

Snack Empire Holdings Limited

快餐帝國控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1843



環境、社會 及管治報告

2020

環境、社會及管治報告

引言

此環境、社會及管治報告(「本報告」)概述快餐帝國控股有限公司(「本公司」)，連同其附屬公司(「本集團」)的環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)倡議、計劃及表現，以及展示其對可持續發展的承諾。

本集團是一家以旗下品牌士林台灣小吃®供應台灣小吃飲品的餐飲集團。本集團的核心業務主要是採用兩種基本模式運營專賣店及堂食店，分別為(i)自營專賣店，以及(ii)特許經營及持牌經營模式。自本集團於2003年11月在新加坡開設第一家臨時店以來，其國際足印已遍及新加坡、馬來西亞、印尼及美國。

本集團擁有、管理以及經營(「本集團經營」)自營專賣店及堂食店，並保留由此產生的任何經營利潤。本集團為所有與開設自營專賣店及堂食店有關的資本支出及與此有關的所有正在進行的經營支出承擔全部責任。與自營專賣店及堂食店相比，非自營專賣店及堂食店在本集團提供技術及營運支援下，包括培訓、營運手冊及使用本集團供應及分銷網路以及廣告和促銷的協助，由獨立第三方根據特許經營及持牌經營協議擁有、管理及經營。其特許經營商及持牌經營商為非自營專賣店及堂食店有關的所有資本支出及與非自營專賣店及堂食店有關的所有正在進行的經營支出承擔全部責任。

今後，本集團有意將環境、社會及管治方面納入其風險管理體系，並在日常營運及管治角度採取相應措施。

環境、社會及管治的管治架構

本集團就其環境、社會及管治議題進行由上而下的管理方法。董事會(「董事會」)為本集團監察及制定環境、社會及管治策略。其亦負責確保本集團的風險管理及內部監控的有效性。

本集團已成立工作小組，以對本集團環境、社會及管治議題進行有系統管理。工作小組負責收集相關環境、社會及管治數據，並將定期向董事會報告。董事會評估本集團的風險管理政策以及本集團內部監控體系的有效性。董事會檢查及評估本集團的環境、社會及管治表現，包括環境、勞工慣例以及其他環境、社會及管治層面。本集團已委聘獨立專業顧問羅馬風險諮詢有限公司(「羅馬風險諮詢」)提供環境、社會及管治諮詢服務，並協助編製本報告。



環境、社會及管治報告

有關本報告

報告範疇

除非另有所述，本報告涵蓋在本集團直接管理控制下的主要營業收入活動，包括其辦公室及限於新加坡及馬來西亞的自營專賣店及堂食店。本集團已收集環境、社會及管治的關鍵績效指標（「關鍵績效指標」），在本報告中顯示並且以附註補充設立基準。本集團將繼續評估不同業務的主要環境、社會及管治層面以釐定其是否需納入環境、社會及管治報告中。

報告框架

本報告乃根據香港聯合交易所主板證券上市規則附錄二十七所載的環境、社會及管治報告指引（「環境、社會及管治報告指引」）編製。

本集團管治架構及慣例已載於二零二零年年報第12頁至23頁的企業管治報告。

報告期間

本報告描述截至二零二零年三月三十一日止財政年度（「本年度」）於環境、社會及管治方面的活動、面臨的挑戰及採取的措施。

語言

本報告的英文版本與中文譯本如有任何歧義，概以英文版本為準。本報告所載並無官方英譯名或中譯名但已翻譯為英文或中文的任何法律及法規政府機關機構、自然人或其他實體的名稱均為非官方翻譯，僅供 閣下參考。

持份者參與

本集團重視其持份者及與他們的業務和環境、社會及管治相關的反饋。為瞭解及處理他們的主要關注，本集團已與其持份者維持緊密溝通，包括但不限於投資者及股東、客戶、特許經營商及持牌經營商、供應商、本集團的僱員、社區、非政府機構（「非政府機構」）及媒體。

本集團在制訂業務及環境、社會及管治策略時會透過利用多元化的參與模式及溝通渠道考慮持份者的期望，有關詳情如下：

持份者	溝通渠道	關注
投資者及股東	<ul style="list-style-type: none">• 股東周年大會及其他股東大會• 財務報告• 公告及通函	<ul style="list-style-type: none">• 遵守相關法律及法規，包括上市規則• 財務業績• 企業可持續發展
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 實體專賣店及堂食店• 客戶服務熱線• 社交平台• 公司網頁	<ul style="list-style-type: none">• 食品安全• 產品及服務質素
特許經營商及持牌經營商	<ul style="list-style-type: none">• 績效審核• 定期會議及電話會談	<ul style="list-style-type: none">• 品牌形象• 品牌組合• 業務計劃及績效



環境、社會及管治報告

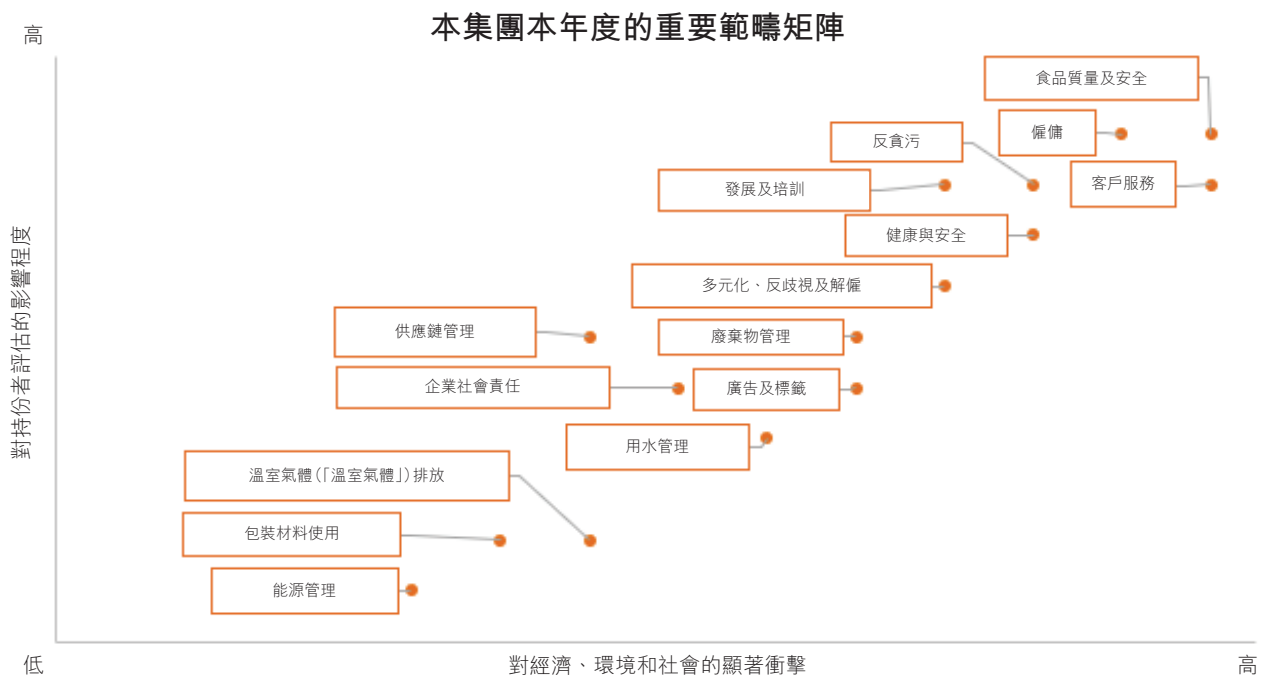
持份者	溝通渠道	關注
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議 電話會談 	<ul style="list-style-type: none"> 公平及公開採購 供應鏈管理 食品安全
本集團的僱員	<ul style="list-style-type: none"> 定期管理層會議 培訓及研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 職業健康與安全 平等機會 薪酬及福利 職業發展
社區、非政府機構及媒體	<ul style="list-style-type: none"> 媒體發佈 環境、社會及管治報告 	<ul style="list-style-type: none"> 回饋社會 環境保護 合規經營

本集團旨在與其持份者共同努力以提升其環境、社會及管治表現，不斷為更廣泛的社區創造更大的價值。

重要範疇評估

本集團主要業務的管理層及員工均有參與編製本報告，在評估本集團的營運期間甄別相關環境、社會及管治事宜。本集團已參考經甄別之重大環境、社會及管治事宜以編製調查問卷，用以向其主要持份者收集資料。

本集團在確認本報告中要涵蓋的重大環境、社會及管治層面時，已考慮相關主要持份者的反饋。本集團於本年度的重要性矩陣如下：



環境、社會及管治報告

排放物

本集團意識到本集團業務的長期發展能力跟社會的福祉環環相扣。本集團致力通過引入環保業務慣例，教育其僱員以提高其環保意識，以及遵守相關的環境法律法規來促進綠色運營。本集團努力將其業務對其營運所在的環境及社會的潛在影響減至最小，以履行其對社會責任的承諾。

通過將環境考慮納入其決策過程，本集團承擔其對環境可持續發展業務的責任，並通過在食品生產及相關服務中實施以促進節能、減少廢棄物和任何其他綠色倡議的措施來實現。本集團亦致力於教育其僱員以提高其環保意識，以及遵守相關環境法律法規。

為了加強環境管治慣例並減輕本集團的營運對環境的影響，本集團已採納並實施與環境有關的政策，並已將這些政策傳達給僱員。本集團採用「減少使用、物盡其用、循環再造及替代使用」的廢棄物管理原則以及減排措施，旨在最大程度地減少任何對環境的負面影響，並確保以對環境負責的方式進行廢棄物處置或排放物產生。

在其政策框架內，本集團不斷尋找不同機會來推行環保倡議，通過減少能源及使用其他資源來提高環境績效。作為一家經營專賣店及堂食店以提供零售飲食服務的公司，本集團的日常運營對環境的影響有限，而其排放物僅限於溫室氣體及無害廢棄物。儘管如此，本集團仍致力於培養及加強僱員在日常工作過程中的環保意識，並積極實施本集團的環保措施，以減少溫室氣體排放物及無害廢棄物的產生。

於本年度，本集團並不知悉任何法律法規之重大不合規，包括但不限於新加坡的《環境保護及管理法》以及馬來西亞的《環境質量法1974》。本集團並不知悉任何對空氣、水源及土地的違法及有害排污而可能對本集團或其環境產生重大影響。

廢氣排放

本集團經營活動的性質主要為零售及批發，在營運中並無產生大量廢氣。

溫室氣體排放

由於本集團並無擁有任何車輛或在營運期間燃燒任何化石燃料，因此並無產生直接溫室氣體排放(範圍1)。本集團溫室氣體排放的主要來源僅限於用以煮食及營運的外購電力造成的能源間接溫室氣體排放(範圍2)。本集團積極採納節能措施以減少間接溫室氣體排放，並在「能源管理」一節中說明。



環境、社會及管治報告

通過已實施的措施，僱員對減少溫室氣體排放的意識有所提高。於本年度，本集團的溫室氣體排放表現如下：

指標 ¹	單位	排放
直接溫室氣體排放(範圍1)	噸二氧化碳當量	—
能源間接溫室氣體排放(範圍2)	噸二氧化碳當量	527.16
溫室氣體排放密度 ²	噸二氧化碳當量/百萬收益	21.73

附註：

1. 溫室氣體排放數據乃按二氧化碳當量呈列，並參照包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的「溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準」、新加坡能源市場管理局刊發的「2019新加坡能源統計目錄」以及馬來西亞綠色科技公司刊發的「2017馬來西亞清潔發展能源電力基線」。
2. 截至二零二零年三月三十一日的財政年度，本集團的總收益為約24.262百萬新加坡元。該數據亦用作計算本報告中的其他密度數據。

廢棄物管理

本集團堅持廢棄物管理原則，努力妥善管理和棄置所有其業務活動中產生的廢棄物。其廢棄物管理慣例符合相關的環保法律法規。本集團在減少廢棄物方面保持高標準，並教育僱員可持續發展的重要性，並提供相關支援以增強彼等在可持續發展方面的技能和知識。

有害廢棄物

鑒於本集團的業務性質，本集團於本年度並無產生任何有害廢棄物，其已建立管理和棄置有害廢棄物的指引。在產生有害廢棄物此類極少數情況下，本集團將聘請合格的化學廢棄物收集商以符合相關環境規則法規的方式處理及棄置該等廢棄物。

無害廢棄物

本集團以「減少使用、物盡其用、循環再造及替代使用」為原則，強調減碳減廢，以促進更完善的環境資源使用。本集團致力於向僱員推廣環保理念。

作為一家主要從事提供飲食批發及零售堂食及飲食外賣的公司，本集團產生的無害廢棄物主要包括但不限於廚餘、一次性包裝、辦公室用紙及其他各種各樣的廢棄物。考慮到廚餘是本集團業務營運產生的主要無害廢棄物之一，本集團已制定各種管理廚餘的措施及程序。在食品加工過程中，本集團已教導廚師及員工善用原材料以減少廚餘。管理層已強調廚餘分類及廢油回收為本集團環境、社會及管治策略的一部分。



環境、社會及管治報告

本集團已推出不同的減排倡議，以最大程度減少辦公室產生的紙張廢棄物所帶來的環境影響。該倡議包括：

- 推廣雙面列印以有效使用紙張；
- 列印和複印時使用回收紙張；
- 盡可能使用電子通訊；
- 派發辦公室備忘錄以提醒員工只列印所需材料，避免浪費；及
- 與各自供應商回收已使用碳粉盒。

通過以上減廢倡議，僱員的減廢意識有所提高。於本年度，本集團的無害廢棄物棄置表現如下：

無害廢棄物類型	單位	棄置量
辦公室用紙	公斤	87.32
無害廢棄物密度	公斤／百萬收益	3.60

資源利用

本集團堅持並推廣有效利用資源的原則，並致力於在其所有業務營運中優化資源利用。本集團促進綠色辦公室以及營運環境，並繼續採取措施將資源效率及環保措施融入其營運中。

本集團根據達致更高能源效率及減少非必要材料使用的目標，已於專賣店及堂食店運營手冊中記錄管理能源、用水及包裝材料的程序。

能源管理

本集團已制定相關能源政策，以概述有效利用能源的框架。僱員必須採取相關措施和倡議，並對本集團的整體能源效益負責。通過建立能源管理體系，本集團制定並定期審查能源目的及目標，以不斷提高本集團的能源績效。本集團將調查意外的高耗能，以找出根本原因，並在必要時採取相應的預防措施。

本集團的主要能源消耗限於在新加坡及馬來西亞運營期間的電力消耗，主要限於其自營專賣店及堂食店的營運及辦公室用途。本集團已於其自營專賣店及堂食店和辦公室中引入各種措施和倡議，以實現節電及高效消耗的目標。該等措施及倡議包括但不限於：

- 不使用時關閉所有不必要的煮食用具以及清潔設備，以免浪費電力；
- 盡可能利用自然通風，以減少用電及照明；
- 盡可能使用LED照明代替傳統燈具；
- 加強廚房設備的維修及檢查，保持其在最佳狀態，以有效用電；
- 規範使用空調以防止浪費電力；及
- 在資訊網頁及留言板上張貼綠色資訊，以呼籲同事在節約能源方面的持續支持。



環境、社會及管治報告

通過以上節電措施，僱員的節能意識隨之提高。於本年度，本集團的能源消耗表現如下：

能源種類	單位	消耗量
間接能源 — 電力	兆瓦時	1,039.31
能源消耗密度	兆瓦時／百萬收益	42.84

用水管理

鑒於本集團的業務性質，用水在維持其業務運營中不可避免。為減低及最大程度減少用水量，本集團已於各專賣店及堂食店的水龍頭安裝過濾器，以控制水流。

為鼓勵僱員培養用水意識，本集團一直通過各種方式加強節水宣傳，例如在廚房、洗手間及水槽區域的水龍頭附近張貼節水標語，並指導僱員有效率用水。本集團亦會定期檢查水管及水龍頭，以防漏水。如果發現異常情況，僱員必須向其部門經理和相關部門報告。

通過以上節水措施，僱員的節水意識已被提高。於本年度，本集團的水源消耗表現如下：

指標	單位	消耗量
水源消耗	立方米	10,937.00
水源消耗密度	立方米／百萬收益	450.79

考慮到其辦公室及自營專賣店及堂食店的位置，本集團在為其營運求取合適水源方面並無遇到任何問題。

包裝材料使用

本集團通過負責任採購及使用3R(減少使用、物盡其用、循環再造)處理其包裝材料，努力實現高水平的可持續性，並盡可能與可持續包裝供應商合作。例如，為減少使用塑膠，只有麵線碗蓋子、購物袋、飲料容器及愛玉啫喱容器是塑膠製造以防止泄漏。本集團鼓勵客戶按照列印在其塑膠產品上的回收三角編號進行回收，或重用他們。

本集團致力於與綠色可持續供應商合作。這些供應商將在產品製造過程及產品生命周期完結時評估其產品對環境的影響，並旨在生產可回收、可堆肥／可生物降解及／或可持續製造的包裝產品。

本集團審查其包裝材料使用，並確定其大多數包裝材料均為綠色包裝，並可以回收、可堆肥／可生物降解及／或可持續生產。

於本年度，本集團的包裝材料使用表現如下：

指標	單位	消耗量
包裝材料總量	噸	99.09
包裝材料密度	噸／百萬收益	4.08



環境、社會及管治報告

環境及天然資源

雖然本集團的核心業務對環境以及天然資源的影響很微，作為對企業社會責任的持續承諾，本集團認識到盡量減少其業務運營對環境的負面影響的責任，以實現可持續發展，為其持份者和社區創造長期價值。

本集團不斷努力，通過採取環保、減少資源消耗及廢棄物棄置的行業最佳慣例，用以減輕其活動對環境的影響。本集團定期評估其業務的環境風險，採納必要的預防措施以減少風險，並確保遵守相關法律法規。本集團將環保、節約資源的文化納入其日常運營中，以實現環境的可持續性。

室內空氣質素

本集團嚴格控制其室內空氣質素。為確保衛生及維持空氣質素，在其經營的任何區域均禁止吸煙。任何被發現違反規定的僱員，將受到紀律處分，並包括與本集團終止僱傭合約的可能性。本集團亦在所有自營專賣店及堂食店安裝廢氣排放系統如機械通風設備。這些措施有助於最大程度地減少本集團的營運所產生的油煙排放及氣味。本集團會定期清潔空調系統，並過濾污染物、致污物及灰塵顆粒以維持高室內空氣質素。

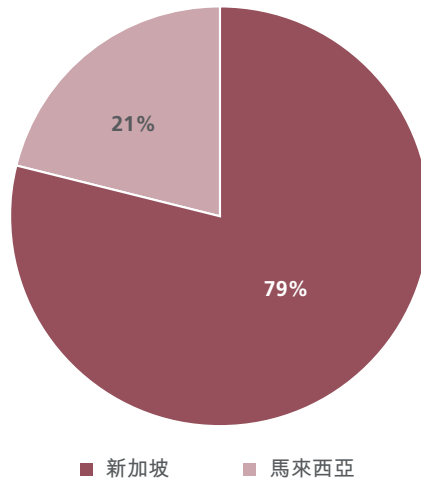
僱傭

本集團相信僱員是企業最寶貴的資產，並視人力資源為其企業財富。為保障僱員的權益，本集團正式紀錄了《員工手冊》，內容涵蓋各範疇例如招聘、薪酬、晉升、工時、休息時間、多元化及平等機會。本集團定期審查，並在必要時對《員工手冊》及相關政策進行修訂，以確保不斷改善本集團的僱員準則。

此外，員工手冊及相關政策亦包含有關最佳商業慣例，包括但不限於商業道德、防止欺詐機制、過失以及貪污的內部規則及指引。僱員亦能夠定期獲得培訓及資源，讓彼等能夠熟悉本集團的政策。

截至二零二零年三月三十一日，本集團僱用了164名僱員，其中100名為全職僱員，64名為兼職僱員。就地理位置而言，新加坡分公司僱用了129名僱員，而馬來西亞分公司僱用了35名僱員。

按地理位置劃分的僱員



環境、社會及管治報告

於本年度，本集團並不知悉有任何與僱傭有關的法律法規之重大不合規事宜會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的《僱傭法》及馬來西亞的《僱傭法1955》。

招聘、晉升及薪酬

本集團已標準化其招聘程序，以規範人力資源甄選過程。本集團在其健全及透明的招聘流程中，根據彼等的優勢及對特定崗位的適合性來選擇員工，以滿足本集團當前及未來的需求。無論其任何潛在習性，本集團均確保每位申請人享有相同待遇。

晉升及薪酬均根據僱員的工作相關技能、責任、經驗以及職責來決定。本集團認為建立公平、有效的晉升階梯對挽留員工至關重要，因此，本集團會定期審查晉升過程。薪酬待遇包括年假、醫療保健、牙齒保健、團體保險、政府退休基金以及酌情花紅。

本集團尊重僱員休息及年假的權力。本集團已建立相關政策以規範員工的工時及尊重彼等在不同休假及假日的權利。本集團亦會根據本地法規支付工資、加班費以及帶薪假。

溝通渠道

為了解僱員對工作的滿意度，本集團已設立各種形式的溝通渠道以收集反饋。本集團鼓勵開放交流，讓僱員能向其直接主管或本集團的高級管理人員表達關注或需要改善的地方。通過定期會議及討論，本集團旨在了解僱員對職責、工作環境、組織以及員工關係、薪酬及福利的意見。管理層會審查這些溝通渠道的反饋，並採取相應的改善行動。本集團相信僱員的建議對其持續改進極為寶貴。

多元化、反歧視及解僱

本集團認識到多元化及熟練的工作團隊的價值，並致力於創造及維持包容及協作的工作場所文化，使所有人都能蓬勃發展。

本集團致力於在僱傭的各方面提供平等機會，確保員工在工作場所內不會因種族、宗教、膚色、性別、身體或精神殘疾、年齡、出生地、婚姻狀況、性取向而遭受歧視、任何身體或言語騷擾。本集團採用了董事會多元化政策，以確保在支持其業務策略執行時所需的技能、經驗及多元化之間取得適當的平衡。

本集團亦努力確保包括舉報的申訴、不滿及憂慮能夠及時、保密地處理。本集團強調對在工作場所內的任何形式的性騷擾或虐待採取零容忍態度。

本集團已標準化其解僱程序。在不太可能發生的解僱情況下，本集團將確保用盡所有合理形式的解決方案，包括但不限於或以任何順序：警告信；輔導；重新培訓；調查行動或調解。僱員必須在離開本集團前，將所有公司財產歸還。



環境、社會及管治報告

健康與安全

本集團高度重視為僱員提供安全且健康的工作環境。於本年度，在全球爆發二零一九年冠狀病毒病（「COVID-19」）令健康受到嚴重威脅。本集團極其重視COVID-19對其僱員以及客戶帶來的潛在健康及安全影響。

為了最大程度地減少交叉感染的風險，本集團啟動了其業務應急計劃。一系列的預防控制措施已實行，並將繼續實施，包括為其大部份辦公室團隊作出遙距工作安排，以及為零售團隊安排分隔措施成為非重疊區域。所有員工被分成不同小組，以避免交叉感染，並確保在小組被感染時業務能夠照常運作。當本集團主要營運的新加坡及馬來西亞辦公室受到全國封鎖時，本集團亦通過電話會議進一步達到在家工作的能力。

在疫情爆發期間，本集團向所有員工提供免費酒精搓手液及口罩，並進一步加強對其零售店及工作場所的公共區域的消毒率。本集團亦主動採取了其他措施來降低COVID-19傳播的風險，例如提供衛生培訓與規程、提供個人防護設備以及對進入公司辦公場所的訪客進行檢查。

僱員安全管理

本集團已採用操作手冊，概述了在其自營專賣店及堂食店中實施的一系列安全及保安程序。安全指引包括處理安全問題的程序、事故調查程序、防護及補救措施以及事故報告程序。本集團為其位於西馬的中央廚房進行定期檢查，以確保設備經過徹底測試、衛生，並且能安全使用。除此之外，本集團要求其位於西馬中央廚房的加工設備操作員參加有關安全及衛生標準規定的培訓課程。

為確保遵守適用的法律法規，本集團定期審閱上述操作，健康及安全手冊，以調整對本集團在其經營所在的國家和普遍採納的市場最佳慣例有關健康、安全或環境法規的重大更改。管理層負責辦公室的職業健康與安全。

本集團確保有適當的照明及通風設備，以保障僱員的健康。滅火器及急救箱已策略性地放置在本集團的辦公室以及自營專賣店及堂食店容易接觸的位置。管理層負責確保急救箱內的用品沒有過期及可以使用。

僱員健康管理

本集團為其全體僱員提供全面的醫療保健，包括醫療福利及牙齒保健福利。為向員工提供及維持安全的工作環境，並最大程度地降低彼等的健康風險，本集團亦繼續為僱員組織安排工作與生活平衡的活動、綠色項目於其場所，以及舉行其他活動以促進健康的生活習慣。本集團向僱員提供健康及安全講座以提供相關資訊及提高對職業健康與安全的意識。

於本年度，本集團並不知悉有任何與健康及安全有關的法律法規之重大不合規事宜會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的《工作場所安全與健康法案》及馬來西亞的《1994年職業安全及健康法案》。於本年度，本集團並沒有錄得因工傷死亡及因工傷而失去工作日數。



環境、社會及管治報告

發展及培訓

本集團視僱員為其最重要的資產和資源，並認識到其人才對本集團持續成功的寶貴貢獻。本集團已制定培訓策略，專注於創造價值及為客人、員工及社會的需求服務。有鑒於此，本集團專注於建立內部管理培訓及發展體系，為僱員提供全面的在職培訓及清晰的職業發展道路。

僱員培訓計劃

本集團深知培訓及發展對員工而言是必不可少的，以使其與食品及飲料行業的最佳服務質素保持同步。本集團根據僱員的職務提供各種培訓計劃，該培訓計劃包括上崗培訓、食品材料職業培訓、食品準備及保鮮、食品生產流程、廚房衛生條件及不同餐廳營運層面的食品質量控制。員工必須在上崗前參加並通過基本食品衛生課程。本集團亦為所有前線員工提供有關客戶服務的培訓；在廚房區域亦張貼了有關適當的客戶服務態度的海報，以提醒員工良好客戶服務的重要性。本集團為新入職僱員提供培訓及指導，以確保新開設的專賣店及堂食店的水準。

特許經營商及持牌經營商培訓

為確保特許經營商及持牌經營商的一致性與質量，本集團為特許經營商及持牌經營商的主要人員組織有關管理及營運特許經營及持牌經營方面的培訓，旨在提高彼等的技能及知識。本集團的培訓通常包括12天必修的深入入門培訓，定期進修培訓課程以及在新產品上市前的必要培訓，具體取決於相關時間上其人力及資源。本集團的總特許經營商及總持牌經營商必須確保有一位受過培訓及認證的經理監督每個附屬特許經營或持牌經營專賣店及堂食店，並確保員工必須在附屬特許經營或持牌經營專賣店及堂食店上崗前接受培訓。如對特許經營商及持牌經營商主要人員的質素未能滿意，本集團亦將考慮進行額外培訓。

勞工準則

禁止童工及強制勞工

本集團嚴格遵守國家及本地僱傭法律法規，並絕不縱容其新加坡及馬來西亞的營運部門僱傭童工或強制勞動。

本集團要求所有新入職僱員在加入本集團時提供真實及準確的個人資料，並採取合理的行動，通過檢查學歷證書、身份證明及其他官方文件，驗證此類資料的準確性和真實性以防止任何偶然的僱用童工或潛在的失職。本集團擁有完善的招聘過程以檢查其候選人的背景，並有建立一套正式的報告程序以處理任何例外情況。本集團亦會定期進行審核及檢查，以防止在其營運中出現任何童工及強制勞工。

此外，本集團的僱員僅在必要時自願加班。本集團亦絕不縱容出於任何理由對其員工進行任何例如口頭謾罵、體罰、身體虐待、壓迫、性騷擾等的負面行為。

於本年度，本集團並不知悉有任何與童工及／或強迫勞動法律法規之重大不合規事宜，包括但不限於新加坡的《僱傭法》馬來西亞的《兒童及青年（僱傭）法1966》。



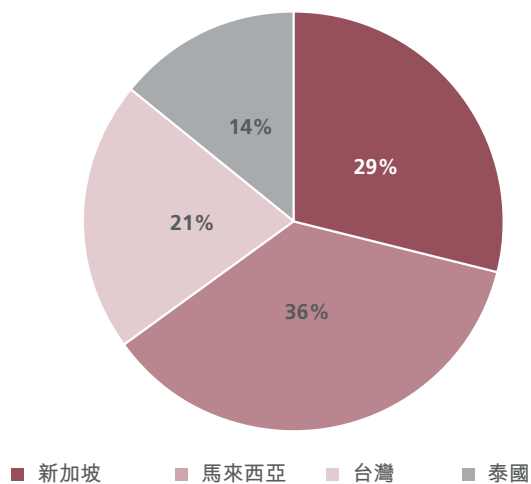
環境、社會及管治報告

供應鏈管理

採購在專賣店及堂食店營運的管理中有著重要的角色，而有效的供應商選擇程式被認為是本集團業務營運的必要元素。本集團從主要供應商採購原材料及其大部分半加工食品。主要供應商主要包括食品供應商及食品加工公司。本集團與其主要供應商保持長期穩定的關係。所有供應商均經過仔細評估，並接受定期監察及評估。

於本年度，本集團與14家食品供應商及3家食品加工公司合作。所有食品加工公司都位於新加坡，其食品供應商的地理位置如下：

按地理位置劃分的食品供應商



環境、社會及管治報告

以下流程圖顯示了從採購原材料及半加工食品到運送本集團的食品的各個階段：



供應鏈管理

本集團建立供應商管理系統，定期對供應商進行嚴格評估及監控。其在選擇及管理供應商方面採用並保持某些程序，以確保使用最高質素的原材料。本集團僅選擇符合其內部標準的供應商。在從新供應商訂購原材料前，質量控制人員會對供應商的設施及生產過程進行現場檢查，以確保所供應的食品符合其內部質量標準。此外，本集團會定期評估供應商的表現，包括進行現場監督及檢查或在適當時，將不符合其標準的供應商從核准供應商名單中剔除。



環境、社會及管治報告

供應商的環境及社會風險

本集團意識到管理其供應鏈中環境及社會風險的重要性，並已向供應商提出要求以管理環境及社會風險。本集團在其採購過程及與供應商的溝通中融入了環境及社會考慮。本集團將繼續監察其供應鏈在環境及社會的關注。

於本年度，本集團並不知悉有任何主要供應商採取任何行動或慣例對商業道德、環境保護、人權及／或勞工慣例而產生重大負面影響。

公平及公開採購

本集團已正式制定了規則以確保供應商能夠在其採購以公開、公平的方式競爭。本集團不會區別對待或歧視任何供應商。其會嚴格監控及防止各種商業賄賂。據本集團所知，本集團與其供應商之間沒有與員工有共同利益的重大交易。

產品責任

本集團高度重视食品質量、企業聲譽以及服務質量。在COVID-19爆發下，本集團進一步探索食品外送平台的機會，以減輕對其業務的影響，並減少客戶外出進食的需要，以鼓勵社交距離。本集團進一步強化其營業衛生，鼓勵勤洗手，使用酒精搓手液、口罩、手套以及頻繁清潔經常接觸的表面，以確保其自營專賣店及堂食店的環境安全。

於本年度，本集團並不知悉有任何與產品及服務及補救方法有關的健康及安全、廣告、標籤及私隱事宜的法律及規例會對本集團產生重大影響，包括但不限於新加坡的《食品銷售法案》及《個人資料保護法案》，以及馬來西亞的《個人資料保護法案2010》及《著作權法1987》。於本年度，本集團並無收到任何因安全及健康為由的產品召回。

食品質量及安全

本集團已建立質量控制政策及食品安全管理體系，以確保安全優質的食品及飲料。其按照政府當局或行業最佳慣例制定的準則不斷發展及完善食品安全政策及程式。質量控制團隊負責制定、管理及監督質量控制體系，並監督小食及飲料的食品安全。

為了改善服務質量，本集團不斷探索並確保為其專賣店及堂食店營運提供可靠的新鮮及優質食品原材料供應。本集團精心選擇食物，並考慮其來源、營養價值、新鮮度及食用安全性。提供原材料及食材的供應商由本集團的高級管理層選擇及批准。為了確保新鮮度及質量，本集團定期檢查原材料。本集團將停止向未能提供符合本集團的質量規範的優質食材的供應商進行採購。

關於儲存問題，本集團根據生產商建議儲存方法妥善保存食物。對於新加坡的業務，大部分乾貨都儲存於其倉庫中，而其他產品則儲存於第三方倉庫服務供應商中。至於西馬的業務，全部產品均儲存在其倉庫中。本集團進一步確保所有冷凍設施都獲得冷凍庫許可證，並符合新加坡食品局（「SFA」）的規定。



環境、社會及管治報告

當專賣店及堂食店收到食品及食材後，其專賣店及堂食店工作人員將根據食品質量控制措施及程式進行現場檢查。為確保食品衛生及安全，以及每家專賣店及堂食店的衛生程度符合已記錄在專賣店及堂食店營運手冊中的質量控制系統，其涵蓋了從食品加工、煮食、包裝到客戶服務的質量控制。合規的食品將被儲存，而有問題的食品將被退回，本集團將調查問題的原因。所有在專賣店及堂食店工作的廚師及員工均必須嚴格遵守本集團高級管理層採用的程式及措施。彼等接受有關食品準備及保存、食品生產流程、廚房衛生條件以及通過觀察檢查的質量控制等方面的在職培訓。

知識產權

本集團相信其士林品牌對其業務而言是極為寶貴的資產，並竭力捍衛其品牌並保護本集團的權益。品牌、商標、版權、設計及其他知識產權對集團業務至關重要。於本年度，本集團註冊13個董事會認為對其業務非常重要的商標。

本集團主要依靠總特許經營商及持牌經營商，通過確保在許可的範圍內正確使用其知識產權，並識別其經營所在地區的任何侵權行為來保護其在相關地理區域的知識產權。總特許經營商及持牌經營商將在任何專賣店及堂食店開業時，通知本集團計劃使用其知識產權。本集團亦要求總特許經營商、總持牌經營商及所有特許經營商應要求不時向本集團報告其品牌的使用情況。此外，所有附屬特許經營商及附屬持牌經營商在專賣店及堂食店開業前就其使用任何知識產權脫離原計劃使用，或與相關特許經營協議或持牌經營協議不一致時，都需要通過總特許經營商及總持牌經營商尋求本集團的批准。

客戶服務

本集團相信其客戶是其業務的核心，提高客戶對食品及服務的滿意度的信心將有助於加強本集團的價值主張、品牌及聲譽。本集團努力瞭解客戶的需求，並通過其服務增強彼等經驗。

通過詳細的程式及政策，銷售管理團隊使用客戶服務網站的反饋來接收客戶的查詢、反饋及投訴。前線服務人員經過專業培訓，可以處理客戶的每項要求，查詢或投訴。本集團記錄收到的投訴，包括有關相關產品的資訊，例如裝箱單或收據號碼。客戶服務人員負責其個別地區的投訴，隨後並會與客戶聯繫並收集有關彼等投訴的其他資料。根據客戶服務人員收集的資料，本集團將通知生產、質量控制及／或物流的相關部門有關任何報告的問題產品的資料，並在必要時採取補救措施。客戶服務團隊負責跟進投訴，以確保投訴得到適當處理。投訴通過多種方式處理，包括與客戶溝通或向他們提供現金卷或禮品卷，以供在士林專賣店及堂食店使用。

經過對投訴的考慮及調查後，本集團可能會有善地提供現金卷或禮品卷。在這種情況下，本集團將發出相當於購買金額的現金卷或禮品卷，供未來使用。

於本年度，本集團全年在其新加坡及馬來西亞的專賣店及堂食店總共收到66通反饋，平均每年每家商店兩通。大部分反饋都與服務過失，例如等待時間過長及接受訂單不準確相關。所有反饋均根據上述程式進行了處理，本集團的管理層將審查有關問題的政策，以改進產品及服務以更好地滿足其客戶的期望。



環境、社會及管治報告

客戶私隱保護

作為一家經營專賣店及堂食店以提供堂食及外賣服務的公司，本集團在處理客戶私隱及個人數據方面的參與有限。儘管如此，本集團仍致力於在運營過程中保護客戶的私隱，並嚴格遵守與私隱有關的法律法規。

廣告及標籤

本集團不鼓勵使用誤導性廣告以及無效的主張或圖示。其在新加坡及西馬採取了各種營銷倡議，以提升品牌形象及企業形像。本集團在橫幅及電子屏幕等傳統媒體上投放廣告，以提高品牌知名度。本集團活躍於社交媒體，並提供最新促銷優惠、菜單及新開業的士林專賣店及堂食店的最新消息。其亦與其專賣店及堂食店所在的部分購物中心合作，開展聯合營銷活動例如遊戲贊助、企業社會責任贊助以及季節性活動。為確保遵守相應的法律法規，本集團高度重視並確保其廣告是否真實、公平及合理，並消除誤導性元素，以保護客戶利益。

本集團主要在新加坡及西馬進行廣告及營銷活動。總持牌經營商及總特許經營商將負責印尼、東馬、加州北部等的廣告及營銷活動，包括有關費用及支出。本集團向彼等提供廣告及營銷材料的樣本，以供彼等準備當地版本時用作參考。為了維護品牌形象，彼等必須提交計劃廣告及營銷活動的詳細資訊，以便事先批准。

反貪污

本集團重視並堅守誠信、誠實及公平的經營方式。其重視反貪污工作的重要性，並絕不容忍任何貪污、欺詐及所有其他違反職業道德的行為。

於本年度，本集團並不知悉任何嚴重違反有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律及法規而會對本集團造成重大影響，包括但不限於新加坡的《防止貪污法》及馬來西亞的《反貪污法》。於本年度並沒有任何已對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

企業管治職能

董事會負責維持及實施本公司設立全面企業管治常規及程序，而審核委員會則負責審閱本公司財務資料及與財務報告有關的主要財務報告判斷，以及監督本公司財務報告系統、風險管理及內部監控程序。



環境、社會及管治報告

舉報制度

為進一步達到並保持最高水準的開放、廉潔及問責，本集團亦實施了舉報制度。該制度讓持份者可以保密形式，就與本公司有關事宜的任何不當情況向審核委員會提出關注事項，並制定調查程式。舉報制度適用於所有持份者，包括但不限於僱員、股東、客戶及供應商。我們鼓勵員工向舉報制度舉報任何可疑的財務舞弊、不當行為、欺詐、管理超控、監管不合規、犯罪活動、不當行為或不道德行為。

社區投資

作為戰略發展的一部分，本集團致力於通過社會參與及貢獻來鼓勵及支持其僱員，並在本集團僱員的日常工作中培養企業公民的企業文化及慣例。本集團旨在促進社會穩定，以支持弱勢社群的康復，以改善彼等的生活質量。

企業社會責任

於本年度，本集團與慈善組織新加坡食物銀行合作，為新加坡醫護人員及有需要的新加坡人提供150杯珍珠飲料，以感謝他們面對COVID-19不懈的努力。本集團與當地慈善組織保持開放的溝通渠道，以了解其社區需要。通過履行社會責任，其能與本地社區聯系，及與整個社會建立互惠互利的關係。

在馬來西亞，本集團於齋戒月時捐贈了150個開心便當超值套餐到秋傑街頭書坊——一家幫助B40低收入社群的慈善團體。秋傑街頭書坊是為流離失所及沒有身份證明的貧困兒童專門提供的安全空間及學校。

社會責任教育

本集團鼓勵所有僱員在空閒時透過參與慈善活動為社區做出貢獻，例如由認可機構舉辦的環保、捐款和志願活動，以幫助有需要的人。

本集團相信通過回饋社會，可以提高僱員的社會責任感及公民意識，並可以建立正面的價值觀。



環境、社會及管治報告

香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	章節／聲明
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。	排放物
關鍵績效指標A1.1（「不遵守就解釋」）	排放物種類及相關排放數據。	排放物 — 廢氣排放 （不適用 — 已解釋）
關鍵績效指標A1.2（「不遵守就解釋」）	溫室氣體總排放量（以噸計算）及密度。	排放物 — 溫室氣體排放
關鍵績效指標A1.3（「不遵守就解釋」）	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及密度。	排放物 — 廢棄物管理 （不適用 — 已解釋）
關鍵績效指標A1.4（「不遵守就解釋」）	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及密度。	排放物 — 廢棄物管理
關鍵績效指標A1.5（「不遵守就解釋」）	描述減低排放量的措施及所得成果。	排放物
關鍵績效指標A1.6（「不遵守就解釋」）	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	排放物 — 廢棄物管理
層面A2：資源運用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	資源使用
關鍵績效指標A2.1（「不遵守就解釋」）	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	資源使用 — 能源管理
關鍵績效指標A2.2（「不遵守就解釋」）	總耗水量及密度。	資源使用 — 用水管理
關鍵績效指標A2.3（「不遵守就解釋」）	描述能源使用效益計劃及所得成果。	資源使用 — 能源管理
關鍵績效指標A2.4（「不遵守就解釋」）	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	資源使用 — 用水管理
關鍵績效指標A2.5（「不遵守就解釋」）	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及每生產單位估量。	資源使用 — 包裝材料使用



環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	章節/聲明
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。	環境及天然資源
關鍵績效指標A3.1 (「不遵守就解釋」)	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。	環境及天然資源 — 室內空氣質素
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。	僱傭
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： (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。	健康與安全
關鍵績效指標B2.1 (建議披露)	因工作關係而死亡的人數及比率。	健康與安全
關鍵績效指標B2.2 (建議披露)	因工傷損失工作日數。	健康與安全
關鍵績效指標B2.3 (建議披露)	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。	健康與安全
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。	發展及培訓



環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	章節／聲明
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	勞工準則
關鍵績效指標B4.1 (建議披露)	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	勞工準則 — 防止童工及強制勞工
關鍵績效指標B4.2 (建議披露)	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	勞工準則 — 防止童工及強制勞工
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。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.1 (建議披露)	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.2 (建議披露)	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。	供應鏈管理
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。	產品責任
關鍵績效指標B6.1 (建議披露)	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。	產品責任
關鍵績效指標B6.2 (建議披露)	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	產品責任 — 客戶服務
關鍵績效指標B6.3 (建議披露)	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	產品責任 — 知識產權



環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	章節／聲明
<p>關鍵績效指標B6.4 (建議披露)</p> <p>關鍵績效指標B6.5 (建議披露)</p>	<p>描述質量檢定過程及產品回收程序。</p> <p>描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。</p>	<p>產品責任 — 食品質量及安全</p> <p>產品責任 — 客戶私隱保護</p>
層面B7：反貪污		
<p>一般披露</p>	<p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <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>	<p>反貪污</p>
<p>關鍵績效指標B7.1 (建議披露)</p>	<p>於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。</p>	<p>反貪污</p>
<p>關鍵績效指標B7.2 (建議披露)</p>	<p>描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。</p>	<p>反貪污 — 舉報政策</p>
層面B8：社區投資		
<p>一般披露</p>	<p>有關以社區參與來瞭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。</p>	<p>社區投資</p>
<p>關鍵績效指標B8.1 (建議披露)</p>	<p>專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。</p>	<p>社區投資 — 企業社會責任</p>

