



(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)
(Stock code: 1854)

可持续发展守则

2024年8月修订版

目录

公司背景	3
1 企业管治	4 - 15
1.1 公司治理主要守则	4
1.2 社会责任管理主要守则	6
1.3 风险管理主要守则	8
1.4 商业道德主要守则	10
1.5 政策影响主要守则	13
1.6 税务管理主要守则	13
1.7 信息安全主要守则	14
2.环境	15 - 21
2.1 环境管理主要守则	15
2.2 气候变迁治理主要守则	17
2.3 资源管理主要守则	18
2.4 污染及废弃物处理主要守则	19
2.5 环保科技应用及创新主要守则	21
3.社会	22 - 29
3.1 劳动法规与实践主要守则	22
3.2 人力资本及员工培训主要守则	23
3.3 客户关系及私隐保护主要守则	25
3.4 社会投资主要守则	26
3.5 供应链及采购主要守则	27

中国万天控股有限公司可持续发展守则

中国万天控股有限公司（“本公司”或“中国万天”）是一家专注于投资控股的企业，旗下附属公司（统称“本集团”或“我们”）主要从事食材供应、餐饮及环保科技三大主营业务。

本集团始终履行企业社会责任，作为核心价值观的重要组成部分，我们致力于环境保护、为员工创造和谐的工作环境，并积极回馈本地小区。本集团深信可持续发展是持续成功的关键因素之一，力求成为中国领先的美好生活服务商。

为了确保在业务中严格遵循可持续发展的策略，我们采纳并遵守相关的国际可持续发展标准，包括但不限于 GRI、ISSB、SASB、TCFD 等，并据此制定了本集团的可持续发展守则。以下是本集团可持续发展守则的概要：

1.企业管治

公司治理

本集团根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等相关公司治理档的要求，建立了股东大会、董事会、监事会、独立董事和董事会秘书制度，设立了战略、审计、提名、薪酬与考核等委员会的治理架构，制定了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《股东大会网络投票实施细则》等相关规定，不断完善公司治理结构，规范公司运作，切实维护公司及全体股东利益。

在可持续发展方面，本集团特设可持续发展管理委员会，针对业务运作上可能遇到的风险，进行政策的订立及管理执行。

1.1 公司治理主要守则

1.1.1 公司控股股东和实际控制人

公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务等方面严格实行“五分开”，各自独立核算，独立承担责任和风险。控股股东严格按照《公司法》和《公司章程》的规定依法行使出资人的权利并承担义务，行为规范。控股股东与公司不存在同业竞争，不存在直接或间接干预上市公司决策和经营活动的情形，没有占用上市公司资金或要求其担保或替他人担保。公司的董事会、监事会和内部机构均独立运作。公司已建立防止控股股东占用上市公司资产、侵害上市公司利益的长效机制，在《公司章程》中明确规定了“占用即冻结”的相关条款。

1.1.2 股东大会召开及执行情况

公司每年会召开年度股东大会，审议了当年度董事会工作报告、监事会工作报告、周年报告及周年报告摘要等相关议案。公司向股东提供了网络投票方式，保障了投资者的合法权益。公司每次股东大会的召开和表决程序规范，均由律师现场见证并出具法律意见书，股东大会决议合法有效。报告期内，公司未发生公司股东和内幕信息知情人员进行内幕交易以及损害公司和股东利益的事项。

1.1.3 董事会组成及执行情况

公司全体董事严格按照《公司章程》、《董事会议事规则》以及相关法律法规的规定，以忠实、勤勉、尽责的态度，依据自己的知识和能力对董事会议案作出独立、客观、公正的判断，依法行使权利并履行义务。在涉及关联交易的议案时，关联董事回避表决，以保障交易的公平合理。

1.1.4 独立董事履行职责情况

公司重视发挥董事会各委员会的决策咨询作用，并定期组织各委员会召开会议，涉及重大财务预算、重大投融资方案、重大关联交易、可持续发展和环境保护事项，为董事会科学决策提供了专业咨询意见。此外，公司会安排外部董事参加各专题调研，涉及社会投资、能源保护、人力资源和考核分配等重大事项，强化董事会成员对可持续发展事务的参与。

1.1.5 审计委员会的相关情况

审计委员会按照《公司章程》、《监事会议事规则》以及相关法律法规的规定，以全体股东利益为出发点，本着对股东负责的精神，认真履行自己的职责，对公司财务状况、关联交易以及公司董事、高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督，维护公司及股东的合法权益。

1.1.6 董事会绩效评估

董事会将定期进行结构化的董事会绩效评估，以确保董事会的有效性。如有需要，将委托外部独立顾问进行正式的董事会及个别成员评估，以确保评估的客观性和公正性。

1.2 社会责任管理主要守则

公司秉持「开创绿色产业，引领绿色生活」的社会责任营商理念，致力于实现公司的经济效益与社会效益相统一，公司的发展与社会的发展相和谐。

1.2.1 可持续发展治理

完善的可持续发展治理帮助企业以负责任和可持续的方式经营，为企业带来更多创新的机会、更稳固的合作关系和可持续的成长，同时赢得社会的尊敬和信任。

1.2.2 可持续发展治理的重要举措

董事会是可持续发展管理的最高决策机构，负责研究和制定可持续发展策略和政策，评估及确定可持续发展风险，并保证设立合适及有效的可持续发展风险管理及内部监控系统。董事会确定可持续发展报告范畴，制定规则和措施，审核涉及环境与可持续发展的相关政策，对全公司履行《可持续发展报告指引》的情况进行监督、检查和评估。

1.2.3 社会责任／可持续发展管理组织架构

公司成立由董事会办公室领导的负责人，经营管理部、财务部、人力资源管理中心、供应链管理部、行政部、审计部、宣传部、法务部和考核中心等部门负责人组成的环境、社会及管治工作小组。

1.2.4 社会责任／可持续发展工作制度及相关措施

公司制定《可持续发展守则》，针对可持续发展管理的各个方面提出政策和守则，包含劳工权益、健康安全、环境保护、商业道德以及管理体系等。提升员工对于可持续发展的认识，将可持续发展理念真正地融入我们的核心理念和价值观中。该准则适用于本集团及下属所有子公司、向我们提供产品、材料或服务的供货商，也适用于所有员工，包括临时工、学徒工、实习生、合约工作人员和其他各类型的工作人员。

1.3 风险管理主要守则

风险管理是集团所有业务活动中固有的一部分，影响战略、运营、财务、技术和环境等多个领域。政策适用于集团的董事、高级管理层、员工和承包商。

1.3.1 风险管理框架

包括承诺风险管理、风险治理、将风险管理与战略相结合、风险登记、内部审计流程、风险报告 and 风险管理持续改进。

1.3.2 风险治理结构

有效的风险管理系统依赖于具有明确角色和责任、适当的职责分离、适当的监督和活动及交易监控系统，以及在结构中管理风险意识和主动方法。董事会作为最终治理机构，承担审查和批准集团风险管理举措与策略的责任，并负责管理有效的风险管理机制。

1.3.3 风险识别

识别风险是风险管理过程中的第一步，需要识别可能影响运营的风险和可能导致风险发生的事件。

1.3.4 风险分析

风险分析涉及计算事件发生的可能性和发生时的后果，这两个变量的乘积是风险评级。

1.3.5 风险评估

风险评估的目的是说明决策，基于风险分析的结果，确定哪些风险需要处理以及处理的优先级。

1.3.6 风险处理、审查和监控

风险处理涉及选择修改风险的一个或多个选项，并实施这些选项。

1.3.7 风险优先级

通过年度风险管理会议确定识别风险的优先级。

1.3.8 沟通和咨询

在风险管理过程的所有阶段，应与内外部利益相关者进行沟通和咨询。

1.3.9 气候相关风险和机会的财务影响管治守则

公司的气候相关风险和机会的财务影响管治守则强调气候变化对企业和投资者的影响。该守则适用于集团的所有部门和业务单位，并确定其时间范围和审查周期。在管治结构方面，董事会负责定期审查和监督气候相关风险和机会的管理，并设立专门委员会处理相关事宜。高级管理层将制定和执行策略，并交由首席可持续发展官负责监督和报告进展。

1.4 商业道德主要守则

公司致力于通过公平竞争和遵守所有适用法律来获得竞争优势。强调个人权利，提供无歧视、无骚扰、无迫害的工作环境，并倡导和提供平等机会。

1.4.1 商业行为准则

员工应保持忠诚、正直、公正和专业的行为。禁止任何不诚实或欺诈行为，或对任何个人或员工群体的不公平对待。

1.4.2 反贿赂和接受利益

根据公司员工守则，禁止员工未经公司许可索取或接受与其职责相关的任何利益。员工在考虑接受利益时应使用良好的商业判断，并在有疑问时寻求适当的批准。

1.4.3 提供利益

公司禁止员工为了影响商业交易而向任何个人或团体提供利益。

1.4.4 信息保密

信息是公司最重要的资产之一，员工有责任确保信息保密，即使在离职后也要管理信息以保护相关信息。

1.4.5 利益冲突

员工应避免可能影响其诚信或损害公司利益或声誉的实际或潜在利益冲突。员工

或其直系亲属可能从事的业务、投资或活动，如果可能与公司利益存在冲突，员工有义务向人力资源部门书面披露。

1.4.6 内幕交易和集团证券交易

公司不允许员工利用内幕信息为个人谋取利益，这是非法、不道德且严格禁止的行为。

1.4.7 滥用公司信息、资产和资源

非法挪用和盗窃集团资产是被禁止的，违反者将被解雇并可能面临起诉。

1.4.8 社交媒体使用

员工在个人时间可以使用社交媒体，但如果涉及或与集团有关，则必须遵守相应的准则。

1.4.9 平等机会

公司接受并重视多元化和包容性文化，致力于提供平等的就业机会。禁止任何形式的歧视，包括种族、宗教、残疾、性别、性取向、怀孕、婚姻或家庭状况。

1.4.10 歧视

歧视是指基于个人背景而非个人优点的不公平对待。公司不会容忍任何形式的歧视。

1.4.11 性骚扰

性骚扰是指任何不受欢迎或不适当的性行为。公司将立即解雇任何从事性骚扰行为的员工。

1.4.12 投诉和不当行为报告

公司鼓励员工报告任何违反行为准则或平等机会政策的行为，并保证报告者的隐私和匿名性。

1.4.13 保密性

所有关于歧视、骚扰或迫害的投诉信息将仅在必要时披露，公司将确保管理层和员工理解这一原则。

1.4.14 安全与环境保护

公司致力于提供安全且健康的工作环境，并履行作为一个环保责任企业公民的角色。我们遵守所有相关的环境、安全与健康法规。

1.4.15 审查

公司管理层及可持续发展委员会将定期审查行为准则和平等机会政策，并在必要时进行修订。任何违反本守则的人将受到相应的纪律处分，包括解雇及承担个人法律责任。

1.5 政策影响主要守则

本守则旨在指导公司如何通过负责任的公共政策参与，促进可持续发展，并确保其政策参与活动与公司的价值和战略相符。本守则适用于集团及其子公司，包括但不限于粤港澳大湾区上司公司联合会。

1.5.1 政策贡献

公司透过成立粤港澳大湾区上司公司联合会积极贡献于绿色发展的公共政策制定。通过合法和透明的途径参与政策讨论，支持与协会使命和可持续发展目标相符的政策。

1.5.2 政策一致性

协会的政策立场应与其公开声明的价值观、目标和政策保持一致。

1.5.3 商会和行业协会的成立与运作

协会的成立以促进成员的共同利益、推动行业可持续发展和社会责任为目标。并透过建立透明、负责任的治理结构，确保所有成员的权益得到公平代表。所有会员需遵从协会的守则，积极投入绿色产业、绿色论坛及绿色金融的平台发展。

1.6 税务管理主要守则

公司已订立明确的税务守则，确保税务筹划与业务目标和可持续发展战略一致。

1.6.1 税务合规性

公司的税务管理方式遵守其营运地区的相关税法和法规，并坚持法律条文与精神。集团对于逃税和避税采取零容忍态度，并对任何故意隐瞒应税收入和利益的行为严格禁止。若涉及关联方交易，会妥善管理并记录，以确保符合当地税法和实务。

1.6.2 税务风险管理

公司的风险管理委员会将定期识别和评估税务筹划中可能面临的风险，包括合规风险和税务筹划风险。

1.6.3 税务透明度

公司将透过周年财务报表公开披露税务筹划的方法和实践，增加透明度。

1.6.4 税务治理框架

公司已建立和维护一个有效的税务治理框架，确保税务管理方法的实施和监督。管理层在税务治理中的角色和责任包括制定税务政策、监督税务合规，以及确保税务管理与公司的整体战略一致。在税务管控机制方面，公司已订立税务筹划、申报和支付的流程，确保这些机制与公司的业务活动和税务战略相一致。

1.7 信息安全主要守则

本守则旨在明确公司如何建立、实施、维护和持续改进信息安全管理体系统，以保护敏感和有价值的信息。

1.7.1 建立信息安全管理体糸

透过建立一种持续关注信息安全风险的内部文化，提升运营效率和风险管理能力，保护公司敏感或有价值的信息，确保信息的保密性、完整性和可用性。

1.7.2 信息安全风险识别

公司信息安全管理系统主要识别之风险为保密性风险（未经授权的访问）、完整性风险（数据篡改或损坏）和可用性风险（信息系统的中断）。公司会根据业务的风险等级确定审计频率和范围，确保高风险领域得到优先关注。

1.7.3 信息安全风险管理规划

公司已透过委任独立第三方顾问公司识别信息安全风险的驱动因素，确保日常活动和管理流程设计能够内在地管理这些风险。

此外，在业务运营的过程中，公司会将信息安全活动正式化，形成一套清晰、连贯的过程，确保操作标准化和一致性。并透过定期开展信息安全意识培训，提高全员对信息安全标准的认识。

2.环境

2.1 环境管理主要守则

公司承认健康环境对全球社会、经济、商业和小区的重要性，并致力于促进环境可持续性，以确保未来的繁荣与福祉。透过认识公司业务活动对环境的潜在影响，公司将可持续发展理念全面融入公司所有业务活动中，推动并实施健全的环境实

践 确保长期环境责任 并承诺采取措施减少环境足迹 成为负责任的绿色企业。

我们的高层管理团队负责监督环境管理政策的实施 并确保环境管理所需资源的供应。

2.1.1 减少排放

公司积极寻求并实施减少温室气体排放、水和土壤排放、危险及非危险废物产生的方法，提升环境保护效益。

2.1.2 资源责任使用

公司承诺负责地使用资源，提高资源利用效率，减少浪费，促进资源的可持续管理。优化资源利用，推动环境保护，实现全面的环境管理，保护自然资源。公司已委任专责员工管理节能问题，并选择绿色供货商，以降低能源消耗。在业务运作中，进行水可用性评估，以确保水资源的可持续利用。

2.1.3 业务流程创新及改进

公司所有业务部门将持续审查和改进业务运作流程，采用先进创新技术和管理方法，减少气体燃料消耗产生的排放。

2.1.4 绿色供应炼

公司致力通过采购本地制造的产品、采用绿色物流管理方法，透过减少空运比例，确保长途运输卡车满载，定期维护车辆来降低温室气体排放，推动环境可持续发展。采购部门将可持续性融入采购活动中，优化包装系统，减少包装废物，采用

可回收和/或可再生材料，降低环境负担。并选择具备环境政策的供货商，以支持环境友好的生产材料使用。

2.2 气候变迁主要守则

本守则旨在识别和管理气候变化风险，发展符合全球最佳实践的策略，构建对气候变化的适应能力和缓解措施。

2.2.1 能源与气候变迁管理

公司致力于采纳行业最佳实践以提高运营能效，积极推动碳排放的减少。公司鼓励员工、供货商和客户在日常运营中尽可能减少碳排放，并在采购流程中纳入气候变化的考虑，优先选用低碳或零碳及节能产品和材料。此外，公司将定期报告碳减排目标的进展情况，以确保公司的减排措施有效并持续改进。

2.2.2 适应气候变化

公司定期评估与气候变化相关的财务和其他风险与机遇，以更好地理解其对运营的影响，确保有适当的流程和措施来预防或最小化气候变化造成的损害，并利用可能出现的机会。在规划新运营场所时，公司将考虑气候变化因素，并将气候变化风险纳入公司企业风险管理流程，依据气候相关财务披露工作组（TCFD）框架报告气候风险和机遇。为增强适应能力，公司将气候变化和极端天气事件纳入企业风险管理流程和业务连续性计划，确保相关信息和资源用于监测和定期审查气候变化对员工和运营的影响。

2.3 资源管理主要守则

通过遵循资源管理守则，公司可以有效地管理其资源，提高资源使用效率，减少环境影响，并促进可持续发展。

2.3.1 资源使用效率提升

确保对所有类型的资源消耗（包括物料、水、能源等）进行准确计量和记录。通过技术升级和流程优化，提高资源使用效率，减少浪费。

2.3.2 可再生资源优先使用及资源循环利用

优先使用可再生资源，如太阳能、风能等，减少对不可再生资源的依赖。推广循环经济原则，实现资源的回收、再利用和循环再生。

2.3.3 资源风险的评估与管理

定期对外披露资源使用和管理的信息，包括资源消耗量、节能措施和环境影响。识别和评估资源相关的风险，制定相应的风险管理和缓解措施。遵守与资源使用相关的所有法律法规，确保资源的合法和合规使用。

2.3.4 持续改进与创新

持续寻求资源管理的改进机会，采用创新技术和方法。采取措施减少资源使用对环境的负面影响，如减少温室气体排放和污染。

2.3.5 资源管理的培训与教育

将资源管理整合到公司的整体战略和运营中，确保资源的可持续利用。对员工进行资源管理的培训和教育，提高他们的资源保护意识和能力。

2.4 污染及废弃物处理主要守则

通过遵循这些守则，公司能够展示其对环境保护的承诺，并采取有效措施减少其活动对环境的负面影响。

2.4.1 合规性与法规遵守

严格遵守与污水和废弃物处理相关的国家和国际法律法规。定期进行环境影响评估，以识别和减少公司活动对环境的潜在影响。公开污染和废弃物处理的信息，包括排放数据、处理方法和环境影响。

2.4.2 污染物排放与废弃物处理

采取措施减少污染物排放，确保排放符合规定标准。采用环保的方法处理和处置废弃物，减少对环境影响。对废弃物进行准确分类和量化，以便采取适当的处理方法。

2.4.3 泄漏预防与应急回应

进行定期风险评估，识别可能导致泄漏的化学品、油类及其他危险物质。建立预防措施和应急响应计划，以应对化学品、油类等物质的泄漏。确保所有存储和使用危险物质的设施符合安全标准，并进行定期维护和检查。对所有相关员工进行

泄漏预防和应急响应的培训，确保他们了解应急程序和使用应急设备的正确方法。

2.4.4 危险废弃物管理

对所有危险废弃物进行准确分类，根据性质和危险程度进行标识。对危险废弃物进行特别管理，包括安全运输、处理和处置。设立专门的危险废弃物存储区，确保远离生产区和公共区域。配备防火、防爆、防渗漏设施，确保存储区安全。建立完善的监测系统，对危险废弃物的产生、存储、运输和处理过程进行全程监控。

2.4.5 食品损失管理与预防

实施食品采购和检验系统，以确保食材在采购前的质量，将收到低劣物品并导致浪费的风险降到最低。建立一个健全的库存管理系统，采用「先进先出」的方法来追踪食品项目及其到期日期，减少食品过期和浪费的机会。参与食品捐赠活动，以防止食品浪费。

2.4.6 包装的使用

优化包装系统以持续改进，采用「为制造而设计」的概念来标准化包装箱的尺寸，推广使用可持续和可生物分解的包装材料，重复使用和回收包装材料，并进行产品拆解以提高资源生产力。

2.4.7 资源回收与循环利用

在源头对废弃物进行细致分类，确保可回收物与不可回收物分开处理。与回收企业和再生资源利用企业建立合作关系，共同推动资源回收和循环利用。采用先进

的回收和再利用技术，提高废弃物的资源化利用率。推广废弃物的回收和循环利用，减少资源浪费。

2.4.8 持续改进与创新

持续改进污染控制和废弃物处理流程，采用创新技术减少环境影响。对员工进行培训，提高他们对污染控制和废弃物处理的认识和技能。

2.5 环保科技应用及创新主要守则

公司秉持“引领绿色生活”的理念，积极推进节能环保技术的研发和应用，通过技术创新减少生产运营中的环境影响。本守则适用于集团及其子公司，包括但不限于天空农场项目。

2.5.1 环境合规性

确保所有技术应用和创新活动遵守适用的环境法律法规和标准。对新技术和应用进行环境风险评估，确保潜在的环境影响得到妥善管理。公开透明地分享环境合规技术应用和创新的相关信息，增强公众信任。

2.5.2 技术创新与研发

投资于环境技术的研发，推动创新解决方案，以应对环境挑战。致力采用清洁生产技术和方法，预防和减少污染物的产生和排放。通过技术创新提高资源包括能源、水和原材料的使用效率，

2.5.3 推动环保技术

扶持创新环保技术的开发，并推广到下游产业链，促进全新绿色产业发展。通过研发不含有害物质的产品组合，为客户提供多样化的绿色产品和服务。并持续改进环境合规技术，适应不断变化的环境法规 and 市场需求。

2.5.4 使用绿色工艺

在产品的设计研发阶段充分考虑项目的特点和所在地域环境，综合采用多项绿色技术，实现资源和能源的最大化利用。在综合考虑成本、环境影响、产品性能、法规要求及客户需求等方面的基础上，优先选择绿色环保材料代替有害材料。积极推进打造可循环使用的生产模式，为环境保护和可持续发展做出积极贡献。

3. 社会

3.1 劳动法规与实践主要守则

本守则旨在指导公司建立和维护一个公正、安全和支持性的工作环境，同时促进劳资双方的相互理解和信任，实现共同发展。

3.1.1 遵守法律法规

严格遵守业务地区当地的劳动法律、法规以及行业标准，确保所有劳动实践合法合规。

3.1.2 尊重劳动者权利

尊重劳动者的工作权、休息休假权、安全健康权和参与管理的权利。公司致力提供符合或优于行业标准的劳动条件，包括合理的工作时间、休息时间和工作环境。并在招聘、培训、晋升和解雇等环节中，保证所有员工得到公平对待，消除一切形式的歧视。

3.1.3 透明沟通

建立透明的沟通机制，确保员工能够及时了解公司政策、运营变更等重要信息。鼓励和支持员工通过不同形式参与公司决策，增强员工的归属感和参与度。如出现劳资纠纷，将通过集体谈判机制，与员工代表协商确定工作条件和雇佣条款，保障员工利益。并且在实施可能对员工产生重大影响的运营变更前，提供最短通知期，并进行充分咨询。

3.1.4 持续改进

承担企业社会责任，通过负责任的劳动实践为社会和环境的可持续发展做出贡献。为员工提供职业发展机会，包括培训、技能提升和职业规划。持续评估和改进劳动实践，确保与国际劳动标准和最佳实践保持一致。并定期在可持续发展报告中发布劳动实践报告，向利益相关方公开劳动条件、员工关系和社会责任实践。

3.2 人力资本及员工培训主要守则

公司秉持「以人为本、以人才促发展」的管理理念，制定了《人才梯队建设管理

规定》和《员工职涯发展管理规定》等制度，将人力资源视为企业的第一资源，致力于实现员工和企业的共同发展。

3.2.1 职涯晋升规划

设定人才梯队建设目标及培养方案。规定管理、技术、职能及操作四类员工的发展通道及考核评分标准。每个级别都有相应的标准分数要求，达到标准分数要求的，可进入人才储备池，超过标准分数的，在其他条件相同的情况下优先考虑晋升。并推动企业战略和员工需求的匹配发展。

3.2.2 提供针对性培训

建立公司内部培训体系及策划针对性的培训项目。为员工提供持续且有针对性的教育培训，不断提升各级员工的素质及能力，为公司的长远发展奠定坚实的人才基础。在培训计划的制定和实施过程中，公司注重基层员工、领导和管理群体、技术和职能人员的不同培训需求，结合公司不断发展的需要，建设以内部培训和外聘培训相结合的多样化培训体系，达到更好的培训效果。

3.2.3 员工激励

公司制定了覆盖广泛的激励制度，无论是合理化建议、技术改进，还是规模化阶段的考核和发展，都会给予相应的激励，鼓励员工激发工作热情，推动企业发展。此外，更会安排优秀员工到子公司或关联公司交流学习，促进公司内部知识、技能和经验的传承，令员工能够成长及晋升。

3.3 客户关系及私隐保护主要守则

通过遵循这些守则，公司可以建立稳固的客户关系，提高客户忠诚度，并保持激烈市场中的竞争优势。

3.3.1 建立客户满意度监测系统

始终将客户的需求和利益放在首位，确保提供高质量的产品和服务。建立有效的客户回馈机制，定期收集和分析客户意见，以指导业务决策，快速响应客户的询问和回馈，确保问题和关切得到及时解决。定期监测客户满意度，并采取行动解决任何不足之处。

3.3.2 客户沟通及隐私保护

与客户保持开放和诚实的沟通，及时准确地提供所需信息。严格遵守数据保护法规，保护客户的个人信息和隐私安全。

3.3.3 持续改进

不断创新和适应市场变化，以满足客户的新需求和期望。了解并记录客户的偏好和历史，提供个性化的服务体验，根据客户回馈不断改进产品和服务，以满足客户的期望和需求。并通过一致的服务质量和专业的行为建立和维护客户信任。提供必要的产品使用培训和支持，说明客户最大化利用产品和服务。在出现问题时，迅速采取行动，透明地沟通并采取措施以减轻影响。

3.4 社会投资主要守则

本守则旨在指导公司在进行社会投资时，能够负责地与当地小区互动，确保小区投资活动能够带来积极的社会影响，并促进可持续发展。

3.4.1 小区参与和利益相关方识别

进行社会和环境影响评估，并基于评估结果制定发展计划。积极参与当地小区，识别并尊重小区内的利益相关方，包括弱势群体。基于小区需求，制定并实施小区发展计划，支持小区的可持续发展。

3.4.2 风险管理和缓解措施

识别和评估可能对当地小区产生的负面影响，并制定相应的风险管理和缓解措施。尊重并保护当地小区的个人和集体权利，包括但不限于土地权、文化权和自决权。与当地小区保持透明沟通，公开披露环境和社会影响评估结果。确保所有社会投资活动遵守相关的法律法规和国际标准。

3.4.3 性别和多样性考虑

在社会投资中考虑性别平等和文化多样性，确保所有小区成员都能受益。制定并执行利益相关方参与计划，确保小区在决策过程中有发言权。

3.4.4 长期承诺和持续参与

展现对当地小区的长期承诺，持续参与小区发展活动。通过培训和教育，提升当

地小区的能力，增强其自我发展的能力。定期监测和评估社会投资的影响，并向利益相关方报告进展和成果。

3.5 供应链及采购主要守则

本守则旨在指导公司及其供货商在采购活动中实现可持续发展，确保所有采购活动以诚实、竞争、公平和透明的方式进行。该守则适用于公司的所有供货商，包括但不限于商品和服务的供货商。

3.5.1 采购管理政策

公司承诺在采购活动中维护诚信，确保以符合道德和可持续的方式实现物有所值。为妥善管理供货商相关风险，公司致力于与理解公司业务需求的优选供货商建立关系，并确保供货商多样性，采用有效的供货商管理方法。

3.5.2 供货商行为准则

公司要求供货商尊重人权，遵守所有相关法律，并采取适当措施识别和消除现代奴隶制。同时，供货商需实施公平和透明的雇佣实践，促进多样性和包容性。在环境责任方面，供货商应遵守所有相关环境法律，并以环境负责的方式运营业务，采取减少资源使用的实践，如提高水和能源效率。

3.5.3 采购流程及准则

供货商在提供商品或服务前将获得采购订单，在提供准确有效的发票后，公司将根据约定的发票和付款条款进行支付。公司会严格遵从及实施供货商批准和监控

的流程，包括并不限于所有已批准的供货商或服务提供商。在收货与质量控制方面，公司将检查收到的商品数量和质量，并在确认后进行相应的文档处理。此外，公司会定期审查供货商以确保货物的物流安排符合公司可持续发展的需求，并保持相关记录。

3.5.4 供货商发展

公司要求供货商遵循关键的 ESG 原则，包括环境管理、社会责任和治理诚信。为了支持这一点，公司提供 ESG 培训和能力建设计划，内容包括环境管理、社会公平、治理实践的工作坊，以及 ESG 报告和策略制定的工具。

3.5.5 可持续性评估

为确保供应链的可持续性，公司将根据相应可持续发展规范评估和选择供货商，并期望供货商具备类似的标准，遵守所在国家的法律。管理层会定期评估和监控供货商的表现，以确保供货商提供的货物质量。

3.5.6 食品工厂供货商现场评估

公司制定了针对食品工厂的供货商现场评估程序，列明了现场视察期间的评估项目。员工需检查食品工厂的环境、设施和设备、产品及相关文件，以确保供货商拥有符合标准的食品工厂，提供安全和优质的食品。

3.5.7 绿色采购

根据采购管理政策和供货商行为守则，可持续性和环境认证是公司关注的重点。

公司考虑供货商的环境和社会实践，并希望以负责任的态度委聘供货商，实现绿色采购目标。公司建立环境政策，并为供货商员工提供环境培训。选择供货商时，优先考虑取得 ISO 50001, 46001, 14001 等认证的供货商，并鼓励供货商定期审查和评核其环境表现，制定行动计划以减少环境负面影响。

3.5.8 环保措施

公司重视绿色采购实践，并在做出采购决策前仔细评估需求和库存情况，以减少浪费。尽量批量购买物品，以减少包装材料使用量并降低运输碳排放。此外，公司积极寻找环保产品和服务，包括有节能标签及由回收或可再生材料制成的产品，用于日常运营。