

# 環境、社會 及管治報告



鷹君音樂兒童合奏團



全城減塑大行動



Round the Bays 慈善長跑

# 環境、社會及管治報告

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。

上述信念已嵌入我們企業社會責任的願景—「創造價值、提高生活素質」當中。

## 匯報方式及範圍

本報告（「環境、社會及管治報告」）乃根據香港交易所的《環境、社會及管治（ESG）報告指引》編製並符合該指引的「不遵守就解釋」規條。有關本集團的企業管治，請參閱本公司年報所載的獨立企業管治報告。

環境、社會及管治報告乃按照指引中的主要ESG範疇編製：

- 環境
- 社會
  - 僱傭及勞工常規
  - 營運慣例
  - 社區

除就該等主要ESG範疇作出報告外，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「企業社會責任管治及管理」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。

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。匯報範圍乃基於我們的控制及重大影響而釐定。

我們的酒店分部朗廷酒店集團按年發佈其可持續發展報告，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。

我們將企業社會責任延伸至支持《聯合國全球契約》，契約鼓勵全球商界採納企業社會責任政策，並推動商界認識及行動，支持在2030年前達到可持續發展目標(SDG)。基於我們的業務重點，我們識別到對我們而言最有關係的相關SDG，包括：

SDG		本報告對照索引
	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 身心健康	<ul style="list-style-type: none"><li>• 健康及安全</li><li>• 工作與生活平衡</li></ul>
	5 GENDER EQUALITY 性別平等	<ul style="list-style-type: none"><li>• 僱傭</li></ul>
	6 CLEAN WATER AND SANITATION 清潔食水及衛生設施	<ul style="list-style-type: none"><li>• 社區參與</li></ul>
	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 體面工作及經濟增長	<ul style="list-style-type: none"><li>• 僱傭</li><li>• 發展及培訓</li><li>• 優質服務</li></ul>
	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 可持續城市及社區	<ul style="list-style-type: none"><li>• 環境政策及影響評估</li><li>• 綠色領袖工作小組</li><li>• 環境措施</li></ul>
	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 負責任消費及生產	<ul style="list-style-type: none"><li>• 反貪污及供應鏈管理</li></ul>
	13 CLIMATE ACTION 氣候行動	<ul style="list-style-type: none"><li>• 環境政策及影響評估</li><li>• 綠色領袖工作小組</li><li>• 環境措施</li></ul>

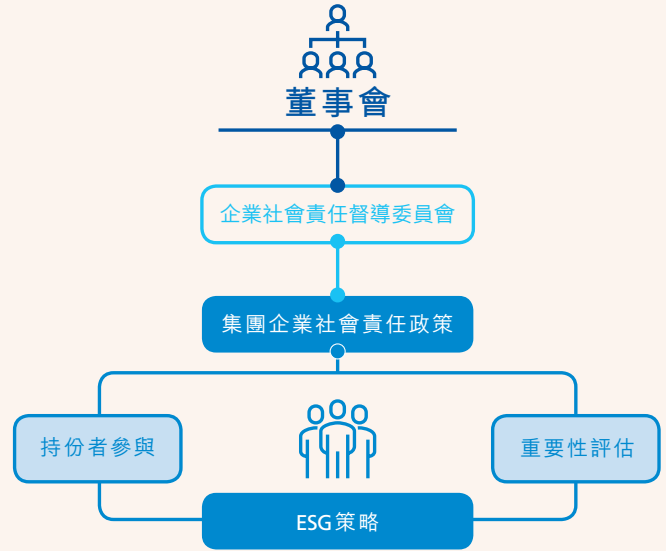
## 企業社會責任管治及管理

### 管治及管理方法

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治及管理框架作支持，當中包含以下元素：

- **董事會**：董事會監察整體企業社會責任趨勢並負責本集團ESG策略及匯報。授權企業社會責任督導委員會識別、評估及管理ESG相關風險及所有企業社會責任相關事項的日常處理，並定期向董事會匯報進度；
- **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。該委員會由董事會執行董事擔任主席並由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**：該委員會已制定本集團的企業社會責任政策，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(有關政策已登載於公司網站)；
- **持份者參與及重要性評估**：為決定本集團高風險ESG事項的優先次序，委員會實施涉及「持份者利益」及「重要性評估」的風險管理方法；及
- **ESG策略**：基於持份者參與及重要性評估的結果，我們已制定ESG策略，確保本集團集中資源及制定目標處理高風險ESG事項。

### 企業社會責任管治及管理框架



### 持份者參與

為了解持份者的期望及識別高風險ESG事項，本集團需考慮內部及外部持份者的意見。委員會定期舉行本集團與主要持份者的交流活動，以識別重要ESG事項並按其風險等級決定優先次序。在近期進行的交流活動中，委員會委託一名獨立顧問為主要持份者提供不偏不倚的評估。下表列示參與的主要持份者及各自參與方式：

持份者	參與方式
僱員	小組討論
租戶 供應商 投資者 媒體	電話訪問

### 重要性評估

在持份者交流活動中，持份者被要求按對本集團企業社會責任發展的相關性及重要性以及香港交易所ESG報告指引所列範疇列出ESG事項清單。委員會進行重要性評估，以通過考慮持份者列出的「持份者權益」及內部評估的「對業務的潛在影

響」界定風險等級。委員會制定策略以將本集團資源集中處理經評估釐定的前三項高風險ESG事項。

重要性評估矩陣、前三項高風險ESG事項及相關目標呈列如下：



### 環境

- A 氣候變化
- B 廢物處理
- C 使用能源及水

### 社會

#### 僱傭及勞工常規

- D 反歧視
- E 員工多元化
- F 僱員滿意
- G 職業健康及安全
- H 培訓及發展

#### 營運慣例

- I 影響供應鏈
- J 反貪污
- K 客戶滿意

#### 社區

- L 贊助項目
- M 義務工作
- N 溝通

### 高風險ESG事項目標



#### 僱員滿意

- 檢討加強員工福利
- 舉辦企業社會責任活動、興趣班、體育會及休閒活動



#### 職業健康及安全

- 推出健康及安全活動，如健康運動月
- 於工作場所宣揚身心健康重要性及分享健康小貼士



#### 溝通

- 透過社交媒體平台與同事溝通
- 適時向媒體發布企業社會責任方面的最新消息

除2018年釐定的前三項高風險ESG事項外，本集團繼續管理於過往風險評估中識別為高風險的三項其他ESG事項。該等事項為環境保護、供應鏈影響及社區參與：

高風險事項	目標
 環境保護	<ul style="list-style-type: none"><li>為酒店維持EarthCheck認證及實行綠色常規。</li><li>為新物業取得綠色建築評級計劃</li><li>為現有物業維持ISO 14001環境管理計劃及實行綠色常規。</li></ul>
 供應鏈影響	<ul style="list-style-type: none"><li>確保供應商細閱供應商操守守則及填寫電子檢查表。</li></ul>
 社區參與	<ul style="list-style-type: none"><li>根據三項主題贊助計劃，與非政府組織合作設計值得推行的贊助項目。</li><li>為同事舉辦有意義的義工活動，以為社會貢獻。</li></ul>

### 企業社會責任文化

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；
- 「CONNECT」是我們旗下酒店分部的企業社會責任計劃。該計劃由四大優先事項環境、社區、同事及管治組成。該等事項可平衡思維與行動，從而使該分部成為可持續發展公司；及
- 該分部在本年度對CONNECT策略進行廣泛檢討，旨在滿足現有及未來持份者的期望。完成與主要內部及外部持份者的一系列研習會、面談及調查後，制定未來十年的可持續發展策略。有關2030 CONNECT策略的詳情，請參閱酒店分部的2019年可持續發展報告。

## 環境

本集團致力在履行環保責任方面追求卓越。在我們勇於奉獻的團隊的支持下，我們就物業推出多元化的綠色舉措及建造綠色建築，以保護環境。

### 環境政策及影響評估

環境保護乃本集團企業社會責任政策的核心部分。根據該政策，我們致力遵守所有相關環境法例、盡量減少我們營運的環境足跡及減輕我們的營運對環境產生的重大影響。該政策亦為各分部制定框架，以設立彼等本身的环境政策。

為盡量減少營運對環境產生的重大影響，相關分部已建立其環境管理系統。該等系統讓我們可透過環境影響評估識別重大環境影響，從而釐定可減輕不利影響的措施。透過最新評估，我們已將能源消耗、碳排放及用水確認為我們需採取管理行動的重要事項（我們營運產生的無害廢棄物的影響與上述三個環境事項相比屬較低；由於我們的業務性質並不涉及生產，故我們並無產生有害廢棄物及成品包裝材料）。我們已遵守有關重要事項的相關環境法律及法規，包括《溫室氣體盤查協定書—企業會計與報告標準》、地方碳減排指引、建築能源及節水效率法規。

### 綠色領袖工作小組

為於集團內建立綠色文化，我們已成立由各分部提名的綠色領袖組成的綠色領袖工作小組。該工作小組每年舉行綠色活動並作為一個供綠色領袖互相分享並學習環保措施的平台。該工作小組本年度推行以下綠色活動：

- 「以物易物」：該項活動旨在倡導「重用」理念，邀請同事彼此交換不再需要的物品，而非堆

填處置。於交換物品後，剩餘項目捐贈予救世軍，用作慈善用途；

- 「撲水」：為支持我們贊助「撲水」的項目（詳情請參閱「社區」一節），我們為同事舉辦多項活動來參與該項綠色運動。活動包括推廣「撲水」手機應用程式、及舉辦「城市農場+塑料回收再利用研討會」；及
- 月餅收集活動：我們透過自同事及租戶收集多餘的月餅，以支持惜食堂月餅收集活動。繼而，惜食堂將月餅分發予有需要的人。



「以物易物」

### 環境措施

我們的酒店分部透過與EarthCheck（為旅遊界領先的國際可持續基準及認證服務機構）合作，採取系統化方法管理酒店的環保事宜。EarthCheck的標準與可持續發展目標(SDG)及國際標準化組織(ISO)等國際框架相符。EarthCheck認證亦獲全球可持續旅遊理事會(GSTC)認可。

於2019年，四間酒店獲其EarthCheck白金認證評級，作為對該等酒店十多年來在可持續發展方面所取得成就的認同。此外，另有四間酒店亦獲得黃金認證評級、四間酒店獲得白銀認證評級及一間酒店獲得青銅認證評級。

為減少能源消耗、碳排放及用水，各分部已採取以下綠色活動：

- 優化機器及設備的營運效率及升級正進行重大維修的系統；
- 改裝LED燈及升級暖通空調系統以提升用電效率；
- 在酒店的客房、公共廁所及廚房安裝節水裝置及提高同事的節水意識；
- 舉辦「熄燈」活動，以支持「地球一小時」；及
- 於「關愛地球月」在餐廳和員工飯堂推出可持續海鮮產品或素菜膳食，推廣健康環保飲食。



「地球一小時」

培養綠色企業文化，對推動環境保護十分重要。因此，該分部本年度推行其他綠色措施：

- 大部分酒店已淘汰一次性塑料吸管、木簽、攪拌棒、包裝袋等。從本年度起，上海的朗廷酒店及康得思酒店將僅於顧客要求時方提供一次性客房洗浴用品；
- 為鼓勵同事參與淘汰一次性塑料製品的活動，所有酒店本年度為同事舉辦無塑挑戰活動，以避免於日常生活中使用一次性塑料製品。該活動亦要求彼等透過社交平台分享經驗，以激勵彼等的家人和朋友；及
- Eaton DC宣佈其自10月起兩個月內不提供牛肉食品。作出此項變動的決定旨在回應燒毀亞馬遜雨林的大火及對當地土著居民生活的影響。



無塑挑戰活動



### 個案研究—推廣植物性食材選擇

我們的酒店分部明白，素食及不含奶製品膳食可減少溫室氣體並因此可對抗全球氣候變化。因此彼等已自2013年起向其顧客及同事推廣綠色星期一活動。本年度，香港康得思酒店米芝蓮星級餐廳明閣與一間製作植物性豬肉的社會企業Right Treat展開新的合作。明閣的首席大廚採用植物性豬肉烹飪出一系列傳統廣式菜式，推廣健康飲食及可持續食物選擇。

該分部與Right Treat的合作已延伸至大中華地區。上海朗廷酒店及康得思酒店已將新豬肉作為一道食材推薦給明日之星中國烹飪大賽，該大賽為該分部每年於酒店舉辦以加強年輕的中國廚師專業能力的活動。有天賦的廚師於採用該品牌的新植物性豬肉烹飪傳統廣式菜式時展示其創意。



明日之星中國烹飪大賽

我們的物業管理分部亦致力減輕重大環境影響及改善環境表現。因此，該分部已：

- 就朗豪坊商場取得最高評級—綠建環評既有建築(2.0版)綜合評估計劃最終鉑金級；
- 在所管理的物業實施ISO 14001環境管理體系標準；
- 為同事、租戶、承包商及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、通道及洗手間的螢光燈／金屬鹵素燈改裝為配備移動感應器的LED燈；
- 於冷水泵及空調機房安裝變速傳動裝置(VSD)；
- 在屋頂修建垂直花園及生態農場；
- 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；

- 在購物中心及辦公大樓設置回收站；
- 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。



將螢光燈改裝為LED燈

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。有鑒於此，該分部已採取以下措施：

- 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；
- 向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
- 舉辦「正念飲食」活動，以踐行正念飲食，為租戶提供綠色健康的食物。

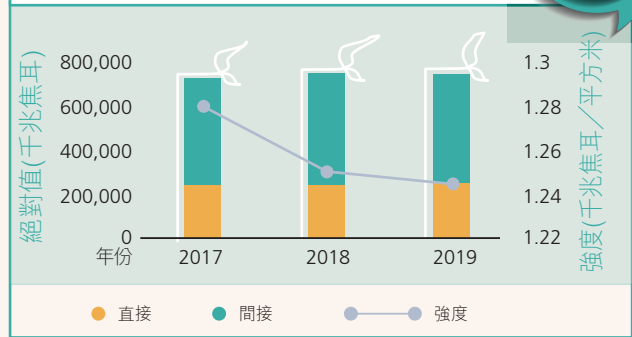


「正念飲食」活動

能源消耗

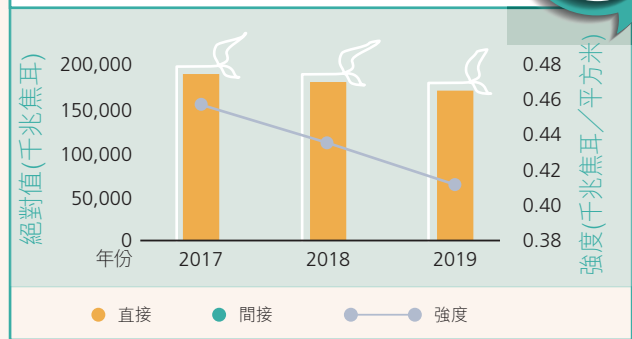


酒店能源消耗絕對值及強度<sup>1</sup>



強度  
↓0.5%

物業能源消耗絕對值及強度<sup>2</sup>

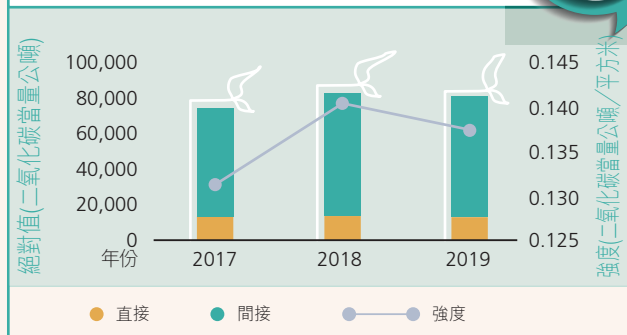


強度  
↓5.5%

碳排放<sup>3</sup>



酒店碳排放絕對值及強度<sup>1</sup>

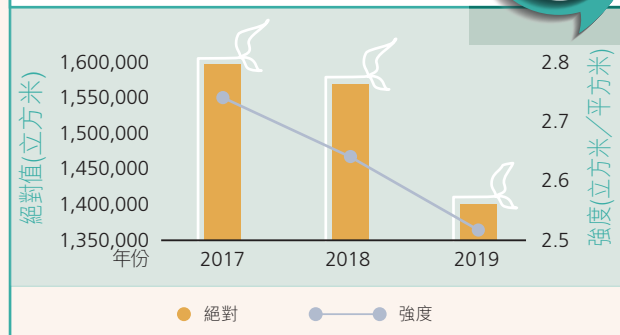


強度  
↓ 2.3%

用水

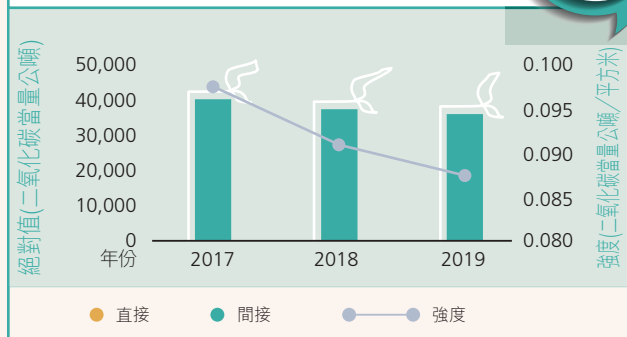


酒店用水絕對值及強度<sup>1</sup>



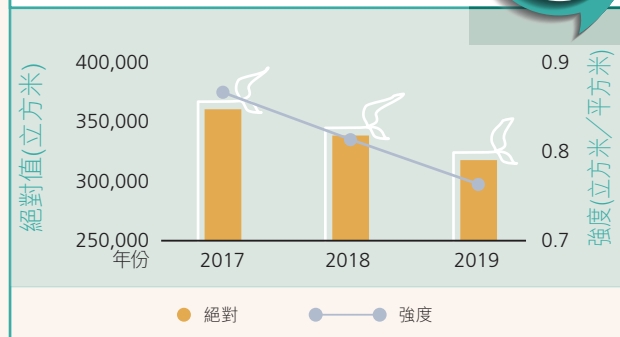
強度  
↓ 11%

物業碳排放絕對值及強度<sup>2</sup>



強度  
↓ 3.8%

物業用水絕對值及強度<sup>2</sup>



強度  
↓ 6.1%

附註：

1. 酒店僅包括自有酒店。
2. 物業僅包括三間自有及/或管理的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. 鑒於我們的業務性質，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致力在發展及項目管理過程中貫徹環保措施。他們在酒店、寫字樓、零售及住宅資產的整個規劃、設計、建設及營運階段考慮對環境造成的影響。就我們的每個

項目而言，該分部會研究適合特定資產的建築環境評估計劃。例如：

- 三藩市：我們位於該地區的發展項目，即位於Howard Street的三藩市朗廷酒店及位於Market Street的逸東酒店正按照LEED認證設計；
- 華盛頓：逸東酒店已於去年進行重新發展，並在獲得LEED認證(金級)後正全面投入營運。可持續的物業發展、經營及生活方式與逸東品牌的價值觀相吻合；及

- 香港：位於大埔白石角，可供應逾700個豪宅單位的「朗濤」住宅發展項目，正採用綠建環評認證(金級)並按照「可持續建築設計指引」設計。

該分部已開始實施雲端管理體系，減少了項目開發時的設計規劃及建造階段對環境造成的影響。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不利影響，並加大我們對保護環境及可持續生活質素的貢獻。

於我們的公司總部，行政分部響應「ER3」(環保、循環再造、減用及重用)口號，推行環保措施。今年的一項主要項目是工作間大轉化，於大轉化過程中採取多項環境及健康行動：

- 辦公室的採光設計提供有效的內部照明及能源使用；
- 種植植物營造綠色空間，可改善空氣質量及去除雜質；
- 設立互動區、員工休息區及集會廳，鼓勵同事之間交流互動；
- 在會議室及休息室安裝高效的自動照明控制系統；
- 在辦公室安裝空氣過濾器及空氣質量監測器；

- 使用三聚氰胺貼面板作為辦公桌、餐桌及櫃子材料，以減少油漆及塗料的揮發性有機物；
- 採用符合國際環保標準認證的地毯清潔劑；及
- 將所有使用過的家具捐贈予提供翻新及再利用的二手家具公司，以低價出售予年輕的創業者。



工作間大轉化

## 社會

### 僱傭及勞工常規

我們的人力資源為我們持續取得成功的基礎。我們決心向辛勤工作的員工提供高於一般薪酬福利組合的報酬以及全面發展計劃。我們亦已制定多項政策及舉措，以營造安全、關懷員工及平等機會的工作環境。

### 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。本集團已全面遵守國際勞工組織僱傭公約及相關地方僱傭法律及規例。為確保遵守承諾及合規：

- 參考相關勞工準則編寫員工手冊，確保我們的僱傭及勞工常規符合僱傭相關法律及規例；
- 員工手冊列明有關招聘、晉升、工時、休息時間、福利的政策以及申訴機制，並以公司名義向各同事傳達；及
- 我們的營運及供應鏈嚴令禁止僱用童工及強迫勞工且本集團的企业社會責任政策已訂明有關規定。人力資源部將監察僱傭常規並於營運出現任何違規情況，將展開調查。

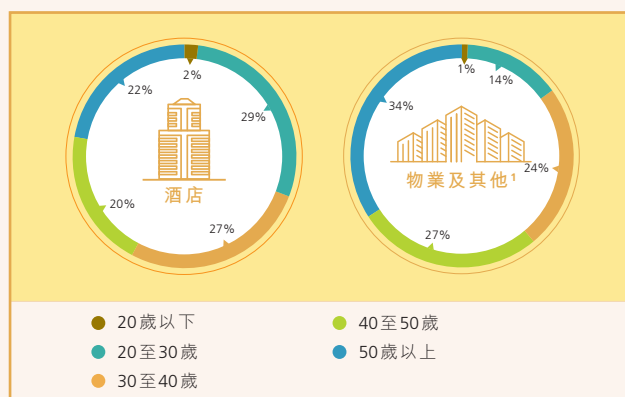
我們致力提供公平的工作環境，貫徹《聯合國國際人權法》及地方反歧視法律。我們亦鼓勵多元化的工作團隊，以提升我們的創造力及競爭優勢。為達此目的：

- 我們透過檢討工作人員分佈監察人員多元化概況，包括年齡、性別及地區分佈；及
- 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不利待遇，或因性別、懷孕、殘疾、婚姻狀況或家庭狀況而受到不公對待(政策登載於本公司網站)。

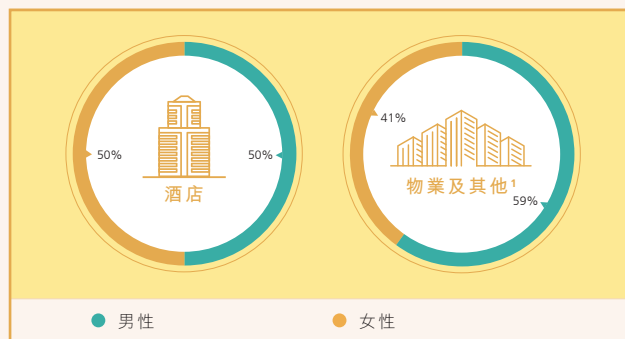
年內，我們概無收到有關違反人權或勞工準則的報告。

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，就是旗下酒店分部與香港的匡智會、協康會及明愛樂務綜合職業訓練中心合作，安排匡智會的實習員工執行酒店的後勤工作，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。

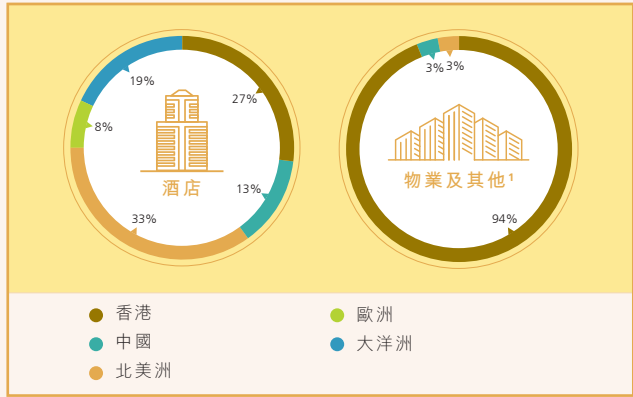
按年齡組別分類的員工總數



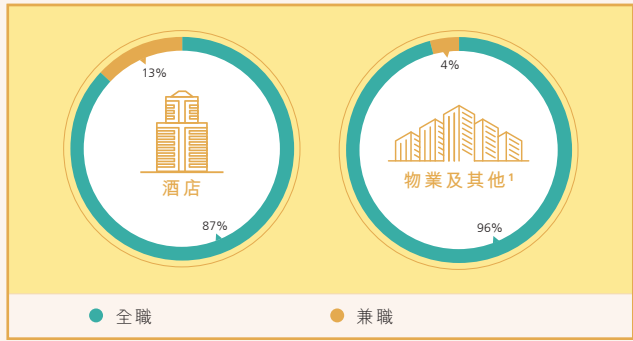
按性別分類的員工總數



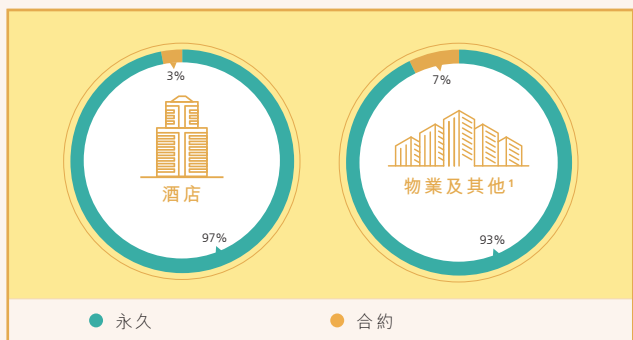
按地區分類的員工總數 



按僱傭類型分類的員工總數 



按僱傭合約分類的員工總數 



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

除創造公平的工作間外，如本集團企業社會責任政策所述，我們亦致力提供健康且安全的工作環境，使同事免受職業危害。我們妥善控制同事在健康及工作安全方面所面臨的所有風險，並全面遵守國際勞工組織僱傭公約的《職業安全及健康公約》及有關地方法律及法規。

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，所有酒店必須通過政策、委員會、培訓及事故申報機制維持有效的健康及安全系統；
- 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系統；
- 該系統的成效與核心績效指標一併監察，以便改進團隊分析數據、查明問題根源、推行改進行動計劃及跟進結果；及
- 透過年度全球CONNECT活動—「同事健康週」於全球推廣同事健康。該項活動旨在提升同事的身心健康意識，並支持他們建立健康的生活方式。組織健康推廣活動，包括同事餐廳的營養餐、壓力管理及心理健康研習會、一萬級台階挑戰、瑜伽班及尊巴舞蹈班等。



平板支撐挑戰



瑜珈班

本年度，該分部亦推出其他健康及安全舉措：

- 為提高同事的意識及持續踐行最佳常規，該分部經常舉行健康及安全分享會。同時亦安排有關消防、物料運輸、血液傳播病原、炸彈威脅、人群控制等健康及安全培訓。經過完善的培訓，同事亦遵從所有職業健康及安全政策及程序並按要求向主管報告所有已知及潛在安全風險及健康危害；及
- 該分部開展首次風險應急預案視頻大賽，以培養同事及顧客的風險應急預案文化。各間酒店已製作有趣的視頻，以宣傳在自然災害發生時同事如何準備及處理生命安全遭受的危險。常見的自然災害包括地震、颱風、颶風及暴風雪。



健康及安全培訓



風險應急預案視頻大賽

我們的物業管理分部按照ISO 45001標準設立職業健康及安全管理體系，藉此管理同事、租戶及顧客面臨的健康及安全風險。根據該管理體系，該分部：

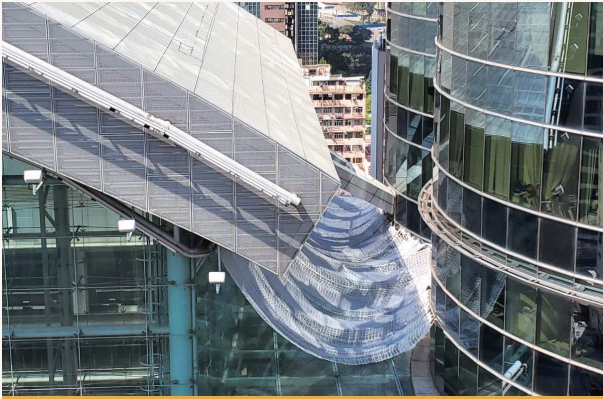
- 識別健康及安全危害，進而透過營運程序及安全裝置加以管理；
- 設立安全委員會，貫徹實施行動計劃並檢討管理系統的成效，以達至零事故；
- 利用核對清單監測建築工程、密閉空間工作、電力系統裝置及體力處理操作等高危活動；及
- 為前線員工提供培訓課程，如每月入職安全培訓、急救及AED證書課程，以及實地示範。



安全檢查

今年，為進一步提升物業的健康及安全，該分部實施了以下措施：

- 在颱風天氣狀況下防止天窗玻璃網格跌落至朗豪坊零售大廈中庭及加強公共安全，在零售大廈及辦公樓大廈之間的天窗上設計及新建一個保護網；
- 加強朗豪坊商場的乘客電梯及貨物電梯的安全運行，升級電梯的安全性能；
- 加強在停車場工作的所有同事的安全，在彼等的制服兩側加裝設計反光條；及
- 緩解肌肉壓力及盡量降低職業受傷風險，鼓勵同事在休息間歇開始工作前做拉筋動作熱身。



朗豪坊商場上的保護網



停車場員工新制服上的反光條

### 個案研究—全員健康祭

根據近期的重要性評估，我們識別「職業健康及安全」，尤其是「健康」，為公司層面的重要事項。為做好管理，我們的公司總部於今年簽署政府的「好心情@健康工作間」約章，承諾在工作場所提倡健康飲食、體能活動及心理健康。此外，我們開展「全員健康祭」，旨在幫助同事在日常生活中選擇健康的生活。在為期兩個月的活動中，舉辦了一系列工作坊，如健康指數測量、十分鐘運動、椅子瑜伽、按摩及心理健康急救等。我們亦通過電郵向同事傳遞健康小貼士。大量同事參與健康祭並就活動作出正面反饋。



十分鐘運動



椅子瑜伽





## 因工身故數目及因工傷導致損失工作日數

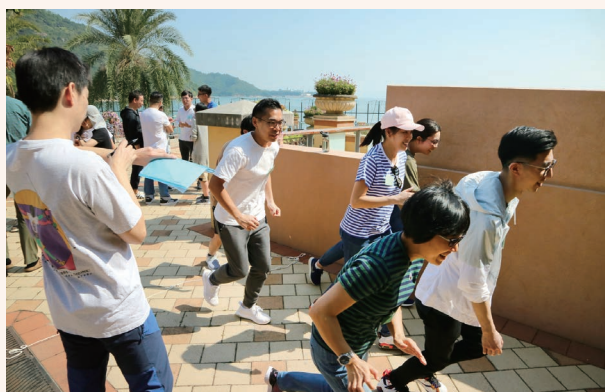
	酒店			物業及其他 <sup>1</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
工作總時數(以千計)	16,916	15,683	10,797	2,027	1,982	1,884
身故數目	0	0	0	0	0	0
因工傷導致損失工作日數	4,507	4,594	4,907	397	641	1,131

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因素。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職業培訓(政策登載於本公司網站)。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。我們亦於本年度安排了主管發展課程、有效溝通技能、團隊建設工作坊、AI影響及應用工作坊及引入個人資料(私隱)條例研討會等其他學習及發展培訓。



團隊建設工作坊

我們的酒店分部致力為同事創造一個實現職業理想的環境，同時培養一個富有才幹且目標明確的團隊。為此：

- 該部門的學習及發展計劃包括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)。該等課程能使同事掌握新的技能及經驗，有助於他們在目前及日後的工作中取得進步；
- 該分部本年度在所有酒店以及全球及地區辦事處開展有關資料保護及一般資料保護規例意識培訓的全球計劃。該計劃引入兩級培訓，即對於所有同事的一般意識培訓及對於有機會接觸個人資料的管理人及相關同事的高一級培訓；及

- 香港朗廷已擴展其人才發展計劃，專注於發掘及挽留青年才俊。「客房體驗大使畢業生培訓計劃」為一個為期24個月的計劃，旨在協助青年人才獲得酒店客房部的全方位經驗。彼等可獲得獨特的機會接受各個崗位的輪流培訓，如前台及禮賓部。本年度亦啟動「餐飲管理培訓計劃」，該計劃為期18個月，培訓生在酒店的三間高級就餐點輪流當值，可獲得餐飲營運的實踐經驗。



資料保護意識培訓

表現評核有助同事知悉其表現並釐定發展需要。我們的表現評核系統為同事們提供了一個與上司一同評核其表現、訂立重點目標以及釐定培訓及發展需要的機制。



接受定期表現及  
職業發展評核的僱員百分比

酒店 <sup>1</sup>	97%
物業及其他 <sup>2,3</sup>	95%

附註：

- 於報告年度合資格接受表現評核的香港及中國僱員。
- 物業及其他包括物業發展、物業管理、維修及物業代理服務、出售建築材料、經營餐廳及證券投資等業務。
- 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。為達致此目標，我們的康樂委員會為同事定期舉辦多項興趣班及康樂活動。今年，該委員會安排禾田喜山種植園本地遊。為鼓勵同事定期鍛煉及保持健康，我們亦建立籃球及跑步等體育俱樂部。體育俱樂部亦派送團隊參加比賽及慈善跑。



著綠狂奔

## 營運慣例

本集團以維持最高道德標準為核心價值。我們努力委聘履行我們的企業社會責任價值及承諾的業務合作夥伴。我們亦渴望透過提供優質可靠服務成為客戶的首選。

### 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。我們遵守聯合國「反腐敗」公約及相關法律及規例。確保我們的承諾及合規的措施包括：

- 所有同事必須遵守員工守則及企業文化。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、敲詐、欺詐或洗黑錢行為。守則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。任何同事正在或考慮參與的活動如可能會與本集團的利益產生衝突，須作出全面披露。於本年度，我們並無就此接獲任何不合規情況或罰款(有關守則已登載於公司網站)；
- 本集團認為，我們可透過領導及監控供應鏈，促進採納並支持商業誠信及公平的勞工慣例(如避免出現童工、強迫勞工、人權以及健康與安全情況)及環保保護。為更有系統地於供應鏈中管理社會及環境風險，我們已制定供應商操守守則並納入招標文件中傳達予供應商(有關守則已登載於公司網站)；

- 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；及

- 本年度，本集團為參與採購決策或與供應商接洽的同事舉行「綠色採購工作坊」。該工作坊介紹綠色採購概念及其背景、綠色採購管理的現代方式以及運營中所採用的綠色規範。



綠色採購工作坊

### 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。其旨在了解客戶的潛在需求，以及及時及可靠的方式提供優質服務。鼓勵同事贏得客戶滿意、創新及卓越。為履行承諾，採取下列措施：

- 該分部開展神秘顧客計劃以助於了解客戶體驗、發掘同事值得認可或獎勵的行為以及尋找提高銷售或客戶服務的方式；
- 神秘顧客計劃憑藉訓練有素的專業「顧客」體驗我們酒店的产品或服務，並作出有關詳細及客觀的體驗報告。匯集結果用於物色改善機會以達致理想及計劃客戶體驗；
- 傾聽客戶訴求同等重要，該分部線上客戶滿意度調查對於傾聽客戶需求及決定參與程度而言屬極具價值的工具；及
- 於2019年酒店分部推出線上客戶滿意度調查。該調查透過展示更人性化的設計提供對於客戶更加友好的平台。其亦包含升級分析及申報系統以及手機應用程式，授權前線同事對客戶體驗作出更快捷的回應。

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

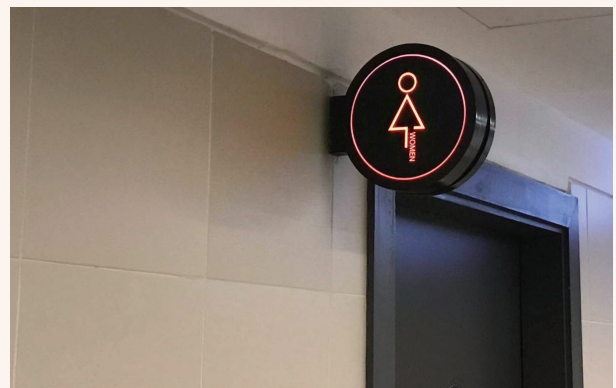
- 適時回覆客戶的意見，並制定改進措施。

除了推行質量管理體系外，該分部在朗豪坊商場制定其他措施以提升顧客服務，包括：

- 於飲食區推出全新自助下單系統「銷售點」(POS)；其允許客戶在「銷售點」或透過手機應用程式使用不同支付方式便捷下單及結算付款；
- 於商場安裝有色洗手間指示牌，為顧客提供洗手間的清晰定位；及
- 在飲食區設置食品托盤回收站，保持飲食區的清潔及節省人力成本。



「銷售點」系統



有色洗手間指示牌

### 個案研究—停車場物聯網技術即時控制通風

物業採用物聯網技術已成為熱門項目。香港停車場通風系統首個「IoT-BMS整合」項目於花園道三號實施。該先驅項目透過傳感器設置監控停車場內一氧化碳密度及溫度。傳感器實時讀數能改變通風設備速度從固定到可變，實現節能而不影響室內空氣質量。通風控制項目估計每年減少能源及碳排放30%以上。



物聯網系統以及一氧化碳及溫度傳感器

## 社區

我們承諾構建更好社區，尋求透過社區關懷計劃與社區合作夥伴達成該目標。我們以關懷社區為宗旨，尤其是關懷弱勢社群及環境，不只創造物業，更創造社區。

### 社區投資政策

我們的社區投資政策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。

### 社區參與

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。以下為我們於本年度所實施的項目：

#### 藝術

我們繼續支持「鷹君音樂兒童合奏團」，其為集團與音樂兒童基金會成功打造的項目。此計劃旨在促進基層背景的青年人才發展，藉著提供專注強化的音樂訓練及不同方式課室以外的體驗。本年度，合奏團成員人數從32名擴大到52名，其音樂造詣得到進一步提升。合奏團成員可將音樂發展成一生受用的技能，並透過傳揚「音樂改變生命」的訊息影響社會。



鷹君音樂兒童合奏團

### 兒童教育

蛀齒為全球十大流行病之一。刷牙、飲食習慣及牙齒護理等因素導致香港兒童蛀齒普遍。學前兒童尤其不具資格接受免費當地公共牙科服務。有鑒於此，我們與香港大學醫學院兒童及青少年科學系合作推出「學前兒童口腔保健服務」，此項目旨在透過組織互動口腔健康工作坊、校內兒童口腔健康評估以及教師及家長教育研討會教育及提高學齡前兒童牙科健康。



學前兒童口腔保健服務

### 環境保護

於2018年推出的「全城撲水計劃」為學校及社區中心提供免費飲水機及教育講座，鼓勵公眾自帶飲具。由於此項目收到大量來自學校及社區中心參與要求，我們決定繼續此項目，並以「全城減塑大行動」名稱擴大合作。此活動擴大服務至中學學生，安排「城市耕作減塑回收工作坊」以加深社區對減少塑料處理的重要性的理解。我們的酒店分部透過提供香港Eaton私人劇院Kino舉辦開幕典禮提供實物支持。



全城減塑大行動

### 企業義工服務

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。本年度，我們的義工服務之一乃為兒童癌症基金會陽光學堂舉辦復活節派對。陽光學堂乃有關仍接受治療(但已出院)或處於康復階段的年輕患者的「過渡學前教育項目」。為向陽光兒童帶來正能量，義工籌備教室裝飾，設計有趣的遊戲及為兒童購買可愛的禮物。

此外，同事亦參與由扶貧委員會舉辦的「友·導向」計劃。該計劃旨在藉著向條件較差的學生提供職志嚮導為本的活動，促進青年人向上流動的能力。義工開發一系列活動，有助學生了解物業發展行業及計劃未來職業。



陽光學堂義工服務



「友·導向」計劃

在海外，帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店義工為帕薩迪納麥當勞叔叔之家及聯合站家庭中心困難家庭準備及提供餐飲。奧克蘭康得思酒店團隊透過參與新西蘭最大募捐長跑Round the Bays活動籌集慈善資金。多倫多Chelsea酒店參與BIG BIKE活動作為年度資金籌集活動，以支持心臟及中風基金會。此基金確保加拿大醫院及大學關鍵研究得以繼續。



麥當勞叔叔之家義工活動



「Big Bike Event」義工活動

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成為「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。



「樂•心」



獎項、會員及約章

獎項  
環境

主辦機構	獎項	獲獎單位
《彭博商業周刊／中文版》	「可持續發展」範疇「最佳表現獎」	鷹君集團
低碳亞洲	2019低碳關懷環境、社會及管治(ESG)標籤-第三級	鷹君集團
Hotel Cateys	Hotel Cateys獎-年度可持續發展酒店	倫敦朗廷酒店
紐西蘭酒店業聯盟	2019年度紐西蘭酒店行業獎-環境倡議決賽入圍獎	奧克蘭康得思酒店
Qualmark New Zealand	Qualmark Enviro Gold Rating	奧克蘭康得思酒店
Green Business UK	Green Tourism Gold Certificate	倫敦朗廷酒店
Green Key Global	4 Green Key ECOMmodating Rating	多倫多Chelsea酒店
TripAdvisor	綠色領袖	
	金級	倫敦朗廷酒店
	銀級	墨爾本朗廷酒店
	銀級	奧克蘭康得思酒店
	銅級	波士頓朗廷酒店



「可持續發展」範疇「最佳表現獎」



低碳關懷環境、社會及管治(ESG)標籤

主辦機構	獎項	獲獎單位
亞太酒店投資會議(HICAP)	HICAP可持續發展酒店獎－積極影響社區	香港逸東酒店
香港綠色建築議會	低碳健康獎	朗豪坊
環境運動委員會	節能證書－基礎級別	朗豪坊
	減廢證書－卓越級別	花園道三號

## 社會

### 僱傭及勞工常規

主辦機構	獎項	獲獎單位
香港僱員再培訓局	人才企業獎	朗廷酒店集團
強制性公積金計劃管理局	「積金好僱主」2018-19	香港朗廷酒店
Caterer.com	2019 Caterer.com People Awards - Best On-boarding	倫敦朗廷酒店
HM雜誌	2019 HM獎－年度紐西蘭最佳管理獎	奧克蘭康得思酒店
Tourism Industry Aotearoa	2019年度紐西蘭酒店行業獎－最佳禮賓獎	奧克蘭康得思酒店
澳大利亞旅遊住宿協會	年度新星酒店	悉尼朗廷酒店
	年度傑出培訓成就獎	悉尼朗廷酒店
職業安全健康局	第六屆最佳職安健物業管理大獎－銀獎(最佳安全增強計劃)	朗豪坊



Hotel Cateys 獎



紐西蘭酒店行業獎



HICAP 可持續發展酒店獎



低碳健康獎



紐西蘭酒店行業獎



第六屆最佳職安健物業管理大獎

### 營運慣例

主辦機構	獎項	獲獎單位
《彭博商業周刊／中文版》	年度上市企業2019	鷹君集團
《今日美國》	十大豪華酒店品牌	朗廷酒店及度假酒店
Condé Nast Traveler	2019讀者最佳選擇獎	
	澳洲及紐西蘭酒店第一名	墨爾本朗廷酒店
	洛杉磯酒店第九名	帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店
	芝加哥酒店第一名	芝加哥朗廷酒店
Travel+Leisure Magazine	2019全球最佳酒店獎	
	澳洲及紐西蘭五佳城市酒店第二名	悉尼朗廷酒店
	澳洲及紐西蘭五佳城市酒店第三名	墨爾本朗廷酒店
	芝加哥十佳酒店第三名	芝加哥朗廷酒店
	美國十五佳城市酒店	芝加哥朗廷酒店



年度上市企業2019



2018年西九龍最佳保安服務獎

營運慣例

主辦機構	獎項	獲獎單位
《美國新聞與世界報道》	2019年最佳酒店獎	
	美國酒店第七名	芝加哥朗廷酒店
	芝加哥酒店第三名	芝加哥朗廷酒店
	波士頓酒店第六名	波士頓朗廷酒店
	紐約酒店第六名	紐約第五大道朗廷酒店
	帕薩迪納酒店第一名	帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店
2019福布斯旅遊指南	2019星級獎	
	五星酒店評級	芝加哥朗廷酒店
	五星酒店評級	香港朗廷酒店
	五星酒店評級	倫敦朗廷酒店
	五星水療評級	芝加哥朗廷酒店Chuan Spa
HM雜誌	2019 HM獎-年度精品酒店	悉尼朗廷酒店



保安服務最佳培訓獎

### 營運慣例

主辦機構	獎項	獲獎單位
米芝蓮指南香港	2020年米芝蓮指南(香港及澳門)	
	米芝蓮三星評級	唐閣(香港朗廷酒店)
	米芝蓮一星評級	明閣(香港康得思酒店)
米芝蓮指南(上海)	米芝蓮一星評級	逸東軒(香港逸東酒店)
	2020年米芝蓮指南(上海)	
	米芝蓮一星評級	唐閣(上海新天地朗廷酒店)
香港警務署	米芝蓮一星評級	明閣(香港康得思酒店)
	2018年西九龍最佳保安服務選舉中獲頒十六個獎項	朗豪坊
香港警務署與職業訓練局	2018保安服務最佳培訓獎	
	金獎	朗豪坊
	金獎	花園道三號

### 社區

主辦機構	獎項	獲獎單位
香港社會服務聯會	「10年Plus商界展關懷」標誌認證	鷹君集團
勞工及福利局	「社會資本動力獎」標誌	鷹君集團
社會福利署	義工運動義工服務(組織)	
	銅獎	鷹君集團
	銀獎	香港康得思酒店
亞太酒店投資會議(HICAP)	2019可持續發展酒店獎—積極影響社區	香港逸東酒店
HM雜誌	2019 HM獎—年度社區服務獎	墨爾本朗廷酒店

## 會員

香港綠色建築議會的銀級贊助人

商界環保協會的公司會員

香港藝術節贊助舍之青銅級會員



「10年Plus 商界展關懷」標誌認證

## 約章

節能約章

戶外燈光約章

碳足跡資料庫

惜食約章