



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



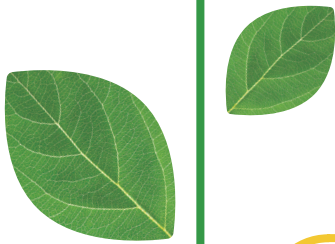
2020

環境、社會及 管治報告

馮氏

馮氏零售成員





目錄



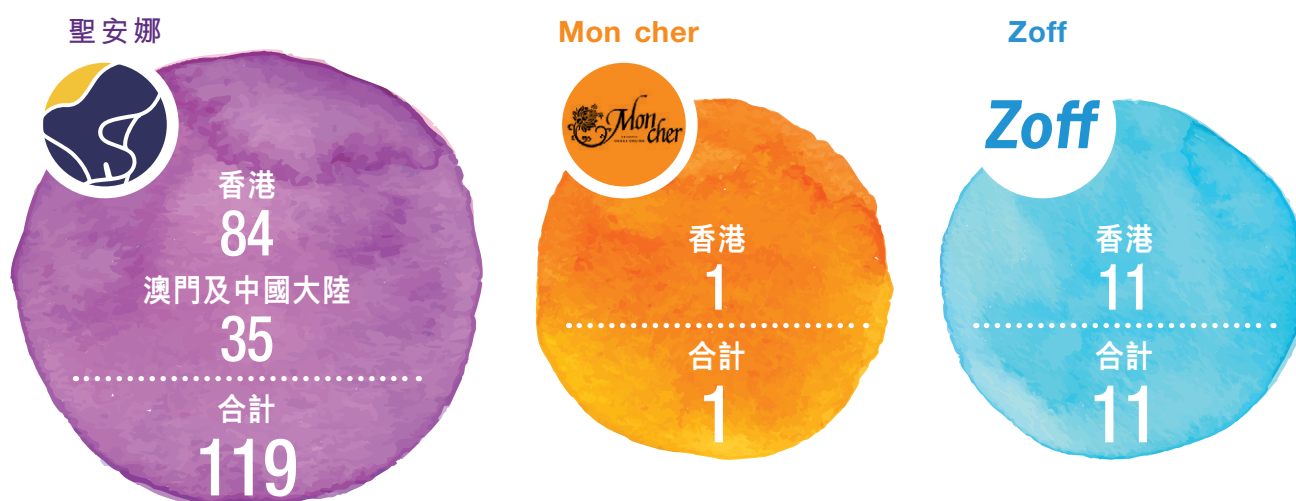
架構	1
2020年摘要	4
可持續發展管治	7
產品責任	14
環境	21
僱傭	26
社區參與	32
資料及報告	34



架構

利亞零售有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「CRA」或「本集團」)為馮氏集團旗下的一間上市公司，從事的業務包括經營餅屋及便捷時尚眼鏡店。本集團擁有聖安娜控股有限公司及其包餅連鎖店聖安娜餅屋(一家在香港、澳門和珠江三角洲家傳戶曉的包餅品牌)。本集團不但取得日本高級餅店Mon cher在香港及澳門的獨家經營權，亦獲得著名便捷時尚眼鏡連鎖店Zoff於香港、澳門及華南地區的專營權。本集團旗下OK便利店的業務已於12月出售。

截至2020年12月31日，本集團共有131家自營的聖安娜餅屋、Mon cher餅店及Zoff眼鏡店：





在12月出售OK便利店業務之前，本集團在香港一直經營341間便利店。本環境、社會及管治（「ESG」）報告範圍亦涵蓋該等便利店的業務活動。

董事會乃本集團的最高權力機構，為帶領並監察我們的營運是否邁向可持續發展及符合持份者期望負起最終責任。企業社會責任（「CSR」）督導委員會（「本委員會」）一直協助董事會監察本集團的可持續發展策略及跟進相關表現。如需了解有關可持續發展管治的詳細資料，請參閱第7頁。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良好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。

新冠病毒疫情使2020年成為充滿挑戰的一年，我們一直尋求在經濟及社會方面可行的道路前往「新常態」。與往年一樣，本報告主要介紹我們對可持續發展作出的貢獻，並提供我們截至2020年12月31日止財政年度在ESG方面的議題、影響及成就的資訊。此外，本報告亦提供事例，說明我們如何帶來改變、鞏固我們管治能力及為社會大眾創造價值。以下列出兩項焦點事例及在各領域的進展：



焦點事例 #1

建立重組能力

p.5



焦點事例 #2

於疫情期間與持份者保持聯繫

p.6



產品責任

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

我們致力確保我們的產品可以安全使用，並努力維持與客戶和商業伙伴的長期關係。

- p.14 產品安全
- p.17 顧客滿意度
- p.19 商業道德



僱傭

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

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

- p.26 僱員健康
- p.28 僱員關係
- p.30 培訓及發展
- p.31 勞工準則



環境

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

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

- p.21 廢物處理
- p.23 資源管理
- p.24 碳及能源管理



社區參與

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

我們致力透過了解社區需求，並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。

- p.32 社區投入



2020年摘要

雖然我們現今面對的全球化挑戰不僅不斷變化且從多方面而來，但仍會有應對方法。有見及此，我們正在尋找新的可持續發展戰略，並對可持續發展趨勢及該趨勢對我們的營商環境和價值鏈的影響作進一步研究。於2020年，面對充滿挑戰的環境，我們加大力度在運營的每個環節中推動可持續發展。我們很高興此舉已取得以下成就：



抗疫工作 P.15



成功與顧客互動 P.18



企業管治獎項 P.20



合作推動資源回收 P.22



減少使用包裝及一次性塑膠物料 P.23



減少碳排放 P.24



人才發展成就 P.31



與社區聯繫 P.33

焦點一 建立重組能力

本集團的便利店業務於年內已售回品牌擁有人。根據特許使用安排，本集團於1985年開始以「OK便利店」品牌在香港經營便利店業務。隨著特許使用協議即將到期，管理團隊已經考慮過不同的策略選擇。同時，本集團亦收到品牌擁有人提出的一項對我們有利的方案，以購回該便利店業務。經考慮了該方案後，管理團隊同意該方案對本集團而言，是重新調整本集團現有業務的好時機。

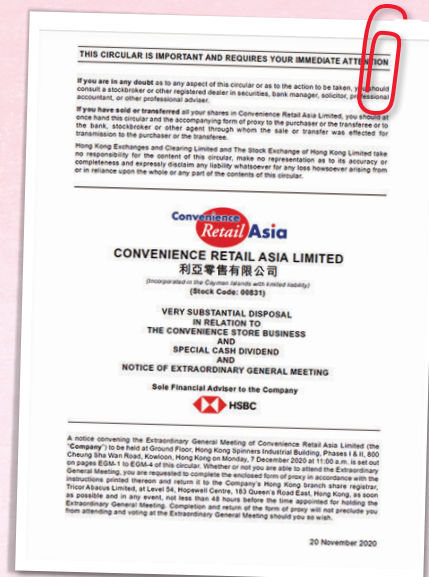
對於CRA的股東、僱員和品牌擁有人而言，此次出售將是一項三贏的交易。因此，我們於股東特別大會上提呈該出售建議，以供本公司股東審議及投票。

由於我們了解該出售亦將引起員工和商業伙伴的關注，因此，在11月5日當日就有關出售建議公告後，本公司在同日舉行了兩次大會與員工溝通。我們亦向所有商業伙伴送交通訊，以通知他們該出售建議作出的變動。

在大會上，員工與管理團隊進行了直接對話，而管理團隊亦向員工解釋了出售建議的細節。品牌擁有人向員工展示了由其準備的影片，讓員工可更清晰地了解品牌擁有人的背景、文化和價值。在問答環節中，管理層已就廣泛事項提出的問題(包括保留職位、薪酬待遇、附帶福利、調職機會等)作出回應。

在12月7日舉行的特別股東大會上，該出售事項獲99.99%股東投票贊成。於12月21日，所有出售條件得以達成，該交易宣佈完成。

由不同部門負責人組成的專責小組已在過渡期間成立。該專責小組與不同持份者(包括我們持續業務及已終止業務的供應商、業主、各級員工、公司股東)積極聯繫，以確保各方無縫交接和繼續成功經營。





焦點一 於疫情期間與持份者保持聯繫

疫情對我們社會所有人的生活造成影響，然而，長者和弱勢社群則受最大影響。作為香港本地企業，我們一直尋找為弱勢社群提供協助的途徑，繼續致力為社區帶來更正面的影響。

年內，本集團舉辦了多項回饋社會行動，為有需要人士提供援助，並與其他機構攜手合作共創一個關懷共濟的社會。在2月份，全球口罩短缺時，OK便利店不僅向香港的長者派發了100,000個免費口罩，稍後，再向公益金捐贈了10,000個口罩，以幫助製造贈送予長者和貧困家庭日用品禮包。同時，向東華三院、伸手助人協會及聖雅各福群會捐贈合共10,000支殺菌搓手液，作為該等慈善機構向長者社區提供的部分物資。

在12月時，OK便利店再次與公益金合作，向低收入家庭捐贈450,000張現金券和100,000張餐券，總值1,100萬港元，使超過200,000名當地社區人士受益。在疫情期間善款數字下降，OK便利店向四個慈善機構（包括東華三院、聖雅各福群會、新生精神康復會及伸手助人協會）捐贈100萬港元。此外，聖安娜透過本地非政府組織樂餉社捐出200,000張麵包券（價值200萬港元），而樂餉社與本地84個慈善機構攜手合作分發麵包券，此舉惠及香港60,000多名長者和貧困家庭。



儘管疫情對本集團的影響在可控範圍內，但我們明白員工的家庭成員可能受不同程度的影響。為表達我們對他們的關心及向他們在困難期間仍堅守崗位致以謝意，我們分別於7月和11月向所有全職和兼職員工發放了特別現金津貼。

本集團作為植根於香港的企業，不但致力為客戶提供可靠的服務和產品，並決心在充滿困難的時期與社會大眾攜手並進。



可持續發展管治

可持續發展管治有助企業制定及實施可持續發展策略、管理報告程序和目標設定，以及制定行動方案。有鑒於此，本集團不斷改善可持續發展管治，以妥善管理集團內各方面的可持續發展事宜。

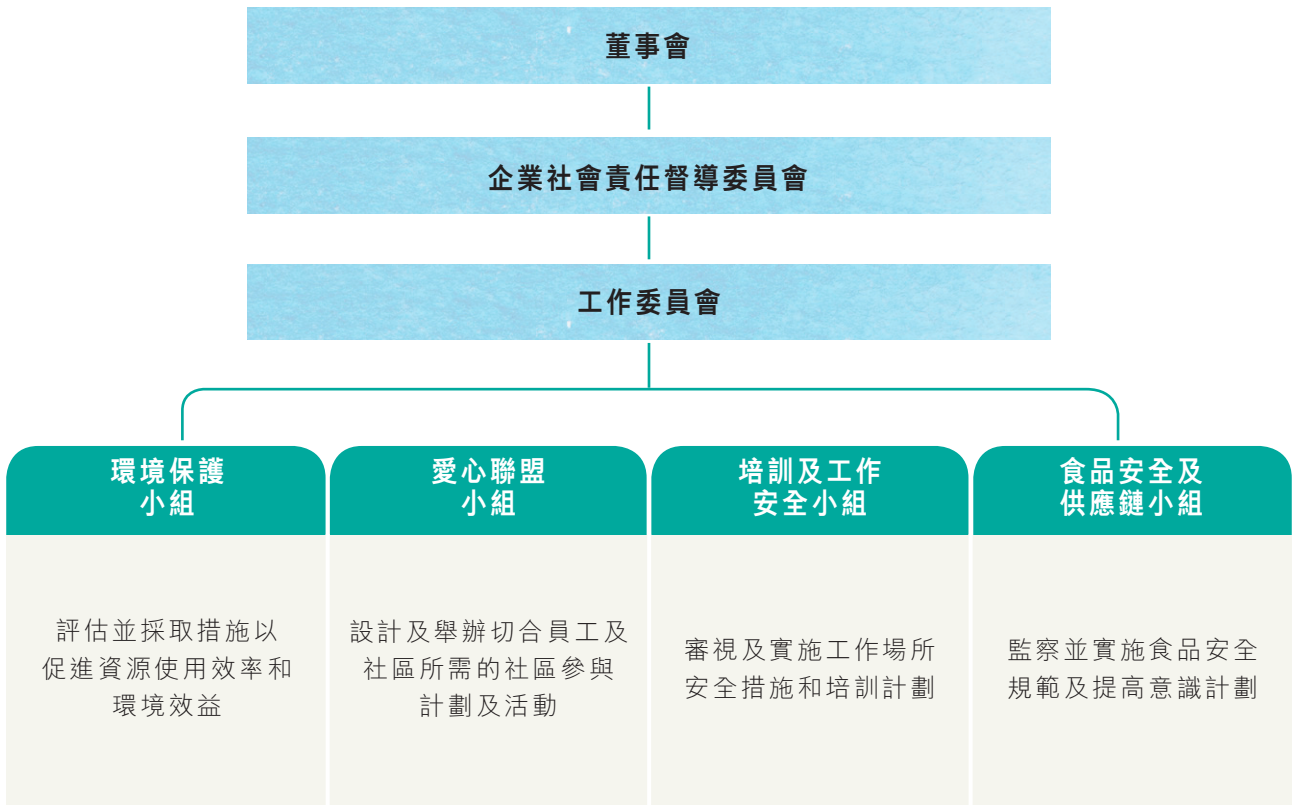
鞏固可持續發展議題的管治

在董事會的領導下，已成立由行政總裁主導的企業社會責任督導委員會（「本委員會」），以監察本集團於僱傭、社區參與、產品責任及環境保護四個範疇的可持續發展策略、政策、措施及表現。

本委員會負責識別和審查可持續發展事宜，跟進可持續發展的表現並建議改善行動，制訂目標和標準，並就相關的可持續發展事宜向董事會匯報。

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

透過各關鍵績效指標監察及評估各部門的可持續性績效，並透過定期會議向工作委員會及本委員會報告。



管理可持續發展風險及開拓機遇

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。

董事會監察我們對風險的管理，包括我們對ESG相關風險的管理。在董事會的授權下，審核委員會審視風險管理和內部監控系統並向董事會提出相關建議；同時，管理層亦會監督實施情況並確保ESG和合規監控得以落實。

透過合適的政策及系統管理可持續發展風險

管理可持續發展方面的重要議題乃我們企業管治的重要一環。環境及社會風險已納入企業風險管理計劃一部分。於2020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。

ESG議題

本集團的回應

氣候變化

全球在未來十年不斷暖化實屬無可避免，隨之而來的就是對人類健康及經濟造成更大傷害。本集團已開始進行評估，以研究氣候變化對其不同業務的影響以及研究能減輕該等影響的任何措施。評估結果將於2021年上半年公佈，並在合適的情況下，將其納入我們的策略性業務計劃。

可持續供應鏈

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，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。

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。我們深信，只有透過更有效地分享資訊和發揮整個行業最佳操作守則的透明度，才能實現可持續供應鏈。展望未來，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。



作為風險管理的一部分，我們透過實施有效的政策、指引和操作守則保持高標準的問責制和商業誠信。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。我們於違規事故方面的概要如下：

於2020年須予呈報的違反法例或法規的個案*		
層面	個案宗數	補充參考資料
業務規範 (與反貪污和反競爭行為相關)	無須呈報個案	
僱員及承包商 (與僱用實務、勞工準則以及職業健康及安全相關)	無須呈報個案	
產品責任 (與客戶私隱、生產及服務資料以及客戶健康及安全相關)	無須呈報個案	香港政府於2020年12月就《建議修訂食物內有害物質規例》啟動為期3個月的公眾諮詢。我們的食品安全及供應鏈小組正密切關注會否對我們的產品造成任何影響。
環境 (與空氣及溫室氣體排放、排放至水源及土地的廢物以及產生廢物相關)	無須呈報個案	

* 對本集團構成重大影響的違反相關法律及法規的個案

確定我們最新的可持續發展重點

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

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

僱員

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

供應商

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

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。










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。



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

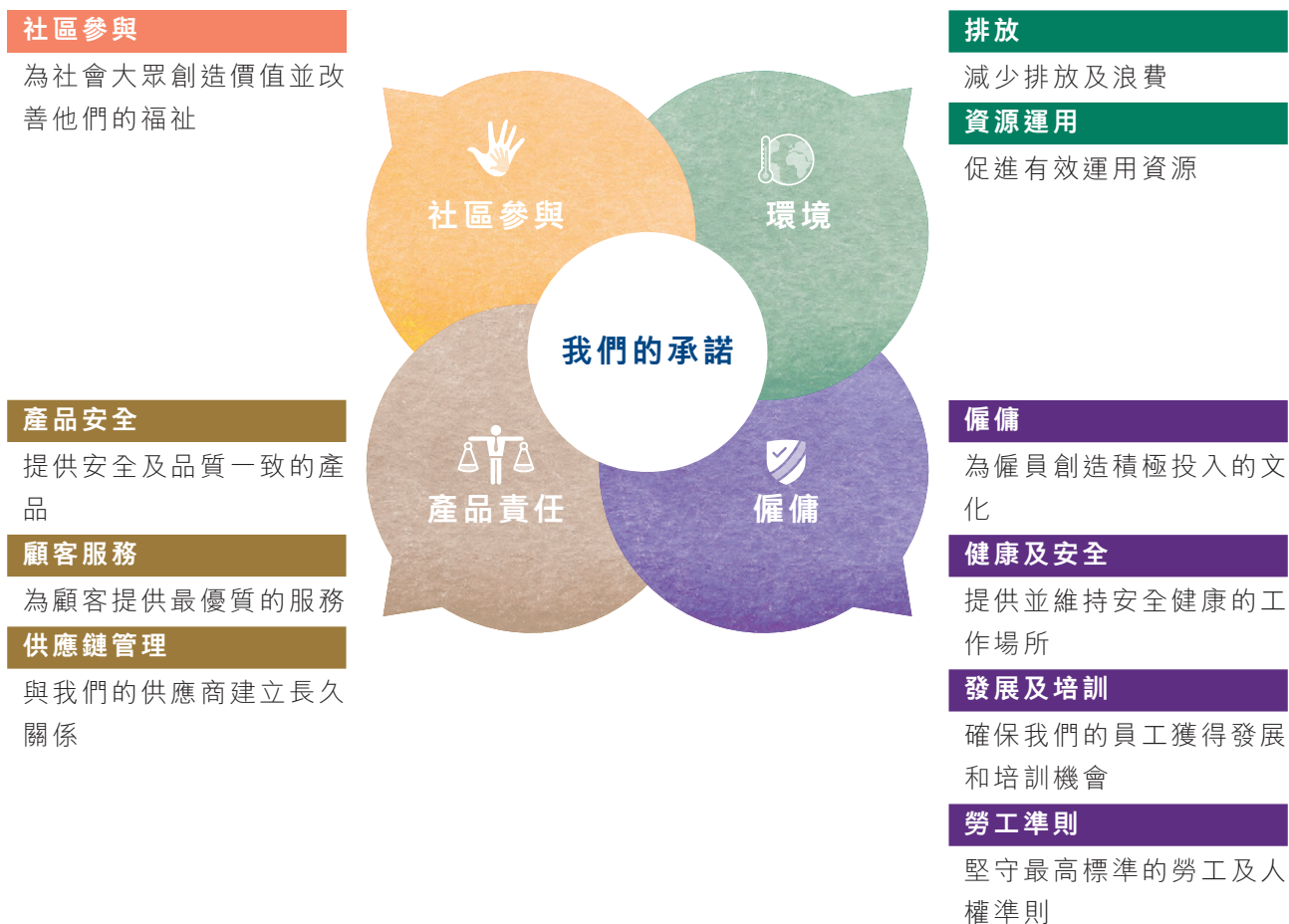


環境		僱傭和勞工準則		產品責任		社區參與	
	電力使用和效率 <i>p.25</i>		安全健康的工作場所 <i>p.27</i>		產品質量保證和回收程序 <i>p.17</i>		對社區的貢獻 <i>p.33</i>
	包裝材料的使用和效率 <i>p.23</i>		僱傭制度 <i>p.26</i>		顧客資料和私隱 <i>p.19</i>		
					產品和服務相關的投訴 <i>p.19</i>		
					知識產權 <i>p.19</i>		

重申我們對可持續未來的承諾

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

四大支柱均與實現可持續發展目標有著不可分割的關係。為了專注於最大影響的領域及支持可持續發展目標，我們將在未來的可持續發展策略中釐定及納入優先的可持續發展目標。





產品責任

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。

管理方針

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

聖安娜廠房採用的品質管理及食品安全系統均獲得認證，包括ISO 9001:2015品質管理體系及危害分析和關鍵環節控制點(HACCP)。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

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

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反饋，如發現品質問題，負責部門將追查原因並予以糾正。

取得進展的範疇

抗疫工作

為應對新型冠狀病毒 (COVID-19) 爆發，我們的食品安全及供應鏈小組致力從整個供應鏈的衛生、安全 and 健康方面推行預防措施。在聖安娜的工廠內，為減輕任何交叉感染的風險，員工在上班之前要先測量體溫，並要定時更換口罩。我們購置了具有紫外光燈和微粒過濾消毒功能的衣櫃，務求進一步在生產過程中改善衛生水平。我們定期聘請專業的清潔公司對整個生產區、倉庫和貨車進行消毒。在聖安娜店內放置搓手液供顧客使用。新鮮出爐的麵包會被適當包裹，避免受污染。



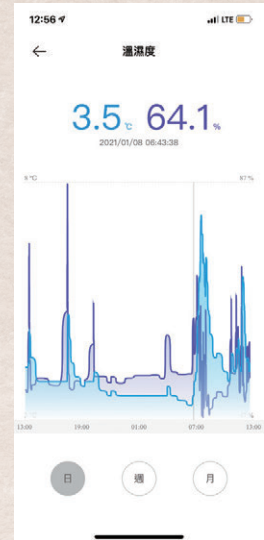
OK便利店為確保最佳的衛生環境，每間店舖均設有一個消毒區，且每小時進行清潔並留下清潔記錄。攪拌棒、湯匙和飲管等即棄用具會存放在有蓋的容器內。



安全材料及供應商

確保來料和包裝材料的品質和安全符合或優於我們的規定乃食品安全管理的一部分。在聖安娜，我們考慮了一系列因素，如產品供應、採購量、食品安全風險及安全及品質事故的影響。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。

於2020年，我們按基本管理流程並根據標準程序，對供應商資格、物料規格及供應商和材料符合性進行評估，以及進行材料測試和來料品質檢查。為了提高香港工廠的冷凍食品供應鏈的品質保證，我們新安裝了帶有預警系統的自動冷藏室溫度記錄儀，監察溫度和濕度的變化。



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。



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、工具和設備以及蟲害防治。

於2020年，我們為生產主管(約50名員工)開設衛生常識重溫培訓，內容包括個人衛生、環境衛生、妥善存放食品、食品安全控制等。



顧客滿意度

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。

管理方針

為了幫助顧客作出明智選擇並正確使用產品，我們在產品標籤上描述了與產品相關的資訊，例如過敏成分、產品保質期及食用建議。我們的顧客亦可透過多種通訊渠道(如傳單、廣告媒體、流動應用程式、社交媒體平台、網頁和電郵)獲得有關我們產品和服務的資訊。

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



取得進展的範疇

成功與顧客互動

聖安娜蛋糕在線2.0

為提升客戶體驗，聖安娜已於11月更新其流動應用程式Cake Easy。除版面更新穎及更現代化外，為更方便客戶使用，各種功能已進行更新，例如加入分享功能，讓會員可以與朋友分享本公司提供的優惠或獎賞。截至2020年底，Cake Easy會員數量增長超過30%，已達到800,000會員，奠定另一個里程碑。我們的電子商貿平台再次獲香港零售管理協會認可為「優質網店認證」，更首次在「2020十大優質網店大獎」中獲得銅獎。

OK齊齊印

「OK齊齊印」獲得了兩個地區獎項，使我們與客戶互動的創新方式備受肯定。「公共交通費用補貼計劃」於《Marketing》雜誌舉辦的「忠誠度與聯繫大獎」中，分別在「最佳參與度活動—廣大受眾」中榮獲銀獎，及在「最佳獎勵及激勵措施」類別中榮獲銅獎。



商業道德

誠實、正直及公平一直是我們業務營運之核心，本集團致力恪守最高的企業管治水平。

管理方針

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。該等政策和準則為我們的僱員提供了反賄賂和反貪污方面的適當行為指引。

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。於2020年，本集團並無接獲有關的投訴。

保護客戶和知識產權

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。

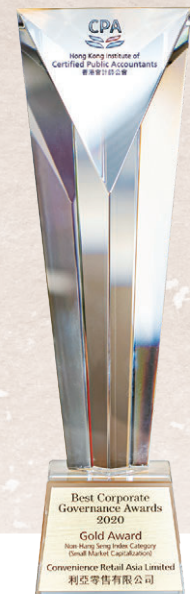


為保障第三方資料，例如知識產權、專利權、具版權的內容及產品資料，查閱該等資料前須經部門主管或高級管理層審閱及批准。供應商須保證所提供的產品不會侵犯或違反任何第三方的任何專利、商標、版權或知識產權。在報告年度內，本集團並無接獲與顧客私隱及知識產權有關的投訴。

取得進展的範疇

企業管治獎項

CRA在香港會計師公會創立的最佳企業管治大獎2020中獲頒發非恒指成分股(小市值)組別金獎。評判認為CRA「已完全遵守《企業管治守則》內之守則條文」，且本公司自2013年起引入的董事會評核程序「顯示董事會及其轄下委員會的運作持續令人滿意，而委員會亦已履行其職權範圍內所訂明的職責」。評判亦讚揚CRA年報中提到「定出策略將業務由傳統實體零售公司變革為一個更靈活、以數碼為主軸的營運模式」的詳細大綱，以及「集團可以轉危為機鞏固業務，實現中長期增長」。因此評判總結：「毫無疑問，這將使CRA在艱難的經濟環境中仍能屹立不倒。」



環境

我們處理廢物方法從兩方面入手：我們會盡力減少因我們的活動對環境造成的影響；以及與持份者合作，為創造一個具抗逆力的環境出一分力。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廢物、減少碳排放並負責任地使用能源、水和其他天然資源。

廢物處理

管理方針

鑒於我們的業務性質，CRA日常會產生若干數量的廚餘及其他廢物，例如包裝物料。因此，我們須妥善處理和減少在整個生產過程中產生的廢物。一般無害廢棄物會被送往公眾垃圾站，而可循環再造的廢物則被送往廢物回收商。有害廢棄物(如有)則由持牌處理商根據當地法例及法規處理。日常營運產生的污水主要是排放到官方污水處理設施的生活污水。

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



取得進展的範疇

合作推動資源回收

CRA與一眾非政府組織和商業伙伴合作，推動可持續包裝和食品回收。於2020年，OK便利店與連卡佛合作，由4月起，開始回收從分銷中心收集的紙盒、紙箱和收縮袋，每月收集大約2800公斤紙張和1500公斤塑膠。此外，聖安娜亦與齊惜福合作，將廚餘運送至O.Park1作發電之用。每月有大約5噸廚餘可作循環再造。



減少使用包裝及一次性塑膠物料

為鼓勵顧客減少使用一次性塑膠產品，年內，聖安娜重新設計生日蛋糕的蠟燭包裝，以減少塑膠，並轉用紙飲管代替塑膠飲管。此外，我們每月舉行一次「減塑日」(Less Plastic Day)，以推動綠色行動。繼2019年推動「零塑膠」行動外，OK便利店更重新設計其產品包裝並棄用其熱賣的UFO系列三明治包裝內的塑膠盤。

為鼓勵我們的員工減少在辦公室內使用即棄餐具，我們推廣一系列「7日大挑戰」(7 Days Challenge)，鼓勵員工使用可重複使用的杯、餐盒和袋。所有參與者若分享其7天的照片將獲派發一份答謝禮物。為進一步推動該行為成為一個長久的習慣，分享最多照片的同事將獲得特別獎項。



資源管理

管理方針

我們的營運須要使用大量的水、原材料和包裝材料。因此，以有效和可持續方式使用資源一直是我們業務策略的優先事項。環境保護小組全年不斷與生產線主管努力合作，務求透過已改進的生產程序、設備和新技术來尋找提高資源使用率的機會。

於2020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。



取得進展的範疇

改進生產程序以節約資源

清潔烘焙用具和容器需要使用大量食水。我們須要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工廠的生產線上更換為此類自動洗碗機。此外，所有蛋糕在今年開始已經集中生產，以達至更高生產效率和更有效利用資源。

碳及能源管理

管理方針

氣候變化已成為現在最緊迫的問題之一，並為所有企業帶來了實體和轉型風險。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蹟，正是作為協助我們通過制定減排行動及目標來了解及管理我們的進度的第一步。我們在年度計劃中設定節能目標，透過我們的環境保護小組，各業務部門負責制定執行計劃並檢討減排的達標進度。

取得進展的範疇

碳排放減少

於2020年，我們的碳排放總量為41,773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65%。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，約佔滙報業務排放總量的89%。

碳排放總量較去年減少5.6%。本集團整體耗用量的變化有賴於廠房更有效益地使用制冷劑，以及零售店舖進行的節能行動的成果。

碳排放	2020年	2019年
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)*	4,420	5,898
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)^	37,353	38,353
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	41,773	44,251

* 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。

硬件更新和改良的保養計劃

能源效率是我們更新硬件和設備時考慮的因素之一。在聖安娜店舖內，我們已逐漸將照明系統更換為LED照明，並於2020年開始安裝自動門以更有效地保持室內氣溫。在我們的工廠內，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。

OK便利店獲中電頒發「創新節能企業大獎」，使其成功實施的節能措施得以肯定。



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



僱傭

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

僱員健康

管理方針

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

取得進展的範疇



安全規範

於2020年，我們購買了覆蓋各方面的自動化系統、設備和機器，以減輕員工的體力負擔。在聖安娜的工廠內，我們為常用的雪櫃安裝上自動門，以減少員工手部勞損的機會。在OK便利店，我們在新的倉庫內裝置了自動移動機器人，以減少人手操作和減低員工扭傷腰骨的風險。





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。

於2020年，我們在內部的網上學習平台「Ho2Hok」推出了職業健康與安全學習單元。現時，我們的同事可以更方便且隨時隨地參與課程。



僱員健康計劃

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。

防止新型冠狀病毒在我們工作場地散播是我們的優先事項。我們在店舖、倉庫、物流車隊、工廠及辦公室內均採取一系列預防措施。有關詳情，請參閱15頁。



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。我們為深圳工廠的員工提供了一系列的急救培訓。



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2020年，香港及深圳的工傷率分別為1.6%及1.5%。常見的工傷事故是扭傷、割傷、滑倒和跌傷以及燒傷。該小組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。

僱員關係

管理方針

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

為促進整個集團的平等機會及多元化發展，我們推行平等僱傭機會政策及《操守及商業道德守則》。不論其種族、性別、婚姻狀況、年齡及殘疾，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。

取得進展的範疇

開展活動，增添員工活力

於2020年，因新型冠狀病毒而實施的社交距離措施，使我們開展的多個活動均受到很多限制。儘管如此，我們的活動組織委員會仍能透過各種有趣的活動與員工同樂。

- 在母親節當日，向所有在辦公室、分發中心及店舖的同事獻上新鮮的康乃馨，以表達對所有母親的愛意。
- 在父親節當日，參與者在網上皮革工作坊學習如何縫製DIY鑰匙扣，運用手工物料縫製皮革，並縫上一些特別字句向他們心目中的「英雄」寄意。
- 在健康星期三(Wellness Wednesday)當日，向工作中的同事送上不同種類的新鮮水果，以培養他們健康的生活方式，並為他們補充體力度過美好的一天。





培訓及發展

管理方針

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

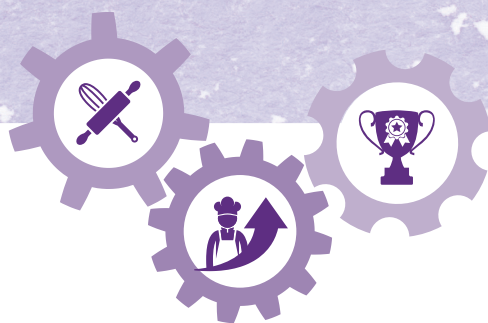
我們的職能模型為我們的員工發展方法設定了清晰的框架。該職能模型界定不同工作崗位所需的知識、技能及特質，同時亦便於我們就人才招聘、挽留、繼任及職業發展作出明確決定。我們的僱員手冊統一地向僱員傳達該等技能要求。

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

取得進展的範疇

人才發展成就

為培養我們在產品開發方面的才能及不斷提高烘焙技術以保持競爭力，本公司贊助在聖安娜工作的廚師參加各類烘焙比賽。在2020年，深圳工廠的兩名廚師參加了國際烘焙大賽(華南地區)，並獲得四個獎項，包括分別在全麥麵包組別和藝術麵包組別取得亞軍、最佳日本麵包和最佳丹麥麵包。兩位廚師均有資格參加將於2021年舉行的下一輪國家級比賽。



勞工準則

本集團在勞工及人權標準方面嚴格秉持最佳實務，並致力維持一個彼此尊重的工作場所，使其不存在任何形式的歧視及騷擾，且擁有平等僱傭機會、培訓、表現評估、紀律和申訴過程等。

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



社區參與

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

社區投入

管理方針

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

我們已推行「義工假期政策」，鼓勵僱員參與義工活動，籍以回饋社會。

取得進展的範疇

於2020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。

OK便利店和聖安娜分別再次獲得香港社會服務聯會（HKCSS）頒發「15年Plus商界展關懷標誌」及「10年Plus商界展關懷標誌」。此外，Zoff亦首次榮獲「商界展關懷標誌」。上述獎項使我們為促進企業社會責任所作的努力得以肯定。

舉辦並參與
50個義工活動

僱員投入
義工服務
3,200小時

與社區聯繫

CRA與東華三院 — 與長者共同慶祝農曆新年

踏入2020年，CRA與東華三院王澤森長者地區中心攜手合作，組織了一次長者探訪，並與他們慶祝農曆新年。

同事們與長者聚首一堂，共同佈置農曆新年裝飾並一起唱歌。該活動充滿溫暖的祝賀和笑聲。最後，我們的同事亦向長者們贈送禮物袋。



OK便利店 — 為伸手助人協會的長者送上康乃馨

在母親節前夕，OK便利店向伸手助人協會的長者院舍送上大約4,000朵康乃馨，以表達我們對他們的關心，並祝願所有長者們長命百歲及身體健康！



聖安娜餅屋深圳工廠 — 愛心捐贈

在夏季，我們在深圳的工廠向「太陽村兒童救助中心」派發食品、月餅和生活必需品，該兒童救助中心是一間社會福利機構，專門收養孤兒、被遺棄或父母被監禁的兒童。數百名兒童在收到這些食品及東西後感到非常高興，而我們將繼續與該中心保持聯繫，以提供協助。





資料及報告

本報告是本公司刊發的第五份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2020年年報一併閱讀，尤其是當中的企業管治報告。

主要數據

環境表現

碳排放	2020年	2019年
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	4,420	5,898
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	37,353	38,353
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	41,773	44,251
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	0.0010
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))	0.0007	0.0008

廢氣排放 [^]	2020年	2019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。

能源的使用	2020年	2019年
汽油(單位：兆瓦時等值)	40	112
柴油(單位：兆瓦時等值)	3,886	3,759
煤氣(單位：兆瓦時等值)	379	400
天然氣(單位：兆瓦時等值)	5,612	4,087
電力(單位：兆瓦時等值)	65,018	66,326
能源使用總量(單位：兆瓦時等值)	74,935	74,684
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	0.32
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))	0.0016	0.0015
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))	0.0029	0.0030

水 [^]	2020年	2019年
水的總使用量(單位：立方米)	184,907	181,140
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)	0.27	0.31
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))	0.0103	0.0093

[^] 水資源方面並無任何問題。



廢物	2020年	2019年
產生的有害廢物總量(單位：噸) [^]	—	—
產生的無害廢物總量(單位：噸) [^]	1,759	1,630
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 [^]	2020年	2019年
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,221	1,193
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)		2020年	2019年
香港	女性：男性	2.3:1	2.2:1
深圳	女性：男性	0.9:1	0.8:1

工傷(按地理區域劃分)		2020年	2019年
香港	工傷率	1.6%	1.6%
深圳	工傷率	1.5%	1.8%

報告標準及準則

本報告符合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」）的規定。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。

報告準則	實踐方式
重要性	本報告涵蓋的範圍反映透過持份者參與而釐定的重要環境和社會議題，並在過程中，將顧及業務策略和持份者的關注等內部及外部因素。
量化	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。
一致性	報告應使用一致的方法披露資訊，令持份者得以分析及評估機構表現隨時間的變化。我們已進行盡職調查，以確保所披露資料的質量和準確性。
平衡	本集團取得的成就及面對的挑戰均會於本報告內呈列，以確保合理地反映整體表現。

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2020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%。

報告批核

本報告已經獲本委員會及董事會於2021年3月23日批核。