



# FEC遠東發展

遠東發展有限公司

Far East Consortium International Limited

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：035

2020 環境、社會及管治報告書

## 扎實根基 多元化發展





# 目錄

2	主席的話
3	我們的全球業務
4	關於本報告
7	二零二零年財年摘要
11	我們的可持續發展方針
21	商業道德
24	環境
32	僱員及更廣泛的勞動力
40	客戶
45	社區
48	供應商
49	關鍵數據
58	ESG報告指引內容索引



## 主席的話

於二零二零年，世界各國出現多項前所未有的事件，全球持份者逐漸聚焦各公司的環境及社會因素，以從長遠角度來評估企業的生存能力及可持續發展情況。為鞏固我們在可持續發展方面的地位，遠東發展有限公司（「遠東發展」或「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」或「我們」）於自二零一九年四月一日至二零二零年三月三十一日止財政年度（「本年度」或「二零二零年財年」）進行一項差距分析，以識別需進一步提升的領域及實現業內最佳規範。

我們明白可持續發展管治是可持續發展策略的基礎，因此在差距分析中著重審視可持續發展管治架構及風險管理實踐。根據分析結果，我們決定完善環境、社會及管治（「ESG」）指導委員會的管治架構及擴大現有企業風險管理，以確保考慮所有重大的可持續發展風險。為完善可持續發展管治架構，我們制定了可持續發展政策為所有業務單位提供指引，並向全體僱員傳閱可持續發展季度通訊以提高大家的可持續發展意識。我們希望通過上述舉措提升可持續發展績效和提高僱員的可持續發展意識。

我們認同可持續發展為未來世代創造美好世界的重要性。我們採取的積極可持續發展方針以人們的需求及福祉為中心。我們於全球不同的業務單位利用專業知識促進當地社區興旺發展。舉例而言，於2019冠狀病毒病期間，我們與恒安國際集團有限公司攜手合作，積極搜羅並向香港及中國內地的中小學、醫院及弱勢社群捐贈1,000,000個口罩。此外，本集團亦積極在各個地區採購及派發手套。酒店業務方面，我們照顧1,000多名醫護人員及前線人員，並與Ecolab合作對空調系統進行清潔及消毒，以同心抗疫，保障客人及員工的健康與安全。

若無僱員、客戶、合作夥伴及社區的貢獻，今年締造的成就實難以實現。於未來數年，我們須同心協力，共同解決本地及全球範圍內影響我們的重要議題。我們將探索不同方式，將可持續發展方針轉換為維持經濟增長及社會發展的動力，增強韌力。我們將繼續改善不同範疇內的可持續發展實踐，並進一步將可持續發展納入核心業務策略之中。

本報告詳述我們就可持續發展的實踐和方法、成就及未來計劃。我們希望本報告能讓閣下瞭解我們的可持續發展狀況。

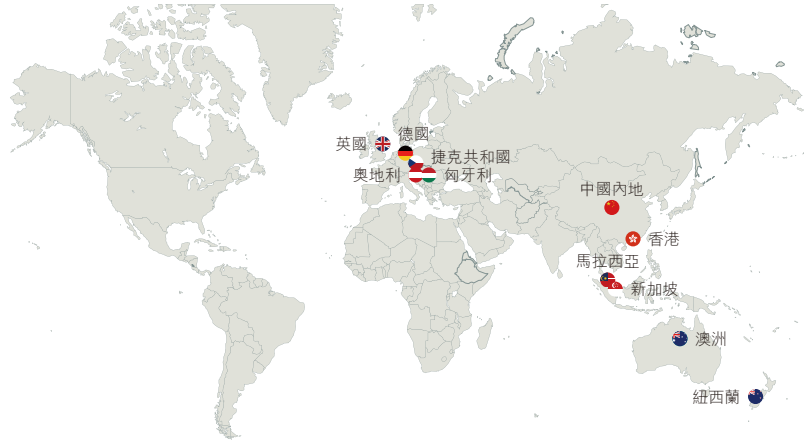
主席兼行政總裁

邱達昌

二零二零年十月

# 我們的全球業務

遠東發展總部設於香港，為一間領先的區域性集團，從事物業發展、酒店業務及管理、停車場業務及設施管理以及博彩業務，足跡遍佈全球。憑藉我們在世界各地的多元化業務組合，我們擁有獨特的機遇，為我們營運所在地的可持續發展作出貢獻，並為當地社區帶來持久福祉。



物業發展	<p>64.9% 佔收益總額</p>	收益 <b>港幣4,835 百萬元</b>	營運地點： 
酒店業務及管理 (「酒店」)	<p>18.1% 佔收益總額</p>	收益 <b>港幣1,346 百萬元</b>	營運地點： 
停車場業務及 設施管理 (「停車場」)	<p>10.2% 佔收益總額</p>	收益 <b>港幣760 百萬元</b>	營運地點： 
博彩業務(「博彩」)	<p>3.6% 佔收益總額</p>	收益 <b>港幣271 百萬元</b>	營運地點： 
其他 <sup>1</sup>	<p>3.2% 佔收益總額</p>	收益 <b>港幣239 百萬元</b>	營運地點： 

<sup>1</sup> 包括物業投資、證券及金融產品以及提供按揭服務。



## 關於本報告

本報告為本公司刊發之第四份ESG報告。本報告已於二零二零年九月十五日由本公司董事會(「董事會」)審核並批准。本報告以中英文編寫，並可於本公司網站(www.fecil.com.hk)以及香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站下載。

### 報告範圍及期間

本報告涵蓋本集團二零二零年財年在可持續發展方面之表現。與上一份已發表報告比較，我們於本年度擴展了報告之範圍，以涵蓋新的業務分部(即博彩業務)。為了向持份者提供更全面及有意義的ESG資料，我們會定期根據重要性原則檢討報告範圍，並計劃於未來逐步擴展報告之範圍。

<b>企業及地區辦公室</b> (「辦公室」)	香港 中國內地 英國 澳洲 新加坡 捷克共和國															
<b>物業發展<sup>2</sup></b>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="497 924 794 1030">香港</td> <td data-bbox="794 924 1161 1030">傲凱 珀玥 沙田嶺</td> <td data-bbox="1161 924 1394 1030">銷售階段 銷售階段 在建中</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1030 794 1211">中國內地</td> <td data-bbox="794 1030 1161 1211">君悅庭 御江豪庭 御尚II 地下停車場(第8區) 地下停車場(第16區)</td> <td data-bbox="1161 1030 1394 1211">銷售階段 銷售階段 銷售階段 銷售階段 銷售階段</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1211 794 1461">英國</td> <td data-bbox="794 1211 1161 1461">Hornsey Town Hall MeadowSide Walkabout Aspen at Consort Place New Cross Central Northern Gateway Victoria Riverside</td> <td data-bbox="1161 1211 1394 1461">在建中 在建中 在建中 規劃及設計 規劃及設計 規劃及設計 規劃及設計</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1461 794 1642">澳洲</td> <td data-bbox="794 1461 1161 1642">The Towers at Elizabeth Quay West Side Place第一期 West Side Place第二期 Perth Hub Perth City Link</td> <td data-bbox="1161 1461 1394 1642">銷售階段 在建中 在建中 規劃及設計 規劃及設計</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1642 794 1709">新加坡</td> <td data-bbox="794 1642 1161 1709">Artra<sup>3</sup> Hyll on Holland<sup>4</sup></td> <td data-bbox="1161 1642 1394 1709">在建中 規劃及設計</td> </tr> </tbody> </table>	香港	傲凱 珀玥 沙田嶺	銷售階段 銷售階段 在建中	中國內地	君悅庭 御江豪庭 御尚II 地下停車場(第8區) 地下停車場(第16區)	銷售階段 銷售階段 銷售階段 銷售階段 銷售階段	英國	Hornsey Town Hall MeadowSide Walkabout Aspen at Consort Place New Cross Central Northern Gateway Victoria Riverside	在建中 在建中 在建中 規劃及設計 規劃及設計 規劃及設計 規劃及設計	澳洲	The Towers at Elizabeth Quay West Side Place第一期 West Side Place第二期 Perth Hub Perth City Link	銷售階段 在建中 在建中 規劃及設計 規劃及設計	新加坡	Artra <sup>3</sup> Hyll on Holland <sup>4</sup>	在建中 規劃及設計
香港	傲凱 珀玥 沙田嶺	銷售階段 銷售階段 在建中														
中國內地	君悅庭 御江豪庭 御尚II 地下停車場(第8區) 地下停車場(第16區)	銷售階段 銷售階段 銷售階段 銷售階段 銷售階段														
英國	Hornsey Town Hall MeadowSide Walkabout Aspen at Consort Place New Cross Central Northern Gateway Victoria Riverside	在建中 在建中 在建中 規劃及設計 規劃及設計 規劃及設計 規劃及設計														
澳洲	The Towers at Elizabeth Quay West Side Place第一期 West Side Place第二期 Perth Hub Perth City Link	銷售階段 在建中 在建中 規劃及設計 規劃及設計														
新加坡	Artra <sup>3</sup> Hyll on Holland <sup>4</sup>	在建中 規劃及設計														

<sup>2</sup> 包括佔50%以上股權的項目，但不包括合資項目、租賃項目、未開發土地及銷售階段已於二零二零年財年前完成的項目。環境及社會數據僅包括佔50%以上股權的在建項目。

<sup>3</sup> 遠東發展持有70%的股權。

<sup>4</sup> 遠東發展持有80%的股權。

酒店業務及管理 <sup>5</sup>	香港	麗悅酒店 觀塘帝盛酒店 旺角帝盛酒店 荃灣帝盛酒店 灣仔帝盛酒店 蘭桂坊酒店@九如坊 遠東發展絲麗酒店 海景絲麗酒店 荃灣絲麗酒店
	中國內地	成都帝盛君豪酒店 廬山東林假日酒店 上海帝盛酒店 武漢帝盛酒店
	英國	倫敦Dorsett City Dorsett Shepherds Bush
	新加坡	新加坡帝盛酒店
停車場業務及設施管理	澳洲	所有停車場用地
	英國	所有停車場用地
	馬來西亞	所有停車場用地
博彩業務	捷克共和國	Ceska Kubice Casino- Ceska Kubice Route 59 Casino- Znojmo Route 55 Casino- Dolni Dvoriste Hotel Savannah- Znojmo



<sup>5</sup> 包括佔股權50%以上並已落成的酒店物業。



## 關於本報告

### 報告準則及原則

本報告是根據聯交所上市規則<sup>6</sup>附錄二十七所載環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」)之「不遵守就解釋」條文及「建議披露」之部分關鍵績效指標(「KPI」)編製。

於本報告編製時，本集團秉持ESG指引所載四項基本匯報原則：

匯報原則	本集團之應用
重要性	透過分析本集團內部及外部持份者提交的網上問卷回應，識別了重要環境與社會議題。重要議題於本報告中優先考慮及披露。
量化	本集團盡可能以量化方式記錄及披露關鍵績效指標，以評估ESG政策及措施的有效性。
平衡	本報告以客觀方式披露資料，旨在不偏不倚地向持份者呈現本集團的ESG整體表現。
一致性	於切實可行的情況下，除非另有說明，本集團採用一致的測量方法，以便隨時間對ESG表現進行有意義的比較。所採用的方法或關鍵績效指標中的任何更改都將予以披露。

### 反饋機制

我們歡迎持份者的反饋。您的意見有助我們確定及加強本集團未來之可持續發展策略。請瀏覽我們的網站 [www.fecil.com.hk](http://www.fecil.com.hk) 與我們聯繫並分享您的想法。

<sup>6</sup> 聯交所證券上市規則。



## 二零二零年財年摘要

### 我們應對2019冠狀病毒病的舉措

本集團一向關注改善僱員、客戶及社區的健康與安全。自二零二零年初起，2019冠狀病毒病爆發對本集團的業務及營運造成不同程度的不利影響。為遏制2019冠狀病毒病蔓延，我們於所有營運中採取迅速行動，並實施以下措施：



#### 設施

- 於酒店區域內安裝多個消毒防疫噴霧器。
- 與Ecolab合作，為我們於香港所有酒店物業配備消毒清潔劑2.0，對空調系統進行清潔及消毒。
- 定期清潔及擦淨停車場和設備，以保持衛生並將停車場的感染風險降至最低。



#### 程序

- 要求所有酒店員工佩戴外科口罩，並每天進行體溫檢查。
- 要求所有入住客人進行體溫檢查，並填寫健康狀況及旅遊記錄申報表。
- 提高設施的清潔及消毒頻率至每小時一次。
- 為所有地區的員工提供彈性工作時間及／或居家辦公安排。



#### 支援

- 為酒店員工提供認識2019冠狀病毒病的培訓。
- 為所有客人及員工提供酒精搓手液及補充裝。
- 為香港辦公室、荃灣帝盛酒店及荃灣絲麗酒店員工及其家屬提供外科口罩。
- 搜羅並向香港及中國內地的中小學、醫院及弱勢社群捐贈1,000,000個外科口罩，以及在各個地區派發手套。
- 在我們遍佈全球(包括香港、中國內地、馬來西亞、新加坡及英國)的酒店照顧超過1,000名醫護人員及前線人員。

### 綠色建築

物業發展為我們的核心業務，我們有責任於整個發展週期內把對環境的負面影響降至最低。在項目中結合綠色建築設計元素，讓我們可減少對環境、天然資源及氣候的負面影響，並提高住戶的舒適度。

作為可持續發展實踐的一部分，我們的目標是於物業發展業務中倡導綠色建築理念。以下為我們建築結合綠色元素的例子。

## 二零二零年財年摘要

## 澳洲

## 墨爾本 West Side Place

West Side Place 為位於墨爾本商業中心區之綜合用途住宅發展項目。該項目擁有四幢大樓，提供約3,000個單位。為讓此兩階段項目於綠色之星－設計與建造認證下取得5星，我們為每個階段專門設計了綠色之星自訂手冊(Green Star Custom Manual)，並提供予承包商供其遵守。綠色建築設計在以下主要方面融入項目的整個發展週期：

- **管理：**為設施管理團隊制定全面的《建築業務及保養手冊》(Building Operations and Maintenance Manual)、通過智能測量監察資源消耗趨勢以及通過調試及調整工程等優化建築服務設計的潛力。
- **室內環境質素：**提高照明舒適度、視覺舒適度及室內空氣品質、減少污染物暴露以及酒店床鋪使用低揮發性有機化合物(「VOC」)材質的床墊。
- **物料：**於整個項目中，使用遵循最佳規範開發或製造的材料，如木材、鋼材及聚氯乙烯(「PVC」)。
- **能源：**採用節能建築設計(如建築外牆的被動式設計元素及窗戶的節能玻璃)以及節能電器及設備。
- **可持續交通：**提供單車停放處及相關設施以及基礎設施以支持低排放車輛之使用、減少停車費用及引進車輛共享計劃。
- **水資源：**利用節水裝置及配件、濕度感應器進行滴水灌溉及雨水再利用。
- **生態：**採用綠化屋頂及自然景觀設計，以提高工地的生態價值。
- **氣候變化：**根據公認標準及解決方案，制定氣候適應計劃，並將其融入建築設計及施工過程，以應對氣候變化的影響。



## 新加坡

- Artra－新加坡建設局綠色建築標章金獎。
- Hyll on Holland－新加坡建設局綠色建築標章金獎(目標)。

## 上海

我們採用國家設計規定。由我們的承包商對如櫥櫃、地板、洗手間等進行標準翻新或安裝。與個別客戶進行的翻新相比，此舉可減少能源、浪費及污染。

## 香港

除遵守法規外，我們亦將綠色建築特色納入我們的項目內，並以獲得綠建環評計劃認證為目標。舉例而言，我們其中一個項目傲凱已獲得綠色建築議會綠建環評新建建築1.2版之暫定金級評級。

## 可持續發展一覽



## 本集團

- 進行了一項有關可持續發展管治的差距分析。
- 董事會討論並確認加強可持續發展管治的關鍵行動。
- 每季度發放可持續發展通訊，以提高僱員意識。



## 二零二零年財年摘要



## 物業發展

- 將太陽能技術納入英國Hornsey Town Hall及Walkabout發展項目。
- 推出福祉計劃，為英國的僱員提供更好的健康及福祉服務。
- 推出僱員援助計劃，為英國的僱員提供全日24小時免費支援。



## 酒店

- 將大部分一次性瓶裝皂液替換成可補充皂液器。
- 於Eco-value+計劃下，客人可選擇重用床單及選擇無需客房清潔服務。
- 於新加坡帝盛酒店通過「與我們同行」客房禮包鼓勵低碳旅遊，並提供單車出租服務。
- 香港的灣仔帝盛酒店、麗悅酒店及旺角帝盛酒店榮獲EarthCheck銀徽認證。
- 鼓勵所有僱員參與員工參與度調查（「員工參與度調查」），敬業度得分及參與率分別達90.16%及99.62%。
- 推行人才評核程序，此為一種用於評估僱員績效並促進人事繼任規劃的標準化新方法。
- 於英國酒店進行有關現代奴隸和販賣人口培訓。



## 停車場

- 採用「Care Assist」系統，可與各種停車系統進行先進整合，提供全日24小時實時停車支援，改善客戶體驗。
- 制定Care Park無家可歸者問題協議（Care Park Homelessness Protocol），以支援無家可歸者。



## 博彩

- 停車設施配備無票系統、非接觸式使用、具有搜索及導航功能的智能手機應用程式、網上預訂及無現金支付等功能，以改善客戶體驗。
- 實施危害分析和關鍵控制點（「HACCP」）標準作為食品安全管理的一部分。

# 我們的可持續發展方針

## 可持續發展管治

本集團深明良好的可持續發展管治是為員工及業務夥伴制定可持續發展方向及策略之基礎。董事會對本集團ESG之政策、措施及表現負有最終監管責任。董事會監察及制定ESG策略，而ESG指導委員會則在董事會授權下負責促進ESG的執行，如實施ESG政策、評估ESG表現、促進持份者參與以及披露ESG表現。ESG指導委員會由本公司執行董事邱詠筠女士帶領，適時向董事會報告ESG事宜。

## 檢討及改進可持續發展管治

於二零二零年財年，我們進行了一項差距分析，以識別本集團與同業在可持續發展管治方面的差異。差距分析旨在改進可持續發展的方向提供建議。分析結果已向董事會匯報，並協定了採取多個關鍵步驟。

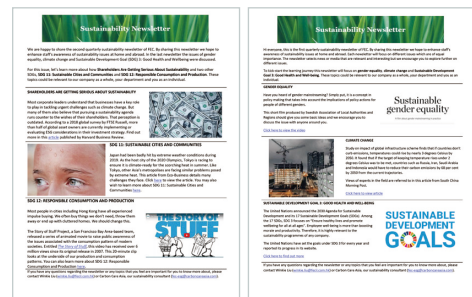
我們正完善ESG指導委員會的管治架構，並訂定委員會的職權範圍，以清楚釐定匯報關係、職能、職權、資源分配、責任及成員組成。我們會在不同業務單位及營運層面建立支援架構，把可持續發展的概念融入日常營運。現有的企業風險管理(「企業風險管理」)亦將予改進，以確保涵蓋所有重大的可持續發展風險。這將使我們更有效識別對本集團有重大影響的風險及應對方法。

## 提高員工之可持續發展意識

於二零二零年財年，我們開始編製可持續發展季度通訊並發放給所有僱員，以提高彼等的可持續發展意識。

探討的議題包括：

- 性別平等；
- 氣候變化；
- 股東日益關注可持續發展；
- 可持續發展目標3：良好健康與福祉；
- 可持續發展目標11：可持續城市和社區；以及
- 可持續發展目標12：負責任消費和生產。



## 可持續發展風險管理


完善的企業風險管理可使企業識別對其營運產生影響的風險並採取應對行動。本集團已建立有效的風險管理及內部監控系統以監察其風險。為減少本集團所面臨的已識別風險，董事會負責在審核委員會協助下維持穩定及有效的風險管理及內部監控系統。審核委員會定期檢討及監控可能對本集團業務產生負面影響的風險。於二零二零年財年，本集團已對風險管理及內部監控系統進行年度審核。部分社會因素已納入風險識別及評估過程。本集團及其業務分部的ESG重大風險載列如下。



## 我們的可持續發展方針

有關風險管理及內部監控系統的更多詳情，請參閱本公司二零二零年財年年報第107至110頁。

業務營運	ESG風險	我們的回應
<p>一般企業管治</p> 	<p><b>人才</b></p> <p>倘本集團未能根據勞工市場特性及不同業務線的需要招聘及挽留頂尖人才，則可能影響其實現業務目標的資源。</p>	<p>我們利用多種渠道招聘員工，例如網上招聘及人才招聘機構。此外，於適當時我們會根據同業的情況對市場薪酬範圍及基準進行研究。每年亦會進行評核，評核結果將作為花紅及薪酬調整的依據。向員工提供的福利計劃根據資歷及經驗而定。與離職者進行非正式面談，以收集離職者的反饋並作出跟進。</p>
<p>物業發展</p> 	<p><b>人才</b></p> <p>倘本集團未能招聘、挽留及輪換頂尖人才，可能會阻礙本集團有效營運的能力及應付其於業務模式發展或改變下的需要。</p> <p><b>質量管理</b></p> <p>無效的質量管理可能會導致未能發現不合格材料及工藝，或由於整改質量問題造成進度延誤及超支。</p>	<p>採取與一般企業管治相同的方法。</p> <p>為確保向客戶提供優質的產品及服務，我們在不同階段進行質量評估。在合約文件中訂立標準指引及規格。承包商須提交所使用材料作審批以確保材料符合合約標準。我們亦舉行質量會議以便在早期階段審查質量控制以及工程及設計細節，以改進工藝及設計問題。此外，我們會在項目竣工後立即對承包商進行績效評估。表現欠佳的承包商將被排除於日後項目的招標邀請之列。</p>

業務營運	ESG風險	我們的回應
<p data-bbox="204 448 371 476">酒店業務及管理</p> 	<p data-bbox="555 448 608 476"><b>人才</b></p> <p data-bbox="555 523 916 664">未能招聘、挽留及輪換頂尖人才會阻礙本集團有效營運的能力及應付其於業務模式發展或改變下的需要。</p> <p data-bbox="555 821 675 849"><b>培訓及發展</b></p> <p data-bbox="555 896 916 1037">培訓及發展計劃不足或會增加酒店員工未能提供令人滿意的服務的風險，從而導致客人滿意度下降及影響本集團的聲譽。</p>	<p data-bbox="949 448 1385 627">我們於大專院校舉辦職業論壇並參與招聘日，以擴大我們的招聘渠道。為從市場招聘有技能的員工，我們設立員工推薦計劃，並委聘獵頭公司。我們定期進行市場薪酬調查，以釐定現時薪酬水平的基準。</p> <p data-bbox="949 674 1385 778">定期進行員工滿意度調查，瞭解目標員工群體的需求。每年亦會進行評核，並以評核結果作為花紅及薪酬調整的依據。</p> <p data-bbox="949 825 1385 1151">為所有酒店員工制定培訓及發展計劃。每個部門都有其自身的部門導師，負責根據部門的標準營運程序及營運需要，規劃、設計及提供適當的培訓給部門員工。企業人力資源(「人力資源」)部門提供「培訓導師」的培訓以培育部門導師。企業人力資源部門亦會對酒店人力資源部門每月提交的培訓報告結果進行審閱及匯總，以作進一步分析。</p>

## 我們的可持續發展方針

業務營運	ESG風險	我們的回應
<p>停車場業務及設施管理</p> 	<p><b>人身安全</b></p> <p>保安措施不足可能會增加場地內發生罪案的風險。</p> <p><b>人才</b></p> <p>倘本集團未能招聘及挽留頂尖人才，可能會阻礙本集團有效營運的能力及應付其於業務模式發展或改變下的需要。</p>	<p>本集團開發的停車場管理系統「Care Assist」具有監控功能。Care Assist連接所有安裝在停車場的閉路電視，以供監控及保安之用。任何可能發生的事故、犯罪或可疑活動均會被監控及記錄，以作進一步調查。</p> <p>採取與一般企業管治相同的方法。</p>
<p>博彩業務</p> 	<p><b>反洗黑錢</b></p> <p>未能提供充分支持及採取適當預防措施可能會影響偵查洗黑錢活動的有效性。</p> <p><b>資料安全</b></p> <p>未能保護硬件及重要資料會增加盜竊、侵權、未經授權使用、挪用、洩露或破壞機密及重要資料的風險。</p>	<p>為防止我們博彩業務中出現的洗黑錢行為，每名客戶須進行正式登記，即客戶須在登記表格上簽名以聲明其身份及其資金來源是合法及可追溯。倘達到一定兌換限額，賭場管理層會要求客戶提供資金來源。此外，所有管理層須每年參加有關反洗黑錢要求的培訓。</p> <p>各分部均裝有防病毒系統及防火牆以監測及防禦任何網絡攻擊、病毒、惡意軟件及間諜軟件。以虛擬機進行日常備份，其中備份數據會儲存於機構的存儲器內。定期將備份磁帶交付及保存於銀行內。</p>



## 可持續發展政策



於二零二零年財年，本集團已制定及實施可持續發展政策，用以指引營運作業並將可持續發展要素納入日常營運中。該政策已發放予各業務單位及部門，確保大家遵循本集團的可持續發展策略，當中涵蓋排放管理、僱員健康及安全、發展及培訓、禁用童工或強制勞工、採購及供應鏈、產品責任及社區投資。ESG指導委員會定期檢討可持續發展政策，以確保該政策與其業務營運相關，從而使我們不斷改善可持續發展績效。

## 持份者參與

持續與持份者對話對本集團業務成功至關重要。通過與持份者持續溝通，本集團可瞭解彼等的優次選擇及期望。考慮持份者的意見使本集團能夠滿足其經營所在的社會的需要。於二零二零年財年，本集團透過多個通訊渠道定期與其持份者聯繫，以考量他們的意見及反饋，並不斷作出改進。



持份者組別	為何聯繫	聯繫方式
 <p>僱員</p>	為推廣尊重文化及提供健康的工作環境，我們須瞭解僱員的關注事宜。	年度績效檢討、員工問卷調查、定期舉辦的團隊建設活動及員工通訊(包括可持續發展季度通訊)。
 <p>客戶</p>	必須瞭解客戶的需要以滿足他們的需求及期望。	社交媒體、客戶服務及年度客戶滿意度調查。
 <p>股東及投資者</p>	處理股東及投資者的關注事宜，有助我們創造長期財務回報及社會價值。	股東週年大會、中期報告、年度報告、路演、業績簡報及投資者活動(如投資者歡樂時光)。
 <p>供應商及業務夥伴</p>	於各階段與業務夥伴密切合作，可使我們監控其質量及表現，確保交付優質產品及服務。	供應商篩選及評估、網上問卷調查及定期項目會議。
 <p>政府及監管機構</p>	法律及法規可對我們的業務營運造成極大影響。因此，我們須與政府機構建立密切溝通，確保我們遵守所有相關法律及法規。	進行法定備案及公告。

## 我們的可持續發展方針

持份者組別	為何聯繫	聯繫方式
媒體 	媒體為公眾瞭解我們情況的主要途徑，故我們須確保媒體夥伴真實知悉我們的表現。	新聞發佈會及新聞稿、媒體簡報、對查詢的反饋及回應以及媒體採訪。
社區團體 	透過與地方社區積極的溝通，可使我們瞭解其需要，為社會創造持久利益。	旗艦社區計劃、社區活動及僱員義工服務。

## 回應持份者

透過定期溝通及年度持份者參與度調查，我們瞭解到持份者的關注及期望。彼等所提出的主要問題與報告、績效提升及環境管理有關。其反饋與我們的回應載列如下。

範疇	持份者反饋	我們的回應
報告 	提供一份公平、準確、透明及全面的報告。	於二零二零年財年，本集團擴大報告範圍至博彩業務。我們將繼續根據重要性原則定期檢討報告範圍。展望未來，我們正計劃進一步擴大報告範圍。
	按照國際報告準則編製報告並尋求保證。	除遵守聯交所ESG指引外，我們在識別相關可持續發展問題時亦參考全球報告倡議(GRI)準則。我們將考慮在未來就報告參考GRI準則。
績效提升 	以遠東發展的可持續發展績效為基準與同業作比較。	於二零二零年財年，本集團進行了一項差距分析，以就本集團在可持續發展管治及風險管理方面的表現與其同業作比較。有關分析結果已向董事會匯報，並已協定加強上述範疇表現的關鍵步驟。

範疇	持份者反饋	我們的回應
環境管理 	積極與不同持份者交流，以瞭解其需要，互相交換意見及作出改變。	我們透過多種渠道與主要持份者溝通並收集其反饋。舉例而言，我們就於曼徹斯特的Northern Gateway發展項目進行公眾諮詢，共有423名持份者參加該次會議。我們在完善發展框架時考慮其反饋，以確保所提出的問題獲得處理。報告中亦展示了其他與持份者溝通的形式。
	採取行動以解決持份者關注的事宜及全球的挑戰。	我們正完善ESG指導委員會的管治架構，以增強我們的可持續發展管治，此舉有助本集團制定出更多具可行性的ESG策略，以解決ESG問題。
	促進綠色建築發展並著重能源效益。	我們在項目中納入綠色建築設計特色，包括澳洲West Side Place、新加坡Artra及Hyll on Holland以及香港傲凱。
	在所有項目採用太陽能熱水及發電作為標準。	本集團正在探索採用太陽能及節能技術的可行性。在英國，Hornsey Town Hall及Walkabout項目已採用太陽能。我們亦已在所營運的部分停車場安裝太陽能系統。
	減少塑膠使用及廢物，使用可生物降解的塑膠物品(尤其是在酒店業務中)。	我們與化學清潔劑供應商聯繫以重用其容器，我們亦在大部分酒店以可補充皂液器取代一次性瓶裝皂液，以減少塑膠垃圾數量。

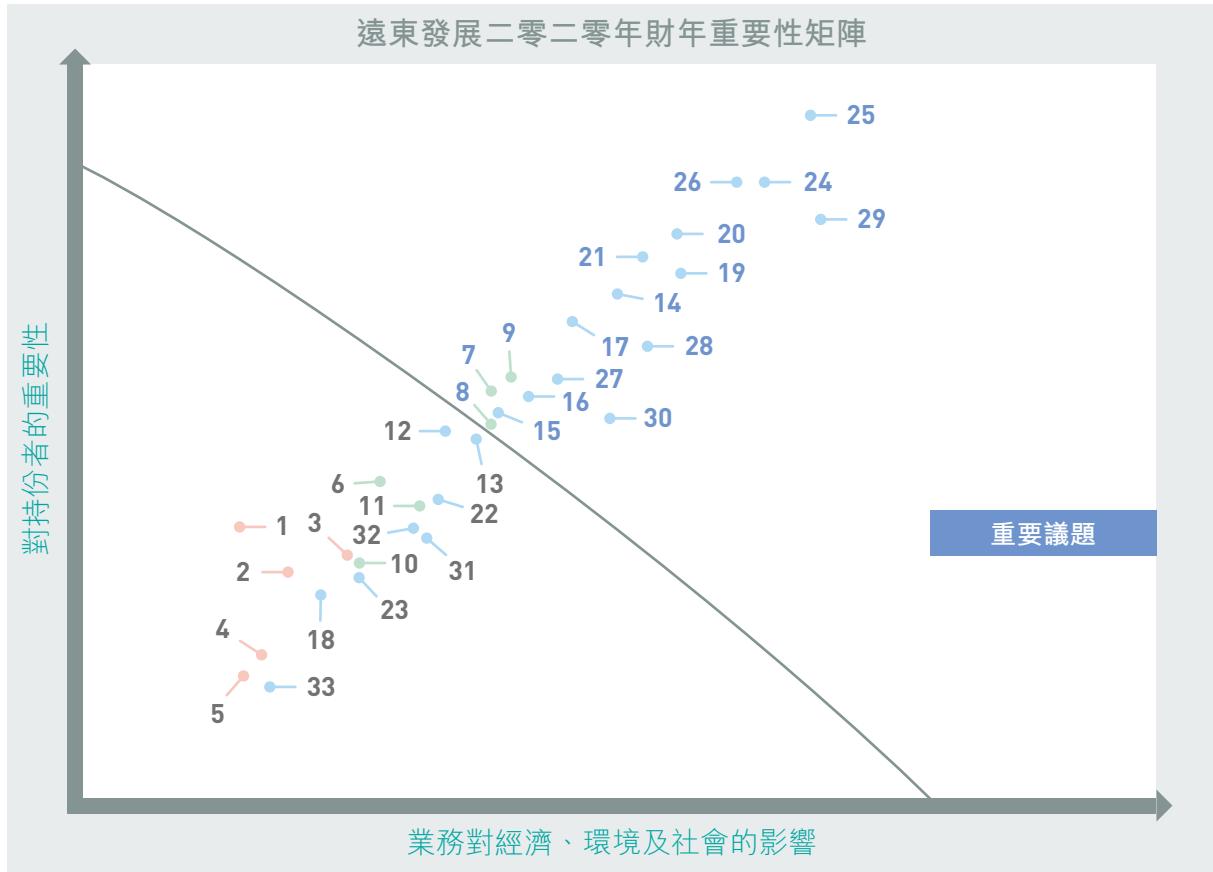


## 我們的可持續發展方針

### 重要性評估

本集團瞭解可能對其持份者及營運產生重大影響的重要議題的重要性。於二零二零年財年，為更好地瞭解持份者意見並滿足其需要，本集團進行了持份者參與度調查，以評估ESG議題的相對重要性。

步驟	行動
<p>1. 識別相關議題</p> <p><b>1.</b> </p>	<p>我們審視現有及過往參與結果，並參考全球可持續發展議題以及本地及國際報告標準，如GRI準則。根據審視結果，共識別了<b>33項可持續發展議題</b>。</p>
<p>2. 收集持份者反饋</p> <p><b>2.</b> </p>	<p>我們通過<b>四個業務分部的內部及外部持份者</b>所進行的網上問卷調查，收集反饋並評估各有關議題的重要性。於二零二零年財年，我們將問卷調查擴展至博彩業務的持份者，共收回<b>411份有效問卷</b>並進行分析。</p>
<p>3. 識別重要議題</p> <p><b>3.</b> </p>	<p>根據有關議題對持份者的重要性及對遠東發展於經濟、社會及環境的影響(正面或負面)，評估每項相關議題的重要性。根據調查結果，建立了重要性矩陣。於33項議題中，<b>17項定為優先處理的重要議題</b>。</p>
<p>4. 核實</p> <p><b>4.</b> </p>	<p>二零二零年財年的重要性矩陣及重要的ESG議題已提交予董事會核實。17項議題被確認為重要議題，需要處理及作出匯報。</p>





## 我們的可持續發展方針

矩陣已反映33個可持續發展議題的重要性，重要議題列於右上角，而次等重要議題列於左下角。合共17個議題定為本集團須優先處理的重要議題。

可持續發展議題(按重要性的重要程度由高至低排列)		重要議題
25	客戶私隱及資料保護	✓
29	反貪污	✓
24	客戶健康及安全	✓
26	客戶體驗及滿意度	✓
20	尊重人權	✓
19	禁用童工或強制勞工	✓
21	尊重人權的保安慣例	✓
14	安全及健康的工作環境	✓
28	保護知識產權	✓
17	反歧視	✓
27	負責任的營銷傳播	✓
30	防止反競爭慣例	✓
9	水資源	✓
16	多元化及平等機會	✓
7	廢棄物	✓
15	培訓及發展	✓
8	能源	✓
13	勞資關係	
12	僱傭管理體系	
22	供應商環境評估	
11	保護生物多樣性	
6	溫室氣體及其他空氣排放物	
31	社區參與、影響評估及投資	
32	尊重原住民權利	
3	對本地社區的直接經濟貢獻	
10	物料	
23	供應商社會評估	
1	經濟績效	
2	與可持續發展議題相關的金融風險及機遇	
18	尊重結社自由及集體談判自由	
4	對本地社區的間接經濟影響	
33	參與公共政策	
5	採購慣例對本地社區的經濟影響	

範疇：

經濟

環境

社會

展望未來，本集團將繼續探討對本集團及其持份者而言屬重要的可持續發展議題，並與持份者持續溝通，從而瞭解並滿足其需要。

# 商業道德

本集團視商業道德為其業務營運的主要原則。維持高營運標準使本集團贏得客戶及持份者的信任。

## 合規管理及績效

有效的合規管理能減少本集團所面臨的監管危機。我們意識到違反法律及法規可能對我們的營運、績效、財務狀況及聲譽造成重大影響。因此，為確保業務保持最高業務誠信標準，本集團持續關注最新監管發展，並於日常營運中就遵守法律及法規應用適用的政策、指引及慣例。

我們的業務受各個地區的適用法律及法規所規管，包括但不限於香港《空氣污染管制條例》、香港《噪音管制條例》、香港《廢物處置條例》、香港《僱傭條例》、香港《職業安全及健康條例》、香港《消費品安全條例》、香港《建築物條例》、香港《商標條例》及香港《個人資料(私隱)條例》、新加坡《消費者保護(公平交易)法》、香港《防止賄賂條例》以及適用於其他地區業務的類似法律及法規。於二零二零年財年，我們並無重大違反上述法律及法規的情況，亦無有關對我們的僱員或我們提出並已審結的貪污訴訟案件。本集團將繼續識別對本集團在不同地區業務營運而言有重大影響的法律及法規。

## 反貪污

我們對任何形式的貪污(包括賄賂、敲詐、洗黑錢、詐騙及盜竊)零容忍。我們的商業行為守則(「守則」)及員工手冊載列有關利益衝突及政治捐獻的規定。全體董事及員工均須遵守當地相關法律及法規。於二零二零年財年，我們於員工手冊中加入反貪污政策，明確規定所有員工於本集團營運所在地從事本集團業務或事務時禁止索取、接受或提供任何賄賂。此外，我們的所有業務夥伴均須遵守我們的守則，同意合約中的相關條文。



於博彩業務中，我們根據內部程序及原則向相關員工提供反洗錢培訓。培訓課程包括法律標準、內部規定、程序及要求以履行捷克共和國《反洗錢法》項下的責任、識別及監控客戶，及處理可疑交易的建議方法。

為提升業務誠信，我們鼓勵員工舉報本集團內部的任何疑似不當或不法行為。我們的守則對舉報非法或不道德行為及做法提供明確指引。為保護舉報人免受騷擾或報復，他們的身份會被保密，且本集團將採取一切合理措施確保員工不會遭受損害。本集團於二零二零年財年概無錄得任何舉報個案。今後，我們將考慮為董事會成員舉辦反貪污培訓。

## 防止反競爭行為

本集團深知競爭性市場能夠為每個人帶來更好的價格、產品及選擇。我們的守則要求所有員工遵守守則，當中訂明有關反競爭行為的指引，包括內幕交易、競爭及公平交易。有權接觸機密資料的員工，除用於本集團業務外，不得就交易目的使用或分享該資料。我們的守則限制員工參與價格操控、串通投標、分配市場或客戶或類似非法反競爭活動。所有審查及測試文件須根據所有適用規格及規定進行處理，以避免反競爭行為。

## 尊重人權

### 防止童工及強制勞工

我們堅持人權原則，並確保其構成我們的業務及營運基礎。我們的防止童工及強制勞工政策清楚列明禁止任何形式的童工或強制勞工。我們的人力資源部會檢查所有求職者的身份證明，以防止聘用童工及確保所有僱員符合僱用的法定最低年齡規定。

本集團亦確保所有員工自願工作，其可以根據各自僱傭合約的規定要求辭職。禁止強迫或強制勞工，亦禁止施加任何類型有關工作之體罰或脅迫。

### 應對販賣人口及虐待兒童問題

我們在英國的酒店業務於二零一九年五月參加一項名為「Makesafe」項目的販賣人口會議。該項目由倫敦市警方負責組織，旨在解決英國販賣人口或虐待兒童問題，其中酒店可以發揮作用並支持警方。該項目的警探向我們所有員工介紹此項目並提供培訓。如出現可疑情況，我們會向「Makesafe」團隊匯報，並請其前來進行調查。

於二零二零年財年，我們的倫敦酒店舉辦有關酒店業中的現代奴隸制及販賣人口培訓。我們提供個案研究，以加深員工的瞭解。倘員工遇到任何可疑案件，必須遵從事故管理流程的程序。倘有跡象顯示可能存在現代奴隸制時，將進行該程序。其後，當值經理將與首先報告情況的員工作出跟進，危機小組將通知總辦事處及其他相關聯絡人士。此外，我們實施供應商行為守則，該準則訂明與我們的供應商及業務夥伴合作的最低標準及基本原則。







### 尊重人權的保安慣例

一般而言，保安人員直接由酒店聘用。每間酒店均設有自己的內部政策及酒店保安程序，以確保保安人員對第三方（包括住客）作出適當行為，以履行其日常工作職責。每間酒店亦提供有關如何應對現實生活不同情景的指引，例如處理打鬥、醉酒住客、精神病患者及動亂。我們提供培訓以確保保安人員遵守該等程序，並使其瞭解在不同情況下應採取的適當措施。

### 在工作場所尊重人權

本集團歡迎個性化，並於就業及晉升的各方面提供平等機會。我們努力提供一個令員工備受尊重的工作場所。有關在工作場所尊重人權的進一步資料載於「僱員及更廣泛的勞動力」一章。

### 維護知識產權

為保障知識產權，本集團已於其員工手冊訂明相關標準。所有員工均須維護由我們的客戶或供應商與本集團進行任何形式交易時所提供的專有資料，例如商業秘密、專利、商標、版權、工程及製造構思及設計。我們的標準做法為採取有效措施防止侵權行為，在適用情況下與業務夥伴於提供任何機密資料前簽訂不披露或保密協議。

此外，我們於英國的物業發展業務已與其供應商簽訂有關營銷材料的協議。該協議使各方知悉使用知識產權的方式以及使用及發佈資料的最終權利。

## 環境<sup>7、8</sup>

本集團心繫自然環境狀況。我們已制定排放管理政策以及環境及天然資源管理政策，對排放及資源使用情況進行管理，以最大限度減少我們對環境及天然資源的影響。隨著本集團的環境管理實踐持續改進，有助於提高僱員的環境責任行為意識，並促進沿其價值鏈的環境保護，從而減少本集團於業務營運過程中對環境造成的影響。各業務單位負責根據上述政策落實其可持續發展實踐。

### 碳排放及廢氣排放

由於溫室效應導致全球升溫，溫室氣體(「溫室氣體」)排放日益增加對環境構成重大挑戰。我們的排放管理政策訂明，本集團致力採取一切合理行動以最大程度減少排放並鼓勵減排行為。我們有計劃設定溫室氣體減排目標，以推動績效提升。

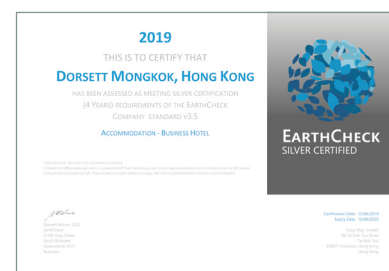
### 低碳旅遊

於新加坡帝盛酒店，我們的「與我們同行」客房禮包包含一張已儲值的帝盛限量版地鐵卡，賓客可用其暢遊新加坡。此外，我們在酒店內放置單車，賓客可以免費租借。該等舉措不僅鼓勵賓客使用單車以最環保的方式暢遊新加坡，更推廣低碳生活方式，將大家在城市的碳足跡減至最低。

### EarthCheck認證酒店

我們於香港的灣仔帝盛酒店、麗悅酒店及旺角帝盛酒店於二零二零年財年獲得EarthCheck銀徽認證。EarthCheck認證是專為旅遊業設計的全球領先環保認證及基準計劃。EarthCheck認證使用科學方法幫助旅遊組織提高效率、提升賓客體驗及減少對環境的負面影響。

未來數年，我們將致力獲得金徽認證，並使更多酒店獲得EarthCheck認證。



<sup>7</sup> 就物業發展而言，本集團已將建築工程外判予承建商，有關數據由承建商提供。就停車場而言，數據包括僅由本集團擁有或管理的泊車位。就辦公室而言，數據包括總辦事處、地區辦事處及停車場辦公室。

<sup>8</sup> 由於約整原因，環境關鍵績效指標相加未必等於已提供的總額。

本集團根據國際及國內指引<sup>9</sup>進行碳評估。於二零二零年財年，購買電力為最大之排放來源，佔溫室氣體排放總量87%。固定燃料燃燒為第二大排放來源，佔溫室氣體排放總量的9%。

溫室氣體排放量	辦公室	酒店	停車場	博彩	總量	單位
						
總計： <b>29,372.1</b> 公噸二氧化碳當量						
範圍一排放量 <sup>10</sup>	117.9	2,682.4	149.9	454.2	3,404.4	公噸二氧化碳當量
範圍二排放量 <sup>11</sup>	453.8	21,414.2	1,109.7	2,677.0	25,654.7	公噸二氧化碳當量
範圍三排放量 <sup>12</sup>	87.8	223.6	0.0	1.6	313.0	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	<b>659.5</b>	<b>24,320.2</b>	<b>1,259.6</b>	<b>3,132.8</b>	<b>29,372.1</b>	公噸二氧化碳當量

溫室氣體密度				
	辦公室 (按建築 面積計算)	酒店 (按客房 每晚計算)	停車場 (按泊車位 數量計算)	博彩 (按收益 計算)
	<b>10.38</b> 公噸二氧化碳當量/ 千平方呎	<b>0.02</b> 公噸二氧化碳當量/ 每間客房每晚	<b>0.02</b> 公噸二氧化碳當量/ 泊車位	<b>0.08</b> 公噸二氧化碳當量/ 千歐元

為減少廢氣排放及空氣污染物相關的健康影響，本集團一直在探索進一步減少排放的方法。除了減少不必要的出行外，我們在購買新公司車輛時亦會優先考慮最省油的車型。

此外，我們的酒店業務嘗試向當地食品供應商採購貨源，以減少食品運輸造成的碳足跡及廢氣排放。

<sup>9</sup> 《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》、由中華人民共和國國家發展和改革委員會所發出的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》以及溫室氣體議定書企業標準。

<sup>10</sup> 範圍一包括固定及移動來源燃燒燃料之直接排放以及設備及系統的逸散性排放。

<sup>11</sup> 範圍二包括購買電力、購買煤氣(用於香港之酒店業務)及熱力產生之能源間接排放。

<sup>12</sup> 範圍三—其他間接排放—包括因棄置廢紙而於香港堆填區產生甲烷、用於香港食水及污水處理之電力產生之溫室氣體排放，以及僱員出外公幹時產生之溫室氣體排放。

我們營運過程中的主要空氣污染物包括氮氧化物、硫氧化物及可吸入懸浮粒子。於二零二零年財年，因酒店使用柴油發電機，故最大的空氣污染物來源為氮氧化物。

空氣污染物	辦公室	酒店	停車場	博彩	總計	單位	
	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	81.1	5,893.3	31.2	361.4	6,367.0	千克
	硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )	1.9	318.5	1.0	2.1	323.5	千克
	可吸入懸浮粒子 (RSP)	5.2	91.1	1.7	10.7	108.7	千克

## 能源

能源消耗是溫室氣體排放的主要來源，本集團正積極減少所有業務單位的能源消耗。本集團已在各業務單位實施各種措施，以減少能源消耗及提高能源效益。


在英國物業發展業務方面，Hornsey Town Hall及Walkabout項目通過安裝光伏發電獲取太陽能。

在酒店業務方面，主要空氣處理控制單元系統、賓客樓層走廊的天花燈、外部標誌及照明裝置上設置了帶有時間表的定時控制裝置。為進一步提高能源效益，我們於某些區域安裝了照明控制傳感器，如樓梯位置，以自動調節光線。入住率較低時，我們會關閉部分樓層。此外，我們的荃灣帝盛酒店及荃灣絲麗酒店會根據入住率暫停若干電梯運作以減少能源消耗。我們亦會以更高效率的型號代替老舊的耗能設備，例如以無油冷水機取代傳統冷水機。取決於日常運作需要，冷水機交替運作以減少能源使用。

此外，在停車場業務方面，我們於特定停車場安裝了具能源效益的照明設備如LED燈或節能燈泡、移動傳感照明燈以及太陽能系統。我們亦放置節能標誌，提醒員工注意能源消耗。在博彩業務方面，所有建築均已實施熱能及冷能調節管理系統以減少能源消耗。所有建築每四年會進行一次能源審計。此外，我們在為辦公室選擇電子產品時，會參考其標籤及認證，優先考慮能源效益較高的產品。我們亦於合適情況下安裝LED燈。

於二零二零年財年，我們主要消耗的能源包括購買電力，佔能源消耗總量68%。其他消耗的能源包括天然氣、柴油及煤氣，分別佔能源消耗總量12%、7%及6%。

能源使用	辦公室	物業發展	酒店	停車場	博彩	總計	單位
壓縮天然氣	-	-	1.1	-	-	1.1	兆瓦時
柴油	201.1	3,281.1	699.1	-	614.6	4,795.9	兆瓦時
天然氣	-	-	7,340.2	-	1,158.3	8,498.5	兆瓦時
汽油	293.3	-	162.7	606.6	2.1	1,064.7	兆瓦時
煤氣	-	-	4,005.4	-	-	4,005.4	兆瓦時
液化石油氣	-	31.8	-	-	371.9	403.7	兆瓦時
石油焦	-	1,475.0	-	-	-	1,475.0	兆瓦時
乙炔	-	0.3	-	-	-	0.3	兆瓦時
電力	681.5	2,935.3	38,667.5	1,588.1	4,645.8	48,518.2	兆瓦時
熱能	-	1,325.2	-	-	917.9	2,243.1	兆瓦時
可再生能源	-	-	3.1	-	-	3.1	兆瓦時
<b>能源消耗總量</b>	<b>1,175.9</b>	<b>9,048.7</b>	<b>50,879.1</b>	<b>2,194.7</b>	<b>7,710.6</b>	<b>71,007.8</b>	兆瓦時

能源密度					
	辦公室 (按建築 面積計算)	物業發展 (按竣工建築 面積計算)	酒店 (按客房 每晚計算)	停車場 (按泊車位 數目計算)	博彩 (按收益 計算)
	<b>18.51</b> 兆瓦時/ 千平方呎	<b>0.01</b> 兆瓦時/ 平方米	<b>0.04</b> 兆瓦時/ 每間客房每晚	<b>0.03</b> 兆瓦時/ 泊車位	<b>0.20</b> 兆瓦時/ 千歐元

## 水資源

潔淨水在全球許多地區仍為稀缺資源，我們致力珍惜我們擁有的水資源。誠如環境及自然資源管理政策所述，本集團將以可持續的方式使用資源，以減少耗水量、提高用水效率及減少排放至水中的污染物。

本集團主要產生生活及工地廢水。生活污水排入市政廢水處理系統，而在排放工地廢水時，我們要求承建商遵守當地標準及法規。例如，在香港的建築工地已設置廢水處理系統(如清淤水箱系統及水處理系統)，廢水經處理後方予排放。

此外，在香港的物業發展業務中，我們鼓勵承建商於適用情況下使用循環水，並實現至少95%節水型衛生設施。在位於澳洲的Perth Hub項目中，我們利用除泥網架來取代用水清除車輛泥土、灰塵及污垢，以盡量減少用水。

本集團已於所有業務單位實施各種方案及措施以減少耗水量及廢水。在酒店，客人可通過我們的Eco-value+計劃選擇重用床單。我們亦收集空調系統的冷凝水，並將其重新分配以供再次使用。我們已安裝灰水回收系統以使用循環再利用水沖廁。在廬山東林莊，溫泉水可再次用於戶外清潔、洗滌及園藝。此外，我們通過在客房內放置標誌，鼓勵客人妥善用水。我們優先考慮節水設備，如水龍頭曝氣器、花灑頭及雙掣式沖廁系統。

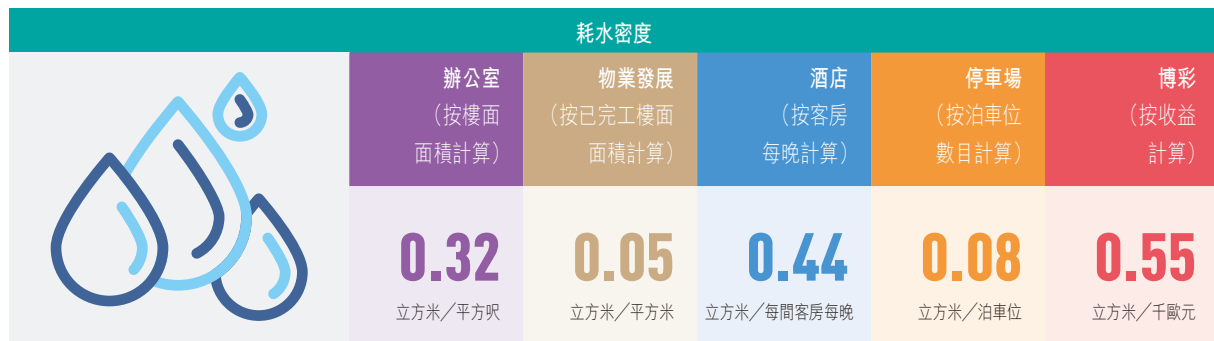
### Eco-Value+ 計劃

我們在灣仔帝盛酒店(獲EarthCheck銀徽認證的酒店)實行Eco-Value+計劃，即客人可選擇放棄全套客房服務以換取價值港幣600元的一次性免費迷你吧。由於全套客房整理服務消耗大量水電，通過免卻全套客房服務，客人可與我們一同減少環境足跡。鑒於灣仔帝盛酒店試行計劃的成功，倫敦Dorsett City及Dorsett Shepherds Bush均於二零一九年八月推出Eco-Value+計劃。



在停車場業務方面，我們已安裝低流量水龍頭等節約用水裝置，並於適當位置放置節約用水標誌，以提高僱員的節水意識。在博彩業務方面，我們亦已在辦公室、酒店及賭場安裝節水型沖廁及感應式水龍頭。在進行辦公室採購時，我們參考產品標籤及認證，優先考慮具有更高用水效率的產品。我們亦已在洗手間安裝節水設備如水龍頭、花灑頭及雙掣式沖廁系統，以減少耗水量。

於二零二零年財年，本集團的水源主要來自市政供水，在取水方面並無任何問題。



## 廢物

我們有義務在不同業務單位的營運過程中減少廢物產生。廢物主要於我們價值鏈中產生，當中涉及我們的僱員、承建商及客戶。我們確保按照當地廢物法規進行適當有效的廢物管理及減少廢物。我們已於各業務單位實施一套廢物管理常規，以鼓勵減少廢物及循環利用，並為僱員及承建商提供明確指引。



### 物業發展

就澳洲West Side Place第一期及第二期項目而言，我們要求承建商重用或回收最少90%在地盤產生的建築廢物。承建商須實行廢物管理計劃、保留廢物記錄並向業主提交季度報告。我們亦確保有害及指定廢物的運輸方及接收方均獲澳洲環境保護局或環境監管部門發牌。鼓勵分包商盡可能減少包裝及重複使用邊料，以減少廢物。此外，我們採用精益的施工方法，並設法確保訂購的材料能被準確估算，以減少材料浪費。

我們的英國業務部門要求所有承建商簽署親善建築業者方案(Considerate Constructor Scheme)。該方案的其中一項政策規定建築公司需盡力減少廢物產生，並以負責任的方式處理廢物，如在可行情況下再次使用及回收材料。有關該方案的更多資料，請參閱「供應商」一節。



## 環境

於香港，所有承建商須定期提交載有所產生廢物量的環境監測報告。我們亦鼓勵承建商回收建築材料以盡量減少廢物。中國政府已於中國內地的所有主要城市實施《垃圾分類管理條例》。自二零一九年七月一日起生效的上海新規例為生活垃圾分類制定規則。因應新規定，我們上海業務部門已於所有項目設立「廢物收集站」，並為各類垃圾（包括有害廢物、廚餘廢物、殘餘廢物及可回收廢物）提供特定的垃圾箱，以提倡環保處理。



## 酒店

## 即棄類別



在我們大部分酒店內，我們將一次性瓶裝皂液替換成可補充皂液器，以減少塑膠瓶廢物數目。所有客房浴室的紙杯墊亦替換成硅膠杯墊。

## 塑膠瓶



我們於大部分酒店的顯眼位置放置回收箱以收集客人的塑膠瓶。在香港荃灣帝盛酒店及荃灣絲麗酒店，我們與化學清潔劑供應商聯絡，重用其容器，以進一步減少塑膠廢物。

## 毛巾及床單



就倫敦酒店而言，我們向該等捐贈不再使用的床單予慈善機構的廠商租借床單。此外，新加坡帝盛酒店回收廢棄浴巾、面巾及手巾以及浴室足墊，經徹底清潔消毒後，再將其捐獻給慈善機構。



## 停車場

我們妥善實施廢物管理，在源頭進行廢物分類及回收。所有廢物均根據當地法律及法規處理及處置。我們採用無票泊車系統，從源頭減少廢物。



## 博彩

在博彩業務中，我們為各類廢物放置單獨容器以供回收。所有有害廢物均須登記並交付予一間經認證的公司。我們根據當地法律及法規進行年度檢查。我們亦於全網範圍內監控打印，以減少紙張消耗。此外，酒店及賭場均安裝皂液器，以減少皂液及塑膠消耗。

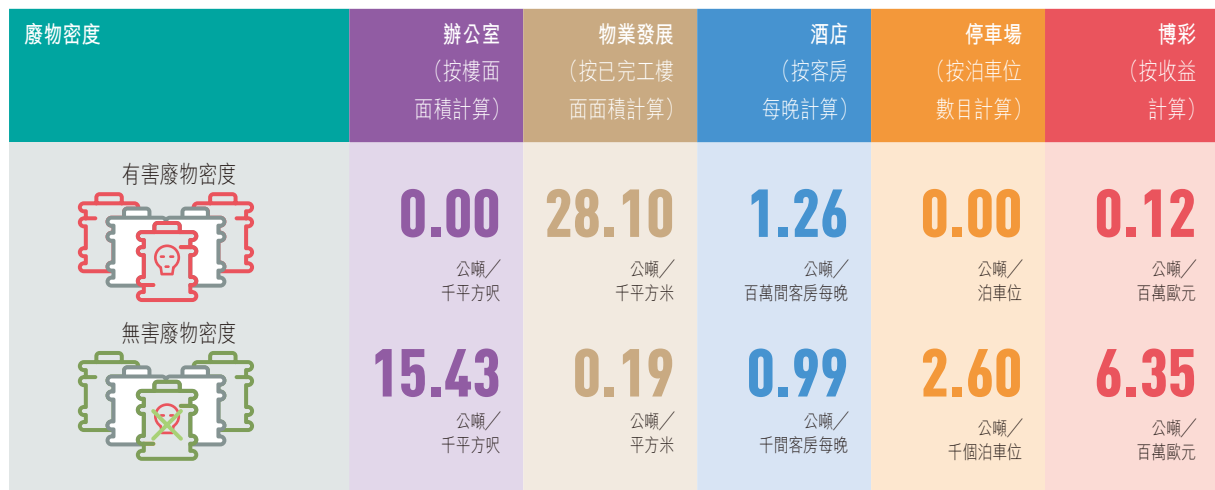
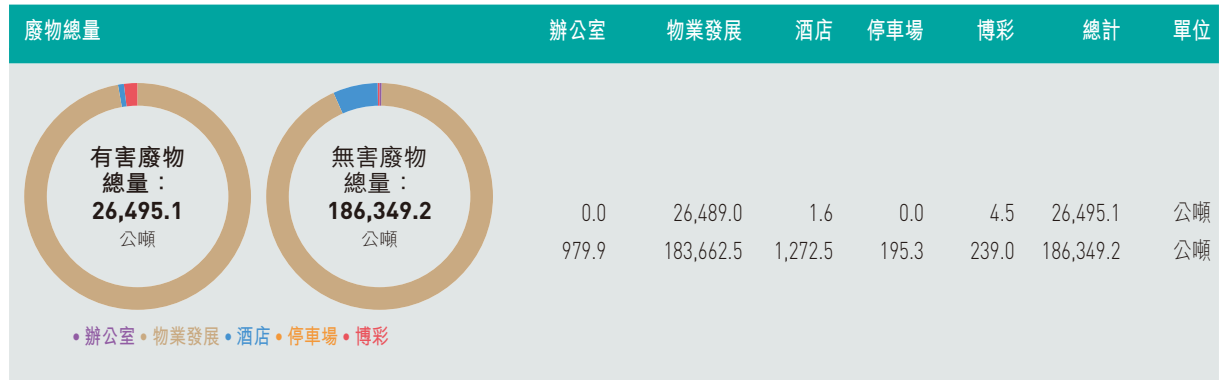




## 辦公室

於各地區辦公室，我們已建立電子系統，鼓勵僱員以電子方式進行內部及外部交流，以減少紙張消耗。我們於辦公室放置回收箱收集廢紙及碳粉盒。於上海辦公室，在可能情況下，我們會於辦公室翻新時回收傢俬及固定裝置（如沙發、地板及廁所板）。

於二零二零年財年，物業發展業務產生最多無害廢物，主要包括承建商所營運的建築工地內的拆建廢物。其他無害廢物包括酒店產生的一般廢物。就有害廢物而言，主要包括物業發展導致的受污染土壤<sup>13</sup>。



<sup>13</sup> 澳洲West Side Place第二期A類及C類受污染土壤。



## 僱員及更廣泛的勞動力

### 吸引人才及人才發展

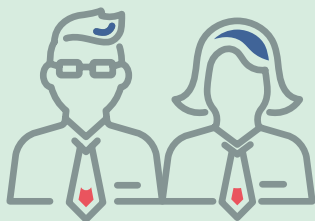
本集團通過建立良好的僱傭制度以竭力吸引及挽留人才。同時，我們提供培訓及發展計劃，鼓勵僱員終身學習，持續發展。

### 僱傭制度

本集團致力為僱員營造一個公平及平等的優良工作環境。良好的僱傭制度及具競爭力的薪酬待遇使我們能夠吸引及挽留本地及國際人才。我們的員工手冊明確載列有關薪酬、招聘、晉升、培訓及發展、解僱、工作時數、休息日及其他待遇及福利的條文，使僱員瞭解有關僱傭條款及政策。

#### 本集團僱員總人數

**4,424**



#### 報告範圍內僱員總人數

**2,683**



香港

**766**



中國內地

**755**



新加坡

**81**



馬來西亞

**45**



英國

**212**



捷克

**505**



澳洲

**319**



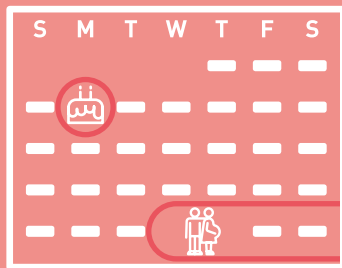
## 僱員及更廣泛的勞動力

## 僱員待遇

本集團為其僱員提供具競爭力及公平的薪酬及福利待遇。各業務單位及地區的僱員福利有所不同。以下呈列我們提供的部分福利及福祉措施：

## 假期

除公眾假期外，合資格崗位的僱員享有產假、侍產假、生日假、婚假及恩恤假。



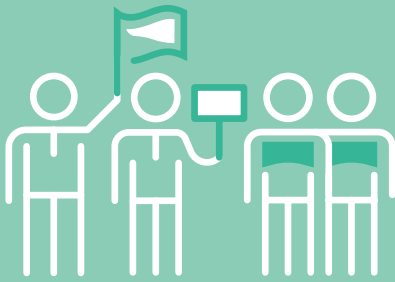
## 僱員援助

我們向遭遇不幸或有緊急需要的酒店業務僱員及其家人提供財務援助，以幫助他們度過艱難時刻。



## 僱員活動

我們組織各式各樣的活動，例如旅行及郊遊、團隊建設活動、體育活動、年度晚宴、聚會及義工服務。



## 員工折扣及家人折扣價

酒店業務僱員於帝盛酒店集團有限公司(「帝盛」)擁有及管理的酒店享有一系列特別優惠，例如為他們提供家人住宿及餐飲服務折扣價。此外，香港僱員享有一系列折扣優惠，包括家人牙科服務、參加健身會及購買健康制服鞋等。



## 面試及招聘座談會

一日座談會旨在令參與者具備有效進行招聘的技能，及透過模擬練習教導彼等如何收集重要資料，以聘用最合適的求職者。我們分別於二零一九年四月及八月在香港酒店業務及公司辦公室為16名參與者開展兩場座談會。





## 僱員及更廣泛的勞動力

### 培訓及發展

我們相信投資於僱員培訓及發展可培養及挽留專業人才，並為本集團成功作出貢獻。根據其培訓及發展政策，本集團明瞭僱員可通過培訓充分發揮其個人及職業發展的潛能。人力資源部門亦與各部門負責人合作，識別需要培訓支持的領域。

英國業務部門已制定其培訓及發展政策。根據該政策，僱員可就有關提升工作技能、專業或學術資格及管理或監督重點的課程申請資金及學習假期。

### 人才發展

本集團瞭解僱員培訓及發展的重要性。我們以不同方式為僱員提供如在職、內部及外部培訓等廣泛的培訓及發展機遇。培訓包括技能提升、專業或學術資格及特殊管理或監督重點課程。以下載列我們為僱員提供的部分主要培訓及發展機遇概要：

#### 人才發展計劃



推出人才發展計劃，旨在為不同職級、不同需求的僱員提供一系列方案。我們擁有基本(如企業願景及核心價值觀)、客戶服務相關(如電話禮儀)、人事管理(如監督技巧及績效管理)及領導力(如領導力發展)課程。

#### 網絡學習

(LinkedIn學習)



LinkedIn學習已自二零一九年七月起推出，其為來自公司辦公室、地區辦公室及酒店業務的僱員提供培訓機會。自二零一九年七月至二零二零年三月，35名參與者參與合共435小時的LinkedIn學習培訓。

#### 部門培訓體系及導師培訓 座談會(「導師培訓」)



為創造學習文化，自二零一六年起我們的酒店業務制定並推出部門培訓體系。部門導師選自酒店各部門，並負責於各自部門進行部門在職培訓，彼等會參加為期兩日的導師培訓座談會，加強其有關開展有效培訓課程所需的必要知識及技能。我們分別於二零一九年五月及九月在香港為合共14名參與者舉辦兩場座談會。

#### 管理發展課程(「管理發展課程」)



酒店業務已委任香港職業訓練局(「職訓局」)負責設計及提供管理發展課程。作為人才發展策略之一部分，該課程旨在為管理人員提供一致的學習標準及基本管理技巧，以成為我們酒店業務中的有效領導者。於二零二零年財年，來自香港公司辦公室及酒店業務的13名參與者參加了管理發展課程。

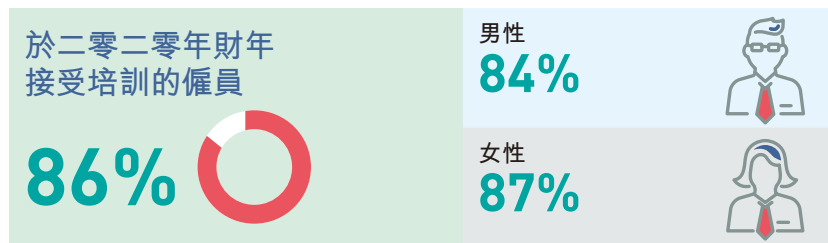
## 人才評核

我們鼓勵管理層與員工經常地進行具建設性的對話，此舉讓雙方有機會討論程序改善工作及影響僱員的問題。本集團已為其僱員制定績效管理及發展流程。根據各績效指標及年度目標，定期對僱員進行績效評估。績效評價讓主管及僱員可以跟進表現，按意見反饋作出改善。各業務單位會進行自身僱員的績效評價。

## 酒店業務的人才評核程序

人才評核程序於二零一九年財年首次推行，為一項績效評核程序，幫助我們根據僱員的參與度、能力及事業抱負，將評核程序標準化，從而識別出表現卓越的僱員。同時，該程序讓管理人員為僱員準備個人發展計劃時更具洞察力，以進一步提升發展計劃。此外，人才評核程序能發掘具備潛力接任要職的僱員，有助我們促進人事繼任規劃。

我們現處於程序的第二階段，所有總經理及管理級僱員均參與其中。來年，我們將進入最後階段，我們在該程序中會對全體僱員進行評估，以實現全面的人才評核程序。



## 僱員參與

如僱員對工作或工作環境有所關注，可向其直屬經理、部門主管或人力資源部門提出意見或作出投訴。

我們每年讓全球酒店業務的僱員參加員工參與度調查(「員工參與度調查」)以收集僱員反饋。僱員的意見及反饋有助我們持續改善。我們根據企業文化、領導力、工作與生活的平衡、個人發展、團隊合作及整體薪酬等方面進行量度。與二零一九年財年相若，我們於二零二零年財年的員工參與度調查主題為「全在於你—加入我們•全情投入」。我們的參與度整體得分及參與率均創歷史新高，分別為90.16%及99.62%。員工參與度調查結果公佈後，各酒店採用創意強人，甄選部分千禧一代組建焦點小組，在小組內進行討論、群策群力及向管理層提出改善行動計劃。個別管理團隊將會考慮其所提出的建議，並匯總為最終的行動計劃。



## 僱員及更廣泛的勞動力

### 自員工參與度調查推行以來採取的措施摘要

<p>健康及福利</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦健康活動，例如成立一支足球隊、騎單車、跑步、打桌球及保齡球、跳尊巴健康舞以及舉辦每月水果日。</li> </ul>
<p>培訓及發展</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>籌辦語言班及化妝班。</li> <li>提供培訓活動，例如標準營運程序、導師培訓、管理發展課程以及領導才能培訓，以提供內部晉升機會。</li> </ul>
<p>員工嘉獎及參與</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>於員工飯堂安裝意見箱。</li> <li>籌辦客房整理服務技能大賽。</li> </ul>
<p>福利及休閒活動</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>重新裝修員工飯堂及宿舍，並為下午班提供膳食津貼。</li> <li>管理層派發生日禮物及個人生日卡。</li> <li>舉辦家庭日。</li> <li>建造迷你花園並邀請僱員打理植物。</li> <li>於二零一九年四月、八月及十二月舉辦辦公室派對。</li> <li>慈善活動－於二零一九年十一月舉辦愛跑•城門河。</li> </ul>

### 多元化及共融

我們倡導平等機會及多元化的工作環境，並相信多元化的工作環境可為營運作出有意義的貢獻。因此，我們只從僱傭各方面評核僱員，不分種族、性別、語言、年齡、性取向、宗教或社會經濟地位等差異。我們根據能力、工作經驗、未來發展潛力及與工作相匹配的其他特點聘用最適合工作的應聘者。我們會通過員工手冊向僱員傳達有關平等機會及多元化的政策。為更好宣揚共融及多元化理念，我們的英國公司制定了共融及多元化政策。該政策適用於所有與我們有合約關係的僱員及機構。

任何形式的歧視或騷擾均被嚴格禁止。守則及員工手冊明確列明，我們在營運中對歧視及騷擾零容忍。我們要求所有僱員每年簽署守則上的知悉表格，以確保僱員瞭解其責任。僱員可向其直屬主管或人力資源部門以口頭或書面報告任何有關共融、多元化或平等的問題。

### 酒店業務的反歧視計劃

於二零二零年財年，我們為香港酒店業務的所有員工提供反歧視培訓，提高他們對歧視的意識，促進共融及多元化。

於培訓期間，我們幫助僱員瞭解歧視、騷擾及誹謗的定義及當地有關歧視的法律及法規。為進一步加強我們在消除歧視方面的努力，我們將反歧視培訓從香港公司辦事處擴展至香港酒店業務的新員工入職培訓計劃中。

### 為中高齡人士提供友好的僱傭慣例

中高齡的僱員及退休人員擁有豐富的工作相關技能、知識及經驗。由於人口老齡化，培育中高齡人士就業是釋放潛在勞動力供給的途徑之一。於我們的酒店業務中，65歲以上的退休員工將被考慮再獲僱用。蘭桂坊酒店@九如坊、觀塘帝盛酒店及海景絲麗酒店均聘用退休人員從事非體力勞動，例如客房部、保安部及工程部。

### 健康、安全及福祉

僱員的健康及安全是我們所有業務之基礎。守則與僱員健康及安全政策列明，本集團致力為全體僱員提供健康安全的工作環境。

### 僱員健康及安全

我們要求全體僱員遵循環境、安全及健康規則及慣例，以及報告事故、受傷及不安全的設備、作業或情況。事件經上報後，會隨即進行調查及採取跟進行動。本集團採取必要預防措施及為僱員提供安全培訓以增強其安全意識。於本集團各地區辦事處及酒店舉辦健康及安全講座、消防安全培訓、內部消防演習、急救課程及2019冠狀病毒病的意識培訓。例如，我們的廣東業務部門每年會進行安全培訓及消防演習。

英國業務部門已制定職業健康安全(「職業健康安全」)政策。有關英國所有主要業務的不同安全議題指引均於該政策中詳細說明，以供僱員遵守。每年亦會進行健康及安全審計。我們亦與提供健康與安全法律意見及支援的安全與健康合夥企業合作實施健康安全管理體系。此外，我們要求各經理確保所有健康及安全風險均獲評估及識別。經理將須制定與其控制領域有關的經營標準及程序，並向各級人員傳達所有適當資訊，監測其僱員健康安全管理體系的有效性。

就酒店業務而言，我們的酒店已設立健康及安全委員會，例如觀塘帝盛酒店、荃灣帝盛酒店、荃灣絲麗酒店及倫敦 Dorsett City。每月召開會議討論所有健康及安全措施，並就修正及改善提出建議行動。此外，停車場業務亦遵循 OHSAS 18001標準。

於二零二零年財年，概無與工作有關的傷亡。酒店、停車場及博彩業務分別錄得38宗、2宗及6宗與工作有關的受傷事故。共錄得因工傷損失工作日數628日。



## 僱員及更廣泛的勞動力

### 僱員福祉

本集團致力為其僱員提供一個有利於身心健康的工作環境。於二零二零年財年，我們的酒店採取了一系列措施，包括提供免費瑜伽課程、中草藥茶和湯包、水果贈送、生日派對、年度聚餐、員工聚會等活動。就墨爾本業務而言，我們不僅每年向僱員提供一次免費流感疫苗接種，亦會每週在當地一家健身房提供兩個健身環節，並為全體僱員提供健康零食。此外，就上海業務而言，我們購買了一台新的濾水機，為僱員提供更好的水質。



#### 英國：二零二零年福祉計劃

英國團隊規劃了一系列健康措施，旨在提高僱員對自身健康及福祉的意識。此外，通過設計福祉日曆，將健康措施與全年的重大事件相連結，例如世界精神衛生日、全國單車日(National Cycle)等。另外亦已制定多項重大措施。

於二零二零年初，我們的英國業務與

Vitality Wellbeing Partnership Ltd合作，為僱員提供健康及福祉服務。於試驗計劃期間，我們的曼徹斯特團隊參與了健康檢查評估，包括血壓檢測、膽固醇檢測、BMI測量及生活方式討論。我們會迅速提供即時結果及事後護理建議，以確保僱員更好地瞭解自身的健康狀況。我們計劃向英國全體僱員推廣健康檢查，並為僱員提供每六個月進行一次健康檢查的機會。

為進一步支援僱員，我們推出僱員協助計劃(「僱員協助計劃」)，全天候為全體僱員提供免費、保密及24小時的專業的支援。該服務讓僱員能接觸在一系列醫療及福祉服務方面具豐富經驗的健康顧問。除健康建議外，僱員協助計劃亦會提供專業的法律及財務建議，以幫助有需要的僱員。

此外，我們將於各英國辦事處任命並培訓精神健康急救員，以引導有困難的僱員獲得其需要的相關幫助。





## 工人健康及安全

作為負責任的僱主，我們致力創造安全及健康的建築環境，讓工人安心進行作業。所有承建商須嚴格遵守我們訂立的安全守則及相關監管規定，倘未能遵守，承建商將會受到處分或列入黑名單。以下為我們物業發展業務的計劃概要。

<p>職業健康安全管理體系</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>為協調及監督安全措施之實施，我們在香港及澳洲的各個項目已成立正式地盤安全委員會。該委員會由地盤安全經理、總承建商的營運工人及分包商的代表組成，並定期審視地盤的安全，尋求作出改善。</li> <li>所有香港承建商須按照OHSAS 18001標準建立職業健康安全管理體系。</li> <li>基於ISO45001、AS4804、ISO14001及ISO14004標準的要求，已為澳洲墨爾本項目West Side Place之第二期制定職業健康安全管理計劃。</li> </ul>
<p>職業健康安全隱患的風險管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>在香港，我們的承建商須進行定期風險評估，以檢查各地盤施工前之作業安全。</li> <li>倘工程現場安全管理出現任何不合規狀況，我們將立即要求香港承建商中止現場正進行的工作。僅可於現場環境評估為安全之情況下重新開始該工作。</li> <li>在澳洲，我們會與分包商舉行施工前會議，介紹及討論現場管理及安全流程。我們亦每月對澳洲業務的安全庫進行內部審計。</li> </ul>
<p>意識及培訓</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們的香港主要承建商須為其工人及分包商提供有關健康、安全及環境風險及控制事宜的入職培訓。</li> <li>英國承建商須簽署一項全行業計劃，即親善建築業者方案，並對其進行評估，該計劃涵蓋管理能力及工人安全保障。更多詳情請見「供應商」一節。</li> <li>在澳洲，我們為建築工地的工人提供白卡培訓。彼等亦將接受承建商培訓，以提高建築工地的安全意識。</li> </ul>
<p>供應商績效審閱</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>在香港，我們的項目經理會定期到現場巡視、檢查及評估各承建商之安全績效。</li> <li>在澳洲，我們彙編及審閱所有分包商的安全文件，以確保整體合乎要求。</li> </ul>

就物業發展業務而言，於二零二零年財年，概無與工作有關的傷亡事故，承建商錄得18宗工人因工受傷事故，以及因工傷損失工作日數共25日。

# 客戶

本集團致力為客戶提供最高質量的產品及服務。因此，我們致力保護客戶的資料私隱及安全，保障客戶的健康及安全並實現客戶滿意。

## 資料私隱及安全

網絡攻擊日益頻繁以及科技不斷進步，資料私隱及資料安全對於我們的全球業務至關重要。我們致力保障客戶的私隱。誠如守則中所載，我們要求員工對本集團或其客戶或供應商所託付之專有資料保密。所收集的全部個人資料均儲存於已加密的伺服器中並定期備份，防止客戶資料在未經授權或意外情況下被查閱、披露或更改而導致損失。

物業發展業務方面，我們根據法律及法規的任何變動制定及更新私隱政策。我們告知客戶收集個人資料的目的。例如，收集英國業務資料須在客戶同意下進行並須遵守歐洲聯盟的通用數據保障條例（「通用數據保障條例」）。

酒店業務方面，我們已制定一套處理及保障個人資料私隱的具體政策及指引以供員工遵守。我們的前線員工會定期接受有關資料私隱及安全的培訓，從而增強彼等正確處理個人資料的意識。我們已對部分員工進行培訓，以提高彼等對日益增加的網絡安全風險的警惕性，並豐富彼等的風險緩解知識。例如，新加坡帝盛酒店為提高員工對網絡釣魚意識而進行了網絡安全意識培訓。

此外，我們的所有酒店業務已採用新一代防火牆及端點保護軟件，以加強網絡安全及防範惡意攻擊。我們會定期檢查、更新網絡及防火牆系統。資訊科技員工負責安裝及監控防火牆系統，一旦系統受到攻擊，即會彈出消息提醒。受到攻擊的網絡釣魚郵件會被端點保護軟件攔截，以保護系統。我們亦要求員工定期更新密碼，保護網絡安全。我們會定期備份所有資料，防止系統崩潰或硬盤故障。

入住時的登記卡載有個人資料收集聲明。我們的前台員工會向顧客詳細解釋私隱政策。該政策可於我們的酒店品牌網站查閱。顧客有權拒絕我們於直接營銷中使用其個人資料、查閱我們持有的任何個人資料或撤回曾提供的任何同意書。與酒店做法相似，停車場及博彩業務亦會告知顧客收集個人資料的目的。

## 客戶健康及安全

確保客戶在我們營運場所逗留期間的健康及安全一直是我們的首要任務。根據產品責任政策的規定，本集團在為客戶提供負責任的服務的同時，需致力保護及促進客戶的健康及安全。

## 物業發展

作為物業發展商，我們有責任透過與業務夥伴緊密合作，在規劃設計、施工及營運的整個過程中降低客戶的一切健康及安全風險。

階段	措施
規劃設計 	曼徹斯特 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據綠色指引(Green Guide)，我們的建築師會指定產品或產品效能標準，以推廣環保材料及施工方法。</li> <li>項目會被設計為「設計以安全為本」，這項政府倡議主張通過設計將強大的安全性能融入互聯網連接產品，並將地方警署提出的安全建議納入在內。</li> </ul> 澳洲 <ul style="list-style-type: none"> <li>我們會於設計開發階段進行設計安全(「設計安全」)風險評估，以確保安全風險得以緩解。設計安全程序會通過項目規劃、交付及營運識別風險及緩解策略。</li> </ul> 香港 <ul style="list-style-type: none"> <li>我們根據健康建築標準進行項目設計，例如結合城市窗戶設計以改善室內空氣質量及空氣流通。</li> </ul>
施工 	澳洲 <ul style="list-style-type: none"> <li>所有分包商須申報項目所使用的任何潛在有害材料及其來源，以確定該等材料是否符合澳洲標準及項目要求。</li> <li>於澳洲境外採購的纖維材料均須附有「無石棉」聲明或按要求進行測試。</li> <li>根據可持續發展服務規範，我們已對項目所用油漆、粘合劑及密封劑、地板牆面以及天花板覆蓋物設立低VOC及甲醛含量規定，以減少終端用戶對污染物的接觸。</li> </ul> 香港 <ul style="list-style-type: none"> <li>我們於建築工程期間定期進行審查或審核，以確保建築質量。</li> <li>我們要求承建商根據ISO 9001標準制訂質量管理系統以確保建築質量。</li> <li>我們採購低VOC含量之建築材料。</li> </ul>
竣工及營運 	上海 <ul style="list-style-type: none"> <li>我們已翻新上海辦事處以加強空氣流通，並於向客戶交付鑰匙前聘請第三方對室內空氣質量進行檢測。</li> </ul>

## 酒店

	措施
<p>健康及安全委員會</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們的大多數酒店均設有健康及安全委員會。健康及安全委員會會定期召開會議並進行風險評估，討論並評估現時的健康及安全措施，以識別需要改進的範疇及於必要時採取跟進行動。</li> </ul>
<p>危機及緊急事故管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們已設立專責危機管理團隊，以應對從自然災害至人為騷亂(如恐怖襲擊)的緊急事故。該團隊由各酒店總經理及公司辦公室的部門代表組成。緊急事故及危機管理指南為危機前及出現危機時提供指引，並載有有關緊急事故應對的資料以及識別、溝通及通報的程序。</li> <li>我們設有消防及安保系統，並定期安排員工參與消防演習，提高彼等的安全意識。</li> </ul>
<p>設施及管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>各酒店(如新加坡帝盛酒店)會就工作場所安全及緊急事故處理(如火災、威脅及恐怖主義)向員工提供培訓。</li> <li>我們的全部酒店均會對設施、廠房及設備以及酒店周邊環境進行定期維護，以確保其處於良好營運狀態。</li> </ul>
<p>食物安全</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>各酒店(如灣仔帝盛酒店)會定期進行消毒及管道清潔，以改善及管理室內環境質量，如健康標準、室內空氣質量標準及衛生。</li> <li>餐廳須遵守內部食物衛生指引，而專責衛生人員須負責監控及檢查。</li> </ul>
<p>促進客戶福祉</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>灣仔帝盛酒店致力提供健康的會議套餐。於酒店舉行兩日會議的公司可於休息時間選擇30分鐘免費瑜伽課程。</li> <li>蘭桂坊酒店提供的酒店服務套餐包括於其私人休憩空間的60分鐘度身定制個人訓練課程。</li> </ul>
<p>安全</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們已安裝覆蓋整間酒店的閉路電視監控系統，並已安排24小時保安守衛巡邏，確保酒店接待人員及顧客的安全。</li> <li>我們的酒店(如新加坡帝盛酒店及位於倫敦的酒店)會為員工提供安全培訓，確保所有顧客於入住期間的安全。</li> </ul>



我們的停車場業務已採用24小時「Care Assist」管理系統，該系統與安裝於停車場的所有閉路電視連接，作監控及保安用途。任何可能發生的事件、犯罪或可疑活動均可被監控並記錄，以便進一步調查。

博彩業務方面，所有建築及設備均會根據法律及法規或製造商的建議進行定期檢查，以確保客戶安全。我們亦採納HACCP準則，並由我們各地的餐飲經理負責監控食物質量。



## 客戶滿意度

客戶滿意度對我們的業務營運十分重要。他們的反饋對我們瞭解客戶需求至關重要，可讓我們不斷提高產品及服務質量。根據產品責任政策，本集團有義務與客戶建立並維持良好的關係，並通過處理客戶反饋不斷改進其業務。

英國物業發展業務方面，隨著遠東發展英國網站的推出，英國客戶可通過電郵與我們聯絡並提供反饋。此外，我們將繼續收集來自Instagram、LinkedIn及Twitter等社交媒體推文的評論。我們的英國業務部門於資訊手冊、概況介紹及平面佈局圖內配上各發展項目的大量高清图片，以便客戶瞭解更多詳情。我們亦會在施工期間向客戶發送進度簡報，以讓客戶知悉最新情況。此外，利用參考樣板房的營銷套間向客戶展示彼等可預想的規格品質。倘客戶無法親臨，則可通過視頻參觀。銷售協調員會協助交易的各個步驟（從預約到交換合約），同時設有專業人員對租賃及裝修提供建議。一旦客戶在法律上完成購買其新物業，我們的專責內部客服團隊會幫助並指導彼等完成入住流程及處理可能發生的任何問題。我們亦計劃採用客戶關係管理系統，與客戶維持緊密關係，讓客戶獲得最佳的購房體驗。

就曼徹斯特業務而言，我們設有一名客戶服務經理且已制定符合英國國家房屋建築委員會(National House Building Council,「NHBC」)標準的客戶章程，以處理相關客戶問題。我們會在客戶首次入住後收集其反饋並在有需要時作出改進。就中國內地的物業發展業務而言，我們已設立客戶熱線，並擁有一套處理客戶投訴及查詢的標準操作流程。我們會及時跟進投訴以解決客戶的問題。就澳洲業務而言，我們會每年進行客戶調查，以獲得客戶反饋，從而進一步提升客戶體驗。

酒店業務方面，我們認為於入住期間獲得良好體驗的顧客很可能成為我們的常客及忠實顧客。通過提供卓越的客戶服務及體驗，我們將能夠超越競爭對手。我們通過不同溝通渠道如社交媒體平台、網上旅行社、房內顧客問卷、房內智能手機、帝盛網頁的實時聊天室、專用電郵及帝盛品酒會等多種渠道收集顧客反饋並於必要時立即採取後續行動。我們亦會於每天早上的業務會議上宣讀顧客反饋，確保採取正確的行動以糾正任何問題。

我們亦致力於為顧客提供難忘的入住體驗。就灣仔帝盛酒店而言，我們會向入住顧客致問候電話、於入住期間收集顧客的意見及喜好、為網上旅行社顧客準備歡迎飲料或水果，並會透過向顧客房間送上蛋糕及賀卡為其慶祝生日。此外，處理顧客投訴方面，所有員工均須接受客戶服務培訓及遵守處理顧客直接投訴並及時回覆的政策。透過房內智能手機提出的投訴將發送至酒店客房部、前線、財務總監及總經理並將於一小時內回覆。關於書面投訴，我們保證於48小時內作出回覆。

停車場業務方面，我們提供網上客戶支援，包括設有24小時應急小組提供客戶服務、技術支援、清潔及維護，以增強客戶體驗。我們列出各停車場電郵地址及電話號碼，以便客戶與我們聯絡。客戶亦可在我們的網站留言，收到留言後我們會儘快回覆。

博彩業務方面，我們實施責任博彩準則並進行定期審核。我們亦使用無票系統、非接觸式訪問、智能手機應用程式、停車設施的搜索及導航功能、網上預約及非現金支付，以簡化流程及改善客戶體驗，從而提高客戶滿意度。

## 負責任的營銷傳播

我們深明不偏不倚的營銷傳播為贏得客戶信任之關鍵。因此，所有廣告的製作均將準確性放在首位。本集團已制定產品責任政策，訂明其有責任遵守所有適用廣告法律和法規，提高銷售活動的透明度及公平性，以保障客戶利益。

我們的中國內地及澳洲物業發展業務亦將廣告媒介外判予專業廣告中介，以獲得彼等對廣告策略及產品的專業見解，並確保我們遵守廣告行業的標準。所有廣告輸出內容在刊發前必須經由本集團批准。

就香港業務而言，售樓書及營銷材料內容均符合香港《一手住宅物業銷售條例》。為確保我們的香港物業代理充分知悉物業資料及我們於營銷宣傳的要求，彼等須參加培訓班，方可進行銷售活動。

此外，在倫敦業務中，我們諮詢內部律師及外聘律師以確保所有營銷資料符合當地法律和法規。如有規定，所有營銷材料均會附上適當的免責聲明。就曼徹斯特業務而言，所有廣告及營銷文案均遵守英國房屋建築委員會(NHBC)制定的《建築商消費者守則》(Consumer Code for Home Builders)及任何有關錯誤描述的法案。

就博彩業務的營銷團隊而言，我們會持續評估廣告內容，確保遵守限制。

## 社區

當地社區提供了我們業務所需要的資源、基礎設施及市場，但其亦會受到業務的正面及負面影響。我們有責任在實現業務目標同時，使我們營運所在社區獲益。為履行我們的責任，我們利用自身優勢及專業知識，通過志願工作、社區服務及項目以及捐贈，為創建更美好的社會作出貢獻。根據我們的社區投資政策，我們特別關注四個領域，包括青年教育及發展、社區福祉、藝術及文化及環境，均按當地需求及利益量身定制。該政策使我們能夠在我們所有業務單位之間設立共同及一致的方針。

### 曼徹斯特物業發展 業務：社區聯絡經理

於二零二零年財年，我們在曼徹斯特業務中新設一個職位，即社區聯絡經理。該職位專注於社會投資，在社區內建立正面的夥伴關係，提升我們所提供工作的價值，並支持Northern Gateway的社區發展。所有處於規劃階段的新項目均須經過社區諮詢流程，以確保社區從我們的項目中獲益。

展望未來，我們將在鄰近社區建立各種項目。未來的主要措施將包括通過當地合作夥伴提供就業及培訓支援計劃，改善健康及福祉的環境項目，以及增強社區韌力。

### 社區投資

# 港幣12,200,000元



#### 青年教育及發展

## 6.7%



#### 社區福祉

## 89.8%



#### 藝術及文化

## 3.3%



#### 環境

## 0.2%



### 青年教育及發展

年輕人是未來社會的支柱，亦是可持續發展的關鍵。通過投資年輕人，我們為未來的領導者提供了應對未來挑戰及推動可持續發展所必需的知識及技能。

#### 青年學習

我們於香港部分酒店加入香港專業教育學院、聖基道兒童院及香港專上學院的實習計劃，為學生提供實習機會，使彼等獲得更多工作經驗。此外，我們向職業訓練局、裘錦秋中學及香港中文大學伍宜孫書院捐款。我們亦設立帝盛青年創業家獎學金，為香港中文大學伍宜孫書院的學生提供經濟資助，以表揚該等學生於創辦事業時表現出自己的創業理念。帝盛於過去七年中已提供約港幣4,000,000元之獎學金，超過1,200名來自中學、職業學院及大學的獲獎者受惠。

此外，我們已成立酒店關懷團隊並安排定期會議，以協助組織當地社區的活動。於二零二零年財年期間，我們於二零一九年九月在帝盛荃灣兒童遊樂區舉辦了香港家庭福利會午餐及兒童遊樂日。

在Dorsett Shepherds Bush酒店，我們邀請了20名有學習障礙的青年參觀我們酒店的營運區域及臥室。彼等於參觀期間參與了鋪床比賽，最後亦與來自酒店不同部門的員工、主管及經理進行問答環節。

### 體育活動

於二零二零年財年，我們的博彩業務與當地的青少年足球運動會合作，為青年培訓聘請一名教練，並協辦活動及籌辦全國青年錦標賽。



### 社區福祉

我們支持各種援助社會經濟方面的弱勢社群的方案，致力改善我們所服務的社區的生活質量。

### 為突發事件提供支援

隨著於二零二零年財年發生了幾項前所未有的事件，我們認為我們有責任支持社區復甦與發展。我們在中國內地的辦事處向抗疫基金捐款，以協助對抗在全球造成破壞的2019冠狀病毒病。此外，於二零一九年年末，澳洲森林大火對環境及人類造成災難性影響，估計1,800萬公頃的土地被燒毀。為盡力減少森林大火的影響，我們在墨爾本的員工加入聖心企業志願服務團(Sacred Heart Corporate Volunteering Mission)，為因森林大火而無家可歸的人士準備飯菜。我們亦為此森林大火作出捐款。

### 支援當地社區

香港有為數不少罕與親友來往的獨居長者。因此，於二零二零年財年，我們香港部分酒店的員工自願參與探望長者，並為其舉辦自助餐派對。

就倫敦業務而言，我們與East End Community Foundation(「EECF」)展開合作，並在整個發展項目中與EECF攜手凝聚居民，努力實現共同目標：推廣慈善活動，響應社區需要。EECF致力於減輕倫敦最貧窮地區的貧困狀況。憑藉與East End的聯繫，EECF專注於該等優先提升就業能力、提高教育成就、社區凝聚力及健康與福祉的資金需求。







倫敦多克蘭帆船與水上運動中心(Docklands Sailing and Watersports Centre, 「DSWC」)每年均會舉辦慈善龍舟賽。DSWC是一間當地慈善機構，旨在通過水上運動為當地年輕人籌集資金，使他們保持健康及積極態度。於二零二零年財年，倫敦業務的員工參加了龍舟競賽，並捐贈倫敦酒店的客房住宿禮券作獎品。

無家可歸成為澳洲日益嚴重的全國性問題。露宿者的增加在我們的停車場越見明顯。因此，於二零一九年，我們制定了關懷停車場無家可歸者倡議書(Care Park Homelessness Protocol)，以確保無家可歸的人士可得到適當對待及相關支援服務。我們的停車場已與Launch Housing、St Vinnies及企業客戶建立了合作夥伴關係，為使用我們停車場的露宿者提供更好的居住環境。通過此合作關係，我們將停車場的露宿者數量減少了40%。

聖誕節是家人團聚及慶祝節日的日子。不幸地，有些小朋友在節日中可能沒有父母或家庭慶祝。因此，我們的博彩業務與兒童之家合作，為沒有父母及無家可歸的兒童送贈禮物，在假期中為他們帶來溫暖。

## 藝術及文化

藝術及文化是我們傳承、歷史及身份不可或缺的一部分。我們支持當地社區的藝術及文化，提高生活質量並鼓勵創意思維。在香港酒店業務中，我們向香港演藝學院設計信託基金作出捐款。

除捐款外，曼徹斯特業務更與當地學校合作製作一個天使雕塑。學校負責收集塑膠瓶，而我們則將塑膠瓶循環利用製成天使形象。我們從參與的學校中收集了幾千個塑膠瓶，大多數學校集瓶500個以上。此外，我們邀請曼徹斯特本地設計師Liam Hopkins為當地6間學校的學生發表演講，討論身為一位藝術工作者的感想及他的一些大型雕塑，進而引伸至可持續發展及天使製作材料的話題。其後邀請學生為天使設計上色。Liam在Angel Meadow Park塑造巨型雕塑時，孩子們獲邀參與其中，放置部分塑膠瓶。



## 環境

為保護現時及未來後代的環境，企業有責任透過本身的舉措推廣環保意識。於二零二零年財年，為教導市民環保行為，荃灣帝盛酒店及荃灣絲麗酒店參與救世軍循環再用計劃，並於二零一九年四月至六月期間舉辦舊衣物回收活動。回收櫃設於酒店大堂，邀請員工、客人及附近居民捐贈衣物、鞋履、手袋、配飾、玩具、文具及書籍等物品。活動最終共回收約5,060公斤的捐贈衣物及物品。



## 供應商

在我們多元化的業務營運下，我們需與眾多供應商緊密合作。我們深明供應商的質量將直接影響我們的產品及服務。因此，本集團制定採購及供應鏈管理政策，建立框架及指標以管理我們的採購活動，當中涵蓋企業管治及道德、勞工及工作場所管理、職業健康與安全、供應鏈管理以及環境方面。透過該等做法，我們旨在確保供應商遵守最高標準，並管理供應鏈中的環境及社會風險。舉例而言，香港所有酒店定期對供應商進行績效評估，確保供應商保持令人滿意的標準及質量。

在物業發展方面，我們將不同的建築項目外判予承建商及分包商。因此，我們有責任鼓勵承建商遵守與我們已設立的相同社會及環境原則。例如，在我們的澳洲業務中，我們根據「綠色之星專用工具(Green Star Custom Tool)」採購可持續材料。尤其是我們在珀斯的辦事處已制定《主要項目規定》(Principle Project Requirements)供承建商遵循，涵蓋定期清潔及清除垃圾的要求，並提供防護衣以保持工地環境清潔安全。

### 英國承建商評估 — 親善建築業者方案

我們已跟英國物業發展業務的所有承建商簽約，彼等接受「親善建築業者方案」的評估，該計劃為一項涵蓋公眾、勞工及環境三個類別的全行業計劃。計劃旨在以尊重社區、保護環境、確保人人安全及重視勞工的方式，提高建築業的標準。在此計劃下登記的建築商須遵守親善慣例守則(Code of Considerate Practice)，該守則的設計宗旨為鼓勵遵守法定要求之餘，踐行最佳慣例。計劃亦進行虛擬監控，以確保承建商符合要求。我們根據此計劃挑選承建商，以確保承建商遵循的原則與我們一致。

在香港帝盛公司辦事處，我們為新供應商制定資格預審登記，要求提供有關能力及質量保證方面的資料。供應商須就任何利益衝突作出聲明。此外，供應商須披露分包商的資料，以確保整體質量及聲譽在挑選過程中得以評估。



# 關鍵數據

## 關鍵績效指標<sup>1、2</sup>

### 環境績效

空氣污染物 <sup>3</sup>	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計	單位
	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零二零年	二零一九年	
	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	81.1	146.1	5,893.3	1,842.8	31.2	並無有關	361.4	6,367.0	1,988.9	千克
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	1.9	1.9	318.5	12.2	1.0	數據	2.1	323.5	14.1	千克
可吸入懸浮粒子 (RSP)	5.2	7.9	91.1	90.5	1.7		10.7	108.7	98.4	千克

溫室氣體排放量	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計	單位
	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零二零年	二零一九年	
	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	
範圍一排放量 <sup>4</sup>	117.9	89.8	2,682.4	2,970.6	149.9	139.7	454.2	3,404.4	3,200.1	公噸二氧化碳當量
範圍二排放量 <sup>5</sup>	453.8	659.5	21,414.2	26,627.4	1,109.7	3,749.8	2,677.0	25,654.7	31,036.7	公噸二氧化碳當量
範圍三排放量 <sup>6</sup>	87.8	215.2	223.6	305.2	0.0	0.0	1.6	313.0	520.4	公噸二氧化碳當量
<b>溫室氣體排放總量</b>	<b>659.5</b>	<b>964.5</b>	<b>24,320.2</b>	<b>29,903.2</b>	<b>1,259.6</b>	<b>3,889.5</b>	<b>3,132.8</b>	<b>29,372.1</b>	<b>34,757.2</b>	<b>公噸二氧化碳當量</b>

溫室氣體密度	辦公室		酒店		停車場		博彩
	(按建築面積計算)		(按客房每晚計算)		(按泊車位數目計算)		(按收益計算)
	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年
數量	10.38	9.09	0.02	0.02	0.02	0.05	0.08
單位	公噸二氧化碳當量/ 千平方呎		公噸二氧化碳當量/ 每間客房每晚		公噸二氧化碳當量/ 泊車位		公噸二氧化碳當量/ 千歐元

<sup>1</sup> 就物業發展而言，本集團將其建築工程分包予承包商，而數據由承包商提供。就停車場而言，數據僅包括本集團擁有或管理的泊車位。就辦公室而言，數據包括總辦事處、地區辦事處及停車場辦公室。

<sup>2</sup> 由於四捨五入至整數，環境及社會關鍵績效指標未必準確加至所提供的總額。

<sup>3</sup> 於二零一九年財年內，停車場於其營運中並無產生重大廢氣排放。

<sup>4</sup> 範圍一包括固定及移動來源燃燒燃料之直接排放以及設備及系統的逸散性排放。

<sup>5</sup> 範圍二包括購買電力、購買煤氣(用於香港之酒店業務)及熱力產生的能源間接排放。

<sup>6</sup> 範圍三包括其他間接排放，即因棄置廢紙而於香港堆填區產生的甲烷、用於香港食水及污水處理的電力產生的溫室氣體排放，以及僱員出外公幹時產生的溫室氣體排放。



## 關鍵數據

有害廢物總量	辦公室		物業發展		酒店		停車場		博彩		總計		單位
	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零二零年	二零一九年		
	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年		
熒光燈管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	1.2	0.0	0.0	0.0	0.9	1.2	公噸	
油漆	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.2	0.0	0.0	0.0	0.7	0.2	公噸	
溶劑	0.0	0.0	0.0	0.0	0.003	0.002	0.0	0.0	0.0	0.003	0.002	公噸	
電子廢物	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	4.5	0.0	公噸	
石棉	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	公噸	
其他	0.0	0.0	26,489.0 <sup>7</sup>	0.0	0.0	0.3 <sup>8</sup>	0.0	0.0	0.0	26,489.0	0.3	公噸	
<b>有害廢物總量</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>26,489.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.6</b>	<b>1.7</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>4.5</b>	<b>26,495.1</b>	<b>2.7</b>	<b>公噸</b>	

有害廢物密度	辦公室		物業發展		酒店		停車場		博彩	
	(按樓面面積計算)		(按已完工樓面面積計算)		(按客房每晚計算)		(按泊車位數目計算)		(按收益計算)	
	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零二零年
數量	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年
單位	公噸/千平方呎		公噸/千平方米		公噸/百萬間客房每晚		公噸/泊車位		公噸/百萬歐元	
數量	0.00	0.00	28.10	0.01	1.26	1.21	0.00	不適用	0.12	

無害廢物總量	辦公室		物業發展		酒店		停車場		博彩		總計		單位
	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零二零年	二零一九年		
	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年	財年		
一般廢物	972.7	149.2	843.0	1,037.1	987.4	1,125.9	3.3	183.5	142.1	2,948.5	2,495.7	公噸	
有機廢物	0.0	0.0	31.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31.0	24.0	公噸	
廚餘	0.0	0.0	3.8	0.0	87.1	96.0	0.0	0.0	72.6	163.5	96.0	公噸	
紙類	4.7	0.0	2.9	0.0	9.3	6.4	192.0	0.0	15.8	224.7	6.4	公噸	
塑膠	2.5	0.0	197.9	0.0	5.0	3.5	0.0	0.0	1.3	206.7	3.5	公噸	
玻璃	0.0	0.0	0.4	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	7.2	11.4	0.0	公噸	
金屬	0.0	0.0	1,024.9	0.0	3.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1,027.9	1.0	公噸	
拆建廢物	0.0	0.0	181,558.6 <sup>9</sup>	18,645.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	181,558.6	18,645.4	公噸	
其他	0.0	0.0	0.0	0.0	176.9 <sup>10</sup>	198.8 <sup>11</sup>	0.0	0.0	0.0	176.9	198.8	公噸	
<b>無害廢物總量</b>	<b>979.9</b>	<b>149.2</b>	<b>183,662.5</b>	<b>19,706.5</b>	<b>1,272.5</b>	<b>1,431.6</b>	<b>195.3</b>	<b>183.5</b>	<b>239.0</b>	<b>186,349.2</b>	<b>21,470.8</b>	<b>公噸</b>	

<sup>7</sup> 於二零二零年財年，物業發展的其他有害廢物包括受污染土壤、惰性廢物、氣味難聞的填土及危險品。於二零二零年財年，有害廢物大幅增長，主要來自僅於二零二零年開始的澳洲West Side Place第二期項目的施工活動。

<sup>8</sup> 於二零一九年財年，酒店的其他有害廢物包括溶劑、乾洗化學品及油漆。

<sup>9</sup> 物業發展產生的拆建廢物大幅增長，原因為施工階段變更，廢物產生模式亦因而變更。

<sup>10</sup> 於二零二零年財年，酒店其他無害廢物包括包裝紙盒、混合回收廢物及無害油漆。

<sup>11</sup> 於二零一九年財年，酒店其他無害廢物包括混合回收廢物、可生物降解的廚餘及食堂廢物以及無害油漆。

## 關鍵數據

無害廢物密度	辦公室 (按樓面面積計算)		物業發展 (按已完工樓面面積計算)		酒店 (按客房每晚計算)		停車場 (按泊車位數目計算)		博彩 (按收益計算)
	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年
	數量 單位		數量 單位		數量 單位		數量 單位		數量 單位

	15.43	1.41	0.19	0.05	0.99	1.00	2.60	2.30	6.35
	公噸/ 千平方呎		公噸/ 平方米		公噸/ 千間客房每晚		公噸/ 千個泊車位		公噸/ 百萬歐元

能源使用	辦公室		物業發展		酒店		停車場		博彩	總計	單位
	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年		

壓縮天然氣	0.0	0.0	0.0	1.1	0.3	0.0	0.0	0.0	1.1	0.3	兆瓦時
柴油	201.1	0.0	3,281.1	699.1	9.1	0.0	0.0	614.6	4,795.9	9.1	兆瓦時
天然氣	0.0	0.0	0.0	7,340.2	10,192.2	0.0	0.0	1,158.3	8,498.5	10,192.2	兆瓦時
汽油	293.3	334.9	0.0	162.7	141.1	606.6	565.1	2.1	1,064.7	1,041.1	兆瓦時
煤氣	0.0	0.0	0.0	4,005.4	5,170.1	0.0	0.0	0.0	4,005.4	5,170.1	兆瓦時
液化石油氣	0.0	0.0	31.8	0.0	0.0	0.0	0.0	371.9	403.7	0.0	兆瓦時
石油焦	0.0	0.0	1,475.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,475.0	0.0	兆瓦時
乙炔	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	兆瓦時
電力	681.5	798.1	2,935.3	38,667.4	47,237.9	1,588.1	4,981.3	4,645.8	48,518.1	53,017.3	兆瓦時
熱能	0.0	0.0	1,325.2	0.0	12.2	0.0	0.0	917.9	2,243.1	12.2	兆瓦時
可再生能源	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	兆瓦時
<b>能源消耗總量</b>	<b>1,175.9</b>	<b>1,133.0</b>	<b>9,048.7</b>	<b>50,879.0</b>	<b>62,762.9</b>	<b>2,194.7</b>	<b>5,546.4</b>	<b>7,710.6</b>	<b>71,007.8</b>	<b>69,442.3</b>	兆瓦時

能源密度	辦公室 (按樓面面積計算)		物業發展 (按已完工樓面面積計算)		酒店 (按客房每晚計算)		停車場 (按泊車位數目計算)		博彩 (按收益計算)
	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年
	數量 單位		數量 單位		數量 單位		數量 單位		數量 單位

	18.51	10.68	0.01	0.04	0.04	0.03	0.07	0.20	
	兆瓦時/ 千平方呎		兆瓦時/ 平方米		兆瓦時/ 每間客房每晚		兆瓦時/ 泊車位		兆瓦時/ 千歐元

耗水量	辦公室		物業發展		酒店		停車場		博彩	總計	單位
	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年		

總耗水量	20,418.3	35,070.3	50,784.0 <sup>12</sup>	700,648.0	571,831.1	677,078.3	5,671.9	5,686.0	20,744.0	669,449.3	1,418,483.0	立方米
------	----------	----------	------------------------	-----------	-----------	-----------	---------	---------	----------	-----------	-------------	-----

耗水密度	辦公室 (按樓面面積計算)		物業發展 (按已完工樓面面積計算)		酒店 (按客房每晚計算)		停車場 (按泊車位數目計算)		博彩 (按收益計算)
	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零一九年 財年	二零二零年 財年	二零二零年 財年
	數量 單位		數量 單位		數量 單位		數量 單位		數量 單位

	0.32	0.33	0.05	1.8	0.44	0.47	0.08	0.07	0.55
	立方米/ 平方呎		立方米/ 平方米		立方米/ 每間客房每晚		立方米/ 泊車位		立方米/ 千歐元

<sup>12</sup> 物業發展業務的耗水量大幅下降，原因是施工階段變動，耗水模式亦因而變更。



## 關鍵數據

社會績效<sup>13、14</sup>

指標 僱傭	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計									
	二零一九年財年		二零二零年財年		二零一九年財年		二零二零年財年		二零一九年財年									
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%								
<b>僱員總數</b>	<b>313</b>	<b>11.7%</b>	<b>259</b>	<b>11.4%</b>	<b>1,548</b>	<b>57.7%</b>	<b>1,653</b>	<b>72.8%</b>	<b>347</b>	<b>12.9%</b>	<b>360</b>	<b>15.8%</b>	<b>475</b>	<b>17.7%</b>	<b>2,683</b>	<b>不適用</b>	<b>2,272</b>	<b>不適用</b>
按性別劃分																		
男性	169	54.0%	137	52.9%	747	48.3%	804	48.6%	272	78.4%	271	75.3%	225	47.4%	1,413	52.7%	1,212	53.3%
女性	144	46.0%	122	47.1%	801	51.7%	849	51.4%	75	21.6%	89	24.7%	250	52.6%	1,270	47.3%	1,060	46.7%
按地區劃分																		
香港	132	42.2%	137	52.9%	634	41.0%	694	42.0%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	766	28.6%	831	36.6%
中國內地	46	14.7%	49	18.9%	709	45.8%	772	46.7%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	755	28.1%	821	36.1%
新加坡	12	3.8%	11	4.3%	69	4.4%	69	4.2%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	81	3.0%	80	3.5%
英國	50	16.0%	34	13.1%	136	8.8%	118	7.1%	26	7.5%	17	4.7%	不適用	不適用	212	7.9%	169	7.4%
澳洲	43	13.7%	28	10.8%	不適用	不適用	不適用	不適用	276	79.5%	298	82.8%	不適用	不適用	319	11.9%	326	14.4%
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	45	13.0%	45	12.5%	不適用	不適用	45	1.7%	45	2.0%
捷克共和國	30	9.6%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	475	100%	505	18.8%	不適用	不適用
按年齡組別劃分																		
30歲或以下	51	16.3%	45	17.4%	342	22.1%	420	25.4%	94	27.1%	118	32.8%	162	34.1%	649	24.2%	583	25.7%
31-40歲	117	37.4%	95	36.7%	392	25.3%	433	26.2%	94	27.1%	89	24.7%	153	32.2%	756	28.2%	617	27.2%
41-50歲	77	24.6%	63	24.3%	467	30.2%	472	28.6%	77	22.2%	72	20.0%	99	20.9%	720	26.8%	607	26.7%
51歲或以上	68	21.7%	56	21.6%	347	22.4%	328	19.8%	82	23.6%	81	22.5%	61	12.8%	558	20.8%	465	20.4%
按僱員類別劃分																		
高級管理層	50	16.0%	49	18.9%	71	4.6%	76	4.6%	9	2.6%	20	5.5%	5	1.1%	135	5.0%	145	6.4%
中級管理層	103	32.9%	67	25.9%	286	18.5%	301	18.2%	28	8.1%	59	16.4%	26	5.4%	443	16.5%	427	18.8%
普通員工	160	51.1%	143	55.2%	1,191	76.9%	1,276	77.2%	310	89.3%	281	78.1%	444	93.5%	2,105	78.5%	1,700	74.8%
按僱傭類型劃分																		
全職	307	98.1%	255	98.5%	1,542	99.6%	1,650	99.8%	188	54.2%	168	46.7%	440	92.6%	2,477	92.3%	2,073	91.2%
兼職	6	1.9%	4	1.5%	6	0.4%	3	0.2%	159	45.8%	192	53.3%	35	7.4%	206	7.7%	199	8.8%

<sup>13</sup> 社會績效僅包括報告範圍內的社會數據。本集團之僱員總數為4,424人，而報告範圍內之僱員總數為2,683人。

<sup>14</sup> 就辦公室而言，其包括總辦事處及地區辦事處之僱員，不包括停車場辦公室。就停車場而言，其包括停車場辦公室及停車場用地之僱員。



## 關鍵數據

指標 僱傭	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計									
	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年								
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%								
<b>新僱員</b>	<b>123</b>	<b>39.3%</b>	<b>83</b>	<b>32.0%</b>	<b>267</b>	<b>17.2%</b>	<b>459</b>	<b>27.8%</b>	<b>112</b>	<b>32.3%</b>	<b>135</b>	<b>37.5%</b>	<b>111</b>	<b>23.4%</b>	<b>613</b>	<b>22.8%</b>	<b>677</b>	<b>29.8%</b>
按性別劃分																		
男性	61	36.1%	38	27.7%	119	15.9%	190	23.6%	84	30.9%	98	36.2%	48	21.3%	312	22.1%	326	26.9%
女性	62	43.1%	45	36.9%	148	18.5%	269	31.7%	28	37.3%	37	41.6%	63	25.2%	301	23.7%	351	33.1%
按地區劃分																		
香港	69	52.3%	44	32.1%	131	20.7%	248	35.7%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	200	26.1%	292	35.1%
中國內地	1	2.2%	0	0.0%	101	14.2%	137	17.7%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	102	13.5%	137	16.7%
新加坡	1	8.3%	2	18.2%	26	37.7%	46	66.7%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	27	33.3%	48	60.0%	
英國	22	44.0%	32	94.1%	9	6.6%	28	23.7%	0	0%	0	0%	不適用	不適用	31	14.6%	60	35.5%
澳洲	21	48.8%	5	17.9%	不適用	不適用	不適用	不適用	90	32.6%	105	35.2%	不適用	不適用	111	34.8%	110	33.7%
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	22	48.9%	30	66.7%	不適用	不適用	22	48.9%	30	66.7%
捷克共和國	9	30.0%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	111	23.4%	120	23.8%	不適用	不適用
按年齡組別劃分																		
30歲或以下	35	68.6%	28	62.2%	98	28.7%	199	47.4%	37	39.4%	62	52.5%	63	38.9%	233	35.9%	289	49.6%
31-40歲	39	33.3%	33	34.7%	61	15.6%	106	24.5%	26	27.7%	32	36.0%	26	17.0%	152	20.1%	171	27.7%
41-50歲	31	40.3%	14	22.2%	69	14.8%	90	19.1%	26	33.8%	27	37.5%	17	17.2%	143	19.9%	131	21.6%
51歲或以上	18	26.5%	8	14.3%	39	11.2%	64	19.5%	23	28.0%	14	17.3%	5	8.2%	85	15.2%	86	18.5%
<b>僱員流失</b>	<b>94</b>	<b>30.0%</b>	<b>80</b>	<b>30.9%</b>	<b>408</b>	<b>26.4%</b>	<b>542</b>	<b>32.8%</b>	<b>112</b>	<b>32.3%</b>	<b>82</b>	<b>22.8%</b>	<b>99</b>	<b>20.8%</b>	<b>713</b>	<b>26.6%</b>	<b>704</b>	<b>31.0%</b>
按性別劃分																		
男性	47	27.8%	42	30.7%	182	24.4%	257	32.0%	75	27.6%	62	22.9%	39	17.3%	343	24.3%	361	29.8%
女性	47	32.6%	38	31.1%	226	28.2%	285	33.6%	37	49.3%	20	22.5%	60	24.0%	370	29.1%	343	32.4%
按地區劃分																		
香港	67	50.8%	42	30.7%	198	31.2%	281	40.5%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	265	34.6%	323	38.9%
中國內地	4	8.7%	10	20.4%	146	20.6%	161	20.9%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	150	19.9%	171	20.8%
新加坡	0	0.0%	2	18.2%	48	69.6%	49	71.0%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	48	59.3%	51	63.8%
英國	12	24.0%	23	67.6%	16	11.8%	51	43.2%	0	0.0%	1	5.9%	不適用	不適用	28	13.2%	75	44.4%
澳洲	7	16.3%	3	10.7%	不適用	不適用	不適用	不適用	90	32.6%	58	19.5%	不適用	不適用	97	30.4%	61	18.7%
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	22	48.9%	23	51.1%	不適用	不適用	22	48.9%	23	51.1%
捷克共和國	4	13.3%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	99	20.8%	103	20.4%	不適用	不適用



## 關鍵數據

指標 僱傭	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計	
	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
按年齡組別劃分	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
30歲或以下	17	33.3%	21	46.7%	153	44.7%	224	53.3%	37	39.4%
31-40歲	36	30.8%	32	33.7%	80	20.4%	136	31.4%	24	25.5%
41-50歲	30	39.0%	17	27.0%	78	16.7%	107	22.7%	29	37.7%
51歲或以上	11	16.2%	10	17.9%	97	28.0%	75	22.9%	22	26.8%
男女僱員比例	<b>1.17:1</b>		<b>1.12:1</b>		<b>0.93:1</b>		<b>0.95:1</b>		<b>3.63:1</b>	
健康與安全	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
因工死亡人數及比率 (每100名僱員)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
因工受傷人數及比率 (每100名僱員)	0	0%	0	0%	38	2.5%	47	2.8%	2	0.6%
因工傷損失工作日數	0		0		420		616		61	
					26		147		628	
					1.11:1		0.90:1		1.14:1	



指標	辦公室			酒店			停車場			博彩			總計					
	二零一九年財年		二零二零年財年	二零一九年財年		二零二零年財年	二零一九年財年		二零二零年財年	二零一九年財年		二零二零年財年	二零一九年財年		二零二零年財年			
	小時	%	小時	%	小時	%	小時	%	小時	%	小時	%	小時	%	小時	%		
平均受訓時數及受訓僱員百分比 <sup>16</sup>	4.3	43.5%	6.7	51.7%	7.5	98.7%	15.5	78.6%	5.4	83.9%	7.2	85.3%	1.5	72.0%	5.8	85.6%	13.2	76.6%
按性別劃分																		
男性	5.2	42.0%	6.5	47.4%	7.2	96.4%	16.7	76.6%	5.2	83.1%	8.7	83.4%	1.7	76.4%	5.7	84.1%	13.8	74.8%
女性	3.3	45.1%	6.8	56.6%	7.8	100.9%	14.4	80.6%	6.1	86.7%	2.5	91.0%	1.4	68.0%	6.0	87.2%	12.6	78.7%
按地區劃分																		
香港	2.9	47.0%	6.9	48.2%	8.0	105.0%	6.6	75.2%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	7.1	95.0%	6.7	70.8%
中國內地	1.5	45.7%	6.7	87.8%	4.3	99.7%	17.5	92.2%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	4.1	96.4%	16.8	92.0%
新加坡	0	0%	0	0%	26.3	91.3%	14.4	58.0%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	22.4	77.8%	12.5	50.0%
英國	10.4	34.0%	9.5	38.2%	12.9	67.6%	55.9	22.0%	3.3	50.0%	22.1	29.4%	不適用	不適用	11.1	57.5%	43.2	26.0%
澳洲	1.1	16.3%	4.5	42.9%	不適用	不適用	不適用	不適用	6.2	100%	6.8	100%	不適用	不適用	5.5	88.7%	6.6	95.1%
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	2.0	4.4%	3.9	8.9%	不適用	不適用	2.0	4.4%	3.9	8.9%
捷克共和國	11.3	96.7%	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	1.5	72.0%	2.1	73.5%	不適用	不適用
按僱員類別劃分																		
高級管理層	6.7	44.0%	9.5	49.0%	5.4	81.7%	15.8	68.4%	11.4	77.8%	17.6	95.0%	4.7	100%	6.2	68.1%	13.9	65.5%
中級管理層	3.6	43.7%	9.4	62.7%	7.7	90.6%	22.3	76.1%	8.1	92.9%	6.7	86.4%	3.2	100%	6.5	80.4%	18.1	75.4%
普通員工	4.1	43.1%	4.4	47.6%	7.6	101.7%	13.9	79.9%	5.0	83.2%	6.5	84.3%	1.4	70.0%	5.7	87.8%	11.9	77.9%
僱員接受常規評核之百分比	75.4%	43.6%	43.6%	97.0%	97.0%	81.7%	100%	96.7%	100%	96.7%	100%	96.7%	100%	96.7%	95.4%	79.8%	79.8%	79.8%

<sup>15</sup> 受訓僱員、培訓時數及僱員接受常規評核之數目包括於報告期間離開本集團之僱員，因此受訓僱員之百分比及僱員接受常規評核之百分比可能超過100%。

<sup>16</sup> 於二零二零年按性別劃分的受訓僱員的明細如下：男性(52.2%)及女性(47.8%)；按僱員類別劃分的受訓僱員明細如下：高級管理層(16.2%)、中級管理層(33.1%)及普通員工(50.7%)。



## 關鍵數據

指標	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計	
	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年
客戶溝通	數目	數目	數目	數目	數目	數目	數目	數目	數目	數目
接獲與產品及服務有關之投訴	0	0	1,190	1,357	104	0	0	0	1,294	1,357
按地區劃分										
香港	0	0	56	67	不適用	不適用	不適用	不適用	56	67
中國內地	0	0	388	194	不適用	不適用	不適用	不適用	388	194
新加坡	0	0	601	888	不適用	不適用	不適用	不適用	601	888
英國	0	0	145	208	9	0	不適用	不適用	154	208
澳洲	0	0	不適用	不適用	60	0	不適用	不適用	60	0
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	35	0	不適用	不適用	35	0
捷克共和國	0	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	0	0	0	不適用

指標	辦公室		酒店		停車場		博彩		總計	
	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年	二零二零年財年	二零一九年財年
社區投資	港幣	港幣	港幣	港幣	港幣	港幣	港幣	港幣	港幣	港幣
<b>捐款金額</b>	<b>\$11,740,000</b>	<b>\$8,500,000</b>	<b>\$4,000,000</b>	<b>\$300,000</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$60,000</b>	<b>\$12,200,000</b>	<b>\$8,800,000</b>	
按專注範疇劃分										
藝術及文化	\$300,000	\$300,000	\$100,000	\$100,000	\$0	\$0	\$10,000	\$410,000	\$400,000	
環境	\$20,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$20,000	\$0	
社區福祉	\$10,720,000	\$7,000,000	\$200,000	\$100,000	\$0	\$0	\$30,000	\$10,950,000	\$7,100,000	
青年教育及發展	\$700,000	\$1,200,000	\$100,000	\$100,000	\$0	\$0	\$20,000	\$820,000	\$1,300,000	
按地區劃分										
香港	\$10,320,000	\$7,720,000	\$200,000	\$100,000	不適用	不適用	不適用	\$10,520,000	\$7,820,000	
中國內地	\$200,000	\$130,000	\$0	\$0	不適用	不適用	不適用	\$200,000	\$130,000	
新加坡	\$0	\$0	\$0	\$0	不適用	不適用	不適用	\$0	\$0	
英國	\$300,000	\$320,000	\$200,000	\$200,000	\$0	\$0	不適用	\$500,000	\$520,000	
澳洲	\$900,000	\$330,000	不適用	不適用	\$0	\$0	不適用	\$900,000	\$330,000	
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	\$0	\$0	不適用	\$0	\$0	
捷克共和國	\$20,000	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	\$60,000	\$80,000	不適用	
<b>義工數目及義工時數</b>	<b>數目</b>	<b>小時</b>	<b>數目</b>	<b>小時</b>	<b>數目</b>	<b>小時</b>	<b>數目</b>	<b>小時</b>	<b>數目</b>	<b>小時</b>
按專注範疇劃分										
藝術及文化	5	36	2	20	25	172	4	30	0	0
環境	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0
社區福祉	48	236	36	180	319	1,969	364	1,994	0	0
青年教育及發展	4	16	2	4	29	1,852	39	1,732	0	0
按地區劃分										
香港	2	30	0	0	312	3,657	313	2,957	不適用	不適用
中國內地	1	8	0	0	12	48	15	504	不適用	不適用
新加坡	0	0	0	0	6	4	20	5	不適用	不適用
英國	32	75	19	36	43	284	61	294	0	0
澳洲	20	140	21	168	不適用	不適用	不適用	不適用	0	0
馬來西亞	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	0	0
捷克共和國	5	60	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	18	305
	<b>60</b>	<b>313</b>	<b>40</b>	<b>204</b>	<b>373</b>	<b>3,993</b>	<b>409</b>	<b>3,760</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
									<b>18</b>	<b>305</b>
									<b>451</b>	<b>4,611</b>
									<b>449</b>	<b>3,964</b>



# ESG報告指引內容索引

主要層面	內容	頁面索引／備註
<b>A. 環境</b>		
<b>A1 排放物</b>		
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。	21, 24
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	26, 49
A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	25, 49
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	31, 50
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	31, 50-51
A1.5	描述減少排放量的措施及所取得成果。	24-31, 49
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減少產生量的計劃及所取得成果。	29-31, 50-51
<b>A2 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	24, 26, 28
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	27, 51
A2.2	總耗水量及密度。	29, 51
A2.3	描述能源使用效益計劃及所取得成果。	26, 51
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益計劃及所取得成果。	28-29, 51
A2.5	製成品所用包裝材料的總量。	製成品所用包裝材料對我們的核心業務而言並不重大。
<b>A3 環境及天然資源</b>		
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。	24
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。	24-31

主要層面	內容	頁面索引／備註
<b>B. 社會</b>		
<b>B1 僱傭</b>		
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。	21, 32-33, 36-37
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	32, 52
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	53-54
<b>B2 健康與安全</b>		
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。	21, 37
B2.1	因工死亡的人數及比率。	37, 39, 54
B2.2	因工傷損失工作日數。	37, 39, 54
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	37-39
<b>B3 發展及培訓</b>		
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。	34-35
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	35, 55
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	55
<b>B4 勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工及強制勞工的： (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。	22
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	22
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	概無在本集團營運中發現此情況。



## ESG報告指引內容索引

主要層面	內容	頁面索引／備註
<b>B5 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	48
<b>B6 產品責任</b>		
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。	21, 23, 40-44；標籤事宜對本集團營運並不重大。
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	概無對本集團營運產生重大影響之產品回收情況。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	43-44, 56
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	23
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	40-44；概無對本集團營運產生重大影響之產品回收情況。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	40
<b>B7 反貪污</b>		
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。	21
B7.1	於報告年內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	21
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	21
<b>B8 社區投資</b>		
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。	45
B8.1	專注貢獻範疇。	45-47
B8.2	在專注範疇所動用資源。	45, 57





香港德輔道中121號遠東發展大廈16樓

網址: [www.fecil.com.hk](http://www.fecil.com.hk)

關注我們的微信

