



|| || || || || || || || || ||
可持續發展

可持續發展

一 關於本章節

匯報期、匯報準則和匯報範圍

本年度可持續發展報告(「本報告」)對本集團於二零二四年在可持續發展方面的措施、計劃及表現進行年度回顧。本報告根據香港聯合交易所有限公司(「香港交易所」)《證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》的強制披露規定及「不遵守就解釋」規定編撰。本報告概述了本集團於二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日期間(「報告期間」)針對本集團在香港的核心業務對於環境、社會及管治方面所採取的管理方式、管治架構以及可持續發展的措施及表現。

本報告亦載列了集團在報告期間就可持續發展進展及績效的詳細描述及關鍵數據，體現了我們對透明度和持續改善環境、社會及管治績效的承諾。

二 可持續的企業管治

董事局聲明

本集團董事局(「董事局」)負責監督本集團在環境、社會及管治方面的整體策略及績效管理，確保與我們的目標和承諾一致，並定期向可持續發展委員會了解本集團目標、舉措及計劃的最新進展。可持續發展委員會由一名執行董事及多名高級管理層人員組成，每年最少召開一次會議，就本集團在環境、社會及管治方面的管理方針、風險管理及信息披露提供策略性指引。此外，本集團成立了由各部門代表組成的環境、社會及管治工作小組，負責協調環境、社會及管治策略的日常執行及相關舉措的落實，是推動可持續發展的重要組織。

為確保風險管理的問責性及透明度，本集團採用了「三道防線」模式，清晰界定風險管理的職責與架構。該模式結合了「上而下」的策略視角及「下而上」的營運流程，透過有效的風險管理框架識別、評估及管理重大風險。審核委員會負責監督本集團的整體風險管理及內部控制系統，而可持續發展委員會則專注於評估與環境、社會及管治相關且具策略及財務意義的風險。董事局透過可持續發展委員會及其他相關委員會，就本集團的優先風險及相關緩解計劃進行討論及確認。

該健全的管治架構確保環境、社會及管治風險得到積極有效的管理，支持集團的長期可持續發展目標。有關本集團在企業管治常規、風險管理及內部監控系統方面的詳情，請參閱年報第62至66頁的企業管治報告。

可持續發展政策

本集團持續檢視、修訂及加強我們的政策，以體現我們對提升環境、社會及管治績效的堅定承諾，並確保我們能及時掌握行業最新趨勢及持份者的期望。除了遵循母公司恒基兆業地產有限公司的集團政策，我們亦已制定並實施反映我們對可持續發展和負責任管治承諾的關鍵政策和程序。這些經董事會批准的政策闡明和定義了指導本集團營運和戰略方向的核心原則和價值觀。

環境	社會	管治
氣候變化政策	反貪污及賄賂政策	董事局成員多元化政策
企業社會責任政策	商業道德及商業行為守則政策	股息政策
環保政策	健康及安全政策	內幕消息政策
	人權及平等就業機會政策(修訂版)	提名政策
	供應商行為守則政策(新增政策)	風險管理政策
	客戶服務行為守則政策	股東通訊政策
	董事及僱員薪酬政策	

有關政策的詳情，請參閱<https://www.hilhk.com/tc/corporate/group-policies.shtml>。

三 持份者參與及重要性評估

集團定期與持份者溝通，了解持份者對我們環境、社會及管治策略的期望，以及對持份者而言具重要意義的可持續發展議題。通過不同溝通渠道，我們積極與僱員、客戶、股東、供應商、監管機構、以及包括更廣泛社區在內的關鍵持份者群組互動，從而審視和更新對業務營運相關的重要議題。我們與持份者溝通的主要方式及渠道概括如下：

關鍵持份者	參與渠道	
 僱員	• 每日簡報 • 培訓 • 績效考核	• 僱員聯誼活動 • 可持續發展持份者參與調查 • 舉報渠道
 顧客	• 會員忠誠計劃流動應用程式(CU APP)及電子郵件溝通 • 企業網站和社交媒體平台	• Omnichat (供CU APP會員使用) • 顧客服務熱線 • 顧客滿意度調查 • 可持續發展持份者參與調查
 供應商及銷售商	• 定期供應商審查 • 服務檢討會議	• 供應商管理
 非政府組織	• 義工活動 • 捐贈活動	• 社區服務

本集團在二零二四年開展了全面的持份者參與及重要性評估，為對業務發揮重要作用的可持續發展議題優次排序。過程中共有148位來自六個關鍵持份者群組的內部及外部持份者參與了問卷調查。參與者根據我們在經濟、環境和社會方面的影響，對21個可持續發展重要議題進行優次排序。通過以下概述的逐步重要性評估方法，我們確定了最關鍵的環境、社會及管治議題以作披露。通過收集來自不同持份者的見解，包括對可持續發展舉措、績效和未來策略的看法，我們能更有效辨析關鍵風險及機遇，平衡不同權益，並作出更明智決策。



下表羅列出根據內部及外部持份者意見識別出的可持續發展重要議題，這些重要議題將在報告的相關部分中討論：

領域	重要議題
 環境	- 廢棄物管理 - 綠色採購 - 能源使用
 僱傭措施	- 僱員培訓與職業發展 - 工作環境 - 職業健康與安全 - 多元化與包容性
 營運方式	- 處理產品和服務投訴 - 反貪污 - 知識產權保護 - 顧客私隱保護 - 市場推廣及標籤 - 供應鏈管理 - 產品和服務健康與安全 - 反競爭行為
 社區	社區投資

四 顧客關係

本集團積極追求高顧客滿意度，並通過定期收集顧客反饋，深入了解顧客需求，這使我們能夠不斷改進產品與服務。

顧客至上

「顧客至上」是本集團的核心營商理念，彰顯我們對提供優質商品及服務的承諾。為在日常營運中全面落實此理念，我們堅守「三優服務承諾」：

優質服務

我們旨在提供優質服務，讓客戶全方位享受於我們店鋪的購物樂趣。

優質貨品

本公司網羅多元化之貨品種類，以合理價格，為顧客提供豐富的優質商品選擇，滿足不同需要。

優質生活

本公司一直透過優質服務及貨品質素，旨在提升大眾的生活質素。

為確保舒適潔淨的購物環境，我們的百貨公司及超級市場在營業時間前後會進行全面清潔，並持續監控機房及空調系統運作，確保室內溫度處於理想範圍。我們亦重視顧客的意見，提供多元化的聯繫渠道，包括顧客服務熱線、電郵、店鋪顧客服務櫃檯，以及Instagram和Facebook專頁等社交媒體平台，方便顧客與我們互動。

本集團建立了一套完善的投訴處理機制，確保所有顧客投訴均能妥善處理。報告期間，我們共收到65封顧客感謝信，充分肯定我們對優質服務承諾的實踐。同時，我們接獲178宗有關產品或服務的投訴，這些投訴均按照既定內部程序處理。每宗個案均由相關部門跟進調查，與顧客溝通調查結果及改善措施，確保問題獲得及時解決。

自二零二零年起，我們推行神秘顧客計劃，用以評估員工表現，並確保旗下百貨公司保持卓越的服務水平。此計劃體現了我們對員工持續專業發展的重視，以及我們為顧客提供卓越購物體驗的承諾。

專題故事：成為H•COINS合作夥伴，為顧客帶來更愉悅購物體驗



報告期間，集團旗下百貨公司及網店加盟成為恒基兆業地產有限公司H•COINS會員獎賞平台合作夥伴，CU APP會員於APITA、千色Citistore、C生活、GUU SAN谷辰、UNY及網上商店購物時，可於同一個電子錢包中累積H Coins。

是次整合標誌著我們提升顧客購物體驗的重要里程碑，同時加強了本集團與母公司業務營運之間的協同效應。



產品責任

本集團嚴格遵守所有相關法律及法規，並與政府部門、供應商及銷售商緊密合作，確保產品質素符合最高標準。我們遵循《貨品售賣條例》(第26章)、《食物攪雜(金屬雜質含量)規例》(第132V章)、《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》(第132W章)、《藥劑業及毒藥條例》(第138章)、《商品說明條例》(第362章)、《電氣產品(安全)規例》(第406G章)、《玩具及兒童產品安全條例》(第424章)、《消費品安全條例》(第456章)、《消費品安全規例》(第456A章)、《服務提供(隱含條款)條例》(第457章)及《食物安全條例》(第612章)等多項規例，確保產品質量安全可靠。

若發現疑似產品質量問題，我們會立即撤回相關產品，並在需要時根據政府指示進行產品召回。報告期間，本集團未有任何因健康及安全原因而被召回的產品。

除嚴格遵守法律法規的強制要求外，本集團建立了一套完善的風險管理機制，積極識別潛在及未發生的環境與社會風險。該機制包括在引入新供應商時，參考市場資訊及其聲譽進行嚴格評估；部門負責人審批產品實驗測試報告，以確保產品符合質量及安全標準；以及當產品送抵門店時，進行全面質量檢查，確保產品符合既定要求。

為提供最佳購物體驗，及踐行負責任行銷與市場推廣，我們對貨架陳列及存貨管理高度重視。產品均以整齊有序的方式陳列，並清晰顯示品牌名稱、產品說明、保養細節、有效日期、警告標籤及價格標籤等必要資訊。這種做法不僅方便顧客快速找到所需商品，還能確保購物過程順暢透明，進一步提升客戶的滿意度與整體體驗。

本集團始終致力於產品質量管理，為顧客提供安全、可靠及優質的商品與服務。我們從細節出發，持續堅守對卓越的承諾，並與我們尊貴的顧客建立信任關係。

客戶私隱與網絡安全

本集團高度重視客戶私隱的保護，僅收集業務運作所需的最低限度個人資料。透過千色Citistore網站、APITA / UNY網站、CU APP會員計劃及其他渠道收集的個人資料，均以加密系統安全儲存，並由最新的防火牆及防毒軟件保護。CU APP內的敏感信息亦已進行屏蔽處理，僅限授權人員存取，進一步降低資料外洩風險。

此外，我們在網站及應用程式中提供顧客私隱政策聲明^{1,2,3}，詳細闡述個人資料的收集、儲存及處置規則，為客戶提供透明的信息保護指引。同時，本集團定期舉辦網絡安全意識培訓，提升員工對數據保護及網絡威脅的應對能力。我們亦密切監控新興網絡威脅，參考行業最佳實踐，不斷完善並升級安全措施，確保客戶能在安全且可信賴的數碼環境中享受購物樂趣。

報告期間，集團全面升級了網絡安全系統，包括安裝新一代防火牆、延伸偵測與回應解決方案及電子郵件安全閘道。我們亦提升僱員雙重驗證系統，並採用強式密碼，以防範客戶通信過程中的潛在風險。此外，我們的客戶關係管理平台已通過SOC 2 Type II外部評估及行動應用資安聯盟L3認證，確保在雲端環境中安全處理敏感信息。

我們致力保障客戶的私隱及資料安全，嚴厲遵守《個人資料(私隱)條例》(第486章)，於報告期間未有錄得任何重大網絡安全及資料外洩事件發生。通過持續投資先進的網絡安全措施，並培養數據保護文化，本集團致力於在數碼時代為顧客提供最高準的信任與安全保障。

附註：

1. 千色Citistore的私隱政策聲明可參閱其網站(https://www.citistore.com.hk/privacy_policy_chi/)。
2. APITA/UNY的隱私權保護聲明可參閱其網站(<https://apitauny.com.hk/privacy-notice/>)。
3. CU APP的私隱政策聲明可參閱其網站(<https://www.cuapp.com/MyAccount/Privacy?lang=zh-HK>)。

五 供應鏈管理

本集團致力於通過與供應商的合作推動可持續採購及環保實踐，並在環境政策的指引下，嚴格遵守與產品責任相關的所有法律和法規。在寄售及特許專櫃業務中，供應商及銷售商必須持有開展業務所需的所有牌照、許可及授權，確保符合法律要求。針對消費品（包括食品類產品），我們要求供應商保證其產品清潔、衛生且無污染。我們與供應鏈合作夥伴緊密合作，確保持續提供高質量商品，同時在持份者及商業夥伴中積極推廣環保實踐。

在知識產權管理方面，本集團嚴格遵守相關法例法規，包括並不限於《版權條例》（第528章）及《商標條例》（第559章）。報告期間並未有任何知識產權管理違規事件發生。我們絕不容忍未經授權使用可能涉及侵犯版權的電腦軟件、音樂及圖像的行為。

我們要求供應商按照相關法規提交商品證書及許可證，確保在本集團旗下百貨公司中銷售均為正版商品。對於寄售及特許專櫃的產品，我們特別關注，確保避免銷售任何假冒或侵權產品。所有供應商及銷售商均需遵守與本集團簽署的協議，該協議訂明條款，規定供應商及銷售商需對商品的任何缺陷或故障，以及任何侵犯專利、設計、商標、商號、版權或其他知識產權的行為承擔全部責任。

本集團亦訂立了嚴謹的步驟及守則去處理大額採購，嚴格遵守相關法例法規，包括《競爭條例》（第619章），以竭力杜絕任何採購過程中的舞弊行為。於報告期間未有錄得任何相關違規事件發生。

通過實施上述措施，本集團確保遵守所有適用法例法規，提供高質素產品，同時加強與客戶及業務合作夥伴的信任關係。我們將繼續推動供應鏈的可持續發展，確保環保及合規要求得到貫徹執行，為業務的長遠發展和成功奠定堅實基礎。

六 保護環境

本集團致力於減少業務營運對環境可能造成的潛在負面影響，並在集團環保政策的指引下，積極將環保與節能元素融入日常營運中，以倡導可持續發展。

我們嚴格遵守相關法律及規例，包括《空氣污染管制條例》(第311章)、《廢物處置條例》(第354章)、《建築物能源效益條例》(第610章)、《產品環保責任條例》(第603章)、以及《產品環保責任(塑膠購物袋)規例》(第603A章)。報告期間，本集團未有任何違反相關環境法律及規例的個案，彰顯了我們對環境責任和法規遵循的承諾。

氣候變化

隨著極端天氣事件日益頻繁且更為嚴重，氣候變化對香港及全球的影響愈加顯著。本集團深刻認識到氣候變化所帶來的潛在威脅，並已採取積極行動以應對氣候風險及減輕其影響。我們致力於在業務營運的各個層面實施有效的策略和措施，以盡量減少碳足跡。為提高能源及燃料使用效益，本集團專注於優化資源使用，並持續檢討及完善相關流程，以推動可持續發展。

本集團採取了一系列措施以緩解氣候變化帶來的風險，包括：

氣候相關風險	潛在影響	緩解措施
平均氣溫上升	由於風機盤管在夏季的使用率上升，導致電力和維修成本增加	- 密切監測室內溫度，並在夜間關閉全部風機盤管 - 在店鋪中放置更多風扇以達致冷氣循環
颱風發生次數增加	- 戶外燈箱可能受到破壞，威脅路人安全，導致維修成本增加 - 店鋪暫時關閉	- 每年審查有關颱風影響的風險管理計劃 - 在颱風肆虐期間，移除店鋪外可移動的物件，並與商場的管理處合作，加強對場所內可能損壞物品的保護
暴雨頻率增加	- 店內地面濕滑容易令僱員和客戶受傷 - 由於雨水氾濫，對放在低位的庫存造成損毀 - 影響店鋪營業時間	- 每年審查有關暴雨影響的風險管理計劃 - 與物業管理處聯絡，密切監察排水管道狀況，防止商店發生水浸

能源使用和溫室氣體排放

本集團致力於提高能源效益及減少能源消耗，並已制定內部電器使用指南，為員工提供清晰的節能指導。我們要求員工僅在必要時啟動風機盤管，並在電腦、冷氣及燈具等電器不使用時關閉，以節約能源。此外，我們密切監控各店舖的室內溫度，並將其設定為攝氏25度，在滿足降溫需求的同時減少能源使用。店舖內亦張貼了節能提示標籤，提醒員工實踐節能行為，推動可持續營運管理。

為提升能源管理效率，千色Citistore及Unicorn的營運部門定期查閱每月電力報告，以監察各店舖的能源消耗情況。當用電量出現異常時，營運部門將即時提醒前線員工關注並採取措施減少能源浪費。

我們在設備採購方面亦積極支持環保，僅採購符合機電工程署強制性能源效益標籤計劃中一級能源效益標籤的電器。在照明系統方面，新開設的店舖全面採用LED燈具，而現有店舖則於翻新及維護工程期間逐步更換為LED燈，以降低能耗。

在減少碳排放方面，千色Citistore於報告期內參與了一項由國際能源集團發起的碳補償計劃。透過該計劃，該能源集團根據我們車隊的燃料消耗量向植樹造林項目捐款，以抵銷車隊營運所產生的碳排放。

我們將繼續致力於推動節能減排，並透過多方面的措施減少業務營運對環境的影響，為實現可持續發展作出積極貢獻。

減排目標：與二零二三年基線相比，於二零三零年前每平方呎商舖面積的碳強度減少15%。

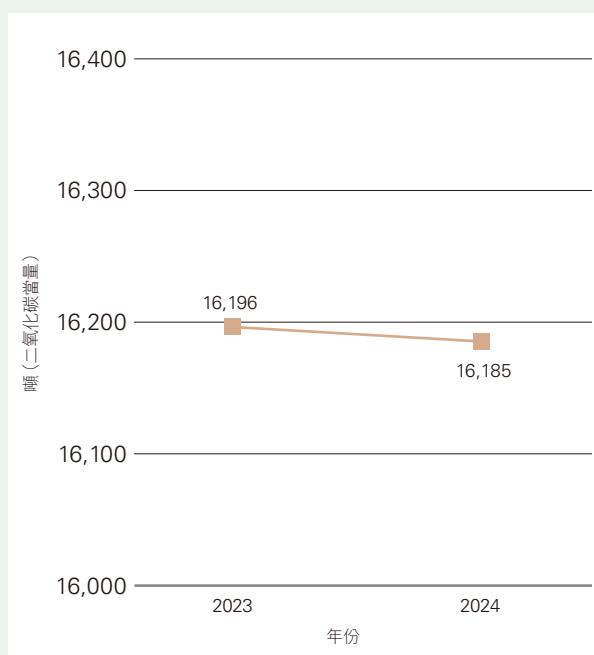
包裝物料

減少塑膠購物袋的使用是本集團降低對環境影響的重點工作之一。我們提供耐用且可重複使用的購物袋，協鼓勵顧客採用更可持續的購物習慣。

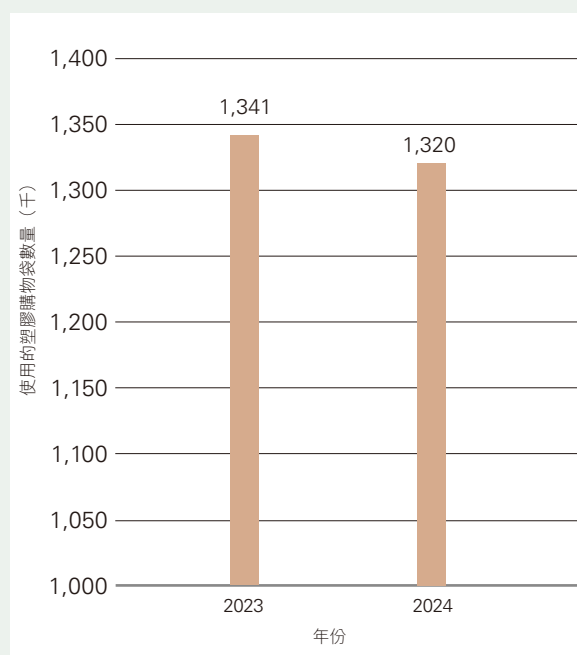
受惠於政府實施的塑膠購物袋收費計劃，以及推行於顧客購買冷凍或冷藏食品時不再提供塑膠袋等舉措，於報告期間，本集團旗下店舖的購物袋使用量比二零二三年按年減少1.5%。

未來，我們將繼續推動環保包裝解決方案，並透過多元化的宣傳及教育活動，鼓勵客戶與我們攜手保護環境，共同為實現可持續發展目標貢獻力量。

範圍一及二溫室氣體排放



塑膠購物袋使用量



減廢目標：本集團計劃於二零五零年前，在整個零售網絡中逐步淘汰塑膠袋的使用。

廢物管理

為推動廢物回收及減少廢物產生，本集團在營運過程中積極採取多項措施。我們鼓勵僱員遵守紙張回收指南，並在辦公室內使用森林驗證認可計劃認證的紙張，逐步減少紙張使用量，最終邁向長期「無紙化」的目標。

除紙張外，我們亦回收其他資源，包括紙箱及電子設備。紙箱由物業管理部根據實際情況重複使用或回收，而電子設備則交由相關機構回收或捐贈予有需要人士。此外，為確保廢物分類回收，我們的店舖每日與清潔服務承辦商保持溝通，確保將紙箱與其他一般廢物分開處理，妥善進行回收。我們還在節日和活動中重用裝飾品及展台，並盡量延長家具和飾品的使用壽命，減少不必要的浪費。

本集團於

二零二四年合共回收

156,058 公斤



廢紙 (包括紙箱)

本集團於

二零二四年合共回收

186 件



電子設備

可持續發展

本集團亦繼續與綠領行動合作，參與每年農曆新年期間舉行的「利是封回收重用大行動」。為加強環保意識，我們在店舖設置回收點，鼓勵顧客及僱員回收用過及餘下的利是封。保存完整的利是封將重新包裝供重用，其餘的則進行循環回收。於二零二四年，我們共收集了817公斤利是封，並交予綠領行動妥善處理，為環境保護作出積極貢獻。

集團將繼續致力於實施全面的可持續措施，確保在營運過程中實現有效資源管理，並與社會各界攜手推動環保行動。

水資源管理

本集團致力於節約水資源並提升用水效率。我們在千色Citistore、Newmarket和Unicorn等營運點均安裝了高效能用水設備。其中，Unicorn安裝了符合水務署標準的流量控制器，有效調節水流量並降低用水量，以實現可持續的水資源管理目標。



七 栽培員工

照顧員工福祉一直是我們的首要任務。我們同時亦致力建立一個無歧視、提供平等機會並鼓勵協作的和諧工作環境。我們制訂了公平且結構化的招聘指南，確保人才招聘過程的透明與公正，亦同時透過嚴謹招聘程序，確保避免僱用童工及強制勞工。

於報告期間，集團全面遵守與招聘、僱傭常規、晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及僱員福利相關的所有法律及法規，包括《僱傭條例》（第57章）、《僱傭補償條例》（第282章）、《最低工資條例》（第608章）及《強制性公積金計劃條例》（第485章）等。報告期內，集團並無發現任何違反相關法規的個案。

多元共融平等

我們致力營造一個無偏見與歧視的友善工作環境，讓每位員工均能在公平和尊重的氛圍下實現其潛能。所有僱員均受集團反歧視政策的保護，確保招聘、僱用及表現評核原則以才能和資歷為主導，不受性別、種族、年齡、宗教、殘疾或家庭崗位狀況等因素的影響。

集團恪守相關的所有法律及法規，包括《性別歧視條例》（第480章）、《殘疾歧視條例》（第487章）、《家庭崗位歧視條例》（第527章）及《種族歧視條例》（第602章）。於報告期間，集團並無發現任何違反相關法規的個案。

作為一個平等機會僱主，我們積極為有特殊需要的人士提供合適的就業機會。於報告期間，我們與職業訓練局轄下的展亮技能發展中心合作，在中央倉庫為該中心的畢業生提供兼職職位。這次合作推出了一系列支援安排，包括為現有僱員舉辦有關工作場所反歧視的簡介會，以及為畢業生提供報到前的分步程序指導。

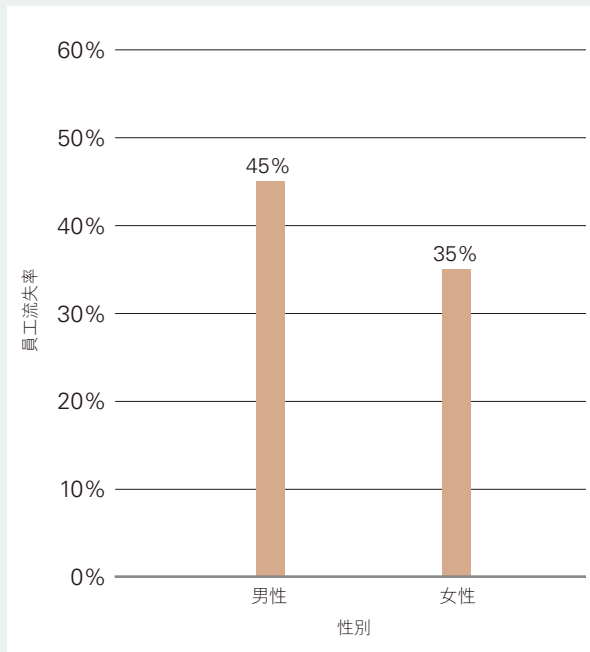
這項合作不僅為應屆畢業生提供了寶貴的商業環境實習經驗，幫助他們為進入就業市場做好準備，亦實現了互利雙贏的局面。從長遠來看，這項計劃有助於紓緩市場對勞動力短缺的憂慮，並進一步鞏固我們作為負責任僱主的形象。

關注員工福祉

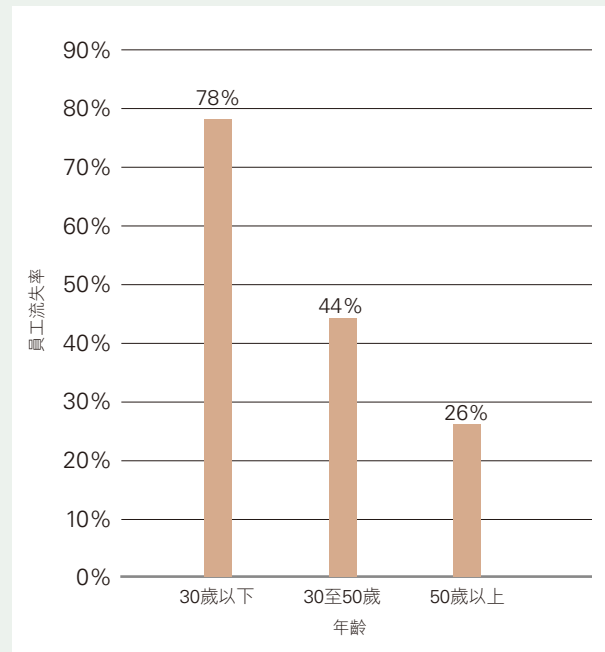
為吸引並留住優秀人才，我們提供具競爭力的薪酬方案及多項額外福利，包括員工購物折扣計劃、婚假、恩恤假、以及強積金退休保障。千色 Citistore 及 Newmarket 管理層人員的配偶及子女更獲提供醫療保險，彰顯集團對員工家庭福祉的重視。我們亦推出一系列提升員工職場福祉的措施，幫助員工在工作與生活之間取得平衡。例如，集團不定期舉辦團隊建設活動及每月僱員活動，包括週年聯歡會、中秋晚會及聖誕派對等節慶活動，旨在提升員工的積極性，促進彼此之間的融洽關係，並進一步培養公司內部的關愛文化。

為感謝及表揚員工的貢獻，我們推出了一項感謝計劃，讓管理層通過發放感謝卡向員工表達鼓勵與謝意。此舉不僅展現了集團對員工奉獻精神的認可，更鞏固了集團與員工之間的相互支持與信任關係。

按性別劃分的員工流失率



按年齡劃分的員工流失率



職業健康與安全

本集團一向高度重視職場健康與安全，並致力於為僱員提供安全、健康的工作環境。我們嚴格遵守香港所有與職業健康與安全相關的法律規定，包括《職業安全及健康條例》（第509章）及《職業安全及健康規例》（第509A章）。我們為所有新入職僱員提供全面的安全培訓資料，並確保所有僱員均享有僱員賠償保險。本集團的職業健康與安全政策清晰載於僱員手冊中，為僱員提供明確指引。

於報告期間，集團繼續與勞工處綜合服務（職業健康服務）團隊合作進行店舖安全巡查，並未發現任何違規個案。為提升僱員在工作場所的健康與安全意識，我們為前線及後勤僱員舉辦各類安全培訓，包括貨物搬運指引及梯具使用等專項培訓。此外，我們亦在工作場所的不同位置張貼告示及安全指引，以提醒僱員遵守相關安全規範。

裝修工程方面，我們已建立完善的職業健康安全管理體系，以控制及監督施工活動。我們定期召開職業健康與安全管理委員會會議，進行現場安全審核及安全檢查，並舉辦各類安全培訓，確保施工現場的職業健康與安全表現達到高標準。

為妥善處理工傷事故，我們制訂了嚴謹的報告制度。若發生工傷事故，受傷僱員、目睹事發經過的同事及店舖經理須共同填寫事故報告，並提交至人力資源部。如有需要，我們會向勞工處報告相關事故，並採取進一步行動。此外，人力資源部門會定期巡視店舖，協助僱員識別任何與工作相關的工傷風險。店舖僱員需提交詳細的風險報告，人力資源部門接收後隨即展開調查，並迅速採取糾正措施以解決問題。這種綜合性的管理方法充分體現了集團對維護健康、安全工作環境的承諾。



職業健康與安全目標：透過定期舉辦培訓工作坊及演習，提高員工的安全意識，盡可能減少工傷事故。

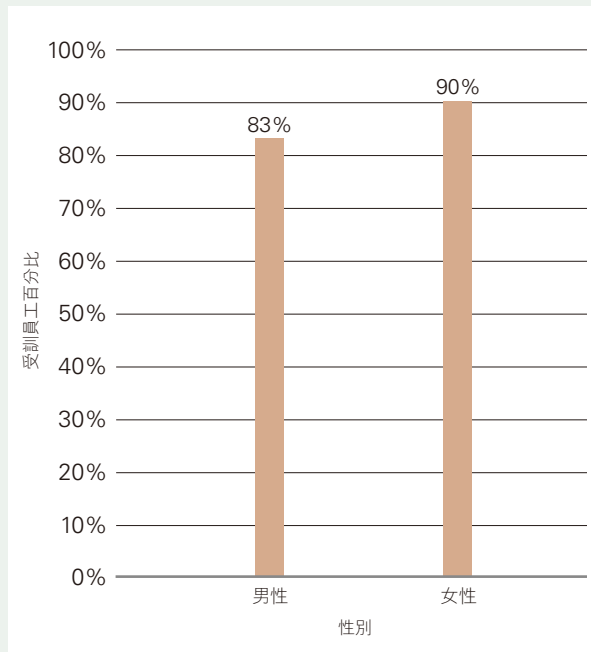
發展與培訓

我們特別重視為僱員提供全面培訓計劃，以促進其職業發展並提升專業技能。自二零二二年起，千色Citistore推出了服務大使計劃，其中包括成立先鋒服務團隊，旨在提高僱員的服務技能，同時營造積極向上的工作環境。服務大使被分派至不同部門，擔任榜樣角色，通過發揮正面影響力和卓越表現來激勵其他同事。

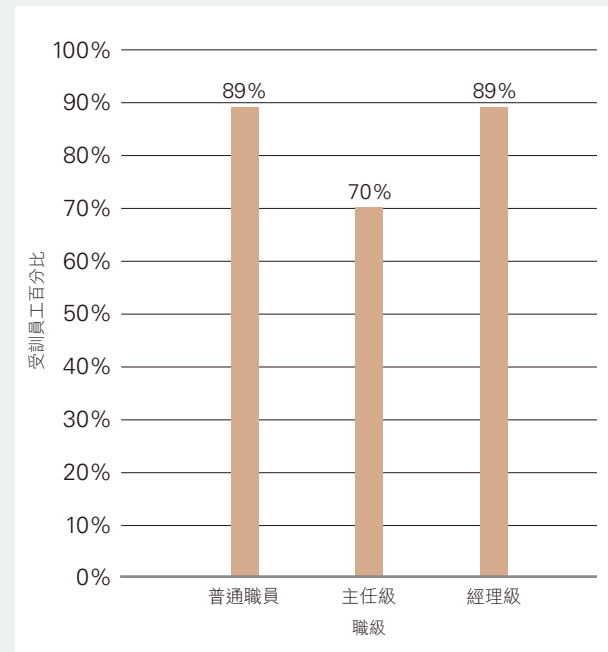
此外，我們專為不同級別的主管籌辦輔導技能課程，旨在提升他們的輔導及溝通能力，從而促進團隊合作與工作效率。我們亦為僱員提供專業培訓，涵蓋產品知識、服務技巧及銷售技能，以確保他們能為顧客提供優質服務。

自二零二三年起，本集團正式推行人才培養計劃，幫助僱員掌握必要的工具及技能，例如高效的時間管理策略、領導能力及溝通技巧，進一步提升整體生產力。同時，我們推出了專為零售行業設計的零售管理培訓生計劃，旨在發掘及培養具潛力的零售業領袖人才。參與該計劃的培訓生將深入了解零售營運的各個環節，並於不同的零售營運及辦公部門中累積寶貴經驗。整個計劃期間，主任會對培訓生的表現進行全面評估，確保他們的能力與潛力得到充分認可。

按性別劃分的受訓員工百分比



按職級劃分的受訓員工百分比



道德與誠信

本集團在業務營運中秉持最高水平的道德操守與誠信，力求打造一個透明、公正及可靠的企業文化。我們要求所有僱員嚴格遵守僱員手冊內的指引及集團的反貪污政策，以防止任何形式的賄賂、勒索、欺詐或洗錢行為。同時，我們明確規定僱員不得接受供應商或承包商提供的任何形式的餽贈，以維護業務往來的公正性及透明度。

為進一步提升僱員對商業道德的意識，我們與廉政公署合作舉辦反貪污講座及培訓，幫助僱員了解如何在日常工作中維持高水平的道德標準，並妥善處理可能面對的道德挑戰。

本集團亦設立了透明且完善的舉報政策，明確列出申訴程序，為各界人士(包括僱員)提供一個安全的渠道，以舉報任何不當行為或違規事件。所有舉報個案均以嚴格保密的方式處理，確保其免受任何報復或損害，並提交專責人員進行徹底調查，確保問題得到妥善解決。

於報告期間，本集團未有發生任何涉及賄賂、勒索、欺詐、洗錢等違規行為的個案，亦完全符合包括但不限於《防止賄賂條例》(第201章)及《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(第615章)在內的相關法律及規範。

八 關愛社群

作為社區的一份子，我們視回饋社會為重要的企業責任。本集團不僅透過向社區組織捐款支持公益事業，亦積極鼓勵僱員參與扶貧及環境管理相關的義工活動，以實際行動推動社會福祉與可持續發展。千色Citistore已連續五年榮獲「商界展關懷」標誌，而APITA/UNY亦連續四年獲此殊榮，充分體現我們在履行企業社會責任方面獲得的廣泛認可。

下表概述了我們於二零二四年所推行的重點社區項目及資源投放情況：

機構/受益人	項目	參與活動/貢獻
綠領行動	利是封回收重用大行動2024	- 收集並轉贈合817公斤的利是封予綠領行動作循環再用 - 捐贈港幣29,000元以支持綠領行動
聖基道兒童院	愛心朱古力義賣2024	將愛心朱古力於店舖內上架，並整合捐贈收益，用於支持該院兒童的慈善機構
位於荃灣和元朗的兩家本地幼稚園	千色 Citistore荃灣店及元朗店將門店開放予幼稚園學生進行實驗性學習	約26名學生參觀了千色 Citistore荃灣店及元朗店
明愛荃灣社區中心	聖誕送暖獨居長者探訪活動	贊助100個禮物袋，並探訪獨居長者或安排聖誕前派對
香港兔唇裂顎協會	CU APP熱情盛夏FUN享快樂 — 捐款活動	總共籌得港幣6,300元，為唇顎裂患者及其家屬提供支援服務

千色Citistore x 聖基道兒童院

愛心朱古力義賣

聖公會聖基道兒童院 — 於1935年創辦之多元化兒童服務機構，自2005年起每年均舉辦「聖基道愛心朱古力義賣」，善款用作幫助身處逆境之兒童。今年再次與本地著名藝術家Chocolate Rain合作，製作成義賣產品。

義賣日期：2024年12月3至27日
義賣地點：各店之C MART！

瑰麗朱古力禮盒
70%比利時片裝黑朱古力（9片）
\$148

經典朱古力禮盒
紅莓夾心黑朱古力27g（約7-8粒）
\$48

限量版朱古力禮盒
雙層不鏽鋼迷你真空保溫杯及經典朱古力禮盒（各一）
\$188

朱古力製造商：Couverture by Multizen
禮盒設計：本地著名藝術家Chocolate Rain

- 貨品數量有限，售完即止
- 貨品及其價格由聖基道兒童院提供
- 有關更多聖基道兒童院詳情，請瀏覽www.skhsch.org.hk

聖公會聖基道兒童院
S.K.H. St. Christopher's Home

千色Citistore連續第五年聖誕節全力支持聖基道，將愛心朱古力擺放於各店作慈善義賣，讓顧客一掃為有需要兒童出一點心意，於聖誕節將愛心傳遞。

CU APP

FUN享快樂

齊齊捐款協助兔唇患者

捐款位置：客戶服務台

九 可持續發展績效數據表

環境績效

香港交易所關鍵績效指標	單位	2024	2023
A. 環境			
溫室氣體排放量¹			
範圍一排放量	噸二氧化碳當量	7,184	7,342 ²
範圍二排放量	噸二氧化碳當量	9,001	8,854
範圍一及二排放量	噸二氧化碳當量	16,185	16,196 ²
範圍一及二溫室氣體排放量強度	噸二氧化碳當量/ 總店舖面積平方呎	0.025	0.027 ²
所產生和回收的無害廢棄物總量			
紙張(包括紙箱)	公斤	156,058	157,544
廚餘	公斤	98,858	93,134
總廢棄物重量	公斤	254,916	250,678
廢棄物密度	公斤/總店舖面積平方呎	0.40	0.41
能源消耗量			
柴油	千瓦時	165,752	169,745
汽油	千瓦時	20,070	21,467
電力	千瓦時	19,629,755	19,289,194
能源總耗量	千瓦時	19,815,577	19,480,406
能源強度	千瓦時/總店舖面積平方呎	31	32
用水量			
用水量	立方米	82,710	77,806
用水強度	立方米/總店舖面積平方呎	0.13	0.13
包裝物料用量			
塑膠購物袋使用數量	件數	1,320,427	1,341,159

1 範圍一及二溫室氣體排放量乃根據香港交易所《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》及香港特別行政區政府的《香港建築物的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》估算。

2 秉承一致性的報告原則，我們盡可能地調整了二零二三年範圍一排放量，範圍一及二排放量和範圍一及二溫室氣體排放量強度的計算方法以與二零二四年保持一致，使不同時間的數據進行有意義的比較。

社會績效

香港交易所關鍵績效指標	2024	2023
B. 社會		
僱傭		
僱員總數		
<i>按性別劃分</i>		
男性	216	247
女性	750	830
<i>按僱傭類型劃分</i>		
全職	866	962
兼職	100	115
<i>按年齡劃分</i>		
30歲以下	64	97
30至50歲	417	508
50歲以上	485	472
<i>按職級劃分</i>		
經理級	83	99
主任級	27	52
普通職員	856	926
<i>按地區劃分</i>		
香港	966	1,077
僱員流失率(%)		
<i>按性別劃分</i>		
男性	45%	50%
女性	35%	53%
<i>按年齡劃分</i>		
30歲以下	78%	110%
30至50歲	44%	45%
50歲以上	26%	49%
<i>按地區劃分</i>		
香港	37%	52%

可持續發展

健康與安全	2024	2023	2022
因工死亡事故人數	0	0	0
因工死亡事故比率(%)	0%	0%	0%
因工傷損失工作日數(日數)	852	615	712
培訓與發展	2024	2023	
僱員平均培訓時數			
<i>按性別劃分</i>			
男性	4.0	3.6	
女性	1.4	2.2	
<i>按職級劃分</i>			
經理級	1.8	6.6	
主任級	1.9	2.2	
普通職員	2.0	2.1	
受培訓僱員百分比(%)			
<i>按性別劃分</i>			
男性	83%	74%	
女性	90%	67%	
<i>按職級劃分</i>			
經理級	89%	86%	
主任級	70%	81%	
普通職員	89%	66%	
產品責任			
與產品和服務相關的投訴數目	178	203	
供應鏈管理			
按地區劃分			
中國香港	2,655	2,563	
中國內地	9	4	
海外	49	70	

十 《環境、社會及管治報告守則》內容索引

環境	報告章節/注釋	頁碼	
A1 排放物			
A1 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	保護環境 報告期間，未有確認對發行人產生重大影 響的不遵守相關法律法規，涉及空氣和溫 室氣體排放、向水和土地的排放以及危險 和非危險廢物的產生的事件。	29-32
A1.1	排放物種類及相關排放數據	鑑於本集團的業務性質，氮氧化物、硫氧 化物和可吸入顆粒物的排放量並未有重大 影響。	/
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)	鑑於本集團的業務性質，有害廢棄物的產 生量並未有重大影響。	/
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)	可持續發展績效數據表	38
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	保護環境 — 能源使用和溫室氣體排放	30
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	保護環境 — 廢物管理	31-32

環境		報告章節/注釋	頁碼
A2 資源使用			
A2 一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	保護環境	29-32
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)。	可持續發展績效數據表	38
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	可持續發展績效數據表	38
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	保護環境 — 能源使用和溫室氣體排放	30
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	保護環境 — 水資源管理 我們業務所有用水均來自市政供水，並沒有就採購適合用水方面遇上問題。	32
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	保護環境 — 包裝物料，可持續發展績效數據表	30-31, 38
A3 環境及天然資源			
A3 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	保護環境	29-32
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	保護環境	29-32

社會		報告章節/注釋	頁碼
B1 僱傭			
B1 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	栽培員工	32-35
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	可持續發展績效數據表	39
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	可持續發展績效數據表	39
B2 健康與安全			
B2 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	栽培員工 — 職業健康與安全 報告期間，未有確認對發行人提供安全工作環境和保護僱員免受職業病危害有重大影響的不遵守相關法律法規的事件。	34-35
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	可持續發展績效數據表	40
B2.2	因工傷損失工作日數	可持續發展績效數據表	40
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	栽培員工 — 職業健康與安全	34-35

社會		報告章節/注釋	頁碼
B3 發展及培訓			
B3 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	栽培員工 — 發展與培訓	35
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	可持續發展績效數據表	40
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	可持續發展績效數據表	40
B4 勞工準則			
B4 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	栽培員工 公司謹守《僱傭條例》(第57章)設立嚴謹的	32-35
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	招聘程序，嚴禁僱用童工及強制勞工。於二零二四年，並無相關違規記錄。	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		
B5 供應鏈管理			
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應鏈管理	28
B5.1	按地區劃分的供應商數目	可持續發展績效數據表	40
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	28
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	28
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	28

社會		報告章節/注釋	頁碼
B6 產品責任			
B6 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	顧客關係 — 產品責任	26
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	報告期間，本集團並無因安全與健康理由而須回收的產品。	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	顧客關係 — 顧客至上	24
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	供應鏈管理	28
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	顧客關係 — 產品責任	26
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	顧客關係 — 客戶私隱與網絡安全	27
B7 反貪污			
B7 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	栽培員工 — 道德與誠信	36
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	報告期間，本集團或僱員並無因違反反貪污或反競爭法而招致法律行動或罰款的記錄。	/
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	栽培員工 — 道德與誠信	36
B7.3	描述向董事及僱員提供的反貪污培訓	栽培員工 — 道德與誠信	36

社會		報告章節/注釋	頁碼
B8 社區投資			
B8	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	關愛社群	37
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)	關愛社群	37
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	關愛社群	37

根據聯交所於2025年1月1日生效的最新規定，《環境、社會及管治報告守則》(ESG Reporting Code)中與氣候相關披露相關的A4範疇及關鍵績效指標A1.2(「相關氣候相關披露」)已被廢除。然而，相關氣候相關披露仍適用於本集團於報告期間的披露要求。

環境		報告章節/注釋	頁碼
A1 污染排放			
A1.2	直接(範圍一)及能源間接(範圍二)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	可持續發展績效數據表	38
A4 氣候變化			
A4	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	保護環境 — 氣候變化	29
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	保護環境 — 氣候變化	29