

# 企業社會責任

---



The Heart & Stroke Foundation's Big Bike Event



鷹君智樂遊戲家加十



鷹君集團 X 世界綠色組織 - 減廢 • 由我起動<sup>2</sup>

## 企業社會責任

我們企業社會責任的願景是「創造價值、提高素質」，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；及
- 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、投資及酒店與物業管理。報告繼續參考香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》，於編制時按四個主要環境、社會及管治（「ESG」）範疇：

- 僱傭及勞工常規
- 環境
- 營運慣例
- 社區

除此四個主要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。

我們連續六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再次授予本集團「AA」評級。於2016年，全港僅有二十一間上市公司獲得此評級。除了這個驕人成就以外，Channel NewsAsia Sustainability Ranking亦首次嘉許我們為亞洲最佳100名可持續發展企業之一，於100大名單中位列第45名。該項排名進一步肯定我們於實行社會企業責任方面的努力及信譽。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已發布其名為「Global Citizen, Better Tomorrow」的可持續發展報告，藉此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。



## 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。

## 企業社會責任

## 權益人參與及風險評估

我們認為，權益人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權益人進行權益人交流活動。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。

基於權益人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、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；及
- 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。

## 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成立名為「CONNECT」的企業社會責任計劃，旨在向同事顯示企業舉措與環境及社會之間的重要性，鼓勵同事一同合力為周遭社區的可持續發展盡一分力；及
- 「CONNECT」的四大優先事項為：管治、環境、社區及同事，為我們於企業社會責任投放的努力及資源定立優先次序，加大我們集體行動的成果。



CONNECT

「企業社會責任行動」及「CONNECT」的標誌



## 企業社會責任

### 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、休息時間以及其他利益及福利，以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。

#### 按年齡組別及性別分類的員工總數

業務	20歲以下	20至30歲	30至40歲	40至50歲	50歲以上	男性	女性
酒店	1%	30%	27%	19%	23%	51%	49%
物業及其他 <sup>1</sup>	0%	18%	28%	23%	31%	59%	41%

#### 按地區分類的員工總數

業務	香港	中國	北美	歐洲	大洋洲
酒店	29%	9%	36%	7%	19%
物業及其他 <sup>1</sup>	84%	13%	3%	0%	0%

#### 按僱傭類別及僱傭合同分類的員工總數

業務	全職	兼職	永久	合約
酒店	87%	13%	98%	2%
物業及其他 <sup>1</sup>	99%	1%	86%	14%

附註：

1. 物業及其他包括業務諸如物業發展、物業管理及貿易

### 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：

- 已建立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的健康及安全系統；
- 由酒店的高級管理層、人力資源總監及保安部推行及監察該健康及安全系統；
- 透過關鍵績效指標監察有關系統的成效，以便改進團隊分析數據、查明問題起因、推行改進行動計劃及跟進結果；及
- 每年組織「工作環境健康及安全周」，作為全球CONNECT活動之一。2016年的活動主題是同事健康，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預防癌症篩查、員工飯堂供應健康膳食、壓力管理講座、以及瑜伽班等。



防火應變訓練



瑜伽班

我們的物業管理分部亦致力為我們的員工、租戶及顧客管理安全及健康的風險。該部門已按照OHSAS 18001標準成立職業健康安全管理體系。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（例如在空氣調節機房內安裝通道平台，以消除職工從高處下墜的危險）；

企業社會責任

- 設立安全委員會，旨在實施行動計劃並檢討管理系統的成效，以達至零事故；
- 利用核對清單監測密閉空間工作、安裝電力系統及體力處理操作等高危活動；
- 通過定立標語、設計宣傳貼紙、橫額及徽章，建立良好安全文化；及
- 為前線員工提供持續培訓課程，如內部培訓、實地示範及工具箱簡介會。



安全徽章



實地示範操作高空工作平台

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)	因工傷導致	
		身故數目	損失工作日數
酒店	10,591	0	5,854
物業及其他 <sup>1</sup>	2,057	0	314

附註：

1. 物業及其他包括業務諸如物業發展、物業管理及貿易

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「高效人員的7個習慣」及「商業創意」等核心培訓，亦會安排解釋最新法例要求的培訓，向同事灌輸新法例對業務的相關影響。例如，我們曾舉辦《競爭條例》講座，說明該條例對香港業務的影響。

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；及
- 該部門於2016年為全球高級管理層舉行「危機中應對傳媒培訓工作坊」。公司總部及酒店的高級管理層均出席是次工作坊，以獲得在危機中與傳媒交流及應對傳媒的最新資訊。

## 企業社會責任

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

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. 物業及其他包括業務諸如物業發展、物業管理及貿易
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，如夏威夷小結他(Ukulele)班、鷹君合唱團、聖誕派對及集團籃球比賽。



夏威夷小結他班



集團籃球比賽

## 表彰

為表揚我們在人才策略及實務上付出的努力，我們於2016年獲得多個權威獎項：

- 香港康得思酒店：
  - 榮獲香港人力資源管理學會舉辦的卓越人力資源獎2015/16頒發卓越業務夥伴獎
- 香港朗廷酒店：
  - 榮獲香港人力資源管理學會舉辦的卓越人力資源獎2015/16頒發卓越應變改革管理獎



企業社會責任

- 多倫多Chelsea酒店：
  - 榮獲The Greater Toronto Hotel Association頒發The Spirit Awards - Lifetime Achievement Award
- 榮獲香港管理專業協會舉辦的2016年最佳管理培訓及發展獎(培訓類別)頒發：
  - 香港康得思酒店：金獎
  - 朗豪坊：卓越獎



香港管理專業協會獎項



香港人力資源管理學會獎項－卓越業務夥伴



The Greater Toronto Hotel Association獎項

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。管理事項包括於各部門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，並確立環境措施，以盡量減少我們所產生的負面影響，同時確保我們全面遵守有關法律及規例。

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2016年，該工作小組推出多個綠色運動：

- 鷹君環保毛巾：為減少茶水間的紙巾用量，我們設計了環保毛巾作取代。各同事均獲派一條環保毛巾，鼓勵他們用於抹乾午餐盒、



## 企業社會責任

杯子等等。自該活動推出以來，紙巾用量大為減少，同時在廢物箱中再無廢棄紙巾堆積；

- 以物易物：為支持我們贊助世界綠色組織的「鷹君集團x世界綠色組織－減廢・由我起動<sup>2</sup>」計劃（請參閱「社區」一節），我們在辦公室內舉辦「以物易物」。該活動旨在透過邀請員工捐贈無需要的物品，與其他同事進行以物易物，從而推廣「廢物重用」的概念；及
- 「Green Monday」午餐會：為緩和氣候變化的影響，我們於多個辦公地點舉行「Green Monday」午餐會，鼓勵同事於星期一不吃肉類。參加的同事除了享用健康素食外，亦可享受彼此愉快交談的時間。



鷹君環保毛巾

### 環境措施

我們的酒店分部致力於提升環保意識及節約方面成為一眾酒店營運商的典範之一。該部門一直與EarthCheck（為旅遊業界領袖的國際性可持續基準及認證服務）保持合作。於2016年，奧克蘭朗廷酒店成為澳洲首間獲得EarthCheck白金認證評級(Platinum Certified)的酒店，而這亦是該部門首次獲得此認證。旗下七間酒店亦維持他們的金認證評級(Gold Certified)，另外一間酒店獲授銀認證評級(Silver Certified)，四間酒店則獲授予銅基準評級(Bronze Benchmarked)。



EarthCheck白金認證

培養綠色企業文化，對推動環境保護十分重要。因此，該部門推行名為「關愛地球月」的全球環保活動。當中活動包括：

- 在酒店舉辦「熄燈」活動，以支持「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

企業社會責任

- 推出「10,000步挑戰」活動，鼓勵同事多步行及少用交通工具。



地球一小時

除「關愛地球月」外，該部門於2016年亦推行其他環保措施：

- 該部門一直大力支持可持續海鮮運動，為進一步鼓勵於當中的承諾，於香港為同事及主要海產供應商舉辦了一場可持續海鮮供應商論壇。來自世界自然基金會、海洋管理委員會及業界領袖的一眾講者，獲邀分享最新可持續海鮮市場趨勢，以及有關採納可持續海鮮的業務慣例；
- 倫敦朗廷酒店客房及後勤區的主要翻新經已完成。該項目不僅旨在提升整體住客體驗，亦通過安裝LED燈飾、高效能熱水系統、以及於浴室使用節約用水的沖廁系統及安裝衛浴設備，節省能源及用水；及

- 奧克蘭朗廷酒店已試行一項於屋頂安裝蜂房的計劃。該項目包括於酒店屋頂安裝蜂房，配合密切監察，以確保該地點適合蜜蜂建立完整蜂巢。該項目可支持蜜蜂復原生態，同時有助於市區傳播花粉。長遠而言，該部門會以上述屋頂蜂房供應全酒店所需的蜜糖為目標。



可持續海鮮供應商論壇



倫敦朗廷酒店已完成翻新

## 企業社會責任



奧克蘭朗廷酒店屋頂的蜂房

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，該部門已：

- 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了環保採購政策，作為製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。

於2016年，該部門實施了利用可再生能源的突破性措施。朗豪坊商場大廈屋頂已安裝六套太陽能電池板，可以收集太陽能並轉化為電力，以應付朗豪坊商場的日常營運。



安裝太陽能電池板

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。有鑑於此，該部門已：

- 引入數項循環再造措施，向租戶收集紙張、玻璃、舊電腦及月餅罐等物品；
- 從租戶收集二手書和文具捐贈給救世軍；
- 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；
- 為租戶舉辦綠色工作坊，例如玻璃循環再用工作坊及利是封升級再用工作坊；及

企業社會責任

- 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。



玻璃循環再用工作坊

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 <sup>1</sup>	248,660	469,687
物業及其他 <sup>2</sup>	123	193,372

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 <sup>1</sup>	14,074	58,073
物業及其他 <sup>2</sup>	9	42,673

耗水量(立方米)

業務	耗水量
酒店 <sup>1</sup>	1,489,855
物業及其他 <sup>2</sup>	365,000

附註：

- 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：鷹君中心、朗豪坊(辦公大樓及購物中心)及花園道三號

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，到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的影響。該部門會於其負責的項目研究適合於特定房產所採用的建築環境評估計劃：

- 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；
- 位於三藩市的Pine Street Condominium遵循Title 24標準以及Greenpoint認證，並將於2017年中旬竣工。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)；及
- 華盛頓逸東酒店已進行全面翻新，以達到LEED認證(金級)，並將成為展現全新逸東品牌的一項主要資產，強調與可持續物業發展、可持續經營及可持續生活方式的聯系。

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。



## 企業社會責任

於我們的公司總部，行政部繼續以「ER<sup>3</sup>」(環保、循環再造、減用及重用)口號推行環保措施。我們已推行以下環保措施：

- 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，以定時關閉設施；
- 環保採購：採購如洗手間空氣清新機、LED光管及由循環再造物料製成的文具；
- 減少用紙：於打印室置設廢紙回收袋，將紙張回收再造；
- 重用舊傢具：將舊傢俬遷至新寫字樓使用；及
- 樹木保育計劃：參與香港環境保護協會的計劃，回收桃花和農曆新年植物。

## 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：

- 奧克蘭朗廷酒店：
  - 榮獲New Zealand Hotel Industry Conference頒發Environmental Initiative of the Year Award
  - 入選Tourism Industry Aotearoa舉辦的The New Zealand Tourism Award (Environmental Tourism Award)的最後入圍名單
  - 榮獲Qualmark New Zealand Limited頒發Qualmark Enviro Awards - Gold
- 香港康得思酒店：
  - 榮獲Haute Grandeur全球酒店大獎頒發「2016年最佳生態友善酒店」

- TripAdvisor綠色領袖：
  - 奧克蘭朗廷酒店：銀級
  - 墨爾本朗廷酒店：銀級
  - 波士頓朗廷酒店：銅級
- 香港環保促進會頒贈2016年優越環保管理獎(大型企業)－服務提供者：
  - 鷹君中心：白金獎
  - 朗豪坊：金獎
- 環境運動委員會頒贈香港綠色機構認證：
  - 鷹君中心
  - 花園道三號

獎項展示我們的環保意識及卓越營運環境管理。



圖片來源：Tourism Industry Aotearoa

The New Zealand Tourism Award



企業社會責任



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



戶外燈光約章

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，本集團於2016年決定透過利用核對清單，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。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。

## 企業社會責任

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」是部門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；
- 部門運用穩健的voice-of-the-customers (VOC) 系統，收集顧客的意見，從而設計貼身服務，以提升顧客的體驗及從而增加顧客的忠誠度。VOC系統包括網上問卷調查及社交媒體等不同渠道。從各VOC收集得來的數據集中在一個平台上，方便就顧客喜好進行分析。藉著該等結果，進一步加強所提供服務及業務策略；
- 網上問卷調查所產生的淨推薦值(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。NPS用來評估顧客向其同事及朋友推薦我們酒店的意願。DFI協助部門於酒店推動零瑕疵文化；及
- 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，部門每年都會聘請獨立專業神秘顧客，為酒店質素進行評估。部門可藉著評估得到專業意見，確保服務及設施符合品牌及營運標準，以及最新的國際品質標準。



提升顧客忠誠度

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2016年，該部門在朗豪坊制定其他措施，以進一步提升顧客服務，包括：

- 將電動車充電站升級，包括安裝中速充電設備，以及增設兩個充電站。該三個充電站可配合駕駛電動車顧客增加的趨勢；
- 在商場11樓增設一個育嬰室，配合家庭顧客的需要；及

企業社會責任

- 建立並落實一套客戶關係管理系統，以方便同事更有效率及效果地跟進顧客的要求。



電動車充電站升級

嘉許

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：

- Travel + Leisure Magazine舉辦的2016 World’s Best Awards：
  - Langham Hotels & Resorts：獲得全球十五佳酒店品牌第十二名
  - 芝加哥朗廷酒店：獲得美國十五佳城市酒店第八名、芝加哥十佳酒店第一名
  - 香港朗廷酒店：獲得香港十佳酒店第四名
  - 墨爾本朗廷酒店：獲得澳洲及紐西蘭五佳城市酒店第一名
  - 悉尼朗廷酒店：獲得澳洲及紐西蘭五佳城市酒店第四名



全球最佳酒店品牌獎項

- Condé Nast Traveler舉辦的2016 Readers’ Choice Awards：
  - 墨爾本朗廷酒店：獲得澳洲／太平洋區第二名
  - 倫敦朗廷酒店：獲得倫敦第三名
  - 芝加哥朗廷酒店：獲得芝加哥第四名
  - 帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店：獲得洛杉磯第六名
  - 波士頓朗廷酒店：獲得波士頓第七名
  - 紐約第五大道朗豪酒店：獲得紐約第七名
- 2017年米芝蓮指南香港澳門：
  - 唐閣(香港朗廷酒店)：米芝蓮三星評級
  - 明閣(香港康得思酒店)：米芝蓮二星評級
  - 逸東軒(香港逸東酒店)：米芝蓮一星評級

## 企業社會責任

- 2017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
- 香港朗廷酒店：
  - 榮獲2016福布斯旅遊指南頒發五星酒店評級
- 芝加哥朗廷酒店：
  - 榮獲2016福布斯旅遊指南頒發五星酒店評級
  - 榮獲2016福布斯旅遊指南頒發五星水療評級
- 朗豪坊：
  - 榮獲皇家特許測量師學會頒發RICS獎項(香港2016)－年度物業／設施管理團隊
  - 榮獲香港中小型企業聯合會的「香港星級品牌2016(企業獎)」



米芝蓮三星評級(上海)



RICS獎項



米芝蓮三星評級(香港澳門)

## 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最佳時期；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。



## 企業社會責任

### 社區投資

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2016年所贊助的項目：

- 藝術：為了在社區內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—搞鬼仔寶大樂隊音樂會」。極具娛樂性的古典音樂二人組Igudesman & Joo(易高文與朱亨基)，將劇場、音樂與喜劇相結合，在演奏廳內為古典音樂帶來新意思；我們亦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—搞鬼仔寶大樂隊音樂會



深水埗音樂兒童計劃

- 兒童教育：繼成功舉辦「鷹君智樂遊戲家加+」，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後，我們再與智樂合作，深化項目之餘，亦將之推廣到更多社群。所舉辦的家長培訓、幼稚園講座及家庭遊戲日等活動，讓家長更了解「自由遊戲」。該項目亦設有遊戲網站及遊戲小冊子，成功使家長更有信心在家裡運用「自由遊戲」技巧；及



鷹君智樂遊戲家加+



## 企業社會責任

- 環境保護：鑒於廢物問題日趨迫切，我們決定與世界綠色組織合作推出「鷹君集團x世界綠色組織－減廢・由我起動<sup>2</sup>」計劃。該計劃發展出一套獨特的模式，教育年青「綠色大使」有關環保及廢物的知識。大使於出席密集式培訓後，帶領統籌各項趣味社區環保活動，向社區傳遞減廢訊息。「以物易物」、「廢物藝術展」、「廢物升級工作坊」及「環保嘉年華」等社區環保活動成功推動公眾參與減廢。

鷹君集團x世界綠色組織－減廢・由我起動<sup>2</sup>

員工義工活動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。我們的義工在智樂家庭遊戲日及世界綠色組織的環保嘉年華協助設置及出任大使。我們的海外員工擔任KIDS（協助殘疾兒童的慈善團體）清理Chelsea Playground，以及參與Big Bike Event為Heart & Stroke Foundation籌款。



家庭遊戲日



KIDS Chelsea Playground活動

## 企業社會責任

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成為「公眾音樂會舞台」，為大眾呈獻最動聽的曲目。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」演奏會

### 會員及嘉許

除舉辦Musica del Cuore外，我們亦是以下主要藝術盛事的贊助者：

- 香港藝術節贊助舍：黃金會員
- 法國五月藝術節之友：2016年藍色贊助人

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，我們乃下列機構之會員：

- 商界環保協會：委員
- 香港綠色建築議會：銅贊助人

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。