

# 順豪控股有限公司

(股份代號：253)

## 環境、社會及管治報告書

截至二零二三年十二月三十一日止年度

## 緒言、環境、社會及管治政策

順豪控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」或「我們」）堅信可持續發展乃實現持續成功之關鍵，並已將此關鍵概念融入其業務策略。為了追求成功及可持續之商業模式，本集團旨在致力向其全體員工及持份者促進環境及社會可持續發展文化。此文化令本集團能夠以其日常營運及管治之角度制定適當之環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）政策及程序，以監察及計量環境、社會及管治工作之進度，並向投資者及主要持份者報告其表現。

## 關於環境、社會及管治報告

本環境、社會及管治報告（「環境、社會及管治報告」）概述本集團在環境、社會及管治方面之倡議、計劃及表現，並表明其對可持續發展之承諾。

## 報告範圍

本集團於香港擁有七間酒店，興建作為酒店投資及營運用途，包括(1)最佳盛品酒店尖沙咀、(2)華大盛品酒店、(3)華麗銅鑼灣酒店、(4)華美達海景酒店、(5)華美達華麗酒店、(6)華麗海灣酒店（於二零二三年八月一日開始營業）及(7)華美達盛景酒店（統稱「各酒店」）。本集團亦擁有兩間位於香港以外地方之酒店 - 上海華美國際酒店（位於中國上海）及Royal Scot Hotel（位於英國倫敦）。本環境、社會及管治報告涵蓋我們香港之主要經營業務（包括七間酒店及本集團總部）之環境及社會表現。

## 報告框架

此為本集團之第八份環境、社會及管治報告，以強調本集團於環境、社會及管治方面之表現，乃參考載錄於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄第C2章所述之《環境、社會及管治報告指引》（「環境、社會及管治報告指引」）而作出披露。

## 呈報期

除另有說明外，本環境、社會及管治報告涵蓋各酒店及本集團位於香港之總部截至二零二三年十二月三十一日止年度（「二零二三年」或「呈報期」）之整體環境、社會及管治表現。

## 報告原則

本集團在編製環境、社會及管治報告期間對重要性、定量性及一致性予以高度重視，而本集團就此等報告原則之應用情況如下：

**重要性：**本集團已展開持份者參與及重要性評估，以對呈報期內之重大問題作出診斷，從而採用已確認之重大問題作為環境、社會及管治報告重點。有關更多詳情，請參閱「持份者參與」及「重要性評估」章節。

**定量性：**本環境、社會及管治報告乃根據《環境、社會及管治報告指引》編製，並以定量方式披露相關之關鍵績效指標。關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)由解釋性附註加以補充來建立基準，並在可行情況下對計算準則、方法或假設予以說明。

**一致性：**本環境、社會及管治報告之編製方針與去年大抵一致，並為披露範圍及計算方法方面出現變動之數據提供闡述。

## 環境、社會及管治工作

本集團成立了環境、社會及管治工作委員會(「環境、社會及管治委員會」)，包括相關部門之委派管理層成員，協助收集數據及編製環境、社會及管治報告。環境、社會及管治委員會會定期向董事會(「董事會」)匯報，協助評估、識別及管理本集團環境、社會及管治層面之風險，以及反映本集團內部監控系統是否合適及有效。獲委派之管理層成員會審視本集團之環境、社會及管治表現，包括環境、勞工常規及其他環境、社會及管治層面。董事會制定本集團環境、社會及管治策略之大方向，並負責確保風險管理及內部監控之有效性。

董事會全權負責本集團之環境、社會及管治策略及報告，並監督及管理本集團之環境、社會及管治問題。為妥善管理本集團之環境、社會及管治表現、相關問題及潛在風險，董事會在環境、社會及管治委員會之協助下定期討論及檢討本集團之環境、社會及管治風險及機遇、表現、目的及目標。董事會亦負責確保環境、社會及管治風險管理及內部監控機制有效運作，並且促進與其他可比較公司就最佳實踐進行交流。於呈報期間，本集團確認其已針對環境、社會及管治問題建立適當有效之管理政策及內部監控體系。

此外，為展示本集團於可持續發展方面之決心，本集團已為環境層面訂立目標，並為遵守最新適用法律及法規而執行最新之環境、社會及管治相關政策及指引。

## 持份者參與

為確定本集團於本環境、社會及管治報告中所匯報之最重要方向，主要持份者包括董事會及高級管理層以及員工已定期安排會議參與以討論及審閱有助本集團業務發揮潛在增長及裝備應付未來挑戰之注意事項。下表概述持份者之類別、期望及關注和溝通渠道：

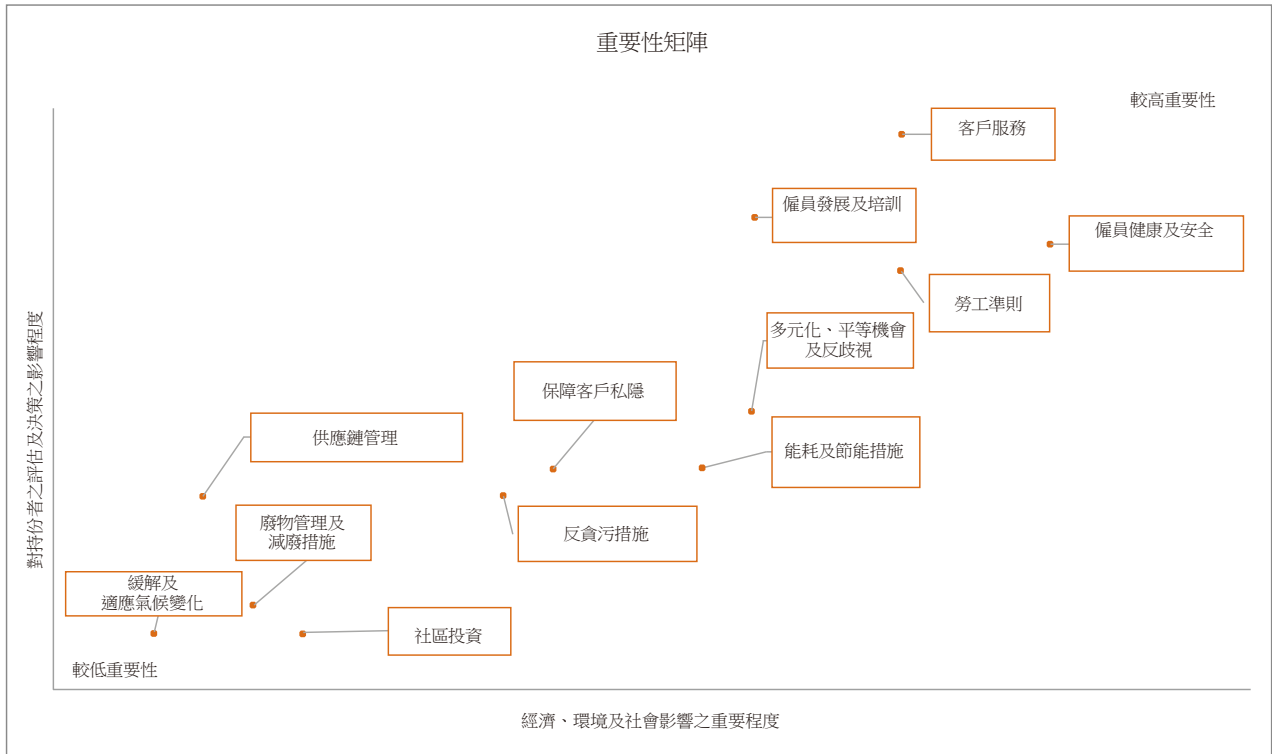
持份者	對本集團可持續發展之期望及關注	溝通渠道
董事會及高級管理層	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守法律及法規</li><li>• 反貪污</li><li>• 挽留人才</li><li>• 企業可持續發展</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 培訓及講座</li><li>• 定期會議</li><li>• 行業講座</li></ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"><li>• 僱員健康及安全</li><li>• 僱員發展及培訓</li><li>• 平等機會</li><li>• 保障員工權益</li><li>• 合規營運</li><li>• 工作環境</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在職培訓</li><li>• 直接由主管指導</li><li>• 定期團隊共享</li><li>• 員工通告板</li><li>• 業績審閱</li><li>• 員工手冊</li></ul>

本集團旨在與持份者合作，不斷改善其環境、社會及管治績效，並為更廣泛社區持續創造更大價值。

## 重要性評估

本集團各主要職能之管理層及員工均參與編製環境、社會及管治報告，以協助本集團檢討其運作及識別關鍵環境、社會及管治事宜，並評估此等事宜對其業務及持份者之重要性。經參考已識別之重大環境、社會及管治事宜，本集團已設立問卷以向本集團內部持份者收集資料。

下列矩陣概述本環境、社會及管治報告所載之本集團重大環境、社會及管治事宜：



## 聯繫我們

本集團歡迎持份者提出意見及建議。閣下可通過以下方式就環境、社會及管治報告或本集團在可持續發展方面之表現提供具有價值之建議：

地址：香港中環雪廠街24至30號順豪商業大廈三樓  
電郵：is-enquiries@tricolor.com.hk

## 我們之環境

本集團通過在其業務活動及工作場所實施控制活動及監控措施致力保護環境。本集團致力於通過引入環保業務常規、教育員工增強其環境保護意識並遵守相關環境法律及法規，促進綠色環境。

本集團已制定環境層面之目標，以求更妥善管理本集團重大議題及其表現。本集團將為環境目標不斷努力，並每年檢討進度。

下表概述本集團之可持續發展目標及狀況：

每年環境目標	二零二三年狀況
<b>廢氣排放：</b> <b>1. 溫室氣體排放</b> 向員工提供至少1次環境培訓，以增進其對氣候變化／低碳生活之意識	本集團定期向員工提供關於環境保護的培訓材料
<b>廢物管理：</b> <b>2. 無害廢棄物</b> 開展至少1次減廢活動	本集團已參與由綠領行動籌辦之「中秋月餅盒回收計劃」及「農曆新年利是封回收重用大行動計劃」
<b>資源使用：</b> <b>3. 能源管理</b> 開展至少1次節能活動	本集團已參與由環保觸覺籌辦之「無冷氣夜」計劃
<b>資源使用：</b> <b>4. 用水管理</b> 舉行至少1次節約用水活動	於各酒店及總部的洗手間放置節約用水的標誌，以提醒客戶及員工節約用水

## A1. 排放物

為減輕本集團經營活動對環境之影響，本集團已採納並實施相關環境政策。於二零二三年，本集團並不知悉在廢氣及溫室氣體（「溫室氣體」）排放、污水排放、以及產生有害及無害廢產物方面有任何嚴重違反香港相關環保法律及法規之情況。相關法律及法規包括但不限於《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）、《廢物處置條例》（香港法例第354章）、《水污染管制條例》（香港法例第358章）及《噪音管制條例》（香港法例第400章）。

### 廢氣排放

來自本集團之主要廢氣排放為氮氧化物（「NO<sub>x</sub>」）、硫氧化物（「SO<sub>x</sub>」）及顆粒物（「PM」），乃產生自各酒店所用燃料及員工出行所用車輛。

廢氣排放物表現之概要如下：

廢氣排放物類型	單位	排放物數量	
		二零二三年	二零二二年
NO <sub>x</sub>	千克	<b>67.54</b>	48.80
SO <sub>x</sub>	千克	<b>0.59</b>	0.40
PM	千克	<b>1.10</b>	0.70

### 溫室氣體排放

基於本集團之業務性質，主要直接溫室氣體排放（範圍1）來自本集團自有車輛所用燃料及各酒店消耗煤氣的設備所使用之煤氣。能源間接溫室氣體排放（範圍2）主要來自所購買電力及煤氣之使用。其他間接溫室氣體排放（範圍3）包括上游及下游排放物，例如，由於在垃圾堆填區處理一般廢物產生之甲烷氣體，以及政府用於處理淡水及污水之電力導致之溫室氣體排放。

本集團積極採取省電節能措施及其他減少溫室氣體排放之舉措，包括：

- 不使用空調時關閉訪客等候區及員工休息室之空調；
- 提高員工意識，於午膳時間關閉工作區之照明設備以節省能源；
- 向員工派發各種節能指南（例如在下班後及節假日關閉電腦、電燈及辦公設備；使用空調時關閉窗戶）；
- 集中各部門之辦公用品訂單，縮短交貨距離，減少運輸導致之間接排放物；及
- 積極採取環保、節能及節約用水措施。

更多措施載於A2節內之「能耗」及「用水」章節中。通過上述溫室氣體減排措施，提高了員工減少溫室氣體排放之意識。

本集團之溫室氣體排放總量密度由二零二二年約0.023噸二氧化碳當量／房晚減少約17.39%至二零二三年約0.019噸二氧化碳當量／房晚。此乃由於各酒店已停止其於二零二二年內作為政府規定下合資格指定「社區隔離設施」（「社區隔離設施」）酒店就推行防疫措施之額外電力需求，於二零二三年，各酒店之營運已經復常；以及各酒店在二零二三年內較暖的香港氣候下減少使用煤氣沸水所致。



溫室氣體排放表現之概要如下：

指標 <sup>1</sup>	單位	溫室氣體排放量	
		二零二三年	二零二二年
直接溫室氣體排放物(範圍1) - 煤氣消耗 - 公司車輛所用汽油	噸二氧化碳當量	<b>757.81</b>	559.56
能源間接溫室氣體排放物 (範圍2) - 所購買之電力及煤氣	噸二氧化碳當量	<b>10,536.96</b>	9,485.22
其他間接溫室氣體排放物(範圍3) - 政府部門用於處理淡水及污水之電力、以及垃圾堆填區之廢紙處理	噸二氧化碳當量	<b>2,083.89</b>	1,670.98
溫室氣體排放物總量	噸二氧化碳當量	<b>13,378.66</b>	11,715.76
密度 <sup>2</sup>	噸二氧化碳當量／房晚	<b>0.019</b>	0.023

附註：

- 溫室氣體排放數據以二氧化碳當量之形式呈列，乃根據(包括但不限於)世界資源研究所及世界企業持續發展委員會發佈之《溫室氣體議定書：企業會計及報告標準》、聯交所發佈之《如何準備環境、社會及管治報告-附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告2015 (AR5) 之「全球升溫潛能值」、香港中華煤氣有限公司發佈之《環境、社會及管治報告2022》及中華電力有限公司刊發之《2022可持續發展報告》。
- 於二零二三年內，房晚總數為719,752 (二零二二年：507,602)。此數字亦用於計算其他密度數據。

## 廢物管理

### 有害廢棄物處理方法

雖然本集團於二零二三年內並未產生任何有害廢棄物，本集團亦已制定指引規管有害廢棄物之管理及處置。倘有任何特殊有害廢棄物產生，本集團必須委聘合資格化學廢物收集商處理該等廢棄物，以遵守相關環境法律及法規。

### 無害廢棄物處理方法

本集團於二零二三年及二零二二年之一般廢物密度均為0.002噸／房晚。本集團之營運所產生之無害廢棄物包括提供酒店訪客之供應品之包裝物料、供辦公室使用之紙張及來自各酒店餐廳之廚房廢棄物。本集團盡最大努力在酒店訪客之供應品上透過使用採用生物可分解材料製造之包裝以將對環境造成之影響減至最低。

指標	單位	二零二三年	二零二二年
一般廢物	噸	<b>1,246.35</b>	1,011.95
密度	噸／房晚	<b>0.002</b>	0.002

我們亦繼續實施節約用紙措施，例如鼓勵我們之員工使用循環使用紙張作打印用途、提醒員工培養環保複印之習慣，及分開已收集廢紙以作有效之回收利用。於二零二三年內，日常辦公室及酒店營運所用紙張合共約為18.14噸，而每名員工之使用量約為0.032噸。

指標	單位	二零二三年	二零二二年
廢紙	噸	<b>18.14</b>	16.57
密度	噸／僱員	<b>0.032</b>	0.047

### *廢物回收*

至於膠瓶，本集團盡最大努力透過安排回收公司收集膠瓶作回收用途，以將對環境造成之影響減至最低。

本集團之業務營運對環境並無重大影響。本集團會持續監察及評估環境風險，並會制定相應措施減緩風險。本集團承諾會用最有效之方法去運用天然資源及減低排放。

### *向水排污*

由於來自各酒店之廢水被排入市政污水管網進行處理，因此本集團之耗水量或多或少相當於廢水之排放量。廢水排放量之數據將在A2節內「用水」一節中描述。本集團致力使用環保清潔產品，以將對其營運造成之水污染風險減至最低。

## **A2. 資源使用**

各酒店一直非常重視節約能源及資源。於經營過程中，經常消耗電力及水，本集團已制定相關政策及程序規管資源之有效利用，以實現更高之能源效率及減少不必要之材料使用為目標。本集團亦定期檢查水電錶以審視其資源消耗表現，並會調查高於預期之消耗量以找出根本原因並採取預防措施。

### *能耗*

本集團之能耗主要來自所購買電力及煤氣之使用。相關政策及措施經已制定，以將節能作為本集團之環境、社會及管治策略之一。所有員工必須執行已採納之措施，並對本集團之整體能源效率承擔責任。

於二零二三年內，本集團已實施以下措施以減少能耗：

- 繼續致力安裝及轉換省電照明裝置；
- 購買能源效益設備，以確保有關設施保持最佳狀況及發揮最大效能；
- 參考由香港天文台發出之天氣報告而調節製冷水機及鍋爐之溫度，避免不必要之資源浪費；
- 實施由晚上十一時至翌日下午五時期間關掉酒店外牆之燈光裝置之政策；及
- 使用無鉛汽油來改善發動機之效率，亦有助減少長期之汽油使用量。

通過此等節能措施，員工之節能意識亦得以提高。

本集團之能耗總量密度由二零二二年約0.035兆瓦時／房晚減少約14.29%至二零二三年約0.030兆瓦時／房晚。此乃由於各酒店已停止其於二零二二年内作為政府規定下合資格指定社區隔離設施酒店就推行防疫措施之額外電力需求，於二零二三年，各酒店之營運已經復常。

能耗表現之概要如下：

能源類型	單位	二零二三年	二零二二年
直接能耗 - 汽油 <sup>1</sup>	兆瓦時	<b>213.40</b>	135.79
直接能耗 - 煤氣 <sup>2</sup>	兆瓦時	<b>3,652.03</b>	2,727.88
間接能耗 - 電力	兆瓦時	<b>18,073.78</b>	14,797.02
能耗總量	兆瓦時	<b>21,939.21</b>	17,660.69
密度	兆瓦時／ 房晚	<b>0.030</b>	0.035

附註：

- 於二零二三年及二零二二年，所耗用汽油分別相當於22,020公升及14,011公升。
- 於二零二三年及二零二二年，所耗用煤氣分別相當於13,147,296兆焦耳及9,820,368兆焦耳。

#### 用水

本集團積極提倡節約用水措施，例如：僅在客人要求下，才會為留宿超過一晚之客人更換床單和毛巾，從而減少因洗衣而導致之浪費用水，本集團之政策有助於鼓勵其酒店訪客為綠色環境作出貢獻。

本集團之用水總量密度由二零二二年約0.227立方米／房晚增加約20.70%至二零二三年約0.274立方米／房晚。此乃由於各酒店於二零二三年營運復常後，每間酒店房間之平均訪客人數較二零二二年作為指定社區隔離設施酒店時有所增加。

用水表現之概要如下：

指標	單位	二零二三年	二零二二年
用水總量	立方米	<b>197,325</b>	115,251
密度	立方米／ 房晚	<b>0.274</b>	0.227

由於本集團之業務性質及營運主要位於香港，因此採購水源作合適用途之事宜並不相關。

#### *包裝材料*

由於概無工業生產或任何工廠設施，本集團並無消耗大量產品包裝材料。

### **A3. 環境及天然資源**

本集團之業務不直接涉及天然資源之使用；因此，於二零二三年內，其營運對環境及天然資源之影響甚微。作為履行良好企業社會責任之持續承諾，本集團意識到有責任盡量減少營運對環境之負面影響，實現可持續發展以產生對其持份者及社區之長期價值。

#### *可持續發展營運*

基於業務性質，本集團之營運包括在各酒店提供餐飲服務。作為一間負責任之企業，本集團致力於不提供瀕危動物物種，例如魚翅及野味肉類。本集團亦致力盡可能減少塑膠廢料，並評估日後提供可生物降解漱洗用品之可能性，以減少對環境之不利影響。

#### *室內空氣質素*

良好之室內空氣質素至關重要，原因是員工及酒店訪客大部分時間都在室內度過。本集團會定期監測在工作場所及酒店房間之室內空氣質素。空氣污染物、污染物及塵粒由空氣淨化設備過濾，並定期清潔空調系統以確保室內空氣質素。此外，各酒店之所有房間、食肆、公共區域及其他密閉設施均禁止吸煙，以防止二手煙及殘留之二手煙。

#### A4. 氣候變化

氣候相關問題對全球社會均構成影響，因而影響本集團業務。本集團主要於香港經營業務，易受例如颱風及洪水等氣候相關問題影響。本集團承認氣候變化之深遠影響，並已制定相關政策，主動對抗氣候變化不遺餘力。

下表概述本集團識別之氣候風險、潛在財務影響及本集團採取之相應措施：

氣候風險	潛在影響	相應措施
物理風險		
嚴重物理風險：極端氣候事件發生頻率及嚴重程度增加	<ul style="list-style-type: none"><li>• 經營場所關閉導致收入減少</li><li>• 物業損毀導致資產損失</li><li>• 極端天氣下遊客數量減少導致收入減少</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 經常監察天氣</li><li>• 制訂緊急應變計劃</li><li>• 設立溝通平台以散播關於天氣預測及經營場所狀況之資訊</li><li>• 就極端氣候狀況投購保險</li></ul>
過渡性風險		
法律風險：頒佈更嚴格之氣候變化相關法律及法規	<ul style="list-style-type: none"><li>• 為遵守法規變化而造成經營開支增加</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 監察監管趨勢轉變</li><li>• 採取環境保護措施</li><li>• 尋求合規諮詢服務</li><li>• 減少溫室氣體排放</li></ul>

## 我們之僱員

### B1. 僱傭

#### 僱傭及勞工常規

人力資源是支持本集團發展之基礎，故本集團重視員工，致力為員工提供公平公正之工作環境。本集團制定標準政策及程序，包括但不限於《員工手冊》，並聘有內部法律顧問以確保其符合僱傭相關法律及法規，例如薪酬、解僱、招聘及薪金調整以及晉升、工作時間、休假權利、平等機會、多元化、反歧視以及其他員工福利。

於二零二三年內，本集團並不知悉任何嚴重違反僱傭相關法律及法規且對本集團造成重大影響之情況。相關法律及法規包括但不限於《僱傭條例》（香港法例第57章）及《最低工資條例》（香港法例第608章）。

於二零二三年十二月三十一日，我們共有562名全職員工（二零二二年十二月三十一日：355名）。增設之人力乃用於應付二零二三年香港及中國大陸全面通關後日益增長之營運需求。按性別、年齡組別、員工類別及地理位置劃分之員工人數如下：

員工人數	於十二月三十一日	
	二零二三年	二零二二年
<b>按性別劃分</b>		
男性	304	200
女性	258	155
<b>按年齡組別劃分</b>		
30歲以下	48	27
30歲至50歲	231	159
50歲以上	283	169
<b>按員工類別劃分</b>		
董事	9	9
員工	553	346
<b>按地理位置劃分</b>		
香港	562	355
其他	-	-



於二零二三年內，總員工流失率約為43.77%。按性別、年齡組別及地理位置劃分之員工流失率如下：

流失率(%)	二零二三年	二零二二年
<b>按性別劃分</b>		
男性	<b>40.79%</b>	54.50%
女性	<b>47.29%</b>	73.55%
<b>按年齡組別劃分</b>		
30歲以下	<b>72.92%</b>	129.63%
30歲至50歲	<b>49.35%</b>	62.26%
50歲以上	<b>34.28%</b>	52.66%
<b>按地理位置劃分</b>		
香港	<b>43.77%</b>	62.82%
其他	—	—

#### 招聘、晉升、薪酬及解僱

本集團確保根據長處、資歷、能力、適合性及貢獻進行員工招募、支薪及晉升，確保員工及應聘者受到公平對待及評估。本集團完全尊重合法僱傭權利（例如休息日及休假），並在《員工手冊》中詳細說明。

此外，我們致力提供具競爭力之薪酬制度。本集團之員工薪酬及福利乃參照市場水平而釐定。薪酬乃按表現評估及市場趨勢而按年檢討及調整，員工可享有年終花紅、強制性公積金、醫療保險以及多種有薪假期包括年假、病假及產假及於辦工時間免費提供膳食。此外，本集團設立一項名為「每季之星」之活動，每一間酒店每季按員工之表現投票選出一位最佳員工。獲獎員工可獲得現金獎以表揚其為各酒店所作出之貢獻。

本集團禁止任何情況下之不合理的解僱。解僱程序僅會在合理之基礎上進行，並且在解僱之前會發出警告信。本集團僅在員工收到警告信後仍未能糾正問題，方考慮正式解僱。

本集團重視與員工之溝通，定期在員工通告板上張貼相關活動及培訓。

## 多元化、平等機會及反歧視

本集團在招聘、培訓及發展、晉升以及補償及福利等方面為員工提供平等機會。員工並不會基於性別、種族背景、宗教、膚色、性傾向、年齡、婚姻狀況、家庭狀況、退休、殘障、懷孕或適用法律所禁止之任何其他歧視因素，而遭受歧視或被剝奪平等機會。本集團亦意識到在本集團發展中之多元文化，以及僱用不同年齡、性別及種族員工之重要性。

### **B2. 健康及安全**

本集團致力於為所有員工提供並維持安全健康之環境。本集團已在建立安全、健康之工作場所方面表現出決心，在本集團《員工手冊》中納入「安全保障規則」一節。在營運中亦實施了其他政策及措施，以確保營運之健康及安全。

於二零二三年內，本集團並不知悉任何嚴重違反健康及安全相關法律及法規且對本集團造成重大影響之情況。相關法律及法規包括但不限於《職業安全及健康條例》(香港法例第509章)及《僱員補償條例》(香港法例第282章)等。於二零二三年及二零二二年錄得因工傷損失之工作日數分別為54日及542日，而過去三年(包括呈報期)並未錄得工傷相關死亡事故。

各酒店已在《員工手冊》中提供有關健康及安全原則之指引。在符合酒店經營所在地之相關勞工保護法律規定之工作時間內，本集團對員工之工作時間作出合理安排，並允許合理之休息時間。

在身體受傷風險較高之區域，例如在廚房區域及衣帽間工作，員工經常參與人力操作(例如舉起重物)，故會張貼海報提醒工人注意安全，避免受傷，例如使用梯子及搬運設備時要留神、小心地滑以及推動客房服務手推車時要小心。在向客戶提供食物及飲料時，衛生亦很重要。為避免病菌傳播，各酒店亦張貼指引，告誡員工始終保持工作環境清潔整齊，並提醒如廁後處理食物前要消毒雙手。

各酒店到處有足夠之急救箱及設備，予以定期檢查確保處於良好狀態。作為本集團樓宇定期維護之一部分，消防安全系統及閉路電視系統亦作定期檢查及維護。各酒店定期進行消防演習，以確保員工可有效疏散。

對於部分危險區域，例如電錶房，門外明確標有危險標誌，並長期保持上鎖，僅允許合資格及授權人員進入。

後勤辦公室之員工健康及安全隱患相對較低，原因是其既不參與勞動密集型工作，亦不處於惡劣之工作環境。然而，久坐亦可能導致身體受傷，因此各酒店在員工通告板提醒員工注意此風險，必要時休息及做伸展運動。

#### *其他健康及安全措施*

隨着二零一九年新型冠狀病毒爆發，本集團高度關注其對員工之潛在健康及安全影響。本集團已改善其營運環境衛生，以確保工作環境健康安全。本集團已採取預防措施，例如確保在營運中提供足夠消毒用品，例如口罩及洗手液。

### **B3. 發展及培訓**

本集團對員工為本集團持續成功作出寶貴貢獻予以肯定，並致力於激發人力資本以實現卓越。本集團定期安排各種培訓，以提高員工適應不斷變化環境之能力。本集團向員工提供在職實習培訓以掌握相關技能，使其能夠為客戶提供優質高效之服務。

於呈報期內，共有458名員工接受培訓。下表為有關向員工提供培訓之數據概覽：

	受訓員工百分比 (%)		每名員工平均培訓時數 (小時)	
	二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年
<b>按性別劃分</b>				
男性	<b>79.93%</b>	68.00%	<b>43.10</b>	35.74
女性	<b>83.33%</b>	49.03%	<b>47.43</b>	33.20
<b>按員工類別劃分</b>				
董事	<b>100%</b>	100%	<b>2</b>	2
員工	<b>81.19%</b>	58.67%	<b>45.96</b>	36.12

本集團鼓勵所有職級之員工終身學習，不受年齡限制，原因是員工之貢獻對本集團之成功至關重要。培訓計劃會不斷更新，並根據員工及管理層之反饋審查及改進內容。於二零二三年內，本集團組織廣泛培訓及入職培訓計劃，該等計劃旨在使本集團之員工具備正確之技能及態度，以發揮潛能及提高效率，以為客戶及持份者提供最優質之服務作好準備。

#### **B4. 勞工準則**

##### *禁止童工及強迫勞工*

在法律及法規所界定之招聘過程中，嚴禁聘用童工及強迫勞工。本集團在招聘過程作全面篩選，並於受僱前檢查身份證明文件以及工作簽證(倘適用)，從而主動查證並防止聘用童工。此外，於安排工作時間表時會先參考員工之意見，以確保作出公平安排，不會強迫員工工作，並讓員工得到足夠休息及在工作與生活之間取得適當平衡，以確保卓越之服務質素。倘需要超時工作，則應由員工選擇加班與否，並按照相關勞工法例及法規提供加班補償。倘聘用任何低於法定工作年齡之人士或發現任何強迫勞工之情況，將即時採取更正措施，透過終止僱傭關係並將事件向相關政府部門匯報以糾正情況。

於二零二三年內，本集團並不知悉任何嚴重違反有關童工及強迫勞工法律及法規且對本集團產生重大影響之情況。相關法律及法規包括但不限於僱傭條例(香港法例第57章)。

## 我們之業務

### B5. 供應鏈管理

鑑於社會日益關注環境，本集團意識到管理其供應鏈的環境及社會風險之重要性。本集團亦建立供應鏈管理政策及程序，以確保深思熟慮及負責任地作出採購選擇。本集團在選擇及評估供應商方面融入環境及社會考慮因素。

該等政策讓供應商以具透明度及公平之方式競爭，而本集團將不會區分或歧視任何供應商。相關政策亦使本集團能夠在選擇及評估該等供應商合作夥伴方面保持良好之商業慣例。一般而言，在採購新供應品時，本集團會挑選至少三名供應商進行比較，方會由管理層作出最終決定；對於大型項目或大量採購，可能會選擇四名或更多供應商。於二零二三年內，本集團共委聘385名主要供應商，彼等須按照上述所示程序予以定期評估及監察。下表為有關本集團主要供應商之數據概覽：

主要供應商數量（按地區劃分）	二零二三年	二零二二年
香港及中國	382	369
澳洲	1	0
新加坡	2	2
歐洲	0	0
美國	0	1

此外，本集團強烈鼓勵採購部留意當地政府就推薦綠色產品規格之政策，從而優先考慮已建立健全環境管理系統之供應商。通過從多個政府機構收集資訊，採購部將不斷改善採購系統，以採購使用期內對環境影響相對較低之貨品及服務。

### B6. 產品責任

各酒店訪客之滿意度是本集團可持續發展之基石。作為酒店及食肆經營者，本集團之使命是為所有訪客及顧客提供舒適、安全及衛生之環境，並確保各酒店之服務符合彼等期望。因此，本集團致力於遵守獲授牌照或許可證之所有規定，包括酒店、一般食肆及酒類許可證。該等規定包括適當之空氣、水及噪音污染管制、適當之消防安全、適當之通風系統、足夠之衛生設備、適當之供水及排水系統，以及有關建築工程之法律及法規之合規事項。

本集團在員工之幫助下符合該等規定，其中多人在各酒店及酒店業其他酒店積累多年工作經驗並經優質培訓。本集團亦訂立多項該等規定，並在各酒店周圍之多個展示和通告板、透過電子郵件發出之備忘錄以及《員工手冊》中提供指引。

於二零二三年內，本集團並未知悉任何違反法律及法規且對本集團產生重大影響之情況，其涉及產品健康及安全、與所提供產品及服務有關之廣告、標籤及私隱問題以及補救方法。相關法律及法規包括但不限於《商品說明條例》（香港法例第362章）、《版權條例》（香港法例第528章）、《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）、《商標條例》（香港法例第559章）、《專利條例》（香港法例第514章）及《註冊外觀設計條例》（香港法例第522章）。基於本集團之主要業務為提供優質酒店服務，因此並不涉及因任何生產上之安全及健康問題而需進行回收。

### *服務質素*

各酒店之工程部門會定期檢查處所、鍋爐及其他營運設備之狀況，以確保以上各項不會危害訪客及員工之健康。各酒店設有閉路電視系統及保安人員值班，每週7天，每天24小時監控各酒店處所，以監控各酒店之安全。各酒店會詢問未經授權之人員，並會及時跟進異常事件。為提高室內空氣質素，各酒店之所有房間、食肆、公共區域及其他密閉設施均禁止吸煙。該等措施有助於為顧客提供注重健康及禁煙之環境，並確保訪客遠離二手煙及殘留之二手煙。

### *投訴處理*

本集團已建立處理投訴之程序，投訴可由不同渠道（即電話、電郵、在線預訂網站）接收。該等客戶投訴由本集團客戶服務團隊妥善記錄及處理，彼等將調查所有投訴之相關原因並提供適當之跟進服務。該等投訴處理流程有助於本集團獲得所提供服務之反饋，並同時以及時和專業之方式適當解決客戶之疑慮。此外，該等程序亦有助於本集團制定預防措施，避免將來發生類似事件。此乃本集團持續發展以追求卓越服務過程之重要組成部分。於二零二三年及二零二二年接獲之客戶重大投訴分別為50宗及199宗。

## 客戶資料保障

本集團之資訊科技部已制定全面資料保障政策，以為所有公司數據及私有資料提供合適保障及保密。為符合香港法例第486章個人資料（私隱）條例之規定及保障員工、酒店訪客及業務夥伴之權利，本集團已清楚界定存取控制協定，以限制對系統或對實物或虛擬資源之存取。本集團就其財務相關營運採用一套全面企業資源計劃系統，以保障私隱及維持資料保密。本集團嚴格遵守有關資料收集、使用、處理及保存之規則，以確保資料之完整性及安全性。此外，資料保障政策清楚列明不同員工於其職責範圍內就資料保障所負之責任，旨在盡量減低風險。

## 知識產權保障

雖然本集團並未持有任何重大知識產權資產，但作為負責任之酒店營運商，本集團尊重知識產權並承諾遵守法律及規定。本集團密切監察可能牽涉使用知識產權之業務活動，例如安裝電腦程式。本集團設有相關政策禁止工作場所內之電腦使用非法或未經授權之電腦程式。本集團所用之所有電腦程式均購自持牌經銷商。一旦識別出侵犯知識產權之個案，本集團將在可能情況下盡快採取糾正措施。

## 負責任之營銷

本集團甚少製作營銷及廣告材料。然而，本集團已為旗下員工制定明確之廣告及營銷指引，以確保在各酒店之廣告或營銷材料中不會披露任何誤導性或虛假資料。

## B7. 反貪污

本集團重視並秉持其業務之誠信、誠實及公平原則，絕不容忍任何違反職業道德之貪污、欺詐及所有其他行為。

於二零二三年內，本集團並不知悉任何嚴重違反賄賂、勒索、欺詐及洗錢等相關法律及法規之情況。相關法律及法規包括但不限於《防止賄賂條例》（香港法例第201章）、《反洗錢和反恐怖主義融資條例》（香港法例第615章）以及反貪污之其他相關法律及法規。於二零二三年內，亦概無向本集團或其員工提起之已結案貪污法律訴訟。

各酒店設有嚴謹政策，確保遵守最高道德標準，並保持正直及正義之企業文化，以防止、偵查及匯報所有類型之貪污，包括賄賂、勒索、欺詐及洗錢。在遵守《員工手冊》中所載之條文方面，所有級別之員工應基於正直、公正及誠實之原則以適當之方式行事。除制定反貪污政策外，本集團亦向董事及高級管理層提供廉政公署之反貪培訓材料。

本集團已採納舉報政策，允許員工及外部持份者(例如客戶及供應商)匯報與本集團有關之任何可疑或實際不當行為之擔憂。收到之匯報及投訴將得到及時及公正之處理。

## 我們之社區

### **B8. 社區投資**

本集團致力於通過社會參與及貢獻來支持公眾，此乃其策略發展之一部分。為培養企業文化並強化企業公民常規，本集團已制定相關政策，並將人力資本納入社會管理策略，以維持其企業社會責任及支持本集團之策略發展。

#### *社區參與*

##### 香港愛護動物協會

本集團專注貢獻於動物保護，並透過於華麗銅鑼灣酒店設置捐款箱支持香港愛護動物協會。