



SHANGRI-LA ASIA LIMITED

香格里拉(亞洲)有限公司

(于百慕达注册成立之有限公司)

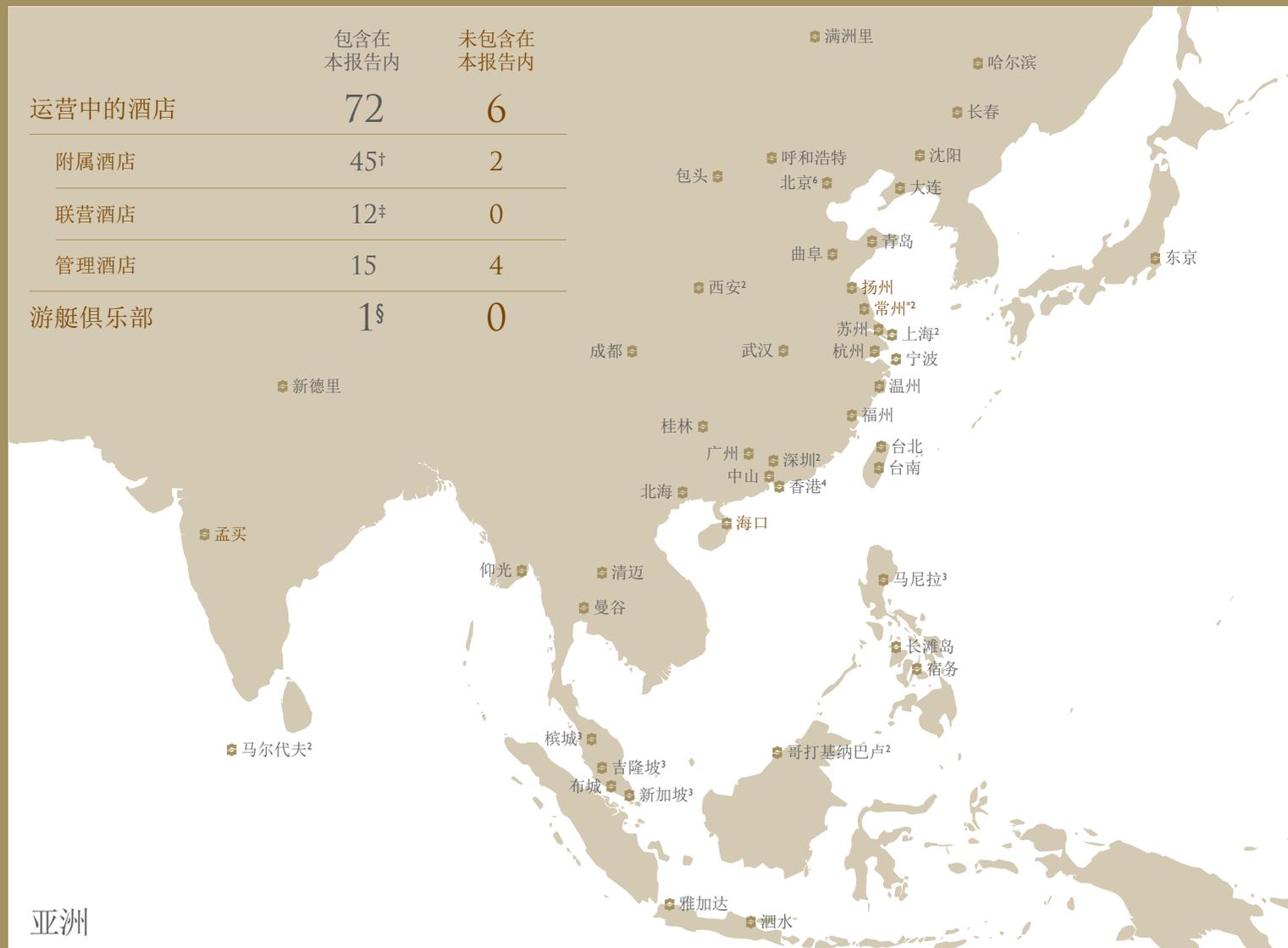
股份代号: 00069

2012年可持续发展报告



# 酒店的分布

	包含在本报告内	未包含在本报告内
运营中的酒店	72	6
附属酒店	45 <sup>†</sup>	2
联营酒店	12 <sup>‡</sup>	0
管理酒店	15	4
游艇俱乐部	1 <sup>§</sup>	0



注释：  
<sup>†</sup> 香格里拉常州大酒店于2012年开业，未包含在本报告之内。  
<sup>‡</sup> 附属酒店指香格里拉有权管理财务和运营方针，一般而言，所占股权占50%以上的表决权。  
<sup>§</sup> 在本报告中，联营酒店指香格里拉具有较大的影响力，但非控股，一般而言，所占股权小于50%的表决权。  
<sup>§</sup> 深湾游艇俱乐部位於香港。

# 目录

关于香格里拉	1	本报告包括以下故事	
关于本报告	2	与供应商一起寻找绿色客房解决方案	14
致辞	3	成功的供应链伙伴关系带来多重收益	
我们的利益相关方	4	行为楷模，激励他人	17
利益相关方的反馈	6	周琴——一位获得殊荣的中国同事	
重要程度矩阵	7	祝愿日本	21
我们的管理	8	香格里拉协助灾后重建	
我们的业务	11	祝愿泰国	22
质量改进与顾客满意度	11	祝愿斐济	23
食品安全	11	祝愿马尼拉	23
职业健康与安全	12	香格里拉全球大家庭慷慨支援受灾社区重建	
消防与生命安全	12	广州香格里拉大酒店关爱自闭症儿童	28
集团采购与负责任的采购	13	成功的人文关怀令有学习障碍的孩子感受成功的喜悦	
我们的员工	16	宁波香格里拉大酒店关爱乡村学校学生	29
残障人士	16	投资营养与健康，培养更聪明的未来公民	
香格里拉全球大家庭	21	雅加达香格里拉大酒店关爱印尼失去家庭的孩子	30
我们的环境	24	建立新的家庭，给孩子们更好的教育与就业机会	
水	24	香格里拉全球度假酒店的关爱自然项目	32
能源	25	我们的生物多样性保护项目	
碳排放管理	25	嘉里集团郭氏基金会	35
我们的社区	27	以可持续和可复制的模式应对社会问题	
人文关怀	27		
关爱自然	31		
嘉里集团郭氏基金会	35		
我们的CSR业绩指标	37		

# 关于香格里拉

香格里拉(亚洲)有限公司(香格里拉)是在百慕大注册成立的有限责任公司,并于香港证券交易所作第一上市及于新加坡证券交易所作第二上市。香格里拉由董事会进行管理。有关香格里拉企业治理的详情,请参阅公司网站的年度报告:[www.ir.shangri-la.com/ir](http://www.ir.shangri-la.com/ir)

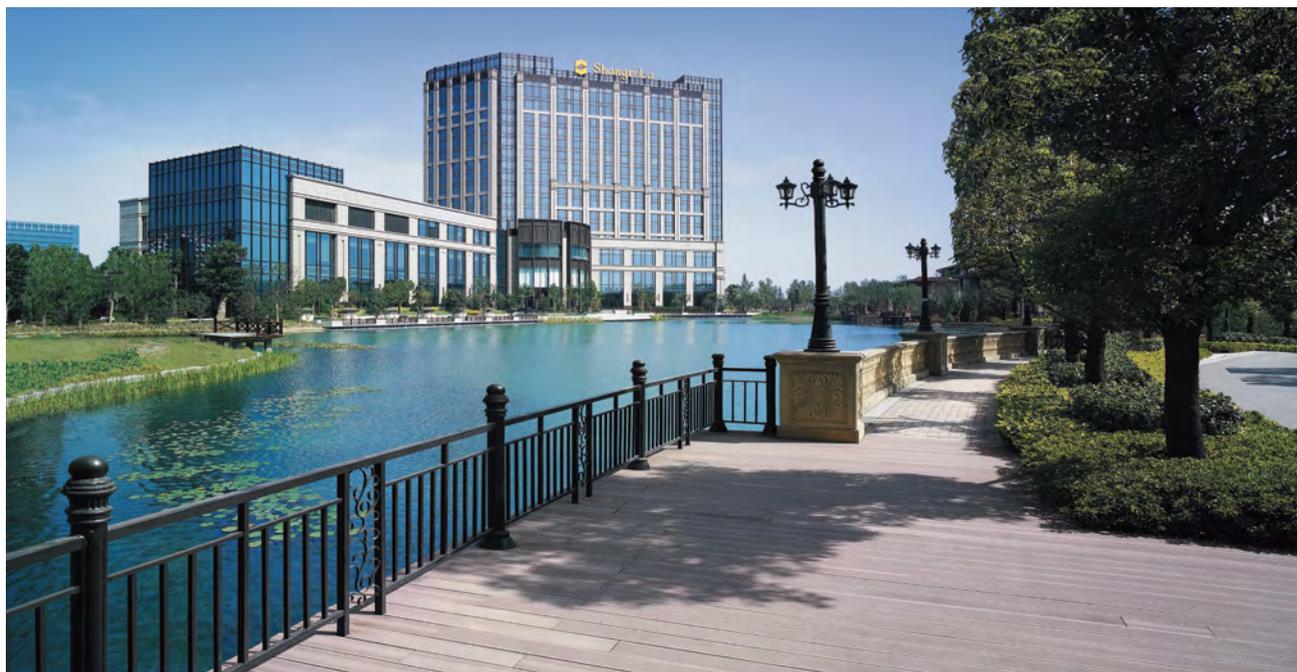
## 香格里拉国际饭店管理有限公司(集团)

集团总部设在香港,是香格里拉的全资子公司。集团的正式雇员人数为705人,共设有五个办公室,分别位于:香港、上海、北京、吉隆坡和新加坡,为分布在18个国家和地区的香格里拉酒店提供管理服务。香格里拉旗下包含三个酒店品牌:香格里拉,盛贸饭店和嘉里酒店。

## 2012年的香格里拉酒店

本报告涵盖2012年初处于运营状态的72家酒店和一家游艇俱乐部,他们

- 共有31,622间客房
- 拥有41,629名正式员工(包括在集团工作的员工)
- 提供了7,579,534房晚服务
- 拥有230多万金环会会员,是我们的忠实客人
- 2012年有6家新酒店投入运营



常州香格里拉大酒店

## 中国大陆地区的香格里拉酒店

中国大陆地区是香格里拉最大的市场,也有越来越多的中国客人到世界各地旅行并入住当地的香格里拉酒店。我们在中国大陆地区的业务包括

- 32家酒店
- 15,540间客房
- 20,290名正式员工(不包括集团的雇员)
- 提供了2,216,672房晚的服务
- 中国大陆的金环会会员人数占总数的23%
- 2012年有3家酒店开业运营

## 温暖的大家庭

我们认为,香格里拉的优势在于我们的核心价值观,它指引我们尊重每一个人,待人亲如一家。在我们的大家庭中,您会体验到安宁、诚挚以及发自内心的热情好客之道。

## 联合国契约

2011年集团代表所有香格里拉酒店与度假酒店加入联合国契约。联合国契约是一个针对企业的政策倡议,参与企业承诺在其策略与运营中体现有关人权、劳工、环境保护与反腐败的十条普世原则。集团2012年发布了第一位进展报告,链接是[www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/sustainability/reports/](http://www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/sustainability/reports/)我们承诺每年就香格里拉酒店(开业至少一年以上)的进展情况进行公开报告。

# 关于本报告

本报告是香格里拉(亚洲)有限公司发布的第二份可持续发展报告。报告所涵盖的日期为香格里拉财政年度2011年1月至2012年12月, 报告内容依据全球报告倡议组织(GRI) 报告指南3.1版本(GRI G3.1) 编写。本报告为自愿性质, 未经独立审核, 但已经过全球报告倡议组织的确认, 达到B级标准。欲查阅附有全部GRI内容索引的加长版报告, 请登录我们的网站:  
[www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/sustainability/reports/](http://www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/sustainability/reports/)

本报告详细介绍了香格里拉国际酒店管理有限公司(集团) 负责管理的、运营时间至少一年的酒店的活动。尚在设计在建设之中的项目和租赁业务不属于集团的管理范围, 因此不包含在本报告之内。

本报告包含由香格里拉所有或管理的72家酒店, 分别坐落于亚太、欧洲、北美以及中东地区。报告所述范围还包含一家游艇俱乐部, 因此本报告简称共有73家酒店。与2010年的可持续发展报告相比, 本报告增加了三家酒店: 2011年在中国大陆开业的上海浦东嘉里大酒店、满洲里香格里拉大酒店和整体装修后重新开业的新加坡香格里拉圣淘沙度假酒店。没有酒店在报告涵盖期间关闭。2012年内开业的六家酒店由于运营时间尚不足一年, 未包含在本报告之内。

香格里拉承诺每两年对其酒店的可持续运营情况进行报告。我们欢迎您就报告的内容及我们的企业社会责任实践提出建议, 请发邮件至: [sustainability.feedback@shangri-la.com](mailto:sustainability.feedback@shangri-la.com)



社会责任计划的标识  
我们将手印设定为可持续发展项目的标识, 以提醒我们要同心协力履行应尽的社会责任。

# 致辞

## 董事长致辞

自我们上一期可持续发展报告发布以来，企业承担环境、社会和治理（ESG）责任的要求日益迫切。为此，我们在酒店数量增加的同时，将企业的核心价值观融入到企业社会责任（CSR）战略中，以便更好地应对这一需求，承担社会责任。

我们一直在深入地探究如何实现可持续的经营管理。我们将ESG议题纳入执行委员会的管理责任范畴，同时加入联合国契约和碳信息披露项目，以此重申我们的承诺，表明我们践行CSR的决心。

我们同时也设定了更为清晰的管理模式来推进CSR的进程，同时给予酒店足够的灵活度创设和启动适合当地的项目。需要特别指出的是，我们已经在减少碳排放和扩展人文关怀方面取得了很好的成绩。而在与各利益相关方的深度合作方面：从与供应商合作开展绿色项目、商业伙伴和客人参与社区活动，到支持我们寻找解决方案的学术机构和非政府组织，我们也都取得了长足进步。

我们的员工一如既往地令我们倍感自豪，他们认真地承诺和履行着企业的核心价值，让我们看到做正确的事情令企业受益。未来，我们也将继续在CSR方面加倍努力，坚信这种长期的承诺会引导我们创造出兼具持续性和责任感的企业。



Kuok Khoon Ean  
郭孔演  
董事长

## 总裁兼首席执行官致辞

在过去的两年中，我们致力于在酒店树立起共同的CSR目标，同时鼓励酒店开展属于自己的社会责任项目。依据这一模式，各家酒店建立了CSR委员会，负责按照CSR评分卡的要求达成CSR目标。

我们以自己的员工为荣，他们践行了发自内心的社会责任承诺，贡献了超过60,000小时的志愿服务。在本报告中，我们将分享他们在CSR核心领域所取得的成就。这些成就包括：员工遵循了职业健康与安全标准，使我们距离全面一体化管理又近了一步；他们执行了可持续海产品政策、推行供应商的行为准则和可持续采购；他们接受了新开设的CSR培训，深入了解了当地的可持续发展议题。

此外，本报告还强调了利益相关方的互动交流，其目标是与利益相关方展开更深入的对话，使他们了解我们未来的CSR策略。

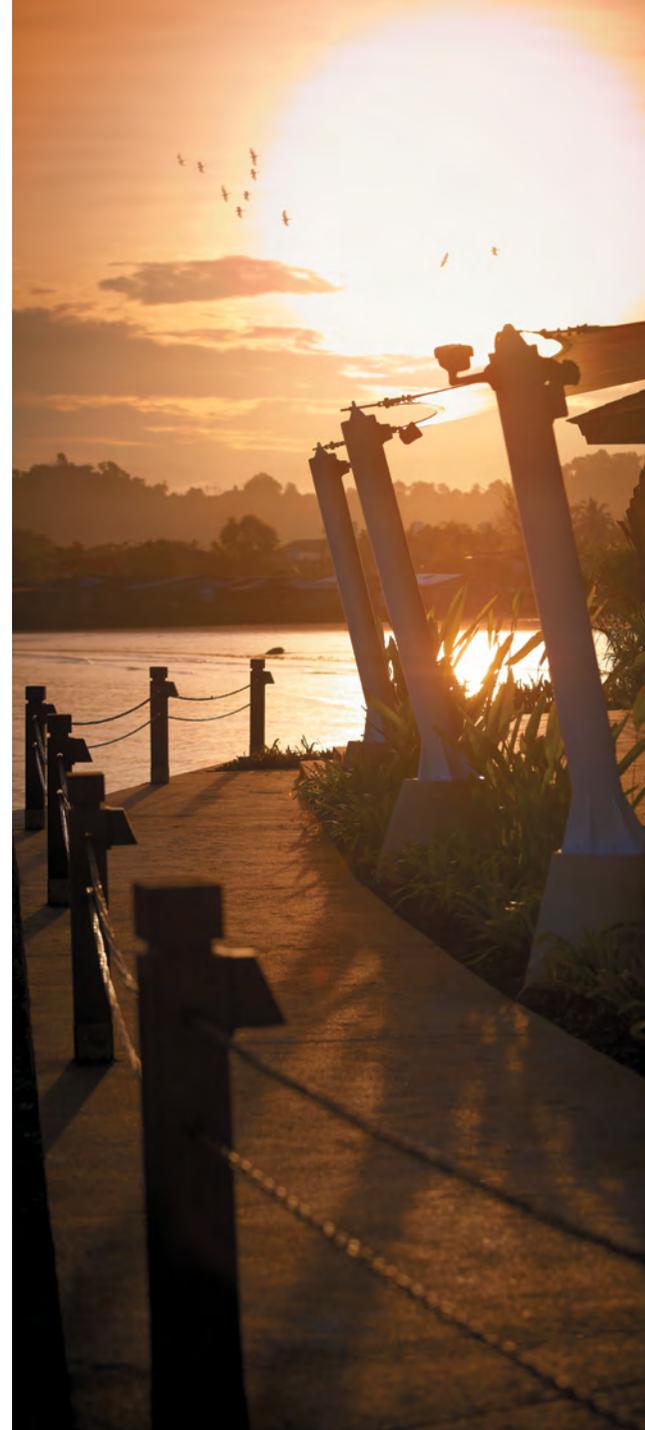
显然，我们的酒店在中国大陆地区快速增多的同时，也让我们面临如何平衡经济责任、环境管理及社区参与的挑战。我们的CSR评分卡是帮助酒店在这些重要领域取得平衡的独到工具。中国大陆地区的酒店也证明我们能够在保持经济效益的同时，促进社会发展，提高环境管理效率。我们非常高兴又有10家酒店通过了ISO14001的认证，我们的平均能源消耗量也显著降低。2013年我们着手开展水风险评估，并将随之在所有酒店实施长期的水资源管理项目。香格里拉承诺实践可持续经营，我们感谢给予我们支持的商业伙伴。

欢迎您就我们的可持续管理和本报告给予反馈。

我们期待与您携手前行。



Gregory Allan Dogan  
凯杜根  
总裁兼首席执行官



香格里拉丹绒亚路度假酒店

# 我们的利益相关方



上海浦东香格里拉大酒店

我们承诺以精简节约的方式经营运作，兼顾社会公益和环境保护，并有效平衡各相关方的利益。通过与利益相关方的交流互动，我们得以更好地理解利益相关方关注的议题，这将有助于我们改进和强化策略。

## 介绍

利益相关方的参与正逐步成为企业管理实践的一部分，对于战略决策和提高服务质量具有重要意义。我们认识到交流将促进社区理解并参与我们的项目。交流将帮助我们获取数据与建议，使我们的决策更有助于实现可持续发展。为此，我们着手与利益相关方沟通，了解他们对我们的看法。

## 为什么需要沟通

我们相信利益相关方的参与应该成为CSR的核心内容之一。没有各方的参与，我们的项目就无法真正融入社区，获得认可，进而变成大家共同的行动。我们认识到，只有当我们充分考虑到利益相关方的需求时，我们才能实现可持续的经营管理。

随着商业环境与CSR议题的快速变化，我们意识到需要设计专门的利益相关方参与流程来管理风险。由于我们的利益相关方所涉及的人群非常广泛，他们所关注的议题、需求与影响力各不相同。因此，在目前的起始阶段，我们邀请第三方机构给予协助。

## 沟通的目的

由于这是我们首次设计专门的流程来了解利益相关方的意见，我们认为最好先以内部人士为主要目标群体，了解他们如何看待我们所开展的项目。此外，我们还选择了部分关键的外部人群，以便了解我们在CSR核心领域（有关定义请参看第8页）的表现。利益相关方就我们的CSR和可持续发展实践、交流与长期计划给予了反馈。在本报告中，我们列举了一些关键内容。

## 香格里拉对可持续发展的理解

我们认为创造一个可持续发展的企业需要通过长期努力，需要协调商业目标与利益相关方的需求。对于香格里拉而言，CSR或可持续发展意味着创造共同的价值观，使所有利益相关方都能共赢。虽然我们认可应该做“正确的事”，但是不同的利益群体对于什么是“正确的事”存在不同的理解。因此，从本报告起，我们的CSR策略将采用特定的方法来衡量、监测与管理我们的项目影响。

我们的旅程刚刚起步，在过去几年当中，我们已经开展了许多项目来实现以往设定的CSR目标，并且取得了非常好的效果。现在，我们需要在巩固这些成果的同时，更好地管理香格里拉所关注的重要议题，例如水消耗、能源消耗、以及我们在中国大陆地区的新建项目。利益相关方的反馈也认同这一观点，强调应使CSR目标更加清晰明确。我们所面临的挑战是如何在管理与实践两个层面取得平衡，既要在管理层面进行信息的整合，同时也要允许酒店在实践中有一定的灵活度。解决的方式是加强沟通，以达成有效的平衡。

随着工作的深入，CSR必须更全面地融入企业发展战略和公司治理，使可持续发展观念深入人心。这需要我们长期不断地努力，采取措施达成多赢的局面。

## 谁来参与，如何参与

与利益相关方沟通时，我们采用了点（访谈）与面（问卷）相结合的方法。在第三方机构的协助下，香格里拉CSR和可持续发展部门按重要程度选定了六类人群作为访谈对象。



上海浦东嘉里大酒店

## 香格里拉企业社会责任 (CSR) 总体印象

我们的利益相关方对香格里拉的CSR表现总体印象良好。他们认为在最近几年中，我们已经打下了坚实的基础，并取得了良好的成绩。

大部分高级管理人员认为香格里拉的CSR使命着重于创造共同的价值观，以使香格里拉在业务、环境和社区方面达成多赢的效果。部分利益相关方认为，香格里拉作为一个注重家庭观念的企业，在业务与投资决策方面具有长远的眼光。大家都普遍认为香格里拉的CSR项目得到了高层的支持，反应出香格里拉“做正确的事”的工作理念。员工的反馈也普遍反应出大家对于香格里拉的CSR使命有着很好的理解和认识，他们积极地参与各种“带来变化”和“回馈社区”的项目。

部分利益相关方指出香格里拉对CSR的定义不够具体，可能存在旗下业务部门与酒店无法统一执行的风险。例如，一些高级管理人员面临着如何平衡CSR活动费用与酒店收益的挑战。还有一些利益相关方提到他们不清楚香格里拉如何将CSR使命融入新的酒店开发项目中。

一些利益相关方提到集团旗下的酒店各具特点，要保持CSR项目的一致性颇具挑战性。特别是在那些并非由香格里拉全资拥有的酒店，高级管理层必须要考虑第三方的利益，以获得他们对CSR项目的认可与资金支持。另外，在香格里拉运营的不同区域，当地员工对CSR的感受与态度也不尽相同。

香格里拉的供应商赞同集团采用矩阵与评分卡来评价其社会与环境表现。他们认为与其他奢华酒店相比，香格里拉在供应商参与方面做得很好。例如，他们对于供应商行为准则的总体印象是简单、易懂。他们也认为，集团与酒店应当为小供应商提供支持，使他们能够以低成本、高效益的方式达到准则的要求。

我们的公司客户认为香格里拉对待CSR的态度认真而投入。香格里拉的销售团队了解CSR项目，因此能够为顾客提供所需的信息。还有的利益相关方期望集团能够促使母公司、投资人与商业伙伴也能借鉴我们的CSR实施方案，更深入和广泛地开展CSR项目。

## 改进建议：CSR核心领域

我们的利益相关方一致认为，香格里拉已经准备好步入CSR旅程的下一个阶段，即更加注重衡量、监测与管理我们的环境影响。一些利益相关方建议我们将注意力集中在一些特别的议题，辟如在中国境内十分重要的水资源管理的问题。这样，我们就可以利用拥有多家酒店的优势，在这一方面产生长期和深远的影响。

与此同时，利益相关方建议香格里拉应提前采取措施，将环境问题纳入综合风险管理体系。具体来说，这涉及到香格里拉应对环境风险的模式，以及采用最佳实践来应对最突出的风险。

许多地方的社区由于发展的压力面临着诸多的困难和挑战。因此，香格里拉需要设立清晰的策略以体现其对个人与社区权利的尊重。尽管香格里拉的两个示范项目，“人文关怀”与“关爱自然”得到了广泛的好评。但一些利益相关方仍然期望

我们能够更有效地报告酒店的运营对当地生物多样性的影响，特别是那些位于热带雨林和海边的度假酒店。

一些利益相关方赞扬香格里拉2012年做出的在餐厅禁止销售鱼翅等产品的大胆决策。他们希望看到香格里拉采取更多富有勇气的决策，从而向利益相关方传递他们实践核心价值观的强烈信念与决心。

## 改进建议：CSR宣传

香格里拉的内部利益相关方，高级管理人员和员工建议我们针对各个级别的员工提供更多的CSR培训，进行更多的宣传。一些高级管理人员指出酒店有时候会面对大量来自集团下达的不同指令。因此，集团明确和优化其信息传递渠道很重要。

由多个利益相关方组成的小组强调了客人参与的重要性，他们希望借此促使客人做出更利于环境保护的行为选择。虽然要做到这一点在奢华消费场所并不容易，但香格里拉可以更好地利用客房内的信息渠道，包括在香格里拉电视网络播放视频来做好宣传。

我们的供应商强调香格里拉应当加强了解能够降低酒店运营的环境影响、提升酒店运营的社会影响的新的流程、技术与项目，这一点十分重要。以此同时，他们还担心不同的酒店对于CSR和可持续发展重要性的意识水平不一致。

投资者，特别是机构投资者期望香格里拉改进在可持续发展议题上的沟通与宣传，并就其商业影响提供更为清晰的反馈信息或定期进行数据更新。事实上，多个利益相关方就如何改进香格里拉的CSR和可持续发展报告提出了具体的建议，包括更多地说明业务风险与机遇，更高清晰的说明香格里拉的治理结构和决策过程。

## 利益相关方的反馈

### 投资人/商界人士

“香格里拉应当宣传他们是如何采取措施，应对重要的环境问题的，例如，水资源和能源消耗问题，因为人们普遍认为解决这些问题能够提升整个集团的效率，降低成本。”

“嘉里集团的其他部门可以通过引入香格里拉的CSR和可持续发展实践而受益。”

### 多个利益相关方组织的小组

“香格里拉的代表应当参与更多的会议，就最新的实践项目与同行交换意见，及时应对新的议题。”

“香格里拉是否考虑过与学术机构和智囊团合作，以便在CSR实践方面不断创新？”

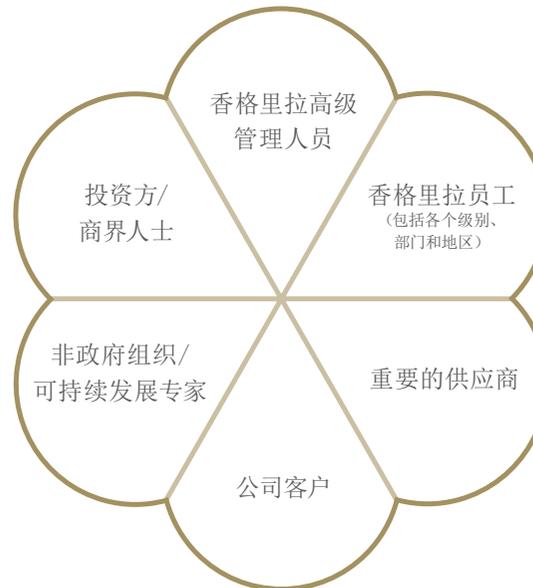
“‘人文关怀’和‘关爱自然’都是很好的项目，但酒店和度假酒店是否应该更清晰地说明酒店运营给当地社区和生物多样性带来的影响？”

### 香格里拉高级管理人员

“我认为我们已经打下了基础，香格里拉刚刚开始了CSR旅程。”

“CSR项目很重要，应该鼓励这些活动持续地开展。我认为如果要求我们的员工投入太多或者总是有不同的声音告诉他们如何做的话，那会是一个问题。”

“CSR太过于关注外部，许多员工参与的CSR活动都只限于在社区中做志愿活动或慈善活动。虽然这些也很重要，但作为一个集团，我们应该在社区项目当中更具情理，同时更关注环境影响的真实现状。”



### 公司客户

“我们不认为香格里拉是一个高风险的集团，相反，我们很信赖这个公司。当我收到香格里拉CSR活动的信息时，我信任他们。”

“越来越多的机构认为，需要对客人宣传CSR项目。香格里拉应当更多地让个人客户参与，这样他们才会有机会了解香格里拉所做出的努力，才会认可香格里拉取得的每一步进展。”

“如果人们将香格里拉看作是CSR方面的领袖，那么一些公司客户就会乐意将香格里拉的CSR项目作为一个平台，鼓励自己的员工参与CSR项目，例如参与异地的培训与会议。”

### 香格里拉员工

“希望有机会促进工作与生活的平衡，开展员工健康项目。毕竟，如果员工都不能照顾好自己，他们更无法去照顾好他人。”

“我们酒店的总经理和他的家人积极地参与CSR活动，像海滩清洁。这为其他员工树立了一个好的榜样，大家很感谢他的参与和支持。”

“当我的酒店在周末组织CSR活动的时候，我需要在参与活动与陪伴家人之间做出选择。我们能否在非旺季的工作日组织更多的CSR活动从而鼓励更多的员工参与，包括那些有家庭的员工？”

“希望有机会加强客人的参与，特别是金环会员（香格里拉的忠实顾客计划）。是否可以考虑在会员简讯当中包含CSR活动的信息，给会员们机会将他们赢得的金环会员积分捐给他们喜欢的CSR项目？”

### 重要供应商

“香格里拉是否考虑过发布每年一度的媒体声明，从CSR的角度表彰排名前100位的供应商？这将有效地激励供应商改进他们的实践。”

“我们发现，有时候不同地区酒店的管理者和员工在谈及对CSR理解及其重要性时，看法不尽相同。”

## 重要程度矩阵

本矩阵总结了我們首次进行的利益相关方意见调查反馈结果。许多利益相关方将环境列为香格里拉最重要议题，具体来说包括三个方面：水资源、能源和垃圾管理。

投资机构将治理列为一个重要领域，香格里拉的高级管理人员也将治理列为重要事项。其次是工作与生活平衡，还有员工福利。其他级别的员工也认为工作与生活平衡是一个重要的议题，员工待遇也应备受关注。

我们的重要供应商认为职业健康与安全以及食品安全是重要的议题，因为他们期望与香格里拉在新产品与服务方面展开更为紧密的合作。公司客户认为香格里拉应就这些领域加强交流。



### 我们的业务

- 1 职业健康与工作人员的安全
- 2 食品安全
- 3 治理
- 4 消防与生命安全
- 5 客人的参与
- 6 可持续采购
- 7 沟通透明开放
- 8 为酒店客人提供环保产品

### 我们的员工

- 9 职员招聘和人才发展
- 10 员工健康、福利和待遇
- 11 员工对可持续发展的意识
- 12 雇员结构多样化和平等机会

### 我们的环境

- 13 水
- 14 垃圾
- 15 气候变化、能源消耗
- 16 生物多样性保护
- 17 空气质量

### 我们的社区

- 18 对当地社区的贡献
- 19 员工在社区的志愿服务

## 香格里拉认识到我们需要：

- 提高水和能源的使用效率，加强自然保护。
- 持续地就CSR实践进行沟通。
- 鼓励酒店持之以衡地践行CSR。
- 改进并加强与关键利益相关群体的沟通，以便他们了解香格里拉正在开展的项目，积极与客人交流互动，加强与商业伙伴的合作。
- 更好地监测CSR项目对社区的影响。

# 我们的管理



香格里拉通过责任制管理来达成我们的CSR使命目标（见第40页）。无论是香格里拉附属酒店、联营酒店还是管理型酒店，我们都鼓励每个员工拥有主人翁意识与责任感。集团通过以下方式确保所有香格里拉酒店都遵循可持续发展原则：

- 为酒店提供准则、政策与项目指导，重点是已设定CSR的五个核心领域。
- 引导和鼓励员工将社会责任融入到酒店的日常运营当中。
- 检查与督导酒店的实践，督导过程遵循透明与一致的原则。
- 强调我们的核心价值观与香格里拉热情好客，亲如一家的文化，并推而广之。

## 我们的核心领域

香格里拉酒店集团围绕企业的社会责任建立了“可持续发展计划”，包含五个核心领域，以及2009年启动的“香格里拉人文关怀”项目和2010年启动的“香格里拉关爱自然”项目。CSR的核心领域包括健康与安全、供应链、员工、环境和利益相关方关系。本报告将分章节对以上五个方面所做的工作进行报告。

## 管理结构

在报告期内，香格里拉董事会加强了自上而下推进可持续发展的力度，将环境、社会与治理方面的监督职责赋予行政委员会。集团的总裁及首席执行官亲自担任集团CSR委员会的主席，委员会成员包括集团各个部门的高级管理人员。集团设有CSR与可持续发展总监，下设CSR与可持续发展经理，共同组成管理团队。

所有的香格里拉酒店都设有自己的CSR委员会，由酒店的CSR负责人担任主席，一般情况下是酒店的驻店经理，酒店经理或行政助理。CSR负责人的主要职责是推动酒店CSR委员会开展项目，并与集团CSR与可持续发展部门保持良好沟通。酒店各部门高级管理人员都是CSR委员会的成员，委员会中的每一个人负责CSR的不同方面。集团人力资源部门负责员工委员会，确保中层管理人员及普通员工广泛地参与CSR活动。由于CSR负责人在未来很可能会被提升为总经理，我们希望他们在新的岗位上会自然而然地成为CSR的倡导者与推动者。

## 富有责任感的员工

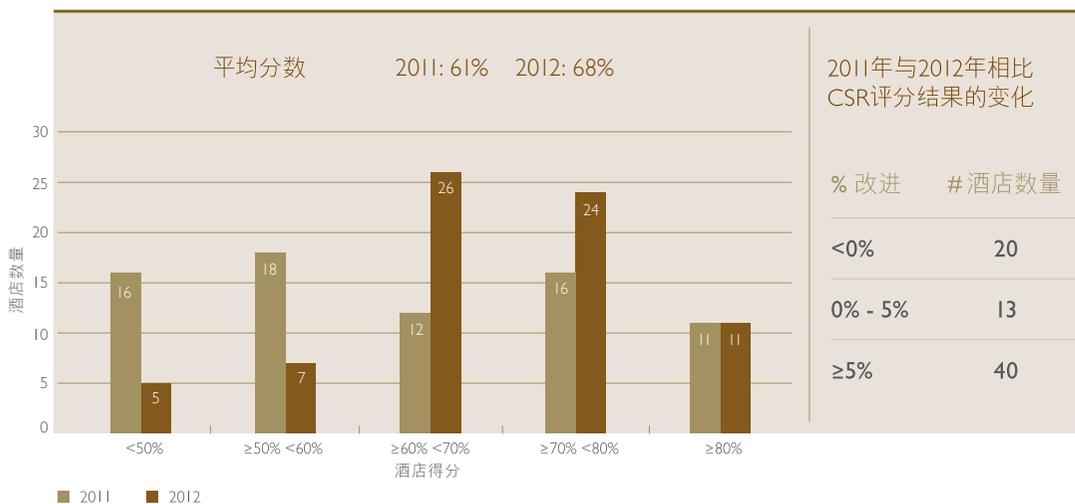
在参与2012年“员工投入度调查”的员工当中有95%的员工认同香格里拉信守了在社区承担社会责任的承诺。许多员工将香格里拉的CSR使命宣言与酒店在2009年启动的志愿者项目联系在一起。在参加本报告利益相关方在线调查的员工当中有80%的员工亲身参与过酒店组织的CSR活动。其中90%的员工认为，做志愿者的经历令人难忘，会再次参与志愿活动。

为了帮助员工能够更深入地理解CSR涉及到酒店运营的方方面面，集团在2012年启动了CSR培训项目。培训时长为两小时，介绍了CSR的内涵与演变，确保员工了解可持续发展的含义，鼓励他们以开放的心态去理解CSR的内涵，思考个人能够为促进可持续发展做出哪些贡献。集团CSR与可持续发展部门为所有酒店的管理层进行培训，之后再用两至三天的时间对酒店内部的CSR大使进行认证。这些大使负责培训酒店的其他员工，包括刚入职的新员工。到2012年底，共认证了413名CSR大使。2012年，CSR大使共开设了470场培训，香格里拉90%正式员工接受了培训。

## CSR 评分卡

2011年集团引入CSR评分卡来监测酒店在CSR核心领域的表现。2012年，评分卡增加了对供应链与环境管理的评价，对于体现CSR精神的额外努力给予了加分。2011年至2012年期间，酒店的平均分数从61%上升到68%，73家酒店当中有40家的得分上升了5%及以上。集团对16家在2011年得分低于内部合格线（50%）的酒店给予了特别的关注。其中11家酒店在2012年得分上升到了65%，甚至更高。另外5家酒店将在集团的支持下在2013年继续改进。集团CSR团队将2012年得分低于2011年的20家酒店做为工作的重点，会进行考察并提供更多支持。

## CSR 评分状况概览



香格里拉人文关怀项目



儿童烹饪班

## 业绩考核

CSR评分卡是集团推进可持续发展的重要管理工具，因为它方便酒店对历年业绩进行比较。下表展示了集团如何将CSR评分卡融入酒店高级管理人员的年度业绩与发展评估当中的。这也体现了集团将CSR融入酒店日常运作的决心，确保酒店的高级管理人员身体力行，践行我们的CSR宣言。有关如何评价酒店高级管理人员的更多信息请参看本报告的其他章节：“我们的业务”、“我们的员工”、“我们的环境”、以及“我们的社区”。



广州香格里拉大酒店

## 年度业绩与发展评估

	我们的业务									我们的员工			我们的环境	我们的社区			
	CSR - 酒店CSR总分	CSR - 健康与安全	CSR - 供应链	酒店市场占有率	酒店经营业绩	质量改进	财务规则达标	消防与生命安全	香格里拉食品安全管理体系	工程达标	安全达标	CSR - 健康与福利	人才发展	员工参与度	CSR - 环境项目	CSR - 关爱自然项目	CSR - 人文关怀项目
总经理	■			■	■	■	■	■	■			■	■	■		■	■
CSR负责人 (酒店经理/驻店经理)	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■	■	■	■	■	■
部门高级经理																	
餐饮部		■	■	■	■	■	■	■				■	■	■			
工程部	■	■				■		■	■			■	■	■	■	■	
安保部		■								■		■	■				
房务部			■	■	■	■						■	■	■			
人力资源		■				■					■	■	■				
财务部				■	■	■	■					■	■				

# 我们的业务



在香格里拉，我们努力提升酒店的品质，以达成我们的愿景？成为顾客、员工、股东和商业伙伴，包括投资人和供应商的首选。经济数据也在一定程度上体现出我们是否达成了目标。集团依据酒店的开业时间、市场份额与财务状况为每家酒店设定目标，并据此来评估酒店的业绩。酒店通过多种渠道来获得反馈，包括年度业绩与发展评估。集团通过年度内部审计对酒店的财务管理情况进行审核，酒店需要在集团财务部门的监管下进行必要的整改。

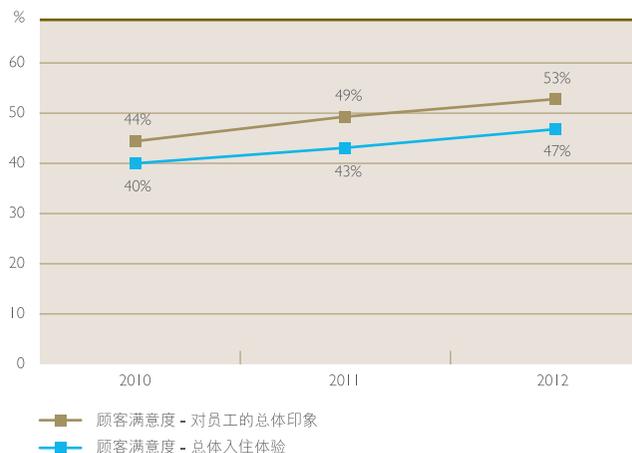
## 质量改进与顾客满意度

我们的目标是为顾客提供发自内心的热诚服务，创造美好的入住体验，令顾客倍感惊喜。为了使顾客享受最满意的服务，我们在酒店内倡导和培育持续改进、日臻完美的企业文化，并通过引入关键业绩指标的方式来确保过程、体系与行为的一致性。为了便于衡量、监测与管理顾客的满意度，酒店采用了“服务缺陷问题的汇报、记录 and 解决”方案，我们一般称之为DR<sup>3</sup>。我们会收集顾客的负面评价（缺陷），分析再度出现问题的可能性，找出问题的根源，并据此制定行动方案。我们的目标是减少



曼谷香格里拉大酒店

## 香格里拉酒店的质量改进结果

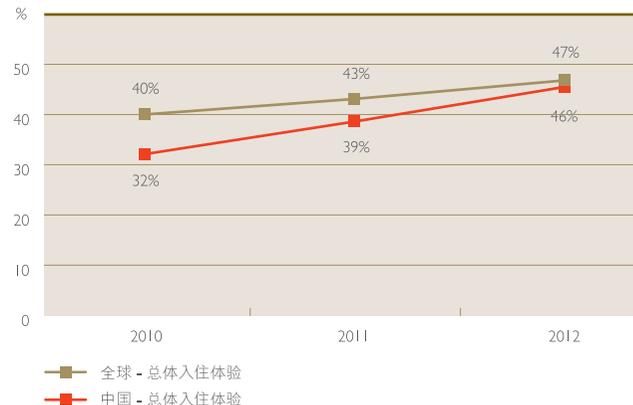


甚至最终消除酒店当中的主要缺陷，让顾客获得更好的体验。我们将每天、每周及每月对情况进行汇总，并与同事分享。

质量改进的最终目标是提升顾客的总体入住体验。总体入住体验依据问卷调查的结果计算而得，每一位离店的顾客都将收到调查问卷（服务质量监测）。会议或宴会的组织者将会收到在线意见调查表（服务质量监测？宴会组织者），由此我们可以了解他们对于会议或宴会组织的满意程度。

酒店将调查结果与预定的目标进行比较，从而评价自身的表现。集团质量改进部门提供年度指南，进行质量问题分析，帮助酒店加深理解，并提供工具，帮助酒店整改。在报告期间，质量改进的各项指标总体呈现良好的趋势。在问及对我们员工的总体印象时，顾客一直给予非常积极的评价。在2010年至2012年期间，中国大陆地区香格里拉酒店的总体入住体验具有十分显著的提升，这一点与缺陷报告的数量下降、解决问题的评价提升等表现是一致的。此外，客人对于举办宴会、召开会议与举行活动的总体体验也有大幅提升。

## 总体入住体验（全球及中国）



## 食品安全

危害分析与关键控制点（HACCP）是通过实施科学管理来减少食源性疾病的食品安全体系。从2011年开始，香格里拉依据HACCP原则设立了香格里拉食品安全管理体系（SFSMS），这套管理体系成功地在酒店内树立了有关食品安全的严格标准，甚至超越了HACCP的要求。依据集团的政策，所有的香格里拉酒店都应当通过独立的HACCP食品安全管理认证。截止2012年底，已有62家酒店通过了认证。到2015年，所有运营中的酒店都将通过认证，而新酒店则在开业两年内通过认证。

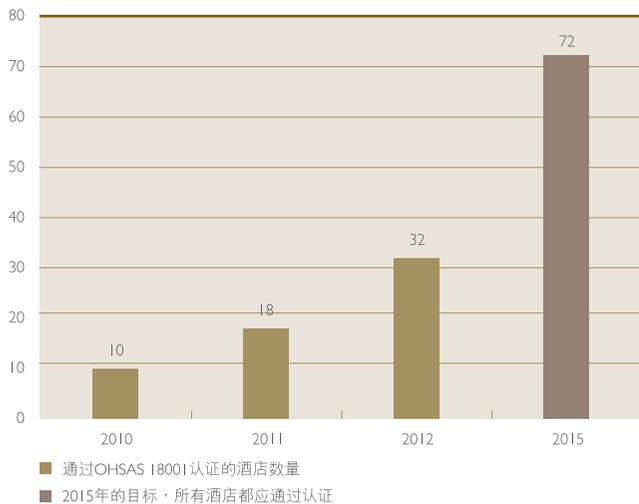
集团的餐饮部门负责监测酒店食品安全管理体系的执行情况。2011年3月至2012年6月，餐饮部完成了第13次全面审计，共有70家酒店接受了审计。结果表明，48家酒店的得分率超出内部合格线（90%），所有酒店的平均得分率为89%。为了加快持续改进，酒店设定了自己的行动方案，以确保在下一个审计期间保持良好的成绩。2012年，集团还指定了一个独立机构来确保评价结果的透明性、连续性和有效性，并计划在2013年进一步提高员工的理解与认识。



## 职业健康与安全

职业健康与安全是酒店的关注重点，由工程部门负责，人事部门与安保部门给予支持。从2008年起，集团实施了依据国际上广泛认可的OHSAS 18001认证标准制定的职业健康与安全管理 体系。酒店在通过有资质的机构独立审计之后，可获得OHSAS 18001的认证。

通过OHSAS 18001认证的酒店数量



在进行认证审核之前，酒店由职业健康与安全顾问指导，进行相应的准备工作。酒店需要通过发现危害、评估风险并采取恰当的管理措施来减少工伤、意外与死亡事故的发生。管理人员与员工代表共同组成管理机构，负责持续改善健康与安全状况。职业健康与安全领导小组由总经理牵头，成员包括酒店的CSR负责人、工程部总监，以及安保部、房务部、餐饮部和厨房的代表。酒店还指定专门人员负责以下工作：消防与生命安全、危害识别、法律法规、紧急情况应急预案、事故调查、培训、文件管理与内部审计。

通过实施职业健康与安全管理体系，提高了员工的安全意识、减少了安全事故与工伤的发生，提升了遵守操作规程的比例，提高了劳动生产率。OHSAS 18001标准还要求酒店管理人员定期对目标与流程进行审核，持续改进安全管理状况。

集团要求所有酒店都要通过OHSAS 18001认证。一般而言，酒店要首先通过ISO 14001的认证（请参阅报告的环境章节），再获得职业健康与安全的认证。到2012年底，共有32家酒店通过了OHSAS 18001的认证。我们的目标是到2015年所有运营中的酒店都要通过上述两项认证。

## 消防与生命安全

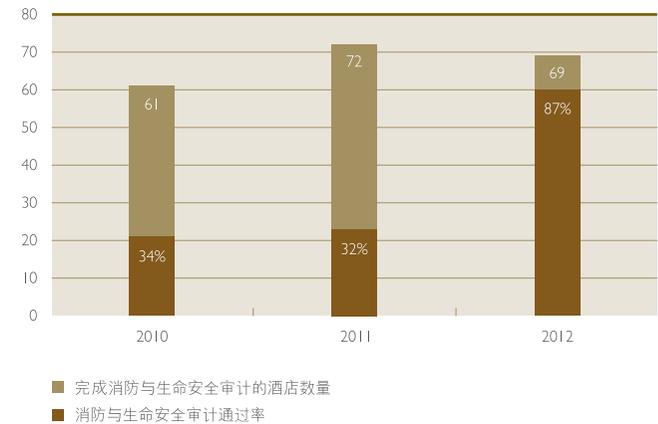
依据集团的政策，酒店的消防与生命安 全是重中之重，由区域办公室的执行副总裁直接督导，酒店的总经理严格执行，对于不符合消防与生命安全的状况采取“零容忍”政策。

集团的工程部门定期对酒店进行审计与检查，确保酒店的运营与实践符合集团的消防与生命安全的标准。该项标准依据美国消防协会（USA National Fire Protection Association）的严格规则制定，符合酒店所在国家的相关法律法规要求。

2011年，32%的酒店通过了审计。集团立即采取行动，对酒店进行深入培训，以确保酒店有效实施消防与生命安全体系，满足其它防火检查的要求，应急预案落实到位。2012年，在接受审计的69家酒店当中有60家通过了审计，通过率提升为

87%，而酒店依然在不断改进。虽然火灾事故的数量从2011年的89次上升至2012年的98次，但高危火灾的次数从2011年的6次下降到2012年的2次。2012年，这些低危和中危火灾之所以没有扩大，得益于员工的快速应对、火灾系统的适时报警以及救火设备的及时使用。此外，集团也已投入大量资金对防火系统进行升级和改进，以确保为顾客与员工提供更高的安全保障。

完成消防与生命安全审计的酒店数量及通过率



## 安全保卫管理

集团安保部监督酒店依据“保安运营手册”、“危机管理手册”及“损失防范手册”进行管理。这些手册清楚地说明发生意外情况下关注的重点、处置指南与流程，同时必须符合香格里拉保护人权、公正与反腐败的承诺。我们的政策与流程也涵盖了如何处置贿赂企图、利益冲突、索取利益等事项。另有一些政策与流程涵盖了如何应对非正常访客，如何处置犯罪事件、调查技巧、处理急症或受伤、访谈技巧、解决冲突、处理枪械以及紧急疏散等事项。安保部门的工作人员负责及时地干预、调查、有效管理酒店内发生的意外情况。



在审计与标准方面，集团安保部对每家酒店进行年度综合审计，并将其纳入酒店年度业绩与发展评估。评估内容包括酒店是否遵循安保设备的安全要求，是否依据管理要求采用了最新的技术设备、应急预案、财产损失程度，演习次数、安保/安全培训次数等。这些量化的综合考评表明了酒店在运营的同时应对内部或外部危机的能力与水平。

在报告与记录方面，香格里拉的政策规定所有意外事件都需要进行系统地调查与记录。重大事件需在发生后12小时内进行报告与记录。2012年，香格里拉引入了内部网络版的安保报告体系（SSRS），使酒店可就财物丢失、物品损坏、伤害、事故、生病、工伤假、住院、失踪等情况进行即时报告。2013年，SSRS将在酒店全面推广使用，酒店的安保部总监负责管理所有与安全相关的事件和数据。为了确保标准化、及时、有效地记录事件，还要定期生成报告。

### 保护隐私与个人信息

香格里拉的“全球隐私和数据保护政策、标准和指南”表明了香格里拉在保护个人信息方面的承诺。香格里拉尊重隐私、保护客人和员工的个人信息，在收集、使用、保管、披露与个人有关的信息方面，严格遵循道德与法律标准。

酒店运营部门首先要负责保护顾客的有关信息，因为这些部门在服务过程中会接触到顾客的信息，并输入运营系统。集团信息技术部门会保障系统的正常运转，并通过每年一次的审计来确保信息安全政策得以落实。

### 集团采购政策

集团采购部负责为集团采购产品，如食物、酒水、清洁产品、床上用品与家具等。除了符合“集团采购政策”之外，供应商还要完成关于“供应商行为准则”的问卷调查，该行为准则是集团供应商合同的一个附件，集团定期进行审核，确保准则的执行。有关“供应商行为准则”，请参阅我们的网站：[www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/supplier-code-of-conduct/](http://www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/supplier-code-of-conduct/)。

2012年底，我们开始采用修订过的行为准则，其中增加了新的准则，以符合香格里拉核心价值观及联合国契约的要求。我们要求供应商为员工提供健康与安全的工作环境，公平用工，尊重员工，在生产过程中减少环境污染。为此，准则还包括了劳工与人权、健康与安全、环境影响、道德承诺和管理承诺等方面的国际最佳实践。

2011年，集团采购部门聘请独立机构对准则的执行情况进行了首次综合评价，在44家集团供应商当中有17家通过了当年完成的初步审核（通过率39%）。2012年，11家供应商当中有4家通过了初步审核（通过率36%）。初步审核表明大部分供应商不能证明其行为完全符合行为准则的要求，很多时候都是由于未能保留充足的记录。另有16家供应商采取了改进行动，以便通过在2012年底之前进行的再次审核。通过率也因此得到了提升，在55家供应商当中有37家通过了审核（通过率67%）。本报告起草期间，未通过审核的19家供应商的合同到期，未予续签。由于最新的“供应商行为准则”刚刚生效数月，我们正在制定流程，确定如何对待未能执行准则的供应商。



新加坡香格里拉大酒店

## 与供应商一起寻找绿色客房解决方案

香格里拉非常高兴能与以下两家关键供应商合作，他们的产品为酒店实施绿色客房提供了解决方案：

明辉是香格里拉环境友好型卫浴用品（香皂、润肤乳与洗发香波）的供应商，这些用品的包装是以植物淀粉为原料加工而成，可以自然降解，不会危害环境。另外，这些产品还采用了大豆油墨印刷。

泰华施是香格里拉环境友好型清洁产品的供应商，他们的洗涤产品可以采用低温洗涤，并减少漂洗次数。这不仅降低了能源与水的消耗，而且还延长了布品的使用寿命。2012年底，94%的香格里拉酒店都采用了绿色客房清洁和低温洗涤技术，而2010年底这一数据是86%。依据泰华施的统计，通过采用低温洗涤，酒店每房间的耗水量下降了约85升。

目前，香格里拉酒店与泰华施在香格里拉人文关怀项目方面进行合作，为项目受益机构提供清洁的产品和卫生培训。目前，合作的项目覆盖在23家酒店开展的34个项目，涉及10个国家的约19,000名儿童，将近43%的香格里拉人文关怀项目合作伙伴因此受益。

请参阅报告当中“我们的利益相关方”章节，了解我们与重要利益相关群体的交流访谈以及他们给予的反馈。

“我们非常喜欢这样的伙伴关系，能够为学校和社区提供清洁产品。对我们而言，这是非常棒的CSR项目。”



香格里拉卫浴用品的包装采用可降解的材料制成



泰华施的员工教孩子们如何正确洗手



港岛香格里拉大酒店



“2012年的CSR评分卡对于采购环保产品，开展供应商培训和推广可持续海产品的酒店予以认可。”

### 负责任的采购项目

为了重申对负责任采购的承诺，集团于2012年1月发布了“可持续海产品”政策，要求所有的酒店清空鱼翅的库存，在年底终止鱼翅产品的供应。酒店还选择其他产品来替代蓝鳍金枪鱼以及智利海鲈，并最终终止其供应。到年末，所有酒店已停止供应鱼翅产品。

2012年末，集团启动了“负责任的采购项目”，项目要求酒店各部门负责采购的员工在选购产品时考虑其环境与社会的影响。集团为酒店提供环境友好采购标准，并为酒店推荐环保的产品，如纸张和纸制品、电子设备、化学品与杀虫剂。我们也鼓励酒店选择本地产品来减少原材料与产品的运输，并减少由此产生的填埋垃圾。

酒店每年与当地的供应商进行会面，讨论政策的变更，开展CSR的培训。集团采购部门正在制定标准来更好地执行负责任的采购项目，同时更多地选用本地产品。香格里拉厨房尽可能选择本地的蔬菜与食材，餐饮部的员工要定期探访供应商，以确保其符合香格里拉在卫生、垃圾处理以及劳工方面的标准。

### 香格里拉认识到我们需要：

- 更多酒店采用一体化管理体系（HACCP, ISO 14001 and OHSAS）。
- 对供应商进行持续审核，并对不符合准则的行为采取统一措施。
- 进行更多的绿色采购，并通过负责任的采购让供应商与消费者从中受益。
- 持续提升健康与安全标准，并保持良好的表现。

# 我们的员工



马尼拉艾莎香格里拉大酒店

## 我们的员工概况

### 正式员工

截止2012年底，集团与酒店的正式员工总数约为41,300人。其中75%的正式员工在餐饮部和房务部工作，其余人员分别就职于总经理办公室、财务部、人力资源部、工程部与市场销售部。超过15%的正式员工属于管理岗位（三级及以上员工）。

香格里拉正式员工的性别比例（男性56%，女性44%）与2010年相比未有明显变化。平均年龄依然比较年轻（30岁以下的员工占46%，50岁以上的员工占6%）。中国大陆地区酒店的员工性别比例（男性49%，女性51%）基本平衡，其中一半以上（52%）的员工年龄低于30岁。

无论在哪个国家，香格里拉酒店总是优先雇佣本地员工。从整个集团情况来看，中国籍员工占到员工总数的52%，马来西

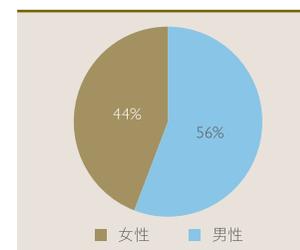
亚籍员工占12%，菲律宾籍员工占8%，与酒店的分布状况基本吻合。在中国大陆地区，担任高级管理人员（指二级及以上员工）的中国籍员工占中国籍员工总数的4%。在其他地区，担任高级管理人员的当地人比例为3%。在集团工作的员工中，香港居民占49%；而在高级管理人员当中，香港居民占10%。

### 残障人士

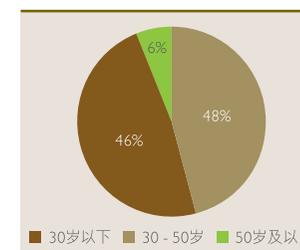
在所有香格里拉运营的地区，我们努力为残障人士提供获得社会认可的机会。2009年，集团设定了残障人士应达到员工总数2%的目标。2012年底，残障员工占员工总数的1.6%，在中国大陆地区，残障员工的比例已达1.98%，十分接近2%的目标。酒店会尽可能地安排手语培训或者交流培训，以帮助残障员工更好地融入集体。部分酒店还设立了专门的培训或者“结对子”活动，让工作时间较长的员工与新员工结成对子，帮助他们更快地适应新环境。集团还为新入职的残障员工量身定制了基础培训课程。

## 2012年

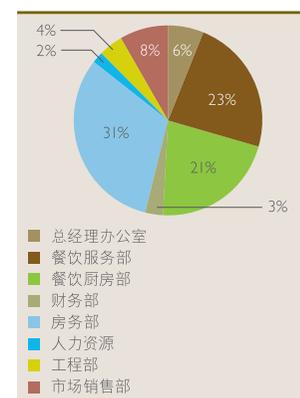
酒店员工按性别区分



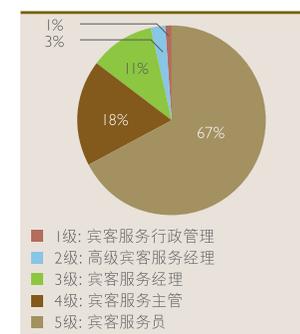
酒店员工按年龄区分



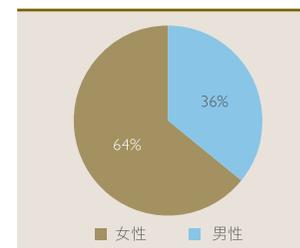
酒店员工按部门区分



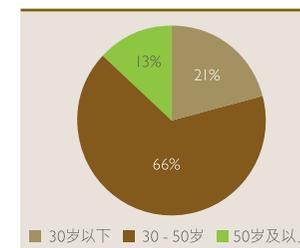
酒店员工按级别区分



集团员工按性别区分



集团员工按年龄区分



## 行为楷模，激励他人

周琴从2010年开始担任常州富都盛贸饭店人力资源部的人事文员。在香格里拉大家庭中，她是十分特别的一员，因为她是同事们公认的一位行为楷模，代表了香格里拉所倡导的真诚质朴、温良谦恭、彬彬有礼、尊重备至、乐于助人和无私奉献的精神。

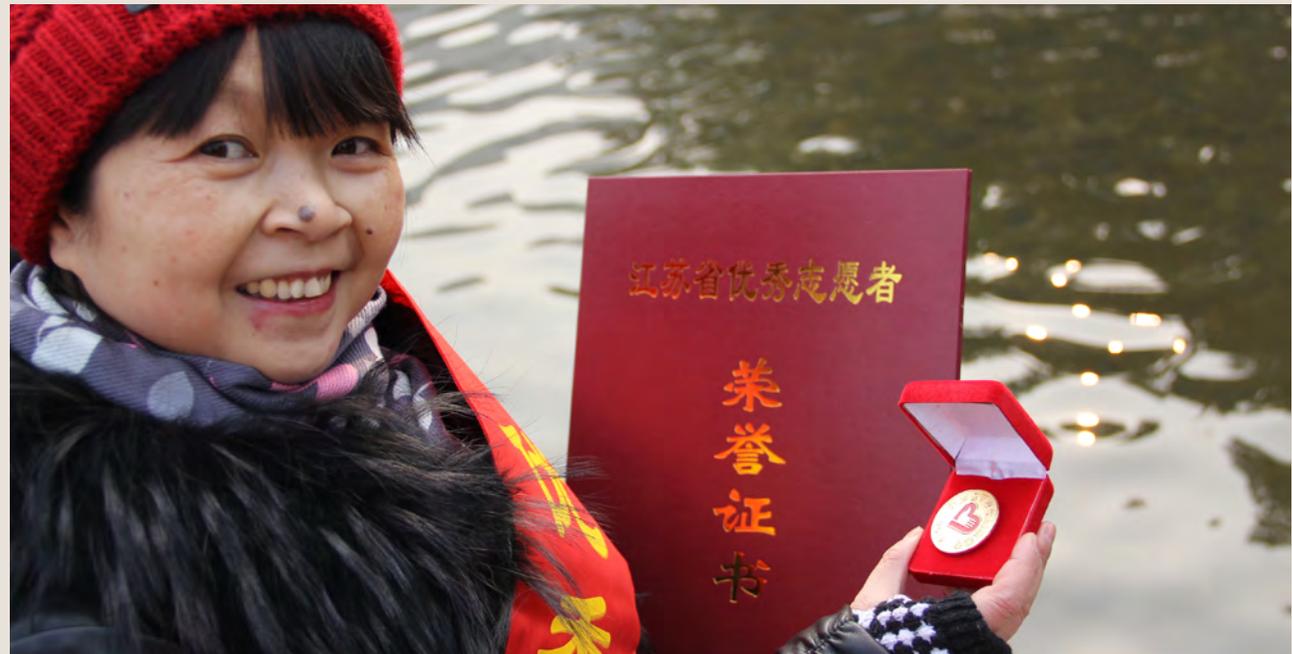
周琴有生长障碍和听力障碍，但这并未阻止她与其他同事分享她的才能。除了从事人力资源部的全职工作之外，她还是一个群体的发言人与带头人，一直致力于为常州富都盛贸饭店有特殊需要的员工创造安全与快乐的工作环境。

2011年，她倡议为酒店员工开设口语课程和手工绢花制作课程。她还是一位不错的摄影师，经常主动为员工的社会活动拍摄照片，令大家十分开心。

周琴是中国志愿者协会的注册义工，她一直都花费大量的业余时间参与慈善活动，比如探访有特殊需求的孩子和老人：她跟一位失去家庭、名叫小兰的孩子十分亲近。小兰生病时，她对小兰悉心照顾，使她很快恢复了健康。此外，她还一直努力照顾一位被亲切地称为“冯阿姨”的老人家。

作为常州市新北区残疾人协会的副主席，周琴经常组织筹款活动，并将所得善款用于帮助国内乃至国外遭受不幸的人们。她的热心带动了许多同事，他们纷纷参与她协助组织的酒店CSR活动。2011年圣诞节，周琴发动她的同事与她一起折了2,000只纸鹤，为常州儿童福利院筹集了7,500元善款。如今，周琴承担了一个更为重要的角色——常州市新北区文体协会副主席。

周琴在2012年荣获多项荣誉和认可，包括2012年5月荣获“常州市五星志愿者”称号，2012年11月荣获“江苏省优秀志愿者”称号，这让香格里拉感到非常自豪。香格里拉酒店集团也在2012年将周琴评为最励志人物，这个奖项用以表彰集团内部那些体现了我们核心价值观的行为楷模，那些真正实现了品牌价值的大使，那些超越了本职工作、做出额外贡献的人士。



周琴接受“江苏省优秀志愿者”奖



周琴为同事进行手语培训



深圳福田香格里拉大酒店

### 绩效管理人才培养

在香格里拉，我们根据员工的职业技能、工作经验及专业水平确定薪资，根据员工对公司所做贡献给予奖励。

集团的人力资源部要求酒店统一使用人才管理系统来改进人才的管理。2012年所有正式员工都接受了年度工作业绩与发展评估（详细内容请参看“我们的管理”章节）。集团为酒店三级及以上管理人员（1,800人）进行在线评估。酒店的人力资源部负责为所有四级和五级正式员工进行评估。

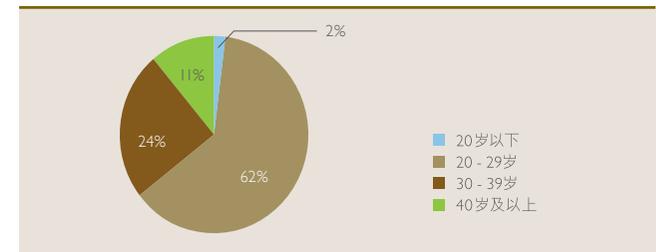
2011年，香格里拉酒店员工离职的最主要原因是缺乏职业发展的机会。为此，集团引入了“人力资本评估项目”，以便识别酒店当中表现最好的员工，并为他们提供升职的机会。集团设定目标，以便每一年酒店正式员工当中有10%能够在集团全球范围的酒店内流动或升职。2012我们取得了超出预期的成绩，15.7%的正式员工在集团内部调职或升职。2011年，集团启用了网上系统，将允许内部调职的平均申请和受理时间从24个月缩短为12个月。

在报告期内，正式员工的离职率从27%下降为25%，不同地区的离职率会因地域而异。酒店需要因地制宜，采用恰当的措施，降低离职率。具体措施包括导师计划、部门之间的交流、技能与领导力培训等。高级管理人员的离职率低于行业内的平均离职率，约为5% - 10%。酒店总经理在香格里拉的平均服务时间约为13年。

### 2010年，2011年和2012年不同国家及地区的员工离职率

	2010	2011	2012
澳大利亚	29%	36%	33%
加拿大	35%	28%	11%
中国大陆地区	29%	31%	30%
斐济	9%	8%	5%
法国	不适用	37%	43%
香港	16%	17%	14%
印度	41%	39%	34%
印度尼西亚	11%	13%	11%
日本	26%	22%	29%
马来西亚	19%	20%	19%
马尔代夫	26%	20%	23%
中东	28%	32%	28%
缅甸	20%	20%	12%
菲律宾	12%	9%	11%
新加坡	38%	32%	30%
台湾	31%	33%	31%
泰国	21%	17%	21%
平均离职率	26%	27%	25%

### 2012年按年龄区分的员工离职率





“我们的目标是使残障员工人数达到正式员工总数的2%，以帮助他们获得社会的认可。2012年集团残障员工比例达到1.6%，而中国大陆地区达到1.98%，非常接近预定目标。”

#### 道德准则

“道德准则”阐明了对员工行为的期望。随着香格里拉酒店的不增长，更需要我们的员工能够理解和践行共同的价值观。集团负责督导一系列的培训，使核心价值观融入员工的日常行为。所有员工均需参加“香格里拉热情好客”培训，这一培训包括四个部分：“热情好客香格里拉情”、“令客人喜出望外，与客人交流互动”、“发扬主人翁精神”、“积极补救，赢得客人忠实感”。



深圳福田香格里拉大酒店

我们期望员工在对待同事、顾客、供应商、业主和社区时，体现出准则当中所列出的正直品质。违反准则要求的行为将会受到纪律处分，甚至终止合同。2012年集团引入“举报政策”，任何香格里拉的员工在发现与准则相悖的行为时，都有权利和责任直接向集团报告。

香格里拉支持员工自组社团，参与协商集体劳动合同。在我们的酒店中，依据不同的法律与文化传统，存在多种形式的社团，例如工会、员工委员会、员工福利小组等。根据酒店提供的信息，2012年在中国大陆地区有13%的员工、在其他地区有17%的员工参与集体劳动合同的协商。

香格里拉禁止雇佣童工或强迫劳动。我们的用工年龄严格依照各国法律法规的要求而设定。如果当地法律许可，酒店可能会允许低于18岁的年轻人加入实习生项目。

香格里拉致力于消除劳动用工中的歧视现象。集团人力资源总监负责在集团范围内落实“平等就业机会”政策，确保在招募、雇佣、培训和提升方面不会因为种族、肤色、信仰、国籍、年龄、残障及性别等受到不平等的对待。集团将该政策的执行情况作为酒店人力资源审计的内容之一，确保在薪资、福利、裁员、再就业、培训与社交活动当中不存在歧视行为。

#### 员工的参与

香格里拉努力创造友善的氛围，为员工提供交流与参与的机会。每一家酒店都有员工信息栏，每周召开员工会议，使他们能及时了解集团和酒店的最新进展。高级管理层通过员工大会以及“员工与行政委员对话会”就员工关心的问题进行交流。除此之外，集团还设立了网上系统“心声”以及“畅所欲言”项目，鼓励酒店员工就内部流程与业务给予反馈意见。

香格里拉酒店每年都要进行“员工投入度调查”（以前称为“员工意见调查”），调查由独立第三方实施，采用网上无记名形式，共有11种语言的问卷可供选择。2011年和2012年，员工参与程度达到了98%，员工满意与承诺度从2010年的75%稳步上升为2012年的80%，远高于全球各行业的平均数值。



青岛香格里拉大酒店的CSR大使培训

### 健康与福利

集团采取了一系列的政策保障员工的健康，包括入职前的体检以及定期的检查。香格里拉努力创造无烟的工作环境，所有酒店都设有独立且封闭的吸烟室供员工使用。员工的健康是CSR的核心关注领域，因此集团将员工健康纳入评分表。评价的依据是酒店为了增进员工健康所开展的健康活动的次数。员工委员会负责设计与实施教育或健康活动，例如戒烟、减肥、健康讲座、健康饮食与健身活动。所有正式与非正式员工均可参与这些活动。2012年，已有70家酒店均达到或超过了每年四次的基本要求。

### 退休计划

香格里拉没有规定强制退休的年龄。我们遵循当地有关退休年龄以及退休金的相关规定。虽然有一些酒店为员工提供技能培训，以提升退休后的生活品质，例如提供有关退休金与理财知识的培训，但在集团范围内尚未出台相关政策。正如在公司年报所述，香格里拉为正式员工安排了一系列的福利计划，这些计划通常是委托给当地有资质的受托人管理基金进行管理。有关计划的详细内容，请参看我们的公司年报 [www.ir.shangri-la.com/ir](http://www.ir.shangri-la.com/ir)。

### 培训与发展

香格里拉支持员工发挥最大的潜能。集团要求香格里拉酒店的所有正式员工，无论级别、年龄、性别每个月都要完成四小时的培训。酒店负责遵照执行，每季度向集团汇报。除了与工作直接相关的培训，例如语言和部门内部培训，员工还可以参加卓越督导、管理与领导技能以及其他的能力培训。目前，香格里拉集团范围内没有政策为员工业余培训和教育提供资金支持，也没有带薪留职学习的政策。

### 香格里拉酒店管理培训中心

香格里拉酒店管理培训中心依托位于中国珠海的中山大学建成，员工可以在培训中心学习和加强烹饪、餐饮、前台、房务管理的技能，以及酒店管理的高级技能。从2005年至今，共有3,873名员工完成了核心课程，2,989名员工完成了专业课程。



## 香格里拉全球大家庭

一方有难，八方支援。每当一方有难的时候，无论是地震还是洪水，香格里拉大家庭都会携手帮助那些遭受灾难影响的人们。2011年和2012年内发生了数次灾难性事件，位于灾区的香格里拉酒店都迅速予以应对。在危机时刻，这些酒店都得到了香格里拉全球大家庭所筹集的善款的支持，并在随后的几周内将这些款项用于紧急救灾。在接下来的几个月中，我们还会致力于支持家园的重建，帮助当地社区的人们恢复正常生活。

### 祈愿日本（2011年5月）

当日本东北部遭受强烈地震袭击之后，东京的香格里拉大酒店立即采取行动，为那些由于东京交通与通讯中断而滞留的当地人员和员工提供住处与食物。当日本的东北海岸受到可怕的大海啸冲击的时候，许多员工组织和参与了志愿救灾活动，前往距东京很远的地方紧急救援，清理废墟。我们启动了“祈愿日本”的慈善活动，并得到了全球香格里拉酒店和集团的支持。通过销售特制的腕带、蜡烛和其他筹款活动，香格里拉在地震之后的3个月内共筹集了860多万元的善款。东京香格里拉大酒店将这些善款用于帮助地震灾民，包括为灾民提供食物，为严重受灾地区的孩子们提供医疗支持等。



东京香格里拉大酒店的同事参与灾后清理活动



祈愿日本腕带



祈愿日本蜡烛

### 祝愿泰国 (2011年10月)

当洪水涌入曼谷，给当地人的生活 and 财产造成严重损失的时候，曼谷香格里拉大酒店为500多名员工和他们的家属提供了临时住宿或饮食安置，并提供了清洁的饮水和其他应急物资。当水位下降之后，酒店的员工自愿去帮助其他员工或者为位于AYUTTAYA省的人文关怀项目学校—WatLadrahong学校提供支持，帮助清洁整理，确保水灾之后的校舍安全可用。2012年年初，酒店管理层评估了洪水给酒店员工生活带来的影响，共有172名受到严重影响的员工得到了酒店的救济券，以便重建家园。



捐款信封



曼谷香格里拉大酒店的员工帮助清理家园



曼谷香格里拉大酒店的员工参与救援活动



主干道上的积水，斐济



香格里拉斐济度假酒店的员工乐观坚强

#### 祝愿斐济（2012年4月）

当暴雨在斐济的部分地区引发洪水的时候，香格里拉斐济度假酒店的许多员工都遭受了房屋和财产损失。员工们组织了义卖会，与同事及其家人分享衣服和许多急需的个人用品。在集团的协助下，香格里拉全球的酒店筹集了185,000斐济元，为员工提供了直接帮助，包括提供医药救助、发放用于更换家具和家用电器的救济券。

#### 祝愿马尼拉（2012年8月）

当季风带来的降雨淹没了马尼拉80%的区域时，马尼来麦卡蒂香格里拉大酒店和艾莎香格里拉大酒店的同事们准备了150份清洁用品包、60份床上用品包和260份食品包，并将其分发给那些受洪水影响的员工及其家人。



麦卡蒂香格里拉大酒店的员工将清洁用品，床上用品和食品包装起来准备发放

### 香格里拉认识到我们需要：

- 加强公司的治理，引入人权、道德与反腐败的培训。
- 提高效率与透明度，提升劳动生产率和效能。我们将开发一套全球人力资源管理系统，集中管理与人力资源相关的数据，如工资、学习与发展，人力资源的相关活动。
- 证明平等就业机会与无歧视政策行之有效。

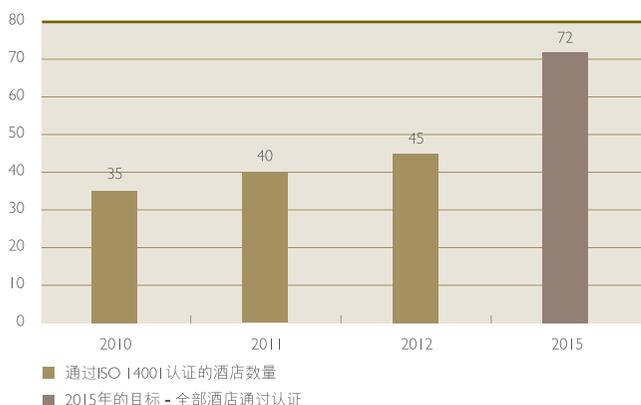
# 我们的环境



随着全球范围内的酒店数量持续增加，顾客数量不断上升，集团面临着保护环境的挑战。集团鼓励和支持香格里拉酒店采取负责任的环境行为，做好环境保护。CSR关键领域当中“环境”部分由集团的工程部门责任，相关内容被纳入定期进行的总体工程审计，确保酒店遵守环境政策与流程。

## 环境管理体系

### 通过ISO 14001认证的酒店数量



ISO 14001是国际上广泛认可的针对企业环境管理的标准。它阐明了如何衡量、监测与管理影响环境的各种活动。CSR评分卡监测已经通过ISO 14001环境管理认证的酒店的数量。到2012年底，共有45家酒店通过了ISO 14001认证，与2010年相比增加了10家。

## 垃圾管理

酒店因地制宜，开展了各种垃圾管理项目，包括垃圾分类与循环利用等。CSR评分卡对在垃圾减量方面表现最佳的酒店给予额外加分。2011年集团的一项调查表明，将近30%的香格里拉酒店建立了香草种植园，10%的酒店开展了堆肥项目。

为了激励员工积极地参与CSR的实践，酒店鼓励员工将不再使用的酒店物品和个人物品进行循环再利用。2012年，73家酒店当中有67家组织了两次及两次以上的物品置换、拍卖活动。

## 水

### 2010年-2012年酒店耗水总量



### 水的消耗

作为环境管理体系的一部分，酒店会监测耗水量并将这一数据上报集团。与2010年相比，酒店耗水总量从2010年的143.368亿升上升到2012年的149.886亿升，提高了5%。考虑到同期开业的酒店数量，香格里拉酒店每房晚耗水量事实上降低了20%，从2010年的每房晚1000升下降到830升。

### 水资源保护

香格里拉的利益相关方非常关注水资源保护。在报告期内，集团为了推动水资源保护，为所有酒店设定了节水目标—每房晚耗水量每年相对于基线数据下降3%，累计起来，从2011年到2015年的五年间，将节约用水15%。大部分酒店采用2010年的耗水量作为基线数据，新开业的酒店则采用全面营业的第二年每房晚耗水量作为基线数据。



香格里拉长滩岛度假酒店



香草园

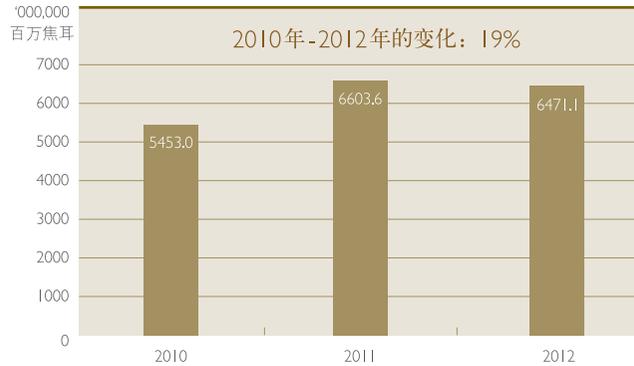
集团监测酒店的用水管理，选出表现最佳的酒店，对于表现不佳的酒店则给予一定的帮助。到2012年底，73家酒店当中有49家表现良好，与2010年相比，耗水量下降了6%或更多，预计到2015年可以实现既定的目标。与此同时，还有12家酒店不仅未能达到减量的目标，甚至每房晚用水量还有所上升。集团下一步将重点关注这些酒店，优化其水资源管理。

### 污水处理

在香格里拉酒店中有24家酒店设有污水处理设施，处理过的废水用于冲厕与绿地灌溉。另有22家酒店配有水回收设备。酒店负责监测回收的水量，在本报告期内，集团未对相关数据进行收集。

## 能源

### 2010年-2012年酒店能源消耗总量



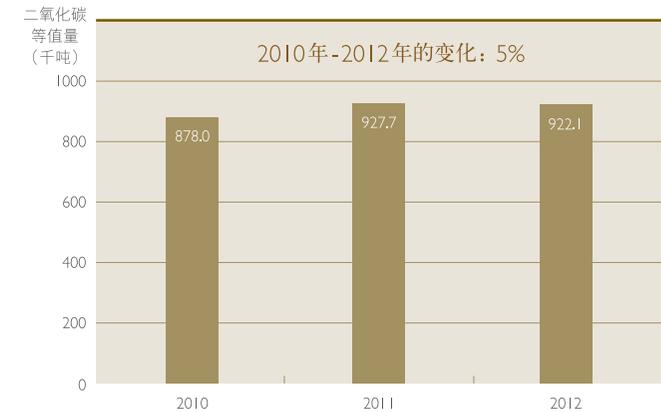
酒店分类计量能源消耗，包括蒸汽与热水锅炉消耗的柴油和天然气、柴油发电机所消耗的柴油，厨房所消耗的液化天然气、从其它渠道购买的蒸汽和热水、从电网所购买的电力。集团分类收集与记录酒店的能耗总量。

2010年至2012年，酒店总能耗从5453.0万亿焦耳上升到6471.1万亿焦耳，提高了19%。考虑到同期酒店数量的增加，香格里拉酒店每房晚的平均能耗下降了13%，从2010年的414.5百万焦耳下降到2012年的359.6百万焦耳。

### 香格里拉的碳足迹

集团继续与EC3 global和EarthCheck的数据分析、标杆与认证项目合作，披露酒店“范围1”和“范围2”的温室气体排放量。范围1包含了燃料燃烧导致的直接排放（例如热水锅炉、炉具、发电机）以及车辆的排放（例如酒店所拥有或管理的车辆的排放）。范围2包括了从电网购入的电能的间接排放。计算量当中不包括固体和液体垃圾处理所导致的排放，也不包括来自于可再生能源或热电联产的能源消耗。

### 2010年-2012年酒店温室气体排放总量



为了计算每家酒店所排放的温室气体量（相当于多少吨二氧化碳），EarthCheck采用了“政府间气候变化专门委员会（IPCC）”“温室气体排放议定书”和国际标准化组织（ISO）所认可的排放因子。2010年到2012年间，酒店“范围1”和“范围2”温室气体排放量上升了5%，从87.8万吨上升到92.21万吨。考虑到同期酒店数量的增加，香格里拉酒店每房晚平均温室气体排放量降低了16%，从2010年的61公斤下降到2012年的51.2公斤。

### 减排与替代能源

2009年，集团设定了到2015年减少20%能源消耗的目标。2011年，集团以减少每房晚温室气体排放的形式重申了这一目标，并为酒店传达了明确的信息，即集团的工作重点是减少香格里拉对气候变化的影响。酒店设定了每房晚每年减少4%的温室气体排放量的目标，从而实现到2015年减排20%。酒店以2010年的每房晚排放量作为基线数据，新开业的酒店则以全面营业第二年的排放量作为基线数据。

到2012年末，在73家酒店当中有48家酒店表现良好，与2010年相比，已经减排8%或更多，预计到2015年可以实现既定的目标。



与此同时，还有25家酒店尚未达到减排目标，这一点也反映在CSR评分卡中。

酒店主要通过采用新技术来降低对能源（范围1）和电能（范围2）的需求，从而降低温室气体排放量。在本报告期内，酒店持续推进节能项目，例如采用能效更高的设备替换老旧的设备，采用LED灯和感应照明，采用泰华施的低温洗涤系统。到2012年末，约有15%的香格里拉酒店采用太阳能热水系统。

根据EC3 global的估算，2009年到2012年期间，香格里拉通过提高能效和节能项目，节约了大约1454.3万亿焦耳的能耗，减少了31.5万吨二氧化碳的排放。上述数据代表，如果目前的能源消耗等同于2009年水平，香格里拉将多消耗的能量。为了便于与2009年的数据进行比较，这里的计算仅涵盖当年已投入运营的65家酒店以及深湾游艇俱乐部。

### 碳信息披露项目

集团在2011年和2012年都参与了碳信息披露项目，以展示气候变化带给我们的机会与挑战。碳信息披露项目，现在称为CDP项目，是一个国际非营利机构，为企业与城市衡量、披露、管理和分享环境信息提供了一个国际平台。

集团尚未就气候变化对企业的财务影响进行量化的估算，但已经着手衡量和监测一些可能的风险，例如：税率上升、政府法规、气候的变化等带来的影响。5个国家和地区的香格里拉酒店已经被要求必须报告碳排放数据，包括澳大利亚、加拿大、日本、台湾和法国。这些地区酒店的高级管理人员会遵守当地的法律法规提交数据报告。



马尔代夫香格里拉度假酒店

### 香格里拉认识到我们需要：

- 评估环境风险与挑战，设定应对策略。
- 进一步提升能源和水利用效率，做好保护工作。
- 加强酒店对水足迹与碳足迹的管理能力。
- 加强从酒店到集团的环境数据报告。

# 我们的社区



作为负责任的企业公民，我们的责任不止于慈善捐助。我们还致力于与社区合作，在关键的发展与环境领域开展长期项目，产生切实的效果和变化。因为只有在在一个兴旺发达的社区里，我们才能取得事业的成功。我们的运营会影响社区，我们意识到我们不仅可以通过促进当地旅游与经济活动，给社区带来益处，而且还可以运用我们的技能与资源尽可能降低负面影响，同时为社区贡献价值。我们将通过以下两个项目来达成上述目标：“香格里拉人文关怀”与“香格里拉关爱自然”。

## 员工志愿活动

香格里拉认为休息日应该留给自己和家人。为此，2010年我们引入了员工志愿者项目，鼓励各级员工参与每年最多8小时的带薪志愿活动。这意味着员工可以利用工作时间参与志愿活动，且酒店鼓励员工成为志愿者。员工可以选择参与在一天之内完成8小时的志愿活动，也可以选择分次参与短时志愿活动。志愿活动服务于酒店的人文关怀或关爱自然活动，也可以是参与酒店组织的植树和海滩清洁活动。员工的上级将根据入住率和工作安排决定是否批准员工参与志愿活动。

## 香格里拉人文关怀项目

“香格里拉人文关怀”项目要求酒店支持当地儿童健康或教育，并给予受益机构10到15年的长期支持，内容包括基础设施建设、筹资、生活技能培训、酒店实习生项目等。我们希望通过长期合作来实现最佳效果，同时建立起与社区的紧密联系。集团要求酒店投入总经营收入的0.1%来支持本项目，确保项目的持续性。



香格里拉人文关怀项目

集团可持续发展团队协助酒店通过社会需求评估来寻找最适合的受益机构，受益机构应从事教育或健康事业，有执行能力，并且理解香格里拉不仅提供资金支持，还提供技能培训与志愿服务。每一年，酒店CSR委员会与受益机构共同确定年度目标，记录项目成果，并将项目纳入CSR评分卡进行考核。我们希望项目结束时，受助的孩子们已经完成了高等教育，能够照顾自己的生活或选择适合自己的工作。

目前，73家酒店都开展了“香格里拉人文关怀”项目。截止2012年底，每家酒店的项目都经过评分卡的评定，以衡量项目的进展。所有酒店的项目都取得了良好的成绩，只有五家酒店由于当地原因无法延续项目而影响了评分。2012年10月，“香格里拉人文关怀”进一步延展出了“香格里拉人文关怀++”项目，鼓励酒店为受助的年轻人提供短期或中期技能培训，帮助他们就业。21家酒店为有需要的年轻人提供技能培训和就业机会，在香港、北京和新加坡，有4名学生在完成培训后加入了盛贸饭店。

## 酒店项目简要说明

	2010	2011	2012
已建立了长期项目且项目策略清晰的酒店所占比例 (CSR评分卡得分为4分-5分)	不适用	48%	72%
志愿服务小时数 (包括人文关怀和关爱自然两个项目)	不适用	16,001	60,174
建立了人文关怀项目的酒店数量	64	70	73
将0.1% GOR用于支持项目的酒店比例	62%	65%	70%

更多信息请点击：  
[www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/csr-projects/embrace/](http://www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/csr-projects/embrace/)



人文关怀项目的标识  
 我们采用能彰显出对他人人文关怀的“心形图案”作为我们人文关怀项目的徽标。

关爱自然项目的标识  
 关爱自然项目的标志为四个拇指印，它们合在一起构成了一只蝴蝶图形，象征着健康丰富的生物多样性。



## 人文关怀故事

在報告期內，以下三家酒店為香格里拉人文關懷項目做出了突出貢獻。

### 广州香格里拉大酒店关爱自闭症儿童

广州香格里拉大酒店于2010年5月携手广州市白云区小太阳特殊儿童康复中心（小太阳儿童中心）启动了人文关怀项目。小太阳儿童中心由非赢利机构运作管理，专为那些有听力障碍、语言障碍和患有自闭症的孩子提供保育和康复训练。酒店组织了超过100人的志愿者团队，每月两次前往小太阳儿童中心与孩子们交流互动。每到特殊的节日，员工也会去探访孩子们，送去节日的问候与祝福。

2011年，该酒店帮助小太阳儿童中心安装了全新的消防安全系统，为孩子们与老师创造了更为安全的环境。酒店还支持老师参与特殊教育与保育培训，期望借此给中心带来长远影响。到2012年底，该中心30名在职教师当中有20名在酒店的支持下参与了专业培训课程，提升了专业技能。

2012年，酒店与公司客户、当地企业和媒体伙伴共同组织了慈善拍卖活动，共筹得人民币8万元。这些资金帮助两岁的刘梓妍接受了人工耳蜗植入手术。同时，酒店还为两名来自低收入家庭的自闭症儿童提供了全额资助，使他们能够继续在中心学习和接受训练。



孩子们收到了新的学习用具



广州香格里拉大酒店的员工为儿童中心的员工提供电脑培训



### 宁波香格里拉大酒店关爱乡村学校学生

宁波香格里拉大酒店于2012年2月启动了人文关怀项目，项目的合作伙伴是四明山小学。四明山小学位于余姚市，距离宁波市区约2小时车程。学校有约300名学生，他们都来自偏远山区的低收入家庭，约有三分之二的学生在校住宿。

酒店设计了为期五年的项目来帮助学校提高营养和卫生水平。2012年，酒店的志愿者清洁和修整了宿舍，安装了全新的厨房设备，包括灶具和冰箱，以便安全地存放食物与餐具，同时还全面更新了洗菜、洗手池。

酒店的志愿者还开展了非常有创意的活动，包括每周到学校为学生们制作营养餐并教授他们英语。酒店的医生还到学校给学生们讲解营养与个人卫生的重要性。

2012年期间，共有83位同事贡献了670小时的志愿服务时间。酒店为支持项目总计投资23万元。为了庆祝一年以来的成功合作，酒店还邀请该学校的学生到酒店参加了圣诞点灯仪式，带领他们参观了酒店，并为他们准备了特别的晚餐。



孩子们开心地享用宁波香格里拉大酒店员工精心制作的营养餐



### 雅加达香格里拉大酒店关爱印尼失去家庭的孩子

雅加达香格里拉大酒店于2011年12月携手Pesantren Khusus Yatim As-Syafiyah福利院启动了香格里拉人文关怀项目。福利院于1997年成立，致力于关爱印尼全境由于种族冲突和自然灾害而失去家庭的6至16岁的孩子。如今，约有300名孩子在这里生活和接受教育。

雅加达香格里拉大酒店的同事们利用志愿服务时间为学校修整了住宿区、备菜间、餐厅和洗手间，还建立了一个运动场。2012年，酒店更新了电力系统，还与酒店的绿色清洁产品供应商—印尼泰华施合作，为学生提供了卫生培训。酒店还捐献了300套餐具，使学生们可以在同一时间一起就餐，而不必像从前那样分时就餐。

2012年期间，酒店总计贡献了6,000小时的志愿服务，并为项目投入了约为130,000港币的经费。酒店还组织了筹资活动，共筹集了77,000港币，以支持在2013年建设新图书馆和购买书籍项目。



福利院的孩子们开始快乐的一天



### 香格里拉关爱自然项目

2010年，“香格里拉关爱自然”项目启动，目的是确保所有度假酒店统一设立生物多样性和栖息地保护项目。集团督导度假酒店的项目实施，并在项目设计、追踪、监测等方面提供支持。该项目包括监测物种的数量，安排当地学生和客人参观自然中心，开展其它教育活动。2012年，我们将关爱自然的项目延伸到了更多的酒店。

集团CSR团队协助酒店开展生物多样性评估，以寻找最恰当的保护项目。事实上大部分保护项目在“香格里拉关爱自然”项目启动之前就已经实施，我们要求度假酒店（10家）采用统一的方式追踪项目进展，确保客人的参与。

酒店的CSR委员会负责制定年度目标，集团要求酒店为关爱自然项目设立年度专项基金。目前为止，我们共设立了19个保护项目。有关保护项目的详细信息，请参看 [www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/csr-projects/sanctuary/](http://www.shangri-la.com/cn/corporate/about-us/corporate-social-responsibility/csr-projects/sanctuary/)。

### 关爱自然项目进入中国

社区环境问题并不只存在于度假酒店，我们认为那些靠近自然保护区、水源地和濒危动物保护地的城市酒店也可以参与解决环境问题的项目。

本报告期内的一个重要成就是中国大陆地区的多家酒店加入“香格里拉关爱自然”项目，参与保护当地的栖息地。例如，北京地区的酒店展开了一个项目，支持野鸭湖的自然保护活动。该项目将帮助保护区增加英文解说，方便外国游客，同时使他们欣赏那里的美景，了解湿地的重要性，促进北京的湿地保护。北京的四家酒店—北京国贸饭店，中国大饭店，北京嘉里大酒店和北京香格里拉大酒店都启动了节约水资源项目，包括提高员工节水意识、将相关知识普及给学校和社区。

### “香格里拉关爱生命之水”项目

青岛香格里拉大酒店启动了“关爱生命之水”的项目，帮助窝铺河北村的村民更换陈旧的输水管道，为超过800户村民提供了安全的饮用水。我们的员工在推广节水的同时，也在监测酒店的水足迹。此外，沈阳盛贸饭店启动保护流经沈阳的浑河和蒲河项目，开展了河流清洁和学生教育活动，并组织学生参加环保局组织的“水”主题夏令营。

### “香格里拉关爱自然”项目

在中国陕西省，两家酒店参与支持周至自然保护区的项目。周至自然保护区是金丝猴和熊猫的家园。西安香格里拉大酒店与西安金花大酒店为保护区的巡护员更新了巡护设施，提升了巡护员的装备与能力。此外，还支持周边社区的替代生计项目，例如支持养蜂和中药材种植项目，以取代传统的野外药材采集。我们希望由此减少保护区的人为活动压力。

### “香格里拉关爱熊猫”项目

2012年，作为“香格里拉关爱熊猫”项目的一部分，我们支持在四川种植1.6公顷的竹林，并种下了第一根竹子。这片竹林坐落在都江堰大熊猫救护和疾病控制中心内，位于青城山脚下。香格里拉将在那里种植9,000根雷竹和90株树木。这片竹林将为中心的大熊猫提供食物。都江堰的大熊猫中心目前正在建设当中，预计于2013年对外开放，这里将收治生病或年老的大熊猫，并开展疾病控制研究。



香格里拉关爱熊猫项目



## 香格里拉度假酒店关爱自然项目概览

### 香格里拉关爱红毛猩猩项目

香格里拉莎利雅  
度假酒店，  
哥打基纳巴卢

酒店与沙巴州野生动物管理局合作，建立了自然保护区，以保护64公顷的自然区域，保育沙巴特有的珍稀动物，特别是著名的红毛猩猩。保护区建立之后，一些动物的种群数量得以增加，包括水鹿、麂鹿、长尾猴、果子狸、熊狸以及邦加附猴。其他动物的种群数量保持稳定，例如豪猪和雉类。

保护区为客人和当地学校提供了教育项目：2011年，有近40,800位客人和640名当地学生参与了教育活动。2012年约有43,500位客人和760名当地学生参加了该教育活动。



莎利雅度假酒店的自然科学中心

[点击这里](#)聆听年轻人渴望亲近自然的心声，倾听毕生从事自然保护事业的员工讲述精彩的故事。正是他们的努力使我们现在能够在自然教育中心感受婆罗洲原始丛林之美。

欲了解我们项目的更多信息，[请点击](#)

### 香格里拉关爱珊瑚项目

香格里拉斐济度假  
酒店，雅奴卡

酒店设立了海洋教育中心，向对海洋保护有兴趣的客人和当地学生开放。中心组织了许多深受客人喜爱的保护活动，例如建造鱼屋、放置珊瑚杯，这些活动促进了脆弱的珊瑚生态系统的保护与改善。该项目还特别关注对年轻人的教育和启迪，因为他们是未来的决策者。

2012年，酒店种植了2,500余株红树林，客人和员工在水下共放置了200多个鱼屋，覆盖面积达350平方米。



香格里拉海洋教育中心

[点击这里](#)观看我们与当地社区齐心协力，努力让斐济奄奄一息的水下沙漠重获生命的视频。

欲了解我们项目的更多信息，[请点击](#)

马尔代夫香格里拉  
度假酒店

酒店建立了生态中心，供客人和当地学生进行自然体验、开展教育活动、开展珊瑚恢复活动使用。中心还定期开展调查，监测阿杜环礁的海洋生物种群状况。2011年，酒店组织员工开展了33次鱼类调查，2012年开展了53次鱼类调查。这些活动为海洋保护委员会支持的国家保护项目提供了数据支持。

2012年，酒店进一步扩展了他们的珊瑚恢复计划。他们还引入了一种新的方法一夜钓来监测海产品的可持续性。酒店还从当地渔民手里购买海产品。



客人在珊瑚上方浮潜

欲了解我们项目的更多信息，[请点击](#)



## 香格里拉度假酒店关爱自然项目概览

### 香格里拉关爱珊瑚项目

香格里拉麦丹岛  
度假酒店，宿务

酒店在海岸边六公顷的区域内开展保护项目。这一项目是与Amores慈善组织和Scotty's Action Sports Network共同合作开展的，目的是保护当地160多种鱼类、贝类和珊瑚并建立人工礁石。酒店为客人提供浮潜之旅，加强其对海洋环境的保护意识。2012年，作为珊瑚花园计划的一部分，15个新的鱼屋被放置到海里。



香格里拉海洋教育中心

欲了解我们项目的更多信息，请点击

### 香格里拉关爱自然项目

新加坡香格里  
拉圣淘沙度假酒店

酒店拥有新加坡最古老的一株古树，该树约有130年的树龄，树高27米，胸径达10.2米。

2012年，酒店建立了一个新的苗圃并种植了当地特有的植物，包括吊兰、蝶粉花、果实植物与香草，为鸟类与蝴蝶提供了一个自然的栖息地。酒店还计划为客人建立自然小径、创建自然解说系统、设置恰当的观鸟地点。



圣淘沙最古老的青龙树之一

欲了解我们项目的更多信息，请点击

香格里拉长滩岛  
度假酒店

酒店在“关爱自然”项目下设立了陆生动物和海洋动物保护项目。酒店设立了一个生态中心，帮助客人了解岛上丰富的生物多样性，还出售由阿提部落制作的工艺品。阿提是岛上的土著居民。所得款项将用于支持阿提部落的生计项目。

2012年，酒店观测到了超过1,200只以植物果实为食的蝙蝠，也被称为狐蝠。酒店与当地一家名为“狐蝠之友”的非赢利机构合作，保护这些蝙蝠的自然栖息地。为此，酒店将其范围内的56株大树上贴上标记，加以保护，另外还种植了七棵果树，为蝙蝠提供食物。

酒店还保护沿岸的海洋公园区域。为了保护脆弱的珊瑚生态系统，只允许进行浮潜和潜水。这个区域是根据阿克兰省的条例特别划定的，并与当地政府合作进行管理。



观看狐蝠的绝佳地点

欲了解我们项目的更多信息，请点击



## 香格里拉度假酒店关爱自然项目概览

### 香格里拉关爱儒艮项目

香格里拉丹绒亚路  
度假酒店，  
哥打基纳巴卢

酒店与当地非政府组织WWF—沙巴建立了合作伙伴关系，并引导社区村民参与其中，以保护儒艮的自然栖息地。社区距离酒店3小时车程，酒店鼓励村民以可持续的传统方式钓鱼，并由酒店进行采购。2011年，村民共提供了近1,000公斤以可持续方式捕捉的鱼类，而2012年这一数字上升为2,500公斤。



来自当地的可持续海产品

欲了解我们项目的更多信息，请点击

### 香格里拉关爱海龟项目

香格里拉Barr Al Jissah  
度假酒店，阿曼苏丹国

酒店设立了专门项目，以保护绿海龟和玳瑁龟的产卵地，并为客人和当地社区开展教育活动，提升大家对这些濒危物种的保护意识。2011年，酒店共观测到63只绿海龟、82只玳瑁龟、10,000余只龟卵。2012年，酒店观测到36只绿海龟、68只玳瑁龟和约5,500余只龟卵。



幼龟奋力奔向大海

欲了解我们项目的更多信息，请点击

香格里拉沙洋度假酒店  
和金沙度假酒店，槟城

香格里拉在槟城共有两家度假酒店，建立了生态中心，让客人了解更多有关海龟的知识，鼓励客人参与丰富多彩的活动，包括每月一次的幼龟放归大海活动。2012年，470名客人参与了酒店组织的海龟主题讲座。



客人参观生态中心了解海龟保护项目

欲了解我们项目的更多信息，请点击



## 嘉里集团郭氏基金会

香格里拉一直与嘉里集团郭氏基金会（嘉里基金会）开展项目合作。嘉里基金会隶属于嘉里集团（也是香格里拉的主要股东之一），是一家非赢利机构。嘉里基金会从2007年开始在中国大陆地区开展项目，致力于为弱势群体提供更多发展机会。与短期的慈善救灾活动不同，嘉里基金会力图通过与受益群体长达15年的合作，改变他们的思维方式，真正实现在健康、教育、产业和环境保护四个重要领域的可持续变化。

### 以可持续和可复制的模式应对社会问题

嘉里基金会采用便于其他发展机构复制的方式开展项目。从2010年至今，他们运行的基地从9个增加到14个，其中有12个位于偏远的乡村地区。另有两个全国性项目，分别支持进城务工人员的子女教育以及贫困儿童的心脏病筛查、手术和术后康复项目。

每一个基地都有一个全职的团队运作管理。嘉里基金会的合作对象还包括那些服务于最偏远地区的乡村医生和教师。这些医生和教师为了服务社区而做出了个人牺牲，因而被称为“爱心模范”。嘉里基金会将这些爱心人士联系起来，形成一个网络，并为他们提供所需的支持，以便他们能够以自下而上的方式设立和实施自己的项目。

### 与香格里拉的伙伴关系

嘉里基金会发展模式的一个重要组成部分就是寻找机会与那些拥有共同价值观的机构合作。香格里拉与嘉里基金会的成功合作不应以项目的数量或资金来衡量，而是体现在人们思维方式的转变以及能力的提升，在这些长期项目中的受益人将为自己和家人创造更为光明的未来。



嘉里集团郭氏基金会在全国共设有14个基地，其中有12个位于偏远的乡村地区，2个位于城市。

“在今天陪伴孩子读书的活动中，我自己也收获良多。我已经很久没有像这样安静地读书和思考了。”

— 成都香格里拉的一个志愿者

在本报告期内，香格里拉与嘉里基金会以多种方式展开合作，包括：

### 成为孩子的成长导师

从2007年至今，北京、广州、成都和上海共有400多名香格里拉的员工通过志愿服务成为了850多名孩子的成长导师。在嘉里基金会针对务工人员子女的教育项目中，学生们不仅获得学费资助，而且还有大哥哥大姐姐指导他们学习，帮助他们健康成长。



成长导师与学生们一起回顾过去三年所取得的进展



### 酒店实习生项目

项目于2012年启动，2012年内共有11名学生参与了实习生项目，预计到2013年实习生人数将超过50人。

中国大陆地区的香格里拉酒店为嘉里基金会支持的务工人员子女当中的高中生提供实习机会。这些学生在毕业之后可能会成为香格里拉的员工。2012年，香港的香格里拉酒店也开始为低收入家庭的女性提供类似的机会。



学生在北京中国大饭店的体验课



从绵竹农户手中购买新鲜鸡蛋

### 购买农产品

香格里拉正与嘉里基金会商讨从福建屏南和湖南保靖基地采购茶叶，目前该项目仍处于前期商讨阶段。

香格里拉酒店从嘉里基金会支持的社区购买农户生产的新鲜农产品。例如，2011年和2012年，成都香格里拉大酒店从绵竹农户手中采购了高质量的草莓，这将有助于当地人在2008年大地震之后重建家园。

### 物品捐赠与资金支持

2011年和2012年，香格里拉酒店为嘉里基金会支持的10个社区中有需要的家庭提供了食品、食用油及资金支持。酒店还将开始一个长期项目，通过在当地学校建立图书馆来提升社区居民的能力。



课堂里的孩子，湖南

## 香格里拉认识到我们需要：

- 关注本报告未涉及但需要引起重视的领域，包括土著居民的权利，对社区的负面影响。
- 采取更有效的方式，收集数据，了解项目给受益方带来的影响。

# 香格里拉CSR业绩指标

关于香格里拉酒店	2010	2011	2012	% 报告期内发生的变化
年底运营中的酒店数量 <small>未包含一家管理型企业—深湾游艇俱乐部</small>	70	72	78	11%
附属酒店	44	45	47	7%
联营酒店	11	12	12	9%
为第三方提供管理的酒店	15	15	19	27%
本报告所涵盖的酒店数量 <small>未包含一家管理型企业—深湾游艇俱乐部</small>	66	不适用	72	9%
国家和地区的数量 <small>包含香港和台湾</small>	16	18	18	
客房数 <small>到年底为止，可供客人预订的客房数</small>	30,949	31,678	33,461	
总房晚 <small>依据报告所包含的酒店的入住记录统计得出的实际房晚数</small>	7,122,570	7,558,582	7,579,534	
销售—酒店运营（百万美元） <small>截至年底，销售额不包括联营公司之销售额（载于二零一二年年报之附注5）</small>	1,493.8	1,814.0	1,944.1	
销售—酒店管理（百万美元） <small>截至年底，销售额不包括联营公司之销售额（载于二零一二年年报之附注5）</small>	89.4	113.6	135.2	
利润—酒店运营（百万美元） <small>截至年底，应占利润（扣除税后及扣除非控制性权益后）（载于二零一二年年报之附注5）</small>	128.2	127.0	136.9	
利润—酒店管理（百万美元） <small>截至年底，应占利润（扣除税后及扣除非控制性权益后）（载于二零一二年年报之附注5）</small>	16.4	13.2	23.5	
我们的管理	2010	2011	2012	% 报告期内发生的变化
认证的CSR大使人数	不适用	68	413	
员工投入度调查中支持CSR活动的比例 <small>调查中给予积极反馈的比例</small>	91%	92%	95%	4%

我们的业务	2010	2011	2012	% 报告期内发生的变化
顾客满意度—总体入住体验 <small>调查中给予积极反馈的比例</small>	40%	43%	47%	7%
顾客满意度—对员工的总体印象 <small>调查中给予积极反馈的比例</small>	44%	49%	53%	8%
完成香格里拉食品安全管理体系审核的酒店	66	-	70	
香格里拉食品安全管理体系审核通过率 <small>酒店通过审核</small>	70%	-	69%	
通过HACCP认证的酒店数量	53	-	62	
完成消防与生命安全审核的酒店数量	61	72	69	
消防与生命安全审核通过率 <small>酒店通过审核</small>	34%	32%	87%	53%
通过OHSAS 18001认证的酒店数量	10	18	32	69%
工伤假天数 <small>2012年酒店报告的数据</small>	18,347	-	19,474	
安全事故数 <small>2012年酒店报告的数据</small>	2,268	-	1,787	
被审核的供应商数量	不适用	44	11	
供应商行为准则通过率 <small>供应商通过审核</small>	不适用	39%	36%	

我们的员工	2010	2011	2012	% 报告期内发生的变化
正式员工人数 <small>报告中包含的酒店的人数，未开业酒店人数未统计在内。数据精确度±1-5%</small>	39,031	-	41,269	5%
女性员工所占比例	43%	-	44%	1%
本地员工所占比例	89%	-	89%	0%
30岁以下人员所占比例	48%	-	46%	-2%
50岁以下人员所占比例	5%	-	6%	1%
残障人士所占比例	1.3%	1.5%	1.6%	0.3%
离职率	26%	27%	25%	-1%
总经理的平均服务年数	14	-	13	-11%
酒店为员工组织的健康活动次数	421	不适用	480	
香格里拉酒店管理培训中心毕业生人数—核心课程	2,882	-	3,873	26%
香格里拉酒店管理培训中心毕业生人数—专业课程	1,408	-	2,989	53%

我们的环境	2010	2011	2012	% 报告期内发生的变化
通过ISO 14001认证的酒店数量	35	40	45	22%
进行环境影响测算所采用的房晚数 <small>客人过夜总数 = 客房入住人数 + ((餐厅客人数 + 宴会客人数 + 其他日间客人数 + 外卖服务客人数) // 6)</small>	14,403,618	16,725,415	17,996,356	25%
范围1和范围2温室气体排放总量 (千吨二氧化碳) <small>二氧化碳量等值量 (CO<sub>2</sub>e) 是指将影响全球变暖趋势的温室气体 (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>和N<sub>2</sub>O) 转化为二氧化碳等值量来作为衡量标准。</small>	878.0	927.7	922.1	5%
范围1和范围2温室气体平均排放量 (千克二氧化碳/每房晚) <small>报告所涵盖酒店的平均值</small>	61.0	55.5	51.2	-16%
总能源消耗 (万亿焦耳) <small>报告所涵盖酒店的直接和间接能源消耗</small>	5,453.0	6,603.6	6,471.1	19%
平均能源消耗 (百万焦耳/每房晚) <small>报告所涵盖酒店的平均值</small>	414.5	394.8	359.6	-13%
总用水量 (百万升) <small>酒店所上报的水表读数</small>	14,336.8	14,891.3	14,988.6	4%
平均用水量 (千升/每房晚) <small>报告所涵盖酒店的平均值</small>	1.00	0.89	0.83	-20%
达到预定温室气体减排目标和节水目标的酒店比例	不适用	不适用	58%	
采用低温洗涤和绿色客房的酒店比例	86%	-	94%	9%
拥有回收装置和水处理站的酒店数量	-	-	46%	

我们的社区	2010	2011	2012	% 报告期内发生的变化
设有长期人文关怀项目, 且项目策略清晰的酒店数量 <small>依据2012 CSR评分卡的结果</small>	-	47%	72%	
残障员工人数	-	591	646	
香格里拉员工的志愿服务小时数	-	16,001	60,174	
关爱自然项目的数量	9	10	19	

## 我们的使命

我们矢志成为富有教养与责任感的社会公民。我们具备高度的环保意识，在日常生活中履行社会责任，并激励他人共同努力。  
我们的经营方式精简节约，兼顾社会公益和环境保护，且有效平衡各相关方的利益。

我们致力于在企业公民和可持续发展方面居于领先地位，对客人与同事关怀备至，改善所在社区的生活品质，并以身作则，为环境与社会做出积极卓越的贡献。



香格里拉的企业社会责任定义为，我们以精简节约的方式经营，兼顾社会公益和环境保护，且有效平衡各相关方的利益。