


# 尊尚永續



香港上海大酒店有限公司  
2018企業責任及可持續發展報告

股份代號：00045

# 關於本報告

我們希望透過綜合貫通的方式，於本報告向業務相關人士展示我們在財務及非財務各個範疇的表現，全面了解本公司的業務狀況。閱讀2018企業責任及可持續發展報告時，應同時參閱我們的2018年報，本圖標  為各位標示與年報相關的連繫。我們將繼續分享過去一年實踐可持續發展旅程時，所面對的各種挑戰和成果。本報告是我們與業務相關人士溝通的其中一種方法，我們亦會定期會見對可持續發展感興趣的業務相關人士，更詳盡地討論我們在該方面的表現。如欲了解更多資料，請隨時與我們聯絡。

## 報告範圍

本報告主要集中於本集團在酒店分部、商用物業分部的業務、泰國鄉村俱樂部、鵝園高爾夫球會及大班洗衣<sup>1</sup>，涵蓋本集團96%<sup>2</sup>的收入<sup>3</sup>。

## 報告標準及核證

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)的《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)中「不遵守就解釋」條文的披露要求，並根據ESG指引的若干建議提供披露資料。我們根據全球報告倡議組織的可持續發展報告標準(GRI標準)：核心選項，並參考國際綜合報告委員會(IIRC)的國際綜合報告框架(與年報一併閱讀)和氣候相關財務披露工作小組(TCFD)編製本報告。

畢馬威會計師事務所獲委託，依據香港聯交所的ESG指引核實本報告的資料，並以此提供獨立意見。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告載於第31至32頁。

歡迎閣下以郵遞或電郵方式表達意見：

香港中環雪廠街2號

聖佐治大廈8樓

香港上海大酒店有限公司

[www.hshgroup.com/zh-hk](http://www.hshgroup.com/zh-hk)

[www.hshgroup.com/zh-hk/sustainable-luxury](http://www.hshgroup.com/zh-hk/sustainable-luxury)

[cr@hshgroup.com](mailto:cr@hshgroup.com)

- 1 指由香港上海大酒店掌握營運控制權的會所與服務分部。
- 2 根據集團2018年度的收入計算所得。
- 3 為半島商品有限公司(PML)及半島會所管理及顧問服務公司(PCCS)服務的相關上海大酒店員工亦包括於人力統計之內。但由於香港上海大酒店對PCCS管理的設施及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，我們的環保數據因而不包括該等物業。



# 目錄

05	可持續發展願景
08	業務相關人士參與及重要性議題
10	賓客
18	員工
24	所屬城市
31	獨立核證報告
33	可持續發展數據摘要
36	可持續發展報告內容索引




## 封面介紹

香港半島酒店優雅雋永，尊貴華麗，奠定為全球尊尚的標誌近一世紀。酒店於2018年迎來90週年誌慶。經歷90年的輝煌歲月，半島品牌代表了典雅高貴、恆久精緻及薈萃東西方文化精髓。我們一直努力建立半島為優越品牌，致力為賓客提供優質服務、善待員工、貢獻香港社會，並將這一目標推廣至我們經營所在的其他城市。



# 可持續發展目標

本尊尚傳承2020願景(「2020願景」)是我們於2013年制定的可持續發展策略，旨在協調我們在本集團的可持續發展工作，幫助減低我們營運對社會和環境的影響，並藉此機會推動可持續增長。我們最初分為7大範疇和52個可持續發展目標，為方便闡述我們的可持續發展表現和成果，有關內容已概括以下三大關鍵領域：賓客，員工和所屬城市。下表總結我們的可持續發展目標的進度，其中超過85%的目標正在進行中或將近完成。

賓客	員工	所屬城市
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 提供相應設施及服務，滿足賓客不斷轉變的需求，務求擴大客戶基礎：老幼同行的家庭旅客；符合可持續發展原則的會議方案；改良的「半島天然美食」計劃</li> <li>➢ 邀請客戶參與有關文化保育或自然保育的活動</li> <li>⏸ 提高資源使用效能，同時又不影響我們的尊尚服務標準：             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 減少25%能源密度；減少30%二氧化碳密度；減少10%二氧化碳實際排放量</li> <li>⏸ 減少25%用水密度；減少25%廢物密度(以2012年為基準)(以2006年至2008年作為基準，惟廢物密度除外)</li> </ul> </li> <li>✔ 於水資源緊缺的地區推行用水效益提升計劃</li> <li>➢ 在室內空氣質素評估中為大部分營運單位取得良好至優異的成績</li> <li>➢ 達至60%的廢物分流率</li> <li>✔ 實行完善的食品安全管理制度，包括取得食品安全管制系統(HACCP)或相關認證</li> <li>➢ 所有新建及大型翻新工程均符合相關的國際可持續建築標準進行中</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 加強行政及領導能力發展，制定完善的高級管理層繼任計劃框架</li> <li>✔ 就企業責任及可持續發展議題為所有員工提供相關的進修及發展機會</li> <li>➢ 保持零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故紀錄</li> <li>➢ 參照相關的國際標準或其他的合適準則，實施完善的安全管理制度，將職業健康與安全事故減至最低</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 10%的員工參與社區服務，並服務10萬小時</li> <li>✔ 制訂全集團適用的社區投資計劃，並在香港上海大酒店所有營運單位實行</li> <li>➢ 停止供應魚翅，餐飲部門不再以極度瀕危物種為食材</li> <li>➢ 採購合約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</li> <li>➢ 下列產品一律生產來自可持續發展材料或來自經認證為可持續發展或符合道德的採購來源：             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 紙製品</li> <li>➢ 茶葉、咖啡、巧克力</li> <li>➢ 客房用品</li> <li>➢ 50%的清潔用品</li> <li>➢ 50%的鮮貨從本地或區內採購</li> </ul> </li> </ul> 

✔ 達成目標

➢ 進行中

⏸ 落後於原定計劃



# 可持續發展活動概要

## 1 可持續發展建築設計標準及客房設計

於大型裝修和新建項目採用國際認可的可持續發展建築設計標準，如BREEAM、LEED

## 2 用水效益

透過多項水資源管理措施，2018年酒店分部和商用物業的用水密度分別較基準減少21.7%和11.6%。

## 3 能源效益

透過能源管理措施方案，2018年集團能源密度和二氧化碳實際排放分別較基準減少20.1%和14.0%。

## 4 負責任及可持續發展方式採購

大部分紙品、茶葉、咖啡和巧克力均合乎負責任及可持續發展採購原則；我們沒有採用極危物種於我們的產品當中，部份負責任採購海鮮

## 5 僱員

自願離職率為18.5%，輕微上升1個百分點；工傷比率下跌6.2%而損失工作日比率上升23.7%，由於2017年發生數宗僱員長期傷患個案（部分員工於2018年才重返崗位），2018年亦有數宗相類似個案，令工傷損失工作日比率上升

## 8 廢物管理

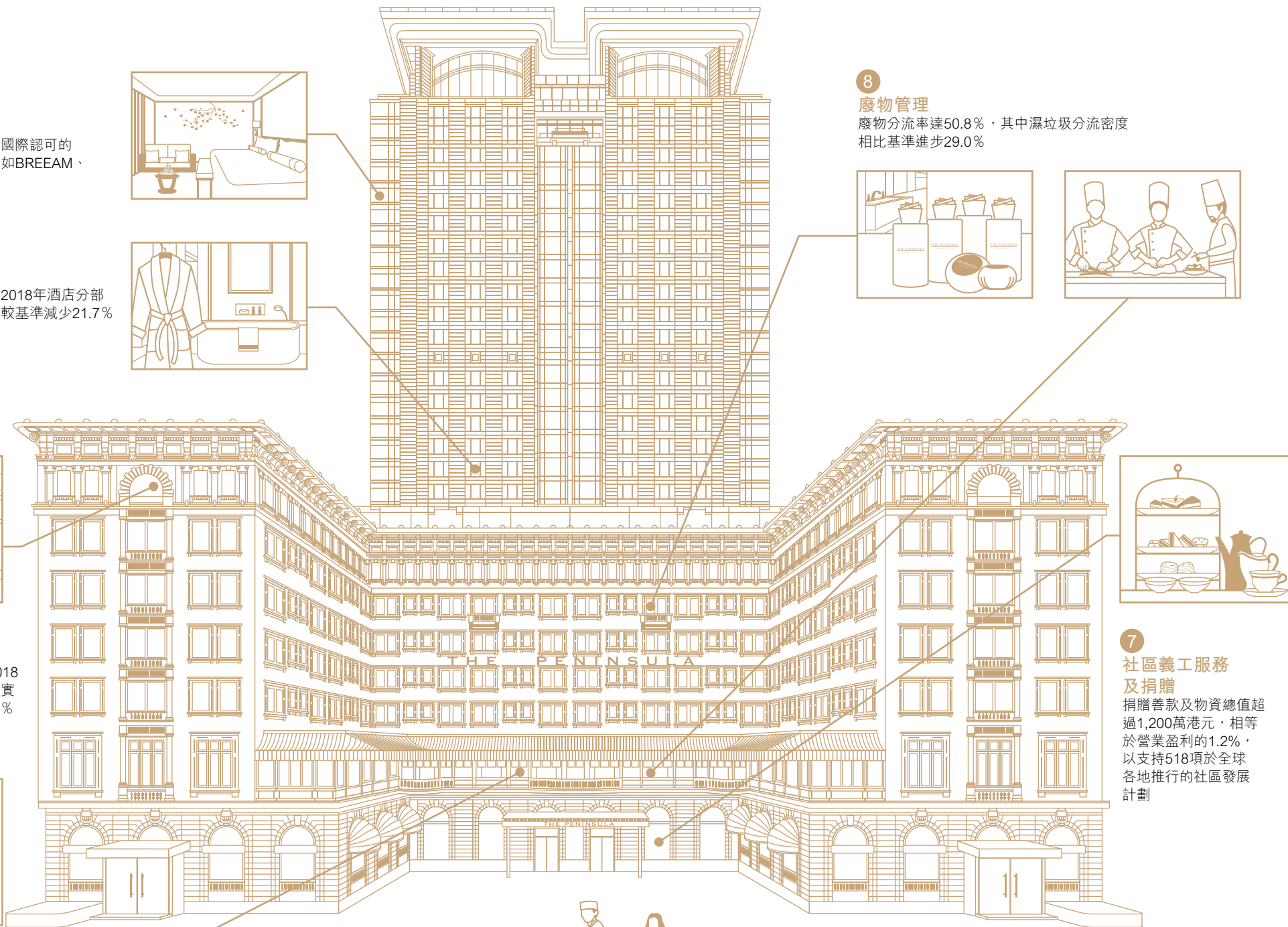
廢物分流率達50.8%，其中濕垃圾分流密度相比基準進步29.0%

## 7 社區義工服務及捐贈

捐贈善款及物資總值超過1,200萬港元，相等於營業盈利的1.2%，以支持518項於全球各地推行的社區發展計劃

## 6 社區投資（長期合作）

繼續推行社區投資項目，如工作培訓、實習、民生發展項目，並與慈善機構發展長期合作關係，支持社會弱勢群體



建築

### 1 可持續建築設計標準及客房設計

- 淺水灣綜合項目：LEED金級
- 21 avenue Kléber：HQE「傑出」及BREEAM「優異」級別
- 王府半島酒店：BREEAM「良好」級別
- LED燈（北京、曼谷、芝加哥、紐約、比華利山）
- 符合可持續發展原則木材（香港、北京、芝加哥）
- 塗漆、膠水、牆面材料、布料及地氈的揮發性有機化合物極低或為零；牆面材料含10%的循環再造成分；地氈80-100%為羊毛，該為天然資源（北京、芝加哥）

### 2 用水效益

- 節水花灑、後堂地方應用感應龍頭、廚房最佳實務
- 低溫洗滌方法（於我們管理洗滌服務的7間酒店的其中5間）
- 中餐廚房採用自動關閉龍頭（香港、上海）
- 二段式沖水馬桶（北京、巴黎）
- 無水尿廁、無水洗車（比華利山）
- 廢水處理及循環水利用（曼谷）
- 節水洗衣設備 — 隧道式洗衣機（大班洗衣）
- 使用地下水作高爾夫球場作湖及灌溉（鵝園高爾夫球會）
- 使用循環水作高爾夫球場作湖及灌溉（泰國鄉村俱樂部）

### 3 能源效益

- 於14個物業進行能源審核
- 建築物重新調適工程（香港、芝加哥、馬尼拉）
- 節能式冷氣風機盤管（北京）及風櫃（香港）
- 無油空調系統（淺水灣綜合項目、山頂綜合項目、聖約翰大廈）
- 特斯拉和「Pen Cycle」（東京），電動車輛免費泊車位（比華利山）

### 8 廢物管理

- 「Clean the World」香皂升級再造及洗浴用品瓶循環
- 採用其他物料取替即棄塑膠
- 捐贈食物到膳心連及惜食堂（香港）
- 將食物送到堆肥設施（巴黎）
- 廚餘機（紐約、東京）或堆肥（鵝園高爾夫球會）
- 木材及其他原材料再利用及改變用途（淺水灣）

### 5 僱員

- 推行健康關注計劃 — 「健康智慧」
- 推行「學習之鑰」電子學習系統
- 管理人員培訓計劃
- 職業健康及安全管理計劃

### 4 負責任及可持續採購

- 部分餐廳提供走地雞、放養牛肉、有機蔬菜
- 公平貿易茶葉、可持續紙製品（半島商品有限公司）
- 來自負責任採購來源的魚子醬（上海）
- 向符合負責任原則的小型漁場採購海產食材（馬尼拉）
- 屋頂或室內花園（比華利山、巴黎、上海、紐約、曼谷）

### 6 社區投資（長期合作）

- 工作培訓及實習 — 「少數族裔實習先導計劃」（香港及巴黎）
- 工作培訓及實習 — 賀理士嘉道理爵士青年發展中心（上海及北京）
- 民生計劃及位於Leyte的The Peninsula Village（馬尼拉）
- 支持被虐待兒童的「紐約兒童中心」（New York Children's Center）（紐約）
- 協助貧窮少數族裔青年的「以此為家」（A Place Called Home）（比華利山）
- 支持孤兒及長者的Onigiri項目（東京）

### 7 社區義工及捐贈

- 捐贈善款及物資總值1,200萬港元；518項社區發展計劃
- 為願望成真基金及上海嘉和公益基金會舉行「聖誕樹傳說」籌款（酒店）
- 為社區弱勢兒童舉辦聖誕嘉年華（淺水灣）

員工

所屬城市

註：香港半島酒店只用作代表香港上海大酒店整個價值鏈的企業責任及可持續發展活動

# 可持續發展願景

作為全球歷史最悠久的酒店企業之一，我們高瞻遠矚，以長遠的策略方針去管理和經營公司，也是我們賴以成功的基石。本公司奉行的營商哲學包括恪守誠信、尊重歷史與傳統、盡力維持品牌及聲譽、為後世傳承優秀的資產組合。這些理念與可持續發展原則同出一轍。

我們的業務與員工及社會互惠共贏。因此，我們積極為業務所屬社區及廣泛社會帶來貢獻，為社會、經濟及環境帶來裨益，至今始終如一。不僅要符合當地法規，更在任何可行情況下實踐國際最佳實務方案並盡力滿足社會不斷演變的期望。我們堅信關懷身邊的人和四周的環境，實為應盡之義。

尊尚服務理念與可持續發展原則之間驟眼看似存有分歧，要彌合兩者亦並非易事。然而，我們深信本集團一絲不苟、精益求精的作風，定必能夠幫助我們將可持續發展理念揉合於尊尚服務之中。尊尚傳承是我們秉持的核心經營理念和長遠發展方針，我們將致力妥善管理風險，抓緊合適投資機會，並透過提供可持續且貼心周到的服務，為客人呈獻賓至如歸的體驗。



## 可持續發展願景

### 「尊尚傳承 2020 願景」

本集團於2013年制定名為「尊尚傳承2020願景」(「2020願景」)的可持續發展策略。為有效實現2020願景，我們於2017年修訂推行方案，改為關注對業務成功和可持續發展至關重要的三大關鍵領域：賓客、員工及所屬城市。

於2013年，我們為策略方針制定了一系列的發展目標，現已超過85%按計劃推行或即將達成目標。我們決心努力推行方案，並積極面對挑戰，包括部分地區缺乏完善廢物管理設施，天然資源(例如食水、能源及廢物管理)的價值未被合理反映，以及氣候變化所造成的影響導致某些地區未有規劃及耗用較多甚至是不能預計的能源，希望達到其餘尚未實現的目標。自推行「2020願景」策略後，本集團更清楚意識到可持續發展議題的結構性問題及多維性特質，我們需要繼續評估推行的方針，並與其他業務相關人士精誠合作，如供應商和其他組織，合作研究解決方案。

2020年將至，我們正開始準備制定未來數年的可持續發展策略，考慮以可再生及積極主動的方法，也加強進一步的業務整合。我們新的策略目標將進一步善用業務優勢，專注於我們能夠大展所長的範疇，同時要有效減少營運對環境和社會的影響。我們理解業務相關人士擁有不同的期望，例如科學基礎氣候變化減量目標、全面的食水評估、循環經濟、仔細調查人權和現代奴役的問題、減少社會不平等、加強多樣性和共融，以及成效為本的社區投資等。我們正考慮將上述議題納入2020年後的策略。

以下概述我們管理可持續發展議題的策略要素：



### 我們創造價值

香港上海大酒店持有及經營全球半島酒店，擁有奢華的商業及住宅物業，並提供會所管理和其他酒店相關服務。這種資本密集的經營模式，可讓我們管控投資時機，確保我們一貫地為賓客提供量身定制的優質體驗。我們不斷追求創造價值，本集團資產的收入按年持續增加，物業資本增值和經營收益持續上升。我們於業務發展和營運當中，融入所屬國家或城市的本土文化、風格和歷史，致力為入住的賓客提供尊尚的體驗，令他們的旅程錦上添花。我們成功的關鍵在於聘用、培訓和挽留大量合適的本地人才，為賓客帶來高品質的體驗。我們的物業一般座落於歷史悠久的舊城區和活力四射的市中心，同時吸引賓客前往周邊地區，為企業創造價值，也為當地經濟帶來貢獻。





「我們認為企業可持續發展是明智且必須的業務決策，有利於本集團短期和長期的整體效益。與我們業務相關的人士越來越重視氣候變化、自然資源短缺、日益嚴重的經濟和社會不公等議題，對長遠可持續發展趨勢的影響。高級管理人員認為這些重要的議題應予以重視，並由我擔任集團企業責任委員會的主席。」—行政總裁郭敬文

**AR** 請參閱第162至163頁的行政總裁的話及集團企業責任委員會報告。

## 管治之道

由行政總裁郭敬文先生率先帶領推動，我們於2007年設立集團企業責任委員會(GCRC)，及後再成立了集團企業責任及可持續發展(CRS)部門，以便協調及籌組集團上下的可持續發展工作。

我們的可持續發展工作表現由集團企業責任委員會管理及管治，該委員會由行政總裁擔任主席。企業責任委員會向集團管理理事會(GMB)匯報，而後者則向董事局匯報，以檢討和制定可持續發展的實務工作及目標。為推動可持續發展融合於業務當中，集團企業責任委員會由集團代表組成，他們都是公司各部門的主管。在我們實現發展目標的過程中，為當地的營運團隊提供指導。

集團企業責任及可持續發展總監為集團企業責任委員會(GCRC)提供協助，負責確立集團對相關議題的政策及策略方針，就特定的相關議題向高級管理層提供支援，並與業務相關人士維持良好的關係。集團企業責任及可持續發展總監亦會定期向董事局報告，同時會向集團風險委員會匯報與業務相關的環境和社會風險，包括在集團範圍內協調企業責任及可持續發展風險的緩解措施。根據風險的嚴重程度，將風險向董事局轄下的審核及風險委員會匯報，以供他們參考或採取進一步行動。

在營運單位層面，各營運單位均自設委員會，委員會主席由營運單位的最高負責人(即總經理或酒店經理)擔任，而委員會代表則由各部門主管擔任。委員會定期進行會議，以制定和實現行動計劃，發起行動，致力實現目標。

 認識我們我企業責任及可持續發展方針。

## 董事局層面

### 董事局

企業責任委員會和集團管理理事會定期向董事局匯報



### 集團層面

#### 集團管理理事會

管治企業責任及可持續發展決策及方向

#### 集團企業責任委員會

由行政總裁擔任主席，並由集團企業責任及可持續發展總監及「2020願景」集團代表提供支援；管理及管治企業責任及可持續發展表現

### 營運層面

#### 營運單位的企業責任及可持續發展委員會

由總經理或酒店經理擔任主席，並由相關部門主管提供支援；落實企業責任及可持續發展計劃

## 簡便的一站式指引：企業責任及可持續發展「管家」

為實現「2020願景」，我們制定了可持續發展指引，以概述實現目標所需的相關規範和行動。由於同事曾表示希望指引能夠以簡便實用的方式表達，因此企業責任及可持續發展部門於2017年聯同集團及營運單位各業務代表共同制定決策圖，以簡單易明的方式表達並改進相關指引，使其更易於理解和實行。在2018年，我們發布企業責任及可持續發展「管家」作為涵蓋所有可持續發展指引的綜合文件，當中載有相關的決策圖，並包括可持續採購、即棄塑膠和社區發展等最新議題。我們將繼續根據同事的意見，與同事合作定期更新該文件。

## 業務相關人士參與及重要性議題

與業務相關人士溝通及回應他們的需求及意見，是我們整體管治和管理方針的關鍵環節。我們定期與員工、客戶、監管機構、貸款人、股東及投資者、非政府組織、傳媒及社會各界的其他業務相關人士洽談，討論如何適切地回應各界的需求及意見。在我們而言，掌握和理解業務相關人士的觀點，了解觀點隨時間的變化，進而尋求提升當前和未來業務發展，是重要一環。

我們近年不但透過日常營運以獲取有關可持續發展議題的意見，更積極主動與主要的業務相關人士進行溝通。例如，我們於2017年邀請香港、曼谷、馬尼拉、紐約和巴黎的零售租戶、賓客、供應商、環保和社會組織及同業機構參加焦點小組會議。於2018年，我們於全球的主要市場對外進行單對單訪問，以進一步完善該項工作，並對各營運單位企業責任及可持續發展委員會的成員展開內部問卷調查。

我們把上述所得意見用作釐定本報告、實現「2020願景」和制定2020年以後策略的重要性議題。

### 業務相關人士關注可持續發展的主要議題概要

最關注的議題	業務相關人士	我們採取的行動(請參閱)
就可持續發展的工作及表現與賓客及社會各界進行溝通	賓客 員工 社會及非政府組織 財務分析師及投資者	賓客—賓客體驗 所屬城市—供應鏈
負責任地採購及有效利用天然資源；了解尊尚服務與可持續發展之間的分歧	賓客 員工 社會及非政府組織	賓客—業務運作 賓客—新建及翻新工程 所屬城市—供應鏈
透過對外合作機會，極力推動可持續發展目標	政府及監管機構 社會及非政府組織	所屬城市—供應鏈
為所在社區帶來實質貢獻	員工 政府及監管機構 社會及非政府組織	所屬城市—社區參與
適應氣候變化	員工 社會及非政府組織 財務分析師及投資者	賓客—業務運作 所屬城市—氣候相關財務披露 工作小組的相關披露
確保員工和賓客安全	賓客 員工	員工—健康、安全與保安

 有關我們整體的溝通策略，請參閱第116至117頁

### 識別及釐定重要性議題的優先次序

我們有相關的重要議題釐定方法，以識別重要議題並決定其優先次序，為「2020願景」奠定基礎。同時，我們會了解業務相關人士所提出的觀點，並小心考慮他們彼此不同甚或是相互衝突的利益關係。

於2017年，我們修訂了釐定重要性議題的方法。我們首先參考世界經濟論壇、世界旅遊及旅行理事會等主要組織就酒店業相關風險及可持續發展議題所出版的刊物和研究，羅列出部分所提及的重要性議題。在2018年，為改進釐定重要性議題的方法，我們重點加強與業務相關人士的溝通，並進行價值鏈評估以便釐清業務營運所產生的整體影響，從中識別我們與主要業務相關人士之間共同議題，從而進一步確定優先次序。

重要性議題列表涵蓋三個主要的可持續發展範疇，當中包括我們作為一間公司的基礎議題，其次是考慮與「尊尚傳承2020願景」相關的議題，最後是2018年評估所識別的全新特定議題。此舉讓我們能夠根據自身的價值觀經營業務，同時繼續致力實現所制定的策略，並迅速應對新議題。我們認為上述釐定重要性議題的方法並非僅為本報告而訂立，而是指引我們將可持續發展與業務融合的方案。

於2018年，集團企業責任及可持續發展總監向集團風險委員會、集團管理理事會以及審核及風險委員會匯報環境和社會風險的最新情況，並將業務相關人士參與和重要性議題提升至風險管理的層面。例如，企業責任及可持續發展部門和審核及風險管理部門一同與主要營運單位的高級管理層進行溝通，使各營運單位明白和關注到收入不平等將帶來的影響，並將其視為新風險，同時向董事局匯報該議題。在2019年及未來，我們將繼續改善和深化該流程，以制定更有效及適切的策略。

**AR** 請參閱第146至148和154至161頁的風險管理策略

## 重要性議題框架

尊尚傳承2020願景

### 實施我們的可持續發展策略

賓客體驗、業務運作 — 能源及水的使用、廢物管理、新建及翻新工程

管治及管理、吸引及聘請員工 / 員工參與；職業健康及安全

可持續發展供應鏈；社區貢獻

### 尊重我們的基礎

永恆的核心價值觀

- 誠信、透明、負責任
- 提供卓越服務
- 尊重傳統和歷史，保持業務經久不息



賓客



員工



所屬城市

### 應對變化

賓客參與及溝通；可持續建築設計及營運；水資源緊缺；即棄塑膠；剩食和廚餘

增強可持續發展教育；多元化及共融；保安及數據安全

具影響的社區投資方式；供應商及同業參與；收入不平等（公平貿易）；人權；適應氣候變化

參考具前瞻性的研究報告及同業比較，確認可持續發展的重要議題



透過定期溝通和參與，了解組織內外業務相關人士的觀點



考慮風險基準及潛在的業務問題，將議題和對的業務重要性互相連繫



分析研究結果及確定優先次序



將研究結果與策略和匯報互相印證



2018年具體議題



# 賓客



我們深信，為每位賓客提供貼心服務的同時，亦可以為世界帶來正面的影響。務求在無損人類福祉、社區或環境的前提下提升賓客體驗。



# 賓客

透過尊尚服務，致力為賓客創造與別不同的獨特體驗，讓他們感受當地城市的魅力



在我們而言，向賓客展示城市獨特的文化及歷史遺產亦是可持續發展的其中一環。於芝加哥半島酒店，持有客房鑰匙的賓客不僅能享受客房的尊貴服務，還可遊覽當地多個極具特色及聞名遐邇的景點，例如在米芝蓮二星級餐廳 *Smyth* 內享用佳餚美人食並窺探大廚烹調過程和幕後工作；取得芝加哥藝術博物館的貴賓票及免費指南；及在貴賓席上欣賞芝加哥百老匯劇團的精采表演。芝加哥半島酒店於2015年推出這項芝城尊鑰計劃，為賓客精心打造獨一無二的體驗，讓他們以特別的視覺感受芝加哥的獨特魅力，目前該計劃已推廣至紐約半島酒店、東京半島酒店及鵝園高爾夫球會。



## 「2020願景」發展目標

提供相應設施及服務，滿足賓客不斷轉變的需求，務求擴大客戶基礎：老幼同行的家庭旅客；符合可持續發展原則的會議方案；改良的「半島天然美食」計劃



進行中

邀請客戶參與有關文化保育或自然保育的活動



進行中

## 賓客體驗

我們致力提供優越創新的產品和貼心周到又熱情真摯的服務，為賓客帶來與別不同的難忘體驗。

酒店業務營運並非一門科學；我們用心為賓客提供貼心且真摯的酒店服務，致力為賓客帶來卓越的非凡體驗。

### 主要成果

## 超過25個

以自然保育及文化傳統為主題的「半島學堂」活動讓賓客感受半島名城的生物多樣性與文化



## 福布斯五星

全數10間半島酒店於2019年榮膺福布斯五星酒店名銜，成為全球唯一一間旗下所有酒店獲此殊榮的酒店公司。



## 金獎

芝加哥半島酒店獲可持續旅遊標準制定機構全球可持續旅遊委員會(GSTC) (成員來自聯合國世界旅遊組織及世界旅遊及旅行理事會)頒發的地球檢測(EarthCheck)標準金獎。而我們位於東京、香港、巴黎、紐約的四家半島酒店則獲得銀獎，其他酒店則處於初評階段，表明我們符合全球旅遊及旅行行業的可持續發展基本標準。



## 策略方針

我們的酒店及物業在設計上均反映了所屬城市的獨特韻味，融合當地文化、風格及歷史。而同樣重要的是，將業務營運融入至我們服務的社區之中，與當地的生活緊密相連。我們一直精益求精，致力提升尊尚服務質素，以滿足賓客千變萬化的需求，例如照顧老幼同行家庭旅客的需要，並滿足所有賓客及客戶不斷演變的期望。

越來越多的賓客對我們可持續發展工作感興趣，有見及此，我們在2018年透過社交媒體平台分享有關即棄塑膠、停止供應魚翅和綠色建築的工作，廣泛獲得關注者的讚賞。我們深受鼓勵，並正籌備將於2019年推出的賓客參與和溝通計劃。

## 業務運作

我們必須善用各種資源，才可以使旗下產品與服務達至最尊尚優秀的標準。由能源、食水以至烹調材料都會細心考慮，確保各方面符合可持續發展原則及成本效益之餘，更重要是必須對賓客健康有益，並且能提升他們的入住體驗。

### 主要成果

#### 20.1%

2018年能源密度為1,325 兆焦耳／平方米，較2006-08基準減少20.1%（較去年減少0.1百分點）



#### 21.7%

2018年酒店分部的用水密度為1,075 公升／賓客入住晚數（較去年下降2.3%）



#### 50.8%

2018年廢物分流率為50.8%，其中王府半島酒店、比華利山半島酒店及東京半島酒店的廢物分流率達80%以上



### 策略方針

我們不但會遵守各地的相關規例，例如北京的碳排放量申報規例、加州的節約用水約章、香港的廢物徵費，更一直堅持達到尊尚標準之餘，不斷改善其他範疇的營運表現。我們制定了各項政策及程序手冊，例如節能守則、水資源管理指南及廢物管理指南等。我們會定期編製可持續發展表現報告，展示各營運單位的表現並由集團企業責任委員會審閱。此外，集團總工程師一般每年檢查每個營運單位兩次。由於可帶來直接成效的環境工程項目及後勤改善方案大多早已實現，因此儘管我們盡了最大努力繼續善用和節約能源，數字反映出過去幾年的竹節能成效果並不顯著。因此，我們自2018年起推出為期兩年的第三方能源詳細審核計劃，以提升我們的節能意識及了解更多節能增效的機會。我們希望在能源審核後，所實施的項目可以達到更優的節能表現。

在提高營運效率的同時確保滿足賓客各項需求，為他們提供尊尚服務



我們不斷尋找可以提升效率和更環保的營運方式。在2018年，我們在世界各地的多個營運單位均實施了各個節能項目，例如馬尼拉半島酒店推出冷水機組優化計劃、王府半島酒店啟用新的樓宇自動化系統、鵝園高爾夫球會評估可再生能源的應用、在山頂凌霄閣安裝無油冷卻器等節能設備及在香港半島酒店應用電子整流風扇技術。我們會監測這些措施的節能效果，並將於日後的報告中匯報有關結果。



### 「2020願景」發展目標

提高資源使用效能，同時又不影響我們的尊尚服務標準：\*

減少25%能源密度



進行中

減少30%二氧化碳密度



進行中

減少10%二氧化碳實際排放量



進行中

減少25%用水密度



落後於原定計劃  
(請參考第14-15頁)

減少25%廢物密度(以2012年為基準)



落後於原定計劃  
(請參考第16頁)

\*以2006年至2008年作為基準，惟廢物密度除外。



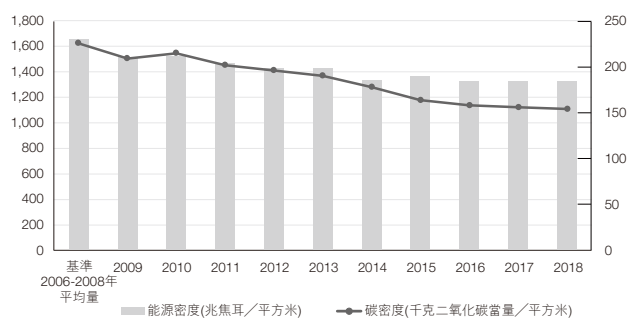
# 賓客



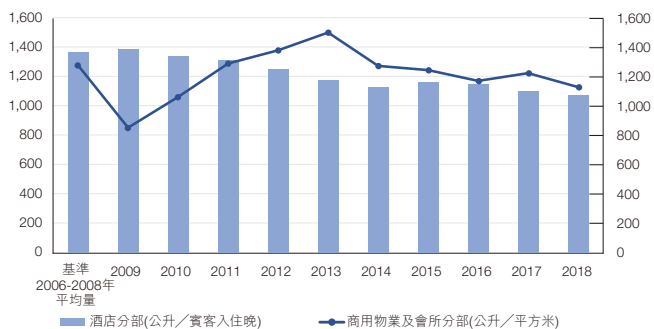
**能源及碳足跡：**各營運單位實行了多項措施，例如安裝LED燈具、提升及優化設備等，單憑這些措施，我們已成功實現減碳目標，碳密度較基準減少31.7%。整體能源密度較2017年下降0.1%，另較基準減少20.1%，實際碳排放量較基準少14.0%。

**用水效益：**食水仍然是普遍被低估的資源，其重要價值往往未能反映在食水的成本內。由於投資回報期較長，要優先投資開發食水資源和相應節水措施亦一直比較困難。於2018年，我們調查營運單位中提高用水效益的關鍵因素，包括行為和營運流程變化、氣候變

集團能源及碳密度



集團用水密度\*



\* 範圍已改變，請參閱第35頁的註釋12。由於大班洗衣的用水密度計算方法與物業及會所不同，故未包括在內。

化導致極端和難以預測的天氣以及安裝節流器等節水設備。儘管節約用水未必可以帶來金錢收益，我們仍會繼續積極展開相關工作，以進一步減少集團用水量。

在2018年，酒店分部用水密度較2017年減少了2.3%，較基準減少21.7%。商用物業及會所分部的用水密度較2017年減少7.8%，較基準減少11.6%。大班洗衣的用水密度計算方式有所不同，以每公斤洗滌衣物的用水量作為參數，大班洗衣的用水密度較2017年下降7.1%，較基準下降40.2%，成效遠超所訂下的目標。



**室內空氣質素：**於2018年，我們大部分營運單位的室內空氣質素獲得優良至良好評級。我們安裝專業的淨化設備，裝置和家具的附件均採用低化學污染成分，並定期維修和監控通風系統，以保持良好的室內空氣質素。於2019年推出的「萬花筒培育計劃」，主力為豪華酒店物色新技術，獲獎的兩家初創企業分別是Neoma及Air Luna。Neoma研究人工智能平台與觸控結合，Air Luna的空氣淨化解決方案則可檢測室內空氣質素及去除有害污染物質。

 認識更多「萬花筒培育計劃」

### 關注全球水資源緊缺問題，透過節省用水作應對措施



我們位於北京、上海和加州的營運單位，均屬全球水資源最緊缺的地區。我們在過去幾年積極實施節省用水計劃，邁出了關鍵的一步去減輕相關風險，但我們明白這還未足夠。在2018年，我們參加了「中國水危機」舉辦有關中國水資源緊缺問題的多個分享會，了解要如何做好準備，應對有關風險。我們發現到這問題並不是單憑個別公司就可以解決，我們必須與水資源和氣候專家聯手，深入了解箇中問題和提高同行的節水意識。同時明白到棉花等產品、洗衣過程及高爾夫球場設施等服務的耗水量較大，必須妥善管理這些產品和服務所帶來的環境影響。我們將於2019年及未來繼續努力實施相關工作。



#### 「2020願景」發展目標

於水資源緊缺的地區推行用水效益提升計劃



進行中

在室內空氣質素評估中為大部分營運單位取得良好至優異的成績



進行中



## 賓客

### 鑒於即棄塑膠嚴重破壞地球環境， 我們致力推動相關變革



社會十分關注即棄塑膠的問題，而解決該問題是需要全球各地共同努力。在2018年6月，我們為此公佈本集團的策略目標，成為首間就該議題發表全球綜合策略的國際級酒店之一。自2018年11月1日起，我們用符合可持續發展標準的紙吸管代替塑膠吸管，並盡量於賓客要求時才提供吸管。透過減少使用、以可持續發展的產品作為替代品以及加強回收重用塑膠製品，逐步實現2020年前淘汰即棄塑膠(包括水樽、包裝物料及浴室用品)的目標。我們的措施亦響應香港免「廢」暢飲計劃有關減少使用即棄塑膠的建議。



#### 「2020願景」發展目標

達至60%的廢物分流率



進行中

實行完善的食品安全管理制度，  
包括取得食品安全管制系統  
(HACCP)或相關認證



進行中

廢物管理：營運過程中必定會產生廢物，因此，我們致力推動有效的廢物管理，並妥善處理各類廢物，在整個營運過程中推動循環經濟概念，盡可能減少廢物生產，鼓勵廢物利用、循環再造及替代使用。

堆填或焚化的廢物密度	2018年	變化	2012年
乾廢物(公斤/平方米)	3.03	↑8.2%	2.81
濕廢物(公斤/餐飲數量)	0.37	↓29.0%	0.53

我們修訂了計算廢物密度的方法，以恰當反映廢物分流工作。新的指標顯示是以堆填或焚化處理的廢物數量作標準，而乾廢物和濕廢物分別以平方米和餐飲數量為標準進行計算，該指標有助我們了解剩下仍需從堆填或焚化的廢物中進行分流的廢物量。2018年的表現證明我們的濕廢物(包括廚餘)分流方法非常有效，但乾廢物分流仍需繼續努力改善。我們改變了廢物量匯報範圍，現時整體廢物分流率為50.8%。

自2018年起，我們更關注廚餘的管理，要求營運單位將廚餘盡量從堆填或焚化的廢物中分流。過往幾年，幾乎所有營運單位均有各種食物捐贈或分流計劃，但由於員工和賓客對廢物管理的意識薄弱，加上政府缺乏基礎設施和監管政策，我們一直難以全面貫徹推行這些計劃。我們現時的解決方案包括為客人提供適當的食物份量和評估廚餘機及廚餘堆肥等。在2019年，我們將繼續關注廚餘的處理，尋求更優的解決方案。





## 新建及翻新工程

集團旗下的酒店及其他發展項目追求恆久不衰的建築美感，務求糅合集團的歷史傳統與業務所屬城市的傳統文化，使兩者相得益彰，歷久常新。

### 主要成果

#### 過去

自2013年起，我們在香港半島酒店、淺水灣綜合項目(LEED金級認證)的大型翻新工程以及2015年的芝加哥半島酒店的大型翻新工程均納入可持續發展原則，例如使用可持續的木材。



#### 現在

在2017年的avenue Kléber 21(BREEAM優異級別)及王府半島酒店(BREEAM良好級別)翻新工程中，我們採納了BREEAM可持續發展設計標準。



#### 未來

我們正在動工的伊斯坦堡半島酒店、倫敦半島酒店及仰光半島酒店工程均遵循BREEAM可持續發展設計標準；山頂纜車升級工程的新纜車亦須符合可持續回收重用的標準。

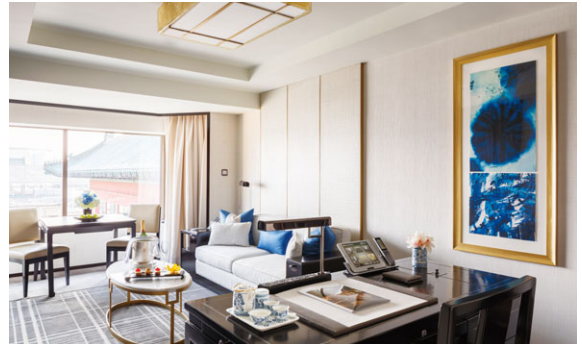


### 策略方針

本集團期望旗下物業能成為標誌性的建築，並盡可能以符合可持續發展原則的耐用物料建成。為此，我們重新審視新建項目或翻新工程的設計規格及產品水平，包括確認有關裝置及家具是否符合尊尚標準，並盡可能將可持續發展及資源效益等原則融合其中。

我們興建酒店時採用源自英國並獲全球公認的可持續發展建築物評估標準「建築研究組織建築環境評估法」(BREEAM)作為參考，以便將各項可持續發展原則的考慮因素切實納入項目發展之中，是首家以此作為發展目標的國際級別及規模的酒店公司。我們亦與值得信賴的供應商及工匠合作，設計符合本集團高品質標準、匠心獨運的家具；盡可能選用符合嚴格環保及安全要求的材料，致力為賓客打造健康舒適的環境。我們會繼續研究及採用符合可持續發展原則的材料，並在新項目使用更多循環再用的物料。

## 匠心獨運，打造美輪美奐並符合可持續發展原則的建築，讓酒店成為經典傳承



王府半島酒店的翻新工程在工程及設計上能完成偉大的壯舉，成功把原有的525間客房改造成230間套房。自翻新工程的項目規劃開始，我們就採用BREEAM等可持續發展指引，讓王府半島酒店取得BREEAM的良好評級，成為中國首都其中三家獲BREEAM認證的建築之一，亦是首間獲認證的翻新酒店。是次翻新工程亦榮獲亞太酒店投資峰會「2018可持續發展酒店獎——可持續發展設計」，獎項表彰我們把中國的工匠精神和文化傳統與先進的技術及可持續發展理念相結合。



### 「2020願景」發展目標

所有新建及大型翻新工程均符合相關的國際可持續建築標準




進行中





# 員工

A photograph of two employees in a restaurant setting. On the left, a woman with dark hair tied back, wearing a black high-collared uniform and a name tag, is smiling broadly. On the right, a man with glasses, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie, is also smiling. They are standing in a restaurant with tables and white chairs visible in the background. The lighting is warm and focused on the two individuals.

我們將7,594名員工視為家庭成員，對每一位都關懷備至並確保他們能夠發揮潛能，為賓客提供超乎期望的優質服務。我們珍視員工的工作能力和態度，並為他們的工作熱誠引以為傲。長久以來，這個大家庭的文化奉行尊重、關懷和誠信，亦是我們對待員工的基本態度。



# 員工

**員工是本公司的品牌形象、核心和靈魂，他們為賓客提供貼心周到的服務，為我們建立卓越的品牌**

在2018年，半島酒店迎來三項重大的周年誌慶——香港半島酒店的90周年、紐約半島酒店的30周年及曼谷半島酒店的20周年誌慶。我們在慶祝期間展示了部分默默耕耘的員工在半島酒店工作的各種難忘點滴。



餐飲禮賓司林小平及  
保安主任林達揚

香港半島酒店父子薪火相傳

「我身邊的人都難以相信我在半島工作了41年，我現在的工作是……與同事分享我的經驗及在半島學會的一切。」—林小平

「在這裏工作非常不同；讓我知道原來有另一種工作方式，除了金錢外還給予我更大的滿足感。」—林達揚

房務助理Khun Romane Samranthin

在曼谷半島酒店工作了20年

「我喜歡清潔工作！它讓我心滿意足……實際上，我可以運用教導技巧培訓新員工，讓他們明白如何達到我們期望的標準。」

房務員Helen Moy

在紐約半島酒店服務了30年

「我在半島酒店工作的每一天都無比愉快。我們經歷過911事件、交通大罷工、颶風桑迪吹襲和沙士爆發等許多危機，但這些事件只令我們變得像親人般更緊密團結。」

我們將7,594名員工視為家庭成員，對每一位都關懷備至並確保他們能夠發揮潛能，為賓客提供超乎期望的優質服務。

我們珍視員工的工作能力和態度，並為他們的工作熱誠引以為傲。長久以來，這個大家庭的文化奉行尊重、關懷和誠信，亦是我們對待員工的基本態度。

我們全球員工的平均服務年期為7.3年，許多員工自酒店開業就一直為公司服務，並見證各項物業至今的發展。

**AR** 請參閱第98至107頁，了解我們的員工政策。

## 主要成果

6.2%

由於事故報告機制及培訓更為完善，工傷事故數量較去年進步6.2%。



## 最佳活躍僱主品牌—銅獎

領英向我們頒發上述獎項以表揚，我們於社交媒體渠道發佈職位及活動消息，獲得廣泛關注及大量參與。



21.9%

整體員工流失率為21.9%，比率保持平穩，較2017年稍微上升0.6百分點，而自願離職率亦上升1.1百分點。



## 策略方針

我們發現過往幾年在酒店行業內物色合適的人才變得愈來愈困難，而發掘人才對我們的業務發展和成功至關重要。因此，我們必須繼續透過與員工溝通、提供具競爭力的整體薪酬津貼、創造更具意義及帶來自豪的工作，成為僱員心目中首選的僱主，吸引具工作熱誠的人才，為賓客提供最佳的體驗。

自2015年起，我們繼續實行為期五年的人力資源策略，當中涉及以下五大範疇。下表涵蓋2018年的主要成果，當中81%的目標已實現或正在推行中：





僱主品牌宣傳



能力建設



加強企業文化



提升工作表現



人力資源架構

吸引與挑選

- 推出網上入職及離職調查，作為「關愛應徵者」計劃的一部分
- 全面啟用電子人才數據庫、開展校園招聘及採用心理評估工具

發展與成長

- 繼續以創新的形式推出培訓，如網絡入職培訓計劃及簡短的視像培訓
- 在2018年安排共142次環球交流訪問

參與及激勵

- 繼續推廣名為「健康智慧」的健康關注計劃
- 進一步了解員工的完整職業生涯 — 在2019年推出集團全球員工體驗調查

獎勵與認同

- 完成醫療保健福利檢討
- 實行新的銷售獎勵計劃及薪酬福利基準
- 檢討管理層花紅計劃

建立與加強

- 向全球員工推廣流動學習程式
- 完善工作表現及學習管理系統，並發佈新的行為守則
- 檢視職位配對及全球職位級別，並制定國際人員流動政策

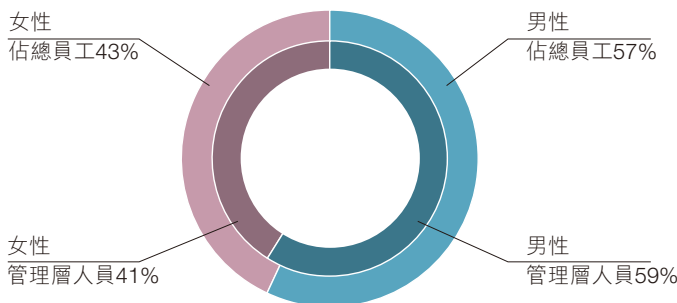
工作環境

**共融的工作環境：**我們致力營造和諧共融的工作環境，為全體員工提供均等的發展機會，對不同性別、年齡、國籍、宗教、性取向、傷健或其他的員工一視同仁。2018年，41%的管理職位由女性擔任，而女性員工亦佔總員工人數43%。我們推出多項計劃，並在2018年進一步推廣「少數族裔實習先導計劃」，專門為少數族裔的年青人提供培訓機會，並在香港為獲認可的合法難民提供工作。我們擬將這項計劃推廣至集團全球業務的其他地區。本集團已制定政策及程序，聽取員工有關歧視個案的投訴，並以公平、恰當的方式處理個案。我們鼓勵員工主動提出投訴個案，我們定必認真嚴肅地處理。於2018年，我們並無接獲涉及歧視的投訴個案。我們將本著積極改進的精神，於2019年推出數項措施去加強員工的相關意識。

**健康、安全與保安：**透過有效的制度及政策去保障酒店、會所及其他物業的顧客及員工健康安全是我們的首要任務。全球多個地區正面臨恐怖主義及或社會動盪等問題，其中部分地區更是本集團的業務所在地。各營運單位均設健康及安全委員會，定期舉行會議，檢討表現並實行改善計劃。業務單位亦訂有符合當地法例的管理制度及流程，並且盡可能符合或遵照國際認可的OHSAS 18001職業健康與安全管理標準。

於2018年，我們繼續加強各項保安及安全管理系統。例如，我們進行了差距分析，以確定業務單位需要改進的地方，以符合集團安全及運營風險框架。該框架參考並引用國際安全管理標準ISO 31000及OHSAS 18001的原則。2019年起，我們會將分析結果推進至應用層面，實際落實相應措施。

員工人數 (按性別和管理層職位劃分)



## 員工

### 公司全員參與是我們實施可持續發展策略的基礎



我們發揮員工熱情的工作態度和創造力，將可持續發展融入業務，讓每位員工參與其中，令可持續發展成為我們業務的內在動力。於2018年，我們製作了兩段影片——其一段是獲本公司慈善捐助受益人感謝我們員工的影片；另一個是名為「*Children R Us*」的影片，由我們員工的孩子訪問行政總裁及集團代表有關可持續發展工作的進展和重要性。可持續發展議題往往都比較複雜和嚴肅，我們把這些影片翻譯成業務所在國家的語言，並透過這種有趣的形式，向員工傳達重要的訊息，以提升員工的參與度。兩段影片都獲正面迴響，我們將在明年推出更多類似的影片項目。



#### 「2020願景」發展目標

保持零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故紀錄



進行中

參照相關的國際標準或其他的合適準則，實施完善的的安全管理制度，將職業健康與安全事故減至最低



進行中

我們將繼續加強安全第一的文化，透過員工參與盡可能把事故發生的可能性降至最低。由於員工報告事故的意識有所增強，2018年的工傷比率較2017年下降6.2%，其中大部分屬輕傷。由於幾名員工的工傷需要較長時間康復(如拉傷、骨折、瘀傷和燒傷)，度致損失工作日比率增加了23.7%，全部工傷個案都根據當地法規去處理和賠償。當員工可以復工，我們會盡量安排合適的崗位協助他們康復。2018年，我們依然保持零致命意外的紀錄，但有一宗永久傷殘索償正在調查當中，詳情將於下一年報告匯報。在2019年，我們計劃推出集團職業健康與安全管理制度，促使營運單位持續改善職業健康與安全。

\*請參閱第35頁註釋5。

**道德操守：**本集團秉持實踐高標準道德操守的價值觀。尊重人權、擁抱多元文化、促進共融、堅決打擊貪污，均是我們經營業務的核心價值，亦是業務取得可持續增長的關鍵所在，並有助我們獲得及保持業務相關人士的信賴。在2018年，本集團發佈了經修訂的行為守則，當中列明集團對員工行為操守的期望，特別是關於防止賄賂、公平競爭、平等機會、保障客戶私隱及反歧視以及環保責任方面的應有行為。修訂的行為守則仍然根據國際公約和章程如聯合國《世界人權宣言》等憲章而訂立。在2018年，本集團接獲5宗嚴重違反行為守則的行為舉報，全部個案都已經根據集團政策展開調查及處理，相關員工已收到警告、被暫停或終止合約。

所有員工都需要參與行為守則培訓，以確保他們了解本集團對其道德與職業操守的期望。本集團亦訂有舉報政策(Speak Up Policy)，列明舉報不當行為的方法、調查程序，以及相應的處理方法。在2018年，我們進一步提升員工對數據隱私和保安的相關意識，同時實施歐盟《通用數據保障條例》(GDPR)。有關措施包括面授和在線培訓，設立專用數據隱私資料中心並制定一系列相關材料。此外，我們亦推出多項資訊科技保安措施及提供相關培訓，以確保所有資訊科技系統的安全。

### 促進員工發展

**進修與發展：**人力資源的投資可算是我們實現業務可持續發展最重要的投資項目。提供進修和成長的機會是激勵員工(尤其是年輕員工)的關鍵因素，我們提供各項企業管理發展培訓計劃，以提高各階層員工的技能和知識。例如，我們的企業管理培訓計劃為來自12個國家的新人提供培訓，他們已在3個營運單位工作並涵蓋7個職能部門，平均工作年期為4.5年。於2018年，我們的實習生計劃在全球營運單位提供約1,000個實習機會。

我們與香港理工大學主修數碼媒體的學生合作，製作簡短的文化培訓影片，並在其中一項培訓計劃中嘗試應用人工智能技術。我們將繼續尋求創新的方法，提高相關人才培訓的效率並達致更佳的效果。於2018年，有32,000人次參加在線培訓課程，相等於每名員工參加約4.3個在線課程。這些課程中大約有250個是專門為本集團而定制的培訓計劃。



**與員工溝通：**集團及各個營運單位採用不同的方式確保與員工進行有效的溝通和聆聽員工的意見，包括員工參與度調查、員工大會、定期內部通訊、內聯網、非正式聚會及在線社交網絡小組等。我們向員工發佈資訊，讓他們了解整個集團的最新動態。每個季度都會有行政總裁視頻廣播，向全體員工發表講話，而集團的高級管理團隊亦會定期到訪各業務單位。我們一直為員工提供機會，讓他們可以就實際的業務問題向高級管理層表達意見，並提供構思去改進公司業務及為公司的未來作準備。

*建立健康、熱誠、敬業樂業的員工文化實為重要，使我們能繼續滿足賓客的要求*



我們推出的「健康智慧」計劃突破傳統的健康關注活動，該計劃全面涵蓋身、心、靈和意念等元素。各營運單位於當地委派代表倡導並推行「健康智慧」計劃及相關活動。自2017年計劃推出以來，我們曾舉辦全球健康食譜比賽和舞蹈比賽等。不同的營運單位還推出了瑜伽課程、體育俱樂部、心理健康論壇和金融知識分享會等。看到員工積極支持和參與「健康智慧」計劃，令我們倍感欣慰，並計劃在日後開展更多活動，幫助員工提升生活和工作的質素，使工作更添意義。



#### 「2020願景」發展目標

加強行政及領導能力發展，制定完善的高級管理層繼任計劃框架



進行中

就企業責任及可持續發展議題為所有員工提供相關的進修及發展機會



進行中



# 所屬城市

我們深信集團的酒店和物業是當地社區的一部分，因此我們會僱用當地人，並為當地經濟作貢獻。為促進社區的發展，我們尊重當地文化，關心社區發展，視所屬城市為我們的家，並保持其國際知名和標誌性的地位。



# 所屬城市

透過協作、創新與合作去解決社會問題，尋求雙贏方案



於2018年，我們率先推出一個升級再造的項目，嘗試利用香港半島酒店的舊床單製造泰迪熊，實行升級再造。這些床單由香港慈善機構聖雅各福群會利用淺水灣綜合項目提供的洋蔥皮剩食進行純天然人工染色，再由馬尼拉半島酒店的慈善合作夥伴，菲律賓社會機構ANTHILL Fabric Gallery製成泰迪熊。

泰迪熊的設計由香港青年設計師區峻培負責，泰迪熊可以變身成標致的兒童浴袍，該多功能設計曾獲聯合國教科文組織的獎項。我們把出售泰迪熊所得的善款捐贈到樂施毅行者，用作支持本公司參與的香港隊伍，另外部分泰迪熊由希望之盒(Box of Hope)贈予香港和亞洲的貧困兒童。我們用升級再造的概念，以實際行動向社會傳遞愛與關懷！



### 「2020願景」發展目標

10%的員工參與社區服務，並服務10萬個小時



進行中

制訂全集團適用的社區投資計劃，在香港上海大酒店所有營運單位實行



進行中

## 社區參與

本集團業務的長遠發展，與業務所屬城市及社區的成功和可持續發展環環相扣。當地社區為我們提供業務發展所需的資源、基建設施及市場，亦因如此，我們的業務經營應該為當地社區帶來裨益。本集團自覺有責任持續、積極地貢獻廣大社群，為各方創造長久的共享價值。

### 主要成果

18.7%

的員工自2013年起一直積極參與社區服務，超過240多間慈善機構受惠，累積社區服務時數逾90,000小時，快將達到我們的目標。



518

項於全球各地推行的社區發展計劃，捐贈善款及物資總值超過1,200萬港元，佔收營業盈利1.2%。



4 隊

樂施毅行者隊伍，分別由上海半島酒店、東京半島酒店、香港總公司及長期參與的香港隊，首次有四支隊伍一同參與樂施毅行者，為香港、中國內地、非洲及亞洲其他地區的貧困緩解及緊急救援項目籌款。



### 策略方針

明白到不同社區所面對社會問題各有不同。因此，集團旗下各營運單位均會因應所屬社區的需要制定行動計劃，適切並有策略地投放資源於當地社區發展。我們的義工及社區活動亦以傳遞關愛為重心，這正是我們日常工作不可或缺的部分。

### 誰是 受益人

- 長者
- 青年
- 弱勢群體



### 為何 幫助他們

- 長者：珍視傳統
- 青年：迎接未來
- 弱勢群體：  
幫助有迫切需要的人

### 如何 幫助他們

- 慈善捐贈／公益營銷（例如「願望之樹」活動）
- 員工參與義工活動（例如探訪長者）
- 社區合作（例如「少數族裔實習先導計劃」）

### 社區發展

以下是我們社區發展工作的部分例子：

#### 關懷長者

香港的長者人數不斷增加，需要社會各界攜手支援，以提高長者的生活質素。由資訊科技部門帶領，我們的總公司同事為香港聖雅各福群會的多名長者舉辦了電子科技興趣班，教導他們使用Instagram和Snapchat中流行的趣味社交媒體應用程式「Snow」，讓他們能夠與年青人互動，享受箇中樂趣。我們的員工於該活動中，善用他們專長的相關技能，協助長者融入社會。

#### 青年發展

比華利山半島酒店已連續兩年與慈善機構「以此為家」(A Place Called Home)合作，為洛杉磯南部的弱勢家庭兒童及青少年提供成長、培訓及進修機會。我們特別為Girl Power慈善計劃(為期一年)的年輕女孩舉辦「年度女性賦能日」(Annual Girl Power Empowerment Day)，在比華利山半島酒店舉行午餐會，由酒店的女經理就教育、職業生涯目標和酒店工作等議題作分享和提供意見。

#### 支援弱勢社群

越南The Landmark的義工在胡志明市北部平陽省的富教區，為大約200名來自弱勢家庭的六年級和七年級學生舉辦「護眼節」活動。義工帶來眼科檢查儀器，並邀請眼科醫生為有需要的學生免費提供眼鏡，並以遊戲方式去提高學生對眼睛保健的意識。

我們透過分享節日的歡樂以及向年青人傳授職業技能，全力支持當地社區的發展



於十二月的其中一個週六，我們把淺水灣綜合項目裝飾成維妙維肖的歐洲聖誕村，為香港的弱勢家庭兒童舉辦慈善派對，讓他們有機會感受節日的歡樂氣氛。我們邀請35個本地慈善機構及約1,100名弱勢家庭兒童參加活動。香港上海大酒店及淺水灣綜合項目有超過50名員工擔任義工，為兒童帶來難忘的活動體驗。



賀理士嘉道理爵士青年發展中心透過為弱勢及需要特別照顧的中國青年提供為期兩年的生活技能和酒店職業培訓，幫助他們成長。於上海的首輪培訓計劃有11名畢業生，第二輪培訓已招收21名學員。部分畢業生已加入上海半島酒店的大家庭，另有部分學員現於王府半島酒店和上海半島酒店正接受最後的培訓。基金會由香港上海大酒店現任主席米高嘉道理爵士及夫人私人捐獻成立，以紀念米高嘉道理爵士的叔父，亦即曾任香港上海大酒店主席達35年的賀理士嘉道理爵士。參加該計劃的青年在中心會接受18個月的培訓，並在畢業前獲得為期六個月的行業實習機會。



# 所屬城市

我們為賓客提供最優質產品及尊尚服務同時，亦會確保以負責任和可持續發展的方式採購有關產品



半島商品銷售以半島品牌包裝的各種食品和禮品，我們以負責任的方式進行採購，遵從公平貿易的原則，更榮獲香港公平貿易聯盟的公平貿易標誌金獎和最公平獎。公平貿易原則包括為工人提供公平的收入、緩解貧困和減少不平等。十多年來，半島商品一直與公平貿易茶葉合作夥伴Teesta Valley合作，該公司是擁有175年悠久歷史的印度公司，專門採購優質茶葉，並且有超過70%的茶葉產品獲公平貿易認證。



### 「2020願景」發展目標

下列產品一律生產來自可持續發展材料或來自經認證為可持續發展或符合道德的採購來源：  
紙製品；茶葉、咖啡、巧克力；  
客房用品；50%的清潔用品；  
50%的鮮貨從本地或區內採購



進行中

## 供應鏈

與供應商的關係對我們的聲譽及品牌形象至關重要。我們致力在遵守勞工準則、尊重人權及不影響健康或環境的前提下，以最具競爭力的價格進行採購，並與供應商緊密合作，確保產品完全達到我們的尊尚優質標準。我們深明集團的決策會廣泛影響社區，因此本文將載列有關我們已採取的供應鏈措施。

### 主要成果

93.8%

紙製品來自以可持續發展方式管理的樹林；距離發展目標約數個百分點，並較去年增加3.5百分點。



84.2%

咖啡來自負責任的採購來源，而同樣來自負責任採購來源的巧克力和茶葉分別為71.5%及59.7%（與去年相比，咖啡、巧克力及茶葉分別增加21.3、49.2及14.3百分點）。



94.6%

清潔用品可生物降解，達至我們的目標。



55.7%

鮮貨從本地或區內採購，達至我們的目標。



### 策略方針

在篩選業務合作夥伴時，我們的採購和運營團隊會與信譽良好的供應商合作，採購最優質且符合供應鏈行為守則的產品，並盡可能選購符合可持續發展準則的產品。



### 供應鏈行為守則

為闡述我們希望供應商履行的負責任採購承諾，我們於2009年底在網上發布供應鏈行為守則(SCCOC)，以闡明我們在環境、社會和道德操守方面對供應商和承辦商的期望，並將加入招標合約之中。於2018年，我們更新了供應鏈行為守則，以符合聯合國全球契約、聯合國世界人權宣言、國際勞工組織公約及經合組織的跨國公司指引等國際標準，並加強反貪污、數據隱私和保密、人權和現代奴役、塑膠使用以及與供應商溝通方面的內容。我們會根據舉報政策，舉報的任何涉嫌違反本守則的人員展開調查。

 了解更多有關我們的供應鏈行為守則

### 與供應商合作

於2018年，我們針對尚未獲得公平貿易認證的其他茶葉、咖啡和巧克力供應商制定策略方針，包括要求他們回答問卷調查以提高認知度及採取行動，使其產品符合公平貿易原則。部分小企業或供應商認為獲得認證比較困難，因而我們希望該措施可以幫助他們實現可持續發展目標。我們將在2019年全面實施該項策略方針。

此外，我們正進一步制定審核供應商的方法，確保他們遵守供應鏈行為守則，並建立與他們持續溝通的框架。該策略還適用於與人權、販賣人口和現代奴役有關的行動。請於網上查閱我們現代奴役法案聲明。

### 行業內的業務

我們認識到可持續發展具有系統性，因此我們與本行業的企業展開多項合作，共同為可持續發展帶來的挑戰尋找解決方案，希望藉此提高自身及本行業的可持續發展表現。例如，我們加入了責任奢侈品行業促進會(ReLI)，該組織號召奢侈品行業的公司展開合作，了解可持續發展議題，其成員包括全球各大奢侈品牌，其中部分為我們酒店商場的零售租戶，並且是我們價值鏈的一部分。我們是該組織唯一來自酒店業的公司成員。於2018年，我們與責任奢侈品行業促進會的成員共同發佈一份名為Disrupting Luxury: Creating Resilient Businesses in Times of Rapid Change的新報告，概述奢侈品行業應對全球氣候變化和生物多樣性急速下降的問題、新技術和自動化、以及日益嚴重的經濟不平等所帶來的挑戰和機遇，並就此作出建議。我們考慮把研究結果應用於制定2020年後的可持續發展策略當中。

### 與他人攜手合作，共同達致可持續發展之目標



由於海洋生態系統的生物多樣性正不斷下降，負責任和可持續的採購成為關鍵之選。雖然與其他同業相比，我們所產生的影響相對較小，但我們仍可以身作則在業內樹立榜樣，如宣佈停用魚翅。於2018年，我們新增多項有關可持續發展海鮮的合作計劃，比如響應野生救援有關全球公司停用魚翅的慈善承諾捐助、贊助ADM Capital Foundation聯合組建香港可持續海產聯盟(Hong Kong Sustainable Seafood Coalition)，號召海鮮業相關人士制定負責任海鮮採購的自願子標準、在淺水灣綜合項目舉辦一場有關可持續發展海鮮的募捐活動、與墨西哥駐香港總領事館合作，在山頂凌霄閣創作提倡可持續海產的壁畫，提高公眾對該議題的認識。



#### 「2020願景」發展目標

停用魚翅，餐飲部門不再以極度瀕危物種為食材



進行中

採購合約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



進行中



## 所屬城市

### 故事欄目：管理及適應氣候變化(符合TCFD的披露)



責任奢侈品行業促進會的研究強調了氣候變化問題帶來的挑戰。我們十分重視2018年聯合國政府就氣候變化專門委員會發佈的《全球升溫1.5°C特別報告》，當中提及有迫切需要採取措施，防止全球氣候變暖超過1.5°C，以確保社會的可持續發展與平衡。下文是我們首次參考氣候相關財務披露工作小組的建議作出的披露，旨在向業務相關人士提供我們管理氣候變化相關風險的資料。



**管治：**氣候變化與其他所有可持續發展相關的議題，均由行政總裁擔任主席的集團企業責任委員會負責管理，並定期向集團風險委員會、集團管理理事會和董事局及其下轄委員會報告，並由企業責任及可持續發展總監在全球及策略層面進行協調，由集團和當地委員會代表提供營運支持。



**策略：**為實現「2020願景」，我們已就營運所耗用的能源和用水採取相關措施，以緩和氣候變化。我們各營運單位就極端氣溫、颶風和颱風等極端天氣影響制定應對計劃。我們會將更全面的氣候變化應對方針納入2020年後策略，並成為世界旅遊及旅行理事會(WTTC)、商務社會責任國際協會(Business for Social Responsibility)和責任奢侈品行業促進會(ReLi)的一員，方便我們將氣候變化相關議題的領先研究報告和倡議納入考慮因素之中。



**風險管理：**年報的集團管理委員會報告和本報告已載列有關洪水、監管收緊、供應鏈影響和極端天氣事件等部分與氣候變化的風險。在集團資產管理層面，我們透過以下方式降低與實際氣候事件相關的風險：(a)為物業和各營運單位購買綜合保險；(b)透過設計、施工及適當的保養增強建築結構的復元能力；及(c)成立所在地和公司級別的危機管理團隊。我們將繼續深入了解氣候變化的其他影響，將其納入整體風險流程，並在未來的報告中作出進一步披露。



**計量標準及目標：**「2020願景」涵蓋能源、水和碳排放的相關目標以及與減緩氣候變化有關的行動，例如採用可持續的設計及與業務相關人士溝通。在制定2020年後的策略時，我們以科學或實際景況為依據，釐定關於能源、氣候和水的目標，包括對棉花等農產品進行價值鏈評估。



**2018年的成果：**在2018年，我們的總能源消耗和用水量為209百萬港元。儘管氣候變化已對我們的業務構成財務影響，包括造成短期的業務損失、使保險費用增加以及需修復受損財物的支出等，但有關影響未算重大。除此以外，我們難以就氣候變化將對業務產生的財務影響作出合理估計。我們將繼續監察、管理並於適當時候報告相關的影響。

# 獨立核證報告

## 致香港上海大酒店有限公司董事的 獨立核證報告

畢馬威會計師事務所受香港上海大酒店有限公司(簡稱「香港上海大酒店」)委託，對其2018企業責任及可持續發展報告及數據摘要(下文稱為「報告」)內的已識別要素(「已識別要素」)進行有限級別核證。報告是由香港上海大酒店根據相關報告標準編製，該截止年度為2018年12月31日。

## 報告中的已識別要素

已識別要素如下：

- 報告第2至30頁中包含的下列數據及相關重要陳述
- 第33頁上的數據表中包含的下列數據

### 經濟

收入(包括利息收入)  
經營成本  
僱員薪金及福利  
資本支出  
向資本提供者付款  
向政府繳稅  
總樓面面積  
總賓客入住晚數

### 員工

員工總數  
員工流失率  
員工性別比例

### 安全

工傷比率  
因工傷損失的工作日比率

### 社區

捐款及物資捐贈  
其他社區貢獻

### 環境

溫室氣體排放  
集團碳排放密度  
總能源耗量  
能源密度  
直接用水  
用水密度  
循環再用及其他水源用水量  
廢物產生量  
廢物分流量

## 香港上海大酒店董事的責任

香港上海大酒店董事負責編撰及呈列報告，尤需確保報告在各重大方面均符合報告標準。報告標準是指香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(「聯交所ESG指引」)。董事責任亦包括設計、實施及維持相關內部監控系統，確保報告內容準確無誤，以使報告不存在因欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

## 獨立核證者的責任

我們的責任是根據以下對報告內已識別要素執行的有限級別核證工作，向香港上海大酒店董事提供核證結論。獨立有限級別核證報告是按照委託條款進行，匯報對象僅限香港上海大酒店。我們的核證工作僅為向香港上海大酒店董事局報告我們在此獨立有限級別核證報告中被委託的事項，除此並無他由。除了香港上海大酒店，我們的核證工作、獨立有限級別核證報告或核證結論，並不向任何人士負責。在有限級別核證中執行的核證程序，其性質及所需時間與合理水平核證不同，而且核證程度亦較淺。因此，透過有限級別核證所得的核證程度會較合理水平核證為低。

## 獨立核證報告

### 工作依據

我們根據國際核證聘用準則(ISAE) 3000「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」以及ISAE 3410「溫室氣體排放聲明核證聘用準則」進行核證工作。該等準則要求進行核證的團隊適當具備執行委聘工作所需的相關知識、技術和專業能力。

### 我們的獨立性及質量控制

本事務所應用質量控制國際準則第1號，並按該準則設有一個全面的質量控制系統，包括有關遵從道德規範、專業標準和適用的法律法規的文件紀錄政策和程序。本事務所已遵守國際會計師職業道德準則理事會發布的「專業會計師道德守則」的要求，並保持獨立性，該守則以誠信廉潔、客觀、專業能力及盡職審慎、保密以及專業操守為基本原則。

### 核證工作

本事務所對報告中的已識別要素進行的有限級別核證工作包括作出各項查詢，查詢對象主要為負責編製企業責任及可持續發展報告中各項已識別要素的責任人，並包括適當運用分析及其他收集證據程序。相關程序包括：

- 與香港上海大酒店總部負責收集及審閱已識別要素的管理層及員工進行面談，以理解收集資料的過程；
- 到現場了解報告內已識別要素收集及審閱時使用的數據收集過程；
- 檢查和評核用以產生、匯總及匯報已識別要素的系統及過程；

- 抽樣檢查已識別要素是否符合數據背後的支持理據和計算方法；
- 分析各營運單位提供的數據，透過與管理層進行面談，調查公司今年數據相比去年主要的改變、期望及目標；
- 根據聯交所ESG指引中的各項定義，衡量香港上海大酒店用於編製指標的定義是否恰當；
- 閱讀第36至42頁載列之可持續發展報告內容索引，以釐定其是否符合我們對聯交所ESG指引的理解；
- 閱讀報告所述的資料，以判斷該等資料是否符合我們對香港上海大酒店可持續發展表現的總體認知。

### 結論

根據有限級別的核證程序及取得的證據，我們沒有發現任何內容導致我們認為在香港上海大酒店截至2018年12月31日年度的2018企業責任及可持續發展報告及數據摘要中所載的上述已識別要素在各重大方面未有根據報告標準編製。



畢馬威會計師事務所  
香港中環  
遮打道10號  
太子大廈8樓  
2019年3月14日



# 可持續發展數據摘要

本章節提供本集團的可持續發展表現的統計資料。為方便業務相關人士理解並使用表現基準評價我們的企業責任表現，我們的報告遵循聯交所ESG指引以及GRI標準。

## 1. 可持續發展數據摘要<sup>(1)</sup>

			2018	2017	2016	2015	2014	2006-08 之基準
經濟	收入(包括利息收入)	百萬港元	<b>6,232</b>	5,804	5,668	5,797	5,903	-
	經營成本	百萬港元	<b>2,241</b>	2,102	2,134	2,142	2,168	-
	僱員薪金及福利	百萬港元	<b>2,291</b>	2,135	2,108	2,063	2,052	-
	資本支出	百萬港元	<b>1,490</b>	1,827	2,479	1,379	354	-
	向資本提供者付款	百萬港元	<b>195</b>	224	239	217	211	-
	向政府繳稅 <sup>(2)</sup>	百萬港元	<b>486</b>	442	410	480	458	-
	總樓面面積	千平方米	<b>652</b>	652	651	651	651	518
	總賓客入住晚數	千晚	<b>1,333</b>	1,240	1,190	1,256	1,277	1,119
員工	員工總數 <sup>(3)</sup>		<b>7,594</b>	7,534	7,985	8,447	8,728	-
	員工流失率	%	<b>21.9%</b>	21.3%	22.0%	22.6%	19.9%	-
	員工性別比例	女性員工%	<b>42.6%</b>	41.9%	42.6%	42.8%	42.3%	-
健康及安全	工傷比率 <sup>(3)(4)</sup>	每100名員工的 報告工傷事件	<b>8.1</b>	8.7	8.7	8.3	7.3	-
	因工傷損失工作日比率 <sup>(3)(4)</sup>	每100名員工的 報告工傷日數	<b>58.7</b>	47.4	47.8	59.4	75.3	-
環境	溫室氣體排放	千噸二氧化碳當量	<b>101</b>	102	103	107	116	117
	集團碳排放密度	千克二氧化碳當量/ 平方米	<b>154</b>	156	158	164	178	226
	總能源耗量 <sup>(5)</sup>	000千兆焦耳	<b>864</b>	864	866	892	871	858
	能源密度 <sup>(6)</sup>	兆焦耳/平方米	<b>1,325</b>	1,326	1,329	1,369	1,338	1,658
	直接用水 <sup>(6)</sup>	千立方米	<b>1,705</b>	1,662	1,651	1,765	1,747	1,807
	用水密度							
	酒店分部 <sup>(6)</sup>	公升/賓客入住晚數	<b>1,075</b>	1,100	1,154	1,168	1,132	1,373
	商用物業、會所及服務分部 <sup>(6)</sup>	公升/平方米	<b>1,131</b>	1,226	1,173	1,247	1,276	1,280
	循環再用及其他水源用水量 <sup>(6)</sup>	千立方米	<b>448</b>	489	613	137	124	-
社區	廢物產生量 <sup>(3)(7)</sup>	噸	<b>6,895</b>	7,605	7,746	7,832	7,778	-
	廢物分流率 <sup>(3)(7)</sup>	噸	<b>3,505</b>	3,610	3,270	3,294	3,219	-
	捐款 <sup>(8)</sup>	千港元	<b>2,519</b>	3,250	4,232	6,273	4,197	-
物資捐贈 <sup>(8)</sup>	千港元	<b>7,189</b>	6,370	9,040	7,115	7,196	-	
其他社區貢獻 <sup>(8)</sup>	千港元	<b>2,796</b>	2,730	2,125	2,447	2,689	-	

### 註釋：

- 請參閱刊載於封面內頁的報告範圍，以了解員工、健康及安全、社區及環境表現統計數據中涵蓋的業務範圍。
- 包括企業所得稅、物業及房地稅、薪俸稅及其他公司稅。
- 員工、健康及安全、環境和社區數據的報告範圍及計算方法有變，詳情請參閱第35頁(員工—註釋1；健康及安全—註釋5、6；用水及廢物量—註釋12；社區—註釋21)。
- 工傷數字包括由小型急救事件至需要送院的較嚴重事故。2018年並無錄得職業病事件。
- 匯報的總能源耗量和能源密度不包括車用燃油耗量。
- 包括酒店的所有用水量，並非只計算賓客直接用水量。
- 2018年度集團的廢物分流率為50.8%。隔油池所產生的廢物、有害廢棄廢物和建築廢物並不包括在廢物數據內。
- 為使社區捐贈更符合社區需求，我們新的捐贈策略提供更多折扣及無償的產品和服務，因此捐款數字下降而物資捐贈總值增加。
- 捐贈予非慈善團體以支持社區項目，如「香港社會發展回顧」，嘉道理家族及其業務的珍貴歷史紀錄收藏於該項目之檔案庫內，大部分見證香港的歷史發展。

## 可持續發展數據摘要

### 2. 企業責任及可持續發展表現

重大數據變動的解釋載於報告內文或下文所載的註釋

匯報的員工數據包括本集團所有酒店營運單位(包括設於香港、北京、曼谷、上海及美國的辦公室)、商用物業、會所及服務營運單位。  
匯報的環境數據包括本集團所有酒店營運單位(不包括總公司辦公室)，包括淺水灣綜合項目、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈、越南胡志明市的The Landmark、泰國曼谷的泰國鄉村俱樂部、美國加州的鵝園高爾夫球會以及大班洗衣。  
匯報的社區數據包括本集團所有酒店營運單位和設於香港的總公司辦公室，包括淺水灣綜合項目、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈、越南胡志明市的The Landmark、泰國曼谷的泰國鄉村俱樂部、美國加州的鵝園高爾夫球會以及大班洗衣。

		2018 商用 物業、 會所及 服務 集團表現			2017 商用 物業、 會所及 服務 集團表現			
		酒店	酒店	酒店	酒店	酒店	酒店	
H 職	員工總數 <sup>(1)</sup>	6,148	1,446	7,594	6,123	1,411	7,534	
	男性	56.6%	60.6%	57.4%	57.5%	60.7%	58.1%	
	女性	43.4%	39.4%	42.6%	42.5%	39.3%	41.9%	
	按管理職位劃分 <sup>(2)</sup>							
	管理人員	15.1%	11.8%	14.5%	14.9%	9.6%	13.9%	
	非管理人員	84.9%	88.2%	85.5%	85.1%	90.4%	86.1%	
	訂立集體談判協議的僱員	21.4%	16.0%	20.4%	22.1%	16.3%	21.0%	
	總員工流失率 <sup>(3)</sup>	21.6%	23.3%	21.9%	20.5%	25.0%	21.3%	
	30歲以下	36.7%	41.9%	37.4%	34.2%	33.4%	34.1%	
	30歲至50歲	16.6%	19.2%	17.0%	17.1%	23.5%	18.2%	
50歲以上	14.2%	19.8%	15.8%	9.8%	22.6%	13.6%		
平均培訓支出 <sup>(4)</sup>	除以全職員工總計	HK\$3,057	HK\$912	HK\$2,659	HK\$3,279	HK\$1,656	HK\$2,979	
工傷比率總計 <sup>(5)</sup>	每100名員工的工傷事件	8.9	5.3	8.1	9.7	4.7	8.7	
損失工作日比率總計 <sup>(6)</sup>	每100名員工的日數	58.9	57.9	58.7	48.6	42.7	47.4	
缺勤比率總計 <sup>(6)(7)</sup>	日數除以員工	5.9	5.3	5.8	5.2	5.7	5.3	
環 境	溫室氣體排放 <sup>(8)</sup>							
	範圍1排放	千噸二氧化碳當量	80	21	101	82	20	102
	範圍2排放 <sup>(9)</sup>	千噸二氧化碳當量	15	8	23	14	7	21
	範圍2排放 <sup>(8)</sup>	千噸二氧化碳當量	65	13	78	68	13	81
	碳排放密度	千克二氧化碳當量/平方米	164	125	154	168	121	156
	總能源耗量 <sup>(10)(11)</sup>	000千兆焦耳	702	162	864	699	165	864
	直接能源耗量	000千兆焦耳	195	90	285	192	92	284
	間接能源耗量	000千兆焦耳	507	71	579	507	73	580
	能源密度	兆焦耳/平方米	1,441	981	1,325	1,436	1,001	1,326
	直接用水量 <sup>(12)(13)(14)</sup>	千立方米	1,432	272	1,705	1,364	298	1,662
	用水密度 <sup>(13)</sup>							
	酒店 <sup>(15)</sup>	公升/賓客入住晚數	1,075	n/a	n/a	1,100	n/a	n/a
	商用物業、會所及服務 <sup>(16)</sup>	公升/平方米	n/a	1,131	n/a	n/a	1,226	n/a
	循環再用及其他水源用水量	千立方米	130	318	448	132	357	489
	廢物產生量 <sup>(17)</sup>	噸	6,386	510	6,895	6,248	1,357	7,605
	分流處理的廢物 <sup>(17)(18)</sup>	噸	3,380	125	3,505	3,465	145	3,610
	耗蝕臭氧層物質的排放 <sup>(19)</sup>	千克三氯氟甲烷當量	24.8	4.0	28.8	26.1	6.1	32.1
社 區	捐款 <sup>(20)</sup>	千港元	1,460	1,059	2,519	2,355	895	3,250
	公司捐款	千港元	1,267	884	2,151	2,056	799	2,855
	僱員及賓客捐款	千港元	193	175	368	299	96	395
	物資捐贈 <sup>(21)</sup>	千港元	4,353	2,836	7,189	4,695	1,675	6,370
	社區性質的其他貢獻 <sup>(22)</sup>	千港元	-	-	2,796	-	-	2,730
	社區活動							
	服務時數 <sup>(23)</sup>	小時	19,949	2,609	22,558	18,385	2,913	21,298
	僱員義工人數 <sup>(24)</sup>		1,093	250	1,343	1,441	349	1,790

註釋：

- 由2017年起，由於逾90%為全職員工，因此員工總數僅包括每週於該特定職位工作滿全職時數的員工。匯報範圍並不包括長期合約、定期合約、隨意聘用合約、無訂立合約的兼職員工及用作日常應急的臨時員工。全職人力工時(2018年12月)為8,216，該數字包括兼職員工(例：兩名兼職員工分別工作半天，會被計算為一個全職人力工時)。
- 於2017年，「管理層」的定義修訂根據香港上海大酒店的專業能力框架。
- 員工流失率的計算只包括全職員工。「全職」是指員工每週於該特定職位工作滿全職時數。
- 平均培訓開支為每年培訓開支總計算除以全職人力工時所得。由於運用更有效的方法以提供培訓，今年的培訓開支減少10.8%但質素維持不變。
- 工傷數字包括由小型急救事件至需要送院的較嚴重事故。2018年並無錄得職業病事件。由於比華利山半島酒店的數據收集方法有變，因此2017年起所錄得的工傷比率及損失工作日比率並不包括該比華利山半島酒店。2017年有數宗工傷導致長期損失工作日(部分員於2018才返回崗位)，2018年亦有數宗相類似個案，損失工作日率因而上升23.7%(請參考第21至22頁)。為了令讀者更易明白和比較數據，我們於2018年修訂了計算方法至以每100名員工的工傷事件計算。
- 由於比華利山半島酒店將病假歸納在有薪假期下，該酒店沒有缺勤日數資料，故集團的缺勤比率不包括比華利山半島酒店。為了令讀者更易明白和比較數據，我們於2018年修訂了計算方法至以每100名員工的工傷事件計算。
- 根據香港碳審計指引要求，香港煤氣公司所生產的碳排放包括範圍1(燃燒)及範圍2(產生和運輸)。至於其他國家所採用的溫室氣體議定書或其他國際標準，提取、產生和運輸的過程則被納入範圍3內、故未被納入計算範圍內。
- 根據《溫室氣體議定書範圍2指引》要求，所披露的2018年的溫室氣體排放量(範圍2)是以供電市場為主的方法計算(如果以地域為主的方法計算，2018年範圍2的溫室氣體排放量為82,941噸二氧化碳當量)。
- 本集團可再生能源的使用並不顯著。集團沒有在旗下物業生產大量可再生能源，而各營運單位使用的可再生能源僅限於所在地發電、產生蒸氣以及地區冷凍系統所用的燃料組合。
- 匯報的總能源耗量和能源密度不包括車用燃油耗量。
- 2018年按來源劃分的直接能源耗量為190,569千兆焦耳的煤氣及94,651千兆焦耳的柴油，而按來源劃分的間接能源耗量為507,109千兆焦耳的電力、12,978千兆焦耳的冷凍水及58,551千兆焦耳的已購買蒸氣。
- 淺水灣綜合項目的租客、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈和越南胡志明市的The Landmark並不包括在用水和廢物數據內。這些物業的業務性質與酒店和其他商用物業不同，用水量與廢物產生量很大程度取決於租客(或訪客)的數量及他們的行為，因此我們在營運過程中無法控制。
- 為了重整匯報範圍和使計算方法一致，淺水灣綜合項目的直接用水量與用水密度已經重列。請參考註釋12。
- 直接用水量指取自市內來源的用水；循環再用及其他水源用水量則包括透過直接方式取自其他來源的用水。請參考註釋12。
- 包括酒店的所有用水量，並非只計算賓客直接用水量。
- 由於大班洗衣的用水密度(由2017年的每公斤衣物15.50公升輕微下降至2018年的每公斤衣物14.40公升)的計算方法與物業及會所不同，故未包括在內。
- 2018年度集團的廢物分流率為50.8%。隔油池所產生的廢物、有害廢棄物及建築廢物並不包括在廢物數據內。
- 耗蝕臭氧層物質的排放下降10.5%的原因在於北京半島酒店使用更環保的製冷物質。
- 為使社區捐贈更符合社區需求，我們新的捐贈策略提供更多有折扣及無償的產品和服務，因此捐款數字下降而物資捐贈總值增加。
- 捐贈予非慈善團體以支持社區項目，如「香港社會發展回顧」，嘉道理家族及其業務的珍貴歷史紀錄收藏於該項目之檔案庫內，大部分見證香港的歷史發展。
- 計算方法有變(現包括肥皂回收、廢物分類等活動)和更清晰的義工服務指引的使服務時數增加。由於義工服務方向有變，義工人數下降但仍然達到我們訂立的2020願景的目標。

	2016 商用 物業、 會所及 服務 集團表現	2016 商用 物業、 會所及 服務 集團表現	2006-2008 商用 物業、 會所及 服務 集團表現			
			酒店	酒店	酒店	
	6,391	1,594	7,985			
	56.5%	60.8%	57.4%			
	43.5%	39.2%	42.6%			
	7.7%	6.7%	7.5%			
	92.3%	93.3%	92.5%			
	21.3%	13.7%	19.8%			
	20.9%	26.3%	22.0%			
	35.1%	28.9%	34.3%			
	16.6%	23.1%	17.8%			
	11.6%	30.0%	17.5%			
	HK\$3,555	HK\$1,728	HK\$3,205			
	9.4	6.0	8.7			
	47.0	51.2	47.8			
	4.9	5.5	5.0			
	83	20	103	92	25	117
	15	7	23	17	8	25
	68	13	80	75	17	92
	170	122	158	244	177	226
	707	159	866	705	153	858
	194	85	279	214	69	283
	513	74	587	491	84	575
	1,452	967	1,329	1,865	1,097	1,658
	1,374	277	1,651	1,536	271	1,807
	1,154	n/a	n/a	1,373	n/a	n/a
	n/a	1,173	n/a	n/a	1,280	n/a
	128	485	613	-	-	-
	6,447	1,299	7,746	-	-	-
	3,146	124	3,270	-	-	-
	26.3	7.9	34.2	157.0	141.3	298.3
	3,193	1,039	4,232			
	2,169	243	2,413			
	1,024	795	1,819			
	7,577	1,463	9,040			
	-	-	2,125			
	11,936	3,458	15,394			
	1,294	364	1,658			



## 可持續發展報告內容索引 (GRI 及聯交所 ESG)

以下表格列出本報告所載的披露資料摘要，內容按香港聯合交易所刊發的環境、社會及管治報告指引(ESG指引，2015年12月修訂)及全球報告倡議組織訂立的披露標準(GRI標準，最新公佈)撰寫。該兩項標準須與本表格一併閱讀。有關GRI標準的詳情，請瀏覽：[www.globalreporting.org/standards](http://www.globalreporting.org/standards)，而聯交所ESG指引，則請瀏覽：<http://en-rules.hkex.com.hk/node/4579>。

畢馬威會計師事務所獲委託，對本報告提供獨立有限級別核證的專業意見，並確認報告內容是否符合ESG指引。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告詳載於第31至32頁。

由於本公司需根據上市指引披露資料，倘若香港聯合交易所ESG指引與GRI標準有所差異，一概以ESG指引為依歸。在頁碼欄中對2018年報的引用將縮寫為「AR」。

GRI標準	ESG指引	頁數／節	備註／省略原因
<b>GRI 102：一般披露</b>			
<b>機構概況</b>			
102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10	–	關於本報告 AR 6-9 AR 22-23	
102-8	B1.1	33-35	大部分(逾90%)員工受聘為全職和長期合約，按標準仔細分類並不會提供重要資訊。披露的數據並無重大變化。 按區域劃分的員工統計資料： 亞洲：5,489人 亞洲以外：2,105人
102-9	–	28-30	
102-11	–	5-7, AR 28-38	
102-12 102-13	–	8-9, AR 116-117	
<b>策略</b>			
102-14	–	AR 24-38	
102-15	–	5-9	
<b>商業道德及誠信</b>			
102-16	–	6-7, 22	
<b>管治</b>			
102-18	–	6-7, AR 137	
<b>業務相關人士參與</b>			
102-40	–	8-9, AR 116-117	
102-41	–	33-35	



GRI標準	ESG指引	頁數/節	備註/省略原因
<b>GRI 102：一般披露</b>			
102-42	-	8-9, AR 116-117	
102-43	-	8-9, AR 116-117	
102-44	-	8-9, AR 116-117	
<b>報告概況</b>			
102-45	-	關於本報告，AR 6-9	
102-46	-	關於本報告，AR 6-9	
102-47	-	5-9	
102-48	-	33-35	重列資訊：有 為符合本報告的匯報範圍，重列用水的比較資料。因數據計算方法有變，重列工傷比率、損失工作日比率、廢物量及義工服務時數。詳情請參閱第35頁，工傷比率和損失工作日比率—註釋5、6；用水及廢物量—註釋12；社區—註釋21。
102-49	-	33-35	請參考上述回覆
102-50	-	-	2018年1月1日至12月31日
102-51	-	-	上一份報告的日期：2017年
102-52	-	-	報告周期：每年一次
102-53	-	關於本報告	
102-54	-	關於本報告	
102-55	-	36-42	
102-56	-	關於本報告，31-32	



重要性議題	GRI標準	ESG指引	頁數/節	備註/省略原因
<b>GRI 200：經濟</b>				
經濟績效	103-1, 103-2, 103-3		33, AR 179-251	
	201-1	B8.2	33, AR 179-251	
	201-3	-	AR 217-220	
市場表現	103-1, 103-2, 103-3	B1	-	
	202-2	-	-	在可行情況下，我們大多聘用當地人士擔任高級管理人員。
採購行為	103-1, 103-2, 103-3	B5	28-30	
	204-1	-	-	我們會監察鮮貨等重要性議題。於2018年，55.7%的鮮貨來自本地及區內。
		B5.1	-	香港上海大酒店的業務遍佈亞太地區、美國、歐洲，因此我們在這些地區有各個類型的供應商。
		B5.2	28-30	
防止貪污	103-1, 103-2, 103-3	B7	22	我們採取必要措施，以遵守香港的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(2018年修訂)。2018年並無因違反法規，而被判處重大罰款或其他非金錢處分。有關行為守則及舉報政策的詳情，請瀏覽 <a href="http://www.hshgroup.com/zh-hk/corporate-governance/our-code-of-conduct">www.hshgroup.com/zh-hk/corporate-governance/our-code-of-conduct</a> 和 <a href="http://www.hshgroup.com/zh-hk/corporate-governance/speak-up-policy">www.hshgroup.com/zh-hk/corporate-governance/speak-up-policy</a>
	205-3	B7.1	22	2018年並無涉及貪污的法律訴訟。
	-	B7.2	22	
反競爭	103-1, 103-2, 103-3	-		
	206-1	-	22	並無接獲關於反競爭行為及有違反壟斷法的個案。
<b>GRI 300：環境</b>				
能源	103-1, 103-2, 103-3	A2, A3	13-17	
	302-1	A2.1	13-16, 33-35	
	302-3	A2.1	13-16, 33-35	
	302-4	A2.3	13-16, 33-35	

重要性議題	GRI標準	ESG指引	頁數／節	備註／省略原因
<b>GRI 300：環境</b>				
水	103-1, 103-2, 103-3	A2, A3	13-17	
	303-3 (2018)	A2.2	13-16, 33-35	海水只於香港半島酒店用作沖廁用途，因此對香港上海大酒店而言並不是重要性議題。 水源緊缺地區的直接用水量是477,785立方米。
	–	A2.4	13-16	
廢氣排放	103-1, 103-2, 103-3	A1, A3	13-16	
	305-1	A1.1 A1.2	13-16, 33-35	計算排放量時納入的溫室氣體包括耗用燃油、柴油、氣油、天然氣及煤氣而產生的二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。另外，因耗用製冷物質而散逸性排放的氯氟碳化物及氯氟烴也計算在內。所有溫室氣體以二氧化碳當量呈報。
	305-2	A1.1 A1.2	13-16, 33-35	請參考上述回覆
	305-4	A1.2	13-16, 33-35	請參考上述回覆
	305-5	A1.5	13-16, 33-35	請參考上述回覆
	305-6	A1.1	13-16, 33-35	請參考上述回覆
污水和廢棄物	103-1, 103-2, 103-3	A1, A3	13-17	
	306-2	A1.3, A1.4	13-16	少於1%的總廢物量為有害廢棄物，因此對香港上海大酒店而言並不是重要性議題。
	–	A1.6	13-16	有害廢棄物已按當地法規處理
環境保護法規	103-1, 103-2, 103-3	A1	13-16	
	307-1	A1	–	2018年並無因違反環保法律法規，而被判處重大罰款或其他非金錢處分。其中一個與香港上海大酒店相關的法律法規為，倫敦、伊斯坦堡和仰光的新發展項目須遵守環境評估及規劃規例，而我們亦一直遵守有關法例。
環境及天然資源	–	A2.5	–	為確保數據的準確性，我們期望於2019年匯報包裝物料的使用量。
	–	A3.1	13-17, 28-30	

重要性議題	GRI標準	ESG指引	頁數/節	備註/省略原因
<b>GRI 400：社會</b>				
僱傭	103-1, 103-2, 103-3	B1	18-23	本集團營運單位符合當地的有關僱傭及勞工的法律法規。本集團著重精簡及重要性，故員工流失率只按年齡區分。合資格的僱員按當地法規可享有產假；在可行的情況下，我們鼓勵所有員工重返工作崗位。
	401-1	B1.2	33-35	
	401-3	-	-	
勞資關係	103-1, 103-2, 103-3	B1	18-23	任何將對員工造成實質影響的重大營運調整，我們皆會提前在1至12個星期作出通知。此措施已列於適用之集體談判協議中。
	402-1	-		
職業健康與安全	103-1, 103-2, 103-3	B2	21-22	本集團符合營運單位所在地的有關職業健康與安全的法律法規。總工時是14,337,383小時(假設所有僱員每星期工作40小時、每年工作50個星期)。根據GRI計算方法，有記錄的工傷率以每200,000個工時計為8.1的水平。2018年共錄得5宗高風險工傷意外，致命工傷為零。
	403-9 (2018)	B2.1, B2.2, B2.3	21-22, 33-35	
培訓與教育	103-1, 103-2, 103-3	B3	18-23	我們推行的學習與發展計劃包括提升技能；同時提供過渡性協助計劃，例如業務結束等。我們只根據員工的職責和培訓需要提供培訓，不論性別、其他多樣性因素和職級。
	404-2	B3	18-23	
	-	B3.1, B3.2	33-35	



重要性議題	GRI標準	ESG指引	頁數／節	備註／省略原因
<b>GRI 400：社會</b>				
多元文化及平等機會	103-1, 103-2, 103-3	B1	18-23	董事會成員統計： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 性別：18%女性、82%男性</li> <li>• 年齡組別：30歲以下佔6%；30歲至50歲佔12%；50歲以上佔82%</li> </ul> 員工統計： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 性別：請參見數據摘要</li> <li>• 年齡組別：30歲以下佔25%；30歲至50歲佔53%；50歲以上佔22%</li> </ul>
	405-1	B1.1	-	
消除歧視	103-1, 103-2, 103-3	B1	22	
	406-1	B1	22	
結社自由與集體談判	103-1, 103-2, 103-3	B4	22, 28-29	本集團符合有關防止童工及強迫勞工的法律法規。我們透過供應鏈行為守則，盡力運用業務範圍的影響，去減低存在的供應鏈風險。(詳情請參閱第29頁)
	407-1	-	-	
	408-1, 409-1	B4.1, 4.2	22, 28-29	行為守則及企業責任及可持續發展方針聲明訂明我們對尊重人權的承諾，包含反對人口販賣、現代奴役、以及反對在我們的供應鏈上僱用童工及強制勞動。
人權評估	103-1, 103-2, 103-3	-	22, 28-29	
	412-2	-	22, 28-29	
本地社區	103-1, 103-2, 103-3	B8	24-27	於報告期內，所有營運單位均有本地社區參與計劃。
	413-1	-	24-27	
	-	B8.1	24-27, 33-35	
	-	B8.2	24-27, 33-35	

重要性議題	GRI標準	ESG指引	頁數/節	備註/省略原因
<b>GRI 400：社會</b>				
客戶健康與安全	103-1, 103-2, 103-3	B6	21-22	所有主要產品及服務均就健康與安全問題進行改善評估。於報告期間，並無就產品及服務的健康與安全問題而不遵守法規的個案。從官方銷售渠道直接售出或購買的產品中，沒有因安全及健康問題而需要回收的個案。
	416-1, 416-2	-	-	
		B6.1	-	
市場推廣與標籤	103-1, 103-2, 103-3 417-2	B6	-	於報告期間，並無不遵守法規的個案。
客戶隱私	103-1, 103-2, 103-3	B6	22	於報告期內，並無接獲有關侵犯客戶私隱的嚴重投訴。2018年，歐盟《通用數據保障條例》(GDPR)是我們遵守的重大法規其中一例。
	418-1	B6.5	-	有關本集團的資料隱私和安全政策，請參見 <a href="http://www.peninsula.com/en/privacy-security">http://www.peninsula.com/en/privacy-security</a>
遵守法規	103-1, 103-2, 103-3	B1, B2, B4	-	報告期內沒有因觸犯法例而被判處巨額罰款或處分。集團行為守則列出了我們對保障知識產權的承諾。一旦發現懷疑不安全的產品，產品回收程序便會立即展開，並暫停市面上發送及銷售該產品。而回收原因、範圍及結果都被紀錄及報告。
	419-1	B6.2	-	
	-	B6.3	-	
	-	B6.4	-	







THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED  
香港上海大酒店有限公司

[www.hshgroup.com](http://www.hshgroup.com)