

香港上海大酒店有限公司
2015 企業責任及可持續發展報告

尊尚永續 鴻鵠之志

2015年表現概覽

10噸

年內我們向有需要人士
捐贈共10噸使用過的肥皂
及樽裝浴室用品

13,000

員工為社區服務時數



42%的廢物被分流
循環再造

↓24%

因工傷而缺勤的工作日數



芝加哥半島酒店將成為集團內
首間在所有客房均採用100%
LED照明系統的酒店

92%應用在
芝加哥半島酒店
翻新工程的木材核實
為來自可持續發展
方式管理的樹林

80%

紙製品採購自可持續發
展方式管理的樹林

↓27%

碳排放密度，
以樓面面積計算*



節約用水措施節省
達9,422立方米的
用水量，足以注滿
超過47,000個浴缸**

2015年採取的節能
措施幫助公司節省
35,800千兆焦耳的
能源消耗及780萬港元
的能源開支

800款

海產食材已通過
可持續發展性評估

↓9%

縱然業務繼續增長，
實際碳排放量減少9%

* 較2006-2008年平均值基準減少比例

** 資料源自中國水危機 (www.chinawaterrisk.org)，浴缸平均載水量為200公升。

尊尚傳承2020願景

香港上海大酒店立志以可持續發展方式提供最高水準的尊尚服務，
並不斷以負責任和可持續發展的模式成長。

主要範疇

2020年發展目標



管治及管理

- 制定穩健的高級管理層繼任規劃框架
- 為管理層推出「終身領袖」培訓計劃
- 建立穩健框架，以監控及管理財務、營運以及環境、社會與管治風險
- 透過有意義、有效益的方法，讓業務相關人士參與討論更多更廣的可持續發展課題，以協助本集團履行可持續發展的承諾
- 建立穩健的可持續發展管理制度，以支持可持續發展事項的管理、規劃及披露要求，及邁向2020年目標
- 符合與香港上海大酒店有關的國際及當地可持續發展的披露要求



賓客體驗

- 擴大客戶基礎，特別是30至50歲的客戶群，並以真誠的服務文化及創新科技，吸引客戶長期選用我們的服務
- 提供切合家庭遊客所需的設施及服務，吸引他們入住半島酒店
- 提供切合年長遊客所需的設施及服務，吸引他們入住半島酒店
- 鼓勵顧客為未來世代著想，齊心保育傳統文化
- 為企業客戶提供環保會議方案
- 透過運用適切合用的科技，善用業務所在城市的資源，以及用心締造一個貼合賓客生活模式的環境，例如更健康及可持續發展的生活模式，致力提供無懈可擊的卓越服務，為賓客營造永誌難忘的入住體驗



員工

- 加強行政及領袖培訓
- 招攬人才及吸引優秀員工留任
- 推出全集團適用的專業能力框架
- 推出「社區大使」培訓計劃
- 透過培訓更全面裝備各營運單位的企業責任及可持續發展代表
- 努力達致零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故
- 提升健康與安全管理、規劃及披露要求方面的支援程序及制度，把職業健康及安全事故減至最少
- 所有營運單位取得職業健康及安全系統OHSAS 18001認證
- 建立全球人才管理系統，支援人才管理、規劃及披露要求等事宜



業務運作

- 以2006-08年平均值作為基準
 - 減少10%實際碳排放量
 - 減少30%碳排放密度
 - 減少25%能源密度
 - 減少25%用水密度
- 使廢物密度由2012年的基準減少25%
- 透過回收再造、循環再用及捐贈，達至60%的廢物分流率
- 所有營運單位的室內空氣質素達至優異評級
- 為客房及會議提供自設的瓶裝水，減少塑膠廢物
- 所有酒店營運單位取得HACCP認證
- 位於水源緊缺地區的營運單位採取「水中立」政策，提升用水效益並善用鄰近地區的補充水源



新建及翻新工程

- 如果項目所在地可聘到獲得ISO 14001認證的合資格承辦商，所有獲聘的主承辦商均須具此認證
- 如果項目所在地可聘到獲得OHSAS 18001認證的合資格承辦商，所有獲聘的主承辦商均須具此認證
- 所有新建及大型翻新工程均須符合國際環保建築標準
- 所有用於室內的塗漆一律不含揮發性有機化合物



供應鏈

- 所有營運單位繼續執行停止供應魚翅的政策
- 2017年底前，所有紙製品均核實為來自可持續發展方式管理的樹林
- 餐飲部門不再以極度瀕危物種為食材
- 從本地採購的鮮貨達半數
- 客房用品以可持續發展物料製成
- 營運單位所使用的清潔用品中逾半數不含化學成分或可生物降解
- 所提供的茶、咖啡及巧克力均核實為來自合乎道德的採購來源
- 豪華傢俱符合嚴格的質量及可持續發展標準
- 致力確保所有採購合約均符合香港上海大酒店供應鏈行為守則的規定，並經抽樣審查核實
- 改進「Naturally Peninsula輕盈健康」，使之成為可持續、有機及健康之選



社區參與

- 於2020年底前，為社區服務10萬小時
- 參與社區服務的員工達至總人數的10%
- 制定集團全球及地域性的「社會發展」項目
- 所有酒店營運單位推行至少一項「社會發展」項目
- 所有酒店及物業營運單位每年舉辦至少一次公益推廣活動，鼓勵顧客參與業務所在地的社區活動
- 支援業務所在社區的弱勢青年及邊緣社群，讓他們獲得謀生技能及機會，同時為集團未來的人力需求開拓渠道
- 「半島學堂」為賓客製造不同機會，觀賞及關心當地社區及環境

關於本報告



本報告載述香港上海大酒店有限公司的可持續發展事宜，當中包括具體的環境及社會議題。這些議題也是業務相關人士所關注的。本報告將闡述我們實現尊尚傳承2020願景的進展及挑戰。

我們一向開誠布公，處事公開透明。為此，本報告匯報成果之餘，亦指出我們有待改善之處。我們歡迎讀者提供意見，聯絡詳情可見於本報告第95頁。

報告範圍¹

本報告主要集中於本公司在酒店分部及商用物業分部的業務，以及會所與服務分部內香港上海大酒店負責營運的泰國鄉村俱樂部、鵝園高爾夫球會、大班洗衣(香港)，涵蓋本集團94%²的業務組合。為半島商品有限公司及半島會所管理及顧問服務公司(PCCS)服務的香港上海大酒店員工亦包括於人力統計之內。然而，由於香港上海大酒店對PCCS管理的設施或在半島酒店物業以外經營的半島精品店並無物業擁有權或政策單一控制權，我們的環保數據因而不包括該等物業。本年度的報告範圍與去年相比並無變動。

報告之標準及核證

本報告按全球報告倡議組織(GRI)G4及香港聯合交易所刊發的環境、社會及管治報告指引(ESG指引)撰寫。有關GRI及ESG的內容索引載於第84至91頁。本報告符合GRI G4核心方案的披露要求，並通過GRI的重要性議題披露服務。

畢馬威會計師事務所獲委託，對本報告提供獨立有限級別核證的專業意見。畢馬威會計師事務所根據符合國際審計準則——國際核證聘用準則3000(ISAE 3000)及ISAE 3410溫室氣體排放聲明核證聘用準則進行核實工作，並確認報告內容是否符合GRI G4及ESG指引的要求，內容索引詳見第84至91頁。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告載於第92至93頁。

釐定重要性議題及報告內容³

本報告內容涵蓋2015年全年。遵照G4關於重要性議題的原則，報告內容由本公司的集團企業責任委員會，並透過內部及外界業務相關人士參與，共同釐定出最重要及與集團業務最相關的可持續發展範疇。有關可持續發展重要性基準，詳見第13頁。

報告內關於各重要GRI議題管理方法的披露資料，是按尊尚傳承2020願景的核心部分歸納而成。可持續發展數據表則提供詳細數據，作為本報告所述內容的補充資料。(詳見第79至83頁。)

1 GRI G4重要性議題披露：G4-17

2 以集團2015年總收益計算

3 GRI G4重要性議題披露：G4-18, 27



02 主席序辭



12 了解重要議題



20 提升尊尚服務層次

目錄

02 主席序辭

03 行政總裁專訪



管治及管理

12 了解重要議題

14 邀請業務相關人士參與 — 邁步向前



賓客體驗

20 提升尊尚服務層次

22 連結名城



員工

30 理想僱主

34 培育人才

36 安全健康的工作環境



業務運作

42 氣候及能源

45 善用水資源

48 妥善處理廢物

50 安全至上



新建及翻新工程

54 可持續尊尚服務 盡顯芝加哥風情

56 可持續發展物料 — 精明選擇



供應鏈

60 推行可持續發展採購原則 保護生物多樣性

64 Naturally Peninsula 輕盈健康



社區參與

68 創造共同價值

70 團結一心 共襄善舉

74 連繫社區

79 可持續發展數據摘要

84 全球報告倡議組織內容索引

92 獨立核證報告

94 詞彙及聯絡資料



54 可持續尊尚服務
盡顯芝加哥風情



64 Naturally Peninsula
輕盈健康



70 團結一心
共襄善舉

主席序辭



業務立足之處，便是企業植根之地。業務運作、招聘人才及採購活動不離當地社區，酒店業尤其如此。本集團於一個半世紀前創辦，自成立以來一直堅信，旗下業務應貢獻當地社會、經濟及環境。關顧員工以至周邊環境，實是應有之義。

近年自然資源日益短缺、人才需求急增、市場競爭亦日趨激烈，在種種宏觀趨勢下，企業必須更靈活多元，以適應不斷轉變的氣候和營商環境；可持續發展的營商模式已不再是選擇，而是必須。正因如此，本公司制定的「尊尚傳承2020願景」涵蓋七大主要範疇的多項計劃，和涉及公司業務各個領域的50多個特定目標。「尊尚傳承2020願景」是本集團拓展可持續尊尚服務的藍圖，確保本公司未來可保持佳績，並在可持續發展的理念下，使我們每位賓客仍能享用尊尚服務、員工以集團為榮，同時貢獻當地社區。

我們深信，憑藉有如半島等尊尚品牌的獨特地位，定可影響客戶在可持續發展方面的選擇。尊尚服務不等於浪費，極致的尊尚服務亦能與可持續發展並行不悖。我們是率先停售魚翅的酒店集團，其後業界紛紛仿效，足證我們提供更佳選擇，同時亦無損尊貴不凡的服務質素，不負賓客享用卓越服務的期望。我們將繼續運用影響力，讓可持續發展的理念與尊尚服務並行，成為客戶合意的選擇。

本集團由行政總裁郭敬文先生引領，加上全體員工精益求精的服務態度，使我們達成目標之餘得享優勢，以負責任及可持續發展的方式發展業務。本人有信心，「尊尚傳承2020願景」定可助集團持續發展，秉持我們的可持續發展理念，為尊尚服務譜寫新標準，樹立業界典範。

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized first name followed by a long horizontal line.

主席
米高嘉道理爵士

行政總裁專訪



問：對您來說，可持續發展是甚麼？應怎樣付諸實行？

答：實踐可持續發展理念並非流於烏托邦之論，相反是一個理智、必然的商業決定，能為本公司帶來長遠的經濟價值。

香港上海大酒店經營至今已150年，我們一直秉持對未來的承擔，這更成為了本集團的優勢。我們推出「尊尚傳承2020願景」，訂定未來可持續發展的藍圖，矢志將尊尚服務和產品提升至更高層次，確保公司業務繼往開來，取得長遠成功。

正如本報告下文所載，「尊尚傳承2020願景」將可持續發展理念融入本公司的業務核心。這不僅包括保護環境或作為良好的社區榜樣，亦需放眼於供應鏈、建築物及至人力資源的可持續發展。這還意味著我們要預視客戶的需求，並提供切合他們需求的服務。這代表由慈善活動擴展至籌劃為公司及社區創造共同價值的社區計劃。

簡而言之，可持續發展就是要放眼長遠的未來。

問：經濟及政治等宏觀趨勢對香港上海大酒店集團有何影響？

答：氣候變化及因其引起的極端天氣已不容忽視。各國領袖於2015年11月出席在巴黎舉行的聯合國氣候變化大會，商討應對氣候變化的策略，以便達成協定，反映氣候變化是真正關乎全球的議題。無疑，外界亦預期企業會參與其中。科學家預期，我們需要適應未來更難預測、更變幻無常的自然環境。這不僅影響跨國旅客的流動性，亦可能在毫無預兆之下干擾我們的業務營運，這些變化將直接或間接影響我們的供應及成本。

恐怖主義明顯對全球旅遊及業界構成威脅。本公司正在拓展環球業務，但與此同時，國防威脅及恐襲活動卻日趨嚴重。2015年巴黎和曼谷的恐怖襲擊事件震驚全球，旅遊業於當刻受到嚴重打擊，而我們在當地的業務亦受到拖累。本公司將繼續密切關注恐怖主義對全球的威脅，以及對旅遊業造成的影響。(有關其他外在因素及業界趨勢對本公司業務的影響，詳見於2015年報第92至97頁。)

問：2020願景如何幫助公司應付業務的潛在挑戰，並促進業務長遠發展？

答：我們在2020願景規劃中，清晰訂明減少碳排放量及節能目標，以應付氣候變化問題。我深信，定期測量及訂下明確目標可使我們的努力發揮更大成效，而我亦親自擔任集團企業責任委員會主席，至少每季召開一次會議檢討進度。

我們在2015年的進展良好，碳排放密度較2006至2008的基準年度減少27%。上海半島酒店及巴黎半島酒店開幕為我們帶來業務增長，而集團的碳足印仍成功減少9%。

年內，我們委託機構逐一研究各營運單位所在城市將面對的重大氣候風險，讓我們更清楚了解營運單位及物業該如何為應對氣候變化的挑戰作更佳準備。我們下一步將會探討訂立以科學為本的目標，並釐定更長遠的發展策略推動低碳業務。

在現今自由開放的社會裡，可惜的是，根本沒有人可擁有百分百免受恐襲威脅的保障。為減少恐襲威脅，我們已採取行動對各物業加強保安，並為所有酒店員工提供特定的保安培訓，以及更新危機管理計劃，以策安全。

2020願景是一個靈活的藍圖，讓我們可因時制宜，按需要作出更新。今後，我們會繼續保持敏銳的觸覺，洞悉面前的新挑戰，並早著先機。

問：您認為公司上下有多了解「可持續尊尚服務」，亦即在無損服務質素的前提下實現可持續發展這一理念？

答：自「尊尚傳承2020願景」推出三年以來，我們一直積極鼓勵員工投入參與，我深信員工是實現2020願景的關鍵所在。

集團上下在日常工作中，有眾多實例證明可持續發展與尊尚服務相行不悖，成果令人鼓舞。近期剛翻新的芝加哥半島酒店客房便是一例，客房既符合我們一貫的尊尚豪華標準，亦運用了頂尖的客房技術設備。我們精心鑽研節能LED照明系統，為客房提供柔和色調，並具備理想的調光效果。房內逾90%的木製品均源自符合可持續發展方式管理的樹林。接近100%印有半島品牌的產品包裝用紙均採購自經認證的可持續發展來源。這些產品既可滿足賓客的期望，帶來優質豪華的享受，同時也符合可持續發展理念。

我們能取得上述成果，全賴員工積極投入、發揮創意、堅持信念，他們實在功不可沒。

問：如何向賓客推廣可持續尊尚服務理念？

答：「半島學堂」活動一向注重當地文化，因應賓客的不同喜好，讓他們親身體驗名城的真實一面，同時亦讓我們巧妙地與賓客分享以可持續發展方式推動尊尚傳承的理念，例如在紐約半島酒店，賓客可參加海上一日遊，學習如何以可持續發展方式捕撈生蠔；而在香港，賓客亦可得到集團行政總廚親授了解以可持續發展方式養殖的魚子醬品種和味道。

為確保賓客每天可享用清新潔淨的床鋪及使用觸感柔軟的毛巾，我們在幕後多走一步，致力減少洗滌程序對環境的影響。王府半島酒店成功轉用全新的低溫洗滌程序，減少42%的耗能和12%的用水量，並使用可生物降解的化學劑，以保持洗滌的嚴格標準。

「Naturally Peninsula輕盈健康」是另一讓我自豪的成果。目前，賓客在集團旗下所有餐廳皆可品嚐到「Naturally Peninsula輕盈健康」佳餚。在享受精緻的高級餐飲之餘，亦可點選多款健康天然、採購自可持續發展來源的美食，既有益健康又愛護地球。

問：有哪些領域仍需改進？

答：我們在提高能源及用水效益方面已達瓶頸，由於水費一般較為相宜，提升用水效益的誘因不多，令節約用水變得較為困難。相反，節能效益則成效顯著，我們在2015年成功節省35,800千兆焦耳的估算能源消耗量，相當於780萬港元。然而，我們與2015年的18.5%節能目標仍有1.2%差距，因此我們會更深入了解，分析集團的能源使用情況，從而在各營運單位採取針對性的措施。

問：來年及往後會專注在哪些方面？

答：在2016年，我們將落實採用全新的可持續發展管理及匯報系統，以總結2020願景第一階段的發展目標。在現有的基礎下，我們將繼續增進公司上下對2020願景的了解，並傳達2020願景為本公司、社會及環境可帶來的價值。下一階段，我們將鼓勵每位員工全情投入參與，擁抱「尊尚傳承2020願景」。



行政總裁
郭敬文

2020 願景進度報告

08 – 管治及管理

16 – 賓客體驗

26 – 員工

38 – 業務運作

52 – 新建及翻新工程

58 – 供應鏈

66 – 社區參與



我們深信，憑藉有如半島等尊尚品牌的獨特地位，定可影響客戶在可持續發展方面的選擇。尊尚服務不等於浪費，極致的尊尚服務亦能與可持續發展並行不悖。

米高嘉道理爵士
主席



管治及管理



「團隊每月聚頭檢討工作進度，此舉有助團隊保持衝勁，加強維繫共同目標。2020願景範圍廣闊、目標遠大，看似甚具挑戰性，但我們將長遠目標劃分成多個小步驟及里程碑，因此各項目標也變得較為容易達成。我們亦可為達到不同的里程碑而舉行多次慶祝！這些工作成果亦同時激勵團隊繼續邁步向前。」

彭博富先生

香港半島酒店財務總監兼企業責任委員會主席

誠如集團企業管治守則所述，我們一直遵守當地法規，確保我們以合乎專業及道德標準的方式經營業務，以達致長遠可持續發展的穩健增長。

我們會諮詢主要業務相關人士對集團可持續發展表現的意見，並與他們分享和交流成果，務求使它們的利益與集團的目標互相兼顧。

我們非常明白，今天所作的準備，決定了業務的未來。自然資源日益短缺，人才需求急增，市場競爭日趨激烈，任何一間負責任的企業均須推行可持續發展措施。在種種瞬息萬變的宏觀趨勢下，企業必須更加靈活多元，才能適應不斷轉變的氣候和營商環境。

有見及此，我們於2013年推出尊尚傳承2020願景，內容涵蓋七大業務範疇：管治及管理、賓客體驗、員工、業務運作、新建及翻新工程、供應鏈，以及社區參與，藉此提供清晰的發展框架，使可持續發展實務及原則能更有效地融入本集團各項業務之中。

建立穩健管理程序，精益求精

我們深信定期評估工作進展，有助我們更有效運用資源以實踐2020願景。在過去三年，為配合集團於企業責任及可持續發展事務方面不斷提高的管理及匯報需求，我們檢討了匯報指標，並更新了匯報工具。同時，我們擴大了健康與安全及人力資源方面的匯報範疇，並引入全新的可持續採購匯報工具，亦推出更新的環境管理匯報工具，以便進行更深入的數據分析。在2015年，本公司決定斥資建立可持續發展管理及匯報系統，加強監察2020年發展目標的實施進度，而這套全新的匯報平台將於2016年在本集團全面推行。

過去八年，可持續發展原則日趨重要，並成為本公司優先考慮的重點策略。我們至今取得多項成果，全賴實施嚴謹的管治及管理程序，為未來奠定穩健的發展基礎。在實施新項目及投資時，我們必先考慮該項目或投資對本公司2020願景，以至其他環境及社會方面的影響。今後，我們仍會不斷提升管治及管理實務，讓本集團發揮優勢，實現2020願景中各範疇的遠大理想。

2020

發展目標

建立穩健的可持續發展管理制度，以支持可持續發展事項的管理、規劃及披露要求，及邁向2020年目標

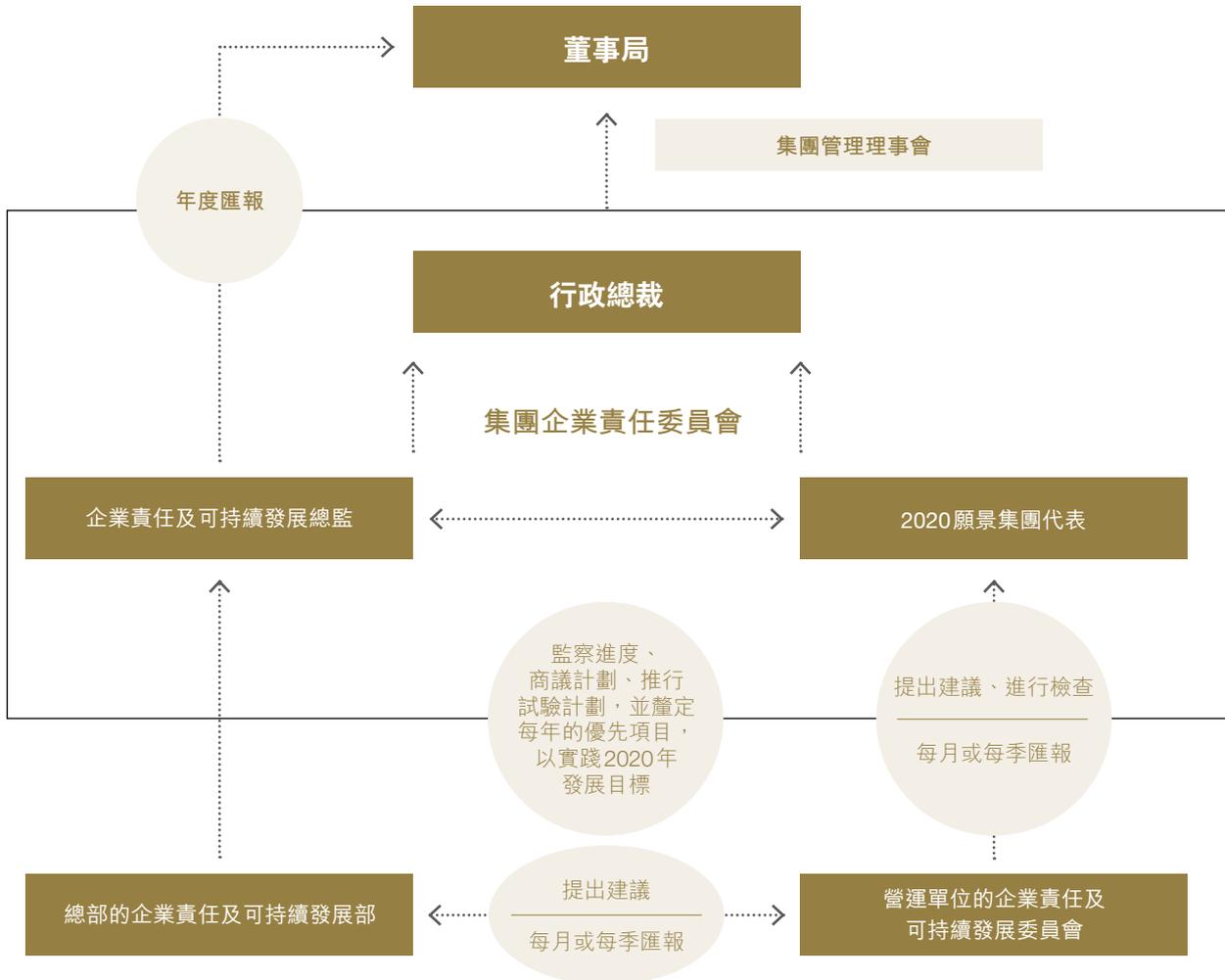
制定穩健的高級管理層繼任規劃框架⁴

為管理層推出「終身領袖」培訓計劃⁴

⁴ 這些2020年發展目標的進度詳見員工一章第26頁。



管治之道



本公司的集團企業責任委員會(GCRC)由集團的行政總裁擔任主席，每年最少召開三次會議，審視各營運單位實踐 2020 願景的主要績效指標，並就如何實現 2020 年發展目標討論可行的政策、目標及計劃。同時，委員會亦商討我們在環境、社會及道德責任方面的事宜。

2020 願景設有七大範疇，每個範疇皆由一名 GCRC 成員負責提供指引，並與集團各營運部門合作推展相關工作。行政總裁對香港上海大酒店的整體企業責任及可持續發展情況負責。集團的企業責任及可持續發展總監，協助行政總裁推行可持續發展工作，負責制定集團的企業責任及可持續發展政策及策略，為 2020 願景各主要範疇的代表提供支援，並管理各業務相關人士在環境及社會方面的事宜。

集團旗下各業務均設立了企業責任及可持續發展委員會以協調行動，檢視各自於日常運作中融會可持續發展工作的進程，並監察 2020 年發展目標的實踐進度。這些委員會通常由健康及安全、環境及社區參與等特定工作小組提供支援。

積極控制風險

我們完善的管治架構，讓我們能盡早識別主要的營運風險，並減低相關風險的影響。集團風險管理登記冊涵蓋本公司主要的策略及營運風險，當中包括可持續發展方面的風險，並會定期更新。如欲了解更多關於集團風險管理的資料，請參閱 2015 年報第 132 至 137 頁企業管治報告。一如既往，我們會繼續每半年為各物業進行實地安全及保安風險評估，確保已採取適當的預防措施，保障賓客及員工安全。

2015 工作進展

- | | | | |
|-------------------------------|-----------|----------------------------|----------|
| 所有營運部門落實各項 2020 願景目標及行動計劃 | ✓
完成目標 | 加快運用公司網站，向業務相關人士推廣 2020 願景 | ➡
進行中 |
| 繼續加強推廣工作，邀請員工參與實踐尊尚傳承 2020 願景 | ➡
進行中 | 繼續提升本集團的可持續發展管理流程 | ➡
進行中 |
| 更新為期兩年的業務相關人士參與計劃 | ✓
完成目標 | | |

2016 目標

- 推行一套適用於整個集團的可持續發展管理及匯報系統
- 推行全新、為期兩年的業務相關人士參與計劃，邀請更多員工參與實踐 2020 願景
- 檢討可持續發展重要性基準
- 開發溝通工具，協助各營運單位的領導層向廣大員工推廣 2020 願景

2020 願景集團代表



陳琦女士
企業責任及可持續發展總監

「數據就是智慧。我們將致力對集團的可持續發展表現展開更深入的分析，識別有待改善之處。隨著 2020 願景邁向下一階段，成功的關鍵就在於鼓勵全體員工上下一心、全情投入。我們將採用不同工具和策略，革新企業文化，讓每位員工成為實現 2020 願景的主人翁。」

了解重要議題

2020 發展目標

建立穩健框架，以監控及管理財務、營運以及環境、社會與管治風險

符合與香港上海大酒店有關的國際及當地可持續發展的披露要求

建立穩健的可持續發展管理制度，以支持可持續發展事項的管理、規劃及披露要求，及邁向2020年目標

業務相關人士參與

業務相關人士及他們所關注的議題，正是尊尚傳承2020願景的核心所在。

重要性基準

為尊尚傳承2020願景奠定基礎。

關注重要議題⁵

業務相關人士及他們所關注的議題，正是尊尚傳承2020願景計劃的核心所在。為了擬定本集團應當集中處理的工作重點，我們誠邀全球各地的業務相關人士參與，以便了解集團內外的業務相關人士所關注的事項，以及有關事項的受關注程度⁶。活動邀得來自全球12個業務相關團體⁷合共100名代表參與，當中包括本集團的管理團隊，以評估集團業務持續性及可持續發展的重要議題，經過嚴格的篩選程序後，釐定了集團的可持續發展重要性基準。

重要性基準為尊尚傳承2020願景的政策框架奠定基礎。我們亦按全球報告倡議組織的報告指引(G4)等國際標準制定準則，釐定披露主要績效指標的優先次序。

按重要性議題制定2020願景⁵

我們根據重要性基準分析得出的重要議題，將尊尚傳承2020願景劃分為7大範疇。各重要議題已融入2020願景框架內，並納入2020願景其中一個或多個範疇，加以管理。

業務相關人士於參與活動時提供的意見，亦有助我們釐定7大範疇的各項承諾，確立我們致力在2020年達成的發展目標。

5 GRI G4重要性議題披露：G4-18, 26, 27

6 對公司內部而言，優先次序的基準是根據相關事宜對業務持續性及業務發展產生潛在影響的可能性及受影響程度而定。兩項因素相乘得出有關事宜的整體評級。對外界業務相關人士而言，其優先次序則為該事宜對社會的影響，以及香港上海大酒店與該事宜的相關性。如欲了解更多關於本公司制定重要性基準的過程及方法，請參閱本公司2012年報第65-67頁的可持續發展概論。

7 參與評估的業務相關人士包括來自亞洲、歐洲及美國的公司客戶、機構投資者、外部可持續發展專家、學者、環保及社福界非牟利團體、慈善組織、供應商、物業發展商、專業傳訊人員、酒店業同僚，以及其他旅遊業代表。



開誠布公廣邀參與

本集團每年發表企業責任及可持續發展報告⁸，坦誠公開本集團在實施 2020 願景方面的成果與挑戰。

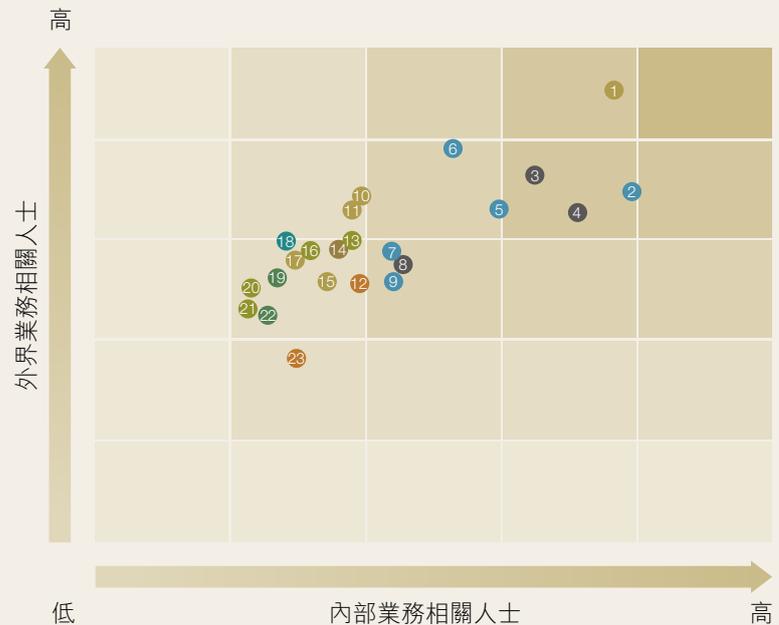
以開誠布公的方式匯報，正是我們重視誠信、處事透明的最好證明。本集團是亞洲首批採用全球報告倡議組織 (GRI) G4 報告標準以及經該組織核證報告內的重要性議題披露的公司之一。此外，本集團亦是最早採用香港聯合交易所刊發的環境、社會及管治報告指引 (ESG 指引) 的公司之一。

我們正密切注視全球企業採用綜合報告的趨勢。今年，本集團決定在年報加強匯報 2020 願景如何為股東及各業務相關人士創優增值，並決定讓企業責任及可持續發展報告獨立成刊，以便更全面披露本集團邁向 2020 願景的進展。

我們深信，只要與業務相關人士齊心協力，定能促進彼此的互信和合作，攜手踏上實踐尊尚傳承願景的旅程。我們將繼續主動接觸業務相關人士。同時，我們亦已制定一個全新、為期兩年的業務相關人士參與計劃，詳情載於下頁。

8 我們披露的企業責任及可持續發展事項涵蓋在香港上海大酒店的年報中。本公司決定發布獨立的企業責任及可持續發展報告，向業務相關人士全面披露本公司的策略及活動，而年報則轉而逐漸採用綜合報告模式，重點介紹我們如何將可持續發展事項融入公司策略中。

可持續發展重要性基準



本重要性基準結合了集團內外的業務相關人士的觀點，為香港上海大酒店重要的可持續發展工作提供了參考。

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1 食物安全及衛生 | 13 生物多樣性 |
| 2 賄賂和貪污 | 14 業務相關人士的參與 |
| 3 企業管治與道德準則 | 15 本地空氣污染 |
| 4 數據私隱與保安 | 16 採購鏈上的社會責任 |
| 5 人權及勞工守則 | 17 氣候變化 |
| 6 員工和賓客的健康與安全 | 18 環保為念的建築及翻新工程 |
| 7 本地就業與技術發展 | 19 為當地經濟發展作貢獻 |
| 8 人口販賣及色情事業 | 20 健康與營養 |
| 9 多元性及平等機會 | 21 環保包裝 |
| 10 水資源 | 22 古物保育 |
| 11 廢物處理 | 23 貧富差異 |
| 12 社區發展 | |

其他：

- 3 4 載於 2015 年報內的企業管治報告中
- 8 對本公司業務並無重大影響

邀請業務相關人士參與 — 邁步向前

2020 發展目標

透過有意義、有效益的方法，讓業務相關人士參與討論更多更廣的可持續發展課題，以協助本集團履行可持續發展的承諾

「近年，有關管理及披露可持續發展事宜的法規越趨嚴格。愈來愈多投資者及其他業務相關人士期望公司建立穩健的政策及程序，以提升可持續發展表現。」

廖宜菁女士
法律及企業集團總監

營運單位的 2020 願景計劃

協助加快進度，達至2020年發展目標

全新的參與 計劃

以聆聽及回應集團內外業務相關人士的意見

奠定穩健基礎

2020願景推行至今足有兩個年度，本集團完善的管治程序，已為實踐2020願景奠定穩固基礎，以監察進度。於2015年，本集團著力在有關基礎上，為各營運單位提供更多支援及指引，讓各單位在業務當地實踐2020願景。早前，本集團已制定用水及能源指引，現時更就廢物處理及可持續採購兩大範疇推出新指引。

除制定相關指引外，本集團亦繼續循不同途徑鼓勵員工積極參與實踐2020願景，除透過營運單位的2020願景計劃外，亦利用內聯網分享最佳實務範例，以及為支援各營運單位實踐目標而制定的內部參與計劃。

制定營運單位的2020 願景計劃

各營運單位已制定各自的2020願景計劃。集團亦鼓勵各營運單位設立2020願景委員會，定期召開會議檢討計劃進度。

本集團提供實用建議及指引，支持營運單位推行各項計劃及措施。我們每季推出《聚焦2020願景》通訊，分享集團的最佳實務範例。每一期的內容均會環繞2020願景某一特定目標，就如何落實執行提供參考意見、實踐方法及分享心得，藉以啟發靈感。通訊還會刊登帶領團隊取得佳績的負責同事的聯絡資料，鼓勵其他營運單位的員工主動聯絡，請教如何在所屬單位實踐同類項目。

此外，集團每年亦刊發兩期《科技一覽》通訊，讓集團各工程師及管理團隊掌握現今最新的科技發展資訊及創新科技。

業務相關人士參與 — 回顧

回顧過去兩年，業務相關人士參與計劃共分三階段實施，為集團訂下了清晰程序，並有效地集中資源持續鼓勵業務相關人士參與，共同實踐集團的尊尚傳承2020願景。該參與計劃反映我們矢志實踐2020願景

的管治及管理承諾，持續鼓勵業務相關人士參與計劃，協助本集團推動可持續發展事務。

有關計劃旨在邀請集團全球各地的管理團隊積極參與實踐 2020 願景，因應當地的實際情況制定行動計劃，訂立實施指引及最佳實務範例通訊，並更新匯報工具以監察績效，務求集思廣益，精益求精。此外，我們亦透過動畫影片及舉辦員工大賽，使計劃更添趣味，加深員工對公司新願景的了解。對外方面，我們透過本地及區域性會議，與各界的業務相關人士(包括投資者、學生及學者、政府代表、環保及社福界非牟利團體、尊尚品牌及商界)分享尊尚傳承 2020 願景。業務相關人士亦紛紛積極回應，讚揚香港上海大酒店致力將尊尚服務提升至尊尚傳承的新境界，喜見本集團在背後的種種努力。

業務相關人士參與 — 新計劃

在 2015 年，我們憑過往打下的穩健基礎，為未來兩年制定了新的業務相關人士參與計劃。此計劃早於 2014 年底便開始設計，在獨立顧問的協助下，與多名業務相關人士進行單對單的保密會面，蒐集坦誠的意見。會面對象包括香港上海大

酒店總部全體總經理，以及各營運單位的總經理及副手。透過這些會面，我們獲得眾多真知灼見，了解到有哪些措施奏效，又有哪些效果未如理想，讓我們得知這些業務相關人士在實踐公司新願景時所需的支援。

2020 願景即將步入下一階段，我們將密切留意集團內部參與的情況，而為期兩年的新計劃正是策略與戰術相結合，旨在鼓勵香港上海大酒店全體員工全心全意投入，共同實踐企業願景，攜手將尊尚服務提升至更高層次。要確保 2020 願景真正成為公司上下的共同願景，並加以實踐落實，員工的參與實在至關重要。

為期兩年的參與計劃的其中一環，是要向其他業務相關人士傳達我們落實 2020 願景的計劃。我們將繼續參與不同的業界關注組織，藉此了解可持續發展的最新課題並向同業借鏡。我們是 Forum for the Future⁹ 的成員，亦參加了國際旅遊業夥伴¹⁰ 以及康奈爾酒店可持續發展基準研究諮詢小組 (Advisory Group of Cornell Hotel Sustainability Benchmarking Study) 等多個業界團體，樂於付出時間及心力，支持業界推行各類計劃及研究項目。在本集團總公司所處的香港，我們一直與世界自然基金會香港分會¹¹ 及香港社會服務聯會¹² 緊密合作，推動本公司履行企業責任，實踐可持續發展工作。



9 www.forumforthefuture.org

10 www.tourismpartnership.org

11 www.wwf.org.hk

12 www.hkcss.org.hk



賓客體驗



「我們想到在假期旺季增設兒童天地，讓孩子在那裏自由玩樂。我與同事 Katie 及 Taylor 同心協力開展計劃，並得到眾多其他同事的支持。看到孩子們在兒童天地享受玩樂時光，便覺得一切努力都是值得的。」

Brenda Eggermann 女士
芝加哥半島酒店前堂部副經理

當賓客登記入住酒店時，我們邀請同行的兒童利用兒童貴賓咭 (VIP Pen Kids Pass) 到兒童天地玩樂。兒童天地設有自拍站、電子遊戲機、手工藝及填色活動，還有美味小食可供享用。三名前堂部員工對年幼的賓客份外關懷備至，認為需要提供特別為兒童而設的服務。他們憑著熱情及決心，將構思付諸實行。他們的努力，讓數百位兒童光臨芝加哥半島酒店後感到賓至如歸、印象難忘。

我們致力呈獻獨一無二的服務體驗，讓賓客置身精緻瑰麗的環境，享受各種精選設施，感受恆久不衰的經典魅力。為此，酒店的一事一物無不匠心獨運，務求令賓客永誌難忘之餘，同時亦尊重環境、保育珍貴的歷史文化。

我們為賓客提供真誠、無微不至而創新的服務，在每個環節均矢志追求卓越。

提供最優質的尊尚服務一直是香港上海大酒店的服務宗旨。我們致力為賓客提供真誠貼心的服務，讓他們體驗獨特的半島文化。半島文化配合上乘的酒店產品、屢獲殊榮的設施及一絲不苟的態度，讓我們成為業界典範。

作為全球小型豪華酒店集團的翹楚之一，香港上海大酒店於 1866 年在香港成立，擁有驕人的歷史和傳統。我們不斷為尊尚服務寫下新定義，同時不忘其珍貴的歷史。集團制訂的尊尚傳承 2020 願景，致力因應賓客的需求及瞬息萬變的外在環境，與時並進，不斷提升尊尚服務的質素，讓我們將豪華享受提升至可持續尊尚服務的層次。

一般人認為豪華享受與可持續發展原則不能並存。我們相信，憑著我們一絲不苟的精神和精益求精的理念，我們定能開拓創新的機遇，從而應對這個挑戰。

「經營酒店並非一門科學，但我們必須發自內心，體貼及細心照顧賓客的需要。酒店應為賓客提供舒適愜意的環境 — 一個能讓人停下腳步、放鬆身心的綠洲。所有高質素的酒店現在均提供 WiFi 無線上網及熨衣等服務，所以你不曾因為提供這些服務而比同業優勝。經營酒店最具挑戰性之處，是要為賓客營造能夠完全放鬆自在的環境，當中涉及很多無形的因素，雖觸摸不到，但可以感到、看到或嗅到。因此，酒店散發的氣息極為重要，而全心全意的服務態度也是關鍵所在。」

包華先生
營運總裁





聆聽賓客需求

我們在接待賓客期間，會婉轉收集意見，並把調查問卷置於客房內，讓賓客自行選擇填寫。為了深入了解賓客的體驗，我們亦會以神秘顧客的方式，為各地半島酒店的服務水平進行不記名評核。評核包括可以量化的全面分析，反映我們是否達到標準，並探討我們如何提升服務質素。¹³

青年論壇

年內，芝加哥半島酒店邀請了一群當地的高中生參加小組討論，聆聽他們對酒店住宿的看法、旅遊及設施方面的喜好及他們的日常生活。此活動旨在了解青少年不斷變化的需求及電子科技的趨勢，給予我們實用、具啟發性的意見，讓我們明白如何取悅年輕賓客，營造喜出望外的體驗。

¹³ 評估範圍涵蓋賓客由訂房至退房的全程體驗，評估賓客在使用房務及洗衣、游泳池及健身中心，以至餐廳、大堂、精品店和其他賓客使用區的體驗。集團旗下各酒店於2015年的賓客滿意度調查報告主要結果顯示，我們並無任何制度上的基本問題，但在具體執行上仍有一些尚可改善的空間，讓我們可以按照不同物業的情況加以改善。

積極創新 30 年

香港上海大酒店開發的創新客房技術在業內首屈一指。本集團擁有內部研發設施，而且引進了相信為全球首個酒店床邊控制面板，以控制客房內的燈光、窗簾及娛樂系統。此後，我們將控制面板升級為最新的手

提平板電腦，令賓客真正體驗個人化的客房服務。

科技在過去 30 年來日新月異，但我們設計所有客房技術的原則始終不變 — 時刻貼心服務，滿足賓客需要。



請參閱新建及翻新工程一章，以了解我們獨一無二的客房技術。



2020 願景集團代表

鄭兆偉先生

半島酒店集團市場推廣部副總裁



「我們一直全力以赴，以創新的方式吸引賓客，並啟發靈感。今年，我們在促進藝術界的蓬勃發展方面成績斐然，推出了多項精彩絕倫的計劃。更令人鼓舞的是，部分計劃為社區籌得善款，提高了公眾對慈善事業的支持。」

2015 工作進展

設計老少咸宜的家庭活動及設施，為賓客供獨特體驗，吸引更多家庭遊客入住



完成目標

推出芝加哥半島酒店的新客房產品，為酒店重新定位



進行中

為「半島健康生活概念」更新內容，並在各地的半島酒店重新推行，讓賓客有更多健康選擇



完成目標

推出全新的 Peninsula.com 手機版本



完成目標

2016 目標

繼續提升電子化服務，以滿足賓客期望

繼續加強服務，以滿足各類家庭及年幼遊客的需求

為企業責任及可持續發展事宜制訂對外傳訊策略

提升尊尚服務層次

2020 發展目標

擴大客戶基礎，特別是30至50歲的客戶群，並以真誠的服務文化及創新科技，吸引客戶長期選用我們的服務

透過運用適切合用的科技，善用業務所在城市的資源，以及用心締造一個貼合賓客生活模式的環境，例如更健康及可持續發展的生活方式，致力提供無懈可擊的卓越服務，為賓客營造永誌難忘的入住體驗



全新手機流動平台

為賓客帶來方便及貼心的半島服務

半島健康生活

讓我們全面奉行健康與健康生活的理念

到2017年，手提電子產品將帶來30%的網上旅遊業務價值。¹⁴

彈指之間即可享有尊尚服務

網絡科技改變了旅遊業的營運模式。2014年，我們重新推出內容豐富的網站；2015年，我們進一步提升賓客的網上體驗，推出全新手機流動平台，只需在智能手機輕輕一觸，即可享受半島貼心服務。升級後的網上平台讓我們保持良好的競爭力，緊貼市場需求，並將服務拓展至年輕客戶群。

我們的全新手機平台其中一個特色是《PenCities by LUXE》旅遊指南，由本集團與LUXE City Guides獨家合辦，發佈各半島酒店所在地的最新資訊。此外，現在預訂全球半島酒店的客房及餐飲服務，在智能手機或平板電腦上只需三個步驟即可。手機流動平台面世後，我們在2015年有超過10%的網絡預訂來自手機流動平台。

14 浩華管理顧問公司，2015年，「旅遊大趨勢」(Tourism Megatrends) (<http://horwathhtl.com/2015/12/09/tourism-megatrends-report/>)

時尚合作夥伴

2015 年，半島酒店亦與 Beats by Dr. Dre 合作，賓客在我們旗下酒店住宿期間可免費使用這個品牌的著名影音產品。我們同時與網上高級時裝零售商 Net-a-Porter 合作，提供有關時裝的心得及文化活動的簡短資訊。透過與炙手可熱的時尚生活品牌攜手合作，我們為賓客帶來與別不同的視野及體驗。

身心健康

2015 年，我們於世界各地重新推出廣為人知的「半島健康生活」計劃，融會東西方養生之道，由專業治療師提供最優質的水療，讓賓客放鬆身體之餘洗滌心靈。

我們發現，越來越多賓客入住我們的酒店時希望放鬆身心，遠離現代生活的壓力及繁囂。「半島健康生活」提供各種水療、保健、健康餐飲及時尚生活相關服務。我們推出新療程之餘，亦向治療師提供在職培訓，例如我們專為經常外遊的旅客新增「半島睡眠療程」，並與曼谷著名的臥佛寺按摩學校獨家合作推

出療效顯著的「皇家泰式按摩」。泰式按摩亦是集團「品味泰國」活動的一部分，有關活動展現泰國的文化、健康生活、藝術及美食。

「半島健康生活」計劃的產品著重選用天然材料，不含人工色素、香料及對羥基苯甲酸酯。重新推出健康生活計劃充分證明我們致力迎合賓客不斷變化的生活模式，以及我們對健康及保健的全面追求，這正好配合我們的 2020 願景，締造一個讓賓客追求更健康及可持續的生活模式的環境。



請參閱供應鏈一章第 64 至 65 頁，了解「Naturally Peninsula 輕盈健康」菜式如何將美味融入健康和營養之中。

低排放的尊尚享受

長久以來，半島酒店極具氣派的豪華車隊一直備受各界推崇，接送車隊包括為酒店特製的勞斯萊斯轎車、寶馬房車及 Mini 等。為繼續追求可持續的尊尚服務，繼東京半島

酒店的車隊增購了一輛全電動特斯拉 (Tesla) 轎車後，上海半島酒店亦引進了一輛寶馬 i8 混合動力跑車，增添設施以供賓客使用。

集團旗下大部分酒店配置了電動車充電站供賓客使用。在巴黎，賓客可免費使用寶馬電動自行車。在東京，我們的酒店車隊最近添置了三輛備受矚目名為「PenCycle」的半島腳踏三輪車。它並非靠轉動踏板驅動，而是以踏步踩動踏板的方式驅動前進，讓賓客以有趣、健康的方式暢遊酒店周邊丸之內和銀座一帶繁忙的街道。

我們正逐步引入各類符合可持續發展原則的代步工具，為賓客提供尊尚服務。我們致力為賓客添置更多低排放的尊貴代步選擇，我們相信這是正確的發展方向。

健康及健康的生活模式將成為旅客決擇中越來越重要的考慮因素。¹⁴



連結名城

2020 發展目標

提供切合家庭遊客所需的設施及服務，吸引他們入住半島酒店

鼓勵顧客為未來世代著想，齊心保育傳統文化

透過運用適切合用的科技，善用業務所在城市的資源，以及用心締造一個貼合賓客生活模式的環境，例如更健康及可持續發展的生活方式，致力提供無懈可擊的卓越服務，為賓客營造永誌難忘的入住體驗

我們務求讓賓客融入當地城市，不但豐富他們的旅行體驗，並推廣、支持及保存當地自然、社會及文化傳統，為社區帶來正面影響。

體驗各地城市最精彩一面

半島酒店致力讓賓客體驗不同城市的名勝，並以獨特角度將各地濃厚的文化傳統，呈現賓客眼前。

「半島學堂」特別為賓客設計了一系列老少咸宜的活動，讓他們充分感受當地歷史文化。半島兒童學堂則專為年幼賓客提供其他活動，讓他們一邊跟我們的名廚學習烹調美

食，一邊以富趣味性的方式認識各地城市的傳統與文化。我們會定期推出新活動，以保持新鮮感。2015年，我們繼續呈獻一連串全新活動，即使是遊歷豐富的賓客，亦能享受啟迪人心的體驗：從巴黎凡爾賽宮的幕後風光私人探秘遊、東京傳統塑料蠟製食物模型工作坊，到紐約兒童下午茶禮儀班，每項活動都為賓客帶來難忘時刻。2015年，「巴黎半島學堂」亦隆重揭幕，推出多項令人大開眼界的活動，為成年及兒童賓客呈獻別開生面的巴黎魅力。

稱心滿意

我們希望為全球可持續發展出一分力，以符合可持續發展原則的方式，為客戶提供稱心滿意的體驗。

締結三年合作關係

香港半島酒店與英國皇家藝術學院展開為期三年的合作，攜手宣揚傳統文化和推廣文化創意。

芝城尊鑰

為賓客開啟大門，帶領賓客免費探索芝加哥之最。





我們希望以符合可持續發展原則的方式，為賓客提供稱心滿意的體驗，為全球可持續發展出一分力。為實現此目標，「半島學堂」為賓客帶來各種機會，令他們體會可持續尊尚服務的理念。例如，紐約半島酒店的賓客可參加一日海上之旅，了解如何以符合可持續發展原則的方式捕撈生蠔，而香港半島酒店的賓客則可向集團行政總廚請教一番，認識不同品種及口味，並以可持續發展方式養殖的魚子醬。

從泰國的紅樹林保育歷險，到參觀香港聯合國科教文組織(UNESCO)自然遺產，了解香港的生態歷史，我們更將生態體驗活動擴展到全

球。這些活動不單純是學習體驗，透過教育及建立社會的保育意識，為可持續發展出一分力，替下一代保育本地的自然環境及歷史文化。



觀看短片了解香港半島酒店的獨特活動，
從中認識香港即將失傳的傳統手工藝。

連結名城

匠心獨運的兒童天地

芝加哥半島酒店不遺餘力，確保年幼賓客在酒店度過畢生難忘的時光。酒店的前堂部團隊對年幼賓客關懷備至，將宴會廳改裝為兒童天地，逢度假季節的週末開放。

這些幸運的年幼賓客獲發兒童貴賓咭(VIP Pen Kids Pass)，在入住酒店的一刻起，便可享特別為小賓客而設的貼心款待。小朋友可於兒童天地參加手工藝活動，例如製作聖誕雪花，或拍照玩樂。最受歡迎的活動是光劍舞會，更有芝加哥半島酒店專屬的半島熊出其不意地亮相。

酒店前堂部總監 Jan Verweij 先生對團隊的熱誠表示讚許：「他們搜集資料，物色供應商，將所有事情安排妥當。他們對整個項目有著清晰的目標，並深知道它如何能令酒店帶給家庭遊客的服務錦上添花。兒童天地為很多小朋友帶來歡樂，亦令父母舒心！」

由酒店禮賓部的員工到廚師等其他員工均積極配合，確保項目能圓滿實現。2016年，團隊計劃在更多度假季節的週末開放兒童天地。為賓客創造難忘獨特的體驗，正是半島酒店的服務宗旨。

精彩紛呈的藝術世界

為了讓賓客體驗當地濃厚的文化和傳統，我們獨家呈獻多件創新獨特的藝術品，由多位當地才華橫溢的藝術家創作；同時亦在國際藝術界展示我們身處的城市獨特性。與此同時，我們展出了由國際知名藝術家製作的公共藝術裝置，以啟發本地市民欣賞藝術作品。

香港半島酒店在年內的「藝術情牽半島心」活動中展出了由英國知名藝術兼雕塑家 Richard Wilson RA 與英國藝術殿堂皇家藝術學院攜手製作嶄新震撼的公共藝術裝置，名為《Hang On A Minute Lads...I've Got A Great Idea》。一輛 Harrington Legionnaire 古董雙軸單層巴士的原尺寸複製品伸出半島酒店七樓陽台矮牆，看似搖搖欲墜。這件作品標誌著香港半島酒店與皇家藝術學院締結三年合作關係，為香港的社區引進公共藝術品，鞏固香港在國際藝術壇上的地位。

為響應我們支持公共藝術創作的全球承諾，芝加哥半島酒店展出由著名韓國藝術家崔正化特意創作的藝術鉅作「Alchemy」，作品由24條「圖騰柱」、LED燈、塑膠碗及鋼品製作。





為進一步融入公共藝術，2015 年的「半島粉紅絲帶」活動以「半島粉紅藝術」為主題，鼓勵全球各地的知名藝術大師與當地的新晉藝術家創作以粉紅色為靈感的藝術作品。這些別具一格的藝術品有助提升公眾對乳癌的關注，為活動籌募善款。



有關「半島粉紅藝術」的詳情，請參閱第 70 至 71 頁社區參與一章。

領略芝加哥風情

2015 年，芝加哥半島酒店全面翻新客房，並舉辦一項全新活動，名為「芝城尊鑰」(Keys to the City)。這是由芝加哥半島酒店特設的體驗活動，為賓客帶來免費尊享芝加哥的獨特體驗。因此，開啟房門的鑰匙不僅讓入住芝加哥半島酒店的賓客享用令人眼前一亮的全新客房，更可開啟探索芝加哥之美的獨特禮遇。



觀看短片，了解芝加哥半島酒店的「芝城尊鑰」(Keys to the City) 活動。



有關芝加哥半島酒店翻新的詳情，請參閱第 54 至 55 頁新建及翻新工程一章。



員工

「我們在淺水灣舉行聖誕派對，也在中秋節和端午節收到特別禮品。20年前我加入公司時第一次受到這樣的待遇，感覺很溫暖，這裡就像一個大家庭。有時纜車上的乘客讓我有感，例如我看到很多外籍遊客帶著小孩到太平山頂，便想到自己也應該讓我的孩子去探索及體驗不同地方。」

劉康先生
山頂纜車車長

這是劉先生21年前加入公司時的第一印象。現在他已成為資深員工，負責培訓剛晉升的纜車車長。香港上海大酒店集團一如既往，以傳承集團的大家庭文化為榮。無論員工還是賓客，我們都以誠相待、真心關懷。

我們致力建立以誠相待、彼此尊重的大家庭文化，培育積極投入及盡忠職守的員工，讓員工以集團優良傳統為榮，熱誠待客。集團也被外界公認為真心關懷員工，重視員工持續發展的好僱主。

我們重視員工的健康與安全，用心栽培每一位員工，讓他們為顧客、社區及環境獻出力量。

本集團具有 150 年歷史的大家庭文化，對此，我們珍而重之，並引以為榮。我們致力鼓勵及栽培員工發展，並給予獎勵，支持他們盡展所長，為業務發展付出力量，爭取佳績。我們亦致力締造一個互相尊重的工作環境，讓每位員工享有平等機會。

創造未來

在 2015 年，我們更新了為期五年的人力資源管理策略計劃。全球各地的人力資源團隊共同回顧過去五年的成就與不足、審視可能會影響人力資源管理模式的宏觀趨勢，並確定未來五年栽培具幹勁的香港上海大酒

「關鍵在於是否了解同事的價值觀。我們公司的價值觀建基於互相尊重。」

米高嘉道理爵士
主席

店團隊的要素。我們亦根據策略計劃中的五大範疇(包括僱主品牌、能力培訓、員工參與、績效管理以及智能科技的應用)制訂多項措施。有關計劃為我們長遠維持人力資源提供清晰方向。



注重道德

道德操守紮根於公司價值中，我們表明反貪污的立場、尊重人權及擁抱多元文化。這亦代表我們在各業務地區皆會尊重當地法律和法規。

我們相信，維持良好的道德標準及企業管治水平乃推動業務取得成功及可持續發展的關鍵，亦是業務相關人士對我們的期望。我們的行為

守則及平等機會守則列出各項道德課題的行為標準，反映我們對員工的期望，包括防止賄賂及貪污、公平競爭、平等機會及保障客戶隱私。行為守則參考及遵守聯合國的世界人權宣言原則，包括譴責對兒童不同形式的剝削、強迫或抵債勞動等。我們亦確立員工籌組及加入工會的基本權利，以保障其權益。¹⁵

所有香港上海大酒店的員工均須參與行為守則培訓，完成兩個相關單元。¹⁶所有負責處理客戶資料的員工，更另須參與顧客資料私隱培訓。¹⁷在2015年，在本集團逾8,400名員工之中，有五宗關於歧視的投訴個案，所有個案均按集團的政策作出相應調查及處理。另外我們並無接獲任何違反集團防止貪污守則的報告。

¹⁵ 在2015年，香港上海大酒店18.9%的員工乃工會成員，在集體談判協議的保障範圍之內。

¹⁶ 於2014年，大部分在職員工已完成複習培訓課程。在2015年，共有20.6%的員工完成防止賄賂及貪污的培訓課程，而20.8%則完成了平等機會的培訓課程，合共相當於870小時的防止賄賂及貪污培訓，以及877小時的平等機會培訓。平等機會乃人權的重要課題，亦與我們的運作息息相關。參加培訓的員工包括本集團所有新入職員工及前一年未能完成複習培訓課程的在職員工。

¹⁷ 行為守則培訓中的顧客資料私隱課程供各部門（如賓客服務、餐飲、接待、銷售及市場推廣）需要處理賓客資料的管理人員及員工參與，合共2,126名員工完成課程。於2015年有89%員工完成培訓，共錄得946小時的顧客資料私隱培訓時數。



相互包容

我們致力締造一個相互包容、不帶歧視的工作環境，為全體員工提供均等發展機會。我們在招聘過程中對不同性別、年齡、國籍、宗教、性取向或傷健程度的應徵者均一視同仁。多元化的團隊有助我們與來自世界各地的賓客溝通，有利業務發展。因此，香港上海大酒店積極建立多元化的團隊，我們不但視之為責任，也視之為值得引以為榮的企業優勢。

我們整個集團目前合共聘用了50多名殘障人士，讓他們在不同崗位發揮才華，展現能力。他們大部分有聽力或語言障礙，另一部分則為輕度智障。他們都是香港上海大酒店這個大家庭的正式成員，在各個崗位上貢獻良多。不過，我們在上海的半島酒店公寓則因未能符合當地政府聘用殘障人士的配額要求，而須在2015年向當地政府支付合共51,246港元的款項。在2016年內，我們將積極物色恰當人選，以糾正這個問題。

2015 工作進展

改進繼任計劃，在計劃流程中加入集團的專業能力框架



進行中

調節人才發展系統，以配合集團的專業能力框架內容



完成目標

擴大新電子績效評估制度的適用範圍，以涵蓋更多員工在內，作為建立全球人才管理系統的一部分



完成目標

在所有營運部門推出尊尚傳承2020願景電子學習單元



落後於計劃

根據OHSAS 18001認證標準進行差異分析



落後於計劃

實施更周全的工傷事故跟進調查工作，加強工傷事故及疾病預防計劃



進行中

建立全球資訊科技平台，就現場危機管理事宜向各營運部門提供支援



落後於計劃

2016 目標

制訂涵蓋2020願景的員工入職培訓計劃

在所有營運部門推出尊尚傳承2020願景電子學習單元

為各營運單位的2020願景負責人制訂培訓計劃

減少員工工傷事故5%

所有營運單位根據OHSAS 18001認證標準進行差異分析

2020願景集團代表



徐潔樺女士
人力資源集團總監

「新的人力資源策略為期五年，定出清晰藍圖，以維持穩定的公司員工隊伍、並著重制定如何栽培領導人才及員工、鼓勵領導層及員工參與，協助公司繼續拓展可持續尊尚服務。」

理想僱主

2020 發展目標

招攬人才及吸引優秀員工留任

推行全集團適用的專業能力框架

建立全球人才管理系統，支援人才管理、規劃及披露要求等事宜

42%

的管理層為女性，較去年增加1%

Radio P

以輕鬆愉快的方式將五代員工團結起來

踐行價值觀

員工是我們業務及品牌的核心所在。他們盡心盡力、專心致志及勇於創新，遠超客戶預期，體現了香港上海大酒店的卓越品質。我們的全球員工專業能力框架有助我們以合適的方式招聘及培育員工，鞏固公司價值觀及堅守定位。價值觀難以觸摸，但專業能力框架有助我們將熱誠及目標轉化為符合本公司各職級的要求，讓我們的績效評估及人才評估工作更加透明。

專業能力框架為我們新設的全球人才管理系統提供重要基礎。在2015年，我們繼續建立該系統，將網上績效評估平台的適用範圍從633名員工擴展至2,318名員工，佔我們全球員工約30%。我們亦將繼任計劃納入框架內的人才管理中，識別出集團內最關鍵的職位(包括高級管理層及專業部門的200名經理)。我們正致力制訂循序漸進的流程，建立渠道以物色繼任該等職位的人才。

未來10年，全球旅遊業可能出現1,400萬個職位短缺，面臨人才流失率高企、轉至其他行業發展的問題。¹⁸

最佳職業發展機會

在2015年，年輕酒店從業員峰會(Young Hoteliers Summit)訪問了全球99個國家、47間頂尖酒店管理學院的酒店管理學生，調查各地年輕人才的觀點及對選擇僱主的喜好。我們很高興看到，半島酒店獲國際酒店管理的學生投選為全球酒店業職業發展機會最佳的酒店。

18 世界旅遊業理事會，2015年，「全球旅遊業人才趨勢及問題」(Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector) (www.wttc.org/research/policy-research/human-capital/global-talent-trends)

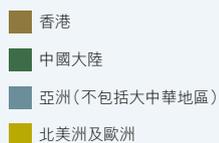
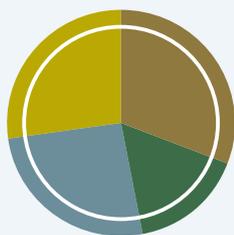
這是熊谷瑞希。她在東京半島酒店工作，是酒店最具代表性的女門僮團隊中的一員。

熊谷女士是首位獲東京半島酒店頒發日本東北地震酒店專才獎學金的人士。她完成學業後，於2015年加入東京半島酒店，成為東京半島酒店607名員工之一及香港上海大酒店在全球8,447名員工之一。¹⁹全球團隊來自不同種族和年齡層。

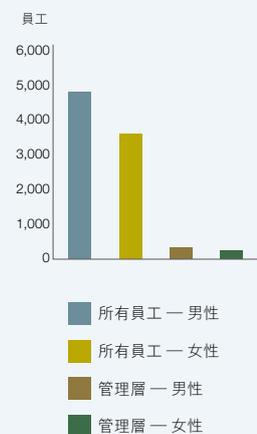


請參閱可持續發展數據摘要，了解員工概況

按地理位置劃分的員工人數



集團員工的性別比例



©1978, 2015 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO.5581739

19 集團員工的性別比例：	女性	男性
集團整個團隊	43%	57%
管理團隊	42%	58%
全職員工	42%	58%
兼職員工	59%	41%
長期聘用員工	42%	58%
定期或臨時合約員工	56%	44%
亞洲地區	43%	57%
亞洲以外地區	43%	57%

理想僱主

終身關係

我們很多員工自物業開業之初一直服務至今，見證著業務的發展歷程。全球員工的平均服務年資為7.2年。我們十分重視與員工保持長期的合作關係，皆因他們經驗豐富，而且深明我們的企業價值所在，是協助我們貫徹品牌服務信譽的最佳人選。



攜手過渡

隨著我們繼續發展業務及提升物業質素，我們需要協助員工在過渡期間適應及成長。我們在作出任何可能為員工帶來影響的重大營運變動之前，會進行周詳計劃，讓過渡時期成為培育員工發展的最佳時機。

在2015年，王府半島酒店尤其注重相關工作，因為酒店籌備翻新工程，客房正進行改建，而酒店的基礎設施亦會全面升級。讓員工充分知悉乃本集團對員工負責任的主要體現方法。自2015年3月(王府半島酒店翻新前六個月)起，王府半島酒店每周發布新的內部通訊，讓所有員工緊貼翻新工程的進展、新客房及餐廳的模擬設計、培訓計劃、職位空缺及社區服務計劃。

過渡時期必然使日常營運出現空檔，我們在這期間為北京員工提供各種活動及培訓計劃，協助他們自我增值，在轉型後擔當新職責，達到新的服務標準。從太極及瑜伽課程以至健康生活方式及烹飪班，每項活動皆由王府半島酒店的同事主辦，他們都自願與其他部門同事分享自己的專業知識及經驗。這些活動不僅讓員工學習新技能，更促進各部門的員工建立友誼及了解不同部門的工作。

這年內，逾50名王府半島酒店的中高層經理亦到其他半島酒店參加跨領域培訓項目，啟發新意念及靈感，讓他們在酒店翻新後提升服務質素。



「通訊刊載所有部門的最新消息，有助我們面對酒店的重大變動，處理自己和團隊的工作。」

李曉紅女士
王府半島酒店平面設計師

溝通²⁰

我們人力資源策略的核心，是要為集團上下建立鼓勵員工投入參與的企業文化，讓員工得悉集團動向，提倡開誠佈公的溝通方式，使員工獲得應有的尊重。

本集團各營運部門會善用不同渠道，藉著進行全球員工意見調查及召開全體員工會議，甚至借助內部通訊刊物、非正式聚會和社交網絡群組，確保工作團隊獲悉部門資訊，以及有效表達意見，增進彼此溝通。在集團層面上，我們運用內聯網共享資訊，讓員工時刻緊貼本集團的最新動向。此外，行政總裁亦會透過網絡廣播向全體員工演說。在2014年的全球員工意見調查顯示，員工期望我們加強勞資雙方溝通。

道謝表達感激之情，是維繫溝通必不可少的一環。我們不但為員工設有多項獎勵，還會以各種有趣及有意義的方式，向團隊表達感激之情。紐約半島酒店及芝加哥半島酒店藉著各種美味小食及輕快舞會，在歡笑聲中讓員工盡情歡樂，感謝房務部一直辛勤服務。

在國際婦女節當天，越南胡志明市 The Landmark 特別為女同事送上驚喜，各部門的男同事比試插花及烹飪身手，然後把佈置得最美麗的花束和清新飲品獻給所有女同事。

應對挑戰

我們需要招攬及留住適當人才，以滿足營運需求並加強香港上海大酒店服務團隊的實力。在2015年，如何留住年輕員工仍然是一項挑戰。本集團的整體流失率為22.6%，較2014年上升2.7%。然而，30歲以下員工的流失率為37%，比其他年齡組別僱員的綜合流失率高出逾一倍之多。我們會繼續努力建立一支積極投入參與工作的團隊，尤其提高年輕一代員工的歸屬感和參與度。

新穎的員工溝通方式 — Radio P

「Radio P」的監製、編劇、演出及發布皆由員工自行負責，此乃香港半島酒店特別為員工新設的溝通計劃，效果理想。年內，該節目每兩周在酒店播放一次。每期節目均在本地專業工作室錄製，內容包括讓員工互相了解的專訪、以廣播劇形式進行的「賓客評價」環節，以及升職及婚訊等喜訊。節目以輕鬆愉快的方式將五代員工連繫起來，廣受好評。



培育人才

2020 發展目標

加強行政及領袖培訓

推出「社區大使」培訓計劃

透過培訓更全面裝備各營運單位的企業責任及可持續發展代表

118,000小時

集團員工技能培訓、進修及發展

行政人員培訓

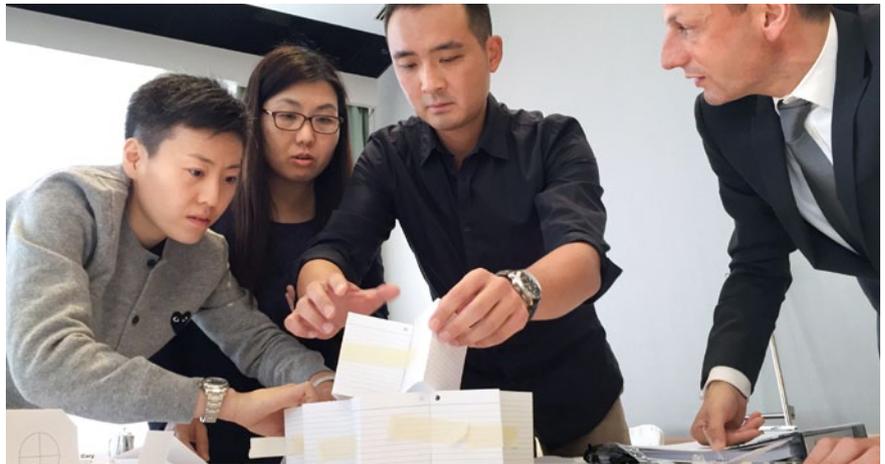
的全新培訓計劃，培育精英領導團隊

專心致志

協助員工了解及實踐2020願景

我們深明集團成就的背後，全賴每天為萬千賓客帶來尊尚體驗的員工。造就人才也許是業務持續發展之本。進修及發展機會乃員工主要的推動力之一，對年輕員工而言尤其重要。根據我們的2014年全球員工意見調查，這亦是員工希望公司加強的範疇之一。

旅遊業在挑選及培育人才方面的挑戰冠絕各行業。在46個國家中，有37個國家的旅遊業在未來10年會面臨人才緊絀，但以整體經濟計算，在46個國家中則僅有6個國家出現人才短缺。²¹



培育員工

我們制訂了多項計劃，協助員工執行日常工作，長遠發展專業才能。這些計劃會因應集團上下的培訓需要而每年更新。在2015年，我們投資近25百萬港元，推出多項培訓及發展計劃，為集團上下員工提供117,885小時的培訓。

近年來，我們根據本集團的擴展計劃推出多個新的行政及管理培訓項目，以確保我們日後的管理人員領導有方，支持本集團拓展業務。在2015年，我們新推出的培訓計劃包括一個提升各營運部門管理團隊的管理能力及領導才能的課程，以及一個協助有潛質員工發展領導才能的課程。此外，我們亦繼續為前線員工舉辦「半島好客服務的藝術」計劃，讓他們可繼續投入熱誠，為賓客帶來真正獨一無二的尊尚體驗。

21 世界旅遊業理事會，2015年，「全球旅遊業人才趨勢及問題」(Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector)(www.wttc.org/research/policy-research/human-capital/global-talent-trends)

鼓勵員工擁抱 2020 願景

自 2013 年推出尊尚傳承 2020 願景以來，我們不斷構思創新方式，鼓勵員工積極參與其中。我們深知集團必須上下一心，攜手努力，方能實現願景。

在集團層面，我們利用內聯網、內部通訊刊物、電話會議等各種不同方式，分享邁向 2020 年發展目標的最佳實踐經驗，讓我們的團隊相互學習、相互鼓勵，攜手實現可持續發展尊尚服務的願景。在 2014 年員工意見調查中，受訪員工表示希望詳細了解本公司新訂立的尊尚傳承願景。有見及此，集團各營運單位已透過全體大會、內部通訊刊物、比賽及工作坊向員工推廣 2020 願景。此外，集團內各管理團隊已規劃推行多項措施，加深員工對 2020 願景的認識，了解如何為集團願景出一分力。

我們將繼續努力，確保每一位員工充分貫徹 2020 願景，在工作崗位以至社交圈中成為實至名歸的 2020 願景大使。我們將繼續努力製作一個全新的電子學習單元，以供員工學習和實踐尊尚傳承 2020 願景。該單元將於 2016 年推出。此外，我們將繼續開拓蹊徑，進一步將 2020 願景的目標融入集團營運之中，讓各地員工知道他們發揮的重要作用。

以創新方式實踐 2020 年發展目標

東京半島酒店在酒店的員工工作間以壁畫向員工展示 2020 願景七大範疇，並且將 2020 願景的目標納入專為酒店中層管理團隊而設的培訓計劃中。該計劃包括培訓課程及小組項目，讓參加員工透過培訓，深入認識願景目標並了解如何在日常營運中實踐，從而鼓勵員工視之為己任，致力實踐目標。

在曼谷，我們舉辦以 2020 願景為主題的短片比賽，鼓勵員工發揮創意，從而在短時間內深入了解我們的發展目標並視之為己任。每個部門須製作 2020 願景短片，內容可涵蓋部門對 2020 願景的理解、2020 願景的重要性、個人可如何為 2020 願景出一分力等。短片須由該部門至少 60% 的員工參與，藉此提升員工參與度及熱誠。當中多個參賽短片均極具創意，比賽亦引發關於 2020 願景目標的熱烈討論。

在上述兩個例子，我們的方針都旨在鼓勵員工視 2020 願景為己任，透過各自的崗位及部門以有意義的方式實踐 2020 願景。



安全健康的工作環境

2020 發展目標

努力達至零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故

提升健康與安全管理、規劃及披露要求方面的支援程序及制度，把職業健康及安全事故減至最少

所有營運單位取得職業健康及安全管理系统 OHSAS 18001 認證

增加 100%

健康與安全培訓時數，達至逾 32,000 小時

減少 24%

因工傷而缺勤的工作日數

每年因受傷及患病而缺勤的工時導致全球經濟損失數十億美元，亦對公司的盈利及聲譽造成重大影響。²²

反之，有公司發現，注重關懷員工可提升士氣及生產力。²³

確保旗下酒店和物業的顧客及員工安全健康，是香港上海大酒店非常注重的課題。因此，我們設有多項制度，並定期審視全球及地區趨勢，因應需要考慮修訂營運風險手冊。

所有營運單位均設有健康及安全委員會，每月舉行會議檢討表現，在有需要時制定改善計劃。此外，保安及營運風險區域總監繼續每週舉行電話會議，分享最佳實踐範例。

營造更安全的工作環境

我們的健康及安全管理制度層次分明、內容全面，可助我們採取更完善的工傷預防措施，加強安全意識。我們致力於2020年前為所有營運單位取得職業健康及安全管理系统 OHSAS 18001 國際認證。年內，我們開始根據 OHSAS 18001 認證標準對位於馬尼拉及香港的酒店進行差異分析，並訂立目標，在未來三年內對餘下物業進行類似分析。

首重預防

在2015年，我們訂立目標，透過更全面的事後調查，改善工傷事故及疾病預防計劃。這項措施已納入工傷賠償防損計劃中。該計劃已在本集團在美國全資擁有的營運單位(紐約半島酒店、芝加哥半島酒店以及鵝園高爾夫球會)推行，全面涵蓋各項健康及安全管理程序，包括預防工傷、處理索償、協助員工重返工作崗位、改善現有做法等。本集團現正制訂方案，在位於亞洲及歐洲的旗下物業推行該計劃。

我們關心員工的身心健康。該計劃著重預防工傷，確保員工得到悉心關懷，亦有助本公司管理醫療保健相關成本。

健康安全培訓及表現

在2015年，香港上海大酒店全體員工合共完成了32,121小時的健康與安全培訓，是去年的兩倍，部分原因是旗下數個營運單位為取得 HACCP 認證而增加了食品安全及衛生方面的培訓。

22 羅兵咸永道(http://pwc.blogs.com/press_room/2013/07/rising-sick-bill-is-costing-uk-business-29bn-a-year-pwc-research.html) 以及《福布斯》雜誌(<http://www.forbes.com/sites/brucejapsen/2012/09/12/u-s-workforce-illness-costs-576b-annually-from-sick-days-to-workers-compensation/#27e8b0057256>)

23 參考資料源自 <http://www.theguardian.com/careers/wellbeing-key-to-employee-motivation>

集團整體工傷比率較去年的 7.4 微升至 7.9 (每 20 萬工作時數錄得的工傷數目)。然而，2015 年本集團每 100 名僱員所損失的工作日數則大幅減少，從 2014 年損失 75.6 個工作日減少至 2015 年的 57 個工作日，主要原因在於嚴重工傷事故有所減少，且員工對保障工作場所安全的重要性的意識普遍提高。年內錄得的工傷事故主要屬擦傷或割傷等輕微工傷。

促進員工身心健康

除了改善安全制度及流程之外，提倡身心健康以及健康生活方式，亦有助減少職業健康及安全事故。我們深信員工健康愉快，有助促進公司的健康發展，並提升客戶滿意度。

活出健康

巴黎半島酒店參加了六月舉行的全球健康日。清晨時分，員工在露天天台享受普拉提課程，下午則學習自我按摩，享用員工飯堂全日供應的排毒果汁，清爽可口。

本集團各營運單位已開始在員工飯堂推出「Naturally Peninsula 輕盈健康」美食，而且更加注重為員工提供有益健康的均衡膳食。本集團於旗下物業設立員工健身中心，又或與當地的健身中心合作，為員工提供會籍折扣優惠，致力促進員工身體健康，及幫助員工培養健康的生

活方式。為此，各營運單位年內舉辦多項有趣又創意十足的活動，包括在上海開辦瑜伽課程、在馬尼拉舉辦跑友會、在比華利山出版《Pen Fit》通訊、安排「水果小精靈」在香港上海大酒店總部與員工分享水果等，所有活動旨在協助員工養成注重健康的生活方式。

開創先河 首屈一指

泰國鄉村俱樂部繼續獲選為泰國最佳高爾夫球場，因其完善的健康及安全措施，現成為香港上海大酒店集團首個取得業界權威的 OHSAS 18001 認證的營運單位，亦是泰國首個取得該項認證的高爾夫球場。

泰國鄉村俱樂部獲頒 OHSAS 18001 認證，表揚其穩健的職業健康及安全管理體系，可有效減少事故及保障員工工作時的安全。本集團尊尚傳承 2020 願景計劃的目標之一，是所有營運單位在 2020 年底前取得職業健康及安全管理系統 OHSAS 18001 認證。

泰國鄉村俱樂部位於郊區，距離曼谷市區約一小時車程，是一個設有 18 洞的標準高爾夫球場，曾多次舉辦亞洲最具規模的職業高爾夫球錦標賽，受聘的員工及球童各有約 200 名。俱樂部設有職業健康委員會，由俱樂部經理領導，各部門派出代表組成，在專業顧問公司的協助下攜手合作，在短短一年間，制訂管理制度及取得認證。

雙方審視了工作場所中可能出現的所有風險及相應的預防措施，從而減低事故發生機率以及因事故而損失的工時，促進團隊合作。

2020 願景集團代表 — 健康及安全

許焯先生

保安及營運風險總監

「我的職責是協助各高級經理以及公司中的每位成員，了解業界及工作環境中的風險變化，通過規劃、教育及其他預防措施管理這些風險。」





業務運作

「我個人認為，自己的職責是將解決方案作反複測試，直至認為方案已達公司的質量標準，方可徵求總經理批准。」

篠原謙先生
東京半島酒店工程總監

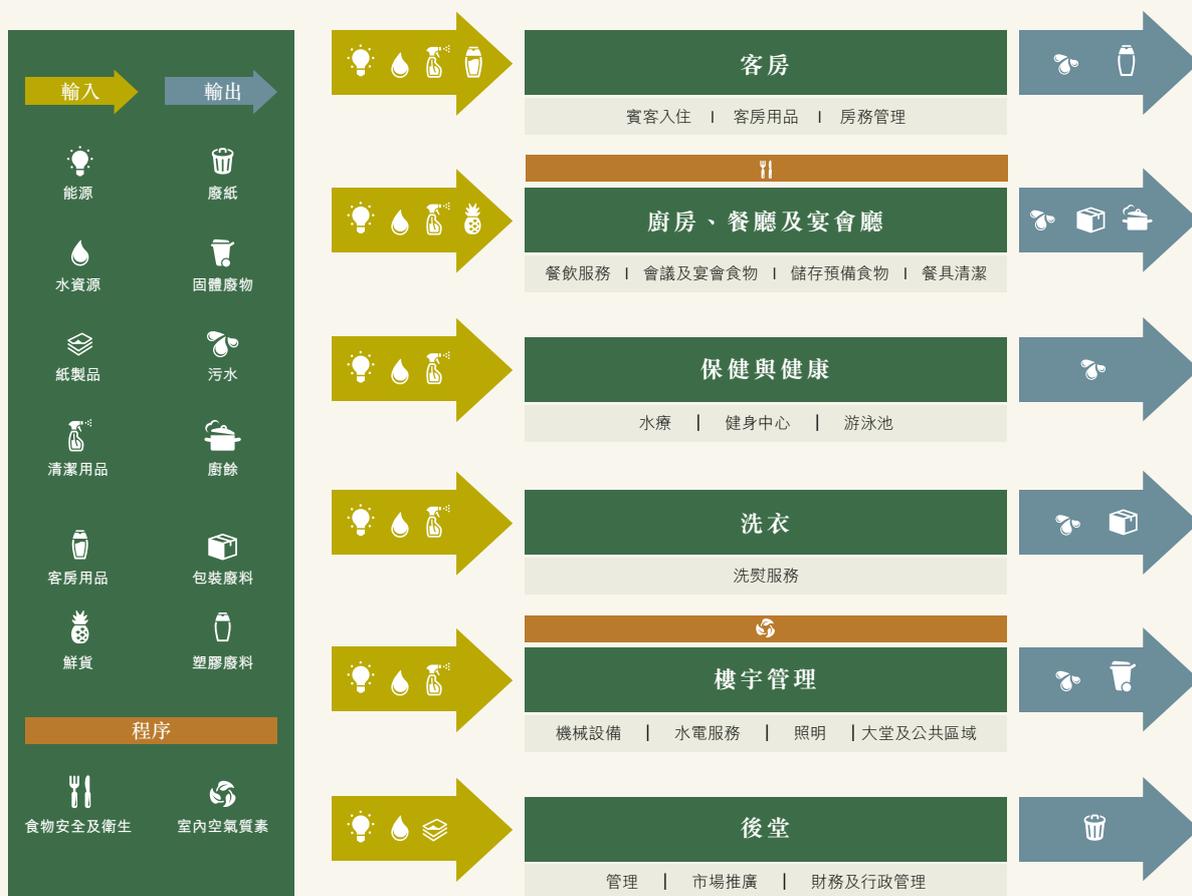
既要合乎能源效益，又要確保燈光效果達至嚴格的尊尚標準，兩者之間要取得平衡並非易事。篠原先生及其團隊委託供應商根據我們的需要訂製LED燈。全賴這份專注，近43,000盞燈順利更換為節能LED燈，每年為酒店減少用電量近2.8百萬度，每年節省電費49.4百萬日元(3.3百萬港元)。

我們致力以可持續發展及符合成本效益的方式，提供高水平的服務。

我們積極實踐環保管理和實務工作，並致力透過自律、創意及使用合適技術不斷改進。

香港上海大酒店的核心業務為發展、持有及管理豪華酒店和優質物業。我們致力為賓客提供最高標準的尊尚產品和服務的同時，我們明白全球約 40% 的能源消耗及 25% 的食水消耗源自建築物。²⁴ 故此，建築物對能源和食水的需求以至全球的溫室氣體排放構成重大影響。另外，建築物本身亦是都市固體廢物的主要源頭，預計未來 10 年的都市固體廢物數量將增加一倍，為環境及社會帶來沉重壓力。因此，節約能源、管理用水及減少廢物都是我們營運上務必處理的重要環節，亦是我們的業務相關人士希望我們關注的重要議題。

本集團的尊尚傳承 2020 願景闡明了我們的承諾，並為我們提供清晰的框架，自我鞭策，不斷謀求突破，提升環保表現之餘，亦貫徹我們始終如一的尊尚標準。我們制定了節能守則及水資源管理指南等政策及程序守則，為集團各營運單位提供指引。集團旗下所有營運單位每月匯報其環保表現，並由集團企業責任委員會在年內定期檢討。此外，集團總工程師每年會到各營運單位進行兩次物業審核。除了識別需採取的糾正措施及有待改善之處，實地檢查還有助促進當地團隊與公司總部之間的溝通和合作。



24 聯合國環境規劃署的可持續建築及氣候促進會 (UNEP-SBCI) (www.unep.org/sbc)

精益求精

繼芝加哥半島酒店和東京半島酒店後，香港、曼谷及紐約三地的半島酒店亦於2015年榮獲EarthCheck頒發銀質認證。

EarthCheck是全球可持續旅遊委員會（Global Sustainable Tourism Council或GSTC）認可的國際可持續發展旅遊基準和認證計劃，評估公司對營運時所造成的環境影響的管理能力，用以表彰設有管理制度及程序、不斷求進的公司。榮獲EarthCheck認證不僅是公司表現卓越的標誌，評核過程還讓我們有系統地檢討在可持續發展工作上所取得的成績和有待改進之處。



承諾始終如一

年內，我們繼續致力改善環境表現，但尚未達到既定的整體目標。我們在降低碳足印方面進度良好，但在節約能源及用水方面卻未能達到自設的目標。過去兩年，在提升

環境表現方面我們已達瓶頸。這是主要因為環境工程項目以及改善後堂所得的直接效益大多已經實現。要進一步提升效益，則需依靠新技術、更精密的分析以識別可改善之處，以及眾人齊心協力改變行為模式。

因此，我們深入研究能源使用模式，務求對症下藥，針對個別營運單位的情況以提升表現。2015年，我們更新了環境管理匯報工具，並設立了一個中央平台，以支援實踐2020年發展目標。該套優化的工具有助我們監察本身表現及達標情況，方便我們更全面、更深入分析本身的環境表現。此外，我們還委託外部專家深入分析我們的能源消耗情況，組織工程圓桌會議分享最佳實務範例，以及發布全新的《科技一覽》內部通訊以鼓勵創新。

不論成敗得失，我們將同樣坦誠地匯報，並一如既往繼續朝著訂下的長期目標邁進，減少環境足印，實現尊尚傳承2020願景的發展目標。

2015 工作進展

以2006-08年的平均值作為基準，保持減少整體能源密度18.5%



尚未達標

建立工程隊伍最佳實務範例共享平台，為實踐2020年願景的營運目標提供支援



完成目標

以2006-08年的平均值作為基準，減少酒店分部的水密度18.5%，並減少商業物業分部及會所與服務分部的水密度5%



尚未達標

制定額外指引，幫助營運單位改善廢物管理



完成目標

開發食物安全管理共享平台，協助物業及會所管理分部落實HACCP規定



進行中

2016 目標

以2006-08年的平均值作為基準，減少能源密度19%

以2006-08年的平均值作為基準，保持減少酒店分部的水密度18.5%

規劃一項全新為期兩年的集團節能策略

舉辦論壇，與集團全體員工分享最佳環保實踐範例

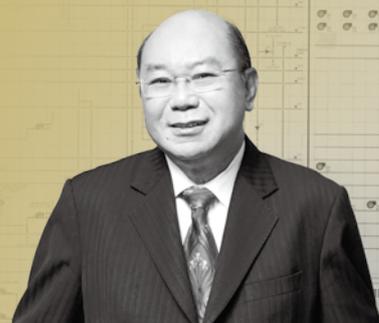
廢物流率達45%

半數的營運單位符合HACCP規定

2020 願景集團代表

周志堅先生
集團總工程師

「我們不僅要為工程項目提供充足指引和支援，同時要盡力提高員工的意識，只有雙管齊下，才可開創不一樣的局面。改善環境不可單靠政策及改善制度，還有賴大家積極配合，坐言起行。」



氣候及能源

2020 發展目標²⁵

減少 10% 實際碳排放量

減少 30% 碳排放密度

減少 25% 能源密度

↓9%

縱然業務繼續增長，實際碳排放量減少 9%²⁵

↓27%

以樓面面積計算，碳排放密度下降 27%²⁵

↓17%

以樓面面積計算，能源密度下降 17%²⁵

氣候變化是當前全球面對的最大挑戰之一。科學家警告，如果全球氣溫較工業革命前升高 2 度，氣候變化將帶來不可逆轉的災難性影響。²⁶鑒於全球氣溫已較工業革命前升高 1 度，世界各地必須通力合作，立即採取一致行動。

承如本集團的尊尚傳承 2020 願景，令公司業務更具應對氣候影響的能力，以及努力減少與業務及價值鏈相關的溫室氣體排放，都是集團至為重視的任務。同時，業務相關人士亦日益關注我們如何應對這些挑戰。

2015 年全球氣溫首次錄得較工業革命前升高 1°C，已達科學家警告會導致嚴重氣候影響的 2°C 警戒線的一半。²⁷



備受認可

香港上海大酒店再次被納入 2015 年本區域內的碳信息披露計劃 (CDP) 的氣候披露領袖指數 (Climate Disclosure Leadership Index)。該年度指數，用以表揚碳信息披露計劃報告中，在管理及公開氣候策略及措施方面首百分之十表現優秀的公司。

持續改善碳排放表現

多年來，即使我們的業務持續增長，包括添加了上海半島酒店及巴黎半島酒店作為集團的新成員，我們的實際碳足印仍較 2006-2008 年的排放基準減少 8.7%。2015 年，我們所消耗的能源共產生 106,493 噸二氧化碳當量，較 2006-2008 年基準減少 10,128 噸 — 所減省的二氧化碳足以為 2,011 個熱氣球充氣。²⁸集團碳排放密度則為每平方米 163 千克二氧化碳當量，較 2006-2008 年基準減少 27.3%。酒店分部按佔用客房計算的碳排放密度平均為每天 104.1 千克二氧化碳當量，²⁹較 2014 年降低了 7%。

²⁵ 較 2006-2008 年平均值基準減少的比例

²⁶ 聯合國環境規劃署 (www.unep.org/climatechange) 及世界氣象組織 (www.wmo.int)

²⁷ 世界氣象組織 (www.wmo.int)

²⁸ 熱氣球內的氣體體積平均為 2,800 立方米 (www.real-world-physics-problems.com/hot-air-balloon-physics.html)。

²⁹ 根據國際酒店業夥伴 (www.tourismpartnership.org) 及世界旅遊及旅遊業議會 (www.wttc.org) 之碳會計準則。

了解氣候風險

在我們業務所在的城市，氣候變化的情況日趨明顯，出現愈來愈多極端天氣，增加了集團業務營運受影響的潛在風險。此外，氣候變化亦可能影響世界部分地區的水資源供應及水質，導至農業減產，有可能影響我們物資供應的穩定性或增加供應成本。

2015 年，我們委託一家機構進行氣候科學研究，以了解氣候對香港上海大酒店業務可能造成的影響。該研究逐一對各大城市進行研究，評估集團旗下各營運單位面臨的主要氣候風險，探討新增法規的風險，例如增設碳排放稅及碳交易系統、取消現行化石燃料補貼或會導致電價及能源效益標準上升，以及客戶對公司履行企業責任的期望。事實上，我們物業所在的部分地區，例如北京和加州，已經開始實施法例減少碳排放，紓緩氣候帶來的不利影響。

另外，氣候變化亦對我們各個物業所在地帶來實質影響，例如巴黎出現酷熱天氣風險增加、香港颱風劇增、紐約出現嚴重暴風雪等。我們營運所在地的自然環境越來越變幻莫測，可能會影響國際旅客的流動性，影響我們的業務運作。

我們下一步將研究設立以科學為本的目標，制定更長遠的應對策略，以減低營運過程的碳排放量。

勇於接受挑戰

紐約半島酒店於 2015 年加入紐約市碳挑戰計劃，致力於 2025 年前降低 30% 碳排放密度，共同為控制紐約市的溫室氣體排放盡一分力。

我們在碳排放表現方面有所提升，主要是由於實施多項環保工程計劃，以及經由能源供應商在供能過程中提高碳效益。2015 年我們完成了多個減排計劃，包括安裝太陽能熱水器、更換 LED 燈飾及製冷機組、提升電梯效能，以及安裝變速驅動器及動作感應器等，藉此減少浪費。這些計劃預計每年可分別減少排放 485 噸二氧化碳當量以及減少消耗 4,368 千兆焦耳³⁰ 能源，為我們每年節省營運成本 1.98 百萬港元。

集團碳足印



30 所節省能源的計算方式以供應商對預期增加的效益所作的估算及假設為基準。



氣候及能源

面臨瓶頸

2015年，我們的能源效益較去年上升了1.9%。雖然在能源消耗方面取得更高效率，但仍較我們2015年度訂立的減少18.5%能源密度的目標高出1.2%。過去兩年，我們的能源績效增長持續放緩。經過數年的快速增長，節能工作遇到了瓶頸，我們需要冷靜思考，深入了解我們的能源消耗模式，從而對症下藥，按各營運單位的情況採取更適切的措施。

除了改善我們的環境管理匯報工具以提供更細緻分析，我們亦委托外部專家對集團各營運單位的能源消耗情況進行線性迴歸分析。此舉可讓每個營運單位更深入了解影響物業能源消耗的因素，認清我們較易控制的變數，從而增加達成節能目標的機會。上述分析還可幫助我們了解排除天氣及業務活動因素後的節能成效。分析顯示，2015年我們採取的措施幫助公司節省估計達

35,800千兆焦耳的能源消耗量，相等於7.8百萬港元的能源開支(修正天氣及業務因素後的數據)。換句話說，假如我們沒有實施有關節能措施，本集團於2015年的能源開支將較目前增加4%。

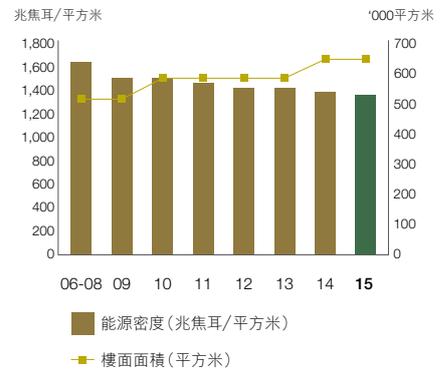
推廣最佳實踐範例

年內，我們舉辦了工程圓桌會議，分享旗下香港物業的最佳實踐範例。圓桌會議將於2016年推行至全球各地物業。此外，我們專門為工程團隊推出了全新的內部刊物《科技一覽》，探討各項相關議題，裝備工程人員以幫助達成2020年發展目標。2015年所探討的議題包括光伏系統及HVAC(供暖、通風及空調)系統最新技術的應用。對於大多數建築物而言，HVAC系統往往佔30-40%的能源消耗量。



請參閱可持續發展數據摘要，了解更多統計數據

集團能源密度



巴黎半島酒店在2014年開業，因此2014年樓面面積增加。

集團能源消耗量



本集團在營運時消耗的直接能源包括供暖燃氣。間接能源指為供應本集團能源使用而消耗的能源，例如發電站發電而消耗的燃料。在2015年，本集團直接能源消耗之分佈為燃氣61.1%、柴油30.8%及車用燃油8.1%，至於間接能源消耗則為電力(86.9%)、蒸汽(10.1%)及冷凍水(3.0%)。

著力轉用LED燈飾

年內，集團旗下大部分酒店及物業進一步換上LED燈，例如，比華利山半島酒店、紐約半島酒店及鵝園高爾夫球會等美國物業將部分公共區域及客房的傳統電燈更換成LED燈，每年節省1,750千兆焦耳的能源，相當於40個美國家庭每年平均的用電量，³¹估計每年節省116,000美元(905,000港元)的能源開支。

雖然更新LED燈在節省成本及能源上皆極有成效，但我們在採用時一直格外審慎，因為燈光效果不但可為賓客營造尊貴高尚的環境，更可突顯各地半島酒店的獨特格調。因此，在為客房安裝LED燈前一律需要通過反複測試。LED技術日新月異，我們正相應加快步伐，在向賓客開放的區域全面轉用LED燈。

31 根據2014年世界能源理事會的數據，美國家庭平均每年用電為12,305千瓦時(44.3千兆焦耳的能源) (www.wec-indicators.enerdata.eu/household-electricity-use.html)。

善用水資源

水乃生命之源，在生產食物及能源時皆不可或缺，對我們的營運亦非常重要，其價值向來被嚴重低估。我們矢志求進，持續減少集團的用水量。2015年，我們的生活用水量為1.9百萬立方米。雖然本集團的業務數年來增添了上海半島酒店及巴黎半島酒店，但我們整體的用水量仍較2006-2008年基準下降1%。

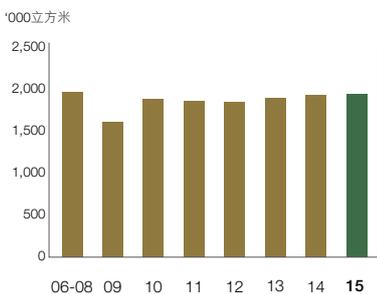
2030年前，全球一半人口將生活在水資源緊缺的地區，³⁴當中包括部分集團業務所在的社區。

應對用水挑戰

集團自2008年開始推行環保計劃以來，實施了多項節約用水措施，包括安裝節流器以減少水龍頭的水流、改進管道系統分流、將中水回用於清潔及園藝，以及更換設備時優先考慮用水效益。上述節約用水措施合共節省用水199,186立方米——足以注滿995,930個浴缸。³³集團持續加強的水循環再用及雨水收集措施，亦有助減少我們生活用水的用水量。

2015年，酒店分部的用水密度為每賓客入住晚數1,168公升，用水效益較2006-2008年基準提升15%，但較我們本年度訂立的節省18.5%的用水密度目標仍低3.6%。商用物業、會所及服務分部的用水密度為每平方米1,752公升，較基準高出2.3%，而我們的目標是用水效益較基準下降5%。縱然成績未如理想，我們定將迎難而上，繼續堅定不移實踐2020年的發展目標。

集團總用水量



集團用水密度



2020 發展目標

減少 25% 用水密度³²

位於水源緊缺地區的營運單位採取「水中立」政策，提升用水效益並善用鄰近地區的補充水源

190 萬立方米

2015年，雖然業務持續增長，但是我們的生活用水總量仍能減少1%。³²

↓ 15%

酒店分部賓客每晚平均用水減少 15%³²

47,000 個浴缸

2015年，我們的節約用水措施節省達9,422立方米的用水量，足以注滿47,110個浴缸。³³

³² 較2006-2008年平均值基準減少之比例。

³³ 資料源自中國水危機 (www.chinawaterrisk.org)，浴缸平均載水量為200公升。

³⁴ 聯合國水機制 (www.un.org/waterforlifedecade/scarcity.shtml)

善用水資源

積極尋求解決之道

美國加州長期面對旱災威脅，是目前全球水資源最緊缺的地區之一。我們設於當地的物業正奮起應戰，細心研究一切可減少用水的方法。

聚水成河 積少成多

節約用水是比華利山半島酒店的優先事項。及至2015年底，酒店每賓客入住晚數的用水量已較2006-2008年基準減少24.6%。

年內，比華利山團隊在酒店內採取了多項微調措施以節約用水，包括在水龍頭安裝節流器以節約用水及減少濺出水花、委任新園林承辦商改良灌溉系統、在公共洗手間安裝無水尿廁，以及提醒員工注意節約用水。此外，酒店還以各種方式(包括在洗手間張貼提示、在賓客登記入住時禮貌提示)，提醒賓客注意節約用水的重要。

上述各項微調措施合共為酒店提高了5.3%的用水效益，較去年的水足印減少8.4%。



比華利山半島酒店及鵝園高爾夫球會所取得的成績令人振奮，為我們示範了如何以勤勉盡職、堅持不懈及一絲不苟的態度達成目標。明年，我們將研究如何提供更多機會，鼓勵集團各營運單位相互學習，並且邀請全體員工攜手應對用水挑戰。

持續關注用水

水的價值一向被嚴重低估，我們認為現代社會尚未了解這種珍貴資源

的真正價值。因此，一般人未必接受優先投資於新的節水技術或基建項目，因為這些投資通常需要較長的回報期。雖然如此，我們仍然制定了多項適用於整個集團的措施，可於發展新項目或各營運單位更新設備時採用。此外，集團沿用的每月績效匯報制度，有助我們密切留意用水量及部分正在實行的措施的效果。

我們發布了專為各營運單位而制定的水資源管理指南，旨在鼓勵所有

營運單位參考與其業務相近的最佳實務範例，從而進一步改善用水。所有營運單位完成自我評估的調查問卷，審視尚有待改進的地方。自 2016 年起，自我評估調查問卷將納入由集團總工程師每半年進行一次的物業審核中，藉此強調節約用水的重要。此外，我們將提供更多機會供各個營運單位分享經驗和交換意見，促進各單位之間相互學習，在邁向尊尚傳承願景的過程中各盡其職，發揮貢獻。

加強應對旱災能力

美國加州卡梅爾谷 (Carmel Valley) 鵝園高爾夫球會的用水效益迄今已較 2006-2008 年基準提升 22.5% — 球會近期提高爾夫球場設施的項目，使預計用水效益進一步提升。上述項目改善高爾夫球場設施之餘，同時還可切實提高爾夫球場的持續發展水平。

項目包括在球場內增設全新的先進灌溉系統，引導水流精確灌溉草坪，讓球場保持綠草如茵的同時又可避免浪費水資源。湖泊重建後，更能保留珍貴雨水。新引進的抗旱園林，種植了更耐旱的本土植物，旨在將長期用水量減至最少。例如，多個區域的草坪草轉換成羊茅草後，將可減少灌溉需要及保養成本，同時加添自然美。

除了繼續減少鵝園高爾夫球會的水足印外，這些改善項目可望加強球會未來數年的抗旱能力。



妥善處理廢物

2020 發展目標

使廢物密度由2012年的基準減少25%

透過回收再造、循環再用及捐贈，達至60%的廢物分流率

為客房及會議提供自設的瓶裝水，減少塑膠廢物

42%

的廢物在2015年被循環再造

↓4%

每售出一餐膳食而產生的廚餘量減少4.0%³⁵

10噸

2015年我們向有需要人士捐贈共10噸使用過的肥皂及浴室用品。

廢物如不加以適當管理，對環境、社會及社區健康將帶來不少問題。提高廢物管理意識有助解決上述問題，亦有助我們降低成本。

每年全球生產供人類消費的糧食中有三分之一，約13億噸被浪費，而每天全球每九個人中就有一人在挨餓。³⁶

廢物密度	2015	變動	2012
乾廢物(公斤/平方米)	6.42	+15.3%	5.57
廚餘(公斤/餐)	0.88	-4.0%	0.92

各集團營運單位每季匯報廢物管理工作。在2015年，營運單位合共產生7,873噸廢物，³⁷較去年增加1%，主要原因是集團業務增添了巴黎半島酒店，以及營運單位在籌備翻新工程時所棄置的物品。我們的乾廢物密度較2012年基準高出15.3%，但我們成功將每餐產生的廚餘量減少4.0%。

因地制宜

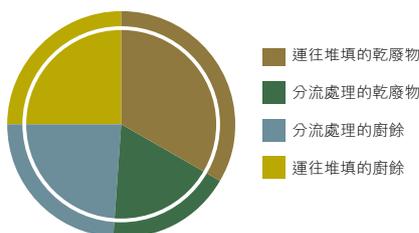
我們知道，各地處理廢物的能力和基礎設施差距甚大，因此總公司團隊與各營運單位的廢物管理代表舉行單對單會談，務求深入了解當地的廢物管理實務及面對的挑戰。調查結果有助我們制定更有效的策略，並且針對各地情況制定改善方案。會談亦為我們提供參考資料，有助我們於年內發布新的廢物管理指引。從客房管理及廚房營運，到財務及人力資源部門，該指引為每個工種、每位員工提供建議，

指導如何實踐“3R”策略，即減少(Reduce)、循環再用(Reuse)及回收再造(Recycle)。

轉廢為寶

我們製造的廢物中有42%被分流，³⁸較2014年增加了0.4個百分點，意味著有3,294噸廢物被重用或循環再造，避免運往堆填區，所涉廢物重量足比730隻大象³⁹的重量更重！集團內各營運單位的廢物分流方法各異。部分營運單位會將廢物交予市政府指定的承辦商集中進行廢物分類及回收，其他營運單位則與多間廢物處理商及慈善團體合作處理廢物。

廢物處理方式



35 較2012年基準減少的比例

36 聯合國糧食及農業組織(www.fao.org/save-food/resources/keyfindings/en/)

37 在2015年，我們處置了9,910公斤有害廢物，較去年減少16%。有害廢物包括光管、油漆及乾洗化學劑，其處理過程由各地政府規管，並由專業承辦商負責處理。

雙重效益

集團旗下位於美國及香港的酒店客房管理團隊繼續與 Clean The World 合作，向貧窮社區捐贈使用過的肥皂及樽裝浴室用品，協助他們改善衛生，抵抗疾病。於 2015 年，這四間酒店合共捐贈 4.5 噸使用過的肥皂及 4.4 噸樽裝浴室用品。避免被運往堆填區之餘更能幫助貧窮社區。與此同時，各地的半島酒店亦在業務所在地物色合作夥伴，在當地支持同類型慈善事業。

提高意識 鼓勵參與

2015 年，集團旗下多個營運單位致力加強員工相關意識，鼓勵他們自行許下承諾，從而謀求進步。員工的創意和熱誠可對未來發展產生莫大改變。

尊尚傳承 — 重質不重量

香港上海大酒店相信，尊尚服務並不等於向賓客提供過量物資造成浪費，而是為賓客提供最優質的產品及服務，並須設想周到，滿足賓客所需，為他們帶來畢生難忘的獨特體驗。在每一個細節做到一絲不苟是我們所堅守的根本方針，而我們亦將繼續秉持這態度進行廢物管理，務求做到鉅細無遺。

上海半島 「變廢為寶」計劃

上海半島酒店率先舉辦「變廢為寶」計劃，邀請酒店的工程團隊接受挑戰，發揮創意，用廢棄物料製造有用的新物品。

工程團隊提出的各項創意包括將舊亞麻布製成睡衣捐給當地慈善機構、用木材邊角料製成直尺及其他文儀用品捐給弱勢學童、將用過的廣告牌轉作傢俱，以及將電線、繩索及塑膠襯裡製成跳繩用的繩子。員工甚至在剩餘的三夾板上畫出圖案，然後在瓶蓋上刻字再塗上顏色，製成「象棋」捐贈給當地學校。不少員工都是利用私人時間參與善舉，反映他們積極參與酒店活動的精神，以及為社會貢獻的心。

項目的創意源於上海半島酒店團隊的理念：堅信尊尚服務並非浪費無道，而是設想周到。項目至今達成了多個目標，不論是廢物循環利用、升級再造，還是促進團隊精神、關懷弱勢社群，無不充分體現了可持續尊尚服務的精神。



觀看我們的上海
團隊如何變廢為寶



曼谷半島 意識化為行動

曼谷半島酒店舉辦活動，向員工灌輸以負責任態度處理廢物的重要性。活動分為三步，先以廢物管理為主題的攝影比賽，引起員工的興趣，再通過引人注目的海報、工具及飾物，教導員工如何進行廢物分類，最後鼓勵各部門積極參與活動，培養以負責任方式處理廢物的團隊文化。

結果，曼谷半島酒店下半年收集的可循環再用廢物較上半年增加超過一倍，酒店的廢物分流工作取得重大進展。

38 2015 年，我們遍佈全球的營運單位合共產生約 3,844 噸廚餘及 4,029 噸乾廢物，其中 49% 的廚餘（包括用過的食油）及 35% 的乾廢物被分流重用及循環再造，避免運往堆填區。集團旗下所有營運單位均回收玻璃、廢紙、膠樽及鋁罐以循環再造，並且與當地機構合作，將使用過的食油轉化為生物燃料。部分營運單位更積極參與當地的膳食援助計劃，捐贈剩餘蔬菜/食品予慈善機構以便為弱勢社群準備膳食。部分營運單位亦會將廚餘回收堆肥或轉化為魚糧。

39 根據動物自然歷史的網上資料及密歇根大學的分類 (<http://animaldiversity.ummz.umich.edu/site/index.html>)，成年非洲大象的平均體重約為 4,500 公斤。

安全至上

2020 發展目標

所有營運單位的室內空氣質素達至優異評級

所有酒店營運單位取得 HACCP 認證

確保賓客及員工的安全及身心健康乃本集團的首要關注課題。不論所呼吸的空氣還是食物供應，我們都一直堅持提供最高標準的安全及衛生服務。

城市人有70%的時間處身室內環境。惡劣的室內空氣會增加患上呼吸系統毛病的風險。⁴⁰

室內空氣質素

集團旗下所有營運單位的室內空氣質素平均達至優異或良好評級

3,300小時

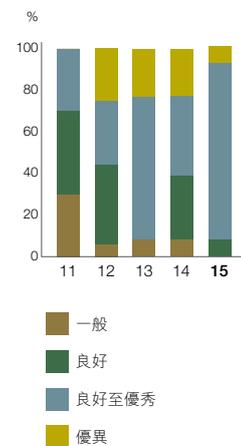
的食品安全及衛生培訓

良好的室內空氣質素

空氣中的細菌、懸浮粒子及溶劑揮發出的有機化合物濃度變化會直接影響室內空氣質素。室內空氣質素惡劣，會增加患上呼吸系統毛病的風險。

為確保旗下物業的室內空氣質素達至優異水平，我們透過小心控制通風及供水系統、定期的維修工作，以及採用較低危害性的油漆及清潔產品，細心管理室內環境。雖然定期評估室內空氣質素並非大多數營運單位所在地的法定要求，但集團於2012年起推行的室內空氣質素政策規定，所有營運單位必須每年評估各自的室內空氣質素。由商場至客房、水療中心至停車場、以及由餐廳至辦公室，有關評估遍及物業各處。於2015年，所有營運單位平均獲優異或良好等級。

室內空氣質素評估



對於北京、上海等空氣污染嚴重的城市而言，要達至優良的空氣質量評級甚為困難。在上述城市，我們採取了額外措施，例如安裝專業空氣過濾器，並且增加保養檢測次數，以保持物業的室內空氣質素，務求將相關的健康風險減至最低，同時亦確保賓客感到舒適。我們將繼續竭盡所能，努力為賓客和員工提供最潔淨的環境。

自 2009 年起，淺水灣影灣園每年皆榮獲香港環境保護署「室內空氣質素檢定計劃」頒授最高的「卓越級」。2015 年我們欣然再度獲此殊榮。

注重食品安全

要提供可持續尊尚服務，餐飲業務自是當中的重要環節，而一切亦始於我們堅定不移的食品安全及衛生標準——在我們的可持續發展重要議題研究中，此範疇獲業務相關人士確認為本公司首要關注的議題。我們的餐飲部門一直嚴格遵守當地的食品安全標準。為進一步提升保障食品安全及衛生的水平，集團旗下各餐飲部門在符合當地的規管要求之餘，亦須將於 2020 年底前取得食品安全管制系統 (HACCP)⁴¹ 國際認證。

位於香港、北京及馬尼拉三地的半島酒店現已取得 HACCP 認證，集團其他酒店亦正積極改進以符合相關規定。

互相合作 共同進步

淺水灣影灣園與半島會所管理及顧問服務公司共同組成一個團隊，並且合力制定一套共用計劃，務求令旗下所有餐飲單位符合 HACCP 的相關規定，2015 年間更取得了理想進展。該團隊聘請專人擔任衛生經理，進行 HACCP 差異分析，制定 HACCP 守則並為相關員工展開培訓計劃。HACCP 團隊年內每月會面一次，協助團員專注目標，檢討進度。團隊已制定相關計劃，期望於 2016 年全面通過 HACCP 認證。



41 食品安全管制系統 (HACCP) 為國際認可的商業廚房食品安全及衛生標準。HACCP 是酒店及餐飲業極具公信力的認證，透過分析及控制原材料生產、採購及處理、加工以至製成品分銷及食用的潛在生物、化學及物理危機確保食物安全的管理體系。



新建及翻新工程

「儘管過去30年科技日新月異，我們的原則始終如一，就是想賓客所想，了解他們需要，為他們帶來便利。接下來的工作便是提供創新方案，實踐所想。」

趙克華先生
研究及科技部技術員

趙先生表示，他作為網絡技術員的工作是要確保賓客輕觸電腦屏幕時，網絡能順利執行指令。自集團的研究及科技部30多年前成立以來便加入團隊，趙先生從不覺得沉悶，因為每天都在創新，尋求更好的方案。憑藉以客為本的精神和嘗試創新的解決方法，我們繼續致力研發頂級的客房科技。

我們精心設計和興建酒店及物業，務求為賓客提供非常舒適的居停環境並能符合可持續發展的最高標準。匠心獨運的設計標準不但有助我們日後提供超卓的服務，還為高效益的能源、水源、廢物及安全管理奠定基礎。

本集團擁有一系列豪華酒店及物業，為賓客及住客提供非凡的尊尚體驗，我們對每一個細節都一絲不苟。同樣地，我們進行新發展及翻新項目時，在設計物業及挑選供應商方面的細節均貫徹可持續理念。

建築設計對物業的長遠能源及用水效益、廢物及安全管理、以至營運成本皆有重大影響。尊尚傳承 2020 願景表明我們展開任何項目時，必會考慮可持續發展因素。我們不但致力設計及發展最優質舒適的建築項目，更為長遠營運奠定基石，減低對環境的影響。新修訂的香港上海大酒店建築設計守則採用「建築研究組織建築環境評估法」(BREEAM)，作為本集團的可持續建築設計標準，為相關程序提供實用指引。BREEAM 是全球公認的建築物環境表現評價標準之一，鼓勵設計師及項目擁有人考慮有關建築方案對環境的潛在影響，並強調設立恰當的管理程序和監控制度的重要性，要求以負責任的方式使用資源。

我們亦積極物色願意投放時間及資源於開發既豪華又環保的產品的供應商。舉例而言，實地參觀讓我們了解供應商的產品生產過程，認清供應商是否與我們一樣堅持創新及秉持可持續發展的長遠理念。供應商與我們的服務宗旨保持一致，長遠而言有助我們在設施、業務運作和賓客體驗方面提供可持續尊尚服務。

芝加哥半島酒店及王府半島酒店的翻新工程均採用 BREEAM 環保原則，再次印證我們以創新、平衡、一絲不苟的方式推展可持續尊尚服務的理念。

我們熱切期待倫敦、仰光及伊斯坦堡的新發展項目，並繼續精益求精，以達致可持續尊尚服務的最高標準。

2015 工作進展

在王府半島酒店及芝加哥半島酒店的翻新設計中嘗試應用 BREEAM 環保概念



設法在王府半島酒店及芝加哥半島酒店的翻新項目中採用符合可持續發展原則的材料



2016 目標

為王府半島酒店的翻新設計取得 BREEAM 認證

採用更多可持續及低排放的物料

2020 願景集團代表

黃步德先生
集團項目總經理

「我們進行詳細研究，以評估各種符合可持續發展原則的產品，並時刻留意最新科技，讓我們不斷發掘合適的方案和產品，以符合我們對品質及可持續發展的期望和要求。」



可持續尊尚服務 盡顯芝加哥風情

2020 發展目標

所有新建設及大型翻新工程均須符合國際環保建築標準

首個

自2013年香港上海大酒店建築設計守則採用BREEAM作為本集團的可持續建築設計標準後的大型翻新項目

100%

芝加哥半島酒店將於2016年4月成為本集團首間於客房及走廊採用100% LED照明系統的酒店

過去一年，芝加哥半島酒店全面將客房重新設計，減低碳足印，並為豪華客房及客房科技訂立具遠見的標準。充滿格調的設計概念源自酒店法式裝潢的公共空間、密歇根湖和芝加哥河。為貫徹可持續尊尚服務的理念，項目團隊在重新設計及翻新的過程中竭力評估價值鏈的所有部份，務求在期望、質素、本地採購與可持續發展之間取得平衡。



全球40%的能源用於建築物。⁴²

創新、貼心、互動

芝加哥半島酒店座落於傳統文化與前衛建築設計集於一身的城市。酒店秉承這個傳統，在保留傳統文化的同時為客房進行大翻新，為芝加哥的豪華酒店訂下新標準，並將半島最頂尖的個性化客房科技引入美國，並推出多項全新服務。

芝加哥半島酒店所有客房的床邊和書桌上均配有專門設計的互動觸控平板電腦，是繼香港半島酒店和巴黎半島酒店落成後，本集團第三個

設有此科技的物業。平板電腦預設了11種不同語言，以配合賓客的需要，讓賓客控制客房內所有功能設備，包括冷氣、調校燈光、串流電視及音樂、召喚房間服務員及控制「請勿打擾」指示。

芝加哥半島酒店客房運用了頂尖科技設計，不但使豪華的入住體驗提升至更高層次，更減少客房的用紙量。賓客只需輕輕一觸，便能查閱服務指南、客房膳食餐單以及逾3,000份共55種語言的國際和本地報章雜誌，毋須翻閱印刷版本。

42 聯合國環境規劃署的可持續建築及氣候促進會 (UNEP-SBCI) (www.unep.org/sbc)



照亮可持續尊尚服務

客房和套房均安裝了 LED 照明系統，讓芝加哥半島酒店成為本集團首間全面在客房使用 LED 照明系統的酒店，寫下歷史新一頁。這項重大工程涉及許多驗試和調校工作，以達致最理想的色調及調光較果。使用 LED 照明系統後，客房照明的用電量下降約 90%，大大減少酒店的碳足印。

散發藝術氣息

經過翻新的客房，焦點落在以菊花為主題的藝術牆壁上。菊花乃芝加哥的市花，亦是亞洲「花中四君子」

之一。每幅藝術牆壁上的每片花瓣都由人手刺繡，展現匠心獨運的中國傳統工藝，將亞洲文化完美融入芝加哥風格之中。

我們亦邀請芝加哥藝術家 Jean-Jacques Porret 為客房創作雕塑，使設計與當地社區互相緊扣。

優先考慮 計劃周全

本集團採用「建築研究組織建築環境評估法」(BREEAM) 為可持續建築設計標準，並在芝加哥半島酒店翻新項目中盡量應用 BREEAM 環保原則。

與此同時，在北京...

王府半島酒店正在翻新，客房正進行改建，而酒店的基礎設施亦會全面升級。由設計、建造以至採購物料和設備，整個項目在計劃時已應用 BREEAM 的原則。

可持續發展物料 — 精明選擇

2020 發展目標

所有用於室內的塗漆一律不含揮發性有機化合物

豪華傢俱符合嚴格的質量及可持續發展標準

92%

翻新工程採用的木材來自經認證符合可持續發展方式管理的樹林

2

兩個慈善團體協助我們把客房現有的傢俱循環再用

我們在計劃新發展及翻新項目時，會考慮產品整個生命週期將帶來的影響。我們一方面注重品質和設計，另一方面堅守健康、安全及環保的標準，以選擇理想的產品和合作夥伴。



「我們對這個重大翻新項目付出了很多心血和精力，與符合我們服務宗旨的供應商和工匠合作，提供可持續尊尚服務。」

Maria Razumich-Zec 女士
區域副總裁兼
芝加哥半島酒店總經理



觀看有關芝加哥半島酒店
重新設計客房背後概念的短片

室內空氣質素差劣增加居住者出現呼吸道問題的風險。⁴³

全球 50% 的原生林已因砍伐而消失。⁴⁴

43 香港室內空氣質素資訊中心 (www.iaq.gov.hk)

44 世界自然基金會 (http://wwf.panda.org/about_our_earth/deforestation)

地氈

客房選用 Green Label Plus⁴⁵ 認證的優質地氈。即使是地氈底墊都符合嚴格的揮發性有機化合物排放標準，排放量極低。地氈亦符合業界最高的可持續地氈評估標準。有關標準涵蓋地氈的生產及分銷過程中每個環節對環境造成的影響。我們的地氈含 80% 天然羊毛，可隔除室內空氣中的污染物，保障賓客健康，讓他們倍感舒適。地氈的生產過程同時符合品質、環保、健康和安全方面的國際認可標準。

電視無論在待機、閒置或開機時均會耗用能源。所有安裝在客房的電視都取得「能源之星」(Energy Star) 認證，將能源消耗減少 25%。同一道理，若美國所有電視都獲得「能源之星」認證，則每年可減少排放逾 900,000 公噸的溫室氣體，相等於 175,000 輛汽車每年的排放量。⁴⁷

應對挑戰

可持續發展是一個複雜的課題，涉及艱難的取捨和決策，有時只有部分資料可供參考。在選擇發展項目位置、供應商和產品時，除物料種類外，運輸方法和距離、生產過程、原材料提取方法等因素亦要一併考慮。因此，集團項目及其他團隊為產品進行詳細研究，以全面掌握產品的可持續發展特質和其影響，確保我們能因應每個項目的實際情況作出最佳選擇。

皮革

客房內所用的皮革亦是源自符合國際品質及環保標準的皮革廠。皮革表面的顏料為水性及水溶性物料而非甲醛，不會釋放引致呼吸毛病的揮發性有機化合物。我們的皮革漂染工序較短且較環保，有效在生產過程節約能源和用水。

木材

所有傢俱均產自北美地區。92% 木製品及傢俱所用的木材獲得可持續來源認證，⁴⁶ 確保木材源自樹木充足並可再生的樹林。此外，大部分中密度纖維板由 100% 再造木纖

維製造，不會釋放揮發性有機化合物。椅框同樣採用水性油漆及揮發性有機化合物排放量低的黏合劑和著色劑。傢俱不但展現精湛工藝，更有助促進本地經濟，支持可持續的林業管理方式及維持良好的室內環境。

改變用途及再用

我們致力把客房現有的傢俱捐贈給當地合適的慈善機構，為社區盡一分力。為受虐待人士提供住宿的 Primo Center for Women and Children 及專為提升尊嚴、社區意識和尊重的 New Birth Community Care Centre 接收了酒店一個樓層的傢俱，滿足了他們所需。我們正積極物色其他慈善團體，捐贈更多傢俱。

從選材實踐可持續發展理念

我們的項目團隊細心地把可持續尊尚服務的概念融入芝加哥半島酒店之中。許多所挑選的物料及布料均按照嚴格的環保、健康及安全標準生產，保障賓客健康，讓他們倍感舒適。

我們務求尋找更多可持續發展方案，以符合我們的品質標準及尊尚傳承 2020 願景。當我們開展伊斯坦堡、仰光及倫敦的新項目時，會以現有的可持續發展物料研究作為基礎，並嘗試在精緻的室內用料上選用更多再造物料。

45 Green Label Plus 認證低化學排放的地氈、黏合劑及咕啞坐墊，以改善使用場所內的空氣質素。

46 實木獲得可持續林業倡議(SFI)及森林認證體系認可計劃(PEFC)認證。所有用於木製家具的木材和中密度層板則獲得森林管理委員會(FSC)認證。

47 能源之星 (www.energystar.gov/products/electronics/televisions)



供應鏈

「全因我們不輕言放棄，堅持尋找合適的供應商，現在才能找到獲森林管理委員會(FSC)認證的紙製品，滿足我們大部分的需求。」

鄭蕾女士
上海半島酒店採購總監

全賴鄭女士及其團隊堅持不懈，上海半島酒店現時採購的紙製品有80%為來自經認證的可持續發展來源的紙製品(FSC)。鄭女士解釋，若在尋找貨源中途才開始物色符合可持續發展原則的紙製品，通常難以如願。幸而，鄭女士及其團隊在採購的最初階段，已訂明各項可持續發展的相關條件，並一直與其他部門同事緊密合作，才能取得今天理想的成果。

我們盡心款待顧客，同時不忘控制成本。我們也致力監控集團供應鏈的可持續發展風險，盡量減少採購決定對環境及社會帶來的不利影響。

在採購時，我們不但要達到財務及質素方面的要求，更會優先選擇採購本地貨源及符合可持續發展原則的貨源，以支持本地社區和環境，並減低採購過程中產生的碳足印和水足印。

我們深明採購決定不僅會影響我們為賓客提供的體驗，還會直接影響環境及社會。透過積極創新、堅持不懈的努力，以及與價值觀相同的供應商緊密合作，我們致力開創體現尊尚傳承理念的產品及服務，為推動可持續發展理念出一分力。

基本要求⁴⁸

我們將可持續發展的考慮因素納入採購過程及與供應商的關係之中。我們設法物色價格合理的產品及服務，但決不會在勞工標準、人權和環境方面讓步。香港上海大酒店訂有供應鏈行為守則，闡明本集團期望供應商在可持續發展和負責任的商業實踐方面應堅守的最低要求。這項守則是本集團採購及招標程序手冊規定的其中一項基本要求。集團所有營運單位亦逐步將守則納入所有採購合約的基本條款內。

正面改變 由採購開始

為衡量我們在採購鏈上有否肩負應有的責任，以及為未來決策提供參考，我們於2014年推出全球匯報框架，讓我們更清楚了解採購決策對可持續發展造成的影響。

採購團隊協助我們與供應商合作，建立一條更符合可持續發展理念的價值鏈。年內，我們不但提供指引及檢查清單，以評估供應商遵守供應鏈行為守則的情

況，還制定可持續發展採購指引，提出採購的建議準則，以及多種原材料的可替代選擇方案。

2015 工作進展

擴大海產供應可持續發展的檢討範圍



設法使用更加環保的清潔產品



借助科技進一步減少用紙



在各營運單位實施可持續發展採購指引



2016 目標

將海產供應可持續發展的檢討範圍擴展至中國內地的半島酒店

在酒店分部進一步試行低溫洗滌計劃

增加使用核實為來自合乎道德採購來源的飲料

與營運單位所在地的農場建立合作夥伴關係，開設「Naturally Peninsula 輕盈健康」農場

實施供應商行為守則第三方審核試驗計劃

2020 願景集團代表



陳寶山先生
集團營運總經理

「重點是要物色符合可持續發展理念，且有助提升產品及服務質素的方案。研究替代方案，測試計劃，並確定計劃可行，往往需要長時間的努力。我深信，憑藉堅毅的決心、無窮的創意，以及與合適的供應商建立良好合作關係，我們定能在供應鏈上實現尊尚傳承的願景目標。」

推行可持續發展採購原則 保護生物多樣性

2020 發展目標

所有營運單位繼續執行停止供應魚翅的政策

餐飲部門不再以極度瀕危物種為食材

2017年底前，所有紙製品均核實為來自可持續發展方式管理的樹林

營運單位所使用的清潔產品中逾半數不含化學成分或可生物降解

客房用品以可持續發展物料製成

80%

紙製品採購來自可持續發展方式管理的樹林⁴⁹

800

款海產食材已通過可持續發展性評估

50%

清潔產品可生物降解⁴⁹

土地用途改變、過度開發、氣候變化及環境污染，均令生物多樣性迅速下降。在利用大自然資源時，每個人皆有責任盡力保護生物多樣性以及人類賴以生存的生態系統。

過去40年全球海洋生物數量減少50%⁵⁰

過度砍伐令全球的原始森林消失50%⁵¹

紙製品的可持續發展來源

森林不僅可供應氧氣、調節氣候變化、保護流域，同時也為數以千萬的物種提供棲息地，亦是木材及紙張的來源地。然而，由於過度砍伐樹木，地球每年有約1,300萬公頃的森林消失，換句話說，每60秒便有相當於36個足球場面積的森林消失。⁵¹

在全球各地的商業採伐中，約有40%用於製作紙張。從包裝物料、印刷單張，以至酒店客房的廁紙，我們的日常業務須使用100多種紙製品。為致力保護森林及森林生物多樣性，我們在2012年推出政策，規定集團旗下所有業務在2017年底前，必須採購獲得森林管理委員會(FSC)⁵²等機構認證的可持續發展

來源的紙製品，以確保供應商與我們理念一致。

我們一直朝著上述目標穩步前進。在2015年，整個集團所使用的紙製品已有80%採購自經認證的可持續發展來源，較去年增加8個百分點。

減少碳足印

以負責任的態度採購紙張固然重要，但我們亦不忘積極減少用紙。持續投資發展科技，有助我們減少整體用紙量。目前，集團多間酒店經手機應用程式提供免費新聞，讓賓客隨時瀏覽過千種電子報刊。賓客亦可利用先進時尚的平板電腦系統，查閱集團旗下酒店的服務指南及客房膳食餐單，以取代印刷本。

49 為2015年數據

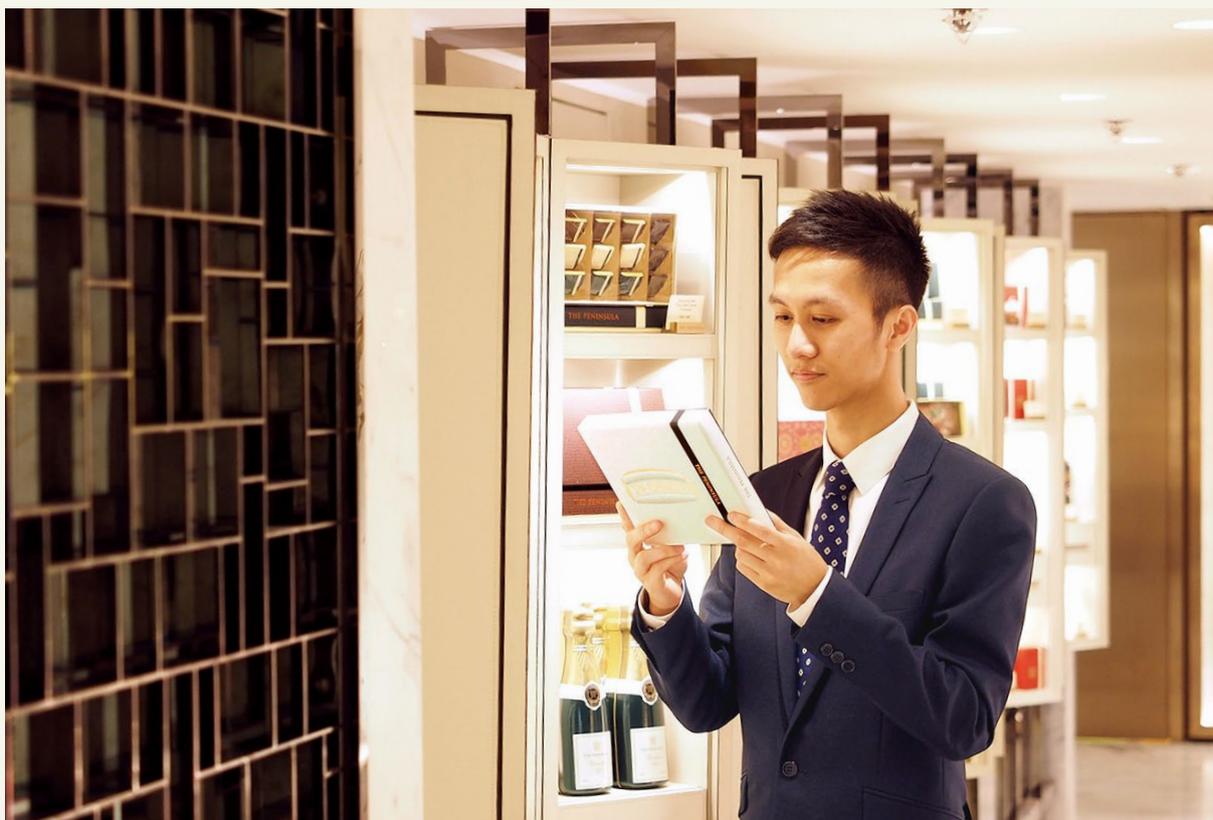
50 世界自然基金會(www.wwf.org.uk/about_wwf/press_centre/?unewisd=7673)

51 世界自然基金會(http://www.wwf.panda.org/about_our_earth/deforestation)

52 森林管理委員會(<http://ic.fsc.org>)於森林管理上能夠提供最廣泛的核證計劃

禮盒上的尊尚傳承

半島商品開發及銷售多款印有半島品牌、包裝精美的食品及禮品，是本集團使用最多紙製品的營運單位。半島商品目前有 99.99% 的紙張購自 FSC 認證來源，非常接近 100% 的目標，有望成為本集團首個達成 2020 年發展目標的營運單位。



此舉不但有助我們實現 2020 年發展目標，對我們持續減省成本亦發揮重大作用。此外，我們亦投入大量

資源教育員工在後堂重用、減少使用紙張，並將紙張回收再造。

推行可持續發展採購原則 保護生物多樣性

「我們只希望賓客留意到我們餐牌提供的菜式，盡情享用餐桌上的美點佳餚，而不會發現我們從餐牌上剔除了那些有違可持續發展原則的食品！」

曾福賢先生

半島酒店集團行政總廚

曾先生最近在世界自然基金會香港分會舉辦的可持續發展海產業務研討會上分享心得。香港上海大酒店為是次研討會提供場地，以支持世界自然基金會在提高業界意識、推動實踐環保方面的工作。

保護海洋生態

多年來，我們明白到以負責任方式採購海產的重要性，藉以保護海洋生物多樣性。香港上海大酒店是全球首間表明旗下所有食肆全面停止供應魚翅的跨國酒店企業。⁵³自2013年起，我們亦與世界自然基金會成為長期合作夥伴，為集團供應的海產進行可持續發展評估。

迄今為止，集團位於亞洲的營運單位已為超過800種海產進行可持續發展評估，評估範圍涵蓋香港、東京、曼谷和馬尼拉四個地方的半島酒店及淺水灣綜合項目所有食肆的各類海產。有關評估讓我們的廚師及採購團隊更清楚了解當中涉及的議題，並且知道實踐負責任採購海產的迫切性。了解到這一點，我們的團隊致力取代不符合可持續發展原則的海產，並改用符合可持續發展原則的貨源為賓客烹調美味佳餚。在2016年，這項意義重大的合作計劃將擴展至中國內地的半島酒店。

加州美味之最

鵝園高爾夫球會的Edgar's餐廳是蒙特利灣水族館(Monterey Bay Aquarium)「Seafood Watch」的夥伴食肆，餐廳承諾不會供應任何以有損海洋生物多樣性方式捕獲或養殖的海產，例如餐廳會仔細確保所供應的劍旗魚以魚叉捕獲、吞拿魚以竿釣捕得、條紋鱸魚則以魚竿釣獲，所有捕撈方法皆為高選擇性，避免誤捕其他海洋生物。

經過四個月的大規模改裝後，比華利山半島酒店的The Belvedere餐廳重新開業，室內設計美輪美奐，餐牌菜式煥然一新。新餐牌主打地中海風格菜餚，選用本地海產供應商Wild Local Seafood Company Ben Hyman船長供應的海產，海產均以可持續發展方式野生捕撈，全都是最新鮮最上乘的當地食材。



53 我們亦加入了世界自然基金會「向魚翅說不」企業承諾計劃，以進一步支持鯊魚保育活動。

應對挑戰

我們參考《世界自然保育聯盟的瀕危物種紅色名錄》，盡力避免提供當中提及的瀕危物種。我們的目標是只供應符合可持續發展原則的海產，但我們不得不承認要切實執行並非易事，特別在亞洲地區，享用某些海產是當地根深柢固的文化習俗。雖然如此，在世界自然基金會和蒙特利灣水族館 (Monterey Bay Aquarium) 等保育組織以及我們的海產供應商的支持下，我們下定決心為下一代著想，盡力保護海洋生態。

創新不一定要運用高科技。在泰國鄉村俱樂部，一個水桶即可簡單改裝為昆蟲誘捕裝置，取代殺蟲劑，誘捕影響棕欖樹生長的昆蟲。



思慮周詳

我們的浴室用品由獨家合作夥伴 Oscar de la Renta 研製，馥郁芬芳，香味獨特，製造時亦充分考慮到賓客及環境因素，不含硫酸月桂酸鈉、對羥基苯甲酸酯、合成香氛或其他可能對人體有害的物質。特製瓶子上配有玫瑰花型樽蓋，兩者均可循環再造，所有包裝紙亦獲得 FSC 認證。獨一無二的浴室用品同樣體現了半島酒店的尊尚體驗，讓賓客感到舒適愜意之餘，同時也善待環境，保護地球。

明智清潔之道

在日常營運中我們會使用多種清潔化學用品，藉以為賓客及員工提供一個清潔和安全的環境。部分清潔化學用品在使用後，需經過長時間才可降解為無害物質，增加了污染土地、水源及傷害水生生物的风

險。因此，我們努力嘗試使用更多可生物降解的清潔用品，降低對整個生態系統以及對賓客及員工健康造成的影響。在 2015 年，我們有 58% 的清潔化學用品屬可生物降解。

Naturally Peninsula 輕盈健康

2020 發展目標

改進「Naturally Peninsula 輕盈健康」，使之成為可持續、有機及健康之選

從本地採購的鮮貨達半數

所提供的茶、咖啡及巧克力均核實為來自合乎道德的採購來源



旅遊人士作外遊決定時，將越來越重視健康及健康生活模式等因素。⁵⁴

9大原則

全面建構「Naturally Peninsula 輕盈健康」的養生食療理念

100%

由鵝園高爾夫球會選用的鮮貨均來自本地採購

合乎道德的本地採購

我們設法在業務所在地，向合乎道德的可持續發展供應商採購更多貨品。此舉不僅可促進當地就業及經濟發展，亦可減少採購及運輸過程對環境及生物多樣性所造成的影響。集團各營運單位從當地採購鮮貨的比例各有不同，由香港半島酒店23%，芝加哥半島酒店和巴黎半島酒店超過80%，到鵝園高爾夫球會100%的鮮貨均來自本地採購。

此外，我們在所提供的茶、咖啡及巧克力須核實為來自合乎道德的採購來源的目標，已取得良好進展。東京半島酒店現提供的咖啡有82%認證為合乎道德的採購來源，而比華利山半島酒店以及鵝園高爾夫球會的咖啡已達100%通過認證。⁵⁵

精緻佳餚 健康「煮」意

本集團再度推出「Naturally Peninsula 輕盈健康」，充分配合我們的2020發展目標，向賓客推介可持續發展理念。自2006年首次推出後，本集團在2015年再度推出「Naturally Peninsula」佳餚，作為全新的「半島健康生活概念」計劃之一。「Naturally Peninsula」佳餚既講究健康營養又不失現代餐飲格調。各間半島酒店的廚師發揮高超的烹飪技巧，選用健康天然並符合可持續發展原則的食材，創製出多款精緻菜式，不論味道、外觀或氣味均與餐牌上的其他佳餚一樣色香味俱全。「Naturally Peninsula」美食現已在本集團旗下各酒店食肆有售，員工餐廳亦有供應。

世界各地的賓客越來越注重飲食健康，並明白到營養與身心健康息息

54 浩華管理顧問公司，2015年，「旅遊大趨勢」(Tourism Megatrends) (<http://horwathhtl.com/2015/12/09/tourism-megatrends-report/>)

55 雨林聯盟(Rainforest Alliance)或其他值得信賴及聲譽卓越的認證標準

相關，「Naturally Peninsula」佳餚正是為這類重視健康的賓客而設，讓他們貫徹健康飲食之餘，亦可以享受精緻高級餐飲的樂趣。新推出的前菜、主菜及甜品系列，發揮更全面的健康飲食理念，依據九大健康原則作菜，包括提供不含麥麩、低糖及高蛋白食品等健康美食，不再局限於低脂低卡路里的選擇。我們更增聘了一位營養顧問，負責監督每道「Naturally Peninsula」菜式的設計，確保嚴格遵守這九大健康原則。

此外，講究每道食材的來源，以優質上乘和健康的食材烹調美食，再結合可持續發展原則，也是「Naturally Peninsula」的核心理念。現今的顧客都關注食物來源、動物待遇、蔬果有否使用化學品或農

「我很喜歡使用天台香草園種植的新鮮茴香及小蘿蔔，還喜歡從檸檬樹摘下新鮮檸檬使用，這棵檸檬樹自酒店開業一直栽種至今…對我來說，將花園最新鮮的食材煮成冷湯，便是炎炎夏日的一道美食。」

David Codney 先生
比華利山半島酒店行政總廚



「Naturally Peninsula」佳餚九大原則：

1. 注重食物來源，只選用符合可持續發展原則的來源的食材
2. 所有食品皆不含麥麩
3. 所有食品皆為低鈉食品，只選用非精製，天然製造的鹽
4. 不含添加劑、防腐劑、人造色素或人工香料
5. 非油炸、非碳烤
6. 不含加工食品
7. 只選用天然糖
8. 只選用全脂奶製品或營養豐富的非乳製食品
9. 只選用優質脂肪

藥，「Naturally Peninsula」設計的菜式正可消除這些疑慮。因此，選用本地出產的蔬果、合乎可持續發展原則的海產、頂級鮮肉、營養豐富的全穀類食品、有機香料及新鮮香草，均是「Naturally Peninsula」理念不可或缺的元素。

屹立世界之巔

現時，上海半島酒店的賓客可享用採摘自酒店新建花園的新鮮水果。花園位於酒店的天際露台，遠離人煙，由酒店廚師親自種植。經三年的籌備努力和堅持，花園如今終有收成。花園按四季變化種植不同香草及蔬菜，包括番茄、希臘金椒、琉璃苣、草莓，還有三種不同的瓜類。廚師還會自行栽種薄荷及泰國羅勒等香草，數量足以滿足整間酒店當季所需，自給自足。

比華利山半島酒店的廚師團隊亦在天台游泳池旁的花園親自栽種食材。賓客對此深表歡迎，並對酒店自行種植蔬菜及香草這概念感到雀躍。其他半島酒店計劃於2016年起開展這項計劃。

為種植更多不同種類的食材，我們亦鼓勵集團旗下的半島酒店與當地農場合辦「Naturally Peninsula」農場，以傳統的方式為酒店餐廳栽種食材，過程中絕不使用農藥。

有關計劃將於2016年完成籌備工作，並可望於2017年初次收成。這段期間，我們將繼續不辭勞苦、默默耕耘。推行計劃不但可讓酒店栽種更多符合可持續發展原則的本地蔬果，假以時日，期望「Naturally Peninsula」農場亦可為賓客帶來更多愉快深刻的獨特體驗。



社區參與



「我第一次參加的活動，是陪伴長者參觀佛寺。自那次開始，我發覺看見別人快樂，自己也會感到喜悅，使我樂在其中。」

何志亮先生
香港半島酒店工程部技術員(機電)

在2015年，何先生奉獻了近50小時的私人時間為社區服務，每次活動他都樂在其中，不過，他說與小朋友一起參與活動，需要更多體力！上司會為他作值勤安排，好讓他有空參與社區服務。何先生愛好攝影，喜歡在活動裡拍下眾人的笑臉，然後跟同事分享。正是這份服務他人所帶來的喜悅，成為我們致力服務賓客及社區的動力泉源。

我們尊重我們的環境和社群，投入參與社區活動，以專注而適切的策略，回應社區的需要。

此外，我們亦致力把支援社區發展的理念，納入日常業務運作之中。

集團的成就建基於業務所在社區的繁榮發展。社區為我們提供資源、基礎建設及市場，以支持我們的業務發展。因此，我們認為回饋社區是非常重要的，並相信我們有責任發揮積極而深遠的影響，為社區、賓客及公司三方創造共同價值。



投入社區 付諸實行

關心社區發展一直是香港上海大酒店的核心價值，而尊尚傳承 2020 願景亦表明我們未來會繼續履行這項承諾。集團的社區發展環形圖⁵⁶闡述了我們達致所設目標的策略框架。我們致力把支援社區發展融入日常業務運作中，為社區帶來長遠的裨益。這可以從提供培訓和就業機會、產品銷售、採購活動方面出發，以致為我們業務所在的社區肩負社區大使的責任。我們期望將支援社區發展融入集團的核心業務範疇，相信此舉可持續為社區帶來長遠裨益。

56 GRI G4 重要性議題披露：G4-26

根據我們為 2015 年訂下的目標，集團旗下所有營運單位均制定了行動計劃，以實踐 2020 年發展目標。集團每季度與各營運團隊舉行電話會議，以檢討工作進度，亦可讓各營運團隊分享最佳實務，還可藉此機會探討不同的解決方案，促進不同的營運團隊彼此協作，並讓各代表提出改善建議，按需要加添實踐動力。

於 2015 年，我們為全球逾 590 個非牟利組織提供資助，合共捐出 6.3 百萬港元及各種物品贊助，包括提供酒店住宿、餐券、水療和活動場地。此外，1,300 多名香港上海大酒店員工（約佔本集團全球員工人數 16%）合共投入逾 13,000 小時為社區服務。

2015 工作進展

將本集團的「社會發展」項目延伸至區域層面 ➔ 進行中

各營運單位著手實施行動計劃，藉以實踐 2020 年社會發展目標 ➔ 進行中

2016 目標

集團各營運單位推出「社會發展」項目
企業義工服務時數增加 10%

為少數族裔實習先導計劃建立畢業實習生支援網絡

2020 願景集團代表



陳娜嘉女士
區域副總裁兼香港半島酒店總經理

「我深信我們的酒店可促進社會改變。各營運單位每季舉行會議，分享實踐經驗，確保我們專注邁向目標，成功實踐 2020 願景。」

創造共同價值

2020 發展目標

制定集團全球及地域性的「社會發展」項目

所有酒店營運單位推行至少一項「社會發展」項目

支援業務所在社區的弱勢青年及邊緣社群，讓他們獲得謀生技能及機會，同時為集團未來的人力需求開拓渠道

開展不同社區項目，為社區以及本公司創造共同價值，是我們的一大目標，而這項目標亦日趨重要。要實踐目標，我們必須先找出與現有社會問題相對應的核心業務領域，然後運用兩者之間的關連制定創新策略，開創雙贏局面。同時，本集團亦會善用員工的才華、技能和努力，務求發揮最大的正面影響，本章節所闡述的項目正是因應上述目標而設。

7.6萬億美元 — 觀光旅遊業為2014年全球生產總值帶來的直接貢獻。佔全球生產總值9.8%，並帶來105百萬個職位，全球每十一個職位就有一個來自觀光旅遊業。⁵⁷

社會影響評估

每年進行一次，以評估少數族裔實習先導計劃對香港社會的影響

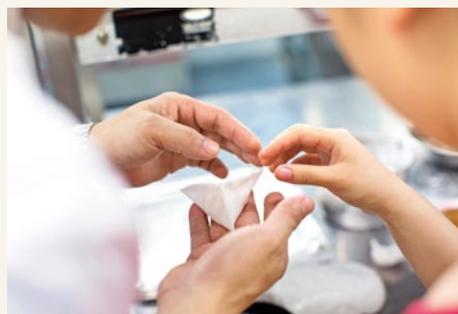
創造共同價值

為社區及本公司開創雙贏局面

激發潛能 工藝傳承



廣東點心是粵菜文化冠冕上的一顆明珠，廣東點心本身是一種藝術，但近年點心行業卻面對人才青黃不接，愈來愈少新一輩廚師入行。年內，香港半島酒店再次與南華早報攜手合辦「青年精英點心挑戰賽」，大獎優勝者可於香港半島酒店參加為期一年的學徒計劃。



比賽旨在提高青年精英對這門中華美食手藝的興趣，令點心文化的傳統和技術得以長留芬芳，亦有助酒店中廚團隊吸納點心專才。

培育人才

各營運單位與世界各地的酒店學校合作，提供實習機會，為業界發掘新人才。此外，本集團旗下酒店及物業可為不同背景、不同教育程度的人士提供寶貴機會，讓他們接受培訓，發展新技能，裝備自己迎接未來的就業機遇。在2015年，約600人於各營運單位參加超過340,000小時的培訓及實習計劃，從中受惠。

57 Centre for Responsible Travel, 2015年, "The Case for Responsible Travel: Trends & Statistics 2015" (www.responsibletravel.org/home/index.html)

影響力更多更廣

我們於香港開展的「少數族裔實習先導計劃」所產生的影響力正逐步增加。該計劃於2013年推出，旨在支持香港少數族裔青年的發展。於2015年，我們很高興看到再有14位學生順利完成計劃。年內，本集團再度與香港社會服務聯會合作，並於圓桌會議中與其他酒店分享經驗，鼓勵他們推行相若計劃，將計劃的影響力擴展至集團以外。

大學學位競爭激烈，加上較難掌握中文書寫，少數族裔的青少年在香港社會面對許多障礙。少數族裔實習先導計劃提供機會予修讀旅遊及酒店業的學生，讓他們了解香港上海大酒店營運單位的運作、接受服務培訓，並於本集團的營運單位(包括：香港半島酒店、淺水灣綜合項目、山頂綜合項目、以及半島會所管理及顧問服務公司)參加為期五個星期的實習和導師輔導環節。

開創共同價值 業務社會雙贏

每年，香港社會服務聯會均進行獨立的社會影響評估，在三個不同層面評估計劃對社會的影響。最新一次的評估結果顯示：

個人層面 — 有助提高學生的自尊及社交技巧，並培養他們投身酒店及旅遊業的興趣。

集團層面 — 可為本集團未來的人力資源建立基礎，亦促進了跨文化交流和理解。

社區層面 — 少數族裔的文化背景、個性及英語程度符合香港酒店業的技能要求。計劃可讓酒店業對應社會需要，支持本港的少數族裔扶貧工作，為少數族裔提供發展機會，協助他們應付生計所需，同時有助酒店業解決人手短缺問題，並長遠為香港的種族共融作出貢獻。



觀看2015年畢業生分享計劃
體驗的自製短片

大眾齊享健康環保社區



在2015年9月，上海半島酒店走進社區，邀請市民、單車俱樂部會員及酒店賓客參加「慈善環外灘自行車賽」。這項一年一度的盛事，至今已舉辦五年，受歡迎程度有增無減，今年更吸引了500多名富經驗的單車手及單車愛好者參加，在風景如畫的上海黃浦江畔比賽，合共募集了人民幣20萬元的善款，以支持雷勵中國在貴州的扶貧工作。上海半島酒店及雷勵中國亦有近100名義工到場協助，確保選手可在市中心享受一趟安全又愉快的單車賽。

內地經濟發展迅速，急速的城市化大大改善了人民生活，卻帶來了糖尿病、兒童肥胖症等健康問題。舉辦這項一年一度的活動，正好向酒店及當地社區宣傳健身的益處，推動健康生活模式，提高大眾對零污染旅遊的意識，同時為雷勵中國極具意義的慈善工作籌款。此外，是次活動有助酒店與當地社區建立融洽關係，亦可讓員工更著重健康的生活模式。

團結一心 共襄善舉⁵⁸

2020 發展目標

所有酒店及物業營運單位每年舉辦至少一次公益推廣活動，鼓勵顧客參與業務所在地的社區活動

3百萬港元

「半島粉紅藝術」活動籌集所得的善款，用以資助對抗乳癌

13年

長期合作伙伴，支持「願望成真基金」

75個家庭

獲菲律賓「點燃希望」計劃運用善款建造房屋，為他們重建家園

粉紅藝術 粉紅力量

每年十月，世界各地的半島酒店都會舉辦為期一個月以粉紅色為題的活動，活動包括客房、水療推廣、派對及餐飲，部分收益捐贈予當地乳癌慈善機構。在2015年，我們舉辦第五屆「半島粉紅絲帶」活動，並為活動增添了藝術元素，以「半島粉紅藝術」為題，為一年一度的活動換上新貌，藉此籌募更多善款，宣揚預防乳癌，戰勝頑疾的訊息。



乳癌佔女性癌症個案25%，全球每8宗新癌症個案就有1宗是乳癌個案，而乳癌亦是女性最常見的癌症。⁵⁹

美國每285名兒童便有1名於20歲前確診患癌。每年，全球有超過250,000名兒童患上癌症，而患上其他致命疾病⁶⁰的人數則更多。

58 GRI G4重要性議題披露：G4-26

59 世界癌症研究基金會，2015年“Breast Cancer Statistics”，(www.wcrf.org/int/cancer-facts-figures/data-specific-cancers/breast-cancer-statistics)

60 American Childhood Cancer Organization, 2015年“Childhood Cancer Statistics”，(www.acco.org/about-childhood-cancer/diagnosis/childhood-cancer-statistics/)

半島酒店集團一向大力支持創新公共藝術，「半島粉紅藝術」活動延續各半島酒店與各地著名藝術館、畫廊和私人收藏家的伙伴關係，為客人及當地社區提供專屬機會，觀賞環球藝術大師和本地新晉藝術家突破性的作品。上海半島酒店展出著名時尚攝影師陳漫的作品，而北京王府半島酒店則展出中國當代畫家兼裝置藝術家秦風新作；曼谷半島酒店展出泰國卡通漫畫名家 Chiratorn Chirapravati 新作，著名秘魯藝術家 Grimanesa Amorós 的作品則於紐約半島亮相；法國雕塑家 Nathalie Decoster 的作品則於巴黎半島酒店登場，而芝加哥半島酒店



觀看紐約半島酒店的「粉紅蓮花」



則展出著名韓國藝術家崔正化的作品。以上幾位藝術家皆為是次活動特別創作粉紅主題藝術品以作拍賣用途，所得善款捐予各間酒店指定的乳癌慈善合作機構。

此外，在活動舉行期間，本集團旗下所有酒店的外牆均亮起充滿藝術氣質的粉紅色燈光。每間半島酒店自行策劃主題，例如曼谷半島酒

店與獨立餐廳合辦雞尾酒及美食晚會、香港半島酒店與著名拍賣行佳士得於晚會期間舉行慈善拍賣，由善長競投粉紅藝術品、東京半島酒店與 Antepima 合作，製作一系列造型可愛獨特的粉紅色 wirebag，於半島粉紅藝術慈善晚會中進行拍賣。今年活動共籌得 3 百萬港元，用以支持乳癌研究工作，以及為癌症患者提供支援服務。

團結一心 共襄善舉



特色美食 歡度佳節

東京半島酒店在聖誕節臨近時，舉辦了薑餅屋製作班，與小朋友歡度佳節。行政糕餅總廚野島茂先生及其團隊從旁指導，協助小廚師完成獨特的自家創作薑餅屋，讓他們把獨一無二的製成品帶回家中展示，歡度聖誕。製作班收費全數捐贈予日本「願望成真基金」。



同心協力 點燃希望

2015年聖誕節期間，半島酒店透過一年一度的「願望之樹」活動，為當地的「願望成真基金」籌得1百萬港元。

本集團一向重視藝術創作，是次跟高級藝術品牌Papinee合作，設計十款限量版「雪人門僮」(SnowPage)玩偶，而玩偶分別穿上以各間半島酒店所在城市的藝術、文化及標誌性建築為題的手製精美刺繡服飾，希望藉此籌得更多善款。此外，賓客可選購特製的「雪人門僮」聖誕樹玻璃球飾品，並享用多種精選餐飲優惠，部分收益捐贈予「願望成真基金」，幫助生命正飽受威脅的病童達成心願。

友誼無分國界 傳授謀生技能

2013年，超級颱風海燕令無數家庭流離失所。2015年底，經過兩年來的籌款活動及興建工作，受影響的災民終於可入住新落成的半島 — Gawad Kalinga(GK)村落。

颱風海燕為有紀錄以來最強的風暴之一。2013年，半島酒店旗下位於亞洲及美國的各家酒店發起「點燃希望」賑災籌款活動，援助受颱風影響的災民。我們希望略盡綿力，為災民帶來長遠的改變，因此決定

將賑災籌款活動所籌得的7百萬港元善款，為災民興建新房屋，建設新社區。

我們與菲律賓Gawad Kalinga社區發展基金(馬尼拉半島酒店的長期合作伙伴)合作，在塔高班市附近物色一處10,000平方米的地方，著手為東維薩亞斯區聖羅克村沿海地區因颱風而流離失所的災民興建村落。

儘管2015年初有兩個超強颱風登陸菲律賓令工程停頓了近一個月，延誤了施工進度，但村落的第一期工程現已竣工，並落成75間房屋。

臨近2015年聖誕節時，首50戶災民已經遷入。其餘25戶亦已在2016年1月底遷入，讓災民重獲家園，展開新生活。

馬尼拉半島酒店正與多個非政府組織商討，這些組織將按各個家庭的基本資料，因應他們的技能，提出合適的可持續生活計劃方案。

HOPE
for the
PHILIPPINES



連繫社區

2020 發展目標

於2020年前，為社區服務10萬小時

參與社區服務的員工達至總人數的10%

「半島學堂」為賓客製造不同機會，觀賞及關心當地社區及環境⁶¹

16%

集團員工參與社區服務

13,000小時

員工服務社區時數

以心投入 連繫社區

企業義工是本集團社區參與策略的重要一環，讓本公司及員工以新形式接觸當地社區，回饋社會，從中掌握新技能，提升動力。

2015年，本集團超過1,300位員工為當地社區服務超過13,000小時。我們的目標是於2020年底前將社區服務時數增至100,000小時。本集團已達成目標的30%，我們會繼續推陳出新，鼓勵員工獻出一分力，改善社區。

快樂 — 倫敦經濟學院研究員分析義務工作與快樂之間的關係，發現參加愈多義務工作的人愈感到快樂。⁶²

年度傳統

自2009年起，香港上海大酒店在香港的團隊在集團的行政總裁帶領下，每年參與公益金步行籌款活動，支持公益金為本港的貧窮兒童及家庭提供服務。今年，近300名香港上海大酒店員工與親友一起參加步行籌款，支持這項極具意義的慈善活動。在香港上海大酒店的參加者中，年紀最小而又完成了10公里路程的參加者只有3歲，成功挑戰沿著市中心往山上走的叢林山道！



拯救生命 點燃希望

The Landmark與當地慈善基金會VinaCapital基金合作。該會透過Heartbeat Vietnam計劃，為患有先天性心臟病的兒童施手術，拯救生命。越南的心臟手術醫療費用高達1,200美元，遠遠超出當地貧困家庭的負擔能力。

2015年，The Landmark住客及員工合共籌得超過15,000美元善款，讓11名兒童接受心臟手術，讓他們有機會享受健康、快樂的童年生活。The Landmark團隊更於這群兒童接受手術後作定期探訪，觀察其康復進度，並送上玩具及其他物資，為他們打氣。

61 有關實踐2020發展目標的進度，請參閱賓客體驗一章。

62 哈佛醫學院出版社(Harvard Health Publications)·2015年“Simple changes, Big Rewards: A Practical, Easy Guide for Healthy, Happy Living”

為兒童共建美好生活

曼谷半島酒店繼續與 Foundation for Better Life of Children 合作，每季到兒童庇護中心舉辦外展計劃，為貧困兒童提供居所、教育和職業培訓。員工幫助改善電力供應及設施，教授英語，並為小朋友烹調佳餚，需要運用個人技能、付出時間及存有同理心。2015年，酒店亦開始與另一慈善機構合作，為貧困兒童提供培訓及工作體驗計劃。



服務文化

香港半島酒店與聖雅各福群會長期合作，今年繼續攜手為長者服務。酒店義工隊準備了半島酒店極具代表性的下午茶點招待長者，並帶他們參觀杜莎夫人蠟像館及享受直昇機飛行體驗。我們不僅服務長者，年內更舉辦了多項活動，幫助貧困兒童。2015年，三分之一的酒店員工(即接近300名員工)參與外展計劃，為社區服務共3,170小時。



為傷健人士開拓機會

各營運單位一直積極為傷健人士開拓機會。王府半島酒店繼續與專為智障人士提供住所和技能訓練的利智康復中心合作，推行實習計劃，現已有3名學員獲得在房務部實習的機會。

酒店組成了義工小組，每月到中心探訪，協助維修物件，提供技術訓練，並為學員舉辦生日會，而更重要的是，義工給予了學員渴望得到的關注、愛護與關懷。

半島熊現身 帶來節日氣氛

芝加哥半島酒店與提供寄養服務的 Hephzibah Children's Home 合作已達3年之久，為兒童帶來歡樂。在12月，30名4至12歲，來自 Hephzibah Children's Home 的兒童於酒店內度過了一個既難忘又充滿節日氣氛的中午。聖誕老婆婆(Mrs Santa Claus)和半島熊驚喜現身，讓小朋友都雀躍不已，令當天成為年內最受歡迎的活動。



知識改變命運

過去5年，上海半島酒店一直與圖書館計劃合作，捐贈圖書及捐款設立圖書館，提高兒童的知識水平。在12月，員工組成的義工隊長途跋涉，走到河南省山區，將接近1,000本圖書、文具及帆布袋送到當地兩所學校，義工更幫助學校設立簡單視像會議設備。我們計劃與圖書館計劃攜手合作，為學生開展網上補習課程。

附加資料

- 79 - 可持續發展數據摘要
- 84 - 全球報告倡議組織內容索引
- 92 - 獨立核證報告



我深信，定期測量及訂下明確目標可使我們的努力發揮更大成效，而我亦親自擔任集團企業責任委員會主席，至少每季召開一次會議檢討進度。

郭敬文
行政總裁

發展藍圖
2013
—
2020

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

奠定基礎

- 計劃與監察
- 取得初步成果

員工全情投入參與

- 分享與學習
- 碩果纍纍

尊尚傳承新常態

- 喜迎成果
- 迎戰未來，不斷向前

尊尚傳承2020願景

可持續發展數據摘要

本章節提供本集團過去5年的可持續發展表現的統計資料以及環境方面基準年度的表現。更多歷年的數據詳見於 www.hshgroup.com/cr。為方便業務相關人士理解並使用表現基準評價我們的企業責任表現，我們的報告遵循全球報告倡議組織(GRI)一套國際公認的披露框架，用以評估業務在經濟、環境與社會方面表現的指標；以及香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(ESG 指引)編製。

1. 可持續發展數據摘要⁽¹⁾

		2015	2014	2013	2012	2011	2006-08 之基準	
經濟	收入(包括利息收入)	百萬港元	5,797	5,903	5,554	5,234	5,058	-
	經營成本	百萬港元	2,142	2,168	2,164	2,051	1,986	-
	僱員薪金及福利	百萬港元	2,063	2,052	1,951	1,842	1,728	-
	資本支出	百萬港元	1,379	354	3,183	985	335	-
	向資本提供者付款	百萬港元	217	211	372	227	195	-
	向政府繳稅 ⁽²⁾	百萬港元	480	458	362	437	422	-
	總樓面面積	千平方米	651	651	588	588	588	518
	總賓客入住晚數	千晚	1,256	1,277	1,211	1,122	1,090	1,119
員工	員工總數		8,447	8,728	8,216	8,006	7,759	-
	員工流失率	%	22.6%	19.9%	20.3%	19.2%	-	-
	員工性別比例	女性員工%	43%	42%	41%	41%	41%	-
	平均培訓支出 ⁽³⁾	港元	3,048	2,322	2,602	2,645	-	-
健康及安全	培訓	千小時	32	16	19	17	11	-
	健康及安全培訓							
	安全	每20萬小時的報告工傷事件	7.9	7.4	7.2	7.6	9.5	-
	損失工時工傷 ⁽⁴⁾	每20萬小時的報告日數	57.0	75.6	77.1	52.5	55.4	-
因工傷損失的工作日數 ⁽⁴⁾	報告日數/總工作日數	2.0%	1.9%	1.8%	-	-	-	
缺勤比率 ⁽⁵⁾								
環境	溫室氣體排放	千噸二氧化碳當量	106	116	112	115	118	117
	集團碳排放密度	千克二氧化碳當量/平方米	163	181	190	196	201	225
	能源耗量 ⁽⁶⁾	'000 千兆焦耳	892	871	842	842	865	858
	能源密度 ⁽⁶⁾	兆焦耳/平方米	1,369	1,396	1,431	1,430	1,471	1,656
	通過節約措施而節省的能源	千兆焦耳	6,644	6,517	10,383	35,711	44,750 ⁽⁷⁾	-
	直接用水	千立方米	1,899	1,880	1,846	1,795	1,813	1,921
	用水密度	公升/賓客入住晚數	1,168	1,132	1,181	1,257	1,313	1,373
	酒店分部	公升/平方米	1,752	1,765	2,012	1,888	1,988	1,712
	商用物業、會所及服務分部	千立方米	137	124	126	122	93	-
	循環再用水量	噸	7,873	7,778	7,107	6,861	-	-
廢物產生量 ⁽⁸⁾	噸	3,294	3,219	2,777	2,559	-	-	
廢物循環再用量 ⁽⁸⁾								
社區	捐款 ⁽⁹⁾	千港元	6,273	4,197	8,900	2,843	4,453	-
	社區服務							
	服務時數	小時	13,160	11,124	7,350	7,332	6,192	-
	僱員義工		1,366	929	788	584	942	-
	實習計劃及再培訓計劃							
培訓時數	千小時	346	295	400	384	540	-	
參與人數		615	492	662	509	1,210	-	

(1) 請參閱刊載於封面內頁的報告範圍，以了解員工、健康及安全、環境及社區表現統計數據中涵蓋的業務範圍。

(2) 包括企業所得稅、物業及房地產稅、薪俸稅及其他公司稅。

(3) 平均培訓開支為全年培訓開支總計除以全職員工總計所得。

(4) 工傷數字包括小型急救事件至需要送院的較嚴重事故。2015年並無錄得職業病事件。2011年及2012年的工傷數字及損失工作日數字不包括鵝園高爾夫球會的數字。

(5) 由於比華利山半島酒店在2015年將病假歸納在有薪假期下，該酒店沒有缺勤日數資料，故集團2015年的缺勤比率不包括比華利山半島酒店。

(6) 匯報的總能源耗量和能源密度不包括車用燃油耗量。

(7) 2010-2011年間，節省的能源量共44,750千兆焦耳。節省的能源乃以供應商根據預期節能效益所作的估計及假設計算得出。

(8) 2015年度集團的廢物分流率為41.8%。隔油池所產生的廢物並不包括在廢物數據內。為配合本年度報告範疇，可比較數據已作重列，令已披露的2012年廢物循環再用量數據上升9%。(GRI G4重要性議題披露：G4-22)

(9) 報告中的捐款數字未包括香港上海大酒店每年捐助香港社會發展回顧計劃的費用。香港社會發展回顧計劃乃為保存嘉道理家族及其業務具歷史價值的事跡。

2. 員工概況及安全表現

	2015			2014			
	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務 ⁽²⁾	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	
員工統計	員工總數 ⁽³⁾	6,453	1,994	8,447	6,668	2,060	8,728
	按受聘類別劃分						
	全職	6,178	1,666	7,844	6,300	1,632	7,932
	兼職及臨時	275	328	603	368	428	796
	按員工合約類型劃分						
	長期合約或隨意聘用合約 ⁽⁴⁾	6,382	1,747	8,129	6,570	1,702	8,272
	定期或臨時合約	71	247	318	98	358	456
	按地理位置劃分						
	亞洲	4,374	1,803	6,177	4,573	1,863	6,436
	亞洲以外地區	2,079	191	2,270	2,095	197	2,292
	按性別劃分						
	男性	57.6%	56.0%	57.2%	58.3%	55.9%	57.7%
	女性	42.4%	44.0%	42.8%	41.7%	44.1%	42.3%
按管理職位劃分							
管理人員	6.7%	6.1%	6.6%	6.1%	5.0%	5.8%	
非管理人員	93.3%	93.9%	93.4%	93.9%	95.0%	94.2%	
自當地社區招聘的管理人員 (%)	70.8%	82.0%	73.3%	69.8%	86.3%	73.1%	
定期工作表現評估的僱員 (%) ⁽⁵⁾	91.0%	96.7%	92.2%	91.3%	83.9%	89.8%	
訂立集體談判協議的僱員	21.5%	10.6%	18.9%	21.2%	10.3%	18.6%	
流失率	總員工流失率 ⁽⁶⁾	21.1%	28.1%	22.6%	17.9%	27.8%	19.9%
	按地理位置劃分						
	亞洲	21.2%	28.7%	23.2%	18.2%	28.2%	20.7%
	亞洲以外地區	21.0%	19.7%	20.9%	17.2%	22.6%	17.5%
	按性別劃分						
	男性	19.5%	26.4%	21.0%	17.1%	27.7%	19.3%
	女性	23.4%	30.5%	24.9%	19.0%	28.0%	20.8%
按年齡組別劃分							
30歲以下	36.5%	40.1%	37.0%	31.0%	44.6%	33.0%	
30歲至50歲	16.1%	23.4%	17.5%	13.6%	23.6%	15.6%	
50歲以上	13.3%	29.5%	18.6%	8.9%	23.9%	13.5%	
新增員工	新增員工總數	1,232	438	1,670	1,629	498	2,127
	按地理位置劃分						
	亞洲	816	421	1,237	705	443	1,148
	亞洲以外地區	416	17	433	924	55	979
	按性別劃分						
	男性	639	205	844	946	243	1,189
	女性	593	233	826	683	255	938
按年齡組別劃分							
30歲以下	747	115	862	914	206	1,120	
30歲至50歲	431	225	656	642	186	828	
50歲以上	54	98	152	73	106	179	
產假	可申領產假人數						
	男性	2,819	904	3,723	2,798	760	3,558
	女性	2,346	773	3,119	2,360	706	3,066
	申領產假人數						
	男性	83	24	107	67	18	85
	女性	116	15	131	100	13	113
	產假後返回工作崗位						
男性	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
女性	68%	87%	70%	59%	70%	60%	
返回工作崗位後十二個月仍然受聘							
男性	93%	94%	93%	92%	100%	93%	
女性	64%	62%	64%	80%	60%	79%	
培訓	平均培訓支出(港元) ⁽⁷⁾	3,461	1,618	3,048	2,662	1,042	2,322
	員工培訓(千小時) ⁽⁸⁾	105	13	118	90	15	105
	健康及安全培訓(千小時)	21	12	32	9	7	16
健康及安全	工傷比率總計 ⁽⁹⁾	9.0	4.5	7.9	8.2	4.8	7.4
	按地理位置劃分						
	亞洲	5.2	3.2	4.6	5.0	3.9	4.7
	亞洲以外地區	19.6	24.6	19.9	19.0	19.9	19.1
	按性別劃分						
	男性	8.3	4.5	7.4	7.7	4.8	6.8
	女性	10.0	4.4	8.6	9.3	5.8	8.1
	損失工作日比率總計 ⁽⁹⁾	49.5	79.8	57.0	64.2	109.4	75.6
	按地理位置劃分						
	亞洲	34.3	84.8	49.2	49.6	113.8	68.3
	亞洲以外地區	91.8	0.8	85.5	113.4	39.1	107.4
	按性別劃分						
	男性	23.9	56.4	31.8	45.5	85.7	55.7
女性	87.2	113.7	93.7	91.8	145.9	105.1	
缺勤比率總計 ⁽¹⁰⁾	2.0%	1.9%	2.0%	1.9%	2.1%	1.9%	
按地理位置劃分							
亞洲	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	
亞洲以外地區	2.2%	2.6%	2.2%	1.8%	5.1%	2.1%	
按性別劃分							
男性	1.5%	1.4%	1.5%	1.5%	1.8%	1.6%	
女性	2.6%	2.7%	2.7%	2.4%	2.7%	2.4%	

2013			2012			2011			
酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	
6,202	2,014	8,216	6,158	1,848	8,006	6,039	1,720	7,759	
5,877	1,634	7,511	5,612	1,557	7,169	5,475	1,547	7,022	(1) 酒店分部的匯報數據包括本集團所有酒店營運單位及設於香港、北京、曼谷、上海及美國的總公司辦公室。
325	380	705	546	291	837	564	173	737	
6,151	1,760	7,911	6,018	1,649	7,667	3,062	1,453	4,515	(2) 匯報數據包括集團的商用物業及所有會所與服務營運單位。
51	254	305	140	199	339	2,752	210	2,962	
4,724	1,832	6,556	4,703	1,693	6,396	4,575	1,543	6,118	(3) 員工總數包括全體員工，涵蓋長期合約、定期合約、或隨意聘用合約及無訂立合約的全職員工及兼職員工，但不包括日常應急的臨時員工。
1,478	182	1,660	1,455	155	1,610	1,464	177	1,641	
58.5%	58.5%	58.5%	58.3%	61.3%	59.0%	58.4%	62.7%	59.4%	(4) 美國酒店的所有僱員均為「隨意聘用」的，即僱員可隨時因任何理由或毋須理由，及在有通知或沒有通知的情況下辭職，或被終止聘用。2011年以前，這類員工被計算在定期合約組別內，而現在則計算在長期合約組別之內。
41.5%	41.5%	41.5%	41.7%	38.7%	41.0%	41.6%	37.3%	40.6%	
6.0%	5.1%	5.8%	7.5%	5.6%	7.1%	7.4%	6.1%	7.1%	
94.0%	94.9%	94.2%	92.5%	94.4%	92.9%	92.6%	93.9%	92.9%	
69.2%	89.2%	73.5%	59.5%	78.1%	62.9%	52.8%	83.3%	60.5%	
93.3%	98.3%	94.4%	89.2%	96.9%	90.8%	99.8%	90.5%	97.8%	
13.9%	10.0%	12.9%	13.9%	9.6%	12.9%	13.0%	12.5%	12.9%	
18.3%	26.0%	20.3%	18.3%	21.1%	19.2%				(5) 數據反映定期獲工作表現評估之全職員工比率。若以總員工人數(包括兼職及臨時員工)計算，則獲工作表現評估之員工比率為85.6%，而男性員工及女性員工獲工作表現評估的比率則分別為87.2%及83.5%。
19.3%	24.9%	20.8%	20.3%	21.6%	20.6%				
15.2%	43.8%	17.2%	11.7%	11.5%	11.7%				
16.9%	25.2%	18.9%	18.5%	18.9%	18.6%				(6) 按GRI披露要求，員工流失率的統計只包括全職員工。
19.7%	29.3%	21.7%	17.8%	28.0%	19.9%				
28.7%	44.0%	31.1%	35.6%	41.8%	36.6%				(7) 平均培訓開支為每年培訓開支總計除以全職員工總計所得。
14.8%	23.1%	16.6%	11.3%	18.8%	12.9%				
9.7%	21.7%	13.9%	7.8%	15.4%	10.5%				
1,245	520	1,765	1,256	460	1,716				(8) 培訓包括各種職業訓練、有薪教育假期、由本公司全資或津貼支付的外部訓練或教育課程，以及專門培訓如溝通技巧、領導才能、報告技巧等，但不包括行為守則和健康及安全培訓。培訓數據包括無限期或長期合約，或隨意聘用合約組別的僱員。
1,008	435	1,443	1,026	343	1,369				
237	85	322	230	117	347				
658	272	930	703	258	961				(9) 工傷數字包括小型急救事件至需要送院的較嚴重事故。2015年並無錄得職業病事件。2011年及2012年的工傷數字及損失工作日數字不包括鵝園高爾夫球會的數字。
587	248	835	553	202	755				
692	193	885	835	174	1,009				
490	239	729	397	200	597				
63	88	151	24	86	110				
2,483	573	3,056	2,014	336	2,350				(10) 由於比華利山半島酒店在2015年將病假歸納在有薪假期下，該酒店沒有缺勤日數資料，故集團2015年的缺勤比率不包括比華利山半島酒店。
2,194	636	2,830	2,125	552	2,677				
52	6	58	61	10	71				
83	7	90	110	13	123				
100%	100%	100%	100%	100%	100%				
69%	86%	70%	87%	91%	88%				
89%	100%	91%	98%	86%	97%				
78%	88%	79%	95%	89%	95%				
3,222	690	2,602	2,974	1,197	2,645				
-	-	-	-	-	-				
12	7	19	11	6	17	10	1	11	
7.7	5.4	7.2	8.6	4.6	7.6	11.0	4.3	9.5	
5.1	4.4	5.0	6.3	4.6	5.8	9.1	4.3	7.8	
18.3	25.0	18.7	17.6	-	17.6	18.1	-	18.1	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
67.5	116.1	77.1	41.4	85.7	52.5	49.9	74.5	55.4	
54.3	120.6	69.2	28.3	85.7	45.3	36.6	74.5	46.8	
122.8	27.8	117.3	93.0	-	93.0	100.9	-	100.9	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.8%	1.9%	1.8%	-	-	-	-	-	-	
1.8%	1.9%	1.8%	-	-	-	-	-	-	
1.8%	1.2%	1.7%	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	

3. 環境及社區表現

		2015			2014			
		酒店	商用物業、 會所及服務 ⁽¹⁾	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	
環境	溫室氣體排放 ⁽²⁾	千噸二氧化碳當量	85	21	106	94	21	116
	範圍1排放	千噸二氧化碳當量	15	7	22	16	7	23
	範圍2排放	千噸二氧化碳當量	70	14	84	79	14	93
	碳排放密度	千克二氧化碳當量/平方米	176	128	163	199	129	181
	總能源耗量 ⁽³⁾	'000 千兆焦耳	725	167	892	705	166	871
	直接能源耗量	'000 千兆焦耳	194	90	284	199	88	287
	間接能源耗量	'000 千兆焦耳	531	77	607	506	78	584
	能源密度	兆焦耳/平方米	1,489	1,015	1,369	1,527	1,008	1,396
	直接用水量 ⁽⁴⁾	千立方米	1,467	432	1,899	1,446	434	1,880
	用水密度(酒店分部)	公升/賓客入住晚數	1,168	-	-	1,132	-	-
	用水密度 ⁽⁵⁾ (商用物業、會所及服務分部)	公升/平方米	-	1,752	-	-	1,765	-
	循環再用水量	千立方米	132	5	137	122	2	124
	廢物產生量 ⁽⁶⁾	噸	6,653	1,221	7,873	6,671	1,107	7,778
	廢物循環再用量 ⁽⁶⁾	噸	3,118	176	3,294	3,127	92	3,219
	耗蝕臭氧層物質的排放	千克三氯氟甲烷當量	37.5	8.2	45.7	65.6	5.9	71.5
社區	捐款	千港元	5,726	547	6,273	3,408	789	4,197
	公司捐款 ⁽⁷⁾	千港元	1,973	257	2,230	1,225	285	1,510
	僱員及賓客捐款	千港元	3,753	290	4,043	2,183	504	2,687
	社區活動							
	服務時數	小時	11,095	2,065	13,160	9,380	1,745	11,124
	僱員義工		1,097	269	1,366	786	143	929
	實習及再培訓計劃							
	培訓時數	千小時	340	6	346	286	9	295
參與人數		601	14	615	476	16	492	

- (1) 包括淺水灣綜合項目、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈、越南胡志明市的The Landmark、泰國曼谷的泰國鄉村俱樂部、美國加州的鵝園高爾夫球會以及大班洗衣。擁有39間住宅單位的半島酒店公寓(上海)自2014年起納入報告範圍，以完善本公司的報告工作。
- (2) 根據香港碳審計指引要求，香港煤氣公司所生產的碳排放包括範圍1(燃燒)及範圍2(產生和運輸)。至於其他國家所採用的溫室氣體議定書或其他國際標準，提取、產生和運輸的過程則被納入範圍3內，故未被納入計算範圍內。根據《溫室氣體議定書範圍2指引》要求，上表披露的2015年的溫室氣體排放量(範圍2)是以供電市場為主的方法計算(如果以地域為主的方法計算，2015年範圍2的溫室氣體排放量為89,000噸二氧化碳當量)。
- (3) 本集團可再生能源的使用並不顯著。集團沒有在旗下物業生產可再生能源，而各營運單位使用的可再生能源僅限於所在地發電、產生蒸氣以及地區冷凍系統所用的燃料組合。匯報的總能源耗量和能源密度未包括車用燃油耗量。

2013			2012			2011			2006-2008		
酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計
92	20	112	95	20	115	96	22	118	92	25	117
15	7	22	18	6	25	16	6	22	17	8	24
77	13	90	77	14	91	80	16	96	75	17	92
206	139	190	213	141	196	214	159	201	243	176	225
689	153	842	701	141	842	721	144	865	705	153	858
197	84	281	212	73	285	217	69	285	214	69	283
492	70	562	489	69	557	504	76	580	491	84	575
1,540	1,088	1,431	1,566	1,000	1,430	1,612	1,023	1,471	1,861	1,097	1,656
1,430	416	1,846	1,411	384	1,795	1,431	382	1,813	1,536	385	1,921
1,181	-	-	1,257	-	-	1,313	-	-	1,373	-	-
-	2,012	-	-	1,888	-	-	1,988	-	-	1,712	-
121	6	126	122	-	122	93	-	93	-	-	-
6,023	1,084	7,107	5,946	915	6,861	-	-	-	-	-	-
2,642	135	2,777	2,502	57	2,559	-	-	-	-	-	-
50.0	18.4	68.3	57.1	15.5	72.6	68.8	23.7	92.5	157.0	141.3	298.3
8,659	241	8,900	2,514	329	2,843	4,355	98	4,453			
7,725	87	7,812	1,493	44	1,537	4,065	98	4,163			
934	155	1,088	1,021	285	1,306	290	0	290			
6,421	929	7,350	6,248	1,084	7,332	6,192	0	6,192			
705	83	788	501	83	584	942	0	942			
385	15	400	380	4	384	540	0	540			
616	46	662	502	7	509	1,210	0	1,210			

(4) 直接用水量指取自市內來源的用水；循環再用水量則包括透過直接方式取自其他來源的用水。

(5) 由於大班洗衣的用水密度(由2014年的每公斤衣物16.23公升輕微下降至2015年的每公斤衣物16.14公升)的計算方法與物業及會所不同，故未包括在內。

(6) 2015年度集團的廢物分流率為41.8%。隔油池所產生的廢物並不包括在廢物數據內。為配合本年度報告範疇，可比較數據已作重列，令已披露的2012年廢物循環再用量數據上升9%。(GRI G4重要性議題披露：G4-22)

(7) 報告中的捐款數字未包括香港上海大酒店每年捐助香港社會發展回顧計劃的費用。香港社會發展回顧計劃乃為保存嘉道理家族及其業務具歷史價值的事跡。

全球報告倡議組織內容索引

為方便業務相關人士理解及使用績效表現基準評估我們的企業責任表現，我們的報告遵循全球報告倡議組織(GRI) G4 的披露框架編製。該框架是一套國際認可用以評估業務在經濟、環境與社會表現方面的指標。全球報告倡議組織指引協助公司選取資料內容及主要表現指標。關於全球報告倡議組織的更多詳情，請瀏覽 www.globalreporting.org。

本GRI內容索引亦載列香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)¹中主要表現指標的索引。本集團已按ESG指引中的「不遵守就解釋」條文作匯報。

畢馬威會計師事務所獲委託對本報告提供獨立有限級別之核實的專業意見。畢馬威會計師事務所所以符合國際審計準則 — 國際核證聘用準則3000 (ISAE 3000) 及ISAE 3410溫室氣體排放聲明核證聘用準則進行核實工作，並確認報告內容是否符合GRI G4的要求。核證範圍及核證工作的詳情，請參閱第92至93頁所載的畢馬威會計師事務所的獨立核證報告。



確定的重要性議題及範圍

重要性議題 (G4-19)	ESG 指引	適用於 香港上海 大酒店業務 (G4-20)	適用於 香港上海 大酒店價值鏈 (G4-21)	備註 (以下資料補充 G4-18 及 G4-21 披露規定的要求)	管理方法披露索引
1. 經濟					
經濟績效	-	•	•	我們的經濟績效與投資者及社區相關。	2015年報的業務模式及投資策略章節(14-17頁)及行政總裁策略回顧章節(24-53頁)
市場表現	-	•	•	我們在市場的表現與社區相關。	66-75頁
採購行為	-	•	•	我們的採購行為與社區及供應商相關。	56-65頁
2. 環境					
能源	A2, A3 A3.1	•	•	我們的能源耗量與所有業務相關人士(包括各業務所處的社區)相關。	38-44頁
水	A2, A3 A3.1	•	•	我們的水資源管理與所有業務相關人士(包括各業務所處的社區)相關。	38-41, 45-47頁
廢氣排放	A1, A3 A3.1	•	•	營運單位的廢氣排放與所有業務相關人士(包括各業務所處的社區)相關。	38-44頁
污水和廢棄物	A1, A3 A1.6 A3.1	•	•	污水及廢棄物處理與所有業務相關人士(包括各業務所處的社區)相關。	48-49頁
遵守法規	-	•		遵守環保法規與所有業務相關人士(包括各業務所處的社區及投資者)相關。	8-11, 40-41頁

¹ 本集團符合ESG指引中的「不遵守就解釋」候文以及建議披露內容，唯建議披露內容中B3.2主要表現指標只披露部分資料。我們暫未匯報按僱員類別及性別劃分的平均培訓時數數據。

重要性議題 (G4-19)	ESG 指引	適用於 香港上海 大酒店業務 (G4-20)	適用於 香港上海 大酒店價值鏈 (G4-21)	備註 (以下資料補充 G4-18 及 G4-21 披露規定的要求)	管理方法披露索引
3. 勞工守則及合理工作					
僱傭	B1, B4	•		我們的僱傭方式與投資者及社區相關。	26-35 頁
勞資關係	-	•		18.9% 的員工乃工會成員，在集體談判協議的保障範圍之內，因此，勞資關係與投資者及社區相關。	26-35 頁
職業健康與安全	B2, B2.3	•		職業健康與安全與投資者及社區相關。	36-37 頁
培訓與教育	B3	•		培訓與教育與投資者及社區相關。	32-35 頁
多元文化及平等機會	B1	•		多元文化及平等機會與投資者及社區相關。	28-29 頁
4. 人權					
投資	-	•	•	我們在保障人權方面的投資與員工、供應商、賓客、社區、投資者及潛在業務夥伴相關。	28-29 頁
消除歧視	-	•		消除歧視的措施與賓客、投資者及社區相關。	28-29 頁
結社自由與集體談判	-	•	•	保障結社自由及集體談判權與供應商、賓客、投資者及社區相關。	28 頁
5. 社會					
本地社區	B8, B8.1	•	•	對本地社區帶來的影響與所有業務相關人士(特別是各業務所處的社區)相關。	66-75 頁
防止貪污	B7	•	•	防止貪污與社區、投資者及賓客相關。	28 頁
遵守法規	-	•	•	遵守當地法規與社區、賓客及投資者相關。	8-11 頁
6. 產品責任					
客戶健康與安全	B6	•	•	客戶健康與安全，特別是食物安全及室內空氣質素，與所有業務相關人士(尤其是賓客)相關。在重大可持續發展議題的評估中，食物安全是業務相關人士最關注的項目。	50-51, 56-57, 63-65 頁
客戶私隱	B6.5	•	•	保障客戶資料私隱與賓客及投資者相關。	28 頁，2015 年報的企業管治報告(129 頁)
遵守法規	B6	•	•	遵守在集團酒店及商用物業以及會所與服務提供及使用的產品及服務的相關法規，與賓客及投資者相關。	8-11 頁

一般標準披露及績效指標

重要性議題	GRI 指標	ESG 指引	說明	備註及索引
I. 一般標準披露				
策略與分析	G4-1	-	最高決策人就可持續發展議題與機構的相關性及機構的發展策略的聲明	2-5 頁
機構概況	G4-3	-	機構名稱	封面內頁
	G4-4	-	主要品牌、產品及服務	2015年報的公司概覽(4-5 頁)
	G4-5	-	機構總公司的所在地	95 頁
	G4-6	-	機構在多少個國家營運	2015年報的公司概覽(4-7 頁)
	G4-7	-	所有權的性質及法律形式	2015年報的公司概覽(4-7 頁)
	G4-8	-	機構所服務的市場，以及客戶與受益者的類別	2015年報的公司概覽(4-7 頁)
	G4-9	-	機構規模	2015年報的公司概覽(4-7 頁)
	G4-10	B1.1	以僱傭合約、性別及地區劃分的員工總數	80-81 頁
	G4-11	-	集體談判協議涵蓋的員工總數百分比	80-81 頁
	G4-12	-	闡述機構供應鏈的情況	香港上海大酒店擁有、發展及管理酒店、商用及住宅物業，同時提供運輸、會所管理及其他服務。其供應鏈由數千家產品及服務供應商組成，主要採購類別包括建材、傢俱及裝置、餐廳、水療及客房用品、運輸車隊及資訊科技系統。
	G4-13	-	報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈方面的重要變動	報告期內沒有重大變動。
	G4-14	-	說明機構是否及如何按預警方針及原則行事	12-13，38-43，52-53 頁
	G4-15	-	參與或支持外界有關經濟、環境及社會公約、原則或其他倡議項目	62 頁
	G4-16	-	成為協會或全國/國際性倡議團體成員	15 頁

重要性議題	GRI 指標	ESG 指引	說明	備註及索引
確定的重要性議題及範圍	G4-17	-	納入機構的綜合財務報表或同類文件中包括的所有實體	封面內頁， 2015 年報的公司概覽(5, 7 頁)
	G4-18	-	說明界定報告內容的過程及匯報範疇，以及機構如何應用“界定報告內容的報告原則”	封面內頁，12, 84-85 頁
	G4-19	-	界定報告內容的過程中確定的所有重要性議題	84-85 頁
	G4-20	-	說明每個重要性議題的匯報範疇以及是否適用於機構內的所有實體	84-85 頁
	G4-21	-	說明每個重要性議題是否適用於機構的價值鏈	84-85 頁
	G4-22	-	說明重列過往報告所載資料的影響及原因	廢物方面的可比較數據已作重列，以符合本年度報告的形式。詳情請參閱第 79 頁註釋 8。
	G4-23	-	說明相對過往報告在匯報範疇及涵蓋範圍的重大變動	報告期內沒有重大變動。
業務相關人士參與	G4-24	-	機構的業務相關人士列表	業務相關人士包括賓客、租戶、投資者、僱員、社區、供應商及承辦商，以及各類協會。
	G4-25	-	就所選定的業務相關人士，說明識別及選擇的根據	我們按照有關社會、環境及經濟方面的關注議題、影響及機遇，識別和選擇可代表全球及地區的業務相關人士。
	G4-26	B5, B5.2	機構與業務相關人士溝通的方法	每日與賓客、租戶、僱員、供應商及承辦商溝通，並定期與投資者、社區及業界溝通。其他有關參與方法的資料載於第 12, 33, 59, 67, 70 頁及 2015 年報的企業管治報告(124, 126 頁)。 於 2012 年，香港上海大酒店亦與業務相關人士合作，制定重要性基準。2015 年企業責任及可持續發展報告及集團尊尚傳承 2020 願景亦參考了該基準。
G4-27	-	與業務相關人士溝通期間提出的關鍵議題及關注事項，以及機構如何回應這些主要議題及事項	封面內頁，12 頁	

重要性議題	GRI 指標	ESG 指引	說明	備註及索引
報告概況	G4-28	-	所提供資料的匯報期	2015 曆年
	G4-29	-	上一份報告的日期	2014 年報，其中載列可持續發展概論及可持續發展數據摘要，涵蓋 2014 曆年。
	G4-30	-	報告周期	每年一次
	G4-31	-	關於報告或報告內容的聯絡方法	95 頁
	G4-32	-	機構選擇的披露水平及獨立核證報告	84-93 頁
	G4-33	-	為報告尋求獨立核證的政策和目前的做法	封面內頁，92-93 頁
管治	G4-34	-	機構的管治架構，包括最高管治單位的委員會及負責就經濟、環境及社會影響作出決策的人士	10 頁，2015 年報的企業管治報告(110，115-116，122-123 頁)
商業道德及誠信	G4-56	-	說明機構的價值觀、原則、標準及行為規範，例如行為準則及道德守則	28-29，59 頁
	-	B7.2	說明如何實施及監察舉報程序	2015 年報的企業管治報告(128 頁)
	-	B4.1, B4.2	避免僱用童工及強迫勞動的措施	28 頁
II. 績效指標				
1. 經濟				
經濟績效	G4-EC1	B8.2	機構產生和分配的直接經濟價值	79 頁
	G4-EC3	-	機構既定收益僱員退休金計劃的責任	2015 年報的財務報告(186-189 頁)
市場表現	G4-EC6	-	主要營運地點聘用的當地高級管理人員所佔比例	80-81 頁 高級管理人員包括總公司及營運單位的管理層僱員，以及酒店營運單位的部門主管。
採購行為	G4-EC9	-	在主要營運地點，向當地供應商採購支出的比例	估計本集團向當地供應商採購的開支佔總採購支出超過百分之七十。更多當地採購工作的資料載列於 64-65 頁。
	-	B5.1	按地理位置劃分供應商數量	亞太區：5,106；美國：2,338；歐洲：960；其他：62

重要性議題	GRI 指標	ESG 指引	說明	備註及索引
2. 環境				
能源	G4-EN3	A2.1	機構內部的能源消耗量	42-44, 79, 82-83 頁
	G4-EN5	A2.1	能源密度	42-44, 79, 82-83 頁
	G4-EN6	A2.3	減少的能源消耗	38, 42-44 頁 減少的能源消耗量主要來自預期省卻的用電量。計算結果是根據供應商按照預期的能源效益估算及假設所得出。
水	G4-EN8	A2.2	按源頭劃分的總用水量	79, 82-83 頁
	-	A2.4	獲取水資源以符合機構需要的困難, 推行節約用水的措施及取得的成果	按業務所處的地點, 此指標對香港上海大酒店營運單位而言並不重要。管理用水的詳情載於第 45-47 頁。
廢氣排放	G4-EN15	A1.1	直接溫室氣體排放量(範圍一)	82-83 頁
		A1.2		計算排放量時納入的溫室氣體包括耗用燃油、柴油、氣油、天然氣及煤氣而產生的二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。另外, 因耗用製冷物質而散逸性排放的氯氟碳化物及氯氟烴也計算在內。所有溫室氣體以二氧化碳當量呈報。
	G4-EN16	A1.1	消耗能源所間接產生的溫室氣體排放量(範圍二)	82-83 頁
		A1.2		
	G4-EN18	A1.2	溫室氣體排放強度	42-44, 79, 82-83 頁
G4-EN19	A1.5	減少溫室氣體排放量的項目及成效	42-44, 79 頁 減排主要來自實施不同的環保工程項目以及能源供應商使用較低碳的方法產能。結果乃以報告期間適用於各物業的排放系數計算各節能項目的預期節能效益而得出。	
	G4-EN20	A1.1	臭氧層消耗物質(ODS)的排放量	82-83 頁
污水和廢棄物	G4-EN23	A1.3 A1.4	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	48-49, 82-83 頁
遵守法規	G4-EN29	A1	違反環境法律法規被處重大罰款的金額及非金錢處分次數	2015 年並無因違反環保法律法規, 而被判處重大罰款或其他非金錢處分。

重要性議題	GRI 指標	ESG 指引	說明	備註及索引
3. 勞工守則及合理工作				
僱傭	G4-LA1	B1.2	以年齡組別、性別及地區劃分的新增員工和離職員工的總數和比率	80-81 頁
	G4-LA3	-	按性別劃分，產假後回到工作崗位和繼續留任工作的比率	80-81 頁
勞資關係	G4-LA4	-	有關重大營運變化的最短通知期	任何將對員工造成實質影響的重大營運調整，我們皆會提前在 1 至 12 個星期作出通知。此措施已列於適用之集體協議中。
職業健康與安全	G4-LA6	B2.1 B2.2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、損失工作日數及缺勤比率，以及因工死亡人數	80-81 頁 於報告期間，並無因工死亡或職業病個案。
培訓與教育	G4-LA11	-	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比	80-81 頁
	-	B3.1	按性別及員工類別(如高級管理人員、中級管理人員等)劃分的員工培訓比率	90.4%管理人員及79.0%非管理人員於年內接受培訓。以性別劃分，85.3%男性及79.4%女性員工於年內接受培訓。
	-	B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工平均完成的培訓時數	每名僱員平均完成的培訓時數為 14 小時。報告並未載列按僱員類別劃分的數據。資料搜集方式仍在籌備中。 (註：按僱員性別劃分的培訓時數，現時只搜集健康與安全方面的數據。)
多元文化及平等機會	G4-LA12	B1.1	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元文化指標劃分，管治機構成員和各類僱員的組成	80-81 頁，2015 年報的企業管治報告(119 頁)因為與集團業務性質無關，我們不會按僱員類別及少數族裔成員呈報數據。
4. 人權				
投資	G4-HR2	-	就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總時數，以及受培訓員工的百分比	28 頁
消除歧視	G4-HR3	-	歧視個案總數，以及機構採取的改善行動	28 頁
結社自由與集體談判	G4-HR4	-	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判的營運點或供應商，以及保障這些權利的行動	集團營運部門均無發現可能嚴重違反結社自由及集體談判的情況。我們透過供應鏈行為守則，努力減低業務範圍內可能出現的供應鏈風險。

重要性議題	GRI 指標	ESG 指引	說明	備註及索引
5. 社會				
本地社區	G4-SO1	-	實施本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點比例	於報告期內，所有營運部門都實施本地社區參與計劃
防止貪污	G4-SO5	B7, B7.1	確認的貪污個案，以及所採取的行動	報告期內沒有貪污個案
遵守法規	G4-SO8	B1, B2, B4	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	報告期內沒有因觸犯法例而被判處巨額罰款或處分
6. 產品責任				
客戶健康與安全	G4-PR1	-	為改善健康與安全問題而進行改善評估的主要產品及服務類別百分比	所有主要產品及服務均就健康與安全問題進行改善評估
	G4-PR4	B6	按後果類別劃分，違反有關產品和服務資訊及標籤的法規及自願性準則的個案總數	於報告期間，並無不遵守法規的個案。
	-	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	已售或已運送的产品中，沒有因安全及健康問題而需要回收。
客戶私隱	G4-PR8	B6.5	經證實的侵犯客戶私隱權及遺失客戶資料的投訴總數	於報告期內，並無經證實的侵犯客戶私隱及遺失客戶資料投訴。
遵守法規	G4-PR9	B6.2	如有違反提供及使用產品與服務的有關法律法規，說明相關重大罰款的總金額	於報告期內，並無重大罰款。
	-	B6.3	遵循及保障知識產權方面的措施	集團行為守則列出了我們對保障知識權的承諾。
	-	A2.5	用作製成品包裝材料的總量	本集團銷售業務用了 450 噸紙張作包裝材料包裝材料。
	-	B6.4	說明質量檢定過程及產品回收程序	一旦發現懷疑不安全的產品，產品回收程序會立即展開，暫停在市面上發送及銷售該產品。回收原因、範圍及結果都會作紀錄及報告。

獨立核證報告

畢馬威會計師事務所受香港上海大酒店有限公司(簡稱「香港上海大酒店」)委託，對其2015年企業責任及可持續發展報告及數據摘要(下文稱為“報告”)進行#有限級別核證。報告截止日期為財務年度截止日期2015年12月31日。

香港上海大酒店董事的責任

香港上海大酒店董事負責確保重要議題均已根據報告內全球報告倡議組織(GRI)內容索引所載的全球報告倡議組織可持續發展報告指南(G4)以及香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)編撰及發表。他們並負責維持相關內部監控系統，確保報告內容準確無誤，以使報告不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

獨立核證者的責任

我們的責任是根據我們有限級別的核證就下節陳述的工作向香港上海大酒店董事提供核證結果。我們的獨立有限級別核證報告是按照香港上海大酒店向我們的委託條款進行。我們的核證工作僅為向香港上海大酒店董事會報告我們在此獨立有限級別核證報告中被委託的事項，除此並無他由。除了香港上海大酒店，我們的核證工作、獨立有限級別核證報告或結論，並不向任何人士負責。

工作依據

我們根據國際審計準則 — 國際核證聘用準則3000 (ISAE 3000)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」以及ISAE 3410「溫室氣體排放聲明核證聘用準則」進行審計。該等準則要求專門審核可持續發展資料的審計團隊具備相關知識、技術和專業能力。本事務所應用質量控制國際準則第1號，並按該準則設有一個全面的質量控制系統，包括有關遵從道德規範、專業標準和適用的法律法規的文件紀錄政策和程序。本事務所已遵守國際會計師職業道德準則理事會發布的「專業會計師道德守則」，以確保其獨立性。香港上海大酒店採用全球報告倡議組織的可持續發展報告G4指南，詳情載於企業責任及可持續發展報告封面內頁中的「報告之標準及核證」部分。在理解報告中的數據時，請參考此解釋資料。

核證工作

企業責任及可持續發展報告的有限級別核證工作包括向編製企業責任及可持續發展報告資料的負責人等人士作出查詢，並適當運用分析及其他收集證據程序。相關程序包括：

- 評估香港上海大酒店就業務相關人士的諮詢過程的結果，及選擇業務相關人士關注的重要議題之方法；

在有限級別的核證中所進行的核證程序(包括其性質及所需的時間)的深入程度較合理水平核證為低。因此，經有限級別核證的核證程度與經合理水平核證會有差異。

- 分析報告期內有關香港上海大酒店的資料，進行媒體報導及搜索互聯網上的有關報導；
- 與相關業務部門進行面談，以瞭解可持續發展重要議題的策略、政策及其實施情況；
- 與香港上海大酒店的管理層及員工面談，以理解收集資料的過程；
- 檢查和測試用以產生、紀錄及匯報可持續發展績效數據的系統及過程。我們亦抽樣到訪部分營運單位，測試有關可持續發展資料的可靠性；
- 抽樣檢查所核實的報告內的數據，及數據背後的支持理據和計算方法；
- 分析各營運單位提供的數據，透過與管理層進行面談，瞭解公司今年主要的改變、期望及目標；
- 核實於第 84 至 91 頁載列之全球報告倡議組織內容索引，以確保符合 G4 報告指南核心方案的披露要求，以及符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄 27《環境、社會及管治報告指引》(ESG 指引)；
- 閱讀報告所述的資料，以判斷該等資料是否合符我們對香港上海大酒店可持續發展表現的總體認知。

結論

根據上述有限級別的核證程序，我們沒有發現任何導致我們認為香港上海大酒店截至 2015 年 12 月 31 日的 2015 企業責任及可持續發展報告及數據摘要，有表述不妥之處，且報告符合全球報告倡議組織的可持續發展報告 G4 指南，以及香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄 27《環境、社會及管治報告指引》(ESG 指引)。詳情載列於第 84 至 91 頁的「全球報告倡議組織內容索引」部分。



畢馬威會計師事務所
香港中環
遮打道 10 號
太子大廈 8 樓

2016 年 3 月 16 日

詞彙表

詞彙

缺勤比率	該數字反映每年的缺勤情況，按總缺勤日數，包括病假、因工受傷及因工感染職業病而缺勤的日數，除以每年的總工作日數計算。
後堂	通常指酒店中的員工區域
BREEAM	建築研究組織建築環境評估法(Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology)是英國對可持續發展建築的環境評估及認證體系
二氧化碳當量(CO ₂ e)	「CO ₂ e」是以二氧化碳(CO ₂)當量或濃度作為標準，量度某一種類及數量的溫室氣體可能造成全球暖化的程度
氣候披露領袖指數	該指數為 Carbon Disclosure Project (CDP) 公布的年度指數，以嘉許重視氣候策略披露及量度的公司。指數包括 CDP 報告中最優秀的百分之十之公司。
碳密度	每產生一單位能量所排放的二氧化碳量(通常為每兆焦耳能量排放的二氧化碳)
碳足印	一個組織所排放的溫室氣體(GHG)總量，並不一定以空間計量
廢物分流率	廢物分流指通過循環再造、再用或其他方法，以避免廢物被棄置於堆填區，分流率以一個組織所產生的廢物總量的百分比來表示。
EarthCheck	國際認可的酒店業可持續發展基準和認證計劃
前堂	賓客/顧客看得見的地方，前堂的員工是公司面對顧客的代表
森林管理委員會 (Forest Stewardship Council, FSC)	可持續森林管理的國際認證組織。獲得有關認證，需要符合各項標準，包括：責任、透明度、符合國際標準，以及平衡各業務相關人士的管治。
全球報告倡議組織(GRI)	制定全球通用的可持續發展報告準則的非牟利組織
溫室氣體(GHG)排放	溫室氣體亦稱作GHG，指可導致地球暖化的氣體(如二氧化碳、甲烷)排放。
HACCP	食品安全管制系統(HACCP)乃國際公認的商用廚房食品安全與衛生標準。
聯交所 「環境、社會及管治報告指引」	「環境、社會及管治報告指引」是聯交所為香港的上市公司而編撰，為環境、社會及管治方面的披露提供指引。
室內空氣質素(IAQ)	指樓宇及建築物內部及周邊的空氣質素，尤其與樓宇佔用者的健康和舒適程度有關
ISO 14001	ISO 14001 乃國際公認的環境管理系統標準。
世界保育聯盟紅色名錄	國際公認及最全面的全球保護物種清單(www.iucnredlist.org)
生命週期	產品由誕生至淘汰的整個過程(即由提取原材料至加工、製造、分銷、使用、維修與保養及處理或循環再造)。

詞彙

工傷比率	<p>每年每 100 名僱員受傷的次數，該數字乃根據以下公式計算：</p> $\frac{\text{總受傷次數}}{\text{總工時}} \times 200,000^*$ <p>* 因子 200,000 乃按 100 名僱員每年工作 50 週，每週工作 40 個小時計算的</p>
損失工作日比率	<p>每年每 100 名僱員損失的工作日數，該數字乃根據以下公式計算：</p> $\frac{\text{總損失工作日數}}{\text{總工時}} \times 200,000^*$ <p>* 因子 200,000 乃按 100 名僱員每年工作 50 週，每週工作 40 個小時計算的</p>
OHSAS 18001	<p>職業健康及安全認證體系 OHSAS 18001 乃國際公認的職業健康及安全管理標準。</p>
耗蝕臭氧層物質 (ODS)	<p>任何臭氧層破壞潛勢 (ODP) 大於 0 並可消耗平流臭氧層的物質。蒙特利爾議定書及其修訂本對最危險的耗蝕臭氧層物質實行管制，包括氯氟碳化物、氯氟烴、哈龍及溴化甲烷。三氯氟甲烷是用來對比各種物質的相對消耗臭氧潛能值的度量衡。</p>
安全管理體系	<p>旨在管理公司營運的健康與安全、環境及一般風險的管理體系</p>
可持續發展建築	<p>亦稱作「綠色建築」，在其整個生命週期內均為環保及節能的建築。</p>
可持續發展	<p>可持續發展是指既能滿足我們現今的需求，又不損害後代滿足他們所需的能力的發展模式。資料來源：《我們共同的未來》，1987 年聯合國環境與發展世界委員會</p>
可持續採購	<p>作出採購決定時，除考慮價格及質素等因素外，亦考慮社會及環境的可持續性發展</p>
揮發性有機物質 (VOC)	<p>在室溫下通常為氣體，吸入後可造成健康問題的物質，如油漆可散發 VOC</p>
水足印	<p>用於生產個人、社區或企業所消耗的貨品及服務的淡水總量</p>
水資源緊缺	<p>一般而言，如果年供水量下降至低於每年每人 1,700 立方米，該國家或地區會被定為水源緊缺</p>

感謝您閱讀本報告，希望您感到報告內容豐富。歡迎 閣下電郵您的意見至 cr@hshgroup.com

如欲了解更多有關本公司的企業責任及可持續發展事務，可瀏覽 www.hshgroup.com/cr

香港上海大酒店有限公司

香港中環雪廠街 2 號

聖佐治大廈 8 樓

www.hshgroup.com

股票代號: 00045



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED
香港上海大酒店有限公司

www.hshgroup.com

