



激成投資
(香港)有限公司
股份代號：184

2020

環境、社會及管治報告

目錄

關於本公司	1
關於本報告	1
報告範圍	2
範圍及責任	2
報告準則	2
持份者參與	3
重要性分析	4
批核	5
反饋機制	5
管理層陳述	6
我們的 ESG 管治架構	7
環境範疇	8
排放物	8
資源使用	10
環境及天然資源	13
氣候變化	13
社會範疇	15
多元工作團隊	15
與員工的關係	16
工作場所安全	17
培訓及發展	18
勞工準則	18
供應鏈管理	18
產品責任	19
反貪污	21
社區投資	21
內容索引	25
本集團主要物業照片	29

關於本公司

激成投資(香港)有限公司(「激成投資」或「本公司」)及其附屬公司及關聯公司(統稱「本集團」)。

本集團之主要業務為經營酒店與會所業務、物業投資與發展及提供管理服務。本集團所經營業務主要涉及澳門(「澳門」)物業分部以及酒店投資分部，其中包括中華人民共和國武漢晴川假日酒店(「HIRW」); 越南西貢喜來登酒店(「SSHT」)及帆船酒店(「Caravelle」); 日本大阪心齋橋西佳酒店(「BWO」); 美國三藩市 W 酒店(「WSF」)及紐約索菲特酒店(「SNY」); 加拿大渥太華喜來登酒店(「SOH」)及加拿大多倫多機場會議中心德爾塔萬豪酒店(「DTA」)。公司辦事處位於香港中央商務區。



關於本報告

本集團刊發之本環境、社會及管治(「ESG」)報告概述本公司及其附屬公司及關聯公司之各項舉措。我們希望所有持份者能夠通過本報告更了解本集團之 ESG 策略、目標及績效。

本報告有英文、中文兩個版本。中英文版本如有任何歧義，概以英文版本為準。

報告範圍

本報告涵蓋本集團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的主要業務及營運。於本報告中，我們主要匯報上文所述澳門業務及海外酒店的ESG有關方面情況，唯其中一個主要業務單位SNY因其酒店業務於本年度暫停營業而不予呈報。

我們持續檢討本集團的ESG報告程序及表現，並通過循序漸進的方法努力提高本集團的數據收集、分析及報告能力。報告中亦加入關鍵績效指標(「KPI」)，並輔以說明，以建立評估基準和便於比較。

範圍及責任

為檢討本集團持續風險管理工作及ESG表現，報告列作每次審核及合規委員會會議及董事會會議例行討論的議項。董事會評估並管理已識別重大ESG事宜以及ESG事宜的進展，確保落實適當及有效的ESG風險管理及內部控制制度。各主要報告實體的當地管理層均須負責ESG管理。各實體明確定義ESG管理的範圍、角色以及職責。

報告準則

本報告根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》(「ESG 報告指引」)，以及港交所對聯交所於二零一九年十二月十八日頒佈的ESG報告指引提出的修訂建議予以編制。

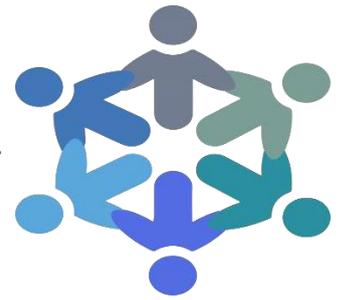
以下四項報告原則構成本報告的支柱：

- **重要性：** 應進行重要性評估並透過持份者參與識別出核心業務營運方面的重大事宜，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舉措的進度。
- **平衡：** 我們的成就及改進計劃均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。

第25至28頁插入包含ESG報告指引關鍵績效指標KPI之完整索引，以便讀者參考。

持份者參與

為了解持份者對ESG事宜的意見及期望，持份者的參與是本集團業務流程的重要組成部分。本集團將主要持份者確定為股東、客戶、僱員、供應商、社區及監管機構。本集團透過下文概述的多種參與渠道，與不同持份者保持開放及雙向的溝通。

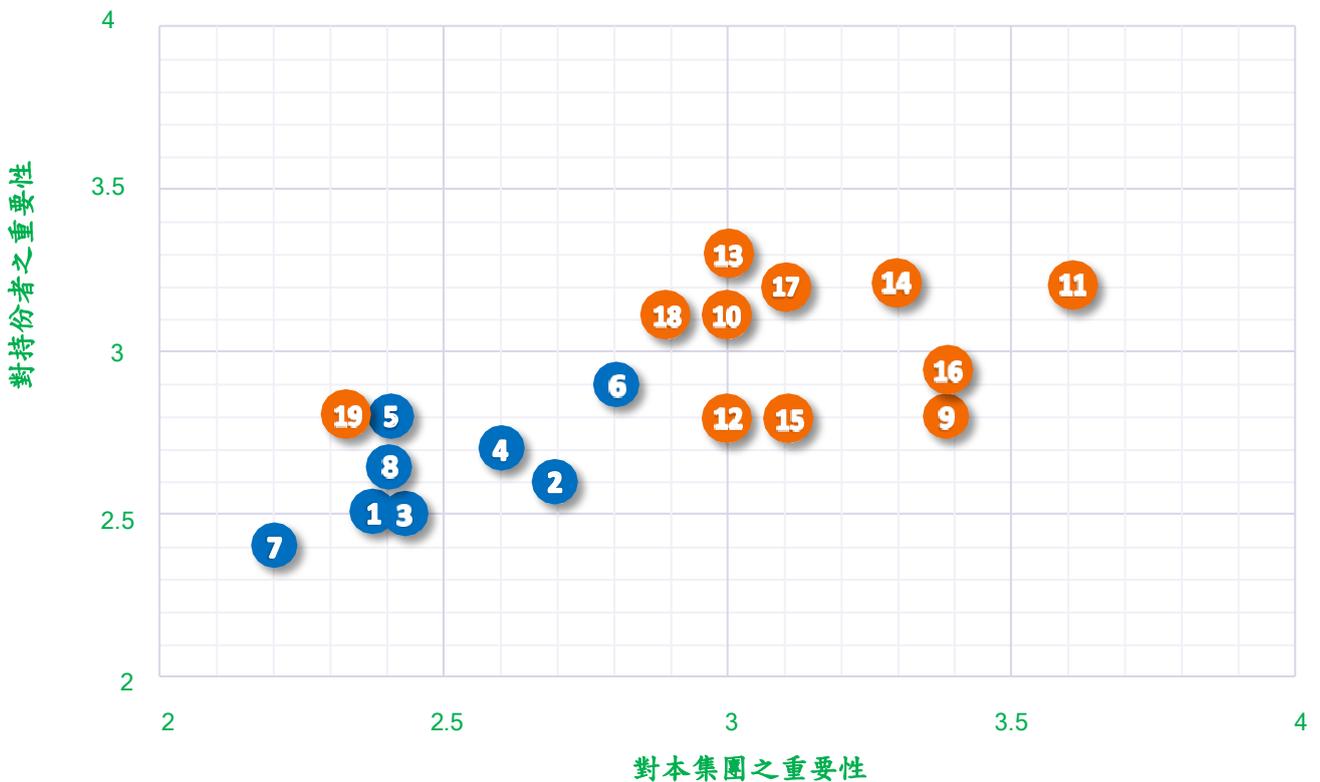


持份者	重點	溝通渠道
股東	<ul style="list-style-type: none"> 經營合規 本公司經營業績 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會及董事會會議 公佈及通函 電子郵件、電話及本公司網站
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 服務標準 客戶反饋 	<ul style="list-style-type: none"> 前線員工 客戶調查 客戶服務及熱線
僱員	<ul style="list-style-type: none"> 僱員權利 薪酬及福利 僱員表現及發展 職業健康及安全 	<ul style="list-style-type: none"> 通函、手冊、政策及程序指引 績效評估 培訓及研討會 僱員滿意度調查 工會及僱員代表大會
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 財務狀況 道德及誠信 環境管理 	<ul style="list-style-type: none"> 實地考察 審核 採購招標通知 電子郵件及電話
社區	<ul style="list-style-type: none"> 環境管理 社會責任 職業健康及安全 	<ul style="list-style-type: none"> 公眾／社區活動 ESG報告 大眾傳媒
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 法律合規 企業管治及內部控制 經營事宜 道德及誠信 財務狀況 	<ul style="list-style-type: none"> 定期報告 公佈及通函 專題研究 電子郵件、電話及本公司網站

重要性分析

有效的持份者參與有助識別本集團進行重要性評估方面的重大事宜。重要性評估過程包括識別內外部持份者的主要權益及相關 ESG 議題、透過排名優先處理已識別事宜，以及由管理層確認主要重大ESG事宜。在下列「重要範疇分佈」中，我們將結果排列於「對本集團之重要性」及「對持份者之重要性」兩個軸線之間。根據業務部門管理人員的評估，外部持份者較為重視社

*重要範疇分佈



環境議題

1. 溫室氣體排放
2. 有害廢物排放
3. 無害廢物排放
4. 能源使用
5. 水源使用
6. 污水排放
7. 包裝物料使用
8. 氣候變化

社會議題

9. 僱員薪酬、津貼及福利
10. 招聘、晉升及離職
11. 職業安全及健康
12. 員工發展及培訓
13. 防止童工及強制勞工
14. 平等機會、多元及反歧視
15. 供應鏈管理
16. 產品及服務質素
17. 保障資料及私隱
18. 反貪污
19. 社區投資

腳註：*因本年度無法取得 SNY 的有關資料，其重要性並無包括在內。

會範疇的議題（如職業安全及健康、防止童工及強制勞工），而管理層則關注會對業務產生的影響產品及服務質素。

批核

本報告內的資料均來自本集團的正式文件、統計數據，及根據其政策及常規收集的管理及營運資料。本報告已由董事會批核。

反饋機制

我們重視閣下的反饋。不論閣下為客戶、業務夥伴、公眾、媒體或社區團體，閣下的意見及建議均有助確定及加強本集團未來的ESG策略、活動、績效及報告。歡迎透過電子郵件 ksi.internal.audit@oceangardens.com.mo 與我們聯繫。



在海洋花園的太陽能設備

管理層陳述

二零二零年是前所未見的一年，2019冠狀病毒疫情影響多個行業，包括酒店業。即使環境有所轉變，可持續發展及環境保護對我們於相關國家的客戶、供應商、股東、僱員、監管機構及政府以及公眾仍然是重要的課題。本集團致力於其業務的長期可持續發展，亦關注我們持份者工作及所在的社區。我們以公正而有商業道德的精神經營業務，並遵守當地法律法規，促進及保障公司之間的公平競爭。我們尋求與有經濟、環保意識及社會責任感的承包商及供應商合作。

本集團認為其環境、社會及管治(「ESG」)策略與業務營運密不可分。ESG 策略及政策有助於本集團了解其面臨的環境及社會風險，以及與其關聯的新商業機會。我們的酒店嚴格遵守其相應連鎖酒店的可持續發展目標，包括減少對環境的影響、社區與僱員的發展以及人權倡議。ESG報告乃本集團收集數據監察、控制及管理其環保績效及社會責任的程序。



我們致力營造開放、透明及安全的工作環境，讓員工自在地工作。我們制訂了保密舉報機制，確保所有被提出的關注事項，均獲內部審核團隊及審核及合規委員會迅捷回應及跟進。

我們的僱傭合約明確規定，所有員工必須誠信行事，其行為須符合本集團最佳利益，並遵守當地所有相關法規。如有任何違反僱傭合約的行為，可導致紀律處分或終止聘用。

在二零二零年財政年度，

- 並無發現任何貪污事件。
- 本集團業務營運的各重大方面，並無發生不遵守任何有關法律及規例的重大事件。



我們的 ESG 管治架構

一個有效的環境、社會及管治事宜的管治架構有助確保在進行決策討論時能夠將ESG議題納入考慮，並在配備充足資源的情況下實施適當的系統及流程。

A. 董事會對ESG的監督事項：

- 評估及釐定ESG相關風險及機遇；
- 確保合適而有效的ESG風險管理和內部控制系統予以運作；
- 設定ESG管理方針、策略、優先事項及目標；
- 定期就ESG相關目標及指標的表現進行檢討；
- 審批ESG報告中的披露資料。

B. 審核及合規委員會：

- 監督風險管理及內部控制以及ESG相關事宜，並就此提供意見；
- 定期就本集團ESG相關目標及指標的表現進行檢討；及
- 確保本集團符合監管要求。

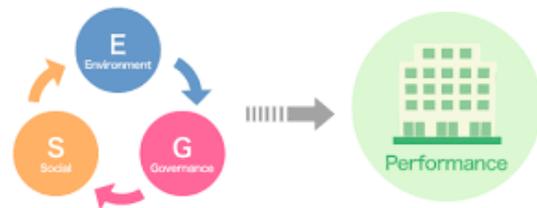
C. ESG工作小組向審核及合規委員會及董事會匯報的事項：

- 向審核及合規委員會及董事會提議ESG政策；
- 向審核及合規委員會匯報本集團持續進行的風險管理及內部控制以及ESG相關事宜；
- 編制ESG報告及企業管治報告，並交由董事會審批。

D. 每個主要業務部門的聯系人

- 業務部門與本集團管理層之間的聯絡人；
- 執行本集團的ESG政策和目標；
- 協助收集ESG報告編制所需的原始數據；
- 協助取得內部及外部持份者的意見。

各主要報告實體的當地管理層均須負責ESG管理。各業務單位實體明確定義ESG管理的範圍、角色以及職責。



環境範疇

本集團在管理排放物、少用淡水及少用能源方面，始終秉持大局觀。各主要報告實體的當地管理層均須負責ESG管理、表現及報告。本集團(包括其附屬公司及聯營公司)已遵守所有環保法規及有關環保責任的內部政策。我們旨在持續根據最佳實務行事，不斷提升我們的績效，並做好準備應對可持續發展的未來挑戰與機會。二零二零年，本集團並無發現不遵守相關環境政策、法律及規例的重大事件。



排放物

本集團已遵守相關當地政府環保機構的廢氣排放標準、廢水及廢物排放做法。

一如既往，我們認為，鑒於我們酒店本年度的運營情況，按照所佔用的房間數目計算的關鍵績效指標結果更為適當，並可用作對比。我們物業的排放標準載於下表：

排放物類型	量度單位	年度	澳門	SSHT	HIRW	BWO	SOH	*SNY	WSF	Caravelle	DTA	**總計 (酒店)
硫氧化物、氮氧化物及顆粒物	千克/間		排放量並不重大									
溫室氣體總排放量	千千克	2019	2,929	7,664	2,936	445	1,933	4,139	2,210	4,719	3,929	27,975
		2020	3,131	5,067	3,247	250	1,174	不適用	1,092	4,375	3,246	*18,451
	千克/平方米** 或 千克/間	2019	65**	67	38	8	29	32	21	158	35	388
		2020	69**	191	69	23	91	不適用	45	338	122	*879
所產生的有害廢棄物總量	千克	2019	1,455	641	388	0	77	400	1,261	301	248	3,316
		2020	211	439	271	0	49	不適用	450	1,090	105	*2404
所產生的有害廢棄物平均量	千克/間		平均量並不重大									
所產生的無害廢棄物總量	千千克	2019	3,098	1,945	248	64	35	461	115	851	501	4,220
		2020	3,098	987	248	12	***	不適用	110	481	137	*1,975
	千克/平方米** 或 千克/間	2019	69**	17	3	1	1	4	1	28	4	59
		2020	69**	37	5	1	***	不適用	5	37	5	*90

*由於SNY於二零二零年暫停營業，因此無法獲得相關數據。

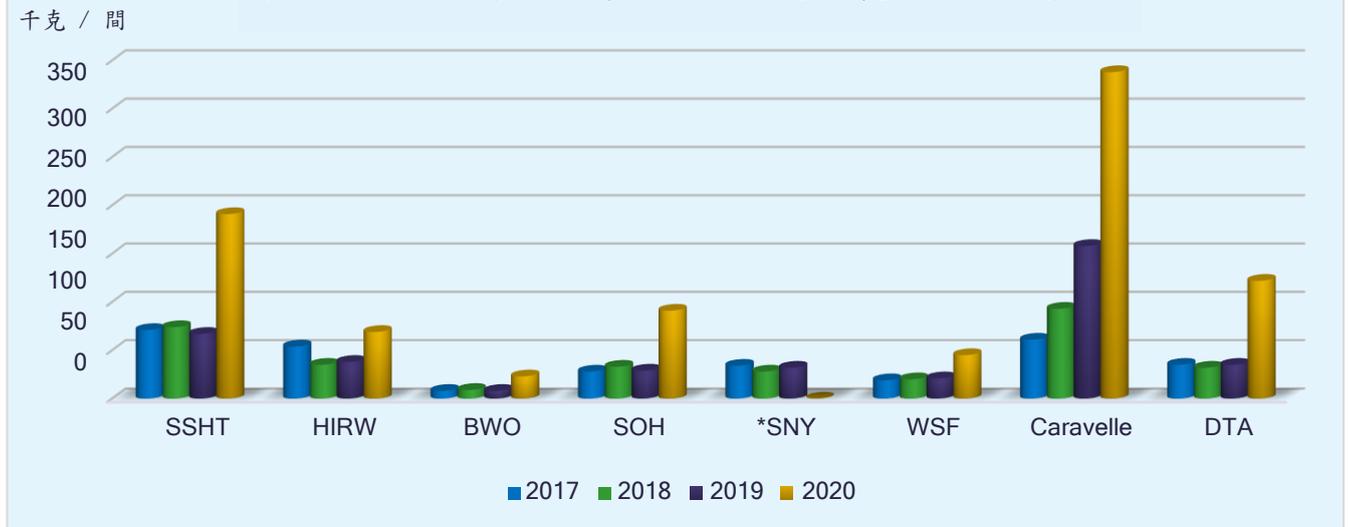
**於澳門的業務主要為物業管理服務而非酒店業務。因此，仍然繼續使用總樓面面積作為計算澳門業務關鍵績效指標的計量基準。上表總計是指有別於澳門業務並按相同量度單位計量的八家酒店的總和。

***由於疫情期間並無進行廢棄物審計，因此無法獲得任何相關數據。

附註：我們已將各地的相關排放系數應用於計算香港境外所有業務單位的溫室氣體排放量(主要根據「碳足跡」於二零二零年七月發表的「國家特定電網溫室氣體排放因子」)。

請參閱下圖1以了解各個酒店物業每間客房產生的平均二氧化碳排放量，亦請參閱下圖2以了解各個酒店物業每間客房產生的無害廢棄物平均量。

圖 1: 各個酒店每間客房產生的平均二氧化碳排放量



SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。

與其他地區的酒店相比，位於越南的 SSHT 及 Caravelle 產生的平均二氧化碳排放量較多，乃由於平均直接及間接能耗較高。而其他國家(北美、日本及中國)的排放控制標準更為嚴格。SSHT及Caravelle於二零二零年排放量大幅增加乃由於電力消耗均會維持於大約80%，而不是由於入住率是否偏低。就SOH和DTA而言，即使他們會關閉所有閒置的電源，但部分大型設備（如大型冷卻器、冰櫃等）仍須長時間開動。

圖 2: 各個酒店每間客房產生的無害廢棄物平均量



SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。

由於越南尚未妥善計劃廢棄物管理制度，使社會對廢棄物處理技術的概念尚未清晰且欠缺相關知識。SSHT 及 Caravelle 產生的無害廢棄物平均量明顯高於其他酒店。其影響在疫情導致低入住率期間較其他酒店嚴重。SOH由於疫情期間並無進行廢棄物審計，因此無法獲得於二零二零年的任何相關數據。另外，WSF已實現70%以上的轉換率（即WSF已對可利用的大部分廢棄物進行回收）。

我們的物業透過定期檢查及保養車輛、發電機及鍋爐，盡最大努力減低排放量。因此，上述物業能成功地將排放量控制在排放量允許標準之下。

在減廢方面，我們的所有物業將有害廢棄物與無害廢棄物分類。本集團會透過回收努力減少廢棄物，而無法回收的廢棄物則會送往堆填區(適用於無害廢棄物)或由第三方承包商專門處理(適用於有害廢棄物)。

有關本集團管理及減少排放物、有害廢棄物及無害廢棄物的方法詳見下表：

	澳門	SSHT	HIRW	BWO	SOH	SNY	WSF	Caravelle	DTA
定期檢查機器及車輛	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
資源回收	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
捐贈未使用的資源	✓				✓				✓
使用LED照明(其壽命比傳統照明長)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
有關管理廢物的培訓		✓					✓		

資源使用

於本年度內，我們的物業耗用以下資源：

資源類型	量度單位	年度	澳門	SSHT	HIRW	BWO	SOH	*SNY	WSF	Caravelle	DTA	**總計 (酒店)
直接及間接能源(電、氣及油)總耗量	千個千瓦時	2019	4,028	17,260	3,075	1,493	8,886	10,960	5,083	9,452	17,812	74,021
		2020	4,009	11,665	3,600	737	5,988	不適用	2,877	8,944	5,188	*38,999
	千瓦時/平方米**或千瓦時/間	2019	89**	152	39	27	134	84	49	316	158	959
		2020	89**	440	76	67	462	不適用	120	691	195	*2,051
總耗水量	立方米	2019	44,599	163,391	57,845	25,114	44,026	82,581	31,921	69,675	90,099	564,652
		2020	41,851	91,940	36,059	4,813	12,426	不適用	11,723	62,232	49,073	*268,266
	立方米/平方米** 立方米/間	2019	0.99**	1.44	0.74	0.45	0.66	0.64	0.31	2.33	0.80	7.37
		2020	0.93**	3.47	0.76	0.44	0.96	不適用	0.49	4.81	1.85	*12.78
製成品所用包裝材料的總量	噸		由於我們的業務性質(物業銷售、租賃及物業管理以及酒店業務)使然，我們的產品及服務並無使用大量包裝材料。									

* 由於SNY於二零二零年暫停營業，因此無法獲得相關數據。

** 於澳門的業務主要為物業管理服務而非酒店業務。因此，仍繼續使用總樓面面積作為計算澳門業務關鍵績效指標的計量基準。上表總計是指有別於澳門業務並按相同量度單位計量的八家酒店的總和。

請參閱下圖 3 以了解各個酒店物業每間客房的平均直接及間接能耗，亦請參閱下圖 4 以了解各個酒店物業每間客房的平均耗水量。

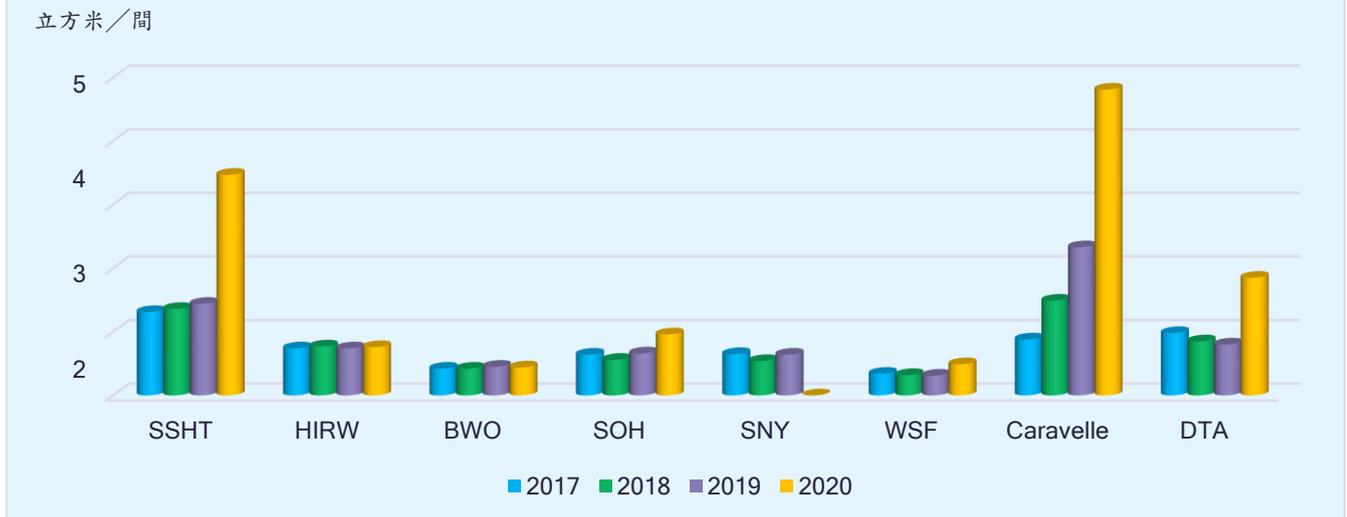
圖 3: 各個酒店每間客房的平均直接及間接能耗



SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。

由於酒店類型的關係，Caravelle、SSHT 及 SOH 平均能耗較高。由於該三間酒店有更多的設施（如會議室及游泳池等），不論其入住率高低，均會耗用更多能源。就經濟型酒店（如 BWO）及商務酒店（如 WSF）而言，客人可能僅會在酒店暫歇。因此，即使於入住率偏低或暫時停業期間，數年間的能耗量亦無明顯變動。

圖 4: 各個酒店每間客房的平均耗水量



SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。

由於 SSHT 及 Caravelle 設有較多餐廳及游泳池，其營運所需水量明顯高於其他酒店。其他酒店對耗水量的控制均優於越南的兩家酒店。SSHT 和 Caravelle 於二零二零年的耗水量均大幅增加，乃由於他們在許多其他方面均需使用食水（包括清潔公眾地方、廚房以及供員工使用），導致耗水量未能一直與入住率的變化成正比。此外，Caravelle 亦發現水管和污水處理系統出現滲漏而遇到許多故障情況，以及回收比例較過去年份低。

本集團已實行多項節約能源及節約用水的措施，包括：

	澳門	SSHT	HIRW	BWO	SOH	SNY	WSF	Caravelle	DTA
LED照明代替舊照明	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
使用太陽能	✓	✓							
更換冷卻塔泵		✓				✓		✓	
安裝節能或省水設施	✓		✓		✓		✓	✓	
回收水		✓						✓	
有關節約能源及用水的培訓								✓	✓



Caravelle 為每間房內供應的塑膠瓶更換可重用玻璃瓶

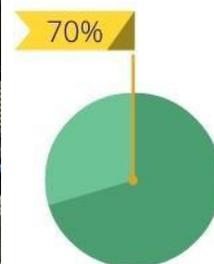


Caravelle 響應 2020 年地球一小時

由於越南尚未優化廢棄物管理制度，因此社會大眾對廢棄物處理技術存在誤解並缺乏相關知識。SSHT 產生的無害廢棄物平均量明顯高於其他酒店。



我們的附屬公司在求取適用水源方面並無任何困難。



由於大部分可利用的廢棄物已回收，SOH 及 WSF 均實現 70% 以上的轉換率。

環境及天然資源

我們的物業管理及酒店業務產生食物殘渣、油及清潔化學廢料等廢棄物。此外，我們的日常營運需要使用大量用水、電、柴油及燃氣。

我們的物業一直努力盡量降低營運對環境及天然資源的影響：

- 廢物回收；
- 節約能源及用水；
- 捐贈未動用材料或亞麻織物。



氣候變化

本集團了解到氣候變化加劇的情況對我們的業務構成潛在風險，因此，我們必須在營運中保持彈性，做好充分準備並對潛在損失保持警惕。該風險包括實體和轉型風險。為應對該等風險，本集團已設立風險管理系統和程序以監察、管理及控制氣候變化帶來的影響。特別措施包括制訂災後復原計劃以應對突發事件等。本集團意識到本集團能源消耗主要來自電力消耗。有見及此，本集團已採取積極主動的方式，於該物業的營運現場和工作場所實施節能措施，包括使用較環保LED照明設施，以及關閉閒置照明裝置及電器。



我們的酒店積極參與由相應連鎖酒店籌辦的環保行動，旨在盡量減少排放物、廢棄物產生及資源使用。於年內，我們的物業在保護環境方面的努力獲得下列認可：

物業	獎項
HIRW	洲際酒店集團綠色環保參與計劃第 2 級
SNY	貓途鷹 Green Leaders 銅級
WSF	LEED 白金級
SOH	貓途鷹 Green Leaders Green Partner
Caravelle	EarthCheck 白金級認證2020
	二零二零年 World Luxury Awards 頒發「Luxury Eco/Green Hotel」殊榮
DTA	貓途鷹 Green Leaders 銀級



回收月餅盒好 Easy

Reciclar as caixas de bolos lunares é muito fácil
Recycling moon cake boxes is very easy

回收月餅盒日期: 2020年10月1日 (中秋節) 至10月15日
Prazo para recolha de caixas de bolo lunar: 1 de Outubro (Festival "Chong Chao") a 15 de Outubro de 2020
Moon cake boxes' collection period: October 1 (Mid-Autumn Festival) to October 15, 2020

2876 2626 www.dspa.gov.mo

澳門海洋花園 - 回收月餅盒
二零二零年回收計劃



節約能源, 齊來行動
VAMOS AGIR PARA POUPAR ENERGIA

2020 清
節
吉

歡迎您參與 PARTICIPE
2020.06.14-20

8984 8885
HTTP://WWW.GDSE.GOV.MO

海洋花園
參與二零二零年澳門節能週



EARTHCHECK
PLATINUM CERTIFIED
2020

Caravelle
2020 EarthCheck 白金級認證



IHG
Intercontinental Hotels Group

IHG Green Engage™ system

LEVEL TWO

Holiday Inn Wuhan Riverside

This hotel is committed to leading the way through sustainability

Awarded by the IHG Corporate Responsibility Team

HIRW
洲際酒店集團企業責任小組頒發的 2 級認證



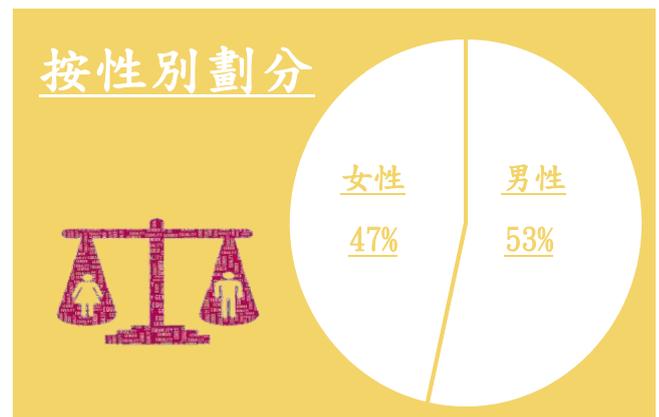
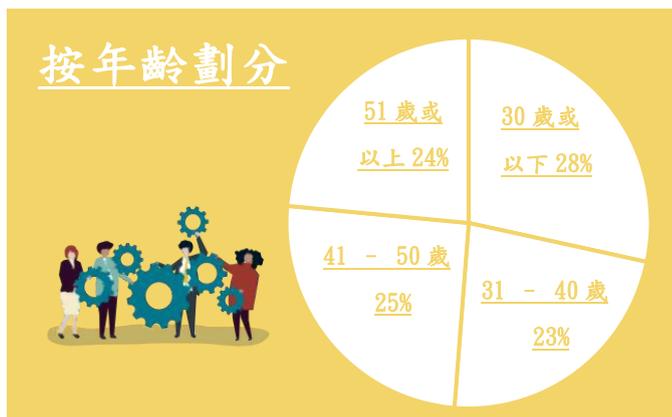
社會範疇

多元工作團隊

本集團視人才為公司業務增長基礎及走向成功及維持可持續發展之關鍵。由於本集團投資涉及全球各地物業，我們樂於採用工作場所多元化，讓我們能引進最優秀的人才，提供更廣泛的服務，更能迎合客戶的需要，以及確保我們的僱員能夠發揮所長。

本集團(包括我們的物業)依循當地勞動法律，只招聘符合法定工作年齡的僱員。本集團會全面檢查申請人的個人身份資料，以確保不會僱用童工及無強制勞工。

按業務單位、年齡組別及性別劃分的僱員總數



SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。

	澳門	SSHT	HIRW	BWO	SOH	SNY*	WSF	Caravelle	DTA
	人數								
30歲或以下	14	209	41	7	17	不適用	32	195	60
31 - 40歲	63	110	47	5	25	不適用	63	137	14
41 - 50歲	75	89	66	3	26	不適用	80	97	75
51歲或以上	93	47	52	1	52	不適用	104	27	101
按業務單位劃分僱員	245	455	206	16	120	不適用	279	456	250
按性別劃分僱員總數	162 83	274 181	102 104	9 7	63 57	不適用 不適用	108 171	247 209	119 131



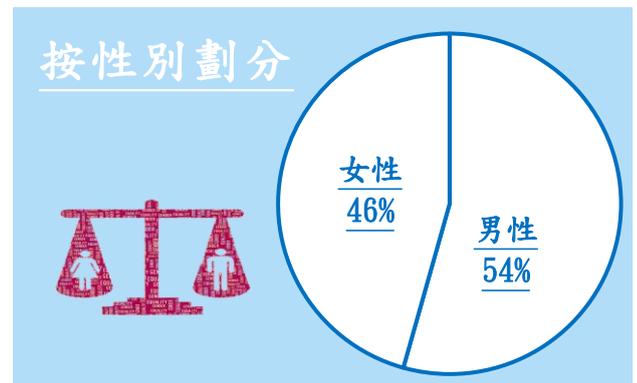
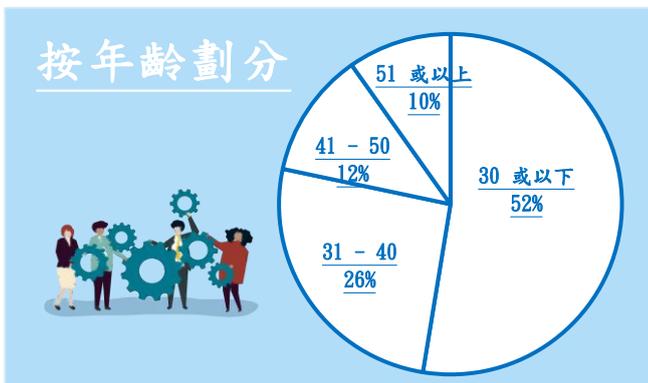
僱員總數 2,027 人 (二零一九年: 2,484 人)

(SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。)

與員工的關係

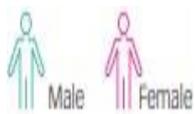
我們認為吸引及挽留各地業務單位內的忠心員工乃我們成功的核心。我們是一個平等機會僱主，以提供一個尊重員工、具挑戰性、有滿足感及安全的工作環境為目標。我們的政策涵蓋培訓及發展、工作實務、人權及工作場所健康及安全。本集團採取本地化政策，盡可能聘請擁有相關資歷及經驗合適之當地行政人員及員工。我們對各名員工於每個程序上均追求最高誠信及誠實的標準。

於二零二零年按業務單位、年齡組別及性別劃分的流失僱員人數



SNY*: 由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。

	澳門	SSHT	HIRW	BWO	SOH	SNY*	WSF	Caravelle	DTA
	人數								
30歲或以下	0	124	30	1	7	不適用	6	123	5
31 - 40歲	3	59	10	0	7	不適用	8	53	5
41 - 50歲	5	22	8	0	3	不適用	4	25	0
51 歲或以上	11	19	1	1	3	不適用	5	11	4
按業務單位劃分僱員	19	224	49	2	20	不適用	23	212	14
按性別劃分僱員總數	16 3	120 104	17 32	2 0	7 13	不適用 不適用	12 11	126 86	6 8



流失僱員總數：563人（二零一九年：647人）

（SNY*：由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。）

*總流失率：27.78%（二零一九年：26.05%）

（SNY*：由於二零二零年暫停營業，因此無法獲得任何數據。）

** 註腳： 流失僱員總數／年內僱員平均人數 × 100%

我們為新員工提供入職培訓及眾多在職培訓機會。另外，我們鼓勵員工申請贊助，報讀與工作相關的外部課程，提升其知識與技能。我們有責任獎勵辛勤工作、專心致志的員工。

薪金及報酬均具競爭力，本公司及其附屬公司按其不同國家之營運所在地的不同條件釐定。酌情獎金根據僱員表現及本公司政策發放。為協助我們的員工發展其事業，如果有合適機會，會考慮晉升表現卓越及擁有所需經驗的僱員。

工作場所安全

本集團致力為其僱員提供安全的工作環境。我們遵守當地所有適用的工作安全法律及規例，以儘量降低僱員於履行職責時受傷的可能性。本集團會根據僱員的具體角色及責任，為僱員提供一般及特別制訂的職業安全培訓課程。於過去三個年度，本集團並無工作相關死亡事故。本集團於二零二零年因工傷損失336個工作日(二零一九年:687個)。



SSHT 的安全告示板

針對 2019 冠狀病毒的具體措施

自2019冠狀病毒疫情爆發以來，本集團已高度意識到可能會對其僱員及客戶帶來的潛在健康及安全影響。除加強本集團物業的衛生外，本集團亦已採取預防措施，如在辦公場所入口進行體溫檢測及向僱員提供充足的防疫用品(包括口罩及酒精搓手液)。



用消毒劑(不含毒性的電解水)在海洋花園的大廈公用地方進行消毒

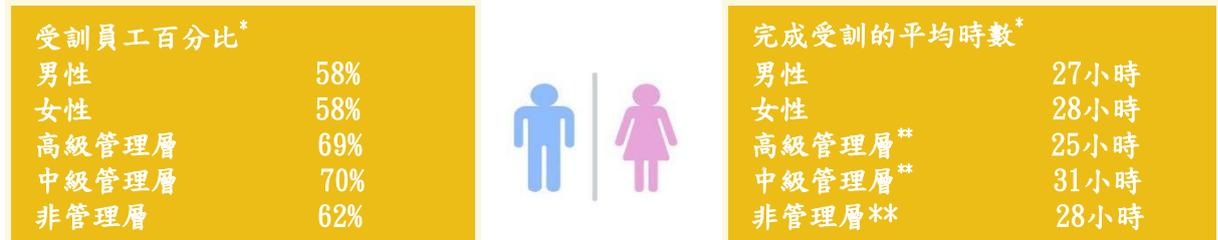


我們所有酒店均嚴格保持清潔衛生



培訓及發展

我們認為培訓對員工表現的持續改善至關重要，並有助於他們的事業發展。本集團為新員工提供所需的入職培訓及在職培訓。另外，我們透過贊助員工報讀相關的外部課程鼓勵員工提升其工作相關知識。



*由於 SNY 於二零二零年暫停營業，因此無法獲得相關數據。

**由於啟動新的人力資源系統而無法檢索過往數據，因此無法獲得 WSF 任何數據。



SSHT 的萬豪國際客房部感謝週



HIRW 的廢物回收講座

勞工準則

本集團及其附屬公司依循當地勞動法律，只招聘符合法定工作年齡的僱員。在僱員手冊中載有關於超時工作、津貼和帶薪假期等的指引。

供應鏈管理

我們根據工作質素、交貨方式、合作關係及價格篩選供應商及承包商。我們尋求與有經濟、環保意識及社會責任感的承包商及供應商合作。本集團有2,374名當地供應商及221名非當地供應商（二零一九年：2,468名當地供應商及221名非當地供應商）。

本集團及其附屬公司會儘可能從合資格供應商購買環保產品，以減少對環境的負面影響。

產品責任

我們與客戶保持互惠的關係，致力於提供優質服務。我們的物業主要提供物業管理、物業銷售及租賃、酒店房間住宿及餐飲服務。二零二零年，我們因安全及健康原因被回收的產品／服務中為0%(二零一九年:0%)。



HIRW 的婚禮場地

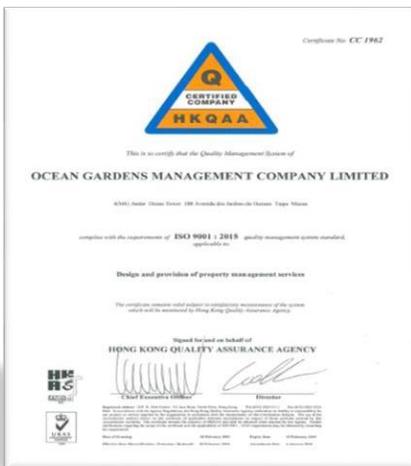


WSF 的健身中心



SOH 的餐廳

我們把客戶放在我們業務的核心位置。本年度內，我們迅速接收及回覆並跟進客戶有關產品及服務的投訴222宗(二零一九年: 2,588宗)。今年的投訴個案較去年大幅減少乃主要與我們在北美洲的酒店暫時停業有關。我們的管理層及員工亦會確保相關投訴得到令人滿意的解決方式。



我們在澳門的物業管理業務(海洋花園)已得到ISO9001:2015認證。為取得上述資格，我們已證明我們有能力提供滿足客戶需要與符合適用監管規定的服務。

海洋花園

ISO9001:2015 認證(品質管理系統)

我們的酒店物業訂有嚴格的質素保證程序，確保其提供的服務合乎國際連鎖酒店的要求。

我們的物業年內獲得以下獎項／認可，證明其服務質素廣獲肯定：

物業	獎項／認可
SSHT	貓途鷹 2020
	二零二零年越南最佳酒店提名(由世界旅遊大獎頒發)
	二零二零年越南最佳城市酒店提名 (由世界旅遊大獎頒發)
	二零二零年亞洲最佳會議酒店提名 (由世界旅遊大獎頒發)
	二零二零年越南最佳商務酒店提名 (由世界旅遊大獎頒發)
HIRW	貓途鷹2020
SOH	AAA 三鑽酒店大獎
SNY	《康泰納仕》—二零二零年讀者之選
	貓途鷹2020
	AAA 四鑽大獎
Caravelle	貓途鷹2020
	《亞洲智能旅行》頒發「十年最佳獎 - 最佳酒店改建第7名」
	《德廷亞洲》頒佈二零二零年度讀者之選 - 越南十大最佳酒店及度假村
	Kara Spa 獲頒授「2020 World Luxury City Hotel Spa」
DTA	貓途鷹2020
	AAA 三鑽酒店大獎
海洋花園	ISO 9001:2015 認證(品質管理系統)
	二零二零年優秀長者僱員暨聘僱「耆才」僱主嘉許計劃 - 嘉許狀



SSHT

貓途鷹 2020



Caravelle

《亞洲智能旅行》頒發「十年最佳獎 - 最佳酒店改建第7名」

我們尊重知識產權，而我們的物業遵守有關知識產權的法律及規例。我們制訂了保護知識產權的內部程序，並發給所有相關員工。我們的物業只購買正版軟件。

本集團保護客戶資料私隱，遵守所有有關法律及規例。我們制訂了保護客戶資料的內部程序，並發給所有相關員工。我們會在收集資料時告知客戶資料的用途及接收者；我們只收集進行業務必

要的個人資料，並按照相關條文，只在所需的期間內保留個人資料。只有獲授權人員才能存取已儲存的客戶資料。

反貪污

我們認為每位僱員均有責任誠信行事。我們的僱傭合約明確規定，所有員工必須誠信行事，及符合本集團最佳利益，並遵守當地所有相關法規。如有任何違反僱傭合約的行為，可導致紀律處分或終止聘用。

我們透過培訓鼓勵僱員提出他們的關注事項，或通過我們的保密舉報機制舉報任何可疑案件，每項舉報案件均獲內部審核團隊以及審核及合規委員會的迅捷跟進及調查。我們已制定舉報政策。

在二零二零年，概無任何有關本公司及僱員賄賂及貪污的舉報案件(二零一九年:0)。

社區投資

社區投資於我們社會可持續發展而言至關重要。本集團以誠實、正直及謙恭的態度，為大眾及社區(尤其是我們的僱員)服務。在相關當地文化環境中，管理層與僱員之間的溝通每天都會直接進行，乃我們日常工作中不可或缺的一環。



捐款

4, 127, 000 港元

貢獻時間

120 小時

海洋花園

二零二零年優秀長者僱員暨聘僱「耆才」僱主嘉許計劃

- 嘉許狀



SNY
The Bowery Mission



SSHT
同奈省 Be Tho 中心的慈善之旅，探訪 145 名不幸的孩子



HIRW
捐血活動



SOH
CHEO 基金會



HIRW
探訪老人院



SSHT
探望越南平陽的殘疾兒童
學校並送上月餅



WSF
希望之燈



SSHT
希望之燈

於本年度內，我們參加的各類社會活動如下：

- 關注殘疾人士
- 環境保護及關注
- 兒童福利
- 婦女福利
- 扶貧
- 支援人道主義
- 健康及社區支援



SSHT

二零二零年婦女節

本集團於年內作出之慈善捐款合共為4,127,111港元(二零一九年:1,210,470港元)。



Caravelle

環境與健康週



HIRW

環保步行日

HIRW

慈善賣物會

內容索引

港交所《環境、社會及管治報告指引》內的範疇及一般披露	詳情	參照頁碼
層面 A1：排放物		
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資料： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	第 8 頁至第 9 頁
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	第 8 頁至第 9 頁
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第 8 頁至第 9 頁
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）。	第 8 頁至第 9 頁
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）。	第 8 頁至第 9 頁
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第 10 頁
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第 10 頁
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	第 10 頁
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。	第 10 頁至第 11 頁
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	第 10 頁至第 11 頁
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第 12 頁
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第 12 頁
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）每生產單位佔量。	第 10 頁
層面 A3：環境及天然資源		

港交所《環境、社會及管治報告指引》內的範疇及一般披露	詳情	參照頁碼
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。	第 12 頁
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。	第 12 頁至第 13 頁
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	第 13 頁
關鍵績效指標 A4.1	描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	第 13 頁
層面 B1：僱傭及勞工常規		
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資料： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	第 15 頁至第 16 頁
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。	第 15 頁至第 16 頁
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比率。	第 15 頁至第 16 頁
層面 B2：健康與安全		
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資料： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	第 17 頁
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）因工亡故的人數及比率。	第 17 頁
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	第 17 頁
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。	第 17 頁
層面 B3：發展及培訓		
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。	第 18 頁
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。	第 18 頁

港交所《環境、社會及管治報告指引》內的範疇及一般披露	詳情	參照頁碼
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。	第 18 頁
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的資料： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	第 18 頁
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。	第 18 頁
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。	第 18 頁
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	第 18 頁
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	第 18 頁
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。	第 18 頁
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	第 18 頁
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察的方法。	第 18 頁
層面 B6：產品責任		
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資料： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	第 19 頁至第 20 頁
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。	第 19 頁至第 20 頁
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。	第 19 頁至第 20 頁
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。	第 19 頁至第 20 頁
關鍵績效指標 B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	第 19 頁至第 20 頁

港交所《環境、社會及管治報告指引》內的範疇及一般披露	詳情	參照頁碼
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。	第 19 頁至第 20 頁
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的資料： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	第 21 頁
關鍵績效指標 B7.1	於報告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。	第 21 頁
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。	第 21 頁
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	第 21 頁
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解發行人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。	第 21 頁至第 24 頁
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）。	第 21 頁至第 24 頁
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	第 21 頁至第 24 頁

本集團主要物業照片

澳門經營業務



武漢晴川假日酒店



西貢喜來登酒店



西貢帆船酒店



大阪西佳酒店



三藩市 W 酒店



紐約索菲特酒店

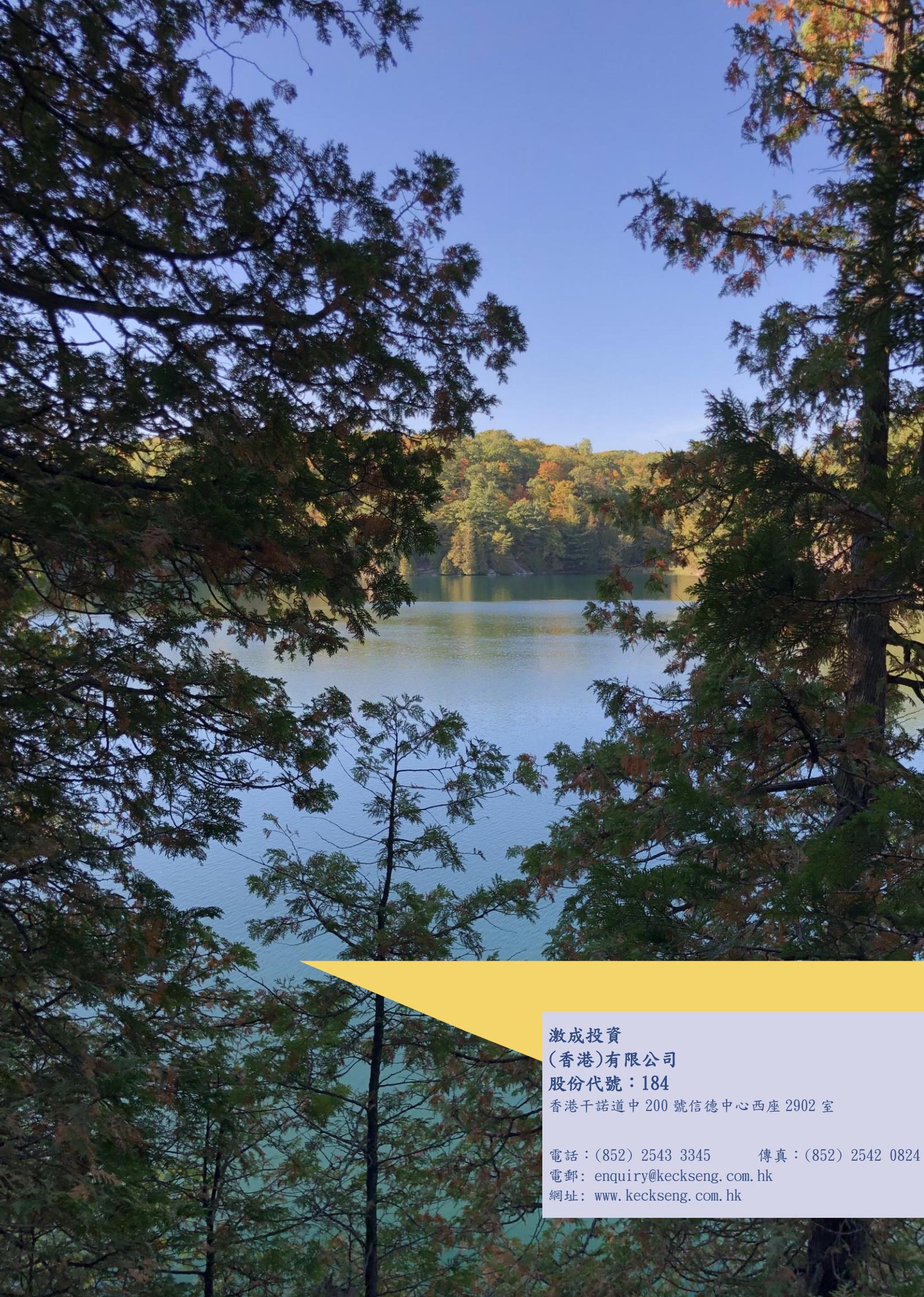


渥太華喜來登酒店



加拿大多倫多機場會議中心德爾塔萬豪酒店





**激成投資
(香港)有限公司
股份代號：184**

香港干諾道中 200 號信德中心西座 2902 室

電話：(852) 2543 3345 傳真：(852) 2542 0824
電郵：enquiry@keckseng.com.hk
網址：www.keckseng.com.hk