



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)

二零一六年

環境、社會及
管治報告



管理人



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



關於本報告	2
主席致辭	3
關於富豪產業信託	4
我們的ESG方針	6
環境責任	11
社會責任	13
經濟責任	19
附錄一：獎項、認可、資格及會員資格	22
附錄二：香港聯合交易所有限公司ESG報告指引索引	27

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」）的首份環境、社會及管治（「ESG」）獨立報告，作為提升ESG表現的基準。我們旨在向持份者提供我們所造成ESG影響的整體概覽，並重點介紹由富豪產業信託持有並由富豪酒店國際有限公司（「酒店管理人」）管理位於香港的酒店物業截至二零一六年十二月三十一日止年度的相關措施與表現。

報告期間

除另有指明外，本報告涵蓋於二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日的ESG事宜進展和表現。

閱覽報告

本報告的電子版本亦可於富豪產業信託網站<http://www.regalreit.com>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可持續發展表現及事宜發表意見，請將相關查詢或意見電郵至info@RegalREIT.com。

董事會批准

產業信託管理人的董事會已於二零一七年七月十一日批准本報告。

主席致辭

本人欣然提呈富豪產業信託之二零一六年 ESG 報告。

此乃我們首份 ESG 報告，歸納我們的酒店所推行的可持續發展措施與相關表現。富豪產業信託的願景為強化現有香港酒店物業組合，並成為主要專注於香港市場之優質國際酒店及其他物業的顯赫擁有人，以及鞏固富豪產業信託的地位，成為吸引投資者的選擇。在實現此願景的過程中，產業信託管理人及酒店管理人致力納入可持續發展元素，為我們的持份者增值，同時儘可能確保業務增長不會有損大眾、環境及社區的福祉。

產業信託管理人亦竭力秉持「以誠經營」的理念。富豪產業信託致力維持良好的企業管治常規及程序。為此，產業信託管理人已就管理及營運富豪產業信託採納證券及期貨事務監察委員會所規定的「循規手冊」，當中載列指引營運的主要過程、制度、政策與程序，從而設定高水平的企業管治，以確保產業信託管理人遵守有關規例及法例。

此外，酒店管理人就管理我們的酒店資產實行政策，以體現其在可持續發展方面作出的承諾。除滿足相關法定要求外，酒店管理人亦將可持續發展工作融入業務營運之中。同時，酒店管理人更決意為員工提供健康、安全及有成就感的工作環境、結構明確的仕途、在職實習培訓機會以及員工參與活動。本人喜見產業信託管理人與酒店管理人採納多項善待員工政策，如提供不同培訓機會促進專業及個人發展。

在環境方面，酒店管理人已制訂環保政策，當中列出其對環保工作的承擔，以遵守當地環保法定要求、監察及檢討環保表現、盡量減少對環境造成負面影響、提高環保意識及實行綠色採購。酒店管理人於管理資產過程中全力推動環保，特別值得一提的是我們的酒店已榮獲 EarthCheck 認證，而富薈酒店亦已達至碳中和。

酒店管理人在關懷社區方面不遺餘力，以實現作為領先企業公民的社會責任承諾。特別是，酒店管理人專注於社區內的青少年發展及提升健康。因此，我們已推出各式各樣的社區服務計劃，在有關方面支援不同非政府組織。此等活動包括青少年發展計劃、酒店導覽、探訪非政府組織、志願活動及慈善義賣等。除有關善舉之外，本人希望酒店管理人實施的所有環保及社會措施不但促進可持續發展，也能為社會帶來實質貢獻。

為了構建可持續發展的未來，產業信託管理人與酒店管理人將繼續攜手合作，致力推動可持續發展，並在我們的營運上融入環境及社會因素。隨著我們的業務日益壯大，本人期盼能加深我們的正面影響，為不同持份者締造價值，推動改變令社會進步。

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，二零一七年七月十一日

關於富豪產業信託

自二零零七年於香港上市以來，富豪產業信託持有酒店物業的投資組合，為將市場集中於香港的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

於二零一六年十二月三十一日，富豪產業信託在香港持有共八間營運中的酒店，合共提供4,569間客房及套房。目前的物業組合為包括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。

於二零一六年十二月三十一日，富豪產業信託的物業組合由下列酒店組成：



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
- 麗豪酒店

富薈酒店：

- 富薈灣仔酒店
- 富薈上環酒店
- 富薈炮台山酒店

組織及架構

產業信託管理人為富豪產業信託進行資產管理的受規管活動。產業信託管理人並非直接管理富豪產業信託的酒店物業。除於無租賃下由富豪產業信託自行營運的富薈灣仔酒店外，富豪產業信託物業組合項下的其他全部酒店均按照各自訂立的租賃協議出租予 Favour Link International Limited (為 Regal Hotels International Holdings Limited 富豪酒店國際控股有限公司(「富豪」)之全資擁有附屬公司)。

同時，富豪酒店國際有限公司(為富豪全資擁有附屬公司)獲委任為酒店管理人，並根據各自的長期酒店管理協議管理五間初步酒店、富薈上環酒店、富薈炮台山酒店及富薈灣仔酒店的酒店部分。

產業信託管理人就遵守規例及指引訂立高水平準則。除富豪集團所制訂有關環境、僱傭、採購及反貪污等方面外，我們亦攜手合作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，酒店管理人負責五間初步酒店及三間富薈酒店的酒店業務日常運作。酒店管理人須經營、管理及推廣各間「富豪」或「富薈酒店」品牌酒店。

酒店管理人相信，可持續發展是我們實現在管理我們的酒店資產方面的願景及使命的基石。在可持續發展工作上，酒店管理人一直追求盡善盡美、精益求精，以維持我們的酒店資產的可持續增長。

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、不斷增長的分派並以為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的酒店制訂可持續發展方針，致力令業務長遠持續發展。



酒店管理人已為達至可持續發展訂下願景：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、社會及經濟責任設計一系列可持續發展計劃，該計劃透過三大支柱模式著手在我們的業務中推動變革，並已於旗下酒店推行：

1. 環境可持續發展計劃—包括但不限於減碳、節能、節約用水以及廢棄物管理計劃。在環境範疇，酒店管理人亦集中實行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. 社會可持續發展計劃—包括但不限於聘用少數族裔人士及肢體殘疾人士，並支持於我們的社區的健康、醫療及掃盲計劃。在社會層面上，酒店管理人亦關注社區內的青少年發展及健康／醫療計劃。
3. 經濟可持續發展計劃—包括但不限於致力獲取最大收入及令一般業務常規成本降到最低、為投資者及基金單位持有人帶來最大利潤、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。

酒店管理人全心全意在我們的酒店實行可持續發展的管理，其中的核心價值及承諾包括：

- 在工作地點及其他地方推行綠色計劃；
- 在我們的酒店經營所在的社區，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；
- 在財政上對相關持份者承擔責任；
- 在我們的酒店經營所在的社區，推行經濟及社區可持續發展計劃；
- 鼓勵我們的客人、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。

酒店管理人積極參與其經營所在社區的活動。酒店管理人明白其對我們的酒店的承擔，並在可持續發展計劃中處理有關社會及環境的關注事項。酒店管理人已制訂完善的企業管治常規，確保有效管理我們的酒店。與此同時，其亦已設立ESG管理制度，協調其於ESG及管理工作。據此，酒店管理人的可持續發展措施能夠融入我們酒店的日常營運之中。有關酒店管理人的可持續發展表現的進一步詳情，請參閱本報告下文各節。

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規例及法例，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券及期貨事務監察委員會認可的集體投資計劃，並由信託契約組成。受託人負責代表全體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上進行專業管理。受託人與產業信託管理人在職能上互相獨立。於報告年度，產業信託管理人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。

可持續性管治

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的酒店推行可持續發展計劃，此乃涵蓋環境、社會及經濟因素的策略計劃。

酒店管理人已在可持續發展方案中考量環境、社會及經濟問題。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。另一方面，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，酒店管理人在我們的酒店推行多項義工計劃，實踐其對可持續發展的承諾。

持份者參與

為使我們的酒店投資業務達至可持續發展，產業信託管理人與我們的持份者保持完善的持續溝通渠道至為重要，持份者包括但不限於基金單位持有人、投資者、酒店管理層及一般員工、供應商及服務提供商以至社群。產業信託管理人珍視我們的持份者的建議與意見，並致力持續改進我們酒店的可持續發展表現。

下表列示我們與持份者溝通的方式。

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
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
酒店管理層	<ul style="list-style-type: none"> 訪問 定期會議 持續參與 面談
酒店一般員工 (透過酒店管理人參與)	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 專題小組 員工參與活動 面談
供應商及服務提供者 (透過酒店管理人參與)	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 評估和審核 會議 面談
社群 (透過酒店管理人參與)	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 訪問 志願活動 面談

重要性評估

分析持份者的意見有助識別產業信託管理人需要處理及匯報ESG的事項，並可用於按重要及相關程度排列ESG項目的優先次序。

酒店管理人已委託獨立第三方顧問展開持份者參與調查，藉以了解相關重要事項。約160名持份者獲邀填寫問卷調查，按1(完全不重要)至6(非常重要)等級評定ESG事項的重要性，並提供有關環境、僱傭、營運常規及社區議題的寶貴意見。

有關評估列出13項與環境、僱傭、營運常規及社區相關的重大事項。誠如酒店管理人所報告，持份者視下列項目為重要事項：



環境

- 能源
- 廢棄物



營運常規

- 產品及服務質素
- 客戶回饋
- 客戶資料私隱
- 客戶健康與安全
- 反貪污



僱傭

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



社區

- 社區投入

環境責任

環境責任對所有人的健康生活及茁壯成長攸關重要。地球是我們唯一的家，我們有責任好好保護。

對環境的承擔

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

酒店管理人已制訂環保政策聲明讓富豪產業信託所持有的全部酒店遵守。環保政策聲明旨在確保我們的酒店營運為合法且符合環保原則。酒店管理人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，承擔保護環境的責任。此外，我們的大部分酒店已實施環保及社會政策，當中載有我們業務中有關環境及社會可持續發展之更詳盡指引，並已採納經認證的環境管理系統，以提高其環境管理能力。於二零一六年，我們的酒店已遵守所有適用法律及規例。

除有關政策外，我們的酒店亦透過參與EarthCheck 認證計劃，表明其對環保方面的承擔。EarthCheck 作為旅遊及觀光業內領先的環保認證公司，定期就酒店營運的能源、用水、污水、廢棄物及化學品與有害物料處理方面的環境管理及表現制定標準及進行評估。基於酒店管理人所作出的不懈努力，我們的大部分酒店已獲EarthCheck 銀徽或銅徽認證。

能源及排放

酒店管理人藉減少能源耗用，致力減少碳排放。我們參與EarthCheck 計劃，該計劃要求我們的酒店定期監察其能源耗用及碳排放，以及每年進行審計，並規定所有酒店須訂定各自的節約能源及減碳目標。該計劃鼓勵我們的酒店識別節省能源的機會，並實施可行的改善計劃。此外，我們的若干酒店已採用ISO 50001 能源管理系統及ISO 14064 溫室氣體審定和核項下經認證的環境管理系統。酒店管理人透過積極力求達至優質環境管理，以開拓管理環保表現之途徑而成為業內先驅，富豪機場酒店成為全港首間符合上述兩項國際標準的酒店。



REGAL HOTELS
富豪酒店

From Wellness to Sustainability
We Love our Planet
持續優化 愛護地球

另一方面，多項措施亦已實施旨在令酒店的日常營運更具能源效益。例如，我們的酒店已就提升硬件方面作出投資，包括以LED照明取代全部能源效益較低的照明設備，以維持及改善耗能單位。我們的酒店亦鼓勵其員工及客人節省能源，包括鼓勵他們在可行情況下善用天然光線，並在酒店大堂提供節省能源方法，以及在客房張貼提示，藉以提高他們的環保意識。

我們的酒店亦已採取行動以減低其溫室氣體排放，並藉由採納相關措施實踐低碳營運理念。我們的大部分酒店已設立電動車充電站以推廣低碳運輸，並向有機農莊及本地供應商採購食材，以減低來自食材供應的碳足印，以及使用較為潔淨的能源驅動的設備，以減低營運中所產生的溫室氣體。此外，我們的富薈酒店已透過抵銷原本的碳排放達至碳中和。為支持氣候變化運動及環境保護，我們的所有酒店均有參與「世界自然基金會地球一小時」活動。



有機農莊義工活動。



我們的酒店參與「世界自然基金會地球一小時」活動。

用水管理

酒店管理人亦致力節省用水並提高用水效益。透過積極監管用水並採用節水裝置，我們的酒店已推行措施以減省整體用水量。例如，作為我們的酒店內「愛地球」活動其中一環，除非客人另行要求，客房床鋪和毛巾在客人入住期間每三天更換一次，此等措施亦減低對環境所造成的污染。

廢棄物管理

致力減少廢棄物一直是我們的酒店的首要目標。就此，我們的酒店營運已實施多項措施。透過推行文件電子化以減少耗用紙張、以可循環再用物料取代用完即棄用品，以及按客人人數及訂枱數目向供應商訂購食材以減少訂貨過剩，並善用剩餘資源，我們的酒店致力盡可能減低送往堆填區的廢棄物數量。

酒店亦積極推行循環再用，以建立閉環廢棄物管理系統。除紙張、塑膠、金屬、玻璃及其他可循環再用物料外，我們的酒店亦支持食物回收及援助。酒店管理人已委聘合資格服務商回收廚餘，亦與香港領先的救濟慈善機構膳心連基金合作，將仍可安全食用的食物送交有需要人士。

我們的酒店已獲指示如何負責任地處理其餘廢棄物，亦獲提供有關處理有害物料及儲存廢棄物的程序及指引。我們的酒店亦盡量採購環保產品，以減低廢棄物處理對環境所造成的影響。

社會責任

酒店管理人關顧員工，並將這份關愛延展至社會。透過凝聚眾人及帶領轉變，酒店管理人得以建立美好的社區及廣大社會。

對員工的承擔

酒店管理人視員工為公司的最大資產，並盡心盡力關懷員工，包括為其員工提供健康、安全及有成就感的工作環境、結構明確的仕途、在職實習培訓機會及員工參與活動。酒店管理人與人力資源部為持續改善此等範疇緊密合作。

富豪集團(產業信託管理人及酒店管理人均為其全資擁有附屬公司)為平等機會僱主。招聘及晉升程序遵循有關公平及無歧視的嚴格指引。此外，人力資源政策已參照平等機會委員會的指引及規例而制訂。僱員免受所有類別的歧視，包括性別、年齡、族群、家庭狀況、性取向、殘疾、種族及信仰。

另一方面，酒店管理人致力提供正面的工作環境，而不僅限於符合法律規定。有關僱員薪酬以及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他待遇與福利之事宜已詳細載於富豪集團員工手冊。

產業信託管理人亦遵守由富豪集團訂定的上述僱傭規例，以為於我們的酒店工作之員工提供友善的工作環境。

職場安全及健康

我們作為產業信託管理人並無面對重大的職業健康及安全風險，惟酒店營運須面對若干風險。因此，酒店管理人已制訂其安全手冊及安全政策，其不僅符合相關法律規定，亦保障僱員的個人健康、安全及福利，亦設有安全委員會，定期更新有關文件，以配合有關職場安全及健康的最新發展及有關規例。任何人員如未有遵守有關安全規則及措施，均可能面臨處分。

酒店管理人設有一系列計劃以保障職場健康及安全。此計劃包括定期檢查、工作風險分析、監察措施及安全審核。為遵守相關法律及規例，酒店管理人已制訂安全管理系統，亦已委任安全及保安人員識別任何潛在風險並就營運層面提出其他方案建議。我們的酒店亦備有充足的員工安全設備及急救物資。



提高員工對職場安全及健康的意識對維持低風險工作環境攸關重要。酒店管理人向員工提供內部或外部職安培訓，同時委派合適經訓練的人員擔任應急及救援小組成員。此等措施讓員工可於工作中應用有關安全知識，以維持安全的工作環境。酒店管理人亦利用不同溝通渠道，例如標語、通訊、資料單張及獎勵計劃，以建立員工的安全意識。



我們酒店的員工職安培訓。

培訓及發展

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。我們承諾作為經濟責任支柱，酒店管理人會致力為其員工提供度身訂造的學習及培訓課程，以促進全方位發展。例如，為新入職員工提供強制性迎新課程，以助深入了解我們的營運及工作環境。酒店管理人亦為所有有關人員提供職場健康及職安培訓。各部門亦根據其營運需要安排其本身的課程。酒店管理人亦以供補貼申請鼓勵員工參與外部培訓課程。未來，酒店管理人有意提供更廣泛的培訓課程及網上訓練，以提高員工參與的靈活性。產業信託管理人亦於有需要時為其員工提供相關培訓。



員工培訓計劃及活動類別

- 全方位發展
- 主管培訓
- 在職培訓
- 年度管理論壇
- 年度會議(集團銷售, 集團財務)

社區承諾

富豪集團致力成為酒店業務所在社區的領先企業公民。我們視社區為履行我們的社會責任的關鍵元素，此為我們長期可持續發展計劃之支柱之一。酒店管理人不僅力求為我們的酒店住客製造美好回憶，亦致力為市民建立更美好社區。富豪集團的社會責任督導委員會已識別四個社會責任要點：青少年發展、提升健康、社會共融和員工發展。為了將承諾付諸實行，酒店管理人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。



於二零一六年，酒店管理人推行多項社區計劃，並集中就兩大範疇贊助多個非牟利組織，其努力廣獲社區認可。酒店管理人超過十年榮獲香港社會服務聯會評為「商界展關懷」公司，並於「第六屆香港企業公民計劃」獲得嘉許，可見我們對社區的貢獻備受肯定。

青少年發展

假若年輕一代局限於課室內學習，發展機會或會受到限制。除傳統學校教育外，酒店管理人已於二零一六年推出多項青少年發展計劃，讓他們可在社區中獲得更多發展機會。

「富豪國際酒店集團青少年發展計劃」

實踐經驗與教育同樣重要。自二零一五年起，酒店管理人與香港專業教育學院聯手推出「富豪國際酒店集團青少年發展計劃」，為就讀酒店、服務及旅遊課程的學生提供實習機會。參與學生由此獲得實際工作經驗及更多實用技能，有利於他們日後投身酒店業。



富豪青少年發展計劃學生獎助學金。

酒店導覽

其他學習經歷近年愈來愈備受重視。學生可藉實地參觀職場環境而接觸商業社會。於二零一六年，富豪東方酒店及麗豪酒店與不同非政府組織合作，為學生組織酒店導覽活動。學生參觀我們的酒店的各項設施，包括客房、餐廳及廚房。學生在酒店員工講解下對酒店業有更深入了解，為他們的未來職業規劃帶來更多可能。



學生酒店導覽。

非政府組織探訪

除了發展事業外，我們的酒店更培育年輕一代養成回饋社會的精神。酒店管理人與仁愛堂及香港傷健協會合作，安排學生探訪其服務中心。與此同時，學生加深認識非政府組織所做的社會工作之餘，更重要的是能夠加深他們對弱勢社群的了解，冀望可鼓勵他們關心社會及日後成為負責任的公民。

提升健康

富豪集團相信，健康生活有助建立正能量的社會。酒店管理人重視健康發展，並致力宣揚健康生活方式，以及為有需要人士提供資源。

「Save Our Sevens」活動

香港國際七人欖球賽是香港年度體壇盛事之一。該活動於二零一六年四月初假香港大球場舉行。在該項為期三日的活動中，啟勵扶青會與香港欖球總會合辦一項公眾關注活動，名為「Save Our Sevens」。該活動主要為年輕人提供安全及有趣的環境以享受該賽事。酒店管理人的員工作為義工積極參與是項活動，其中包括為醉酒的觀眾提供必要的急救援助，以減低酒精所造成的傷害。酒店管理人亦希望藉此項年度活動宣揚健康生活方式。



酒店員工大力支持「Save Our Sevens」活動。

清潔日

香港麥當勞叔叔之家為患病兒童家庭提供鄰近醫院的居所。於二零一六年五月，我們的酒店的義工隊伍參與沙田麥當勞叔叔之家舉辦的清潔日。義工隊伍協助清潔、煮食及處理屋內雜務，並向面對困難的家庭表示關懷。



義工隊伍探訪麥當勞叔叔之家。

慈善義賣

我們的酒店於二零一六年全年發起多項義賣籌款為非政府組織募集資金，對殘疾或患病人士提供支援。於十一月，富豪香港酒店為扶康會舉行為期兩日的慈善曲奇義賣。活動上售賣的曲奇由殘疾人士參與製作，並由酒店員工協助售賣。是項活動確認殘疾人士所作貢獻，並為該組織籌款。



於二零一六年，與扶康會舉辦的慈善曲奇義賣取得圓滿成功。

經濟責任

業務增長建基於提供優質產品及服務的能力。酒店管理人非常注重客戶體驗，並與供應商合作，以祈為持份者帶來額外價值。

對酒店住客的承擔

為向酒店住客提供優質服務，酒店管理人已制訂相關程序，以確保服務符合全部相關ISO標準。員工須嚴格遵守相關指引，以為酒店住客提供健康及安全的服務。為了解酒店住客的需要及期望，酒店管理人透過不同渠道積極與客人溝通。

住客健康及安全

酒店管理人一直將酒店住客的健康及安全列為首要重點。酒店設有一系列程序，以協助酒店員工按合法且有效的方式處理緊急事件。例如，在食物安全方面，富豪機場酒店已為食品供應商制訂標準規定，以確保維持最高食品質素並符合食物安全標準。該酒店採用ISO 22000:2005食品安全管理體系，其核心要求為追蹤食品來源。富豪機場酒店以此方法確保自供應商採購的食材安全。

為符合有關標準，我們酒店的食物供應商須就若干食品交付提供有關成分之完整證明文件。酒店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，任何並無附有成分之證明文件交付的食材將不獲接納，以保障食物安全。

客戶回饋意見

酒店管理人視客戶意見為持續改善服務的寶貴元素，並重視酒店住客的每項評價。住客回饋意見標準旨在確保酒店住客所發表不同性質的回饋意見均在住客服務標準中受到重視。

酒店管理人視投訴為改善其設施及服務的動力，藉由以正面且有效的方式處理及解決酒店住客投訴，以維持我們酒店的正面形象，並達至「雙贏」局面。酒店管理人透過不同渠道收集酒店住客的回饋意見，包括口頭溝通、酒店住客問卷調查、餐飲部以及網站留言。酒店住客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。所有酒店住客意見均予匯報，並於48小時內透過安排專人親身直接聯絡或書面回覆，並於有需要時採取相應跟進行動。

REGAL HOTELS
富豪酒店



ENDEAVOR GROWTH
QUALITY DELIVERY
進步·質素

客戶資料保密

富豪集團致力保障客戶私隱，此乃我們一直以來的重點關注項目。酒店管理人嚴格遵守有關個人資料私隱的所有法律及規例。根據我們的私隱政策，收集到的所有個人資料均嚴格保密，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得以保護。於推廣酒店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共同推廣合作夥伴互相協定的指定推廣用途。

供應鏈管理

酒店管理人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不等的多元化產品及服務。我們的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分享類似的核心價值，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，我們的酒店亦實行有關機制，以根據供應商操守守則定期評估供應商表現。

酒店管理人自二零一二年起為環保促進會的會員，以提倡綠色及本地採購。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，我們的酒店已按照綠色採購政策購置較環保的產品(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，我們的酒店傾向購買對環境及人類健康影響相對最低的產品。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。產業信託管理人遵守有關政策，以防範任何潛在的貪污活動。

與此同時，酒店管理人已制訂供應商操守守則，以在選擇供應商過程中防止貪污行為，有關守則載列於供應商／分銷商登記申請表格。任何人士與我們的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。

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
優異僱主獎	香港僱員再培訓局
二零一六年度都市傑出服務大獎—傑出香港酒店集團服務大獎	都市日報及都市盛世
10年Plus「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
家庭友善僱主(企業組)	家庭議會
家庭友善僱主(企業組)—特別嘉許(金獎)	家庭議會
家庭友善僱主—支持母乳餵哺獎	家庭議會
嘉許獎狀	義務工作發展局

富豪機場酒店

獎項及認可	頒授機構
亞太區最佳機場酒店(The Best Airport Hotel in Asia-Pacific)	Business Traveller Asia-Pacific Magazine
全球最佳機場酒店(The Best Airport Hotel in the World)	Business Traveller UK Magazine
清真廚房認證	香港回教信託基金總會
旅遊名人堂(Travel Hall of Fame Award)	TTG Asia Media Pte Ltd
二零一六美食之最大賞—點心(腸粉組)金獎—紅軒	香港旅遊發展局
二零一六美食之最大賞「至Like廚師」—紅軒	香港旅遊發展局
二零一六年GTA訂房週感謝獎	GTA
二零一六年卓越獎	貓途鷹

富豪香港酒店

獎項及認可	頒授機構
香港最佳食府—Alto 88及富豪金殿(自二零零二年起)	Hong Kong Tatler
Ospitalita' Italiana 頒授意式美饌徽章及評為合資格意大利餐廳	Unioncamere 及意大利商會
二零一六年度最佳主廚—意大利行政總廚 Giuseppe	Beefsteak and Burgundy Club (The Hong Kong Original – Chapter 278)
二零一六年度用戶推薦酒店	藝龍旅行網

富豪九龍酒店

獎項及認可	頒授機構
香港最佳食府—富豪軒(自二零一零年起)	Hong Kong Tatler
金環獎	agoda.com
二零一六年度卓越獎	貓途鷹
二零一六年度用戶推薦酒店	藝龍旅行網
二零一六/一七年度友商友良嘉許計劃 — 卓越企業嘉許狀	香港中小型企業總商會

富豪東方酒店

獎項及認可	頒授機構
二零一四至一六年商界展關懷	香港社會服務聯會
惜食捐贈伙伴	食德好
香港綠色機構	環境運動委員會

麗豪酒店

獎項及認可	頒授機構
用戶推薦酒店	藝龍旅行網
最佳旅遊伙伴	廣之旅旅行社
清真廚房認證	香港回教信託基金總會
優質婚禮商戶	ESDLife 生活易
「優質旅遊服務」計劃認可零售商戶(龍門客棧、意廊、味房居食屋、濠餐廳、河夢、富豪坊及富豪軒)	優質旅遊服務
長期服務獎	香港麥當勞叔叔之家慈善基金
委任狀－皇牌僱主	基督教勵行會
飲食業安全獎勵計劃	勞工處
素食捐贈計劃	惜食堂
最佳食府2016－龍門客棧	Hong Kong Tatler

富薈灣仔酒店

獎項及認可	頒授機構
客人評價優異獎	Hotels.com

富薈上環酒店

獎項及認可	頒授機構
客人評價優異獎	Hotels.com
客人評價優異獎	Booking.com
二零一六年度卓越獎	貓途鷹
國際商旅首選酒店	第十六屆中國飯店金馬獎

富薈炮台山酒店

獎項及認可	頒授機構
二零一六年度金珠獎—最佳商務酒店	粵港澳酒店總經理協會
二零一六年度卓越獎	貓途鷹
中國最佳城市精品酒店	第十六屆中國飯店金馬獎

資格

- EarthCheck (銀徽認證)：全部五間初步酒店均獲 EarthCheck 銀徽認證
- EarthCheck (銅徽認證)：富薈炮台山酒店、富薈上環酒店及富薈灣仔酒店均獲銅徽認證
- 優質食水：

在五間初步酒店之中，其中四間獲得香港特別行政區政府水務署大廈優質食水認可計劃發出以下認證：

 - 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、富薈炮台山酒店及富薈上環酒店已獲得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香港綠色機構認證的減碳證書

- 減廢：
全部五間初步酒店已獲環境運動委員會頒發香港綠色機構認證的減廢證書
- 綠色機構：
全部五間初步酒店已獲環境運動委員會頒發香港綠色機構資格

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：香港聯合交易所有限公司 ESG 報告指引索引

主要範疇、層面及一般披露		章節／聲明
A. 環境		
層面 A1： 排放物	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： (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。	環境責任
層面 A2： 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境責任
層面 A3： 環境及天然資源	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。	環境責任
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。	社會責任
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。	社會責任

主要範疇、層面及一般披露		章節／聲明
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
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。	社會責任
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。	社會責任
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發行人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

