



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 2018

馮氏



馮氏零售成員



目錄

- 2 關於本公司
 - 3 關於本報告
 - 4 管理層報告
 - 5 可持續發展管治
 - 8 我們的持份者
 - 10 我們的營運
 - 16 我們的環境
 - 21 我們的僱員
 - 27 我們的社區
 - 31 環境、社會及管治表現概覽
- 

關於本公司

利亞零售有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「CRA」或「本集團」)為馮氏集團成員，擁有OK便利店品牌(全球增長最快的便利店品牌之一)在香港、澳門及中國大陸經營便利店零售業務的獨家使用權。

此外，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)。

於2017年，本集團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2018年12月31日，CRA於上述地區共有580家自營及特許經營店：

	OK便利店	聖安娜	Zoff
香港	337	91	6
澳門及中國大陸	106	40	—
合計	443	131	6



關於本報告

本報告是本公司刊發的第三份環境、社會及管治(「ESG」)報告。透過報告本集團在環境、社會及管治方面的政策、措施和表現，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2018年年報一併閱讀，尤其是當中的企業管治報告。

報告範圍

本報告主要涵蓋有關本集團截至2018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。本報告的範圍與我們以往的報告一致。

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」條文下的環境關鍵績效指標(「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

本報告已經本集團的企業社會責任(「CSR」)督導委員會及董事會於2019年3月13日批核。



管理層報告

作為一間注重可持續發展的公司，CRA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。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。我們深信，採用可持續商業實務並非一種選擇，而是一種負責任的公民義務。

在行政總裁及營運總監的領導下，本集團的企業社會責任督導委員會是整個管治架構系統的上層，以確保我們所有分支業務均向同一目標邁進。

董事會對於本集團的可持續發展策略、風險管理及可持續發展報告有着全面的責任。能夠有效洞悉及管理與可持續發展事宜相關的風險有助於本集團渡過前所未有的市場及環境挑戰。商品供應的穩定性以及公眾對於若干環境和社會議題的關注如塑料污染、氣候變化和森林砍伐等均是可能影響我們營運的因素。一個完善的風險管理架構使我們能夠有效監察當前可持續發展浪潮所帶來的潛在風險及機遇。

我們的零售業務與去年多次佔據國際新聞頭條的塑料污染問題息息相關。儘管本集團並不能完全控制在我們大部分店舖所銷售產品中使用的包裝，但我們正計劃於零售網絡以及與業務夥伴一同探索減少使用塑膠及包裝的方法。

與持份者有效溝通是我們維持健全的可持續實務及政策的關鍵。我們已開展一系列與持份者溝通的活動，以收集內部持份者的意見。我們識別了於日常營運中被視為重要的議題，並回應持份者的關注。

總體而言，本集團認同發展可持續供應鏈的必要性。我們確信，零售業務在培養消費者對可持續發展習慣方面發揮著關鍵的作用，我們將繼續朝著這一方向努力。



可持續發展管治

我們的企業社會責任督導委員會由行政總裁及營運總監領導，負責監督本集團在可持續發展方面的政策、舉措及表現，當中主要涉及僱傭、社區參與、產品責任及環境保護。其亦制定本集團的可持續發展策略，訂立宗旨及審批目標。企業社會責任督導委員會定期向董事會報告。

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。工作委員會定期向企業社會責任督導委員會報告其行動、表現及成就。



可持續發展管治

我們的承諾			
環境	僱傭	產品責任	社區參與
<p>排放</p> <p>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。</p> <hr/> <p>資源的使用</p> <p>我們致力提倡有效地使用資源。</p>	<p>僱傭</p> <p>我們致力為本集團僱員創造積極投入的文化。</p> <hr/> <p>健康與安全</p> <p>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。</p> <hr/> <p>發展和培訓</p> <p>我們確保所有僱員均可獲得發展和培訓機會。</p> <hr/> <p>勞工準則</p> <p>我們嚴格秉持勞工及人權標準的最佳實務。</p>	<p>產品安全</p> <p>我們致力提供安全及品質一致的產品。</p> <hr/> <p>顧客服務</p> <p>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。</p> <hr/> <p>供應鏈管理</p> <p>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。</p>	<p>社區參與</p> <p>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。</p>



可持續發展管治

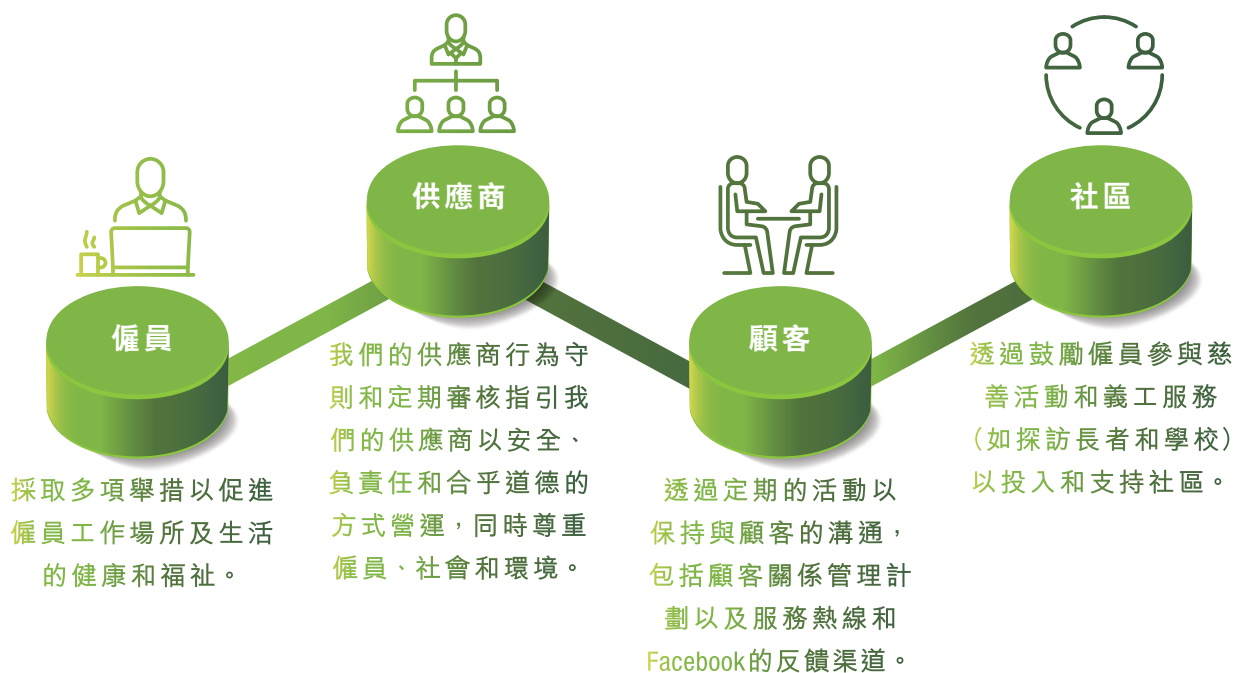
於2018年，我們榮獲香港會計師公會「最佳企業管治大獎2018」的非恆指成份股(小市值)組別評判嘉許，以表彰我們對維護良好企業管治原則的承諾。



我們的持份者

了解並滿足持份者的需求對我們在可持續發展道路的邁進至關重要。每個反饋意見最終均將引導本集團識別重大的ESG議題及管理相關風險和機遇。

我們的持份者與我們的業務密切關連，互相影響。我們透過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。我們於日常營運過程中與內部及外部持份者團體舉行會議、研討會及其他交流活動。



於2018年，我們探索讓僱員進一步參與各種ESG活動的方法，並進行一項問卷調查，以收集彼等對本集團可持續發展道路的意見。



我們的持份者

該問卷調查主要邀請內部持份者的主要代表，以收集彼等意見及確定各種ESG議題的相對重要性。我們非常感謝僱員的反饋，使我們能夠識別對本集團而言屬重大的議題。於2019年，我們將繼續研究其他方式，例如研討會及焦點小組討論，以深入了解持份者對我們探求可持續發展策略的期望。

重要性評估

在問卷調查中，被邀請的對象就54項議題對本集團的相關性及重要性進行評級。議題根據平均評分排列，那些高於平均分數的議題被評定為較重大的事項。該問卷調查的結果已提交予企業社會責任督導委員會，而較高得分的項目已確認為優先處理和報告的議題。

優先議題



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



僱傭和勞工準則

- 安全健康的工作場所
- 僱傭制度
- 童工和被迫勞工



環境

- 電力使用和效率
- 包裝材料的使用和效率



我們的營運

實現公平及負責任的營運

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。我們致力在價值鏈中作為可靠負責的生產商和零售商的承諾乃我們實踐的途徑。

2018年表現摘要



提升質量管理系統



食品安全意識計劃



顧客資料私隱
研討會

產品責任

作為服務社區的企業，我們的目標是向所有顧客提供安全及品質一致的產品。本集團有一系列的政策及管理制度，以確保我們銷售的產品符合與健康和安全的當地規則和法規。

產品及原料安全

保障產品安全一直以來是我們業務營運的首要關注。我們對整個供應鏈從材料採購、儲存、製造及配送至顧客均採取適當措施，以識別及降低食品安全風險。為了將食品安全文化植根於整個營運中，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。



我們的營運

於2018年，除定期培訓外，食品安全及供應鏈小組還舉辦了兩項主要活動，包括問答遊戲及投稿比賽。此類活動的目的是向僱員推廣食品安全理念，例如將食品保存在適當溫度下及避免交叉感染。我們亦對廠房及店舖執行內部審核，確保工作環境及產品符合我們的食品安全標準。在該審核之後，廠房及店舖實行改進措施，比如重新整理烘焙食品的擺放以優化空氣流通及溫度控制。

在聖安娜廠房，我們擁有品質管理及食品安全系統，以防止潛在事件的發生並支持我們執行食品安全的措施。

聖安娜採納的主要品質管理及食品安全系統

ISO 9001品質管理體系

更新至2015年版本
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

透過這些以管理風險為重的系統，廠房可以分析其業務流程中可能遇到的潛在風險，當中以為確保供應鏈中的所有原料和包裝材料符合或優於我們的規定為先。

我們的物料風險評估旨在界別原料和包裝材料的採購風險類別。這使我們能夠識別並降低可能導致供應問題的潛在風險。該風險評估將衡量產品供應、採購量、食品安全風險以及安全和品質事件對現有原材料的影響。對於新原材料，其亦會考慮產品類型、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類，便於我們根據風險分類闡明相應的控制措施。



我們的營運

作為基本管理流程，我們會審核供應商資質及材料規格，進行材料測試、供應商和材料符合性評估以及來料品質檢查。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。

確保聖安娜冰皮月餅的安全及品質

原材料採購

- 對供應商的相關食品生產許可證、品質和安全證書以及第三方檢測報告進行資格預審
- 對來料進行與感官、微生物、化學和衛生相關方面的內部質量控制檢查



生產

- 對內包裝進行消毒，避免交叉污染
- 生產區域經過嚴格消毒，並保持適當空氣流通，每日進行清潔和衛生控制



檢測

- 執行月餅檢測，確保在配送到銷售之前符合所有微生物和感官規定



在OK便利店，我們實施監控系統，密切關注店舖儲存區域的室內溫度，特別是冷凍產品的儲存地方。我們每週對甄選的店舖進行整體營運檢查，包括交付、配送和儲存。於2018年，我們舉辦了一系列的食品安全課程，培訓僱員了解食品安全及維持適當溫度的重要性、相關控制措施以及如何處理食品安全投訴。

為確保品質標準於供應鏈及不同參與者之間的一致性，本集團已實施端到端品質管理(EQM)系統。以我們商品團隊為主導下，我們定期與高級管理層及供應鏈相關人仕進行會議，以審閱從持份者處收集得來有關產品品質的全部反饋。如發現品質問題，EQM將追查原因並予以糾正。



我們的營運

顧客健康與安全

除了在生產過程中堅持產品安全和品質的高標準外，我們亦重視保障顧客的健康和安全。倘若有產品須予以回收，我們的快速應變小組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。

當顧客的健康及安全受到影響時，我們會確保他們擁有尋求彌補的權利。所有顧客均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。所有問題和反饋將送至相關部門、人仕或管理團隊，以便在必要時進行處理。

本集團根據有關顧客健康及安全的法律及法規經營，包括但不限於香港的《公眾衛生及市政條例》。於報告年度，本集團並無重大產品及食品安全事件，亦無產品因健康及安全原因而被回收。

公平營運實務

本集團致力在其業務活動中秉承最高標準的企業管治及業務誠信。本集團有一系列的企業政策闡述其在顧客私隱、廣告、標籤、知識產權和反貪污方面的目標和要求。

保護個人資料及顧客私隱

本集團持有有關僱員及顧客的個人資料。因此，我們高度重視保護個人資料和保護私隱。我們擁有一系列的資料私隱及安全措施，旨在保護我們在整個營運過程中所處理的全部個人資料。

我們的《操守及商業道德守則》為僱員在保護個人資料方面提供指引。我們僅收集業務活動中必要的個人資料，例如顧客關係管理計劃，而收集的資料僅由指定的團隊處理，從而嚴格限制資料披露的範圍。



我們的營運

為加強僱員對此事項及《個人資料(私隱)條例》的了解，我們邀請營銷團隊、營運團隊及人力資源團隊等相關業務部門參加一個由香港個人資料私隱專員公署於2018年主講的研討會。該研討會分享了如何保護和尊重個人資料的知識，以及資料使用者除滿足最低監管要求之外的最佳做法。

本集團遵守有關顧客私隱的法律及法規，包括但不限於香港的《個人資料(私隱)條例》。在報告年度內，本集團並無接獲與顧客私隱有關的違規情況報告。

負責任的推廣宣傳

本集團在我們的印刷宣傳材料和數碼平台(如傳單、產品標籤、廣告媒體、流動應用程式、社交媒體平台、網頁和電郵)上提供清晰可靠的產品及服務資訊。該等宣傳渠道可幫助顧客作出明智的選擇。我們致力於依據相關法規要求負責任地推廣我們的產品和服務，並提供消費者可信賴的資料。

本集團遵守有關預先包裝食品標籤及香港《商品說明條例》的監管規定。產品標籤為顧客提供有關過敏成分、產品保質期以及儲存和食用建議的資料。在報告年度內，並無任何與廣告和標籤有關的違規或投訴情況。

保護知識產權

本集團的《操守及商業道德守則》涵蓋在版權保護方面的商業原則和做法。我們要求供應商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，本集團並無接獲與知識產權有關的違規或投訴情況報告。



我們的營運

反貪污及舉報措施

誠實、正直及公平營運對我們的業務至關重要。我們對賄賂、敲詐勒索、欺詐和洗黑錢採取零容忍的態度。我們的《操守及商業道德守則》設定了我們期望僱員在反賄賂和反貪污方面的標準和實踐。本集團的供應商亦須以書面形式確認《供應商行為守則》，確保彼等在與我們開展業務時理解我們的原則和做法。

本集團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可能的不當或欺詐行為。任何股東或持份者，包括顧客和供應商，亦可以匿名的書面形式向集團監察及風險管理總裁舉報類似事宜。本集團會謹慎處理此類舉報，並將公平妥善地處理任何舉報個案。

本集團遵守有關貪污的相關法律及法規，包括但不限於香港的《防止賄賂條例》。在報告年度內，本集團並無任何與貪污有關的違規情況或違法個案。

供應鏈管理

我們秉持負責任、公平和合乎道德的業務實踐的承諾，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。除了以物料風險評估作為監控系統外，我們的《供應商行為守則》亦規定了負責任和道德營運的原則，以支持供應商評估。該等原則引領供應商將可持續發展納入其業務實踐並尊重彼等的僱員、社會和環境。此外，我們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。



我們的環境

減少我們對環境的影響

我們確認氣候變化可帶來長期風險及機遇，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。

2018年表現摘要



我們已設立一系列的政策及關鍵績效指標以評估、管理及提高我們的環境保護表現。我們的企業社會責任政策指引我們的環境保護策略及措施。環境保護小組負責設定積極及可持續的目標，在營運中採取可持續措施，並提倡可持續行動。



我們的環境

能源及碳管理

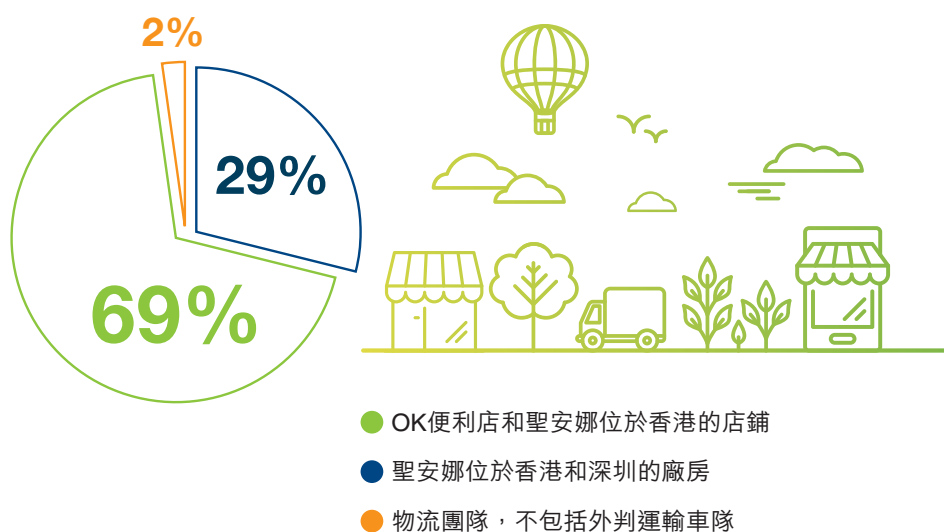
全球各地的企業均意識到碳排放對氣候變化及全球變暖的影響，因此已調整策略及營運以減少碳足跡。

碳排放	範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)*	範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)^	碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)
2018年	4,206	35,705	39,911
2017年	2,888	36,157	39,045

* 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。

2018年不同業務單位的碳排放分佈：



我們的環境

碳排放主要來自零售店舖，佔2018年碳排放量近70%。碳排放總量較上年錄得小幅增加，主要是由於聖安娜廠房空調系統及冷藏設施的製冷劑使用量增加，引致2018年範圍1直接排放項下的逃逸性排放增加。我們已於2018年下半年採取措施將其降低至理想的水平。

範圍2能源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90%，主要源自電力消耗。儘管新裝置空調系統及設備令能源需求增加，但由於實行節能措施，範圍2排放於2018年的排放量較上年減少1.25%。

於2018年，我們繼續改善能源效益，尤其是廠房及零售店舖的一系列節能措施，包括將老化的招牌照明及射燈照明更換為LED、升級麵包架照明、集中麵包生產及引進更多節能型號的發酵櫃及烤盤。

年內，香港OK便利店榮獲2018年中電創新節能企業大獎計劃的「齊心節能大獎」，以表彰我們在推廣節能應用方面的努力。此外，香港聖安娜榮獲香港特別行政區政府環境局頒發的「戶外燈光約章」鉑金獎，以嘉許其實踐在預設時間內關閉戶外照明的承諾。



我們的環境

自營物流團隊的廢氣排放	2018年	2017年
	數量 (單位：噸)	數量 (單位：噸)
排放物類型		
氮氧化物 (NO _x)	4	4
硫氧化物 (SO _x)	—	—
懸浮顆粒 (RSP)	—	—

備註：2017年ESG報告內的廢氣排放於上表以噸為單位重列，以保持呈列的一致性。

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年開始將數輛舊卡車更換為歐5標準環保型號車，並按計劃在2019年再逐步將現有的舊卡車更換為歐6標準。自2017年以來，除了給所有卡車安裝GPS監控系統為司機提供適當的行車路線，我們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。這使我們能夠更好地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，我們將探索加強資料收集的過程，並當相關資料齊備時作出披露。

資源和廢物管理

我們知悉，我們消耗的原料、能源和水，以及營運和供應鏈周圍的空氣和土地均屬共享的自然資源。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。



我們的環境

除了節約能源，我們還不斷推出一系列的環保措施，以減少水和紙張的使用。此類措施有助於持續改善我們的業務流程並保護我們的營運環境。於2018年，我們在香港的聖安娜廠房使用自動洗碗機清洗廚具及工具，務求節省更多用水。

基於我們的營運性質，我們須要使用大量原材料和包裝材料。為避免浪費，我們不斷監控消耗模式，使我們能夠在採購方面作出明智的決策。

我們清楚知道我們有責任管理所產生的廢物以及影響重大之處。管理食物和包裝的廢物是我們的策略重點。為減少生產過程中潛在的食物浪費，我們持續監測備用產品的數量並調整生產模式。對於即將達到保質期的產品，例如麵包和時節產品，我們將其捐贈給許多慈善機構，包括膳心連、樂餉社和齊惜福。於2018年，我們平均每月捐贈25,300個麵包給慈善機構。

考慮到包裝廢物，我們一直在尋找在製造過程中減少包裝材料使用的方法，同時保持我們的品質及安全標準。除了儘可能減少一次性塑料包裝外，我們還在評估所有業務單位使用可分解的塑料或可回收重用的包裝材料。

本集團依照有關排放的法律及法規行事，包括但不限於香港的《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》。在報告年度內，本集團並無接獲與排放有關的違規情況報告。

環境及自然資源

我們相信，透過減少碳排放及有效使用資源能對供應鏈及社區帶來正面的影響。就我們所知，除排放及資源使用外，並沒有其他對環境或自然資源的重大影響。



我們的僱員

確保一個公平、包容、自主及安全的工作場所

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，從而讓僱員受到尊重、獲得重視及悉心栽培。

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。

僱員健康及安全

僱員健康及安全一直為我們業務營運的優先事項。我們的企業社會責任政策強調為僱員構建及維持安全健康的工作場所的承諾。為幫助僱員了解我們的措施，我們已於僱員手冊中提供關於職業安全措施清晰的指引。

我們已建立專責團隊，致力於預測及減低可能導致事故的風險。作為預防措施，各業務單位定期進行安全檢查，並為從事安全風險較高之工作的僱員提供適當的安全設備。我們亦已制定應急程序應對各種突發事件產生的風險。

於2018年，我們已為廠房、配送中心、倉庫及辦公室僱員舉辦工作場所安全培訓，範圍包括電力安全、道路安全、消防安全、預防工傷、針灸治療及5-S品質管理。

除工作場所安全外，我們還重視僱員的心理健康及福祉。本集團為僱員提供支援計劃，為遇到壓力或困難的僱員提供面談及熱線傾訴服務。該服務由第三方顧問進行，確保資料保密。



我們的僱員

2018年表現摘要

1.4%

香港工傷率

2.2%

深圳工傷率

本集團遵守相關法律及法規，包括但不限於香港的《職業安全及健康條例》。任何受傷事故須向培訓及工作安全小組呈報，並由該小組對事故原因進行徹底調查，以及制定和採取預防措施。

僱傭管理制度

我們致力營造公平、信任、尊重、包容及多元化的文化，從而為所有應聘者及僱員均提供平等的機會，而不論其種族、性別、婚姻狀況、年齡及殘疾。

我們透過僱員手冊傳達僱傭實務，該手冊涵蓋的關鍵領域包括但不限於招聘、僱員發展及其他權益和福利。我們的聘用、獎勵及薪資政策視乎僱員的能力及表現以公平方式釐定，而薪酬待遇乃視乎僱員的預期職位及職務而定，且每年檢討一次。

此外，我們實施全面的福利計劃，關懷僱員。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。作為營造家庭友善工作場所的僱主，OK便利店及聖安娜於香港家庭議會舉辦的2017/18年度家庭友善僱主獎勵計劃企業組中榮獲「優秀家庭友善僱主」、「特別嘉許(金獎)」以及「支持母乳餵哺」獎項。



我們的僱員

於2018年，我們透過舉辦母親節興趣班、慶中秋鮮果日及「HEARTS(心連心)」市集等各類康樂及福利活動增強僱員的歸屬感。



本集團依照有關僱傭規定營運，包括但不限於香港的《僱傭條例》、《僱員補償條例》及《個人資料(私隱)條例》。於報告年度內，本集團並無違反僱傭相關條例的情況。

我們的平等僱傭機會政策不但促進全集團的平等及多元化發展，更與我們營造機會平等、反歧視的工作場所的實踐相得益彰。

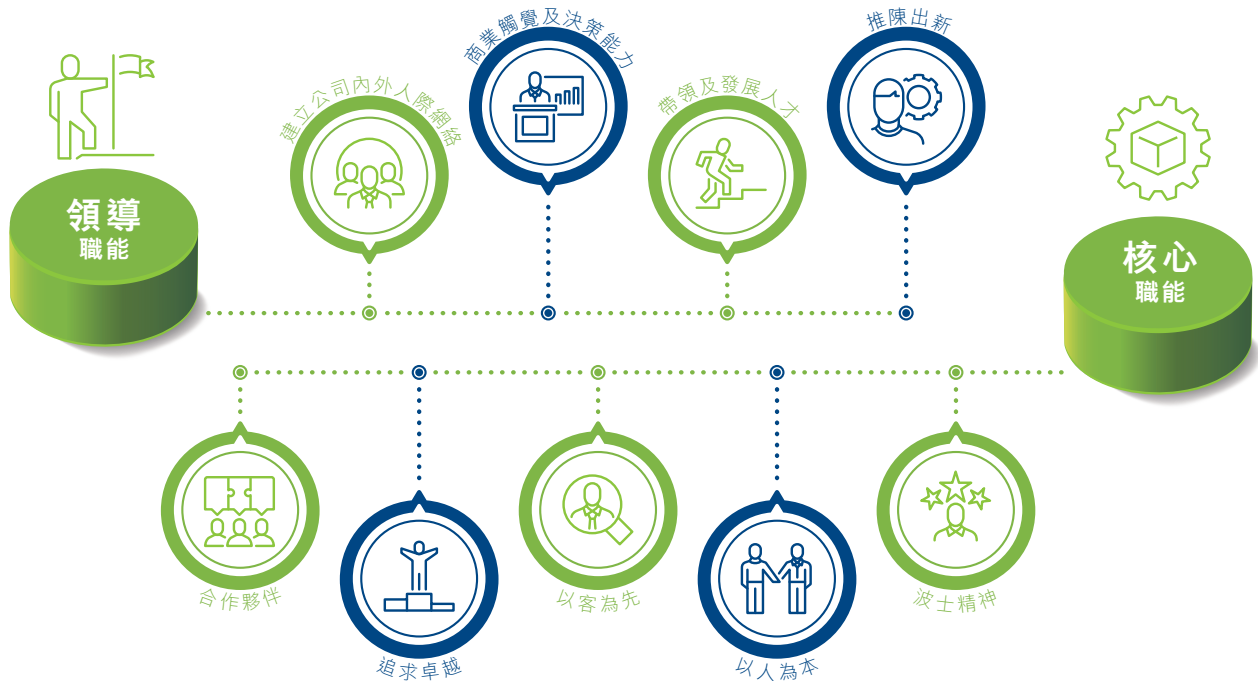
培訓及發展

我們深信，要營造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。

僱員發展乃基於我們的職能模型，該職能模型界定不同工作崗位所需的知識、技能及特質，同時亦就人才招聘、挽留、繼任及職業發展提供清晰框架，以便作出明智決定。我們的僱員手冊一致地向僱員傳達該等技能。



我們的僱員



我們已為所有僱員制定表現管理及事業發展流程。我們的年度表現考核制度旨在評估僱員表現、鼓勵雙向反饋、評估及確定培訓需要。

於2018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，涵蓋從提升銷售及顧客服務技巧到加深法規要求知識。

此外，我們亦推出網上學習平台，為各地僱員提供便利的培訓機會。透過此平台，僱員可以互動及有趣的方式上課及學習，同時該平台也為僱員記錄其學習進展。繼OK便利店推行首個營運基本功電子課堂試點後，我們計劃於2019年將該平台拓展及推廣至其他業務單位。



我們的僱員

2018年培訓摘要

OK便利店 — 「簡易生活 樂在OK」服務培訓

我們深信，前線僱員與我們卓越顧客服務的價值觀及策略之間的聯繫十分重要，而激勵他們以我們品牌提倡者的身份呈現最佳表現亦同等重要。於2018年，我們為1,300多名僱員提供一系列的培訓課程，加深他們對提升顧客體驗及服務的認識。透過那些培訓，僱員掌握以「A+」水平服務顧客及為顧客打造輕鬆簡易的生活。



聖安娜 — 「全面優質文化」培訓活動

全面優質文化計劃為我們其中一項重要措施，致力透過團隊合作、共同目標、積極心態及適當工具培育及推廣該企業文化。於2018年，擔任不同職務的主要成員受邀參加為期兩天的訓練營。該訓練營成功聚集擁有同一目標的所有職能部門，並宣揚全面優質文化的重要性及實務。



我們的僱員

為培育及推廣持續進修文化，我們鼓勵及支持僱員參與資歷架構下的「過往資歷認可」(RPL)計劃，使彼等的經驗獲得業界認可。目前已有超過400名來自OK便利店及聖安娜的同事獲職業訓練局授予RPL 2級至4級證書，共計超過700項認證。



我們很高興能獲得若干外部獎項，以表彰我們在僱員培訓及發展方面的持續努力及成果。於2018年，OK便利店及聖安娜從42家零售企業中脫穎而出，榮獲零售業行業培訓諮詢委員會、職業訓練局及香港零售管理協會頒發的RPL嘉獎。OK便利店更榮獲「QF 皇牌僱主」嘉獎。



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。

我們不接受任何形式的被迫及強制勞工，並嚴格禁止在任何工作場所僱用童工。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指引。



我們的社區

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。



我們的社區

我們參與及支持社區的承諾載列於我們的企業社會責任政策。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



促進創新和價值理念，
支持社區的經濟發展



我們的愛心聯盟小組帶頭了解僱員及社區需求，並根據彼等需求及我們的策略開展並推行一系列的公益項目及行動。於2018年，我們重點關注以下三個領域：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。

僱員積極參與義工服務，為我們社區帶來更有意義的影響。為促進義工服務，我們鼓勵僱員大膽創新，分享彼等在設計社區公益活動方面的構思。自2017年以來，我們已將所收集的一系列建議整合規劃，而若干建議已付諸實行。

於2017年已進行的其中一個構思是在我們的零售店舖外進行賣旗慈善活動，以便前線僱員也能參與義工服務。憑藉去年我們於東華三院「賣旗日」義務公益活動產生的積極影響，於2018年，我們繼續支持東華三院「賣旗日」籌款活動，逾200名僱員攜同其家人朋友擔任義工。更值得一提的是，OK便利店與一家瓶裝水供應商合作，為每位義工提供免費瓶裝水。



我們的社區



為鼓勵僱員投入更多時間及精力支持義工服務，我們已推行「義工假期政策」，為於工作時間自願參與公益活動的僱員提供額外假期。於2018年，我們與僱員一同參與多項義工服務，包括東華三院「賣旗日」籌款活動、志願探訪幼兒園、探訪長者並舉行聖誕派對等。我們亦支持齊惜福舉辦的慈善籌款活動。



我們的社區



為豐富藝術文化，加強公眾與社區的聯繫，OK便利店與無域創作攜手合作，邀請來自不同創意領域的藝術家「進駐」其位於銅鑼灣的OK旗艦店。藝術家與公眾在Simply Great Coffee的座位區聚首一堂，一同利用用過的杯子、餐具及銷售收據等一般廢物創作藝術品。

我們在社區參與方面的持續努力得到若干外部認可。OK便利店及聖安娜分別獲得香港社會服務聯會授予2017/2018年度「15年Plus商界展關懷」及「5年Plus商界展關懷」。



環境、社會及管治表現概覽

環境表現

碳排放	2018年	2017年
排放物類型	數量	數量
範圍1排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	4,206	2,888
範圍2排放(以相當於每噸二氧化碳計算)	35,705	36,157
碳排放總量(以相當於每噸二氧化碳計算)	39,911	39,045
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	0.19
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))	0.0007	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 [^]	2018年	2017年
排放物類型	數量	數量
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。2017年ESG報告內的廢氣排放於上表以噸為單位重列，以保持呈列的一致性。



環境、社會及管治表現概覽

能源的使用	2018年	2017年
使用類型	數量	數量
汽油(單位：兆瓦時)	147	150
柴油(單位：兆瓦時)	3,560	3,359
煤氣(單位：兆瓦時)	453	479
天然氣(單位：兆瓦時)	4,383	3,607
電力(單位：兆瓦時)	63,911	62,682
能源使用總量(單位：兆瓦時)	72,454	70,277
OK便利店和聖安娜在香港的店舖的能源使用密度 (兆瓦時／店舖營運天數)	0.31	0.31
聖安娜在香港和深圳的廠房的能源使用密度 (兆瓦時／成品產量(以公斤為單位))	0.0013	0.0013
自營物流團隊使用的能源密度(兆瓦時／運輸行駛路程 (以公里為單位))	0.0030	0.0031

水	2018年	2017年
使用類型	數量	數量
水的總使用量(單位：立方米)	209,886	188,737
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)	0.32	0.30
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))	0.0104	0.0095



環境、社會及管治表現概覽

廢物	2018年	2017年
廢物類型	數量	數量
產生的有害廢物總量(單位：噸) [^]	—	—
產生的無害廢物總量(單位：噸) [^]	1,664	1,363
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 ^{^^}	2018年	2017年
使用類型	數量	數量
所用的包裝材料總量(單位：噸)	1,370	1,376
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)		2018年	2017年
香港	女性：男性	2.2:1	2.4:1
深圳	女性：男性	0.9:1	0.9:1

工傷(按地理區域劃分)		2018年	2017年
香港	工傷率	1.4%	1.8%
深圳	工傷率	2.2%	2.5%

