

企業社會責任



花旗集國際團案例分析比賽



Green Monday午餐會



麥兜感人至深小聖誕



遊戲萬歲日2014

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將：

- 為客戶、合作夥伴、投資者、僱員及社區締造長遠價值的信念；
- 改善工作環境、本地社區乃至世界各地的生活質素的信念。

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發出的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG」)，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「企業社會責任管理」一節。報告亦附加經選定的主要表現指標以說明我們的企業社會責任表現。

我們連續四年獲選為恒生可持續發展企業指數成份股，彰顯了我們於企業社會責任方面努力不懈的付出。負責該評選的ESG表現評級公司香港品質保證

局更授予本集團「AA」評級，於各間香港上市公司中名列前茅。我們的附屬公司亦榮獲與企業社會責任相關的多項殊榮及表彰，詳情載於本報告以下章節。

於2014年，我們的酒店業務部朗廷酒店集團發出第三份可持續報告「Let's CONNECT」，藉此回顧其現行制度及表現，並訂立往後數年的環境及社會目標。

企業社會責任管理

本集團已建立一個明確的企業社會責任管理框架以支持我們的企業社會責任願景，當中包含以下元素：

- 企業社會責任督導委員會：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，作為負責制訂本集團企業社會責任方向的高級工作小組；
- 集團企業社會責任政策：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；
- 風險評估及策略：委員會定期進行風險評估以決定最優先及需要管理行動的重大企業社會責任事項。我們已制訂企業社會責任策略，確保本集團可集中資源處理該等事項。

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，以及對可能會影響我們或該等組別的重大事項至關重要。於2014年，我們委任了一所外聘顧問公司，完成首次權益人的參與。該顧問公司協助我們識別僱員、租戶、供應商、投資者及媒體作為參與的主要權益人。參與的結果有助我們於企業社會責任督導委員會會議上優先排列重大事項並檢討現行企業社會責任策略。

基於參與及風險評估的結果，我們已識別出兩項新的重大企業社會責任事項，即「社區參與」及「通訊」。企業社會責任策略已告制訂以管理此兩項議題。

社區參與：

- 我們與非牟利組織合作，按三大主題設立若干值得推行的項目（請參閱「社區參與」一節）；
- 我們鼓勵同事積極參與該等項目，如組織相關義工活動及為同事安排貴賓時段出席有關項目活動。



通訊：

- 對內，我們透過內聯網、企業社會責任每月提要及迎新活動向同事傳達我們於企業社會責任的努力；
- 對外，我們透過企業社會責任報告、社區項目及業務通訊向租戶、顧客、投資者及媒體傳達我們於企業社會責任的努力。

我們除建立企業社會責任管理框架以實現本集團的企業社會責任願景外，我們相信在本集團建立企業社會責任文化為關鍵因素。為此：

- 我們透過將企業社會責任的工作轉化為「企業社會責任行動」的品牌推廣，以親切及有趣的方法傳達企業社會責任，當中包含七個「偉大行動」標誌，代表我們於人權、勞工實踐及環境等事宜的企業社會責任承諾；
- 我們按照「偉大行動」開展了企業社會責任認知工作坊。此工作坊透過有趣課堂及互動遊戲，教導同事企業社會責任。



「企業社會責任行動」宣傳海報及培訓

企業社會責任

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傷害。

於2014年，我們透過參與勞工及福利局舉辦的《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃，支持殘疾人士就業，並榮獲「同心共融機構獎」。我們其中一項實踐就是我們旗下酒店業務部與匡智會成為合作夥伴，讓匡智會的實習員工執行後勤工作，並支援日常營運(如清潔房間、打掃及洗衣服務)。實習員工與我們的同事之間的團隊合作已成功建立了一個尊重他人文化差異的工作環境。

按年齡組別及性別分類的員工總數

業務	20歲以下	20至30歲以下	30至40歲以下	40至50歲以下	50歲及以上	男性	女性
酒店	2%	31%	27%	20%	20%	51%	49%
物業及其他 ¹	1%	18%	27%	24%	30%	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%	9%	7%	35%	20%
物業及其他 ¹	89%	11%			

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物業發展、物業管理、貿易及健身中心。



火警演習



為電氣工程鋪設地面絕緣墊

除創造公平的工作環境外，我們認為健康及安全不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：

- 在各物業實施職業健康安全體系，制定政策、委員會、營運程序；
- 定期檢討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；
- 組織培訓及活動(如：工作環境健康及安全週)，以加強同事保持工作環境安全及健康的意識。

我們的物業管理部門亦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。透過該管理體系，該部門：

- 識別健康及安全危害，從而建立營運程序及安全裝置管理該等危害；
- 建立安全委員會，旨在實施行動計劃並檢討管理系統的成效，以達至零事故；
- 利用核對清單監測(如：密閉空間工作、安裝電力系統及體力處理操作)；
- 為前線員工提供持續培訓課程，如內部培訓及工具箱簡介會。

企業社會責任



使用防墮系統的培訓



商業創意工作坊

因工死亡數目及因工傷導致損失工作日數

業務	工作時數 (以千計)	死亡 事故數目	因工傷 導致損失 工作日數
酒店	10,513	0	2,918
物業及其他 ¹	1,946	1	468

註：

1. 物業及其他包括業務諸如香港及中國物業發展、物業管理、貿易及健身中心

提供培訓及發展機會已成為吸引及挽留員工的重要元素。除提供具競爭力的薪酬及福利方案外，我們亦為所有職級的員工提供企業及在職培訓。2014

年，「高效人員的7個習慣」及「商業創意」繼續成為我們向同事提供的重點培訓項目：

- 「高效人員的7個習慣」傳達個人及人際領導力的重要性，助員工從不同角度所見、所想、所行以產生更佳表現及業績；
- 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，以及擴闊同事思想及視野，將世界級常規融入業務。

表現評核有助同事知悉其表現，釐定發展需要。我們的表現評核系統為同事們提供機制，使其可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。



環保清潔劑製造工作坊



參觀有機農場

僱員接受定期表現及職業發展評核的百分比

業務	接受表現評核的僱員
酒店 ¹	99%
物業及其他 ^{2,3}	100%

註：

1. 於報告年度合資格接受表現評核的香港及中國僱員
2. 物業及其他包括業務諸如香港及中國物業發展、物業管理、貿易及健身中心
3. 按政策規定，於8月1日至12月31日期間入職的僱員毋須於年內接受評核

我們認為妥善兼顧工作與生活的員工更具生產力。為宣揚這方面的重要性，於年內，我們舉辦多項以「綠色」為主題的興趣班及文娛活動，如：

- 綠色烹飪
- 環保清潔劑製造工作坊
- 參觀有機農場
- 香港地質公園一日遊

上述活動不但加深同事間的彼此認識，亦可提升集團內的團隊精神。

我們的酒店業務部在人才策略實務上付出的卓越努力使其得到多個權威獎項的認可：

香港朗豪酒店：

- 香港人力資源管理學會的2014年卓越人力資源獎—文化變革
- 美國訓練與發展協會(American Society for Training and Development)2013年人才發展國際大獎「Excellence in Practice Citation」—表現改進
- 家庭議會的2013/14年度傑出家庭友善僱主獎項

多倫多Eaton Chelsea酒店：

- 營銷及電子商務經理於2014年獲安大略旅店協會(Ontario Hospitality Institute)選為三十以下組別之三十強(Top 30 Under 30)

企業社會責任



卓越人力資源獎



三十以下組別之三十強

墨爾本朗廷酒店：

- 品質主管在2014年澳洲旅遊住宿協會（維多利亞）卓越成就頒獎典禮（2014 Tourism Accommodation Australia (Victoria) Awards for Excellence）上榮獲年度行政管理僱員（Administration Employee of the Year）

環境保護

盡量減少營運對環境產生重大影響乃本集團的企業社會責任政策的重要部分。為協調本集團在環保方面的努力，綠色領袖工作小組已告成立。該工作小組由業務單位／部門提名的綠色領袖組成，成員互相分享並學習環保措施，並將當中最佳環保措施推廣至本集團。於2014年，工作小組推出多個綠色運動：

- 「Green Monday」午餐會：鼓勵同事於星期一不吃肉。於年內，「Green Monday」午餐會在我們多個辦公地點舉行；
- 愛心賣物會：邀請同事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；
- 月餅徵集活動：收集同事剩餘的月餅，繼而將收集所得的月餅分發給貧苦大眾。



「Green Monday」午餐會



愛心賣物會

我們的酒店業務部致力於環境影響、認知及節約方面成為一眾酒店營運商的典範之一。因此，酒店業務部：

- 與EC3 Global EarthCheck Programme合作，其為環境基準及可持續發展認證方面提供可信的獨立審核及監察服務；
- 於上述計劃中，三間酒店獲授予認證評級(金獎)(Gold Certified status)，另外六間酒店獲授認證評級(銀獎)(Silver Certified status)，一間酒店則獲授予基準評級(銅獎)(Bronze Benchmarked status)；
- 一間酒店繼續參與由加拿大旅館協會(Hotel Association of Canada)制定的4種「綠色住宿程度」評鑑制度(Green Key ECommodation Rating)。

酒店業務部亦已推出了多項環保設施和方案包括：

- 以LED取代鎢絲鹵素燈及傳統熒光管；
- 於客房放置室內回收箱；
- 參與「無綠不歡」飲宴(由本地慈善組織舉辦的飲宴計劃，推廣無翅、少肉的飲宴，並在飲宴收集廚餘以重新分配予有需要人士)及「地球一小時」行動。



「無綠不歡」飲宴

企業社會責任



「地球一小時」行動



更換冷卻裝置系統

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，該部門已：

- 加裝配備感應器的LED照明配件；
- 於冷凍水泵安裝變速傳動裝置(VSD)；
- 為冷卻裝置安裝自動管道清洗系統；
- 使用水冷式冷卻裝置系統以取代風冷式冷卻裝置系統。

為減少耗水，該部門已：

- 於洗臉盆加裝自動低出水龍頭；
- 提取地下水作灌溉；
- 安排即時補救措施處理漏水事宜。



自動低出水龍頭

物業管理業務部明白保護環境不可單憑一己之力，必須尋求與租戶合作。因此，該部門已：

- 引入數種循環再造措施，向租戶收集紙張、舊電池等物品；
- 表彰傑出參加者的努力，於綠色聖誕慶祝活動上向其致送紀念品；
- 為租戶舉辦綠色工作坊，例如：有機耕種工作坊及Green Monday講座。



有機耕種工作坊

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	268,535	539,073
物業及其他 ²	191	208,761

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	15,428	58,794
物業及其他 ²	878	47,297

耗水量(立方米)

業務	
酒店 ¹	1,368,692
物業及其他 ²	394,484

註：

- 酒店僅包括所擁有酒店
- 物業及其他僅包括三間所擁有及／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)

我們的物業發展及項目管理部在發展及項目管理的過程中致力追求環保精神。由策劃、設計、建設，到隨後與酒店業務部及物業管理業務部合作，我們均評估新發展及翻新項目週期對環境的影響。該部門亦旨在各項目中採用建築環境評估計劃：

- 於2013年7月開業的芝加哥朗廷酒店現處於LEED評估的最後階段；
- 擁有600至700個豪宅單位的香港白石角新發展項目以提交綠建環評認證(金級或以上)為目標，並按其「可持續建築設計指引」設計。

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2014年，我們已實行以下環保措施：

- 省電：為影印機、自動扶手電梯及公用地方的電燈設定時間控制功能，定時關閉設施；
- 回收桃花：參加桃花回收計劃，旨在將節慶用品循環再用；
- 減少用紙：用再造紙製作名片及信封，以及為同事提供網頁超連結，以便閱讀政府網上文件。

企業社會責任

我們對環保所作的努力備受認同，酒店業務部及物業管理業務部榮獲以下獎項：

- 由環境運動委員會頒贈2013年香港環保卓越計劃的界別卓越獎：
 - 逸東酒店：金獎(酒店及康樂會所)
 - 花旗銀行廣場：銀獎(物業管理)
- 環保促進會頒贈2014年優越環境管理獎(企業)－服務提供者：
 - 朗豪坊：金獎
 - 鷹君中心：銅獎
- 康樂及文化事務署頒贈2014年最佳園林大獎：
 - 花旗銀行廣場：優異獎(非住宅物業組)

獎項展示我們的環保意識及卓越營運環境管理。

為對抗氣候變化及節省能源：

- 本集團已加入供香港上市公司披露碳足跡資料及分享碳管理及實踐成功例子的碳足跡資料庫；
- 物業管理業務部繼續支持「節能約章」計劃。除了簽署約章，該部門亦向租戶宣布有關消息，參與率明顯較2013年大幅上升。



香港環保卓越計劃的界別卓越獎



優越環境管理獎



碳足跡資料庫啟動典禮



節能約章發表典禮

營運慣例

不論在僱員或供應商的層面上，本集團一直堅持最高的道德標準。有見及此：

- 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，亦列明本集團期望同事在利益衝突方面的應有舉措；
- 本集團認為，我們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，我們已制定供應商操守守則並納入招標文件中。

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—不論他們是我們酒店的住客，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優於同業了解住客所需，為住客營造最美好酒店回憶。就此：

- 酒店已設立穩健的質素保證系統，以確保高水準的服務質素；
- 系統包括各種客戶意見Voice of the Customers (VOC)系統，如住宿後及活動前後的網上住客問卷調查，以及置於客房、餐廳、水療室及宴會廳中的住客回應卡；
- 第三方專業優質審計公司進行的多種神秘顧客計劃，如酒店的整體設施、預訂及活動；
- 自2013年起，我們為會議策劃者綜合一個網上住客回應系統。此平台讓我們能即時回應住客的意見、要求及投訴，從而解決和跟進個案，以及建立顧客的滿意度及忠誠度。

為啟發學生的策略思維及提升業務管理技巧，培育他們成為21世紀出色的環球商業領袖，我們的酒店業務部獲邀成為花旗集團國際案例分析比賽中的個案公司。比賽有約90名來自18間頂尖大學商業學院的高材生參加。根據我們的個案，學生已評估有關策略的成效，並向該部門提出建議。

我們的物業管理業務部繼續實施ISO 9001質量管理體系，以確保服務能滿足客戶需要及提升客戶滿意程度，就此，該部門：

- 定期向租戶進行問卷調查，收集意見；

企業社會責任



花旗集團國際案例分析比賽

- 已設立「客戶意見系統」以收集客戶的表揚、投訴及一般查詢；
- 適時回覆客戶的意見，並制定改進措施。

於2014年，為進一步提升客戶服務，該部門安排在朗豪坊商場的洗手間進行大型翻新工程，旨在為租戶及顧客提供更舒適整潔的環境。

為了表揚我們在提供優質服務所作的努力，我們的酒店業務部及物業管理業務部獲頒以下獎項：

- 香港朗廷酒店：香港管理專業協會的2014年HKMA優質管理獎－銀獎
- 芝加哥朗廷酒店：
 - 《旅行+休閒》旅遊雜誌(Travel + Leisure)的2014年全球最佳大獎(World's Best Award)－在美國的酒店中排行第一，以及在全球最佳酒店中排行第六
 - 《悅遊》(Conde Nast Traveler)旅遊雜誌的2014年讀者之選大獎(Readers' Choice Awards)－在美國的酒店中排行第三



洗手間大型翻新工程

- 上海新天地朗廷酒店：
 - 中國《悅遊》旅遊雜誌－金牌榜2014
- 花旗銀行廣場：
 - 香港測量師學會的優質物業設施管理大獎2014－大獎(辦公大樓管理)
 - 英國皇家特許測量師學會(Royal Institution of Chartered Surveyors)的RICS香港物業大獎(RICS Hong Kong Property Awards)2014－年度物業管理隊伍
 - 香港工商業獎－顧客服務2014
- 朗豪坊(辦公大樓及商場)：
 - 香港中小型企業聯合會的香港星級品牌大獎2014(企業)



HKMA優質管理獎



優質物業設施管理大獎



RICS香港物業大獎



香港星級品牌大獎

社區參與

本集團的社區參與策略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，我們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；
- 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。

企業社會責任

因應各主題，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。以下為我們於2014年所資助的項目：

- 藝術：為了拉近古典音樂與社區的距離，我們贊助香港小交響樂團的「鷹君集團合家歡系列—麥兜感人至深小聖誕」及香港管弦樂團的「《天與地》音樂會」。兩場音樂會都以創新節目及生動的表演，將觀眾帶進古典音樂的美妙世界：



麥兜感人至深小聖誕

- 兒童教育：我們相信「玩樂」不單可提升兒童體格及情緒成長，亦可培育良好家庭關係。有見「玩樂」的重要性，我們繼續贊助智樂兒童遊樂協會舉辦的第三屆「鷹君智樂遊戲萬歲日2014」。活動的舉辦地點位於西九龍文化區，吸引了大批參加者及公眾關注兒童的玩樂權利：



遊戲萬歲日2014

- 環境保護：我們繼續贊助Green Monday舉辦的「鷹君綠色起動—Let's Green Monday」活動，當中包括一系列向社區宣傳綠色生活方式的項目及活動。我們旗下之附屬公司亦為該活動提供實物資助，例如，酒店業務部在旗下各餐廳推出新的「Green Monday」餐單，而我們的市場推廣業務部則在朗豪坊舉行展覽活動。



Let's Green Monday慈善晚宴

除對上述社區項目的財政及實物支援外，我們的義工隊亦在支援項目方面擔當重要的角色。我們的義工為「智樂遊戲萬歲日」提供協助，並於設置及出任遊戲大使方面有出色表現。義工隊亦於朗豪坊向顧客派發明信片宣傳「Let's Green Monday」。

除與非牟利組織設計若干值得推行的項目外，我們亦致力貢獻香港的藝術及本地人才發展。因此，我們的市場推廣業務部在花旗銀行廣場推出Musica del Cuore(為「樂•心」之意大利文)活動。Musica del Cuore是免費的每週演奏會系列，使花旗銀行廣場地下大堂變身為「公眾音樂會舞台」，為大眾呈獻最動聽的曲目。

除Musica del Cuore外，我們亦是以下主要藝術項目的贊助者：

- 香港藝術節贊助舍：純銀會員
- 法國五月藝術節之友：銅贊助人



Musica del Cuore



為「智樂遊戲萬歲日」及「Let's Green Monday」擔當義工

為推廣營造卓越環境的最佳常規及與頂尖的企業社會責任領袖交流知識，我們乃下列機構之成員：

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

我們在社區參與方面所付出的努力使本集團及旗下多間附屬公司繼續獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」標誌認證。