

## 企業社會責任

我們認為高水平的企業社會責任將為客戶、夥伴、投資者、僱員及社會締造長遠價值。同時，此業務方針可改善工作環境、本地社區乃至世界各地的生活質素，我們因而致力將企業社會責任融入組織文化中。

二零一二年，我們取得了長足發展，成功實行企業社會責任督導委員會於上一年所定策略。我們於本年度再次獲選為恒生可持續發展企業基準指數成份股，彰顯了我們於企業社會責任方面的優越表現。值得注意的是，我們首次獲崇德(香港)有限公司選為「首20位崇德ESG評級—香港」。崇德(香港)有限公司為將本集團納入指數成份股的ESG(即環境、社會及管治)表現評級公司。

二零一二年八月，香港交易及結算所有限公司公佈了有關環境、社會及管治報告建議指引的諮詢結果，決定實施該指引。該指引適用於發行人截至二零一二年十二月三十一日止以後的財政年度。領前一步，我們於編製本報告時參考該指引，定出四個主要ESG範疇：工作環境質素、環境保護、營運慣例及社會參與。報告亦附加主要表現指標以進一步說明我們的企業社會責任表現。除此四個主要ESG範疇外，我們如何決策並實行決定從而達成企業社會責任目標則載於「企業社會責任督導委員會及策略」一節。

我們的酒店業務朗廷酒店集團亦發行首份可持續發展報告「可持續發展—生活的藝術」，全面披露其企業社會責任活動，包括回顧現行制度及表現，並訂立往後年度的環境及社會目標。



## 企業社會責任督導委員會及策略

為使本集團對其決策及活動所帶來的企業社會責任影響負責，並於整個集團內推行企業社會責任，我們成立企業社會責任督導委員會。該委員會由董事會成員及本集團主要部門的管理層組成，負責制訂企業社會責任政策及策略。

該委員會已制訂集團企業社會責任政策，為實施企業社會責任提供明確的框架及方針，將企業社會責任融入我們的組織文化。經風險評估後，我們釐定防止污染及供應鏈影響為首要企業社會責任事項，需作出管理行動。我們已制訂企業社會責任策略，令我們可集中資源處理該等事項。於管理污染上，舉例而言，我們為所擁有及／或管理的主要物業進行碳審計。我們亦成立綠色領袖工作小組(Green Champion Working Group)，旨在令各業務單位／部門分享並實施最佳環保措施。供應商影響方面，我們制訂供應商操守守則，並傳遞給供應商，以提升其企業社會責任意識。

為達致高水平企業社會責任，我們相信建立企業社會責任文化於本集團尤其重要。因此，我們致力藉內外推廣、教育及參與，將企業社會責任文化融入組織文化中。對內而言，我們推廣企業社會責任的方法主要透過綠色領袖工作小組及內聯網，對外而言，主要透過主題贊助項目(見「社區參與」一節)。為教育員工企業社會責任，我們舉辦企業社會責任座談會，並於迎新會中講解企業社會責任的原則。員工參與方面，我們邀請員工參加主題贊助活動並作活動的義工。

## 工作環境質素

我們尊重公認的人權，堅守所有反歧視法律，鼓勵多元化的工作團隊。我們的平等機會政策確保求職者或僱員於本集團求職或任職時均不會受到較差的待遇，或因性別、懷孕、殘疾、婚姻狀況或家庭崗位而使利益受到損害。



恒生可持續發展企業  
指數系列 2012 - 2013成份股

各類別僱員明細，按年齡組別及性別分類

業務	按年齡組別					按性別	
	20歲以下	20及30歲以下	30及40歲以下	40及50歲以下	50歲及50歲以上	男性	女性
酒店	1%	32%	26%	21%	20%	52%	48%
物業及其他 <sup>1</sup>	1%	19%	30%	23%	27%	61%	39%

註：

1. 物業及其他包括業務諸如香港及中國的物業發展、物業管理、貿易及健身中心

除創造平等的工作環境外，我們認為健康及安全不僅僅是道德及法律責任。我們致力確保僱員於工作場所的健康及安全風險受到妥善控制。為達到此目的，我們的物業管理部門已成立健康安全管理體系，取得OHSAS 18001職業健康及安全體系認證。該管理體系識別健康及安全危害，而該等危害由營運程序監控。根據監察程序，我們須利用核對清單定期監察健康及安全風險，該清單羅列健康及安全核對項目，例如密閉空間工作、安裝電力系統、體力處理操作及使用個人保護裝備。講座、工具箱簡介會等持續培訓亦有向前線員工提供。

我們的酒店業務部亦相當注重僱員及客戶的健康及安全。每間酒店均各自成立健康及安全政策及安全委員會，為工作環境健康及安全建立框架。認知推廣活動及訓練課程(例如體力處理操作、急救、化學品處理、HACCP及健康安全日)亦全年舉行。安全績效及緊急應變程序如火警演習等亦定期受測試，確保員工享有健康工作環境。

技術性員工的個人保護裝備培訓



提供培訓及發展機會已成為吸引及挽留員工的一項重要元素。在提供具競爭力的薪酬及福利方案之外，我們亦為所有階級的員工提供公司及在職培訓。2012年，我們為員工提供的培訓計劃包括「高效人員的7個習慣」及「商業創意」。「高效人員的7個習慣」傳達個人及人際領導力的重要性，助員工於所見、所想、所行以產生更佳表現及業績。當中「自我主導，引領他人」為一重點。為將「創意」融入本集團企業文化，我們引入商業創意工作坊，專注打造創意核心概念並以不同方式解決問題，以及擴闊思維及視野，將世界級創意實踐及方法融入業務。

表現評核有助員工知悉自己的表現，釐定發展需要。我們的表現評估系統提供機制，令員工得以與上司一同評核工作表現，訂立重點目標，並釐定培訓及發展需要。

「高效人員的7個習慣」培訓



## 僱員受定期表現及事業發展評核百分比

業務	受表現評核僱員
酒店 <sup>2</sup>	100%
物業及其他 <sup>3,4</sup>	100%

註：

2. 於本會計年度合資格接受表現評核的香港僱員
3. 物業及其他包括業務諸如香港及中國的物業發展、物業管理、貿易及健身中心
4. 按政策規定，於2012年8月1日至12月31日期間入職的僱員，於2012年不需要接受評核

我們認為妥善兼顧工作與生活的僱員更具生產力。因此，於本年度，我們舉辦多項健康及興趣班，例如太極、舞蹈體操、繪畫及烹飪。我們亦舉辦康樂活動，例如燒烤及高爾夫球日、深圳野生動物園及海洋世界一天遊，以及聖誕派對，助員工彼此認識，提升團隊精神。

## 環境保護

為將環保融入組織文化，企業社會責任督導委員會決定成立綠色領袖工作小組，由業務單位／部門提名的環保領袖組成，成員互相分享並學習環保措施，並將當中最佳者推廣至全體員工。該小組每次會議均獲派主題，以專注於特定環保議題如節約用電或用紙。

我們的物業管理業務部不斷盡量減低營運中對環境的重大影響，並實施ISO 14001環境管理體系標準以持續改善表現。為降低能源消耗及碳排放，物業管理業務部將環保設施引入所擁有及／或管理的樓宇，包括加裝LED照明配件、安裝冷機組自動管道清潔系統、於停車位安裝動感照明控制器等。我們亦於洗臉盆加裝低出水龍頭，並重用定期清潔飲用水水箱所排出來的水作灌溉。

深圳野生動物園及海洋世界一天遊



綠色領袖工作小組



為實踐我們的環境責任，我們明白不能單靠一己之力，必須尋求租戶合作。因此，物業管理業務部引入數種循環再造措施，以收集租戶的紙張、舊電池、廢棄光管及慳電膽、以及廢棄金屬及塑膠。此外，我們亦與廚餘收集商展開合作，將美食廣場租戶的廚餘加工再造。

環保一向為我們酒店業務部的首要事項。與該業務部合作的獨立審核及監察服務「EC3 Global EarthCheck Programme」為國際認可環境基準及可持續發展認證計劃，成立宗旨為解決因氣候轉變而產生的難題及改善組織環保表現。奧克蘭朗廷酒店於「EarthCheck Programme」中保持「Certified Gold」評級，而另外七間酒店則保持「Certified Silver」評級。上海新天地朗廷酒店於2012年加入該計劃。



加裝LED照明配件



## 能源總消耗量

業務	能源消耗量 (GJ)	
	直接能源 消耗量	間接能源 消耗量
酒店 <sup>4</sup>	202,104	438,292
物業及其他 <sup>5</sup>	374	241,469

## 直接及間接碳總排放量 (按重量計)

業務	碳排放量 (二氧化碳當量公噸)	
	直接碳排放量	間接碳排放量
酒店 <sup>4</sup>	11,709	55,821
物業及其他 <sup>5</sup>	2,833	55,115

## 總耗水量

業務	用水量 (平方米)
酒店 <sup>4</sup>	1,297,916
物業及其他 <sup>5</sup>	348,237

註：

- 酒店僅包括所擁有酒店
- 物業及其他包括三間所擁有及／或管理主要物業的公共區域：花旗銀行廣場、鷹君中心及朗豪坊(辦公大樓及購物中心)

我們的物業發展部一直致力把我們擁有及／或管理的物業對環境的影響減至最低，由設計初期、建設階段以至大樓的整個使用期間均有兼顧。在大連合營企業發展項目的設計階段，我們便把環保建設措施融入我們的規劃中。該幢大樓盡量使用天然通風及照明系統、循環再用廢水、推行再生能源技術等，減少對環境的影響。同樣地，預定於2013年開業的芝加哥朗廷酒店亦以符合LEED認證為目標，於設計階段考慮選材等其他對環境負責任的設計。

於我們的企業辦事處，行政部推出口號「ER<sup>3</sup>」，以推廣環保，循環再造、減用及重用。其中一項活動為收集辦公室廢物以循環再造，如紙張、塑膠、玻璃及鋁罐。我們憑藉紙張循環再造的佳績，獲業務夥伴選為紙張循環再造十大「環保企業」之一。另一活動「每日慳電一小時」鼓勵員工於午飯時間關掉不必要的電燈、冷氣、電腦顯視屏及電力裝置。以進一步支持社區節約用電，我們參與了由地球之友舉辦的「知慳惜電」節能比賽2012，並獲頒感謝狀。我們亦參與了舊電器回收計劃，該計劃旨在收集舊電器及電子設備，將之送往環境保護署認可的循環再造商。

環保促進會優越環保管理獎頒獎典禮



我們對環保所作的努力備受認同，物業管理業務部所管理的朗豪坊獲環保促進會頒贈優越環保管理獎(企業)－服務提供者－金獎。鷹君中心及花旗銀行廣場亦分別獲頒銅獎及優異狀。獎項展現我們的環保意識及卓越營運環境管理。

香港旺角朗豪酒店亦獲環境保護運動委員會頒贈2011香港環保卓越計劃酒店及康樂會所業金獎。此酒店為第二次獲頒此獎項。香港朗廷酒店獲頒「環保園之友2011/12」，而香港逸東酒店亦獲香港2012 HotelClub Hotel Awards頒贈「Best Eco Hotel」獎項，表揚我們對本地循環再造業務的支持及酒店內推行的傑出可持續措施。

為推廣商場冷氣減耗電力，環境局推出「節能約章」計劃，邀請商場擁有人／管理人承諾，於2012年6月至9月期間，將商場內平均室內氣溫維持24-26°C。為履行我們的環保承擔，朗豪坊商場於該承諾上簽署，支持此一意義重大的措施。更進一步，我們致支持請求函鼓勵租戶參與此項活動。

香港環保卓越計劃頒獎典禮



節能約章發表典禮





## 營運慣例

本集團一直堅持最高的道德標準。所有僱員必須遵守員工守則。守則明確禁止僱員索取、接受或提供賄賂或任何其他形式的利益，亦列明本集團期望員工在利益衝突方面的應有舉措。

我們認為，本集團可透過領導及監控供應鏈促進採納並支持公平的營運慣例。為更有系統地於供應鏈中領導該層面的企業社會責任，並展示如何符合本集團的企業社會責任政策，我們已制訂供應商操守守則。供應商操守守則對企業社會責任的應用層面包括商業操守、人權、健康與安全、環境保護等。我們已開始將該守則連同其簡要載入招標文件，並要求供應商確認已閱讀並理解供應商操守守則。

我們承諾為客戶提供優質的產品及服務，滿足他們的期望及所需—不論是我們所管理物業的租戶或顧客，還是我們酒店的住客。我們的物業管理業務部維持實施ISO 9001 質量管理體系，監察客戶滿意程度。就此，我們定期向所管理物業的租戶進行問卷調查，收集意見。客戶亦可經客戶諮詢櫃台的意見書及iPad 提供建議或投訴。

我們的酒店業務部致力成為酒店業典範，比同業更了解住客所需，為住客營造最美好酒店回憶。我們已建立品質管理系統—「Q.League System」(參照Total Quality Management 編制)，旨在令所有同事參與品質管理的過程。各酒店的住客專注策略團隊定期檢討分析客戶意見(voice of customers VOC)。我們透過完備的VOC系統，更能理解住客，從而滿足住客的期望。VOC的傳達方法包括住後網上住客調查、第三方專業優質審計公司的多種神秘顧客計劃及置於客房與餐廳的住客回應卡。

## 社區參與

本集團的社區參與及發展活動專注於三個主題領域：**藝術、兒童教育及環境保護**。

我們相信，藝術對香港身為世界級都市而言相當重要。藝術可豐富各人的日常生活，促進社會進步及文化發展。

我們相信，下一代是香港未來的棟樑。兒童尤其於學前教育及幼稚園期間，乃學習及積累知識的最佳時期，因此我們致力贊助於早期培養兒童的項目。

客戶諮詢櫃台的意見書及iPAD



鷹君集團節日精選系列一  
HARRY哥哥的萬聖節



環境保護為我們組織文化中之一大重要事項，且應擴展至社區。為此，我們致力推動社區參與，共同塑造健康舒適的環境。

按照各主題，我們夥拍非牟利組織於此等領域設立若干值得推行的項目。我們相信，將所有用於慈善活動的資源，包括財務、義工及實物資助集中於這些項目，將可產生更大的社會作用。

藝術方面，為令兒童認識現場管弦樂團並享受古典音樂大師之作，我們贊助了香港管弦樂團合家歡音樂會系列—「鷹君集團節日精選系列」，由該管弦樂團演奏，並由備受愛戴的魔術師兼藝人Harry哥哥王者匡表演。該系列包括兩部份，分別為「Harry哥哥的萬聖節」及「Harry哥哥的聖誕節」，當中王者匡糅合魔術、歡樂及故事形式，向兒童介紹管弦樂。該系列獲觀眾好評如潮。藉這次贊助，我們特別安排貧困學生觀賞公開彩排，令他們可一觀現場管弦樂團及音樂會的幕後實況。

兒童教育方面，我們相信「玩樂」乃每名兒童人生中的重要部份，對其發展甚為重要。「玩樂」不單可提升兒童生理及情緒成長，亦可改善交際及行為技巧。家長參與「玩樂」亦有助培育良好家庭關係。有見「玩樂」如此重要，我們贊助了智樂兒童遊樂協會舉辦的首屆「鷹君集團呈獻智樂遊戲」

鷹君集團呈獻智樂遊戲萬歲日及義工隊



## 企業社會責任

萬歲日」，於遮打道行人區開展盛大戶外嘉年華會，旨在推廣兒童玩樂權利，強調戶外遊玩對兒童健康、快樂及幸福的重要性。除財政支援外，我們的義工隊亦為活動提供協助，為準備這次嘉年華會，義工隊參與培訓課堂，並於設置及出任玩樂大使方面有出色表現。

我們的貿易部亦贊助智樂兒童遊樂協會舉辦的「Play for All Symposium 2012」，活動目的為推廣平等、和諧及包容社區。國際及本地學者獲邀出席，會上分享了世界各地共融遊樂場及兒童通達公共空間的設計、規劃及發展等不同範疇的知識和經驗。

環境保護方面，我們贊助世界自然基金會香港分會「惜•揀•生活」項目，以期提高大眾對生態足印的概念，並令他們明白可持續生活模式的重要性。該項目由一短片及一小冊子組成，於世界自然基金會電子平台及教育中心廣播及發佈。短片亦於路訊通廣播，兩星期內向1,600巴士的乘客發放訊息。我們亦選定所擁有及／或管理物業及酒店提供實質支援，分別於客戶諮詢櫃台及待客處額外派發該小冊子。

除與非牟利組織設立若干值得推行的項目外，我們亦致力推廣營造卓越環境的最佳慣例及與CSR領袖交流知識。我們為商界環保協會委員、氣候變化商界論壇黃金會員、香港綠色建築議會的Patron Gold Member及世界自然基金會香港分會黃金會員，不斷支持並參與會內事務。

我們旗下十三間附屬公司獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」標誌，肯定了本集團在社區參與方面的努力。

## 展望

憑藉員工同心努力，我們在業務中融入企業社會責任已取得重大進展。展望將來，在確保現有企業社會責任措施繼續推行且企業社會責任融入組織文化的同時，我們亦計劃進行全面的權益人參與，以取得他們對我們企業社會責任政策及策略的意見。我們相信這些意見將會引領我們朝著正確方向履行企業社會責任。

PLAY FOR ALL SYMPOSIUM 2012



「惜•揀•生活」短片及小冊子

