



REGAL REIT

富豪產業信託

富豪產業信託

(根據香港法例第571章證券及期貨條例第104條獲認可之香港集體投資計劃)  
(股份代號: 1881)



2019

環境、社會及管治報告

管理人



富豪資產管理有限公司  
Regal Portfolio  
Management Limited

# 目錄

|  |    |
|--|----|
| <b>關於本報告</b>                             | 2  |
| 匯報準則                                     |    |
| 匯報原則                                     |    |
| 匯報範圍及界限                                  |    |
| 報告期間                                     |    |
| 閱覽報告及意見反饋                                |    |
| 董事會批准                                    |    |
| <b>主席致辭</b>                              | 3  |
| <b>關於富豪產業信託</b>                          | 4  |
| 物業組合                                     |    |
| 組織及架構                                    |    |
| 酒店管理人                                    |    |
| <b>我們的ESG方針</b>                          | 6  |
| 企業管治                                     |    |
| 可持續發展管治                                  |    |
| 企業可持續發展認可                                |    |
| 持份者參與                                    |    |
| 重要性評估                                    |    |
| <b>環境責任</b>                              | 10 |
| 環境政策                                     |    |
| EarthCheck及成就                            |    |
| 排放及能源效益                                  |    |
| 水資源管理                                    |    |
| 廢棄物管理                                    |    |
| <b>社會責任</b>                              | 16 |
| 鼓勵投入社區                                   |    |
| 青少年發展                                    |    |
| 提升健康                                     |    |
| 社會共融                                     |    |
| <b>經濟責任</b>                              | 22 |
| 關懷員工                                     |    |
| 關懷客人                                     |    |
| 供應鏈管理                                    |    |
| 反貪污                                      |    |
| 公平競爭                                     |    |
| <b>附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格</b>               | 29 |
| <b>附錄二 — 表現總覽</b>                        | 34 |
| 環境責任表現                                   |    |
| <b>附錄三 — 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》索引</b> | 36 |

# 關於本報告

## 匯報準則

本報告已根據由《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「上市規則」)附錄二十七之環境、社會及管治報告指引(「ESG 報告指引」)之「不遵守就解釋」條文編製。

## 匯報原則

本報告已遵循 ESG 報告指引所概述的四個基本匯報原則所編製，以確保有意義的溝通及達致知情決定。詳情如下：

- **重要性：**透過持份者的參與識別出重大的環境、社會及管治(「ESG」)事宜，當中已考慮到富豪產業信託(「富豪產業信託」)之業務性質、營運常規及地點，以釐定本報告的重點。
- **量化：**收集及監察環境及社會責任數據，以評估履行環境及社會責任措施的進度。
- **平衡：**本報告同時披露了成就及改進計劃，以持平地呈列富豪產業信託 ESG 表現。
- **一致性：**匯報方法維持與過往報告一致，務求可對其表現作有意義的同比比較。倘編製方式及匯報範圍有變，我們會於附註闡釋以供持份者參考。

## 匯報範圍及界限

此乃由富豪資產管理有限公司(「產業信託管理人」)所編製富豪產業信託的第四份年度獨立 ESG 報告。本報告涵蓋對由富豪產業信託持有及由富豪酒店國際有限公司(「酒店管理人」)管理的酒店物業而言屬重大的 ESG 事宜之可持續性表現。

## 報告期間

除另有指明者外，本報告涵蓋於二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日期間香港酒店物業的重大 ESG 事宜進展和表現摘要。

## 閱覽報告及意見反饋

本報告的電子版本亦可於富豪產業信託網站 [www.regalreit.com/annualrpt.html](http://www.regalreit.com/annualrpt.html) 下載閱覽。如閣下對本報告有任何疑問或希望就富豪產業信託的 ESG 表現發表意見，請將相關查詢或意見電郵至 [info@RegalREIT.com](mailto:info@RegalREIT.com)。

## 董事會批准

本報告已於二零二零年七月二日獲產業信託管理人的董事會(「董事會」)審閱及批准。

## 主席致辭

本人欣然提呈富豪產業信託之二零一九年環境、社會及管治報告。

可持續發展乃我們旗下酒店資產管理中不可或缺的一環。為堅守富豪產業信託成為以其可持續發展計劃而聞名的國際公認酒店集團之使命，我們自二零一二年起與酒店管理人於規劃及實行各項節能措施、綠色酒店管理，以及企業社會責任活動方面緊密合作，為富豪產業信託的酒店之營運所在的環境、社區及經濟產生正面影響。

富豪產業信託意識到現今的環境問題，並關注全球二氧化碳排放持續以驚人的速度增長，對氣候變化帶來不利影響。為幫助解決此等問題，我們旗下酒店資產繼續參與EarthCheck認證，務求減少其環境足跡。

冠狀病毒病(COVID-19)近期在全球爆發大流行疫情，世界各地的社會及商業活動以至跨境交通均受到嚴重影響。我們及酒店管理人已立即採取行動，以在不同範疇應對情況，並已主動執行不同的措施，保障客人及僱員免受冠狀病毒病感染。另一方面，酒店管理人繼續透過其社會可持續發展計劃關心社區，並專注於三個範疇(包括青少年發展、提升健康和社會共融)。此外，我們欣然獲悉，酒店管理人連續第二年入選恒生可持續發展企業基準指數成份股，並第十七年榮獲香港社會服務聯會選為「商界展關懷」企業。

展望將來，富豪產業信託將繼續與酒店管理人合作，以提升其酒店營運的可持續發展。藉著參與可持續發展計劃，富豪產業信託致力向持份者以及更多社區帶來可持續發展的價值。本人衷心感謝閣下的支持，並誠邀閣下與我們一起踏上全球急需的可持續發展旅程。

主席

羅旭瑞

富豪資產管理有限公司

(作為富豪產業信託之產業信託管理人)

香港

二零二零年七月二日

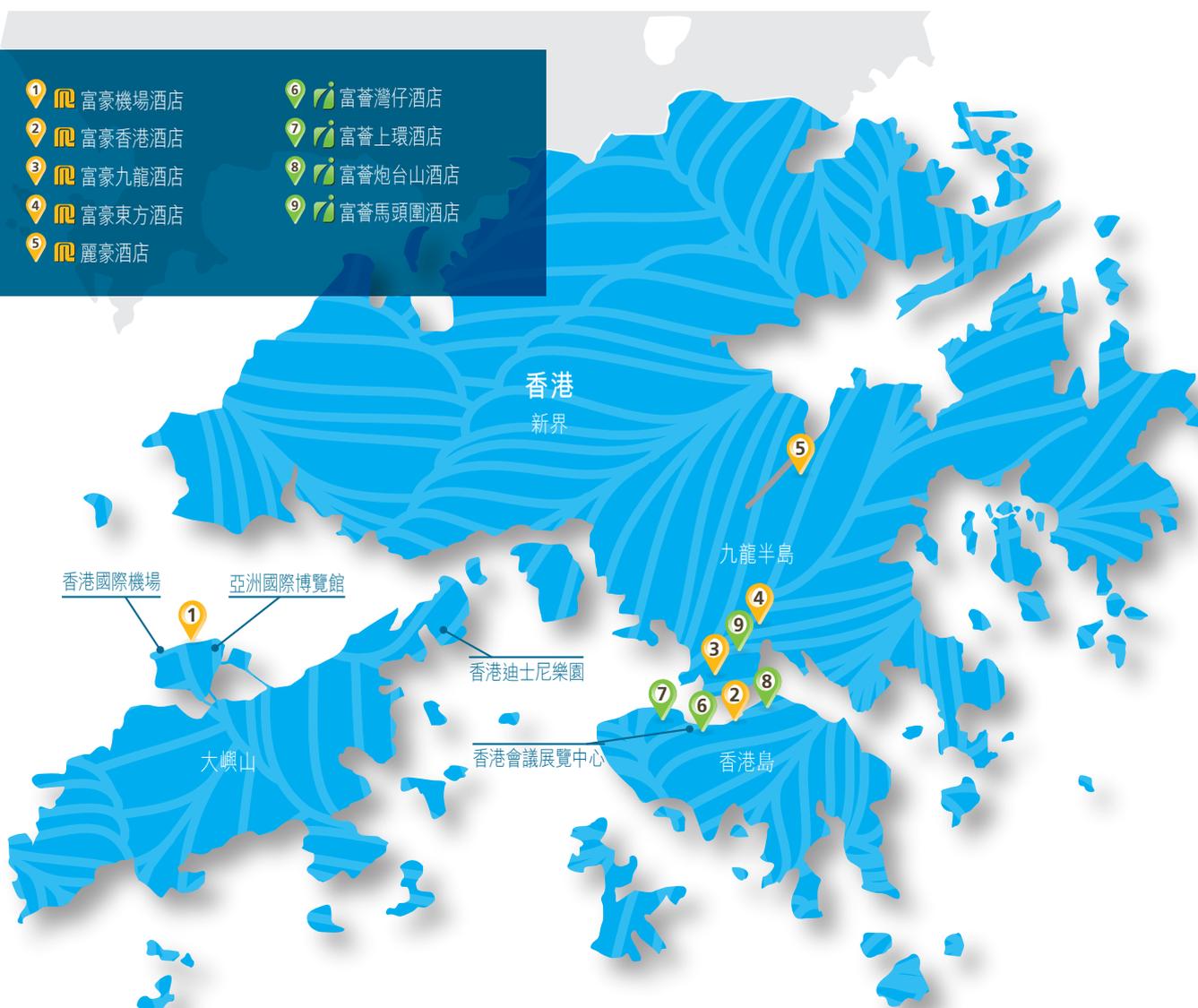
## 關於富豪產業信託

富豪產業信託為根據香港法例以基金單位信託形式成立之集體投資計劃。自二零零七年於香港聯合交易所有限公司主板上市以來，富豪產業信託為市場集中於香港之唯一上市酒店房地產投資信託基金(「房地產投資信託基金」)。

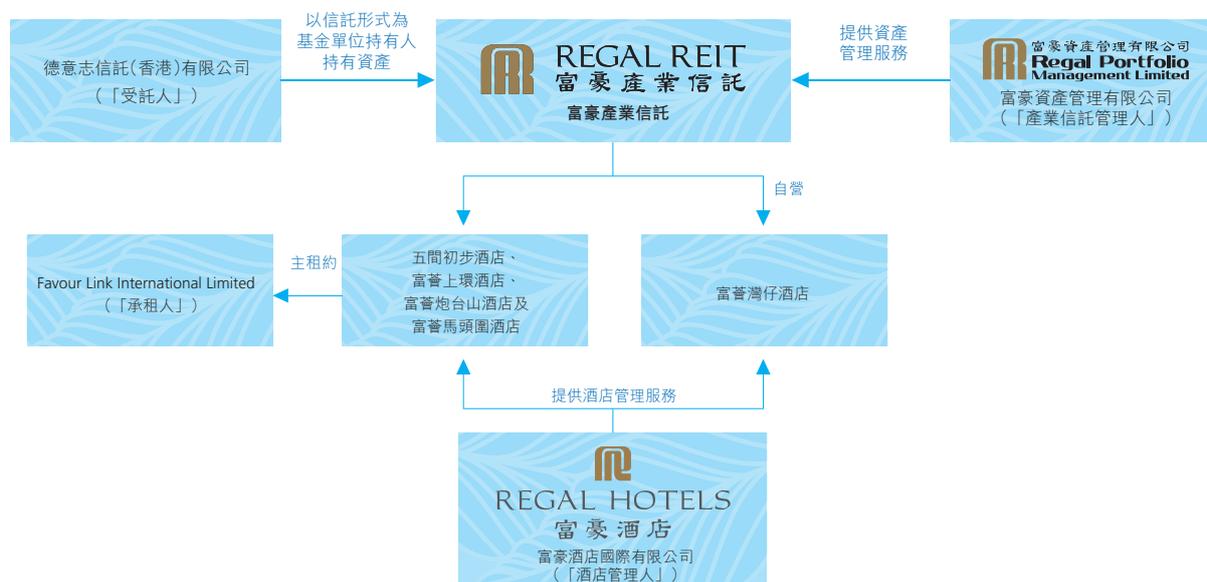
### 物業組合

於二零一九年，富豪產業信託在香港持有共九間營運中的酒店，合共提供4,909間客房及套房。富豪產業信託的酒店物業組合提供廣泛的酒店服務，涵蓋全面服務酒店及精選服務酒店，並座落於策略性地段。此多元組合讓我們得以迎合商務旅客以至休閒訪客的不同需求。

於二零一九年十二月三十一日，富豪產業信託的物業組合由下列酒店組成：



## 組織及架構



富豪產業信託乃由產業信託管理人管理，且不會直接僱用任何員工。產業信託管理人並非直接管理富豪產業信託的酒店物業的日常營運。除富管灣仔酒店(為無租賃的業主自營物業)外，富豪產業信託物業組合項下的全部酒店均根據長期租賃協議出租予承租人(為Regal Hotels International Holdings Limited富豪酒店國際控股有限公司(「富豪」，連同其相關附屬公司統稱為「富豪集團」)之全資擁有附屬公司)。

同時，酒店管理人(為富豪全資擁有附屬公司)透過各自的長期酒店管理協議為全部酒店物業提供管理服務。

產業信託管理人亦為富豪的全資擁有附屬公司，並獲香港證券及期貨事務監察委員會(「證監會」)發牌進行資產管理之受規管活動。產業信託管理人監督及指導承租人及酒店管理人就經營五間初步酒店及四間富管酒店之表現。產業信託管理人符合有關遵守規例及指引的高水平準則，包括富豪集團所制訂有關環境、僱傭、採購及反貪污等方面，以維持可持續營商環境。

富豪產業信託的受託人為德意志銀行的全資擁有附屬公司德意志信託(香港)有限公司(「受託人」)。受託人負責以信託形式為富豪產業信託的基金單位持有人(「基金單位持有人」)的利益而持有富豪產業信託的資產，並監督產業信託管理人的活動是否符合所有監管規定。

## 酒店管理人

酒店管理人獲委聘負責全部五間初步酒店及四間富管酒店的酒店業務日常運作。酒店管理人分別以「富豪」及「富管酒店」品牌經營、管理及推廣富豪產業信託旗下酒店物業。

酒店管理人與產業信託管理人合作，採納酒店業內可持續發展常規，並於酒店營運中推行各項可持續發展計劃，務求為客人提供優質服務之同時亦長遠而言提高所有酒店資產價值。

# 我們的 ESG 方針

根據現行營運框架，酒店管理人已獲委任管理酒店的日常運營。富豪產業信託的目標是以可持續發展的方式經營業務，酒店管理人就此制定了一系列可持續發展核心價值及承諾，並將可持續發展的營運常規融入酒店的日常管理，從而幫助基金單位持有人創造持續的資本增長。



## 酒店管理人的可持續發展核心價值及承諾：

- 在工作地點及其他地方推行綠色計劃；
- 在酒店經營所在的本地社區，每個業務單位最少每年推出一項專注青少年發展及增強健康的社區服務；
- 在酒店經營所在的社區，推行經濟及社區可持續發展計劃；
- 鼓勵客人、員工及其家庭一同為可持續發展出力；及
- 委聘國際認可認證機構評估我們可持續發展項目的表現及發展。

酒店管理人以承諾促進可持續發展的國際公認酒店集團作為其定位。酒店管理人已推行針對環境、社會及經濟可持續發展的多元化可持續發展計劃。

## 環境責任計劃



- 減少碳排放
- 節省能耗
- 加強節約能源及用水
- 實行廢棄物管理計劃及常規
- 實踐5-R原則(減少廢棄物(Reduce)、物盡其用(Reuse)、循環再用(Recycle)、廢棄物重組(Reform)及拒絕使用(Reject))
- 探究使用可再生能源概念

## 社會責任計劃



- 聘用少數族裔人士及肢體殘疾人士
- 支持於社區的健康、醫療及掃盲計劃
- 加強青少年發展

## 經濟責任計劃



- 盡最大努力獲取收入及降低成本
- 為投資者及基金單位持有人帶來最大利潤
- 創造本地就業
- 僱員發展及實行平等就業機會常規
- 提供優質產品與服務
- 提高工作效率
- 利用科技及自動化技術
- 實現規模經濟及招攬本地合作夥伴

## 企業管治

堅守良好的企業管治常規乃富豪產業信託之業務營運原則。產業信託管理人致力維持良好的企業管治制度。作為獲證監會認可的房地產投資信託基金，富豪產業信託受《房地產投資信託基金守則》及上市規則(如適用於富豪產業信託)規管。此外，產業信託管理人已採納對所有香港房地產投資信託基金的慣例要求之循規手冊，當中載有適用於富豪產業信託的業務及營運的主要過程、制度、政策與程序的指引。循規手冊載有企業管治框架，對富豪產業信託業務的管理及營運至關重要。

富豪產業信託為獲證監會認可的集體投資計劃，並由信託契約組成。受託人負責為其基金單位持有人的整體利益而妥善保管富豪產業信託的資產及監管產業信託管理人的活動已遵守監管規定。同一時間，產業信託管理人須確保富豪產業信託的資產已於所有財務及經濟方面進行專業管理。受託人與產業信託管理人在職能上互相獨立。董事會已監督產業信託管理人的整體管治工作，並已設立框架，在內部監控及業務風險方面維持有效管理富豪產業信託。與此同時，為完善業務風險管理，可持續發展事項亦已考慮在內。

有關產業信託管理人的企業管治及董事會的更多資料，請參閱我們的二零一九年年報。

## 可持續發展管治

富豪產業信託於其業務規劃中將可持續發展業務常規列為最優先項目。我們重視主要持份者對酒店可持續發展表現的意見及反饋。因此，透過產業信託管理人及酒店管理人，我們考慮到他們的關注事項，從而制定發展目標。自二零一二年起，酒店管理人一直利用可持續發展計劃，以處理與酒店相關的環境、社會及經濟事宜。

富豪產業信託全力支持可持續發展並已制定環保政策，以監管富豪產業信託旗下全部酒店的環保措施。酒店的環保及社會表現會定期進行檢討及受到監控。與此同時，酒店管理人已就社區投資識別出焦點範疇。該等範疇包括青少年發展、提升健康及社會共融。為顯示對社會責任的承擔及回饋社會，於報告年度，酒店管理人在酒店內積極組織及推廣社區計劃，並為由外界機構所進行的義工計劃提供支援。

## 企業可持續發展認可

酒店管理人連續兩年獲選為恒生可持續發展企業基準指數成份股。恒生指數有限公司於二零一零年推出恒生可持續發展企業指數系列，涵蓋在企業可持續發展表現卓越的公司，並為可持續發展投資提供基準。



## 持份者參與

為滿足不同持份者組別的需要，我們已建立透明而多元化的溝通渠道，以確保有效收集他們的意見。產業信託管理人及酒店管理人重視持份者的意見，故透過不同的溝通渠道與他們定期接觸，從而收集及了解他們對所有酒店於可持續發展表現的意見及期望。各組別的主要溝通渠道呈列如下：

| 參與持份者組別           | 參與方式  |
|-------------------|---|
| <b>由產業信託管理人參與</b> |   |
| 基金單位持有人           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 基金單位持有人大會</li><li>• 年度及中期報告</li><li>• 公佈及通函</li><li>• 網站及電郵</li></ul>   |
| 投資者               | <ul style="list-style-type: none"><li>• 分析員會議</li><li>• 投資者會議</li><li>• 年度及中期報告</li><li>• 公佈及通函</li><li>• 網站及電郵</li></ul>                                   |
| 社區                | <ul style="list-style-type: none"><li>• 傳媒發佈會</li></ul>   |
| <b>由酒店管理人參與</b>   |   |
| 酒店管理層             | <ul style="list-style-type: none"><li>• 定期會議</li><li>• 持續參與</li></ul>   |
| 酒店一般員工            | <ul style="list-style-type: none"><li>• 員工滿意問卷調查</li><li>• 定期會議</li><li>• 迎新活動</li><li>• 公告欄</li><li>• 年度績效考核會議</li><li>• 員工參與活動</li></ul>                  |
| 供應商／承包商           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 實地評估訪問及會議</li><li>• 定期會議</li></ul>  |
| 社區                | <ul style="list-style-type: none"><li>• 傳媒發佈會</li><li>• 面談</li><li>• 志願活動</li></ul>   |
| 酒店客人              | <ul style="list-style-type: none"><li>• 客人滿意度調查</li><li>• 會員計劃，如925 Club</li><li>• 網站和社交媒體</li><li>• 與前線員工的日常溝通</li><li>• 客戶回饋意見機制</li><li>• 電話熱線</li></ul> |
| 同業協會              | <ul style="list-style-type: none"><li>• 行業論壇</li></ul>  |

## 重要性評估

與酒店營運有關的重大可持續發展事項會定期予以審閱。為反映持份者的反饋意見及期望，持份者參與的結果被視作重要性評估的基準。重大主題的優先次序按照ESG報告指引所界定的原則而定，有關步驟概述如下：



下表中的13項議題被視為與我們的持份者以及我們旗下酒店的核心業務有關的重大事項，並將於本報告內詳細討論。



# 環境責任

我們致力為人們創造恬靜愉悅的環境。除於各酒店營造休閒舒適的氣氛外，產業信託管理人亦與酒店管理人合作，透過有意識地監察及管理酒店營運對環境的影響，務必促進鄰近地區的福祉。

## 環境政策

地球健康是人類賴以生存與繁榮發展之本，故關心守護環境對每個人均極為重要。為於實際可行的情況下盡量減少其對環境的不利影響，富豪集團已制訂集團環保政策聲明，以提高及保持環保表現的質素。該聲明載列環保使命，並指導我們旗下酒店實行包括環境合規檢查、監察及匯報、員工的環保意識、改善措施及風險管理等措施。為此，在環境管理計劃中已識別出三個酒店內的焦點範疇，分別為能源消耗、水資源消耗及廢棄物產生，並已排列優先次序。酒店管理人旗下的綠色委員會會定期監察環保表現及實行多項措施，以減少於上述範疇的環境足跡。

## EarthCheck 及成就

我們旗下酒店已與全球領先、為旅遊及觀光業從事科學基準評測、認證及諮詢服務的機構 EarthCheck 合作，以實踐可持續發展業務常規。酒店管理人已實行符合 EarthCheck 認證標準要求的環境管理系統，確保我們旗下酒店均遵守全部相關環保法律及規例<sup>1</sup>，酒店於耗能及用水、碳排放及廢棄物管理等方面的環保表現正逐步達至國際最佳的可持續發展常規。

酒店管理人透過委聘環球旅遊諮詢集團進行獨立第三方核證，採納了系統性及過程驅動方式，不斷改善環境可持續發展。旗下全部酒店已獲 EarthCheck 認證，於二零一九年，富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店及麗豪酒店榮獲 EarthCheck 酒店金徽認證，而四間富薈酒店—富薈炮台山酒店、富薈上環酒店、富薈灣仔酒店及富薈馬頭圍酒店，則獲得銀徽認證。

<sup>1</sup> 對富豪產業信託旗下酒店而言可能屬重要的環保法律及規例包括香港法例第311章《空氣污染管制條例》、香港法例第354章《廢物處置條例》、香港法例第358章《水污染管制條例》及香港法例第400章《噪音管制條例》。

於過去數年，酒店管理人一直對其環境可持續發展之目的及目標積極作出正面改變。取得該等認證有賴以下環保措施，包括：

- 成立環境管理系統(EMS)，務求有效地於各酒店合共逾500間客房實行可持續發展行動。酒店管理人已在富豪機場酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店設立EMSs，並於二零一九年經EarthCheck審核；
- 將石英燈／螢光燈更換為LED燈，從而節省能源；
- 參與節電回贈計劃，減少在關鍵高峰期的電力消耗。於二零二零年二月，富豪機場酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店得到電力公司的回贈；
- 以新設備替換老化設施，提高運行效率、節約能源及減少碳排放；
- 安裝新的樓宇管理系統(BMS)，用於監控廠房和機器的運行時間表及安排一天中不同時段進行部分裝卸；
- 與專業承包商簽訂基於績效的合約，為我們旗下酒店的冷卻機組實施節能計劃；
- 在更換空調系統和沸水設備時加入頻率控制器；
- 與香港酒店協會及其他專業工程機構密切合作，以獲取／分享最新的可持續發展資訊；及
- 委聘註冊廢棄物回收商處理我們需棄置的電器，藉此避免土地污染及製冷劑滲漏。



由我們旗下酒店之一富豪東方酒店獲得的EarthCheck金徽認證。



自二零一二年起，酒店管理人發起「愛地球」計劃，以推廣「綠色工作空間」的概念。酒店管理人旗下各部門均對計劃鼎力支持，引入多項環保常規及在工作場所內外參與環保活動。



酒店管理人舉辦了 Reserve Ranger Volunteering Experience 活動，旨在提高其僱員的環保意識並讓他們參與保護大自然計劃。

## 排放及能源效益

酒店管理人視實現能源效益為其環境管理策略之一，並已制定管理系統，以監察及評估酒店營運的耗能模式。舉例而言，富豪機場酒店榮獲ISO 50001能源管理系統認證及ISO 14064溫室氣體量化與查證認證，成為香港首間達到該兩項國際標準的酒店。此外，酒店須接受審查，而該等系統亦會不時進行升級以確保符合酒店需要及行業最佳常規。

另外，酒店管理人會為旗下所有酒店提出每年節能及減少碳排放的目標建議，並制定具體的改善方案及措施。於二零一九年，富豪集團於碳排放及耗能分別減少0.44%及0.73%。

### 二零一七年至二零一九年我們旗下酒店能耗強度



為提高能源效益，酒店管理人正在旗下酒店實施多項改善措施，包括：

- 將所有照明換上更具能源效益的LED燈；
- 於較少客流的地方安裝自動感應裝置，以減少不必要的照明；
- 檢視廚房及熱水設備和系統的能源效益，並於實際可行的情況下以更具能源效益的型號取替；
- 利用足夠的隔熱材料以減少管道的熱能流失及減低能耗，並以空間加熱系統維持酒店室溫；
- 檢視部分酒店的中央空氣調節系統的能源效益及更換設施；
- 與電力公司合作在酒店進行能源審核，以探索能源管理機會(EMOs)；及

- 與專家承辦商合作，為富豪香港酒店內三部風冷式冷凝器的散熱片及盤管噴灑水性專利物料以防止腐蝕，令機器壽命延長，且由於傳熱效果更理想，得以節省 30% 用電。

#### 應用程序



#### 完成品



為富豪香港酒店內的風冷式冷凝器進行表現提升工程。

除翻新的設施外，酒店管理人亦鼓勵我們旗下酒店節約能源，分別向員工及客人推廣環保作業及綠色生活方式。例如在酒店大堂及客房張貼節能提示，以提醒員工及客人於使用所有照明及電力裝置後關閉電源。

最新版本的政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 特別報告促請各國定下更嚴格的溫室氣體減排目標，以控制日益嚴峻的氣候變化威脅。除推出節能措施外，酒店管理人亦已實行針對溫室氣體減排的具體措施，其中包括：

- 於酒店安裝電動車充電站，以推廣清潔及低碳交通運輸；
- 淘汰柴油動力設備並以天然氣動力設備取替，以減少空氣污染及碳排放；及
- 於五間酒店設有機農場，以減少碳排放並為餐廳提供新鮮及無化學物的香草。

為增加對環境的關注，所有酒店亦參與了由外界組織(如世界自然基金會(WWF))發起的環保活動，以示酒店管理人對參與節能及氣候變化運動的決心。



富豪酒店承諾支持世界自然基金會地球一小時  
REGAL HOTELS IS COMMITTED TO WWF'S EARTH HOUR



富豪酒店承諾支持世界自然基金會地球一小時  
iclub Hotels is committed to WWF's Earth Hour

富豪及富薈品牌旗下全部酒店均支持二零一九年WWF的地球一小時活動。



麗豪酒店獲環保觸覺頒發感謝狀，以表揚其參加了由該組織為推廣低碳生活而舉辦的二零一九年無冷氣夜活動。

## 水資源管理

酒店管理人致力由餐飲和清潔以至供應飲用水的整個酒店營運過程中減少耗用水資源，並以負責任的態度用水。因此，良好的用水管理對保護珍貴的水資源至為重要。部分主要的節約用水措施如下：

- 循環再用空氣調節冷卻水；
- 於公共洗手間安裝自動水龍頭及自動沖廁裝置；
- 於翻新客房時安裝雙沖式水箱，讓住客可用合適的水量沖廁；
- 每日檢查全部水錶，以及時修補任何可能發生的滲水情況；及
- 鼓勵酒店客人參與床單及浴巾重用計劃。

游泳池為酒店內用水最多的設施。在富豪機場酒店及麗豪酒店，酒店管理人已用石英砂替代鍋爐水箱中的活性炭過濾池水。此項措施能改善池水水質及減少補充池水的需要。

## 二零一七年至二零一九年我們旗下酒店用水強度



### 廢棄物管理

#### 減少及循環再用廢棄物

鑒於酒店業的性質，廢棄物產生為我們酒店營運中的主要環保關注事項。故此，酒店管理人於不同的生產及處置階段均採取多項措施，以確保耗材及廢棄物處理時實施有效監控。於廢棄物管理過程中，酒店管理人與其僱員、客人及非牟利組織合作，務求在經濟上可行的情況下重用及循環再用廢棄物。

在酒店營運中，主要廢棄物來源之一是廚餘。大部分廢棄物來自酒店餐飲服務，尤其是宴會和自助餐。為了在源頭減少廚餘及避免過量採購，全部酒店均會按客人人數及訂餐數目而作出頻率估算及調整食材採購量。此外，酒店管理人亦與香港領先的食物援助慈善組織膳心連基金合作，捐出已確認可安全食用的未食用食物。於二零一九年，我們捐贈合共472公斤食物予膳心連。另一主要廢棄物來源為一次性客房用品。酒店管理人主動篩選未經使用的用品，包括肥皂和洗髮水，重用作清洗抹布。在香港，於二零一九年共捐贈了734公斤肥皂。

傳統酒店營運通常需要繁複的文書工序以每日處理大量旅客到訪，故對紙張消耗有重大需求。然而，隨著科技進步，酒店管理人已通過其客戶關係管理系統將大部分文書工序電子化。此外，如必需印刷，酒店管理人多選擇雙面打印文件和使用單面紙以減少實際耗紙量。

為進一步改善營運過程中的固體廢棄物管理，全部酒店亦會追蹤及確保剩餘廢棄物以負責任的方式處理。另外，酒店管理人的僱員會定期監察廢棄物產生量及循環再用量，以找出可能改善情況的機會。

我們的酒店營運不會產生大量有害廢棄物。然而，由於有害廢棄物可能會對環境造成不可逆轉的影響，故酒店管理人會以謹慎態度，小心處理該等廢棄物。酒店的有害廢棄物主要包括容器或殘餘化學品和清潔產品。從採購開始，酒店管理人要求供應商必須為其產品取得環保認證或標籤，藉此在源頭減少使用有害化學品和清潔產品對環境的負面影響。酒店管理人亦為其員工設立了一套有關有害物料及廢棄物儲存和處理的程序，以免不適當處理而導致環境事故，並已加強執行廢棄物處理程序以控制土地污染問題。酒店管理人委聘註冊回收商處理所棄置的全部電器，如電腦、雪櫃及電視機，藉此避免土地污染及滲漏制冷劑等有害廢棄物。

## 社會責任

富豪集團竭力成為領先的企業公民，不單為客人提供一流的住宿服務，更重要的是造福更廣泛的社區。透過參與社區及社會服務活動，富豪集團致力幫助使社區及社會成為大家更美好的家園。

富豪集團把社區事務視作企業社會責任(CSR)的基本要素，並將「社會責任」列作其長期可持續發展計劃的支柱。為確保堅持可持續發展路向，富豪集團已成立社會責任督導委員會，由酒店管理人的首席營運官出任主席，並獲得所有部門主管支持，以持續監控其於企業社會責任方面的工作。委員會已識別出三項社會責任重點：

- 青少年發展；
- 提升健康；及
- 社會共融。

### 鼓勵投入社區

為鼓勵僱員長期投入社區，富豪集團相信義工服務不應只集中於關心有需要人士，更重要的是讓酒店管理人的僱員藉著參與義工服務，發展出領導能力、管理及溝通技巧等個人才能。為達成此目標，酒店管理人成立了兩支義工團隊，分別為由成人組成的「Colour our World」以及由青少年組成的「Young Colour our World」。兩支團隊共同努力提供定期的義工服務，務求為社會帶來正面影響。

於報告期間，酒店管理人與18個非牟利組織合作，為社會注入正能量。透過與不同的社區夥伴合作，僱員義工到長者及弱勢群體的家中或社區中心進行探訪，藉此與不同的社會組織保持聯繫。合共逾292名義工參與了超過41次義工活動，包括戶外一日遊、義務培訓工作坊和賣旗活動，並貢獻了1,290小時以上服務香港社區。義工服務同時深受本地社區及義工的歡迎。

二零一九年社區投資的摘要：

- 於二零一九年合作的非牟利組織及其他機構數目：18
- 於二零一九年所組織的義工活動數目：41
- 旗下酒店員工於二零一九年貢獻的義務工作總時數：1,293小時
- 富豪集團於二零一九年捐贈及贊助的金額：港幣1,178,000元

於報告期間，酒店管理人第十七年榮獲香港社會服務聯會選為「商界展關懷」企業，並榮獲15年以上「商界展關懷」標誌。此外，酒店管理人榮獲香港生產力促進局頒發「第十屆香港傑出企業公民獎」，亦得到不同政府及社區組織的嘉許。



## 青少年發展

富豪集團努力培育年輕一代，為他們提供良好的教育及發展機會。酒店管理人為青年舉辦實習計畫和酒店導覽，藉此與傳統學校教育相輔相成，讓年輕人獲得多樣化的課外學習體驗。

### 二零一九年富豪國際酒店集團青年發展計劃

酒店管理人自二零一五年起推出「富豪國際酒店集團青年發展計劃」，每年向職業訓練局的機構成員香港專業教育學院 (IVE) 的酒店、服務及旅遊學科的學生提供獎學金及300小時的寶貴實習機會。該計劃的參與者會被分派負責各式各樣的工作，讓他們全面了解複雜的酒店營運及在不同部門獲取實務經驗。我們相信，實習計劃有助他們在業內取得早段成功。



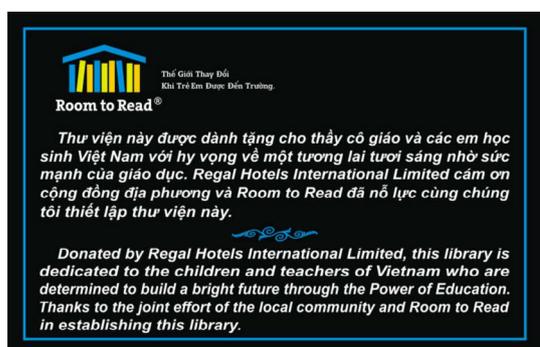
## 酒店導覽

隨著旅遊與款待科現已成為香港中學文憑考試的選修科目，酒店業近年愈來愈受到歡迎。為應對此持續的趨勢，酒店管理人不遺餘力地支持本港的教育，提升學生的學習體驗。



## 捐贈圖書館

於二零一九年，富豪集團向Room to Read捐贈港幣78,000元，以支持越南的一項識字計畫，在越南金甌省興建一所適合兒童且安全的圖書館。該計畫旨在提高貧困程度相對輕微的地區內小學學童的讀寫能力及培養他們的閱讀習慣，並支援女童完成中學及掌握相關生活技能，以助她們在學校以至往後的生活獲得成功。



## 增強健康

富豪集團相信，人們擁有健康的生活環境乃建立正面、繁榮社會的首要條件。為此，酒店管理人一直積極透過其酒店營運提倡健康的生活方式，並藉著其社區工作為需要醫療資源的人士提供財政援助及其他實物支援。

## 支持「有營食肆」運動

為提倡健康的飲食習慣，酒店管理人決定以身作則，在旗下部分酒店為客人供應更健康的菜餚。於二零一九年，包括富豪軒、雅廊咖啡室及Mezzo在內的三間餐廳獲評為由衛生署推出的星級制度之「2星級有營食肆」，以肯定食肆對推動健康飲食潮流的付出。



## 無國界醫生二零一九年月餅慈善義賣

於二零一九年九月，酒店管理人夥拍慈善組織寶狄慈善基金，舉行月餅慈善義賣活動，銷售所得款項的50%已捐贈予無國界醫生(MSF)，資助其在全球超過70個國家的醫療計劃。



### 為香港遺傳性乳癌家族資料庫舉行粉紅甜品慈善義賣

於二零一九年，酒店管理人在富豪九龍酒店舉辦了第八屆「粉紅甜品慈善義賣」活動。該活動希望提高大眾對遺傳性乳癌的認知及為患者提供財政支援，並向香港遺傳性乳癌家族資料庫捐出全數銷售所得款項。



### 兒瞳樂7週年慶祝派對

於二零一九年五月，酒店管理人贊助兒童癌病基金舉行兒瞳樂七週年慶典。兒瞳樂乃由一群患有視網膜胚細胞瘤的病童家長成立的互助小組。



### 聖誕原木蛋糕DIY工作坊

於二零一九年十二月二十日，酒店廚師教導小朋友如何製作曲奇及聖誕原木蛋糕。此外，為慶祝窩心暖意的聖誕佳節，酒店總經理更打扮成聖誕老人並向小朋友派發禮物。



## 社會共融

富豪集團相信，唯有透過建立一個共融社區，才能實現社會成功。不論每個人的背景及能力，均應受到平等對待及尊重。為使弱勢群體融入社會，酒店管理人舉辦各種社會活動，為人們的社會生活添加色彩，提高社會凝聚力，並防止社會隔離。

## 關懷長者

為關愛長者，酒店管理人定期舉辦不同的家庭及長者中心探訪。於年內，酒店管理人舉辦了以下活動：

- 由富豪機場酒店舉辦的東涌長者家訪－東涌安全健康城市(二零一九年三月二十日)，合共探訪約25戶家庭。



- 由富豪香港酒店舉辦的探訪長者家－香港西區婦女福利會(二零一九年九月十三日)。



- 由麗豪酒店舉辦的探訪長者家－香港耆康老人福利會(二零一九年七月二十六日)。



- 由富薈酒店舉辦的探訪長者家－循道衛理中心(二零一九年二月二十三日)。



- 由富薈酒店舉辦的探訪長者家－博愛醫院(二零一九年六月二十九日)。



## 健障行

於二零一九年十月十三日，酒店管理人支持由香港傷殘青年協會舉辦的健障行活動，更於其籌款方面榮獲銀獎。



## 經濟責任

酒店管理人一直不遺餘力地為持份者創造額外價值。本著此承諾，酒店管理人全心全意地為客人提供優質產品及服務、為僱員建設公正平等的工作環境及具有前途的職業發展機會，以及實現良好的供應鏈管理。富豪集團堅信，這些努力能推動業務增長及提升品牌聲譽。

富豪集團的經濟責任著重於三方面：僱傭、客戶關係及營運常規。員工被視為其酒店營運中基本及必要的組成部分。有鑑於此，酒店管理人致力提供精心打造的培訓計劃、具競爭力的薪酬及福利計劃以及完善的僱傭政策和措施，以吸引、培育及挽留人才。為與客人發展及維持良好關係，酒店為他們提供優質及非凡的酒店體驗，並透過持續的溝通及客戶忠誠計劃與他們聯繫。酒店管理人透過堅守道德的營商操守及嚴格的供應鏈管理，致力為基金單位持有人、客人及社區等持份者帶來正面影響。

### 關懷員工

產業信託管理人並不直接參與富豪產業信託旗下酒店的日常營運。產業信託管理人監管及監督酒店管理人如何對待其員工。員工被視為酒店營運中不可或缺的一部分，因此富豪集團認為，聘請及挽留有熱誠的人才對其實現業務增長至關重要。作為平等機會僱主，富豪集團遵守由平等機會委員會所制定的指引及規例，並制訂符合該準則的人力資源政策。酒店管理人在招聘及晉升程序中堅持公平及反歧視的原則，不論性別、年齡、族群、家庭角色、性取向、殘疾、種族及信仰，所有員工均獲公平對待，並在工作場所得到免受任何歧視的保障。

富豪集團相信，完善的人力資源管理對於吸引及挽留人才以及創造積極的工作環境尤為重要。酒店管理人的員工手冊載有一個全面的框架以及詳細的人力資源管理政策。該手冊提供有關僱員薪酬以及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇與福利的資料及指引。此外，全部酒店均鼓勵及推廣工作與生活平衡的文化。因此，我們已為其辦公室員工引入五天工作週的上班編排，從而使員工有更多的假期追求個人興趣。酒店管理人的人力資源部門與管理層就該等領域緊密合作，以不斷改進。

於報告期間，概無發現違反對富豪集團有重大影響之有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的相關法律及規例<sup>2</sup>。酒店管理人亦提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害，及禁止使用童工及強制勞工之情況。

<sup>2</sup> 有關法律及規例包括香港法例第57章《僱傭條例》、香港法例第480章《性別歧視條例》、香港法例第487章《殘疾歧視條例》、香港法例第527章《家庭崗位歧視條例》、香港法例第602章《種族歧視條例》、香港法例第509章《職業安全及健康條例》、香港法例第59章《工廠及工業經營條例》、香港法例第57B章《僱用兒童規例》及香港法例第57C章《僱用青年(工業)規例》。

## 培訓及職業發展

酒店管理人為其員工提供廣泛的內部及外部培訓，使他們具備必要的知識及技能處理日常工作並達成他們在酒店業務中的事業發展目標。標準培訓課程旨在為員工提供全面培訓，並增強他們對富豪集團的企業價值觀及行為守則的認識。例如，酒店管理人為所有新入職員工開辦必修迎新課程，以增加他們對酒店業務及工作環境的了解。培訓計劃亦涵蓋職業健康與安全、反貪污、客戶服務以及環境管理等主題。

富豪集團意識到一般的培訓難以滿足其員工因工作性質不同、志向各異的多元化培訓需要。故此，酒店管理人致力提供各項度身訂造的學習和培訓課程，以滿足不同職級員工的需要，而各部門亦根據其營運需要安排以崗位為本的課程。為所有銷售和推廣人員舉辦的酒店市場趨勢年度會議正是一個好例子。為提高於酒店學習的靈活性，鼓勵員工參與外部培訓課程，員工可就此申請補貼。展望將來，酒店管理人旨在不斷提供更多樣化的培訓計劃及網上培訓課程，從而進一步提升員工在工作上的能力及表現，並增進其專業知識。

除提供全面培訓外，酒店管理人亦為每位員工提供明確的事業發展階梯，使他們可按其工作表現由基層崗位晉升至部門主管。此外，酒店管理人推出兩個額外的持續職業指導計劃，分別為管理實習生計劃和行政實習生計劃。

## 員工參與

酒店管理人承諾在工作場所培養一個工作與生活平衡的文化，故定期為其員工籌辦工餘活動，包括運動競賽及週年員工聚會。酒店管理人亦會每年舉辦讓員工參與的活動及計劃，以豐富員工的職場經驗。在工作上有傑出貢獻的員工會獲頒長期服務獎，以表揚其實貴貢獻和竭誠服務。

溝通是富豪集團的核心價值觀之一。透過設立線下及線上交流渠道，酒店管理人歡迎並鼓勵員工表達意見，以改善酒店的服務和設施。該等渠道包括安排員工與酒店總經理會面、意見箱、年度問卷及其Facebook專頁。除正式建議外，員工亦可透過申訴機制向直屬主管或酒店管理人的管理層提出訴求。所有關注事項均會獲審慎處理，且必須於指定時限內回覆所有查詢。

一項針對員工區域及設施的改善計劃於二零一九年推出，旨在為酒店管理人的員工提供一個更舒適的休息場所。為促進工作與生活及工作與家庭的平衡，員工及其家人均獲邀參與若干改進活動。



## 工作環境健康及安全

富豪集團意識到安全及健康的工作環境的重要性，並致力於為所有員工提供健康及安全的工作環境。透過成立安全委員會，酒店管理人管理其安全管理系統以確保遵守所有相關法律及規例。為加強員工的認識及了解相關的健康及安全法規，酒店管理人已推出安全政策以規管所有營運。該政策會進行定期檢討，以緊貼職業健康安全及相關法規的最新發展。

在全部酒店的營運層面上，報告期內所採取的工作場所健康及安全措施的主要範疇概述如下：

- **專責團隊：**酒店管理人已建立一支專責團隊，由經驗豐富的安全及保安主任組成，負責識別潛在危害並制定預防及改進措施。
- **內部規則及處理程序：**酒店管理人亦制訂一份安全手冊，當中載有安全目標的管理、監控及協調措施。安全手冊亦已充份傳達予員工，以確保得到確實執行，並減輕在酒店營運的所有階段(由房間清潔及餐飲以至工程及裝修工作)的潛在職業安全風險。透過實施安全管理系統及事故預防措施、定期檢討、工作危害分析、監控及安全審核，酒店管理人致力將工作場所的健康及安全風險降至最低。未有遵守安全規則及慣例的員工可能會被處分。此外，所有酒店須備存充足的個人防護設備及急救用品。
- **培訓：**所有員工獲提供有關職業健康及安全風險的培訓，以及外界人士亦受邀為酒店管理人的主管及管理層人員提供培訓。培訓的重點在於如何在酒店日常業務中應用安全知識。酒店管理人亦制訂應變計劃，並安排個別員工接受相關培訓及向他們提供使用滅火裝置、進行急救及運用各種救援技巧的清晰指示，以確保有充足受培訓的員工應對任何事故。此外，酒店管理人的安全及保安主任會定期為所有緊急應變及救援團隊舉行緊急事故演習，以加強其應變準備。
- **溝通：**為加強全體員工於健康及安全方面的意識，酒店管理人亦向員工派發健康與安全資訊單張、通訊簡報及告示，以發放最新的健康及安全措施。在酒店辦公室、工作間及員工福利設施當眼位置會張貼出相關警告標誌、應變及救援程序、通告及告示，以提醒員工注意潛在的職業性危害。為在整個酒店中提倡安全工作的文化，表現最佳的工作健康與安全常規的員工會獲頒發安全獎。
- **審查及監控：**酒店管理人的安全及保安主任必須每月提交安全報告，詳述任何事故、受傷統計數據、曾進行之健康及安全培訓、安全檢查及審核，並由酒店總經理簽署作實。此外，酒店管理人亦制訂一個健康保障計劃，安排須接觸有害廢棄物及物質的員工進行職前及定期身體檢查，以保障他們的身體健康。

於二零一九年，富豪九龍酒店與香港消防處合作，共同舉辦一年一度的火警疏散演習，這項實用的疏散演習增強了員工處理緊急情況的知識和能力。



### 關懷客人

富豪集團致力為客人提供優質的服務和設施。酒店管理人一直以來秉持安全體驗、優質服務及注重細節，使「富豪」及「富薈」酒店躋身亞洲首屈一指的酒店品牌之列。為了繼續加強其品牌並在不斷變化的酒店行業中脫穎而出，酒店管理人尋求每個確實的機會提高服務質量。客戶的反饋及意見對評核及改善酒店營運十分寶貴，因此，酒店管理人已準備好聆聽客人的所想所求並作出回應，同時更積極透過多個渠道與客人接觸及溝通，包括富豪尊貴會及925 Club，以收集他們對服務的意見。酒店管理人為客人提供可靠的服務之餘，亦於酒店業務的每個環節致力保障客戶私隱。

### 客人健康及安全

鑑於酒店管理人為客人提供各式各樣接待服務及照顧客人健康和 safety 一直是首要事項。誠如富豪集團的食品安全政策聲明所載，食品供應商須就交付的食品提供有關其成分的完整證明文件，以確保食品供應商提供的食品品質及遵守政府條例。員工亦須嚴格遵守收貨指引，並且不接受所有沒有證明文件的運送成分，以保障食品安全。所有供應商均須作出聲明已遵守香港法律及規例，包括但不限於香港法例第132章《公眾衛生及市政條例》第V部及香港法例第612章《食物安全條例》。

為確保食品安全，嚴格的準則已予制訂及應用，四間酒店(分別為富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店)已根據ISO22000:2005 食品安全管理體系認證(其核心要求為可追蹤食品來源)執行管理系統。供應商向酒店管理人提供的所有原材料皆已進行安全檢查。為防止任何交叉污染風險，所有食品會按照其類別分類並分開儲存。此外，被揀選的供應商產品及／或流程控制會在巡視廠房時進行實地審核，以確保食品供應安全。於二零一九年，酒店管理人的集團衛生經理進行了9次實地考察，並無發現重大過失。

## 客戶私隱

富豪集團意識到保障客戶隱私的重要性。酒店管理人嚴格遵守其業務所在司法管轄權區有關個人資料私隱的所有法律及規例。富豪集團制訂了私隱政策，強調酒店管理人必須嚴格保密地處理收集到的所有個人資料。此外，員工會根據其職位及工作職責獲得不同級別的個人資料存取權限，從而確保僅讓獲授權人員可存取客戶的個人資料。所收集的個人資料僅在經客戶同意下方可作會籍管理及市場推廣用途。由於酒店管理人款待來自世界各地的客人，除遵守本地的資料保護政策外，亦會遵守歐盟《一般資料保護規例》。為使做法與法規保持一致，客人會獲通知如何收集、保存和使用其個人資料，而他們的個人資料僅於他們許可之情況下使用。於報告期間，概無發現違反香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》的情況。

## 與客人聯繫

酒店管理人提供各式各樣以客為本的服務及定期與客人交流，以了解他們的需要及緊貼最新的市場趨勢。此外，酒店營運會逐漸融入創新技術，以創建有良好連繫的酒店環境、方便客人規劃旅程及帶給他們寶貴及滿意的酒店體驗。

為與客人保持聯繫，酒店管理人推出一系列獎賞計劃，旨在為旅遊常客及忠實客戶度身訂造更完善的服務。目前一共已推出五個主要計劃，即富豪尊貴會、925 Club、Regal Card、Regal Kids Club及飛行常客計劃，以滿足不同客戶群的需求。本年度，酒店管理人為獎賞計劃的會員提供多種會員專享折扣優惠，包括預訂折扣、購物優惠券及特別一日遊安排。

我們相信，客戶的反饋及意見可以推動旗下酒店實現提供以客為本服務的目標。為有效地收集客戶的回饋意見，酒店管理人設立多個渠道供客戶表達意見，包括口頭溝通、客人問卷和及網站。所有收集到的意見經分類及分發予酒店管理人的相關業務部門以作跟進。所有酒店均已制定及採納「客人意見回覆標準」，要求員工須將每位客人的意見列作首要處理事項。有關業務部門亦必須於收到回饋意見後48小時內親自或透過書面形式與客戶聯繫，並於有需要時採取進一步的跟進行動。

## 供應鏈管理

我們旗下酒店擁有廣泛且複雜的供應鏈，當中包括龐大的供應商網絡，提供由餐飲、酒店清潔及洗衣服務、客房用品及各種酒店設施等多元化產品及服務。為更好地管理整體採購成本及服務質素，酒店管理人細心挑選符合所列標準上的特定採購條款和指引的認可合作夥伴，以控制及平衡採購物料的質素及成本。此外，酒店管理人明白採購決定可能會對社區和環境產生深遠的影響，因此在採購過程中提倡綠色和本地採購。

酒店管理人的集團採購部全面負責管理與酒店日常營運有關的採購產品及服務。此外，酒店管理人已建立一套完善的機制以監管供應商及確保他們遵守相關法例、法規及準則，以盡可能減少採購過程中對環境和社會可能產生的不良影響。

## 負責任採購

富豪集團深知良好供應鏈管理對產品安全及質素的重要性。酒店管理人的集團採購部負責定期監控產品質素，以及確保供應商遵循供應商操守守則。於延長或擴大與供應商的合作時，供應商是否遵循供應商操守守則被視作標準規定之一。供應商及承包商均須經過酒店管理人審慎挑選，以確保所有與酒店營運有關的事情皆符合所有相關規例。

為符合資格成為我們旗下酒店的供應商之一，於確認符合資格前，酒店管理人會要求競標商提供所需樣本及產品目錄以進行嚴格測試及檢驗。此外，酒店管理人已制定了一份現場評估清單，用於評估各類型採購物品的質量，由工程相關設備以至食品及飲料項目。透過該清單，產品在屠宰或收割、儲存、分銷及運輸過程中可能出現的各樣風險得以減少。此評估流程在挑選供應商之前進行，亦會定期進行檢討，以確保供應商在整段業務關係期內均維持合規。此外，酒店管理人盡可能優先考慮獲ISO 9001認證的承包商，並已實施雙軌措施以確保供應到酒店的豬肉並無受非洲豬瘟所感染。另外，所有供應商亦須就所有進口食品(如牛肉、雞肉及三文魚等)提交原產地及國家檢驗證書。

除了對產品質素和安全作出嚴格要求外，酒店管理人亦將環境和社會責任納入供應鏈管理。酒店管理人自二零一二年起成為環保促進會的會員，並訂立了挑選供應商的政策與檢討機制，從而篩選及甄選供應商，與其擁有同樣承諾的供應商會獲優先考慮，以建立對環境及社會負責任的供應鏈。根據綠色採購政策，酒店管理人的集團採購經理及集團衛生經理會按照現場評估清單對潛在承包商進行評估，以確保其採用環保的產品加工技術。此外，根據該政策，倘循環再用及其他較為環保的產品符合表現原則及屬經濟上可行，則會獲優先考慮。

酒店管理人致力在切實可行的情況下實行可持續發展採購的做法。採購對環境及人體健康影響較輕的產品及物料，例如LED照明、生物降解購物袋及再造紙包裝物料。酒店管理人亦禁止使用即棄餐具，並於可行情況下向本地農夫採購蔬果。此外，酒店管理人僅會購入附有環保認證或標籤的危險化學品及清潔用品。貫徹實行可持續發展採購的做法有賴與整條價值鏈的各方協力合作，因此，酒店管理人繼續與供應商、員工及客人協力合作，以維持供應鏈的可持續發展，並為可持續發展奠定堅實的基礎。

## 反貪污

富豪集團秉持商業誠信及公平競爭之最高標準，並要求全體員工必須持守同等價值觀。酒店管理人竭力防止酒店營運中發生任何賄賂和貪污行為。員工及供應商須遵守供應商操守守則，有關守則載列於供應商／分銷商登記申請表格。任何人士與酒店合作前必需填寫有關表格，該表格亦提供有關如何正確處理貪污及賄賂事件時的指引。員工與業務夥伴之間嚴格禁止任何形式的送禮行為，此舉會損害公平及誠實的合作夥伴關係。為提高透明度及整體道德標準，任何員工於業務過程中向供應商要求或從供應商收受禮品（不論以金錢或任何其他方式），可能會面臨解僱。

為加強員工對反貪規定及標準的了解及認識，酒店管理人的員工手冊中概述反貪污政策及監控措施。員工手冊提供有關定義及情景描述，例如收受禮物和小費等，以指示員工如何在酒店的日常營運中防止貪污。任何員工如被發現涉及貪污或賄賂，則可能面對紀律處分或遭即時解僱。同樣地，酒店管理人期望與業務營運的有關各方之間避免任何形式的利益衝突情況。涉及與富豪集團進行其他業務交易的員工須向富豪集團披露有關資料，否則可能面臨紀律處分或遭即時解僱。

酒店管理人把反行賄和反貪污視為長期工作，並已安排廉政公署為員工定期舉辦講座及反貪污培訓，以加強他們對反貪污的理解，並提醒他們商業誠信的重要性。酒店管理人採取了多項措施以保障酒店的利益及創造廉潔且有效率的工作環境。於報告期間，酒店管理人一直遵守香港法例第201章《防止賄賂條例》。於二零一九年概無針對酒店管理人或其僱員貪污的案例。

## 公平競爭

酒店管理人致力維持供應商之間的健康競爭，以實現公平的做法。為消除任何反競爭行為，酒店管理人的所有招標文件均要求供應商申報反圍標條款確認書。所有其僱員亦會獲安排研修充足的反競爭行為及所有相關法律及規例的培訓課程，以確保他們具備足夠認識及知識以打擊反競爭行為。

於報告期間，在酒店營運中概無發現違反香港法例第619章《競爭條例》的違規個案。

## 附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

### 富豪酒店國際有限公司(酒店管理人)

| 獎項及認可                            | 頒授機構                             |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 可持續發展企業                          | 香港社會服務聯會<br>香港理工大學               |
| 嘉許獎狀                             | 義務工作發展局                          |
| 嘉許獎狀                             | 親切                               |
| 嘉許獎狀 – 金獎                        | 義工運動                             |
| 嘉許獎狀                             | 救世軍                              |
| 香港傑出企業公民獎 – 嘉許標誌(企業組別)           | 香港生產力促進局                         |
| 家庭友善僱主 – 企業組                     | 家庭議會                             |
| 家庭友善僱主 – 企業組 – 特別嘉許(金獎)          | 家庭議會                             |
| 家庭友善僱主 – 支持母乳餵哺獎                 | 家庭議會                             |
| 好僱主約章證書                          | 勞工處                              |
| Sincere Engagement Service Award | 香港專業進修學校                         |
| 社會資本動力獎                          | 勞工及福利局及社區投資共享基金                  |
| 15年以上「商界展關懷」                     | 香港社會服務聯會                         |
| 二零一九年十大最佳營銷活動                    | Emarsys Evolution Hong Kong 2019 |

### 富豪機場酒店

| 獎項及認可        | 頒授機構                    |
|--------------|-------------------------|
| 亞太區最佳機場酒店    | Travel Weekly Asia      |
| 卓越獎 2019     | 貓途鷹(TripAdvisor)        |
| 旅遊名人堂及最佳機場酒店 | TTG Asia-Pacific Awards |
| 全球最佳機場酒店     | Business traveller UK   |

## 富豪香港酒店

| 獎項及認可                 | 頒授機構                |
|-----------------------|---------------------|
| 2019 年度最佳商務酒店         | 攜程旅行社 (Ctrip.com)   |
| 卓越獎 2019              | 貓途鷹 (TripAdvisor)   |
| 合資格意大利餐廳 2019 – 風情畫餐廳 | Ospitalità Italiana |
| 10 年以上「商界展關懷」         | 香港社會服務聯會            |

## 富豪九龍酒店

| 獎項及認可                                 | 頒授機構              |
|---------------------------------------|-------------------|
| 中電「創新節能企業大獎 2019」– 優異獎                | 中華電力有限公司          |
| 卓越獎 2019                              | 貓途鷹 (TripAdvisor) |
| 香港國際美食大獎 2019 – 銅獎                    | HOFEX             |
| MASTERCHEF 推介餐廳 2019 – 富豪軒            | 亞洲餐飲廚藝協會          |
| 傑出優質商戶優異獎 – Mezzo                     | 香港旅遊發展局           |
| 二零一八/一九年度友商有良嘉許企業嘉許狀                  | 香港中小型企业總商會        |
| 我最愛食肆 2019 – 讀者之選 – 雅廊咖啡室             | U 周刊              |
| 二零一八/一九年度「商界展關懷」                      | 香港社會服務聯會          |
| 十年資深優質商戶嘉許狀 – 雅廊咖啡室                   | 香港旅遊發展局           |
| 兩星有營食肆<br>– 富豪軒<br>– Mezzo<br>– 雅廊咖啡室 | 衛生署               |

## 富豪東方酒店

| 獎項及認可                         | 頒授機構       |
|-------------------------------|------------|
| 好僱主約章證書                       | 勞工處        |
| 穆斯林友善餐廳證書 – 提供雞及羊的清真菜式        | 香港回教信託基金總會 |
| 清真廚房證書                        | 香港回教信託基金總會 |
| 優質餐館認證<br>– 儷廊咖啡室<br>– 華岸酒吧餐廳 | 香港旅遊發展局    |
| 5年以上「商界展關懷」                   | 香港社會服務聯會   |

## 麗豪酒店

| 獎項及認可                            | 頒授機構       |
|----------------------------------|------------|
| 基督教勵行會培訓服務 – 委任狀                 | 基督教勵行會培訓服務 |
| 中電「創新節能企業大獎 2019」 – 優異獎          | 中華電力有限公司   |
| 中電「高峰用電管理計劃 2019」 – 感謝狀          | 中華電力有限公司   |
| 好心情@健康工作間約章                      | 職業安全健康局    |
| 「無冷氣夜 2019」 – 感謝狀                | 環保觸覺       |
| Squarefoot 服務式住宅大獎 2019 – 最佳住客體驗 | Squarefoot |

## 富薈炮台山酒店

| 獎項及認可    | 頒授機構              |
|----------|-------------------|
| 卓越獎 2019 | 貓途鷹 (TripAdvisor) |

## 富薈上環酒店

| 獎項及認可    | 頒授機構              |
|----------|-------------------|
| 卓越獎 2019 | 貓途鷹 (TripAdvisor) |

## 富薈灣仔酒店

| 獎項及認可    | 頒授機構              |
|----------|-------------------|
| 卓越獎 2019 | 貓途鷹 (TripAdvisor) |

## 資格

- **EarthCheck (金徽認證)**

富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店及麗豪酒店已獲此認證。

- **EarthCheck (銀徽認證)**

富薈炮台山酒店、富薈灣仔酒店、富薈上環酒店及富薈馬頭圍酒店已獲此認證。

- **優質食水：**

根據香港特別行政區政府水務署大廈優質食水認可計劃，三間初步酒店獲得金證書：

- 富豪九龍酒店
- 富豪東方酒店
- 麗豪酒店

- **ISO 認證：**

- ISO 14064 - 1：全部五間初步酒店及四間富薈酒店已獲此認證。
- ISO 22000：富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店已獲此認證。
- ISO 50001：富豪機場酒店已獲此認證。

- **減碳：**

- 全部五間初步酒店已獲環境運動委員會頒發的減碳證書及香港綠色機構認證。

## 會員資格

酒店管理人自二零一二年起為環保促進會的香港環保採購約章會員，提倡綠色及本地採購。

## 附錄二 — 表現總覽

### 環境責任表現<sup>3</sup>

|                             | 單位                                 | 二零一八年<br>表現        | 二零一九年<br>表現 | 變化率     |
|-----------------------------|------------------------------------|--------------------|-------------|---------|
| <b>氣體排放</b>                 |                                    |                    |             |         |
| 氮氧化物(NOx)                   | 公斤                                 | 2,125 <sup>4</sup> | 2,769       | 30.31%  |
| 氧化硫(SOx)                    | 公斤                                 | 7.87               | 6.87        | -12.71% |
| 懸浮粒子(PM)                    | 公斤                                 | 99                 | 129         | 30.30%  |
| <b>溫室氣體排放</b>               |                                    |                    |             |         |
| 溫室氣體總排放量                    | 噸二氧化碳當量                            | 53,779             | 54,303      | 0.97%   |
| 直接溫室氣體排放量(範圍1) <sup>5</sup> | 噸二氧化碳當量                            | 8,780              | 8,096       | -7.79%  |
| 間接溫室氣體排放量(範圍2) <sup>6</sup> | 噸二氧化碳當量                            | 44,999             | 46,207      | 2.68%   |
| 溫室氣體排放強度 <sup>9</sup>       | 公斤二氧化碳當量/<br>客人入住晚數當量 <sup>7</sup> | 14.59              | 17.29       | 18.51%  |
| <b>耗用能源</b>                 |                                    |                    |             |         |
| 總耗用能源量                      | 千兆焦耳                               | 372,512            | 371,057     | -0.39%  |
| 電力                          | 千瓦時                                | 66,147,823         | 65,828,685  | -0.48%  |
| 煤氣                          | 千兆焦耳                               | 116,926            | 118,830     | 1.63%   |
| 燃料 <sup>9</sup>             | 千兆焦耳                               | 17,454             | 15,243      | -12.67% |
| 蒸汽                          | 千兆焦耳                               | 0                  | 0           | 不適用     |
| 能耗強度 <sup>9</sup>           | 千兆焦耳/客人入住晚數當量 <sup>7</sup>         | 0.10               | 0.12        | 20.00%  |
| <b>用水<sup>9</sup></b>       |                                    |                    |             |         |
| 總用水量                        | 立方米                                | 844,230            | 767,683     | -9.07%  |
| 用水強度                        | 立方米/客人入住晚數當量 <sup>7</sup>          | 0.23               | 0.24        | 4.35%   |
| <b>廢棄物處理</b>                |                                    |                    |             |         |
| 已處理的一般廢棄物 <sup>8</sup>      | 噸                                  | 4,428              | 2,500       | -43.54% |

<sup>3</sup> 表現數據僅涵蓋二零一九年酒店管理業務，包括五間初步酒店(富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店及麗豪酒店)及四間富薈酒店(富薈炮台山酒店、富薈馬頭圍酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店)。此外，用於計算氣體排放量及能源消耗的數據計算公式及換算因子與香港聯交所《環境、社會及管治報告指引—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》一致。

<sup>4</sup> 有關數據已作修訂，以反映實際情況。

<sup>5</sup> 直接溫室氣體排放量由燃料耗用及自設備滲漏的制冷劑/二氧化碳當量產生。

<sup>6</sup> 間接溫室氣體排放量由電力及煤氣耗用產生。

<sup>7</sup> 客人入住晚數當量包括於酒店過夜的住客總數及餐廳和宴會廳/活動室的客人總數的三分之一。

<sup>8</sup> 二零一八年至二零一九年間內棄置及回收的廢棄物量有重大變動，此乃由於我們採用環保商業常規以及社會經濟狀況出現變動，例如更換餐點菜單、改用半自助餐型式及酒店訪客人數及性別分佈有變所致。

<sup>9</sup> 有關數字受客人入住晚數當量減少影響。



|                           | 單位 | 二零一八年<br>表現 | 二零一九年<br>表現 | 變化率     |
|---------------------------|----|-------------|-------------|---------|
| <b>已回收廢棄物<sup>8</sup></b> |    |             |             |         |
| 廢棄食油                      | 公升 | 19,576      | 5,168       | -73.60% |
| 鋁罐                        | 公斤 | 569         | 168         | -70.47% |
| 膠樽                        | 公斤 | 11,511      | 10,243      | -11.02% |
| 廢紙                        | 公斤 | 116,210     | 85,782      | -26.18% |
| 廚餘及食物捐贈                   | 公斤 | 169,889     | 472         | -99.72% |
| 玻璃樽                       | 公斤 | 16,869      | 9,944       | -41.05% |
| 肥皂                        | 公斤 | 1,836       | 734         | -60.02% |
| <b>已處理的有害廢棄物</b>          |    |             |             |         |
| 廢舊燈具                      | 件  | 不適用         | 1,600       | 不適用     |
| 電池                        | 件  | 不適用         | 480         | 不適用     |

# 附錄三－香港聯合交易所有限公司 《環境、社會及管治報告指引》索引

| 指標  | 章節／聲明                         |
|---|-------------------------------|
| <b>A. 環境</b>  |                               |
| <b>層面 A1：<br/>排放物</b>   |                               |
| <b>一般披露</b><br>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：<br>a) 政策；及<br>b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 環境政策；<br>EarthCheck 及成就；負責任採購 |
| <b>關鍵績效指標 A1.1</b><br>排放物種類及相關排放數據。   | 環境責任表現                        |
| <b>關鍵績效指標 A1.2</b><br>溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。                               | 環境責任表現                        |
| <b>關鍵績效指標 A1.3</b><br>所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。                             | 環境責任表現                        |
| <b>關鍵績效指標 A1.4</b><br>所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。                             | 環境責任表現                        |
| <b>關鍵績效指標 A1.5</b><br>描述減低排放量的措施及所得成果。  | 排放及能源效益                       |
| <b>關鍵績效指標 A1.6</b><br>描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。  | 廢棄物管理                         |

| 指標                       |  | 章節／聲明                   |
|--------------------------|--|-------------------------|
| <b>A. 環境</b>             |  |                         |
| <b>層面 A2：</b><br>資源使用    | <b>一般披露</b><br>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。  | 環境政策；<br>EarthCheck 及成就 |
|                          | <b>關鍵績效指標 A2.1</b><br>按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 環境責任表現                  |
|                          | <b>關鍵績效指標 A2.2</b><br>總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。                                 | 環境責任表現                  |
|                          | <b>關鍵績效指標 A2.3</b><br>描述能源使用效益計劃及所得成果。   | 排放及能源效益                 |
|                          | <b>關鍵績效指標 A2.4</b><br>描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。                         | 水資源管理                   |
|                          | <b>關鍵績效指標 A2.5</b><br>製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。                         | 不適用於富豪產業信託旗下酒店的核心業務     |
| <b>層面 A3：</b><br>環境及天然資源 | <b>一般披露</b><br>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。   | 環境政策；<br>EarthCheck 及成就 |
|                          | <b>關鍵績效指標 A3.1</b><br>描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。                        | 環境政策；<br>EarthCheck 及成就 |

**B. 社會**

**僱傭及勞工常規**

|                                       |   |                  |
|---------------------------------------|---|------------------|
| <p><b>層面 B1：</b><br/><b>僱傭</b></p>    | <p><b>一般披露</b><br/>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：<br/>(a) 政策；及<br/>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> | <p>關懷員工</p>      |
| <p><b>層面 B2：</b><br/><b>健康與安全</b></p> | <p><b>一般披露</b><br/>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：<br/>(a) 政策；及<br/>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>                      | <p>工作環境健康及安全</p> |
| <p><b>層面 B3：</b><br/><b>發展及培訓</b></p> | <p><b>一般披露</b><br/>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p>  | <p>培訓及職業發展</p>   |
| <p><b>層面 B4：</b><br/><b>勞工準則</b></p>  | <p><b>一般披露</b><br/>有關防止童工及強制勞工的：<br/>(a) 政策；及<br/>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>                                 | <p>關懷員工</p>      |

| 指標              |  | 章節／聲明 |
|-----------------|--|-------|
| <b>B. 社會</b>    |  |       |
| <b>營運慣例</b>     |  |       |
| 層面 B5：<br>供應鏈管理 | 一般披露<br>管理供應鏈的環境及社會風險政策。   | 供應鏈管理 |
| 層面 B6：<br>產品責任  | 一般披露<br>有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：<br>a) 政策；及<br>b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 關懷客人  |
| 層面 B7：<br>反貪污   | 一般披露<br>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：<br>a) 政策；及<br>b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                  | 反貪污   |
| <b>社區</b>       |  |       |
| 層面 B8：<br>社區投資  | 一般披露<br>有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。  | 社會責任  |

[www.RegalREIT.com](http://www.RegalREIT.com)

