美心 Maxim's 70 YEARS
一心一意七十年 DEVOTED SINCE 1956

未來一起嚐
SAVOURING OUR FUTURE

未來一起嚐

自願性可持續發展報告2025



首席營運官的話



一直以來，美心集團(「美心」)透過美食連繫生活、服務社區，陪伴數以百萬計顧客走過生活中不同時刻。從清晨的一杯咖啡與新鮮烘焙食品，到家人朋友共享的重要節慶與日常餐膳，我們始終與顧客同行。作為亞洲領先的餐飲集團之一，美心深明自身的角色不僅在於提供優質美食，更在於透過業務發展和營運實踐，為社會和環境創造長遠價值。我們在採購、營運、包裝、人才培育及社區參與等方面所作出的每一項決策，均影響著未來發展方向，並為建構更可持續的未來奠定基礎。

對美心而言，可持續發展並非一項獨立議題，而是推動業務長遠發展的重要基石。多年來，我們持續將可持續發展理念融入營運管理、業務創新及價值創造，並以**「一起嚐味」**、**「一起減碳」**、**「一起減廢」**、**「一起減塑」**及**「一起關愛」**五大重點範疇作為台推動方向。上述範疇不僅引領我們為顧客提供更健康、更可持續的餐飲體驗，同時推動我們減少環境影響、善用資源，並為社區創造正面的社會價值。

我們持續致力為顧客提供健康、均衡營養及可持續的餐飲選擇，並在可行情況下優先採用負責任採購方式，積極選用本地及時令食材。同時，我們透過提升設備效能、優化分店設計，以及引入低排放及可再生能源技術，穩步推進減碳進程，持續提升整體營運效率和環境表現。

在資源管理方面，我們秉持**「減少使用、重用、替代及回收」**的理念，重新思考物料與廢棄物的價值，致力減少廢棄物送往堆填區、降低一次性塑膠使用，並逐步轉用更可持續的包裝方案。除環境措施外，我們亦持續透過長者關愛計劃、食物捐贈、義工服務、與非政府組織合作，以及專為吞嚥困難人士而設的**「軟心膳」**等共融食品創新，促進社區福祉，讓更多人受惠。

展望未來，我們將進一步深化**循環經濟**理念，透過在源頭推動**減少使用、重用、更新再造及回收**，延長資源的使用價值，並將其轉化為持續創造價值的動力。**再生農業**、利用剩餘麵包升級再造成手工精釀啤酒的 **Bottle of Bread (BOB)**，以及**「你真惜食！」**等項目，充分展現創新思維如何讓日常資源發揮更大價值，為企業、社會及環境帶來正面影響。

我們透過與政府部門、公用事業機構、非政府組織、大學、零售商及創新夥伴攜手合作，持續擴大影響力，推動更廣泛的跨界別協作，共同應對可持續發展挑戰。本報告不僅展示我們迄今取得的成果，亦反映持續引領我們前行的願景和承諾。我們將繼續提升專業能力、完善數據管理系統，並進一步優化長遠可持續發展目標，為未來發展奠定更穩固基礎。

可持續發展將繼續深度融入於美心的業務營運之中，貫穿採購、分店設計、菜式創新、團隊參與及餐廳管理等各個環節。未來數年，我們計劃擴展「軟心膳」及再生農業項目，加強數據自動化及範圍三（Scope 3）排放管理能力，並積極探索綠色運輸及潔淨能源等新機遇。至 2027 年，我們將進一步提升氣候管治水平、強化風險管理能力、為參與外部可持續發展評級做好準備，並逐步將循環經濟相關措施拓展至香港以外地區。

最後，我謹向各業務單位團隊，以及一直與我們攜手同行的合作夥伴、供應商及社區組織，致以衷心謝意。正因有賴各方的投入、協作與支持，我們方能持續推動改變，攜手建構一個以責任、韌性及共同使命為基礎的未來。隨著我們展開**「未來一起嚐」**的新篇章，我們期待繼續為顧客、員工、社區及地球創造更長遠而深遠的價值。

簡惠明
香港及澳門首席營運官

關於美心

公司業務

創立於 1956 年，美心歷經數十載發展，已成為亞洲其中一家最具規模及最具代表性的餐飲集團。業務涵蓋中式、西式、日式及東南亞菜系，以及快速餐飲、麵包烘焙、咖啡店及機構餐飲服務，透過多元化的品牌組合和營運模式，滿足顧客於不同用餐場合的需要。

集團旗下匯聚多個深受顧客歡迎的自家品牌及國際知名特許經營品牌，包括美心西餅、東海堂、美心中菜、美心 MX，以及於不同市場經營的星巴克、元氣壽司、一風堂、芝樂坊餐廳及 Shake Shack 等，為顧客提供多元化的餐飲選擇及體驗。

除餐廳業務外，美心亦是節慶食品的重要生產商，其中香港美心月餅多年來陪伴無數家庭共度佳節，已成為香港節慶文化中的重要一部分。

時至今日，集團於中國內地、澳門及東南亞營運超過 2,000 家門店，旗下擁有超過 80 個品牌，並有超過 40,000 名員工共同推動業務發展。龐大的業務版圖不僅帶來廣闊的發展機遇，亦賦予我們更大的責任，推動餐飲業邁向更可持續的未來。

多年來，美心始終秉持對品質的堅持、對顧客的承諾，以及對餐飲專業的不懈追求。我們持續透過創新思維、卓越營運及可持續發展實踐推動業務提升，為顧客創造更優質的餐飲體驗，同時為社區及環境帶來長遠而正面的影響。

品牌介紹

美心中菜

美心皇宮 · 翠園 JADE GARDEN · 八月花 JASMINE · 翠亨邨 THE SQUARE · #bistrocity 城中廚子 · 美心鴨子 · SHANGHAI GARDEN 會玉蘭 · wellwellwell · 潮庭 · 潮江春 · 北京樓 PEKING GARDEN · 八一漁八 THE SEAFOOD · 映月樓 SERENADE · 功派 · 醉庭樓 · 八玥 翡翠 CantoJade

西菜

CAFE LANDMARK · The Cheesecake Factory · OYA · LAWRY'S THE PRIME RIB · MUSES by DELI AND WINE · simplylife · & you cafe · & tea cafe · 星美乐 · chapter · CENTRAL TABLE THE EAST THE WEST · 15/16

日本菜

元気寿司 · 千両 · 丼丼屋 · BUTAHAGE · 魚尚 · 火蔵 · YAKINIKU LIKE 焼肉ライク · 一風堂 · METRO 新宿 BASE · 吉谷舍 KIKUSAN · 五行 · れたす LE-TA-SU

東南亞菜

"CaN LaH" · 明谷 MINH & KOK · THAI BASIL · CURRY ROOM

快餐及機構餐務

美心MX · 香港地 · can·teen · 美心FOOD² · DeliO · CAFE PORT SPOT · MCS Maxim's Catering Services · GourMax Catering · WelliMax Catering · GalaMax Catering

西餅及麵包

maxim's cakes 美心西餅 · 美心現場烘焙 · 美心烘焙所 · 東海堂 アロー厶 · CHA LONG · Homebake · PAPER STONE BAKERY · URBAN · BAKERY · 美心西饼 · mx

美心產品及禮品

美心月餅 HONG KONG MX MOONCAKES · 美心冰皮 · 美心流心月餅 HONG KONG MX LAVA MOONCAKES · 香港美心 HONG KONG MX · 美心生活 mx life · Canton Cook House 中菜廚房 · 美心快餐 · 知美屋

星巴克概念

Shake Shack

SHAKE SHACK

關於本報告

報告年度與範圍

本《自願性可持續發展報告》(「本報告」)為美心集團首次發表的可持續發展報告，旨在闡述集團於 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間的環境、社會及管治(「ESG」)表現，以及推動可持續發展的重要措施與成果。除另有說明外，本報告涵蓋美心集團於香港及澳門所有由集團營運管理及具營運控制權的業務。

報告準則與原則

本報告屬自願性編製，參考香港聯合交易所有限公司《上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》(「《香港交易所 ESG 報告守則》」)的相關要求，同時參照《可持續會計準則委員會(「SASB」)餐飲業行業準則》，以提升報告內容的透明度、可比性及完整性。本報告並非為遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》或任何其他上市或監管規定而編製。本報告所載資料未經外部鑒證。部分資料乃基於本集團的內部系統、估算、假設及所選用的換算系數，以及第三方提供的資料。該等資料存在計量不確定性，並可能於未來的報告中予以重列。

本報告備有中、英文版本。如中、英文版本有任何歧義或不一致之處，概以英文版本為準。

前瞻性陳述

本報告載有關於本集團意向、計劃、目標及預期的前瞻性陳述。該等陳述通常以「旨在」、「擬」、「計劃」、「預期」、「目標」及「將」等詞語識別。該等前瞻性陳述乃基於截至本報告日期本集團可獲得的資料及所作出的假設，並受風險、不確定因素及本集團無法控制的其他因素所影響，實際結果可能存在重大差異。任何前瞻性陳述均不構成對任何結果必將實現的陳述、保證或擔保。除法律規定外，本集團概無義務更新任何前瞻性陳述。



我們的可持續發展策略與方針

美心透過負責任採購、有效運用資源及持續提升營運效率，將可持續發展理念融入其長遠業務策略之中。作為大型餐飲集團，我們深信業務的穩健發展有賴具韌性的供應鏈、審慎的資源管理、互信的夥伴關係，以及應對不斷轉變的顧客期望和環境挑戰的能力。



我們的可持續發展策略建基於對業務至關重要的核心要素，包括食品安全、品質管理、員工福祉、營運韌性及社區信任。透過推動創新及秉持負責任的營商理念，我們致力提供穩定可靠的餐飲體驗，同時提升整體營運的環境及社會表現。

推進循環經濟

美心正逐步將循環經濟融入業務發展之中，以提升長遠韌性並創造可持續價值。作為一家擁有廣泛採購、生產及零售業務的企業，我們深切了解自身在資源消耗、廢棄物產生及供應鏈效率方面所帶來的影響。

透過減少廢棄物、延長物料使用週期，以及發掘副產品的資源價值，循環實踐有助提升環境表現，並增強日常營運的穩定性。相關措施不僅有助更有效地運用資源及降低處理成本，亦可減少因供應中斷及價格波動所帶來的風險。

因此，循環經濟不僅是美心的重要環境議題，亦是支持業務長遠發展的重要方向。透過將循環理念融入營運及價值鏈，我們致力建立更具前瞻性及韌性的營運模式，在減少環境影響的同時，為構建更可持續的食品生態系統作出貢獻。





可持續發展框架

為將可持續發展策略轉化為具體行動，美心圍繞五大重點範疇推進相關工作，為集團各項環境及社會措施提供清晰方向。

美心的可持續發展

一起嚐味

我們持續採用更多優質及多元化的本地食材，並透過提供多菜少肉，以及少油、少鹽、少糖的餐單，推廣植物性及低碳飲食文化。同時，我們致力提升食品資訊透明度，並以公認的健康認證及負責任採購實踐作為支持。

一起減碳

面對日益迫切的氣候變化挑戰，我們透過採用可再生能源、推行更環保的營運模式及提升能源效益，在分店、工廠及後勤部門持續減少碳足跡。

一起減塑

我們秉持循環經濟理念，透過重新設計包裝、試行可回收餐具，以及在包裝、制服及日常營運中採用更多可持續及再生物料，持續減少塑膠使用。

一起減廢

透過流程優化、創新方案及與合作夥伴協作，我們從源頭減少廢棄物，同時加強廢物分類、回收、升級再造及提升水資源使用效益。

一起關愛

作為負責任的企業公民，我們透過社區參與、共融產品創新、慈善夥伴合作及義工服務，支援弱勢社群，並為社會的長遠福祉作出貢獻。

聆聽持份者意見

持份者參與是美心可持續發展理念的重要基石。透過聆聽持份者的期望及關注，我們能更有效地識別優先事項、回應新興議題，並推動持續的改進。

我們的主要持份者包括顧客、員工、供應商、行業夥伴及不同社區組織。報告年度內，美心透過多元渠道及活動與持份者保持溝通，包括客戶調查及意見反饋機制、員工參與計劃、業界活動、社區項目及重要性評估工作。透過上述持份者參與活動所收集的意見及洞見，有助我們優化可持續發展規劃，並確保相關措施持續回應持份者的期望與關注。

實踐案例

參與GS1 HK食品安全論壇2025

於 2025 年，美心參與 GS1 Hong Kong 食品安全論壇 2025。於論壇上，供應鏈管理、食品製造及監控總經理莊偉元先生以「綠色新時代 食安數碼化」為主題，分享美心的可持續發展實踐，以及在數碼轉型方面的最新進展。

美心分享了如何於價值鏈及營運流程中收集及應用 ESG 數據以支持可持續發展工作，並強調數碼化在食品安全、可追溯性及營運優化方面所發揮的作重要用。

美心亦藉此機會與業界同儕及其他持份者交流意見，共同探討新興食品安全及可持續發展趨勢。透過提升價值鏈的透明度及可追溯性，美心致力加強顧客信任，並回應市場對食品安全及負責任採購產品日益增長的期望。





了解重要議題

為確保披露內容反映與香港及澳門業務最相關的 ESG 議題，我們進行了重要性評估，以識別關鍵的可持續發展議題，確保議題優先次序與持份者的期望保持一致，並為集團的 ESG 策略提供方向。

重要性評估涵蓋 16 項 ESG 議題，並結合具針對性的內部參與，包括與 5 個核心職能的高級代表進行了訪談。

• 我們的重要性評估程序 •



基於上述流程，本集團識別出以下重要 ESG 議題：

ESG議題	
商業道德	健康飲食與可持續選擇
循環經濟	資訊安全及資料私隱
社區參與	勞工權益
企業管治	產品品質與安全
客戶關係管理	負責任營銷
多元與共融	供應鏈管理
減排	廢棄物與包裝管理
能源管理	水資源管理

展望未來，美心將推動集團層面的持份者參與，廣泛聆聽外部持份者包括員工、顧客、供應商、投資者和社區合作夥伴等的意見，以更深入了解各方對重要議題的觀點與期望。

管治

穩健的企業管治是美心推動可持續發展的重要基石，為各項可持續發展工作提供清晰的管理架構、問責機制及管理規範，並有助提升業務營運的透明度與持份者信任。

我們致力維持高水平的商業道德、企業管治及資訊安全標準。透過制定清晰的政策、建立明確匯報的架構及落實嚴謹的決策流程，我們積極保障持份者的利益，並持續深化集團上下的問責文化。



可持續發展管治架構

美心已建立可持續發展管治架構，以指導集團整體的可持續發展策略及實踐。

可持續發展督導委員會負責監督集團的可持續發展策略及方向，並每年向董事會匯報相關進展。可持續發展工作小組作為跨部門協調平台，負責統籌及推動各項可持續發展工作，監察執行情況，並每月定期向督導委員會匯報進展。在營運層面，各業務單位可持續發展專責小組負責制定及推行業務單位層面的可持續發展措施，確保相關工作有效融入日常營運，並每半年向可持續發展工作小組匯報進展。

上述管治架構有助確保可持續發展理念融入業務規劃及日常營運，並有效推動相關策略的執行與持續改善。

商業操守

美心致力建立誠信與合規文化，並將商業道德視為企業營運的重要基礎。集團制定了一系列政策及指引，涵蓋利益衝突、禮品及款待、保密要求、舉報機制、反貪污、職業健康與安全，以及員工操守等範疇，為員工提供清晰的行為準則。

我們對貪污、賄賂及任何不當行為採取零容忍態度。員工可透過多個保密渠道，包括專線、WhatsApp 及電郵等方式舉報相關個案。所有舉報均會按照既定程序妥善記錄及調查，並按事實作出跟進；如涉及重大風險或重複發生的問題，將上報高級管理層處理。

為進一步加強誠信文化，管理層與審計部門緊密合作，為各級員工提供培訓，包括前線及後勤團隊。培訓內容有助加深員工對商業道德標準及舉報程序的了解，並強調每位員工在實踐美心核心價值及維護企業誠信方面所肩負的重要責任。





資訊安全與資料私隱

隨着科技廣泛應用於業務營運，美心高度重視資訊安全及資料私隱保障，致力保護客戶資料安全及維持業務持續運作。我們透過完善的管理制度、多層的保安措施及持續監察機制，加強資訊安全管理，並恪守適用的資料保障法規，包括香港《個人資料(私隱)條例》。

我們的資訊安全管理框架建基於完善的管控機制，並參照 ISO 27001:2017 及支付卡產業資料安全標準的要求制定。為進一步提升資料保護能力，我們採用多項資訊保安技術及監控措施，包括防火牆、入侵偵測及防禦系統、終端檢測與回應、資料加密、定期漏洞評估及滲透測試等，並透過持續監察降低資料外洩及未經授權存取的風險。

為進一步加強資料保護，我們制定了一系列內部政策，包括《事件響應(IR)及數據洩露應急手冊》。該手冊結合領先框架、私隱法規及行業最佳實踐，清晰列明資料處理及事故管理程序，涵蓋即時遏止事故、內部通報、全面記錄，以及落實預防措施，以降低同類事件再次發生的風險。為確保發生事故時能迅速及有效應對，所有新入職員工均須接受有關資料保障原則、資訊安全最佳實踐及事故通報程序的培訓。對於可接觸敏感資料或存取關鍵系統的人員，我們亦會提供專門培訓。此外，我們定期舉辦資訊安全意識推廣活動及進階培訓，以協助員工應對不斷變化的網絡威脅及監管要求。

若發生資料外洩或網絡安全事故，美心會立即啟動既定事故應變程序，迅速遏止事故並展開深入調查，務求將影響減至最低。過程中，我們會按需要尋求數碼鑑證專家及專責事故應變服務團隊的支援，並根據適用法律及監管要求，及時通知受影響人士及相關監管機構。事故得到控制後，我們會進一步分析根本原因，識別並落實適當的糾正措施，包括部署技術修補程式、完善安全政策及加強存取控制，並透過事後測試，檢視相關防禦措施的成效。每宗事故亦會經過系統性檢討，讓我們總結經驗，持續優化事故應變程序及提升資訊安全管理水平。在整個過程中，我們重視與持份者保持清晰、適時及具支援性的溝通。如事故涉及個人資料，我們亦會因應實際情況提供適切支援，如信用監察服務，以協助受影響人士減低潛在風險。於 2025 年，美心並無錄得任何資料外洩或網絡安全事故。

於 2025 年，我們的資訊科技部與微軟合作啟動全面的數據防洩漏計劃，透過推動資料保護自動化，我們持續提升資料安全水平、加強合規管理，並進一步提高營運效率。

在供顧客使用的流動應用程式及數碼平台(包括 Eatizen 美心薈及掃碼點餐服務)方面，我們秉持資料收集最少化原則，只收集帳戶註冊、身份驗證、會員管理、推廣活動及付款處理等服務所需的個人資料。市場推廣資訊僅會在取得顧客同意後發送，而會員亦可隨時更新個人偏好設定或選擇停止接收相關資訊。

一起推動循環經濟

循環經濟不僅是美心的理念，更融入日常營運的每一個環節。我們透過推動資源重用及探索創新用途，延長資源的生命週期，減少廢棄物產生，提升資源價值，為環境帶來更長遠的正面影響。



實踐案例

再生農業 賦予廚餘新生命

循環再生農業
美心可持續發展項目

自 2022 年起，美心與位於新界的鴻日農莊合作，將芒果皮、豆渣及三文魚骨等餐前廚餘轉化為農耕所需的酵素，累計處理量達 57.8 公噸。相關資源有助降低對化學農藥及肥料的依賴，農場方面亦觀察到有助改善土壤質素及植物生長表現。

2024 年 1 月，美心正式推出可持續發展品牌再生農業，向消費者推廣可持續農業。農場所種植的時令農產品包括車厘茄、生菜、翠玉瓜、青瓜、紅菜頭、南瓜及苦瓜等，現已供應予超過 70 間美心旗下餐廳，廣泛應用於不同品牌的餐飲業務。



怡和集團可持續發展團隊到訪鴻日農莊

美心的廚藝團隊持續發揮專業所長，不斷提升菜式風味及品質。我們亦與合作夥伴攜手探索更多應用可能，共同創造正面的環境效益。於 2025 年，我們與香港及澳門 7-Eleven 合作推出多款即食涼瓜及南瓜菜式，迎合消費者對方便且本地製作食品的需求，同時支持本地農戶，促進香港農業發展。

展望未來，美心將繼續深化與各持份者的夥伴合作關係，攜手發掘更多循環經濟及資源增值機遇，創造長遠共享價值，並帶來正面環境效益。為實踐此項承諾，我們計劃於 2026 年為再生農業產品進行碳評估，更準確量化資源回收及循環經濟措施所帶來的環境效益，並持續提升產品的可持續發展表現。



從左到右：
7-SELECT涼瓜牛肉飯
7-SELECT南瓜湯
7-SELECT南瓜鹹蛋雞粒炒飯



中菜精選再生農業菜式



截至報告期內，此循環經濟系統已取得以下成果：

26 公噸廚餘於 2025 年回收再利用，自 2022 年起累計達 57.8 噸

70+ 款 WeGen 菜式於美心餐廳推出，並與企業夥伴合作開發

75% 農地面積增長，由 2022 年的 40,000 平方呎擴展至 2025 年的 70,000 平方呎

16–51% WeGen 車厘茄及生菜的碳足跡較進口同類產品低

實踐案例

透過BOB賦予剩餘食材第二次生命

BOB
BOTTLE OF BREAD

自 2021 年起，美心集團透過 BOB 系列持續推動循環經濟。截至今日，集團已推出兩款創新產品，包括以升級再造麵包皮釀製的麵包啤，以及利用從旗下餐廳及零售店收集的咖啡渣製成的咖啡啤。



BOB x 7CAFÉ 罐裝咖啡啤在香港國際啤酒獎獲頒銅獎



BOB 系列至今已累計升級再造 4,500 公斤剩餘麵包及 700 公斤咖啡渣，並生產超過 125,000 罐 BOB 啤酒。

BOB 亦獲得多項本地及國際業界認可，包括於世界啤酒大賽榮獲銅獎，以及於亞洲啤酒挑戰賽榮獲金獎。於 2024 年，BOB 進一步於香港國際啤酒獎獲頒銅獎，並獲香港設計師協會頒發「BEST of the BEST」大獎，以及榮獲 iF Design 頒發的「iF 設計大獎 2024」。

除上述成果外，BOB 系列於 2022 年至 2024 年期間與 EcoMatcher 合作，進一步創造環境價值。合作期間，每售出六瓶產品，美心便會贊助在亞洲種植一棵樹。該計劃累計種植 10,000 棵樹，展現項目日益擴大的文化影響力。

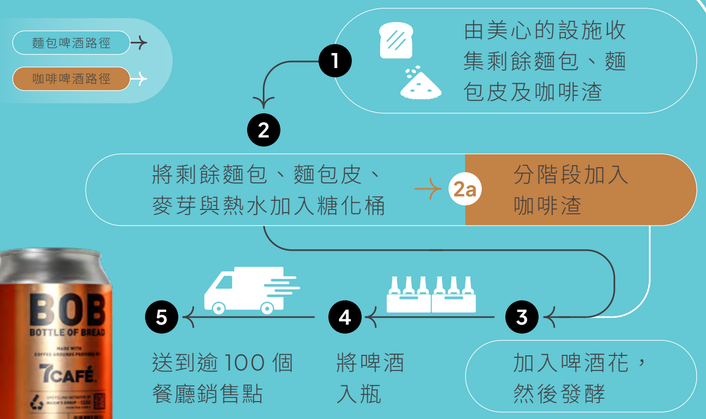
展望未來，美心將繼續拓展 BOB 系列，推出全新的 BOB 脆脆麵包雞油辣椒油，將剩餘麵包升級再造為香脆配料，為傳統辣椒油增添豐富口感。該產品延續 BOB 系列賦予資源新價值的理念，在提升食材價值的同時減少浪費。BOB 脆脆麵包雞油辣椒油將於集團旗下超過 250 間銷售點推出，涵蓋西餅及麵包、中菜、快餐及美心餐務業務。



麵包啤 & 咖啡啤

BOB x 7 CAFÉ 咖啡啤

麵包啤酒生產路徑



透過與食品升級再造初創企業合作，美心將來自食品工廠的剩餘麵包及餐廳門店回收的咖啡渣，轉化為手工精釀啤酒，進一步延長資源的使用價值。在釀製過程中，剩餘麵包經升級再造後成為釀酒原料，而並於不同釀造階段加入回收咖啡渣，為產品帶來獨特的風味層次。

於報告期內，此項目已取得以下成果：

620 公斤
剩餘麵包升級再造，製成麵包啤

100 間
美心旗下餐廳供應麵包啤及咖啡啤



BOB 脆脆麵包雞油辣椒油

實踐案例

「你真惜食！」以創意創造價值

為從源頭減少廚餘，美心推出「你真惜食！」活動，鼓勵廚藝團隊發揮創意，將原本可能被棄置的食材副產品轉化為全新菜式，讓食材物盡其用，延續價值。

該項目於 2025 年率先在內部推行，並以烹飪創意比賽形式展開，邀請來自各業務單位的廚師及食品廠研發團隊發揮巧思，將可持續發展理念、創意與廚藝融入菜式之中，共同探索食材的更多可能。

參賽作品包括利用剩餘麵包製成的脆脆麵包雞油辣椒油，以及以剩餘烘焙材料製作而成的芝士牛角酥撻。



其中一名親子組的參加者

第二階段進一步擴展為公開烹飪比賽，並與港燈於國際廚藝學院(ICI)攜手合作籌辦。比賽開放予家庭、中學生、大專及職業院校學生，以及公眾人士參加，鼓勵不同背景的參賽者創作具創意的零浪費食譜。透過推動創新及提升公眾對可持續飲食的認識，此階段旨在啟發新一代餐飲人才，將可持續發展理念融入日常烹調。



專業評審團



西餅及麵包參與團隊及提交的作品

70 名來自香港及中國內地的廚師參與其中

13 款食譜於首階段比賽後正式加入餐廳餐牌

將廢棄食用油升級再造為能源

美心與獲認證的本地廢棄食用油處理商合作，建立高效的廢食油回收系統，以回收在營運過程中所產生的廢棄食用油。於報告期內，此計劃已擴展至 277 間分店，推動回收廢棄食用油並將其轉化為供本地使用的生物柴油，有助減少運輸相關碳排放，並降低不當棄置所帶來的環境風險。



588,000 公斤
的廢棄食用油於 2025 年收集，較 2023 年約 300,000 公斤顯著增加

以可持續制服減少塑膠及原生物料使用

美心透過可持續制服計劃，將循環經濟理念融入日常營運。制服採用 100% REPREVE 再生聚酯纖維製成，讓回收膠樽轉化為實用耐穿的制服。計劃不僅有助減少塑膠廢棄物及對原生物料的需求，亦促進資源循環利用。制服同時兼顧耐用性、舒適性及易於打理的特點。



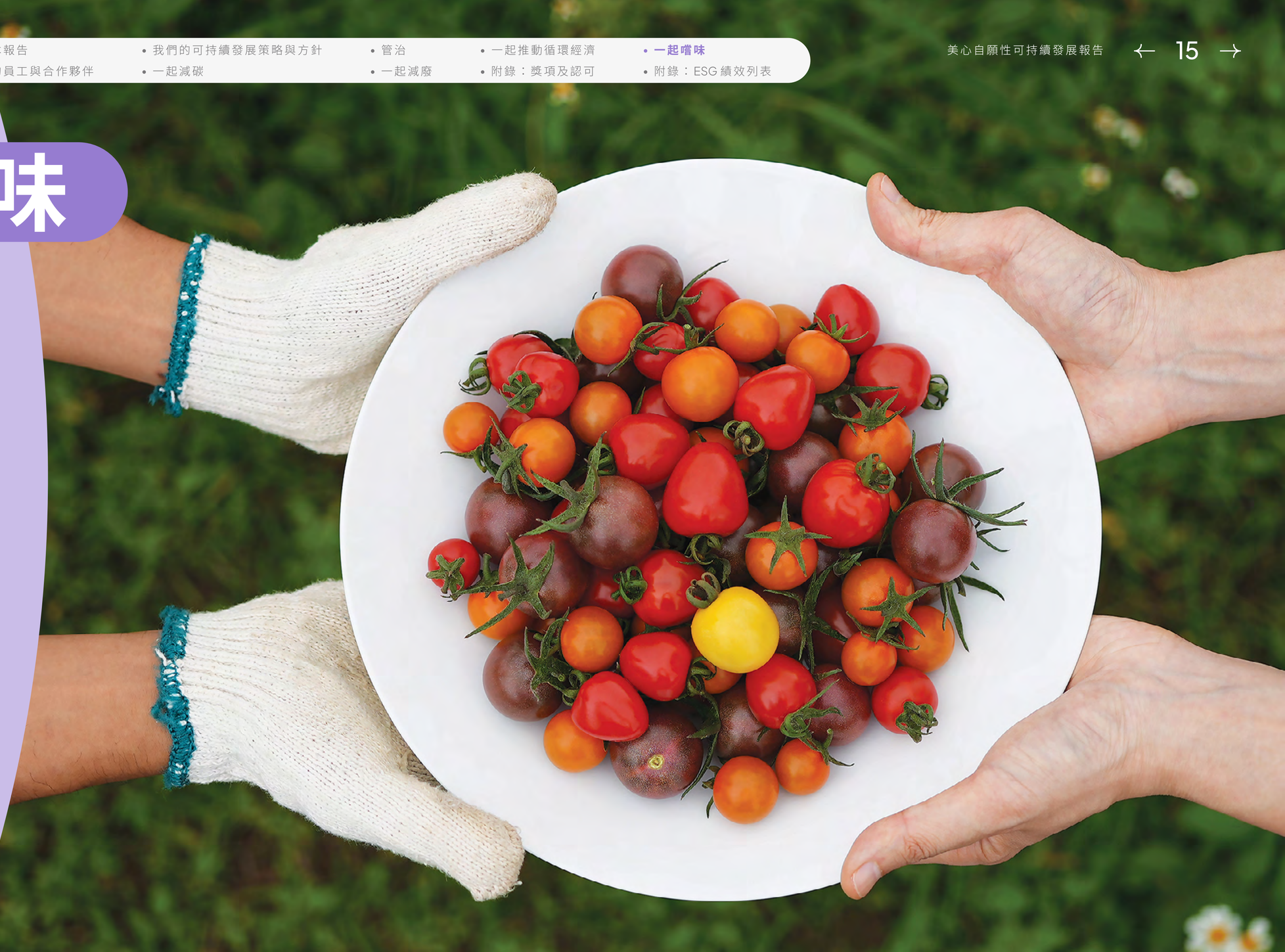
自 2021 年起已升級再造：

180,000 個塑膠樽被改造成可持續制服及餐具

18,000 套可持續制服及餐具

一起嚐味

美心深信，優惠質餐飲體驗建基於對食品安全的堅持，並以均衡飲食理念貫穿營運各個環節。我們不僅致力滿足顧客期望，更希望帶來更全面的餐飲體驗。由食材採購到呈上餐桌，每一個環節均嚴格把關，在確保食品安全的同時，讓顧客享受兼具美味、營養及滿足感的佳餚。



健康飲食與可持續選擇

美心持續將營養創新與環境責任融入餐飲研發，協助顧客兼顧個人健康與環境可持續發展。

健康產品與綠色餐單

美心旗下各品牌持續推出健康及綠色餐飲選項。 我們在保留經典味道的同時，持續改良產品配方，並推出更多迎合健康生活需要的新選擇。

例如，西餅及麵包透過改良經典產品配方及推出低糖替代選擇，鼓勵健康飲食。西餅及麵包現推出傳統產品的減糖版本，例如「減糖原味牛油蛋糕」及「減糖合桃蛋糕」，在保留傳統風味的同時，為顧客提供更多健康選擇，並照顧包括糖尿病患者在內的不同人士的飲食。此外，我們亦推出低糖波蘭種軟包及低糖糙米合桃包等新產品，進一步豐富健康產品組合。



植物性創新同樣是推動可持續飲食的重要一環。西餅及麵包推出開心果奶、豆奶及營養豐富的番茄系列麵包；Shake Shack 則透過加入更多新鮮蔬菜及較清淡的醬料，持續優化產品配方。同時，美心產品及禮品推出「香菇芋粒蘿蔔糕」，進一步拓展素食選擇，為顧客帶來更多元化的餐飲體驗。

菜式創新與文化交流

創新源於對飲食文化的持續探索，亦來自不同飲食文化之間的交流與啟發。美心中菜與青海省人民政府攜手合作，在香港舉辦首個「饗在青海」美食活動，向香港市民呈現青海豐富的特色食材及飲食文化，透過將青海風味與粵菜烹調技藝融合，活動不僅展現當地飲食特色，亦促進兩地餐飲文化交流與互鑒。



與青海省人民政府合辦的「饗在青海」活動

為延續有關成果，美心中菜進一步將雲南特色食材融入粵菜、潮州菜及京菜的烹調特色之中，研發兼具地方特色及市場吸引力的創新菜式。為加深對雲南傳統食材的認識，六位中菜廚師更專程前赴雲南考察，深入了解當地傳統食材，並把考察所得靈感融入健康及綠色餐單的研發工作，持續豐富顧客的餐飲體驗。



美心中菜與雲南省人民政府合辦的「饗在雲南」活動



透過精選餐單促進健康與福祉

美心中菜以時令湯品及養生菜式為主題推出精選餐單，積極推廣健康養生理念。我們邀請中西醫專家分析時令湯品的營養價值，並就食材選用及配搭提供專業建議。此外，所有美心中菜酒樓均推出時令養生湯品，精選具保健價值的食材悉心熬製，讓顧客在享受美味之餘，亦能兼顧健康。







可持續採購

美心與供應商緊密合作，在整個供應鏈中落實可持續及負責任的採購實踐。集團目前有 70% 的海鮮產品獲水產養殖管理委員會(“ASC”)、海洋管理委員會(“MSC”)及最佳水產養殖(“BAP”)的可持續認證。

有關承諾亦體現於旗下品牌的餐單之中。例如，Shake Shack 於年內推出期間限定香脆魚堡，選用獲 MSC 認證的鱈魚扒；美心日菜部門則以於 2025 年將超過 50% 海鮮採購量來自可持續來源為目標。此外，集團旗下星巴克業務的採購工作遵循《星巴克道德採購標準》，就人權、環境保護及動物福祉訂立明確要求。

在農產品採購方面，我們遵循全球良好農業規範(「GLOBALG.A.P.」)相關原則，確保種植過程中的土壤管理、水資源使用及食品安全標準符合要求，同時減少對環境及營運的影響。

在可行情況下，我們優先採購本地食材。再生農業種植的車厘茄便是不使用農藥及化學肥料的例子之一；集團旗下餐廳及產品將繼續採用本地供應及來自 WeGen 計劃的時令蔬菜。同時縮短食物里程，減少相關環境影響。



WeGen 農場出產的新鮮農產品





Shake Shack 採用經 MSC 認證的鱈魚扒製作香脆魚堡



元氣壽司採用經 MSC 認證的蠔製作吉列蠔壽司







產品品質與安全

品質一向是美心品牌承諾的重要基石。我們建立涵蓋多項食品安全及品質標準的管理體系，並透過持續優化營運流程、加強供應商管理、嚴格執行生產規範及完善產品監測機制，致力確保每項產品均符合美心一貫的高品質要求。

食品安全保障與品質控制

美心建立了完善的食品安全管理框架，全面監控供應鏈及生產流程中的食品安全與品質。我們的食品安全管理體系已取得 ISO 22000 食品安全管理體系及 GS1 香港優質食品計劃 + 認證。按照相關標準，營運及品質監控團隊定期於供應鏈及生產流程進行風險導向的內部及外部審計，並透過標準化檢查表檢視產品品質、安全程序及衛生標準，持續優化各項流程及管理措施。

此外，食品製造部就不同產品制定清晰的生產標準及操作程序，涵蓋生產流程控制點及成品測試，確保所有產品均符合嚴格的食品安全及品質要求。食品製造部轄下的所有廠房均已落實品質保證程序，而所有食品均經獨立第三方驗證，進一步鞏固集團於食品安全及品質管理方面的管治基礎。

我們與各業務單位及分銷商保持緊密合作，透過收集及分析顧客意見，深入了解他們的需要與期望，並將相關意見及洞察融入產品研發工作，持續提升產品體驗。

為確保高質素的產品，各業務單位均制定完善的內部指引及管理程序。例如星巴克設立《全球食品安全、品質與法規標準》，涵蓋供應商評估、原材料檢驗及實驗室測試等多個範疇，以嚴格管理產品品質。美心日本菜部門則透過突擊微生物檢測及定期模擬食品召回演練等措施，持續強化風險管理及事故應變能力。此外，快餐及美心餐務亦按照既定品質標準，透過多項指標監察及評估食品品質與安全表現，致力為顧客提供穩定而優質的產品及服務。

SYSTEM CERTIFICATION ISO 22000 SGS

QUALITY FOOD Scheme 「優質食品計劃」嘉許標誌 QUALITY FOOD Scheme+ 「優質食品計劃+」嘉許標誌

優質食品計劃 Quality Food Scheme

實踐案例

通過 GLOBALG.A.P. 認證的蓮子



自 2018 年起，我們一直採用通過 GLOBALG.A.P. 認證的蓮子製作月餅，確保產品品質及食品安全，同時提升供應鏈的可追溯性，並持續研發低糖等更健康的配方，為顧客提供更多健康選擇。

GLOBALG.A.P. 是國際認可的良好農業規範標準，旨在提升農產品的品質與安全，涵蓋環境保護、動物福利以及員工健康與安全等範疇。除有助提高供應鏈透明度外，該標準亦能加強生產流程管理，促進更負責任的採購實踐。

透過合理施肥、審慎使用農藥及善用水資源等措施，GLOBALG.A.P. 有助減低蓮子種植對環境的影響。目前，我們月餅生產所使用的蓮子已全面獲得 GLOBALG.A.P. 認證，為健康產品提供潔淨、優質且可追溯的原材料來源。我們亦將可持續採購理念延伸至其他重要原材料，包括旗下餐廳廣泛採用的 GLOBALG.A.P. 認證泰國茉莉香米。透過一系列措施，我們不僅提升消費者對產品的信心，亦持續實踐推動可持續發展及健康飲食的承諾。



680 公噸
2025 年認證
蓮子消耗量

質量與安全培訓

美心透過多元化及具針對性的培訓計劃，持續推廣食品安全文化，並配合不同業務及營運需要。有關培訓涵蓋食品安全課程、法規更新簡報及專題培訓，進一步提升員工能力，並確保與現行標準保持一致。

透過持續培訓及知識交流，員工不僅能掌握所需的知識與技能，更能建立落實相關程序的信心，從容應對不斷提升的食品安全要求，並將食品安全理念貫徹於日常營運及工作之中，共同維護產品品質與顧客信心。





一起關愛

美心一直積極回饋社區，並透過實際行動與社區同行。透過多元化的社區參與計劃，我們聚焦長者支援、食物捐贈及援助，以及青年發展與教育三大範疇，致力回應不同社群的需要，為社區帶來正面而深遠的影響。



透過三大重點範疇強化社區支援

美心將社區參與融入企業發展策略，透過不同計劃鼓勵員工回饋社會，並為社區帶來正面影響。我們提供有薪義工假，鼓勵員工於工作時間參與社區服務、透過內部獎項表揚員工貢獻，培養關懷文化，並舉辦團體服務活動，以回應社區不同需要。上述措施不僅鼓勵員工身體力行實踐美心理念，亦為我們服務的社區注入更多正能量。

秉承美心關懷社區的精神，我們一直透過不同計劃支援長者，致力提升他們的生活質素。美心快餐及美心餐務推出多項長者關愛計劃，包括每月舉辦「感恩日」優惠活動，為長者顧客提供晚餐折扣優惠。西餅及麵包亦透過「長者卡」計劃，全年為長者提供蛋糕及烘焙產品折扣。此外，美心亦透過「愛心食肆　賞你惠食」計劃，向有需要的長者提供餐券支援。

隨著銀髮經濟持續發展，美心自 2015 年起推出「萬歲飲茶」計劃，透過飲茶體驗鼓勵長者保持活躍。今年，我們進一步擴展計劃，推動樂齡生活。在熱心義工的支持下，我們舉辦了兩場飲茶活動，為長者提供相聚交流的機會，促進聯繫與關懷。自計劃推出以來，我們已服務超過 13,000 名社區長者。我們將繼續透過不同活動鼓勵長者積極參與社交、保持活躍，並持續與他們建立聯繫。

• 我們於 2025 年社區投資及貢獻的重點 •

慈善及實物捐贈總值
港幣 1,270 萬元

志願服務總時數
5,400+ 小時

受益人數，包括低收入家庭、兒童及長者
360,000+ 人









實踐案例

透過「軟心膳」及樂齡科技賦能長者

軟心膳 GENTLEMEAL

我們推出「軟心膳」計劃，以回應社會對合適飲食選擇日益增加的需求。隨著香港人口老化，不少長者需長期食用糊餐，而單一的餐食選擇或會影響食慾及生活質素。為此，「軟心膳」現已於部分中菜餐廳及所有快餐分店推出，為長者及有吞嚥困難人士提供專門設計的軟餐選擇。

我們的軟餐在保留食品色、香、味及外觀吸引力的同時，亦符合易於吞嚥所需的安全質地。透過與非政府機構的策略性合作，並獲香港中華煤氣有限公司及信和集團支持，我們已向逾 200 間安老院舍及社區中心提供近 15,000 份免費「軟心膳」。



「軟心膳×照顧食種子餐廳計劃」啟動禮



美心於樂齡科技博覽暨高峰會的展位

於 2025 年 11 月，我們參與了樂齡科技博覽暨高峰會(“GIES”)，該活動為香港最大型的樂齡科技公眾教育盛事，支援長者、照顧者及護理院員工。活動期間，我們展示了與香港聖公會福利協會及香港社會服務聯會合作開發的軟餐選擇，並收集長者及照顧者的意見，以持續優化「軟心膳」的味道與口感。



「軟心膳」依照國際吞嚥障礙飲食標準(“IDDSI”)研發，提供適合吞嚥困難人士的質地調整食品。我們的產品符合 IDDSI 框架第 4 至第 7EC 級標準，涵蓋由細滑至易咀嚼的不同質地，以確保不同需要人士均可安全及舒適地進食。我們亦於指定餐廳及安老院舍舉辦免費試食活動及特別推廣活動，並與業務夥伴及業界持份者直接交流，共同推動可持續銀髮經濟生態圈的發展。

展望未來，我們將持續推出更多兼具風味與營養的軟餐選擇，例如壽包、月餅及其他節慶食品，並將「軟心膳」服務由現時指定快餐分店擴展至所有快餐分店，讓更多吞嚥困難人士享有共融餐飲體驗，並與摯愛一同共享珍貴時刻。



實踐案例

美心透過系統化的捐贈計劃及社區夥伴合作，積極回應食物短缺問題。我們與惜食堂、膳心連等社區夥伴保持緊密合作，並透過食品捐贈計劃，將剩餘食品重新分配及製作成營養餐點，惠及有需要的弱勢社群。相關措施不僅有助減少食物浪費，亦為有需要人士提供重要的營養支援。於 2025 年，我們共向本地慈善機構捐贈超過 211,000 份麵包，累計惠及超過 600 萬人。

此外，我們亦致力為有需要人士提供營養且價格相宜的膳食。「童心飯堂」於 2013 年與浸信會愛羣社會服務處(BOKSS)攜手成立，是全港首個以優惠價格向低收入家庭小學生提供營養膳食的計劃。截至 2025 年，位於荃灣及油麻地的兩間食堂持續為 230 個家庭提供支援，並提供教育及育兒支援服務。展望未來，我們計劃於 2026 年增設兩間食堂，進一步拓展服務網絡，讓更多家庭受惠，持續實踐美心關懷社區、服務社群的承諾。

260,000+
份餐點自 2013 年起透過「童心飯堂」捐贈

10,000+
名受惠人士





與此同時，本集團與獲獎教育工作者攜手出版教育書籍，介紹中菜、快餐及美心餐務，以及西餅及麵包的飲食文化特色，並分享本集團在可持續發展方面的實踐成果。為進一步加深學生對科學、技術、工程及數學(STEM)原則的理解，本集團亦舉辦互動教育工作坊，將食品科學、可持續發展及實作學習互相結合，啟發學生從多角度認識相關議題。展望未來，我們計劃持續優化課程內容，並擴大工作坊的服務範圍，讓更多學生受惠。

美心日本菜部門亦透過多元化及適合家庭參與的活動，鼓勵大眾以實際行動實踐可持續發展理念。員工透過參與海灘清潔活動，加深對環境保育工作及環境挑戰的認識；透過咖啡渣工作坊，學習以創新方式將用過的咖啡渣轉化為種植資源。我們亦邀請員工家屬參與插秧及有機耕作活動，讓他們親身接觸可持續農業，體驗珍惜資源的重要性。相關活動不僅有助提升環保意識，亦進一步促進社區參與。



美心日本菜部門舉辦的海灘清潔活動

於 2024 年，星巴克於香港開設首家社區共融分店，進一步深化其與社區同行的承諾。該分店以青年發展及社區健康為主題，透過與本地機構攜手合作，加強社區聯繫，並為青年發展及未來事業規劃創造更多機會。

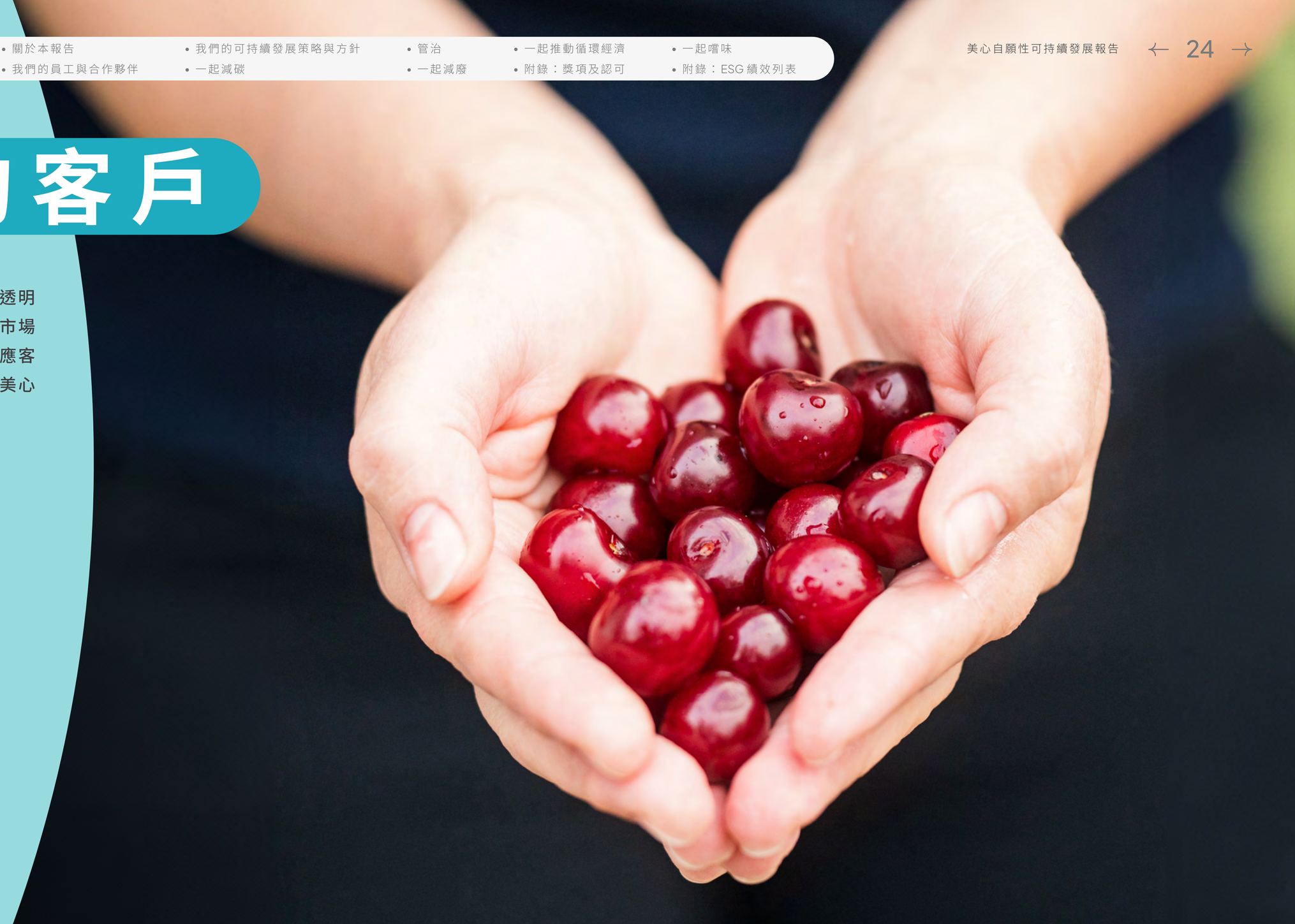
此外，星巴克持續透過與非政府組織建立策略夥伴關係回饋社區。其中，星巴克與滙成教育中心(Integrated Brilliant Education)合作，為少數族裔學生推行一系列支援計劃，包括由員工主講的職涯分享會、參觀 Shake Shack 等合作夥伴品牌門店，以及捐贈商品等，協助他們拓闊視野及探索未來發展方向。這些措施充分展現星巴克持續實踐社會責任及支持社區發展的承諾。



星巴克社區共融分店開放日

我們的客戶

我們重視與客戶建立基於信任及透明度的長遠關係，並透過負責任的市場推廣及真誠互動，持續聆聽和回應客戶需要，致力於每個體驗中傳遞美心的關懷與專業。



負責任營銷

美心於所有市場推廣及顧客溝通中秉持負責任營銷原則，確保資訊準確透明，並以顧客福祉為本。我們藉此與顧客建立互信關係，並支持集團的可持續發展及業務目標。



美心透過官方網站及社交媒體平台，包括 Facebook、Instagram、小紅書及微信，與顧客保持緊密交流。相關平台用於分享產品創新、更健康的生活選擇、植物性飲食資訊、食材採購故事及社區參與活動等內容。透過食譜分享、數碼內容及跨界合作，我們致力提供方便和實用的資訊，鼓勵顧客選擇可持續飲食。

透過多元平台促進可持續飲食

透明的溝通有助連繫產品開發與消費者認知。美心透過實體及數碼渠道，向消費者提供產品的營養益處及可持續發展資訊，協助顧客作出知情選擇。



• 2025 年主要數碼轉型措施成果 •

透過 Eatizen 美心薈應用程式全面推行電子印花卡，取代旗下所有品牌的實體印花卡，以減少紙張消耗

170萬

名會員透過 Green Eatizen 電子印花計劃參與其中，推廣使用可重用餐具、餐盒及杯子





客戶關係管理

美心的客戶關係管理方針建基於真誠互動、個人化服務及尊重顧客需求。我們秉持以顧客為中心的理念，不僅致力建立長遠的顧客忠誠度，亦為業務持續發展及增長奠定穩固基礎。

客戶滿意度及投訴處理

我們所有前線餐廳員工均接受相關培訓，以確保為顧客提供優質的服務。

憑藉對優質服務及專業精神的不懈追求，美心於香港旅遊發展局主辦的 2025 傑出優質商戶員工服務獎中榮獲 26 項殊榮，包括 15 項「傑出優質商戶員工服務獎」、3 項「傑出優質商戶獎」，以及多項長期服務獎項。

客戶可透過店內渠道，專責客戶服務團隊和社交媒體平台提供意見。根據個案的性質與實際情況，相關意見及投訴會由個別業務單位或客戶服務團隊直接跟進及處理。

為確保客戶意見及投訴獲得一致及適時處理，美心設有專責人員處理相關工作，並由品質監控部及經專業培訓的營運團隊提供支援。涉及食品品質、食品安全或法規合規等事項的個案，將轉交品質監控部或工程策劃部進行全面調查及跟進處理。

為推動持續改善，管理層定期於會議上檢視顧客意見及投訴趨勢，並與各業務單位的品質監控部舉行每周協調會議，跟進改善措施的落實情況及處理重複出現的問題。集團的品質監控部則負責提供集團層面的整體監督及統籌。



精彩內容摘自我們 YouTube 頻道上的訪談系列《職人出爐》

我們的員工與合作夥伴

美心深信，員工及合作夥伴是集團持續成長的重要基石。我們致力提供公平和安全的工作環境，營造多元共融的企業文化，並與秉持相同品質、道德及責任標準的供應鏈夥伴合作。

勞工常規

美心的《人力資源政策》涵蓋基本僱傭條款、員工行為準則及各項人力資源安排，並就招聘、薪酬、工作安排、休假及員工責任等範疇訂明相關原則及要求。

我們致力提供平等的就業機會，並禁止任何形式的歧視、騷擾及欺凌行為。相關要求均以書面形式清晰傳達，而所有僱傭條件均嚴格按照適用的僱傭法例執行。

秉承美心的願景、使命及核心價值，我們致力建立以人為本的企業文化。良好的工作環境不僅有助提升員工福祉，亦讓員工發揮所長，與企業共同成長。

美心深明安全及健康的工作環境對員工的重要性，並嚴格遵守《職業安全及健康條例》的要求。各業務單位均因應其營運特性制定相應的安全政策，並配合全面的職業健康與安全審核清單，涵蓋消防安全、緊急應變程序、設備安全及培訓要求等範疇。



員工賦能、發展與留任

美心重視人才培育，透過完善的培訓及發展安排，持續提升營運水平及員工的職業發展。集團及各業務單位均為新入職員工提供基礎培訓，確保他們自入職起便具備履行職責所需的知識及技能。

新入職員工須接受迎新及崗位專屬培訓，前線員工則獲提供產品知識、顧客服務技巧，以及有關可持續發展、反貪污及食品衞生等範疇的培訓。美心亦提供涵蓋新興領域的彈性學習機會，管理層則可參與專門的發展課程，內容涵蓋領導力、財務管理、有效溝通及資源管理等範疇。

為支持員工留任及職涯成長，我們亦設有具競爭力的薪酬管理機制，包括季度薪酬基準檢視、指導計劃、透明的專業認證及晉升制度，以及每半年一次、與集團核心價值及使命相一致的績效評估。

員工參與與歸屬感

美心透過透明溝通、員工表揚計劃及意見交流渠道，加強員工參與和歸屬感，並促進員工與企業保持緊密聯繫。

我們透過不同嘉許計劃表揚表現卓越的員工，以表彰他們在敬業精神、服務質素、營運表現、團隊合作及銷售成果等方面的貢獻。我們亦重視長期服務員工多年來的付出，他們的參與有助傳承企業文化和推動美心成功。







美心擁有逾 40,000 名員工，我們珍視每一位與集團同行、共同成長，並在美心建立長遠事業發展的同事。

於 2025 年，長期服務獎頒發予以下員工：

• 2025 年獲頒長期服務獎的員工人數 •

10 年 **392** 名員工榮獲 10 年服務獎

20 年 **94** 名員工榮獲 20 年服務獎

30 年 **72** 名員工榮獲 30 年服務獎

40 年 **11** 名員工榮獲 40 年服務獎



2025 年長期服務獎頒獎典禮表彰傑出員工

為了維持多元化的員工團隊，美心亦提供彈性及兼職工作安排，讓員工能按自身需要投入工作，並發揮所長。此舉對銀齡員工尤其重要，他們豐富的經驗及長期累積的專業知識一直是美心的重要資產。

我們亦致力支持員工的身心健康。相關措施包括定期為辦公室員工舉辦心理健康講座、設立供全體員工使用的保密輔導熱線，以及為辦公室員工提供定期物理治療師諮詢服務。此外，集團每年均舉辦「健康日」活動及安排健康檢查。

自 2022 年推出相關計劃以來，已有超過 13,000 名員工參與福祉活動，包括賽馬會 656 照顧者好幫「搜」及社區關懷計劃等，反映集團各業務單位員工的積極參與及投入。

為維持開放的反饋文化，我們透過員工大會及品牌工作小組等平台，讓員工，尤其前線員工，直接向管理層回饋，確保政策緊貼員工實際需求。

在香港及澳門的營運及支援職能中，我們聘用約 500 名少數族裔員工。為協助他們更好融入工作環境及發揮潛能，我們定期舉辦語言課程，提升員工技能，同時協助克服語言障礙，促進與顧客建立更緊密的聯繫。我們亦重視女性員工於不同崗位所作出的貢獻，並致力推動性別多元化，透過支持女性人才培育及職涯發展，讓她們在企業內持續成長及發展所長。

我們持續深化對共融職場的承諾。早於 2024 年，我們參與由怡和集團及牛奶公司舉辦的實習計劃，透過交流學習及具針對性的共融措施，支持少數族裔青年的成長與發展。相關工作是我們持續建構相互尊重、多元共融的代表性職場文化的重要一環。





供應鏈管理

美心已建立供應鏈管理機制，積極推動價值鏈中的環境及社會責任實踐。我們的《採購政策》優先考慮具備良好可持續發展表現的供應商，將負責任的採購理念延伸至營運以外。

2025 年共有 230 家供應商參與由第三方獨立機構進行的年度評估，涵蓋供應鏈管理、營運效率、生產力、綠色包裝、可再生能源、物流效率及減少廢棄物等範疇。相關評估是供應商甄選及定期檢討的重要一環。

230
家供應商於 2025 年參與由第三方進行的年度績效評估

為有效管理供應鏈風險及支持業務持續運作，我們的專責團隊定期檢視市場趨勢及全球指數報告，以識別潛在風險及應對供應鏈變化，包括商品價格波動、供應短缺及氣候相關事件等挑戰，並透過多元化採購及靈活調整庫存等措施來應對。

美心每年均會對 A 級供應商進行績效評估。A 級供應商按食品、非食品、服務及物流類別的年度採購支出劃分，合共佔供應商採購總額約 80%。評估範圍涵蓋成本效益、產品及服務質素、創新能力、食品安全合規表現，以及可持續發展表現等範疇。

為進一步提升價值鏈的可持續發展表現，美心透過定期會議及不同溝通平台，與供應商及業務夥伴保持緊密交流。於報告年度內，集團舉辦供應商大會，與供應商分享可持續發展重點，以及負責任採購、提升資源效益及可持續營運等議題。此外，我們亦設立「可持續發展卓越獎」，表揚於創新及可持續發展方面表現卓越的供應商。

供應商評估與審核

美心為新供應商及現有供應商設立嚴謹流程，以確保產品質量與營運韌性。所有新供應商均須經過嚴格的事前審批程序，包括公司背景調查、財務審計及必要的現場品質保證工廠審核。

對於現有供應商，我們則透過定期材料測試及工廠審核維持持續監督，確保整個供應鏈持續符合質量、安全及可持續發展標準。



一起減碳

為應對氣候變化，美心積極提升營運中的能源效益並推動減排措施。透過系統化管理與技術創新，我們持續減少碳足跡，邁向低碳營運。



能源管理

我們管理碳排放及能源使用的方針與集團層面的政策及指引保持一致，並透過參與「碳先鋒嘉許計劃」，支持更完善的碳管理工作。該計劃涵蓋分店場地評估及碳排放計算，有助提升碳足跡追蹤及匯報的準確性。

此外，本集團與香港電燈及中電合作，根據能源消耗情況選定 83 間分店進行能源審核，以識別提升能源效益的機會。

節能設備及營運實踐

美心於營運及製造流程中推行多項節能措施。在食品製造部，我們善用科技及創新方案提升能源效益，並按照涵蓋現有成果及未來措施的路線圖，有系統地推動相關工作。

透過引入先進焗爐，我們有效減少每個烘焙週期後的預熱及冷卻需求，與傳統烘焙方式相比可節省超過 25% 的能源。我們亦持續推動製造流程自動化，在提升生產效率的同時，進一步減少能源消耗。

於 2024 年，我們已完成香港全部四間生產廠房安裝太陽能光伏板。此外，其他節能措施包括採用配備動態感應器及 LED 燈的智能照明系統、高效能冷卻系統、隔熱低輻射玻璃、綠化牆及天台綠化等，進一步提升整體能源效益。

「綠惜節能推動計劃」

本集團舉辦年度「綠惜節能推動計劃」，體現我們提升能源及用水效益的承諾。我們監察參與分店的消耗情況，並表揚在節能減耗方面表現突出的分店。

於報告年度內，超過 600 間分店參與，並有來自不同品牌的逾 43 間分店獲得嘉許及獎勵。

• 2025 年「綠惜節能推動計劃」成果概覽(與 2024 年比較) •

~ 港幣 600 萬
營運成本節省

14%
用電量減少

8%
平均用水量減少





MAXIM'S E.C.O. STORE 美心•綠「惜」商店計劃

綠「惜」商店及綠色租賃

美心透過《綠「惜」商店指引》，鼓勵分店採取更環保的營運方式，並為新店裝修及營運提供清晰指引。指引涵蓋節約能源、提升用水效益及減少廢棄物等範疇，為環境設計及規劃提供參考。

分店可進行自我評估並申請認可。符合基本要求的分店可獲認可為綠「惜」商店，而表現更出色的分店則會獲評為綠「惜」商店 +。獲認可的分店將獲發標誌貼紙，以展示其在可持續發展方面的努力。

該框架亦獲業主支持。透過推動綠色租賃，我們將可持續發展理念融入租務安排，並與業主攜手合作提升能源效益、優化用水及廢物管理表現，同時完善店舖裝修及營運安排。

此外，美心已參與太古地產的「綠色廚房計劃」，協助租客在裝修或翻新前將可持續發展措施融入分店設計。截至目前，美心已有 11 間分店獲評為「綠色廚房」，體現集團持續將可持續發展考量融入店舖設計及營運。其中，位於太古廣場的 Thai Basil 更成為全港首間榮獲太古地產「綠色廚房計劃」最高級別「三葉獎」的餐飲租戶。



• 美心「綠色商店」計劃 •



能源及用水效益
減少能源及用水消耗

特色倡議
美心的可持續發展創新及倡議

健康及可持續飲食
健康及可持續的飲食選擇

廢棄物管理
減少廢棄物及促進回收

塑料減量
減少一次性塑料使用

可持續實踐
工作場所環境可持續發展措施



美心集團中心天台的太陽能光伏板

溫室氣體排放

於 2025 年，美心錄得以下溫室氣體排放量：

• 2025 年溫室氣體排放表現 •

直接溫室氣體排放(範圍一)

34,797 噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放(範圍二，地域為基準方法)：

84,530 噸二氧化碳當量

溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二，地域為基準方法)

119,327 噸二氧化碳當量

碳足跡管理

提升運輸及物流效率的措施有助減少溫室氣體排放。相關措施包括逐步轉用電動或混合動力車輛運送外賣物料及員工，並透過優化路線及整合配送安排，減少燃料消耗。

為支持相關轉型，我們已於營運網絡內設置 18 個電動車充電站，預計每年可減少超過 10,100 噸碳排放，進一步體現我們對推動低排放營運的長遠承諾。

氣候韌性

隨著氣候相關風險日益頻繁及嚴峻，美心正持續提升識別及應對實體風險與轉型風險的能力。

我們密切關注監管要求的變化、碳定價機制及不斷演變的消費者期望等發展趨勢，因這些因素均可能對營運成本、品牌聲譽、顧客忠誠度及市場競爭力帶來影響。

為提升應變能力，美心已就極端天氣及裝修工程受阻等情況制定應急安排。這些措施有助保障員工安全及公司資產，並在突發事件發生時加快恢復營運。

我們亦致力提升上游供應鏈的韌性。例如，美心已推出區域試點計劃，在採購月餅生產所需蓮子時，促進農業合作夥伴與加工商建立更直接的合作關係，有助確保食材品質及供應穩定。

一起減廢

美心致力減少營運過程中的資源消耗及環境影響，透過加強廢棄物及包裝物料管理，以及提升用水效益，持續提高資源使用效率。

為配合環境保護署推行的相關廢物管理規定，以及水務署刊發的《用水效益最佳實務指引》，我們持續優化營運措施，確保各項作業符合相關要求及最佳實務。



廢棄物管理策略

美心以「4R」理念——減少使用、重用、替代及回收作為我們廢棄物管理策略的基礎。



員工意識及培訓

為了推動減廢措施有效執行，集團為新入職員工提供培訓指引及必修電子學習課程，以提升員工對我們減廢理念及實踐方法的認識。同時，可持續發展專責小組每個月更新可持續發展工作的進展及行動計劃，加強內部溝通與參與。

數碼化及營運效率

食品製造部與資訊科技部聯合推出「SmartOps」無紙化轉型項目。SmartOps 的應用不僅推動生產流程數碼化和提升營運效率，並透過實時 Power BI 儀表板優化能源使用。此外，整合實時生產追蹤系統有助減少人手操作錯誤，並提升產品追溯能力與品質管理水平。美心產品及禮品亦於牛奶公司的獎賞計劃 yuu 及 Eatizen 美心薈推行電子兌換券，減少紙張使用，同時為顧客帶來更便捷的體驗。

廢棄物監察及減量

為了進一步推動集團的減廢工作，我們採取以數據為基礎的管理策略，在不同業務單位的指定分店進行廢棄物監測及審計。透過相關評估，我們得以識別改善機會，並將數據收集、員工參與及基準實踐融入日常營運。

我們亦已於所有西餅及麵包分店、Shake Shack 餐廳，及工廠推行廢棄物分類措施。

減少廚餘

廚餘為集團無害廢棄物的主要來源，因此有效管理廚餘一直是我們營運上的重要議題。

美心西餅透過監察和分析銷售模式及優化訂貨流程，有效減少浪費食材或烘焙產品。Paper Stone 亦將剩餘的麵包升級再造為吐司小食與蜜糖牛油脆粒等產品。

此外，我們透過與惜食堂及膳心連等非政府組織合作，將剩餘食物送贈予有需要的社群。我們亦與 CHOMP 及 Yindii 等剩食平台合作，讓顧客以優惠價格選購未售出的食品。

美心亦參與了環境保護署推行的「廚餘收集先導計劃」，支持將廚餘轉化為能源及堆肥。

減塑及循環包裝

減塑是美心集團可持續發展策略的重要一環。我們持續於集團旗下品牌測試、重新設計及採用替代物料，在減少使用一次性塑膠的同時，兼顧產品品質、食品安全及顧客便利。



在新城市廣場舉辦的 BEST with LESS 展覽


我們工廠內的塑料壓縮機

可持續包裝創新

美心持續推動減塑措施，並積極研發更可持續的包裝解決方案。透過舉辦「BEST with LESS 香港大專飲食業可持續包裝設計比賽」，我們鼓勵學生設計實用和有環保效益的包裝方案，並同時兼顧實際營運需要。美心亦安排工作坊，協助學生團隊確保設計方案符合營運需求及相關法規要求。

自 2014 年起，美心率先採用蔗渣物料製作月餅包裝，當中的十字形分隔托設計可在保護月餅的同時減少不必要的包裝材料。年內推出的環保包裝更採用了新一代的蔗渣紙及水溶性貼紙，以降低包裝對環境的影響。我們亦持續採用更可持續的紙製物料，包括使用水性塗層紙製成的紙杯。

大埔廠房亦加強塑膠回收管理。自 2023 年起，已累計收集 34,647 公斤塑膠廢料，其減碳效益相當於種植 202 棵樹。



美心月餅盒回收計劃 2025

推廣回收



為鼓勵公眾積極參與回收，美心已連續 17 年舉辦「月餅盒回收活動」，並持續推動「再生藝術展覽」等月餅盒升級再造及環保教育項目，以延續相關活動的影響力。在 2025 年，我們於全港設立超過 450 個回收點，共回收逾 6 公噸物料，較 2024 年增加 10%。為進一步鼓勵公眾參與，美心亦透過提供電子優惠券鼓勵公眾參與回收活動。

除正式回收計劃外，2025 年「月餅盒回收活動」亦包括於「香港博物館節」舉辦月餅盒升級再造工作坊，由職業訓練局學生帶領參加者將月餅盒改造成實用生活用品。該計劃既在延長了回收物料的使用壽命，亦向社區大眾推廣環境教育及創意再利用。



450 個回收點遍佈全港

6+ 公噸回收物料

10% 回收點增加(較 2024)



減少即棄廢棄物

作為減廢承諾的一部分，美心支持政府推行的「咪嘟盒食店」計劃，目前共有 138 間門店參與。

自 2023 年於 Eatizen 美心薈應用程式上推出塑膠減量項目以來，我們已成功減少派發超過 180,000 萬套餐具。

我們亦推出「自備容器 (Bring Your Own) 獎勵計劃」，透過電子印花及折扣獎賞鼓勵顧客自攜可重用杯。美心西餅與 COVA 亦同時推行自備購物袋獎賞計劃，為自備購物袋並選擇不使用塑膠袋購買烘焙產品的顧客提供折扣優惠。

此外，星巴克與 Muuse 合作，在香港 34 間分店推出「循環再用杯計劃」，以鼓勵顧客使用可重用杯。我們亦將即棄包裝或餐具所得額外收益的 50% 捐贈予綠行俠，以支持本地可持續發展項目。







• 主要指標 •

「咪嘟盒食店」計劃參與分店
138 間

已避免使用即棄餐具
1,700,000 件

可重用杯措施歸還率
97%

「堂食器皿推廣計劃」使用量增長
(涵蓋可重用堂食杯及餐具)
78%

附錄：獎項及認可

2025 年主要成就

以下嘉許肯定我們在推動可持續營運、推動數位轉型和維持高標準環境表現方面的工作成果。

鉑金級
「綠建環評既有建築 2.0 版 (美心集團中心) 」
香港綠色建築議會有限公司



綠色驅動卓越獎 & 碳中和實踐先鋒獎：資源循環創新
「環境及自然保育基金資助餐飲業碳中和計劃」
香港餐飲聯業協會(餐飲聯)



金獎(餐飲業)
「2024 香港環境卓越大獎」
環境運動委員會(環運會)



傑出大獎
「可持續碳中和大獎(服務業)-創新節能企業大獎」2025
中華電力有限公司



我們可持續發展旅程中的主要成就

獎項列表

主辦機構	獎項名稱
AM730	「ESG綠色發展及碳中和大獎 - 非上市公司(餐飲)」
亞洲百人可持續續農食發展論壇（ASAF）	「ASAF農食循環經濟創新獎」
機電工程署	「節能約章2025 & 4T約章」(美心集團中心)
環境保護署	減碳量傑出表現獎項(快餐店組) -「走塑有賞」
環保促進會	獲認可項目 -「聯合國可持續發展目標香港成就獎」2025
綠領行動	「利是封回收重用大行動2025 」
亞洲頂尖國際食品餐飲及酒店設備展	BOB x 7CAFÉ罐裝咖啡啤 - 銅獎 (淡愛爾啤酒組別) -「香港國際啤酒大獎」

主辦機構	獎項名稱
Meiburg Wine Media (MWM)	BOB x 7CAFÉ罐裝咖啡啤 - 銀獎(特色啤酒)-「2025 年度國泰環球葡萄酒及烈酒大獎亞洲」
渣打銀行	可持續企業傑出獎 -「渣打企業成就大獎」2025
電視廣播有限公司（TVB）	ESG 特別嘉許獎 - 優異 -「2025 TVB環境、社會及管治大獎」
香港中華廠商聯合會	「ESG 約章」
世界綠色組織	「2025綠色辦公室獎勵計劃」
世界綠色組織	「2025世界綠色組織氣候行動大獎」
全球可持續發展規劃師學會	邁向淨零創新科技 - 傑出獎 (機構獎項) -「香港可持續發展創新科技大獎」

附錄：ESG 績效列表

環境表現

	單位	2025
溫室氣體排放及能源消耗		
溫室氣體排放		
溫室氣體排放總量（範圍一及二，按地域基準法計算）	**公噸二氧化碳當量**	**119,327**
溫室氣體排放強度（範圍一及二，按地域基準法計算）	公噸二氧化碳當量/收入（百萬美元）	38.7
直接溫室氣體排放（範圍一）	公噸二氧化碳當量	34,797
間接溫室氣體排放（範圍二，按地域基準法計算）	公噸二氧化碳當量	84,530
氣體排放		
氮氧化物	公噸	15.0
硫氧化物	公噸	0.03
顆粒物	公噸	1.2
能源消耗		
總能源用量	**兆瓦時**	**334,307**
能源使用強度	兆瓦時/收入（百萬美元）	108.4
不可再生電力採購量	兆瓦時	200,199
固定燃料	兆瓦時	117,593
車用燃料	兆瓦時	12,552
現場生產和消耗的可再生電力量	兆瓦時	3,963

	單位	2025
資源使用		
水資源管理		
總用水量	**立方米**	**3,866,157**
用水強度	立方米/收入（百萬美元）	1,253.9
食品包裝		
總包裝重量	**公噸**	**52,435**
可回收包裝材料	公噸	43,873
	%	84
可重用包裝材料	公噸	5,956
	%	11
可堆肥包裝材料	公噸	2,606
	%	5
採用回收材料和可再生材料製成的包裝	%	11

	單位	2025
廢棄物管理		
產生有害廢棄物[1]	**公噸**	**3**
產生無害廢棄物[2]	**公噸**	**5,560**
廢棄食用油	公噸	643
紙張	公噸	31
塑膠	公噸	4,886

[1] 美心已就其營運進行全面評估，以識別價值鏈中主要的有害廢棄物類別，包括油漆、螢光燈管、電池及碳粉盒。所有有害廢棄物均已交由第三方處理。

[2] 美心持續優化無害廢棄物數據收集流程，並計劃在日後逐步提供更全面的相關廢棄物分類資料。

社會表現

	單位	2025
僱員		
員工		
總員工人數	**人數**	**19,144**
按性別劃分		
男性	人數	7,077
女性	人數	12,067
按僱傭類型劃分		
全職	人數	12,469
兼職	人數	6,675
按年齡組別劃分		
30歲以下	人數	4,812
30至50歲	人數	7,805
50歲以上	人數	6,527
按地理區域劃分		
香港	人數	18,779
澳門	人數	365
按員工類別劃分		
高級管理層	人數	25
中級管理層	人數	892
普通員工(不包括餐廳員工)	人數	4,208
餐廳員工	人數	14,019
發展與培訓		
員工培訓 [3]		
按性別劃分		
男性	%	110
女性	%	101

	單位	2025
按員工類別劃分		
高級管理層	%	20
中級管理層	%	123
普通員工(不包括餐廳員工)	%	22
餐廳員工	%	128
培訓時長		
總培訓時數	**小時**	**55,168**
按性別劃分		
男性	小時	16,802
	小時/每員工	2.2
女性	小時	38,366
	小時/每員工	3.2
健康與安全		
因工死亡事故 [4]		
因工死亡事故數	件	1
工傷死亡率(每百名員工)	%	0
食品召回數量		
食品安全相關召回數量(包括自願召回和非自願召回)	件	0
關於腐敗行為的法律案件		
貪腐案件數量	件	0

	單位	2025
反貪腐培訓		
反貪腐訓練時長	小時	1,982
董事	小時	78
員工	小時	1,904
供應商 [5]		
按地理區域劃分		
香港 – 食品	個	605
香港 – 非食品	個	279
澳門 – 食品	個	40
澳門 – 非食品	個	5
中國內地 – 食品	個	40
中國內地 – 非食品	個	16
其他地區 – 食品	個	53
其他地區 – 非食品	個	7

3 由於該百分比反映的是報告年度內曾參與培訓的員工總人次，而員工總數則按報告期末的實際員工人數計算，因此受訓員工的百分比可能超過100%。

4 我們遺憾地表示，於2025財政年度的營運過程中發生了一宗致命事故。我們已採取相應的跟進行動，包括即時向直系家屬提供支援、進行全面調查，以及檢視現有的安全政策，並按照最佳做法實施相關改善措施。

5 所有供應商均須每年接受一次內部審核。

一心一意七十年 DEVOTED SINCE 1956

未來一起嚐

SAVOURING OUR FUTURE

© 2026 美心食品有限公司，保留一切權利。本報告及其內容的版權與所有其他知識產權均歸美心食品有限公司及／或其關聯公司所有。本報告可供下載、閱覽及列印，惟僅限作個人及內部非商業參考用途。未經本公司事先書面同意，不得以其他方式複製、分發、改編或傳送本報告及其任何內容。