

可持續發展報告

報告章節	全球報告倡議組織項目	頁數
主席及行政總裁的話	全球報告倡議組織概況披露 1.12	170
摘要		171
向讀者提供的指引	全球報告倡議組織概況披露 3.1 – 3.3、3.5 – 3.8、3.10 – 3.13	172
企業管治及道德	全球報告倡議組織概況披露 4.1 – 4.4 及 SO 3 及 8；PR 7 – 9；EN 28	173
經濟貢獻	全球報告倡議組織表現指標 EC 1 及 7	175
員工	全球報告倡議組織表現指標 LA 4 及 11；LA 1、2、12 及 13 (部分)	177
環境	全球報告倡議組織表現指標 EN 3、4、5、8、10、14、16、18 及 19	183
健康及安全	PR 2；LA 1 (部分)	190
供應鏈	EC 6	191
積極投入及參與社區活動	全球報告倡議組織表現指標 EC 1 有關慈善捐款	193
業務相關人士的參與	全球報告倡議組織概況披露 4.14 及 4.15	196
回應意見及聯絡資料	全球報告倡議組織概況披露 3.4	197
香港上海大酒店可持續發展目標		197
香港上海大酒店環境表現統計數據		199
保證聲明	全球報告倡議組織概況披露 3.13	200
全球報告倡議組織目錄索引*	全球報告倡議組織概況披露 3.12	

全球報告倡議組織 C+ 應用等級

* 由於本可持續發展報告未能盡錄香港上海大酒店如何根據全球報告倡議組織的披露及指標作出的匯報，以達到全球報告倡議組織的 C+ 應用等級，香港上海大酒店的全球報告倡議組織目錄索引將列示所有相關資料的所在位置(請參考 www.hshgroup.com)。

主席米高嘉道理爵士的話

3年前，在行政總裁郭敬文先生的指導下，本集團決定成立指導委員會，就持續及加強履行企業社會責任方面，制定正式及可測量的程序。委員會的工作及資源集中在以下6個範疇：企業管治及道德、員工、環境、健康及安全、供應鏈和積極投入及參與社區活動。

本報告是我們第3年刊發的年度可持續發展報告，當中涵蓋我們就上年度所定目標的進展，並概括我們在6大核心範疇所作的決策及活動，反映集團經營各項業務時，在兼顧社會責任方面持續尋求進步。本報告亦印證了我們對提升企業透明度的承諾。

現時社會不僅期望企業恪守崇高的道德行為標準，更認為企業應承擔對環境的責任和對社會的支持，以達致更遠大的社會目標。秉承本公司在酒店業近145年的光輝歷史，我們深信香港上海大酒店對其企業社會責任將任重而道遠。

對於集團的全體員工及業務相關人士一直鼎力支持我們加強可持續發展的工作，本人擬藉此機會對各位所作的寶貴貢獻致以由衷感謝。

行政總裁郭敬文先生的話

在去年的可持續發展報告中，本人對本集團如何堅守承諾，致力推行可持續發展的措施有深切了解。隨著我們的業務在2010年有所改善，可持續發展仍是集團經營酒店、商用物業及其他業務不可或缺的一部分。我們於2010年作出的資本投資便是可持續發展策略的最佳例子，它幫助集團旗下的酒店減低碳密度、能源和水的消耗，即使酒店物業入住率有所提升，我們仍然可以降低能源及用水密度。

在過去繁忙而充實的一年裏，企業社會責任委員會成員繼續帶領本集團的可持續發展，協助各物業及業務以主要可持續發展標準進行計量及匯報，當中的工作殊不容易。我們明顯提升了集團內部對可持續發展措施的認知，但另一方面，為實施及調整新機制，以達致統一和準確報告的工作卻充滿挑戰性。去年我們努力不懈地強化計量及匯報機制，致使本年度報告包含一套範疇更闊的表現標準。

更重要的是，在2010年，香港上海大酒店集團各項物業及業務的可持續發展工作均取得進展。各酒店物業及大部分其他業務已建立配合本集團可持續發展主題的執行計劃，以求達致集團目標。展望未來，我們將於不同業務推行各項措施，繼續支持及分享集團內的最佳守則。有關營商環境及表現的詳情，請參閱本年報第10至15頁的行政總裁報告。

我們已審閱於未來3至5年間管理可持續發展的挑戰與風險之優次項目，而它們仍為：

1. 減少碳足跡密度；
2. 教育、培訓及授權員工將可持續發展植根於本集團的營運之中；
3. 與本集團的供應商及承辦商合作，增加採購以可持續物料及資源製成的產品和提供的服務，以幫助減少環境污染；
4. 向業務相關人士瞭解他們對本集團可持續發展表現的期望及觀點，並因應他們的意見改善可持續發展策略及匯報；以及
5. 擴展可持續發展措施及就可持續發展標準進行監察和報告。

本人認同企業社會責任委員會於集團內，就物業及業務制定政策和提供指引方面取得重大進展。團隊之間合作無間，於營運過程中實行各項可持續發展措施，並協助香港上海大酒店達致整體可持續發展的目標。我們將繼續擴展及提升可持續發展策略，確保香港上海大酒店於未來繼續履行其對環境及社會責任所作出的承諾。

為致力維持匯報的透明度，本年是由獨立第三方及全球報告倡議組織審閱報告，以符合全球報告倡議組織「可持續發展報告指引」的C+應用等級。

摘要

可持續發展管理及政策框架

為保障股東及其他業務相關人士的利益，管理可持續發展風險及機會依然為現時及未來業務成功的關鍵。

可持續發展理念及政策聲明¹列出香港上海大酒店對其

6個主要可持續發展範疇的承擔，即企業管治及道德、員工、環境、健康及安全、供應鏈和積極投入及參與社區活動。該聲明繼續提供完善框架，指引董事局的決策及營運，以及本集團的物業和業務。

2010年是本集團推行可持續發展策略的首個全年，包括因應6個可持續發展範疇各自的經濟、環境及社會問題與風險所作出的行動、表現指標及目標。根據集團企業社會責任委員會的指引，香港上海大酒店企業社會責任委員會委員已為每項範疇制定適用於集團層面的政策，並提供指引，以支持物業及業務的可持續發展措施。各物業及業務已持續實行各項符合集團範疇的行動，作為各自於2011年的可持續發展執行計劃。企業社會責任委員會其中一項重要職能是根據集團策略的可持續發展表現指標，審閱及評估每項物業與業務的表現。年內，香港上海大酒店的物業及多項業務已向企業責任委員會委員呈交表現資料，以供集團編製季度的內部可持續發展報告。

本可持續發展報告提供6個範疇在2010年所採取的措施情況，以及集團於2011年及其後計劃的資料。值得一提的是，去年建立可貫徹適用於整個集團的監控及申報系統的工作充滿挑戰性。故此，本報告所載的部分表現指標僅屬估計，尤其是部分欠缺有關資料或難以收集齊全資料的供應鏈指標。保持有系統地匯報表現乃2011年的重要工作。

1. 如欲閱覽香港上海大酒店的持續可發展前景及政策聲明，請參考www.hshgroup.com。

2010年的成就概要

可持續發展報告提供有關2010年的成就及所遇到的挑戰詳情。表現重點包括：

- 首次向所有業務員工派發香港上海大酒店的人力資源手冊，84%經理及71%其他員工進行行為守則培訓，並將學習與發展計劃擴大至容許表現優秀的員工參與
- 投資逾10百萬港元於能源、碳及節水有關的全面計劃，得以大量節省用量及成本，並取得可觀的投資回報，有關成效更超越節省能源及耗水量的目標(所訂下的目標將於年底前逐步達成。事實上，由於全年均達到密度減排目標，我們的表現較預期為佳。):

能源目標 — 較基數期低10% (2006年至2008年)
成果 — 9.6%(全年)

水目標 — 較基數期低3% (2006年至2008年)
成果 — 11.4%(全年)

- 首次於本集團內實施可持續發展供應鏈措施，並購買具有可持續發展特質的物品，使集團錄得84%後堂範圍照明系統具能源效益、90%清潔用品可被生物降解，以及23%至65%個別食物及飲品來自本地
- 支持各物業實行全集團營運風險手冊及評估表現
- 加強集團內積極投入及參與社區活動，以及各項措施成效的策略重點。集團的金錢、實物捐助及義務工作時數於去年均有所提升

向讀者提供閱讀此可持續發展報告概況的指引 報告範疇、參數及界限

如過去報告所述，香港上海大酒店於年報中匯報其於社會服務的表現及貢獻。香港上海大酒店的2008年可持續發展報告已報告集團首次推行可持續發展事宜，及管理風險的整體方案，而於2009年可持續發展報告則匯報主要可持續發展措施的實施進度。本年的2010年可持續發展報告提供有關我們如何擴闊推行本集團的可持續發展策略，以及各物業和業務的可持續發展執行計劃之最新資料。

除另有說明外，報告範疇涵蓋香港上海大酒店於香港的總部，及擁有營運控制權的物業和業務，包括：本集團於香港、上海、北京、紐約、芝加哥、比華利山、東京、曼谷及馬尼拉的半島酒店；非酒店物業包括淺水灣綜合項目、山頂凌霄閣及越南胡志明市的The Landmark；以及香港上海大酒店其他業務，包括香港的半島商品及大班洗衣、泰國的泰國鄉村俱樂部，與加州的鵝園高爾夫球及鄉村俱樂部。環境指標方面，我們於基數期(2006年至2008年)尚未掌握泰國鄉村俱樂部使用量的準確數據，現已按其後經驗作出估計載入。半島酒店內之半島精品店的表現已包括於報告數據內，而其他非集團擁有物業(如香港國際機場)內的半島精品店則不包括在內。於2009年10月18日試業之上海半島酒店的環境表現資料將於2011年收錄在集團之表現數據內。有關酒店於2010年環境表現的詳情，請參閱於第199頁香港上海大酒店環境表現數據一節。

本報告的員工統計數據包括於半島會所及顧問服務、以及於香港國際機場的國泰航空頭等及商務貴賓室工作的香港上海大酒店員工。環境表現統計並未包括香港上海大酒店管理的設施，例如香港會、香港銀行家會所、Butterfields' Club和國泰航空貴賓室，原因是本集團並不擁有或控制該等設施的政策。香港上海大酒店業務經營性質的詳情載於2010年報的其他部分內。

本年度可持續發展報告提出集團認為對業務及業務相關人士而言屬重大的事宜。在釐定主要事宜以協助制定可持續發展策略及報告時，我們正式評估彼於2010年的相關性。此評估過程與業務風險，業務相關人士劃分及分類程序有關，其中包括評估整體可持續發展，以釐定有關事宜對業務策略的影響程度，以及其優先業務相關人士對商譽或業務策略的影響程度。可持續發展的相關性評估過程乃企業社會責任委員會於2010年的日常工作。展望將來，我們期望於報告所涵蓋的事宜及彼等所涉及的範疇上，加入業務相關人士的回應意見。

可持續發展報告連續第2年符合全球報告倡議組織的「可持續發展報告指引」(G3)的C+應用等級。除為取得「全球報告倡議組織」C級等級而作10項概況披露外，香港上海大酒店對合共21項「全球報告倡議組織」績效指標作出匯報，報告更部分涵蓋額外4個績效指標。這些指標因其相關性，及香港上海大酒店目前可收集的可靠資料而獲挑選。為展示香港上海大酒店致力編製具高透明度及可信度報告的承諾，勞氏質量認證有限公司獲委聘對載於本報告的聲明及數據代

表樣本的準確性提供保證，並就全球報告倡議組織應用等級C級報告進行審核。保證聲明呈列於本報告第200頁。本報告亦已由全球報告倡議組織查核，以符合全球報告倡議組織的C+應用等級。

企業管治及道德

企業管治

企業管治是香港上海大酒店賴以成功的根基所在，代表著香港上海大酒店秉承涵蓋全球業務所有層面的商業原則及內部監控框架的承諾。載於2010年報第71至88頁的企業管治報告列出企業管治政策及常規。

香港上海大酒店的企業管治守則包括及依從證券上市規則的企業管治常規守則(「企業管治守則」)的全部守則條文和建議常規，惟其中兩項²與本集團企業管治守則有所偏離而被摒除在外。香港上海大酒店的管治政策及常規在一些政策及常規範疇上已超越企業管治守則的規定。這些範疇和偏離守則的原因已在企業管治報告中闡釋。

道德

香港上海大酒店的行為守則及平等機會政策概述適用於集團所有員工的嚴格反貪污及反賄賂政策，以及處理利益衝突的方法。香港上海大酒店的企業管治常規守則、董事／特定個人買賣本公司證券的守則、公司管理權力守則，以及採購與招標程序亦對該等事宜作出規範。

2. 例外情況為刊發季度財務業績及成立董事局提名委員會。

在2010年，香港上海大酒店向物業、業務及人力資源部全體總經理派發最新人力資源手冊，有關文件亦可於內聯網閱覽。該手冊於7月舉行的年度人力資源會議中派發，而所有人力資源經理亦獲發業務審閱文件，以協助他們按人力資源手冊檢討各自的常規。更重要的是，人力資源手冊載有香港上海大酒店於2009年更新的行為守則及平等機會政策，以具體提述多項事宜，例如認同基本人權、列舉更清晰的防止歧視政策，以及提供申訴機制及解決渠道。2010年，人力資源團隊於行為守則的簡介及重新介紹活動期間舉辦培訓課程，並將於2011年繼續舉辦有關活動。香港上海大酒店已開設網上電子學習課程，而高級經理須完成有關評估。

採購及招標程序亦符合我們的道德標準。與香港半島酒店的供應商試行香港上海大酒店的供應鏈行為守則後，有關守則已於2010年向本集團所有供應商及承辦商派發。守則要求香港上海大酒店的供應商及承辦商不會透過違法或不道德營商手法取得競爭優勢，而是在產品及服務的價格、品質和表現標準上競爭。誠如過往報告及下文供應鏈一節所述，香港上海大酒店絕不容許在其業務營運、供應商和承辦商的業務中出現任何形式的童工逼害或傷害童工行為。

本集團對其物業及業務中的多項業務風險進行定期審核，包括欺詐行為。此外，集團旗下所有酒店均有「神秘」客戶及賓客到訪進行測試。

受尊重的工作環境

香港上海大酒店的最新人力資源公司手冊包括行為守則、平等機會章節³，以及本集團的人力資源理念、目的和價值。本公司的薪酬哲學將於2011年載入人力資源手冊。行為守則章節概述香港上海大酒店期望僱員以符合道德、公平及忠誠的態度執行職責的政策及期望，並且認同每人的權利，以及集團致力營造一個對多元化、平等機會和沒有歧視、騷擾及迫害的環境的承諾。香港上海大酒店鼓勵僱員透過申訴渠道提出高度關切的問題而毋懼報復，並以培訓及守則確認，確保員工遵守政策。

為使員工更了解香港上海大酒店對營造受尊重的工作環境的期望，集團將於2011年展開培訓措施支援2011年的平等機會政策。有關措施包括為經理而設的網上課程，確保本集團採用正規標準方案。集團亦將為普通員工設計課堂培訓。

2011年，香港上海大酒店將透過第三方調查機構的協助，展開全面的網上員工歸屬感調查，第一階段的調查將針對5個地區。有關調查將諮詢員工對香港上海大酒店的看法，以及對工作環境、事業發展、福利及其他相關題目的意見。為盡量從調查中取得更多有用資料，本集團將於2011年為企業社會委員會成員舉辦培訓活動，確保調查結果的跟進行動計劃將合適地進行，並物色機會回應有關部門及酒店／業務的構思及所遇到的挑戰。

3. 如欲閱覽行為守則及平等機會政策，請參閱 www.hshgroup.com。

經濟貢獻

香港上海大酒店深信，維持穩健的財務狀況、負責任地管理環境及社會事宜，以及回饋其業務所在的社區乃業務取得成功的必要元素。故此，香港上海大酒店積極為社區的可持續發展作出貢獻，以符合業務相關人士所需及期望。在2010年，我們所產生的經濟價值較2009年上升5%，而集團向慈善團體支付以及贊助社區活動的現金捐獻由1.7百萬港元增至2.1百萬港元（增加25%）。

本年報第71至88頁載有如何讓本集團達致成功及持續經營業務的長遠目標，並且令投資者、僱員、其他業務相關人士及集團營運所在社區受惠的企業管治、管理及監控機制。

本集團透過酒店物業及業務聘請本土勞工、為當地政府帶來收益、採購當地食品、飲料及產品和服務，從而對經營業務所在的社區作出貢獻。下頁表1載列有關於2010年經濟貢獻的資料。

香港上海大酒店於全球不同地區營運，每個地區均有各自的傳統文化。就本集團的品牌而言，向賓客、客戶及租戶提供優質、國際聞名及融入地區特色的服務最為重要。為成功達致目標，我們的團隊結合各物業及業務中，曾在不同國家接受培訓的精英管理人員和大部分本土僱員的技能與經驗。截至2010年底，在160名（2009年：139名）屬本集團的物業及業務地方執行委員會成員之管理人員當中，89人（56%）（2009年：71人，51%）為工作所在國家的當地人士或公民⁴。作為一間多元化的國際公司，本集團將繼續為具高潛質的僱員提供跨國職位作為其事業發展的一部分，並於所在市場聘用及培訓當地人才，在提高當地就業率的同時貫徹本集團的優秀服務標準。

2011年的目標

- 維持按預期產生及分派的經濟價值之款項及實物貢獻。
- 維持於香港上海大酒店的物業中本地與國際管理人員數目的平衡。

4. 當地人士指於經營所在地區市場出生的人士，或擁有法定權利於該處永久居住的人士（如已歸化的居民）。不包括美國綠卡持有人及香港永久性居民。

表1：EC1 — 所產生及分派的直接經濟價值，包括收益、經營成本、僱員薪酬、捐獻、其他社區投資，以及向提供資本者及政府支付的款項

	百萬港元			2010
	2007	2008	2009*	
收益				
酒店物業	3,599	3,905	3,180	3,576
商用物業	605	677	637	688
會所與服務	338	356	401	443
	4,542	4,938	4,218	4,707
利息收入	25	40	15	24
	4,567	4,978	4,233	4,731
經營成本				
銷貨成本	380	390	334	378
租金及水電	374	525	531	542
其他經營成本	849	1,045	917	1,005
減：物業及房地產稅項	-70	-77	-84	-78
	1,533	1,883	1,698	1,847
僱員薪金及福利	1,346	1,553	1,512	1,639
資本性開支	687	394	281	261
向提供資本者付款				
股息	73	94	53	34
融資	150	140	139	137
	223	234	192	171
向政府付款				
香港	73	118	121	86
中國內地	113	128	63	72
美國	164	163	146	140
越南	7	8	6	10
泰國	29	28	20	26
日本	(附註1) -27	22	24	18
菲律賓	23	21	16	24
其他	3	0	0	0
	(附註2) 385	488	396	376
社區投資				
捐款(現金)	1	3	2	2
成本及分派總額	4,175	4,555	4,081	4,296

* 由於收入來源經重新訂定，因此若干2009年資料已於2010年修訂及重列。

附註1：包括於過往年度支付的消費稅的退稅。

附註2：包括企業利得稅，以及物業及房地產稅。

除以資本開支的形式保留的經濟價值外，有關保留盈利的詳情請參閱本年報第102頁的綜合權益變動表。此外，有關附屬公司、聯營公司及合營公司股本票據及管理合約的投資詳情請參閱第103頁之綜合現金流量表及122至第125頁之財務報表附註第16至19項。

來自酒店及會所與服務的收益(上文斜體所示者)乃就2009年重列。

員工 員工

香港上海大酒店的品牌以酒店物業及業務的優秀員工所提供之高質素服務見稱。本集團的企業文化一直致力促進與員工建立長期關係，從而令他們成長及發展事業。香港上海大酒店的工作團隊包括6,544名全職員工⁵及759名兼職員工⁶和臨時員工⁷。截至2010年底，本集團直接聘用共7,303名員工，包括集團的酒店及非酒店物業員工，以及於並非由香港上海大酒店

擁有的營業單位之員工⁸，當中亞洲及美國分別擁有5,706名及1,597名員工。4,010名集團員工(或55%)以長期合約聘用為全職員工，而51名兼職及臨時員工則以長期合約聘用。3,242名員工(或44%)乃以定期、臨時或「隨意聘用」⁹合約聘用。香港上海大酒店有1,551名工會員工受集體勞資協議保障¹⁰，佔員工總數21%。下頁表2載列更多有關香港上海大酒店員工資料的詳情。



香港上海大酒店行政總裁郭敬文與香港員工參加公益金百萬行(Walk for Millions)。員工之親友亦獲邀出席是項活動。

5. 「全職員工」乃根據有關工時的國家法例及常規定義。
6. 「兼職員工」指每週、每月或每年的工時少於上述附註所界定為「全職」員工的僱員。
7. 「臨時員工」乃按彈性基準聘用以應付機構的需要。
8. 這包括半島會所管理及顧問服務，以及香港國際機場的國泰航空頭等及商務貴賓室，惟不包括香港會、香港銀行家會所及Butterfields' Club(即不包括這些會所的412名員工)。
9. 所有員工均屬由美國酒店「隨意」聘用的員工，即表示員工自獲聘後可隨時因任何理由或毋須任何理由，在有通知或毋須通知的情況下辭任或終止聘用。
10. 指任何受集體勞資協議保障的全職或兼職員工。

表 2 : LA1 — 接受聘類別、僱用合約及地區分類的總員工人數

營運單位	於 2010 年 12 月 全職員工		於 2010 年 12 月 兼職／臨時員工		長期合約員工總數		定期／臨時／ 隨意聘用合約 員工總數
	管理層	非管理層	管理層	非管理層	全職	兼職／臨時	
亞洲地區							
小計	370	4,814	0	522	4,008	31	1,667
按類別及合約 分類的小計	5,184		522		4,039		1,667
員工總數－ 亞洲地區	5,706				5,706		
美國地區							
小計	99	1,261	0	237	2	20	1,575
按類別及合約 分類的小計	1,306		237		22		1,575
員工總數－ 美國地區	1,597				1,597		
香港上海大酒店有限公司							
按類別及合約 分類的總計	6,544		759		4,010		3,242
員工總數－香港 上海大酒店集團	7,303				4,061		

附註：

亞洲地區的員工包括於下列地點任職的員工：香港上海大酒店的總部、於香港、上海、北京、東京、曼谷、馬尼拉、淺水灣影灣園、越南 The Landmark、山頂纜車、泰國鄉村俱樂部、半島商品有限公司、半島會所管理及顧問服務、大班洗衣、香港國際機場的國泰航空貴賓室及一名調派至巴黎半島酒店項目的員工。

美國地區的員工包括於紐約半島酒店、芝加哥半島酒店、比華利山半島酒店、鵝園高爾夫球及鄉村俱樂部工作之員工。

香港上海大酒店各物業及業務的經理均為地方執行委員會成員¹¹。2010年，執行委員會由109名男士(2009年：95名)及51名女士(2009年：44名)組成(或分別佔68%及32%，與2009年相同)。

執行委員會於2010年的成員包括：

- 30歲以下－1名
- 30至50歲－116名
- 50歲以上－43名

香港上海大酒店於2010年的僱員年度流失率為19.7%，分別較2009年及2008年的流失率上升15.7%

11. 總部指所有A至D級的管理人員僱員。

及17.8%。於2010年、2009年及2008年，集團的亞洲物業及業務的流失率分別為20.4%、12.3%及15.9%，而位於美國的酒店物業流失率則分別為17.3%、23.1%及24.0%。由於位於巴黎的酒店物業仍處於發展階段，有關流失率並不適用。本集團注意到2010年於亞洲及美國的流失率分別呈上升及下跌的趨勢，我們認為主要是由於我們營運所在地的不同狀況引致，我們會審慎監察員工流失率，同時亦將審慎檢討集團的歸屬感調查結果並與僱員討論，以物色加強保留僱員的機會。有關地區、性別及年齡組別流失率的詳情，請參閱香港上海大酒店的全球報告倡議組織目錄索引。

2010年，香港上海大酒店於年度人力資源會議上更新集團的人力資源公司手冊，其中涵蓋人力資源管理的所有範疇。香港上海大酒店各物業及業務已開始著手更新其員工手冊，令有關手冊符合集團全面統一的人力資源管理方法，同時使遵守地方勞工法及實際狀況方面具備靈活性。本集團已向全體僱員提供經修訂的總部員工手冊及僱員指引，而所有確認通知表格亦已交還。

員工溝通及融合

如以往數年一樣，本集團與員工維持多種雙向溝通及融合的渠道，包括在香港上海大酒店各物業及業務內舉行的全體員工與企業社會責任委員會的定期會議，以至各級員工間舉行的討論。這些溝通渠道於2010年年報第71至88頁所載的企業管治報告內闡述。

香港上海大酒店於本年進行了一次行政總裁網上廣播，以回應員工要求提供更多有關本集團策略及重點的資訊。自2009年起我們透過行政總裁網上廣播與員工進行溝通，每次網上廣播均錄得約450次點擊紀錄，當中並未包括於各地方會堂及其他會議上分享。香港上海大酒店員工通訊 (HSH News) 被翻譯為多種語言，以及於集團與員工共享的重要資訊平台內聯網內刊登。

向僱員提供定期及有系統的意見反饋及表現檢討對支援香港上海大酒店團隊的長期發展相當重要。2010年，6,527名香港上海大酒店全職員工接收到定期表現檢討及事業發展檢討，佔香港上海大酒店全職員工的99.7%，較2009年的90%有所上升。

如上文所述，香港上海大酒店將推行全面歸屬感調查，於首階段向5個指定地區的僱員收集意見，並提供另一個重要渠道讓員工參與重大事宜，以及識別香港上海大酒店需要改進的範疇。

年內，本集團推行與香港上海大酒店業務有關的全集團導師計劃，以協調企業社會責任活動及將可持續發展活動融入於香港上海大酒店文化中。年內，本集團向負責不同範疇的經理包括本集團的總經理、營運經理及財務總監等人介紹本公司的可持續發展理念、個別主題內容及申報架構。此外，香港上海大酒店在美國及亞洲地區舉行電話會議，全體營運執行委員會成員均參與是次會議，會上就如何透過於各營運部門成立可持續發展委員會，以組織管理可持續發展工作向與會人士提出意見。

企業責任及可持續發展顧問已對位於美國、香港及中國的業務進行導師考察，以協助各業務管理可持續發展活動的實際應用。於進行有關考察活動後，多項最佳常規經已透過通訊在整個集團內傳播，而企業社會責任委員會的營運會議記錄亦於內聯網上刊載，以供各業務閱覽及分享資訊。內聯網亦會用作為各組織的全體經理提供諮詢及其他有關可持續發展事宜的刊物。



曼谷半島酒店創作了酒店的企業社會責任標誌，作內部溝通之用



曼谷半島酒店進行有關企業社會責任的戶外培訓工作坊

員工培訓及發展

香港上海大酒店的5年人力資源策略經已踏入第3個年頭。2010年的主要目標仍然為：(1) 確保集團的薪酬理念及獎勵措施能夠保留人才；(2) 就管理層職位制定繼任計劃；(3) 加強香港上海大酒店確認、吸引、培訓及發展優秀人才的政策及計劃；及(4) 提升員工的生產力。

根據有關策略，2010年集團學習及發展計劃已由各物業及業務專責制定及實行，以回應不同學習需求。在2010年實行的主要措施包括：

- 270名僱員參與美國康奈爾大學 (Cornell University) 舉辦有關接待及管理發展的電子學習課程。
- 18名僱員參與本集團與墨爾本商學院 (Melbourne Business School) 合辦的集團領袖計劃，該課程已連續3年舉辦，參與的員工可在其總經理的指導下接受2至3個重點學習目標的培訓。
- 4名屬酒店管理層的行政人員參與行政人員發展計劃，他們會於18個月內根據協定的個人發展計劃，進行全面回饋檢討，並接受香港上海大酒店董事或集團管理委員會成員的指導。
- 2名員工參與理查•艾葳商學院國際課程 (Richard Ivey Business School Consortium Programme) 的行政人員發展計劃，另外2名員工參與專門計劃，兩個計劃的其他學員來自全球及香港知名公司。
- 2名企業管理見習人員於香港半島酒店進行實習，而另1名畢業生則加入芝加哥半島酒店。他們均畢業於酒店學校。
- 香港上海大酒店獎學金計劃資助了1名香港學生，另一個相近計劃將於2011年資助另1名美國學生，所有獎學金受助人皆會在集團內進行實習，集團亦會於其畢業後提供就業機會。
- 1名香港上海大酒店的行政人員榮獲香港管理專業協會50週年獎學金，將攻讀客戶服務管理學的專業文憑課程。有關行政人員乃2010年50個

獲得全額獎學金得主之一。此外，兩位香港上海大酒店行政人員榮獲由MasterCard贊助的獎學金，以攻讀G21環球工商管理深造文憑(G21 Global Postgraduate Diploma in Business Administration)此獎學金針對女性管理人員的事業發展，希望透過教育提升女性水平，從而協助她們實踐自身最大潛能。

本集團繼任計劃的其中一個重要部分乃職位交替計劃，計劃為新加盟公司的高潛質員工及表現優異的現有員工提供機會，於集團內不同職位及地區汲取經驗，讓彼等提高技能及豐富經驗。2010年，本集團為198名高潛質員工制定具備培訓目標的個人發展計劃，香港上海大酒店將繼續支持並鼓勵員工參加此計劃。

香港上海大酒店的迎新培訓經已更新，從而讓新員工更了解本集團的可持續發展遠景、政策及策略。未來，有關可持續發展內容將擴大並融入至日後其他相關培訓之中。

員工福利

香港上海大酒店致力為員工提供有益身心的工作環境。為進一步保留經驗豐富員工，香港上海大酒店於主要市場進行第三方年度薪酬及福利調查，確保本集團維持競爭力。如過往可持續發展報告所述，香港上海大酒店亦繼續推行多項措施以保障員工福利。

為協助員工規劃退休生活，香港上海大酒店設有香港上海大酒店集團退休計劃，其職業退休計劃條例¹²保障香港的員工及亞洲的高級經理，亦保障根據本地計劃受聘但身處香港境外的員工。本集團向接近退休年齡的香港員工就基金選擇舉行職業退休計劃條例及退休選擇簡報；於11月，該計劃的114名將退休員工中共64名員工參與有關簡報。信託契據方面，容許員工的信託契據終止投資遞延3年，確保僱員有充裕時間選擇終止投資的適當時機。本集團的職業退休計劃條例委員會於2009年成立，由財務總裁擔任主席，負責檢討香港上海大酒店集團退休計劃各方面事宜。2010年，財務總裁發表網上廣播，向員工介紹有關退休計劃的資料，並為他們提供有關更改基金選擇的最新資料。有關更改選擇包括16項基金，而有關基金的表現將由職業退休計劃條例委員會每年進行4次檢討。香港上海大酒店正計劃進行調查，以就於2011年提升職業退休計劃條例計劃收集回應意見，並於本集團進行更多退休計劃介紹。此外，如過往報告所述，香港上海大酒店亦於有需要時支持員工內部調職，並每兩週於集團的內聯網刊登集團的職位空缺。本集團於香港的醫療保障計劃容許退休人士(須受若干條件約束)轉移其醫療保險，而毋須參與涵蓋先前條件，至按個人情況評估的醫療保險計劃。

2010年，香港上海大酒店制定其薪酬理念，而本集團將繼續評估未來的新薪酬及福利措施，希望可與於2011年公布的員工歸屬感調查結果保持一致，從而評估本集團的員工福利及其他主題事宜。

12. 「職業退休計劃條例」指職業退休計劃條例。

加強員工福利

現正進行的行為守則及平等機會政策培訓將於2011年繼續進行；行為守則電子學習單元已正式啟用

每年進行薪酬及福利調查

提供各種健康、運動及退休計劃

曼谷半島酒店連續4年獲泰國勞工局頒發「傑出僱主大獎」

北京半島酒店的員工宿舍設有電視及影碟(DVD)設備供員工休息時使用，以及為早班及晚班的員工提供床舖

上海半島酒店成立半島酒店兒童會以提高員工的英語能力，並為本地兒童提供不同的學習體驗

山頂綜合項目展開工作平衡計劃，其中包括電影夜、攝影及保齡球比賽以及員工燒烤活動

就企業策略及可持續發展培訓及鼓勵員工作出參與

行政總裁每半年進行網上廣播，廣播會被翻譯為當地語言，以提供有關香港上海大酒店的策略及活動的最新資料
加強利用內聯網分享資料及鼓勵員工參與；持續的溝通渠道，包括定期會面、通訊、座談會及派對等

在所有酒店物業及大部分業務中成立企業社會責任委員會；通過與總經理進行圓桌會議、會面、培訓、團隊建立工作坊、通告板、通訊、意見收集箱、推廣運動及活動，持續就企業社會責任進行溝通。

曼谷半島酒店為其全體121名中級經理舉行企業社會責任及業務可持續發展工作坊，其中12個新項目為自發推行，並設計出「Yes to CSR!」標誌。

王府半島酒店設立每月獎項獎勵模範員工及主管，以及獲賓客讚賞的員工

確保員工獲得培訓及事業發展支援

於所有營運部門進行持續培訓及發展活動，包括：

- 新員工迎新活動
- 英語培訓
- 客戶服務
- 導師培訓
- 監督步驟
- 管理發展工作坊
- 部門培訓(技術培訓)
- 康奈爾網上學習課程
- 集團領袖計劃
- 全方位學習
- 健康及安全、衛生及緊急事故培訓

2011年的目標

- 向全體經理推行平等機會單元，作為行為守則電子學習課程的一部分
- 擴大可參與行政人員發展計劃的員工人數
- 為中級經理設立企業培訓計劃，加強有效匯報及溝通技巧、效率及領導才能
- 擴大香港及美國的半島酒店獎學金計劃
- 進行集團歸屬感第一階段的調查以評估員工的歸屬感、福利及領導才能
- 於本集團內繼續推行退休計劃介紹，並向職業退休計劃條例計劃成員進行調查
- 展示香港上海大酒店的傳統歷史影片及相片，以提高員工的歸屬感



左上圖至右上圖：香港半島酒店為客房窗戶安裝太陽隔熱膜
泰國鄉村俱樂部的新一代電動高爾夫球車
淺水灣影灣園的環保建築計劃

左下圖至右下圖：香港半島酒店的新式水錶
芝加哥半島酒店的節能熱水器
淺水灣影灣園的空中花園

環境

誠如過去兩份可持續發展報告所述，降低生態足跡是我們整體可持續發展策略的主要原動力。我們的責任是持續審查各業務，並採納有利於可持續發展樓宇、良好室內空氣質素、低碳密度、提高節能及節水效益，以及減低資源消耗和廢物排放的新技術及行為。我們致力承擔環保責任，與我們提供卓越服務的傳統保持一致。我們經已並將繼續承擔環保責任，為賓客、客戶及租戶提供尊貴服務及體驗，並平衡業務相關人士的不同期望。

如過往所匯報，我們所採取的環保措施建基於2008年的可持續發展檢討，以及在香港及芝加哥半島酒店進行的室內空氣質素、室內環境質素 (IAQ/IEQ)、耗能和耗水情況的試驗性技術研究。根據有關研究的結果，我們於2009年發現逾100項潛在節水及節能以及IAQ/IEQ的措施。集團的首席工程師帶領各物業及業務的工程師選取當中76項節能及節水措施在2010年

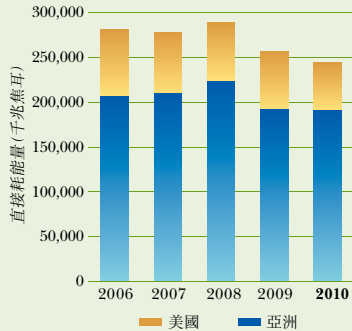
推行，作為集團資金投資計劃的一部分。如下文香港上海大酒店綜合環保績效指標圖表所示，集團不僅達到其節能目標，表現更超出預期，集團所採納的措施包括：

- LED照明系統、CFL慳電膽／螢光光管改造
- 更換／翻新空調或提升降溫系統
- 更換／翻新鍋爐及發熱系統及熱能回收系統
- 更換／翻新蒸汽泵、提升通風、暖氣及製冷系統 (HVAC)
- 安裝太陽隔熱膜或提升窗戶
- 安裝太陽能熱水器
- 安裝變頻器
- 安裝選擇／控制系統
- 提升升降機／扶手電梯
- 提升電力系統及
- 翻新淋浴花灑／水龍頭／節約用水設施

香港上海大酒店綜合環保表現指標圖表

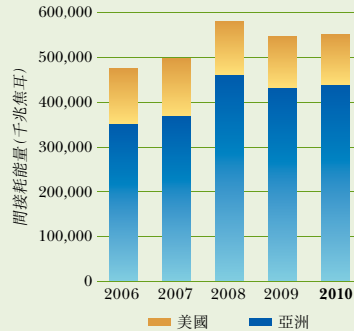
按主要源頭劃分的直接能源耗量及按主要源頭劃分的間接能源耗量

2006 – 2010年香港上海大酒店直接能源耗量
(按地區劃分)

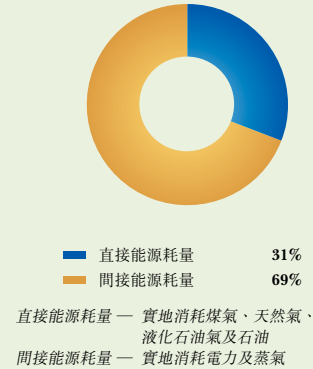


備註：1) 2008年能源增加反映東京半島酒店加入半島酒店集團。
2) 我們並未掌握泰國鄉村俱樂部於基準期的消耗量確實數據，有關消耗量現已根據過往經驗作出估計而計算。

2006 – 2010年香港上海大酒店間接能源耗量
(按地區劃分)

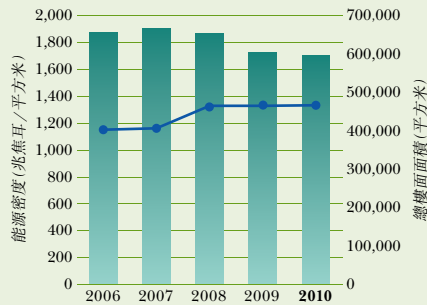


2010年香港上海大酒店的能源耗量分佈



香港上海大酒店能源密度，環保投資及節約成本

2006 – 2010年香港上海大酒店能源密度對總樓面面積



	2006	2007	2008	2009	2010
能源密度 (兆焦耳/平方米)	1,876	1,904	1,869	1,727	1,703
總樓面面積 (平方米)	403,207	406,878	465,450	465,450	466,885

備註：我們並未掌握泰國鄉村俱樂部於基準期的消耗量確實數據，有關消耗量現已根據過往經驗作出估計而計算。

2010年香港上海大酒店環保投資分佈



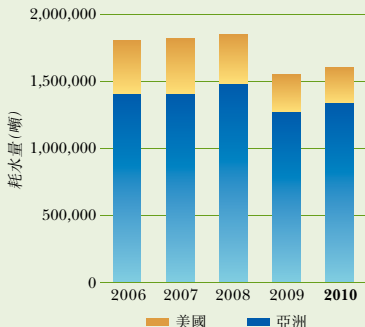
2010年香港上海大酒店節約成本分佈



備註：其他投資包括照明感應系統、安裝廚房廢氣變頻器、高能源效益升降機、節水淋浴花灑/洗臉盤龍頭及循環用水系統

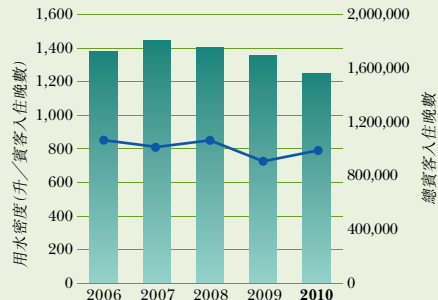
按源頭劃分的總耗水量及用水密度

2006 – 2010年香港上海大酒店集團耗水量
(按地區劃分)



備註：1) 2008年耗水量增加反映東京半島酒店加入半島酒店集團。
2) 我們並未掌握泰國鄉村俱樂部於基準期的消耗量確實數據，有關消耗量現已根據過往經驗作出估計而計算。

2006 – 2010年香港上海大酒店(僅限於酒店)
用水密度對總實客入住晚數



	2006	2007	2008	2009	2010
用水密度 (公升/實客入住晚數)	1,378	1,444	1,401	1,357	1,247
總實客入住晚數	1,065,035	1,014,559	1,063,921	907,871	985,951



上圖：曼谷半島酒店的新式節能平熨機
下圖：淺水灣影灣園的變頻器



上圖：淺水灣影灣園的功率
因數矯正設備



上圖：淺水灣影灣園的歐盟5型標準穿梭巴士

本集團的節能目標是於2010年底將能源密度從2006年至2008年期間的平均指標密度降低10%。本集團全年基本上已達到有關目標，將能源密度降低9.6%，而用水密度則遠遠超出3%的目標，較2006年至2008年期間的平均耗水指標密度減少11.4%。於2011年底前，我們透過對節能技術作出進一步投資及加強僱員落實推行有關措施的意識，繼續致力將能源及用水密度分別較基準期進一步減少5%及3%。

能源及燃料消耗

2010年，香港上海大酒店的物業及業務推行多項技術升級，並鼓勵僱員改變習慣以減少能源消耗及碳密度。在沒有對賓客體驗或舒適度造成任何影響的情況下，我們大力推行有關措施，致力減少能源消耗。整體而言，如於184頁之圖表顯示，香港上海大酒店於2010年的能源密度較2006至2008年期間的平均指標能源密度1,883兆焦耳／平方米減少達9.6%至1,703兆焦耳／平方米。為將東京半島酒店耗能數據併入本集團於2008年的整體耗能數據計算，本集團選用平均指

標能源密度作為基準。有關圖表亦就香港上海大酒店按主要來源劃分的直接及間接能源耗量作出報告，並列出香港上海大酒店位於亞洲(不包括上海半島酒店¹³)及美國物業及業務的能源耗量所分析的地區數據(有關總能源耗量的數據請參閱第184頁環境表現統計數據)，能源密度減低的原因為我們採納具高效益的照明系統、降溫及暖氣設備以及升降機，並於窗戶安裝太陽隔熱膜、加裝照明感應系統、廚房廢氣變頻器以及改變僱員節能習慣。

溫室氣體排放

本集團於2010年產生107,781噸二氧化碳當量，較2009年增加356噸。儘管2010年的碳排放量確實有所增加，由於2010年賓客入住晚數上升，實際平均排放密度較基礎期減少10.9%(倘包括上海半島酒店，則為6.5%)。香港上海大酒店亦開始收集其第一範圍排放量的資料，有關排放量來自香港上海大酒店的流動燃燒源(如汽車及貨車)產生的排放量，在2010年合共1,668噸二氧化碳當量。

13. 倘上海半島酒店的82,092千兆焦耳能源耗量計入2010年能源密度，本集團的能源密度減幅將重列為13%，而實際密度為1,639兆焦耳／平方米。由於上海半島酒店在營運首年的能源用量較低，故每平方米的用量較其他物業為低。

在2009年，為計算溫室氣體(GHG)排放量，香港上海大酒店採用世界資源研究所(World Resources Institute)／世界可持續發展工商理事會(World Business Council for Sustainable Development)使用的溫室氣體排放協議(GHG Protocol)，即在全球報告倡議組織EN16指標協議中建議的方法。香港上海大酒店於計算其排放量時已計入其溫室氣體的第一及第二主要範圍排放量。香港上海大酒店第一範圍排放量包括由用於固定燃燒源的燃油及氣體所產生之排放、由流動燃燒源所產生的排放，以及由冷凍及空調設備所產生的逃逸性排放。第二範圍包括外購電力及蒸氣所產生的排放量。

針對能源消耗及溫室氣體的排放，香港上海大酒店將在其所有物業及業務繼續推行及擴大減碳策略。本集團致力監察現有措施的成效，在有需要時加強維修及改善行為慣例，並繼續採納須作出資本投資的新技術措施，令碳排放量持續低於2008年的指標排放量¹⁴。

冷卻劑處理

香港上海大酒店繼續其逐步停用臭氧消耗性物質(ODS)。本集團已經並將繼續投入可觀的資金以落實該計劃，包括王府半島酒店於2010年更換4部空調中的3部，餘下1部將於2011年更換。

有關計劃最少須符合《關於破壞臭氧層物質的蒙特利爾議定書》(Montreal Protocol on Substances That Deplete the Ozone Layer)的要求。2010年，香港上海大酒店消耗約2.02噸臭氧消耗性物質，或0.136噸三氯氟甲烷當量(包括R12、R22、R123、R502、R414b及R502)，較2009年所消耗的1.953噸減少0.8%。有關各臭氧消耗性物質的消耗量詳情，請參閱本報告第199頁的香港上海大酒店環境表現統計數據。

室內空氣質素(IAQ)及室內環境質素(IEQ)

有效管理香港上海大酒店物業及業務的IAQ及IEQ水平，對於為賓客、租戶及僱員提供安全及健康的環境相當重要。我們透過採取適當管理通風、暖氣及製冷系統、控制維修及翻新，以及減少使用危害健康的油漆及清潔產品等各項措施審慎管理室內環境。2010年，我們的可持續發展指引要求其酒店及業務使用低VOC油漆及生物可降解的清潔產品，並將詳情向本集團進行匯報。展望將來，香港上海大酒店計劃評估有關措施，以根據最佳常規標準繼續管理IAQ及IEQ。

各營運單位已就2011年IAQ／IEQ評估作出開支預算，其後將會分析所需進行的改善措施。

用水及節水

2010年，香港上海大酒店繼續採取新措施以減少耗水，包括安裝節水效果較佳的花灑及水龍頭，以及推行最佳營運常規。相對於2006年至2008年期間的平均標準耗水量1,821,508立方米，集團於2010年的整體耗水量減少11.9%(相等於217,317立方米)至1,604,191立方米。就酒店物業而言，集團酒店的用水密度按賓客入住晚數計算，由2009年的1,357公升／賓客入住晚數減至2010年的1,247公升／賓客入住晚數，減幅達110公升／賓客入住晚數¹⁵，此乃由於採納新節水措施所致(於2009年至2010年期間賓客入住晚數有所增加)。

有關香港上海大酒店耗水量的詳細資料載於184頁之圖表內。物業及業務的大部分耗水均由市內供應商供應，於2010年總共為1,604,191立方米(2009年為1,549,932立方米)。此外，馬尼拉半島酒店的井水用量為106,807立方米(2009年為124,899立方米)。位於曼谷及東京的半島酒店所用的循環再用水為141,565立方米，佔香港

14. 由於東京半島酒店於2008年首年投入營運，故該年被定為計算香港上海大酒店碳排放量的指標。

15. 倘上海半島酒店的247,236平方米耗水量計入2010年用水密度，本集團的密度減幅將重列為3.1%。由於上海半島酒店在營業首年的入住率較本集團的其他酒店為低，故以公升／賓客入住晚數計算的用水密度高於平均數。



上左圖：山頂綜合項目安裝節能照明系統

上右圖：馬尼拉半島酒店為乾洗廠房安裝的循環用水系統

上海大酒店2010年總耗水量的8.8%。集團總耗水量不包括香港物業及業務耗用的海水部分。海水乃作廁盤沖水之用，而現時並無計算海水用量的水錶可供使用。

2011年，集團擬繼續推行節水措施，包括以節水效果較佳的裝置取代現時使用的花灑及水龍頭，並加強集團洗衣設施的節水及循環再用措施。雖然有關措施非常重要，但仍須注意香港上海大酒店定期檢討其政策以應對潛在的衛生風險，有關風險包括因更新清潔制度而增加耗水量。

資源使用、節約及廢物管理

香港上海大酒店減少資源使用及廢物產生的取向來自本集團的可持續發展指引，有關指引要求各物業及業務自發選取符合集團品質要求與賓客及客戶期望的物料及產品，而有關物料及產品在任何可行且適當的情況下亦符合可持續發展的準則。指引列明有關採購產品及項目的特定指引，其規定產品及項目須符合下列各項：屬可持續發展或擁有可持續發展特質；以符合環保原則及以遵守社會責任的方式生產；及／或為耐用、可循環使用、生物可降解、可循環再造或使用較少包裝，從而減少產生廢物。指引亦規定廢物須循環使用、循環再造及／或由持牌承包商回收作妥善處置。

有關本集團節約資源及減少廢物的主要成效載於第189頁的圖表內。如下文供應鏈一節所匯報，我們於2010年致力加深瞭解集團所耗用的資源及所產生的廢物性質及數量。此等按季向香港上海大酒店匯報的資料將於適用是用作更新集團可持續發展指引的準則，並在可行的情況下就特定物料設定表現目標。例如，倘本集團大部分單位選用可持續發展的選擇，這將成為整個集團的大方向。然而，務請注意在設定準則及表現目標時，必須考慮到我們所從事的業務廣泛，包括全球各地的多元化市場，不同市場對特定產品及服務供應狀況可能存在重大差異。所以，我們並無如過往所規劃般於2010年就進行資源消耗及廢物審核制定協議。展望將來，我們將繼續更新可持續發展指引，並按季檢討及評估有關指引的實施狀況。

可持續發展建築物

2010年，我們推行措施以審查所有建築物和翻新計劃及指引，以確認可與持續發展考慮因素的升級工程融合。本集團新編制的持續設計標準及指引於2010年12月推出，就發展新酒店及翻新現有物業採用國際認可的環保建築物藍本，主題包括下列各項：

- 綜合設計流程
- 可持續發展選址
- 高能源效益
- 節約用水
- 提升室內環境質素(IEQ)
- 節約物料及資源(對環境保護具更佳效能)

高能源效益照明系統

曼谷半島酒店在後堂範圍以T5燈取代現有白熱燈泡，以及LED燈取代鹵素燈或同類燈飾，並在不同地方安裝恆電膽；安裝後堂範圍人體感應器

王府半島酒店以LED燈取代所有安全出口燈及賓客樓層地面槽燈，63%公共範圍的T12燈轉為T5燈，以及所有員工大樓走廊燈轉為T5燈

香港半島酒店於淡季時在賓客樓層槽燈及主要住客樓層安裝LED燈以及遮光窗簾，務求盡可能減少使用空調

馬尼拉半島酒店在特定位置逐漸以LED燈取代螢光安全出口燈、鹵素燈及T8螢光光管

紐約半島酒店在樓梯安裝164盞Occu-Smart燈設備，以及在機械設備室安裝88盞高能源效益的螢光燈設備

Butterfields' Club已安裝節能人體感應器

山頂綜合項目將後堂範圍的照明系統更換為T5，並將FOH聚光燈更換為LED燈，在山頂纜車總站及車廂內安裝高能源效益的照明系統，以及縮短凌霄閣扶手電梯的運作時間

將淺水灣影灣園的電梯大堂及會所的全部照明系統升級為LED燈

泰國鄉村俱樂部的主要廚房及物業內所有經翻新範圍採用T5照明系統，並逐步安裝人體感應器及計時器

窗戶安裝太陽隔熱膜

王府半島酒店在客房窗戶安裝3M隔熱膜，以降低空調供應的能源成本

香港半島酒店在所有客房窗戶安裝3M隔熱膜，以減少因日光照射而產生的空調使用

高能源效益暖氣、空調及熱能回收 (鍋爐、燃料、熱力泵及洗衣)設備

曼谷半島酒店安裝新換熱器

王府半島酒店回收廢氣蒸汽，為洗衣設備、員工大樓的熱水系統預熱，以及為賓客樓層東翼替換主要新鮮空氣供應風扇，以降低供應空調的能源成本

上海半島酒店回收洗衣冷凝水用作加熱水，並將空調的能力加大80%，藉利用冷能為空間降溫及減少電力消耗

比華利山半島酒店的熨壓及乾洗業務使用蒸汽能源及低溫洗滌劑，以及能源效益高出25%的乾衣機款式取代其兩部乾衣機

芝加哥半島酒店的新煤氣鍋爐減少使用1/3的能源，並已安裝變頻冷凍塔

國泰航空貴賓室的空調溫度調較至與香港政府的建議室溫攝氏25.5度一致，並在其辦公室及後堂範圍推行關燈計劃

泰國鄉村俱樂部以泰國現有最環保空調取代主要廚房的6部空調及Pro Shop的1部空調

高能源效益電力及內燃發動機(空調、風扇、 泵、扶手電梯、升降機、冰箱、汽車)

曼谷半島酒店在洗衣室安裝新平整及摺疊器

馬尼拉半島酒店引入燃料添加劑，節省約5至10%柴油，而其採購貨車現以廢棄植物油操作

泰國鄉村俱樂部購買新一批高爾夫球電動車，為市場上最先進及最具能源效益的高爾夫球車，同時操作費用亦為最低，俱樂部亦購買使用乾濕混合處理方法的新割草機，可大幅減低燃料消耗及噪音污染

淺水灣影灣園將所有AHU及泳池泵升級至具備變頻器，並購買兩部具備歐盟五型引擎的穿梭巴士，較之前採用歐盟四型引擎的巴士更能節省燃料及排放更少氧化氮，符合全球最新及最嚴謹的排放標準

節約用水

曼谷半島酒店在冷凍塔、蓄水池、園務及道路清潔使用循環再利用水；每月節省用水7,500立方米

王府半島酒店在員工洗手間安裝節水淋浴花灑及水龍頭

比華利山半島酒店在所有後堂範圍(廚房除外)安裝感應控制洗臉盤，各主要部門的水錶、後堂範圍的通風裝置及所有灑水器均每夜計時，並因應季節及當地植物所需而作出調整

香港半島酒店在獨立廚房及洗衣室安裝水錶，以及在所有員工洗手間安裝感應控制水龍頭

馬尼拉半島酒店為新洗衣乾衣機安裝循環用水系統，每分鐘節省約10公升用水，以及安裝13個後堂範圍節水廁盤，每次使用可節省約3.75公升用水

紐約半島酒店完成所有客房每分鐘1.5加侖的水槽通風裝置安裝工程，以及在後堂範圍洗手間內安裝感應式水龍頭

上海半島酒店改良洗衣室乾洗機的降溫系統，每日減少20噸用水

凌霄閣降低洗手間的水龍頭流量，山頂纜車綜合項目使用山上自然流水，用作纜車車軌沿路的種植、清潔及建築用途

淺水灣影灣園在管理辦公室洗手間安裝自動式水龍頭，並將花灑及水龍頭升級為節水的水龍頭

改善廢物管理

曼谷半島酒店循環再用玻璃、紙張產品、膠樽、鋁罐及煮食油，以及使用生物可降解的外賣食品容器

比華利山半島酒店使用可循環再造紙及後堂範圍可循環再用枱墊、循環再用碳粉盒、將大部分廢物循環再用或用作肥料、循環再用廚房的食油及油脂、放棄使用膠袋包裝住客的乾洗衣物，以及將所有住客已使用的盥洗用品捐贈予「Clean the World」，該機構將清潔有關用品，並分發予有需要人士

芝加哥半島酒店循環再用硬紙板、玻璃、塑膠、紙張及濕廢料，並將所有住客已使用的盥洗用品捐贈予露宿者收容所

香港半島酒店循環再用其慳電管、廢棄漆罐、已使用打印機／影印機碳粉盒、電池、廢棄煮食油、已使用螢光管、紙箱、紙張、玻璃、鋁罐、廢金屬及塑膠廢物

馬尼拉半島酒店內之半島精品店提供生物可降解購物袋，而其餐飲店舖由使用塑膠食物容器及發泡膠容器轉為使用以紙漿製成的生物可降解容器。酒店循環再用其塑膠、玻璃、錫罐及金屬、白色家電及紙張產品，已使用的煮食油轉化為生物柴油，酒店亦捐贈其汽水罐拉環予「Tahanang Walang Hagdan」，以循環再造成輪椅

東京半島酒店分解其廚餘並循環再用為後堂範圍洗手間的沖廁水

國泰航空貴賓室循環再用廢紙、紙箱、膠樽及膠罐，並將其已使用的煮食油轉化為生物柴油

泰國鄉村俱樂部將其舊制服、更衣室毛巾及其他布料捐贈予泰國的孤兒院及慈善機構，並將其舊資訊科技設備捐贈予Buddhist Wat進行整修，以供學校及孤兒院使用

2011年的目標

- 全年的能源密度由2006年至2008年期間的平均標準能源密度進一步降低5%
- 將碳密度**由2006年至2008年期間的平均標準耗能降低10%
- 將全年的用水密度由2006年至2008年期間的平均標準用水密度進一步降低3%
- 監察所收集的廢物及物料數量，以作循環再造及妥善處置，並物色進一步減廢的機會
- 於本集團推出可持續發展設計標準及指引，並提供培訓
- 於2011年在全集團進行IAQ／IEQ評估

** 減碳密度目標並不包括汽車燃料排放量，原因是2010年乃香港上海大酒店計量汽車燃料的首年，故並無2006年至2008年的平均標準作比較。

為僱員、客戶及賓客提供健康、 安全和衛生的環境

半島酒店推行的定期培訓包括：防火及火警演習、炸彈恐嚇、緊急事故應變、危機準備、急救、使用、處理及處置有害物質、個人保護設備培訓、預防床蚤、人手處理指引、血液傳染病以及個人衛生、衛生/HACCP及交通安全

芝加哥半島酒店每月由第三方公司進行突擊檢查以評估表現，並確保已遵從健康及安全指引

健康及安全

一如以往，為賓客、客戶、業務合作夥伴、員工及其他業務相關人士提供健康、安全和安心的環境，對香港上海大酒店而言至關重要。為達到有關目標，我們積極管理集團物業的安全問題，落實履行安全、衛生的工作守則，並時刻作好準備以專業手法適時應對和處理瞬息萬變的情況。達至有關目標的關鍵在於向員工提供培訓，以及盡量減少員工意外受傷及因此導致的停工情況。集團於2010年平均每年每100名僱員出現14宗意外受傷，當中包括需要急救的最輕微受傷事故，以及導致停工的意外。本集團因意外受傷造成的缺勤率為每年每100名僱員65天。我們正就受傷事故的起因及嚴重性作出進一步分析，以加強培訓及預防措施。我們亦可作出以下匯報：除馬尼拉半島酒店的天花因承包商的原故觸發小型火災，而有關火災已迅速被撲熄，我們於2010年並無發生任何重大事故。我們亦盡力支援僱員及承包商在工作環境採取安全措施。

2010年，我們開始採取大型措施以採用統一和系統化方法評估整個集團的風險。營運風險經理到訪香港上海大酒店所有物業(惟兩幢物業除外)以提供實用的指引及培訓，務求協助各業務將營運風險手冊融合其地區系統當中。該全面的手冊載列我們就管理職業健康及安全和保安風險、預防疾病爆發、防火及管理其他符合OHSAS 18001標準的緊急事故應變系統，並遵照「危害分析和關鍵控制點系統」(HACCP)的要求採納食品安全及衛生規範而對物業及業務採取的措施。為符合該手冊規定，各業務均須制訂安全及保安行動計劃，該計劃涵蓋危機管理、職業健康及安全以及最低保安標準。餘下物業及業務將於2011年就該手冊進行實地執行支援。

展望將來，所有物業及業務將繼續定期進行檢查及演習、監察並向集團匯報其表現。營運風險經理亦將每半年進行審核，確保已遵從當地相關法律及香港上海大酒店的營運風險手冊之規定。

2011年的目標

- 盡量減低意外受傷及停工率
- 於整個集團全面實行營運風險手冊，並透過審核作出評估
- 制定全集團風險匯報標準

供應鏈

採購產品及服務是我們可持續發展政策的其中一個重要元素，此元素對本集團的影響深遠。2009年，我們推行了多項措施，不僅與供應商及承辦商溝通，傳達我們對可持續發展的期望，同時亦了解其管理及採購措施，以增加供應商及承辦商的參與。香港上海大酒店於採購產品及服務時一直兼顧各項其他因素，例如成本、供應量、可靠性、供應安全性和賓客與顧客的期望，同時我們亦承諾在採購常規方面將不斷加強環保及社會責任的準則，並於多年來一直致力與供應商合作，以提高供應鏈的可持續發展。這一直並將繼續成為本集團至關重要的工作。



左圖：比華利山半島酒店採用當地產品



右圖：馬尼拉半島酒店研發的生物可降解包裝

供應鏈措施包括以下主要部分：

- 2009年推出**供應鏈行為守則**，當中載列集團對供應商及承辦商的期望，以確保他們所進行的活動符合勞工、職業健康及安全、環境及其他適用相關法例，以及肯定採納商業道德慣例及改正措施，守則特別載明，香港上海大酒店的供應商及承辦商不得僱用強迫性勞工，不論是監禁、契約、受約束或其他形式的強迫性勞工，並須遵守國家規定的最低就業年齡、或完成強制性教育的年齡、或達到任何其他指定的例外情況，以及須保證年輕勞工不得從事可能造成身體或精神損傷的危險工作。
- 2009年開始試行本集團可持續發展措施，向大部分供應商及承辦商派發守則和供應商及承辦商的可持續發展問卷（詳情請參閱2009年可持續發展報告）。
- 根據已填問卷所得的資料改善問卷內容，並於2010年向供應商發出問卷，該批供應商供應了佔其他半島酒店及淺水灣影灣園各自總支出的80%產品及服務。行為守則亦已派發予所有供應商。
- 總括而言，本集團已派發3,592份行為守則及1,004份問卷。2010年，問卷的回應率為64%（已收回644份填妥問卷）。問卷的回應顯示大部分供應商樂於與我們分享可持續發展的理念，以及其業務符合我們行為守則。2011年，半島酒店及淺水灣影灣園將繼續跟進其主要供應商，以討論增購可持續發展產品的機會。
- 2010年，香港上海大酒店更新其集團性的可持續發展指引，為集團於採購所有主要項目及服務（當可供採購及採購可行）時，就其可持續內容／特色之性質及類型提供更具體的指引。該等項目要求包括於供應許可、適當及財政可行時，採購合乎相關能源效益認證的設備、LEED建議的建築材料，以至向持續管理及／或經認證的來源採購在當地出產的食品及木材、紙張、魚類及海產。
- 自2010年1月起，半島的所有酒店及淺水灣影灣園已就推行可持續發展指引作出季度匯報，尤其是有關採購超過15項產品，包括高能源效益照明系統、可循環再用紙張及低VOC油漆，以至可持續發展來源的魚類。倘採用一致形式，由於欠缺資料或計量技術不一，則較難匯報供應鏈中多個項目。本年度，我們已致力釐清已匯報的資料，而本報告所載指標乃作為估計進行匯報。由於本報告漸成例程序，故預期資料的可靠程度將有所改善。

由於集團的大部分採購產品為食品，酒店須每天或最長每週作出一次經深思熟慮的採購決定。可持續發展指引為所有物業及業務提供框架，於可行及具成本效益的情況下，盡量採購高效設備、本地產品、天然肉食、可持續捕撈的海產、有機乳製品及蔬果和其他產品。香港上海大酒店處理生物多樣性的取向尤其適用於為餐飲業務採購魚類及海產，以及進行翻新及建築活動之中。指引要求酒店及業務單位於任何時候均應避免採購列於國際、當地及頻危絕種名單上的物種(例如世界自然保育聯盟的頻危物種紅皮書或世界自然基金會的可持續海產指引)。惟鑒於須迎合顧客的期望，本集團或不可能經常嚴格遵守這些指引。

物業及業務於2010年就可持續發展採購的主要成果概述載列如下。務請特別注意，我們大部分新鮮食品均於本地(即透過陸路或水路交通運送至營運所在地的時間為2至3小時內)採購，此舉大幅減少我們的間接碳排放量，我們對此感到欣喜。同時亦務請注意，以下為所有酒店物業及淺水灣影灣園於2010年第四季進行採購的估計百分比：

- 84%的後堂範圍照明系統具能源效益(即LED燈、CFL或T5)
- 90%的清潔用品為生物可降解
- 67%雞蛋、59%蔬菜、51%奶類、乳酪及忌廉、47%肉類、38%魚類及海鮮、35%水果及23%芝士及牛油均來自本地產品



左圖：國泰航空貴賓室將紙板送回供應商作循環再用

右圖：國泰航空貴賓室將煮食油轉化為生物柴油作循環再用

魚類及海鮮產品方面，部分乃來自宣稱屬可持續發展及／或經證實為可持續發展的供應商。同樣地，部分雞蛋及肉類產品來自自由放養場，部分奶製品及雞蛋則經證實為有機產品。展望將來，我們將於可行及可取得更可靠的資料時，致力提升採購及匯報有關問題的嚴謹度。

2011年，我們將確認供應鏈的主要風險，並透過實地監督及／或採購代替品直接與相關供應商合作以應對有關風險。我們將繼續拓展多種方式，以改善採購活動及對供應鏈產生影響力，同時確保可滿足賓客／顧客的喜好、維持服務標準及考慮可持續產品的供應穩定性。就此，淺水灣影灣園已建立食品供應商審查系統，有系統包括採購經理及行政總廚每年審核其主要供應商的工廠環境。供應商將分類為A至C等級，並在有需要時採取補救措施以繼續擔任供應商。

2011年的目標

- 提升匯報可持續發展採購的嚴謹性
- 改善與主要供應商的關係以物色改善可持續發展採購的機會
- 檢討香港上海大酒店的可持續發展指引的施行情況，並於需要時進行修改及更新，以加強本集團採購符合環保及社會責任的產品及服務

積極投入及參與社區活動

自成立以來，香港上海大酒店一直積極支持其業務所在地的社區。本集團對「願望成真」計劃作出鼎力支持。在本集團身處的多元化社區，我們亦透過金錢及實物捐獻、培養新技能及義務工作等支持多個本地團體的工作及協助他們實踐目標。相對於2009年所作出的努力，本集團各業務單位於2010年的金錢捐獻增加723,434港元(+137%)，實物捐獻則增加205,538港元(+5%)，而義務工作時數則增加2,077小時(+99%)。

半島酒店於2010年10月主辦及參與關注乳癌活動，以「豐盛人生」(Enriching Your Life)作為主題。10月是全球乳癌關注月，期間不同規模的機構均舉行各項籌款活動，藉此對抗每年折磨數十萬計女性的疾病。由於粉紅色是與乳癌慈善活動相關的顏色，我們多間酒店亦為該主題作出精心策劃，例如：

- 芝加哥半島酒店的入口及名字以粉紅色燈光照亮。下午茶及晚飯時段的花藝擺設以粉紅色為主調，所籌得款項則捐贈予Lynn Sage癌病研究基金(The Lynn Sage Cancer Research Foundation)。酒店的水療中心則舉辦「粉紅佳人」(Pretty in Pink)活動，從修甲、按摩及面部美容等服務費用中撥付捐款。
- 至於在紐約半島酒店，顧客每次於Gotham餐廳享用慈善下午茶，酒店則捐贈5美元予「抗乳癌健行活動」(Making Strides Against Breast Cancer)。
- 比華利山半島酒店透過提供「半島粉紅下午茶」(Peninsula Pink Teas)進行籌款，期間惠顧賓客可獲贈一杯粉紅香檳。

- 東京半島酒店主辦「粉紅搖滾派對」(The Rockin' Pink Party)，由著名唱片騎師擔任主持，所得款項20,000美元已捐贈予當地的乳癌慈善團體。同時酒店亦透過晚飯、下午茶及水療優惠作出相應捐贈活動。
- 馬尼拉半島酒店員工參加粉紅絲帶活動，並加入對抗乳癌的Avon Walk and Run團隊，以宣傳「再見乳癌」(Kiss Goodbye to Breast Cancer)慈善步行及5公里賽跑。
- 香港半島酒店的外牆以粉紅色燈光點綴，以宣傳乳癌關注月，並採用為粉紅色為供應下午茶的主題顏色，而禮賓部籌款箱所得款項則全數撥捐香港乳癌基金會。

2010年，香港上海大酒店的業務繼續進行檢討，務求使其於社區投資及參與活動方面與集團性的投入及參與社區活動框架指引一致，並評估其工作成效。框架指引針對集團能發揮本身專長及經驗的地方，於教育、小童和長者3個主題中達致最大增值的項目，以及其他優先社區需要為服務重點。本集團鼓勵各物業及業務透過教育及培訓措施分享其專業知識，以推行針對本地社區所需項目，並與本地機構長期合作，務求建立可持續發展的夥伴關係。一如過往數年，本集團一直監察社區投資委員會之進度及成效，並將結果向香港上海大酒店企業社會責任委員會匯報。

有關香港上海大酒店於2010年策略性主題的社區投資及參與活動的整體分析、向慈善團體作出的捐獻(包括金錢及實物捐獻)、付予社區或專業／培訓活動的時間載於下二頁的表3及表4。

表 3：2010 年及 2009 年集團以策略性主題劃分的投入社區活動的性質及參與程度概覽

社區投入及參與活動主題	教育	小童	長者	其他措施
香港半島酒店	再培訓計劃 對象為中年低技術人士	元岡計劃 對象為元岡幼稚園兒童	長者特別活動 對象為聖雅各福群會規劃服務的長者	
上海半島酒店	孩子俱樂部(Kid's Club) 對象為員工的孩子	2010年兒童節 對象為上海蒲東特殊學校外灘委員會的太陽之家 (Home of Sunshine at Waitan Committee)		
王府半島酒店	為山西職業技術學院舉辦酒店參觀活動 對象為學校教師及教育局職員	聖誕探訪 對象為濟慈之家及太陽村 (Sun Village)	關懷探訪 松堂長者醫院	
紐約半島酒店	抗乳癌健行活動(Making Strides against Breast Cancer Walkathon) 對象為患有乳癌的女性	冬季願望 對象為窮困兒童		粉飾花園(Sprucing Up Drew Gardens) 對象為布隆克斯區的 West Farms Community 花園
芝加哥半島酒店	模擬面試培訓 對象為希望於芝加哥就業的寮國、尼泊爾、不丹及伊拉克難民和新移民	年度贊助早餐會 對象為窮困且無法取得優質食物的兒童	籌款活動：回憶步行(Memory Walk)／老人痴呆症關注月／年輕專家團隊 對象為在芝加哥大部分地區的與老人痴呆症相關及／或受老人痴呆症影響的人士	長者健身活動 對象為 Lloyd Walking Fitness Center 的長者居民
比華利山半島酒店	再培訓活動 對象為社會低下階層人士	融入家中(Adopt-a-Family) 對象為近期遭遇不幸的當地家庭		為 Rotary Clubs of Beverly Hills 籌款 對象為小兒麻痺症患者
東京半島酒店	教育支援 – 為何我們需要工作 對象為孤兒院院童	Onigiri (飯團)項目及福利支援 對象為 Mutsumi 母嬰宿舍 (Mutsumi Maternal and Child Dormitory House)	長者聘用 對象為加入專為長者而設的國家再培訓學院的低技術長者	Onigiri (飯團)項目 對象為失業人士
曼谷半島酒店		向 Bann Ramindra 表達愛與關懷 對象為 Home 的兒童	愛是分享 對象為 Baan Bangkae 老人院 (Baan Bangkae Elderly Home)	向社區表達愛與關懷 對象為 Masjid Suwannabhuni 社區
馬尼拉半島酒店	共享光芒計劃(Sharing the Light Program) 對象為馬利金納市的 Concepcion Integrated School	共享光芒計劃(Sharing the Light Program) 對象為馬利金納市的 Concepcion Integrated School	馬尼拉半島酒店合唱團為長者聖誕報佳音 於 Novaliches 市 Camrin 舉行的主顯節 (Epiphany of the Lord Parish)	建屋 對象為 Habitat for Humanity Families
淺水灣影灣園	客席講座 對象為青衣香港專業教育學院的學生	「小紳士及小淑女」(“Little Gentlemen & Little Ladies”) 對象為低收入家庭		
The Landmark, 越南		協助職業訓練中心的殘障人士及孤兒 對象為殘障兒童及孤兒		

表 4：2010 年及 2009 年集團投入社區活動的性質及參與程度概覽

		2010 年總計	2009 年總計		
社區工作	活動數目	375	107		
	義工人數	2,420	1,004		
	總時數	3,788	2,084		
	總參與人數	6,745	1,023		
	港元	634,226元	209,383元		
	公斤	1,880	0		
	件數	33,630	1,244		
參與本地社區機構的活動	活動數目	67	0		
	義工人數	85	0		
	總時數	372.5	0		
	參與人數	465	0		
實物捐獻	酒店客房晚數	活動數目	479	531	
		港元	3,140,818元	3,293,979元	
	酒店餐飲	活動數目	498	367	
		港元	767,403元	397,199元	
	酒店水療中心	活動數目	124	126	
		港元	423,501元	435,006元	
	來自員工	件數	186	1,731	
	金錢捐獻	來自酒店	港元	605,514元	429,530元
		來自員工	港元	644,927元	97,477元
	研討會／工作坊	活動數目	50	46	
義工人數		97	169		
總時數		340.1	239.25		
參與人數		2,031	1,163		
實習／工作機會	總時數	301,025	82,916		
	參與人數	501	371		
半島酒店導覽 (2009 年：歷史文化導覽)	活動數目	27	2		
	義工人數	49	7		
	總時數	110.5	150		
	參與人數	455	57		
再培訓計劃	活動數目	71	25		
	義工人數	91	64		
	總時數	4,988	3,599		
	總參與人數	192	22		

附註：「社區工作」是指為慈善團體舉辦的活動，員工以義工身份參與有關活動。「參與本地社區或商業機構的活動」簡述酒店在業界／教育機構參與造福社區的活動。例如，為香港海洋公園董事會、香港理工大學、生活教育活動計劃顧問委員會提供服務，以及參與香港酒店業協會的指導委員會的工作。

2011 年的目標

- 繼續評估及提升策略性投入及參與社區活動的成效
- 提高員工的投入感及社區活動的參與度

業務相關人士的參與

作為進行業務的一部分，香港上海大酒店的總公司以至各業務部門均一直透過各種活動及溝通渠道與各類業務相關人士聯繫。本集團的業務相關人士指彼等於集團業務的財務、環保及／或社會表現方面擁有直接或間接權益或利益的人士。我們的方向乃建基於我們對多元化的業務相關人士持有不同的權益和對集團業務不同的期望所作出的認同。

在2009年的可持續發展報告中，我們識辨主要業務相關人士，亦提到計劃在總部及營運單位中引入業務相關人士辨別及分類(SMC)框架，並計劃與業務相關人士促成有組織的對話。經企業社會責任委員會作出審慎考慮後，我們決定先專注於香港上海大酒店集團層面的業務相關人士。雖然香港上海大酒店已於不同層面與集團、物業及業務的業務相關人士進行溝通，但更系統化的溝通方式將對本集團有利。

2010年，集團採取以風險為基礎的方式辨別及分類業務相關人士，主要步驟包括以下各項：

1. 識辨業務相關人士，包括員工、顧客、股東、業務夥伴租客、財務機構、政府、非政府組織、行業組織、供應商、傳媒、旅行社、酒店學校及其他學術機構；
2. 評估各業務相關人士對香港上海大酒店的業務策略及／或聲譽構成的風險程度，以及有關風險可能造成的影響；

3. 評估集團現行風險管理措施或現有聯繫方式種類的性質及成效(剩餘風險)；及
4. 根據香港上海大酒店的殘留風險、以及如更積極與業務相關人士進行聯繫將對香港上海大酒店有利的範疇，識辨業務相關人士的優先次序及可行的聯繫渠道。

上述評估的結果載於業務相關人士風險分析基礎。如上文所述，該基礎概述我們與業務相關人士的現有溝通渠道，包括定期會議、股東大會、僱員會議、座談會及網上廣播、業界組織會議、問卷、傳媒簡報會及活動、合作活動以及講座及實習。該基礎可作為重要工具，以追溯及規劃未來活動，以及重新分析與業務相關人士群組的風險及機會。我們亦計劃與營運部門分享有關結論，讓他們可制定基礎及在適用時提高業務相關人士的參與程度。我們亦致力於日後加入業務相關人士的意見及主要事項，以及在報告中載列香港上海大酒店如何處理有關回應意見的資料。

2011年的目標

- 完成全集團業務相關人士辨識及風險評估，並採取適當加強溝通活動
- 繼續透過現有渠道聯繫業務相關人士，並與優先業務相關人士進行聯繫聚會

回應意見及聯絡資料

本集團歡迎閣下就本報告及在日後如何改善匯報的方式提供意見及建議。請將閣下的意見遞交予我們的企業責任及可持續發展顧問戴偉年先生。

香港上海大酒店有限公司
香港特別行政區
中環
雪廠街2號
聖佐治大廈8樓
或電郵至 csrconsultant@peninsula.com

香港上海大酒店可持續發展目標 – 2010年成就及2011年目標

2010年目標	狀況	2011年目標
員工		
於人力資源會議上推出供人力資源部總監及培訓發展團隊使用的人力資源公司手冊。	√	<ul style="list-style-type: none"> 向全體經理推行平等機會單元，作為行為守則電子學習課程的一部分 擴大可參與行政人員發展計劃的員工人數 為中級經理發展企業培訓計劃，加強有效匯報及溝通技巧、效率及領導才能 擴大香港及美國的半島酒店獎學金計劃 進行集團歸屬感第一階段(5個地點)的調查以評估員工的歸屬感、福利及領導才能 於本集團內繼續進行退休計劃介紹，並為職業退休計劃條例計劃成員進行調查 展示香港上海大酒店的傳統歷史影片及香港上海大酒店的相片，以提高員工的歸屬感
檢討集團的薪酬理念及獎勵計劃。	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬委員會於2010年12月6日檢討薪酬理念。 獎勵計劃將於2011年進行檢討。 	
與高級行政人員推行內部導師計劃以培訓人才。	√	
展開調查計劃以評估集團與員工溝通的情況。	設計階段已展開，於2011年2月開始進行資料搜集	
擴大企業管理實習計劃至香港以外地區。	√	
將可持續發展內容加入迎新計劃及集團其他相關培訓。	√	
維持香港上海大酒店的物業中本地與國際管理人員人數的平衡。	√	
環境		
將2010年的能源密度由2006年至2008年期間的平均標準能源密度1,883兆焦耳/平方米降低10%(至1,695兆焦耳/平方米)。	√ 實際數字為 1,703 (較標準低9.6%)	<ul style="list-style-type: none"> 於2011年年底前將全年能源密度由2006年至2008年期間的平均標準進一步降低5% 將碳密度**由2006年至2008年期間的平均標準耗能降低10% 於2011年年底前減少用水3%(按2006年至2008年期間平均值計算) 於2011年在本集團推出可持續發展設計標準及指引，並提供培訓。
酒店目標：將2010年的用水密度由2006年至2008年期間的平均標準用水密度1,407公升/賓客入住晚數降低3%(至1,365公升/賓客入住晚數)。	√ 實際數字為 1,247 (較標準低11.4%)	
就旗下物業及業務制定協議，以進行資源消耗及廢料審核。	進行中	
制定應用於現有及未來建築及翻新項目的可持續發展設計指引。	√	

** 減碳密度目標並不包括汽車燃料排放量，原因是2010年乃香港上海大酒店計量汽車燃料的首年，故並無2006年至2008年的平均標準作比較。

2010年目標	狀況	2011年目標
<p>健康及安全 根據營運風險手冊中的規定為物業進行審核，並制定執行計劃，在需要時提升表現。</p> <p>為物業及業務制定標準用以匯報健康及安全 和營運風險表現。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 80%的酒店已完成 • 非酒店物業於2010年9月開始，計劃於2011年6月完成 • 酒店－健康及安全於季度營運風險的自我審查及中期檢討中匯報 • 非酒店物業－於2010年9月開始，計劃於2011年6月完成 	<ul style="list-style-type: none"> • 盡量減低意外受傷及停工率 • 於整個集團全面實行營運風險手冊，並透過審核作出評估 • 制定全集團風險匯報標準
<p>供應鏈 檢討香港半島酒店供應鏈試驗計劃的成效，在需要時修改供應商及承辦商可持續發展問卷內容及於所有物業及業務推行供應鏈計劃。</p> <p>檢討香港上海大酒店的可持續發展指引的施行情況，並於需要時進行修改及更新，以加強本集團採購符合環保及社會責任的產品及服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 酒店於2010年7月完成 • 非酒店物業於2010年12月完成 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強匯報可持續發展採購的嚴謹性 • 改善與主要供應商的關係，以物色改善可持續發展採購的機會 • 檢討香港上海大酒店的可持續發展指引的施行情況，並於需要時進行修改及更新，以加強本集團採購符合環保及社會責任的產品及服務
<p>積極投入及參與社區活動 檢討物業及業務所投入及參與的社區活動，以物色機會加強策略性行動及提高正面影響。</p> <p>按預期產生及分派的經濟價值增加金錢及實物貢獻。</p>	<p>√</p> <p>√ 經濟價值增加5%及向善團體捐贈及贊助慈善活動的現金捐獻增加25%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 繼續評估及提升我們策略性投入及參與社區活動的成效 • 提高員工對我們投入及參與的社區活動的參與度
<p>業務相關人士的參與 於集團的營運單位內推出業務相關人士分類及聯繫指引，並計劃為各物業及業務單位提供培訓及支援，以識辨其業務相關人士、評估彼等關注的事項，以及實行與業務相關人士溝通的活動。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完成就集團層面的業務相關人士應用以風險為基礎的業務相關人士辨別及分類。 • 將於2011年為整個集團制訂集團層面參與度提升及業務相關人士辨別及分類。 	<ul style="list-style-type: none"> • 完成全集團辨識業務相關人士及評估風險，並採取適當加強溝通活動 • 繼續透過現有渠道聯繫業務相關人士，並與優先業務相關人士進行聯繫聚會

香港上海大酒店環保表現統計數據

全球報告倡議組織代號	全球報告倡議組織指標	2006年	2007年	2008年 (東京半島酒店投入營運)	2009年	2010年																																															
*EN 3	按主要源頭劃分的直接能源耗量	281,303 千兆焦耳	277,965 千兆焦耳	288,667 千兆焦耳	256,174 千兆焦耳	244,053 千兆焦耳																																															
*EN 4	按主要源頭劃分的間接能源耗量	475,263 千兆焦耳	496,880 千兆焦耳	581,145 千兆焦耳	547,846 千兆焦耳	551,273 千兆焦耳																																															
	直接及間接總耗量	756,565 千兆焦耳	774,844 千兆焦耳	869,811 千兆焦耳	804,020 千兆焦耳	795,326 千兆焦耳																																															
*EN 5	因節約及效能提升而節省的能源(相對2009年)					8,694 千兆焦耳																																															
* 能源密度		1,876 兆焦耳/ 平方米	1,904 兆焦耳/ 平方米	1,869 兆焦耳/ 平方米	1,727 兆焦耳/ 平方米	1,703 兆焦耳/ 平方米																																															
* 節能密度%(與2006年-2008年期間的平均指標比較)					8.3%	9.6%																																															
*EN 8	按源頭劃分的總耗水量	1,801,743 立方米	1,814,527 立方米	1,848,255 立方米	1,549,932 立方米	1,604,191 立方米																																															
EN 10	循環再用及再用水的百分比及總用量				8.3% 128,703 立方米	8.8% 141,565 立方米																																															
**用水密度—僅限於酒店		賓客每晚 1,378 公升	賓客每晚 1,444 公升	賓客每晚 1,401 公升	賓客每晚 1,357 公升	賓客每晚 1,247 公升																																															
**節水密度%—僅限於酒店物業(與2006年-2008年間的指標比較)					3.6%	11.4%																																															
EN 16	按重量劃分的直接及間接溫室氣體總排放量			110,469 噸 二氧化碳當量	107,425 噸 二氧化碳當量	107,781 噸 二氧化碳當量 (109,449 噸二氧化碳當量 包含流動燃燒源)																																															
EN 18	減少溫室氣體排放量的措施及減排成果					<ul style="list-style-type: none"> • 高能源效益照明系統、降溫及加熱設備 • 窗戶安裝太陽隔熱膜 • 其他—包括照明感應系統、良好習慣、安裝廚房廢氣變頻器及高能源效益升降機 																																															
EN 19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量				<table border="1"> <thead> <tr> <th>消耗 臭氧層 物質</th> <th>噸</th> <th>三氟氣 甲烷當量 噸數</th> <th>消耗 臭氧層 物質</th> <th>噸</th> <th>三氟氣 甲烷當量 噸數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R12</td> <td>0.028</td> <td>0.028</td> <td>R12</td> <td>0.021</td> <td>0.021</td> </tr> <tr> <td>R22</td> <td>1.508</td> <td>0.083</td> <td>R22</td> <td>1.36</td> <td>0.075</td> </tr> <tr> <td>R123</td> <td>0.2</td> <td>0.004</td> <td>R123</td> <td>0.5</td> <td>0.01</td> </tr> <tr> <td>R414b</td> <td>0.084</td> <td>0.009</td> <td>R414b</td> <td>0.0022</td> <td>0.0001</td> </tr> <tr> <td>R401a</td> <td>0.004</td> <td>0.002</td> <td>R401a</td> <td>0.05</td> <td>0.002</td> </tr> <tr> <td>R502</td> <td>0.129</td> <td>0.036</td> <td>R502</td> <td>0.084</td> <td>0.028</td> </tr> <tr> <td>總量</td> <td>1.953</td> <td>0.162</td> <td>總量</td> <td>2.02</td> <td>0.136</td> </tr> </tbody> </table>	消耗 臭氧層 物質	噸	三氟氣 甲烷當量 噸數	消耗 臭氧層 物質	噸	三氟氣 甲烷當量 噸數	R12	0.028	0.028	R12	0.021	0.021	R22	1.508	0.083	R22	1.36	0.075	R123	0.2	0.004	R123	0.5	0.01	R414b	0.084	0.009	R414b	0.0022	0.0001	R401a	0.004	0.002	R401a	0.05	0.002	R502	0.129	0.036	R502	0.084	0.028	總量	1.953	0.162	總量	2.02	0.136
消耗 臭氧層 物質	噸	三氟氣 甲烷當量 噸數	消耗 臭氧層 物質	噸	三氟氣 甲烷當量 噸數																																																
R12	0.028	0.028	R12	0.021	0.021																																																
R22	1.508	0.083	R22	1.36	0.075																																																
R123	0.2	0.004	R123	0.5	0.01																																																
R414b	0.084	0.009	R414b	0.0022	0.0001																																																
R401a	0.004	0.002	R401a	0.05	0.002																																																
R502	0.129	0.036	R502	0.084	0.028																																																
總量	1.953	0.162	總量	2.02	0.136																																																
* 香港上海大酒店總樓面面積		403,207 平方米	406,878 平方米	465,450 平方米	465,450 平方米	466,885 平方米																																															
**香港上海大酒店賓客入住晚數—僅限於酒店		1,065,035	1,014,559	1,063,921	907,871	985,951																																															

核實聲明

核實範圍

勞氏質量認證有限公司(LRQA)受香港上海大酒店有限公司(香港上海大酒店)委託對其2010年年度報告中的2010財務年度可持續發展報告(下文中統稱“本報告”)實施了獨立的核實工作,其報告截止日期為財務年度截止日期,2010年12月31日。我們的核實包括香港上海大酒店的香港總部及其擁有運行控制權的資產和業務。

本次核實工作基於全球報告倡議可持續報告指南(GRI G3)2006版。目的是驗證本報告滿足GRI應用級別C的要求以及香港上海大酒店的數據和聲明是準確的。

本次核實工作範圍沒有延伸至本報告以外的鏈接數據和信息。LRQA僅確認傳遞準確或建立了正確的索引的數據和信息。

本報告由香港上海大酒店管理層準備並批准,香港上海大酒店同時也負責報告中信息的收集與描述。LRQA依據與香港上海大酒店的合同,負責開展本報告的核實工作。

LRQA的核實方法

本次核實工作是在位於香港中環雪廠街2號聖佐治大廈的香港上海大酒店總部進行的。

我們的核實方法是基於風險的方法,並對本報告中所披露的數據和信息進行抽樣。包括以下活動:

- 評估香港上海大酒店利益方參與過程及相關的信息;
- 基於我們對業務相關人士的獨立分析,評估香港上海大酒店的實質性問題;
- 通過評審香港上海大酒店同行的可持續發展報告開展高層次實質問題的標杆對比;
- 理解香港上海大酒店如何確定、響應和報告其實質性問題;
- 與香港上海大酒店高層管理人員及其外部諮詢顧問面談以理解香港上海大酒店的報告過程,以及如何在商業決策過程中使用可持續發展績效數據。
- 與關鍵人員進行面談以理解香港上海大酒店在報告期間設定績效參數和監視的過程;
- 核實香港上海大酒店的數據和信息管理過程;
- 確認香港上海大酒店符合GRI G3應用級別C的自我聲明;以及
- 獲得我們認為必要的充分證據,實施有限級別的核實。

註1:經濟績效數據來自於已經第三方審計的財務報告。

註2:未對原始數據的準確性和完整性進行核實。

LRQA 的結論與發現¹

香港上海大酒店滿足 GRI G3 應用級別 C+ 的要求，我們沒有發現什麼可以導致與該結論相抵觸。同時也沒有什麼可以導致我們相信報告中的績效數據是不準確的或存在陳述不當的信息。

LRQA 的建議 — 香港上海大酒店宜：

- 實施一個系統的利益相關方參與的方法，並在下一年度報告中披露該過程；
- 提供更多關於廢物管理的詳細數據，如報告各種類型廢物的數量和處置方法。

謹代表勞氏質量認證公司，香港



二零一一年三月十日²

第三方責任

英國勞氏船級社及其關聯企業、子公司、高級管理人員、董事、員工及其代表人和代理人，在本條款中簡稱或統稱為“英國勞氏船級社集團”。除非事先與英國勞氏船級社集團的有關實體簽有合同，英國勞氏船級社集團對任何人因使用本文件提供的信息和建議而產生的任何損失，損壞或費用不承擔任何責任或義務。在事先簽有合同的情況下，英國勞氏船級社集團的責任和義務將限於該合同條款所限定的範圍之內。

LRQA 的能力與獨立性

LRQA 基於個人的培訓，資格和經驗嚴格評估來選擇合適的有能力的人員。實施核實工作小組具有跨專業的能力，並具有非財務績效報告的核實經驗。LRQA 建立了內部體系來管理和評審核實和認證評價工作。這包括資深人員對公司報告核實結果的獨立評估。

LRQA 與香港上海大酒店的獨立性

LRQA 和香港上海大酒店是不相關的且各自獨立的法律實體。LRQA 未向香港上海大酒店提供其它任何的諮詢服務。

利益衝突

LRQA 是勞氏船級社集團的分支機構。勞氏船級社集團認識到可能存在潛在的利益衝突，從而影響其獨立的核實和認證活動。勞氏船級社集團承諾識別和管理此類衝突，從而不會負面影響其獨立性和公正性。為了確保正直，LRQA 和其他勞氏船級社集團公司均不提供可能對第三方核實和認證活動產生衝突並危害獨立性和公正性的服務。勞氏船級社集團決不核實其對客戶問題的解決方案。

LRQA 核實了香港上海大酒店的2010年可持續發展報告的英文版。對其它語言報告中的因翻譯導致的數據與信息的錯誤或變化未予核對。

如本聲明的英文與中文版本的內容有任何不一致，將以本聲明的英文版為準。

1. 該結論基於香港上海大酒店披露的所有相關數據和信息。

2. 本文件受制於第三方的責任，有效期僅為一年。



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **The Hongkong & Shanghai Hotels, Limited** has presented its report "Sustainability Report 2010" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirements of Application Level C+. GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

18 March 2011, Amsterdam

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI logo.

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because HSH Management Services Ltd has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own judgment for choosing its assurance Provider and for deciding the scope of the assurance.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 16 March 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.