



Tao Heung Holdings Limited

稻香控股有限公司*

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

網頁: <http://www.taoheung.com.hk>

(股份代號: 573)

環境、社會及管治報告

稻香控股有限公司（「本公司」及其附屬公司「稻香」或「本集團」）董事（「董事」）會（「董事會」）欣然提呈截至二零二一年十二月三十一日止年度的本集團環境、社會及管治報告。它概述了集團作為一個負責任的企業，於環境保護，就業和勞動常規，經營常規和社區參與等不同方面，如何在經濟，環境和社會可持續發展之間取得平衡。

緒言

本公司是香港領先的中式餐飲集團。目標是在香港和中國大陸成為備受推崇的中式餐飲集團之一，本集團目前在香港和中國大陸以不同品牌經營多家中式食肆和餅店及分別在大埔及東莞設有中央食品加工和物流中心。

本報告根據上市規則附錄 27《環境、社會及管治報告指引》之匯報框架編製。本報告涵蓋集團的食肆、餅店及物流中心營運，所提供的環境數據涵蓋食肆、餅店及物流中心報告期間自二零二一年一月一日起至二零二一年十二月三十一日止（「報告期間」）。

本報告按《環境、社會及管治報告指引》原則進行編寫：

- | | |
|-----|--|
| 重要性 | 環境、社會及管治問題的重要性是根據業務性質確定，並由董事會決定。 |
| 量化 | 關鍵績效指標的數據來源於相關部門的統計，並已披露用於報告定量信息的方法、假設和/或計算工具。 |
| 平衡 | 本集團堅持準確、客觀、公正的原則。我們在報告中提供了關於環境、社會和治理績效的公正信息。 |
| 一致性 | 本報告採用與去年一致的方法編制。 |

*僅供識別

A. 環境

作為一家具有企業社會責任感及注重環境保護的公司，我們致力於遵守有關法律法規，減少廢氣、氣體排放和浪費，以及節約能源和保護天然資源。

A1. 排放物

A1.1 廢氣排放

本集團的廢氣排放主要來自氣體燃料的燃燒。我們會繼續落實各項措施，努力減少空氣污染物。

A1.2 氣體排放

氣體排放主要是源自食肆和物流中心烹飪過程中的油煙和烹飪氣味排放。本集團已採取一系列措施，盡量減少烹飪油煙和氣味，例如安裝有過濾器的有效通風系統。它不僅保證了食品加工區通風良好，而且為廚房員工提供了更好的工作環境，為周邊居民提供了更好的居住環境。

A1.3 廢棄物管理

本集團食肆及物流中心在經營過程中會產生各類無害廢棄物，包括廢油、廚餘、包裝材料及污水等。本集團採取了一系列措施以盡量減少浪費，例如安排專業廢油公司現場收集廢油，當地回收商以各種形式收集舊包裝材料，並由專業公司定期進行清潔隔油池。二零二一年我們收集並回收了 58,952 升棄置食用油（二零二零年：53,428 升）。

報告期內，本集團沒有產生有害廢物，因此未能提供相關數據。

未來，本集團將繼續加強了解能源的使用，定期檢討及改善運作流程及設備以減少用水量，繼續檢討食肆及物流中心的回收程序，以提升廢物管理的效能。

A2. 資源使用

本集團主要在營運期間消耗電力和用水。為了降低耗用量，本集團採取以下措施降低電力消耗水平，包括使用 LED 照明設備和節能設備、縮短空調的運行時間、使用洗碗碟機清洗廚房用具和器皿，以節省電力和用水量。此外本集團自二零二零年起開始使用手機應用程式點餐系統以減少紙張消耗。

為了進一步減少稻香對環境的影響，我們的目標是優化我們的資源使用和生產模式。具體而言，我們通過密切監控消耗、安裝更高效的設備以及改進我們食肆及物流中心的運作流程來優化我們的用水及能源效率。

A3. 環境及天然資源

不僅引進環保措施，為了提升員工的環保意識，本集團亦透過製作短片介紹個人如何在環保方面貢獻一份力量。另一方面，集團鼓勵綠色採購，例如購買可持續海鮮。此外，我們提供替代的不同食材，如燉湯，以取代各種宴會菜單中的魚翅，供客戶選擇。

植物肉對地球、環境和氣候產生正面的影響。植物性肉製品的環境效益：

1. 與傳統肉類相比，植物性肉類的土地使用量減少了 47% – 99%（平方米土地/公斤肉）。
2. 與傳統肉類相比，植物性肉類的溫室氣體排放量減少 30% – 90%（公斤二氧化碳當量/公斤肉）。
3. 與傳統肉類相比，植物性肉類的用水量減少了 72% – 99%（升水/公斤肉）。

以上為截至 2019 年 5 月 1 日對植物肉進行的生命週期評估的結果。影響減少量計算如下： $(\text{傳統肉類的影響} - \text{植物肉的影響}) \div (\text{傳統肉類的影響})$ 。

今年物流中心為代工生產客戶開發了一些植物肉產品。為了推廣環保食品，我們計劃與一家食品技術機構建立戰略性合作，將植物肉產品加入我們食肆菜單。

A4. 氣候變化

全球變暖和氣候變化增加了自然災害事件的頻率，例如超級颱風、熱浪、海平面上升、乾旱和洪水。氣候變化對地方、經濟和人類構成根本威脅。長遠而言，可能會嚴重影響本集團的業務營運。本集團將採取適當措施應對氣候變化相關風險，例如識別和管理氣候變化對我們業務的影響，採取協作和積極主動的方式來緩解供應中斷，在規劃新項目及設施的選址和設計時會考慮氣候變化的相關風險，及時向所有利益相關者披露環境績效，並努力減少碳排放。

今年，在評估食品來源和供應鏈時，氣候變化相關問題沒有對我們的運營產生重大影響。本集團會持續關注氣候相關問題。

經營的能源消耗,溫室氣體及廢氣排放概覽:

	二零二一年	二零二零年	差異(%)
能源消耗			
電力 (千千瓦時)	63,783	58,416	9.2
煤氣 (千千瓦時)	9,147	8,726	4.8
總計 (千千瓦時)	72,930	67,142	8.6
強度 (千瓦時/百萬港元收益) ¹	48.9	53.1	(8.0)
溫室氣體排放(溫室氣體)			
直接溫室氣體排放(公噸二氧化碳當量) ²	2,140	2,042	4.8
間接溫室氣體排放(公噸二氧化碳當量) ³	25,616	30,742	(16.7)
總排放	27,756	32,784	(15.3)
強度 (公噸二氧化碳當量/百萬港元收益) ⁴	18.6	25.9	(28.3)
廢氣排放			
氮氧化物總排放 (公斤氮氧化物) ⁵	132	126	4.8
硫氧化物總排放 (公斤硫氧化物) ⁶	0.7	0.6	4.8

經營的水資源消耗概覽:

	二零二一年	二零二零年	差異(%)
水資源消耗			
食肆 (立方米)	619,069	803,390	(22.9)
物流中心 (立方米)	64,886	70,497	(8.0)
用水量總計 (立方米)	683,955	873,887	(21.7)
強度(立方米/百萬港元收益) ⁷	458	691	(33.7)

經營所生產的廢棄物量概覽:

生產的廢棄物量

	二零二一年	二零二零年	差異(%)
產生有害廢棄物總量 (公噸)	0	0	0.0
強度 (公噸/百萬港元收益) ⁸	0	0	0.0
產生無害廢棄物總量 (公噸)	701	691	1.4
強度 (公噸/百萬港元收益) ⁹	0.47	0.55	(14.1)

經營的包括物料消耗概覽:

包裝物料消耗

	二零二一年	二零二零年	差異(%)
包裝材料使用總量(公噸)	268	234	14.6
強度 (公噸/百萬港元收益) ¹⁰	0.185	0.179	(2.9)

附註:

1. 強度乃按總能源消耗(千千瓦時)除以截至二零二一年十二月三十一日止年度收益約 1,493 百萬港元 (二零二零年：1,265 百萬港元)計算。
2. 直接溫室氣體排放源自固定源燃料的燃燒，如煤氣。
3. 間接溫室氣體排放源自於向香港電燈有限公司、中電控股有限公司及香港中華煤氣有限公司購買的電力和煤氣。
4. 強度乃按所產生溫室氣體總量(公噸)除以截至二零二一年十二月三十一日止年度收益約 1,493 百萬港元 (二零二零年：1,265 百萬港元)計算。
5. 氮氧化物總排放源自固定源燃料的燃燒，如煤氣。
6. 硫氧化物總排放源自固定源燃料的燃燒，如煤氣。
7. 強度乃按總食水消耗(立方米)除以截至二零二一年十二月三十一日止年度收益約 1,493 百萬港元 (二零二零年：1,265 百萬港元)計算。
8. 強度乃按產生有害廢棄物總量(公噸)除以截至二零二一年十二月三十一日止年度收益約 1,493 百萬港元 (二零二零年：1,265 百萬港元)計算。
9. 強度乃按產生無害廢棄物總量(公噸)除以截至二零二一年十二月三十一日止年度收益約 1,493 百萬港元 (二零二零年：1,265 百萬港元)計算。
10. 強度乃按包裝材料使用總量(公噸)除以截至二零二一年十二月三十一日止年度收益約 1,493 百萬港元 (二零二零年：1,265 百萬港元)計算。

B. 社會

B1. 僱傭

本集團堅信員工是寶貴的資產，每一位員工都應受到尊重。本集團通過提供有競爭力的工資和福利，與業績掛勾的獎勵，成長機會，持續培訓和內部晉升機會等，聘請市場上最優秀的人選。我們通過多個渠道來推動員工招聘，如參加招聘會、組織校內就業講座、鼓勵現有員工推薦合適的人選給集團。本集團制定了就業，晉升，解僱和反歧視政策，確保不同年齡，職位，性別和種族的員工享有平等，健康的工作環境，感受到重視和鼓勵。截至二零二一年十二月三十一日，本集團共僱用 5,513 名員工（二零二零年：5,799 名）。

下表顯示分別於二零二一年十二月三十一日及二零二零年十二月三十一日按性別和年齡組劃分的勞動力分佈情況：

二零二一	男性			女性			總計			
年齡	寫字樓	物流中心	食肆	寫字樓	物流中心	食肆	寫字樓	物流中心	食肆	總計
30 以下	27	65	607	95	40	269	122	105	876	1,103
30 至 59	85	218	1,149	112	225	2,256	197	443	3,405	4,045
60 或以上	9	13	103	1	32	207	10	45	310	365
	121	296	1,859	208	297	2,732	329	593	4,591	5,513

二零二零	男性			女性			總計			
年齡	寫字樓	物流中心	食肆	寫字樓	物流中心	食肆	寫字樓	物流中心	食肆	總計
30 以下	34	84	666	78	59	313	112	143	979	1,234
30 至 59	73	225	1,188	96	237	2,431	169	462	3,619	4,250
60 或以上	2	10	81	1	26	195	3	36	276	315
	109	319	1,935	175	322	2,939	284	641	4,874	5,799

下表顯示於分別於二零二一年十二月三十一日及二零二零年十二月三十一日按職能單位劃分的員工流失率：

平均每月流失率	寫字樓	物流中心	食肆	總計
截至二零二一年十二月三十一日止年度	3.25%	3.77%	4.99%	4.75%
截至二零二零年十二月三十一日止年度	3.01%	3.19%	4.69%	4.59%

B2. 健康與安全

集團重視員工工作為我們最寶貴的資產。職業安全與健康是我們對員工承諾的重中之重。為了提供安全的工作環境，保護職工免受職業危害，參照“五常法”管理系統，集團自身發展一套獨特的管理系統。此外，集團為員工制定了操作手冊及宣傳短片，就各種職業安全事宜提供明確的指導，集團員工必須遵守。我們認為，這些措施有助於減少員

工的工傷事故的數量和嚴重性，足夠有效防止嚴重的工傷。

分別截至二零二一年十二月三十一日，二零二零年十二月三十一日及二零一九年十二月三十一日止年度，並無與工作有關的死亡事件個案，二零二一年而因工傷損失 3,623 天（二零二零年：2,703 天）。

二零二一年是 2019 新型冠狀病毒病大流行的第二年。本集團積極配合政府防控疫情措施及政策以防止及控制病症蔓延及盡全力保護員工和客戶。我們採取了一系列預防措施，例如提供足夠的個人防護設備，引入在家工作計劃，進行工作場所消毒，提供衛生和防疫措施指南，減少員工的日常活動，提供安全的用餐環境 - 例如在疫苗氣泡下的 D 類運作模式營運以及所有的食肆工作員工都完成了疫苗接種。

B3. 發展及培訓

本集團為所有員工，包括總部辦公室人員，食肆管理人員和工作人員開發和提供全面的內部培訓計劃。不同級別的工作人員必須參加培訓課程。這項安排旨在確保所有員工不僅能了解集團的企業文化和核心價值，而且在履行職責時也能夠掌握適當的技能。為了鼓勵員工終身學習，員工在報讀獲管理層批准的課程時，可申請學費補助。我們相信這些都將使我們能夠擁有一個穩定和有能力的團隊，以配合業務發展。

	受訓員工百分比		平均受訓時數	
	二零二一年	二零二零年	二零二一年	二零二零年
性別				
男性	28.3%	33.3%	7.0	4.2
女性	50.2%	13.7%	2.1	3.8
總計	42.0%	20.1%	3.3	4.0
僱員類別				
高級管理層	93.2%	36.4%	13.7	4.8
中級管理層	81.2%	78.5%	1.1	5.3
總計	85.6%	76.2%	6.1	5.3

上表總結了二零二一年及二零二零年及年內按性別和員工類別（例如高級管理層，中層管理人員）培訓的員工百分比，以及按性別和員工類別劃分的每名員工平均培訓時數。

B4. 勞工準則

作為一間關愛公司，我們確信員工的招聘，挽留和發展，不為其性別，身體狀況，家庭地位和種族而設限。我們所有的政策均符合相關標準，規章及制度，我們亦沒有涉及任何重大違規。此外，我們強調，不允許僱用任何兒童和強迫勞動。

B5. 供應鏈管理

本集團於篩選供應商時奉行嚴謹準則。為確保獲得準時與穩定的所需食材供應，挑選和評核供應商的程序均由本集團中央採購部及品質保證部監控。對於新供應商而言，中央採購部門會對其相關資料進行評估，包括（如適用）衛生證書、產地來源證及食品衛生及管理系統國際認可證書。本集團中央採購部門亦可與品質保證部門進行實地審核，以評估候選主要供應商的食品衛生、工作環境及生產與品質監控程序。至於現有供應商，本集團中央採購部門會與品質保證部門進行定期實地審核，有需要時亦會與供應商召開會議。本集團僅向認可供應商採購。此外，還會根據供應商的表現給與供應商評級。更多的採購來自具有良好評級的供應商。二零二一年活躍供應商的地區分佈如下：

地區	香港	中國大陸	台灣	總數
活躍供應商數目 (%)	722(96.3%)	27(3.6%)	1(0.1%)	750

B6. 產品責任

B6.1 食品品質監控

本集團十分重視食品品質及食品衛生，這是本集團在飲食業取得成功的主要因素，本集團嚴格遵循相關法例、規則及集團設定之食品安全系統。自二零一五年，位於香港的物流中心獲得國際認證 ISO22000 食品安全管理體系及 HACCP 食物安全重點控制系統的認可證書。此外，自二零一三年，本集團的其中一家食肆獲得國際認證 ISO14001 環境管理體系及 ISO22000 食品安全管理體系的國際認證。為保持食品品質標準，本集團的質量保證團隊會定期於分店及物流中心進行食品品質及環境審核。本集團亦定期向僱員提供培訓，以確保食品質素及員工全面遵守集團既定的質量控制守則，包括接收、儲存及發送食材的慣例；食物準備及生產管理、廢物管理及食品與個人衛生守則。本集團並無發現於報告期內有任何嚴重違反有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的相關準則、規則及規例之事宜。二零二一年我們收到 1,310 宗與產品和服務相關的投訴（二零二零年：635 宗）。

B6.2 服務品質監控

就顧客服務方面，我們為員工提供全面的內部和外部培訓。本集團還推出了一項名為“我們關心，我們聽到”的計劃。該計劃涉及客戶滿意度調查和焦點小組。該計劃的目的是協助本集團評估顧客對本集團服務、用膳環境及食品質素滿意度及期望。滿意度調查的結果有助本集團評估僱員能否遵守現有品質監控指引及指出食品、服務及用膳環境（如適用）有待改進的環節。焦點小組的結果告訴我們客戶的期望，並幫助本集團確定既定質量標準與客戶期望之間的任何差距。此外，本集團重視顧客的意見和建議，透過設立完善的反饋制度，讓顧客能以不同途徑，例如透過顧客服務熱線、電郵、社交媒體專頁或分店意見卡等與本集團溝通。在評估每家食肆的整體表現時，這些顧客的意見反饋將被視為關鍵績效指標的一部分。本集團已安排專責團隊處理及跟進每宗個案。

B6.3 保障個人資料

由於本集團已設立完善的反饋制度及會員制度的發展，不時從其客戶收集的數據可能涉及個人資料。就此，本集團遵守個人資料（私隱）條例的規定，確保所收集的個人資料被保密處理，並僅作指定用途

B6.4 知識產權

本集團尊重及保護知識產權。本集團現時以不同品牌經營旗下食肆均已辦理必要之商標存檔或註冊手續。本集團會採取適當措施以確保知識產權得到遵守及保護。

B7. 反貪污

本集團嚴格執行防止賄賂條例等反腐法律法規。我們認為誠信是我們企業和社會的寶貴資產。我們已經為我們的員工和供應商實施了行為守則和準則，以防止任何欺詐和腐敗行為。本集團有一套制度，允許員工披露有關任何非法行為，任何腐敗事件，規避內部控制，不正確或不正當的財務或其他向管理層報告的信息。為提高我們對防止貪污之意識，集團邀請香港廉政公署（「廉署」）為不同層面之員工安排反貪污講座。廉署人員對防止賄賂條例進行簡略介紹，提醒員工注意彼等或會落入之潛在陷阱，尤以涉足風險領域之同事為然。在報告期內，本集團並無涉及貪污，舞弊及洗黑錢的適用法律及規例方面的重大不合規情況。

B8. 社區投資

除了經營可持續發展的中餐業務外，稻香一直著重回饋社會。因此，我們致力培訓餐飲行業的新一代，為那些希望在餐飲及相關行業發展事業的人敞開大門。因此，除了多年前與香港職業訓練局合辦 VTC 稻苗學院外，稻香亦於二零二一年贊助在中國內地的東莞市稻香中菜廚藝職業培訓學院（「培訓學院」）的營運，通過培訓、認證和工作經驗，向行內新人推廣中國烹飪傳統。培訓學院總建築面積為 3,800 平方米，位於廣東省東莞市的總部內。課程包括烹調中式菜餚、點心和糕點、西式菜餚和糕點、糖果、咖啡、葡萄酒等。部分課程專為稻香的食肆網絡而設，其他則是針對整個行業而設。培訓學院自二零二一年下旬開始營運以來，已培訓 700 多名學生，其亦與當地教育機構合作，為相關高等教育課程的學生提供培訓課程。

稻香致力回饋社會。於報告期內，稻香捐贈了共 1,150,000 港元，以支持社會上的各種慈善活動。我們亦鼓勵員工同樣回饋社會，例如參加渣打香港馬拉松。此外，我們還向惜食堂、食德好及其他慈善機構捐贈了合共 7,200 件節日食品，包括年糕和月餅。集團響應衛生署《器官捐贈推廣約章》活動，成為簽署企業。同時亦鼓勵員工成為一個負責任和關心的市民，支持器官捐贈及登記意願。

稻香重視中式飲食文化的傳承。集團於二零零五年在香港設立了「稻鄉飲食文化博物館」。從二零一三年起，本集團提供位於火炭的場地予由稻香創辦人所成立之慈善基金經營「稻鄉飲食文化博物館」。博物館免費對外開放，並提供免費導賞服務，藉此讓公眾加深對中華飲食文化的認識。稻香還為稻苗學會提供場地，為業界從業者開辦課程。

香港交易所披露指引

一般披露及關鍵績效指標	內部	頁數
A. 環境		
A1	排放物	
一般披露	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。	2
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	2, 4-5
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）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4-5
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）。	4-5
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）。	4-5
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。	2
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。	2
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。	2
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）。	4-5
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4-5
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。	2
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。	2
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。	5
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。	2-3
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。	2-3
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。	3
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。	3
B. 社會		
B1	僱傭及勞工常規 僱傭	
一般披露	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。	6
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。	6

B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	6
B2	健康與安全	
一般披露	資料包括： 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。	6-7
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	6-7
B2.2	因工傷損失工作日數。	6-7
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。	6-7
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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	7
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。	7
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。	7
B4	勞工準則	
一般披露	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。	7
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	7
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	7
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。	8
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	8
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。	8
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。	8
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。	8
B6	產品責任	
一般披露	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。	8-9
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。	8-9
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	8-9
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	8-9
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	8-9
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。	8-9
B7	反貪污	
一般披露	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。	9
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。	9

B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	9
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	9
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。	9
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）。	9
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	9