴大節能設備的涵蓋範圍和改進我們所有店舖的節能設計來達到節約能源。

我們一直為聖安娜新開的分店或重新裝修的現有分店推動第四代設計。



LED 照明

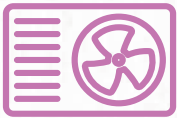
我們店舖的照明系統已經逐步更換為LED照明。於2022年，我們採用了更高效能及降低熱能消耗的新型LED照明。由於該種照明系統可以直接固定在天花板上，故此使用該種照明系統亦有助減少裝修廢料。



為街舖安裝自動門，更好地保持室內溫度。



自動門



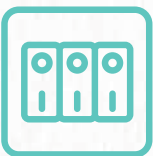
帶有冷凝器的變頻式空調均安裝在較通風的位置以提升效能，並使用吊扇以加強冷卻效果。

1. 變頻式空調
2. 吊扇



店舖內擺放了具有除甲醛功能的空氣清新機，以提供更佳的空氣質素及衛生環境。

空氣清新機



熱水器安裝獨立開關，即用即開，可減少用電負荷及節約能源。

於未來數年，我們預期將會開設更多新店。除上述措施外，我們將加強在節能方面作出的努力。除了使用低碳環保的物料外，新開或現有分店的裝修均按統一陳設方式進行，所使用的物料和固定裝置均可以重用。

我們的持續發展方針

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。本集團的可持續發展策略集中於四大支柱之上：產品責任、環境、僱傭和社區參與。

績效摘要：



設定關鍵環境指標
並取得鼓舞進展



預備制定減碳計劃及設
定社會績效目標



跟進可持續發展趨勢及
持份者的意見

可持續發展管治

可持續發展管治架構在發掘我們整個業務中的可持續發展潛力起著關鍵作用。董事會致力於監督更廣泛的可持續發展大趨勢，並領導本集團的可持續發展方向。

在董事會的領導下，本集團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。

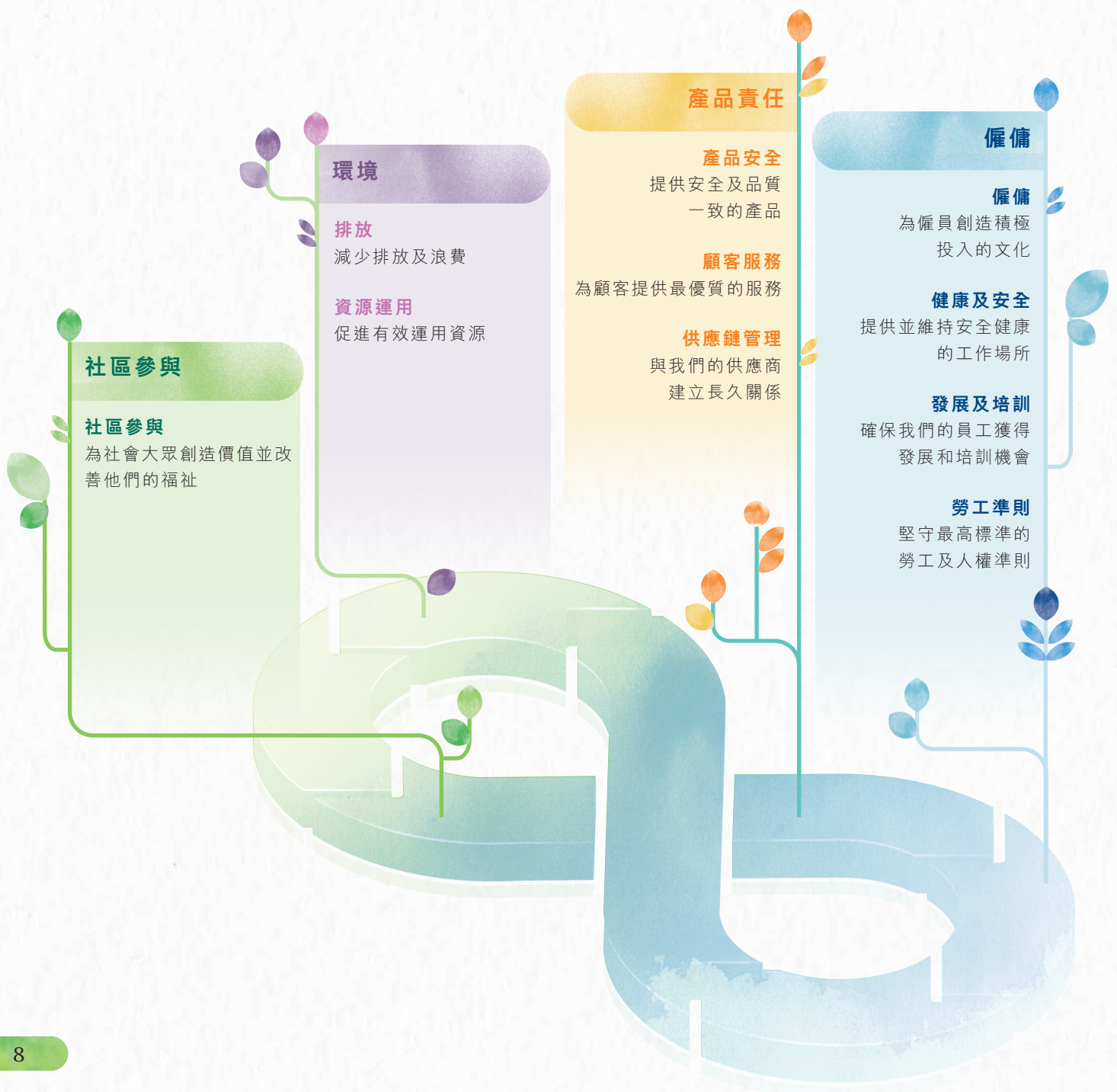
我們的工作委員會負責協調整個集團的可持續發展活動，並由四個工作小組提供支持，當中的成員均來自不同業務部門。該四個工作小組分別為環境保護小組、愛心聯盟小組、培訓及工作安全小組以及食品安全及供應鏈小組。工作委員會定期向本委員會報告其行動、表現及成果。因此，本委員會能夠向董事會提出相關建議，以促進決策程序。





可持續發展策略

2030年是邁向聯合國可持續發展目標全球議題的重要里程碑。我們確定了自身發展道路，在繼續取得成功的同時，為社會創造正面的影響。我們對可持續發展的承諾建立於四大支柱和十個重點領域之上，其提供了統一而全面的框架，讓我們設定目標，提升在營運及業務計劃方面的可持續發展表現。



CRA制定並實施了企業社會責任政策(「CSR政策」)以及一系列政策及指引。本集團於2021年定立了一系列環境績效目標。本集團欣然報告，我們於2022年已取得鼓舞的進展。此外，作為我們可持續發展願景的一部分，我們目前正計劃在未來採取措施，改善我們的減碳計劃並引入社會績效目標。

指標	2030年目標	2022財政年度的進展
減低碳排放密度	30%	5%
減低所產生廢棄物密度	30%	0%
減低耗水密度	20%	20%

持份者參與

持份者的意見對我們可持續發展策略的發展至關重要。我們致力定期透過不同渠道與我們的持分者接觸，以收集他們的意見並不斷精益求精。他們的期望使我們能夠識別並優先考慮我們業務營運中現有和新出現的風險和機遇。

我們於2022年開展了不同形式可讓持份者參與的活動。為編制本報告，本委員會審視了之前重要性評估的結果及從不同渠道收到的意見。以下一系列議題反映我們的營運對環境和社會造成的主要影響，以及對我們的持分者在其決策上產生影響的因素。



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

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

社區參與



- 對社區的貢獻



產品責任

我們的食品從生產到被顧客享用，都維持嚴格的品質、安全及衛生標準。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，確保本集團的產品不會對客戶、員工和環境造成損害。

績效摘要：



投放資源於發展食品加工方面的先進技術



「聖安娜蛋糕在線」顧客忠誠度計劃已吸納超過100萬名會員



制定食品安全系統，更有效追蹤食物來源



產品安全

管理方針

評估及減低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。

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

透過以風險為本的監控系統，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

採用先進的食品加工技術

為保持高標準的食物質素及安全，本集團一直在食品加工及製造方面投資及採用新技術。

年內，我們新安裝了自動化包裝機，加上X光掃描器，組成自動化生產線，此舉可減低手工包裝對食物造成污染的風險。此外，我們亦在月餅包裝過程採用了新穎的「高溫封口」技術，以減少造成食物受到污染的可能性。

在生產過程中使用X光檢查系統進行精密掃描，以防止食品中出現任何異物。此外，X光掃描器不但可以偵測異物，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



● 食品安全培訓

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進修培訓，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，我們為主要客戶舉辦了一個工作坊，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。該工作坊亦向他們介紹環保材料及發展趨勢。



● 參觀廠房



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資訊外，我們還設立一個顧客服務團隊以收集及回應顧客的意見。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意見。所有顧客的意見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

聖安娜蛋糕在線2.0

我們進一步開發流動應用程式「聖安娜蛋糕在線」以提升顧客體驗。「聖安娜蛋糕在線」讓顧客在線選購喜愛產品及在店內提取訂單，推動實體店之客流量，同時讓集團大大擴展市場推廣及優惠的覆蓋範圍。該計劃的會員人數已超過100萬。為提供卓越顧客忠誠度體驗及完善目標，我們於本年第二季度在應用程式內推出會員級別。

「聖安娜蛋糕在線」顧客忠誠度計劃於2021年9月推出澳門市場後，我們已成功招募超過80,000名會員，為未來營銷及銷售工作奠定堅實基礎。

於2022年，「聖安娜蛋糕在線」亦於Marketing-Interactive的忠誠與互動大獎(Loyalty & Engagement Awards)中勇奪「最佳忠誠度計劃－飲食類別(Best Loyalty Programme－Food & Beverage)」銀獎。

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、公平和合乎道德商業行為的承諾，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)採取風險為本的方針。我們深信，只有透過加強資訊分享和整個行業最佳實踐的透明度，才能實現可持續供應鏈。

確保食材和包裝材料的品質和安全符合或優於我們的規定乃食品安全管理的一部分。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與品質事故的影響。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。

品質保證團隊對主要供應商進行評核。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。我們對供應商資格、材料規格、供應商及材料合規性進行定期評估，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。



取得進展的範疇

對針對有害物質成立的新法規作出迅速回應

香港政府已通過《2021年食物內有害物質(修訂)規例》，加強對食物內有害物質的規管，包括禁止含有部分氫化油的任何食用油脂。儘管該法規將於2023年12月分階段實施，但本集團已採取準備措施以確保在2023年年初完全符合規定。

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部分氫化油成分的原料提供詳細資料。供應商須要作出聲明，確認所供應的材料不含部分氫化油。我們亦已就可能含有部分氫化油的原材料物色代替品，務求終止含部分氫化油相關原料的使用。預先包裝產品等含有氫化油產品的成分標籤亦已更新，以列明任何氫化油的資料，其同時適用於所有節日產品，例如農曆新年、端午節和中秋節產品。

產品可追溯性

本集團已致力制定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，確保各採購階段都符合我們的要求。

於2022年5月，我們協助中華人民共和國海關總署專家組審查我們端午節產品的食物製造過程。該審查涵蓋了製造過程的各個階段，包括採購、準備、生產、包裝和分銷。

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、食水和其他天然資源。



績效摘要：



構建應對氣候變化的
可持續供應鏈



更新設施以提升能源效
益



在COVID-19疫情爆發期
間盡量減少供應鏈會產
生的物流廢料



排放物

管理方針

本集團明白氣候變化不僅對我們的營運而且對全球可持續發展均帶來重大的實質和過渡風險，因此我們致力減緩氣候變化的影響，全面改善業務營運的資源效益。

如CSR政策所強調，以衡量和披露我們的環境足蹟作為第一步有助我們制定減排行動和目標以了解和管理我們的績效。我們在年度計劃中設定了減排目標。在我們的環境保護小組協助下，各業務部門負責制定執行計劃並根據減排目標監控績效。

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，尤其是我們的營運成功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。

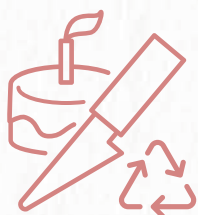
於2022年，我們與多個來自中國大陸不同地區的雞蛋供應商合作，確保在疫情期間有足夠的雞蛋存量。

盡量減少浪費並全面走塑

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處理。我們亦會負責任地處理污水，例如，深圳廠房產生的污水經內部污水處理設施處理後方會排放至官方的污水處理廠。



包裝和塑料污染問題正是我們零售業務的主要關注事項。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。於2022年，我們將月餅紙袋的棉製手抽更換為更環保的紙製手抽。此外，我們會繼續參與多項環保活動，包括月餅盒回收活動。



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。



資源運用

管理方針

我們的營運須要使用大量的能源、食水和原材料。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。

取得進展的範疇

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。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。



為降低我們的物流團隊(不包括外判的運輸車隊)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。

我們致力透過擴大節能設備的涵蓋範圍和改進我們所有店舖的節能設計來達到節約能源，詳情請參閱第4頁及第5頁的「專題報告－締造綠色增長」一節內。

使自然資源的運用更有效率



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。

我們亦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。

在疫情期間減少使用一次性紙盒

在第五波COVID-19疫情爆發期間，中國政府出於公共衛生和感染風險的考慮，禁止在進行跨境運輸時使用可重用的塑膠盒，因此企業別無選擇，只能使用一次性紙盒。



鑑於在供應鏈中會產生大量的物流廢料，我們積極與政府官員溝通，以回收和減少所產生的廢料。我們研究了新的方式，確保使用可重用的塑膠盒能安全及穩妥地運送食品，並與其他商家合作推出一系列措施，例如設置特定的消毒程序和專用運輸通道。經過多輪討論和協調，我們成為首批獲得中國政府批准的香港企業之一，能夠恢復使用可重用塑膠盒運送食品。根據我們的估計，此舉可避免浪費約75噸一次性紙盒。

僱傭及勞工準則

CRA認為，員工是推動我們成功和業務可持續發展的動力。我們的「HEARTS」文化表達了我們對員工的承諾：快樂(Happy)、有活力(Energized)、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。



績效摘要：



於第五波COVID-19疫情期間支援員工及其家屬



工傷率(每100名員工)降至0.9



為3,269名員工提供培訓，每名員工錄得平均培訓時數5.42小時

僱傭

管理方針

本集團的企業文化是致力維持一個公平、互相尊重、多元化、平等和共融的工作環境。我們推行了平等僱傭機會政策及《操守及商業道德守則》，務求在集團內部加強鞏固這些重要的價值觀。我們以公正而透明的制度招聘，致力為所有員工根據其個人能力提供平等及公平的機會。我們尊重多元化，絕不容忍因種族、族裔、國籍、宗教、信仰、殘疾、性別、年齡、出生地、性取向、價值觀和工作方式而出現的任何形式的歧視或騷擾。

此外，本集團在勞工及人權標準方面嚴格秉持最佳常規，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動。

我們的僱傭措施(包括招聘、員工發展及其他權益和福利)均載於員工手冊內，以便員工更了解僱傭政策和條款。

取得進展的範疇

推動家庭友善僱傭文化

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。

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2021」簽署機構，並獲勞工處評選為「友」家好僱主，以嘉許本公司不斷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。我們亦再次收到感謝狀，以表揚我們致力推動「母乳餵哺友善工作間」的承諾。



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。



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，如健康飲食資訊。



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。

節日慶祝

與同事一起慶祝節日一直是我們的傳統。我們希望透過以下活動和派發禮物，在企業內分享正能量：



- 我們透過Zoom舉辦了一次「自製揮春」教學，讓員工設計和製作屬於自己的農曆新年幸運裝飾品。
- 向同事派發茶包慶祝母親節。
- 向全體同事派發水果慶祝中秋佳節。

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 safety。我們已妥善執行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

抗擊COVID-19疫情

為使所有員工在COVID-19疫情期間得到更好的保護，聖安娜工廠安裝了具有紫外光燈和微粒過濾消毒功能的衣櫃，以保持極高的衛生水平。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。我們在店舖安裝了空氣清新機，為員工及顧客提供潔淨的環境。

在疫情情況嚴重的第五波COVID-19疫情爆發時，我們有大量員工或他們的家屬確診。我們準備了抗疫物資並送到同事家中，支援他們度過艱難的隔離期。

我們於本年度舉辦了一次「關於COVID-19康復者身心健康綜合策略」的網上工作坊。培訓導師和營養師與參加者分享如何在染疫後重拾健康的相關資料和有用提示。

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，包括安裝新的通風系統。



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。評估後將會制定預防措施。

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2022年，在香港、澳門及深圳錄得的工傷率分別為

香港	澳門	深圳
0.9%	1.1%	0.8%

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，要建立一群優秀及投入的團隊，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途徑設定了清晰的框架。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

職業安全培訓

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職業安全知識及新專業議題。

所有新廠房員工都必須接受有關適用標準和監管要求的安全入職培訓。為提升營運安全標準，認可安全工程師或安全主任定期進行工作場所健康與安全培訓，內容涵蓋避免跌傷及割傷，以及體力處理操作。我們亦提供了消防安全培訓，內容包括消防演習、檢查滅火器的使用和操作、防火知識和基本傷口處理。

我們的內部網上學習平台「好易學」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2022年，培訓主題涵蓋顯示屏設備安全和護眼知識。

未來食品知識學習

於2022年，我們參加了香港生產力促進局舉辦的「香港製造食品科技論壇」，以獲取未來食品科技的新知識。在論壇期間，食品行業領導者分享他們對食品技術發展和先進食品製造的見解。

社區參與

我們的業務重點和企業社會責任是為大眾服務，同時為我們經營所在的社區作出積極貢獻。我們透過公共教育、捐贈、志願服務和社區計劃等各項舉措，參與推動並支持我們的社區蓬勃發展。

績效摘要：



超過100萬港元實物捐贈支持一系列社區活動



義工團隊參與26項社區活動，義工服務時數逾4,260小時



向社區捐贈224,000件麵包及5,900盒節日產品

社區投入

管理方針

如我們在CSR政策中說明的承諾，本集團重視持分者參與，務求建立一個共融社區。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，因此我們鼓勵僱員分享他們對設計社區活動方面的看法和構思。我們亦將僱員的意見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，籍以為社會出一分力。

取得進展的範疇



於2022年，我們的義工團隊
參與
26項活動，義工服務時數逾
4,260小時

本集團亦提供逾

100萬港元實物捐贈

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)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2022年度的「商界展關懷標誌」，對我們多年來對社會作出的貢獻，以及我們同事積極參與慈善及義工活動予以肯定。

有關食品安全的公眾教育

我們視提高公眾對食品安全的認識為我們的企業責任。於2022年9月，我們對海關與國家食品藥品監督管理局聯合舉辦的食物安全宣傳週的拍攝工作提供協助。我們在影片中分享了食品包裝程序和食物標籤等資訊。此外，我們安排了數次參觀廠房活動，帶領海關、媒體和其他商業伙伴的代表參觀廠房內部，及向他們介紹我們的歷史和生產過程。我們亦於2022年7月在鳳凰衛視播出的採訪中展示了我們為確保食品安全所作的努力。



包餅捐贈

作為本地領先餅屋集團，我們一直希望與社區分享我們的包餅美點。

於農曆新年期間，聖安娜向東華三院王澤森長者地區中心捐贈100包黑糖沙琪瑪派發予獨居長者。



聖安娜餅屋有限公司-月餅捐贈

本集團於2022年合共向社區捐贈了5,900盒月餅，共慶中秋佳節。例如，於8月31日，深圳廠房將180盒月餅和120盒沙琪瑪送往江西一所兒童援助中心。此外，聖安娜於9月1日向東華三院林伯欣綜合家居照顧服務中心捐贈80盒低糖月餅派發予長者。



聖安娜深圳廠房-月餅捐贈



此外，我們繼續與膳心連、婦女服務聯會及Breadline合作，捐贈麵包予弱勢社群。

今年，我們

送出

224,000條麵包予

48間慈善機構

我們的義工亦參與有關捐贈的運送，

投入義工服務

3,600小時

向社區送暖



● 聖安娜餅屋有限公司-物資捐贈



於3月及4月，本集團分別向東華三院舉行的天秀墟、東華三院學前教育駐校社會工作服務隊及基督教香港信義會社會服務部(ELCHK)捐贈超過25,000份快速抗原檢測試劑盒，供學生、學生家長及有需要人士於疫情期間使用。

於8月31日，聖安娜和Zoff的同事與其家人和朋友一起參加了東華三院賣旗籌款活動，為弱勢社群籌款。

於9月2日及5日，聖安娜員工到訪葵涌地區支援中心、基督教香港信義會新來港人士樂聚軒及保良局夏利萊博士伉儷綜合復康中心晴彩宿舍，向有需要家庭及長者派發月餅及送暖。



● CRA與東華三院-賣旗日2022



整體表現數據摘要

環境表現

溫室氣體排放		
指標及單位	2022年	2021年
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	5,776	6,011
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	16,742	15,946
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	22,518	21,957
聖安娜在香港及澳門的店舖的碳排放密度 (相當於每噸二氧化碳/店舖營運天數)	0.12	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))	0.0009	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))	0.0008	0.0008

廢氣排放 [^]		
指標及單位	2022年	2021年
氮氧化物(NO _x)(單位：噸)	4	5
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。

能源消耗		
指標及單位	2022年	2021年
汽油(單位:兆瓦時等值)	50	55
柴油(單位:兆瓦時等值)	3,871	4,493
煤氣(單位:兆瓦時等值)	419	405
天然氣(單位:兆瓦時等值)	6,349	6,372
電力(單位:兆瓦時等值)	30,415	27,902
能源使用總量(單位:兆瓦時等值)	41,104	39,227
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)	0.24	0.25
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))	0.0014	0.0016
自營物流團隊使用的能源使用密度 (兆瓦時等值/運輸行駛路程(以公里為單位))	0.0033	0.0032

水 [^]		
指標及單位	2022年	2021年
水的總使用量(單位:立方米)	188,554	191,379
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)	0.41	0.52
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))	0.0090	0.0109

[^] 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。



廢物 [^]		
指標及單位	2022年	2021年
產生的有害廢物總量(單位：噸)	0	0
產生的無害廢物總量(單位：噸)	2,103	2,094
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房產生的無害廢物密度 (噸／成品產量(以公斤為單位))	0.0001	0.0001

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

包裝物料 [^]		
指標及單位	2022年	2021年
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,984	1,329
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

[^] 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。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。

社會表現

僱傭及勞工準則		
指標	2022年	2021年
員工類別		
全職	2,001	1,916
兼職	692	575
臨時	293	272
員工總數	2,986	2,763
性別		
女性	1,868	1,708
男性	1,118	1,055
年齡組別		
40歲以下	1,555	1,449
40歲或以上	1,431	1,314
地理位置		
香港	1,536	1,421
澳門	262	231
深圳	1,188	1,111



流失率

指標	2022年	2021年
員工總數	55.1%	55.7%
性別		
女性	45.4%	40.6%
男性	71.2%	80.1%
年齡組別		
40歲以下	75.4%	75.8%
40歲或以上	32.9%	36.7%
地理位置		
香港	25.6%	21.0%
澳門	19.5%	16.9%
深圳	101.1%	108.0%

健康及安全

因工亡故指標	2022年	2021年
因工亡故人數和比率 [^]	0	0
工傷指標		
因工傷損失工作日數	1,483	1,050
工傷率	0.9%	1.8%
香港	0.9%	2.0%
澳門	1.1%	1.7%
深圳	0.8%	1.5%

[^] 近三年並無發現因工死亡事故和職業病。

發展及培訓								
指標	2022年				2021年			
	受訓員工 百分比	受訓員工 人數	總受訓 時數	每名員工	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				的平均 受訓時數
員工總數	109%	3,269	17,713	5.42	94%	2,606	22,977	8.32
性別								
女性	98%	1,824	10,003	5.48	95%	1,625	14,648	8.58
男性	129%	1,445	7,710	5.34	93%	981	8,329	7.89
員工類別								
辦公室員工	66%	195	1,846	9.47	51%	154	1,215	4.05
前線員工	78%	990	5,782	5.84	99%	1,112	10,310	9.18
廠房／貨倉員工	147%	2,084	10,085	4.84	100%	1,340	11,452	8.55

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
聖安娜廠房的供應商總數	173	129	22
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	236	65	23



我們的匯報模式

本報告涵蓋本集團在2022年1月1日至12月31日財政年度期間的環境、社會及管治績效，並關注以下所述我們在香港、澳門及內地的業務，該等業務佔本集團總收入84%。

- 在香港和澳門的聖安娜門市業務；及
- 在香港、澳門和深圳的聖安娜廠房

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

重要性



我們透過舉辦各種持份者參與活動以識別重要性可持續發展議題，並考慮包括集團策略和持份者關注在內的各種因素。識別到的重要性議題已獲得企業社會責任督導委員會的認可，並得到董事會的批准。更多詳情請參閱「持份者參與」章節。

量化



獲得企業社會責任督導委員會的批准後，本集團制定了一系列環境目標。董事會會定期評估實現這些目標的進展。此外，只要情況允許，我們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。

平衡



本集團檢視並披露其成就及有待改進的領域，務求不偏不倚地展示其可持續發展績效。

一致性



我們採用一致的披露統計方法，從而於不同階段對環境和社會數據作有意義的比較。我們已進行盡職調查，以確保所披露資料的質量和準確性。

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

《ESG報告指引》索引

披露描述	章節	頁次	備註	
A. 環境				
A1 排放物				
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的(a)政策及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	環境 我們的持續發展方針	17-21 6-10	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	整體表現數據摘要	32-37	
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
A2 資源運用*				
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	環境	17-21	
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量	我們的持續發展方針	6-10	
	直接及／或間接能源耗量密度			
A2.2	總耗水量	整體表現數據摘要	32-37	
	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估量			

* 以示關鍵議題

披露描述	章節	頁次	備註
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	環境	17-21
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		並無業務活動對環境及天然資源造成重大影響
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	環境	17-21
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		



披露描述	章節	頁次	備註	
B. 社會				
B1 僱傭*				
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	僱傭及勞工準則 整體表現數據摘要	22-27 32-37	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			

* 以示關鍵議題

披露描述	章節	頁次	備註	
B2 健康與安全*				
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	僱傭及勞工準則 整體表現數據摘要	22-27 32-37	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			
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。	僱傭及勞工準則 整體表現數據摘要	22-27 32-37	
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			

* 以示關鍵議題



披露描述	章節	頁次	備註	
B4 勞工準則				
一般披露	有關防止童工及強制勞工的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	僱傭及勞工準則	22-27	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工			
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟			
B5 供應鏈管理*				
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	產品責任	11-16	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	整體表現數據摘要	32-37	
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，以及有關慣例的執行及監察方法			
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法			

* 以示關鍵議題

披露描述	章節	頁次	備註
B6 產品責任*			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	產品責任	11-16 並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		並無有關所提供及使用的產品及服務因安全與健康理由而回收的事件。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法		於2022年，我們共收到185宗來自我們匯報業務的投訴。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。

* 以示關鍵議題



披露描述	章節	頁次	備註
<p>B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例</p>	<p>產品責任</p>	<p>11-16</p>	<p>獲取資料的申請會由部門負責人或高級管理層審視及批准。於2022年，我們並無收到投訴。</p>
<p>B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序</p>			
<p>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</p>			<p>為保障客戶私隱，員工須遵守《操守及商業道德守則》，當中列明有關處理和保護客戶資料的指引。於2022年，我們並無收到投訴。</p>

披露描述	章節	頁次	備註
B7 反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料		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		我們設有舉報政策，讓員工能夠就任何實際或潛在的不當行為、可能發生的不正當或欺詐行為向高級管理層或集團首席合規與風險管理主任提出。於2022年，我們並無收到投訴。



披露描述	章節	頁次	備註
<p>B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓</p>			<p>本集團對賄賂、勒索、欺詐和洗錢行為零容忍。這些政策及指引為我們的員工提供有關反賄賂和反貪污的適當行為指引。</p> <p>於2022年，我們沒有為董事和員工提供有關反貪污的網上培訓。展望未來，我們將提供培訓，以進一步提升他們對道德意識和反貪污法律知識的了解</p>
<p>B8 社區參與*</p>			
<p>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</p>	<p>社區參與</p>	<p>28-31</p>	
<p>B8.1 貢獻的重點範疇</p>			
<p>B8.2 在重點範疇所動用的資源</p>			

* 以示關鍵議題