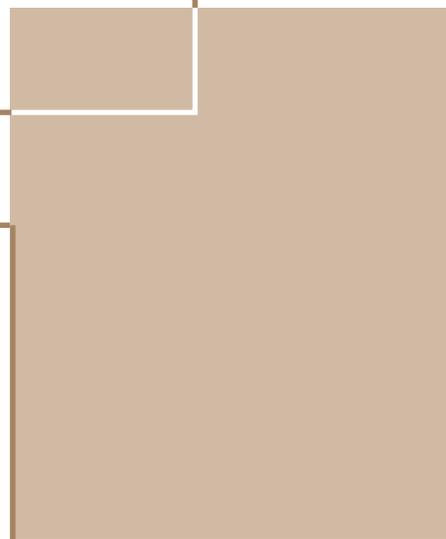
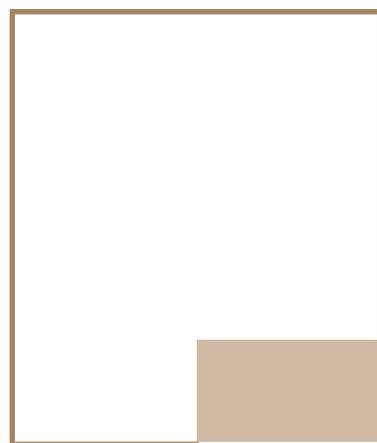


企業社會責任



JP Morgan 企業挑戰



集團籃球比賽



清潔KIDS Chelsea遊樂場義工活動

企業社會責任

對鷹君而言，企業社會責任是一套將業務營運融合社會和環境關注因素的理念。我們以此理念作為長遠承諾，乃基於我們認為企業社會責任將：

- 為我們的持份者締造長遠價值；及
- 改善工作環境、本地社區乃至世界各地的生活質素。

基於上述信念，我們將「創造價值、提高生活素質」定為我們企業社會責任的願景。我們亦支持《聯合國全球契約》鼓勵全球商界採納企業社會責任政策。

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、投資及酒店與物業管理。該報告參考香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》，並按照指引中的四個主要環境、社會及管治（「ESG」）範疇編製：

- 僱傭及勞工常規
- 環境
- 營運慣例
- 社區

除該等四個主要ESG範疇外，我們如何制定並實行決策，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。

我們連續七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——香港品質保證局授予本集團「AA-」評級，使我們擠身於香港上市公司中前三十位。除此驕人成就外，於2017年，我們的附屬公司亦榮獲多項與企業社會責任相關的殊榮及表彰，詳情載於本報告以下章節。

我們的酒店分部朗廷酒店集團將於2018年第二季持續發布其可持續發展報告。該報告將回顧其現行系統及表現，並訂立往後數年的環境及社會目標。



恒生可持續發展企業指數成份股

企業社會責任管理

管理框架

我們的企業社會責任願景有賴一個明確的企業社會責任管理框架作支持，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；及
- 風險評估及策略：委員會定期進行風險評估以決定重大企業社會責任事項的優先次序。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。

持份者參與及風險評估

我們認為，持份者的參與對於我們了解業務對不同群體的影響，以及了解可能會影響我們或該等群體的重大事項而言至關重要。因此，我們定期與僱員、租戶、供應商、投資者及媒體等主要持份者進行持份者交流活動。交流活動所得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。

基於持份者參與及風險評估的最新結果，我們已識別出「社區參與」及「通訊」作為我們兩項重大企業社會責任事項，並已制訂企業社會責任策略以管理有關議題。

社區參與：

- 我們與非牟利組織合作，根據我們三大贊助主題「藝術」、「兒童教育」及「環境保護」，推出具影響力的社區項目（請參閱「社區」一節）；及
- 我們鼓勵同事積極參與，出席有關項目活動或投身相關義工活動。

通訊：

- 對內，我們透過內聯網論壇、企業社會責任每月提要、迎新活動及培訓班，向同事傳達我們於企業社會責任的最新消息；及
- 對外，我們透過年度企業社會責任報告、社區項目、業務通訊及簡報會，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。

企業社會責任文化

除建立企業社會責任管理框架外，我們相信，在本集團建立企業社會責任文化乃實現我們企業社會責任願景的關鍵因素。為此：

- 我們透過將企業社會責任的工作以「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、勞工常規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，教導同事有關本集團企業社會責任的願景及具體工作；
- 我們旗下的酒店分部已推廣名為「CONNECT」的企業社會責任計劃，顯示企業舉措與環境及社會連成一線。根據該計劃，該部門共同採取負責任的日常行動，為其經營之周遭社區的可持續發展盡一分力；及
- 根據「CONNECT」的四大優先事項管治、環境、社區及同事，該分部將其於企業社會責任投放的努力及資源訂立優先次序，加強集體行動的成果。

企業社會責任願景



企業社會責任管理架構

僱傭及勞工常規

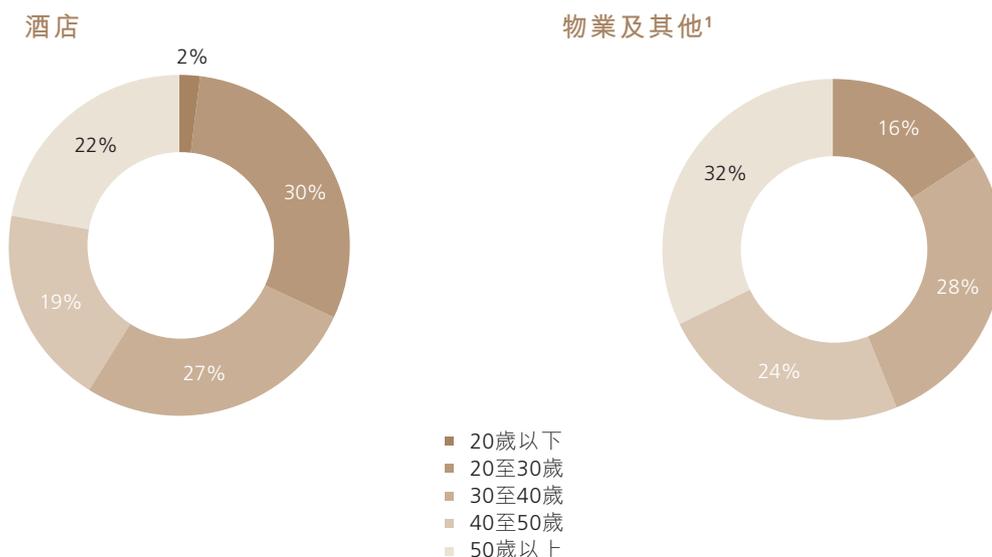
僱傭

本集團致力提供合法並鼓勵全人發展的合適僱傭環境。因此，我們設立了僱傭手冊，列明有關招聘、晉升、工時、休息時間與其他利益及福利政策。該等政策符合僱傭相關法律及規例。我們亦致力提供一個公平的工作環境，貫徹遵行反歧視法律，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、婚姻狀況或家庭狀況而使其利益受到傷害。

為支持殘疾人士就業，我們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。我們其中一項實踐，就是我們旗下酒店分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一個尊重他人文化差異的工作環境。

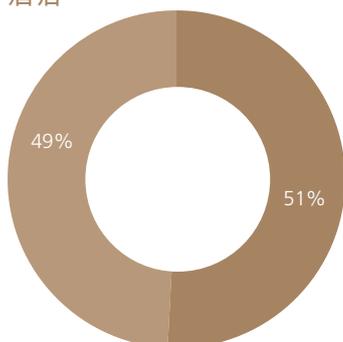


按年齡組別分類的員工總數

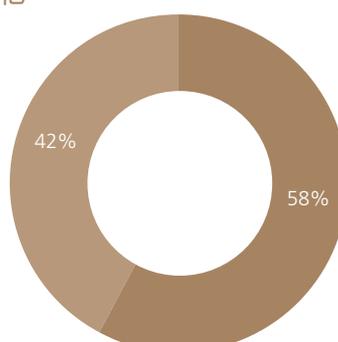


按性別分類的員工總數

酒店



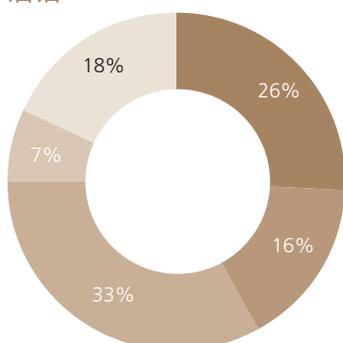
物業及其他¹



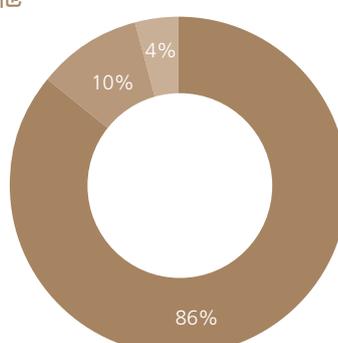
- 男性
- 女性

按地區分類的員工總數

酒店



物業及其他¹

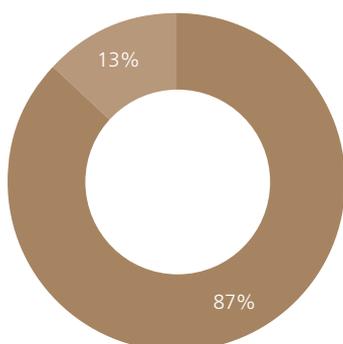


- 香港
- 中國
- 北美洲
- 歐洲
- 大洋洲

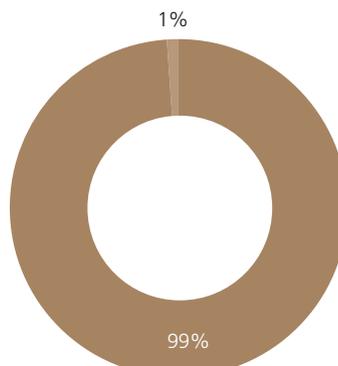
- 香港
- 中國
- 北美洲

按僱傭類別分類的員工總數

酒店

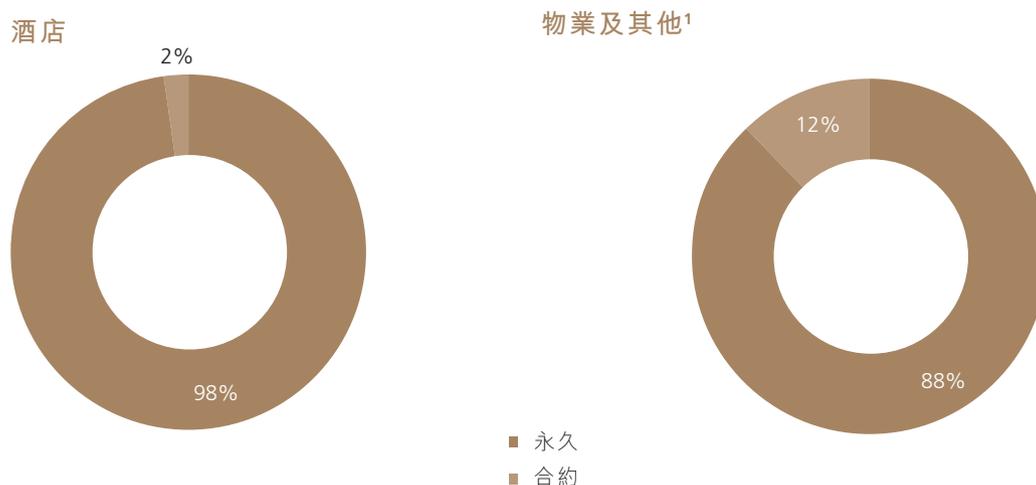


物業及其他¹



- 全職
- 兼職

按僱傭合同分類的員工總數



附註：

1. 物業及其他包括物業發展、物業管理、保修及物業代理服務、出售建築材料、經營餐廳及證券投資等業務。

健康及安全

除創造公平的工作環境外，我們致力提供一個安全的工作環境，為員工就職業性危害提供保障。有關員工健康及工作安全的所有風險皆受到妥善控制，並全面遵守有關法律及規例。

我們的酒店分部已實行下列健康及安全措施：

- 集團內部的職業健康與安全政策，規定所有酒店必須維持涵蓋政策、委員會、訓練、緊急應變程序及事故申報機制的有效健康及安全系統；
- 酒店的高級管理層、人力資源總監及保安部負責推行及監察該健康及安全系統；
- 有系統地成效透過關鍵績效指標監察，令改進團隊可藉此分析數據、查明問題起因、推行改進行動計劃及跟進結果；及
- 同事健康透過年度全球CONNECT活動－「同事健康週」於全球推廣，旨在提升同事對身心健康的認知，並支持他們建立健康的生活方式。健康宣傳計劃活動包括瑜珈班、健康博覽、莎莎舞班，以及有關財務穩健、健康飲食及心理健康的資訊班。



酒店業職安健培訓



健康飲食資訊班

我們的物業管理分部按照OHSAS 18001標準成立職業健康安全管理體系致力為員工、租戶及顧客管理安全及健康的風險。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以管理該等危害（例如購入高空作業平台，降低高空工作的風險）；
- 設立安全委員會，旨在貫徹實施行動計劃並檢討管理系統的成效，以達至零事故；

- 利用核對清單監測密閉空間工作、電力裝置系統及體力處理操作等高危活動；及
- 為前線員工提供培訓課程，如每月安全培訓、急救及自動體外心臟去纖維性顫動法證書課程，以及實地示範。

於2017年，該部門舉辦安全約章簽署儀式，邀請管理團隊及承包商管理層代表參與，承諾提高工作場所的安全意識，達致「零」事故、「零」工傷的最終目標。



急救證書課程



安全約章簽署儀式

因工身故數目及
因工傷導致損失工作日數



業務	工作總時數 (以千計)	身故數目	因工傷導致 損失工作日數
酒店	16,916	0	4,507
物業及其他 ¹	2,027	0	397

附註：

1. 物業及其他包括物業發展、物業管理、保修及物業代理服務、出售建築材料、經營餐廳及證券投資等業務。

發展及培訓

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，我們亦根據培訓及發展政策為所有職級的員工提供企業及在職培訓。我們定期為同事舉辦「高效能人士的七個習慣」及「商業創意」等核心培訓。於2017年，我們把重點放於同事的健康上，並為同事安排伸展操及超級食品等研討會。



伸展操工作坊

我們的酒店分部也力求為同事創造一個達成事業抱負的環境，同時亦培育出能幹及積極的同事團隊。為此：

- 該部門已設立一套學習及發展里程，其中包括First60認證課程、朗廷課程認證計劃(LCC)、以及行政人員深造課程(APEX)。這些課程讓同事掌握新的技能及經驗，有助於他們目前工作及日後發展；
- 於2017年，該部門在香港舉辦為期3天的總經理會議，邀請全球各地酒店的總經理及董事總經理出席。會議重點為「積極行動」，旨在激勵同事為顧客創造回憶，並提升顧客體驗，從而提高顧客忠誠度，以及成功推動品牌；及
- 香港逸東酒店開設「康得思的顧客•我的顧客」培訓，旨在確保同事為顧客提供康得思品牌的服務體驗。培訓設計側重於將與顧客進行互動的責任交予全體同事，使其有信心主動採取任何必要行動，即時妥善照顧顧客。高層管理人員在鼓勵同事參與及在酒店中建立新的服務文化方面發揮關鍵作用。



總經理會議



「康得思的顧客 • 我的顧客」

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。

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	98%
物業及其他 ^{2,3}	90%

附註：

1. 於報告年度合資格接受表現評核的香港及中國僱員。
2. 物業及其他包括物業發展、物業管理、保修及物業代理服務、出售建築材料、經營餐廳及證券投資等業務。
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。

工作與生活平衡

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，我們於整個年度為同事舉辦多項興趣班及康樂活動，如DIY皮革工作坊、聖誕派對及集團籃球比賽。



DIY皮革工作坊

表彰

為表揚我們在人才策略及實務上付出的努力，我們於2017年榮獲以下多個權威獎項：

- 香港僱員再培訓局頒授「人才企業」殊榮：
 - 朗廷酒店集團
 - 朗豪坊
- 多倫多Chelsea酒店：
 - 榮獲大多倫多酒店協會頒發The 6th Annual Spirit Awards – 年度會計大使獎 (Accounting Ambassador of the Year)
 - 榮獲安大略省旅遊業協會頒發無障礙旅遊獎 (Accessible Tourism Award)
 - 榮獲加拿大酒店協會頒發人道主義獎 (Humanitarian Award)

企業社會責任

- 虹橋康得思酒店：
 - 榮獲Very East Recruitment網站頒發2017年旅遊服務業最佳僱主獎
- 奧克蘭朗廷酒店（重塑品牌為奧克蘭康得思酒店）：
 - 榮獲Hotel Management Magazine頒發2017年HM Awards膳食界別卓越表現－年度銷售及市場推廣助理獎 (Accommodation Excellence – Sales and Marketing Associate of the Year)
- 墨爾本朗廷酒店：
 - 榮獲Hotel Management Magazine頒發2017年HM Awards膳食界別卓越表現－年度禮賓員獎 (Accommodation Excellence – Concierge of the Year)
- 朗豪坊：
 - 榮獲職業安全健康局頒發最佳職安健物業管理大獎－金獎



HM Awards – 年度銷售及市場推廣助理獎



旅遊服務業最佳僱主獎



HM Awards – 年度禮賓員獎



最佳職安健物業管理大獎 – 金獎

環境

環境政策及影響評估

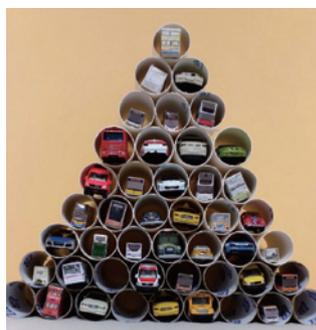
盡量減少營運對環境產生重大影響乃本集團的企業社會責任政策的重要部分。我們定期進行環境評估，評估我們的環境事項，以及可能對我們的業務營運有重大影響的相關法律及規例。通過評估，我們已把能源消耗、碳排放及耗水確認為我們需採取管理行動的重要事項（由於業務性質關係，我們產生的有害及無害廢棄物對環境影響較少）。管理事項包括於各分部設立環境政策及管理系統，讓我們與同事交流我們於環保方面的承諾，並確立環保措施，以盡量減少我們對環境所產生的負面影響。

綠色領袖工作小組

為於集團內建立綠色文化，我們已成立綠色領袖工作小組。該工作小組由部門提名的綠色領袖組成，提供一個平台讓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其他同事。於2017年，該工作小組推行多個綠色運動：

- 「綠色生活•影相有獎」活動：為培養環保習慣，工作小組舉辦「綠色生活•影相有獎」活動，邀請同事以「減少浪費」為主題，提交有關於辦公室或家中實踐環保行動的照片。提交每張照片均會獲得一份綠色禮物，而十大最具創意的照片亦於內聯網論壇上公佈；
- 資源共享平台：為支持我們所贊助，由世界綠色組織舉辦的「鷹君集團 x 世界綠色組織－資源共享綠色計劃」項目（詳情請參閱「社區」一節），我們於辦公室中舉辦資源共享平台。該活動旨在透過向同事募捐不再需要的物品，與他人共享，推廣「再用」概念；及

- 「綠色星期一」午餐會：為緩和氣候變化的影響，我們於多個辦公地點舉行「綠色星期一」午餐會，鼓勵同事於星期一不吃肉類。參加的同事可減少碳足跡，亦可享受健康素食及享受彼此愉快交談的時間。



「綠色生活•影相有獎」活動

環境措施

我們的酒店分部致力於提升環保意識及減少對環境造成影響方面成為一眾酒店營運商的典範之一。該分部透過與EarthCheck（為旅遊業界領袖的國際性可持續基準及認證服務）合作，採取系統化方法管理酒店的環保問題。於2017年，奧克蘭康得思酒店獲EarthCheck維持其白金認證評級，作為對該酒店十多年來在可持續發展方面付出努力的認同。為慶祝獲得此顯赫成就，該酒店舉辦了一場大型「牌匾揭幕儀式」，並邀請新西蘭前總理及EarthCheck行政總裁出席。此外，有七家酒店獲維持金認證評級，五家酒店則維持銀認證評級。



EarthCheck牌匾揭幕儀式

培養綠色企業文化，對推動環境保護十分重要。因此，該分部推行名為「關愛地球月」的全球環保活動。而2017年的活動包括：

- 在酒店舉辦「熄燈」活動，以支持世界自然基金會舉辦的「地球一小時」；
- 逢周一在餐廳和員工飯堂推出素菜膳食，推廣健康環保飲食；及
- 推廣「升級再造」比賽，同事可利用酒店產生的廢物設計及創造新產品。



為支持「地球一小時」舉辦的熄燈活動



「升級再造」比賽

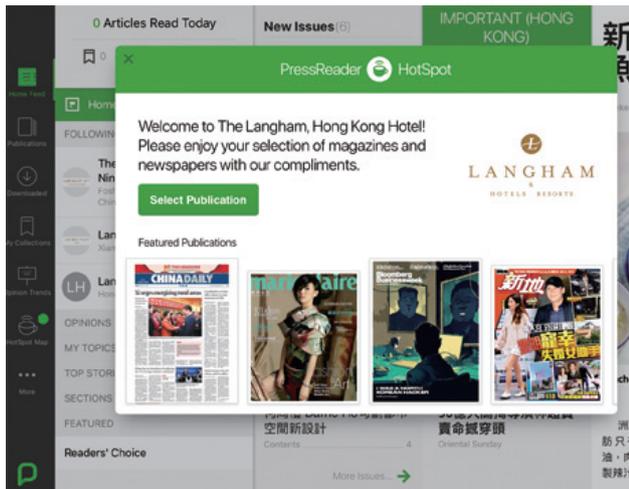
除「關愛地球月」外，該分部於2017年亦推行其他環保措施：

- 該分部引入PressReader（提供數碼報章及雜誌的市場領導者），顧客可以選擇不收取印刷本，從而減少浪費及成本。酒店免費提供該項服務，代替現有以派送印刷本的報章雜誌，顧客可隨意將報章雜誌下載及保存於智能手機或平板電腦中，數目不限，以便帶回家或在旅途上繼續閱讀；
- 為提高年輕顧客對持續環保問題的意識，康得思酒店為康得思兒童天地計劃構思以瀕危動物小熊貓為主題的吉祥物「Cody」。酒店為小朋友顧客策劃了一系列環保活動，例如邀請該等顧客參加免費的手工藝活動，將酒店中部分可回收物品轉化成玩具，並出售Cody毛公仔，所有收益將用於支持保護野生動物；及

- 奧克蘭康得思酒店客房及後勤區的主要翻新工程經已完成。所有新裝修客房均裝有100%LED照明、浴室節水裝置及兩格式回收桶等環保設施。該酒店亦是全國首家引入eZee電動單車供所有顧客使用的頂級酒店。透過使用eZee 短途電動單車，顧客可以環保的交通方式輕鬆探索該城市。



奧克蘭康得思酒店翻新工程



PressReader

我們的物業管理分部致力減低在營運中對環境的影響，並提升他們在環保方面的表現。因此，該分部已：

- 在其管理的物業實施ISO 14001環境管理體系標準；
- 為同事、租戶、承包商和供應商制定環保採購政策，作為制定環保採購決策的參考；
- 將樓梯、通道及洗手間的熒光燈改裝為配備感應器的LED燈；
- 於冷凍水泵及空調機房安裝變速傳動裝置(VSD)；
- 參與「地球一小時」活動，並鼓勵零售租戶、寫字樓租戶及顧客參與該項有意義的活動；
- 於洗手盆安裝自動化低出水水龍頭；及
- 提取地下水進行灌溉。

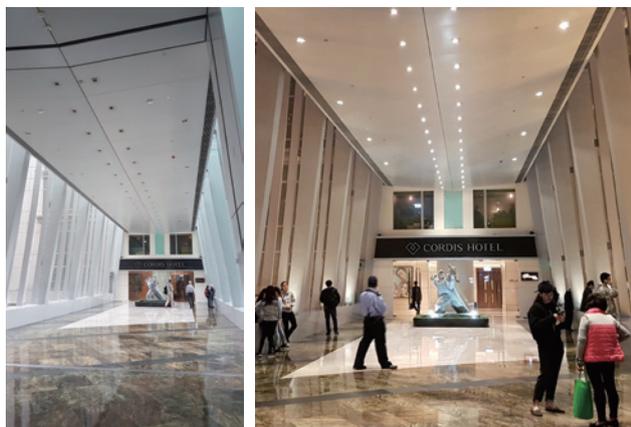


「Cody」手工藝活動

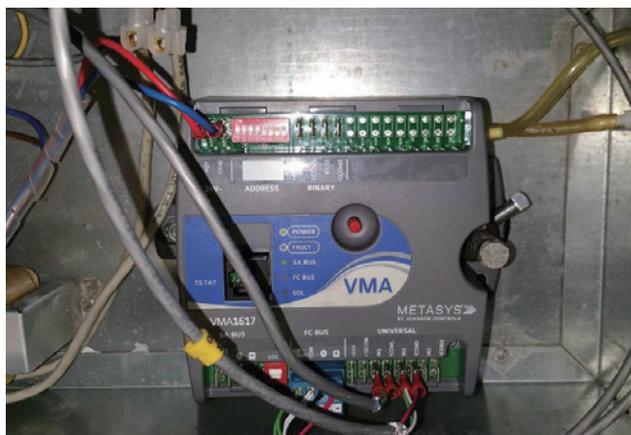
企業社會責任

於2017年，該分部進一步實施下列環保措施：

- 安裝日光感應器，當有充足自然光時會自動調暗或關閉建築物內部的電燈，以降低耗能；
- 使用LED燈替代朗豪坊迷你中庭藍天天幕效果照明系統採用的所有老化泛光燈，LED燈壽命較長，且耗能較少；及
- 安裝二氧化碳感應器，降低夏季新鮮空氣負荷，從而減少能源浪費。



安裝日光感應器



安裝二氧化碳感應器

物業管理分部明白保護環境不可單憑一己之力，必須尋求與租戶合作。有見及此，該分部已：

- 引入數項循環再造措施，向租戶收集廢紙、玻璃容器、舊電腦、舊利是封及月餅罐等物品；
- 從租戶收集二手書和文具再轉贈給慈善團體；
- 與環境保護署及環保促進會合辦「廚餘循環再造合作計劃」，鼓勵餐飲租戶參與；及
- 為租戶舉辦綠色工作坊，例如舊衣升級改造工作坊。



收集舊利是封

能源消耗量



業務	直接能源 消耗量 (千兆焦耳)	間接能源 消耗量 (千兆焦耳)	總能源 消耗量 (千兆焦耳)	總能源 消耗強度 (千兆焦耳/ 平方米)
酒店 ¹	241,249	487,399	728,648	1.28
物業及其他 ²	424	189,596	190,020	0.46

碳排放量



業務	直接 碳排放量 (二氧化碳 當量公噸)	間接 碳排放量 ³ (二氧化碳 當量公噸)	總碳排放量 (二氧化碳 當量公噸)	總碳排放 強度 (二氧化碳 當量公噸/ 平方米)
酒店 ¹	13,516	61,269	74,785	0.13
物業及其他 ²	29	40,548	40,577	0.10

耗水量



業務	總用水量 (立方米)	總用水強度 (立方米/ 平方米)
酒店 ¹	1,583,061	2.78
物業及其他 ²	358,652	0.86

附註：

1. 酒店僅包括所擁有酒店。
2. 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：鷹君中心、朗豪坊（辦公大樓及購物中心）及花園道三號。
3. 由於我們業務的性質關係，範圍三之碳排放量影響並不重大，因此並無報告。

我們的發展及項目管理分部在發展及項目管理的過程中致力追求環保概念。由策劃、設計、建設，至及後與酒店分部及物業管理分部合作，我們均評估新發展及翻新項目週期對環境造成的影響。該分部均會於其負責的每個項目研究適合於特定房產所採用的建築環境評估計劃：

- 於三藩市，最近落成的Pine Street Condominium均遵循Title 24標準以及Greenpoint認證。此外，位於三藩市的未來發展項目，設計亦將達到LEED認證－Howard Condominium／Hotel（白金級）及Market Street Hotel（最低為金級）：
- 華盛頓逸東酒店已進行全面翻新，以達到LEED認證（金級）。隨著2018年開幕後，該酒店將確立全新逸東品牌，強調與可持續物業發展、經營及生活方式的聯繫；及
- 位於香港大埔白石角，可供應600至700個豪宅單位的新住宅發展項目，正採用綠建環評認證（金級），並遵循「可持續建築設計指引」設計。

善用資訊科技及網上資源有助減少該分部及其供應商對環境造成的影響。同時隨著採用能解決低效率流程的新系統，業務流程亦有所改進。

展望將來，我們日後的物業發展將繼續探索全新的標準、方法及物料，以求盡量減少對環境的負面影響，並對保護環境及可持續的生活質素帶來正面影響。

於我們的公司總部，行政分部繼續以「ER³」（環保、循環再造、減用及重用）口號推行環保措施。該分部於2017年推行以下環保措施：

- 於新辦公室中安裝LED照明、玻璃隔間、節能計時器、回收站及植物牆等節能裝置；
- 於洗手間安裝空氣清新機，改善空氣質素；
- 於辦公室及印刷名片時使用獲FSC認證的紙張；

企業社會責任

- 收集打印機墨盒及廢紙以進行回收；
- 將舊家具搬至新辦公室重用；及
- 參與香港環境保護協會的樹木保育計劃，回收桃花及賀年植物。

表彰及簽署

我們對環保所作的努力備受認同，酒店分部及物業管理分部榮獲以下環保殊榮：

- TripAdvisor綠色領袖：
 - 倫敦朗廷酒店－金級
 - 奧克蘭朗廷酒店（重塑品牌為奧克蘭康得思酒店）－銀級
 - 墨爾本朗廷酒店－銀級
 - 波士頓朗廷酒店－銅級
- 奧克蘭朗廷酒店（重塑品牌為奧克蘭康得思酒店）：
 - 榮獲New Zealand Hotel Industry Conference頒發New Zealand Hotel Industry Award – Hotel Industry Environmental Initiative of the Year Award
 - 榮獲Qualmark New Zealand Limited頒發Qualmark Enviro Awards – Gold
- 香港康得思酒店：
 - 榮獲《U Magazine》頒發U Green Awards 2017－傑出綠色活動策劃大獎
- 環境保護運動委員會頒贈香港環保卓越計劃（優異獎）：
 - 香港逸東酒店：酒店及康樂會所
 - 鷹君中心：物業管理（工商界）

- 花園道三號：物業管理（工商界）

- 香港環保促進會頒贈2017年優越環保管理獎（大型企業）－服務提供者：

- 朗豪坊：金獎

獎項展示我們的環保意識及卓越營運環境管理。



香港環保促進會獎項

本集團亦支持政府推出的多項環保計劃。我們已參與以下聯署：

- 節能約章
- 戶外燈光約章
- 碳足跡資料庫



節能約章

營運慣例

反貪污及供應鏈管理

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，以及遵守相關法律及規例。有見及此：

- 所有同事必須遵守員工守則。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及告密程序方面的應有舉措；
- 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及企業社會責任。為更有系統地於供應鏈中領導該層面，我們已制定供應商操守守則並納入招標文件中。由於我們估計發展中國家的供應商有可能會出現童工及強迫勞工情況，我們已在細則內訂明禁止此事情發生；及
- 為確保供應商進一步承諾採納企業社會責任，本集團利用核對清單，提升有關程序。核對清單是由供應商操守守則所載規定改為問答格式，並聯同招標文件一併送交供應商。本集團已分析回覆率及評分情況，以便進行合規情況監測及落實改進措施。供應商必須每隔三年填寫核對清單並交回，讓我們掌握其企業社會責任表現的情況。

優質服務

由於我們的業務性質不涉及生產工序，產品責任問題與我們之間並無直接關係。然而，我們承諾向客戶提供優質服務，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／顧客。

酒店分部承諾不斷改進及提供卓越服務，以提升顧客忠誠度。為落實此承諾，他們的措施如下：

- 全面質量管理體系「Quality League」是該分部其中一項核心管理策略，推動業務達致最佳表現。此體系以團隊為本，按美國著名的Malcolm Baldrige Performance Excellence Framework為基礎，重點推動所有同事以有系統的方式為達到精益求精的共同目標而努力；
- 該分部運用穩健的voice-of-the-customers (VOC)系統，收集顧客的意見，從而設計貼身服務及產品。透過於相同平台集中整理所有VOC渠道收集的數據，該部門可就顧客喜好進行分析，藉以加強所提供服務及業務策略，從而增加顧客的忠誠度。從網上調查所得的淨推薦值(NPS)和無瑕疵指數(DFI)，是考量顧客對我們酒店的忠誠度的兩個主要表現指標；
- 為確保所提供服務的一貫性，並向每位顧客提供最專業的服務及令人愉快的體驗，該分部每年都會聘請獨立專業神秘顧客，為酒店質素進行評估。該分部可藉著評估獲得專業意見，確保服務及設施符合品牌標準；及

- 於2017年，香港朗廷酒店為使服務超越顧客所想，發起「+1服務活動」，鼓勵同事要加倍努力服務顧客。活動鼓勵各部門進行每月+1故事分享，內容有關最佳實例探究，包括顧客的讚賞及學習重點。該等故事透過 Daily Legend (每日通訊)、酒店海報及屏幕保護程式發佈。管理層會選出年終最佳故事，並加以表揚。



+1服務活動

我們的物業管理分部持續實施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。該體系的要求包括：

- 設立「客戶意見系統」以收集客戶的表揚、投訴及一般查詢；
- 定期向租戶進行問卷調查，收集意見；及
- 適時回覆客戶的意見，並制定改進措施。

除了推行質量管理體系外，於2017年，該分部制定其他措施以提升顧客服務，包括：

- 設立「關懷有需要人士系統」，為有需要人士提供周到的服務。該系統就如何照顧老人、兒童、殘疾人士及孕婦為同事提供特別培訓；
- 加闊樓梯，為購物人士提供更安全的購物環境，免致跌倒及絆倒；及
- 於停車場車道進行金剛砂翻新工程，確保行車安全。



為關懷有需要人士接受培訓



停車場車道金剛砂翻新工程

表彰

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

- Condé Nast Traveler舉辦的2017 Readers' Choice Awards：
 - 紐約朗廷酒店：獲得紐約市最佳酒店（美國酒店第二名，全球五十強當中排名三十）
 - 芝加哥朗廷酒店：獲得芝加哥酒店第二名
 - 墨爾本朗廷酒店：獲得澳洲及紐西蘭酒店第三名
 - 波士頓朗廷酒店：獲得波士頓酒店第八名
 - 奧克蘭朗廷酒店（重塑品牌為奧克蘭康得思酒店）－獲得澳洲及紐西蘭酒店第十二名
 - 帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店：獲得洛杉磯酒店第十五名
 - 倫敦朗廷酒店：獲得倫敦酒店第二十二名
- 2017福布斯旅遊指南：
 - 香港朗廷酒店－五星酒店評級
 - 芝加哥朗廷酒店－五星酒店評級
 - 芝加哥朗廷酒店Chuan Spa－五星水療評級
- 2018年米芝蓮指南（香港及澳門）：
 - 唐閣（香港朗廷酒店）：米芝蓮三星評級
 - 明閣（香港康得思酒店）：米芝蓮一星評級
 - 逸東軒（香港逸東酒店）：米芝蓮一星評級

- 2018年米芝蓮指南（上海）：
 - 唐閣（上海新天地朗廷酒店）：米芝蓮三星評級
- 芝加哥朗廷酒店：
 - 獲U.S. News & World Report評為美國最佳酒店、伊利諾州最佳酒店及芝加哥最佳酒店
 - 獲Travel + Leisure評為芝加哥酒店第二名
- 朗豪坊：
 - 榮獲香港中小型企業聯合會的「香港星級品牌2017（企業獎）」



米芝蓮三星評級（唐閣－上海新天地朗廷酒店）



香港星級品牌獎

社區

社區參與策略

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，藝術對社區而言相當重要。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，我們下一代是世界未來的棟樑；尤其是於學前教育及幼稚園期間，乃兒童學習及積累知識的黃金時期；及
- 環境保護為我們公司文化中的一大重要事項，且應致力擴展至社區。

社區投資

因應不同主題，我們夥拍非牟利組織設計若干值得推行而且惠及社群的項目。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 2017 年所贊助的項目：

- **藝術**：為了培養兒童對古典音樂的興趣，我們贊助香港小交響樂團的「鷹君集團合家歡系列－幼兒愛音樂」。該音樂會特別為3-6歲的兒童而設計，透過管弦樂帶領孩子參與音樂馬戲團巡遊；連續三年，我們與羅鷹石慈慧基金聯合贊助「深水埗音樂兒童計劃」。該計劃旨在透過協助深水埗基層兒童發展個人才華和社群意識，為他們帶來改變。年內，他們參與音樂兒童基金會籌備以合奏為主的樂器班、管弦樂團、合唱團和公開演出；



鷹君集團合家歡系列－幼兒愛音樂



深水埗音樂兒童計劃

- **兒童教育**：我們繼續推行「鷹君智樂遊戲家加十」活動，協助家長了解「自由遊戲」(free play)對兒童發展及家庭關係的重要性。我們舉辦家長培訓工作坊、家長分享會及大型家庭遊樂日，以改變家長對「自由遊戲」的想法。該項目亦透過加強活動專頁的內容及發放更多遊戲小冊子，為家長提供更多有關遊戲的資源；及



「鷹君智樂遊戲家加+」

- 環境保護：乘著與世界綠色組織合作舉辦「鷹君集團 x 世界綠色組織一減廢•由我起動²」計劃的成功經驗，我們推出項目之第三階段－「鷹君集團 x 世界綠色組織－資源共享綠色計劃」。此階段旨在減少浪費，同時向社區展示愛心與關懷。「綠色大使」再度帶領統籌各項趣味社區環保活動，其中包括「資源共享平台」、「剩食回收轉贈」、「BYOC (Bring Your Own Cutlery) 走餐具活動」及「環保嘉年華」。我們的物業管理分部亦透過向鷹君中心的租戶提供不銹鋼餐具，為對「走餐具活動」提供實質支持。



鷹君集團 x 世界綠色組織－資源共享綠色計劃

企業義工服務亦是我們社區參與策略不可或缺的一環。我們鼓勵同事走進社區，參與義工服務，協助有需要人士。我們於2017年的其中一項義工服務是支持世界綠色組織舉辦的「剩食回收轉贈」活動。我們的義工在工餘時間到街市收集剩菜，再分發給長者。在海外，倫敦朗廷酒店參與KIDS（協助殘疾兒童的慈善團體）清理Chelsea Playground，並陪同來自慈善團體之小孩玩保齡。奧克蘭康得思酒店參與「Eat My Lunch」活動，為有需要的兒童提供免費午餐。於早上上班前，義工隊會製作三文治，並分發到紐西蘭的學校。波士頓朗廷酒店及多倫多Chelsea酒店分別透過參與「JP Morgan Corporate Challenge」及「Big BIKE Event」為慈善團體籌款。



「剩食回收轉贈」義工活動



「Eat My Lunch」義工活動



Musica del Cuore演奏會



「Big BIKE Event」義工活動

會員及嘉許

除舉辦Musica del Cuore演奏會外，我們亦是香港藝術盛事的贊助者。例如，我們是香港藝術節贊助舍之純銀級會員。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，我們是香港綠色建築議會之銀級贊助人。

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持續獲香港社會服務聯會頒授「10年Plus商界展關懷」、「5年Plus商界展關懷」及「商界展關懷」標誌認證。

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的發展。因此，我們的市場推廣部在花園道三號每週免費推出Musica del Cuore (為「樂 • 心」之意大利文) 演奏會系列活動，使花園道三號地下大堂變身為「公眾音樂會舞台」，為大眾呈獻最動聽的經典曲目。演奏會系列為本地人才、知名藝術表演者和室內樂組合提供演奏樂曲的平台，並邀請世界其他地方的來賓透過文化交流啟發音樂愛好者。