



翠華集團®  
TSUI WAH GROUP

**Tsui Wah Holdings Limited**  
**翠華控股有限公司**

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：1314

環境、社會及  
管治報告

**2024**



# 目錄

關於本報告	2
利益相關者函件	7
關於翠華	12
可持續發展管理	22
 關心僱員	36
 關心顧客	54
 關心社區	68
 關心供應商	71
 關心環境	75
法例和法規	94
附錄一 績效表	95
報告披露索引	100

# 關於 本報告

遵從香港聯合交易所有限公司(「**聯交所**」)證券上市規則附錄C2—環境、社會及管治報告指引(「**ESG 指引**」)下「不遵守就解釋」的要求，翠華控股有限公司(以下簡稱「**翠華**」或「**本公司**」)及其子公司(以下統稱「**本集團**」或「**我們**」)欣然呈列截至2024年3月31日止財政年度(「**2024 財年**」)的環境、社會及管治報告(「**ESG 報告**」)，展示本集團於2024財年的ESG承諾、管治方針、成就和改進空間。

## ESG 報告的報告原則

本ESG報告以ESG指引中定明的原則為支柱，分別為重要性、量化、平衡和一致性，旨在提升報告的全面性和透明度，讓讀者了解本集團的ESG發展和績效，從而做出明智的決策。本ESG報告的內容、範圍和方法均取決於上述所指的指導原則。



# 關於 本報告

## 重要性：

本 ESG 報告採用營運控制法界定報告範圍，僅涵蓋本集團有直接控制權的業務部分。此外，本集團透過利益相關者參與和重要性評估，對一系列 ESG 議題進行了優次排序，致力於處理對本集團繁榮和更廣泛社會至關重要的 ESG 事宜。有關報告範圍、利益相關者參與和重要性評估的更多資訊將在相應部分披露。

## 量化：

本 ESG 報告量化本集團的 ESG 績效並以數字呈現結果。同時，本 ESG 報告包括一系列明確的關鍵績效指標（「KPI」），以進行有效的對標和比較，說明本集團在 ESG 方面的進展。用於計算的方法、假設和換算系數均在相應的績效表下作明確說明。

本集團認為，向每一間店鋪逐一收集環境數據的效率不高，而且在現有技術下的數據收集方法可能會出現不一致。因此，為了以系統化且具成本效益的方式收集報告範圍內所有餐廳的環境數據，本集團深思熟慮後，決定使用有穩健數據收集實踐的特定餐廳作為樣本餐廳，並根據其活動數據，合理地估算本集團的固體廢棄物排放、包裝材料消耗、紙張消耗、以及污水排放總量。本集團明白優質數據對分析的重要性，因此致力於加強內部控制和數據管理，以提高所收集數據的準確性和完整性。

## 平衡：

本 ESG 報告全面概述本集團於 2024 財年在 ESG 方面的承諾、管治方針、成就和改進空間。秉持公平展示本集團 ESG 表現的宗旨，本 ESG 報告描述了本集團的努力和不足，並沒有刻意篩選有利的資訊。



## 關於 本報告

### 一致性：

本 ESG 報告採用與往年一致的方法進行數據收集、整理和計算，以確保有意義的比較。此外，本集團沿用自 2018 年制定的相同報告方法和框架。

為保持清晰透明，如所使用的報告框架或 KPIs 有任何重大變更，將在相應部分做出明確解釋。

### 範圍設定

作為重要的第一步，本集團審視其業務營運並根據營運控制法辨別納入 ESG 報告的業務實體。本 ESG 報告涵蓋本集團擁有全權制定和實施營運政策的業務單位，包括於 2024 財年在香港、中國內地、澳門和新加坡營運的 72 家餐廳、中央廚房和辦公室。

除非另有說明，否則本 ESG 報告的報告期間為 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日止的財政年度。

# 關於 本報告

## 本 ESG 報告遵守的國際框架

### 報告框架

**範圍** 設定以及議題  
識別和優次排序

**數據** 管理平台收集及  
記錄資訊

**公平** 的績效評估及  
全面分析

**一致** 以科學為基礎的計算及  
報告方法



## 關於 本報告

本集團致力為社會和環境創造短期、中期以及長期價值，積極優化其 ESG 管治模式、發展策略和風險管理體系，同時不斷檢視其 ESG 目標，推動持續進步。本集團亦在策略制定和決策過程中研究和考慮同行最佳實踐、行業標準和全球框架，以加強其 ESG 管理和績效。

具體而言，本集團參考氣候相關財務信息披露工作組（「TCFD」）的建議評估氣候變化對其業務的影響並披露相關資訊。此外，本 ESG 報告參照全球報告倡議組織（「GRI」）的可持續發展報告標準編制，以增加報告的完整性、國際兼容性和行業可比性，並在 ESG 報告末尾附有 GRI 連繫表，為讀者提供相關資訊的完整內容索引。參照指導企業行動實現可持續發展目標（「SDGs」）的 SDG 企業行動指南，本集團亦將 SDGs 納入其 ESG 目標和政策，以國際語言展示其 ESG 承諾並爭取全球認可。

### 利益相關者的反饋

為求在可持續發展方面取得成就，翠華誠邀並歡迎所有讀者電郵至 [info@tsuiwah.com](mailto:info@tsuiwah.com) 向本集團分享意見及就其可持續發展績效提供建議。如欲深入了解本集團的可持續發展方針，請瀏覽我們的官方網頁，網址為 <http://www.tsuiwah.com>。

# 利益相關者 函件

尊敬的利益相關者：

本人謹代表公司董事會(「**董事**」及「**董事會**」)提呈我們第七份獨立 ESG 報告，以呈現本集團於截至 2024 年 3 月 31 日止財政年度的 ESG 管治架構、管理方針和成就。

## 報告年度概覽

在此回顧年度，翠華和廣泛社會明顯地從全球 2019 新型冠狀病毒 (COVID-19) 疫情(「**疫情**」)的負面影響中恢復過來。隨著市場回復正常發展，商業活動亦有所增加。作為餐飲業的一員，取消社交距離等防疫措施對我們的營運非常重要。我們很高興錄得愈來愈多的顧客光顧，當中包括本地居民和遊客，帶領我們逐漸恢復正常發展。

我們在茶餐廳行業的歷史使我們能夠了解市場動態，並及時滿足顧客不斷變化的期望。過去 50 年來，我們與顧客和供應商建立了堅固的關係，使我們能順利渡過艱難的疫情時期和後疫情時代不確定的市場狀況。秉承弘揚茶餐廳文化的願景，我們致力透過提供優質的食品和服務吸引和保留忠實顧客。正如公司的中文名稱「翠華」般，我們亦期望堅守中華民族堅毅的精神來克服未來的所有挑戰。

## 我們的 ESG 管理方針和策略

值得關注的是，由於大眾的生活方式和社會常規在近年出現轉變，我們的營運正面臨不同的 ESG 風險和機遇。同時，這次疫情突顯了公共衛生的重要性，亦證明了繁榮不僅取決於經濟因素。因此，我們致力識別業務營運所面對的重大 ESG 議題，以在我們的 ESG 管理方針中優先考慮這些議題，從而帶來最佳結果。具體而言，我們每年均會進行利益相關者參與，收集他們對一系列 ESG 議題的意見，以了解他們的主要 ESG 關注，並相應地調整我們的 ESG 策略。

由於氣候變化的影響愈來愈深遠並引起大眾的關注，市場將有新的標準鼓勵企業實現標準化的氣候相關披露。有見及此，我們參考 TCFD 概述的框架分析我們的氣候變化應變力和適應性，以及相關的潛在風險和機遇。我們致力裝備自己，以妥善應對可預見的氣候變化挑戰，盡量減少不利我們發展的潛在影響。



# 利益相關者 函件

## 董事會的監督和審查

董事會對監督和管理本集團ESG事宜承擔最終責任，包括訂立ESG目標和制定相關ESG政策推動進展。因此，董事會參考利益相關者的回饋，例如前線員工的實際建議，更新本集團的ESG策略。此外，董事會亦負責審查年度重要性評估的分析結果，並將重點的ESG議題納入決策和業務發展計劃，以確保本集團的ESG實踐能滿足利益相關者的期望。董事會秉持「自上而下」及「自下而上」的管理方針，致力於在集團上下傳達其ESG願景，從而促進集體努力實現目標。

## 我們的可持續發展目標

我們得悉可持續發展是國際趨勢，並制定了明確的ESG目標，以減少對環境的影響並提高員工的生活質素。我們矢志成為一個負責任營運的傑出餐飲(「F&B」)企業，並及時解決營運和價值鏈面對的潛在ESG挑戰。為此，我們根據績效、可用資源和市場預期，積極調整已訂立的ESG目標。經董事會審閱後，我們在ESG報告披露ESG各方面的進展、成就和不足之處。有關本集團目標的更多資訊，請參閱本年度ESG報告的「關心環境」章節。

## 我們的關注一 保障大家健康

僱員和顧客的福祉一直是我們最為關心的事情。我們努力改善工作環境以排除風險和危害，從而保障僱員和顧客的健康和安全。其中，我們的危機管理委員會在過去幾年密切關注疫情的發展，並迅速作出反應。在後疫情時代，本集團將繼續維持餐廳的衛生水平，保障僱員和顧客。

## 利益相關者 函件

同時，我們高度重視營運的食品加工程序，以確保食品不被污染和變質。由於食品質量是我們發展的支柱，我們嚴格執行指導烹飪步驟的指引、明確每道菜的標準，並監控食品處理部門的實踐。我們認真對待食品安全事件，規範報告和處理步驟，確保相關人員承擔責任，並盡力減低不良影響。

### 我們的關注 — 適應新常態

市場趨勢和飲食習慣在近年出現明顯的變化。鑑於大眾在後疫情時代的新常態下對健康、環境、生活質素、社區等方面的關注日益增加，我們致力於創新和適應轉變，以保持我們市場領導者的地位，為大眾提供滿意的服務和產品。

#### 香港

於回顧年度內，我們很高興看到餐飲業出現顯著的復甦，並有愈來愈多市民選擇外出用餐。因此，我們翻新了餐廳以提供更好的用餐體驗，並更新了菜單，提供更多種類的選擇（包括素食），以配合不同喜好。同時，我們留意到遊客的數量也有所增加。因此，除了香港市民熟悉的八達通、Visa、Master、現金等支付方式外，本集團旗下的餐廳亦接受銀聯、微信支付中國、支付寶中國、以及美國運通和JCB。為了繼續成為遊客的「必去之地」，我們正以推廣香港本地美食為重點擴大食品的類型。另外，我們亦透過廣告和社群媒體積極提升我們品牌的知名度。

此外，我們致力加強外賣送餐服務，以滿足不同顧客的需求。其中，我們與戶戶送 Deliveroo、Foodpanda 和 Keeta 等外賣送餐平台合作。

#### 中國內地

於回顧年度內，隨著市場從疫情的影響中恢復，中國內地的業務亦得到顯著改善。我們意識到中國市場龐大人口的潛力，著力中國內地餐廳的發展。



## 利益相關者 函件

同時，我們致力利用行動應用程式等科技宣傳翠華和吸引顧客。例如，我們已在普及的線上行動應用程式中開發自助點餐系統、內設程式(小程序)和企業公眾號(公眾號)，以定期提供食品描述和進行推廣。此外，我們亦與美團、餓了麼等外賣送餐平台合作，以改善外賣送餐服務和提高效率。

### 我們的關注 — 緊貼科技發展的步伐

應用最新的科技幫助我們提高效率並滿足顧客期望。多年來，我們積極探索提升食品質量和服務的方法，同時升級我們的設備。例如，我們運用數碼支付和自助服務機以提升顧客體驗。在翠華所有餐廳，顧客均可使用多種行動支付方式付款，包括支付寶、微信支付、Apple Pay、銀聯等。我們亦在餐廳設置了自助點餐機，顧客可以在同一平台上點餐和支付，以提高點餐效率並減少人為失誤。此外，我們還推行了透過二維碼和行動應用程式進行點餐，旨在簡化點餐流程。由於我們關心顧客並致力提供卓越的用餐體驗，因此我們已指派員工協助顧客使用點餐機和行動應用程式。

考慮到線上平台和社交媒體已成為主流的推廣工具，我們期望透過線上應用程式在網路上建立正面的形象並與顧客保持互動關係。具體而言，本集團已加入中國內地的抖音和大眾點評平台，以推廣翠華，回應顧客的反饋，並且建立忠實的追隨者。

除了提升顧客體驗的好處外，我們認為科技發展亦有助提高我們的效率，從而創造更多價值。為此，我們投放資源於開發物聯網打印服務器、智慧廚房 KDS 等智能系統，以優化營運並進一步提高我們的服務質素。物聯網打印服務器系統利用雲端技術遠端操作打印機，使我們能夠快速識別並解決店面問題，而無需委派技術人員親身前往。另一方面，智慧廚房 KDS 利用智能平板電腦自動排單，並以具成本效益的方式分工，從而簡化工作流程，提高生產效率，以及減少人為失誤。

# 利益相關者 函件

## 展望未來

無可否認，疫情對我們過去幾年的業務營運和策略性發展帶來重大挑戰。然而，在我們員工不懈的努力和顧客堅定的支持下，我們成功渡過了這個艱難時期。

實現 ESG 理念將是我們未來業務發展的核心。隨著氣候變化成為一個重大的關注焦點，我們將結合氣候相關的風險和機遇至我們的長期策略，以加強在氣候變化下的適應力。我們亦會尋求創新的方法改善廢物管理，促進可持續包裝，提高資源效率，以及減少碳足跡。同時，我們竭力為員工提供安全健康的工作環境，並透過參與慈善活動回饋社會。我們深知僅憑一己之力無法全然實現這些目標，因此致力與利益相關者合作，加快轉型至可持續營運，以保護自然資源，創造更宜居的環境。

最後，本人謹代表本集團的董事及管理層，向我們的股東、投資者、顧客、供應商和業務夥伴的全力支持表示衷心感謝。同時，我亦要感謝我們的管理團隊和同事為推進我們的可持續發展計劃所作出的持續努力。

**李遠康**

主席兼執行董事

2024 年 7 月 24 日，香港



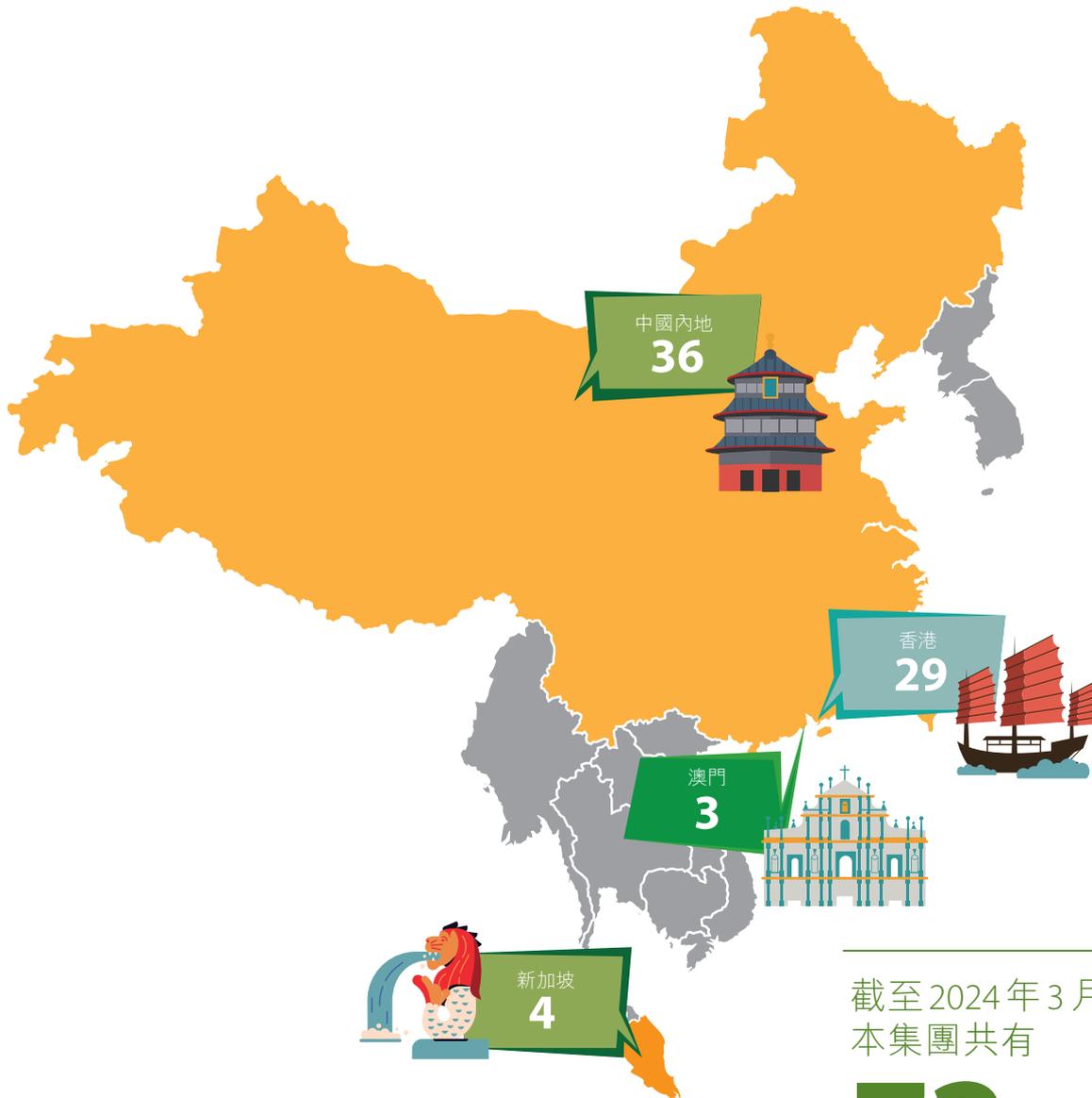


關於  
翠華

## 關於翠華



翠華控股有限公司是一家扎根香港主要從事餐飲業的公司。隨著業務不斷擴展，本集團的餐廳除遍佈香港外，亦於澳門、中國內地的深圳、廣州、中山、上海、南京、三亞、海口，以及新加坡等城市開設餐廳。



截至2024年3月31日，  
本集團共有

**72** 家餐廳，  
當中8家為2024財年內  
新開的餐廳。

## 關於翠華

翠華於1967年開始涉足餐飲業。自2009年起，本集團邁進新紀元，將業務擴展至澳門的熱門娛樂場所和多個中國內地一線城市。經過多年發展，現在超過一半的餐廳位於香港以外地區，坐立於澳門、中國內地以及新加坡，覆蓋著更廣泛的客源。海外業務擴展使本集團能夠推廣香港美食的特別之處，並向全球介紹茶餐廳文化。本集團致力向海外食客宣揚香港人數十年來珍重的傳統美食經驗。同時，就香港業務而言，本集團專注於了解顧客的期望並提升其業務模式，從而保持競爭力，維持本集團的市場佔比。

近年，翠華推出了一系列新品牌，以提供多元化的美食選擇，吸引不同文化和年齡的顧客，其中包括提供上海生煎包及各種麵食的「堅信號上海生煎皇」、主打日式快餐的「廿一堂」、推廣蛋包飯等日式西餐的「揚食屋」、提供港式美食的「錫蘭」，以及提供輕盈早午餐及咖啡的「From Seed to Wish」。

於2024財年，由於大眾回復正常生活，餐飲業等以人為本的行業明顯地從疫情復甦過來。本集團過去幾年的迅速行動展現了其應對挑戰和適應變化的能力。在後疫情時代，本集團將繼續密切關注業務環境，及時調整業務模式和發展方針，以迎合最新的社會經濟趨勢。同時，本集團將致力解決營運挑戰，例如氣候變化適應性和急劇增加的顧客人數，以最大限度地發揮其業務潛力並控制風險。



## 關於翠華



中國內地大灣區已成為本集團發展的重要部分。由於該地區發展迅速而且人口眾多，本集團視之為巨大商機。為此，本集團積極於大灣區選址開設新餐廳，並制定策略，計劃在大灣區各區域設立旗艦餐廳和多家帶有「翠華快餐」品牌的餐廳。截至 2024 財年末，本集團在大灣區經營約 **26 家餐廳**。

過去五十年來，翠華與本地社會共渡難關，亦與香港一起經歷經濟起落。翠華多年來致力保護和弘揚香港寶貴的茶餐廳文化。為求不斷進步並保持競爭力，本集團重視美食創新、文化推廣、業務多元化、科技進步和適應力建設。

翠華在餐飲業已建立顯著的地位，亦被視為領先的連鎖茶餐廳之一。展望未來，本集團期望成為負責任企業，努力平衡經濟發展、環境保護和社會安康。為此，本集團將投入更多資源在各個 ESG 方面，包括提高能源效率、應用綠色能源、保護文化價值，以及改善利益相關者參與。



## 關於翠華

### 本集團發展里程碑

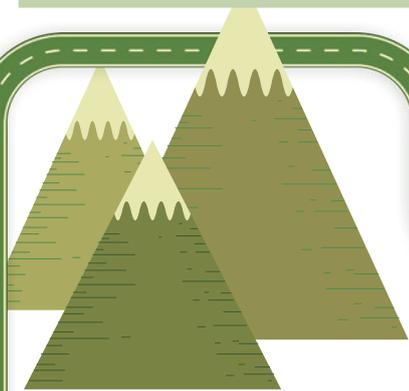
# 1967-1994

- 首家翠華餐廳小冰室於旺角開業；
- 收購新蒲崗翠華餐廳



#### 在香港的鞏固期：

- 建立連鎖網絡，提升質量，打造品牌和管理團隊
- 中環威靈頓街翠華餐廳開業
- 聘用人事顧問改善僱員質素
- 北海街翠華餐廳開業，成為翠華的第10家餐廳
- 翠華中央廚房獲香港品質保證局認證
- 於澳門和中國內地發展業務
- 在翠華品牌旗下建立新的副線品牌
- 與珍寶集團有限公司合作，於新加坡開設首家海外分店



# 2018

- 首次進駐新加坡
- 開展副線品牌
- 於中國內地和香港新開8家餐廳



# 2017

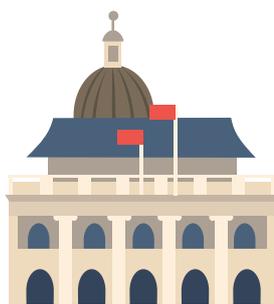
- 慶祝本集團成立50周年暨公司上市5周年
- 於中國內地新開2間餐廳

# 2019

- 於香港和新加坡新開13間餐廳，覆蓋6個新品牌

# 2020

- 中央廚房獲得香港通用檢測認證有限公司ISO 22000再認證
- 以Storellet應用程式推出新會員系統



# 2021

- 在經濟衰退的情況下，於中國內地和香港新開15家餐廳

# 2022

- 慶祝本公司上市10周年
- 於2022年初推出「快翠送」網站
- 於中國內地和新加坡新開6家新餐廳

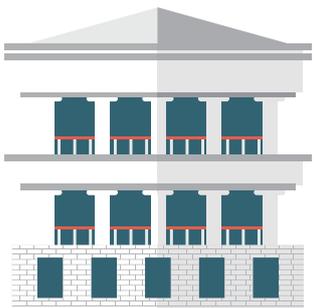




## 關於翠華

# 2009

- 首家中國內地餐廳於上海開業
- 開始擴展中國內地業務
- 引入電子化系統通過行動裝置點單



# 2011

- 翠華於香港的第 20 間餐廳開業
- 擁有超過 2,000 名僱員
- 首家澳門翠華分店開業



# 2012

- 成功於香港交易所上市
- 推出「至尊到會」和「快翠送」服務
- 於上海、武漢和香港新開 10 家餐廳



# 2016

- 首次進駐南京和無錫
- 中央廚房獲香港通用檢測認證有限公司 ISO 22000 認證

# 2015

- 於中國內地和香港新開 10 家餐廳
- 位於香港的新中央廚房正式開始營運



# 2023

- 於香港新開 3 家堅信號上海生煎皇
- 於香港 From Seed to Wish 咖啡廳品牌新增 1 家新餐廳
- 於中國內地海口 (全球最大的免稅城市) 開設新餐廳

# 2024

- 於新加坡新開 1 家新餐廳，餐廳總數達 4 家
- 於中國內地開設 1 家以新營運模式運作 (只提供輕食和飲料) 的商店



# 關於翠華

# 20

### 關心僱員

**獎項／認可**  
資歷架構計劃「QF 星級僱主」

**頒發機構**  
香港特別行政區教育局



### 關心僱員

**獎項／認可**  
「微笑企業五+大獎」和  
「微笑僱主卓越大獎」

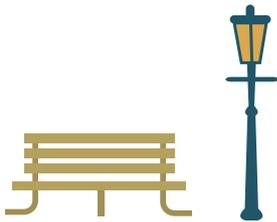
**頒發機構**  
神秘客戶服務協會



### 關心僱員

**獎項／認可**  
連續 10 年獲頒商界展關懷標誌

**頒發機構**  
香港社會服務聯會



### 關心顧客

**獎項／認可**  
卓越創新企業大獎 &  
最佳多元化休閒餐飲品牌

**頒發機構**  
Business Innovator



### 關心顧客

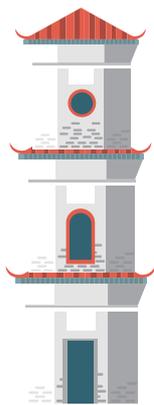
**獎項／認可**  
星級有營食肆  
一兩星「有營食肆」

**頒發機構**  
衛生署

### 關心顧客

**獎項／認可**  
少鹽少糖食店計劃  
一提供少鹽少糖選項

**頒發機構**  
環境及生態局 — 食物科



### 關心顧客

**獎項／認可**  
接力香港大獎 2021

**頒發機構**  
傳承學院



### 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 年度餐飲品牌表現

**頒發機構**  
觀點指數研究院



### 關心顧客

**獎項／認可**  
「大咖聚享會」優秀合作夥伴  
— 特色地方菜

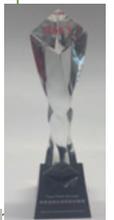
**頒發機構**  
抖音生活服務餐飲業務中心



### 關心顧客

**獎項／認可**  
HKCT 企業大獎 2023  
— 年度最傑出連鎖餐飲集團

**頒發機構**  
香港商界平台



### 關心顧客

**獎項／認可**  
商業地產「金坐標獎」  
— 一年度星級體驗品牌

**頒發機構**  
贏商網



### 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 亞洲最有價值企業大獎  
— 一年度最卓越香港餐飲品牌獎

**頒發機構**  
MythFocus



# 關於翠華



## 關心環境

獎項／認可  
香港綠色機構

頒發機構  
環境運動委員會 &  
環境及生態局



## 關心僱員

獎項／認可  
全球傑出華人領袖獎

頒發機構  
全球創新企業學會



## 關心環境

獎項／認可  
2019 最佳報告大獎 & ESG 最佳表現大獎—主板小市值

頒發機構  
BDO



## 關心顧客

獎項／認可  
Grab 美食大獎 2022—頂級下午茶獎

頒發機構  
Grab 新加坡



## 關心顧客

獎項／認可  
2021 強勁合作品牌獎

頒發機構  
美團外賣

## 關心顧客

獎項／認可  
升級轉型優異證書 2021-2022

頒發機構  
香港青年工業家協會

## 關心顧客

獎項／認可  
粵港澳十大餐飲名店

頒發機構  
G.H.M 酒店餐飲新勢力



## 關心顧客

獎項／認可  
星級服務商戶獎 2023  
(餐飲界別)

頒發機構  
澳門旅遊局



# 23-24



# 關於翠華

## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 中國(國際)購物中心  
峰會(金鼎獎)一星級  
體驗品牌

**頒發機構**  
贏商網



## 關心顧客

**獎項／認可**  
高品質消費品牌TOP 100

**頒發機構**  
南方都市報



## 關心顧客

**獎項／認可**  
美團外送必點榜(上海&深圳)

**頒發機構**  
美團外賣



## 關心顧客

**獎項／認可**  
經濟發展企業

**頒發機構**  
中共石壁街工作委員會



## 關心顧客

**獎項／認可**  
優秀供應商

**頒發機構**  
香港大學—深圳醫院



## 關心顧客

**獎項／認可**  
廣州餐飲金虎獎

**頒發機構**  
大事件科技



## 關心顧客

**獎項／認可**  
灣區好味榜-推薦上榜餐廳

**頒發機構**  
廣州銀行和  
珠江經濟台



## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 年度  
餐飲品牌力百強

**頒發機構**  
中國餐飲品牌  
節組織委員會



## 關心顧客

**獎項／認可**  
粵港澳美食新勢力  
功勳餐飲企業

**頒發機構**  
G.H.M 酒店餐飲新勢力



## 關心顧客

**獎項／認可**  
3.15 誠信體系星級單位

**頒發機構**  
中國保護消費者基金會



## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 金領航獎  
— 卓越企業大獎

**頒發機構**  
廣東省香港商會



## 關心顧客

**獎項／認可**  
粵港澳鑽石名菜—神之叉燒飯

**頒發機構**  
G.H.M 酒店餐飲新勢力



## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 優質品牌合作商

**頒發機構**  
龍珠達集團



## 關心顧客

**獎項／認可**  
深受歡迎卓越品牌  
— 金爵獎

**頒發機構**  
中華傳媒聯繫合體



## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 年世界品牌獎  
— 餐廳

**頒發機構**  
世界品牌論壇



## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 香港星級品牌大獎

**頒發機構**  
香港中小企業協會



## 關心顧客

**獎項／認可**  
2023 大灣區  
傑出企業獎

**頒發機構**  
Corphub



## 關心顧客

**獎項／認可**  
CORPHUB 名人堂  
證書 2023

**頒發機構**  
Corphub



## 關心顧客

**獎項／認可**  
優質旅遊服務計劃  
— 認可優質商戶

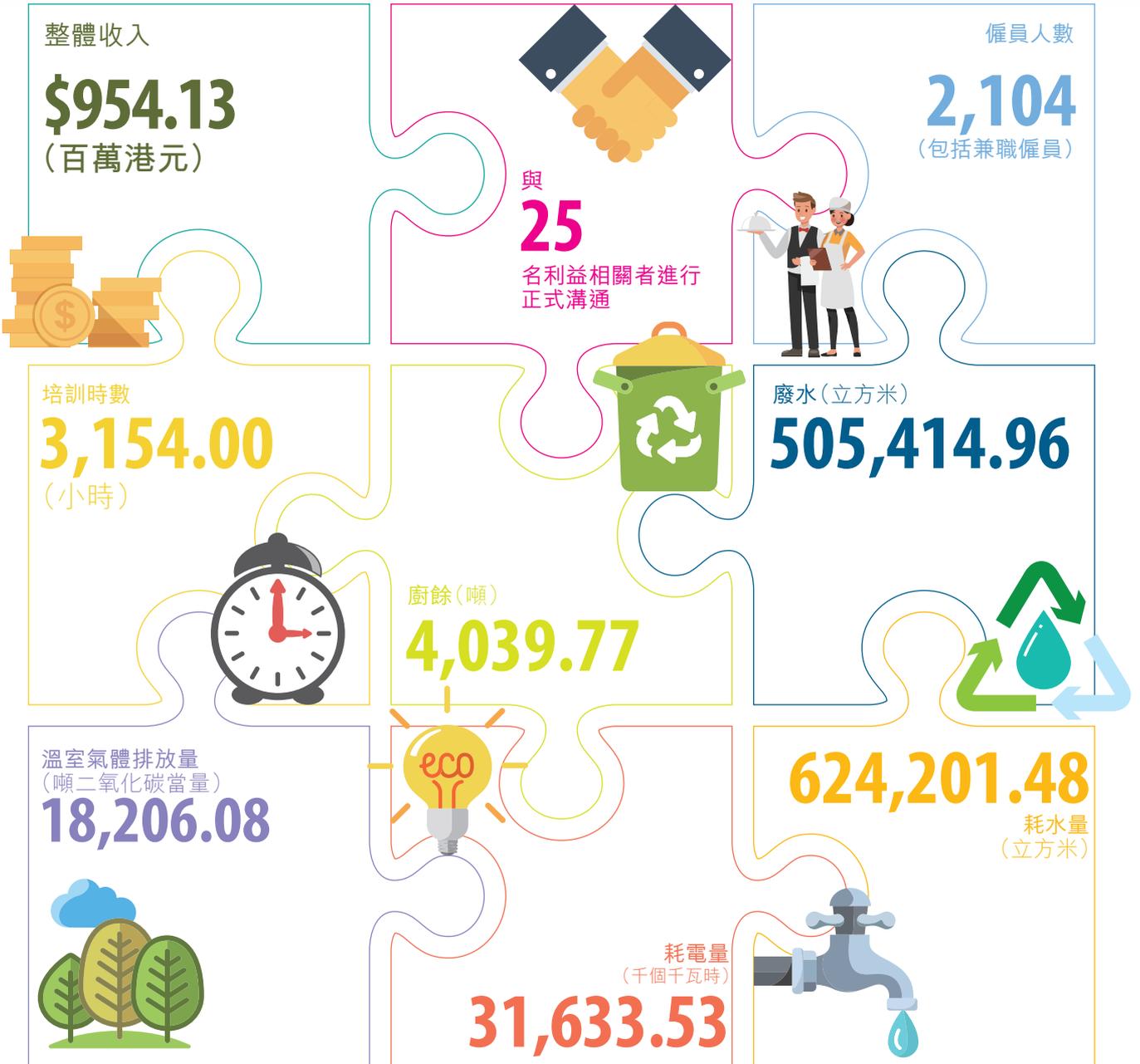
**頒發機構**  
香港旅遊發展局



# 關於翠華



## 核心ESG績效展示



# 可持續 發展管理



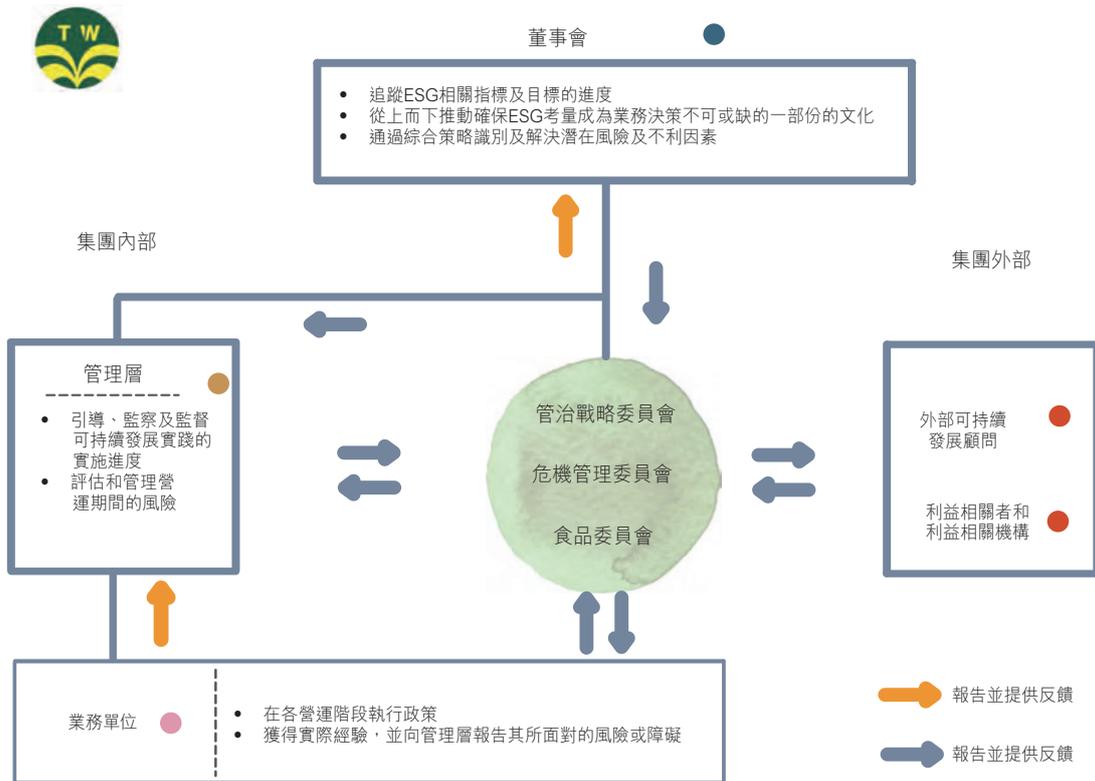
翠華相信有效管治的作用，認為結構化的管治有助應對風險和捉緊機遇，對其長遠發展有利。因此，本集團致力加強其可持續發展管理，以有效應對ESG事宜、維護業務營運的誠信、保留僱員和顧客、以及推廣道德商業文化。透過ESG管理和穩健管治，本集團期望使用食品的力量提高社區的生活質素，同時在艱難時期為大眾提供協助。

# 可持續發展管理



## 達致可持續發展的方法

### 管治架構



翠華積極推動董事會、管理層、一般僱員、以及其他利益相關者之間的開放溝通，並致力鼓勵集團各單位為轉型至可持續發展做出貢獻。此外，本集團重視其利益相關者對各 ESG 議題的關注。因此，本集團每年均會進行利益相關者參與，以收集他們的觀點，完善政策制定和決策。

本集團董事會對監督可持續發展和 ESG 相關事宜負有最終責任。例如，董事會負責分析和識別本集團面對的重大 ESG 事宜，並據此制定策略、目標、行動和政策。此外，董事會負責定期審查各 ESG 議題的重要戰略、營運、財務和合規風險，並在董事會會議中積極評估、優次排序和管理已識別的 ESG 相關風險和機遇。

## 可持續發展管理



董事會堅守及時解決 ESG 問題和明智把握潛在機遇的原則。明白到獲取最新 ESG 資訊的重要性，董事會透過會議聽取管理層人員關於企業風險管理和可持續發展的口頭報告，並審查重要性評估結果，了解跟進利益相關者的期望。

為確保各方有系統地履行職責，董事會委派了三個委員會（管治戰略委員會、危機管理委員會和食品委員會）負責處理 ESG 風險，並就企業可持續發展政策和 ESG 披露作出策略性決策。同時，董事會根據各委員會的建議和意見更新本集團的 ESG 發展方針。

## 利益相關者參與

### 本集團的利益相關者



政府和監管機構



供應商



大眾



顧客



股東



僱員

翠華明白其利益相關者是發展的關鍵元素，因此十分重視他們的意見和反饋，並致力及時應對他們的顧慮。為此，本集團每年均會進行利益相關者參與，以提升企業管理和加強與利益相關者的關係。於 2024 財年，本集團在確定其主要利益相關者後，透過線上問卷調查收集他們的意見，並將調查結果應用於重要性評估，以識別本集團的重大 ESG 議題。遵循重要性原則，重要性評估的分析結果支撐了本 ESG 報告的內容。

# 可持續發展管理



為了與利益相關者保持穩定互信的關係，本集團與利益相關者進行有建設性的溝通。例如，為促進協助本集團改進和發展的有意義互動，我們建立了以下溝通渠道，確保定期交流。

## 政府和監管機構

### 期望和關注

- 遵守法律法規
- 反貪污政策
- 職業健康和安全
- 食品安全和衛生

### 溝通渠道

- 監管對當地法律法規的合規性
- 常規報告和支付稅項
- 現場調研



## 股東

### 期望和關注

- 投資回報
- 企業管治
- 遵守法律法規

### 溝通渠道

- 定期報告和公佈
- 定期股東大會
- 企業官方網站



## 僱員

### 期望和關注

- 僱員的薪酬和福利
- 人才管理
- 職業發展
- 培訓機會
- 職業健康和安全

### 溝通渠道

- 績效評估
- 定期會議與培訓
- 圓桌會議
- 電郵、通告板、熱線、與管理層的交流活動



## 顧客

### 期望和關注

- 產品質量保證
- 保障顧客權益

### 溝通渠道

- 顧客滿意度問卷調查
- 顧客服務熱線和電郵



## 供應商

### 期望和關注

- 公平公開的採購
- 雙贏合作
- 業務發展

### 溝通渠道

- 公開投標
- 供應商評估
- 面談會議和現場調研



## 大眾

### 期望和關注

- 社區參與
- 就業機會

### 溝通渠道

- 透過熱線、郵件和電郵回應查詢
- 社區公益活動



# 可持續發展管理



## 與SDGs保持一致



作為廣受認可的可持續發展框架，聯合國SDGs概述了具體的目標和措施，以展示如何為每個人創造一個和平且可持續的地球。翠華明白實現SDGs的重要性，因此在制定ESG方針和政策時納入SDGs考量，致力支持SDGs並以國際語言呈現其努力。

於2024財年，本集團再次重申其對聯合國全球契約的承諾，並展現其在SDGs方面取得進展的決心。為有效應對利益相關者對本集團SDGs成就的關注，以及促進我們的ESG進展，我們透過分析利益相關者的反饋，辨別了以下7個與本集團業務營運高度相關的目標，分別為SDG 1：無貧窮、SDG 2：零飢餓、SDG 3：良好健康與福祉、SDG 5：性別平等、SDG 6：清潔飲水和衛生設施、SDG 11：可持續城市 and 社區、以及SDG 12：負責任消費和生產，其中SDG 5：性別平等是2024財年新識別的目標。本集團專注上述重點SDGs下的子目標，並相應投放分配資源，以產生最大的正面影響。

# 可持續發展管理



## 優先關注的目標：



隨着貧窮問題成為世界各地的重要社會議題，本集團投放時間和資源確保每個人都享有基本經濟權利。

例如，本集團制定了嚴格的內部政策，禁止現代奴役、強迫勞工和童工，並堅守最低工資要求，以保障員工的生活質素。同時，本集團透過支助和參與慈善活動，協助弱勢族群。

### 目標：

- 按照國家法律法規的要求，全面落實全民社會保障制度和措施



本集團致力讓每個人都得到享受美味佳餚的機會。因此，提供經濟實惠的菜餚是本集團多年來的原則。考慮到食物是生活必需品，本集團亦探索如何向有需要人士捐贈多餘食物，以確保他們獲得足夠的營養。

為了應對糧食安全問題，本集團優先考慮以可持續方式營運的供應商。由於耕地對於糧食生產至關重要，本集團致力避免在生產過程中使用破壞環境的產品。透過支持環保供應商，本集團鼓勵他們採用可持續的農業實踐，從而提高耕地質量並維持長期糧食生產。

### 目標：

- 完善採購標準，涵蓋綠色採購
- 強化質量和環境管理系統



本集團認識到僱員的健康和福祉有助其發展，因此特別重視營運安全。例如，本集團制定了操作手冊規範正確實踐，以減低受傷的可能性。除了身體健康，本集團亦重視精神健康事宜。為了建造愉快的工作環境，本集團為員工舉辦生日會、店慶等娛樂活動。

本集團亦關注其餐廳的衛生和食物質素，以提供安全的用餐場所予顧客，提升他們的用餐體驗。具體而言，本集團委派專人檢查餐廳，以辨別需要改進的地方並制定相應對策。

### 目標：

- 每年記錄並持續降低工傷率(IR)、職業病率(ODR)、誤工率(LOR)、和/或缺勤率(AR)

## 可持續發展管理



### 5 性別平等



本集團明白兩性皆有其獨特性和潛力，因此致力將男性和女性都納入其工作團隊。在招聘過程中，本集團僅評估候選人的工作經驗和能力，並不會考慮其性別。

本集團積極保障女性員工的權益。為確保女性不受歧視，本集團提供透明的渠道予員工表達顧慮。此外，本集團的保障和福利涵蓋所有女性員工，例如，女性員工享有與男性員工相同的保險計劃和假期。

#### 目標：

- 維持至少40%的員工為女性
- 為女性員工提供全面的培訓，提升她們的能力和知識

### 6 清潔飲水和衛生設施



由於餐廳和中央廚房的營運需要大量用水，本集團不可避免地排放污水並對水體造成影響。

為此，本集團密切監察其耗水模式，識別可實行節水措施的地方，並以提高耗水效率為其主要職責之一。此外，本集團應用過濾沉澱等先進技術處理廢水，透過去除部分油脂，盡量減少水污染。

#### 目標：

- 減少年度耗水量，並在五年內設定子目標以提高所有餐廳的耗水效率
- 嚴格遵守廢水排放的法律法規

## 可持續發展管理



### 11 可持續城市 和社區



隨著全球人口不斷增長，建立促進人類發展和繁榮的安全、可持續和宜居社區十分重要。

首先，本集團透過實施內部政策規範廢氣排放、廢物生產和廢水排放，致力減少其環境影響。近年，本集團特別重視源頭減廢，從而最大程度地減少廢物。

此外，本集團致力消除各種歧視，歡迎不同文化的員工，以打造具包容性的工作團隊。本集團亦透過設計多元化的菜單，推廣和迎合不同文化。

#### 目標：

- 根據當地最新法律法規制定內部環境政策
- 參考社區特色設計菜餚，以滿足當地居民的需求

### 12 負責任消費 和生產



由於自然資源有限，本集團致力以負責任的方式營運。在採購過程中，本集團評估供應商的營運實踐，確保其不會對環境造成不可逆轉的影響。同時，本集團優先考慮綠色產品，以盡量減少其產品的生命週期碳足跡。

此外，本集團致力實現可持續生產。例如，本集團已電氣化其營運，以減少對化石燃料的依賴，從而降低相關的廢氣排放。同時，本集團已加大力度進行廢油回收，旨在把廢油轉化為生物柴油等有用產品。為鼓勵顧客實踐負責任消費，本集團推出多元化的「綠色」菜餚，宣揚多菜少肉的概念。

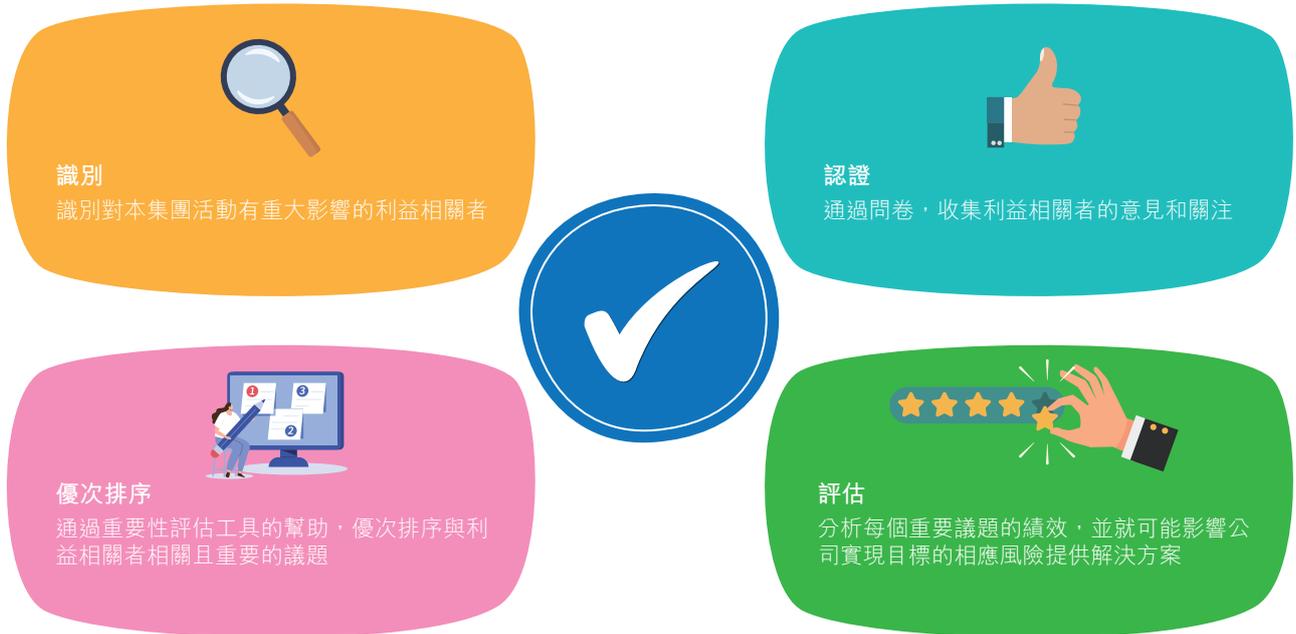
#### 目標：

- 追蹤、分析和披露 ESG 報告中每年設定的環境目標之實現進度
- 設定多樣化和包容性的菜單，提供更多素食／純素食選擇，並積極在設計新菜式時結合植物製肉品

## 可持續發展管理



### 重要性評估



翠華明白不同行業會面臨不同的ESG風險和機遇，而大眾的期望亦會不斷改變。因此，本集團進行年度重要性評估，根據對業務營運、社區安康和其利益相關者利益的影響，優次排序各ESG議題的重要性。

為確保評估的客觀性，本集團於2024財年聘請了外部諮詢公司，以循序漸進的方式進行正式的重要性評估。作為關鍵的第一步，本集團識別對其高度重要且有依賴性的主要利益相關者群體，以更全面地了解利益相關者的關注，並優先考慮對其利益相關者最重要的ESG議題。

於回顧年度內，本集團根據影響力和依賴性的準則，把一般僱員、管理人員、高級管理人員、供應商／業務合作夥伴和專業機構界定為其主要利益相關者群體。然後，本集團邀請各主要利益相關者群體的代表參與涵蓋下表所列28個ESG議題的線上問卷調查，發表意見並按照從「不相關」到「非常重要」的等級對每個議題的重要性進行評分。問卷調查參與者亦可以在開放式問題中提出額外建議和評論。

# 可持續發展管理



## 重要性評估參考指標

### 環境影響

- 1. 溫室氣體排放
- 2. 能源管理
- 3. 水資源和廢水管理
- 4. 固體廢物管理
- 5. 氣候變化緩解和適應
- 6. 可再生和清潔能源



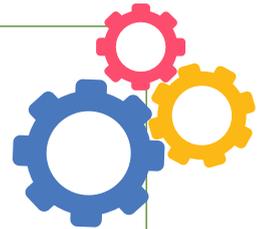
### 僱傭和勞工實踐

- 7. 勞工權益
- 8. 僱員薪酬條件和福利政策
- 9. 職業健康和安全
- 10. 僱員發展和培訓



### 營運慣例

- 11. 綠色採購
- 12. 與供應商的良好溝通
- 13. 供應鏈的環境社會風險管理
- 14. 供應鏈對外部風險的適應性
- 15. 產品／服務質量和安全
- 16. 顧客私隱保護和數據安全
- 17. 營銷和推廣
- 18. 保護知識產權
- 19. 與產品／服務相關的標籤事宜
- 20. 商業道德和反腐敗
- 21. 內部申訴機制



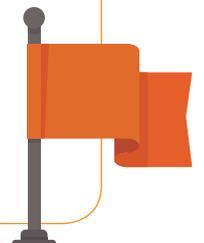
### 社區投資

- 22. 公益慈善活動的參與
- 23. 促進當地就業
- 24. 支持本地經濟發展



### 領導力和管治

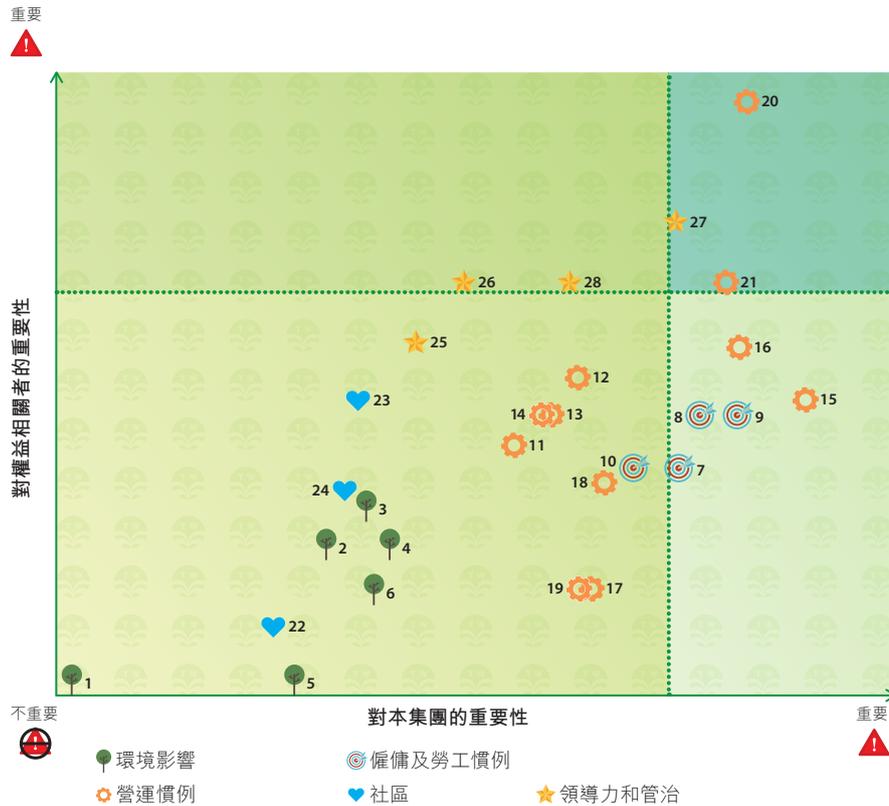
- 25. 商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力
- 26. 法律和監管環境的管理(法律合規管理)
- 27. 突發事件應急風險應對能力
- 28. 系統化的風險管理(例如, 金融危機)



# 可持續發展管理



接著，本集團按照利益相關者對環境、社會和管治三大支柱的評分，應用權重於各 ESG 議題的評分，以分析問卷調查結果。評估結果經由董事會審核通過，並以矩陣形式呈現如下。此外，本集團視重要性評估的結果為有力的決策工具，指導其制定更有針對性的行動計劃，以取得更優越的 ESG 成果。具體而言，高級管理層將運用評估結果用作內部影響評估的參考。



經過全面的分析，本集團把「商業道德和反腐敗」、「內部申訴機制」、以及「突發事件應急風險應對能力」列為其應關注的重大 ESG 議題。為此，本集團深入評估與這些 ESG 議題相關的潛在風險，致力及時解決問題，以盡量減少對其發展的潛在不利影響。相關行動細節將在本 ESG 報告的不同章節中進一步闡述。

# 可持續發展管理



高度重要的議題	範圍	潛在風險和機遇
商業道德和反腐敗	本集團各業務單位的整體營運	<p><b>風險：</b> 貪污等違反商業道德的不當行為可能導致法律訴訟，影響本集團的品牌形象，並產生額外的案件處理費用。</p> <p><b>機遇：</b> 嚴格遵守商業道德能確保公平競爭，促進僱員進步，使僱員和本集團互惠。</p>
內部申訴機制	本集團各業務單位的整體營運	<p><b>風險：</b> 無效的內部申訴機制可能阻礙健康職場的發展。</p> <p><b>機遇：</b> 了解並回應僱員的關注可以創造一個安全和諧的工作環境，滿足僱員的需求並留住人才。</p>
突發事件應急風險應對能力	本集團各業務單位的整體營運	<p><b>風險：</b> 如果突發事件未能得到有效處理，可能會擴大負面影響。</p> <p><b>機遇：</b> 妥善處理突發事件體現本集團應對和適應變化的能力，從而提高利益相關者的信心。</p>

## 可持續發展管理



### 可持續發展績效重點

翠華致力為所有利益相關者帶來正面影響，並為公司增加價值。於回顧年度內，本集團努力將可持續發展理念融入其營運之中。

有關環保方面，本集團於回顧年度內進行了機械設備升級，以提升營運效率，從而降低能源消耗。為確保烹飪過程的廢氣排放符合監管標準，本集團在餐廳和中央廚房安裝了先進的通風系統和空氣過濾裝置，例如靜電除塵器和靜電吸附型油煙淨化器。同時，本集團已電氣化其營運，以減少燃料燃燒和相關的空氣污染物。截至今年，中國內地的29家餐廳（共36家）和中央廚房主要依靠電力運作。鑑於氣候變化不斷加劇，本集團亦識別了供應鏈不穩定、材料成本變化和顧客偏好改變為其氣候相關風險，並以這些風險作為基礎，制定緩解措施和環境目標。

有關社會方面，本集團於回顧年度成立了僱員關係部，並審視了僱傭相關的內部政策，以確保僱員權益得到保障並杜絕歧視。本集團亦更新了颱風安排計劃，以應對不斷加劇的極端天氣事件，從而保障其僱員免受傷害。為了營造愉快的工作文化，本集團為僱員舉辦了生日會、店慶等娛樂活動。同時，本集團亦發放了特別獎金，答謝僱員的努力。

有關管治方面，本集團於回顧年度檢討了其管理架構並重申了管理方針。本集團亦促進了董事會、管理層、委員會、營運單位之間的有效溝通，以了解ESG風險並妥善應對。

除了着眼自身，本集團亦關注其供應商，旨在打造ESG績效出色的價值鏈。譬如，本集團在與供應商確認合作前會考慮其環境承諾和社會實踐。本集團根據過往合作經驗的評價和持續的績效調查，建立了一個認可供應商名單，致力篩選符合本集團標準的供應商合作。

# 可持續發展管理



## 僱員

- 為香港、中國內地和新加坡僱員分別舉辦了125小時、2,438小時和591小時的內部和外部培訓課程
- 有效落實職業健康和安全管理政策
- 依照僱員需求量身定制培訓課程

## 顧客

- 在不同業務品牌尋求美食創新
- 二維碼顧客計劃 — 透過「顧客建議及跟進報告」跟進所有顧客的意見
- 應用行動支付和自動化服務技術
- 嚴格執行食品安全管理體系

## 環境

- 遵守相關環境法律法規
- 採用先進技術減少空氣和水污染
- 遵循「預防、再生、回收」的理念盡量減少廚餘
- 每百萬港元收益溫室氣體排放總量成功減少12.90%

## 供應商

- 翠華在香港、中國內地、澳門和新加坡分別有150家、60家、52家和30家合作供應商
- 實踐「綠色採購」

## 社區

- 在指定翠華餐廳實行「走飲管」
- 參與「咪嚟盒食店」計劃
- 翠華義工透過舉辦有意義的活動關懷長者
- 中秋節期間派發月餅
- 參與博愛醫院舉辦的慈善活動，包括賣旗和慈善步行

# 關心僱員



翠華深知僱員是其營運的重要組成部分，亦是其長期發展和繁榮的基礎。因此，本集團致力透過建立尊重人權的工作場所，留住有能力的僱員。同時，本集團認為僱員的工作能力是其成功的推動力，因此積極投放資源進行僱員培訓，以加強僱員的技能和提升他們的專業水準，促進共同成長。

## 關心僱員



### 僱傭

#### 以人為本的方針

##### 人才培養

本集團提供多項培訓課程，涵蓋企業文化、人際關係和專業技能等主題

##### 職業發展

本集團建立了清晰的晉升階梯以挽留人才

##### 團隊建設

本集團透過舉辦活動，增強員工之間的凝聚力，包括生日派對，春茗和店慶活動

根據過往經驗，餐廳營運十分依賴多元化和熟練的工作團隊。因此，本集團視僱員為重要資產，並致力培養正面的工作文化，留住人才。

本集團堅守以人為本的發展方針，重視僱員的健康和安康。「以人為本」的原則亦融入於「人才培養、團隊建設、職業發展」的人才發展理念，並以「人才培養」為重中之重。本集團認為其長期發展取決於僱員的質量和能力，因此根據僱員的工作和發展需要，為他們安排了一系列的培訓課程，內容涵蓋企業文化、人際關係和專業技能。此外，本集團為僱員的職業發展建立了清晰的晉升階梯，並為優秀僱員提供充足的晉升機會。

隨著科技發展，本集團致力加入合適的數碼設備和系統於僱員管理，以減低前線僱員的工作量，降低排班任務的複雜性，以及提高招聘流程的效率。本集團相信科技應用不僅能提高生產力，減低工作量，亦能使其跟上科技進步，贏得正面的品牌形象。

## 關心僱員

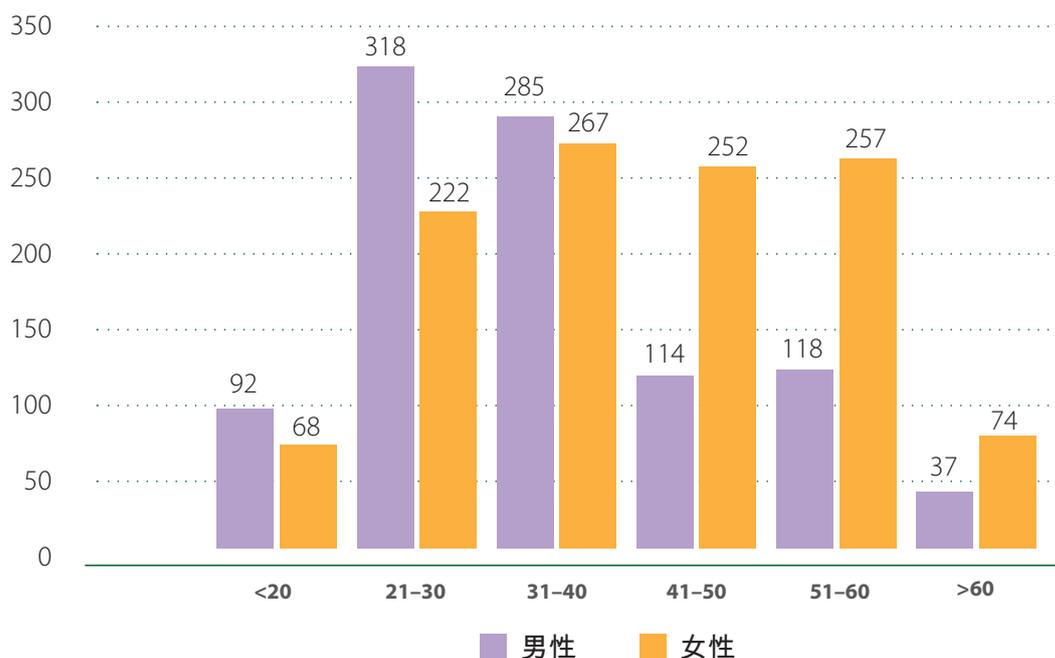


### 僱員架構

翠華多年來一直保持公平的工作環境，並堅持零歧視的原則。本集團對其長期成就感到自豪，並致力繼續努力，與僱員共同進步和繁榮。本集團意識到兩性均有潛力，因此一直監察其工作團隊的男女比例，確保比例平衡。於2024財年，本集團聘請了964名男性員工和1,140名女性員工，男女比例為46:54。

截至2024年3月31日，本集團於香港、中國內地、澳門和新加坡共有2,104名僱員，當中包括1,634名全職僱員和470名兼職僱員。更多有關本集團僱員架構的詳情，請參閱附錄一 績效表中的表1。

2024 財年按性別和年齡組別的僱員分佈



# 關心僱員



## 晉升階梯

翠華意識到清晰的晉升階梯促使僱員進步和發揮潛力，同時致力按照僱員貢獻，提供具吸引力的薪酬待遇留住人才。因此，本集團制定了明確的組織架構和透明的晉升標準，並平等地適用於所有僱員。具體而言，本集團為符合晉升條件和能夠承擔更高職位職責的優秀員工提供晉升機會。此外，本集團定期評估僱員的貢獻和績效，以相應地調整其薪酬待遇。本集團依從公平原則進行人力資源決策，並將不會考慮年齡、性別、種族、以及任何與工作無關的因素。



行政經理

營運經理

區域經理

餐廳經理

副經理／部門主管

督導員／副主管

高級員工

初級／基層員工

見習生／實習生

## 招聘渠道

翠華重視僱員和本集團之間的價值磨合，期望與其工作團隊建立共同目標，促進集體努力。同時，本集團確保其招聘原則符合業務需求和ESG策略，以推動最佳效益。本集團在年度招聘計劃和「僱員手冊」定明招聘標準和實踐，並於招聘過程中嚴格執行。

為招聘經驗豐富和熟練的僱員，本集團透過多種渠道舉辦招聘活動，以吸引高素質人才。

- 採用多元化招聘方式，例如通過在線平台招聘
- 運用各種社交媒體渠道向目標受眾宣傳翠華
- 在各教育機構舉辦校園面試，以方便面試者
- 與勞工處和外部人力資源機構合作，促進少數族裔的招聘
- 參加實體招聘活動與面試者面對面互動



- 與澳門工會聯合總會、澳門幸運博彩業職工總會、勞工事務局等勞工組織合作，擴大接觸範圍



同時，本集團為畢業生提供靈活的工作地點和工作時間，旨在吸引有熱情和潛力的年輕人才，為他們提供實現夢想的機會和自主權。

## 關心僱員



### 薪酬和解僱

為吸引和留住人才，翠華根據僱員的教育背景、個人特質、工作經驗和職業抱負，給予僱員公平且具競爭力的薪酬方案。透過在餐廳推行「二維碼顧客計劃」，顧客可以根據用餐體驗對餐廳的服務質量進行評價，甚至提名餐廳優秀僱員。人力資源部負責按照顧客調查調整僱員的薪酬方案，以表揚有出色表現的僱員。



## 關心僱員



在聘用、晉升和終止僱傭合約方面，本集團以透明和系統的方式進行以確保公平。本集團的人力資源決策嚴格遵循合理合法的理和「僱員手冊」概述的內部政策，以禁止任何形式的不公平或非法招聘和解僱。對於表現持續不佳或重複犯錯的僱員，本集團會在發出正式警告信前先作口頭警告。若僱員履勤不改和未能達到本集團的標準，本集團將依照香港和中國內地相關法律（或視情況而定）解僱相關僱員。

於2024財年，本集團的流失率為95.01%。更多有關本集團不同類別的僱員流失率的詳情，請參閱**附錄一 績效表**中的表2。

### 工作時數及假期

由於合理的工作時間和充足的休息時間對維持出色績效至關重要，因此本集團根據《國務院關於職工工作時間的規定》等當地勞工法規，制定了相關內部政策。

為規範本集團的僱傭管理，本集團設立了面容識別考勤系統，記錄僱員的出勤和準時狀況。若僱員忘記打卡，本集團將在首次發生時給予警告，並在第二次發生時給予嚴重警告。從第三次開始，相關僱員將被視為缺勤曠工，並扣除相應薪酬。本集團重視考勤系統的有效執行，而人力資源部負責審核考勤數據，識別不當行，並依照本集團的規定及時處理。

本集團不鼓勵加班工作，並為獲得事先批准的加班僱員提供額外薪酬或假期作補償。除基本有薪年假和法定假期外，本集團為僱員提供婚假、產假、生日假、恩恤假等福利。

### 待遇和福利

翠華重視僱員的安康，竭力透過各種福利方案提升僱員的生活水平。本集團深知僱員有助推動其繁榮，因此致力透過履行當地政府法律規定的義務，例如提供強制性公積金、僱員補償保險和法定假期，保障僱員的健康和福利。於2024財年，本集團升級了僱員的醫療保險計劃，提供更全面的醫療保障，進一步減輕員工的醫療負擔。

## 關心僱員



為了與僱員保持和諧穩健的工作關係，本集團成立了「僱員關係團隊」，以促進管理層與僱員之間的溝通、處理僱傭糾紛、更新有關勞工關係的內部政策、以及制定僱員福利計劃。我們鼓勵僱員向「僱員關係團隊」提出其關注並尋求有關僱員關係的協助。

此外，本集團相信僱員是其創造者、實踐者和開拓者，並有助本集團實現企業價值。因此，本集團積極與僱員進行溝通，包括安排訪問餐廳，以對僱員的實際需求有更深入的了解。

本集團全面的福利方案以滿足僱員多元化需求，提升僱員整體滿意度為目標，其中包括：

- 為值班僱員提供免費餐廳用餐
- 靈活全面的團體醫療保險
- 生日會、蛋糕和零食
- 向外籍僱員提供宿舍，其中水、電、煤氣和互聯網的費用均可報銷
- 帶薪年假
- 管理層僱員享有「美食簽賬卡」
- 加班和極端天氣值班補償
- 向合資格僱員發放顧客小費
- 若外籍僱員並無入住本集團提供的宿舍，則享有住屋津貼
- 績效和全勤獎金

於 2024 財年，本集團向所有在澳門工作的僱員發放特別一次性獎金，以表彰他們辛勤工作，表達本集團的感激，鼓勵他們繼續努力。此外，本集團亦向在八號或以上颱風信號下執勤的僱員發放颱風津貼。

## 關心僱員



### 翠華僱員活動

本集團透過提供娛樂活動，增強僱員凝聚力，營造愉快的工作環境。於回顧年度內，中國內地辦公室舉辦了生日會，並於端午節、中秋節、聖誕節等節日安排了節慶活動，讓僱員玩遊戲，享受美味佳餚和派發驚喜禮物。此外，本集團亦舉辦了店慶和春茗，以在特別時刻與僱員分享喜悅。



未來，本集團將繼續投放資源，舉辦各種迎合僱員興趣的活動，為僱員提供一個愉快關愛的工作環境。



## 關心僱員

### 平等機會和反歧視

翠華不容許工作場所發生歧視事件，並深信多元化的工作團隊有助提高其生產力和創造力。為此，本集團制定了符合當地法律法規的嚴謹內部政策，並嚴格執行相關內部政策，以防止任何形式的歧視、騷擾或誹謗，勉力為僱員提供平等尊重的工作環境。

此外，本集團所有人力資源決策僅考慮工作績效相關的因素。具體而言，有關招聘、培訓、晉升、解僱和退休的政策和決定均非取決於年齡、性別、婚姻狀況、懷孕狀況、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或族裔、國籍、宗教或任何非工作相關的因素。為了排除所有不當行為，本集團鼓勵僱員向本集團報告任何潛在歧視事件。人力資源部負責調查、處理、記錄，並就經證實的案件採取必要的紀律處分。

於2024財年，本集團已遵守對其有重大影響的薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、福利和其他待遇相關法律法規。更多相關詳情，請參閱**法例和法規**章節。

### 健康和 safety

本集團明白其營運依賴僱員，因此注重職業安全，竭力消除工作場所的隱患，建構安全舒適的工作環境。本集團已根據相關法律法規制定了有關職業健康和安全的內部政策。更多相關資訊，請參閱**法例和法規**章節。

#### 僱員健康和 safety 策略

營運	工作場所	僱員	培訓
確保僱員以安全無威脅的方式使用、處理、儲存和運輸材料。規範處理食材、材料和設備的程序，避免食物中毒、割傷、扭傷、觸電、火災等事故發生。	在餐廳設立獨立區域執行特定工作，並定期檢查工作場所，識別和處理隱患黑點。餐廳內尤其廚房區域禁止存放易燃易爆物品。	為僱員提供安全設備和個人防護裝備，包括但不限於面罩和隔熱手套。	為僱員提供有關正確操作實踐的全面培訓、指南和指引。教育僱員如何處理緊急情況，以盡量減少相關事件的負面影響。透過展示案例分享，強調重要性和提高意識。

## 關心僱員



### 健康和 safety

為了實現零工傷事故，本集團依照職業健康與安全管理體系 (ISO 45001 : 2018) 的指示管理職業健康和 safety 風險。此外，本集團制定了不同內部政策，以提升健康和 safety 方面的績效，包括「健康及 safety 政策」和「職業 safety 及健康規則及指引」。這些內部政策規範操作程序，監察工作環境的 safety 標準，並確保僱員配備適當的防護設備。本集團審視工作場所隱患黑點和辨別危險行為，並特別強調食物中毒、刀傷、扭傷跌倒、燙傷、觸電、火災這六類事故的預防措施。人力資源部負責監控健康和 safety 相關內部政策的執行，以保障僱員及維持低事故發生率。

根據內部政策，本集團在餐廳設立獨立區域執行特定工作，例如清潔、切割和準備、烘焙、烹飪和款待。由於不同工作需要不同器具並且可能帶來不同風險，因此分配獨立的工作區域可以減少餐廳的混亂情況和加強隱患管理，從而提升工作場所的 safety。

本集團亦定期安排工作場所檢查，以識別潛在 safety 黑點，確保僱員採取正確的操作實踐。營運部負責執行檢查、記錄結果、分析數據和制定糾正措施。同時，餐廳經理和區域經理負責根據特定檢查列表检查工作環境。此外，安全管理單位負責制定年度 safety 生產教育培訓計劃，並在高級管理層批閱計劃後實施培訓。本集團致力於打造零風險的工作環境，嚴格要求相關責任方認真履行職責，以消除任何潛在風險。

為了建立重視職業健康和 safety 的工作文化，本集團積極宣揚相關內部政策所概述的原則和標準，以提高意識。本集團的入職培訓計劃包括介紹操作實踐和應急計劃，並向集團上下派發健康和 safety 相關的閱讀材料和操作手冊。新入職和調職僱員必須在開始工作前參加 safety 培訓課程，內容涵蓋本集團的 safety 方針、政策和標準。本集團只允許通過 safety 評估的員工上崗，從而確保所有僱員清楚 safety 守則和得悉正確操作實踐。

## 關心僱員



### 一般餐廳安全政策

1. 應建立遵循「5S — 整理、整頓、清掃、清潔、維持」原則的管理制度，以規範操作實踐，確保餐廳和廚房的安全。
2. 餐廳和廚房的所有地板應保持平整和避免濕滑，並保持有效排水和及時清潔，以防止發生積水。同時，僱員應穿著防滑鞋以避免發生意外。
3. 刀具和其他鋒利器具應存放於安全的位置，保護好刀片，並僅用於擬定用途。
4. 盛裝熱水或油的容器不應過滿，並應妥善放置，貼上清晰的標籤。
5. 清潔劑等化學品應與食材分開並妥善存放。
6. 操作烤箱或蒸籠的僱員應穿戴適當的工作服、防護手套和圍裙。
7. 僱員從高處取物時，應使用安全腳踏，不得站在工作台上。
8. 當懷疑或發生氣體洩漏，僱員應立即關上開關掣，並通知專業人員檢查修理。
9. 所有材料和設備（包括櫥櫃門）應以不會造成危險的方式放置。
10. 所有工作場所應提供方便使用的急救箱予僱員。
11. 工作場所應保持良好的通風和充足的照明。

## 關心僱員



由於颱風事件不斷增加，本集團檢視和整合了颱風相關的工作政策和實踐，以制定適用於前線和後勤僱員的全面颱風工作指引。更新後的指引定明颱風訊號懸掛時的工作要求和安排，致力維持餐廳正常營業，同時保障員工的安全。

### 應急處理和匯報

為了規範應急處理步驟，本集團制定了緊急情況報告程序，就事故報告和緩解方案提供明確指導。本集團要求僱員如遇到任何意外，應立即向店長、營運部和人力資源部負責人報告。同時，受傷僱員應由其他僱員陪同就醫。記錄事故細節、說明後續安排和提供糾正措施的緊急報告必須在事故發生後 24 小時內提交予行政和人力資源部，而其他相關證據和文件，例如醫生處方、醫療報告和照片則必須在事故發生後 48 小時內提交。行政和人力資源部負責妥善儲存紀錄，以供必要時查閱。本集團高度重視記錄存檔，以協助本集團研究事故原因、確定責任人員和制定預防措施，避免類似事故再次發生。

## 關心僱員



### 績效

於2024財年，本集團共獲報44宗工傷事件，導致因工傷而損失的工作天約為1,828.62天。包括2024財年在內的過去三年，有賴健康和安全管理方面的有效管理，本集團沒有發生任何與工作相關的死亡事件。為重申其職業健康和安全管理承諾，本集團計劃在這方面投放更多資源，旨在舉辦更多相關培訓，進一步改善工作環境。同時，本集團將參照國際標準，優化其職業健康和安全管理相關的內部政策和方針。

儘管於2024財年疫情相關的影響有所緩解，本集團繼續重視其工作場所和餐廳的衛生和清潔情況，以保障僱員和顧客的安全。在後疫情時代，本集團在發展業務的同時，將持續關注健康事宜。本集團亦以這次疫情的經驗為借鑒，加強其公共衛生管理，致力為未來相似事件做好準備，以減低對本集團營運和發展的不利影響。

於回顧年度內，本集團嚴格遵守相關標準、規章和法規，且並無發生重大事故。

## 發展和培訓

翠華重視其僱員的能力和專業水準，因此致力投放資源為不同職位的僱員舉辦培訓。本集團秉承人才培育和職業發展的原則，為僱員安排各式各樣的培訓課程，以提升他們的專業知識和技能，促進與僱員共同成長。

### 內部培訓

為維持服務和產品質量，翠華制定了一系列內部培訓課程，涵蓋企業文化、職業安全管控、消防管理、反貪污和餐桌服務。本集團根據課程內容安排線上和面授培訓，以提高培訓效率和節省交通時間。

本集團亦進行實地走訪，以監察營運情況，依照實際需求更新職業訓練手冊。此外，本集團為新入職僱員提供全面的入職培訓，介紹本集團的歷史、企業管治架構、企業文化、業務流程和管理制度。對於經驗豐富的僱員，本集團根據其發展方針為他們提供專業導向的課程。例如，本集團舉辦營養、消防安全、急救等主題的訓練課程。本集團透過制定健全的培訓課程，致力於建立一支具備多元化專業知識的技術性團隊，以適應不斷變化的市場預期。

# 關心僱員



## 發展和培訓 (續)



### 外部培訓

本集團認為外部培訓可以為僱員提供額外的見解和經驗，因此鼓勵僱員參與外部培訓以擴闊視野。本集團定期邀請外部機構和專家為僱員提供相關培訓。取決於管理層的核准和人力資源部的安排，本集團邀請專業機構提供短期課程，安排高級管理人員出國視察，以及舉辦各類學術培訓項目。

同時，本集團透過提供激勵措施鼓勵僱員取得專業資格。通過職業資格考試並順利取得職業資格證書的僱員可向本集團報銷費用。

### 培訓目的

- 確保所有僱員了解翠華的核心價值和目標，並鼓勵集體行動
- 提高食品安全意識，促進僱員正確處理食材
- 提升僱員整體能力，為顧客帶來更好的用餐體驗
- 加強正確營運實踐的知識，避免工傷事件
- 明確各部門的職責，確保內部政策有效落實
- 通過多元化的培訓吸引和保留人才

# 關心僱員

## 培訓計劃主題範例



## 關心僱員



由於本集團重視僱員培訓，因此已建立專門的培訓管理系統，記錄培訓類別、課程名稱、負責機構、日期、出席率、培訓時數等資訊。任何特殊事件或僱員缺勤亦會作記錄在案，以便日後檢查。為最大化培訓的效益，本集團指派專責小組安排培訓活動和審查各培訓課程的成效。

### 績效

於 2024 財年，本集團成功舉行了 3,154 小時的培訓予所有僱員。其中，本集團於香港、中國內地和新加坡的僱員分別接受了 125 小時、2,438 小時和 591 小時的培訓。近年，本集團特別關注健康和 safety 相關的培訓主題，例如食品敏感、食品安全和工作場所安全評估，因為我們意識到這些方面的提升對營運和聲譽至關重要。更多有關受訓僱員的分佈和受訓時間的詳情，請參閱**附錄一 績效表**中的表 3 和表 4。

## 關心僱員



### 勞工準則

翠華尊重人權並嚴格執行內部政策，以保障僱員利益。作為承諾的一部分，本集團已遵守《僱傭條例》(香港法例第57章)、《中華人民共和國勞動法》、以及其他相關勞工法律法規。

本集團制定了明確的僱傭慣例，以防止童工、未成年工和強迫勞動。為了避免非法僱傭，本集團人力資源部負責審查法律法規的更新，並相應地調整內部政策以確保合規性。人力資源部依遵內部指引檢查求職者的身分證明文件，以在發出正式僱傭確認前確保其合法就業資格。一旦本集團發現任何違反相關勞工法律、法規或標準的情況，我們將立即終止相關勞工合約，並根據本集團的內部政策對負責招聘流程的僱員給予紀律處分。

於2024財年，本集團遵守了對其有重大影響的防止童工或強制勞工相關法律法規。

### 反貪污

翠華認為道德營運可以帶來正面的品牌形象和加強風險管理。因此，本集團嚴格要求其僱員遵守當地和其他適用法規，例如《中華人民共和國反腐敗法》和《防止賄賂條例》(香港法例第201章)。同時，本集團制定了穩健的內部政策，例如在「僱員手冊」中明確載明的「行為準則」，以規範僱員行為。

本集團遵循禁止賄賂和貪污的營運慣例，並推廣維護職業操守、公平和誠信的工作文化。為此，本集團密切監察僱員的商業行為和誠信，要求他們以紀律和道德的方式履行職責。此外，本集團已制定和頒布一套反貪污政策，並在「僱員手冊」中清楚列明，以監控僱員不得向顧客或供應商提供或接受不當利益。例如，本集團推行了「處理『利是』指引」，以規範節慶期間的實踐，減少不當行為的灰色地帶。

本集團強調減少僱員和集團之間的利益衝突的重要性。如果利益衝突無法避免，僱員必須立即向本集團申報，不得隱瞞。本集團對內部貪腐、勒索和洗黑錢行為採取零容忍態度，包括挪用公司財產和機密數據，以及偽造帳目和文書。

## 關心僱員



### 反貪污 (續)

本集團鼓勵舉報人以口頭或書面形式向集團總裁辦公室舉報可能侵犯本集團利益的潛在不誠實或不當行為，並附上詳情和證據。總裁辦公室將在72小時內處理舉報案件，並成立指定調查小組，對涉嫌不當行為進行更深入的查證，以實證案件。調查小組應在5個工作天內完成並提交調查報告和糾正建議。經中國區行政總裁審核批准報告和建議後，本集團將對舉報人給予合理答覆，並啟動糾正措施，以保障本集團的利益。

本集團已制定和實施有效的申訴機制，以防止舉報人受到不公平解僱或傷害。此外，只有指定的負責僱員能查閱案件詳情、涉案舉報人和證據，並嚴禁他們複製或發放相關資訊。倘若本集團認為涉及犯罪案件，本集團會立即解僱相關僱員，並於管理層認為有必要時通知相關監管機構或執法機關。

本集團遵循自上而下的方針，在集團上下各個層面，包括董事會、管理層和一般僱員實施反貪污政策。為了提高僱員有關道德商業行為的意識，本集團定期舉行反貪污相關培訓，發佈最新法規和最佳實踐的資訊，並運用案例研究，展示不當行為的影響。同時，本集團在新入職僱員的入職培訓加入誠信和道德商業實踐相關的培訓，使他們了解配合本集團堅定的反貪污承諾。

於2024財年，本集團為新加坡分部的15名管理層和41名一般僱員舉辦了約28小時的反貪污培訓。為使僱員方便取得反貪污培訓的資訊，本集團於回顧年度內推出了電子學習課程。線上培訓課程旨在強調貪污對個人和公司的負面影響，以及介紹反貪污措施。此外，中國內地分部以某知名海鮮餐廳廚師的案件研究，突顯不道德行為的嚴重後果，提醒僱員切勿利用職務之便，剝削他人權益。為確保僱員了解最新的反貪污標準和舉報渠道，本集團於回顧年度內發放了有關保障基本權利的告示，並將其張貼於餐廳佈告欄。

人力資源部負責上述政策的有效實施，而區域行政總裁則負責監督、審查和提升相關政策的有效性。由於本集團致力在所有營運單位實施反貪污政策，於回顧年度內並無任何就本集團或其董事和僱員有關貪污行為的已結案訴訟案件。於2024財年，本集團遵守了對其有重大影響的賄賂、敲詐勒索、欺詐和洗黑錢相關法律法規。

# 關心 顧客



翠華的使命是提供安全優質的食品，並持續提升其服務質量。作為一家業務廣泛的著名餐飲公司，本集團致力利用其專業知識和經驗提供安全、價格合理和優質的產品，以滿足各個年齡和文化組別的個別需求。

本集團視顧客為成長和發展的基礎，因此落實了不同措施收集顧客的反饋，以提升表現和確保顧客滿意其績效。為留住顧客並維持行業競爭力，本集團與顧客保持透明、公開和雙向的溝通，並認真處理投訴事宜。

## 關心顧客



### 積極創新以緊貼顧客口味

翠華致力設計符合顧客需求和喜好的菜色，以長遠地留住顧客。針對市場趨勢，本集團著重烹飪創新，並保持多元化的烹飪風格，旨在吸引更廣泛的食客。例如，本集團推出了「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「錫蘭」、「揚食屋」、以及「From Seed to Wish」，透過提供「茶餐廳」風格之外的菜色拓展市場。這些新品牌餐廳帶出一種不同的氛圍，而設計以青春、時尚和創新為主，代表著本集團成員的集體才智、智慧和努力。

#### 堅信號上海生煎皇

自2019年初加盟以來，「堅信號上海生煎皇」一直為顧客提供上海包點和一系列麵食。鑑於本集團致力了解和滿足顧客需求，我們利用了Facebook等社交網路平台與顧客溝通聯繫。此外，隨著素食需求不斷增加，本集團推出了素菜春卷，以吸引素食者，提供更多元化的食物選擇。維持多樣化的菜單突顯本集團回應顧客需求，適應市場偏好轉變的承諾。



#### 廿一堂

由於日本料理和精緻快餐能吸引顧客，本集團推出了「廿一堂」，為顧客提供日本料理和非凡體驗。

- 入口處擺放多個自助櫃位，全店採用鮮黃色調，為顧客營造年輕活潑的氣氛；
- 即叫即製的日式蓋飯採用上乘食材，以確保食品質量和保留食物原味；及
- 店內推行「自助點餐、自助取餐和自取食具」文化，讓顧客縮短輪候時間，並在舒適的環境下享用優質日式料理



## 關心顧客



### 錫蘭

自 2021 年成立以來，錫蘭一直為顧客提供本地茶餐廳美食，包括港式下午茶套餐和鐵板晚餐。餐廳設有內部烘焙坊，致力透過縮短運輸路程，保持麵包的新鮮度和美味性。其中，港式菠蘿油是錫蘭的招牌菜式，備受本地市民和遊客的青睞。



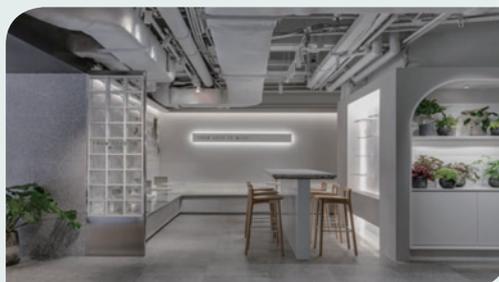
### 揚食屋

「揚食屋」是一家專營日式蛋包飯的餐廳品牌。為確保食品質量，餐廳選用優質日本雞蛋和大米作為食材，展示了本集團注重食品細節的承諾。同時，另一主打系列「揚食」——即炸物則推廣西式和日式菜餚的地道風味，以外脆內軟的特點營造出美妙的口感。



### From Seed to Wish

From Seed to Wish 是 2021 年開立的新品牌，致力創造舒適的用餐體驗。餐廳採用簡約現代的設計風格，以白色為主色調，給人一種輕鬆時尚的感覺。此外，餐廳亦結合了自然元素，在四周和室外區域均放置了小植物。為了迎合不同顧客的需求，餐廳提供不同食品和飲料，包括沙律、意粉、酵母吐司、燴飯、甜點和咖啡。



## 關心顧客



### 以創新思維實現多元化服務

#### 電子會員系統

自 2020 年初，翠華與 Storellet 應用程式合作，推出了全新的電子會員系統，以促進與顧客之間的相向溝通，並為會員提供折扣優惠等最新消息。

會員系統的最終目標是提升顧客體驗，維持本集團的競爭力。例如，會員系統讓顧客累積積分兌換禮品和現金券，從而吸引新顧客並保留現有顧客的支持。同時，本集團期望透過系統提供方便的溝通渠道，與忠實顧客建立更牢固和穩定的關係。實施會員系統成功使本集團與顧客建立持續的交流，亦為本集團的營運模式增添了新鮮感。

#### 先進的下單和付款方法

由於疫情和科技進步促使行為轉變，無線支付的使用率大幅增加。為配合不斷變化的顧客喜好和全球趨勢，翠華在餐廳增設了各種電子支付平台，包括支付寶、Apple Pay、銀聯和微信支付。

同時，本集團致力提升其行動點餐應用程式，讓顧客可以在餐廳使用二維碼進行線上點餐和支付。本集團明白現代社會的生活方式快速，因此強調效率和方便性，以滿足顧客的期望。

#### 擴展外賣送餐覆蓋範圍

為了開拓實體餐廳以外的商機，翠華與多個外賣送餐平台合作，以提供優質便利的外賣送餐服務體驗予顧客。透過值得信賴的外賣送餐服務，本集團確保其食品以高效快速的方式交付，從而保證食品質量和顧客滿意度。此外，顧客亦可以透過外賣送餐平台輕鬆下單並追蹤送餐狀態。

本集團致力於密切監察市場趨勢和顧客需求，以優化營運模式和實踐，滿足不斷轉變的顧客期望。

## 關心顧客



### 顧客的反饋

翠華實行了「二維碼顧客計劃」，讓顧客方便地提出意見和投訴。透過掃描二維碼，顧客可以對食品質量、服務員服務態度、用餐環境等方面提出意見和反饋。本集團精心設計線上問卷和調查，以引導顧客根據用餐體驗提供全面的建議。考慮到社交媒體和美食評論網站的普及程度，本集團亦關注這些平台的評論。

本集團認真對待顧客的反饋，並視之為識別不足之處和改進空間的機會。為妥善和有效處理反饋，本集團按月分析各分店所收集的意見，以及時優化其方針和制定糾正措施。

於2024財年，本集團繼續收集寶貴顧客的意見。鑑於本集團於回顧年度表現出色，所接獲的反饋以正面為主。為了結合有建設性的意見於發展策略，以及透過制定糾正措施提高整體績效，本集團制定了內部政策「顧客建議和跟進報告」。具體而言，報告應概述相關事件的來龍去脈、制定改進方法、記錄跟進措施／培訓的證據、記載顧客對翠華反饋的回應，並納入營運主管就相關事件管理進度所撰寫的報告。

## 關心顧客



### 顧客意見

翠華旗下的餐廳配備電源插頭，提供隨身充電器借用服務，亦為顧客提供紙巾，這些優質服務讓我讚嘆。



顧客 A

翠華所有麵包都是新鮮出爐。雖然我從網上購買便宜的套餐，但麵包又大又軟，強烈推薦！環境方面，餐廳寬敞舒適，並配上出色的室內設計，而所有服務員均樂於助人和友善。



顧客 B

我到訪翠華是因為我的朋友強烈推薦。我和朋友特別喜歡吞拿魚包和脆皮菠蘿包，而奶茶和檸檬茶亦十分優質，值得一試！



顧客 C



我在翠華享受了一份豐富的早餐！我最喜歡翠華的蛋撻和菠蘿油。蛋撻十分酥脆，而菠蘿油和牛油更是絕配。

顧客 D

## 關心顧客



我最喜愛翠華的鐵板魷魚，口感好而且份量大。多年來，翠華的菜餚一直保持高品質，而且性價比很高。同時，我很欣賞翠華的服務，提供電話座的服務值得加許！



顧客 E



撈麵的豬肉非常入味，而麻油十分匹配。此外，用餐環境卓越、衛生和乾淨。



顧客 F



我對叉燒的印象深刻，因為肥瘦的比例合適。眾多食物之中，我的孩子最愛避風塘炒蝦。翠華食物的性價比十分高。



顧客 G



## 關心顧客



### 顧客投訴處理

翠華深知持續提升的重要性，因而制定了一系列內部政策和標準，以有效處理投訴。本集團在接獲投訴後清楚記錄相關餐廳和人員。餐廳經理負責於事件發生五天內向營運部和市場部提交詳細的投訴報告，以擬定顧客回覆。隨後，餐廳經理應制定具體的改善計劃，而營運經理則應在必要時採取跟進行動。

於2024財年，本集團接獲約121宗有關其餐廳營運的投訴，主要涉及服務質量、外賣食品或包裝。本集團認真處理所有投訴，並透過有效落實上述措施，達到100%答覆率和解決率。此外，於回顧年度內接獲的投訴並未對本集團的品牌、業務和營運造成重大影響。

### 重視食品安全

由於翠華的營運以食品為基礎，因此多年來高度重視食品安全事宜。於2024財年，本集團嚴格遵守了《食品安全條例》(香港法例第612章)等適用法律法規，並對中央廚房和餐廳的管理實施了嚴格的食品安全政策。

鑑於食品質量和衛生標準影響餐飲公司的品牌形象，本集團致力為顧客提供優質安全的食品。例如，本集團建立了完善的食品安全管理體系，以規範食品處理和烹飪程序，確保提供質量保證的菜餚。此外，本集團已向食物環境衛生署(食環署)申請並取得多項牌照，包括但不限於「普通食肆牌照」和「食物製造廠牌照」，以認可其食品安全方面的卓越表現。

# 關心顧客



## 食品安全管理原則

**食品安全**

- 安全食品
- 良心製造
- 持續改進
- 優化服務

翠華秉承「良心製造」的核心原則，要求全體僱員遵守本集團的食品安全政策，以確保其產品符合當地和國家標準，實現為顧客提供健康安全用餐體驗的企業願景。透過有效實施多項措施，例如加強企業質量管理體系和持續以科學改進其產品和服務質量，本集團優化了其管理方針，並透過結合創新元素，提升了其產品質量。

具體而言，本集團重視以下四個企業食品安全管理原則架構下的領域。於回顧年度內，本集團制定了明確的食品安全目標，並定期進行內部審查，以監察進展情況和確保合規性。

四大範疇	四大目標
1 製成品、工作環境和包裝材料的微生物測試合格率	1 每半年合格率达95%以上
2 嚴重食品安全事件數量	2 每年少於或等於1宗
3 產品投訴和召回數量	3 少於每月產量的0.2%
4 因生產失誤或材料問題而丟棄的食品數量	4 少於每月產量的0.5%

## 關心顧客



### 質量管理方針

翠華嚴格遵循 ISO 22000：2018 的要求，並已建立、落實和持續改善其食品安全管理體系以確保產品和服務的質量。本集團積極監控不同營運流程，包括原材料採購和儲存，以及生產和交付，並分配職責予相關部門。本集團品管部、廠務部和生產部負責於內部實施相關體系，因此他們需要對本集團的產品、生產流程、設備、以及相關食品安全標準有透徹了解。

同時，本集團致力與價值鏈中的外部各方建立穩固關係，以檢察其原材料來源和質量，並向其業務夥伴推廣本集團的食品安全原則。具體而言，食品安全團隊負責與外部利益相關者溝通，包括供應商、顧客、相關政府部門和其他機構。所討論的議題應至少涵蓋以下內容。

<b>供應商</b>	有關原材料、包裝材料和可能與食品接觸之材料的質量和安全資訊
<b>顧客</b>	產品資訊(包括使用說明、儲藏要求和到期日)、產品查詢和顧客回應(包括投訴和評論)
<b>相關政府部門</b>	技術開發文件和法律法規修訂
<b>其他機構</b>	更新後的食品安全管理體系對其他機構(如核證機構)所造成或可能造成的影響

為提高有效性和持續提升其食品安全管理，本集團採用不同內部溝通渠道和方法，以強調其食品安全承諾。例如，本集團定期舉辦會議和研討會討論食品安全事宜，並向各單位發放食品安全守則相關的書面文件。此外，本集團安排全面的培訓，確保所有負責人員清楚食品安全程序和標準。本集團亦記錄其食品安全績效以追蹤合規情況，並進行內部評估和審核以識別需要改進的地方。本集團致力建立一個全面框架，持續改進其營運的食品安全實踐。

## 關心顧客



### 餐廳：

翠華旗下所有餐廳於2024財年嚴格遵守了本集團食品安全管理的基本原則，並實施了以下常規，確保顧客能享用優質安全的菜餚。

#### 制定標準

- 根據食物安全中心出版的食品安全手冊制定食品安全標準指引，並嚴格執行
- 遵循餐廳衛生標準
- 生產部優化營運管理手冊

#### 僱員衛生培訓

- 為僱員提供內部和外部培訓計劃，包括課程、研討會和知識分享活動

#### 實踐審核

- 指派餐廳經理於每天開店前按照特定檢查表檢查餐廳，並清楚記錄結果
- 每月安排巡店，以評估餐廳的產品質量、顧客服務、外賣送餐效率、用餐環境、僱員表現、以及安全設備
- 翠華集團內部各餐廳經理進行互相審核
- 食環署進行外部檢查

#### 記錄和回顧審查

- 記錄和報告所有發生事件
- 調查事件成因並及時採取緩解措施，以防止類似事件再次發生

### 中央廚房：

本集團認為中央廚房是防範潛在食品安全風險的第一道防線。因此，本集團於2024財年優先關注中央廚房的管理，並分配資源以改善中央廚房的監控。其中，中央廚房已實施全面的食品安全管理體系，旨在提高各生產環節的食品質量和衛生水平。透過嚴格管理中央廚房，本集團重申其保障食品安全的承諾。

為了有效監控供應商的產品和服務，本集團密切監察需接受評估的供應商（提供高使用率／高風險產品或曾收到食品安全投訴的供應商）。本集團採購部透過ISO 22000:2018 食品安全管理體系對相關供應商進行監管。

所有原材料運抵後將按照國家、行業、當地和內部標準進行徹底檢查。為了簡化流程，本集團制定了收貨標準，概述每種材料的規格和質量要求。本集團嚴格拒絕並向供應商退回不符合標準的原材料，確保僅使用優質產品於後續營運。

#### 設備創新

本集團特別重視改進和創新烹飪設備，以降低大規模生產過程涉及的食物安全風險。多年來，本集團一直投資安裝先進設備於中央廚房。例如，本集團在中央廚房安裝了食品行業廣泛採用的空氣冷卻裝置，致力降低食品因長期暴露在常溫環境而導致變質或污染的風險。

### 中央廚房

#### 採購管理

同時，本集團確保其設備和食品加工環境符合食品安全地方標準——中央廚房衛生標準（DB 31/2008-2012）。透過嚴格遵守標準，本集團承諾確保整個生產過程的食品安全和質量。

## 關心顧客



### 不合格產品的控制和召回程序

為確保產品為高質量，翠華在所有中央廚房全面推行「前提方案」、「營運前提方案」、以及「危害分析和關鍵控制點」系統。本集團致力依照內部政策，包括「糾正和預防措施管理計劃」、「不合格產品管理計劃」和「產品追蹤和召回計劃」，及時處理任何不合格產品事宜。

當本集團發現其產品不安全和存在風險，可能對使用者的健康和 safety 構成威脅，本集團將及時通知相關方並實施糾正措施，以防止和盡量減少相關負面影響。若發現食材不符合規格，集團中央廚房會向分店發出產品召回通知，食物安全小組會即時啟動問題產品的召回程序，並妥善密封所有召回產品，以便品管部作進一步處理。同時，倉儲部應查明同批產品的分佈情況，並向其他受影響餐廳召回問題產品。品管部應整合召回產品總量，並將相關產品貼上「待檢驗」標籤，放置在指定地點。同時，品管部負責調查事件原因，並提交記錄事件成因、範圍和處理結果的調查報告予最高管理層作審查。透過實施標準化的不合格產品召回程序，本集團努力將負面影響降低，以及防止類似事件再次發生。

於 2024 財年，本集團並未因安全和健康原因召回任何產品。

### 廣告及標籤

由於大眾日益要求餐飲行業提高營銷和廣告材料的準確性和全面性，翠華致力透過提供正確的產品和服務資訊，滿足大眾期望。本集團期望真實披露其產品資訊，以促進明智決策和推行健康飲食習慣。

具體而言，本集團確保其廣告和營銷實踐遵循適用法律法規，包括《商品說明條例》(香港法例第 362 章)和《中華人民共和國廣告法》，禁止虛假描述、誤導性遺漏、誘餌廣告、不當接受付款等不公平交易行為。本集團銷售和營銷部負責審核產品描述和資訊披露，以確保其符合當地相關法律法規，並遵守顧客道德準則。本集團致力提供公正的產品和服務資訊，禁止營銷材料出現虛假陳述或誇大描述。

為了讓顧客了解產品詳情以作決策，本集團重視負責任的標籤實踐。例如，本集團就其產品提供一系列實用資訊，清楚說明營養資訊和過敏原物質。同時，本集團所有預包裝食品均符合《食物及藥物(成分及標籤規例)》(香港法例第 132W 章)。

## 關心顧客



### 顧客私隱

由於翠華的營運涉及處理顧客資料，因此本集團非常注重資料保護和保密。本集團遵循《個人資料(私隱)條例》(香港法例486章)和其他顧客資料相關的當地法規。透過遵守這些標準，本集團確保顧客權利得到尊重和其個人資訊受到保障。

本集團已於「僱員手冊」制定《保障資料原則註釋》，規定所有收集的個人資料僅限於顧客同意的用途。所有顧客資訊，包括姓名、用餐時間、聯絡電話、以及透過線上問卷和餐廳調查獲得的評論均被視為機密資訊，並僅用於內部食品和服務改進，不會透露給任何第三方。多年來，本集團一直嚴格遵守未經顧客授權不得向任何第三方提供顧客資訊的原則。本集團認真處理顧客資料，並只允許指定人員查閱相關資料，以確保所收集個人資料的機密性。

為了應對資料私隱和網路安全顧慮，資訊科技部根據《電子訊息及資訊系統指引》積極採取措施，在辦公室網路和商業網路之間建立屏障，以防止未經授權的資料披露、匯出和複製。同時，人力資源部密切審查和追蹤相關法規的更新，並在必要時調整其內部政策。本集團致力謹慎處理敏感個人資料，以避免違反法律要求，從而保護其品牌形象和聲譽。

於回顧年度內，本集團並未收到任何有關侵犯顧客隱私的重大投訴。

### 知識產權

翠華深知知識產權對其長遠發展十分重要。因此，本集團積極監察核心品牌「翠華」和其他附屬品牌，例如「堅信號上海生煎皇」、「廿一堂」、「揚食屋」、「錫蘭」、「From Seed to Wish」等營運餐廳的知識產權相關事宜，致力保持市場優勢和競爭力。

為了保護本集團的商標和知識產權，本集團進行必要的備案或註冊，並尋求專業人士的法律意見，以確保其遵守知識產權註冊和更新相關的法律標準。此外，本集團亦成立了專門的團隊，負責定期調查和審視商業行為，從而確保本集團遵循其營運或未來計劃營運地區的知識產權相關法規。

## 關心顧客



為了提高僱員意識，強調保護知識產權的重要性和好處，本集團在「僱員手冊」制定了一套內部管理規則，涵蓋資訊管理系統、商標、專有技術和食品秘方等方面的知識產權。

作為一家餐飲服務公司，食品秘方是本集團重要資產之一。因此，本集團於中央廚房實行嚴格有效的管理制度，並依照「有需要知道」原則限制獲得食品機密資訊的僱員人數。此外，僱傭合約和「僱員手冊」設有明確規定，規範處理機密資訊的正確程序，以指導僱員採取最佳做法，避免不必要的披露。例如，規定列出可能侵犯本集團知識產權的行為，並提供維護公司合法權益的即時步驟。

透過實施上述措施，本集團確保其食品秘方和其他知識產權受到保障，以維護其行業競爭優勢，促進長期發展。於回顧年度內，本集團並無發現任何第三方侵犯其商標，並遵守了相關法律法規，包括《商標條例》（香港法例第 559 章）和《版權條例》（香港法例第 528 章）。

於 2024 財年，就其產品和服務，本集團遵守了對其有重大影響的健康與安全、廣告、標籤和私隱事宜相關法律法規。

# 關心 社區



除了專注業務發展，翠華亦致力透過社區投資履行其企業社會責任。本集團盡力賦能其營運社區，提高當地居民的生活水平。此外，本集團承諾推動相關社區的長遠可持續發展，確保其持續繁榮。

## 關心社區



### 關心弱勢社群

本集團關心社區發展，並慷慨解囊，為有需要的人士提供協助。多年來，本集團積極參與慈善活動，為各個弱勢族群捐款。例如，本集團安排家訪獨居長者、於中秋節時向慈善機構送贈月餅、以及在集團內部發起籌款活動。鑑於營運地區的人口老化問題，本集團致力於未來加大力度舉辦護老活動。



除了自身的社區投資工作，本集團亦積極向僱員宣揚社區投資的理念。為了進一步貢獻社會，本集團提供各種慈善機會並鼓勵其僱員參與。例如，本集團建議其僱員參與支持「傷健共融」的活動，讓他們關懷弱勢族群，創建更包容的社區。

於回顧年內，本集團持續促進社區發展，並幫助有需要人士。其中，本集團參加了香港哈羅國際學校的慈善活動，提供多元化的本地美食和飲品。秉承助人為樂的精神，當天部分收入已捐贈予學校作其他慈善用途。同時，本集團積極參與博愛醫院舉辦的慈善活動，除了贊助慈善步行和進行慈善募款，本集團亦參與加了2023年8月舉辦的全港賣旗日。



### 推廣環保意識

氣候變化等環境議題已對當地社區帶來不同程度的影響。因此，正確應對環境可持續發展非常重要，有助確保相關社區的穩定和持續繁榮。作為社區投資的一部分，本集團積極促進社區成員的行為改變，提高他們的環境意識。為此，本集團致力將可持續發展實踐和原則融入其營運社區。

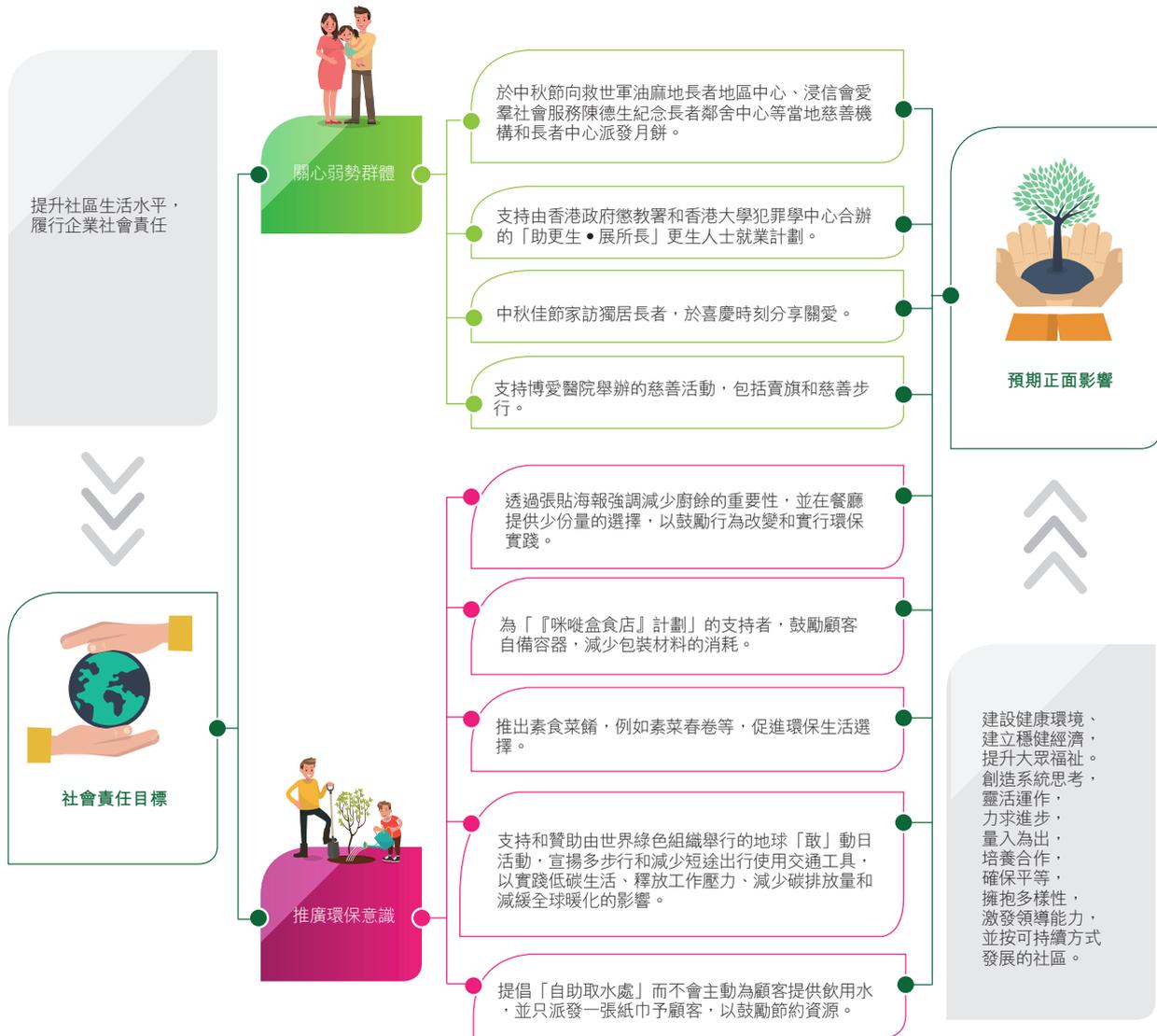
除了培育重視節能減廢的工作文化，本集團亦向營運地區的成員傳播同樣理念。例如，本集團旗下的餐廳只向每位顧客提供一張紙巾，並且只會在顧客要求時才會分發更多紙巾。當服務員認為顧客下單份量太多，可能造成食物浪費時，服務員會提醒顧客每道菜式的份量，建議顧客重新考慮其選擇。同時，本集團在餐廳張貼海報，強調節約資源的重要性和方法。本集團亦已成為「『咪啱盒食店』計劃」的參加者，以鼓勵顧客使用自備容器，打造「走塑走即棄」社會。

儘管環保措施剛實施時顧客會感到不便，但由於本集團堅定不移和耐心解釋，最終得到了大部分顧客的支持和理解。

# 關心社區

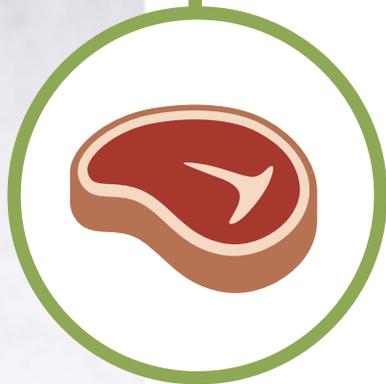


## 改變理論



\*更多翠華過往參與的企業和社會活動詳情載於 [http://www.tsuiwah.com/about-tsui-wah/responsibility/public\\_charities/](http://www.tsuiwah.com/about-tsui-wah/responsibility/public_charities/)

# 關心 供應商



翠華旗下廣泛餐廳的順利運作有賴穩定的食材和包裝材料供應。本集團致力與供應商維持穩定關係，從而建立穩健的供應鏈網絡。為達成顧客期望，本集團積極採取負責任採購，以確保合作供應商以道德和負責任的方式營運，尊重人權和採取綠色實踐。考慮到大眾對ESG風險的關注日益增加，本集團透過透明採購程序、持續資訊交流、定期供應商評估等措施監控其供應鏈的環境和社會挑戰，以識別任何潛在風險並及時採取緩解措施，從而盡量降低負面影響。同時，本集團期望促使供應商優化營運實踐，以及引導業務夥伴轉型至可持續發展。

## 關心供應商



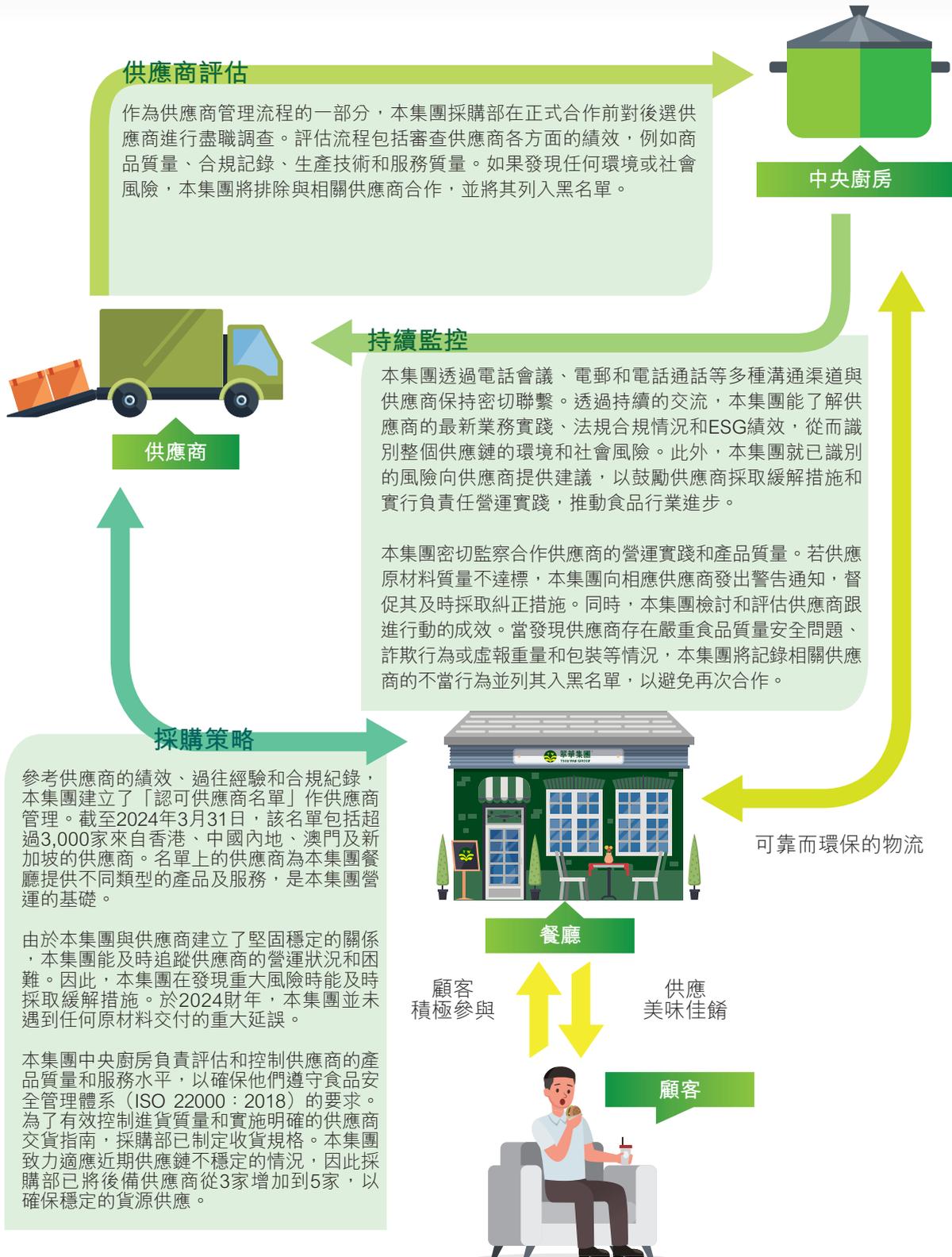
### 供應商聘用和管理辦法

於2024財年，翠華與292家供應商積極合作，包括150家香港供應商、60家中國內地供應商、52家澳門供應商、以及30家新加坡供應商。本集團制定了供應商聘用和管理的內部政策，並由採購部負責執行，以保證採購商品的安全和標準，從而保持其產品質量。供應鏈管理相關的政策適用於本集團所有供應商。

本集團在選擇合作供應商時遵循嚴格的標準。例如，本集團檢查供應商是否持有政府批准的許可證、是否配備質量保證計劃、以及所有銷售商品是否按照適當的進口程序。此外，本集團定期查核供應商的績效，要求他們根據最新食品標籤、衛生和環境衛生法規營運。當本集團提出要求，供應商必須向本集團提供其商品的相關衛生證明和實驗室檢測結果。

本集團採購部負責在採購初期對供應商進行全面評估，以確保供應商和其產品符合相關標準，包括食品安全法規、供應商業務績效和聲譽、衛生要求、可持續發展實踐、以及企業社會責任履行。為持續監控供應商，本集團透過多種渠道定期評估合作供應商，包括實地考察其辦公室和生產設施。透過實施上述嚴格的評估流程，翠華確保其供應鏈的質量和完整性，並恪守提供優質產品的承諾。

# 關心供應商



## 關心供應商



### 綠色採購

隨著可持續發展備受全球關注，翠華致力轉型其供應鏈，加大力度推行綠色採購。在選擇和評估供應商時，本集團除了考量財務因素，亦會考慮環境事宜，例如環境滋擾、能源消耗、回收實踐和產品生命週期。本集團致力使用對環境造成最小影響的產品和服務，並將環境考量納入供應商管理。例如，本集團優先考慮將包裝物料升級至更環保材料，減少能源和水消耗，安裝設備以減少環境污染物，以及實施環境管理政策的供應商。本集團認識到供應鏈相關的活動影響其整體溫室氣體排放，因此積極建議和鼓勵合作供應商提升採購和生產流程，以減少所需資源，促進綠色營運。

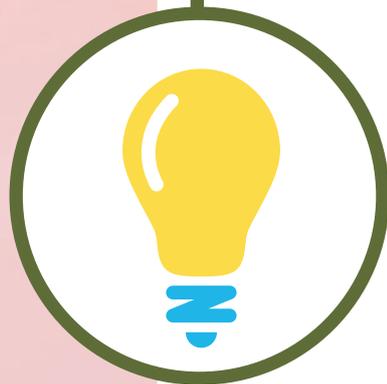
本集團制定了「綠色採購」政策，規定採購部應遵循標準化程序進行採購。其中，採購部在採購決策過程中應深入調查和審視以下問題：

- a. 購買該產品是否必要？
- b. 該產品的成分是什麼？
- c. 該產品是如何製作？
- d. 該產品的運輸距離？
- e. 該產品採用哪種運輸方式交付？
- f. 該產品的包裝材料是甚麼，以及包裝的重量是甚麼？
- g. 如何重複使用和回收副產品(包括包裝材料)？



由於車輛行駛燃燒燃料並排放溫室氣體，本集團致力縮短採購產品的運輸距離，從而減少供應商對環境造成的滋擾和其整體溫室氣體排放。秉承「從農場到餐桌」的方針，本集團竭力在其餐廳盡量使用當地供應商的新鮮食品，以減少送餐距離和時間(常稱為食物里程)。

# 關心 環境



翠華明白自然環境的重要性，同時認為氣候變化和資源消耗等環境議題可能對其營運造成重大影響，導致潛在財務損失。本集團意識到解決環境問題需要集體努力，因此不僅加強其營運實踐，實施環境管理，亦鼓勵同行企業了解綠色營運的好處。同時，本集團持續關注全球趨勢，致力參考中國生態文明目標、香港氣候行動計劃和全球碳中和目標等國家政策，優化其環境策略。

## 關心環境



### 排放物

#### 合規

於 2024 財年，翠華在廢氣和溫室氣體排放、向水和土地排放、以及有害和無害廢物生產方面遵守了對本集團有重大影響的營運地區相關環境法律法規。更多資訊請參閱**法例和法規**章節。

於 2024 財年，本集團排放了硫氧化物(「SO<sub>x</sub>」)、氮氧化物(「NO<sub>x</sub>」)、顆粒物(「PM」)和溫室氣體等空氣污染物。此外，行政辦公室、餐廳和中央廚房的營運產生了廚餘、商業固體廢物和污水。由於本集團的業務活動不涉及有害物質，因此本集團於回顧年度內並沒有產生或排放任何有害固體廢物或污水於環境。有關本集團不同類型排放的詳細資料，請參閱**附錄一 績效表**中的表 5。

#### 廢氣排放

透過全面分析其業務，翠華認為其主要廢氣排放來源為食品加工物流和用於運輸的車輛。為處理烹飪過程產生的空氣污染，本集團在廚房安裝了高效的抽油煙機及過濾系統，以過濾廢氣，確保排放符合當地和國家標準所定明的要求，同時提升本集團的環保績效。

#### 烹飪過程：

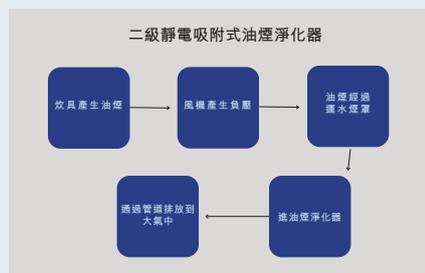
除了通風系統和空氣淨化裝置，餐廳還安裝了靜電除塵器(EP)過濾廢氣。鑑於燃料燃燒會造成空氣污染物，本集團亦已電氣化其餐廳和中央廚房的食品加工流程，以減少依賴化石燃料。

#### 堅信號上海生煎皇(香港)

本集團採用靜電除塵器技術加強其餐廳的通風系統，竭力去除高達 90% 的空氣污染物。同時，本集團指派專業清潔人員和維護人員定期檢查和清潔設備，以確保設備以最佳效率運作。

#### 翠華(中國內地)

本集團按照國家和地方排放標準(GB 18483-2001 和 DB 31844-2014)，在餐廳和中央廚房安裝了二級式靜電吸附型油煙淨化器過濾廢氣。同時，上海的工廠均採用了靜電吸附技術進行空氣淨化，以盡量減少空氣污染。此外，本集團亦實施了結合物聯網傳感技術和 GPRS 無線通信技術的排放監控和檢測系統，以加強本集團排放量方面的控制和管理。該系統顯示實時的排放數據和淨化器效率，並將發送超限警告，促進糾正措施的落實。為確保排放數據的準確性，本集團聘請第三方定期進行採樣檢測。



# 關心環境



## 排放物 (續)

### 物流：

翠華意識到車輛運輸是其主要廢氣排放源之一，因此致力減少運輸過程的空氣污染物。透過實施嚴格的內部政策，監管正確車輛使用，本集團成功控制其運輸相關的空氣污染物，並避免不必要的車輛使用。同時，本集團選擇車輛燃料時，優先考慮環保能源，以策略性地淘汰柴油等污染燃料。本集團的最終目標是透過在整個公司的營運採用可持續運輸方案，在不影響效率的前提下減少物流車隊產生的廢氣排放。

### 中央廚房(香港)

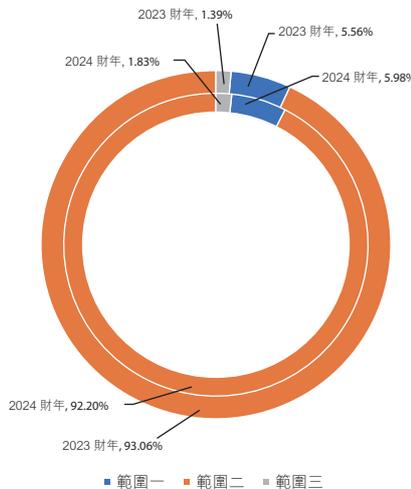
為了降低運輸相關的廢氣排放，本集團優先採購環保的貨車型號作食品配送。這類貨車的設計能確保廢氣和噪音水平符合標準。例如，貨車配備柴油顆粒過濾器(DPF)，以進一步減少顆粒物排放，從而改善空氣質量。

### 溫室氣體排放

中國已對外宣布其在2060年前實現碳中和的承諾，而香港則已承諾在2050年前達到碳中和。作為兩地的餐廳營運者，翠華致力貢獻於這些有意義的目標，緩解全球暖化，並為後代創造更美好的環境。

近年，本集團透過實施內部政策，監管高碳足跡的活動，致力將溫室氣體排放與其業務增長脫鉤。於2024財年，本集團的溫室氣體排放總量為18,206.08噸二氧化碳當量，強度為19.08噸二氧化碳當量／百萬港元。溫室氣體的排放概況與往年類似，以範圍二(能源間接排放)繼續為主要排放範圍，約佔溫室氣體排放總量的92.20%。由於利益相關者要求和期望減少溫室氣體排放，本集團中央廚房、辦公室和餐廳於回顧年度均檢視了其排放源頭，以識別可減少碳排放的地方，採取相應行動。

2023財年和2024財年的溫室氣體排放概況

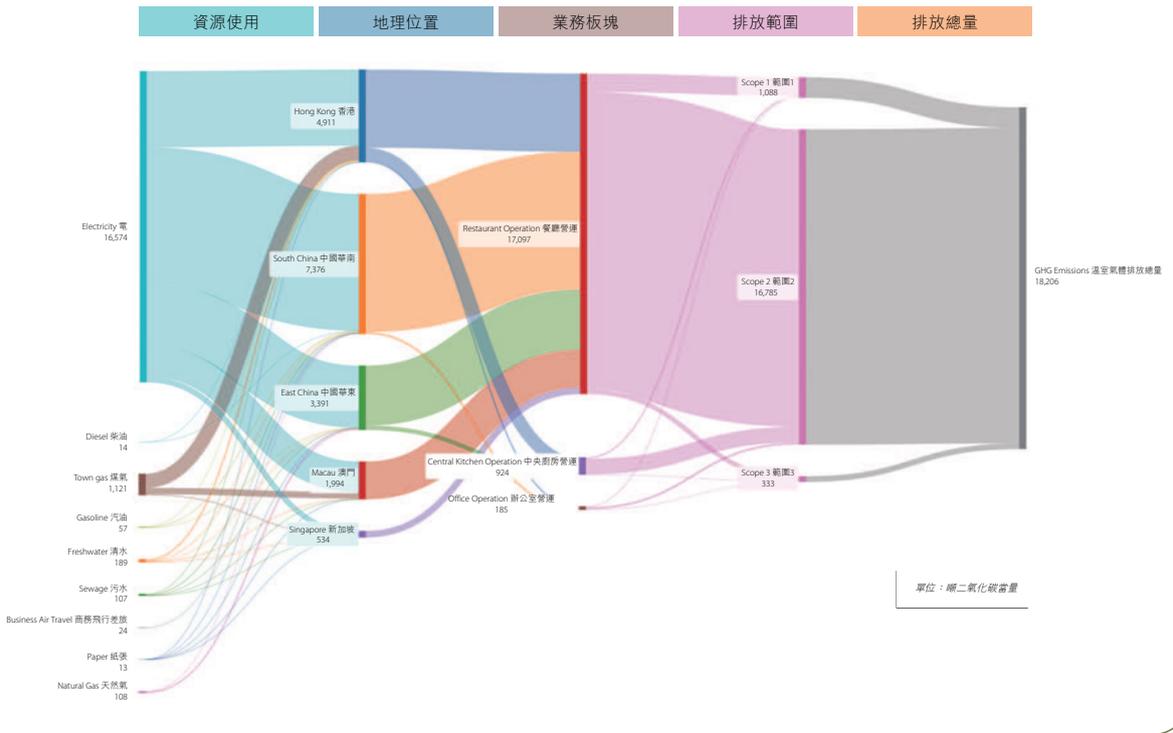


# 關心環境



## 排放物 (續)

本集團的溫室氣體排放總量涵蓋於各地營運的不同餐廳和廣泛活動。為了更詳細地展示本集團的溫室氣體排放概況，以便進行決策和改進，本集團按資源使用、地理位置、業務板塊、以及排放範圍等角度分類其溫室氣體排放。下述的桑基圖具體化本集團的溫室氣體分佈，以流量寬度表示相應的排放量。



## 關心環境



### 排放物 (續)

本集團得悉減少碳足跡的同時維持產品和服務質量的重要性，因此已採取以下行動，減少其營運的溫室氣體排放：

優先考慮節能電器。例如，在翠華的中央廚房、辦公室和餐廳採用LED燈取代高耗能的傳統燈。



在中央廚房和餐廳安裝照明控制系統，促進按區域供電。照明可根據需要調節，以避免無人區域的電力浪費。

評估車隊中貨車和客貨車的排放表現，並淘汰不符合歐盟四期排放標準的車輛。



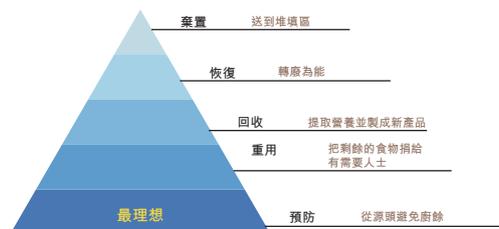
安裝配備變頻器和自動調壓系統的設備，以透過保持設備處於最佳狀態，提高能源效率。

同時，本集團將積極採取措施，探索可行的技術和行業最佳實踐，以進一步減少溫室氣體排放。本集團持續努力實行的高效控制和管理措施將在以下章節詳述。

### 廢物管理

作為餐飲行業的一員，中央廚房和餐廳的營運無疑會產生大量廢物，主要涉及都市固體廢物和廚餘。本集團意識到廢物對環境造成各種負面影響，包括土地污染和溫室氣體排放，因此重視廢物減少，並制定了內部政策，避免於日常營運產生廢物。於2024財年，本集團的營運產生了無害廢物，包括廚餘、廢油、生活廢物和源自中央廚房和餐廳的廢水。具體而言，廚餘主要來自烹飪過程和顧客剩下的食物，而廢水則來自餐廳的日常營運。

#### 廚餘管理金字塔



## 關心環境



### 廚餘管理

本集團已加大力度減少其營運的廚餘生產，進而減少廢物總量。為配合政府的減廢目標和預期的廢物相關法規，本集團積極加強其廢物管理實踐。透過推行措施從源頭減少廚餘，並提升廢物分類和棄置程序，本集團旨在為可預視的法律法規作好準備，同時減少其環境影響。有賴本集團廢物分類回收方面的努力，本集團於回顧年度的固體廢物排放量（不包含廚餘）顯著減少了約43.84%。

廚餘為環境帶來重大挑戰，特別是在香港，廚餘為主要都市廢物，並在降解過程中排放大量溫室氣體。作為一家餐飲公司，本集團認識到廚餘（包括烹飪過程中未使用的部分和未食用的食物）是其營運不可避免的副產品。於2024財年，本集團的廚餘約佔固體廢物生產總量的45.77%。

本集團認識到廢物（特別是廚餘）屬於其排放的主要部分，因此努力加強廢物管理，並制定有效的減廢策略，以促進可持續發展，減輕廢物生產相關的轉型風險。具體而言，本集團在制定廢物管理方針時參考了廚餘管理金字塔。因此，本集團的廢物和廚餘相關內部政策秉承預防廢物、減少廢物和回收利用的原則。此外，本集團密切關注其營運地區的監管更新和環境策略。例如，本集團參考和依照《香港廢物藍圖2035》，以提升內部政策的合規性和有效性。



本集團的業務營運嚴格遵守其內部廚餘管理政策，以有效減少廢物生產。措施按以下四個範疇分類 — 綠色實踐、廚餘分類、中央廚房管理和廢油回收計劃。

## 關心環境



### 綠色實踐

為了展現其在機構上下採取減少廚餘措施的決心，翠華已成為惜食約章的簽署機構。本集團致力鼓勵僱員和顧客改變行為，並推行「食得晒至好嗰」的概念。例如，本集團在分店張貼海報，強調減少廚餘的重要性，提高用餐者意識。此外，本集團 10 家位於香港的餐廳於 2024 財年參與了「咪啱嘢食店計劃」並獲得金級認可，引證了本集團致力透過提供份量和尺寸選擇等方式，從源頭減少廚餘。同時，本集團一直鼎力支持環境保護署（「環保署」）和綠領行動合辦的「『食晒有獎』計劃」，於本集團旗下的餐廳張貼海報，推動珍惜食物的習慣。



### 廚餘分類

明白到廚餘分類和收集有助大量減少堆填區的廚餘棄置，翠華旗下餐廳全力支持環保署的「廚餘循環再造合作計劃」。此外，各國政府正制定更嚴格和更全面的法規，以應對廢物問題。為了遵守中國內地的固體廢物分類規定，以及香港即將落實的法規，本集團要求旗下餐廳嚴格執行廢物分類，妥善收集廚餘，並安排合資格的回收商進行後續處理。



### 中央廚房管理

翠華的中央廚房採用食品集中加工模式，以優化原材料使用，確保食材充分利用，避免不必要的廚餘。此外，本集團已制定內部政策，要求僱員每日填寫食材損失表，報告食品準備過程遇到的異常食物損失。透過認真監測和記錄整個食品準備程序的食物損失，本集團能識別需要注意的地方，並在必要時採取糾正措施。



## 關心環境



### 廢置食用油回收計劃



翠華的中央廚房和餐廳自 2014 年起已加入「廢置食用油回收計劃」，以收集本集團烹飪過程產生的廢置食用油，並轉化為有用途的工業產品，如生物柴油、肥皂等。為配合政府於 2016 年施政報告，就妥善處置本地持牌食肆所產生的廢置食用油公佈的行政措施，本集團與經驗豐富的廢置食用油處理商合作，確保妥善處理廢置食用油。相關收集商、加工商和出口商均已註冊獲批為「廢置食用油回收行政登記計劃」的服務商。同時，本集團亦參與了香港品質保證局推出的「香港食用油註冊計劃」。

於回顧年度內，香港的中央廚房和餐廳分別回收了約 3,686.57 公升和 79,418.75 公升廢置食用油，而中國內地餐廳則回收了 55,425.30 公升廢置食用油。

有關中國內地的廢置食用油處理，本集團聘請合資格第三方定期收集冷卻的廢置食用油作進一步處理。廢置食用油經過一系列工序，包括過濾、高溫處理、初步提純、精煉等，將轉化為生物柴油生產能量。

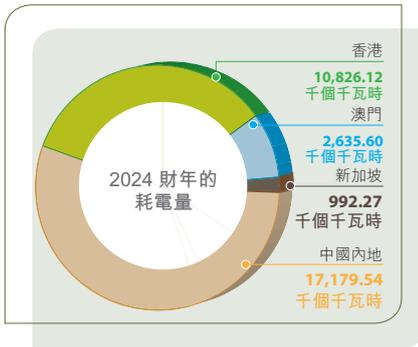
### 廢水管理

翠華意識到水體有助維持生物多樣性，並致力減少其對水體的影響。因此，本集團積極在辦公室、餐廳和中央廚房實施節水措施，以減少淡水消耗，進而減少廢水排放。於 2024 財年，本集團的都市廢水直接排入物業廢水系統。為確保中央廚房和餐廳的廢水質量，本集團進行排放前透過沉澱、過濾等物理方式預先處理廢水，並把所分隔的油脂交由合資格第三方進行後續處理。於 2024 財年，由於後疫情時代業務活動增加，本集團排放了約 505,414.96 公升無害廢水，較上年增加了約 24.02%。

### 資源使用

於 2024 財年，本集團的營運主要使用了電力、煤氣、天然氣、汽油、柴油、水、紙張、以及塑料和紙製的包裝材料。有關本集團資源消耗的詳情，請參閱附錄一 績效表中的表 6。

# 關心環境



## 電力

翠華的電力消耗主要用於辦公室、餐廳和中央廚房的電力裝置和設備。多年來，本集團密切監察其耗電模式，以識別潛在的節電領域，並據此制定有針對性的內部指引。儘管後疫情時代商機增多，本集團 2024 財年的耗電量為 31,633.53 千個千瓦時，較 2023 財年微跌約 4%。

本集團按照「節約用電」的理念制定內部政策，希望鼓勵僱員減少不可再生資源的消耗，從而減少溫室氣體排放，緩和氣候變化。於回顧年度內，本集團的辦公室、餐廳和中央廚房實施了以下措施：



## 關心環境



### 其他能源

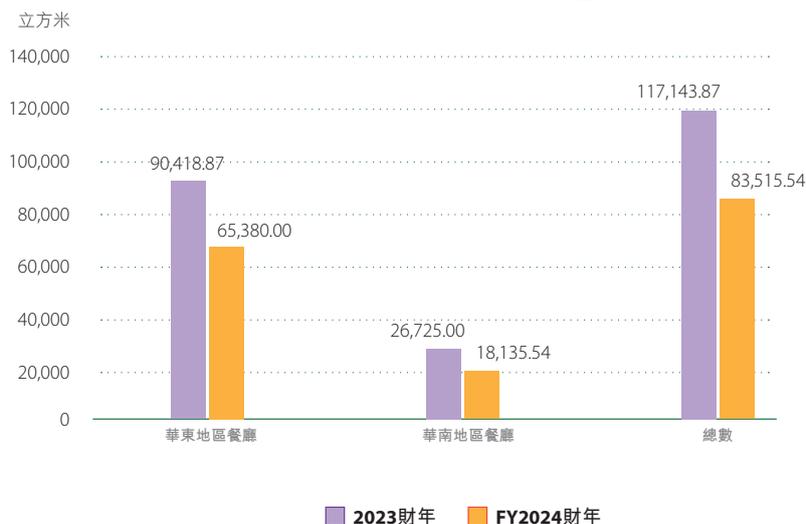
除了電力，翠華於 2024 財年的日常營運亦消耗了汽油、柴油、天然氣和煤氣。由於化石燃料的消耗會排放大量空氣污染物，本集團清楚減少化石燃料消耗的重要性，並開始研究應用清潔能源的可能性。

作為承諾的一部分，本集團已採取多項措施管理化石燃料消耗，致力提高能源使用效率，從而減低所需總量。例如，香港的運輸車隊已將車輛升級為符合當地政府排放和噪音標準的環保車輛。此外，本集團優化了其物流安排，以減少不必要的運輸。在「中央物流」的新物流方法下，供應商首先把原材料運送到中央廚房，然後再分發到不同的餐廳。此物流方法透過避免重複路線，減少運輸距離，成功降低了本集團產品的生命週期碳足跡。

在香港、澳門和新加坡的餐廳和中央廚房主要使用煤氣作烹飪和食品加工，而中國內地則使用天然氣為主要烹飪和食品加工能源。翠華意識到煤氣和天然氣消耗將導致溫室氣體排放，因此致力避免於營運過程使用相關燃料，同時努力探索可再生和清潔替代能源作烹飪。具體來說，本集團正積極電氣化其餐廳和中央廚房，以減少化石燃料燃燒產生的排放。此外，產生較少廢氣的電氣化營運模式有助減少助燃風機的運行，從而大幅降低噪音污染，並進一步減少能源消耗。在中國內地營運的 36 家餐廳中，29 家和中央廚房均已使用電力為主要營運能源。

於 2024 財年，中國內地營運的天然氣消耗減少了 28.71%，其中華東地區餐廳減少了 27.69%，而華南地區餐廳減少了 32.14%。另一方面，新加坡餐廳營運的煤氣消耗量亦下降了約 15.51%。

2023 財年和 2024 財年的天然氣消耗量



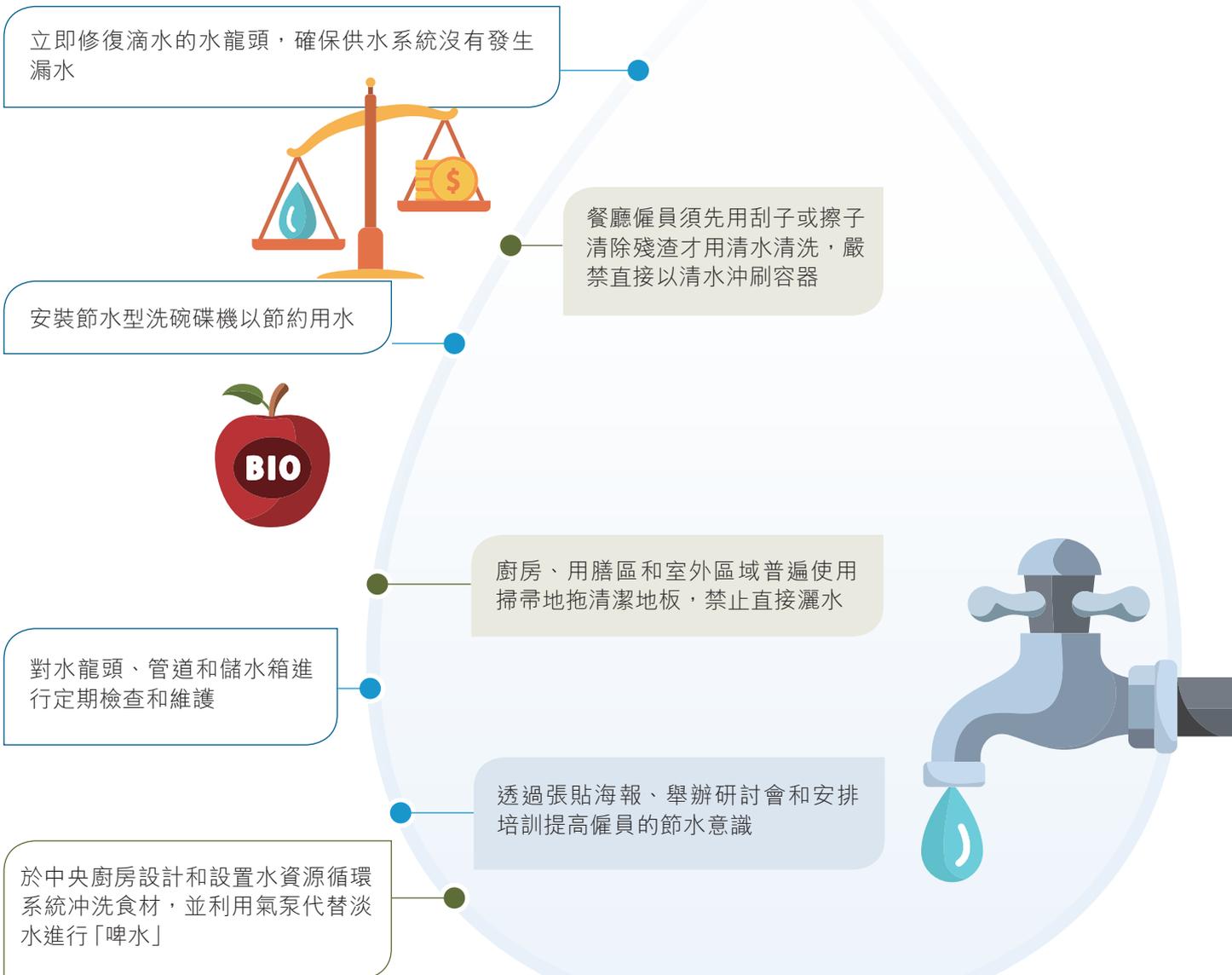
## 關心環境



### 水

由於水資源短缺正影響世界各地，而相關影響亦不斷加劇，翠華非常重視節約用水，並在日常營運中堅守「減少使用」、「重複使用」和「循環再用」(「3R」)的原則，努力保護寶貴水資源，解決水資源短缺問題。

本集團向僱員提倡「節約用水」的價值，並鼓勵他們採取環保實踐。具體而言，本集團實施了以下措施，以提高水資源使用效率：



## 關心環境



於2024財年，翠華管理層和董事會繼續重視水資源保護，並把水資源管理視為本集團可持續發展的重要部分。因此，各辦公室、餐廳、以及中央廚房均嚴格執行上述的節約用水措施。通過全體成員的共同努力，本集團的耗水強度與2023財年相若，為654.21 立方米／百萬港元。有賴穩健的水資源管理，本集團於回顧年度在求取適用水源上並無遇到任何問題。

### 紙張

為了減少辦公室營運的環境影響，翠華於往年參與了世界綠色組織(WGO)舉辦的「綠色辦公室及健康工作間獎勵計劃」，致力推動辦公室的環保實踐。

於2024財年，本集團繼續透過內部指引和公告，在辦公室推行綠色實踐。為了減少紙張消耗，本集團採取了以下措施，以促進轉型至無紙化的工作模式：

-  採購時優先考慮環保的紙張來源
-  推廣無紙化辦公室和自動化辦公室的概念，鼓勵以電子方式傳播資訊
-  如需打印文件，將雙面打印設置為大多數網絡打印機的預設模式
-  在辦公室強調「打印前三思」概念，提醒僱員避免不必要的打印
-  使用舊的單面印刷文件背面用作打印或草稿紙

### 塑料

鑑於各國政府正加緊努力減少塑料廢物，因此將有更嚴格的法規推行，監管一次性塑料材料的使用。在香港，自2024年4月22日起，餐廳禁止提供一次性塑料製品，例如餐具、吸管和攪拌器。此外，餐廳將不能提供一次性塑膠容器予堂食顧客。

因應收緊的監管政策，翠華於回顧年度已減少於餐廳主動提供塑料吸管及和發泡膠食品容器。在香港的餐廳，本集團僅在顧客要求時提供塑料餐具、吸管和攪拌器，並於2024年4月22日起不再提供。此外，本集團一直在探索如何以更環保的替代品，取代現行外賣送餐不可避免的塑料包裝材料和容器。本集團相信實現無塑料營運不僅增加法律法規的合規性，亦能為所有人構建更可持續的未來。

## 關心環境



### 包裝材料

翠華得悉塑料的生命週期對環境造成不同負面影響，因此致力減少其塑料包裝材料的消耗。為此，本集團加強其包裝材料管理，避免選用塑料包裝材料，以減少相關污染。我們的餐廳優先採購由紙質或可生物降解材料製成的容器。

本集團旗下的餐廳實施了創新且具成本效益的解決方案，嚴格監控和控制包裝材料，以應對包裝方面的顧慮。為提高包裝材料的使用效率，本集團制定了內部指引，確保根據外賣食品的性质選用最適的包裝材料。例如，本集團建立了一份清單，規範每款菜餚的適當包裝材料，以防止不必要的消耗。部份餐廳已實施慣例，如果最新訂單超過特定臨界點，則暫停採購該包裝材料一天。此外，本集團的中央廚房採用較大尺寸的包裝，以減少所使用包裝材料的重量和數量。

儘管後疫情時代外賣送餐服務需求減少，本集團於2024財年持續嚴格管理其包裝材料消耗，致力減少其營運的環境影響。為滿足日益嚴格的法規，並進一步保護環境，本集團將積極評估廣泛採用可生物降解包裝材料的可行性。同時，本集團將繼續減少、監控和管理包裝材料的可持續使用。

## 環境和天然資源

保護自然環境和資源的概念已融入翠華的業務發展方針。認識到本集團的長期繁榮依賴自然資源，包括食材、水和能源，本集團努力減少其營運的環境足跡以保護環境。於2024財年，本集團識別了其重要環境影響為廢水和固體廢物排放，以及餐廳和中央廚房營運因消耗電力和燃燒化石燃料，產生的溫室氣體排放。

### 廢水

翠華致力遵守當地和國家排放標準，以減少水污染程度，保護寶貴的水資源。為此，本集團各營運單位採用沉澱、過濾等廢水處理技術，分隔排放廢水中的廢物和油脂。分隔的廢物將與其他固體廢物共同棄置，而油脂則由合資格的公司收集和進行後續處理。為確保污水處理效率，本集團定期安排設施檢查和維護。

於2024財年，本集團位於珠海的餐廳委派了認可的第三方實驗室，就排放廢水的質量進行科學檢測。檢測結果令人滿意，廢水的pH值、懸浮物、化學需氧量(COD)、5天生化需氧量(BOD)和油脂含量均符合《廣東省水污染物排放限值(DB44/26-2001)》之要求。

## 關心環境



### 廚餘

翠華作為一家餐飲公司，其營運無可避免會產生廚餘。為減少餐廳和中央廚房的廚餘，本集團已參照食物金字塔實施內部政策。為了識別最具成本效益和可行的廚餘減少策略，本集團分析各種廚餘管理措施的利潤潛力、可行性、行業普遍性、分流可能性和社會經濟價值。本集團的廚餘管理遵循「預防、再生、回收」的概念，並努力從源頭預防廚餘。同時，本集團致力提高其供應商的意識，鼓勵其價值鏈共同行動，以大幅減少廚餘。

#### 預防



翠華期望善用食材的每一個部分，以減少廚餘。因此，本集團在設計菜單時秉持「零浪費」的理念。具體而言，本集團盡量減少不同菜餚所使用的食材種類，以促進同一食材的交叉運用，並研究利用一道菜的副產品製成另一道美食的可能性。

此外，本集團根據市場需求調整原材料採購、儲存方式和食材準備安排，以確保不會過度囤積食品，並延長食品的保質期，從而防止食品因破損和腐爛而造成浪費。

本集團亦與外部機構合作，強調預防廚餘的重要性。例如，本集團曾參與綠領行動舉辦的「惜食日」，鼓勵選擇「較少份量」的行為實踐。

#### 再生



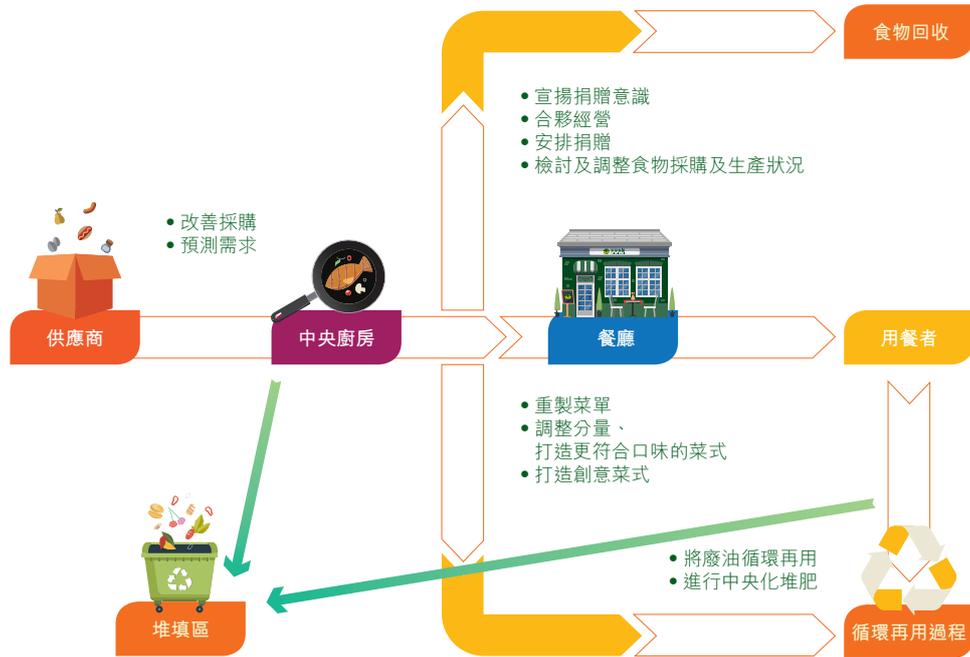
翠華計劃與慈善機構合作，捐贈食品予弱勢社群，以減少食品棄置並回饋社會。本集團珍惜所有可食用食品，並致力最大化食品的價值。因此，本集團努力透過捐贈方式，管理和善用其剩餘食品。同時，本集團視食品捐贈為追蹤和量化其剩餘食品的良好機會。

#### 回收



翠華旗下的餐廳和中央廚房多年來一直參與「廢置食用油回收計劃」，以把廢置食用油轉化為有用途的工業產品。本集團聘請經認證的廢置食用油收集和加工商處理廢置食用油，經過一系列的提煉過程，廢置食用油將轉化為生物柴油等替代能源。回收廢置食用油不僅防止因不當處理而造成的環境污染，而且促進替代能源的發展。

# 關心環境



## 溫室氣體排放

溫室氣體排放是翠華的主要污染源之一。考慮到溫室氣體將加劇氣候變化，可能對人類造成不可逆轉的威脅，本集團一直堅定不移地探索減少碳足跡的方法。本集團特別關注以下領域：

### 創新

為了減少營運的能源相關溫室氣體排放，翠華優化了其業務模式，並應用了先進技術，以提升能源效率，進而減少能源消耗。

遵循 ISO 50001 能源管理體系的要求，本集團致力於持續地建立、實施、維護和改善其能源管理體系。本集團實施內部政策規範營運流程，努力提高能源利用效率，並更好地管理其能源消耗。例如，本集團的中央廚房已採用「中央物流」方式，以減少運輸距離，進而降低相關溫室氣體排放。

此外，本集團積極電氣化其餐廳廚房和中央廚房，以減少依賴化石燃料為烹飪能源，從而減少烹飪過程的排放，並避免燃料價格波動的風險。

## 關心環境



### 意識建設

翠華提倡減碳理念，致力營造一個重視環境的工作文化。為此，本集團透過意識建設，積極倡導行為改變和低碳習慣。本集團強烈鼓勵僱員以公共運輸工具代替私家車通勤，以減少碳排放。此外，本集團期望透過最少化資源消耗，減低其環境影響。因此，本集團要求僱員審慎明智地使用資源，實踐節儉理念。

### 目標及行動

設定具體的環境目標促使翠華監控其進展和推動改進。於截至2022年3月31日止財政年度（「**2022財年**」），本集團綜合其發展方針和可持續發展承諾，訂立了中長期環境目標，作為本集團制定環境政策和策略的基礎。

為支持香港政府的《香港氣候行動藍圖2050》，本集團就耗水量、能源消耗量和溫室氣體排放定立了目標。考慮到疫情使業務狀況存在不確定性，本集團在設定目標時保持審慎態度。因此，本集團以採用較為完善的數據收集方式和完整範圍的年份作為基準年，以確保基準年的環境績效未受疫情嚴重影響，並能代表本集團的正常營運狀況。

本集團致力實現其環境目標，因為我們相信提升環境管理有利長期成長。自目標定立，本集團不斷優化其內部政策，以確保本集團成員共同行動，為達成目標作出貢獻。

### 耗水量

財政年度	基準年的密度	用水密度目標 (立方米/百萬港元)		行動實例
		2025 <sup>1</sup>	2030 <sup>2</sup>	
香港	376.2	-15%	-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 推廣節水實踐，並提高僱員節水意識</li> <li>— 探索和應用節水洗碗機等先進技術，以提高耗水效率</li> </ul>
中國內地	587.1	-5%	-10%	

## 關心環境



### 能源消耗量

財政年度	基準年的密度	能源消耗密度目標 (千個千瓦時／百萬港元)		行動實例
		2025	2030	
香港	34.5	-15%	-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 規定負責人員在每個工作日結束時關閉所有電器</li> <li>— 採購配備「一級能源效益」標籤的電器和設備</li> </ul>
中國內地	47.3	-8%	-10%	

### 溫室氣體排放

財政年度	基準年的密度	溫室氣體排放密度目標 <sup>3</sup> (噸二氧化碳當量／百萬港元)		行動實例
		2025	2030	
香港	11.9	-15%	-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 電氣化其餐廳和中央廚房的烹飪過程，以減少化石燃料燃燒</li> <li>— 升級車隊的貨車和客貨車至環保車型</li> </ul>
中國內地	26.4	-8%	-10%	

未來，本集團將根據利益相關者的期望、本集團的績效、以及監管發展，持續檢視和更新其環境目標。為了體現其保護環境的決心，本集團將逐步擴大目標範圍，涵蓋更多環境層面，以進一步提升其環境績效，降低其營運的環境足跡。

<sup>1</sup> 2025 財政年度是指截至 2025 年 3 月 31 日的財政年度

<sup>2</sup> 2030 財政年度是指截至 2030 年 3 月 31 日的財政年度

<sup>3</sup> 溫室氣體排放密度目標僅包括範圍一及範圍二的排放

## 關心環境



### 氣候變化

隨著氣候變化的影響日益明顯，翠華得悉識別其具體氣候相關風險並制定相應對策的迫切性。經過全面的調查，本集團把面臨和可能面臨的氣候相關風險分為實體風險和轉型風險。

作為一家餐飲公司，與農作物生長和食材供應相關的氣候影響是本集團最關注的事宜之一。氣候變化引致的極端天氣事件不僅會破壞食材，亦會影響食材物流，導致採購成本上升。同時，不斷變化的氣候模式可能改變農作物生長並威脅生態系統，破壞糧食供應系統。

本集團認為為最壞情況作好準備是長期成功的有力策略，因此積極識別和應對氣候相關風險，以增強其氣候適應能力。此外，本集團探索氣候變化相關的機遇，以捉緊應對氣候變化帶來的效益。參考廣泛認可的TCFD建議框架，本集團評估並納入氣候變化影響於風險管理，同時促進平穩轉型至低碳經濟。

風險和機遇	影響
<b>實體風險</b>	
洪水、乾旱、風暴和颱風等極端天氣事件的頻率和強度增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 道路堵塞可能影響原材料、食材和其他商品的運輸，導致業務暫停</li> <li>— 基礎設施破壞可能使電力和燃料供應不穩定，導致價格波動</li> <li>— 洪水和強風可能會損壞本集團的設備和財產，產生額外維修費用</li> </ul>
天氣模式轉變，例如氣溫上升和降雨不穩定	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 生長季節和環境條件改變可能影響農作物的收成，導致農作物供應不穩定</li> <li>— 由於本土農作物可能無法適應新的生長條件，農作物的質量可能受到影響，進而影響本集團的產品質量</li> <li>— 供應品價格可能因供應模式變動而波動</li> </ul>

## 關心環境



風險和機遇	影響
<b>轉型風險</b>	
實施碳定價機制	— 如果本集團的營運地區實施碳定價，將引致額外營運成本，用作支付碳排放和減排措施投資
更嚴格的法律、法規和標準	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 應對日益嚴格的法律、法規和標準需安裝先進設備，並可能引致額外支出。例如，可能需要應用更強的空氣過濾技術以進一步減少空氣排放</li> <li>— 不遵守相關法律、法規和標準可能導致合規罰款和不良聲譽</li> </ul>
顧客偏好的轉變	— 顧客日後可能會更喜歡提供素食選擇的氣候負責任餐廳，如果不做出適當的調整，可能會影響本集團的市場佔比和競爭力
<b>機遇</b>	
提升品牌形象	— 重新設計菜餚以滿足新顧客期望可以提升品牌形象並吸引顧客。例如，採購植物肉或設計蔬菜為主的菜餚可以擴大我們的目標顧客戶範圍，有助建立市場優勢
提高能源效率	— 本集團在尋找節能設備以減少碳排放時，亦可減少其能源支出，減低長遠受能源價格波動的影響

本集團採用明確的管治架構應對氣候相關事宜時。管理層負責識別、評估和管理本集團氣候相關的風險和機遇，並應向董事會報告重大氣候相關風險和機遇。營運單位則負責落實管理層所制定的措施和政策。

為了全面評估其價值鏈的氣候相關風險和機遇，本集團在識別過程考慮了餐廳、中央廚房以及供應商。同時，本集團正探索應用情境分析的可能性，以更有系統地估算氣候變化的潛在影響。

## 法例和法規

翠華的業務營運一直遵守其營運所在地(包括香港、中國內地、澳門和新加坡)制定的相關環境和社會法律、法規和政策。下表總結了對本集團有重大影響且本集團於回顧年嚴格遵守的法律法規。

### 關心僱員

- 《僱傭法令》(新加坡)
- 《聘用外地僱員法》(澳門第 21/2009 號法律)
- 《中華人民共和國勞動法》
- 《中華人民共和國社會保險法》
- 《國務院關於職工工作時間的規定》
- 《僱傭條例》(香港法例第 57 章)
- 《殘疾歧視條例》(香港法例第 487 章)
- 《性別歧視條例》(香港法例第 480 章)
- 《職業安全及健康條例》(香港法例第 509 章)
- 《中華人民共和國安全生產法》
- 《中華人民共和國職業病防治法》
- 《工傷保險條例》
- 《防止賄賂條例》(香港法例第 201 章)
- 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第 615 章)
- 《最低工資條例》(香港法例第 608 章)
- 《僱員補償條例》(香港法例第 282 章)
- 《強制性公積金計劃條例》(香港法例第 485 章)
- 《中華人民共和國反貪污法》
- 《中華人民共和國反洗錢法》
- 《防止貪污法》(新加坡)
- 《勞動關係法》(澳門第 7/2008 號法律)



### 關心顧客

- 《食物安全條例》(香港法例第 612 章)
- 《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》(香港法例第 132W 章)
- 《公眾衛生及市政條例》(香港法例第 132 章)
- 《商品說明條例》(香港法例第 362 章)
- 《個人資料(私隱)條例》(香港法例第 486 章)
- 《商標條例》(香港法例第 559 章)
- 《版權條例》(香港法例第 528 章)
- 《中華人民共和國廣告法》
- GB 31654-2021 食品安全國家標準 — 餐飲服務通用衛生規範
- 《中華人民共和國反食品浪費法》
- 給食肆就預防 2019 冠狀病毒病的食物安全與衛生建議
- 有關預防 2019 冠狀病毒病相關的食物安全建議
- 給食物送遞商就預防 2019 冠狀病毒病的注意事項
- 《中華人民共和國食品安全法》
- 《食品生產經營監督檢查管理辦法》
- 食品添加劑使用管理法
- GB 2760-2014 食品安全國家標準
- 《食品安全法實施條例》
- 《食品安全國家標準管理辦法》
- 《網絡餐飲服務食品安全監督管理辦法》



### 關心環境

- 《中華人民共和國環境保護法》
- 《中華人民共和國大氣污染防治法》
- 《中華人民共和國水污染防治法》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 《中華人民共和國節約能源法》
- 城市節約用水管理規定
- 《空氣污染管制條例》(香港法例第 311 章)
- 《水污染管制條例》(香港法例第 358 章)
- 《廢物處置條例》(香港法例第 354 章)
- 《噪音管制條例》(香港法例第 400 章)
- 《環境綱要法》(澳門第 2/91/M 號法律)
- 《環境保護及管理法》(第 94A 章)(新加坡)



### 關心供應商

- 《貨品售賣條例》(香港法例第 26 章)
- 《服務提供(隱含條款)條例》(香港法例第 457 章)



## 附錄 — 績效表



表 1. 2024 財年本集團按年齡組別、性別、僱傭類型、職位和地理位置劃分的僱員人數<sup>1</sup>

單位：僱員人數	年齡組別						總數
	20歲或以下	21至30歲	31至40歲	41至50歲	51至60歲	61歲或以上	
性別							
男性	92	318	285	114	118	37	964
女性	68	222	267	252	257	74	1,140
<b>總數</b>	<b>160</b>	<b>540</b>	<b>552</b>	<b>366</b>	<b>375</b>	<b>111</b>	<b>2,104</b>

單位：僱員人數	職位			總數
	一般僱員	中層管理層	高級管理層及董事	
性別				
男性	830	118	16	964
女性	1,011	125	4	1,140
<b>總數</b>	<b>1,841</b>	<b>243</b>	<b>20</b>	<b>2,104</b>

僱傭類型		
全職	兼職	總數
1,634	470	2,104

地理位置	
地區	僱員人數
中國內地	1,013
香港	752
澳門	278
新加坡	61
<b>總數：</b>	<b>2,104</b>

1. 僱員人數數據乃根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合約，從本集團的人力資源部門獲得。此數據涵蓋根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及其工作和/或工作場所受本集團控制的僱員。上述數據包括報告範圍內的全職和兼職僱員。上述報告僱傭數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

## 附錄 — 績效表



表 2. 2024 財年按年齡組別、性別及地理位置劃分的僱員流失率<sup>1</sup>

單位：僱員人數	年齡組別						總數
	20歲或以下	21至30歲	31至40歲	41至50歲	51至60歲	61歲或以上	
性別							
男性	174	312	136	84	86	104	896
僱員流失率	189.13%	98.11%	47.72%	73.68%	72.88%	281.08%	92.95%
女性	144	242	176	203	210	128	1,103
僱員流失率	211.76%	109.01%	65.92%	80.56%	81.71%	172.97%	96.75%
總數	318	554	312	287	296	232	1,999
總僱員流失率	198.75%	102.59%	56.52%	78.42%	78.93%	209.01%	95.01%

地理位置		
地區	僱員流失人數	僱員流失率
中國內地	1,046	103.26%
香港	858	114.10%
澳門	86	30.94%
新加坡	9	14.75%

1. 僱員人數流失數據乃根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合約，從本集團的人力資源部門獲得。流失率乃透過2024財年內僱員離職人數除以截至2024財年末的僱員人數計算得出。上述數據僅包括報告範圍內的營運情況。上述報告僱員流失數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

## 附錄 — 績效表



**表 3. 2024 財年本集團按性別和職位劃分的受訓僱員人數和百分比<sup>1</sup>**

總受訓僱員人數	2,274
截至 2024 財年年末的僱員總數	2,104
受訓僱員百分比	108.08%

單位：僱員人數	職位			
	一般僱員	中層管理層	高級管理層及董事	總數
性別				
男性	992	99	7	1,098
受訓僱員百分比	43.62%	4.35%	0.31%	48.28%
女性	1,085	91	0	1,176
受訓僱員百分比	47.71%	4.00%	0.00%	51.72%
總數	2,077	190	7	
受訓僱員百分比	91.34%	8.36%	0.31%	

1. 培訓數據從本集團的人力資源部門獲得。培訓是指本集團僱員於 2024 財年參加的職業培訓。上述數據包括全職和兼職僱員及僅包括報告範圍內的集團業務。上述報告受訓僱員總人數和百分比數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

**表 4. 2024 財年本集團按性別和職位劃分的僱員受訓時數<sup>1</sup>**

單位：受訓時數	職位			
	一般僱員	中層管理層	高級管理層及董事	總數
性別				
男性	1,407.50	172.00	13.00	1,592.50
平均培訓時數	1.70	1.46	0.81	1.65
女性	1,375.00	186.50	–	1,561.50
平均培訓時數	1.36	1.49	–	1.37
總數	2,782.50	358.50	13.00	3,154.00
平均培訓時數	1.51	1.48	0.65	1.50

1. 培訓數據從本集團的人力資源部門獲得。上述數據包括全職和兼職僱員及僅包括報告範圍內的集團業務。上述報告僱員受訓時數數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

## 附錄 — 績效表



表 5. 本集團 2023 財年和 2024 財年的總排放分類<sup>10,11</sup>

排放種類	關鍵績效指標 (KPI)	單位	2024 財年		2023 財年		密度變化
			總量	密度 <sup>1</sup> (單位/百萬港元)	密度 <sup>2</sup> (單位/百萬港元)		
廢氣排放 <sup>3</sup>	SO <sub>x</sub>	千克	1.45	1.52 x 10 <sup>-3</sup>	2.11 x 10 <sup>-3</sup>	↓	
	NO <sub>x</sub>	千克	165.26	0.17	0.21	↓	
	PM	千克	15.03	1.58 x 10 <sup>-2</sup>	2.29 x 10 <sup>-2</sup>	↓	
溫室氣體排放	範圍一(直接排放) <sup>4</sup>	噸二氧化碳當量	1,088.05	1.14	1.22	↓	
	範圍二 (能源間接排放) <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	16,785.44	17.59	20.39	↓	
	範圍三 (其他間接排放) <sup>6</sup>	噸二氧化碳當量	332.58	0.35	0.30	↑	
	總排放 (範圍一、範圍二 和範圍三)	噸二氧化碳當量	18,206.08	19.08	21.91	↓	
無害廢棄物	廚餘 <sup>7</sup>	噸	4,039.77	4.23	3.11 <sup>12</sup>	↑	
	固體廢物 <sup>8</sup>	噸	4,785.79	5.02	8.51 <sup>12</sup>	↓	
	廢水 <sup>9</sup>	立方米	505,414.96	529.71	481.84	↑	

- 2024 財年的密度分別按本集團的廢氣、溫室氣體和其他排放物的數量除以 2024 財年本集團的收益，即約 954.13 百萬港元計算；
- 2023 財年的密度摘錄自本集團 2023 財年環境、社會及管治報告；
- 本集團的廢氣排放物僅包括機動車輛的燃料消耗以及食物加工過程消耗的煤氣和天然氣所產生的空氣污染物；
- 本集團範圍一(直接排放)僅包括機動車輛、餐廳和中央廚房營運的液體和氣體燃料消耗所產生的排放；
- 本集團範圍二(能源間接排放)僅包括電力和煤氣消耗所產生的排放；
- 本集團範圍三(其他間接排放)包括棄置於堆填區之廢紙、政府部門處理淡水和污水所用電力以及商務航空差旅所產生的排放；
- 本集團採用先進方法，更有效地記錄、量度和估算 2024 財年的固體廢物量，以致 2024 財年的數據發生重大變化；
- 固體廢物包括來自所有餐廳和中央廚房的商業廢物。翠華認為就固體廢物管理而言，辦公室的廢物較前述營運單位相對不重要，因此辦公室的廢物不包括在內；
- 本集團產生的廢水總量主要基於直接測量以及對難以準確記錄廢水量的區域進行合理估算，假設 70% 至 90% 的淡水消耗將進入污水系統。同時，由於翠華辦公室的廢水主要由物業管理處理，因此，翠華 2024 財年的廢水量不涵蓋所有辦公室；
- 上述溫室氣體排放報告採用的方法基於由聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則》和《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南目錄》；
- 環境數據披露包括香港、中國內地、澳門和新加坡的辦公室、餐廳和中央廚房的營運；以及
- 2023 財年的廚餘和固體廢物數據已重新表述，以反映提升的數據整合和估算方法，保持數據一致性作跨年度比較。

## 附錄 — 績效表



表 6. 2024 財年和 2023 財年資源消耗總量<sup>3</sup>

資源消耗	關鍵績效指標 (KPI)	單位	2024 財年		2023 財年		密度變化
			總量	密度 <sup>1</sup> (單位/百萬港元)	密度 <sup>2</sup> (單位/百萬港元)		
能源	電力	千個千瓦時	31,633.53	33.15	38.85	↓	
	天然氣	立方米	83,515.54	87.53	138.50	↓	
	煤氣	度	356,395.18	373.53	345.20	↑	
	汽油	升	21,347.96	22.37	24.35	↓	
	柴油	升	5,121.21	5.37	5.85	↓	
	總計 <sup>4</sup>	千個千瓦時	37,551.93	39.36	45.25	↓	
水		立方米	624,201.48	654.21	605.49	↑	
紙		千克	2,666.38	2.79	3.08	↓	
包裝材料	塑料	噸	713.45	0.75	0.79 <sup>6</sup>	↓	
	紙	噸	345.56	0.36	0.30	↑	
	其他 <sup>5</sup>	噸	245.02	0.26	0.26 <sup>6</sup>	-	

- 2024 財年的密度按本集團於 2024 財年的資源耗用量除以本集團於 2024 財年的收益，即約 954.13 百萬港元計算；
- 2023 財年的密度乃摘錄自本集團 2023 財年環境、社會及管治報告；
- 環境數據披露包括香港、中國內地、澳門和新加坡的辦公室、餐廳和中央廚房的營運；
- 總能源消耗量是根據聯交所發佈的《如何編製環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》和國際能源署發佈的《能源統計手冊》中所述的換算系數計算得出；
- 其他包裝材料包括竹、玉米澱粉、甘蔗、錫紙等；以及
- 2023 財年的包裝材料(塑料和其他)數據已重新表述，以反映提升的數據整合和估算方法，保持數據一致性作跨年度比較。

# 報告披露索引



層面	ESG 指標	說明	GRI 標準與披露*	章節	頁碼
<b>A. 環境</b>					
層面 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。  註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。  溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟硫。  有害廢棄物指國家規例所界定者。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 305, GRI 306	關心環境	75
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-6, 305-7	附錄	98
	關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 305-1, 305-2, 305-4	附錄	98
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 306-3 (a)	關心環境	76
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 306-3 (a)	附錄	98
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 305-5	關心環境	91
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 306-4, 306-5	關心環境	79
層面 A2：資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。  註： 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	GRI 3-3 (c)	關心環境	82



# 報告披露索引



層面	ESG 指標	說明	GRI 標準與披露*	章節	頁碼
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI 302-1, 302-3	附錄	99
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI 303-5	附錄	99
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 302-4, 302-5	關心環境	91
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1	關心環境	86
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	GRI 301-1	附錄	99
層面 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。	GRI 3-3 (c)	關心環境	87
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1, GRI 304-2, GRI 306-1, 306-2	關心環境	87
層面 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。	GRI 2-12 (a, b-i), GRI 3-3 (c)	關心環境	92
	關鍵績效指標 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。	GRI 201-2	關心環境	92
<b>B. 社會</b>					
<b>僱傭及勞工常規</b>					
層面 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。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c)	關心僱員	36

## 報告披露索引



層面	ESG 指標	說明	GRI 標準與披露*	章節	頁碼
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	GRI 2-7 (a, c), GRI 405-1 (b)	附錄	95
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	GRI 401-1 (b)	附錄	96
層面 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： <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 403-1	關心僱員	44
	關鍵績效指標 B2.1	過往三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	GRI 403-9, 403-10	關心僱員	48
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	不適用	關心僱員	48
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 403-1, 403-3, 403-5, 403-7	關心僱員	44
層面 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。 <p>註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	GRI 3-3 (c), GRI 404-2 (a)	關心僱員	48
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	不適用	附錄	97
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	GRI 404-1	附錄	97
層面 B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	GRI 2-27, GRI 3-3 (c)	關心僱員	52
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI 3-3 (c), GRI 408-1 (c), GRI 409-1 (b)	關心僱員	52
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	GRI 3-3 (c, d), GRI 408-1 (c), GRI 409-1 (b)	關心僱員	52



# 報告披露索引



層面	ESG 指標	說明	GRI 標準與披露 *	章節	頁碼
<b>營運慣例</b>					
層面 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。	GRI 3-3 (c)	關心供應商	71
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI 2-6 (b-ii)	關心供應商	72
	關鍵績效指標 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，以及相關執行及監察方法。	GRI 2-6 (b-ii), GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1 (c), GRI 308-1, 308-2, GRI 414-1, 414-2 GRI 414: Supplier Social Assessment: Disclosures 414-1 and 414-2	關心供應商	72
	關鍵績效指標 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，以及相關執行及監察方法。	GRI 2-6 (b-ii), GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1 (c), GRI 308-1, 308-2, GRI 414-1, 414-2	關心供應商	73
	關鍵績效指標 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，以及相關執行及監察方法。	GRI 3-3 (c, d)	關心供應商	74
層面 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。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 417-2, 417-3, GRI 418-1	關心顧客	54
	關鍵績效指標 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。	不適用	關心顧客	65
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	GRI 2-29, GRI 3-3 (c, d), GRI 418-1	關心顧客	61
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用	關心顧客	66
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	關心顧客	61
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c)	關心顧客	66

# 報告披露索引



層面	ESG 指標	說明	GRI 標準與披露*	章節	頁碼
層面 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。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 205-3	關心僱員	52
	關鍵績效指標 B7.1	於報告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。	GRI 205-3	關心僱員	53
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	GRI 2-26, GRI 3-3 (c), GRI 205	關心僱員	52
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	GRI 205-2	關心僱員	53
<b>社區</b>					
層面 B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解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。	GRI 3-3 (c)	關心社區	68
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	GRI 203-1 (a)	關心社區	69
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	GRI 201-1(a-ii)	關心社區	69

\* 香港聯交所環境、社會及管治報告指引各方面有關的 GRI 標準及披露之間的聯繫乃參考《**連結 GRI 標準及香港聯交所環境、社會及管治報告指引**》綜合列表(2020 年 7 月更新)，並根據 GRI 通用標準 2021 修訂。