



Convenience Retail Asia Limited 利亞零售有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號: 00831

環境、社會及管治報告 2023

馮氏



馮氏零售成員



目錄

- 2 關於利亞零售
業務概覽
- 3 董事會可持續發展表現報告
- 4 為持份者創造價值
重要性評估
- 7 專題報告 — 提升客戶參與度
- 10 專題報告 — 實踐促進供應鏈的可持續性
- 13 我們的持續發展方針
可持續發展管治
可持續發展策略
- 17 我們的產品責任
產品安全
顧客權利
供應鏈管理
- 23 我們的環境
資源運用及排放物
- 25 我們的僱傭
僱傭
健康及安全
發展及培訓
- 30 我們的社區
社區投入
- 33 整體表現數據摘要
- 39 我們的匯報模式
- 40 《ESG報告指引》索引



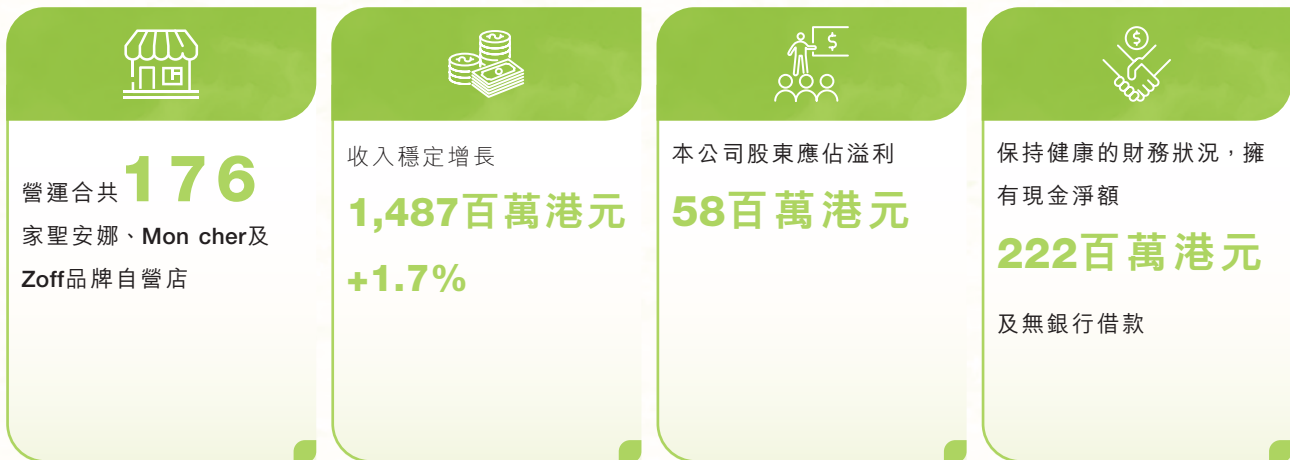
關於利亞零售

作為馮氏集團旗下重要成員，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知名包餅連鎖店聖安娜餅屋，並已成為家傳戶曉，業務扎根於香港、澳門及廣州的高級包餅品牌。此外，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。除擴展其產品組合至餅屋業務外，CRA亦獲得著名便捷時尚眼鏡連鎖店Zoff於香港、澳門、華南地區及新加坡的特許經營權。

CRA於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）上市（股份代號：00831）。CRA致力透過提供清晰的可持續發展披露以處理持份者的關注事宜。為履行該承諾，本集團每年發佈全面的環境、社會及管治報告（「ESG報告」或「本報告」）。

業務概覽

截至2023年12月31日止年度（「報告年度」），本集團取得穩健的業績，收入穩定增長，基礎經營溢利強勁。



有關CRA財務表現和相關資料的詳情，請參閱其2023年年報第69頁至128頁（該報告可於CRA及聯交所網站瀏覽）。

董事會可持續發展表現報告

致各持份者：

CRA相信，與持份者建立關係對我們的成功至關重要，我們亦致力於為各持份者創造價值。我們在策略重點方面繼續取得進展，與此同時，我們亦確保恪守目標，旨在將本地社區及全球發展融入我們作出的每項決策之中。

我們的管治框架有助我們制定及實施可持續發展策略。董事會全面負責監督可持續發展事宜，並將其納入本集團的策略。有效的管治框架確保我們適時獲得恰當及詳細的資料，以督促業務進展及對管理層提出質疑。同時，此允許我們的企業社會責任督導委員會深入探索有關事宜。為提升對可持續發展事宜的監督水平，我們於報告年度對持份者關係進行全面檢討，以鞏固我們的可持續發展管治，並確保所有重大事宜均由董事會審閱。

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2023年，審核委員會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並無發現重大漏洞。

香港零售行業現正緩慢復甦，我們有信心將竭盡全力為客戶提供支援，以創造可持續的長期價值。面對生活成本壓力，我們深諳每天為客戶和社區提供優質服務的承諾乃重中之重。我們於整個報告年度的首要任務一直非常明確 — 為消費者提供不同的客戶體驗，不斷投放資源於僱員，並為我們服務的社區作出積極貢獻。

我們對發展前景充滿信心，本報告將展現我們在報告年度為與客戶、同事、業務夥伴及廣大社區建立聯繫所付諸之努力。展望未來，我們將繼續努力不懈地為持份者及廣大社區創造價值。

董事會

2024年3月21日

為持份者創造價值

CRA重視從持份者獲得的意見，並致力於為各持份者創造價值。於本報告年度的討論中，董事會已考慮我們在三個主要持份者組別 — 客戶、同事及業務夥伴(包括供應商及分包商)中發揮的重要作用。

持份者	彼等之重要性	彼等之關注事項	我們的應對方法
 客戶	我們每天為數以千計客戶提供服務	<ul style="list-style-type: none"> • 產品及服務質量與安全 • 具吸引力的定價 • 位置便利 	<ul style="list-style-type: none"> • 產品方面的滋味、新鮮、賣相 • 營運方面的容易、快捷、簡單及安全 • 關注客戶體驗 • 有效的推廣活動及推出新產品
 同事	沒有同事合作，我們難以成功	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯發展機會 • 工作與生活的平衡 	<ul style="list-style-type: none"> • 擁抱我們「心連心」文化(即工作愉快、幹勁十足、成就理想、彼此尊重、終身學習及事業有成) • 高員工敬業度 • 具競爭力的薪酬計劃 • 與工作相關的技能提升計劃
 業務夥伴	我們攜手為客戶交付優質產品	<ul style="list-style-type: none"> • 商品價格波動 • 供應鏈中斷 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立長期關係 • 定期價格檢討 • 保證原材料質量 • 《供應商行為守則》

重要性評估

我們已進行「雙重重要性評估」，以識別對本集團及持份者而言最為重要的可持續發展事宜。該評估不僅確定了我們未來可持續發展報告的範圍，亦使我們能夠高效地分配所需資源，為制定業務策略提供不可或缺的見解。

下圖乃對該過程之總結，進一步詳情於以下章節概述。

步驟1 識別及讓持份者參與

持份者是進行雙重重要性評估的關鍵。我們與可持續發展顧問合作進行持份者問卷調查，以釐定持份者直接參與重要性評估的組別。其旨在了解持份者可能受到本集團的影響，並就此評估中將予考慮的重大可持續發展事宜取得反饋。

我們邀請了三個主要持份者組別 — 客戶、同事及業務夥伴（包括供應商及分包商）參與重要性評估。

步驟2 擬定潛在相關可持續發展事宜的清單

我們與可持續發展顧問緊密合作，在識別潛在的相關可持續發展事宜時，將我們的業務領域、經營地域、價值鏈中的環節以及先前的重要性評估納入考慮範圍。

我們確認了25個可持續發展議題的可行清單，將在評估的後續步驟中予以考慮。

步驟3 評估影響、風險及機遇

線上調查共收集了1,123份來自內部及外部持份者的有效回覆。各項影響、風險及機遇均被評估為負面或正面、實際或潛在。

步驟4 繪製重要性概覽

當完成對所有影響、風險及機遇的評估，我們可就「對企業價值的影響」及「對經濟、環境及社會的影響」創建獨立清單（重要性評分從高至低）。此重要性矩陣提供簡單易讀及綜合的概覽。

步驟5 戰略影響

董事會從持份者的參與中汲取經驗，並非常重視與持份者保持密切關係，同時考慮他們的關注點並作出回應。對於每項被識別為重大的可持續發展事宜，本報告提供我們正在採取的措施，包括我們為實現每項可持續發展措施而設定的指標及目標，及執行的政策與行動計劃。

雙重重要性



低重要議題	中等重要議題	非常重要議題	
1 能源	7 合規管理	14 僱員參與	21 商業道德和誠信
2 水資源	8 多元化和平等機會	15 職業健康、安全和福祉	22 負責任的供應鏈管理
3 氣候變化與韌性	9 應急計劃	16 產品和服務品質與安全	23 隱私和資料安全
4 溫室氣體排放	10 人權	17 僱傭慣例	24 培訓與發展
5 廢氣排放	11 社區參與和投資	18 負責任的行銷和標籤	25 風險管理
6 生物多樣性	12 物料	19 勞工準則	
	13 廢棄物	20 客戶參與	

獎勵我們的調查參與者

我們謹此衷心感謝持份者參與重要性調查，彼等的見解及觀點在引領我們的戰略決策和確立我們工作的優先次序考慮方面發揮至關重要的作用。為表達我們的謝意，我們誠摯地為首1,000名「聖安娜蛋糕在線」會員贈送購物券，以感謝彼等完成調查。

專題報告 — 提升客戶參與度

繼聖安娜成立50週年誌慶後，CRA不斷發展其「線上到線下」顧客關係管理平台「聖安娜蛋糕在線」，以提升客戶參與度。該平台彰顯了本集團矢志在瞬息萬變的零售環境中為客戶及企業無縫整合線上及線下體驗。目前，該平台擁有超過1.3百萬名會員，遍佈香港及澳門。

主要改進措施

簡化用戶體驗

為用戶設計易用性的界面，確保暢通愉快的體驗

擴大產品供應

推出嶄新及具吸引力的產品及服務，以豐富產品和服務供應

獨家推廣

特別策劃推廣及優惠，以感謝忠實會員

將可持續發展融入新產品開發

聖安娜將可持續發展融入新產品開發流程，體現了其對環境責任及創新的承諾。通過一系列策略舉措及在員工培訓方面的大量投資，CRA已成功實現業務轉型，以符合可持續原則，同時維持其在提供卓越包餅產品及滿足新興客戶需求方面的聲譽。

此過程的其中一個關鍵步驟是投資於專業烘焙培訓，令僱員具備必要的知識及技能，以便在日常營運中採取可持續實踐。於2023年，我們的團隊成員積極參與由知名機構(如香港焙烤食品糖製品協會及樂逢法國廚藝學院)提供的專業課程。該等課程專門為提高他們在烘焙和糕餅技術方面的技能和知識而量身定製。透過參與該等嚴格的培訓計劃，我們的同事已具備必要的專業知識，為我們尊貴的客戶開發及交付創新的新產品。



在澳門舉行抽獎活動

聖安娜於4月在澳門舉行具吸引力的抽獎活動，以鞏固其在當地的影響力及吸引顧客。該活動以備受期待的iPhone 14 Pro為頭獎，並通過受歡迎的「聖安娜蛋糕在線」平台舉行。該策略性舉措受到澳門不斷變化的零售格局及線上渠道的相關性日益增加的顯著影響，其中「聖安娜蛋糕在線」平台在此背景下發揮關鍵作用。

該抽獎活動增加了我們與當地顧客的互動，加強彼等在聖安娜購物時的線上線下體驗。除即時指標外，該活動亦增加品牌在競爭激烈的澳門市場的知名度，並鞏固聖安娜作為首選零售選擇的定位。

利用「聖安娜蛋糕在線」平台乃活動成功的關鍵組成部分。該平台為與當地客戶互動提供無縫且具吸引力的渠道，彌合了線上和線下購物體驗之間的差距。通過利用「聖安娜蛋糕在線」平台，聖安娜與其目標受眾有效互動，創造愉快且身臨其境的品牌體驗。

利用電子錢包支付平台促進消費者參與度

於香港可使用的電子錢包支付平台乃本集團透過營銷策略及促銷優惠直接吸引客戶的有力措施。於本年度，香港政府推出最新一期消費券計劃，旨在透過派發可兌換各種商品及服務的消費券，刺激經濟活動。憑藉該舉措，本集團的「聖安娜蛋糕在線」平台與主要電子錢包平台(如支付寶香港、PayMe、八達通及BoC Pay)合作發起多項促銷活動，以增加消費者參與。

與PayMe合作舉辦促銷活動

與支付寶香港合作舉辦促銷活動

與八達通合作舉辦促銷活動

專題報告 — 實踐促進供應鏈的可持續性

CRA致力於在零售業方面(從廠房到門店)促進可持續的商業實踐。作為我們對環境管理的持續承諾的一部分，以下案例分析闡明了從烘焙廠房到運輸及零售店，我們在運營的各個方面實施全面及具影響力的可持續發展實踐。

於深圳工廠安裝真空冷卻機

於2023年，作為我們持續致力於減少碳排放的一部分，我們在深圳廠房通過安裝真空冷卻機邁出了重要一步。該項先進技術不僅可在8分鐘內將食品迅速冷卻至環境溫度的理想水平，而且在實現我們的減碳目標方面至關重要。

通過快速冷卻食品，真空冷卻機可最大限度地減少長時間製冷的需求，從而節約能源並減少我們的碳足跡。與耗時數個小時並消耗大量能源的傳統冷卻方法相比，該創新方法令能源效率得到極大提高。

真空冷卻機的成功實踐彰顯了我們對可持續發展的承諾。基於這一成就，我們計劃在整個運營過程中擴大此類環保技術的使用範圍。

過渡至使用可回收容器的巴氏殺菌蛋液

為應對處理雞蛋涉及的物流挑戰(例如存儲及運輸的複雜性)，於2023年，我們選擇逐步過渡至使用盛載於可回收塑料容器中的巴氏殺菌蛋液，取代雞蛋的傳統紙盒包裝。由於生產過程高度自動化並密切監控，以遵守嚴格的質量標準，故該選擇確保質量穩定性。每個批次均會得以及時封存與冷藏後處理，在冷鏈運輸過程中保持雞蛋的新鮮度和一致性。這一轉變不僅簡化了我們的運營流程，優化了與雞蛋相比的運輸成本，而且還減少了包裝物料產生的廢物，估計每年為7噸紙箱。



我們的巴氏殺菌蛋液供應商亦持有中國電子節能技術協會頒發的低碳證書認證。該認證與我們對環境可持續發展的承諾完全一致。這證明了我們持續努力減少碳排放，並建立更具環保意識的供應鏈。

烘焙生產

CRA深知業務營運對環境所產生的影響，尤其是食品及包裝的廢棄。我們秉記自身的責任，致力在整個生產過程中實施全面的廢棄物管理及減廢策略。例如：



由於我們對冷凍食品供應鏈的需求與日俱增，我們已分配更多資源確保相關設備得到細緻維護，從而降低製冷劑洩漏的風險。



考慮到清潔烘焙用具及容器需要消耗大量食水，我們精心挑選了節能節水的自動清洗機，並將逐步在我們廠房的生產線上應用，以優化資源利用。此外，我們秉持具社會責任感的廢水管理慣例，在深圳廠房對廢水進行處理後再排放至官方的污水處理廠。



為提高生產效率及資源利用率，所有蛋糕基底已經集中生產。我們通過與生產線主管全年通力合作，務求透過改進生產程序、設備和新技術以尋找提高資源使用率的機會。

為應對全球塑膠危機，特別是塑膠包裝，我們成立了一個專項跨業務部門團隊。該團隊旨在探討針對可持續包裝改善方案，並採取措施減少廠房及店舖使用塑膠包裝及耗材。作為切實的一步，我們已將月餅紙袋的棉製手抽更換為環保紙製手抽。

運輸

為解決我們供應鏈中產生的大量物流廢料，我們積極採取行動以倡導回收及減廢措施，並促進食品安全及可持續運輸，包括：



繼續將老化的車輛更換為更環保的型號，以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。



設置細緻的消毒程序，並建立專用運輸通道，盡力為物流過程提供安全保障。

零售店

我們秉持在聖安娜新開的分店和重新裝修的現有店舖中採納第四代設計原理，各階段均以創新和可持續發展為引領。我們已實施的改進措施包括：



採用環保照明，將先進的LED照明解決方案無縫融入到門店中。該等照明工具效率較高且熱量排放較少，加上更精簡的安裝優勢，可最大程度地減少裝修廢料。



臨街商舖現已安裝自動門以維持室內溫度，確保在節能的同時為顧客提供舒適環境。



在冷卻系統方面亦注重能源效率，策略性地利用高端變頻空調配備冷凝器，在節能減排方面取得顯著效果。吸頂式風機與該等系統相輔相成，可提高冷卻效果，並進一步提升能源效率。



為提升室內空氣質素及衛生標準，店舖現使用最先進的空氣淨化器，涵蓋去甲醛功能，為顧客營造清新潔淨的環境。



出於對節能的高度關注，我們為熱水器安裝獨立開關，僅在需要時啟動熱水器，保障高質量用電。這種深思熟慮的方法不僅減輕電力負荷，還有助於大幅節能。

透過結合該等創新解決方案，不僅重新定義購物體驗，亦為零售行業的可持續發展及效率樹立新標準。

我們的持續發展方針



可持續發展管治

可持續發展管治架構在我們的業務中發揮關鍵作用，推動我們在業務各方面發掘可持續發展的潛力。董事會致力於監督整體可持續發展趨勢，並肩負指引本集團可持續發展方向的重任。

在董事會的領導下，由行政總裁主導的企業社會責任督導委員會已告成立。該委員會負責重點監察本集團於僱傭、社區參與、產品責任及環境管理的可持續發展策略、政策、措施及表現。委員會負責識別、審查及追蹤可持續發展事宜，並建議改善行動、制定目標及指標，並就相關可持續發展事宜向董事會進行全面匯報。

為確保可持續發展措施的貫徹執行，我們的工作委員會協調整個集團的活動。在不同業務部門的四個專門工作小組（即環境保護小組、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）的支持下，定期向委員會報告其行動、表現及成果。精簡的報告機制使委員會能夠向董事會提供相關建議，促進高效的決策程序。



可持續發展策略

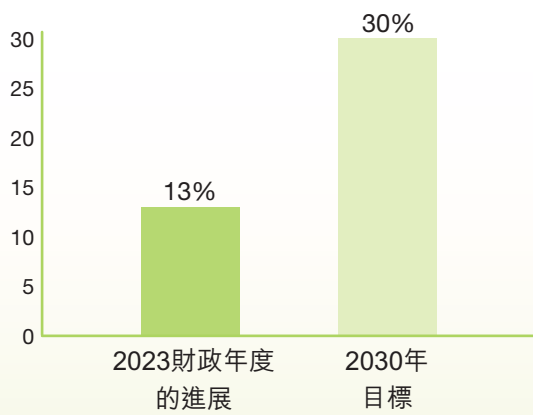
2030年是邁向聯合國可持續發展目標全球議題的重要里程碑，我們期望繼續取得成功的同時，亦肩負為社會帶來正面影響的責任。我們植根於對可持續發展的承諾，建立四大支柱及十大重點領域作為我們努力的基點。該框架提供全面而統一的方法，以提升我們在整個營運及業務計劃方面的可持續發展表現，並完成預設目標。



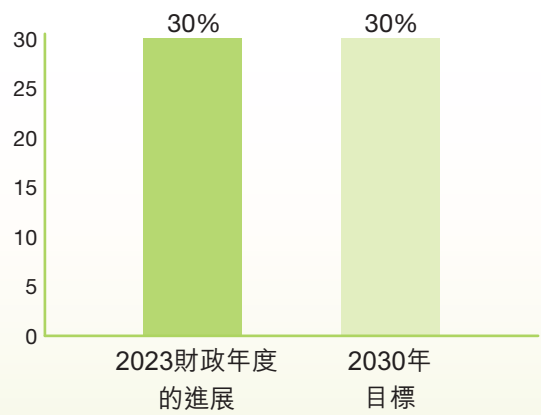
CRA已實施企業社會責任政策(「CSR政策」)以及一系列相關政策及指引。本集團於2021年定立了一系列環境績效目標，我們欣然報告，於2023年已取得鼓舞進展。此外，作為我們可持續發展願景的一部分，我們目前正在制定策略，以改善我們的減碳計劃，並在短期內引入社會績效目標。

環境績效目標

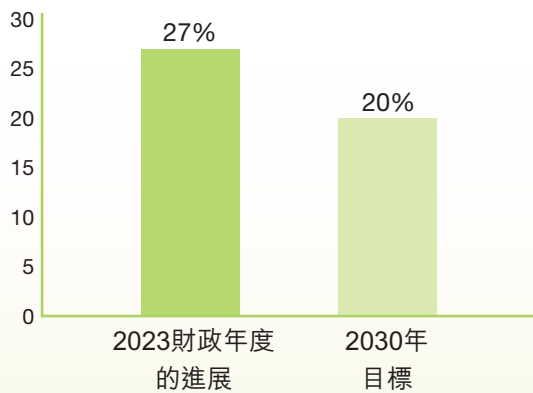
減低碳排放密度



減低所產生廢棄物密度



減低耗水密度



為了與我們對環境可持續發展的承諾保持一致，我們制定了嚴格的目標，即到2030年將耗水密度降低20%。令人欣慰的是，我們早在2022年已超出預期達成了這一目標，並於2023年將耗水密度顯著降低27%。值得一提的是，聖安娜餅屋及工廠於2023年的耗水密度均大幅下降。

我們的 產品責任

我們在整個生產和消費過程中全面遵循嚴格的品質、安全及衛生標準。可持續性、安全與品質均在供應鏈的各個環節體現，最終完美融入到我們的產品及流程中。我們嚴格執行全面的產品安全政策、要求和程序，確保我們的產品不會對客戶、員工或環境造成損害。



產品安全

管理方針

保障產品安全的初始階段乃評估及減低安全風險。我們在整個供應鏈(採購、儲存、生產及向顧客銷售產品)中遵守一套全面的指引及協議。我們的聖安娜廠房已獲得多項品質管理及食品安全系統認證，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)。此外，深圳的食品安全實驗室已獲得中國合格評定國家認可委員會(CNAS)的最新認證，充分肯定其實驗室檢測能力。

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

該等體系強調以風險為本的方法，使廠房能夠界定其業務流程中固有的潛在風險。這種前瞻性方法旨在防止潛在的食品事故的發生，並促進貫徹實施我們的食品安全措施，保障我們產品從原料到產品的全程品質安全。我們在廠房及店鋪定期進行的內部審核，驗證是否符合我們的食品安全標準，並維護安全的工作環境。此外，為促進各營運部門的統一協作，我們已為聖安娜的廠房及店鋪制定統一的安全評估指引。

取得進展的範疇

採用先進的食品加工技術

為致力維護超高標準的食物質素及安全，本集團已就食品加工及製造方面採用先進技術作出大量投資。我們引進了最先進的自動包裝機，搭配X光掃描器，組成一體化的自動化生產線。這種複雜的設置大幅減低了手工包裝流程對食品造成污染的風險。此外，我們在月餅包裝過程採用了創新的「高溫封口」技術，以進一步減少污染食品的可能性。

此外，我們的X光掃瞄器具備靈敏的異物檢測能力，可進行品質控制評估，例如確保月餅的圓度，並在包裝前檢查鹹蛋黃的數量。

在冷凍食品供應鏈中，所有廠房已安裝帶有預警系統的自動冷藏室溫度記錄儀。該等記錄儀可監察冷藏倉溫度及濕度的實時變化，從而保護材料及產品免受因設備故障或倉門未有妥善關閉而導致的溫度失衡。這項積極措施確保產品在整個供應鏈中保存於最佳狀態。

培育食品安全文化

為將食品安全文化融入我們的營運中，食品安全及供應小組帶頭以內部交流、培訓課程及監察活動提升僱員意識及實施食品安全措施。該等舉措均有助於培養員工對食品安全重要性的深入了解及獲得必要的管理系統及指引知識，包括食品、工具和設備的衛生習慣。

於2023年，新成立的食物安全管理小組負責監督研發、採購、材料規劃、生產、品質保證、倉庫及工程等多個職能。其主要目標是評估迅速變化的相關風險，並制定強有力的控制措施，維護食品安全標準。該舉措亦為來年提高食物安全管理標準奠定基礎。

此外，為提升我們在食品安全方面的專業知識，我們積極開展全面的培訓計劃，包括參與ISO17025及ISO22000標準工作坊及主任審核員培訓。這些舉措旨在加深我們對標準的了解，並為未來升級衛生標準做好準備。透過對該等培訓機會進行投資，我們已具備必要的知識及能力，以維護嚴格的食品安全標準，並有效地進行內部及供應商審核，確保我們的營運合規。承諾持續改進突顯我們致力維持最高水平的食品安全及質量保證。



顧客權利

管理方針

為維持顧客的信任度，本集團在推廣其產品及服務時嚴格遵守相關監管要求。我們將透明度及準確性放於首位，在產品標籤上提供真實的產品資訊，包括有關過敏成分、保質期及食用建議的詳情。此外，我們提供多種通訊渠道，如傳單、廣告媒體、流動應用程式、社交媒體平台、網頁、客戶服務熱線和電郵，顧客可通過該等渠道獲取有關我們產品和服務的全面資訊。

取得進展的範疇

高效的客戶反饋管理及完善的產品召回程序

我們已成立專門的顧客服務團隊，以及時收集及處理客戶反饋。客戶可透過電郵及電話等各種渠道表達其疑慮或提供反饋。所有反饋均由相關部門仔細分發及管理，並在有需要時轉交管理層。於2023年，我們共收到258宗來自匯報業務的投訴。惟並無接獲關於提供及使用產品與服務而對我們業務構成重大影響的投訴。

倘若有產品須予以召回，我們會確保顧客要求補償的權利，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糾正行動。於報告年度內概無產品召回。

維護客戶私隱

在保護客戶資料方面，我們實施了一系列安全措施，旨在維護數據完整性。該等措施包括在部署新應用程式前進行嚴格的滲透測試及安全漏洞掃描，以及定期更新以確保系統韌性。我們僅保留必要的個人資料，並遵守嚴格的資料私隱規例。此外，我們對敏感資料進行加密，以加強對未經授權存取的保護。這種積極做法不僅可保障客戶私隱，亦彰顯我們保障數據安全的承諾。

供應鏈管理

管理方針

在不斷變化的社會、經濟和政治環境中，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，我們在採購食材和包裝材料(作為我們業務活動不可缺少的部分)時採取風險為本的方針。我們堅信，實現可持續供應鏈需要加強行業最佳常規的資訊分享和透明度。

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實踐不可或缺的一部分。在聖安娜，我們仔細評估了各種因素，如產品供應、採購量、食品安全風險及安全和品質事故的潛在影響。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。對於被視為具有較高風險的材料，我們必須採取額外措施，如供應商審核、年度盡職調查測試及來料品質檢查，以補充我們的標準要求。該等措施使我們能夠識別及減輕可能中斷我們供應鏈的風險。

取得進展的範疇

快速適應針對有害物質成立的新法規

為應對香港政府通過《2021年食物內有害物質(修訂)規例》(其旨在加強對食物內有害物質的規管，包括禁止食用油脂中含有部分氫化油)，本集團已迅速採取準備措施，以確保在2023年12月開始分階段實施之前完全符合規定。

經徹底檢視原材料及供應商數據後，我們已主動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。供應商必須提供聲明，確認所供應的材料不含部分氫化油。此外，我們致力尋找替代品以替代任何含有部分氫化油的原料，旨在完全停止使用該等原料。

對於傳統上包括氫化油的產品，例如預先包裝的物品，我們已修訂成分標籤，以納入任何存在的氫化油資料。此標籤規定適用於所有節日產品，包括農曆新年、端午節及中秋節的產品，確保完全透明及遵守規例。



加強產品可追溯性，確保食品安全

作為我們致力維持嚴格質量及安全標準承諾的一部分，本集團正努力實施符合我們業務目標的先進產品追溯系統。我們必須追溯食材來源，以確保我們產品的完整性。

就此而言，我們正在建立全面的產品追溯系統，使我們能夠有效監控及管理整個供應鏈的食品安全。該系統將涵蓋從原材料採購到儲存、生產和交付的每個階段，確保每個步驟都符合我們的嚴格要求。

加強供應商合規及品質保證協定

我們的品質保證團隊定期進行審核，旨在評估我們的主要供應商，確保其嚴格遵守我們嚴格的標準。為向供應商推廣可持續發展常規，我們通過《供應商行為守則》積極傳達我們的負責任及道德營運原則。我們定期評估供應商的資格、材料規格及其與我們標準的一致性。此外，我們亦進行例行材料測試及來料品質檢查，以確保符合我們既定的程序。

由2023年開始，供應商合規評估由我們的品質保證團隊責任。我們的職責包括評估重大風險、供應商表現及其食品安全控制系統的有效性。這項轉變旨在確保聖安娜持續為香港、澳門及大灣區的消費者提供安全、優質及美味的產品。

我們的環境



Zoff

在我們的議程中，環境保護仍然是所有決策過程的關鍵考慮因素。我們堅定不移地致力於減輕日常營運對環境造成的影響，努力與持份者合作，以締造更清潔、更可持續的環境。我們的**CSR**政策為此項承諾的實質體現，概述了我們致力保護自然環境和盡量減少營運足跡的決心。



資源運用及排放物

管理方針

鑒於我們在運營中消耗大量能源、水和原材料，優先考慮資源效率和可持續利用為我們業務策略的基礎。環境保護小組與生產線主管全年緊密合作，尋找提高資源使用率的機會。這包括實施改進流程、升級設備和整合新技術，旨在優化整個運營中的資源效率。有關更多詳情，請參閱專題報告 — 實踐促進供應鏈的可持續性。

同時，本集團知悉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與過渡風險，因此我們致力減緩氣候影響，全面改善業務營運的資源效益。

根據CSR政策，我們優先衡量及披露我們的環境足跡，作為全面了解及管理我們績效的第一步。這種方法使我們能夠制定針對性的減排行動，並設定年度減排目標。

取得進展的範疇

應對氣候變化，確保供應鏈的韌性

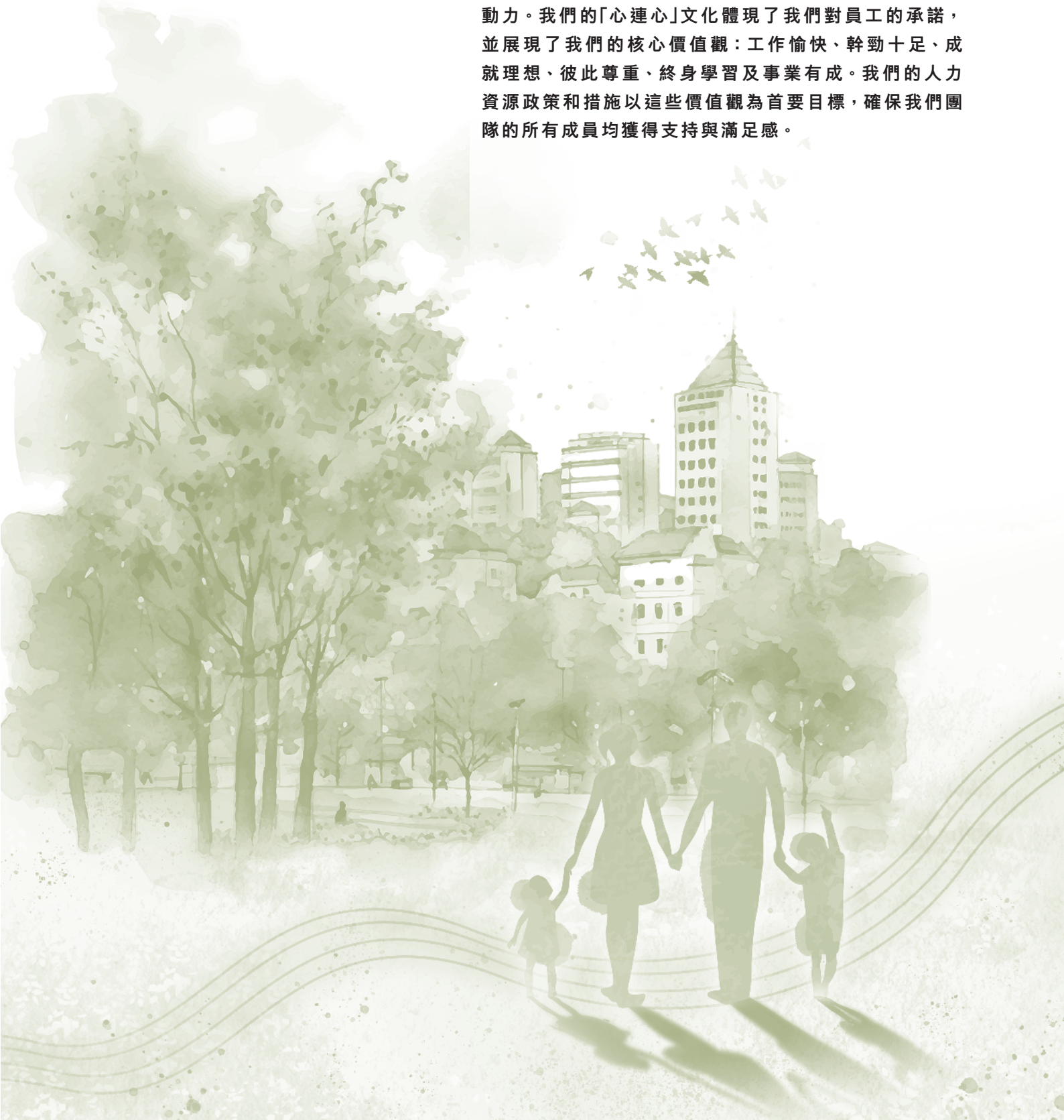
我們明白氣候變化會對業務帶來重大風險，尤其是我們依賴全球採購的優質原材料。有效的供應鏈風險管理是可持續發展策略不可或缺的一部分。為積極應對氣候變化帶來的潛在干擾，我們已採取措施降低供應鏈風險。

我們已採取全面的方法來預測和管理由惡劣氣候狀況引起的供應中斷。我們備存一份可替代材料或產品清單，以解決原材料供應的任何延誤或阻礙。例如，就我們包餅業務的主要原料小麥粉而言，我們已制定應急方案，以應對天氣變化導致的作物產量波動。如果主要供應地區的收成不佳，我們仍可靈活從其他地區或國家採購作為供應來源。

同樣地，對於使用日本水果(如士多啤梨)的包餅產品，我們已制定應急措施，在供應不穩定的情況下將採購轉移至其他地區。例如，採購可能會從熊本轉移到長崎。我們亦就相關產品採用彈性的營銷推廣期，以提高韌性。

我們的僱傭

CRA認為，我們的員工是我們成功和業務可持續發展的動力。我們的「心連心」文化體現了我們對員工的承諾，並展現了我們的核心價值觀：工作愉快、幹勁十足、成就理想、彼此尊重、終身學習及事業有成。我們的人力資源政策和措施以這些價值觀為首要目標，確保我們團隊的所有成員均獲得支持與滿足感。





僱傭

管理方針

本集團的企業文化是致力培育一個公平、互相尊重、多元化、平等和共融的工作環境。我們的《平等僱傭機會政策》及《操守及商業道德守則》，乃鞏固整個組織價值觀的基石。我們以公正透明的招聘流程致力為所有員工根據其個人能力提供平等及公平的機會。

我們認識到多元化帶來的寶貴貢獻，因此我們堅決譴責因種族、族裔、國籍、宗教、殘疾、性別、年齡、婚姻狀況、性取向、家庭狀況和血統而出現的任何形式的歧視或騷擾。我們在勞工及人權方面秉持最高標準，並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。我們的承諾延伸至確保平等僱傭機會、全面培訓、公平表現評估以及透明的紀律及申訴過程。

此外，我們堅決禁止僱用童工，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、員工發展及福利)均清晰載於員工手冊內，以便員工全面了解僱傭政策和條款。

取得進展的範疇

促進工作場所的凝聚力及愉悅氛圍

組織同事一起慶祝節日乃本集團的優良傳統，透過開展各種有趣的活動及派發節日禮物，在全體員工之間傳播正能量和情誼。

自2023年起，我們發起了每兩個月舉辦一次盛大生日會的傳統，以紀念每位員工的特殊時刻。此項活動迅速根植於我們的文化中，作為我們蓬勃發展的職場大家庭中溫暖團結的時刻，大家均翹首以盼。

推動家庭友善工作文化

CRA優先考慮員工的福祉，實施全面的僱員福利關懷計劃。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：



合資格僱員每年可享有額外一天的家庭友善假期。



員工遇到壓力或困難時，可通過面對面交談或熱線諮詢方式，獲得第三方輔導人員提供的保密諮詢服務。



向同事送上新鮮水果，以鼓勵及支持健康的生活方式。



為員工提供現場季節性流感疫苗接種，以便他們方便輕鬆地接種疫苗。

此外，作為僱員歸屬感「心連心」計劃的一部分，活動籌委會每年會策劃各項活動。該等活動包括職業發展課程、工作與生活平衡研討會及社會活動，旨在幫助同事促進職業發展之餘，培養員工之間的友誼。

我們不斷努力推動家庭友善僱傭文化，並實施各種員工友善的人力資源管理措施。此外，我們有幸收到感謝狀，再次肯定了我們致力推動「母乳餵哺友善工作間」的承諾。本集團亦獲認可為僱員再培訓局ERB人才企業嘉許計劃項下2020至2025年度之「Super MD」(人才企業)。

健康及安全

管理方針

我們在業務營運中始終將僱員健康與安全放在首位。為履行CSR政策中的承諾，本集團致力透過全面的風險管理和有系統的措施以維護工作環境的健康與安全。

我們已建立穩健的緊急應變程序以有效管理一系列突發事件帶來的風險。緊急狀況指引載有處理緊急狀況的適當程序，確保員工的安全及福祉。此外，我們亦定期進行應急演習，以提高員工的意識及應變能力。

取得進展的範疇

確保安全的工作環境及實踐

我們致力於為僱員提供衛生安全的工作場所，購置了自動化系統、設備和機器，以減輕僱員的身體勞損。我們將僱員安全放在首位，廠房內備有勞動防護設備、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，以盡量減少僱員手部勞損的機會。

此外，我們的培訓及工作安全小組進行日常安全檢查，以識別及應對潛在風險。識別一般風險後，相關部門會立即接獲整改通知，並對受影響區域進行全面複查。至於重大風險，改善計劃將啟動，以有效減輕潛在危害。新機器(如洗箱機及麵團攪拌機等)會定期接受風險評估，以主動識別任何潛在危險。隨後根據該等評估制定預防措施，以確保我們營運的持續安全。

於2023年，在香港、澳門及深圳錄得的工傷率分別為



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2023年，常見的工傷事故有扭傷、撞傷、割傷、摔傷、燒傷等。

發展及培訓

管理方針

我們堅信，投放資源於僱員的培訓及發展是培育專業及積極的員工隊伍的基礎。通過一系列的進修和發展機會，僱員有機會獲得寶貴的专业知識及技能，從而提高他們的能力，促進事業上的成長和發展。

我們的職能模型是指導僱員發展途徑的綜合框架。該職能模型界定組織內不同職位所需的知識、技能及特質，使我們就人才招聘、挽留、繼任及職業發展作出明確決定。該等技能要求持續地透過僱員手冊向我們的僱員傳達。

作為僱員敬業工作的重要組成部分，績效管理在識別和培養高潛力僱員方面發揮著至關重要的作用。我們已建立結構化的績效管理及職業規劃發展進程，包括定期表現評估、持續提供反饋以及根據年度表現評估期間識別培訓需要。此舉確保我們的僱員獲得對其在組織內的专业成長及成功而言屬必要的支持及指導。

取得進展的範疇

派遣營運員工進行急救培訓

我們為僱員提供多元化的專業培訓。所有新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。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。

於2023年，本集團將營運員工的安全放在首位，安排他們參加由香港紅十字會舉辦的全面標準急救證書課程。此項舉措具有雙重目的：確保工作場所安全，並為團隊提供急救技能。透過該課程，員工獲得了有關急救、工傷處理及有效應對緊急情況的重要知識及實踐經驗。此項投資反映我們致力於為所有僱員營造安全的工作環境。

我們的社區

我們的業務目標與我們的企業社會責任緊密一致，其圍繞服務公眾及為我們經營所在的社區作出有意義的貢獻。通過一系列涵蓋公共教育、慈善捐贈、志願服務和社區計劃的舉措，我們積極與社區互動並回饋社區，以促進成長和繁榮。



社區投入

管理方針

如我們在CSR政策中說明的承諾，本集團非常重視持份者的參與，務求建立一個共融社區。我們的愛心聯盟小組盡心盡力地評估僱員及我們服務的社區的需求，並以此為基礎制定與我們整體策略一致的計劃。

為鼓勵員工積極參與，我們邀請僱員分享他們對發展社區活動方面的看法和構思。我們深信，僱員參與義工服務，可提高我們的影響力，從而為我們社區帶來更有意義的貢獻。事實上，其中許多建議已納入我們的參與計劃並成功實施。

為進一步推廣義工服務，我們制定了「義工假期政策」，讓僱員積極參與義工活動，為社會作出貢獻。

取得進展的範疇

讓義工參與社會影響工作

我們組織擁有一支敬業的志願者團隊，通過46項活動積極參與社區工作。該等義工體現了我們公司的回饋精神，總共貢獻超過6,300小時的義工時數，以支持各種社區計劃。他們的奉獻與熱情為我們對社會的正面影響作出了重大貢獻。

於2023年，聖安娜與Zoff同事連同其親友攜手參與東華三院賣旗日活動，致力於籌款以支持社區內的弱勢社群。他們自願為此義工服務付出時間與努力，體現了我們團隊的團結與愛心。

透過實物捐贈展現承諾

作為我們對企業社會責任承諾的一部分，本公司提供大量實物捐贈以支持社區活動。憑藉我們的資源造福社會，我們努力為有需要人士的生活作切實的改變，並為所有人創造一個更包容和可持續的未來。

- 於本年度，我們繼續向有需要人士捐贈麵包，以支持弱勢群體。我們與不同慈善組織合作，捐贈合共425,000個麵包。這項持續的舉措標誌著我們致力於為社區中面臨困難人士的生活帶來正面影響。
- 於農曆新年、端午節及中秋節期間，本集團向社區捐贈超過600盒年糕、4,400盒粽子及600盒月餅。此善舉不僅旨在慶祝節日，亦在與社區內有需要的人士分享歡樂和溫暖。該項捐贈是團結一致的象徵，期望在節日期間增強居民之間的凝聚力。

卓越表彰

聖安娜餅屋有限公司及Omni Beauty Retailing Limited (Zoff)榮獲香港社會服務聯會(HKCSS)頒發2022至2023年度的「商界展關懷標誌」。此殊榮肯定了我們公司在企業社會責任及社區投入方面的卓越貢獻。此乃對我們致力於對社會作出積極貢獻的肯定，並彰顯了我們對道德商業行為及社會責任的重視與支持。

整體表現數據摘要

環境表現

溫室氣體排放		
指標及單位	2023年	2022年
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	5,854	5,776
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	17,303	16,742
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	23,156	22,518
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)	0.11	0.12
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	0.0009
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	2023年	2022年
氮氧化物(NOx)(單位：噸)	4	4
硫氧化物(SOx)(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	2023年	2022年
汽油(單位：兆瓦時等值)	80	50
柴油(單位：兆瓦時等值)	3,841	3,871
煤氣(單位：兆瓦時等值)	197	419
天然氣(單位：兆瓦時等值)	7,584	6,349
電力(單位：兆瓦時等值)	32,346	30,415
能源使用總量(單位：兆瓦時等值)	44,048	41,104
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)	0.23	0.24
聖安娜在香港、澳門和深圳的廠房的能源使用密度 (兆瓦時等值／成品產量(以公斤為單位))	0.0016	0.0014
自營物流團隊使用的能源使用密度 (兆瓦時等值／運輸行駛路程(以公里為單位))	0.0032	0.0033

水[^]

指標及單位	2023年	2022年
水的總使用量(單位：立方米)	175,070	188,554
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)	0.36	0.41
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))	0.0084	0.0090

[^] 在獲取水源上並無任何問題。

廢物[^]

指標及單位	2023年	2022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)	1,762	2,103
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	2023年	2022年
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,527	1,984
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，是因為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	2023年	2022年
員工類別		
全職	2,056	2,001
兼職	696	692
臨時	255	293
員工總數	3,007	2,986
性別		
女性	1,873	1,868
男性	1,134	1,118
年齡組別		
40歲以下	1,493	1,555
40歲及以上	1,514	1,431
地理位置		
香港	1,571	1,536
澳門	240	262
深圳	1,196	1,188

流失率

指標	2023年	2022年
員工總數	47.5%	55.1%
性別		
女性	43.5%	45.4%
男性	54.0%	71.2%
年齡組別		
40歲以下	68.1%	75.4%
40歲及以上	27.1%	32.9%
地理位置		
香港	26.5%	25.6%
澳門	25.8%	19.5%
深圳	79.3%	101.1%

健康及安全

因工亡故指標	2023年	2022年
因工亡故人數和比率 [^]	0	0
工傷指標	2023年	2022年
因工傷損失工作日數	635	1,483
工傷率	1.2%	0.9%
香港	1.3%	0.9%
澳門	0.4%	1.1%
深圳	1.3%	0.8%

[^] 近三年並無發現因工死亡事故和職業病。

發展及培訓

指標	2023年				2022年			
	受訓員工 百分比	受訓員工 人數	總受訓 時數	每名員工 的平均 受訓時數	受訓員工 百分比	受訓員工 人數	總受訓 時數	每名員工 的平均 受訓時數
員工總數	91%	2,739	16,220	5.39	109%	3,269	17,713	5.42
性別								
女性	82%	1,527	9,493	5.07	98%	1,824	10,003	5.48
男性	100%	1,212	6,727	5.93	129%	1,445	7,710	5.34
員工類別								
辦公室員工	42%	142	2,064	6.88	66%	195	1,846	9.47
前線員工	67%	860	5,417	4.19	78%	990	5,782	5.84
廠房／貨倉員工	100%	1,737	8,740	6.33	147%	2,084	10,085	4.84

供應商數目

按供應商所在的地理位置劃分	中國大陸	香港	澳門及其他
聖安娜廠房的供應商總數	169	121	21
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	225	60	26

我們的匯報模式

本報告涵蓋本集團在2023年1月1日至12月31日財政年度期間(「報告年度」)的環境、社會及管治績效，並關注以下所述我們在香港、澳門及中國內地的業務，該等業務佔本集團總收入83%。

- 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認可，並獲得董事會批准。
- **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依據《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	專題報告 – 實踐 促進供應鏈的可持續性 我們的環境	10-12 23-24	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	我們的環境	23-24	
A1.2	溫室氣體總排放量 溫室氣體排放密度	我們的持續發展方針	13-16	
A1.3	所產生有害廢棄物總量 所產生有害廢棄物密度	整體表現數據摘要	33-38	
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	專題報告 – 實踐 促進供應鏈的可持續性	10-12	
		我們的環境	23-24	
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量	我們的環境	23-24	
	直接及／或間接能源耗量密度	我們的持續 發展方針	13-16	
A2.2	總耗水量	整體表現數據 摘要	33-38	
	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			
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	我們的環境	23-24	並無業務活動對環境及天然資源造成重大影響
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動			

披露描述		章節	頁次	備註
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	我們的環境	23-24	
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	我們的環境	23-24	
B. 社會				
B1 僱傭				
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉陞、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	我們的僱傭 整體表現數據摘要	25-29 33-38	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			
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	我們的僱傭 整體表現數據摘要	25-29 33-38	並無錄得須予呈報的違法或違規個案
B2.1	過去三年(包括報告年度)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			

披露描述		章節	頁次	備註
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	我們的僱傭	25-29	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	整體表現數據摘要	33-38	
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			
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	我們的僱傭	25-29	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	我們的產品責任	17-22	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	整體表現數據摘要	33-38	
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			

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	我們的產品責任	17-22	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			
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例			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2023年，我們並無收到投訴。
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序			
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法			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2023年，我們並無收到投訴。

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2023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監察及風險管理總裁提出。於2023年，我們並無收到投訴。

披露描述	章節	頁次	備註
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓		<p>本集團對賄賂、勒索、欺詐和洗錢行為持零容忍態度。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2023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>
B8 社區參與*			
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	我們的社區	30-32
B8.1	貢獻的重點範疇		
B8.2	在重點範疇所動用的資源		

* 以示關鍵議題