



本章匯報香港上海大酒店實現尊尚傳承2020願景的進展及挑戰，並闡述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。

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271頁。

## 報告範圍<sup>1</sup>

本章主要集中於本公司在酒店分部及商用物業分部的業務，以及會所與服務分部內香港上海大酒店負責經營的泰國鄉村俱樂部、鵝園高爾夫球會、大班洗衣(香港)，涵蓋本集團94%<sup>2</sup>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。2014年度的報告範圍已擴大至涵蓋位於上海的半島酒店公寓，以及於8月1日投入營運的巴黎半島酒店。

## 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指引)而撰寫。有關GRI及ESG的索引載於第258至265頁。本報告達到GRI G4核心方案披露水平，並通過GRI的重要性披露鑑定。

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258至265頁。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告載於第266至267頁。

## 釐定重要性議題及報告內容<sup>3</sup>

本章之報告內容涵蓋2014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本公司的集團企業社會責任委員會領導下，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。有關可持續發展重要性基準，詳見第60頁。

報告內關於各重要GRI議題管理方法的披露資料，是按尊尚傳承2020願景的核心部分歸納而成。可持續發展數據表提供詳細數據，作為本章所述內容的補充資料。(詳見第253至257頁。)

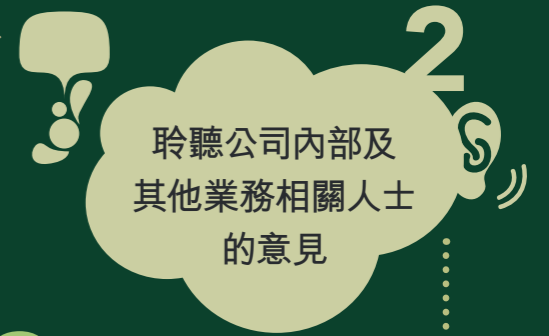
1 GRI G4重要性議題披露：G4-17

2 以集團2014年總收益計算

3 GRI G4重要性議題披露：G4-18, 27



# SUSTAINABLE LUXURY — 2 0 2 0 —



## 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



員工



社區參與



供應鏈



新建及翻新工程



業務運作



管治及管理





## 賓客體驗

全新的客房科技提升個性化客房體驗的國際標準

重新推出 peninsula.com，優化賓客網上服務的體驗

東京半島酒店新增電動車至其豪華車隊。鵝園、淺水灣影灣園及若干半島酒店已加設電動車充電站

東京半島酒店推出專為酒店而設的互動式 Pokémon 寵物小精靈冒險歷程，以吸引家庭遊客

《經典・傳承》紀錄片於全球放映

「半島學堂」讓賓客認識傳統手藝及文化



## 管治及管理

13 個營運單位的執行委員會參與 2020 願景工作坊及行動檢討會議

可持續發展重要性基準為公司厘定重要議題作參考

藉集團風險管理記錄冊及一年兩次的安全及保安風險評估去檢討及監控公司面對的營運風險

制訂為期兩年以 2020 願景為重點的業務相關人士參與計劃

發起酒店業的業務相關人士參與計劃，與國際旅遊業夥伴成員一起為業界確立重大可持續發展議題

我們重新編制了多個範疇的匯報工具，讓我們更準確和全面地了解企業責任及可持續發展表現

全球 **首批** 符合 GRI G4 披露水平的公司之一，有關披露水平已通過畢馬威會計師事務所審查並獲 GRI 認可

在 CDP 2014 取得 **90B** 的優異成績，獲邀加入亞洲氣候披露領袖指數（日本以外）

# 邁向 2020 願景 進展報告



## 員工

進行全球員工意見調查，參與率高達 **90%**

引進全球員工專業能力框架及培訓

正制定關於 2020 願景的員工網上學習單元

推出全球人力資源系統的電子績效評估平台給指定員工級別

增加應急演練以提升應急準備能力

進行了 **1.6 萬** 小時健康與安全培訓

舉辦各類型活動以促進員工身心健康，包括紐約半島酒店及芝加哥半島酒店的身心健康日



## 新建及翻新工程

香港上海大酒店建築設計守則採用英國的「建築研究院環境評估法」(BREEAM) 認證制度為可持續建築設計標準

de Ricou 住宅翻新工程榮獲 LEED 金級認證

## 計劃與監察 分享與學習

所有營運單位就實現 2020 願景目標制定工作計劃

開發新匯報工具監察工作進度

推出《聚焦 2020 願景》季刊分享最佳實務範例及個人心得

善用各種渠道交流 2020 願景

(例如，行政總裁網絡廣播、全體大會、公司內聯網上的企業社會責任專頁、員工公告欄、工作坊及遊戲)



## 供應鏈

逾 **70%** 紙製品來自認證為可持續發展方式管理的樹林

在世界自然基金會的協助下評估我們在亞洲地區所提供的海產的可持續發展性

紐約半島酒店、巴黎半島酒店及鵝園由本地農場採購新鮮食材

東京半島酒店及鵝園所提供的咖啡均來自認證為合乎道德的採購來源

上海半島酒店提供的魚子醬來自中國取得國際可持續發展認證的鱘魚養殖場

全新的浴室用品，不含任何對人體有害的物質

正在制定有關各種原材料的可持續採購指引

各營運單位已將香港上海大酒店供應鏈行為守則納入其供應商資格預審程序

推出指引以協助採購團隊評核高風險供應商是否符合香港上海大酒店供應鏈行為守則



## 業務運作

減少 **22%** 碳排放密度

酒店分部減少 18% 用水密度

推出香港上海大酒店水資源管理指引

進行試驗性的建築物重新調適工程，以節省能源消耗量

廢物分流率達 **45%**

巴黎半島酒店為賓客提供優質的玻璃瓶裝水，並與供應商合作回收重用玻璃瓶，以減少資源浪費

北京、香港及馬尼拉三地的半島酒店取得 HACCP 認證

所有酒店已完成 HACCP 差異分析，並制定相應計劃以取得認證

**1** 東京 芝加哥半島酒店及東京半島酒店榮獲 EarthCheck 認證



## 社區參與

建立策略框架，致力將支援社區活動融入日常業務運作

召開地區性季度會議分享最佳實務範例

於 2014 年，為社區服務 **1.1 萬** 小時（增長 50%）

各營運單位與指定地方社區組織建立長期深入的合作夥伴關係

各酒店為「半島粉紅絲帶」及「希望之樹」建立不同的合作夥伴

開展第二期少數族裔實習先導計劃，支持香港少數族裔青年的發展

聘用 **50** 多名殘障人士



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

2013年，我們公布了尊尚傳承2020願景，勾劃出我們未來的可持續發展藍圖，闡述我們矢志為尊尚服務譜寫新定義的目標。2014年是我們實踐尊尚傳承2020願景的首個完整年度，年內的重點工作是為各項長遠目標奠定良好根基，當中包括制定行動計劃及實踐指引以便順利開展計劃、加強匯報制度以便監察計劃進度，並將尊尚傳承2020願景植根於管理決策過程之中。

## 建立穩健管理程序，精益求精

我們深信定期評估推行進展，可使我們更加專注實踐尊尚傳承2020願景。在2014年，為監察2020年發展目標的推展進度，我們重新考慮了應採用的測量標準及數據收集點。年內，我們就健康與安全及人力方面引進了更完善的匯報模式，並為符合可持續發展原則的採購方式推行了全新的匯報制度。此外，我們亦重新審視每月的環境管理匯報制度，擴大匯報範疇以支持實踐2020年目標，新匯報制度將於2015年全面推行。

此外，我們亦計劃提供更多實踐指引，協助各營運部門達成2020年發展目標，例如：2014年我們在集團內部推行用水源管理指南，內附自我評估清單，以便各營運團隊參考最佳用水管理實務範例作自我評估，以識別改善的空間。

## 督行負責任態度

集團企業社會責任季度報告為集團企業社會責任委員會的檢討工作釐訂主要的表現指標，讓集團行政人員定期監察集團實踐尊尚傳承2020願景的表現。於2014年年底，本公司的行政團隊亦向董事會報告我們首年實踐尊尚傳承2020願景所取得的進展。

為加強實踐尊尚傳承2020願景的督導工作，集團管理理事會發出新規定，要求所有提交予集團管理理事會的建議書應加入分析內容，闡析有關建議對實踐尊尚傳承2020願景的影響，以及可能對其他環境及社會造成的影響。

我們至今所取得的成績，有賴集團樹立了嚴格的管治程序，為未來打下穩健基礎。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。

## 集團管治之道

本公司的集團企業責任委員會(GCRC)為應對我們在環保、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，每年最少召開三次會議，審視集團營運的可持續發展情況，並就如何實現2020年發展目標，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163頁的管治報告。

尊尚傳承2020願景設有七大範疇，每個範疇皆由一名GCRC成員負責提供指引，並與集團各營運部門合作推展相關工作。

行政總裁對香港上海大酒店的整體企業責任及可持續發展情況負責。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提供支援。

## 地道服務

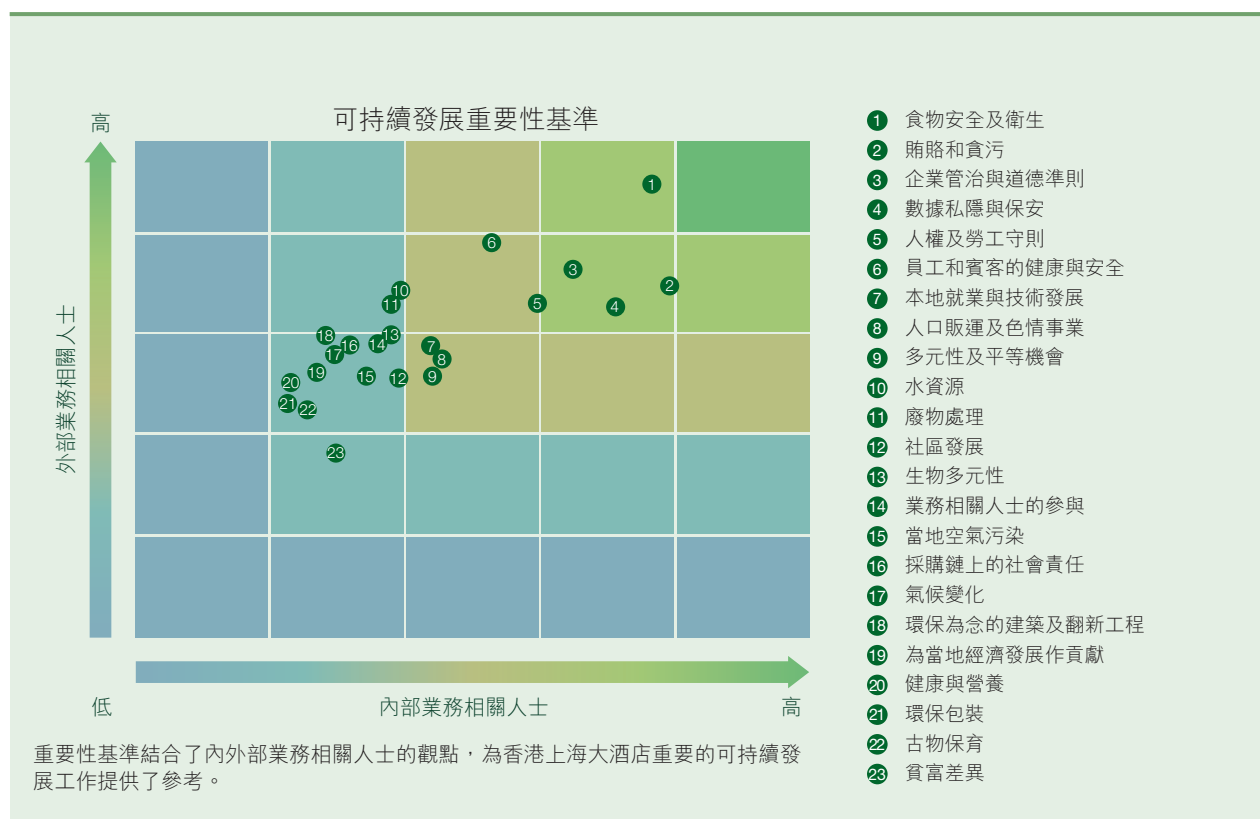
集團旗下業務均設立了企業社會責任委員會以協調行動，檢視各自於日常運作中融會可持續發展工作的進程，並致力實踐對2020年願景的承諾。這些委員會通常由健康及安全、環境及社區參與等特定工作小組提供支援。

## 關注重要議題<sup>4</sup>

在重要性基準中，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。

## 重大可持續發展議題分析



重要性基準為尊尚傳承2020願景的政策框架奠定基礎，讓我們可以更專注、管理業務相關人士最關注的議題。此外，在這重要性基準上，我們亦按全球報告倡議組織G4框架等國際標準制定準則，釐定披露主要績效指標的優先次序。

## 積極控制風險

我們已建立管治架構，讓我們識別主要的營運風險，並減低相關風險的影響。集團風險管理記錄冊涵蓋本公司主要的策略及營運風險，並會定期更新。如欲了解更多關於集團風險管理的資料，請參照第170至175頁企業管治報告。

4 GRI G4重要性議題披露：G4-18, 26, 27

## 了解氣候變化，提高環保意識

在2014年，我們在內部進行了問卷調查，了解氣候變化所帶來的風險與機遇。集團邀請公司總部的管理團隊及全球各地的營運部門主管評估氣候變化為本公司帶來的潛在風險和機遇，藉此提高他們對氣候變化議題的意識。調查結果亦為我們提供參考數據，讓我們就碳信息披露計劃(CDP)下的氣候變化計劃作出回應。

我們會每半年就所有物業的安全及保安風險進行實地評估，確保採取恰當的預防措施，保障員工及賓客的安全。(詳見第88頁)

## 邀請業務相關人士參與實踐願景<sup>5</sup>

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。在集團願景中有關管治及管理的部分，我們承諾繼續以高透明度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。

我們在2013年下半年推出尊尚傳承2020願景，並制定了為期兩年的業務相關人士參與計劃，共分三階段實施，以確保在實踐尊尚傳承2020願景的過程中，保持與業務相關人士交流，並聆聽他們的意見。該計劃訂下了集團與內外部業務相關人士嚴謹的溝通參與程序，以推動業務相關人士全年持續參與。根據計劃，我們在2014年著力提高集團內部對尊尚傳承2020願景的意識，讓員工深入了解計劃宗旨，同時亦著手與外部業務相關人士分享我們的新願景。

## 全力動員上下一心

本集團公司總部的管理團隊與公司建立共同目標是非常重要的，帶領營運團隊將可持續發展議題融入各日常業務之中，上下一心推動可持續尊尚服務的新願景。



5 GRI G4重要性議題披露：G4-26, 27



## 為業界盡一分力

我們一直與國際旅遊業夥伴(ITP)有緊密聯繫，協助ITP推動酒店業的環保及社會責任事務。在2014年，我們的企業社會責任及可持續發展總監加入了ITP屬下的項目指導委員會，幫助業界推行相關業務人士參與計劃，制定與酒店業相關的重大可持續發展議題，以供業界參考，其間亦組織了一場業務相關人士論壇，讓同業有機會與業外專家交流。香港上海大酒店亦在過程中分享了確定重要性基準的做法及經驗。

### 讓同業有機會與業外專家交流

研究結果顯示，水資源是首要的環保議題，而勞工標準則是最重大的社會責任議題之一，ITP將會以這兩項議題為中心，進一步邀請酒店同業分享最佳實務範例，並物色最新的解決方法。同時，研究結果亦驗證了我們所制定的重要性基準，雖然有關基準於兩年前制定，但至今仍緊貼業務相關人士當前關注的議題，並能充分反映對本公司關係重大的議題。

在2014年，我們委託獨立諮詢機構與公司總部的高級管理人員及總經理單對單會面，讓我們得知公司各管理人員對尊尚傳承2020願景的看法，了解各人預期實現2020年發展目標時的困難，以及企業社會責任及可持續發展團隊如何能以最佳方式為各公司管理層提供支援，將可持續發展議題融入不同的業務職能之中。

### 放眼全球立足當地

為實施為期兩年的業務相關人士參與計劃，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，藉此在集團上下建構共同的尊尚傳承2020願景。在2014年，各營運部門參加工作坊後，均積極制定未來六年的地區計劃及行動方案，各司其職推動本公司朝著2020願景邁進。

此外，我們在集團及各營運部門的層面亦用各種不同方式，鼓勵員工參與實踐可持續發展尊尚服務的新願景(詳見第74頁)。在未來數年，我們會繼續在這方面的工作努力，務求使所有員工皆對新願景有更全面深入的認識，使新願景成功紮根於集團各業務領域。

### 與外界交流<sup>6</sup>

在2014年，我們開始對外推廣本集團的可持續發展尊尚服務願景，透過舉辦不同的地區及本地論壇及會議，與遍佈多個界別的業務相關人士分享尊尚傳承2020願景，其中包括機構投資者、非牟利組織、可持續發展方案的專家及學者、酒店以及服務同業。






6 GRI G4重要性議題披露：G4-26, 27

我們繼續參與不同的業界關注組織，藉此了解可持續發展的最新課題並向同業借鏡。我們是Forum for The Future ([www.forumforthefuture.org](http://www.forumforthefuture.org))的成員，亦參加了國際旅遊業夥伴([www.tourismpartnership.org](http://www.tourismpartnership.org))及康奈爾酒店可持續發展基準研究諮詢小組(Advisory Group of Cornell Hotel Sustainability Benchmarking Study)等多個業界團體，樂於付出時間及心力，支持業界推行各類計劃及研究項目。在本集團總公司所處的香港，我們繼續與世界自然基金會香港分會([www.wwf.org.hk](http://www.wwf.org.hk))及香港社會服務聯會([www.hkcss.org.hk](http://www.hkcss.org.hk))緊密合作。

## 齊心協力實現2020年宏圖

我們很高興能順利制定可持續發展尊尚服務的新願景，並把可持續發展原則融入業務模式及品牌核心。然而，要實現尊尚傳承2020願景，須有賴集團上下每位員工熱誠投入、堅持信念勇於創新，群策群力。因此在未來數年，我們會努力向香港上海大酒店各員傳達實踐願景的信念，務求我們這個大家庭的所有成員都能活出2020願景的價值。

### 2014年工作進展

-  所有營運單位就尊尚傳承2020願景制定工作計劃並訂定相關目標
-  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

 完成目標    進行中    落後於計劃    尚未達標

### 2015年目標

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

# 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



作為全球小型豪華酒店集團的翹楚，香港上海大酒店擁有驕人的歷史與傳統，於1866年在香港首次面世，是亞洲最古老的酒店公司，也是經典尊尚服務的典範。我們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，一般人固有的想法認為豪華與可持續發展原則不能並存，要打破這種看法並不容易。然而，我們對每個細節一絲不苟，努力不懈追求卓越服務的質素，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分。

## 超越所求

多年來，為賓客提供優質的尊貴服務體驗，超越賓客所想，以獨一無二的服務讓賓客永誌難忘，一直是我們的服務宗旨。我們竭誠為賓客提供貼心真誠的服務，讓他們體驗獨特的半島文化。這股獨特的半島文化，配合上乘的酒店產品、屢獲殊榮的酒店設施，以及一絲不苟的服務精神，讓我們得以成為業界典範。

### 觀看

香港上海大酒店有限公司  
主席米高嘉道理爵士談述  
何謂半島服務的簡短專訪



### 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，每年為各地半島酒店的服務水平進行兩次評核。在2014年，我們決定額外委託業務夥伴為服務質素提供核證，藉以與現行的服務質素計劃相輔相成，讓我們獲得多一位獨立第三方的意見，並與更多豪華酒店比較服務水平，增加全年的評估次數。

上述兩項計劃皆能提供深入而全面的分析數據，反映我們的服務水平，評估範圍涵蓋賓客由訂房至退房的全程體驗，評估賓客在使用房務及洗衣、游泳池及健身中心，以至餐廳、大堂、精品店和其他賓客使用區的體驗，而且分析內容詳盡，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2014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。

## 提升數碼體驗

在2014年3月，我們重新推出peninsula.com網站，讓賓客享受更豐富的網上體驗。新網站設有多種語言可供選擇，詳盡介紹我們的服務特色、酒店位置及悠久歷史，藉此分享半島品牌及各項物業的獨特故事。網站載有很多短片及相片，重現許許多多的動人時刻，使人猶如親歷其境，感受不一樣的數碼體驗。網站還載有每間酒店背後的掌故軼事，包括巴黎半島酒店在2014年8月開幕前進行翻新工程等幕後花絮，均一一呈列。

網站經過重新設計，簡化了網上訂房流程，賓客現在只需完成兩個簡單步驟，即可透過網上預約訂房。網站重新推出後，瀏覽人數已增加超過30%，網上直接預訂數目亦上升了40%。

為吸引年輕一代的賓客入住，我們增設了更多社交媒體功能，以便賓客分享留言及連接社交網絡。在2015年，我們還會推出全新的手機網絡版功能。

觀看獨特的  
「半島時刻」短片



## 智能科技引領向前

日新月異的科技發展為我們帶來創新服務的新機遇，以更符合可持續發展原則的方式服務賓客，使可持續發展理念成為我們尊尚服務的一大特色。

### 客房科技滿足個人需要

我們深信，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。半島酒店客房運用了頂尖科技設計，使入住體驗提升至更高層次的豪華享受。全新的客房配備了互動觸控平板電腦，賓客只需輕輕一觸，便能查閱服務指南及客房膳食餐單，毋須提供印刷版本，因而可減少客房的用紙量。

### 風馳「電」掣

長久以來，半島酒店極具氣派的豪華車隊一直備受各界推崇，接送車隊包括為酒店特制的勞斯萊斯轎車、寶馬房車及Mini等。

為提供可持續的尊尚服務，東京半島酒店的車隊於2014年增購了一輛零排放全電動轎車，成為本集團以至全日本首間引進全電動轎車的酒店。現在，賓客在享用司機接送服務時可選擇乘坐這輛特斯拉S型(Tesla Model S)轎車，率先試用這輛全球首部鬆上半



想了解更多客房科技及豪華車隊，請參閱主題故事。



島傳統綠色車身的全電動豪華轎車。年內，其他各地的半島酒店、美國加州喀麥爾谷的鵝園高爾夫球會、香港淺水灣綜合項目均配置了電動車充電站以供客戶使用。以上各項是我們致力將可持續發展理念融入尊尚服務的第一步。

## 策展獨特的顧客體驗

「半島學堂」特別為賓客設計了一系列老少咸宜的活動，讓賓客了解本地的歷史文化、風土人情，讓客戶感受到前所未有的獨特體驗。

在2014年，「半島學堂」推出了18個精心設計的活動，讓賓客從藝術、文化、時尚、美食及大自然等角度，深入了解和欣賞半島酒店所座落城市的特色。半島酒店賓客專享獨家機會進入北京故宮內廷參觀，甚至在得獎自然學家的嚮導下，開展泰國紅樹林海岸生態探險之旅；又或在紐約體驗生蠔養殖、在比華利山與大廚Codney享受一天的垂釣之樂，每項活動都充分體現了我們的心思，不但堅持為賓客提供永誌難忘的獨特體驗，同時亦致力為下一代保育所處城市的歷史文物和風俗傳統，貫徹履行尊尚傳承2020願景。

## 適合一家大小的 冒險之旅

在2014年10月，東京半島酒店率先推出由日本Pokémon株式會社專為酒店而設的寵物小精靈冒險歷程。所有賓客不論男女老少都可帶上比卡超帽，手持精靈球，在東京半島酒店踏上尋找寵物小精靈的夢幻之旅！

這個創新又刺激的冒險活動，是半島酒店為家庭遊客精心而設的活動之一，期望賓客能享受到獨特又有趣的入住體驗。





香港半島酒店舉辦的「藝術情牽半島心」活動籌備了一連串嶄新的文化藝術活動，反映半島酒店致力支持當代藝術家，同時慶祝本地藝壇的迅速發展。在2014年5月第二屆香港巴塞爾藝術展(Art Basel Hong Kong)即將舉行期間，香港半島酒店與國際知名當代藝術畫廊白立方(White Cube)合作，將世界頂尖當代藝術家Tracy Emin的新作「My Heart is with You Always」霓虹動畫，連續四晚投射於半島酒店高座大樓外牆，效果嶄新震撼。在活動中，酒店大堂還展出炙手可熱的中國藝術家蘇笑柏的場

### 慶祝本地藝壇的 迅速發展

景裝置作品《三百篇(片)》(Three Hundred Leaves)。此裝置由蘇笑柏收集自福建省荒廢清朝大屋的數百塊舊瓦片所組成，一直由酒店大堂天花懸吊而下，形成一道懸空的瓦頂屋簷，構成極富戲劇性的視覺效果，使人印象難忘。

不少「半島學堂」計劃都為賓客帶來了畢生難忘的家庭歡聚時光，而半島兒童學堂則是專為年幼的小賓客而設，讓他們一邊跟我們的名廚學習烹調美食，一邊以富趣味性的方式認識各地名城的傳統與文化。

### 藝術與靈魂

我們希望與賓客一同欣賞所在城市的豐富歷史文化，同時亦享受現今各城的無盡驚喜與無限可能。

巴黎半島酒店裡裡外外均展示了法國本土及國際藝術家的當代藝術傑作，跟酒店建築的歷史元素非常匹配，與四周環境互相輝映。位於其他城市的半島酒店同樣展示了不少當代藝術品。王府半島酒店舉辦「王府半島藝術之旅」活動，將酒店的公共空間及其中一間套房搖身一變成為藝術畫廊，不時展覽國內當代藝術家的作品，不但可讓當地嶄露頭角的藝術家有更多機會展示作品，亦可讓酒店賓客欣賞到琳瑯滿目的視覺藝術。紐約半島酒店與私人藝術收

藏家合作，在酒店大堂及剛翻新的Gotham 酒廊展出當代知名藝術家的精選作品，每幅作品的標籤上均附有不同的二維條碼(QR code)，可讓參觀人士登入半島酒店網站，深入了解作品的內容。

年內，東京半島酒店展出了著名攝影師田原桂一(Keiichi Tahara)的多幀代表作，包括羅浮宮收藏品Torse (Torso)人像系列中的六幅精選作品，在10月展出了一整個月，使酒店大堂生色不少。曾長居於巴黎的田原桂一獲獎無數，所得獎項包括法蘭西文學藝術騎士勳章。田原先生特意把該等照片捐予東京半島酒店作無聲拍賣，藉此宣揚預防乳癌戰勝頑疾的訊息，並為相關的推廣活動籌措經費。

「半島學堂」的活動讓賓客以一貫的半島風格，體驗半島酒店所處城市的當代藝術氣息，包括參加由上海當代藝術館副館長親自解說的私人導賞行、與日本藝術鑑賞家一起自訂行程暢遊東京各大畫廊、

名師設計咖啡店及茶館，甚至在比華利山跟藝術家Alexandre Renoir(法國印象派大師Pierre-Auguste Renoir的曾孫)上一課私人教授的藝術課堂。

---

現在，賓客在任何一間客房均可觀看我們的得獎紀錄片《經典·傳承》。片中載有彌足珍貴的檔案片段及幕後花絮，介紹全球各地半島酒店引人入勝的文化史蹟。

---

## 可持續尊尚服務推陳出新

我們深信，透徹理解可持續發展理念的真意，讓我們不斷提升賓客的入住體驗，同時亦為社會及環境帶來裨益。

## 2014年工作進展

- ✔ 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

✔ 完成目標    ➡ 進行中    ⚙ 落後於計劃    ✖ 尚未達標

## 2015年目標

- 設計老少咸宜的家庭活動及設施，為賓客提供獨特體驗，吸引更多家庭遊客入住
- 推出芝加哥半島酒店的新客房產品，為酒店重新定位
- 為「半島健康生活概念」更新內容，並在各地的半島酒店重新推行，讓賓客有更多健康選擇
- 推出全新的Peninsula.com手機版本



# 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

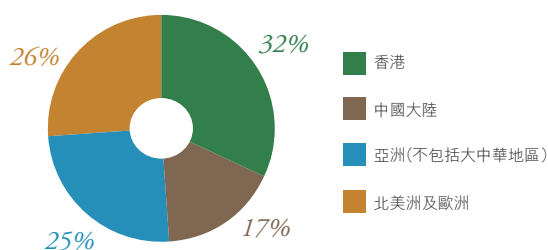
- 加強行政及領袖培訓
- 招攬人才及吸引優秀員工留任
- 推行全集團適用的專業能力框架
- 推出「社區大使」培訓計劃
- 透過培訓更全面裝備各營運單位企業社會責任代表
- 努力達至零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故
- 提升健康與安全管理、規劃及披露要求方面的支援程序及制度，把職業健康及安全事故減至最少
- 所有營運單位取得職業健康及安全管理系統OHSAS 18001認證
- 建立全球人才管理系統，支援人才管理、規劃及披露要求等事宜

## 人才是成功之道

員工是我們的成功關鍵，他們來自不同文化背景，各有所長，是香港上海大酒店大家庭的一員，擁有樂於助人、誠懇熱情的共同特質，並因半島的傳統感到自豪。這些特質相輔相成，正是讓我們與眾不同脫穎而出的因由。

本集團具有149年歷史的大家庭文化，對此，我們珍而重之，並引以為榮。我們鼓勵及培養員工發展，並給予獎勵，支持他們盡展所長，為業務發展付出力量，爭取佳績。我們亦致力締造一個互相尊重的工作環境，讓每位員工享有平等機會。

## 我們於全球聘用逾8,700名僱員



## 細心聆聽需要<sup>7</sup>

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

2014年，我們進行了全球員工意見調查，近乎所有(92%)員工均積極回應，表達他們為集團服務的想法，告訴我們公司做得好的地方，以及仍有改進空間的範疇。

令我們感到欣喜的是，絕大部分員工對於在本公司工作均有正面評價。在所有可比較的範疇中，香港上海大酒店較各地旅遊及休閒業務公司明顯更勝一籌，尤其見於員工對本公司的竭誠投入程度，以及員工對顧客的關注度和服務質素方面。調查結果亦顯示，員工認同本公司有盡責任保護環境。

<sup>7</sup> GRI G4重要性議題披露：G4-26

## 年輕人才心目中最理想的酒店業僱主

在2014年，Young Hoteliers Summit(年輕酒店從業員峰會)訪問了全球99個國家、78間頂尖酒店管理學院的酒店管理學生，調查各地年輕人才的觀點及對選擇僱主的喜好。我們很高興看到，半島酒店獲國際酒店管理的學生投選為全球酒店業最理想僱主第二位。

相比2011/12年度的員工意見調查結果，我們在所有可比較的問題上均有顯著進步，其中，績效評估、溝通、工作關係及身心健康方面尤其明顯。

獲得如此正面的評價自是令人鼓舞，但我們卻未敢自滿。集團已就各營運部門仍可改進之處制定行動要點，當中包括加強雙向溝通、促進員工發展，以及協助員工了解集團新推出的尊尚傳承2020願景要旨。

## 社區發展始於溝通

本集團各營運部門會善用不同渠道，藉著召開全體員工會議及非正式聚會，甚至借助內部通訊刊物和社交網絡群組，確保工作團隊獲悉部門資訊，以及有效表達意見，增進彼此溝通。在集團層面上，我們運用內聯網共享資訊，讓員工時刻緊貼本集團的最新動向。此外，行政總裁全年均會透過網絡廣播向全體員工定期演說。

道謝表達感激之情，是維繫溝通必不可少的一環。我們不但為員工設有多項獎勵，還會以各種有趣又有意義的方式，向下屬團隊表達感激之情。紐約半島酒店及芝加哥半島酒店舉辦了為期一周的慶祝活動，藉著各種遊戲、美味小食及輕快舞會，感謝房務部一直辛勤服務；而上海半島酒店亦特別準備了多張手製的感謝卡，讓員工向同儕好友甚至家人表達謝意。

## 長遠承諾

我們致力吸引及留住人才，藉以應付營運部門的人力資源需要，加強香港上海大酒店服務團隊的實力。我們十分重視與員工保持長期的合作關係，皆因他們經驗豐富，而且深明我們的企業價值所在，是協助我們貫徹品牌服務信譽的最佳人選。

## 剖析及加強企業文化

各員工的服務熱誠、積極投入及勇於創新的精神，正是顧客認定香港上海大酒店與別不同的原因，亦引領我們的業務持續取得增長。在2013年，我們特別設置了專業能力框架，界定本公司各級別員工應具備的行為特質，以及推動公司業務成功的關聯。



## 窈窕淑女

在國際婦女節當天，The Landmark特別為女同事送上驚喜，各部門的男同事比試插花及烹飪身手，然後把佈置得最美麗的花束和可口的越南素食佳餚獻給所有女同事。

## 終生關係

為慶祝25週年銀禧紀念，王府半島酒店特此製作「半島心 王府情」紀念刊，由25位員工講述他們在酒店工作的軼事，部分員工更是自酒店開業起便一直服務至今。

在2014年，The Landmark與住客及員工一起慶祝成立20週年。當地有20%員工自物業開業之初一直服務至今，見證著物業過往20年來的發展歷程。



## 克服挑戰

在2014年，如何留住年輕員工仍然是一項挑戰。本集團的整體流失率為19.9%，較2013年下降0.4%。然而，30歲以下員工的流失率為33.7%，比其他年齡組別僱員的綜合流失率高出逾一倍之多。儘管最近一項員工意見調查顯示，本公司員工的投入程度較業界一般水平高出25%，但我們仍會繼續努力建立一支積極投入參與工作的團隊，尤其提高年輕一代員工的歸屬感和參與度。

## 我們的藝術家



賓客每段畢生難忘的美好回憶，都印證了我們員工熱誠盡心的服務。過去兩年，本集團特別為所有前線員工開發一套度身訂造的培訓計劃，讓僱員可繼續投入熱誠，為賓客帶來真正獨一無二的尊尚體驗。

尊尚服務是一種藝術。一系列的「半島好客服務的藝術」計劃透過互動方式和列舉實例，探討貫徹標準、留心細節及服務質素對尊尚服務的重要性，啟發我們不斷創新及提供更多個人化服務。該計劃同時亦剖析了尊尚服務感性的一面，闡析慷慨與尊尚兩者間的關聯。

我們深信，新制定的專業能力框架有助我們將願景及目標轉化為符合期望的行動，並能更有效地測量及評估績效，以便招攬合適人才，協助他們適當地發展潛能。

我們在2014年推出了一連串的培訓課程及學習工具，以便在評估績效、招聘及規劃發展時應用專業能力框架，例如：面試指引讓管理層以循序漸進的方式，評估求職者的專業潛能，而發展指引則協助管理層提升團隊實力，並為員工提供支援增進技術與知識，以便爭取卓越的表現。此外，為了讓員工熟悉專業能力框架，集團亦製作了宣傳海報、短片、小冊子，並舉辦培訓課程加以推廣。

### 邁出重要首步

在2014年，我們致力開發全球人才管理系統，並推出了電子績效評估平台，讓員工根據培訓及發展計劃中的核心專業能力，自行評估績效表現。該平台亦有助管理層根據已清晰界定的專業能力及業務目標，更有效地評估其下屬團隊的表現。我們亦透過這個新推出的電子績效評估平台，試行審閱600多名員工的績效表現。整體而言，年內我們檢視了約90%員工的績效表現。

## 宏揚半島大家庭文化 至巴黎

為籌備巴黎半島酒店開幕慶典，我們從集團旗下各項業務抽調精英，組成一支53人的開幕籌備小組，專責指導新招攬的巴黎服務團隊學習半島獨有的服務標準，向他們灌輸香港上海大酒店在品德操守方面的價值觀，讓他們認識酒店的歷史傳統。

我們還特意挑選了多位極具潛質的人員參加「半島大使」培訓計劃，讓他們在本集團的旗艦酒店香港半島酒店接受緊密的培訓課程，然後重回巴黎半島酒店負責籌備小組的工作。

觀看有關  
「半島大使」的短片



未來，我們將建設單一平台，全面反映員工的培訓紀錄、發展需要及往績表現，以便就人力資源政策提供寶貴資訊和研究基礎，為我們的繼任規劃提供支援，識別需增聘人才以填補技能的需要，並以更高效率的方式滿足相關的披露要求。

### 教學相長

我們在2014年開發了一個專用網站，聯繫分駐各地的人力資源工作團隊。這個平台促進僱員之間多加合作，互相鼓勵彼此學習，並分享最佳實踐經驗及資訊，以便建立一支實力更強大、更積極投入的優秀團隊。

### 鼓勵員工擁抱2020願景

集團自2013年推出尊尚傳承2020願景，就一直採取各種方式向員工推廣此嶄新願景，畢竟員工的支持才是實現2020願景的關鍵。

在集團層面，我們利用內聯網刊載2020願景的具體信息和資訊。此外，我們亦於每個季度發佈電子通訊《聚焦2020願景》，分享邁向2020年發展目標的

最佳實踐經驗。這些溝通平台有助香港上海大酒店這個大家庭的全體成員相互學習、相互鼓勵，攜手實現可持續發展尊尚服務的宏偉願景。目前，我們正在研發一個全新的電子學習單元，以供員工學習和實踐尊尚傳承2020願景的內容。該單元將於2015年內推出給整個集團的員工。

集團各營運單位亦透過員工集會、會議、佈告欄、內部通訊及工作坊等方式，向現職員工闡述尊尚傳承2020願景，同時又在入職培訓時向新員工灌輸這一理念。根據員工意見調查結果顯示，在今年尊尚傳承2020願景推出的第一年內，全球約60%員工已知悉公司的新願景。我們將繼續努力，確保每一位員工充分貫徹2020願景，在工作崗位以至社交圈中成為實至名歸的2020願景大使。

### 開展培訓、配合社會需要

我們貫切目標，將尊尚傳承2020願景的發展目標融入業務的日常活動中。我們已著手將培訓及發展需要與社區項目結合起來。此舉既可加強不同職能員工之間的合作，同時又可讓他們與社區建立密切聯繫，提升對服務社區的精神和樂趣。

## 創新踐行2020願景

東京半島酒店在酒店的員工工作間以壁畫展示2020願景7大範疇，並且以櫻花盛放為題，勾勒出酒店至今在企業社會責任及可持續發展方面的成果。

曼谷半島酒店則每季出版一份色彩繽紛、泰英雙語的內部通訊，分享在2020願景各大範疇內取得的進展及活動。此外，酒店還舉辦了多個工作坊及野外考察團，鼓勵員工親身參與環保事務。



## 華南森林探索之旅



在北京王府井石屎森林埋首工作，與在華南森林尋找野生蘑菇，兩者可算是鮮明的對比。

王府半島酒店派出一支由5名員工組成的分隊，深入華南地區森林，進行為期5天的綠野考察。他們跟隨多位氣候科學家展開實地調查，學習關於氣候變化對中國森林生態的影響。王府半島酒店參加香港上海大酒店企業社會責任及可持續發展影片製作競賽勝出，這趟旅程正是他們的獎品。



觀看王府半島酒店的得獎片段

整個旅程極富歷奇色彩，亦令人大開眼界。在Earthwatch Institute科學家及野外工作者的帶領下，小組參加了一個持續研究項目，監測蘑菇群的結構及物候(植物生長期)變化，從而評估氣候變化對森林生態系統的影響。

## 一邊服務社區，一邊建立團隊

40%

員工服務弱勢長者

2014年，香港半島酒店在所有物業範圍的團隊活動中加入社區服務這個環節，目的是讓各部門同事貢獻社會之餘，相互之間能建立一份同袍之情。

團隊活動分為兩個單元，一個是攀繩考驗，另一個則是服務弱勢長者，酒店900名員工可任選其一參加。約40%員工選擇後者，探訪了10家安老院，為

250位長者服務。每個團隊透過培訓活動，取得所需的工具和禮物以供探訪長者之用。各個團隊均編排了別具創意的節目，例如粵劇、才藝表演、保健操等，與長者打成一片。多名參加同事表示，這次活動不但充滿樂趣、饒富意義，更提醒了他們時刻珍惜身邊人的重要。



## 強調道德及包容文化

香港上海大酒店及其業務相關人士極為注重維持良好的道德標準及企業管治水平，視之為推動業務可持續發展的關鍵，故此一直致力締造以誠待人、互相尊重及兼容並包的企業文化。

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<sup>8</sup>。

所有新加入香港上海大酒店的員工均須參與行為守則培訓計劃，修讀兩個相關課程<sup>9</sup>，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，並須另外參與客戶資料私隱培訓<sup>10</sup>。2014年，在本集團逾8,700名員工之中，有13宗關於歧視的投訴個案，所有個案均按集團的政策作出相應調查及處理；另外接獲3宗違反集團防止貪污守則的報告，集團已採取適當行動，包括解僱相關人員及交由當地政府部門處理。為貫徹集團在道德上所設定的高標準，我們在2014年內要求香港上海大酒店全體員工修讀防止貪污賄賂及平等機會的複習課程。

## 擁抱多元文化

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。這項優勢使我們與來自世界各地的賓客溝通更為理想，有利業務發展。

我們的團隊男女員工比例均勻<sup>11</sup>，對此我們倍感欣慰。我們致力締造一個相互包容、不帶歧視的工作環境：為全體員工提供均等發展機會，而且在招聘過程中，對不同性別、年齡、種族、宗教、性取向或傷健程度均一視同仁。在整個集團內，我們目前合共聘用了50多名殘障人士，讓他們在不同崗位發揮才華，展現能力。他們大部分有聽力或語言障礙，另一部分則為輕度智障。他們都是香港上海大酒店這個大家庭的正式成員，在餐飲、清潔、資訊科技以至接待服務各個崗位上貢獻良多。不過，我們在上海的半島酒店公寓則因未能符合當地政府聘用殘障人士的配額要求，而須在2014年向當地政府支付合共45,741港元的款項。在2015年內，我們將積極物色恰當人選，以糾正這個問題。

## 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。因此，我們設有整個集團適用的營運風險手冊，就危機管理、保安及職業健康與安全標準，向全體員工提供指引。



請參照業務運作部分了解我們如何時刻準備應對緊急情況。

我們積極預防健康及安全方面的問題。所有營運單位均設有健康及安全委員會，每月舉行會議檢討表現及制定合適的改善計劃。此外，保安及營運風險區域總監每週均與各營運部門的保安團隊通話，藉以進一步提供支援。在2014年，我們引入了更完善的健康及安全匯報系統，以便監控實踐尊尚傳承2020願景的進度。新匯報系統讓各營運部門釐清事故的根本問題，並以更積極主動的態度管理風險，以及滿足培訓方面的需要。損失工作日數按年計算略有改善，全年每100名員工損失75.6個工作日。

<sup>8</sup> 2014年，香港上海大酒店18.6%的員工乃工會成員，在集體談判協議的保障範圍之內。

<sup>9</sup> 截至2014年年底，共有56.8%的員工完成防止賄賂的複習培訓課程，而53.7%則完成了平等機會的複習培訓課程，合共相當於2,479.5小時的防止賄賂培訓，以及2,345小時的平等機會培訓。

<sup>10</sup> 行為守則培訓計劃中的顧客私隱資料課程供所有管理人員及各部門（如賓客服務、餐飲、接待、銷售及市場推廣）需要處理賓客資料的員工參與，合共有2,009名員工完成課程。過去數年有76.7%員工完成培訓；而在2014年，另有17.9%員工完成培訓。2014年共錄得180小時的顧客私隱資料培訓時數。

<sup>11</sup> 本集團員工的性別比例：在集團整個團隊中，42%為女性，58%為男性。在管理團隊之中，女性比例為41%，男性比例為59%。在全職員工之中，女性比例為41%，男性比例為59%，而兼職員工的女性比例為59%，男性比例為41%。在長期聘用員工中，女性比例為42%，男性比例為58%，而定期或臨時合約聘用者則有53%為女性，47%為男性。在亞洲地區，女性員工的比例為42%，男性員工的比例則為58%。在亞洲以外地區，女性員工的比例為42%，男性員工的比例則為58%。

這主要是由於有小量事故導致長期損失工作日。年內發生的事故大多為擦傷或割傷等輕微損傷個案。

集團全年合共舉辦了16,220小時的健康與安全培訓，較2013年減少16%，原因是香港半島酒店及馬尼拉半島酒店於2013年為申請HACCP認證做足準備，提供了大量的食品安全及衛生培訓，因此於2014年只須提供複習課程，讓員工溫故知新。年內，防火安全、急救和保障生命是最主要的培訓項目，其次為食物安全及衛生等範疇。



請參照可持續發展數據摘要  
了解更多統計數據

## 促進員工身心健康

我們關心員工的身心健康，並深信員工健康愉快，有助促進公司的健康發展，並提升客戶滿意度。現

時，我們更加注重在員工飯堂提供有益健康的均衡膳食。本集團於旗下物業設立員工健身中心，又或與當地的健身中心合作，為員工提供會籍折扣優惠，致力促進員工身體健康，及幫助員工培養健康的生活方式。為此，各營運部門先後舉辦多項有益身心的運動計劃，包括在上海的龍舟隊及單車隊、馬尼拉的跑友會、泰國鄉村俱樂部的員工運動日，以及紐約的身心健康日等，協助員工養成注重健康的生活方式。

香港各營運部門推出了一系列的員工福利，例如長期聘用僱員每年可享有一次全面身體檢查的福利、給予3天侍產假，4週領養子女假，以及在分娩假期支付全數薪酬，藉以支持員工在工作與生活之間取得平衡。

## 2014年工作進展

- ✓ 推出行為守則培訓的複習課程
- ➡ 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
- ✓ 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
- ➡ 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

✓ 完成目標   ➡ 進行中   🌀 落後於計劃   ✖ 尚未達標

## 2015年目標

- 改進繼任計劃，在計劃流程中加入集團的專業能力框架
- 調節人才發展系統，以配合集團的專業能力框架內容
- 擴大新電子績效評估制度的適用範圍，以涵蓋更多員工在內，作為建立全球人才管理系統的一部分
- 在所有營運部門推出尊尚傳承2020願景電子學習單元
- 根據 OHSAS 18001 認證標準進行差異分析
- 實施更周全的工傷事故跟進調查工作，加強工傷事故及疾病預防計劃
- 建立全球資訊科技平台，就現場危機管理事宜向各營運部門提供支援



# 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

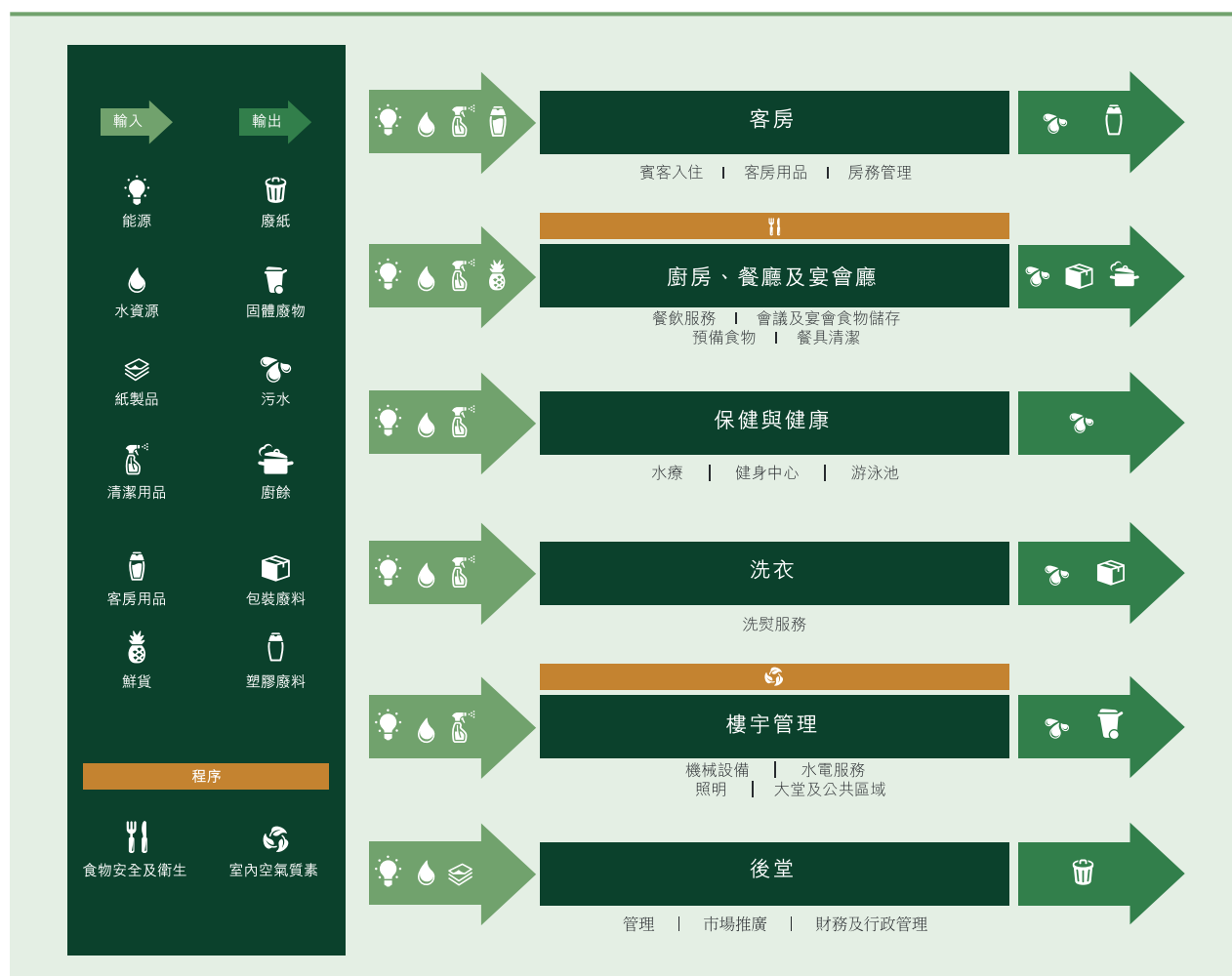
2014年我們既有取得成功，也有遇上挫折。舉例而言，酒店分部在提高用水效率方面進展良好，但集團在能源管理績效卻遜於自己所訂立的目標。業務營運所產生的廢物較去年多，然而，我們繼續致力改善廢物分流措施，從而減少業務營運對當地環境的潛在影響。

不論得失利弊，我們將同樣坦誠地匯報，並一如既往繼續朝著訂下的長期目標努力邁進，減少耗能及廢物，實現尊尚傳承2020願景的發展目標。

## 香港上海大酒店對環境的影響

我們明白，全球約有40%的能源消耗及25%的食水消耗源自建築物<sup>12</sup>，建築物對能源和食水的需求以至全球的碳足印構成重大影響。此外，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，為環境及社會帶來沉重壓力。由於香港上海大酒店的核心業務為發展、持有及管理豪華酒店及優質物業，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。

### 我們的可持續發展足印



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

## 備受鼓舞

香港上海大酒店被納入2014年亞洲(日本以外)氣候披露領袖指數(Climat Disclosure Leadership Index for Asia ex-Japan)。碳信息披露計劃(Carbon Disclosure Project)每年公布上述指數，用以表揚重視披露氣候策略及量度的公司。指數所包括的公司為碳信息披露計劃報告中百分之十最優秀的亞洲公司。



繼芝加哥半島酒店後，東京半島酒店於2014年榮獲EarthCheck頒發銀質認證，以表揚酒店決心落實環保管理工作，不斷力求進步。兩間酒店分別是所在城市中首家榮獲EarthCheck認證的酒店。EarthCheck是國際認可的酒店業可持續發展基準和認證計劃，評審業內不同的酒店企業，目前共有70多個國家1,300間酒店接受評核。

與此同時，曼谷半島酒店亦獲曼谷市政府頒發清潔及綠色認證(Clean & Green Certificate)，以表揚酒店在環境保護及衛生安全方面的傑出表現。

在努力實踐2020年發展目標之際，我們非常榮幸能夠獲得上述認同，鼓勵我們繼續上下一心，在各日常業務範疇落實可持續發展守則。

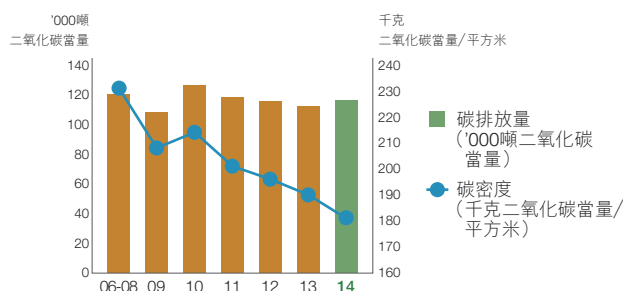
## 克盡己任管理碳足印

在2014年，我們所消耗的能源共產生115,642噸二氧化碳當量，碳密度則為每平方米181千克二氧化碳當量，較2006-08年基準減少22%。酒店分部按佔用客房計算的碳密度平均為每天111.5千克二氧化碳當量<sup>13</sup>，較2013年降低了2%。

有科學家發表報告指，2014年是自1880年有紀錄以來全球陸地及海洋表面溫度最高的其中一年<sup>14</sup>。在我們業務所在的城市，氣候變化的情況日趨明顯，出現越來越多惡劣天氣及極端氣候變化事件，增加了

集團業務及供應鏈受極端氣候影響的風險。就此，我們在尊尚傳承2020願景闡明了應對氣候變化風險的策略，以確保業務更為穩健。

## 集團碳足印



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.wttc.org)

14 參考資料源自www.ncdc.noaa.gov/sotc/global

## 為北京碳交易計劃做好準備

北京市政府現已推出碳交易計劃，全面適用於年度排放量高於10,000噸的企業，而王府半島酒店亦是目前眾多須遵守年度碳排放限額的公司之一。2014年的排放量上限，訂於公司2009-2012年度平均水平的97%。

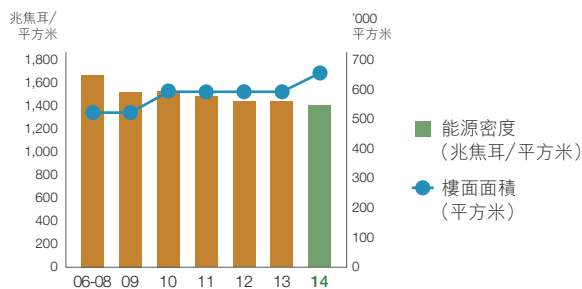
王府半島酒店歡迎這項新計劃，願與北京市攜手合力應對氣候變化的問題。多年來，王府半島酒店一直嚴格監控業務對環境的影響，並且不斷求進改善相關措施，因此，現時已為這項新監管規定做好充分準備，其2014年的碳足印低於2009-2012年度基準11%，超越政府設定的3%減排目標。

此外，王府半島酒店的總能源耗量及碳足印，也分別較集團2006-08年度基準下降25%及21%，是集團中的先驅。

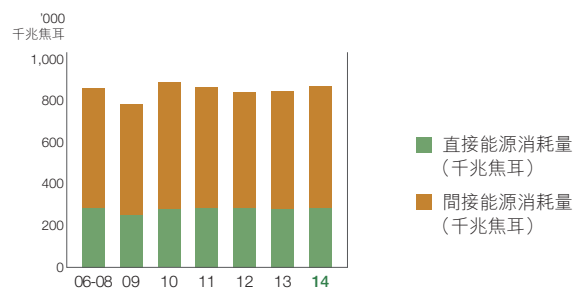
## 善用能源

我們在2014年順利完成多項節能措施，節省相當於6,235千兆焦耳能源消耗及861噸碳排放量，使本年度得以節省2.4百萬港元的營運開支。

### 集團能源密度<sup>16</sup>



### 集團能源消耗量<sup>17</sup>



## 積極減少碳排放

巴黎半島酒店開幕不久，現已為節省能源出一分力，採用先進的智能抽油煙機，減少能源消耗。抽油煙機可自動按實際需要控制用量，僅於有需要時才轉動摩打，較傳統抽油煙機節省三分之一的能源，而且設有特別裝置可即時監察碳排放量，有助酒店減少全年相當於21噸碳排放量的碳足跡，節省295千兆焦耳的能源，相當於法國超過16個家庭的年均耗電量<sup>15</sup>。

15 根據2011年世界能源理事會的數據，法國家庭平均每年用電為4,977千瓦時(17.91千兆焦耳的能源)。

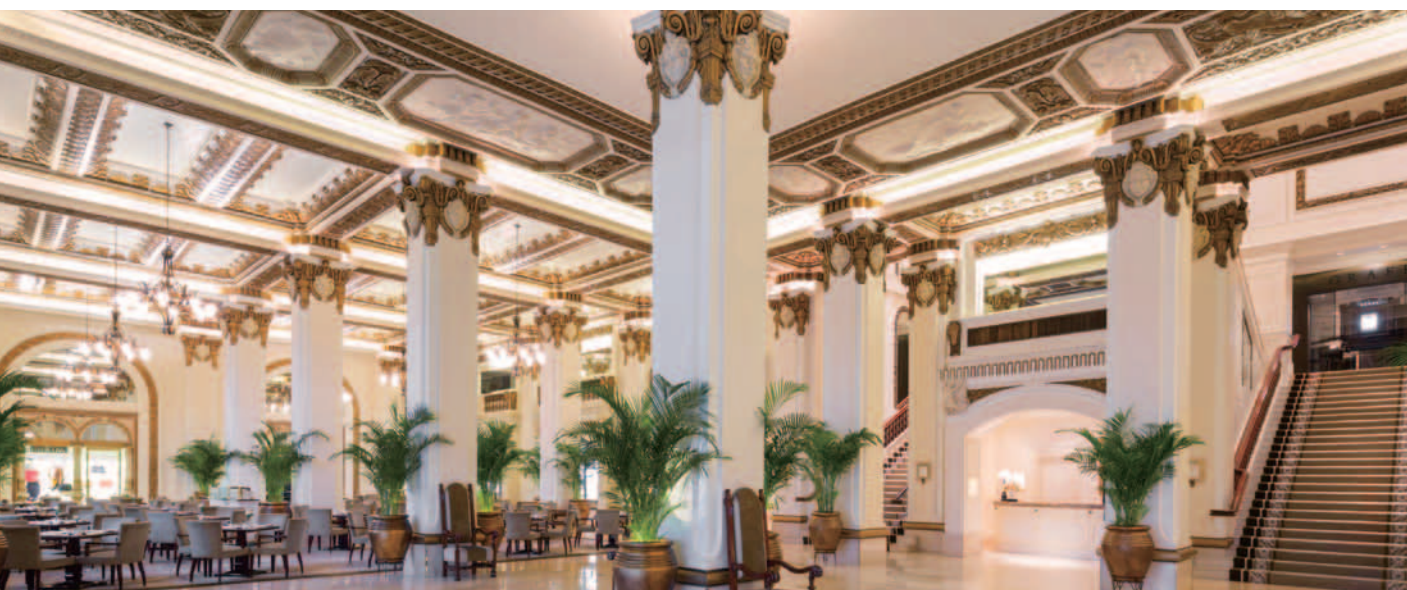
16 2014年能源耗量及佔地面積有所增加，主要是由於巴黎半島酒店開幕所致。

17 本集團在營運時消耗的直接能源包括供暖燃氣。間接能源指為供應本集團能源使用而消耗的能源，例如發電站發電而消耗的燃料。在2014年，本集團直接能源消耗之分布為煤氣61.8%、柴油30.1%及車用柴油8.1%，至於間接能源消耗則為電力(89.7%)、蒸氣(9.1%)及冷凍水(1.2%)。

## 轉用LED燈飾

年內，集團旗下大部分酒店及物業均進一步換上LED燈，例如：比華利山半島酒店及芝加哥半島酒店更換了部分公共區域及客房的電燈，每年節省968千兆焦耳的能源，相當於17個美國家庭每年平均的用電量<sup>18</sup>。東京半島酒店繼續推行LED燈更換計劃，在2014年進一步將客房的5,600盞石英燈更換為LED燈，估計每年可節省12百萬日圓(871,000港

元)的電費，以及2,365千兆焦耳的能源。這意味著可減少327噸的碳排放，所減省的氣體足以為82個熱氣球充氣。雖然更新LED燈在節省成本及能源上皆極具成效，但我們在採用時一直格外審慎，因為燈光效果不但可為賓客營造尊貴高尚的環境，更可凸顯各地半島酒店的獨特格調。因此，在為客房安裝LED燈前一律需要通過反覆測試。



## 香港半島酒店重新調適

猶如調校汽車引擎至最佳狀態一樣，我們在香港半島酒店進行了建築物重新調適<sup>19</sup>工程，優化現有機械、通風及空調(MVAC)系統至最佳功效，並同時達到節省能源及減少開支之效。

全年節省  
2,300千兆焦耳及  
605,000港元

我們透過優化機械及設備的功效，以節約能源及減少碳排放，有關計劃已於2014年10月完成。單在本年度最後兩個月，節能效果已非常顯著，預期全年可節省約2,300千兆焦耳的能源，足以供應超過90個香港家庭一年的用電<sup>20</sup>，並協助酒店全年節省605,000港元的電費，在不足兩年的時間內已省回相當於工程費用的金額。

鑒於試行計劃整體的效果理想，我們會評估來年在其他業務單位開展重新調適工程的可行性。

18 參考資料源自 [www.epa.gov/cleanenergy/energy-resources/calculator.html#results](http://www.epa.gov/cleanenergy/energy-resources/calculator.html#results)

19 重新調適指重新優化現有建築物，透過優化節能設計、直接解決設備能源效益及系統整合的問題，藉以提升建築物整體的節能表現。

20 根據香港特別行政區政府機電工程署能源效益辦事處的數據，2012年住宅用戶能源消耗量為60,888兆焦耳 ([http://www.emsd.gov.hk/emsd/e\\_download/pee/HKEEUD2014.pdf](http://www.emsd.gov.hk/emsd/e_download/pee/HKEEUD2014.pdf))。香港特別行政區政府統計處記錄全港住戶數目為2,389,000戶 (<http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp150.jsp?tableID=005&ID=0&productType=8>)。

## 珍惜資源為地球減壓



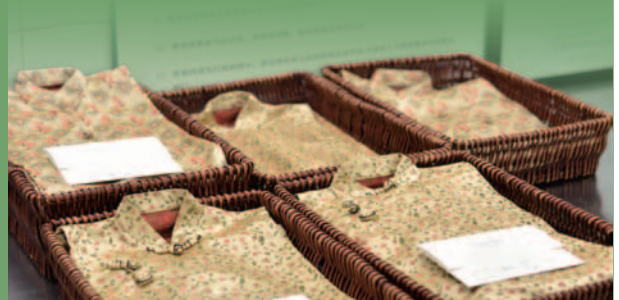
王府半島酒店轉用低溫洗滌，充分履行可持續的尊尚服務理念：節省能源、節省用水、使用可生物降解化學劑，並絲毫無損我們的服務質素，讓我們繼續為賓客提供清新潔淨、觸感柔軟的床鋪及毛巾。

在2013年末，王府半島酒店的服務團隊如常力求進步，開始與供應商Ecolab合作測試全新的洗衣程序，以低溫操作，並縮短洗滌時間。酒

店團隊全年密切監察測試結果，反覆計算化學劑的使用量，仔細調節洗滌程序，確保毛巾和床鋪的色澤及柔軟度均符合酒店的嚴格標準。

全新的洗滌程序有效節省12%的洗衣用水量及42%的能源消耗，每年節省逾4,500立方米的用水量，為酒店減少相當於100噸的碳足跡。新洗滌程序使用了可生物降解化學劑，而減少耗電及用水所節省的金額足以抵銷化學劑成本的增幅。

試驗計劃相當成功。試驗結果證明運用創新方案，結合我們一絲不苟精益求精的態度，足可為我們帶來新機遇，在提供尊尚服務之餘，同時減少對地球資源的需求。



### 明智的投資

供熱及製冷系統往往是一座建築物中消耗最多能源的一環。年內，為提升能源效率並讓賓客享受到最舒適的入住環境，比華利山半島酒店重新調校了冷凍水溫度，而東京半島酒店亦徹底更換了鮮風製冷系統的熱交換器，馬尼拉半島酒店則更換了使用了20年的製冷系統。

集團旗下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。在過去五年，各營運部門合共提升了20多台製冷系統。集團於2009年實施內部政策，致力於2015年末之前停用所有耗蝕臭氧層製冷物質，而我們在2014年的ODS排放量亦較當年的167.4千克減少57%至71.5千克三氯氟甲烷當量。上述關於提升製冷設備的工程，大部分均屬於更換已全數折舊設備的規劃性資本投資。我們正好藉此良機，在進行投資決策時一併考慮環保因素，藉以達到持續節省成本及減少能源消耗的效果。

觀看東京半島酒店如何  
在炎夏節省能源



## 優化匯報制度達至更高績效

年內，我們提升了每月的環境匯報系統，以便達至2020年目標。經改良的系統將於2015年實施，更便於監察集團表現及是否符合法律法規要求，並讓我們更全面地了解集團對環境所造成的影響。在優化系統時，我們亦把握機會檢討碳排放當量的計算，將過往未及計算的製冷物質碳排放當量納入基準年份。

## 堅定如昔矢志不移

2020年發展目標涉及多項與節能及減少碳排放有關的目標，我們致力逐年朝這些目標邁進。年內雖實施了多項措施，遺憾仍未能達到在2014年將整體能源密度較2006-2008年基準降低18.5%的目標。我們現時的能源密度為每平方米1,394兆焦耳，相對我們2014年度訂立的目標仍輕微高出2.5%。

我們的能源消耗量比預期多，部分原因是業務量增多，再加上美國於本年度首季天氣異常寒冷，導致美國營運單位的能源消耗量劇增。此外，科技應用日益普及，一方面提高了我們的營運效率，讓賓客享受到更豐富的尊尚體驗，另一方面卻增加了日常營運的用電需求。

## 克服挑戰

為賓客提供尊尚服務並同時顧及可持續發展，可謂絕非易事，而氣候因素這個外在因素亦會使情況變得更加複雜。在邁向2020願景的過程中，我們定會經歷成功與失敗，而2014年就是我們同時嚐到得失成敗的一年，但我們深信，當我們逐漸以可持續發展理念審視業務時，定能發現新的機遇，讓我們在推動創新思維及提升效益之餘，同時亦提升服務和產品質素。

然而，我們定將迎難而上，堅定不移實踐2020年的發展目標，未來數年仍將加倍努力識別有待改進之處。於2015年，我們將會為集團工程隊伍建立最佳實務經驗分享平台，藉以輔助他們達成2020願景。此外，我們亦會致力擴大員工參與計劃，鼓勵更多員工各司其職，為保護環境貢獻一分力量。

## 持續關注用水

十五年內，全球近半人口將生活在水資源緊缺的地區<sup>21</sup>，當中包括部分集團業務所在的社區。水乃生命之源，在生產食物及能源時皆不可或缺，對我們的營運亦非常重要。我們矢志求進，持續減少集團的耗水量。在2014年，我們的主要工作是因應各營運單位的業務範籌編制水資源管理指南，訂立水資源管理方面的指引及實務典範。

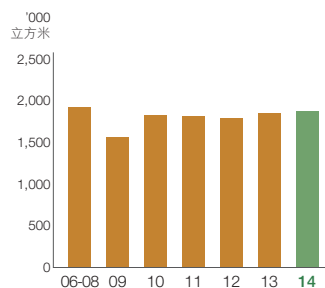


請參照可持續發展數據摘要  
了解更多統計數據

我們整個集團的耗水量為1.9百萬立方米。雖然本集團的業務在年內增添了巴黎半島酒店，但我們整體的耗水量仍較2006-2008年基準下降2%。集團自2008年推行環保計劃以來，合共節省用水189,764立方米(相當於948,820個浴缸的容水量<sup>22</sup>)。

節省逾  
**950,000**  
浴缸的容水量

## 集團總耗水量



21 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

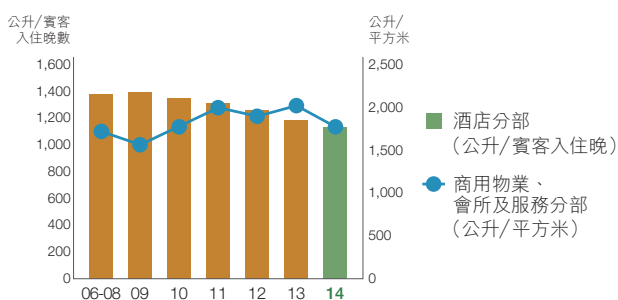
22 參考資料源自 www.chinawaterisk.org

2014年，酒店分部的用水密度為1,132公升/賓客入住晚數，較2006-2008年基準減少18%，成功達至我們所訂立的2014年目標。商用物業、會所及服務分部的用水密度較基準增加3%，然而，該分部成功令用水密度較去年下降12%，超出我們本年度訂立按年節省7%耗水量的目標。就實踐2020年發展目標而言，我們在2015年的目標是使酒店分部的用水密度減少18.5%，而商用物業、會所及服務分部的用水密度則較2006-2008年基準減少5%。

### 加強指引提高意識

2013年，集團企業責任委員會回顧及確認集團內多項有關節約用水的實務範例，並決定評估集團上下用水管理的效益，藉此識別進一步節約用水的空間。為此，年內我們特別編制了水資源管理指南，為所有業務部門提供指引，列舉以盡責態度管理用水的最佳實務範例，藉此讓各營運單位參照及識別這些最佳實務建議方案，並根據有關建議方案自我評估表現。我們制作該份指南的目的，是要為香港上海大酒店各營運單位的管理團隊提供支援，協助他們實踐2020年發展目標，在2020年前將用水密度減少25%，而位於水源緊缺地區的營運單位則會達致「水中立」。

### 用水密度



## 珍惜用水

曼谷半島酒店著力發展循環用水方案，是本集團在有關方面的佼佼者，每年把逾100,000立方米的水循環再用，以供冷凍塔使用，並作清潔地板、灌溉植物以及為花園池塘注水。年內，該酒店的工程隊伍更進一步改良廢水管道系統，為酒店花園內另外兩個花園注水。於2014年，曼谷半島酒店超過65%的廢水經循環再用，總量足以注滿42個奧運會標準泳池。



所有營運單位於2014年第四季完成自我評估，各單位須每兩年自我評估一次，而集團總工程師在每六個月進行一次的定期物業審核時，會一併將評估結果納入審核之列，藉此發揮監察作用，並支援各營運單位作出改進。

該份指南亦就集團業務所在社區面臨的食水風險提供全面的資訊，鼓勵各員工各司其職善用水資源。年內，多個營運單位亦舉辦了多個推廣計劃，在職員餐廳張貼海報，又或在浴室及廚房張貼附有漏水報告熱線的標籤，藉以加強員工節約用水的意識。



## 聚水成河，積少成多

鵝園高爾夫球會於2014年末開始翻新高爾夫球場，更新場內設施。球會的服務團隊決定藉此機會安裝更有效節約用水的灌溉系統，並改種更耐旱的土生物種代替非本土植物，盡量減少未來數年的長遠用水需求。年內，該物業將洗碗碟機升級至更省水的型號，每年可節省約25,137公升用水。美國加州長期面對旱災威脅，記錄顯示2014年是加州在過去1,200年間最乾旱的年份之一<sup>23</sup>，為此，我們願盡一己之力珍惜資源。

### 香港上海大酒店如何在 水資源緊缺地區經營業務？

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2014年，王府半島酒店及上海半島酒店的用水密度較2006-2008年基準分別減少19%及22%，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20%及19%。我們竭盡所能節約用水，從而減輕財政及營運風險，並同時為這些社區的可持續發展出一分力。

### 杜絕資源浪費

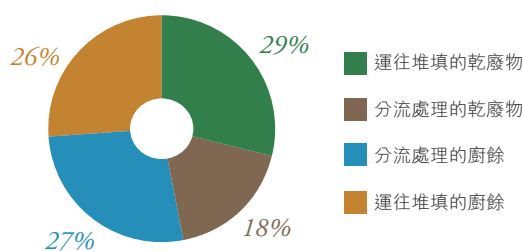
我們知道廢物如不加以適當處理，對環境、社會及社區健康將帶來不少問題。我們訂立的2020願景，是要令廢物密度較2012年基準減少25%，並達至60%的廢物分流率。

廢物密度	2014	變動	2012
乾廢物(公斤/平方米)	5.75	+8.8%	5.29
廚餘(公斤/餐)	0.91	-2.2%	0.93

各集團營運單位每季匯報廢物管理工作。在2014年，營運單位合共產生7,501噸廢物，高於2012年基準10.2%，原因是部分營運單位在籌備翻新工程時棄置舊傢俱及無用物品。

好消息是，去年，我們主要透過提高員工的環保意識，並在便利地點添置回收箱，成功把廢物分流率進一步提高5個百分點至44.5%，意味有3,338噸廢物被循環再造或重用，避免運往堆填區，所涉廢物重量足比740隻大象的重量更重<sup>24</sup>！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社區可供選擇的方案及基建設施。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，其他營運單位則與多間廢物處理商及慈善團體合作處置廢物。

### 2014年的廢料去向<sup>25</sup>?



比華利山半島酒店及東京半島酒店仍是整個集團裡廢物分流表現最佳的兩間酒店，分別回收88.5%及84.8%的廢物以作循環再造或再用。

23 Griffin, D., 及 K. J. Anchukaitis (2014) · 《地球物理研究快報》(Geophysical Research Letters) 第41期「2012年至2014年加州旱災有多不尋常？」(How unusual is the 2012-2013 California drought?) · DOI: 10.1002/2014GL062433

24 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。

25 38%乾廢物經回收循環再造；另有51%廚餘經回收循環再用。

在2014年，我們也處置了11,798公斤有害廢物，其中包括光管、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。

## 轉廢為寶

集團旗下位於美國的酒店長期與Clean The World合作，向貧窮國家捐贈使用過的肥皂及樽裝浴室用品，協助這些落後社區改善衛生，抵抗疾病。隨著Clean The World於2014年來港開拓業務，香港半島酒店也開始與該慈善機構合作。與此同時，各地的半島酒店亦在業務所在地物色合作夥伴，捐贈使用過的肥皂作慈善用途。於2014年，集團旗下酒店合共捐贈約6,870公斤使用過的肥皂及樽裝浴室用品。

集團旗下所有營運單位均回收玻璃、廢紙、膠樽及鋁罐以循環再造，並且與當地機構合作，將用過的食油轉化為生物油。部分營運單位更積極參與當地

的膳食援助計劃，捐贈剩餘蔬菜/食品予慈善機構以便為弱勢社群準備膳食。部分營運單位亦會將廚餘回收堆肥。至於在香港等地區，因可供堆肥的地方有限，我們斥資購入食物生物分解器，將廚餘轉化為廢水，減輕堆填區的壓力。

## 設想周到而非浪費無道

香港上海大酒店相信，尊尚服務並不等於向賓客供應過量物資造成浪費，而是為賓客提供最優質的產品及服務，並須設想周到滿足賓客所需，為他們帶來畢生難忘的獨特體驗。

對每個細節一絲不苟是我們在每個環節中所堅守的根本方針，而我們亦將致力在廢物管理的過程中做到鉅細無遺。來年，我們將更加深入分析集團的日常業務，從中識別可進一步減廢的業務環節，以更明智的方式管理資源，並向2020年的目標邁進。

## 雙重效益

馬尼拉半島酒店及越南The Landmark將出售回收廢物所得款項，用作成立專為員工而設的福利基金。僱員可自行決定基金用途，並往往用作替有財務需要的同事解決燃眉之急。

成立福利基金有助推動員工積極回收廢物，因為員工明白到，每回收一個鋁罐和膠樽，都能保護環境又可幫助同僚。



## 杜絕塑膠廢物

巴黎半島酒店不在客房內提供塑膠瓶裝水，而是向賓客提供尊貴的玻璃瓶裝水，並與供應商合作，收集並循環再用玻璃瓶。比華利山半島酒店與當地供應商合作，瓶裝水採用100%循環再造塑膠，相比製造全新的塑膠瓶，僅需其32%的能源。

## 安全至上

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。不論食物供應、本集團物業的室內空氣質素，還是做好準備應付緊急情況，我們都一直堅持保障賓客及員工的安全。

### 健康的室內空氣質素

確保所有物業的室內空氣質素安全和健康，可謂至關重要。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。

自2012年起，旗下酒店及物業各營運單位須根據集團室內空氣質素政策，每年評估各自的室內空氣質素。雖然定期評估室內空氣質素並非大多數營運單位所在地的法定要求，但卻可確保我們集中注意這項重大議題，並實行所需的改善措施。由客房、辦公室，以至餐廳及水療中心，有關評估遍及物業各處。於2014年，所有地點的室內空氣質素評估結果均令人滿意，大部分獲評為優異或良好。

我們的2020年目標是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，要達至優異評級並非難事，然而，對於北京、上海等空氣污染嚴重的城市而言，則甚為困難。因此，保持室內空氣質素良好亦成為了我們一大任務。

### 保障食品安全及衛生

要提供可持續的尊尚服務，餐飲業務自是當中的重要環節，而一切亦始於我們堅定的食品安全及衛生標準。在2012年進行的重大可持續發展課題的研究中，食品安全獲業務相關人士確認為本公司首要的關注項目。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<sup>26</sup>)國際認證。

位於香港、北京及馬尼拉三地的半島酒店現已取得HACCP認證，而其他所有酒店亦已進行HACCP差異分析，並訂定行動計劃以符合相關規定。2015年的工作重點是開展有關計劃，以消除已發現的差異。部分營運單位(包括最新開幕的巴黎半島酒店)已聘請專人擔任衛生部經理，並成立食品安全工作小組負責協調工作，而其他營運單位則委聘顧問。物業及會所分部亦計劃建立食品安全管理分享平台，為屬下工作團隊實踐HACCP提供支援。

### 確保時刻準備就緒

我們自2013年起，每半年就所有物業的安全及保安風險進行評估，定期檢討營運業務的潛在威脅和風險，審閱各營運單位的危機與安全管理方法，並加強預防措施，確保員工及賓客的安全。為加強緊急應變能力，我們要求各營運單位於2014年將注意力集中於舉辦緊急事故演習及培訓課程。

以東京半島酒店為例，該酒店進行模擬演習提高防範地震災害的意識，而當地消防部門更認為有關演習非常成功。部分營運單位亦會在事先給予通知或全無通知之下，進行消防及疏散演習，藉以評估員工的警覺性及通訊系統是否可靠。年內，大部分營運單位均擴大了培訓範圍。

在香港，山頂纜車的安全記錄良好，而且每年均會與消防處合作進行兩次緊急火警演習，員工會扮演纜車乘客測試營救隊伍的應對能力，模擬纜車因情況緊急而需停於兩個車站之間，藉以觀察營救隊伍能否作出應變。在香港爆發公民抗議期間，本集團在香港的各營運單位亦執行應變措施，有關程序效果理想。

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



## 2014年工作進展

- ✘ 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
- ➡ 所有營運單位推出有關提高員工環境保育認知的計劃
- ✔ 進行試驗性的建築物重新調適工程
- ➡ 繼續設法改善廢物分流
- ➡ 增加應急演練以提升我們的應急準備能力

✔ 完成目標   ➡ 進行中   ⚙ 落後於計劃   ✘ 尚未達標

## 2015年目標

- 以2006-08年的平均值作為基準，保持減少整體能源密度18.5%
- 以2006-08年的平均值作為基準，減少酒店分部的水密度18.5%，並減少商業物業分部及會所與服務分部的水密度5%
- 建立工程隊伍最佳實務範例共享平台，為實踐2020年願景的營運目標提供支援
- 制定額外指引，幫助營運單位改善廢物管理
- 開發食物安全管理共享平台，協助物業及會所管理分部落實HACCP規定

# 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

## 觀看巴黎半島酒店 翻新工程的短片



「用心尊重原有建築的歷史和傳統是  
巴黎半島酒店翻新工程的一大重點。」

郭敬文  
行政總裁



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、一絲不苟，建材物料名貴、造工精湛。本公司亦積極創新，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。於2014年開幕的巴黎半島酒店是本集團的最新成員及在歐洲的首家酒店，該酒店的建築正可彰顯此理念。

## 重塑傳奇

巴黎半島酒店原址的建築物早於1908年落成，歷史源遠悠長，該建築物曾是巴黎最豪華的頂級酒店之一，亦曾用作政府辦公室。原建築物當年用兩年時間興建，如今我們卻用了超過四年時間建造及復修，終讓原有建築重現昔日風采。此證明我們保育文物的決心，讓下一代好好享用這座歷史文物。

多位歷史古蹟專家及法國頂尖工匠參與了翻新工程，巧用各種傳統手藝及技術修復原有建築。至今只有少數小型家族企業依然傳承這些工藝技術。以大樓的外牆為例，由於外牆飽歷風霜，單是修復這道10,000平方米的外牆，已動用近40名巧手石匠。外牆的每分每寸均盡力妥善修補，例如人手用水泥石膏補回缺損的雕刻，遇上破損嚴重的部分更需按圖重新雕製。另外還須修復酒店中庭位置，內部的大理石、砂岩塗料、馬賽克、屋頂、牆磚、金箔及雕刻一一經過悉心修復，務求重現大樓昔日的風采神韻。

## 融匯古今結合歷史與科技

我們在翻新工程中，致力保留大樓美輪美奐的設計精粹和靈魂，同時亦確保在古老外牆內，巴黎半島酒店是一間符合21世紀要求的先進時尚酒店，設用最頂尖的個性化客房科技，以貫徹半島酒店的知名特色。

巴黎半島酒店所有客房的床邊和書桌上均配有專門設計的互動觸控平板電腦。平板電腦預設了11種不同語言，以配合賓客的需要，賓客只需輕輕一觸平板電腦，便能得知所需資訊，還可控制客房內所有功能設備，包括串流電視、燈光調校、呼喚房間服務員及控制「請勿打擾」指示。





採用半島酒店經典綠色的伸縮陽篷，不但能為酒店增添獨特風格，更可阻隔陽光直射窗戶的熱能，減少客房空調的能源消耗。

### 可持續理念從選材做起

我們聘請獲ISO 14001 及OHSAS 18001 認證的承辦商負責翻新工程，確保承辦商會妥善考慮環境、健康及安全三大守則。我們在建築施工階段加入可持續發展的理念選材，部份客房及公共區域所用的傢俱經過細意選擇，選用認證為可持續發展來源<sup>27</sup>的木材及夾板，並採用低排放黏合劑。在酒店大堂及酒吧區內，原有建築物的1,000塊木材經過逐一拆除，修復後再重置原位，工程由當地的木材修復專家 Atelier Fancelli 主理，該公司是歷經三代傳承的小型家族企業，僅有12位員工。酒店部分公共空間及大部分客房樓層通道選用LED，藉以節約能源。

客房選用雙層玻璃窗設計，以提升隔熱隔音效果，並按當地法規，在窗戶打開時，系統會自動暫停供水到風機盤，以減少能源消耗。客房鋪設的華麗地氈亦經過Green Label Plus<sup>28</sup> 認證，符合揮發性有機

化合物(VOCs)低排放的嚴格標準，有助改善客房內的空氣質素。

巴黎半島酒店部分套房附連屋頂室外私人花園，讓賓客盡情飽覽巴黎的醉人夜景。屋頂位置亦建有香草花園，不但可以為酒店廚師提供新鮮香草，同時亦形成一道天然隔熱屏障，減少全年的能源消耗。

### 採用可持續設計概念

香港上海大酒店於2013年修訂可持續建築設計標準，新訂標準參考「建築研究院環境評估法」(BREEAM) 認證制度。BREEAM 是全球主導的建築物環境效力計量標準之一，鼓勵設計師及項目擁有人考慮有關建築決定對環境的潛在影響，並強調設立恰當監控制度的重要性，要求以負責任的方式使用資源。

<sup>27</sup> 經 FSC(森林管理委員會) 或 PEFC (森林認證體系認可計劃) 認證

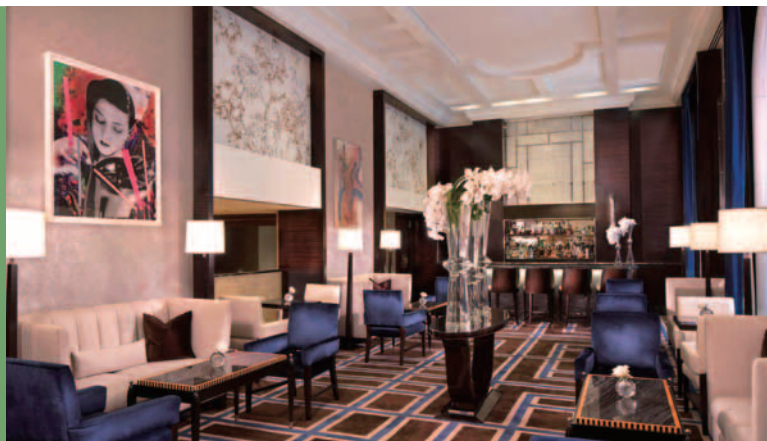
<sup>28</sup> Green Label Plus 認證低化學排放的地氈、黏合劑及咕臣坐墊，以改善使用場所內的空氣質素。

我們計劃在2015年翻新王府半島酒店及芝加哥半島酒店。年內，我們在籌備過程中將BREEAM概念納入客房設計模型之中，例如選用低排放油漆、膠水及木材著色劑，部分傢俱亦選用經森林管理委員會認證的木材製造。我們亦選購了Green Label Plus認證的地氈，並在部分建築照明上採用LED燈飾。

展望未來，當我們積極籌劃位於倫敦及仰光的新發展項目時，我們亦會提高對自己的要求，希望這些項目能達致最高的品質及可持續發展的標準。

## 煥然一新

2014年，紐約半島酒店的 Gotham Lounge 換上了全新設計，氣氛優雅而寧謐，其中有60%傢俱取材於北美地區。



## 克服挑戰

我們非常明白所有新建及翻新項目的設計對物業有長遠而深切的影響，如長遠能源及用水效益、廢物及安全管理，和營運成本。

我們所面對的挑戰是，要在減低業務營運對環境的影響之餘，繼續為客人提供尊尚卓越的服務水平，同時需尊重建築物的歷史及傳統。尊尚傳承2020願景表明了我們克服挑戰的決心。

我們相信隨著建築界、設計界及供應商不斷創新及運用可持續發展概念，我們定能物色更多解決方案，以達到我們品質的要求及2020年願景的發展目標。

## 2014年工作進展

➡ 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

✅ 完成目標    ➡ 進行中    ⚪ 落後於計劃    ❌ 尚未達標

## 2015年目標

- 在王府半島酒店及芝加哥半島酒店的翻新設計中嘗試應用BREEAM環保概念
- 設法在王府半島酒店及芝加哥半島酒店的翻新項目中採用符合可持續發展原則的材料



# 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，盡量減少採購決定對環境及社會帶來的不利影響。

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

## 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。作為供應鏈遍佈全球的企業，我們的採購決策對產品來源地的環境及社會均有直接影響。我們致力持守尊尚服務的標準，同時盡力以合乎道德、可持續發展和優先選用本地貨源的三大原則採購貨品。我們知道無法單憑一己之力實現這個願景，必須與跟我們擁有相同的價值觀，對品質和標準的追求理念一致的供應商緊密合作，以達致我們的長遠目標。

## 監察計劃進度

在2014年，我們在各營運單位推出了新的匯報工具，定期評估有關工作，以監察各營運單位有否以負責任的方式進行採購。我們的營運單位遍佈全球，所採購的產品及原材料林林種種，要設計一套框架收集有用可靠的採購數據雖然是一大挑戰，但我們已經決心克服困難勇往前行。我們現在欣然宣佈，經過採購團隊歷時兩年的協作，現已成功建立一套全球營運單位均適用的框架，以便評估我們實踐2020年發展目標中可持續發展及負責任採購的進度。此舉有助我們更清楚了解採購決策對可持續發展的影響，讓我們更專注於這方面的工作成效。年內，我們亦開始就多種原材料制定相關的採購指引及可替代的選擇，讓我們在選購過程中更加深思熟慮。這套全新的可持續發展採購指引將於2015年在整個集團內發表。

## 決不讓步<sup>29</sup>

與供應商的關係是我們維持良好信譽和品牌形象的重要一環。我們設法物色合理的採購價格，但決不會在勞工標準、人權和環境方面讓步。香港上海大酒店供應鏈行為守則闡明我們在可持續發展和負責任的商業實踐方面對供應商和承包商的期望。這項守則是本集團採購及招標程序手冊規定的基本要求

之一。多年來，集團營運單位亦逐步將守則納入所有採購合約的基本條款之一，確保與我們合作的供應商都以負責任及可持續發展的方式經營業務。在2014年，我們還制定了相關指引及清單，以便採購團隊在巡視供應商時評估供應商有否遵守我們所訂立的守則。

## 盡己任管理生態足印

我們致力期望本地採購的鮮貨能達50%，以促進本地就業及經濟發展，同時減少貨物運輸所造成的環境影響，藉此為本地社區發展盡一分力。

就整個集團而言，我們估計香港半島酒店的本地鮮貨採購比例為15%，芝加哥半島酒店及巴黎半島酒店為80%，而鵝園高爾夫球會則達100%。三者表現的差異，部分原因是不同地區的可用資源並不相同，但這差異也提供了機會，讓各集團營運單位在香港上海大酒店的大家庭裡，分享最佳實踐經驗，相互學習。

2014年，我們繼續尋求更多符合可持續發展原則的來源採購紙製品和食品，專注減少我們的生態足印。



29 GRI G4重要性議題披露：G4-26

## 紙製品的可持續發展來源

每年，地球有12至15百萬公頃的森林消失，句話說，每60秒便有相當於36個足球場的森林消失<sup>30</sup>。在全球各地的商業採伐中，約有40%用於製作紙張。香港上海大酒店的日常業務須使用各式各樣的紙製品，為致力保護森林及森林生物多樣性，我們在2012年推出政策，規定集團旗下所有業務在2017年前，只能購買獲得森林管理委員會(FSC)<sup>31</sup>等機構認證的可持續發展來源的紙製品，以確保供應商與我們理念一致。

我們一直朝著上述目標穩步前進。截至2014年末，由酒店客房的印刷品、單張以至廁紙，整個集團所使用的紙製品已有超過70%採購自經認證的可持續發展來源，較去年增加17個百分點。

## 目標可期

半島商品是本集團使用最多紙製品的營運單位，目前有逾99%的紙張購自FSC認證來源。



## 克服挑戰

我們參考《世界自然保育聯盟的瀕危物種紅色名錄》，盡力避免在宴席上提供當中提及的瀕危物種，並只供應符合可持續發展原則的海產。但我們不得不承認要切實執行並非易事，特別在亞洲地區，部分食用海產是當地根深蒂固的文化習俗。雖然如此，在世界自然基金會和蒙特利灣水族館(Monterey Bay Aquarium)等保育組織以及我們的海產供應商的支持下，我們下定決心、持樂觀態度迎難而上實現計劃，達到停止供應所有瀕危品種海產的目標。

## 為海洋生態出一分力

我們於2011年作出了一個重大決定，要本集團旗下所有食肆全面停止供應魚翅，籍以為保護海洋生態貢獻一分力，並為我們下一代著想。此決定受各地賓客及其他業務相關人士認同。此外，我們亦加入了世界自然基金會「向魚翅說不」企業承諾計劃，以進一步支持鯊魚保育活動。

2013年，我們開始與世界自然基金會合作，評估集團旗艦—香港半島酒店所供應的海產是否由可持續發展的來源獲得。該評估工作涵蓋酒店供應的所有海產，並就市面上的可替代選擇提出建議。我們與世界自然基金會的合作其後延伸至亞洲其他地區。2014年，在世界自然基金會香港分會率領下，世界自然基金會的團隊與我們在東京、馬尼拉和曼谷的酒店團隊合作，就上述三地的半島酒店海產供應進行了相似的評估工作，為我們研究更廣泛的可持續發展海產策略提供了合適的意見。

30 2013年1月16日，世界自然基金會 ([www.panda.org](http://www.panda.org))

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

## 精心養殖十二載的可持續發展魚子醬

上海半島酒店與卡露伽(Kaluga Queen)合作，讓賓客品嚐美味又符合可持續發展原則的魚子醬盛宴，包括品嚐中國生產的首批可持續發展鱈魚子醬。

卡露伽位於風光如畫的浙江省千島湖，面積達200,000平方米，是中國唯一獲國際認證的魚子醬養殖場，亦是亞洲首個可持續發展的鱈魚養殖場。經過12年精心飼養後，首批鱈魚子終於在2014年收成，並運往一間食品衛生和安全標準符合全球最高標準的工廠加工處理。



### 有道德、可持續發展和本地採購

我們的廚師堅持在業務所在地，向合乎道德的可持續發展來源採購優質產品。除鮮貨外，我們亦開始將可持續發展的意念擴展到飲品供應，例如在2013年末，東京半島酒店在旗下各餐廳推出全新咖啡口味。這款新口味咖啡不但提升了質素，為酒店帶來不少好評，而且經雨林聯盟(Rainforest Alliance)<sup>32</sup>認證，能夠支持農業的可持續發展。在鵝園高爾夫球會，不論是咖啡、茶、巧克力還是糖，全部均購自遵從公平貿易及可持續發展農業守則的農場。

### 豪華餐飲新定義

從本地的可持續發展來源採購產品，已成為我們為賓客提供豪華美食體驗的重要一環。請參閱第131至135頁，了解本集團各地廚師如何熱切追求直接從農場採購的理念，以確保食材新鮮，為高級餐飲注入一股健康氣息。

<sup>32</sup> 雨林聯盟(Rainforest Alliance, [www.rainforest-alliance.org](http://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。

## 志同道合



良好的合作關係往往建基於共同的價值觀，雙方的處事原則必須一致，堅持追求理想。正因如此，我們與主要茶葉供應商Teesta Valley Tea Company可謂特別合拍。它跟我們理念一致，以提供最優質的產品和最卓越的服務作為依歸，而且極重視人才和員工的福祉。

Teesta Valley Tea Company於1841年成立，三代經營茶葉業務，過往14年一直為各間半島酒店的部分餐廳和客房供應茶葉。Teesta Valley在印度大吉嶺(Darjeeling)、阿薩姆邦(Assam)和杜爾斯(Doars)擁有全球最好的茶山，並擁有專業的品茶師和調茶師，可製作出全球最好的茶葉。他們的品質、關懷和工藝，就是我們樂意與客人分享的特質。






### 良好的合作關係 往往建基於共同的價值觀

Teesta Valley能夠成為半島酒店珍視的合作夥伴，原因不僅在於產品質素，還在於其經營之道。Teesta Valley在大吉嶺和阿薩姆茶莊為全體長期僱員提供免費住宿，更會為工人的子女提供教育，甚至在各個茶莊自設醫院，為工人提供免費藥物和醫療服務，如果員工患上重病，Teesta Valley還會負責公立醫院的醫療費用。該公司在總部所在地加爾各答(Kolkata)資助一所中學，並設立福利中心，為當地的弱勢群體提供食物和禦寒衣物。在2014年，Teesta Valley獲公平貿易組織Fairtrade認證，以表彰該公司的道德實踐。

Teesta Valley對員工無微不至的關懷和支持，令它更加與別不同，能夠與此公司維持合作夥伴關係逾十年之久，我們也深以為榮，並且很高興得知我們的合作夥伴一方面協助我們為賓客提供優質精緻的茶葉，另一方面積極貢獻社會。再者，得悉我們的採購關係能夠幫助合作夥伴不斷發展，進而為員工和當地社區略盡綿力，我們也感到欣喜寬慰。我們願這美好的夥伴關係得以長存。



## 2014年工作進展

-  推行新匯報系統，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
-  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
-  檢討各營運單位海產的可持續發展性
-  制定可持續採購指引

 完成目標  
  進行中  
  落後於計劃  
  尚未達標

## 2015年目標

- 擴大海產供應可持續發展的檢討範圍
- 設法使用更加環保的清潔產品
- 借助科技進一步減少用紙
- 在各營運單位實施可持續發展採購指引

# 社區參與



## 我們的使命

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

此外，我們亦致力把支援社區發展的理念，納入日常業務運作之中。

## 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149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，我們有責任回饋社群，為我們視為家園的社區作長遠而正面的貢獻。

## 締造長遠裨益



我們的2020年發展目標列明我們對社區的承擔，而社區發展環形圖<sup>33</sup>亦闡述了我們達致目標的策略框架。我們致力把支援社區發展納入日常業務運作中，為社區帶來長遠的裨益。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。我們的工作重點期望是將本集團對社區的支持融入核心業務範疇，我們相信此舉可持續為社區帶來長遠裨益。

### 發展規劃

在2014年，本集團旗下所有營運單位分別制定了本地發展目標及行動計劃，以實踐本公司2020年社區參與目標。來年，我們將調整計劃，並在這方面付出更多努力。

年內，本集團亦開始與各營運團隊每季舉行電話會議，討論社區參與議題，目的是讓各團隊有機會分享成功經驗，檢視共同面對的挑戰，商討實踐2020年社區發展目標的策略，此舉亦有助本集團各營運單位促進合作。有關進展會向集團企業責任委員會彙報。我們相信，每季報告最新進展的制度，可確保我們繼續專注推動發展，而有關策略亦定必有助我們成功達致2020年願景。

### 共襄善舉<sup>34</sup>

在2014年，本集團旗下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，特別是有關兒童及青少年、長者及邊緣社群的教育、健康及生活等首要範疇。我們亦按重點領域，為整個集團選定應給予支持的慈善活動，使世界各地所有營運單位團結一致，共襄善舉。

<sup>33</sup> GRI G4重要性議題披露：G4-26

<sup>34</sup> GRI G4重要性議題披露：G4-26



## 動員社會關注粉紅色力量



世界各地的半島酒店連續第四年舉辦「半島粉紅絲帶」活動，藉以支持「關注乳癌月」，活動在整個10月持續舉行。

各地半島酒店紛紛舉辦為期一個月以粉紅色為題的活動，包括餐飲、客房和水療推廣活動，以及籌款派對和其他活動，部分收益捐贈予當地乳癌慈善機構。我們的員工亦參加了粉紅慈善跑、玫瑰三項鐵人賽(triathlon des roses)等活動，藉以提高社會對乳癌的關注，並協助籌募善款。

為慶祝巴黎半島酒店開幕，活動更以「半島法式粉紅」作主題，為半島下午茶及其他美食添上巴黎的清新一息，並在各酒店大堂提供「*Naturally Peninsula in Pink*」(健康美食粉紅菜單)，推廣健康飲食，而製作食譜更可於網上瀏覽下載。芝加哥半島酒店大堂



特別佈置了一株紀念樹，客人捐贈5美元即可獲得一張粉紅色卡片，為患有乳癌的親友寫上鼓勵字句，然後掛在樹上。

在2014年，我們透過業務網絡，鼓勵業務夥伴共襄善舉。在東京和北京，我們邀請當地的藝術家捐出藝術作品作慈善拍賣；而在馬尼拉，酒店亦與雅詩蘭黛(Estée Lauder)合作，在三年內籌得近600萬比索(折合約100萬港元)，該筆善款已捐贈予菲律賓關懷乳癌基金會(Philippine Foundation for Breast Care)作為東大道醫療中心East Avenue Medical Centre擴建乳癌護理中心及提升設施之用。曼谷半島酒店集合了30間曼谷最知名的餐館、餅店和酒吧，在酒店合辦了一場「粉紅餐飲(Eat-Drink-Pink)」美食派對，藉以籌募善款並加強公眾意識。2014年的慈善活動是我們迄今為止最富創意及最有影響力的一次。

## 同心協力點燃希望

在12月，半島酒店再次點燃「願望之樹」，為本地「願望成真基金」及其他兒童慈善機構籌款。該基



金會的宗旨是為垂危的患病兒童達成心願，致力為他們帶來片刻歡樂。是次活動再度以「雪人門僮」(SnowPage)為主題，特別製作了「雪人門僮」玻璃球飾品和「雪人門僮」毛公仔兩款節日限定紀念品給賓客選購，部分收益撥作慈善捐款。

2014年的籌款活動透過社交媒體發展至網上社區，我們邀請社會各界拍攝一幅「雪人門僮」的照片，然後發佈到社交媒體之上，而我們則按此捐款予「願望成真基金」。此外，部分半島酒店亦有參與「願望成真基金」活動，讓兒童一嚐心願，例如：王府半島酒店在冬季期間，協助一名6歲女孩實現了賞雪的願望。酒店特別為她和家人準備了酒店套房，並以她最喜歡的粉紅色佈置一番，更在客房內放滿聖誕禮物和雪花！這次難忘的北京之旅，為這位患有腦幹間變性星形細胞瘤的小女孩帶來了許多歡樂時光，亦給予她返回香港繼續接受治療的勇氣。

### 為邊緣群體提供絕佳良機



在本集團總部所在地香港，我們繼續拓展少數族裔實習先導計劃。該課程是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，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，以及實習和導師輔導環節，目的是為少數族裔學生的發展提供支援。在2014年，本集團位於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，為十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，讓他們親身體驗酒店業的內部運作。該課程亦可為本集團未來的人力資源建立基礎。

在香港，來自少數族裔的青少年在社會上需要面對許多障礙。香港社會服務聯會對課程作社區影響評估工作。評估結果顯示，課程有助提高學生的自尊，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。



## 繼續為菲律賓點燃希望

在2013年，超級颱風海燕在菲律賓東維薩亞斯地區奪去了6,000多條寶貴生命，使成千上萬的人受傷，無家可歸。全球各地的半島酒店隨即舉辦「點燃希望」賑災籌款活動，熱心救助受颱風影響的災民。

賑災活動合共籌得逾700萬港元善款。在與菲律賓Gawad Kalinga社區發展基金合作下，我們在塔高班市附近物色到一處地方，並計劃運用善款興建小村落，建造75間房屋，讓聖羅克村沿海地區因超級颱風海燕而流離失所的災民入住。馬尼拉半島酒店一直代表本集團執行計劃，並聯同合作已久的公益夥伴Gawad Kalinga付諸實行，有關興建工作已於九月初動工，我們熱切盼望新建房屋可於2015年末之前建成，為颱風災民提供棲身之所，讓他們開展新生活。

觀看  
點燃希望的短片



## 十年樹木 百年樹人



在2014年，香港上海大酒店為全球逾600間非營利組織提供資援，合共捐出4.2百萬港元及各式物品贊助，包括向合作的慈善團體提供酒店住宿、餐券、水療和活動場地。此外，我們的員工亦投入超過11,000小時，為本地社區提供服務。

## 迎接新學年

香港上海大酒店與聖雅各福群會合作，幫助貧困兒童為新學年做好準備。香港運營單位有100多名員工參加了「願望書包」(Back to School Drive)社區計劃，捐贈超過150個助學書包予貧困家庭的兒童。半島商品更為每個助學書包配上一個造型可愛的「半島小熊旅行箱」。

書包內不僅放滿了集團員工準備的學習用品、玩具和其他小禮物，還照亮了這些小朋友的人生，滿足了他們許許多多的願望。小朋友的願望千奇百怪，有人希望收到一個筆盒或一雙新鞋，又或是一條蜥蜴，甚至希望有一個妹妹呢！

在2015年，我們計劃與聖雅各福群會一起邀請更多本地企業參與活動，為更多貧困家庭的兒童帶來歡樂。



## 為兒童共建美好生活

曼谷半島酒店與Foundation of Better Life for Children 兒童庇護中心加強合作，為貧困家庭的兒童提供居所、教育和職業培訓，年內更籌備了一系列員工活動，為設立兒童圖書館籌募經費，共籌得近600,000泰銖(折合約136,000港元)，並於11月在基金會會址設立新圖書館幫助兒童實現夢想。

曼谷半島酒店於2013年開始與基金會合作，當時，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，並合力種植果樹，為該中心開拓持續的收入來源。



## The Landmark 為孤兒院燃亮愛心

越南The Landmark自2012年起，多方面與當地的Dieu Phap孤兒院合作。該孤兒院照料逾150名兒童，當中部分為殘障或智障兒童。

在2014年，The Landmark義工隊捐贈了眾多物資給這群孤兒，並每季定期探望一次。義工隊不但投入了時間，還各展所長協助孤兒院植樹、打掃和修理事物，甚至為小朋友剪髮或舉辦驚喜派對，更重要的是，他們為這些不幸的兒童付出愛心。



## 分甘同味

芝加哥半島酒店義工隊在傍晚時分，踏遍芝加哥社區的大街小巷，走訪無家可歸的青年。

在慈善伙伴Night Ministry的支持下，酒店義工為這些無家可歸的年輕人準備了三文治和餐點，聆聽他們的故事，了解他們的需要。義工隊在2014年開展了四次走訪服務，並計劃在來年增加探訪次數。

## ✿ 愛心飯糰

東京半島酒店與公益夥伴 Hands On Tokyo 於2009年12月合作展開「愛心飯糰計劃」(Onigiri Project)。酒店義工每月聚會兩次，一起製作飯糰，捐贈予當地的孤兒院及家暴收容中心。在過往五年合共製作了超過20,000個飯糰，而有關計劃至今仍在實行。



## ✿ 無私奉獻

王府半島酒店於2014年開始與利智職業技能培訓學校合作，該中心為智障人士提供住所和技能訓練，幫助他們發揮潛能。

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



## ✿ 勿忘長者

香港半島酒店繼續與長期合作的社區服務夥伴聖雅各福群會，透過各項計劃每兩個月為長者提供服務。在2014年，酒店義工隊準備了半島酒店享負盛名的下午茶點招待長者，並帶他們到大嶼山遊玩。義工隊更與一間化妝品公司合作，特別為十對長者夫婦化妝，並拍照留念。志義工隊還親手編織了30條圍巾送給長者，讓他們在冬日倍添溫暖。



## 2014年工作進展

- ➡ 落實新的香港上海大酒店集團社區投資及參與的策略與框架
- ➡ 推出各營運單位的「社區發展」項目 Honing Skills in Hospitality 培訓計劃

✔ 完成目標    ➡ 進行中    ⚙ 落後於計劃    ✖ 尚未達標

## 2015年目標

- 將本集團的「社區發展」項目延伸至區域層面
- 各營運單位著手實施行動計劃，藉以實踐2020年社會發展目標

主要範疇

2020年發展目標

2015年目標

2014年工作進展

 <p>賓客體驗</p>	 <p>員工</p>	 <p>社區參與</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 鼓勵顧客為未來世代著想，齊心保育傳統文化</li> <li>• 為企業客戶提供環保會議方案</li> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強行政及領袖培訓</li> <li>• 招攬人才及吸引優秀員工留任</li> <li>• 推行全集團適用的專業能力框架</li> <li>• 推出「社區大使」培訓計劃</li> <li>• 透過培訓更全面裝備各營運單位企業社會責任代表</li> <li>• 努力達至零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故</li> <li>• 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</li> <li>• 所有營運單位取得職業健康及安全管理系統OHSAS 18001認證</li> <li>• 建立全球人才管理系統，支援人才管理、規劃及披露要求等事宜</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於2020年前，為社區服務10萬小時</li> <li>• 參與社區服務的員工達至總人數的10%</li> <li>• 制定集團全球及地域性的「社會發展」項目</li> <li>• 所有酒店營運單位推行至少一項「社會發展」項目</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 「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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設計老少咸宜的家庭活動及設施，為賓客提供獨特體驗，吸引更多家庭遊客入住</li> <li>• 推出芝加哥半島酒店的新客房產品，為酒店重新定位</li> <li>• 為「半島健康生活概念」更新內容，並在各地的半島酒店重新推行，讓賓客有更多健康選擇</li> <li>• 推出全新的Peninsula.com手機版本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改進繼任計劃，在計劃流程中加入集團的專業能力框架</li> <li>• 調節人才發展系統，以配合集團的專業能力框架內容</li> <li>• 擴大新電子績效評估制度的適用範圍，以涵蓋更多員工在內，作為建立全球人才管理系統的一部分</li> <li>• 在所有營運部門推出尊尚傳承2020願景電子學習單元</li> <li>• 根據OHSAS 18001認證標準進行差異分析</li> <li>• 實施更周全的工傷事故跟進調查工作，加強工傷事故及疾病預防計劃</li> <li>• 建立全球資訊科技平台，就現場危機管理事宜向各營運部門提供支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 將本集團的「社區發展」項目延伸至區域層面</li> <li>• 各營運單位著手實施行動計劃，藉以實踐2020年社會發展目標</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 優化賓客網上服務的體驗</li> <li>✔ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 推出行為守則培訓的複習課程</li> <li>● 制定人力資源指引以支援員工專業能力框架</li> <li>✔ 進行全球員工意見調查</li> <li>● 就「尊尚傳承2020願景」制定新的員工電子學習單元</li> <li>✔ 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</li> <li>● 所有營運部門就取得HACCP認證制定工作計劃</li> <li>● 透過更全面的事後調查，改進傷病預防計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 落實新的香港上海大酒店集團社區投資及參與的策略與框架</li> <li>● 推出各營運單位的「社區發展」項目Honing Skills in Hospitality培訓計劃</li> </ul>

✔ 完成目標   ● 進行中   ● 落後於計劃   ● 尚未達標

## 供應鏈



- 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

- 擴大海產供應可持續發展的檢討範圍
- 設法使用更加環保的清潔產品
- 借助科技進一步減少用紙
- 在各營運單位實施可持續發展採購指引

- 推行新匯報系統，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
- 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
- 檢討各營運單位海產的可持續發展性
- 制定可持續採購指引

## 新建及翻新工程



- 如果項目所在地可聘到獲得ISO 14001 認證的合資格承辦商，所有獲聘的主承辦商均須具此認證
- 如果項目所在地可聘到獲得OHSAS 18001 認證合資格承辦商，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

- 在王府半島酒店及芝加哥半島酒店的翻新設計中嘗試應用BREEAM 環保概念
- 設法在王府半島酒店及芝加哥半島酒店的翻新項目中採用符合可持續發展原則的材料

- 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

## 業務運作



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

- 以2006-08年的平均值作為基準，保持減少整體能源密度18.5%
- 以2006-08年的平均值作為基準，減少酒店分部的水密度18.5%，並減少商業物業分部及會所與服務分部的水密度5%
- 建立工程隊伍最佳實務範例共享平台，為實踐2020年願景的營運目標提供支援
- 制定額外指引，幫助營運單位改善廢物管理
- 開發食物安全管理共享平台，協助物業及會所管理分部落實HACCP 規定

- 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
- 所有營運單位推出有關提高員工環境保育認知的計劃
- 進行試驗性的建築物重新調適工程
- 繼續設法改善廢物分流
- 增加應急演練以提升我們的應急準備能力

## 管治及管理



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

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

- 所有營運單位就尊尚傳承2020願景制定工作計劃並訂定相關目標
- 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



SUSTAINABLE  
LUXURY  
— 2 0 2 0 —



我們將上下一心，攜手實現2020願景。

