

2024

環境、社會及
管治報告



Helen's

Helens International Holdings Company Limited

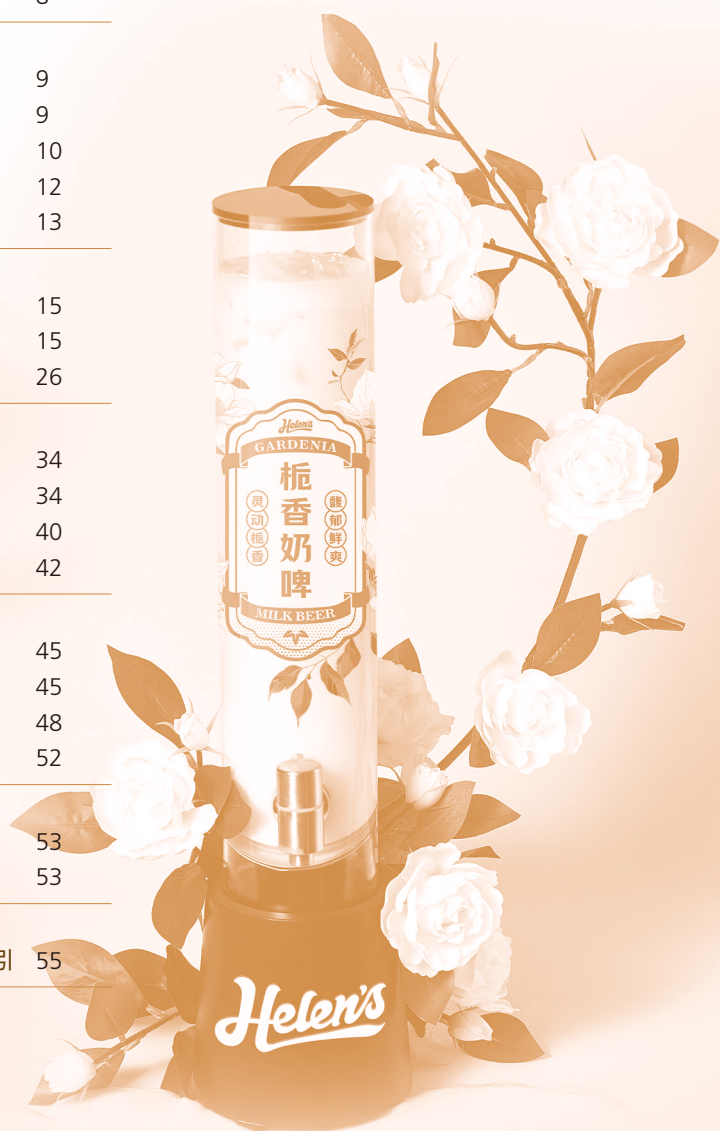
海倫司國際控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：香港：9869，新加坡：HLS

目錄

01	關於本報告	2
	報告簡介	2
	報告範圍	2
	報告依據	2
	報告原則	2
	報告信息	3
	報告獲取與聯絡	3
02	主席寄語	4
03	關於我們	6
	海倫司簡介	6
	業務概況與發展	6
	專題：商業向善 — 建設可持續小酒館生態系統	8
04	可持續發展管理	9
	可持續發展管理理念	9
	可持續發展管治架構	10
	利益相關方溝通	12
	重要性議題管理	13
05	穩健運營篇	15
	做好客戶服務的領跑者	15
	做好合規運營的實踐者	26
06	共同奮鬥篇	34
	做好員工權益的保障者	34
	做好人才成長的推動者	40
	做好夥伴安全的守護者	42
07	綠色承諾篇	45
	做好綠色運營的踐行者	45
	做好低碳轉型的創新者	48
	環境關鍵績效指標	52
08	社會責任篇	53
	做好企業公民的示範者	53
09	附錄：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	55



關於本報告

報告簡介

本環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」）是海倫司國際控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」「海倫司」或「我們」）發佈的第四份年度ESG報告，旨在全面闡述海倫司2024財年在可持續發展方面的策略、政策、措施與成果。如欲查閱更多業務相關信息及有關本集團的企業管治常規，請參閱《海倫司2024年年報》。

報告範圍

本報告匯報內容的時間跨度為2024年1月1日至2024年12月31日（「2024財年」或「報告期」），部分報告內容或因闡述需要向前後適度延申。

除另有說明，本報告的一般披露內容及社會範疇關鍵績效指標（「KPI」）涵蓋海倫司上市範圍內實體，環境範疇KPI則涵蓋於報告期間營業的560家門店，以更貼近本集團在報告期間的運營實務表現。

報告依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG指引」）載列的所有「強制披露規定」和「不遵守就解釋條文」進行編製。

本報告《附錄一：聯交所〈環境、社會及管治報告指引〉內容索引》詳列ESG指引主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標索引，以供讀者快速查詢。

報告原則

匯報原則	ESG指引中對匯報原則的定義	海倫司的回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告通過重要性評估，重點披露可能對投資者及其他利益相關方產生重要影響的相關事宜。

環境、社會及管治報告

匯報原則	ESG指引中對匯報原則的定義	海倫司的回應
量化	有關歷史數據的關鍵績效指針須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下，以量化方式提供KPI及所用的標準、方法、假設及計算工具等資料，並附帶說明，以便讀者評估和驗證本集團ESG政策及管理系統的績效。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告不偏不倚地呈報本公司本年度的表現，避免不恰當、可能會影響報告讀者決策或判斷的描述、遺漏或呈報格式。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	本報告為本集團第四份ESG報告，沿襲既往的報告範圍及匯報方法等，以便讀者進行逐年比較。

報告信息

本報告使用的資料及數據均來自海倫司正式文件和報告、內部統計數據和公開資料等。海倫司董事會(「**董事會**」)承諾不存在虛假記載，誤導性陳述或重大遺漏等，董事會對報告的真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取與聯絡

本報告以中英文兩種文字發佈，各版本如有歧義，應以中文文本為準。本報告電子版可在聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)、新加坡證券交易所有限公司網站(www.sgx.com)或本集團官方網站(www.helensbar.com)獲取。如對本報告及其內容由任何疑問或意見，歡迎通過以下聯繫方式與我們聯繫。

地址：中國湖北省武漢市東湖新技術開發區高新大道792號光谷崇文中心一期B2號樓
網址：www.helensbar.com

主席寄語

2024年7月，海倫司在新加坡證券交易所主板第二上市，開啓全球化新征程。為實現「做好第三空間，並走向世界」的願景，我們依托扎實有效的ESG管理架構，持續推動ESG管理、目標設定及改進工作的落地實施。在業務模式創新、規模擴展、顧客價值提升及內部管理優化的過程中，我們深入探索可持續發展路徑，持續聚焦運營管理、員工發展、環境保護及社會責任，積極踐行穩健、高質、高效、低碳的發展理念，實現了ESG管理能力與績效的全面提升，為企業的長期可持續發展奠定了堅實基礎。

在此，我謹代表海倫司全體成員，向股東、客戶、供應商及業務夥伴致以誠摯感謝。董事會始終致力於推動經濟、社會與環境的協同發展，我們已將可持續發展理念深度融入企業管理架構與日常運營，並在戰略決策中發揮核心作用，踐行企業長遠發展與社會、環境和諧共生的願景。

牢記責任使命

2024年，海倫司始終秉持「為消費者提供具有獨特性和差異化產品體驗，實現夥伴與顧客的連接，門店與社區的連接」的經營理念，在運營管理、戰略轉型與核心競爭力提升等方面持續發力。我們通過推出新品、迭代表經典產品，不斷豐富產品矩陣，同時整合供應鏈資源，實現降本增效。依托優質音樂、服務與環境，我們打造了「高性價比、高品質、好氛圍」的消費場景，並持續升級門店裝飾風格體系，引入AI技術優化空間設計，並加大音樂氛圍銜接與自動調音技術的研發力度，以滿足客戶多樣化需求。

攜手共創共享

海倫司始終將人才視為企業持續發展的關鍵驅動力。2024年，我們重塑「與奮鬥者同行」的企業文化，並通過「奮鬥者激勵計劃」激發夥伴的積極性、提升門店經營靈活性，為大家提供公平、開放、具有無限可能的成長機會，全力營造和諧、融洽、舒適且健康的工作氛圍。我們注重維護員工合法權益，關注其職業成長與身心健康，通過提供具有市場競爭力的薪酬福利體系、清晰的晉升路徑、多元化的培訓資源以及完善的職業健康安全體系，全方位賦能員工實現自我價值。

未來，我們將持續聚焦員工成長、人權、勞工權益和社會公正等重要議題，以切實行動為社會的可持續發展貢獻力量，並與全體夥伴攜手共進，實現與夥伴共創價值、共享價值。

環境、社會及管治報告

綠色低碳發展

在環境管理領域，海倫司始終秉持綠色發展理念，積極響應國家「碳中和」與「碳達峰」戰略。我們強化供應鏈的可持續管理，攜手合作夥伴共同推進環境保護實踐，致力於降低運營活動對環境的負面影響。展望未來，海倫司將高度關注氣候變化，持續優化環境管理體系，完善相關制度建設。我們將積極探索節能減排方式，將綠色可持續理念深度融入門店建設、運營及供應鏈管理，提高資源利用效率，增強應對氣候變化的能力。同時，公司也將大力推動可持續包裝的設計與應用，從源頭減少對環境的影響，為實現可持續發展目標持續發力。

堅守社會責任

在社會責任履行方面，海倫司深知企業成功離不開員工、顧客和社區的支持。過去一年，我們積極投身社區事務，推動公益事業發展，倡導理性飲酒文化，我們致力於推廣理性飲酒文化，將公益理念落到實處，並通過感恩節免費暢飲等活動回饋客戶。此外，海倫司特別為大學生群體打造了「青春不散場」畢業季和「一起快樂碰杯」開學季兩大主題活動，累計贈送2,000萬免費酒水及超過20萬份免單券，旨在為學子們送上溫暖與鼓勵，助力他們開啓人生新篇章。

展望未來，我們將繼續圍繞平台型發展戰略，聚焦供應鏈管理及空間打造核心業務，通過「嗨啤合夥人」計劃加快佈局廣泛的終端網絡，讓全世界的消費者都能享用又優質又便宜的酒水。

董事會主席兼行政總裁

徐炳忠

2025年3月31日

關於我們

海倫司簡介

海倫司是中國最大的連鎖酒館網絡，自2009年在北京成立第一間酒館以來，海倫司始終致力於打造年輕人的線下社交平台。2021年9月10日，海倫司在聯交所主板正式掛牌上市，股票代碼為9869.HK。2024年7月19日，海倫司於新加坡交易所主板第二上市，股票代碼為HLS.SI。截至2025年3月19日，我們在全球的酒館網絡增長至579家，分佈在中國內地、中國香港、日本以及新加坡，覆蓋中國32個省級行政區及274個城市。

業務概況與發展

自成立以來，我們積極調整發展戰略，持續拓展酒館網絡，不斷優化酒館的運營及管理效率，堅持為消費者創造價值，為其提供輕鬆的社交空間及具有性價比的產品組合。經過15年的高速發展和沉澱，海倫司已經成為年輕人開啟夜生活的新選擇。



環境、社會及管治報告

- 在社交空間上，我們已推出東南亞異域風、歐洲花園風、魔幻漫遊風、歐式愛丁堡風、意大利托斯卡納風、美式復古風、現代簡約風等多種主題風格裝修，極大程度地提高了海倫司門店的環境體驗感，並通過高效、即時的服務，統一、潮流的音樂，為客戶帶來自由、放鬆、快樂的夜生活；
- 在產品組合上，我們以自有產品為主，外部產品為輔，始終堅定「推出自有品牌啤酒，做自己的供貨商」的決心，努力追求「又好又便宜」，並以前瞻性的眼光，佈局口味豐富與酒精度較低的創新酒飲，豐富自有系列產品組合，為客戶提供極具性價比、創新性的產品。2019年起，我們推出果啤系列、嗨斗、奶啤等飲料化酒飲產品，並進一步研發分享裝雞尾酒、分享裝扎啤，持續優化和迭代海倫司自有產品組合。海倫司自有產品收穫了廣大客戶的喜愛與支持，2024財年，我們的自有產品收入佔直營業務收入的70.5%；
- 2024年，為適應經濟環境的複雜變化，公司堅定向平台型公司、輕資產模式進行戰略轉型，主動調整存量門店網絡，大力發展合夥人門店網絡，以充分調動社會優質資源，重新進行長期的市場佈局。

海倫司自有系列產品組合



果啤



奶啤



分享裝雞尾酒



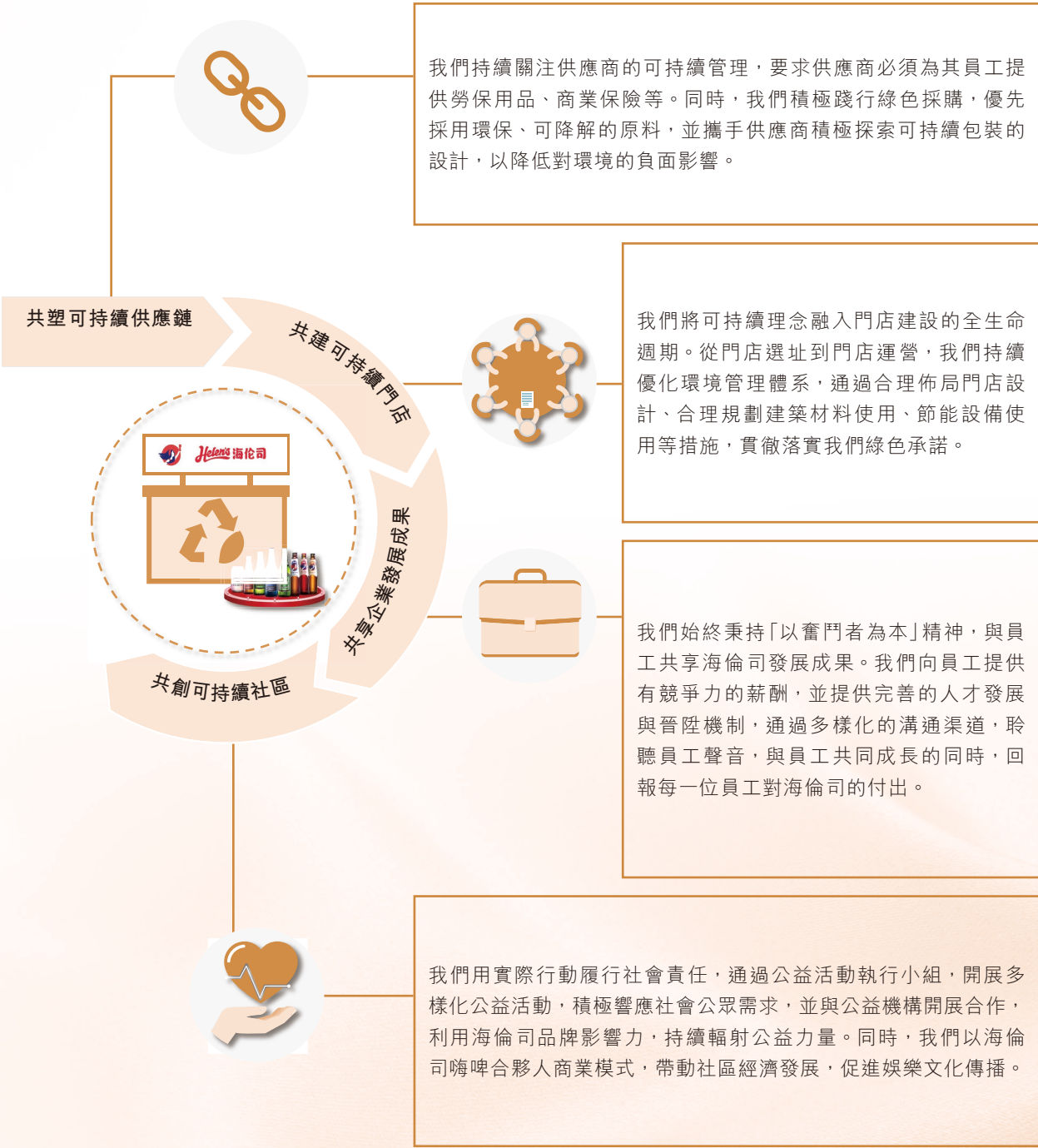
分享裝扎啤



嗨斗

專題：商業向善 — 建設可持續小酒館生態系統

截至2024年12月31日，海倫司在200多個城市擁有1,725名員工，為數以千萬計的客戶提供服務。坐擁中國最大的連鎖酒館網絡，我們深知對各利益相關方群體所肩負的責任，在持續拓展酒館網絡的同時，不斷深化本集團的可持續發展理念，致力於建設覆蓋供應商、客戶、員工、社區等關鍵要素的可持續小酒館生態系統。未來，我們將持續協同各利益相關方，共塑可持續供應鏈，共建可持續門店，共享企業發展成果，共創可持續社區，切實踐行海倫司的可持續發展承諾。



環境、社會及管治報告

可持續發展管理

海倫司積極履行社會責任，在確保日常經營滿足消費者需求的基礎上，為實現經濟、社會、環境綜合價值的最大化作出不懈努力。我們持續優化可持續發展管理，建立上下聯動的ESG管理機制、制定ESG管理制度、並不斷完善與利益相關方的溝通，以實際行動推動企業與社會的可持續發展。

可持續發展管理理念

我們持續將ESG要素融入本集團發展戰略，積極管理自身運營活動對環境和社會的影響，有效落實環境、員工、運營和社區層面的管理舉措。

環境層面

- 海倫司倡導生態平衡，將低碳環保理念貫徹運營全流程，致力於降低業務運營中對環境的影響，構建環境友好型小酒館。我們積極探索節能減排路徑，將可持續包裝設為優先選擇，並積極完善自身廢棄物管理流程。

員工層面

- 海倫司保障員工合法權益，積極組織開展員工培訓，為員工提供安全平等的工作環境。我們持續關注員工的成長與發展，致力於為員工搭建多元的成長發展平台與暢通的職業晉升路徑。

運營層面

- 海倫司重視食品安全與質量，踐行誠信經營，持續完善內部管理措施。同時，我們全力攜手供應商履責；堅持以數字化賦能業務運營，建設智慧門店。

社區層面

- 海倫司依託自身優勢回報社區，助力當地社區發展。同時，我們鼓勵更多員工投身公益項目，提升其社會公民意識。

ESG理念核心要素



可持續發展管治架構

海倫司將ESG理念視為本集團長期穩定發展的保障，將ESG因素納入決策和日常運營過程中，不斷提升本集團的抗風險能力。董事會作為ESG工作的最高決策監督機構，全面指導本集團的ESG管理方針及策略，持續監督ESG事宜。為更好地提升ESG事宜的決策效率和執行力度，本集團於報告期內完善原有ESG管治架構，現以「領導層 — 統籌層 — 執行層」三層架構有效推進和落實可持續發展策略，切實將環境及社會責任的履行融入海倫司的管理決策和日常運營中。

環境、社會及管治報告

角色與單位	成員	具體職能
領導層 (董事會)	海倫司董事會	- 開發ESG戰略與目標，持續檢討ESG目標實現進度，確保其與本集團業務發展戰略匹配； - 評估、優次排序及釐定ESG重要事宜(包括ESG風險)； - 監督內部ESG監管系統的設立與運行有效性。
統籌層 (可持續發展委員會)	由本集團總經理擔任組長，並由5名來自不同職能部門的總監及以上層級管理人員作為代表組成，包括法務、運營、財務等部門。	- 識別及分析ESG重要事宜與本集團策略的關聯與挑戰； - 制定並定期更新ESG管理制度； - 審閱ESG報告並對ESG事宜開展定量分析； - 直接向董事會匯報。
執行層 (可持續發展執行組)	由運營中心、法務監察審計部、海倫學院、人力資源部、物流控制中心、營銷部、資本管理部、發展部、合夥人事業部、國際發展部、IT部、採購部、產品部等部門的代表組成。	- 評估及監控ESG相關事宜，包括食品安全與質量管理、反貪污反舞弊管理、僱傭及勞工準則、供應鏈管理、社區投資、投資者對於ESG的關注情況等； - 執行ESG相關策略和管理制度，確保ESG目標的實現； - 就ESG工作的困難向可持續發展委員會提出建議並就ESG工作和目標進展及時向可持續發展委員會匯報； - 關注與海倫司ESG事宜相關的市場信息。

利益相關方溝通

我們建立常態化利益相關方溝通機制，旨在及時交流並充分回應各利益相關方的期望與訴求，為海倫司自身可持續發展工作提供明確的參照與指引。

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應措施
員工 	員工福利與待遇 職業健康與安全 員工權益保護 員工培訓與發展 僱傭與留任	員工大會 線上線下培訓交流 投訴平台	建立薪酬管理制度 實施工作安全指引 建立人才發展與培訓體系 堅持平等招聘原則
客戶 	食品安全與產品質量 客戶關係管理 負責任營銷 數據安全與隱私 誠信經營	門店面對面溝通 客服熱線 投訴平台 公司官網 社交平台官方賬號粉絲群 客戶滿意度調查	建立質量控制體系 提供多種投訴渠道 宣傳理性飲酒 落實信息安全管理制度
供應商／合作夥伴 	公平採購 供應鏈管理 誠信經營 長期穩定的合作關係	供應商評估 行業論壇 客戶滿意度調查	加強責任採購監管 嚴格透明的供應商准入 考核及評估機制 供應商分級管理
股東／投資者 	保障股東權益 ESG治理 長期穩定的投資回報 真實透明的公開信息	供應商評估 行業論壇 客戶滿意度調查	投資者關係管理 加強內部控制和風險管理 公開信息披露
政府／監管機構 	合規經營 依法納稅 促進就業 廉政建設	合規報告 實地抽查 政策執行	完善內部管理制度 依法合規經營 主動創造就業機會 獨立的監察檢舉渠道 反貪污培訓全覆蓋
社區 	促進社區發展 社會公益 營造和諧社區環境	採訪與會議 公益活動	帶動社區當地經濟發展 社區酒水贈送活動 組織員工公益活動

環境、社會及管治報告

重要性議題管理

為確保及時響應利益相關方的關注與市場的快速變化，海倫司於報告期內重新審視ESG議題並開展重要性評估。2024財年，海倫司通過向員工、客戶、供應商等利益相關方發放在線調查問卷的方式，了解其對ESG事宜的關注，並根據調查問卷的分析結果，確定海倫司ESG議題重要性排序及矩陣。

重要性評估程序

識別潛在議題

開展調研，參照ESG報告指引、結合行業趨勢以及本集團經營和發展特點，篩選及整合出25個潛在議題。

調研與分析

開展線上問卷調查，邀請利益相關方根據重要程度對每個潛在議題進行打分並從自身角度回答多個開放性問題，協助了解利益相關方期望與訴求。

確定議題 重要性

根據線上問卷調查結果、開放性問題以及行業ESG重點領域，從「對海倫司重要程度」和「對利益相關方重要程度」兩個維度識別出各議題的重要性，並繪製重要性矩陣。

海倫司重要性矩陣



排序	ESG議題名稱
重要議題	
1	食品安全與產品質量
2	誠信經營
3	數據安全與隱私
4	員工福利與待遇
5	負責任營銷
6	數字化運營
7	責任採購
8	反貪污
9	員工權益保護
10	職業健康與安全
11	員工培訓與發展
12	客戶關係管理
13	供應鏈管理

排序	ESG議題名稱
相關議題	
14	理性飲酒
15	僱傭與留任
16	多樣化與包容性
17	廢棄物管理
18	社區支持
19	可持續包裝
20	噪音管理
21	能源使用
22	水資源管理
23	溫室氣體排放
24	氣候變化應對
25	空氣污染

環境、社會及管治報告

穩健運營篇

海倫司始終將為消費者提供優質的產品和服務視為頭等大事，我們堅持以負責任的管理方式，全方位保障本集團運營的合規性。作為負責任的酒館，我們嚴格把關食品安全管理的每一個環節，盡全力打造先進的食品安全體系。作為酒館行業的領導者，我們以開放的態度全方位多渠道了解消費者訴求，不斷創新食品、優化服務，同時以價值共創的理念攜手供應商夥伴實現合作共贏，持續把控供應鏈ESG風險。作為連鎖酒館的典範，我們堅持科技賦能，通過精細化、智能化管理，全面提升海倫司的運營效率與可持續發展能力。

做好客戶服務的領跑者

食品安全保障

海倫司始終堅持以消費者為中心的理念，致力為廣大消費者群眾提供安全、高品質的食品。我們積極響應《中華人民共和國食品安全法》和《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，制定並落實《海倫司食品安全管理制度》。我們全力打造適用於海倫司的食品安全管理體系，組織搭建海倫司食品安全團隊，從各個環節深入把控食品安全風險，攜手供應商共同為保障食品安全作出貢獻。

海倫司食品安全團隊

食品安全 管理責任人

負責本集團食品安全相關標準的制定及完善，以及本集團內部食品安全督導及優化整改；審核食品安全課程並推動食品安全培訓；與供應商持續溝通，並對供應商進行審核、督導等。

區域食品 安全管理員

負責落實食品安全管理提升；督促並監管各門店消毒、廢棄物記錄等工作的執行及相關文檔管理；組織實施食品安全培訓；配合政府部門監督檢查等。

門店食品 安全管理員

負責檢查食品原材料的驗收及儲存；檢查食品安全台賬、日期標籤等；檢查各類設備是否正常運營及符合衛生標準；記錄門店食品安全事件等。

我們承諾絕不銷售過期以及不符合國家食品安全標準的食品，嚴格執行進貨查驗記錄，並建立食品安全應急預案。我們要求從事食品相關操作（如清潔、製作食品、餐具清洗消毒等）的工作人員每年進行健康檢查且取得健康證明，並設置健康證公示欄公示人員健康證。此外，我們規定工作人員衣物被污染後必須及時更換，並放置在指定位置。

環境、社會及管治報告

同時，我們從原料管理、倉儲管理、食品加工制備、清潔消毒管理、蟲害管理、食品安全驗證多方面對所售食品進行精細化的管理。

1

原料管理

我們對供應商進行嚴格的資質審查(包括營業執照、生產許可證、食品經營許可證等)及背景調查，定期對供應商進行考核，確保其在衛生、主要原輔料等方面管理情況良好。同時，我們對大額採購的小吃、酒水、食品接觸容器等品類進行供應商二次現場審核，確保供應商質量安全體系完備。若發現相關問題，我們會要求供應商及時整改，並通過現場審核等方式進行驗收。

2

倉儲管理

我們的第三方倉儲及物流服務提供商負責將產品運抵海倫司門店等指定地點。為保障倉儲及物流過程中的產品安全與質量，我們安排專人負責倉庫管理，要求倉庫設備設施健全，產品必須按照規定的溫度、濕度等標準儲存，同時必須進行滅害、防霉、防污染處理。此外，我們每週對倉儲產品進行有效期盤點，並根據產品類型制定有效期預警。對於達到預警界限的產品，我們進行相關評估並確定處理方案，避免其流向消費者。

3

食品加工制備

我們在食品加工前確保無異味、包裝無漏氣等異常問題，制備過程中嚴格遵守海倫司安全衛生標準，對砧板等工具進行分類使用，並對開封、解凍食品等進行標籤管理。

4

清潔消毒管理

我們將所有工具、器具、廚具按照標準清洗消毒，並嚴格按照標籤使用水池，不得混合使用。員工須按照標準存放以及操作化學品，並確保所有化學品都在保質期內。此外，化學品存放區按規定張貼定位標籤、《化學品防護與急救措施》以及《化學品安全技術說明書》。同時，我們將廢棄物按當地垃圾分類標準進行分類，並及時清理。

環境、社會及管治報告

5

蟲害管理

我們遵循物理防治（黏鼠板、捕蠅燈等）優先、化學防治（滯留噴灑等）有條件使用的原則處理有害生物以保障食品安全和人身安全。同時，各門店確保人員、貨物進出通道應裝有門，縫隙應小於6mm，操作間和倉庫在下班時需將門關閉，不得在食品處理區和就餐場所存放殺蟲劑等產品。此外，我們採用數字化、智能化科技手段，門店歇業之後也能檢測被鼠類足跡污染過的食物。此外，我們與專業的第三方有害生物防治機構合作，在非營業時間段對門店進行蟲害消殺防治工作。

6

食品安全驗證

我們堅持食品安全自檢自查，制定食品安全檢查計劃，對食品安全相關制度適用性、門店食品安全標準落實情況、食品專項風險等進行持續跟蹤抽查，並定期對外發佈食品安全自查報告，加強公眾監督，嚴格把關食品安全管理工作。此外，我們與專業第三方審核機構合作，定期開展食品安全審核與檢測，梳理及識別食品安全風險點，繼而制定針對性的食品安全管理措施，有效降低食品安全風險。

海倫司致力通過食品安全培訓提升夥伴的食品安全意識。我們通過專題講座、現場實操等多種方式為全國所有門店的夥伴提供上崗前培訓以及在職培訓，培訓覆蓋食品安全相關法律法規、食品安全管理操作說明、國內各類食品安全事件案例分享以及食品儲存方法等。我們記錄每位參訓夥伴的培訓時間、培訓內容，並設置食品安全標準化考核，以驗證培訓課程的有效性。

為及時獲取消費者對於食品安全問題的反饋，海倫司設立消費者滿意度調研，對調研結果按問題類型進行分類整理、統計、匯總和分析，並根據提出的意見和建議制定相應的措施並實施。除此之外，我們在就餐區公示投訴舉報電話，認真對待各類食品安全相關投訴事項並及時處理。為解決食品安全突發事件，我們設立應急處置小組，負責解決包含食物中毒或惡意投毒在內的特定投訴事項。為進一步做好食品安全保障，我們與第三方神秘調研機構合作，隨機安排對門店服務情況進行調研，並定期邀請消費者對門店服務情況進行測評。

投訴應對措施

食材原料質量問題：及時反饋至供應商，待相關部門判定投訴原因，確認解決方案。

門店所售產品問題：經過調查確定為門店責任的，應無條件退換或退款；如給客戶造成損失的，需與客戶協商處理，必要時應予以理賠。

服務問題：及時與客戶溝通，並對客戶提出的實際問題給予解決。

食物中毒問題：區域和門店管理組進行協同調查，門店管理組會在24小時內對客人的健康狀況進行跟進。調查結束後，我們會告知客人調查結果並採取預防措施，避免事件再次發生。

惡意投毒問題：立即報告當地醫療救援組織(120)或安排醫療急救，上報運營中心，根據運營中心相關負責人指示，向當地公安機關、當地衛生行政部門進行報備。應急處理小組及有關工作人員配合市場監督管理部門進行食品安全事故調查處理，如實反映食品安全事故情況。

為確保能在第一時間撤回不合格以及存在安全問題的食品，我們制定了完善的食品召回程序。

食品召回程序

1

我們對於可能出現問題的產品進行判斷，並確定召回食品的名稱以及數量。

2

通過追蹤操作間食品製作的過程，對食品受到污染的程度和範圍進行判斷以及評估，並通知門店負責人立即停止受影響食品的銷售，盡可能追回已經銷售的可能存在問題的食品。

3

收集相關食品，集中隔離存放並填寫食品召回報告。

4

當確定食品僅為質量問題，即未出現行政投訴，操作間領班負責將被召回的不合格食品報廢，並填寫食品報廢記錄；如已出現行政投訴，食品必須留樣隔離封存直至調查結束。

5

我們組織各相關人員對已召回的食品及召回信息進行驗證，分析產生不安全的原因，制訂相應的糾正和預防措施，以防止類似問題的再次發生。

環境、社會及管治報告

報告期間，我們未發現因安全與健康或其他理由而召回的已售或已運送產品。

品牌建設與產品創新

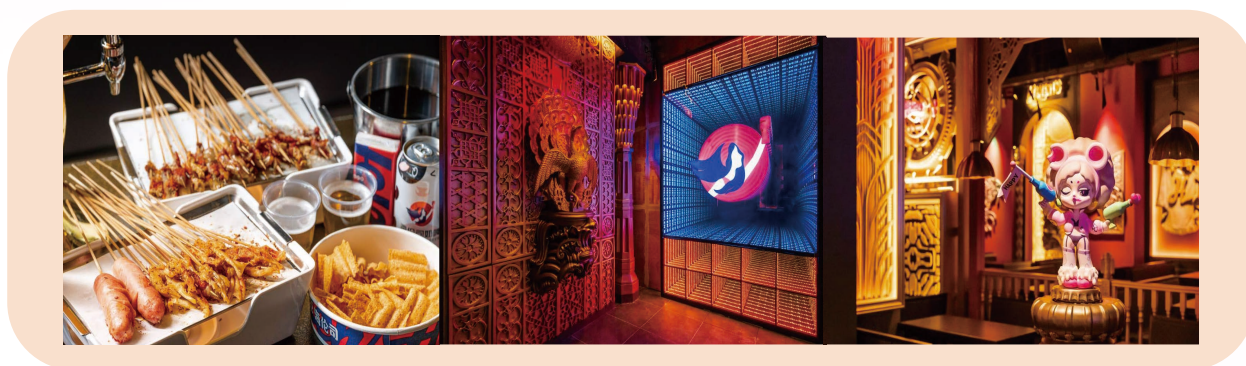
海倫司誠心經營自身品牌，不斷鞏固品牌資產，致力於打造契合海倫司調性的品牌設計。我們從設計出發，使用紅藍兩色體現海倫司理性與感性的理念，打造「海倫司女神」形象，並在統一視覺形象的基礎上，衍生IP化元素，推出一系列動態形象使女神形象更加鮮活並成為海倫司標誌。同時，我們開發一系列包含帆布包、鏽射包、鑰匙扣、雨傘、T恤、盲盒手辦等在內的周邊，強化品牌打造。

「海倫司女神」形象



秉承讓更多人過的更好的創業初心，海倫司於2023年6月正式啟動嗨啤合夥人計劃，凝聚社會力量，攜手為消費者創造更高品位的聚會空間。海倫司嗨啤合夥人採用託管合作模式，品牌公司將全程協助合夥人門店開業前的營建、招聘、培訓等工作，並在開業後持續提供運營督導、IT、營銷、供應鏈等支持，確保所有門店統一管理，品質始終如一。

「嗨啤合夥人計劃」



為進一步增強年輕消費者的口感體驗，我們不斷探索積極創新，以滿足顧客對多元化和個性化的需求。2024財年，海倫司已經推出68種新型產品，並制定一百餘種新型產品儲備方案以供顧客選擇，酒精飲料化產品及各類小吃以其豐富、獨特的口味、口感及品質，滿足了顧客對品質的酒精飲料的多樣化和對產品品質的高要求。未來，海倫司還將加強市場的洞察和把握，不斷完善和提升自身的產品和服務，為消費者帶來更加美好的消費體驗。

環境、社會及管治報告

我們設定產品開發全流程甘特圖對開發進行整體把控，高效管理開發進度，並確保各負責部門及員工及時、準確同步關鍵信息。同時，我們在產品開發各個流程中通過工具表和規劃表列明自身管理工作。為更好地響應消費者需求，在產品原型測試環節，我們向在店消費者分發小吃以及酒水的測試表，根據客戶反饋情況針對性優化升級產品口味與品類。

「開啟酒水新零售」

讓中國的年輕人喝上又好又便宜的酒 — 酒水新零售時代已來！

海倫司麾下酒水零售賦能先鋒，憑借與眾多頂尖酒水品牌的緊密直供合作，以及覆蓋全國的門店網絡基石，我們致力於打造平價、保真、穩定的酒水供應體系。二十年來，我們一直是海倫司背後的默默支持者，與之並肩成長，如今，正式向社會開放！



環境、社會及管治報告

產品開發流程

規劃：發起產品開發創意提案並撰寫產品可推行性分析報告	
審批：討論並審批產品可行性	產品原型開發：啟動產品原型開發，建立及完善《產品開發全流程甘特圖》
產品原型測試：組織內部與門店的產品原型測試，根據客戶反饋做適當修正	產品開發：實施產品開發，並跟進開發進展
產品試點方案：確定試點範圍（門店名稱及數量），並溝通上架需求	試點復盤：進行試點數據復盤，設立《產品復盤分析表》
上架方案：產品試點通過，實施《產品上架方案》	下架方案：產品試點不通過，確定並實施產品下架方案（包括庫存清理方案）

新品研發

- 我們在小吃分類做到實惠與品質兼顧，本年，小吃產品憑藉卓越的性價比，以親民價格為消費者呈上品質卓越的美味，贏得消費者青睞。



蔥香雞肉味蝦片

- 結合客戶喜愛的嘸嘸桶，我們又相繼推出了容量更小的分享裝嘸嘸桶，滿足不同人群數量的消費需求。



今夜不回家嘸嘸桶



爆想你的椰嘸嘸桶

- 為滿足女性顧客對產品口味及產品顏值的需求，我們為顧客推出顏值高，風味香甜的玫瑰大扎。



玫瑰大扎

- 除了自有品牌啤酒，我們還引入深受顧客喜愛的第三方品牌啤酒，給顧客提供多方面的產品體驗。



熹鵲德式白啤

環境、社會及管治報告

負責任營銷與理性飲酒

海倫司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，制定內部《海倫司營銷傳播政策》以規範自身宣傳行為，確保所有宣傳手段或營銷內容不包含任何形式的虛假或誤導消費者的信息。同時，我們承諾以最快的速度解決具有爭議或言論不當的宣傳信息。

海倫司持續規範營銷宣傳行為，定期開展合規整頓，根據最新監管動態對不符合規定的內容進行修改或下架處理。所有的宣發內容都需進行兩次以上的審核，確認不存在任何抄襲、剽竊、違反法律法規及社會道德、存在歧視性或冒犯性的內容。除此之外，我們設定評估機制，通過日常評估和定期評估發現管理漏洞，並及時召開部門群策會解決不當的營銷內容。

我們推廣飲酒適度，並將理性飲酒理念落到實處。在《海倫司理性飲酒營銷管理政策》中，我們明確指出酒精飲料及酒館服務的營銷傳播原則，不向未成年人銷售酒精飲料產品、不暗示酒精飲料可以帶來任何身心益處、不以任何方式責備或批評任何選擇不喝酒的客戶等。同時，我們設有多種宣傳渠道，確保將理性飲酒觀念精準傳達至消費者，包括在微信推文、電子海報、菜單頁面上設有「未成年不要飲酒」和「理性飲酒」等提醒類字眼，在獨立包裝的自有酒精飲料上標示「過量飲酒有害健康」、「孕婦和兒童不宜飲酒」、「酒後請勿駕車」等警示字樣。此外，我們積極開發更多不含酒精的軟飲料，為不飲酒的客人提供更多選項。

理性飲酒宣傳海報



您是否已經年滿18歲?
Are you 18 years old already?

溫馨提示：理性飲酒 | 未成年人禁止飲酒 | 酒後請勿駕駛

凌云路派出所提醒您
POLICE REMINDS

不要打架
FIGHT IS PROHIBITED

打輸住院
IF YOU LOSE YOU WILL BE HOSPITALIZED

打贏坐牢
IF YOU WIN YOU WILL GO TO JAIL

打架成本高 下手需謹慎

- 輕微傷打架直接成本 = 5日至15日拘留 + 500至1000元罰款 + 醫藥費 + 误工费 + 因拘留少得的工資。
- 輕傷打架直接成本 = 3年以下的有期徒刑 + 賠償金 + 醫藥費 + 误工费 + 因拘留少得的工資。
- 重傷打架直接成本 = 3年以上10年以下的有期徒刑，無期徒刑或死刑 + 經濟賠償 + 社會及家庭嚴重影響。
- 打架附加成本 = 民事責任費用（訴訟費 + 律師費 + 醫藥費 + 误工费） + 安檢及材料費 + 心理諮詢費用 + 名譽形象受損 + 家人朋友貶低 + 工作生意等遭受更大的損失。

派出所電話：23038713

派出所全天下不打烊 但請您最好別光顧

客戶關係維護

海倫司將消費者的需求視為完善服務的第一標準。我們積極與客戶溝通，定期舉行城市代言人、校園俱樂部、粉絲吐槽大會等活動，真誠響應客戶訴求。報告期間，我們啟動天會滿意度項目，通過第三方調研評價工具，積極響應客戶需求，與客戶保持溝通。此外，客戶還可通過400電話、抖音、粉絲群、微信、微博等渠道與我們保持聯繫。

城市代言人

核心粉絲群：

37個

累計招募

920人+

月播放內容：

700萬+

城市代言人見面會是緊密連接海倫司與忠實粉絲的互動活動。我們召集海倫司的忠實粉絲成為城市代言人，邀請其參與線下見面會、產品包裝調研等活動，定期贈送海倫司福利。



校園俱樂部

校園俱樂部面向全國高校招募校園大使，負責搭建公司與校園的宣傳橋樑，傳遞活動資訊和品牌理念，同時收集反饋粉絲意見，助力服務優化。2024財年，海倫司校園大使已增至約3,873人，覆蓋2,112所高校。



環境、社會及管治報告

報告期間，為持續滿足消費者多樣化的期待，海倫司不斷優化自身運營方式，並與廣大消費者深度聯結。我們從客戶參與度、天會滿意度項目、智慧門店建設以及員工考核評估四個方面持續完善服務質量，進一步提升客戶在海倫司「自由、放鬆、快樂」的消費體驗。

客戶參與度

我們在新品研發、知識產權（「IP」）開發和包裝設計流程等過程中，組織核心客戶參與，將客戶的建議融入產品輸出，增強客戶的產品喜愛度。

天會滿意度項目

我們將客戶滿意問卷調研隨機分發給消費者，並通過自主研發的調研工具中獲取客戶滿意度情況。2024財年，顧客反饋共計6,667條，滿意度年度動態累計結果為93%。

智慧門店建設

我們利用數字化手段，從客戶體驗、門店氛圍、規範管理三個方向持續推進智慧門店建設，通過智慧門店人工智能「AI」視覺平台調控門店音樂，提升出品效率，加強門店環境安全及食品安全監督等。

考核評估

為確保客戶問題得到有效解決，我們還將消費者滿意度加入員工的績效考核評估，加強客戶投訴管理，保障客戶權益。

環境、社會及管治報告

在積極與消費者建立良好溝通的同時，我們也勇於面對所有負面聲音，不斷優化消費者投訴管理工作，確保消費者投訴可以得到及時回應。2024財年，海倫司接獲投訴共269起，客訴處理滿意度為96%。

輿情監控渠道

我們新增「輿情管控系統」，自動分類識別客戶的中性、正面及負面意見。客服人員通過所識別意見主動聯繫客戶進行安撫或提供補償，前置管理投訴風險，更及時、精準地響應消費者訴求。

粉絲吐槽大會

我們在每年的3月15日舉辦「粉絲吐槽大會」活動，邀請粉絲通過各個媒體渠道參與活動，發佈關於海倫司的吐槽與建議。我們根據吐槽及建議內容，進行針對性討論並制定相關整改計劃及行動，於次年吐槽大會上公示整改進程與結果。

線上投訴渠道

我們設立客服電話實時投訴渠道及微信、微博等線上投訴渠道，每週對客戶線上投訴進行集中處理。對於需要跟進的投訴，區域辦公室人員通過電話進行回訪，跟蹤客戶投訴處理進度，並提供相應解決方案。

門店投訴渠道

客戶可以通過門店渠道對產品及服務進行線下實時投訴，門店人員會對客戶反饋進行及時的處理與跟進，直至問題的最終解決。

做好合規運營的實踐者

商業道德

海倫司秉承誠信經營的理念，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國刑事訴訟法》及《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，切實執行《海倫司監察工作制度》等內部制度。同時，我們於報告期內制定並實施《海倫司反舞弊及舉報投訴管理制度》，加強內部監督與管理，進一步優化投訴舉報程序，防止因監督不到位而滋生損害本集團利益、貪污舞弊、受賄等違法違規行為。

環境、社會及管治報告

監察審計

我們持續優化反舞弊管理監察體系。法務監察審計部負責組織及執行反舞弊的相關工作，定期就反舞弊工作開展情況進行舞弊風險評估，開展反舞弊預防宣傳活動，並在董事會統一領導下，對海倫司支持中心各部門、各運營區域進行監督。同時，支持中心及運營區域持續開展內部監察，與法務監察審計部共同構成海倫司的兩級監督體系。我們通過定期和不定期的監察工作，發現問題及線索，完善管理流程，督促員工遵守相關制度，守好紀律規矩底線。報告期間，法務監察審計部對海倫司支持中心的相關部門、運營區域實施專項監察，完成了7個專項審計工作，其中6個費用專項審計，1個內部制度專項審計，並根據收集到的線索開展了37次監察案件調查。報告期間，本集團沒有發生對本集團或員工提出的貪污訴訟。

我們設立了完善的舞弊舉報及處理機制，為員工及外部人員（包括供應商、客戶等）設立了獨立的舉報渠道，鼓勵其通過電子郵件、電話、短信等多種形式進行匿名或實名舉報。同時，我們要求舉報人實事求是、客觀公正。若舉報內容經核查確認屬實，我們將依法依規處理違規者；對於謊報、虛報、惡意捏造事實者，我們將按本集團規章制度進行處罰。為保障舉報人的合法權益，我們在《海倫司反舞弊及舉報投訴管理制度》中詳細列示舉報人保護條例，要求嚴禁洩露舉報人信息，並禁止對舉報人進行打擊報復。同時，我們新增《海倫司舉報和獎勵制度》，給予舉報獎勵，鼓勵內外部人員提供線索。

Helens 海倫司小酒館

廉潔海倫司 反腐在行動

為進一步預防違規違紀、貪污腐敗問題，若發現以下情況可向海倫司進行舉報：

- 挪用本公司資金歸個人使用或者借貸給他人；
- 盜竊、挪用或故意損壞公司財物；
- 多開、虛開發票以報銷；
- 因工作過錯、失職給公司造成損失且隱瞞不報的；
- 在職期間對外投資/兼職同類行業品牌等與公司有利益衝突的項目；
- 打架鬥毆、涉黑、涉黃賭毒、參與传销活動等違法行為。

海倫司監察舉報渠道：

1. 電話、短信、微信：18071442693
2. 電子郵件：jiancha@helens.com.cn
3. 釘釘：法務監察審計部—監察舉報模塊

若發現以下情況，可直接聯繫“直通海倫司總裁辦”號碼進行舉報：

- 涉嫌向合伙人、供應商索取、收受賄賂，違規接收禮品、餐飲或娛樂；
- 涉嫌利用公司資源和職務便利，謀取私利；
- 涉嫌不當使用、泄露公司商業秘密；
- 涉嫌侵吞公款或者特定用途的款項；
- 合伙人、供應商等認為受到不公平對待的行為。

舉報獎勵

類型	適用金額區間	舉報人獎金
適用原屬於公司資金或財產的 (如：適目標非法占有的公司財物等)	適用金額 > 3萬元 1萬元 < 適用金額 ≤ 3萬元 適用金額 ≤ 1萬元	獎金1000元 獎金500元 獎金200元
適用公司資金或財產之外的 (其他應收款) (如：現金、收受的紅包、票據、對公票等)	按適用金額比例發放獎金	適用金額的5%

若舉報案件不涉及金額，經調查屬實，根據案件性質、嚴重程度，給予舉報人最高2萬元現金獎勵。

做好第三空間，並走向世界

環境、社會及管治報告

為不斷提升海倫司全員的合規意識，我們建立了「現場培訓+線上課程」相結合的反腐敗合規培訓體系，助力實現廉潔企業建設的目標。我們針對董事及管理層開展反貪污專項培訓，並在入職培訓中增添反舞弊培訓課程，對所有新員工進行針對性培訓。同時，我們要求反舞弊調查及管理人員積極接受法律法規、行為準則等相關培訓，以提高其反舞弊工作能力。報告期間，共計4名執行董事、1,721名管理層及員工參與了反貪污及反舞弊培訓，執行董事參與反貪污及反舞弊培訓率達100%，僱員參與反貪污及反舞弊培訓率達100%，總計時長為145.68小時。

同時，我們針對門店客戶端、服務端、電腦端、移動辦公等數據進行精準管控，通過分別運行銀網網絡與客用網絡限制數據使用權限、定期更換密碼、添加賬戶水印等方式，強化數據安全管理。此外，為確保數據安全管理的有效性，我們從數據安全管理制度建設、網絡架構和安全設備、服務器安全配置等方面進行數據安全管理評估，以便及時發現數據安全漏洞並進行有效處理，提升整體數據安全管理能力。我們也會定期開展信息安全抽查，及時管理優化安全性未達標的信息與數據。我們對敏感字段進行掩碼處理，以保護用戶隱私數據，並通過接入高防服務器等措施加強服務器對網絡攻擊的防禦能力，保障信息及數據安全。我們持續加強數據及服務器基礎平台建設，搭建數據庫查詢平台及服務器運維管理平台，依據最小原則設置用戶權限，監控服務器健康狀態及服務器操作記錄，以保障數據安全。

為加強員工的信息安全保護責任意識，我們在保密條款中明確員工在客戶隱私數據安全保護方面的職責，並在《海倫司員工手冊》中明確規定禁止員工竊取、洩露本集團未公開的文件或資料，否則將進行辭退處理並追究其法律責任。此外，為貫徹落實本集團在數據安全管理方面的要求，我們新增制定了《海倫司商業秘密管理制度》，規定了海倫司商業秘密的範圍及洩露商業秘密的責任。

知識產權

海倫司高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等相關的法律法規，在全面依法維護自身權益的同時，避免侵犯他人知識產權。2024年度知識產權工作，主要圍繞「商標註冊和維護」展開工作。

商標權：與第三方知識產權代理公司達成合作，開展國內商標檢索、註冊申請等事務，維護本集團的合法商標權，並定期對雷同、近似、山寨商標進行預防性異議申請；

著作權：與第三方知識產權代理公司達成合作，開展國內版登記、查詢、檢索等事務，維護本集團的合法著作；

專利權：對於運營數字化管理系統中涉及的第三方知識產權，積極與研發團隊溝通，以合法合規方式取得相應專利知識產權的授權，保障公司與他人知識產權的權益。

環境、社會及管治報告

報告期間，我們建立內部+外部全方位侵權線索舉報通道，通過內部渠道和海倫司官方媒體賬戶發佈《海倫司打假模仿抄襲者專項行動——侵權線索獎勵辦法》，持續加強針對侵權行為的監控與調查。若發現侵犯海倫司知識產權的情況，可通過郵件、內部系統、監察舉報系統等方式，向海倫司法務監察審計部上報並提供相關信息及證據。經核查線索屬實，我們會給予線索提供方優惠券+現金的獎勵，並移交專業知識產權機構處理，根據實際情況通過書面函件、溝通投訴或法律程序等手段，依法維護本集團的權益。



可持續供應鏈管理

海倫司始終秉持「價值採購，陽光採購」的採購原則，嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國價格法》及《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，制定並實施《海倫司供應商管理規程》《海倫司供應商盡職調查及供應商能力評估管理辦法》等管理制度，通過全面、完善的供應商管理機制，嚴格把控供應鏈潛在風險，攜手供應商夥伴實現合作共贏。2024財年，本集團供應商地理分佈情況如下：

關鍵績效指標			2024年
按地區劃分的供應商數目			
地區	數量(個)	地區	數量(個)
安徽省	20	遼寧省	7
北京市	9	內蒙古自治區	10
福建省	30	寧夏回族自治區	2
甘肅省	4	青海省	1
廣東省	61	山東省	35
廣西壯族自治區	3	山西省	7
貴州省	6	陝西省	7
海南省	2	上海市	48
河北省	8	四川省	18
河南省	17	天津市	5
黑龍江省	2	西藏自治區	2
湖北省	119	新疆維吾爾自治區	4
湖南省	18	雲南省	9
吉林省	2	浙江省	56
江蘇省	17	重慶市	5
江西省	12		

我們要求所有的供應商必須嚴格遵守國家相關法律法規，以覆蓋供應商尋源、准入、考核、評估等方面的全流程管理為切入點，持續強化供應商分級分類管理，不斷提升供應商管理效率。

供應商尋源	供應商准入	供應商考核及評估	供應商分級分類管理
- 以商業招標等方式積極開發新供應商 - 以資質審核、背景調查等方式，對供應商的營業執照等資質信息進行審核，確保其資質、產品質量符合聘用要求	- 從生產能力、環境管理、安全管理、成本控制等多維度對供應商進行准入評估 - 對供應商提供的樣品進行測試，通過審核的供應商納入合格供應商庫	- 要求通過審核的供應商照測試樣品標準供貨 - 從成本控制、產品質量、交貨週期、服務效率、廉潔管理等方面對供應商進行綜合評估，及時向供應商反饋問題，督促其改進質量與服務	- 按照供應商品類及採購金額對供應商進行分類分級管理 - 若供應商績效考核較差，或出現違反合同約定、產品和服務出現質量問題等情況將被限期整改或直接淘汰進入黑名單

我們注重和供應商建立長期、深入的合作關係，通過線上溝通、現場見面會、同行交流會、供應商考察等多種形式與其保持溝通與交流，就訂單、產品、業務合作等問題互聯互通。同時，我們持續加強供應鏈的風險管控，從多家供應商採購本集團所需要的產品，以減少對特定供應商的依賴，確保產品的正常供應。

我們將可持續發展理念融入供應鏈全流程，持續關注供應商的環境與社會風險。我們在招標過程中，通過嚴格的准入評估機制，把控供應商資質，確保供應商的生產環境、質量管理體系等符合相關標準的要求。同時，我們積極探索綠色環保採購實踐，優先選用具有環保理念、關注員工權益的供應商。我們要求倉庫提供商使用電動叉車，配送貨物時優先使用新能源貨車，且長途配送時必須使用滿足國家機動車污染物排放標準及以上的貨車，以減少污染物排放。我們亦要求供應商必須為其員工提供勞保用品，購買足額保險，確保其員工的基本權益得到保障。

此外，我們持續關注廉潔供應鏈的建設，通過與全體供應商簽訂《海倫司無賄賂承諾書》，與內部員工簽訂《海倫司物流控制中心廉潔公約》等多種方式宣導本集團的廉潔合規理念，預防供應鏈中任何形式的賄賂、以公謀私、商業秘密交換等違法違規行為發生，保障本集團及供應商合作夥伴的合法權益，構建長效穩定的合作關係。

環境、社會及管治報告

數字化運營

海倫司順應時代發展，將數字化科技作為實現高質量發展的重要引擎，不斷推動數據技術與運營管理的深度融合，持續驅動海倫司進行全面、系統的自動化與智能化升級。為保障數字化管理系統運行的穩定高效，我們制定並實施了《數字化運營管理制度》，通過系統使用管理、人員組織管理、維護管理、檔案管理等方面的控制措施，持續推動現有信息系統的科學管理。海倫司核心管理工具的應用情況如下：

自研開發企業資源計劃（「ERP」）系統，實現排隊取號、點單備餐、存貨物流等全業務流程的數字化和可視化管理，有效提升門店管理效率。

根據顧客的消費行為偏好，向其靈活推送多樣的營銷內容，建立線上線下立體營銷網絡。

我們利用數字化技術，賦能海倫司的精細化運營。依託機器學習、運籌規劃等模型，我們大幅度提升門店採購的預測準確度，實現庫存的精準管理，以更高效率的數據分析，助力更加精細化的業務管理，為本集團整體的降本增效提供有利支持。為加強海倫司內部管理，我們升級報銷系統，支付完成後可以自動生成報銷憑證，並將人事系統與財務系統打通，自動進行工資的憑證生成等工作，大幅度提高財務工作效率。

此外，我們始終將客戶的消費體驗放在首位，通過客戶評價系統，以數字化、可視化的形式挖掘客戶反饋。同時，我們以雲收銀替代傳統收銀機，並在點單系統中引入微服務開發模式，強化點單系統穩定性，提高客戶消費體驗。

為保障門店的正常運營，我們還引入藍牙移動打印機，確保在遭受網絡攻擊、雲平台維護等情況下，可以進行正常的訂單管理。

2023年6月，海倫司啟動「嗨啤合夥人」計劃，採用託管模式開拓加盟商。合夥人負責選址、開店的資金投入，海倫司則負責供應鏈、門店運營等。這也代表著，海倫司正在從線性連鎖模式向平台型公司轉變。通過自研招商加盟系統，合夥人可以通過招商鏈接提交申請，從申請、意向溝通、簽訂合同、門店營建到開業，實現線上流程一體化。合夥人還可以登錄海倫司ERP APP端查看管轄內門店的營收、成本及賬戶等情況。

2024年，公司持續對ERP系統、APP端等進行功能及體驗的升級優化，以確保系統能夠跟上業務發展的步伐，推動信息共享與協作，從而提升企業管理效率。

信息安全與隱私

海倫司堅守信息安全底線，承諾通過各種安全技術，保護客戶個人信息不被無授權訪問、使用或洩露，且不會向任何人出售或出借客戶個人信息。我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》和《信息安全技術個人信息安全規範》等法律法規，制定並實行《海倫司IT信息安全管理制度》，通過完善的內部信息安全管理體系，圍繞網絡系統維護、員工賬號、員工權限、數據備份等方面，持續推進信息安全管理，全方位保障客戶個人信息與隱私數據安全，具體如下：

網絡系統維護

- 對於系統和網絡異常，及時分析並制定處理方案：針對待解決網絡問題等，歸檔問題描述、分析原因、處理方案、處理結果等；
- 定時對服務器數據進行備份；
- 定時維護服務器，監控外來訪問等情況，如有安全問題，及時處理。

賬號管理

- 新員工使用計算機、財務軟件等需提出使用申請，批准後方可獲得使用權限；
- 員工離職時，應將本人所使用的計算機名、IP地址等信息交由網絡管理人員登記備案。工作人員對離職員工的信息備份後，方可刪除相關資料。

權限管理

- 對重要系統設立嚴格的權限等級，不同權限人員賬號嚴禁混用；
- 對文檔設定保密登記(絕密、機密、內部公開)，並根據保密登記設定信息系統的開放程度；
- 修改重要數據需要基於權限審批，多方認定方可生效。

數據備份管理

- 重要數據需要進行永久備份，並加密存儲，同時設立備份恢復機制；
- 針對系統運行的數據，需要進行定期備份；
- 定期備份的數據需要進行定期壓縮，以減少存儲空間，同時需要刪除時間超長的定期備份的數據。

環境、社會及管治報告

數據安全管理

同時，我們針對門店客戶端、服務端、電腦端、移動辦公等數據進行精準管控，通過分別運行收銀網絡與客用網絡、限制數據使用權限、定期更換密碼等方式，強化數據安全管理。此外，為確保數據安全管理的有效性，我們從數據安全管理制度建設、網絡架構和安全設備、服務器安全配置等方面進行數據安全管理評估，以及時發現數據安全漏洞並進行有效處理，提升整體數據安全管理能力。我們亦會定期開展信息安全抽查，以及時管理優化安全性未達標的信息與數據。我們對敏感字段進行掩碼處理，以保護用戶隱私數據，並通過接入高防服務器等措施加強服務器對網絡攻擊的防禦能力，保障信息及數據安全。我們持續加強數據及服務器基礎平台建設，搭建數據庫查詢平台及服務器運維管理平台，依據最小原則設置用戶權限，監控服務器健康狀態及服務器操作記錄，以保障數據安全。

為加強員工的信息安全保護責任意識，我們在保密條款中明確員工在客戶隱私數據安全保護方面的職責，並在《海倫司員工手冊》中明確規定禁止員工竊取、洩露本集團未公開的文件或資料，否則將進行辭退處理並追究其法律責任。

此外，為貫徹落實本集團在數據安全管理方面的要求，我們制定並實行《海倫司數據安全獎懲制度》，規定了違反數據安全管理方針和標準的行為及針對違規行為的相關處罰辦法，並將數據安全考核納入績效考核中，切實保障數據安全。

知識產權保障

海倫司高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等相關的法律法規，在全面依法維護自身權益的同時，避免侵犯他人知識產權。報告期間，我們完善知識產權管理體系，制定並發佈了《海倫司知識產權維權處理規範》，進一步加強對本集團的商標、著作權、專利權等各個領域知識產權的保護。

為保障知識產權不受侵害，我們持續優化知識產權保護機制，積極申請註冊知識產權，確保知識產權清晰完整，來源正當合法。

共同奮鬥篇

海倫司的壯大離不開每一位員工的持續努力，我們將員工視為陪伴我們共同進步的夥伴。我們致力為所有志同道合的員工築建和諧、融洽、舒適、健康的工作環境，並為其提供多元化的發展平台以及平等的機遇。我們在現有人力資源管理制度和流程的基礎上不斷探索，持續優化，以促進全體員工的共同成長。

做好員工權益的保障者

合規僱傭

海倫司嚴格依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及《禁止使用童工規定》等法律法規規範自身合規僱傭管理工作，並於《海倫司員工手冊》進一步明確員工平等機會、多元化、反歧視、薪酬與解僱、招聘及晉升、工作時長以及休假等規定。

我們杜絕聘用未滿法定工作年齡的員工，嚴格檢查及確認應聘者身份。在面試評估、入職報道及入職檔案審查等過程中，都將嚴格識別和防止使用童工的行為。我們絕對尊重員工自身的工作意向，遵循自願加班原則，杜絕任何形式的強制勞工，依法規定員工的工作時間和休息休假。基於服務業的特殊性，我們制定相對彈性的工作時間並合理安排門店員工的排班情況。如員工需在休息日或法定節假日加班，我們嚴格按照法定標準支付加班費用。報告期間，海倫司未發現任何有關童工或強制勞工相關的違法事件。

海倫司致力打造平等多元化的工作環境，我們杜絕一切由於員工的性別、年齡、種族、國籍、語言、婚姻狀況、宗教信仰或其他業務所在地獲法律認可的特質而引起的歧視或任何差異化待遇。優秀的人才隊伍是海倫司持續成長的牽動力，我們歡迎所有與本集團企業文化和價值觀相一致的新鮮血液加入。為此，我們制定《海倫司新夥伴面試指南》和《海倫司招聘獎勵機制獎勵》《入職檔案及錄用條件審查機制》《海倫司領班、店長、小區經理內部晉升機制》以構建更加科學完善的招聘體系。

環境、社會及管治報告

截至2024年12月31日，本集團按性別、僱傭類型、員工職級、年齡組別及地理位置劃分的情況如下¹：

關鍵績效指標		2024年
按性別、僱傭類型、員工職級、年齡組別及地區劃分的員工人數		
員工總數	合計	1,725
按性別劃分	男	1,229
	女	496
按僱傭類型劃分	自有員工	678
	外包人員	1,047
按員工職級劃分	高級管理層	11
	中級管理層	506
	普通員工	1,208
按年齡組別劃分	30歲以下	1,370
	30歲–50歲	257
	50歲以上	98
按地區劃分	中國內地	1,697
	中國香港	1
	新加坡	20
	日本	7

我們珍惜每一位員工，但也絕不包庇容忍任何違反法律法規或本集團規章制度以及工作態度消極的員工。本集團嚴格按照《員工離職操作流程》和《海倫司跨部門審批權限》執行離職流程，與主動辭職的員工開展離職前面談，了解其日常工作的情況及真實的離職原因、對公司或部門的建議，並為優秀人才提供一定時長的冷靜期，以此展現本集團對人才的重視。此外，針對納入海倫人才庫的優秀離職員工，我們設有內部推薦機制及定期的離職人員回訪機制。

¹ 除非另有說明，員工數據包括本集團自有員工及外包人員，不含合夥人門店員工

本集團按性別、年齡組別及地區劃分的員工人數與員工流失比率²如下：

關鍵績效指標		2024年
按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率		
員工流失比率		84.49%
按性別劃分	男	84.26%
	女	85.04%
按年齡組別劃分	30歲以下	86.49%
	30歲-50歲	65.6%
	50歲以上	59%
按地區劃分	中國內地	84.49%
	中國香港	0%
	新加坡	0%
	日本	0%

² 員工流失比率根據年度離職員工數除以報告期末離職員工數與在職員工數之和計算。

環境、社會及管治報告

權益保障

我們遵循公平、公正、公開的基本原則，制定並實施《海倫司基本法》和《海倫司員工手冊》以全面保障員工權益。除合法合規的基本權益外，海倫司每位員工還均享有諮詢權、保留意見權、吐槽批判權、申訴權以及舉報權。

員工基本權益

諮詢權

員工在確保工作順利開展的前提下，有權利向上級提出諮詢，上級有責任做出合理解釋與說明。

保留意見權

員工有權保留自己的不同意見，但不能因此影響工作。上級不得因下級員工保留自己的不同意見而對其歧視。

吐槽批判權

員工有權利對公司任何管理漏洞和不合理現象進行吐槽和批判，也有權利對改進公司經營管理提出合理建議。

申訴權

針對不公正的處理，員工有權向隔級上級、分管部門提出申訴，隔級上級、分管部門必須高度重視並盡早做出明確答覆。

舉報權

我們鼓勵員工通過幫助社區SOP、監察舉報、電話、郵箱、釘釘平台等正式溝通渠道，實事求是地對不合理事宜、違法違規事件等進行舉報。

我們用心傾聽員工心聲，認真對待並處理其提出的建議、批判、舉報以及申訴，旨在為員工創造開放、共同進步的工作環境。我們定期開展員工滿意度調研活動，從晉升機制、與跨部門員工對接順暢程度、團隊氛圍、直接上級管理能力和管理方法、處理員工意見效率、幫助下級成長等方面充分了解員工的意見與看法。我們的員工滿意度調研覆蓋運營中心全體員工，通過定期回顧員工滿意度調研結果並根據員工意見作出相應改進，報告期內季度滿意度有所提升。同時，員工可通過其他渠道進行意見反饋，包括但不限於在釘釘平台進行匿名反饋、吐槽會、問題解決研討會等活動中交流疑惑，以及通過監察舉報電話、家人郵箱或400電話進行申訴。

海倫司堅持性別平等，尊重女性員工，在依法為女性員工提供生育保護和孕期的福利關懷之餘，為其提供暢通平等就業和晉升機會。



女性關懷

我們根據國家相關法律實施產假政策。同時，我們根據女性員工個人特殊情況，包括但不限於難產、多胞胎生育、流產，為其延長假期。為平衡員工的工作與生活，我們為擁有三歲以下幼兒的員工提供育兒假。

女性職業發展



我們堅決遵循平等僱傭、同工同酬，為女性員工提供平等的職業發展平台。近兩年來，在高層管理人員中，女性人數也在不斷增加。

薪酬與福利

海倫司堅持以奮鬥者為本，致力於為員工提供一個「吃得好、收入好、氛圍好」的工作環境。我們感恩員工的堅守與付出，為其提供有競爭力的薪酬待遇，並持續升級福利保障，用心關懷每一位員工的生活。

海倫司依法為員工繳納五險一金，我們制定完善合理的薪酬制度，嚴格遵守競爭性兼顧公平性原則、價值匹配原則以及績效優先原則。我們參照同行業、同地區人才市場薪酬福利水平，為員工提供合理且具有競爭力的薪酬及福利待遇。同時，我們採用國際通用的科學的崗位評估方法和民主群策方式確定不同崗位的薪酬等級。為了激勵員工提高自身工作表現，我們通過各種價值分配形式，包括績效結果與獎金掛鉤，在基本薪資的基礎上附加額外獎金、晉升機會、福利、利潤分享、股票激勵等激發員工的工作激情，我們與海倫司的奮鬥者結成利益與命運共同體。

環境、社會及管治報告

海倫司通過開展各項團建活動、慶祝夥伴生日、發放節日福利、免費外出學習，提供為員工打造豐富的日常生活以及快樂和諧的工作環境。在疫情等特殊時期，我們也時刻關注員工身心健康與福祉並持續保障員工的多元福利待遇。



員工福利

我們為員工提供伙食補貼、新店開業紅包、出差補貼以及其他根據工作性質提出申請的補貼。員工享受海倫司提供的到店消費折扣服務。員工本人店內消費享受五折優惠，同時，海倫司在每月以及生日月定期給員工提供不同金額的門店代金券、每年春節內購酒水等福利。

團建活動



為促進員工間交流，我們為門店、區域辦公室、總部職能部門提供團建經費，免費外出學習，用實際行動鼓勵員工組織新穎好玩團建活動。

節假日關懷



我們在法定節假日為員工加餐(在原有餐標基礎上，每人額外增加20-30元／天)，提高伙食質量。我們也會在特殊節日為員工發放福利，為其送上節日祝福與節日禮品。

做好人才成長的推動者

員工培訓

海倫司重視員工的發展，致力於激發員工的潛能，培育更多的優秀人才。我們持續為員工提供廣闊的學習平台，為其打造多樣化培訓課程。為提升培訓效果，我們通過員工滿意度調研、上級驗收結果及訓後回訪等環節了解員工對於課程的滿意程度以及對課程的掌握程度。截至報告期末，海倫司現有員工培訓體系和培訓成效如下：

海倫司現有員工培訓體系

培訓項目	針對群體	培訓內容與形式	培訓成效
海星計劃	基層員工	海星計劃通過線上課程及門店實操形式，助力基層夥伴提升基礎業務知識，清晰領班崗位能力要求。	海星計劃開展29期，參訓434人，通過310人，通過率71.43%。
新店長訓	新晉升店長	新店長訓通過線下授課的形式，聚焦新店長的思維與心態培養，旨在幫助新店長明確自身責任，提升崗位基礎業務知識與技能。	新店長訓開展7期，完成培訓人數233人。
能力提升培訓	管理幹部	以線下授課／交流的形式開展培訓，培訓內容覆蓋企業文化、提升顧客滿意度、經營思維、團隊氛圍打造、管理思維、運營協調與夥伴帶訓方法、有效溝通、管理幹部戒律等。	全國共開展12場能力提升培訓，均為店長層級，每場培訓人次約為34人。

環境、社會及管治報告

截至2024年12月31日，本集團按性別及員工類別劃分的受訓員工百分比及每名員工完成受訓的平均時數如下³：

關鍵績效指標		2024年
按性別及員工職級劃分的受訓員工比率		
受訓員工比率	合計	100%
按性別劃分	男	79.38%
	女	20.62%
按員工職級劃分	高級管理層	0.89%
	中級管理層	51.87%
	普通員工	47.24%
按性別及員工職級劃分的平均受訓時數(單位：小時)		
員工平均受訓時數	合計	118.44
按性別劃分	男	119.74
	女	113.43
按員工職級劃分	高級管理層	24
	中級管理層	37.15
	普通員工	175.91

績效評估

海倫司制定《目標績效管理制度》，遵循「匹配戰略、目標牽引、關注成長、公正公開」原則。我們建立目標績效管理體系，針對全體員工每季度開展績效考核，旨在通過設定績效目標牽引夥伴的工作行為，並鼓勵管理層在目標績效管理過程中與夥伴進行交流溝通，勉勵夥伴進一步提高自身工作能力。同時，我們重視員工對績效目標制定、結果評估等方面提出的意見，並根據具體內容提出處理建議。此外，我們設立目標績效管理復盤會議，每月度對各部門夥伴的績效目標完成情況進行復盤，對出現的問題進行及時糾正、解決，幫助夥伴進步。

³ 除非另有說明，有關培訓統計數據包括本集團自有員工及外包人員，不含合夥人門店員工

人才晉升

海倫司重視人才梯隊的建設，通過能上能下的「賽馬機制」促進有能力、有潛力的優秀人才脫穎而出。我們實施動態規劃調整本集團的人才梯隊建設策略，實現人才的合理流動和合理配置。同時，我們致力為員工打造明確的職業發展通道。為體現各員工的個人價值，我們設置雙通道職業發展，員工可根據自我優勢選擇管理通道或者專業通道。

海倫司優先選擇符合「七優先原則」的人才，並設定部門提名和內部競聘兩種主要的選拔晉升方式。我們堅決遵循公開透明、通道暢通以及群策決策原則，保障選拔晉升等各項工作流程的公開性，對每一位員工做出公正的評價，提供公平的發展機會。

七優先原則



- 1 優先選拔從一線做起來的人；
- 2 優先選拔來自績優團隊的人；
- 3 優先選拔服從調配、主動去困難市場或新市場並做出貢獻的人；
- 4 優先選拔勇於挑戰、成功完成挑戰的人；
- 5 優先選拔善於培養人才的人；
- 6 優先選拔有潛力、愛思考的人；
- 7 優先選拔敢於批評和自我批評的人。

做好員工安全的守護者

我們將為員工提供安全的工作環境視為己任，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，全面規範。我們重視員工個人安全意識，並為員工分發《員工安全告知書》，從消防安全、規範用電、駕駛安全等多維度提醒員工將安全理念融入到個人日常工作以及生活中。

環境、社會及管治報告

施工安全管理

我們注重施工現場的安全管理，建立《海倫司工地施工人員安全規範》《工地安全管理規範》以嚴格落實現場施工安全管理規定。同時，我們加強外包承建商管理，明確要求其在施工過程中給每位施工人員購買保險。我們協同合作方關注現場施工安全，施工前期，現場監理會組織整體會議強調項目的工期、質量標準、安全、應急事故預案處理等要求；施工時，區域負責人會與區域監理以及外包負責人開展月度安全培訓會議，共同學習和鞏固施工標準以及施工期間需要注意的細節以及安全問題。

施工現場安全措施



過去三年，海倫司員工因工傷亡故具體數據如下：

因工亡故的人數和比例	因工傷造成的 死亡人數 (單位：人)	因工傷造成的 死亡比率
2024年	0	0.00
2023年	0	0.00
2022年	0	0.00

因工傷損失的工作日數(單位：天)
2024年

293

門店安全管理

海倫司高度重視門店安全管理，致力為員工打造安全舒適的工作環境。我們依據《建築設計防火規範GB50016-2014》《消防應急照明和疏散指示系統技術標準GB51309-2018》及《生產經營單位生產安全事故應急預案編製準則GB/T29639-2013》等國家標準進行門店安全設施的配置與維護，並確保設施的充分配備。我們制定《海倫司消防安全責任制度》，設置消防安全責任人、消防安全管理人並明確各崗位職責範疇。為確保員工充分了解消防器械操作技能，我們亦為全體員工提供了包括消防器材使用方法在內的安全培訓。

消防安全文化建設



- 確保各消防通道暢通無阻，適時切斷長期不使用的用電設備；
- 夥伴們都需會使用滅火器、滅火毯、防毒面具等；
- 操作間夥伴們需熟知廚房鍋爐起火撲滅步驟，每季度組織操作間夥伴們演練一次；
- 廚房配備水基型滅火器1.5-2公斤、乾粉滅火器1.5-2公斤各1具，滅火毯1.5米x1.5米尺寸2套，防毒面具2套；
- 每月定期進行消防安全檢查並填寫《支持中心各樓棟消防器材明細表》。

環境、社會及管治報告

綠色承諾篇

海倫司充分認識自身運營的環境影響，積極踐行可持續運營理念。我們關注氣候變化，持續優化環境管理體系，以提升應對氣候變化的能力；我們倡導綠色運營，不斷完善環境管理制度，探索節能減排方式，提高資源使用效率；我們亦大力推動可持續包裝的設計與應用，從源頭降低環境影響。

做好綠色運營的踐行者

海倫司持續以「節能消耗，可持續運營」作為發展目標，不斷完善門店用能、用水的管理舉措，確保能源、水資源使用效益合理。我們承諾積極響應氣候變化所帶來的風險與機遇，不斷減少廢棄物的產生及溫室氣體和廢氣的排放，以締造綠色低碳的企業環境。

能源效率與排放管理

海倫司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，積極探索節能設備的使用，規範門店設備的配置和佈局，全面加強能源管理，有效減少溫室氣體排放。

節能設備

- **照明設備：**門店照明燈具全部使用LED燈，在保證照明度達到要求的同時，減少燈具用電量；
- **空調設備：**門店使用低能耗空調，在保證相同製冷效果情況下，提高能源使用效率。

配置和佈局

- **門店招牌的使用：**使用定時開關控制門店招牌的使用，確保其非營業時間關閉，減少電力消耗；
- **分區設置燈具開關：**按照門店內各區域實際工作要求，配置節能燈並分區域設置開關，減少在門店衛生清理等過程中的電力消耗；
- **配置智能電表：**在全國門店配備智能電表用以記錄門店的月度用電數據，通過後台智能電表大數據分析，確保電力消耗合理，助力能源管理；
- **優化門店排風設備：**通過專業的門店通風設計，對門店排風佈局、管道佈置進行優化，同時採用低功率、大風量排風設備，在降低電耗的同時，減少噪音產生。

廢氣管理

- 我們持續升級門店廚房排煙系統，通過安裝高效油煙淨化器，最大程度地降低油煙的排放量；
- 我們在門店建設過程中選擇環保牆面塗料，以減少有害氣體的產生，盡可能保證門店內空氣質量。

用水效率與廢水管理

海倫司水源來自於市政管網供水，在水源求取上不存在問題。我們時刻關注運營過程中的水資源使用效益，將節約用水的理念貫穿運營各環節。在日常生活中，我們倡導節約用水，避免不必要的水資源浪費。我們亦妥善處理廚房污水，保障門店的排污合規。

污水管理



- 廚房污水是海倫司污水排放的主要來源，我們採用特質的油水分離器，分離油污與污水，分離後的污水排放至市政污水管網處理，而分離後的廢物油渣會進行特殊處理。我們定期清理油水分離器，撈出油污殘渣，避免直接向外排泄。

用水管理



- 我們於《設備物品清潔、消毒標準訓練卡》規範消毒水重複利用的操作，要求使用過的消毒水再次用於拖地、水池或地漏消毒，以減少浪費；
- 2024財年，560家門店已安裝管線機或淨水器，以降低出水量，節省水資源消耗。

環境、社會及管治報告

噪音管理

我們時刻關注門店施工及運營過程中的噪音影響。為減少噪音污染，我們從選址、噪音日常管理及隔音材料選擇三方面有效加強噪音管理。

選址

- 門店選址時優先避開居民區；
- 根據施工門店的周邊情況，盡可能選擇少的影響他人的施工時間；
- 大動靜工具施工時避開商場營業時間。

噪音日常管理

- 施工時採用靜音氣泵類降噪設；
- 天花板採取隔音減震吊頂，避免噪音以及振動傳播；
- 有效選擇低噪音帶定製的隔音風機；
- 管道末斷安裝消音箱；
- 靠近居民或有噪音影響時，空調外機設備做隔音屏處理，使用全封閉式施工。

隔音材料選擇

- 牆體砌築中採取隔音綿夾層減少噪音傳播，砌塊本來為隔音隔熱材料，加上隔音綿能夠二次阻斷噪音傳播；
- 在向外展示門店店內效果的立面隔斷中我們採取隔音玻璃以及斷橋鋁桁架；
- 在一些特殊要求的商場中安裝兩道大門，門的材質均為隔音形材料，確保噪音不會在開啟大門時直接傳播出去。

廢棄物管理

海倫司時刻關注運營過程中廢棄物的產生與處理，廚餘垃圾和建築廢物是兩大廢棄物來源，我們嚴格按照《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規處置廢棄物，並在全國門店實施垃圾分類工作，提高廢棄物分類管理效率。

在門店運營過程中產生的廢棄油脂等廚餘垃圾方面，我們通過委託第三方有資質的回收公司進行妥善處理，並定期監督審核處理情況，以確保廚餘垃圾得到妥善處理。對於建築產生的廢棄物，我們設有專業的垃圾清運機構處理建築廢棄物，並對建築廢棄物進行分類處理，提升資源的利用效率。此外，我們積極探索廢棄物回收以及垃圾的二次利用，廢紙將直接送到造紙廠，用以生產再生紙；飲料瓶、罐子和塑料等其他物品將送於相關工廠成為再生資源；家用電器送於專門的廠家進行分解回收，以提升資源的重複利用率。

同時，為進一步提升建築材料的重複利用率和減少廢棄材料的產生，我們持續推行如下舉措：

環保建築材料

- 門店幾乎所有紅磚改成水泥磚，大幅度降低紅磚投入使用；
- 現代造型部分及座椅用鐵藝代替木頭，減少木材使用；
- 門店造型較之前取消清漆投入使用。

建築材料利用

- 合理規劃建築材料的使用，要求施工工人最大化利用建築材料，減少建築垃圾的產生；
- 專人回收利用停業門店的裝修材料，將可循環利用的部分用於新門店的建設。

做好低碳轉型的創新者

可持續餐具及包裝

海倫司堅信酒館行業的領導者也應是環保舉措的創新者，我們強化源頭管理，優先採用環保、可降解的原料以減少塑膠產品對環境的影響。同時，我們積極響應「減廢降塑」的號召，攜手供應商積極探索環保設計，致力為客戶提供100%可降解的餐具與包裝。

環境、社會及管治報告

可持續餐具及包裝



全降解沙拉盒



全降解沙拉盒、沙拉盒蓋



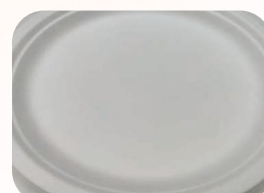
咖啡棒



可降解竹叉



可降解竹籤



甘蔗漿九寸圓盤



全降解垃圾袋



PLA吸管

全國門店可持續包裝使用情況(部分)

可持續包裝種類	覆蓋區域	覆蓋率
全降解沙拉盒、沙拉盒蓋	海南、上海	100%
全降解垃圾袋	海南	100%
甘蔗漿九寸圓盤	全國	100%

氣候變化應對

氣候變化已成為全人類共同的挑戰，海倫司積極關注氣候變化對當前業務、運營和財務帶來實際或潛在的影響。為全面了解和評估氣候變化所帶來的挑戰與機遇，本集團於報告期內進行了氣候風險識別與評估工作，識別出2項重大氣候實體風險、2項重大氣候轉型風險以及3項重大氣候機遇。我們密切關注所識別出的風險與機遇，並已制定相關政策及一系列應對措施以提升我們的氣候風險抗禦力。

氣候變化風險

風險類型	風險描述	影響維度	應對措施
實體風險	極端天氣影響	影響內外部相關方的人身財產安全、影響業務持續性	在極端天氣下，運輸過程中產品包裝可能出現破裂、產品可能出現變質等的情況，我們會根據實際情況與供應商溝通，及時調整物流配送時間和商品配送數量等，並要求供應商隨時做好防暑措施
	氣候模式變化影響	運營成本提高（如限電政策導致的門店租用成本提升）	時刻關注電力政策的變化，持續推進「降本增效」工作，提前做好相關風險識別及評估
轉型風險	聲譽影響	消費者偏好的轉變	優先採取可持續包裝
	材料價格變動影響	影響供應鏈平穩供應	與供應商簽訂長期戰略合作關係

環境、社會及管治報告

氣候變化機遇

	機遇描述	影響維度	應對措施
氣候機遇	資源效率提升機遇	通過數字化運營應用實現運營成本節約	加強智慧門店建設，落實智能化運營理念
	產品和服務機遇	以低排放的數字化產品和服務替代現有產品和服務而提高收入或減少支出	廣泛運用低排放的數字化產品和服務
	業務多元化發展機遇	及時跟蹤並契合國家產業發展戰略，佈局綠色低碳產品與業務	持續關注低碳減排技術和服務，探索低碳產品與可持續包裝

環境關鍵績效指標⁴

關鍵績效指標 ⁵	單位	2024年
A1.2溫室氣體排放		
溫室氣體總排放量 ⁶	噸二氧化碳當量	12,273.08
溫室氣體總排放量密度	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	16.32
間接溫室氣體排放量(範圍二) ⁷	噸二氧化碳當量	12,273.08
A1.4廢棄物		
無害廢棄物產生量 ⁸	噸	26.30
無害廢棄物產生量密度	噸／人民幣百萬元	0.03
廢棄玻璃瓶重量	噸	24.59
廢棄包裝紙箱重量	噸	4.78
A2.1資源使用		
能源總耗量	千個千瓦時	22,871.94
能源總耗量密度	千個千瓦時／人民幣百萬元	30.41
電力耗量	千個千瓦時	22,871.94
A2.2耗水量		
總耗水量	立方米	299,466.98
耗水密度	立方米／人民幣百萬元	398.12

⁴ 除非另有說明，本集團的環境績效指標涵蓋品牌門店於報告期間營業的560家門店，時間跨度為2024年1月1日至12月31日。

⁵ 環境數據密度值以本集團報告期收入(人民幣百萬元)為分母計算。

⁶ 溫室氣體總排放量包含間接溫室氣體(範圍二)排放量數據。根據國家發展和改革委員會2015發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，海倫司門店冰箱及空調製冷劑作為逸散型排放源所產生排放值過小，對於本集團的環境影響評價不具重要性，故不作披露。報告期間，本集團較少使用自有公務車，相關排放的環境影響並不顯著，故不作直接溫室氣體(範圍一)排放量的披露。

⁷ 間接溫室氣體(範圍二)排放來自外購電力的耗用。根據聯交所於2021年5月更新之《如何準備環境、社會及管治報告？》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，海倫司間接溫室氣體排放因子參考中華人民共和國生態環境部於2022年3月15日刊發之《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》。

⁸ 海倫司無害廢棄物總量來自於包裝紙箱及玻璃瓶的使用。報告期間，本集團優化了無害廢棄物統計方法和標準，根據紙箱、玻璃瓶等採購記錄及無害廢棄物回收記錄對相關數據進行統計，進一步實現數據精細化管理。

環境、社會及管治報告

社會責任篇

多年來，海倫司用實際行動履行社會責任，積極回應社會公眾的需求，致力於為群眾營造和諧溫暖的社區氛圍並提供有力的支援及幫助。我們將持續聚焦自身優勢及特長助力推動公益事業，鼓勵員工及帶動消費者參與公益活動以構建和諧友好社會。

做好企業公民的示範者

報告期內，我們設立公益活動執行小組負責各類活動的策劃與統籌管理，並以「品牌化」、「系列化」、「可視化」為主題開展多起公益活動。我們計劃與更多知名公益機構對接溝通，持續履行企業公民的社會責任。

公益活動執行情況

公益回饋活動：

2024年6月畢業季，海倫司推出「青春不散場」畢業活動，贈送2,000萬免費酒水，為畢業生留下美好回憶，增強品牌影響力。

2024年9月開學季，海倫司策劃「一起快樂碰杯」主題活動，讓每一位踏入校園的學生都能感受到來自海倫司的溫暖與鼓勵。

2024年11月，一年一度感恩節免費暢飲活動，傳承Helens感恩理念。

2024年6月畢業季，海倫司舉辦「青春不散場」活動，旨在讓畢業生在離校前共聚海倫司，留下青春美好回憶。Helens不僅準備了2,000萬免費酒水，還精心佈置了畢業主題裝飾，營造出濃厚的畢業氛圍，讓每一次舉杯都成為對青春最真摯的致敬。通過這一系列貼心舉措，不僅加深了Helens與年輕消費者之間的情感紐帶，也進一步提升了品牌的社會影響力和知名度，讓Helens成為青春回憶中一抹亮麗的色彩。



2024年9月開學季，海倫司策劃了「一起快樂碰杯，迎接美好新學期」主題活動，旨在通過這一溫馨而充滿活力的時刻，進一步提升海倫司的品牌知名度，並深情維護與學生顧客之間的良好關係。活動期間，讓每一位踏入校園的學生都能感受到來自海倫司的溫暖與鼓勵，同時還贈送超過20萬份免單券，以此深切感謝學生們長期以來對海倫司的厚愛與支持。



以真心回饋每一份熱愛，2024年11月28日，海倫司舉辦了每年一次的感恩節免費暢飲活動，以五款經典酒水回饋「海帶」們的長情陪伴。這份感恩傳統始於2009年北京五道口一個初冬雪夜，為感謝穿過熱鬧的街區來到Helens的顧客，我們首次推出免費暢飲活動，在暖黃燈光下，熱情洋溢的年輕人舉杯歡聚，用真誠溫暖了寒冷的冬夜。從那一刻起，五道口店便人潮湧動，感恩理念也在Helens深深紮根，成為我們恆久不變的信念。此後，每年感恩節都成為海倫司與「海帶」們最珍貴的時刻。



環境、社會及管治報告

附錄：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標		披露情況	對應章節
範疇：環境			
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用 ⁹	
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及密度。	已披露	環境關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	不適用 ¹⁰	
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露	環境關鍵績效指標
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度。	已披露	環境關鍵績效指標
A2.2	總耗水量及密度。	已披露	環境關鍵績效指標

⁹ 報告期間，本集團自有公務車使用量少，排放值過小，環境影響不具重要性，故不作披露。

¹⁰ 本集團僅在門店裝修過程中產生少量有害廢棄物。由於產生量過小，對本集團運營所產生的環境影響不具重要性，故不作披露。

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	不適用 ¹¹	
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
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。	已披露	做好綠色運營的踐行者
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	已披露	做好低碳轉型的創新者
A4.1	描述已經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	已披露	做好低碳轉型的創新者
範疇：社會			
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。	已披露	做好員工權益的保障者
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員工總數。	已披露	做好員工權益的保障者
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的員工流失比率。	已披露	做好員工權益的保障者

¹¹ 本集團自有產品是由制造服務供應商進行產品制造，供應商暫無相關數據統計機制，我們計劃將於未來財年驅動供應商建立相關機制以有效披露相關數據。

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (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。	已披露	做好夥伴安全的守護者
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	做好夥伴安全的守護者
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	做好夥伴安全的守護者
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。	已披露	做好夥伴安全的守護者
B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	做好人才成長的推動者
B3.1	按性別及員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。	已披露	做好人才成長的推動者
B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	已披露	做好人才成長的推動者
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。	已披露	做好員工權益的保障者
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	做好員工權益的保障者
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	做好員工權益的保障者

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	做好合規運營的實踐者
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	做好合規運營的實踐者
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	做好合規運營的實踐者
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。	已披露	做好合規運營的實踐者
B5.4	描述在揀選供應商是促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	做好合規運營的實踐者
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。	已披露	做好客戶服務的領跑者
B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	已披露	做好客戶服務的領跑者
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	做好客戶服務的領跑者
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	做好合規運營的實踐者
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	做好客戶服務的領跑者
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。	已披露	做好合規運營的實踐者

環境、社會及管治報告

ESG指標		披露情況	對應章節
B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (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。	已披露	做好合規運營的實踐者
B7.1	於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	做好合規運營的實踐者
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	做好合規運營的實踐者
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	已披露	做好合規運營的實踐者
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考慮社區利益的政策。	已披露	做好企業公民的示範者
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)。	已披露	做好企業公民的示範者
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	做好企業公民的示範者