

奈雪的茶控股有限公司 NAYUKI HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2150

環境、社會及管治報告
2021



關於本報告

概覽

本報告是奈雪的茶控股有限公司(2150. HK)發佈的首份環境、社會及管治 (Environmental, Social and Governance, 「ESG」) 報告，我們已全面披露本集團環境、社會及管治的理念、實踐與成果，以增進與利益相關方溝通，促進企業社會責任履行與可持續發展。



編製依據

本報告主要參照香港聯合交易所有限公司頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(上市規則)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)進行編製，並根據《ESG指引》中重要性、量化性、平衡性及一致性原則做匯報。《ESG指引》內容索引載於本報告附錄1。

本報告內容是按照一套有系統的程序而釐定的。有關程序包括：識別重要的利益相關方、識別和評估ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、對數據進行整理和匯總、對報告中的數據進行檢視、編製報告、管理層審定等。

報告範圍及邊界

報告時間範圍：2021年1月1日至2021年12月31日。

報告邊界：本報告重點披露2021年奈雪的茶控股有限公司及其附屬公司在履行環境、社會及管治責任方面的信息和關鍵績效。

稱謂說明

為了方便表述和閱讀，本報告中的「奈雪的茶集團」「本集團」「集團」「我們」均指代奈雪的茶控股有限公司及其附屬公司。

同時，對報告中出現的集團旗下品牌名稱做了簡稱的定義，見下表：

奈雪的茶	指	我們的奈雪的茶品牌
台蓋	指	我們的台蓋品牌

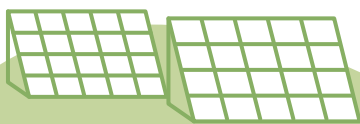
除特別說明外，本報告中所有涉及資金貨幣種類均指人民幣。

數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於集團統計報告、內部文件等。集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取

本報告電子版可在本集團網站(<http://www.naixuecha.com>)及香港聯合交易所有限公司網站(<http://www.hkexnews.hk>)查閱。



目錄

主席致辭	2	食安精品守護者	21
可持續發展管理	3	誠心成就食物質量	21
可持續發展理念	3	貼心提升客戶體驗	31
可持續發展管理體系	3	綠色營運踐行者	40
利益相關方溝通	4	資源使用優化	40
ESG議題及重要性	5	排放物管理	45
榮譽表現	8	同行共贏奉行者	47
企業榮譽	8	保障員工權益	47
行業協會	10	助力員工成長	53
特別專題：堅守疫情防控，打造放心茶飲	11	傳遞職場關懷	56
關於我們	12	感恩反饋社會	59
企業概況	13	附錄1：ESG指標索引	64
發展歷程	14		
主要業務	15		
集團治理	16		





主席致辭

2021年，是本集團發展歷史上機遇與挑戰並存的一年。我們懷揣著喜悅的心情，成功在香港聯合交易所主板上市，這是本集團歷史上一項重大里程碑。我們在2021年推出的「霸氣玉油柑」、「鴨屎香寶藏茶」等現象級新品受到熱捧。另一方面，COVID-19疫情（「疫情」）不斷反覆，尤其是2021年下半年，各地防疫措施亦有所收緊，消費者對出行與消費態度趨於謹慎。在這樣的背景下，我們堅持「加密」戰略，在高線城市優質點位開設門店，培養消費習慣，同時積極推進自動化製茶設備等數字化措施。在我們的努力下，集團仍然在中國新式茶飲市場中保持領先地位。

截至2021年12月31日，本集團在80個城市擁有817間奈雪的茶茶飲店及67間台蓋茶飲店，均為自營。2021年，我們淨新增326間奈雪的茶茶飲店，淨新增3間台蓋茶飲店。受疫情影響，2021年，我們的收入為人民幣4,296.6百萬元，較2020年增加40.5%，2021年奈雪的茶門店經營利潤為人民幣591.5百萬元，較2020年提升約68.4%。

在保持穩健經營的同時，我們始終關注自身社會責任的履行，圍繞食品安全、客戶體驗、環境保護、綠色營運、員工發展及公益慈善等方面，堅持制定改善計劃和落實提升行動，持之以恆強化內部管理水平，為集團長遠發展提供源源不斷的動力。

駐守食品安全，成就優質體驗。 食品安全一直是我們的首要責任，我們持續健全食品安全並質量控制標準，全流程跟蹤涵蓋採購驗收、食材檢驗、原料加工、倉儲管理、門店營運等環節的食品生命週期管理，通過精心選材、用心製作、悉心監督、貼心服務，以及推陳出新的產品研發，為客戶提供安全、放心、優質的產品和體驗。

推行綠色營運，守護美好生態。 我們倡導與環境和諧發展，在門店建設、日常營運過程中推廣節能降耗舉措，積極使用環保材質物料，實行廢棄物減量化、無害化和資源化處理，開展「美好再生」活動，向公眾傳播綠色生活理念，持續減少營運對環境的影響，攜手守護天藍水清美好家園。

關注員工成長，傳遞人文關懷。 我們時刻關注員工的權益保障，為員工搭建全面、系統的培養體系和平等、多元的發展平台，助力其實現自我成長。同時，我們保障員工的職業安全，為員工提供扶助與關愛，為員工營造多元共融、和諧向上的工作氛圍。

謀求社會效益，推動多方共贏。 多年以來，我們持續關愛弱勢社群，積極投身教育、動物保護、鄉村振興，以及志願服務等社會公益活動，更投入資源助力抗擊疫情，保障公眾健康，為社會發展貢獻力量。

堅守當下，仰望未來。我們將繼續精益求精，為消費者打造優質的產品與體驗，堅持守護公眾健康，並以長遠發展為目標，嚴格遵守經濟、社會與環境三重底線，力求為各利益相關方持續創造價值。

趙林
主席



可持續發展管理

可持續發展是企業長遠致勝之道。本集團深信通過可持續發展的管理模式，能為股東、顧客、員工、社區、合作夥伴等利益相關方創造長遠價值和利益。我們將可持續發展的理念融入日常營運，持續關注並提升集團在環境、社會及管治方面的表現，為企業長遠穩健發展保駕護航。

可持續發展理念

本集團始終關注企業在環境、社會及管治方面的表現。在積極承擔經濟責任的同時，我們持續識別各利益相關方的關注要點，保持與同行及市場趨勢的敏感度和洞察力，不斷審視和管理營運過程中的可持續發展風險，將自身發展與環境責任、社會責任相結合，實現企業利益與更廣泛社會責任的和諧統一。

可持續發展管理體系

為有效踐行集團的可持續發展理念，本集團建立了可持續發展管治架構，設有ESG委員會，由集團主席及總經理領導。ESG委員會負責監督及主導本公司的ESG計劃，推動集團ESG管治工作有序進行。

公司董事會、ESG委員會對集團的環境、社會及管治承擔整體責任，負責制定集團環境、社會及管治策略，評估及釐定集團的環境、社會及管治相關風險及機遇，定期檢討集團的環境、社會及管治表現，並審批ESG報告披露資料。

我們設有ESG工作小組，覆蓋食品安全、員工管理、客戶服務等ESG議題相關部門，由各主要營運職能部門(包括公關、法律、人力資源、財務、營運、建設以及研發部門及供應鏈管理中心)的負責人組成，負責推進ESG事宜的管理和實施，並定期向董事會報告ESG事宜。總部媒體公關部與投融資及法務部作為ESG工作小組牽頭部門，負責統籌及協調ESG工作；總部及品牌相關部門負責具體ESG工作推進，以及ESG信息的匯總報送。各營運單位的相關部門，按照ESG工作小組的要求，落實具體工作，並定期上報ESG信息。



可持續發展管理

利益相關方溝通

集團始終視消費者、員工、股東／投資者、政府／監管機構、供應商／合作夥伴、社區等利益相關方作為發展道路的同行人。我們重視各利益相關方的訴求，定期透過多種渠道與利益相關方溝通，及時了解並回應各利益相關方的意見與期望，明確集團可持續發展的階段性重點工作，全面提升可持續發展水平。

利益相關方	關注議題	溝通渠道	訴求回應
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> 集團經營戰略 合規廉潔營運 保障投資者權益 穩定的投資回報 信息披露準確透明 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股東大會 投資者會議和路演 投資者熱線／郵箱 官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 透明公開的信息披露 加強企業風險管理 加強價值創造能力 提升品牌價值
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合法合規經營 安全營運 完善的內部控制和風險管理 節能減排 促進經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 定期走訪 常規巡查 政策溝通 合規報告 參與座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 依法納稅 加強合規營運 加強安全管理
消費者	<ul style="list-style-type: none"> 食品安全 餐品品質 顧客隱私保護 顧客服務體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 門店服務溝通 投訴信箱／熱線 官方微信 滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> 優化產品質量 提升客戶體驗 保障消費者權益
員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工合法權益 職業健康及安全 平等就業機會 員工薪酬福利 多元化發展 	<ul style="list-style-type: none"> 勞動合同 績效管理機制 培訓交流 董事長信箱 職工代表大會 內部微信平台 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 開展員工培訓 多元職業發展 豐富員工活動
供貨商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平招採 誠信履約 產品質量保證 建立可持續合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> 供貨商評估 合作協議 實地考察 供應商會議 	<ul style="list-style-type: none"> 公平公正採購 加強供應鏈管理 促進可持續合作關係
社區	<ul style="list-style-type: none"> 開展社會公益 促進社區關係 綠色營運 	<ul style="list-style-type: none"> 社區活動 社區服務 	<ul style="list-style-type: none"> 開展公益和志願活動 加強門店安全管理



可持續發展管理

ESG議題及重要性

利益相關方對ESG各類議題的關注度和判定議題的重要性程度是公司重要性議題評定的基礎。2021年，本集團以聯交所《環境、社會及管治報告指引》為依據，審視回顧本年度ESG管理相關議題，並結合本年度集團業務發展動態及對標同行企業，對ESG重大性議題進行了調整。此外，我們面向管理層、員工、顧客、投資者／股東、供應商等利益相關方開展了問卷調查，以了解關鍵的利益相關方群體觀點及訴求變化。

我們將利益相關方對集團ESG表現的評價和期望，組成了本次重要性議題評定的重要參考材料。同時，我們緊扣利益相關方的關注與訴求，有序優化公司的ESG策略與管理政策。

議題重要性評估程序

議題庫建立

- 根據上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》為基礎，並結合本集團業務發展情況與利益相關方訴求，構建奈雪的茶集團2021年ESG管理議題庫，共計23個議題。

利益相關方參與

- 我們通過開展問卷調查及訪談溝通等方式獲取利益相關方意見。調研覆蓋了企業管理層、員工、供應商、顧客以及投資者／股東等利益相關方，回收千餘份有效問卷。

議題評估

- 根據各利益相關方關注焦點，從「對利益相關方的重要性」以及「對企業的重要性」兩大維度進行議題重要性評估，分析得出重要性議題矩陣及列表。

審核確認

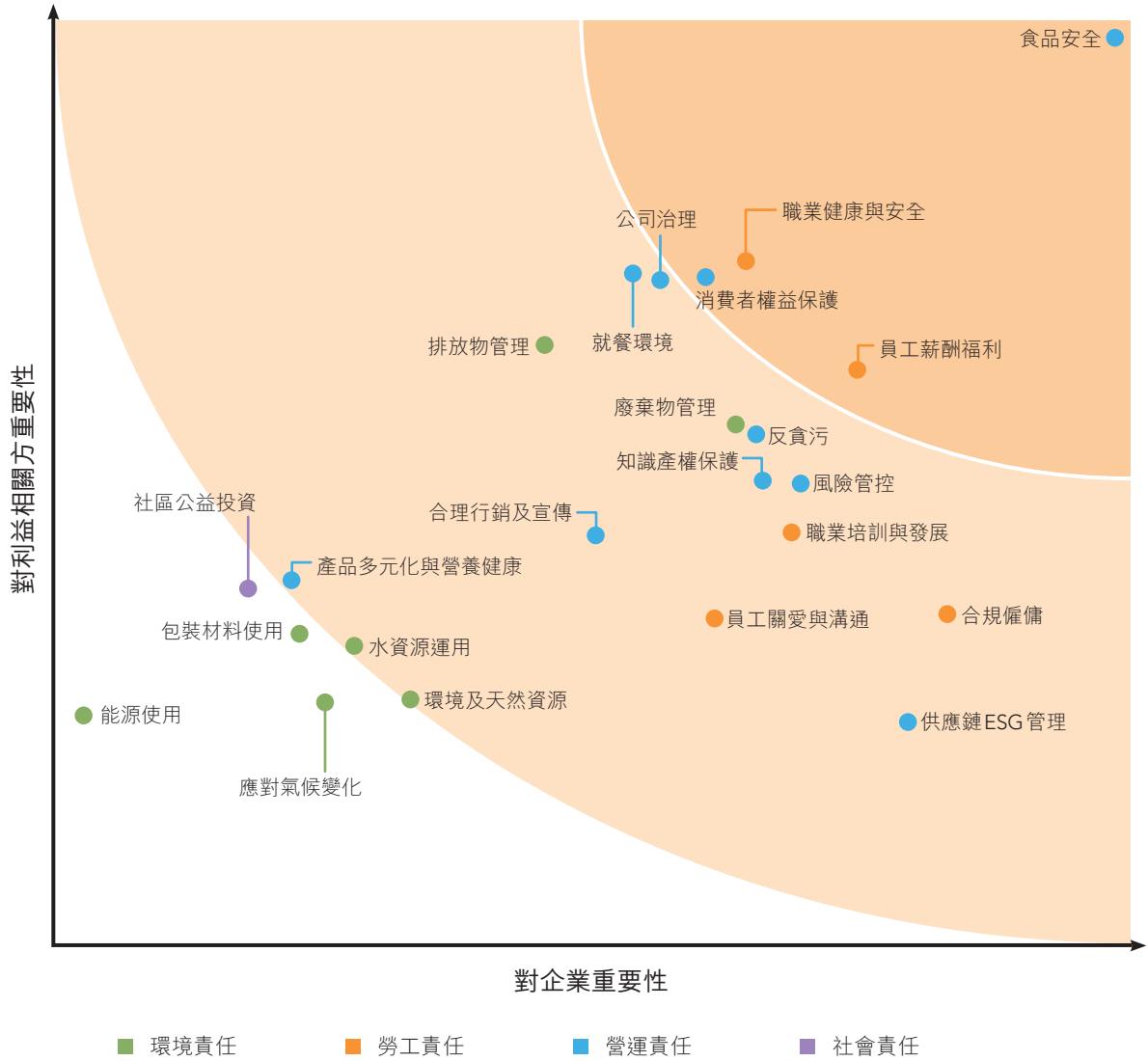
- 將利益相關方參與方案實施過程及重要性議題評估結果呈交ESG工作小組及董事會，經評估後，釐定集團ESG相關風險。

議題重要性矩陣及列表

根據集團可持續發展重要事項，結合利益相關方的關注焦點，我們系統梳理出下列23項ESG議題。重要性程度較高的議題位於矩陣的右上角，而重要性程度較低的議題則位於左下角。重要性最高前四項議題依次為食品安全、員工薪酬福利、職業健康與安全及消費者權益保護。我們重點關注相應議題的表現，持續與利益相關方溝通交流，不斷完善提升相應議題的管治水平。

可持續發展管理

2021年ESG議題重大性分析矩陣



可持續發展管理

重要性	排序	議題
高度重要性	1	食品安全
	2	員工薪酬福利
	3	職業健康與安全
	4	消費者權益保護
中度重要性	5	公司治理
	6	就餐環境
	7	合規僱傭
	8	反貪污
	9	風險管控
	10	廢棄物管理
	11	知識產權保護
	12	職業培訓與發展
	13	排放物管理
	14	供應鏈ESG管理
	15	員工關愛與溝通
	16	合理行銷及宣傳
	17	環境及天然資源
	18	水資源使用
	19	產品多元化與營養健康
低度重要性	20	包裝材料使用
	21	社區公益投資
	22	應對氣候變化
	23	能源使用

榮譽表現

多年來，集團在茶飲行業辛勤耕耘，廣受消費者認可，並獲得了業內肯定。與此同時，我們持續加強行業內部的交流溝通，積極參與行業協會及活動，不斷了解及探索行業動向及發展趨勢，共同推動行業進步。

企業榮譽

本集團不斷優化產品品控和營運管理能力，持續提升品牌形象，深受消費者的喜愛與支持，更備受業界認可。

獎項名稱	頒發機構
2020年度中國餐飲百強企業	中國烹飪協會
2021年中國連鎖品牌影響力50強	中國新消費品牌大會組委會
2020-2021中國智慧零售模式創新獎	中國智慧零售大會組委會
紅鷹獎2021中國餐飲品牌力百強	世界中餐業聯合會、央廣網、紅餐網
2021年度企業社會責任榜樣獎	財經網
2021中國新消費年度增長力品牌	第一財經、CBNDATA
2021最佳僱主企業發展獎	深圳市最佳僱主評選組委會、深圳市商業聯合會



榮譽表現



榮譽表現

行業協會

集團不斷增強企業之間的溝通與交流，積極參與行業協會，推動行業內不斷創新與發展，實現與行業共同進步。

協會名稱	參與身份
中國茶葉學會	理事單位
中國烹飪協會	理事單位
海峽兩岸茶業交流協會	理事單位
中國連鎖經營協會	會員單位
新茶飲委員會	會員單位
廣東省連鎖經營協會	常務理事單位
深圳市智慧零售協會	會員單位
深圳市連鎖經營協會	會員單位
深圳市零售商業行業協會	會員單位
深圳市商業聯合會	常務副會長單位
深圳外商投資企業協會	會員單位
武漢餐飲業協會	理事單位
西安連鎖經營協會	會員單位
上海市餐飲烹飪行業協會	理事單位
北京市餐飲行業協會	理事單位



特別專題：堅守疫情防控，打造放心茶飲

2021年，本集團持續關注疫情發展，並積極響應政府疫情防控工作安排，推出多項行之有效的防疫舉措，為守護公共健康貢獻力量。

疫情防控高效部署

本集團嚴格遵守《奈雪的茶疫情防控緊急預案》，組織公司高級管理層成立防疫處置工作小組，有針對性地對全國職能及門店員工開展疫情防控工作指導，並時刻關注疫情防控動態，及時調整應對方案，保障全國過萬名員工安全。

針對疫情反覆區域，集團暫停相應區域門店營業，全力配合各地政府的病毒防控工作，確保員工及顧客的健康。針對疫情期間的員工管理，本集團啟動了線上「疫情信息收集」機制，24小時監控員工健康安全。同時，集團於內部辦公平台發佈了員工防疫指引，呼籲員工減少不必要的外出，並嚴格落實個人防護措施。

疫情逐步緩和後，集團響應政府復工復業號召，在內部平台發佈「復工個人健康登記」及《奈雪的茶疫情防控指導手冊》，引導門店、供應鏈以及職能部門做好復工前的準備工作，切實保障消費者及員工的健康安全。

防控措施嚴格落實

為切實落實疫情防控監管，本集團成立了食品安全小組，監督集團和品牌的食品安全指引落實情況，要求倉儲中心增加對進口貨品的核酸檢測結果審核，並要求門店依照《疫情期間後廚食品安全操作標準》、《疫情期間前廳食品安全操作標準》等相關規定，落實消毒用具妥善使用，餐區佈局調整拉開間距等防控措施。

為保障顧客健康，集團在質量稽查中新增疫情防控相關檢查內容，同時，門店落實一座一清、定期消毒等措施，要求員工每天2次測溫，提醒顧客配合所在地防疫政策，進行入店測溫、個人信息登記和使用提供的消毒用品，為顧客提供安全用餐環境，同時引導顧客多使用線上下單，避免出現排隊、擁擠現象。針對外賣配送業務，門店設置並定期消毒無接觸取餐區，取餐前對騎手進行測溫登記和雙手消毒，減少病毒傳播風險。

凝心聚力攜手抗疫

2021年5月，奈雪的茶為廣州、佛山、深圳三地的醫院、疾控中心、醫管局、核酸檢測點等單位送去了數千份茶飲和軟歐包，以保障一線醫護人員高強度工作下的及時補水和營養攝入。

2021年端午佳節，奈雪的茶為廣州、深圳兩地的部分醫院、疾病控制中心和衛生健康局等15個單位，送去近4,000份粽子禮盒，向戰「疫」第一線的醫護工作者和社區服務人員表達敬意與感謝。

2021年8月，奈雪的茶發起了「感謝每一個勇敢的你」活動，請全國醫務人員和一線工作者喝茶吃包，陸續將30萬份價值700多萬元的產品，送到了深圳、廣州、武漢等全國14個城市37個單位的防疫工作者手中。



關於我們

集團肩負上市企業責任，在不斷拓展業務的同時，進一步優化集團治理機制，持續強化風險和反貪腐管控，推進合規經營，助力集團提升競爭力，實現穩健長足發展。

企業概況

本集團在2014年始建於廣東省深圳市，是一家以中式現制茶飲連鎖經營為核心的餐飲集團，並在2021年6月30日於香港聯合交易所主板上市。我們主要運營兩個茶飲店品牌－旗艦品牌奈雪的茶及子品牌台蓋。對於奈雪的茶，我們專注於提供各種現制茶飲及烘焙產品，而對於台蓋，我們主要提供一系列經典奶茶及檸檬茶飲料，致力將茶原本的味道與芬芳帶給中國年輕客戶。作為中國領先的高端現制茶飲品牌管理者及運營者，我們以「一杯好茶一口軟歐包，在奈雪遇見兩種美好」開創了「茶飲+軟歐包」雙品類模式，致力於「成為受顧客喜愛的全球性茶飲品牌」，以「成為茶文化走向世界的創新者和推動者」為品牌願景。我們堅持打造高品質、健康的產品，以新鮮水果代替糖漿，以優質茶葉代替茶粉茶末，以新鮮牛奶代替奶精，堅持更低糖的配方，通過茶飲打造適合現代人的生活方式。我們通過自營的高端現制茶飲店，為客戶及社區打造適合聚會和享受的舒適、高端的社交場所，為促進品牌長足發展，我們在門店空間上不斷迭代，截至2021年12月，我們的奈雪的茶茶飲店有兩種店型，即(i)奈雪的茶標準茶飲店(包括具有多元化奈雪的茶概念店，如奈雪夢工廠店、奈雪的禮物店及奈雪Bla Bla Bar)及(ii)奈雪PRO茶飲店。截至2021年12月31日，本集團在80個城市擁有817間奈雪的茶茶飲店及67間台蓋茶飲店，均為自營。2021年，我們淨新增326間奈雪的茶茶飲店，淨新增3間台蓋茶飲店。

關於我們

發展歷程

集團的歷史最早可追溯到2014年，創始人趙林先生和彭心女士在廣東深圳開設首家茶飲店。

我們在2015年正式開始以奈雪的茶品牌營運門店。2016年首輪融資獲天圖資本億元投資。2017年我們完成區域與性擴張，正式開始「全國城市拓展計劃」。2018年12月奈雪的茶首家海外門店開業，開始了全球化探索的第一步。2019年2月奈雪再次拓展業態打造首家奈雪酒屋BlaBlaBar，同年11月全國首家「千平大店」奈雪夢工廠落地深圳人氣商圈海岸城，創下三天銷售100萬的成績。2021年11月，奈雪全新店型奈雪的茶PRO茶飲店開業。奈雪的茶在6年多的發展中，逐步成長為領先的新式茶飲品牌經營者和管理者，並在2019年至2021年，三度入選中國餐飲百強企業。2021年6月30日，奈雪的茶於香港聯合交易所主板上市，成為「新式茶飲第一股」。



關於我們

主要業務

集團主要運營兩個茶飲店品牌—旗艦品牌奈雪的茶及子品牌台蓋。我們通過提供多樣化的產品和針對不同的客戶群，奈雪的茶專注於提供各種現制茶飲及烘焙產品，台蓋主要提供一系列經典奶茶及檸檬茶飲料。與主要吸引年齡段跨度更大且日益增多的富裕城市人群的奈雪的茶不同，台蓋主要專注於年輕一代的顧客，包括對價格更為敏感的學生及年輕上班族。與台蓋相比，我們為奈雪的茶部署了更廣泛的茶飲店網絡。集團通過多品牌策略拓展更多細分市場，降低自有品牌之間的競爭風險的同時，各品牌團隊可專注於熟悉領域的產品研發，促進品牌快速發展。此外，我們時刻關注市場需求變化，除門店經營主要業務外，更通過第三方線上外賣平台和自營線上平台拓展外賣服務及零售業務，開拓集團經營領域，為客戶提供優質的產品與服務。

主要產品展示



霸氣鮮果茶



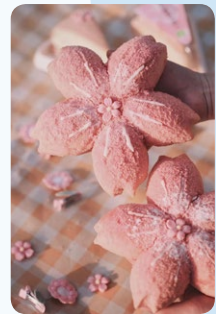
寶藏鮮奶茶



霸氣玉油柑



茶禮盒



軟歐包



零售烘焙



中式點心



氣泡水



茶禮盒



零食

關於我們

集團治理

本集團嚴格遵守適用法律及相關規定，恪守合規營運底線，持續健全集團治理結構，完善企業反貪污與風險管理體系建設，推進企業廉潔建設，提升集團治理水平，推動經營管理提質增效。

治理機制

集團嚴格遵守《上市規則》附錄十四《企業管治守則》等法律法規運行，制定《企業管治制度》，結合自身生產經營實際情況，建立包含管理層、總部職能部門、品牌職能部門、附屬公司等內在的科學、規範、合理的治理結構和議事規則。與此同時，我們持續完善符合集團發展的內部管理制度，明確決策、執行、監督等方面的職責權限，提升集團治理水平，為集團發展提供組織支持和制度保障。集團的治理結構、集團治理機制、集團股權結構、控股股東情況詳細內容見本集團2021年年度報告。

集團主席通過確保董事會有效運作並及時履行職責，為董事會提供領導。董事會由三名執行董事、兩名非執行董事及三名獨立非執行董事組成，負責本集團業務的發展方向及控制，對本集團整體治理、監督和定期檢討負有責任，保障集團和利益相關方的長遠利益。董事會下設3個董事委員會，分別為審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，以監察集團相應方面的事務。董事會的構成及履職情況、董事會及管理層職責、獨立董事履職情況詳細內容見本集團2021年年度報告。

集團制定股東通信政策，確保股東意見及關注得到適當解決，並定期進行政策檢討，以確保效用。股東大會作為董事會與股東溝通的重要渠道之一，集團就各大體獨立事項在股東大會上均單獨提呈決議案，以供股東考慮及投票，保障與股東保持有效溝通。



關於我們

風險管控

本集團以強化內部控制及風險管控，進一步推進反貪腐工作的開展。本集團由董事會全面負責評估及擬定為達成集團戰略目標所願承擔的風險性質及程度，制訂及維持適當有效的風險管理及內部監控系統，以保障股東投資及本集團資產。審核委員會協助董事會監督風險管理及內部監控系統的設計與執行，以審核財務業績及報告、財務申報及合規程序、內部監控和風險管理系統，以及重新委任外聘核數師等事宜。

集團制定《風險管理政策與程序》、《內幕消息披露政策》等內部管理制度，建立涵蓋風險辨認、風險評估、風險監控、風險報告四大環節的風險管理流程，明確內幕消息匯報機制及信息保密管理規定，並每年進行內部評估，確定集團風險管理及內部監控政策執行情況。本集團嚴格按照香港聯合交易所《企業管治守則》要求，設立風險管理委員會，對集團採購系統的有效性進行獨立及定期審查。集團總部設立內審專職部門，負責制定內部控制規範。2021年，集團開展十餘項專項審計項目，涉及資金管理、合同管理、供應商管理等領域，並針對所發現的缺陷進行專項整改和提升，推進全體員工參與監督，完善內部控制及商業道德規範。

關於我們

反貪污

本集團倡導誠信廉潔文化，按照《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》等相關法律法規，制定《防止貪污政策》、《集團內部員工舉報獎勵製度》等內部制度，並於2021年更新《關於嚴禁收受禮品、商業賄賂的通知》、《廉潔告知函》、《供應商廉潔承諾書》以進一步規範員工及供應商行為。同時，本集團持續完善反貪腐管理和健全舉報機制，並加強廉潔教育，推進誠信經營。報告年度期間，本集團未有發生涉及貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件。

<p>規範員工行為</p>	<p>我們制定《採購行為準則》指導採購人員公平公正的採購行為規範，並制定《廉潔告知函》禁止員工接受任何形式的商業賄賂，對違規違紀行為將依規定嚴肅處理並追究責任。</p>
<p>開展反貪腐培訓</p>	<p>我們積極開展覆蓋集團高管、合同員工、外包員工及供應商的廉潔宣貫及培訓教育活動。我們通過辦公系統發佈多篇廉潔宣貫文章，並由總部內審專職部門聯合組織發展部於集團公眾號發佈多個廉潔教育視頻，落實面向全體員工的反貪腐宣貫。同時，我們召開2場職能部門廉潔培訓，並將反貪腐相關內容融入4場新員工入職培訓，參與約200人次，進一步提升基層員工廉潔自律意識。針對公司董事，內審專職部門建立工作微信群，不定期在群內分享內部反舞弊、反賄賂工作進程，並推送各類反貪腐信息，提升董事廉潔意識。此外，針對合作夥伴，我們開展1場面向工程供應商的廉潔培訓，向供應商宣貫集團反貪腐相關規定，規範供應商行為。</p>
<p>落實舉報人保護</p>	<p>本集團設立專門舉報郵箱、舉報熱線電話、舉報微信號等途徑，暢通舉報渠道的同時，積極開展舉報專項調查工作。內審專職部門在接收舉報投訴後，對舞弊賄賂相關舉報進行牽頭調查，經查證屬實後將調查結果及處理上報集團主席，落實相關人員處理。同時，內審專職部門建立舉報投訴登記台賬，記錄舉報投訴事項、證據及調查結果，提升舉報線索的規範管理，並切實落實線索跟進。2021年，本集團收到投訴舉報事項16件，均按工作規程進行處置和跟進。</p> <p>此外，我們嚴格按照內部規定，規範舉報調查程序，承諾對所有舉報信息嚴格保密，在匯報過程僅上報舉報事項及調查結果，不透露舉報人敏感信息，保障舉報人的權益。我們還要求被調查單位和被舉報人不得對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，嚴肅處理。</p>



關於我們

供應商反貪腐政策	本集團大力推進供應商的廉潔教育和行為規範，成立供應商微信管理平台，不定期向供應商宣傳企業廉潔文化，並出台《關於嚴禁收受禮品、商業賄賂的通知》，加強業務部門對供應商的廉潔提醒，明確與供應商構建陽光、可持續的合作關係。同時，我們制定《供應商廉潔承諾書》作為合同附件，要求所有供應商在準入審批階段簽署，規定合作方承諾絕不向員工進行任何形式的商業賄賂，亦不會做違反誠信原則的任何違約行為。2021年，我們更抽取部分供應商，通過電話聯絡確認是否存在員工索賄等不當行為，確保未有侵害公司利益的行為。
參與外部協會交流	本集團積極參與外部反貪腐溝通交流，與優秀企業分享反舞弊的常見問題和工作經驗，向優秀企業學習反舞弊實踐，不斷健全集團反舞弊管理機制，進一步增強集團反舞弊能力。
反洗錢政策	本集團制定《廉潔告知函》等內部制度，由財務部門負責本集團資金統一籌集、運用、平衡及調度，並持續開展門店資金監控，定期對門店異常消費數據進行匯總分析，落實資金安全預警。我們更時刻警惕、監督任何員工、供應商履行反洗錢、反恐怖融資、反不當獲利等行為，堅持合規營運。

關於我們

商標與知識產權保護

集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，堅決依法維護自身權益。我們對商標、專利等知識產權進行嚴格規範管理，與第三方法律機構共同構建知識產權保護團隊，通過網絡搜索自發檢測市場侵權行為、調查驗證、平台投訴、請求行政干預、法院訴訟等多種途徑，全力維護集團品牌和商譽形象。與此同時，集團尊重他人的知識產權，針對外部資料引用要求標明來源，並聘請外部合規專業顧問，對外部資料使用進行雙重合規確認，鼓勵和保護公平競爭，盡力維護他人合法權益不受侵害。截至2021年，集團在中國內地擁有860項商標註冊，其他地區及國家擁有366項商標註冊，並在中國內地擁有31項專利註冊、155項著作權註冊及27個域名註冊。



食安精品守護者

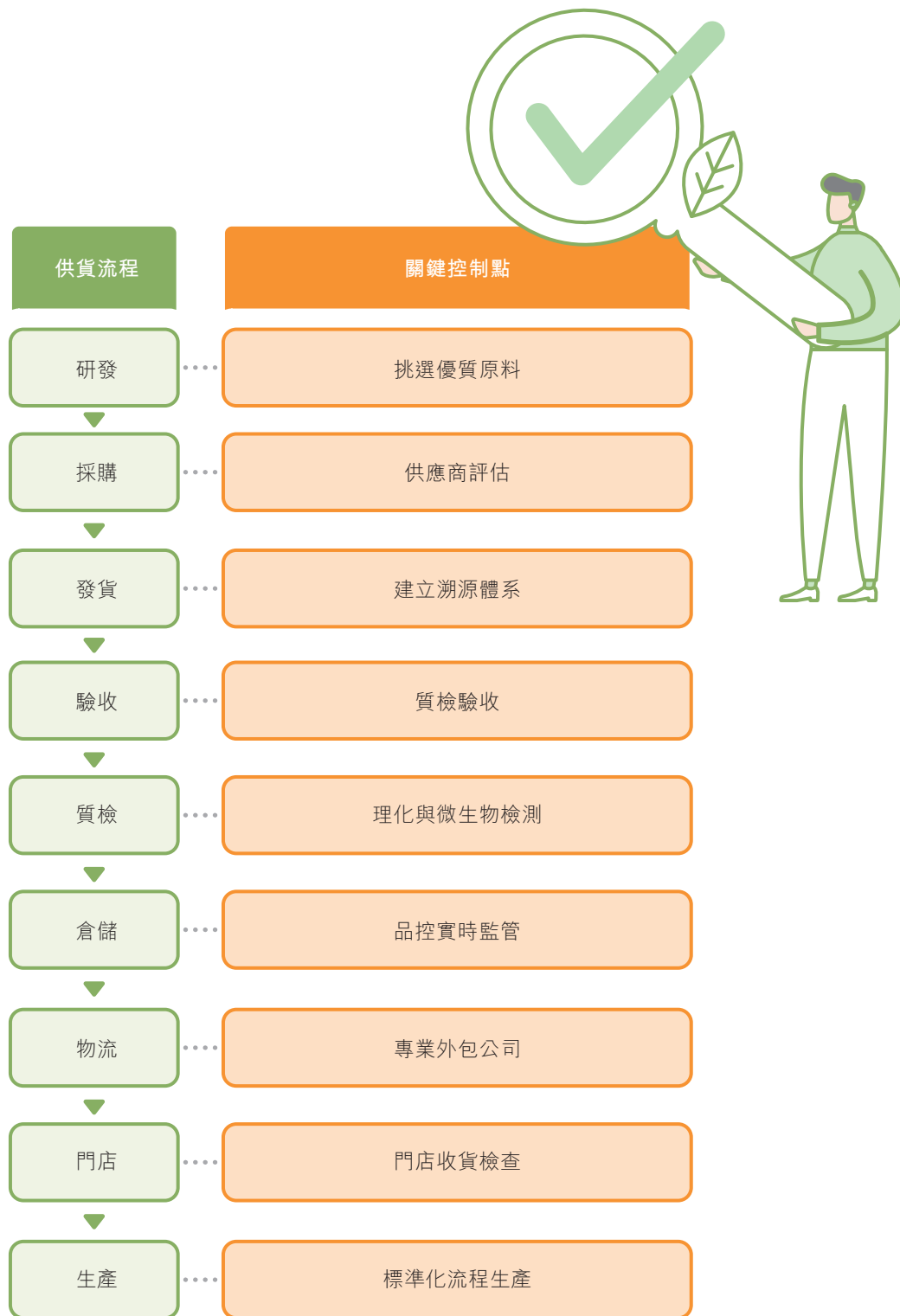
本章涉及的《ESG指引》層面	
B5.供應鏈管理、B6.產品責任	
本章涉及的ESG議題及其重要性	
食品安全(高度重要)	消費者權益保護(高度重要)
就餐環境(中度重要)	供應鏈ESG管理(中度重要)
合理行銷及宣傳(中度重要)	產品多元化與營養健康(中度重要)

食品安全是集團始終堅守的責任，食品質量、就餐環境和服務質量亦是集團不變的追求。我們堅持創新研發和改進，力臻為顧客提供新鮮、美味、高質量的產品與服務。

誠心成就食物質量

集團堅持「食品安全第一，預防為主，綜合治理」的方針，嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國農產品質量安全法》及營運地相關法律法規，制定《食品安全管理制度》、《食品安全及清潔消毒管理要求》、《門店食品安全標準前提方案》等內部管理制度，建立食品安全管理體系和稽核評估體系，規範原料供應，多措並舉強化食品安全與質量管控，並設立食品安全管理專職部門，切實落實食品安全監管，精心選材，用心製作，讓顧客吃的安心又放心。

食安精品守護者



安全管理體系關鍵控制點

食安精品守護者

築就食品安全防線

本集團將食品安全視作企業賴以生存的基礎，同時也是集團每位員工必須遵守的行為準則。我們構建食品安全管理體系，制定並執行《食品安全管理制度》、《食品安全及清潔消毒管理要求》、《門店食品安全標準前提方案》等食品安全管理制度及質量標準，全面把控食材檢驗、食品加工、倉儲管理、門店營運等各環節的安全管理，嚴守食品安全底線。

案例：努力打造可靠的食品質量和安全

事件回顧

2021年8月，有媒體報道了北京兩家奈雪茶飲店的食品安全問題以及廣東省相關政府部門對某些奈雪茶飲店進行的食品安全檢查的執法行動。

後續提升行動

本集團在日常業務營運中致力遵守食品安全及產品質量要求。我們隨即成立專項工作組，對新聞報導所提述的事項進行調查。所涉的北京兩家奈雪茶飲店已立即暫停營業，以便集團進行全面調查。集團積極配合相關政府部門對所涉兩家奈雪茶飲店進行上門檢查，並按照相關政府部門的指導整改上述兩家奈雪茶飲店的營運，以確保其符合相關適用的食品安全要求。為進一步確保食品安全及避免事件再次發生，本公司(i)增加聘請外部服務供應商對北京的上述兩家奈雪茶飲店進行消殺的頻率；(ii)進一步提升集團的門店經營自動化程度，包括店內庫存管理系統，以準確跟蹤和智能分析庫存水平和主要原材料的有效期，以確保店內員工嚴格遵守和執行本集團有關食品安全和產品質量的質量控制政策和程序。

食品安全體系保障

本集團重視食品安全管理規範性，參照ISO22000食品安全管理體系，改進內部食品安全及質量標準，並按危害分析與關鍵控制點(HACCP體系)落實食品研發、採購、生產、加工、運輸、銷售等環節中的安全管理。為完善食品安全管理體系，質量管理部定期向集團管理層及董事會報告主要食品安全問題及應對，並定期直接向董事長報告食品安全檢查結果，確保集團管理人員充分了解食品安全管理情況。在食品安全管理架構中，總部質量管理部門負責對採購活動、大倉和門店進行整體食品安全控制。同時，集團研發部負責推進中央工廠生產過程的質量控制。此外，門店嚴格遵守集團制定的產品標準作業流程，並由集團標準管理部門定期組織門店的食品安全稽查。

食安精品守護者

食材來源及檢驗

致力於規範集團採購的合規責任，我們時刻關注食材生產來源和質量檢驗。我們針對不同食材選取優質的採購來源，保障食材質量與新鮮。同時，我們制定並執行《食品採購驗收制度》、《進貨查驗制度》等內部政策，明確鮮果等各類物料的驗收標準，對入庫產品落實標籤、感官、規格、包裝情況等進行查驗，對鮮果類等關鍵原料進行質量檢測，確保供貨的農藥及其他化學殘留物符合國家標準。我們依據《食品安全法》、《餐飲服務通用衛生規範》等國家法律法規要求，建立了覆蓋公司總部、倉庫和經營門店的食品安全管理體系，以及對供應商、倉庫、門店的監督檢查和考核制度，並定期開展內部自查，保障體系的有效運行和持續改進。2021年，為貫徹國家疫情防控要求，我們嚴格遵守國家及地方的防疫要求，要求供應商提供每批供貨的入境檢驗檢疫合格證、核酸檢測報告、進口原料消毒證明等資料，切實落實進口冷鏈的食品安全監管。

倉儲管理

我們為食材儲存設置適宜的倉儲環境與條件。我們更新了《供應商合同》，要求供應商確保運輸過程中的食材儲存的溫度與濕度符合保質要求，且不得將食品與有毒有害化學品同車運輸。食材運抵中央工廠、倉庫或門店後，員工及時將食材存儲在適當溫度及儲存條件下，並如實填寫記錄日誌，切實落實溯源單據管理，確保食材儲存前的狀態良好。考慮到門店網絡分佈較廣，我們已在中國選定城市建立了由十個租賃的倉儲中心組成的倉儲網絡，實現就近生產、加工和配送，並計劃按食品生產許可證申請標準設置新的倉儲中心，保障原材料新鮮度。

食品加工管控

為把控食品加工質量，我們制定《食品添加劑管理制度》、《後廚衛生管理制度》等內部政策，明確食品添加劑使用、門店衛生等規範。為推進標準化操作，研發部、營運標準部組織制訂新產品的標準作業程序(Standard Operating Procedure, 簡稱為SOP)和作業指導書，定期優化原有產品的作業程序和指導書，並由專職培訓部門負責培訓門店人員製作標準及向研發部、標準部反饋優化意見，實現食品加工的標準化管理。此外，食品安全部專職人員依照《品控檢查扣分管理規定》，對加工生產的中央工廠設置質量管理專崗，定期檢查中央工廠的產品標準程序執行情況、食品安全管理，以及人員健康情況，且將日常質量檢查結果與車間及其負責人的績效考核掛鉤，確保食品集中生產過程的安全與質量。



食安精品守護者

門店管理

在產品製作方面，基於企業《食品安全管理制度》的基礎上，我們制定了所有產品的標準化生產SOP和生產崗位執行標準。同時，針對門店營運中的生產管控，制定並執行了《食品安全指引手冊》、《疫情期間後廚食品安全操作標準》、《疫情期間前廳食品安全操作標準》等內部政策。規範內容涵蓋：貨物採購及進貨管理、門店貨物儲存管理、人員健康及衛生管理、生產清潔消毒、蟲害防治管控、生產文件管理制度等生產環節的管控。為落實相關生產環節的標準執行，並根據集團作為全國性連鎖企業的管理需求，我們與第三方公司合作，打造線上學習平台。將標準資料存儲下達、員工進階培訓、員工技能鑒定追動等工作，都實現了統一化、標準化以及效率化。更是將生產標準及食品管控的追蹤，落實到個人。

除了標準的輸出，我們同時建立了嚴格的管控制度，及獨立的生產稽查部門。由稽查部門制定了《食品安全稽查表》、《產品質量稽查表》兩個檢查表，檢查內容覆蓋了產品口味、品相、衛生、疫情防控等方面的食品安全及產品質量標準。此管控制度的執行端包含有：門店每月自檢、稽查部門每月監控巡檢、每季度現場飛行抽檢，共三個部分。並借助線上平台的發展力量，搭建線上稽查管理平台，實現記錄數據化。

我們更聘請外部第三方食品安全諮詢公司，規劃開啟食安審核項目。此評估項目結合《食品安全法》、《GB31654食品安全國家標準餐飲服務通用衛生規範》、《餐飲食品安全操作規範—2018》等法規的要求，從連鎖餐飲企業總部到門店執行，進行全面性審核評估。從總部根源，進行隨機性管理抽查。以絕對公平、公正、公開地態度，客觀面對企業實際狀況。並聯合營運部、品控部、工程部等多個部門，對每次抽查結果進行復盤，梳理問題、尋找解決方案。

外賣產品管理

針對外賣產品，我們按照門店所在地的監管要求在經營許可證上增加網絡經營項目，以更好滿足合規要求。同時，我們根據產品保存、熱飲、溢杯等因素設計具備實用性的外賣包裝，嚴格按有關標準要求制定外賣產品標籤及提示信息，並要求門店落實外賣包裝黏貼安心貼等加固及食品安全防護措施，管控外賣產品的食品安全。我們有專職團隊收集外賣產品的質量投訴問題，確保每起投訴能得到及時處理，並及時向門店、供應商等相關方進行反饋、調查，要求相關方及時進行改進，以便進一步提升。

食安精品守護者

2021年食品安全管理工作績效

食品加工

- 中央工廠產品微生物抽樣檢測達1,205次，合格率为99.9%；
- 形成產品標準作業程序共12份。

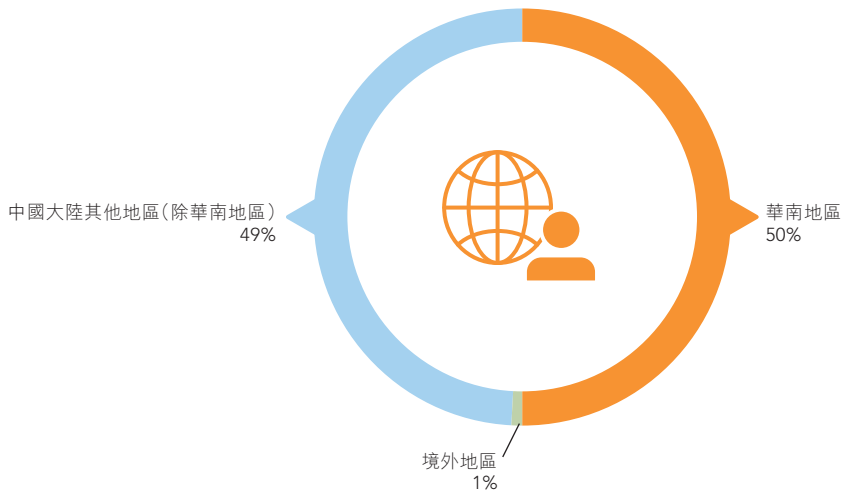
門店稽查

- 每家門店每月進行一次生產質量稽查自檢，2021年全年，全國平均分為89.6分；
- 公司稽查部門飛行巡檢：每季度對50%門店進行飛行抽檢，2021年全年，全國平均分為87.4分。

強化供應鏈管理

食材質量是食品質量的根本。集團推行集中採購，建立完善供應鏈管理體系、落實質量驗收、強化冷鏈管理，保障原料安全。我們設立供應鏈中心，負責原物料從產地到餐桌的全流程質量把控，制定並執行《供應商質量管理制度》、《供應商准入審核管理制度》、《供應商質量績效管理規範》等相關內部政策，規範供應商管理。2021年，我們對食品及食品直接接觸包材供應商實施了嚴格的准入審核，對審核發現有嚴重食品安全問題的供應商堅決淘汰。截至本報告期末，我們共有350多家供應商（不含工程設備等供應商），其中50%來自華南地區。2021年度，我們對98%的食品及食品直接接觸包裝材料供應商落實審核，其中9家供應商納入淘汰名單。

2021年供應商數目



食安精品守護者

嚴控准入

准入審核：

明確供應商准入需評估資金健康情況、供貨保障能力、信譽等方面，並對候選供應商進行現場質量審核及評價，涵蓋資質證照、生產能力、檢測能力、技術水平、質管水平、第三方評定證明等維度，最終出具審核報告並存檔備查。



質量責任：

在准入審核階段，對候選供應商的質量管理體系、第三方認證、食品生產許可證、物料檢測報告等落實評估，同時對候選供應商提供的樣品進行抽樣檢驗，並要求准入供應商簽訂《質量保證協議》，落實供貨質量保證責任。

食安精品守護者

規範管理		
制度保障	質量要求	公司與供應商建立符合相關標準要求的《產品規格書》明確產品質量、驗收標準，並在供應合同中明確規定供貨不可出現的不符合食品安全標準的農藥殘留、獸藥殘留、生物毒素、超量食品添加劑等質量問題，並將出現非食品原料化學物質、使用回收食品、偽造證書等歸為重大質量問題，明確供貨驗收標準。
	事故分級	供應商績效管理制度中明確各類質量事故等級及對應的處罰標準，並將微生物超標、農藥或獸藥殘留超標、產品發霉、媒體報道質量事故等情況評定為最高等級質量事故，將質量事故納入供應商績效評估。
	追責規定	若供應商產品存在違反消費者安全性、違反法律法規、不符合倉儲中心質量要求、隱藏產品質量問題等情況，將依照《質量保證協議》追究其造成的損失。



食安精品守護者

規範管理		
多方監督	內部評估	每季度對供應商產品質量、供貨穩定、價格和配套服務等方面進行考核，並將出現過重大質量事故及隱患、資質造假等情況的供貨商納入黑名單，堅決淘汰。
	整改處理	針對國家檢測不合格、政府部門抽檢不合格、被媒體曝光等存在質量問題的產品，集團將立即撤架，並根據嚴重程度通知供應商協同處理；如供應商先行獲知，需實時通知並協助集團將所有批次相關產品撤架；針對存在食品安全隱患的產品，集團更要求供應商在24小時內調查事件並給予回覆。
質量改進	質量提升	質量控制人員對供應商提供必要的培訓，確保交付的食物及供貨符合指定標準。
保障供應	多元合作	為確保主要食材的穩定供應，集團與若干茶葉、鮮果等供應商訂立合作協議，保障穩定及高質量的原料供應。本集團積極監控生長和加工程序，確保原材料符合食品安全和質量標準，以及貨源質量及數量保持穩定。
	定期跟蹤	集團定期跟蹤供應商的訂單達成率及到貨時間準確性，一旦出現供應商無法供貨，立即尋源開發新供應商進行替換，確保穩定供應。

食安精品守護者



食安精品守護者

貼心提升客戶體驗

本集團持續推進產品研發，不斷推陳出新為顧客提供多元的、健康的產品選擇，輕鬆舒適的用餐環境和令人愉悅的服務體驗，同時，我們努力維護顧客權益，以客戶滿意度為驅動力，不斷推動自身發展。

多元產品選擇

研發特色產品

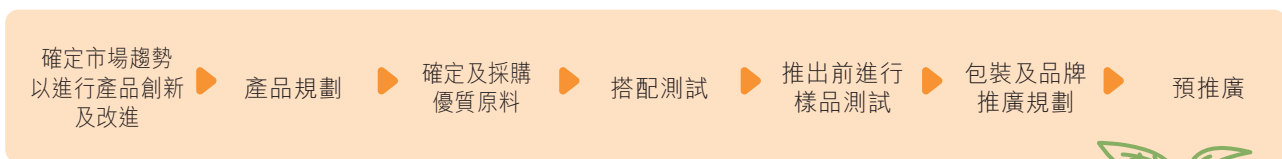
我們努力提升產品質量和創新研發，持續推出新鮮、時令、特色且創新的產品。我們不斷健全標準化產品研發流程和上市流程，並組建專業團隊，堅持提升內部研發能力，打造更受顧客喜愛的產品。

我們致力於保證最優質的產品質量和開展產品創新。根據灼識諮詢的資料，我們首先在中國使用新鮮水果制備現制茶飲並一直在中國推廣現制茶飲搭配烘焙產品的概念。在我們的聯合創始人及總經理的領導下，我們的產品研發團隊不斷以新產品完善我們的菜單。通過嘗試各種上乘茶葉、新鮮時令水果、輕芝士配料及其他優質原料的不同組合，我們致力於創造口感好的時尚現制茶飲。奈雪的茶核心菜單有超過25種經典茶飲及超過25種經典烘焙產品。為了保持產品的新鮮度，我們亦不斷完善我們的核心菜單，平均每週推出大約一種新飲品，自2018年以來推出了約60種季節性產品。我們的茶飲包括鮮果茶、鮮奶茶及純茶均使用自優質供應商採購的上乘茶葉及原料。此外，我們提供多種零售產品，如茶禮盒、零食及即飲茶飲，以滿足客戶的多樣化需求及偏好。

我們的產品研發團隊由在餐飲行業具有相關工作經驗的24名員工組成，並由我們的聯合創始人兼總經理彭心女士領導，部門團隊負責人擔任產品研發超過十年，部門團隊還聘請食材管理、食品營養和質量控制相關專業人員，為打造營養健康的產品提供智力支持。

食安精品守護者

產品研發流程



奈雪新品展示



一串葡萄軟歐包



霸氣芝士山楂草莓



霸氣生椰斑斕



聖誕新品



霸氣金玉黃皮



霸氣鴨屎香寶藏茶

推廣健康茶飲

我們關注產品的多元化和營養搭配，本集團自成立之初便開創性地以優質茗茶代替茶粉茶末，以新鮮牛奶代替奶精，以新鮮水果代替糖漿，堅持更低糖健康的配方，帶給消費者更多元的健康產品體驗。在天然、高品質的基礎上，本集團也進一步把健康理念注入產品創新過程中。基於數據分析，我們結合年輕人的口味，上新健康小料0卡糖、燃爆菌，並推出多款健康類產品：如人造肉料理未來漢堡、綠星漢堡、墨西哥卷以及黑椒植物肉三明治。在茶飲品方面，豆乳、椰奶、燕麥奶等植物基也被我們創新運用，推出豆乳撞撞寶藏茶、霸氣好椰、燕麥咖啡等新品，並首創燕麥植物奶奶蓋，廣受消費者好評。我們在奈雪天貓官方旗艦店等電商平台推出營養代餐奶昔、瓶裝氣泡水等健康類新零售產品，以滿足更多消費人群的需求。

食安精品守護者

貼心客戶服務

集團追求為客戶提供極致服務，堅持以客戶體驗為導向，持續優化服務質量，通過暢通客戶反饋和強化客戶互動，為客戶提供貼心服務，並結合信息化手段不斷提升客戶體驗，務求提高客戶滿意度。

打造特色服務

我們根據品牌文化，制定門店服務標準和流程，並積極落實前廳服務稽核評估，細分迎賓、服務、清潔等方面服務標準，更設置前廳管理警戒線，為顧客提供標準化服務。為營造自在舒適的用餐氛圍，我們的服務人員保持禮貌得體的態度，同時結合不同店型，從門店裝修、服務人員服裝到服務話術等方面，為客戶提供各具特色的服務體驗。

提升客戶服務體驗

我們積極推進新技術在客戶服務上的應用，所有門店均支持智能二維碼菜單點餐，顧客可通過手機訪問我們的一站式服務(智能點單小程序)，包括下單、付款、評價至開具發票，服務覆蓋堂食、自取及外送，提高服務效率。2021年，我們對智能點單小程序進行界面設計優化，通過流暢簡潔使用界面，增強客戶體驗感。同時，我們將第三方平台的訂單與用戶評價自動實時同步到自研信息系統，提高服務響應速度並確保服務質量與效率。我們的點單小程序會顯示訂單進展及狀態、動態更新需等待的時間，來優化顧客的等餐體驗。

食安精品守護者

增強客戶互動

我們持續推出各類線上線下的客戶活動，如新品預熱有獎盲猜、生日季IP互動、CUP美術館系列活動、開心週一買三送一、週三提神日咖啡半價以及週五中式點心日等，增加與客戶互動，與客戶維持和諧融洽關係，不斷提升品牌知名度與客戶忠誠度。截至報告期，奈雪的茶微信官方賬號訂閱者超過5百萬，奈雪的茶官方微博賬號訂閱者超過130萬。截至2021年12月31日，奈雪的茶註冊會員數達到約43.3百萬名，活躍會員總數達到約7百萬名，活躍會員復購率約35.3%，高於行業水平。



奈雪品牌六週年活動



奈雪「一塊做好事」公益互動



奈雪「綠野生活計劃」環保活動



食安精品守護者

客戶溝通反饋

我們注重與客戶的溝通和交流，積極推進如下工作：



(1) 暢通反饋渠道

透過現場反饋、熱線電話、點餐評價系統、第三方評價平台、電子郵件、微信官方賬號、微信粉絲團等方式，持續收集並回應顧客意見與投訴。

(2) 明確處理流程

根據《危機管理指引》等內部管理制度，我們明確投訴事件的類別與級別，規範顧客投訴的處理流程、管理權限及投訴關閉時限，並根據各門店上報的顧客投訴處理報告，制定並持續完善常見顧客問題清單與應對策略，切實落實顧客反饋的跟蹤與服務提升。

(3) 設置專職部門

我們各品牌下設顧客體驗部門，專職負責接收顧客投訴與意見，提升顧客體驗；部門定期統計顧客投訴類別及數據，並適時分析顧客滿意度變化，及時了解並向門店反饋顧客體驗；投訴情況與門店員工績效掛鉤，以客戶滿意度為驅動提升服務水平。

投訴處理流程

接收投訴 ▶ 識別類別 ▶ 判斷級別 ▶ 分級處理 ▶ 上報報告 ▶ 結果反饋 全程跟蹤 ▶ 投訴分析 改進提升

2021年下半年，集團共收到消費者關於產品的投訴5,393起。集團均已根據流程積極處理並向消費者及時反饋，同時對相關問題進行內部分析與改進提升。



食安精品守護者

就餐環境升級

我們一直在探索不同的奈雪的茶茶飲店型，以滿足不同顧客需求。我們的奈雪的茶茶飲店目前有兩種店型，即(i)奈雪的茶標準茶飲店(包括具有多元化奈雪的茶概念店，如奈雪夢工廠店、奈雪的禮物店及奈雪Bla Bla Bar)及(ii)奈雪PRO茶飲店。我們於2020年11月推出奈雪PRO茶飲店以觸達更廣泛的客戶群體、提升經營效率並為顧客提供更便捷且個性化的顧客體驗，目標是將奈雪的茶融入客戶日常生活的方方面面。

我們希望顧客來到我們的茶飲店，享受賓至如歸、愜意舒適、放鬆的感覺。故此，我們精心設計現代休閒及社交理念結合的奈雪的茶茶飲店。典型的奈雪的茶茶飲店規模介於180至350平方米之間。每間奈雪的茶茶飲店均融入藝術元素而獨特設計。奈雪的茶茶飲店的氛圍及設計在空間、傢俱、裝飾、照明及背景音樂等方面的質量令人聯想至茶道以及現代精緻生活體驗。每間奈雪的茶茶飲店均經過精心設計，以營造一種舒適的氛圍，體現奈雪的茶的核心品牌理念。我們認為這有助於營造獨特的店內氛圍、提升客戶體驗並打造對奈雪的茶品牌的深刻印象，從而增加客戶在我們奈雪的茶茶飲店度過的時光。



食安精品守護者

顧客權益維護

集團尊重顧客合法權益，全力落實涵蓋安全衛生、隱私管理、合規營銷等方面的保障，確保消費者權益免受侵害。

安全保障

我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，積極落實門店安全管理。針對門店建設，我們制定各品牌門店的《工程配套條件表》，明確外立面、機電、給排水等維度的門店驗收標準，致力為客戶打造安全、優質、美觀的用餐環境。為進一步規範工程驗收工作，設計部、工程部等多部門線下、現場進行竣工驗收，在現場檢查過程中，由品牌部對材料質量及施工工藝等維度進行評價，並實現在線及時反饋及追蹤建設進度，保障門店建設按時按質交付。為保障門店設計及工程質量，工程部定期對相關人員進行驗收培訓，明確設計標準，不斷提高門店裝修質量。

在門店營運期間，我們要求各門店根據營運地要求，辦理消防、安檢等必要證照，確保合規安全營運。同時，我們定期進行消防安全評估及門店設備檢修，保障設施設備使用狀態正常，避免安全事故發生。此外，為加強疫情防控，我們要求各門店落實餐區增加間隔、環境定期清潔、用具高頻消毒、客戶進店測溫等措施，保障顧客安全健康。

隱私保障

集團按照《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，制定《集團信息安全管理制度》、《信息系統風險防範制度》、《集團數據備份安全管理制度》等內部政策，持續規範信息安全管理和客戶隱私保障，依法保護消費者隱私。

食安精品守護者

強化信息安全

強化意識

- 明確員工具有信息保密義務，不得洩露公司機密、重要文件等；
- 員工上崗前需進行風險安全及保密培訓，並定期接受信息保密檢查，確保信息安全；

提升防護

- 信息部門對辦公計算機定期殺毒，並適時在辦公系統指引員工及時更新殺毒軟件及安裝重要補丁；

權限管理

- 員工按照業務需求申請內部系統權限，經審批通過後方可查閱相關資料；
- 員工離職後將及時收回或管控權限；

及時備份

- 員工根據分配的用戶信息，定期在內部系統進行數據備份，防止硬件故障等因素造成的數據丟失；

密碼管理

- 要求員工對工作計算機、工作郵箱、辦公系統等業務系統設置密碼，並定期變更，確保信息安全。



食安精品守護者

加強隱私保障

身份驗證

- 會員手機號登錄需通過接收動態碼進行身份驗證，每2分鐘更新一次動態碼且每次更換登錄設備後均需重新認證，保障顧客賬號安全；
- 微信登錄方式由微信的身份驗證及用戶安全協議來保障顧客的賬戶安全；

明確權責

- 消費者註冊會員前需閱讀會員須知，明確其保護個人賬號及密碼的責任；

信息保護

- 除特殊情況外，本集團未經會員同意，不會向第三方透露會員任何個人信息。



合規營銷

尊重和保護客戶的合法權益是我們提供優質產品及服務的基礎。我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，制定《文案審核規範》等內部管理制度，持續規範產品的宣傳行為，切實保障客戶的合法權益。

本集團禁止任何形式的不合規宣傳，為保障宣傳物料的真實性、合法性與準確性，我們設立了宣傳資料審核制度，通過審核後的宣傳材料方可對外發佈。若在營銷宣傳過程中出現違規情況，我們會及時核實違規宣傳發生的原因，杜絕類似事件再次發生。

綠色營運踐行者

本章涉及的《ESG指引》層面	
A1. 排放物、A2. 資源使用、A3. 環境及天然資源、A4. 氣候變化	
涉及的ESG議題及重要性	
廢棄物管理(中度重要)	排放物管理(中度重要)
環境及天然資源(中度重要)	水資源使用(中度重要)
包裝材料使用(低度重要)	應對氣候變化(低度重要)
能源使用(低度重要)	

本集團持續關注自身營運對環境造成的影響。我們以可持續發展為主旨，不斷提高資源使用效益，嚴格管控排放物及廢棄物，積極推廣環保理念，並將應對氣候變化融入日常營運，以實際行動助力實現碳中和目標，為社會可持續發展做出貢獻。

資源使用優化

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等國家及營運單位所在地法律法規，在營運過程中持續提升能源、水資源及包裝材料等資源使用效益，減少不必要的資源浪費，最大程度降低對環境造成的影響。



綠色營運踐行者

能源管理

我們在供應倉儲、中央工廠、以及門店營運等環節採取有效能源管控措施。2021年我們持續推進能源使用監測與節能改造，不斷提高能源使用效率。

在採購及供應環節，本集團依照《倉儲中心能耗管理制度》等內部文件，以「節能增效、持續優化，打造綠色倉儲中心」為管理方針和指引，實行三級能耗管理制度，通過設立能耗管理小組統籌能耗管控工作，並在各部門設置能耗管理員，落實能耗預算管理。同時，我們定期召開節能例會，對每月能耗使用情況進行回顧，並定期檢討分析節能執行情況。我們還制定季度能耗考核指標，並將指標作為落實部門能耗管控獎懲的評價依據。此外，我們開展以下能源管控措施：

- 嚴格要求總部及門店人員，在非工作／營業時間關閉燈具、空調等電器；會議室等工作場所無人使用時亦應該關閉相關設備，節約用電。
- 根據門店週期需求及訂單情況，對物流配送路線進行優化，平日增加物流車輛運輸裝載量，週末增加物流車輛配置，減少運輸過程不必要的能源消耗；同時全程監控運輸車輛內的溫度，以降低因頻繁調節溫度造成的能源損失。
- 持續對倉儲設備進行節能改造和更換節能LED燈具，節約用電。

門店及中央工廠是本集團的主要能源使用的單位。在門店，我們嚴格遵守《能源管理色點標識指引》等內部制度，嚴格控制消毒櫃等設備使用時間，並選用節能LED燈具，降低設備使用功率；定期開展用電設備的全方面保養，保障設備正常運行，有效減少不必要的能耗損失。而在中央工廠，我們通過使用快速感應門、LED節能照明系統、高效能抽風機等節能設備，節約能源使用。

綠色營運踐行者

2021年度內，本集團能源總耗量為8,438,793千瓦時，能源總耗量密度為1,964.33千瓦時／百萬元收入。

水資源管理

對茶飲企業而言，營運的關鍵取決於獲取可靠的水資源。我們將節水行動貫穿日常營運的各環節。我們通過採用節水型設備、循環用水等措施減少水資源浪費。報告年度內，本集團總耗水量為179,740立方米，總耗水密度為41.83立方米／百萬元收入。本集團採用以下節水措施：

- 在倉庫及中央工廠循環利用設備冷卻水進行地面清潔。
- 門店對用水做不同程度的淨化區分，根據不同的需求用水，設置對應的管道，從而避免對水的大量需求。
- 在門店預進間設置感應式水龍頭，生產過程中，取消長流水。
- 在門店推廣使用節水型水龍頭、節水潔具，優化生產流程，升級消毒方式，減少用水清潔。
- 優化製冰機設備，將壓縮降溫改為冷媒降溫，減少用水量。
- 在中央工廠及門店開展定期用水巡檢，及時關閉不使用的用水設備，減少水資源浪費。

減少一次性物資使用

我們一貫致力於減少物流運輸、門店營運及辦公區域的一次性物資使用。

針對包裝材料，我們遵照《固體廢物污染環境防治法》、《關於進一步加強塑料污染治理的意見》等相關法律法規，嚴格限制不可降解塑料袋等一次性塑料製品使用，並早在2020年底前便不再使用不可降解一次性塑料吸管。

從2020年7月開始，奈雪的茶打包的杯托都換成了「再生漿」；2020年9月開始，奈雪全國門店已經陸續更換為紙吸管，並逐步減少塑料吸管的供應；在2020年的國慶中秋小長假8天時間裡，奈雪全國門店共消耗了100多萬根紙吸管，更有34萬多位消費者選擇直飲而不使用吸管。



綠色營運踐行者

2021年1月1日起，奈雪全國門店的吸管已經全部更換為環保紙吸管，同時，打包袋、麵包內袋、奈雪餐具袋3件套、奶蓋勺等物料已經全面切換為環保材質。為了給顧客提供更好的體驗，奈雪還增加了PLA材質的環保吸管，給顧客選擇。2021年8月奈雪全國門店PLA材質吸管使用達90%。

2021年4月16日霸氣楊梅上線，我們推出「回聲計劃」項目，在奈雪全國線下門店回收往年霸氣楊梅的搖搖扇、手提袋等相關周邊，並純手工製成霸氣楊梅驚喜盲盒派發給各位參與霸氣楊梅回聲計劃的朋友。

同時，奈雪多次舉行環保活動，如「自帶杯減2元」、「美好再生」、「玉油柑漂流瓶計劃」以及無紙化點餐得螞蟻森林能量等。另外，奈雪還多次與環保公益品牌、藝術家合作，將廢棄飲料瓶回收再生，用再生資源製作背包、雨衣等周邊，倡議大家愛護環境多使用環保物料。

此外，我們在倉儲物流環節使用可循環利用的周轉箱代替一次性紙箱，減少一次性包裝材料使用；在辦公區域推廣重複利用紙張和無紙化辦公，減少紙張使用；在門店推廣智能點餐系統等智能化系統，減少在排隊、點餐、下單、付款、評價等過程中的紙張使用。



綠色營運踐行者

霸气杨梅

回声 ECHO PROJECT 计划

or

DOUBLE
双倍果肉

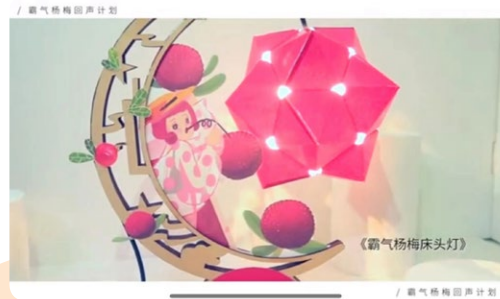
→ 4.16-4.18

将2016年-2020年霸气杨梅主题纸袋或摇摇扇交给门店单处店员回收
说出：“我要参加霸气杨梅回声计划”
扫码领取霸气杨梅双倍果肉券

→ 5.5-5.9

到全国门店购买霸气杨梅时
均可凭券兑换

温馨提示
霸气杨梅双倍果肉券
仅限线下门店单处使用



綠色營運踐行者

排放物管理

集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》等排放物管理相關法律法規，對新建、裝修項目落實環保備案和噪音及排水工程更新，並對新開門店開展第三方環保監測，確保廢水排放、空氣質量、噪音等項目符合環保要求。根據門店營運特點，我們制定《廢棄物管理制度》等內部制度，遵守各地環保部門對垃圾分類的要求，對餐飲廚餘垃圾等廢棄物進行合理處理，減少排放物對環境造成的影響。2021年度，本集團範圍內未發生任何環境違規的事件。

垃圾分類管理

為響應營運所在地政府垃圾分類相關要求，全國門店陸續實行餐廚垃圾分類，促進垃圾資源化管理。

餐廚廢物管理

落實餐廚廢棄物處理管理制度，設置專人負責餐廚廢物管理。

落實餐廚廢棄物管理台賬制度，詳細記錄餐廚廢棄物的種類、數量、去向、用途等情況。

對於不具備再利用價值的餐廚廢物，本集團根據國家及營運地政府規定，在收集該類廢棄物後，交由有資質的回收商或市政環衛單位進行處置。

廢水處理

我們對各門店和中央工廠進行排污備案與定期監測，保障門店和中央工廠廢水排放合規。

各門店和中央工廠根據自身廢水產生情況及物業管理規定，設置並使用自有污水預處理設施，減輕排放對環境的影響。

我們聘請具備資質的單位對含油污水進行統一回收處置，並落實記錄管理，嚴格管理廢水排放。

廢油處理

在門店和中央工廠建設階段，我們設計、安裝符合監管要求的隔油隔池，並不斷優化隔油設計，降低管道堵塞可能性，保障廢油過濾效果。

我們與有資質第三方機構合作，定期處理、回收廢油脂，並進行台賬記錄，落實廢油管理。

綠色營運踐行者

廢氣處理

在門店和中央工廠建設階段規範廢氣淨化設備、設施的設計與安裝，要求施工方提供環保局驗收文件，並安排相關管理部門對門店廢氣淨化設備、設施進行維護、檢查、管理，確保廢氣在有效處理後滿足排放合規要求。

有害廢棄物管理

根據本集團的業務性質和實際運營情況，廢棄物主要來源門店運營、中央工廠生產、辦公環境，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》裡的廢棄物。

此外，我們在垃圾分類階段，將廢棄燈管／燈泡進行分類處理，並持續推廣更具有環保效益、使用壽命更長的LED燈具，減少燈管更換及廢棄。

案例：應對氣候變化，我們在行動

氣候變化導致極端天氣頻發，對企業營運產生重大影響。我們識別可能或已經對本集團產生重大影響的氣候變化風險，其中，顧客就餐區域大多位於購物中心或購物商城內，已具備一定程度的抗震和溫度調節效果；而廚房區域為室內空間，易存在高溫、水災等風險，我們開展系列應對行動，降低氣候變化風險的影響。



針對高溫風險

- (a) 廚房加裝新風系統，增加室內空氣流動，調節室內濕度和溫度。
- (b) 廚房逐步推廣安裝表冷氣設備，通過空氣熱濕交換，確保廚房保持在適宜工作的溫度和濕度。

針對洪澇風險

- (a) 廚房選用具備防滑和快速吸收水性能的地磚。
- (b) 廚房地面適當設計坡度使四周地面略低，有助快速排水。

同行共贏奉行者

本章涉及的《ESG指引》層面

B1. 僱傭、B2. 健康與安全、B3. 發展及培訓、B4. 勞工準則、B8. 社區投資

涉及的ESG議題及重要性

員工薪酬福利(高度重要)	職業健康與安全(高度重要)
合規僱傭(中度重要)	職業培訓與發展(中度重要)
員工關愛與溝通(中度重要)	社區公益投資(低度重要)

本集團堅持「以人為本」的原則，時刻關注員工合法權益，構建科學培訓體系和多元發展平台，為員工營造安全健康、和諧向上的工作環境，以人才成長支持企業長遠發展。同時，我們積極履行社會責任，攜手各方共建和諧社會。

保障員工權益

我們秉承「員工第一」的經營準則，切實維護員工權益。我們制定《人事實務操作手冊》、《職能編製員工手冊》、《營運部門員工手冊》等內部管理制度，政策涵蓋多元化與反歧視、童工和強迫勞工、健康與安全、薪酬福利、招聘管理、解僱管理、工作時間、休息時間等多個方面並積極推行民主管理，保障員工基本權益。

合規僱傭

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，不斷優化我們人力資源管理機制。我們堅持平等招聘原則，積極拓展招聘渠道，為人才梯隊的可持續發展提供保障。我們致力促進性別多元化，持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分佈。截至2021年末，本集團全職員工總人數為10,671名，其中女性員工佔比53.8%。報告年度內，全體員工勞動合同簽訂率為100%。

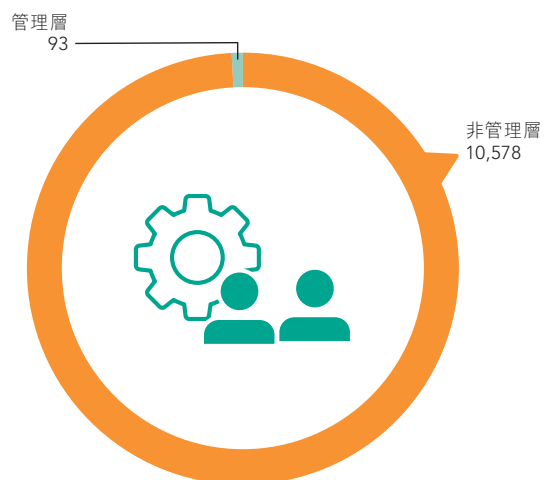
同行共贏奉行者

集團僱員結構

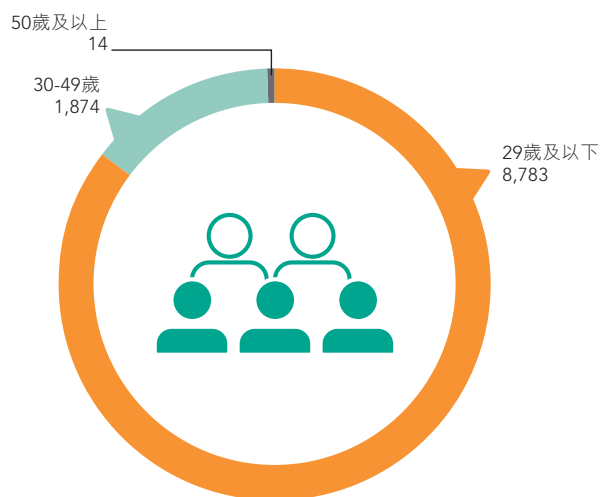
性別結構



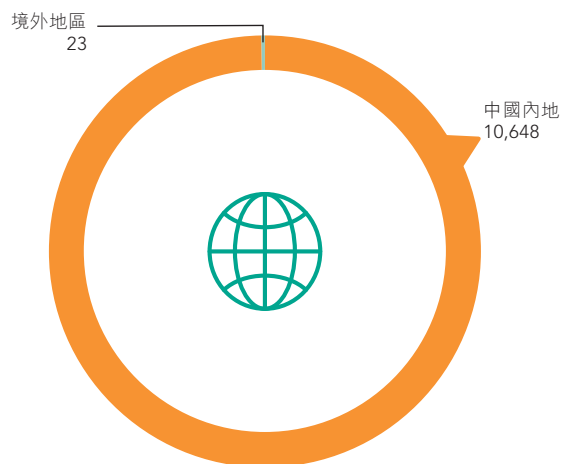
僱員類別結構



年齡組別結構



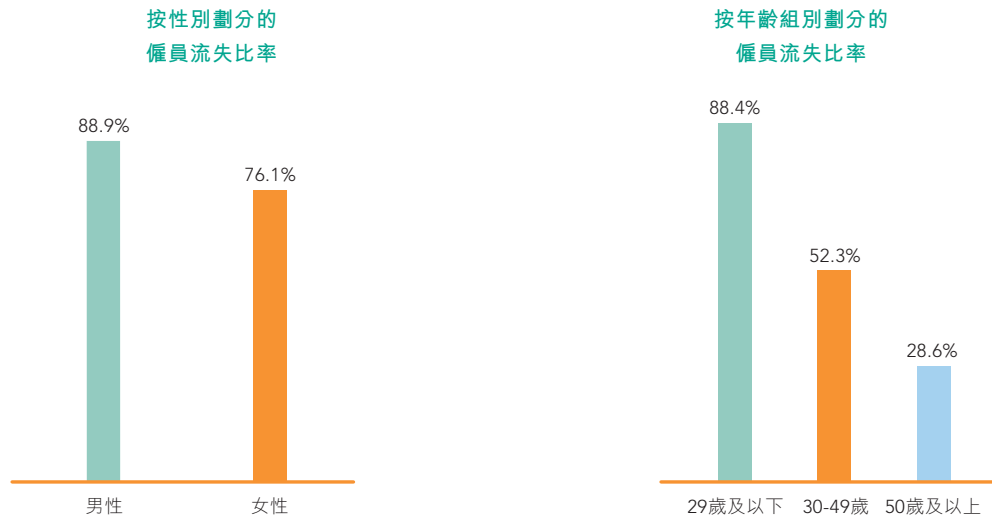
地區結構



同行共贏奉行者

集團僱員流失比率⁽¹⁾

- 集團僱員總流失比率為82.0%



註：⁽¹⁾集團僱員流失比率=(報告年度期間全職員工離職人數/報告年度末全職員工人數)*100%。僱員流失反映離職(因自願離職、解僱、退休)的全職員工人數。

同行共贏奉行者

遵守平等僱傭

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》相關規定。在任用員工和安排工作時，對所有員工一視同仁，不以其性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待。同時，我們在員工手冊明確各崗位的招聘條件和用工類型適用合同，與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工簽訂勞務合同，切實保障員工各項合法權益。

嚴禁強制勞工和童工

我們尊重勞工權益，嚴格遵守《中華人民共和國禁止使用童工規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》相關規定，嚴禁任何營運單位或合作單位聘用任何種類的童工及強制勞工，在招聘時明確應聘者需符合國家規定的勞動年齡，對擬錄用員工進行相關背景調查，以及追究發現強制勞工行為相關部門及單位的違規責任，避免僱用童工和強制勞工等違規僱傭情況的出現。於報告期內，本集團未發生僱傭童工或強制勞工等勞工糾紛及違規事件。

推進多元僱傭

我們倡導多元及包容的職場氛圍，積極拓展校園招聘、社會招聘、內部推薦等招聘途徑，通過多家職業學校及院校開展合作，向學生提供實習及就業的機會，及時為公司輸送優秀人才，並持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分佈，為公司發展提供充足的人才資源。此外，集團為殘障人士提供平等就業機會，確保向所有人士提供平等機會，鼓勵員工在多元化文化氛圍下有效協作。於報告期內，本集團僱傭殘障人士共42人。

推動合同電子化

我們全面推進勞動合同電子化，通過統一電子勞動合同條款，切實保障各地員工享受同等權益。同時，合同經加密保護，可有效防止員工薪酬等機密信息洩漏，並杜絕單方面篡改合同，最大程度規避勞務糾紛。



同行共贏奉行者

薪酬福利

我們遵守國家及集團制定的薪酬福利政策，為員工提供具備市場競爭力的薪酬和完善的福利保障，尊重員工的勞動與付出。

薪酬體系

集團合法合規建立涵蓋基本工資、績效獎金、崗位／技術補貼及其他福利的薪酬體系，確保員工薪酬體現崗位價值。同時，我們採用績效評估系統衡量員工工作表現，並將工作表現與員工績效獎金掛鉤，體現「多勞多得」原則。針對董事、高級管理層及部門核心管理人員，我們推行「購股權計劃」進行股權激勵，並針對不同崗位員工分別制定績效獎金方案，實現短期激勵與長期激勵相結合。疫情期間，集團保障員工薪酬、福利的及時足額發放，並按計劃推進購股權授出，滿足員工基本保障。

福利待遇

我們關注員工的基本福利，並為員工提供多種額外福利保障。除了國家規定的養老、工傷、生育、失業、醫療五大社會保險、公積金及法定假期外，我們還為員工提供福利年假、季度獎金、年度績效獎金、員工生日福利、員工活動福利、入職週年紀念、結婚賀金、體檢福利、就餐折扣、高溫補貼、電話費補貼等內部福利，提高員工的生活水平。2021年，集團員工社會保險覆蓋率為100%，員工人均帶薪年假為5天。

同行共贏奉行者

民主管理

集團時刻關心員工的意見，持續完善自下而上的民主反饋機制，並通過OA辦公系統、絢星平台、品道之家、工作郵箱及辦公區域公告欄宣貫集團內部制度和活動，讓員工及時了解公司動態。鼓勵員工積極、及時地提出建議。同時，我們拓展集團企業微信公眾號、絢星平台、品道之家、工作郵箱、內部社區專題板塊等溝通渠道，全面了解員工真實訴求，並組織員工代表大會，使員工真正參與管理。其中，通過集團企業微信，員工可留言內部管理的建議和反饋，並分享創新想法，實現內部互動交流。



2021年職工代表大會



同行共贏奉行者

助力員工成長

我們深信員工是企業發展的重要動力。我們為員工搭建全面科學的培養體系，並構建透明公平的晉升機制，指引員工多元職業發展，鼓勵員工持續學習，提升自身能力，增加自身與集團的競爭力。

員工培訓

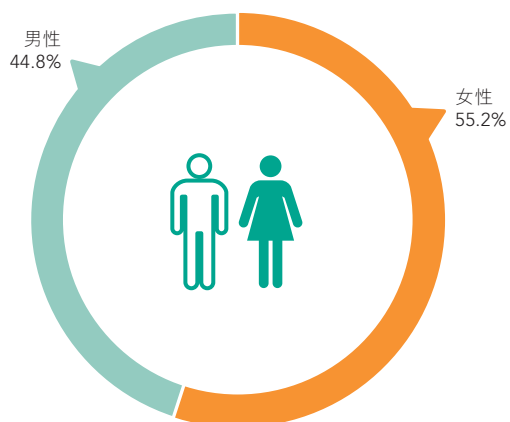
集團重視員工自我成長，根據業務領域不同需求，打造線上及線下人才培養課程。制定《新任管理組課程》、《品道店長班》課程、《生產／服務／零售值班管理》、《公關／食安／安保危機管理》、《營銷／盤存／訂貨財務管理》、《招募／培訓／排班人事管理》、《投資回報／盈虧分析業務診斷》等課程。我們明確集團人才評估的統一標準，包括但不限於創造價值、坦誠溝通、高效團隊、結果導向、合作共贏以及戰略思維。2021年，累計學習任務推送312個，員工覆蓋率100%，完成率為86%，累計學習總時長311,667小時，人均學時20.78小時。

針對門店員工，我們構建一系列包含門店經營、管理技能、客戶溝通、團隊建設等方面的培訓課程，發放員工訓練手冊和作業指導書，規範產品標準製作程序、服務儀態及衛生標準，並搭建在線學習平台，鼓勵員工提升企業文化了解及專業技能。針對管理人員，集團人才發展中心推出國家開放大學×品道學歷教育合作班，以培養企業內部管理人員為目的，集團高層管理人員、院校管理學教授及專業企業培訓師作為培訓師資，通過情境模擬、案例研討、互動教學等實戰性培訓方式，提升員工溝通能力、領導能力和戰略思維，促進員工提高競爭力。

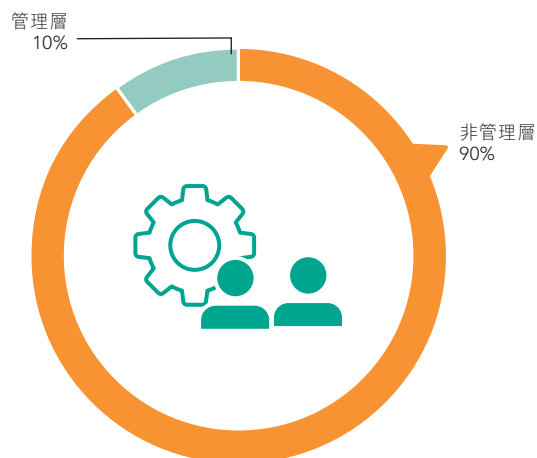
同行共贏奉行者

集團僱員受訓情況

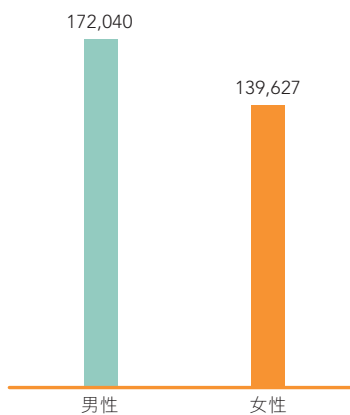
按性別劃分受訓百分比



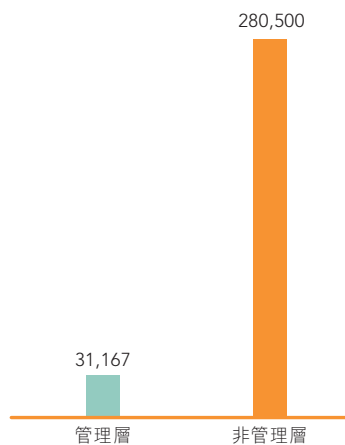
按僱傭類型劃分受訓百分比



按性別劃分的
平均受訓時長(小時)



按僱傭類型劃分的
平均受訓時長(小時)



同行共贏奉行者



職業發展

人才是集團的重要資源。我們為員工制定公正公開的晉升機制，以員工專業能力和領導力等作為員工晉升的評估依據，並構建多種類型成長通道，鼓勵員工多元發展。同時，我們制定《集團中層管理崗競聘管理方案》，明確中層管理崗的競聘資格和程序，通過資格審查演講和答辯，及競聘委員會討論，最終評選出適合崗位的員工，進一步加強公司中層管理隊伍的建設。此外，我們還通過開展中層管理崗競聘、內部調崗、建立內部招聘平台等多種途徑，促進集團內部人才的良好流動，並逐步構建內部人才庫體系，通過有效儲備優質人才，實現空缺崗位的及時調動補給，支撐公司穩健發展。

同行共贏奉行者

傳遞職場關懷

我們以保障員工的職業安全與健康為己任，堅持為員工構建安全、無害的工作環境。同時，我們關注員工的感受，開展各項員工關愛活動，提升員工的職場幸福感與凝聚力。

安全健康

集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，貫徹落實《消防應急預案》、《門店消防設施安全指引》、《門店消防檢查規範及檢查表》、《工程人員消防規範及檢查表》、《安全生產管理制度》等內部管理制度，規範安全生產，保障員工職業健康。過去三年，集團無因工死亡事件發生。2021年，集團因工傷損失的工作日數為4,603天。

強化安全生產

我們成立安全管理委員會，要求各級人員簽訂安全生產責任書，落實安全生產責任，並聘請專業安全管理員，定期進行辦公環境巡視和安全設備檢測，確保設施設備正常運行。同時，我們設立專崗專職進行安全培訓、制度落實和有限空間安全檢查工作，並定期聘請外部專業人員對天花板、吊梁等工作場所危險源進行專門排查，杜絕安全事故發生。為提升員工安全意識，我們每季度組織新員工專題安全培訓，涵蓋重大危險源管理、重大事故防範和應急管理等內容，每年2次組織消防演習活動，並積極參與政府部門的安全培訓活動，提升安全操作技能和應急自救能力。



同行共贏奉行者

保持身心健康

我們時刻關注員工的身體健康。我們為集團總部及區域辦公室員工、門店管理層提供年度體檢，並確保門店員工持有有效健康證，確保員工健康。同時，我們定期聘請專業第三方機構對工作場所進行甲醛、溫度等職業病危害因素檢測，建立員工健康檔案，並為特殊崗位員工配置勞保用品，確保工作場所安全，完善員工職業健康管理。此外，我們還關注員工的心理健康，鼓勵員工參加體育鍛煉，並舉辦各類舒緩壓力的員工活動，放鬆身心。

落實疫情防控

為切實落實疫情防控監管，本集團成立了食品安全小組，監督集團的食品安全指引落實情況，要求倉儲中心增加對進口貨品的核酸檢測結果審核，並要求門店依照《疫情期間後廚食品安全操作標準》、《疫情期間前廳食品安全操作標準》等相關規定，落實消毒用具妥善使用，餐區佈局調整拉開間距等防控措施。我們貫徹落實集團內部規定，採用一系列疫情防控和個人防護措施。我們持續加強物資儲備，採購口罩、消毒粉、洗手液等防護物資，落實個人防護；我們積極推進人員防控，通過每日體溫檢測、假期後軌跡追蹤、宿舍上報員工健康、出差後進行核酸檢測等措施，實時關注員工健康情況；我們堅持落實辦公區域防控，落實定期消毒、保持室內通風、派發防護物資和打包分餐等措施，保障員工健康。

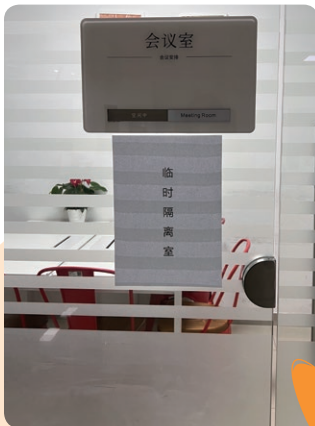
針對人員較集中的倉儲中心和中央工廠，我們要求所有工作人員提供行程軌跡，並進行人員外出報備、每天測溫登記、宿舍體溫測量等防疫工作。針對感染風險較高的冷鏈工作人員，實行每週1次核酸檢測，以及工作期間穿著防護服和佩戴護目鏡等措施，切實保障員工健康。針對潛在的疫情風險，集團制定疫情防控應急方案，提前規劃封閉存在確診病例的倉儲中心，並將其加工需求轉移其他倉儲中心的應對方案，減少疫情對營運的影響。

同行共贏奉行者

為保障顧客健康，集團在質量稽查中新增疫情防控相關檢查內容，同時，門店落實一座一清、定期消毒等措施，要求員工每天2次測溫，提醒顧客配合所在地防疫政策，進行入店測溫、個人信息登記和使用提供的消毒用品，為顧客提供安全用餐環境，同時引導顧客多使用線上下單，避免出現排隊、擁擠現象。針對外賣配送業務，門店設置並定期消毒無接觸取餐區，取餐前對騎手進行測溫登記和雙手消毒，減少病毒傳播風險。



門店防疫



辦公室防疫



同行共贏奉行者

員工關愛

我們積極推行各類員工關愛活動，增強員工的團隊意識和歸屬感。2021年，集團設立的品道關愛互助基金會，用於幫扶困難員工，幫助員工及其直系親屬解決重大疾病、嚴重意外及親屬升學方面的經濟問題，讓員工感受集團的人文關懷。於報告期內，基金會規模超過200人。



感恩反饋社會

我們堅持以實際行為履行社會責任，多年來攜手公益組織、社區公益等合作夥伴，積極參與公益活動，為和諧社會貢獻力量。2021年，本集團為河南省防汛救災工作捐款人民幣3.2百萬元，及為全國抗疫工作及河南省防汛救災工作捐贈總價值近千萬元人民幣的物資。2021年奈雪繼續踐行「美好自有力量」的品牌理念，在鄉村振興、低碳環保、社會關愛等諸多公益領域持續發力，傳遞美好力量。

同行共贏奉行者

投身社會公益

關愛城市一線工作者

2021年11月17日，由福田區委組織部、區委宣傳部(文明辦)指導，福田區團委、區婦聯主辦的「青春攜手，溫暖同行」城市穿梭者「暖蜂行動」在福田區17個站點舉行。本次活動聯合奈雪的茶，為奮鬥在一線的快遞小哥、外賣小哥和網約車司機送去1,200杯茶飲，為他們忙碌的工作帶來「暖」意。

2021年11月25日，感恩節當天，奈雪點單小程序已經上線「愛心餐一塊捐」功能。顧客可以在點單時，選擇多捐贈一元。所捐款項將直接進入美麗深圳公益基金會的賬戶，用於為深圳環衛工人提供愛心餐。

每到夏日，奈雪還會為高溫下戶外工作環衛工人、交警等「最可愛的人」送去夏日清涼，感謝城市一線勞動者。



動物保護

「動物保護」也是奈雪關注的話題。2019年12月，奈雪攜手藝術家以「童話人生」為主題倡導「用領養代替購買」。2020年11月，奈雪以加購貓爪杯塞的方式，合作中國小動物保護協會，為流浪小動物籌集了近10萬善款。

藝術+公益

奈雪還嘗試「藝術+公益」。2020年9月，奈雪攜手深圳市自閉症研究會和藝術家，為「星星的孩子」帶來一堂特別的「美術課」。

為了讓鄉村兒童享受更優質的美育，2020年6月，奈雪的茶聯合芭莎公益慈善基金，在玉都鎮中心小學開啟「芭莎·課後一小時」美育公益項目，為該校改造了一間美育課室，並提供了美育課程資源、教師培養等支持。

2021年9月，奈雪的茶還聯合騰訊公益、芭莎公益慈善基金，面向奈雪用戶，在線上發起「奈雪與你一塊做好事」公益項目，一起守護鄉村兒童的美育夢。



同行共贏奉行者

限塑環保

如今，碳達峰、碳中和已經納入經濟社會發展全局。如何為「更好的地球」貢獻一份力量，實現企業與環境的和諧共贏，成為企業發展過程中必須思考的問題。尤其是對餐飲企業來說，其踐行綠色環保的每一小步，都將成為影響人們生活方式、弘揚低碳理念的一大步。

2021年1月1日起，奈雪全國門店的吸管已經全部更換為環保紙吸管。同時，打包袋、麵包內袋、奈雪餐具袋3件套、奶蓋勺等物料已經全面切換為環保材質。為了給顧客提供更好的體驗，奈雪還增加了PLA材質的環保吸管，供顧客選擇。2021年1月1日至12月31日，奈雪共替換使用超1億根環保材質吸管，大約減少了350噸不可降解塑料用量。

公益不僅於此，奈雪多次舉行環保活動，如「自帶杯減2元」、「美好再生」、無紙化點餐得螞蟻森林能量等。另外，奈雪還多次與環保公益品牌、藝術家合作，用再生資源製作背包、雨衣等周邊，倡議大家愛護環境多使用環保物料。2021年4月16日霸氣楊梅上線始，在奈雪全國線下門店回收往年霸氣楊梅的搖搖扇、手提袋等相關周邊，並純手工製成霸氣楊梅驚喜盲盒將派送給各位參與霸氣楊梅回聲計劃的朋友。



同行共贏奉行者

鄉村振興

全面推進鄉村振興是實現中華民族偉大復興的一項重大任務。其中頗為重要的一方面就是對鄉村振興內生動力的扶持，而這正是社會力量可以參與支持的地方。奈雪上游供應商多為果農、茶農。一直以來，奈雪通過品牌效益和產品研發，幫助原料產地壯大優勢特色產業，已成長為推動鄉村振興的新生力量。

以奈雪2021年3月推出的新品「霸氣玉油柑」為例，霸氣玉油柑系列取材潮汕特產的小眾鮮果甜種油柑，自推出以來在奈雪茶飲產品中的銷量佔比最高達到25%。此後，冷門鮮果油柑一躍成為茶飲行業爭相搶購的「斷貨王」，上游油柑的採購價格上漲近十倍，顯著提高了當地農戶的收入，也打響了潮汕油柑的品牌，推動了當地油柑的規模化生產。

以草莓為例，2021年1月1日至12月31日，奈雪共採購3,000餘噸草莓，並與草莓產地深入合作，帶動了美系草莓的種植規模化發展，同時也為農戶帶來了長期、穩定的收入。

除此之外，奈雪還與四川、雲南、台灣等地茶園建立了長期合作，經奈雪研發的地道好茶屢屢斬獲茶葉大獎，比如奈雪初露先後榮獲中國台灣冬茶大賽頭等獎、特等獎，茉莉初雪榮獲第十二屆全國茉莉花茶質量金獎等等。

不止於此，奈雪也在探索建立更長效、標準化的助農模式。2021年11月，奈雪與光大銀行深圳分行開展業務合作交流會，雙方將聯合推進鄉村振興公益項目，展開基於奈雪供應鏈的1+N保理業務、助農貸款等合作，解決上游供應鏈果農茶農的資金周轉問題，進一步助農、惠農、興農。



同行共贏奉行者

攜手同心抗疫

新冠肺炎疫情防控常態化下，無數醫護工作者仍守衛在抗疫一線。奈雪也自2020年馳援武漢雷神山醫院，用茶飲陪伴首批援鄂醫療隊回家之後，持續關注一線抗疫人員。2021年以來，奈雪多次為廣州、佛山、深圳等地醫院、疾病預防控制中心等送去數千份茶飲和軟歐包等。

2021年6月臨近端午佳節，廣深地區新冠肺炎疫情出現反覆，奈雪的茶給廣州、深圳兩地抗疫一線的醫護人員送去近4,000份奈雪愛心粽子，向戰「疫」第一線的醫護工作者和社區服務人員表達敬意與感謝。2021年8月11日，奈雪的茶發起了「感謝每一個勇敢的你」活動，請全國醫務人員和一線工作者喝茶吃包。當天，滿載愛和溫暖的近7,000份奈雪茶飲和烘焙產品，送到了深圳、廣州、武漢等全國14個城市37個單位的防疫工作者手中。此外，截至2021年8月13日傍晚，奈雪全國門店共送出近30萬份價值700多萬元產品。奈雪希望用一杯杯好茶，緩解更多抗疫工作者的辛勞。

2021年7月21日，奈雪的茶在獲悉河南省汛情後，向河南省慈善總會捐贈鄭州市全部九家門店上半年所有利潤，共計320萬元，以及價值200萬元的物資，以期為防汛救災工作貢獻一份綿薄之力。



附錄1：ESG指標索引

披露要求		報告章節
管治架構		可持續發展管理 <ul style="list-style-type: none"> 可持續發展管理體系
報告原則		關於本報告 <ul style="list-style-type: none"> 編制依據
報告範圍		關於本報告 <ul style="list-style-type: none"> 報告範圍及邊界
層面A1：排放物	一般披露	綠色營運踐行者
	A1.1	<ul style="list-style-type: none"> 排放物管理
	A1.2	* 由於本公司在2021年上半年尚未上市，全年排放數據未能完整統計。
	A1.3	
	A1.4	
	A1.5	
	A1.6	
層面A2：資源使用	一般披露	綠色營運踐行者
	A2.1	<ul style="list-style-type: none"> 資源使用優化
	A2.2	* 由於本公司在2021年上半年尚未上市，全年包裝材料數據未能完整統計。
	A2.3	
	A2.4	
	A2.5	
層面A3：環境及天然資源	一般披露	綠色營運踐行者
	A3.1	
層面A4：氣候變化	一般披露	綠色營運踐行者
	A4.1	
層面B1：僱傭	一般披露	同行共贏奉行者
	B1.1	
	B1.2	



附錄1：ESG指標索引

披露要求		報告章節
層面B2：健康與安全	一般披露	同行共贏奉行者 <ul style="list-style-type: none"> 傳遞職場關懷
	B2.1	
	B2.2	
	B2.3	
層面B3：發展及培訓	一般披露	同行共贏奉行者 <ul style="list-style-type: none"> 助力員工成長
	B3.1	
	B3.2	
層面B4：勞工準則	一般披露	同行共贏奉行者 <ul style="list-style-type: none"> 合規僱傭
	B4.1	
	B4.2	
層面B5：供應鏈管理	一般披露	食安精品守護者 <ul style="list-style-type: none"> 強化供應鏈管理
	B5.1	
	B5.2	
	B5.3	
	B5.4	
層面B6：產品責任	一般披露	食安精品守護者 <ul style="list-style-type: none"> 誠心成就食物質量 貼心提升客戶體驗
	B6.1	
	B6.2	
	B6.3	
	B6.4	
	B6.5	
層面B7：反貪污	一般披露	關於我們 <ul style="list-style-type: none"> 反貪污
	B7.1	
	B7.2	
	B7.3	

附錄1：ESG指標索引

披露要求		報告章節
層面B8：社區投資	一般披露	同行共贏奉行者 <ul style="list-style-type: none">感恩反饋社會
	B8.1	
	B8.2	





NAYUKI