



Domino's Pizza 达美乐比萨

DPC Dash Ltd
达势股份有限公司
(於英屬維爾京群島註冊成立的有限公司)
股份代號：1405

2024

環境、社會及管治報告



目錄



關於本報告	2
報告範圍	2
報告原則	2
報告獲取	2
關於达势	3
公司簡介	3
業務模式	3
2024年亮點	4
ESG管理	6
ESG管治	6
ESG框架	7
持份者參與	8
重要性評估	9
1 責任治理	10
1.1 公司治理	10
1.2 風險管理	10
1.3 商業道德	11
1.4 知識產權保護	12
2 配送美味	13
2.1 食品安全與質量	13
2.2 產品多元化	19
2.3 消費者服務	20
2.4 供應鏈管理	22
2.5 數據與隱私	24
3 賦能團隊	27
3.1 多元、平等與包容	27
3.2 薪酬與福利	30
3.3 培訓與發展	32
3.4 健康與安全	36
4 美好地球	39
4.1 氣候變化適應與減碳	39
4.2 能源管理	41
4.3 水資源管理	43
4.4 包裝管理	44
4.5 廢棄物管理	45
5 繁榮社區	48
5.1 社區與公益	48
5.2 合作夥伴發展與賦能	53
附錄：《環境、社會及管治報告指引》索引	54

關於本報告

本報告為达势股份有限公司（「**达势**」、「**本公司**」或「**我們**」）刊發的第三份環境、社會及管治（「**ESG**」）報告（「**ESG報告**」），旨在提供有關我們如何經營及管理ESG優先事項及對我們的業務及持份者重要的其他事宜的簡要概述。

報告範圍

本ESG報告涵蓋的財政年度為2024年1月1日至2024年12月31日期間（「**報告期間**」）。為確保敘述的完整性及連貫性，部分內容或會超出上述時間範圍。

本ESG報告適用於我們在中國的直接營運活動。本ESG報告內的環境關鍵績效指標涵蓋門店及中央廚房，社會關鍵績效指標涵蓋我們在中國的所有業務。

本ESG報告內的數據來源於本公司內部相關統計報告或文件。本ESG報告所涉及貨幣金額均以人民幣計量。

報告原則

本ESG報告根據香港聯合交易所有限公司（「**聯交所**」）附錄C2《環境、社會及管治報告指引》編製，並堅持以下報告原則：

- **重要性**：我們通過內部持份者參與及重要性評估確定重要的ESG事宜，並在ESG報告中進行相應披露。
- **平衡**：ESG報告如實展示我們的ESG表現。
- **量化**：ESG報告已披露報告排放量及能源數據所使用的標準、方法及轉換因子來源。
- **一致性**：關鍵績效指標統計方法已獲確認，並與2023年ESG報告保持一致。

報告獲取

本ESG報告可於本公司網站www.dpcdash.com及聯交所網站www.hkexnews.hk查閱。

本ESG報告以中英文兩個版本發佈，如有歧義，以英文版本為準。



公司簡介

我們是達美樂比薩在中國大陸、中國香港特別行政區及中國澳門特別行政區的獨家總特許經營商。按全球零售銷售額計算，我們的全球特許權授予人Domino's Pizza, Inc.為全球最大的比薩公司。

我們通過將達美樂的主要成功模式根據中國市場及中國消費的需求進行本土化改良，已構建了獨特的業務模式，並且專注於提供優質的比薩以及具有競爭力的價格，通過科技創新，提供方便的用戶體驗及高效的外送服務。

於2023年3月28日，我們在聯交所主板上市，股份代號為1405。截至2024年12月31日，我們在中國大陸39個城市直營1,008家門店。

我們的願景：

成為中國首屈一指的比薩品牌。

我們的4D戰略：

高質價比的美味比薩，高效的外送體驗，數字化能力，高質量的門店開發。

我們的使命：

在全國範圍內運營由技術和卓越外送服務賦能的達美樂比薩門店網絡（為中國消費者提供口感好、及時可靠的外送服務及物超所值）。

我們的價值觀：

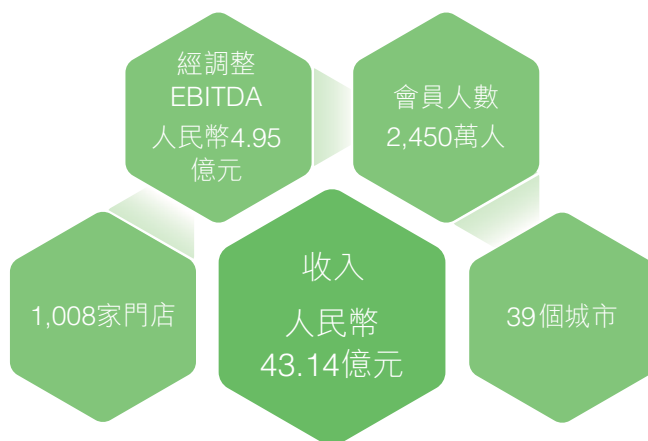
顧客至上，誠信盡責，擁抱變化，成長共贏。

業務模式

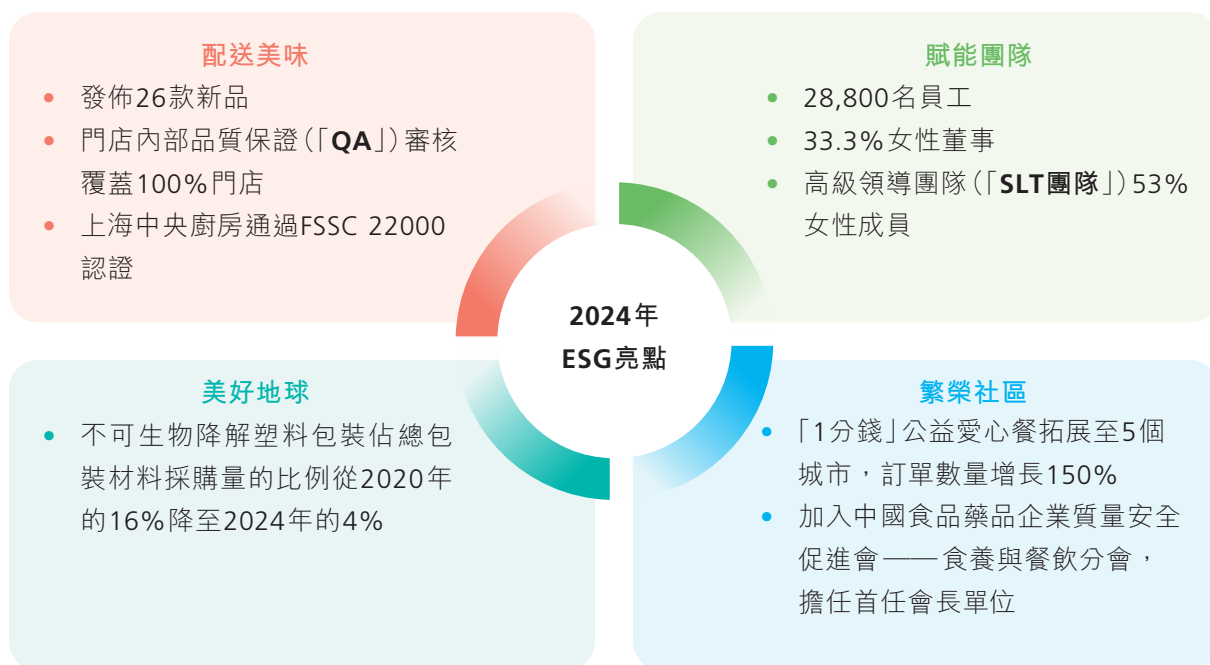
我們致力於成為比薩專家。通過將全球公認的達美樂策略與我們對中國的了解融合，我們已開發專有商業模式，即通過科技創新專為線上渠道的中國消費者打造，提供美味、物超所值的比薩，並專注於外送的商业模式。我們認為，這種模式是一種可以使我們從中國競爭對手中脫穎而出的模式，是一種具備自有中國特色的模式，且是一種我們認為最終將使我們成為中國首屈一指的比薩公司的模式。

2024年亮點

2024年，我們繼續秉持「走廣走深」的策略進行拓展。我們為門店的擴張感到自豪，這標誌著我們在中國的足跡在逐步擴大，於我們而言是一個重要的里程碑。



2024年業務亮點





我們感到非常榮幸，公司在產品和服務、數字創新、市場營銷、人力資源管理及ESG領域的表現獲得各界認可。這份榮譽離不開全體員工的共同努力，在此謹致以誠摯謝意。以下為2024年我們榮獲的部分獎項與認可：



🏆 2024年中國食品健康七星獎



🏆 第十五屆虎嘯獎——食品餐飲類年度品牌——數字化大獎



🏆 2024CDIE華鷹數字化指數——2024中國數字化企業TOP20



🏆 2024第五屆TBI傑出品牌創新節——整合營銷金獎



🏆 2024美世最佳僱主獎



🏆 南方都市報「2024 ESG創新案例徵集」活動——年度ESG創新企業

ESG管理一直是我們業務的關鍵組成部分。在我們的四大ESG支柱，即「配送美味」、「賦能團隊」、「美好地球」和「繁榮社區」的指導下，我們持續在這些ESG領域取得進展，同時建立起一個兼具彈性和可持續發展特點的業務模式。

ESG管治

為有效管理環境、社會、管治及氣候相關事宜，我們建立了自上而下的ESG管治架構，包括董事會、SLT團隊、財富、健康、安全及環境（「**WHSE**」）工作小組及運營團隊。



ESG管治架構

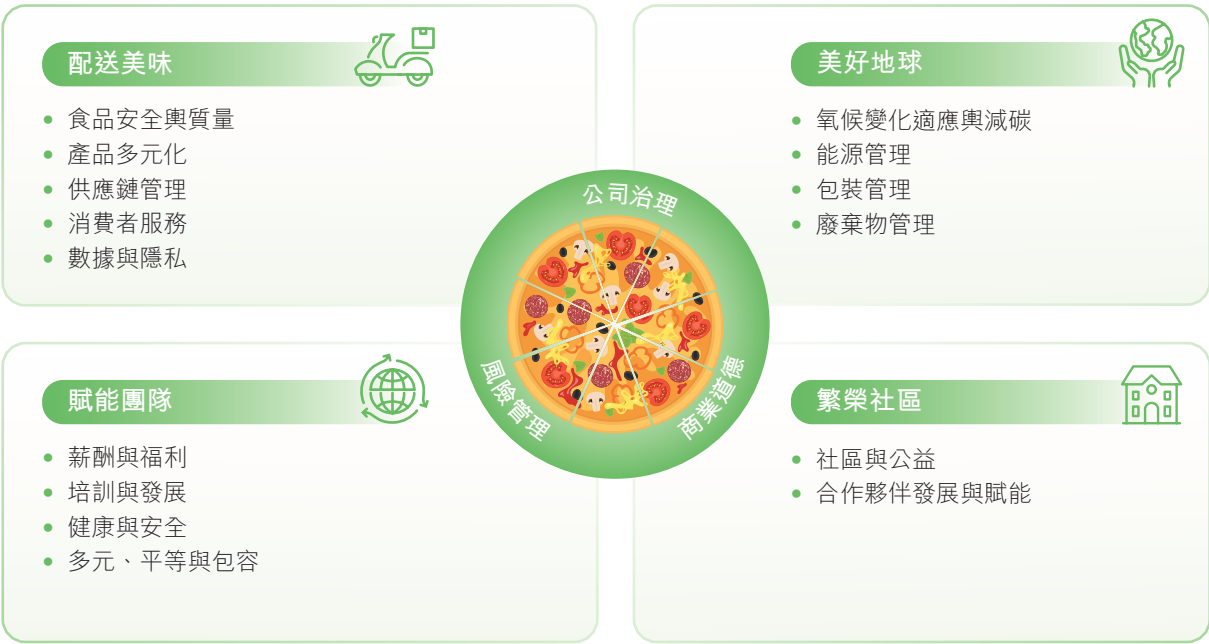


ESG 框架

我們致力於打造可持續發展的企業，一個為我們的持份者創造長期價值和利益的企業。

通過同業對標、專家意見和內部討論，我們識別了18個重大ESG主題，以確定我們的ESG重點。

在進行重要性評估後，我們推出了ESG框架。該框架以四大ESG支柱為中心，即配送美味、賦能團隊、美好地球和繁榮社區，同時在公司治理、風險管理和商業道德方面維持較高治理標準。



ESG 框架

持份者參與

持份者參與有助於我們有效地確定ESG事項的優先次序，並為其帶來長期價值。我們積極與持份者溝通，以更好地了解其對ESG事項的期望，並將其期望融入我們的工作中。下表說明了我們就持份者最相關的ESG議題如何與其互動。

主要持份者	關注議題	溝通渠道
 政府及監管機構	- 氣候變化適應與減碳 - 食品安全與質量 - 能源管理 - 廢棄物管理 - 負責任營銷 - 合作夥伴發展與賦能	- 信息報告 - 定期會議 - 研討會 - 行業協會
 股東及投資者	- 投資回報 - 信息披露 - 企業管治 - 風險管理 - 商業道德	- 股東大會 - 新聞發佈會 - 投資者路演 - 投資者調查
 顧客	- 食品安全與質量 - 產品多元化 - 消費者服務 - 包裝管理 - 數據與隱私	- 社交媒體及活動 - 訂單反饋 - 顧客調查
 員工	- 培訓與發展 - 多元、平等與包容 - 薪酬與福利 - 健康與安全	- 培訓及研習會 - 員工調研 - 會議及通信 - 內部郵件
 供應商	- 業務發展 - 合作夥伴發展與賦能 - 供應鏈管理	- 供應商拜訪 - 表現評估 - 供應商會議
 社區	社區與公益	- 社區貢獻 - 志願者活動



重要性評估

2024年，我們檢視了2023年重要性評估的結果，確定了18個重大議題清單。



環境議題

- 氣候變化適應與減碳
- 能源管理
- 包裝管理
- 廢棄物管理



社會議題

- 食品安全與質量
- 產品多元化
- 供應鏈管理
- 消費者服務
- 數據與隱私
- 薪酬與福利
- 培訓與發展
- 多元、平等與包容
- 健康與安全
- 社區與公益
- 合作夥伴發展與賦能



管治議題

- 公司治理
- 風險管理
- 商業道德

1 責任治理

在达势，我們致力於在日常營運的所有方面維持道德標準。從公司董事會、管理層、員工到供應商，我們都積極提倡誠信、負責和透明的文化，確保符合道德標準的行為是我們一切工作的核心。

1.1 公司治理

我們相信，符合道德且可信的領導能引領完善的公司治理。董事會是公司的主要決策機構，負責監督我們的業務、策略決策及表現。董事會下設三個委員會：審核及風險委員會、薪酬委員會和提名委員會，監督本公司事務的特定方面。

我們已採納董事會多元化政策，在董事會成員選拔中考慮多重因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識和行業及地區經驗，力求實現董事會多元化。2024年，我們新增了一位在風險管理和財務管理方面擁有豐富經驗的女性董事——余濱女士，進一步增強了董事會的多元化和技能組合。

我們的董事會由多樣化的高素質成員組成。在我們的9位董事中，33.3%為女性，33.3%為亞裔，66.7%為其他族裔。

1.2 風險管理

風險管理與內部控制是我們所有業務活動的基礎。我們制定《風險管理制度》和《內部審計制度》等制度，以維護健全的風險管理和內部控制體系。

董事會負責本公司風險管理及內部控制系統並審閱其成效。審核及風險委員會協助董事會領導管理、監測及監督風險管理與內部控制系統。內部審計部門持續監督風險管理政策的實施情況，確保我們的政策及實施有效充分。其確定任何重大風險，就改進及糾正計劃及措施提出建議，同時對確定的問題進行後續審核，以確保計劃的補救措施得到適當實施。

我們定期審查和評估與戰略、運營、財務和合規相關的風險，並確定事件的潛在影響、可能性和緩解因素。



審計、風險管理與內部控制在提升公司治理與營運效率上密不可分。內部審計部門每年制定審計計劃。自2022年至2024年，其已針對公司重要的業務模塊開展了流程審計，例如物料庫存管理，並根據審計結果提出改進措施，以達到查違糾偏、防範未然、降低風險的目的。未來公司將進一步健全流程相關的管理制度，以系統、有效的方式跟蹤改進情況，以期進一步完善內控及風險管理機制。

1.3 商業道德

踐行商業道德和做正確的事對公司的成功至關重要。我們遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，並制定《反貪污政策》、《合規管理政策》、《利益衝突政策》和《員工申訴和舉報流程》，幫助指導我們的員工以正確的方式履行職責。這些覆蓋全體員工的政策彰顯了公司對踐行最高商業行為標準的承諾。

審核及風險委員會是負責監督商業道德事宜的治理機構。人力資源部門、內部審計部門和法務部門負責執行和監督以上政策，同時董事會定期審查以上政策。為向所有員工傳達政策細節，相關政策會提供給新員工，在職員工也會通過電子郵件、OA系統和訓練學習發展平台收到更新內容。

1.3.1 培訓宣貫

我們致力於防止賄賂和貪污，確保員工接受足夠的合規培訓。本公司已制定《反貪污政策》，當中載有我們的人員及業務夥伴為防止及舉報貪污必須遵守的具體行為指引。《員工手冊》亦明確規定了《商業行為準則》，其中列出了與廉潔、公平競爭等內容相關的若干商業行為準則，以促進誠實和道德行為，鼓勵所有商業交易公開透明，杜絕腐敗和賄賂。

我們的所有員工已簽署《員工手冊確認書》，確認其完全理解其中包含的商業道德條款，並且新員工入職後需通過在線培訓平台學習《員工手冊》中有關商業道德的內容。同時，我們還不時向董事分發與反腐敗相關的宣傳材料，強調業務合規的重要性。任何員工如果為了獲得業務而收受任何業務夥伴的賄賂，都將受到處罰或被解除勞動合同。

1 責任治理

此外，我們幫助合作夥伴以正確的方式做正確的事。我們向所有業務合作夥伴及其各自的供應商提供《供應商行為準則》，這是一個幫助他們在工作中做出合乎道德決定的框架。《供應商行為準則》確保其遵守法律規定，並恪守我們的商業道德標準。

報告期內，達勢及其員工未收到任何與商業道德相關的法律訴訟。

1.3.2 舉報

我們鼓勵員工就與我們營運相關的任何道德事宜發聲。我們制定了《員工申訴和舉報流程》以鼓勵員工舉報任何形式的不當行為，為如何提出質疑提供指引，並承諾保密。

我們對任何形式的不當行為或不道德行為都採取零容忍態度。員工可通過專用的舉報電子郵件和熱線電話進行舉報。舉報會移送內部審計部門，同時相應的調查人員將及時審查和處理收到的所有關於實際或可疑不當行為的舉報。涉及公司高層的舉報，將由公司管理層在確認信息後直接審查和處理。所有舉報人信息及其舉報內容將予以保密。

1.4 知識產權保護

我們高度尊重知識產權，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，以保護知識產權資產及品牌。我們在《員工手冊》中明確指出，員工有責任保護本公司的知識產權。

我們擁有的知識產權包括商標、商標申請、專利及與我們的品牌及服務相關的專利申請、軟件版權、商業秘密以及其他知識產權及許可。截至報告期末，我們在中國擁有8個註冊商標、34個計算機軟件著作權及1項專利，並擁有9個註冊域名。



我們倡導田間到餐桌的食品安全與質量文化。多年來，我們建立了先進的食品安全與質量管理體系。每一天，我們希望在保障健康與品質的基礎上，帶來豐富美味的美食體驗。通過與供應商和商業夥伴的合作，我們致力在提供美味佳餚的同時，為人類和地球作出積極影響。

2.1 食品安全與質量

2.1.1 食品安全與質量治理

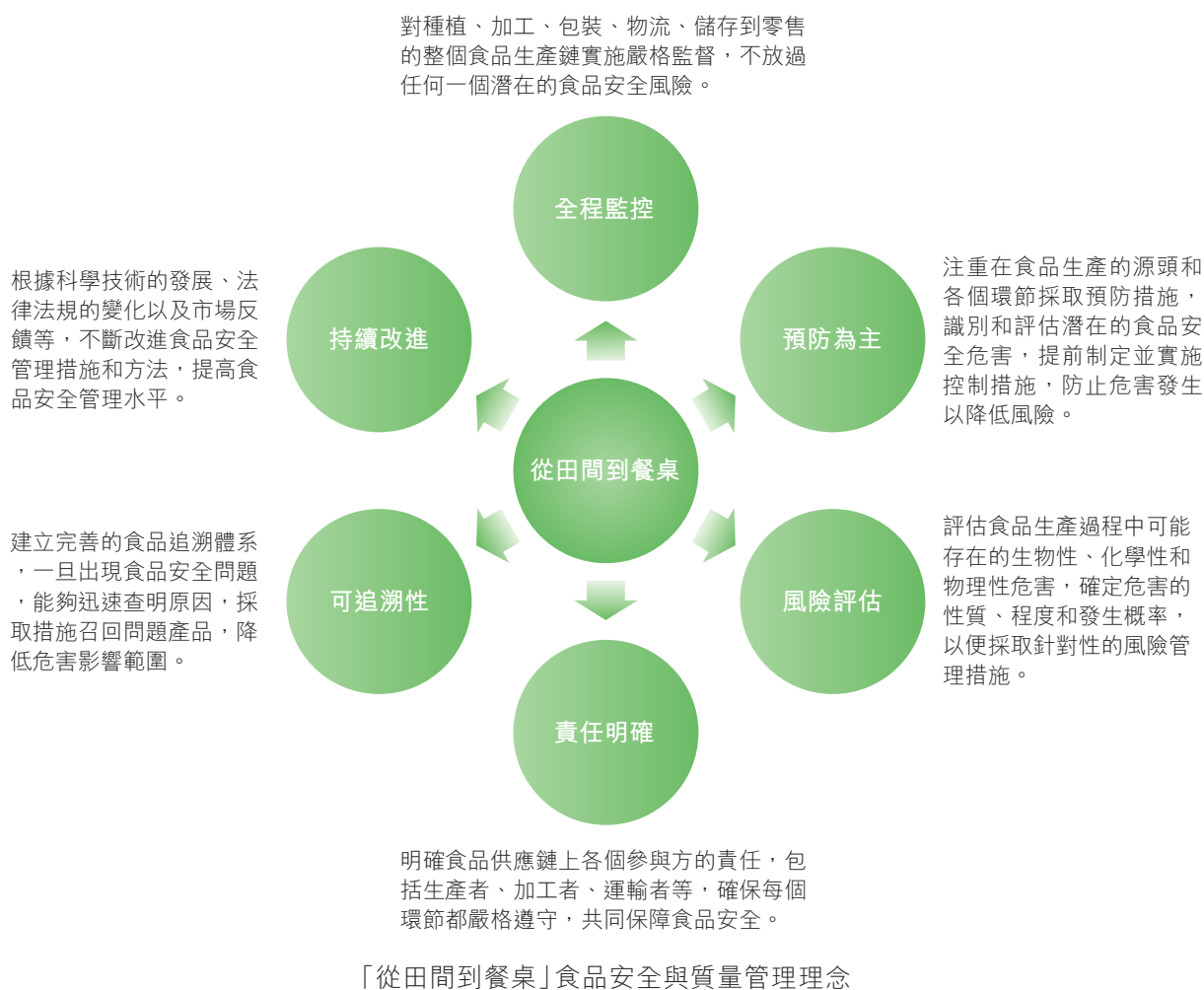
在达势，食品安全與質量始終是重中之重。我們嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國食品安全法實施條例》、《食品經營許可管理辦法》、《食品召回管理辦法》等相關法規，並制定《食品安全管理制度》、《食品安全手冊》、《召回控制程序》等制度，覆蓋包含上游供應商、中央廚房、餐廳和配送服務在內的全價值鏈食品安全及質量管理，以期控制並最大限度地降低風險，達到或超過食品安全與質量標準。

在食品安全管理方面，我們的WHSE工作小組每月舉行會議，以監督我們的食品安全實踐及項目。我們設立了食品安全和品質保證（「FSQA」）部門，由供應商QA專責小組、中央廚房QA／質量控制專責小組以及門店QA專責小組構成，負責食品安全與質量相關事宜，並直接向首席運營官報告。

在食品管理體系方面，我們實施了嚴格的質量及安全體系，對食品價值鏈的每一環嚴格把關。我們遵守危害分析及關鍵控制點（「HACCP」）原則，透過在食品製備的所有階段識別、評估及控制生物、化學及物理危害，以及相關的糾正、預防及核查活動，處理食品安全問題。值得一提的是，我們要求中央廚房實施FSSC 22000和HACCP，以確保達到我們的食品安全目標，並促進食品安全績效的持續改善。

2.1.2 食品安全與質量管理

我們提倡全面的「從田間到餐桌」食品安全與質量管理理念，我們對食品質量與安全的承諾貫穿整個運營價值鏈。





2 配送美味

從上游供應商和物流到中央廚房、門店和配送，我們在每個環節都實施先進的管理措施，以確保對食品安全與質量的全面控制。

 食品採購	- 在採購過程中進行全面的供應商准入評估，確保採購的原料符合要求 - 對主要原料供應商進行食品安全審計，包括櫻桃、番茄、葡萄、牛蛙、馬鈴薯、雞肉等
 物流	與第三方物流供應商合作，由其負責在適當條件下運輸原料
 生產	對原材料和食品成品進行取樣和檢測，監控生產條件，過濾和回收不合格的配料和食品成品
 準備	執行《食品安全手冊》和《食品安全管理制度》中詳細的食品質量和衛生標準，包括原材料檢查、儲存溫度控制、設備消毒和清潔、員工健康證管理和個人衛生、解凍和烹飪程序以及食品溫度控制等
 配送	在食品配送過程中使用防篡改蓋、食品安全封條以及隔熱袋和隔熱箱，防止污染風險並確保食品質量

食品安全與質量管理措施

2 配送美味

2.1.2.1 食品安全與質量保證

我們對高標準食品安全的承諾已經融入所有門店和中央廚房。

我們的門店會接受內部QA審核、二方審核以及第三方審核（「食品安全評估」(FSE)審核）。在內部QA審核方面，我們的門店每年定期接受依據FSE體系的分級審核。我們每季度對所有門店進行審核。在首次審核後的下一個月，我們會對被確認為存在高潛在運營缺陷的門店進行後續內部審核，以確保整改措施得到執行。在下一個季度審計中，我們會對被確認為存在潛在運營缺陷的門店進行雙重內部審計。2024年，內部QA審核覆蓋100%門店。



2024年門店審核範圍

我們的中央廚房由內部團隊和第三方進行審核。報告期內，位於上海、東莞和三河的中央廚房至少接受了一次內部審核。此外，上海中央廚房通過了FSSC 22000認證的第三方審核，東莞中央廚房通過了HACCP年度審核。

2.1.2.2 食品安全與質量培訓

食品安全問題不容灰色地帶。我們有超過28,000名員工在1,008家門店工作，因此食品安全文化對我們的食品安全管理至關重要。

公司為所有員工制定了可持續的食品安全培訓。我們監督員工遵守《良好生產規範》（「GMP」），並要求他們參加與食品安全有關的強制性培訓和測試，側重相關法規和標準、FSSC標準、HACCP政策、食源性疾病預防、衛生及其他主題。



2 配送美味

2024年，100%的門店運營員工參加了食品安全培訓，其中包括營運總監、大區經理、區經理、店長和兼職服務員。培訓主題涵蓋食品安全法律法規、我們對食品安全的承諾、食品安全員工責任及要點。通過培訓，我們希望強調食品安全的重要性，以確保員工將食品安全放在首位。

中央廚房員工積極參與食品安全培訓，如FSSC 22000內部審核員培訓、食品安全風險交流研討會等，以提升食品安全管理知識。2024年，針對中央廚房員工及第三方司機共開展了16次內部員工培訓，主題涉及法規與標準、FSSC 22000標準、HACCP基礎知識、GMP等。

除培訓外，我們還將食品安全績效作為店長獎金計劃的主要績效指標之一，對未能遵守食品安全政策的店長或區經理進行處罰。

2.1.2.3 召回程序

我們不斷監測所供應的食品的合規性，在《召回控制程序》和《產品回收控制程序》中規定了行之有效的回收控制程序，以處理通過自查、公眾投訴和監督管理部門通報發現的食品安全事故。根據食品事故的嚴重程度，將採取相應的回收程序。具體來說，食品召回分為I級、II級和III級，當公司意識到食品安全風險時，應分別在24小時、48小時和72小時內啟動召回程序。此外，召回計劃應向縣級以上地方食品藥品監督管理部門報告。

報告期內，我們未發生因安全和健康原因對已銷售或發運產品實施召回的事件。

2 配送美味

2.1.3 供應商食品安全與質量管理

維持高標準食品質量在很大程度上依賴於良好的供應商合作關係，我們希望每一位供應商都能達到我們的高標準，其中包括獲得各項認證。根據供應商日常管理結果，我們將供應商分為高風險供應商、中風險供應商和低風險供應商。我們要求高風險的原料和食品包裝供應商獲得全球食品安全倡議認證（例如FSSC 22000），中等風險的原料和食品包裝供應商獲得ISO 22000認證或英國零售商協會認證，而低風險的原料和食品包裝供應商則需獲得HACCP認證。

我們還實施供應商審核計劃，以確保食品安全與質量保證適用於整個價值鏈。我們明確要求新供應商必須在准入前通過食品安全審核，並對新供應商、中風險和高風險供應商實施100%的現場審核。我們的QA專責小組會對供應商進行審查和經常性審核，以確認他們符合我們安全和高質量生產方面的要求。如果我們通過審核、月度報告或倉庫報告的產品問題發現供應商存在問題，會主動與供應商聯繫，了解其是否能夠糾正問題。否則，我們會終止與無法達到我們標準的供應商的合作關係。如果供應商違反有關食品安全和質量的適用法律和法規，或有不當行為，我們也將終止合作關係。2024年，我們共完成了208次供應商食品安全與質量審核。

在日常運營中，我們的中央廚房和門店也會對供應商交付的貨物進行嚴格檢查，以確保質量。不符合我們的要求、食品安全法或其他法規的貨物將被退回給供應商。

我們的供應商還會接受相關的食品質量標準和質量保證培訓，旨在更好地滿足我們的食品安全要求。2024年，根據供應商在食品安全和質量方面的表現，我們就清潔生產、消毒原則等主題進行了現場培訓。我們也與部分高風險供應商就主要食品安全和質量問題進行了線上培訓和溝通，以提升他們的食品安全和質量風險管理水平。



2.2 產品多元化

創新和顧客偏好是我們開發菜單的動力。我們致力於通過菜單開發過程滿足顧客的口味及飲食偏好，以體現我們的創意、研究及對菜單開發及本土化的承諾。

本地市場調研

- 衡量顧客喜好趨勢，包括最近的互聯網趨勢，以及市場上其他產品的表現

利用全球洞察

- 從全球市場尋求新產品的靈感

產品測試

- 進行味道測試，使用投票系統挑出最優產品
- 檢測食品的安全性和質量，比如檢測過敏原

可行性分析

- 根據所使用的食材和製備過程進行全面成本分析

標準化及執行

- 為採購及烹飪新產品所需食材創建標準化程序

營銷及推廣

- 進行營銷推廣活動，包括店內、線上及戶外廣告，重點是引導消費者線上參與

推出後評估

- 評估消費者對新產品的反應
- 深受消費者歡迎的產品加入我們的長期菜單

菜單開發過程

為了開發新產品，我們的研發團隊在2024年增加了20%的成員。大約每6至8週，我們就會推出新產品，2024年推出的新產品達26種，包括全新的火山餅底、意大利雪球芝士多肉多芝比薩、韓式梨汁梅花肉比薩以及萬聖節主題小食等。

我們認識到提供豐富多樣選擇以滿足顧客需求的重要性。從選擇合適的餅底到配料組合，有成百上千的方法可以做出搭配。無論顧客喜歡肉類還是素食比薩，他們都能輕鬆選擇／創造出自己喜歡的一款。通過提供幾十種披薩和十餘款餅底，以及多種尺寸（如7"／9"／12"）的披薩，我們確保每位顧客都有合適的選擇。

2 配送美味

2.3 消費者服務

2.3.1 負責任營銷

我們非常重視負責任營銷，確保我們的推廣活動符合道德標準且透明。我們遵守《中華人民共和國廣告法》及其他道德營銷法律法規。

我們向公眾提供關於我們業務及產品的準確廣告及銷售信息。在推廣活動正式推出前，我們會審查其合法性及真實性，確保真實且準確的營銷。整體審查過程如下：



產品資料審查流程

我們努力為顧客提供美味的食物，同時也注重營養與健康。我們著力讓顧客更容易獲取營養信息。在線上的產品詳情頁面、線下門店的菜單和紙質宣傳單頁中，我們都會向顧客展示產品食材配料、克重和其他產品信息。

Drinks 飲品類			
芳沁荔枝檸檬紅茶 (250ML)	¥12	紅顏洛神花石榴飲 (250ML)	¥12
Lychee Lemon Tea		Roselle & Pomegranate Drink	
水、荔枝、荔枝汁、檸檬汁、紅茶		水、洛神花（玫瑰茄）、石榴果味糖	
哈密瓜抹茶奶綠 (250ML)	¥12	甘潤雪梨柚子飲 (250ML)	¥12
Hami Melon Matcha Milk Green Tea		Pear & Pomelo Drink	
水、哈密瓜果粒、綠茶、抹茶、鮮奶、果糖		水、柚子、雪梨、果糖、果糖	
荔浦芋泥紫米椰乳飲 (250ML)	¥12	丹桂銀耳馬蹄飲 (250ML)	¥12
Taro Purple Rice Coconut Milk Drink		Ginseng, Taro, and Water Chestnut Drink	
水、芋泥、紫米、椰乳、果糖		水、丹桂、銀耳、馬蹄、果糖	
鳳凰單叢根根果奶茶 (250ML)	¥12	冰露純悅水 (550ML)	¥5
Pecan & Milk Tea		Icedew 水	
水、麒麟單叢根根果、鮮奶、果糖			

透明提示

為避免誤導性廣告，並強調對我們的產品和服務進行誠實的宣傳，我們定期為員工進行負責任營銷培訓。例如，2024年，我們邀請外部律師為市場部全體員工進行一場量身定制的廣告法培訓，提升合規營銷的意識。



2.3.2 顧客滿意度

我們力求實現100%顧客滿意度，始終以顧客為中心，關注每一位顧客的反饋，每日不怠積極響應顧客需求。我們遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》，並相應地制定《投訴處理流程》、《危機管理&餐廳特殊狀況管理手冊》及《門店問題投訴及反饋程序》，以及時、高效地處理顧客反饋及潛在危機，例如食品安全事件或公共關係危機，從而提高顧客滿意度，並維持顧客的信任。

滿足顧客期望並提升顧客對我們產品和配送的滿意度，對我們業務的成功至關重要。我們通過多種渠道收集反饋信息和顧客需求，以滿足顧客期望並提高滿意度，這些渠道包括官方客服熱線電話(4001597597)、外部渠道(如社交媒體、餓了麼、美团、大眾點評等)、自有平台(官方網站、微信公眾號、微信小程序、官方APP)。

顧客可以提供即時反饋，我們也會聽取每一條關於產品和服務的反饋，從而做出改進。一旦發現投訴或反饋，我們將制定相應的應對措施，確保妥善處理。我們有專人負責收集和回覆外部渠道的低分意見，並上報運營團隊。在我們的自有平台上，負面和低分評論將被自動捕獲並錄入客戶投訴系統，轉發給運營團隊。所有低分評論限時24小時內回復處理。

更全面而言，我們管理團隊的主要成員每個月都會審閱顧客反饋的分析總結，以制定提高顧客滿意度的策略。如果出現食品安全投訴，我們的質量保證及供應鏈團隊亦會參與調查，確保問題得以解決。

我們還會進行顧客滿意度調查，以改善我們的產品和服務。顧客可以選擇在我們的自有平台和第三方外賣平台上對產品和服務進行打分和評價。我們對這些打分和評價進行持續追蹤，以便持續跟進，從而及時改進我們的服務。同時，我們每年都會向第三方機構訂製一份完整的消費者調查報告，以幫助我們進一步提升顧客滿意度。2024年，我們在餓了麼和美团的平均消費者滿意度評分均獲高分，分別為4.81分和4.7分(滿分5分)。

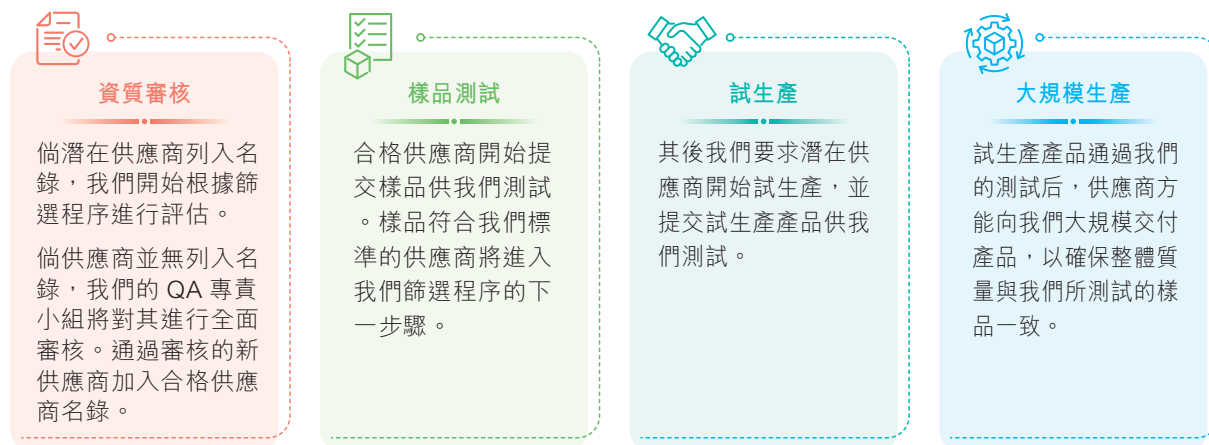
報告期內，我們未收到任何有關我們任何門店或產品的重大客戶投訴。

2.4 供應鏈管理

我們的供應鏈在確保我們將食品送達顧客手中的過程中發揮著重要的作用。我們制定《供應商管理制度》、《供應商分類管理流程》、《新供應商開發流程》、《供應商退出機制》等制度，規定了供應商管理準則，以確保供應鏈管理的效率和效益，打造彈性供應鏈，從而支持公司快速和可持續發展。

2.4.1 供應商准入

在聘用新供應商時，我們設有嚴格的供應商選擇程序，包括背景及資格審核、樣品測試及試生產。我們建立了供應商審批流程，於審批前供應商必須提供相關資質或認證，如營業執照、食品生產許可證，證明其符合政策規定。



供應商准入流程

一旦供應商通過上述程序，其將被列入我們的合格供應商名單。在訂立合同前，我們或將於合格供應商之間進行競爭性招標，在成本、產品質量等方面對他們進行評估。

根據食材對我們品牌的重要性，供應商被分為核心供應商、重要供應商、合同管理供應商和採購關係供應商。截至2024年12月31日，我們共有142家合格供應商，全部位於中國。



2.4.2 供應商日常管理

在日常管理中，我們針對不同類別的供應商實施績效評估、業務回顧、供應商拜訪、高層會晤等措施，檢查和評估其在創新、安全、交貨質量等方面的表現，加強與供應商的合作關係。通過年度績效評估，我們對供應商開展分級管理。對於存在問題的供應商，我們與其溝通整改計劃，並進行跟蹤，幫助他們不斷改進產品和服務。對問題整改不力的供應商，將考慮淘汰。

在維持營運的同時，我們努力發展穩定的供應鏈。為了盡量減少供應波動，我們利用數據分析來監控價格波動，採取靈活的方式來協商合約期限，同時充分利用我們的規模優勢，採用多供應商方式來保持供應鏈的靈活性。

此外，我們利用數字創新來改善供應鏈管理。我們引入供應商關係管理系統，以促進採購流程標準化，提高供應鏈管理效率，降低紙張成本。隨著門店數量及業務需求的快速增長，我們引進了運輸管理系統（「TMS」），以滿足供應鏈對貨物運輸數據及成本優化的需求。TMS提供關於貨物運輸的實時可視化信息，並強化路線規劃和調度，從而實現更好的跟蹤、更快的交付及油耗的降低。

報告期內，我們的供應商沒有出現食材或非食品供應嚴重短缺、延遲或中斷的情況，也沒有出現嚴重違反或提前終止與供應商的合同安排從而對我們的業務運營造成重大影響的情況，更沒有出現食材或非食品供應價格嚴重波動的情況。

2.4.3 可持續供應鏈

我們以可持續的方式採購主要食材，並以提供安全負責任的食品為明確目標。我們還要求所有供應商遵守所有適用的法律法規，滿足環境、社會、誠信和食品安全方面的期望，並鼓勵他們在ESG方面持續改進。

2024年，我們對現有的供應商進行了相關調查，部分供應商已有與節能減排、光伏和污水回用相關的ESG項目已經落地或正在進行中。我們將重點關注這些供應商並優先與他們進行合作。

在同等條件下，我們通常會選擇鄰近中央廚房的供應商，以降低成本，並將物流和運輸對環境的影響降至最低。

2.5 數據與隱私

過去一年中，科技發展突飛猛進，對我們的數據與隱私措施造成了重要影響。我們有責任維護健全的隱私與安全系統，並確保從客戶和合作夥伴收集的所有數據都得到安全管理。

我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，並已制定《數據安全管理制度》、《數據分級分類管理指引》、《員工個人信息保護制度》和《信息安全事件管理規定》，以保護不同持份者的信息及數據。

為進一步加強信息及數據管治，我們已建立隱私與安全管理架構。



在信息安全認證方面，我們已獲得信息系統安全等級保護三級認證。



信息系統安全等級保護三級證書



2.5.1 數據保護

我們採用健全的數據保護流程，確保系統安全 and 信息保密。我們專注於監控及應對日常運營中出現的安全事宜，並在組織的每個層級採取安全措施加以應對。

- 1 我們建立了一套完善的數據洩露應急流程，以將事件風險降至最低。
- 2 我們在所有員工的電腦上安裝殺毒軟件和數據防洩露軟件。
- 3 我們建立並測試了電子商務平臺，以抵禦黑客攻擊。
- 4 我們根據數據保密等級分類，實施嚴格的數據洩漏預防和控制計劃。
- 5 我們在電腦上安裝軟件限制網絡訪問。
- 6 我們加強無線網絡安全。
- 7 我們規範VPN遠程訪問權限。
- 8 我們每年進行內外部審計、內部滲透測試和漏洞掃描，以識別改進機會。

網絡安全保護措施

2 配送美味

我們希望达势的每位員工在加入我們時都能參加隱私和數據安全培訓。2024年，我們為管理層開展了安全事件與應急培訓。我們還通過釣魚郵件、信息安全威脅感知案例體驗等方式進行網絡安全意識宣導，提升員工的網絡安全意識。

我們還對供應商及業務合作夥伴實施嚴格的安全要求，對公司數據依賴度中等到高的供應商必須簽署《供應商信息安全承諾書》。該文件闡明瞭我們期望供應商在產品安全、服務安全、系統安全及數據安全方面須遵守的規定，以及關於安全保護的措施等。2024年，我們將合同中的「信息安全審批」節點從線下升級至線上，保證了信息安全審批過程的可追溯性，提高了對員工和顧客個人信息的保護。

2.5.2 隱私保護

在數字時代，保護顧客數據是重中之重。我們有責任確保從顧客處收集的所有個人數據都得到安全管理。我們制定了《個人信息保護制度》，說明我們如何通過網站和應用程序收集、使用和分享信息。

一般而言，我們收集的數據是匿名的，經顧客同意通過我們自有的渠道或通過第三方渠道提供的電話號碼等若干個人信息除外。

2024年，我們對APP的個人信息安全進行了第三方評估，確保APP在收集用戶個人信息時符合數據隱私法規，嚴防未經授權的訪問和違規行為。

截至報告期末，我們並未遇到任何重大的數據安全事項。



作為一個有溫度、負責任的僱主，达势致力於建立多元包容的文化，通過清晰的人才策略和管理實踐加速員工成長，提升員工體驗。

3.1 多元、平等與包容

3.1.1 合規僱傭

我們尊重並保障所有員工的合法權益，恪守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國勞動合同法實施條例》等相關法律法規。我們制定並不斷完善《員工手冊》等內部政策，對薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及本公司其他待遇及福利等政策作出了合理合法的規定。

我們堅持平等公平的招聘原則，通過互聯網、現場招聘會、校園招聘會、內部推薦等招聘渠道吸納人才。我們通過透明、友好的招聘流程，為所有應聘者提供公平獲取信息和資源的機會。我們根據應聘者的經驗、資歷及潛力，招募、培訓及提拔適合職位的人員，並秉持公平的原則，不因種族、宗教、政治背景、性別等因素設置任何限制，同時注重應聘者的團隊合作和以顧客為導向的能力，以建立優秀且多元的團隊。

我們在招聘和僱傭等基本方面做出規定，明確禁止使用童工和強迫勞動。為確保我們不會意外使用童工，我們在招聘過程中會核實應聘者的身份證。一經發現，我們將解除勞動合同，並將案件移交相應司法機關處理。為防止強迫勞動，我們鼓勵員工在正常工作時間內完成工作。如因業務需要加班，員工應提前提出申請，並獲得部門負責人的書面批准，並將獲得加班費、交通津貼、餐費等。報告期內，达势未發生與童工或強迫勞動有關的案件。

截至報告期末，我們共有9,160名全職員工及19,640名兼職員工。我們的絕大部分員工位於中國，主要分佈在上海、北京、深圳、廣州及我們經營業務所在的其他城市。員工分佈如下：

3 賦能團隊

分類		全職	兼職
按性別	男性	4,175	9,649
	女性	4,985	9,991
按年齡組別	30歲以下	3,842	6,724
	30-50歲	5,199	11,362
	50歲以上	119	1,554
按地區	上海	1,578	3,417
	北京	1,235	3,121
	深圳	507	1,340
	廣州	490	1,189
	其他城市	5,350	10,573

截至報告期末，全職員工及兼職員工的流失率分別為40.49%及106.41%。流失率詳情如下：

分類 ¹		全職	兼職
按性別	男性	44.53%	90.32%
	女性	37.11%	121.94%
按年齡組別	30歲以下	56.56%	204.12%
	30-50歲	29.33%	57.65%
	50歲以上	9.24%	40.09%
按地區	上海	23.95%	57.04%
	北京	29.07%	72.12%
	深圳	34.91%	101.04%
	廣州	54.29%	127.59%
	其他城市	47.27%	130.78%

註：

1. 各類別的流失比率=該類別僱員的離職人數／該類別僱員總數*100

2024年，我們榮獲美世2024中國最佳僱主獎和美世2024中國最佳僱主「組織敏捷獎」。



3.1.2 無歧視工作場所

我們堅信，多元化的員工隊伍是組織創新和活力的催化劑。我們在《員工手冊》中制定了《禁止歧視和性騷擾政策》，禁止任何形式的歧視和騷擾，明確了對歧視和騷擾行為的舉報機制和相應的糾正措施和紀律處分。為了加強這一承諾，報告期內，我們更新了《員工郵件溝通管理制度》，以規範電子郵件，確保專業、高效和建設性的互動。該政策禁止發送任何包含極端言論、歧視、侮辱或與事實不符的主題／內容的電子郵件，並禁止使用公司電子郵件騷擾其他員工。

我們致力於支持和促進工作場所的性別平等，努力在公司各層級實現性別均衡。我們為女性員工的發展提供平等的機會和平台。截至報告期末，我們的全職員工中有54%是女性，我們的SLT團隊中有53%是女性。

在促進社會包容性的道路上，我們將堅定不移地為殘疾員工的職業發展和社會融合做出貢獻。2024年，我們積極履行社會責任，聘用了51名殘疾人士。他們通過自身的努力在我們的一線門店運營崗位上發光發熱，實現自我價值。

3 賦能團隊

3.2 薪酬與福利

我們為員工提供有競爭力的薪酬和福利，豐富多彩的社區活動，以及暢通無阻的溝通渠道，以保持他們的參與度和積極性，鼓勵他們投身公司的集體發展。

3.2.1 薪酬與福利待遇

薪酬和福利待遇主要包括月薪、獎金、醫療保險和補貼。我們亦會進行薪酬公平調查，確保薪酬制度公平公正。

獎金	醫療保險	補貼
- 辦公室員工：年終獎金及項目類獎金 - 兼職員工：特殊節日福利和員工餐，如春節等	- 辦公室員工：體檢套餐、意外傷害保險、補充醫療保險以及全職員工及其子女保險 - 騎手：團體商業保險，為騎手提供人身傷害和額外醫療保險	辦公室員工：根據崗位等級或城市類別享受住房補貼、一次性安家費、交通補貼、生活補貼、通訊補貼等

薪酬與福利

公司依法為員工提供國家法定節假日、年假、事假、病假、婚假、產假、喪假等。此外，我們切實考慮員工的需求，並設立了公司福利假期，如生日假。員工還可享受季度親友券、員工用餐折扣及節日福利卡等福利，體現了我們對員工生活的全方位關愛。



3.2.2 社區活動

我們重視員工的心聲和感受，組織員工俱樂部，舉辦千店慶典、季度全體會議、地區員工年會等豐富多彩的文娛活動，從多個維度增進員工參與，增強員工的參與感、成就感和歸屬感。

千店慶典暨餐廳經理年會

2024年11月15日，適逢成都第1,000家門店開業之際，達勢召開了一年一度的餐廳經理年會，來自全國各地的一千多名餐廳門店經理齊聚一堂。會議頒發了多項榮譽，包括「1,000門店里程碑獎」、「OMEGA挑戰賽大獎」和「長期服務十年獎」，以表彰員工的貢獻，激勵團隊奮進。



千店慶典

第五屆「旺財杯」七星聯盟運動會

2024年6月29日，第五屆「旺財杯」七星聯盟運動會在上海成功舉辦。本次活動由8家企業共同組織，有300多名運動員和工作人員參加。作為參賽團隊之一，我們的羽毛球俱樂部展示了團隊合作和堅持不懈的精神。運動會不僅促進了企業間的溝通與合作，還傳達了團結、友誼和健康的價值觀。



第五屆「旺財杯」七星聯盟運動會

3 賦能團隊

3.2.3 暢通的溝通渠道

我們為員工提供多種溝通渠道。通過員工自助提問平台，我們收集員工關心的疑慮，由SLT成員在每季度的員工大會上進行解答。此外，我們還向員工推出了「向上溝通」流程，在門店的休息區域張貼各級管理人員的聯繫方式，鼓勵員工提交想法和建議。

2024年，公司進行了一項員工敬業度調查，從16個敬業度驅動因素和56個問題進行調研，共回收有效問卷7,311份，全面涵蓋了SLT、辦公人員、門店運營、中央廚房等員工群體。最終敬業度得分為91分，比標杆餐飲企業高出17分。

我們建立了安全保密的申訴渠道。當員工遭遇歧視、騷擾及其他對其權益造成負面影響的行為時，《員工申訴和舉報流程》可為員工提供明確的申訴渠道。我們對申訴人的個人信息和申訴內容嚴格保密。

3.3 培訓與發展

我們堅信員工的成長和發展是公司成長的原動力。我們優化培訓體系，賦能員工發展，以充分激發人才發展活力，為員工成長提供廣闊的平台。

3.3.1 員工培訓

公司重視員工賦能，制定了《員工手冊》、《培訓管理程序》等政策，為不同職能部門、不同級別的員工提供量身定制的培訓方案。通過在線、面對面和在職學習活動，我們鼓勵員工持續學習，提高就業能力，以適應不斷變化的市場需求。

我們的新員工要在各自的工作崗位上接受為期8周的培訓，內容涵蓋食品安全、服務及其工作崗位所需的烹飪技巧。培訓師由有資質和經驗且業績記錄良好的店經理擔任，採用5步培訓流程，以確保所有崗位的一致性。除了標準的食品安全培訓外，我們的騎手還需接受城市交通導航的專門指導，以提高配送安全和服務效率。



3 賦能團隊

我們重視領導力培養和跨部門溝通學習。我們開發各類課程和研討會，旨在提高員工的溝通技巧，分享業務動態，促進不同級別員工之間的協作，賦能員工掌握必要的技能和知識，以適應不斷變化的業務環境。

- **SLT－領導力系列**：包括戰略溝通和關鍵對話類課程，重點關注人才管理與領導力。
- **CMT－管理人員－交流與研討會**：聚焦業務動態、跨職能分享、人才曝光，包括年度和特別活動。
- **經理－溝通技巧課程**：學員參與基於場景的問題解決，以增強職能部門之間的溝通。
- **全體人員－午餐分享會**：提供非正式的學習機會，以提高核心業務能力和專業技能，培養持續改進的文化。

溝通「XIN」技能成長營

於2024年10月至12月期間，我們啟動了溝通「XIN」技能成長營，旨在全面提升溝通能力、責任意識和問題解決能力。該課程融合多種學習方法，包括角色扮演、案例討論等，課程滿意度為10/10。來自不同部門的31名員工參加了此次培訓，實現了技能提升，促進了合作。此外，該課程還有助於建立牢固的工作關係，提高團隊凝聚力。



溝通「XIN」技能成長營

3 賦能團隊

午餐分享會－探索AI

2024年8月，我們舉辦了以「探索AI」為主題的午餐分享會，提高員工對AI技術的興趣和理解。此次活動涵蓋了人工智能工具的功能介紹及其應用場景和未來發展趨勢的探討。該活動以輕鬆的研討會形式進行，員工不僅了解了用人工智能提高效率的方法，還體驗了人工智能的潛力，幫助他們實現技能提升。



午餐分享會

截至報告期末，平均每位員工的受訓時數為43.89個小時。培訓相關的關鍵績效指標載列如下：

類別		百分比	平均每位員工 受訓時數 (小時)
按性別	男性	48.00%	39.06
	女性	52.00%	46.22
按員工類別	高級管理層	0.06%	105.00
	中級管理層	16.72%	91.78
	其他員工	83.22%	32.90



3.3.2 員工發展

我們為員工提供充分的成長和發展機會，幫助他們在職業生涯中達到新的高度。我們制定了《運營員工晉升通道》，通過透明、系統的職業規劃，為員工提供清晰的職業發展路徑。我們傾向於制定人才盤點和發展計劃，從內部晉升領導者。通過人評會等能力評價機制，我們鑒別潛在人才並納入人才池，以在有業務需求時有足夠人才供給。針對潛力人才出現的能力差距，我們採用培訓、帶教或項目等方式進行培養，提升他們晉升準備度。2024年，我們門店運營管理組近半數員工獲得內部晉升機會，內部晉升人數達1,571人。

在达势，我們一直在實施一項「快速發展計劃」，讓大學生在12個月內進入管理層，從而培養未來的領導者，滿足快速發展的需要。2024年，我們完成了與12所教育機構的校企合作，通過「快速發展計劃」，成功將86名學生轉至全職崗位，比2023年增加了210%。2024年較2023年轉化率上升了231%，而流失率則從33%下降到26%。

我們建立了「績效與發展系統」，明確了員工的主要績效目標。通過績效目標設定、年中績效目標回顧、年末績效評估和應用等流程，我們支持員工提高績效、實現個人成長和職業發展，同時通過持續的溝通和反饋推動公司戰略目標的達成。此外，我們採用「多方收集、橫向比較、多重校準」的方法，盡可能多地提供定性和定量依據，多維度收集員工的績效表現，並在部門內部團隊成員之間進行橫向比較，確保績效結果的公平性。

3.4 健康與安全

我們認同保障員工的身心健康是企業的一項基本責任。我們致力於營造更健康、安全、和諧的工作環境，確保員工及其家人的健康和幸福。

3.4.1 安全管理體系

我們高度重視保護員工的健康與安全。我們遵守中國健康與安全法律法規，包括《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等，並根據適用的法規及規則制定《應急預案》、《勞動安全衛生手冊》、《員工安全手冊》等制度。

我們建立和打磨全面的安全保障體系，旨在有效應對嚴重事故、危害健康和威脅公共安全的事件，為員工締造安全健康的工作環境。為了強化安全生產，我們特別建立了安全生產標準化體系和雙控機制，以保證安全生產的合法性和規範性，降低安全風險。雙控機制結合風險分級管控和危害識別管理，旨在打造動態管理鏈，從源頭到末梢有效控制風險。

3.4.2 職業健康與安全

我們高度重視員工的職業健康與安全。我們遵守《中華人民共和國職業病防治法》及其他法律法規，實施了職責明確的結構化職業安全管理體系，並制定了一系列職業安全管理政策。

我們專責的環境、健康與安全（「EHS」）工作小組定期召開會議，以制定、檢討、修訂及強化安全政策。我們建立了健全的工作相關事件通報機制，並每年對各中央廚房及門店進行EHS審核。此外，我們定期邀請第三方對中央廚房進行職業危害因素檢測。

我們每年為相關崗位的人員安排入職前和在職的職業健康檢查，並為他們提供適當的防護裝備。2024年，我們為員工推出了差異化的健康檢查服務，允許員工自行選擇免費的附加檢查套餐。



在職業健康培訓方面，我們嚴格遵守法規要求，於2024年針對相關崗位人員進行培訓，持續提升員工的職業健康意識與安全防護技能。

此外，我們每年都會進行安全績效評估，評估員工對職業健康和勞工保護要求的遵守情況。2024年，我們的年度績效指標包括職業健康、勞動者保護及其他細則。

過去三年內，达势的門店、中央廚房與辦公室全職員工未發生與工作有關的死亡事件。報告期內，門店、中央廚房與辦公室全職員工因工傷的損失工作日數為3,617天。

3.4.3 騎手安全

我們高度重視騎手安全。我們在外送騎手第一次配送前向其分發《配送安全工作手冊》。我們還執行配送管理和設備支持等措施，以確保安全配送。

配送管理	設備支持
• 騎手入職前需通過個人身份驗證和篩選，並遵守服務標準 • 利用我們強大的技術能力，防止外送騎手不必要出行配送或超速 • 智能配送系統可優化任務分配及減少里程 • 社區GPS引導外送騎手遵循正確的路線 • 在極端天氣條件下，暫停外送請求，將騎手受傷的可能性降至最低	• 為外送騎手提供安全優質的電動自行車（均經過中國強制性產品認證） • 已簽約的電動自行車賣方定期會對電動自行車進行保養或維修 • 定期檢查電池並於需要時在高效的充電站進行更換

3 賦能團隊

3.4.4 消防安全

我們針對門店和中央廚房執行全面的消防安全管理政策，確保執行一致的消防安全管理實踐。這些強化政策為正確使用和維護消防安全設備提供了詳細的指導，加強了我們對安全環境的承諾。

消防安全設備：

所有運營點均適當安裝和維護消防安全設備，並加以妥善維護。我們逐步在門店佈局具備消防功能的充電櫃，其中配置了消防噴淋系統、智慧監控和預警，以及緊急停止按鈕，以確保充電過程的安全性和合規性，從而降低火災事故的發生率。

消防安全培訓：

為員工提供強制性的消防安全培訓，內容涵蓋消防標誌、設備使用、疏散計劃、急救知識和消防安全政策。我們製作了培訓視頻，重點講解消防安全、電池管理和滅火技術。

消防安全檢查：

我們的工廠由專門的安全部門進行每日、每周、每旬和每季度的檢查，以確保消防報警系統和應急照明系統正常運行，逃生路線和消防出口標誌完好無損。所有門店均配合消防部門進行抽查，並在報告期末均通過檢查。

消防演習：

我們的門店定期參加商場舉辦的消防演習，以提高消防安全意識，我們的中央廚房每年至少舉行兩次演習。辦公室每年也會進行消防演習。



門店消防演習



达势践行绿色经营理念，支持循环经济，探索对环境和自然有益的商业模式，促进人与自然和谐共处，应对气候变化和生态危机带来的挑战。

我们制定环境保护指导方针，坚持预防污染、持续改进的环保理念。我们的EHS工作小组负责跟进外部相关部门审计，协助实施环境计划及补救措施、制定政策、更新法律法规等，并定期召开会议进行审查及跟进，以支持实现我们的环境保护指导方针。

4.1 气候变化适应与减碳

在全球关注气候变化的背景下，行业面临一系列低碳转型机遇和挑战。我们积极识别和评估转型风险和物理风险的影响，并将其纳入我们的整体风险管理流程和业务规划，以增强气候适应能力，实现弹性发展。

4.1.1 转型风险

政策和法律风险

遵守中国的法规是我们的一项要求。在中国碳达峰碳中和目标的背景下，我们可能会在购买可再生能源、更换不可降解包装、提倡可持续采购及从事低碳产品开发方面产生额外的成本。

我们意识到低碳转型的重要性，根据国家相关政策，积极探索可再生能源、可降解包装及可持续采购原材料的机会，并与各方合作，共同应对气候变化挑战。

技术风险

气候变化可能会对我们的技术提出要求，导致现有产品和服务被低排放方案所替代，包括但不限于可再生能源、包装或设备。

我们正在将低碳设备和技術引入中央厨房和门店。此外，我们还在测试和部署数字系统，以减少配送和交付过程中的碳足迹。

市場風險

我們的業務依賴於一些第三方供應商，而這些供應商可能會受到氣候變化的影響。原材料或設備的供應價格、質量和供求關係發生不利變化，甚至供應中斷，都可能對我們的運營造成影響。

為盡量減少供應波動，我們定期評估波動情況，監控原材料供應。此外，我們已經實現了大部分關鍵原料的雙重採購，並與不同地區的供應商合作，以降低風險。

聲譽風險

通過減少溫室氣體排放、支持氣候行動等方面的行動，氣候變化影響著我們在消費者和其他持份者中的聲譽。如果我們忽視或未能對氣候變化做出貢獻，可能會面臨聲譽受損和市場份額流失的問題。

我們開展消費者調查，從而了解消費者的期望，提高食品行業的聲譽。例如，我們了解消費者對包裝和食品選擇的意見，然後就這些主題開展工作，以提高聲譽。

4.1.2 物理風險

急性和慢性風險

我們的業務依賴於原材料及食材的及時交付及運輸。我們意識到，影響我們運營的突發事件，如火災、洪水或其他自然災害，可能會對我們的業務運營產生重大不利影響。

為確保貨物供應及門店正常營運，我們已成立危機管理團隊，並制定《供應安全應急處理制度》和《應急預案》，以最大限度地減少發生暴雨、洪水、地震或其他極端天氣狀況或自然災害時面臨的風險。



4.2 能源管理

我們以高標準推動能源管理體系建設，制定了《能源管理制度》。我們通過資源成本控制、系統應用、設備改良、員工培訓等措施，進一步提升能源管理的有效性。



資源成本控制

- 採用嚴格的能源控制指標，每月進行審查並持續維護
- 試行記錄高能耗設備的能耗情況，如廚房設備、照明設備和製冷設備等



物流管理

- 試行使用TMS系統來計算和智能優化中央廚房與門店之間的物流路線，同時向無紙化過渡
- 試行新能源汽車



設備改良

- 採用LED照明、高效設備、壓縮機熱回收系統、隔熱設施（擠塑板、玻璃、隔板）
- 冷藏室設有自動關門和隔熱窗簾，以減少冷空氣流失
- 對烤箱進行節能改造，安裝節能罩，回收餘熱
- 試點新風系統改造，以使用逆變器控制新風量



員工培訓

- 要求我們的員工參加強制性節能培訓，重點是持續改進能源
- 鼓勵員工關燈，設置合適的空調溫度

4 美好地球

截至報告期末，能源相關的關鍵績效指標和溫室氣體排放載列如下：

指標 ^{1,2}	單位	2023	2024
能源消耗總量 ³	兆瓦時	98,436.78	168,332.09
直接能源消耗	兆瓦時	5,811.10	5,318.92
間接能源消耗	兆瓦時	92,625.68	163,003.17
能源消耗密度	兆瓦時／百萬人民幣收入	32.27	39.02
溫室氣體排放總量（範圍1及2） ⁴	噸二氧化碳當量	53,986.30	88,530.97
直接溫室氣體排放（範圍1）	噸二氧化碳當量	1,161.87	1,063.47
間接溫室氣體排放（範圍2）	噸二氧化碳當量	52,824.43	87,467.50
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／ 百萬人民幣收入	17.70	20.52

註：

- 由於門店數量已從2023年的768家增加至2024年的1,008家，部分資源相關的關鍵績效指標和溫室氣體排放量也隨之增加。
- 除上述披露事項外，我們在運營過程中並無造成其他重大環境影響，亦無大量使用其他環境及天然資源。因此，層面A3（環境及天然資源）及關鍵績效指標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）不適用於本公司，故未在ESG報告中披露。
- 能源消耗總量根據電力及天然氣消耗計算，與常見化石燃料特性相關的默認參數值參考國家發改委發佈的《食品、煙草及酒、飲料和精製茶企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。
- 根據公司業務運營的性質，我們的溫室氣體排放主要包括天然氣消耗產生的直接溫室氣體排放（範圍1）及外購電力能源間接溫室氣體排放（範圍2）。溫室氣體排放以二氧化碳當量表示，外購電力溫室氣體排放根據國家發展和改革委員會（國家發改委）發佈的《食品、煙草及酒、飲料和精製茶企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及生態環境部最新發佈的全國電網排放因子計算。



4.3 水資源管理

我們致力探索更有效用水的方法，並積極推行節約用水措施。在實踐中，我們採取了一系列行之有效的措施：我們建立了詳細的水費控制指標，並進行嚴格的月度審核，根據審核結果不斷保持和優化指標；我們積極組織員工參與強制性節水培訓，增強員工的節約用水意識，引導員工在日常工作中養成隨手關閉水龍頭的好習慣。報告期內，我們在求取水源方面沒有遇到任何問題。

截至報告期末，水資源相關的關鍵績效指標載列如下：

指標 ¹	單位	2023	2024
用水總量	噸	394,058.57	533,687.70
用水密度	噸／百萬元人民幣收入	129.17	123.48

註：

1. 由於門店數量從2023年的768家增加到2024年的1,008家，用水總量也隨之增加，但用水密度有所減少。

4.4 包裝管理

我們制定了《包裝管理制度》，重點關注包裝減量、可重複使用和可回收的包裝、材料替代等方面，不斷擴大可持續包裝解決方案的應用範圍。在門店，我們使用輕量比薩盒和餐巾紙，並使用環保包裝，用可生物降解的吸管及刀叉取代一次性塑料製品。在中央廚房，我們使用可重複使用的容器來包裝我們的主要加工食品食材，包括比薩麵團、意麵及米飯；我們亦使用可回收周轉箱代替紙板箱。

达势的可持續包裝進展

- 我們的外賣餐具（刀、叉、勺）100%由可生物降解的環保塑料或木質材料製成
- 堂食的小食盒及比薩托盤為100%可回收餐具
- 截至2024年底，99.9%的門店已使用周轉箱運輸散裝貨物
- 不可生物降解塑料包裝佔總包裝材料採購量的比例從2020年的16%降至2024年的4%

此外，我們通過研討會、研習會及其他方法與合作夥伴交流，緊跟最新行業趨勢，並尋找解決環保材料的技術。

截至報告期末，包裝相關的關鍵績效指標載列如下：

指標 ¹	單位	2023	2024
所使用的包裝材料總量	噸	5,704.56	7,700.20
包裝材料密度	噸／百萬人民幣收入	1.87	1.78

註：

1. 由於門店數量從2023年的768家增加到2024年的1,008家，所使用的包裝材料總量也隨之增加，但包裝材料密度有所減少。



4.5 廢棄物管理

我們遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國環境影響評價法》和《中華人民共和國固體廢物環境污染防治法》等環境保護法律法規，經營業務時盡力減少環境影響。我們制定《有毒有害物品控制程序》、《廢棄物減排管理制度》及其他相關的內部控制程序，以規範廢棄物分類及處置流程以及管理制度，旨在減少製造過程中產生的排放物及相關污染事件。

4.5.1 食物廢棄物

我們用創新技術和科學管理方法賦能價值鏈的各個環節，包括採購、運輸、加工和處置，以減少食物的損失和浪費，為可持續的運營模式奠定基礎。

年度廢棄物減排目標

與採購量相比，中央廚房中的廢料損耗率不超過**0.1%**。

系統應用	開發存貨管理系統，實時監控庫存狀況，避免庫存短缺或過剩，提高庫存周轉率，減少物料浪費
工藝改進	提高生產精度，並實施良好的生產設備維護管理，以減少外來物體混入麵團，從而降低麵團廢料產生率
需求驅動的烹飪系統	在確認接單後才啟動備餐，系統地防止食物浪費
消費者教育	- 在店鋪內宣傳「光盤行動」 - 在比薩盒及小食盒上推廣環保理念
外部協作	我們還與外部機構合作，探索減少剩餘食物（例如堆肥）的不同方法



「光盘行动」提示

寶貝廚房傳遞ESG理念

我們組織寶貝廚房活動來宣傳ESG理念，強調使用高品質的食材。2024年，我們舉辦了超2,700場寶貝廚房活動，覆蓋餐廳超630家。

2025年，寶貝廚房將融入「光盘行动」等節約理念，鼓勵消費者盡可能減少食物浪費。



寶貝廚房活動

4.5.2 其他廢棄物

我們廢棄物的主要來源為固體廢棄物、廢水及少量的煙塵。我們的所有已完工建設項目已取得《環境影響評價》，排放的污水及廢棄物符合相關標準，並未對周邊社區造成噪音及土壤污染。



我們採取各種措施減少固體廢物：



有害廢棄物

與具有相關資質的第三方就中央廚房產生的有限數量的有害廢棄物（包括使用過的濾網、廢活性炭及實驗垃圾）訂立處置協議



無害廢棄物

與中國地方當局簽訂處置協議，處理我們的無害廢棄物

我們實施了多項措施，以解決廢水和廢氣排放問題。我們每年聘請第三方評估人員進行水質測試，將符合標準的污水排入城市污水系統，以減少對環境的污染。我們亦按照法規規定在門店安裝排煙器、排煙口及排煙淨化器，並按照地方部門的要求定期進行清潔及維護。

同時，我們注重培養員工的環保意識。我們為員工提供有關環境問題的信息，並鼓勵他們在工作和社區中踐行環保責任。為了進一步減少浪費，我們要求所有員工必須完成關於減少浪費的培訓課程和測試。

截至報告期末，排放相關的關鍵績效指標載列如下：

指標 ^{1,2}	單位	2023	2024
無害廢棄物 ³	噸	4,282.95	7,233.68
無害廢棄物密度	噸／百萬元人民幣收入	1.40	1.68
廢水總量 ⁴	噸	203,596.73	276,781.22
廢水密度	噸／百萬元人民幣收入	66.74	64.16

註：

- 由於門店數量從2023年的768家增加到2024年的1,008家，無害廢棄物、無害廢棄物密度和廢水總量隨之增加，但廢水密度有所減少。
- 本公司產生的有害廢棄物主要包括使用過的濾網、廢活性炭及實驗垃圾，其數量可忽略不計，故未於本報告內披露。
- 本公司產生的無害廢棄物主要包括廚餘垃圾、丟棄包裝材料及留樣麵團。2024年，無害廢棄物包含可回收紙箱，故數據相比2023年有所增長。
- 我們於日常經營期間排放的廢水主要來自中央廚房及門店。

5 繁榮社區

作為一個全球人氣比薩品牌，我們堅信我們可以通過我們的慈善及捐贈成為造福社區的一股力量，為我們生活、工作及娛樂所在的社區提供更好的服務。我們了解自身的影響力，並感恩有機會經營我們的門店以及服務我們周圍社區。因此，我們投入時間和資源，利用我們的專業優勢服務社區。

5.1 社區與公益

我們在運營所在社區的發展中發揮積極作用，通過多重可持續發展舉措助力社區發展，包括服務城市守護者、傳播傳統文化等。我們也為員工參與社會公益活動感到自豪。

5.1.1 服務城市守護者

「一分錢」愛心餐

我們加入「微信支付愛心餐」公益計劃，為環衛工人提供專屬關愛福利。在愛心餐開放城市經過實名認證後，持當地認證的環衛工人均可使用電子券在我們的指定門店領取價值人民幣34元的一份餐食。

2024年，「一分錢」愛心餐活動已擴展至5個城市，愛心餐數量較2023年增長150%。

2024年10月，我們被深圳市城市管理和綜合執法局及美麗深圳公益基金會授予「愛心商戶」榮譽。



「愛心商戶」榮譽



服務戶外工作者

2024年8月，我們攜手武漢市青少年發展基金會、武漢市希望工程辦公室、武漢外商投資企業協會，慰問高溫下的戶外工作者，包括環衛工人、外賣騎手等。我們捐贈了價值人民幣22,300元的食品，讓戶外工作者感受到社會的關愛。



服務戶外工作者

工會暖心驛站

2024年3月，北京15家門店加入工會暖心驛站活動，為特殊群體提供熱水、休息場所等便利和關愛，促進社區成員之間的合作和聯動。



工會暖心驛站

5 繁榮社區

5.1.2 傳播傳統文化

第1,000家門店傳播中國文化

我們在成都的第1,000家店融入了四川本土文化元素，其中「第1,000家店」的標誌由竹子、熊貓、臉譜和比薩元素組成，在傳播中國文化的同時，打造了一個更輕鬆舒適的用餐環境。



第1,000家門店傳播中國文化

非遺體驗活動

在2024年三八婦女節，我們與上海市浦東新區浦興路街道社區黨群服務中心共同舉辦活動，通過非遺體驗活動，分享節日的喜悅，傳播中華文化，創造美好的回憶。



非遺體驗活動



5.1.3 幫助弱勢群體

改善鄉村教育

火柴公益於2017年在上海成立，是一個為鄉村教育賦能的公益項目。我們與火柴公益合作，與農村地區的教師和校長共同努力提高農村地區的教育質量。



改善鄉村教育

服務長者

2024年6月，我們為成都地區敬老院的老人送去美味的比薩和慰問，陪伴他們度過了一個快樂的節日。通過實際行動，我們傳遞溫暖和關愛，讓每一位老人在晚年都能感受到企業和社會的關愛和尊重。



服務長者

5 繁榮社區

「蠶寶寶」公益計劃

「蠶寶寶」公益計劃成立於2019年，旨在為視障人士提供時間、資金或服務，使他們能夠適應社會。項目開設了英語、詩歌朗誦、舞蹈、戲曲等多個興趣班，豐富了社區視障人士的生活。

2024年1月，我們作為支持方參與了「蠶寶寶」公益組織舉辦的2024年第一屆上海市民詩歌節，由一群熱愛生活、追求美好的視障者用詩歌來詮釋心中的夢想。2024年3月，我們贊助「蠶寶寶」公益組織舉行4周年大型愛心文藝演出，用實際行動告訴大家：有愛的地方，不會黑暗。



「蠶寶寶」公益計劃

關愛視障人士

在國際殘疾人日，我們聯合惠普上海有限公司，共同舉辦了一場活動，致力於支持視障人士，展示我們關愛弱勢群體、承擔社會責任的共同承諾。活動吸引了7名視障人士和18名志願者參與，傳遞了包容和關懷的精神，共同傳播了愛和責任。

除了上述公益活動外，我們還舉辦了其他多樣化的活動，例如贊助體育活動。通過這些努力，我們加強了與社區的聯繫，傳播積極的態度，有效促進了社群凝聚力與共同目標的達成。



5.2 合作夥伴發展與賦能

我們以開放的態度，積極參與行業交流，與行業協會密切合作，致力於推動餐飲行業的發展。

我們先後加入了中國商業聯合會（副會長單位）、中國烹飪協會（理事單位）、中國連鎖經營協會（理事單位）、中國廣告協會（第七屆常務理事單位）、中國商務廣告協會（數字營銷專業委會第五屆理事會副理事長單位）及多個地方協會。2024年，公司新加入中國食品藥品企業質量安全促進會——食養與餐飲分會擔任首任會長單位，並加入中國食品健康七星公約聯盟理事會擔任常務理事單位。

此外，我們積極參與法律法規和行業標準的制定和修訂工作，並為促進營商環境做出貢獻。

我們將繼續致力於通過分享健康和營養領域的創新成果，推動行業交流和發展，支持健康中國的發展。通過與業界同行和社區成員的合作，我們的目標是加強我們的集體努力，為所有人提供更大的價值和服務。

附錄：《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	描述	章節名稱
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。	美好地球> 能源管理 廢棄物管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	美好地球> 能源管理 廢棄物管理
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）。	美好地球> 能源管理
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）。	美好地球> 廢棄物管理
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）。	美好地球> 廢棄物管理
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。	美好地球> 廢棄物管理
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。	美好地球> 廢棄物管理
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。	美好地球> 能源管理 水資源管理 包裝管理
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）。	美好地球> 能源管理
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	美好地球> 水資源管理



附錄：《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	描述	章節名稱
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。	美好地球
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。	美好地球> 水資源管理
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。	美好地球> 包裝管理
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。	美好地球> 能源管理
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。	美好地球> 能源管理
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。	美好地球> 氣候變化適應與減碳
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。	美好地球> 氣候變化適應與減碳
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。	賦能團隊> 多元、平等與包容
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。	賦能團隊> 多元、平等與包容

附錄：《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	描述	章節名稱
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	賦能團隊> 多元、平等與包容
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。	賦能團隊> 健康與安全
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	賦能團隊> 健康與安全
B2.2	因工傷損失工作日數。	賦能團隊> 健康與安全
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。	賦能團隊> 健康與安全
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。	賦能團隊> 培訓與發展
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。	賦能團隊> 培訓與發展
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。	賦能團隊> 培訓與發展
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。	賦能團隊> 多元、平等與包容
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	賦能團隊> 多元、平等與包容



附錄：《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	描述	章節名稱
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	賦能團隊> 多元、平等與包容
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。	配送美味> 供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	配送美味> 供應鏈管理
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。	配送美味> 供應鏈管理
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。	配送美味> 供應鏈管理
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。	配送美味> 供應鏈管理
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。	配送美味> 食品安全與質量
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。	配送美味> 食品安全與質量
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	配送美味> 消費者服務

附錄：《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	描述	章節名稱
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	配送美味> 知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	配送美味> 食品安全與質量
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	負責任治理> 數據與隱私
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。	責任治理> 商業道德
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。	責任治理> 商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	責任治理> 商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	責任治理> 商業道德
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。	繁榮社區> 社區與公益
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）。	繁榮社區> 社區與公益
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	繁榮社區> 社區與公益



Domino's Pizza
达美乐比萨

