



YumChina



打造负责的
生态系统



2020 可持续发展报告



YumChina



东方既白



COFFI & JOY

LAVAZZA
TORINO, ITALIA, 1895

目录



百胜中国

02

首席执行官致辞

02

关于本报告

04

我们的愿景

06

企业概览

06

创新发展

07

可持续发展成果

08

重要外部认可

09

公司治理

10

商业道德

11

可持续发展管理

12

可持续发展战略

12

对 SDGs 的重点贡献

14

可持续发展管理机制

15

利益相关方参与

16

实质性评估

17



以食为天

20

始终如一，用心建立食安价值链

24

智能为先，科技赋能助力食安

32

产品丰富，多维度食品创新

34

齐头并进，积极推动行业发展

38



以绿为源

40

坚守绿色承诺，推动气候变化应对行动

44

践行绿色经营理念，打造绿色餐厅

47

携手供应商伙伴，构建可持续上游生态

54

创新绿色设计，倡导可持续包装

56



以人为本

58

成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢

62

坚持“为顾客疯狂”，为消费者提供智能高效服务

77

践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任

81



以爱为先

84

推动营养改善，促进乡村产业振兴

88

支持教育公平，文化凝聚人心

92

以爱回馈社会，做贴心社区友邻

94

关注特殊人群，满足特殊需求

97

助力文化遗产，倡导健康生活

101

减少食物浪费，构建责任社会

107



附录

108

关键绩效数据

109

GRI 内容索引

110

鉴证报告

116

鉴证数据编报基础

117



百胜中国 首席执行官致辞

“

我们致力于通过建造可持续餐厅，协同合作伙伴共塑可持续供应链，携手利益相关方共建可持续社区以建立负责任的生态系统。我们深知，知易行难，但要在现实世界中取得进展，离不开高度复杂的多方合作。

”



屈翠容

百胜中国首席执行官

百胜中国在 1,500 多个城镇拥有超过 1 万家餐厅、40 多万名员工，为数以百万计的顾客提供服务。作为中国最大的餐饮企业，我们深知对社区所肩负的责任。在中国经营三十多年来，我们的文化和价值观根植于对顾客、员工乃至全社会的关爱。联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs) 则激励我们着眼更宏伟的目标：为了未来人类的千秋万世，推动全球可持续发展。

2020 年是不平凡的一年，新冠肺炎疫情给全球带来了史无前例的影响。疫情之初，我们就果断做出决策，竭尽全力为顾客提供健康营养的食物，以保障员工的生计为首任。为此，我们率先推出了无接触配送和取餐服务，并向一线抗疫人员提供捐赠、爱心餐和志愿服务。疫情之下，我们的员工坚持服务社区，共克时艰，我由衷地为他们的行动感到自豪。

随着全球从疫情中逐步复苏，我们也将转向应对未来更广阔的挑战。2020 年，我们主动邀请股东、供应商、顾客、行业协会、加盟商、董事、管理层、员工等内外部利益相关方进行全面的实质性评估。通过倾听他们的期望，基于对已知信息的深入分析，我们决定围绕“环境、食品、人”三大支柱开展工作。在这三大支柱中，我们识别出价值链中的 23 个实质性议题，并将其作为最初的可持续发展优先事项。相关内容在报告中均有详细介绍。

我们致力于通过建造可持续餐厅，协同合作伙伴共塑可持续供应链，携手利益相关方共建可持续社区以建立负责任的生态系统。我们深知，知易行难，但要在现实世界中取得进展，离不开高度复杂的多方合作。然而，这是对后世的责任，我们责无旁贷要切实推进。因此，我们从千头万绪中确立了百胜中国可持续发展的重点：

- 我们公开承诺一系列可持续发展重点目标，包括最近宣布加入“科学碳目标倡议”以应对气候变化。
- 我们公开承诺在 2050 年前实现净零排放。

履行这些承诺并非易事。我们不仅要竭尽所能，更要不断创新，因为对于许多需要完成的工作，今天还没有答案，还需艰难权衡影响深远的举措。

目前，我们已在多个领域发力并初见成效，包括：

爱心厨房：自 2010 年起，我们发挥在餐厅营建方面的专业优势，在农村地区推动学校厨房现代化转型。这一行动的关键在于将厨房能源由烧柴或煤改为用电。我们与当地政府合作，改善水电供应，捐赠并安装现代化厨房设备（包括可为 200 人准备餐食的炒锅！）。通过此项措施，学生可以获得更美味、更健康的食物；能耗减少 50%-75%；并减少了空气污染。截至 2020 年底，百胜中国已经向 13 个省近 1200 所学校捐赠了爱心厨房设备，惠及约 40 万儿童。

食物银行：百胜中国致力于减少食物浪费。尽管科技已经帮助我们大量减少了食物浪费，然而我们巨大的规模决定了即便是一个百分点的食物冗余，其总量也会非常巨大。因此，为了减少浪费，帮助更多有需要的人，我们将已烹饪且变凉的食物进行冷冻，并将其放在餐厅外的冷柜中供有需要的居民自取（通过与当地政府合作，确保向真正有需要的人有序发放食物）。2020 年 9 月，我们在深圳肯德基启动“食物银行”试点公益项目。截至 2021 年 5 月底，该项目已经扩展到 13 个城市的 45 家餐厅。

天使餐厅：我们一直坚信每个想要努力工作的人（包括有特殊需要的人士）都应该获得机会。2012 年，我们创立天使餐厅模式，通过改造餐厅设备、改进操作流程、提供培训等方式协助“天使员工”（有特殊需要的人士）掌握工作技能。截至 2020 年底，我们已经在 23 个城市开设了 24 家天使餐厅，每年为 200 多名有特殊需求的年轻人提供工作。其中一位天使员工已经晋升为餐厅经理！

餐厨废油转化项目：该循环利用项目是对环境和社会具有深远影响的创新项目，并且比监管要求做的更多。首先，从废油转化而来的生物柴油可以用于航空燃料和其他用途，可显著减少温室气体排放，为循环经济做出贡献。其次，在成都的试点项目中，百胜中国与当地合作伙伴一起建立了一套全程数据记录和追溯体系，获得了 ISCC 的认证，有助于防止废油重新回到餐桌。

这不是一条容易的路，需要付出艰苦卓绝的努力。可持续发展事业功在当代，利在千秋，百胜中国必将全力以赴。

在此，我想诚挚地感谢为百胜可持续发展做出贡献的每一个人，并欢迎我们的员工、顾客、合作伙伴、股东和其他利益相关方与我们同行，共同推动重要的变革，共创更加美好的未来。



关于本报告

自 2018 年起，百胜中国控股有限公司（简称“百胜中国”）每年定期发布可持续发展报告，和利益相关方沟通百胜中国在可持续发展方面的管理和实践。本报告是百胜中国发布的第 4 份可持续发展报告。

报告时间范围

以 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的信息为主，部分信息超出以上时间范围。

报告发布周期

本报告为年度报告。

报告边界

百胜中国控股有限公司及下属分、子公司。

编制依据

本报告依据全球报告倡议组织 (GRI) 《可持续发展报告编写标准 (GRI Standards)》编制而成，同时参考道琼斯可持续发展指数 (DJSI) 评级要求、明晟指数 (MSCI) 评级要求、GB/T 36000《社会责任指南》、联合国《2030 年可持续发展议程》等国际国内可持续发展相关标准和指南以及有关监管要求。

编制流程

- 1 报告启动

2 实质性议题识别和更新

3 资料收集

4 意见征求和审核
- 5 报告设计和翻译

6 报告审验

7 发布

信息来源

相关资料、数据和案例均来源于百胜中国，且通过可持续发展委员会审核。

指代说明

“百胜中国控股有限公司”还以“百胜中国”“我们”“公司”表示。本报告中，“中国”指中国大陆地区，不包括香港、澳门和台湾。

报告获取与反馈

报告语言为中文和英文。报告以印刷品和电子文档两种方式发布。若对报告有任何建议，请按以下方式联系我们。

- 电子邮箱：CSR@yumchina.com
- 地址：中国上海市天钥桥路 20 号百胜中国大厦 6-16 楼
- 邮政编码：200030

备注

本报告中的温室气体排放（第 46 页）、能源消耗（第 47 页）、水消耗（第 51 页）和绿色建筑标准（第 53 页）的相关数据覆盖肯德基和必胜客品牌直营餐厅和联营合营公司，占百胜中国餐厅总数的约 84%（截至 2020 年底），其余数据和目标涵盖了百胜中国的所有业务运营。

在本报告中，除特别注明，财务数据均以人民币为单位。

在本报告中，关于“百胜中国是中国最大的餐饮企业”的描述，均是按 2020 年系统销售额统计。

本报告包括 1933 年证券法（经修订）第 27A 条及 1934 年证券交易法（经修订）第 21E 条所定义之“前瞻性陈述”。我们拟将所有前瞻性陈述予以涵盖于 1995 年美国私人证券诉讼改革法案的安全港条文范围内。您应查阅我们向美国证券交易委员会提交的文件（包括我们的 10-K 表年度报告和后续的 10-Q 表季度报告中“风险因素”和“管理层对财务状况和经营业绩的讨论和分析”部分的内容），以了解可能影响到我们财务业绩和其它结果的因素的更多细节。

我们的愿景

全球最创新的餐饮先锋

按 2020 年系统销售额计，百胜中国是中国最大的餐饮企业。我们不断发展的餐饮网络包括旗舰品牌肯德基及必胜客，以及小肥羊、黄记煌、COFFii & JOY、东方既白、塔可贝尔及 Lavazza 等新兴品牌。截至 2020 年底，百胜中国拥有超过 40 万员工，在全国 1,500 多个城镇运营 10,506 家餐厅。

企业概览



在过去的三十年中，不论是规模还是品牌忠诚度、开发能力、创新产品种类、业内领先的数字化及配送能力、完善的供应链管理系统、稳健的财务状况、高素质的员工队伍以及干练而热情的管理团队，我们均已建立巨大的优势。



百胜中国于 2016 年 11 月 1 日独立在纽约证券交易所上市，并于 2020 年 9 月 10 日在香港联合交易所第二上市。

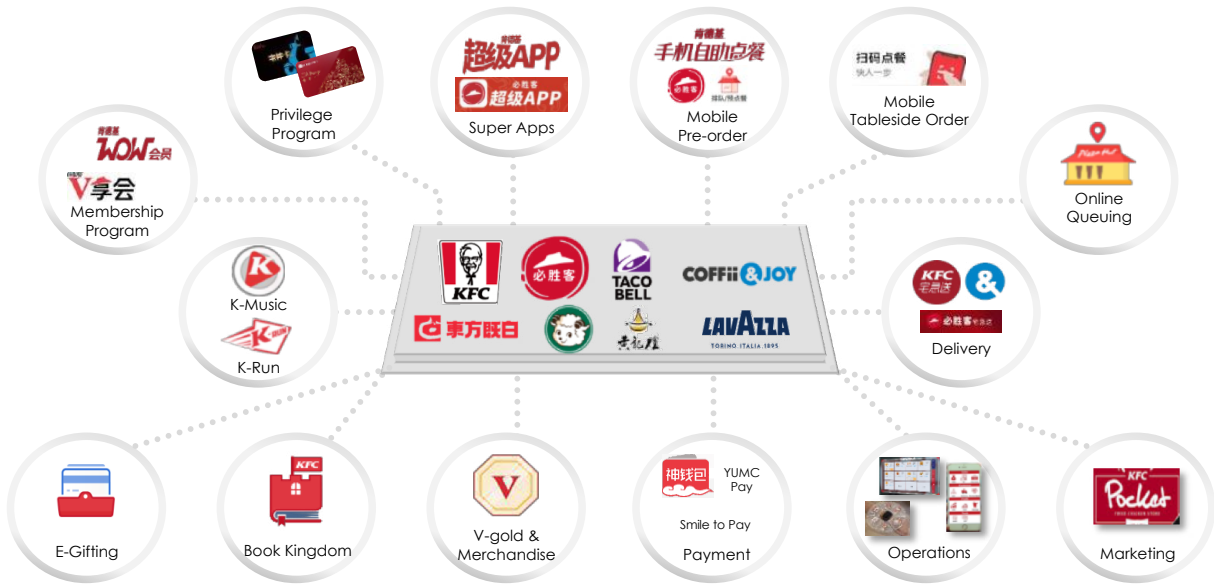


创新发展

百胜中国的愿景是成为全球最创新的餐饮先锋。我们致力于通过在菜单、数字化和外卖领域进行创新推动业务模式及餐厅经营创新：

- 推出满足不断变化的消费喜好及符合本土口味的新菜品；
- 寻求以科技驱动提升服务水平，向顾客提供个性化及丰富的用餐体验，并全面提高我们的运营效率；
- 通过在实体餐厅与外卖服务之间创造的协同效应，持续优化外卖服务，利用于中国的庞大餐厅网络提高效率及利润率。

我们认为，我们是中国餐饮品牌中利用和投资创新数字化技术实现业务运营现代化及快速发展的先锋及先行者，此举对增强及保持我们在中国的竞争优势至关重要。近年，我们加大对数字化的投入，着手开始业务运营的端到端数字化。我们将继续在数字、技术和供应链方面进行投资，以巩固我们的竞争优势。



百胜中国数字生态系统

* 截至 2020 年 12 月 31 日



可持续发展成果

我们围绕“环境、食品、人”三大支柱的重点实质性议题，设定了可持续发展相关目标，并持续追踪目标的达成情况。

实质性议题	目标与承诺	2020 年达成情况
 气候变化应对行动	- 实现科学碳减排目标，支持 1.5°C 控温目标 2050 年实现“净零排放”	- 已提前达成“到 2025 年餐厅单店温室气体排放量相比 2017 年基线减排 10%” 2020 年温室气体排放总量为 2,009,372 吨二氧化碳当量
 水	到 2025 年，餐厅的单店平均用水相比 2017 年基线进一步降低 10%	2020 年餐厅单店平均用水量为 2,710 吨，相比 2017 年下降 22%
 包装	- 到 2025 年，不可降解塑料使用相比 2019 年降低 30% - 所有的一次性塑料包装均可被循环利用	100% 可循环塑料包装 - 截至 2020 年底，节省塑料包装总量达 1,200 余吨
 绿色建筑	所有新建餐厅均按照百胜中国绿色建筑标准设计建造	100% 达成新建餐厅符合百胜中国绿色建筑标准设计
 供应链社会影响	供应商企业社会责任审核覆盖所有关键供应商	100% 完成
 供应链环境影响	- 仅采购具有可持续认证 (RSPO)* 的棕榈油 2025 年 100% 纸包装获得 FSC** 认证 - 供应链“零毁林”	棕榈油 100% 获得 RSPO 认证
 食品安全与质量	- 食品安全审核覆盖所有餐厅和物流中心 - 食品安全培训和考核覆盖所有餐厅和物流中心的员工	100% 完成
 多元化与机会平等	- 女性员工比例不低于 50% - 女性聘用、培养、晋升、保留比例不低于 50% - 残障人士安置比例将保持全职员工人数的在 1.5% 以上	- 女性员工比例 64% - 聘用员工中女性比例 59% - 培养员工中女性比例 64% - 晋升员工中女性比例 62%
 社区关爱	员工志愿者服务时间不低于 150 万小时	100% 完成

* 可持续棕榈油圆桌会议组织

** 森林管理委员会



重要外部认可

百胜中国在 2020 年获得的重要外部认可。

百胜中国荣登 2020 年道琼斯可持续发展指数 (DJSI) 餐饮和休闲行业领导者	
2021 年百胜中国连续三年蝉联杰出雇主调研机构颁发 中国杰出雇主	
百胜中国连续第三年入选 彭博性别平等指数 (Gender-Equality Index, GEI) 2021 年中国大陆唯一一家入选企业	
百胜中国荣获哈佛商业评论 拉姆·查兰管理实践全场大奖 & 抗疫行动奖	
百胜中国荣登 《快公司 Fast Company》2020 年全球最具创新力公司年度榜单	
百胜中国荣获 2020 责任践行榜 年度责任践行典范企业奖和脱贫攻坚特别贡献奖	
肯德基中国“小候鸟妈妈餐厅”项目荣获 2020 年联合国妇女署“赋权予妇女原则”奖项	
百胜中国“捐一元”荣获 2020 年中国企业社会责任卓越案例评选长青奖	
必胜客“悦读食光”项目荣获 2020 年中国经济与企业社会责任高峰论坛中国企业社会责任卓越项目奖	
百胜中国荣获 2020 年 IDC 中国数字化转型全方位领军者卓越奖和零售行业技术应用场景创新奖	
百胜中国物流 IoT 冷链监控平台荣获 2020 年全国智慧物流装备升级研讨会智慧物流技术创新奖	

公司治理

董事会指导本公司业务及事务的管理。董事会认为，良好的企业管治对业务成功及履行董事会对股东的责任尤为关键。董事会认为，其实践使管理层与股东的利益相符。

董事会已采纳《企业管治原则》，旨在体现董事会运作的管治原则及程序。董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名与管治委员会以及食品安全与可持续发展委员会，按各自的书面章程运作。《企业管治原则》及各委员会章程可在本公司投资者关系网站 ir.yumchina.com 查阅。

	董事独立性	• 独立董事长 • 十名董事当中九名为独立董事
	董事选举及会议出席情况	• 每年重新选举全体董事 • 非竞争选举中，董事选举采用多数投票政策 • 股东可以提名董事候选人 • 2020 年，董事在董事会及其委员会会议的出席率为 97%
	董事会更新及董事会成员多元化	• 董事具有广泛的上市公司和私营公司经验、资历和技能 • 董事会构成反映性别、种族及民族的多样化 • 董事平均年龄为 55 岁（2021 年 4 月 15 日） • 独立及非管理层董事于 75 岁后一般不再连任
	其他公司治理实践	• 积极的股东参与 • 无股东权利计划（又称毒丸计划） • 董事及高级管理层持股政策 • 政策禁止对本公司股份进行对冲或其他投机买卖 • 任何董事的职业角色及职责有重大变化情况下的相关辞任政策 • 董事会可以接触高级管理层和独立顾问

• 百胜中国公司治理实践情况

* 更多公司治理相关信息，请参阅百胜中国投资者关系网站和《2021 股东大会表决委托书》。

商业道德

百胜中国已采纳《百胜中国商业道德与行为准则》（以下简称“《行为准则》”）以强调本公司致力于最高的商业行为标准。《行为准则》亦载有员工在保密的情况下申报道德或会计问题、不当行为或违反行为准则的信息及程序。《行为准则》适用于本公司全体董事及员工。全体员工每年须完成《百胜中国行为准则问卷》，并以书面方式声明他们已阅读并理解《行为准则》。此外，百胜中国要求每一家供应商签署《供应商行为准则》，确保其业务遵守所有的法律规范和商业道德准则。

我们每半年到一年开展利益冲突行为检查，确保没有关联交易等与公司产生利益冲突的不当行为。同时，内审部门负责对公司相关各个层面的商业道德问题进行核查处理，针对各方举报和投诉开展相应调查。我们充分鼓励员工和供应商参与到公司商业道德及合规文化的建设当中，为员工及供应商开通了多种合规问题投诉举报途径，确保能够及时发现和识别不当行为。严重的商业道德事件将上报至公司管理层和董事会。



电话热线

中国：400-8-801-346
美国：1-800-241-5689



网络平台

员工投诉及诚信合规举报系统
www.yumchina.com/compliance

“供应商吹哨人”举报平台
www.yumchina.com/chuishaoaren



投诉信

直接向有关部门或负责人递交

• 百胜中国合规问题投诉举报渠道



可持续发展管理

作为中国领先的餐饮企业和上市公司，百胜中国的业务和运营对经济、社会和环境有重大影响力，社会各界对公司业务的增长能力与可持续发展相结合的期望也越来越高。同时，以气候变化、塑料污染为代表的全球可持续发展挑战为我们带来更大的责任和机遇。百胜中国持续借助自身优势，在坚持为顾客提供安全营养食物的同

时，致力于推动社会和环境的可持续发展，不遗余力地改善我们赖以生存的食物、饮用水和空气质量，实现“让生活更有滋味”的企业使命。从战略层面上，我们清晰地认识到可持续发展不仅能帮助我们识别发展机遇，助力产品和业务创新，还有助于我们与利益相关方形成共创共享共赢的关系，进而提升公司的长期价值。

可持续发展战略

业务融合

百胜中国的可持续发展战略是我们长期发展战略“打造长期增长的可持续平台”中的重要组成部分，特别关注于对百胜中国和社会具有可扩展性、可持续性和双赢的创新举措。2020 年，我们对全球、行业面临的新挑战并结合联合国可持续发展目标，对百胜中国的实质性议题进行了重新回顾并确定了可持续发展工作的方向。

行业生态体系

我们着眼于整个行业生态体系的健康发展，从“环境、食品、人”三大层面着手，关注整个价值链的各项可持续发展议题，建造可持续餐厅，与供应链合作伙伴共建可持续供应链，与所有利益相关方共建可持续社区，全面推进相关战略、目标和举措。

在环境层面，我们关注环境保护、履行环境责任，通过 4R 原则—“减量 (Reduce)、回用 (Reuse)、循环 (Recycle)、替代 (Replace)”，致力于从源头上减少公司业务和运营对环境的影响。

在食品层面，我们践行产品责任，为顾客提供安全、多样、健康的美味食品是每一个百胜人努力的方向，也是我们业务可持续发展的基础。

在人的层面，我们关注价值链上的所有利益相关方，包括我们自己的员工、顾客、合作伙伴和 10,506 家餐厅所处的社区。我们传导百胜中国“公平、关爱、自豪”的企业文化，努力为价值链上的合作伙伴和所在社区提供支持和关爱，创造积极的社会影响。

前瞻性

面对未来不断出现的各类挑战，我们严阵以待，积极应对，制定符合国内外背景且符合联合国 SDG 的长期目标。

打造长期增长的可持续平台

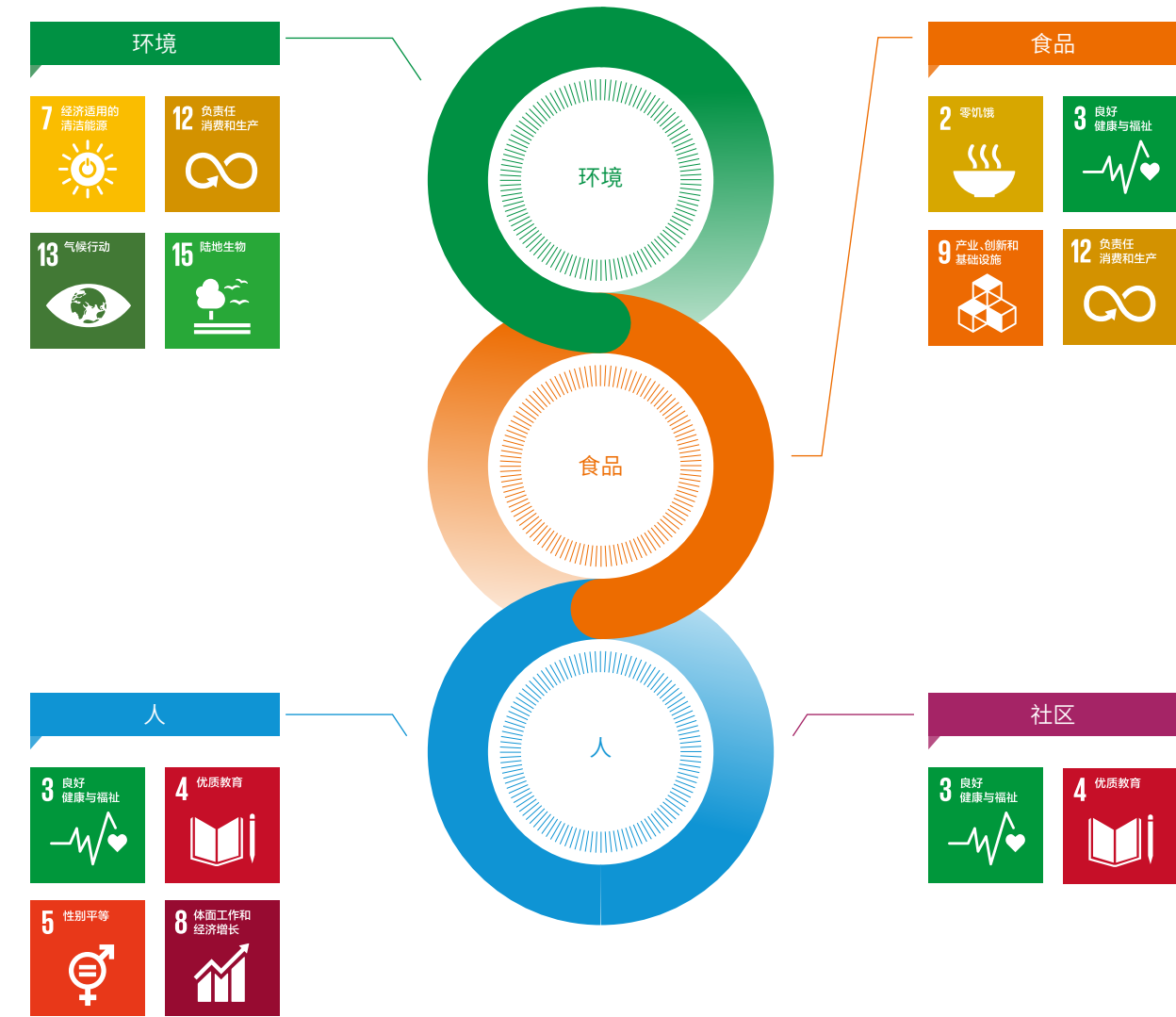


• 百胜中国可持续发展战略

对 SDGs 的重点贡献

联合国可持续发展目标 (SDGs) 由 17 项发展目标组成，从社会、经济和环境三个维度出发，明确了 2030 年的全球愿景和优先领域，也为企业顺应 SDGs 的要求，将可持续发展融入经营、运作等方面提供了战略框架。

2020 年，我们从食品、环境、人三个角度分析和梳理了百胜中国的可持续发展实质性议题与 SDGs17 个目标关联性的程度，并明确了如何重点贡献 SDGs 的发展。今后我们会进一步将 SDGs 整合入公司可持续发展战略，为实现 2030 年全球目标尽一份力。



可持续发展管理机制

百胜中国从 2016 年开始系统构建可持续发展管理机制，逐步建立并完善了从百胜中国董事会到一线市场运营管理团队的完整管理架构，并设立了可持续发展官岗位，组建了专业的可持续发展团队。

在董事会层面，食品安全与可持续发展委员会协助董事会监督本公司有关可持续发展（包括环境、供应链及食品营养与健康）的惯例、政策、程序、策略及举措。此委员会监控影响本公司可持续发展惯例、政策、程序、策略及举措的趋势、事宜及问题。食品安全与可持续发展委员会在其认为必要时从管理层获取报告。

由百胜中国管理层代表、可持续发展官、跨部门团队代表等组成的百胜中国可持续发展委员会每季度召开会议，跟踪实质性议题的落实情况，评估可持续发展风险，并制定风险应对战略和措施。在管理层之下，可持续发展团队协同其他部门及外部资源通过评估内外部挑战，了解利益相关方关注点，结合联合国可持续发展目标，制定百胜中国可持续发展行动计划并推动重点项目落地。



● 百胜中国可持续发展管理架构

利益相关方参与

利益相关方的识别和参与是百胜中国开展可持续发展工作的重要基础。我们对利益相关方群体进行了系统性的识别，通过沟通对话，了解他们的期望和关注点，并将其反映在百胜中国的可持续发展实质性议题中，不断改进以提升我们企业社会责任和可持续发展的相关管理和绩效表现。

在百胜中国的利益相关方参与实践中，我们识别出了 8 类重要利益相关方群体。针对不同利益相关方的期望和关注点，我们采取不同的沟通和参与机制与其保持对话。

利益相关方群体	沟通和参与机制	期望与关注点
授权商、股东和投资人 Yum！Brands、机构投资人、评级机构等	· 年度股东大会 · 年度和季度报告 · 新闻发布 · 投资者会议 · 电话和邮件问询 · 投资人调研	· 投资回报 · 信息披露 · ESG 管理和绩效
政府和监管部门 食品和监督部门、中央和地方政府等	· 定期工作会议 · 研讨会 · 公众咨询的书面回复	· 食品安全与质量 · 环境合规 · 健康中国建设 · 支持精准扶贫 · 行业发展带动 · 弱势群体帮扶
顾客 购买百胜中国旗下品牌产品的机构和个人	· 店面直接沟通 · 消费者满意度调查和反馈 · 客户服务中心 · 社交媒体 · 在线服务	· 美味、安全可靠的食品 · 优质的用餐体验、餐食服务
董事会、管理层、员工	· 董事局会议 · 管理层会议 · 员工沟通和反馈平台 · 员工敬业度调查 · 餐厅经理年会 · 创始人大会	· 可持续发展综合表现 · 公平的职场环境 · 能力提升和发展机会 · 福利和保障 · 弹性的工作时间
供应链伙伴 供应商、物流供应商、建设承包商等	· 业务回顾会议 · 高层会晤 · 供应商拜访 · 供应商大会	· 业务发展 · 管理能力提升 · 带动供应链发展
加盟商 加盟百胜中国旗下品牌的商业机构	· 业务回顾会 · 年度特许经营大会	· 能力提升和发展支持 · 品牌建设
协会、非政府组织 行业协会、科研院所、公益组织等	· 工作委员会、小组和会议 · 研讨会、讲座 · 协会担任职务	· 行业发展带动
社区 包括运营地所在地区、媒体等	· 社区拜访 · 定期对话 · 志愿者活动	· 贡献社区发展 · 员工志愿者

● 百胜中国利益相关方主要参与机制、期望与诉求

实质性评估

面对广泛的可持续发展议题，我们重点关注公司的经济、环境和社会的影响，主动邀请利益相关方参与实质性评估。进行系统的可持续发展背景分析和利益相关方参与等分析过程，有助于我们审视可持续发展战略和重点任务，开展长期的可持续发展管理。

分析方法及流程

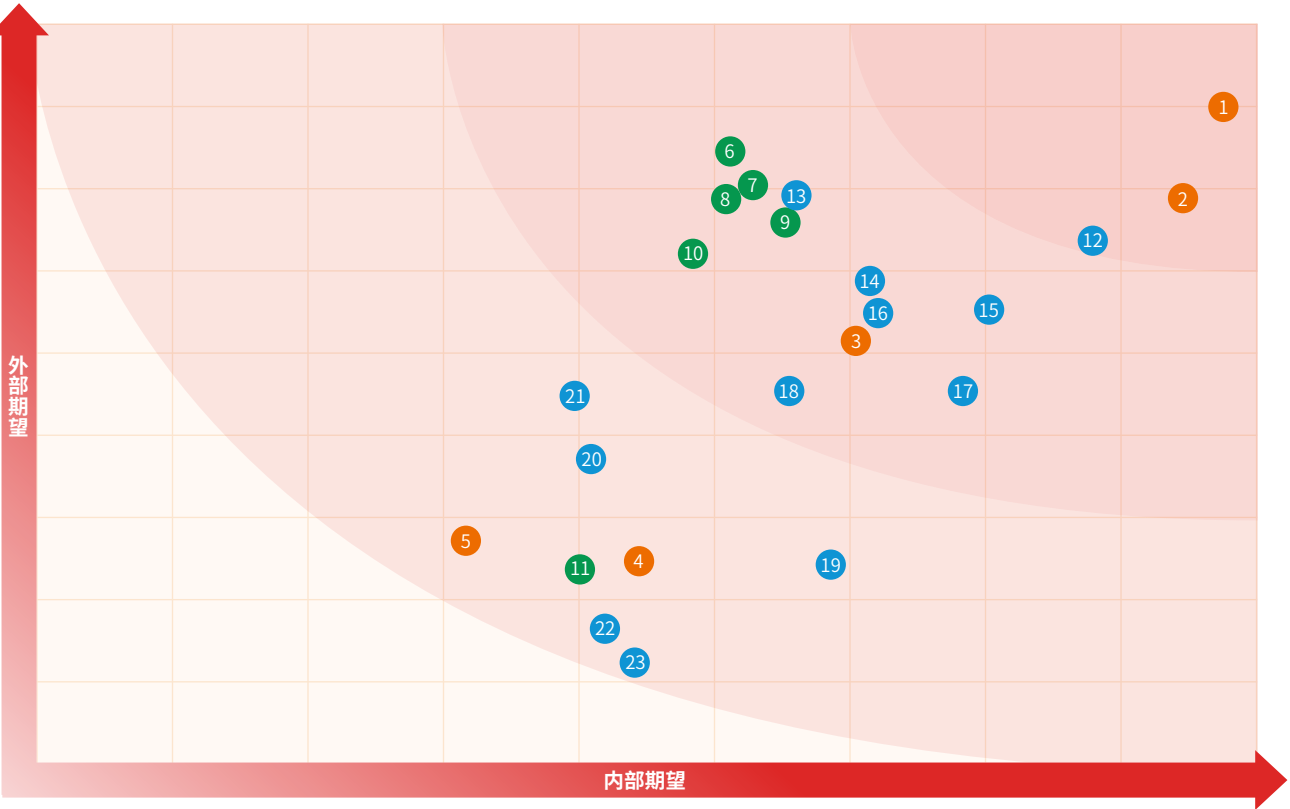
2020 年，我们基于联合国可持续发展目标（UN SDGs）、全球报告倡议组织 (GRI) 可持续发展报告标准的原则、可持续发展会计准则（SASB）、DJSI、MSCI 和 ISS 三大 ESG 评级指数以及适用的法规要求，结合同行最佳实践，对之前评估得出的实质性议题进行了回顾和分析。以报告编制为契机，我们向包括授权商、股东和投资人、董事会、管理层、员工、顾客、供应链伙伴、加盟商、协会和非政府组织在内的利益相关方发放调查问卷，共收集到超过 4,400 份有效回复，并根据问卷打分结果进行分析、排序和验证，调整形成最终实质性议题。



● 实质性议题评估流程

实质性评估结果

通过前期分析、排序和验证，我们确定了在“环境、食品、人”三大层面下的 23 项重点实质性议题，并明确了每个议题的内涵和边界。本报告将围绕这些议题进行重点披露和利益相关方沟通。相较于上一次评估结果，我们调整了供应链环境影响、气候变化应对行动、人权与劳工管理、职业健康与安全，以及多元化与机会平等这 5 个议题的重要程度，并新增了顾客关系管理和信息安全与数据隐私保护这 2 个议题。



食品	环境	人
1 餐厅食品安全与质量	6 包装	12 商业道德
2 供应链食品安全与质量	7 供应链环境影响	13 供应链社会影响
3 营养与健康	8 食物损耗及废弃物	14 人权与员工管理
4 转基因	9 水	15 职业健康和安全
5 动物福利	10 气候变化应对行动	16 员工培训与发展
	11 绿色建筑	17 信息安全和数据隐私
		18 多元化和机会平等
		19 客户关系管理
		20 支持扶贫
		21 社区关爱
		22 公众宣传及教育
		23 关爱特殊群体



01

Food

以食为天

为广大顾客提供美味食品是百胜中国的业务基石。作为中国最大的餐饮企业，在中国服务和运营三十余年来，百胜中国始终将保障食品安全作为第一要务，致力于为广大顾客提供安全、营养、健康的高品质食品。我们以科技赋能管理，持续精进，从供应商、物流中心到餐厅 / 外送各个环节进行全面风险把控，将食品安全理念贯穿全价值链。我们以推动平衡膳食和饮食健康为己任，秉持对消费者负责任的态度，通过多角度产品创新与实践，为中国的营养健康事业添砖加瓦。我们以交流促发展，以合作践共赢，始终保持开放和共赢的态度，积极参与食品安全和营养健康方面的社会共治，为食品行业健康发展和可持续生态圈的建设做出积极贡献。



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

可持续发展背景

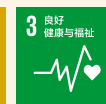


- 食品安全受到国内外普遍关注，《食品安全法》强化食品安全监管，落实企业主体责任
- 《“健康中国 2030”规划纲要》《国民营养计划（2017-2030 年）》《中国居民膳食指南（2016）》等健康建设的政策和指引提出引导合理膳食、推进全民健康生活方式，提高国民健康素质的要求
- 投资者对食品安全和质量、营养方面的信息披露和透明度提出更多期望
- 消费者对安全、健康和营养均衡食品的需求与日俱增

对 SDGs 的贡献



高关联度



中关联度



价值链上的重要议题



我们的目标和承诺

食品安全与质量

- 食品安全审核覆盖所有餐厅和物流中心
- 食品安全培训和考核覆盖所有餐厅和物流中心的员工

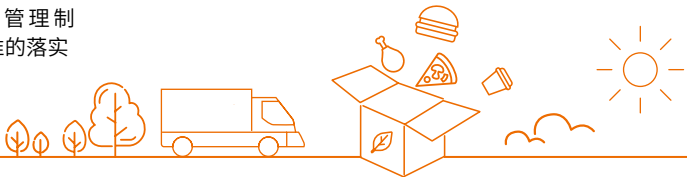


我们的路径

我们的管理方法

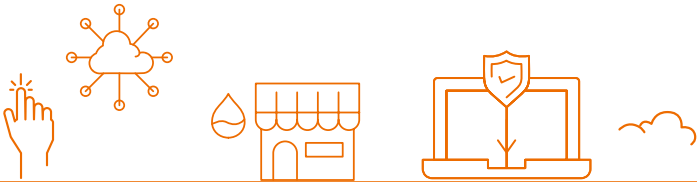
用心建立食安价值链

- 全方位的治理与监督：**建立了全方位的管理架构，从百胜中国董事会食品安全与可持续发展委员会到各相关部门，全面监督各项管理制度、措施和标准的落实
- 文化引领发展：**企业文化高度强调食品安全价值观，让员工、加盟商和供应商认同并以实际行动致力于保障食品安全
- 管理贯穿全链：**食品安全与质量管理贯穿上游供应商、供应商、物流中心、餐厅和外送，同时关注食品行业重点议题
- 预防管控风险：**建立风险监测和预警机制，持续关注法规政策变化趋势及行业风险，通过预防降低风险



科技赋能助力食安

- 食安风险评估和预警系统：**基于 Knowledge Graph (KG) 知识图谱技术的食安风险评估和预警系统，升级食品安全智慧防控
- eQA：**从农田到餐桌，实现全程食品安全和质量在线管理
- iQA：**端到端质量数字化，实时数据采集和纠偏，驱动效率升级
- IoT 冷链监控：**IoT 冷链监控全网覆盖、实时监测，保障最后一公里的食品安全



多维度食品创新

- 创新贯穿研发：**从顾客需求出发，对口味、品类进行不断创新和丰富，打造新品牌、新渠道
- 配方不断升级：**坚持“三减”（减糖、减盐、减油）原则，优化配方，贯彻健康理念
- 多种烹饪方式：**采用多种烹饪方式确保优质的产品口味和一致的品质，给顾客提供更广的选择
- 丰富食材搭配：**以均衡膳食为目标，提升谷物、果蔬等食材使用
- 关注儿童营养：**通过不同食材的搭配，提供营养均衡的儿童膳食



积极推动行业发展

- 对行业持续贡献：**通过协会任职、参与行业专题研究、法规标准建言，促进行业共同发展
- 法规标准建言：**对食品安全相关法规和标准积极建言，积极参与相关行业团体标准的制定
- 与机构携手共进：**联手中国营养学会，设立餐饮健康基金，支持科学研究，为饮食健康添砖加瓦



实质性议题	我们的方向	2020 年进展
 餐厅食品 安全与质量	每家餐厅执行一致的食品 安全标准	- 对全国餐厅实施了 16,200 多次卓越经营合规审计 - 对餐厅提供的主要产品进行了约 3,690 次质量评估 - 对餐厅近 71,000 个样品进行微生物抽样检测
 供应链食品 安全与质量	确保供应商和上游供应 商符合百胜中国的食品 安全标准，推动供应商 能力提升	- 对供应商进行了 400 多次食品安全和质量审核，200 多次飞行检查 - 对 300 多个主要原物料进行食品安全抽检，共涉及 144 个供应商
 营养与健康	不断丰富消费者的菜单， 提供美味、营养的多样 化食品选择	- 年度果蔬采购量超过 55,000 吨，比 2019 年增长 5.8% - 肯德基、必胜客、塔可贝尔继续推出植物肉新品 2020 年，百胜中国旗下品牌共推出约 500 种新或升级的产品
 动物福利	持续提升自身供应链和整 个行业的动物福利水平	建立了系列《百胜中国动物福利政策》，并实施肉鸡养殖和屠宰动物福利审核
 转基因	确保符合中国法律法规 和标准	继续密切关注中国转基因相关政策法规，要求供应商必须严格遵守
 公众宣传与教育	推动行业食品安全管理提 升，支持餐饮健康科研， 普及食品安全和营养健康 知识	- 参与建言的食品安全相关法规标准共计 23 个 - 中国营养学会 - 百胜餐饮健康基金资助了 7 个项目

始终如一，用心建立食安价值链

作为中国最大的餐饮企业，百胜中国始终致力于全面保障食品安全，覆盖供应商、物流、餐厅和外送整个供应链环节。百胜中国着力于建立完善的食物安全管理体系，与行业上下游伙伴通力合作，打造多层次的食物安全文化，努力为消费者提供值得信赖的食物。

百胜中国食物安全承诺



食物安全和质量是百胜中国头等重要的大事，是企业发展的命脉



全力打造先进的食物安全体系，努力为消费者提供食物安全保障



尽最大努力，主动承担更多的社会责任，在行业发挥引领和标杆作用

全方位的治理与监督

百胜中国建立了自上而下的管理机制，从董事会 / 董事会食物安全与可持续发展委员会到各个管理团队，全方位保障食物安全管理制度、标准的建立和有效执行。

董事会 / 董事会食物安全与可持续发展委员会	· 董事会对监督公司的风险管理框架负有全面的责任 · 董事会食物安全与可持续发展委员会 › 2017 年成立， 现由四名董事组成 › 协助董事会对公司食物安全及可持续发展相关的实践 / 项目 / 程序和举措进行监督	百胜中国食物安全专家咨询委员会 遴选各个领域的专家分享最佳管理实践、为百胜中国献计献策
百胜中国管理层	· 合规与监督委员会 › 由法务、供应链管理、公共事务、信息技术、财务和人力资源等多个部门主管组成 › 定期召开会议评估风险，监督内部管控，确定策略、方法以提升合规性	
供应链团队	· 供应链风险评估会议 › 品质管理、食物安全、采购管理等人员参加，必要时会邀请其他相关部门 › 全面评估供应商 / 物流 / 餐厅等环节风险管控，制定措施，防患于未然	
品质管理团队	· 对供应商、物流中心、餐厅进行严格的食物安全审核	
各品牌餐厅运营团队	· 餐厅经理的日常运营检查 · 区域经理对所辖餐厅的巡访检查	
Yum!Brands/ 百胜中国审核团队	· 食物安全 / 质量审核	

百胜中国打造了一支业内领先的供应链管理团队，包括食物安全、品质管理、采购管理、物流管理、供应链系统管理以及工程等部门，对供应链实行有效、直接的管理。截止到 2020 年底这个团队已超过 1,300 人。

	食物安全部	品质管理部	工程部	采购管理部	物流管理部	供应链系统管理部
职能	· 食物安全与合规性管理 · 法规与标准宣导 · 风险监测、预警、排查	· 食物原料、食物包材、食物工器具等供应商和产品的食物安全与质量管理 · 物流中心食物安全审核与管理 · 餐厅食物安全审核与管理	· 设备创新 · 包装创新 · 厨房模式创新	· 原材料、工器具和设备的采购 · 供应商的引进和管理	· 仓储与配送管理 · 冷链管理	· 供应链财务及分析 · 采购和需求预测 · 供应链数字化支持

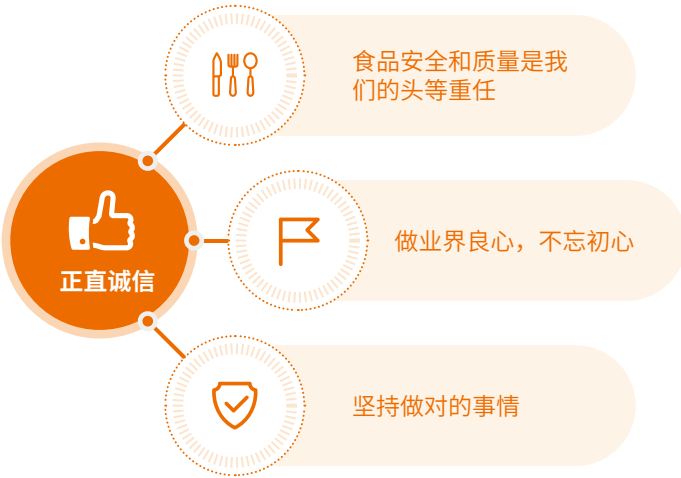
文化引领发展

百胜中国的企业文化高度强调食物安全核心价值观，坚定履行在食物安全方面的承诺。对内，我们通过人员培训、食物安全考核、设立奖惩机制等措施打造并提升员工和加盟商的食物安全意识；对外，我们推动供应商建立食物安全文化，将食物安全理念融入企业全员行为，为食物安全管理打下了坚实的基础。

百胜中国食物安全文化

百胜中国通过全员参与的食物安全培训让每一位员工认同公司的食物安全价值观，并以实际行动致力于保障食物安全。我们要求每位新入职员工必须学习并签署《百胜行为准则确认书》（适用于办公室员工）和《员工手册确认书》（适用于餐厅员工），并通过对线《百胜中国食物安全培训》，熟悉国家食物法律法规、百胜中国食物安全政策和食物安全管理相关要求。

餐厅是控制食物安全风险、落实食物安全管理要求的关键。餐厅新入职员工必须学习《百胜中国员工遵纪守法培训片》和食物安全相关课程，接受严格的岗位培训，了解公司食物安全操作标准并认真执行。现有餐厅员工每年还要再次接受食物安全培训与考核。





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录



案例

食品安全云直播讲堂

2020 年，品质管理团队采用直播云讲堂方式，全年 12 大主题共计 200+ 场直播，覆盖约 25,000 人次员工。同时，进行每年 2 次的食品安全在线考核，餐厅员工参加人次超过 600,000。通过将卓越经营合规审核（OEC）与餐厅管理组的绩效挂钩，强化了餐厅运营团队对食品安全责任的落实。



2020 年，百胜中国质量管理研修院成立，旨在打造一个全面和系统化的食品安全和质量培训平台，为人才的可持续发展搭建专业蓄能通道。研修院秉承“内外兼修，多维拓展”的理念，对内提升品质管理的专业技能，对外可提供技术输出和专业的管理咨询，促进供应商和业界同行的质量管理能力提升，助其成长为行业领军企业。

供应商食品安全文化

百胜中国将食品安全文化融入《百胜中国食品安全审核》及《百胜中国供应商手册》，要求供应商建立食品安全文化方案，并承诺实施和维护各层级食品安全文化。2020 年，百胜中国开展了 20 余次供应商质量研讨会，向供应商宣贯食品安全和质量理念，解读法规标准，分享最佳实践，共议智能化质量管理、创新管理、危机快速应对等热点话题，拓展供应商的综合管理能力，促进生产力高效提升。

加盟商是百胜中国的重要合作伙伴，我们要求并指导其进行食品安全文化建设。在加入百胜中国时，加盟商须签署《特许经营政策手册》，承诺遵守营运手册和百胜中国行为、安全和卫生标准。我们对每个加盟商实施食品安全培训，涵盖食品安全相关法律法规、百胜中国食品安全政策、原物料供应以及餐厅食品安全管理要求。

2020 年

20 余次

百胜中国开展供应商质量研讨会



管理贯穿全链

百胜中国着眼于整个运营价值链，以精益求精的匠心精神守护舌尖上的安全。从供应商、物流中心到餐厅 / 外送，在每个环节运用先进的管理理念和技术，为每一份食品贴上安心的标签。

供应商管理

我们始终要求供应商必须严格遵守国家相关法律法规或标准要求，确保产品合规性和安全，并符合与百胜中国协议约定的产品质量标准和管理要求。通过与供应商携手共进，努力履行我们“从农田到餐桌”的食品安全承诺。



供应商审核

- 百胜中国实行严格的新供应商准入机制，包括风险评估、资质审查、工厂准入审核。定期审核供应商，以验证供应商食品安全和质量管理体系持续符合百胜中国的要求。2020 年我们对供应商进行了约 400 次食品安全和质量审核、200 多次飞行检查。
- 2020 年，我们借鉴全球食品安全倡议（GFSI）认证标准，抽提百胜中国各审核要求精髓，整合各品类供应商管理规范 and 特殊管控要求，对供应商 STAR（Supplier Tracking Assessment and Recognition）审核标准完成了整体优化升级，并将于 2021 年全面实施。



供应商绩效评估

- 百胜中国建立了全面绩效管理体系，定期对供应商进行食品安全和质量绩效评估。评估分为 T1-T4，T1 类为最佳供应商，百胜中国对其进行奖励；T2、T3 类供应商，对其进行改善辅导，持续提升管理能力；暂停或者终止 T4 类供应商的供应合约，这类供应商须经过整改、重新通过新供应商评估与审核后才能再次进入百胜中国供应商系统。对于食品安全风险较低的供应商，我们鼓励其获得 GFSI 认可的标准认证，确保食品安全及合规。百胜中国对供应商绩效进行季度性回顾，制定改进措施，推动供应商持续提升。



供应商能力提升

- 百胜中国始终致力于将先进的食品安全与质量管理方法及经验传递给供应商，提升行业水平。我们连续十多年举办供应商 STAR 及其他技术类培训，在食品安全、养殖技术、动物福利、加工质量、过程管控及合规性等不同方面，帮助供应商提升技术及管理水准。



食品安全抽检

- 除了供应商对其产品自检，百胜中国每年制定原材料抽样计划，定期对供应商产品进行抽样检测，确保符合标准要求。2020 年，百胜中国的抽检覆盖了 106 个种类，包括蔬菜、水果、肉制品、水产品及食品包材等 300 多个主要原物料，涉及 144 个供应商。



上游供应商管控

- 百胜中国要求供应商制定有效的上游供应商审批和监控程序，对其原材料食品安全相关风险进行全面辨识，有效管控。
- 鸡肉，是百胜中国重要的原料品类，我们持续打造鸡肉品类从养殖到屠宰加工的全链条食品安全和质量管控体系。通过实行养殖场飞行检查和原料食品安全监测，对上游供应商的绩效进行分级评估，推动源头管理升级。运用电子化农场信息系统，实现对兽药和养殖场信息的电子化备案和追踪。
- 针对果蔬原料，百胜中国致力于建立可持续发展农业及持续改进农场管理体系。我们要求种植者、生产商以谨慎、负责任的科学态度，从种植开始进行系统化管理，有效预防食品安全问题。通过种植基地选择、土壤水源安全、种植技术、农药管理、肥料使用等方面，持续推动果蔬基地实施百胜中国良好农业规范（Yum China GAP）。
- 2018 年，百胜中国带领供应商开始在蔬菜基地管理中推动实施百胜中国良好农业规范（Yum China GAP）。截至 2020 年底，已经 100% 覆盖生菜类基地，并逐步推进到茄果类等果蔬品种基地。

物流管理

百胜中国拥有先进的物流体系、自有管理团队、完善的网络布局，承担为餐厅提供世界级物流服务的使命，为保障食品安全提供坚实的基础。截止 2020 年底，我们运营着 25 个物流中心、7 个整合中心，形成干线与城配相结合的多维温区配送体系，实现了供应商 - 物流中心 - 餐厅之间产品批次追溯的电子化管理。

百胜中国对物流服务商（包括仓储和运输）实行定期审核和日常检查制度，以验证服务商的食品安全和质量管理体系持续符合百胜中国的要求。2020 年度我们对仓储和运输服务商进行了约 180 次食品安全和质量审核，以及 1,700 多次日常检查。



餐厅 / 外送管理



餐厅运营管理

百胜中国建立了行业内领先的餐厅营运操作标准及流程，对原料接收、食品及原料贮存、效期管理、原料解冻、烹饪操作、个人卫生、餐用具和设备清洗消毒等环节进行严格管控，确保每家餐厅执行一致的食品安全风险、提供相同品质和口味的食物。餐厅经营期间，餐厅营运团队负责检查相关食品安全标准的执行情况。

百胜中国每年定期对餐厅进行回顾性评估，识别潜在食品安全及质量风险，并采取有效措施，降低风险、消除隐患。对新产品、新店布局、新设备和业务进行前瞻性风险评估，预警潜在风险，确保符合食品安全与质量要求。



餐厅风险管控



外送操作管理

百胜中国通过自有外送平台及肯德基 / 必胜客专属外送服务团队、第三方外卖平台为顾客提供外送服务，并制定了完善的外送管理方案，包括产品制作过程、外送时间、外送食品安全防护以及设备清洁和维护。此外，我们与外送服务商签订《外送食品安全与质量操作规范承诺书》，就合规性、人员管理、配餐要求、外送设施和设备等方面进行了明确的规定。

品质管理团队定期对每家餐厅进行不通知式卓越经营合规审计（OEC），涵盖食品安全、产品品质和顾客服务等内容。我们还对关键菜单产品定期进行质量评估，对餐厅使用的工器具、餐用具、水、冰等辅料及相关产品进行微生物抽样检测，确保符合标准要求。

2020 年，品质管理团队共计实施了 16,200 多次 OEC；开展了约 3,690 次主要产品的质量评估；对近 71,000 个样品进行微生物抽样检测。



稽核和检查



案例

引领行业，共克时艰

2020 年，突如其来的新冠疫情对餐饮行业影响巨大。保障员工和消费者健康是疫情下的首要任务。疫情伊始，百胜中国迅速利用 30 多年严格的食品安全管理经验，遵循政府与卫生防疫部门的指引，全面升级了餐厅的卫生消毒流程。在物资保障方面，百胜中国供应链管理团队在第一时间紧急进行卫生防护用具的全球采购，为灵活应对疫情下餐厅运营的各种挑战做好了充足的准备。

新冠疫情对供应商也是一个巨大的考验。为保障疫情期间的产品质量，我们依托先进的智能管理技术，通过云会议、线上培训、远程管理等多种方式，提升供应商防疫意识，加强供应商突发事件快速应对和常态化管理能力。百胜中国携手供应商从人员健康监测、防疫物资储备、设备设施与环境消毒，到进口冷链产品的消毒、核酸检测、监管仓管控和追溯平台公示，共同努力，持续为食品安全提供保障。



行业热点

为动物提供适合其需求的福利条件，保障动物健康成长，促进农业可持续发展，为消费者提供更加高品质的动物产品，是百胜中国的社会担当。

百胜中国积极搭建协作平台，将行业专家、行业协会、养殖和加工企业、上下游产业专家汇集于平台中，在动物福利改善措施方面进行多方交流，持续改善动物福利管理水平。在基于国际公认的“五大自由”动物福利原则、满足中国法律法规的前提下，结合国情和行业特点，我们整理和建立了系列《百胜中国动物福利政策》，并实施肉鸡养殖和屠宰的动物福利审核。

“五大自由”动物福利原则

- 1. 动物应享有免受饥渴和营养不良困扰的自由；
- 2. 动物享有免受恐惧和痛苦的自由；
- 3. 动物享有免受身体和环境不适的自由；
- 4. 动物享有免受疼痛、伤害、疫病的自由；
- 5. 动物享有表达正常天性的自由。

从 2016 年开始，百胜中国前瞻性地分析国内白羽鸡养殖行业抗菌药使用的发展趋势，率先制定了肉鸡饲料中作为促生长作用、对人类重要的抗菌药逐步去除使用的计划。2020 年，农业农村部发布了关于除中药外的所有促生长类药物饲料添加剂品种停止使用的国家计划，百胜中国指导国内肉鸡供应商已 100% 提前完成此项工作。

从 2018 年开始，通过推动科学养殖、合理用药、采用最佳用药实践或新的替代方案，百胜中国为国内肉鸡供应商制定了其他抗菌药在肉鸡养殖端逐步减少使用的控制方案，并在有序和持续推进中。

预防食源性疾病一直是行业关注的重要话题。百胜中国发布了《环境致病菌监控标准》，指导和规范供应商建立预防性的食品安全方案，实施环境致病菌监控计划预警系统，验证工厂卫生标准操作程序和预防性控制的有效性，将危害分析重点从成品测试转移到对环境的主动监测，防止致病微生物污染产品。

百胜中国高度重视对供应商使用食品添加剂的管理，相关管理措施包括：

- 供应商必须提供资料说明其产品中食品添加剂的使用符合国家标准，以此强化供应商的法规意识和自查机制。
- 及时提醒供应商新发布的食品法律法规和标准信息，以便遵守新规。
- 百胜中国对相关食品原料进行添加剂合规性抽样监测。

百胜中国坚持以推动行业发展为己任，与供应商不断探究农业种植先进的管理模式，推动上游蔬菜基地管理中实施百胜中国良好农业规范，制定了严格的农药残留监控体系，定期对原料进行农药残留检测，以确保符合国家相关法律法规。

百胜中国尊重和支持中国政府相关的农业发展政策，遵守中国政府发布的转基因农产品安全评价、审批和管理等相关法规。我们将继续密切关注国际上转基因生物和转基因食品研究新进展，关注中国相关的法规和标准，要求供应商提供给百胜中国的原料必须符合国家各项规定。

预防管控风险

近年来，政府、行业及社会对食品安全持续关注，食品安全整体环境有了长足的进步。由于食品供应链庞大且复杂的特性，潜在风险也相应存在。

百胜中国结合多年来的管理经验，运用创新的智能化技术，打造独树一帜、先进的食品安全风险管理系统。我们针对上游供应商、供应商、物流中心、餐厅以及政府监管和消费者等环节，梳理出多个管控点，并通过信息监测、风险识别、风险分类、风险矩阵，采取行动措施。

百胜中国建立了行业热点持续监测机制，通过各渠道获取行业热点信息，针对行业热点反映的关键要素进行分析，并结合自身管理状况，开展持续提升行动。

百胜中国密切关注并定期收集国家及地方法律法规、政府监管动态，筛选分析，及时发布法规速递，指导内部贯彻落实。针对政府监管趋势，提前制定措施，持续改进。2020 年，食品安全部共计发布国家和地方法律法规速递 60 多个，密切追踪法规与监管动态，为提升合规性打下了坚实基础。





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

智能为先，科技赋能助力食安

在完善流程和自动化的基础上，百胜中国做出了巨大投入，积极探索广泛利用先进的数字化和智能化科技，推动食安管理改变，打造引领行业的数智化供应链；我们通过抽样审核（“快照”模式）、事后整改、绩效评估等传统的管理方式，透过科技加持，变成数据实时采集和分析、关键环节可见、及时纠偏，更高效和及时地防范食安问题。



基于 KG 知识图谱技术的食安风险评估和预警系统（IFS），升级食品安全防控

2020 年，我们全面抽提了百胜中国 30 多年的食安和品质管理经验，连通内外部食安大数据，基于知识图谱、自然语义处理、命名实体识别等机器学习和深度学习技术与算法，打造并上线了食安风险评估和预警管理系统。

食安风险评估和预警管理系统包括 8 大功能模块，在风险预警和风险评估方面有着显著的功能。该系统作为一个设计科学、有强大人工智能、机器学习和推理逻辑的工具，能自动识别风险和分级预警，极大提升了风险管理效能。其中两个主要功能模块的作用列举如下：

- **风险预警：**对每日监测到的政府抽检、行政处罚、媒体曝光、动物疫情和法律法规变化，结合百胜中国相关信息自动识别风险、分类预警，与百胜中国供应链数据进行比对、搜索、挖掘关联关系，快速排查供应链是否存在潜在风险；
- **风险评估：**对新供应商、新产品、新 / 现有供应商 + 新产品，以及现有供应商 + 现有产品等 4 个场景进行全方位、多维度评估，秒级生成评估报告，以知识图谱的方式可视化全面呈现风险信息和相关情况。



eQA-- 从农田到餐桌，实现全程食品安全和质量在线管理

百胜中国 eQA 实现了从农田到餐桌全程食品安全和质量流程在线管理。eQA 在同一平台上涵盖了上游供应商、供应商、物流中心和餐厅食品安全与质量电子化管理。行业内领先实现了原料添加剂合规性自动校验，保证新品上市前的添加剂使用合规。作为食品安全与质量管理的数据集成平台，极大地提升了供应商和品项管理能力和效率。



iQA-- 端到端质量数字化，串联业务场景，驱动效率升级

iQA 系统是百胜中国供应链智能化“端到端”数字化全链路管控宏图的重要一环，实现供应商数据与百胜中国直接对接。将每个品项的生产过程分成 7 大数据模块，定义每个模块的控制点，在生产过程中将数据实时传送到 iQA 系统，实现了数据互联可视、智能实时采集、全链高效追溯的强大功能。



IoT-- 冷链监控全网覆盖，为食品安全保驾护航

冷链物流环节的实时产品温度监控对保障冷库温度、节能降耗至关重要，也一直是冷链物流行业的攻坚难题。

依托物联网技术、大数据和云计算等前沿技术手段，百胜中国物流已经搭建完成覆盖全链路的完整冷链温度控制体系。从仓库实时温度监控、冷机监控到在途产品实时温度监控、车辆状况监控，依托智能化管理平台的 7x24 小时不间断管理，保障食品安全无后顾之忧。



产品丰富，多维度食品创新

随着社会的发展和生活水平的提高，营养均衡逐渐成为人们选择食物时的重要考量因素。百胜中国在尽力为顾客提供美味食品的同时，以平衡的膳食模式为基准，提供富含多重营养的食品，让顾客在美味中汲取健康。

百胜中国在保证食品口味的同时，积极研发，不断对产品进行优化，在配方、食材、烹饪方式以及儿童营养搭配方面持续改善，将提供美味与营养兼备的食品作为我们不懈的追求。



开发节日型产品。

丰富不同时段的产品选择。

拓展新的产品品类。

革新性产品创新。

推出颠覆性优惠产品。

招牌产品开发新口味。

打造新的品牌。

外送业务定制产品和奉客方式。



创新贯穿研发

百胜中国以客户需求为出发点，以营养健康为基本理念，不断进行产品研发，为顾客提供源源不断的多样化新选择。

百胜中国拥有专业的食品研发团队，遵循标准化研发流程。从产品创意阶段，到产品上市、市场反馈，将创新的理念深入到每一个细节，无论是原料选择、烹饪方式，还是产品规格、包装材料，都融汇体现了百胜中国的创新理念。

我们推陈出新，不断更新招牌产品口味，同时根据市场反馈，积极拓展新的产品品类。除了产品本身，我们还从餐食类别的角度出发，开发不同产品线，丰富菜单选择。从早餐、午餐、晚餐，到下午茶、宵夜和外卖，从主食、饮料和甜点，到小食、沙拉，我们覆盖多种用餐场景，满足顾客不同时段的用餐需求。除此之外，根据不同时令、不同季节、不同节日的用餐需求与风潮，我们推出全年限时新品，让顾客通过餐食体验时令、节

日气息。在餐厅运营方面，我们应用最新科技，推出无人餐车、智能取餐柜等，将技术革新与日常运营结合，开辟运营增效新理念。

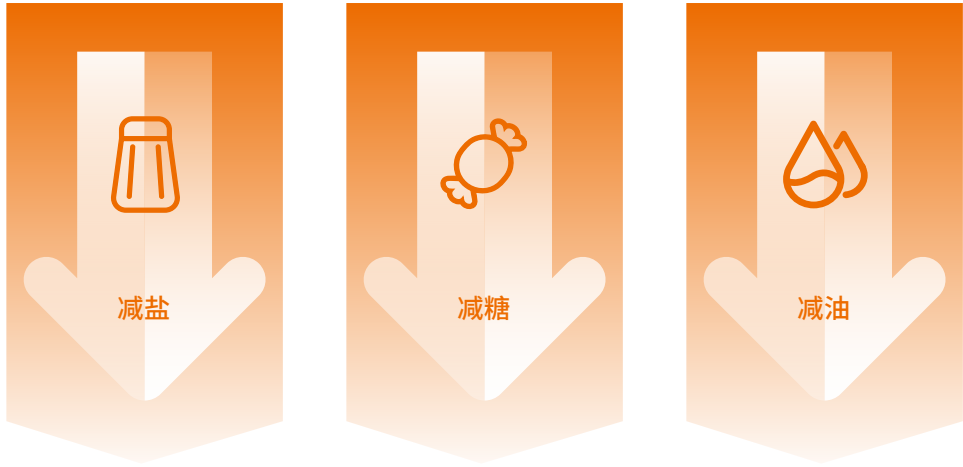
在品牌层面，百胜中国不断引入、打造全新的品牌，为顾客提供更多的选择。我们在中国设立了第一家 Lavazza 咖啡店，并迎来中国领先的中式休闲连锁餐饮

品牌黄记煌加入百胜中国大家庭。另外，百胜中国还积极开发了 K 咖啡零售（例如浓缩咖啡、即溶咖啡、咖啡饮料）、必胜客零售品牌必胜优选（例如冷冻牛排）等。

配方不断升级

我们各个品牌的研发团队在满足顾客口味需求的同时，积极探索、持续改善产品的营养。对于新开发的产品，我们将“三减”理念作为基本原则，在配方上尽量减少食盐、糖和油的使用，同时通过咸度、甜度、口感等多个指标的反复感官测试，以保证产品的口感。

三减



对于常规产品，我们也会在需要时进行感官测试评估，根据测试结果，调整配方中食盐、糖和油的比例。

2020 年，百胜中国旗下必胜客在现有配方上有意识地不断降低糖的加入，例如人气产品“尊享丝滑奶茶”。2018 年

至 2020 年底，肯德基在面包等原料上进行优化，共计减盐约 118 吨。另外，肯德基还为顾客提供不加糖的纯牛奶、无糖加纤维可乐、以及提供糖包供消费者自由选择的热饮咖啡。

多种烹饪方式

我们还通过采用多种烹饪方法如炸、烤、煮、炒、铁板烤等来提高膳食多样化和营养价值。这些烹饪方式将现代食品技术与传统烹饪方式相结合，为消费者带来美味和稳定的食品质量。

丰富食材搭配

食材是食品的源头，好的食材方能造就优质的食品。百胜中国从丰富的食材入手，增加谷物、果蔬、豆类、坚果类等优质食材，通过优化各类食材的使用，打造营养均衡的食品。

2020 年，百胜中国增加了草莓、菠萝、金针菇和毛豆等多种果蔬原料，年度果蔬采购量超过 55,000 吨，比 2019 年增长 5.8%。

我们注意到植物肉产品的发展趋势并积极推进新产品研发满足顾客需求。2020 年，中国肯德基、必胜客和塔可贝尔都推出了植物肉新产品，例如肯德基的植世代牛肉汉堡和植世代黄金鸡块、必胜客的未来植造牛排堡、塔可贝尔的别样牛肉塔可脆和鱼香植物肉塔可脆。



关注儿童营养

儿童的食品营养，一直是整个社会关注的焦点之一。2017 年，中国营养学会发布了《餐饮业提供学龄儿童正餐营养指导原则》。《原则》中指出，儿童在外就餐会摄入更多的能量、脂肪、添加糖和钠，而膳食纤维、维生素和矿物质的摄入较少。肯德基儿童餐遵循《原则》，搭配使用了鸡蛋、番茄、粟米棒、牛奶等各种食材，为儿童提供营养均衡的食品。



齐头并进，积极推动行业发展

百胜中国联合供应商及行业各方通力合作，共同推进社会共治。同时，百胜中国心系社会，响应政府和行业号召，助力食品安全与营养健康知识的全民科普，促进社会进步。

对行业持续贡献

作为行业领军企业，百胜中国积极参与行业协会，在行业会议、专题研究方面发挥自身特长，分享技术及管理经验，致力于为食品行业的持续发展做出贡献。

百胜中国在中国食品科学技术学会、科信食品与健康信息交流中心、中国烹饪协会、中国连锁经营协会以及上海市食品安全工作联合会等多个有影响力的行业组织担任重要职务，积极与协会合作，推进食品安全相关工作。

2020 年，百胜中国在国家动物健康与食品安全创新联盟、中国国际食品安全与质量控制会议、消费品论坛中国日等行业大会上，分享了新形势下餐饮业供应链食品安全风险管控的经验和最佳实践。同时，百胜中国积极参与食品安全相关专项课题研究，包括 GFSI《食品安全追溯法规 / 标准收集及分析报告》，以及中国连锁经营协会《落实食品生产经营环节主体责任适用法律研究报告—< 食品安全法 > 第 136 条适用情况调研》。

法规标准建言

百胜中国联合行业力量，对公开征求意见的食品相关法律法规提供专业意见，对食品安全相关标准积极建言。另外，百胜中国还积极参与相关行业团体标准的制定，提升行业管理水平，例如支持中国畜牧业协会起草制定肉鸡、蛋鸡动物福利团体标准。

2020 年，百胜中国参与建言以及提供反馈意见的法律法规、国家标准共计 15 个，覆盖食品安全相关标准、质量安全监督相关法规、包装相关规范等；行业、团体标准共计 8 个，涵盖绿色餐饮、外卖、供应链管理等方面。

与机构携手共进

中国营养学会 - 百胜餐饮健康基金（以下简称“餐饮健康基金”）由中国营养学会与百胜中国共同设立，用于支持餐饮健康及营养科学研究。“餐饮健康基金”主要资助以“餐饮营养健康”为前提，与“在外就餐”、“城市居民健康”相关联的科学研究项目或健康调查研究项目。截至 2020 年，该专项基金已累计资助 80 多个科研项目，总资助金额超过 1,900 万元。

基于严格的考核和评审，基金 2020 年在 50 份项目申请中选择“基于网络订餐平台的餐饮业单人份套餐调研及菜肴份量推荐研究”、“新型低盐加工技术对传统四川泡菜品质的影响及机制研究”等共 7 个项目进行资助，推动餐饮业营养健康的创新发展。





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

02

Environment

以绿为源

随着社会的不断发展，气候变化、森林破坏、环境污染等问题也日趋严峻，环境保护已成为我们义不容辞的责任。在保障 10,506 家餐厅正常运营的同时，百胜中国始终不忘践行环保责任和气候雄心。我们秉承绿色承诺，重点关注气候变化应对行动、水资源管理、绿色建筑、可持续包装、食物浪费与废弃，致力于打造绿色餐厅。同时，我们携手供应商伙伴，构建可持续供应链，践行我们对地球生态环境的绿色承诺。我们正以更加积极的态度针对气候变化和供应链环境影响等议题开展行动，设立“2050 净零排放”、“供应链零毁林”等有雄心的目标，体现我们打造绿色企业、守护绿水青山的决心。



可持续发展背景



- 不断加剧的气候变化和极端天气事件已严重影响社会经济、人类健康、人口迁徙、粮食安全以及陆地和海洋生态系统
- 中国政府承诺将提高国家自主贡献力度，二氧化碳排放力争于 2030 年前达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和
- 联合国粮食及农业组织称，每年有超过 1,800 万英亩的森林被毁，践行可持续采购需要企业通过管理减轻或消除供应链环节对环境产生的影响
- 国家发展改革委等部门发布《关于进一步加强塑料污染治理的意见》，针对多个行业提出禁止、限制一次性塑料制品管制，推广应用替代产品、培育优化新业态新模式和增加绿色产品供给等措施的要求

对 SDGs 的贡献



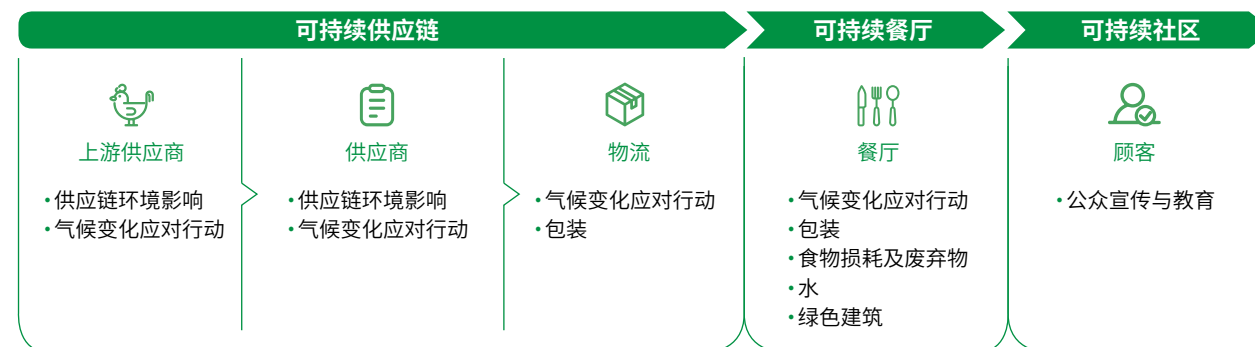
高关联度



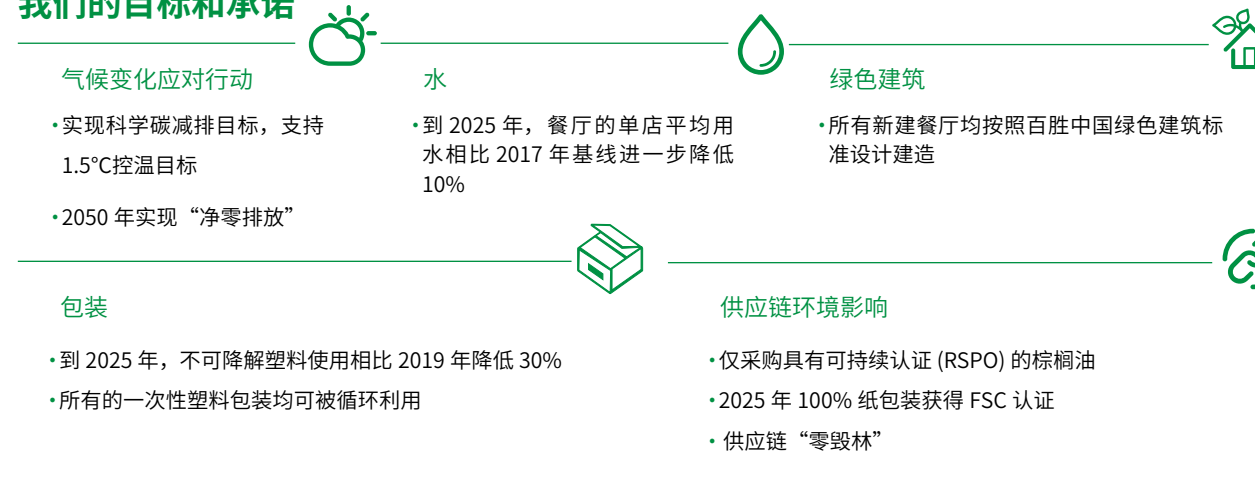
中关联度



价值链上的重要议题



我们的目标和承诺





我们的路径

我们的管理方法

坚守绿色承诺，推动气候行动

环境管理与绿色原则：制定《百胜中国环境管理系统》，确定以“4R”原则——减量、回用、循环、替代，为绿色行动的最高纲领。



气候变化应对行动：主动响应《巴黎协定》*，参照全球科学碳目标倡议（SBTi），设立科学的减排目标，将气候变化应对行动列为可持续发展委员会的首要任务之一，并主动识别分析气候相关风险。

践行绿色经营理念，打造绿色餐厅

能效管理：设立节能目标和相应考核指标，通过设施设备更新和精益管理提升餐厅能效，并对物流环节进行节能减排。

水资源管理：依据 WRI 水风险地图开展运营地水资源风险分析，并在餐厅推广节水设施设备更新和升级。

废弃物管理：创新探索多种减废模式，致力于从源头上减少废弃物的产生，妥善处置废弃物，并资源化再利用。

绿色建筑：制定百胜中国绿色建筑标准，将绿色理念融入餐厅设计，在餐厅建设施工期间实施严格的管控，最大程度减少对周边环境的影响。



携手供应商伙伴，构建可持续上游生态

可持续农产品：承诺“零毁林”目标，坚持采购可持续棕榈油、可持续大豆、可持续牛肉和可持续木制品，践行可持续原材料采购。



创新绿色设计，倡导可持续包装

减少塑料使用：积极响应国家限塑令的号召减少不可降解塑料制品的使用，用可降解包材逐步替代对环境有负面影响的塑料制品。

包材管理：制定《百胜中国包装战略》，在包装设计、使用和处置全过程践行 4R 原则。



*《巴黎协定》承诺将全球平均气温较前工业化时期上升幅度控制在 2 摄氏度以内，并努力将温度上升幅度限制在 1.5 摄氏度以内。

实质性议题

我们的方向

2020 年进展



气候变化

设定科学碳目标，分析评估气候变化风险，制定明确的能效管理制度，设立具体的绩效指标，追踪碳足迹

- 开展科学碳减排目标设定的准备工作提前达成
- “到 2025 年餐厅单店温室气体排放量相比 2017 基线年减少 10%”的目标
- 应用新型节能设备和能源管理系统，节约用电 20,400 兆瓦时



水

分析区域水资源风险，推广节水技术和设备应用，加强用水管理

- 利用世界资源研究所（WRI）的水风险地图进行水资源风险分析
- 在全国门店配备 700 余台新型餐厅洗碗机，可实现单店每日节水约 0.9 吨



食物损耗及废弃物

从源头上减少食物浪费和餐厨废油等废弃物的产生，对餐厅运营过程中产生的废弃物进行分类管理，主动寻求废弃物循环利用的机会

- 为 46 个先行试点垃圾分类的重点城市餐厅配置分类垃圾箱
- 在 5 个试点城市引入“食物银行”项目
- 推广废油资源化项目，成都市餐厅产生的 701 吨废油被全部传化为生物柴油



绿色建筑

不断更新并推行百胜中国绿色建筑标准

- 100% 新建餐厅符合百胜中国绿色建筑标准



供应链环境影响

践行可持续原材料采购原则，设立零毁林目标，分析和识别供应链环节潜在的毁林等环境风险，加强游供应链可追溯性的管理

- 采购的棕榈油 100% 拥有 RSPO 认证
- 开展大豆原材料溯源工作
- 制定 2025 年纸包装 100% FSC 认证的目标



包装

减少一次性包装的使用量，持续推行包装减重，并积极采用可循环使用的包装以及环保包装材料替代一次性包装

- 对约 50 项一次性包装材料减重优化，每年节省纸质包装总量 8,000 余吨，节省塑料包装总量 1,200 余吨
- 在中国内地所有百胜中国餐厅停止使用塑料吸管
- 将全国 36 个城市的餐厅把相关包装更换为纸袋或生物降解塑料袋
- 100% 新增塑料包装品项采用可循环利用原材料

坚守绿色承诺，推动气候变化应对行动

环境责任意识深度融合在百胜中国价值链中的每一个环节，百胜中国始终追求经济效益与环境效益的平衡发展，力求降低业务运营对环境造成的影响。我们严格遵循《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，积极响应国家《关于进一步加强塑料污染治理的意见》等最新的政策要求，持续完善《百胜中国环境管理系统》等内部环境管理政策和体系。我们将绿色行动原则和理念贯彻落实于全价值链的各个环节，并以积极主动的态度应对以气候变化为代表的全球环境挑战。



制定绿色行动原则

百胜中国致力于从源头减少自然资源 and 能源的使用，进而减轻环境影响。为更好地践行可持续发展理念，我们制定“4R”原则为百胜中国的绿色行动指南，并在原材料选择、运输仓储、餐厅运营、配送服务等价值链全生命周期各个环节中贯彻落实。





推动气候变化应对行动

作为中国最大的餐饮企业，百胜中国积极支持中国政府的“碳达峰、碳中和”承诺，在自身运营中践行节能减排。我们主动响应《巴黎协定》，参照全球科学碳目标倡议 (SBTi)，设立科学的减排目标，力争实现 2050 “净零排放”承诺。

百胜中国将气候变化应对行动列为可持续发展委员会的首要任务之一，并作为重点议题向董事会定期汇报。气候变化应对行动相关指标被列入公司管理层的年度考评。

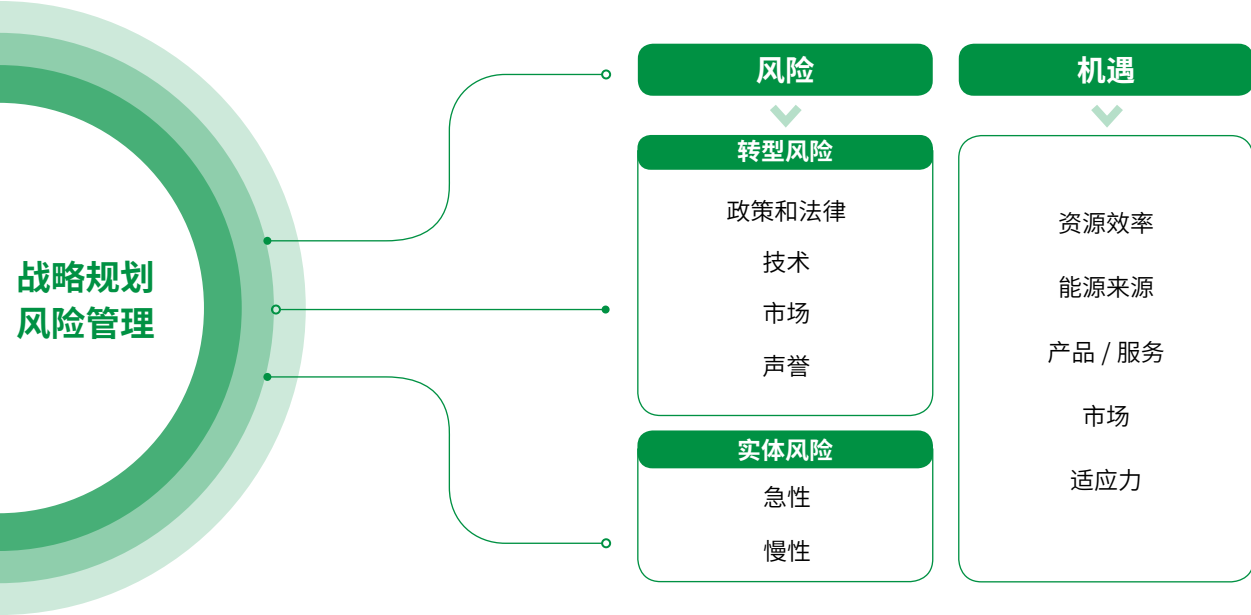
在可持续发展战略和 4R 原则的引领下，我们制定气候战略，主动参照 TCFD 提供的气候风险框架，启动气候风险识别工作，从低碳转型相关风险和气候变化实体风险两大角度，识别气候变化对于百胜中国的潜在风险和机遇。

我们制定明确的管理制度，设立具体的绩效指标，排查自身碳足迹，规划并落实节能减排目标。同时，我们将积极与供应链合作伙伴展开更为广泛的沟通、分享与合作，携手推进气候变化应对行动的落实。我们将供应商节能减排

表现纳入供应商社会责任审核的考核标准中，号召并鼓励供应商建设能效管理体系，追踪记录其自身的能源和资源消耗，采取节能减排设施和技术，进而推动供应链温室气体减排。

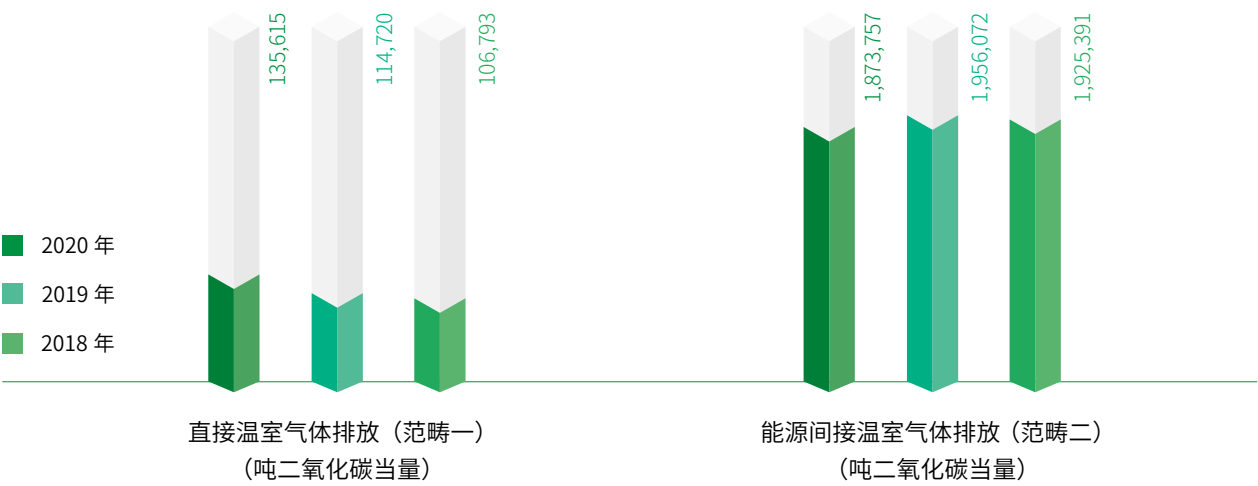
2021 年 6 月 8 日，百胜中国正式宣布签署并提交科《企业雄心助力 1.5°C 限温目标承诺函》。我们将设立科学碳减排目标，表明百胜中国对巴黎协定“把全球平均气温升幅控制在工业化前水平以上低于 2 °C 之内，并努力将气温升幅限制在工业化前水平以上 1.5 °C 之内”目标的支持，以及践行气候行动的决心。

我们正在开展百胜中国温室气体排放历史数据追踪和现状排查工作，包括自身运营和产业链上下游，以建立温室气体清单，设定符合 SBTi 标准的科学碳目标。通过技术创新和管理模式创新等一系列举措，力争早日实现 2050 “净零排放”承诺。



风险类型示意图

2018-2020 年百胜中国温室气体排放情况



注：直接温室气体排放（范畴一）计算依据《ASHRAE 2017 Fundamentals Handbook》和《IPCC AR5 (2013)》，由餐厅制冷剂使用量换算得出。能源间接温室气体排放（范畴二）计算依据《2017 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》由用电量换算得出。

我们很高兴地宣布，百胜中国已提前达成“到 2025 年餐厅单店温室气体排放量相比 2017 年基线减少 10%”的目标。我们在推进餐厅持续节能减排的同时，将供应链

环节温室气体排放也纳入统计和管理范围，逐步健全全产业链的温室气体排放管理。未来，我们将持续完善碳减排路径，设立并努力达成更有挑战性的科学碳目标。



践行绿色经营理念，打造绿色餐厅

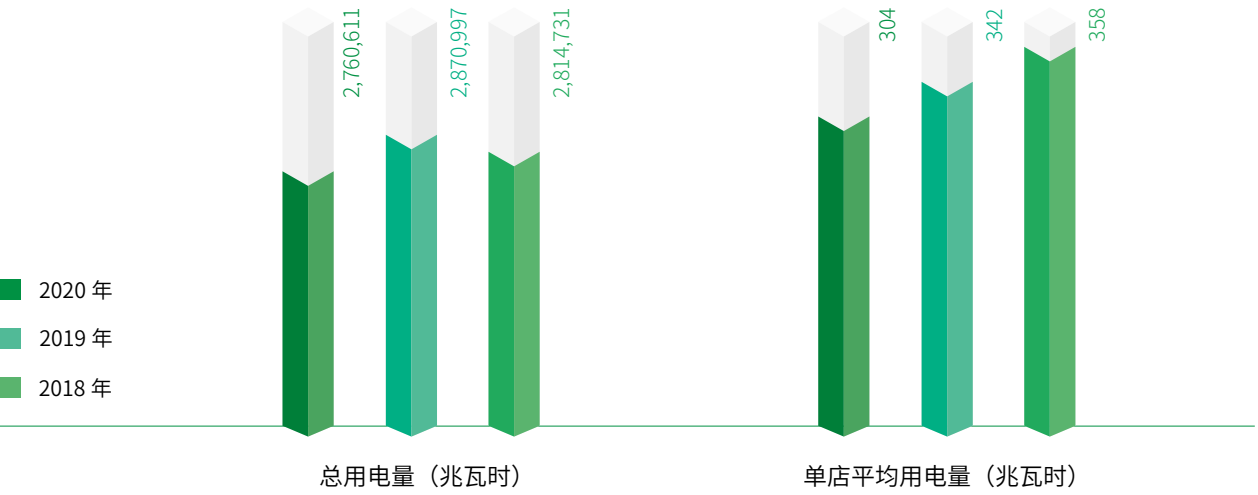
可持续发展理念深度融合在百胜中国经营管理全过程中。我们在餐厅设计、建造、运营和物流配送的各个环节积极探索节能环保的解决方案。我们秉承 4R 原则，致力于从源头上减少餐厅运营对环境所造成的影响。

能效管理

百胜中国依托强大的设备创新能力和切实有效的管理手段，降低日常经营活动中的能源消耗水平，进而减少温室气体排放。我们将节能目标达成情况列入百胜中国管

理层成员的考核指标，形成自上而下的节能驱动力。同时，能源效率还被纳入餐厅管理考核指标，推动餐厅能效管理的有序开展，保障节能目标的达成。

2018-2020 年百胜中国能源消耗情况



节能减排 — 餐厅运营环节

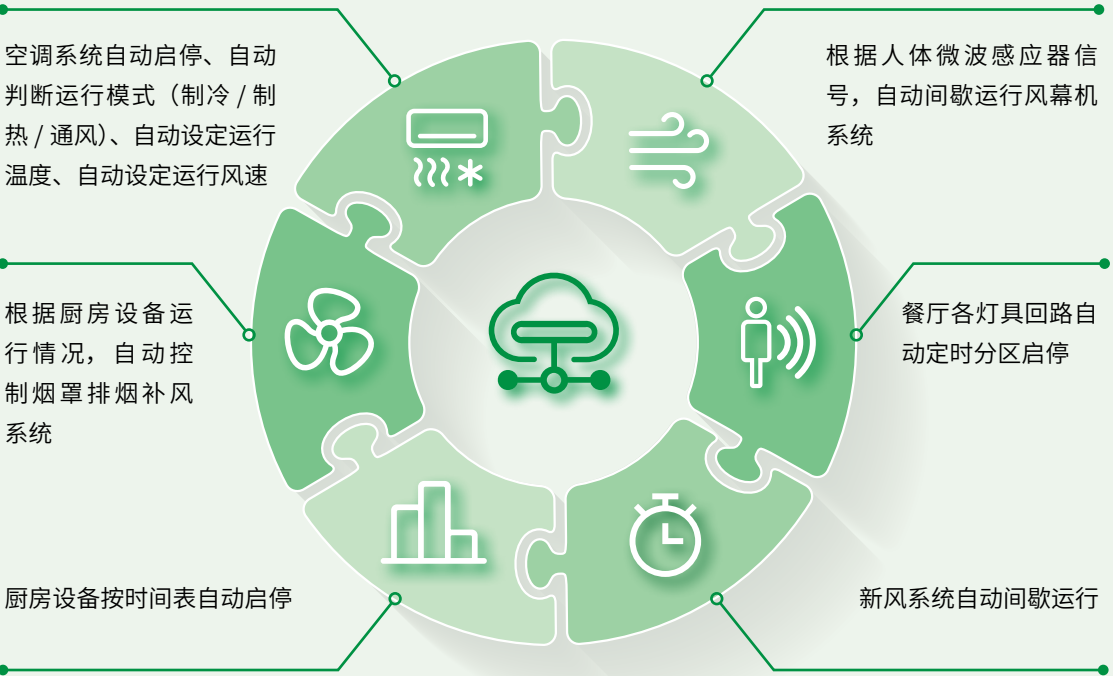
我们不断升级餐厅设备设施，持续推广节能减排技术。除了应用传统的节能设备，如高效的厨房排油烟控制系统、空气源热泵热水器、直流变频空调系统和 LED 灯具以外，还借助科技手段，进一步提升能效管理水平，打造数字化、自动化、智能化的餐厅。

2019 年开始，百胜中国在新建和改造餐厅中引入 VTA* 系统，通过实时监测餐厅二氧化碳浓度，自动控制新风系统的运行，在保证餐厅环境舒适度的同时，降低空调能耗。2020 年，有超过 700 家餐厅上线 VTA 系统，共计实现年节电量超 6,000 兆瓦时。

此外，基于物联网、大数据和人工智能等技术，百胜中国创造性打造智能餐厅项目，利用数字化手段实现智能化能效管理。2020 年 2 月开始，百胜中国陆续在哈尔滨、沈阳、武汉、杭州、深圳 5 个市场的总计 20 余家试点餐厅开始进行物联网智能餐厅项目实体店测试。数据显示，测试期间的单店节电达 5%，实际节能效果得到有力验证。未来，这一项目还将持续推广。

案例 物联网智能餐厅项目

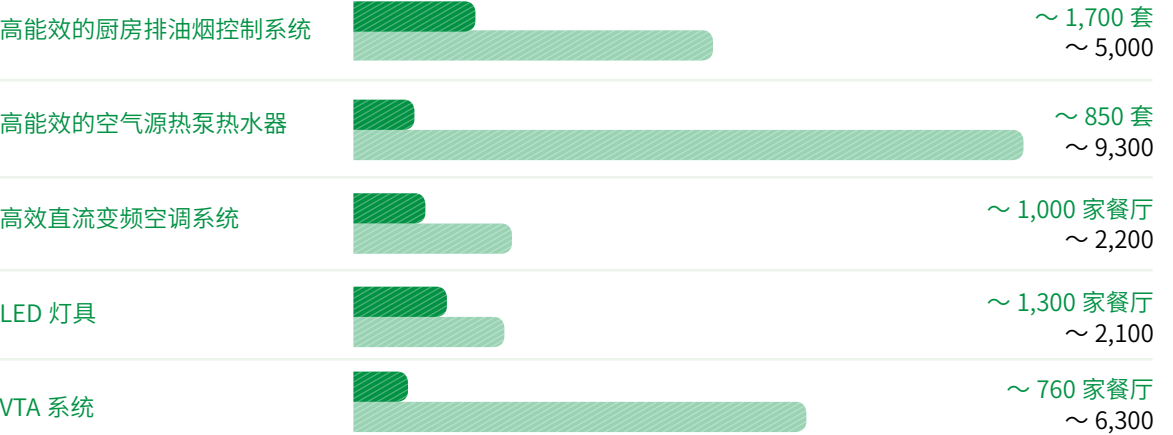
物联网智能餐厅项目在能效管理方面的主要功能包括：



*Value-added Technology Application，即增值技术应用

节能技术应用

2020 年安装量 2020 年节电量（兆瓦时）



节能减排—物流及仓储环节

百胜中国高度关注物流运输过程中的能源消耗和温室气体排放，尝试多种方案以开发物流环节的节能减排潜力。我们开发运输管理系统 (TMS)，对全国的物流配送网络和路线规划进行梳理和优化，致力于提升车辆装载率，缩短配送里程。我们积极探索除了化石能源外更可持续的

能源，持续关注各地新能源车辆的准入政策和推行措施，对冷藏车辆特殊运输工况的适用性进行研究。我们在深圳组建了小规模的新能源车队，并在上海开展生物柴油车运行测试。未来我们会结合各地的市场情况，寻求持续推广。



水资源管理

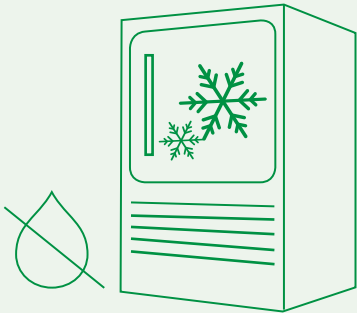
百胜中国致力于从源头上减少水资源的使用，从技术创新、设备改进、日常管理等多个角度，提升水资源利用效率。2020 年，我们利用世界资源研究所（WRI）推出的水风险地图，对百胜中国运营地水资源风险程度进行识别和更新，持续在面临较高水资源风险的地区优先开展节水设施设备更新和升级。

解冻环节和清洗环节的用水量占餐厅用水的 50% 以上。2020 年，我们与供应商携手开发了无水解冻柜和新型餐厅洗碗机，相比传统解冻和清洗流程，用水效率显著提升。

案例

无水解冻柜

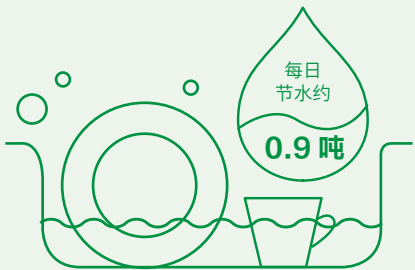
为减少解冻环节的用水量，我们对传统解冻柜进行创新改造，利用风循环加速冷冻物料的换热，达成解冻效果，并进行全程柜内温度精准控制，保证食品安全。相比原有解冻设备，实现安全、快速、无水解冻。

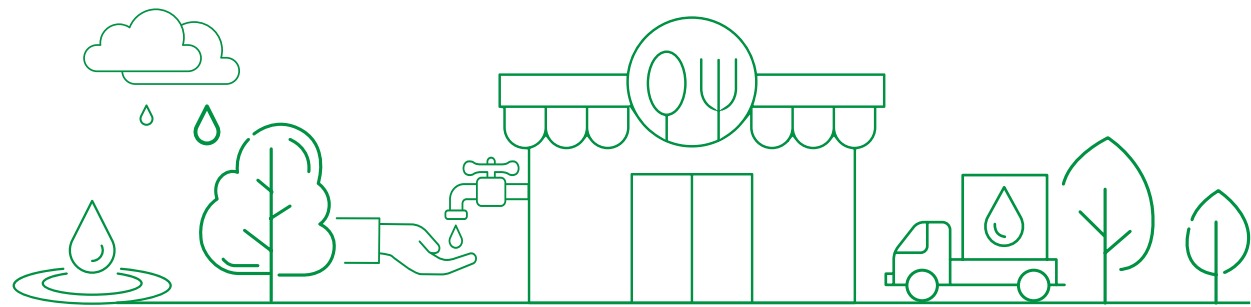


案例

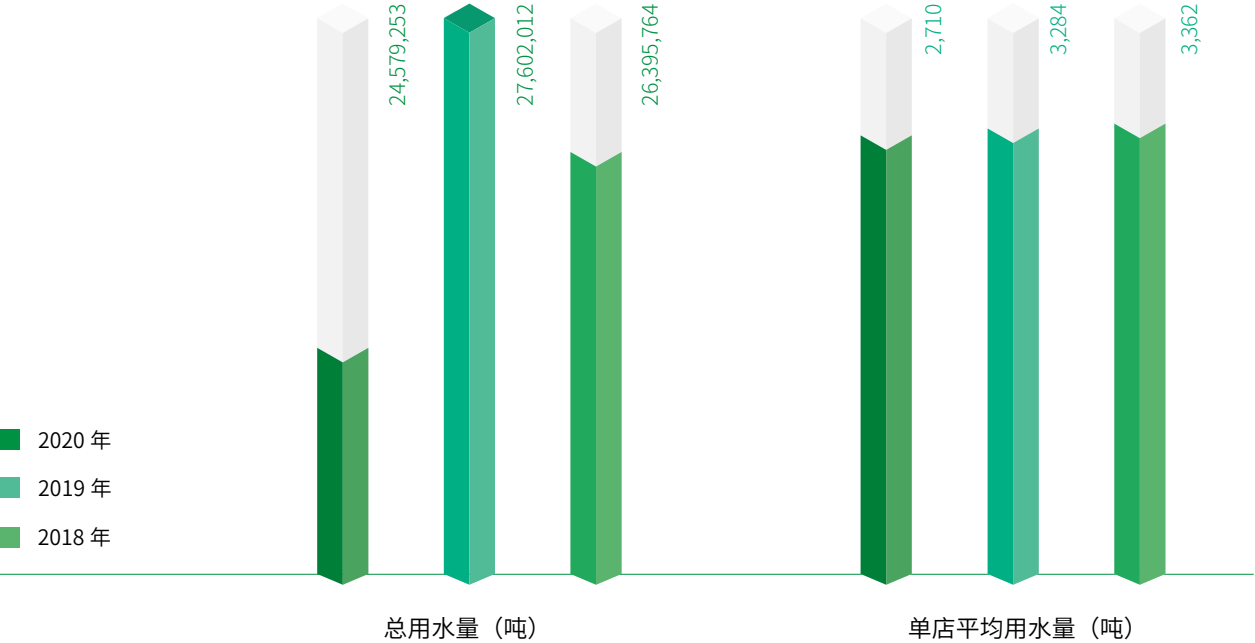
新型餐厅洗碗机

为提升餐厅后厨清洗区的水资源利用效率，我们在 KFC 餐厅配备洗碗机，替代人工清洗，并通过程序调试与优化，有效减少水资源浪费。经实测，使用洗碗机可帮助餐厅实现单店每日节水约 0.9 吨。截止 2020 年底，已经有 700 余台设备在全国门店部署，2021 年计划在更多餐厅持续推广。



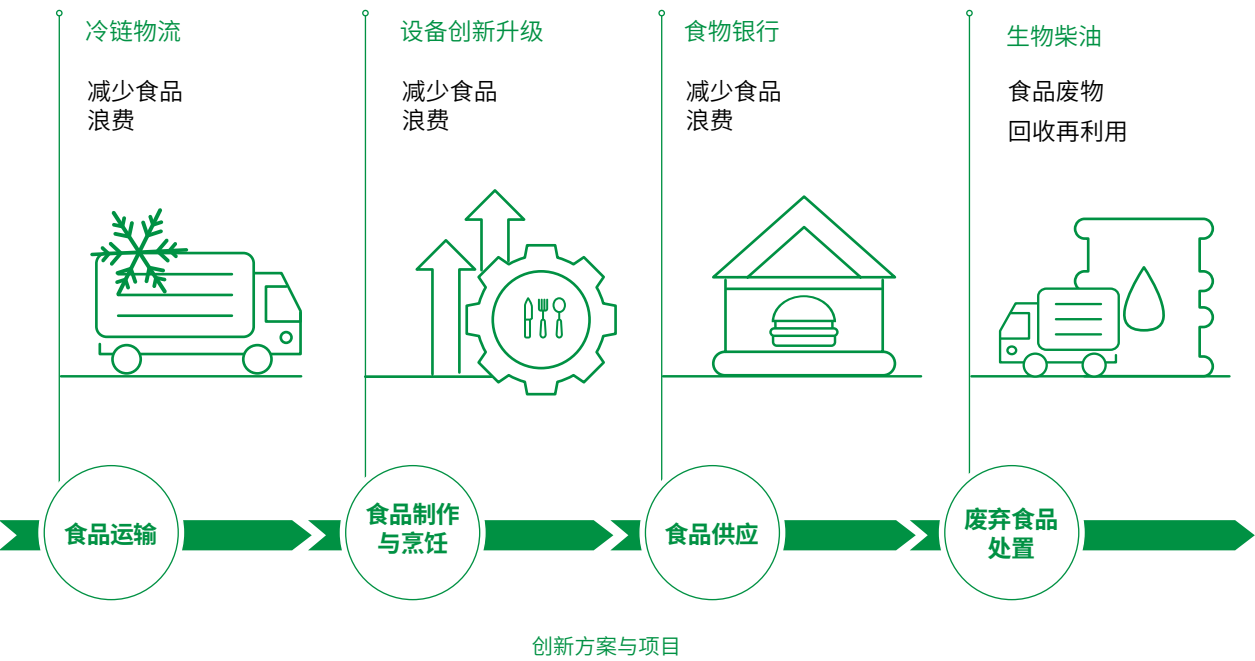


2018-2020 年百胜中国水资源使用情况



废弃物管理

餐厅在运营过程中不可避免会产生各类废弃物，造成环境影响。我们遵循 4R 原则，通过创新的技术和管理方法提升资源的使用效率，致力于从源头上减少废弃物的产生。同时，我们积极响应国家号召，对餐厅运营过程中产生的废弃物进行分类管理，并带动利益相关方，尤其是我们的顾客，提升环保意识，共同应对废弃物带来的环境挑战。





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

我们积极创新探索多种减废模式。在物流环节，我们提高冷链配送比例以减少运送过程中的损耗。在计划环节，我们利用大数据精准预估，合理地预估食材采购量，制定产品生产计划，从源头上减少食物浪费。在餐厅烹饪环节，我们为餐厅配备小型炸锅，避免过多烹饪，此外，我们继续扩大省油炸锅的推广应用，从源头上减少煎炸用油量。

我们严格遵守国家和地方的相关法律法规，规范废弃物处置及管理流程。餐厅废弃物均由当地政府机构认证的第三方废弃物处理公司进行妥善处置。同时，我们主动

响应政府号召，持续推进和落实垃圾分类制度，为 46 个先行试点垃圾分类的重点城市餐厅配置分类垃圾箱，并对顾客进行垃圾分类引导。

我们继续加强并扩大废油资源化项目试点，推进更多餐厅获得国际可持续性和碳认证（ISCC），利用技术手段将餐厅废油转化为生物柴油，成功实现废油的回收、转化和资源化再利用。此外，2020 年 9 月起，我们在 5 个试点城市引入“食物银行”项目，将餐厅当日未售出产品免费赠予周边有需要的居民，减少食物浪费的同时实现社区贡献。（请参考 107 页的项目详情）



案例

废油资源化项目持续推广

百胜中国自 2018 年起着手进行餐厨废油循环利用的探究，遵循国际可持续性和碳认证（ISCC）的标准建立起了一套全链数据记录和追溯体系，并在成都市进行了小规模餐厨废油转化为生物柴油的项目试点。2020 年，废油资源化项目拓展到成都的必胜客餐厅。成都市的 100 余家肯德基餐厅和 50 余家必胜客餐厅均获得 ISCC 认证。此外，在 2020 年 8 月，为成都肯德基和成都必胜客提供废油收运服务的 3 家供应商也在百胜中国的要求和推动下通过了 ISCC 认证。

2020 年，成都生物柴油项目转化为生物柴油的餐厨废油量为 701 吨。
废油资源化项目不仅符合有关法律法规，更有力的支持了国家循环经济发展战略，我们将在全国范围内持续推广。



绿色建筑

百胜中国将可持续发展理念融入餐厅设计和建造环节，努力为顾客和员工打造安全、健康、舒适的餐厅环境。

在餐厅设计环节，我们参照“绿色能源与环境设计先锋（LEED）”的相关标准制定了百胜中国绿色建筑标准，充分考虑环保型建筑材料、能耗控制、室内空气品质、温度控制等环境因素，致力于打造高标准的绿色餐厅；

在餐厅施工环节，我们主动实施多种噪音和粉尘控制等施工环境管理方案，最大限度减少对于周围社区居民和环境的影响。

2020 年，百胜中国所有新建的 1,165 家餐厅均符合百胜中国绿色建筑标准。

采用满足国家标准的人员新风量标准，保证空气新鲜

所有材料供应商均选择业内领先供应商，部分材料的选择远远优于国家标准

选用国内外一线品牌的直流变频空调系统，温度波动较小，舒适度高



选用的后厨设备噪声满足国家标准

充分考虑人机工程，保证员工和顾客的舒适度

选用的 LED 灯具均为通过光生物安全认证的一线品牌优质产品

进场前首先使用硬质隔音材料树立外立面全包围挡，以杜绝噪音及粉尘扩散

现场垃圾转运，严禁高处抛掷

严格规定现场施工时间，以最大程度规避对周围环境的噪音侵扰，且做到施工时间公示化



现场尽量规避大噪音设备的使用，如切割机、风压电镐等

施工现场推行成品化施工，将原先需要现场制作的部分工艺优化为现场拼接工艺，降低噪音产生率

对于必然产生噪音的工序，安排至室内外相对封闭环境操作，以规避噪音对外界污染



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

携手供应商伙伴，构建可持续上游生态

森林在缓解全球气候变暖，保障生物多样性等领域具有无可替代的作用。百胜中国支持森林保护相关法规及倡议，主动分析和识别供应链的潜在毁林风险，致力于在产业链的各个环节最大限度地保护森林资源，以践行我们的可持续发展承诺。

为最大程度规避供应链的潜在毁林风险，我们坚持以负责任的态度采购所需的所有原材料。我们鼓励供应商践行绿色农、牧业，推动行业发展。我们在供应商社会责任审核中敦促供应商采取环境友好的生产方式，妥善处理废弃物和污染物，避免生产经营中产生的废水、废弃物、噪音对周围生态环境造成破坏。

作为中国最大的餐饮企业，百胜中国努力实现供应链“零毁林”目标。未来，百胜中国将进一步加强上游供应链可追溯性的管理，识别重点农产品及高风险地区，并将携手供应商伙伴，打造绿色上游生态环境。百胜中国始

终支持可持续农业发展，以实际行动保护绿水青山，重点关注棕榈油、大豆、牛肉、木材等农产品原材料的采购管理，制定更有利于环境的采购决策。



棕榈油

棕榈油是百胜中国的关键原材料之一，主要用作餐厅的煎炸油。我们承诺所采购和使用的棕榈油符合 RSPO 提出的八大原则和标准，对环境负责，保护自然资源和生物多样性，并致力于与同行业、供应商、非政府组织和其他利益相关方共同努力，对可持续棕榈油的生产产生更积极的影响。

自 2017 年至今，我们已连续四年成为可持续棕榈油圆桌会议组织的成员单位，已实现采购的棕榈油 100% 拥有 RSPO 认证。



大豆

大豆在百胜中国产业链中主要用于豆制品食物制作和禽类养殖饲料。尽管大豆供应链具有较高的复杂性，百胜中国还是不遗余力地积极开展原材料溯源工作以增强对大豆供应链风险的识别和相关披露的透明性。

我们高度重视上游大豆供应链的环境影响，编制大豆原材料溯源工具，并在部分产品中开展大豆原材料溯源试点工作。此外，我们持续加强与上游供应商、行业专家和合作伙伴的沟通交流，持续赋能上游供应商，共同建设可持续大豆供应链。

目前，我们餐厅使用的豆浆粉的原料大豆全部产自于中国东北地区，大豆种植、收购由当地农场统一管理，种植收购过程无污染、可追溯。此外，我们优先选择供应链中部分禽肉供应商开展审计，敦促其确保饲料中大豆的生产过程遵守《亚马逊大豆禁令》等国际公约和倡议。



牛肉

我们严格遵守中国肉类进口相关法律法规，包括《进口肉类境外生产企业注册名单》等。

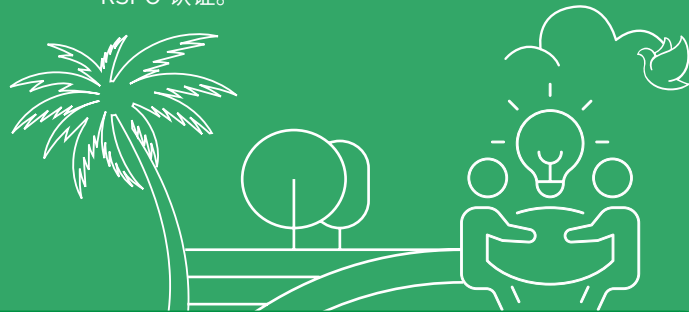
我们携手相关供应商，着手现有牛肉原材料的溯源工作，开展牛肉采购的环境风险识别、分析与评估，制定针对性的风险预防和管理方案，为今后实现全面可持续牛肉采购提供保障基础。



木材

纸制品主要用于产品的包装，我们高度关注纸包装在采购环节中的环境影响，承诺优先考虑在保护森林方面能发挥作用的产品，拒绝采购由存在破坏雨林风险的供应商提供的纸制品。

我们制定 2025 年纸包装 100% FSC 认证的目标，并将逐年推动目标的实现。



2020 年可持续原材料采购情况

采购具有可持续认证
(RSPO) 的棕榈油比例

100%

豆浆粉原料大豆本土
采购比例

100%

采购零毁林风险的供应商提供
的纸制品比例

100%

创新绿色设计，倡导可持续包装

一次性包装是餐饮行业共同面临的挑战。在全球“减废降塑”的大趋势背景下，百胜中国严格遵守国家和地方关于包装的法律法规，以 4R 原则和《百胜中国包装战略》为指导，不断探索可持续的包装解决方案，致力于从源头减少一次性包装带来的环境影响。此外，我们积极与供应商携手开展绿色包装材料相关研究合作，打造绿色包装材料产业链。

绿色设计

我们从设计上简化、结构上改良产品包装，有效减少一次性包装材料使用量。截至 2020 年底，百胜中国已成功将约 50 项一次性包装材料减重优化，每年节省纸质包装总量 8,000 余吨，节省塑料包装总量 1,200 余吨。

2019 年，肯德基在餐厅中推出可循环餐篮项目，利用可循环餐篮代替十余种堂食一次性包装材料，显著减少纸类包装材料。2020 年，该项目进一步应用于 5 种新产品中。

绿色使用

在运营环节，我们采取多种方式减少一次性包装物的使用。自 2017 年起，肯德基超级 APP 订餐提供“不需要餐具”选项，鼓励顾客减少一次性餐具的使用；2019 年起，我们在深圳、珠海、海南等地近 400 家肯德基餐厅，逐步实行堂食不主动提供一次性塑料杯盖和吸管的创新减塑运营措施测试；此外，物流中心在货物尺寸规格适用的场景下，推广使用可循环捆绑带，极大程度减少物流环节一次性塑料缠绕膜的使用。

百胜中国绿色包装承诺



面向客户的塑料包装
可回收利用
100%



到 2025 年，纸包装
可持续认证
100%



到 2025 年，不可降解塑料包装量相比
2019 年减少
30%

绿色处置

我们始终秉承“摇篮到摇篮”理念，配合垃圾分类政策对废弃包装材料进行妥善处置，并与各包装材料供应商积极开展包装材料回收利用合作研究项目，致力于实现循环经济产业链。

应对塑料污染

百胜中国深知不可降解塑料制品给自然环境带来的负担，从多个角度全面减少塑料包装的使用。

百胜中国推出一系列减塑及使用环境友好包装行动，包括将旗下所有品牌现有塑料包装替换为纸吸管、纸袋代

替塑料和生物可降解塑料袋等，以响应《关于进一步加强塑料污染治理》等国家倡议。推进减塑行动后，百胜中国预计自 2021 年起，每年不可降解塑料使用量相比 2019 年减少近 8,000 吨。

案例

肯德基发布“自然自在”可持续发展宣言

2020 年 12 月，肯德基中国正式发布“自然自在”可持续发展宣言，旨在增强消费者的环保意识，倡导减少塑料消费和垃圾分类等可持续的生活方式。

为积极响应国家进一步加强塑料污染治理的政策，2020 年起，肯德基相继在各地区落实“减塑”行动。截至 2020 年 12 月 31 日，中国大陆所有的肯德基餐厅已全面停止使用塑料吸管；超过 90% 的餐厅在堂食和外带中用木质餐具替换一次性塑料餐具。除此以外，超过 50% 的肯德基餐厅外带、外卖中使用的塑料袋也全面更换为纸袋或可降解塑料袋。截至 2025 年底，所有中国大陆的肯德基餐厅将不再使用一次性餐具和塑料袋。



这些新的减塑措施通过包装创新和减量，将加强我们可持续发展战略并为社会带来积极的变化。百胜中国将继续携手价值链各利益相关方，致力于促进社会、环境、经济的发展，推动一个更可持续的未来。

——百胜中国首席执行官 屈翠容



03

People

以人为本

进入中国三十几年来，“以人为本”始终是百胜中国秉持的核心价值观。百胜时时刻关注企业运行过程中牵动的各利益相关方，从员工到顾客，从供应商到社会公众，始终将“人”的需求作为企业发展立足的核心。我们希望为员工构建公平优质的发展平台，为客户提供“为客疯狂”的卓越服务体验，并且构建责任供应链，与供应商共同推动行业良性发展。



可持续发展背景

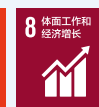
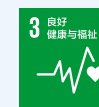


- 人力资源管理和发展是投资者关注的重要议题之一，期待有更多尊重培养关爱和留住人才的策略促进公司稳健发展。
- 疫情为传统的企业管理和运营模式带来了新的启发，数字化转型成为后疫情时代下促进企业管理模式全面转型的重要引擎，帮助企业进一步提升系统性风险抵御能力，塑造组织韧性。
- 《2020 中国餐饮品牌力白皮书》指出，成功的餐饮企业一定以科学技术为内驱动力，以顾客体验为方向指引。餐饮业发展从产品导向，到服务导向，再到体验导向，已经是不可逆的趋势。

对 SDGs 的贡献



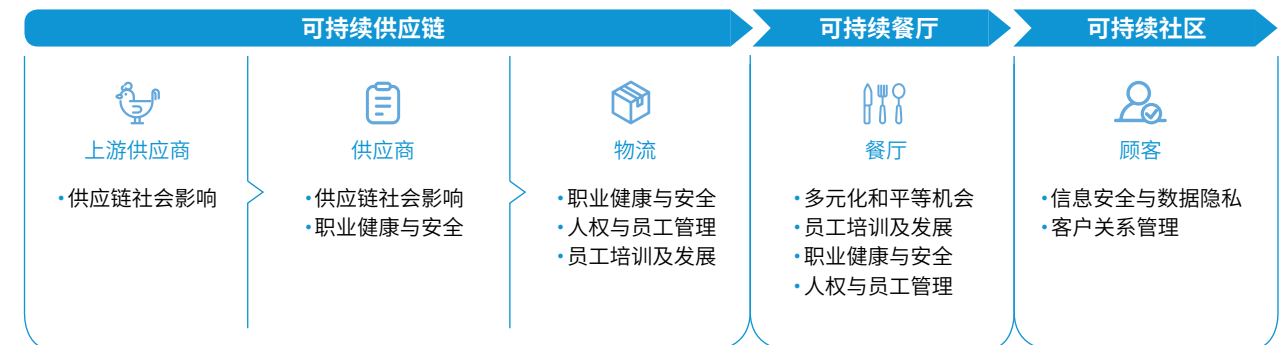
高关联度



中关联度



价值链上的重要议题



我们的目标和承诺

多元化和机会平等

- 女性员工比例不低于 50%
- 女性聘用、培养、晋升、保留比例不低于 50%
- 残障人士安置比例将保持全职员工人数的在 1.5% 以上

供应链社会影响

- 供应商社会责任审核覆盖所有关键供应商

我们的路径

我们的管理方法

成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢

公平公正，保护人权：公司遵守《世界人权宣言》和中国政府签署的保护员工合法权益的国际公约，秉承公平公正的理念为员工提供充分的权益保障，禁止强制劳工及其他侵犯员工人权事件发生。

多元包容，机会平等：多元化的员工队伍是公司实现商业价值和愿景的基石，我们致力于为员工创造专业、包容和非歧视的工作环境，并为所有人提供平等机会与实现个人价值的舞台。

激发潜能，加速成长：通过创新的培训体系，不断培育行业顶尖人才，为每位员工在不同的职业阶段规划快速清晰、公平公正的职业发展路径。

激励表现，共享成功：为员工提供公平和有竞争力的薪酬福利，帮助员工减轻生活负担，通过股权激励计划与员工分享成功。

健康安全，关爱员工：严格遵守法律法规，为员工提供健康安全的工作环境，在疫情期间为员工制定特殊的安全保障计划，全面保护员工身心健康。

高效透明，双向沟通：公司相信“你知道的越多，你越关心”。拓展公司员工双线沟通交流渠道，倾听员工心声与诉求。

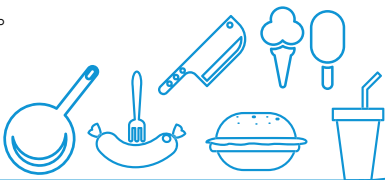


坚持“为顾客疯狂”，为消费者提供智能高效服务

倾听反馈，及时回应：通过客户体验调查系统（GES）及时收集顾客体验，设立客户服务平台（GSP），确保客户投诉能得到及时有效的回应。

数字赋能，提升体验：建立强大的数字化生态系统，在智能营销、智能供应链、智能餐厅、智能客户服务等场景中，为消费者提供全方位数字化体验。

信息安全，保护隐私：规范数据安全治理，降低数据安全风险，保护客户个人信息及隐私安全。



践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任

践行责任采购：所有供应商与百胜中国开展业务前，必须签署《百胜中国供应商行为准则》《百胜中国采购条款》，遵守一切适用的法律法规。同时，委托第三方审核公司对供应商开展企业社会责任审核。

供应商企业社会责任审核：进一步完善了供应商社会责任审核框架，新增了加分项审核点。我们加强审核后纠正预防措施的管理，要求所有供应商必须提交详细的纠正预防措施计划，并由第三方审核公司检查其合理性和可行性。

本地化采购：秉承共建、共享、共赢的原则，坚持走供应链本土化道路。



实质性议题

我们的方向

2020 年进展

 多元化和 平等机会	致力于消除不平等，让每一位员工，无论种族、宗教、肤色、年龄、性别、残疾、军人或退伍身份、性取向、性别认同、公民身份和国籍，都能在公司多元化平台上实现个人价值	• 签署联合国“赋权予妇女原则”（WEPs） • 连续三年入选“彭博性别平等指数”（GEI） • 女性员工比例达到 64%，高管女性（总监及以上）比例达到 54% • 累计在 23 个城市拥有 24 家天使餐厅 • 累计为超过 2,100 名残障员工提供就业岗位
 员工培训 及发展	通过创新且系统化的培训体系和快速清晰、公平公正的成长路径，不断激发员工潜能，培育行业顶尖人才	• 连续三年被全球杰出雇主调研机构认证为“中国杰出雇主” • “魔百优学”移动学习平台，平均月活率达到 84% • 培训总时长超过 860 万小时 • 营运岗位近 100% 内部晋升 • 约 36% 的餐厅管理团队获得晋升
 职业健康 与安全	秉持“Safety Mania”的安全理念，遵守《劳动法》《职业病防治法》等安全与健康方面的法律和法规，为员工提供安全健康的工作环境。	• 员工百万工时损工事故率为 1.34 • 公司在运营中无重大职业病风险 • 餐厅员工健康证覆盖率 100% • 管理组及办公室员工体检覆盖率 100% • 疫情期间升级防疫措施，采用“非接触式”工作流程
 人权与 员工管理	在遵守国际公约和国家法律法规基础上为员工提供充分的权益保障，严格禁止使用童工或强制劳动，畅通员工投诉渠道	• 杜绝自身及供应链中出现任何使用童工的现象，保护未成年人权益 • 与全体全职员工签订劳动合同、缴纳五险一金、确保同工同酬 • 100% 员工进行年度必修《百胜中国行为守则》培训
 信息安全与 数据隐私	根据相关法律法规维护百胜中国及个人信息主体的合法权益，降低数据安全面临的风险	• 信息安全管理体系自 2018 年起已通过 ISO/IBC 27001: 2013 认证 • 肯德基 APP 及官网系统已通过国家公安部信息系统安全等级保护 • 信息安全管理平台（即宙斯平台）完成 2.0 建设
 客户关系 管理	始终将“100% 顾客满意”作为我们为 顾客提供各类服务的中心及要求，不断完善客户服务质量	• 肯德基五星好评率 86.9% • 必胜客五星好评率 88.2% • 疫情期间推出“无接触”配送服务和“无接触”点取餐服务
 供应链 社会影响	推行负责任采购，致力于与供应商伙伴 共同打造负责任供应链	• 100% 供应商签署《百胜中国供应商行为准则》 • 将近 400 家供应商完成社会责任审核，包括了 100% 关键供应商 • 供应商社会责任审核后的纠正预防行动计划提交率达 100%

成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢

独特的人才和文化是公司引领行业未来的核心竞争力。公司的长远战略是建立在“创始人精神”的文化基础上，努力使公司和员工实现“全球最创新的餐饮先锋”的愿景。

突如其来的新冠疫情对企业文化是一场大练兵，对企业领导力提出了前所未有的高要求。百胜中国通过敏捷的领导力和强大的文化认同感，迅速确定了“将员工和客户的健康安全放在第一位”的行动原则，带领员工在关键时刻发挥出巨大的力量，为公司保驾护航，转“危”为“机”。

百胜秉承“以人为本”的理念，为 40 余万员工打造“公平、关爱、自豪”的职场环境，提供安全包容的工作场所、有系统的培训及发展计划、以及具有竞争力的薪酬和福利待遇，为员工实现自我价值提供成长平台，为员工与公司的共生共赢打下坚实的基础。

2021 年，公司连续三年被杰出雇主调研机构评为“中国杰出雇主”，彰显了在疫情期间，百胜中国始终心系员工，将守护员工的健康和生计为己任。

公平公正，保护员工权益

公司遵守《世界人权宣言》和中国政府签署的保护员工合法权益的国际公约，严格遵守国家劳动法，通过制定《百胜中国行为守则》，将其作为引导公司员工行为及业务经营的基础，并要求员工进行年度必修培训。

我们为员工提供充分的权益保障，始终秉承公平公正的理念，聘用来自社会各界的优秀人才，依法与员工签订劳动合同、缴纳五险一金、确保同工同酬。

在百胜中国，我们制定了严格的政策，绝对禁止性、种族、民族、宗教或任何其他类型的骚扰行为，包括：以种族、

宗教或原住国为由，对他人进行诽谤、开玩笑、施加恐吓或任何其他语言或肢体攻击，性骚扰包括不受欢迎的性挑逗或其他有性意味的语言或肢体行为。同时，员工可以通过匿名电话对相关情况进行质疑或举报。公司禁止打击报复诚信举报行为以对举报者进行有效的保护。

我们严格禁止使用童工或强制劳动。我们依据国家规定来制定员工的工作时间，员工在规定的工作时间外超时加班则需事前经部门经理审批同意及员工本人同意。

指标		2020 年
员工总人数		400,000+
按员工类型划分的员工人数	全职员工	34 %
	兼职员工	66 %
按性别划分的员工人数	男员工	36 %
	女员工	64 %
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	60 %
	31-40 周岁	23 %
	41-50 周岁	15 %
	50 周岁以上	2 %
员工流失率	餐厅经理	9.2 %

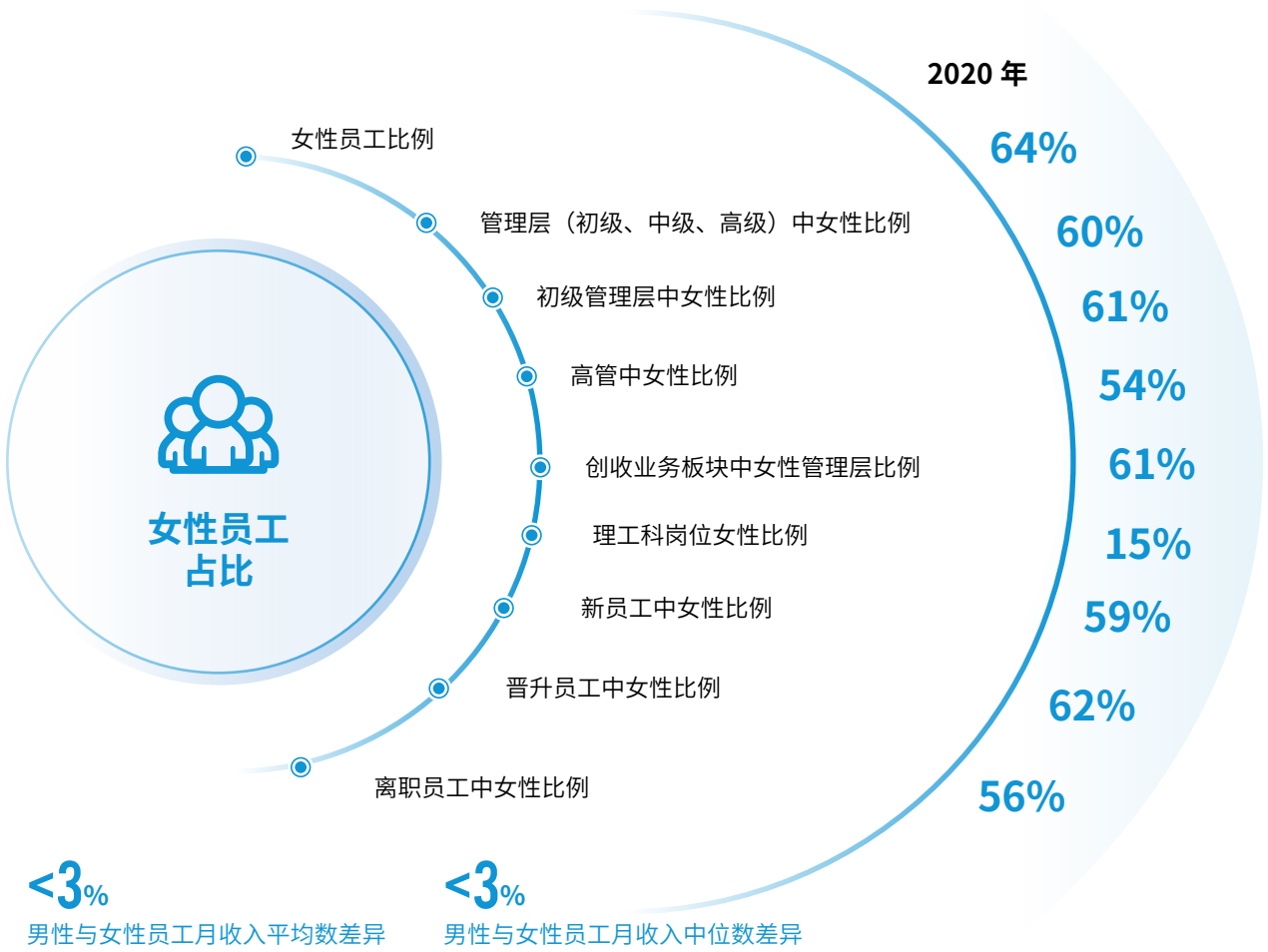
打造多元平等平台，助力价值实现

多元化的员工队伍是公司实现商业价值和愿景的基石。我们致力于为 40 万名雇员创建一个专业、包容和非歧视性的工作环境，我们理解、赞赏和鼓励不同，并为所有人提供平等的机会。每一位员工，无论种族、宗教、肤色、年龄、性别、残疾、军人或退伍身份、性取向、性别认同、公民身份和国籍，都能在公司多元化平台上实现个人价值。

维护性别平等

性别平等是多样性和包容性的重要表现。通过向员工提供公平招聘、培训和晋升机会，公司致力于维护性别平等，为女性员工提供平等的发展平台，并开展一系列项目提升女性员工的职场竞争力；在生活上，我们依法为女性员工提供孕期和哺乳期的福利与关怀，包括哺乳室、最低 98 天的产假、产后哺乳假、以及男性最低 7 天的陪产假，创造更友好的工作环境。

截至 2020 年底，百胜中国女性员工超过 26 万人，占公司员工总数的 64%。公司在培养各级管理层的优秀女性领导人才方面继续取得进展，高级管理层中女性比例为 54%。2019 年，公司签署了联合国“赋权予妇女原则”（WEPs），并于去年凭借“小候鸟妈妈”项目斩获 WEPs 中国区“社区和行业参与”奖。同时，公司连续第三年入选彭博性别平等指数（GEI）。





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录



案例

百胜中国连续三年入选彭博性别平等指数

2021 年 1 月 28 日，百胜中国控股有限公司宣布公司连续第三年入选彭博性别平等指数（GEI），是中国大陆唯一入选的公司。该指数旨在表彰致力于提升性别报告透明度和推进女性平等的公司。在 2021 年，GEI 指数已覆盖 44 个国家和地区，

11 个行业的 380 家公司。百胜中国在女性领导力和人才积累、同酬以及性别间薪酬对等、反性骚扰政策方面表现尤为出色，得分远高于整体 GEI 指数的平均值。



案例

成立“小候鸟妈妈主题餐厅”，提供就业机会

随着我国进入人口大流动时代，农村留守儿童和城市流动儿童日益成为社会关注的热点，这些孩子因为长期在城乡之间奔波迁徙而被形象地称为“小候鸟”。为了让更多小候鸟妈妈能够回乡就业，有机会留在自己孩子的身边，自 2017 年 3 月起，肯德基在重庆正式挂牌成立了全国首家“小候鸟妈妈主题餐厅”。

随后该项目陆续在湖北、河南、重庆和湖南省的 480 多家肯德基餐厅中推广，为长期在外务工，愿意回到孩子身边就业的家长提供就业机会，完善的福利保障和灵活的排班，让家长做到陪伴与工作两不误。凭借该项目，百胜中国在 2020 年联合国妇女署举办的首届中国“赋权予妇女原则”奖项中荣获社区与行业参与奖。



为残疾人打造友善包容的工作环境

我们也一直致力于为残障人士提供就业上的支持与帮助，提供无障碍及友善包容的工作环境。公司承诺，残障人士安置比例将保持在全职员工人数的 1.5% 以上。2020 年，百胜中国共为超过 2,100 位残障人士提供就业。

天使餐厅涉及
城市数量

23_个

天使餐厅数量

24_家

天使餐厅聘用残障
员工数量

200₊_人

扶持就业的
残障人士数量

2,100₊_人

2020 年



案例

推广天使餐厅，打造多元化工作场所

肯德基于 2012 年在深圳首创“天使餐厅”助残模式，通过改造餐厅设备、改进管理模式等软硬件相结合的方式，持续为全国各地的残障青年提供平等发展的就业机会，而其“与普通员工共事、向所有消费者提供服务”的残健共融特色，则为残障青年们打开了全面融入社会的大门。

时至 2020 年，肯德基“天使餐厅”已覆盖了包括广东、福建、湖南、湖北、江苏、陕西、辽宁等省份的 23 个城市，共开设了 24 家，每年为超过 200 名残障青年提供就业岗位，“天使餐厅”模式在各地也收获了广泛的认可。



后滨“天使餐厅”员工疫情期间为厦门大学附属中山医院的医护人员赠送爱心餐

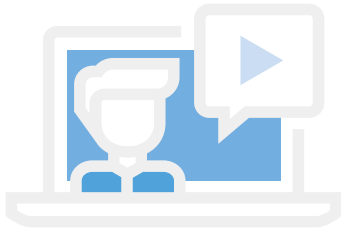
必胜客管理学院

2020 年，我们在必胜客管理学院的课程和模式上进行了全新改版升级，打造“2020 全新训”。



疫情中线上课程

疫情期间 2/3 课程转为线上
1,151 人次
线上管理课程培训



高层主管

通过高管培养项目，培育宏观经济把控能力和组织领导力，驱动高层管理者制定更智慧的策略，驱动公司可持续发展

中层主管

开展 Mini-MBA 项目，巩固和培养中层领导者创新和领导力，帮助他们成为更出色的管理者

一线主管
个人贡献者

制定辅导计划 (Mentoring)，为表现优秀的员工和一线主管提供工作效率和领导力培训，帮助员工顺利过渡到管理岗位

品牌运营培训

设计 DMD 发展项目，为下属品牌和职能部门提供岗位技能培训，帮助员工提升核心竞争力

餐厅管理组

打造肯德基商学院和必胜客管理学院，员工最短可在 18 个月内完成从新人到餐厅经理的进阶

百胜中国培训体系

用数字赋能培训平台

疫情对员工面授培训造成巨大影响。2020 年，百胜中国迅速推出升级版线上移动学习平台“魔百优学”，顺应数字化的趋势，为员工装备数字化时代所需的知识及技术，帮助员工实现自身的可持续发展。

此平台旨在打造企业内部的学习生态圈，自成立以来平均月活率已达 84%。平台不仅拥有丰富的外部严选课程以及极具百胜特色的各类课程，能够赋能百胜不同职能和市场学院，同步可实现移动学习、在线考试、学习路径、培训管理、游戏化 PK、互动交流等多个功能，深受员工支持喜爱。

管培生计划，开启职场之旅

百胜中国管培生计划是一个为期 2-3 年的专业人才快速发展计划，为企划和供应链管培生制定了专属的成长路径，让他们有机会在轮岗学习和针对性的培训，迅速获得对业务的全方位认知，成为行业领先的专业人才。





建设创新培训体系，加速潜能激发

公司积极投资员工成长的每一步，并坚信“以人的能力为先”，通过创新并系统化的培训体系，不断激发员工的潜能，加速员工的成长，培育行业顶尖人才。这是百胜中国可持续发展的关键基石。



培训投入

266,000,000 元

培训总投入

1,308 元

全时工作量人均培训成本



培训时长

8,600,000 小时

整体培训时长

42 小时

全时工作量人均培训时长



按员工类型的培训员工人数

136,000 人

全职员工

270,000 人

兼职员工



员工晋升比例

36%

餐厅管理组

8%

办公室员工



按性别划分的员工受训比例

36%

男员工

64%

女员工

优化培养和发展项目，打造卓越人才梯队

公司竭力塑造一套具有全球顶尖、领先业界的人才培养体系，为每一位员工构建了一条快速清晰、公平公正的职场晋升之路。从加入公司的第一天起，每位员工都有明确的培训计划和发展规划。例如，肯德基商学院和必胜客管理学院最短能在 18 个月内帮助新人从管理培训生成长为餐厅总经理。这些加速发展的计划为他们未来在餐饮业的成功奠定坚实的基础。

肯德基商学院

肯德基商学院以“打造卓越营运人才梯队，支持品牌战略发展”为使命，构建了三大核心训练体系。

为学生量身定制，让学生利用课余碎片时间，配以模块化的智能训练，在校期间就获得更高的薪资起点、更快的晋升路径。

肯德基菁英预科班

从储备经理到餐厅经理的发展路径，通过多元化训练模式，数智化科技赋能，助员工快速成为餐厅经理，获得职场核心竞争力。

餐饮先锋发展计划

以培育行业精英为核心，让优秀的营运人才迈向更高的职业发展，跨职能、跨品牌、跨业态，打造国际视野，成为全能型的行业领袖。

零售经营领袖计划

此外，肯德基商学院更以科技赋能训练，打造服务组训练智能全链路，形成训练良性闭环，提高训练效能。

服务组训练智能全链路



实时激活
开通训练班表
(随进随训)



结果导回
正式排班

入职简介

VR+ 视频 + 测验

工作站学习

场景化训练一边看边练
(统一标准，减少带训工时)

训练检定

独立上岗



持续深造，圆梦计划

我们鼓励员工持续学习，打造自身能力。公司与国家开放大学携手合作推进圆梦计划，通过采用学历教育与职业技能培养相结合的新型校企合作模式，为员工提供继续教育的机会，支持他们获得国家认可的大专 / 本科学历。

截至 2020 年底，圆梦计划陆续解锁了郑州、福州、北京、苏州、南京、无锡、西安、天津、广州、长沙、哈尔滨、青岛、武汉、深圳、上海、杭州、成都、沈阳等城市，已帮助数千位百胜员工铺就通往梦想的阶梯。



案例 河南区域启动“百胜河南圆梦计划”，助力员工全方位成长

2020 年 9 月，百胜中国河南区域与国家开放大学（河南）省直广播电视大学共同启动“百胜河南圆梦计划”。

项目通过将餐厅岗位训练与学历教育、职业培训相结合的方式，不仅能帮助员工提升全方位的职业技能，更聚焦于对员工综合能力的培养，开拓员工学习能力、创新能力等。学员修满学分即可顺利毕业，还将获得国家教育部认可的本科学历。今年是项目启动的第一年，量身定制的学习课程深受百胜河南员工的欢迎。首批共录取符合条件的学员 148 名，他们将接受学校和企业的共同培养，实现学习成果认证、积累与转换。



助力快速发展，创造无限可能

百胜的快速发展，为员工的职业发展提供了广阔的空间和无限的可能。公司协助不同层级的员工规划了个人职业发展路径。每一位百胜员工都有机会在专业领域发展晋升，成为行业专家；也可以选择轮岗或跨部门发展，拓宽职业发展领域。

我们期望我们的员工都能在百胜中国达到事业巅峰，为了

支持员工的发展，我们通过明确人员发展的需求，为员工的发展提供各种工具。这包括人员规划流程，启导计划，接力棒计划，王牌计划，储备人员任命计划 (MMD/DMD/FMD 等) 以及 Mini-MBA 学习等多种发展途径。

公司对营运岗位采取近 100% 的“内部晋升”政策，去年大约 36% 的餐厅管理团队获得了晋升。



案例 制定百胜人员规划流程，助力员工成长

我们关注员工的成长与发展，通过制定百胜 PPP (People Planning Process) 流程，使员工在达成公司、部门、团队、个人的核心工作目标的同时，也能不断打造自身能力，使得员工不只胜任当前的任务，也在未来具备胜任更挑战任务及更大职责的能力。

年度人员规划

通过不同层面的人员盘点，识别核心人才，诊断人才发展现状，并针对性制订后续的发展和跟进计划。为公司人才的可持续发展提供了机制上的保障。

年度个人发展规划

蓝筹设定

帮助员工思考和明确公司 / 部门主要业务目标与“上台阶的改变”是什么？我的工作如何支持公司、部门上台阶的改变以及顾客的需求？我可以具体做什么，提升哪些方面的技能，以实现目标？

360 回馈

让员工有机会了解更加全面的反馈，打破盲区，校准自我认知。

IDP 制订

思考和设定一个具体的发展目标，结合 360 回馈和来自其他渠道的反馈，制订切实可行的发展行动。

绩效评估

对员工工作结果、工作过程给予客观公正的评价。重视日常绩效沟通和及时的绩效反馈与辅导，提供给员工不断基于工作实践的学习和成长机会。





打造激励性的薪酬福利体系，与员工共享成功

公司秉持为绩效结果付薪的原则，遵守同工同酬，为员工提供公平和有竞争力的薪酬和福利，表彰和奖励他们的辛勤工作和出色表现，并持续对员工的健康和家庭的抗风险能力加大投入。

为了与员工分享成功，公司推出了诸如 CEO Grant Award 和餐厅经理限制性股票单位（RSU）等股权激励计划，激发员工的创始人精神。餐厅经理是百胜中国最重要的领导者，是其长期成功的关键贡献者。在 2016 年

成为独立上市公司后，百胜中国宣布向每位合格的餐厅经理授予价值 2,000 美元的美股 RSU，从授予日至 2020 年底，首批获得 RSU 的员工已收获了股票上涨所带来的回报。截至 2020 年底，该计划已累积覆盖 9,700 名餐厅经理。继香港第二次上市后，公司于 2021 年 2 月向所有符合条件的餐厅经理授予价值 3,000 美元的美股 RSU，首批共有 3,500 位餐厅经理在获得 2,000 美元的美股 RSU 基础上，额外被授予价值 3,000 美元的美股 RSU。



2020 年疫情期间，公司为员工提供了更高的医疗保险覆盖率，并由员工自发成立“百胜员工爱心公益基金”，公司董事会成员和管理层也自愿捐出基本薪酬的 10% 以支持受疫情影响的一线伙伴及其家人，也用于支持今后一线伙伴的紧急援助。

保障员工的生活和健康是公司的重中之重。根据有关劳动法律法规，全日制职工享受养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险；非全日制雇员参加雇主责任保险。

餐厅爱心互助基金，升级家庭保障

公司致力于帮助员工减轻生活负担，并在面临疫情大流行等危机时保护家庭。公司秉持着“一家有需要，百胜共守护”的原则，成立“餐厅爱心互助基金”，在已有的商业保险基础上，为餐厅管理组员工升级家庭保障，包括父母重疾保障、配偶和子女意外保障。同时，百胜打破行业标准，将父母的保障年龄提升到 75 周岁，子女的保障年龄提升到 22 周岁。12 月，公司还在管理组的基础上，将项目覆盖范围扩大至服务组组长，为他们本人提供重大疾病保障。截止 2020 年底，爱心互助基金已惠及餐厅员工 20,000 余名，及 40,000 余名家属。

餐厅经理三年关爱计划

公司为餐厅经理提供了具有行业竞争力的“三年关爱计划”。餐厅经理岗位工作满一年且绩效达标的可一次性获得价值 2,000 美元的 YUMC 限制性股票；餐厅经理在岗满两年即可加入“餐厅经理全家福健康关怀计划”，

专属定制的父母尊享重大疾病套餐、子女医疗保障升级套餐、配偶意外险保障计划，让员工无后顾之忧；餐厅经理在岗满三年即可享受“补充购房福利计划”，为员工买房还贷提供无息贷款。

截止 2020 年底

已惠及员工

20,000+ 名

已惠及员工家属

40,000+ 名



岗位满第一年

餐厅经理限制性股票单位计划



岗位满第二年

餐厅经理全家福健康关怀计划



岗位满第三年

补充购房福利计划

弹性福利，为员工提供“定制的”关爱

公司尊重员工自主选择的权利，自 2019 年起，公司推出弹性福利制度“百福荟”，为办公室员工提供全家保险、全家体检、员工活动和员工商城四合一弹性福利方案，让员工享受到更加贴心、多样化的健康福利。同时，公司还为办公室员工提供住房补贴计划。



此次推出爱心互助基金计划，旨在为管理组提供切实所需的帮助。在百胜中国，90% 以上的管理组为 80 后和 90 后，他们都是家庭的支柱，是公司的支柱，也是社会的中流砥柱。我们希望，能够让每一位伙伴都成为行业内最有自豪感的先锋，和公司共同创造业绩、共同分享成功、共同实现成长。

——百胜中国首席人力资源官 袁耀宗

2020 年 12 月 11 日，百胜中国凭借“餐厅爱心互助基金”，从 78 个项目中脱颖而出，斩获“2021 薪酬福利创新大奖”。





创建健康安全环境，呵护身心健康

公司坚持“Safety Mania”的理念，遵守安全卫生法律法规，为员工提供安全健康的工作环境。我们坚持设计、建造、维护和经营保护员工和物质资源的设施，同时在日常运营中加强合规管理、风险控制、文化建设和检查监督，不断提升员工的安全意识。

我们为员工提供足够的保护设施和措施，定期检查、升级员工的防护设备，开展工作场所安全审查，并通过培训使员工了解正确的设备操作程序和相关安全预防措施。

同时我们也规定员工必须要以安全的方式完成所有工作。经过识别和分析，公司在运营中无重大职业病风险。

同时，公司利用技术和数字平台创建了“非接触式”工作流程，如在线会议、员工大会直播和移动学习。此外，公司还提供灵活的工作安排，并进行应急演练，以确保业务连续性和员工的健康与安全。为缓解员工在疫情期间的焦虑心情，公司推出了“员工心理援助计划”，为员工提供专业咨询和讲座，保护他们的身心健康。

在疫情期间，公司迅速升级餐厅防疫措施，打造安全健康的工作环境，包括：

- 

餐厅服务人员全部佩戴口罩上岗


- 

全面进行安全防护措施规范培训


- 

严格执行员工上岗前测量体温，如有异常，立即安排停工就医


- 

办公室和餐厅消毒工作全面升级，增加清洁消毒频率

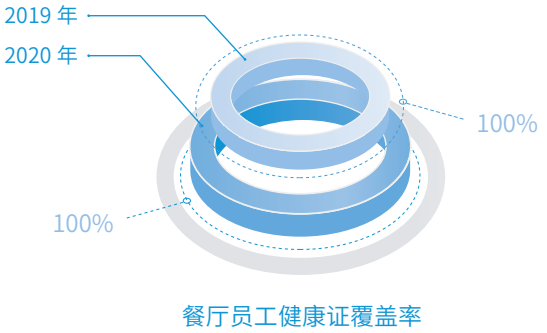
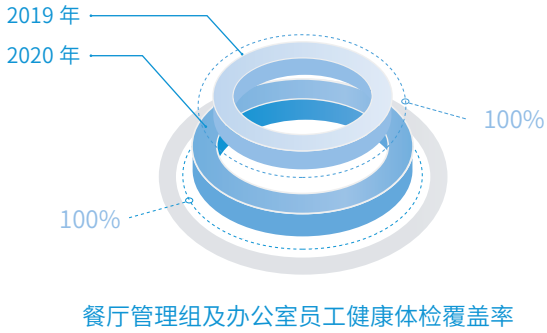
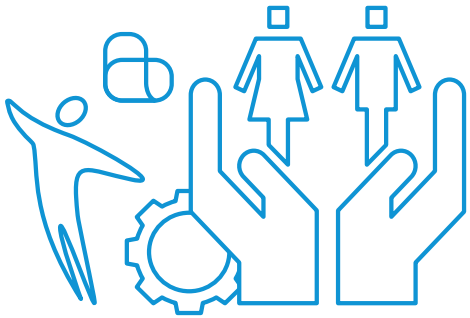

- 

所有员工均加强上岗前和定时洗手消毒


- 

配备抗菌洗手液供顾客使用





指标	单位	所有员工
百万工时损工事故率	次数 / 百万工时	1.34

三十几年来，百胜中国始终秉持着‘以人为本’的价值观。三度获得“杰出雇主”的认证是一个了不起的成就。疫情的爆发也让我们更加坚定：员工的生命和健康高于一切。2020 年，我们最重要的责任是保障 40 余万员工的健康和生计，并为他们的家庭减轻后顾之忧。

——百胜中国首席执行官 屈翠容



畅通高效沟通渠道，倾听员工心声

我们重视员工的意见，不断拓展公司与员工之间的沟通 and 交流渠道，及时获取员工建议，倾听员工心声。

公司相信“你知道的越多，你越关心”，持续与员工保持着多个沟通渠道，如餐厅经理大会、Founders’ Day 创始人日等，通过企业微信、企业 APP、内联网门户等数字平台，确保有效沟通业务策略和公司信息。此外，公司还定期进行员工敬业度调研，了解员工的期望和关注。公司坚信，透明的沟通是对员工最好的保护。疫情

期间，公司和管理层发出近百封沟通邮件，告知大家公司的防疫措施、营运计划、员工的健康状况、以及疫情后期公司的方向和战略，保持员工的高昂士气，和公司一起共度时艰。

此外，公司通过家族系统的福利活动，与 1,500 多个城市的员工进行接触和联系，为员工通过共同的兴趣进行协作和发展友谊提供平台。开展诸如全国羽毛球比赛、马拉松俱乐部和冠军挑战赛等活动，以激励员工。

其他员工沟通方式



公司根据需求不定期以问卷形式征询部门 / 岗位员工的回馈。



员工依次向直属主管、部门主管、公司人力资源部进行申诉，并由相应人员进行处理解决。



员工在工作中若察觉到任何非法或不道德的行为，可与主管或人力资源主管进行讨论，也可以通过网络将所察觉的问题进行反映，或者拨打热线电话。



公司各职能部门定期都会组织不同形式的员工会议，除了可以传达公司新的政策、程序以及人事讯息外，更重要的是可以使一些实际问题得以尽快解决。

必胜客员工心声调研

在百胜中国，越来越多的 95 后新生代员工的加入，在给我们带来充足的新鲜血液的同时，也要求我们需要与时俱进，逐步改善我们的人员管理与沟通方式。员工们希望有充分地渠道反馈意见，表达感受，而管理层也希望充分了解一线员工的声音，迅速解决管理问题。在此基础上，我们开展了 2020 年必胜客员工心声调研项目。

2020 年

我们通过定期及不定期的员工调研，让一线员工充分反馈意见

问卷平均回收率达

62%

平均得分为

4.55 / 5 分

工会和职工代表大会

2010 年，在中华全国总工会的支持下，百胜中国秉持“促进企业发展，维护员工权益”的原则，成立了独立工会，并有超过 90% 的员工自愿加入。

2020 年，工会积极配合公司进行防疫抗疫工作

- 成立了《百胜员工爱心公益基金》
- 协助公司推行了《管理组 / 服务组爱心互助计划》
- 在全公司推行了心理援助计划（EAP）
- 协调员工劳动关系问题
- 联合移动学习平台，提升员工职业竞争力

坚持“为顾客疯狂”，为消费者提供智能高效服务

百胜中国始终将“为顾客疯狂”的理念扎根于我们的服务中，不断洞察并引领消费者，以 Yes 的态度服务每一位顾客，为他们创造惊喜。而在升级消费者体验的过程中，百胜中国无缝融合了美食、科技和文化的元素。我们始终认为对创新的不懈追求能驱动消费者体验的提升，为我们的客户带来更多乐趣和便利。

顾客关系管理

我们始终将“100% 顾客满意”作为我们为顾客提供各类服务的中心及要求，始终将顾客感受作为我们不断完善服务的核心标准。

通过 GES 系统，我们主动收集顾客用餐意见，并将顾客评分信息反馈至各门店，以督促其不断提升改进。此外，

当 GES 系统出现较低评分时，CSP 将被自动推送至顾客端，进一步跟踪、对接。顾客还可以通过扫描餐厅二维码以及 APP 进入 CSP 平台进行投诉。

为确保客户投诉后能得到及时的反馈和回应，我们对客户投诉处理制定了明确的责任人和用时标准。



为不断完善我们的顾客服务质量，我们制定《营运标准手册》以对我们的服务进行规范，同时以此为基础针对餐厅员工开展了一系列的培训项目，其中包括客户投诉管理系统营运操作手册，确保客户投诉的意见能被及时获知并专业地处理。

2020 年



肯德基五星好评率 (%)



必胜客五星好评率 (%)

数字赋能客户服务

作为餐饮行业的数字化先锋，百胜中国早在 2015 年就启动了数字化转型并致力于通过建立强大的数字化生态系统为消费者提供全方位的数字化就餐体验。目前百胜中国已经将智能交互全面落地在智能营销、智能供应链、智能餐厅、智能客户服务等业务场景中，让餐厅更高效地为消费者提供服务。

2020 年疫情期间，举国合力，共同抗疫。秉持着对员工负责、对顾客负责、对社会负责的业界良心，百胜中国尽量保持门店开业，并坚持外送服务，为顾客提供特殊时期的日常饮食保障，成为抗疫一线的暖心后援和助力复工复产的坚实后盾。

为最大限度保障消费者和配送员安全，肯德基宅急送和必胜客宅急送同时推出“无接触”配送服务。如通过“肯德基安心送”，消费者在订餐时可以通过 APP 或小程序在线上订单的留言备注功能主动选择“无接触配送”方案，并且在有条件的餐厅，试点“无接触”点取餐服务。

考虑到餐点在空气中暴露所产生的风险，尝试无接触点取餐的肯德基、必胜客餐厅对堂食和外带的餐点都使用外带纸袋 / 盒并做封口处理。将餐厅的自助点餐机每天多次定时消毒，让大家使用更放心。通过互联网，服务员与顾客之间保持安全距离，让公众在疫情期间仍能安心享受美食。

此次肯德基和必胜客两大品牌在全国推行‘无接触’配送，并试点‘无接触’点取餐服务，我们想通过这样微小的创新和服务提升，尽可能保障员工和消费者健康和安全，为抗击疫情作出贡献。

——百胜中国首席执行官屈翠蓉



信息安全管理

随着云计算和物联网的普及，我们已逐渐迈入信息时代。在百胜中国各品牌，每天都有大量的客户通过我们的 APP、网站、自主点餐系统进行各种类型的信息交流，因此信息安全和客户隐私管理是我们当前为客户提供服务，保障客户权益的重中之重。

数据安全

为保护数据安全，维护百胜中国及个人信息主体的合法权益，公司根据《网络安全法》《个人信息安全规范》等法律、行政法规制定了《百胜中国数据安全合规指引》及《数据安全管理制度》，以规范百胜中国各业务部门及第三方供应商在开展相关业务流程中的涉及到的数据获取、提供的执行与审批流程，约束内部的数据安全管理及行为，降低数据安全面临的风险。

公司的信息安全管理体系自 2018 年起已通过 ISO/IBC 27001: 2013 认证；同时，肯德基 APP 及官网系统已通过国家公安部信息系统安全等级保护。

为进一步规范数据安全，我们设立了数据合规委员会，作为百胜中国数据合规工作的管理、决策机构，负责制定百胜中国数据合规管理制度。数据合规委员会由数据控制部门、信息安全负责人、法律部数据安全合规负责人组成。同时，公司将根据数据施工情况进行数据合规审查，并向公司员工及第三方供应商开展数据安全管理规范培训。

案例 宙斯平台

百胜中国自 2019 年起打造信息安全管理平台（即宙斯平台）不断加强对网络设备数收集、网络安全加固检测、风险管理等。截止 2020 年底，宙斯平台已经完成 2.0 的建设。宙斯平台是“1+N”的理念，“1”即 1 个大数据平台，“N”代表 N 个功能模块，

宙斯平台是“1+N”的理念

“1”即 1 个大数据平台
“N”代表 N 个功能模块，包括

威胁情报模块	漏洞管理模块
主机安全防护	风险管理模块
应用安全防护	安全事件处理模块
数据安全模块	安全监控模块等等

个人隐私

我们深知个人信息及隐私对客户的重要性，我们致力于确保客户的个人信息及隐私得到合理的保护，不被非法收集、使用 and 分享，并确保客户依法享有的知情、控制等权利。公司制定了个人信息及隐私政策，并在官网中予以公示。

公司个人信息及隐私管理

我们使用各种安全技术及配套的管理体系来尽量降低客户的信息被泄露、毁损、误用、非授权访问、非授权披露和更改的风险。例如：通过网络安全层软件（SSL）进行加密传输、信息加密存储、严格限制数据中心的访问。传输和存储个人敏感信息（含个人生物识别信息）时，我们将采用加密、权限控制、去标识化等安全措施。

我们制定了信息安全事件应急预案，定期组织内部相关人员进行应急响应培训和应急演练，使其掌握岗位职责和应急处置策略和规程。一旦发生可能严重影响到客户的个人信息安全的信息安全事件，我们将遵从法律法规规定及政府监管的要求，及时向客户告知：安全事件的基本情况和可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、客户可自主防范和降低风险的建议、对客户的补救措施等。



践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任

作为中国领先的餐饮公司，我们深知自身的采购决策会对行业产生重大影响力。我们实行负责任的采购，以自身实践对供应商伙伴产生积极的影响，致力于与供应商伙伴共同打造负责任供应链。

百胜中国拥有着数量庞大且地域分布广泛的供应商网络，涉及食品、包装、设备、服务等多种品类的供应商。供应商的社会责任风险管理，是我们促进产业链上下游不断提升对社会履责的重要手段。自 2017 年起，我们逐渐着手推进供应商社会责任管理的规范化，建立起社会责任管理和审核要求。

共建责任供应链

我们要求所有供应商与百胜中国开展业务前，必须签署《百胜中国供应商行为准则》《百胜中国采购条款》，遵守一切适用的法律法规。

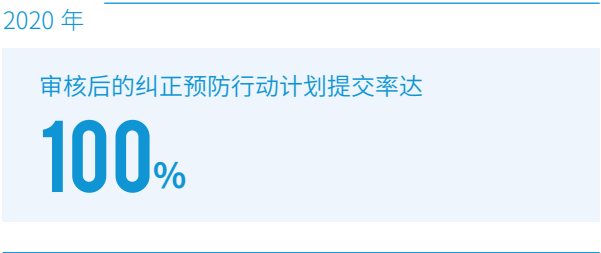
同时，我们委托第三方审核公司对供应商开展企业社会责任审核，对供应商在童工 / 未成年工、强迫劳动、健康安全、歧视、纪律措施、工时、薪酬福利、环境管理和

安全等方面的实际管理情况和风险进行评估。此外，我们还将供应商的企业社会责任 (CSR) 和供应持续性 (BCM Business Continuity Management) 列入供应链管理的重要议题，与创新、质量与安全、成本优化等议题一同，在百胜中国的业务回顾会议中定期评估和总结。

供应商企业社会责任审核

2020 年，共计将近 400 家供应商接受企业社会责任审核，覆盖了 100% 的关键供应商*。

我们进一步完善了供应商社会责任审核框架，新增了商业道德、社会责任管理体系以及环保加分项审核点。我们加强了审核后纠正预防措施的管理，要求所有供应商必须提交详细的纠正预防措施计划，并由第三方审核公司检查其合理性和可行性。2020 年，审核后的纠正预防行动计划提交率达 100%。

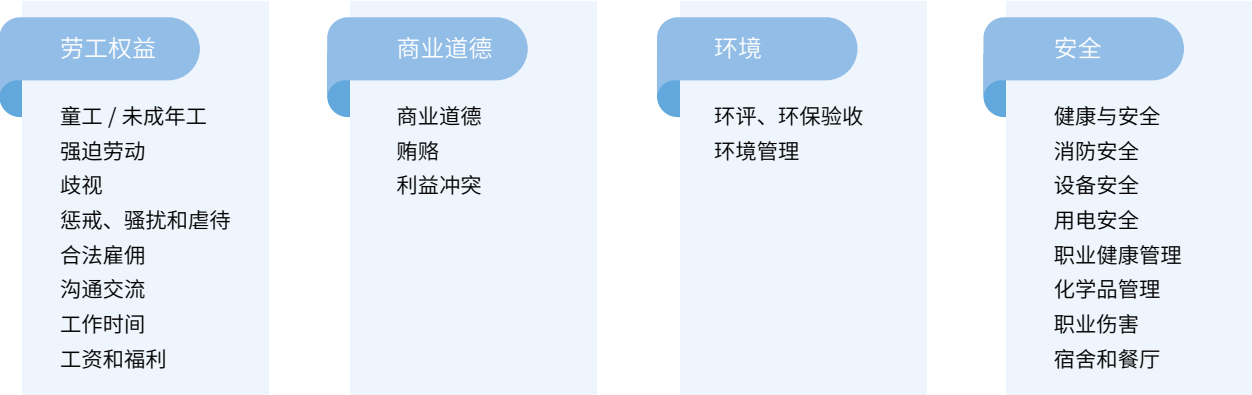


我们深知，积极承担社会责任，推进可持续发展，打造绿色、可持续的供应链生态圈，绝非一蹴而就，需要长期和艰苦的努力。但是我们有信心，有决心，只要我们大家众志成城，携手共进，一定能够早日达成。

——百胜中国首席供应链官 陈玫瑞

* 百胜中国对供应商进行分类管理，根据供应商的创新能力和采购量将所有供应商分为四个类别：有创新能力供应商；重要供应商；合同管理关系和采购关系。其中，有创新能力供应商和重要供应商都是我们的关键供应商，为我们提供关键原材料及服务。

百胜中国供应商企业社会责任审核的主要领域



2020 年初审 A/B/C 级供应商所占比例



所有采购系统内 active 供应商

近 400 家

(除 2020 评级为 A、纯服务类、小额采购、营建类等特殊供应商以外)

线上培训

供应商参与率提升至

97%



新增审核章节和内容

商业道德
社会责任管理体系
环境管理体系

纠正预防管理

审核后 CAPAP (corrective action and preventive action plan) 提交率

100%

本地化采购

长久以来，百胜中国秉承共建、共享、共赢的原则，坚持走供应链本土化道路。相较于进口采购，本土化采购的各个环节更容易追溯与把控，可最大程度上保证供应链的稳定、高效和可持续性，并大幅降低供应链中可能存在的食品安全问题和环境污染问题。百胜中国能发展为全球知名餐饮企业，离不开社会各界的支持。如今，我们愿履行自身所肩负的社会责任，通过本地化采购，带动当地经济发展，更好地回馈社会各界。

我们一方面建议海外供应商进驻中国建厂生产，另一方面发挥协同效应，积极在中国寻找本土供应商，既保证了全球生产质量的一致性，又提高了本土市场的成本竞争力。截至 2020 年底，我们的中国本土供应商覆盖了 21 个省、4 个直辖市和 4 个自治区。其中 99.1% 来自中国本土地区的就业和税收等经济增长。





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

可持续发展背景



· 2020 年是脱贫攻坚战决胜之年，已历史性地消除绝对贫困，但相对贫困仍将长期存在，扶贫开发仍是一项长期任务。

· 2019 年 7 月，国务院印发《国务院关于实施健康中国行动的意见》，成立健康中国行动推进委员会，出台《健康中国行动组织实施方案和考核方案》，制定印发《健康中国行动（2019 — 2030 年）》，将居民健康素养与体育锻炼定为重要的行动指标。

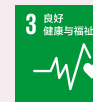
· 2017 年十九大报告提出打造共建共治共享的社会治理格局，加强社区治理体系建设，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。企业是社区治理的重要主体之一，参与城市社区治理有助于贡献社区的发展，提高企业的社会影响力。

· 1995 年世界读书日设立后，中国紧跟国际号召，积极倡导阅读，中国新闻出版研究院最新国民阅读率调查表明，中国的国民阅读率不断小幅上升，反映了国民对阅读持续增长的需求。

对 SDGs 的贡献



高关联度



中关联度

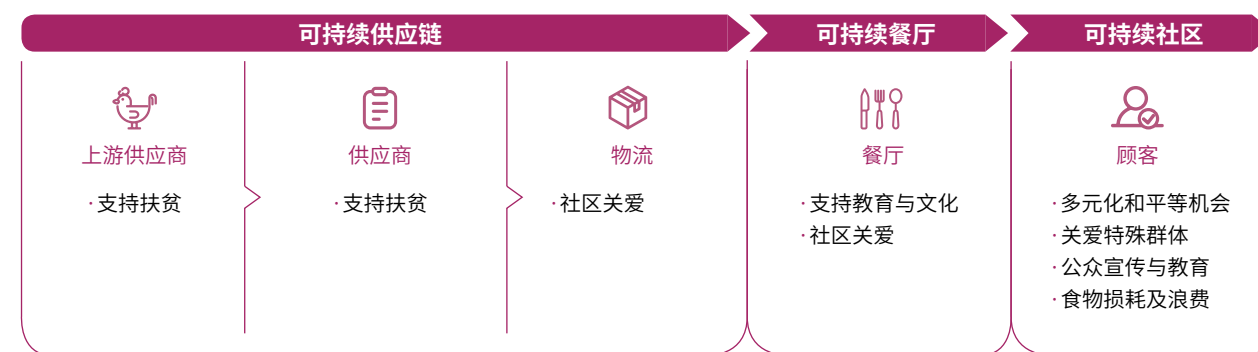


以爱为先

百胜中国重视社区的价值，心系社区的发展，秉持“国际视野，中国情怀”，致力与社区互惠互赢。公司充分利用企业力量，改善农村及偏远地区的饮食营养，提升生产力。在协助巩固经济基础之上，百胜中国通过助力优质平等教育、加强友邻连结、关注特殊群体、推广传统文化与健康生活方式与倡导减少食物浪费等举措，进一步帮助满足社区的文化与精神需求，与社会携手打造可持续发展的积极社区。



价值链上的重要议题



我们的目标和承诺

社区关爱

· 员工志愿者服务时间不低于

150 万小时





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

我们的路径

我们的管理方法

推动营养改善，促进乡村振兴

“捐一元”：联动社会募捐，助力儿童营养改善：携手中国扶贫基金会，利用企业规模优势募集群众力量，致力改善偏远地区孩子的膳食营养；

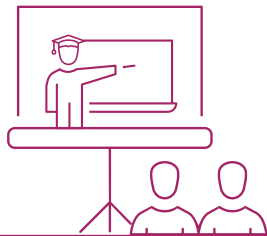
扶业计划：赋能乡村经济，助力地方发展；秉持“授人以渔”理念，帮助发掘偏远地区农业商机，协助带动地方经济发展；



支持教育公平，文化凝聚人心

助力教育公平：我们为乡村儿童捐赠电脑，提供远程公益编程课，帮助他们获得数字化时代所需的重要技能。通过“数字化课堂”项目，增加数字化学习机会，我们将持续助力乡村教育振兴与人才发展；

助力未来希望：携手中国青少年发展基金会成立助学基金，资助品学兼优的贫困大学生，提供兼职工作机会，实行“受助 - 自助 - 助人”的帮扶模式，助力大学生自立的同时建立服务社会平台，激励受助学生回馈社会；



以爱回馈社会，做社区贴心友邻

“四点半课后时光”：秉承根植社会、回馈社区的理念，为不同背景社区居民的孩子提供公共活动空间；

阅读深入社区：利用门店及网点优势，开展线上线下的阅读活动，引导社区养成阅读习惯；



关注特殊人群，满足特殊需求

关爱留守和流动儿童：持续开展“小候鸟基金”项目，丰富留守、流动儿童的阅读和社交生活，帮助他们快乐成长；



爱心餐点助力防疫之战：疫情初期紧急定向捐款协助一线医务人员、疫情中期分发爱心餐饮感恩守护者、疫情后期推出地方特色美食，助力受创地区经济复苏；

助力文化遗产，倡导健康生活

致敬传统文化：将中国传统文化融入旗下餐厅，让社区体验传统文化的魅力；

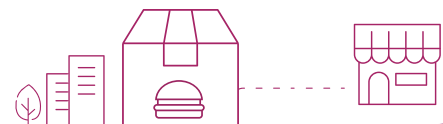
普及食品安全知识：开展专项活动，向更多儿童普及食品安全知识；

传播正能量：与中国互联网发展基金会签署《捐赠协议书》，定向捐赠，以线上线下形式，致力推广传播正能量的公益活动；



减少食物浪费，构建责任社会

食物银行，将食物带给社区中有需要的居民：响应政府“制止餐饮浪费”号召，与相关政府部门合作，肯德基“食物银行”把未售完的余量食物有序、免费分发给社区居民，同时倡导居民节约粮食。



实质性议题

我们的方向

2020 年进展



支持扶贫

关注乡村地区儿童的饮食营养和地区的发展

- 2020 年“捐一元”项目累计筹集善款超 2.2 亿元，其中百胜中国及员工捐款超过 5,500 万元，吸引参与募捐消费者超过 1.3 亿人次，累计为儿童提供了 4,988 万份营养餐，为 1,156 所学校提供爱心厨房设备，受益儿童超过 76 万人次。项目覆盖四川、云南、贵州、湖北、广西、湖南、福建、河北、新疆、黑龙江、甘肃、宁夏、陕西共 13 省（自治区）
- 截至 2020 年底，必胜客扶业计划累计惠及 1,200 多名农户和大学生



多元化和
平等机会

助力教育公平，推动文化传承

- 截至 2020 年底，“曙光基金”项目已累计投入善款超过 1.2 亿元人民币、覆盖全国 30 个城市的 68 所高校，累计资助超过 19,000 人次大学生。在受助同时，曙光学子持续回报社会，截至 2020 年底学子们累计提供的社会服务时长超过 50 万小时



社区关爱

做贴心社区友邻，借助门店平台促进社区居民相互关爱，以爱回馈社区

- 截至 2020 年底，“四点半课后时光”项目覆盖 30 个城市，累计开展活动超过 1,000 场。
- 截至 2020 年底，必胜客“悦读食光”公益阅读项目已推展至 17 个城市约 70 家必胜客餐厅



关爱
特殊群体

专注于提升社会特殊群体的精神文化和教育需求，关爱抗疫一线工作者

- 截至 2020 年底，“小候鸟基金”累计捐赠超过 2,400 万，共惠及 300 万人次儿童；为全国 29 个省份的“小候鸟”社区或学校捐建超过 1,900 个图书角，累计组织读书会 30,000 多场；项目已累计捐赠超过 54 万册高质量童书；项目在全国超过 100 个城市的肯德基餐厅为“小候鸟”开展了超过 600 场“小候鸟故事会”及各类主题活动。肯德基“故事姐姐”及志愿者共提供超过 4 万小时的志愿服务
- 2020 年，百胜中国累计为超过 1,450 多个抗疫一线机构送出肯德基、必胜客、小肥羊爱心餐点超过 17 万份



公众宣传
与教育

专注普及健康意识，弘扬传统文化，传播社会正能量

- 截至 2020 年底，百胜中国累计开展 470 余场少年儿童食品安全与营养健康知识的宣教活动
- 2020 年，“百胜杯”食品安全与营养健康知识大学生竞赛共覆盖全国 10 个城市，超过 40 所高校
- 2020 年 5 月“全民营养周”期间，超过 6,600 家肯德基餐厅同步推出营养周主题餐盘垫纸，助力营养健康科普宣传，自 2016 年至 2020 年五年间，累计覆盖超过 1.2 亿人次
- 2020 年，消防救援主题餐厅项目已覆盖上海、广州、杭州等 10 个城市，累计已设立 29 家应急、消防科普主题餐厅，举办 450 多场应急科普活动



食物损耗
及浪费

宣传减少浪费理念，着手再利用余量餐食

- 2020 年，“食物银行”项目在广州、深圳首推，并拓展至佛山、福州、南京共 5 个城市共 20 家餐厅



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

推动营养改善，促进乡村产业振兴

在 2020 中国攻坚脱贫实现全面小康收官之年，百胜中国根据中国社会的实际需求，充分利用地区资源与渠道优势，改善农村及偏远地区的生活状况。百胜中国通过“捐一元”、“扶业计划”等项目持续改善乡村地区的饮食营养，同时为振兴经济赋能。

“捐一元”：联动社会募捐，助力儿童营养改善

随手多一点 爱心不断线

“传承和创新是‘捐一元’项目一以贯之的主题。项目秉承低门槛、参与便捷的理念从餐厅筹款开始，随着互联网的发展，逐步延展到线上。2020 年还采取了云探访直播义卖等创新又有趣的形式，真的做到了动动手指就能让爱心不断线。”

——百胜中国首席执行官屈翠容

随着《国民营养计划（2017-2030）》的发布，提升中国农村及偏远地区的餐饮营养成为百胜中国公益活动关注的重要焦点之一。自 2008 年百胜中国携手中国扶贫基金会发起“捐一元·献爱心·送营养”（简称“捐一元”）项目以来，百胜中国利用线上线下资源，提倡社会为贫困地区儿童的健康成长奉献一份爱心，为社区搭建一个积极友善的平台。

“捐一元”在十三年的发展过程中坚持持续创新，在疫情的挑战下，仍以充满活力的形式与公众互动。公司开展线上活动，通过直播义卖、云探访，发起“#一块嘟起来”、“#Pick 你的营养餐”两款抖音活动，鼓励人们足不出户地参与慈善捐赠。同时，公司在线下同步开展“捐一元”系列社区活动，启动“捐一元·公益伙伴”计划，组建“一起捐”爱心队伍等多种创新方式，从多样化的参与方式到多元化的参与群体，“捐一元”正在让“人人可公益，处处可公益”的理念越来越深入人心。

截至 2020 年底

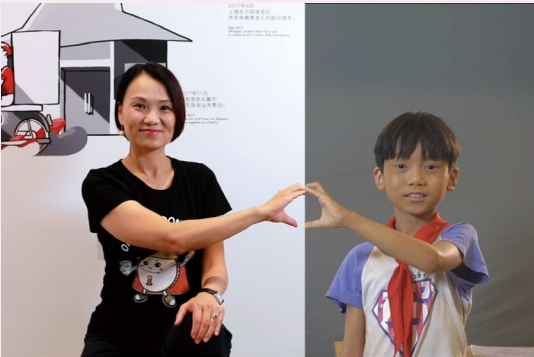


自 2008 年“捐一元”开展以来，每一份公众捐赠的爱心都会转化为给予偏远地区儿童的营养能量。每满 3 元的捐款可以为偏远地区孩子提供一份营养加餐，每积累 5-6 万元的捐款，便可为一所乡村学校援建一套现代化餐厨设备的“爱心厨房”。截至 2020 年底，已为全国 13 个省（自治区）的偏远地区的 1,156 所学校捐赠“爱心厨房”，让近 40 万儿童享用到了用“爱心厨房”准备的营养美食。

特色故事

线上线下“捐一元”活动

2020 年“捐一元”活动全面发掘线上线下潜力，号召大家为公益贡献一份力量。百胜中国在全国倡导“全民公益”的理念，让公益触手可及。从首席执行官的线上合拍、公司管理层的爱心义卖、到爱心集市，通过不同的募捐形式，让公益的力量深入人心。



百胜中国首席执行官屈翠容与乡村地区孩子爱心合拍



百胜中国首席公共事务官王立志（Alice Wang）和主播一起连线乡村小学



百胜中国“捐一元”爱心集市活动



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

特色故事

疫情期间，急速援助湖北地区

2020 年新冠疫情爆发的紧急状态下，百胜中国第一时间把与中国扶贫基金会合作的定向捐款引入湖北，为武汉捐赠爱心厨房，向学校儿童捐赠物资。疫情期间百胜中国为湖北贫困地区的 8 个县 70 所学校捐赠现代化“爱心厨房”设备，让 24,000 多万名学生能够吃上安全餐、营养餐。



百胜中国首席执行官屈翠容（左 7）和湖北省扶贫办副主任项克强（右 5）共同为“爱心厨房”揭牌，百胜中国管理层代表、中国扶贫基金会代表和湖北孝昌县政府代表共同见证



爱心厨房运作



孩子在爱心厨房领餐



百胜中国首席执行官屈翠容携管理层代表与穿上新衣的孩子们合影



百胜中国首席执行官屈翠容为孩子们分发肯德基美味餐点



扶业计划：赋能乡村经济，助力地方发展

百胜中国秉持“授人以渔”的理念，相信推动地方产业是解决偏远地区经济滞后的有效切入点。公司在 2018 年推出“扶业计划”，通过发挥地区产品特色，结合百胜中国企业的产品研发，和遍布全国的平台优势，帮受助的偏远地区识别并建立因地制宜的农业发展商机，提高了产品的知名度。此外，百胜中国与当地政府合作，带来

更先进的技术与更高效的产业理念，进一步助力“扶业计划”。2020 年，“扶业计划”从云贵高原延展，纵贯荆楚秦川，把云南石榴、湖北秭归橙、四川柠檬等“中国好水果”引入了公司旗下必胜客品牌的电商平台，利用百胜中国的产业链优势助力当地的产业发展。



贵州火龙果和饮品系列



特色故事

必胜客扶业计划——培育新兴农业人才，助力大学生就业

2019 年针对扶持贵州火龙果产业的扶业计划项目开展以来，种植规模不断增长，种植人才的需求量也在持续增加。为了持续以造血方式扶持当地经济，百胜中国在 2020 年加大了扶持力度。公司投入资金携手“贵州省农民教育培训基地”增设了“必胜客扶业计划 - 农业标准化培训项目”，并出资帮助大学生加入项目。截至 2020 年 12 月底，必胜客扶业计划累计已惠及 1,200 多名农户和大学生。

截至 2020 年底

必胜客扶业计划累计已惠及农户和大学生

1,200 多名



扶业计划贞丰农户培训专场



扶业学生参加果苗田间管理课程

支持教育公平，文化凝聚人心

百胜中国相信优质教育能成就未来。公司希望在促进教育公平的同时，不断开拓多元化的途径，为青少年创造更多的优质教育契机。公司围绕促进公平教育的机遇、联合外部合作伙伴建立基金，结合内外志愿者活动，为不同区域的儿童和青年学子提供公平优质的教育平台。

助力教育公平

百胜中国意识到，随着社会的不断发展，农村及偏远地区的教育诉求也在逐渐改变。我们通过为他们提供更多的数字化学习机会，来满足他们的需求。

偏远地区的大部分乡村小学不仅缺乏有编程教学经验的教师，也面临电脑等设备缺乏或老旧的问题，难以给孩子们开展此类课程。



为了让偏远地区的孩子们获得最新的知识和技能，百胜中国从 2019 年开始，携手中国扶贫基金会和立乐教育一起探索“互联网+人工智能教育普及”的新公益模式。2019 年，首先在甘肃“捐一元”学校试点，通过捐赠电脑、配备电教室、采用远程授课模式，让孩子体验数字化教育；2020 年，在宁夏、湖南等近百所学校为教师开展了远程编程公益培训。从而使乡村儿童获得持续的编程教育与指导，拥有更全面的成长机会。

经过两年的试点，参与培训的乡村学校师生的数字化能力有了改善。在成功试点的基础上，百胜中国决定再捐赠 500 万元用于乡村学校数字化教育的开展，为乡村儿童提供更多的数字化学习机会。

助学未来希望

百胜中国秉承着“服务青年成长成才、帮助青年朋友开启人生更多可能性”的理念，于 2002 年成立了肯德基“曙光基金”。基金常年助力培养品学兼优但家庭经济困难的大学学子。

截至 2020 年底



“曙光基金”基于“受助 - 自助 - 助人”三位一体的帮扶模式，在提供奖学金之外，还让学子实现自立与个人成长。此外，百胜中国还为曙光学子们搭建了一个服务社会的平台——曙光公社。在这个平台上学子们可以结识背景相似的同学来进一步关注他人，互帮互助并回馈社会。截至 2020 年底，项目已累计投入善款超过 1.2 亿元、覆盖全国 30 个城市的 68 所高校，超过 19,000 位大学生受益。在受助同时，曙光学子持续回报社会，截至 2020 年底，学子们累计提供的社会服务时长超过 50 万小时。

截至 2020 年底



以爱回馈社会，做贴心社区友邻

百胜中国一直秉承着植根社会的理念，致力以爱回馈社区，借助广泛的门店平台促进社区居民相互关爱，助力构建和谐社区。百胜中国立足本地服务社区，开展社区活动“四点半课后时光”，给不同背景的社区居民孩子提供活动场所，提供“悦读食光”的阅读交友平台，给予社区居民“好邻居”般的温暖关爱。

“四点半课后时光”

自 2016 年肯德基推出第一家“四点半课后时光”主题餐厅以来，项目不断得以推广。2020 年，“四点半课后时光”让关爱扩展到“双职工”家庭、困难家庭及外来务工家庭的小学生，针对放学后无人看护的情况，百胜中国通过餐厅、社区服务中心等场地给在校学生提供四点半后的公共活动空间，促进青少年儿童身心健康发展。截至 2020 年底，项目覆盖 30 个城市，累计开展“四点半课后时光”活动超过 1000 场。



特色故事

“四点半课后时光”活动

2020 年百胜中国邀请福州、济南、青岛、深圳、无锡等地的文化公益伙伴和志愿者们一起开展富有不同地方特色的文化、礼仪宣导及科普课堂，为社区的孩子提供课后的文化和科学知识交流平台，同时增进了邻里互动。



肯德基“神奇餐车”在济西国家湿地公园



福州 - 潮汕文化四点半课堂

阅读深入社区

百胜中国致力于与社会社区融合，利用广泛的门店资源和网络站点普及的优势，开展线上线下的阅读活动，双管齐下以鼓励引导社区养成日常阅读习惯。

肯德基“小书迷王国”

肯德基作为儿童最喜爱的餐厅之一，于 2016 年启动了“小书迷”王国，推出快乐儿童餐随餐得书活动，在为孩子提供美食的同时，鼓励孩子们多读书、读好书，通过阅读让孩子扩展经验、认识世界。

过去几年，肯德基小书迷王国开展了书单研讨会、推出了优质儿童阅读书单、组织餐厅故事会、推出线上有声故事、云端故事会等形式多样的活动，让儿童在阅读中分享快乐，收获成长。2020 年，肯德基启动“我是小小绘本家”线上绘本征文活动，邀请小朋友们以“守护海洋妈妈”为主题，发挥想象，画出心中大海和人类最美好的相处场景，创作守护海洋妈妈的绘本故事。首届小书迷王国绘本活动收录了 2800 幅优秀儿童作品。让父母和孩子共同参与绘本创作，可以进一步增强亲子间的互动、留下童年时期美好回忆。

自启动至 2020 年底，肯德基“小书迷王国”随餐图书总量累计超过 7,600 万册，举行故事会累计超过 69 万场。



小书迷王国守护海洋妈妈宣传海报



小书迷王国线下活动



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

必胜客“悦读食光”

百胜中国必胜客“悦读食光”公益阅读项目,自 2018 年正式启动以来,依托遍布全国的必胜客门店资源,目前已推展至 17 个城市约 70 家必胜客餐厅。目前以设立阅读文化平台等多种形式,通过线上线下的渠道,携手政府以及第三方资源建立了全民阅读的公共服务平台,让人们在餐厅享受美食的同时获得知识和友谊。



一家人参与“悦读食光”，品尝美食，阅读图书

特色故事

听得见的芝士

在世界读书日,为深入推广全民阅读的理念,北京必胜客在推出美味芝士新品的同时,更希望能让消费者获得同样营养的精神食粮。活动联手三联中读优质有声阅读,以创新美食和知识听书的形式,打破人们对餐厅和阅读的分割化定义和理解。



关注特殊人群，满足特殊需求

百胜中国根据不同社会群体的需求,致力为社会中的特殊人群提供安全、积极的社区空间。百胜中国借助门店优势为留守儿童提供温暖的社交活动平台,同时在突如其来的新冠疫情爆发之际,第一时间为一线守护者提供爱心餐饮。随着疫情的好转,百胜中国持续发挥产品创新的力量,因地制宜推出新产品,提振公众精神,推动疫情地区消费复苏。

关爱留守和流动儿童

在中国,留守、流动儿童的教育问题一直是社会关注的重点议题。为此,百胜中国于 2016 年成立肯德基“小候鸟基金”,通过捐建图书角、开展故事会、组织特色主题活动等方式守护留守儿童健康与快乐的成长。2019、2020 年,百胜中国旗下肯德基联手中国儿童少年基金会为留守、流动儿童举办了暑期艺术主题活动“小候鸟的夏天”,让热爱艺术的留守儿童充分感受到社会的支持与爱心。



来自内蒙古、重庆、山东和上海的“小候鸟”在线上表演

截至 2020 年底





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录



爱心餐点助力防疫之战

2020 年，百胜中国为不同背景的特殊岗位的守护者持续提供爱心餐，每逢节假日以及严冬酷暑便在触手可及的门店用爱心回馈社会。从疫情爆发之初至社会复苏之时，百胜中国持续为社区的一线工作人员和受创地区的社区提供温暖的正能量。

疫情初期，百胜中国紧急捐赠出了 300 万元，定向资助至武汉同济医院，为首批重点承担新冠肺炎患者一线防控任务的医务工作者提供每人 3000 元的人道救助金。疫情升级后，了解到医护人员面临食品短缺问题，百胜中国又立即在武汉启动内部志愿者招募工作，先后重启武汉市内五家肯德基餐厅和三家必胜客餐厅，每天免费为武汉市部分重点医院医护人员提供一千多份爱心餐点。送餐方式为由医院指派的对接人每天定点、定时到餐厅取餐。所有餐点均经过专门搭配设计并定期更新，兼顾营养与口味。

“在当前全国上下合力抗击疫情的重要时刻，每个人都责无旁贷。作为餐饮企业，我们愿意尽我所能，把我们的餐厅变成爱心应援站，支持无私奉献坚守在一线的医务人员，用一杯热饮、一份热腾腾的餐点表示感谢和关怀。”
——百胜中国首席执行官屈翠蓉



医护人员收到爱心餐点

即使在疫情最严重的时候，我们大部门餐厅也保持开门营业，为千万计消费者提供安全暖心的餐点。

紧急捐赠出

300 万元

定向资助至武汉同济医院



百胜中国向坚守抗疫一线的工作人员提供捐赠、爱心餐点以及志愿服务，做贴心的社区好邻居。

2020 年

百胜中国累计为超过

1,450 多个医院和抗疫机构

送出肯德基、必胜客、小肥羊爱心餐点超过

17 万份



特色故事

万分餐点，万分感恩

突如其来的疫情，牵动着每一个人的心。自疫情发生以来，来自全国各地的 340 支医疗队、近 40,000 名医务工作者日夜兼程地奋战在抗疫第一线。三八妇女节这天，为了助力在一线援汉的医护人员，百胜中国旗下肯德基、必胜客联手湖北省卫健委和武汉市市场监管局，让 17 家“无接触配送”门店全天暂停营业专心制作爱心餐点，在各区市场监管局和志愿者的帮助下，为援汉的 88 支医疗队送出万余份感恩餐点，用美食为一线的白衣天使们加油。



武汉肯德基、必胜客为援汉医疗队感恩送餐

“无接触配送”门店

17 家

为援汉

88 支

医疗队送出万余份感恩餐点



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录



特色故事

2020 年 2 月 7 日，小肥羊响应上海市妇联、上海市卫健委、上海市儿童基金会开展“助力援鄂家庭 共同抗击疫情”活动，捐赠 12,000 多份价值超过 50 万元的“自煮小暖锅”用以慰问援鄂医疗队员的子女和家人，以表达对医护工作者的深深敬意。

捐赠
12,000 多份
自煮小暖锅

价值超过
50 万元



特色故事

必胜客推出传统热干面，助力武汉文旅行业复苏

在 2020 年中疫情好转后，百胜中国旗下必胜客联手湖北老字号“蔡林记”和《三联生活周刊》在武汉限时推出“干煸风味焗小龙虾热干面”，在致敬湖北传统饮食文化的同时，助力武汉文旅行业复苏。



必胜客 2020 限时产品“干煸风味焗小龙虾热干面”



助力文化传承，倡导健康生活

百胜中国相信公共宣传及教育对提升文化活动有不容忽视的力量。2020 年，百胜中国继续携手社会各界积极参与活动，专注于致敬传统文化、普及食品安全意识、增加科学营养保健意识、传播社会正能量，助力打造健康的科学与文化意识。



致敬传统文化

百胜中国在中国发展三十余年以来，一直致力于发扬并传承中国文化。公司利用自身门店网络与消费者紧密连接的优势，在现代的快消费趋势中寻找和传统文化的契合点，让更多人发现传统文化的趣味。

致敬历史经典

自 2018 年起，百胜旗下肯德基携手中国国家博物馆，推出了“国宝耀中华”和“指尖上的中华”系列活动，同时还在全国各地推出了展现传统文化与历史记忆的主题餐厅，让消费者近距离地在社区体验传统文化的魅力。肯德基在 2020 年再次携手故宫博物院，把紫禁城里六大神奇瑞兽“请”到肯德基，同时在各地推出“祥瑞兆中华”的主题餐厅来庆祝新春佳节。



肯德基故宫瑞兽桶

在 2020 年中秋之时，百胜公司旗下必胜客携手敦煌博物馆，重新演绎敦煌传统艺术。活动在上海、杭州、南京、广州、深圳、成都、沈阳、西安、兰州 9 个城市推出敦煌主题餐厅，通过系列周边活动让艺术文化走进社区。

9 个

城市推出敦煌主题餐厅



必胜客敦煌主题餐厅





百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

融入当地文化

百胜中国发扬各地传统特色，与不同旅游区、博物馆联手推出系列主题餐厅，从而激发社区的活力并广泛宣传传统文化。其中肯德基和必胜客打造结合传统文化和当地特色的主题餐厅，在加强社区对传统文化认同的同时，也让人们发掘生活中的传统艺术魅力。

百胜中国希望通过创新跨界合作，使传统文化融入现代餐饮空间。在上海海派之源文旅街区徐家汇，百胜中国联合徐家汇街道，将旗下必胜客太平洋餐厅及肯德基汇金餐厅打造成为海派文化主题餐厅。



“海派文化”主题餐厅



普及食品安全意识

“守护小树苗，我们在行动”

2020 年，百胜中国举办“守护小树苗，公司在行动”少年儿童食品安全教育实践系列活动。疫情之下活动推出空中课堂，并于下半年在长沙、佛山、西宁、上海共七个城市优选肯德基餐厅打造成为“少年儿童食品安全体验空间”。此外，百胜中国进入校园和社区开展系列线下科普活动，形成“年度活动+空中课堂+体验空间”立体科普模式，持续为青少年提供丰富有趣的食安与营养科普活动。

截至 2020 年底

百胜中国累计开展少年儿童食品安全与营养健康知识的宣教活动

470 余场

优选肯德基餐厅打造成为“少年儿童食品安全体验空间”

22 家



西宁



上海



武汉



佛山



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录



倡导营养健康意识

百胜杯

自 2017 年起，百胜中国发起了“百胜杯”知识竞赛，在市场监督管理局的指导下，组织高校通过线下方式开展食品安全与营养健康知识比赛。“百胜杯”通过知识擂台赛、新媒体创意作品等多种形式，结合支付宝线上答题活动，把食品安全与营养健康专业知识和科普理念传递给大学生，培养在食品安全与营养健康领域的新生力量，同时提升公众食品安全和营养健康素养。

2020 年“百胜杯”由百胜中国联合中国市场监管报、“支付宝答答星球”于 10 月份联合发起，全国总决赛于 12 月在北京圆满落幕。此次大赛规模较往年继续扩大，仅在练习赛环节，就有超过 230 万人次通过大赛平台参与了知识问答。在城市赛环节，各高校参赛队除了进行知识竞赛比拼外，更增加了辩论和游戏互动等创意环节，借助信息化手段和互联网优势，进一步扩大赛事影响力。

2020 年，“百胜杯”食品安全与营养健康知识大学生竞赛共覆盖全国 10 个城市，超过 40 所高校。通过“百胜杯”，食品安全与营养健康知识进一步得到推广，全民健康的宏大目标又更近一步。

2020 年“百胜杯”

230 万人次

通过大赛平台参与了知识问答



竞赛共覆盖全国

10 个城市

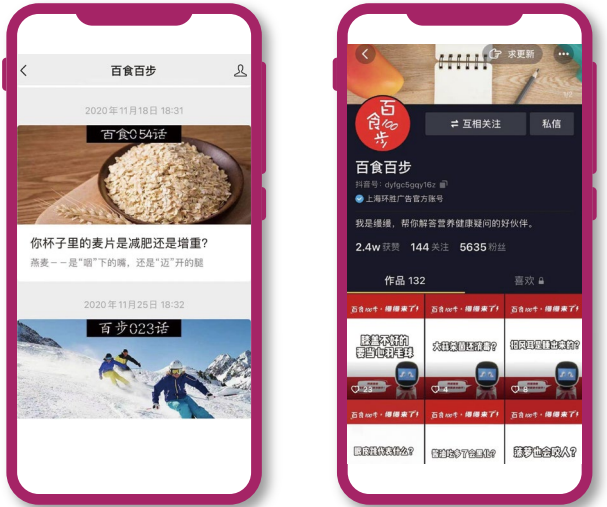


2020 年“百胜杯”食品安全与营养健康知识大学生竞赛



借力互联网平台加强公众宣导

百胜中国于 2017 年推出公益科普公众号“百食百步”，以贴近生活的科普推文进行专业的健康知识和信息传播，推广膳食营养及健康生活方式。除了原有公众号继续推出营养健康科普内容外，百食百步抖音账号在 2020 年 5 月开通，以生动有趣的短视频方式向公众传播营养健康科学知识，倡导健康生活方式。



全民营养周

每年五月第三周的“全民营养周”是由中国营养学会联合中国疾病预防控制中心营养与健康所等机构发起的全国营养宣传活动，已列入《国民营养计划(2017-2030 年)》，成为新时代建设健康中国的重要内容。5 月 17 日，2020 年全民营养周活动正式在全国启动，百胜中国继续在旗下超过 6,600 家肯德基餐厅同步推出营养周主题餐盘垫纸，助力营养健康科普宣传。这是百胜中国自 2016 年起连续第五年支持全民营养周活动，五年来已累计覆盖超过 1.2 亿人次。

百胜中国助力全民营养周“合理膳食，免疫基石”的主题

宣传，通过餐盘垫纸普及合理膳食对于增强免疫的基石作用的科学知识，重点宣传奶类和大豆等优质蛋白来源，推广全民分餐制，呼吁大众摒弃食用野生动物的陋习，倡导树立新食尚。

此外，在全民营养周期间，百胜中国携手中国营养学会社区营养与健康分会、中国医师协会、北京营养师协会，以问卷调查的形式整合分析形成《中国医师健康生活方式调查报告》，并在医师节期间发布，希望能增强全社会对医师群体的理解和关注。

2020 年 5 月“全民营养周”期间

6,600 多家

肯德基餐厅同步推出营养周主题餐盘垫纸

2016 年至 2020 年五年间

1.2 亿多人次

累计覆盖



肯德基助力全民营养周主题餐盘垫纸



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

2020 年全国科普日（9 月 19 日至 9 月 25 日）期间，百胜中国旗下的肯德基品牌携手中国食品科学技术学会共同推出“食育”主题的科普餐盘垫纸，在全国 1,400 多个城市 6,700 多家肯德基餐厅发放 2,050 万份，助力全民食育科普，充分发挥企业优势，点亮全民美好生活。



传播正能量

百胜中国用融合创新的形式弘扬网络正能量，激活消费者的公益热情。百胜中国与中国互联网发展基金会签署《捐赠协议书》，向其旗下网络正能量专项基金捐赠 1,000 万元，共同围绕网络正能量、应急安全、消防科普、社会治理、公益扶贫、健康生活等开展公益活动，推动互联网公益普惠大众。

2020 年，百胜中国支持“守护人民生产生活安全”系列访谈、“守护绿水青山”、“追梦火焰蓝”网络主题宣传活动，并在全国 10 个城市打造了 29 家应急消防科普主题餐厅，举办了 450 多场应急科普活动，展现当代应急消防队伍的风采，弘扬网络正能量，并为社区亲子家庭带来消防安全课，以提升全民防灾减灾的意识和自防自救的能力，积极营造全社会关注消防安全的良好氛围。



上海肯德基餐厅内特别设置了消防科普图片墙、主题漫画



小朋友在餐厅接受消防知识科普

减少食物浪费，构建责任社会

百胜中国响应政府“制止餐饮浪费”号召，积极采取行动减少食物浪费，2020 年 9 月在深圳肯德基餐厅启动“食物银行”公益试点项目，把未售完的余量食物免费提供给有需要的市民。

食物银行：将餐食带给社区中有需要的居民

肯德基一直以来致力于充分利用科技，在采购、生产、销售等环节通过科学的管理提升效率，最大程度地减少废弃量。但受客流、天气等动态因素影响，部分餐厅会有少量的未售出食物。我们开始把餐厅每日的余量食物冷冻并免费分发给周边有需要的居民。



肯德基工作人员放置食物



市民领取食物

“食物银行”获得了积极的外部肯定。食物银行入选了 2020 年度“广州慈善十件大事”。广州市公益慈善联合会、市慈善会将广东肯德基食物银行评选为“广州市首批慈善空间”。食物银行作为慈善创新优秀案例，写进全国人大常委会关于《中华人民共和国慈善法》实施情况的报告中。



深圳市首家食物银行项目揭牌

05

Appendix

附录



关键绩效数据

指标	单位	2019	2020
食品			
餐厅食品安全与质量审核（卓越经营合规审计）	次	17,000+	16,200+
餐厅主要产品质量评估	次	3,400+	3,690+
餐厅微生物抽样检测	个	83,000+	71,000+
供应商食品安全与质量审核	次	590+	600+
主要原物料食品安全抽检	个	680+	300+
环境			
总用电量	兆瓦时	2,870,997	2,760,611
单店平均用电量	兆瓦时	342	304
直接温室气体排放（范畴一）	吨二氧化碳当量	114,720	135,615
能源间接温室气体排放（范畴二）	吨二氧化碳当量	1,956,072	1,873,757
单店平均能源间接温室气体排放（范畴二）	吨二氧化碳当量	233	207
总用水量	吨	27,602,012	24,579,253
单店平均用水量	吨	3,284	2,710
减少纸质包装及塑料包装量	吨	9,000+	9,200+
采购具有可持续认证（RSPO）的棕榈油比例	%	100	100
员工			
员工总人数	人	/	400,000+
全职员工	%	/	34
兼职员工	%	/	66
男员工	%	/	36
女员工	%	/	64
30 周岁以下	%	/	60
31~40 周岁	%	/	23
41~50 周岁	%	/	15
50 周岁以上	%	/	2
餐厅经理流失率	%	/	9.2
女性员工比例	%	/	64
管理层（初级、中级、高级）中女性比例	%	/	60



关键绩效数据

指标	单位	2019	2020
员工			
初级管理层中女性比例	%	/	61
高管中女性比例	%	/	54
创收业务板块中女性管理层比例	%	/	61
理工科岗位女性比例	%	/	15
新员工中女性比例	%	/	59
晋升员工中女性比例	%	/	62
离职员工中女性比例	%	/	56
男性与女性员工月收入平均数差异	%	/	< 3
男性与女性员工月收入中位数差异	%	/	< 3
天使餐厅涉及城市数量	个	/	23
天使餐厅数量	家	/	24
天使餐厅聘用残障员工数量	人	/	200+
扶持就业的残障人士数量	人	/	2,100+
培训总投入	元	/	266,000,000
全职员工人均培训成本	元	/	1,308
整体培训时长	小时	/	8,600,000
全职员工人均培训时长	小时	/	42
管理组员工晋升比例	%	/	36
办公室员工晋升比例	%	/	8
全职员工培训人数	人	/	136,000
兼职员工培训人数	人	/	270,000
男员工受训比例	%	/	36
女员工受训比例	%	/	64
餐厅管理组及办公室员工健康体检覆盖率	%	/	100
餐厅员工健康证覆盖率	%	/	100
员工百万工时损工事故率	次数 / 百万工时	1.08	1.34
关键供应商企业社会责任审核比例	%	100	100
中国本土供应商比例	%	98.7	99.1
社区			
员工志愿服务时间	小时	1,500,000+	1,500,000+

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI102: 一般披露				
组织概况				
102-1	组织名称	企业概览	P06	
102-2	活动、品牌、产品和服务	企业概览	P06	
102-3	总部位置	企业概览	P06	
102-4	经营位置	企业概览	P06	
102-5	所有权与法律形式	企业概览	P06	
102-6	服务的市场	企业概览	P06	
102-7	组织规模	企业概览	P06	
102-8	关于员工和其他工作者的信息	企业概览	P06	
102-9	供应链	始终如一，用心建立食安价值链 践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P24 P81	
102-10	组织与其供应链的重大改变	企业概览	P06	
102-11	预警原则或方针	公司治理	P10	
102-12	外部倡议	可持续发展管理	P12	
102-13	协会的成员资格	以食为天 齐头并进，积极推动行业发展	P38	
战略				
102-14	高级决策者的声明	首席执行官致辞	P02	
道德和诚信				
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	公司治理	P10	
管治				
102-18	管治架构	公司治理	P10	
利益相关方参与				
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方参与	P16	
102-41	集体谈判协议	成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P62	
102-42	识别和遴选利益相关方	利益相关方参与	P16	
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方参与	P16	
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方参与	P18	
报告实践				
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	P04	



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
102-46	界定报告内容和议题边界	实质性评估	P18	
102-47	实质性议题列表	实质性评估	P18	
102-48	信息重述	-		无报告重述
102-49	报告变化	关于本报告	P04	
102-50	报告期	关于本报告	P04	
102-51	最近报告的日期	关于本报告	P04	
102-52	报告周期	关于本报告	P04	
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	关于本报告	P04	
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告 GRI 内容索引	P04 P110	
102-55	GRI 内容索引	GRI 内容索引	P110	
102-56	外部鉴证	鉴证报告	P116	
经济议题				
GRI 204：采购实务 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以人为本	P60	
		践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	以人为本	P60	
		践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P81	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
204-1	向当地供应商采购支出的比例	践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P83	
GRI 205：反贪腐 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	商业道德	P11	
103-2	管理方法与其组成部分	商业道德	P11	
103-3	管理方法的评估	商业道德	P11	
204-1	向当地供应商采购支出的比例	商业道德	P11	
环境议题				
GRI 301：物料 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P41	
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
301-1	所使用物料的重量或体积	以绿为源 创新绿色设计，倡导可持续包装	P56	
GRI 302：能源 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P41	

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
302-1	组织内部的能源消耗量	以绿为源 践行绿色经营理念，打造绿色餐厅	P47	
302-3	能源强度	以绿为源 践行绿色经营理念，打造绿色餐厅	P47	
302-4	减少能源消耗量	以绿为源 践行绿色经营理念，打造绿色餐厅	P47	
302-5	降低产品和服务的能源需求	以绿为源 践行绿色经营理念，打造绿色餐厅	P48	
GRI 303：水 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P41	
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
303-1	按源头划分的取水	以绿为源 践行绿色经营理念，打造绿色餐厅	P51	
GRI 305：排放 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P41	
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
305-2	间接（范畴 2）温室气体排放量	以绿为源 坚守绿色承诺，推动气候变化应对行动	P46	
305-4	温室气体排放强度	以绿为源 坚守绿色承诺，推动气候变化应对行动	P46	
GRI 306：污水和废弃物 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P41	
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	以绿为源 践行绿色经营理念，打造绿色餐厅	P51	
GRI 307：环境合规 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P41	
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
307-1	违反环境法律法规	-		报告期内未发生重大违规事件
GRI 308：供应商环境评估 2016/GRI103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以绿为源	P54	



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



以爱为先



附录

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
103-2	管理方法与其组成部分	以绿为源	P42	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
308-1	采用环境标准筛选的新供应商	以绿为源 携手供应商伙伴，构建可持续上游生态	P54	
GRI 401：雇佣 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P62	
103-2	管理方法与其组成部分	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P62	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
401-1	新进员工和员工流动率	成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P62	
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P72	
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P74	
103-2	管理方法与其组成部分	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P74	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P75	
GRI 404：培训与教育 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P67	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P66	
GRI 405：多元化与平等机会 2016/GRI 103：管理方法 2016				

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P62	
103-2	管理方法与其组成部分	以人为本	P60	
		成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P62	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
405-1	管治机构与员工的多元化	成就行业创新先锋，与员工携手发展共赢	P63	
GRI 413：当地社区 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	社区 - 以爱为先	P85	
103-2	管理方法与其组成部分	社区 - 以爱为先	P87	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	社区 - 以爱为先	-	根据现有数据和资料，目前无存在对社区有负面影响的运营点
GRI 414：供应商社会评估 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以人为本	P60	
		践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	以人为本	P60	
		践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P81	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	践行责任采购，与合作伙伴共担社会责任	P81	
GRI 416：客户健康与安全 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	以食为天 始终如一，用心建立食安价值链	P22	
103-2	管理方法与其组成部分	以食为天 始终如一，用心建立食安价值链	P22	
103-3	管理方法的评估	可持续发展管理	P12	
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	以食为天	P26	
GRI 419：经济社会合规 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	商业道德	P11	
103-2	管理方法与其组成部分	公司治理	P10	
103-3	管理方法的评估	公司治理	P10	
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	-		报告期内未发生重大违规事件



百胜中国



以食为天



以绿为源



以人为本



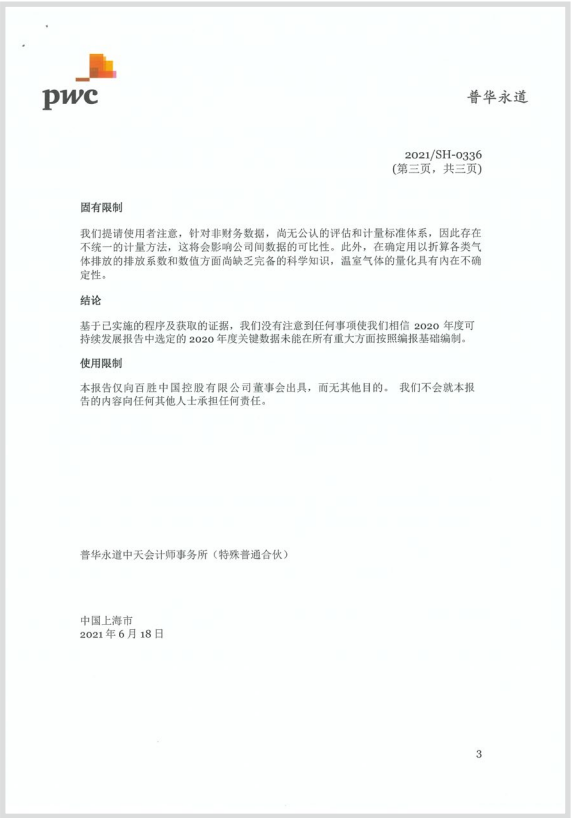
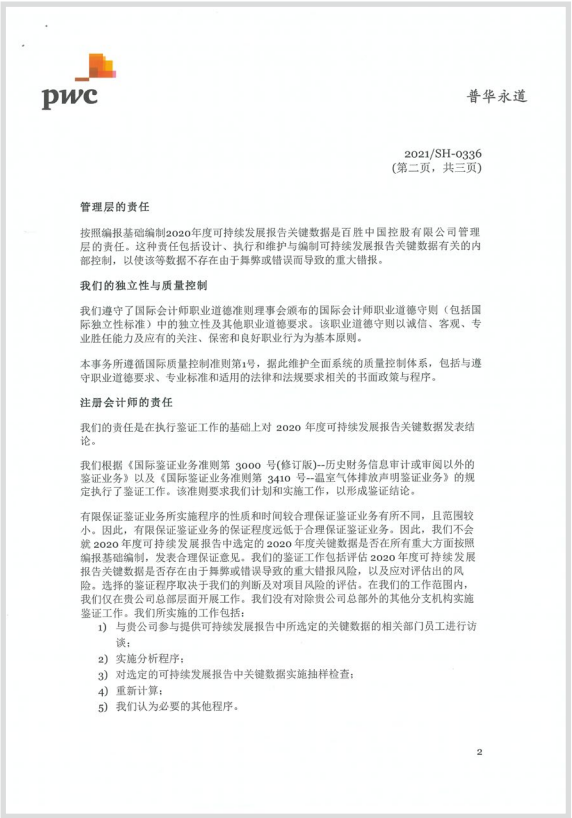
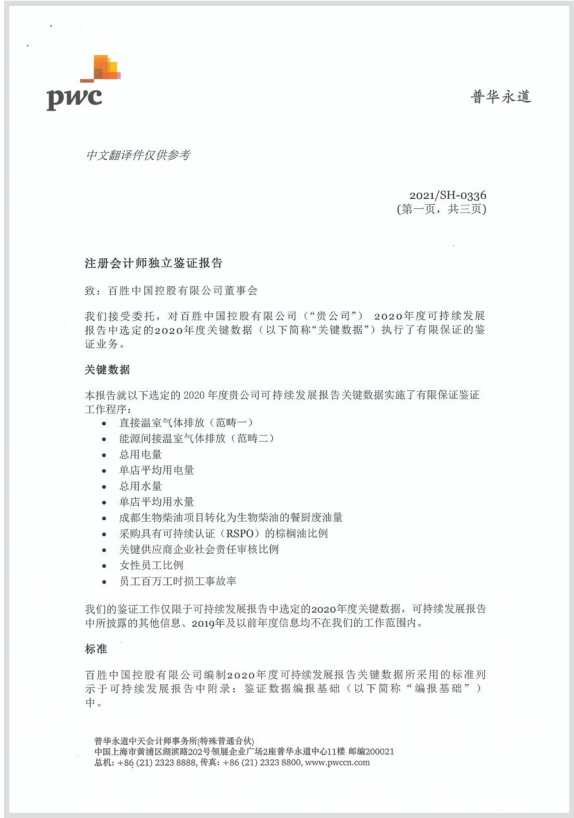
以爱为先



附录

2020 年鉴证数据编报基础

编号	指标	编报基础
1	直接温室气体排放（范畴一）	2020 年百胜中国的直接温室气体排放（范畴一）是指 2020 年百胜中国旗下肯德基和必胜客品牌直营餐厅和未合并的附属餐厅的直接温室气体排放量。餐厅的直接温室气体排放（范畴一）全部来源于制冷设备和空调设备的安装、使用和处置，使用温室气体核算体系（GHG Protocol）的制冷和空调设备计算工具计算获得。制冷设备使用的制冷剂种类和填充量来自设备铭牌。空调设备的制冷剂种类来自设备铭牌，填充量为百胜中国根据餐厅面积和制冷剂填充量定义的肯德基和必胜客餐厅单店平均空调设备制冷剂填充量。制冷剂的全球变暖潜势采用政府间气候变化专门委员会第五次评估报告（IPCC AR5）以及 2017 美国采暖、制冷与空调工程师学会（ASHARE）手册 - 基础中的 100 年全球变暖潜势值。
2	能源间接温室气体排放（范畴二）	2020 年百胜中国的能源间接温室气体排放（范畴二）是指 2020 年百胜中国旗下肯德基和必胜客品牌直营餐厅和未合并的附属餐厅的能源间接温室气体排放量。餐厅的能源间接温室气体排放（范畴二）全部来源于电力消耗，通过各个餐厅的用电量乘以当地区域电网平均二氧化碳排放因子计算得到。区域电网平均二氧化碳排放因子采用中国国家发展和改革委员会发布的《2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》文件中 2012 年的排放因子数据。
3	总用电量	2020 年百胜中国的总用电量是指 2020 年百胜中国旗下肯德基和必胜客品牌直营餐厅和未合并的附属餐厅的总用电量。用电量来源于各个餐厅电费帐单上显示的用电量数值。
4	单店平均用电量	2020 年百胜中国的单店平均用电量是指 2020 年百胜中国旗下肯德基和必胜客品牌直营餐厅和未合并的附属餐厅的平均单店用电量。
5	总用水量	2020 年百胜中国的总用水量是指 2020 年百胜中国旗下肯德基和必胜客品牌直营餐厅和未合并的附属餐厅的总用水量。各个餐厅的用水量通过餐厅的水费除以百胜中国定义的各省平均水价得到。水费来源于各个餐厅的水费帐单上显示的费用。百胜中国定义的各省平均水价由综合各地方实际水价后计算得出。
6	单店平均用水量	2020 年百胜中国的单店平均用水量是指 2020 年百胜中国旗下肯德基和必胜客品牌直营餐厅和未合并的附属餐厅的单店平均用水量。
7	成都生物柴油项目转化为生物柴油的餐厨废油量	2020 年百胜中国成都生物柴油项目转化为生物柴油的餐厨废油量是指 2020 年百胜中国成都肯德基和必胜客餐厅开展的生物柴油项目中转化为生物柴油的餐厨废油量。转化为生物柴油的餐厨废油量源于各餐厅与废油收运商的交付单据。
8	采购具有可持续认证（RSPO）的棕榈油比例	2020 年百胜中国采购具有可持续认证（RSPO）的棕榈油比例是指 2020 年百胜中国采购的所有含棕榈油产品中使用的具有 RSPO 认证的棕榈油比例。
9	关键供应商企业社会责任审核比例	2020 年百胜中国关键供应商企业社会责任审核比例是指 2020 年百胜中国开展了企业社会责任审核的关键供应商占所有关键供应商的比例。其中，百胜中国有创新能力供应商和重要供应商（除了纯服务类供应商、海外供应商、年采购额小于 2 百万人民币的小额采购供应商及不直接供货的集团总部供应商）为百胜中国的关键供应商。
10	女性员工比例	2020 年百胜中国的女性员工比例是指 2020 年末百胜中国女性员工数占员工总数的比例。其中，员工总数是指 2020 年末由百胜中国直接雇佣、包括办公室员工和餐厅员工在内的所有全职或兼职的员工人数；女性员工数是指 2020 年末由百胜中国直接雇佣、包括办公室员工和餐厅员工在内的所有全职或兼职的女性员工人数。
11	员工百万工时损工事故率	2020 年百胜中国员工百万工时损工事故率是指 2020 年百胜中国员工每一百万工时发生工伤的次数。其中，工时是指 2020 年全年百胜中国直接雇佣、包括办公室员工和餐厅员工在内的所有全职或兼职的员工总工作小时数；员工工伤次数是指 2020 年百胜中国直接雇佣、包括办公室员工和餐厅员工在内的所有全职或兼职的员工的工伤假次数。



百胜中国控股有限公司

www.yumchina.com

