



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)



2019

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
匯報準則	2
匯報原則	2
匯報範圍及界限	2
報告期間	2
閱覽報告及意見反饋	2
董事會批准	2
主席致辭	3
關於富豪	4
我們的業務	4
我們的品牌	4
我們的業務版圖	5
我們的ESG方針	6
企業管治	7
可持續發展管治	7
企業可持續發展認可	7
持份者參與	8
重要性評估	9
環境責任	10
環境政策	10
EarthCheck及成就	10
排放及能源效益	12
水資源管理	14
廢棄物管理	15
社會責任	17
鼓勵投入社區	17
青少年發展	18
提升健康	20
社會共融	23
經濟責任	25
關懷員工	25
關懷客人	29
供應鏈管理	31
反貪污	33
公平競爭	33
附錄一 – 獎項、認可、資格及會員資格	34
附錄二 – 表現總覽	39
環境責任表現	39
經濟責任表現	40
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	42

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

為確保有意義的溝通及經深思後達致的決定，本集團在籌備本報告的過程中，謹守 ESG 報告指引所載列的四個基本匯報原則。詳情如下：

- **重要性**：透過持份者的參與識別重大的環境、社會及管治(「ESG」)事宜，並考慮本集團的業務性質、營運慣例和營運地點，以釐定本報告的重點。
- **量化**：收集環境及社會責任數據，以監察評估我們履行環境及社會責任措施的進度。
- **平衡**：本報告披露我們的成就及改進計劃，不偏不倚地呈報我們的 ESG 表現。
- **一致性**：匯報方法與過往的報告保持一致，務求可對有關表現作出按年比較。倘所用的方式及匯報範圍有變，皆在附註中解釋以供持份者參考。

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」)的第四份年度獨立 ESG 報告。本報告涵蓋由本集團於香港擁有及營運的酒店的重大 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，本報告涵蓋我們於二零一九年一月一日至二零一九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

本報告已於二零二零年七月二十八日獲本公司董事會(「董事會」)批准。

主席致辭

本人欣然提呈本公司二零一九年環境、社會及管治報告。

可持續發展對富豪的業務及運營為不可或缺的一部分。我們貫徹使命，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，我們透過策劃及實施各種節能措施、綠色酒店管理以及對酒店經營所在地的環境、經濟及當地社區產生正面影響的企業社會責任（「CSR」）活動，展開我們的可持續發展計劃。

本集團連續第二年獲納入恒生可持續發展企業基準指數，進一步鼓勵本集團在可持續發展方面不斷進步。此外，我們意識到現今的環境問題，全球碳排放量繼續以驚人的速度增長，令我們尤其關注氣候變化的不利影響。為此，我們有9間位於香港的酒店繼續參與EarthCheck認證，以減少我們的環境足跡。此外，新建的「麗豪航天城酒店」因其可持續建築規劃及設計標準而獲得二零一九年金牌認證。

由於冠狀病毒疫情(COVID-19)近期已於世界各地爆發，全球社交及商業活動以及跨境交通受到嚴重影響。一方面，本集團已及時採取措施應對疫情帶來的負面財務影響，同時亦採取各種措施來保護我們的客人及員工免受冠狀病毒的傳播。另一方面，我們繼續透過聚焦於三大範疇－青少年發展、提升健康及社會共融的社會可持續發展計劃關懷社區。富豪第十七年榮獲香港社會服務聯會選為「商界展關懷」企業，以表揚我們的努力。

在我們繼續擴大在香港及中國內地的業務範圍的同時，我們將在酒店運營中持守可持續價值。透過我們的可持續發展計劃，我們致力於為持份者及更廣泛的社區創造可持續價值。本人由衷感謝閣下的支持，並邀請閣下一同加入我們的可持續發展之旅。

主席
羅旭瑞

香港
二零二零年七月二十八日

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，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，惟其核心業務分部仍是酒店經營管理，該業務的收益佔其整體收益約90%。因此，本報告將聚焦於本集團之酒店經營管理。

	使命 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 熱情及自主• 創新• 持續進步• 品質• 團隊合作• 啟發
---	--	---	--

我們的品牌

作為最大的本地酒店營運者之一，富豪(連同其前身上市公司)已於香港上市接近40年。為成為亞太區領先的知名酒店集團，本集團於其現有及發展中的業務擁有超過10,000間客房及90間餐廳與酒吧。憑藉提供優質酒店服務，我們得以吸引卓越的員工和來自世界各地的各類型旅客。

本集團目前以三個不同的品牌經營酒店，包括富豪(Regal)、富薈(iclub)及富豪公館(Regal Residence)，並正建立第四個品牌「麗豪」(Regala)，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	富薈	富豪公館
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。	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。

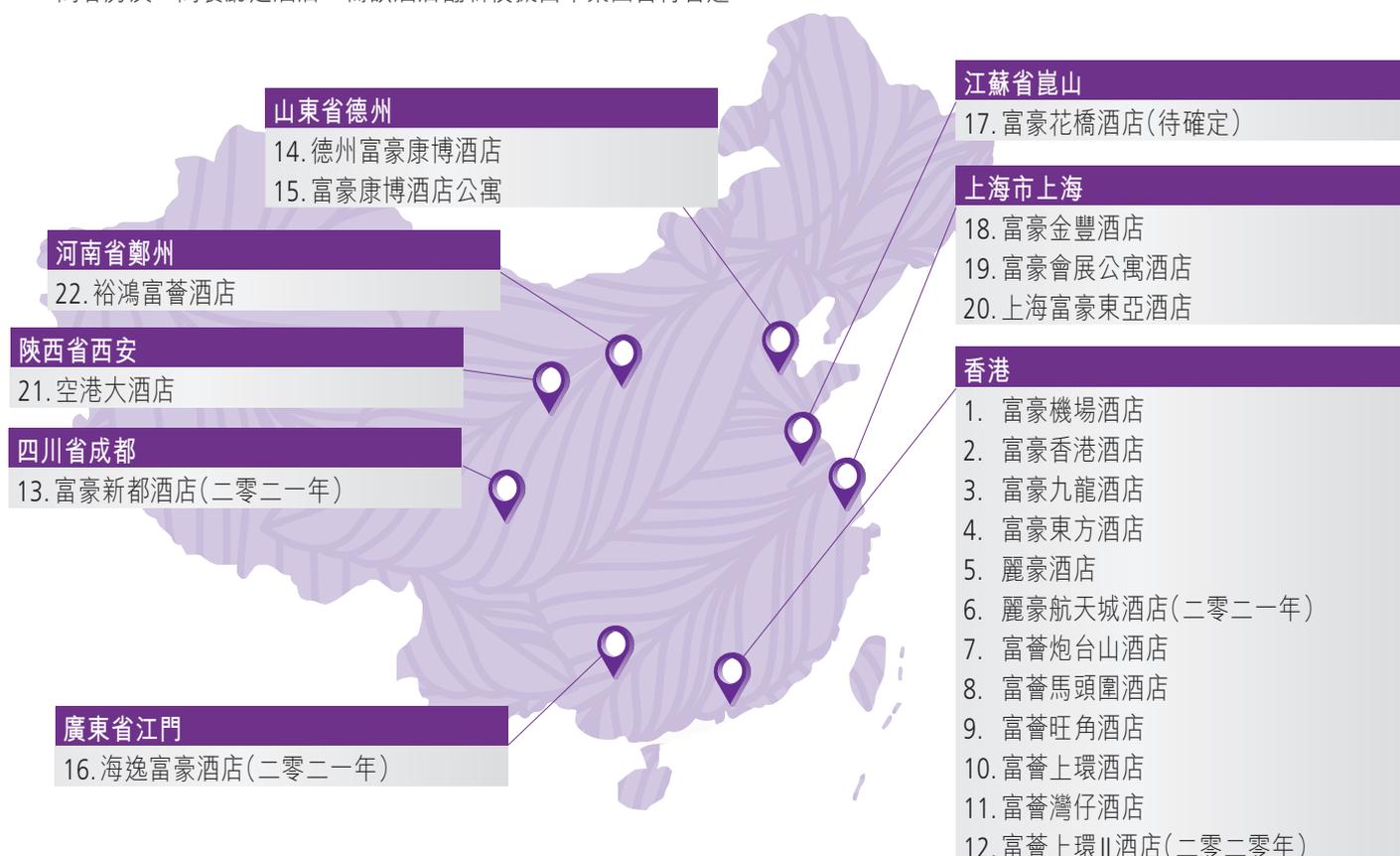
我們的業務版圖

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，本集團以富豪及富薈品牌營運九間酒店，全部均由富豪產業信託擁有，並管理由P&R Holdings擁有的富薈旺角酒店。在中國內地，我們管理富豪、富薈及富豪公館品牌旗下七間營運中的酒店。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。

於二零一九年，我們繼續擴大在香港及中國內地的業務。就我們的香港業務而言，我們開設富薈旺角酒店，該酒店為富薈酒店系列中的第五間酒店，旨在為追求最佳功用及以最新科技的旅客提供服務。此外，兩間酒店(即富薈上環II酒店及麗豪航天城酒店)預計分別於二零二零年及二零二一年開業。麗豪航天城酒店是由富豪集團根據機場管理局分租協議全資擁有的酒店發展項目，為香港國際機場推出的SKYCITY航天城項目之一。

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會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的另外兩家酒店由本集團管理，並由獨立擁有者擁有，亦正在興建中。

富豪亦擴展至擁有海外酒店，例如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。於二零一九年四月，本集團收購位於英國倫敦黃金地段的一個現存物業。規劃工程已展開，以將該物業翻新為一間擁有約73間客房及一間餐廳之酒店，而該酒店翻新後擬由本集團自行營運。



位於香港及中國內地之富豪酒店

我們的 ESG 方針

憑藉以可持續方式運營的核心價值，富豪致力於在任何可行的情況下(不論擁有權)將可持續的運營實踐至每間富豪營運或管理的酒店。



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。

富豪將其定位為國際公認的酒店集團，彰顯公司對可持續發展的承諾。我們已實施針對環境、社會及經濟可持續性的各種可持續性計劃。

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、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
- 為股東及投資者帶來最大利潤
- 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

維持高標準的企業管治是我們的業務營運原則之一。富豪致力維持嚴格的企業管治系統，並全面遵從上市規則附錄十四企業管治守則的守則條文。富豪制訂有效的企業管治結構。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)在董事會的指引下獲授不同的管治職能。董事會亦定期檢討本集團之管理政策與常規及重大企業事宜，以確保全面遵守相關規定。有需要時亦會實施新政策及措施。

有關我們的企業管治事宜及董事會的更多資料，請參閱富豪二零一九年年報。

可持續發展管治

富豪優先考慮可持續發展的業務常規。富豪重視主要持份者對我們可持續發展表現的意見及意見反饋。於制訂發展目標時，我們亦會考慮他們的利益。自二零一二年起，本集團已推出不同的集團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，以促進管理程序及營運。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的可持續發展計劃。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，我們致力在互信的基礎上與持份者建立及維繫關係，並與持份者組別(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，協力推動可持續發展工作。

企業可持續發展認可

富豪連續第二年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。



連續第二年獲納入為恒生可持續發展企業基準指數成份股

我們的 ESG 方針

持份者參與

為滿足不同者持份者組別的需要，我們建立透明及多樣的溝通渠道，以確保有效收集他們的意見。我們重視持份者的意見，因此，我們透過溝通渠道定期與他們互動，以收集及了解他們對我們可持續發展表現的意見及期望。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 義工活動 面談
	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

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。為反映持份者的意見及期望，持份者參與活動所得的結果被視為重要性評估的基準。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：



下列 13 項議題被視為與我們的持份者及業務有關的重大事項，並將於本報告中詳細討論。





環境責任

富豪致力創造愉快恬靜的環境與眾共享。我們每間酒店不單提供輕鬆及舒適的氛圍，同時亦透過主動監察及管理我們營運範圍內的環境影響，致力提高鄰近地區的福祉。

環境政策

關心環境對每個人都至關重要，因為我們的生存與繁榮取決於健康的星球。為在實際可行的情況下盡量減少我們對環境的不良影響，富豪已制訂一項集團環保政策聲明，以促進及維持環保表現的質素。該聲明闡明我們的環保使命，並指引我們的酒店應採取措施，包括環境合規性檢查、監察及匯報、僱員的環保意識、升級措施及風險管理。為此，於我們的酒店營運中，我們就環境管理計劃中優先考慮三個相關焦點範疇－能源消耗、水資源消耗及廢棄物產生。我們的綠色委員會定期監察我們的環境績效，並採取措施減少我們在上述地區的環境足跡。

EarthCheck 及成就

我們位於香港的酒店與旅遊及觀光業的全球性領先科學基準評測、認證及諮詢服務機構 EarthCheck 合作，實行可持續發展業務常規。富豪已實施符合 EarthCheck 認證標準要求的环境管理系統。我們確保我們的酒店遵守所有相關的環保法律及規例¹，並於耗能及用水、碳排放及廢棄物管理等領域的環保表現逐步實現可持續發展的國際最佳常規。

透過與全球旅遊諮詢小組合作進行獨立第三方認證，我們採用系統性及過程驅動的方法來不斷改善環境可持續性。除了於二零一九年新開業的富薈旺角酒店及新近完成興建的富薈上環 II 酒店外，我們大多數位於香港的酒店都獲得 EarthCheck 認證。富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店及麗豪酒店均已榮獲 EarthCheck 酒店金徽認證，而另外四間富薈酒店－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二零一九年獲得銀徽認證。

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

於過去數年，富豪一直對其環境可持續發展之目的及目標積極作出正面改變。取得該等認證有賴以下環保措施，包括：

- 成立環境管理系統(EMS)，務求有效地於各酒店合共逾500間客房實施可持續發展行動。富豪機場酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店已於二零一九年成立EMS系統，並由EarthCheck審核；
- 將石英燈/螢光燈更換為LED燈，從而節省能源；
- 參與節電回贈計劃，減少在關鍵高峰期的電力消耗。於二零二零年二月，富豪機場酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店獲電力公司獎勵；
- 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；
- 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。

在中國內地，若干由我們管理的酒店已參與由中國國家旅遊局舉辦名為「中國綠色飯店」的選擇性認證計劃，旨在根據我們酒店的綠色設計、能源和資源管理以及污染控制等領域的表現進行評估及制定標準。我們的三間酒店(即上海富豪東亞酒店、德州富豪康博酒店及富豪會展公寓酒店)獲頒「銀樹葉級」，而我們的空港大酒店則獲頒「金樹葉級」(該計劃的最高級別)。



我們其中一間酒店麗豪酒店榮獲EarthCheck金徽認證。



成功的第一步：「麗豪航天城酒店」因其可持續建築規劃及設計標準而獲得二零一九年金牌認證。

環境責任

自二零一二年以來，富豪已展開「愛地球」計劃，以推動綠色工作場所概念。我們旗下酒店的多個部門(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及在工作場所內外參與綠色活動來支持該計劃。

於二零一九年七月，富豪舉辦了一項米埔Reserve Ranger Volunteering Experience活動。我們不僅增強僱員對米埔及其他濕地區域保育的認識，亦協助清除有害入侵性植物，並為無障礙通道提供安全的通道及路徑。



「愛地球」計劃在工作場所內外推動環境可持續性。



Reserve Ranger Volunteering Experience活動旨在提升僱員的環保意識，並讓他們參與自然保育計劃。

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](#)。

排放及能源效益

富豪視實踐能源效益為我們的環境管理策略之一，並已制定管理系統，用作監察及評估酒店營運所消耗的能源模式。舉例而言，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。此外，我們不時對該等系統進行檢查及升級，以確保迎合我們的需要及行業最佳常規。

此外，所有富豪酒店須提出每年節能及減碳的目標建議，並制定具體的改進計劃及措施。於二零一九年，我們達至減碳0.44%及節能0.73%。透過積極計劃提升能源效益，我們期望未來能促進酒店營運過渡至低碳發展。

二零一七年至二零一九年富豪的能耗強度

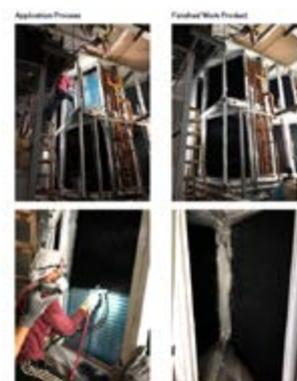


為提高能源效益，我們已在旗下酒店實施多項改善措施，包括：

- 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；
- 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)；及
- 與專家承辦商合作，為富豪香港酒店內三部風冷式冷凝器的散熱片及盤管噴灑水性專利物料以防止腐蝕，令機器壽命延長，且由於傳熱效果更理想，得以節省30%用電。



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。



為富豪香港酒店內的風冷式冷凝器進行表現提升工程。

除加裝新的設施外，我們亦鼓勵酒店透過分別向員工及客人推廣綠色行為及綠色生活方式節約能源。例如，我們旗下酒店亦已於酒店大堂及客房張貼節能建議及提示，以提醒酒店員工及客人於使用照明及電力裝置後關閉電源。

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，包括以下各項：

- 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
- 於旗下位於香港的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。

環境責任

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)的活動，以示我們對參與節能及氣候變化運動的決心。



富豪酒店承諾支持世界自然基金會地球一小時
REGAL HOTELS IS COMMITTED TO WWF'S EARTH HOUR



富豪酒店承諾支持世界自然基金會地球一小時
Regal Hotels is committed to WWF's Earth Hour

於二零一九年，所有富豪及富薈旗下的酒店均支持世界自然基金會的「地球一小時」活動。



麗豪酒店因參與環保觸覺舉辦旨在促進低碳生活的活動2019年無冷氣夜而獲得認可。

水資源管理

富豪致力透過於我們由餐飲服務和清潔以至供應飲用水的整個營運過程中盡量減少耗用水資源，並以負責任的態度用水。因此，良好的用水管理對於保護我們寶貴的水資源至為關鍵。若干主要節約用水措施如下：

- 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；
- 每日檢查全部水錶，以及時修補任何可能發生的滲水情況；及
- 鼓勵酒店客人參與重用床單及浴巾計劃。

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。此項措施能改善池水水質及減少補充池水的需要。

二零一七年至二零一九年富豪酒店的用水強度



環境責任

我們的營運並不會產生大量有害廢棄物。然而，由於有害廢棄物可能對環境造成不可逆轉的影響，因此我們會小心及謹慎處理廢棄物。我們的有害廢棄物主要包括容器或殘餘化學品及清潔產品。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，以便從源頭上減少使用有害化學品及清潔產品對環境的負面影響。我們亦為酒店員工制定了一套有關有害物料及廢棄物儲存以及處理的程序，以免不適當處理而導致環境事故。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如制冷劑的有害廢棄物滲漏。

在行動中實踐核心價值：麗豪航天城酒店

萬眾期待的麗豪航天城酒店已進入中期發展階段，並將於二零二一年上半年隆重開幕。地盤周邊為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，預期酒店將成為旅客的全新住宿之選。

除交通網絡四通八達及設施齊全便利外，酒店將於能源效益表現、可持續物料使用及開揚綠化景觀方面創造巨大環境價值。舉例，我們已採納或建議以下措施：

- 為酒店平台的空調系統採用需求控制通風設備，並配以二氧化碳感應器；
- 安裝高效水冷器及燃氣冷凝鍋爐；
- 與相關標準比較²，客房的照明功率密度低30%，電梯的額定功率亦低30%；
- 安裝節水水龍頭、花灑及抽水馬桶；
- 於整個建築過程中不消耗原始森林木材產品；
- 採用有效的廢棄物管理系統；
- 大型綠化設計；
- 首選本地製造的物料

為增強正面影響及使日後到訪且具環保意識的客人倍感信心，我們已為該酒店申請綠建環評認證，並獲評為暫定金級。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%³；
- 年度廢水排放量減少31%；
- 96.55%物料在本地採購⁴；
- 以減少30%拆建物料為目標；
- 30.66%地盤面積屬綠化地帶。



符合FSC森林管理委員會標準的木材採購認證



地盤設計有大型綠化地帶

² 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。

³ 預期結果說明各層的水壓介乎2.5巴至5.5巴。

⁴ 在800公里範圍內。

富豪竭力成為領先的企業公民，不單為客人提供一流的住宿服務，更重要的是造福更廣泛的社區。透過參與社區及社會服務計劃，我們相信能令社區以至整個社會成為大家更美好的家園。

富豪把社區事務視作企業社會責任(CSR)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。為確保堅定不移地邁向可持續發展，我們已成立社會責任指導委員會。該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。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

為促進長期社區參與，我們相信義工服務不應只集中於關心有需要的人士，更重要的是讓員工透過參與義工服務，發展領導、管理及溝通技巧等個人能力。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」。為給社會帶來正面影響，兩支團隊於定期義工服務一同合作。

於報告期間，本集團與多達 18 個非牟利組織合作，為社會帶來正面影響。透過與不同的社區夥伴合作，我們的僱員義工藉著對長者及弱勢家庭的家訪或社區中心探訪，與不同的社會群體保持聯繫。超過 292 名義工參與超過 41 項如一日遊、義務培訓工作坊及賣旗活動等義工活動，並貢獻超過 1,290 小時服務香港社區。義工服務得到當地社區及義工的好評。

於二零一九年社區投入摘要：

- 於二零一九年合作的非牟利組織及其他機構數目：18
- 於二零一九年所組織的義工活動數目：41
- 員工於二零一九年貢獻的義務工作總時數：1,293 小時
- 於二零一九年捐贈及贊助的金額：港幣 1,178,000 元

社會責任

於報告期間，本集團連續十七年榮獲香港社會服務聯會評為「商界展關懷」公司，並榮獲 15 年 Plus「商界展關懷」標誌。此外，本集團榮獲香港生產力促進局頒發「第十屆香港傑出企業公民獎」，並獲得義工運動、義務工作發展局、職業訓練局及國際扶輪 3450 等不同政府及社會組織的嘉許，以肯定我們為社區服務的持續努力。



青少年發展

為努力發展年輕一代，本集團致力向他們提供優質的教育及發展機會。富豪為年輕人舉辦實習計劃及酒店導覽，以冀與傳統學校教育達致相輔相成的效果及為年輕人提供多樣化的課外學習體驗。

二零一九年富豪國際酒店集團青年發展計劃

為培養未來的人才，富豪為希望投身酒店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 小時的寶貴實習機會。該計劃的參與者獲分配如前台、餐飲及房務團隊等不同的業務職責，從而使他們得以全面了解複雜的酒店營運及於不同部門獲取實務經驗。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出良好的客戶服務及解難能力。我們相信實習計劃能有助學生們在業內取得早段成功。



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，酒店業近年愈來愈受到歡迎。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。



捐贈圖書館

於二零一九年，富豪向Room to Read捐贈港幣78,000元，以支持越南的一項識字計劃，在越南金甌省興建立一所適合兒童且安全的圖書館。該計劃旨在提高貧困程度相對較輕微的地區內小學生的讀寫能力及培養他們的閱讀習慣，並支援女童完成中學及掌握相關生活技能，以助她們在學校以至往後的生活取得成功。

我們相信，能夠接受優質教育的兒童能發揮其全部潛力，並為他們的社區及世界做出貢獻。



使弱勢青少年自主

於二零一九年，金融城富豪酒店與一間廣州非政府組織童心教育合作舉辦「Happy Children Day」。該項活動期間，我們捐出酒店的銷售收益及餐廳優惠券，以促進當地居住的弱勢青少年有更好發展。



社會責任

提升健康

富豪相信，人們擁有健康的生活環境乃達至正面、繁榮社會的先決條件。為此，我們在酒店營運中積極提倡健康的生活方式，並藉著社區工作為需要醫療資源的人士提供財政援助及其他實物支援。

支持「有營食肆」運動

為提倡健康的飲食習慣，富豪決定以身作則，為我們的客戶提供更健康的菜餚。於二零一九年，我們的香港精選餐廳(包括富豪軒、雅廊咖啡室及Mezzo)參與一項「有營食肆」運動，該運動乃由衛生署推出的星級評定計劃，以肯定食肆對推動健康飲食潮流的付出。透過每天提供最少五款「蔬果之選」和「3少之選」的菜式(少脂肪或油分、鹽分及糖分)，我們三間餐廳榮獲「兩星級有營食肆」。



無國界醫生二零一九年月餅慈善義賣

富豪全力支持無國界醫生組織(MSF)，該組織為國際醫療人道主義組織，旨在為受衝突、流行病、災難或醫療保健所影響的人們提供醫療援助。於二零一九年九月，我們與慈善組織寶狄慈善基金會合作舉辦月餅慈善義賣，其中「富豪至尊雙黃蓮蓉月餅」及「寶狄與好友迷你月餅」的50%銷售收益已捐予無國界醫生，以資助其在全球超過70個國家的醫療救援項目。



為香港遺傳性乳癌家族資料庫舉行粉紅甜品慈善義賣

富豪九龍酒店於二零一九年舉辦第八屆「粉紅甜品慈善義賣」活動，我們的酒店廚師為慈善義賣精心炮製了粉紅甜品蛋糕。我們將全部銷售收益捐贈予香港遺傳性乳癌家族資料庫，希望透過活動提高大眾對遺傳性乳癌的認識，並為患者提供經濟支持。



兒瞳樂7週年慶祝派對

於二零一九年五月，富豪支持兒童癌病基金為其兒瞳樂7週年舉辦慶祝派對，兒瞳樂乃由一群患有視網膜胚細胞瘤的病童家長成立的互助小組。當日，我們邀請社會企業樂在棋中的導師介紹棋盤遊戲。此外，我們的酒店廚師亦預備以棋藝為主題的甜點，為派對的氣氛增添趣味。我們對於是次活動能使所有兒童及其家人享受一個有意義而愉快的下午感到高興。



社會責任

聖誕原木蛋糕DIY工作坊

富豪香港酒店相信進行休閒活動對實現社交生活與幸福尤關重要，因此其與兒童癌病基金攜手舉行「聖誕原木蛋糕DIY工作坊」。於二零一九年十二月二十日，我們的酒店廚師教導兒童如何製造餅乾及原木蛋糕。此外，為慶祝窩心暖意的聖誕節，我們的酒店總經理打扮成聖誕老人，並為兒童送上禮物。



捐血

為紓緩血庫日益增長的需求，富豪鼓勵其中國內地的員工自願參與捐血活動。舉例而言，德州富豪康博酒店與德州捐血中心安排流動捐贈，以便我們的員工集體捐血並分享幫助他人的喜悅。



社會共融

富豪相信，唯有透過建立一個共融社區，才能實現社會成功。不論每個人的背景及能力，均應受到平等對待及尊重。為使弱勢群體融入社會，我們舉辦各種社會活動，為人們的社會生活添加色彩，提高社會凝聚力，並減低社會分隔。

關懷長者

為關愛長者，富豪定期舉辦不同的家庭及長者中心探訪。年內，我們舉辦了以下活動：

- 由富豪機場酒店舉辦的東涌長者家訪－東涌安全健康城市(二零一九年三月二十日)，合共探訪約25戶家庭



- 由富豪香港酒店舉辦的探訪長者家－香港西區婦女福利會(二零一九年九月十三日)



- 由麗豪酒店舉辦的探訪長者家－香港耆康老人福利會(二零一九年七月二十六日)



- 由富薈酒店舉辦的探訪長者家－循道衛理中心(二零一九年二月二十三日)



社會責任

- 由富薈酒店舉辦的探訪長者家－博愛醫院(二零一九年六月二十九日)



健障行

於二零一九年十月十三日，富豪支持由香港傷殘青年協會舉辦的健障行活動，並於籌款方面榮獲銀獎。



經濟責任

提供優質的產品及服務為推動業務增長及增強品牌信譽不可或缺的一部分，故此富豪致力為客人提供始終如一且令人滿意的酒店服務。此外，我們透過為員工提供公平及平等的工作環境及理想的職業發展機會，努力成為關懷員工的僱主。除了實施嚴格的內部管理系統外，我們亦致力實現良好的供應鏈管理。總括而言，我們已盡一切努力為持份者創造額外價值。

我們的經濟責任著重於三方面：僱傭、客戶關係及營運常規。我們重視員工，並相信他們是我們業務的基本及必要的組成部分。有鑑於此，我們致力提供精心打造的培訓計劃、具競爭力的薪酬及福利計劃以及完善的僱傭政策和措施，以吸引、培育及挽留人才。為與客戶發展及維持良好關係，我們不遺餘力地為他們提供優質及非凡的酒店體驗，並透過持續的溝通及客戶忠誠計劃與他們聯繫。此外，我們透過堅守道德的營商操守及嚴格的供應鏈管理，致力為股東、客人及社區等持份者之間帶來正面影響。

關懷員工

員工是我們酒店不可或缺的一部分，是富豪成功的關鍵。富豪認為，聘請及挽留有熱誠的人才對其業務增長至關重要。富豪為平等機會僱主，遵守由平等機會委員會所制定的指引及規例，並已制訂符合該準則的人力資源政策。我們的招聘及晉升程序中堅持公平及反歧視的原則。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。我們對歧視零容忍，而我們致力消除工作場所中的各種歧視。

我們相信完善的人力資源管理對於吸引及挽留人才以及創造積極的工作環境尤為重要。員工手冊載有一個全面的框架以及詳細的人力資源管理政策。該手冊提供有關僱員薪酬以及解僱、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的資料。此外，我們致力於整個集團內推廣工作與生活平衡的文化。因此，我們已為其辦公室員工引入五天工作週的上班編排，從而使員工有更多的假期追求個人興趣。人力資源部門與管理層就該等領域緊密合作，以不斷改進。

於報告期間，概無未有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⁵；我們提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害，並嚴格禁止使用童工及強制勞工。

⁵ 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》、香港法例第57C章《僱用青年(工業)規例》。



經濟責任

培訓及職業發展

富豪為員工提供廣泛的內部及外部培訓，使他們具備必要的知識及技能處理日常工作，並達成他們在酒店業務中的事業目標。我們的標準培訓課程旨在為員工提供全面培訓，並增強他們對富豪的企業價值觀及行為守則的認識。例如，我們為所有新入職人士開辦必修迎新課程，以增強他們對我們的業務及工作環境的了解。我們的培訓計劃亦涵蓋職業健康與安全、反貪污、客戶服務以及環境管理等主題。

我們意識到一般的培訓難以滿足我們的員工因工作性質不同，志向各異的多元化培訓需要。我們致力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以崗位為本的課程。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。我們亦提倡透過向員工提供補貼提高學習的靈活性，鼓勵員工參與外部培訓課程。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，進一步協助員工在工作上精益求精，並增進其專業知識。

除提供全面培訓外，富豪亦為每位員工提供明確的事業發展階梯，使他們可按其表現由基層崗位晉升至部門主管。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

我們在工作場所培養工作與生活平衡的文化。為此，我們定期籌辦的工餘活動，包括運動競賽及週年員工聚會。我們亦會每年定期舉辦讓員工參與的活動及計劃，以豐富員工的職場經驗。我們亦向員工頒發長期服務獎，以表揚其寶貴貢獻和竭誠服務。

溝通是我們的核心理念之一。透過設立線下及線上交流渠道，我們歡迎並鼓勵員工表達意見，以改善我們的服務和設施。該等渠道包括安排員工與酒店總經理會面、意見箱、年度問卷及我們的Facebook專頁。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。

於二零一九年，我們推出一項針對員工區域及設施的改善計劃，旨在為我們的員工提供一個更舒適的休息場所。為促進工作與生活及工作與家庭的平衡，我們邀請員工及其家人參加若干改進活動。例如，他們獲邀參加壁畫活動，並鼓勵他們在員工區域的牆壁上繪畫表現自己的想法及創造力。



經濟責任

工作環境健康及安全

富豪意識到安全及健康的工作環境的重要性，並致力於為所有員工提供健康及安全的工作環境。透過成立安全委員會，本集團管理其安全管理系統以確保遵守所有相關法律及規例。為加強員工的認識及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。

在營運層面上，報告期內在主要範疇採取的工作場所健康及安全措施概述如下：

- **專責團隊**：富豪已建立一支專責團隊，由經驗豐富的安全及保安主任組成，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**：富豪亦制訂一份安全手冊，當中載有職業安全的管理、監控及協調措施。安全手冊亦與我們的員工保持充足溝通，以確保其得到順利執行，並減輕我們在酒店營運的所有階段(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。透過實施安全管理系統及事故預防措施、定期審閱、工作危害分析、監控及安全審核，我們致力將工作場所的健康及安全風險降至最低。未有遵守安全規則及慣例的員工可能會被處分。此外，富豪旗下所有酒店須備存充足的個人防護設備及急救用品。
- **培訓**：我們為所有員工提供有關職業健康及安全風險的培訓，亦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，並安排個別員工接受相關培訓，例如使用滅火裝置、進行急救及運用各種救援技巧，以確保有充足受培訓的員工應對任何事故。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，我們亦向員工派發健康與安全資訊單張、通訊簡報及告示，以發放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。
- **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及定期身體檢查，以保障他們的身體健康。

於二零一九年，富豪九龍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。



關懷客人

富豪致力為客人提供優質的服務和設施。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」酒店躋身亞洲首屈一指的酒店品牌之列。為了繼續加強我們的品牌並在不斷變化的酒店行業中脫穎而出，我們尋求每個確實的機會提高我們的服務質量。我們認為，客戶的反饋意見對評核及改善營運十分寶貴，因此，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，包括富豪尊貴會及925 Club，以收集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，照顧客人健康和 safety 一直為富豪的首要事項。誠如我們的食品安全政策聲明所載，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，以確保食品供應商提供最佳的食物品質及遵守政府條例。員工亦須嚴格遵守收貨指引，並且不接受沒有證明文件的運送成分，以保障食品安全。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》。

為確保嚴格的食物安全管理系統已予制訂及應用，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）已獲得ISO22000:2005食物安全管理體系認證，其核心要求為可追蹤食物來源。供應商提供的所有原材料皆已進行安全檢查。為防止任何交叉污染風險，所有食物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，以確保食物供應安全。於二零一九年，本集團衛生經理進行了9次實地考察，並無發現重大過失。

經濟責任

改善酒店室內空氣質量

為向客戶提供舒適的酒店體驗，我們已採取多項措施改善酒店的室內環境。例如，空港大酒店安裝了空氣淨化機，以改善客房的室內空氣質素，為我們的客戶提供健康舒適的環境。



客戶私隱

作為一個負責任的酒店營運商，富豪意識到保障客戶隱私的重要性。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。我們制訂了私隱政策，強調必須嚴格保密地處理收集到的所有個人資料。此外，我們的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，從而確保僅讓獲授權人員可存取客戶的個人資料。所收集的個人資料僅在經客戶同意下方可作會籍管理及市場推廣用途。由於富豪款待來自世界各地的客人，除遵守當地的資料保護政策外，我們亦遵守歐盟《一般資料保護規例》。為使我們的做法與法規保持一致，我們會向客戶清楚解釋如何收集、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，我們並無任何違反香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》的情況。

與客人聯繫

我們旨在提供以客為本的服務，因此，我們定期與我們的客人交流，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融入我們的營運中，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寶貴及滿意的酒店體驗。

人工智能私人教練 – OliveX 智能健身鏡

我們致力在我們的酒店中提倡健身文化。富薈旺角酒店在特選客房及休息室中安裝智能健身鏡，可透過提供瑜伽、普拉提(Pilates)及高強度間歇訓練(HIIT)等教學影片，為客人提供一對一的私人教練服務。智能健身鏡採用了人體姿態人工智能技術，前置攝影鏡頭可用作掃描用家的位置及姿態，然後就其運動強度給予意見及評級。透過在酒店採用該等最新設備，富豪致力推廣健康生活方式並為客人提供更全面的酒店體驗。

為與客人保持聯繫，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。目前，富豪有五個主要獎賞計劃，包括富豪尊貴會、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。本年度，我們為獎勵計劃的會員提供多種會員專享折扣優惠，包括預訂折扣、購物優惠券及特別一日遊安排。

我們相信，客戶的反饋及意見可以推動我們實現提供以客為本服務的目標。為有效地收集客戶的反饋意見，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。所有收集到的意見將經分類及分發相關業務部門以作跟進。根據我們的「客人評論回覆標準」，每位客人的評論須列作首要處理事項。有關業務部門必須於收到反饋意見後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。

為適當處理客人的評論及投訴，富豪制訂「客人評論回覆標準」以確保每位客人的評論得以適當處理。

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、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。我們作出的採購決定釐定我們的整體採購成本及所提供的服務質素。有鑑於此，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，以控制及平衡採購物料的質素及成本。此外，我們明白採購決定可能會對社區和環境產生深遠的影響，因此我們在採購過程中提倡綠色和本地採購。

為達致更好的供應鏈及風險管理，富豪已設立集團採購部，該部門全面負責管理與酒店日常營運有關的採購產品及服務。此外，我們已建立一套完善的機制來根據相關法例、法規及準則監管供應商，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。

經濟責任

負責任採購

我們深知良好供應鏈管理對產品安全及質素的重要性。集團採購部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。供應商遵循我們的供應商操守守則被視作我們考慮應否擴大或延長與其合作的標準規定之一。供應商及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所有相關規例。

為符合資格成為富豪的供應商，於確認符合資格前，我們會要求競標商提供所需樣本及產品目錄以進行嚴格測試及檢驗。此外，我們已制定了一份現場評估清單，用於評估各類型採購物品的質量，包括工程相關設備、食品及飲料。透過該清單，我們可以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。此評估流程在挑選供應商之前進行，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，我們盡可能優先考慮獲ISO 9001認證的承包商。本年度，我們繼續實施雙軌措施，以確保供應到酒店的豬肉並無受感染。另外，所有供應商亦須就所有進口食品(如牛肉、雞肉及三文魚等)提交原產地及國家檢驗證書。

除了對產品質素和安全作出嚴格要求外，富豪亦將環境和社會責任納入供應鏈管理。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討機制，從而篩選及甄選供應商，並會優先考慮與我們擁有同樣承諾的供應商，以建立對環境及社會負責任的供應鏈。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，富豪應購入符合表現原則及經濟上可行的循環再用及其他較為環保的產品。

我們致力在所有可行的情況下實行可持續發展採購的做法。我們會採購對環境及人體健康影響較輕的產品及物料，例如LED照明、生物降解購物袋及再造紙包裝物料。我們亦禁止使用即棄餐具，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。我們相信，實行可持續發展採購的做法有賴與整條價值鏈的各方協力合作，因此，我們繼續與我們的供應商、員工及客人協力合作，以維持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最高標準，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。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，該表格亦提供有關如何正確處理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的任何形式的送禮行為，原因為我們相信此舉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，任何員工於業務過程中向供應商索取禮品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。

為加強員工對我們的反貪規定及標準的了解及認識，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，以指示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，我們期望與採購等業務營運的有關各方之間避免任何形式的利益衝突情況。涉及與本集團進行其他業務交易的員工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及反貪污培訓，以加強他們對反貪污的理解，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》。於二零一九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認識及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

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 香港理工大學
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15年或以上「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
二零一九年十大最佳營銷活動	Emarsys Evolution Hong Kong 2019

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 UK
旅遊名人堂及最佳機場酒店	TTG Asia-Pacific Awards
卓越獎2019	貓途鷹(TripAdvisor)

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
2019 年度最佳商務酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)
卓越獎 2019	貓途鷹(TripAdvisor)
合資格意大利餐廳 2019 – 風情畫餐廳	Ospitalità Italiana
連續 10 年或以上「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會

富豪九龍酒店

獎項及認可	頒授機構
中電「創新節能企業大獎 2019」– 優異獎	中華電力有限公司
卓越獎 2019	貓途鷹(TripAdvisor)
2019 香港國際美食大獎 – 銅獎	HOFEX
MASTERCHEF 推介餐廳 2019 – 富豪軒	亞洲餐飲廚藝協會
傑出優質商戶優異獎 – Mezzo	香港旅遊發展局
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
我最愛食肆 2019 – 讀者之選 雅廊咖啡室	U 周刊
二零一八/一九年度「商界展關懷」	香港社會服務聯會
十年資深優質商戶嘉許狀 – 雅廊咖啡室	香港旅遊發展局
兩星有營食肆 – 富豪軒	衛生署
兩星有營食肆 – Mezzo	衛生署
兩星有營食肆 – 雅廊咖啡室	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
好僱主約章證書	勞工處
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
清真廚房證書	香港回教信託基金總會
優質餐館認證－儂廊咖啡室	香港旅遊發展局
優質餐館認證－華岸酒吧餐廳	香港旅遊發展局
連續5年或以上「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會

麗豪酒店

獎項及認可	頒授機構
基督教勵行會培訓服務－委任狀	基督教勵行會
中電「創新節能企業大獎2019」－優異獎	中華電力有限公司
中電「高峰用電管理計劃2019」－感謝狀	中華電力有限公司
好心情@健康工作間約章	職業安全健康局
「無冷氣夜2019」－感謝狀	環保觸覺
Squarefoot 服務式住宅大樓2019－最佳住客體驗	Squarefoot

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
卓越獎 2019	貓途鷹(TripAdvisor)

富薈旺角酒店

獎項及認可	頒授機構
金珠獎—年度城市酒店大獎	粵港澳酒店總經理協會

富薈上環酒店

獎項及認可	頒授機構
卓越獎 2019	貓途鷹(TripAdvisor)

富薈灣仔酒店

獎項及認可	頒授機構
卓越獎 2019	貓途鷹(TripAdvisor)

德州富豪康博酒店

獎項及認可	頒授機構
精選菜式	中國烹飪協會
2019 年度最受歡迎酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)
第十九屆中國飯店金馬獎—城市地標酒店	中國飯店雜誌社

富豪康博酒店公寓

獎項及認可	頒授機構
2019 年度最佳商務酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)

上海富豪東亞酒店

獎項及認可	頒授機構
最佳體育賽事接待酒店獎	品致組委會
最佳商務酒店	攜程旅行網(Ctrip.com)

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

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已獲此認證。

- **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、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，位於香港的三間富豪酒店獲得金證書：

- 富豪九龍酒店

- 富豪東方酒店

- 麗豪酒店

- **ISO 認證：**

- ISO 14064 - 1：香港全部五間富豪酒店及四間富薈酒店已獲此認證。

- ISO 22000：富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店已獲此認證。

- ISO 50001：富豪機場酒店已獲此認證。

- **減碳：**

- 香港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可持續採購約章建立成員，提倡綠色及本地採購。

附錄二 – 表現總覽

環境責任表現⁶

	單位	二零一八年表現	二零一九年表現
氣體排放			
氮氧化物(NOx)	公斤	2,125 ⁷	2,769
氧化硫(SOx)	公斤	7.87	6.87
懸浮粒子(PM)	公斤	99	129
溫室氣體排放			
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	53,779	54,303
直接溫室氣體排放量(範圍1) ⁸	噸二氧化碳當量	8,780	8,096
間接溫室氣體排放量(範圍2) ⁹	噸二氧化碳當量	44,999	46,207
溫室氣體排放強度 ¹²	公斤二氧化碳當量/ 客人入住晚數當量 ¹⁰	14.59	17.29
耗用能源			
總耗用能源量	千兆焦耳	372,512	371,057
電力	千瓦時	66,147,823	65,828,685
煤氣	千兆焦耳	116,926	118,830
燃料	千兆焦耳	17,454	15,243
蒸汽	千兆焦耳	0	0
能耗強度 ¹²	千兆焦耳/客人入住晚數當量 ¹⁰	0.10	0.12
用水¹²			
總用水量	立方米	844,230	767,683
用水強度	立方米/客人入住晚數當量 ¹⁰	0.23	0.24
廢棄物處理			
已處理的一般廢棄物 ¹¹	噸	4,428	2,500

⁶ 表現數據僅涵蓋二零一九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)。此外，用於計算排放量及能源消耗的數據計算公式及換算因子與香港聯交所《環境、社會及管治報告指引—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》一致。

⁷ 數據經修訂以反映實際情況。

⁸ 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。

⁹ 間接溫室氣體排放量由電力及煤氣耗用產生。

¹⁰ 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

	單位	二零一八年表現	二零一九年表現
已回收廢棄物¹¹			
廢棄食油	公升	19,576	5,168
鋁罐	公斤	569	168
膠樽	公斤	11,511	10,243
廢紙	公斤	116,210	85,782
廚餘及食物捐贈	公斤	169,889	472
玻璃樽	公斤	16,869	9,944
肥皂	公斤	1,836	734
已處理的有害廢棄物			
廢舊燈具	件	不適用	1,600
電池	件	不適用	480

經濟責任表現⁶

僱傭慣例¹³

	單位	二零一八年表現	二零一九年表現
按僱傭合約劃分的員工總數			
永久	人數	1,899	1,961
合約	人數	94	58
見習生	人數	7	4
員工總數	人數	2,000	2,023
按性別劃分的員工總數			
男性	人數	1,017	1,023
女性	人數	983	1,000
按年齡組別劃分的員工總數			
25歲以下	人數	178	161
25歲–40歲以下	人數	628	614
40歲–55歲以下	人數	832	832
55歲或以上	人數	362	416
按僱傭類別劃分的員工總數			
高級管理人員 ¹⁵	人數	63	18
中級管理人員	人數	310	171
一般員工	人數	1,627	1,834

¹¹ 二零一八年至二零一九年間內回收的廢棄物量有重大變動，此乃由於我們採用環保商業常規以及社會經濟狀況出現變動，例如更換餐點菜單、改為半自助餐形式及酒店訪客人數及性別分佈有變所致。

¹² 此等數字受客人入住晚數當量減少所影響。

¹³ 於二零一八年，我們根據年報呈報了三月三十一日的數字。員工總數已統一為二零一八年及二零一九年十二月三十一日的數字及呈報。

附錄二 – 表現總覽

職業健康與安全

	單位	二零一八年表現	二零一九年表現
因工作關係而死亡總數	人數	0	0
因工傷損失工作總日數 ¹⁴	日數	1,609.5	2,975

發展及培訓

	單位	二零一八年表現	二零一九年表現
按性別劃分的受訓僱員百分比			
男性	%	98	67
女性	%	100	56

按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比			
高級管理人員 ¹⁵	%	100	72
中級管理人員	%	93	64
一般員工	%	100	61

按性別劃分的平均培訓時數			
男性	小時數	7	5
女性	小時數	6	4

按僱傭類別劃分的平均培訓時數			
高級管理人員 ¹⁵	小時數	18	8
中級管理人員	小時數	8	5
一般員工	小時數	6	4

供應鏈管理

	單位	二零一八年表現	二零一九年表現
按地區劃分的供應商數目			
香港	供應商數目	2,139	2,311
中國內地	供應商數目	7	7
海外	供應商數目	70	71

¹⁴ 損失工作日數指因所有種類工傷而請的病假。

¹⁵ 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>環保政策； EarthCheck 及成就；負責任採購</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>環境責任表現</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>排放及能源效益</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>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	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環保政策； 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。	排放及能源效益
	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： 環境及自然資源	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。	環保政策； EarthCheck 及成就
	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。	環保政策； 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	<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：</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 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>經濟責任表現</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>僱員流失率對富豪之營運被視為並不重大</p>
層面 B2 : 健康與安全	<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：</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 B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。</p> <p>經濟責任表現</p>
	<p>關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。</p> <p>經濟責任表現</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>

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	
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： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關懷客人
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。	不適用於富豪的核心業務
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。	與客人聯繫
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。	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。
關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	客人健康及安全

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		
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>	客戶私隱
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>	反貪污
	<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>	反貪污
	<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
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>	社會責任
	<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>	鼓勵投入社區
	<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>	鼓勵投入社區

www.regal.com.hk

