

環境、社會及管治報告

鷹君音樂兒童合奏團啟動禮





鷹君全城撲水啟動禮



朗廷酒店集團 - 「積極行動」工作坊

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。

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：



匯報方式

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》及符合該指引的「不遵守就解釋」規條，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

除就該等四個主要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。

我們的酒店分部朗廷酒店集團按年發布其可持續發展報告，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。

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。

持份者參與及重要性評估

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要事項而言至關重要。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。交流活動令我們有深入了解，從而按「持份者利益」及「對業務的潛在影響」進行重要性評估，結果會於企業社會責任督導委員會會議上檢討現行企業社會責任策略時予以考慮。

新一輪持份者交流活動已於2018年進行。重要性評估得出「僱員滿意」、「職業健康及安全」及「溝通」為我們三項企業社會責任重要議題，須制訂策略加以管理。

僱員滿意方面：

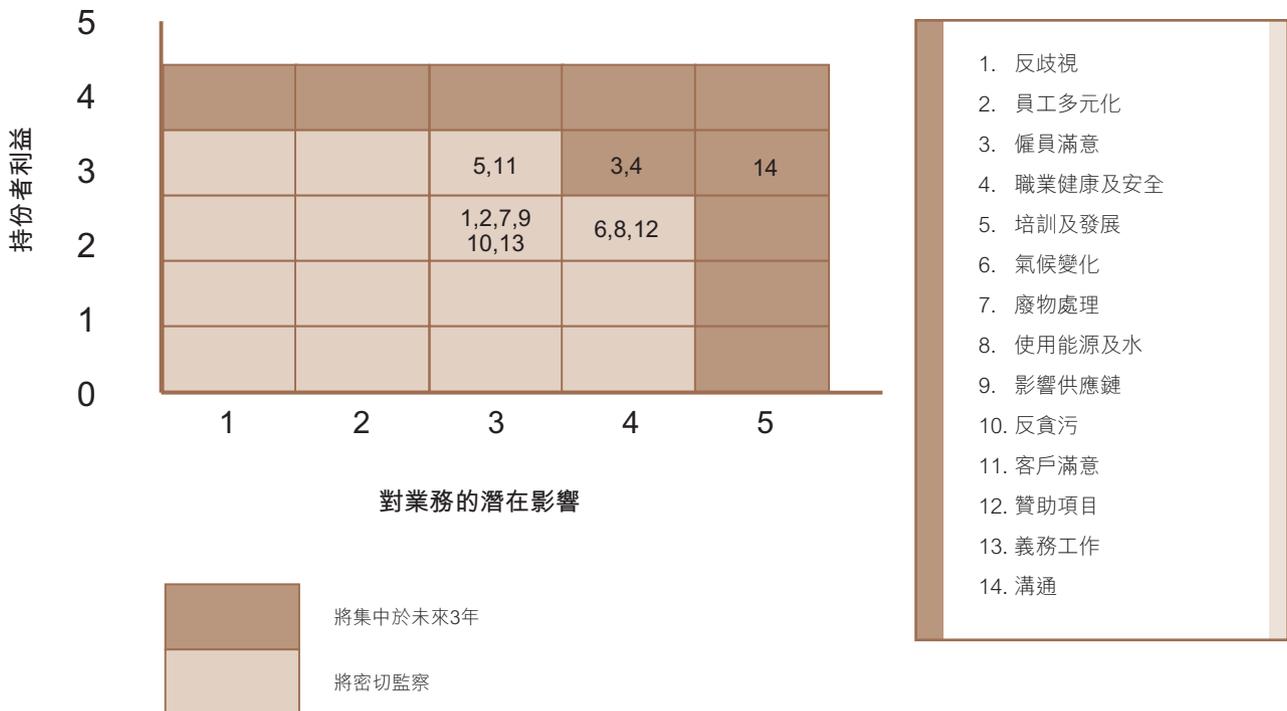
- 檢討加強員工福利；及
- 舉辦企業社會責任活動、興趣班、體育會及休閒活動。

職業健康及安全方面：

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

溝通方面：

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



重要性評估

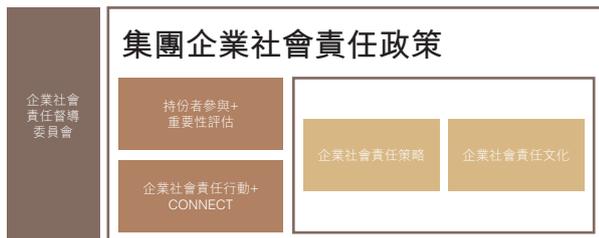
環境、社會及管治報告

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；
- 我們在本年度舉辦「CSR 2018+3 策略與應用工作坊」，旨在妥善有效地與管理員工溝通最新企業社會責任策略，以將策略貫通集團內部；
- 「CONNECT」是我們旗下酒店分部的企業社會責任計劃。該計劃顯示該分部的舉措與環境及社會連成一線，使該分部可共同採取負責任的日常行動，為其經營的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。該手冊參考相關勞工準則起草，確保我們的僱傭及勞工常規符合僱傭相關法律及規例。我們認為供應商所在的發展中國家可能發生僱用童工及強迫勞工的情況，因此已在供應商行為準則中規定了該等行為的防範措施（請參閱營運慣例）。

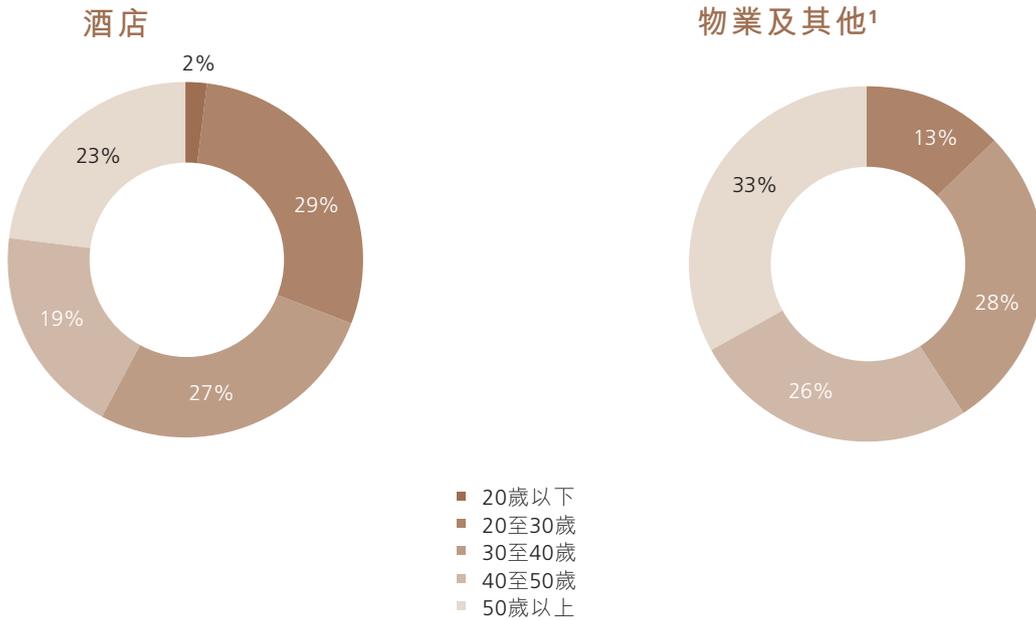
我們致力提供公平的工作環境，貫徹《聯合國國際人權法》及相關反歧視法律。我們亦鼓勵多元化的工作團隊，以提升我們的創造力及競爭優勢。我們的平等機會政策確保求職者或僱員於本集團求職或任職時均不會受到不利待遇，或因性別、懷孕、殘疾、婚姻狀況或家庭狀況而受到不公對待。年內，我們概無收到有關違反人權或勞工準則的報告。

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匡智會合作，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。

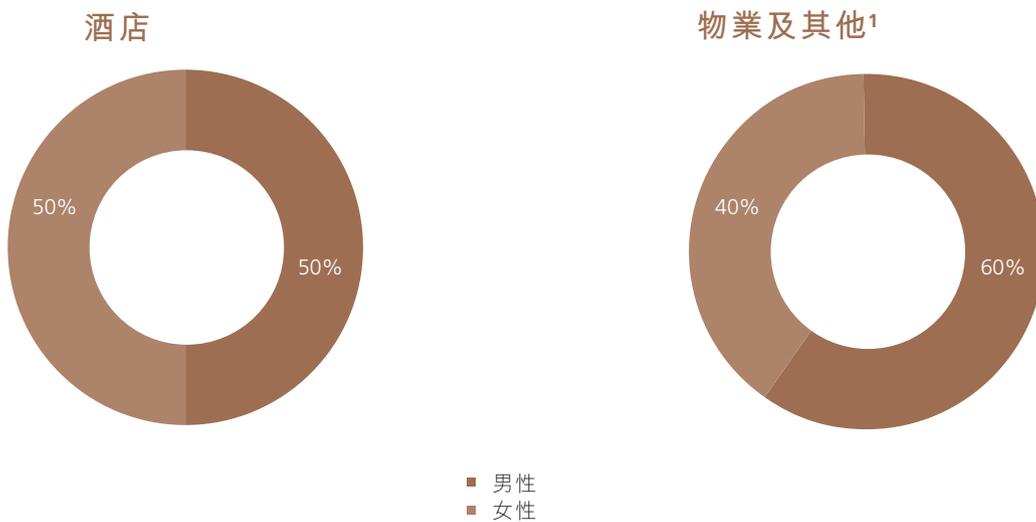
於2018年，我們在上海的酒店通過殘疾人聯合會、聾啞學校及以內部推薦的方式僱用存在殘障的同事。酒店為殘障同事提供持續支援，以確保他們在日常工作中獲得與其他同事水平相同的關注及培訓。



按年齡組別分類的員工總數

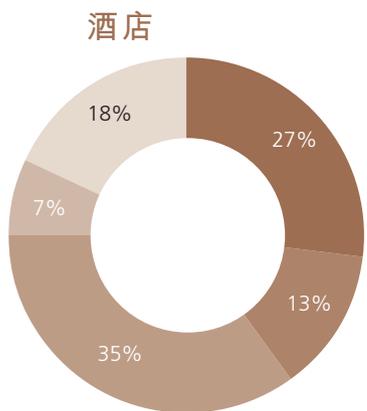


按性別分類的員工總數

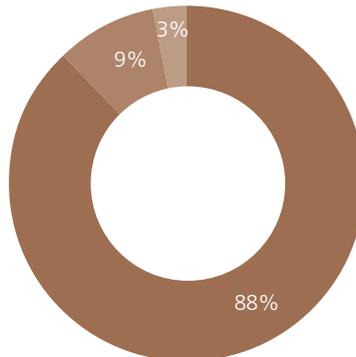


環境、社會及管治報告

按地區分類的員工總數

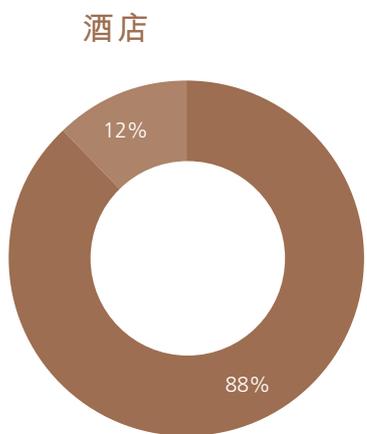


- 香港
- 中國
- 北美洲
- 歐洲
- 大洋洲

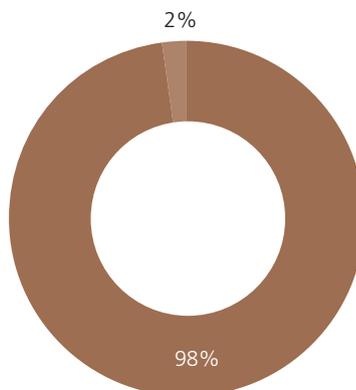
物業及其他¹

- 香港
- 中國
- 北美洲

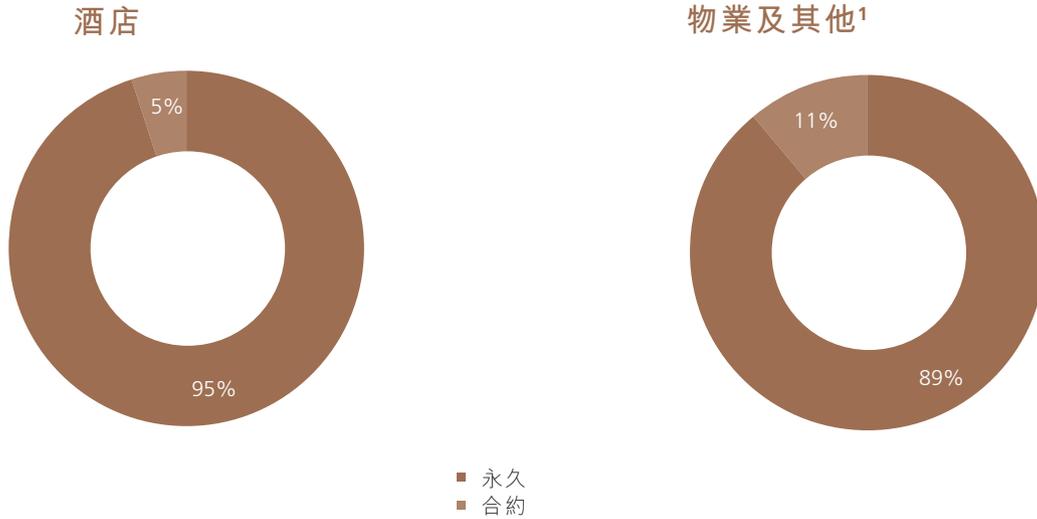
按僱傭類別分類的員工總數



- 全職
- 兼職

物業及其他¹

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

除創造公平的工作場所外，我們亦致力提供安全的工作環境，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，並全面遵守有關法律及法規。

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。健康推廣活動包括瑜珈班、健康博覽及心理健康資訊等。

今年的重點活動為各酒店之間進行的Vistance Health Challenge，由各酒店透過手機科技、遊戲及社交媒體進行比拼。獲勝團隊為多倫多Chelsea酒店，而該酒店已將獎金慷慨捐贈予一間慈善機構。

環境、社會及管治報告



安全小隊



Vistance Health Challenge

我們的物業管理分部按照OHSAS 18001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。

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：

- 在屋頂安裝防護欄，為工人提供安全的工作環境；
- 在長電梯上加裝安全監測裝置，加強朗豪坊商場的公共安全；及
- 參與「好心情@健康工作間」約章，承諾改善同事身心健康。



入職安全培訓



在屋頂安裝的防護欄

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	15,683	0	4,594
物業及其他 ¹	1,982	0	641

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。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。我們亦安排了管理發展課程、主管發展課程、有效溝通技能、金融科技介紹及團隊建立等其他學習及發展工作坊。



團隊建立

我們的酒店分部亦力求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)。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；
- 於2018年，酒店分部繼續倡導「積極行動」文化，旨在激勵同事為顧客創造回憶，並提升顧客體驗。所有酒店領袖均參加了在全球啟動、由指導委員會委員主持的「積極行動」工作坊；及
- 逸東酒店於2018年進行的大規模品牌重塑及翻新，要求同事掌握有關逸東品牌的新技能及知識。為此，一項學習及發展計劃應運而生，以使同事掌握有關服務文化、健康及安全以及安保的新概念，並培養藝術及文化意識。例如，香港逸東酒店為同事舉辦多個工作坊，主題包括使用公平貿易椰油，將咖啡渣升級再造成去角質磨砂膏、觀賞本地藝人的喜劇+舞蹈表演、繪製可愛的漫畫，以及參觀黃竹坑的本地手工啤酒廠等。

環境、社會及管治報告



咖啡渣升級再造工作坊

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



業務	接受表現評核的僱員
酒店 ¹	97%
物業及其他 ^{2,3}	99%

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。為實現工作與生活平衡，我們為同事舉辦多項興趣班及康樂活動，如DIY迷你魚缸工作坊、瑜伽課程、樹屋田莊遊以及酒店運動會。我們亦建立籃球及跑步等體育隊，鼓勵同事定期鍛煉及保持健康。



DIY迷你魚缸工作坊

表彰

為表揚我們在人才策略及實務上付出的努力，我們於2018年榮獲以下多個權威獎項：

- 朗廷酒店集團
 - 獲香港僱員再培訓局頒授「人才企業」獎
- 奧克蘭康得思酒店：
 - 獲紐西蘭酒店業聯盟頒發2018年度紐西蘭酒店行業獎—年度酒店行業管理人員獎(2018 New Zealand Hotel Industry Awards - Hotel Industry Administration Employee of the Year)
- 香港康得思酒店：
 - 2017/18年度家庭友善僱主獎
 - 勞工處好僱主約章2018簽署機構

- 多倫多Chelsea酒店：
 - 獲加拿大酒店協會頒發2017年度進取酒店獎(Aspiring Hotelier Award of the Year 2017)
 - 獲大多倫多酒店協會頒發2018 Spirit Awards—年度預訂大使獎(Reservations Ambassador of the Year)
 - 獲Kostuch Media的Hotelier Magazine頒發2018 Pinnacle Awards—年度酒店工作者獎(Hotelier of the Year)
- 帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店：
 - 獲帕薩迪納Civitan Club頒發Civitan Employer Awards (表彰僱傭社區內的殘疾人士)
- 悉尼朗廷酒店：
 - 獲澳大利亞旅遊住宿協會(新南威爾士州)頒發Awards for Excellence 2018—年度銷售人員獎



Pinnacle Awards – 年度酒店工作者獎

環境

環境政策及影響評估

盡量減少營運對環境產生的重大影響乃本集團企業社會責任政策的核心部分。我們定期進行環境評估，評估我們的環境事項以及相關法律及規例。透過評估，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(鑒於我們的業務性質，我們產生的有害及無害廢棄物以及成品包裝材料對環境影響較小/並不適用)。於各分部設立環境政策及管理系統等管理行動，能使我們向同事傳達我們在環保方面的承諾，並釐定環保措施來盡量減少我們對環境產生的不利影響。

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，作為一個供成員互相分享並學習環保措施、進而將當中的最佳實務加以推廣的平台。於2018年，該工作小組推行多項綠色活動：

- 「綠色生活•影相有獎」活動：該項活動邀請同事以「低碳生活」為主題，提交有關於辦公室或家中實踐環保行動的照片。提交照片者均會獲得一份綠色禮物，而十大最佳照片亦於內聯網論壇上公佈；
- 「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、舉辦「樽裝水與塑膠垃圾」講座，以及向同事播放水資源缺乏的記錄片；及
- 「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。剩餘項目捐贈予救世軍，用作慈善事業。

環境、社會及管治報告



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2018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所取得成就的認同。除上海新天地朗廷酒店外,另有八間酒店亦獲得黃金認證評級,四間酒店維持白銀認證評級。

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。今年的活動內容包括:

- 在酒店舉辦「熄燈」活動,以支持「地球一小時」;
- 逢星期一在餐廳和員工飯堂推出素菜膳食,推廣健康環保飲食;及
- 舉辦「飲料容器升級再造」比賽,由同事利用舊容器設計並創作富有創意的作品。



紐約第五大道朗廷酒店舉行「地球一小時」



員工飯堂舉行素食星期一

逸東酒店經過大規模品牌重塑及翻新後,從經濟、環境及文化三個角度推廣可持續發展。以下是酒店所採取的環境措施:

- 客房採用Plushbed出品並獲得Green-Guard金級認證、全球有機紡織品標準(GOTS)有機認證及eco-INSTITUT認證等的純天然Luxury Bliss床墊;
- 浴室配備由澳洲Grown Alchemist生產的有機環保型洗浴用品(採用純天然成分製作,不含有害化學品);及
- 客房地毯採購自Creative Matters(一間重點採購良心生產產品的公司)。



逸東酒店品牌重塑及翻新

華盛頓逸東酒店已登記LEED New Construction 認證申請，目標是金級認證。為獲得該評級所採取的主要措施包括：

- 再用現有酒店而非新建（再用75%的現有牆體及屋頂）；
- 已建立收集雨水用於沖洗馬桶的系統；
- 計劃透過使用低流量水龍頭、雙沖水馬桶及在廚房安裝預噴淋閥將用水量減少45%；
- 提高建築的功能驗證，包括在開業後一年重新對建築進行功能驗證；
- 達到ASHRAE（美國採暖、製冷與空調工程師學會）制定的空氣質量標準；
- 複合材、塗料及塗層、黏合劑、密封劑及地板均符合低排放標準；及
- 所有照明均採用LED照明。

華盛頓逸東酒店亦與Plan Do See合作，由其監督Kintsugi Café的菜單。菜單集中於Red Rooster Coffee Roaster提供的有機、可持續及公平貿易第三波咖啡，還包括菇菌咖啡、超級食物「生巧克力」、靈感源自印第安人的養生茶、每日鮮榨的自製果汁以及無麩質素食糕點。



Kintsugi Café

我們的物業管理分部亦致力減低在營運中對環境的影響，並提升在環保方面的表現。因此，該分部已採取以下措施：

- 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；

環境、社會及管治報告

- 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；
- 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。



將金屬鹵素燈改裝為LED燈



垂直花園

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
- 舉辦綠色工作坊，例如環保酵素製作工作坊。



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	243,753	496,426	740,180	1.25
物業及其他 ²	204	180,771	180,975	0.44

碳排放



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	13,658	69,556	83,214	0.14
物業及其他 ²	14	37,706	37,780	0.09

用水量



業務	總用水量 (立方米)	總用水強度 (立方米/ 平方米)
酒店 ¹	1,562,752	2.64
物業及其他 ²	336,958	0.81

附註：

1. 酒店僅包括自有酒店。
2. 物業及其他僅包括三間自有及／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：

- 於三藩市，最近落成位於Pine Street的Austin Condominium項目同時遵循Title 24標準以及Greenpoint認證。此外，位於三藩市的未來發展項目亦按照LEED認證設計—位於Howard Street的三藩市朗廷酒店（白金級）及位於Market Street的逸東酒店（金級）；
- 華盛頓逸東酒店已進行重新發展，並步入獲得LEED認證（金級）的首個營運年度。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
- 位於香港大埔白石角，可供應逾700個豪宅單位的「朗濤」住宅發展項目，正採用綠環建評認證（金級）並按照「可持續建築設計指引」設計。

實施網絡化管理體系減少了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。該分部於2018年推行以下環保行動：

- 舉辦「綠色星期一」午餐會活動，菜餚大多數為自製，完全不含添加劑；執行董事在百忙之中抽空設計了食譜；
- 在「綠色星期一」午餐會活動中鼓勵同事自帶餐具，以減少對一次性餐盒／餐具的使用；
- 於新辦公室安裝LED照明、玻璃隔間、節能計時器、移動傳感器及大玻璃白板等節能裝置；

環境、社會及管治報告

- 要求辦公室地毯清潔公司使用對環境無害並符合國際標準的化學品；
- 於辦公室及印製名片時使用獲FSC認證的紙張；
- 收集打印機墨盒及廢紙循環使用；
- 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。



「綠色星期一」午餐會

表彰及聯署

作為對我們所取得的環保成就的表彰，今年我們獲得以下環保獎項：

- 鷹君集團有限公司：
 - 「撲水」活動獲《財資》最佳企業大獎2018 (The Asset Corporate Awards 2018)頒發最佳環境責任項目獎 (Best Initiative in Environmental Responsibility Initiative)
- 奧克蘭康得思酒店：
 - 獲Qualmark (紐西蘭)頒發Qualmark Enviro - Gold獎
- 香港康得思酒店：
 - 獲商界環保協會授予優異證書—可持續產品供應商獎
- 獲TripAdvisor評為綠色領袖：
 - 倫敦朗廷酒店—金級
 - 墨爾本朗廷酒店—銀級
 - 奧克蘭康得思酒店—銀級
 - 波士頓朗廷酒店—銅級
- 鷹君中心：
 - 獲香港工業總會頒發2017年度中銀香港企業環保領先大獎—環保傑出夥伴
- 朗豪坊：
 - 獲環境運動委員會頒發香港環境卓越大獎(優異獎—物業管理(工商業))
- 獲環境運動委員會頒授香港綠色機構認證：
 - 香港康得思酒店
 - 香港逸東酒店
 - 鷹君中心
 - 朗豪坊
 - 花園道三號

該等獎項彰顯我們的環保意識及卓越的營運環境管理。

環境、社會及管治報告



《財資》最佳企業大獎

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
- 惜食約章



戶外燈光約章



香港環境卓越大獎

環境、社會及管治報告

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、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；
- 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勞工慣例（包括避免出現童工及強迫勞工情況）及環保保護。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；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。Quality League標準第三版已於2018年頒布；
- 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。VOC系統平台已於本年度加強，加入將顧客書面意見實時翻譯的功能，使同事得以理解顧客以不同語文書寫的意見；
- 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

環境、社會及管治報告

- 為使酒店融入「主動服務」文化，奧克蘭康得思酒店於2018年為全體同事推出「締造美妙時刻活動」。活動旨在推動充權文化，鼓勵團隊盡量與入住顧客作出最多真誠聯繫，為他們創造美妙時刻。每星期均有同事分享該等美妙時刻，最佳一位可轉動幸福輪贏取大獎。



「締造美妙時刻活動」中的幸運輪

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：

- 安裝自動門，建立無障礙通道；
- 將傳統引路牌更換成電子引路牌，使購物人士更感便利；
- 就匯流排系統安裝實時溫度監察系統，以察覺可能因異常過熱導致電力系統故障的情況；及
- 在洗手間內安裝換片站。



自動門



換片站

環境、社會及管治報告

表彰

為了表揚我們在提供優質服務所作的努力，我們獲頒以下獎項：

- 鷹君集團有限公司：
 - 《彭博商業周刊／中文版》年度上市企業2018—最佳發展策略獎
- 朗廷酒店及渡假酒店：
 - USA Today十大豪華酒店品牌(Top 10 Best Luxury Hotel Brand)
- Condé Nast Traveler舉辦的2018 Reader's Choice Awards：
 - 紐約第五大道朗廷酒店：獲得紐約酒店第二名
 - 墨爾本朗廷酒店：獲得澳洲及紐西蘭酒店第四名
 - 帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店：獲得洛杉磯酒店第十二名
 - 芝加哥朗廷酒店：獲得芝加哥酒店第十五名
- 2018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
- 2019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
- 2019年米芝蓮指南(上海)：
 - 唐閣(上海新天地朗廷酒店)：米芝蓮二星評級
- US News & World Report的2018年最佳酒店獎
 - 芝加哥朗廷酒店：獲得美國酒店第三名
 - 波士頓朗廷酒店：獲得波士頓酒店第九名
 - 帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店：獲得洛杉磯酒店第十二名
- 朗豪坊：
 - 在香港警務署2017年西九龍最佳保安服務選舉中獲頒十個獎項
- 花園道三號：
 - 獲亞太顧客服務協會頒發2017國際傑出顧客關係服務獎— 2017年最佳顧客體驗管理



年度上市企業2018



西九龍最佳保安服務選舉

社區

社區參與策略

我們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推出的項目：

- **藝術**：繼成功舉辦「深水埗音樂兒童計劃」後，我們再與音樂兒童基金會合作，成立「鷹君音樂兒童合奏團」。此計劃旨在向表現突出的畢業學員提供持續教育及支持，藉著提供全面音樂訓練及課室以外的體驗，進一步提升他們的音樂造詣。該等畢業學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**：最新修訂的《幼稚園教育課程指引》採納以遊戲為本的策略，強調「自由遊戲」(free play)的角色。然而，幼兒教育者缺乏落實所需的知識及技能。為填補缺口，我們夥拍智樂兒童遊樂協會推出「鷹君智樂校園齊齊玩計劃」。該計劃旨在建立培訓模式，協助教育者有技術訣竅在校園內落實「自由遊戲」。年內曾舉行校長講座、老師培訓、示範及家長培訓等；及



鷹君智樂校園齊齊玩計劃

環境、社會及管治報告

- 環境保護：每日有數以百萬計的塑膠瓶被棄置於堆填區，當中有不少是瓶裝水。為減少飲用瓶裝飲料，我們與「撲水」及慈慧幼苗合作，啟動「鷹君全城撲水行動」，在學校及社區中心提供免費飲水機及舉行講座，鼓勵大眾自備水樽。我們的物業管理部及市場推廣部邀請餐飲業租戶參加該活動，為他們舉辦綠色工作坊，並在朗豪坊商場提供場地舉行啟動儀式，對該活動提供實質支持。



鷹君全城撲水工作坊

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2018年其中一項義工服務是由「撲水」主辦的清潔海灘活動。義工到海灘收集垃圾，當中包括塑膠瓶、膠吸管、發泡膠等。除參與清潔海灘外，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。

在海外，帕薩迪納朗廷亨廷頓酒店為麥當勞叔叔之家的家庭準備晚餐，並在另一天為他們舉行驚喜燒烤會。多倫多Chelsea酒店義工踏Big Bike環繞多倫多市中心一圈，為Heart and Stroke Foundation籌募研究經費，從而確保加拿大全國醫院及大學的重要研究得以繼續。



清潔海灘義工活動



「友•導向」計劃



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。



Musica del Cuore演奏會

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青銅級會員，以及香港歌劇院及飛躍演奏香港的贊助者。

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：

- 香港綠色建築議會的銀級贊助人
- 商界環保協會的公司會員

我們在社區參與方面所付出的努力使我們：

- 獲香港社會服務聯會頒授「10年Plus商界展關懷」標誌認證
- 獲勞工及福利局頒授「社會資本動力獎」標誌
- 獲社會福利署頒授義工運動參與證書