

可持續發展概論

簡介

我們充分意識到，我們今天所付出的努力，主宰了集團業務的未來。隨著天然資源日漸減少、社會對人才的需求殷切，以及市場競爭日趨激烈，任何一家負責任的公司，都必須認真考量各種可持續發展措施。

正因如此，我們在兩年前決定擴大持續發展管理制度，並制定一套長遠的發展理念，以便我們更有效地將可持續發展措施及理念融入集團業務之中。

本章集中討論與香港上海大酒店可持續發展相關的事務，以及業務相關人士在環境及社會方面所關注的課題，並匯報香港上海大酒店實現尊尚傳承2020願景的進展及挑戰。

我們諮詢過業務相關人士，評估對集團業務環境構成影響的宏觀趨勢，參考業界的最佳實踐經驗，然後制訂了一套計劃框架，作為長期推行可持續發展工作的藍本，並於2013年推出了尊尚傳承2020願景。

尊尚傳承2020願景的框架包括七大主要範疇：賓客體驗、員工、社區、供應鏈、新建及翻新工程、業務運作、管治及管理。上述七大主要範疇，歸納了不少已於集團內續步推行的措施。新訂立的2020願景使可持續發展元素得以納入決策過程之中，並為集團員工釐訂更清晰的目標和方向。

我們推出獨特的活動，吸引顧客長期選用我們的服務，亦為員工開辦實用的培訓課程，吸引員工繼續留任，並與業務所在的社區保持緊密關係，成為社區的一份子。

在營運層面，我們不斷積極求進，改善能源效益及碳足跡表現。縱使業務持續增長，2013年的能源消耗及耗水量卻分別較2008年減少3%及4%，而本集團亦已將負責任的採購列為優先的營運常規。

我們的努力已初見成果。芝加哥半島酒店榮獲EarthCheck銀質認證，而淺水灣綜合項目團隊的de Ricou住宅翻新工程亦榮獲美國能源與環境設計領先認證(LEED)金級認證，足證兩個項目已初見成果。

SUSTAINABLE LUXURY

— 2020 —

1
管理團隊對
可持續發展議題
建立共識

2
聆聽公司內部及
其他業務相關人士
的意見

3
與其他酒店
企業及尊貴品牌
研究比照

4
評估我們的
工作表現

5
正式推出

尊尚傳承 2020 願景

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

賓客體驗



我們致力呈獻獨一無二的服務體驗，讓賓客置身精緻瑰麗的環境，享受各種精選設施，感受恆久不衰的經典魅力。為此，酒店的一事一物無不匠心獨運，務求令賓客永誌難忘之餘，同時亦尊重環境、保育珍貴的歷史文化。我們為賓客提供真誠、無微不至而創新的服務，在每個環節均矢志追求卓越。

員工



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

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

社區參與



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

此外，我們亦致力把支援社區發展的理念，納入日常業務運作之中。

業務運作



我們致力以可持續發展及符合成本效益的方式，提供高水平的服務。

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

新建及翻新工程



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

供應鏈



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

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

管治及管理



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

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

報告範圍¹

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，以及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、鵝園高爾夫球會、大班洗衣(香港)等其他業務，涵蓋本集團94%²的業務組合。為半島商品有限公司及半島會所管理及顧問服務公司(PCCS)服務的香港上海大酒店員工亦包括於人力統計之內。然而，由於香港上海大酒店對PCCS管理的設施或在半島酒店物業以外經營的半島精品店並無物業擁有權或政策單一控制權，該等業務的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尚在興建，故亦不包括於報告之內。

報告之標準及核證

此報告採用了全球報告倡議組織(GRI) G4及香港聯合交易所刊發的環境、社會及管治報告指引(ESG報告指引)而撰寫。有關GRI及ESG的索引載於第256至262頁。本報告達到GRI G4核心範疇披露水平，並通過GRI的重要性議題鑑定。

畢馬威會計師事務所獲委託，對本報告提供獨立有限級別之核實的專業意見。畢馬威會計師

事務所根據符合國際審計準則 — 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 G4的要求，詳見第256至262頁。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告載於第263頁。

釐訂重要性議題及報告內容³

本章之報告內容涵蓋2013年全年。遵照G4關於重要性議題的原則，我們釐訂報告內容的過程是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與集團業務最相關的可持續發展範疇。有關重大可持續發展議題的基準，詳見第100頁。

報告內關於各重要GRI議題管理方針的披露資料，是按尊尚傳承2020願景的核心部分歸納而成。可持續發展數據表提供詳細數據，作為本章所述內容的補充資料。(詳見第251至255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，我們在報告中不單與您分享成果，同時亦指出我們需要改善之處。我們歡迎讀者提供意見，聯絡方法可見於本報告第267頁。

¹ GRI G4重要性議題披露：G4-17

² 以集團2013年總收益計算。

³ GRI G4重要性議題披露：G4-18, 27

 可持續發展評估表	 賓客體驗	 員工	 社區參與
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">2020年發展目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 擴大客戶基礎，特別是30至50歲的客戶群，並以真誠的服務文化及創新科技，吸引客戶長期選用我們的服務 • 提供切合家庭遊客所需的設施及服務，吸引他們入住半島酒店 • 提供切合年長遊客所需的設施及服務，吸引他們入住半島酒店 • 鼓勵顧客為未來世代著想，齊心保育傳統文化 • 為企業客戶提供環保會議方案 • 透過運用適切合用的科技，善用業務所在城市的資源，以及用心締造一個貼合賓客生活模式的環境，例如更健康及可持續發展的生活方式，致力提供無懈可擊的卓越服務，為賓客營造永誌難忘的入住體驗 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強行政及領袖培訓 • 招攬人才及吸引優秀員工留任 • 推行全集團適用的專業能力框架 • 推出「社區大使」培訓計劃 • 透過培訓更全面裝備各營運單位企業社會責任代表 • 努力達致零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故 • 提升健康與安全管理、規劃及披露要求方面的支援程序及制度，把職業健康及安全事故減至最少 • 所有營運單位取得職業健康及安全管理系統OHSAS 18001認證 • 建立全球人力資源系統，支援人力資源管理、規劃及披露要求等事宜 	<ul style="list-style-type: none"> • 於2020年前，為社區服務10萬小時 • 參與社區服務的員工達至總人數的10% • 制定集團全球及地域性的「社會發展」項目 • 所有酒店營運單位推行至少一項「社會發展」項目 • 所有酒店及物業營運單位每年舉辦至少一次公益推廣活動，鼓勵顧客參與業務所在地的社區活動 • 支援業務所在社區的弱勢青年及邊緣社群，讓他們獲得謀生技能及機會，同時為集團未來的人力需求開拓渠道 • 「半島學堂」為賓客製造不同機會，觀賞及關心當地社區及環境
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">2014年目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優化賓客網上服務的體驗 • 不斷為「半島學堂」計劃增加能吸引各年齡層的賓客且有意義的賓客體驗 	<ul style="list-style-type: none"> • 推出行為守則培訓的更新課程 • 制定人力資源指引以支援員工專業能力框架 • 進行全球員工意見調查 • 就「尊尚傳承2020願景」制定新的員工電子學習單元 • 所有營運部門就取得HACCP認證制定工作計劃 • 透過更全面的事後調查，改進傷病預防計劃 • 增加應急演練以提升我們的應急準備能力 • 落實新的健康與安全報告範本以加強監察集團各營運部門在健康與安全方面的表現 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實新的香港上海大酒店集團社區投入及參與的策略與框架 • 向各營運單位介紹集團新試驗的「Honing Skills in Hospitality」培訓計劃
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">2013年工作進展</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 進一步將可持續發展的考慮融入賓客體驗中 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 為集團建立員工專業能力框架 ✓ 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 ➔ 推出新的健康與安全報告範本以加強對於集團營運單位在培訓及減少事故上的監測 ➔ 酒店分部繼續實施營運風險手冊 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 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 ➔ 繼續積極參與集團業務所在地的社區

業務運作

新建及翻新工程

供應鏈

管治及管理

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

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

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

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

- 以2006-08年的平均值作為基準，減少整體能源密度18.5%
- 以2006-08年的平均值作為基準，減少酒店分部的水密度16%，並減少商業物業分部及會所與服務分部的水密度7%
- 在集團各營運單位進行用水管理評估
- 繼續設法改善廢物分流
- 所有營運部門推出有關提高員工環境保育認知的計劃

- 開始將新修訂的可持續建築設計標準應用於新建及大型翻新工程項目

- 檢討各營運單位海產的可持續發展性
- 推行供應商資格預審程序，並加入香港上海大酒店供應鏈行為守則的要求
- 推行新匯報系統以檢視我們在負責任採購工作的表現
- 制定指引，將評核供應商是否符合香港上海大酒店供應鏈行為守則作為探訪供應商的一部分
- 制定可持續採購指引

- 所有營運單位就尊尚傳承2020願景制定工作計劃及訂定相關目標
- 提供溝通工具，以助各營運單位的管理團隊向各級員工傳達2020願景的本地化計劃
- 推行為期兩年的業務相關人士參與計劃，幫助落實執行尊尚傳承2020願景
- 持續加強員工對企業責任及可持續發展的參與
- 持續提升本集團的可持續發展管理制度

- ✗ 在2006-08年的基準上，將整體能源密度再減少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
- ✓ 所有餐飲部門分別完成 HACCP 的差異分析，以 HACCP 作為集團標準

- ✓ 檢討可持續建築設計標準

- ➡ 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
- ➡ 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

- ✓ 發展長期的可持續發展的企業願景，並確定相關目標
- ✓ 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長期路線圖及策略框架
- ✓ 制定新的集團員工參與計劃，讓員工認識可持續發展工作
- ➡ 繼續革新可持續發展管理系統
- ✓ 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

✓ 完成目標
➡ 進行中
➡ 落後於計劃
✗ 尚未達標



賓客體驗

我們的使命

我們致力呈獻獨一無二的服務體驗，讓賓客置身精緻瑰麗的環境，享受各種精選設施，感受恆久不衰的經典魅力。為此，酒店的一事一物無不匠心獨運，務求令賓客永誌難忘之餘，同時亦尊重環境、保育珍貴的歷史文化。我們為賓客提供真誠、無微不至而創新的服務，在每個環節均矢志追求卓越。



2020年發展目標

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

香港上海大酒店是經典尊尚服務的代表，致力為時尚華貴寫下新定義，同時不忘其珍貴的歷史。我們訂立了尊尚傳承2020願景，因應賓客的需求，與時並進，不斷將尊貴時尚提升至新層次。

我們明白，一般人常認為豪華與可持續發展原則之間有著鴻溝，要打破這種看法並不容易。然而，我們對每個細節一絲不苟，堅持不懈追求卓越的服務質素，往往能引領我們發掘出創新的機遇，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尚服務的一部份。

經典傳承

請參閱第124至125頁，
了解我們如何傳承
經典文化。



了解所需、超越所求

從精心打造的酒店車隊，以至切合個人需要的科技，種種為賓客度身設計的產品及服務都是半島體驗的精粹。為此，我們為員工提供專業培訓，建立大家庭文化，並賦權讓員工能充分照顧賓客所需，超越客戶所求。



種種為賓客度身設計的產品及服務都是半島體驗的精粹

統計賓客滿意度

我們在接待賓客期間，透過與賓客的溝通，有技巧地收集意見，並把意見調查問卷置於客房內，讓賓客自行選擇填寫，藉此了解賓客的滿意度。為更深入了解賓客的入住體驗，我們亦與神秘顧客公司合作，評核旗下酒店的服務水平。

這項計劃能提供深入而全面的分析數據，反映我們的服務水平，調查範圍涵蓋賓客由訂房至退房的全程體驗，評估賓客在使用房務及洗衣、游泳池及健身中心，以至餐廳、大堂、精品店和其他賓客使用區的體驗，而且報告內容詳盡，配合表現分析圖表、計分表摘要及行政分析，讓我們得知有待改進之處，時刻精益求精。集團旗下各酒店於2013年的賓客滿意度調查報告主要結果顯示，我們並無任何制度上的基本缺失，但在具體執行上仍有一些尚可改善的空間，讓我們可以按照不同物業的情況加以改進。



半島酒店以高雅風格，為賓客呈獻酒店所在名城的獨特魅力



「半島學堂」致力為弘揚瀕臨失傳的傳統民間風俗出一分力

精心設計獨特的賓客體驗

半島酒店所處的各地名城，與酒店一樣極具吸引力，讓人一見難忘。我們希望賓客盡情遊覽及觀賞酒店所座落的城市，認識我們所珍視的社區風，盼望賓客能夠了解這些城市的悠久文化、歷史和傳統，欣賞每個城市的獨有特色。

糅合傳統文化

本集團旗下酒店巧妙運用當地建材及工藝，展示不同的本土文化，例如使用泰國絲綢及曼谷出產的柚木、上海的裝飾藝術風格、東京的傳統設計和工藝，以及馬尼拉的本土手工藝等。

半島優遊

半島酒店與時尚旅遊指南 LUXE City Guides 合作推出「半島名城」網上時尚生活旅遊誌，為住客和顧客提供最新的網上旅遊資訊。「半島名城」於2012年底面世，介紹半島酒店所在城市的最佳熱門旅遊點，精挑細選不同的旅遊推介，資料詳盡，由當地的最新景點、名勝古蹟、特別節目、四季節慶，以至新潮豪華的生活時尚和旅遊資料，均應有盡有。

半島時刻

於2013年，我們繼續開展全新的「半島時刻」環球品牌活動，透過短片及照片，展現半島酒店如何以高雅風格，為賓客呈獻酒店所在名城的獨特魅力。該系列廣告由本集團構思和創作，以短片及照片重溫半島員工為賓客帶來的無數夢幻時光，細說每間酒店的歷史故事，回味酒店員工為住客營造難忘回憶的溫馨片段。

策展顧客體驗

年內，我們推出全新系列的「半島學堂」計劃，精心策劃了各類活動，給予賓客深刻難忘的體驗，並藉此讓賓客了解每個城市的悠久文化及傳統。活動主要環繞歷史傳統、藝術生活等題材，充分展現各半島名城的獨有特色，老少咸宜。

「半島學堂」既可為賓客帶來獨特的旅遊體驗，亦能為下一代保育城市的文化傳統，實在相得益彰。以香港的「半島學堂」為例，賓客可以一睹手撕紙藝術、皮影戲、旗袍花鈕工藝等多種幾近失傳的手工藝。賓客還可與工匠面對面交流，聽他們細說業內的掌故軼事。北京及上海「半島學堂」的風箏製作耍樂班，則讓小童與同行的成年人一起學習這門具有

「半島酒店一直以來承傳創新的基因，新客房的科技以客為尊，讓豪華舒適客房設計概念提升至更高層次。」



包華
營運總裁



二千多年歷史的風箏製作手藝。「半島學堂」的活動不僅讓賓客學習傳統工藝，藉著讓更多人了解及認識這些工藝，亦使這些工藝得以代代相傳。我們衷心盼望為賓客精心設計的種種獨特體驗，有助弘揚這些瀕臨失傳的傳統民間風俗。

奠定客房科技新標準

香港上海大酒店應是全球唯一一家自行開發客房高科技技術方案的酒店，其研發成果在業內享負盛名。香港半島酒店的全新客房及套房正式亮相之際，最新的客房科技亦於2013年面世，並隨即為度身訂造的客房體驗奠定新標準。全新的客房配備了互動觸控平版電腦，賓客只需輕輕一觸，便能得知

一切所需資訊，還可控制客房內所有功能設備，包括串流地面電視、燈光調校、呼喚房間服務員及控制「請勿打擾」指示。平版電腦還可預設超過11種語言，以配合賓客的需要。我們深信，這種以客為先的貼心科技可使住客感到賓至如歸，也讓我們時刻緊貼顧客需求。

此外，我們亦借助先進科技，推動各種社區參與活動。東京半島酒店是本集團旗下首家提供免費互動iPod導賞遊的酒店，賓客可以在iPod的協助下，觀賞酒店的工藝收藏品及酒店鄰近地區的風貌。在2013年，為配合山頂纜車開幕125週年的慶祝活動，凌霄閣推出名為「香港摩天導覽」的輕觸式互動語音導覽服務，並備有六種語言可供選擇，讓遊客一邊在摩天台428飽覽香江美景，一邊細賞香港的歷史、建築及四周風貌。



2014年目標，請參照
可持續發展表現評估表

豈是兒戲

半島兒童學堂活動眾多，不但有啟發創意的烹飪班，還有東京的摺紙班和風鈴製作班、曼谷的泰式繪畫班、芝加哥及紐約的消防局參觀活動等，目的是讓各位小賓客既可跟我們的名廚學習烹調美食，亦能以富趣味的方式認識各地名城的傳統與文化。





員工

我們的使命

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

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



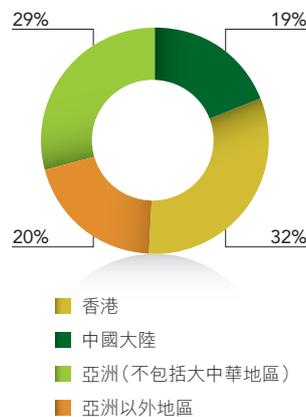
2020 年發展目標

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

員工是我們業務與品牌的靈魂所在。賓客每段畢生難忘的美好回憶，都引證了我們員工熱誠盡心的服務。他們投入、堅持，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好的詮釋。

我們致力成為關懷員工的僱主，並以此為榮。我們期望員工能盡展所長，令業務不斷增長取得佳績。我們的員工一直熱誠服務，所依仗的正是集團具有148年歷史的獨特大家庭文化。我們非常珍惜與員工長久以來建立的關係，長期服務員工所具備的經驗，以及對企業價值的深入理解，使他們能為顧客提供卓越服務，而這正是集團品牌得以享譽全球的要素。

我們於全球聘用逾8,000名僱員



請參照可持續發展數據摘要
了解更多統計數據

強調道德文化

我們矢志締造一個尊重道德操守的環境，提倡以誠待人、互相尊重、珍視多元文化的理念。維持良好的企業管治及道德標準，是我們的業務賴以持續發展的基石，也是業務相關人士對我們的期望。

我們的行為守則及平等機會守則列出我們對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、平等機會及保障客戶私隱。行為守則參考及認同聯合國的世界人權宣言原則，包括譴責對兒童不同形式的剝削、強迫或抵債勞動等。我們確立員工籌組及加入工會的基本權利，以保障其權益⁴。

所有員工均須參與行為守則培訓計劃，修讀兩個相關課程⁵，包括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。所有負責處理客戶資料的員工，均須參與客戶資料私隱培訓⁶。來年，我們會繼續安排新入職僱員完成行為守則培訓，並會為香港上海大酒店全體員工推出新課程。在2013年，在本集團逾8,200名員工之中，有七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。

求同存異

香港上海大酒店積極建立多元化的團隊，我們不但視之為責任，也視之為值得引以為榮的企業優勢。我們的男女員工比例平均⁷，多元化的團隊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。

4 2013年，香港上海大酒店12.9%的員工乃工會成員，在集體談判協議的保障範圍之內。

5 培訓課程於2011年推出時，大部分在職員工均已參與。於2013年，26%的總人員接受了反貪污培訓，而25%則接受了平等機會培訓，參與者包括所有新入職員工，以及過往未能參與培訓課程的現有員工。合共1,080小時反貪污培訓，及1,030小時平等機會培訓。

6 行為守則培訓計劃中的顧客私隱資料課程於2012年12月底推出，供所有管理人員及各部門(如貴客服務、餐飲、接待、銷售及市場推廣)需要處理貴客資料的僱員參與，合共有1,804名員工完成。在2012年，有7%員工完成培訓；而在2013年，另有91%員工完成培訓。2013年共錄得1,516.5小時的顧客私隱資料培訓時數。

7 本集團員工的性別比例：在所有員工及管理團隊之中比例均是，41%為女性，59%為男性。在全職員工之中，女性比例為40%，男性比例為60%，而兼職員工的女性比例為54%，男性則為46%。在長期聘用僱員中，女性比例為41%，男性比例為59%，而短期或臨時合約聘用者則有54%為女性，46%為男性。在亞洲地區，女性僱員的比例為41%，男性僱員的比例則為59%。在亞洲以外地區，女性僱員的比例為43%，男性僱員的比例則為57%。

本集團矢志提供一個相互包容、不帶歧視的工作環境，讓每一位員工都有持續發展的機會，而且在招聘過程中，不論性別、年齡、種族、宗教、性取向或殘障，本集團均會一視同仁。現時，集團在全球各地的業務皆有聘請殘障員工從事能夠發揮其才能的職務。然而，我們在上海及曼谷的酒店業務則因未能符合當地政府聘用殘障人士的配額要求，而須在2013年向當地政府支付總數346,392港元。未能符合配額要求，主要是由於人員自然流失所致，兩地物業現正積極招聘合適人選填補空缺。

體現企業價值

我們的員工每天都體現著香港上海大酒店的企業品牌價值。他們的熱誠、堅持及創新精神，正是顧客

認定香港上海大酒店與別不同之處，以及引領業務持續增長的動力。因此，吸引、培訓及挽留合適人才，是香港上海大酒店賴以成功的基石。

投資未來

我們根據有關集團員工培訓需要的年度分析，每年更新培訓及發展計劃。在過去三年，我們按照集團的業務發展計劃，推出了一系列全新的行政人員培訓計劃，讓未來接班人作好準備，為集團拓展新業務領域作好部署。在2013年，集團合共挑選了12名行政人員參與年內推出的新課程，內容涵多個模擬業務管理計劃、360°全面工作檢討，以及讓學員透過行動學習計劃分組合作，在六個月內為集團尊尚傳承2020願景的其中一個目標撰寫計劃書。課程旨在協助學員提升管理技巧及領導能力，同時讓他們擴闊視野，為晉身香港上海大酒店管理層作好準備。



為沉默喝采

在馬尼拉半島酒店內，兩位負責製作巧克力的員工先天失聰，但並未因身體的缺陷而放棄發展機會。二人於菲律賓啟聾學校 (Philippine School for the Deaf) 畢業後，在酒店擔任學徒，每天製作數千顆松露巧克力和巧克力果仁糖，以款待賓客。

王府半島酒店不但為有聽力障礙的員工提供培訓，更為其他員工開辦手語培訓班，增進員工之間的溝通。

本集團設有多項獎學金計劃，為酒店業學生提供資助及夏季實習機會，並於2013年為馬尼拉及香港的學生提供獎學金。我們有意將獎學金計劃擴展至其他城市，並已著手在巴黎、紐約及北京挑選2014的受助對象。

人才發展的基石

我們在2012年初著手建立全球專業能力框架，以便界定不同工作崗位的員工應該具備的行為特質，以及推動公司整體業務取得成功所需的聯繫。專業能力框架不僅反映目前的需要，亦為滿足未來我們為客戶提供可持續的尊尚服務，以至推動本公司可持續發展所需的要求。

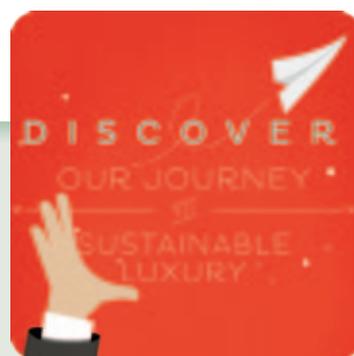
在2013年，我們透過訪問、關注小組及網上問卷調查，向近800名僱員收集意見，從而擬定輔助人員以至高級管理層及行政人員各級員工的核心專業能力。來年，我們計劃推出專業能力框架及應用工具，以便套用於績效管理評核、培訓和發展計劃上，並用作為招聘過程中的必要部分。

重視溝通和參與⁸

藉著舉辦向員工匯報最新業務訊息的全體員工會議，以及鼓勵員工表達其顧慮與期望的非正式聚會，本集團各營運單位利用不同的場合，確保與各部門員工保持雙向溝通。

培育本地人才

上海半島酒店與英國酒店管理學院(Institute of Hospitality)及香港職業訓練局攜手開辦為期18個月的兼讀酒店管理文憑課程，讓集團在本地聘請的管理人員有機會深入了解業務管理、市場推廣及銷售、人力資源、財務及業務規劃等不同的酒店管理範疇。首批20名管理人員已於2013年夏季修畢課程，而第二批20名管理人員亦已於同年11月開課。



回顧發展旅程

在2013年，集團發佈名為「踏上可持續尊尚服務之旅」的全新短片。這五分鐘的短片向員工解說集團承諾以負責任的態度實踐可持續發展理念，並扼述集團在過去五年所取得的整體成果。有關短片亦會在新入職員工的迎新活動上播放，期望藉著片中所述的成果及積極精神勉勵員工，各司其職，為集團的可持續發展貢獻力量。這段短片亦有助我們反思至今的發展進程，繼往開來實現2020年全新願景，為集團業務揭開新一頁。

8 GRI G4重要性議題披露：G4-26

在2011年及2012年間，我們開展了一次集團員工意見調查，以聽取集團11個營運單位的意見。調查的參與人數超過4,200人，佔集團總員工人數逾50%。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。是次調查結果也讓我們明白，可進一步加強對員工的肯定，以及促進雙向溝通。參與調查的11個營運單位制定了400多個行動計劃以回應員工訴求，包括向員工發出表揚信、每年定立一周表揚某部門的辛勤貢獻、管理人員抽空與屬下員工單對單喝咖啡面談，又或建立部門每月例會文化等。在集團層面，我們亦採取行動加強績效管理程序，並制定了全球專業能力框架。我們已計劃在2014年開展全球員工意見調查，邀請香港上海大酒店受僱六個月以上的所有全職僱員一同參與，確保他們能夠表達自己的訴求及意見。

酒店開業錦囊

年內，我們特別就新酒店開業制訂人力資源手冊及指引，為日後巴黎及倫敦開幕作充足準備。在任何一家半島酒店開幕之前，均須進行大量準備工作，

包括招聘人手、安排員工接受培訓以提升技巧及專業能力，以及向員工灌輸香港上海大酒店優良的道德操守文化和獨有的服務標準，而新制訂的手冊將有助規範及加強這項重要的任務。



健康與安全為本

確保旗下酒店和物業的顧客及員工安全，是香港上海大酒店及業務相關人士首要關注的問題。我們非常重視健康及安全培訓和工傷事件管理事宜，務求防患未然，確保員工的福祉及業務運作。

2013年，香港上海大酒店推出新的在職意外事故索償管理計劃，並制定政策及程序，涵蓋所有營運單位，藉此規範職場事故的通報方式。新制度有助提升內部監控水平及措施，預防發生工傷意外。所有營運單位亦設有健康及安全委員會，定期舉行會議檢討表現及制定合適的改善計劃。上述措施有助我們不斷減少集團的損失工時工傷數字。在2014年，

安全第一

我們在2013年繼續加強員工培訓以宣揚安全文化。我們在各營運單位總共進行了19,382小時健康與安全培訓，較2012年的時數增加14%。年內，火警安全仍是最主要的培訓項目，其次是食物安全與衛生、人工搬運等範疇。

東京半島酒店參加了丸之內區舉辦的商界消防大賽，比試消防應變速度、消防設施使用知識及考驗團隊精神，寓培訓於娛樂。



紐約半島酒店舉辦員工健康日，邀請全體員工參觀足科、牙科、針灸、一般醫療保健等健康攤位。其中，在減壓廊設置的兩張按摩椅大受歡迎。員工還可接受基本的健康檢查，並享用一系列的健康食品。

我們將實施更周全的工傷事故跟進調查工作，以便加強工傷事故及疾病預防計劃。我們亦會繼續推出全新的健康及安全通報系統，加強監控集團營運單位在培訓及減少工傷事故方面的績效。

促進員工身心健康

員工的身心健康和福祉，是集團業務賴以成功的關鍵。我們相信員工健康愉快，有助促進公司的健康發展，並提升客戶滿意度。

本集團於旗下物業設立員工健身中心，又或與當地的健身中心合作，為員工提供會籍折扣優惠，致力促進員工身心健康。集團旗下不少物業還舉辦各類體適能計劃，幫助員工培養健康的生活方式，包括馬尼拉及香港的跑友會、上海的瑜珈班、泰國鄉村俱樂部的高爾夫球班，而越南的The Landmark更設立員工身心健康專責小組，不時向同事分派水果和清水，甚至進行舒展身心的運動。此外，我們亦更加注重在員工飯堂提供又美味又健康的均衡膳食。為鼓勵員工平衡工作與生活，香港半島酒店、半島商品有限公司、環球客戶服務中心及山頂纜車綜合項目更於2013年實施5天及5天半工作週制度。

香港上海大酒店家庭關顧措施

年內，集團有148名員工申請了產假。2012年，在曾申請產假的員工中，84%至目前為止仍在集團留任。在本年度，我們開始為香港營運單位推出一系列員工福利，例如引入3天父產假、4週領養子女假、在分娩假期支付全數薪酬，以及將每年的全面身體檢查計劃擴展至所有長期員工。

2013年工作進展

- ✓ 為集團建立員工專業能力框架
- ✓ 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
- ➡ 推出新的健康與安全報告範本以加強對於集團營運單位在培訓及減少事故上的監測
- ➡ 酒店分部繼續落實營運風險手冊

✓ 完成目標 ➡ 進行中 🔄 落後於計劃 ✗ 尚未達標



2014年目標，請參照
可持續發展表現評估表



業務運作

我們的使命

我們致力以可持續發展及符合成本效益的方式，提供高水平的服務。

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



2020 年發展目標

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

香港上海大酒店發展及管理一系列豪華酒店及優質物業。作為全球酒店業的翹楚之一，香港上海大酒店有限公司的聲譽乃建基於卓越的顧客服務、先進的設施及設想周到的科技。我們堅守為顧客提供最高質素的尊尚產品與服務的承諾，同時也明白到全球約有40%的能源消耗及25%的食水消耗源自建築物⁹。建築物對能源和食水的需求以至全球碳足印構成重大影響。建築物本身亦是都市固體廢物的主要來源，預計未來10年的都市固體廢物數量將增加一倍，對環境及社會構成重大壓力。因此，節約能源、管理用水及減少廢物都是我們營運上優先考慮的重點，亦是我們的業務相關人士極其關注的課題。

多年來，我們在減少全球碳足印方面取得理想進展。縱使我們的業務不斷增長，包括上海半島酒店在2009年開幕，但2013年的耗電量及耗水量卻較2006-2008年的基準分別減少3%及4%。我們既要繼續提升環保表現，又要堅守為顧客提供尊尚服務的承諾，要做到兩全其美誠非易事，但我們相信，香港上海大酒店若要繼續成為顧客的不二之選，就必須勇於接受這項考驗。

本集團建立的尊尚傳承2020願景，闡明我們精益求精的決心，並以此框架訂立具體藍圖及目標。當我們逐漸以可持續發展理念審視業務時，我們發現面前有很多新機遇，既可推動創新思維及提升效益，又可節省成本，並同時將可持續發展理念融入為尊尚服務的一部份，提升我們的服務和產品質素。

⁹ 聯合國環境規劃署的可持續建築及氣候促進會(UNEP-SBCI) (www.unep.org/sbci)

諾守可持續發展

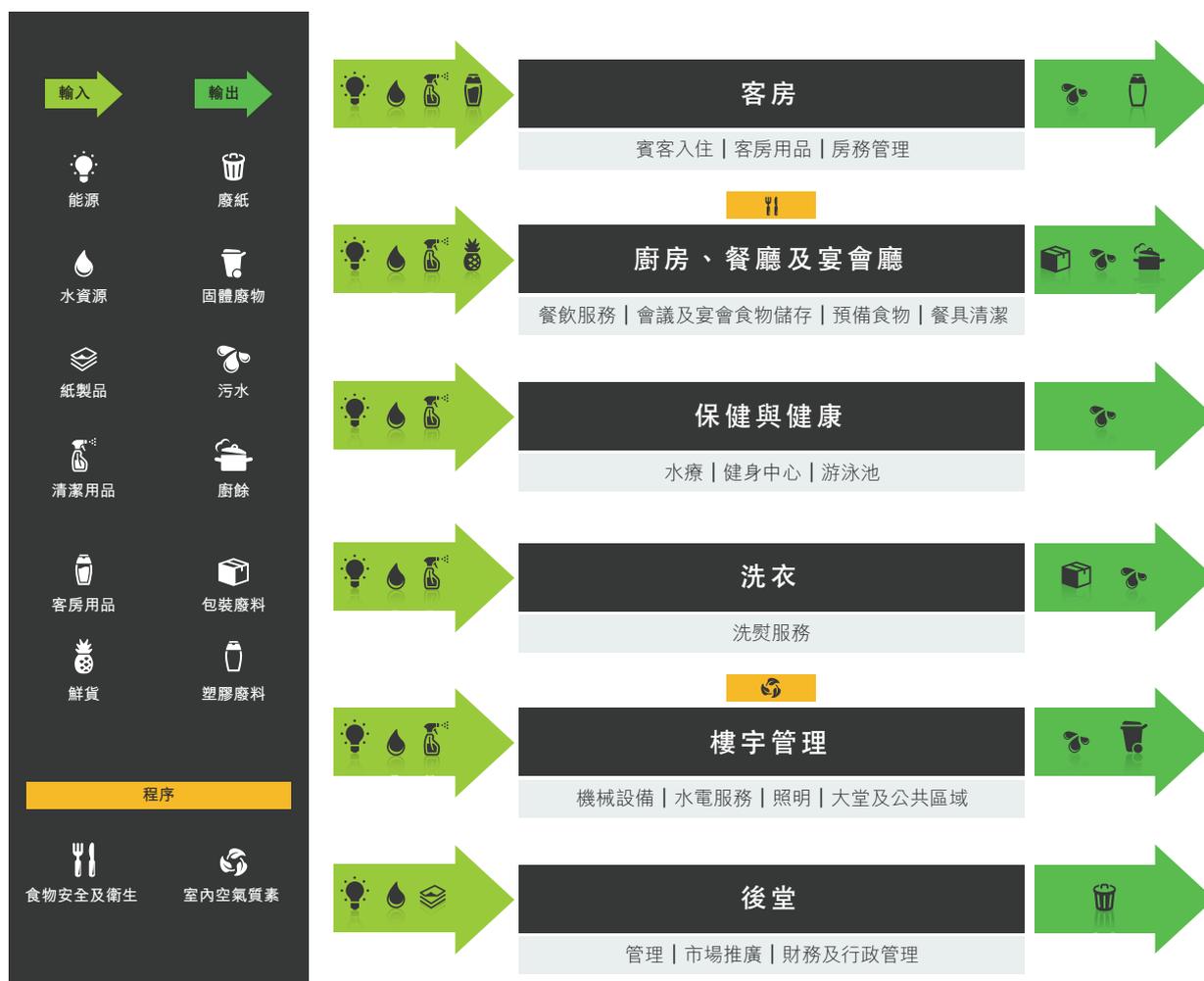
芝加哥半島酒店於2013年榮獲EarthCheck頒發開業以來的首個銀質認證，以表揚酒店決心落實環保管理工作，不斷力求進步。EarthCheck是國際認可的酒店業可持續發展基準和認證計劃。



這項認證反映芝加哥半島酒店在可持續發展方面不斷努力，上下一心，致力在業務上落實可持續發展守則。



我們的足印



持續節省能源消耗及碳排放

在2013年，我們實施了多項環保工程項目，不斷改善能源效益及碳足印，例如將電燈更換為LED燈、更換製冷系統，以及提升空調機組的效能。我們亦在香港半島酒店進行建築物重新調適工程，優化機器及設備的功效，節約能源及減少碳排放量。該

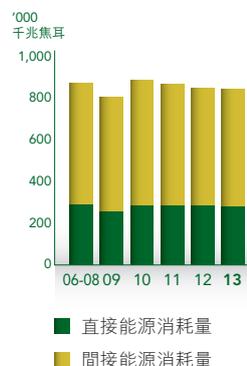
工程預期於2014年完成。於2013年完成的減排工程，估計每年可節省相當於9,850千兆焦耳能源消耗及1,447噸碳排放量。過去五年，我們進行的環保工程項目，估計節省了達94,383千兆焦耳的能源消耗，足以供應超過1,000個香港家庭四年的用電¹⁰。這亦意味著我們每年可節省23百萬港元的經常性營運開支。

在2013年，縱使我們的業務不斷增長，整體能源密度及能源消耗量與2012年依然相若。本年度的能源密度為每平方米1,440兆焦耳，相對我們訂下在2013年把能源密度降低18%的目標仍輕微高出3.5%，主因是鵝園高爾夫球會的用電需求有所增加。由於設有93間客房的酒店部分於2013年3月重新投入服務，鵝園高爾夫球會的能源密度由每平方米653兆焦耳增加63%至每平方米1,064兆焦耳。雖然能源消耗效益比以往有所提升，但用電需求增加難免影響集團的整體能源效益表現。來年，我們將

加倍努力，識別有待改進之處。

在我們業務所在的城市，氣候變化的情況日趨明顯，出現極端氣候的情況越來越多，相應增加了集團業務及供應鏈受極端氣候影響的潛在危機。尊尚傳承2020

集團能源消耗量



燃亮可持續的尊尚服務



在2013年，我們把東京半島酒店客房的5,000多盞石英燈更換為LED燈，節省了九成電力，估計每年可節省1,100萬日圓(805,703港元)的電費，以及2,365千兆焦耳的能源，相當於近300個日本家庭的年均用電量¹¹，亦即可減少274噸的碳排放量。雖然更新LED燈在節省成本及能源上皆極具成效，但我們一直以來在開展該等工程時皆非常審慎。為確保燈光效果符合我們一向嚴謹的尊尚服務標準，東京半島酒店團隊委託供應商按其要求特別訂製LED燈，並通過反覆測試後才將該批LED燈安裝於客房內。

東京半島酒店團隊更發揮創意，以LED燈砌成一棵璀璨奪目的聖誕樹，為酒店增添節日氣氛。東京半島酒店經過一年的籌劃，並以三天時間砌成這棵六米高的聖誕樹。聖誕樹採用可循環再用物料製成，又可拆件儲存，以備來年聖誕節時組裝重用，設計顯見心思。

10 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)。

11 根據世界能源理事會2010年估計日本家庭平均每年用電2,241千瓦時而計算得出。

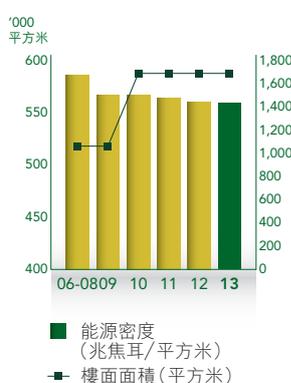
願景闡明了我們如何應對氣候變化相關的風險，以確保業務更為穩健。

在2013年，我們所消耗的能源¹²共產生112,024噸二氧化碳，較上一年度減少5,286噸，碳密度也降低了4.5%至每平方米190公斤。酒店分部按佔用客房計算的碳密度為每天113.3公斤¹³二氧化碳，較2012年的125.5公斤降低了9.7%。

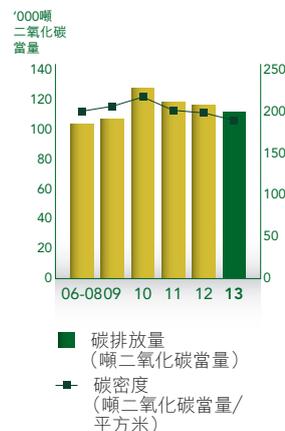
減少對臭氧層的影響

我們的酒店和物業所排放的耗蝕臭氧層物質(ODS)主要來自舊式空調系統，而ODS會破壞臭氧層，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、含溴鹵化烷及其他耗蝕臭氧層破壞化學物質。我們正致力在2015年底前更換所有耗蝕臭氧層製冷物質。透過投放資源更換製冷器及更新製冷系統的製冷物質，我們將ODS的排放量由2009年的167公斤三氯氟甲烷當量，減少至2013年的68公斤。

集團能源密度



集團碳排放量及密度



珍惜用水

集團耗水量較2006-2008年減少4%至1.9百萬立方米。2013年，酒店分部的用水密度為1,187公升/賓客入住晚數，較2012年減少7.3%，另較2006-2008年基準減少15.9%，但商用物業分部的用水密度則按年增加6.6%，主因是鵝園高爾夫球會的酒店重新投入服務，以及聖約翰大廈與淺水灣影灣園轉用水冷式空調系統，導致用水量增加。

有研究指出，全球逾四成人口在2030年將生活在水資源緊缺的地區¹⁴，而北京、上海及美國加州等集團物業所在的地區，乃是水資源最為緊缺的地方之一。在2013年，王府半島酒店及上海半島酒店

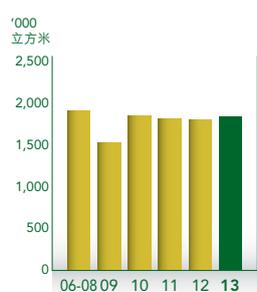
¹² 直接能源指本集團在營運時消耗的能量，其中包括供暖燃氣。間接能源指為供應本集團能源使用而消耗的能源，例如發電站發電而消耗的燃料。2013年，本集團直接能源消耗之分佈為煤氣61.9%、柴油29.1%及軍用柴油9.1%，至於間接能源消耗則主要為電力(91.6%)及蒸氣(8.4%)。

¹³ 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及http://www.wtcc.org)，本集團2012年碳密度數字已經重整，亦修訂了計算方法，將外判洗衣服務的酒店計算在內，並將計算範圍限於酒店物業。

的用水密度較2006-2008年基準分別減少17%及24.8%，而比華利山半島酒店及鵝園高爾夫球會的用水密度亦分別減少21.5%及8.8%。我們關注在這些水資源緊缺的地區經營業務的財政及營運風險。我們將盡力節約用水，為這些社區的可持續發展出一分力。

我們自2008年推行環保計劃以來，合共節省用水185,972立方米(相當於929,860浴缸的容水量¹⁵)。

集團總耗水量



酒店分部用水密度



在2013年，集團企業責任委員會回顧了集團內關於節約用水的各種典範實務，並決定在適用情況下，在整個集團的內部及新項目中落實執行這些措施。縱使我們的業務不斷增長，我們將繼續努力減低用水密度。2014年的目標是使酒店分部的用水密度較2006-2008年基準減低16%，而商用物業、會所及服務分部的用水密度則減7%至2012年的水平。此外，我們將會在集團上下推行用水管理評估計劃，藉此識別進一步節約用水的空間。

製冷妙法

東京半島酒店推出製冷新法，利用一種稱為矽的火山岩作為原料，減少冷凍塔的用水量。矽是一種在日本特定的高熱地帶才能找到的物質。在製作過程中，使用小顆的矽作為冷凍塔的過濾系統，可有效減少冷凍塔對水電的需求，長遠而言既可節省金錢和人手，又符合環保效益。採用矽過濾系統，每年將可為酒店節省用水超過1,000立方米(相當於逾5,300浴缸的容水量)及近1百萬日圓。

節省逾

920,000
浴缸的容水量

豪華不是浪費

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。我們一直設法以更明智的方式管理資源，致力杜絕浪費，減少產生廢物，加強廢物回收，以減少將廢物送往堆填區。香港上

 請參照可持續發展數據摘要
了解更多統計數據

14 為大眾管理水資源：經濟合作與發展組織OECD對價格及財政影響的看法 — 致決策者的重要信息 © OECD 2009, www.oecd.org/env/42350563.pdf

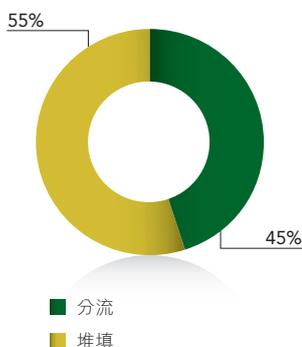
15 參考資料源自Chinawaterrisk.org

海大酒店相信，尊尚服務並不等於向賓客提供越多物資越好，而是為賓客提供最優質的產品及服務，並須設想周到滿足賓客所需，為他們帶來畢生難忘的獨特體驗。

各集團營運單位每季匯報廢物管理工作，此舉有助我們更深入了解所用資源及所產生廢物的性質及數量。集團內各營運單位的廢物處置方法各異，主要取決於各業務所處的社區可供選擇的方案及基礎設施。部分營運單位會將廢物交予市政府指定的承辦商進行單流廢物分類及回收，其他營運單位則與不同的廢物處理商及慈善團體合作處置廢物。於2013年，本集團在全球的業務總共產生3,341噸廚餘及2,719噸乾廢物。其中50.9%的廚餘(包括食油)及37.4%的乾廢物被循環再造及再使用，避免

2013年，比華利山半島酒店與馬尼拉半島酒店積極實行廢物分流措施，回收再造超過85%業務產生的廢物，是集團內實踐廢物回收的典範。

2013年的廢料去向



運往堆填區。與2012年相比，我們產生的廢物減少了211噸，廢物分流率提升了約7.4個百分點至44.9%，共2,719噸廢物得以循環再用，即相當於超過600隻大象¹⁶的重量！

在2013年，我們亦處置了14,690公斤有害廢物，主要包括光管、油漆、溶劑及乾洗化學劑。有害廢物的處理過程由各地政府規管，並由專業承包商負責處理。

安全為本

確保賓客及員工的安全是香港上海大酒店及業務相關人士的首要關注的課題。由食物供應到室內空氣質素，我們一直堅持保障賓客及員工的安全。

食品安全

要提供可持續的尊尚服務，餐飲業務自是當中的重要環節，而一切亦始於我們長久以來堅守的食品安全及衛生標準。在最近的重大可持續發展課題的研究中，食品安全被業務相關人士列為香港上海大酒店首要的關注項目。我們的餐飲部門一直嚴格遵守當地的食品安全標準。為了進一步提升保障食品安全及衛生的水平，集團旗下各餐飲部門不但須滿足當地的規管，更須於2020年前取得食品安全管制系統(HACCP)國際認證¹⁷。

在2013年，我們在這方面取得一定的進展，本集團旗下歷史最悠久的兩家酒店 — 香港半島酒店及馬尼拉半島酒店取得HACCP認證。兩家酒店對於餐飲業

¹⁶ 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。

¹⁷ 食品安全管制系統(HACCP)為國際認可的商業廚房食品安全及衛生標準。HACCP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。

平衡的智慧

香港是本集團總部的所在地。本港堆填區將於2018年飽和，城市固體廢物的問題迫在眉睫。現時，每年棄置往堆填區的城市固體廢物約有3百萬噸，其中逾三分之一為廚餘，因此，廢物處理人人有責。

滋味不斷

香港半島酒店經營八間餐廳，在2013年每日產生約2,900公斤廚餘。酒店透過精心設計其菜餚，以及推行多項活動鼓勵員工珍惜食物，致力減少廚餘。

香港半島酒店的露台餐廳提供豪華自助餐。有別於其他自助餐，露台餐廳並非以大盤子盛載自助餐食品，相反，款式繁多的佳餚美點小巧精緻地擺設供顧客挑選。此舉不但有助減少廚餘，亦可讓賓客品嚐更多不同美食，確保自助餐供應的食品在奉客時仍能保持鮮嫩美味。



由於香港市區可供廚餘堆肥的土地有限，故此香港半島酒店投資添置兩部食物生物分解器，將廚餘轉化為廢水，致力減少送往堆填區的垃圾，減輕堆填區的壓力。酒店亦在2013年開始將預備中餐及宴會時剩餘的蔬菜，捐贈予本地的非牟利機構惜食堂，讓惜食堂烹調和分發給無家可歸者及其他有需要人士。由於酒店廚師只會選用蔬菜中最好的部分入饌，因此，與慈善機構合作可以讓我們善用剩餘的蔬菜，共襄善舉。

轉廢為寶

在香港這類繁華的大都市裡，淺水灣綜合項目最令遊客及居民欣賞的是其青翠園景。為打理園景而修剪的枝葉，過往通常會送往堆填區，因此，淺水灣綜合項目添置了一部堆肥研磨機，自行為花槽提供護根，減少送往堆填區的廢物。護根不單有助減少雜草生長，更能增加土壤養份，使園地更加青葱繁茂。此外，經剪下的樹枝木材亦可供閱覽室餐廳的火爐使用，讓賓客在寒冬晚上增添暖意。



務安全及衛生一絲不苟，全面審視了食品製作及儲存，以至款待上菜的過程和培訓，並與供應商緊密合作，以兩年時間達至HACCP的要求。過程中，相關員工更接受了近5,000小時的食品安全及衛生培訓。年內，香港上海大酒店旗下所有營運單位亦已完成HACCP差異分析，了解達至HACCP要求的所需程序。這項研究為各營運單位提供了重要的參考資料，以訂定行動計劃，旨在2020年前消除差異。

健康的室內空氣質素

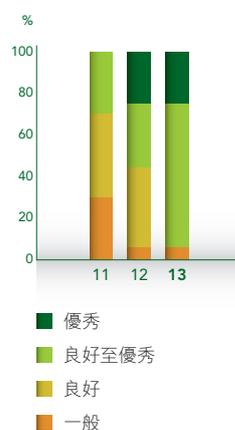
確保物業的室內空氣質素安全和健康，是我們對賓客及員工的責任所在。為履行這項承諾，我們透過小心控制通風及供水系統、定期的維修工作以及採用較低危害性的油漆及清潔產品，細心管理室內環境。

2012年，我們引入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大多數營運單位所處地的法定要求，集團的新政策要求旗下酒店及物業各營運單位評估各自的室內空氣質素。由商場到客房、水療中心到酒吧、餐廳到後勤部門，有關評估遍及物業各處。所有地點的室內空氣質素評估結果均令人滿意，而且獲評為「優異」的地點多於2012年。

更多物業達至優異的空氣質素評級。

我們訂下了目標，要所有物業達至優異的空氣質素評級。對於室外空氣質素良好的地區而言，要達至優異評級應非難事，但在北京、上海等部分業務所在地，空氣污染正威脅公眾健康，因此，保持室內空氣質素良好亦成為了我們一大任務。

室內空氣質素評估



2013年的工作進展

- ✘ 在2006-08年的基準上，將整體能源密度減少18%
- ✔ 進一步減少在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
- ✔ 所有餐飲部門完成HACCP的差異分析，以HACCP作為集團標準

✔ 完成目標 ➡ 進行中 ➡ 落後於計劃 ✘ 尚未達標



2014年目標，請參照
可持續發展表現評估表



新建及翻新工程

我們的使命

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



2020年發展目標

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

本集團持有一系列豪華酒店及物業，為賓客及住客提供非凡的尊尚體驗，設計極盡心思、設想周到、一絲不苟，建材物料名貴、造工精湛。與此同時，本公司不但積極創新，致力將可持續發展元素融入物業，並致力保存物業原有的歷史價值。我們深深明白，建築物的設計對能源及水源效益、廢物及安全管理，以至營運成本影響深遠。我們的尊尚傳承2020願景，闡明我們矢志在任何項目動工之初，即會考慮各項可持續發展因素。我們不但要求新發展項目或大型翻新工程設計上乘，以及營造最舒適的環境，還須減低營運單位日後對環境的影響。

為時尚華貴寫下新定義

香港半島酒店及淺水灣綜合項目的翻新工程於2013年竣工。兩項物業合共200多年歷史，非常珍貴。我們對兩項物業作出如此重大投資，充分顯示本集團顯赫的傳統，以及對未來的遠大抱負。



明智的投資

淺水灣綜合項目添置了一套水用冷卻系統，這套系統能減少約35%的能源消耗，比傳統的冷卻系統排放更少溫室氣體和污染物。在2013年，使用新系統後，我們較去年節省了1,902千兆焦耳的能源，所節省的能源足夠為80個香港家庭供電1年，亦等同減少了417噸的碳排放量。使用新系統難免令用水量上升，項目團隊正積極設法節省用水。



本集團旗艦酒店香港半島酒店的客房翻新工程耗資港幣450百萬元，300間客房煥然一新，為時尚華貴寫下新定義。翻新工程除了不忘守護酒店珍貴的歷史，更為客房配置先進的操控設備，更採用了經FSC認證的無上漆木材，以及在客房樓層走廊安裝LED燈。淺水灣綜合項目的大型翻新計劃則耗資港幣300百萬元，工程包括改善各幢住宅大樓的所有公共地方及全面更新de Ricou住宅的間格。項目融入了各種可持續發展元素，包括安裝新式水用冷卻系統、採用具備節能效益的T5光管或LED燈、以船舶板材及酒店餐廳的榆木循環再造而成的桌椅等。



獲 LEED 認證的可持續尊尚服務

淺水灣綜合項目的 de Ricou 住宅翻新工程榮獲美國「能源和環境設計領先認證」(LEED) 金級認證，是香港首個改建及加建項目獲頒此國際殊榮，也是我們精心策劃、耗時 18 個月全面翻新工程的成果，更是集團長久以來承諾提供可持續尊尚服務的重大里程碑。

可持續發展地段

de Ricou 住宅是淺水灣綜合項目的一部分，當中的大型花園草木繁茂，面積達 23,000 平方呎，佔整個項目的土地面積逾 60%。附近還有多項服務及重要設施，如體育設施、餐廳、學前教育機構、商店及診所，非常便利，既可讓住戶享受時尚生活，又可推動社區發展。de Ricou 更設有符合環保五型標準的穿梭巴士，接載住客到公共交通匯點，讓住客輕鬆往來其他地區。

節能家居

為優化能源效益，阻隔過量的太陽熱能，所有住宅單位都裝配了低輻射雙層玻璃，減低室內的溫室效應，讓住戶在炎夏期間仍可感到舒適涼快。住宅及公用地方的設計考慮周全，不但盡用天然光，更採用具備高太陽能反射指數的屋頂塗料反射日光，進一步減低熱島效應，既可讓住客倍感舒適，同時又可提升環保表現。

用水有法

使用雨水灌溉、安裝節水衛生設施，加上運用冷凍塔的廢水沖廁等創新廢水循環再用技術，均大大減少了項目的用水量。

室內環境質素

我們使用優質的節能空調系統和低揮發性有機化合物，再透過優化空氣對流，消滅空氣中的污染物，以保持優質的室內空氣質素。

精益求精

de Ricou 住宅單位力求達至較 LEED 金級認證更高的環保標準，因此，所有住宅單位均採用了經森林管理委員會(FSC)認證的木地板，以示對林木業可持續發展的支持。

「實現非凡尊貴的時尚生活，絕對毋須犧牲環境。de Ricou 住宅項目獲得 LEED 金級認證，足證一幢已建物業甚至是歷史悠久的物業，都可以融入先進的環保建築科技，達到兩全其美之效。」淺水灣有限公司總經理 Palle Ledet Jensen 續說：「de Ricou 住宅項目不但是豪華和時尚的完美結合，擁有令人稱羨的臨海景觀，而且是提倡環保生活的健康居停，定能滿足住戶對優質生活的追求。」



兩項翻新工程均聘請了獲ISO 14001及OHSAS 18001認證的承辦商負責，確保施工過程符合嚴格的環境管理系統規定，並採取有效措施監控健康及安全風險。

提升可持續建築設計標準

當我們積極籌劃位於倫敦及仰光的新發展項目時，我們亦提高對自己的要求，希望這些項目能達致最高的品質要求及可持續發展標準。就這方面，香港上海大酒店在2013年更新的可持續建築設計標準，將可提供實用指引。

我們廣泛參考全球各地的環保建築標準及框架，並審視了過去三年把現有標準應用於集團項目上的困難，因而制訂了新的可持續發展設計標準。有別於過往以美式LEED制度為主要基準，新訂標準以英國的「建築研究院環境評估法」(BREEAM)認證制度為指標，部分原因是BREEAM更加注重設立恰當的監控制度，要求以負責任的方式使用資源，而非硬性要求遵守一些未必適用於本集團業務的績效規定。

我們將在可行情況下，開始應用新修訂的可持續建築設計標準，並繼續參照LEED及其他環保建築標準的可持續設計概念及指引。我們亦會繼續物色機會，將新概念及科技跟集團現有物業的歷史傳統結合。

運籌決策

不論建築項目規模大小，我們都致力選用可持續發展的發展方案，例如於2013，王府半島酒店選用生態木材，為新開幕的「雲酒廊」酒吧裝修。



2013年的工作進展

✓ 檢討可持續建築設計標準及指引

✓ 完成目標

➡ 進行中

🔄 落後於計劃

✗ 尚未達標



2014年目標，請參照
可持續發展表現評估表



供應鏈

我們的使命

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

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



2020年發展目標

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

在採購決策上作周全考慮，是尊尚傳承2020願景的承諾。在過去幾年，我們更加注重採購決策對環境及社會帶來的影響。在採購過程中，我們致力持守尊尚服務的標準，同時努力以合乎道德及可持續發展原則的方式從本地採購貨品。我們更積極與供應商合作，透過採購決策，為當地社區作出貢獻。

顧及生物多樣性

我們意識到集團在世界各地的採購決策對環境及採購來源地的社區均帶來直接影響。集團的供應鏈遍佈全球，我們致力確保採購活動不會對生物多樣性造成負面影響。在2013年，我們繼續專注推動各營運單位實踐負責任的紙製品及食品採購。

森林資源

集團日常營運涉及廣泛種類的紙製品。我們於2012年推出一項紙製品採購政策，以助減少營運對世界森林資源及森林生物多樣性的影響。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。我們的目標是在2017年前，所有營運單位使用的紙製品均核實為來自可持續發展方式管理的樹林。

我們在年內向目標邁進一大步，54%的紙製品來自經森林管理委員會認證(FSC)¹⁸的來源，較去年同期增加近20個百分點。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



培育幼苗

王府半島酒店、香港半島酒店、馬尼拉半島酒店及泰國鄉村俱樂部均舉辦植樹活動，藉此提高員工保育森林的意識。

革新之風

經廣泛研究後，我們找到一種既環保，又可代表半島酒店品牌的高質量紙張。我們選購的該款紙張，在製作過程中以風力發電，並且已經FSC認證，今後將用於製作印有半島酒店品牌的印刷品及單張。所有酒店營運單位在補充貨源時已開始轉用新紙張，目標是在2014年夏季前全面轉用該種紙張。

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。

籍，並成功將超過 95% 商品的矜貴包裝改為經 FSC 認證的紙製品。王府半島酒店及芝加哥半島酒店亦將近 90% 的紙製品改為經 FSC 認證的紙製品，為集團樹立典範。

推廣可持續發展海產

我們參考《世界自然保育聯盟的瀕危物種紅色名錄》，盡力避免在宴席上提供當中提及的任何瀕危物種，並只供應符合可持續發展原則的海產¹⁹。雖然此舉出於真誠，但我們不得不承認要切實執行並非易事，特別是在亞洲區，因為食用部分海產已是當地根深蒂固的文化習俗。雖然如此，我們決心迎難而

珍惜大自然

鵝園高爾夫球會的「Edgar's」餐廳是蒙特利灣水族館海產指引 (Monterey Bay Seafood Watch) 的成員，承諾不選用以破壞海洋生物多樣性的方式捕捉或養殖的海產。「Edgar's」致力確保店內的海產食品一律來自可持續發展的來源，例如選用魚叉捕捉的劍魚、用釣竿捕捉的吞拿魚及鱸魚等，以避免誤捕。



上實現計劃，並抱持樂觀態度，深信可在 2020 年前停止供應所有瀕危品種海產。

自 2012 年起，本集團決定旗下食肆一律停止供應魚翅，為推動可持續發展邁出一大步，而賓客及全球各地的業務相關人士也非常支持集團此一決策。同時，我們加入了世界自然基金會的「向魚翅說不」企業承諾計劃，公開支持鯊魚保育活動。在 2013 年，為進一步推廣符合可持續發展模式的海產採購活動，我們與世界自然基金會攜手合作，評估集團旗艦酒店香港半島酒店採購的海產食品的可持續發展性。這項試驗研究計劃為我們提供了實用指標，有助我們制定可持續發展海產方針，為全球的下一代在保育海洋生態系統上貢獻力量。

豪華餐飲新定義

選用信譽良好、符合道德、且可持續發展的食品來源已成為我們為賓客提供豪華美食體驗的重要一環。紐約半島酒店的「Clement」餐廳充分體現了直接從農場採購確保食材新鮮的要旨，並且嚴守不時不食的原則，只選購美國東北部出產的鮮嫩時令食材，為曼克頓市的高級餐飲注入一股清新的時尚氣息。

馬尼拉半島酒店的餐飲團隊夥拍位於 San Benito 的 The Farm，通過結合東方養生之道與西方營養學，為酒店精心設計「半島全方位健康美食」。這些精緻菜式在酒店各間食肆有售，全部採用上等有機時令

¹⁹ 參考自可持續海產索引，包括世界自然基金會環保海鮮飲食指南 (www.panda.org) 及蒙特利灣水族館的海產指引 (seafoodwatch.org)。



食材，並以低溫烹調，甚或不經烹煮，保持原汁原味。所有食材均無毒素，亦不含任何有害化學劑，賓客可以安心食用，在享受美食的同時亦為保護環境出一分力。

美國加州喀麥爾鵝園高爾夫球會的「Edgar's」餐廳，是將可持續發展原則成功融入豪華美食的典範。餐廳堅持採購不經基因改造的食材，並盡量選用收割自當地農牧場的新鮮食材，包括草飼牛肉及人道放牧雞隻。餐後甜品用公平貿易的巧克力製成，而咖啡及茶均是來自奉行公平貿易及可持續發展原則的農場。

我們的廚師會不斷物色合乎道德及可持續發展原則的本地優質食材，並致力將可持續發展元素融入集團尊貴的餐飲體驗。



確保負責任的採購成為營運常規²⁰

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價格進行採購，但絕不因此而犧牲勞工標準、人權或環境。我們在2009年底制定香港上海大酒店供應鏈行為守則，以表達我們在可持續發展及社會責任行為準則方面，對供應商及承包商的期望。

我們推出守則後，以問卷調查方式要求主要供應商自我評估在環境、勞工、社會及人權方面的表現，



20 GRI G4重要性議題披露：G4-26。

尊貴新口味

2013年秋季，東京半島酒店在旗下各餐廳推出全新咖啡口味。這款新口味不但提升了咖啡的質素，而且為酒店帶來不少好評，更支持農業的可持續發展，因為所有的咖啡都經雨林聯盟 (Rainforest Alliance)²¹ 認證。



關注健康

浴室用品是賓客享用的其中一項尊尚服務。在2013年，我們與Oscar de la Renta合作，設計了一系列全新的獨家浴室用品。這套浴室用品不但清香獨特，製造過程亦非常審慎，不含硫酸月桂酸鈉、對羥基苯甲酸酯、合成香氛或其他可能對人體有害的物質。它獨特的玫瑰花形瓶蓋也可循環再造，包裝紙亦全部經過FSC認證。



²¹ 雨林聯盟(Rainforest Alliance, www.rainforest-alliance.org)是一個非牟利國際組織，宗旨是幫助農民及林木管理者實現更大的經濟利益，確保農地、樹林及周邊地區的生態系統受到保護，而且所聘工人訓練有素，並可享有安全衛生的工作環境、保健及房屋保障。

以及有關表現是否符合行為守則的要求。這項守則是本集團採購及招標程序手冊的基本要求之一，採購及招標程序手冊適用於港幣200,000元以上的貨品及服務採購項目，旨在確保以公平、負責任及正當方式採購。於過去三年，集團營運單位亦逐步將守則列為所有採購合約的基本條款之一，確保與我們合作的供應商以負責任及可持續發展的方式經營業務。

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價格進行採購，但絕不因此而犧牲勞工標準、人權或環境。

此外，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。例如2013年，在集團總部及九個營運單位所在的香港，有50%的貨品及服務是由香港或中國內地的本地供應商²²提供，並且符合集團在財政及質素方面的要求。我們計劃在來年更新及擴大指引範圍，幫助我們作出最佳的採購決策。在2013年，我們檢討了可

持續發展採購表現的匯報程序，更深入地了解日常採購決策對可持續發展的影響。我們將於2014年推出新的匯報工具，以更全面評估我們在這方面的表現，包括檢視邁向2020年集團願景的進度。為配合這項匯報工具，我們亦會推出一套指引，協助我們的採購團隊向供應商解釋行為守則事宜，及評核供應商是否符合該守則。

2013年工作進展

-  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

✓ 完成目標 ➡ 進行中 ⚪ 落後於計劃 ✗ 尚未達標



2014年目標，請參照
可持續發展表現評估表

22 供應商的地域分佈是根據與本公司訂約的供應商所處地域劃分。



社區參與

我們的使命

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

此外，我們亦致力把支援社區發展的理念，納入日常業務運作之中。



2020年發展目標

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

關心社區發展是自 140 年前(1866 年)，即香港上海大酒店在香港成立之初的核心價值。我們的尊尚傳承 2020 願景亦表明我們會在未來繼續履行這項承諾。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，我們有責任回饋社區，為其發展及需要出一分力。

社區發展策略



我們的社區發展環形圖²³闡述我們參與社區工作的梗概。我們致力把支援社區發展納入日常業務運作中，為社區帶來長遠裨益。這可從提供培訓和就業機會、銷售產品和採購活動方面出發，以致為我們業務所在的社區肩負社區大使的責任。

集團層面上，各半島酒店連續第三年舉辦「粉紅半島酒店」活動，將 10 月份訂為「關注乳癌月」，以享負盛名的下午茶及其他特別以粉紅色主題設計的產品，如雞尾酒、甜品及水療服務，一方面吸引賓客享受這些服務和產品，一方面進行慈善籌款並提

共襄善舉

2013 年，香港上海大酒店贊助了全球逾 700 間非牟利團體，合共捐出 7.8 百萬港元的善款，其中約 4 百萬港元為香港半島酒店 85 週年慶祝計劃捐出的善款。此外，我們亦為合作的慈善團體提供不同形式的實物贊助，例如酒店住宿、餐飲券、水療服務、活動場地等。



23 GRI G4 重要性議題披露：G4-26



公益推廣
慈善捐款

高大眾對乳癌的意識。2013年，各半島酒店亦推出「半島粉紅菜單」，並在網上刊登食譜以供下載，藉此推廣健康飲食。上述所有產品及服務的部份收益直接捐助當地防治乳癌的慈善機構。

本集團旗下各營運單位繼續按各所在社區的需要，與當地團體合作提供支援。2013年，本集團的營運單位透過舉辦不同的活動，如慈善音樂會、體育活動等，關注兒童及青少年的健康、教育及工作機會，以及關懷長者。此外，我們亦積極研究以營運單位的資源捐助社群，例如大班洗衣(香港)把無人認領的衣服、毛巾捐贈予貧困家庭，而半島商品有限公司則捐贈未獲換領的月餅，一同與合作慈善機構共襄善舉。

為社區送暖

冬季期間，芝加哥半島酒店將露天平台變成溜冰場，為其賓客及顧客在芝加哥市中心建造一個冰上樂園。溜冰場所得收益全數撥捐芝加哥 Ann & Robert H. Lurie 兒童醫院及 Hephzibah 兒童協會兩間兒童慈善機構。於2012至2013年冬季期間，芝加哥半島酒店合共籌得善款22,623美元(港幣176,000元)。



上海半島酒店主辦第三屆外灘慈善自行車賽，宣揚注重運動和健康的生活模式，並為支持青少年發展及教育的慈善機構雷勵青年公益發展中心籌款。比賽當天，四百名單車好手及賓客參與賽事，在黃浦江外灘展開一番競逐，並以上海半島酒店為終點，賽後一同享受豐富美食。上海半島酒店及其他協辦團體的義工隊合力協助安排及維持現場安全，使賽事得以順利進行。





企業義工
慈善捐款

鼓勵員工支持善舉

提倡員工參與義工服務，是我們推動社區參與的重要策略之一，讓員工及本公司以有意義的方式，與所屬的本地社區建立聯繫，員工不但可從中獲得新技能和動力，還可藉此回饋社會。2013年，本集團830多名員工共付出逾7,350小時作義工服務，這些義工服務包括：芝加哥半島酒店安排長者享用燒烤美食宴；香港半島酒店在酒店馳名的「Felix」餐廳設宴款待長者；越南的The Landmark員工協力打掃孤兒院；馬尼拉半島酒店及上海半島酒店為貧困兒童收集圖書，並出資興建圖書館；紐約半島酒店水療部員工縫補毛巾及床單捐贈給鄰近的無家者庇護站。凡此種種都顯示我們的員工樂於奉獻精神和時間，以一己之長服務當地社群，幫助有需要的人士。

為社區帶來長遠裨益

與本地機構合作²⁴

在過去兩年，我們積極物色與社企²⁵合作的機會這亦成為我們參與社區工作的策略重點。由於本集團須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的機會，從而把支援社區發展納入日常業務運作之中。

²⁴ GRI G4重要性議題披露：G4-26

²⁵ 社會企業結合了商業機構和非牟利組織的特質。社會企業的成立目的，是要滿足特定的社會或環境需要，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。

²⁶ 香港社會服務聯會是香港非牟利機構，從事政策研究、社會服務及義務工作發展，代表逾400家香港非牟利機構。

各有所得

參與社區服務不但可回饋社會，亦可藉此培養團隊精神。2013年，在曼谷舉行的香港上海大酒店管理層大會上，集團管理層探訪了Foundation for the Better Life of Children兒童庇護中心，親身了解當地兒童的生活，並合力種植果樹，為該中心開拓持續的收入來源。曼谷半島酒店更準備豐富美食供經過一番辛勞的兒童與義工享用。

該中心為貧困兒童提供庇護所、教育及職業技能培訓。是次探訪活動正好標誌著曼谷半島酒店與該中心正式開展長期合作關係。年內，曼谷半島酒店還舉辦了賣物會及英語班，藉以支援該中心的需要。



在本集團總部所處的香港，我們與香港社會服務聯會²⁶(社聯)合作，共同探討如何支持社會企業的發展。我們組織了一系列活動，例如：社企產品賣物會、社企自助小食亭、參觀社企活動等，特別是向

香港各主要營運單位的採購團隊介紹社企的概念及能力，而我們亦喜見集團正循序漸進，在這方面不斷努力。



社會企業

善用業務培養未來

本集團與全球各地的酒店學校合作，向學生提供實習機會，為酒店業培訓新人才。於2013年，約1,130人受惠於集團營運單位所提供的培訓及實習計劃，培訓時數逾404,000小時。

酒店業是許多人工作生涯的起步點。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。

香港半島酒店與香港明愛合作，為中年非技術勞工開辦再培訓計劃，部分修畢課程的學員獲聘為香港半島酒店員工，另有部分員工獲本港其他酒店聘用。東京半島酒店支持日本推行的長者再培訓計劃，讓他們投身酒店業。過去五年，該酒店聘用了十多位長者成為房務、工程及其他前線部門的員工。這些計劃使各有所得，讓有真正需要的人士學習新技能，得到自力更生的機會，而我們則有機會增加渠道招聘新員工。

香港上海大酒店

總部與香港社會服務聯會建立了策略性合作關係，舉辦了一系列活動，向集團旗下位於香港的營運單位介紹社企的概念及能力。

香港半島酒店

- 向社企購買手織袋，讓屬於弱勢社群的新移民婦女有機會自力更生，並協助她們融入香港社會。所購的手織袋用作送贈給酒店住客，作為節日禮物。
- 捐贈港幣1百萬元給社聯，以成立社區創業基金，支援研發獨特而有價值的本地社企產品。首款推出的產品是三家社企攜手創造的GoodBuy曲奇餅。
- 獲香港政府民政事務局頒發「傑出社企合作伙伴大獎」，表揚酒店對香港社企發展的支持。



半島商品有限公司

半島商品有限公司幾乎所有曲奇餅，都由一間社企負責包裝，該社企為弱智人士提供就業機會。

大班洗衣

大班洗衣向一間庇護工場購買尼龍洗衣袋，該庇護工場為視障人士提供就業機會。

淺水灣綜合項目

淺水灣綜合項目在其廣受歡迎的聖誕賣物會上，特設攤位，向住客及訪客展示本地社企的產品。



為邊緣群體提供絕佳良機

2013年，本集團推出新的社區發展項目，為本港少數族裔學生的發展提供支援。本集團與地利亞修女紀念學校(百老匯)及香港社會服務聯會合辦技能培訓課程，內容包括三個單元：香港上海大酒店營運單位簡介、服務培訓及為期六周的實習及導師輔導環節。集團在香港的五個營運單位——香港半島酒店、淺水灣綜合項目、山頂綜合項目，半島會所管理及顧問服務屬下的國泰航空貴賓室及Butterfield's，為九位來自貧困家庭並正修讀旅遊及酒店業的少數族裔學生提供實習機會，學習及體驗酒店服務內部的實際運作。



支援邊緣群體

由於大學學額競爭激烈，加上不懂書寫中文，少數族裔青少年在發展上需要面對極大困難。推行這項計劃，不但可鼓勵這些學生投身酒店業，亦能藉此協助他們融入香港社會。

我們根據香港大學及社聯制定的框架，開展社會影響評估工作，衡量香港上海大酒店推行計劃對個人、團體及社區三方面所帶來的影響，結果顯示計劃有助少數族裔學生提升自我、改善社交技能，並培養他們投身酒店及旅遊業的興趣。有關計劃亦促進了跨文化交流和理解，長遠為香港的種族融和作出貢獻。

為美國伊利諾州點燃希望

芝加哥半島酒店獲集團旗下所有酒店的支持，舉辦了一次籌款活動，為11月17日受到伊利諾州致命龍捲風吹襲的災民籌募善款。芝加哥半島酒店與受災社區只相距數小時車程，因此對回饋伊利諾州社區及受災家庭當仁不讓，並隨即發起網上慈善拍賣，出售各半島酒店及鵝園高爾夫球會的旅行套票，同心協力籌募善款，賑濟當地災民。

四川省地震再現

中國四川省及鄰近地區曾發生大地震，導致超過700,000人喪生，事隔五年，在4月20日，四川省雅安市附近再次發生大地震，導致數百人喪生，數千人無家可歸。有見及此，王府半島酒店及上海半島酒店遂籌募善款及衣物，捐贈予地震災民。

回應受災社區的訴求

2013年，全球各地先後發生多場嚴重天災，包括重創菲律賓東維薩亞斯地區未獅耶區的超級颱風海燕、在11月令美國中西部陷於癱瘓的龍捲風暴，以及4月在四川發生的大地震，這些受影響的國家均是本集團的業務所在之處。

同心協力為菲律賓點燃希望

各半島酒店趁著年底的節日期間合力舉辦「點燃希望」賑災籌款活動，以四管齊下的方式，在全亞洲及美國各家半島酒店籌款，救助受超級颱風海燕影響的菲律賓災民。籌款活動包括：從每位賓客每晚房租中撥捐5美元作為善款、各半島酒店義賣以菲律賓為主題的下午茶和菲律賓經典冰凍甜品Halo Halo。2013年節日期間舉行的集團年度籌款活動「願望之樹」，亦特意將善款撥捐「點燃希望」籌款活動，捐款者更可獲贈特製的「雪人門僮」(SnowPage)玻璃球飾品以作紀念，所得收益全部撥捐菲律賓Gawad Kalinga社區發展基金，並訂明用作菲律賓東維薩亞斯災區重建家園及社區用途。Gawad Kalinga是一所慈善機構，自2008年起一直與馬尼拉半島酒店合作。馬尼拉半島酒店的行政人員將代表本集團監督Gawad Kalinga的工作。此外，香港半島酒店及淺水灣綜合項目亦募集了逾900公斤成人及兒童服裝，捐助當地災民。



與社區同賀

於2013年，香港半島酒店慶祝成立85週年，年內舉行了一連串精彩的慶祝活動，還與慈善機構及企業義工合辦了一系列籌款活動，分別為香港四間指定受惠慈善機構籌得1百萬港元。四間受惠慈善機構包括：香港願望成真基金(為患有致命危疾的兒童達成願望)、聖雅各福群會「後顧無憂」規劃服務(為長者預先安排殯葬事宜)、香港遺傳性乳癌家族資料庫(為高危乳癌患者及其家人提供免費基因檢查及顧問服務)，以及香港社會服務聯會(酒店與其合作成立社企創業基金)。香港半島酒店亦成立了培育點心廚藝專才的獎學金，發掘本地烹飪人才，保存瀕臨失傳的點心製作手藝。三位獎學金得主除可獲現金獎外，更有機會在香港半島酒店接受學徒訓練。

集團營運單位於聖誕期間不但舉行了一年一度的「願望之樹」活動，在整個假期裡還舉行了多個不同活動。在農曆新年期間，比華利山半島酒店舉行了慈善活動，為美國慈善組織微笑行動籌款，協助該組織為全球各地的先天兔唇裂顎病童進行手術及治療。紐約半島酒店亦特別於感恩節期間捐贈火雞予弱勢社群，而芝加哥半島酒店員工則在冬季期間，聯同芝加哥市內的遊客及住客一起樂善布施。

展望未來

我們將積極開拓更多不同的社區發展活動，冀能為社群帶來長遠裨益。

譜寫願望

為慶祝週年盛事，香港半島酒店與合作多年的慈善機構香港願望成真基金合辦演奏會，讓來自貧窮家庭但熱愛音樂的兒童一展才華。亞洲青年管弦樂團亦有參與是次慈善活動。



2013年工作進展

- ➔ 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
- ➔ 繼續積極參與集團業務所在地的社區

✓ 完成目標 ➔ 進行中 🔄 落後於計劃 ✗ 尚未達標



2014年目標，請參照
可持續發展表現評估表



管治及管理

我們的使命

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

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



2020年發展目標

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

過去六年，可持續發展一直是香港上海大酒店的策略重點。我們至今所取得的成績，有賴集團樹立了嚴格的管治程序，為未來發展打下了穩健基礎。我們不斷革新管治之道，得以推行尊尚傳承2020願景中各重大範疇的目標。

我們於2013年的主要重點工作包括：訂下有時限及可計量的目標，優化集團企業責任管治框架，邀請業務相關人士參與從而締造長遠價值，特別是加強及擴大可持續發展計劃的員工參與度²⁷。

督行負責任態度

於2013年，我們開始進一步善用在2012年引入的兩項重要管治措施，即企業社會責任季度報告，以及企業社會責任及可持續發展預算規劃。

年內，企業社會責任季度報告讓集團行政人員定期監察各營運單位的可持續發展表現，而企業社會責任及可持續發展預算規劃，則鼓勵集團各業務單位提早規劃其可持續發展的工作計劃，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，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。

集團管治之道

集團企業責任委員會(CRC)為應對香港上海大酒店在環保、社會及道德方面的責任，訂立正規的管治架構。委員會由集團行政總裁出任主席，每年至少召開三次會議，審視集團營運的可持續發展情況，並就各項業務如何落實可持續發展實務及原則，討論可行的政策、目標及計劃。委員會的匯報架構及成員資料，詳見第140頁的管治報告。

我們的尊尚傳承2020願景為我們如何管理可持續發展的風險及機遇提出指引，具體歸納為七個主要範疇，由賓客體驗、員工、營運以至參與社區。每一主要範疇皆由一名CRC成員負責提供指引，並在集團內推動相關工作。我們已推出本報告上幾節所述的各項政策及程序手冊，支持各名主要範疇代表成員的工作。

行政總裁對香港上海大酒店的整體企業責任及可持續發展情況負責。行政總裁下設企業責任與可持續發展總監，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，同時為各主要範疇的代表成員提供支援。

環球智慧、地道服務

集團旗下大多數業務均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中融會可持續發展工作的進程，確保業務遵從當地法規的要求，包括有關僱員及環保的實務措施。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。

27 GRI G4重要性議題披露：G4-26, 27

於2013年，透過繼續參與業界關注組織，我們可以得悉可持續發展的最新課題，並向同業學習、分享自身經驗。集團行政總裁是世界旅遊業議會(www.wttc.org)的成員，我們一直樂於付出時間及心力，支持推行各類計劃及研究項目，包括世界旅遊業議會發表的明日旅業(Tourism for Tomorrow)報告。我們是國際旅遊業夥伴

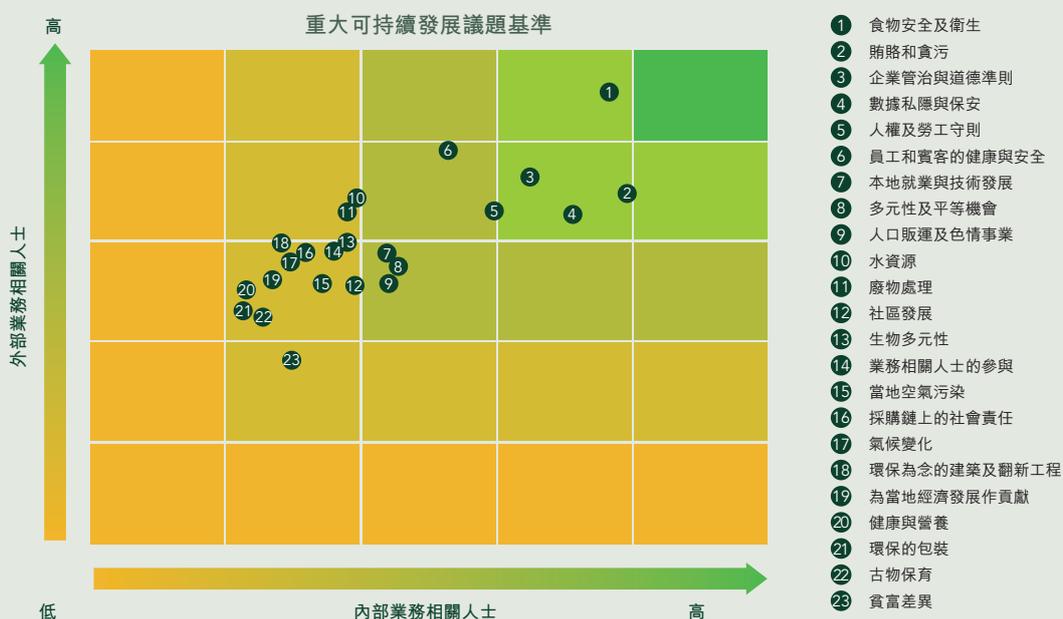
(www.tourismpartnership.org)及Forum for The Future (www.forumforthefuture.org)的成員，並參與了康奈爾酒店可持續發展圓桌會議(Cornell Hotel Sustainability Roundtable)，與同業分享最佳實踐經驗。在本集團總公司所處的香港，我們繼續與香港社會服務聯會(www.hkcss.org.hk)及世界自然基金會香港分會(www.wwf.org.hk)緊密合作。

重要性基準²⁸

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，當中涉及超過100位業務相關人士，包括集團的管理團隊，以及亞洲、歐洲及美國12個主要外部業務相關人士團體。對公司內部而言，優先次序的基準是相關事件對於業務持續性及發展可能存在的影響。兩項因素相乘得出有關事件的整體評級。對外部業務相關人士而言，其優先次序則為事件對社會的影響，以及香港上海大酒店與事件的相關性。有關重要性基準的釐訂程序及方法，詳情請參見2012年年報第65-67頁的「可持續發展概論」。

在2013年，我們在這重要性基準上，進一步就全球報告倡議組織(GRI) G4框架涵蓋的議題制訂標準，釐訂披露主要績效指標的優先次序。此外，我們亦開展了重要性評估工作，並與其他首屈一指的豪華酒店品牌比照，此舉為我們訂立尊尚傳承2020願景的範疇及相關承諾奠定了重要基礎。

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



採取預防措施監管風險

於2013年，我們不但發展集團風險管理記錄冊，進一步強化對主要策略及營運風險的評估及管理，還開始每半年就所有物業的安全及保安風險進行實地評估，藉以監控危機實施安全管理，加強措施確保員工及賓客的安全。為加強緊急應變能力，我們在香港上海大酒店總部設立了全球指揮站，以現場錄影方式監察所有物業的情況。於2014年，我們將專注進行緊急事故演習，藉此提升緊急應變能力。

如欲了解更多關於集團風險管理的資料，請參照第164至171頁企業管治報告。

邀請業務相關人士參與實踐願景²⁹

邀請業務相關人士一同參與，是我們尊尚傳承2020願景的核心，我們會著力邀請賓客、員工、社區、

供應商及承辦商參與重要範疇。我們在集團願景中有關管治及管理的部分，承諾繼續以透明及有效益的方式與各方溝通，致力實現本公司與業務相關人士的共同目標。

為確保尊尚傳承2020願景能真正成為企業上下的共同願景，我們於2013年制定了一項兩年計劃，並分三期實施以推動業務相關人士全年持續參與。

我們透過內部的行政人員訪談，以及檢討現行業務相關人士參與情況，制定了這個兩年計劃，並識別出實施及闡釋尊尚傳承2020願景的不足之處，包括需要制定於業務當地實施2020願景的行動計劃，以及進一步把企業責任及可持續發展議題融入集團各主要溝通及培訓計劃之中。這項分三期實施的業務相關人士參與計劃，為集團與內外部業務相關人士訂下了嚴謹的溝通參與程序，明確訂明2014至2015年進一步落實2020年鴻圖大計的方針。

業務相關人士兩年期參與計劃

	第一階段 為2020願景 打好基礎	第二階段 加強2020願景內部協調 工作，同時著手籌備對 外傳訊項目	第三階段 貫徹內部協調工作，加強 與業務相關人士溝通
實踐2020願景	各營運單位制定2020目標	確立組織架構，分享最佳實例	檢討進度，不斷改進
內部溝通	提高意識，促進理解	加深理解，強化根基	繼續推動員工投入參與
對外傳訊	開展籌備工作	訂署傳訊策略	推行傳訊策略
	第1至12個月	第12至18個月	第18個月後

28 GRI G4重要性議題披露：G4-18, 26, 27

29 GRI G4重要性議題披露：G4-26, 27

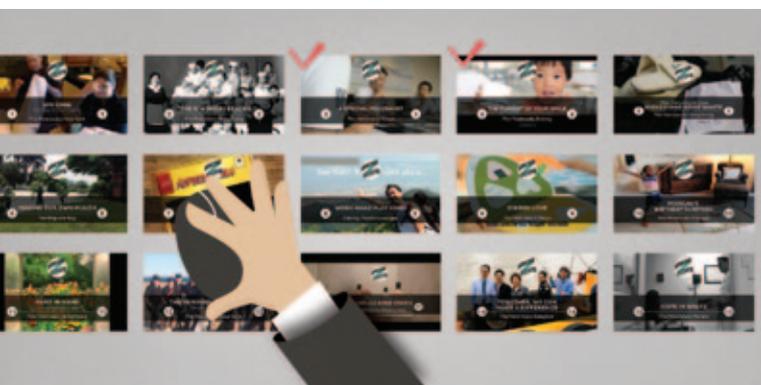
共建 2020 願景承諾³⁰

為實施為期兩年的業務相關人士參與計劃，我們推出了一項新計劃，協助各營運部門的團隊制訂實施 2020 願景的地區計劃。透過為各營運部門的執行委員會及主要部門主管舉辦工作坊及召開行動檢討會議，我們就可能對集團業務帶來影響的全球主要趨勢達成共識，並促致各營運部門領導層一同支持實現 2020 願景。各營運部門參加工作坊後，將會制定未來六年的地區計劃及行動方案，各司其職推動本集團朝著 2020 願景邁進。

年內，我們已完成首階段計劃，涵蓋 12 個營運部門，整項計劃將於 2014 年完成。

激發員工參與熱誠

於 2013 年，本集團舉行企業責任短片製作比賽，以有趣的互動方式，提高全球各地員工對負責任及實踐可持續發展原則的意識及承擔。香港上海大酒店各營運部門及企業辦事處獲邀參加比賽，以短片分享最佳的可持續發展實踐方案，互相觀摩學習。入圍作品由集團全體員工在網上投票選出，最後由集團高級管理人員、環保團體及非牟利社福機構代表擔任評審，選出得獎作品。



30 GRI G4 重要性議題披露：G4-26, 27

是項活動獲得員工踴躍參與，15 份參賽作品均非常具有啟發性，並吸引了 5,340 位員工(佔本集團總員工人數 65%)投票選出他們喜愛的作品。從員工的踴躍程度及參賽作品的水準可見集團人才濟濟，只要我們眾志成城群策群力，定可實現我們的尊尚傳承 2020 願景。

上下一心施展 2020 年宏圖

於 2013 年，我們建立了可持續尊尚服務的框架方案，並進一步將企業責任及可持續發展原則融入日常業務之中。在我們團結一致實現 2020 願景之時，我們期望能因應不同地域，讓員工有機會為社會貢獻力量，集腋成裘改變未來。目前，我們同時面對著各種挑戰與機遇，熱切盼望能盡快展開第二階段的可持續發展之旅，並每年繼續向業務相關人士匯報成果。

2013 年工作進展

- ✓ 發展長期的可持續發展的企業願景，並確定相關的目標
- ✓ 繼續致力為業務相關人士在環境、社會及道德課題之參與建立長期路線圖及策略框架
- ✓ 制定新的集團員工參與計劃，讓員工認識可持續發展工作
- ➡ 繼續革新可持續發展管理系統
- ✓ 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

✓ 完成目標 ➡ 進行中 🔄 落後於計劃 ✗ 尚未達標



2014 年目標，請參照
可持續發展表現評估表