



海天地悅旅集團有限公司

S.A.I. LEISURE GROUP COMPANY LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1832

環境、社會及 管治報告 2020



目錄

關於本報告	2
報告範圍	2
報告準則	2
聯繫與反饋	2
關於本集團	3
持分者參與	4
重要性評估	5
企業管治	7
關懷員工	7
平等及多元化的工作場所	7
僱傭慣例	9
安全及健康的工作場所	10
和諧的工作場所	12
勞工準則	13
培訓及發展	14
服務及產品責任	16
提供卓越服務	16
客戶私隱保護	18
市場推廣及標籤	19
商業道德	20
供應鏈管理	21
環境可持續發展	22
能源效率及溫室氣體排放	22
廢棄物管理	24
廢氣排放	24
盡量減少能源及資源的使用	25
保護環境及自然資源	26
社區參與	27
社區衛生 — 抗擊COVID-19	28
社區健康	29
關心環境	30
聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	31

關於本報告

海天地悅旅集團有限公司(簡稱「**本公司**」或「**海天地**」)及其附屬公司(統稱「**本集團**」或「**我們**」)欣然發佈本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日(「**報告期間**」或「**二零二零年**」)的環境、社會及管治報告(「**報告**」)。

報告範圍

本報告範圍涵蓋報告期間本集團位於香港的企業辦事處以及於美國領地塞班、關島和夏威夷的優閒旅遊業務(歸屬酒店及度假村、高檔旅遊零售及目的地服務三個業務分部)。

業務分部	實體
企業辦事處 酒店及度假村	海天地悅旅集團有限公司 Asia Pacific Hotels, Inc. — 塞班悅泰度假村酒店 — Kanoa Resort — 世紀酒店 Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam) — 關島悅泰酒店
高檔旅遊零售	Gemkell (Saipan) Corporation Gemkell Corporation Gemkell U.S.A. LLC
目的地服務	Saipan Adventures, Inc. Century Tours, Inc. Let's Go Tours Company J&K Marine Sports, Inc.

報告準則

本報告乃按照香港聯合交易所有限公司(「**聯交所**」)證券上市規則(「**上市規則**」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》的「不遵守就解釋」條文編製。董事會已確認其有責任監督本公司可持續發展及確保建立適當和有效的環境、社會及管治風險管理和內部控制系統。

本報告有中英文版本。如中英文版本有任何差異，概以英文版本為準。

聯繫與反饋

本集團重視閣下對本報告的反饋及意見。請隨時通過以下聯絡方式與我們聯繫：

海天地悅旅集團有限公司
香港九龍
觀塘鴻圖道五十七號
南洋廣場五樓

電郵：info@saileisuregroup.com
公司網址：www.saileisuregroup.com

關於本集團

一如公司的名稱「海天地」，本集團致力於為休閒旅客提供難忘且獨特的「海、天、地」度假體驗。作為西太平洋地區的領先優閒旅遊集團之一，自一九七二年成立以來，本集團一直致力於在多元化優閒旅遊業務的各個領域為旅客提供卓越服務及帶來愉悅體驗。

本集團的酒店及度假村分部於塞班及關島擁有四家酒店及度假村，其中三家度假村，即塞班悅泰度假村酒店、Kanoa Resort及關島悅泰酒店，為全方位服務及家庭式海濱度假村，為顧客提供餐飲、娛樂、會議、宴會及其他款待服務。而世紀酒店提供經濟型住宿及餐飲，主要服務經濟型旅客及商務旅客。

我們分別就關島悅泰酒店及塞班悅泰度假村酒店與IHC Hotel Limited（「**酒店經理**」，InterContinental Hotels Group PLC（「**洲際酒店集團**」）的一間全資附屬公司）簽訂酒店管理協議，分別於二零一九年十月及二零二零年八月生效。根據酒店管理協議的協定條款，酒店經理將（其中包括）(1)自開始日期起提供酒店管理服務及管理及經營我們的度假村；(2)自開始日期起協助我們的度假村加入由酒店經理（或其聯屬人士）管理及經營的全球預訂系統及忠誠度計劃；及(3)實施開業前計劃及品牌重塑計劃，為關島悅泰酒店及塞班悅泰度假村酒店品牌重塑及自品牌重塑日期起分別作為「Crowne Plaza Resort Guam」及「Crowne Plaza Resort Saipan」的營運作必要的實際準備。

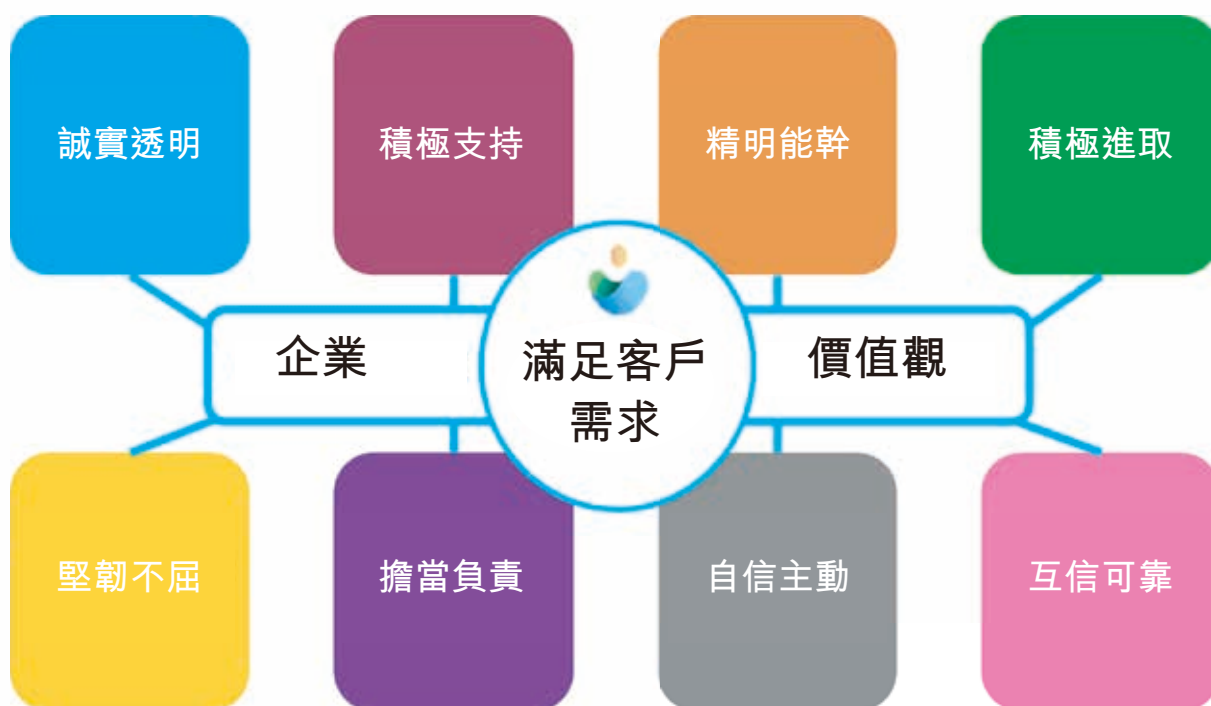
由於COVID-19疫情，Kanoa Resort獲北馬里亞納群島自由邦（「**CNMI**」）的國土安全和應急管理部選中，自二零二零年三月起通過為抵達塞班後須進行強制隔離的人士提供酒店客房、設施及用餐服務向當地政府提供支援。誠如二零二零年十二月二十九日的公告所述，本集團已與酒店經理訂立與Kanoa Resort有關的酒店管理協議，該協議將於與當地政府的應急合約終止或屆滿及就將開展的酒店翻新工程第一階段完成後開始生效。酒店管理協議生效後，Kanoa Resort將重塑為「voco Resort Saipan」。

通過與全球領先國際連鎖酒店之一合作，本集團將能夠擴大客戶群，同時完善我們的酒店及度假村的服務標準及設施，實現我們為賓客提供卓越服務及愉悅體驗的使命。疫情期間，我們加快了酒店及度假村的翻新及升級工程，包括客房翻新、園藝升級及優化接待設施，以提升賓客的體驗。

在我們的高檔旅遊零售分部中，我們擁有一共九個世界知名的品牌，為顧客於高端服裝、皮具到時尚配飾方面提供多樣化的選擇。截至本報告日期，我們於塞班、關島和夏威夷經營共十六間品牌專賣店，每一間品牌專賣店均為單一品牌的獨立「概念店舖」。

我們在塞班的目的地服務分部提供三項價格相宜及廣受歡迎的觀光旅程，為賓客提供絕妙的「海」、「天」、「地」旅遊體驗。此三項獨特體驗為SeaTouch(魔鬼魚互動體驗)、Jetovator(噴射式水上飛行器)及Let's Go(四驅車山林歷險)。此外，本集團亦經營三間紀念品及精品店、兩間當地旅行社辦事處以為第三方及自營的活動及行程提供預訂服務，並為塞班遊客提供當地禮賓及旅遊管理服務。我們致力於通過提供全方位一站式旅遊服務優化賓客的體驗。

為了在市場競爭對手中脫穎而出及在瞬息萬變的動態環境中保持優勢，我們承諾遵守下列八項企業價值觀，以承擔我們的環境、社會及管治責任。



持分者參與

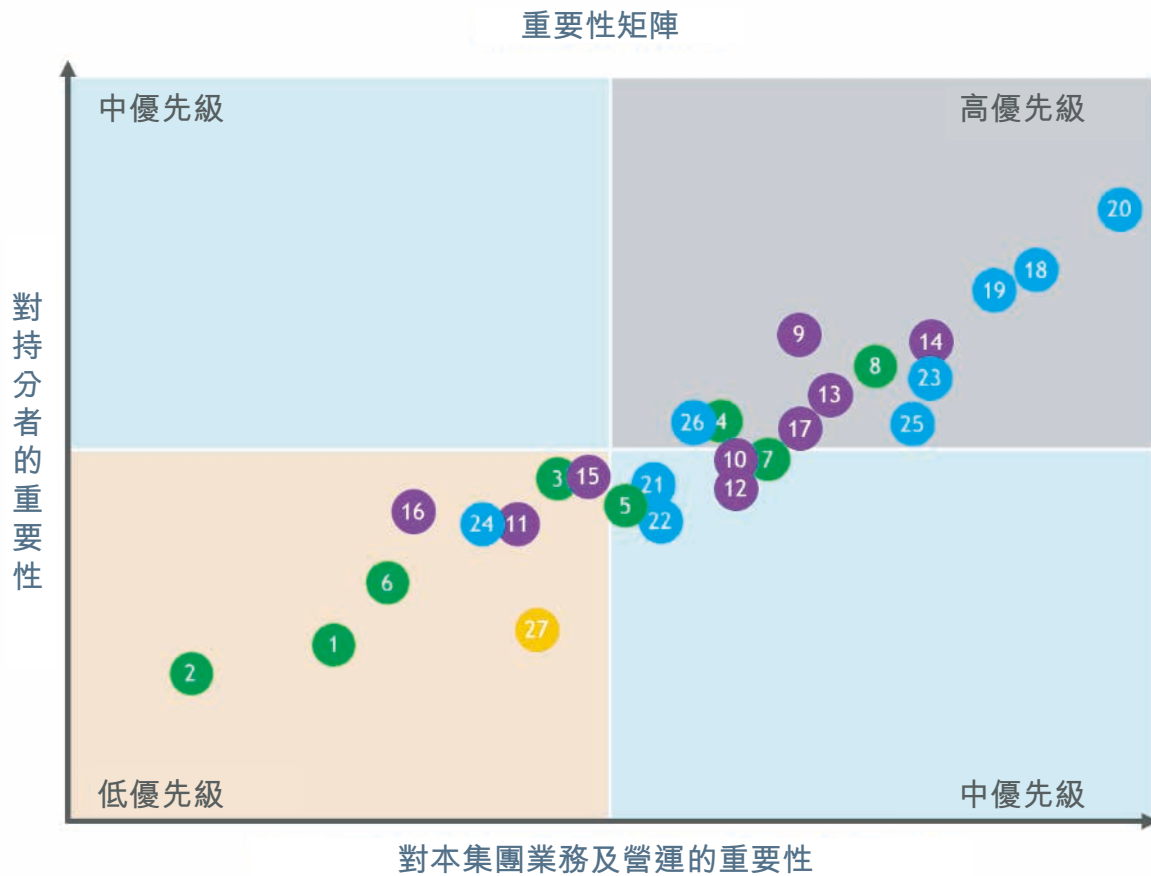
以開放的態度去接受持分者的見解及意見，對於制定本集團日常營運的可持續策略至關重要。為了促進與寶貴的持分者的溝通過程，我們建立了各種溝通渠道，讓彼等定期表達對我們業務營運及可持續管理的關注及期望。

持分者群體	溝通方式	關注點
投資者及股東	- 公司網址 - 公司公告	- 業務表現 - 商業誠信 - 合規狀況 - 環境、社會及管治管理
客戶	- 公司網址 - 各酒店及觀光旅程的網站 - 與客戶直接溝通 - 客戶反饋及投訴	服務及產品的質量
員工	- 培訓及迎新 - 電郵及意見箱 - 定期會議 - 員工表現評估 - 員工活動	- 職業發展 - 培訓 - 薪酬及福利 - 勞工權益 - 健康與安全
供應商及業務夥伴	- 採購流程 - 與業務夥伴定期溝通(如通過電郵、會議及實地考察等)	- 採購標準 - 供應鏈管理
政府部門及監管機構	- 提交紀錄文件 - 合規巡查及檢查 - 與當地政府代表定期舉行會議／午餐會 - 論壇、會議及研討會	- 合規狀況 - 提交報告及文件 - 牌照登記
非政府組織	- 電郵 - 電話 - 慈善捐贈及志願服務	- 勞工權益 - 環境保護
社區	- 公司網址 - 社區活動	- 社區投資 - 環境保護
媒體	- 公司網址 - 公司公告 - 社交網絡平台	- 合規狀況 - 環境保護 - 勞工權益 - 商業誠信

重要性評估

我們委託獨立顧問進行重要性評估，以識別與我們業務發展相關的重大環境、社會及管治問題。我們邀請內部及外部持分者參與網上問卷，對涵蓋環保、社區投資、運營慣例及就業等領域的二十七個環境、社會及管治議題進行評分。

根據持分者對各環境、社會及管治議題所排序的重要性，該些議題已被優先排序及於下方的重要性矩陣中展示：



環境		僱傭		營運	
1	廢氣排放	9	勞工權利	18	客戶滿意度
2	溫室氣體排放	10	勞資關係	19	客戶服務質素及投訴處理
3	氣候變化	11	挽留員工	20	客戶健康與安全
4	能源使用效率	12	多元化及平等機會	21	遵守市場推廣及產品和服務標籤的法規
5	水資源及污水	13	不歧視	22	知識產權
6	材料使用	14	職業健康與安全	23	客戶私隱及數據保護
7	廢物管理	15	員工培訓	24	負責任的供應鏈管理
8	環境合規	16	員工發展	25	商業道德
		17	防止童工及強制勞工	26	遵守社會經濟法規
				社區	
				27	社區支持

我們將環境、社會及管治議題分為三類：高、中、低，以便更好進行策略規劃及資源分配。矩陣右上角的議題被認為對本集團業務營運最為重要，且為持分者最為關注的主題。展望未來，我們將繼續改善環境、社會及管治表現、治理及政策。

企業管治

本公司為於開曼群島註冊成立的有限公司並於二零一九年五月十六日在聯交所主板上市。我們受上市規則附錄十四所載的企業管治守則規管。有關我們董事及管治架構的更多資料，請參閱二零二零年年報第42至56頁的企業管治報告。

關懷員工

作為負責任的僱主，本集團毫不猶豫地承擔起為員工營造健康和諧的工作環境的責任。我們堅決遵守我們經營所在地區的法定就業法律及法規，包括但不限於聯邦法律的《公平勞工標準法案》(Fair Labour Standards Act)、《關島最低工資及小時法案》(Guam Minimum Wage and Hour Act)、《家庭及醫療假期法案》(Family and Medical Leave Act)、《關島兒童學校相關假期法》(Guam Child School — Related Leave Act)、《關島工人賠償法》(Worker's Compensation Law of Guam)、《自由邦工人賠償法》(The Commonwealth Workers' Compensation Law)、《一九六四年民權法案》(Civil Rights Act of 1964)第七章、《一九六七年就業年齡歧視法》(Age Discrimination in Employment Act of 1967)、《美國殘疾人法案》(Americans with Disabilities Act)、《一九六三年同工同酬法》(Equal Pay Act of 1963)及《一九七八年懷孕歧視法》(Pregnancy Discrimination Act of 1978)。

平等及多元化的工作場所

具包容性及引導性的工作環境對維持與員工的關係至關重要。因此，本集團對任何形式的歧視及騷擾採取零容忍的態度。所有員工及求職者不論其種族、性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾狀況等與工作要求無關的差異均會受到公平的對待。招聘、晉升、績效考核及薪酬調整的所有決定均完全依據員工資歷、經驗及能力作出。

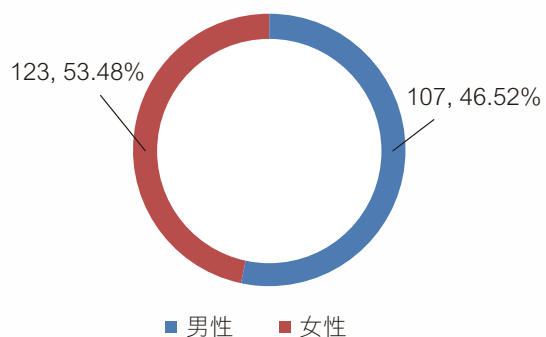
根據員工手冊的規定，所有員工應互相尊重。以各員工簽署的行為準則要求及已發佈的獨立公司章程，告知員工職場八卦被視為不當行為並會導致紀律處分。倘遭遇不公平待遇，我們鼓勵員工及時向我們報告。本集團致力於公平地開展調查並採取補救措施。倘員工違反本集團的反歧視及反騷擾政策，將立即受到適當紀律處分。報告期間，據本集團所知，概無於香港、塞班、關島及夏威夷發生任何嚴重違反有關平等就業機會、多元化及反歧視的相關法律及法規的事件。

作為西太平洋地區的領先旅遊集團之一，本集團支持多元文化以及年齡性別平等，以履行我們的長期企業責任。截至二零二零年十二月三十一日，本集團員工總數為230名¹。其中男性員工為53.48%，女性員工為46.52%。30至50歲的員工佔員工總數的35.22%，30歲以下及50歲以上的員工分別佔員工總數的24.78%及40.00%。我們的員工位於不同的地方，包括塞班(73.05%)、關島(20.43%)、夏威夷(4.78%)及香港(1.74%)。於報告期間，本集團為減輕COVID-19疫情的負面影響而實施多項成本節約措施，開展大規模裁員，因此流失比率比二零一九年較高。

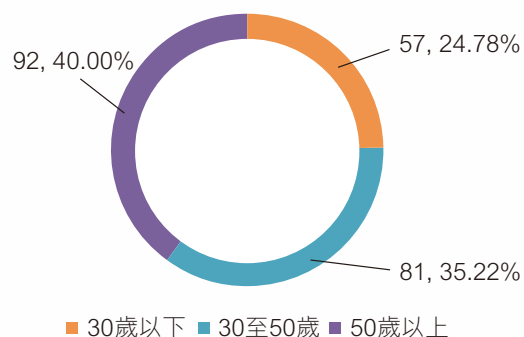
¹ 截至二零二零年十二月三十一日，員工總數包括香港、塞班、關島及夏威夷的全職及兼職員工。

按不同類別劃分的員工總數及流失比率的詳情載列如下：

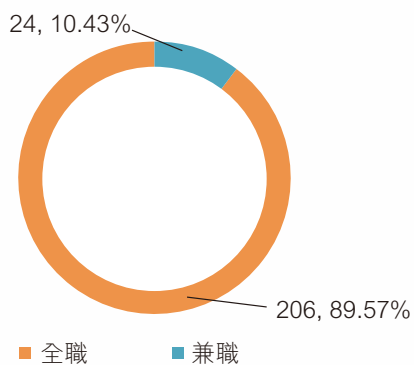
按性別劃分的員工總數



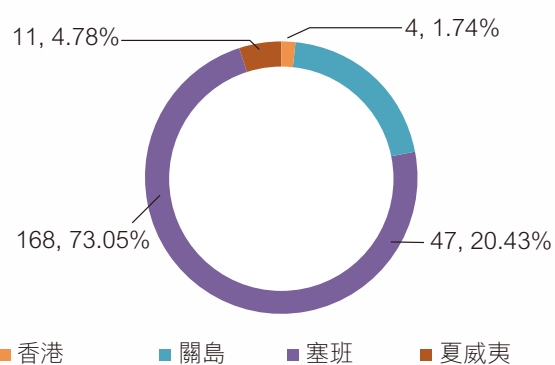
按年齡組別劃分的員工總數



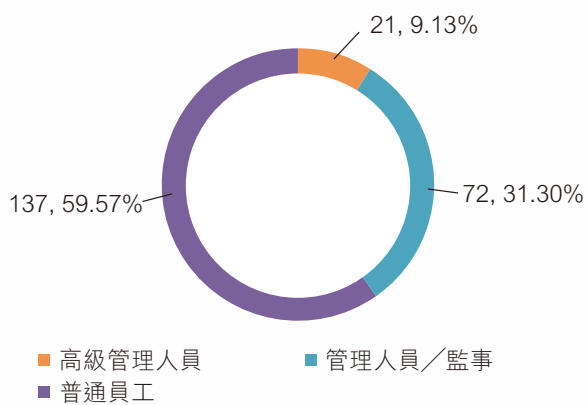
按僱傭類型劃分的員工總數



按地區劃分的員工總數



按職位劃分的員工總數



員工流失比率 ²		二零二零年 百分比	二零一九年 百分比
總計		285.22	38.27
按性別劃分	男性	311.21	31.86
	女性	262.60	33.01
按年齡組別劃分	30歲以下	314.04	54.17
	30至50歲	297.53	33.01
	50歲以上	256.52	15.77
按地區劃分	香港	25.00	0.00
	塞班	455.32	32.78
	關島	252.38	32.94
	夏威夷	154.55	25.93

僱傭慣例

本集團深知員工對本集團業務發展至關重要，我們就招聘及篩選、僱傭薪酬及福利、員工行為準則、績效評估、晉升及解聘明確制定人力資源政策。本集團嚴格實施各項政策，保障員工權益以及明確員工義務。本集團提倡工作與生活的平衡，因此我們制定固定的工作時間且不鼓勵加班。加班須獲直屬上級或部門經理的批准，並根據適用法律給予加班補償。

報告期間，據本集團所知，概無於香港、塞班、關島及夏威夷發生任何嚴重違反補償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休假或其他待遇和福利的相關法律及法規的情況。

酒店及度假村

酒店及度假村分部的所有全職員工均享有帶薪休假(包括法定假期、休假、病假、喪假、陪審團或證人假、投票假、家庭及醫療假、入伍假及重大災難志願者假)及保險(工傷保險、人壽保險計劃、健康保險及退休計劃)。此外，員工食堂每天於規定用餐時間內提供一頓免費膳食。

高檔旅遊零售及目的地服務

於高檔旅遊零售分部及目的地服務分部，本集團向全職員工提供帶薪休假(包括法定假期、休假、病假及產假／侍產假)及保險(根據適用法律的醫療保險、工傷保險、退休計劃及人壽保險)。

² 流失比率按特定類別中離職員工人數除以該特定類別僱員總數計算。



安全及健康的工作場所

本集團致力為員工提供安全及健康的工作環境，因彼等為本集團最寶貴的資產。針對香煙、毒品及酒精的危害，本集團實施嚴格的禁煙、禁毒及禁酒政策，嚴禁員工於辦公場所使用該等產品，以保護員工的健康。此外，工作場所的衛生亦是維持工作場所安全的關鍵因素之一，本集團已就咀嚼口香糖及檳榔制定政策，以減少傳播傳染病及其他職業危害(如窒息、絆倒及滑倒)的潛在風險。

本集團已遵守所有相關法律及法規，包括但不限於美國職業安全衛生署(Occupational Safety and Health Administration)(「**OSHA**」)於一九七零年頒佈的職業安全健康法及美國OSHA危害溝通標準。於報告期間，概無因工傷亡事故，但有員工因工傷損失了6個工作日。此外，據本集團所知，概無於香港、塞班、關島及夏威夷發生任何嚴重違反提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的相關法律及法規的情況。

酒店及度假村

我們致力於保護員工及賓客的健康。因此，我們的酒店及度假村分部已批准一項安全及健康計劃，以管理廣泛的職業安全及衛生(「**OSH**」)事宜，如安全培訓、現場檢查、危害識別及溝通。於該計劃下，由酒店總經理領導的安全及健康委員會負責OSH政策的起草、實施及管理，以及審查及分析安全事項的統計數據、紀錄及報告。該委員會每月均開會討論有關我們酒店及度假村場所的OSH事宜，並指派一名安全協調員(「**安全協調員**」)進行例行檢查。

對於危害識別，安全協調員使用綜合安全檢查清單(為酒店行業定製的清單)進行季度檢查。檢查範圍廣泛，包括但不限於安全設備的配置及條件、工作場所安全措施的充分性、工作場所的衛生條件、個人防護裝備的可用性及狀態以及危險品的存儲安排。此外，本集團實施OSHA檢查政策，並作為安全協調員的參考，促進及確定適當的糾正措施，以確保安全政策及程序的正確實施及嚴格遵守所有OSHA標準。具體來說，對於食品處理員工，彼等須每年獲得／更新其健康及食品處理證書，以確保彼等獲得衛生處理食品的所有必要知識。

為提高員工的OSH意識，本集團實施安全教育及培訓計劃，提供關於OSH事宜(例如一般安全指南、化學品存儲及處理、事故報告、危害溝通、有害物質洩漏處理、血源性病原體、個人防護裝備要求、急救程序及特定工作危害)的安全培訓。此外，我們組織有關安全裝備正確使用方法的培訓，使員工掌握應對緊急情況的技能。於二零二零年，我們的酒店及度假村已組織便攜式滅火器培訓，向員工教授該類裝備的正確使用方法。



便攜式滅火器培訓

COVID-19疫情下的工作場所安全

於二零二零年COVID-19疫情期間，本集團的酒店及度假村分部就COVID-19的規程及個人防護措施發表安全簡報。提醒工作人員於任何時間佩戴口罩，以避免病毒傳播並防止任何無症狀傳播。此外，亦通過培訓課程及視頻向員工提供COVID-19疫苗接種及工作場所預防措施等資料，以提高彼等對疾病的認識及個人健康的保護。於塞班及關島可接種疫苗時，本公司鼓勵及促進員工接種疫苗。我們努力採取一切必要措施保護我們的員工免受COVID-19擴散的影響。



安全簡報



COVID-19預防視頻

高檔旅遊零售

本集團採用由高檔旅遊零售分部的商舖業主所提供的租戶手冊內所規定的安保及安全政策及程序以及緊急情況政策及程序。所有員工均須閱讀手冊，為任何不可預測的情況(例如火災及搶劫)作好準備。

目的地服務

我們目的地服務分部的業務單位根據自然災害、車禍、食物中毒、搶劫及有害物質洩漏等可能發生的緊急情況自行制定應急計劃，為我們的員工提供指引。培訓各項應急計劃是新員工入職培訓計劃的一部分，確保新員工遭遇緊急情況時能夠遵循政策及程序。

和諧的工作場所

員工與管理層的雙向溝通對於維持和諧的工作場所至關重要。本集團主張開放政策，歡迎全體員工與相關主管及部門經理討論彼等在工作場所遇到的疑慮或問題，亦可通過員工意見箱匿名發表意見或投訴。

我們組織各種活動以建立員工彼此的信任，增強團隊精神。報告期間，我們組織了運動會、每月員工生日會、年終答謝會、聖誕聚會等娛樂及團建活動，讓員工在工作後放鬆身心，共度美好時光。



男子籃球隊



員工生日會



二零二零年末答謝會



女子排球隊



聖誕聚會

勞工準則

作為有社會責任感的企業，本集團堅決遵守防止童工及強迫勞工的適用法律及法規，包括但不限於《公平勞工標準法案》(Fair Labor Standards Act)及《關島最低工資及小時法案》(Guam Minimum Wage and Hour Act)。全體員工均須簽署正式的僱傭合約，確保彼等自願工作並受到有法律約束力的合約保護。此外，新員工會接受入職培訓，其中包含有關勞工權利的細節。我們亦及時檢討僱傭慣例，確保工作場所不存在任何形式的童工及強迫勞動。報告期間，本集團於香港、塞班、關島及夏威夷概無發生任何嚴重違反有關童工及強迫勞工的相關法律及法規的事件。

培訓及發展

本集團的成功與員工的能力息息相關。為了在行業中保持競爭力，我們致力於通過各種職業發展計劃和培訓釋放員工才能。報告期間，我們已為員工組織總計1,004.75小時的培訓，每位員工的平均培訓時間為4.37小時。

二零二零年

員工接受培訓的總時數	1,004.75
每位員工平均培訓時間以及接受培訓的員工比率(%)	4.37 (75.65%)

按性別劃分

女性	4.39 (71.54%)
男性	4.34 (80.37%)

按員工類別劃分

高級管理人員	8.29 (61.90%)
管理人員／監事	6.55 (75.00%)
普通員工	2.62 (78.10%)



公開演講培訓



安全培訓



產品知識培訓



電腦應用培訓

酒店及度假村

本集團一直重視員工，亦鼓勵員工尋求持續發展。我們的酒店及度假村分部已制定培訓和發展政策，為員工的職業及個人發展提供指導。人力資源部為所有新員工設計及安排一項入職培訓計劃，以了解本公司歷史、公司核心價值觀、經營理念、內部政策及程序和員工福利等基本信息。此外，所有新員工（包括重新僱用、晉升或調任的員工）初入職時均會接受90日的必修培訓，為其任職做好準備。

我們亦為員工提供全面的通用培訓計劃，涵蓋平等就業機會、客戶服務、時間管理及工作場所衛生等主題，而客房服務、前台及廚房等技能的培訓則會視乎員工的工作職責及能力而提供。我們會根據員工的表現定期評估及檢討培訓計劃的效果。本集團致力提高培訓內容質量，從而提升酒店及度假村的服務水準。

為評估員工的潛力及發展彼等的才能，我們設有績效考核，定期評估員工表現。在整個績效考核過程中，員工會就職責方面的挑戰及改進空間與主管交流，亦可聽取主管及部門經理提出的有建設性且實用的建議，以便進一步發展其職業生涯及發揮彼等的潛力。

高檔旅遊零售

我們的高檔旅遊零售分部同樣亦會為新員工提供入職培訓，為彼等應對日常工作而做準備。除了本公司歷史、公司核心價值觀、內部政策及程序、員工權利與義務外，每個國際品牌專賣店均有度身訂製的入職培訓，當中會介紹國際品牌、產品信息及銷售技巧，亦會安排角色扮演課程，模擬員工在日常工作中可能遇到的情況，從而提高員工應變能力。

試用期間（即僱傭期開始後的前九十天），管理層會評估新員工的表現與能力。試用期結束後，管理層會每年對員工進行評估，通過觀察及分析員工的性格與才能，為其個人發展構建合適的職業道路並提供指引。



目的地服務

為了從其他市場競爭者中脫穎而出，我們致力於維持高標準的目的地服務。我們採取以事業為核心的培訓方式，要求導遊及觀光團員工通過參加相關培訓課程更新知識、提高技能，並跟上最新市場趨勢。例如，我們強制規定，所有導遊須持有有效合格的導遊證，以便重續僱傭合約。此外，所有噴射式水上飛行器操作員必須展示出其於過往工作經驗中的優秀游泳技能，從而獲聘請或重續僱傭合約。本集團鼓勵員工的持續發展，並資助彼等參加與員工工作相關的外部課程，如急救課程及救生員資格課程。

服務及產品責任

於休閒旅遊業中，旅遊的獨特性、銷售服務及客戶滿意度是決定業務成功的關鍵因素。因此，本集團竭力獲取客戶忠誠度，並鞏固於塞班、關島及夏威夷市場的競爭地位。

報告期間，本集團未發現我們於香港、塞班、關島及夏威夷提供的產品及服務有任何嚴重違反有關安全及健康、推廣、標籤及私隱事宜的相關法律及法規的事件。

卓越服務

酒店及度假村

本集團的最終使命是為我們寶貴的客戶創造精彩愉快的體驗；因此，我們以客為主，為賓客提供難忘周到的服務。如員工手冊所載，我們期望員工於聽取賓客需求時能表現出專業性及良好耐心。我們建立了有關款待客戶時的問候語、通話禮儀及關懷客戶等方面的客戶服務指引，讓員工於提供溫暖真誠的招待時，亦盡顯卓越的服務水平，從而提升客戶的滿意度。

餐飲服務是我們酒店及度假村的重要組成部分，我們十分關注食物安全。本集團嚴格遵守我們經營所在地區的適用法律及法規（如《關島食物守則》(Guam Food Code)及《塞班食物處理規則及規例》(Food Handlers Rules and Regulations in Saipan)）。儘管如此，我們亦制定一系列嚴格的工作著裝政策，管理我們餐飲員工的個人衛生。廚房員工於工作期間必須配戴髮網，禁止化妝、美甲及穿戴飾品。我們亦強制規定餐飲員工按地方部門的法定要求參加相關培訓課程並取得有效的食物處理人員證書。

除食品安全外，我們亦致力於為所有客人提供舒適的環境。儘管我們有若干指定的室外吸煙區為吸煙的酒店旅客提供便利，但我們是無煙酒店並努力為我們的酒店旅客提供無煙環境。根據該政策，我們採取不同的措施，包括但不限於張貼「禁止吸煙」標誌、移除煙灰缸以及要求客人在禁煙區內不得吸煙。

我們不斷改進，以提高客戶滿意度及忠誠度。因此，本集團認真對待客人的所有建設性建議及意見，並尋求及時完善酒店服務，通過結構化的客戶投訴處理程序表明我們對客人反饋的重視。此外，我們定期組織在職培訓及複習進修培訓，讓員工能夠及時為所有客人提供專業的服務，並有效地履行工作。

高檔旅遊零售

本集團致力於在我們的品牌專賣店為客戶提供高端及愉快的購物體驗。因此，我們有一致的入職及在職培訓課程(涵蓋客戶服務標準及禮儀)，以指導新聘請的銷售人員為客戶提供專業、及時及真誠的幫助。該課程亦涵蓋各國際品牌的獨特品牌策略和產品知識，以提高銷售人員對相應品牌的了解。此外，我們所有的零售員工均須按照本集團及相關品牌之間的特許經營及分銷協議規定的標準遵守個人外觀規範及著裝。

正常情況下，銷售交易完成且商品離開我們的品牌專賣店後，概不退款、退貨及換貨。然而，倘顧客發現所購商品存在符合指定品牌制定的退換貨政策規定的「瑕疵」問題，則可要求退款。儘管如此，由於我們的客戶主要是前往塞班、關島及夏威夷作短期度假的休閒旅客，因此高檔旅遊零售分部不常出現退貨及換貨情況。高檔旅遊零售分部處理客戶投訴時遵循國際品牌制定的準則。

目的地服務

本集團致力確保客戶及員工於參與我們目的地服務分部所經營的觀光團時的人身安全。對於海上活動，本集團已將海上操作員手冊(由沿海資源管理(「**CRM**」)分部、魚類及野生動物管理局以及美國海岸警衛隊共同頒佈)納入我們的僱員培訓課程，確保我們的海上活動操作員充分理解，遵守及實施該等準則。我們亦已制定概述本集團觀光團安全流程及緊急行動計劃的水上運動安全操作流程，以減輕僱員及客戶安全的潛在風險。

管理人員及船長每天均會舉行操作前會議，查看天氣報告及潮汐圖，以評估是否適合進行日常活動操作。日常活動開始之前會檢查設備，以確保機器(包括但不限於船隻、四輪卡車及噴氣式飛機)正常運行。此外，亦會檢查安全設備，以確保分配給每艘船的安全設備(包括但不限於備用安全繩、信號槍、哨子、救生衣)在緊急情況下可用。



各行程開始前，由指導員或導遊進行安全簡介，確保參加者充分了解並嚴格遵守安全規則。所有參加者須簽署免責書，並接受免責書所述娛樂活動過程中產生的潛在風險、法律責任及保險賠償。此外，我們向每位客人提供個人防護裝備(包括頭盔及救生衣)，指導員須在活動開始前檢查設備是否正確佩戴。

為確保旅遊服務質量，我們所有的導遊均須熟諳景點，並通過獲得馬里亞納觀光局(「MVA」)頒發的導遊證書來證明彼等有出色的溝通技巧。彼等亦應以熱情真誠的方式款待客人，並嚴格遵守安全政策及程序。參加活動時，導遊亦有責任確保參加者符合每項活動的最低要求(例如年齡、身高及體重)。

目的地服務行業以客戶為中心，力求一貫的卓越服務至關重要。活動結束後，指導員或導遊會向客戶分發客戶滿意度評估表，以便更好地了解客戶對所提供產品及服務的需求和期望。倘接到投訴，所有僱員均須嚴格遵守所設立的客戶投訴管理程序。在迅速採取行動解決投訴之前，將進行調查以確定事件的原因。我們會主動聯繫投訴人更新及解決投訴以令客戶滿意為止。

客戶私隱保護

於正常業務過程中，我們將自客戶獲取機密個人信息，隨著互聯網交易日益普及，保護客戶信息及數據隱私對本集團至關重要。本集團已於不同分部採取多項措施以減少客戶資料的潛在洩漏。

酒店及度假村

在我們的酒店及度假村分部，在線住宿預訂、入住及內部用餐均需要客人的若干個人信息，包括但不限於個人身份證件、家庭住址及借記卡或信用卡信息。本集團制定一系列明確且清楚解釋的客戶私隱政策，符合CNMI及關島當地數據私隱法律及法規的要求。該政策已於我們酒店及度假村的官方網站發佈，可供所有酒店客人及互聯網用戶查閱。此外，所有酒店員工均清楚明白有關處理客戶數據的程序及指引。此舉乃為確保每位員工均承擔起保護客戶數據安全的責任，明白彼等僅能出於與業務有關的前提下使用及處理相關數據。

我們的客戶私隱政策規定以合法公平的方式收集信息的類別，此乃我們了解客戶偏好及期望所需。相關信息及數據對於酒店管理層評估現有業務策略的有效性、新業務機會的可行性以及微調為目標客戶提供的現有服務至關重要。客戶可選擇留下聯繫資料作後續跟進。

擁有可靠的資訊科技保安系統對保護客戶信息免遭洩露及濫用亦至關重要；因此，本集團一直努力加強網絡安全，特別是減少信用卡失竊和詐騙事件。關島悅泰酒店是我們的度假村之一，因其符合支付卡產業資料安全標準而獲得認證。該認證證明我們有能力保護機密的客戶信息。

為實施全面的網絡安全系統，所有酒店客人在使用我們酒店及度假村所提供的免費無線上網接入時務需採取健全的安保措施，例如激活防火牆及安裝安全軟件。本集團不建議酒店客人通過無線上網的網絡傳輸或接駁敏感個人信息。倘客戶個人信息丟失、被盜或未經授權披露或使用，酒店客人應立即向酒店總經理彙報以進行調查並採取補救措施(如有)。

高檔旅遊零售及目的地服務

高檔旅遊零售分部及目的地服務分部的僱員在正常業務過程中會接觸到客戶個人信息，包括但不限於個人身份信息以及借記卡或信用卡資料。為更好地管理信息的收集、使用及存儲，員工手冊載有相關內部程序。與酒店及度假村分部規定的政策和程序相同，所有客戶信息僅用於提供服務和市場推廣，客戶可選擇陳述自身偏好。所有僱員均須遵守公司保密政策以及員工手冊規定的義務。嚴禁未經授權轉發或使用客戶信息。

市場推廣及標籤

酒店及度假村及目的地服務

為給酒店客人提供不同的選擇及豐富彼等在我們酒店的住宿體驗，我們充分利用廣告來推廣酒店的各種餐廳及旅行社辦公室(提供各種旅遊團及其他旅遊產品和服務)。另一方面，為推廣我們的高檔旅遊零售品牌專賣店，本集團已在酒店及度假村的廣告牌、燈箱、電視節目及雜誌投放廣告。此外，我們一直與在線旅行社及搜索引擎合作，推廣本集團的旅遊產品和服務。

本集團的企業責任是確保我們的客戶通過我們的廣告獲得我們產品及服務的準確信息。本集團嚴格遵守相關聯邦及地方法律、法規及貿易慣例，確保推廣及宣傳手冊或資料公開的所有信息(例如酒店資料，包括但不限於房間類型、設施、餐廳及其他特色服務)正確及公正。

高檔旅遊零售

本集團及國際品牌之間的特許經營及分銷協議明確規定國際品牌的所有市場推廣溝通及宣傳常規。本集團須嚴格遵守各方面的約定慣例，例如品牌專賣店的店面設計及推廣活動的組織。當地的推廣

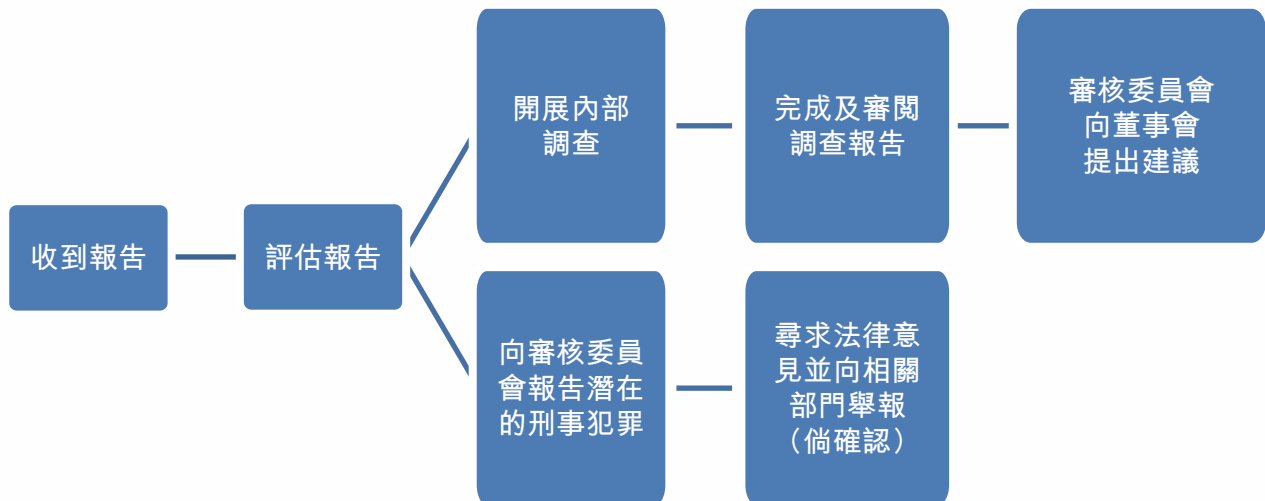
計劃須根據標準規範制定，並在舉辦推廣活動前，須事先取得國際品牌的書面批准。此外，廣告及推廣活動的所有相關資料均須符合國際品牌的時尚風格要求。

商業道德

聲譽對於一個公司的成功至關重要。本集團致力維持最高水平的商業誠信，使我們的員工及持分者可以信賴。本集團致力於將公開、誠實和負責任的原則納入我們的核心價值，對賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等所有欺詐及不誠實活動採取零容忍態度。

本集團制定欺詐政策，訂明不當行為的管理程序。為確保所有員工充分了解該政策，不僅於員工手冊明文載列，亦透過員工培訓向所有現有及新員工發佈。根據該政策，所有員工均嚴禁收受我們現有及潛在業務夥伴的禮物或其他形式的福利，以維持員工在履行日常工作職責時的獨立性。該項政策不僅適用於我們的董事及員工，亦適用於我們的承包商。

如有任何涉嫌違反該政策的行為，我們設立的舉報系統可供各級和各部門員工揭露潛在的不當行為。員工可通過直接向公司秘書、董事會或審核委員會主席就疑似個案提交舉報報告。舉報人身份及舉報信息將予以保密，以防止調查及報復對舉報人造成危險。視乎個案性質及複雜程度，調查結果預計會在舉報後三個月提供。一旦確認案件，違規者將受到紀律處分。疑似個案的詳細調查程序如下圖所示：



於報告期間，本集團在香港、塞班、關島及夏威夷並無發生任何嚴重違反賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律及法規的事件。此外，報告期間並無任何對本集團或我們的員工提出的貪污訴訟案件。

供應鏈管理

適當的供應鏈管理可降低本集團的運營風險。因此，本集團旨在加強我們的相關政策及程序，以保持與供應商的長遠及穩定關係。於報告期間，本集團與來自歐洲、美國及亞洲合共1,062名供應商合作。本集團約70%的供應商為酒店及度假村的公用服務及餐飲供應商。

地區	供應商數目
塞班	665
關島	222
美國	126
香港	11
法國	9
中國內地	6
日本	5
南韓	4
澳大利亞	3
菲律賓	2
新加坡	2
瑞士	2
比利時	1
德國	1
意大利	1
馬來西亞	1
英國	1
總計	1,062

標準化的採購手冊已獲批准為整個集團的採購及付款管理流程提供指引及控制。不同的業務分部可通過在手冊中添加相關細節，度身定制自身的採購管理系統。

根據手冊規定，新供應商須經過嚴格的甄選程序，評估其能力及資格，才獲准列入供應商數據庫。各供應商均須提供背景資料、財務穩定性證明、提供產品及服務的過往合規紀錄及最新法定文件（例如營業執照、納稅人身份號碼及證書），供本公司採購團隊審閱及評估。能夠滿足所有法定標準並符合本集團價值及先決條件要求的供應商將被批准為我們的正式供應商。

採購團隊每年會參考若干可衡量的關鍵績效指標，評估及考核列入供應商數據庫的供應商，該等指標包括但不限於：1)退回的瑕疵產品數量；2)錯誤接收的產品數量；3)延遲交付頻率；及4)具有競爭力的產品價格。上述指標用於衡量供應商在產品及服務質量、營運合規情況及效率方面的持續表現。對於多次未能符合法定標準和本集團價值及要求的供應商，本集團會終止有關的業務合約。除供應商管理外，本集團的採購週期亦按照採購手冊進行妥善管理。本集團概述了從準備正式採購申請及正式採購訂單到完善採購協議的程序，供相關採購人員遵循。

另一方面，本集團對商業道德的重視延伸至我們的供應商，以促進供應商之間的良性競爭。本集團嚴禁供應商為自身利益提供及／或收受任何利益，包括但不限於金錢、禮物及款待。

高檔旅遊零售分部方面，本集團直接向國際品牌方及／或獲特許人授權的已批准供應商下單。所有採購程序及品牌專賣店運營均受到特許經營及分銷協議和我們內部採購政策的限制。定期評估所提供商品、背景及競爭格局，確保遵守現有特許經營及分銷協議的條款。與新特許人合作前，我們會委託法律顧問審閱特許經營及分銷協議，並識別任何潛在法律問題。如須取得現有特許人同意，我們將確保在訂立新的特許經營及分銷協議前取得同意。

環境可持續發展

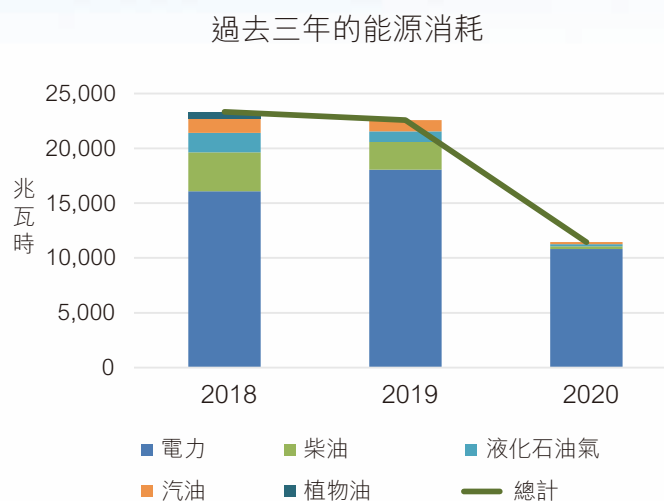
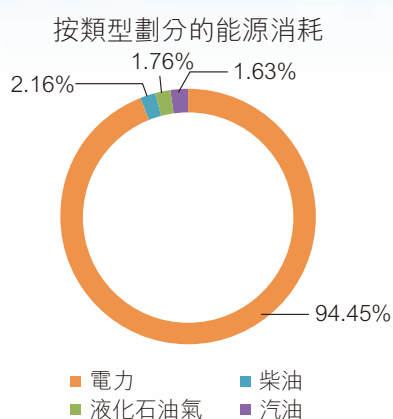
維護塞班及關島健康且豐富的生物多樣性對本集團的長期業務發展及增長至關重要，因此，本集團不遺餘力地保護我們經營所在地區的自然環境。我們致力通過減少排放以及於日常營運中優化能源及資源的使用以減少我們的環境足跡。

報告期間，就本集團所知，在香港、塞班、關島及夏威夷並無發現任何嚴重違反有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、廢棄物產生及資源使用的法律及法規。

能源效率及溫室氣體排放

本集團密切監控溫室氣體排放，以確保遵守當地政府的排放標準。我們亦定期評估以加強溫室氣體排放控制措施。二零二零年，我們的能源消耗主要來自發電機組、爐具及車輛的燃料消耗和三個業務分部的用電。於報告期間，本集團共消耗11,442.54兆瓦時能源，密度為0.28兆瓦時／千美元銷售額。與二零一九年相比，能源消耗減少49.33%，主要歸因於COVID-19疫情期間旅遊需求減少以及我們部分業務運營暫時關閉。

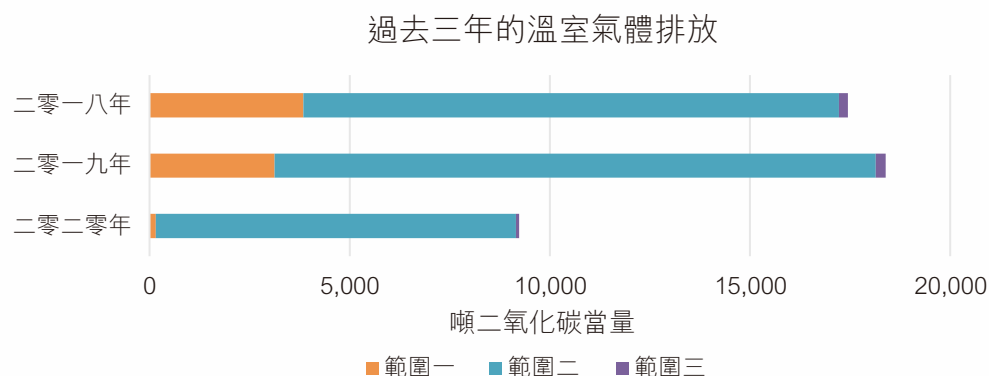
能源類型	單位	二零二零年	二零一九年	二零一八年
總能耗	兆瓦時	11,442.54	22,582.47	23,329.36
總能源密度	兆瓦時／千美元銷售額	0.28	0.23	0.23
直接能源消耗	兆瓦時	634.89	4,535.39	7,252.43
— 柴油	兆瓦時	246.87	2,537.35	3,565.21
— 液化石油氣	兆瓦時	202.00	960.29	1,768.49
— 汽油	兆瓦時	186.02	1,037.75	1,343.82
— 植物油	兆瓦時	—	—	574.91
間接能源消耗	兆瓦時	10,807.65	18,047.08	16,076.93
— 購買電力	兆瓦時	10,807.65	18,047.08	16,076.93



適當的能源管理有助本集團減少溫室氣體排放及碳足跡。因此，我們鼓勵僱員承擔責任，在日常工作中實施能源節約常規(詳述於下文盡量減少能源及資源的使用一節)。

報告期間，本集團排放溫室氣體總計9,232.96噸二氧化碳當量，密度為0.23噸二氧化碳當量／千美元銷售額。二零二零年的溫室氣體排放總量較二零一九年減少49.80%，是由於COVID-19疫情期間我們部分業務運營暫時關閉導致能源消耗減少。

溫室氣體排放	單位	二零二零年	二零一九年	二零一八年
範圍一 ³	噸二氧化碳當量	157.44	3,121.91	3,839.62
範圍二 ⁴	噸二氧化碳當量	8,996.09	15,018.31	13,379.15
範圍三 ⁵	噸二氧化碳當量	79.43	250.66	230.30
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	9,232.96	18,390.88	17,449.07
密度	噸二氧化碳當量／ 千美元銷售額	0.23	0.19	0.17



³ 範圍一指使用製冷劑及固定源與移動源燃料產生的直接溫室氣體排放。

⁴ 範圍二指使用從當地電力公司購買電力產生的能源間接溫室氣體排放。

⁵ 範圍三指員工乘飛機出差產生的其他間接排放。

廢棄物管理

本集團已根據三個業務分部的業務性質實施不同措施以實現適當的廢棄物管理。報告期間，酒店及度假村分部的主要廢棄物類型為廚餘、廢棄食用油、建築垃圾及廢紙。我們一般對餐飲分部的廚餘採用重複利用方法。我們的酒店及度假村分部與當地養豬企業合作，提供廚餘餵豬，以優化資源使用以及減少運輸至堆填區的廢棄物。此外，餐飲團隊妥善實施「先進先出」理念。換言之，所有先購買的食品配料及產品將優先使用，以消除不必要的食物損失。所有其他廢棄物將被妥善收集並交付至持有由地方機構頒發的經營許可證（例如廢棄油運輸／採集經營許可證）的經許可廢棄物回收公司進一步處理。

二零二零年，高檔旅遊零售及目的地服務分部的主要廢棄物類型為生活垃圾及少量有害廢棄物（例如碳粉盒）。生活垃圾均經妥善處理後方由指定的廢棄物公司收集，或直接傾倒至指定的廢品收集站點或轉運站。為儘量減少我們的環境足跡，我們委託合資格第三方回收空碳粉盒。

報告期間，本集團共產生0.01噸有害廢棄物及910.65噸無害廢棄物。無害廢棄物的增加歸因於兩間酒店的翻新及升級工程所產生的建築垃圾增加。

廢棄物類型	單位	二零二零年	二零一九年	二零一八年
有害廢棄物 ⁶	噸	0.01	0.04	0.37
密度	噸／千美元銷售額	0.000001	0.000001	0.00001
無害廢棄物 ⁷	噸	910.65	173.03	168.89
密度	噸／千美元銷售額	0.030	0.003	0.003

廢氣排放

在所有業務分部中，廢氣排放的主要來源為車輛燃油消耗及廚具燃氣消耗。為進一步減少對環境的影響，我們為燃料發動裝置、車輛及設備選用排放量更少的燃料。對烹飪油煙排放而言，我們在酒店及度假村的廚房安裝油煙過濾器及運水煙罩等控制設備，以去除廚房排放的油漬及氣味。

⁶ 二零二零年的有害廢棄物數據僅包含Gemkell Corporation及Gemkell U.S.A. LLC，而二零一八年的有害廢棄物數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)，二零一九年的有害廢棄物數據僅包含Gemkell Corporation及Gemkell U.S.A. LLC。

⁷ 二零二零年的無害廢棄物數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)及Let's Go Tours Company，而二零一八年的無害廢棄物數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)，二零一九年的無害廢棄物數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)及Let's Go Tours Company。

盡量減少能源及資源的使用

盡量減少能源及自然資源的使用，有助於減少溫室氣體排放和廢棄物。為鼓勵賓客和僱員參與可持續發展活動，本集團已就此制定多項策略，以啟動整個企業範圍內的能源及資源節約方案：

節能

- 在不使用時關閉電燈，並盡可能使用自然光
- 在每個工作日結束時關閉電子設備
- 用LED燈泡取代傳統燈泡，提高效能
- 對空調設定溫度下限（即25°C）
- 激活電腦及顯示器的休眠功能（例如低功耗模式）
- 定期保養公司車輛和水上活動設備，提高發動機性能及燃料使用效率
- 車輛或水上活動設備停用時關閉發動機

節水

- 在所有客房安裝省水淋浴頭及水龍頭增氧節水器
- 在所有客房提供展示卡，鼓勵重複使用毛巾和床單
- 定期檢查及保養供水設施，防止漏水
- 使用高壓清洗機為觀光團使用過的車輛和水上活動設備進行日常清潔

其他物料

- 在客房張貼標誌，鼓勵重複使用設施（例如牙刷）
- 在為貴賓提供餐飲服務時，用可重複使用的餐具和容器取代一次性餐具
- 將紙張回收箱放在印刷設施旁，鼓勵回收

本集團二零二零年消耗的包裝材料中超過90%為高檔旅遊零售分部所消耗，該分部消耗的材料主要為紙袋、帆布袋及塑料袋。由於本集團與國際品牌簽訂的特許經營和經銷協議對品牌推廣政策有所限制，本集團於國際品牌所有銷售活動中必須遵循慣例使用要求的材料，因此並無制定政策規範包裝材料的使用。

二零二零年，本集團消耗淡水579,308.00立方米，消耗包裝材料119,942.00件。報告期內，COVID-19的疫情大大影響了本集團的銷售收入，從而影響我們的資源使用密度。消耗詳情如下表所示：

	單位	二零二零年	二零一九年	二零一八年
水⁸				
淡水消耗⁹	立方米	579,308.00	1,037,163.01	1,256,725.47
密度	立方米／ 千美元銷售額	14.20	10.51	12.54
廢水排放¹⁰	立方米	346,821.13	591,315.48	340,005.55
密度	立方米／千美元銷售額	8.50	5.99	3.39
包裝材料				
消耗總量	件	119,942.00	377,969.00	196,270.00
紙袋	個	115,388.00	288,175.00	152,510.00
帆布袋	個	127.00	5,100.00	11,000.00
塑料袋	個	4,427.00	84,694.00	—
行程信封	個	—	—	18,720.00
絲帶	條	—	—	2,500.00
貼紙	張	—	—	6,540.00
薄紙	張	—	—	5,000.00
密度	件／千美元銷售額	11.20	11.12	5.84

保護環境及自然資源

本集團致力於率先減少我們對環境的影響，維護我們經營所在地區的環境和自然資源質素。除遵守當地有關環境法律及法規外，我們亦進一步採取以下措施。

海洋保護

儘管我們經營旅遊業務可能會對海洋生態系統造成影響，但本集團一直不遺餘力保護寶貴的海洋資源。我們明白教育能正面影響賓客的行為，因此在關島悅泰酒店大堂的顯眼位置設有導覽資訊站，與賓客分享海洋保護知識。此外，有關海洋及珊瑚礁的資料被翻譯成多種語言，並加入我們的觀光旅程短片內，以提高賓客的海洋保護意識。

⁸ 二零二零年，本集團在求取適用水源上概無任何問題。

⁹ 淡水消耗數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc.、Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)、Gemkell (Saipan) Corporation、Century Tours, Inc.及Let's Go Tours Company。

¹⁰ 廢水排放數據僅包含Asia Pacific Hotels, Inc.、Asia Pacific Hotels, Inc. (Guam)、Gemkell (Saipan) Corporation及Century Tours, Inc。

我們水上活動設備的使用已獲得CRM批准，我們嚴格遵守本集團CRM許可證所規定的條件，該條件要求我們嚴格遵守已提交的珊瑚礁監控計劃。切實可行的措施包括1)船隻及摩托艇只在授權區域下水及操作；2)在我們的海洋活動與珊瑚礁之間設置固定的距離；及3)不向水中拋錨，以免擾亂珊瑚群、使珊瑚群窒息及遭受破壞。僱員方面，我們所有海上活動操作員均須接受海上操作員手冊中提到的專項培訓，當中涵蓋海灘、近岸和珊瑚礁生態的專業知識以及減少我們業務運營對海洋資源影響的指引。我們亦鼓勵導遊與賓客分享環保知識，並提醒賓客不要從海洋或海灘帶走任何東西。

我們亦意識到過度捕撈問題。為此，關島悅泰酒店的餐飲服務只為我們的酒店賓客提供可持續性海鮮。為加強我們保護海洋生物多樣性的承諾，我們僅自以生態友好方式捕撈或養殖管理完善的漁場購買海產品加工，不會使用珊瑚魚。

水源保護

水資源短缺是21世紀面臨的現實問題，這一現狀部分歸因於被污染的水源。有鑑於此，本集團責無旁貸，實施全面的廢水排放管理程序。為妥善控制酒店及度假村廚房日常運作的影響，我們於廢水排放系統安裝隔油池，過濾多餘的油脂，防止其被沖入市政排水系統。我們每月檢查及保養廢水排放設備，確保其正常運轉。我們委託經許可的廢棄物回收公司收集及處理隔油池中的廢棄油脂。

另一方面，我們亦制定使用、儲存及處置危險材料的嚴格政策，並於入職及定期安全培訓期間向所有僱員解釋。嚴禁僱員將任何化學品或有害物質倒入下水道。此外，所有化學品都裝入密封並貼有標籤的容器中，然後存放在指定區域，防止洩漏污染水源。

社區參與

本集團自覺承擔社會責任，努力回饋我們經營所在的社會。我們在業務發展過程中堅持「取之社會、用之社會」的原則，積極與當地人建立聯繫。為給當地人營造更好的居住環境，我們一直承擔起具建設性的社區角色，從而為當地市場及商業網絡帶來積極正面的影響。

報告期間，本集團主力參與環境保護及社區福利方面的活動，一共於19項社區活動中服務231.5小時。此外，本集團於二零二零年共向慈善基金及組織捐款504,750美元，當中受惠組織包括Fiesta Community Benefit Fund及Edward M. Calvo Cancer Foundation。我們於二零二零年參與的活動如下：

社區健康 — 抗擊COVID-19

早在二零二零年初COVID-19病例在全球範圍內激增時，CNMI便成為美國第一個在當地採取主動行動和預防措施應對冠狀病毒的地區。二零二零年三月，Kanoa Resort獲CNMI國土安全和應急管理部選中，為抵達塞班後須進行強制隔離的人士提供酒店客房、設施及用餐服務。本集團很榮幸能夠協助當地政府抗擊COVID-19。

Kanoa Resort的預防措施

Kanoa Resort定期對所有酒店客房及公共設施進行全面清潔，以保持高度衛生。員工履行日常職責時獲提供個人防護設備以保障彼等的健康。



度假酒店在賓客隔離期間直接將餐食送至彼等的房間。食物裝在餐盒內以防止在送餐過程中被污染。倘有特殊要求，亦可提供素食餐。

於強制隔離期間，所有人士均獲密切監察。度假酒店的前台負責按照地方機構的要求保存相關賓客的紀錄。



社區健康

由於社區健康與個人健康密不可分，本集團鼓勵員工參與相關的當地活動（例如慈善機構組織的活動）以在社區推廣健康生活方式的理念及表達我們對當地福利的關心。

籌款競跑

報告期間，我們酒店及度假村分部的員工參與五項跑步活動，包括JP Hero Run、Rotary McFun Run、Triple J Bubble Run、塞班的塞班馬拉松及關島的Run for Our Heroes。我們通過上述活動向塞班扶輪社、Commonwealth Cancer Association及聯合服務組織等多個慈善組織給予支持，該等組織力圖向公眾提供人道主義服務、支持抗癌人士及關注當地軍人的心理健康。



2020年塞班馬拉松



Rotary McFun Run 2020



JP Hero Run

關心環境

近年來，海洋污染在全球受到越來越多的關注。本集團關注上述問題，並致力於重視海岸保護，因為海洋生態系統對人類而言至關重要。作為行業領先者之一，我們鼓勵員工參與海岸保護活動，以保護位於我們經營所在社區的美麗且多樣化的海岸環境。

海灘及公路清潔活動

二零二零年，在Kanoa Resort共105名員工的協助下，我們於Susupe Beach Park及指定公路區域組織五項清潔活動，以提高我們員工的環保意識及保護當地生態系統。我們於二零二零年九月十九日組織其中一項清潔活動，以支持Bureau of Environmental & Coastal Quality主辦的國際海岸清潔日。



海灘及公路清潔活動



與塞班政府機構的公私合作

透過塞班的Governor's Council of Economic Advisers，Kanoa Resort與政府簽訂五年期的合作合約，共同維護及復原坐落於Kanoa Resort旁邊的Susupe Beach Park。



聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標

說明／參考章節

層面A：環境

A1 排放

有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物產生等的：

- 政策；及
- 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放、廢棄物管理、廢氣排放、盡量減少能源及資源的使用

關鍵績效指標A1.1

排放物種類及相關排放數據。

環境可持續發展 — 廢氣排放

無法獲得氣體燃料消耗及車輛的廢氣排放數據。廢氣排放量不大，對本集團而言並不重大。

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)。

環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放

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)。

環境可持續發展 — 廢棄物管理

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)。

環境可持續發展 — 廢棄物管理

關鍵績效指標A1.5

描述減低排放量的措施及所得成果。

環境可持續發展 — 廢氣排放

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。

環境可持續發展 — 廢棄物管理

A2 資源使用

有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。

環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放、盡量減少能源及資源的使用

關鍵績效指標A2.1

按類型劃分的直接及／或間接能源(如電力、燃氣或石油)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)。

環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標

說明／參考章節

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)。	環境可持續發展 — 盡量減少能源及資源的使用
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效率計劃及所得成果。	環境可持續發展 — 能源效率及溫室氣體排放、盡量減少能源及資源的使用
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效率計劃及所得成果。	環境可持續發展 — 盡量減少能源及資源的使用
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。	環境可持續發展 — 盡量減少能源及資源的使用
A3環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境可持續發展 — 保護環境及自然資源
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所採取管理有關影響的行動。	環境可持續發展 — 保護環境及自然資源
層面B：社會		
B1僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工時、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關懷員工 — 平等及多元化的工作場所、僱傭慣例、勞工準則
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關懷員工 — 平等及多元化的工作場所
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關懷員工 — 平等及多元化的工作場所

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標

說明／參考章節

B2健康與安全	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關懷員工 — 安全及健康的工作場所
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	關懷員工 — 安全及健康的工作場所
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	關懷員工 — 安全及健康的工作場所
關鍵績效指標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。	關懷員工 — 安全及健康的工作場所
B3發展及培訓	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	關懷員工 — 培訓及發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	關懷員工 — 培訓及發展
關鍵績效指標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。	關懷員工 — 培訓及發展
B4勞工準則	有關防止童工或強制勞工的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關懷員工 — 勞工準則
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關懷員工 — 勞工準則
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標

說明／參考章節

B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險的政策。	服務及產品責任 — 供應鏈管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	服務及產品責任 — 供應鏈管理
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	服務及產品責任 — 供應鏈管理
B6產品責任	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： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	服務及產品責任 — 提供卓越服務、客戶私隱保護、市場推廣及標籤
關鍵績效指標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。	不適用
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	不適用
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	服務及產品責任 — 客戶私隱保護

聯交所《環境、社會及管治報告指引》之一般披露及關鍵績效指標

說明／參考章節

B7反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： — 政策；及 — 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	服務及產品責任 — 商業道德
關鍵績效指標B7.1	於報告期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。	服務及產品責任 — 商業道德
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	服務及產品責任 — 商業道德
B8社區投資	有關以社區參與來了解發行人營運所在社區的需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	社區參與
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	社區參與
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	社區參與