# 可持續發展概論2012

香港上海大酒店有限公司



「我在去年年報內的主席序辭中提過，企業可持續發展一直是本集團業務活動的信念之一。我們不僅密切關注營運對環境和社會帶來的影響，亦以企業可持續發展為原則及標準運作，以確保本集團之發展及成功得以歷久不衰。故此，管理層及主要業務相關團體透過有系統的方式及一系列活動，廣泛評估影響本集團業務長遠發展的宏觀趨勢，力求建立企業可持續發展的方向及願景。」

**米高嘉道理爵士**
主席



「本人相信定期評估和匯報工作進度可更有效地推動可持續發展工作的進程。年內我們對集團的可持續發展管理系統及程序進行深入的檢討以強化管理營運對環境及社會帶來的影響。可持續發展的管理及報告範圍已擴展到集團90%的業務之上，並已重新檢討所需採用的基準，以更全面反映集團所帶來的影響。

更新及強化後的可持續發展管理程序將鞏固整個集團對可持續發展的措施及原則所持的信念，使整個制度更加均衡和專注。我們將不斷擴大員工參與這項計劃，令這信念植根於集團每個角落。」

**郭敬文**
行政總裁

## 可持續發展的旅程…

香港上海大酒店的可持續發展之路始於2007末。我們的行政總裁召集組成集團企業責任委員會，並給管理層一個新挑戰，要以更好的可持續發展模式，繼續為顧客提供最高質素的服務與產品。

過去五年，我們對如何更有效益地使用資源有了更深的認識。縱使我們的業務不斷增長，2012年的耗電量及耗水量卻較2006-2008年平均消耗基準分別減少5.8%及6.1%。我們也更關注我們的營運對生物多樣性所造成的影響。我們支持以對社會和環境負責任的方式進行採購。2012年初開始，我們於集團旗下的全球食肆停止供應魚翅，與此同時承諾將集團旗下所有用紙於2017年前全面採用來自以可持續發展方式管理的樹林。年內我們有系統地與主要業務相關人士溝通有關可持續發展事務，並繼續在集團有經營業務的城市支持社區發展。

我們深信可持續發展需要在制度及文化上同步進行。2012年，我們對可持續發展管理制度進行革新，致力把可持續發展的理念和模式融入日常運作當中。我們全新的內部參與計劃其中一環是舉辦一個特別論壇，讓集團管理層就中長期內可能影響我們業務發展的全球主要趨勢建立共同的理解。論壇同時是我們探求可持續發展長遠方向和目標的第一步。

我們相信可持續發展工作需作出長期承諾，並期望每走的一小步都能對地球、社區、業務以及家庭產生正面的影響。我們將繼續加強推動及改善，可持續發展的工作，努力把這份承諾帶到業務的每個細節。

## 關於本章

本章集中討論對香港上海大酒店可持續發展路上與環境及社會相關的事務，和業務相關人士關注的課題。

## 報告範圍

本章主要集中於香港上海大酒店在酒店分部及商用物業分部的業務，並且包括會所與服務分部內香港上海大酒店負責經營的泰國鄉村俱樂部、鶉園高爾夫球會，及大班洗衣(香港)，涵蓋了本集團94%[1]的業務組合。

2011年報告之中，關於廢物管理以及社區參與情況只涵蓋酒店業務及淺水灣綜合項目。現時，該部分已納入上述所及之整份報告涵蓋之業務範圍。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，該等業務之環保情況因而不包括於環保數據之內。另由於巴黎半島酒店及淺水灣de Ricou服務式住宅大樓尚在興建或進行翻新中，故兩者亦不包括於報告之內。

## 報告內容

本章之報告內容涵蓋2012年全年。在集團企業社會責任委員會的領導下，並經過內、外部業務相關人士的參與，共同確定出最重要及集團業務最相關的可持續發展主要範疇，總共分為六個主要範疇，包括員工、健康與安全、環境、負責任採購、社區服務以及整體管理框架。可持續發展數據表則提供詳細數據為本章所述及之內容作出補充。(詳見第215至221頁。)

我們致力以具透明度及負責任的態度向公眾作出報告。本著這種精神，對於透明度及責任承擔之承諾，我們在報告中不單與您分享成果，同時指出需要改善之處。我們歡迎讀者提供意見，聯絡方法可見於本報告第227頁。

## 報告之標準及保證

此報告採用了全球報告倡議組織(GRI) G3.1的可持續發展報告指引而撰寫。有關GRI之索引載於第220至221頁。本報告獲GRI評獲GRI B+級別。

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。畢馬威會計師事務以符合國際審計準則 — 核證聘用3000 (ISAE 3000)標準進行核實工作，並確認報告內容是否符合GRI G3.1的要求，見第220-221頁。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告見於第222頁。

1. 以集團2012年總收益計算。

# 強化根基
# 展望未來




香港上海大酒店的可持續發展之路需要每名員工投入參與。

我們相信持續檢討進度可使香港上海大酒店更專注於可持續發展之工作。我們最初集中監控在環保方面的表現，其後將範圍擴充至其他可持續發展相關的範疇。為進一步加強管理營運對環保及社會的影響，我們在2012年採取額外措施以改善我們的可持續發展管理系統及程序。

## 對我們的影響更具認識

隨著我們對可持續發展工作於社會及環境之影響的認識與日俱增，我們認知到檢討整套可持續發展報告系統及管理程序之必要性，以更確切地評估這方面的工作效益。

我們重新檢討需要採用之基準以及需要採集之數據資料。年內，我們在人力資源、廢物管理以及社區參與等方面推出了新的報告模式。我們將於2013年開始在健康及安全、具責任採購，以及碳排放方面推行新的報告模式。我們會將報告要求延伸至集團其他業務，尤其在社區參與以及廢物管理上。目前，本集團有超過94%的業務已經涵蓋於報告系統之內。

全新的企業社會責任季度報告已於年內推出，該報告將涵蓋本集團在各企業社會責任範圍之工作表現，定期向企業責任委員會報

告最新的情況。此舉將有助委員會更早對不同的課範疇作出判斷，同時在可持續發展管理制度內建立了季度檢討的常規。

我們相信全新的可持續發展報告制度更加健全，將為管理決策提供更堅固的訊息傳遞基礎，不斷提升我們在可持續發展方面的工作。

## 可持續發展與經營相結合

2012年，我們引入企業社會責任及可持續發展預算規劃，協助把可持續發展活動規劃納入全年預算工作之中。集團要求各業務單位將計劃用於可持續發展的開支，按集團定出的各主要範疇詳細列舉。此措施有助集團各業務單位提早規劃其可持續發展的工作計劃，同時有助集團調配資源以提升公司在可持續發展上的表現。此舉亦讓集團審視在落實企業社會責任工作時是否存在落差以及需否提供更多支援，確保資源得到適當分配。

年內，我們同時開始發展集團風險管理記錄冊，進一步強化我們對主要策略及營運風險之評估及管理，其中亦包括可持續發展及供應鏈風險。集團風險記錄將於未來兩年逐步在集團各業務單位推行。如欲了解更多關於集團風險管理的資料，請參照第125至130頁企業管治報告。

## 我們的管治之道

本集團之企業社會責任委員會(CRC)提供正式的管治框架以廣泛地應對香港上海大酒店對於環保、社會及道德上的責任。委員會由行政總裁主持，每年至少召開三次會議以檢討集團營運之可持續發展情況，同時於如何在不同業務上採取政策及計劃以落實可持續發展守則交換意見。委員會之報告架構及成員詳見第119頁企業管治報告。

我們的可持續發展願景及政策聲明[2]為我們如何管理可持續發展的風險及機遇提出指引，具體歸納為六個主要範疇，包括：企業管治及道德、員工、環境、健康及安全、供應鏈以及社區參與。每一主要範疇皆由一名CRC成員負責制定政策並在集團內推動相關工作。

行政總裁對香港上海大酒店之整體企業責任及可持續發展情況負責。行政總裁下設企業責任與可持續發展高級經理，負責制定集團之社會責任及可持續發展的政策及策略，管理各業務相關人士在環保及社會方面的問題，同時為各主要範疇之代表成員提供支援。

我們已推出各項政策及程序手冊支持各名主要範疇代表成員之工作。

- 節約能源手冊提供最佳的能源管理指引及守則，而香港上海大酒店可持續發展設計準則在新發展項目和在進行主要翻新工程時檢視其環保要求。
- 集團人力資源手冊及行為守則詳列了本集團在人力資源管理上之行事方法，以確保集團旗下營運項目提供良好基礎，以令吸納人才、採用人才及發展人才的方向均一致。
- 營運風險手冊為本集團之健康及安全管理框架，手冊內訂明職業健康之基準以及在防火、危機管理及保安標準方面的管理制度。
- 香港上海大酒店供應鏈行為守則以及負責任採購政策列出了本集團之企業社會責任承諾，以及我們對供應商及承包商在環境、社會及道德標準上的期望。

集團旗下業務皆設立了企業社會責任委員會以協調行動，檢視各自於日常運作之中融會可持續發展工作之進程。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。

此外，透過參與可持續發展關注組織，我們可得悉可持續發展之最新課題，並向同業學習、分享自身經驗。在國際層面，我們是國際旅遊業夥伴(www.internationaltourismpartnership.org)以及未來論壇(www.forumforthefuture.org)的成員。在本集團總部所處之香港，我們是世界自然基金會香港分會(www.wwf.org.hk)以及香港社會服務聯會(www.hkcss.org.hk)之成員。

2. 查看香港上海大酒店可持續發展願景與政策聲明，可到網頁：www.hshgroup.com/cr

# 可持續發展概論 強化根基 展望未來

## 2012年的工作進展

- ➡ 制定出讓業務相關人士參與環境、社會及道德議題之規劃及策略框架。
- ☑ 於可能在中長期影響業務發展的重要全球趨勢在管理團隊之間形成共識。
- ➡ 制定集團風險紀錄。

☑ 完成目標 ➡ 進行中

這些新推出的管理措施加強我們在環境、社會及經濟方面的風險管理，同時鞏固我們將可持續發展守則及原則與業務相結合之平衡與承諾。

## 協助員工與可持續發展工作並進

各員工之參與乃企業社會責任計劃成功之根本。因此，香港上海大酒店有責任確保所有員工獲得培訓以作出恰當決策，及對可持續發展視如己任。

本集團利用不同渠道，包括佈告板、牆上告示及職員餐廳之視象頻道與員工溝通。不同業務單位設立了綠色小組及關懷委員會，在教育及引領員工參與等方面共謀良策。例如曼谷半島酒店綠色小組舉辦能源週，利用互動佈告板協助員工理解不同照明方式的用電需求；東京半島酒店將每日用電量與目標用電列出以提醒員工節約用電。香港上海大酒店總部舉辦了社企賣物會，向員工介紹社企概念，並讓他們在享受購物之餘得以認識社會及環保課題。年內，由為員工組織的籌款及慈善活動亦有助提醒我們社區之需要。

綜合各業務單位，我們於2012年合共向員工提供了17,049小時有關健康及安全的培訓。我們持續向餐飲部門提供食品安全及衛生培訓，此為業務相關人士之優先關注課題。所有半島酒店之房務人員皆須接受設定供暖及空調之培訓，在房間空置時節省能源。這些培訓主要目的在於確保員工時常緊記，可持續發展乃其日常職責所需顧及之處。

可持續發展的工作涉及每一名員工。香港上海大酒店的可持續發展之路需要每名員工投入參與。我們將繼續促使員工對於可持續發展議題建立更廣泛、更深入的認識，以期可持續發展之理念得以深入業務的每一部份。

## 我們的持續發展管理流程




## 為可持續的尊貴服務樹立共同目標

由行政總裁主持的企業社會責任委員會以至到各部門總經理，我們認識到透過管理層帶領團隊有決心及有目的地認識可持續發展課題極為重要。

回顧過去五年的可持續發展之路，我們欣然見證管理框架已然樹立，工作進展良好。然而，我們亦深知此謹為旅途之開端。我們確信可持續發展之工作及原則仍須加強並深化於日常業務決策，同時將可持續發展提升企業價值層面、與企業同生存共呼吸亦日形重要。一如我們的業務相關人士所提倡，本集團可更主動開拓，可持續發展的尊貴服務，為我們的業務增值。

為開展下一段旅程，我們明白到讓集團管理層就中長期內可能影響我們業務發展的全球重要趨勢建立共同的理解至為重要。據此，我們舉辦了一個論壇讓全球各業務之管理團隊參與其中，認識各項將改變社會及商業運作之宏觀趨勢，並評估其影響。此活動向管理層介紹其他機構如何將可持續發展課題化為機遇，鼓勵創新的管理思維，一同探討可持續發展的關注將如何影響我們的業務策略。

管理團隊專注地探討可持續發展課題將有效加強這方面的工作基礎，也促使我們為香港上海大酒店之可持續發展探索共同方向。我們相信，建立願景及訂立長遠目標能夠為大家提供清晰方向，有助員工參與我們的可持續發展計劃。

雖然未有具體的藍圖，但我們建立新的可持續的尊貴服務之願景將是我們旅程之向導。建立共同的方向和願景將是我們未來兩年的重要工作。

# 可持續發展概論 強化根基 展望未來

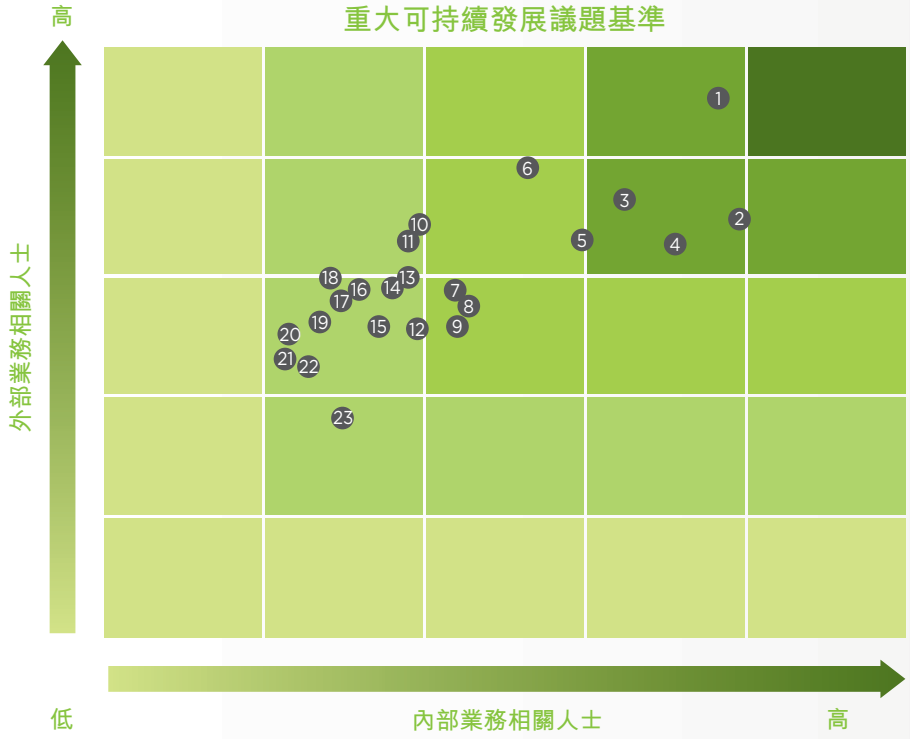
我們相信外部業務相關人士之意見意義重大。他們的意見既是建議亦為挑戰，讓我們亦步亦趨。

## 聆聽業務相關人士的意見

我們相信外部業務相關人士之意見意義重大。他們的意見既是建議亦為挑戰，讓我們亦步亦趨。

2012年，我們委任獨立顧問機構Two Tomorrows進行一個試驗性的計劃。透過網上調查及電話訪問與業務相關人士溝通。本集團管理團隊以及來自亞洲及歐美各區的12個主要業務相關人士介別應邀就最關心的可持續發展議題提供意見。瞭解外部業務相關人士對可持續發展優先議題之理解，與協助管理層在可持續發展建立共識同等重要。

## 制定重要性基準




在重要性基準之中議題的優先次序是按公司及外部業務相關人士就風險評估及關注程度而定。對公司內部而言，優先次序之基準是相關事件對於業務持續性及發展可能存在的影響。對外部業務相關人士而言，其優先次序則為事件對社會之影響以及與香港上海大酒店之相關性。

以下的分析結合了外部及內部業務相關人士之觀點，為香港上海大酒店之可持續發展工作提供了重要的參考。

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

## 方向正確，仍需努力

與業務相關人士的溝通確認香港上海大酒店對於可持續發展的議題有所理解，業務相關人士認為香港上海大酒店具強而有力的治理和健全的可持續發展計劃。業務相關人士尤其提及香港上海大酒店停止供應魚翅，在提倡對環境負責的尊貴服務展示出真正的領袖風範，成為業務典範。他們亦認為香港上海大酒店之可持續發展報告有良好結構、清晰易明。業務相關人士所關注的議題已向本集團之管理團隊反映，同時向參與調查之外部業務相關人士作出通報。本章列載了這些課題的討論。

健康與安全以及企業管治為調查中的優先課題。本集團年內推行之政策及活動，例如新私穩守則培訓、每年強制室內空氣質素評估以及申請HACCP[3]認證以強化我們對於食物安全及衛生之承諾皆進一步回應業務相關人士至為關注的課題。

整個調查對於我們在可持續發展方面的工作及披露給予正面評價，但業務相關人士亦建議香港上海大酒店考慮：

- 制定長遠可持續發展願景及目標為可持續發展提供清晰的方向。
- 社區活動計劃須更具策略性及在集團內妥善協作。
- 在採購政策上多作溝通，同時指出我們在採購上使用的環境及道德標準。

這些建議與我們在業務發展上之關注課題相符，我們將以此作為編排可持續發展工作及報告優先次序之重要參考。現在僅是開端，2013年，我們將繼續尋求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，期望可開拓一條有意義、有效益的方法履行可持續發展的承諾。

## 朝著正確的方向邁進

我們致力在內、外部業務相關人士之中建立互諒、以及建立一系列健全的制度及流程，讓我們對於各種影響更為清晰。此舉使我們能夠看得更遠，並能為我們實現可持續發展的雄心壯志奠定穩固根基。



**業務相關人士尤其提及香港上海大酒店停止供應魚翅，在提倡對環境負責的尊貴服務展示出真正的領袖風範**

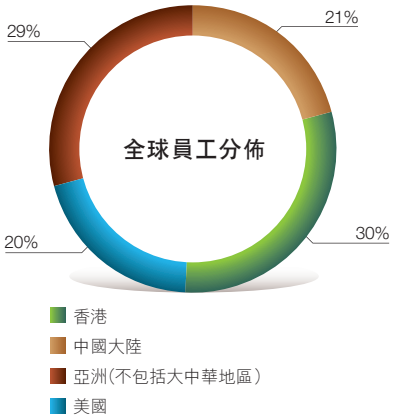
### 我們的承諾 2013

- ☐ 制定長期可持續發展業務願景及訂定相關目標。
- ☐ 繼續致力為業務相關人士於環境、社會及道德課題之參與建立較長期路線圖及策略框架。
- ☐ 制定新的計劃讓集團員工認識及參與可持續發展工作。
- ☐ 繼續革新可持續發展管理制度。
- ☐ 評估新的國際及本地可持續發展披露要求對香港上海大酒店的意義

3. HACCP全寫為危機分析及關鍵控制點，乃國際食物與衛生管理標準。

# 人才投資






## 與眾不同

本集團於全球聘用逾8,000名員工，並保留著根植於我們146年歷史的獨特大家庭文化。員工是我們業務與品牌的靈魂所在。我們致力確保我們的產品與服務均反映品質與尊貴服務之極致。我們與眾不同之處不僅在於我們的產品，更在於我們的員工。他們那份熱情、投入，不斷創新，力求提供超越顧客所期望的服務，令顧客留下永誌難忘的回憶。這正是香港上海大酒店追求卓越之最的最好詮釋。

我們期望成為員工的首選僱主且對此引以自豪。集團的五年人力資源計劃確保香港上海大酒店謹守關懷僱員的傳統，並在人力資源策略上配合不斷改變的商業環境，與時並進。該計劃於2008年推出，計劃訂定我們在人力資源策略4大領域的承諾，包括扶植員工、吸引人才、積極溝通及提供發展機會。

## 建立基礎

集團人力資源手冊詳列香港上海大酒店在人力資源管理的方計。2012年，集團在五個營運部門進

行了人力資源評核，以確保整個集團一致地落實措施。評核程序有助集團理解各營運部門在實施手冊內之政策及指引的成效，同時識別出需要加以支援及注意的範疇。

每次評核皆就手冊內10個核心範疇進行全面檢討，評估營運部門之運作是否合規，並擬定短期（6個月）、中期（12個月）及長期（18個月）修正方案，以配合發展目標。2012年的五次檢討揭示了在集團層面上數個需要強化的範疇，包括加強員工技能培訓和挽留員工的策略。我們將不斷更新手冊（首次起草於2010年）以回應員工不斷演變的需求以及在營運檢討時發現的問題。

2012年，我們深入檢討香港上海大酒店在香港所有業務的薪酬、工時及出席率的管理程序。檢討的目的是為香港業務的人力資源部門建立一套統一政策及程序，為2013年開發新的人力資源及支薪系統提供藍本。

## 強化提倡道德操守的文化

維持良好的企業管治以及道德標準是香港上海大酒店及其業務相關人士至為重視的課題。我們的行為守則及平等機會守則（行為守則）闡明我們對持守以合乎道德的標準來經營業務的承諾，並鼓勵多元文化，為員工提供機會平等的環境。行為守則列出我們對每名員工在各項道德課題上所期望的行為標準，包括防止賄賂及貪污、公平競爭以及平等機會。行為守則參考及認同聯合國的世界人權宣言之原則，包括譴責對兒童不同形式的剝削、強迫或抵債勞動等。我們確立員工籌組及加入工會之基本權利，以保障其權益，香港上海大酒店13%的員工乃工會成員，在集體談判協議的保障範圍之內。

我們竭力堅持根據行為守則作經營業務的準則。2012年，本集團逾8,000名員工之中，有10宗關於歧視的投訴個案，並按集團的政策作出相應調查及處理。年內並無接獲任何違反集團防止貪污守則的報告，讓員工瞭解其道德操守的責任，對保護集團的聲譽及業務至關重要。因此，所有員工均須參與行為守則培訓計劃，計劃涵蓋防止貪污賄賂課程及平等機會課程。平等機會乃人權的重要課題，亦與我們的運作息息相關。過去一年內，新入職員工佔總人員[4]的21%，所有新員工都已完成上述課程。

### 建立全球專業能力框架，進一步強化集團各人力資源工作的基礎

年內我們致力建立全球專業能力框架，進一步強化集團各人力資源工作的基礎。此框架有助我們進一步理解及界定不同工作崗位所需勝任之員工應該具備的行為特質，有助我們在達致企業目標及尋找具備適合特質和行為的員工之間進行更清楚的配對。框架將可提升招聘、培訓及升遷規劃決策的透明度。建立此全球專業能力框架工作已於2013年一月開展，此項工作亦將為我們未來兩年的工作重點。

4. 於2012年，31%的總人員接受了反貪污培訓，而28%則接受了平等機會培訓。約10%參與者為於2011年未能參與培訓課程的現有僱員。合共1,235.5小時反貪污培訓，及1,127.5小時平等機會培訓。

## 2012年的工作進展

- ☑ 根據集團人力資源手冊在5個營運部門進行人力資源檢討。
- ☑ 進行第二階段集團員工意見調查。
- ◯ 為集團建立評核員工專業能力的框架。
- ☑ 推出集團已修定的管理人員獎金計劃。
- ➡ 有關顧客私隱資料的行為守則第3單元培訓，以網上和課堂型式進行。
- ☑ 為各營運部門所有執行委員會成員設計財務管理課程。

☑ 完成目標 ➡ 進行中 ◯ 落後於計劃

我們十分重視顧客的個人私隱，2012年，我們推出個人私隱資料手冊，以提升員工對於私隱風險之意識，亦為可能出現的私隱資料問題與其預防措施提供指引。新的保障顧客私隱資料的課程已引入成為守則培訓計劃之一部份。2012年，全球已有超過380名管理人員接受了課堂型式的培訓，而我們也於年底推出特設的網上學習平台，逾千名員工將透過網上接受培訓。

## 吸納合適人才

我們致力吸引及留著合適人才以配合營運需要，強化香港上海大酒店的團隊。我們承諾建立關懷及互相尊重的工作環境，提供具競爭力的薪酬及福利，以及在招聘過程及員工發展上提供平等機會，無分性別種族。這些乃建立我們快樂及投入的團隊的重要元素。

### 具競爭力的回報

我們定期進行基準調查，以確保我們能夠以具競爭力的薪酬及福利吸引人才及留著表現良好的員工。2012年，我們重擬管理層花紅計劃，以更佳地反映我們論功行賞的經營哲學。新花紅計劃更著重員工個人表現，表現優秀者回報便更高。

我們也確保員工獲得定期及公平的表現評估，以評核其年內工作及職業發展前景。2012年，本集團共有90.8%的全職員工接受表現評估。

### 鼓勵員工平衡健康與工作

我們在檢討香港所有營運部門之支薪、輪班工作以及薪酬及福利的過程中，也探討如何能為員工達致工作與健康生活之平衡提供更多支援。2012年底，我們將提供每年身體檢查計劃擴展至所有

香港長期員工。香港營運部門將於未來18個月落實有關政策。我們同時將引入3天父產假、4周領養子女假，以及在分娩假期支付全數薪酬。這些員工福利，皆高於香港的法定要求。此外，集團總部翻新時增設了哺乳室，為剛生育而須工作的母親提供支援。此等措施皆有助香港上海大酒店這一大家庭業務不斷發展之時，我們的員工也能照顧他們的家庭。

2012年，194名員工申請了產假，全部男性及88%女性返回崗位。2011年，曾申請產假的員工，95%至目前為止仍在集團留任。我們積極用心，希望協助員工平衡工作及家庭責任。

## 長久忠誠的合作

我們珍惜與員工建立長期的關係，員工的經驗及對企業價值之深入理解，使他們能為顧客提供卓越服務，而卓越服務正是我們品牌得以響譽全球的要素。本集團之員工流失率為19.2%，而酒店分部則為18.3%，遠低於同業平均水平[5]。

## 多元文化的工作環境

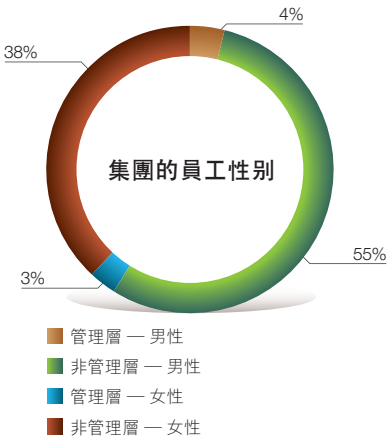
本集團業務跨越三大洲，旗下員工來自不同國界種族。其中在紐約半島酒店，便有來自逾50個國家的員工。多元文化是我們人力資源的寶貴資產，多元化的隊團為員工提供互相學習的機會，從而使與來自各地的賓客溝通變得更容易。本集團致力提供機會平等的工作環境。集團的招聘過程及員工的發展機會不受性別、年齡、種族、宗教、性取向或殘障所限。集團不少業務皆有聘請殘障員工從事能夠展現其能力之職務。然而，我們在上海、北京及曼谷的酒店業務則因未能符合當地政府聘用殘障人仕之配額要求，而須在2012年向各地政府支付總數480,102港元。本集團管理委員會已敦促各業務必須在2013年達到相關的聘用要求。

請參照可持續發展數據摘要
以瞭解更多統計數據

## 共融的工作環境



東京半島酒的團隊中，包括一些輕度弱智之員工。他們既是半島酒店大家庭裏富經驗的員工，同時深得同僚關懷。他們參與一些能發揮他們能力的各種職務，有的負責廢紙分類，有的負責回收未完全使用的浴室用品，協助酒店取得超過80%廢物分流率。




附註：

本集團員工的性別比例：全職員工之中女性比例為40%，兼職員工之女性比例則為50%。在長期聘用僱員中女性比例為41%，而短期或臨時合約聘用者則有47%為女性。在亞洲區，女性僱員之比例為40%，在美國之比例則為44%。

5. 酒店業平均流失率乃參照Walker and Miller (2010)
www.ijbssnet.com/journals/Vol_2_No_23Special_Issue_December_2011/9.pdf

## 易地而處

**我的首份工作是在餐廳清洗碗碟。我快忘記那份工作是何等辛苦，何等緊張。在管事房工作令我回到從前。這個經驗讓我十分感恩。我相信管事房的員工亦享受與我並肩工作的一天。**

**Maria Razumich-Zec**
美國東岸區域副總裁



Razumich-Zec(中)被芝加哥半島酒店管事房員工包圍。

## 積極溝通建立大家庭

由向員工匯報最新的業務訊息的全體員工會議，至鼓勵員工表達其顧慮與期望的非正式聚會，本集團各營運部門利用不同的場合，確保與各部門員工保持雙向溝通。任何將對員工造成實質影響的重要營運調整，我們皆會提前在2至12個星期作出通知，而此措施已列於適用之集體協議中。

芝加哥半島酒店以及馬尼拉半島酒店執行委員會的成員有機會挑選一個部門與前線員工共事一天。這項「易地而處」的計劃協助增進管理層與前線員工以及部門之間的理解及強化彼此的關係，加深相互的諒解。

集團在2012年春季推出重新設計的內聯網平台“Sphere”，以更好的設計及功能，讓世界各地員工更容易得悉集團最新情況，和更有效率地取得其所需的資訊。此外，集團更透過行政總裁網絡影片、員工通訊以及企業短片等媒介與全球員工溝通。

### 聆聽員工的意見

今年，我們進行第二階段集團員工意見調查，以聽取集團另外7個營運部門的員工對香港上海大酒店之觀感。首階段調查涵蓋了五個營運部門，於2011年進行。第二階段調查之參與人數超過2,400人，達到該7個營運部門總人數之91%，反應較首階段更為積極，我們對此感到鼓舞。

第二階段之調查結果與第一階段大致相符。調查顯示員工以身為香港上海大酒店的一分子而感到自豪，並樂意推廣香港上海大酒店品牌。是次結果也讓我們明白我們可進一步加強員工表彰及雙向溝通方面的工作。參與調查的7個營運部門將制定實質行動以回應員工訴求。

## 員工發展

我們明白，我們的品牌建基於每天為千百賓客服務的員工。集團深信投資於員工身上是確保業務可持續發展最為重要的投資。

過去五年，我們不斷深化和增加員工培訓和發展計劃，以滿足集團內所有員工的學習需要。每年的學習及發展計劃涵蓋一系列支持員工日常工作和較長遠專業發展需要的課程。行政人員培訓計劃為集團的繼任計劃提供支援，而年內推出的全新財務管理課程則為了加強各營運部門管理團隊財務管理的能力。2012年，我們投資超過1,910萬港元在員工培訓及發展計劃，包括制定一個將於2013年推出的「尊貴服務課程」，幫助前線員工更瞭解及更投入地為顧客創造真正的尊貴體驗。

2012年，我們的全球工作交流計劃讓逾80名員工，上至高級經理及下至前線員工，獲得寶貴的機會在集團內其他營運部門實習，擴闊視野，提升技能。年內，我們亦首次嘗試與姐妹公司中華電力開展工作交流計劃以交換雙方在人力資源、財務以及企業管治等方面的經驗。

### 我們的承諾 2013

- ☐ 制定針對新酒店開業的人力資源手冊及指引。
- ☐ 為員工平衡工作及健康生活增加支援。
- ☐ 推出行政人員發展計劃新課程以培育新一代領袖。
- ☐ 擴大半島酒店獎學金計劃。

## 不僅僅是培訓

香港上海大酒店，深信員工培訓之價值。曼谷半島酒店對此理念最為深信不移，並把培訓根植於其文化之中。曼谷半島酒店在設計培訓課程時，常常融入泰國喜愛有趣新事物的特質，以助提升服務和健康與安全水平的成效。在曼谷半島酒店員工中，60%介乎26至30歲。2000年，該酒店開展大規模而有趣的「培訓師」訓練計劃，召集酒店內服務年期較長的員工分享經驗和知識，以指導新人。所有義務培訓師接受為期三天的課程以學習明白培訓的意義、識別培訓需要以及基本的輔導及講解技巧。在酒店學習及發展小組帶領下，這些培訓師可以就他們所知的培訓需要自由設計各自的培訓計劃。該酒店已發展出一隊強大的培訓師隊伍，其比例達到每10名員工就有1名培訓師。於2012年，總共有212名培訓師提供總時數逾27,000小時的培訓。每名員工年內平均接受36小時培訓，其對於培訓之重視可見一斑。這個計劃不但提升了酒店的服務水平，也道出曼谷半島酒店大家庭友愛互助的精神。

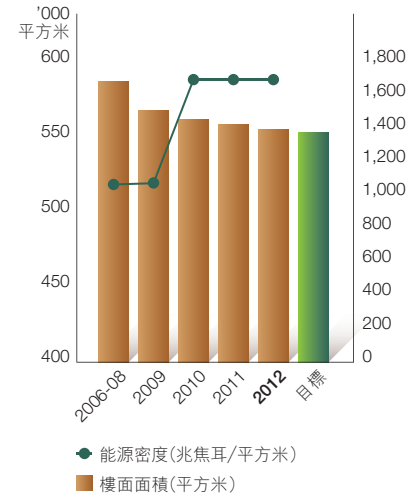


逾
27,000
小時的培訓

# 對環境負責任的尊貴服務




**集團能源密度**




註：2010年樓面面積增加反映上海半島酒店啟用。

17%
降低能源密度

## 香港上海大酒店對環境的影響

香港上海大酒店之核心業務為發展、持有及管理一系列豪華酒店及優質物業。我們瞭解到全球溫室氣體排放及每年能源消耗，頗多是源自建築行業的。因此，能源管理以至控制碳足跡都是我們營運上優先考慮的重點。能源管理計劃為我們控制公司商業及環境風險的預防措施之一，同時也旨在履行我們的企業責任。

我們對本地環境的影響，繫於我們如何管理用水及處置在經營業務時所產生的廢物，這亦是我們的業務相關人士極感關注的課題。此外，我們的業務依賴遍佈全球各地的供應鏈，故此有責任控制因業務經營及項目發展而採購的原材料及產品對環境所造成的間接影響。

我們努力理解及控制因經營活動而對環境帶來的負面影響，但也堅守為顧客提供最高質素的尊貴產品與服務的承諾。要做到兩全其美誠非易事。然而，這個挑戰亦提供了創新的空間 — 推動我們尋找最佳的可持續發展方式，為顧客提供尊貴體驗和優質服務，同時探索如何將可持續發展理念融入為尊貴服務的一部份。

## 不斷改善能源及碳排放水平

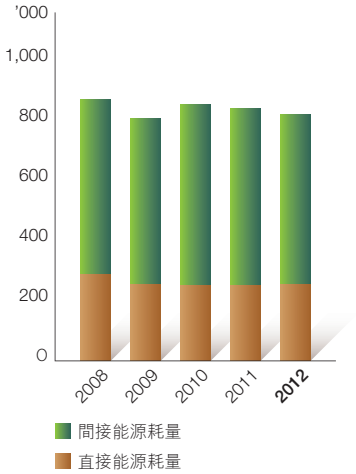
我們自2008年開展環保計劃以來，集團承諾提供頂級尊貴的產品及服務之餘，同時不斷改善能源效益及碳足跡。2012年，本集團能源耗量總共為822,779千兆焦耳，比2011年下降2.1%。縱使過去數年我們的業務持續增長，包括增加了上海半島酒店，我們的能源消耗總量仍較2006-2008年平均消耗量的基準減少5.8%。能源密度則比基準減少17%，與我們訂下在2012年底前把能源密度降低18%的理想目標非常接近。我們決心繼續努力，來年將完成把能源密度減少18%的目標。

2012年，我們所消耗的能源共產生115,858噸二氧化碳 ，較上一年度減少1,925噸，碳密度也降低了1.5%。酒店分部按佔用客房計算的碳密度為148.8kg[6]。

**6%**
減少總能源消耗量

集團能不斷改善能源及碳排放水平主要歸功於我們的環保工程項目。例如2012年紐約半島酒店安裝了新的樓宇自動化系統，每年因而節省的能源估計約2,599,368兆焦耳，相當於減少了26個美國家庭用電所產生的全年碳排放量總和[7]。曼谷半島酒店透過改進洗衣設備，每年估計可節省電力達1,239,564兆焦耳。過去四年，我們總共節省了達84,001千兆焦耳的能源，足夠供應1,000個香港家庭的三年用電[8]。這些項目總投資共95.7百萬港元，估計每年為我們節省24百萬港元營運開支，整體投資回報達25%。

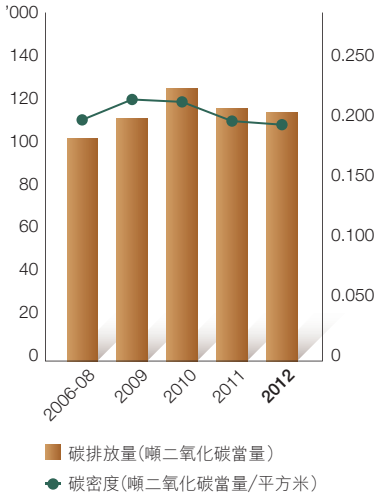
**集團能源消耗量**




附註：

直接能源指本集團在營運時消耗的能量，其中包括供暖燃氣。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。2012年，本集團直接能源消耗之分佈為56.8%煤氣、32.8%柴油、車用柴油10.1%以及0.3%石油，至於間接能源消耗則主要為電力(90%)及蒸氣(10%)。

**集團碳排放量及密度**




請參照可持續發展數據摘要
以瞭解更多統計數據

6. 根據國際酒店業夥伴及世界旅遊及旅遊業議會之碳會計準則(www.tourismpartnership.org/www.wttc.org)
7. 參考www.epa.gov/cleanenergy/energy-resources/calculator.html#results
8. 根據香港政府機電工程署能源效益事務處的數據(www.emsd.gov.hk/emsd/e_download/pee/HKEEUD2012.pdf)，2010年住宅用戶能源消耗量為55,501TJ。香港政府房屋局記錄全港住戶數目為2,359,000戶(www.housingauthority.gov.hk/en/common/pdf/about-us/publications-and-statistics/HIF.pdf)

## 2012年的工作進展

- ☒ 在2006-08年的基準上進一步將能源密度減少3%。
- ◯ 提升工程隊伍在碳管理上的能力。
- ☑ 酒店分部的水密度再減少2%。
- ☑ 提升廢物管理數據的準確程度以改善廢物分流及減廢工作。
- ☒ 提高整個集團對可持續發展設計標準及指引的認識，並鼓勵在新發展項目及大型翻新項目中加以採用有關標準及指引。
- ◯ 在新發展項目及翻新項目中推廣可持續建築材料之應用。

☑ 完成目標　◯ 落後於計劃
☒ 尚未達標

我們將繼續努力，不斷改善能源效益及碳足印。我們的工程隊伍將繼續物色更多具能源效益之系統和再生能源的可應用範圍，此外，加強員工對環保的認識及承擔是我們環保策略中日趨重要的一環。改善環境不但需透過實行有效的政策與計劃、投資適當的器材、爭取審計效益和贏取讚譽，更有賴集團內每個員工的參與。我們於2013年的目標是爭取進一步降低能源密度，同時擴大員工參與計劃，鼓勵更多員工為保護環境各出己力。

### 效益顯著

過去三年(2010至2012年)，持續進行的更新照明設施工程共為集團節省電力達15,655千兆焦耳，相當於熱能發電廠在發電時燃燒逾1,601噸煤所產生的能量[9]。

在香港半島酒店，我們把客房走廊燈泡更換為LED燈，節省電力共711,687兆焦耳，投資回報率達40%。在東京半島酒店，我們把客房的石英燈更換為LED燈，每年節省電力達33,713兆焦耳，一年半所節省的營運開支已相等於投資金額。

雖然更新照明設施工程在節省能源及成本上皆極具成效，但我們一直以來在開展該等工程時皆非常審慎。燈光效果是為賓客營造尊貴環境，提升酒店個性的重要元素。因此，我們對燈光效果極為重視，酒店的前堂區域尤其重要。在賓客出入的區域引入新照明系統之前，我們會先於後堂區域進行全面的反覆測試。

## 明智的投資

供熱及製冷系統往往是一座建築物中消耗最多的能源。2012年，我們投資41.4百萬港元更換八台分佈在香港、曼谷、馬尼拉及越南物業的製冷系統。新的系統可為我們每年節省能源達13.5百萬兆焦耳，估計每年節省電費約52.7百萬港元。

我們酒店和物業所排放的耗蝕臭氧層物質(ODS)主要來自空調系統的舊式製冷器。更換八台舊式製冷系統助集團向在2015年前更換所有耗蝕臭氧層製冷物質的目標又邁進一步。我們在2012年的ODS排放量為71公斤三氯氟甲烷當量，而2011年排放量則為92公斤。

當我們考慮新的資本投資時，例如更換製冷器，我們會從長遠的角度去衡量整個使用周期的成本效益，並非單純考慮前期的資本開支。雖然我們更換的製冷器大部份在計劃資本投資中是全數折舊的設備，但我們可利用此機會尋找對環境更有效益的選擇。更新設備有助我們降低能源消耗、減少釋放臭氧層破壞物質以及節省營運開支。因此，除考慮成本、品質及功能等因素以外，對環境的影響亦成為投資決策過程當中日益重要的考量。

**耗蝕臭氧層物質(ODS)破壞臭氧層，削弱地球保護層阻隔過量紫外線輻射的能力。蒙特利爾協議(The Montreal Protocol)規定在全球分階段停用含氯氟碳，含溴鹵化烷以及其他耗蝕臭氧層破壞化學物質。**

## 持續關注用水

珍惜用水是我們制定可持續發展策略中一直關注的範疇。十五年內，全球近半人口將生活在水資源緊缺的地區[10]，當中包括部分集團業務所在的社區。水乃生命之源，在生產食物及能源時皆不可或缺。水對我們的營運亦非常重要。可是水的價值卻往往被嚴重忽視。



節省逾
920,000
浴缸的容水量

### 有效地平衡投資與回報

使用變頻器(VFDs)有助優化通風系統及水泵的能源負荷。於2009至2012年期間，此舉為集團每年節省17,476千兆焦耳能源。2012年，紐約半島酒店投資360,000美元(2,808百萬港元)安裝變頻器，每年可節省約13,251千兆焦耳能源及144,000美元(1,123百萬港元)能源成本。兩年半內所節省之支出將可抵消投資成本，回報率達到40%。

**按需求優化能源負荷，保護環境減少浪費**

9. http://science.howstuffworks.com/environmental/energy/question481.htm
10. Managing Water For All: An OECD Perspective on Pricing and Financing – Key Messages for Policy Makers © OECD 2009, www.oecd.org/env/42350563.pdf

## 珍惜用水

當曼谷半島酒店於17年前興建時，當地法規要求酒店設有獨立的污水處理設施，處理後的水在排出河流前必須達到最高的水質標準。自2006年起，酒店開始研究如何善用這些經處理的污水。

**曼谷半島酒店每月節省**
**15,000**
**立方米耗水**

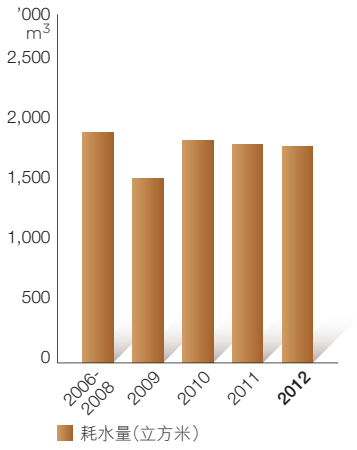
工程部門開始將已處理的污水引流用作清潔地板、灌溉植物以及為花園池塘注水。工程師其後更進一步，利用一套過濾、消毒及反滲透系統處理污水，耗水處理後的清潔程度可供酒店製冷系統的冷凍塔使用。這些循環用水方案為酒店每月節省15,000立方米耗水，減少向市內供水公司購買用水。污水泥於抽取水份後加以處理，又可為酒店花園等地方提供肥料。酒店既可減少購水，又能自製肥料，在減省成本的同時又能善用寶貴資源。

## 點滴在心頭

在上海半島酒店，我們想出了一個新的循環用水方案。每次清潔水缸時，約150立方米的水往往須由缸底排走。我們改變做法，將這些水抽出作為美化園林之用。我們也在廚房增設水錶，以更準確地監測耗水量並推動節約用水。

**上海半島酒店想出了一個方案令每次清潔水缸節省約150立方米耗水**

**集團總耗水量**




**酒店分部用水密度**




我們繼續積極減少耗水量。2012年，集團耗水量較2011年減少1%至1.8百萬立方米。自2008年我們實施環境保護計劃以來，共節省用水184,908立方米(相當於924,540浴缸的容水量[11])。2012年，我們酒店分部的用水密度為1,280公升/賓客入住晚數，較2006-2008年基準減少9.3%，成功達致酒店分部用水密度減少8%的目標。

2012年，我們的總耗水量中，有6.8%(121,873立方米)循環再用，較2011年的5.2%(94,770立方米)有所改善。此外，香港山頂綜合項目加強使用山頂纜車水庫所收集的水於園林灌溉及纜車軌道建造工程，估計每年節省達18,250立方米用水。

我們注意到北京、上海[12]及美國加州等乃水資源緊缺的地區，並密切留意這情況對經營業務的風險。2012年，我們在北京和上海的酒店的用水密度分別較2011年減少15%及4.9%。全年耗水量也較去年分別減少7.1%及5.1%。比華利山半島酒店之用水密度及耗水量亦分別下降6.8%及7.5%。

## 減廢有責

我們知道如廢物不加以適當處理，對環境、社會及社區健康將帶來不少問題。我們產生廢物的數量也反映我們是否妥善有效地管理資源。我們明白統計廢物種類及其數量十分重要，有助制定減廢方案以及廢物回收再造方案。因此，於2012年，我們深入檢討改善廢物管理匯報制度，並把集團內更多的營運部門納入匯報系統內。

如2011年報告所述，集團內各營運部門之廢物處置方法各異，主要取決於各業務所處的社區可供選擇的方案及基建設施。雖然我們採用的方法各異，但目標一致，即減少產生廢物，加強廢物回收，以減少將廢物送往堆填區。

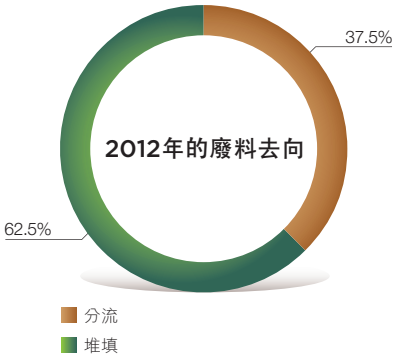
2012年，本集團在全球的業務總共產生3,696噸廚餘[13]以及2,574噸乾廢物。其中36.2%的廚餘(包括食油)及39.3%的乾廢物被循環再造及再使用，避免運往堆填區。與2011 年相比，整體分流率提升23個百分點，共2,350噸廢物得以循環再用 — 相當於超過522隻大象[14]的重量！

東京半島酒店在本集團的減廢及廢物分流工作上表現優秀。酒店產生的廢物比去年減少3.1%至395,134公斤，被循環再造的廢物高達總量83.1%，成績斐然。

新的廢物管理匯報制度加入報告有害廢物之情況。2012年，我們共處置11,027公斤有害廢物[15]，主要包括光管、油漆、溶劑及乾洗化學劑。有害廢物之處理由各地政府規管，並由專業承包商負責處理。

## 設計工作的挑戰

香港上海大酒店於2010年時制定可持續發展設計標準守則，為新發展項目及主要翻新工程提供對環境負責的工作指引，同時兼顧我們對品質的堅持。我們深深明白建築物的設計對能源、水源效益以至營運成本的重要影響。我們自覺目前在執行守則方面未如理想，因此在2013年我們計劃全面檢討可持續發展設計標準守則，希望在未來項目發展上更有效地執行我們的理念。




請參照可持續發展數據摘要
以瞭解更多統計數據

11. 參考資料源自Chinawaterrisk.org
12. 參考資料源自Chinawaterrisk.org
13. 由於缺乏準確廢物管理數據，因此2012數據未計入山頂綜合項目。2011數字只計入集團16個物業的其中10個：全部9間半島酒店以及淺水灣綜合項目。
14. 根據動物自然歷史的網上資料庫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。
15. 危險廢物之定義由各地立法規定。

## 花崗岩上的花園：淺水灣影灣園

總經理Palle Ledet Jensen對故鄉丹麥的生活回憶，令他為淺水灣綜合項目的花園構思出更佳的可持續模式。

無論住戶或遊客，皆十分重視項目之秀麗園林，因此，保持花園美麗的工作非常重要。再者，在淺水灣酒店舉行的150個婚禮之中，一半以上在戶外舉行，因此美化園林亦是重要的商業考慮。

香港土壤之中包含大量的已溶解花崗岩。淺水灣所在地缺乏肥沃土壤，草皮鋪上後由於根部養份不足，故很快枯萎。每半年必須重鋪1,100平方米的草皮，但此舉無助解決土壤貧赤的問題，舊草皮又要被棄於香港日益填滿之堆填區，而且整個更換草皮的工程更歷時三星期，期間噪音及貨車進出不斷亦在所難免。Jensen在故鄉丹麥的回憶中找到新的靈感，帶來今天淺水灣綠油油的草地。

解決方法是使用有機肥料調節泥土養份。在丹麥及許多國家皆採用有機肥改善泥土質量及培育植物。理論上香港亦應可行，因此Jensen和他的團隊在全球各地搜羅不同的肥料，但須符合多項條件：肥料必須沒有微生物、真菌及細菌；不能有任何雜草種子，而且必須無臭無味。最後，經過一番努力搜遍來自世界各地的肥料，最後是來自丹麥的產品符合所有條件。該肥料在密室中發酵，所產生的高溫可為其殺菌消毒。製成品安全無蟲同時具有豐富養份，銷酸鹽及鉀含量為一般人工肥料五至六倍，而且含有其他產品所缺少的重要微養份。

轉用這個肥料之後，Jensen及其團隊只須在夏天重鋪30平方米草地以及在2013年一月更換少於100平方米草地。凰凰木變得更茁壯、野生生物也多了，皆歸功於泥土品質改善了，吸引蝴蝶、蚯蚓和雀鳥。進出貨車大為減少也減低了對住戶的滋擾。園藝的廢物無須再送往堆填區，而少量被挖起的草皮，更可切碎成肥料再用於草地上。現在花園有更長時間可供住戶及婚禮賓客使用。

這說明了創意思維結合努力不懈的研究分析所達致的成果。回憶前事有時亦能讓我們從中有所得著。



「無論顧客或住戶，甚至對業務皆帶來正面的影響，但真正令人鼓舞的還是那茂盛、青蔥的草地。」

**Palle Jensen**
淺水灣綜合項目總經理

我們將不斷尋求更有效運用資源的方法，減少對環境造成的負面影響，同時仍能超越顧客期望。

### 轉廢為寶

集團大部份營運部門均回收玻璃、廢紙、膠樽及鋁罐以循環再造。2012年，我們在美國的酒店總共回收6,956公斤使用過的肥皂及樽裝浴室用品，並透過Clean The World計劃捐贈至貧窮國家，協助這些落後社區改善衛生，抵抗疾病。我們也開始組織亞洲區酒店參與回收客房使用的肥皂作慈善用途。此計劃將於2013年在亞洲各營運部門逐步推出。

廚餘及使用過的食油是我們日常營運中產生的主要濕廢物。集團所有營運部門都與當地機構合作，將用過的食油轉化為生物油。馬尼拉半島酒店更進一步，率先在2010年6月轉化其廚房用過的食油成為其中一輛貨車的燃油。

集團在芝加哥和馬尼拉的酒店將廚餘用作農田堆肥。由於香港市區可供廚餘堆肥的土地有限，故此香港半島酒店於2012年投資添置第二部食物生物分解儀器，將廚餘轉化為廢水，致力減少送往堆填區的垃圾。

## 展望

由節約能源、管理用水以至減少廢物，我們策略的核心是透過建立完備的管理及匯報系統，以跟進計劃進度，讓我們對準目標前進。我們對於落實環保工作之進程感到滿意，並將致力透過自律、創意及使用合適技術在這條路上不斷邁進。

我們將不斷尋求更有效運用資源的方法，減少對環境造成的負面影響，同時仍能超越顧客期望。我們依此而為，向業務相關人士、顧客及集團業務所在的社區肩負責任。

### 美味的改變

減少一半廚餘達

11,000公斤

在東京半島酒店，我們從上一任的承辦商手上接管員工食堂之管理，並開始把酒店餐廳多出的食品及未切的水果供應給食堂。此舉使酒店減少一半廚餘，數量達11,000公斤，同時改善員工的膳食。此舉更可為酒店每年節省4百萬日元(388,000港元)的垃圾處理費。

### 我們的承諾 2013

- ☐ 在2006-08年的基準上，將整體能源密度減少18%。
- ☐ 進一步減少酒店分部的用水密度。
- ☐ 進行試驗性的建築物重新調適工程。
- ☐ 繼續改善監測廢物管理工作。
- ☐ 繼續強化工程團隊的碳管理能力。
- ☐ 檢討可持續發展設計標準及指引。

# 健康與安全為本



我們的營運風險手冊詳述健康與安全的工作守則，確保健康與安全的意識能植根於我們的工作環境，成為我們的服務標準及企業文化。

## 首要任務

我們極為重視對健康與安全的承擔。確保我們的顧客、員工及業務相關人士在我們的酒店和物業中的安全是集團及我們的業務相關人士十分關注的問題。

### 培育能力

我們的營運風險手冊詳述健康與安全的工作守則，確保健康與安全的意識能植根於我們的工作環境，成為我們的服務標準及企業文化。手冊自2009年推出以來，集團營運部門逐步按照業務相關需要，應用手冊中的指引。我們的營運部門仍在努力全面落實載於手冊內之政策和程序，這個過程幫助我們識別不同風險及可進一步改善的地方。

我們透過合約和培育文化意識去確保健康與安全推動這方面的工作也需要考慮到各地營運部門的能力。因此，我們在2012年繼續加強員工培訓以宣揚安全文化，同時重組及強化集團的安全管理團隊。在2012年任命亞洲及美國地區總監之後，我們亦在商用物業分部設立健康與安全總監。設置這些職位旨在支援集團營運部門改進安全管理系統，同時促進各部門間的協作及分享最佳實踐經驗。

### 加深理解　提升表現

2012年，我們在各營運部門總共進行了17,049小時健康與安全培訓，較2011年的11,147小時培訓增加53%。年內火警安全為最主要的培訓題目，但有關安全入門人工搬運、禁閉空間安全及一般職業健康管理的培訓，例如監管及衛生等也有大幅增加。大班洗衣約有四分之一安全培訓為使用洗衣機、乾衣機、滾筒式洗衣機及熨斗等方面的職業安全知識。曼谷半島酒店在常規的安全培訓以外，更舉辦安全周，利用影片、走廊展示版及海報比賽等方法向員工宣揚安全文化。

年內，集團總共錄得596宗受傷報告，並同時進行更深入的受傷成因分析，從而設計出更具針對性的措施及培訓，預防同類事件再次發生。我們正檢討及改進健康與安全事件匯報系統，希望藉此改進集團各營運部門監察受傷及職業病患的資料的準確性及一致性。新的報告範本將於2013年推出。我們也正研究合適的軟件系統以支援集團不斷改善健康與安全的表現。

## 檢討及確保食物安全

我們對食品安全及衛生之承諾是我們致力追求佳餚美食的核心精神。食品安全是本集團業務相關人士的重要關注課題，在最近的重大可持續發展議題的研究中顯示，食品安全被列為香港上海大酒店首要的關注項目。

我們的餐飲部門嚴格遵守各地的食品安全標準，致力維護食品安全的工作文化，達到業務相關人士對我們的期望。因此，我們決定引入食品安全管制系統(HACCP)[16]國際認證作為集團餐飲部門共同追求的國際標準，HACCP為國際認可的商業廚房食品安全及衛生標準，要求高於當地食品安全標準。

### 2012年的工作進展

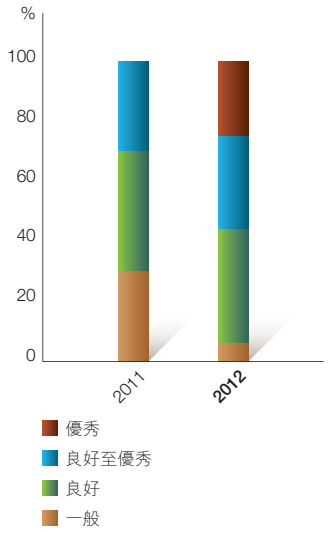
- ○ 改善健康與安全培訓及事故數據紀錄，以加強管理健康與安全事宜
- ○ 酒店分部全面執行營運風險手冊
- ➡ 所有餐飲部檢討是否符合HACCP或同等標準作為食品安全指引。
- ☑ 檢視室內空氣質素評估結果，落實建議以改善室內空氣質素。

☑ 完成目標　➡ 進行中
○ 落後於計劃

16. 食品安全管制系統(HACCP)乃一套透過分析及控制於原材料生產、採購及處理、加工以及製成品之分銷及食用的潛在生物、化學及物理危機的食物安全管理體系。

94%
的室內空氣質素評定為良好至優秀

室內空氣質素評核結果




2012年，我們引入全新的集團室內空氣質素政策，以加強確保室內空氣質素的工作。

經過全面審視餐飲運作及兩年嚴格的員工培訓，王府半島酒店於2011年起取得HACCP認證。在兩年的過程當中，團隊與供應商緊密合作，目前大部分的新鮮農產品皆採購自經HACCP認可的供應商。酒店在“Sphere”平台上分享經驗，以供其他營運部門參考。

香港半島酒店及馬尼拉半島酒店亦已開展了HACCP評估工作。 在集團支持下，其他各營運部門皆會在2013年進行HACCP差異分析。

## 健康的室內空氣質素

管理室內空氣質素(IAQ)，確保在我們物業內呼吸的每一口空氣皆為安全的，是我們的最低要求。室內質素可以受空氣中的細菌、懸浮粒子以及有揮發的有機化合物而影響。在我們營運部門所在的城市，部份空氣污染情況嚴重，使我們在管理室內空氣質素時面對更大挑戰。惡劣的室內空氣質素增加呼吸道問題之風險。我們時常監測酒店及物業內的空氣質素，透過小心控制冷暖氣及通風系統、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。



## 我們的承諾 2013

- ☐ 推出新的健康與安全報告範本以加強對於集團營運部門在培訓及減少事故上的監測。
- ☐ 所有餐飲部門完成HACCP的差異分析，以HACCP作為集團標準。
- ☐ 酒店分部繼續落實營運風險手冊。

2012年，我們引入全新的集團室內空氣質素政策，以加強確保室內空氣質素的工作。雖然定期評估室內空氣質素並非我們營運部門所處地的法定要求，集團的新政策要求旗下酒店及物業各營運部門每年根據7項強制及5項可選參數，評估各自的室內空氣質素標準。參數之中包括有二氧化碳、揮發性的有機化合物、塵埃、細菌、空氣流向等等。

2011年，集團在10項物業內進行室內空氣質素評核。2012年，進行評核的物業增至16間，亦即我們在環境報告系統內的所有營運部門。由商場到客房、水療中心到酒吧、餐廳到停車場，我們採集的空氣樣本遍及物業各處。大部份的物業空氣皆獲評為「良好」或「優異」，並無發現重要問題，需要改善之處則有確保空氣不會過冷、更頻密清洗空調系統的過濾器以及改善通風防止二氧化碳積聚。

# 負責任的採購



我們的目標是在2017年集團紙製品採購政策，確定香港上海大酒店對支持保育森林和森林生物多樣性的承諾。

## 理解我們的影響

我們意識到集團的採購決策對環境及採購來源地的社區均帶來直接影響。集團的採購鏈遍佈全球，我們致力確保採購活動不會對生物多樣性造成負面影響。無論是食品、紙製品以至建材及傢俬、配件及設備，與供應商合作實踐負責任的採購，將是我們未來工作的重點。

集團的可持續發展採購指引為本地採購和可持續發展方式採購的理念和方法提供指引。我們正制定測量可持續發展採購表現的匯報系統。集團各營運部門的採購活動遍及全球不同地方，採購的原材料及產品種類繁多，制定一個有效的數據系統並不容易，但我們定盡力做好此項工作。我們已計劃在未來推出新的匯報系統，定期統計和評核此範疇的表現。這將有助我們更深入了解採購決策對於環境及社區的影響，在採購活動中融入及平衡可持續發展的考慮。

## 森林資源

2012年，我們推出新的集團紙製品採購政策，確定香港上海大酒店對支持保育森林和森林生物多樣性的承諾。每年12至15百萬公頃的森林不斷消失，相等於每分鐘失去如36個足球場面積的森林[17]。森林對維持全球生態系統的平衡擔當重要角色。森林不但協調全球暖化，為不同生物提供棲息之地，亦為不少群體提供生計之源。過度砍伐林木已成為急切的環境問題，危及民生，威脅生物多樣性，加劇全球暖化問題。

全球約40%的商業種植林木用作生產紙製品。集團日常營運涉及過百種的紙製品，這尚未包括我們出版的刊物及推廣單張。新政策指定以森林管理委員會認證系統(FSC)作為集團採購紙製品的標準[18]，以助確保減少我們的營運對世界森林資源的影響，及紙製品來源對我們的聲譽的潛在風險。在新政策下，集團旗下公司須選購來自可持續發展來源的紙製品，同時減少用紙。

香港上海大酒店旗下所有公司需逐步實施該政策，我們的目標是在五年內(即2017年)所有營運部門使用的紙製品均核實為來自可持續發展方式管理的樹林。我們在年內已取得進展，集團約35%的紙製品為FSC認證的產品，較去年同期增加13%。

## 盡責可靠

信譽良好且可持續發展的食品來源是我們為賓客提供尊貴美食體驗的重要一環。我們的廚師致力從本地及可持續發展來源採購優質食品，例如經認證的有機蔬菜，自由放養場的家禽及經海洋管理委員會[19]認可的海產。我們逐步轉向可持續發展的來源去採購更多食品。

本集團自2012年開始落實停止供應魚翅的政策。除了在政策公布前已預訂的酒席以外，公司旗下食肆一律停止供應魚翅。此一決策在全球各地受到廣泛的支持。集團的賓客也十分擁護此政策。

芝加哥半島酒店近80%的紙製品已為經FSC認證的產品。

### 可持續發展的尊貴包裝

半島商品有限公司開發及出售一系列半島品牌的食品、禮品及享譽全球的烹飪書籍。半島商品在品牌活化計劃中，將所有商品的包裝改為經FSC認證的紙製品。其於香港半島酒店的旗艦精品店在11月以全新面貌重開，而所有紙製包裝已核實為來自妥善管理的森林。




17. 世界自然基金會2013年1月16日(www.panda.org).
18. 森林管理委員會(ic.fsc.org)於森林管理上能夠提供最廣泛的核證計劃。
19. www.msc.org

## 攜手出一分力

比華利山半島酒店繼續從Kanaloa海產供應商選購更多可持續發展的海產。該供應商的環境管理系統獲得ISO 14001認證。酒店更在餐牌上註明海產的可持續發展來源，以提高食客對保育環境的關注。

芝加哥半島酒店的廚師及採購團隊與供應商緊密合作，增加可持續發展海產之供應。酒店同時採納Monterey Bay水族館的海產指引以及海產管理委員會之指引，成功由可持續發展的來源採購60%其所需的海產。芝加哥的團隊更定下雄心壯志，希望購自可持續發展來源的海產可提高至90%。



年內，我們同時加入世界自然基金會「向魚翅説不」企業承諾計劃，公開支持鯊魚保育。

我們同時努力摸索如何克服採購可持續發展海產的挑戰。我們盡力去避免提供任何屬瀕危物種，如世界自然保育聯盟的瀕危物種紅色名錄中提及的品種，並且致力供應被視為可持續的海產[20]。縱使動機出於真誠，但我們承認要達到此目標是並不容易。賓客的期望以及其他商業方面的考慮是影響集團決策的一些重要因素。我們的業務分佈於不同國家，使這方面的工作更具挑戰。不過，我們將致力研究可持續發展海產策略，為全球的下一代在保育海洋生態系統上作出貢獻。

20. 參考自可持續海產索引，包括世界自然基金會(www.panda.org)以及Monterey Bay水族館的海產指引(seafoodwatch.org).

## 確保負責任的採購成為營運常規

集團向來自世界各地的供應商採購原材料及產品以支持我們的運作。與供應商的關係對我們的聲譽及品牌至關重要。我們尋求以具競爭力的採購價格，但絕不因此而犧牲勞工標準、人權或環境。

我們在2009年推行香港上海大酒店供應鏈行為守則，以表達我們對於供應商及承包商對於環境、社會及道德行為準則的期望。我們已向主要供應商傳達該守則，並於2010年以問卷調查方式要求供應商自我評估是否符合要求。根據供應商提供的報告，我們相信供應商與我們有共同的可持續發展理念，其經營業務方式與集團的承諾一致。

過去兩年，集團營運部門逐步採納行為守則作為採購合約之要求的一部分。目前，這個要求已納入為本集團採購及招標程序手冊的基本要求之一。我們計劃於2013年設計一套指引，協助我們的採購團隊與供應商溝通行為守則事宜，及評核供應商是否符合該守則的要求。

與供應商的關係對我們的聲譽及品牌至關重要。我們尋求以具競爭力的採購價格，但絕不因此而犧牲勞工標準、人權或環境。

### 2012年的工作進展

- ➡ 改善用作監察可持續發展採購常規表現的框架。
- ☑ 降低採購紙製品對環境的影響，並推廣可持續森林資源管理。

☑ 完成目標　➡ 進行中

### 我們的承諾 2013

- ☐ 推行新匯報系統，幫助集團檢視我們在負責任採購工作的表現。
- ☐ 推行香港上海大酒店供應鏈行為守則，使符合守則要求成為日常採購工作的基準。
- ☐ 定期探訪供應商，評核供應商是否符合香港上海大酒店供應鏈行為守則。
- ☐ 檢討推廣可持續發展海產的策略。

# 我們的社區



支持
450
間非牟利團體

提供
400,000
小時培訓及
工作體驗計劃

## 長久以來的承諾

關心社區發展是本公司及員工長久以來的核心價值。我們透過營運業務的方式，動用我們可使用的資源，以及鼓勵員工及社區夥伴的參與，致力支持業務所在的社區之發展。

這個支持社區發展的承諾始於146年前(1866年)，即香港上海大酒店在香港成立之時。香港半島酒店、淺水灣綜合項目及山頂纜車均為香港歷史與文化的象徵。我們深明集團的成就是建基於業務所在社區的繁榮發展。這些社區為我們提供資源、基礎設施及市場，以支持我們業務的發展。因此，只要能為社區出一分力，我們定必當仁不讓。

## 發展策略

我們參與的社區工作主要集中於為兒童和長者福利及弱勢社群的教育作出貢獻。2012年，我們重新檢討社區參與的方向及框架，務求以更具策略性、更恰當及更集中的方法去回應社區的需要。

在檢討過程中，我們自覺可以更好地利用我們與社區的接觸面，為社區作出更多貢獻。我們應積極摸索如何把支援社區發展納入日常業務運作中。這可從提供培訓和就業機會和採購活動方面出發，也可為我們的業務所在的社區肩負社區大使的責任。

利用我們與社區的接觸面，為社區作出更多、更長遠的貢獻。




請參照可持續發展數據摘要
以瞭解更多統計數據

在重大可持續發展議題調查中，業務相關人士建議我們把社區參與工作提升至更有策略性的層面。2012年，我們評估了營運部門所處的社區在發展時常見的主要挑戰。我們相信透過協調和結合集團各地區以至全球營運部門的社區合作，可為社區帶來更為長遠的裨益。我們將繼續在如何為社區作出更有效益的貢獻，聽取社區夥伴之意見，並在來年完成規劃。

## 籌款行善
## 提高社會關注

2012年，我們捐出逾2.8百萬港元的善款，及額外提供活動場地和贊助予業務所在地約450間非牟利團體。集團各營運部門的捐款大部份經當地的社區夥伴而惠及醫療、小童及長者福利等的社會工作。集團層面上，全球的半島酒店繼續分別於每年十月為關注乳癌的機構籌款及喚起人們對這個疾病的關注；在聖誕節期間則為願望成真基金籌款。藉著利用每間半島酒店內享負盛名的下午茶及其他產品，如雞尾酒及水療服務，這些籌款推廣活動一方面吸引賓客享受這些服務和產品，另方面為這兩個極具意義的組織籌款。

乳癌在發達國家和發展中國家均是最多女士所患的癌症，亦是全球女性首要殺手之一。在「粉紅半島酒店」活動中，各半島酒店利用其資源，推出一系列以粉紅色為主題的推廣方案，包括售賣特別設計的粉紅絲帶別針，其中部份收益直接捐予支持乳癌病患者的組織。我們又參與各種關注乳癌的步行、跑步及其他不同類型的活動，提高員工對乳癌的意識。

攜手帶領一群
**長者**
體驗難忘的直昇機
飛行之旅



## 既有意義又有趣之義工活動：

香港半島酒店與其長期合作伙伴 — 聖雅各福群會 — 攜手帶領一群長者體驗難忘的直昇機飛行之旅。

馬尼拉義工潛水隊利用星期六假期協助清理Anilao珊瑚礁上的垃圾，並宣揚環保意識。

每年比華利山半島酒店的餐飲團隊均會邀請洛杉磯兒童醫院和Chaka Khan基金會的小童參加酒店舉辦的同樂日，一起裝飾薑餅屋和曲奇。





與願望成真基金的合作已成為我們酒店分部的傳統。每年12月，所有半島酒店均會向賓客推廣一款聖誕樹裝飾物，所得收益撥歸願望成真基金所有。願望成真基金幫助生命受惡疾威脅的小朋友實現一個窩心的願望，讓病童感受喜悅及從病困中略作喘息。部分半島酒店更協助基金為小孩實現夢想。馬尼拉半島酒店曾為一個希望成為時裝設計師的女孩舉辦時裝表演，而芝加哥半島酒店去年為一個希望做一天公主的小女孩，鋪上紅地毯，迎接她到一間擺放了許多紫色氣球、聖誕禮物、公主裝飾品，還有聖誕樹的家庭套房。所有參與的員工都為能令小女孩願望成真，留下美好回憶而鼓舞。這就如我們為顧客創造永誌難忘的時刻一樣。

## 積極參與社區服務

企業義工活動是我們社區參與策略的重要部分。這提供新的渠道讓我們與所屬的本地社區建立聯繫，既可讓員工獲得新技能和動力，又可回饋社會。2012年，集團近600名員工貢獻時間及才藝參與義務工作，為社區服務逾7,300小時。支援兒童及青少

年、殘障人士、及弱勢社群的發展工作是我們眾多社區參與活動中最重要的元素。2012年內，近半數的義工活動均屬這些範疇。

過去五年，各個營運部門的員工均熱心投入義工服務活動。集團營運部門亦分別成立關懷社區委員會，來自不同部門的委員會成員共同計劃及統籌社區活動。委員會支持及鼓勵更多同事參與各種饒具意義的活動。我們的領導和管理層亦以身作則，親身參與不同的義工活動。另外，我們在籌辦這些有意義的活動亦不忘加入有趣的元素，務求吸引更多的員工參與。

## 利用集團業務作為發展平台

本集團與全球各地的酒店學校合作，為酒店業培訓新人才。我們為學生及有志從事酒店業的人士提供實習機會，讓他們可體驗行業的內部運作。2012年，約1,000人受惠於集團營運部門所提供的培訓及工作體驗計劃，培訓時數達400,000小時。這些計劃既有助其學業，亦啟發他們未來在酒店業發展其事業。王府半島酒店的外省見習生計劃為國內各地學生提供一至八個月的實習機會，2012年全國有125名學生受惠。

酒店業是許多人工作生涯的起步點。對於年輕人、長者、新移民及其他被社會邊緣化的人士，我們的酒店和商用物業分部可以為他們提供難得的培訓機會，學習新技能以爭取未來的工作機會。十多年來，芝加哥半島酒店透過提供培訓及工作機會，援助難民及新移民融入芝加哥社區。東京半島酒店支持國立老人再培訓學校，協助老人重新受訓並在酒店業尋找工作。過去五年，該酒店聘用了不少年長學員擔任房務、工程及其他前線職位。

隨著我們探索更具策略性的社區參與計劃，我們更清晰知道可以利用我們的業務平台協助弱勢社群自力更新。經驗證明這些培訓及工作體驗計劃使各方皆可受惠。參與者可獲取謀生之技能與經驗，自力更新，確保我們的計劃能真正滿足社區的需要。計劃亦可讓我們的營運部門物色具潛能的新力軍。

### 勿忘了老師

東京半島酒店舉辦教師日，邀請來自36家大學及酒店學校逾50名老師與我們分享我們的工作及營運理念。參與老師非常歡迎這個寶貴的機會，可以近距離觀察酒店內的忙碌情況，感受實際運作以協助其教學。該計劃讓東京半島酒店與學校及大學建立緊密的聯繫，並且為教師及在東京半島酒店工作的舊生提供難得的聚會良機。

近距離觀察酒店的實際運作以
**協助教學**

### 繼續為日本點燃希望

東京半島酒店為紀念日本地震一周年，特別為受災嚴重的東北地區內，有志投身酒店業的學生設立獎學金計劃。該獎學金為期每兩年，每次為一名學生提供全數學費及住宿費用，並為該名學生在學時提供在東京半島酒店兼職的機會，以及在畢業後全職工作的機會。

**獎學金**
專為東北地區受災學生而設

「那天非常好玩。報名參與前我並未抱特別的期望，但後來我學習到原來精神病康復者和你和我一樣，沒有分別。這些社會企業能夠為他們提供工作，一個自立謀生的機會實在別具意義。」

布莉安
PenKey
半島酒店客戶聯繫總監



2012年，芝家哥半島酒店以由危地馬拉婦女手製的精美手袋作為禮物，送贈予酒店的長期支持者，分享聖誕節那份關懷及施予的精神。

## 支持社會企業

另一個我們未來將會進一步探索的策略重點，是與社會企業的夥伴關係。社會企業結合了商業機構和非牟利組織的特質。社會企業的成立以滿足特定的社會或環境需要為目標，透過商業經營賺取收入，然後將利潤再投資予所支持的社會及環境理念。

在公司層面，本集團採購多種不同的產品及原材料以支持日常運作。我們希望可積極研究向社企採購之機會，以滿足業務需求同時支持社區發展。

### 認識社會企業

2012年，我們在本集團的香港總部開始與香港社會服務聯會合作，共同探討如何支持社會企業之發展。香港社會服務聯會從事政策研究、社會服務以及義務工作發展，代表逾400家香港非牟利機構。我們組織了一系列活動向員工介紹社企的概念及產品，尤其是香港各主要營運部門的採購團隊。此外，香港上海大酒店總部亦舉行了一次小型賣物會，向員工推廣來自香港及亞洲其他地區之社會企業。我們為來自香港各營運部門的員工組織了一次體驗本地社會企業內部運作的獨家活動，參加者在明愛烘焙工作室與精神病康復學員一齊學習如何製作廣受歡迎的港式蛋撻。

### 推廣社會企業

芝加哥半島酒店在其精品店內售賣由危地馬拉婦女手製的精美手袋。這些才華橫溢的編織者是一間支持公平貿易的合作社的成員。合作社給予這些女工合理的工資，而利潤則用作援助全球赤貧社區的婦女。香港半島酒店及淺水灣綜合項目為「閒行社企 — 社企旅遊札記創作比賽」提供獎品贊助，希望能喚起公眾對社會企業的關注以及其背後理念。

## 成為社區大使

我們的酒店及物業往往是歡迎來自世界各地的賓客來到我們業務所在社區的第一個平台，尤如一個社區大使。我們為可以成為所在社區一員而深感自豪，樂於支持推廣社區的活動，令集團及其周遭鄰里皆受益。



### 同賀我家

香港半島酒店與香港社會發展回顧項目及香港政府協辦關於推廣尖沙咀區的展覽。酒店座落尖沙咀區已84年，透過照片、玩具模型及口述歷史，這個「我們的尖沙咀 — 過去、現在與未來」展覽共吸引50,000多名參觀者共同感受尖沙咀區的傳統與活力，以及透過學生創作的藝術品將目光投向未來。

### 分享半島酒店的關懷

在2012年冬天，我們推出一個令人振奮的活動，為芝加哥帶來驚喜。芝加哥半島酒店員工一同穿上全套冬日外衣，走上芝加哥城內街頭，並以簡單善行傳達節日歡樂，如協助開門、遞上雨傘或協助途人截停計程車等。這項創新的活動把我們為賓客帶來喜悅的那份精神延至酒店外，向遊客及芝加哥居民散播歡樂，所有參與計劃的員工皆感到興奮。

### 擁抱音樂

菲律賓人熱愛音樂。這是馬尼拉半島酒店團隊構思以新奇有趣的方法培育新人時所考慮的重點。酒店於是與音樂界專才及形象設計師共同合作，舉辦Sing@Ning歌唱比賽，獎品包括100,000元菲律賓里拉，得獎者更可在市內知名演藝學校接受培訓以及獲得三個月馬尼拉半島酒店玲瓏酒廊的表演合約。比賽吸引了200名有志於娛樂事業的大學生報名參加。其中22名參賽者獲邀出席每兩周在玲瓏酒廊舉行的淘汰賽，比賽成為公眾的焦點，在全國掀起熱潮。

## 展望未來

我們可以用許多不同的方法服務社區。在未來一年，我們將制定新的策略及框架，努力探求更多不同的社區參與方式。

## 2012年的工作進展

- 檢討集團投入及參與社區的策略 — 長遠的路線圖、策略重心及框架
- 發掘新的社區發展項目，使集團關注的事項和社區需要的支援同時受益

進行中

## 我們的承諾 2013

- ☐ 推出新的香港上海大酒店集團社區投資及參與的策略與框架
- ☐ 推出新的社區發展項目，使集團關注的事項和社區需要的支援同時受益
- ☐ 繼續積極參與服務集團業務所在地的社區

# 可持續發展概論 香港上海大酒店可持續發展評估表

## 進展及目標

| 重點領域 | 強化根基 展望未來 | 人才投資 | 環保為念的尊貴服務 |
|---|---|---|---|
| 中期重點 | ◔ 發展長期的可持續發展的企業願景，並確定相關的目標<br>◔ 致力為業務相關人士在環境、社會及道德課題之參與建立一個長期的規劃和策略框架<br>◔ 擴大員工參與計劃來提高關注及鼓勵以可持續發展方式融入日常工作之中 | ◔ 建立集團員工能力的框架 | ◔ 在2015前逐步減少使用耗蝕臭氧層物質<br>◔ 強化工程團隊的碳排放管理能力 |
| 2013目標 | » 制定新的集團員工參與計劃讓員工認識可持續發展工作<br>» 繼續革新可持續發展管理系統<br>» 評估新的國際及本地可持續發展披露要求對香港上海大酒店的意義 | » 制定計對新酒店開業的人力資源手冊及指引<br>» 為員工平衡工作及健康生活增加支援<br>» 推出行政人員發展計劃新課程以培育新一代領袖<br>» 擴大半島酒店獎學金計劃 | » 在2006-08年的基準上，將整體能源密度減少18%<br>» 進行試驗性的建築物重新調適工程<br>» 進一步減少在酒店分部的用水密度<br>» 繼續改善監測廢物管理工作<br>» 檢討可持續發展設計標準及指引 |
| 對2012年目標的進展情況 | ☑ 集團高層管理人員就中長期內可能影響我們業務發展的全球主要趨勢建立共同的理解<br>➡ 制定集團風險管理記錄冊 | ☑ 根據集團人力資源手冊在5個營運部門進行檢討<br>☑ 進行第二階段集團員工意見調查<br>☑ 為各營運部門所有執行委員會成員設計財務管理課程<br>☑ 集團已修定的管理人員獎金計劃<br>➡ 有關顧客私隱資料的行為守則第3單元培訓，以上網和課堂形式進行<br>◯ 為集團建立評核員工專業能力的框架 | ☒ 能源密度在2006年至2008年期間之基準上減少3%<br>◯ 提升工程團隊的碳排放管理能力<br>☑ 酒店分部的用水密度再減少2%<br>☑ 提升廢物管理數據的準確程度以改善廢物分流及減少廢物<br>☒ 提高整個集團對可持續發展設計標準及指引的認識，並鼓勵在新發展項目及重大翻新項目中加以採納有關標準及指引 |

☑ 完成目標 ➡ 進行中 ◯ 落後於計劃 ☒ 尚未達標

| 健康與安全為本 | 負責任的採購 | 參與社群 |
| --- | --- | --- |
| ◔ 酒店分部繼續實施營運風險手冊 | ◔ 2017年前所有紙製品均源自已獲認可的可持續發展樹林 | ◔ 繼續積極參與社區 |
| » 推出新的健康與安全報告範本以加強對於集團營運部門在培訓及減少事故上的監測<br>» 所有餐飲部門分別完成HACCP的差異分析，以HACCP作為集團標準 | » 推行新匯報系統，幫助集團檢視我們在負責任採購工作的表現<br>» 推行香港上海大酒店供應鏈行為守則，使符合守則要求成為日常採購工作的基準<br>» 定期探訪供應商，評核供應商是否符合香港上海大酒店供應鏈行為守則<br>» 檢討推廣可持續發展海產的策略 | » 推出新的香港上海大酒店集團社區投資及參與的策略與框架<br>» 推出新的社區發展項目，使集團關注的事項和社區需要的支援同時受益 |
| ◔ 改善健康及安全培訓和事故的數據記錄，以加強管理健康及安全事宜<br>◔ 酒店分部全面執行營運風險手冊<br>➡ 所有餐飲部門檢討是否符合HACCP的食品安全指引或同等標準<br>☑ 檢討室內空氣質素評估結果，落實建議以改善室內空氣質素 | ➡ 改善用作監察可持續發展採購常規表現的框架<br>☑ 降低採購紙製品對環境的影響，並推廣可持續森林資源管理<br>◔ 在新發展及翻新項目中提倡使用可持續發展的建築材料 | ➡ 檢討集團投入及參與社區的策略 — 長遠的路線圖、策略重心及框架<br>➡ 發掘新的社區發展項目，使集團關注的事項和社區需要的支援同時受益 |

## 可持續發展數據摘要


1. 可持續發展數據摘要
2. 我們的團隊
3. 我們的環境及社區表現
4. 全球報告倡議組織索引


## 獨立核證報告

## 全球報告倡議組織聲明

# 可持續發展數據摘要

本章節提供本集團可持續發展表現的統計資料。為方便業務相關人士理解並使用標杆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)的披露框架編製。該框架是一套國際公認用以評估業務表現的經濟、環境與社會方面的指標。

## 1. 可持續發展數據摘要[1]

| | | | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2006-08之底線 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 經濟 | 收入 | 百萬港元 | **5,234** | 5,058 | 4,731 | 4,233 | – |
| | 經營成本 | 百萬港元 | **2,053** | 1,986 | 1,847 | 1,698 | – |
| | 僱員薪金及福利 | 百萬港元 | **1,842** | 1,728 | 1,639 | 1,512 | – |
| | 資本支出 | 百萬港元 | **1,049** | 335 | 261 | 281 | – |
| | 向資本提供者付款 | 百萬港元 | **231** | 195 | 171 | 192 | – |
| | 向政府繳稅[2] | 百萬港元 | **437** | 422 | 376 | 396 | – |
| | 總樓面面積 | 千平方米 | **588** | 588 | 588 | 518 | 518 |
| | 總賓客入住晚數 | 千晚 | **1,110** | 1,090 | 1,082 | 870 | 1,089 |
| 員工 | 員工總數 | | **8,006** | 7,759 | 7,730 | 7,415 | – |
| | 流失率 | % | **19.2%** | 19.5% | 19.4% | 11.7% | – |
| | 員工性別比例 | 女性員工% | **41%** | 41% | 40% | 41% | – |
| | 平均培訓支出[3] | 港元 | **2,645** | – | – | – | – |
| 健康及安全 | 安全 | | | | | | |
| | 損失工時工傷[4] | 報告工傷事件/20萬小時 | **7.6** | 9.5 | – | – | – |
| | 死亡 | 報告死亡事件 | **0** | 0 | – | – | – |
| | 健康及安全培訓 | 千小時 | **17** | 11 | – | – | – |
| 環境 | 溫室氣體排放 | 千噸二氧化碳當量 | **116** | 118 | 127 | 113 | 104 |
| | 集團碳密度 | 噸二氧化碳當量/平方米 | **0.197** | 0.200 | 0.216 | 0.218 | 0.201 |
| | 能源耗量 | 000' 千兆焦耳 | **823** | 840 | 856 | 808 | 873 |
| | 能源密度 | 兆焦耳/平方米 | **1,398** | 1,428 | 1,455 | 1,512 | 1,684 |
| | 通過節約措施而節省的能源 | 千兆焦耳 | **35,711** | 44,750[5] | | 3,540 | – |
| | 耗蝕臭氧層物質的排放 | 三氯氟甲烷當量千克數 | **71** | 92 | 146 | 167 | – |
| | 直接用水 | 千立方米 | **1,804** | 1,820 | 1,854 | 1,539 | 1,921 |
| | 用水密度 | | | | | | |
| | 酒店分部 | 公升/賓客入住晚數 | **1,280** | 1,320 | 1,367 | 1,363 | 1,411 |
| | 商用物業分部 | 公升/平方米 | **1,888** | 1,988 | 1,773 | 1,557 | 1,712 |
| | 循環再用水 | 千立方米 | **122** | 95 | 142 | 129 | – |
| | 所產生廢物[6] | 噸 | **6,270** | 4,712 | – | – | – |
| | 循環再用廢物[6] | 噸 | **2,350** | 685 | – | – | – |
| 社區 | 捐款 | | | | | | |
| | 公司捐款[7] | 千港元 | **1,537** | 4,163 | 617 | 1,689 | – |
| | 僱員/賓客捐款 | 千港元 | **1,306** | 290 | 642 | 97 | – |
| | 社區服務 | | | | | | |
| | 服務時數 | 小時 | **7,332** | 6,192 | 3,788 | 2,084 | – |
| | 僱員義工 | | **591** | 942 | 2,420 | 1,004 | – |
| | 實習計劃及再培訓計劃 | | | | | | |
| | 培訓時數 | 千小時 | **392** | 540 | 305 | 87 | – |
| | 參與人數 | | **1,069** | 1,210 | 693 | 393 | – |

附註：

1. 請參考刊載於第61頁的報告範圍–員工、健康、安全及環保表現的匯報範圍。報告以2006-2008的基線作環保表現的基準。2011年起，健康及安全的數據根據全球報告倡議組織指引收集。
2. 包含企業所得稅，物業及房地稅和薪俸稅。
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. 工傷數字包含小型急救事件至更嚴重的送院事件。工傷定義各地不同，或影響匯報資料的完整性。由於未能取得準確的相關資料，職業病比率並未納入本報告內。
5. 2010-2011年間，經節能工作而節省的能源共44,750千兆焦耳。
6. 自2011年起，廢物管理數據的匯報範圍增加6個營運部門，以與其他環境的報告範疇一致。由於未能取得準確的相關資料，山頂綜合項目的廢物管理並未包含在報告中。2012年度集團的廢物分流率為37.5%。若我們使用2011年所使用的匯報範圍，2012年內製造及回收的廢物分別為5,888噸及2,282噸，整體分流率為38%。
7. 報告中的捐款數字未包含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。

# 可持續發展數據摘要

## 2. 我們的團隊

| | | 2012 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 酒店[1] | 商用物業、會所及服務[2] | 總計 |
| 員工統計 | 員工總數[3] | 6,158 | 1,848 | 8,006 |
| | 按受聘類別劃分 | | | |
| | 全職 | 5,612 | 1,557 | 7,169 |
| | 兼職及臨時 | 546 | 291 | 837 |
| | 按員工合約類型劃分 | | | |
| | 長期合約或隨意聘用合約[4] | 6,018 | 1,649 | 7,667 |
| | 定期或臨時合約 | 140 | 199 | 339 |
| | 按地區劃分 | | | |
| | 亞洲 | 4,703 | 1,693 | 6,396 |
| | 美國 | 1,455 | 155 | 1,610 |
| | 按性別劃分 | | | |
| | 男性 | 58.3% | 61.3% | 59.0% |
| | 女性 | 41.7% | 38.7% | 41.0% |
| | 按管理職位劃分 | | | |
| | 管理人員 | 7.5% | 5.6% | 7.1% |
| | 非管理人員 | 92.5% | 94.4% | 92.9% |
| | 訂立集體談判協議的僱員 | 13.9% | 9.6% | 12.9% |
| 流失率 | 總流失率[5] | 18.3% | 21.1% | 19.2% |
| | 按地理位置劃分 | | | |
| | 亞洲 | 20.3% | 21.6% | 20.6% |
| | 美國 | 11.7% | 11.5% | 11.7% |
| | 按性別劃分 | | | |
| | 男性 | 18.5% | 18.9% | 18.6% |
| | 女性 | 17.8% | 28.0% | 19.9% |
| | 按年齡組別劃分 | | | |
| | 30歲以下 | 35.6% | 41.8% | 36.6% |
| | 30歲至50歲 | 11.3% | 18.8% | 12.9% |
| | 超過50歲 | 7.8% | 15.4% | 10.5% |
| 新增員工 | 按地理位置劃分 | | | |
| | 亞洲 | 1,026 | 343 | 1,369 |
| | 美國 | 230 | 117 | 347 |
| | 按性別劃分 | | | |
| | 男性 | 703 | 258 | 961 |
| | 女性 | 553 | 202 | 755 |
| | 按年齡組別劃分 | | | |
| | 30歲以下 | 835 | 174 | 1,009 |
| | 30歲至50歲 | 397 | 200 | 597 |
| | 超過50歲 | 24 | 86 | 110 |
| 產假 | 申領產假人數 | | | |
| | 男性 | 61 | 10 | 71 |
| | 女性 | 110 | 13 | 123 |
| | 產假後返回工作崗位 | | | |
| | 男性 | 100% | 100% | 100% |
| | 女性 | 87% | 91% | 88% |
| | 返回工作崗位後十二個月仍然受聘 | | | |
| | 男性 | 98% | 86% | 97% |
| | 女性 | 95% | 89% | 95% |
| 培訓 | 平均培訓支出[6] | HK$ 2,974 | HK$ 1,197 | HK$ 2,645 |
| | 定期獲工作表現評估[7] | 89.2% | 96.9% | 90.8% |

附註：

1. 酒店分部的匯報數據包括集團於香港、北京、曼谷、上海及美國的酒店業務及總部業務。
2. 匯報數據包括集團的商用物業及所有會所與服務業務。
3. 員工總數包含全體員工，包括長期合約、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，但並不包括日常應急的臨時員工。

| 2011 | | | 2010 | | | 2009 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 |
| 6,039 | 1,720 | 7,759 | 6,064 | 1,666 | 7,730 | 5,827 | 1,588 | 7,415 |
| 5,475 | 1,547 | 7,022 | 5,444 | 1,511 | 6,955 | 5,334 | 1,499 | 6,833 |
| 564 | 173 | 737 | 620 | 155 | 775 | 493 | 89 | 582 |
| 3,062 | 1,453 | 4,515 | 3,043 | 1,429 | 4,472 | 2,956 | 1,389 | 4,345 |
| 2,752 | 210 | 2,962 | 3,026 | 221 | 3,247 | 2,691 | 173 | 2,864 |
| 4,575 | 1,543 | 6,118 | 4,633 | 1,493 | 6,126 | 4,481 | 1,451 | 5,932 |
| 1,464 | 177 | 1,641 | 1,431 | 173 | 1,604 | 1,346 | 137 | 1,483 |
| 58.4% | 62.7% | 59.4% | 58.7% | 63.6% | 59.8% | 58.4% | 62.7% | 59.4% |
| 41.6% | 37.3% | 40.6% | 41.3% | 36.4% | 40.2% | 41.6% | 37.3% | 40.6% |
| 7.4% | 6.1% | 7.1% | 6.4% | 6.1% | 6.4% | 11.03% | 9% | 10.5% |
| 92.6% | 93.9% | 92.9% | 93.6% | 93.9% | 93.6% | 88.97% | 89% | 89.4% |
| 13.0% | 12.5% | 12.9% | 12.0% | 12.4% | 12.1% | 10.9% | 9.9% | 10.7% |
| 17.6% | 26.1% | 19.5% | 18.1% | 24.0% | 19.4% | 13.0% | 11.0% | 11.7% |
| 18.73% | 24.69% | 20.3% | 19.8% | 20.4% | 20.0% | 11.3% | 10.7% | 11.0% |
| 13.86% | 50.59% | 16.1% | 12.6% | 81.3% | 17.2% | 14.9% | 75.0% | 15.8% |
| 10.14% | 13.77% | 10.9% | 17.6% | 23.8% | 19.0% | n/a | n/a | n/a |
| 7.45% | 12.35% | 8.5% | 18.9% | 24.5% | 20.0% | n/a | n/a | n/a |
| 10.10% | 8.53% | 9.76% | 10.2% | 8.7% | 9.9% | n/a | n/a | n/a |
| 6.59% | 13.77% | 8.17% | 6.6% | 10.4% | 7.4% | n/a | n/a | n/a |
| 0.89% | 3.81% | 1.54% | 1.3% | 1.4% | 2.1% | n/a | n/a | n/a |
| 99.8% | 90.5% | 97.8% | 99.7% | 99.9% | 99.8% | | | |

4. 美國酒店的所有僱員均是「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。
5. 根據GRI披露要求，員工流失率的統計只包括全職員工。2009以前的計算方法不同，故未能提供實際數據。
6. 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。
7. 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，則為81.3%，而男性員工及女性員工中獲工作表現評估的則分別為83.6%及78.2%。

# 可持續發展數據摘要

## 3. 我們的環境及社區表現

| | | | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 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 | **96** | **20** | **116** | 95 | 22 | 118 |
| | 範圍1排放 | 千噸二氧化碳當量 | **16** | **6** | **22** | 13 | 6 | 19 |
| | 範圍2排放 | 千噸二氧化碳當量 | **80** | **14** | **94** | 82 | 16 | 98 |
| | 碳密度 | 噸二氧化碳當量/平方米 | **0.214** | **0.142** | **0.197** | 0.213 | 0.160 | 0.200 |
| | 總能源耗量 | 千兆焦耳 | **682** | **141** | **823** | 692 | 148 | 840 |
| | 直接能源耗量 | 千兆焦耳 | **182** | **73** | **255** | 183 | 69 | 251 |
| | 間接能源耗量 | 千兆焦耳 | **500** | **69** | **568** | 510 | 79 | 589 |
| | 能源密度 | 兆焦耳/平方米 | **1,524** | **1,000** | **1,398** | 1,547 | 1,048 | 1,428 |
| | 直接用水量 | 千立方米 | **1,420** | **384** | **1,804** | 1,438 | 382 | 1,820 |
| | 用水密度（酒店分部） | 公升/賓客入住晚 | **1,280** | **–** | **–** | 1,320 | – | – |
| | 用水密度[3]（商用物業分部） | 公升/平方米 | **–** | **1,888** | **–** | – | 1,988 | – |
| | 循環再用水 | 千立方米 | **122** | **–** | **122** | 95 | – | 95 |
| | 所產生的廢物[4] | 噸 | **5,888** | **382** | **6,270** | 4,597 | 115 | 4,712 |
| | 循環再用的廢物[4] | 噸 | **2,279** | **70** | **2,350** | 681 | 4 | 685 |
| | 耗蝕臭氧層物質的排放 | 三氯氟甲烷當量千克數 | **55.5** | **15.5** | **71.0** | 68.3 | 23.7 | 92.0 |
| 社區 | 捐款 | 千港元 | **2,514** | **329** | **2,843** | 4,355 | 98 | 4,453 |
| | 公司捐款[5] | 千港元 | **1,493** | **44** | **1,537** | 4,065 | 98 | 4,163 |
| | 僱員及賓客捐款 | 千港元 | **1,021** | **285** | **1,306** | 290 | 0 | 290 |
| | 社區活動 | | | | | | | |
| | 服務時數 | 小時 | **6,248** | **1,084** | **7,332** | 6,192 | 0 | 6,192 |
| | 企業義工 | | **508** | **83** | **591** | 942 | 0 | 942 |
| | 受助人人數 | | **977** | **2,868** | **3,845** | – | – | – |
| | 實習及再培訓計劃 | | | | | | | |
| | 培訓時數 | 千小時 | **382** | **10** | **392** | 540 | 0 | 540 |
| | 參與人數 | | **504** | **565** | **1,069** | 1,210 | 0 | 1,210 |

附註：

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、泰國曼谷的鄉村俱樂部、美國加州的鵝園高爾夫球會以及大班洗衣。
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。
3. 由於大班洗衣的用水密度(由2011年的每公斤衣物14.8公升下降至2012年的每公斤衣物8.37公升)的計算方法與物業及會所不同，故未包括在內。2011年商用物業分部的用水密度增加主要是由於井水質量下降而導致泰國曼谷的鄉村俱樂部市政用水增加。當地井水用量並未記錄在過往年度的用水及水密度內。

| 2010 | | | 2009 | | | 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 |
| 104 | 23 | 127 | 91 | 22 | 113 | 84 | 21 | 104 |
| 16 | 6 | 22 | 14 | 6 | 20 | 12 | 5 | 16 |
| 88 | 17 | 104 | 76 | 16 | 92 | 71 | 16 | 87 |
| 0.232 | 0.164 | 0.216 | 0.241 | 0.157 | 0.218 | 0.220 | 0.147 | 0.201 |
| 714 | 142 | 856 | 662 | 146 | 808 | 720 | 153 | 873 |
| 189 | 61 | 251 | 189 | 67 | 256 | 217 | 69 | 287 |
| 524 | 81 | 605 | 473 | 79 | 552 | 502 | 84 | 586 |
| 1,623 | 1,064 | 1,455 | 1,684 | 1,047 | 1,512 | 1,899 | 1,097 | 1,684 |
| 1,479 | 375 | 1,854 | 1,186 | 354 | 1,539 | 1,537 | 385 | 1,921 |
| 1,367 | – | – | 1,363 | – | – | 1,411 | – | – |
| – | 1,773 | – | – | 1,557 | – | – | 1,712 | – |
| 142 | – | 142 | 129 | – | 129 | – | – | – |
| – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 115.9 | 30.1 | 145.9 | 151.8 | 15.6 | 167.4 | – | – | – |
| 1,004 | 255 | 1,259 | 1,635 | 151 | 1,786 | | | |
| 389 | 228 | 617 | 1,538 | 151 | 1,689 | | | |
| 615 | 27 | 642 | 97 | 0 | 97 | | | |
| 3,608 | 180 | 3,788 | 1,548 | 536 | 2,084 | | | |
| 2,307 | 113 | 2,420 | 937 | 67 | 1,004 | | | |
| – | – | – | – | – | – | | | |
| 290 | 15 | 305 | 85 | 2 | 87 | | | |
| 679 | 14 | 693 | 389 | 4 | 393 | | | |

4. 自2011年起，廢物管理數據的匯報範圍增加6個營運部門，以與其他環境的報告範疇一致。由於未能取得準確的相關資料，山頂綜合項目的廢物管理並未包含在報告中。2012年度集團的廢物分流率為37.5%。若我們使用2011年所使用的匯報範圍，2012年內製造及回收的廢物分別為5,888噸及2,282噸，整體分流率為38%。
5. 報告中的捐款數字未包含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。

# 可持續發展數據摘要

## 全球報告倡議組織索引

為方便業務相關人士理解及使用標杆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)的披露框架編製。該框架是一套國際認可用以評估業務表現對經濟、環境與社會方面的指標。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。

● 完整匯報　● 部分匯報

| GRI索引(G3.1 核心指標) | | 涵蓋範圍 | 頁數 |
|---|---|---|---|
| **1.** | **願景與策略** | | |
| 1.1 | 行政總裁或主席報告 | ● | 7, 20 |
| 1.2 | 主要影響、風險及機會的描述 | ● | 20, 64, 66-67, 125-130 |
| **2.** | **匯報機構簡介** | | |
| 2.1-2.6 | 機構名稱、機構總部的所在地、所有權的性質及法律形式、機構的營運架構、機構在多少個國家營運、主要品牌、產品及/或服務 | ● | 2-3, 143-145 |
| 2.7 | 機構所服務的市場 | ● | 2-3 |
| 2.8 | 匯報機構的規模 | ● | 2-3 |
| 2.9 | 匯報期內機構規模、架構或所有權方面的重大變動 | ● | 9-10, 14, 18, 61 |
| 2.10 | 匯報期內所獲得的獎項 | ● | 28-29 |
| **3.** | **匯報參數** | | |
| 3.1-3.5 | 信息匯報期、匯報週期、負責解答報告或報告內容的聯絡人、界定報告內容的程序 | ● | 61, 66-67, 124, 227 |
| 3.6-3.8 | 報告的界限、指出任何有關報告範圍及界限的限制 | ● | 61 |
| 3.9 | 數據收集技術及計算基準，包括編制報告指標及其他資料時所用的假設及技巧 | ● | 沒有重大偏離全球報告倡議組織議定書的情況。詳盡資料請參閱數據摘要的附註。 |
| 3.10 | 解釋重整舊報告所載資訊的結果及原因 | ● | 由於2012年沒有職業病發率準確資料，故未能報告數據。此外，有關安全一項所披露的數據並不包括損失工時工傷率。 |
| 3.11 | 報告的範圍、界限或所用的計算方法與過往的報告的重大別 | ● | 所有美國當地酒店的僱員均受僱於「隨意聘用」合約。2011年以前，此數據歸納於定期合約。2012年開始，歸納於長期合約的數據內。廢物及社區服務的數據已擴大至本報告涵蓋的所有報告範疇。詳盡資料，請參閱第61頁的報告範疇，及第215至219頁數據摘要的附註。 |
| 3.12 | 列表各類標準披露事項在報告中的位置 | ● | 220-221 |
| 3.13 | 為報告尋求外部報告核証的政策及現行慣例 | ● | 61, 222 |
| **4.** | **管治、承擔及參與** | | **有關各可持續發展範疇及整體管治框架的政策及程序守則，概述於第63頁。更詳細的資料，可見於各相關章節的文首，及2011年可持續發展報告。** |
| 4.1 | 管治架構 | ● | 104, 119 |
| 4.2 | 董事會主席之獨立性 | ● | 107 |
| 4.3 | 管治單位及/或管理層的獨立成員 | ● | 106-108, 117-118, 139 |
| 4.4 | 向最高管治單位提出建議的機制 | ● | 66-67, 72, 104, 119 |
| 4.5 | 將高級管治單位/經理在可持續發展之表現，與報酬掛鈎 | ● | 134-137<br>目前我們沒有將管理人員的報酬與其可持續發展表現掛鈎。薪酬是與管理人員的整體表現掛鈎，當中包括可持續發展表現，以及營運及管理等其他方面的表現。 |
| 4.6, 4.7 | 最高管治單位及其委員會之組成、資格、多元性及專長的決策，以及避免利益衝突的程序 | ● | 111, 115, 117-118, 133, 139 |
| 4.8, 4.12 | 可持續發展的使命、價值觀、行為準則、原則以及其推行的情況的內部聲明。機構所參與之外方約章，原則或其他倡議項目 | ● | 61, 63, 69, 87-88 |

| GRI索引(G3.1 核心指標) | | 涵蓋範圍 | 頁數 |
|---|---|---|---|
| 4.9 | 最高管治單位監督可持續發展表現時，識別範疇及管理的程序，包括有關風險及是否合乎國際標準/守則 | ● | 63-67, 119 |
| 4.10 | 檢討最高管治單位本身在可持續發展上表現之程序 | ● | 63, 119 |
| 4.11 | 有否/如何採取預防方法或其原則之闡述 | ● | 63, 66-67, 74, 82-86 |
| 4.13 | 策略性地成為協會或關注團體成員 | ● | 63, 87, 90 |
| 4.14-4.17 | 業務相關人士的篩選、邀請業務相關人士參選、業務相關人士參與的方法(按類型或頻密程度)、回應業務相關人士的主要問題和關注重點 | ● | 66-67 |
| **5.** | **表現指標** | | |
| **5.1** | **經濟** | | |
| EC1 | 機構產生及分派的經濟價值 | ● | 32-59, 215 |
| EC3 | 訂明的僱員福利 | ● | 183-185 |
| EC4 | 重大的政府補貼 | ● | 沒有獲得重大的政府補助 |
| **5.2** | **環境** | | |
| EN3 | 按主要來源劃分的直接能量消耗 | ● | 75 |
| EN4 | 按主要來源劃分的間接能量消耗 | ● | 75 |
| EN5 | 經環境保育及提高效益而節省的能源 | ● | 75, 215 |
| EN6 | 能源效益計劃/使用再生能源的產品及其帶來的能源節省成效 | ● | 75-77, 81 |
| EN7 | 節省間接能源耗量的計劃及其成效 | ● | 75-77 |
| EN10 | 循環再用及再用水的百分比及總用量 | ● | 77-78 |
| EN14 | 監控機構對生物多樣性影響的戰略、目前行動及未來計劃 | ● | 215, 218-219 |
| EN16 | 按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量 | ● | 75, 215,218-219 |
| EN18 | 減少溫室氣體排放量的計劃及其成效 | ● | 75-76, 87 |
| EN19 | 按重量劃分的耗蝕臭氧層物質排放量 | ● | 77, 215, 218-219 |
| EN22 | 按類型及處理方法劃分的廢物總重量 | ● | 79-81, 215, 218-219 |
| EN23 | 重大洩漏的次數及洩漏量 | ● | 2012年度並無任何重大洩漏事故。 |
| EN26 | 減輕產品及服務對環境影響的計劃 | ● | 74-81, 87-89 |
| EN28 | 因違反環保法例及條例之巨額罰款金額及非金錢處分次數 | ● | 2012年並無因違反環保法例及條例，而被判處罰款或其他非金錢處分。 |
| **5.3** | **社會及廣義社會表現** | | |
| LA1 | 以受聘類別及地區劃分僱員總數 | ● | 68, 216-217 |
| LA2 | 以年齡、性別及地區劃分新員工及僱員流失的總數和比率 | ● | 70-71, 216-217 |
| LA4 | 受集體議價協議保障的僱員百份比 | ● | 69, 216-217 |
| LA7 | 工傷、缺勤比率和工作有關的死亡數字 | ● | 83, 215 |
| LA12 | 接受定期績效及職業發展檢討的僱員百份比 | ● | 70, 216-217 |
| LA15 | 以性別劃分，產假後回到崗位及留任的比率 | ● | 71, 216-217 |
| HR3 | 有關人權的員工培訓 | ● | 69 |
| HR4 | 歧視個案，以及機構採取的行動 | ● | 69 |
| HR9 | 有關少數族裔的權利受侵犯的個案總數，以及機構採取的行動 | ● | 沒有任何涉及侵犯少數族裔權利的個案。 |
| SO3 | 已接受機構的反賄賂政策及程序培訓的僱員百份比 | ● | 69 |
| SO4 | 回應賄賂個案所採取的行動 | ● | 69 |
| SO8 | 因違反法例及條例而遭罰款的金額及非金錢的處分次數 | ● | 除第71頁所載述外，並沒有因觸犯法例而被判處巨額罰款或處分。 |
| PR4 | 以後果劃分，產品及服務的資料和標籤違反法規/自願性守則的總次數 | ● | 沒有任何違規記錄。 |
| PR8 | 侵犯客戶私隱及遺失客戶資料被投訴的總次數 | ● | 沒有任何侵犯客戶私穩及遺失客戶資料的個案。 |

# 獨立核證報告

## 香港上海大酒店有限公司的獨立核證報告

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2012年財務年度報告中可持續發展概覽及數據摘要(下文稱為"報告")進行核證。報告截止日期為財務年度截止日期2012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準備截至2012年12月31日的可持續發展報告，決定報告中的內容及聲明，並負責制定可持續發展報告指引，及保存報告所披露的資料紀錄。

## 獨立核證者的責任

我們的責任是就下節陳述的工作向香港上海大酒店提供我們的核證結果，並評估報告披露的資料是否與我們的核證結果相符。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。

## 工作範圍

我們被委託的工作是按有限級別核證準則，為報告的讀者確保報告內容真實而公平地反映有關事務狀況，並已按以下的報告準則編制。我們的核實工作按有限級別核證工作程序進行，目的為確定資料的可信性，其程度不及合理水平核證廣闊。

## 工作依據

我們根據ISAE 30001準則，由專門審核可持續發展資料，並具相關工作經驗的小組進行。該準則要求我們遵守道德規範，包括保持獨立性，並規劃和執行有限級別審核，以確保此報告不存有任何重大錯誤陳述。

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G3.1指南，詳情紀載於可持續發展概論中的「報告標準及核證」。在理解報告中的數據時，請參考此解釋資料。

## 核證工作

在計劃及執行以上工作範圍時，我們已檢閱所有我們認為必要的證明、資料及解釋，以取到足夠證據讓我們作出有限級別的核證。

我們的核實工作包括下列陳述的程序及一系列收集證據的工作：

- 評估香港上海大酒店業務相關人士的資詢過程結果，及判辨業務相關人士關注的重要議題之方法；
- 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部門，測試有關可持續發展資料的可靠性；
- 到訪根據風險評估而挑選的兩個營運部門；
- 核實於第220-221頁載列之全球報告倡議組織索引，以確保符合GRI B+級別的要求；
- 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

根據上述已完成的工作，我們 有發現任何導致我們認為香港上海大酒店截至2012年12月31日的可持續發展發展報告，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G3.1索引。詳情載列於第220-221頁。



畢馬威會計師事務所
香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓
2013年3月13日

1. 國際準則 — 核證委託3000：由國際審計與核證準則理事會制定，有關審計及歷史資料以外的核證委託準則

# 全球報告倡議組織聲明

Global Reporting Initiative™

## GRI应用等级审核声明

GRI 声明**香港上海大酒店有限公司**已将其报告“2012年可持續發展報告”提交给GRI报告服务工作组，经过审核，工作组确认此报告已达到应用等级B+的全部要求。

GRI应用等级说明了所提交的可持续发展报告使用G3.1 指南的程度。GRI应用等级审核是一个确认报告是否涵盖该应用等级所要求披露的一系列指标及其他重要信息的过程，而GRI内容索引表则反映出报告披露的指标和信息的具体情况。有关审核方法，详见:
https://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

应用等级不能反映该机构报告中信息的质量，也不能反映该机构可持续发展的表现。

阿姆斯特丹, 2013年2月20日

Nelmara Arbex
副总执行官
全球报告倡议组织（GRI）

B+ GRI REPORT GRI CHECKED

此应用等级含有“+”号，因为香港上海大酒店有限公司已经将此（或部分）报告进行过外部审验。GRI接受报告机构对外部审验提供者和审验范围的判断和选择。

*全球报告倡议组织（GRI）是一个非营利性的国际组织，它通过支持全球多利益相关方网络,通过多利益相关方参与和达成共识的工作流程率先开发出目前全球使用最为广泛的可持续报告框架。这个可持续发展报告框架的基石是G3指南，有超过25 种语言的版本供免费使用。GRI将不遗余力地继续推广该框架的改进和在世界范围内的普遍使用。G3指南列出了一系列原则和指标，各种类型的机构都可以使用这些原则和指标来报告他们的经济、环境和社会绩效。*
*www.globalreporting.org*

*免责声明: 对于该报告所包含的外部链接，包括对一些视频或音频材料的链接，此声明仅考虑到在审核日期2013年2月19日 前所提交的材料，GRI强烈反对将此声明用于任何其它在审核日期后变更过的材料。*

此可持續發展概論及數據摘要是本集團 2012 年報的一部分。
如欲閱覽年報全文，請瀏覽 www.hshgroup.com。

香港上海大酒店有限公司