



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)

2020

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	<b>社會責任</b>	18
匯報準則		鼓勵投入社區	
匯報原則		青少年發展	
匯報範圍及界限		提升健康	
報告期間		社會共融	
閱覽報告及意見反饋			
董事會批准			
<b>主席致辭</b>	3	<b>經濟責任</b>	22
<b>關於富豪產業信託</b>	4	關懷員工	
物業組合		關懷客人	
組織及架構		供應鏈管理	
酒店管理人		反貪污	
<b>我們的ESG方針</b>	6	公平競爭	
企業管治		<b>附錄一 — 獎項、認可、</b>	
可持續發展管治		資格及會員資格	29
持份者參與		<b>附錄二 — 表現總覽</b>	33
重要性評估		環境責任表現	
<b>環境責任</b>	10	<b>附錄三 — 香港聯合交易所有限公司</b>	35
環境政策		《環境、社會及管治報告指引》索引	
EarthCheck及成就			
能源及排放			
水資源管理			
減少及循環再用廢棄物			



## 關於本報告

### 匯報準則

本報告已根據《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」)所載之「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：**透過持份者的參與及進行重要性評估以識別對富豪產業信託(「富豪產業信託」)而言屬重大的環境、社會及管治(「ESG」)事宜。13項重大的 ESG 事宜已被識別，並用以組成本報告之重點。
- **量化：**為評估不同環境及社會責任措施的表現，確認、收集及監察環境及社會責任數據。
- **平衡：**本報告同時披露成就及改進計劃，以持平地呈列 ESG 表現。
- **一致性：**採納一致的匯報方法，以有效呈列同比表現比較。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五份年度獨立 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，本報告涵蓋於二零二零年一月一日至二零二零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

本報告已於二零二一年七月八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二零二零年環境、社會及管治報告。

維持可持續發展一直是我們酒店營運的優先目標。為推廣其可持續發展計劃，富豪產業信託自二零一二年起與酒店管理人於實行綠色酒店管理及企業社會責任活動等多項計劃進行合作，務求為環境、社區、我們旗下酒店物業，以至整體香港經濟帶來相互利益。

於過去一年，冠狀病毒病(COVID-19)疫情對全球各地的社交及商業活動造成翻天覆地的影響。在防疫措施及社交距離限制下，正常社交互動要不受阻，便是變得不便。此等狀況不僅影響富豪產業信託的酒店業務，亦令到酒店管理人組織內部活動、培訓或聯誼計劃困難重重。為應對此不利情況，富豪產業信託與酒店管理人緊密合作調整其業務策略，並引入數碼科技協助酒店營運及可持續發展計劃。

為協助社區抑制冠狀病毒病疫情擴散蔓延，我們於二零二零年四月將富豪東方酒店出租予香港政府用作等候檢測結果中心，讓抵港旅客等候其冠狀病毒病檢測結果，此安排直至二零二零年八月結束。此外，我們旗下三間酒店(分別為富豪機場酒店、富豪東方酒店及富薈馬頭圍酒店)自二零二零年十二月起參與香港政府衛生署組織的指定檢疫酒店計劃，作為抵港旅客的檢疫酒店之用。為保障我們的客人及員工的健康與安全，以免他們感染冠狀病毒病，我們在旗下全部酒店物業實行了一系列防護措施如體溫量度、健康申報以及經常進行清潔和消毒。

至於環保方面，富豪產業信託繼續密切關注和著力應對環境問題及氣候變化所帶來的不利影響。因此，我們旗下全部酒店得以於今年保持同級EarthCheck認證，以肯定我們為客人提供一流服務之同時亦致力減少環境足印。

於未來，富豪產業信託將繼續與酒店管理人攜手合作，為我們旗下酒店物業堅守可持續發展價值。富豪產業信託下定決心並承諾透過參與可持續發展計劃，致力建立可持續發展社區，同時相信要令我們的可持續發展旅程成功，各持份者的支持必不可少。

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

二零二一年七月八日

## 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」)。

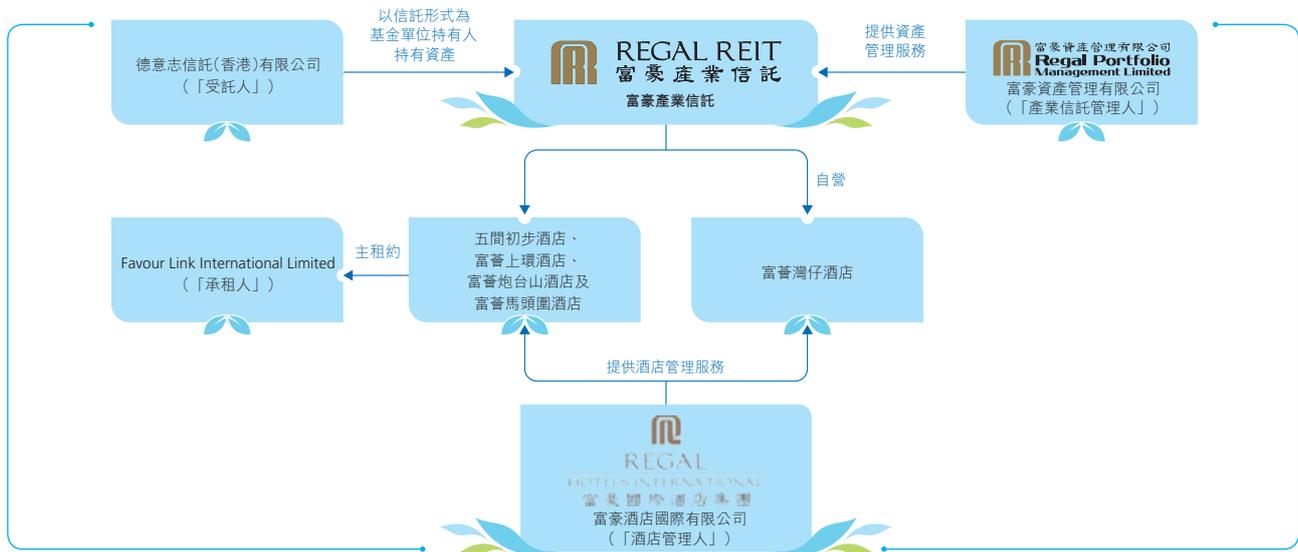
### 物業組合

於二零二零年十二月三十一日，富豪產業信託在香港持有九間酒店物業，營運合共4,918間客房及套房，並有各式各樣的餐飲食肆及其他設施作為配套。組合所提供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，以迎合本地及外地的商務旅客及追求休閒客人的不同需求。

我們旗下酒店物業名稱及位置於下圖顯示：



## 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。產業信託管理人委託酒店管理人管理富豪產業信託的酒店物業的日常營運。除富蒼灣仔酒店(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」)發牌為富豪產業信託的物業組合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蒼酒店之表現。透過酒店管理人，富豪產業信託的物業組合符合有關遵守規例及指引的高水平準則，包括環境、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蒼酒店的日常業務運作。酒店管理人分別以「富豪」及「富蒼酒店」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，在長遠而言可提高酒店資產價值。

## 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由富豪產業信託持有的酒店的日常運營。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。



### 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。

酒店管理人秉持其作為堅定承諾促進可持續發展的國際公認酒店集團的角色。多項可持續發展計劃及針對環境、社會及經濟可持續發展的措施於過往多年來貫徹實行，我們努力不懈，不斷追求進步。

### 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

### 社會責任計劃

- 聘用少數族裔人士及肢體殘疾人士
- 支持於社區的健康及醫療計劃
- 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
- 善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

富豪產業信託致力維持高標準的企業管治制度及良好的常規程序。此外，產業信託管理人已採納針對所有香港房地產投資信託基金的慣例要求之綜合循規手冊，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。循規手冊亦載有企業管治框架，且對富豪產業信託業務的管理及營運至關重要。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。

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。受託人負責確保富豪產業信託的資產得以妥善保管，以保障其基金單位持有人的整體利益；並確保產業信託管理人的活動遵守監管規定。於另一方面，產業信託管理人須確保富豪產業信託的資產已於營運及財務方面進行專業管理。受託人與產業信託管理人在職能上獨立於彼此。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，請參閱富豪產業信託的[二零二零年年報](#)。

## 可持續發展管治

富豪產業信託於管理投資組合時著重可持續發展業務常規。在制定發展目標的過程中，主要持份者對物業可持續發展表現的意見及反饋已納入考慮。酒店管理人推行可持續發展計劃，以處理環境、社會及經濟事宜。

為提倡可持續發展，酒店管理人已制定環保政策，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，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貢獻社會，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。

## 持份者參與

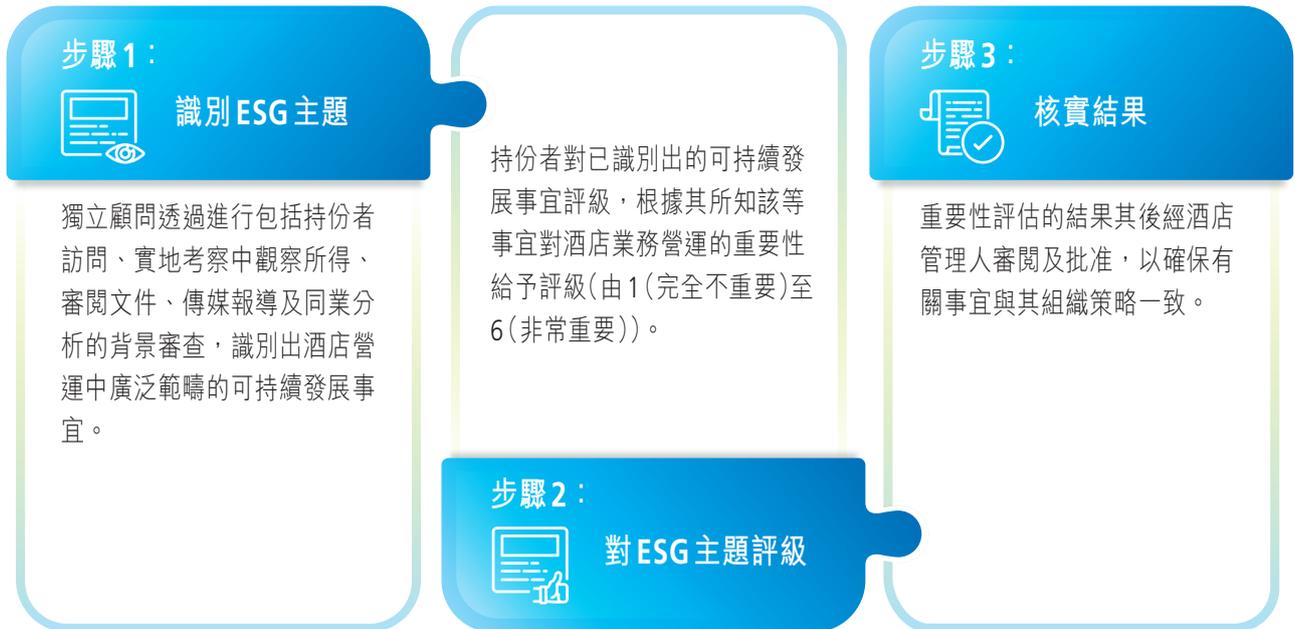
為了解不同持份者組別的意見及需要，多個透明而固定的溝通渠道已建立。產業信託管理人及酒店管理人重視持份者的意見，並將確保能有效地收集他們的意見及反饋。各組別的主要溝通渠道呈列如下：

參與持份者組別	參與方式 <sup>1</sup>
<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> <li>面談</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>全員大會</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> <li>綠色銷售計劃</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>

<sup>1</sup> 由於疫情及社交距離限制，大部分涉及實體聚會的活動已被暫停。

## 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。持份者參與所得的結果被用作為重要性評估的基礎。重大議題的優先次序按照 ESG 報告指引所界定的原則而定，步驟概述如下：



13 項重要議題被識別出，並將在本報告中詳細討論。



## 環境責任

我們的願景是為每個人提供恬靜愉悅的地方，並盡心盡意地為地球的繁茂昌盛及可持續發展承擔責任。產業信託管理人與酒店管理人合作監察及管理酒店營運對環境的影響。藉著一系列的環境管理常規，我們希望促進鄰近地區的福祉與環境質素。

### 環境政策

富豪集團意識到保護環境是令地球生生不息的重要一步，並已制訂集團環保政策聲明，以盡可能減少我們業務對環境的不利影響。作為對酒店營運的指導文件，該聲明載列環保使命，包括合規、監察及匯報、員工的環保意識、改善措施及風險管理。

酒店管理人已識別出三個重大範疇，包括能源消耗、水資源消耗及廢棄物管理，以作為酒店的環境責任重點，並已排列優先次序。為於上述範疇取得持續進步，酒店管理人成立了綠色委員會，以定期監察酒店的表現及實行不同的環境管理措施。

### EarthCheck 及成就

酒店已實行環境管理系統及一系列可持續發展措施，以減少資源耗用及加強廢棄物管理。酒店管理人確保酒店均遵守全部相關環保法律及規例<sup>2</sup>，酒店於耗能及用水、碳排放及廢棄物管理等不同方面的環保表現亦正逐步改善，以達至行業最佳常規。

為肯定其對環保所付出的努力，由富豪產業信託擁有的酒店獲得多項國際獎項及認證。例如，酒店的環境表現已遵循全球領先、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 認證標準要求。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，並採納了系統性及過程驅動方式，不斷改善環境可持續發展。於二零二零年，我們旗下全部酒店已獲EarthCheck 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蟬聯EarthCheck 金徽認證，而四間富蒼酒店—富蒼炮台山酒店、富蒼上環酒店、富蒼灣仔酒店及富蒼馬頭圍酒店，則獲得銀徽認證。

<sup>2</sup> 對我們物業組合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，酒店管理人已循序漸進地提升環境表現，以實現可持續發展之願景及目標。繼續通過各認證，我們已執行不同的環保措施，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；
- 將石英燈／螢光燈更換為LED燈，從而節省能源；
- 參與電力公司的節電回贈計劃，減少在關鍵高峰期的電力消耗；
- 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，為酒店的冷卻機組實施節能計劃；
- 在更換空調系統和冷熱水泵時加入頻率控制器；
- 與香港酒店協會及專業工程機構密切合作，以交流最新的可持續發展資訊；
- 委聘註冊廢棄物回收商處理需棄置的電器，藉此避免土地污染及製冷劑滲漏；及
- 積極參與「走塑」運動。

為提倡綠色工作空間的概念，酒店管理人自二零一二年發起「愛地球」計劃，並鼓勵不同部門，包括工程、財務、人力資源、市場推廣、營運、項目發展以及採購與銷售，將環境責任引入其日常辦公室營運之中。此計劃展示我們對堅持高標準的可持續發展的承諾。



五間初步酒店榮獲EarthCheck金徽認證。



酒店管理人發起「愛地球」計劃，以在工作場所內外推廣環境可持續發展。

## 能源及排放

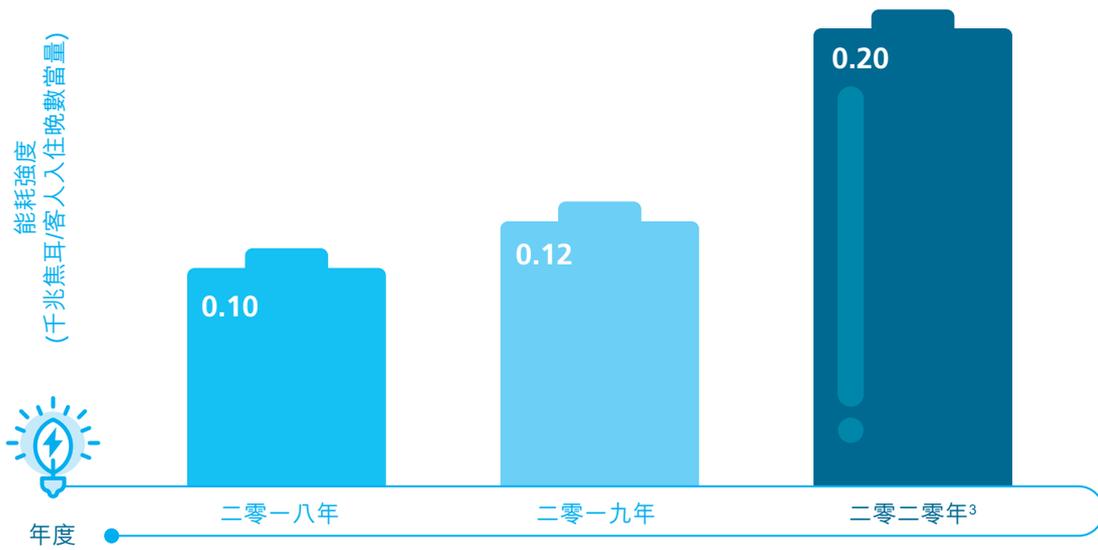
由於減少碳排放對全球氣候行動十分關鍵，故此富豪集團將實現能源效益定為其酒店營運的核心環境管理策略之一。為確保能同時滿足營運需要及符合行業最佳常規，酒店管理人定期審查能源管理系統並進行升級。就此，富豪機場酒店榮獲 ISO 50001 能源管理系統認證及 ISO 14064 溫室氣體量化與查證認證，成為香港首間達到該兩項國際標準的酒店。

作為正常營運程序，我們旗下所有酒店須提出每年節能及減排的目標建議，並制定具體的實行計劃。由於冠狀病毒病疫情導致業務中斷，酒店於二零二零年延遲訂下目標。然而，富豪集團繼續致力尋求改善我們旗下酒店的能源管理及實現更好的能源效益，從而整體促進酒店營運轉型，邁向低碳環境。

為提高能源效益，酒店管理人已在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；
- 更換部分酒店的中央空氣調節系統，以提高能源效益；及
- 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)。

### 二零一八年至二零二零年能耗強度



<sup>3</sup> 由於冠狀病毒病疫情的影響，儘管年內入住訪客及餐飲顧客的人數大幅減少，但酒店仍執行加強的衛生措施，包括更良好的通風、調低室內溫度以防黴菌滋生以及更頻密地進行清潔。在此等截然不同的情況下，如上圖所示，能耗強度於二零二零年有所增加(0.20千兆焦耳/客人入住晚數當量)。預期當疫情過後，酒店營運回復至正常水平時，能耗強度將會回落。

除將設施升級外，酒店管理人亦致力培養員工及客人的環保習慣，以推廣節約能源。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。

富豪集團意識到，氣候變化會對酒店業務構成巨大威脅。舉例而言，颱風及洪水等極端天氣會擾亂日常營運，並對酒店建築的設施造成破壞，故此酒店管理人一直努力應對氣候變化事宜。此外，根據政府間氣候變化專門委員會(IPCC)特別報告，各國需定下更進取的溫室氣體減排目標，以解決日益嚴峻的氣候變化威脅。就此，除上述節能措施外，亦已實行溫室氣體減排的措施，務求為降低氣候變化風險出一分力，該等措施包括：

- 於富豪產業信託旗下大部分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；
- 於五間酒店設有有機農場，以減少碳排放並為餐廳提供新鮮及無化學物的香草；及
- 對富豪九龍酒店的載客專用升降機進行分階段的現代化工程，以減少電動發電機的耗電量。

為兌現我們提倡節能及應對氣候變化的承諾，酒店參與了由外界組織(如世界自然基金會(WWF))發起的環保活動，以示我們對環境的愛護。



富豪九龍酒店利用LED燈製作聖誕燈飾，推廣以環保方式慶祝佳節。



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  
Rich Hotels is committed to WWF's Earth Hour

富豪及富薈品牌旗下全部酒店均支持二零二零年WWF的地球一小時活動。

## 水資源管理

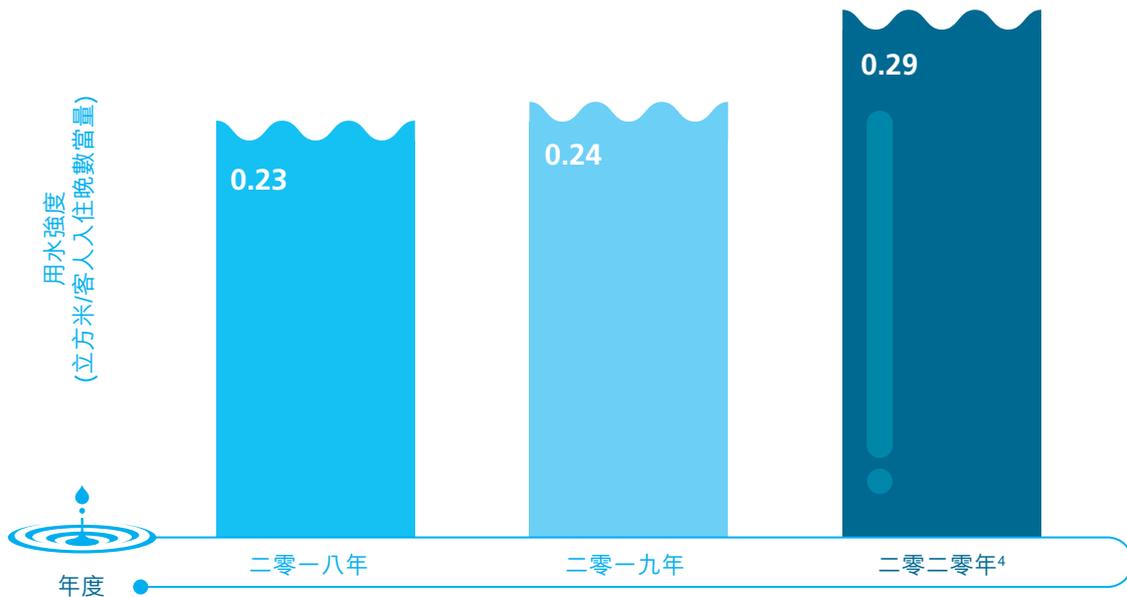
為減少水資源浪費，酒店管理人會監察酒店用水的每個步驟。由餐飲到清潔，酒店實行嚴格的水資源管理常規以減少使用水資源。節約用水措施舉例如下：

- 循環再用空氣調節冷卻水；
- 於酒店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；
- 鼓勵酒店客人參與床單及浴巾重用計劃；及
- 要求所有新安裝的花灑頭必須達到水務署所定的用水效益級別第2級的要求(即採用流量為每分鐘10公升的節水設計)。

在全部酒店設施之中，游泳池佔營運用水最多的部分。就此，酒店管理人繼續在富豪機場酒店及麗豪酒店的鍋爐水箱中採用石英砂過濾池水。這不但能減少補充池水的次數及有助節省水資源，亦可改善池水水質。

酒店管理人致力探索及採取更多的措施，務求在經濟上可行的情況下，在酒店營運過程中實現節省更多水資源。

### 二零一八年至二零二零年用水強度



<sup>4</sup> 儘管酒店入住率大幅下跌，但酒店管理人已執行加強的衛生措施，例如更頻密地清潔酒店設施以應對冠狀病毒病疫情。此外，相信酒店客人變得更注意其個人衛生，且更頻密地使用酒店的衛生設施。

此外，於報告年度，我們旗下其中一間酒店的兩個沖廁水儲水缸進行了為期四週的加固修復工程，期間使用食水作為替代水源。鑒於上述因素，如上圖所示，用水強度於二零二零年有所上升(0.29立方米/客人入住晚數當量)。預期用水強度將於疫情過後當酒店營運恢復正常時將會回落。

## 減少及循環再用廢棄物

就酒店業而言，廢棄物產生為重要環保關注事項。我們視這為環境責任中不可或缺的部分，故此旗下酒店於生產及處置階段均採取多項措施，以確保有效的廢棄物管理。從耗用物料至廢棄物處理，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。

廚餘是酒店及餐飲營運中主要的廢棄物來源之一。為從源頭減少廚餘，酒店實行嚴格的採購監控程序，以避免過量採購。根據客人及訂餐的估計數目，酒店會定期審閱及調整食材採購量。酒店管理人繼續與香港領先的食物援助慈善組織膳心連基金合作，捐出狀況良好且仍可食用的未食用食物予有需要人士。於二零二零年，合共47,412公斤食物捐贈予膳心連。年內，合資格承辦商自酒店收集2,972公升已用食油，經過適當處理後將循環再用。

一次性客房用品是另一酒店營運相關廢棄物的主要來源。為推廣「綠色酒店」的概念及常規，富豪產業信託與酒店管理人合作，鼓勵客人於入住時帶備個人護理用品，為減少廢棄物出一分力。由二零二零年第四季起，酒店全部客房均使用皂液器以取代沐浴用品，以減少須棄置的塑膠小瓶。於報告年度，富豪香港酒店、富豪九龍酒店、麗豪酒店、富薈上環酒店及富薈炮台山酒店透過潔世(Clean the World)及再皂福(Soap Cycling)等非政府組織，向有需要人士合共捐贈199公斤肥皂。

除處理兩大廢棄物產生來源外，酒店管理人在酒店營運中積極推廣環保的生活方式。為推而廣之，我們旗下酒店向客人及員工提供貫徹5-R原則的環保綠色會議，包括：

- 減少廢棄物(Reduce)
  - 提供可補充的水樽及設置供應水果片的水站，以減少使用膠樽
  - 鼓勵使用我們的MICE應用程式，減少因列印文件所耗用的紙張
- 物盡其用(Reuse)
  - 利用紙張雙面打印
- 循環再用(Recycle)
  - 提供以循環再造物料製成的鉛筆代替原子筆
  - 於酒店會議室加設回收箱
- 取而代之(Replace)
  - 劃分文具專區，提供不同大小的紙張以減少浪費
- 拒絕使用(Reject)
  - 禁止使用有害的原子筆，採用無毒白板筆

除了集中於環保MICE計劃外，酒店管理人亦著重廢棄物回收，並於酒店在不同經營階段中採用更廣泛的循環再造物料。例如，我們旗下酒店為客人提供可摺疊矽餐盒、可重用水樽及可重用購物袋。於報告年度，為減少社區的園林廢物，富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富薈灣仔酒店、富薈上環酒店、富薈炮台山酒店及富薈馬頭圍酒店參與桃花回收計劃，將收集所得合適樹木循環再造成為有用物料。自二零一九年第四季度起，富薈酒店使用以回收膠樽製成的PET布料所製造的雨傘。

為免在日常業務營運中耗用過多的紙張，酒店管理人通過採用網上客戶關係管理平台，將酒店預訂和文書工序電子化。除酒店預訂接待服務外，酒店管理人亦將其餐飲會員計劃電子化，以移動應用程式和電子優惠券取代會員卡和紙本優惠券。在行政營運方面，酒店管理人向員工提供打印指南，以推廣如必需印刷，可雙面打印文件和使用雙面紙。此外，酒店管理人透過多種不同的數碼渠道發放酒店廣告，例如電子目錄、電子傳單、電子橫額、社交媒體發帖及於網上進行直接市場推廣。酒店管理人透過充分利用數碼市場推廣，盡量減少使用傳統印刷銷售單張以推廣酒店服務。在選擇辦公用紙的類型時，酒店管理人會在可行的情況下謹慎地採購經森林管理委員會認證的紙張，以促進負責任的消費。

為改善固體廢棄物管理，酒店管理人會追蹤及確保所產生的廢棄物以合適和負責任的方式收集、分類及處理。另外，酒店管理人會主動評估廢棄物產生量及循環再用量，以作進一步改善。

基於其業務性質，我們旗下酒店不會產生大量有害廢棄物。儘管如此，由於有害廢棄物可能對環境造成不可逆轉的潛在負面影響，為此我們旗下酒店以謹慎的態度處理所有廢棄物。酒店營運所產生的有害廢棄物主要包括清潔產品和其容器內的化學品。為在源頭減輕含有有害化學品的清潔產品對環境造成的負擔，供應商須就其產品提供環保認證或標籤。酒店管理人已制定一套有關有害物料及廢棄物儲存和處理的規定，以指導員工對有害廢棄物的處理方法及避免因不當的處理程序而導致水資源及土地受污染等環境事故。酒店已委聘註冊回收商處理棄置電腦、雪櫃及電視機等電器，藉此避免土地污染及制冷劑滲漏。

## 社會責任

作為對社會負責任的企業公民，在致力提供一流的住宿服務之同時，富豪集團亦著重造福社會。為此，富豪集團積極參與不同的社區計劃。

富豪集團視企業社會責任(CSR)為其長期可持續發展計劃的支柱。為持續監察CSR工作，富豪集團成立了社會責任督導委員會，並由富豪的首席營運官出任主席，且獲得所有部門主管支持。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

富豪集團相信，長期的社區參與乃十分重要，因這可鼓勵員工發展領導能力、管理及溝通技巧等個人才能。為促進此進程，兩支分別由成人及青少年組成的義工團隊－「Colour our World」及「Young Colour our World」－因而成立，他們共同合作為社會服務。

於二零二零年，酒店管理人與11個非牟利組織合作，參與不同的社區計劃，讓我們的僱員義工有機會與不同的社會群體聯繫及了解他們的需要。然而，由於冠狀病毒病爆發，報告年度內暫停組織到社區中心或護老院進行探訪。儘管如此，我們繼續透過向有需要人士捐贈有用資源以表達我們的關心。

二零二零年社區投資的摘要如下：

- 合作的非牟利組織及其他機構數目：11
- 所組織的義工活動數目：5
- 持續進行的義工計劃：3
- 員工貢獻的義務工作總時數：86小時
- 捐贈及贊助的金額：港幣442,556元

富豪集團連續18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。

酒店管理人獲勞工處評選為「友家好僱主2020」，並成為「好僱主約章2020」的簽署機構。



## 青少年發展

富豪集團相信，年輕一代代表社會的未來，為他們提供教育及個人發展機會至為重要。透過舉辦實習計畫和酒店導覽，酒店管理人為年輕人提供不一樣且意義豐盛的學習體驗，藉此達到相輔相成的效果。

### 二零二零年富豪國際酒店集團青年發展計劃

富豪集團希望為有志投身酒店業的年輕人提供更多機會。自二零一五年起，酒店管理人持續推出「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。於實習期間，學生可體驗不同的工作崗位和職責，例如前台、餐飲部門及協助房務團隊。藉著實習，他們能透過在不同部門的實務經驗對酒店營運有更全面的了解。相信實習計畫有助他們在酒店業內取得早段成功。



### 參觀酒店

富豪集團對支持本地社區教育及提升學生學習體驗不遺餘力。酒店管理人組織酒店導覽、職業講座及實況遊戲，以提高學生對酒店營運的了解。



## 提升健康

健康的生活環境往往對孕育和諧與繁榮社會十分重要。於冠狀病毒病爆發期間，富豪集團竭力加大力度為不同社會群體提供支援及醫療資源。

## 酒店參與防疫

為協助社區抑制冠狀病毒病疫情擴散蔓延，富豪東方酒店於二零二零年四月出租予香港政府用作等候檢測結果中心，讓入境香港旅客等候其冠狀病毒病檢測結果，此安排直至二零二零年八月結束。此外，我們旗下三間酒店(分別為富豪機場酒店、富豪東方酒店及富薈馬頭圍酒店)自二零二零年十二月起參與香港政府衛生署組織的指定檢疫酒店計劃，作為抵港旅客的檢疫酒店之用。以上行動顯示我們鼎力支持政府減低社區爆發疫症風險的措施。

## 向護老院派發防疫包

為在疫情下特別向長者傳達愛心與關懷，富豪機場酒店於二零二零年六月向位於東涌的豐盛護老院派發逾50套防疫包。防疫包內有由酒店裁縫親手悉心縫製的彩色口罩，並由房務團隊放入酒精搓手液再加以包裝，希望讓長者在這艱難時刻感受到絲絲暖意。



## 伸手助人協會曲奇慈善義賣

於冠狀病毒病爆發期間，醫療資源十分重要，為社會上有需要的群體提供更多援助尤其關鍵。於二零二零年，富豪九龍酒店舉行曲奇慈善義賣，銷售所得款項連同1,000個防護口罩捐贈予伸手助人協會，以支持長者服務。



## 社會共融

富豪集團深信，唯有創建共融社區，社會才能成功。不論背景及能力，每個人均應受到平等對待及尊重。年內，富豪集團以行動向一些容易被社會忽略的群體表達關心。我們相信，透過教育課程，我們能讓普羅大眾對他人有更深入的了解及尊重其需要。

### 保護遺棄動物協會二零二零年月餅慈善義賣

為感謝及支持保護遺棄動物協會(SAA)悉心照顧被遺棄、殘缺或患病的動物，富豪集團夥拍慈善組織寶狄慈善基金於二零二零年九月舉行月餅慈善義賣。富豪酒店及寶狄慈善基金將銷售月餅禮盒所得的部分款項捐贈予SAA，以支持SAA內年老動物的醫療開支。



## 經濟責任

酒店管理人全心全意為客人提供優質酒店服務，以提升客戶忠誠度及品牌聲譽，並長遠推動可持續業務發展。酒店管理人亦致力成為關懷僱員的僱主，為其員工建設及維持公正平等的工作環境，並提供明確且具有前途的職業發展前景。此外，我們亦設有全面的供應鏈管理系統，以規管採購工作以及供應商的行為。總括而言，富豪集團盡力實行可持續業務常規，以為持份者創造更大價值。

富豪集團經濟責任的三個主要重點為：僱傭、客戶關係及營運常規。我們深明僱員對維持及推動業務增長而言擔當非常重要的角色。因此，酒店管理人致力提供完善的僱傭政策、具競爭力的薪酬及福利計劃並推行切合僱員需要的培訓計劃及員工措施，以吸引、培育及挽留人才。此外，酒店管理人亦努力建立和維持與客戶的良好關係。有鑑於此，酒店管理人盡力提供優質的酒店體驗，並透過各式各樣的溝通渠道及客戶忠誠計劃接觸客戶。此外，富豪集團及酒店管理人透過堅守道德的營商操守及完善的供應鏈管理，致力為整條價值內基金單位持有人、客人及整體社區等持份者整體帶來正面影響。

### 關懷員工

產業信託管理人並不直接參與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於各個不同範疇的表現，包括員工日常工作及關係。員工被視為酒店營運中不可或缺的一部分。酒店管理人盡心盡力吸引及挽留人才以維持業務增長，例如提供具競爭力的薪酬及福利計劃以加強員工忠誠度及工作環境的凝聚力。酒店管理人已制定員工手冊，其中載列全面的人力資源管理政策及勞工實務指引。該手冊亦提供有關僱員薪俸及解僱、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。

作為平等機會僱主，酒店管理人遵守由平等機會委員會所制定的指引及規例，並確保人力資源政策符合該準則。為建立公正平等的工作環境，酒店管理人在招聘及晉升程序中秉持公平的原則，避免任何歧視或不公平待遇。不論其性別、年齡、族群、家庭角色、性取向、殘疾、種族及信仰，所有員工均可獲公平對待。我們絕不容忍任何形式的歧視，致力保持一個對全體員工包容及一視同仁的工作環境。

另一方面，富豪集團亦鼓勵建立工作與生活平衡的文化。辦公室員工獲安排五天工作週的上班編排，從而使員工有更多的私人時間與家人相處及追求個人發展。整體而言，酒店管理人的人力資源部門與管理層就所有僱傭相關領域緊密合作，以不斷改進。

由於冠狀病毒病疫情對我們酒店營運造成不利影響，酒店管理人於二零二零年第一季度已實施酒店營運人員的裁員計劃，以降低營運成本。由於下半年酒店業經營狀況並無好轉，為進一步控制薪金及工資水平，我們亦為辦公室及酒店營運人員引入無薪假期計劃。管理層連同人力資源部門致力以公平公正方式執行該等艱難之成本削減措施，同時經計及富豪集團及僱員的共同利益，並旨在盡量減少可能對僱員造成的任何嚴重的財務困難。

於報告期間，概無發現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違反相關法例及規例<sup>5</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，及禁止任何使用童工及強制勞工之情況。

### 工作環境健康及安全

富豪集團深明職業健康及安全對全體僱員至關重要，且有利於建立生產力高的工作環境。我們已實施完善的政策、管理系統及營運程序，以確保工作環境安全及健康。富豪集團之安全政策，其中包括健康及安全標準、規定及常規已向全體僱員發佈，以確保彼等具備職業安全意識。有關政策已作定期檢討，以符合最新工作環境健康及安全規定以及相關規例。此外，安全委員會已告成立，以監督安全管理系統，並確保遵守所有相關法例及規例。

在酒店的營運層面上，已採取下列預防措施，以確保工作環境健康及安全：

- **專屬團隊：**由經驗豐富的安全及保安主任組成的專責團隊經營及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：**載有安全工作的管理、監控及協調措施的安全手冊已充份傳達予全體員工，以確保相關措施得到嚴格執行，從而減低酒店營運所有階段（由房間清潔及餐飲以至工程及維修工作）的潛在職業安全風險。透過實施完善的安全管理系統及妥當的事故預防措施、定期檢討、工作危害分析、監控及安全審核，酒店管理人盡力確保工作場所的健康及安全。未有遵守安全規則及程序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。應變計劃亦已制訂，並向選定員工提供相關培訓及清晰指示，包括如何使用滅火裝置、進行急救及運用各種救援技巧等，並確保有足夠具備培訓經驗的員工應對事故。此外，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，以加強應變準備。

<sup>5</sup> 有關法例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》。

- **溝通：**為加強全體員工於健康及安全方面的意識，健康與安全資訊單張、通訊簡報及告示已向員工派發，以知會有關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。為在所有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：**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身體檢查及定期身體檢查，以保障他們的身體健康。

為應對二零二零年爆發之疫症，酒店已實施多項措施，確保酒店僱員減低受病毒感染之風險。例如，酒店管理人為僱員安排冠狀病毒病資訊講座、於員工入口安裝紅外線熱影像儀及設立消毒間、在工作場所提供個人防護設備，並贊助居於出現確診個案大廈之僱員接受抗原測試。

### 培訓及職業發展

酒店管理人向全體員工提供各種不同的僱員培訓及發展，以提升工作表現及事業發展的最新行業知識及技巧裝備員工。提供的一般培訓課程旨在增強僱員對富豪集團的企業價值觀及行為守則的認識。所有新入職員工必須參與迎新課程，其中包括酒店業務及工作環境的介紹。除一般培訓外，亦提供有關環境管理、職業健康與安全、酒店服務及商業道德等不同方面的標準及常規之專題培訓課程。

除向全體僱員提供的全面培訓外，酒店管理人亦在各個營運部門提供以崗位為本的課程，滿足不同崗位及職級員工的學習需要，從而加強其能力，在職業生涯更上一層樓。為鼓勵及支持僱員尋求職業發展，酒店管理人向僱員提供參與外間培訓課程津貼。

鑒於疫情下及社交距離措施緣故，於二零二零年並無舉行任何會議及論壇。酒店管理人透過部門培訓及網上學習平台提供培訓課程。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。

酒店管理人繼續提供適當的職業指導計劃予現時已報名參加管理實習生計劃和行政實習生計劃的僱員。整體而言，酒店管理人盡力為員工提供明確及具有前景的事業發展階梯，提供按公平公正基準進行審核及僅以優秀工作表現為基礎的晉升機會。

## 員工參與

富豪集團致力培養一個工作與生活平衡的文化。為推廣此文化，定期籌辦工餘活動，包括運動競賽及週年員工聚會。然而，由於疫情及社交距離措施的緣故，酒店管理人於二零二零年暫停舉辦大部分恆常的員工參與活動。為對僱員的努力及忠誠表示認可，我們繼續舉辦獎勵計劃，例如年度服務獎項、長期服務獎，以及舉行出席人員有限制的員工退休歡送活動。此外，我們仍維持不涉及實際聚會的其他員工參與計劃，例如派發生日禮物、新生嬰兒禮物及學費贊助。

富豪集團重視員工意見。透過線下及線上交流渠道，酒店管理人能收集員工的回應及意見，以促進提升服務、設施及內部管理系統的質素。該等渠道包括安排員工與酒店總經理會面、意見箱、年度問卷及酒店Facebook專頁。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，且酒店管理人的管理層須於指定時限內回覆所有查詢。

## 關懷客人

富豪集團致力為酒店客人提供優質的服務和設施。富豪集團有意加強推廣及宣傳旗下兩個著名的「富豪」及「富薈」品牌並一直以來秉持安全體驗、優質服務及注重細節的傳統。為了在日新月異的酒店行業及全球經濟環境中力求進步，酒店管理人不斷努力提高服務質素。客人的反饋及要求對維持業務增長而言非常重要，故此酒店管理人細心聆聽並作出回應。同時我們亦透過多個溝通渠道與客人持續接觸，包括富豪尊貴會及925 Club，以收集他們對所獲提供服務的意見。

## 客人健康及安全

接待服務質素之外，酒店客人的健康及安全亦是我們極為重視的一環。

於二零二零年，冠狀病毒病疫情嚴重威脅所有人的健康，包括酒店客人及僱員。有鑑於此，酒店管理人已加強預防及監控措施，以保障酒店客人及降低染病風險。該等措施包括：

- 要求所有僱員及酒店客人進入酒店範圍前量度體溫；
- 要求所有客人在登記入住時填寫健康申報表；
- 嚴格遵守政府所訂保持社交距離的規則及規例；
- 實施「Regal Care」冠狀病毒病預防及衛生措施計劃，並定期進行內部審核；
- 增加酒店公眾地方的清潔及消毒次數；及
- 於客人辦理退房手續後加強消毒客房的措施。

為保障酒店客人及其僱員的利益，酒店管理人將繼續實施額外的措施，確保酒店環境清潔安全。

富豪集團已制定食品安全政策聲明，以作食物供應及其運作程序方面的指引。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，以確保食品品質及遵守政府條例。此外，為進一步保障食物安全，員工須嚴格遵守收貨指引，並拒絕接受所有沒有適當證明文件的運送食材。所有供應商均須作出聲明表示已遵守香港法例及規例，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》。

四間由富豪產業信託持有的富豪酒店(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)已各自根據ISO 22000:2005食品安全管理體系設立全面的食品安全管理系統，反映我們致力保障食品質素及安全的決心。該系統的核心要求為可追蹤食品來源。供應商向酒店提供的所有原材料皆已進行安全檢查。為避免交叉污染風險，所有食品會按照其類別分類並分開儲存。於二零二零年，酒店管理人因冠狀病毒病疫情而無法對被揀選的供應商廠房進行實地考察。然而，酒店管理人已透過監控所交付食品供應的內部監控措施，確保並無任何有關食品安全標準的不合規情況。

### 客戶私隱

酒店營運包括收集及處理客戶的個人資料。作為負責任的酒店經營者，富豪集團及酒店管理人深明保障客戶隱私的重要。富豪集團制訂了私隱政策，以遵守酒店營運所在司法管轄權區有關個人資料私隱的所有法律及規例。該政策強調，酒店管理人必須嚴格保密地處理所收集的所有個人資料。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，從而確保只有獲授權人員僅於有需要的情況下存取客戶的個人資料。

於日常營運過程中，酒店管理人僅在客戶同意的情況下才會收集客戶個人資料，並用於會籍管理及市場推廣之上。由於客人來自世界各地市場，除遵守本地的資料保護規例外，酒店管理人亦會遵守歐盟《一般資料保護規例》。為使做法與法規保持一致，酒店管理人會向客人清楚解釋如何收集、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

富豪集團提供以客為本的服務，因此酒店管理人定期與客人交流，以了解他們的需要及緊貼最新的市場趨勢。此外，酒店管理人致力將創新技術用於酒店營運，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非凡的酒店體驗。

酒店管理人透過積極接觸客人及溝通，與客人保持良好聯繫及提升品牌忠誠度。酒店管理人已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。於報告期間，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。此外，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，包括特別換領計劃、額外積分、預訂折扣及優惠計劃、額外的公用貴賓廊及公用廚房、購物優惠券及特別一日遊安排。

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、客人問卷及網站。所有收集到的意見經分類及分發予相關業務部門以作跟進。根據已制定的「客人意見回覆標準」，酒店要求員工須將每位客人的意見列作首要處理事項。相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。於報告年度，酒店管理人確認，已根據客戶投訴處理程序及標準妥善處理所有就酒店服務作出的投訴。

### 供應鏈管理

酒店依賴龐大的供應商網絡支持酒店營運。供應商提供由餐飲、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。酒店管理人根據符合所列標準上的特定採購條款和指引悉心挑選認可合作夥伴，以控制及平衡採購物料的質素及成本。此外，酒店管理人亦明白採購做法可對整條供應鏈產生正面影響，因此在採購過程中積極提倡環保和本地採購。

酒店管理人的集團採購部全面負責採購管理。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

富豪集團深知良好的供應鏈管理對維持產品安全及質素至關重要。供應商及承包商均須經過酒店管理人審慎挑選，以確保所有將為酒店進行的工作皆符合相關規例。我們已制定供應商操守守則，而於維持或擴大與供應商的合作時，供應商是否遵循守則被視作標準規定之一。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。

酒店管理人就挑選合資格供應商設有嚴格程序。於確認符合資格前，酒店管理人會要求供應商提供樣本及產品目錄以進行測試及檢驗。現場評估清單亦有助評估各類型採購物品的質量，包括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，另外亦會定期進行檢討，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。由於二零一八年中旬曾爆發非洲豬瘟，酒店管理人持續維持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。除禁止採用來自爆發非洲豬瘟的地區的豬肉外，酒店管理人亦要求所有供應商須就其豬肉產品提交原產地及國家檢驗證書以及檢疫結果。

作為自二零一二年加入環保促進會的會員，酒店管理人不僅衡量供應商產品質素及安全，亦會在供應鏈管理過程中加入環境及社會責任的考慮。已制定之綠色採購政策為集團採購經理及集團衛生經理提供指引，按照現場評估清單對潛在承包商進行評估，以確保潛在承包商採用環保的產品加工技術。與富豪集團擁有同樣承諾的供應商會獲優先考慮，以在可行情況下建立對環境及社會負責任的供應鏈。

酒店管理人致力在平衡成本與質素的情況下實行可持續發展採購的做法，並在採購過程中致力挑選對環境及人體健康影響較輕的產品及物料。例如，採購獲森林管理委員會認證的印刷及影印紙張、附有環保認證或標籤的危險化學品及清潔用品、生物降解物料製成的塑膠用品，並禁止使用即棄餐具。

酒店管理人亦支持本地採購，於可行情況下向本地農夫採購蔬果。貫徹實行可持續發展採購的做法有賴與相關各方協力合作，因此，酒店管理人繼續與供應商、員工及客人協力合作，以維持整條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防止貪污及賄賂事件時的指引。酒店員工與業務夥伴之間嚴格禁止任何形式的送禮行為，因為此舉會損害公平及誠實的合作夥伴關係。為堅守整體道德標準，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，以指導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，酒店管理人期望與參與業務營運的各方之間應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。

由於二零二零年全年實施社交距離限制措施，酒店管理人年內並無舉辦任何反貪污培訓。為提醒員工商業誠信的重要性，日後解除限聚令時，酒店管理人會恢復安排廉政公署定期舉辦講座。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》。於二零二零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警覺性及知識以避免反競爭行為。

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
「友」家好僱主 2020	勞工處
家庭生活易卓越品牌 2019 – 親子家庭渡假住宿	生活易
好僱主約章	勞工處
義工運動 – 嘉許狀	義務工作發展局
15年以上「商界展關懷」	香港社會服務聯會

### 富豪機場酒店

獎項及認可	頒授機構
衛生抗疫措施認證 2020	香港品質保證局
Travellers' Choice Award 2020	貓途鷹
MASTERCHEF 推介餐廳 2020 – 紅軒	亞洲餐飲廚藝協會
「優質旅遊服務」計劃認可餐館(10年以上) – 空港居酒屋 – 藝廊咖啡室 – 華岸酒吧扒房 – 龍門客棧 – Regala Café & Dessert Bar – 紅軒	香港旅遊發展局
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
兩星有營食肆 – 空港居酒屋 – 藝廊咖啡室 – 龍門客棧 – 紅軒	衛生署

### 富豪香港酒店

獎項及認可	頒授機構
衛生抗疫措施認證 2020	香港品質保證局
MASTERCHEF 推介餐廳 2020 – 富豪金殿	亞洲餐飲廚藝協會
「優質旅遊服務」計劃認可餐館 – 御花園咖啡室 – 富豪金殿	香港旅遊發展局
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
Travellers' Choice Award 2020	貓途鷹
10年以上「商界展關懷」	香港社會服務聯會
三星有營食肆 – 富豪金殿	衛生署

## 富豪九龍酒店

獎項及認可	頒授機構
衛生抗疫措施認證 2020	香港品質保證局
「商界展關懷」	香港社會服務聯會
旅客最喜愛住宿 2020	Hotels.com
MASTERCHEF 推介餐廳 2020 - 富豪軒	亞洲餐飲廚藝協會
「優質旅遊服務」計劃認可餐館(10年以上) - 雅廊咖啡室 - Mezzo	香港旅遊發展局
「優質旅遊服務」計劃認可餐館 - 富豪軒	香港旅遊發展局
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
Travellers' Choice Award 2020	貓途鷹
兩星有營食肆 - 富豪軒 - 雅廊咖啡室 - Mezzo	衛生署

## 富豪東方酒店

獎項及認可	頒授機構
穆斯林友善餐廳 - 提供雞及羊的清真菜式	香港回教信託基金總會
「無冷氣夜 2020」感謝狀	環保觸覺
「優質旅遊服務」計劃認可餐館(10年以上) - 儷廊咖啡室 - 富豪坊 - 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
衛生抗疫措施認證 2020	香港品質保證局
基督教勵行會培訓服務－感謝狀	基督教勵行會培訓服務
中電「創新節能企業大獎 2020」 －高峰用電管理大獎	中華電力有限公司
MASTERCHEF 推介餐廳 2020 －龍門客棧	亞洲餐飲廚藝協會
「無冷氣夜」感謝狀	環保觸覺
「優質旅遊服務」計劃認可餐館(10年以上) －味房居食屋 －意廊 －濠餐廳 －富豪軒 －富豪坊	香港旅遊發展局
「優質旅遊服務」計劃認可餐館 －龍門客棧 －河夢	香港旅遊發展局
Squarefoot 服務式住宅大獎 2020 －最佳服務式住宅營運商	Squarefoot
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou

## 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。
- **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。
- **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所獲得之證書：
  - － 富豪香港酒店－金證書
  - － 富豪九龍酒店－藍證書
  - － 富豪東方酒店－金證書
  - － 麗豪酒店－藍證書

- **ISO 認證：**

- ISO 14064 - 1：全部五間富豪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：**

- 全部五間富豪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>6</sup>

	單位	二零一九年 表現	二零二零年 表現
<b>氣體排放</b>			
氮氧化物 (NOx)	公斤	2,769	663
氧化硫 (SOx)	公斤	6.87	6.30
懸浮粒子 (PM)	公斤	129	31
<b>溫室氣體排放</b>			
溫室氣體總排放量 <sup>7</sup>	噸二氧化碳當量	54,737	32,285
直接溫室氣體排放量(範圍1) <sup>8</sup>	噸二氧化碳當量	8,096	5,380
間接溫室氣體排放量(範圍2) <sup>9</sup>	噸二氧化碳當量	46,207	26,656
間接溫室氣體排放量(範圍3)	噸二氧化碳當量	434	249
溫室氣體排放強度 <sup>11</sup>	公斤二氧化碳當量/ 客人入住晚數當量 <sup>10</sup>	17.42	21.45
<b>耗用能源</b>			
總耗用能源量	千兆焦耳	371,057	302,280
電力	千瓦時	65,828,685	55,846,393
煤氣	千兆焦耳	118,830	87,266
燃料	千兆焦耳	15,243	13,967
能耗強度 <sup>11</sup>	千兆焦耳/客人 入住晚數當量 <sup>10</sup>	0.12	0.20
<b>用水</b>			
總用水量	立方米	371,057	440,980
用水強度 <sup>11</sup>	立方米/客人 入住晚數當量 <sup>10</sup>	0.24	0.29
<b>廢棄物處理及回收</b>			
已處理的一般廢棄物	噸	2,500	895

<sup>6</sup> 表現數據僅涵蓋二零二零年香港酒店業務，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)。

<sup>7</sup> 間接溫室氣體排放量(範圍3)已包括在溫室氣體排放總量之計算內。

<sup>8</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>9</sup> 間接溫室氣體排放量由電力及煤氣耗用產生。於二零二零年，數字明顯下跌，原因為能源耗用總量下跌以及電力及煤氣公司之排放因素數值下跌。

<sup>10</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>11</sup> 二零二零年表現受冠狀病毒病疫情擴散導致客人入住晚數當量大跌的不利影響。

	單位	二零一九年 表現	二零二零年 表現
<b>已回收廢棄物</b>			
廢棄食油	公升	5,168	2,972
鋁罐	公斤	168	不適用 <sup>12</sup>
膠樽	公斤	10,243	6,416
廢紙	公斤	85,782	30,661
廚餘及食物捐贈	公斤	472 <sup>13</sup>	47,412
玻璃樽	公斤	9,944	2,073
肥皂	公斤	734	199

<sup>12</sup> 由於冠狀病毒病疫情令到合作夥伴組織暫停其回收營運，故於報告年度內並無回收鋁罐的數據記錄。

<sup>13</sup> 二零一九年的比較表現數字受不完整數據所影響。

# 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： 排放物</b>	<p><b>一般披露</b> 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	環境政策；EarthCheck 及成就
	<p><b>關鍵績效指標 A1.1</b> 排放物種類及相關排放數據。</p>	環境責任表現
	<p><b>關鍵績效指標 A1.2</b> 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)。</p>	環境責任表現
	<p><b>關鍵績效指標 A1.3</b> 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)。</p>	報告年度內並無收集到有關有害廢棄物的數據。
	<p><b>關鍵績效指標 A1.4</b> 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)。</p>	環境責任表現
	<p><b>關鍵績效指標 A1.5</b> 描述減低排放量的措施及所得成果。</p>	能源及排放
	<p><b>關鍵績效指標 A1.6</b> 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。</p>	減廢及回收

指標	章節 / 聲明	
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A2 : 資源使用</b>	<b>一般披露</b> 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境政策；EarthCheck 及成就
	<b>關鍵績效指標 A2.1</b> 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> 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> 描述能源使用效益計劃及所得成果。	能源及排放
	<b>關鍵績效指標 A2.4</b> 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>層面 A3 : 環境及天然資源</b>	<b>一般披露</b> 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；EarthCheck 及成就；負責任採購
	<b>關鍵績效指標 A3.1</b> 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；EarthCheck 及成就

指標	章節／聲明	
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<p><b>層面 B1：</b> 僱傭</p>	<p><b>一般披露</b></p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(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> 健康與安全</p>	<p><b>一般披露</b></p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(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> 發展及培訓</p>	<p><b>一般披露</b></p> <p>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> 勞工準則</p>	<p><b>一般披露</b></p> <p>有關防止童工及強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(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>		
營運慣例		
<b>層面 B5 : 供應鏈管理</b>	<b>一般披露</b> 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理
<b>層面 B6 : 產品責任</b>	<b>一般披露</b> 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： (a) 政策；及 (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；負責任採購
<b>層面 B7 : 反貪污</b>	<b>一般披露</b> 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (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>層面 B8 : 社區投資</b>	<b>一般披露</b> 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)

