

目錄

關於本報告	02
致權益相關者函件	03
關於翠華	04
可持續發展管理	12
 關心員工	18
 關心顧客	30
 關心社區	37
 關心供應商	40
 關心環境	43
法例及政策	55
報告披露指標	56



關於本報告

本環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)展示翠華控股有限公司(以下簡稱「翠華」或「本公司」)及其子公司(統稱「本集團」)於截至2018年3月31日止財政年度(「2018財政年度」)在可持續發展方面的方針和績效。本集團相信，一套可持續、具抗逆能力和可靠的管治文化和發展對本集團的長遠成就不可或缺。有關本集團在環境和社會層面的管理方針詳載於本ESG報告。

本報告涵蓋本集團既定營運範疇內在環境和社會方面的績效，涉及本集團在香港、澳門和中華人民共和國(「中國」)的業務營運。報告期為由2017年4月1日至2018年3月31日止的本集團財政年度，即2018財政年度。本ESG報告乃遵照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七所載的ESG報告指引編製。

本ESG報告內的資料乃循多個渠道蒐集，包括本集團的正式文件及統計數據、根據相關政策結合監督、管理和營運的資料、按匯報框架製作的定量及定性分析問卷，以及由本集團旗下子公司提供的可持續發展常規。本ESG報告的末段載有完整的內容指標方便讀者翻查。

本集團向來精益求精，讀者如對本報告有任何意見，歡迎電郵至info@tsuiwah.com與本集團分享。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>。



致權益相關者 函件

各位權益相關者：

本人謹代表翠華控股有限公司(「本公司」，連同其子公司統稱「本集團」或「翠華」)董事(「董事」)局(「董事局」)向權益相關者提呈首份單獨刊發的ESG報告，以展示本集團於截至2018年3月31日止財政年度(「2018財政年度」)在可持續發展方面的方針和績效。作為高踞香港領導地位的茶餐廳，翠華對於推廣傳統香港美食文化一向不遺餘力，在食物質素、衛生條件和待客服務方面均一絲不苟，堅持為顧客提供色、香、味俱全的美食，並堅守對各持份者的責任和使命，繼續對社會各界以至自然環境的永續發展不遺餘力。

翠華在整個飲食快餐業界邁向可持續發展的道路持續投入，我們承諾集團提供的食品，無論是我們自己及我們的子子孫孫均可安心食用，這是翠華作為一家餐飲企業對大眾基本的責任及必要的承擔。故此，翠華一直十分重視食品安全，絕不會將貨就價，務求使顧客安心光顧翠華的餐廳。翠華一直敬業樂業，五十多年來不斷努力奮進，今天已成為一家連鎖的茶餐廳集團，更於2012年於香港聯合交易所上市(股份代號：1314)，分店網絡亦已從香港擴展至中國內地、澳門以至新加坡等海外地區。集團更以推廣餐廳文化為己任，「翠華」的品牌含義是永遠保持「翠」綠長青，並把「華」人的精神傳播發掘。

扎根香港，五十多年來翠華見證了香港人自強不息的獅子山下精神，本着「快、靚、正」的服務宗旨，集團與香港人一同見證社會變遷及經歷了多個經濟周期，一直互相扶持，一起成長。在竭力推廣本土飲食文化的同時，集團亦致力在業務經營上努力融入可持續發展的元素，讓企業能健康茁壯地成長，保持「翠」綠長青。

展望將來，集團會繼續努力不懈，推陳出新，回饋社會各界支持與厚愛。本人與集團的管理團隊承諾會帶領「翠華」繼續關心員工、關心顧客、關心社區、關心供應商及關心環境，用心地將茶餐廳文化普及至大中華區內，繼而登上國際餐飲舞台。立足今日，放眼百年。讓我們同心協力把翠華打造成一個能讓每一個香港人引以為傲的最愛品牌。

最後，本人謹藉此機會代表董事局全人和翠華管理層衷心感謝顧客、權益相關者、供應商、同僚一直以來協助本集團實現可持續發展目標。

李遠康

主席兼執行董事



翠華

翠華

TSUI
WAH



關於
翠華



關於翠華



翠華控股有限公司是一家紮根香港的連鎖餐廳，分店遍布中國各地，包括香港、澳門、深圳、廣州、中山、上海、武漢、無錫和南京，以及新加坡。

截至2018年3月31日，本集團共有

68間

以「翠華」品牌擁有或經營的餐廳。

翠華早於1967年以小本經營。過去50年來，翠華與香港一起成長，並憑藉累積的餐飲經驗，在競爭激烈的新世代以最短的時間調整經營策略，靈活應對各種挑戰。

無論是經濟興衰，我們依然保持高速而穩健的發展，成為獨當一面的連鎖餐飲集團。

為進一步推廣香港的美食體驗，翠華不斷發展業務及將分店網絡擴展，由2009年開始，我們於澳門著名娛樂場所及中國內地一線城市開設新餐廳，至今累計30多間，佔我們分店數量的一半，清楚顯示出翠華

不斷自我完善和探索新機遇的堅持。翠華堅持以最優質的食物和服務為新顧客呈獻富香港特色的美食體驗。在未來日子，我們會積極開拓分店網絡，覆蓋更多城市，營造更闊更廣的版圖，令到更多國內朋友都可以品嚐到香港茶餐廳美食的滋味。

不斷自我完善和探索新機遇的堅持。翠華堅持以最優質的食物和服務為新顧客呈獻富香港特色的美食體驗。在未來日子，我們會積極開拓分店網絡，覆蓋更多城市，營造更闊更廣的版圖，令到更多國內朋友都可以品嚐到香港茶餐廳美食的滋味。

不斷自我完善和探索新機遇的堅持。翠華堅持以最優質的食物和服務為新顧客呈獻富香港特色的美食體驗。在未來日子，我們會積極開拓分店網絡，覆蓋更多城市，營造更闊更廣的版圖，令到更多國內朋友都可以品嚐到香港茶餐廳美食的滋味。

至於本港市場，我們會着力加快開設新店的步伐，以擴闊本地市場佔有率。首先，我們會物色新店舖，及優化內部操作系統以提升營運效率。與此同時，亦會提升中央廚房的產能，確保食品產量及質素。

在未來日子我們會採取多元化的發展方針謀求突破。過往，我們已先後增設嶄新概念的「至尊到會」及「快翠送」兩大副線。「至尊到會」是針對婚宴及企業而設的優質到會服務；而「快翠送」是打破傳統，以專業車隊速遞茶餐廳美食的外送服務，現已有18間分店提供「快翠送」服務。截至2018年8月，集團推出了多個自家研發的新品牌，分別是全新標榜健康飲食，產品以日本進口麵粉製作的烘焙品牌「BEAT Bakery」以及主打日式快餐市場的「廿一堂」。集團亦於位於香港中環的「大館—古蹟及藝術館」開設主打地道港式小食的「輕。快翠」，並夥拍Green Monday（推廣健康飲食及可持續生活的非牟利組織）加入素食元素，同時亦推出以中高端日式輕便和食市場為主的「千羽堂」。展望將來，我們將開拓更多市場版圖，自強不息，與香港同創更多美食傳奇。



關於翠華

集團發展里程碑

1967-1994

- 首家小冰室在旺角開幕
- 收購新蒲崗翠華餐廳



香港鞏固期：

- 建立連鎖網絡、提升品質，建立品牌及團隊
- 中環威靈頓街翠華餐廳開業
- 聘用人事顧問改善人員質素
- 北海街翠華開業，此乃第10間翠華餐廳
- 中央廚房獲香港品質保證局 HACCP 認可



2017

- 集團成立 50 周年暨上市 5 周年
- 於中國大陸新開 2 間餐廳

2018

- 首次進駐新加坡
- 推出副綫品牌
- 於中國大陸及香港共新開 8 間新店



翠華
TSUI WAH
50th
ANNIVERSARY



關於翠華

2009

- 首家中國大陸餐廳在上海開幕
- 中國業務擴展正式開始
- 引入電子化系統以 PDA 落單



2011

- 第 20 間香港翠華餐廳開業
- 員工超過 2,000 人
- 澳門開設首家分店



2015

- 於中國大陸及香港新開 10 間餐廳
- 香港新的中央廚房開始運營

2016

- 首次進駐南京、無錫地區
- 中央廚房獲香港通用檢測認證有限公司 ISO22000:2015 認證

2012

- 集團於香港成功上市
- 開設「至尊到會」及增設「快翠送」服務
- 於上海、武漢及香港共新開 10 間餐廳



關於翠華

獎項和認可

本集團很榮幸於過去一年在推動可持續發展的道路上得到社會的認同，並在「關心員工、關心顧客、關心社區、關心環境」各方面獲得以下獎項及認可。



關心員工

獎項／榮譽

QTS 傑出優質商戶員工服務獎 2017

頒發機構

香港旅遊發展局



20

關心顧客

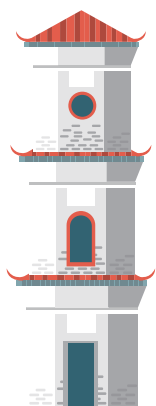


獎項／榮譽

飲食業職安健常識問答比賽 2017 — 參與證書

頒發機構

職業安全健康局



關心社區

獎項／榮譽

金港股最具價值中小市值股公司 2017

頒發機構

智通財經 & 同花順財經

關心顧客

獎項／榮譽

國際食品安全協會企業會員 2017/18

頒發機構

國際食品安全協會



關心顧客

獎項／榮譽

最佳夜宵食肆

頒發機構

HKClubbing.com



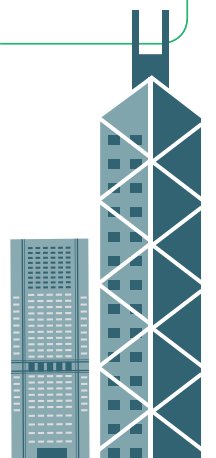
關心社區

獎項／榮譽

香港傑出企業 2017

頒發機構

《經濟一週》





關於翠華

關心環境

獎項／榮譽

中銀香港企業環保領先大獎
2016

頒發機構

香港工業總會及中國銀行
(香港)



中銀香港 BOCHK
企業環保領先大獎
Corporate Environmental Leadership Awards

關心員工

獎項／榮譽

「綠色辦公室」獎項及「健康工作間」
標誌

頒發機構

世界綠色組織



關心社區

獎項／榮譽

港島、九龍區百萬行
2016/17

頒發機構

公益金



關心社區

獎項／榮譽

香港企業品牌大獎 2017 — 香港
最佳旅遊及酒店服務品牌獎(香
港上市公司) — 特別嘉獎

頒發機構

南華早報

關心顧客

獎項／榮譽

新假期週刊「2017 必吃食店
大獎」— 必吃茶餐廳

頒發機構

新假期週刊



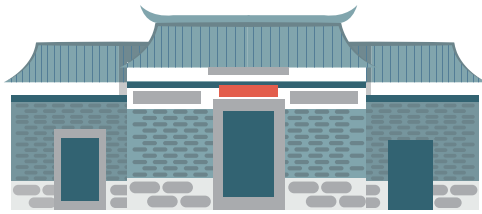
關心員工

獎項／榮譽

齡活就業新里程中高齡人士就業計劃

頒發機構

賽馬會齡活城市



17

關心員工

獎項／榮譽

東涌搵工招聘會 2017

頒發機構

離島婦聯



關心環境



獎項／榮譽

2017 企業可持續發展大獎

頒發機構

世界綠色組織

關心社區

獎項／榮譽

香港仔龍舟競渡大賽
—「家家+魚慈善盃賽」
2017 冠軍

頒發機構

南區龍舟競渡委員會

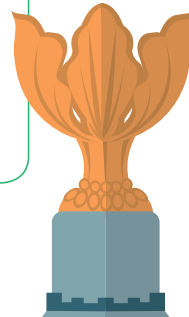
關心顧客

獎項／榮譽

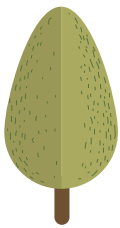
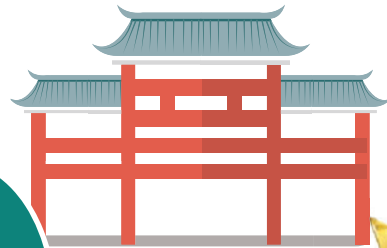
食品安全卓越大獎 2017

頒發機構

國際食品安全協會



2018



關心員工

獎項／榮譽
ERB「人才發展計劃」
— ERB 優異僱主

頒發機構
僱員再培訓局



關心員工

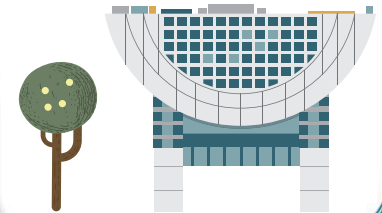
獎項／榮譽
卓越僱主大獎 2017

頒發機構
Job Market & 星島集團

關心社區

獎項／榮譽
「商界展關懷」標誌

頒發機構
香港社會服務聯會



關心環境

獎項／榮譽
香港國際機場環境管理表揚計劃
— 良好等級

頒發機構
香港國際機場



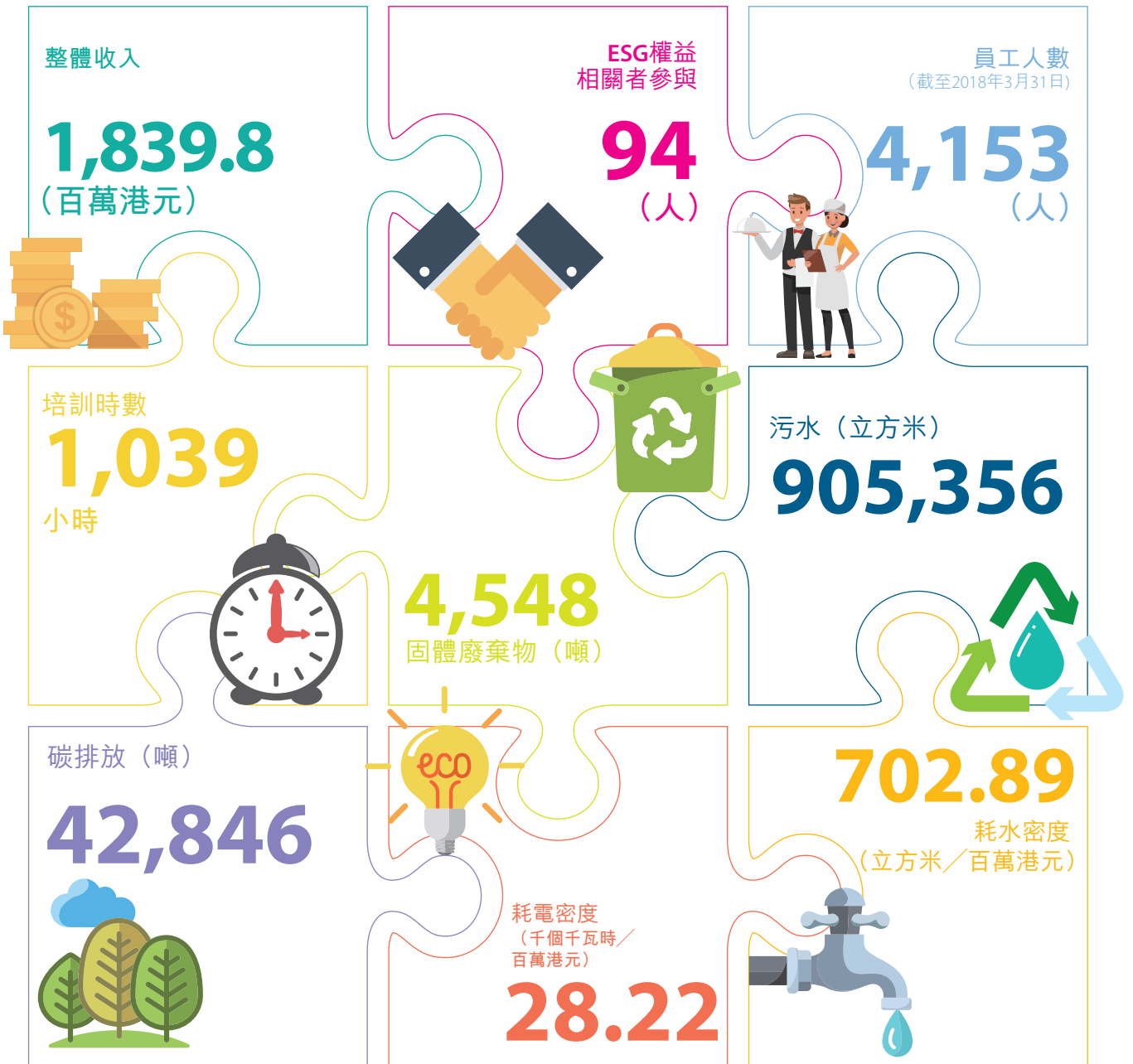


關於翠華



願景：發揚健康優質的香港飲食文化

核心績效指標



可持續發展 管理



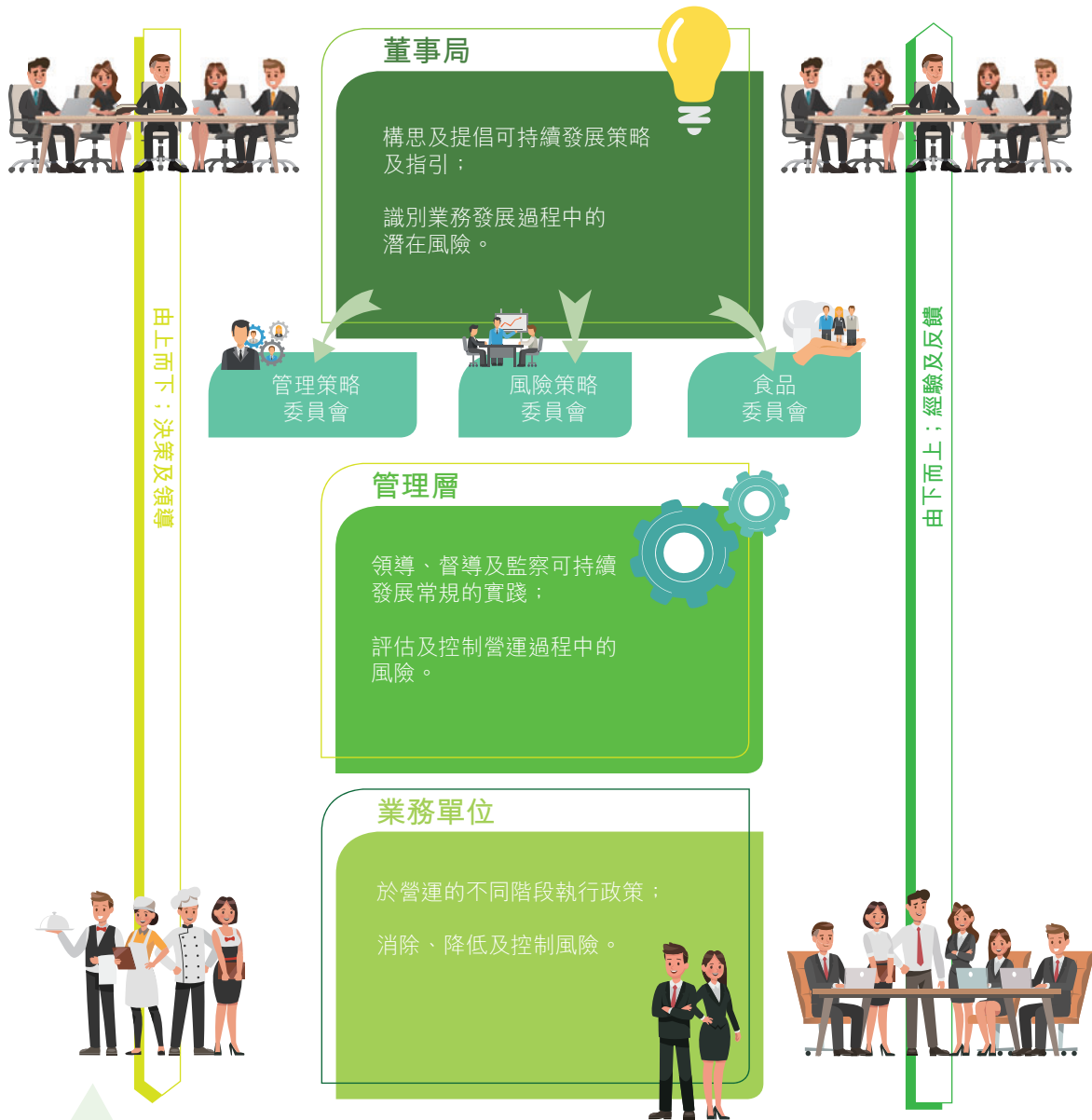
憑藉專業風險管理的方針及不遺餘力地將可持續發展的價值觀融入業務策略，翠華專注於在廣泛的範疇貫徹可持續發展常規。



可持續發展管理



可持續發展 管治架構



本集團已製定本身的可持續發展策略，目標是持續減輕本集團對環境造成的影響。為了由上而下地實施可持續發展策略，本集團已組成專責隊伍處理 ESG 相關事宜，並最終由本公司董事局（「董事局」）負責確保 ESG 政策行之有效。本集團經常檢討和調整其可持續發展政策以滿足權益相關者不斷變化的需要。

可持續發展管理



權益相關者參與

為達致加強可持續發展方針和績效的目標，本集團致力聆聽內部和外界權益相關者的意見。本集團高度重視其權益相關者的意見，透過彼等心目中的理想溝通渠道主動爭取與彼等建立互信互助關係。

與權益相關者溝通



政府與監管機構

期望和關切

法律合規；
可持續發展。

溝通渠道

對是否符合當地法律法規進行監管；
審閱報告。



股東

期望和關切

投資回報；
企業管治；
業務合規。

溝通渠道

企業報告和公告；
股東大會；
公司官方網站。



員工

期望和關切

員工的補償和利益；
職業發展；
健康和安全的工作環境。

溝通渠道

員工表現評估；
會議和培訓；
電郵、通告板、熱線及員工參與活動。

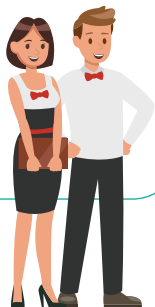
顧客

期望和關切

高品質的商品和服務；
保證客戶的權利。

溝通渠道

顧客滿意度調查；
面對面的會面和現場的訪問；
客戶服務熱線和電子郵件。



供應商

期望和關切

公平公開的採購；
雙贏合作。

溝通渠道

公開投標；
供應商的滿意度評估；
面對面的會面和現場的訪問。



公眾

期望和關切

參與社區；
業務合規；
環境保護意識。

溝通渠道

公共福利活動；
媒體會議及回應質詢。





可持續發展管理

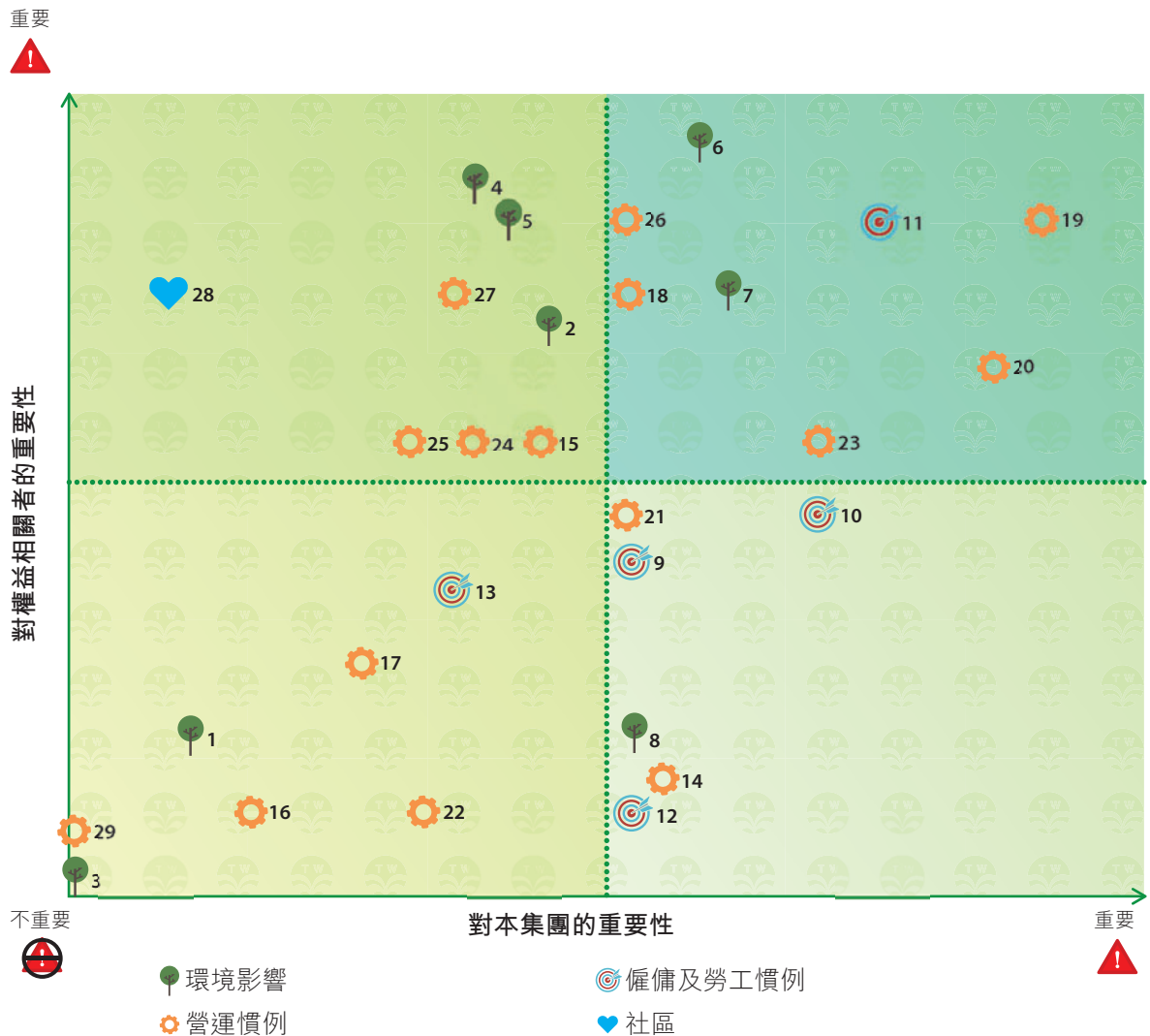


重要性評估

本集團按年進行檢討，以就ESG報告識別及了解其權益相關者的主要關注事項及重大權益。於2018財政年度，本集團對其權益相關者進行一項重要性評估調查。具體而言，本集團按內部及外界權益相關者對本集團的影響力和倚賴性挑選調查對象。本集團管理層挑選高度影響和倚賴本集團的權益相關者，邀請彼等接受網上問卷調查，就一系列可持續發展問題表達意見及關注。下文展示重要性評估調查的結果。

本集團以矩陣圖展示重要性分析，並按優先次序排列29項可持續發展問題。就本ESG報告而言，本集團已識別出對本集團及其權益相關者而言屬於重要的事項，包括「19.產品／服務健康和 safety」、「11.職業健康與安全」、「20.顧客滿意度」、「23.產品品質控制及管理」、「26.防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢」、「18.採購措施」、「6.水資源使用」及「7.包裝材料的使用」。檢討工作有助本集團按優先次序處理其可持續發展問題及突顯重要和適切層次，以符合權益相關者的期望。

權益相關者參與的重要性矩陣



可持續發展管理

權益相關者參與的重要性矩陣 (續)

編號索引



環境影響



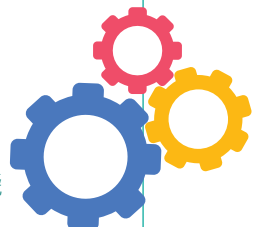
- 1. 大氣污染物和溫室氣體的排放
- 2. 污水處理
- 3. 土壤的使用、污染和恢復
- 4. 固體廢物處理
- 5. 能源使用
- 6. 水資源使用
- 7. 原材料/包裝材料的使用
- 8. 環保措施

僱傭及勞工常規



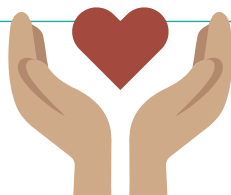
- 9. 僱員組成
- 10. 僱員薪酬條件和福利政策
- 11. 職業健康與安全
- 12. 僱員發展及培訓
- 13. 防止僱用童工和強制勞工

營運慣例



- 14. 供應商按地區分類情況
- 15. 供應商選擇及其產品/服務的評估標準
- 16. 供應商的環保評估
- 17. 供應商的社會風險評估
- 18. 採購措施
- 19. 產品/服務健康和 safety
- 20. 顧客滿意度
- 22. 遵守和保護知識產權
- 23. 產品品質控制及管理
- 24. 顧客資訊和私隱保護
- 25. 與產品/服務相關的標籤問題
- 26. 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢
- 27. 反貪污政策及舉報流程

社區投資



- 28. 了解當地社區需求
- 29. 公益和慈善

可持續發展績效重點

憑藉專業風險管理方針及不遺餘力地將可持續發展的價值觀融入業務策略，翠華專注於在廣泛的範疇貫徹可持續發展常規。首先，翠華關心屬下員工，深信員工乃貫徹企業可持續發展價值觀的創造者、實踐者和先行者。翠華致力為員工提供培訓、福利和理想工作環境，務求建立和留聘一支朝氣勃勃的前線隊伍。此外，翠華經常以客為先，竭盡所能為熟客新客提供愉快的用餐體驗。翠華不僅著重食品的衛生和安全，亦相信唯有堅定不移地力求創新和提升服務質素，方能確保業務迎難而上，平穩發展。第三，供應商是整體



可持續發展管理



員工

密集培訓課程

香港
515.5小時

中國內地
415小時

澳門
109小時

全面的環境、健康、安全政策
為來自不同業務單位的員工提供清晰晉升階梯

顧客

ISO22000:2005
食物安全系統

以**味美優質食物**
吸引顧客

嚴格遵循**衛生規例**

環境

1,293,184
立方米淡水

4,548
噸固體廢物

2,297,277
度煤氣

51,916,666
千瓦時電力

42,846
噸溫室氣體

供應商

456
認可供應商名單

環境及社會風險管理

社區

捐款及義工活動

2018 港島、九龍區百萬行；
香港仔龍舟競渡大賽男、女子中龍冠軍賽

獲頒「商界展關懷」
標誌超過 5 年

業務營運的基礎，翠華已就降低風險、保證食物質素及在交付常規上遵守道德規範方面作出務實工作。翠華深信積極進取的供應鏈管理和採購程序是企業得以增長的保證。再者，翠華致力在業務營運過程中保護環境，務求以最合乎環保原則的方式使用日常耗用的天然資源。透過不斷研發及有效實施有關政策，翠華時刻緊記「三用」原則，即「減用、重用及循環再用」，及就邁向可持續發展企業作出轉變。最後，在持續對環境和經濟負責下，翠華期望能對社區作出貢獻。翠華一向以服務社會和關顧弱勢社群為己任，並將此使命推展至每個地區。

關心 員工



翠華集團一直以貫徹着「以人為本」的關懷方針對待員工，視員工為一家人，如同「造才·建構·發展」的人才培訓理念一樣，將「造才」放在第一位。



關心員工



僱傭

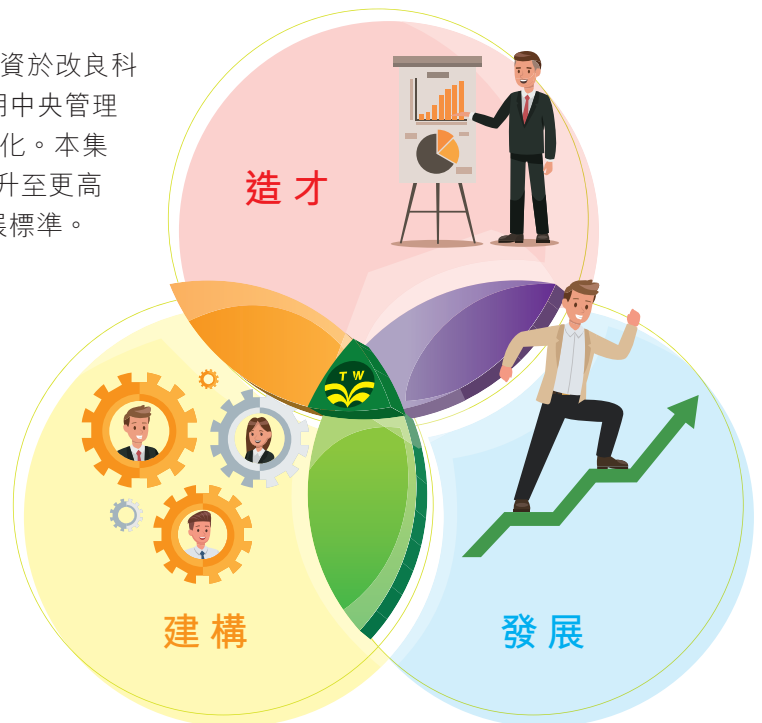
本集團珍惜員工，視之為本集團有所成就和維持可持續發展的關鍵。翠華集團一直以貫徹着「以人為本」的關懷方針對待員工，視員工為一家人，如同「造才·建構·發展」的人才培訓理念一樣，將「造才」放在第一位，因為人才歸根究底是餐飲業的靈魂。我們注重員工的成長及發展，致力提供各種餐飲培訓，以留住人才為策略。

本集團亦致力提供清晰的晉升階梯，讓員工能發展其「事業」，力爭上游，團結一致，上下一心，除令員工全情投入工作外，顧客亦可獲得殷勤服務。

為使人才管理系統配合全球轉變趨勢，翠華大量投資於改良科技設備及系統。為減輕前線員工的工作量，翠華採用中央管理系統協助採購，令整個食物及產品採購流程大為簡化。本集團相信科技及技術提升可將翠華的內部工作程序提升至更高水平，協調中國內地、香港和澳門的業務營運和發展標準。

遵守法例

本集團的人力資源政策恪守香港、澳門和中國的適用勞工法例和規例，包括(但不限於)香港法例第57章《僱傭條例》、澳門第21/2009號法律《聘用外地僱員法》及中華人民共和國勞動法。本集團亦遵守有關中國地方政府就僱員福利實施僱員社會保障計劃的法例和規例。本集團的人力資源部門負責定期檢討及根據最新法例及規例更新相關公司政策。



關心員工



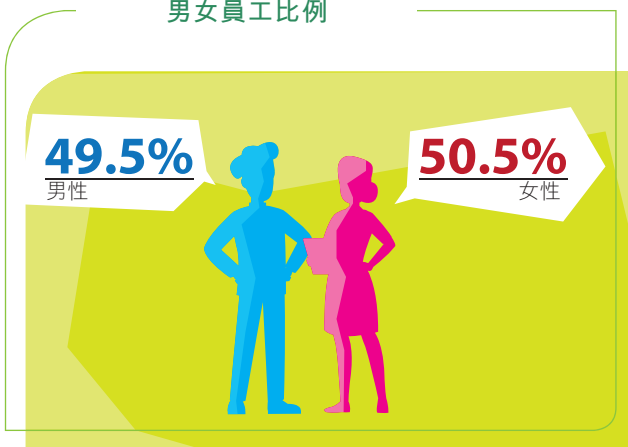
僱員架構

本集團的主要業務為經營茶餐廳，故強大而穩定的員工團隊對日常運作極為重要。截至2018年3月31日，本集團在中國內地和香港共有4,153名員工（不包括合營企業僱用的員工）。

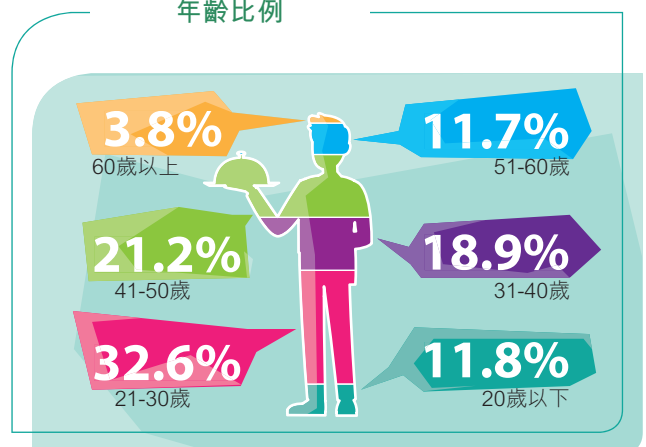


本集團致力提供平等機會的工作環境。截至2018年3月31日，本集團男女員工的比例接近49.5%：50.5%。本集團亦招聘不同年齡層的員工。截至2018年3月31日，本集團年齡在20歲以下、介乎21至30歲、31至40歲、41至50歲、51至60歲及60歲以上的員工分別佔本集團員工總數約11.8%、32.6%、18.9%、21.2%、11.7%及3.8%。

男女員工比例



年齡比例





關心員工



晉升階梯

翠華充分了解事業前景對每個員工的重要性，故提供明確的晉升階梯作為全體員工的目標。由於挽留人才對於業務的可持續發展極為重要，故本集團經常審視其薪酬待遇，並對員工實施試用制度及定期評估工作能力和過往表現，確保全體員工付出的努力和作出的貢獻均獲本集團適當認可。



分店經理

副經理／部門主管

主任／部門副主管

部長

各部門高級員工

各部門入職／基層員工

見習生／練習生

招聘渠道

翠華的品牌和信譽是愈來愈多求職者渴望加入翠華的主要吸引因素。除了為新入職員工提供完善的培訓外，翠華採納一套透明、清晰的程序，每年透過不同渠道招募優秀人才。

具體而言，翠華在中國內地若干大學組織多場職業展以招募當地的畢業生，亦給予香港學生在就近分店兼職的機會。讓剛踏出校門的畢業生彈性選擇工作地點和工作時間是翠華在招聘員工上的一大優勢，對嚮往自主自決的年青人具有一定吸引力。此外，為吸引優秀人才，本集團按照市況、個人資歷和表現、職責、經驗及本集團的財務業績提供公平、具競爭力的薪酬和福利。

校園就業展



招聘海報



社交媒體平台



研討會



關心員工



補償及待遇

翠華為員工提供公平的薪酬和補償待遇。前線餐廳已採用多時的「QR Code 顧客計劃」是專供顧客為食物和服務質素評分甚至選出餐廳最傑出員工的方法。評分透過互聯網直接送達人力資源部門，再由該部門對結果作出評估及就有關員工所獲福利作出相應調整。聘用、晉升或終止僱傭合約將按合理合法原則及內部政策(如員工手冊)處理。本集團嚴禁任何形式的不公平或非法解僱。



工時及休假、福利和福祉

本集團按照當地勞工法例製訂政策，為員工釐定足夠工時及休息時間。本集團為員工安排合理的工時及休假。除當地政府勞工法例規定的基本有薪年假及法定假期外，員工亦享有額外休假福利、如婚假、產假及恩恤假。為加強對企業可持續發展至為重要的內部溝通，翠華已成立「僱員關係小組」，是促進僱員與僱主維持融洽密切關係的積極措施。此外，員工不僅可對所獲福利及公司營運表達意見及關注，本集團管理層亦定期與前線員工共晉晚餐及造訪不同分店以深入了解員工的需要。翠華在改善員工福利上永不停步，除基本福利及應節禮物外，本集團亦設有書簿津貼計劃資助員工子女的教育，並於本年推出「白日夢獎學金計劃」，為一項專為學生而設的獎學金。為解決員工的交通問題，員工如欲選擇在居所附近的分店工作及要求特定的上班時間，本集團會盡量滿足員工需要。於回顧年度，本集團為員工安排多項有意義活動，包括香港仔龍舟競渡大賽、翠華五十週年慶典、團隊建設旅行、微笑主管大獎及週年晚宴。



關心員工



翠華員工活動



翠華五十週年慶典

翠華集團五十周年暨
上市五周年慶祝晚宴



團隊建設旅行



香港仔龍舟競渡大賽

平等機會及反歧視

作為平等機會僱主，本集團致力創造公平、尊重及多元化的工作環境，在作出一切有關人力資源及僱傭的決定時均強調反歧視和平等機會。換言之，本集團的培訓和晉升機會、解僱及退休政策所依據的因素均不理會員工的年齡、性別、種族、膚色、殘障、國籍、宗教或任何其他與工作無關的元素。與此同時，平等機會政策絕不容忍歧視、騷擾或誣蔑等情況，全部均符合當地條例及規例

的規定，如香港法例第487章《殘疾歧視條例》及香港法例第480章《性別歧視條例》。本集團鼓勵員工向人力資源部舉報任何歧視個案，屆時本集團將負責評估、處理、記錄有關個案及採取所需紀律行動。

於回顧年度，本集團就補償及解僱、招聘及晉升、工時、休假、平等機會、多元化、反歧視、福祉及其他福利等可能對本集團構成重大影響的事宜遵守相關法例及規例。

關心員工



健康及安全

本集團認為工作健康及安全涉及防止傷害及促進員工福祉。為提供及維持安全、清潔及環保的工作環境讓員工安心工作，本集團已製訂嚴格的內部安全及健康政策及指引，以符合香港及中國相關法例及規例規定，其中包括：



香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》



工傷保險條例



中華人民共和國安全生產法



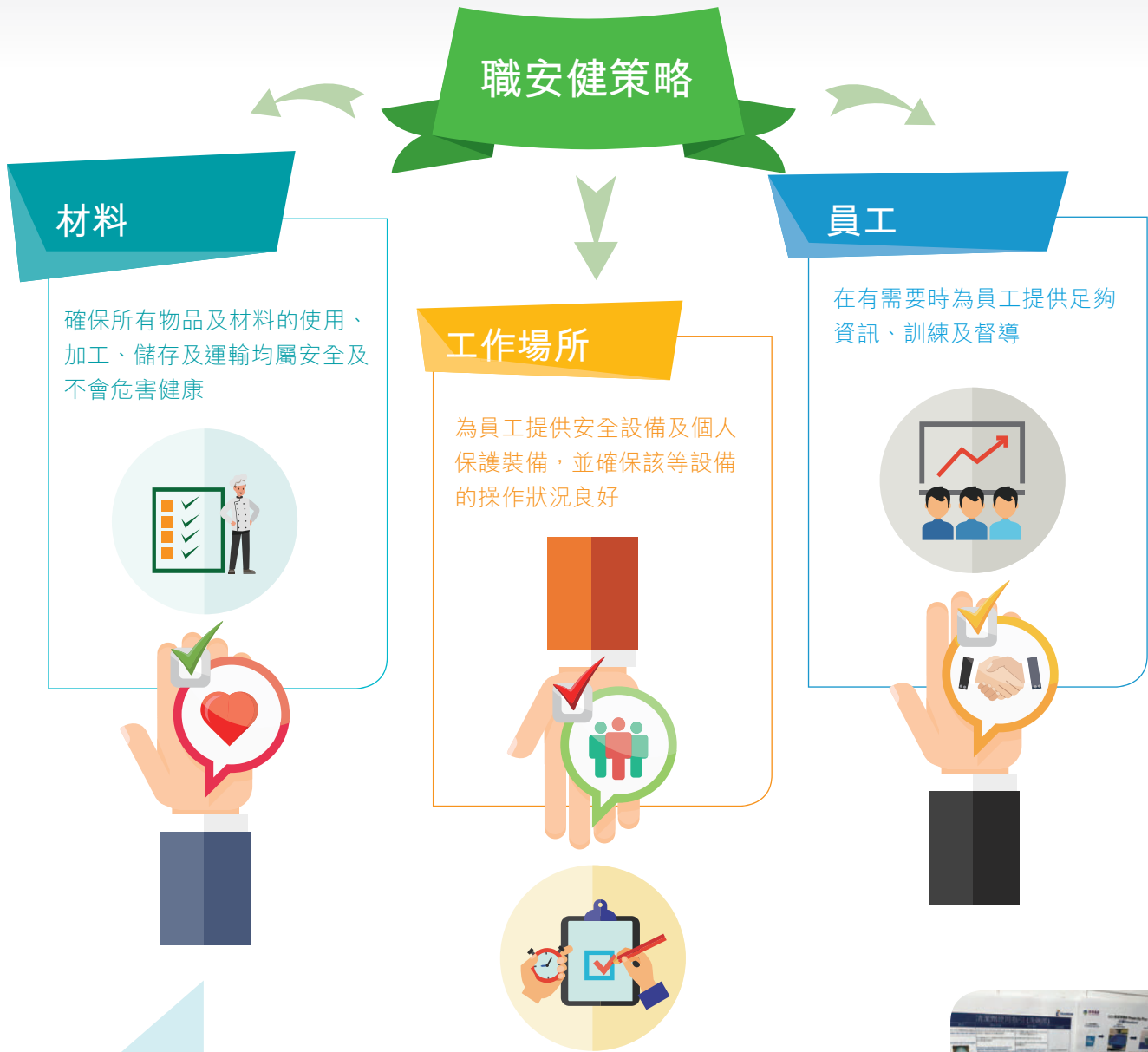
中華人民共和國職業病防治法

本集團於營運過程中緊遵品質管理系統準則(ISO 9001 : 2008)及職業健康和安全管理系統(OHSAS 18001 : 2007)的指示。於回顧年度，本集團並無違反任何有關提供安全工作環境及保護員工免受職業性危險傷害而對本集團構成重大影響的相關法例及規例。





關心員工



集團職安健指引及政策：

1. 確立清晰政策維持每處工作場所的環境清潔衛生。
2. 確保所有器材及操作系統均屬安全及不會危害健康。
3. 避免去水系統、衛生設施或廁所淤塞以致污水倒灌造成滋擾。
4. 工作場所保持空氣流通。
5. 在工作場所提供充足照明及確保玻璃窗及天窗清潔以供透光。
6. 提供充足飲用水、衛生設施及洗手間。
7. 檢查所有地板、牆壁、天花板、窗門及天窗避免出現爆裂。
8. 保持地板平坦乾爽。
9. 供應急救用品。
10. 確保健康及安全相關事宜均能有效傳遞、討論及諮詢。



關心員工



發展及培訓

本集團重視員工的發展，已就培訓及留聘人才製訂內部策略。本集團提供餐飲服務不同方面的培訓，為不同員工創造具備晉升機會的理想事業發展途徑。首先，本集團就加強員工的工作技能及知識製訂一套內部規例及政策。舉例而言，翠華為不同部門的員工編訂特定手冊，包括餐廳經理手冊、出品部手



冊、緊急應變手冊、食物安全衛生手冊及收銀員手冊。所有手冊均載有特定規例及規定供員工參考，確保不同單位的業務均以標準化及安全的方式處理。翠華提供多元化及專業的內部培訓計劃，內容涵蓋樓面的餐桌服務培訓及生產部的增值培訓。此外，所有新入職員工均獲提供完善的培訓，內容涵



蓋公司歷史、企業管治架構、企業文化、業務流程及管理系統。具備工作經驗的員工亦因應公司需求及員工期望獲提供專業導向課程。透過不同種類的內部培訓，本集團致力確保全體員工均具備充足專業知識完成日常的任務。



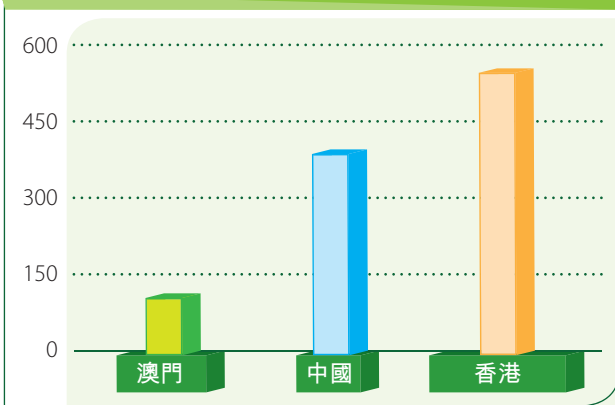


關心員工

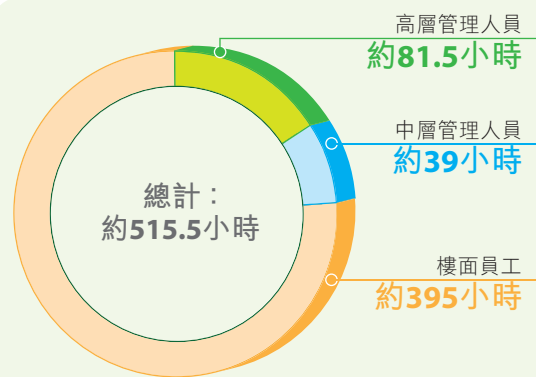


除大量內部職業培訓活動外，本集團亦非常鼓勵員工參加外界的培訓課程，以進一步發展個人技能。與此同時，本集團亦定期邀請外界機構及專家為員工提供相關培訓。於回顧年度，本集團分別在香港、中國內地及澳門的員工所接受的培訓時數分別約為515.5小時、415小時及109小時，而每名員工的平均受訓時數分別約為0.93小時、2.46小時及1.5小時。

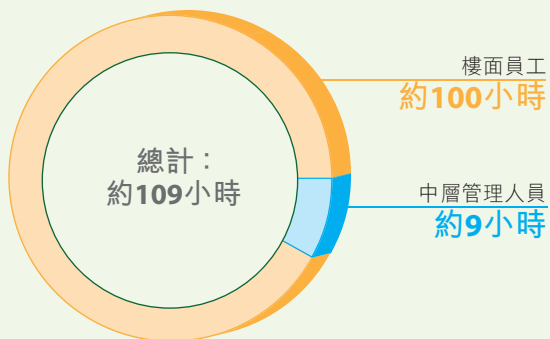
按地區、職位及受訓時數劃分的受訓員工人數



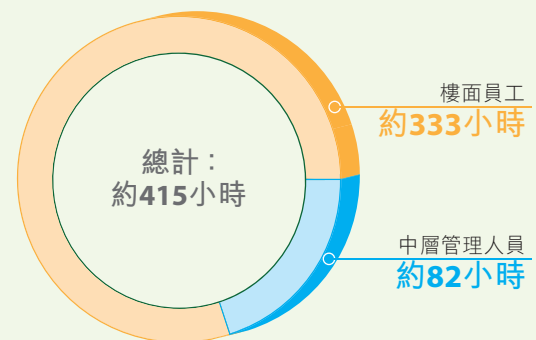
香港



澳門



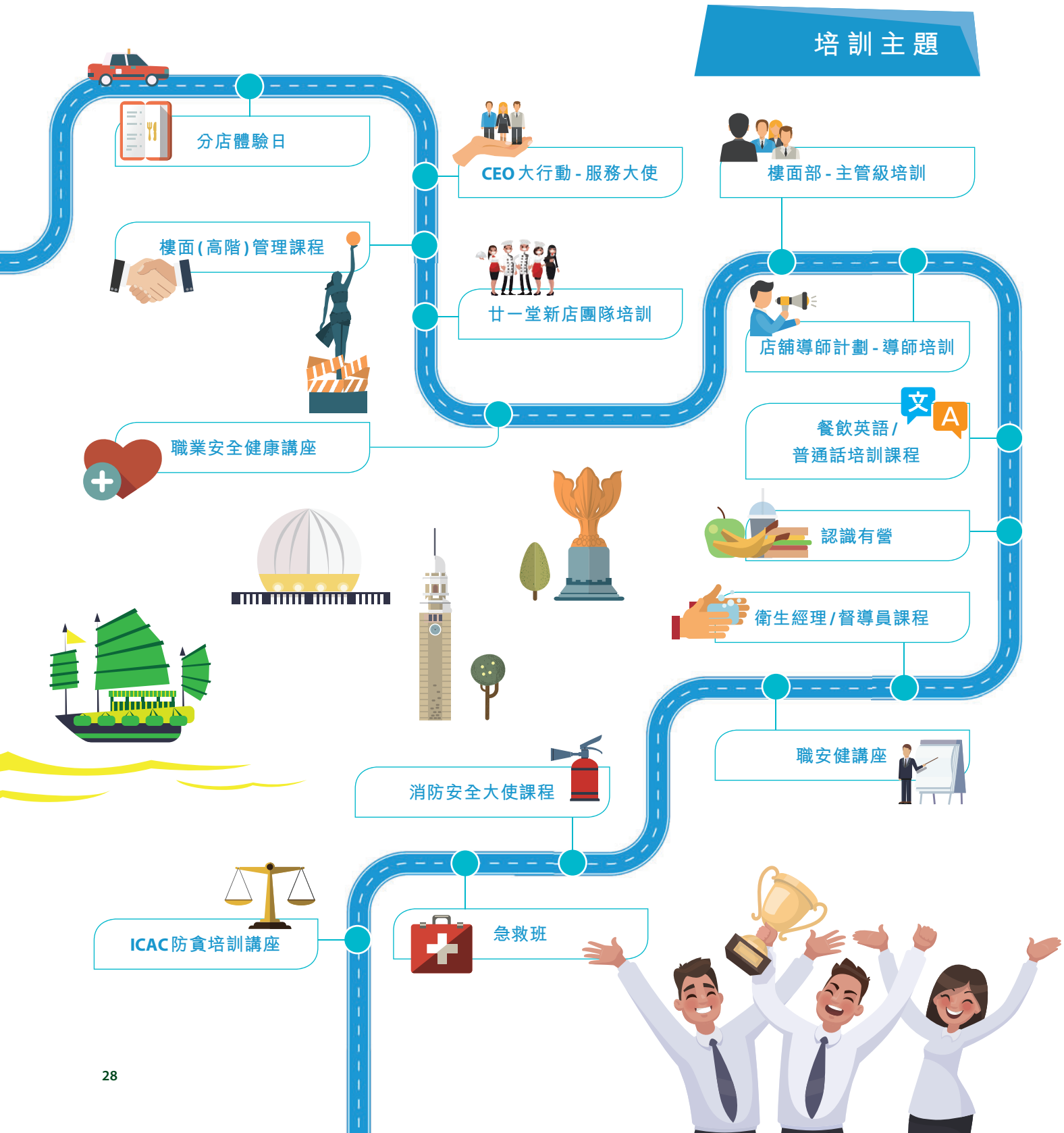
中國



關心員工



培訓內容由職業健康及安全以至營運管理及領導才能，一應俱全。於回顧年度本集團亦安排師友計劃，鼓勵同事之間互相扶持。以下為翠華於2018財政年度舉行的培訓活動要點：





關心員工



勞工準則

本集團恪守本地及國家的勞工準則，包括(但不限於)香港法例第 57 章《僱傭條例》及中華人民共和國勞動法，絕不容許僱用童工及／或強制勞工。

為打擊非法僱用童工、未成年工人及強制勞工，本集團的人力資源部門要求應徵者必須提供有效身份證明文件方獲僱用，確保應徵者均可合法僱用。此外，本集團的人力資源部門亦負責監察及保證本集團遵守嚴禁僱用童工及強制勞工的相關法例及規例。

於 2018 財政年度，本集團並無違反任何有關防止童工及強制勞工而對本集團有重大影響的相關法例及規例。

反貪污

為維持公平、符合道德規範及有效率的營商和工作環境，本集團恪守有關反貪污及賄賂的本地法例及規例(不論本集團經營業務所在地區或國家)，包括(但不限於)香港法例第 201 章《防止賄賂條例》。

本集團嚴禁所有形式的賄賂及貪污，並要求全體員工嚴格遵守專業道德規範及杜絕任何貪污及賄賂，期望他們本著誠信履行職責，以公平及專業精神行事，拒絕參與賄賂活動或利用本身職權從事任何有損本集團利益的活動。

於 2018 財政年度，本集團邀請廉政公署為管理層提供反貪污培訓，灌輸杜絕公司存在貪污行為的決心。於回顧年度，並無任何對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。



關心 顧客



本集團致力以提供優質的顧客用餐體驗作為優先工作，並維持嚴謹的食物安全和提供多元化的食品選擇，以吸引層面更廣泛的顧客，同時確保招牌菜式以最高質素奉客。



關心顧客



以創意迎合顧客口味

翠華細心聆聽顧客的心聲，出品迎合顧客口味的美食。年內翠華推出兩個新品牌「廿一堂」和「輕·快翠」。這些別具特色的時尚新品牌都是翠華全體員工付出智慧和努力創作出來的心血結晶，專為崇尚中、高檔日式快餐和健康輕食的年青顧客而設。

廿一堂

「廿一堂」專為喜愛快餐和日本料理的年青人而設。以下是「廿一堂」帶給顧客的特色：

- a. 入口處擺放多個自助櫃位，全店採用鮮黃色調旨在為顧客營造年輕活潑的氣氛；
- b. 即叫即製的日式丼飯採用上乘食材，確保食物質素之餘，亦保留食物原味；
- c. 店內實行「自助點餐，自助取餐及自取食具」文化，既可縮短顧客的輪候時間，亦能讓顧客在舒適的環境下享用優質日本料理。



輕·快翠

「輕·快翠」主要為喜愛地道港式美食的顧客而設。暖意洋溢的室內裝飾以湖水綠色的瓷磚為主，配以木製傢俬，營造出年青活潑而又溫暖怡人的用餐環境，另設有戶外座位，讓顧客可細味「大館」的昔日情懷。除了翠華的脆奶豬、菠蘿油和奶茶等經典香港美食外，還推出新口味的沙嗲薄切豬腩片即食麵、鮑汁海螺粒火腿通粉等常餐。餐牌加入美味新元素，如每日新鮮出爐以日本進口麵粉烘焙的各式麵包。



「綠色元素」令「輕·快翠」成為翠華旗下別樹一幟的餐廳，亦顯示出翠華堅持在歷久不衰的茶餐廳行業開創先河。

- a. 夥拍Green Monday推廣素食，推出「芝士植物牛肉炒蛋漢堡包」；
- b. 鼓勵食客採取綠色生活態度，享用健康食物、減少碳足跡及減慢地球暖化速度。



關心顧客



聆聽顧客聲音

翠華的「QR Code 顧客計劃」為顧客提供方便門徑可適時收集顧客意見，並有助深入了解顧客的關注事項。只消輕輕一掃，顧客便可作出稱讚、投訴及就不同範疇提出改善建議，包括食物質素、侍應的服務態度和用餐環境。此外，問卷均經精心設計引導顧客填寫。為方便顧客，問題均為選擇題。

翠華重視顧客的意見，並分析每月從全線分店收集的意見。舉例而言，於2018年8月，我們從全港30間翠華餐廳合共收到462份意見。結果顯示大多數顧客滿意翠華餐廳的出品、服務和環境，而管理層亦與全體員工通力合作不斷改善及提升服務及出品以迎合顧客的期望。翠華在每次收到顧客意見後均立即著手處理，並責成有關餐廳的員工立即跟進問題。不同餐廳所採取糾正行動的成效可透過比較隨後數月同類意見的數目反映出來。



網上顧客問卷調查

提升顧客的結賬體驗

顧客意見

我們得到侍應 Ann 的殷勤招待。當我的朋友入座時，她不厭其煩為我們更換座位及加添溫水。大家都非常欣賞她的工作態度。

顧客甲 (2018年2月6日)



今日我想感謝 Qiuling 小姐。她不僅是我遇過最佳的侍應之一，她對顧客的殷勤態度令我留下深刻印象。對於顧客以普通話和廣東話提出的問題，她都能冷靜處理。能聘得如此優秀的員工實在是翠華的福氣。她的服務技巧和態度值得餐廳上下學習，理應得到晉升。

顧客乙 (2018年5月17日)



關心顧客



憑藉這種創新的方法收集顧客意見，翠華大大拉近與顧客之間的距離，有利於了解顧客的用餐體驗。翠華相信，在 QR-Code 平台上提出的意見對改善餐廳的營運有莫大裨益。透過改良問題設計及加強在餐廳內向顧客宣傳 QR-Code 平台，翠華與顧客之間憑藉互相支持而形成的互動關係自然日益鞏固。

提升顧客點餐及結賬體驗

電子支付已成為廣受顧客歡迎的主流支付方法之一，本集團已加入各種不同的流動電子支付平台包括支付寶、微信支付、Apple pay 及 Android pay 等，令顧客在旗下餐廳結賬上更為方便。

重視食物安全

本集團嚴格遵守適用法例及規例，包括(但不限於)香港法例第 612 章《食物安全條例》、《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》、香港法例第 132 章《公眾衛生及市政條例》及香港法例第 362 章《商品說明條例》，並就本集團的中央廚房及旗下餐廳實施完善的安全管理系統，務求不斷提升本集團的食物質素和衛生標準，這些都是保證翠華出品安全和食客健康的基本條件。透過透明、穩妥及受嚴格監控的工作程序，本集團致力確保顧客百分百放心享用翠華出品的美食。



翠華已確立一套食物安全管理原則，旗下餐廳及中央廚房的日常營運均堅守此套食物安全管理原則。

「食品安全、良心製造、持續改善、優化服務」

翠華以「製作一絲不苟」為己任，全體員工均著重控制食物安全，以降低食物危害食客健康的風險，進一步履行翠華的企業責任，讓顧客食得健康安全。透過不斷提升及以科學化方法改善食物及服務質素，更重要的是改善企業質量管理系統，翠華致力在業務拓展上注入更多創新元素，以更多元化的品牌及產品滿足顧客。

根據食物安全管理原則的框架，翠華於 2018 財政年度定下多個監察項目，並按照每年進行的內部檢討評核每個項目的達成度。

四大監察項目

- 1 定期作微生物測試(包括製成品、工作環境及包裝材料)
- 2 評估及採用認可供應商從源頭監控
- 3 嚴格監控機器操作及生產流程
- 4 確保沒有回收及嚴重食物事故



關心顧客



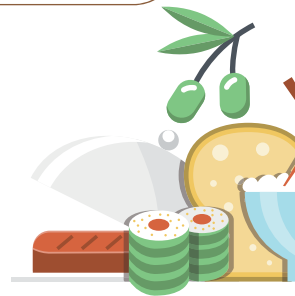
餐廳

翠華旗下全線餐廳均堅守本集團的基本食物安全管理原則，並實施以下程序確保奉客的菜式均屬高質及百分百安全：



中央廚房

本集團認為中央廚房是防範食物潛在安全風險的第一道防線，故非常著重中央廚房的管



為適時更新供應商的產品質素及服務水平，凡須接受評估的供應商(相對於供應高用量／高風險產品／因食物安全而接獲投訴的供應商)均根據ISO22000：2005食物安全系統及由本集團的採購部門於每年年終會議上討論後嚴加監控。

採購管理



設備創新

翠華專注於升級及改良烹調設備。具體而言，本集團為中央廚房購置及安裝先進設備，務求將大量生產帶來的食物安全風險降至最低。舉例而言，翠華的中央廚房使用飲食業普遍採用的空氣冷卻裝置，以有效消除食物因長時間暴露於室溫環境下而變壞或受污染的風險。



關心顧客



管理系統

第三，制訂相關政策及切實執行亦令中央廚房的食物安全管理成效更為顯著。具體而言，確保食物質優的政策可歸納為以下三個範疇：

1. 策劃及實踐安全產品



本集團的中央廚房透過實施 PRP (前提方案)、OPRP (操作性前提方案) 及 HACCP (食物安全重點控制系統) 確保所有產品均符合餐廳的期望。

2. 控制不合格產品



根據糾正及預防措施管制程序、不合格產品管制程序及產品追溯及回收程序等內部政策，本集團可迅速應對及適時解決涉及不合格產品的問題。

3. 識別、核實及改善食物安全管理



翠華已建立一支食物安全小組，專責識別種種風險控制措施，根據內部審核管制程序核實其食物安全管理系統，及根據內部及對外溝通、審核結果、文件分析及其他來源不斷改善及提升其食物安全管理系統。

合規的廣告及標籤

本集團已確立內部指引，確保本集團的銷售及市場推廣部門向顧客提供符合本地法例及規例規定的準確產品說明及資料，嚴禁任何市場推廣材料誇張失實。

保障顧客私隱

本集團強調保護顧客私隱，並確保根據香港法例第 486 章《個人資料(私隱)條例》及其他有關消費者資料政策的本地規例嚴格保護顧客的權利。本集團的政策規定所收集的資料僅可用於獲顧客授權的用途。本集團禁止在未經顧客授權下向第三方提供消費者的資料。所收集全部個人資料均須保密及妥善保存，只有指定人員方可接觸。此外，資訊科技部門已在辦公室與商業網之間設置障礙，防止資料遭挪用、輸出及複製。

關心顧客



保護知識產權

本集團尊重及致力保護本身的知識產權。本集團現以核心品牌「翠華」及新品牌「廿一堂」、「BEAT bakery」、「輕·快翠」、「千羽堂」、「快翠送」及「至尊到會」經營旗下餐廳。本集團已採取有效措施保護其商標及其他知識產權，包括作出所需存檔或註冊，並委聘法律顧問就知識產權的依法註冊及重續事宜提供意見。本集團通常會進行仔細調查及研究，確保不會觸犯其目前或計劃經營業務所在地區的任何知識產權規例。

本集團的知識產權主要包括資訊管理系統、專有技術知識及秘製食譜。為提高員工對保護本公司知識產權的意識，本集團已在其員工手冊中加入一套內部管理規則。秘製食譜是本集團最重要的資產。因此，嚴格及有效管理的中央廚房按「有需要知道」原則只向極少數員工透露其機密食物資料，令本集團得以在市場上保持競爭力。機密資料的正確處理方法在僱傭合約中清楚列明，讓全體員工察覺任何可能侵犯知識產權的行為及即時採取行動保障公司的合法權利及利益。

於2018財政年度，本集團的產品及服務並無觸犯任何有關健康及安全、廣告、標籤及私隱而對本集團有重大影響的相關法例及規例。

關心 社區



作為負責任的企業，本集團高度重視慈善工作及參與社區，盡最大努力回饋香港社會。本集團關心社區的真正需要，切實履行企業責任，為發展和建設社區不遺餘力。多年來本集團與香港人一起成長，在貢獻社區方面堅守「參與社會、關心社區、捐助弱勢社群和推廣環保意識」四大原則。



關心社區



參與社會

本集團向來照顧社區的需求，一直肩負企業責任，舉辦不同籌款活動及贊助社會公益活動。每年本集團預留若干資金撥作社會服務，亦鼓勵員工及其家人幫助弱勢社群及提倡關懷文化。



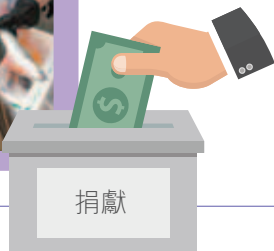
關心社區

本集團與多個慈善團體建立緊密關係，亦鼓勵員工參與社區活動及服務。翠華鼓勵員工投入「傷健共融」活動，致力提高社會的包容度，令每個人都能在生活上的不同範疇得到平等待遇和尊重，尤其關注弱勢社群。為促進社會和諧，翠華員工於不同節日探訪慈善團體，表達對長者和傷殘人士的關愛。



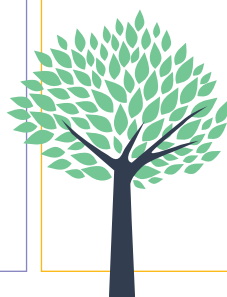
捐助弱勢社群

近年本集團大力捐助慈善機構和社區，積極參與不同善舉，包括捐出食物及籌款。本集團透過在財政上支持社區活動，盡顯其堅持扶助老弱和貧困家庭的熱忱。



推廣環保意識

由於本集團的主要業務面向公眾，本集團鼓勵員工向顧客傳遞環保訊息。舉例而言，餐廳推動惜食文化，以免造成浪費。同時亦會按顧客實際需要提供易耗品(如餐巾等)以確保資源獲得有效運用，這正是翠華不斷追求的目標。

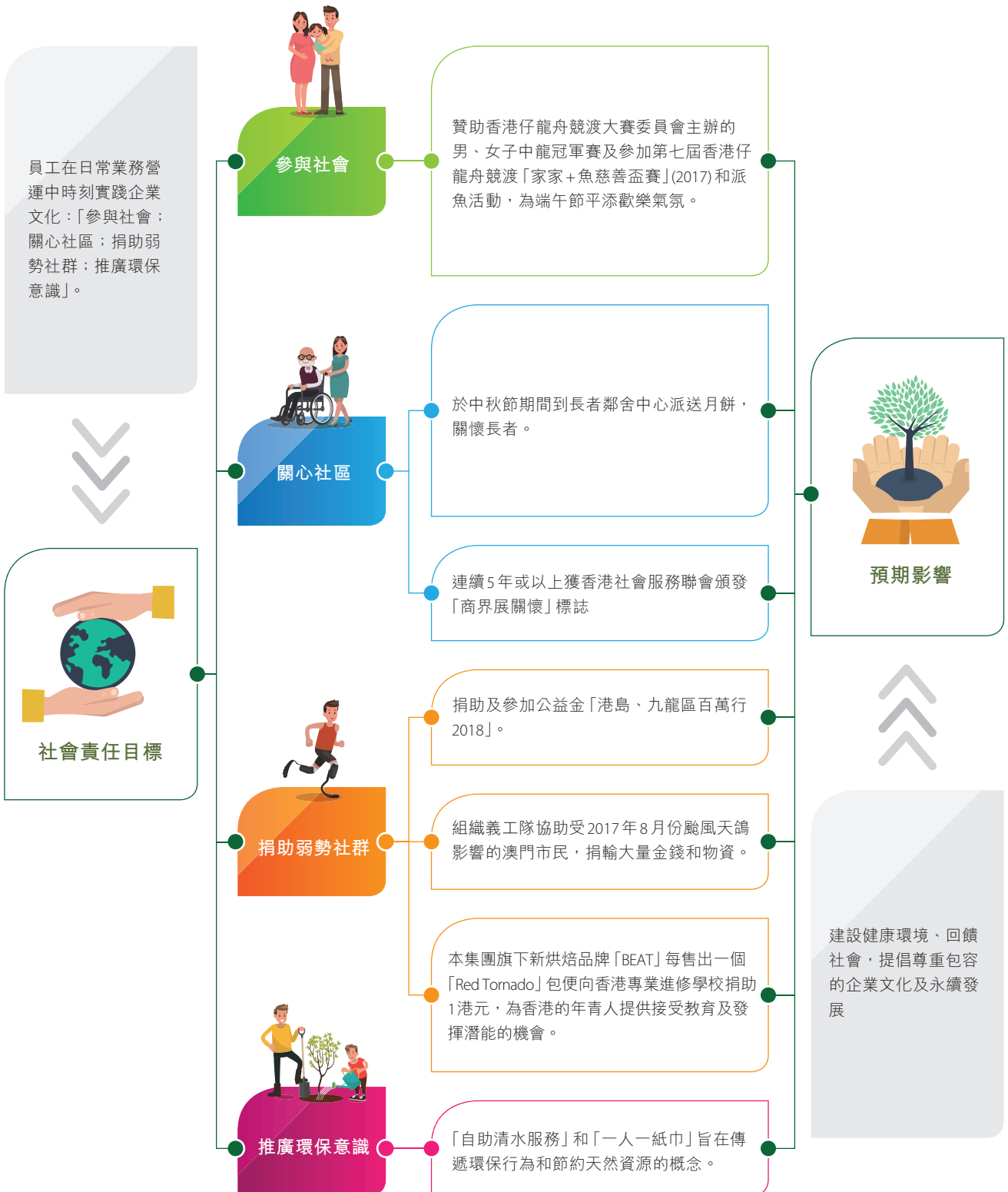




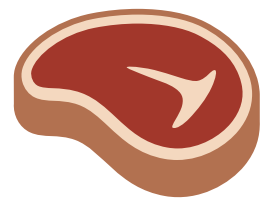
關心社區



年內翠華參與社區活動及對全球可持續發展作出的貢獻得到公眾認同，並獲政府、媒體及同業高度評價。



關心 供應商



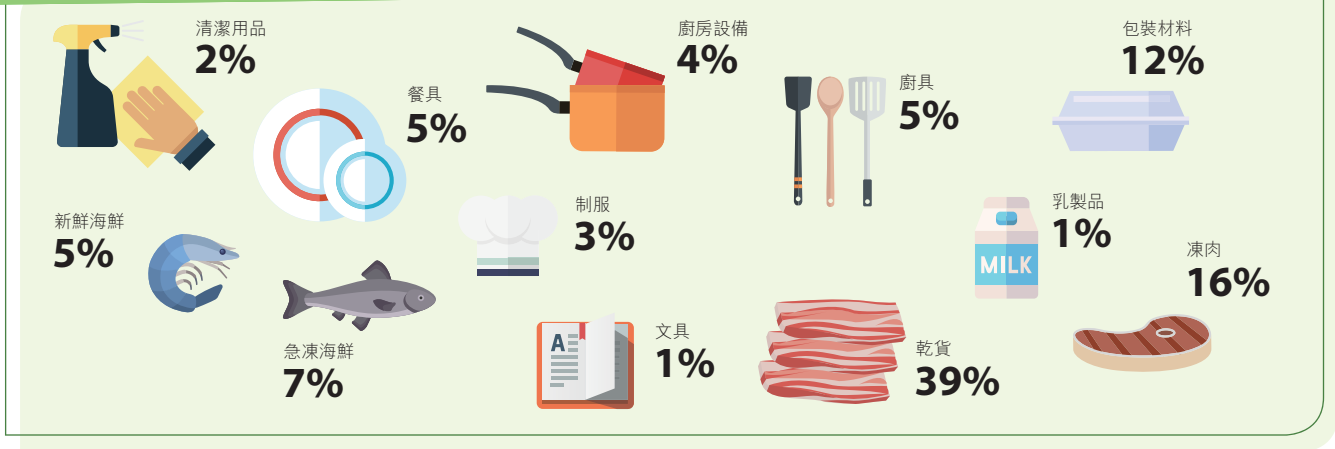
作為一個以可持續發展作為基本營商宗旨及承擔社會責任的企業，維持及管理一個顧及環境及社會影響的可靠供應鏈對本集團極為重要，必須以有效及嚴格的方式監察供應鏈的運作。因此，本集團已就監控供應商的行為製訂流程及特定政策。



關心供應商



按貨品種類(如肉類、海鮮、乳製品)劃分的香港供應商數目



按貨品種類(如肉類、海鮮、乳製品)劃分的中國內地供應商數目



本集團按照嚴謹的準則挑選供應商。舉例而言，本集團的供應商必須持有批准認可的牌照，而銷售的貨品全部均須循恰當途徑輸入。具體而言，來自供應商的貨品／原材料必須完全符合最新食品標籤、衛生規例的規定。供應商須應要求向本集團呈交其貨品的相關健康證明書及化驗測試結果。

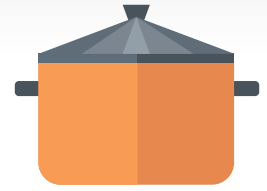
採購部門須在供應商初次供應食品時對供應商進行全面評估，確保供應商物料均符合相關標準，包括(但不限於)食物安全規例、供應商過往的表現及商譽、衛生要求、供應商的可持續發展常規及是否履行企業社會責任。本集團不時評估現有供應商的表現，包括不時探訪供應商及其生產工場。

關心供應商



評估及採購

集團就質素不達標的供應商會進行徹底調查及向其發出通知，亦會針對及追查所作出的矯正行動，以有效保障顧客權益。供應商一旦被發現在品質及食物安全方面出現嚴重問題、欺詐行為或虛報重量及包裝，本集團會將其列入黑名單。



中央廚房

監察及反饋

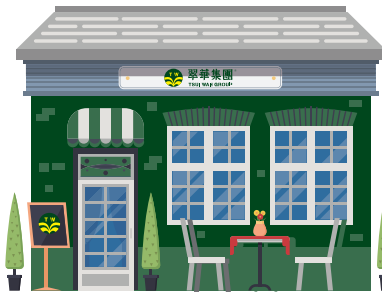
透過電話會議、電郵及電話與供應商進行有效溝通後，本集團可適時得知其供應商的最近期表現及業務轉變。藉著與供應商建立鞏固而穩定的關係，本集團致力減輕整個供應鏈的環境及社會風險，為飲食業的可持續發展帶來更正面的影響。本集團優先選用本地供應商，盡可能減少因運輸物料而產生的碳排放。



供應商

採購策略

經進行連串嚴謹手續後，合資格供應商最終獲列入本集團的「認可供應商名單」。截至2018年3月31日止，「認可供應商名單」上共有468名供應商，負責向本集團供應各類產品及服務。主要負責食物加工的中央廚房屆時將按照食物安全管理系統（ISO22000：2005）監察供應商的產品質素及服務水平。



餐廳

可靠而環保的物流

供應
美味佳餚

顧客
積極參與

顧客



關心 環境



翠華致力在業務營運上保護環境，並盡最大努力優化日常耗用的天然資源。透過不斷研發及有效實施有關政策，翠華時刻緊記「三用」原則，即「減用、重用及循環再用」，及就邁向可持續發展企業作出轉變。

關心環境

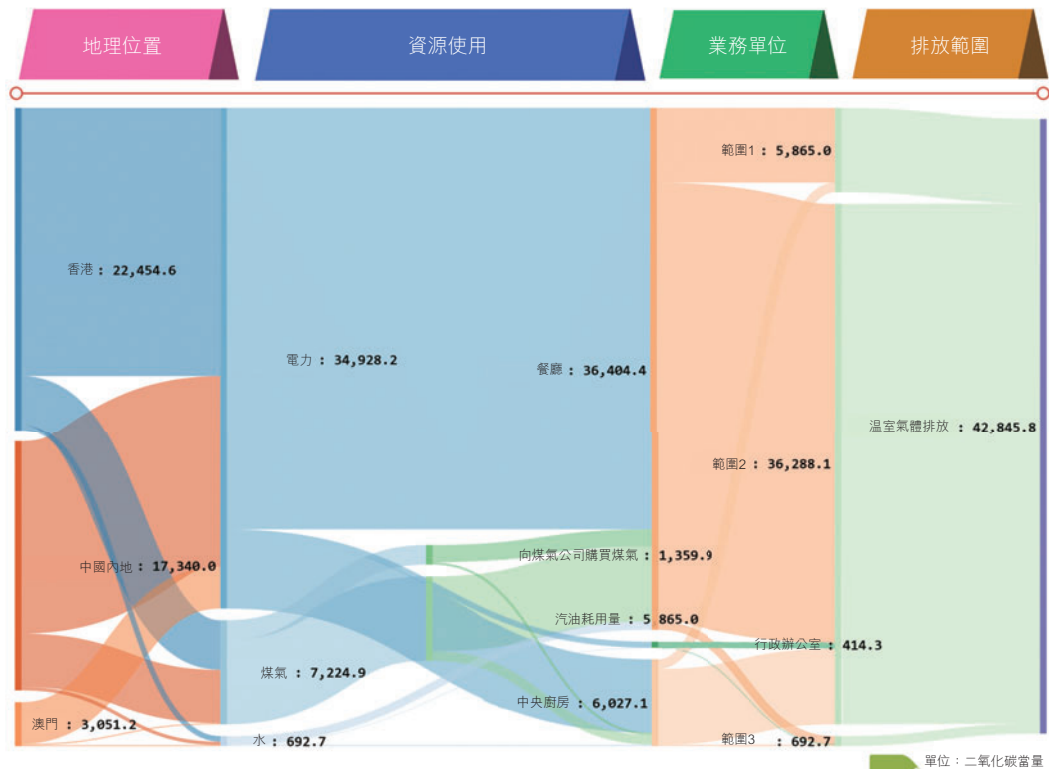


排放物

為追求本集團營運所在環境及社區的長期可持續發展，本集團審慎控制其排放物，並在日常營運中遵守香港、澳門及中國的環保法例及規例。

於2018財政年度，本集團並無不遵守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法例。本集團致力經常透過有效措施減輕對環境的影響，包括控制本集團的資源耗用及升級能源效益欠佳的過時設備。

鑒於本集團的業務性質，廢氣排放主要來自食物加工過程中燃燒煤氣及運輸工具的燃料。於2018財政年度，硫氧化物及氮氧化物的排放量分別為2千克及443千克。由於食物加工活動主要倚靠燃燒煤氣及耗用電力，本集團產生的懸浮粒子屬於輕微。溫室氣體是氣候變化的主要元兇，受《聯合國氣候變化框架公約》及其後的《京都議定書》積極約束。本集團排放的溫室氣體主要因加工過程中消耗煤氣及電力而產生。具體而言，本集團於回顧年度的溫室氣體總排放量為42,846噸二氧化碳當量，密度為23.29噸二氧化碳當量／百萬港元。除溫室氣體排放外，本集團的行政辦公室、中央廚房及餐廳亦產生若干數量固體廢物(包括廚餘)及污水。準確而言，本集團的營運過程共排出4,548噸無害商業及廚房廢棄物(密度為2.47噸／百萬港元)及905,356立方米無害商業污水(密度為492.09立方米／百萬港元)。於2018財政年度，本集團並無產生任何有害廢棄物。以下就溫室氣體排放的地理位置、業務分部、資源使用及排放範圍等角度而製成的桑基圖(Sankey Diagram)，箭咀愈闊代表排放量愈多。





關心環境



排放物 (續)

本集團於 2018 財政年度按種類劃分的總排放物

排放物		單位	數量	密度 ⁽²⁾ (單位 / 百萬港元)
廢氣排放物	硫氧化物	千克	2	1.09×10^{-3}
	氮氧化物	千克	443	0.24
	懸浮粒子	千克	輕微	—
溫室氣體排放 ⁽¹⁾	範圍 1 (直接排放物)	噸二氧化碳當量	5,865	—
	範圍 2 (能源間接排放物)	噸二氧化碳當量	36,288	—
	範圍 3 (其他間接排放物) ⁽³⁾	噸二氧化碳當量	693	—
	總計 (範圍 1、2 及 3)	噸二氧化碳當量	42,846	23.29
無害廢棄物	固體廢棄物 ⁽⁴⁾	噸	4,548	2.47
	污水	立方米	905,356	492.09

附註：

- (1) 本表所述的溫室氣體排放並不包括汽車消耗的汽油及柴油。
- (2) 密度的計算方法為將廢氣、溫室氣體及其他排放物的數量除以本集團於 2018 財政年度的收入。
- (3) 本集團範圍 3 的溫室氣體排放 (其他間接排放物) 僅涵蓋政府部門處理淡水及污水所用電力。
- (4) 本表所述的固體廢棄物並不包括澳門業務的數據。



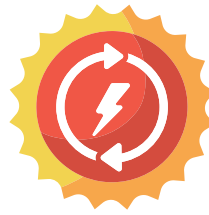
關心環境



廢氣及溫室氣體 排放管理

本集團排放的溫室氣體主要來自使用所購電力。本集團的中央廚房及旗下所有分店均實施有效的環保措施。

為節約能源及減少溫室氣體排放，辦公室及餐廳均採用具能源效益的電器（尤其是LED燈）取代在營運過程中消耗大量能源的傳統設備。



餐廳及中央廚房已使用分區供電的照明控制系統。根據實際需要，照明系統可加以調節以發揮可持續使用電力的效果。

本集團排放的溫室氣體主要來自使用所購電力。本集團的中央廚房及旗下所有分店均實施有效的環保措施。

為減少溫室氣體排放及空氣污染，本集團定期參加廢油回收計劃，將廢棄的煮食油送交生物柴油生產商轉化為再生能源。





關心環境



廢物處理

隨著香港人口膨脹及港人出外用膳的情況增加，令產生的廚餘數量不斷上升。每年棄置的廚餘約達 3,000 噸，佔都市固體廢物高達 30%。翠華作為香港餐飲業界的一份子，深明必須肩負企業責任，透過有效處理廢物（特別是盡量減少廚餘）保護環境。本集團在應付廚餘問題上緊遵環境保護署的計劃及多角度方針，並根據廚餘管理方案實施良好的管理常規，首先從源頭避免產生及減少廚餘做起。

環保法規

為追求本集團營運所在環境及社區的長期可持續發展，本集團審慎控制其排放物及資源耗用，並在日常營運中遵守香港及中國的環保法例及規例，包括：



- ✓ 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
- ✓ 香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》
- ✓ 香港法例第 358 章《水污染管制條例》
- ✓ 香港法例第 354 章《廢物處置條例》
- ✓ 香港法例第 499 章《環境影響評估條例》
- ✓ 香港法例第 400 章《噪音管制條例》

關心環境



廚餘管理

本集團於其業務營運上製訂和嚴格執行一系列完善的廚餘管理政策，主要分為四個範疇，即教育、廚餘分類、中央廚房管理及廢置食用油回收計劃。

1. 廚餘分類

- 本集團位於香港國際機場和屯門的餐廳已實施廚餘分類。
- 本集團位於香港國際機場的餐廳與機管局及物業管理公司合作，將已分類的廚餘送往廚餘廠加工成魚糧及肥料，以減輕對堆填區的壓力。
- 旗下餐廳全力支持環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，實行廚餘分類和收集。此外，本集團在中國內地的若干餐廳亦進行廚餘分類及透過合資格回收商處置廚餘。



2. 教育

本集團年內加入環境保護署舉辦的「惜食香港」，鼓勵顧客減少浪費食物及推廣「食得晒先好啖」的概念，同時支持環保組織提倡的無肉餐單運動，鼓勵無肉綠色飲食及減少碳使用，從而減慢地球暖化的速度。



3. 中央廚房管理

本集團所有中央廚房均採用中央食物加工模式，提升原材料的使用率，因而減少廚餘。



4. 廢置食用油回收計劃

- 中央廚房及餐廳自 2014 年起實施廢置食用油回收計劃。根據該計劃，本集團在烹調過程中產生的廢置食用油可轉化為再生能源。於截至 2018 年 3 月 31 日止年度共收集 3,048 桶廢置食油。
- 本集團亦參加香港品質保證局於 2016 年推出的香港食油註冊計劃。
- 本集團在中國內地的若干餐廳透過與第三方廢油收集公司合作妥善處理廢棄食用油。





關心環境



資源使用

於回顧年度，本集團已就使用資源遵守相關法例及規例。於2018財政年度，本集團耗用的主要資源為電力、煤氣、水、汽油、柴油、塑膠及紙。下表展示本集團於2018財政年度所用資源的數量。

2018 財政年度按種類劃分的本集團資源總用量*

資源種類	項目	單位	數量	密度** (單位/ 百萬港元)
能源	電力	千個千瓦時	51,917	28.22
	煤氣	度	2,297,277	1248.66
	汽油	公升	27,108	14.73
	柴油	公升	39,600	21.52
水	水	立方米	1,293,184	702.89
包裝材料	塑膠	噸	50	0.03
	紙	噸	25	0.01

附註：

* 由於資料不完整，本表所述的汽油及柴油僅涵蓋香港業務營運的耗用量，而本表所述的包裝材料並不包括澳門業務的數據。

** 密度的計算方法為將資源耗用量除以本集團於2018財政年度的收入。

包裝材料

本集團旗下全線餐廳均採用標準材料包裝外賣食品，包括塑膠及紙製產品。眾所週知，單次使用的塑膠製品對地球構成真正威脅，近數十年來，過多外賣廢物對環境造成的破壞及持久影響引起重大關注。為更好地控制日常營運中使用包裝材料，餐廳已構思多個創新而具成本效益的包裝方案，可嚴格監察及控制包裝材料的用量。例如餐廳每日記錄包裝材料的具體進貨量，根據統計數字估計翌日業務所需不同包裝項目的準確數目後始下達訂單。

關心環境



電力

本集團的耗電量來自行政辦公室、餐廳及中央廚房的日常營運。於2018財政年度，本集團的總耗電量為51,917千個千瓦時（密度為28.22千個千瓦時／百萬港元），其中大部分用於餐廳。

餐廳耗電量按地理位置的比較

為貫徹本集團的節約用電政策，本集團旗下所有子公司及分店已採取各項措施，確保以最有效方式使用電力及展現我們保護環境的決心。





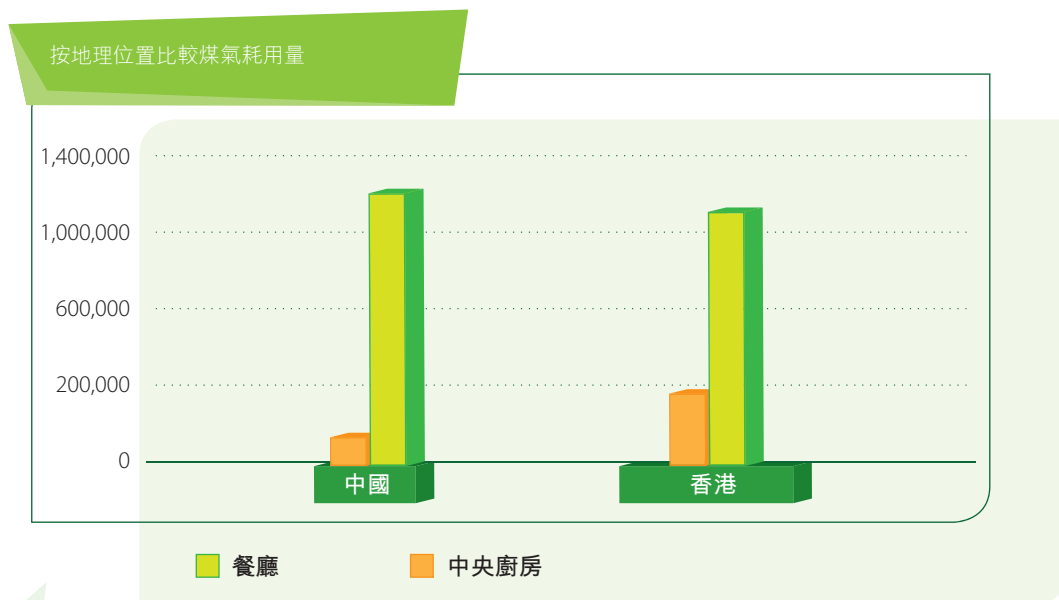
關心環境



其他能源

於回顧年度本集團在運輸上耗用汽油及柴油。於2018財政年度，本集團在香港的汽油及柴油耗用量分別為27,108公升及39,600公升。為盡量減少在運輸上使用化石燃料，本集團已採取大量措施，包括在香港的運輸車隊採用環保車輛，以符合香港政府的排放及噪音管制標準。此外，本集團所有車輛均安裝專為清除柴油引擎廢氣中柴油懸浮粒子或煤屑而設的柴油微粒過濾裝置，進一步減低車輛廢氣對環境造成的破壞。相對於由供應商直接將原材料交付餐廳的供應鏈管理模式，中央廚房現時在交付食材上採用嶄新的「中央物流」模式，成功減少使用車輛的次數，因而令碳排放大幅減少。

由於行業特性及產品種類，本集團的烹調及食物加工程序相對上倚賴煤氣。於2018財政年度，本集團的餐廳和中央廚房的煤氣耗用量按區域分佈如下。



為降低營運過程中的煤氣耗用量，本集團已致力改良設備及烹調技術。具體而言，本集團的中央廚房開始採用電動操作方式取代煤氣，以減少排放空氣污染物及提升營運效率。與此同時，採用電動操作方式令中央廚房毋須使用助燃風扇，大大減少以往風扇造成的噪音污染。



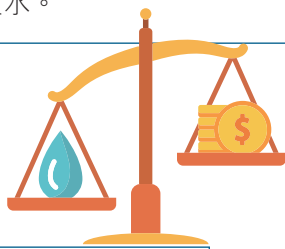
關心環境



水

水是地球上最寶貴的資源之一。本集團在日常營運上非常著重節約用水。於2018財政年度，本集團在取得用水上並無遇到任何問題，而本集團的總耗水量為1,293,184立方米(密度為702.89立方米／百萬港元)。本集團經常透過會議探討在其業務營運的各項環節以較先進有效的方式節約用水，尤其是在旗下餐廳全線實施切實可行的控制用水措施。為提高水資源的使用效率，本集團具體採用以下常規：

水龍頭一旦出現滴水情況須立即修妥，以免供水系統進一步流失食水。



餐廳採用節省用水的洗碗碟機以節約用水。

若干餐廳的員工須先用刮子或擦子清除渣滓之後才用清水清洗，禁止直接以清水噴灑容器。



若干內設洗水間的餐廳均安裝兩段沖水模式的馬桶及自動感應尿盆。

為避免因灑水而致地板濕滑，廚房、用膳區及戶外範圍普遍使用掃帚及地拖清潔地板。

加強檢查及維修水龍頭、喉管及水箱。

以海報、講座及其他途徑提醒員工節約用水的重要性。由於本集團產生的污水頗大程度上視乎員工的用水量而定，故本集團已採取具體措施減少辦公室、餐廳及中央廚房的耗水量。都市污水直接排放入物業的污水系統。本集團的中央廚房使用油隔分離污水中的油脂，再由合資格的收集商收集油脂，此舉在頗大程度上防止喉管淤塞。





關心環境



環保及天然資源

透過上述一系列在營運中節約電力、水、汽油、柴油、煤氣及減少廚餘數量的措施，本集團繼續在餐飲業界中以可靠、具抗逆力及可持續發展的方向向前邁步。於本年度集團在節約資源及環保推動上不遺餘力，盡力減低對環境造成的影響。排放的廢氣及溫室氣體、固體廢物及污水均符合相關環保法例及規例。在回顧年度排放的所有溫室氣體中，本集團對環境造成的主要影響來自耗用電力。為盡量減少溫室氣體排放（經常與全球氣候變化相題並論），本集團密切監察、管理及改善其業務模式、專注循環再造問題及倚賴有效使用及控制電力和煤氣。環保教育是本集團高度關注的第一步。本集團致力令全體員工在使用天然資源上養成勤儉的良好習慣。本集團透過各種教育及宣傳方式為保護環境作出努力，下表列出集團過去參與推動的一些活動。

翠華於環保及天然資源上的可持續發展

支持「Green Monday」行動，為顧客介紹無肉綠色餐單，及鼓勵大家每週一日選用綠色膳食。



參加「惜食香港」運動。為推廣「食唔晒都唔好咗」的信息，本集團自 2015 年 3 月開始在餐桌上擺放宣傳資料、在液晶體電視上展示相關海報及在收銀處派發書簽。

餐廳使用以 100% 可降解物料製成的外賣餐盒、以氧化式可分解塑膠製成的外賣袋及生物可分解洗潔精。



本集團於香港中環威靈頓街分店所設計及使用的餐巾獲森林管理委員會 (Forest Stewardship Council) 認證。



關心環境



為進一步消除可能對環境造成的影響，本集團強調處理其日常營運中的三大範疇。首先，本集團在食物加工過程中把握每個機會改良、設計及善用環保技術，包括在能源消耗、廢氣及溫室氣體排放方面，最重要的是遵守相關環保規例。其次，本集團重視教育及提倡低碳營運和生活方式，大力鼓勵員工乘坐公共交通工具，藉此減少各人的碳足跡。其三，為緊貼節約能源和保護地球的國際標準，一系列有效、適應性強及全球通行的政策被視為令本集團保持與世界發展潮流同步並進的基礎資產。可持續發展目標於2016年1月1日生效，就全球如何應對17個重要的可持續發展問題展現一張路線圖。憑著致力推動環境保護的決心，本集團將若干可持續發展目標列作優先工作，納入其整個供應鏈管理，分別為「可負擔和清潔的能源」、「工業、創新和基礎設施」、「負責任的消費和生產」、「清潔的水源和衛生條件」及「針對氣候變化的行動」。

組織價值鏈的影響





法例及政策



本集團的業務營運恪守香港、澳門及中國有關環境及社會的法例、規例及政策。下表概述對翠華有重大影響的法例及規例。

關心員工

香港法例第 57 章《僱傭條例》
 澳門第 21/2009 號法律《聘用外地僱員法》
 中華人民共和國勞動法
 香港法例第 487 章《殘疾歧視條例》
 香港法例第 480 章《性別歧視條例》
 香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》
 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
 香港法例第 201 章《防止賄賂條例》
 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》
 香港法例第 608 章《最低工資條例》
 香港法例第 282 章《僱員補償條例》
 香港法例第 485 章《強制性公積金計劃條例》
 中華人民共和國反貪污法
 中華人民共和國反洗錢法



關心社區

不適用



關心供應商

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



關心顧客

香港法例第 612 章《食物安全條例》
 《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》
 香港法例第 132 章《公眾衛生及市政條例》
 香港法例第 362 章《商品說明條例》
 香港法例第 486 章《個人資料(私隱)條例》
 香港法例第 559 章《商標條例》



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
 香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》
 香港法例第 358 章《水污染管制條例》
 香港法例第 354 章《廢物處置條例》
 香港法例第 400 章《噪音管制條例》
 香港法例第 499 章《環境影響評估條例》



報告披露指標



層面	ESG 指標	概況	章節	頁次
A. 環境				
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。	關心環境	44
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	關心環境	45
	關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關心環境	45
	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)。	關心環境	45
	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)。	關心環境	45
	關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	關心環境	46
	關鍵績效指標 A1.6	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。	關心環境	47
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。	關心環境	49
	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)。	關心環境	49
	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)。	關心環境	49
	關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	關心環境	50
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	關心環境	52
	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。	關心環境	49
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。	關心環境	53
	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。	關心環境	53



報告披露指標



層面	ESG 指標	概況	章節	頁次
B. 社會				
僱傭及勞工常規				
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。	關心員工	19
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關心員工	20
	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。	-	不適用
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。	關心員工	24
	關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	報告期內並無發生因工死亡事件	不適用
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	-	不適用
	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。	關心員工	25
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。	關心員工	26
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	-	不適用
	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。	關心員工	27
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。	關心員工	29
	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。	關心員工	29
	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。	關心員工	29
營運慣例				
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。	關心供應商	41
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	關心供應商	41

報告披露指標



層面	ESG 指標	概況	章節	頁次
	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、以及有關慣例的執行及監察方法。	關心供應商	42
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。	關心顧客	33
	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。	報告期內並無發生因安全與健康理由而須回收的事件	不適用
	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。	就本集團所知，報告期內並無任何關於產品及服務的重大投訴	不適用
	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。	關心顧客	36
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	關心顧客	33
	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。	關心顧客	35
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。	關心員工	29
	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。	關心員工	29
	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。	關心員工	29
社區				
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。	關心社區	38
	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)。	關心社區	38
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	關心社區	38



翠華集團®
TSUI WAH GROUP