



環境、社會及
管治報告
2021

天福(開曼)控股有限公司
Tenfu (Cayman) Holdings Company Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 6868

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
走進天福	3
責任管治 實踐永續管理	9
ESG管理策略	9
董事會聲明	10
利益相關方溝通	11
實質性評估	12
SDG響應	14
食安護航 共築健康品質	15
產品質量與安全	15
一品一碼	18
貼心服務	19
關愛地球 推動永續發展	22
氣候變化與能源	22
水資源使用	25
排放物管理	26
以人為本 構建健康職場	28
多元化與平等	28
助力員工成長	31
提升幸福指數	33
保障健康安全	34
協同發展 力促合作共贏	37
供應商管理	37
責任採購	38
溝通交流	38
凝愛天福 助力社區發展	39
公益慈善	40
員工創業計劃	42
傳統為根 弘揚中華茶文化	43
文化鏈接海峽兩岸	43
茶文化根植童心	45
茶爺爺IP	46
其他文化活動	47
附錄	48
ESG報告索引	48
讀者意見反饋表	53

關於本報告

天福(開曼)控股有限公司(股份代號:6868)特此發佈本公司2021年環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」),向所有利益相關方介紹本集團在ESG方面的理念和實踐。這是本集團連續第六年披露ESG報告。

報告範圍

本報告涵蓋了本集團主營業務,時間範圍為2021年1月1日至2021年12月31日(「報告期」)。報告期內,環境與社會範疇的關鍵績效指標披露範圍涵蓋本集團漳州天福茶業有限公司、漳浦天福觀光茶園有限公司、夾江天福觀光茶園有限公司、浙江天福茶業有限公司、貴定天福觀光茶園有限公司、安溪天福茶業有限公司及廣西天福茶業有限公司。相較於2020年度《ESG報告》,本報告環境與社會數據披露範圍增加了安溪天福茶業有限公司及廣西天福茶業有限公司。本報告符合「強制披露」「不遵守就解釋」披露要求,並對不適用的披露規則進行了解釋。

報告準則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編寫,從環境和社會兩個範疇,相應地闡述本公司各類業務及營運活動中產生的環境和社會影響。本報告遵守《ESG報告指引》的「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」原則。

- 「重要性」原則:本集團通過利益相關方參與及重要性評估,確定重要的ESG議題,利益相關方溝通和實質性評估已披露;
- 「量化」原則:本報告定量匯報了本集團環境和社會範疇的重要關鍵績效指標,附帶量化數據說明,闡述其目的及影響,並提供比較數據;
- 「平衡」原則:本報告不偏不倚地呈報了本集團環境和社會範疇的表現;
- 「一致性」原則:本報告環境及社會範疇關鍵績效指標的披露與統計方法與2020年保持一致。

報告發佈

本報告以網絡版形式發佈,可在香港聯交所網站(<http://www.hkexnews.hk/>)及本集團官網(<http://www.tenfu.com>)查閱。

環境、社會及管治報告

走進天福

公司簡介

天福集團是由世界茶王李瑞河先生於1993年在中國大陸創辦的茶專業公司。天福茗茶，在大陸精耕十數寒暑，已成為集茶葉加工、銷售、科研、文化、旅遊為一體的全方位茶業品牌。公司於2013年－2021年均獲得中國茶葉流通協會組織評選的「中國茶葉行業綜合實力百強企業」榮譽稱號。



在營銷模式上，公司採取多品牌策略，品牌包括天福、天福天心和放牛斑等，以佔據中國傳統中式茶產品市場的各個細分市場。天福品牌力求為消費者提供度身而設的購物體驗，在消費者中享有較高的品牌知名度；天福天心主要透過大型綜合超市銷售產品；同時天福、彼物BEAU和JustT匠心茶等品牌透過電子商務平台銷售商品，以期提供更多消費者購買便利；放牛斑和喫茶趣ToGo主要針對年輕族群，提供即時茶飲商品。

環境、社會及管治報告

在商品組合策略上，公司主要經營傳統中式茶產品，整合了中國的茶葉資源，供應逾1,300種不同的傳統中式茶葉產品和逾300種茶食品，主要產品包括烏龍茶、綠茶、紅茶、普洱茶、花茶、白茶和黑茶等包裝茶、袋泡茶，以及茶食品、茶具、茶藝用品、香道和天福金酒等系列。

我們秉承「重品質，重安全，重環境」的發展理念，積極承擔企業社會責任，推動茶產業的可持續發展。

天福公司創辦之初，李瑞河先生就以「香傳全國，茗揚世界」為企業發展目標，以「取之於茶，用之於茶」為精神，期許以茶作為中國的形象大使，承載著中華民族的傳統文化與現代文明，把美好的生活沿著「一帶一路」播撒到世界每一個角落。

天福茗茶，以發揚光大中國茶品牌為使命，在屬於中國人的21世紀，為中國茶寫下輝煌的一頁。



環境、社會及管治報告

公司治理

本集團致力於維持高水平的企業管治，以提升股東價值及保障股東權益。本集團的企業管治原則著重強調高素質董事會、有效內部控制及對股東負責任的重要性。



1) 董事會

董事會負責領導及控制本公司，並監督本集團的業務、戰略決定及表現。董事會已向行政總裁授權而董事亦承擔，並透過行政總裁向高級管理層轉授權力及職責，負責本集團日常管理及運作。此外，董事會亦已成立董事委員會，並向該等董事委員會授予多項職責，有關職責載於其各自的職權範圍內。

2) 提名委員會

提名委員會的主要職責包括定期檢討董事會架構、人數及組成、向董事會推薦董事委任及繼任規劃，以及評估獨立非執行董事的獨立性。於履行物色適當的合資格人選為董事會成員之職責時，提名委員會將充分考慮董事會成員多元化政策。提名委員會擁有充足資源以履行其職責。

3) 薪酬委員會

薪酬委員會主要目標包括就薪酬政策與架構及執行董事與高級管理層的薪酬待遇提供推薦意見及批准。薪酬委員會亦負責就有關薪酬政策及架構的發展制定具有透明度的程序，確保董事或其任何聯繫人士將不會參與決定其本身薪酬的決策，有關薪酬將經參考個人及本公司表現以及市場慣例及條件後釐定。

4) 審核委員會

審核委員會的主要職責如下：

- 審閱綜合財務報表及報告，以及向董事會提交由內部核數師或外聘核數師提出的任何重大或不尋常事項前，負責審議該等事項；
- 根據外聘核數師的工作、其費用及聘用條款檢討與外聘核數師的關係並就外聘核數師的委任、重新委任及免職向董事會提出推薦建議；及
- 檢討本集團財務申報制度、內部監控制度、風險管理制度及相關程序是否充分及有效。

風險管理

董事會明白自身有責任確保本集團建立及維持恰當且有效的風險管理及內部監控系統，並每年檢討該系統的有效性。董事會作為全面風險管理的最高決策機構，對全面風險管理體系的完整性和有效性承擔最終責任。董事會通過授權下設的內部審核部履行其全面風險管理的部份職責，監督全面風險管理體系運行的有效性。

本集團採取三道防線模式管理風險。營運管理人員是第一道防線的核心，負責識別、報告及初步管理日常營運中存在的風險。第二道防線旨在推動及監察營運管理人員高效實施風險管理措施，協助風險責任人界定風險敞口及向整個集團報告充足的風險信息。內部審核功能是第三道防線的核心，主要負責檢查、審核及監察第一及第二道防線的工作。

根據我們建立的全面風險評估方法，本集團從業務流程出發，進行風險識別。我們選擇各個業務流程中的主要負責人作為受訪者，識別流程中的風險，並匯總形成最終風險清單。風險清單中的各風險按發生的可能性及影響的程度評估，並計及目前降低該等風險所採用的內部監控。風險評估結果向高級管理層及董事會匯報，以根據其風險偏好、可用於降低風險的資源及目前已存在的內部監控狀況等因素來確認我們的風險應對策略。

我們及時就所識別的重大內部監控瑕疵進行溝通，並審慎評估潛在影響。身為監控責任人的部門須提出糾正措施，並於實施前獲得管理層批准。管理層及內部審核部門監察實施情況，確保及時妥善解決監控瑕疵。本集團亦制定處理及傳播內幕消息的政策及程序。將予披露的數據由合規部及管理層妥為審閱及批准，確保合適準確，並於披露後密切監察。本集團打算於有需要時盡全力不斷優化內部監控系統。

環境、社會及管治報告

行為守則與合規

• 反腐敗及商業道德

本集團高度重視商業道德，始終堅信良好的反貪污機制是集團良性發展的基石。2021年，天福加入漳州市守合同重信用企業協會，積極踐行廉潔運營。我們嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《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》和《中華人民共和國合同法》等相關法律法規，在《員工手冊》中明確規定員工不得營私舞弊、挪用公款、貪污、收受賄賂，並與商業合作夥伴簽訂廉潔行為規定，要求供應商及客戶亦遵守相關反貪腐要求。我們禁止任何員工利用個人的職業條件參與任何非法行為，包括但不限於營私舞弊、挪用公款、貪污、收受賄賂等行為，若員工發現相關情況，可通過電話、電郵等方式向相關管理人員進行舉報。

為避免牟取不正當利益的違法違紀行為，我們要求合作夥伴在簽訂商業合作合同的同時簽署《廉潔從業責任書》，規範合同雙方的商業行為，維護公平競爭，建立健全防治商業賄賂的長效機制，深入推進反腐倡廉工作。

本集團設有法務部，專門指導、支持和監督合規和反貪污工作，主導聯絡各個職責部門，定期開展面向新員工「反貪污、反商業賄賂」等內容的培訓學習，培訓內容包括反貪污受賄、反職務侵佔、反洗錢等商業道德準則及其他有關法律知識。2021年，我們亦為集團董事會及關鍵崗位（財務及倉庫管理）人員開展線上培訓，以提升公司管理層廉潔意識。

報告期內，本集團未發生重大貪腐事件。



• 知識產權保護

本集團相信，知識產權是企業核心競爭力的重要標誌。我們嚴格遵守所有與知識產權相關的法律法規，如《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國著作權法》等。在知識產權維護方面，本集團法務部從法律層面上進行專業審核並反饋至各業務部門，確保公司知識產權的有效性。

截至2021年12月31日，本集團累計擁有商標約700件，專利（包括外觀專利、發明專利及實用新型專利）102件。

• 標籤管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，按照規定進行廣告宣傳，設計產品商標及包裝版面標籤。我們鞏固並推進知識產權管理及保護措施，制定相應的商標授權規範文件及流程單，建立完整的標籤審核流程，對商標等知識產權進行全方位保護。同時，本集團定期對茶廠、食品廠和蜜餞廠等廠務包裝、設計和企劃等相關人員進行食品標籤標識法律知識培訓，通過對預包裝食品標籤通則等法條的解讀，並結合實際案例，提高員工法律意識，預防風險。



環境、社會及管治報告

責任管治 實踐永續管理

ESG管理策略

作為一家知名的食品飲品企業，在關注自身發展的同時，本集團始終不忘探索如何更好地結合商業成功與社會進步，將可持續發展融入集團發展戰略，將履行企業社會責任作為集團發展的重要工作，讓其成為每一位管理者和員工共同的價值取向。

本集團嚴格控制食品安全及質量，為員工提供安全健康的工作環境和科學實用的培養計劃，堅持節能減排，積極推動建設透明正規的環境友好型供應鏈和健康的行業環境。

我們建立由董事會、高級管理層和ESG工作小組構成的三級ESG管治架構，明確其對應的ESG管治職能，以實現自上而下的ESG事宜監管，保障本集團ESG工作的順利開展。

- 董事會對本集團的ESG策略及匯報承擔全部責任，負責評估及釐定ESG相關風險及機遇、確保設有適當和有效的ESG風險管理及內部監控系統、制訂ESG管理方針、策略、優次及目標、並就ESG相關目標定期檢討本集團的表現、審批ESG報告內的披露資料。
- 高級管理層負責評估及釐定本集團有關ESG的風險，確保本集團設立合適及有效的ESG風險管理及內部控制系統，向董事會匯報ESG相關的風險與機遇，確保風險管理及內部監控系統的有效運行。
- ESG工作小組由本集團主要部門組成，負責執行經高級管理層批准的ESG管理政策，開展ESG管理和報告的工作，並向本集團高級管理層匯報ESG管理和報告的工作進展。

2021年8月，本集團董事會召開董事會會議，對2022年ESG管理工作提出指導。

其餘治理信息，請參閱《天福(開曼)控股有限公司年度報告2021》。

董事會聲明

本集團董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對董事會的ESG監督及管理工作作出如下聲明：

本集團董事會為ESG策略及管理的最高責任機構，定期討論及審查本集團的ESG風險和機遇、表現及進度。為進一步加強對ESG事宜的管理，我們建立三級ESG管治架構，保障本集團ESG工作的順利開展。

我們通過多種渠道與各利益相關方進行了廣泛深入地溝通，匯總關注議題，並持續對重點議題展開響應。針對產品品質管理、客戶滿意度管理、誠信合規經營等重点議題，本集團已開展積極管理，並在本報告內對於上述議題的管理方式進行重點闡述。

本集團已訂立了ESG策略及目標來審視和管理本集團對環境、社會及管治的影響，並將可持續發展理念融入相關營運層面。

展望未來，董事會將持續優化ESG治理，積極響應利益相關方的關切，制定相應的行動計劃，並定期檢討相關目標的進度，推進ESG管理提升。

環境、社會及管治報告

利益相關方溝通

本集團始終堅信利益相關方的有效參與及持續支持對於本集團的長遠發展有著舉足輕重的作用。因此，本集團積極與各核心利益相關方開展溝通，建立多元暢通的溝通渠道，鼓勵其監督本集團ESG管理策略的實施，表述對可持續性績效與未來發展策略的意見及建議。本集團之利益相關方來自不同範疇及層面，包括股東與投資者、政府與監督機構、客戶、合作夥伴、行業、員工、社區和環境等。

利益相關方	期望與要求	溝通機制
政府與監管機構 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 • 貢獻社會 	<ul style="list-style-type: none"> • 直接溝通 • 監督考核 • 政企合作 • 會議
股東與投資者 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續發展，回報股東 • 信息披露 • 公司治理 • 風險管控 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司年報、中報及公告 • 股東大會 • 會議、路演及實地考察
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 優質的服務 • 消費者權益保護 • 產品質量與安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 會員活動 • 透明工廠 • 服務熱線 • 網絡平台
合作夥伴 	<ul style="list-style-type: none"> • 信守承諾 • 公平、公正、公開採購 • 共贏發展 • 反腐敗 	<ul style="list-style-type: none"> • 項目合作 • 日常業務交流 • 定期審核和實地考察 • 會見洽談
行業 	<ul style="list-style-type: none"> • 互惠共利 • 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 研究及合作 • 溝通大會 • 考察互訪 • 交流活動
員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 工資及福利保障 • 健康安全的工作環境 • 公平的晉升和發展機會 • 能力提升 	<ul style="list-style-type: none"> • 績效考核 • 員工福利活動 • 培訓和團隊建設 • 內部會議
社區 	<ul style="list-style-type: none"> • 促進社區和諧發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區活動與合作 • 公益慈善活動 • 直接溝通 • 社交媒體

實質性評估

重大性議題分析方法

步驟一：識別ESG議題

我們綜合考慮本集團產業、運營特性及戰略方向，根據本集團ESG戰略目標和香港聯交所《ESG報告指引》選擇了16個ESG議題：

《ESG報告指引》所載的ESG層面		本集團識別的ESG相關議題
A. 環境	A1 排放物	1. 排放物管理 2. 廢棄物管理
	A2 資源使用	3. 水資源管理 4. 能源管理
	A3 環境及天然資源	/
	A4 氣候變化	5. 應對氣候變化
B. 社會	B1 僱傭	6. 多元化與平等機會 7. 員工權益及福利
	B2 健康與安全	8. 員工健康與安全
	B3 發展與培訓	9. 培訓及發展機會
	B4 勞工準則	10. 禁止童工與強制勞工
	B5 供應鏈管理	11. 供應商環境社會風險管理
	B6 產品責任	12. 產品品質管理 13. 客戶滿意度管理 14. 知識產權管理
	B7 反貪污	15. 誠信合規經營
	B8 社區投資	16. 公益慈善

步驟二：識別關鍵利益相關方

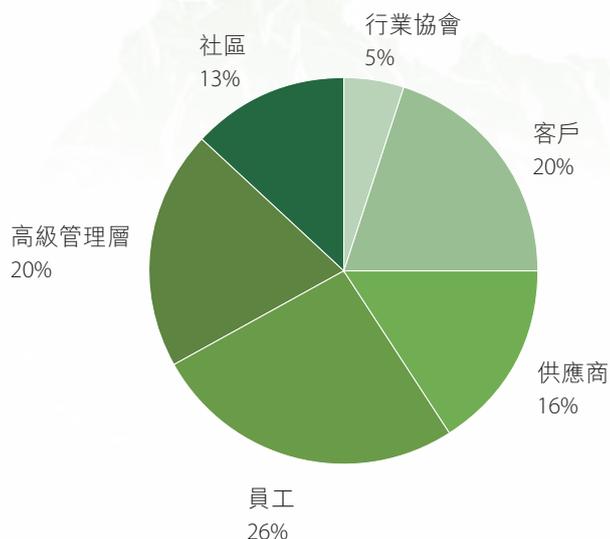
考慮到利益相關方「受我們業務影響」和「影響我們業務」的程度，我們確定了參與實質性評估的利益相關方群體。

步驟三：開展利益相關方調研

我們邀請了內部和外部利益相關方代表從「對公司業務的重要性」和「對利益相關者的重要性」兩個角度參與ESG議題的實質性評估問卷調查，以了解利益相關方的期望和關注。

環境、社會及管治報告

參與本次實質性評估調研的利益相關方如下圖所示：



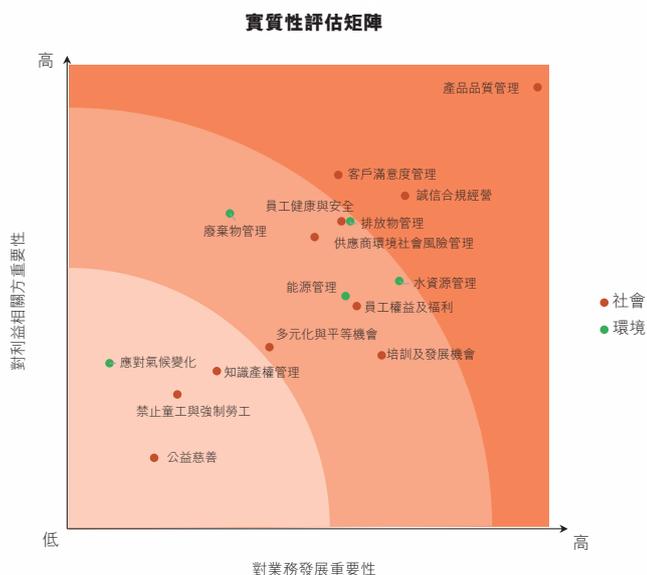
步驟四：繪製實質性評估矩陣

我們對內外部利益相關方填寫的重要性評價問卷結果進行分析，確定了各ESG議題的重要性優先級，並繪製了實質性評估矩陣圖。

步驟五：內部確認

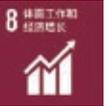
實質性評估結果由本集團管理層及ESG工作小組進行審核及確認。在編製2021年報告的過程中，本集團管理層與ESG小組對此前評估結果再次討論，確定以上議題仍適用於本集團的ESG管理現狀。

實質性評估結果



SDG響應

本集團支持聯合國可持續發展目標(SDGs)，透過規劃集團的可持續發展策略，識別出與我們業務相關的可持續發展目標，從多個維度助力2030年UN SDGs的實現。

章節名稱	議題	UN SDGs
走進天福	經濟績效	
責任管治 實踐永續管理	商業道德 規範公司治理 企業風險管理	
食安護航 共築健康品質	產品質量與安全 客戶服務與滿意度 信息安全與隱私保護	 
關愛地球 推動永續發展	氣候變化 能源管理 水資源管理 排放物管理	  
以人為本 構建健康職場	員工權益與關愛 人才發展 健康安全	  
協同發展 力促合作共贏	可持續供應鏈	 
凝愛天福 助力社區發展 傳統為根 弘揚中華茶文化	社區公益	 

環境、社會及管治報告

食安護航 共築健康品質



產品質量與安全

天福憑藉科學區塊鏈應用技術，2019年起致力打造全產品一品一碼「每單一品項，賦予唯一一張單獨可追溯防偽二維碼標籤」，結合智能的「互聯網+」全渠道管理，保障產品優良及穩定品質，打造茶行業數字化發展。本集團貫徹實施國家食品安全策略，從採購環節、生產環節和倉庫管理三個方面實施多項食品安全慣例，確保產品質量及安全。



本集團嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》和《茶葉生產技術規程》等法律及行業標準，秉承「重品質、重安全、重環境」的發展理念，積極貫徹「預防為主、風險管理、全程控制、社會共治」的食品安全理念，建立完善的食品質量安全管理體系，並持續優化。我們制定《茶葉加工制度》、《茶葉儲存制度》、《食品安全管理制度》及《產品加工作業指導書》等食品質量管理制度，規定生產技術要求、判定方法、取樣方法及出廠檢驗方法，保證食品生產在嚴格的安全受控狀態下進行，並防止和解決可能產生的食品安全危害。

採購嚴控

本集團在原材料採購合同中明確要求供應商所提供的產品質量指標等均符合國家法律法規要求、食品安全衛生標準及國家行業標準，且需提供官方產品檢驗報告及產品合格證明。本集團針對茶葉中106項農藥殘留物進行檢測，以確保其在合理範圍值內。此外，本集團亦對供應商的農藥及化肥使用提出相應要求。

農藥使用要求

- 按照天福推薦農藥清單或《茶葉生產技術規程》使用藥劑

化肥使用要求

- 建立化肥採購清單
- 規範化肥儲存
- 制定化肥使用方案

生產體系化

在生產過程中，本集團嚴格遵循《食品生產通用衛生規範》、《生活飲用水衛生標準》及《出口食品生產企業安全衛生要求》等相關標準及法規，制定《食品生產衛生管理辦法》，從生產車間衛生、洗手消毒及衛生間設施、有害化學品管理、員工的健康及衛生、蟲鼠害控制等多方面提出具體要求。

本集團高度重視食品安全並在生產過程中進行多個質量檢測程序，以確保符合有關當局頒佈的適用質量規定。本集團制定《食品安全管理手冊》，旨在提高食品安全管理體系的有效性、適宜性，為客戶提供優質安全的食品。

環境、社會及管治報告

本集團積極參加質量管理體系及食品安全管理體系認證活動，已建立危害分析和關鍵控制點體系(HACCP)、食品安全管理體系(ISO22000:2018)及質量管理體系(ISO9001:2015)，並通過第三方認證。此外，本集團的部份出口產品還獲得美國國家有機項目(NOP)認證和歐盟EC認證。

2019年11月起，本集團執行一品一碼生產商品標籤管理，產品生產完成後將交由專人查驗確認，賦予一品一碼商品防偽標籤，並執行錄入溯源管理工作。



倉庫管理

為規範食品廠原料倉庫及成品倉庫管理，防止原輔材料和產品在貯存時發生損壞、變質或丟失，迅速精準調查貨品信息和狀態，我們制定《倉庫管理辦法》、《產品貯存和防護管理控制程序》及《產品批次溯源管理制度》，用於加強原輔料、產品和備品備件的貯存防洪管理。各生產車間對於原輔材料及生產過程中的半成品、成品在存放和工序流轉間歇中按規定區域存放，予以狀態和批次標記，並對其進出情況及時登賬，定期核對台賬和實物，保證賬物相符。此外，出廠成品需經檢驗室檢驗合格後，賦予一品一碼商品防偽標籤後方可出廠，凡不符合標準的產品一律不得出廠。

一品一碼

為確保食品安全，提升產品質量，本集團食安組牽頭，與數據中心合作，率先建立全產品「一品一碼」商品防偽追溯系統，賦予每個產品唯一商品識別碼，消費者通過掃描二維碼即可快速了解產品檢測報告等相關信息，確保「來源可查，去向可追，責任可究」，實現產品全流程可追溯，切實保障消費者權益。

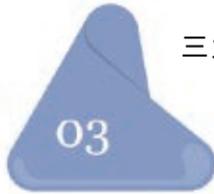


● 原材料、原產地溯源系統
及物流去向皆可查



三大特點

● 擁有DNA防偽技術，
防撕防轉貼，可鑑定正品



● 天康檢測中心逐批檢測，
食品安全優先，檢測報告
皆可查



環境、社會及管治報告

貼心服務

作為負責任的企業，本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》和《食品召回管理辦法》等與消費者權益及隱私保護相關的適用法律法規，持續提升客戶服務，消費者亦可掃碼透過一品一碼防偽標籤，取得該產品檢測報告，產品各項資訊，問題反饋等功能，致力於為消費者提供優質的產品及服務體驗。

服務質量提升

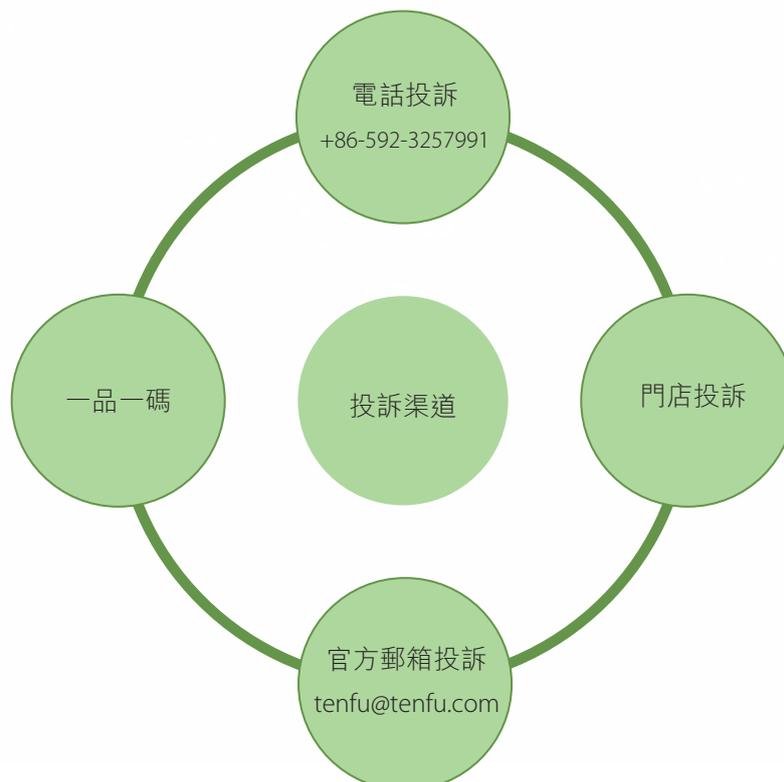
為更好地保障客戶服務質量，本集團建立稽核工作機制，圍繞集團文化及要求、服務規範與禮儀、茶文化等方面為內部培訓師、店長、青年幹部等提供相關培訓，旨在對門店進行規範化管理。總部稽核室開展區域性培訓，通過「培訓－稽核－考核－再培訓」層層遞進的方式，將培訓內容傳遞到各地區門店，逐步提升門店客戶服務水平；地區培訓人員亦可根據自身需求在線上學習平台「魔學院」上學習相關課程，以及時更新知識儲備。2021年，門店員工培訓參與率達100%。



此外，我們開發稽核APP，由稽核人員定期開展門店稽核工作，其範圍包含服務規範、食品安全、安全消防、防疫等方面，幫助門店快速對稽核過程中發現的缺失項進行針對性整改。2021年，本集團門店稽核覆蓋率達100%。

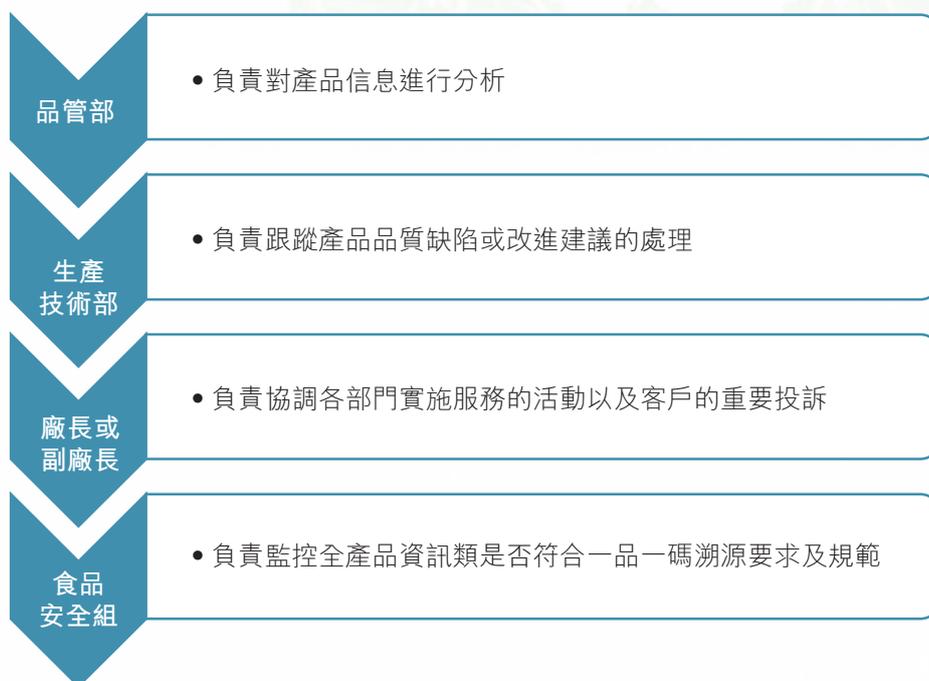
客戶滿意

本集團依據《業務部客服電話作業程序》、《客訴抱怨處理流程》及《一品一碼商品防偽標籤－反饋問題程序》對客戶意見及投訴進行管理，明確每一個客訴場景的後續操作，以「解決客戶疑問，讓客戶滿意」為宗旨，確保第一時間聆聽來自客戶的反饋，了解客戶所訴內容，使客戶的問題得到專業快速的解決。客戶可通過電話、郵件等多渠道進行意見反饋及投訴。2021年，客戶亦可通過掃描產品上的「防偽標籤」直接反饋該產品意見。透過客服中心電話，確保我們能夠第一時間聆聽來自客戶的反饋。我們將接到的所有投訴進行記錄，展開數據分析，形成具有指導意義的案例匯編，依此對生產活動進行改進。



環境、社會及管治報告

針對門店客戶，為了正確理解並滿足客戶當前及未來的需求和期望，不斷提高客戶的滿意程度，本集團依據《顧客滿意度測量控制程序》建立門店滿意度服務體系，明確：



為提升服務效率，我們通過ERP(企業資源計劃)系統收集零售門市的實時銷售及存貨數據，更高效有計劃地管理資源，提高分銷的效率。我們將零售數據化、智能化，將線上、線下與物流進行融合，推動三者一體化。本集團與天貓、京東等線上購物平台長期合作，確保產品能迅速送至客戶手中。



產品召回方面，本集團對不合格產品的發生原因，從生產各環節進行調查，並將不合格批次產品的生產數量、進入銷售環節的數量、銷售區域分佈廣度和企業現存數量等信息，記錄於產品回收計劃中，作為回收操作的執行依據。我們每年進行模擬追溯，確保追溯體系運行良好，召回流程切實有效。報告期內，本集團未發生產品召回事宜。

2021年，本集團共接獲來自天鈺電商平台及線下門店有關產品及服務的投訴1,404起，客戶投訴處理率達100%。

信息安全與隱私保護

本集團充分尊重客戶權益及隱私，嚴格遵守有關隱私的法律法規，將相關保護條款納入《消費者資料保障及隱私政策》中。在該政策中，我們明確了用戶信息收集範圍和使用規則、用戶個人信息的披露規定、用戶權利以及保護用戶隱私的信息保護措施。我們妥善保管通過銷售渠道獲取的客戶隱私信息，杜絕隨意傳播或使用。此外，本集團於2021年完成數據化轉型，將本地IDC(互聯網數據中心)轉入公有雲，增加計算資源及網絡安全的彈性，符合系統審計標準。報告期內，本集團未發生任何與隱私洩露相關的事件。

關愛地球 推動永續發展

本集團致力於堅持綠色低碳的生產運營模式和採購原則，創造有利身心健康的環境，促進茶產業可持續與平衡發展。我們持續關注自身在運營過程中可能對自然環境所產生的影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，建立ISO 14001環境管理體系，並通過第三方公司認證。我們不斷完善環境管理措施，努力打造人與自然和諧共生的綠色經濟型社會。

氣候變化與能源

作為一家負責任的企業，我們意識到自身在減少能源使用及碳足跡方面所發揮的作用，通過制定《天福節能管理制度》，採取有效措施提高各項能源及物料利用效率。為更好地管理我們的環境實踐並降低公司運營造成的環境影響，我們設立專人專崗，密切監控並評估能源及溫室氣體排放方面的相關績效指標，不斷提升能源及溫室氣體排放管理水平。

環境、社會及管治報告

氣候變化應對

氣候變化是現今重要議題，中國亦提出了「碳達峰」、「碳中和」的相關承諾與目標。本集團積極響應國家應對氣候變化的號召，高度重視自身業務對氣候及環境帶來的影響，努力在運營過程中採取有效措施應對極端天氣和自然災害等問題可能帶來的潛在風險。

經評估，颱風、暴雨等極端天氣會對我們的業務運營帶來潛在影響。因此，本集團建立多樣化的供應商名單，我們的生產工廠遍佈福建、浙江、四川、廣西和貴州等多地，以減緩不可抗自然因素對業務運營造成的影響，保證生產運營的連續性。此外，我們意識到氣候變化可能造成產品保質期限縮短，從而導致產品質量不合格。因此，我們正確評估保質期限及儲存環境，確保不因質量問題影響消費者口碑及公司品牌形象。

未來，天福將繼續堅持可持續發展，打造具有適應氣候變化能力的企業。我們將與客戶、合作夥伴、員工及全社會一同應對氣候變化挑戰，為永續未來做出積極貢獻。

節能減排

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等適用的法律法規，積極採取節能減排舉措，提高電能使用效率，如提倡節約用電、生產車間使用節能LED燈等。此外，本集團將持續開展節能減排工作，推進光伏發電項目，優化能源使用結構，旨在減少溫室氣體排放。截至2021年12月31日，光伏設備累計發電222.15萬度，相當於減少1,612噸二氧化碳排放。

能源使用效益目標

- 倡導使用可再生能源，至少5%的生產生活用電來自光伏發電
- 採購節能環保設備，廠區內節能LED燈覆蓋率大於90%

能源管理措施

- 倡導使用可再生能源
- 鍋爐使用天然氣代替傳統燃料
- 優先採購節能環保設備
- 及時關閉不在使用狀態的電器及設備，並安排專人巡查

環境、社會及管治報告

2021年，本集團能源使用效益目標全面達成。報告期內，本報告範圍內的子公司能源使用及溫室氣體關鍵績效指標如下表所示：

能源使用關鍵績效指標	2021年	2020年	2019年
能源消耗			
能源消耗總量(兆瓦時) ¹	20,017.3	18,096.0	20,211.9
其中：天然氣(萬立方米)	43.2	35.4	36.6
其中：柴油(萬升)	5.7	7.2	18.4
其中：汽油(萬升)	9.4	8.1	9.7
其中：外購電力(兆瓦時)	13,939.4	12,819.0	13,531.7
能源消耗密度(兆瓦時／百萬元人民幣收入)	10.4	10.6	11.2
溫室氣體			
直接溫室氣體排放(範疇一)(噸二氧化碳當量)	1,287.6	1,131.6	1,488.7
其中：化石燃料燃燒(噸二氧化碳當量)	1,287.6	1,131.6	1,488.7
能源間接溫室氣體排放(範疇二)(噸二氧化碳當量)	9,136.4	8,464.9	8,859.4
其中：外購電力(噸二氧化碳當量)	9,136.4	8,464.9	8,859.4
溫室氣體排放總量 ² (範疇一及範疇二)(噸二氧化碳當量)	10,424.0	9,596.5	10,348.1
溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量／百萬元人民幣收入)	5.4	5.6	5.8

註：

1. 能源消耗總量根據外購電量、天然氣用量、柴油用量、汽油用量及國家發展和改革委員會發佈的《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》附表1化石燃料相關參數缺省值計算及附表2燃油密度缺省值。
2. 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《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》進行核算。
3. 本集團的加工生產活動為茶葉加工及食品生產，不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面(環境及天然資源)及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，故本報告內不披露。

環境、社會及管治報告

水資源使用

水資源缺乏已被視為全球主要危機，天福採取多項管理措施，以負責任和可持續發展的方式使用水資源。

用水效益目標

- 2025年用水量相較於2021年下降5%

水資源管理措施

- 對廠區內水壓進行降壓處理，減少水資源浪費
- 加強生產用水回收再利用宣導
- 加強隱蔽管道排查防漏，防止不必要的水量流失
- 園區綠化灌溉使用廠區內池塘水澆灌



報告期內，本報告範圍內的子公司水資源使用關鍵績效指標如下表所示：

水資源使用關鍵績效指標	2021年	2020年	2019年
用水量(噸) ¹	229,001.2	278,211.8	341,567.9
用水密度(噸／百萬元人民幣收入)	119.0	162.4	190.1

註：

1. 2021年，本集團食品類中蜜餞業務調整，故相較於2020年數據，用水量有所下降。

排放物管理

本集團採取「減量化、無害化、資源化」的措施來處理生產過程中產生的廢水、廢氣、固體廢棄物，頒佈並執行《天福環境保護管理制度》，注重減少生產與運營過程中產生的污染物排放量，並通過一系列培訓和環保活動，提高員工的環境保護意識。根據國家法律法規，本集團針對各產污環節配備對應的環保設備和專業管理人員，以確保污染物經處理達到當地法規要求後排放，盡可能減少其對環境造成的影響。

減廢目標

- 新增產品包裝100%選用可循環利用的原材料
- 確保所有生產和生活廢水經過污水處理廠處理後符合《污水綜合排放標準》(GB8978-1996)的排放標準

廢棄物管理措施

- 遵守法律法規，杜絕過度包裝
- 新增產品包裝優先選用可循環利用的原材料
- 優選包裝供應商，降低包裝材料的使用與損耗
- 鼓勵客戶使用電子券代替傳統紙質優惠券

環境、社會及管治報告

廢棄物管理

本集團按照《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，對有害廢棄物與無害廢棄物進行分類管理，設置規範的暫存間。對於有害廢棄物，依據《國家危險廢物名錄》識別出的有害廢棄物委託給有資質的第三方公司進行無害化處理，以減少有害廢棄物對環境的影響；對於具有回收價值的無害廢棄物，如廢舊物資、廢紙箱和廢鐵等，回收後進行外銷綜合利用；生產過程中產生的廢渣和廢水處理污泥經堆肥處理後作為有機肥料用於茶園的施肥；不具備回收價值的生活垃圾和其他無害廢棄物，則交由第三方公司承包運出後進行焚燒和填埋等無害化處理。

廢棄物關鍵績效指標	2021年	2020年	2019年
無害廢棄物			
無害廢棄物總量(噸)	1,494.40	1,319.9	1,045.5
無害廢棄物排放密度(噸/百萬元人民幣收入)	0.78	0.77	0.58
有害廢棄物			
有害廢棄物總量(噸)	0.018	0.051	0.061
有害廢棄物排放密度(噸/百萬元人民幣收入)	9.35×10^{-6}	3.0×10^{-5}	3.4×10^{-5}
包裝材料消耗¹			
包裝材料用量(噸)	378.2	466.6	517.6
單位產品佔量(噸包裝/噸產品)	30.4%	32.7%	37.3%

註：

1. 由於內部統計採用數量單位，暫時無法披露所有包裝的重量，披露數據選擇2021年銷量最高的前50款產品進行計量。

廢水管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，確保所有生產和生活廢水經過污水處理廠處理後符合《污水綜合排放標準》(GB8978-1996)的排放標準。為了響應國家保護環境政策，為進一步提升污水處理能力，漳州天福茶業有限公司建造污水處理站並於2020年1月投入運營，以處理生產生活廢水，其污水處理量最大可達到1,500噸，出水水質均優於國家相關標準要求。

廢水排放關鍵績效指標	2021年	2020年	2019年
廢水量(萬噸)	16.0	18.8	26.4
化學需氧量COD(噸)	15.0	18.5	26.0
氨氮NH ₃ -N(噸)	2.3	3.0	4.3
懸浮顆粒物SS(噸)	10.5	12.0	17.1

其他污染物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規。茶葉生產過程中產生的廢氣主要成分為粉塵，經布袋除塵器處理後排放，進而減少粉塵排放量。鍋爐使用天然氣作為燃料，並委託第三方進行定期檢測，保證鍋爐尾氣排放濃度符合《鍋爐大氣污染物排放標準》(GB13271-2014)的排放要求。

以人為本 構建健康職場

天福相信，員工是企業的核心競爭力之一，營造以人為本的工作環境、重視對員工權益的保障是本集團可持續發展的重要因素。本集團積極與員工建立良好的合作關係，提倡平等及多元化理念，關心員工的健康與福祉，關注員工的持續發展，持續增進員工歸屬感。

多元化與平等

我們遵守相關法律法規，包括但不限於《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，切實保障員工權益。我們在《員工手冊》中明確錄取政策、人事制度、考勤制度、薪酬福利制度和獎懲制度等內容，幫助員工更好地了解集團的僱傭政策。

截至2021年12月31日，本報告範圍內的子公司共有1,687名員工，員工構成如下表所示：

關鍵績效指標	2021年僱員總數(人)	
性別	男性	524
	女性	1,163
年齡組別	35歲以下	447
	35-45歲	689
	45-60歲	551
地域	中國大陸	1,675
	其他地區	12
僱傭類型	全職	1,687
	兼職	0
職級	高層管理人員	76
	中層管理人員	159
	基層人員	1,452

環境、社會及管治報告

多元化僱傭

• 平等僱傭

本集團嚴格遵守國際勞工準則及國家各項法律法規，採用多種招聘方式，如社會招聘及校園招聘等，提倡公平競爭。我們為面試官開展反歧視培訓，確保他們在招聘過程中不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等個人特徵而歧視任何一位申請者。此外，我們重視本地化招聘，持續提升當地就業率。

本集團積極為殘疾人員提供就業機會，在合適的工作崗位招聘殘疾人員，並在薪資標準、工作時間、假期、培訓與發展等方面給予他們平等機會及額外補貼。2021年，本集團招聘殘疾人員共10人。

• 工作時數與假期

本集團員工工作時數嚴格遵守國家有關法律法規要求，合法享有休假權利。除了國家法定節假日之外，員工可享受隨工齡增長而增加的帶薪年假，以及帶薪病假、喪假、婚假和產假等假期。

• 合法解聘

本集團依法與員工簽署《勞動合同》，並遵照勞動合同的約定履行企業應盡的義務，同時也對員工勞動合同的解除條件進行詳細規定，嚴禁任何形式不公平或不合理的解僱，確保本集團和離職員工的合法權益。報告期內，本報告範圍內的子公司僱員流失率為8.6%，按不同類別劃分的僱員流失率如下表所示：

關鍵績效指標	2021年僱員流失率(%)	
性別	男性	7.6%
	女性	9.0%
年齡組別	35歲以下	18.6%
	35-45歲	4.2%
	45-60歲	6.0%
地域	中國大陸	8.6%
	其他地區	8.3%
僱傭類型	全職	8.6%
	兼職	0
總計		8.6%

平等與包容



• 多元化及反歧視

本集團為員工提供平等機會，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等歧視任何一位員工，使每一名員工在薪酬、招聘及晉升、工作時數、假期以及其他待遇及福利等方面享受公平待遇。

• 人權與基本權利保障

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《禁止使用童工規定》等相關法律法規，杜絕童工或強制勞工。面試時，人力資源部會要求申請者提供有效的身份證明文件以確認求職者的實際年齡符合要求；若發現誤用童工現象，我們會嚴格遵循法律法規立即解除與其的勞動合同並妥善做好後續處理工作。

本集團提倡在法定工作時間內完成工作任務，若無法完成需要加班，則進行相關審核，安排補休或依法支付加班津貼。報告期內，本集團未發生僱傭童工及強制勞工事宜。

• 平等溝通

本集團積極聽取員工意見，營造公開透明的溝通環境。員工可直接向主管領導或人力資源部進行意見反饋；本集團亦設立工會，鼓勵員工提出建議，與集團一同參與制度改進。

環境、社會及管治報告

助力員工成長

員工培訓與發展為集團長遠成功的關鍵。我們持續鼓勵員工持續學習並為他們提供多元培訓機會，以滿足個人事業發展及集團業務需要。

職業發展

本集團積極推行內部晉升制度，保障晉升渠道暢通，晉升流程明確，尊重員工的職業發展規劃。

針對工作表現優異的員工，本集團基於業績情況發放獎金。獎金包含績效獎金及達預估獎，員工達到公司業績要求或完成預估規定，可享受相應獎勵。

人才培訓

天福高度重視員工的綜合素養與職業發展，為員工提供廣闊的發展空間，助力員工與企業共成長。通過圍繞自身發展戰略，結合員工發展需求，本集團每年制定培訓計劃，將培訓指標落實到各個部門，制定面向全體員工分層、分類、分級的全方位培訓體系，並通過《員工手冊》中的相關章節向員工介紹相關規定。此外，集團專業輔導組不定期進行培訓及教學，並針對培訓課程進行考核，給予專業講評及評分。我們鼓勵員工提高自身能力，並積極安排員工參與外部的培訓項目，包括茶藝類、茶技能類，增強員工茶專業知識及技能，拓展員工職業發展空間，全面提升員工職業能力、職業素質、職業精神，為員工打造良好的成長發展平台，亦為天福的良好運營儲備大量的優秀人才。



為加強公司技能人才的培養與儲備，適應公司發展需求，本集團鼓勵員工進行職業技能提升。集團制定「二元制」政策，鼓勵員工進修學習、提高學歷。若員工取得相關的專業證書，如學歷晉升、崗位專業知識考級（評茶師、茶藝師、會計師和人力資源管理師）等，本集團則會在薪資方面給予一定的鼓勵。此外，本集團與漳州科技職業技術學院聯合開展崗位技能提升培訓。通過「線上+線下」相結合的方式，使員工快速提高自身職業技能水平；公司亦為上課期間的員工提供正常薪資及相應補貼。

為建立公司儲備人才培養機制，合理挖掘、開發、培養儲備人才隊伍，本集團開展儲備人才培養工作。公司分三個階段及多個層面，包括企業文化、管理及溝通、領導力、部門事務解決、新商業綜合運營等為儲備人員進行培訓，使其從技能、思維意識、視野、工作成效等方面得到全方位提升。



新進員工培訓



儲備人才培養

環境、社會及管治報告

報告期內，本報告範圍內的子公司的員工人均培訓小時為10.95小時。具體的培訓情況如下表所示：

關鍵績效指標		受訓員工百分比(%)	人均培訓小時數
性別	男性	27%	9.21
	女性	73%	11.74
職級	高層管理人員	4%	6.53
	中層管理人員	14%	12.81
	基層人員	82%	10.98

提升幸福指數

薪酬福利

本集團堅持按勞分配、注重效率和公平的原則，建立完善的崗位績效工資體系，根據員工的崗位、業績和能力等提供有競爭力的薪酬。員工薪酬由崗位工資疊加學歷加級、年資、職務津貼、技術加級、崗位津貼和績效等構成。

貼心關愛

本集團高度關注員工福祉，每年都會在傳統佳節為員工準備禮品，並定期開展健康講座等活動。2021年，我們組織開展多次員工代表大會，表彰表現優異的員工。此外，我們對遭遇疾病或家庭遭受困難的員工進行慰問，傳播關愛與奉獻精神，持續提升員工幸福感。報告期內，本集團對11名困難員工進行慰問關心，累計發放慰問金35,750元整。



員工代表大會



困難員工幫扶

保障健康安全

本集團嚴格遵守《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》《中華人民共和國消防法》《生產安全事故應急預案管理辦法》等國家法律法規要求，定期開展相關安全培訓及演練，確保員工的健康與安全。根據《工傷保險條例》，本集團規定了工傷認定範圍、流程及機制，保證因工作遭受事故傷害或者職業病的員工及時獲得醫療救治和經濟補償。

「三八國際婦女節」主題活動



2021年3月9日，為慶祝「三八國際婦女節」，天福婦委會及工會聯合開展預防乳腺癌知識講座、天福黨建文化學習以及參觀天福醫養產業園等活動。我們特邀天福醫院外科主任醫師擔任講座講師，勉勵大家平時做好身心健康管理，共同創造美好幸福生活。

報告期內，本報告範圍內的子公司因工傷損失工作日數為468天，過去三年因工亡故情況如下表所示：

關鍵績效指標	因工亡故人數	比率
2021年	0	0
2020年 ¹	1	0.05%
2019年	0	0

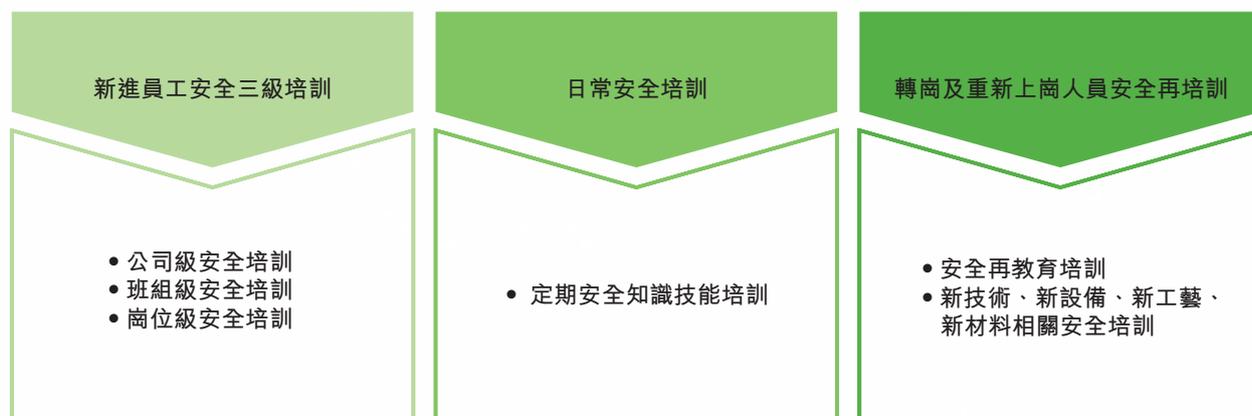
運營安全

我們依據《天福健康與安全管理制度》加強安全生產與職業健康的管理，對可能產生職業病危害的作業區域開展職業病危害預評價、控制效果評價及防護措施驗收。本集團按照預評價要求採取多種措施來保障作業區域員工的健康與安全，配置必要的勞保用品、消防器械、急救包和警示標識等，加強對安全設施的巡檢與維護，確保安全生產和職業病防治工作的穩定落實，為員工營造安全和舒適的工作環境。

¹ 2020年因工亡故事件是由於員工上班途中發生交通事故導致，本集團也對員工的上下班通勤環節的安全意識加強宣貫。

環境、社會及管治報告

為妥善處置突發事件，保障公司業務連續性，本集團制定《安全生產工作應急預案》，組建安全生產管理小組，建立季度安全生產隱患情況排查工作制度，切實預防生產安全事故的發生。2021年，本集團安全小組對工廠開展安全生產排查；總部稽核人員對各地方門店開展安全及消防檢查並完成年度《風險評估報告》。此外，我們制定《安全培訓計劃和方案》，選用有經驗的安全員在施工現場對普工、電工、焊工、機動車駕駛員等特殊員工進行安全知識教育，培訓方案主要涵蓋新進員工安全三級培訓、日常安全培訓及轉崗及重新上崗人員安全再培訓。



此外，本集團每年開展消防培訓、應急演習與急救培訓等活動：



急救培訓



消防培訓

健康保障

本集團高度關注員工職業健康防範，將安全注意事項融入各工序操作流程中，根據不同生產車間功能（物料周轉區、高溫操作區、一般生產區）制定相關安全健康指引，生產設備操作人員需嚴格按照設備操作規程執行生產要求：

- 在日常工作中，本集團為員工提供年度體檢，並採取一系列措施保障員工職業健康安全；
- 原有烘焙工序使用重油燃燒加熱，現全部替換為電加熱，從而避免員工燙傷事故的發生；及
- 員工進入生產前需佩戴好個人防護用品，包括工作服、工作鞋帽、應急照明設備、口罩、耐溫石棉手套等。



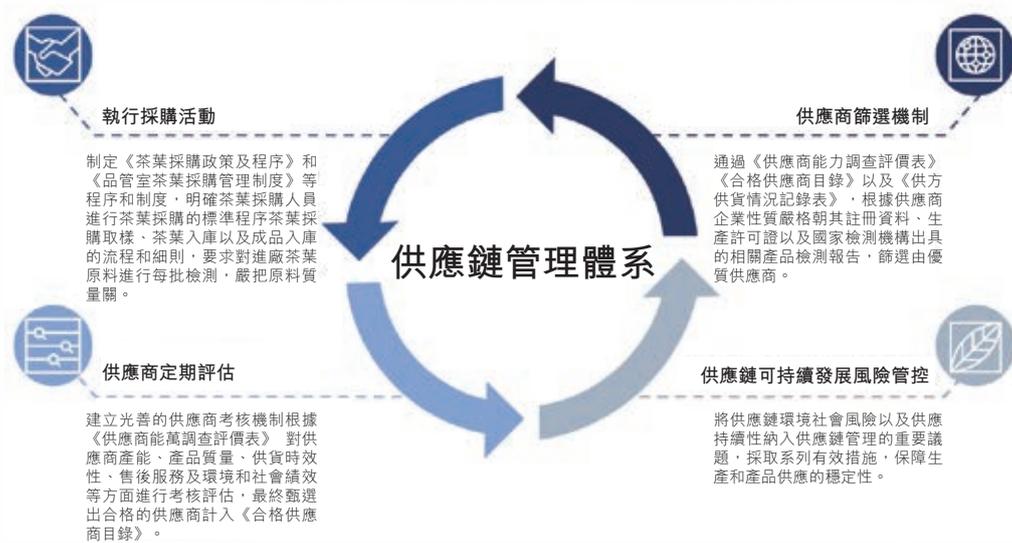
另外，本集團持續做好疫情常態化防控工作，落實疫情防控宣貫，定期對辦公場所和人員聚集區域進行消毒，並做好環境清潔工作。我們對本集團員工進行日常測溫，健康碼查驗等，外來人員到訪公司需持有48小時內核酸檢測證明。

環境、社會及管治報告

協同發展 力促合作共贏

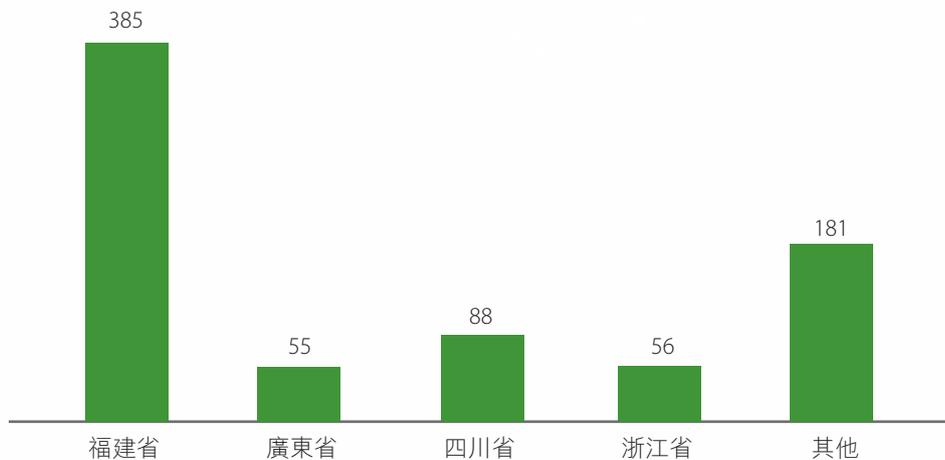
供應商管理

本集團致力於建立透明、高韌性及可持續的供應鏈。我們積極與供應商及承包商溝通並實行管理，建立長遠互惠的合作夥伴關係。本集團建立嚴謹的供應鏈管理體系，對茶葉、茶具、鮮果、包裝等原物料採購過程進行嚴格管理，並在《採購管理制度》中對每個採購關鍵節點制定相應要求。



報告期內，本集團共計供應商765家，按地區劃分的供應商數目如下表所示：

按地區劃分的供應商數量



責任採購

可持續理念傳遞

此外，本集團制定《供應商環境社會風險評估表》，涵蓋環境管理體系建立、綠色採購、產品鑑別與追溯、勞工權益、勞工健康與安全等維度對供應商環境及社會風險進行評估考量。

我們與供應商持續溝通，向其傳遞環境及社會風險的各種改善要求；我們鼓勵供應商優先考慮採用環境友好型設備，不使用國家或地方已禁用或對環境有嚴重影響的生產工藝，在與我們合作的過程中持續踐行環保，共同實現互利共贏的可持續發展目標。

供應商廉潔管理

本集團注重廉政建設，在採購合同的誠信條款中明確禁止任何索賄、行賄及其他不正當的商業行為發生，如若發現不符合規定的供應商，本集團有權立即停止與其的一切合作，並保留提起訴訟的權利。

本地採購

天福履行自身所肩負的社會責任，盡可能地向當地供應商採購茶具、包裝材料等原輔料，通過本地化採購，帶動當地經濟發展，更好地回饋社會各界。由於本地化採購的各個環節更容易追溯與把控，可最大程度上保證供應鏈的穩定、高效及可持續性。

溝通交流

2021年，我們持續加強與供應商溝通，努力做到合作共贏、資源共享、推動天福與供應商共同進步。

2021年「天福盃」海峽兩岸名茶邀請賽

2021年11月25日，「天福盃」海峽兩岸名茶邀請賽頒獎典禮在天福集團國際交流中心舉行。此次比賽，兩岸茶農共選送近6,000個參賽茶樣，參賽人數與茶樣數均創歷史新高。通過鬥茶，本集團希望以獲獎茶葉的高標準引導茶農改善工藝、提升製茶水平，同時促進兩岸茶產業、茶文化交流。



凝愛天福 助力社區發展

天福相信，在追求企業發展的同時，我們亦擁有回饋社會，與社會共同進步的責任。遵循《天福慈善與公益活動管理制度》，我們於2021年積極組織參與各類公益活動，在社區投資、員工發展、茶文化傳播等領域持續投入公益資源，累計捐贈價值約125萬人民幣。未來，本集團將會持續參與社區發展，積極踐行企業公民責任。

公益慈善

本集團積極參與社區公益，持續關注弱勢群體的生活，鼓勵員工通過參與義工服務等方式積極貢獻社區建設。

「兩岸一家親 濃濃敬老情」重陽節主題活動

秉承「取之於茶，用之於社會」的精神，2021年10月25日重陽節，本集團組織開展「兩岸一家親 濃濃敬老情」重陽節主題敬老活動，邀請老人們前往天福茶博物院品茗，並安排天福醫院的工作人員為他們義診，使其切身感受到企業關懷，營造愛老、助老的良好社會風尚。



天福集團員工無償獻血活動



2021年，本集團開展無償獻血活動。點滴熱血，凝聚大愛，大家發揚天福人的責任與擔當，為社會奉獻愛心，傳遞社會正能量。

助力疫情防控 攜手共克時艱

2021年9月10日，福建本土疫情再次反覆，形勢嚴峻複雜，防控任務繁重。同心抗疫，天福在行動，在集團創辦人李主席等公司領導的支持下，我們向盤陀鎮政府、漳州市台商投資區捐贈礦泉水、袋泡調味茶等物資，助力當前疫情防控工作，攜手共度時艱。



天福「人道、博愛、奉獻」紅十字精神



2021年5月27日，漳浦縣縣委常委、縣紅十字會為天福頒發「福建省紅十字人道銀質獎章」，表彰天福弘揚「人道，博愛，奉獻」的紅十字精神，為人道救助事業做出重要貢獻。

員工創業計劃

公司為天福茗茶專賣店的員工提供創業機會，鼓勵資深從業人員創業開設經銷店。本集團為經銷商提供充分技術支援，從員工在職培訓、門店銷售指導等全方位協助其經營運作，助力更多從事天福茶事業的夥伴滿足對美好生活的追求，實現共同富裕。



環境、社會及管治報告

傳統為根 弘揚中華茶文化

中國茶文化具有四千年的歷史，別有風味，更富含人情味。秉持「人人說茶、人人論茶、人人品茶」的願景，天福不僅將茶文化融入產品，更貫穿到企業日常運營中。本集團創立天福茶博物院，每年多次主辦或參與國際及國內的各項茶道交流活動，通過茶文化的推廣，持續推動中國茶文化的傳承與復興。



文化鏈接海峽兩岸

秉持「擁抱漳州，牽手兩岸，走向世界」的發展目標，天福積極推動兩岸文化交流，成為兩岸交流的重要視窗及橋樑。2021年，天福開展多元兩岸文化交流活動，為促進兩岸文化發展做出貢獻。

第六屆杜鵑花茶會·暨海峽兩岸名家作品邀請展

2021年，天福石雕園舉辦第六屆杜鵑花茶會暨海峽兩岸書畫名家作品邀請展，共吸引數百位海峽兩岸嘉賓及遊客參與。此次書畫展以「品功夫茶、賞名家書畫，回歸精緻慢生活」為主題，共收集作品逾百幅。



「兩岸一家親 共話姐妹情」聯誼活動



2021年10月20日，「兩岸一家親 共話姐妹情」聯誼活動在天福石雕園舉辦。當天，「閩台姐妹合家園」揭牌，通過積極開展閩台婦女交流聯誼活動，增進兩岸婦女相互了解，深化閩台鄉建鄉創融合發展。

環境、社會及管治報告

茶文化根植童心

天福茶文化夏令營，讓孩子們在感知中國傳統文化魅力的同時，更是將「禮」、「敬」、「勤」、「儉」傳統美德帶入到生活和學習中。孩子們通過體驗採茶、觀看制茶現場、追溯茶文化歷史、參加無我茶會等活動，在茶藝師的指導下識茶具、知茶禮、品茶味、懂茶趣。從學習如何泡一壺好茶開始，天福便在他們心中種下一顆茶種子，這顆茶種子中包含恭敬、精儉、尊重，讓小營員們在整個過程中逐漸學會以禮敬人、以禮敬己、以禮敬器、以禮敬水、以禮敬茶。



無我茶會



體驗採茶



觀摩製茶



合影留念

茶爺爺IP

天福茶爺爺IP形象，擷取自天福集團創辦人李瑞河先生。通過簡約化、符號化及戲劇性轉化，繪製出獨一無二的「天福茶爺爺」IP形象，旨在呈現品牌生動化、形象化，鏈接新一代消費者，鼓勵更多年輕人去體驗茶文化，擴大品牌影響力。

帶著「如何讓傳播中國茶文化更加接地氣」的問題思考，秉持「有價值、有體驗、有文化」的價值觀，天福茶爺爺IP將從多維度、多場景、多路徑等進行創造並輸出IP內容。天福茶爺爺已入駐抖音、B站等媒體，輸出「IP+情感」內容。我們推出天福茶爺爺微信表情包、關注兒童健康的零食產品、貼近家庭生活場景的周邊和服務、天福文旅項目的結合、跨界／聯名展會等，對茶文化傳播方式進行新探索，希望讓更多人愛上中國茶。



環境、社會及管治報告

其他文化活動

5.21 國際茶日暨天福員工感恩茶會

2021年5月22日，為慶祝第二個國際茶日，天福茶博物院在良心亭舉辦「國際茶日暨天福員工感恩茶會」，邀請員工及民眾一同品茶，旨在推廣中國茶文化，傳播「人人奉茶、人人喝茶」的理念。



此外，每年到了相應季節，天福茶博物院都會舉辦各類茶會，邀請各界茶友前來品茗。



梅花茶會



玫瑰茶會



荷花茶會

附錄

ESG報告索引

KPI	描述	章節名稱	頁碼
A 環境			
A1	排放物		
A1.1	排放物種類及相關排放數據	關愛地球 推動永續發展 – 排放物管理	P26
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)	關愛地球 推動永續發展 – 氣候變化與能源	P23
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)	關愛地球 推動永續發展 – 排放物管理	P26
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)	關愛地球 推動永續發展 – 排放物管理	P26
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	關愛地球 推動永續發展 – 排放物管理	P25
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	關愛地球 推動永續發展 – 排放物管理	P25

環境、社會及管治報告

KPI	描述	章節名稱	頁碼
A2	資源使用		
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）	關愛地球 推動永續發展 – 氣候變化與能源	P23
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	關愛地球 推動永續發展 – 水資源使用	P25
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	關愛地球 推動永續發展 – 氣候變化與能源	P24
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	關愛地球 推動永續發展 – 水資源使用	P24
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	關愛地球 推動永續發展 – 排放物管理	P26
A3	環境及天然資源		
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	
A4	氣候變化		
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	關愛地球 推動永續發展 – 氣候變化與能源	P22

KPI	描述	章節名稱	頁碼
B 社會			
B1 僱傭			
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	以人為本 構建健康職場 – 多元化與平等	P27
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	以人為本 構建健康職場 – 多元化與平等	P28
B2 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	以人為本 構建健康職場 – 保障健康安全	P33
B2.1	因工傷損失工作日數	以人為本 構建健康職場 – 保障健康安全	P33
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	以人為本 構建健康職場 – 保障健康安全	P33

環境、社會及管治報告

KPI	描述	章節名稱	頁碼
B3	發展及培訓		
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比	以人為本 構建健康職場 – 助力員工成長	P32
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	以人為本 構建健康職場 – 助力員工成長	P32
B4	勞工準則		
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本 構建健康職場 – 多元化與平等	P29
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	以人為本 構建健康職場 – 多元化與平等	P29
B5	供應鏈管理		
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	協同發展 力促合作共贏 – 供應商管理	P36
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	協同發展 力促合作共贏 – 供應商管理	P37
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環節及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	協同發展 力促合作共贏 – 責任採購	P37
B5.4	描述在挑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	協同發展 力促合作共贏 – 責任採購	P37

KPI	描述	章節名稱	頁碼
B6	產品責任		
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	食安護航 共築健康品質－貼心服務	P14
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	食安護航 共築健康品質－貼心服務	P19
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	走進天福	P8
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	食安護航 共築健康品質－貼心服務	P14
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	食安護航 共築健康品質－貼心服務	P21
B7	反貪污		
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	走進天福	P7
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	走進天福	P7
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	走進天福	P7
B8	社區投資		
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）	凝愛天福 助力社區發展／傳統為根 弘揚中華茶文化	P37
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	凝愛天福 助力社區發展／傳統為根 弘揚中華茶文化	P37

環境、社會及管治報告

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本公司《天福(開曼)控股有限公司2021年環境、社會及管治報告》。為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本公司誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表並發送至以下郵箱：ESG@tenfu.com

您對本公司ESG報告的總體評價：

極其滿意 非常滿意 滿意 不太滿意 不滿意

您對本公司履行ESG責任的評價：

經濟責任 極其滿意 非常滿意 滿意 不太滿意 不滿意

社會責任 極其滿意 非常滿意 滿意 不太滿意 不滿意

環境責任 極其滿意 非常滿意 滿意 不太滿意 不滿意

您認為本報告能否反映本公司的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度及完整性如何？

- | | | | | | |
|-----|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 清晰度 | <input type="checkbox"/> 極其滿意 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 滿意 | <input type="checkbox"/> 不太滿意 | <input type="checkbox"/> 不滿意 |
| 準確度 | <input type="checkbox"/> 極其滿意 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 滿意 | <input type="checkbox"/> 不太滿意 | <input type="checkbox"/> 不滿意 |
| 完整性 | <input type="checkbox"/> 極其滿意 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 滿意 | <input type="checkbox"/> 不太滿意 | <input type="checkbox"/> 不滿意 |

您認為本報告的內容安排及版式設計是否方便閱讀？

- 是 一般 否

您對本公司ESG工作及本報告的其他意見和建議：
