



賓客體驗



「我們想到在假期旺季增設兒童天地，讓孩子在那裏自由玩樂。我與同事 Katie 及 Taylor 同心協力開展計劃，並得到眾多其他同事的支持。看到孩子們在兒童天地享受玩樂時光，便覺得一切努力都是值得的。」

Brenda Eggermann 女士
芝加哥半島酒店前堂部副經理

當賓客登記入住酒店時，我們邀請同行的兒童利用兒童貴賓咭 (VIP Pen Kids Pass) 到兒童天地玩樂。兒童天地設有自拍站、電子遊戲機、手工藝及填色活動，還有美味小食可供享用。三名前堂部員工對年幼的賓客份外關懷備至，認為需要提供特別為兒童而設的服務。他們憑著熱情及決心，將構思付諸實行。他們的努力，讓數百位兒童光臨芝加哥半島酒店後感到賓至如歸、印象難忘。

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。

提供最優質的尊尚服務一直是香港上海大酒店的服務宗旨。我們致力為賓客提供真誠貼心的服務，讓他們體驗獨特的半島文化。半島文化配合上乘的酒店產品、屢獲殊榮的設施及一絲不苟的態度，讓我們成為業界典範。

作為全球小型豪華酒店集團的翹楚之一，香港上海大酒店於 1866 年在香港成立，擁有驕人的歷史和傳統。我們不斷為尊尚服務寫下新定義，同時不忘其珍貴的歷史。集團制訂的尊尚傳承 2020 願景，致力因應賓客的需求及瞬息萬變的外在環境，與時並進，不斷提升尊尚服務的質素，讓我們將豪華享受提升至可持續尊尚服務的層次。

一般人認為豪華享受與可持續發展原則不能並存。我們相信，憑著我們一絲不苟的精神和精益求精的理念，我們定能開拓創新的機遇，從而應對這個挑戰。

「經營酒店並非一門科學，但我們必須發自內心，體貼及細心照顧賓客的需要。酒店應為賓客提供舒適愜意的環境 — 一個能讓人停下腳步、放鬆身心的綠洲。所有高質素的酒店現在均提供 WiFi 無線上網及熨衣等服務，所以你不曾因為提供這些服務而比同業優勝。經營酒店最具挑戰性之處，是要為賓客營造能夠完全放鬆自在的環境，當中涉及很多無形的因素，雖觸摸不到，但可以感到、看到或嗅到。因此，酒店散發的氣息極為重要，而全心全意的服務態度也是關鍵所在。」

包華先生
營運總裁





聆聽賓客需求

我們在接待賓客期間，會婉轉收集意見，並把調查問卷置於客房內，讓賓客自行選擇填寫。為了深入了解賓客的體驗，我們亦會以神秘顧客的方式，為各地半島酒店的服務水平進行不記名評核。評核包括可以量化的全面分析，反映我們是否達到標準，並探討我們如何提升服務質素。¹³

青年論壇

年內，芝加哥半島酒店邀請了一群當地的高中生參加小組討論，聆聽他們對酒店住宿的看法、旅遊及設施方面的喜好及他們的日常生活。此活動旨在了解青少年不斷變化的需求及電子科技的趨勢，給予我們實用、具啟發性的意見，讓我們明白如何取悅年輕賓客，營造喜出望外的體驗。

¹³ 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。集團旗下各酒店於2015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問題，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善。

積極創新 30 年

香港上海大酒店開發的創新客房技術在業內首屈一指。本集團擁有內部研發設施，而且引進了相信為全球首個酒店床邊控制面板，以控制客房內的燈光、窗簾及娛樂系統。此後，我們將控制面板升級為最新的手

提平板電腦，令賓客真正體驗個人化的客房服務。

科技在過去 30 年來日新月異，但我們設計所有客房技術的原則始終不變 — 時刻貼心服務，滿足賓客需要。



請參閱新建及翻新工程一章，以了解我們獨一無二的客房技術。



2020 願景集團代表

鄭兆偉先生

半島酒店集團市場推廣部副總裁



「我們一直全力以赴，以創新的方式吸引賓客，並啟發靈感。今年，我們在促進藝術界的蓬勃發展方面成績斐然，推出了多項精彩絕倫的計劃。更令人鼓舞的是，部分計劃為社區籌得善款，提高了公眾對慈善事業的支持。」

2015 工作進展

設計老少咸宜的家庭活動及設施，為賓客供獨特體驗，吸引更多家庭遊客入住



完成目標

推出芝加哥半島酒店的新客房產品，為酒店重新定位



進行中

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



完成目標

推出全新的 Peninsula.com 手機版本



完成目標

2016 目標

繼續提升電子化服務，以滿足賓客期望

繼續加強服務，以滿足各類家庭及年幼遊客的需求

為企業責任及可持續發展事宜制訂對外傳訊策略

提升尊尚服務層次

2020 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

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



全新手機流動平台

為賓客帶來方便及貼心的半島服務

半島健康生活

讓我們全面奉行健康與健康生活的理念

到2017年，手提電子產品將帶來30%的網上旅遊業務價值。¹⁴

彈指之間即可享有尊尚服務

網絡科技改變了旅遊業的營運模式。2014年，我們重新推出內容豐富的網站；2015年，我們進一步提升賓客的網上體驗，推出全新手機流動平台，只需在智能手機輕輕一觸，即可享受半島貼心服務。升級後的網上平台讓我們保持良好的競爭力，緊貼市場需求，並將服務拓展至年輕客戶群。

我們的全新手機平台其中一個特色是《PenCities by LUXE》旅遊指南，由本集團與LUXE City Guides獨家合辦，發佈各半島酒店所在地的最新資訊。此外，現在預訂全球半島酒店的客房及餐飲服務，在智能手機或平板電腦上只需三個步驟即可。手機流動平台面世後，我們在2015年有超過10%的網絡預訂來自手機流動平台。

14 浩華管理顧問公司，2015年，「旅遊大趨勢」(Tourism Megatrends) (<http://horwathhhl.com/2015/12/09/tourism-megatrends-report/>)

時尚合作夥伴

2015 年，半島酒店亦與 Beats by Dr. Dre 合作，賓客在我們旗下酒店住宿期間可免費使用這個品牌的著名影音產品。我們同時與網上高級時裝零售商 Net-a-Porter 合作，提供有關時裝的心得及文化活動的簡短資訊。透過與炙手可熱的時尚生活品牌攜手合作，我們為賓客帶來與別不同的視野及體驗。

身心健康

2015 年，我們於世界各地重新推出廣為人知的「半島健康生活」計劃，融會東西方養生之道，由專業治療師提供最優質的水療，讓賓客放鬆身體之餘洗滌心靈。

我們發現，越來越多賓客入住我們的酒店時希望放鬆身心，遠離現代生活的壓力及繁囂。「半島健康生活」提供各種水療、保健、健康餐飲及時尚生活相關服務。我們推出新療程之餘，亦向治療師提供在職培訓，例如我們專為經常外遊的旅客新增「半島睡眠療程」，並與曼谷著名的臥佛寺按摩學校獨家合作推

出療效顯著的「皇家泰式按摩」。泰式按摩亦是集團「品味泰國」活動的一部分，有關活動展現泰國的文化、健康生活、藝術及美食。

「半島健康生活」計劃的產品著重選用天然材料，不含人工色素、香料及對羥基苯甲酸酯。重新推出健康生活計劃充分證明我們致力迎合賓客不斷變化的生活模式，以及我們對健康及保健的全面追求，這正好配合我們的 2020 願景，締造一個讓賓客追求更健康及可持續的生活模式的環境。



請參閱供應鏈一章第 64 至 65 頁，了解「Naturally Peninsula 輕盈健康」菜式如何將美味融入健康和營養之中。

低排放的尊尚享受

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製的勞斯萊斯轎車、寶馬房車及 Mini 等。為繼續追求可持續的尊尚服務，繼東京半島

酒店的車隊增購了一輛全電動特斯拉 (Tesla) 轎車後，上海半島酒店亦引進了一輛寶馬 i8 混合動力跑車，增添設施以供賓客使用。

集團旗下大部分酒店配置了電動車充電站供賓客使用。在巴黎，賓客可免費使用寶馬電動自行車。在東京，我們的酒店車隊最近添置了三輛備受矚目名為「PenCycle」的半島腳踏三輪車。它並非靠轉動踏板驅動，而是以踏步踩動踏板的方式驅動前進，讓賓客以有趣、健康的方式暢遊酒店周邊丸之內和銀座一帶繁忙的街道。

我們正逐步引入各類符合可持續發展原則的代步工具，為賓客提供尊尚服務。我們致力為賓客添置更多低排放的尊貴代步選擇，我們相信這是正確的發展方向。

健康及健康的生活模式將成為旅客決策中越來越重要的考慮因素。¹⁴



連結名城

2020 發展目標

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

鼓勵顧客為未來世代著想，齊心保育傳統文化

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

我們務求讓賓客融入當地城市，不但豐富他們的旅行體驗，並推廣、支持及保存當地自然、社會及文化傳統，為社區帶來正面影響。

體驗各地城市最精彩一面

半島酒店致力讓賓客體驗不同城市的名勝，並以獨特角度將各地濃厚的文化傳統，呈現賓客眼前。

「半島學堂」特別為賓客設計了一系列老少咸宜的活動，讓他們充分感受當地歷史文化。半島兒童學堂則專為年幼賓客提供其他活動，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城市的傳統與文化。我們會定期推出新活動，以保持新鮮感。2015年，我們繼續呈獻一連串全新活動，即使是遊歷豐富的賓客，亦能享受啟迪人心的體驗：從巴黎凡爾賽宮的幕後風光私人探秘遊、東京傳統塑料蠟製食物模型手作坊，到紐約兒童下午茶禮儀班，每項活動都為賓客帶來難忘時刻。2015年，「巴黎半島學堂」亦隆重揭幕，推出多項令人大開眼界的活動，為成年及兒童賓客呈獻別開生面的巴黎魅力。

稱心滿意

我們希望為全球可持續發展出一分力，以符合可持續發展原則的方式，為客戶提供稱心滿意的體驗。

締結三年合作關係

香港半島酒店與英國皇家藝術學院展開為期三年的合作，攜手宣揚傳統文化和推廣文化創意。

芝城尊鑰

為賓客開啟大門，帶領賓客免費探索芝加哥之最。





我們希望以符合可持續發展原則的方式，為賓客提供稱心滿意的體驗，為全球可持續發展出一分力。為實現此目標，「半島學堂」為賓客帶來各種機會，令他們體會可持續尊尚服務的理念。例如，紐約半島酒店的賓客可參加一日海上之旅，了解如何以符合可持續發展原則的方式捕撈生蠔，而香港半島酒店的賓客則可向集團行政總廚請教一番，認識不同品種及口味，並以可持續發展方式養殖的魚子醬。

從泰國的紅樹林保育歷險，到參觀香港聯合國科教文組織(UNESCO)自然遺產，了解香港的生態歷史，我們更將生態體驗活動擴展到全

球。這些活動不單純是學習體驗，透過教育及建立社會的保育意識，為可持續發展出一分力，替下一代保育本地的自然環境及歷史文化。



觀看短片了解香港半島酒店的獨特活動，
從中認識香港即將失傳的傳統手工藝。

連結名城

匠心獨運的兒童天地

芝加哥半島酒店不遺餘力，確保年幼賓客在酒店度過畢生難忘的時光。酒店的前堂部團隊對年幼賓客關懷備至，將宴會廳改裝為兒童天地，逢度假季節的週末開放。

這些幸運的年幼賓客獲發兒童貴賓咭(VIP Pen Kids Pass)，在入住酒店的一刻起，便可享特別為小賓客而設的貼心款待。小朋友可於兒童天地參加手工藝活動，例如製作聖誕雪花，或拍照玩樂。最受歡迎的活動是光劍舞會，更有芝加哥半島酒店專屬的半島熊出其不意地亮相。

酒店前堂部總監 Jan Verweij 先生對團隊的熱誠表示讚許：「他們搜集資料，物色供應商，將所有事情安排妥當。他們對整個項目有著清晰的目標，並深知道它如何能令酒店帶給家庭遊客的服務錦上添花。兒童天地為很多小朋友帶來歡樂，亦令父母舒心！」

由酒店禮賓部的員工到廚師等其他員工均積極配合，確保項目能圓滿實現。2016年，團隊計劃在更多度假季節的週末開放兒童天地。為賓客創造難忘獨特的體驗，正是半島酒店的服務宗旨。

精彩紛呈的藝術世界

為了讓賓客體驗當地濃厚的文化和傳統，我們獨家呈獻多件創新獨特的藝術品，由多位當地才華橫溢的藝術家創作；同時亦在國際藝術界展示我們身處的城市獨特性。與此同時，我們展出了由國際知名藝術家製作的公共藝術裝置，以啟發本地市民欣賞藝術作品。

香港半島酒店在年內的「藝術情牽半島心」活動中展出了由英國知名藝術兼雕塑家 Richard Wilson RA 與英國藝術殿堂皇家藝術學院攜手製作嶄新震撼的公共藝術裝置，名為《Hang On A Minute Lads...I've Got A Great Idea》。一輛 Harrington Legionnaire 古董雙軸單層巴士的原尺寸複製品伸出半島酒店七樓陽台矮牆，看似搖搖欲墜。這件作品標誌著香港半島酒店與皇家藝術學院締結三年合作關係，為香港的社區引進公共藝術品，鞏固香港在國際藝術壇上的地位。

為響應我們支持公共藝術創作的全球承諾，芝加哥半島酒店展出由著名韓國藝術家崔正化特意創作的藝術鉅作「Alchemy」，作品由24條「圖騰柱」、LED燈、塑膠碗及鋼品製作。





為進一步融入公共藝術，2015 年的「半島粉紅絲帶」活動以「半島粉紅藝術」為主題，鼓勵全球各地的知名藝術大師與當地的新晉藝術家創作以粉紅色為靈感的藝術作品。這些別具一格的藝術品有助提升公眾對乳癌的關注，為活動籌募善款。



有關「半島粉紅藝術」的詳情，請參閱第 70 至 71 頁社區參與一章。

領略芝加哥風情

2015 年，芝加哥半島酒店全面翻新客房，並舉辦一項全新活動，名為「芝城尊鑰」(Keys to the City)。這是由芝加哥半島酒店特設的體驗活動，為賓客帶來免費尊享芝加哥的獨特體驗。因此，開啟房門的鑰匙不僅讓入住芝加哥半島酒店的賓客享用令人眼前一亮的全新客房，更可開啟探索芝加哥之最的獨特禮遇。



觀看短片，了解芝加哥半島酒店的「芝城尊鑰」(Keys to the City) 活動。



有關芝加哥半島酒店翻新的詳情，請參閱第 54 至 55 頁新建及翻新工程一章。