

CATHAY PACIFIC  
CATERING SERVICES

國泰航空飲食服務（香港）有限公司  
可持續發展報告 2017



CATHAY PACIFIC  
CATERING SERVICES

國泰航空飲食服務（香港）有限公司  
五十週年誌慶



## 目錄

關於本報告  
2

行政總裁序言  
3-4

CPCS 概覽  
5-9

願景及策略  
**10-15**

貼心服務  
**16-20**

環保營運  
**21-27**

培育人才及回饋社區  
**28-34**

獎項及認證  
35

可持續發展表現概覽  
36-38

GRI 目錄索引  
39-43





# 關於本報告

## 本報告的目的

國泰航空飲食服務（香港）有限公司（「CPCS」）一直致力將可持續發展理念融入其核心業務。

CPCS欣然發佈第八份年度企業可持續發展報告（「本報告」）。本報告載述我們在企業管治、環境及社會方面的詳細表現，旨在回應持份者對本公司的業務策略、商業模式及關鍵績效指標的關注。

CPCS 每年發表可持續發展報告，以提高報告的透明度，並積極與持份者溝通，交代本公司在本年度的表現，讓持份者全面了解 CPCS 在可持續發展的工作、策略及成就。

CPCS 旨在透過本報告精益求精，務求在可持續發展管理方面更進一步，並策略性地應對影響本公司業務的事宜。

## 報告期

除另有說明外，本報告的內容涵蓋 CPCS 在 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日年度期間的資料。

## 報告範疇

本報告內容僅涵蓋 CPCS 的機艙膳食業務；而臻美食品、品悅及海外姊妹公司則不包括在內。本報告內容不包括與香港境外業務有關的環境影響及措施。

## 報告框架

本報告經高級管理層審閱及批准，內容圍繞持份者最關注的四大議題：

- 願景及策略
- 貼心服務
- 環保營運
- 培育人才及回饋社區

## 報告標準

本報告按照全球報告倡議組織（GRI）的可持續發展報告標準（「GRI 標準」）編製，GRI 標準是國際認可的企業報告標準，涵蓋經濟、環境及社會表現。

CPCS 遵守 GRI 報告標準，定期進行重要性評估，以了解持份者最關注的可持續發展議題。有關報告期內進行的一項重要性評估的內容，將於下文章節披露。

在本報告的編製過程中，CPCS 的可持續發展督導委員會及主要持份者負責根據上述報告標準審閱各項主要內容。

GRI 表現指標於下文「GRI 內容索引」一節披露。



## 行政總裁序言

黃文傑  
行政總裁  
可持續發展督導委員會主席



**國泰**航空飲食服務（香港）有限公司（CPCS）是本港首間發表年度企業可持續發展報告的機艙膳食供應商。我們與香港的航空業攜手發展，重視與持份者溝通，繼而發表第八份可持續發展報告。

2017年正值CPCS成立**50周年**，本公司位於香港國際機場範圍的第二期擴展大樓亦告啟用。擴展大樓把我們的生產力提高達40%，每天供應的餐數由100,000份大幅增加至140,000份。生產力提升不但體現了我們全力支援國泰航空公司及香港機場管理局擴充業務，也有助香港維持亞太區主要航空樞紐的地位。

2017年，我們全年供應的總餐數高達30,271,467份，創下歷史新高。我們的客戶網絡拓展至50間航空公司，客戶數目更是公司經營50年以來最多，當中包括中國南方航空、尼泊爾航空、樂桃航空、全日空日本航空、印度捷特航空、俄羅斯航星航空及阿聯酋航空香港國際機場貴賓室。

在慶祝業務擴展的同時，我們不忘公司的願景、使命及核心價值，這亦是我們得以持續發展的基石。在創造價值的過程中，我們與**持份者**（包括客戶、員工及公眾）緊密聯繫，竭誠將可持續發展工作融入日常業務當中。

我們的可持續發展工作計劃涵蓋經濟、環境及社會三大範疇的措施。今年，我們昂然訂立**2020年企業可持續發展目標**。各部門鼎力合作，向目標邁進。

其中，我們竭力減少浪費食物，包括收集未開封的機艙食物捐贈予樂餉社、惜食堂等非政府組織，幫助弱勢社群。本年度，我們共捐贈了260.73噸食物予上述機構。

其次，**人才**是CPCS最寶貴的資產。我們於2017年推出青年招聘計劃，提供機艙飲食界的就業機會予年輕人，為行業培育人才。我們會繼續投放資源，以提供員工培訓及課程，進一步提升員工能力。我們能為今天的卓越成績引以為傲，全賴員工的不懈努力。

## 「我們提倡可持續發展理念，秉持道德標準與盡責態度，呈獻優質餐飲服務。」

我們會繼續竭力回饋香港社區。回顧過去八年，CPCS 與離島婦聯的東涌社區服務綜合大樓合作，設立機艙餐具、耳筒包裝及蔬菜處理工場。2017 年，工場員工共處理逾 16,000,000 件餐具及 1,861,200 雙筷子。

我們的可持續發展工作廣獲業界及香港各界認同，本人深感榮幸。本公司獲頒發十多個獎項，包括「香港環境卓越大獎」銅獎及「中銀香港企業環保領先大獎 2016」的「環保優秀企業」榮譽，更獲商界環保協會認可為「可持續消費行為企業」。

最後，本人欣然向閣下呈上《**CPCS 2017 年可持續發展報告**》。本人謹代表 CPCS 衷心感謝一眾悉心盡力的員工、合作伙伴及客戶，對企業、社會及環境的可持續發展貢獻良多。在邁向 2020 年企業可持續發展目標的路上，我們誠邀持份者加入我們的可持續發展旅程。

歡迎閣下將意見電郵至 [customerfeedback@cpcs.com.hk](mailto:customerfeedback@cpcs.com.hk)，分享對 CPCS 可持續發展報告的想法。



**黃文傑**

行政總裁

可持續發展督導委員會主席

國泰航空飲食服務（香港）有限公司

# CPCS 概覽

## 關於 CPCS

CPCS 為全球最龐大的機艙膳食供應商之一，全權管理旗下兩間公司：專營學校膳食服務的臻美食品有限公司，及經營網上美食零售的品悅網上食品專門店。

CPCS 於航空飲食服務方面已有超過 50 年的經驗，是一間享負盛名的機艙膳食供應商。CPCS 的生產大樓於 1998 年遷至赤鱘角新香港國際機場，配置先進設備，更助 CPCS 於客戶間贏盡口碑。

2017 年，CPCS 供應逾 3,000 萬份膳食予超過 50 間從香港國際機場啟航的航空公司，在香港航空膳食的總市場佔有率為 64.7%。CPCS 現擁有 1,743 名員工和本地承包商支持本公司業務。

CPCS 為國泰航空公司的全資附屬公司。除了精製地道及令人垂涎的美饌外，本公司亦提供物流服務，為客機送遞食物、飲品及各類用品。

CPCS 與四間分別位於台北、宿霧、多倫多和溫哥華的海外姊妹公司緊密合作，藉此支援國泰航空的業務。

## 我們的歷史與故事

CPCS 於 1967 年成立，在航空膳食業界歷史源遠流長。本公司原名為「Air Caterers Ltd.」，在啟德機場啟業，屬於太古集團、國泰航空公司及香港上海大酒店有限公司的合資企業。隨著太古集團持股量增加，本公司於 1974 年改名為「Swire Air Caterers Ltd.」。隨後於 1992 年，國泰航空公司向合夥人收購本公司的全部股權，公司改名為「國泰航空飲食服務（香港）有限公司」。現今，CPCS 為國泰航空公司的全資附屬公司，同時亦為太古集團旗下公司之一。



# 與 CPCS 共步成長：1960年代至2010年代

在數十年的發展歷程中，CPCS 將營運地點由啟德遷至赤鱸角，有幸深得客戶、營商伙伴及員工鼎力支持，沿途一路相伴。



- 1967年，太古集團、國泰航空公司及香港上海大酒店有限公司於啟德機場成立名為「Air Caterers Ltd.」的合資企業。

1960年代



- 同事在 SACL 生產區悉心製作美膳。

1970年代



- 1974年，隨著太古集團持股量增加，公司易名為「Swire Air Caterers Ltd.」(SACL)。



- 同事為牛角包逐一加上點綴。

1980年代



- SACL 員工將一份份美食整齊排列。



- 《國泰專訊》報導 Air Caterers Ltd. 啟業喜訊。





- 1992 年，國泰航空公司收購 SACL 的全部股權，公司改名為「國泰航空飲食服務（香港）有限公司」（CPCS）。

### 1990年代



- 隨著新機場開幕，CPCS 於 1998 年遷至赤鱗角。



- 每日平均處理之航班數目增至 110 班。

### 2000年代



- 每日平均膳食產量增至 57,000 份。



- 2015 年，CPCS 為新翼大樓舉行奠基儀式。

### 2000年代



- CPCS 新翼大樓於 2017 年正式啟用，採用全球首部專業垂直式冷藏庫塔。





## 願景

CPCS 矢志成為亞洲區最備受推崇的膳食服務公司。我們以品質及創意為重，協助客戶達致最終目標

## 核心價值

CPCS 以「CREATE」為核心價值：

- 熱誠關懷
- 和諧共融
- 精益求精
- 與時並進
- 群策群力
- 誠信可靠

## 願景、使命及核心價值



## 使命

CPCS 竭力追求：

- 力求每一個供應環節，符合最高品質及安全標準
- 研發創新方案，與營商伙伴建立互惠優勢
- 簡化系統及工序，藉以方便客戶
- 拓展增值業務，鞏固投資回報
- 開發員工潛能，盡展所長及
- 推動環境保護，發展企業社會責任

# CPCS 50 周年誌慶



CPCS 於 2017 年踏入 50 周年，新翼大樓亦正式開幕。為隆重其事，我們於 2017 年 4 月 25 日舉辦大樓擴充開幕典禮暨 50 周年慶祝酒會，邀請 200 多位來自航空公司、供應商及營商伙伴的嘉賓聚首一堂。

大樓擴充開幕典禮由詹善仁先生及林尹美芳女士首先致辭，其後由主禮嘉賓連同 CPCS 的機械人助手 Jeeves 主持開幕儀式，更配合醒獅助慶，添熱鬧氣氛，為大樓正式揭幕。

開幕禮成後，嘉賓紛紛移步至新落成的餐飲陳列室，參與 50 周年慶祝酒會。慶祝酒會由黃文傑先生致辭，繼而是切餅及祝酒儀式。黃先生在致辭中感謝所有營商伙伴在這 50 年以來給予 CPCS 的鼎力支持。

CPCS 的廚師團隊為來賓悉心精製多款美食佳餚，甜點團隊更巧製以「50」為裝飾的杯裝蛋糕。我們亦邀來屢獲殊榮的國際調酒師黎振南先生，特別為酒會調配三款雞尾酒。來賓無不品嚐得津津有味，讚賞不已。

慶典在一片歡聲笑語中圓滿落幕。我們謹在此感謝來賓蒞臨與 CPCS 共慶盛事，冀望今後一同展望未來，昂首向前。



- 1 大樓擴充開幕典禮由詹善仁先生致開幕辭
- 2 我們邀請主禮嘉賓主持開幕儀式
- 3 醒獅助慶正式為大樓揭幕
- 4 黃文傑先生於 50 周年慶祝酒會致辭
- 5 屢獲殊榮的調酒師黎振南先生向嘉賓介紹雞尾酒
- 6 CPCS 團隊與俄羅斯航空代表合影
- 7 林尹美芳女士，黃文傑先生與廚師團隊向來賓致謝



## 願景及策略

我們制定企業可持續目標框架以履行我們的願景，並與持份者緊密合作以滿足客戶需求。



願景及策略



貼心服務



環保營運



培育人才及  
回饋社區

# 願景及策略

## CPCS 企業可持續發展目標

CPCS 於 2017 年再次邁出重要一步。為全力落實其環境策略，CPCS 制定了 2020 年企業可持續發展目標，並以 2015 年作為基準年度。這些目標已經過高級管理層審議批准，詳列如下。

項目	目標
碳排放	於 2020 年把碳排放強度降低 10%
水資源	於 2020 年把耗水強度降低 5%
廢棄物	於 2020 年把運送至堆填區的廢物棄置強度減少 5%； 或 把廢物回收率提升 5%

CPCS 因應上述目標繼續推出各項措施及執行方案，致力提升其營運效率、避免過度消耗，展現其減輕環境影響的決心。

## 我們的可持續發展方針

### 可持續發展目標

報告年度內，CPCS 的高級管理層及各部門員工均參與制訂可持續發展共同目標的年度公告。此外，我們亦識別出與業務活動相關的主要環境影響，並因應持份者的期望，為 CPCS 的可持續發展策略奠定基礎。

- 在業務規劃及營運過程中考慮可持續發展議題
- 將環境管理體系納入營運程序當中

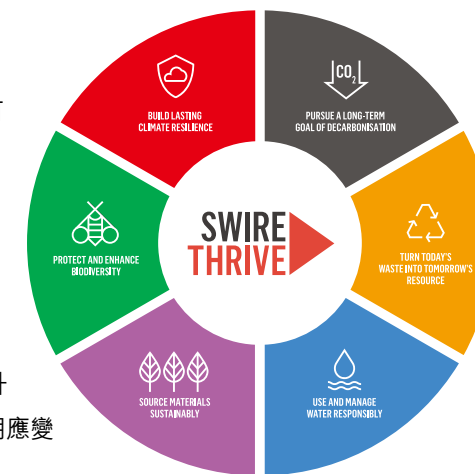
## 配合「SwireTHRIVE」

SwireTHRIVE 策略旨在展示太古集團在環境可持續發展方面的抱負。

SwireTHRIVE 由太古集團可持續發展委員會 (SGSC) 制定，委員會的成員來自可持續發展事務部 (SDO) 及集團各個主要營運公司的代表。此策略旨在提高各大關鍵範疇的標準、提升效益及推動創新，從而降低營運風險並增強長期應變力。

SwireTHRIVE 涵蓋六大範疇，分別為碳排放、廢棄物、水資源、可持續採購、生物多樣性及氣候變化復原力。這些範疇對太古集團各個部門均十分重要。

由於 CPCS 的業務對上述某些環境範疇有著一定的影響，我們矢志遵循 SwireTHRIVE 策略，以符合環保原則的方式經營業務。



# 企業管治

## 可持續發展督導委員會

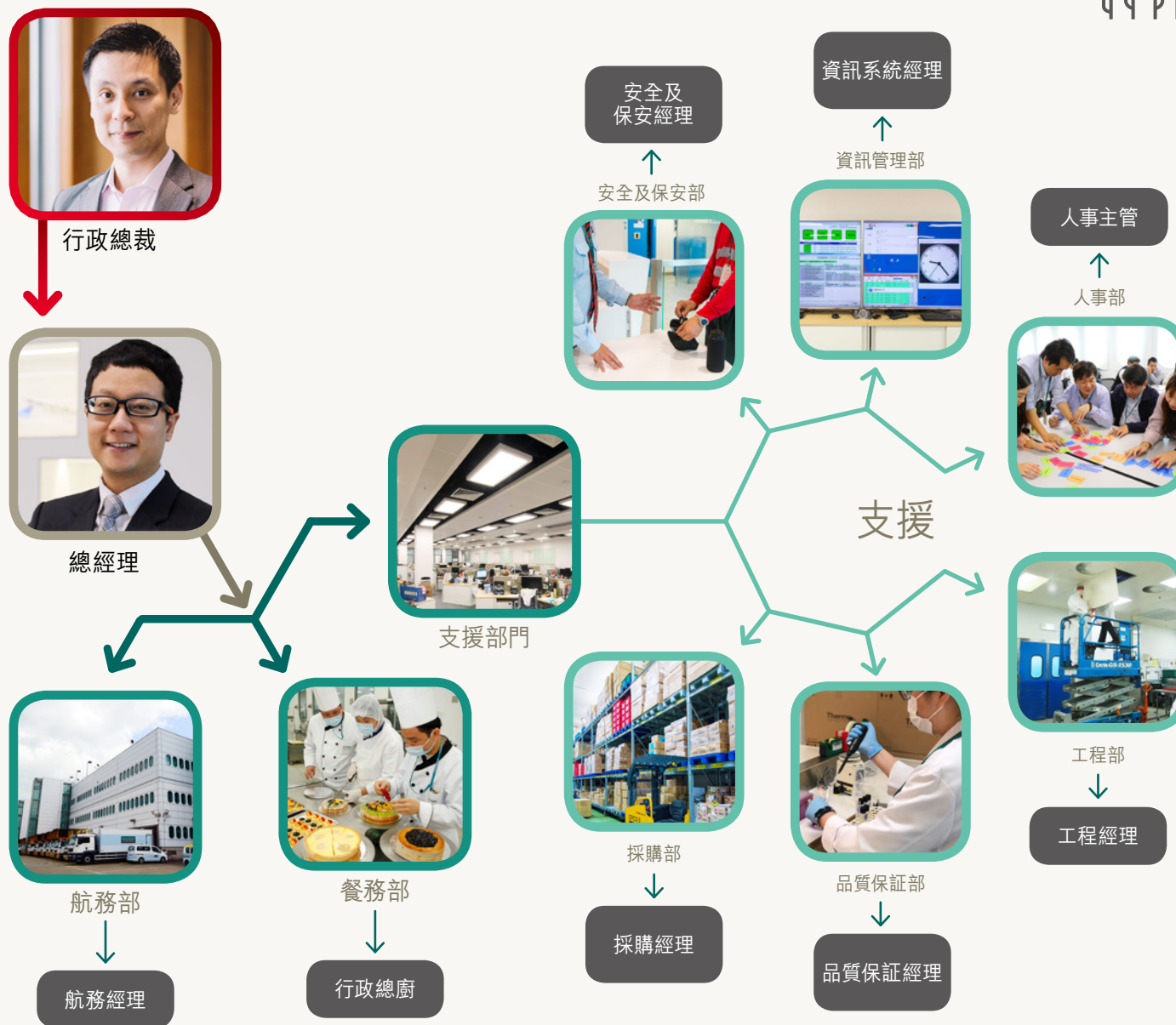
CPCS 持續從環境、社會及管治層面檢討其業務營運，致力實踐其價值觀，滿足持份者期望。CPCS 制定了一套內部監管系統，以維持高標準的企業管治，同時監督本公司可持續發展相關的政策。

「可持續發展督導委員會為制訂可持續發展策略訂立方向，並將可持續發展理念融入業務當中。」

CPCS 的可持續發展事務由可持續發展督導委員會負責管理。該委員會亦負責制訂及監督全公司的政策、可持續發展策略、表現及措施。

可持續發展督導委員會由行政總裁擔任領導，下設一個由各部門主管組成的跨部門團隊。可持續發展督導委員會每年舉行兩次會議，以便高級管理層充分了解可持續發展事務方面的相關進度。

CPCS 深信上述管治架構對本公司的可持續發展至關重要，而這有賴於各部門之間互相溝通並以高度透明的方式營運。

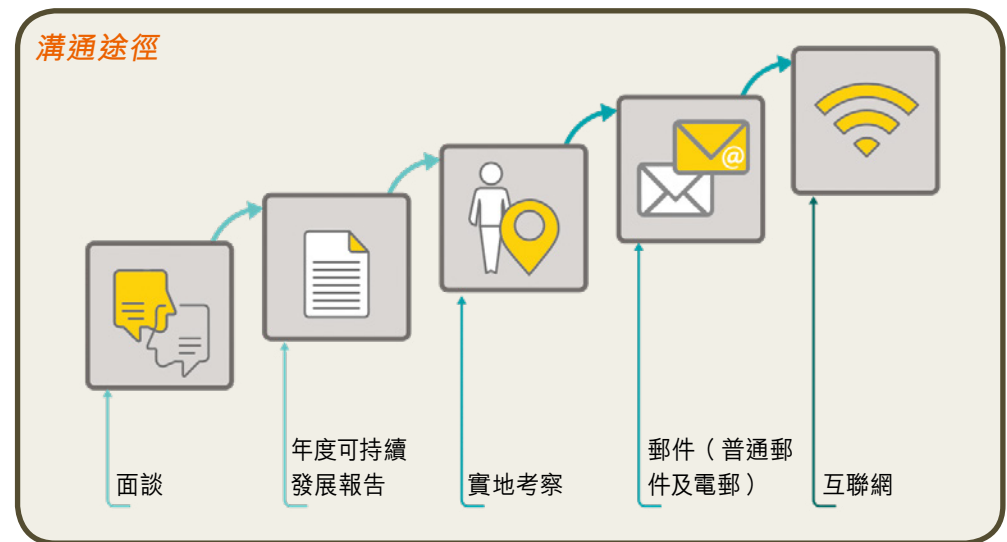
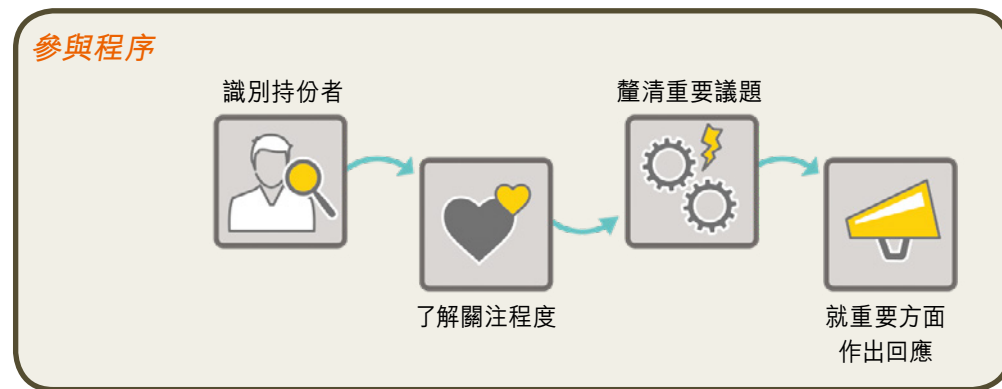


### 鼓勵持份者參與

CPCS 明白與持份者保持有效溝通是實現可持續發展的關鍵一步。CPCS 相信，持份者參與是制訂可持續發展策略的基礎。我們積極舉辦各類持份者參與活動，藉以收集內部及外部意見，從而了解持份者所關注的議題並作出回應。

### 擴大持份者參與範圍

CPCS 持續擴展與持份者的接觸層面。今年，我們首次舉辦多項持份者參與活動，著重向僱員、客戶、供應商、國泰航空公司、香港太古集團有限公司及香港機場管理局等持份者展示我們在可持續發展工作方面的表現。CPCS 透過參與活動、網上調查、面談等途徑收集意見及建議，從而有效地了解持份者的利益所在及他們所關注的議題。

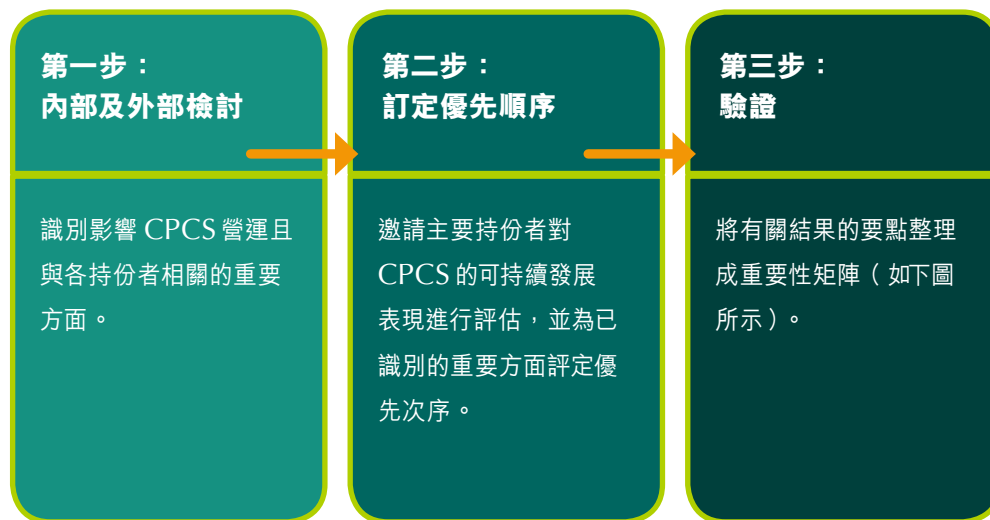




## 重要性評估

可持續發展議題十分廣泛，涵蓋多個重要領域。CPCS 須了解各個觀點、訂定優先次序、制訂更完善的資源使用計劃，並滿足持份者期望。

CPCS 根據 GRI 報告標準的框架，展開多項持份者參與活動，以了解對本公司的經濟、社會及環境影響舉足輕重的各項議題，並將各項議題按重要程度排序，將於本報告內詳加討論。一般程序載述如下：



## 重大議題的最新進展

於報告年度內，CPCS 採用了新的重要性評估方法。我們加強了與主要外部持份者的溝通合作，而我們每年都會發佈最新的持份者參與活動成果。

## 重要性分析

為界定報告範疇，我們邀請持份者就各項對 CPCS 有重大影響的可持續發展議題進行檢討並提出意見。經初步檢討，我們共辨識了 35 項議題，並進行相關調查，作為內部及外部持份者參與活動的一部分。

重要性矩陣當中所示的比重指出，「質量和食品安全」仍是 CPCS 的最重要議題。報告內容範疇內的所有重要議題均在報告中予以詳述及呈列。根據重要性評估結果，我們識別出以下議題並訂定其優先順序。

### 重要性矩陣

本年度，我們根據持份者參與活動的結果界定了以下 35 項議題的優先順序。其中，我們釐定關乎本公司與持份者利益的十項迫切議題。



- 1 業務表現
- 2 間接經濟影響
- 3 市場佔有率
- 4 產業關係
- 5 客戶關係
- 6 供應準則與意見
- 7 品牌形象
- 8 支援本地供應商
- 9 人力資源

- 10 招聘和就業機會
- 11 員工福利
- 12 員工培訓和職業發展
- 13 人權
- 14 社會法規
- 15 童工和強制勞動
- 16 職業健康和安全
- 17 社區參與
- 18 質量和食品安全

- 19 反貪污
- 20 多元化和平等機會
- 21 客戶隱私
- 22 反歧視
- 23 員工流失率
- 24 對自然生態、棲息地和生物多樣化的影響
- 25 環保法規
- 26 溫室氣體 / 碳排放
- 27 室內空氣質素

- 28 水資源
- 29 污水排放
- 30 能源 (可再生和不可再生)
- 31 物料使用 – 食品
- 32 物料使用 – 非食品
- 33 固體廢棄物
- 34 廚餘
- 35 地面運輸





## 貼心服務

我們旨在提供優質及貼心的服務，  
有效地滿足客戶的需求。

# 貼心服務

## 目標

CPCS 透過貼心的服務滿足客戶所需。卓越的服務是 CPCS 的重要使命之一。我們竭誠致力：

- 為客戶呈獻優質美膳
- 嚴格把關膳食的品質及安全
- 設立有效的客戶溝通渠道
- 鼓勵供應商實施環保採購
- 鼓勵價值鏈各方盡責營運，遵守相關法例

## 客戶服務與溝通

為了讓客戶享受優質的餐飲體驗，我們特別設立客戶服務部，與各航空公司客戶溝通無間，維繫緊密合作關係，並細心回應來自客戶及公眾的查詢及意見。

客戶服務部致力為客戶帶來長期價值，每月召開會議了解客戶關注的事項，蒐集意見，更實施與客戶滿意度相關的措施。我們設有熱線、電郵及建議書，聽取客戶心聲。

客戶的意見會儲存在客戶意見系統中，我們會進行調查及檢討，並與客戶跟進。

## 悉心烹調 — 國泰航空優化餐膳計畫及其媒體活動

CPCS 秉承對客戶的服務承諾，迅速回應市場需求，在餐飲服務方面推陳出新。

於 2017 年 10 月 1 日，我們展開為期三個月的優化餐膳試驗計畫，把香港特色熱食呈獻給飛往台灣桃園國際機場的乘客。我們以本地茶餐廳為靈感，推出這四道地道菜式。計畫

推出前，CPCS 與國泰航空公司企業事務團隊合作，安排傳媒訪問並試食。我們將以往提供的「雞捲輕食包」改為熱餐，甚獲來賓好評。



- 1 茄汁焗豬扒飯
- 2 叉燒飯
- 3 粟米魚塊配蛋炒飯
- 4 葡式咖哩雞飯

## 贏得顧客認同 — 獲菲律賓航空頒發 2016 年度「Mabuhay Awards」獎項 — 榮膺該獎項之亞洲、中東及中國地區亞軍



於 2017 年 8 月 23 日，在菲律賓馬尼拉舉行的 Station Managers' Conference 中，CPCS 獲菲律賓航空公司航空營運高級副總裁 Ismael Augusto S. Gozon 先生及機艙服務部副總裁 Salvador "Bud" C. Britanico Jr. 先生頒發該獎項。

# CPCS

 致力精益求精，追求卓爾不凡的客戶體驗，以維繫客戶關係。

在本報告年度內，我們在餐膳及服務方面表現出色，獲菲律賓航空公司嘉許，榮膺 2016 年度「Mabuhay Awards」獎項之亞洲、中東及中國地區的亞軍。

CPCS 將繼續全力以赴，努力為客戶呈獻最優質的餐飲服務。

### 環保供應鏈

CPCS 全面管理供應鏈內每一環節，確保食物及其他產品符合良好品質。

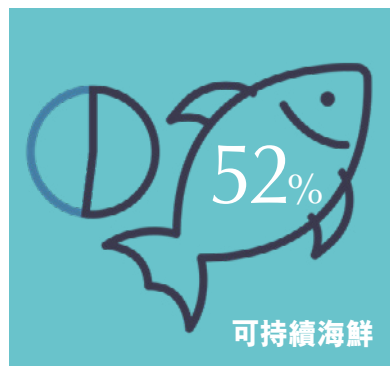
### 環保採購

我們以不影響可持續發展原則下，力求為顧客呈獻優質卓越的美膳。故此，我們努力提高可持續產品的比例，並積極在供應鏈中融入可持續發展理念。CPCS 優先考慮那些支持我們可持續發展理念的供應商，並致力將可持續發展理念融入供應商的各類業務中。

### 採購可持續海鮮及支持本地農場

#### 採購可持續海鮮

我們不懈支持可持續海鮮。於 2017 年，CPCS 共採購了 379,121 公斤的可持續海鮮，佔總海鮮採購量的 52%，更較 2016 年上升 3%。



我們的可持續海鮮包括經海事管理委員會（MSC）認可的野生海產（如鱈魚、龍蝦和帶子），以及由最佳水產養殖規範（BAP）、全球優良農業規範（GAP）及水產養殖管理委員會（ASC）等機構認證的水產養殖產品（如龍脷魚、蝦和地中海鱸魚）等。我們會與供應商攜手合作，繼續增加可持續海產的種類。

另外，CPCS 一直恪守太古集團制定的可持續發展食品政策。該政策確保各營運公司都不可以於公司活動營運及管理的餐飲服務中提供不符合可持續發展理念的食材。



### 採購本地種植的蔬菜

我們積極於食物製造過程中採用更多本地種植的蔬菜。於 2017 年，我們採用的本地水耕沙律菜總量共增加了 6%，換言之，我們採購了 37,595 公斤的本地水耕沙律菜，在總沙律菜採購量中所佔比例由 22% 按年增至 25%。



### 環保產品

#### 購買環保紙張產品

於 2017 年，我們在節約紙巾及辦公室紙上取得佳績。我們完全採用環保產品，再造紙的使用量更增加 113%。在這年內，我們在資訊科技方面投放大量資源，預計會在未來數年間引入多個新的資訊科技系統，助我們實現無紙辦公室，希望日後能大幅節約辦公室用紙。



個案研究

## 商界環保協會之可持續消費標誌計劃 — 「支持可持續消費行為企業」



**可持續** 消費標誌計劃由商界環保協會主辦，獲香港政府可持續發展基金資助。這計畫與聯合國制定的可持續發展目標相呼應，旨在鼓勵企業關注產品及服務對環境和社會的影響，並表揚致力推動可持續消費的機構。

CPCS 在供應鏈中融入可持續發展元素，以實踐可持續消費的理念。我們在採購可持續海產及可持續紙製品方面卓有成果。於 2017 年，我們採購了 379,121 公斤可持續海鮮，佔總採購量的 52%。我們所採用的紙巾及辦公室紙均為 100% 環保產品。



CPCS 的助理環保及衛生經理何志輝先生參與可持續發展企業夥伴分享會。



## 優質服務 精益求精

CPCS 從事機艙膳食業務，對服務及品質的監管極為嚴謹。我們不但著重餐膳味道，更注重食物的品質、衛生及安全。

CPCS 竭力推出、烹調及供應優質卓越且安全的產品，滿足客戶要求。我們遵守各項嚴格要求，包括 ISO9001：2015 品質管理系統標準、危害分析重要管制點 (HACCP) 及國際航空運輸協會 (IATA) 的航空食品保障計劃，這對我們維持市場領導地位十分重要。為加強食物安全，我們更設立品質保證部，提升有關食物安全的警報、產品回收及投訴處理等機制。

在甄選供應商及採購食物原材料方面，CPCS 制定嚴格的程序，更由我們的 HACCP 及微生物檢測團隊負責對所有生產操作程序實施風險評估：

### 風險評估流程圖





# 環保營運

我們致力將可持續發展的文化融入各項業務的策略表現當中，以減少我們對環境的影響。



# 環保營運

## 目的

CPCS 把環保因素納入各級的決策及營運中。我們的營運原則是：

- 遵守所有適用的環境法例、規定及符合本公司方針的其他要求
- 不斷改善環保表現，防止污染，減少廢物，盡量減少耗用資源
- 與各持份者分享環保經驗
- 教育及培訓員工，推動他們以對環境負責的態度工作

## 環境及可持續發展事項專責小組

CPCS 已委派品質保證部的環保團隊向國泰航空公司提交季度報告，以供審視及評估本公司的可持續發展進度。我們的可持續發展督導委員會為高級管理層組成的跨部門工作小組，定期召開會議檢討我們推行可持續發展目標的進度，並討論與可持續發展相關的計劃。

## 環保政策

CPCS 明白本公司營運對環境造成影響。為減少這方面的影響，我們由 1996 年起制訂企業環保政策，盡力以對環境有利的方式生產及提供產品和服務，亦務求超越相關法律及規定的要求，將環保原則融入整個業務周期。CPCS 的管理層負責實施及維持環境政策，確保公司各級員工獲悉及了解有關政策及其要求。

## 環境管理體系

CPCS 將環境管理納入營運程序，實施「規劃、執行、查核、行動」的運行模式，不斷作出改進。我們採用 ISO14001 國際環境管理體系，以防止污染及繼續提升環保表現，有系統地規劃、監察、實行及改善環保方面的工作。最新的 ISO14001: 2015 國際環境管理體系標準公佈後，CPCS 於報告期內進行評估，按照新標準找出公司現時的不足之處。我們會定期進行內外審核，以檢討現行運作，力求精益求精。



## 營運措施

CPCS 的持份者已將廢物管理、能源及碳排放管理、地勤運作、空氣質素管理及水資源管理列為重要性評估的重點關注事項。

CPCS 明白以上重大事項並承擔相應責任。我們採取有效的管理方式、政策和系統監督環保表現，並實行多項措施和活動提升能源效益、減少廢物及促進資源循環再用。此外，CPCS 推出各種活動和計劃，以提高員工、客戶及相關持份者的可持續發展意識。



CPCS 明白量化的重要性，因此於匯報年度根據 2015 年的基礎訂立 2020 企業可持續發展目標。我們竭力確保以環保方式營運並持續每年監察及檢討以下範疇。

## 廢物管理

為響應政府積極漸進的減廢政策，CPCS 有效地運用資源，減少廢物棄置於堆填區。其中，我們的廢物管理方法包括減少物料、資源循環再用、捐贈、轉化成生物能源和動物飼料等，務求於營運過程中減少整體廢物棄置量。

我們致力：

- 盡量減少採購、生產及營運規劃過程所產生的廢物
- 透過循環再用物料減少廢物
- 加強持份者對廢物管理的意識

## 廢物來源

CPCS 的廢物來源包括食物、紙張、塑料、玻璃、鋁材、廢食油、打印機碳粉盒及舊電器等。CPCS 已為每個廢物來源制定棄置方法，以減少運往堆填區的廢物量。

廚餘是我們的持份者最關注的廢物來源，是飲食業最迫在眉睫的問題，需要所有營運單位全面配合、齊心協力才可解決。

我們各部門的廢物棄置記錄由廢物收集承辦商每月向我們提交，讓我們密切監察廢物管理成效。

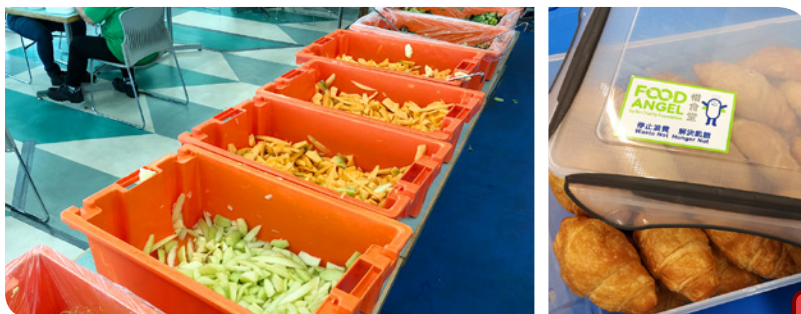


## 廢物管理

CPCS 一直於營運過程中積極管理廢物。

### A) 生產過程

作為香港最大的航空飲食服務公司，CPCS 平均每天生產逾 83,000 份膳食。為了維持運送服務及達成目標，生產過剩的膳食是無可避免的，但我們一直研究並檢討減少廚餘的措施。



CPCS 對可持續發展及社區參與不遺餘力。自 2016 年中起我們與惜食堂合作，進一步加強我們的食物捐贈計劃，惠及本地社區。2017 年，CPCS 向本地社區的有需要人士捐贈 6.1 公噸未開封的瓶裝水、烘焙產品和熟食，比 2016 年增加 165.8%。我們亦會在短期內深入研究捐贈熟食的可行性。

CPCS 亦探討了轉廢為材的機會，並一直從內部廚房收集廢食油。2017 年，CPCS 共收集了 38 公噸廢食油，以供外界製造生物柴油。

此外，自 2010 年起 CPCS 不定時於午飯時間在食堂為員工提供生產過程剩下的水果，此舉不僅有助減少廚餘，亦鼓勵員工奉行健康飲食。

### B) 回程航班

CPCS 的廢物管理流程中，處理返港航班廢物是最困難的一環。

CPCS 收集返港航班的廢物，而其複雜的種類是我們處理過程中最大的挑戰。從廢物分出有價值的物料需要大量人力和空間。因此，捐贈可用食品為我們於處理返港航班的廢物管理的重點。

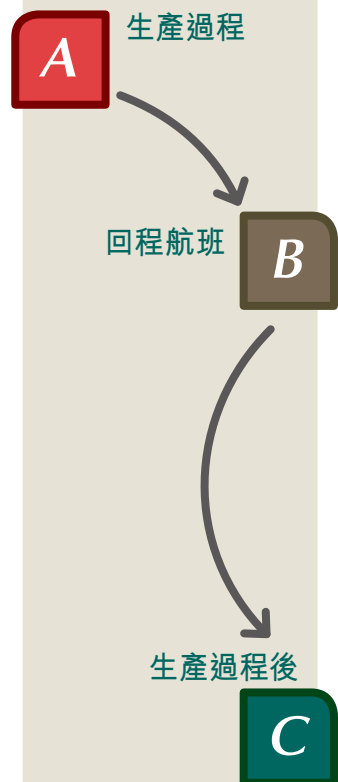
自 2015 年起 CPCS 透過與樂餉社合作，收集返港航班上未開封的獨立包裝食物和飲品，捐贈予有需要的人。於 2017 年，CPCS 向樂餉社捐贈共 254.6 公噸食物和飲品，令 30,000 個家庭受惠。

除捐贈食物外，CPCS 亦執行回機再用程序，以減少棄置可用食物和飲品。舉例而言，我們會嚴格檢查未在航班上未被開封的杯麵，以便回收在機上再用。



### C) 生產過程後

CPCS 自 2015 年起支持香港機場管理局發起的廚餘回收計劃。我們從生產過程收集的廚餘會運送處理並用作動物飼料。2017 年，共 1,227 公噸廚餘已收集並成為動物飼料。



### 物料循環再用

除盡量減少耗用即棄物料外，CPCS 亦加強回收再用的常規，促進環境的可持續發展。我們秉持「3R」原則，即「減少 (Reduce)」、「再用 (Reuse)」及「回收 (Recycle)」，從我們的生產過程、日常營運和辦公室中減廢，盡量減少運送至堆填區的廢物。

#### 2017 可回收物料收集量（公噸）



### 個案研究

## 升級改造活動 — 酒箱捐贈

持份者的貢獻亦是我們成功的關鍵。除透過內部管理及資源規劃的方式控制廢物外，CPCS 亦邀請外部持份者參與具創意的升級改造活動，務求將未經使用的物料轉化成惠及社會的產品。

於 2017 年，CPCS 協助香港大學建築學院的學生參與一項升級改造活動。CPCS 共捐出 14 個紅酒木箱，讓學生籌辦社區服務項目，以響應市區重建局的「學建關愛」義務工作計劃。

學生把酒箱搖身一變成為有用的家具，供本港舊區的有需要家庭使用。項目旨在讓這些地區的居民更善用空間，以改善生活環境。這項活動廣受公眾認同，部分改造家具陳列於灣仔動漫基地。



### 員工意識

除減輕日常營運對環境造成的影響，CPCS 亦舉辦多項內部活動，促進員工了解企業可持續發展事宜。

於報告年度內，我們參加和舉辦了下列活動：

- 太古地產有限公司舉辦的利是封捐贈活動
- 香港聖公會東涌綜合服務舉辦的捐贈月餅活動
- 綠領行動發起的月餅盒捐贈活動
- 向香港環境保護協會捐贈桃花和小型桔樹
- 世界自然基金會舉行的世界地球日 2017 及
- 為員工安排兩次生態遊

## 提高員工的環保意識 — 環保周 2017

# CPCS

積極協助員工提高環保意識。

於 2017 年 12 月初舉行的環保周旨在向 CPCS 全體員工推廣廢物回收及環保生活方式。環保周包含兩個升級改造工作坊、二手物品交換日及環保生活用品大特賣。

兩個升級改造工作坊分別名為「橫額升級再造工作坊」**1 2**及「廚餘紮染工作坊」**3 4**。「橫額升級再造工作坊」的參加者獲發一面舊橫額及文具，將舊橫額變成多功能文件夾；而「廚餘紮染工作坊」的參加者可在指導下製作自己的紮染布。

二手物品交換日已舉行超過三年，參加者帶備他們有意丟棄的物品作交換。今年的活動收集並交換逾 550 件二手貨品。

**6**

除二手物品交換日外，CPCS 亦與中電控股有限公司和源生坊有機功能食品專門店合作舉辦環保生活用品大特賣，產品包括具能源效益的電器、廚具、健康食品及保健產品。**5**





## 能源及碳排放管理

溫室氣體排放是全球氣溫上升以至氣候變化加速的主因。CPCS 明白嚴格控制電力和燃料耗用的重要性，並視能源效益為公司的重點環境議題。

我們多年來一直於各部門實施一系列措施，致力提供解決方案，以提升能源效益及減少排放。

我們致力：

- 透過運用科技及改善營運常規提高能源效益
- 採用低碳能源

### 7 度與 2 度的製冷系統共同配合降溫需求

空調佔我們的用電量約 50%。CPCS 設有兩個製冷系統，即 7 度製冷系統及 2 度製冷系統。我們把兩個系統互相連接，當環境溫度低於 16 度時，只有 2 度的製冷系統以最高效率運作，以達致最佳性能系數，從而節省用電。此外，所有製冷系統喉管的隔離物料已經更換，有效減少能源損耗。

## 空調鮮風控制系統 (AHU)

CPCS 於 2017 年引入的另一項主要節能技術是空調鮮風控制系統。原有通風系統所輸入的鮮風量恆常不變，可能會令鮮風供應過剩，出現不必要的能源消耗。為免浪費能源，我們已安裝空調鮮風控制系統，根據室內二氧化碳濃度調節鮮風導入量。舊大樓地下大部分範圍、一樓辦公室、二樓以及整個新大樓均設有該空調鮮風控制系統。

以上節能項目已為我們的一期大樓的冷暖空調系統節省 853,497 千瓦時的電力及減少 460.9 公噸的二氧化碳排放。

## 減碳成果



CPCS 繼續響應由香港國際機場訂立的減碳目標，目標是於 2020 年把碳排放水平從 2015 年減少 10%。該計劃旨在加快減少香港國際機場及機場業務夥伴的碳排放。2017 年，CPCS 的減碳承諾獲得認同，奪得香港國際機場減碳大獎亞軍。 1

## 地面運輸—環保汽車

汽車廢氣排放是 CPCS 碳排放的另一源頭。為減少汽車廢氣排放，我們逐步以歐盟五期、歐盟六期或電動車取代歐盟四期或更老舊的車輛型號。所有新購汽車為歐盟六期型號。我們計劃再購入六部歐盟六期汽車，並預計於明年下半年加入車隊。



2017 年，我們已添置了 11 部歐盟六期汽車，並已投入運作。與 2016 年相比，我們投入運作的歐盟五期、歐盟六期及電動車增至所有運作車輛的 55%。 2



## 培育人才及 回饋社區

我們不斷啟發、鼓勵及培育公司人才，以實現長期業務增長，同時亦關注社會各界。

# 培育人才及回饋社區

## 目的

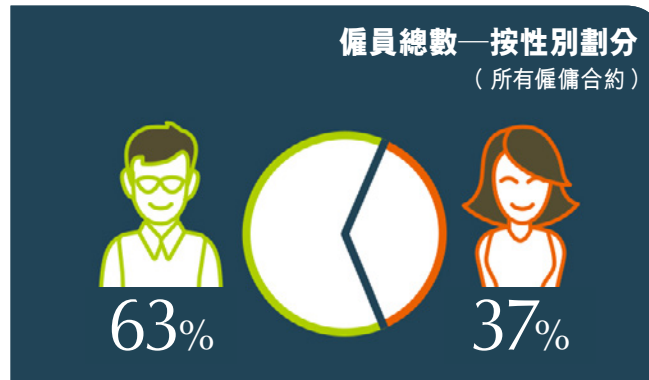
CPCS 視人才為最寶貴的資源和資產。我們亦與員工攜手實現可持續發展，不斷努力貢獻社會。

我們致力：

- 營造安全健康、互相支持的工作環境
- 確保員工獲得平等機會，保持競爭力
- 透過培訓及各項活動讓員工充分提升技能
- 與社區保持良好關係，向外宣揚「熱誠關懷」、「和諧共融」的核心價值

## 培育人才

CPCS 相信人力資本對業務的長遠發展至關重要。我們讓員工盡展所長，務求成為最理想的餐飲業僱主。因此，我們竭力為全體員工創造安全健康、互相支持的工作環境，培育人才，鼓勵員工積極參與，盡力發揮潛能。



## 保障多元化與共融

CPCS 致力創造一個令員工感受到重視、受尊重的工作環境，為每位求職者和員工均提供平等的就業機會。我們的聘用原則重視應徵者的資歷、能力所長和個人質素，竭力為員工營造一個反歧視、騷擾、中傷及針對的平等工作環境，亦不會容忍任何直接或間接基於性別、種族、宗教背景、婚姻狀況、家庭狀況、懷孕或身體殘障的歧視。此外，我們支持員工多元化，因為多元化的人力資源有利我們維持可持續發展。

## 員工溝通及參與

透過與員工有效溝通，讓他們就日常營運提出意見，從而提升員工的士氣和表現，鼓勵他們為目標奮發向上。

## 改革績效管理系統

我們設有績效管理系統，並不斷加以改善，以確保員工享有平等機會，在薪酬方面維持競爭力及加強認受性。此系統旨在：

- 保持一致的企業、部門和個人目標
- 實現 CPCS 的願景、使命、信念和企業目標，達致最佳的組織效益
- 鼓勵訂立目標，以關鍵績效指標評估實際表現
- 獎勵表現傑出的員工

我們舉辦工作坊，協助企業上下引入新概念並執行新系統，最終希望各級員工了解公司對員工個人行為表現的期望。

## 精英大獎 2017

精英大獎的設立是為了鼓勵員工精益求精，滿足客戶的期望。我們向 360 位員工頒發此獎項，以表揚他們傑出的表現，成為同事的榜樣。 1



## 意見分享小組

聆聽員工心聲，認真考慮他們的意見是不可或缺的一環。我們定期舉行前線員工意見分享小組，不但可與員工維持緊密互動關係，更讓我們回應關注事項，避免公司發展遭受負面影響。2017 年，我們共進行了五次討意見分享小組，就「食物安全」及「職業健康及安全」的議題收集員工意見。 2

## 個案研究

## 創新及科技 — 以高效生產推動可持續發展

CPCS 將精益思維、自動化及創新融入業務營運中。我們相信，要不斷在管理層面加入可持續發展元素，才能使業務蓬勃發展。

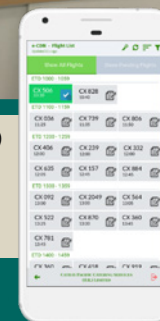
2017 年，CPCS 的「i60」團隊進行餐飲運送記錄 (CDN) 流程自動化的研究。CDN 是記錄機上運送膳食及補給物品數目的文件，由機艙服務員簽署並交回會計部門計費。

目前 CDN 為印刷版本，需要大量人力打印記錄及處理，因此我們以流動應用程式（「應用程式」）取代編製 CDN。整個從簽署到最後計費的流程，預計每年可節省逾 4,000 小時工時及 200,000 張紙。

應用程式正處於開發階段，預計於 2018 年下半年開始測試。



\* i60 計劃 — 由中級管理層（約 60 位員工）組成的領導小組，負責構思創新意念及進行項目。



## 「工業獻愛心」愛心關懷獎

CPCS 榮獲香港工業總會頒發的愛心關懷獎（企業組別），以展示我們在企業社會責任活動方面的卓越表現。 3



## 第五屆「工業獻愛心」表揚 頒獎典禮

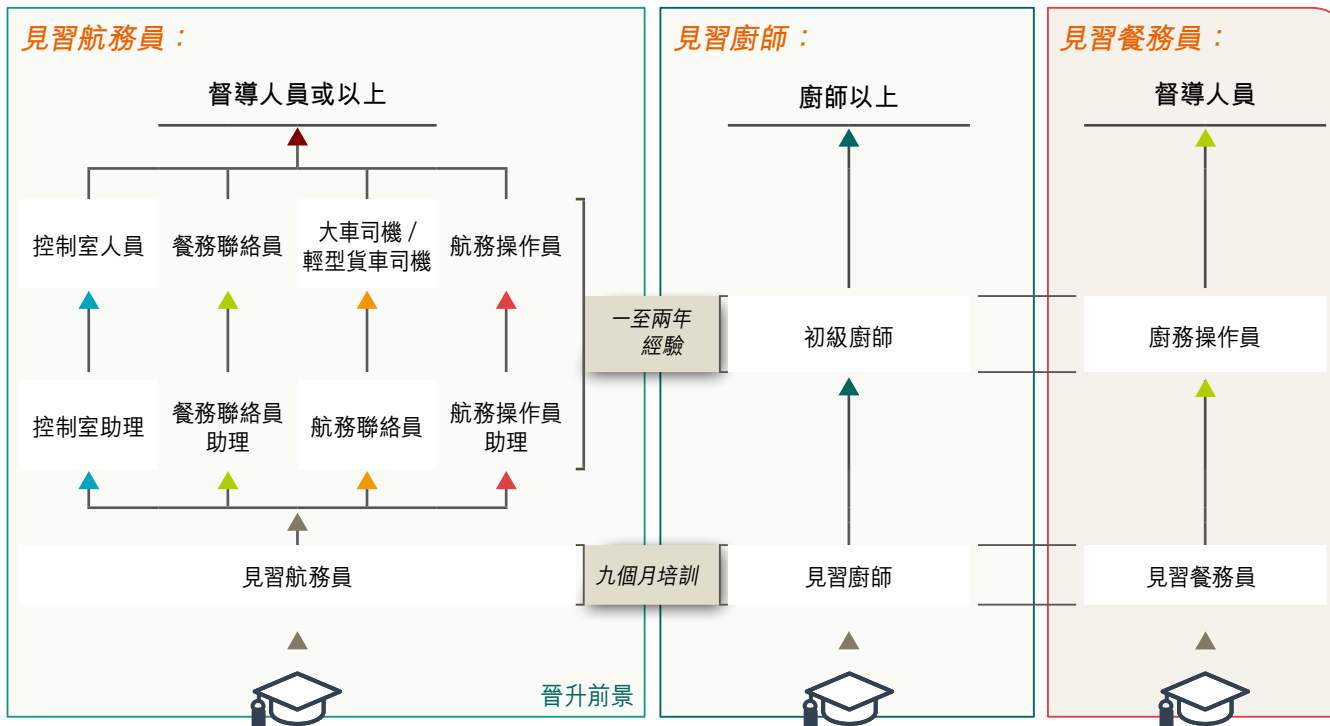


### 培育人才及提供學習機會

CPCS 深信人才對公司的成功至關重要。我們培育人才，協助他們盡展所長。為配合不同需要，我們向員工提供各種培訓課程，如基礎、語言、技術及非技術、督導技巧及管理技巧訓練。2017 年，我們共提供 8578.5 小時培訓，相當於每位員工約 4.92 小時培訓。

### 青少年招聘計劃

我們於 2017 年推行青少年招聘計劃，目的是吸納對航空飲食業感興趣並有意投身此行業的年輕人。計劃為期九個月，期間於航膳製作部或航運服務部進行工作或崗位輪換。



#### 見習航務員：

見習航務員將於航機用品補給組或煙酒包裝組接受訓練。

#### 見習廚師：

見習廚師計劃包括兩個範疇，「西廚路線」的見習廚師將於航膳製作部的不同單位接受訓練，為期一至三個月，而「包餅路線」的見習廚師將於麵包房及餅房接受訓練，分別為期四個月及五個月。

#### 見習餐務員：

見習餐務員將於擺餐組或擺盤組接受訓練。

#### 課程綱要和重點：

- 於營運部門進行在職訓練
- 在課堂培訓中學習語言、技術性及非技術性技能
- 導師和教練指導
- 畢業後輪換崗位

#### 發展架構：





## 職業健康與安全

維持職業安全健康的工作環境是我們的使命之一，我們堅守嚴格的職業健康及安全標準，務求監督相關表現，預防不必要的傷害。

我們提升員工職業健康和安全的策略包括：

- 確保各營運層面的有效領導及指揮
- 建立穩健的健康及安全系統
- 提供有效培訓，培養員工所需的技能及能力
- 鼓勵員工參與安全活動

## 職業安全培訓

我們為每位新入職員工提供職業健康及安全相關訓練，以提高他們對緊急應變措施及程序的認識。我們認為提升工作環境安全意識可讓員工識別及盡量減低營運意外的風險。



我們為各營運範疇的員工訂立全面措施：



## 加強員工的安全意識

為加強員工的職業安全意識，我們已向員工推出一系列「工具箱」安全培訓講座，並在所有樓梯張貼全新的安全海報，提醒於上落樓梯時應緊握扶手。我們期望以上措施讓員工更重視工作環境安全。 1

## 安全獎勵計劃

為促進員工在日常工作時的安全意識，我們於 2017 年 5 月在受傷事故率高的營運單位推行安全獎勵計劃。相關單位在一段時間內維持零工傷的工作環境，便有機會獲得超市禮券。相關部門或單位的主管抽出得獎的幸運兒。 2

## 2016/2017 機場安全嘉許計劃

於報告年度內，CPCS 在 2016/2017 機場安全嘉許計劃頒獎典禮上再獲殊榮。頒獎典禮於 2017 年 3 月 23 日假富豪機場酒店舉行，CPCS 獲得「企業安全表現大獎」、「優良安全措施」及「預防意外措施」等獎項，足見我們對職業安全及健康的貢獻得到認可。 3



## 提升管理層的領導能力 — 管理工作坊



**管理** 工作坊於 Swire Centre of Excellence 舉行，期間 20 位高層管理人員參加並以「Sustainable Growth in CPCS」為工作坊主題。

該工作坊旨在讓管理團隊了解本公司的競爭優勢及與國泰航空公司之間的協同效應。我們竭力實現可持續的業務增長，盡量爭取投資回報，同時致力在供應鏈各方面符合最高品質要求。

管理團隊在活動中討論公司的優劣，識別當前面臨的挑戰，亦就自動化科技、系統整合及外判服務三個範疇探討未來機遇。

管理團隊在管理日後採取跟進行動，有助激勵士氣，讓他們向目標邁進。

## 回饋社區

CPCS 致力與社區保持良好關係，向外宣揚「熱誠關懷」、「和諧共融」的核心價值。透過向各界捐款及捐贈食物，我們期望緊密連繫鄰近社區，並以長者為主要服務對象。



## 社區參與措施

### 社區建設和參與

在本地社區方面，CPCS 繼續與離島婦聯的東涌社區服務綜合大樓合作，自 2008 年起設立機艙餐具、耳筒包裝及蔬菜加工設施，讓婦女可以全職或兼職工作同時照顧家庭。此舉至今讓超過 100 位婦女受惠。2017 年，逾 16,000,000 件餐具及 1,861,200 雙筷子在此加工。 1 2

## 食物捐贈

作為一所全面關懷企業，CPCS 透過香港聖公會東涌綜合服務、惜食堂及兩所特殊學校將食物捐贈予有需要人士，如居於東涌的長者。<sup>1</sup>



## 空廚同樂日

我們舉辦「空廚同樂日」，透過參觀 CPCS 廠房，藉此連繫員工及其家屬、青少年和長者，以促進社區溝通。

本年度我們誠邀聖公會東涌綜合服務及薈色園主辦可譽中學暨可譽小學參與。我們讓參加者參觀飛機餐的製作過程，品嚐高質素的飛機餐和參與互動遊戲，給參加者一個難忘的體驗。

2 3 4

## 器官捐贈

秉持 CPCS「熱誠關懷」的核心價值，我們已簽署器官捐贈推廣約章。我們宣傳自願捐贈的訊息，並鼓勵員工登記捐贈器官。本年度共 38 位員工已登記成為中央器官捐贈登記名冊的捐贈者。CPCS 將在這方面不遺餘力，以幫助命危的人重獲新生。<sup>5 6</sup>



# 獎項及認證

## 獎項

- 香港環境卓越大獎：2016 年銅獎 – 製造業及工業服務 1
- 中銀香港企業環保領先大獎 2016 – 「環保優秀企業」
- 香港工業總會「工業獻愛心」2017
- 香港國際機場減碳獎勵計劃 – 亞軍
- 環保園之友 2017
- 2016/17 機場安全嘉許計劃 – 企業安全表現大獎
- 最佳航空膳食供應商（亞洲及中東地區）– 亞軍（2016）

## 證書

- 室內空氣質素檢定證書 – 良好級
- 商界環保協會「支持可持續消費行為企業」
- 「香港國際機場環境管理表揚計劃」– 「卓越」級別
- 「滙豐營商新動力」– 可持續發展企業夥伴
- 減廢證書 – 「卓越級別」
- 「香港綠色機構」證書

## 管理體系

- 危害分析重要管制點 (HACCP) 系統
- ISO 9001: 2015 品質管理系統
- ISO 14001: 2015 環境管理系統

## 約章及認證

- 惜食約章
- 節能約章
- 連續 10 年或以上獲頒「商界展關懷」標誌
- 無煙企業
- 器官捐贈推廣約章





# 可持續發展表現概覽

## 環境績效列表

	單位	2015	2016	2017
<b>能源消耗</b>				
<b>按種類劃分的直接能源消耗</b>				
煤氣	兆焦耳	133,550,413	110,287,344	122,973,216
	千兆焦耳	133,550.41	110,287.34	122,973.22
鍋爐柴油	公升	41,370	737,514	322,769
	千兆焦耳	1,489.32	26,550.50	11,979.68
重型車輛用柴油	公升	1,016,964	936,986	993,548
	千兆焦耳	36,610.70	33,731.50	35,767.73
輕型車輛用柴油	公升	29,592	28,431	31,387
	千兆焦耳	1,065.31	1,023.52	1,129.93
客車用汽油	公升	117,358	108,466	109,318
	千兆焦耳	3,837.61	3,546.84	3,574.70
<b>按種類劃分的間接能源消耗</b>				
電力	千瓦時	40,831,857	38,154,561	44,721,664
	千兆焦耳	146,994.69	137,356.42	160,997.99
<b>逸散性消耗</b>				
HFC404a	公噸	1.57	1.14	1.12
<b>總能源消耗</b>				
直接能源消耗 (煤氣、鍋爐用柴油、 車用柴油、車用汽油)		176,533.36	175,139.70	175,425.26
間接能源消耗 (電力)	千兆焦耳	146,994.69	137,356.42	160,997.99
總能源消耗		323,548.04	312,496.12	336,423.25

	單位	2015	2016	2017
<b>溫室氣體排放</b>				
直接溫室氣體排放量 (範圍一)		15,118.17	13,958.60	13,718.69
間接溫室氣體排放量 (範圍二)	公噸二氧化碳 當量	27,783.90	26,461.44	25,686.42
溫室氣體總排放量 (範圍一及二)		42,902.07	40,420.04	39,405.11
<b>總溫室氣體排放強度</b>				
碳排放強度	公斤二氧化碳 當量/每份 膳食	1.32	1.35	1.31
<b>用水管理</b>				
耗水量	立方米	461,783	501,610	510,186
廢水排放		461,783	501,610	510,186
耗水強度	立方米/ 每份膳食	0.0156	0.0166	0.0169
<b>物料使用</b>				
紙張及紙製品	公斤	30,235	29,186	28,335
打印墨盒	數量	326	175	144
汽車輪胎	公斤	15,179	19,476	15,207
<b>固體廢物管理</b>				
都市固體廢物	公斤	11,956,140	12,151,100	12,546,290



## 環境績效列表（續）

	單位	2015	2016	2017
<b>廢物回收（非危險廢物）</b>				
廚餘		226,381	1,132,762	1,227,147
廢食油		40,512.6	39,400.0	25,731.4
紙張		1,730,192	1,781,200	1,629,750
金屬	公斤	38,009	40,140	39,105
塑膠		37,470	41,800	36,488
玻璃		488,208	571,000	474,432
打印墨盒		250	78	42
<b>食物捐贈</b>				
樂餉社	公斤	116,086.61	236,693.65	254,615
惜食堂		0.0	300.0	6,114.8
<b>廢物摘要</b>				
總廢物產生量	公斤	14,592,486.61	15,900,995.65	16,213,941.80
總廢物回收量		2,676,858.61	3,789,295.65	3,693,383.20
總廢物回收率	%	18.34	23.83	22.78
運送堆填區的總廢物量	公斤	11,956,140	12,151,100	12,546,290
廢物棄置強度	公斤／ 每份膳食	0.404	0.402	0.414

## 社會績效列表

	單位	2015	2016	2017
<b>僱員總數</b>				
<b>按地區劃分</b>				
香港	人數	1,706	1,766	1,743
<b>按性別劃分</b>				
男性	人數	1,071	1,105	1,097
女性		635	661	646
<b>按僱傭合約劃分</b>				
長期		1,574	1,574	1,558
合約	人數	132	219	185
全職		1,632	1,697	1,680
兼職		74	69	63
<b>按員工職級劃分</b>				
高級管理層		3	2	2
中級／初級管理層		452	447	465
顧客服務的僱員	人數	110	127	134
非顧客服務的僱員 (操作／技術員)		1,094	1,141	1,102
其他		47	49	40
<b>按年齡組別劃分</b>				
30歲以下		310	313	291
30至50歲	人數	840	776	748
50歲以上		556	677	704



## 社會績效列表（續）

	單位	2015	2016	2017
<b>員工流失</b>				
<b>按性別劃分</b>				
男性	人數	209	227	261
	%	49.4	59.0	56.5
女性	人數	214	158	201
	%	50.6	41.0	43.5
<b>按年齡組別劃分</b>				
30 歲以下	人數	132	114	136
	%	31.2	29.6	29.4
30 至 50 歲	人數	170	170	188
	%	40.2	44.2	40.7
50 歲以上	人數	121	101	138
	%	28.6	26.2	29.9
<b>職業健康及安全</b>				
工時（全體員工總工時）		5,002,998	5,139,134	5,213,186
受傷引致損失工作日數	數目	2,416	1,247	2,477
因工死亡人數（僱員）		0	0	0
損失工時工傷事故（員工）		94	83	81
<b>培訓及教育</b>				
總平均培訓時數	時數	8.45	6.33	4.92
<b>按僱員職級劃分</b>				
高級管理層		0	0	11
中級 / 初級管理層		16.71	12.11	8.61
顧客服務的僱員	時數	6.7	5	5.78
非顧客服務的僱員 （操作 / 技術員）		3.99	4.35	3.21
其他		11.86	3.67	6.35

## 註釋及定義

方面	備註及定義
範圍	範圍僅涵蓋香港業務 — CPCS 的機艙膳食業務。
膳食生產	能源強度、溫室氣體排放強度及廢物棄置強度為絕對值除以香港的總膳食生產量計算所得。 CPCS 的香港總膳食生產量： 2015 年：29,601,837 份 2016 年：30,253,185 份 2017 年：30,271,467 份
溫室氣體指引	CPCS 在計算溫室氣體排放量時遵守《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》（第二版）。
能源消耗	於報告年度，CPCS 從 2017 年 4 月起開始收集擴展大樓營運的電力及煤氣用量數據。
範圍一	範圍一指燃料燃燒的直接溫室氣體排放。
範圍二	範圍二指消耗購買的電力及煤氣而造成的間接溫室氣體排放。



# GRI 目錄索引 – 核心

一般標準揭露				
相關 GRI 指標	說明	章節	頁碼	解釋
<b>組織概況</b>				
102-1	組織名稱	關於本報告	1	
102-2	活動、品牌、產品與服務			
102-3	總部位置			香港
102-4	營運據點			香港
102-5	所有權與法律形式	CPCS 概覽	5	
102-6	提供服務的市場			
102-7	組織規模			
102-8	員工與其他工作者的資訊	CPCS 概覽 培育人才及回饋社區	5 28-34	
102-9	供應鏈	貼心服務	18-19	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變			沒有重大變化
102-11	預警原則或方針	不適用		請參閱國泰航空公司二零一七年度可持續發展報告
102-12	外部倡議			目前沒有任何外部倡議
102-13	公協會的會員資格			目前並非任何協會的會員
<b>策略與分析</b>				
102-14	決策者的聲明	行政總裁序言	3-4	
<b>道德與誠信</b>				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	CPCS 概覽	8	詳情請瀏覽我們的網站： <a href="http://www.cpcs.com.hk/big5/fastfacts_c.html">http://www.cpcs.com.hk/big5/fastfacts_c.html</a>
102-18	治理結構	願景及策略	12	
102-25	利益衝突	不適用		我們嚴格遵守本公司的企業行為守則

一般標準揭露				
相關 GRI 指標	說明	章節	頁碼	解釋
<b>與持份者溝通</b>				
102-40	利害關係人團體	願景及策略	13	
102-41	團體協約	不適用		沒有員工受集體協商協議保障
102-42	鑑別與選擇利害關係人			對特定重大事項及相關業務的認識乃識別持份者的準則
102-43	與利害關係人溝通的方針	願景及策略	13	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項		14	
<b>匯報實務</b>				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	不適用		請參閱國泰航空公司二零一七年度可持續發展報告
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告	2	
102-47	重大主題表列	願景及策略	15	
102-48	資訊重編	GRI 目錄索引	37	重列碳排放及能源數據，以從本年度報告的可持續發展表現概覽中加入間接能源消耗（範圍二）的煤氣耗量
102-49	報導改變			議題邊界並無重大變化
102-50	報導期間		2	
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告		最近一次報告日期：CPCS 二零一六年度可持續發展報告
102-52	報導週期			報告周期：每年





一般標準揭露				
相關 GRI 指標	說明	章節	頁碼	解釋
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	43	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告		2	本報告參照 GRI 報告標準「核心選項」編制
102-55	GRI 內容索引	GRI 目錄索引	39-42	參閱 GRI 目錄索引
102-56	外部保證 / 確信	不適用		
管理方針				
103-1	解釋重大議題的描述及其邊界	願景及策略	14-15	
103-2	管理方法及其要素	詳情請參閱每章節的策略與管理部份		
103-3	管理方法的檢討			
議題特定標準：經濟				
揭露指標	GRI 揭露標題 (僅涉及重大議題)	部份	頁碼	備註
經濟表現				
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	不適用		請參閱國泰航空二零一七年度可持續發展報告
採購實務				
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	不適用	19	本地供應商指香港供應商
反貪污行為				
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	不適用		為所有新入職員工提供培訓，講解反貪污政策及程序
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	不適用		於報告期內沒有針對公司或員工的貪污個案
206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	不適用		沒有涉及反競爭行為、反壟斷行為的個案

議題特定標準：環境議題				
揭露指標	GRI 揭露標題 (僅涉及重大議題)	部份	頁碼	備註
物料				
103-1-3	管理方針	環保營運	22	
301-1	所用物料的重量或體積	績效數據摘要	37	
能源				
103-1-3	管理方針	環保營運	27	
302-1	組織內部的能源消耗量		36-37	
302-3	能源密集度		27	
302-4	減少能源消耗			
水資源				
103-1-3	管理方針	環保營運	22	
303-1	依來源劃分的取水量	不適用		由香港水務署供水
生物多樣性				
103-1-3	管理方針	環保營運	18	
304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	貼心服務		



議題特定標準：環境議題				
揭露指標	GRI 揭露標題 (僅涉及重大議題)	部份	頁碼	備註
<b>排放</b>				
103-1-3	管理方針	環保營運	27	
305-1	直接溫室氣體排放 (範疇一)	績效數據摘要	36-37	
305-2	間接溫室氣體排放量 (範疇二)			
305-4	溫室氣體排放強度			
305-5	減少溫室氣體排放	環保營運	27	
<b>污水及廢棄物</b>				
103-1-3	管理方針	環保營運模式	23	
306-1	按水質及目的地劃分的 污水排放	不適用		CPCS 已遵守所有環境 相關的法律及規例， 並採取有效控制機制， 防止污水排放及土地污染
306-2	按類別及處置方法 劃分的廢物	可持續發展表現概覽	37	
306-4	有害廢物的運送 (處理製冷劑等廢物)	不適用		CPCS 已遵守所有環境 相關的法律及規例
<b>環境合規</b>				
103-1-3	管理方針	環保營運模式	22	
307-1	違反環保法律法規	不適用		CPCS 已遵守所有環境 相關的法律及規例
<b>供應商的環境影響評估</b>				
103-1-3	管理方針		18	
308-1	採用環境標準篩選新供應商	貼心服務		我們嚴格遵守供應鏈 永續責任守則

議題特定標準：社會議題				
揭露指標	GRI 揭露標題 (僅涉及重大議題)	部份	頁碼	備註
<b>僱傭</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及 回饋社區	29	
401-1	新入職員工和離職員工	績效數據摘要	37-38	
<b>職業健康及安全</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及 回饋社區	32	
403-2	工傷類別和工傷頻率、 職業病、損失工作日數及 缺勤率，以及因工作有關 的死亡人數	績效數據摘要	37-38	
<b>培訓與教育</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及 回饋社區	31	
404-1	每名員工每年接受培訓的 平均時數	績效數據摘要	37-38	
404-2	提升員工職能及過渡 協助方案	培育人才及 回饋社區	31	
404-3	定期接受績效和事業發展 考評的員工百分比	不適用		CPCS 所有員工參與定期 表現及職業發展評核
<b>員工多元化與平等機會</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及 回饋社區	29	
405-1	管治組織和員工的多元性	願景及策略		



議題特定標準：社會議題				
揭露指標	GRI 揭露標題 (僅涉及重大議題)	部份	頁碼	備註
<b>不歧視</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及回饋社區	29	
406-1	歧視事件以及機構採取的改善行動	不適用		於報告年度內並沒有歧視個案
<b>童工</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及回饋社區	29	
408-1	童工風險重大的營運據點及供應商	不適用		CPCS 已遵守所有相關法律及規例
<b>強迫與強制勞動</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及回饋社區	29	
409-1	強迫或強制勞工風險重大的營運據點及供應商	不適用		CPCS 已遵守所有相關法律及規例
<b>本地社區</b>				
103-1-3	管理方針		33	
413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計劃的營運活動	培育人才及回饋社區	33-34	
<b>供應商的社會影響評估</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及回饋社區	33	
414-1	採用社會標準篩選新供應商	不適用		我們嚴格遵守供應鏈永續責任守則

議題特定標準：社會議題				
揭露指標	GRI 揭露標題 (僅涉及重大議題)	部份	頁碼	備註
<b>顧客的健康與安全</b>				
103-1-3	管理方針	培育人才及回饋社區	17	
416-1	產品及服務的健康及安全評估	配合顧客所需		
416-2	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用		於報告年度內沒有涉及產品及服務健康與安全的違規事件
417-2	有關產品及服務的資訊及標籤的違規事件	不適用		於報告年度內並無違規事件。沒有產品因安全或健康理由而須回收
<b>遵守法規</b>				
419-1	違反社會及經濟領域的法律和規定	不適用		於報告期內沒有因違反法律而遭受重大罰款或制裁

# 國泰航空飲食服務（香港）有限公司

## 意見及聯絡方式

CPCS 歡迎各界提出意見及建議。

閣下如對本報告有任何意見，請以下列方式聯絡：

### 地址

香港特別行政區  
香港國際機場 航膳東路十一號  
國泰航空飲食服務（香港）有限公司

### 電話

(852) 2116 2288 (總機)  
(852) 2116 2166 (航運部 24 小時熱線)

### 航空電傳

HKGHHCX (航運部 24 小時熱線)  
HKGHMCX (價格及合約策劃部)

### 傳真

(852) 2765 7355 (總機)  
(852) 2116 0513 (航運部 24 小時熱線)

### 網址

[www.cpcs.com.hk](http://www.cpcs.com.hk)

### 電郵

(意見) [customerfeedback@cpcs.com.hk](mailto:customerfeedback@cpcs.com.hk)  
(銷售) [sales@cpcs.com.hk](mailto:sales@cpcs.com.hk)  
(採購) [procurement@cpcs.com.hk](mailto:procurement@cpcs.com.hk)  
(招聘) [recruitment@cpcs.com.hk](mailto:recruitment@cpcs.com.hk)