



# Convenience Retail Asia Limited 利亞零售有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)  
股份代號：00831



## 二零一六年 環境、社會及 管治報告

馮氏

馮氏零售成員





## 關於本報告

本報告為利亞零售有限公司（「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」）之首份環境、社會及管治報告，涵蓋二零一六曆年。本報告闡述我們對環境、社會及管治方面所付出之熱誠及努力，尤其是在環境保護、社會貢獻、供應鏈管理及產品責任等多個領域。

於本報告內，我們主要集中討論香港 OK 便利店業務、香港聖安娜餅屋業務以及香港及深圳聖安娜廠房之可持續發展。日後或會擴大呈報的範圍。

我們不斷檢討可持續發展方面的常規及呈報過程，並留意到有持續改善之空間。我們正致力提高本集團各單位內數據收集及報告之能力。

於本報告內，本公司已遵從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》所載「不遵守就解釋」之條文。



# 行政總裁獻辭

本集團欣然刊發其首份環境、社會及管治報告，當中重點說明我們去年在本集團內及持份者之間提倡環境保護、回饋社會及管治方面之政策及常規。

本集團對社會及環境均抱着負責任的態度。於盡己所能為股東締造長期價值之同時，我們亦力求與持份者維持可持續發展之關係。

可持續發展與業務的成功是相輔相成的。究其原因，可持續發展不但有利於節省成本，而且顧客與社區皆愈來愈對環保關注，故此透過實施可持續發展舉措，我們能夠與顧客及營運所在社區建立緊密聯繫。

本集團於年內參與多項環保、關懷社會及社區項目，旨在為社區帶來轉變，希望能夠藉此推動環保文化及回饋社會。

我們將繼續努力促進本集團業務的長期可持續發展，為我們所服務社區之經濟、環境及社會福利出一分力。

行政總裁

楊立彬

香港，二零一七年三月二十一日



## 關於本集團

本集團為馮氏集團成員，擁有全球增長最快之一的 OK 便利店品牌在若干地區之獨家使用權，包括於香港、澳門及中國大陸經營便利店零售業務。此外，本集團擁有聖安娜控股有限公司及其包餅連鎖店聖安娜餅屋之業務。聖安娜餅屋為香港、澳門及珠江三角洲家傳戶曉之包餅品牌。於二零一六年十二月三十一日，本集團以此兩個品牌於香港、澳門、廣州、深圳及珠海合共經營接近 600 家店舖。



本集團於二零一三年正式推出網購業務「指點」FingerShopping.com。該網站為獨特之「線上到線下」購物平台，提供優質正貨商品及安全方便之付款渠道。其擁有超過 300 家 OK 便利店之全面零售網絡、優質顧客服務及本集團之廣泛物流專業知識支援。顧客於線上下達訂單，超過 90% 顧客選擇於指定之 OK 便利店取貨及付款。

於二零一六年十二月三十一日，本集團共有約 6,600 名員工，其中 5,000 名或 76% 為香港員工，另 1,600 名或 24% 為廣州、深圳及澳門員工。於二零一六年度，本集團錄得營業額 4,871 百萬港元，純利 140 百萬港元。



慶祝馮氏集團創業 110 周年



## 本集團之願景

本集團矢志成為其所經營市場中最具創意之便利店及包餅連鎖店營運商。OK 便利店及聖安娜餅屋亦銳意成為顧客之首選品牌。為達致此市場定位，本集團精心部署以下多元化策略：

- 透過「新鮮感全接觸」及「敢創敢試」之經營模式及市場推廣平台，貨品不斷推陳出新
- 以客為本之業務模式
- 高水平之優質顧客服務
- 地點便利之選址
- 士氣高昂、殷勤待客之僱員
- 提升資訊科技，支援營運效率
- 供應鏈管理之架構及程序達致協同效應
- 對品牌建立、店舖網絡、人才發展、資訊科技系統及供應鏈架構作出持續投資

## 企業社會責任政策及企業社會責任委員會

本集團視可持續發展為企業身份支柱之理念。作為馮氏集團成員，本集團支持聯合國全球契約守則，當中涵蓋人權、勞工標準、反貪污工作、環境保護及可持續發展。本集團審慎地將此等守則納入其企業策略及日常業務活動。

本集團已實施企業社會責任政策，並致力減少業務活動對環境之影響、提倡慈善志願服務及社區發展、尊重人權及嚴格遵守有關企業管治之所有法例及規例，建立可持續發展平台。

由行政總裁及營運總監領導之本集團企業社會責任督導委員會監督與企業社會責任有關之政策、舉措及表現。督導委員會監督由四個小組組成之工作委員會，該四個小組分別為環境保護小組、愛心聯盟小組、培訓及工作安全小組以及食品安全及供應鏈小組。各小組則由不同業務單位的僱員組成，於集團內帶領推行各項企業舉措。設立該四個工作小組突顯本集團對環境保護、社會貢獻、供應鏈管理及產品責任之承諾及奉獻。

企業社會責任督導委員會之架構載列如下：



## 企業社會責任政策及企業社會責任委員會



企業社會責任督導委員會制定本集團之企業社會責任策略、設立宗旨及目標以及監督各項舉措。

工作委員會定期向企業社會責任督導委員會報告其行動、表現及成效。後者密切監督本集團之可持續發展表現並尋求持續改善。

於馮氏集團層面，可持續發展工作組由各集團成員公司之可持續發展領袖組成，另加資訊科技及合規等關鍵功能，並會定期召開會議以分享最佳實務及協調行動。

在企業社會責任方面，我們不斷透過會議、工作坊、培訓研討會及企業網站等各種渠道，與包括但不限於僱員、顧客、供應商及股東等持份者交流溝通。上述四個層面（即環境保護、社會貢獻、供應鏈管理及產品責任）乃本集團管理層評估後之重點範疇。

## 環境

本集團全面投入發展及實施環境管理系統，並時刻以對環境負責任之方式管理其營運中各個層面。我們不斷提高環保意識水平及參與關愛環境之活動，而我們亦鼓勵顧客與我們攜手合作。



環境管理系統流程

## 環境

董事會及高級管理層之承諾對推動改變、建立意識以及支持決策及實施改變所需之資源至關重要。於此過程中，我們已於日常業務活動當中融入可持續發展之環保常規。

各僱員的投入及參與是成功關鍵之一。於每個主要步驟實行之前、之時及之後徵詢僱員意見十分重要。我們已從中向僱員及業務夥伴提倡環保意識。

為了確保對環境負責任之行為成為我們營運不可或缺之一部分，我們致力：

1. 建立環境管理系統以有系統地減輕我們業務活動對環境之影響；
2. 防止我們業務活動產生之污染，並倡導「4R」（減少使用(Reduce)、廢物重用(Reuse)、循環再造(Recycle)及限制使用(Refrain)）習慣；
3. 按照有關地方之環境規則及規例經營；
4. 與僱員及業務夥伴交流有關環境、社會及管治之政策及慣例，以提供更安全、更健康及更環保之供應鏈；
5. 提倡僱員、業務夥伴及顧客對環境負責任，並確保彼等在工作實踐、培訓及決策過程中考慮該責任；
6. 持續改善本集團的環保表現；及
7. 憑藉我們的業務優勢於經營所在社區宣揚綠色信息。





## 排放

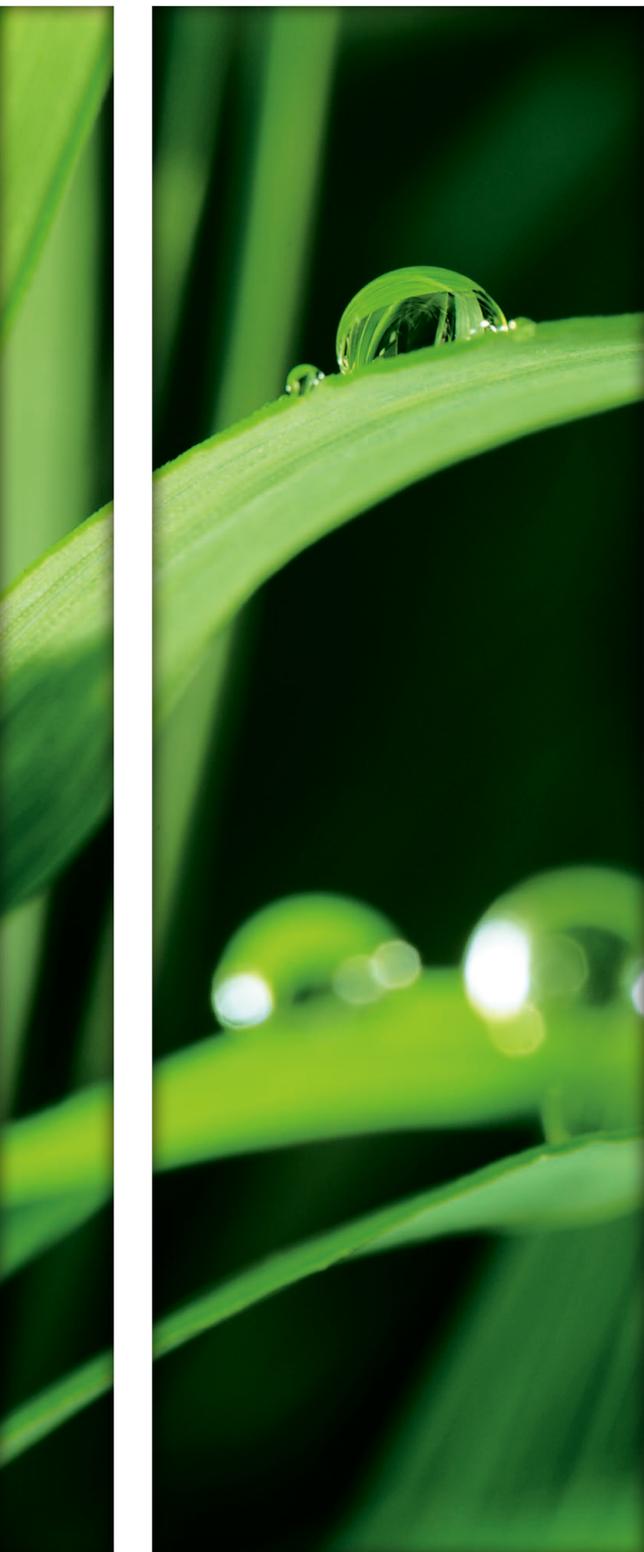
本集團竭力透過實施環境管理系統、環境保護小組帶領之舉措及一系列重要環保表現指標，以減少廢氣及溫室氣體排放、污染物流入水及土地以及廢棄物。各業務單位制定減排目標，並進行一年兩次正式及目標為本的環保表現評估。

為遵守地方環保法律及規例，本集團定期檢討及評估聖安娜製造業務之排放程序、數量及成份。本集團亦密切監察及檢討 OK 便利店及聖安娜餅屋之運作，務求將排放降至最少。本集團盡力優化能源及資源的使用以減少其碳排放足跡。

## 資源使用

即使不考慮氣候變化因素，現時確存在有力證據顯示人類在自然資源使用上與地球補充天然資源之能力背道而馳。我們透過聯同供應商及業務夥伴制定廢物重用及循環再造標準，致力提倡善用資源，並透過運用技術提升及環保設計管理碳排放足跡，以及提倡僱員改變其行為。

本集團相信，憑藉善用能源、水及其他原材料等資源，其擁有潛力保護環境及不斷改善業務流程。



## 環境及天然資源

本集團致力於其業務各層面上遵從可持續發展之守則，包括採取良好環保措施、推廣綠色思維以及就幫助保育及保護其營運的社區作出改變。本集團透過與僱員及顧客定期溝通、廣泛之環保及節能舉措以及涵蓋多個可持續發展主題之工作坊，強調「4Rs」—減少使用 (Reduce)、廢物重用 (Reuse)、循環再造 (Recycle) 及限制使用 (Refrain)。

本集團高級管理層關注其商業活動及業務決策對環境造成之影響，改進環境管理系統，加強目標及責任評估以及環境保護小組進行之環境監督及管理工作，從而盡量減少經營業務時對環境及天然資源造成之負面影響。提高營運效益有利於業務經營，因此本集團致力於可持續發展過程中「以較少資源服務更多社區」。

本集團確保其遵從所有適用環境及相關法規，並鼓勵僱員及業務夥伴履行彼等之環境責任。本集團亦識別其業務相關之環境影響，並訂立目標以持續改善其環保表現。

# GREEN PLUS

綠倍動力

## 中電「環保節能機構」 齊心節能大獎



中電二零一六年「齊心節能大獎」

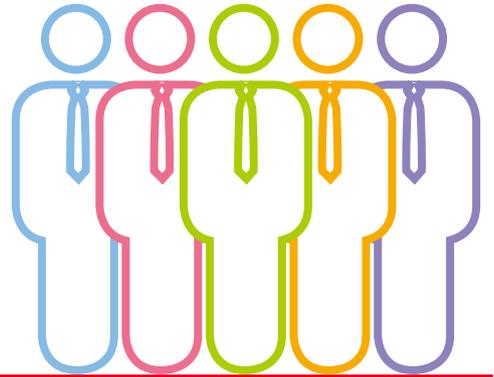


「地球一小時2016」— OK便利店及聖安娜餅屋關掉店內非必要的照明及招牌，以支持「地球一小時」活動

## 社會

### 僱傭

本集團視人力資本為我們持續增長及盈利能力之寶貴資產。本集團重視其經驗豐富及知識淵博之僱員，彼等均被安排於最合適之崗位，為眾多顧客提供優質服務，每天合力為顧客打造完美體驗。



### 有關所有 人力資源事宜之 平等機會政策

本集團就所有人力資源事宜採取平等機會政策，包括甄選及招聘、培訓及發展、考核及晉升、調職、薪酬及福利、紀律、裁員及解僱。全體僱員享有均等待遇，而彼等之聘用、薪酬及晉升將不受其種族、國籍、性別、宗教信仰、年齡、性取向、政治派別及婚姻狀況等社會身份所影響。

本集團有政策及制度，以確保僱傭條例下一切法定規則，以及有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息期、平等機會、其他利益及福利等均得以遵守。

## 健康及安全

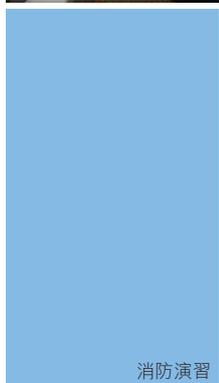
本集團致力維持安全、健康及符合最嚴謹措施之工作環境，並矢志透過資訊共享及全面培訓為全體僱員達成此目標。隨著職業安全健康局制定「職業安全約章」，僱主及僱員於締造及維持安全及健康工作場所之責任更為顯著，此約章亦為建立及管理安全及健康工作場所之基礎。

本集團亦積極透過規劃、發展及改善項目及程序以持續改善職業安全及健康，確保所有適用法律及規例均得以遵守。

所有新入職僱員須接受有關基本工作安全及衛生指引之培訓，並於有需要時向彼等提供保護裝備，如安全鞋及手套。



工作場所安全及健康意識培訓工作坊



消防演習



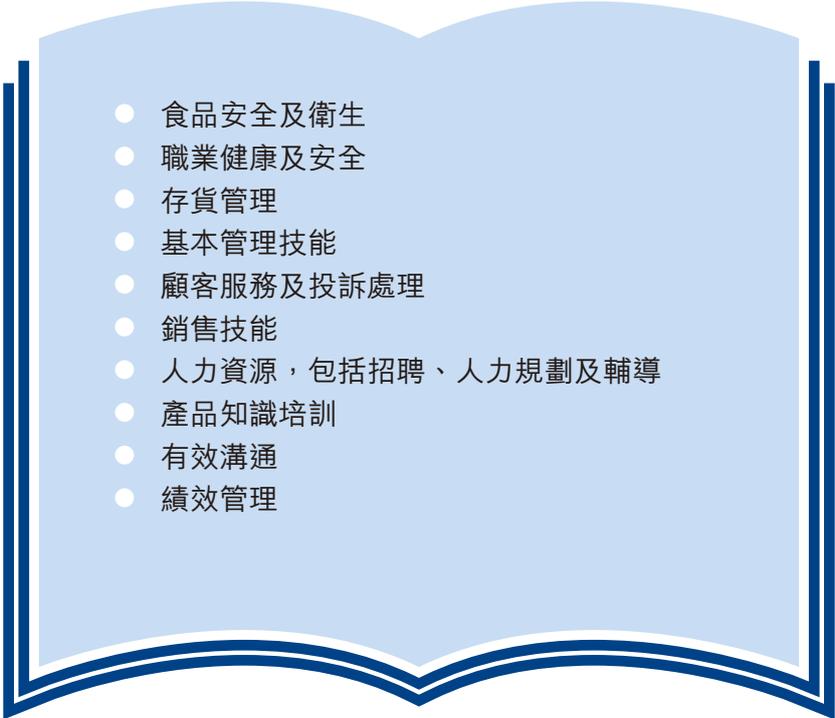
# 社會

## 發展及培訓

本集團認為濃厚的學習及發展文化乃吸引適當人才之關鍵因素。我們的員工是與顧客溝通之重要橋樑，故此我們傾盡全力投放資源培育及發展人才。

本集團在僱員培訓及發展方面投放充裕的資源，旨在建立一群優秀、專業且講究道德之團隊，與本集團上下一心取得成功。我們為僱員提供機會聯繫、分享創新思維及資源，並透過各種靈活的學習渠道，包括線上及課室課程、在職體驗、聯誼、輔導和指導以及跨境機會學習及發展。僱員亦可獲得教育資助以增進彼等之知識及技能。

我們定期邀請內部培訓員及聘請外界專業人士舉辦培訓課程。於二零一六年，我們之僱員培訓及發展措施範圍包括下列各項：

- 
- 食品安全及衛生
  - 職業健康及安全
  - 存貨管理
  - 基本管理技能
  - 顧客服務及投訴處理
  - 銷售技能
  - 人力資源，包括招聘、人力規劃及輔導
  - 產品知識培訓
  - 有效溝通
  - 績效管理

本集團推行資助僱員參加工作相關之培訓及自我提升課程之政策。年內，本集團繼續參與由馮氏集團舉辦之員工發展計劃，旨在培育優秀經理人才及確保接任計劃順利完成。



可持續發展工作坊

OK 便利店及聖安娜榮獲香港零售管理協會  
二零一六年「傑出服務獎」

# 社會

## 勞工標準

本集團嚴格把持勞工及人權標準之最佳實務，並致力維持一個互相尊重之工作場所，使其不存在任何形式之歧視及騷擾，且擁有平等僱傭機會、培訓、表現考核、紀律及申訴過程等。我們不接受所有形式之被迫及強制性勞工，且嚴格禁止於任何工作場所僱用童工。本集團並不知悉任何不遵守相關法定規則及規例之情況。

## 供應鏈管理

本集團提倡公平公開之競爭，旨在與供應商建立互信之長期關係。同時，我們繼續爭取供應商之支持以營造既安全又備受尊重的工作環境，並促進負責任之環保實務。

我們之《供應商行為守則》詳述我們期望供應商嚴守之原則及實務。該守則乃按全球公認之基本原則及地方法律制定，正代表我們致力向重視該守則及將其融入他們營運當中的供應商採購。

我們要求供應商確認接受此守則，其著重下列範疇：

- i) 勞工措施
- ii) 道德操守
- iii) 安全措施
- iv) 環保措施
- v) 責任、透明度及問責制

馮氏集團之供應商審核團隊於年內就所甄選供應商之廠房進行審查。



本集團到訪馮氏集團旗下物流中心

## 產品責任及顧客隱私

提供安全及品質一致的產品為我們一直堅持的承諾。我們設立一系列的政策及制度，以確保在我們店舖出售之產品均符合當地有關健康及安全、廣告及標籤之規則及規例。

香港 OK 便利店在產品採購方面，制定了符合嚴格的品質及產品安全之標準，另外其「端到端質素」概念亦向顧客提供安全、優質及可靠之產品。

就聖安娜而言，其已制定了食品安全及衛生管理標準，以保障由材料採購、貯存、製造、分銷至銷售整個供應鏈之食品安全，並且盡量降低該過程中之相關食品風險。憑藉該基本質素保證體系，我們的深圳及香港廠房均獲得 ISO 9001 認證。此外，我們的深圳廠房不僅獲 Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) 認可，同時亦設有內部微生物實驗室，該實驗室已獲得中國合格評定國家認可委員會 (CNAS) 認證。



OK 便利店及聖安娜之代表出席食品安全研討會



內部食品安全及衛生培訓



倘若有某批次之產品基於質量、標籤或其他方面之原因而須予回收，我們將採取適當行動以將相關產品盡快下架，並分配充足資源以有效處理該事宜及妥善銷毀該等產品。

本集團尊重顧客隱私。我們已實行嚴格的資料保護機制，以確保所有系統資料受到保密，包括香港、澳門及中國大陸聖安娜客戶關係管理項目、我們「線上到線下」O2O零售平台－「指點」FingerShopping.com及香港OK便利店忠誠顧客計劃下所收集之顧客資料。

我們僅收集我們認為與經營業務有關及需要之個人資料。除非已取得同意或按照法律規定須予披露，否則我們不會於本集團以外披露個人資料。

本集團之《操守及商業道德守則》包括關於保障個人資料及版權之實務。該守則已上載至內聯網，以方便僱員查閱及作為一個持續提醒。



## 反貪污

我們致力於經營業務過程中維持最高的道德及誠信標準。我們對賄賂持零容忍態度，並致力遵守一切反賄賂的適用法律。

本集團之《操守及商業道德守則》載列有關反賄賂及反貪污的核心商業操守指引。全體僱員均須時刻嚴格遵守該守則。

在本集團的舉報政策下，僱員可向高級管理人員或集團監察及風險管理總裁舉報任何關注的問題，包括實際或潛在的不當行為、財務匯報、會計、風險管理及內部監控事宜中潛在的不當或欺詐行為。任何股東或持份者亦可直接以書面形式向集團監察及風險管理總裁舉報類似事宜。本集團將審慎處理該等舉報，並將公平妥善處理有關舉報事宜。



# 社會

## 社區參與

我們十分重視為我們所服務社區創造價值，此從我們於多項社區活動之投入及參與可見一斑。我們亦非常關注業務營運所在社區之福祉。

本集團一直致力鼓勵僱員踴躍參與各項慈善活動，透過直接捐贈或參與不同社區及公益活動去支持有需要人士。本集團亦致力培育創新及珍惜不同意見，及支持社區之經濟發展。

為鼓勵僱員積極參與義務公益工作並回饋社區，我們於二零一三年六月推行「義工假期政策」，為於工作時間自願參與公益活動之合資格僱員提供額外假期。

本集團、我們的管理層及僱員均定期為我們營運所在社區出一分力，積極地為公益付出時間及投入資源。OK 便利店及聖安娜很高興分別獲香港社會服務聯會頒發二零一五／二零一六年度「10 年 Plus 商界展關懷」標誌及二零一五／二零一六年度「5 年 Plus 商界展關懷」標誌。該等標誌乃頒發予展現「關懷社區」、「關懷僱員」與「關懷環境」以及長期貢獻社會之公司。







Convenience  
*Retail* Asia