

2017

環境、社會及
管治報告



REGAL REIT

富豪產業信託

富豪產業信託

(根據香港法例第571章《證券及期貨條例》第104條獲認可之香港集體投資計劃)
(股份代號: 1881)

管理人



富豪資產管理有限公司
Regal Portfolio
Management Limited

目錄

- 
- 
- 2 關於本報告
 - 3 主席致辭
 - 4 關於富豪產業信託
 - 6 我們的ESG方針
 - 10 環境責任
 - 14 社會責任
 - 18 經濟責任
 - 24 附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格
 - 29 附錄二 — 環境表現總覽
 - 30 附錄三 — 香港聯合交易所有限公司
《環境、社會及管治報告指引》索引

關於本報告

匯報準則

本報告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七所載「不遵守就解釋」條文編製。為符合此項準則，本報告已遵循以下匯報原則編製：重要性、量化、平衡及一致性。

匯報範圍及界限

此乃由富豪資產管理有限公司（「產業信託管理人」）所編製富豪產業信託（「富豪產業信託」）的第二份年度環境、社會及管治（「ESG」）獨立報告，作為提升我們旗下酒店 ESG 表現的基準。我們旨在向持份者提供 ESG 影響的整體概覽，並重點介紹由富豪產業信託持有及由富豪酒店國際有限公司（「酒店管理人」）管理的酒店物業的相關措施。

報告期間

除另有指明外，本報告涵蓋於二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日期間香港酒店物業的 ESG 事宜進展和表現摘要。

閱覽報告

本報告的電子版本亦可於富豪產業信託網站 www.regalreit.com/annualrpt.html 下載。如閣下對本報告有任何疑問或希望就富豪產業信託的 ESG 表現發表意見，請將相關查詢或意見電郵至 info@RegalREIT.com。

董事會批准

本報告已於二零一八年七月十一日獲產業信託管理人的董事會（「董事會」）批准。

主席致辭

本人欣然提呈富豪產業信託截至二零一七年十二月三十一日止年度之ESG報告。

我們繼續執行提倡可持續發展之措施，並認為此乃業務營運中不可或缺的一環。產業信託管理人一直與酒店管理人合作，以於由富豪產業信託擁有的全部酒店物業實行及採納可持續發展計劃及企業社會責任倡議。

貫徹可持續發展計劃的三大支柱—環境責任、社會責任及經濟責任，富豪集團(富豪產業信託為其中一分子)之酒店管理人已執行多項措施及建立最佳常規，務求不斷改進可持續發展表現。

就環境責任而言，酒店管理人按減碳、節能、節約用水及廢棄物管理計劃四大類別推出多個方案。於二零一七年，酒店管理人與社會企業Green Monday攜手合作，在五間初步酒店宣傳純素菜單。酒店管理人希望日後能將此活動推廣至更多酒店及更多天數，以宣揚素食及健康飲食。

就社會責任而言，酒店管理人專注於青少年發展及增進健康活動。酒店管理人已超過十五年榮獲香港社會服務聯會選為「商界展關懷」企業，以肯定其對社區的支持。

就經濟責任而言，酒店管理人竭力追求為投資者及基金單位持有人帶來最大利益、支持僱員發展、提供平等就業機會、優先招聘本地員工及促進本地經濟增長。於年內，酒店管理人繼續提倡公平公開的市場競爭及採納良好的企業管治常規。

展望將來，產業信託管理人將繼續與酒店管理人緊密合作以進行可持續發展計劃，為我們寶貴的持份者創造長遠回報。本人謹此就閣下的支持致以感謝，並衷心希望各位繼續與我們在可持續發展的路途上邁步向前。

主席

羅旭瑞

富豪資產管理有限公司

(作為富豪產業信託之產業信託管理人)

香港

二零一八年七月十一日

關於富豪產業信託

富豪產業信託為根據香港法例以基金單位信託形式成立之集體投資計劃。自二零零七年於香港上市以來，富豪產業信託為市場集中於香港之唯一上市酒店房地產投資信託基金（「房地產投資信託基金」）。

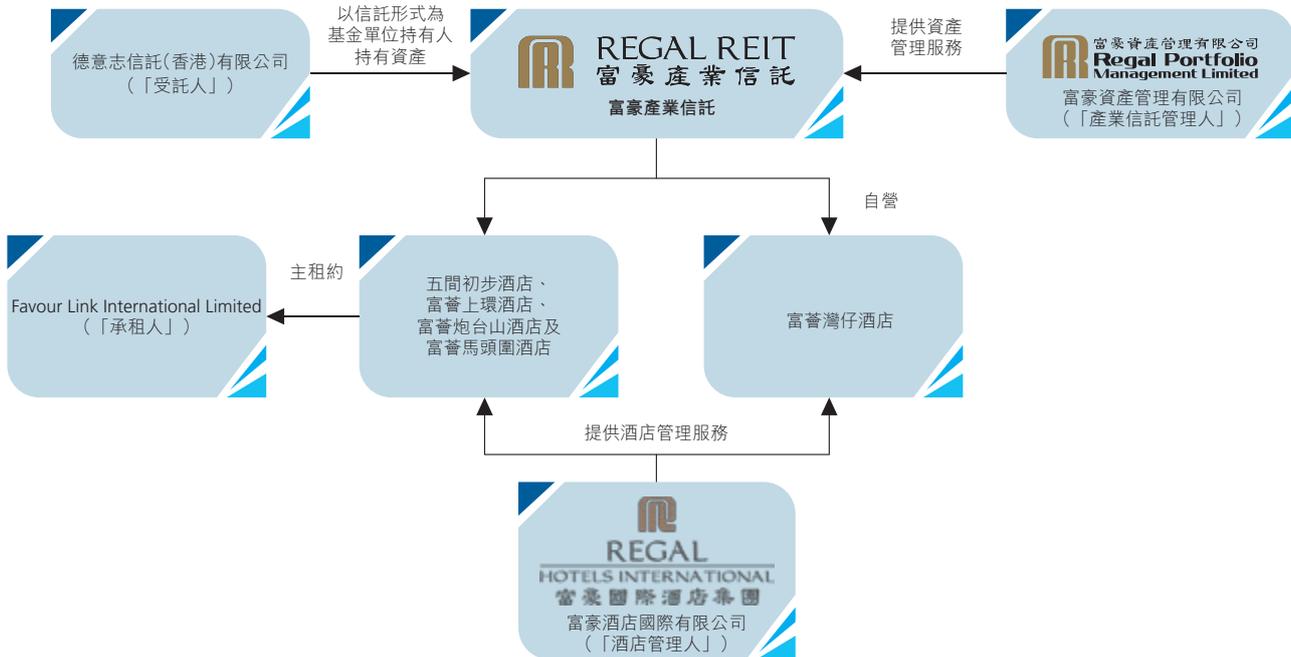
物業組合

於二零一七年十二月三十一日，富豪產業信託在香港持有共九間營運中的酒店，合共提供4,909間客房及套房。目前，富豪產業信託擁有位於策略性地段的全面服務酒店及精選服務酒店的理想組合，可迎合廣泛的商務及休閒訪港旅客的不同需求。

於二零一七年十二月三十一日，富豪產業信託的物業組合由下列酒店組成：



組織及架構



富豪產業信託乃由產業信託管理人管理，且不會直接僱用任何員工。產業信託管理人並非直接管理富豪產業信託的酒店物業的日常營運。除富薈灣仔酒店(為無租賃的業主自營物業)外，富豪產業信託物業組合項下的全部酒店均根據長期租賃協議出租予承租人(為 Regal Hotels International Holdings Limited 富豪酒店國際控股有限公司(「富豪」，連同其相關附屬公司統稱為「富豪集團」)之全資擁有附屬公司)。

同時，全部酒店物業的酒店管理營運已委托予酒店管理人(為富豪全資擁有附屬公司)。管理營運透過各自的長期酒店管理協議進行。

產業信託管理人獲香港證券及期貨事務監察委員會(「證監會」)發牌進行資產管理之受規管活動。產業信託管理人並非直接管理五間初步酒店或四間富薈酒店。產業信託管理人(為富豪全資擁有附屬公司)同意就遵守規例及指引訂立高水平準則，包括富豪集團所制訂有關環境、僱傭、採購及反貪污等方面，以維持可持續營商環境。

富豪產業信託的受託人為德意志銀行的全資擁有附屬公司德意志信託(香港)有限公司(「受託人」)。受託人負責以信託形式為富豪產業信託的基金單位持有人(「基金單位持有人」)的整體利益而持有富豪產業信託的資產，並監督產業信託管理人的活動是否符合所有監管規定。

酒店管理人

根據長期酒店管理協議，酒店管理人獲委聘負責五間初步酒店及四間富薈酒店的酒店業務日常運作。酒店管理人分別以「富豪」及「富薈酒店」品牌經營、管理及推廣富豪產業信託旗下酒店物業。

酒店管理人相信，可持續發展是酒店管理的基石，使我們得以實現在管理我們旗下酒店資產方面的願景及使命。透過將可持續發展常規納入酒店營運，酒店管理人旨在於達致質量標準之同時亦能維持酒店資產的長遠增長。

我們的 ESG 方針

富豪產業信託視向基金單位持有人提供穩定、不斷增長的分派以及資本增值為首要目標。為達到此目標，我們已透過酒店管理人在我們旗下酒店制訂可持續發展方針，致力令業務長遠持續發展。

作為酒店物業的擁有人，富豪產業信託已委任酒店管理人管理酒店的日常營運。

酒店管理人的可持續發展核心價值及承諾：

- 在工作地點及其他地方推行綠色計劃；
- 在酒店經營所在的本地社區，每個業務單位最少每年推出一項專注青少年發展及提升健康的社區服務；
- 要成為一個對基金單位持有人有交代、在財政上負責任的集團；
- 在酒店經營所在的社區，推行經濟及社區可持續發展計劃；
- 鼓勵客人、員工及其家庭一同為可持續發展出力；及
- 委聘國際認可認證機構評估我們可持續發展項目的表現及發展。

酒店管理人已為達至可持續發展訂下深思熟慮的方針及成為一個以持續發展方案而聞名的國際公認酒店集團。酒店管理人已分別就環境、社會及經濟的可持續發展性設計可持續發展計劃，該計劃透過三大支柱模式著手在業務中推動變革，並已於旗下酒店推行：

1. **環境責任計劃**—包括但不限於減碳、節能、節約用水以及廢棄物管理計劃。酒店管理人亦在環境責任計劃中集中實行5-Rs—物盡其用(Reuse)、減少廢棄物(Reduce)、循環再用(Recycle)、廢棄物重組(Reform)及拒絕使用(Reject)。
2. **社會責任計劃**—包括但不限於聘用少數族裔人士及肢體殘疾人士，並支持於社區的健康、醫療及掃盲計劃。酒店管理人亦在社會責任計劃中關注青少年發展及健康／醫療計劃。
3. **經濟責任計劃**—包括但不限於一般業務常規如盡最大努力獲取收入及降低成本、為投資者及股東帶來最大利潤、創造本地就業、僱員發展及實行平等就業機會常規。酒店管理人亦專注於提供優質產品與服務、提高工作效率、利用科技及自動化技術、實現規模經濟及招攬本地合作夥伴。

企業管治

富豪產業信託致力於維持良好的企業管治常規及程序。產業信託管理人遵守所有相關法律及規例，維持高水平企業管治，並已採納對所有香港房地產投資信託基金的慣例要求之循規手冊，當中載有適用於富豪產業信託的業務及營運的主要過程、制度、政策與程序的指引。循規手冊載有企業管治框架，對富豪產業信託業務的管理及營運至關重要。

富豪產業信託為獲證監會認可的集體投資計劃，並由信託契約組成。受託人負責代表基金單位持有人妥善保管富豪產業信託的資產及監管產業信託管理人的活動已遵守監管規定。另一方面，產業信託管理人須確保富豪產業信託的資產已於財務及經濟方面進行專業管理。受託人與產業信託管理人在職能上互相獨立。於報告年度，董事會已監督產業信託管理人的整體管治工作，並已設立框架，在內部監控及業務風險方面維持有效管理富豪產業信託。與此同時，為完善業務風險管理，可持續發展事項亦已考慮在內。

有關產業信託管理人的管治及董事會的更多資料已載於我們的二零一七年年報。

可持續發展管治

近年，普羅大眾對可持續發展意識日漸提高。就此，產業信託管理人及酒店管理人已接洽持份者以便了解他們的需求和期望，並制定可持續發展目標與計劃。自二零一二年起，酒店管理人已於我們旗下酒店推行可持續發展計劃涵蓋環境、社會及經濟因素。

富豪產業信託旗下全部酒店均訂有獨立環保政策，以監管相關環保措施，並持續監控及檢討環境問題。與此同時，酒店管理人已識別出其社區服務計劃的重點，當中包括青少年發展及提升健康。於報告年度，酒店管理人在我們旗下酒店推行多項義工計劃，實踐集團對社會責任的承諾。

持份者參與

為使物業投資及管理達至可持續發展，產業信託管理人及酒店管理人已為主要持份者組別建立溝通渠道，藉此有效收集持份者的意見。

各持份者組別的常用溝通渠道呈列如下：

參與持份者組別	參與方式
基金單位持有人	<ul style="list-style-type: none"> 基金單位持有人大會 年度及中期報告 公佈及通函 網站及電郵
投資者	<ul style="list-style-type: none"> 分析員會議 投資者會議 基金單位持有人大會 年度及中期報告 公佈及通函 網站及電郵
酒店管理層	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議 持續參與
酒店一般員工 (由酒店管理人參與)	<ul style="list-style-type: none"> 員工滿意度問卷調查 定期會議 迎新活動 公告欄 年度績效考核會議 員工參與活動
供應商/承包商 (由酒店管理人參與)	<ul style="list-style-type: none"> 實地評估訪問及會議 定期會議
社區 (由酒店管理人參與)	<ul style="list-style-type: none"> 傳媒發佈會 志願活動 面談

重要性評估

獨立顧問已獲委託以定期進行持份者參與調查，藉以識別出重要事項。普遍而言，該等事項可能與環境、營運常規、僱員及社區有關。根據獨立顧問進行的調查，持份者視下列項目為重要事項：

環境

- 能源管理
- 廢棄物管理

營運常規

- 反貪污
- 產品及服務質素
- 保護客戶資料
- 客戶健康與安全
- 客戶意見反饋機制

僱傭

- 僱傭關係
- 員工挽留
- 員工培訓及發展
- 職業健康與安全
- 遵守勞工準則

社區

- 社區投入

環境責任

環境責任對是每個人賴以生存及茁壯成長之本。地球是我們唯一的家，保護地球是我們的責任。

對環境的承諾

我們的目標為維持及發展一個強大而平衡之酒店及旅遊相關物業投資組合，而產業信託管理人深明其業務發展對環境所造成的影響。透過按個別酒店層面採取的環境管理及措施，酒店管理人致力為保護周邊環境及大自然作出貢獻。除遵守所有相關法律及規例外，酒店管理人亦盡力在可行情況下減低所造成的不利影響，以保護環境及改善環境質素。

環境管理

酒店管理人已制訂集團環保政策聲明讓我們旗下酒店遵守。環保政策聲明旨在確保酒店營運為合法且符合環保原則。該聲明概述富豪集團的環保目標，包括改善富豪集團環保表現的措施及提高其員工的環保意識。透過持續監察及檢討環境方面表現，將對環境所造成的任何負面影響減到最少，提高員工的環保意識及採取綠色採購措施，酒店管理人竭力保護環境。

於報告期間，酒店管理人已遵守有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物產生重大影響的相關法律及規例。



酒店管理人已參與EarthCheck認證計劃，此乃旅遊及觀光業內領先的環保認證。

與此同時，酒店管理人致力在工作場所內外推行環保計劃。



自二零一二年起，酒店管理人一直舉辦「愛地球」計劃，藉此推動可持續發展的工作。



為推廣更健康飲食及提高環保意識，我們旗下五間初步酒店擔當香港業界先鋒，於二零一七年五月在中菜廳及咖啡室推出「Green Monday」活動。

能源及排放

我們旗下酒店物業積極管理其業務營運中所耗用能源及溫室氣體排放。我們旗下所有酒店須每年訂立節約能源及減碳目標，並制訂可行措施以達致有關目標。本年度，已訂立較二零一六年的排放量減少2%的節能及減碳目標。為更有效管理酒店的能源消耗及碳排放，我們旗下若干酒店已採用有關能源管理系統及溫室氣體審定和核查的國際標準。酒店管理人致力以更環保的方式營運，並為更多酒店引入該等國際標準認證。

酒店管理人已採取多項節約能源的行動及措施，以減少我們旗下酒店的溫室氣體排放。



為進一步節約能源，我們旗下酒店已經或正在以LED光管取代客房及公眾地方的T8螢光燈管。



為支持應對氣候變化及環境保護運動，我們旗下酒店參與由世界自然基金會發起的「地球一小時」活動。

水資源管理

酒店業務營運需要用水，包括餐飲服務、清潔及住客用水。因此，完善的水資源管理對履行環境責任攸關重要。

除監察用水情況外，亦實施多項措施以減少用水。例如，回收冷氣機之冷卻水循環再用作沖廁用水，並於公共洗手間安裝自動水龍頭及自動沖廁裝置。經翻新的客房亦已安裝雙沖式水箱，讓住客可用合適的水量沖廁。在保持酒店衛生達致最高水平之同時，酒店管理人亦已進行若干措施以盡量減少不必要用水。

廢棄物管理

富豪集團明白酒店營運往往需要消耗大量的物資並造成浪費。因此，酒店管理人透過改變業務慣例及與員工、客人及非牟利組織互相配合，致力提高其減少廢棄物產生的能力。在經濟上切實可行的情況下，酒店管理人會重用廢棄物並加以回收，確保負責任地處置剩餘廢棄物。酒店管理人定期追蹤廢棄物產生及回收量，並檢討是否再有改善空間。

酒店管理營運所產生的廢棄物主要為餐飲服務中提供的食品。酒店管理人已採取不同措施以減少運往堆填區的廚餘棄置量。我們旗下酒店會因應客人人數及訂餐數目向供應商訂購食材，避免過量採購，務求從源頭減少廚餘。

有害廢棄物主要來自化學品和清潔產品。酒店管理人採購經環保認證或附有環保標誌的化學品和清潔用品，以環保方式營運業務。此外，如未能妥善處理此等產品，或會對環境造成損害。酒店管理人已設立有關儲存和處理有害物料及廢棄物的程序，以供酒店員工遵守。



我們旗下若干酒店已經與膳心連基金合作，捐贈未食用的食品以減少浪費食物。



義工參與酒店管理人的肥皂回收工作坊

社會責任

富豪集團關心社會。透過凝聚眾人及營造改變，我們致力建立美好的社區及廣大社會。

富豪集團竭力成為我們旗下酒店業務所在社區的領先企業公民。我們視社區為履行社會責任的基本要素，此為長期可持續發展計劃的支柱之一。富豪集團不僅力求為客人製造美好回憶，亦竭力為市民建立更美好社區。富豪集團相信，在由首席營運官主持及所有部門主管支持的社會責任督導委員會持續監控下，我們能夠專注於可持續發展的目標。委員會已識別出三項社會責任，分別為青少年發展、提升健康和社會共融。

社區承諾



為了實踐社區承諾，酒店管理人亦已設立定期義工計劃，不但服務及造福社羣，更能鼓勵年輕一代對貢獻社會的承擔。

酒店管理人推行各式各樣的社區服務計劃，並贊助多個非牟利組織所作的努力廣獲社區認可。



酒店管理人連續十五年榮獲香港社會服務聯會評為「商界展關懷」公司，並於「第八屆香港傑出企業公民獎」獲得嘉許。

青少年發展

未來的社會將由年輕一代來領導。確保年輕一代獲得教育及發展機會攸關重要。



酒店管理人於二零一七年五月至十二月義務參與由香港離島婦女聯會舉辦的「故事家庭樂」鄰里發展計劃。



麗豪酒店及富豪東方酒店與非政府組織合作，為學生舉辦酒店導覽，讓他們了解酒店的運作。

提升健康

富豪集團相信，健康生活能為社會帶來正能量。富豪集團重視健康發展，並致力宣揚健康生活方式，以及為有需要人士提供資源。



義工隊伍探訪麥當勞叔叔之家。於二零一七年舉辦的項目包括旨在為年輕人提供安全環境以享受香港國際七人欖球賽的活動「Save Our Sevens」、為沙田麥當勞叔叔之家進行義務清潔及為兒童癌病基金舉行義賣。



於二零一七年，與兒童癌病基金一同舉辦的慈善曲奇義賣圓滿成功。

社會共融

富豪集團期望建立相互共融的社會，並珍視每一個人作為獨立個體，而不論他們的背景和能力。每個人均應享有平等且受到尊重。故此，富豪集團致力通過社會活動接觸社區內的弱勢群體及了解他們的需要，以助其策劃日後的社區服務。



酒店員工鼎力支持由香港傷殘青年協會舉辦的大型籌款活動－「健障行」慈善步行樂2017。



酒店管理人亦與香港傷殘青年協會攜手合作，於全年內為傷殘青年舉行共七次一日遊。

經濟責任

業務增長有賴優質產品及服務。酒店管理人非常注重提供平等機會的工作環境、員工發展及客戶體驗，並與供應商合作，為持份者帶來額外價值。

經濟責任著重於僱傭及營運常規。富豪集團明白，酒店員工是業務得以成功及可持續發展的關鍵。因此，富豪集團制訂全面的僱傭政策及激勵計劃以竭力留聘人才。此外，富豪集團的業務營運會影響基金單位持有人、客人以至社區等持份者，故酒店管理人按照道德標準經營業務。

對員工的承諾

產業信託管理人並不直接參與富豪產業信託旗下酒店的日常營運。產業信託管理人監管及監督酒店管理人的表現，酒店管理人向客人以至酒店員工提供無微不至的關懷。富豪集團相信員工乃其最寶貴的資產。除遵守相關法律及規例外，富豪集團亦致力協助員工成長及發展潛力，並為員工營造舒適及有成就感的工作體驗，並已於全面的人力資源政策中訂明有關詳情。

酒店管理人致力為員工提供健康、安全及有成就感的工作環境、結構明確的職業前景、在職實習培訓機會，以及員工活動。此等對員工友善的政策及措施對持續提供優質服務攸關重要。

於報告期間，酒店管理人已遵守有重大影響且有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利；提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害；及防止童工及強制勞工的相關法律及規例。

聘請及挽留員工以及員工福利

富豪集團相信聘請及挽留有熱誠的人才有利於持續發展，因此富豪集團銳意為員工提供良好的工作環境，以促進員工成長。除提供具競爭力的薪酬外，酒店管理人亦提供全面的員工待遇及福利。酒店管理人的員工手冊載有有關僱員薪酬以及解僱、招聘及晉升、工時、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇與福利之詳情。

富豪集團為平等機會僱主，並採納由平等機會委員會所制訂指引及規例作為其人力資源政策基礎。僱傭及晉升程序嚴格遵守公平及反歧視指引。僱員免受所有類別的歧視，包括性別、年齡、族群、家庭角色、性取向、殘疾、種族及信仰。

員工發展

富豪集團相信，提供多方面培訓可讓員工持續提升其工作表現，並達成職途進程。為履行經濟責任，富豪集團致力為其僱員提供度身訂造的學習及培訓課程以促進全面發展。例如，為新入職員工提供必修迎新課程，以助其深入了解營運及工作環境。各不同部門亦根據其營運需要安排其本身的課程。酒店管理人亦鼓勵酒店員工參與外部培訓課程，並設有補貼以供員工申請。展望將來，酒店管理人期望提供更多樣化培訓課程及網上培訓課程，讓員工參與過程更順利。



酒店管理人為員工籌辦不同的培訓以發展其技能及拓展事業前景。

員工參與

酒店管理人每年舉辦員工活動，以豐富員工的工作體驗。酒店管理人深刻了解工作與生活平衡之重要，並定期為員工籌辦活動，包括運動競賽及週年員工聚會。酒店管理人亦向員工頒發長期服務獎，以表揚已在我們旗下酒店的員工一直以來為我們竭誠服務。此外，酒店管理人歡迎員工提出任何建議，並利用線上及線下渠道供彼等表達意見。該等渠道包括員工與酒店總經理會面、意見箱、年度問卷及酒店管理人的Facebook專頁。除正式建議外，員工亦可向直屬主管或管理層提呈申訴。酒店管理人設有申訴機制，讓員工可提呈申訴。所有關注事項均由管理層審慎處理，且所有查詢必須於指定時限內回覆。

工作環境健康及安全

作為關懷員工的僱主，我們致力為全體員工提供一個健康及安全的工作環境。酒店業務中所有工作，由房務、餐飲以至工程及裝修工作，均面對潛在職業安全風險。酒店管理人深明在酒店業務各方面考慮健康及安全因素對避免員工受傷、財物損毀及損失時間攸關重要，因此刊發安全手冊，當中載有為保障員工健康、安全及福利而設的工作管理、監控及協調措施。為回應健康及安全的相關法律規定，各營運分部已實施安全政策，並已成立安全委員會，以協助酒店總經理最少每月一次檢討安全手冊的實施情況。酒店管理人會定期檢討有關政策，以遵守有關職業健康及安全的最新發展及相關規例。

除有關政策外，酒店管理人亦設有一系列方案以提升職業健康及安全。酒店管理人透過調查、工作危害分析、監控措施及安全審核，以及推行安全管理系統及預防意外措施，致力減低工作環境中的健康及安全風險。為遵守所有相關法律及規例，酒店管理人設有安全管理系統，亦已聘任安全及保安主任，以識別任何潛在危害風險，並就業務營運提出其他解決方案。我們旗下由酒店管理人管理的酒店須備存充足的個人防護設備及急救用品。酒店管理人已制訂健康保障計劃，並會安排須接觸潛在有害物質的員工進行職前及定期身體檢查，以保障他們的身體健康。為確保工作環境健康及安全，如發現任何員工未有遵守安全規則及實務，則可能作出處分。

安全訓練是酒店管理人為建立健康及安全的工作環境而採取的另一項措施。從事涉及職業安全風險工作的全體人員均獲提供職業安全培訓。酒店管理人亦邀請外界人士向主管及管理層人員提供培訓，並邀請培訓人員進一步加強於酒店日常業務中有關安全知識應用。就應變緊急事故準備方面，酒店管理人已委任充足人手接受適當訓練，他們懂得使用滅火裝置、進行急救及使用各種救援技巧。安全及保安主任亦定期為所有緊急應變及救援團隊舉行緊急事故演習。



酒店管理人定期舉行火警演習以提高員工的安全意識。

持續建立安全意識對維持健康及安全的工作環境攸關重要。就此，酒店管理人已張貼海報並向員工派發安全資訊單張、通訊簡報及告示，並於酒店辦公室、工作間及員工福利設施當眼位置貼出相關警告標誌、應變及救援程序、通告及告示以提醒員工。酒店管理人亦根據安全獎勵計劃定期頒發安全獎，以認可該等人員的良好健康及安全相關表現。

維持工作環境安全及健康相關表現，對持續改善工作環境至為關鍵。就此，安全及保安主任須每月提交安全報告，詳述任何事故、受傷統計數據、曾進行之健康及安全培訓、安全檢查及審核，並由酒店總經理簽署作實。

對酒店客人的承諾

我們旗下酒店物業專注為酒店客人提供優質服務。酒店管理人一直以來秉持優質服務及注重細節，使「富豪」及「富薈酒店」躋身亞洲首屈一指的酒店品牌之列。

酒店管理人一直重視聽取客人的需要及願望，務求為客人營造難忘的體驗。酒店管理人積極透過多個渠道與客人溝通，包括富豪尊貴會及925 Club，以聽取他們對服務的意見。酒店管理人為客人提供可靠的服務之同時亦致力保障客戶私隱，並於業務營運中尊重知識產權。

客人健康及安全

酒店管理人一直將客人的健康及安全列為首要重點。酒店管理人設有一套程序，以協助員工按合法且有效的方式處理緊急事件。酒店管理人已採用相關國際食品安全管理體系，其核心要求為追蹤食品來源。

為符合有關標準，食品供應商須就若干食品交付提供有關成分之完整證明文件。員工亦須嚴格遵守食物安全政策中所清楚訂明的收貨指引，無附有證明文件的食材將不獲接納，以保障食物安全。

此外，被揀選的供應商產品及／或流程控制進行實地審核，以確保旗下酒店的食物供應安全。所有供應商均須聲明已遵守香港法例與規例，包括但不限於《公眾衛生及市政條例》第V部及《食物安全條例》。

客人回饋意見

富豪集團視客人意見為持續改善服務的寶貴元素，並重視客人的每項評價。客人回饋意見標準旨在確保客人所發表不同性質的回饋意見均在客人服務標準中受到重視。

酒店管理人視客人投訴為改善設施及服務的動力，藉由有效的方式處理及解決客人投訴，以維持酒店的正面形象，並達至酒店管理人所追求的「雙贏」局面。酒店管理人透過不同渠道收集客人的回饋意見，包括口頭溝通、客人問卷及網站。客人的口頭或書面意見均會記錄在案，並由相關部門隨時有效地分類及處理。所有客人意見均予匯報，並於48小時內透過親身聯絡或書面回覆客人以作跟進，並於有需要時採取進一步的跟進行動。

與客人聯繫

酒店管理人提供一系列度身訂造的獎賞計劃，以切合所有客人的需要，並建立客人對旗下品牌忠誠度。富豪尊貴會是於二零零七年推出的獨家獎賞計劃，為經常到訪的旅客及忠實客戶度身訂造更完善的服務及特別禮遇。酒店管理人現設立五大客人忠誠計劃，即富豪尊貴會、925 Club、Regal Card(富豪會員證)、Regal Kids Club(富豪兒童會籍)及飛行常客計劃。

客戶資料保密

保障客戶私隱乃富豪集團一直以來的重點關注項目。酒店管理人嚴格遵守業務所在的司法管轄權區有關個人資料私隱的所有法律及規例。根據資料保密政策，收集到的所有個人資料均予嚴格保密，並設有不同級別的存取權限，僅讓獲授權員工存取客戶的個人資料。就管理會籍收集的所有個人資料僅在經客戶同意下，方可作會員計劃的管理及市場推廣用途。

除客戶資料私隱外，富豪集團亦致力保護及尊重知識產權。酒店管理人遵守相關法律及規例，制訂政策以確保知識產權受到保護。酒店宣傳時僅採用獲授權的標誌或商標，而(如適用)所有市場推廣資料僅用作與合作夥伴互相協定的指定推廣用途。

供應鏈管理

酒店擁有廣泛且複雜的供應鏈，當中包括來自世界各國的賣家，提供由餐飲以至清潔及洗衣服務等的多元化產品及服務。我們旗下酒店的採購部負責根據外判商操守守則及安全及供應商操守守則採購我們旗下酒店的日常營運之所需供應品。該操守守則確保外判商及供應商與酒店管理人皆認同類似的核心價值，以建立有利於社會及環境保護的供應鏈。

在食物安全方面，供應商須就其供應鏈遵守相關規例。於篩選過程中，酒店管理人會要求潛在供應商提供相關樣本及目錄以供測試及查驗，以確保其符合所有標準及規例。與此同時，我們旗下酒店亦實行有關機制，根據供應商操守守則定期評估供應商表現。

為支持本港經濟及使產品運送引致的環境足跡減到最少，酒店管理人盡可能向本地供應商採購產品。此外，富豪集團提倡綠色採購，並優先採用盡力採取環境保護措施的外判商及供應商。例如，我們旗下酒店已按照綠色採購政策更積極使用較環保的產品(例如LED照明、可生物分解購物袋及再造紙包裝)。在符合經濟及表現之目標原則下，我們旗下酒店傾向盡量減少使用對環境及人類健康造成不良影響的產品。酒店管理人透過有關措施提高其供應商的效率及改善 ESG 表現，藉以於來源方面致力履行其企業社會責任。

反貪污

富豪集團制訂政策以確保為採購管理團隊提供無貪污行為的環境。酒店管理人已制訂供應商操守守則，以防止在選擇供應商的過程中出現貪污行為，有關守則載列於供應商／分銷商登記申請表格。任何人士與我們旗下酒店合作前必需填寫有關表格，該表格亦提供有關管理貪污及賄賂事件時首要考慮因素的指引。酒店管理人相信，業務夥伴之間的送禮行為會損害公平及誠實的合作夥伴關係。為提高透明度及整體道德標準，有關嚴格準則訂明，倘任何員工於業務過程中向供應商要求或從供應商收受禮品(不論以金錢或任何其他方式)，該員工則可能遭即時解僱。

於報告期間，酒店管理人已遵守有關防止賄賂、勒索及洗黑錢的相關法律及規例。於二零一七年概無針對酒店管理人或其僱員貪污的案件。

附錄一 — 獎項、認可、資格及會員資格

獎項及認可

富豪酒店國際有限公司(酒店管理人)

獎項及認可	頒授機構
「可持續發展企業」	香港社會服務聯會 香港理工大學
連續十五年或以上「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
香港傑出企業公民獎—嘉許標誌(企業組別)	香港生產力促進局
社會資本動力獎	勞工及福利局社區投資共享基金
公益金百萬行—傑出步行隊伍獎	香港公益金
傑出義工招募獎	親切
嘉許獎狀—金獎	義工運動
嘉許獎狀—銀獎	香港傷殘青年協會
嘉許獎狀	職業訓練局 義務工作發展局 親切 再皂福

富豪機場酒店

獎項及認可	頒授機構
二零一七年度全球最佳機場酒店	Business Traveller UK Magazine
二零一七年度亞太區最佳機場酒店	Business Traveller Asia-Pacific Magazine
亞太區最佳機場酒店(二零一七年讀者之選大獎)	Travel Weekly Asia
亞太區最佳機場酒店	TTG Asia Media
二零一七年度旅遊名人堂	TTG Asia Media
二零一七年度亞洲首25會議酒店	亞洲智慧旅遊
卓越獎	貓途鷹(TripAdvisor)
優質顧客服務獎	香港機場管理局
二零一七年度傑出優質商戶—空港居酒屋(金獎—亞洲美食)	香港旅遊發展局
二零一七年度傑出優質商戶—龍門客棧(金獎—中式美食)	香港旅遊發展局
二零一七年度傑出優質商戶—紅軒(銅獎—中式美食)	香港旅遊發展局
二零一七年度傑出優質商戶—華岸酒吧扒房(金獎—西方美食)	香港旅遊發展局
二零一七年度傑出優質商戶—藝廊咖啡室(金獎—其他美食)	香港旅遊發展局
二零一七年度傑出優質商戶—Regala Cafe & Dessert Bar (銅獎—其他美食)	香港旅遊發展局
二零一七年度最佳食府—空港居酒屋	Hong Kong Tatler

富豪香港酒店

獎項及認可	頒授機構
連續十年或以上－「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
二零一七年度銅獎	樂天旅遊網
二零一七年度認可優質餐館－風情畫餐廳(銅獎－西方美食)	香港旅遊發展局
香港最佳食府－風情畫餐廳	Hong Kong Tatler
認可優質意大利餐廳－風情畫餐廳	Ospitalita' Italiana
香港最佳食府－富豪金殿	Hong Kong Tatler

富豪九龍酒店

獎項及認可	頒授機構
金環獎	agoda.com
二零一七年卓越獎	貓途鷹(TripAdvisor)
二零一七年度樂天旅遊大賞－銅獎	樂天旅遊網
二零一七／一八年度友商有良嘉許企業嘉許狀	香港中小型企業總商會
中電「環保節能機構」嘉許計劃2017－優異證書	中電
二零一七年度傑出優質商戶－Mezzo(優異獎)	香港旅遊發展局
銀徽認證	EarthCheck
優質婚禮商戶	ESDLife生活易
香港最佳食府－富豪軒(自二零一零年)及Mezzo	Hong Kong Tatler

富豪東方酒店

獎項及認可	頒授機構
中電「環保節能機構」嘉許計劃2017	中電
二零一七年度香港國際美食大獎銀獎－糕點	HOFEX
二零一四至一八年商界展關懷	香港社會服務聯會
清真廚房證書	香港回教信託基金總會

麗豪酒店

獎項及認可	頒授機構
二零一七年度樂天旅遊大賞－銅獎	樂天旅遊網
中電「環保節能機構」嘉許計劃2017	中電
「香港無冷氣夜2017」證書	環保觸覺
連續10年優質餐館－富豪坊	香港旅遊發展局
二零一七年度傑出優質商戶(銅獎)－富豪坊及富豪軒	香港旅遊發展局
優質婚禮商戶	ESDLife生活易
二零一七年度香港國際美食大獎銅獎－中式美食	HOFEX
HK Tatler Best Restaurant 2017－龍門客棧	Hong Kong Tatler
清真廚房證書	香港回教信託基金總會
飲食業安全獎勵計劃(二零一七/二零一八年)－管理人員獎	勞工處

富薈上環酒店

獎項及認可	頒授機構
客人評價優異獎	Booking.com

資格

- EarthCheck (銀徽認證)：富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店、麗豪酒店、富薈炮台山酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店已獲此認證。
- EarthCheck 地區領導者：富豪東方酒店於能耗、溫室氣體排放量及垃圾填埋量範疇獲評定為地區領導者，所提供的資料將用作為於該等範疇可實行的最佳常規措施及活動的範例。
- 優質食水：

根據香港特別行政區政府水務署大廈優質食水認可計劃，位於香港的四間初步酒店獲得下列證書：

- 富豪香港酒店－金證書
- 富豪九龍酒店－藍證書
- 富豪東方酒店－金證書
- 麗豪酒店－金證書

- 優質空氣：

全部五間初步酒店及四間富薈酒店均獲香港特別行政區政府環境保護署頒發的室內空氣質素檢定證書。

- ISO 認證：

- ISO 14064 - 1：全部五間初步酒店已獲此認證。
- ISO 22000：富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店已獲此認證。
- ISO 50001：富豪機場酒店已獲此認證。

- 減碳：

全部五間初步酒店已獲環境運動委員會頒發的香港綠色機構認證的減碳證書。

會員資格

酒店管理人自二零一二年起為環保促進會的香港環保採購約章會員，提倡綠色及本地採購。

附錄二 — 環境表現總覽

	單位	二零一七年表現 ^a
溫室氣體排放		
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	51,522
直接溫室氣體排放量(範圍1) ^b	噸二氧化碳當量	7,633
間接溫室氣體排放量(範圍2) ^c	噸二氧化碳當量	43,888
溫室氣體排放強度	公斤二氧化碳當量/ 客人入住晚數當量 ^d	15.64
耗用能源		
總耗用能源量	千兆焦耳	385,520
電力	千瓦時	67,078,400
煤氣	千兆焦耳	123,150
燃料	千兆焦耳	15,873
蒸汽	千兆焦耳	5,015
能耗強度	千兆焦耳/ 客人入住晚數當量 ^d	0.12
用水		
總用水量	立方米	828,730
用水強度	立方米/客人入住晚數當量 ^d	0.25
廢棄物處理及回收		
已處理的一般廢棄物	噸	3,942
已回收廢棄物		
廢棄食油	公升	20,912
鋁罐	公斤	477
膠樽	公斤	9,553
廢紙	公斤	125,639
廚餘及捐贈	公斤	208,482
玻璃樽	公斤	19,051
肥皂	公斤	1,429

附註：

- a 表現數據僅涵蓋二零一七年位於香港的酒店管理業務，包括五間初步酒店(富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店及麗豪酒店)及四間富薈酒店(富薈炮台山酒店、富薈馬頭圍酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店)。而富薈馬頭圍酒店的數據僅涵蓋自其於二零一七年五月開業後的營運。
- b 直接溫室氣體排放量由燃料耗用及自設備滲漏的制冷劑/二氧化碳當量產生。
- c 間接溫室氣體排放量由電力及煤氣耗用產生。
- d 客人入住晚數當量包括於我們旗下酒店過夜的住客總數及我們的餐廳和宴會廳/活動室的賓客總數的三分之一。

附錄三一香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》索引

指標	章節/聲明
A. 環境	
層面 A1：排放物	
<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	環境責任
<p>關鍵績效指標 A1.1</p> <p>排放物種類及相關排放數據。</p>	附錄二— 環境表現總覽
<p>關鍵績效指標 A1.2</p> <p>溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p>	附錄二— 環境表現總覽
<p>關鍵績效指標 A1.3</p> <p>所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p>	附錄二— 環境表現總覽
<p>關鍵績效指標 A1.4</p> <p>所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p>	附錄二— 環境表現總覽
<p>關鍵績效指標 A1.5</p> <p>描述減低排放量的措施及所得成果。</p>	環境責任
<p>關鍵績效指標 A1.6</p> <p>描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。</p>	環境責任

指標	章節／聲明
A. 環境	
<p>層面 A2：資源使用</p>	<p>一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p> <p>關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p> <p>關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。</p> <p>關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。</p> <p>關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。</p>
<p>層面 A3：環境及自然資源</p>	<p>一般披露 減低發行人對環境及自然資源造成重大影響的政策。</p> <p>關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。</p>

指標	章節／聲明
B. 社會	
僱傭及勞工常規	
層面 B1：僱傭	<p>一般披露</p> <p>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>經濟責任</p>
層面 B2：健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>經濟責任</p>
層面 B3：發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p> <p>經濟責任</p>
層面 B4：勞工準則	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工及強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>經濟責任</p>

指標		章節/聲明
B. 社會		
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	經濟責任
層面 B6：產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	經濟責任
層面 B7：反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	經濟責任
社區		
層面 B8：社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社會責任



www.RegalREIT.com

