

# 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

# 2022 環境，社會及 管治報告



# 環境、社會及管治報告

## 董事會聲明

快餐帝國控股有限公司(「本公司」，連同其附屬公司(「本集團」))董事(「董事」)會(「董事會」)欣然提呈截至2022年3月31日止財政年度的年度環境、社會及管治報告(「本報告」)。

本集團的核心業務是銷售「士林台灣小吃」品牌的餐飲(「餐飲」)產品。所採用的業務模式為自營專賣店及特許經營餐飲專賣店。本集團國際足印已遍及新加坡、馬來西亞、印尼、美國、柬埔寨及埃及。

2019新冠病毒病疫情繼續給餐飲行業帶來挑戰，但與前一年相比，負面影響要小得多。於報告期間內，本集團透過(i)與多名外賣合作夥伴協作以促進銷售；(ii)推出全新廣告及促銷活動；(iii)開發新產品及菜單；及(iv)通過與有影響力者及名人合作擴大其於社交媒體的影響力繼續開展營銷工作。

我們認識到人力資本乃我們業務連續性的基本資源。我們已致力於保障供職於專賣店及辦公場所的員工的安全及健康。食品質量及安全始終為我們業務活動的重中之重。我們持續物色提高餐飲產品口感及質量的方法。

於報告期間內，我們亦於減少溫室氣體排放、能源及水消耗、食品廢棄物生成及塑膠製造包裝的使用等方面保持不遺餘力地做出環境保護措施。

我們於報告期間內整體信納本集團的環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)的表現。概無報告違反本集團自營專賣店及餐廳地理位置所在的新加坡及馬來西亞的法律法規。

董事會深明監督本集團的環境、社會及管治問題的責任。就我們所知，本報告適當地解決重大層面並呈報有關本集團環境、社會及管治表現方面的關鍵績效指標。

代表董事會

霍志權先生

主席兼獨立非執行董事

謹啟

## 環境、社會及管治報告

### 有關本報告

本報告概述本集團截至2022年3月31日止年度有關其環境及社會問題的策略、措施及表現。

### 報告範疇

本報告涵蓋在本集團直接管理控制下的營業活動，包括其於新加坡及馬來西亞的辦事處及自營專賣店。

### 報告框架

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

### 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。

### 環境、社會及管治的管治架構

董事會繼續指導環境、社會及管治策略及評估本集團的環境、社會及管治表現。本集團的環境、社會及管治工作小組由主要部門的主要管理人員組成，負責定期識別、優先排序及評估本集團的重大環境、社會及管治問題，審查本集團的環境、社會及管治表現，評估環境、社會及管治層面的內部控制系統及風險管理流程是否適當及有效，以及收集環境、社會及管治數據以編製本報告。董事會召開年度會議，於環境、社會及管治工作小組的協助下，討論及審查本集團的環境、社會及管治風險及機遇，以及於實現環境、社會及管治目標及目的方面取得的進展。本集團已委聘獨立專業顧問協助編製本報告。

### 環境、社會及管治的報告方法

本報告編製遵循「重要性」、「量化」、「平衡」、「一致性」原則。董事會已從涉及環境、社會及管治工作小組的年度重要性評估活動中識別重大環境、社會及管治問題。環境、社會及管治關鍵績效指標數據乃按具體的及可計量的數字方式呈列。我們竭力於本報告中提供誠信可靠的資料。

報告原則	本集團的回應
重要性	本集團報告被視為對環境及社會構成重大影響並對持份者而言屬重要的事項。有關事項連同本集團的管理措施在本報告呈列。
定量	本集團確保關鍵績效指標可予計量，並附有解釋其目的、影響及計算方法的說明。
平衡	本集團致力在不偏不倚的基礎上編製報告。本集團確保已報告本集團作出的成就及所面對的挑戰。
一致性	本集團承諾在日後報告中採納一致的方法，以便對本集團的環境、社會及管治表現進行有意義的比較。



## 環境、社會及管治報告

## 持份者的參與

本集團深明持份者定期參與識別重大的環境、社會及管治問題的重要性。為了解他們的預期及關注，我們始終與持份者維持緊密溝通。此舉讓我們就發展可持續發展業務實施明智的策略。下表概述本集團各類持份者的溝通渠道及主要關注。

持份者	溝通渠道	主要反饋意見／問題
投資者及股東	股東週年大會及其他股東大會 年報及中報 公告及通函	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可持續盈利能力及股東回報</li> <li>• 長期業務增長</li> <li>• 透明及及時披露財務及重大資料</li> <li>• 強大的企業管治</li> </ul>
客戶	實體專賣店及餐廳 客戶服務熱線 社交媒體 公司網頁	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品安全</li> <li>• 產品及服務質量</li> <li>• 及時回應反饋意見及投訴</li> </ul>
特許經營商／持牌經營商	績效審核 定期線上會議及電話會談	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 品牌形象及組合</li> <li>• 產品供應的及時性</li> <li>• 業務規劃及表現</li> </ul>
供應商	定期會議及電話會談 電子郵件和短信通訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平及平等對待</li> <li>• 及時付款</li> </ul>
僱員	定期管理層會議 培訓及發展計劃 新僱員入職計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業健康及安全</li> <li>• 薪酬及福利</li> <li>• 職業發展</li> <li>• 包容和協作的工作環境</li> </ul>
監管機構	通過電子郵件、信件和電話進行通訊 現場訪問及視察	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守相關法律法規，包括上市規則</li> </ul>
社區、非政府機構及媒體	媒體發佈 捐款或集資活動 環境、社會及管治報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 回饋社會</li> <li>• 環境保護</li> <li>• 合乎道德的商業慣例</li> </ul>

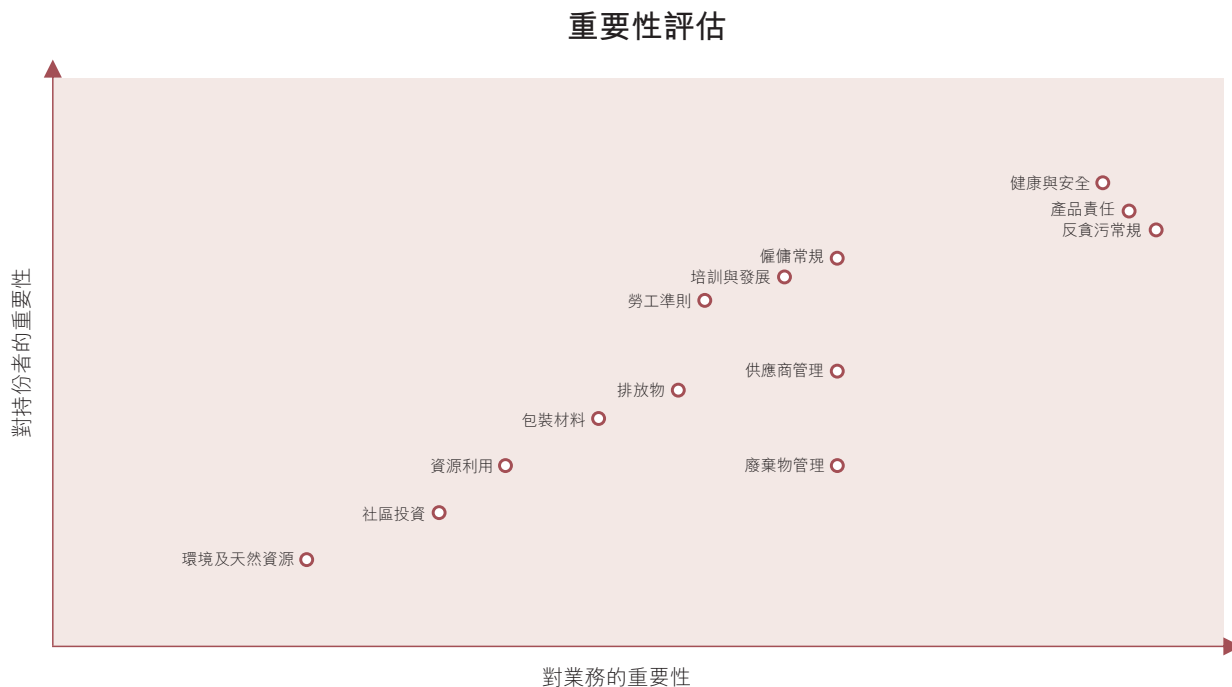


## 環境、社會及管治報告

### 重要性評估

董事會每年討論並確定本集團的重大環境、社會及管治問題。環境、社會及管治工作小組進行了重要性評估，並從主要持份者團體收集了相關資訊。

重要性乃本集團可持續發展策略的關鍵因素。按其對本集團業務活動的影響和對持份者關注事項的重要性，對重大方面進行了排序。本集團於報告期間的重要性矩陣圖如下：



圖標：

#### 環境領域

- 排放物
- 廢棄物管理
- 資源利用
- 包裝材料
- 環境及天然資源

#### 社會領域

- 僱傭常規
- 健康與安全
- 培訓與發展
- 勞工準則
- 供應商管理
- 產品責任
- 反貪污常規
- 社區投資



## 環境、社會及管治報告

### 環境層面

本集團的業務活動對其餐飲專賣店所經營的司法管轄區並無重大環境影響。我們的空氣污染物主要為耗電產生的間接溫室氣體排放，而我們的餐飲專賣店產生的無害廢棄物主要為廚餘。我們繼續努力於業務運營中採納環保政策，提升員工負責任利用電力及水資源的意識。

於報告期間，我們並未產生任何違法或有害排放物及廢棄物排放到空氣、水及／或土地中。氣候變化相關問題對本集團於報告期間內的業務營運亦不產生重大影響。本集團亦不知悉任何報告違反相關環境法律法規的行為，包括惟不限於新加坡的環境保護管理法案（「環境保護管理法案」）及環境公共健康法案（「環境公共健康法案」）及馬來西亞的環境質量法。

#### 重大議題1：排放物

由於本集團並無擁有任何車輛或在其餐飲專賣店的業務營運中燃燒任何化石燃料，因此並無產生空氣污染物和直接溫室氣體排放（範疇1）。

本集團的主要排放來源為由於餐飲專賣店及辦公場所的電力消耗所產生的間接溫室氣體排放（範疇2）。於報告期間，本集團的間接溫室氣體排放（範疇2）數據如下：

指標	單位	排放 (2022財政年度)
直接溫室氣體排放(範疇1)	噸二氧化碳當量	—
能源間接溫室氣體排放(範疇2)	噸二氧化碳當量	624.52
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收益	25.97

附註：

- 溫室氣體排放數據乃按二氧化碳當量呈列，並參照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「2021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」。
- 截至2022年3月31日止財政年度，本集團的總收益為約24,051,000新加坡元。該數據亦用作計算本報告中的其他密度數據。

#### 目標設定：

以截至2022年3月31日止財政年度為基準年度，未來三年將本集團的溫室氣體排放密度降低3%。



## 環境、社會及管治報告

### 重大議題2：廢棄物管理

#### 有害廢棄物

本集團於營運其位於新加坡及馬來西亞的餐飲專賣店中並無產生任何有害廢棄物。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第三方供應商以符合當地政府有害廢棄物管理法律及法規的方式收集及處理該等廢棄物。

#### 無害廢棄物

本集團餐飲場所產生的主要無害廢棄物為廚餘。以「減少使用、物盡其用、循環再造」為廢棄物管理原則，我們致力透過有效採購規劃及高效利用食品制備過程中的原料以減少廚餘。本集團已於餐飲專賣店中採取下列措施，以將廚餘保持在盡可能低的水平：

- 於存儲及使用食品原料中採納「先進先出」的方法；
- 實施「準時生產方式」的庫存管理及向供應商多次採購以減少新鮮原料的進貨過多；
- 將廚餘與其他類型廢棄物分離；
- 實行廢棄油循環再利用；
- 要求各個專賣店紀錄及報告由於未出售及過期的食品造成的每日廚餘（即雞肉及面線）；及
- 定期監察專賣店所報告的廚餘統計數據。對報告廚餘數據高於可接納水平（即已售數量的3%至5%）的專賣店執行跟進措施。

紙張乃本集團辦公場所產生的主要無害廢棄物。本集團已採取下列措施以盡量減少紙張浪費：

- 提倡雙面列印；
- 鼓勵列印時使用回收紙張；及
- 提醒員工只列印所需工作材料，以減少紙張使用。

於報告期間，本集團無害廢棄物數據如下：

無害廢棄物類型	單位	棄置量 (2022政年度)
廚餘	公斤	23,469
辦公室用紙	公斤	287.82
無害廢棄物密度	公斤／百萬收益	987.77

#### 目標設定：

以截至2022年3月31日止財政年度為基準年度，未來三年將本集團的無害廢棄物密度降低3%。



## 環境、社會及管治報告

## 重大議題3：資源利用

## 能源管理

我們始終鼓勵員工以有效及負責任方式用電。本集團的大部分電力消耗來自新加坡及馬來西亞的自營餐飲專賣店。本集團已於各餐飲專賣店採取下列節能措施：

- 不使用時關閉所有煮食用具以及清潔設備；
- 在新開業專賣店安裝節能LED燈具；
- 為新開業專賣店採購節能電器；
- 定期維護廚房設備，以保持其在最佳狀態；
- 專賣店不營業時關閉空調；
- 在所有時間將冰箱門關閉，以防止費電；及
- 在專賣店留言板上刊發節能訊息，以時常提醒員工。

本集團於報告期間的電力消耗數據如下：

能源類型	單位	消耗量 (2022財政年度)
間接能源 — 電力	兆瓦時	1,238.72
能源消耗密度	兆瓦時／百萬收益	51.50

## 用水管理

耗水在本集團餐飲專賣店的業務運營中必不可少。本集團於為其於新加坡及馬來西亞的辦公場所及自營餐飲專賣店採購水源方面並無任何問題。

我們始終教育員工養成良好的節水習慣。本集團已於各餐飲專賣店採納下列節水措施：

- 於各專賣店的水龍頭安裝過濾器；
- 定期檢查水管及水龍頭，及時維修漏水情況，以盡量減少水的浪費；
- 高效使用耗水機器（例如，僅在洗碗機滿載時才使用）；及
- 在專賣店的廚房、洗手間及水槽區域張貼節水標語，以時常提醒員工；

本集團於報告期間的水源消耗數據如下：

指標	單位	消耗量 (2022財政年度)
水源消耗	立方米	14,944.10
水源消耗密度	立方米／百萬收益	621.35





## 環境、社會及管治報告

### 目標設定：

以截至2022年3月31日止財政年度為基準年度，未來三年將本集團的能源及水源消耗密度降低3%。

#### 重大議題4：包裝材料

本集團的包裝材料用於包裝食品及飲料物品以供客戶外賣。該等包裝材料通常以塑料及紙張製成，包括麵線碗、包裝紙、飲料容器及購物袋等。本集團已採取以下慣例，減少各餐飲專賣店塑膠製造包裝材料的使用：

- 僅在必要時使用塑膠材料包裝產品（麵線碗蓋子、購物袋、飲料容器是塑膠製造以防止洩漏）；
- 本集團鼓勵客戶按照列印在其塑膠包裝上的回收三角編號進行回收，或重用他們；及
- 自供應商採購可以回收、可堆肥／可生物降解及／或可持續生產的包裝材料。

本集團於報告期間的包裝材料消耗數據如下：

指標	單位	消耗量 (2022財政年度)
包裝材料總量	噸	64.68
包裝材料總密度	噸／百萬收益	2.69

#### 重大議題5：環境及天然資源

雖然本集團於餐飲行業的業務營運並無對環境以及天然資源產生重大影響，我們仍深明提升社區環境可持續性的社會責任。因此，我們定期評估業務活動的環境風險，並採取減少空氣污染、資源消耗、廢棄物產生及塑膠使用的環保慣例。我們致力於發展長期可持續的業務，以令股東及社區受益。

#### 室內空氣質素

本集團已於各餐飲專賣店實施下列空氣質素控制實務：

- 禁止吸煙，任何被發現於專賣店吸煙的僱員，將受到紀律處分，包括與本集團終止僱傭合約的可能性；
- 亦在各專賣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油煙排放及氣味幹擾；及
- 定期清潔空調系統，並過濾污染物、致污物及灰塵顆粒。



## 環境、社會及管治報告

### 社會層面

我們相信僱員是我們業務取得持續成功最寶貴的資產之一。本集團定期為僱員舉辦培訓課程，以促進彼等的個人學習及發展以及為我們的客戶提供優質服務。

本集團高度重視產品安全，以確保提供予我們客戶的食品及飲料產品清潔、安全、新鮮及健康。我們亦致力於為我們的僱員提供安全、健康的工作環境，尤其是考慮到回顧期間2019新冠病毒病疫情的迅速蔓延。

#### 重大議題6：招聘慣例

本集團已制定了《員工手冊》及人力資源政策以規範與其員工僱傭及管理有關的行為，如：

- 僱傭合約，如招聘、確認及辭職；
- 績效考核、花紅、晉升及調薪；
- 發薪出納及付款，包括加班費及費用報銷；
- 考勤及休假福利，如病假、年假、醫療福利；
- 行為標準，如保密、新聞溝通；
- 工作時數、休息日、假期及加班費；及
- 紀律程序，如僱員申訴及解僱。

於2022年3月31日，本集團的僱員總數為163人，僱員概況明細如下：

招聘統計	人數	百分比(%)
<b>按性別劃分</b>		
男性	72	44.2%
女性	91	55.8%
<b>按受聘類別劃分</b>		
全職	98	60.1%
兼職	65	39.9%
<b>按地理位置劃分</b>		
新加坡	126	77.3%
馬來西亞	37	22.7%

於報告期間，本集團並不知悉任何違反僱傭有關的法律法規之報告，包括但不限於新加坡的《僱傭法》及《外國人力僱傭法案》及馬來西亞的《僱傭法1955》。

#### 招聘

本集團一直奉行公平、擇優的人力資本招聘方法。新人才於透明、健全的招聘流程中按其經驗及適合性甄選。我們為所有工作職位的人士提供平等僱傭機會，不論其種族、性別、年齡、宗教、婚姻狀況、性取向、懷孕、政治信仰或其他受法律保護的基準。

## 環境、社會及管治報告

### 挽留

本集團定期檢討其向僱員提供的薪酬結構及補償方案，以保持於勞工市場的競爭力。本集團提供公平、透明的晉升及加薪機會，根據僱員於職業發展中的表現及潛力釐定該等機會。我們致力於維護一個受到保護及不受傷害的工作環境，對針對僱員的任何形式的歧視、身體或言語虐待、性騷擾採取零容忍態度。

### 解僱

本集團不存在無正當理由不公平解僱僱員的行為。僱員僅會在存在犯罪行為、嚴重不當行為／違反本集團行為標準等情況時才會被解僱。對於被舉報有不當行為的僱員，於作出解僱決定前，我們將給予紀律處分，如輔導、重新培訓、口頭及書面警告、調查行動等。

於報告期間，本集團並無任何裁員或重組活動。年內離職僱員總人數為177人，細目如下：

離職統計	離職僱員人數	離職僱員百分比(%)
<b>按性別劃分</b>		
男性	106	147.2%
女性	71	78%
<b>按地理位置劃分</b>		
新加坡	133	105.6%
馬來西亞	44	118.9%

### 僱員反饋及不滿

本集團深知傾聽僱員的不滿及反饋對營造士氣高漲的工作環境的重要性。我們已設立各種溝通渠道，方便僱員就建立更為高效及包容的工作文化向本集團管理團隊表達擔憂、反饋及建議。

### 重大議題7：健康與安全

#### 2019新冠病毒病安全管理措施

本集團於新加坡及馬來西亞經營餐飲場所時始終遵守當地政府關於2019新冠病毒病疫情的諮詢指引。於報告期間內，本集團並不知悉任何違反新加坡及馬來西亞2019新冠病毒病相關規則及法規的報告。

就於本集團的餐飲專賣店及辦公室工作的僱員而言：

- 專賣店僱員須佩戴標明姓名及當日體溫的胸牌；
- 每日3次對專賣店高接觸點區域進行消毒，且經常對辦公場所消毒；
- 對隔週上班的辦公室僱員作出分班安排；
- 於工作時間內必須全程佩戴口罩；
- 鼓勵僱員接種疫苗且跟蹤僱員的疫苗接種情況；
- 僱員須每週進行一次ART檢測，並免費向僱員提供ART檢測試劑盒；



## 環境、社會及管治報告

- 本公司辦公室的訪客僅限於會議室，且彼等須提交ART測試結果及申報表；
- 就2019新冠病毒病檢測呈陽性且與2019新冠病毒病患者有密切接觸的僱員而言，彼等須自我隔離7日。康復的僱員須於返回餐飲專賣店工作前再次進行ART測試；
- 就於過往一周內與2019新冠病毒陽性患者有密切接觸的僱員而言，彼等須於隨後7日內每天進行ART檢測；及
- 提供保健品及水果，令僱員保持健康。

就顧客而言：

- 專賣店地板標記，供顧客於排隊時保持安全距離；
- 搓手液放置於前臺，供顧客使用；及
- 提醒排隊的顧客戴好口罩（倘其並未如此行事）。

### 工作場所安全與健康

本集團的專賣店營運手冊載有衛生及安全指引，並不斷向餐飲專賣店工作的僱員傳達。本集團的運營團隊亦定期視察專賣店以檢討僱員於食品準備、專賣店清潔及工作間管理事宜方面的安全常規。

本集團於餐飲專賣店採取的工作場所健康與安全措施的若干範例如下：

- 地板及廚房應始終保持乾燥，以防止滑倒及跌倒的危險；
- 必須穿著防滑的非露趾鞋；
- 提供穿著合身的制服，配備圍裙、帽子、手套及服務口罩；
- 在處理沸水、熱油及熱食時，穿戴適當的個人防護裝備（「個人防護裝備」）；
- 所有食品處理人員使用一次性手套及清潔用具；
- 定期清潔及消毒地板、廚房、設備及電器；
- 由專賣店主管定期審閱清潔時間表清單；及
- 專賣店運營團隊定期開展工作間管理檢查。

此外，本集團的辦公場所、餐飲專賣店、中央廚房及倉庫已設有滅火器及急救箱，以應對緊急情況。本集團制定處理工作場所嚴重安全事故的程序，如即時應對行動、上報及報告、調查程序及補救措施等。

於報告期間，本集團有一宗工傷事故，導致受傷僱員失去4個工作日數。本集團並不知悉有任何與健康及安全有關的法律法規之任何報告違規事宜，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》。

於過去3年並無發生工傷死亡事故。



## 環境、社會及管治報告

### 重大議題8：培訓及發展

#### 僱員培訓計劃

我們始終把為我們的僱員提供定期及持續的培訓計劃放在重中之重，以向客戶提供最優質食品及服務。為我們餐飲專賣店的僱員提供的內部培訓計劃的主要類別包括新入職僱員上崗培訓、食品處理人員及櫃檯服務人員的新菜單培訓、現有僱員的客戶服務培訓、食品處理人員有關食品準備及保鮮流程的複習培訓、現有僱員有關專賣店管理方面的衛生及質量控制複習培訓等。

僱員及特許經營商必須參加當地政府機構要求的培訓課程，包括新加坡的基本食品衛生課程及馬來西亞的食品加工培訓課程。

於報告期間，共有126名僱員參加培訓計劃以及培訓數據明細如下：

受訓員工	人數	百分比%
<b>按性別劃分</b>		
男性	54	43%
女性	72	57%
<b>按受聘類別劃分</b>		
經理	19	15%
員工	107	85%

於報告期間，員工受訓總時數為378.5小時，人均受訓時數為2.32小時。每位員工的平均受訓時數明細如下：

員工平均受訓時數	時數
<b>按性別劃分</b>	
男性	2.46
女性	2.21
<b>按受聘類別劃分</b>	
經理	3.92
員工	2.59

#### 特許經營商培訓

為實現本集團品牌食品及服務質量的一致性，本集團為特許經營商提供定期培訓計劃。於報告期間，向特許經營商提供的培訓計劃包括對新特許經營商的入職培訓、對現有特許經營商的定期進修培訓及客戶服務培訓以及產品上市前的新菜單培訓。

鑑於因爆發2019新冠病毒疫情而限制出行，海外特許經營商培訓通過電子會議平台虛擬進行。於報告期間，77名特許經營商員工的培訓總時數為1,896小時。

此外，境外國家(如印尼)的總特許經營商已僱用經過認證的經理監督附屬特許經營商的專賣店的營運，並向附屬特許經營商的員工提供培訓。



環境、社會及管治報告

重大議題9：勞工準則

禁止童工及強制勞工

本集團於新加坡及馬來西亞的業務運營嚴格禁止僱用18歲以下的全職員工和16歲以下的兼職員工。我們還認為，不應通過任何形式的威脅、暗示或脅迫迫使員工違背自己的意願工作。

本集團採取合理措施核實新員工個人資料的準確性，並防止意外僱用童工，例如核對護照或身份證原件、致電人力部查證等。此外，管理團隊定期到自營店及特許經營商專賣店檢查是否有童工及強迫勞工的現象。

於報告期間，本集團並不知悉任何違反童工及強迫勞動相關法律法規之事宜，包括但不限於新加坡的《僱傭（兒童及青年）法2000》及《防止人口販運法2014》、馬來西亞的《兒童及青年（僱傭）法1966》及《打擊人口販運及反走私移民法2010》。

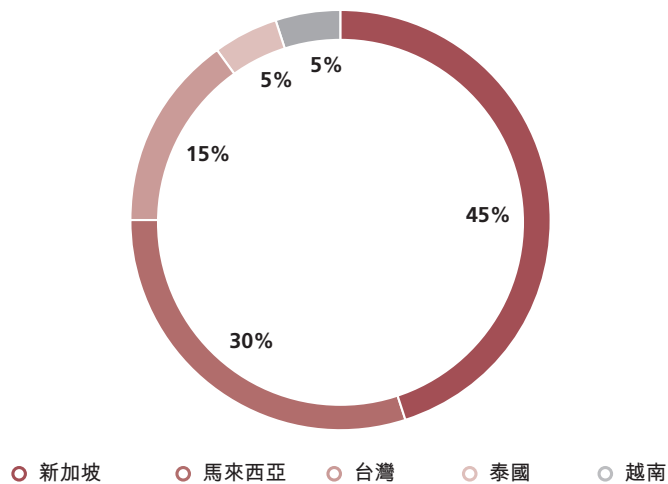
重大議題10：供應商管理

供應商的地理分佈

供應鏈管理是本集團在餐飲行業持續成功的主要基石之一。從供應商處採購的食品原料和半加工產品的新鮮度、安全性及口味至關重要，關乎以本集團品牌交付給客戶的食品及飲品的最終品質。

於2022年3月31日，本集團共有20家獲批准的食品供應商。大部分食品供應商來自新加坡，供應商的地理位置明細如下：

供應商地理位置



## 環境、社會及管治報告

### 供應鏈管理

本集團在新供應商甄選與接納、供應商的食品原料和半成品的接收和質量檢驗、食品在倉庫和專賣店的儲存和維護以及監控與評估供應商表現等方面對其供應鏈管理體系進行嚴格控制。

本集團根據原產地、新鮮度、口感、營養價值及食用安全等嚴格標準，不斷尋找可靠的食品原料和半成品供應商。在與新供應商開始採購關係前，管理層會實地考察供應商的生產設施，觀察及評估供應商的質量控制程序，並對供應商的產品進行樣品測試，以確保食品質量符合本集團的要求。

本集團要求收貨方對交付至倉庫及餐飲專賣店的各批食品進行質量檢查。本集團亦定期檢討供應商於質量、新鮮度、定價、交貨及時性等方面的表現。本集團會將不符合評估標準的供應商從本集團核准供應商名單中剔除。

於報告期間，受2019新冠病毒病疫情影響，本集團的海外供應商的交貨略有延遲。儘管如此，本集團通過與新加坡當地的備選供應商合作，減輕了潛在影響。

### 供應商的環境及社會風險

本集團傾向選擇生產環保產品的新供應商，尤其是包裝材料供應商。本集團亦持續監察食品供應商的環境及社會風險。倘本集團獲悉供應商因環境污染、非法僱傭行為、食品安全事故等被舉報及罰款，將立即與其終止採購關係。

於報告期間，本集團並不知悉任何供應商報告商業道德、環境保護、人權或僱傭慣例問題。

### 公平及公開採購

本集團以公平公開的方式進行採購活動，不容忍對本集團控股股東、董事及僱員擁有、控制或管理的供應商有任何偏好。在與供應商打交道時，我們對任何形式的賄賂、回扣和腐敗行為採取零容忍立場。

於報告期間，本集團並不知悉員工(包括管理團隊及董事)與供應商之間存在利益衝突的任何重大交易。

### 重大議題11：產品責任

#### 食品質量及安全

在從事向客戶提供食品及飲品的業務時，本集團始終將食品質量及安全放在首位。本集團已於《專賣店經營手冊》中建立並定期檢討食品質量控制系統和食品安全衛生指引。

在本集團餐飲門店工作的員工於食品儲存和保存、食品加工和烹飪、食品包裝、客戶服務、門店區域的清潔和衛生等方面須遵守現有經營手冊。運營團隊將就合規情況定期對新加坡和馬來西亞的自營和特許餐飲店進行門店檢查。

我們確保在我們新加坡和馬來西亞的自營和特許餐飲店工作的食品處理人員持有當地政府部門頒發的有效食品安全和衛生證書。對於與食品安全和質量問題有關的緊急情況，例如客戶的食源性疾病投訴、食品中發現的物理危害等，我們亦制定適當上報及處置流程。



## 環境、社會及管治報告

本集團已制定儲存方法，能最大限度地保留倉庫和餐飲店中食品原料和半加工產品的新鮮度和質量，對於向海外特許經營店運送的食品原料和半加工產品更為重要。餐飲門店接收食品原料和半加工產品時，員工需要檢查產品的有效期、產品溫度、包裝是否完好及食品的新鮮度等。收到有缺陷食品應立即退回給供應商，進行換貨。

於報告期間，本集團並不知悉任何與所提供產品及服務有關的健康及安全、廣告、標籤及私隱事宜的法律及規例報告違規行為，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《食品法1983》及《個人資料保護法案2010》。於報告期間，本集團亦無收到任何因健康及安全為由的產品召回。

### 客戶服務

本集團認為，客戶滿意度為長遠業務成功的關鍵。了解客戶的擔憂、洞悉需改進之處並向客戶提供更好的服務乃屬重要。

本集團已建立企業網站、電話熱線及社交媒體平台（如臉書），以接收客戶查詢、反饋及投訴。客服人員負責記錄客戶反饋、聯繫客戶以收集額外資料、向客戶提供免費預付卡券以供於本集團之任何餐飲專賣店使用。客服人員亦將客戶投訴傳達至負責生產、採購、物流及門店運營的有關部門，由彼等採取補救行動並降低再次發生類似投訴的風險。

於報告期間，本集團於新加坡及馬來西亞的餐飲專賣店共收到及處理客戶投訴163宗，平均每店每年4.4宗。客戶反饋主要與等待時間較長、服務態度、訂單處理不準確以及對食品味道及質量不滿意等有關。所收到的所有客戶投訴均按照本集團的既定程序及時處理。

### 知識產權（「IP」）

「士林台灣小吃」品牌在新加坡及馬來西亞深受消費者認可，為本集團業務的獨特及寶貴資產。保護本集團的IP權很重要，截至2022年3月31日，本集團合共有14個商標。於我們的報告期間，僅有商標的續期，並無新商標的註冊。

對於新加坡及馬來西亞以外的地區而言，本集團依靠總特許經營商及持牌經營商來保護其IP權的使用。在海外國家開設新店之前，對其IP權的擬定使用必須得到本集團的預先批准。倘特許經營商及持牌經營商需要以偏離擬定用途或不符合特許經營商及持牌經營商協議協定的方式使用IP權，必須徵得本集團的同意及批准。於報告期間，本集團並無發現任何獨立第三方侵犯IP權的案件。

### 客戶私隱保護

諸如姓名、電子郵件及聯繫電話號碼等個人資料乃從訂閱本集團預付卡會員計劃的客戶處收集。客戶資料存儲於會員系統中，僅廣告及促銷團隊為營銷目的可以訪問，如每季度向訂閱該服務的客戶發送電子直接郵件。當預付卡的有效期失效且並無續期時，或者當客戶希望退會時，本集團將不再保留客戶的資料。

於報告期間，本集團並無發現任何違反新加坡及馬來西亞的個人資料保護相關法律及法規的報告。





## 環境、社會及管治報告

### 廣告力度

本集團一直關注廣告及推廣資料，確保其屬真實、公平且不會誤導客戶。我們在推出新產品及特殊活動日(即農曆春節、耶誕節、國慶日、父親節、母親節)期間，定期在我們的網點舉行促銷活動。於報告期間，本集團花費更多精力來加強其在社交媒體上的影響力，如聘請有影響力的人士及名人來推廣本集團的新產品、促銷活動等。本集團與另一食品品牌合作，在各自的零售店及社交媒體上交又營銷對方的品牌產品。本集團亦與商場及快遞夥伴合作，獲取廣告位，推廣其品牌及產品。

對於新加坡及馬來西亞以外的地區而言，總特許經營商及持牌經營商負責廣告及營銷活動。為維護本集團的品牌形象，廣告及營銷材料必須由總特許經營商及持牌經營商提供，以獲得本集團的預先批准。

### 重大議題12：反貪污常規

我們在本公司內培養道德工作文化方面始終強調誠信、誠實及公平的重要性。我們對賄賂、欺詐及任何其他腐敗行為持零容忍態度。

於報告期間，本集團並不知悉任何違反與賄賂、敲詐及洗錢有關的法律及法規的個案，包括但不限於新加坡的《防止貪污法》及馬來西亞的《2009年反貪污法》。於報告期間，並無就腐敗行為向本集團或其僱員提起的法律個案。

### 反貪污培訓

本集團已制定行為準則及反貪污、反欺詐及反洗錢政策及程序。該等政策及程序在迎新活動期間傳達予新僱員及董事。董事會於本集團於香港聯交所首次公開發售前已參加有關上市公司董事責任及職責的培訓課程。

### 舉報制度

本集團已制定一項獨立及保密舉報制度，允許個人報告任何疑似非法行為、財務舞弊、越權控制、不道德行為等，而不必擔心受到不公正的對待。所有持份者，如僱員、股東、客戶及供應商均可訪問舉報系統，其報告將直接由本集團審核委員會接收及在專業服務提供者的幫助下進行調查。於報告期間，本集團審核委員會所接收的舉報個案為零。

### 重大議題13：社區投資

我們深知幫助社會弱勢群體的重要性。我們一直鼓勵僱員捐款、做義工、參加社區活動以增強其社會責任感。然而，由於2019新冠病毒病大流行施加的限制，本集團於報告期間並無作出任何社區貢獻。



## 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

本報告乃根據上市規則附錄二十七所載的環境、社會及管治報告指引編製。

披露參考	描述	章節／聲明
附錄二十七B部分：強制披露規定 管治架構	<ul style="list-style-type: none"> <li>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</li> <li>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及</li> <li>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會聲明</li> </ul>
匯報原則	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 重要性</li> <li>(ii) 量化</li> <li>(iii) 平衡</li> <li>(iv) 一致性</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關於本報告</li> </ul>
匯報範圍	<ul style="list-style-type: none"> <li>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。</li> <li>若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關於本報告</li> </ul>
附錄二十七C部分：「不遵守就解釋」條文 層面A1：排放物	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>有關：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 政策；及</li> <li>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題1：排放物</li> </ul>
關鍵績效指標A1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>排放物種類</li> <li>相關排放數據</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用，因本集團於報告期間的營運並無產生空氣污染物排放。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

披露參考	描述	章節／聲明
關鍵績效指標A1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題1: 排放物</li> </ul>
關鍵績效指標A1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>密度(如以每產量單位、每項設施計算)(如適用)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用, 因本集團於報告期間的營運並無產生有害廢棄物。</li> </ul>
關鍵績效指標A1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>所產生有害廢棄物總量(以噸計算)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題2: 廢棄物管理</li> </ul>
關鍵績效指標A1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>密度(如以每產量單位、每項設施計算)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題1及2: 排放物及廢棄物管理</li> </ul>
關鍵績效指標A1.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>所產生無害廢棄物總量(以噸計算)</li> <li>密度(如以每產量單位、每項設施計算)</li> <li>描述所訂立的排放量目標</li> <li>為達到這些目標所採取的步驟</li> <li>描述處理有害及無害廢棄物的方法</li> <li>描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題2: 廢棄物管理</li> </ul>
層面A2: 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題3: 資源使用</li> </ul>
關鍵績效指標A2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策</li> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題3: 資源使用</li> </ul>
關鍵績效指標A2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>密度(如以每產量單位、每項設施計算)</li> <li>總耗水量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題3: 資源使用</li> </ul>
關鍵績效指標A2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>密度(如以每產量單位、每項設施計算)</li> <li>描述所訂立的能源使用效益目標</li> <li>為達到這些目標所採取的步驟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題3: 資源使用</li> </ul>
關鍵績效指標A2.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述求取適用水源上可有任何問題</li> <li>所訂立的用水效益目標</li> <li>為達到這些目標所採取的步驟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題3: 資源使用</li> </ul>
關鍵績效指標A2.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題4: 包裝材料</li> </ul>
層面A3: 環境及天然資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題5: 環境及天然資源</li> </ul>
關鍵績效指標A3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策</li> <li>描述業務活動對環境及天然資源的重大影響</li> <li>已採取管理有關影響的行動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題5: 環境及天然資源</li> </ul>



環境、社會及管治報告

披露參考	描述	章節／聲明
層面A4：氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用，因於報告期間並無任何可能影響本集團的重大氣候相關事宜。</li> </ul>
關鍵績效指標A4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述已經產生影響的重大氣候相關事宜</li> <li>應對行動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用，因本集團於報告期間並無遇到任何重大氣候相關事宜。</li> </ul>
層面B1：僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>有關                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 政策；及</li> <li>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題6：僱傭常規</li> </ul>
關鍵績效指標B1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題6：僱傭常規</li> </ul>
關鍵績效指標B1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題6：僱傭常規</li> </ul>
層面B2：健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>有關                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 政策；及</li> <li>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題7：健康與安全</li> </ul>
關鍵績效指標B2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題7：健康與安全</li> </ul>
關鍵績效指標B2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>因工傷損失工作日數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題7：健康與安全</li> </ul>
關鍵績效指標B2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述所採納的職業健康與安全措施</li> <li>相關執行及監察方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題7：健康與安全</li> </ul>
層面B3：發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策</li> <li>描述培訓活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題8：培訓及發展</li> </ul>
關鍵績效指標B3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題8：培訓及發展</li> </ul>
關鍵績效指標B3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題8：培訓及發展</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

披露參考	描述	章節／聲明
層面B4：勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>有關防止童工或強制勞工的：               <ol style="list-style-type: none"> <li>政策；及</li> <li>遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題9：勞工準則</li> </ul>
關鍵績效指標B4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題9：勞工準則</li> </ul>
關鍵績效指標B4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題9：勞工準則</li> </ul>
層面B5：供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>管理供應鏈的環境及社會風險政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題10：供應商管理</li> </ul>
關鍵績效指標B5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>按地區劃分的供應商數目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題10：供應商管理</li> </ul>
關鍵績效指標B5.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題10：供應商管理</li> </ul>
關鍵績效指標B5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題10：供應商管理</li> </ul>
關鍵績效指標B5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題10：供應商管理</li> </ul>
層面B6：產品責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般披露</li> <li>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：               <ol style="list-style-type: none"> <li>政策；及</li> <li>遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題11：產品責任</li> </ul>
關鍵績效指標B6.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須召回的百分比</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用，因本集團於報告期間並無因安全與健康理由而召回產品。</li> </ul>
關鍵績效指標B6.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題11：產品責任</li> </ul>
關鍵績效指標B6.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>描述與維護及保障知識產權有關的慣例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大議題11：產品責任</li> </ul>



環境、社會及管治報告

披露參考	描述	章節／聲明
<p>關鍵績效指標B6.4 關鍵績效指標B6.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述質量檢定過程及產品召回程序</li> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大議題11：產品責任</li> <li>• 重大議題11：產品責任</li> </ul>
<p>層面B7：反貪污</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般披露</li> <li>• 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 政策；及</li> <li>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大議題12：反貪污常規</li> </ul>
<p>關鍵績效指標B7.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用，因報告期間不存在任何對發行人或其僱員提出的貪污訴訟案件。</li> </ul>
<p>關鍵績效指標B7.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大議題12：反貪污常規</li> </ul>
<p>關鍵績效指標B7.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述向董事及員工提供的反貪污培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大議題12：反貪污常規</li> </ul>
<p>層面B8：社區投資</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般披露</li> <li>• 有關以社區參與來了解發行人營運所在社區的需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大議題13：社區投資</li> </ul>
<p>關鍵績效指標B8.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用，因本集團於報告期間並無為當地社區做出貢獻。</li> </ul>
<p>關鍵績效指標B8.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用，因本集團於報告期間並無為當地社區做出貢獻。</li> </ul>

