

企業社會責任





企業社會責任

「創造價值、提高素質」是我們企業社會責任的願景，此乃基於我們認為企業社會責任能為客戶、合作夥伴、投資者、僱員及社區締造長期價值的信念。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。

本年度報告將重點放於本集團在主要業務上的環境及社會表現，包括發展、投資及管理酒店及物業。報告繼續參考香港交易及結算所有限公司於2012年8月發出的《環境、社會及管治報告指引》，於編制時按四個主要ESG範疇：

- 工作環境質素
- 環境保護
- 營運慣例
- 社區參與

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。報告亦附加主要表現指標以說明我們的企業社會責任表現。



恒生可持續發展企業
指數系列 2013-2014成份股

我們連續三年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努力不懈的付出。我們的附屬公司也榮獲與企業社會責任相關的多項殊榮及肯定，詳載於本報告以下部分。

於2013年，我們的酒店業務朗廷酒店集團發行第二份可持續發展報告「Green is the New Black」，包括回顧現行制度及表現，並訂立來年的環境及社會目標。



企業社會責任督導委員會及策略

企業社會責任督導委員會負責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。該委員會由董事會成員及本集團主要部門的管理層組成，負責制訂集團企業社會責任政策及策略。

該委員會已於2012年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。該委員會經風險評估後亦釐定「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，令本集團可集中資源處理該等事項。

於管理污染方面：

- 我們繼續為主要物業進行碳審計
- 我們的綠色領袖工作小組(Green Champion Working Group)定期開會，令各業務單位／部門分享並實施最佳環保措施
- 年內舉辦了數個綠色運動，以提高員工的環保意識

於供應商影響方面：

- 我們為供應商提供供應商操守守則，以傳遞我們的企業社會責任期望

我們認為權益人的參與對於我們了解業務對不同組別的影響，以及可能會影響我們或他們的重大事項至關重要。於2013年，我們委任了一名外聘顧問進行首次權益人參與。該顧問協助我們識別僱員、租戶、供應商、投資者及媒體作為參與的主要權益人。我們將於2014年舉行企業社會責任督導委員會會議，屆時在我們優先排列重大事項並檢討現有企業社會責任策略上，將會考慮參與結果。

為了實現我們的企業社會責任願景，我們相信本集團的企業社會責任文化發揮著重要作用。就此，我們開始透過將企業社會責任工作包裝成「企業社會責任行動」，以親切有趣的方式傳遞企業社會責任，其中包括七個「偉大行動」標誌，代表著我們履行人權、勞工慣例、環境等企業社會責任的承諾。我們依據「偉大行動」開展企業社會責任意識工作坊，連同有趣的講座及互動遊戲，教育員工有關企業社會責任。參加的員工對培訓內容及方式給予好評，證明方法取得成功。



「企業社會責任行動」標誌及培訓

工作環境質素

我們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。

按年齡組別及性別分類的員工總數

業務	20歲以下	20及30歲以下	30及40歲以下	40及50歲以下	50歲及以上	男性	女性
酒店	1%	32%	27%	20%	20%	51%	49%
物業及其他 ¹	1%	19%	30%	22%	28%	61%	39%

按地區分類的員工總數

業務	香港	中國	歐洲	北美	大洋洲
酒店	29%	10%	7%	35%	19%
物業及其他 ¹	90%	10%			

按僱傭類型及僱傭合同分類的員工總數

業務	全職	兼職	永久	合約
酒店	85%	15%	99%	1%
物業及其他 ¹	99%	1%	88%	12%

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，我們的酒店業務部已實施職業健康安全體系，制訂政策、委員會、標準及營運程序、培訓、事故報告及預防事故分析。我們會定期檢討內部安全績效及緊急應變措施(如火警演習、化學品處理等)，以不斷改善安

全系統。為了進一步提高員工的健康及安全意識，該部門於2013年為所擁有及／或管理的全部酒店舉辦員工健康和安周。在這一週內，該等酒店舉行一系列豐富兼有趣的活動供員工參與，如員工飯堂供應健康膳食、健康聯歡會及由集團水療經理主持的「川水療減壓」工作坊。



「川水療減壓」工作坊

我們的物業管理部門也致力為租戶及顧客提供安全及健康的工作環境。該部門已成立健康安全管理體系，並取得OHSAS 18001職業健康及安全管理體系認證。該管理體系識別健康及安全危害，而該等危害由該部門的安全委員會及營運程序監控。安全委員會由不同團隊代表組成，旨在實施行動計劃並每月檢討管理系統的成效，以達致零事故。監察的營運程序要求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課程亦有定期向前線員工提供。



安全委員會

因工死亡及因工傷導致損失工作日數

業務	工時總數 (以千計)	死亡事故數目	因工傷導致 損失工作日數
酒店	10,096	0	2,596
物業及其他 ¹	1,889	0	936

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

企業社會責任

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企業及在職培訓。2013年，我們繼續為員工提供重點培訓計劃，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」為一大重點。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，以及擴闊員工思維及視野，將世界級實踐融入業務。

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

僱員接受定期表現及職業發展評核之百分比

業務	接受表現評核僱員
酒店 ¹	100%
物業及其他 ^{2,3}	100%

註：

1. 於本會計年度符合接受表現評核的香港僱員
2. 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
3. 按政策規定，於2013年8月1日至12月31日期間入職的僱員將於2014年接受評核

我們認為妥善兼顧工作與生活的僱員更具生產力。為宣揚這方面的重要性，於本年度，我們舉辦多項健康及興趣班，例如太極、製皂、化妝及烹飪。我們亦舉辦康樂活動，例如集團保齡球比賽、迪士尼同樂日、大嶼山一天遊及聖誕派對，助員工彼此認識，提升團隊精神。



集團保齡球比賽



2013年卓越人力資源獎

我們的酒店業務部在人才策略及實務上付出的卓越努力於2013年獲香港人力資源管理學會認可。兩間酒店分別獲得以下界別的2013年卓越人力資源獎：

- 香港朗廷酒店：卓越報酬管理獎
- 香港旺角朗豪酒店：卓越業務夥伴獎



大嶼山一天遊



2013年卓越人力資源獎

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。於年內，我們舉辦了數個綠色運動，例如「鷹君綠色環保徽章」—鼓勵員工在支持任何綠色運動時戴上綠色徽章；「愛心賣物會」—邀請員工捐贈多餘的全新或二手物品作義賣，讓其他員工購買。義賣所籌得的款項捐贈救世軍作慈善用途。這項活動實現了兩個企業社會責任目的，不但透過「重用」減少浪費，也能夠幫助有需要人士。



鷹君綠色環保徽章

我們的酒店業務部一直與獨立審核及監察服務「EC3 Global EarthCheck Programme」合作。EarthCheck 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挑戰及改善組織環保和社會表現。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2013年榮獲「Bronze Benchmarked」評級，而澳洲悉尼朗廷酒店已加入該計劃。多倫多 Eaton Chelsea 酒店一直參與加拿大旅館協會(Hotel Association of Canada)採取的4種「綠色住宿程度」評鑑制度(Green Key ECommodation Rating)。除了向該等酒店頒發證書外，這些計劃也成為我們過去幾年在實行節能及節水程度上努力不懈的支持。



酒店業務部將環保設施引入所擁有及／或管理的酒店內，包括以LED取代鎢絲鹵素燈及傳統熒光管。客房也放置了室內回收筒。於2013年，香港逸東酒店的酒店運作全面暫停使用塑膠樽裝水並投資於環保淨水系統，這有助減少每年塑膠瓶的巨大消耗量及棄置量。



愛心賣物會



LED 燈具



綠化天台



重用玻璃瓶

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改善表現。為降低能源消耗及碳排放，該部門亦已於所擁有及／或管理的物業加裝LED照明配件。我們於停車場安裝了具感應器的照明控制系統。於2013年，我們分別於朗豪坊及花旗銀行廣場設置綠化天台及垂直綠牆，在減少碳排放的同時創建更綠化的環境。為減低耗水量，該部門亦於洗臉盆加裝低出水龍頭、重用定期清潔飲用水水箱所排出來的水作灌溉、提取地下水作灌溉及安排即時補救措施處理漏水事宜。

為保護環境，物業管理業務部明白不能單靠一己之力，必須尋求租戶合作。因此，該部門引入了數種循環再造措施，向租戶收集紙張、舊電池、廢棄光管及慳電膽、以及廢棄金屬及塑膠。為肯定他們的努力，該部門於年底舉行綠色聖誕慶祝活動，並致送紀念品予傑出參加者。此外，我們繼續與廚餘收集商合作，將美食廣場租戶的廚餘加工再造。



綠色聖誕慶祝活動

能源消耗量(千兆焦耳)

業務	直接能源消耗量	間接能源消耗量
酒店 ¹	465,306	490,019
物業及其他 ²	231	220,815

碳排放量(二氧化碳當量公噸)

業務	直接碳排放量	間接碳排放量
酒店 ¹	26,457	58,778
物業及其他 ²	6,784	50,302

耗水量(平方米)

業務	
酒店 ¹	1,338,568
物業及其他 ²	368,771

註：

1. 酒店僅包括所擁有酒店
2. 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的新發展項目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。舉例而言，大樓以落地大窗及有效隔熱外牆盡量增加採光度。地庫停車場的主要通道也盡量提高自然採光。為了重用廢水，大樓引入區內污水系統作沖廁用途。

於2013年7月開業的芝加哥朗廷酒店現處於提交LEED(金級)認證的最後階段。於設計階段至實行階段期間實施了其他對環境負責任的設計，如客房安裝室內感應控制系統、有效節能的中央管理控制BMS系統、加強調試MEP系統等等。

於我們的企業辦事處，行政部繼續根據口號「ER³」(環保，循環再造、減用及重用)實行環保措施。於2013年，其中一項良好措施是收集企業辦事處裝修期間的舊傢俬並調配給其他部門使用。這種做法不但節省購買新傢俬的成本，也節省了舊傢俬的存儲或棄置成本。廢紙回收在企業辦事處亦獲得大力支持。與2012年相比，廢紙整體回收率上升了17%，顯示員工更重視透過廢紙回收保護樹林。該部門亦開始實踐意義重大的環保習慣，舉辦「綠色有機部門聚會」，鼓勵每次部門聚會時供應健康的綠色有機食品，並仔細估算訂餐以免浪費食物。



「綠色有機部門聚會」

我們對環保所作的努力備受認同，由物業管理業務部所管理的以下物業榮獲：

環保促進會頒贈優越環保管理獎(企業)－服務提供者：

- 朗豪坊：金獎
- 花旗銀行廣場：銅獎
- 鷹君中心：銅獎

花旗銀行廣場也榮獲：

- 2013香港設施管理學會頒發卓越設施管理獎(寫字樓)
- 2013滙豐營商新動力獎勵計劃－綠色成就獎

獎項展現我們的環保意識及卓越營運環境管理。

乘著2012年「節節約章」計劃的勢頭，環境局將約章計劃涵蓋的範圍由商場的公共區域延伸至商場店鋪、辦公大樓的公共區域及大樓租戶。為了支持這項意義重大的措施，我們其中三間所擁有及／或管理的主要物業簽署了約章，並向商鋪及寫字樓租戶公布有關消息。大部分商鋪及寫字樓租戶都簽署了約章，實在令人鼓舞。



優越環保管理獎



卓越設施管理獎



節節約章發表典禮

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並載入招標文件。供應商必須細閱及了解供應商操守守則，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—不論是我們的住客，還是我們所管理物業的租戶或顧客。我們的酒店業務部致力比同業更了解住客所需，為住客營造最美好酒店回憶。就此，我們於2013年推出酒店業務部的全面質量管理系統—「The Q. League Standards」第二版。這些標準為酒店提供管理指引，力求在領導才能、住客、員工及創新這四大重點領域上取得卓越表現。我們在為這個獨特營商環境制訂指引時採納了酒店用戶的建議，以確保能夠在營運上實踐。

為更能了解酒店住客，從而滿足他們的期望，酒店業務部設立了客戶意見(VOC)系統。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。於2013年，該部門推出了新一代的線上住戶調查。這個新一代調查透過給予住客選擇問題的彈性、展示更以人為本的設計及傳發簡短而精確的調查，提供更受住戶歡迎的界面。



The Q. League Standards

我們的物業管理業務維持實施ISO 9001質量管理體系，監察客戶滿意程度。就此，該部門定期向所管理物業的租戶進行問卷調查，收集意見。他們也設立了「客戶意見系統」以收集客戶的表揚、投訴及一般查詢。我們會適時回覆所有客戶的意見，並制訂改進措施以進一步提升我們的服務。舉例而言，於2013年，該部門開始為租戶及顧客提供兩項新的增值服務—「充電器借用服務」及「借傘服務」。



Rainy Day Saviours
雨天救星

Caught out by the rain and urgently in need of an umbrella? Office occupiers with registered Octopus access cards and staff card holders can now borrow umbrellas from the 5/F reception counter without charge or deposit.

已用八達通登記大廈出入通道及持有職員證的辦公室用戶，現可於5樓接待處借用雨傘，費用及保證金全免！下次遇上突如其來的雨天，大家便不用再四處張羅雨傘了。

借傘服務

為了表揚我們在提供優質服務所作的努力：

- 多倫多Eaton Chelsea酒店的餐飲服務經理榮獲「Top 30 Under 30」精英的殊榮

這是一項受高度認可的計劃，為了表揚與肯定能夠及將會為酒店業帶來改變的新一代領袖。

朗豪坊獲頒：

- 香港管理專業協會的優質管理獎—銅獎
- 香港中小型企業在香港星級品牌大獎2013(企業)

花旗銀行廣場榮獲：

- 亞太傑出顧客關係服務獎—最佳顧客體驗(商業大廈)



HKMA 優質管理獎

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育兒童的項目。
- 環境保護為我們組織文化中的一大重要事項，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。

在藝術方面，為了拉近古典音樂與社區的關係，我們贊助香港小交響樂團的「鷹君集團五十周年冠名贊助：迪士尼《幻想曲》音樂會」及香港管弦樂團的「鷹君集團五十周年冠名贊助：環遊世界聖誕夜」。兩場音樂會都以創新節目及充滿活力的表演，將觀眾帶進古

典音樂的美妙世界。藉這個聖誕音樂會，我們特別安排貧困學生觀賞公開彩排，令他們可一睹現場管弦樂團及音樂會的幕後實況。



迪士尼《幻想曲》音樂會

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」的重要性，於2013年，我們繼續贊助智樂兒童遊樂協會舉辦的第二屆「鷹君集團五十周年呈獻—智樂遊戲萬歲日2013」，舉辦地點再次位於遮打道行人區，主題為「Let Children Play for One Hour Everyday」，旨在推廣兒童在充斥著功課及興趣班的繁忙生活中擁有的玩樂權利。本次活動吸引了大批群眾及公眾關注兒童的玩樂權利。除財政支援外，如往年一樣，我們的義工隊亦為活動提供協助，並於設置及出任玩樂大使方面有出色表現。



智樂遊戲萬歲日 2013

環境保護方面，我們贊助Green Monday舉辦的「鷹君集團五十周年呈獻—愛地球Go Green Monday 4.22 全城無綠不歡」活動，旨在透過逢周一茹素推廣綠色生活方式。這種綠色生活方式對減少碳排放及改善我們的健康而言是既簡單又有效的方法。本次活動由學校膳食供應商與餐廳合作夥伴共同推廣，提倡學生及整個城市於2013年4月22日地球日支持環保。為響應這個活動，我們的酒店業務部於當日開始在全線餐廳供應綠色餐單。我們於辦公室及酒店員工飯堂舉行了Green Monday午餐會及講座，向員工推廣這個綠色健康概念。我們也於朗豪坊舉行展覽以傳遞Green Monday的願景。



愛地球 Go Green Monday 4.22 全城無綠不歡

除與非牟利組織設計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。我們不斷支持並參與：

- 商界環保協會：委員
- 香港綠色建築議會：Bronze Patron Member
- 世界自然基金會香港分會：純銀會員

我們旗下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

我們在2013年進行權益人參與所得出的結果，將有助我們了解權益人對我們企業社會責任表現的認知、關注和重點事項。我們將考慮採取他們的建議，以塑造我們於2014年企業社會責任督導委員會的未來企業社會責任策略及行動。我們的企業社會責任目標將會繼續將企業社會責任融入我們的企業文化，並整合到我們的日常業務，使我們能創造價值，提高素質。