



百利保控股有限公司
Paliburg
Holdings Limited

(於百慕達註冊成立之有限公司)
(股份代號：617)



2018

環境、社會及管治報告





目錄

- 2 關於本報告
 - 匯報準則
 - 匯報範圍及界限
 - 報告期間
 - 閱覽報告
 - 董事會批准
- 3 主席致辭
- 4 關於百利保
 - 我們的業務
 - 我們的業務版圖
- 12 我們的ESG方針
 - 企業管治
 - 可持續發展管治
 - 持份者參與
 - 重要性評估
- 15 環境責任
 - 對環境的承諾
 - 環境管理
 - 能源及排放
 - 水資源管理
 - 廢棄物管理
- 25 社會責任
 - 社區承諾
- 28 經濟責任
 - 對員工的承諾
 - 聘請及挽留員工以及員工福利
 - 培訓及職業發展
 - 員工參與
 - 工作環境健康及安全
 - 對客戶的承諾
 - 產品及服務質素
 - 客戶資料保密
 - 供應鏈管理
 - 反貪污
- 39 附錄一 — 表現總覽
 - 環境責任表現
 - 經濟責任表現
- 44 附錄二 — 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(「上市規則」)附錄二十七環境、社會及管治報告指引(「ESG 報告指引」)所載「不遵守就解釋」條文編製。

為確保有意義的溝通及經深思後所達致的決定，我們遵循 ESG 報告指引所載列的四個基本匯報原則：

- **重要性**：進行重要性評估，我們透過持份者的參與識別出業務營運中的 13 項重大事宜，以釐定本報告的重點。
- **量化**：收集環境及社會責任數據，以監察我們履行環境及社會責任措施的進度。
- **平衡**：本報告呈列我們的成就及改進計劃，不偏不倚地呈報我們的環境、社會及管治(「ESG」)表現。
- **一致性**：匯報方法與過往的報告保持一致，務求可對我們的表現作有意義的比較。倘數據的編製方式及範圍有變，我們將加插附註以供持份者參考。

匯報範圍及界限

此乃 Paliburg Holdings Limited 百利保控股有限公司(「百利保」或「本公司」)，連同其附屬公司為「本集團」或「百利保集團」的第三份年度獨立 ESG 報告。本報告涵蓋由本集團於香港擁有及管理的物業及酒店的重大 ESG 事宜的可持續發展表現，並包括本集團於中國內地的業務的措施摘要。

報告期間

除「我們的業務版圖」項下的報告期間乃與其截至二零一八年十二月三十一日止年度之年報(「年報」)一致外，本報告涵蓋我們於二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日期間的重大 ESG 事宜進展和表現摘要。

閱覽報告

本報告的電子版本可於百利保網站 www.paliburg.com.hk 下載。如閣下對本報告有任何疑問或希望就百利保的 ESG 表現發表意見，請透過 info@paliburg.com.hk 與我們聯絡。

董事會批准

本報告已於二零一九年七月三十日獲本公司董事會(「董事會」)批准。



主席致辭

本人欣然提呈本公司二零一八年環境、社會及管治報告。

本集團的核心業務包括物業發展、投資及管理以及酒店擁有、營運及管理。作為盡責的企業公民，我們深知對維持我們業務營運的長期可持續發展性所肩負的角色與責任。我們視社會責任為業務發展議題中的優先考慮事項，務求為全部持份者創造長遠正面價值。

本集團的可持續發展計劃建基於三大支柱：環境責任、社會責任及經濟責任。此三大支柱支持及引導我們業務營運中的可持續發展。我們按照三大支柱的範疇制訂多項政策並實行措施。這推動我們提升可持續發展表現及執行最佳行業常規。

我們透過減碳、節能、節水及廢棄物管理，致力將我們的業務營運對環境所帶來的任何負面影響減至最低。以我們於二零一八年五月開業的全新購物商場We Go MALL為例，我們於設計時融入節能科技以推廣低碳的生活方式，實踐為我們尊貴客戶及社區創建更美好環境的承諾。

我們持續推行社區計劃，以關顧我們業務所在的社區。我們對社區的支持集中於三大範疇 — 青少年發展、健康提升和社會共融。我們聯同集團旗下公司投入時間和資源與慈善組織合作，並提供社會義務服務以及贊助及捐獻，從而促進社區的整體發展。

我們亦關心客戶及僱員的需要。我們追求卓越的產品與服務質素，務求為客戶、投資者及股東帶來最大利益。與此同時，作為盡責的僱主，我們向僱員提供具競爭力的福利和待遇、平等機會、適切培訓以及健康安全的工作場所。

我們將繼續擴張我們在香港及中國內地的業務版圖，同時堅守業務營運中的可持續發展價值。

主席

羅旭瑞

香港

二零一九年七月三十日

關於百利保

我們的業務

本集團的重要投資及主要業務活動以香港為基地，涉足多元化分類，包括物業、酒店以及其他業務及投資。

本集團於香港及中國內地均有進行物業發展及投資業務。香港的项目主要透過P&R Holdings Limited百富控股有限公司(「P&R Holdings」，由本公司及百利保之上市附屬公司Regal Hotels International Holdings Limited富豪酒店國際控股有限公司(「富豪」)各自持有50%權益的合營公司)進行。此外，富豪亦自行承建若干香港酒店及物業項目。Cosmopolitan International Holdings Limited四海國際集團有限公司(「四海」)為本集團透過P&R Holdings持有的上市附屬公司，主要專注於中國內地的物業發展項目。

本集團旗下酒店均透過富豪及富豪的上市附屬公司富豪產業信託(「富豪產業信託」)擁有、經營及管理。

我們的業務版圖

物業發展及投資業務

透過 P&R HOLDINGS 於香港的物業發展及投資

P&R Holdings目前在香港進行合共8個項目。除位於九龍深水埗順寧道的發展項目及位於九龍大角咀晏架街/福全街的發展項目(如下文所述此兩個項目乃根據香港市區重建局授予的發展合約進行)外，其他現正進行的發展項目及以下物業現時均由P&R Holdings集團全資擁有。



住宅 / 商業

新界元朗丹桂村路 65 至 89 號尚築及富豪 • 悅庭

此住宅項目提供合共170個單位(包括36間豪華花園洋房及一座擁有134個單位之低密度公寓大樓)，及擁有總樓面面積約11,192平方米(120,470平方呎)。此項目之佔用許可證(入伙紙)已於二零一五年十一月獲發出，而合約完成證明書(滿意紙)則已於二零一六年四月取得。

除其中1個單位外，名為「尚築」之公寓大樓的其他全部133個單位已於二零一五年售罄。名為「富豪 • 悅庭」之花園洋房(為該發展項目之主要部分)之銷售計劃已於二零一六年五月首度推出。截至年報之批准日期，合共25間洋房已售出或已經訂約售出。餘下之11間洋房將繼續逐步出售，惟同時間或會保留部分洋房以賺取租金收入。



關於百利保

新界沙田馬鞍山保泰街 16 號 We Go MALL

此發展地皮之地盤面積為 5,090 平方米 (54,788 平方呎) 及最多可建總樓面面積為 15,270 平方米 (164,364 平方呎)。此地盤已發展為擁有地上 5 層高及 1 層地下樓層之購物商場。此項目之入伙紙已於二零一七年九月獲發出，而商場於二零一八年五月試業。「We Go MALL」大部分可租用空間已獲租出或佔用，並正產生令人滿意的租金收入。

**九龍深水埗順寧道 83 號尚都**

此乃於二零一四年三月透過競標過程獲得香港市區重建局授予之合營項目。該地皮之地盤面積為 824.9 平方米 (8,879 平方呎)，並經已發展為一幢 28 層高 (包括 1 層地下樓層) 總樓面面積為 7,159 平方米 (77,059 平方呎) 之商業/住宅樓宇，提供 157 個住宅單位、2 層商舖及 1 層地下停車場。此項目之入伙紙及滿意紙已分別於二零一八年三月及二零一八年七月獲發出。

住宅單位已於二零一六年七月推出預售，截至年報之批准日期，僅餘一個住宅單位尚未售出。商業單位計劃於二零一九年下旬招標出售。

**新界沙田九肚麗坪路 23 號富豪 • 山峯**

此項目之地盤面積為 17,476 平方米 (188,100 平方呎)，並正發展為一個擁有 7 幢中層住宅公寓 (合共 136 個單位)、24 間獨立花園洋房，並設有停車場及會所設施之豪華住宅綜合項目，總樓面面積約 32,474 平方米 (349,547 平方呎)。此發展項目之入伙紙及滿意紙已分別於二零一八年九月及二零一九年二月獲發出。推廣及銷售計劃正在進行中。

關於百利保



酒店

九龍大角咀晏架街2號富薈旺角酒店



此乃於二零一五年六月亦透過競標過程獲得香港市區重建局授予之一酒店發展項目。此項目之地盤面積為725.5平方米(7,809平方呎)，及擁有可建總樓面面積約為6,529平方米(70,278平方呎)與有蓋樓面面積約為9,355平方米(100,697平方呎)。此項目已發展為一座擁有288間客房並配有附屬設施的20層高酒店。

此項目已落成，並於二零一九年三月獲發酒店牌照後在二零一九年第一季試業。該酒店現由富豪一全資附屬公司管理。

香港上環文咸西街5至7號及永樂街169至171號將命名為「富薈上環II酒店」

此項目之地盤總面積約345平方米(3,710平方呎)，現正發展為一間擁有98間客房與套房(合共162個客房單元)及擁有總樓面面積約5,236平方米(56,360平方呎)與有蓋樓面面積約6,420平方米(69,120平方呎)之酒店。

上蓋建築工程已大致完成，而此項目預期於二零一九年下半年竣工。





新物業發展項目

九龍長沙灣青山道 291 至 293 號及 301 至 303 號

此等物業(包括擁有位於青山道 291 至 293 號之 70% 不可分割份額業權及位於青山道 301 至 303 號之 100% 擁有權權益)乃於二零一八年十月以私人協議方式收購。此等物業之地盤總面積為 488 平方米(5,260 平方呎)，並擬作擁有總樓面面積約 4,395 平方米(47,304 平方呎)之商業/住宅發展用途。

香港筲箕灣金華街 9 至 19 號

此等物業(包括擁有位於金華街 9 至 15 號之 100% 擁有權權益及位於金華街 17 至 19 號之超過 80% 不可分割份額業權)乃最近於二零一九年三月以私人協議方式收購。此等物業之地盤總面積為 518 平方米(5,580 平方呎)，並擬作擁有總樓面面積約 4,665 平方米(50,220 平方呎)之商業/住宅發展用途。

透過富豪於香港的物業發展及投資

香港皇后大道西 150 至 162 號

富豪集團已以私人協議交易收購位於皇后大道西 150 至 162 號的物業之 100% 擁有權權益。此項目之合併地盤面積為 682 平方米(7,342 平方呎)，並計劃發展為擁有總樓面面積約 5,842 平方米(62,883 平方呎)之商業/住宅發展。建築圖則已獲審批，而此發展項目之建築工程正在進行中。

香港赤柱黃麻角道 88 號富豪海灣

截至年報之批准日期，富豪海灣其中擁有總樓面面積約為 6,320 平方米(68,000 平方呎)之合共 14 座花園洋房仍予以保留。倘富豪集團滿意開價，會繼續出售部分該等花園洋房。

關於百利保

透過四海於中國內地的物業發展



於中國內地的物業發展

成都項目 – 富豪國際新都薈



此項目位於四川省成都新都區，為一項綜合用途發展項目，包括住宅、酒店、商業及寫字樓部分，整體總樓面面積約為495,000平方米(5,330,000平方呎)。

成都項目第一及第二期之九幢住宅大樓經已落成，而第三期發展包括十幢擁有合共1,555個單位的住宅大樓、約4,100平方米(44,100平方呎)的商業單位及1,941個泊車位之建築工程現正穩步進行。第三期發展其中提供314個單位之兩幢住宅大樓已於最近推出預售。

酒店之重塑業務營運模式工程經已完成，而相應的室內設計工程正在進行中。工地現場的機電安裝工程亦進展穩定。室內裝修工程預定於二零一九年中旬展開，而該酒店計劃於二零二零年上半年起分階段開業。

此發展項目內餘下之商業部分(包括一幢約48,000平方米(516,700平方呎)的六層高商業綜合大樓及五幢約90,500平方米(974,100平方呎)的寫字樓大樓)之更新設計方案已獲得當地政府批准，而詳細設計工程亦已展開。建築工程計劃於二零一九年年底展開，而相關之預售計劃將於二零二零年年底推出。

關於百利保

天津項目－富豪新開門

此項目位於天津河東區，為一項綜合用途發展項目，包括住宅、商業及寫字樓部分，整體總樓面面積約145,000平方米(1,561,000平方呎)。

四幢住宅大樓、商業綜合大樓以及相關泊車位之建築工程經已完成。大部分已售出之住宅單位及泊車位已於二零一八年上半年交付予個別買家。主要擁有商舖面積約19,000平方米(205,000平方呎)之商業綜合大樓正繼續進行銷售，部分商舖單位已穩獲訂約銷售。同時，商業綜合大樓之若干部分面積已租出以賺取租金收入。商業綜合大樓已於二零一八年十二月隆重開幕。



由於與當地政府就寫字樓部分的建構設計之磋商進展順利，兩幢寫字樓大樓之上蓋建築工程於二零一九年第二季恢復進行。寫字樓單位之預售計劃將於二零一九年第四季推出。

關於百利保

酒店業務

為成為亞太區的領先參與者，富豪已在香港及中國內地建立廣泛的業務版圖。在香港，於報告期間有九間以富豪及富薈品牌營運中的酒店。在香港營運的該等酒店由富豪產業信託擁有。此外，由P&R Holdings最近落成的富薈旺角酒店已於二零一九年三月試業。另一間富薈酒店(將命名為富薈上環II酒店)亦正由P&R Holdings發展中，預期將於二零一九年下半年落成。

此外，富豪正進行以下酒店項目。

位於新界赤鱗角香港國際機場擬將命名為「麗豪航天城酒店」之新酒店項目

此乃獲香港機場管理局授予的酒店發展項目，以在香港國際機場發展一個新酒店項目。此酒店項目之地盤面積約為6,650平方米(71,580平方呎)及可建樓面面積為33,700平方米(362,750平方呎)，地盤鄰近香港國際機場二號客運大樓、亞洲國際博覽館及海天客運碼頭。酒店項目為機場管理局推出之大型項目SKYCITY航天城(亦包括大型零售及辦公大樓、餐飲及娛樂等設施)之第一期發展項目。

新項目計劃發展成為一座提供1,208間客房及套房樓高13層(包括一層地下樓層)之酒店，備有全面的宴會、會議及餐飲設施。酒店將作全面服務式酒店營運，顧客定位以商務、航空相關、休閒及會議業務為目標。上蓋建築工程已於二零一八年九月展開。該新酒店預期將於二零二零年年底落成。



關於百利保

在中國內地，富豪管理富豪、富薈及富豪公館品牌旗下另外九間營運中的酒店。目前的酒店組合包含位於全中國多個策略性地點的全面服務及精選服務酒店，為不同的旅客提供各式各樣的服務。

在中國內地，我們預期於未來數年將有三間新酒店落成。富豪新都酒店為四海所發展的富豪國際新都薈之一部分，將於落成後由本集團管理。另外兩間位於昆山及江門由獨立業主擁有已管理中的酒店正在籌備開業。

富豪亦擁有位於西班牙巴塞隆拿的 Campus La Mola。該酒店已租賃予一獨立第三方營運。

位於香港及中國內地之富豪酒店



我們的 ESG 方針

百利保相信可持續發展是成功發展的基石。為有助本公司在發展項目及業務營運所在之處建立可持續發展社區，我們將可持續發展方針融入日常營運當中。我們設有健全的企業管治架構，並已制訂政策確保業務活動展示高水平的道德及誠信標準以執行業務可持續發展模式。我們定期檢討政策及常規，以檢視是否有需要引入及實施適用的新措施。



我們的可持續發展核心價值及承諾：

- 協助建構優越、環保及可持續發展的社區
- 為我們的客戶建設優質寬敞的生活空間及溫暖而舒適的家園
- 為投資者創造企業的品牌價值、穩定的現金流以及長遠增值
- 提供適合的發展平台及專業培訓以培育員工團隊



企業管治

良好的企業管治對我們的持份者攸關重要。百利保已採納上市規則附錄十四所載之企業管治守則之守則條文。董事會轄下有三個董事委員會，即審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，以履行董事會授權的不同職能。董事會定期檢討所有與管理及企業事宜有關的主要政策及常規，以遵守新規定。此外，我們會於適當時引入及實施新措施。

我們在業務營運方面制定高水平的誠信標準。抱著致力防止賄賂及貪污行為的承諾，我們於業務營運中訂立反貪污政策。我們對旗下全體員工的期望為於履行職務時遵照員工手冊中所載規定維持高度廉潔及誠信標準。我們絕不容忍任何違反行為守則及不當的行為。所有附屬公司、部門、業務單位及項目均須受嚴格的監控機制管理。

有關我們的企業管治及董事會的更多資料載於我們的年報。

可持續發展管治

百利保置可持續發展常規為本集團規劃方案的首位。我們會考慮主要持份者對我們的可持續發展表現的意見及其就發展目標的利益。

我們的 ESG 方針

為改善本集團的可持續發展管治，我們設立可持續發展管治框架，以管理本集團的可持續發展表現。董事會負責監察本集團的可持續發展表現。在主要部門高級管理人員的協助下，執行董事獲授權負責以環境可持續發展、社會可持續發展及經濟可持續發展為三大目標，就本集團可持續發展落實規劃。隨後，本集團不同部門將執行有關的可持續發展規劃方案，以實現所訂目標及完成優先事宜。

持份者參與

我們深信與持份者定期進行具透明度的溝通可推動本集團的表現改進。我們旗下各主要附屬公司已為各自的主要持份者組別保持合適的溝通渠道，並定期檢討，以確保我們能有效地收集持份者的意見。下表列示各持份者組別的常用通訊渠道：

參與的持份者組別		參與方法
內部持份者	管理層	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議 持續參與
	一般員工	<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
外部持份者	社區	<ul style="list-style-type: none"> 傳媒發佈會 面談 義工活動
	客戶/租客	<ul style="list-style-type: none"> 網站和社交媒體 與前線員工的日常溝通 客戶意見反饋機制 熱線電話
	投資者/股東	<ul style="list-style-type: none"> 分析員會議 投資者會議 股東大會 年度及中期報告 新聞稿/公佈
	同業協會	<ul style="list-style-type: none"> 行業論壇
	供應商/承包商/業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 實地評估訪問及會議 業主委員會會議 定期會議

我們的 ESG 方針

重要性評估

百利保定期檢討於我們業務營運中的重大可持續發展事宜。持份者參與所得的結果作為重要性評估及識別重大可持續發展事宜的基礎。

下文概述於我們重要性評估所採取的步驟：

1

識別 ESG 主題

進行包括持份者訪問、實地考察中觀察所得、審閱文件、傳媒報導及同業分析的背景審查，以識別出百利保業務營運中的潛在可持續發展事宜。

2

對 ESG 主題評級

邀請持份者根據其對百利保業務營運的了解，對已識別出的事宜評級(由1(完全不重要)至6(非常重要))。

3

核實結果

重要性評估的結果已經管理層審閱及批准。

基於重要性評估結果，由本集團委託的獨立顧問已識別出以下 13 項將於本報告中討論的重大事宜：



環境

- 環境影響
- 廢棄物管理
- 能源管理



營運常規

- 反貪污
- 產品及服務質素
- 保護客戶數據
- 客戶健康與安全
- 客戶意見反饋機制
- 供應鏈管理



僱傭

- 僱傭關係
- 員工挽留
- 職業健康與安全
- 遵守勞工準則

對環境的承諾

百利保集團積極參與物業和酒店業務，並深明平衡達致最高利潤與環境可持續性的重要性，這對為業務、持份者及社區整體創造長遠價值至為關鍵。我們旨在將良好的環境績效和標準融入我們的生產、建築及物業管理，同時考慮我們的業務營運對自然環境的影響。

本集團已制訂環境政策以改善環境管理，並期望各營運部門均嚴格遵循政策實施可執行的項目，以及密切監督相關法律及規例的遵守情況。作為對環境負責任的企業，本集團著重節省能源、節約用水、噪音控制及廢棄物管理措施。

於報告期間內，我們已遵守所有有關本集團的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的相關法律及規例¹。

環境管理

物業－香港

本公司已制訂環境管理架構，為其循序漸進地改善其業務營運並邁向環境可持續發展之目標提供指引。我們的環境管理團隊由本公司指定董事領導，成員包括項目經理及其他有關高級員工，其角色及職責為定期檢討以符合不斷變化的規管要求和社會期望。通過明確界定的職責和責任，項目經理及地盤總管被指派以確保正確實施所有環保規定及措施。此管理架構加上本公司內不同營運層面的合作對我們於保護環境方面取得成果功不可沒。

除建立有效的管理架構外，百利保亦制訂整體集團環保政策，以供旗下所有發展項目及建築地盤遵守。政策的基本目標為確保於提供優質服務之同時盡量減低項目可使用期內對環境所造成影響。為達成此目標，我們已加倍留意防止於營運時可能產生的各類潛在污染。我們不斷更新有關政策，並定期檢討表現，以確保能達到環境方面的目標及規定。以下章節載列我們於節能、水資源管理及廢棄物管理方面的環境相關措施。

¹ 對百利保而言可能屬重要的環保法律及規例包括香港法例第311章《空氣污染管制條例》、香港法例第400章《噪音管制條例》、香港法例第358章《水污染管制條例》、香港法例第354章《廢物處置條例》、香港法例第499章《環境影響評估條例》及香港法例第295章《危險品條例》及/或中華人民共和國的環境保護法、水污染防治法、大氣污染防治法、固體廢物污染環境防治法及建築施工場界環境噪聲排放標準。

環境責任



實例

富豪•山峯—綠意盎然

作為我們於二零一八年完成的主要發展項目之一，富豪•山峯展示出我們對促進環境與現代建築之間可持續性的長期信念。此發展項目座落於近郊的九肚山上，四周綠意盎然，為住客提供非凡景緻和清新空氣。

除我們精心選址所帶來的優勢外，此發展項目就其節能特色及廣闊開揚的翠綠空間而言，亦為住客提供巨大的環境價值。例如，洋房的設計加入大量落地玻璃幕牆，並在飯廳安裝天窗，盡量善用自然採光，從而減少人工照明的能耗。此外，我們將整個發展區域與水平景觀和垂直綠化相結合，將空中花園的設計融入24間獨立花園洋房及7幢住宅公寓中，不單為住客提供與大自然重新連繫的機會，更可作為綠化屋頂，以免房屋因日光照射而產生過多熱能，從而減輕室內冷氣的需求。



環境責任

酒店

就我們的酒店業務，富豪已制訂整體集團的環境政策聲明讓旗下酒店遵守。制訂環境政策聲明旨在確保旗下酒店按合法及符合環保原則的方式營運業務。富豪透過持續監察及檢討環保方面的表現、減低對環境造成不良影響、提高富豪員工的環保意識及採取環保採購實務，竭力保護環境。

此外，其於香港的大部分酒店已實施環境及社會政策，以為業務營運提供更多有關環境及社會可持續發展的指引。若干酒店亦已實行經認證的環境管理系統，藉以提高其環境管理能力。

EarthCheck 提供旅遊業使用的綜合環境管理系統作為其營運常規的基準和認證。於二零一八年，位於香港的富豪酒店已參與該認證計劃，其中富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店、富豪東方酒店及麗豪酒店更榮獲EarthCheck酒店金徽認證，而三家富薈酒店，即富薈砲台山酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店則獲得銀徽認證。

富薈馬頭圍酒店於二零一七年五月開業，於二零一九年初取得全年數據時開展認證程序。該酒店預期將在二零一九年獲得銀徽認證。

能源及排放

物業－香港

香港政府意識到氣候變化帶來日趨嚴重的威脅，一直向商界提倡節約能源。作為盡責的企業公民，我們已參與一些由政府倡議的環保約章，包括戶外燈光約章及節能約章。此外，我們致力於本公司的業務中融入綠色營運標準。除了回應政府的長遠承諾外，我們在物業發展項目、物業管理及日常辦公室運作期間亦不遺餘力地節約能源。

為持續減少能耗，本集團盡可能於我們旗下物業中融入綠色建築設計。我們透過樓宇設計及建材選擇，致力將內部隔間的日光吸收減至最低，從而減低以空調降溫的耗電量。例如，我們位於深水埗的發展項目內樓宇的正面座向東北，較其他方位吸收較少日光。我們亦偏好於設計階段採用環保建築材料，安裝遮陽系數較低(即吸收較少太陽熱能)的玻璃；並設有露台及單位平台，為外牆遮陰，以減少日光照射及減低樓宇的日照得熱量。

降低人工照明功率密度亦有助節能。我們發展項目中的公共區域、會所、機房及停車場的照明功率密度較機電工程署規定者最少低10%。我們亦已在We Go MALL採用LED照明，作為更具效益的照明選項。截至報告期末，LED照明佔商場總照明量的70%以上，與傳統的螢光燈系統比較，共節省了18.26%能源。這成就不僅提高了客人在商場體驗的環境價值，更大大降低了營運和維護成本。

環境責任

除提升照明系統外，百利保亦已於We Go MALL的空調系統進行了投資，為製冷機組設計特別的換檔裝置。在商場每日營業時間的首尾三小時，僅開動最低容量的製冷機組，而非利用全部三個已安裝的製冷機組的所有功率。我們亦積極監控溫度和通風設置，同時實現高效能耗和最佳體感舒適度。我們用於抵消碳排放的措施正體現我們對減少能耗和碳排放的承諾。

為更準確地管理我們的排放，我們已對能源和碳進行審計研究，以全面識別出我們項目的碳排放概況的潛在改進空間。於研究期間，我們對能耗和碳排放進行詳細估算，並與實際表現作比較。我們已提出一系列環保設施，以盡量減低樓宇的建造及營運活動所帶來的影響。我們將於我們的節能議程中繼續進行審計研究和其他措施，以便在管理我們對環境的影響方面採取積極行動。



向客戶及客人推廣低碳生活方式

我們有信心並有責任令持份者參與環境保護，故我們採取進一步行動，通過我們的營運和業務來宣傳低碳生活方式的信息。

於We Go MALL，我們已安裝數個讓我們的客人及客戶可輕鬆簡便地投入綠色環保生活的設施。特別是我們的停車場配備了特定和一般型號電動車適用的電動車充電站，以供車主免費使用。

我們亦提供免費的單車停泊位。客人可於進入商場前在商場外的欄架停泊單車。我們積極鼓勵零排放運輸，並將進一步研究加強和擴大設施的可行性。



免費的戶外單車停泊位



為不同型號汽車安裝的電動車充電站

酒店

就我們的酒店業務而言，富豪密切監察其耗能量及溫室氣體排放。每年，旗下所有酒店須訂定各自的節約能源及減碳目標，並制訂可行措施以達致有關目標。於本年度，所有酒店均已訂下削減能源消耗及碳排放之目標，以改善其節能及減碳的表現。為更有效安排有關能源及碳管理，若干酒店已採用ISO 50001能源管理系統認證，並根據ISO 14064溫室氣體計算和驗證認證量化溫室氣體排放量。富豪一直是追求環保表現管理方面的業界先驅，而富豪機場酒店為全港首間符合上述兩項國際標準的酒店。

富豪在酒店業務中採納多項措施以減少能源消耗。富豪旗下各酒店已經或正在以更具能源效益的LED照明全面取代其他照明。此外，富豪於較少客流的地方安裝自動感應裝置，以減少不必要的照明。若干酒店亦利用足夠的隔熱材料以減少管道的熱能流失，以空間加熱系統維持酒店室溫從而減低能耗，並提升其中央空氣調節系統的能源效益。再者，富豪會檢討其廚房及熱水設備的能源效益，並於實際可行的情況下以更具能源效益的型號取替。富豪亦與電力公司合作在酒店進行能源審核，以探索能源管理機會(EMOs)。

富豪亦已實行多項具體措施以減少溫室氣體排放量。例如大部分酒店已設立電動車充電站以推廣整潔及低碳的交通工具。旗下若干酒店的柴油裝置已全部被較低碳密集的天然氣裝置取代。結合其他抵銷碳排放的措施，富薈灣仔酒店得以成為全港首間碳中和酒店；而我們旗下五間位於香港的酒店設有有機農場，可減少碳排放之餘更為其餐廳提供新鮮及無化學物的香草。

物業－中國內地

在建築及營運階段中，四海均致力於其項目推行節能技術，以減低耗用能源及排放。

四海於天津項目及成都項目均採取多項措施以減低旗下物業發展項目所耗用能源及排放量。於建築過程中，建築地盤會使用LED照明。此外，所用建築物料及組件均獲「建築能源效益表現標籤證書(Construction Energy Efficiency Performance Labelling Certificates)」認證。於營運階段，四海採取多項措施以減少能耗。LED照明、樓宇自動化系統及節能設備於此階段採用。四海旗下項目符合國家標準的「公共建築節能設計標準」及「居住建築節能設計標準」。

四海亦致力減低其物業發展項目的排放物，例如使用產生較少塵埃的建築物料，並透過園林綠化吸收污染物。此外，建築地盤會定期灑水，而車輛離開地盤前亦須駛經洗車池。此等安排可盡量減低空氣中飄浮塵粒，從而減少建築地盤的空氣污染。就辦公室營運方面，四海已委託合資格人士去除揮發性有機化合物及甲醛。

環境責任

水資源管理

物業 – 香港

水資源正日益短缺，我們視水為寶貴資源而節約用水乃是我們對環境的責任。我們的建築過程中需要大量用水，包括製作砂漿和水泥混凝土以及清洗設備。為提高建築地盤工人節約用水的意識，我們提供包含環保信息的入門培訓課程。四海密切監察用水情況，以即時糾正不當用法及潛在技術問題(如漏水)。

廢水管理亦是水資源管理中重要一環。為免廢水污染附近的水資源，於排放廢水前我們會先審慎處理廢水。抽取地下水以至地表徑流等建築工程會產生廢水。我們已為此採取多項措施以防止廢水污染。例如揀選指定區域收集地表徑流所產生廢水，並嚴格規定須於排放前作預先處理。我們亦在建築地盤挖掘及回填後盡量減少泥土暴露，以防止土壤被侵蝕及被水污染。我們的水資源管理措施嚴格遵守適用的本地法律及規例，包括《水污染管制條例》。



建築地盤的污水處理設施

酒店

酒店業務營運亦需要用水，包括餐飲服務、清潔及住客用水。因此，完善的水資源管理對富豪履行其環境責任攸關重要。除監察用水情況外，富豪亦實施多項措施以減少旗下酒店用水。例如，空調冷卻水會被循環再用作沖廁用水，而公共洗手間亦已安裝自動水龍頭及自動沖廁裝置。客房亦安裝雙沖式水箱，讓住客可用合適的水量沖廁。作為富豪「愛地球」活動其中一環，除非住客另行要求，客房床鋪和浴巾在住客入住期間每三天更換一次。該項措施可有效將洗衣用水量減至最低。若干酒店亦已用石英砂替代鍋爐水箱中的活性炭過濾泳池池水。此項措施能改善池水水質及減少補充池水的需要。

物業 – 中國內地

作為水資源管理的一項方法，四海於其業務營運中識別能提高用水效益的機會。四海提高用水效益之措施始於建築工程。建築項目所產生的廢水經收集及處理後，在可行情況下會在現場重用。

沖廁及洗車等家用用水由非傳統水循環系統提供以減少使用淡水。就園藝方面，我們選用抗旱植物及應用滴灌法澆水。為監察表現，我們已安裝水錶以協助檢討樓宇各層及整個項目的用水量，並使用防腐蝕及耐用的水管以防止漏水。滲水測試亦會定期進行。

四海明白抽取地下水會對鄰近環境造成嚴重問題，故已於天津物業發展項目採取補充地下水措施，利用經處理廢水補充地下水供應。擴展使用經處理用水的用途，亦將減少項目日後對淡水的依賴。

四海亦會處理廢水，確保排水不會對環境造成負面影響。廢水在排放至市政污水系統前，會先經收集並於現場之廢水處理槽進行處理，以確保排水水質符合標準。

廢棄物管理

物業 – 香港

我們已設立完善的廢棄物管理系統，並訂有相關政策及指引，務求減少營運中所產生的廢棄物。建築工程中會產生各類廢棄物，包括泥頭、金屬、紙張、木材及塑膠產品，我們致力重用及循環再用仍具價值的物料，以幫助減少送往堆填區之廢棄物量。我們會追蹤所產生廢棄物及循環再用物料數量，並定期檢討情況以制訂改善措施。

環境責任

我們透過妥善規劃及地盤管理，積極管理資源使用。我們嚴禁過量訂貨，如出現違規情況會被懲處。同時，有關建築工作嚴格遵守標準工作程序，以避免可重用或可循環再用物料出現交叉污染。憑藉妥善管理建築工作，我們可更有效地善用建築物料。

我們致力提高物料重用及循環再用比率。建築工人須於廢棄所有物料前首先進行分類，盡量使物料有效地循環再用。我們會在指定廢棄物存放區設置附有明確標籤的回收箱。設備及物料包裝會修復並存放於乾燥的有蓋空間，以免造成浪費。我們使用經森林管理委員會及美國森林及紙業協會認證的可持續木材或「已知持牌來源」木材。我們以鋁材模板取代木材作一般樓層建築之用，以減少耗用不必要的物料。同時，狀態良好的木材將盡量多次重用。支架與臨時棚架物料亦會予以回收，並送往本地再造廠，經處理後再用。



於建築地盤回收木材再用



現場廢棄物分類區



一般樓層建築使用鋁材模板，以減少使用木材。

環境責任

全體實地環境部門人員須負責每週進行廢棄物視察，以檢查所有建築活動是否已合規及執行減廢措施。據此，我們可確保廢棄物已按符合環保原則的方式處理、存放、收集、轉運及棄置。

另一方面，就我們的物業管理營運而言，百利保及富豪均盡可能採取重用及循環再用措施。為方便客戶及/或住戶，我們已設置廢棄物分類箱及廢棄物回收收集點。此外，We Go MALL的節日裝飾會妥善存放以供重複使用。

百利保及富豪亦已訂有電子廢棄物的標準處理程序，以防止不當處置具有高污染風險的設備。我們將業務營運中所有已陳舊及閒置的電子設備集中轉交予外界的回收商作適當處理。



本集團座落馬鞍山的購物商場We Go MALL的回收箱

酒店

酒店業務使用大量物料及產生廢棄物。因此，富豪透過與員工、客人及非牟利組織互相配合，於酒店業務中不同範疇實施多項措施。在經濟上切實可行的情況下，富豪旗下酒店會重用廢棄物並加以回收，確保負責任地處置剩餘廢棄物。富豪定期追蹤廢棄物產生及回收量，並檢討是否再有改善空間。

餐飲服務中所產生之食物為酒店業務中另一主要廢棄物來源。富豪已實施多項措施，以減少送至堆填區之廚餘量。酒店從來源入手減少浪費食物，在向供應商訂購食材及食物供應品時參考住客人數及餐廳預約人數，以減少過量訂購食物。倘餐廳的剩餘食物可供安全食用，有關食材可能會提供予酒店員工飯堂。與此同時，富豪與香港領先的救濟慈善機構膳心連基金合作，以協助旗下的若干香港酒店減少所產生剩餘食物。富豪亦會重用肥皂和洗髮水等一次性客房用品來清洗抹布，並捐贈收集所得的肥皂予有需要人士。

富豪旗下的香港酒店已透過委聘註冊回收商處理其棄置的電器，如電腦、雪櫃及電視，加強執行其廢棄物處理程序，以控制土地污染問題，藉此避免土地污染及制冷劑滲漏。

物業－中國內地

四海置減少製造廢棄物為所有廢棄物管理方法中之首位。各相關部門已執行多項政策及指引，務求減少日常營運中的廢棄物。各項目或不同部分業務採取的措施會作個別評估。

例如，成都項目的地基以磚模板替代傳統的木材模板，以節省木材及減少現場產生的建築廢棄物。四海盡量使用可循環再用資源及耐用建築材料，包括鋼、玻璃和鋁合金。在辦公室翻新期間，傢俱會被送到建築工地重用，以減少浪費。

環境責任

四海以負責任的態度處理不可回收或重用的廢棄物，並設有固定程序以有效處理不同類型的垃圾，包括家居垃圾、建築廢料及污泥。一般垃圾在我們大樓的垃圾房收集，隨後每日被運送至指定收集點。建築地盤產生的建築廢料及廢機油乃由合資格服務供應商定期處理。清除後的污泥按時運送到堆填區。

有關富豪及四海於報告期間內的環境表現及措施的進一步詳情，請參閱其各自之二零一八年 ESG 報告中有關環境的章節。

社區承諾

物業 – 香港

我們承諾為本地社區帶來正面影響，並視社區參與為重要元素。我們相信，透過肩負更大的企業社會責任能夠為客戶及社會創造長遠價值。我們致力造福社群，創造更美好將來。

除實行已久的「藍廢紙、黃鋁罐、啡膠樽」回收計劃外，百利保及富豪亦與非政府組織合作，在我們管理的物業回收其他物料。例如，我們參與由環境保護署舉辦的天然聖誕樹回收計劃。自我們的物業所收集的天然聖誕樹由有關機構改造成堆肥，以實踐惜物減廢。我們亦於我們管理的住宅物業舉行利是封回收計劃，住客收集狀況良好的利是封，並交給我們的會所職員作循環再用。透過這些回收活動，我們希望能提高住客的環保意識以減少廢棄物，並同時幫助有需要人士。

隨著We Go MALL試業，富豪與多個本地社會組織及非政府組織合作，提供場地作社區及消閒活動。於報告年度，我們支持多項社區活動，肯定並履行了促進社會凝聚力及和諧的責任。



位於元朗的豪華住宅發展項目富豪•悅庭的利是封回收活動

社會責任

酒店

富豪在三個重點領域支持社區：青少年發展、提升健康及社會共融。富豪第十六年榮獲香港社會服務聯會評為「商界展關懷公司」，以肯定其於社區發展的貢獻。

富豪深信，確保年輕一代接受教育及獲得發展機會十分重要。除了由傳統學校提供教育外，富豪亦組織了青年發展計劃，以激發兒童的學習興趣，並通過實習和酒店導覽帶領年輕人走出課室，享受多元化的學習體驗。於二零一八年，富豪更組織了各種計劃和活動，以改善青年的學習經歷，並提倡殘疾青年獲得平等機會。為進一步鼓勵年輕一代立志為社會作出貢獻，富豪亦成立了兩支義工團隊作社區服務。

富豪重視健康發展，致力於促進健康的生活方式，並為有需要人士提供資源。年內，富豪開始進行若干項目，如組織義工探訪沙田麥當勞叔叔之家及為長者舉行慈善義賣。於二零一八年，富豪向善學慈善基金會捐贈合共港幣1,000,000元，以支持超過300個慈善組織，以及向香港防癌會捐贈合共港幣900,000元。



「富豪酒店國際青年發展計劃」



富豪為九間中學合共逾250名參與的學生舉辦多次酒店導覽。



富豪義工探訪麥當勞叔叔之家附近的醫院。



富豪聯同扶康會舉行曲奇義賣活動，獲得成功。



捐款予善學慈善基金會

社會責任

富豪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，富豪致力通過社會活動去接觸社區內的弱勢群體及了解他們的需要，以助其日後策劃更適切的社區服務。富豪支持多個社會共融活動，例如由香港傷殘青年協會舉辦的大型籌款活動「健障行・共融・青衣心導遊2018」。除捐款外，富豪亦與香港傷殘青年協會攜手合作，於年度內為傷殘青年舉行共11次一日遊。富豪義工亦幫助基督教靈實協會為一批有發展障礙的兒童舉辦繪畫工作坊。



富豪支持「健障行・共融・青衣心導遊2018」。



富豪為傷殘人士(左)舉辦一日遊及繪畫工作坊以推廣社會共融。



物業－中國內地

於項目設計和規劃過程中，四海視社會共融為重要的項目元素之一。以成都項目為例，四海在設計第一及第二期住宅大樓時考慮到殘障人士的需求，為其設置斜坡以方便出入大樓。四海希望透過此等包容性設計，使弱勢及殘障人士能享用無障礙通道。

有關富豪及四海於報告期間內的社區計劃的進一步資料，請參閱其各自之二零一八年ESG報告中有關社會的章節。



成都項目住宅大樓為協助殘障人士出入而設計的斜坡。



天津項目為殘障人士加設合適高度的升降機按鈕。

經濟責任

對員工的承諾

百利保及富豪的人力資源政策旨在與僱員維持長遠的合作關係。除遵守適用法律及規例外，我們亦致力為全體員工營造愉快的工作環境。該政策附有重要的價值、標準及條款，以回應員工的需要。我們已根據政策制訂具競爭力的僱員福利組合，以吸引及挽留人才。

除員工福利外，我們亦會提供機會協助他們達致更佳工作表現。我們為員工提供清晰明確的仕途及廣泛的培訓課程。透過提供合適的員工培訓，我們期望員工能學習到專業技能及知識，這不但提高他們的生產力，亦為他們追求事業發展時作更好準備。此等有利員工的政策與措施對本公司提供優質產品及服務而言屬重要及必須。

本公司一直遵守所有有關僱傭及勞工議題的相關法律及規例²，包括薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、待遇及福利、安全工作環境以及童工和強制勞工。

聘請及挽留員工以及員工福利

百利保及富豪是平等機會僱主，透過明確及公平的招聘制度選拔人才。我們明白挽留及培育人才對維持業務長遠成功攸關重要。因此，我們向人才提供具競爭力的薪酬組合及多方面的機會，以支持員工的個人及事業發展，並協助他們發展潛能。

每一位員工於履新當日會獲派清晰載列員工角色及職責的員工手冊。員工手冊載列我們透過年度薪酬檢討及獎勵計劃，公平公正地獎賞員工的架構。我們亦設有多個溝通渠道收集員工意見，務求構建關愛貼心的工作場所。

於中國內地，我們設有合適的福利政策，以激勵我們的員工。除當地法律及規例²規定的福利及待遇外，我們更會在中秋節等節日及生日發放獎金。我們為員工投購就業保險，亦會視乎適當情況批出待產假及婚假等臨時假期。

² 法律及規例包括香港法例第57章《僱傭條例》、香港法例第480章《性別歧視條例》、香港法例第487章《殘疾歧視條例》、香港法例第527章《家庭崗位歧視條例》、香港法例第602章《種族歧視條例》、香港法例第509章《職業安全及健康條例》、香港法例第59章《工廠及工業經營條例》、香港法例第57B章《僱用兒童規例》及香港法例第57C章《僱用青少年(工業)規例》及/或中華人民共和國的勞動法、勞動合同法、就業促進法及社會保險法。

培訓及職業發展

百利保鼓勵員工追求持續發展，並通過各式各樣的內部及外部培訓計劃給予支持。我們的員工手冊中清楚列明員工培訓及發展政策。每年，我們會按照本集團及行業的發展推出一系列培訓課程，以增進員工的知識及能力。由他們於百利保工作的第一天開始，我們便向員工提供迎新課程，向他們介紹我們的工作環境及文化。我們亦定期提供在職培訓及健康與安全培訓，使員工具備履行日常工作職責的必要技術和知識。

除內部培訓外，我們更鼓勵員工參與外部培訓，並會提供合理資助。此等資助根據個別情況涵蓋學費及相關費用，如申請和考試費用。我們相信，我們對培訓及發展的支持有助員工繼續自我提昇，以追求未來更大成就。



新入職人員任職培訓



員工培訓及發展研討會

經濟責任

員工參與

百利保及富豪致力為所有員工營造舒適及和諧的工作環境。我們的員工俱樂部不時籌辦如體育比賽、週年晚會及節日慶祝活動等工餘活動，以助員工融入公司及推動工作與生活平衡。為肯定員工的辛勞貢獻及忠誠服務，我們每年均會向於集團任職多年的員工頒發長期服務獎。

富豪的員工獲主管不時提供個人輔導，以坦誠討論其工作表現及事業目標。主管可藉此機會收集員工意見，並於需要時向高級管理層轉達。此外，員工可透過與酒店總經理的員工會議、意見箱、年度問卷調查及Facebook專頁等渠道表達意見。我們亦設有申訴機制，讓員工可向其直屬主管或管理層提出關注事項或申訴。管理層須於指定時限內回覆。

工作環境健康及安全

物業－香港

百利保視職業健康與安全為我們於各業務營運方面的其中一項首要考慮。我們竭力消除建築地盤內工作環境中的安全黑點。為保障我們的員工，健康及安全工作制度下訂有嚴格的安全及健康標準，並會執行一系列措施及進行檢討。

百利保的安全管理委員會負責監察我們全部個別運作的發展項目的安全績效。我們每年定期進行內部及外部安全審核。我們致力就工作程序、設施、環境及物料維持最高的健康及安全標準。委員會在會議中檢討審核結果後會適時制訂補救措施。委員會亦會每年檢討健康及安全政策，以確保所有工作均符合最新的監管規定及工業慣例。

我們透過教育及培訓，向員工推廣健康與安全意識。施工開始前，所有地盤員工及工作人員必須出席地盤特定入職培訓，內容涵蓋健康與安全。工作人員獲提供防護裝備，且必須穿著合適裝備方可工作。他們亦已接受培訓嚴格遵守一切安全作業常規。另外，工作人員定期進行演習，讓他們熟習緊急情況時的疏散及處理程序。這些措施在整體上盡可能減少於工作場所的風險。

酒店

為保障員工健康、安全及福祉，富豪已刊製安全手冊，當中載列所需工作的管理、監控及協調指引。為回應健康及安全的相關法律規定，富豪已就所有營運推行安全政策。此外，富豪已成立安全委員會，以協助酒店總經理最少每月一次檢討安全政策的實施情況。有關政策會定期作檢討，以遵守有關職業健康及安全的最新發展及規例。

富豪透過調查、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防止意外措施，致力減低工作環境的健康及安全風險。為遵守所有相關法律及規例，富豪已設有安全管理系統。安全及保安人員會準備充足的個人保護裝備及急救物資。為確保整體工作環境的安全及健康，任何人士如被發現未有遵守安全規則及常規，可能面臨處分。

富豪旗下從事涉及職業安全風險工作的全體員工均接受職業安全培訓。富豪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應用有關安全知識。就緊急事故準備方面，富豪委任充足人數的人員接受適當訓練，教導他們使用滅火裝置、進行急救及救援技巧。富豪亦定期為所有緊急應變及救援隊伍舉行緊急事故演習。為模擬真實情況，富豪與香港消防處合作，共同舉辦一年一度的火警疏散演習。

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。據此，富豪已張貼海報並向其員工派發健康與安全資訊單張、通訊簡報及告示，並有策略地於酒店辦公室、工作間及員工福利設施位置貼出相關警告標誌、應變及救援程序、通告及標語牌以提醒員工。富豪根據安全獎勵計劃定期頒發安全獎項，以認可最佳健康及安全工作表現。



富豪東方酒店與香港消防處合作，共同舉辦一年一度的火警疏散演習。

經濟責任

物業－中國內地

為建立舒適及安全的工作環境，職業健康及安全至為重要，故此工作人員會定期接受培訓。工作人員須通過安全培訓課程並取得相關資格，方可實地工作。除向工作人員提供培訓外，四海深明承包商在維持工作環境健康及安全中亦擔當重要角色。有見及此，承包商會獲邀參與會議、工作坊及培訓課程。四海要求其所有承包商為每名新入職工作人員提供安全訓練，其工作已獲中華人民共和國住房和城鄉建設部及天津市人民政府認可。

四海於成都項目的建築地盤已實施全面的建築安全管理政策，並由項目經理管理。四海設立多項措施致力推動安全的工作環境，例如設置警告牌以提醒工人避免意外，並採取防範措施以防止火警及其他重大災害。四海的防火系統符合中國內地相關法律規定，並由合資格專業人士定期保養。為確保工人正確遵守其安全政策，如發現違規情況，四海會採取積極的現場監控及實施緩解措施。

四海嚴格遵守中國內地有關職業健康及安全的法律及規例³。於報告期間內，四海的營運中概無發生有關職業健康及安全的不合規情況。



安全訓練

³ 法律及規例包括中華人民共和國的職業病防治法、安全生產法、工傷保險條例及職業健康檢查管理辦法。

對客戶的承諾

本集團承諾為客戶提供優質產品及服務。對於酒店及物業分部，我們關注的是質素管理，並盡力確保我們以負責任的態度聆聽、處理及解決客戶所關注的問題。

產品及服務質素

物業 – 香港

基於我們的承諾，我們盡力確保向客戶及租戶提供的物業及服務質素，並由可靠的品質保證系統監控，且嚴格遵守適用的法律及規例⁴。

一項分為三方面的品質管理方法已被採納以確保我們的樓宇和物業質素。不同的品質管理程序按階段而劃分，包括施工前階段、施工階段及施工後階段。在施工前階段，我們嚴格控制建築圖則及建築物料。建築圖則由建築及建造專家審閱。我們要求取得各種建材的合格證明書及測試報告，以確保樓宇質素，從而保障終端用戶的安全。於施工階段，我們密切監督結構工程、鋼筋混凝土工程、規劃設計樣本工程及資訊管理，務求達致最佳品質。施工後階段亦是品質管理的關鍵程序，我們已就工程的各重要部分預備一套準則，以達致高水平的安全及品質標準。

除樓宇品質外，優質服務能進一步提升客戶體驗。就物業管理而言，住戶及租戶發表的意見為我們持續提升服務質素帶來寶貴貢獻。百利保及富豪透過進行涵蓋多方面的客戶滿意度調查向客戶收集意見。此調查涵蓋員工態度、安全及會所服務等，經詳細分析調查結果後可識別出最需要改善的主要範圍。我們亦就各項發展於管理辦公室設置意見收集箱以及熱線。

我們亦已設立客戶投訴處理程序，並已指派專人負責跟進自熱線、意見收集箱及相關網站收集所有關於住戶、租戶、客戶及公眾等的投訴。

本集團一向視住戶和租戶的健康及安全為其首要考慮。我們已為前線員工制訂一套工作指引，規定他們在由我們擁有或管理的物業內識別及消除健康及安全隱患的職務及責任。例如，保安團隊獲提供就日常巡邏時須注意、記錄及呈報有關設施的任何不尋常情況、故障或損壞的詳細指示。這可確保適時安排水缸、管道、錶房及警報系統等設施進行清潔、維修或保養。指引中亦已制訂處理、調查、呈報及跟進的程序。各物業亦會不時安排進行緊急事故應變演習，以確保前線員工熟習有關程序。

⁴ 法律及規例包括香港法例第 621 章《一手住宅物業銷售條例》、香港法例第 132 章《公眾衛生及市政條例》、香港法例第 51 章《氣體安全條例》及香港法例第 95 章《消防條例》。

經濟責任

酒店

富豪亦致力為客人提供優質服務。一直以來對品質及每一個細節的追求令「富豪」躋身於世界級酒店管理集團及大中華地區超卓酒店品牌之列。

富豪一直樂於接受客人的反饋意見，務求為客人創造深刻體驗。富豪主動接觸客人並透過各種渠道溝通，包括富豪尊貴會及925 Club，以便收集其對酒店服務的意見。富豪客人意見反饋標準亦確保客人所發表不同性質的意見均受到重視。

富豪視客人投訴為改善其設施及服務的動力。富豪透過不同渠道收集客人的反饋意見，包括口頭溝通、客人問卷調查及網站留言。客人的口頭或書面意見均由相關部門有效適當歸類及處理。所有客人的意見均予匯報，並於48小時內安排專人親身聯絡或書面回覆，並於有需要時採取進一步的跟進行動。

富豪一直將客人的健康及安全列為首要重點。除透過例行巡邏及檢查以識別及杜絕基本健康及安全危害外，富豪設有一套程序，以協助員工按合法而有效的方式處理緊急事件。所有供應商均須作出聲明已遵守香港法律及規例。四間位於香港的富豪酒店(分別為富豪機場酒店、富豪香港酒店、富豪九龍酒店及麗豪酒店)已獲得ISO 22000:2005食品安全管理體系認證，其核心要求為追蹤食品來源。我們旗下酒店可以此確保自供應商採購的材料及食品安全。此外，員工於收到食品後會按照其類別分開貯藏，以防止任何交叉污染風險。

為符合有關既定標準，食品供應商須就交付若干食品提供附有證明文件的完整食材目錄。被揀選的供應商產品及/或流程控制進行實地審核，以確保食品供應安全。例如，於二零一八年，富豪機場酒店透過我們的內部監控系統發現一項涉及食品原材料安全的過失。該批食材在送抵酒店後立即進行檢測。由於質量不合格，涉事食材立即被禁止使用，並作隔離貯藏。



富豪及富薈的虛擬助理 Regal & iclub Virtual Assistant

富豪承諾採用最新的人工智能技術一名為Riva，為其客戶提供優質服務及體驗。Riva是第一位年中無休的客戶服務主任，其快速且輔以科技的回覆令客人安排旅程時更輕鬆自在。



物業－中國內地

四海竭盡全力確保樓宇品質，將客戶需要置於優先，並已就物業發展項目設立品質保證及監察系統。與百利保一樣，四海亦已採納一項分為三方面的品質管理方法以確保樓宇質素。四海透過進行涵蓋多方面的客戶滿意度調查向客戶收集意見，包括員工態度、安全及會所服務等，經詳細分析調查結果後可識別出重點改進範圍。四海現正評估於短期內成立投訴系統，以與客戶設立更全面的溝通渠道。

客戶資料保密

本集團按照相關法律及規例⁵處理從客戶及租戶收集所得的一切個人資料。

物業－香港

百利保已實行一系列措施以保護客戶資料，例如於臨時買賣合約內必須向所有住宅物業買家提供個人資料收集聲明。我們確保載有私人及機密資料的文件於棄置前必須以碎紙機銷毀。如有需要，員工會被要求簽署保密協議，表明他們得悉對保持有關資料機密負有法律責任，例如商業秘密及客戶個人資料。

酒店

根據富豪的私隱政策，收集所得的所有個人資料均予嚴格保密。富豪設立不同級別的存取權限，僅讓獲授權人員存取客戶的個人資料。就維持會員計劃而收集所得的個人資料僅在經客戶同意下，方可作會員計劃管理及市場推廣用途。富豪亦要遵守歐盟《一般資料保護規例》，並須向客人清楚解釋如何收集、保存和使用其個人資料，並向客人保證使用該等資料必須先獲他們許可。

物業－中國內地

四海訂有其本身的資料保護政策，所有收集所得的個人資料均予嚴格保密。於適當情況下，員工會被要求簽署保密協議，當中述明他們負有法律責任確保資料保密，包括商業及客戶資料。任何未經授權而披露有關個人信息的行為乃嚴格禁止。

⁵ 法律及規例包括香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》及中華人民共和國消費者權益保護法。

經濟責任

供應鏈管理

物業 – 香港

我們的供應鏈十分多元化，聘用了多名供應商及承包商，為我們的日常營運提供產品及服務，包括但不限於建築物料及活動、辦公室消耗品及物業管理承包商。他們對維持我們業務的暢順運作擔當重要角色。

有見及此，我們已制訂一套標準採購及競標程序，清晰界定程序所涉及不同工作角色的責任及職責。為達致最佳表現，我們在不同方面監察我們的供應商，由產品及服務質素至職業健康及安全政策，以及他們有否遵守適用的環境及社會規例。

我們相信，我們的採購將影響我們的產品及服務質素，以及我們的社區及環境。我們與我們的供應商通力合作，達致我們的可持續發展目標。因此，我們會優先考慮及選擇堅持相似環境及社會價值的供應商。

於競標過程中，競標商須提供他們的相關工作記錄作背景審查及檢閱。項目部門及物業管理辦公室負責人一同負責監察及檢討供應商的表現。檢查清單經已備制，以評估最終產品及所提供的服務。除產品及服務質素外，我們會對供應商進行即場測試以審查環境標準及其向僱員提供的工作環境，評估結果將用作決定我們與供應商及承包商未來的合作機會。透過與我們供應商及承包商緊密合作，我們希望得以在整個供應鏈維持良好的可持續發展表現。

酒店

富豪擁有規模廣而結構複雜的供應鏈，當中包括來自世界各地的賣家，提供各式各樣的產品及服務。為了於顧及持份者的利益之同時在質素與成本之間取得平衡，富豪的採購部負責協調採購支持大部分日常營運的物資，包括食物及飲料、客房用品及工程物料。富豪設有一套機制以監察供應商表現以及富豪於採購過程中對環境和社會造成的影響。

富豪審慎挑選供應商，以確保他們的所有相關工作已遵守有關規例。舉例，於確認符合資格前，富豪會要求競標商提供所需樣本及產品目錄以進行測試及檢驗。除了品質及價格外，富豪亦會留意競標商的品質管理系統，並會優先考慮已獲ISO 9001認證的競標商。為應對二零一八年中爆發的非洲豬瘟，富豪已實施雙軌措施，以確保不會有受感染的豬肉被供應到旗下酒店。

根據綠色採購政策，富豪的採購經理及衛生經理會按照現場評估清單評估潛在承包商，以確保其已就食品加工採取環保技術。揀選供應商時將考慮評估結果。由於食品相關採購在屠宰、收成、貯藏、分銷及運輸過程中面臨風險，故該評估對維護食品相關採購的安全標準尤為重要。

物業－中國內地

作為追求公平及具競爭力環境的公司，四海採取全方位方案分散競標管理及決策權力。內部法律職能部門負責採購及提供服務的高效協作。為更妥善管理參與供應鏈運作不同角色及實體之間交流，職責會明確區分及指派。不同營運層級的成本控制職能部門在管理系統內擔當良好溝通者的角色。所有部門合作監督財務政策，維持公平、標準及透明的競標程序。

四海聘用獲政府及相關認證機構發牌的合資格供應商。四海定期檢討他們的可持續發展表現以確保其品質，並會保留記錄以供日後競標過程中作篩選供應商之用。此外，四海會優先考慮本地企業，以製造更多本地就業機會及盡量減少環境足跡。四海旗下物業的質素及完整性於各個建築階段中均受到監察。

四海絕不容忍貪污行為，故要求供應商及承包商簽署《陽光宣言》。在競標過程開始前，為避免不當行為，有關目標交易總額或目標單位價值已訂定以作內部參考指標。四海亦設有意見反饋機制及熱線電話，以接收有關其採購管理的意見、投訴及舉報。

經濟責任

反貪污

物業 – 香港

百利保已根據相關法律及規例制訂政策⁶。百利保絕不容忍任何不遵守其反貪污政策的情況發生，包括賄賂、違反競爭原則、洗黑錢、欺詐及貪污。

於報告期間，本集團已遵守對本公司有重大影響且有關防止賄賂、勒索及洗黑錢的相關法律及規例。於二零一八年概無針對本集團或其僱員貪污的案件。

酒店

富豪透過員工手冊內載列的政策通知員工有關反貪污政策及監控措施。員工手冊提供有關貪污行為的定義及情景描述，例如禮物及小費，並指導員工如何在日常營運中防止貪污。對於採購等活動，有關各方之間不應有涉及任何利益衝突或未披露關係。員工如涉及與本集團有其他業務往來者，則須向本集團披露有關資料。為持續確保我們的業務中不會發生賄賂及貪污事件，富豪安排廉政公署定期舉辦講座，讓員工溫故知新。

物業 – 中國內地

四海對其業務營運方面訂有高水平的誠信標準。抱著致力防止賄賂及貪污行為的承諾，四海於業務營運中已訂定反貪污政策。四海期望全體員工能遵照員工手冊中所載規定，於履行職務時維持高度廉潔及誠信標準。四海絕不容忍任何違反行為守則及不當行為。所有附屬公司、部門、業務單位及項目均須受嚴格的監控機制管理。

有關富豪於報告期間的獎項、認可、資格及會員資格的更多資料，請參閱富豪的二零一八年環境、社會及管治報告內附錄一。

⁶ 法律及規例包括香港法例第201章《防止賄賂條例》及中華人民共和國刑法。

附錄一 — 表現總覽

環境責任表現⁷

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
溫室氣體排放			
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	57,586	60,944
物業管理—香港	噸二氧化碳當量	4,064	5,825
物業發展—香港	噸二氧化碳當量	1,507	857
酒店	噸二氧化碳當量	51,522	53,779
物業—中國內地	噸二氧化碳當量	493	483
直接溫室氣體排放量(範圍1) ⁸	噸二氧化碳當量	8,426	9,032
物業管理—香港	噸二氧化碳當量	1	1
物業發展—香港	噸二氧化碳當量	792	243
酒店	噸二氧化碳當量	7,633	8,780
物業—中國內地	噸二氧化碳當量	/	8
間接溫室氣體排放量(範圍2) ⁹	噸二氧化碳當量	49,159	51,912
物業管理—香港	噸二氧化碳當量	4,063	5,824
物業發展—香港	噸二氧化碳當量	715	614
酒店	噸二氧化碳當量	43,888	44,999
物業—中國內地	噸二氧化碳當量	493	475
溫室氣體排放強度			
物業管理—香港 ¹⁰	公斤二氧化碳當量/ 平方米	29.91	40.44
物業發展—香港 ¹⁰	公斤二氧化碳當量/ 平方米	13.94	10.07
酒店	公斤二氧化碳當量/ 客人入住晚數當量 ¹¹	15.64	14.59
物業—中國內地 ¹⁰	公斤二氧化碳當量/ 平方米	0.77	0.75

⁷ 表現數據包括二零一八年位於香港及中國內地的物業發展及管理，以及位於香港的酒店營運。

⁸ 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。

⁹ 間接溫室氣體排放量由電力及煤氣耗用產生。

¹⁰ 二零一八年的強度為除以相關百利保或四海業務單位的總樓面面積。

¹¹ 客人入住晚數當量包括於富豪酒店的過夜的住客總數及富豪的餐廳和宴會廳/活動室的賓客總數的三分之一。

附錄一 — 表現總覽

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
耗用能源			
總耗用能源量	千兆焦耳	425,068	416,817
物業管理—香港	千兆焦耳	21,164	34,360
物業發展—香港	千兆焦耳	15,845	7,463
酒店	千兆焦耳	385,520	372,512
物業—中國內地	千兆焦耳	2,539	2,482
電力	千瓦時	75,058,141	77,496,649
物業管理—香港	千瓦時	5,875,889	9,541,036
物業發展—香港	千瓦時	1,398,601	1,145,935
酒店	千瓦時	67,078,400	66,147,823
物業—中國內地	千瓦時	705,251	661,855
燃料	千兆焦耳	26,694	20,903
物業管理—香港	千兆焦耳	11	12.5
物業發展—香港	千兆焦耳	10,810	3,337
酒店	千兆焦耳	15,873	17,454
物業—中國內地	千兆焦耳	0	99
酒店的煤氣耗用	千兆焦耳	123,150	116,926
酒店的蒸汽耗用	千兆焦耳	5,015	0
能耗強度			
物業管理—香港 ¹⁰	千兆焦耳/平方米	0.16	0.24
物業發展—香港 ¹⁰	千兆焦耳/平方米	0.15	0.09
酒店	千兆焦耳/ 客人入住晚數當量 ¹¹	0.12	0.10
物業—中國內地 ¹⁰	千兆焦耳/平方米	0.004	0.004
用水			
總用水量	立方米	910,787	917,151
物業管理—香港	立方米	13,789	27,774
物業發展—香港	立方米	43,748	37,894
酒店	立方米	828,730	844,230
物業—中國內地	立方米	24,520	7,253

附錄一 — 表現總覽

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
用水強度			
物業管理—香港 ¹⁰	立方米/平方米	0.10	0.19
物業發展—香港 ¹⁰	立方米/平方米	0.41	0.45
酒店	立方米/ 客人入住晚數當量 ¹¹	0.25	0.23
物業—中國內地 ¹⁰	立方米/平方米	0.038	0.011
廢棄物處理			
已處理的一般廢棄物	噸	14,008	64,115
物業發展—香港	噸	10,066	59,661
酒店	噸	3,942	4,428
物業—中國內地	噸	/	26
已回收廢棄物			
木材	公斤	/	23,690
金屬和鐵	公斤	/	58,790
老舊混凝土	公斤	/	10,000
廢棄食油	公升	20,912	19,576
鋁罐	公斤	1,850	3,835
膠樽	公斤	11,997	16,559
廢紙/紙板	公斤	143,413	14,909
廚餘及捐贈	公斤	208,482	169,889
玻璃	公斤	21,515	25,908
肥皂	公斤	1,429	1,836
其他建材	公斤	/	3,600

附錄一 — 表現總覽

經濟責任表現

僱傭慣例

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
按僱傭合約劃分的員工總數			
永久	人數	2,139	2,020
合約	人數	76	202
見習生	人數	4	8
員工總數	人數	2,219	2,230
按性別劃分的員工總數			
男性	人數	1,271	1,172
女性	人數	948	1,058
按年齡組別劃分的員工總數			
25歲以下	人數	238	181
25歲–40歲以下	人數	723	714
40歲–55歲以下	人數	903	929
55歲或以上	人數	355	406
按僱傭類別劃分的員工總數			
高級管理人員	人數	86	75
中級管理人員	人數	282	353
一般員工	人數	1,851	1,802

職業健康與安全¹²

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
因工作關係而死亡總數	人數	0	0
因工傷損失工作總日數 ¹³	日數	2,288.5	2,001.5

¹² 二零一七年的表現數據已重列以包括百利保、富豪及四海的營運，與二零一八年的表現數據一致。

¹³ 損失工作日數指因所有種類工傷而請的病假。

附錄一 — 表現總覽



發展及培訓

	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
按性別劃分的平均培訓時數			
男性	小時數	7	6
女性	小時數	11	6
按僱傭類別劃分的平均培訓時數			
高級管理人員	小時數	16	15
中級管理人員	小時數	13	8
一般員工	小時數	8	6

供應鏈管理



	單位	二零一七年表現	二零一八年表現
按地區劃分的供應商數目			
香港	供應商數目	2,068	2,282
中國內地	供應商數目	208	267
海外	供應商數目	72	70

附錄二 – 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 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> <p>關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。</p> <p>關鍵績效指標 A1.2 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> <p>關鍵績效指標 A1.3 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> <p>關鍵績效指標 A1.4 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> <p>關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。</p> <p>關鍵績效指標 A1.6 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>	<p>環境責任</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任表現</p> <p>我們營運時所產生的有害廢棄物並不重大。</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任</p> <p>環境責任</p>



附錄二 — 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 A2： 資源使用	<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)每生產單位佔量。</p>	<p>環境責任</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任表現</p> <p>環境責任</p> <p>環境責任</p> <p>不適用於百利保的核心業務</p>
層面 A3： 環境及天然資源	<p>一般披露 減低發行人對環境及天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>	<p>環境責任</p> <p>環境責任</p>

附錄二 – 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
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1： 僱傭	一般披露 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： (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 B2： 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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 B3： 發展及培訓	一般披露 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。	經濟責任
層面 B4： 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (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



附錄二 — 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
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
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

