



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)

2020

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2	社會責任	20
匯報準則	2	鼓勵投入社區	20
匯報原則	2	青少年發展	21
匯報範圍及界限	2	提升健康	22
報告期間	2	社會共融	23
閱覽報告及意見反饋	2	經濟責任	24
董事會批准	2	關懷員工	24
主席致辭	3	關懷客人	27
關於富豪	4	供應鏈管理	29
我們的業務	4	反貪污	30
我們的品牌	4	公平競爭	30
我們的業務版圖	5	附錄一 —	
我們的ESG方針	6	獎項、認可、資格及會員資格	31
企業管治	7	附錄二 —	
可持續發展管治	7	表現總覽	38
持份者參與	8	環境責任表現	38
重要性評估	9	經濟責任表現	39
環境責任	10	附錄三 —	
環境政策	10	香港聯合交易所有限公司	
EarthCheck及成就	10	《環境、社會及管治報告指引》索引	41
能源及排放	12		
水資源管理	15		
減少及循環再用廢棄物	16		
麗豪航天城酒店：			
創造更大的環境價值	19		



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

於編製本報告期間，本集團已遵循ESG 報告指引所概述的四個基本匯報原則編製。該等原則確保有效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識別對我們的業務營運而言屬重大的環境、社會及管治(「ESG」)事宜。13項重大的ESG 事宜已被識別出，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，以持平地呈列我們的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」)的第五份年度獨立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。

報告期間

除另有說明外，本報告涵蓋我們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重大ESG 事宜進展及表現摘要。

閱覽報告及意見反饋

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

本報告已於二零二一年七月二十九日獲本公司董事會(「董事會」)批准。

主席致辭

本人欣然提呈本公司之二零二零年環境、社會及管治報告。

富豪一直將可持續發展元素融入其業務及營運中，同時我們亦貫徹使命，致力成為以其可持續發展計劃聞名於國際的酒店集團。自二零一二年起，我們已實行包括綠色酒店管理及企業社會責任活動在內等多項可持續發展計劃進行合作，務求為環境、社區、我們的酒店物業，以至整體經濟帶來利益。

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。此等狀況不僅影響我們的酒店業務，亦令到組織內部活動、培訓或聯誼計劃困難重重。為應對此不利情況，本集團已調整其業務策略，並引入數碼科技協助其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，我們旗下九間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跡。

於二零二零年，我們對於去年十一月正式開業的富薈尚乘上環酒店加入我們的富薈酒店系列感到高興。在本集團繼續擴展於香港及中國內地的業務版圖的同時，亦將繼續於業務營運中貫徹可持續發展的價值。

謹藉此機會向在我們可持續發展旅程中給予我們支持的持份者致謝。

主席
羅旭瑞

香港
二零二一年七月二十九日

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」)(本集團擁有其50%的權益)進行)、飛機擁有及租賃, 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, 其核心業務分部仍是酒店經營管理, 該業務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
- 贏得模範酒店僱主的美譽
- 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

富豪自一九八零年以來於香港上市, 並成為最大的本地酒店營運者之一。本集團於其現有酒店項目組合擁有超過10,000間客房及90間餐廳與酒吧, 且致力成為亞太區領先的知名酒店集團。

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)。麗豪(Regala)為即將推出的新品牌, 其設計為迎合賓客的不同需求, 由商務以至休閒旅遊、由全面的酒店服務以至精選服務, 全部一應俱全。未來, 我們將繼續透過提升客人體驗, 推廣旗下的「富豪」(Regal)、「富豪公館」(Regal Residence)、「富薈」(iclub)及新的「麗豪」(Regala)品牌。



富豪

富豪酒店提供精緻和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。

關於富豪

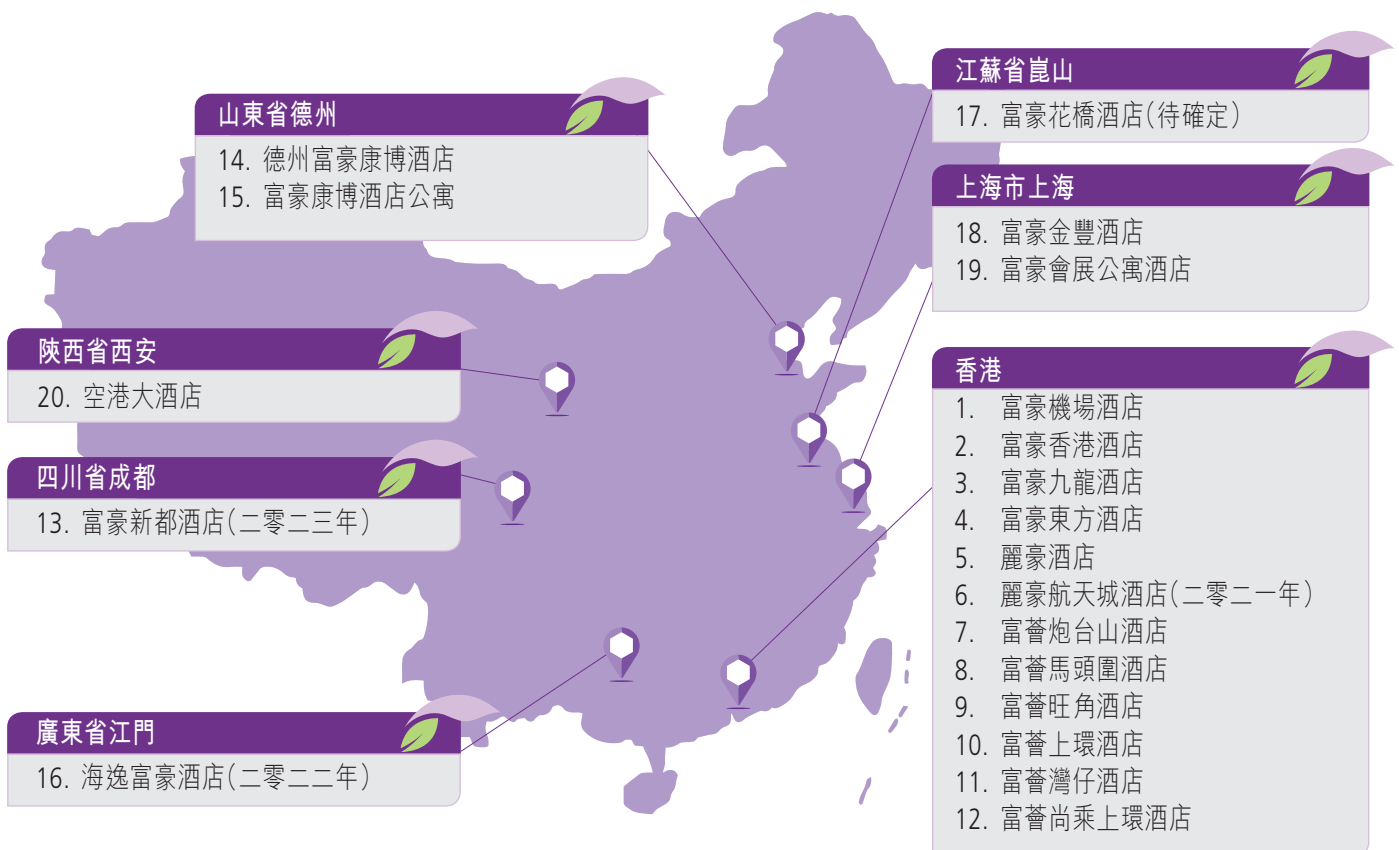
我們的業務版圖

富豪多年來已在香港及中國內地建立廣泛的業務版圖。在香港，我們以富豪及富薈品牌營運及/或管理11間酒店，全部五間富豪酒店及四間富薈酒店由富豪產業信託全資擁有，而餘下兩間富薈酒店由P&R Holdings全資擁有或擁有50%。在中國內地，我們管理富豪及富豪公館品牌旗下五間營運中的酒店。目前的酒店組合包含位於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。

於二零二零年，我們繼續擴大在香港的業務。由P&R Holdings擁有50%並由本集團管理的富薈尚乘上環酒店為富薈酒店系列中的第六間酒店。此酒店已於二零二零年十一月正式開業。此外，本集團正發展位於香港國際機場的麗豪航天城酒店，預計將於二零二一年第四季開業。

在中國內地，我們預計在未來數年將建成三家新酒店。由四海國際集團有限公司(本集團之上市同系附屬公司)發展作為富豪國際新都薈一部分的富豪新都酒店將於完成後由本集團管理。分別位於崑山及江門正在興建的另外兩家酒店由本集團管理，並由獨立擁有者擁有。

就海外而言，富豪亦擁有位於西班牙巴塞隆拿的Campus La Mola，該酒店已出租予獨立第三方進行經營。此外，本集團於二零一九年於英國黃金地段收購一項永久業權現有物業。翻新該物業為一間設有餐廳的酒店之設計發展及規劃工程正進行中，預計翻新工程將於規劃工程完成後展開。翻新工程完成後，該酒店將由本集團自行營運。



位於香港及中國內地之富豪酒店

我們的 ESG 方針

可持續發展一直為富豪核心價值之一，我們致力確保將可持續的營運常規實踐至其組合內的每間酒店。



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少年發展及增強健康的社區服務；
- 要成為一個對股東有交代、在財政上負責任的集團；
- 於我們的業務營運所在地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。

作為國際公認的酒店集團，富豪已組織一系列針對環境、社會及經濟可持續性的可持續發展計劃。

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

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
- 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

我們的ESG方針

企業管治

富豪透過符合上市規則附錄十四企業管治守則的守則條文，致力維持完整及高標準的企業管治系統。三個董事會委員會（包括審計委員會、薪酬委員會及提名委員會）經已成立以監督不同企業管治職能。根據彼等獲委派的職務，委員會會檢討本集團之管理政策與常規及相關重大企業事宜，以確保遵守相關規例及規定並在有需要時實施新政策及措施。

有關我們的企業管治事宜及董事會的更多資料，請參閱富豪二零二零年年報。

可持續發展管治

可持續發展的業務常規一直為本集團發展計劃的重點之一。於制訂我們的業務目標時，主要持份者對我們可持續發展表現的意見及意見反饋及利益已獲妥為考慮。自二零一二年起，本集團已推行不同的可持續發展計劃處理環境、社會及經濟之相關業務營運事宜。

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整體可持續發展表現及披露。執行董事制定並實施分為三方面的可持續發展計劃。可持續發展計劃的目標其後則由本集團不同的業務部門排列優先次序及予以實施。

富豪亦已於各酒店建立管理系統，以促進可持續發展計劃的執行及營運。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可持續發展計劃。為鼓勵內部溝通及改善透明度，僱員藉著環保和社會友善措施參與其中。此外，我們致力在互信的基礎上與持份者建立及維繫關係。我們希望透過與不同持份者組別（包括客戶、投資者、股東、企業和社區合作夥伴、供應商及員工）合作，以推動可持續發展。

我們的 ESG 方針

持份者參與

為讓我們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以確保能有效地收集他們的意見。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 ¹
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 全員大會 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 綠色銷售計劃
	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 客戶意見反饋機制 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

¹ 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。

我們的 ESG 方針

重要性評估

富豪定期評估業務營運相關的重要可持續發展事宜。持份者參與所得的結果被用作為重要性評估的基礎。下文概述遵循於 ESG 報告指引中界定的原則下重要性事宜之優先次序及所採取的步驟：



根據重要性評估的結果，已識別出下列 13 項重大事項。有關重大事項將於本報告中詳細討論。



環境責任

我們的願景是為每個人提供恬靜愉悅的地方，故此富豪盡心盡意地為地球的繁茂昌盛及可持續發展承擔責任。於我們的酒店營運中，我們不遺餘力地監察及管理我們對環境的影響。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

富豪意識到保護環境對地球的生存與繁榮至關重要，故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。作為對我們旗下酒店營運的指導文件，該聲明載列我們的環保使命，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。

我們已就酒店營運管理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，以作為環境責任的重點，並已排列優先次序。為於上述範疇取得持續進步，我們已成立綠色委員會，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

我們的酒店營運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。我們確保我們的酒店均遵守全部相關環保法律及規例²，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，我們在香港營運及/或管理的酒店獲得多項國際獎項及認證。例如，我們的環境表現已符合全球領先、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。透過委聘環球旅遊諮詢集團進行獨立第三方核證，我們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，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EarthCheck銀徽認證。

² 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

於過去數年，富豪已循序漸進地提升環境表現，以實現其可持續發展之願景及目標。為繼續通過各認證，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；
- 在更換空調系統和冷熱水泵時加入頻率控制器；
- 與香港酒店協會及其他專業工程機構密切合作，以交流最新的可持續發展資訊；
- 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；及
- 積極參與「走塑」運動。

與此同時，我們於中國內地所管理的酒店通過中國國家旅遊局所舉辦的「中國綠色飯店」選擇性認證計劃。德州富豪康博酒店及富豪會展公寓酒店在綠色設計、能源和資源管理以及污染控制等環境方面的表現令人滿意，並獲頒該計劃「銀樹葉級」認證。

為提倡綠色工作空間的概念，富豪自二零一二年發起「愛地球」計劃，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。



我們五間初步酒店榮獲EarthCheck金徽認證。



「愛地球」計劃在工作場所內外推動環境可持續性。

環境責任

能源及排放

由於減少碳排放對全球氣候行動十分關鍵，故此我們將實現能源效益定為其酒店營運的核心環境管理策略。為確保能同時滿足營運需要及符合行業最佳常規，我們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。

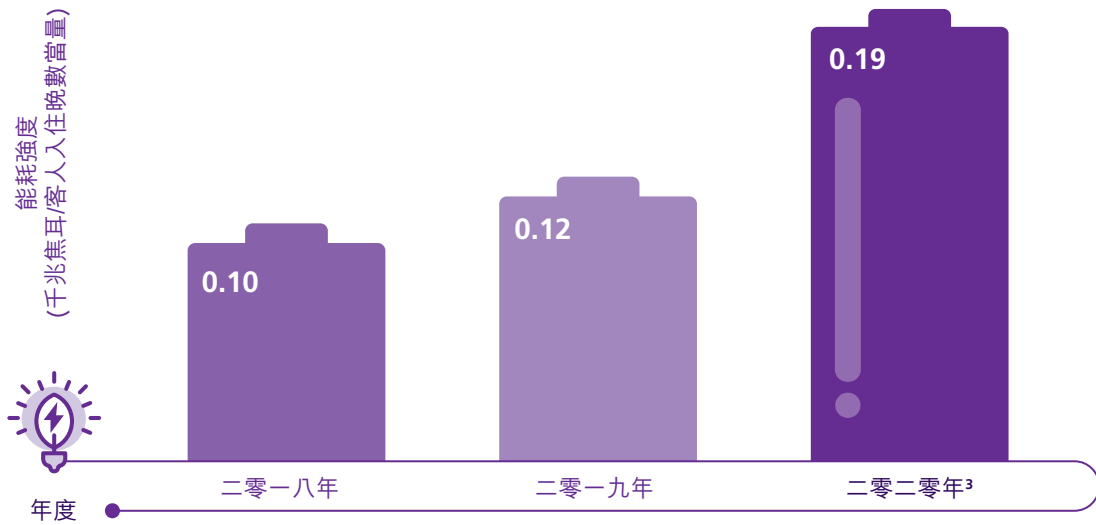
作為正常營運程序，我們旗下所有酒店須提出每年節能及減排的目標建議，並制定具體的實行計劃。由於冠狀病毒病疫情導致業務中斷，酒店於二零二零年延遲訂下目標。然而，我們繼續致力尋找改善我們旗下酒店的能源管理的方法，以實現更好的能源效益，從而促進酒店營運轉型，邁向低碳環境。

為提高能源效益，我們多年來在我們管理的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)。

環境責任

二零一八年至二零二零年能耗強度



³ 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，但酒店仍執行額外的衛生措施，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。

環境責任

除將設施升級外，富豪亦致力培養員工及客人的環保習慣，以推廣節約能源。例如，我們會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。

富豪意識到，氣候變化會對我們的業務構成巨大威脅。舉例而言，颱風及洪水等極端天氣會擾亂我們的日常酒店營運，並對酒店建築的設施造成破壞。部分我們所管理的酒店已採納多項措施，以提升對氣候變化的適應能力。例如，富豪金豐酒店加強外露管道的保溫，以盡量減少極寒衝擊的影響。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，我們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：

- 於我們所管理的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；
- 於五間我們於香港所管理的酒店設有有機農場，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現代化工程，以減少電動發電機的耗電量。



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。



空港大酒店已將 297 間客房的鏡燈更換為 LED 燈，以提高能源效益。

環境責任

為兌現富豪提倡節能及應對氣候變化的承諾，我們參與了由外界組織(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。



我們全部富豪及富薈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，富豪會監察酒店用水的每個步驟。由餐飲到清潔，我們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：

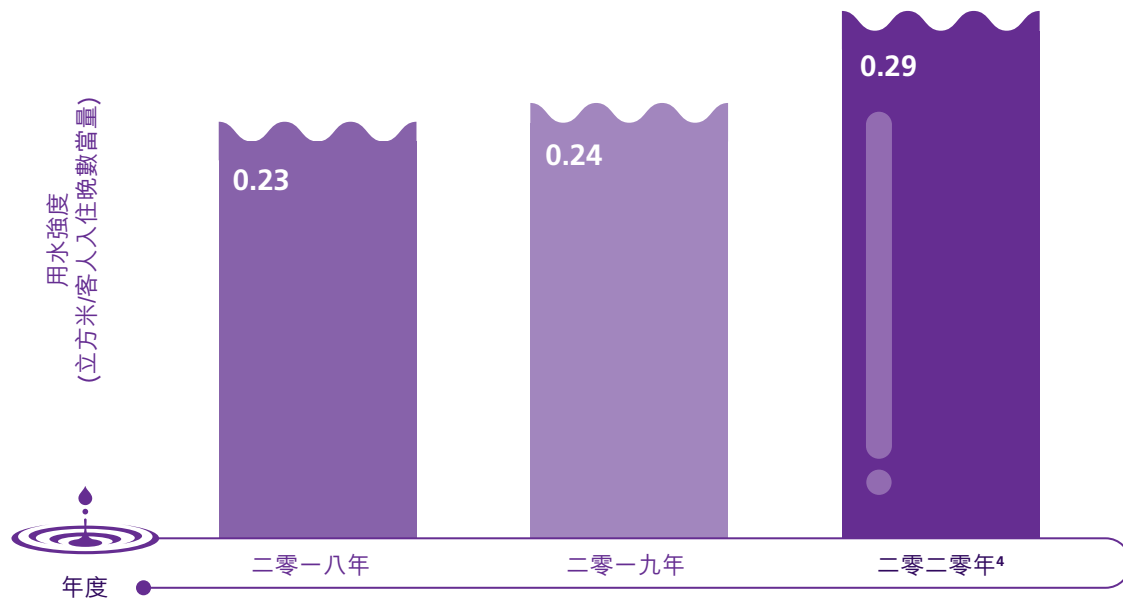
- 循環再用空氣調節冷卻水；
- 於酒店洗手間安裝自動水龍頭及自動沖廁裝置；
- 於翻新客房時安裝雙沖式水箱，讓住客可用合適的水量沖廁；
- 每日檢查全部水錶，以及時修補任何可能發生的滲水情況；
- 鼓勵酒店客人參與床單及浴巾重用計劃；及
- 要求所有新安裝的花灑頭必須達到水務署所定的用水效益級別第2級的要求(即採用流量為每分鐘10公升的節水設計)。

在全部酒店設施之中，游泳池佔營運用水最多的部分。就此，我們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。

環境責任

我們致力探索及採取更多的措施，務求在經濟上可行的情況下，在我們的酒店營運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



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，故此富豪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，我們與其僱員、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。

⁴ 儘管酒店入住率大幅下跌，但我們已在酒店營運中執行加強的衛生措施，例如更頻密地清潔我們的酒店設施以應對冠狀病毒病疫情。此外，相信我們的酒店賓客變得更注意個人衛生，且更頻密地使用我們酒店的衛生設施。

此外，於報告年度，我們為其中一間酒店的兩個沖廁水儲水缸進行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我們的酒店營運恢復正常時將會回落。

環境責任

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，我們實行嚴格的採購監控程序，以避免過量採購。酒店會根據客人及訂餐的估計數目，定期審閱及調整食材採購量。於二零二零年，我們繼續與香港領先的食物援助慈善組織膳心連基金(「膳心連」)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，我們合共捐贈47,412公斤食物予膳心連。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。

舉例而言，空港大酒店舉辦了一項「光盤行動」以推廣減少廚餘。我們在酒店餐廳的當眼位置設置提醒及標誌，旨在培養在自助餐期間為自己提供「剛剛好」的食物份量的文化。透過提高客人對其消費習慣的認識，我們希望盡量減少我們的餐飲服務所產生的廚餘。

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」的概念及習慣，我們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，位於香港的富豪及富薈酒店的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。就位於中國尚未採用有關做法的所管理酒店而言，我們要求酒店員工積極分類未使用的客房用品，包括肥皂及洗髮水，並重用該等用品來清洗衣物。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 Recycling)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，富豪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

環境責任

除了集中於環保MICE計劃外，我們亦著重廢物回收，並於酒店不同經營階段中採用更廣泛的循環再造物料。例如，我們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、富薈馬頭圍酒店及富薈旺角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，富豪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。除酒店預訂及接待服務外，富豪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，我們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，我們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。我們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，我們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，我們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。舉例而言，我們於上海營運的酒店透過提供四種的垃圾收集箱，嚴格遵守《上海市固體廢物管理條例》。垃圾收集箱分別有助對乾濕廢物、有害廢棄物及其他可回收物品進行分類。另外，我們的酒店員工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，我們的酒店營運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，為此我們以謹慎的態度處理所有廢棄物。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。我們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。我們亦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。

環境責任

麗豪航天城酒店：創造更大的環境價值

麗豪航天城酒店位於香港國際機場二號客運大樓、亞洲國際博覽館及海天客運碼頭周邊，預計將能憑藉交通網絡及設施為客人帶來極大的便利。

除地理優勢外，酒店擁有多項可持續發展樓宇設計、建築及營運的特色，全部旨在創造更大的環境價值。該酒店的重點環保特色如下：

- 與相關標準比較⁵，客房的照明功率密度低30%，電梯的額定功率亦低30%；
- 於整個建築過程中不消耗原始森林木材產品；
- 大型綠化設計；
- 首選本地製造的物料

該酒店於綠建環評認證的暫定評估獲評為金級。從暫定評估的結果及相關評估方法的計算來看，我們預期：

- 與綠建環評的基線比較，酒店部分及停車場部分的二氧化碳排放量分別減少25.7%及23.8%；
- 年度飲用水消耗節省30.6%⁶；
- 年度廢水排放量減少31%；
- 96.55%物料在本地採購⁷；
- 以減少30%拆建物料為目標；
- 22.76%地盤面積屬綠化地帶

⁵ 表現與由機電工程署發出的《建築物能源效益實務守則》二零一五年版比較。

⁶ 預期結果說明各層的水壓介乎2.5巴至5.5巴。

⁷ 在800公里範圍內。

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，富豪亦著重造福社會。為此，我們積極參與不同的社區計劃。

富豪視企業社會責任(CSR)為其長期可持續發展計劃的支柱。為持續監察CSR工作，我們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

富豪相信，長期的社區參與乃十分重要，因這可鼓勵員工發展其領導能力、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，本集團與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而表達我們的關心。

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。



社會責任

本集團獲勞工處評選為「[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，富豪為年輕人提供不一樣且意義豐盛的學習體驗，藉此與他們的傳統學校教育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，富豪持續推出「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，亦會協助房務團隊。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。相信實習計劃有助他們在酒店業內取得早段成功。



社會責任

參觀酒店

富豪明白到傳統學校教育的局限性，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，酒店業近年愈受關注。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。本集團邀請學生參觀酒店、籌備酒店導覽、就業講座及實況遊戲，以提升學生對酒店營運的認知。



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，富豪竭力加大力度為不同社會群體提供支持及醫療資源。

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。各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。



社會責任

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，銷售所得收益連同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，富豪影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

富豪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。除提供優質及負責任的產品及服務外，富豪亦致力成為關懷僱員的僱主。我們竭力為員工建設及維持公正平等的工作環境，並提供明確且具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，富豪盡力實行可持續業務常規，以為持份者創造更大價值。

富豪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，我們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，我們亦努力建立和維持與客戶的良好關係。有鑑於此，我們盡力向客戶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，我們透過堅守道德的營商操守及完善的供應鏈管理，致力為整條價值鏈內我們的股東、客人及整體社區等持份者整體帶來正面影響。

關懷員工

富豪相信僱員為其業務的基礎及重要部分。我們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僱員的忠誠度及工作環境的凝聚力。我們已制定員工手冊，當中載列全面的人力資源管理政策及勞工慣例指引。該手冊亦涵蓋有關僱員薪酬及解僱、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與福利的資料。

作為平等機會僱主，我們遵守由平等機會委員會所制定的指引及規例，並確保我們的人力資源政策符合該準則。為建立公正平等的工作環境，我們的招聘及晉升程序中秉持高水平的公平原則，以避免發生任何歧視或不當對待事件。我們會公平對待所有員工，不論其性別、年齡、族群、家庭角色、性取向、殘疾、種族及信仰。我們絕不容忍任何形式的歧視，且致力為我們的僱員保持一個包容及公正的工作環境。

另一方面，我們致力在本集團內推廣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，富豪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，富豪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，同時經計及本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。

經濟責任

於報告期間，概無未有遵守對本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⁸。我們亦向僱員提供安全的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或強制勞工之情況。

工作環境健康及安全

富豪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、健全的管理系統及營運程序，以確保工作環境安全及健康。富豪的安全政策涵蓋健康及安全標準、規定及慣例，已向全體僱員傳閱，以確保他們具備職業安全意識。該政策已作定期檢討，以緊貼職業健康及安全相關法規的最新發展。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：

- **專責團隊：**由經驗豐富的安全及保安主任組成的專責團隊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裝修工作)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，我們盡力確保健康及安全。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，邀請外界人士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。我們亦制訂應變計劃，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，以確保有足夠具備培訓經驗的員工應對事故。此外，為加強我們的應變準備，我們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。
- **溝通：**為加強意識，員工獲派發健康與安全資訊單張、通訊簡報及告示，使他們知悉最新的健康及安全措施。我們於酒店辦公室、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，以提醒員工注意潛在的職業性危害。為在整個集團中提倡安全工作的文化，我們將向表現最佳的工作健康與安全常規的員工頒發安全獎。

⁸ 法律及法規包括香港法例第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》、香港法例第57C章《僱用青年(工業)規例》。

經濟責任

- **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，我們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，以減低僱員受病毒感染之風險。例如，我們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

富豪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更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，富豪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，我們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，富豪於二零二零年並無舉行任何會議及論壇。我們透過部門培訓及網上學習平台提供培訓課程。展望將來，我們旨在不斷提供更多樣化的培訓計劃及網上培訓課程。

富豪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，我們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

我們致力培養一個工作與生活平衡的文化。為推廣此文化，我們定期籌辦工餘活動，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，我們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體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。

我們重視員工意見。透過線下及線上交流渠道，我們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管理層提出訴求。所有關注事項均會獲審慎處理，且管理層須於指定時限內回覆所有查詢。

經濟責任

關懷客人

富豪致力為酒店客人提供優質的服務和設施。富豪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，我們不斷努力提高服務質素。客人的反饋及要求對業務增長而言非常重要，故此我們細心聆聽並作出回應。同時我們亦透過多個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

除接待服務質素之外，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，我們已加強預防及監控措施，以祈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；
- 於酒店內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，富豪將繼續實施額外的措施，確保酒店環境清潔安全。

我們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。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，以確保食品具有良好品質及遵守政府條例。為進一步保障食品安全，我們亦要求員工嚴格遵守收貨指引，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》。

我們旗下四間酒店（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。供應商須對所有原材料進行安全檢查。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。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。於二零二零年，我們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，我們已透過有關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。

經濟責任

客戶私隱

富豪的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，富豪深明保障客戶隱私的重要。我們制訂了私隱政策，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，收集所得的所有個人資料必須嚴格保密地處理。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。

於富豪的日常營運過程中，我們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，我們亦會遵守歐盟《一般資料保護規例》。為使做法與法規保持一致，我們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富豪取得他們的許可之情況下使用。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

富豪提供以客為本的服務，因此我們定期與客人交流，以了解他們的需要及緊貼最新的市場趨勢。此外，我們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。

智能送遞機械人

在富豪金豐酒店，我們採用機械人技術以提升客人的酒店體驗。我們增設智能送遞機械人以提供客房服務，如送遞細小的酒店用品。



經濟責任

我們透過積極接觸和與客人溝通，與客人保持良好聯繫及提升品牌忠誠度。富豪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，並已實行合共五個主要計劃，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，我們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，我們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。根據我們制定的「客人意見回覆標準」，每位客人的意見均獲列作首要處理事項。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，我們確認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

富豪依賴龐大的供應商網絡支持營運。供應商向我們提供由餐飲、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。本集團採購部負責採購管理。我們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，我們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。

此外，我們亦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

我們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審慎挑選，以確保所有將為酒店進行的工作皆符合所有相關規例。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。本集團採購部亦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。

富豪就挑選合資格供應商設有嚴格程序。於確認符合資格前，富豪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，富豪盡可能優先考慮獲ISO 9001認證的承包商。由於二零一八年中旬曾爆發非洲豬瘟，我們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，我們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。

經濟責任

作為自二零一二年起加入環保促進會的會員，富豪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。我們已制定綠色採購政策，其為我們的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。與我們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。

富豪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。例如我們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。

富豪亦支持本地採購，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，我們繼續與供應商、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。我們竭力防止業務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。任何人士與本集團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。我們嚴格禁止員工與業務夥伴之間任何形式的送禮行為，因我們相信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，我們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，我們期望與業務營運，例如採購的有關各方之間應避免利益衝突情況。倘我們的員工涉及與本團進行其他業務交易，他們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。

由於二零二零年全年實施社交距離限制措施，我們在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，我們會恢復安排廉政公署定期舉辦講座。於報告期間，我們一直遵守香港法例第201章《防止賄賂條例》。於二零二零年概無針對本集團或其僱員貪污的案例。

公平競爭

我們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，我們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，我們並無在營運中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

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
2020 年旅行者之選大獎	貓途鷹 (TripAdvisor)
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

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

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
2020 年旅行者之選大獎	貓途鷹 (TripAdvisor)
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
2020 年旅行者之選大獎	貓途鷹 (TripAdvisor)
兩星有營食肆 — 雅廊咖啡室 — Mezzo — 富豪軒	衛生署

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

富豪東方酒店

獎項及認可	頒授機構
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
「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 2020」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 — 最佳服務式住宅供應商	Squarefoot
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

富薈炮台山酒店

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
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
2020 年旅行者之選大獎	貓途鷹 (TripAdvisor)

富薈馬頭圍酒店

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
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
2020 年旅行者之選大獎	貓途鷹 (TripAdvisor)

富薈旺角酒店

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
Loved by Guests Award	Hotels.com
Traveller Review Awards	Booking.com
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
2020 年旅行者之選大獎	貓途鷹 (TripAdvisor)

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

富薈上環酒店

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
Loved by Guests Award	Hotels.com
Traveller Review Awards	Booking.com
2020年旅行者之選大獎	貓途鷹(TripAdvisor)

富薈灣仔酒店

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
Customer Review Award	Agoda
Trusted Cleanliness 徽章	TrustYou
2020年旅行者之選大獎	貓途鷹(TripAdvisor)

空港大酒店

獎項及認可	頒授機構
最佳商務酒店	美團酒店
最佳商務酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)
華北及西北地方最佳商務酒店	TTG 中國旅遊大獎
2020年美麗中國金橄欖獎 - 中國最佳賓客體驗酒店 - 舌尖上的陝西十大推選餐廳 - 中國最佳50家商務酒店	美麗中國酒店業高層峰會組委會
賓客好評獎	Hotels.com
2020中國飯店業最具價值酒店	中國飯店業品牌價值峰會

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

富豪金豐酒店

獎項及認可	頒授機構
2020年最佳商務酒店	最佳酒店評選委員會
2020年最佳商務酒店	美團酒店
2020年最佳合作夥伴酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)

德州富豪康博酒店

獎項及認可	頒授機構
2020年最佳服務酒店	美團酒店
2020年最受歡迎酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)

富豪會展公寓酒店

獎項及認可	頒授機構
2019-2020年全球華人喜愛酒店及餐廳獎	移居上海雜誌
2020年度境外人員住宿登記管理先進單位酒店	上海市浦東新區公安分局出入境處

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

資格

- **EarthCheck (金徽認證)**

位於香港之富豪機場酒店、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)**

位於香港之富薈炮台山酒店、富薈灣仔酒店、富薈上環酒店及富薈馬頭圍酒店。

- **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：空港大酒店
- 中國銀樹葉級綠色酒店：德州富豪康博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食水認可計劃獲得之評級：

- 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：位於香港之全部五間富豪酒店及四間富薈酒店。
- ISO 22000：位於香港之富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店。
- ISO 50001：位於香港之富豪機場酒店。

- **減碳：**

- 位於香港之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

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會員，提倡綠色及本地採購。

附錄二 – 表現總覽

環境責任表現⁹

	單位	二零一九年表現	二零二零年表現
氣體排放			
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
溫室氣體排放			
溫室氣體總排放量 ¹⁰	噸二氧化碳當量	54,737	33,240
直接溫室氣體排放量(範圍1) ¹¹	噸二氧化碳當量	8,096	5,476
間接溫室氣體排放量(範圍2) ¹²	噸二氧化碳當量	46,207	27,514
間接溫室氣體排放量(範圍3)	噸二氧化碳當量	434	251
溫室氣體排放強度 ¹⁴	公斤二氧化碳當量/ 客人入住晚數當量 ¹³	17.42	20.61
能源使用			
總能源使用量	千兆焦耳	371,057	312,071
電力	千瓦時	65,828,685	58,109,839
煤氣	千兆焦耳	118,830	88,908
燃料	千兆焦耳	15,243	13,967
能耗強度 ¹⁴	千兆焦耳/客人 入住晚數當量 ¹³	0.12	0.19
用水			
總用水量	立方米	767,683	464,052
用水強度 ¹⁴	立方米/客人 入住晚數當量 ¹³	0.24	0.29
廢棄物處理			
已處理的一般廢棄物	噸	2,500	895

⁹ 表現數據僅涵蓋二零二零年香港酒店管理業務，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)及五間富薈酒店(富薈炮台山酒店、富薈馬頭圍酒店、富薈旺角酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店)。

¹⁰ 間接溫室氣體排放量(範圍3)已包括在溫室氣體排放總量的計算內。

¹¹ 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。

¹² 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，數字大幅下降乃由於能源耗用總量減少以及來自公共事業公司的排放因素數值下降所致。

¹³ 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。

¹⁴ 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。

附錄二 – 表現總覽

	單位	二零一九年表現	二零二零年表現
已回收廢棄物			
廢棄食油	公升	5,168	2,784
鉛罐	公斤	168	不適用 ¹⁵
膠樽	公斤	10,243	6,898
廢紙	公斤	85,782	32,479
廚餘及食物捐贈	公斤	472 ¹⁶	47,412
玻璃樽	公斤	9,944	2,073
肥皂	公斤	734	281

經濟責任表現

僱傭慣例

	單位	二零一九年表現	二零二零年表現
按僱傭合約劃分的員工總數			
永久	人數	1,961	1,314
合約	人數	58	115
見習生	人數	4	1
員工總數	人數	2,023	1,430
按性別劃分的員工總數			
男性	人數	1,023	688
女性	人數	1,000	742
按年齡組別劃分的員工總數			
25歲以下	人數	161	60
25歲–40歲以下	人數	614	424
40歲–55歲以下	人數	832	640
55歲或以上	人數	416	306
按僱傭類別劃分的員工總數			
高級管理人員	人數	18	18
中級管理人員	人數	171	133
一般員工	人數	1,834	1,279

¹⁵ 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鉛罐的數據記錄。

¹⁶ 二零一九年的比較表現數字受不完整數據所影響。

附錄二 – 表現總覽

職業健康與安全

	單位	二零一九年表現	二零二零年表現
因工作關係而死亡總數	人數	0	0
因工傷損失工作總日數 ¹⁷	日數	2,975	2,717

發展及培訓¹⁸

	單位	二零一九年表現	二零二零年表現
按性別劃分的員工受訓百分比			
男性	%	67	68
女性	%	56	52
按僱傭類別劃分的員工受訓百分比			
高級管理人員	%	72	38
中級管理人員	%	64	63
一般員工	%	61	60
按性別劃分的平均培訓時數			
男性	小時數	5	2.3
女性	小時數	4	1.2
按僱傭類別劃分的平均培訓時數			
高級管理人員	小時數	8	2.1
中級管理人員	小時數	5	4.8
一般員工	小時數	4	1.4

供應鏈管理

	單位	二零一九年表現	二零二零年表現
按地區劃分的供應商數目			
香港	供應商數目	2,311	2,366
中國內地	供應商數目	7	7
海外	供應商數目	71	83

¹⁷ 損失工作日數指因所有種類工傷而請的病假。

¹⁸ 就本報告之披露目的而言，高級管理人員並不包括公司總經理及董事。

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 A1 : 排放物	<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：</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>環境政策；</p> <p>EarthCheck 及成就</p>
	<p>關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。</p>	<p>環境責任表現</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>環境責任表現</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>報告年度內並無錄得有害廢棄物的記錄。</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>環境責任表現</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>能源及排放</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>減少及循環再用廢棄物</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	一般披露 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
	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)。	環境責任表現
	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)。	環境責任表現
	關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	能源及排放
	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。	水資源管理
	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。	不適用於富豪的核心業務
層面 A3： 環境及天然資源	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。	環境政策； EarthCheck 及成就； 負責任採購
	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。	環境政策； EarthCheck 及成就

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 B1 : 僱傭	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。 關懷員工
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類別、年齡組別及地區劃分的員工總數。 經濟責任表現
	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。 僱員流失率對富豪之營運被視為並不重大
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： (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。 工作環境健康及安全
	關鍵績效指標 B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。 經濟責任表現
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。 經濟責任表現
	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。 工作環境健康及安全

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	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。	培訓及職業發展
	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。	經濟責任表現
	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。	經濟責任表現
層面 B4： 勞工準則	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。	關懷員工
	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。	關懷員工
	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。	關懷員工
營運慣例		
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。	供應鏈管理
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	經濟責任表現
	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。	供應鏈管理

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： 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>關懷客人；負責任採購</p>
	<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>不適用於富豪的核心業務</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>與客人聯繫</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>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>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>客人健康及安全；負責任採購</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 B6 : 產品責任	<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>客戶私隱</p>
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： (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>反貪污</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>反貪污</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> <p>反貪污</p>
社區	
層面 B8 : 社區投資	<p>一般披露 有關以社區參與來瞭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>社會責任</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>社會責任； 青少年發展； 提升健康； 社會共融</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> <p>鼓勵投入社區</p>

www.regal.com.hk

