



富豪酒店國際控股有限公司
Regal Hotels
International Holdings Limited

(於百慕達註冊成立之有限公司)
(股份代號：78)

2018

環境、社會及管治報告





目錄

2	關於本報告 匯報準則 匯報範圍及界限 報告期間 閱覽報告 董事會批准	18	社會責任 對社區的承諾 青少年發展 提升健康 社會共融
3	主席致辭	23	經濟責任 對員工的承諾 對客人的承諾 供應鏈管理 反貪污 公平競爭
4	關於富豪 我們的業務 我們的品牌 我們的業務版圖	31	附錄一一 獎項、認可、資格及會員資格
6	我們的ESG方針 企業管治 可持續發展管治 對企業可持續發展的認可 持份者參與 重要性評估	36	附錄二一 表現總覽 環境責任表現 經濟責任表現
11	環境責任 對環境的承諾 環境管理 能源及排放 水資源管理 廢棄物管理	39	附錄三一 香港聯合交易所有限公司 《環境、社會及管治報告指引》索引

關於本報告

匯報準則

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七環境、社會及管治報告指引(「ESG 報告指引」)所載「不遵守就解釋」條文編製。

為確保有意義的溝通及經深思後所達致的決定，我們遵循 ESG 報告指引所載列的四個基本匯報原則：

- **重要性**：進行重要性評估，我們透過持份者的參與識別出業務營運中的 13 項重大事宜，以釐定本報告的重點。
- **量化**：收集環境及社會責任數據，以監察我們履行環境及社會責任措施的進度。
- **平衡**：本報告呈列我們的成就及改進計劃，不偏不倚地呈報我們的環境、社會及管治(「ESG」)表現。
- **一致性**：匯報方法與過往的報告保持一致，務求可對我們的表現作有意義的比較。倘數據的編製方式及範圍有變，我們將加插附註以供持份者參考。

匯報範圍及界限

此乃 Regal Hotels International Holdings Limited 富豪酒店國際控股有限公司(「富豪」或「本公司」)，連同其附屬公司統稱「本集團」或「富豪集團」)的第三份年度獨立 ESG 報告。本報告涵蓋由本集團於香港擁有及管理的酒店的重大 ESG 事宜的可持續發展表現，並包括本集團於中國內地管理的酒店的措施摘要。

本報告的範圍與過往的報告期間並無變動。

報告期間

除另有指明者外，本報告涵蓋我們於二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日期間的重大 ESG 事宜進展和表現摘要。

閱覽報告

本報告的電子版本可於富豪網站 www.regal.com.hk 下載。如閣下對本報告有任何疑問或希望就富豪的 ESG 表現發表意見，請透過 info@regal.com.hk 與我們聯絡。

董事會批准

本報告已於二零一九年七月三十日獲本公司董事會(「董事會」)批准。



主席致辭

本人欣然提呈本公司二零一八年環境、社會及管治報告。

企業社會責任(「CSR」)計劃仍然是本公司酒店業務營運不可或缺的一環。我們貫徹使命，致力成為以其CSR計劃聞名於國際的酒店集團。我們的可持續發展之旅於二零一二年啟航，當時我們首次推出CSR計劃。自此，我們不斷實行多項旨在有利於本公司業務所在的環境、社區及經濟之CSR計劃。

於二零一八年，富豪獲首度納入恒生可持續發展企業基準指數的成份股。我們視之為對我們致力於可持續發展的認可。我們的環境可持續發展計劃所取得卓越表現及成就亦獲EarthCheck大力肯定。於二零一八年，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的金徽認證，而同年富薈灣仔酒店、富薈炮台山酒店及富薈上環酒店則獲得EarthCheck的銀徽認證。

我們的社會可持續發展計劃繼續聚焦於三大範疇－青少年發展、提升健康和社會共融。於二零一八年，富豪連續十六年榮獲香港社會服務聯會選為「商界展關懷」企業。

我們將繼續投入資源以履行我們對社區的企業社會責任，並不斷提升其國際業務營運網絡內所有酒店及物業的CSR計劃。我們深信，我們的可持續發展措施將為全體持份者創造長遠價值。

主席

羅旭瑞

香港

二零一九年七月三十日

關於富豪

我們的業務

富豪集團之重要投資及主要業務主要包括透過富豪產業信託(「富豪產業信託」, 為本公司的上市附屬公司)經營之酒店擁有業務、酒店經營及管理業務、為富豪產業信託作資產管理、物業發展及投資(包括透過合營公司P&R Holdings Limited 百富控股有限公司(「P&R Holdings」)進行及由本集團擁有50%權益的業務)、飛機擁有及租賃業務, 以及其他投資(包括金融資產投資)。

儘管本集團的投資及業務組合多元化, 惟其核心業務仍是酒店經營管理, 該業務所產生的收益佔其整體收益約90%。



使命

- 可持續發展
- 增加利潤
- 品質管理體系
- 創新推廣
- 贏得模範僱主的美譽
- 客人滿意度



核心價值

- 熱情及自主
- 創新
- 持續進步
- 品質
- 團隊合作
- 啟發

我們的品牌

富豪自一九八零年起在香港上市, 為最大的本地酒店營運者之一。本集團於其現有及發展中的業務擁有超過10,000間客房和90間餐廳與酒吧, 積極致力成為亞太區領先的知名酒店集團, 成為世界各地賓客及員工的首選。

本集團目前以三個不同的品牌經營酒店, 包括富豪(Regal)、富豪公館(Regal Residence)及富薈(iclub), 並正建立第四個品牌「麗豪」(Regala), 迎合商務及休閒旅客的不同需求, 提供全面及精選的服務。未來, 我們將繼續透過提昇客人體驗, 推廣旗下的「富豪」(Regal)、「富豪公館」(Regal Residence)、「富薈」(iclub)及即將推出的「麗豪」(Regala)品牌。



富豪

富豪酒店提供精緻又高級的全面住宿服務, 如不同的餐飲選擇、娛樂場所及會議設施。



富豪公館

富豪公館包含酒店及住宅公寓的特點, 為較長途旅客提供注重私隱和使之賓至如歸的酒店便利設施。



富薈

富薈為位於黃金地段且配以最新科技設備的精選服務酒店, 為追求最佳功用的旅客而設。

我們的業務版圖

為成為亞太區的領先參與者，富豪已在香港及中國內地建立廣泛的業務版圖。在香港，於報告期內有九間以富豪及富薈品牌營運中的酒店。所有在香港營運的酒店均由富豪產業信託擁有。此外，由P&R Holdings新近完成興建的富薈旺角酒店已於二零一九年三月試業。在中國內地，我們管理富豪、富薈及富豪公館品牌旗下九間營運中的酒店。目前受管理的酒店組合包含位於全中國多個策略性地點的全面服務及精選服務酒店，為不同的旅客提供各式各樣的服務。

我們正在香港及中國內地進一步拓展業務版圖。富豪集團之一全資附屬公司亦正根據機場管理局授予的分租協議，在香港國際機場的SKYCITY航天城項目內興建一間新酒店－麗豪航天城酒店。該酒店預期將於二零二零年落成。另一間富薈酒店(擬將命名為富薈上環II酒店)正由P&R Holdings發展中，預期將於二零一九年下半年落成。在中國內地，我們預期於未來數年將有三間新酒店建成。富豪新都酒店為Cosmopolitan International Holdings Limited四海國際集團有限公司(本集團的上市同系附屬公司)所發展的富豪國際新都薈內的組成部分，將於落成後由本集團管理。另外兩間位於昆山及江門由獨立業主擁有並將由本集團管理的酒店亦正在籌備開業。

富豪亦擁有位於西班牙巴塞隆拿的Campus La Mola。該酒店已租賃予一獨立第三方營運。



位於香港及中國內地之富豪酒店

我們的 ESG 方針

富豪竭力於每間富豪酒店均執行可持續發展營運常規，不論酒店是由其擁有或管理。我們將核心價值轉化為承諾，展示我們如何在業務營運中實施可持續發展。



我們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；
- 在我們經營業務所在的社區，每個業務單位最少每年推出一項專注青年發展及提升健康的社區服務；
- 要成為一個對股東有交代、在財政上負責任的集團；
- 於我們的業務營運中推行經濟及社區可持續發展計劃；
- 鼓勵我們的客人、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。



我們的 ESG 方針

我們肩負使命，持守作為以其可持續發展計劃而聞名的國際公認的酒店集團之角色，以環境、社會及經濟可持續發展為目標。

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、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
- 為投資者及股東帶來最大利潤
- 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

維持完善的企業管治系統對我們的業務營運攸關重要。富豪遵循上市規則附錄十四企業管治守則的守則條文。富豪共有三個董事會委員會，即審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，於董事會的監督下各自獲授不同的業務職能。董事會定期檢討管理政策與常規及主要企業事宜，以確保遵守任何已頒布的規定。有需要時亦會實施新政策及措施。

有關我們的管治事宜及董事會的更多資料，請參閱富豪截至二零一八年十二月三十一日止年度之年報。

我們的 ESG 方針

可持續發展管治

於制訂本集團整體營運規劃時，富豪會優先考慮可持續發展業務常規。富豪會考慮主要持份者對我們可持續發展表現的意見及其利益與我們的發展目標。自二零一二年起，本集團已於我們的業務營運中推行集團可持續發展計劃，以處理環境、社會及經濟事宜。

除可持續發展計劃外，我們亦有明確的責任轉授制度，讓本集團內的可持續發展管治和管理得以有效實行。董事會負責監督本集團的可持續發展表現。執行董事制定並實施可持續發展計劃，當中考慮到可持續發展計劃的三大支柱—環境，社會及經濟可持續性。可持續發展計劃的目標繼而由本集團不同的業務部門按照優先次序實施。

富豪亦已於各酒店建立管理系統，以執行可持續發展計劃。在酒店總經理的帶領下，相關管理人員負責制定可達到的目標以平衡社區需求，並提供優質服務和實施相關計劃。為鼓勵內部溝通及改善透明度，我們藉著環保和社會友善措施讓僱員參與其中。此外，我們致力與客戶、投資者、股東、企業和社區合作夥伴、供應商及員工密切合作，協力推動可持續發展工作，並在持份者組別之間建立信任。

對企業可持續發展的認可

於二零一八年，富豪首度獲納入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。



Hang Seng Corporate
Sustainability Index
Series Member 2018-2019

持份者參與

為了解持份者對我們可持續發展表現的意見及期望，我們一直保持透明而恆常的溝通渠道。我們已按不同持份者組別的需要而建立溝通渠道，以確保有效收集他們的意見。各組別的主要溝通渠道呈列如下：

參與的持份者組別	參與方法
內部持份者	管理層 <ul style="list-style-type: none"> 定期會議 持續參與
	一般員工 <ul style="list-style-type: none"> 員工滿意度問卷調查 定期會議 迎新活動 公告欄 年度績效考核會議 員工參與活動
外部持份者	社區 <ul style="list-style-type: none"> 傳媒發佈會 面談 義工活動
	酒店客人 <ul style="list-style-type: none"> 客人滿意度調查 會員計劃，如 925 Club 網站和社交媒體 與前線員工的日常溝通 客戶回饋意見機制 電話熱線
	投資者/股東 <ul style="list-style-type: none"> 分析員會議 投資者會議 股東大會 年度及中期報告 新聞稿/公佈
	同業協會 <ul style="list-style-type: none"> 行業論壇
	供應商/承包商/業務夥伴 <ul style="list-style-type: none"> 實地評估訪問及會議 定期會議

我們的 ESG 方針

重要性評估

富豪定期評估業務營運中的重要可持續發展事宜。持份者參與活動所得的結果會作為重要性評估及識別重要可持續發展事宜的基礎。

下文概述於重要性評估中所採取的步驟：

1

識別 ESG 主題

進行包括持份者訪問、實地考察中觀察所得、審閱文件、傳媒報導及同業分析的背景審查，以識別出富豪業務營運中的潛在可持續發展事宜。

2

對 ESG 主題評級

邀請持份者根據其對富豪業務營運的了解，對已識別出的事宜評級(由1(完全不重要)至6(非常重要))。

3

核實結果

重要性評估的結果已經管理層審閱及批准。

基於重要性評估結果，由本集團委託的獨立顧問已識別出以下 13 項將於本報告中討論的重大事宜：



環境

- 能源管理
- 廢棄物管理



營運常規

- 反貪污
- 產品及服務質素
- 保護客戶資料
- 客戶健康與安全
- 客戶意見反饋機制



僱傭

- 僱傭關係
- 員工挽留
- 員工培訓及發展
- 職業健康與安全
- 遵守勞工準則



社區

- 社區投入

我們悉心愛護環境，因地球是每個人賴以生存及茁壯成長之本。於我們的酒店營運中，我們就環境管理計劃識別出三個相關焦點範疇—能源、水資源及廢棄物，並已排列優先次序。本集團的綠色委員會正執行多項措施，以積極有效管理對該三個焦點範疇所產生的環境影響。

對環境的承諾

富豪力求提供愉快恬靜的環境與眾共享。我們不單為酒店客人提供舒適住宿，同時亦透過主動監察及管理環境影響，致力提高鄰近地區的福祉及環境質素。

環境管理

富豪已制訂及實行集團環保政策聲明，該聲明目標為確保旗下酒店以符合環保的方式營運，並於實際可行的情況下盡量減少對環境的不良影響。該聲明規定酒店須遵守的環保使命，包括合規、監察及匯報、僱員的環保意識、升級措施及風險管理。我們竭力提高環境質素。

透過與EarthCheck的夥伴合作，我們位於香港的酒店提升至國際標準。EarthCheck提供旅遊業所使用的綜合環境管理系統，作為營運常規的基準及認證。

於二零一八年，作為改善環境管理的動力，我們旗下位於香港的全部酒店均參與了認證計劃。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更榮獲EarthCheck酒店金徽認證，而三間富薈酒店—富薈炮台山酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店皆於二零一八年獲得銀徽認證。

富薈馬頭圍酒店於二零一七年五月開業，並剛於二零一九年具備全年數據時開始認證過程。預期該酒店可於二零一九年取得銀徽認證。

此項成就有賴我們於多年來就可持續發展事宜所作出的不懈努力，包括以下措施：

- 成立環境管理系統(EMS)，務求有效地於各酒店合共逾500間客房實施可持續發展行動；
- 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貨；
- 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；



環境責任

- 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。



我們五間初步酒店榮獲 EarthCheck 金徽認證。

此外，EarthCheck的獨立第三方核實確保我們遵守相關環保法律及規例¹以及不斷改善環保表現，以按照EarthCheck認證的要求處理重大事宜，例如我們營運中的耗能及用水、碳排放及廢棄物管理。

在中國內地，若干由我們管理的酒店已參與中國國家旅遊局的綠色旅遊飯店認證。有關認證計劃根據我們酒店的綠色設計、能源和資源管理，以及污染控制的表現進行評估及制定標準。我們管理的酒店所作出的努力已得到該計劃的認同。富豪環球東亞酒店及空港大酒店獲頒「金樹葉級」(其為最高級別)，而上海富豪東亞酒店、德州富豪康博酒店及富豪會展公寓酒店則獲頒「銀樹葉級」。

自二零一二年以來，富豪已進行「愛地球」計劃，以在工作場所內外推動環境可持續性。作為我們對以環保的方式營運酒店的共同承諾，我們旗下酒店的不同部門(包括工程、財務、人力資源、市場推廣、營運、項目發展、採購及營業)均藉著引入環保常規來支持該計劃。有關其環保承諾的更多詳情，請參閱我們網站的可持續發展部分。



「愛地球」計劃在工作場所內外推動環境可持續性。

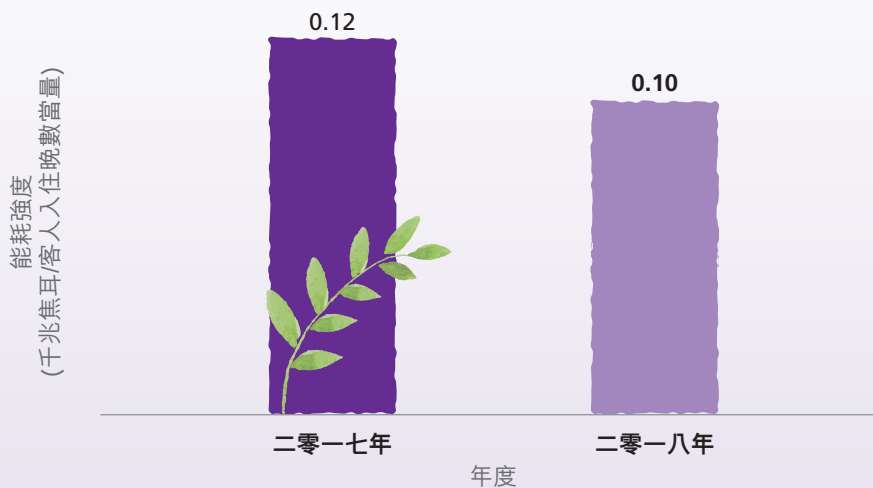
¹ 對富豪而言可能屬重要的環保法律及規例包括香港法例第311章《空氣污染管制條例》、香港法例第354章《廢物處置條例》、香港法例第358章《水污染管制條例》及香港法例第400章《噪音管制條例》。

環境責任

能源及排放

能源消耗乃我們的環境管理計劃的焦點之一。我們已制定多個能源管理系統，用作管理及監測營運所消耗的能源。為迎合我們的需要及行業最佳常規，該等系統不時進行檢查及升級。富豪機場酒店榮獲ISO 50001能源管理系統認證及ISO 14064溫室氣體審定和核查認證，成為香港首間達到該兩項國際標準的酒店。除提升或維持系統以符合國際標準外，所有富豪酒店須定下各自的節能及減碳目標。為達致有關目標，酒店實行了相應的改善計劃及措施。於二零一八年，按二零一七年的水平為基準計算，節能及減碳的目標定於2%。我們竭力以具能源效益及低碳的方式經營旗下酒店。

二零一七年及二零一八年富豪酒店的能耗強度



為減少能耗及提高能源效益，我們已在旗下酒店實施多項改善措施。舉例而言，我們旗下酒店現正：

- 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；
- 檢討酒店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；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(EMO)。



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。

除加裝新的硬件設施外，我們亦鼓勵員工及客人節約能源。員工獲鼓勵於使用照明及電力裝置後關閉電源。我們旗下酒店亦已於大堂及客房張貼節能建議及提示。

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，我們亦已實行針對溫室氣體減排的具體措施，例如，我們

- 於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；及
- 於旗下五間酒店設有有機農場，以減少碳排放並為我們的餐廳提供新鮮及無化學物的香草。

配合其他減少碳排放的措施，富薈灣仔酒店成為全港首間碳中和酒店。為向外表達我們對環境的關注，我們亦參與了由外界組織發起的環保活動，如由世界自然基金會(WWF)舉辦的「地球一小時」活動，以示我們對參與節能及氣候變化運動的決心。



於二零一八年，空港大酒店支持世界自然基金會的「地球一小時」活動。

環境責任

水資源管理

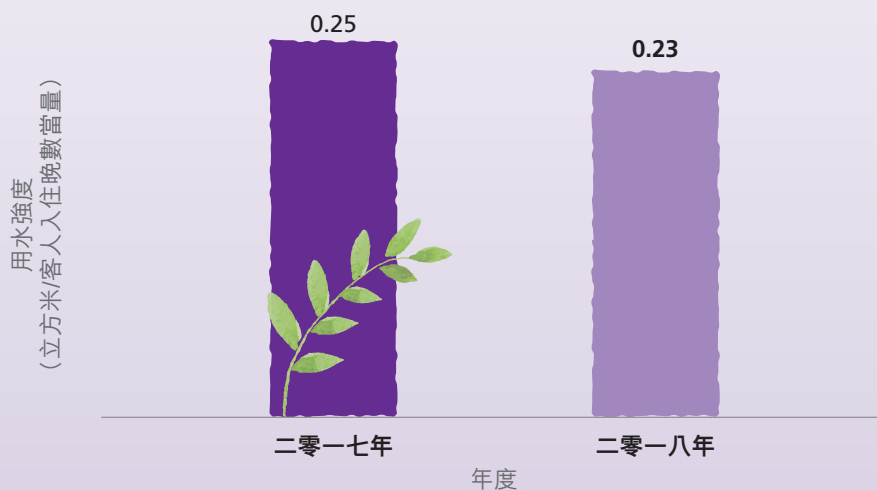
水對款待賓客十分重要，由餐飲服務和清潔以至飲用均需用水。因此，為管理環境足跡，水資源管理至為關鍵。我們已實行多項節約用水措施，包括：

- 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；及
- 每日檢查全部水錶，以及時修補任何可能發生的滲水情況。

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，我們已用石英砂替代鍋爐水箱中的活性炭過濾池水。富豪環球東亞酒店亦已採取相同的改善措施。此項措施能改善池水水質及減少補充池水的需要。

為減少消耗洗衣用水，我們已減少洗滌客人床單及浴巾的頻率，除非另有要求，否則我們會於客人住宿期間每三天才作更換。這可以減少洗滌衣物所消耗的水資源和所產生的水污染。

二零一七年及二零一八年富豪酒店的用水強度



廢棄物管理

酒店營運消耗大量物資，故廢棄物乃主要環保焦點。為盡量降低處置廢棄物所產生的不良影響，凡於經濟上切實可行的情況下，我們會與員工、客人及非牟利組織合作循環再用廢棄物。我們亦會追蹤及確保剩餘的廢棄物以負責任的方式處置。我們定期監控廢棄物產生及回收量，並盡可能改善情況。

在酒店營運中，主要廢棄物來源之一是廚餘。大部分廚餘來自餐飲服務，尤其是宴會和自助餐。為了減少廚餘，我們會因應客人人數及訂餐數目估計食材數量，從而向供應商訂購，以減少因過量採購造成的浪費。我們亦與香港領先的食物援助慈善組織膳心連基金（「膳心連」）合作，向有需要人士捐贈已確認可安全食用的未食用食物。我們若干位於香港的酒店因而減少了廚餘。於二零一八年，我們捐贈合共 1,405 公斤食物予膳心連。此外，我們亦與合資格的供應商合作收集酒店的廚餘以作循環再用。

另一主要廢棄物來源為一次性客房用品，包括肥皂和洗髮水。我們重用該等用品來清洗抹布。富豪上海東亞酒店亦將收集所得的肥皂捐贈予有需要人士。於二零一八年共捐贈了 165 公斤肥皂。

酒店營運亦涉及大量的文書工作，過程中可能會消耗大量的紙張。有賴科技的進步，我們正將文書工序電子化，以減少紙張消耗和棄置量。如必需要使用紙張，我們亦鼓勵雙面打印文件和使用單面紙以減少紙張消耗。

雖然我們的有害廢棄物產生量不多，但仍會小心處理所產生的有害廢棄物，避免造成任何不可逆轉的環境影響。我們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，我們要求供應商必須為其產品取得環保認證或標籤。這可減少使用該等化學品和清潔產品對環境的影響。我們亦制定了一套有關有害物料及廢棄物儲存和處理的程序以供酒店員工遵守，以免不適當處理而導致環境問題。

我們加強執行廢棄物處理程序，以控制土地污染問題。我們委聘註冊回收商處理我們需棄置的電器，如電腦、雪櫃及電視，藉此避免土地污染及制冷劑滲漏。

社會責任

富豪不單著重客人的住宿體驗，亦同樣關心整個社會的生活質素。透過匯聚眾人以發揮更大的社會影響力，我們致力令社區以至整個社會成為大家更美好的家園。

富豪以成為領先企業公民為目標，一直熱心幫助我們業務所在的社區。我們把社區事務視作企業社會責任的基本要素，將「社會責任」列作我們長期可持續發展計劃的支柱。我們致力為客人服務，同時亦為市民營造更好的社區生活。

為確保我們不會偏離可持續發展路向，我們已成立社會責任督導委員會，由首席營運官出任主席，並獲得所有部門主管支持，以持續監控我們於企業社會責任方面的工作。督導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。

對社區的承諾

為了實踐社區承諾，我們設立定期的義工計劃，其目的不僅在於與我們攜手服務和造福社區，同時也為鼓勵年輕一代立志為社會作出貢獻。為達成此目標，富豪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」。兩支團隊共同努力為社會服務。

於二零一八年，我們與多達約30個非牟利組織合作，包括善學慈善基金會、香港防癌會、關愛之家、救世軍、公益金、循道衛理中心、離島婦聯、扶康會、香港聾人協進會、東涌安全健康城市、基督教靈實協會、義務工作發展局、保良局東涌護老院、耆康會東區長者地區中心、香港耆康老人福利會、香港傷殘青年協會、香港青年協會賽馬會坪石青年空間、兒童癌病基金、香港家庭福利會、香港聖公會九龍城家庭支援網絡隊、基督教家庭服務中心、伸手助人協會、環保觸覺、親切以及惜食堂等。

經非政府組織(「非政府組織」)代表的介紹，我們的員工對其服務範疇及社區需要有更深入的了解。透過與非政府組織的合作，我們在二零一八年舉辦了43次義工活動，包括家訪、一日遊、義務培訓工作坊、家居清潔和賣旗活動。我們相信這些行動可以幫助長者、弱勢群體及其家庭。此外，我們希望通過義工計劃，提高年輕人的社會意識，幫助他們成為負責任的公民。



摘要：

- 於二零一八年合作的非牟利組織及其他機構數目：30
- 於二零一八年所組織的義工活動數目：43
- 員工於二零一八年貢獻的義務工作總時數：1690.5小時
- 於二零一八年捐贈及贊助的金額：港幣 1,913,800 元



我們連續十六年榮獲香港社會服務聯會評為「商界展關懷」公司，並於「第九屆香港傑出企業公民獎」獲得嘉許，以肯定我們對社區的貢獻。

青少年發展

年輕人是社會的未來支柱，向他們提供足夠的教育及發展機會攸關重要。富豪通過實習計畫和酒店導覽，為年輕人提供多樣化的課外學習體驗，以冀與傳統學校教育達致相輔相成的效果。

「富豪國際酒店集團青年發展計劃」

富豪致力於為酒店業培養未來的人才，為希望更深入了解我們行業的年輕人提供充份的實踐機會。我們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小時的實習機會。該計劃的參與者獲安排到我們旗下酒店如前台、餐飲及房務等不同業務部門工作，令他們得以獲取實務經驗。例如前台的實習生可通過直接應對客人並即場處理各種日常問題來訓練解難能力。我們相信此等經驗能有助學生們日後在工作上取得成功。



社會責任

酒店導覽

富豪明白到一般學校教育的局限性，因此致力為年輕人提供課堂以外的學習經驗。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，酒店業近年日益受到關注。為應對此持續的趨勢，富豪不遺餘力地支持本港的教育，提升學生的學習體驗。為支持非政府組織及不同的教育機構，富豪於二零一八年舉辦了多次酒店導覽，向九間中學合共逾250名參與的學生解說酒店的運作。



提升健康

富豪相信，健康的生活環境乃正面、繁榮社會的基石。因此，我們提倡健康的生活方式，並為需要醫療資源的人士提供協助及財政援助。

與童同樂

富豪深明精神壓力可導致危疾和病患。有鑑於此，富豪開展了不同的義工活動，促進我們社區的心理健康及紓緩壓力。於二零一八年五月，義工與正需到麥當勞叔叔之家附近醫院接受治療的長期病患兒童歡聚一天。透過一起參與繪畫、猜謎和比賽等不同活動，我們希望在病童和家長對抗病魔的艱難時刻為他們緩減壓力。



慈善義賣

於二零一八年，我們全年舉行了多項慈善義賣，為向殘疾或患病人士提供支援的非政府組織籌募資金。例如於二零一八年五月在富豪香港酒店舉行的曲奇義賣活動，為扶康會籌款以支持智障人士、自閉症患者、精神病患者及肢體傷殘人士的復康服務。



捐款予善學慈善基金會

富豪明白，要為大眾帶來更美好和更共融的生活，必須投放更多資源以幫助有需要人士。有見及此，我們於二零一八年合共捐款港幣1,000,000元予善學慈善基金會，該會支持逾300個慈善組織，受助人包括嬰孩、孤兒、孕婦、長者、殘疾人士、面部有缺陷的兒童及天災受害者。



捐款予香港防癌會

為配合我們的社會可持續發展計劃重點「推廣及提升健康」，我們於二零一八年捐款港幣900,000元支持香港防癌會（「HKACS」）。於一九六三年成立的香港防癌會為受到專業管理的非牟利組織，為香港市民提供有關癌症教育、癌症研究及癌症治療的前線服務。該會的服務範圍包括為癌症患者提供持續支援、關愛和護理，以及提供有關預防癌症的最新重要醫療訊息，亦為有需要人士提供義工服務和財政援助。

社會共融

富豪酒店包容不同的人士和價值觀，深信任何人不論背景和能力，均應受到平等對待和尊重。為建立更共融的社區，我們舉辦了一系列社會活動，以接觸社會內的弱勢群體。我們希望透過該等活動接觸他們，以加深了解其需要，從而鼓勵他們融入社會。

健障行 • 共融 • 青衣心導遊

富豪關注傷殘青年的成長及需要。為凝聚傷殘青年的力量及發揚自助精神，富豪鼎力支持由香港傷殘青年協會於二零一八年十月十四日舉辦的大型籌款活動—「健障行 • 共融 • 青衣心導遊2018」。是次活動加入多項體驗，包括輪椅障礙體驗、膝部固定步行及單手挑戰，讓參與人士經歷傷殘青年在日常生活中面對的難處及限制。我們有21名員工沿途義務協助傷殘人士盡情投入及參與活動，以回饋社會。



社會責任

與傷殘青年一日遊

為提倡平等機會，富豪與香港傷殘青年協會攜手合作，於年度內為傷殘人士舉行共11次一日遊。透過將我們的員工與傷殘人士配對組合，員工可體會及了解他們所面對的困難，另一方面，我們希望傷殘青年藉著員工的支持及鼓勵下能夠融入社會，從而進一步推動社會共融。



為有特殊需要人士舉辦繪畫工作坊

我們藉著支持有特殊需要的人士，積極促進社會共融。例子包括我們旗下酒店的義工於二零一八年舉辦繪畫工作坊，幫助基督教靈實協會內一群有發展障礙的6至14歲兒童。在工作坊上，義工協助他們練習繪畫線條和運用顏色來創作圖畫。這活動不僅激發小朋友的想像力和創造力，亦為參與的員工增添生活色彩，並為創造一個包容的社會作出貢獻。



為長者清潔家居

我們知道社區內一些獨居長者沒有能力處理日常家務，因此來自富豪的義工於二零一八年九月夥拍香港家庭福利會，為長者提供家居清潔服務。透過這些活動，我們的義工不單為長者構建更舒適衛生的居住環境，同時藉著機會陪伴他們，使他們的身心都更加安康。



經濟責任

業務增長及品牌信譽往往依賴優質產品及服務推動。為了給持份者帶來額外價值，我們在業務的每個環節皆費盡心思，以確保服務水準穩定，令客人稱心愉快，包括提供公正和平等的工作環境、推動員工發展、創造精彩的客戶體驗及達致負責任的供應鏈管理。

我們的經濟責任著重於三方面：僱傭、客戶關係及營運常規。首先，我們明白員工是酒店不可或缺的一部分，是我們追求成功和可持續發展的重要支柱。因此，我們致力提供精心設計的培訓計劃、具競爭力的福利及全面的僱傭政策和措施，以培育及挽留人才。於我們的業務營運中，我們希望為客人創造非凡的酒店體驗，並透過更密切的溝通及客人忠誠計劃與他們聯繫。此外，我們冀能藉著合乎道德的營商操守及負責任的供應鏈管理影響持份者，包括股東、客人、業務夥伴以至社區。

對員工的承諾

員工乃我們寶貴的資產，若非他們辛勤工作，富豪未必能如此成功。僱傭友善政策及措施對我們不斷提供優質服務攸關重要。作為負責任的酒店經營者，富豪的使命不單是為我們的客人創造美好的體驗，同時希望我們的員工從工作中獲益。為了達到此目標，我們竭力提供健康、安全及富有成就感的工作環境、實用的在職培訓機會，以及結構清晰的晉升階梯和員工參與活動，務求協助員工茁壯成長，發揮潛能。富豪的人力資源部在這方面與管理層緊密合作，不斷作出改進。

於二零一八年，我們的僱傭常規獲得嘉許，尤其是在二零一七/一八年度的家庭友善僱主獎勵計劃中，富豪酒店獲家庭議會頒發特別嘉許(金獎)，以表揚其對員工及其家人的貢獻。此外，本公司的支持母乳哺育政策受到家庭議會的讚賞和嘉許。我們亦加入了二零一八年的《好僱主約章》，這項由勞工處發起的年度計劃旨在促進對員工的關懷，令他們於工作與生活之間及工作與家庭之間皆可取得平衡，同時推動僱主提供充分的福利，以及與員工維持良好溝通。

於報告期間，我們已遵守對本集團有重大影響且有關薪酬及解僱、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²；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。

² 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《僱用青少年(工業)規例》。

經濟責任

聘請、挽留員工以及員工福利

由於員工是本公司不可或缺的一部分，富豪相信聘請及挽留有熱誠的人才對我們的企業發展至關重要。富豪為平等機會僱主，並採用由平等機會委員會所制定的指引和規例作為我們人力資源政策的基礎。我們的招聘及晉升程序遵守嚴格的公平及反歧視指引。我們的員工不論其性別、年齡、族群、家庭角色、性取向、殘疾、種族及信仰，皆可免受任何種類的歧視。

我們全力提供積極的工作環境，促進員工成長。除了具競爭力的薪酬外，我們亦提供全面的員工待遇及福利。我們的員工手冊載有關於僱員薪酬以及解僱、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之詳情。為改善其員工的工作與生活平衡，富豪已更新辦公室員工的上班編排，由每隔一周可享星期六休假，改為五天工作周，且給予營運部門員工每月額外兩天休假。

培訓及職業發展

我們相信，提供多方面培訓可讓員工持續提升其工作表現，並達成他們的事業目標。為了令員工了解富豪的企業價值觀和行為守則，我們已為所有員工開辦一系列的標準培訓課程。例如為新入職人士設計必修迎新課程，讓他們更為了解業務營運及工作環境。其他例子包括有關職業健康與安全、反貪污、客戶服務，以及環境管理的培訓課程。

我們深明員工因崗位不同，志向各異，故此有多元化的培訓需要。因此，富豪力求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其本身的課程。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。為了提高學習的靈活性，我們亦鼓勵員工參與外部培訓課程，並設有補貼以供員工申請。展望將來，我們將不斷提供更多樣化的培訓計劃及網上培訓課程，進一步協助員工在工作上精益求精，並增進其專業知識。

富豪十分著重員工的事業發展，為每位員工提供明確的事業發展階梯，並給予他們由基層崗位晉升至部門主管的機會。此外，我們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

為了豐富員工的職場體驗，我們每年定期舉辦員工活動及計劃，藉此與員工接觸。我們定期籌辦的工餘活動包括運動競賽及週年員工聚會，希望協助員工在工作與生活之間取得更好的平衡。我們亦向員工頒發長期服務獎，以表揚其實貴貢獻和竭誠服務。

為更了解員工對工作的感受，我們已設立線上及線下渠道，讓員工表達意見和提出建議。該等渠道包括安排員工與酒店總經理會面、意見箱及年度問卷。

除正式建議外，員工亦可透過申訴機制向直屬主管或管理層提出訴求。所有關注事項均會獲審慎處理，且管理層必須於指定時限內回覆所有查詢。

工作環境健康及安全

作為關懷員工的僱主，我們盡一切努力為所有員工提供健康安全的工作環境。酒店業務中由房務、餐飲以至工程及裝修工作等不同方面，均面對潛在職業安全風險。為降低這些風險，我們刊發了安全手冊，當中載有職業安全的管理、監控及協調措施。富豪亦已成立安全委員會，以協助酒店總經理每月檢討安全手冊的實施情況。另設有安全管理系統以遵守相關法律及規例。為協助員工更了解相關的健康及安全法規，我們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。

除設立管理機制外，我們亦已實施一系列措施，以確保在營運層面上的職業健康和 safety。首先，富豪已聘任一支安全及保安主任團隊，其職責是識別任何潛在的危險、研究預防措施並提出改進的替代方案。透過檢查、工作危害分析、監控及安全審核，以及推行安全管理系統及預防意外措施，我們致力降低職業健康及安全風險。若發現任何不合規情況，未有遵守安全規則及慣例的員工可能會被處分。此外，富豪要求旗下所有酒店須備存充足的個人防護設備及急救用品。我們亦已制訂健康保障計劃，安排須接觸有害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。

經濟責任

我們相信，職業健康和安全的保障不單靠遵循規則，亦關乎僱員對潛在危險的警覺。有見及此，我們為所有員工提供有關職業安全風險的安全培訓。我們亦邀請外界人士向主管及管理層人員提供培訓，重點在於如何在酒店日常業務中應用安全知識。在緊急事故應變方面，我們已指派充足人手接受訓練，他們懂得使用滅火裝置、進行急救及運用各種救援技巧。為模擬現實場景，安全及保安主任定期為所有緊急應變及救援團隊舉行緊急事故演習。於二零一八年七月十三日，富豪東方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。

要有健康和安全的工作環境，需持續監測和了解所有潛在的工作風險。因此，我們在工作地點張貼海報，並向員工派發健康與安全資訊單張、通訊簡報及告示；並於酒店辦公室、工作間及員工福利設施當眼位置貼出相關警告標誌、應變及救援程序、通告及告示以提醒員工。此外，為鼓勵員工注意工作安全，我們設立安全獎，以表揚最佳的工作健康與安全常規。安全及保安主任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。



富豪東方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。

對客人的承諾

作為盡責的酒店營運商，富豪專注為客人提供優質的服務和設施，為他們創造難忘的體驗。我們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」酒店躋身大中華區首屈一指的酒店品牌之列。為了繼續在不斷變化的酒店行業中脫穎而出，我們不單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和溝通，包括 Regal Card、富豪尊貴會及 925 Club，以聽取他們對我們所提供的服務的意見。我們為客人提供可靠的服務之餘，亦於業務的每個環節致力保障客戶私隱。

客人健康及安全

鑑於富豪為客人提供各式各樣接待服務，因此對客人健康和安全的關注是我們業務的核心所在。我們已制訂嚴格的食品安全標準，以確保食品供應商提供的食品品質及遵守政府條例。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》。

除了對食品相關採購實施嚴格標準外，四間富豪酒店(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)已獲得ISO 22000:2005食品安全管理體系認證，其核心要求為可追蹤食品來源。我們對供應商提供的所有原材料皆進行安全檢查。對於現成食品，我們要求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。員工亦須嚴格遵守我們的食物安全政策中所清楚訂明的收貨指引，而未附有證明文件的食材將不獲接納，以保障食物安全。員工於收到外來食品後會按照其類別分開儲存，以防止任何交叉污染風險。

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。於二零一八年，富豪機場酒店透過我們內部監控系統發現一項涉及食品原材料安全的過失，並於該批食材送抵酒店後立即進行檢測。由於質量不合格，該批食材立即被禁止使用，並隔離儲存。

客戶資料保密

保障客戶私隱乃富豪一直以來的重點關注事項。我們嚴格遵守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。根據我們的私隱政策，收集到的所有個人資料均嚴格保密，並設有不同級別的存取權限，僅讓獲授權人員接觸客戶的個人資料。就管理會籍收集的所有個人資料僅在經客戶同意下，方可作會員計劃的管理及市場推廣用途。由於富豪酒店款待來自世界各地的客人，因此亦要遵守由二零一八年五月二十五日起生效的歐盟《一般資料保護規例》。根據有關規例，我們須向客人清楚解釋如何收集、保存和使用其個人資料，並向客人保證使用該等資料必須先獲他們許可。於報告期間，我們並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

作為知名的酒店營運商，我們希望為客人帶來愉快、獨特和難忘的酒店體驗。因此，富豪採用各種不同方式聯繫客人，以加深對他們的了解並緊貼市場趨勢。此外，我們採用最新技術，創建有良好連繫的酒店環境，方便客人規劃和享受他們的旅遊行程。

為了向客人提供酒店最新的推廣優惠資料，並建立客人對旗下品牌的忠誠度，富豪推出一系列度身訂造的獎賞計劃。富豪尊貴會是於二零零七年推出的專享獎賞計劃，為旅遊常客及忠實客戶度身訂造更完善的服務及特別禮遇。目前一共有五大客人忠誠計劃，即富豪尊貴會、925 Club、Regal Card、Regal Kids Club及飛行常客計劃，服務不同的客戶群並滿足其各自的需求。

經濟責任

我們重視客戶的每一項意見，因他們的意見是我們持續改善設施及服務的動力。富豪致力高效率地處理及解決客人的投訴，從而達致「雙贏」局面及維持酒店的正面形象。因此，富豪訂立客人回饋意見標準，以確保每位客人所發表的回饋意見，不論屬何種性質，均會受到關注並列作首要處理事項。為方便酒店客人表達意見，我們透過不同渠道收集客人的回饋，包括口頭溝通、客人問卷及網站等。所有意見一經收集後均予匯報，經分類後分發相關部門處理。有關部門必須於48小時內親身聯絡或透過書面回覆客人以作跟進，並於有需要時採取進一步的跟進行動。



富豪(Regal)及富薈
(iclub) 虛擬助理

人工智能客戶服務主任 – RIVA

為了令酒店客戶的體驗更多姿多彩，我們採用最新的人工智能技術，創造出以IBM Watson 驅動的大中華區首個酒店 chatbot「Riva」。Riva 具備虛擬助理功能，並通曉三種語言(英文和繁、簡體中文)，是富豪酒店與富薈酒店第一位年中無休的客戶服務主任。有賴其自然的語言處理能力及人工智能技術，Riva 能與客人互動，為他們提供個人化和優越的體驗。Riva 快速且輔以科技的回覆令客人安排旅程時更輕鬆自在。透過採用先進技術，富豪酒店致力為客人提供優質的服務和體驗。

供應鏈管理

富豪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、清潔及洗衣、客房用品及各種酒店設施等多元化產品及服務。由於我們所採購的供應品對我們向客人提供的服務質素有重大影響，故富豪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，同時須控制整體採購成本。此外，我們深知採購決定可能會對社區和環境產生深遠的影響，因此我們在日常採購中提倡綠色和本地採購。

為了更好地管理供應鏈並降低風險，集團採購部全面負責管理與日常酒店營運有關的採購事宜。我們已建立一套完善的機制來根據各種規則監管供應商，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

產品安全和質素是我們最關心的問題。集團採購部意識到良好供應鏈管理的重要性，負責定期監控產品質素，以及確保供應商遵循我們的供應商操守守則，並以此作為評估我們應否繼續或擴大與其合作的標準。供應商和承包商均須經過審慎挑選，以確保所有與本集團有關的工作皆符合各種規例。例如，所有承包商都必須在其工作場所遵守關乎職業安全的規定。

確認符合資格前，我們會要求競標商提供所需樣本及產品目錄以進行嚴謹測試及檢驗。我們亦制定了一份現場評估清單，用於評估各類採購物品的質量，包括工程相關設備以至食品和飲料。通過這做法，可以盡量減少我們的產品在屠宰或收割、儲存、分銷及運輸過程中可能出現的各樣風險。此流程在我們挑選供應商之前進行，其後我們會定期進行檢討，以確保供應商在整段業務關係期內均維持合規。此外，我們盡可能優先挑選獲ISO 9001認證的承包商。由於二零一八年中爆發非洲豬瘟，我們實施了雙軌措施，以確保不會有受感染的豬肉被供應到我們旗下酒店。我們除了禁用來自疫區的豬肉，亦要求所有供應商提交其豬肉產品的原產地證書和國家檢驗檢疫結果。

除了對產品質素和安全作出嚴格要求外，富豪亦致力履行其環境和社會責任，並歸納為供應鏈管理的一環。我們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查機制，從而甄選與我們擁抱同樣核心價值的供應商，以建立有利於社會及環境可持續發展的供應鏈。根據綠色採購政策，我們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。該政策亦訂明，富豪應購入符合成本及表現原則的循環再用及其他較為環保的產品。

我們在採購產品時會考量環境影響因素，並購買對環境及人體健康影響較輕的產品，例如LED照明、生物降解購物袋及再造紙包裝物料。我們不再使用即棄餐具，並於可行情況下向本地農夫採購蔬果。此外，我們僅會購入附有環保認證或標籤的危險化學品及清潔用品。除日常採購事宜外，我們在選擇供應商時亦考慮可持續發展因素。我們必須與客人、員工及供應商不斷協力合作，以維持供應鏈的可持續發展。透過與不同單位的協作，我們得以持守我們的指導原則，為可持續發展奠定堅實的基礎。

經濟責任

反貪污

富豪視誠實正直和公平競爭為其核心價值之一，全體員工亦必須持守此價值觀，我們竭力防止業務營運中發生任何賄賂和貪污行為。我們要求員工及供應商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。任何人士與本集團合作前必需填寫有關表格，該表格亦提供有關處理貪污及賄賂事件時首要考慮因素的指引。我們相信，業務夥伴員工之間的送禮行為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，根據我們的嚴格準則，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。

為協助員工更了解本公司對反貪的要求，我們已在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，我們預期與本集團進行採購等業務交易的有關各方之間並無任何利益衝突。倘我們旗下員工於任何與本集團進行的其他業務交易中涉及任何利益衝突，則須向本集團披露有關資料，否則可能面臨紀律處分或遭即時解僱。

我們把反行賄和反貪污視為長期工作，並安排廉政公署為員工定期舉辦講座，以加強他們對反貪的理解，並提醒他們商業誠信的重要性。有關措施不僅保障富豪的利益，同時亦對建立清廉且有效率的工作環境攸關重要。於報告期間，我們一直遵守香港法例第201章《防止賄賂條例》。於二零一八年概無針對本集團或其僱員貪污的案例。

公平競爭

我們相信，只有令供應商之間保持健康的競爭，才能在整個供應鏈中實現公平的做法。因此，為確保不會出現反競爭行為，我們所有招標文件均要求供應商申報反圍標條款確認書。我們亦為所有僱員安排有關反競爭行為及所有相關法律及規例的充足培訓課程，以確保他們具備足夠知識來打擊反競爭行為。

於報告期間，在我們的業務營運中並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

獎項及認可

富豪酒店國際有限公司(我們的酒店管理公司)



獎項及認可	頒授機構
「可持續發展企業」	香港社會服務聯會
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
連續十五年或以上「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

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
全球最佳機場酒店	Business Traveller
旅遊名人堂及最佳機場酒店	TTG Asia-Pacific Awards
樂意效勞最熱心服務公司	香港機場管理局

富豪香港酒店

獎項及認可	頒授機構
二零一八回收桃花計劃參與證書	碧瑤廢物處理及回收有限公司

富豪九龍酒店

獎項及認可	頒授機構
二零一八/一九年度友商有良嘉許企業嘉許狀	香港中小型企業總商會
十年資深優質商戶嘉許狀—Mezzo	香港旅遊發展局

富豪東方酒店

獎項及認可	頒授機構
基督教勵行會培訓服務證書	基督教勵行會培訓服務行業課程顧問委員會(酒店)
基督教勵行會培訓服務感謝狀	基督教勵行會培訓服務
好僱主約章證書	勞工處
中電「創新節能企業大獎」	中華電力有限公司(中電)

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

麗豪酒店

獎項及認可	頒授機構
扶輪社生涯規劃感謝狀	教育局及扶輪社
好僱主約章證書	勞工處
基督教勵行會培訓服務感謝狀	基督教勵行會培訓服務
「香港無冷氣夜」感謝狀	環保觸覺
十年資深優質商戶嘉許狀 — 一味房居食屋 — 一意廊 — 河夢	香港旅遊發展局
香港地球之友 — 舊衣回收計劃	香港地球之友
高峰用電管理計劃感謝狀	中華電力有限公司(中電)

金融城富豪酒店

獎項及認可	頒授機構
城市地標酒店	中國飯店金馬獎
卓越營銷獎	深圳市巨邦國際旅行社
Booking.com 住客評分卓越獎	Booking.com

富豪環球東亞酒店

獎項及認可	頒授機構
最佳會議酒店	《城市旅遊》雜誌
卓越獎	貓途鷹(TripAdvisor)
國際商旅首選酒店	中國飯店金馬獎
最佳合作夥伴	華民國際旅行社有限公司(H.M.C)

富豪金豐酒店

獎項及認可	頒授機構
國際商旅首選酒店	中國飯店金馬獎

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

富豪會展公寓酒店

獎項及認可	頒授機構
中國酒店綠色建築金獎	酒店專業行政人員雜誌
台、港、澳及海外華人喜愛酒店獎－精選商務酒店	《移居上海》雜誌
Best Family Leisure Hotel	《Chance》雜誌
Best Residence Hotel	《美好家園》雜誌
上海市和諧勞動關係達標企業	上海市人力資源和社會保障局、上海市總工會

上海富豪東亞酒店

獎項及認可	頒授機構
放心餐廳	上海市食品藥品監督管理局

空港大酒店

獎項及認可	頒授機構
Best Crew Service Hotel	首都航空
中國最佳機場酒店	中國飯店金馬獎
中國飯店品質金爵榜	中國省市飯店業協會合作體

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)**

富薈灣仔酒店、富薈上環酒店及富薈炮台山酒店已獲此認證。

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

- **全國旅遊星級飯店評定委員會 / 全國綠色飯店工作委員會頒發的綠色旅遊飯店：**

- 中國金樹葉級綠色酒店：富豪環球東亞酒店及空港大酒店
- 中國銀樹葉級綠色酒店：德州富豪康博酒店、上海富豪東亞酒店及富豪會展公寓酒店
- 中國綠色酒店：富豪康博酒店公寓

- **優質食水：**

根據香港特別行政區政府水務署大廈優質供水認可計劃，位於香港的四間初步酒店獲得下列證書：

- 富豪香港酒店 — 金證書
- 富豪東方酒店 — 金證書
- 麗豪酒店 — 金證書
- 富豪九龍酒店 — 藍證書

- **優質空氣：**

位於香港的全部五間初步富豪酒店及四間富薈酒店均獲香港特別行政區政府環境保護署頒發的室內空氣質素檢定證書。

- **ISO 認證：**

- ISO 14064 - 1：香港全部五間初步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：**

香港全部五間初步富豪酒店已獲環境運動委員會頒發的香港綠色機構認證的減碳證書。

會員資格

本集團自二零一二年起為環保促進會的香港環保採購約章成員，提倡綠色及本地採購。

附錄二 – 表現總覽

環境責任表現³

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
氣體排放⁴			
氮氧化物 (NOx)	公斤	不適用	2,125
氧化硫 (SOx)	公斤	不適用	7.87
懸浮粒子 (PM)	公斤	不適用	99
溫室氣體排放			
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	51,522	53,779
直接溫室氣體排放量(範圍1) ⁵	噸二氧化碳當量	7,633	8,780
間接溫室氣體排放量(範圍2) ⁶	噸二氧化碳當量	43,888	44,999
溫室氣體排放強度	公斤二氧化碳當量/ 客人入住晚數當量 ⁷	15.64	14.59
耗用能源			
總耗用能源量	千兆焦耳	385,520	372,512
電力	千瓦時	67,078,400	66,147,823
煤氣	千兆焦耳	123,150	116,926
燃料	千兆焦耳	15,873	17,454
蒸汽	千兆焦耳	5,015	0
能耗強度	千兆焦耳/客人入住晚數當量 ⁷	0.12	0.10
用水			
總用水量	立方米	828,730	844,230
用水強度	立方米/客人入住晚數當量 ⁷	0.25	0.23
廢棄物處理			
已處理的一般廢棄物	噸	3,942	4,428
已回收廢棄物			
廢棄食油	公升	20,912	19,576
鋁罐	公斤	477	569
膠樽	公斤	9,553	11,511
廢紙	公斤	125,639	116,210
廚餘及食物捐贈	公斤	208,482	169,889
玻璃樽	公斤	19,051	16,869
肥皂	公斤	1,429	1,836

³ 表現數據僅涵蓋二零一八年位於香港的酒店管理業務，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)。

⁴ 酒店管理人於二零一八年方開始收集氣體排放收據，故並無二零一七年的數據。

⁵ 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。

⁶ 間接溫室氣體排放量由電力及煤氣耗用產生。

⁷ 客人入住晚數當量包括於我們旗下酒店過夜的住客總數及我們的餐廳和宴會廳/活動室的賓客總數的三分之一。

附錄二－表現總覽



經濟責任表現³

僱傭慣例

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
按僱傭合約劃分的員工總數			
永久	人數	2,006	1,890
合約	人數	0	93
見習生	人數	4	7
員工總數	人數	2,010	1,990
按性別劃分的員工總數			
男性	人數	1,133	1,012
女性	人數	877	978
按年齡組別劃分的員工總數			
25歲以下	人數	236	178
25歲－40歲以下	人數	640	624
40歲－55歲以下	人數	823	828
55歲或以上	人數	311	360
按僱傭類別劃分的員工總數			
高級管理人員	人數	63	63
中級管理人員	人數	250	309
一般員工	人數	1,697	1,618

職業健康與安全

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
因工作關係而死亡總數	人數	0	0
因工傷損失工作總日數 ⁸	日數	2,101.5	1,609.5

⁸ 損失工作日數指因所有種類工傷而請的病假。

附錄二 – 表現總覽

發展及培訓

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
按性別劃分的受訓僱員百分比			
男性	%	77	98
女性	%	100	100
按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比			
高級管理人員	%	98	100
中級管理人員	%	99	93
一般員工	%	85	100
按性別劃分的平均培訓時數			
男性	小時數	8	7
女性	小時數	11	6
按僱傭類別劃分的平均培訓時數			
高級管理人員	小時數	20	18
中級管理人員	小時數	14	8
一般員工	小時數	8	6

供應鏈管理

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
按地區劃分的供應商數目			
香港	供應商數目	1,952	2,139
中國內地	供應商數目	5	7
海外	供應商數目	72	70

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
A. 環境		
<p>層面 A1 : 排放物</p>	<p>一般披露 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> <p>關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。</p> <p>關鍵績效指標 A1.2 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> <p>關鍵績效指標 A1.3 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> <p>關鍵績效指標 A1.4 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> <p>關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。</p> <p>關鍵績效指標 A1.6 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>	<p>環境管理</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任表現</p> <p>能源及排放</p> <p>廢棄物管理</p>

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

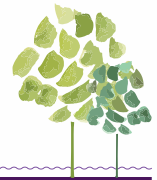
指標	章節 / 聲明
A. 環境	
層面 A2： 資源使用	<p>一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p> <p>關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p> <p>關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。</p> <p>關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。</p> <p>關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。</p>
層面 A3： 環境及自然資源	<p>一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p> <p>關鍵績效指標 A3.1 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。</p>
	<p>環境管理</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任表現</p> <p>能源及排放</p> <p>水資源管理</p> <p>不適用於富豪的核心業務</p> <p>對環境的承諾</p> <p>對環境的承諾</p>

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. 社會		
僱傭及勞工常規		
<p>層面 B1： 僱傭</p>	<p>一般披露 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： (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> <p>關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。</p> <p>關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率。</p>	<p>聘請、挽留員工以及員工福利</p> <p>經濟責任表現³</p> <p>經濟責任表現³</p>
<p>層面 B2： 健康與安全</p>	<p>一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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> <p>關鍵績效指標 B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。</p> <p>關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。</p> <p>關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。</p>	<p>工作環境健康及安全</p> <p>經濟責任表現³</p> <p>經濟責任表現³</p> <p>工作環境健康及安全</p>

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. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B3： 發展及培訓	<p>一般披露 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>關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。</p> <p>關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。</p>	<p>培訓及職業發展</p> <p>經濟責任表現³</p> <p>經濟責任表現³</p>
層面 B4： 勞工準則	<p>一般披露 有關防止童工及強制勞工的： (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> <p>關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。</p> <p>關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。</p>	<p>聘請、挽留員工 以及員工福利</p> <p>聘請、挽留員工 以及員工福利</p> <p>聘請、挽留員工 以及員工福利</p>
營運慣例		
層面 B5： 供應鏈管理	<p>一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。</p> <p>關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。</p> <p>關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。</p>	<p>供應鏈管理</p> <p>經濟責任表現³</p> <p>供應鏈管理</p>

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. 社會		
營運慣例		
<p>層面 B6： 產品責任</p>	<p>一般披露 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：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>關鍵績效指標 B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。</p> <p>關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。</p> <p>關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。</p> <p>關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。</p> <p>關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。</p>	<p>對客人的承諾</p> <p>不適用於富豪的核心業務</p> <p>與客人聯繫</p> <p>對富豪的核心業務而言並不重大，但我們仍會確保知識產權受到保護。我們僅使用獲授權的標誌及商標作推廣之用，且根據與聯合推廣合作夥伴訂立的相互協議（如適用），市場推廣的材料僅用於特定的推廣活動。</p> <p>客人健康及安全</p> <p>客戶資料保密</p>

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. 社會		
營運慣例		
層面 B7： 反貪污	<p>一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</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>關鍵績效指標 B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。</p> <p>關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。</p>	反貪污 反貪污 反貪污
社區		
層面 B8： 社區投資	<p>一般披露 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。</p> <p>關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。</p> <p>關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。</p>	對社區的承諾 社會責任 社會責任



www.regal.com.hk

