



作為負責任的企業公民，我們認識到自己在城市和社區中扮演著至關重要的角色。我們熱衷於參與社區，並致力於與我們所服務的人和地方建立緊密聯繫。因此，我們密切關注和滿足社區的需求和期望，並致力於產生積極影響，推動可持續變革。

**31,000+** 培訓小時

**41%** 的管理職位由女性擔任

**港幣1300萬元+** 的捐款

## 建設宜居和活力的社區

我們堅定不移地了解 and 解決所在社區的獨特需求和志向，並致力產生積極影響並推動可持續變革。

在報告期內，我們繼續善用自身資源、人才和專業知識，向弱勢社群伸出援手。通過各種項目，我們盼望改善人們的生活，以解決迫切的社會問題。



## 發展樂齡居所 改善生活品質

鑑於香港老齡人口日益增加，照顧長者已經成為集團的核心關注之一。集團支持關於人口老齡化研究，旨在為老年人提供一個可持續發展的社區，讓老年人享受各種社交、娛樂和護理服務，提升他們的生活質素和福祉。

集團委託香港中文大學賽馬會老年學研究所進行一項為期五年的長者社區優質房屋研究。研究成果會制定《健康齡活住宅設計指南計劃》，作為我們在樂齡社區住宅發展項目中藍圖。項目設計將納入相關特點，包括加闊走廊及升降機、全屋無障礙設計等，以滿足欲居家安老的長者。我們位於安達臣道的住宅項目 - 安峯，正是採用全齡社區為發展概念的項目。

秉持我們的努力，集團正在多樣化其業務組合，以更好地為老齡化社區服務。於 2022 年 8 月，集團宣佈集團以合共約港幣 4.5 億元收購松齡護老集團約 56.15% 權益。這項收購標誌著我們正積極發展健康護理和安老業務。

## 專家聚首「華懋集團可持續發展論壇 2021」

由集團主辦，香港綠色建築議會 (HKGBC) 協辦之「華懋集團可持續發展論壇 2021」於 2021 年 5 月 7 日舉行。論壇以「締造可持續全齡及健康社區」為主題，邀請了 12 位來自政府機構、建築界、學界、科技界及金融界等的本地及海外知名講者，從各層面分享及討論打造全齡健康社區的不同方案，並歸納和總結新冠病毒疫情所帶來的改變和啟發，與會者包括約 300 位業界人士及專家。



## 啟動關愛長者大使計劃

自 2021 年初起，集團與非牟利慈善組織「長者安居協會」合作，推出為期三年的「關愛長者大使計劃」，目的是改善居家安老人士的生活質素。此計劃包括三個主要活動 — 家訪長者、電話關懷和生命教育及長者關懷的學校講座 — 以加強長者及青年人間的連結，尤其在疫症爆發期間。



## 如心同行「叮叮」歷史遊

體驗多元的城市文化總是值得的，但我們意識到有些市民，尤其低收入家庭，或未有此機會。「如心同行叮！叮！叮！」活動為長者、學生和社區弱勢群體，包括低收入家庭和智障人士，提供免費電車之旅，讓他們了解香港豐富的歷史文化，並加深對文物保育的認識和欣賞。

多個團體乘坐集團特別設計的電車，以愉快、富教育意義和充滿娛樂性的方式了解城市的歷史和文化。在每段行程中，專業的導賞員會講述途經社區的故事，聯繫過去與現在，提升市民對保育、可持續發展及社區營造的認識。從上環到銅鑼灣，乘客們可了解到城市不同角落的特色，譬如已拆卸的建築以及保存完好的地標。

在各非牟利組織及其他機構的支持下，超過 3,000 名受惠人士參與是次活動。



## 為弱勢社群提供臨時居所

香港雖以財富著稱，卻仍是數十萬低收入家庭的家園。集團遵循三個「P」原則（3Ps），承諾利用其資源幫助貧困的家庭。自 2019 年以來，我們與一個名為香港仁人家園（Habitat for Humanity Hong Kong）的全球性非牟利組織合作，該組織旨在於多個國家建造簡約及可負擔的房屋。在 2022 年，集團在位於香港佐敦的一座空置大廈，選置其中四個物業單位，經由香港大學建築學院城市生態設計研究室及仁人家園（Habitat for Humanity Hong Kong）改建，務求為無家者提供臨時住所。我們也啟動了「關愛家居計劃」的計劃，為資源貧乏的長者及肢體殘疾人士提供房屋維修服務，致力於改善他們的住屋環境，建立社區，並向社區傳遞希望和幸福。



## 支持「奔向月球」活動

集團支持 F&B Run Club 舉辦的「奔向月球」(Run to the Moon) 活動，為患有罕見疾病的兒童和弱勢青年籌款。逾 60 名同事參加了 2021 年 9 月的啟動跑。目標是跑步、徒步或步行 384,000 公里，即地球和月球之距離。除了參與籌款活動，集團亦向凝動香港體育基金 (Inspiring HK Sports Foundation) 捐款港幣 25 萬元，資助其父母任職餐飲業或居住在荃灣區及葵青區的基層兒童，為他們提供正規且專業跑步培訓的機會。



## 安排電影《傲》的特別放映

我們策劃了一部鼓舞人心的電影《傲》的特別放映活動。其為關於「城市攀登 300M+」挑戰的紀錄片，講述了輪椅攀登運動員黎志偉以輪椅攀登如心廣場的真實故事，以鼓勵人們勇敢面對生活的挑戰，並灌輸對殘疾人士的尊重，以及建立一個更具包容的社會。



## 共同抗疫 關愛社區

2019 冠狀病毒病對許多的領域上造成了負面的影響，各行各業的人都陷入了困境。我們視支持我們所服務的社區為己任。因此，我們迅速採取行動對抗 2019 冠狀病毒病，為社區作出積極貢獻，包括建設疫苗接種中心、提供快速抗原測試（RAT）包、實施疫苗接種推廣計劃，以及為隔離的訪客提供支援助等措施。

### 迅速應對第五波疫情 守護公眾健康安全

當第五波 2019 冠狀病毒病於 2022 年 3 月來襲時，集團與另一家地產發展商合作，在香港銅鑼灣的禮頓道與加路連山道交界提供了一個全港私人物業內最大的臨時社區疫苗中心。社區疫苗中心創紀錄地僅於 18 天內建成，是協助加快香港復常的重要部分。

此外，集團亦與一家眼科保健公司及一家生物科技公司合作，向扶康會捐贈了 20,000 個快速抗原測試（RAT）包，並向荃灣、深水埗和油尖旺區約 4,000 個低收入家庭捐贈了 80,000 個快速抗原測試（RAT）包和其他抗疫用品和日常必需品，如口罩、消毒搓手液和罐裝食品。

另外，集團亦向香港聖公會福利協會捐贈港幣 50 萬元，以減輕他們在聘用臨時護理員、發放特別津貼、購買防疫及消毒物資等方面的巨額開支。



捐贈 **100,000** 個

快速抗原測試（RAT）包予院舍、日間中心以及弱勢家庭



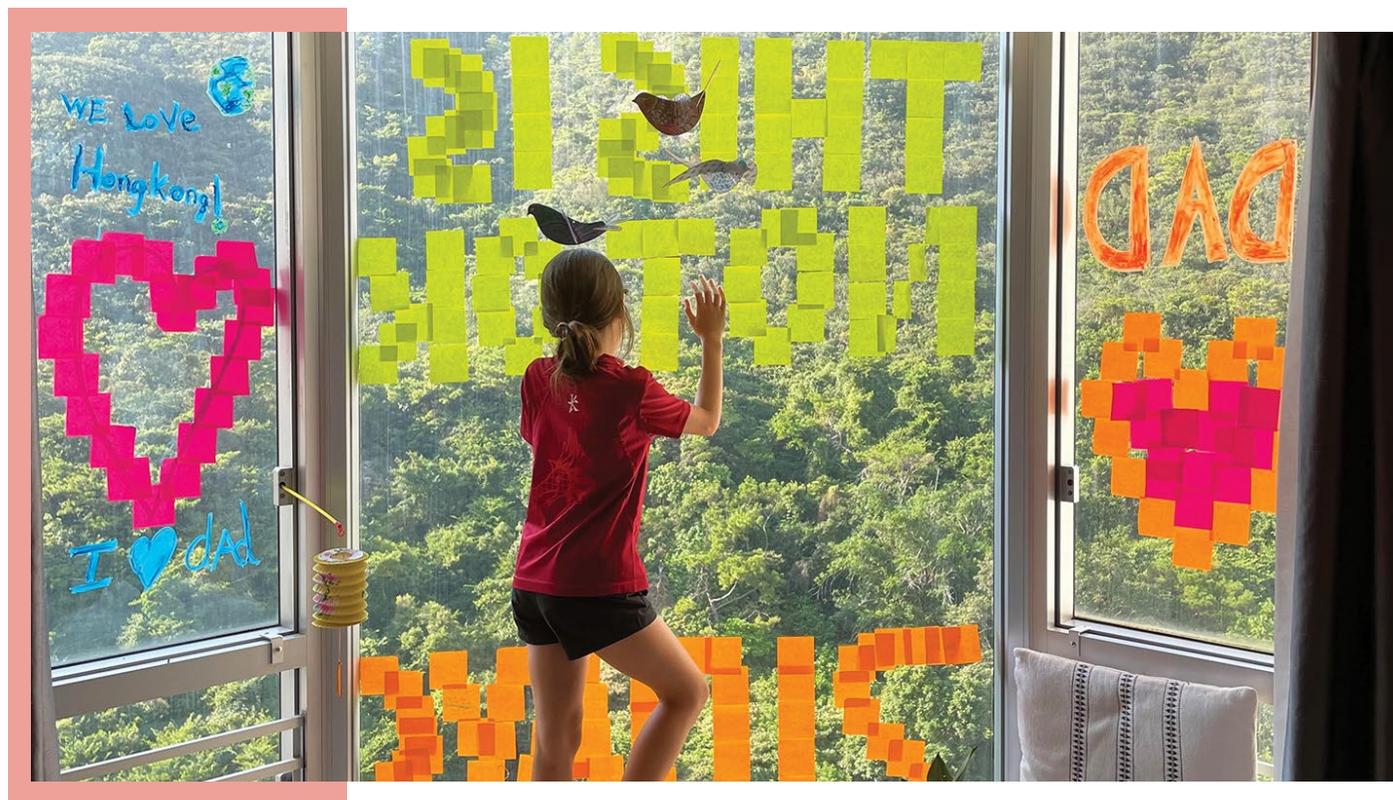
## 鞏固免疫屏障 齊心對抗 COVID-19

為支持香港特區政府疫苗接種活動，築起免疫屏障，本集團舉辦「華懋集團全城大抽獎」，獎品包括：住宿、旅遊禮券及購物禮券等，獎品總值逾港幣 2,000 萬元。集團支持香港社區防疫連線及荃灣民政事務處，假荃灣西如心酒店，以提供場地舉行「荃灣疫苗接種日」活動。



## 透過我們的酒店業務支援社區

2019 冠狀病毒病的傳播引起了廣泛的恐懼與憂慮。作為我們承諾一部分，為了服務和貢獻香港社區對抗 2019 冠狀病毒病，南灣如心酒店成為指定檢疫酒店，提供隔離住宿。南灣如心酒店更獲多家媒體推薦為「香港最佳檢疫酒店」之一。荃灣西如心酒店之低座亦於 2021 年 12 月以檢疫酒店方式營運。此外，集團在 2022 年初支持香港特區政府的「社區隔離設施酒店計劃」，將銅鑼灣如心酒店和九龍東如心酒店作為隔離設施，為 2019 冠狀病毒病檢測呈陽性，但沒有或出現輕微症狀的人士提供服務。



超過 170 名在南灣如心酒店隔離的酒店客人自發組織了名為「The Wave」的活動，通過在酒店窗戶貼上寫有積極正面信息的彩色便利貼，向附近居民表示相互支持，並表達對酒店職員的感激之情。南灣如心酒店的同事們以愉快的笑容向客人揮手回禮。我們深明隔離有多困窘。集團贊助了小吃和飲料，讓客人可以通過線上的快樂時光活動，為單調的隔離生活注入一點歡樂。

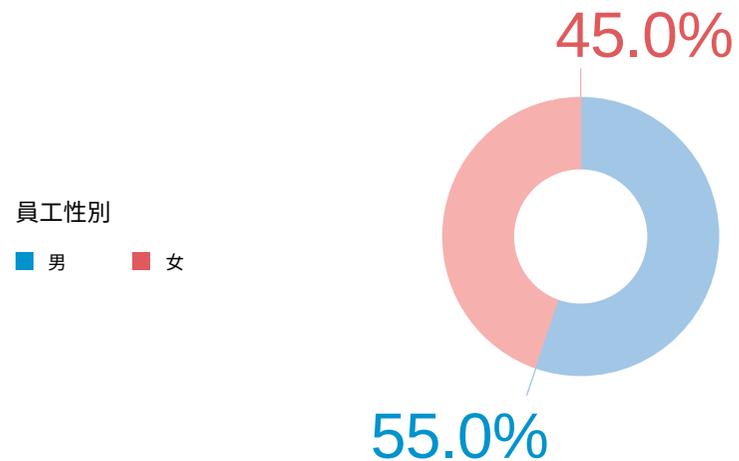
## 創造一個多元、 共融和健康的工作場所

於集團工作的員工是我們最大的資產，也是我們取得成功的重要因素。多元、共融和健康的員工隊伍對於為我們為持份者創造長期、可持續的價值至關重要。我們同事的幸福和成長是我們的優先考慮，因此我們努力營造一種氛圍，讓他們能發揮最佳水平並感受到被欣賞。我們關心同事的身心健康，並為來自不同部門的同事定期舉辦各種活動及工作坊。

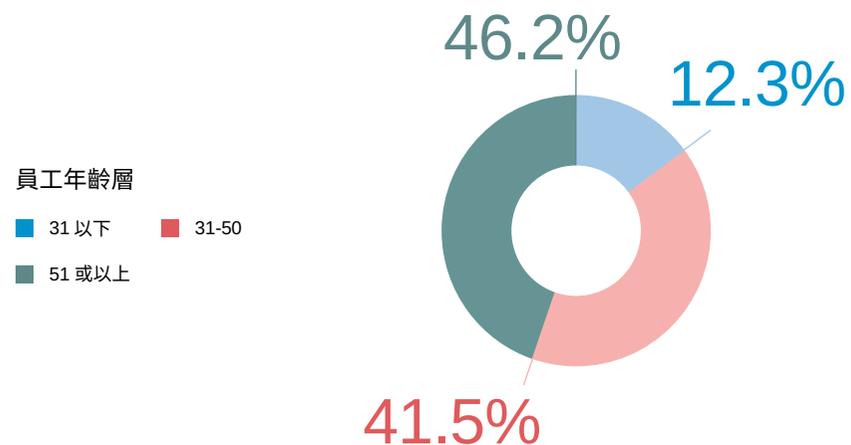
截至 2022 年 6 月 30 日，集團聘用了約 2,982 名全職和兼職員工。女性佔集團總員工數的 45.0%，超過 41% 的管理職位由女性擔任。



### 員工性別



### 員工年齡層



## 創建相互支持及健康的工作環境

集團內有數千位同事，建立彼此之間的聯繫不可能是一日之功，需要時間和努力。在報告期內，我們舉辦了「Get to Know Your CCG Peers」和部門比賽等活動，讓我們的同事有機會互相認識。

此外，我們還將位於荃灣的總部辦公室改造成一個更加開放寬敞的辦公室，讓不同階層、不同職責的同事可以坐在一起，進行雙向交流。通過整合更多的協作空間和社交聚腳點，新的總部辦公室設計更強調團隊合作和社交，以促進健康工作與生活平衡以及同事之間更緊密的聯繫。翻新後的總部辦公室設計考慮到良好的室內空氣質素和水、自然光線和環保材料，這將有助於提高員工對恆守保持健康生活方式的意識。集團已決定為翻新後的總部辦公室申請綠建環評（BEAM Plus）及 WELL 健康建築認證，各項貼心的設計展示了集團關心同事的福祉和關注環境。

## 保障同事們的身心健康

為了提供情緒上的支援給正在應對 2019 冠狀病毒病的同事，我們設立了熱線電話，並向隔離中的同事和隔離酒店工作的同事提供關愛包。此外，我們還為同事及其家人提供了專屬的隔離住宿套餐。除了醫療保健措施外，我們亦為所有同事提供了全面的保險，以應對 2019 冠狀病毒病所造成的損失及開支。

我們深知疾病的風險與飲食選擇息息相關。因此，如心酒店集團聘請了營養師協助為員工食堂開發新的餐單，強調均衡飲食的重要性。在報告期內，我們還為同事舉辦與身心健康、良好姿勢、脊椎健康、骨關節炎相關的課程。

我們一直把職業健康和安全放在最高標準。除了獲得職業健康和 safety 認證外，我們還成立了由部門負責人和單位負責人組成的安全委員會。舉辦各種活動，加強同事的安全意識和知識，包括工作場所安全簡報、部門安全問答比賽及安全週活動。

## 激發員工的潛能

為了實現集團的轉型，並在疫情後變得更強大，我們專注於為同事提供相關技能和能力的培訓，使他們能夠適應瞬息萬變的環境並做好充分準備，使我們的同事保持競爭力，並支持實現集團的可持續發展願景。在過去的一年裡，我們提供了不同範疇的培訓，包括管理、營運，環境、職業健康與安全、網路安全、電腦技能、語言等。同時，我們鼓勵同事追求並取得相關資格，例如與綠建環評（BEAM Plus）及 WELL 健康建築標準相關的資格。我們作出了必要的安排，並為考試費用提供了全額補貼。在報告期內，培訓總時數為 31,439 小時。

隨著對可持續發展的重視程度不斷提高，集團正在提升相關的技能提升計劃，例如「Places with Heart Academy」等，為我們的員工提供面向未來所需的知識和技能。



員工人均  
培訓時數：  
**13.6** 小時

## 透過卓越服務及顧客參與 傳遞最佳體驗

由於我們的租戶和客戶是我們業務的重要組成部分，因此我們密切關注他們所重視的。我們定期進行租戶和客戶滿意度調查，以聆聽他們的聲音，了解他們的優先事項，並提高我們的服務質量。

在報告期內，我們邀請客戶就其體驗以 1-5 分進行評分。當中評分結果十分正面，100% 受訪的業主和 19.5% 受訪的酒店賓客均對問卷調查作出回應，並各給出 4.96 和 4.3 的平均分數（滿分 5）。而在近期的租戶滿意度調查中，我們的平均得分為 79.0（滿分 100）。我們明白仍有改進的空間，為此我們力臻完美，務求致力於讓我們的客戶有更好的體驗。

### 業主滿意度調查

總體滿意度分數：

**4.96** (滿分 5)

回覆率：

**100%**

### 租戶滿意度調查

總體滿意度分數：

**79.0** (滿分 100)

回覆率：

**14.2%**



我們的酒店賓客與我們分享了他們的想法和反饋。以下是部份意見：



#### 我們檢疫的首選

「這家酒店真的在我們的心中找到了一個特別的位置。我們對隔離有著複雜的感覺，但是酒店團隊讓這成為了一個非常愉快的經歷。」



#### 隔離逗留的愉快驚喜

「酒店員工友好而禮貌的接待、提供及時送達的高品質餐點，還有寬敞舒適的床。這次酒店住宿的質素遠遠超出了我們的預期。如心酒店，做得好！」