



顺客隆

Simple kind life

中國順客隆控股有限公司

CHINA SHUN KE LONG HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：974



環境、社會及
管治報告

2022





目錄

關於本報告	2
董事會聲明與環境、社會及管治架構	4
持份者參與	5
重要性評估	6
我們於二零二二財年取得的成就	8
環境保護	9
A1. 排放物	9
A2. 資源使用	11
A3. 環境及天然資源	13
A4. 氣候變化	13
以人為本	15
B1. 僱傭	15
B2. 健康與安全	18
B3. 發展及培訓	19
B4. 勞工準則	21
業務營運	22
B5. 供應鏈管理	22
B6. 產品責任	23
B7. 反貪污	25
B8. 社區投資	26
聯交所ESG報告指引內容索引	27



關於本報告

報告概覽

本報告為中國順客隆控股有限公司(「中國順客隆」或「本公司」)連同其附屬公司(「本集團」或「我們」)發布的年度環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，用於披露自二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日期間(「報告期間」)、「二零二二財年」或「二零二二年」本集團在環境、社會及管治方面的承諾、實踐及表現。本報告可於香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)及本公司網站查閱。

匯報範圍和界限

本報告披露了本集團在中國、澳門和香港的業務活動(包括零售和批發分銷)的環境、社會及管治表現。由於我們的營運店舖主要位於中國，故環境關鍵績效指標的數據不包括香港和澳門辦事處。

匯報框架

本報告按照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)中所載的所有適用規定編製而成。

匯報原則

在編製本報告過程中，本集團遵循的ESG報告指引中規定的報告原則如下：

重要性：於報告期間，本集團已開展重要性評估以識別重要議題，從而將已確認的重要議題作為編製環境、社會及管治報告的重點。董事會與環境、社會及管治委員會審閱並批准了議題的重要性。詳情請參閱「持份者參與」和「重要性評估」章節。

量化：本集團各部門協調收集並記錄有關環境和社會的關鍵績效數據，從而通過環境、社會及管治報告中披露的量化數據展示本集團在環境和社會關鍵績效指標(「KPI」)方面的表現。已於披露的數據中加入補充說明，以解釋在計算排放量，能源耗用及其他社會數據的過程中所用的標準、方法及轉換因子。

平衡：本集團準確、公正、公平地描述各議題，並披露報告期內本集團的正面和負面資訊，以確保內容平衡，幫助讀者合理評估本集團的整體表現。

一致性：本次環境、社會及管治報告的編製方法與上年度基本一致，對披露範圍和計算方法發生變化的數據進行了說明，以確保數據與上年數據的可比性。



關於本報告

聯繫和反饋

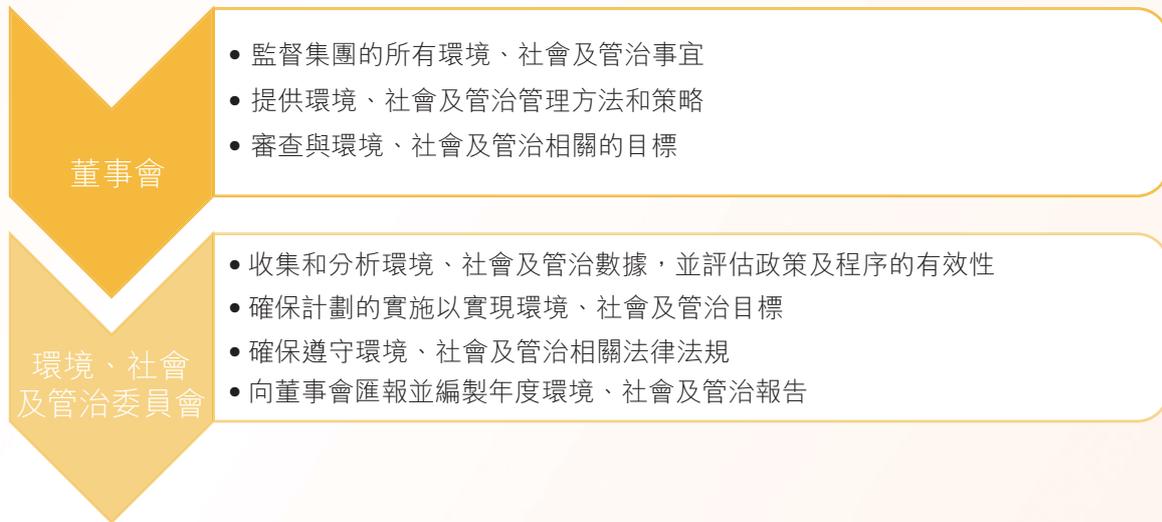
您的反饋對我們的持續改進很有價值，我們歡迎您對本報告提出任何意見和建議。歡迎您發送電子郵件至 ir@skl.com.cn，就本報告或我們的可持續發展表現提出寶貴意見。

前瞻性陳述

本報告包含前瞻性陳述，這些前瞻性陳述基於本集團對其自身及其附屬公司經營的業務和市場的當前預期、估計、預測、信念和假設。前瞻性陳述不是對未來業績的保證，並受市場風險、不確定性和本集團無法控制的因素的影響。因此，實際結果和回報可能與本報告中的假設和陳述存在差異。



董事會聲明與環境、社會及管治架構



董事會對環境、社會及管治事宜之監督

本集團已建立由董事會及環境、社會及管治委員會(「環境、社會及管治委員會」)組成的自上而下的環境、社會及管治架構。作為主要決策者，董事會製定可持續發展的方向，並對集團的環境、社會及管治事宜負全責。董事會全面負責本報告所列的本集團環境、社會及管治策略及成果，監督年度評估潛在環境、社會及管治事宜對本集團的影響及相關風險，並督促本集團準確落實相關環境、社會及管治政策。董事會將對現行管理制度進行審查和完善，確保評價機制得到有效執行。

董事會應對目標實施進度以及目標的表現仔細檢討。倘進度未達預期，則可能需作出糾正。與主要持份者就目標流程進行有效溝通至關重要，這使彼等可參與實施過程，亦使彼等成為公司實現期望變革的一環。

環境、社會及管治委員會

在董事會的領導下，由執行董事、副行政總裁、首席財務總監及公司秘書組成的環境、社會及管治委員會負責報告期內環境、社會及管治事宜的處理和落實。其中包括向董事會簡報環境、社會及管治目標、策略和舉措，協助編製環境、社會及管治報告，監測並記錄環境和社會數據，評估並回應持份者的期望等。委員會定期向董事會匯報相關環境、社會及管治結果和重大事宜，以進行目標審查及有效監督。設定未來三到五年的戰略目標，使本集團能夠製定切實可行的路線，並專注達成有關願景的成果。設定目標要求環境、社會及管治委員會須就本集團的抱負及目的作出權衡，仔細審查能否達成有關目標。

董事會確認已審閱並批准本報告。就彼等所深知，本報告公平地披露了已識別之重大事宜，並呈現了本集團的環境、社會及管治管理方法和表現。





持份者參與

本集團重視其持份者及其對業務和環境、社會及管治方面的反饋。本集團定期與其持份者溝通，以瞭解彼等的關注點及意見。基於行業背景和可持續發展，我們的主要持份者包括但不限於股東及投資者、客戶、僱員、供應商、社區及非政府組織、媒體及公眾，以及政府和監管機構。我們的目標是識別本集團的潛在風險和機遇，從而改善我們的業務運營並創造優質服務以實現更好的環境、社會及管治表現。

本集團已建立多種溝通管道，及時向持份者披露其經營及環境、社會及管治表現等方面的資訊。通過這種方式，我們增加了持份者對集團的瞭解及認可，並將收集到的持份者期望融入到我們的運營中，以保障其知情權及參與權。下表概括了本集團的主要持份者以及各種觸達及回應的平台及溝通管道。

主要持份者	參與管道
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none">— 股東週年大會— 財務報告— 公告及通函— 公司網站
客戶	<ul style="list-style-type: none">— 客戶服務熱線— 客戶投訴機制— 社交媒體— 調查問卷
僱員	<ul style="list-style-type: none">— 培訓、研討會及簡報會— 績效考核— 僱員投訴機制
供應商	<ul style="list-style-type: none">— 供應商評估會議— 供應商審核— 招標選擇
社區及非政府組織	<ul style="list-style-type: none">— 社區活動— 僱員義工活動— 贊助與捐贈
媒體及公眾	<ul style="list-style-type: none">— 環境、社會及管治報告— 公司網站
政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none">— 書面或電子通信— 定期匯報表現

重要性評估

由於環境、社會及管治事宜廣泛，本集團參考《ESG報告指引》所載環境及社會層面的不同層面，全球可持續發展議程及國際最佳實踐，對本集團相關環境、社會及管治事宜進行了初步分析。董事會在考慮整體市場趨勢及審閱本集團通過持續溝通收集的持份者意見後，確定了本年度相關的16項環境、社會及管治事宜。本集團管理層及主要職能人員參與編製環境、社會及管治報告，以協助本集團檢討其營運，識別相關環境、社會及管治事宜，並評估該等相關事宜於我們業務及持份者之重要性。

調查問卷中的重要性評估根據已識別之重大事宜進行了編製，以徵求持份者的意見及反饋，瞭解並優先考慮環境、社會及管治事宜。本集團對問卷回復進行了分析，以評估每項環境、社會及管治事宜對本集團可持續經營及持份者的重要性。環境、社會及管治委員會最終審查了重要性評估結果，以確保涵蓋所有重要方面。通過內部討論，經驗證的環境、社會及管治事宜獲准採納。

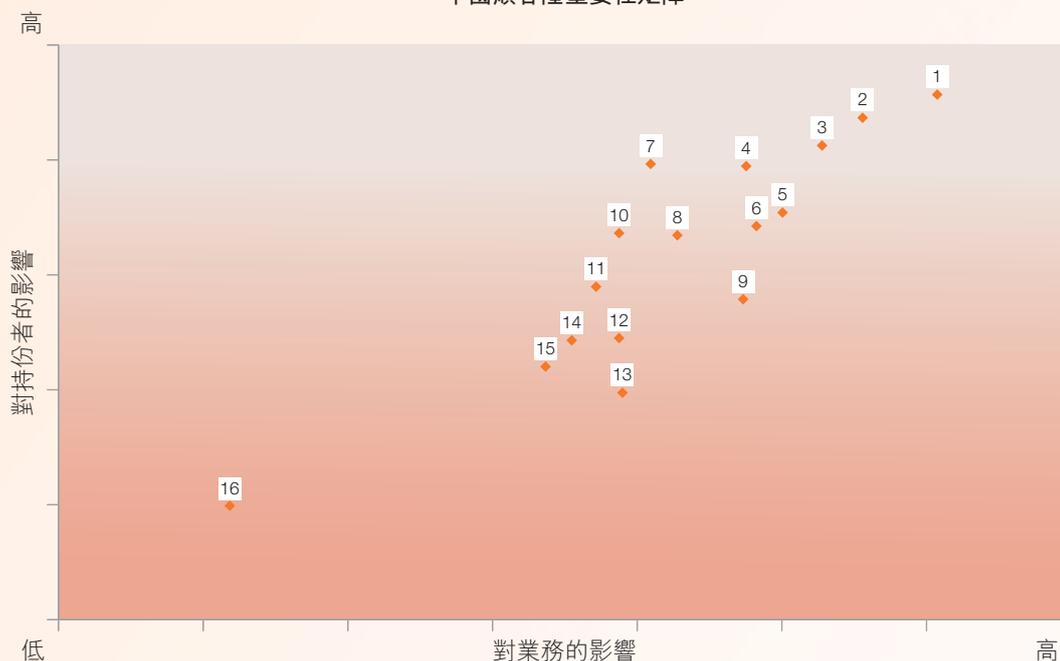
在本報告中，重大事宜是指可能對本集團零售及批發業務產生重大影響或對持份者產生實際影響的事項。報告期間，本集團確認已就環境、社會及管治事宜設立合適及有效的管理政策及內部控制系統，並確認所披露內容符合環境、社會及管治報告指引的規定。以下矩陣對結果進行了概述：





重要性評估

中國順客隆重要性矩陣



編號及重要議題

1. 產品質量
2. 僱傭待遇
3. 客戶滿意度
4. 反貪污
5. 應對新冠病毒
6. 綠色採購
7. 社區發展
8. 職業健康與安全

編號及重要議題

9. 產品責任
10. 發展及培訓
11. 勞工準則
12. 環境及天然資源
13. 供應鏈管理
14. 資源使用
15. 排放物和廢棄物
16. 氣候變化



我們於二零二二財年取得的成就



- 溫室氣體排放量減少26.9%
- 能源消耗降低23.1%



- 僱員培訓超過4,200小時



- 因工傷損失的工作日數減少8倍以上



雖然本集團的業務活動不會對環境或自然資源產生重大影響，但我們重視健全的環境管理的重要性。本集團致力於履行其對社會福祉的承諾。本集團已實施ISO 14001:2015環境管理系統(「環境管理系統」)認證之環境體系，並根據「減少、重用、回收及替換」(「4R原則」)之原則採納相關環境政策。本集團管理各項業務的排放及資源使用，致力於減少運營對周邊環境的影響，並堅持綠色發展理念。

A1. 排放物

於報告期間，本集團並不知悉任何重大違反有關廢氣及溫室氣體(「溫室氣體」)排放、水及土地排污以及有害及無害廢棄物的產生的環境法律及法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律法規包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、香港的《空氣污染管制條例》及澳門的《環境法》。

大氣污染物排放

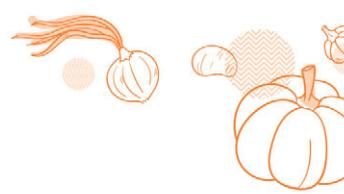
本集團的大氣污染物排放來自使用車輛產生的氮氧化物、硫氧化物及顆粒物。

大氣污染物類別	單位	二零二二財年	二零二一財年
氮氧化物(NO _x)	千克	1,587.41	1,925.46
硫氧化物(SO _x)	千克	1.8	1.9 ¹
顆粒物(PM)	千克	105.74	110.92

附註：

1. 由於更新計算模式，數據已重述。

為應對車輛排放物，本集團制定了內部指南，包括限制車輛的使用及速度，停車後關閉引擎，加強公司車輛、發電機和其他燃料設備的日常維護以有效控制排放，使用環保無鉛汽油，要求所有內部交通工具遵守最新的排放標準。



溫室氣體排放

溫室氣體被認為是氣候變化和全球變暖的主要原因之一。本集團的溫室氣體排放主要來源為包括車輛燃料和製冷劑的直接排放(範圍1)和外購電力的間接排放(範圍2)。

報告期間，本集團溫室氣體排放總量為13,403.68噸二氧化碳當量(「tCO₂e」)，人均消耗密度為12.42噸／僱員。溫室氣體排放總量顯著下降，主要是由於二零二二財年節約用電的節能政策的實施卓有成效。本集團已制定目標，從二零二一年至二零二五年將溫室氣體排放密度降低5%，並期望通過不斷檢討節能及溫室氣體減排措施來實現這一目標。

溫室氣體排放範圍	單位 ²	二零二二財年	二零二一財年
範圍1	噸二氧化碳當量	353.20	323.79
範圍2	噸二氧化碳當量	13,050.48	18,000.34
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	噸二氧化碳當量	13,403.68	18,324.13
溫室氣體排放密度 ³	噸二氧化碳當量／僱員	12.42	15.91

附註：

- 溫室氣體排放數據以二氧化碳當量表示，並基於但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會發布的「溫室氣體盤查議定書－企業會計與報告標準」，港交所發布的「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」，最新公佈的中國區域電網基準排放因數。
- 密度數據是根據僱員人數計算(總計1,079名僱員)。有關數據亦用於計算其他密度數據。

污水排放

本集團的業務活動不消耗大量水；因此，本集團在日常營運中並無產生大量污水。耗水量資訊詳見以下章節－水資源。

廢棄物管理

由於業務性質，本集團不會消耗大量有害廢棄物。儘管如此，本集團已制定處理有害廢棄物的管理指引。倘產生任何有害廢棄物，本集團須委聘合資格化學廢棄物收集商處理該等廢棄物。



本集團致力在所有營運地點推廣善用資源，從源頭減少廢棄物產生。本集團的無害廢棄物來自供應商用作包裝材料的紙箱及辦公室的行政活動。為盡量減少棄置紙箱，本集團積極回收紙箱並延長其使用壽命以作不同用途。

報告期間，本集團產生無害廢棄物223.78噸，其中回收紙箱220噸。無害廢棄物略有減少主要是由於二零二二財年有效實施了紙箱使用回收政策。本集團已制定目標，從二零二一年至二零二五年將無害廢棄物密度降低5%，並期望通過不斷檢討減少廢棄物的措施來實現這一目標。

廢棄物類型	單位	二零二二財年	二零二一財年
所產生的有害廢棄物總量	噸	-	-
所產生的無害廢棄物總量	噸	223.78	240.13
無害廢棄物密度	噸／僱員	0.21	0.21
回收的無害廢棄物總量	噸	220.00	236.12

A2. 資源使用

本集團珍惜所有資源，包括能源、水資源和原材料，以加強其可持續和負責任的業務營運。在本集團能源與資源政策的指引下，我們也在業務中探索節能和綠色管理措施，盡可能減少資源消耗。

能源管理

在日常營運中，本集團最主要的能源消耗來自於零售店及辦公室的電力消耗。本集團能源消耗表現如下：

能源消耗類型	單位	二零二二財年	二零二一財年
直接能源總耗量	兆瓦時	1,192.49	1,125.03
• 柴油	兆瓦時	500.38	463.29
• 汽油	兆瓦時	692.11	661.74
間接能源總耗量	兆瓦時	16,227.91	21,521.74
• 外購電力	兆瓦時	16,227.91	21,521.74
能源總耗量	兆瓦時	17,420.40	22,646.77
能源總耗量密度	兆瓦時／僱員	16.14	19.66

正如上一節「大氣污染物排放」中提到的那樣，描述了減少移動機械和車輛柴油和汽油消耗的措施。考慮到大部分能源消耗來自電力，為此，我們根據辦公指引管理規定制定了實現節能目標的細則。我們對辦公室的公共照明系統進行了改進，安裝了更節能的燈泡。我們加強了電子設備的維護及維修，使其保持最佳狀態。我們還設置了電機設備的開關時間，以確保在不影響業務的情況下在節假日正常關閉。如果不使用，僱員必須關閉電子設備。根據天氣情況設定空調溫度，確保溫度於夏天設定為不低於攝氏26度。本集團已制定目標，從二零二一年至二零二五年將能源消耗密度降低5%，並期望通過不斷檢討節能措施來實現這一目標。

水資源

本集團的廢水主要來自清潔及衛生工作。報告期內，集團用水量為80,952噸；顯著下降主要是由於二零二二財年部分零售店關閉所致。

水資源消耗	單位	二零二二財年	二零二一財年
總耗水量	立方米	80,952	110,827
總耗水量密度	立方米／僱員	75.03	96.20

本集團已執行多項措施以提高水資源的利用率。我們加強了經營場所水龍頭、水管及儲水箱的定期維護保養。對水龍頭及供水系統的其他問題進行洩漏測試。我們提倡節約用水並培養僱員的「節約用水」觀念。重點還放在供應鏈上，以實現高質量和友好型供應鏈的節水。本集團嚴格評估供應商的環境及水資源，優先選擇獲得環境管理體系認證的供應商。本集團已制定目標，從二零二一年至二零二五年將耗水量密度降低5%，並期望通過不斷檢討節水措施來實現這一目標。



包裝材料

由於本集團的業務性質，主要包裝材料為塑膠卷袋，供顧客存放新鮮蔬菜、水果或冷凍食品。本集團包材消耗數據如下：

包裝材料使用	單位	二零二二財年	二零二一財年
包裝材料消耗總量	噸	36.41	37.21
包裝材料消耗密度	噸／僱員	0.034	0.033

為避免過度使用包裝材料，我們在零售店張貼節約提示，鼓勵顧客合理使用塑膠袋。本集團已制定目標，從二零二一年至二零二五年將包裝材料消耗密度降低3%，並期望通過不斷檢討相關措施來實現這一目標。

A3. 環境及天然資源

本集團始終關注對周邊環境和自然資源的影響，並致力於減少日常運營對環境的負面影響。為此，本集團實施一系列高效的環保措施，肩負綠化責任，嚴格遵守環保法律法規，實現人與自然的共贏。

工作環境

本集團高度重視室內空氣質量，並嚴格控制空氣質量管理事宜。我們禁止任何人於商舖或辦公室所有區域吸煙。違反該規定者，一經發現，將受紀律處分。本集團定期監測及計量工作場所的室內空氣質量，確保辦公秩序及環境衛生。此外，本集團在工作場所安裝空氣淨化設備，定期清潔空調系統，過濾污染物及灰塵，從而維持室內空氣質量。本集團亦會在辦公室及店舖放置綠色植物以改善整體空氣質量。

A4. 氣候變化

公眾對氣候變化的認識不斷提高，氣候變化也是國際上討論最頻繁的話題之一。鑒於氣候危機的嚴重性和緊迫性，各國政府近期都加快了應對氣候的行動步伐。中國宣佈在二零六零年之前實現碳中和，香港也承諾在二零五零年之前實現淨零碳排放。

本集團瞭解識別及緩解重大氣候相關問題的重要性，密切關注氣候變化對本集團業務及運營的潛在影響，並致力於管理可能影響本集團業務活動的潛在氣候相關風險。本集團環境、社會及管治委員會定期監督與氣候相關的問題及風險，以確保我們的戰略納入這些關鍵因素。

根據氣候相關財務資訊披露工作組(TCFD)制定的匯報框架，氣候相關風險分為實體風險和過渡風險。本集團將氣候變化相關風險納入企業風險管理，識別並化解氣候變化潛在風險。

實體風險

颱風、風暴、暴雨、極寒或極熱等極端天氣事件的頻率和嚴重程度增加，將給本集團的運營和業務設施帶來重大和長期實體風險。由於本集團僱員的安全受到威脅，且生產設施可能遭到破壞，因此，在極端天氣事件下，我們的生產力將會下降，這使集團面臨與不履約及延遲履約相關的風險，導致集團收入直接減少。

本集團已制定完善的應急計劃，以防止極端天氣發生時，僱員及門店遭受傷害及損失。本集團將探索並優化應急預案，與地方政府及持份者就當地的應變能力進行接觸，以增強業務穩定性。

過渡風險

為實現碳中和的全球願景，所有企業都面臨來自技術、法律、政策、聲譽和市場層面的多方面挑戰及風險。本集團預計，由於氣候變化，監管、技術和市場格局將發生變化，包括國家政策的收緊、環境相關稅收的出現，以及客戶偏好向生態友好型運營的轉變。

為應對潛在威脅，本集團持續關注環境法規的更新及全球氣候變化趨勢，避免因違法行為導致成本增加、違規罰款或聲譽風險。此外，本集團一直採取全面的環保措施，包括溫室氣體減排和採用清潔能源。本集團已訂立目標，以逐步減少其未來的能源消耗及溫室氣體排放。





以人為本

中國順客隆的成功離不開每一位僱員的努力、奉獻和貢獻。我們相信，我們對待僱員和支援其成長的方式將影響其為客戶及社區服務的方式，並決定本公司的可持續發展程度。本集團一直致力於營造平等、有尊嚴、包容的工作環境，提供公平的薪酬及豐富的職業機會，讓我們的僱員盡展所長。

B1. 僱傭

招聘、晉升及解僱

中國順客隆在《員工手冊》中規定了人力資源管理的關鍵措施。本集團承諾通過網站、獵頭、內部推薦、校園招聘等多種招聘管道，為所有候選人提供公平獲取資訊和資源的機會，堅持穩健、公開、任人唯賢的招聘流程。人力資源部和招聘團隊負責候選人的選擇及面試。在面試過程中，候選人會被告知工作環境、工作職責、薪酬及福利。能力、學歷、實際工作要求、實用知識及語言能力等因素被視為具有透明度和友好氛圍下的招聘標準。

本集團通過公開公平的考核制度，優先提拔表現突出的僱員作為一種獎勵。作為晉升和調薪依據的僱員考核會定期進行，以優點、才能和競爭力為原則，對僱員的工作表現進行考核。

本集團按照《員工手冊》中的規定，尊重並保障員工的權益。我們絕不容忍不公平的解僱行為，並確保解僱程式公平、公開。解僱和終止合同的流程和條件已在《員工手冊》中做了規定。

工作時數及假期

本集團在《員工手冊》中明確規定了僱員的工作日及工作時間安排，抵制一切形式的強制勞工。所有加班工作均基於自願原則，並享有適當的加班補償和津貼，包括膳食及交通費用。除年假外，本集團為僱員提供各類假期，包括法定假期及其他帶薪假期，如婚假、產假、陪產假、恩恤假等。所有與出勤、假期及福利有關的資訊都已在僱傭合同中明確規定。

本集團提倡工作與生活平衡的文化，通過舉辦年終晚會、生日會及體育活動，提升僱員的幸福感。在婦女節、中秋節、春節等節日期間，本集團舉辦文娛活動，讓僱員感受到快樂。



平等機會、多元化、反歧視

本集團致力於創造並維持包容協作的工作場所文化。中國順客隆公平、公正地對待不同民族、種族、年齡、性別、宗教信仰、文化背景的僱員，保障僱員的合法權益。本集團絕不容忍工作中任何形式的歧視及騷擾，並致力於防止此類行為。我們讓僱員平等享有勞動報酬、休息休假、勞動安全及衛生保障、社會保險、福利等合法權益。

本集團致力於打造多元化的工作團隊。任何人受到恐嚇、侮辱、欺凌或騷擾(包括性騷擾)，均可向僱員代表舉報或直接向管理層代表或總經理提出投訴，我們將在收到上述投訴後採取認真的態度解決問題。

薪酬及福利

本集團制定了公平、合理、具有競爭力的僱員薪酬。所有合格的僱員均有權獲得有競爭力的工資、全面的保險及醫療福利。根據《中華人民共和國社會保險法》，本集團為全體內地員工繳納「五險一金」，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金。本集團亦按照香港強制性公積金計劃條例為香港僱員繳納強制性公積金。本集團每年檢討薪酬待遇來確保其符合市場標準以吸引及挽留人才。

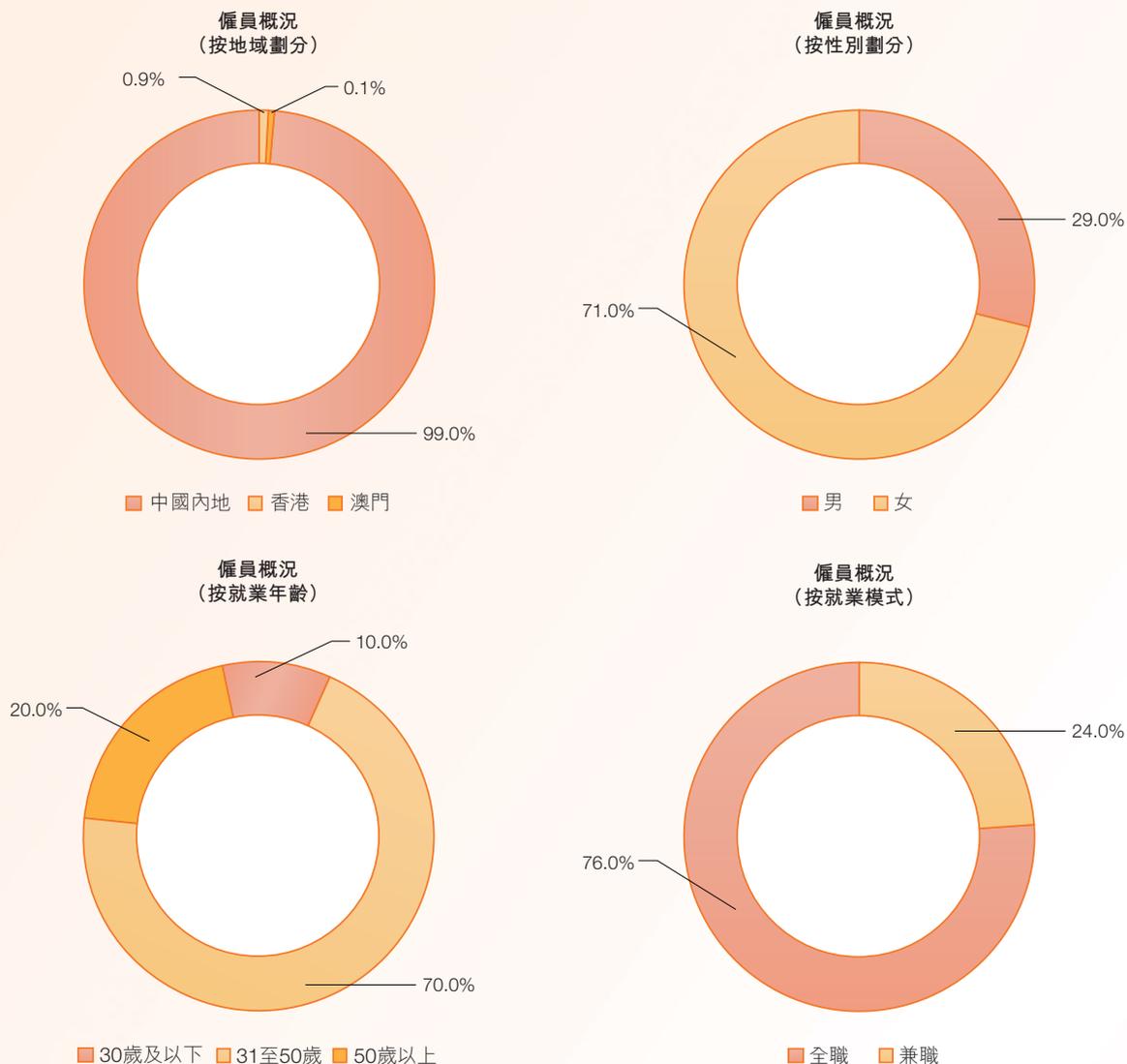
員工溝通

為提升僱員的工作體驗，本集團建立了一系列的溝通渠道，如工作報告與評估、員工滿意度調查、意見箱等，以瞭解其對企業發展、僱傭關係、工作報酬、責任及義務的看法。從僱員那裡收到的所有資訊都是保密的。



於報告期間，本集團並不知悉任何重大違反有關僱傭的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。該等法律法規包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、香港《僱傭條例》及澳門的《勞動關係法》。

截至二零二二年十二月三十一日止，本集團共有僱員1,079人，其中駐中國內地、香港和澳門的全職僱員815人，兼職僱員264人，其中男性僱員310人，女性僱員769人。年齡方面，30歲及以下112人，31至50歲748人，50歲以上219人。僱員中，管理層127人，一般員工952人。僱員構成及員工流失率如下：



報告期內，中國順客隆的總員工流失率約為51%。以下數字顯示了詳情：

員工流失率 ⁴ (%)	二零二二財年	二零二一財年
按性別		
男	49%	60%
女	52%	60%
按年齡組別		
30歲及以下	188%	184%
31至50歲	40%	38%
50歲以上	19%	63%
按地域		
中國內地	51%	57%
香港	20%	33%
澳門	300%	850%
整體	51%	60%

附註：

4. 員工流失率按報告期內離職員工人數／截至二零二二年十二月三十一日員工總數×100%計算。

B2. 健康與安全

本集團非常重視提供健康安全的工作環境，並非常關心僱員的福祉及工作舒適。

本集團已通過OHSAS 18001職業健康與安全管理體系認證。本集團定期安排第三方進行風險評估，以減少我們僱員的安全隱患。本集團每年審查並在必要時修訂相關措施及慣例，以確保其健康與安全標準不斷提高。本集團亦制定了一系列職業健康及安全措施及指引，包括在炎熱季節提供個人防護裝備、免費飲品及休息時間。

為提高僱員的安全意識，本集團對新入職僱員進行強制性崗前安全健康培訓，對現有僱員進行職業安全教育，以應對交通事故、疫情防控等突發事件。本集團亦根據《中國消防法》制定消防安全制度。本集團已對僱員進行滅火器等消防器材的使用培訓，並定期進行消防演習。本集團亦會定期評估消防疏散計劃，確保消防安全。

此外，本集團為所有合格僱員組織體檢。我們為僱員投保了勞動、工傷及商業保險。發生工傷事故時，保險部會協助僱員儘快支持其康復及其他生活費用。本集團已給予有關僱員帶薪病假以供彼等康復。本集團亦繼續為僱員舉辦工作與生活平衡的活動及其他推廣健康生活習慣的活動。

本集團已連續三年實現零工傷亡故。報告期內，發生工傷事故7起，本集團因工傷損失工作日49個。本集團並不知悉任何重大違反有關僱傭的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。該等法律法規包括但不限於《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國安全生產法》、香港的《職業及安全健康條例》及澳門的《第37/89/M號法令》。

	單位	二零二二財年	二零二一財年	二零二零財年
因工傷死亡	個案數目	0	0	0
工傷	個案數目	7	20	11
因工傷損失日數	天數	49	418	241

抗擊新冠疫情

報告期內，為應對新冠疫情的常態化，本集團已遵守政府的公共衛生和安全措施。中國順客隆及時實施了新的防控措施。

為有效防控強變異株，本集團制定了保障健康安全的政策措施。所有進入本集團場所的人員，無論是僱員還是客人，都必須記錄體溫，以防止病毒的潛在傳播。本集團還制定了明確的指導方針，以應對發現僱員或其家人感染病毒的情況。為確保環境衛生，每家店鋪每天進行兩次消毒。不同的空調通風系統部件，如冷卻塔、過濾器 and 淨化器，將定期進行消毒或更換。

B3. 發展及培訓

本集團透過建立內部管理培訓及發展系統，認識到人才發展的重要性。本集團致力通過各種培訓計劃滿足僱員的不同需求，包括入職培訓、最佳實踐分享和業務技能培訓。為前線僱員、管理層提供各種培訓課程及發展計劃。我們要求所有新入職僱員須參加入職課程，確保掌握履行職責所需的必要技能。本集團亦向現有僱員提供定期在職培訓。培訓內容會定期更新，確保培訓材料能提高僱員履行職責及任務所需的技能、知識及能力。員工培訓有助於提升僱員的綜合能力，並識別本集團的技術和組織發展。

以人為本

人力資源部和行政部負責培訓活動的策劃及評估，設定培訓目標並設計培訓方案。所有相關的培訓記錄都保存在人力資源部。培訓完成後會通過員工問卷形式進行評估，這將構成制定未來培訓計劃的基礎。本集團將通過僱員對培訓師、培訓效果及結構的評價，不斷提高培訓質量。



報告期內，本集團共開展培訓約4,202小時，人均培訓時長約為3.9小時。按性別和僱傭類別劃分的受訓僱員百分比以及平均培訓時間如下：

受訓僱員百分比	二零二二財年	二零二一財年
整體	44%	85%
按性別		
男	43%	84%
女	44%	85%
按僱傭類別		
管理層	57%	99%
一般員工	42%	83%

受訓僱員按性別及僱員類別的構成如下：

受訓僱員組成	二零二二財年	二零二一財年
按性別		
男	28%	28%
女	72%	72%
按僱傭類別		
管理層	15%	14%
一般員工	85%	86%





報告期間按性別、僱員類別劃分的平均培訓時數如下：

每名僱員的平均受訓時數 ⁵	二零二二財年	二零二一財年
整體	3.9	3.8
按性別		
男	3.9	3.5
女	3.9	4.0
按僱傭類別		
管理層	8.1	6.6
一般員工	3.3	3.5

附註：

5. 員工人均受訓時數按受訓總時數／二零二二年十二月三十一日員工總數×100%計算；相關類別員工平均培訓時數按該類別員工培訓總時數／二零二二年十二月三十一日該類別員工人數×100%計算。

B4. 勞工準則

保護人權非常重要。本集團尊重人權，並禁止使用童工及強制勞工。在招聘過程中，本集團將審查候選人的身份證明文件並進行背景審查，以防止僱傭童工。16歲以下人員不得在本集團工作。

所有僱員均須自願、合法地與本集團簽訂勞動合同。僱傭合同規定了僱員的工作時間、地點及主要工作職責，以避免執行超出其職權範圍的工作。如果需要加班，加班須為自願的，並根據相關法律法規以額外工資或補休作為補償，以防止強迫加班。

禁止以任何理由對僱員進行辱罵、打壓和性騷擾等行為。違反規定者，將被辭退或終止試用期。本集團亦已在與合作供應商及分包商的合約中明確規定，禁止非法勞工以防止任何侵犯人權的行為。

報告期內，本集團並不知悉任何重大違反童工及強制勞工相關的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。該等法律法規包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、香港《僱傭條例》及澳門的《勞動關係法》。



B5. 供應鏈管理

本集團將每一位供應商視為重要的業務夥伴。中國顧客隆明確了其對供應商的商業、環境和社會要求，包括遵守商業道德、保護人權、環境保護、健康及安全。

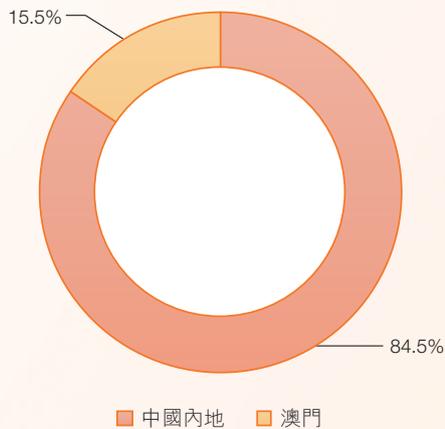
本集團根據ISO 20400：2017永續採購指引建立了嚴格的供應商挑選制度。本集團質量管理部與採購部聯合對供應商進行現場評估。本集團在評估過程中將環境和社會因素納入評估指標。本集團關注供應商是否通過環境管理體系認證，環境衛生條件是否合格，製定的規程是否符合相關法律法規的要求，近三年是否存在涉及環境污染、員工性別歧視或僱傭童工事件。

根據內部《物資採購管理規定》，本集團以合規性、價格、質量、貨源穩定性及售後服務為標準選擇供應商。食品質量對本集團來說是重中之重，因此供應商需要定期提供產品檢測報告，以確保其符合本集團標準。本集團採用統一的採購平台，執行本集團相關保密紀律及申請迴避規定。本集團建立了完整的供應商數據庫，以更新供應商資訊，對所有供應商進行審核。對於新供應商，本集團從供應商的基本資質、規模要求、質量體系、業務水準、環境和社會責任等方面對擬議供應商進行評估。

而倘供應商無法達致優良水準或未能符合本集團的供應商挑選標準，則會將其從我們的未來合作供應商名單中除名。除供應商挑選制度外，本集團已製定政策及程式，確保供應商可進行公平透明的競爭。本集團邀請供應商參加有關行業及市場趨勢的技術研討會，進行技術相關的討論和資訊分享。與供應商的互動渠道包括研討會、培訓課程、實地考察、會議和審核。我們不會容忍以任何形式區別對待任何供應商，且我們決不容忍任何形式的貪汙或賄賂。於供應商中擁有利益關係的僱員及其他個人不可參與相關採購活動。本集團僅選擇與往績記錄良好且無嚴重違反商業道德的供應商合作。

本集團旨在通過上述做法降低整個供應鏈的環境和社會風險，並與我們的業務夥伴建立可持續的關係。於報告期間，本集團共有供應商483家。本集團認可我們的供應商遵守所有環境和社會標準。

供應商地域分佈



B6. 產品責任

負責任的企業實踐是業務發展的關鍵。本集團相信優質產品及客戶服務對建立穩定而健康的客戶關係至關重要。為此，本集團製定了一系列相關政策及指引，致力於不斷提高本集團產品及服務的質量。

產品質量及安全

客戶的健康及安全始終是我們的首要任務。本集團高級管理層負責維持高品質食品標準，並根據本集團的規定提供健康安全的購物環境。本集團建立了食品安全管理系統，其中原材料和食品配料主要來自合資格的供應商名單。本集團檢查原材料及食材的新鮮度及質量，並會停止向未能提供指定優質食材的供應商採購。

僱員上班期間禁止吸煙、嚼口香糖及飲食，以確保超市內衛生狀況良好。僱員在接觸未經烹調的食物配料前必須先消毒雙手並佩戴手套。前線僱員須提供健康證明及每年進行體檢，以確保彼等在處理食品時身體狀況良好。

本集團亦已製定過期食品管理政策(其記錄於食品安全管理系統中)，當中闡明透過不同指示及措施標準化倉庫的日常物流流程。有關措施包括每日掃描食品，確保其未過期。對於已過期的食品，負責人員應銷毀處置該等食品並記錄已處置產品的數量。

客戶服務質量

本集團將客戶投訴視作持續改善質量管理的重要部分。為改善客戶體驗並防止潛在客戶流失，我們可以通過多種客戶服務渠道提供支援，包括電子郵件、電話、社交媒體和親自到訪。本集團將與專員一同處理及記錄投訴，並保密投訴流程及記錄以保護各方的利益，確保投訴流程可公平進行。本集團要求通過相關職能部門妥善提交並處理每項投訴。本集團禁止僱員私下與投訴者達成和解，以確保本集團能夠準確接收客戶反饋，提升業務運營質量。

本集團指定服務團隊調查收到的投訴並解決客戶的問題。如果根本原因是當前內部服務流程的問題，本集團將對其進行更新，使團隊更清楚地瞭解這些流程，並在必要時提供更多培訓。我們致力於讓服務團隊竭盡所能，提供高質服務。

數據及隱私保護

本公司遵守並承認其在收集、持有和處理或使用其客戶的個人數據方面的責任。《員工手冊》中規定的商業保密協議政策指導機密資訊的保護。個人資訊必須在客戶同意的情況下收集，並且資訊僅限於指定的商業目的，且只能由授權人員訪問。本集團設有保密委員會，負責我們業務及消費者數據的保密工作。

廣告及標籤

本集團嚴格遵守有關零售及批發服務的法律法規，以確保廣告內容真實、不帶偏見、不具誤導性或欺騙性。本集團還定期評估適用法律法規的更新情況，以改進產品廣告及標籤管理。

知識產權

中國顧客隆重視並保護知識產權。《員工手冊》規定，嚴禁僱員在受僱期間甚至終止僱傭關係時向任何第三方披露機密資訊，包括但不限於集團的戰略、商業利益、專有技術等，以及發明和知識產權。

在知識產權保護方面，本集團規定與外部機構合作時，應設定合同條款，確保合作方提供的產品或服務不侵犯任何知識產權。此外，本集團避免侵犯其他公司及個人的知識產權，並定期研究和跟蹤同行的專利資訊。

於報告期間，本集團並不知悉任何嚴重違反有關所提供的產品與服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的法律法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律法規包括但不限於《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國中國廣告法》、香港《個人資料(私隱)條例》、澳門《食品安全法》以及澳門《消費者保護法》。

產品責任表現

	二零二二財年	二零二一財年
因安全與健康原因須召回的產品數量	0	0
接獲關於產品及服務的投訴數目	0	0



B7. 反貪污

本集團在反腐敗政策中規定了僱員的日常行為，僱員不得從事有關賄賂、勒索、欺詐和洗錢等行為或活動。僱員應避免參與任何可能與本集團或其聯營公司發生利益衝突的情況。僱員在受聘前必須簽字確認已理解並將遵守行為準則。如有違反，本集團將解除勞動合同，且不會支付任何補償。本集團因不當行為而蒙受的任何損失，將酌情尋求賠償。對於涉嫌犯罪的，將依法移送執法機關。

本集團建立了高透明度和負責任的舉報管道，以儘早發現並處理違規行為。僱員可以通過意見箱和電子郵件舉報任何不當行為或合理懷疑的腐敗行為。所有舉報的案件都將保密處理，以保護舉報人的身份及隱私。舉報人不會受到不公平的解僱或不合理的紀律處分，本集團還將保護舉報人的其他合法權利。為提高管理層及一般員工的防賄意識，本集團提供自學手冊，幫助其加強利益衝突管理能力，並提高其對腐敗的警惕性。

本集團亦要求貿易夥伴嚴格遵守反貪污規例。所有業務夥伴均須簽署本集團反貪污政策的確認函。我們的反貪污政策聲明存放於所有開放會議區域中，提醒僱員及我們的業務夥伴遵守規例。

自二零二二財年建立內部反貪污及賄賂政策以來，本集團還組織高級管理層學習最新的防賄賂政策，並針對如何完善內部制度進行討論，共計10個小時。本集團亦為全體員工提供自學小冊子，以加強其對貪污的警覺性。

於報告期間，本集團或其僱員並無牽涉任何貪污活動之法律案件。本集團亦並不知悉任何重大違反賄賂、勒索、欺詐和洗錢相關的法律及法規而會對本集團產生重大影響的事宜。有關法律及法規包括但不限於《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、香港《防止賄賂條例》、澳門《預防及遏止私營部門賄賂法律制度》以及《預防及遏止清洗黑錢犯罪》。

B8. 社區投資

在追求業務成功的過程中，與運營地區的持份者建立穩固的關係對於社區的貢獻也至關重要，這將促進我們的可持續發展。為體現履行企業責任的承諾，本集團製定了相關政策，對社區投資工作進行了適當的規定。我們關注激發僱員的社會責任感，並鼓勵他們參與奉獻社區的活動。

本集團自行或與當地非營利組織合作參與了許多慈善活動，使本集團與當地社區保持良好的關係。在此基礎上，本集團獲得了「廣東省連鎖25週年社會責任標桿連鎖企業」獎項。報告期內，本集團作為抗疫應急供應商之一，全力及時為防疫區居民採購、運輸及配送生活必需品。本集團的服務和奉獻精神以及穩定價格和確保食品供應的行為，獲得了「抗疫保供企業2020-2022」的獎項。本集團將通過持續回饋社會來堅守社會責任。



本集團的當地志願者聯合會在社區組織公益活動



本集團承諾在新冠疫情期間為社區提供生活必需品



主題範疇、層面、
一般披露及
關鍵績效指標(KPI)

說明

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：

排放物

(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。

KPI A1.1

排放物種類及相關排放數據。

排放物

KPI 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)。

排放物－溫室氣體排放

KPI A1.3

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

KPI A1.4

所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。

排放物－廢棄物管理

KPI 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。

排放物

KPI 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。

排放物－廢棄物管理

層面A2：使用資源

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

KPI A2.1

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

KPI A2.2

總耗水量及密度。

資源使用－水資源

KPI 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。

資源使用－能源管理

KPI A2.4

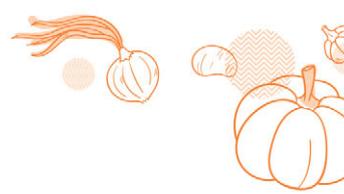
描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效
益目標及為達到這些目標所採取的步驟。

資源使用－水資源

KPI 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
單位佔量。

資源使用－包裝材料



主題範疇、層面、
一般披露及
關鍵績效指標(KPI)

說明

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

KPI 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。

環境及天然資源

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。

氣候變化

KPI 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。

氣候變化－實體風險和過渡風險

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：

僱傭

(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。

KPI 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。

僱傭

KPI B1.2

按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。

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：

健康與安全

(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。

KPI B2.1

過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。

健康與安全

KPI B2.2

因工傷損失工作日數。

健康與安全

KPI 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。

健康與安全

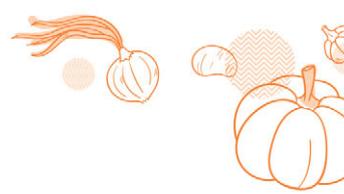




聯交所ESG報告指引內容索引

主題範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標(KPI)	說明	章節／聲明
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
KPI 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。	發展及培訓
KPI 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。	發展及培訓
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
KPI B4.1	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
KPI B4.2	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
層面B5：供應鏈管理 一般披露	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。	供應鏈管理
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
KPI 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。	供應鏈管理
KPI 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。	供應鏈管理
KPI 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。	供應鏈管理





主題範疇、層面、
一般披露及
關鍵績效指標(KPI)

說明

章節／聲明

層面B6：產品責任

一般披露

管理供應鏈的環境及社會風險政策。

產品責任

KPI 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。

產品責任

KPI B6.2

接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

產品責任－客戶服務質量

KPI B6.3

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

KPI B6.4

描述質量檢定過程及產品回收程式。

產品責任－產品質量及安全

KPI 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。

產品責任－數據及隱私保護

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：

反貪污

(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。

KPI B7.1

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。

反貪污

KPI B7.2

描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。

反貪污

KPI B7.3

描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

反貪污

層面B8：社區投資

一般披露

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。

社區投資

KPI 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)。

社區投資

KPI B8.2

在專注範疇所動用的資源(如金錢或時間)。

社區投資

