



克服逆境 創建未來


2020企業責任及可持續發展報告



香港上海大酒店有限公司

股份代號：00045

關於本報告

我們希望透過綜合貫通的方式，於本報告展示我們在財務及非財務各個範疇的表現，讓業務相關人士全面了解本公司的業務狀況。閱讀2020企業責任及可持續發展報告時，亦可同時參閱我們的2020年報，本圖標將為各位標示與年報相關的連繫。本報告只是我們與業務相關人士的其中一個溝通渠道，我們亦會定期會見對可持續發展感興趣的業務相關人士，更詳盡地討論我們的相關表現。如欲了解更多詳情，請隨時與我們聯絡。

報告範圍

本報告集中於香港上海大酒店有限公司的所有主要業務，包括集團酒店分部、商用物業分部以及會所與服務分部¹的業務(包括山頂纜車、鵝園高爾夫球會及大班洗衣)，涵蓋本集團93%的收入²，亦包括該等公司的相關供應商。有關企業責任及可持續發展數據報告範圍及計算方法的詳情，請參閱本報告第48至49頁。

報告標準及核證

本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)³附錄二十七內所載條文，以及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、氣候相關財務披露工作小組(TCFD)及可持續發展會計準則委員會(SASB)編製本報告。

本報告符合聯交所ESG指引關於重要性(參閱第12頁)、量化及一致性(參閱第47頁)的報告原則。畢馬威會計師事務所獲委託，依據香港聯交所ESG指引核實本報告的資料，並以此提供獨立意見。獨立核證報告載於第45頁。

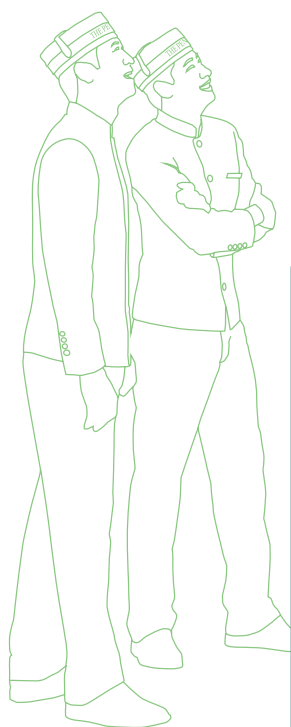
歡迎 閣下以郵遞或電郵方式表達意見：

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
www.hshgroup.com/zh-hk/sustainable-luxury
cr@hshgroup.com

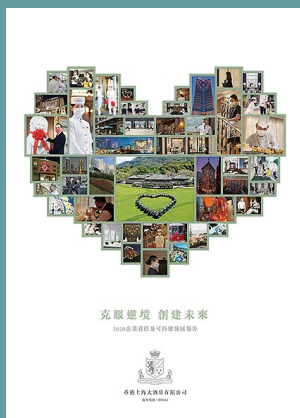
- 1 在香港上海大酒店控制營運的會所與服務分部。
- 2 基於本集團的2020年度收益。
- 3 有關香港上海大酒店無法根據ESG指引的規則提供資料的披露事項(如不屬重要議題或承諾於未來提供該數據)，將於本報告第50頁提供詮釋。



目錄



06	可持續發展願景
14	賓客
26	員工
34	所屬城市
45	獨立核證報告
47	可持續發展數據摘要
50	可持續發展報告內容索引

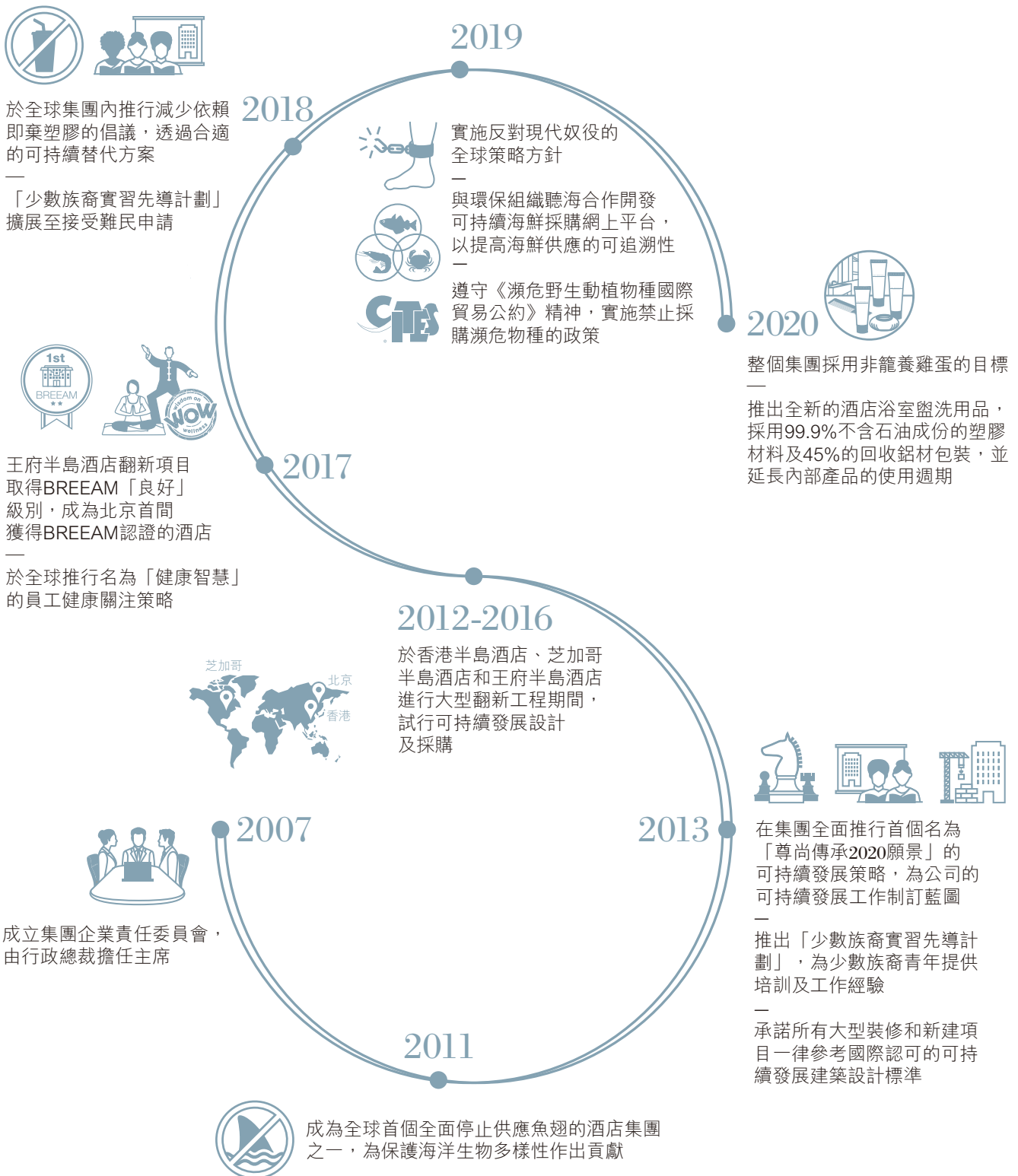


封面介紹

香港上海大酒店有限公司擁有逾150年的傳統，我們必須適應時代、不斷創新及尋求具創意的解決方案去克服困難。考慮到近年所面臨的重大挑戰，我們有必要調整集團策略以配合酒店行業及所屬社區不斷演變的需求，我們已提升並更新尊尚傳承的願景，並將此命名為「尊尚傳承2030願景」。賓客、員工及所屬社區仍為我們業務的核心範疇，我們的目標是攜手努力，創造更美好的未來。

可持續發展旅程


全球疫情導致我們2020年的業務受到重大負面影響，令本年度的企業責任及可持續發展表示指標出現偏差。儘管面臨這些營運挑戰，我們在企業責任及可持續發展策略「尊尚傳承2020願景」所訂下的發展目標之中，有超過91%已達成目標或按計劃推行。以下是我們於2007開展尊尚傳承之旅以來的成果。而「2020願景」的發展目標和相關進展載於第3頁，該些進展是以疫情前以及2020年的表現去進行評估。



可持續發展目標

賓客

- ✔ 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
- ✔ 邀請客戶參與有關文化保育或自然保育的活動
- 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；減少30%二氧化碳密度；減少10%二氧化碳實際排放量；減少25%用水密度（酒店分部）；減少25%濕廢物密度（以2012年為基準）
 - 減少25%用水密度（物業分部）；減少25%乾廢物密度（以2012年為基準）
- ✔ 於水資源緊缺的地區推行用水效益提升計劃
- 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
- ⏸ 達至60%的廢物分流率
- ✔ 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
- 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




員工

- ✔ 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
- ✔ 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
- ✔ 保持零致命意外
- ⏸ 保持零宗導致永久傷殘的工傷事故紀錄
- 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



所屬城市

- ✔ 10%的員工參與社區服務，並服務10萬小時
- ✔ 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
- ✔ 停止供應魚翅，餐飲部門不再以極度瀕危物種為食材
- ✔ 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
- 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、朱古力
 - ✔ 客房用品
 - ✔ 50%的清潔用品
 - ✔ 50%的鮮貨從本地或區內採購



✔ 達成目標

➤ 進行中

⏸ 落後於原定計劃

隨著「尊尚傳承2020願景」接近完結，我們推出更遠大和全面的可持續業務方針—「尊尚傳承2030願景」，該方針由10個主要發展目標作基礎，相信此舉將使我們的賓客、社區及地球得益。請參閱第8至9頁以獲取更多有關可持續發展策略的內容。

可持續發展活動十年概要

1 員工

我們知道員工是公司最寶貴的資產，所以於此艱難和充滿挑戰的時刻，我們盡最大的努力照顧他們。儘管我們於2020年不幸地要實行裁員和休假，自願員工流失率反而減少了3.4百分點。工傷率和損失工作日比率則下降30%以上

- 全面的員工健康計劃—「健康智慧」
- 於全球推出「員工援助計劃」

2 廢物管理

我們致力妥善管理廢物並貫徹循環經濟的理念，與2012年基準相比，堆填或焚化的濕廢物強度下降了22.8%

- 紐約半島酒店—廚餘機作其他用途/減少廢物被送往堆填
- 香港半島酒店—向當地慈善機構捐贈食物，為老人和弱勢社群提供膳食

3 社區貢獻

自2013年我們加強對社區發展的承諾以來，我們的員工廣泛參與社區工作，累計義工時數超過116,000小時

- 在所有酒店推出膳食捐助計劃，提供超過160,000份膳食（價值高達290萬港元），為所屬社區中最需要幫助的人提供溫暖

4 用水效益及水資源再利用

採取各種水資源管理措施，於新冠病毒疫情之前，我們有望達成酒店分部和大批洗衣的用水減量目標，而商用物業僅輕微偏離用水目標

- 於酒店分部進行水流量評估
- 比華利山半島酒店—無水小便池、無水洗車
- 曼谷半島酒店和The Landmark—廢水回收處理設施，使用經處理的廢水作灌溉之用
- 淺水灣影灣園—收集雨水作灌溉之用

5 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BREEAM、LEED等國際認可的可持續發展建築設計標準

- 王府半島酒店—BREEAM良好水平
- 繼續於倫敦、伊斯坦堡和仰光的新酒店項目中採用BREEAM並有望取得認證

6 社區投資

繼續社區投資計劃，例如工作培訓、實習、生計計劃以及與慈善機構的長期合作關係，以支持弱勢社群

- 上海和王府半島酒店—與賀理士嘉道理爵士青年發展中心合作，需要特別照顧及弱勢的中國青年提供職業培訓和實習

2 廢物管理

我們致力於適當地管理廢物，並在可能的情況下實施循環經濟的理念。2020年分流將近一半的廢物

- 在客房中引入了99.9%不含一次性石油塑料包裝
- 東京半島酒店—東京第一間酒店與「Clean the World」合作將香皂和及洗浴用品瓶回收

7 能源效益及可再生能源

集團透過實施重大節能措施，我們於2019年疫情爆發之前達成碳排放減量目標，並將近達成能源減量目標

- 於後堂地方更換LED燈具
- 香港半島酒店—建築物重新調適工程：節能空氣處理機組
- 鵝園高爾夫球會—太陽能發電場

8 負責任及可持續方式採購

為我們賓客提供優質的產品，同時確保我們大多數的紙品、茶葉、咖啡和朱古力均合乎負責任及可持續發展採購原則，在我們的產品當中沒有極度瀕危的物種，而且部分海產購自負責任採購來源

- 集團內全面禁止供應魚翅和極度瀕危物種的食材
- 馬尼拉半島酒店—向符合負責任原則的手工漁場採購海產食材



2 廢物管理

- 「Clean the World」香皂升級再造及洗浴用品瓶回收
- 將廚餘送到堆肥設施（巴黎、鵝園高爾夫球會）
- 廚餘機（東京）
- 床上用品升級再造（香港、馬尼拉）
- 蠟燭回收項目，於香港重建生蠟礁（影灣園）

4 用水效益及水資源再利用

- 節水花灑、二段式沖水馬桶、後堂地方應用感應龍頭
- 沙樽排水以減少沖廁用水量
- 低溫洗滌方法
- 中餐廚房採用自動關閉龍頭（香港、上海）
- 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）

5 可持續建築設計

- de Ricou 獲 LEED 金級（影灣園）
- 獲HQE「傑出」及BREEAM「優異」級別（21 avenue Kléber）
- 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、布料及地氈只含極低或為零揮發性有機化合物；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）

7 能源效率和可再生能源

- 為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）
- 所有物業均配備節能設備
- 特斯拉和「Pen Cycle」（東京）
- 電動車輛充電站

3 社區志願服務和捐贈

- 於節日期間為當地慈善機構進行籌款以支持青年發展（所有酒店）

6 社區投資

- 在職培訓和實習計劃—「少數族裔實習先導計劃」（香港、巴黎、芝加哥）
- 民生計劃及位於菲律賓萊特的半島村莊（馬尼拉）
- 「Night Ministry」為無家者和處於危險中的性小眾（LGBT）青少年分發食物（芝加哥）
- 「Bread and Rose」支持當地無家者社區（比華利山莊）
- 支持孤兒及長者的 Onigiri 項目（東京）

8 負責任的可持續採購

- 數間餐廳為客人提供有機蔬菜，非籠養雞蛋和放養雞
- 來自可持續來源的魚子醬（上海）
- 屋頂或室內花園（比華利山、巴黎、上海、紐約、曼谷）

1 員工

- 「2025 革新」計劃
- 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

可持續發展願景

在瞬息萬變的世界裡，歷久而常新自是難能可貴。

我們在酒店業屹立逾一個半世紀，期望在未來150年及更遙遠的將來一直經營下去。展望未來，我們一直問自己有甚麼可以經久不息、歷久常新，我們要如何保護所珍視的事與物。2020年是有必要長期規劃的一年，協助我們的業務應對未來波動及新冠病毒疫情等不可預期的挑戰。

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，這一切全賴高瞻遠矚的決策，意味我們不僅要超越最低標準，更要盡力滿足並超越社會不斷演變的期望，為世界樹立典範。

我們深信，公司業務應與員工及社會互惠共贏。我們的目標是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。關懷身邊的人和四周的環境，不僅是為了今天，更是為了未來，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，要付諸實行並非易事，但我們仍盡可能將可持續發展理念揉合於尊尚服務之中。「尊尚傳承」已成為我們的核心經營理念和長遠發展方針，透過提供可持續且貼心周到的優質服務，確保為客人呈獻賓至如歸的體驗。

我們於全球新冠病毒疫情期間編寫本報告，眾多行業經歷災難性的低潮。2020年上半年，由於生產和流動性的減少，總碳排放量短暫下降。然而，隨著市場復蘇，溫室氣體排放量再次上升。此外，2020年美洲和澳洲發生嚴重火災，世界各地亦迅速蘊釀社會動盪。儘管如此，多款新冠病毒疫苗的成功研發帶來希望，同時我們看到氣候變化的曙光；2020年以植物為主的飲食方式廣泛流行，人們更加意識到個人身心健康的重要性，並明白有必要深入了解我們所用的物料和原料的來源。

作為社區的一員，我們希望在所得進展的基礎上作出貢獻，準備就緒，迎接未來的挑戰。本報告讓我們有機會回顧過往10年的可持續發展旅程，同時推行我們未來10年的尊尚傳承規劃。

完成「尊尚傳承2020願景」

回顧成就：我們於2013年制定名為「尊尚傳承2020願景」(「2020願景」)的可持續發展策略。為更有效實現「2020願景」，我們於2017年修訂推行方案，將重心轉移至業務賴以成功的三大業務相關人士，亦即是：賓客、員工及所屬城市。

截至2020年底，我們於2013年制定的發展目標之中，超過91%按計劃達成。部分集團推行的措施受到國際認同，如全球首間全面停止供應魚翅的酒店集團之一，新發展項目及翻新工程符合國際可持續發展建築認證，以及逐步停用即棄塑膠。於推行「2020願景」期間，我們意識到可持續發展議題的結構性及多元特性，並在推行發展目標時經歷種種挑戰。這些挑戰包括特定國家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)的自身價值未被合理反映，以及氣候變化所造成的影響導致某些地區耗用額外或未有規劃能源及食水。

於2020年，由於新冠病毒疫情導致我們的業務減緩和停業，我們的若干主要指標未能準確衡量表現，出現了大幅度的正面或負面偏差，而部分指標以營運表現掛鉤，如每晚賓客數目。我們於本報告相關章節會提供更詳盡的詮釋。包括於新冠病毒疫情之前的相關表現作參考和討論。



我們如何創造價值

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度身定制的優質體驗。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。通過不斷升級，我們確保物業在設計和功能方面均合乎需要，並不斷尋找機會提升產品和服務，從而創造品牌價值。我們成功的關鍵在於招攬、培訓和挽留大量合適的人才，這些人才大部分為本地人，有利於塑造賓客的入住體驗。我們的物業一般座落於歷史悠久和充滿活力四射的市中心，以吸引賓客前往當地，為周邊地區和企業創造價值，亦為當地經濟帶來貢獻。

「2030願景」：全面體現尊尚傳承

2020年以後，我們已經制定了更新的可持續發展策略，我們稱之為「2030願景」，重點是進一步整合業務，並採用可再生和進取積極的方法。新策略將善用我們業務的優勢，專注於急切需要關注的重大議題，擴大我們產品的益處，同時有效率地減少我們的負面影響。

我們於「2020願景」的基礎繼續向前邁進，致力實現尊尚傳承，我們認為於「2030願景」中對業務所屬社區有重大影響的主要議題如下：

- 能源、糧食和食水等自然資源減少；
- 氣候變化危機；及
- 社會和政治局勢不穩和不平等加劇

我們將專注三大業務相關的範疇，致力解決該等互相關連的問題，實現「2030願景」。業務相關範疇為：(i)提升賓客體驗；(ii)讓員工各展所長；(iii)令所屬社區更豐盛，以我們願景中列出的10個主要發展目標為基礎。

賓客：提升賓客體驗

為了堅持提升賓客體驗的承諾，我們務求為所有入住賓客提供尊尚可持續的體驗，同時對他們和我們周圍的環境產生正面的影響。這意味著我們需要減少業務運營對環境造成的影響，同時力求於旗下物業中使用再生流程和可再生資源，促進我們的業務轉型去支持低碳經濟。具體而言，我們會考慮業務相關人士的不同期望並於未來十年，訂立科學基礎減量目標、全面評估水資源供應以及促進循環經濟。

香港上海大酒店明白在推動業務相關人士改變所發揮的作用。我們的目標是根據我們的可持續發展標準，負責任地採購主要產品和服務，從而影響整個供應鏈。在我們的物業中，我們將繼續通過分享知識和提供與自然和當地文化相關的親身體驗，以促進和提高賓客和客戶的可持續發展意識。

員工：讓員工各展所長

香港上海大酒店有限公司深明員工是最寶貴的資產。對我們來說，讓員工感到受重視、獲得聆聽和受尊重至關重要。為此，我們將繼續聆聽和回應員工的需要，致力在工作場所賦予員工力量，例如推出「2025革新」計劃，以配合員工不斷變化的需求，推動工作場所現代化。我們將繼續保持透明和誠信，致力為所有員工提供公平的薪酬。這亦意味著要推廣安全和共融的工作場所，讓員工不論性別、種族、年齡、性取向、殘疾和文化，都能茁壯成長。我們亦加強關注員工健康和 safety，以採取更全面的方針促進員工的人身安全和整體健康。

社區：令所屬社區更豐盛

社區就是我們的家—社區繁榮，我們亦隨之興旺。隨著踏入另一個十年，香港上海大酒店將繼續更新目標，為所在的社區創造共享的正面和可持續發展的價值。「2030願景」將繼續引導我們以有意義的方式與當地社區溝通，在社區投資方面從以貨幣主導轉為成果主導。我們承諾優先支援社區中最受影響和最弱勢的人群，為他們的生活創造長遠影響。

香港上海大酒店認為解決一些最迫切的問題需要集思廣益。展望「2030願景」，香港上海大酒店承諾與志同道合的企業建立夥伴關係和協作，共同推動可持續變革。這亦意味著我們透過供應鏈上的業務和合作關係，持續監察和參與，以協助提高供應商的水平。

啟動「願景2030」為未來做好準備

香港上海大酒店的多年發展符合「願景2020」所定的目標。然而，氣候迅速變化、新冠病毒在全球前所未有地蔓延、社會不平等和分化加劇，亦讓我們明白到世界不可預測並在不斷變化。

「2030願景」務求運用香港上海大酒店過去十年所取得的成就和經驗，構建堅實的基礎，保持業務的抗逆力，繼續致力提升賓客體驗，增強員工的能力，令社區更豐盛，無論將來的挑戰如何，我們始終堅持到底。

香港上海大酒店
 企業責任及可持續發展「2030願景」
 全面實現尊尚傳承



有效運用資源，將業務
 轉型以支持低碳經濟



以可持續發展原則發展
 及營運集團的物業



避免產生廚餘及有害廢棄物，
 盡量減少使用不可回收廢物



以負責任的方式採購
 主要產品及服務



推廣可持續發展措施，以提高
 賓客及顧客的相關意識

賓客

提升賓客體驗



繼續提供具生產力及
 可持續發展的工作環境



確保員工
 享有安全的
 環境

員工

讓員工各展所長



善用本集團的資源及
 能力，幫助有需要的
 弱勢社群



增加供應鏈的透明度，
 高風險供應商盡力實行
 負責任採購



與其他業務相關人士
 尋求解決方案，以發揮
 影響，共同合作

社區

令所屬社區更豐盛

可持續發展願景

「由2007年正式展開企業責任及可持續發展工作到「2020願景」策略完結期間，本人樂見當中的成果。然而，隨著環境和社會風險明顯加劇，我們仍要加倍努力。隨着「2030願景」推出，我們將致力於業務各方面實現尊尚傳承。並通過三大業務相關範疇去實現「2030願景」，當中包括：提升賓客體驗；讓員工各展所長；令所屬社區更豐盛，並且由十大主要發展目標為基礎保護天然資源、氣候變化應對策略及縮減不平等差距，我們不單止會克盡己任，更會採取積極行動以確保我們周邊環境及社區蓬勃發展。我們認為沒有健康的地球和公正公平的社會，便沒有強大的經濟體系」

—行政總裁郭敬文



管治之道

我們認為，將可持續發展理念融合於業務當中是明智且必須的業務策略，這有利於本集團短期和長期的整體效益。因此，由行政總裁郭敬文先生率先帶領推動，在主席米高嘉道理爵士和董事局的監督和支持下，積極制定可持續發展方針。

由行政總裁擔任主席的集團企業責任委員會(GCRC)獲集團管理理事會(GMB)委派責任，負責管理集團可持續發展方針及各方面的實施情況。集團管理理事會亦以行政總裁為首，並由其他集團行政人員及高級管理人員組成，是負責集團管理和日常業務的重要決策機構。

董事局定期向集團企業責任委員會了解最新情況，藉以監督可持續發展議題的管理狀況。儘管於董事局層面不設獨立的可持續發展委員會，但董事局、旗下委員會及個別有意了解的董事局成員，於全年一直審視本集團的可持續發展方針、策略及表現。於2020年，於董事局曾討論的企業責任及可持續發展主題包括：企業責任及可持續發展年度報告、「2020願景」表現、可持續發展的資訊發佈、「2030願景」策略方針、重要性議題評估過程及結果(請參閱第12頁)以及反現代奴役聲明。總括而言，董事局會獲悉「2020願景」的年度進展情況，而執行委員會亦會收取相關的進展報告，包括每季一次的評論報告。該模式將於「2030願景」延續。

為使可持續發展融入於業務當中，並實現跨部門合作執行，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，分別執掌財務、人力資源、營運、法律、企業事務、銷售、市場推廣與項目等不同業務範疇。

企業責任及可持續發展部為集團企業責任委員會提供協助，並由直接向行政總裁匯報的企業責任及可持續發展主管領導，以便協調及籌組集團上下的可持續發展工作。企業責任及可持續發展主管會定期向董事局和集團管理理事會報告，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，並且於本集團內協調企業責任及可持續發展風險的緩解措施。視乎風險嚴重程度，該等風險可上報至審核委員會和董事局以供參考或行動。

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，以制定和實施行動計劃及與我們目標相關的策略。

 [瀏覽有關企業責任及可持續發展方針的詳情](#)

董事局層面

董事局成員

- 監督企業責任及可持續發展議題的管理
- 至少每年一次檢討並批核企業責任及可持續發展方針、策略和表現



集團層面

集團管理理事會

- 企業責任及可持續發展決策和方向的主要決策機構

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部門主管及「2020願景」集團代表提供支援
- 實施和管理企業責任及可持續發展表現

營運層面

各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；
並由功能或部門主管提供支援
- 實施企業責任及可持續發展計劃和行動指南

以下概述我們管理可持續發展議題的方式：



簡便的一站式指南：企業責任及可持續發展「管家」

為實現「2020願景」，我們確保可持續發展指南簡便實用，並聯同集團及營運單位各業務代表制定簡單易明的決策圖，編撰成名為企業責任及可持續發展「管家」的綜合文件以涵蓋所有相關的可持續發展指引，當中包括可持續採購、即棄塑膠替代和社區發展等議題。2020年，我們審閱並更新該指南，納入我們在動物權益方面的承諾及「2030願景」議題。我們擬於2021年於所有營運單位推出該份更新文件，並會繼續根據同事的意見定期更新內容。

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是重要一環，並跟隨時間而改變的需求和看法，進而尋求提升業務發展的方案。

我們不但透過日常營運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溝通。在2020年，與業務相關人士溝通的方式包括與全球各地業務的行政人員及可持續發展委員會進行網上研討會和對話，以及與數間非政府組織、智庫、可持續發展專家及監管機構展開討論。我們把上述所得意見用作釐定本報告、實現「2020願景」和制定「2030願景」策略的重要性議題。

AR 有關業務相關人士參與的詳情載於年報第85至86頁。

業務相關人士關注的可持續發展議題概要

最關注的議題	業務相關人士	我們於2020年所採取得的行動(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及其參與	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、 財務分析師及投資者	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	賓客、 政府及監管機構、 社會及非政府組織、傳媒	所屬城市—供應鏈
為所在社區帶來實質貢獻(多元化、共融、不平等議題)	員工、 政府及監管機構、 社會及非政府組織、傳媒	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與保安	賓客、員工、傳媒	員工—健康、安全與保安

識別重要性議題、釐定優次和應對

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，為我們的可持續發展策略方針奠定基礎並持續完善相關的執行方案。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。於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所關注的共同議題，從而進一步釐定優次。於2019年及2020年，我們審閱過往數年出版刊物所得的最新研究結果以及納該年與業務相關人士溝通所得的重要議題。

重要性議題列表涵蓋三個主要的可持續發展範疇，當中包括本集團的重要基礎，其次是考慮與我們整體策略相關的議題，最後是2020年評估所識別的全新特定議題。重要性議題列表有助制定「2030願景」，同時與世界經濟論壇、世界旅遊及旅行理事會、未來論壇、社會責任企業及聯合國可持續發展目標等全球著名組織的建議相符。與此同時，從2018年至2020年，我們與香港上海大酒店同事進行多次內部溝通、簡報及以及研討會，亦與同業、企業客戶及相關組織等主要業務相關人士進行相關活動，該過程有助制定「2030願景」。

此項原則為主的策略方針讓我們能夠根據公司的自身價值觀經營業務，同時繼續致力實現所制定的可持續發展策略，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融入業務的方案。

於2020年，我們繼續透過可持續發展部與審核及風險管理部門溝通合作，將業務相關人士參與和重要性議題連繫至風險管理層面，讓董事局得知日益嚴重的環境和社會議題等趨勢及風險對業務運作的影響，例如氣候變化危機、社會與政治局勢不穩，以及天然資源減少等。該些趨勢和風險會不僅定期提呈予集團風險管理委員會討論，更會每季度於企業責任委員會匯報和討論。

我們每年進行兩次風險基準評估，部分評估工作包括由各營運單位識別當地的環境和社會風險，以及提出緩解措施。最常見的風險包括氣候變化影響、政治和社會動盪不穩、能源和食水效益與其供應、業務相關人士對企業責任及可持續發展議題不斷演變的期望，以及日趨嚴格的相關規管。

 有關風險管理策略的詳情載於年報第124至128頁

參考具前瞻性的研究報告並與同業比較，以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，將議題和對應的業務重要性互相連繫



分析研究結果及釐定優先次序



將策略與研究結果與報告要求和匯報互相參考印證



尊尚傳承 2020 願景

實施本集團的可持續發展策略

賓客體驗、業務運作—能源及水資源使用、廢物管理、新建及翻新工程

管治及管理、吸引及聘請員工參與；職業健康及安全

可持續發展供應鏈；社區貢獻

重視本集團的基礎

我恆久不變的核心價值觀

- 誠信、透明和負責任
- 注重細節和質素
- 尊重傳統和歷史，保持業務經久不息



賓客



員工



所屬城市

應對相關變化

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；動物權益

2020 年具體議題

賓客



我們深信賓客們都是關心社會的世界公民。我們每一個可持續發展決定－從建築設計到床鋪整理，都旨在提升賓客的入住體驗。我們不單根據賓客需求，更務求在無損人類福祉、社區或環境的前提下為客戶訂制貼心體驗。讓每位賓客享受貼心服務的同時，亦可為我們周邊的世界帶來正面的影響。

賓客體驗

酒店業務營運是藝術多於科學；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。我們相信，富有人情味的殷勤服務是我們尊尚待客之道。

我們提供優質的產品服務和貼心周到且熱情真摯的服務，致力為賓客帶來難忘的入住體驗。

策略方針

我們的酒店及物業在設計反映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，與當地社會的生活更緊密連繫。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，例如照顧老幼同行的家庭旅客需要，並滿足所有賓客及客戶不斷演變的期望。由於越來越多賓客對我們的可持續發展工作感興趣，我們在2019年於客房和社交媒體平台發布有關本集團的可持續發展影片，並在半島酒店網站開設專頁，均廣泛獲得賓客和關注者讚賞。因此，我們於2020年繼續提供有關資訊。

我們積極宣揚多姿多采又充滿活力的名城文化

我們通過「半島學堂」的一系列活動和計劃為賓客提供可持續發展的體驗。半島學堂精選了一系列啟發人心的定制體驗，旨在讓賓客融入當地社區。舉例而言，香港半島酒店提供的燈籠製作體驗，該為本地眾多的文化節慶中獨具匠心及具有標誌性的活動。在燈籠製作大師的指導下，賓客仿照半島軍帽創作燈籠。他們同時了解到傳統歷史，並會參觀原始的紙工藝和紙錢店鋪。王府半島酒店的放風箏活動彰顯在中國受歡迎的傳統文化。在工匠的指導下，賓客用竹、紙張、絲綢和藤條製作動物造型的風箏，然後在附近的天壇公園放飛，讓賓客體驗這個獨特的當地傳統。

「香港•半島•愛在八方」全球精選的入住體驗，旨在於疫情期間為本地的居家度假賓客精心策劃體驗，讓他們重拾旅行和發掘新事物的感覺。八大主題包括美食、藝術、時裝與文化、探索、交通、身心、電影及植根社區，每項個人化體驗都讓賓客重新發掘他們稱之為家的城市。由於部分酒店停業，我們將於酒店重新開放時再為賓客提供度身訂造的體驗。



逾25個

以自然保育、藝術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。

全球認可

香港半島酒店繼續推動可持續發展工作，於2020年獲地球檢測(EarthCheck)計劃銀級認證。芝加哥半島酒店及東京半島酒店繼續保持2019年獲得的金級認證，而巴黎及紐約半島酒店仍保持銀獎級認證。我們未來數年會繼續致力取得可持續發展成果。

賓客

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尊尚優質的標準。由能源、食水以至烹調材料我們都會細心考慮，確保各個方面符合可持續發展原則及成本效益之餘，更重要是對賓客健康有益，並且提升他們的入住體驗。

透過以不同旅遊地點為主題的可持續客房設施實現尊尚傳承

2020年，我們推出一系列別具一格、量身定制及充滿香氣的環保浴室盥洗用品，讓賓客盡情享受。新的主題系列與la Bottega合作，由天然原料和香氛精華製成。所有產均為純素，不含麩質、大豆和任何有害化學物質。為兌現尊尚傳承的承諾，這些用品採用99.9%不含石油成份的塑膠材料包裝，精選的支裝容器由45%的可循環再造鋁材料製成，容器蓋由循環再造合金製成。淋浴帽、牙刷和剃鬚刀等用品現在都用玉米澱粉、小麥和木材等更環保的替代品來製成。

為了讓賓客每次住宿都有獨特的感官體驗，我們委託當地香氛設計師透過他們對當地社區香氣的知識，製作體現當地特色和酒店精髓的香味，並融入浴室盥洗用品中。這種創新方法令賓客可以確保他們所接觸到的產品體現了可持續發展的最高標準。





為業務營運作好準備，應對水資源緊缺的未來

過去幾年，我們竭力提高用水效益，從安裝低流量配件到節水設備，以及在我們的物業中採用抗旱景觀植物和草坪綠化。

曼谷半島酒店繼續推行循環用水的工作，每年循環再用超過100,000立方米的水，並用於冷卻塔、地板清潔、澆灌植物和在補充花園池塘。類似的廢水循環再用亦在Landmark Vietnam實施。

在香港淺水灣，我們於雨季收集及儲存雨水作灌溉之用，以減少旱季對市政用水的需求。2020年，我們為所有物業進行雨水收集的可行性研究。我們將檢討研究結果，並於2021年評估市場上可供採用的技術。

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、為香港的廢物徵費作準備，更會致力達到尊尚標準，並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，亦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，集團總工程師一般會為每個營運單位進行兩次年檢。

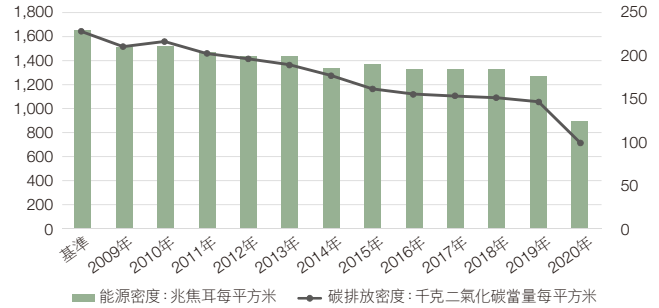
賓客

能源效益及碳足跡

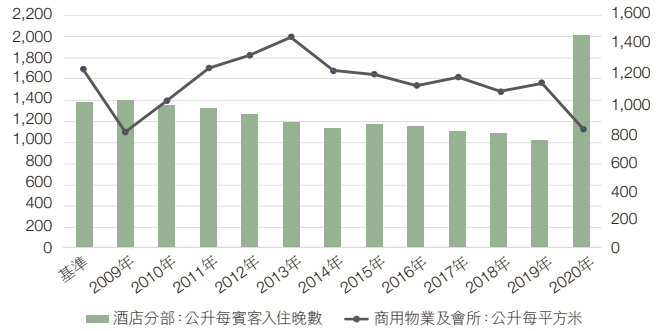
由於我們的業務於疫情期間放緩，整體能源密度相比基準大幅下跌46.7%，並較2019年減少30.4%。因此，我們整個業務組合錄得的碳排放總量與基準相比亦顯著下降40.7%。儘管今年的營運挑戰導致我們的能源和碳足跡表現出現偏差，令指標大幅下跌，但「2020願景」展開以來我們在能源和碳減排方面持續取得進展。我們於2019年疫情爆發之前達成碳排放減量目標，並將近達成能源減量目標。邁進全新的「2030願景」，我們定必繼續為此努力。

於2013年開始實施「2020願景」策略方針時，我們開始於營運單位後勤位置更換LED燈具，並在2020年於大部分客房更換。儘管LED燈具更換項目是降低成本和能源的有效措施，但由於燈光是為賓客營造奢華環境和提升酒店格調的重要原素，我們一直非常謹慎對待該範疇。因此我們於賓客使用範圍引用這些LED燈具前，進行了廣泛試驗。

集團能源及碳排放密度*



集團用水密度*



* 於大班洗衣的用水密度(每公斤洗滌衣物15.4公升)的計算方法與物業及會所不同，故未包括在內。





我們亦已實行多項重要的節能措施，例如於香港半島酒店的建築物進行重新調適工程，於淺水灣和山頂綜合項目應用高效無油製冷系統，於香港半島酒店和馬尼拉半島酒店優化冷卻器系統，於王府半島酒店安裝全新的建築自動化系統，於鵝園高爾夫球會安裝太陽能發電場。

用水效益及水資源再利用

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，令相應節水措施普遍比較困難得到優先投資考慮。多年來，我們一直尋找於營運單位提高用水效益的關鍵因素，包括改變行為和營運流程、評估乾旱風險、安裝節流器等節水設備。就「2030願景」而言，儘管節約用水未必有足夠的金錢誘因和收益，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。

由於全球疫情的影響，我們2020年在水資源方面的表現與能源和碳排放相似，同樣出現偏差。受疫情影響之前，我們按計劃有望達成酒店分部和大班洗衣的用水減量目標，與商用物業的用水減量目標僅有些微差距。然而，於2020年，酒店分部錄得的用水密度水平比2019年增加98.2%，比基準增加46.4%，因為賓客入住晚數（該為計算酒店用水密度指標的分母）下降幅度大於我們的用水需求。我們物業的用水密度相比2019年減少9.3%，較基準減少27.3%，原因是部分商用物業暫停營業。與2019年相比，大班洗衣的用水密度（使用不同的參數，即公升每公斤洗滌量）增加13.2%，主要是因為業務不景氣，大量的水繼續用於較少的洗衣量。考慮到疫情期間，食水一直是我們業務保持必要衛生要求的重要部分，我們預計用水量將繼續偏差，直到完全恢復正常營運為止。

賓客



過去幾年，我們在用水效益方面的工作為減輕乾旱風險作出貢獻。我們審視了酒店營運單位的水流比率，並在可能的情況下安裝低流量的衛生設備和水龍頭。於我們管理洗衣服務的七間自設洗衣服務的酒店中，其中五間採用低溫洗滌，以減少能源和水的用量，同時使用可降解洗衣用品，去保持我們的尊尚標準。我們於加州的比華利山半島酒店和鵝園高爾夫球會率先實施多項節水設施，包括安裝具用水效益的灌溉系統、減少廁所水箱的用水量、採用抗旱景觀和綠色草坪以及採用無水尿廁和應用無水洗車技術。我們亦致力循環再用營運所產生的廢水及利用收集的雨水，以減輕都市水資源短缺的壓力。然而，我們明白僅著眼於我們的業務是不夠的。我們將繼續支援所屬城市和區域性工作，提高用水意識。其中，我們於2018年與「中國水危機」召開會議，以尋找更廣泛的解決方案。

2019年，我們成為We Mean Business的其中一個聯署成員，簽訂關於水資源短缺、氣候變化政策等目標，並在2020年訂立科學基礎減量目標。因應「2030願景」，我們致力在未來幾年繼續推動這項工作。

室內空氣質素

於2020年，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，室內裝置和傢俱的附件均採用低化學污染成分，並會定期維修和監控通風系統，以保持良好的室內空氣質素。「萬花筒培育計劃」是香港上海大酒店的指導計劃，旨在通過教導、指導和商業援助，培育極具潛力的初創技術企業。該項目與朝創科有限公司(ASA)繼續合作，開發空氣淨化和微生物過濾的解決方案。ASA最近成功完成多項試驗，嘗試將該技術用於控制空氣傳播疾病。

精誠合作，支持社會議題並邁向循環經濟

月餅雖然一直以美味和中國傳統節慶聞名於世，但近年來有另一個特點而受到關注，就是月餅於可持續發展倡議所擔當的角色。從新款的輕型包裝開始，我們進而以符合可持續發展原則的紙造物料以取代大部分的塑膠包裝，餘下的塑膠包裝部分為需要符合嚴格食品安全標準的必要部分。

2019年，我們於全球推出月餅盒回收計劃。全賴我們提供的誘因和賓客的善心，我們於香港的可持續發展站收集超過120個月餅盒，並以創新的方式為其注入新生命。我們與長期慈善夥伴聖雅各福

群會合作，將月餅盒升級再造成三合一棋盤遊戲，包括經典的西洋棋、跳棋和香港大酒店的「環遊城鎮」主題遊戲，當中包含有趣的難題和小知識，從而激發玩家運用科學、科技、工程和數學(STEM)科目所需的邏輯和互動技能。遊戲產品銷售的淨收益捐贈予惜食堂，以支持他們的食品救援和援助計劃。

而半島商品的月餅盒獲我們的回收夥伴咁坊Mil Mill收集並升級再造，將舊月餅盒紙盒制作成餐巾紙，部分所得款項亦捐贈予樂餉社。

廢物管理

於酒店營運過程中必定會產生廢物，因此，我們致力推動妥善處理廢物，在整個營運過程中推動循環經濟理念，盡可能減少廢物生產，鼓勵廢物利用、循環再造及替代使用有價值的資源。

為恰當反映廢物分流工作，我們於2018年修訂了廢物密度的計算方法，以取代廢物總生產量。新的指標是以堆填或焚化處理的廢物量作標準，乾廢物和濕廢物分別以平方米和餐飲數為量化指標進行計算，該指標有助我們了解剩下仍需要分流的廢物量。我們亦修訂廢物量的匯報範圍，將我們控制以外的範圍不納入計算。現時我們業務組合的整體廢物分流率為48.8%，較2019年輕微下降2.2百分點，原因是疫情影響我們的廢物類別組成，以及廢物收集和回收服務受阻。我們自推出「2020願景」以來更為密切監察廢物表現，我們的濕廢物分流已取得良好進展，乾廢物分流仍有改善空間。

堆填或焚化的廢物密度	2020年	變動	2019年
乾廢物(公斤每平方米)	1.99	▼29.0% (達成目標)	2.80
濕廢物(公斤每餐飲數量)	0.41	▼22.8% (將近達成目標)	0.53

於過往數年，我們重點關注廚餘管理，要求營運單位將廚餘盡量從堆填或焚化的廢物中分流。成績有目共睹，在疫情爆發前，我們已達成「2020願景」的發展目標。然而，我們於乾廢物分流方面未如理想。於2020年，乾廢物密度較基準下跌29%，主要由於業務放緩導致賓客入住所產生的廢物減少。然而，我們知悉運往堆填或焚化設施的乾廢物比率仍然高企，因為在更嚴謹的廢物處理法例下，乾廢物分流變得更困難(如香港收緊特定類型塑膠等回收物的措施)。就「2030願景」而言，我們會連同各營運單位和廢物收集營辦商通力合作解決有關問題，並務求盡量減少送到堆填或焚化不可回收物。

為集中減少營運單位的廚餘，除了在餐廳提供更切合需要的份量外，我們亦與當地具豐富升級再造經驗的夥伴合作，例如運用廚餘製造富含營養的堆肥，作為我們花園施肥之用，或送給當地的農民合作夥伴。此外，我們與本地食物銀行和慈善機構合作，為鄰近社區製作膳食及食材包。

我們亦致力減少其他廢物被送往堆填區，例如與「Clean the World」繼續合作，捐贈肥皂和瓶裝用品，目的是減少社區的有關衛生傳染疾病。另外，香港半島酒店及馬尼拉半島酒店的棄置布料及床單已送往當地合作夥伴，以進行紡織廢物升級再造及循環再造試驗計劃(詳情見第41頁)。

淘汰即棄塑膠取得進展

即棄塑膠是海洋中最常見的污染物，因此我們率先制定全方位的應對方案，逐步淘汰這類廢物，首先是塑膠飲管、攪拌棒和營運單位中常見的其他塑膠。我們的策略方針與艾倫•麥克亞瑟基金會、聯合國世界旅遊組織和聯合國環境規劃署推動的「全球旅遊業塑膠倡議」一致。

2020年，我們開始推出由循環再造鋁和無油塑膠製成的全新浴室用品。巴黎半島酒店已在使用玻璃瓶裝水，這些玻璃瓶會由我們的供應商收集和再利用，比華利山半島酒店則提供用循環再造塑膠製成的瓶裝水，能源成本是原來的三分之一。我們正努力在未來幾年於所有營運單位中全面轉用更可持續的替代物料。我們已經達到過渡期目標的60%以上。由於就新冠病毒的安全要求有所提高和多間酒店仍處於停業狀態，我們全新浴室盥洗用品的推出出現延誤。當我們為賓客重開大門，這將是首要的任務。



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。旨在匠心獨運，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。

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全球首屈一指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造的物料。

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、能源效益裝置、和有機低揮發

現在

在2017年的21 avenue Kléber (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。於2020年，我們繼續透過所有新建及翻新工程適用的香港上海大酒店設計標準，將可持續發展理念融入我們的建築物中。

未來

我們在倫敦半島酒店、伊斯坦堡半島酒店和仰光半島酒店的項目將繼續按計劃達至BREEAM可持續發展設計標準。新建的倫敦半島酒店將會是英國當地取得最高級別的酒店之一，伊斯坦堡半島酒店是土耳其首家獲得優異評級的酒店之一，而仰光半島酒店的翻新工程將是緬甸首家獲得國際可持續發展評級的酒店。山頂纜車大型升級工程的新纜車亦須符合可持續發展的規格標準。



可持續發建築

我們這方面工作的一些具體例子包括：芝加哥半島酒店已安裝經認證的天然羊毛纖維製成的可持續地毯，達到揮發性有機化合物低排放的國際標準，並改善室內空氣質素。客房家具大部分由再造木材製成，揮發性有機化合物的排放量低，家具在北美匠心獨製，支持當地的工匠，並減少物流排放。用於家具面料的皮革同樣符合國際品質和環保標準。與大多數皮革廠不同之處，在於我們的合作夥伴使用水性和水溶性的表面，釋放的揮發性有機化合物較少，而其他皮革廠的流程則通常含有毒性。這使整個皮革製造過程的用水和能源消耗較少。所有房間都配備經能源之星認證的電視和LED燈具，賓客享受住宿時，可確保我們已採取提高環保意識的必要措施。

根據過往的開發經驗，王府半島酒店在2017年進行大規模的翻新。從低揮發性有機化合物的油漆、黏合劑、地毯以至循環再造材料的牆壁表面、可持續的木質家具和「搖籃到搖籃」(Cradle-to-Cradle)認證的材料、節能風機和低強度LED燈具，這些累積的努力使酒店獲得BREEAM「優良」等級，是北京第一個酒店翻新工程獲得此項評級。

de Ricou位於風景如畫的香港淺水灣，是影灣園住宅綜合項目的一部分。de Ricou於2013年進行重大翻新工程，並獲得LEED金級認證。該建築配備高太陽能反射屋頂塗層和雙層玻璃窗，使環境溫度不易受溫度波動的影響，在夏季將熱力擋在外面，在冬季將熱力留在室內。雨水用於灌溉，污水用於沖廁，大大減少住宅物業的用水量。節能冷氣系統和室內通風優化有助減少空氣中的污染物。我們亦進行了21 Avenue Kleber的翻新工程，這座位於巴黎半島後方的歷史建築建於1900年，獲得了BREEAM「優異」認證和Haute Qualité Environmentale (HQE)傑出環保分類認證。

我們計劃中的所有新項目均按照可持續建築標準設計。仍處於建設階段的倫敦半島酒店已經在設計階段評估中獲得BREEAM「優異」評級的臨時證書，伊斯坦堡半島酒店和仰光半島酒店則處於評估階段。隨著我們踏入創新主導的另一個十年，我們將繼續採用可持續建築設計理念作為發展產品組合的核心方針。



展望未來十年

在我們展望未來「2030願景」時，香港上海大酒店致力減少自2010年起集團對環境的主要影響，務求將碳排放及用水密度減少55%，以及將總實際碳排放減少35%。

此外，香港上海大酒店吸取過往十年的經驗，承諾從不斷改善數據收集開始，集中解決減少廢物處理這的難題。與此同時，我們正制定遠大的目標，期望在2030年前，通過有系統的循環再造、升級再造和再利用，將廚餘、有害廢物和可循環再造物的廢物分流率提高至100%。



有效運用資源，將業務轉型 以支持低碳經濟

減少自2010年起以下各方面的環境影響：

- 碳排放及用水密度減少55%
- 總實際碳排放減少35%

轉用可再生及可持續的能源和水源

於現有營運單位及未來投資項目考慮氣候適應措施



以負責任的方式採購主要產品及服務

採購符合以下最少四項原則的主要產品和服務

- 本地採購
- 區域採購或支持中小型企業或少數族裔擁有的企業
- 不含有害化學物質或流程
- 來源並非來自瀕危物種或造成過份樹木砍伐
- 按可持續發展原則採購以確保可再利用
- 遵守認可的可持續發展標準
- 符合認可的反現代奴役標準



以可持續發展原則發展及營運集團的物業

新建及大型翻新工程符合國際可持續發展建築標準

香港上海大酒店擁有的建築物的室內空氣質素獲得「良好」或更高評級



推廣可持續發展措施， 以提高賓客及顧客的相關意識

向賓客和客戶提供可持續發展體驗

促進當地文化傳統，包括與當地工匠合作

以電子方式向賓客和客戶展示可持續發展措施和相關資訊



避免產生廚餘及有害廢棄物， 盡量減少使用不可回收廢物

透過循環再造、升級再造及再利用的方案處理廚餘、有害廢物及循環再造物，令其廢物分流率達到100%

提高循環再造物料的利用率

員工

香港上海大酒店是一個熱情好客的大家庭，竭力提供殷勤摯誠的尊尚服務，力求為賓客帶來與眾不同的體驗。我們以團隊中的每位成員為榮，他們體現了半島品牌的精神和價值，不論身處亞洲、歐洲或北美洲，我們確保員工能感受到自己是團隊中的重要一員，從而建立深厚的歸屬感。

我們深明員工是香港上海大酒店最寶貴的資產，並衷心與員工建立長久而真誠的關係。



員工

我們的員工是公司的核心和靈魂。2020年，擁有熱誠投入的團隊比以往更為重要。我們員工的平均服務年期為八年，我們非常感激員工於這個艱難時期的努力和對公司的諒解。

2020年，我們經歷前所未有的全球新冠病毒疫情，全球各地的營運單位受到影響，員工流失比率為31.5%。由於我們全球部分業務進行無可避免的重組和解僱，員工非自願流動比率首次高於流失比率。儘管面臨史無前例的架構重組和艱難時刻，我們的團隊透過電子途徑與員工溝通，同時我們已識別出支援員工的主要範疇，並按需要推出全新的健康和安全措施。

創新的解決方案去渡過難關

過往一年其中一個重大挑戰，是在疫情期間實行休假和裁員，以及在物業關閉的同時保持員工參與和總體士氣。社交隔離使同事無法作面對面的交流亦是我們前所未遇見的。為應對這項新挑戰，人力資源團隊推出多個計劃，讓同事繼續參與、學習和連繫。

溝通：互相連繫

為了讓員工更緊密連繫，我們發起一項全球活動，鼓勵同事分享最新動態並保持積極心態。透過我們的內部交流平台，僱員分享與寵物共度時光的照片，重新培養嗜好如繪畫和園藝，以及與家人嘗試製作新菜式。這種簡單而有效的方法獲廣泛接受，透過分享生活點滴去提高參與度。

共享：注入能量

由於許多員工難以適應新冠病毒所帶來的變化，我們於亞洲及美國的營運單位舉辦了三節「注入能量」的活動。員工可與來自世界各地的同事分享個人經驗、挑戰及知識。除了讓同事安全和不受壓力的情況下，員工亦有機會認識其他營運單位的同事並進行交流，彼此認識。

參與：人力資源「小組討論會」

誠如去年的企業責任及可持續發展報告內所提述，我們計劃舉行「小組討論會」，作為「2025革新」計劃的一部分。由於越來越需要讓員工保持參與，我們決定舉行首個人力資源「小組討論會」討論「支持疫情後業務復甦的具影響力的人力資源理念」。來自全球不同業務的參加者並由知識及人才發展部的同事主持，透過視像會議的方式，所有參加者均能夠互動地進行討論和交流。

知識及人才發展

為保持員工的學習動力，我們透過全新的「SAP成功要素—學習之鑰」的網上學習管理系統(LMS)提供全面的學習方案。學習平台向所有員工提供不同類別網上學習內容，從健康生活題材到管理的必要技能及領導才能，或是遠離辦公室時亦能隨時隨地學習。該系統亦能根



據員工職級及職務向他們提供網上常規培訓及其他培訓課程。

心理健康：員工援助計劃

年內，我們實施及繼續實施各種方案，為每個營運地區特別設立的員工援助方案，向所有員工提供幫助和心理輔導服務。

政府援助

我們向營運單位所在的所有國家申請當地政府援助(如適用)，從而保障就業及員工的生計。我們於中國、香港、美國、法國及日本申請政府援助及商業和稅項寬減。

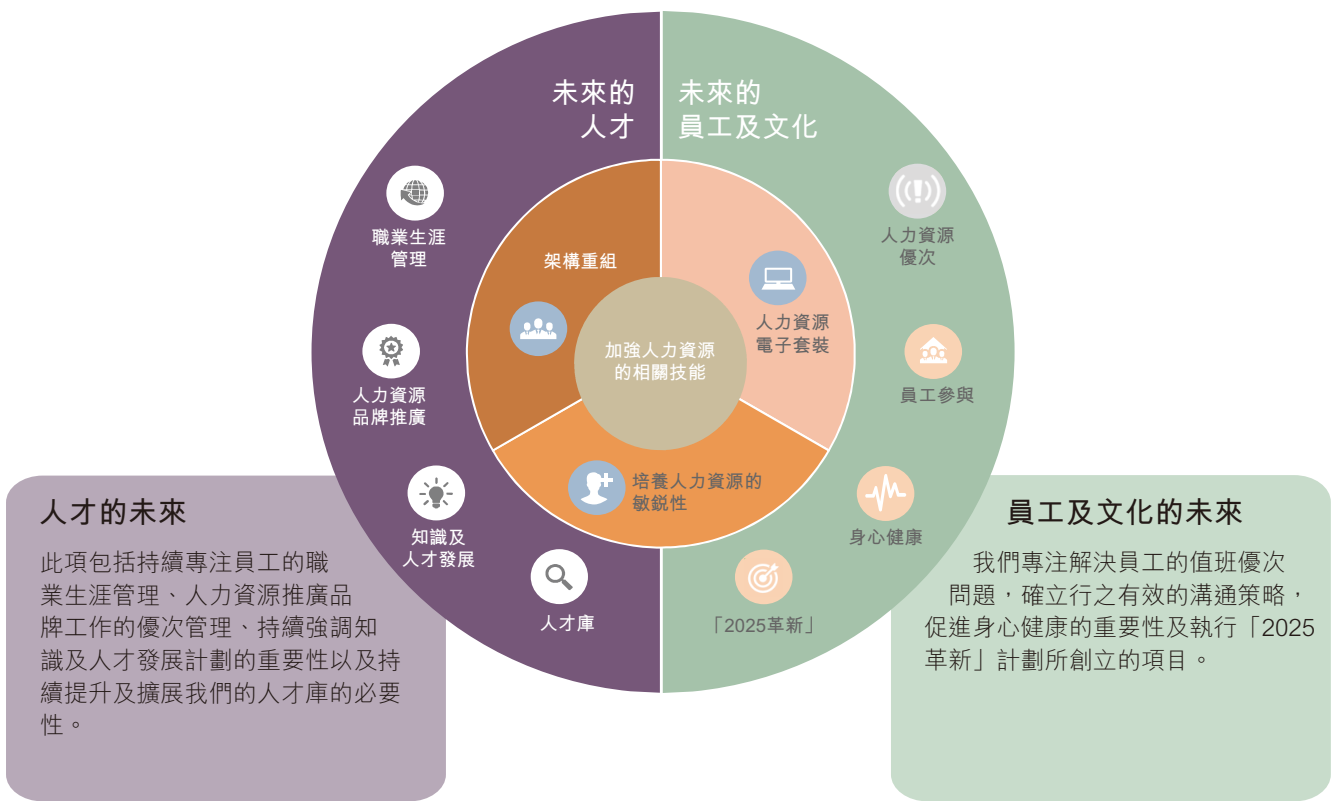
員工

策略方針

2020年為我們上一項人力資源策略的最後一年，有71%的目標已經達成，另外20%正在推行或將於新的人力資源策略中繼續推行。2021年，我們期望推出全新為期三年的「2024人力資源策略」及使命，以反映香港上海大酒店這個大家庭當前及日後的需求。

透過我們在新冠病毒疫情方面的經驗，人力資源團隊了解到適應能力是成功應對任何危機所需要的要素之一。重新評估優次的能力幫助我們有效應對挑戰。因此，我們在新的三年策略內納入「人力資源優次」的章節。隨著全球應對危機的方式不斷變化，此舉將不斷提醒我們對健康與安全、內部參與活動、危機管理及報酬及福利等領域的人力資源應對計劃需要保持敏銳。

「激發潛質和熱誠，並賦予員工能力，讓他們有機會在符合公司願景的現代化工作環境中，開展具意義的職業生涯。」



香港上海大酒店核心宗旨

人力資源團隊將於2021年推出最具影響力的項目之一，亦即是經修訂的「香港上海大酒店核心宗旨框架」，該框架就員工與賓客及同事的互動交流提供指引，訂明我們對員工的期望和他們應有的行為，以滿足並超越賓客的要求以及對團隊作出有價值的貢獻。

為確保我們員工的行為跟隨公司的服務原則，我們建立新框架以支持及為半島酒店制定的「半島服務宗旨(PSP)」奠定堅實的基礎。

自2013年起香港上海大酒店業一直沿用先前的香港上海大酒店職能框架，自此，我們一直為完善員工框架去吸收額外知識及意見。我們期望於2021年在全局的營運單位推出此框架，推動已改善的策略方針，以引導我們與賓客及同事的互動方式。



工作環境

共融的工作環境

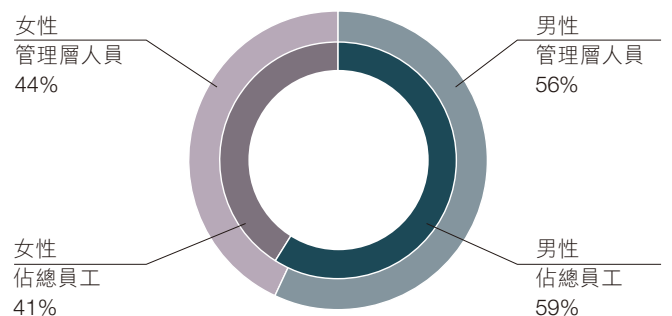
我們致力營造和諧共融的工作環境，為全體員工提供均等的發展機會，對不同性別、年齡、國籍、宗教、性取向、傷健或其他員工一視同仁。

在去年的企業責任及可持續發展報告中，我們分享了在工作場所促進共融的工作和措施。於本年度，我們欣然著手擬訂和準備推行「職場共融計劃」。該計劃包括將於2021年與倫敦半島酒店的團隊共同開展試行計劃。該項新的策略方針有三個主要範疇：

- 1. 營造共融文化：**專注提高員工意識並了解共融重要性，就潛意識偏見等相關共融題目教育員工，以及重新評估人力資源策略，以確保流程能配合共融的工作環境。
- 2. 營造共融領袖：**我們明白改變需要由領導層帶動開始，由此我們會致力加強培養管理層及其他相關人士去及推動共融思維。

- 3. 制定無偏見的人才管理流程：**我們有多個項措施向現有員工推廣共融概念，但我們亦知道教導新入職員工的重要性。為此，我們將檢討人力資源招聘及入職培訓計劃，以確保新入職員工知悉我們的措施。

員工人數（按性別和管理層職位劃分）



於2020年，44%的的管理職位由女性擔任，而女性員工亦佔總員工人數的41%。雖然我們為擁有強大的女性代表而自豪，我們仍期待在新的共融工作環境策略下有更多女性員工。在本年度的工作中，能力不同的員工相當於我們全球員工的1.1%，我們94%的營運單位已經僱用或培訓所在社區中有需要或弱勢的群體。

員工

我們已實施相關政策及流程，去確保公平和適當地聆聽及管理歧視事件報告。我們非常認真對待這些報告，並鼓勵舉報。於2020年，我們並未收到關於歧視的報告。

我們亦為能力不同的人提供有意義的就業機會，包括客房、廚房、前台等部門的職位。從酒店到商用物業，該些員工讓我們能夠重新評估與所有員工的最佳溝通和學習方法。

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，並且盡可能參考或遵照國際認可的OHSAS 18001職業健康與安全管理標準。

於2020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，以符合集團保安及營運風險框架。該框架參考並引用國際安全管理標準ISO 31000及OHSAS 18001的原則。2021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。

隨著我們從目前的新冠病毒危機中恢復過來，我們一直將賓客及員工的安全、健康及福祉放於首位。我們致力加強健康與衛生的措施，制定超越當地政府機構規定的措施。於2020年，我們推出全新的衛生及環境衛生指引和原則，以抗疫為重心，並會定期檢討及在需要時更新。大部分工作是有目共睹的，如餐桌之間的隔離、員工佩帶口罩及量度體溫。我們亦在後勤方面著手，如於每項物業委任專責的健康與衛生管理人員、制定新流程以更頻密清潔空氣過濾器及空氣處理機組、採用新的清潔技術，以及向員工及第三方承辦商提供有關新冠病毒的強制培訓。該等措施旨在確保賓客和員工出現的地方實行嚴謹的衛生標準。





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。由於員工的工作時數減少及預防事故的意識加強，2020年的工傷比率* 下跌37.2%，每100名員工有2.47宗個案，而損失工作日比率亦減少36.3%，每100名員工有47.4個損失工作日。超過98%的工傷與不需住院的工傷有關。嚴重個案的工傷率為每100名員工0.06宗。2019年有數宗工傷導致長期損失工作日，包括拉傷、骨折、瘀傷或燒傷，部分被帶到2020，而2020年亦有數宗相類似個案，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去協助他們康復。2020年，我們繼續錄得零宗致命及工傷且並無事故，然而於2018年，我們報告一宗由於身患疾病而導致的永久傷殘個案，此為不幸事件而我們已跟有關同事達成解決方案。我們於2020年錄得一宗永久傷殘的申索，細節仍有待評估，我們將於來年的企業責任及可持續發展報告提供更多相關資料。

道德操守

本集團秉持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。本集團的行為守則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。本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2020年，本集團接獲一宗嚴重違反行為守則的行為舉報，該個案已經根據本集團政策展開調查及處理，我們已終止相關員工的合約。公司全體員工都需要參與行為守則培訓，以確保他們了解本集團對道德與職業操守的期望。本集團亦訂有舉報政策，列明舉報不當行為的方法、調查程序，以及相應的處理方法。

員工

裝備員工

「2025革新」計劃

我們正推行這項適用於全公司的計劃，旨在推動營運單位和工作方式現代化。於2020年，誠如第27頁所提及的「2025革新」計劃的一部分，「小組討論會」已經試行。2021年工作改善團隊就該項計劃將會有更多創新及概念建議項目。我們亦推出了全新的人力資源策略，讓我們更有能力成為首選僱主。此舉反映於我們先前提到的2021年推出的人力資源策略及一系列提升僱主形象的措施。

「健康智慧」

我們已為未來三年著手制定該項全球成功計劃。為與公司其他措施(如「職場共融策略」)互相呼應配合，我們已訂下全新的「健康智慧」策略，特別關注員工的心理健康。憑藉提高意識以至鼓勵公開對話和協作等計劃，我們旨在培養身心靈健康文化以支持所有員工。

新酒店發展

目前我們於倫敦、伊斯坦堡及仰光的三個酒店發展項目擬於2022年開業。在籌備過程中，專責團隊已密鑼緊鼓，以準備倫敦半島酒店的開業前工作。我們亦已推出更新的公司內外的招聘網站，方便求職者申請職位。

領英招聘

過往一年，我們在領英網站專注推廣僱主形象及地位。基於我們需要招攬合適人才以支持三間即將開業的新酒店，此舉對我們尤為重要。

我們分享了符合「員工價值定位框架」的故事並集中介紹人物專題、推廣及新入職員工、新冠病毒疫情期間員工參與活動以及米芝蓮星級認可、Condé Nast Readers Choice等獎項及其他題目。

香港上海大酒店有限公司及半島酒店這兩個賬戶的關注人數於2020年分別增長37%及41%。



未來十年展望

透過「2030願景」展望未來，香港上海大酒店承諾向員工提供具生產力、可持續及安全的工作環境，使員工可以各展所長。此舉意味著我們繼續著重加強推行多元化及共融計劃，務求提供公平薪酬，特別關注同工同酬，以及提升員工的全面健康及援助計劃。

新冠病毒疫情彰顯職業安全、健康及工作環境衛生的重要性。保障員工是我們首要的任務。我們將銘記這次經驗，並會配合新的可持續發展策略，繼續加強集團員工和賓客的安全措施。



6 繼續提供具生產力及可持續發展的工作環境

加強我們的多元共融計劃

務求提供公平薪酬，特別關注同工同酬

提升員工的全方位健康及援助計劃



7 確保員工享有安全的環境

進一步加強香港上海大酒店的職業安全、健康及衛生計劃

所屬城市

無論身處全球各地，我們都渴望成為當地的社區的一分子。我們衷心希望與服務的社會緊密相連，支持社區蓬勃發展。



社區參與

我們與所屬社區不可分割，因此我們致力秉承當地文化，照顧我們稱之為家的地方。我們幫助社區蓬勃發展，令社會更繁盛。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，我們深信業務營運亦應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。

於艱難時期支持所屬城市迫切需要食物的弱勢人士

我們慶幸在這個充滿考驗的時期仍有能力營運部分業務。多年來我們一直受到業務所在社區的支持，我們決定推出「愛在社區」的膳食捐助計劃去幫助弱勢人士。賓客和食客可以選擇於我們旗下餐廳用膳，而本地慈善機構和食物銀行進行物流配合賓客和食客。截至2020年底，我們合共準備了超過160,000份膳食，當中包括預備熱食、材料包及乾糧，總值超過290萬港元。該計劃將於2021年繼續致力為弱勢人士提供溫飽。為支持「愛在社區」的膳食捐助計劃，香港半島酒店亦特別設計心形月餅，所得款項捐贈予慈善機構ImpactHK。



策略方針

明白到不同社區所面對的問題各有不同。因此，集團旗下各酒店和物業均會因應所屬社區的需要制訂行動計劃，適切並有策略地集中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，認為我們日常工作不可或缺的部分。

我們於2013年提出加強社區發展的承諾，我們有11.6%的員工於2020年參與社區工作，自2013年起合共累計有116,000義工時數。在慈善工作方面，我們透過捐贈醫療用品(如個人防護用品及個人衛生用品)及膳食予有迫切需要的人士，支援本地社區，共捐款及捐贈物資超過550萬港元。

雖然我們已經達成「2020願景」的社區發展目標，但今年由於社交距離措施及具挑戰性的營商環境，我們要實行社區發展計劃變得特別艱巨。我們知道慈善夥伴

誰
是受益人

- 長者
- 青年
- 弱勢社群

為何
幫助他們

- 長者：珍視傳統
- 青年：迎接未來
- 弱勢社群：
幫助有迫切需要的人



如何
幫助他們

- 慈善捐贈或公益營銷
- 員工參與義工活動
- 社區合作

亦面臨相若的營運困境，因此在總公司實行特別方案，在此困難時刻與他們隨時溝通並提供支援。在可能情況下，香港上海大酒店會參與網上和遙距社區服務，如跟受疫情影響而遭孤立的長者進行電話探訪。為配合疫情後業務復甦計劃，我們將會恢復物資、善款及膳食捐贈活動。

所屬城市



關懷長者

過往幾年(於疫情社交限制之前)，影灣園的同事探訪香港復康會曾肇添護老院。他們與長者互動，唱他們喜歡的歌曲，玩遊戲並製作聖誕帽。同事更為長者預備香辣軒餐廳的美味小吃。

我們繼續與聖雅各福群會攜手合作，為本地長者提供服務。多年來，我們舉行了多項活動，如參觀香港杜莎夫人蠟像館、品嚐香港半島特色下午茶等，甚至是安排直升機觀光活動。

青年發展

我們展開了一項職業培訓計劃「少數族裔實習先導計劃」並由香港各營運單位參與。該項計劃接受酒店業感興趣的少數族裔青年，尤其是高中生去報名參加，透過

一個全面的培訓計劃，旨在讓他們獲得酒店業的相關經驗和重要技能，擴闊他們的視野。這個為期五個星期的培訓和導師計劃針對少數族裔學生所遇到的就業障礙，他們通常面對語言和種族方面的挑戰。

需要特別照顧及弱勢的中國青年在賀理士嘉道理爵士青年發展中心(以前主席米高嘉道理爵士命名以表達敬意)接受生活技能及職業培訓，有關培訓由上海嘉和公益基金會贊助，並由上海閔行區嘉和職業技能培訓學校進行。其後他們於中國王府半島酒店及上海半島酒店等多間酒店開始為期六個月的實習。該計劃的部分畢業生已加入我們的酒店並成身為團隊的寶貴成員。

在巴黎，我們與「Les Apprentis D'Auteuil」(一個弱勢群體青年的職業培訓中心)合作，當中多人以實習生或全職員工的身分加入半島酒店團隊。

培育及招攬熱衷於酒店業的不同背景人士

過往數年，我們為難民提供多個培訓及工作機會，我們就此獲得成功和滿足感。這些群體往往在所屬社區尋覓機會時面臨種種艱巨的挑戰，我們希望為多元共融的工作環境作出貢獻，為該些群體提供相關的工作技能和更為行業訓練更多人才。自芝加哥半島酒店開業起，我們與「Heartland

Alliance」合作，為難民提供培訓和就業機會。透過政府資助計劃為難民提供英語培訓，而我們的義工更會教授各種職業課程，專注客房服務及餐飲服務等的入門技能。影灣園、東京半島酒店及巴黎半島酒店亦與當地慈善機構及社會企業合作提供類似的培訓和就業機會。

提攜弱勢社群

過去五年多，比華利山半島酒店透過當地慈善合作夥伴「Bread and Roses」於感恩節，為當地的無家可歸者提供熱食。芝加哥半島酒店亦與「Night Ministry」保持長期合作關係，派發食物予無家可歸和需要特別照顧的性小眾(LGBT)青年。

影灣園於2016年和2018年化身成真正的聖誕村，向香港的貧困人士傳達愛心與快樂。在30多個本地慈善團體的幫協助下，1000多名貧困兒童臉上露出了笑容。在菲律賓，2013年超級颱風「海燕」肆虐之際，我們發

起了「點燃希望」計劃。經過兩年的艱苦努力，我們籌得700萬港元，開發該片10,000平方呎的土地，為因自然災害而失去家園的人建造半島村莊。我們與Gawad Kalinga社區發展基金合作，為至少75個家庭提供房屋和發展機會，我們為此感到自豪。

在中國內地，王府半島酒店的義工在利智康復中心向智力障礙人士教授職業技能。一如我們其他的職業課程，部份學生繼續留在我們的客房服務團隊，成為實習生。



所屬城市

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。



我們為賓客提供優質產品，同時確保以負責任和可持續發展的方式採購

我們的目標不單是為賓客提供優質上乘的產品，而且要以負責任和可持續發展的方式採購。作為半島品牌旗下食品和禮品的銷售公司，半島商品得到香港公平貿易聯盟的認可並獲得公平企業賞一鉑金級。這些原則包括工人獲得公平收入，紓解貧困和減少不平等。十多年來，他們一直與其印度公

平貿易茶葉夥伴Teesta Valley密切合作，該公司擁有175年供應優質茶葉的歷史，有超過70%的茶葉產品獲公平貿易認證。我們在加州蒙特雷的一家餐廳從加州採購所有鮮貨。在東京，我們與日本偏遠地區的農民合作，在夏季為我們供應以有機方法種植的時令蔬菜。

從牧場到海洋—酒店食品的主要成分來源

我們的食品採購工作始於停止供應魚翅，然後是可持續蘇眉魚，兩者均為傳統中菜食材。在實施策略的過程中，我們參考國際生物多樣性的標準和基準。由於漁業市場缺乏與消費者直接溝通的渠道，於是我們與環保組織聽海環保機構合作開發可持續海產市場網上工具。

我們的廚師和採購團隊致力在餐廳推廣可持續海產。比華利山半島酒店的地中海風格餐廳 The Belvedere 大部分海產採購自當地漁民。鵝

園高爾夫球會天台的Edgars與蒙特利灣水族館 Seafood Watch 合作，推廣可持續的捕漁方法，並譴責有損海洋健康的捕漁方式。我們亦與中國唯一獲得國際認證及第一個可持續鱒魚養殖場卡露伽合作，為賓客提供最優質的可持續魚子醬產品，我們為此感到自豪。

為了提高人們對可持續海鮮的意識，我們委託墨西哥藝術家 Jaime Ruiz 在著名的出頂纜車站設計了一幅壁畫，描繪了不可持續的非法捕漁情況。

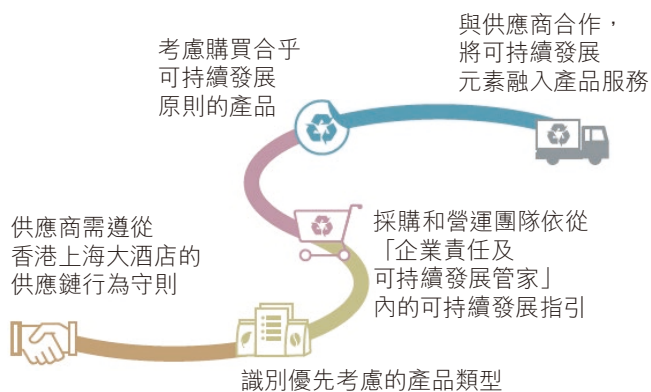


所屬城市

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。

我們不僅要表揚世界各地員工來之不易的成果，他們一起努力以更負責任及可持續的方式採購材料。我們已經超越了2020年願景中可生物降解或不含有害化學物的清潔產品佔86%、本地或區內採購的鮮貨佔全部的59%。我們使用的紙品有93%來自經認證的可持續或可回收來源，將近達到目標，這是因為我們採購與其他材料和薄板混合的紙質產品時遇到困難。雖然我們為食品可持續採購的重大進展感到自豪，但由於缺乏符合我們的企業責任和可持續發展準則的優質產品，我們未能以負責任或可持續的方式採購所有茶葉、咖啡和朱古力。2020年，90%的咖啡，74%的茶葉和70%的朱古力以負責任的方式採購。為實現更遠大的2030年願景目標，我們將繼續致力從可持續來源採購更多產品。



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的承諾，我們於2009年底發布供應鏈行為守則(SCOC)。該守則現已公開，並加入招標合約之中，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。於2018年和2019年，我們更新了供應商行為守則，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企業指引等國際標準，並加強反貪污、數據私隱和保密、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，對任何涉嫌違反本守則的供應商展開調查。

與供應商合作

於2019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全面實施最新的策略方針，包括要求他們完成調查問卷以提高意識及採取相應行動，使其產品符合公平貿易原則。部分小型企業或供應商認為獲得認證比較困難，因此我們希望該措施可以幫助他們實現可持續發展目標。通過持續溝通，目前有37家小型企業或供應商已符合大部分的公平貿易原則。

我們在2019年及2020年識別出需要更詳細審核的主要供應商，以確保他們符合供應鏈行為守則。目前正在建立與供應商持續溝通和對話的框架，預期將於2020年及2021年試行，並適用於與人權、販賣人口和現代奴役有關的行動。

 [了解更多有關我們的反現代奴役聲明](#)

跨界別合作

我們認識到可持續發展需要合作，因此我們是數個行業合作項目的成員的企業展開多項合作，共同為可持續發展所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We Mean Business，該組織是由世界各地頂尖可持續發展機構組成的全球聯盟，致力實現零碳經濟。我們於2019年加入，積極提倡有關水資源風險、氣候披露和支持訂立氣候法規的氣候變化解決方案，並於2020年支持訂立科學基礎減量目標等舉措。就氣候變化議題衷誠合作，我們召開並參與了有關氣候變化解決方案的分享會，例如，我們與全球同業分享了不同氣候變化情景的資料來源，展示相關資訊可由政府監管機構輕易獲取。業界對於我們鼓勵分享資訊的做法反應正面，而其他公司亦與我們分享應對氣候變化的指引。

與各界攜手合作，為共同的社會問題尋求創新的解決方案

過去數年，我們一直與慈善團體、環保組織以至商業合作夥伴等不同界別合作，探索創新的解決方案，共同推動可持續發展，當中的例子包括：將棉質床單升級再造、回收再造，以及開發符合可持續發展原則的海產工具。

在香港和馬尼拉，我們將床單升級再造為浴衣及泰迪熊，除此之外，我們繼續與ANTHILL Fabric Gallery合作，將浴巾升級再造成時尚的耳環和西裝外套。我們亦與本港的紡織公司龍達合作，利用他們創新、零用水、不含有害化學物的Billie系統，將床單重新製回棉紗，再製成服裝。我們之間的合作亦擴展至上海的床單進行測試。

我們與聽海環保機構合作開發可持續海鮮採購網上平台，協助推動可持續海產採購成為食品行業的主流。同時，我們亦遵從瀕危野生動植物種國際貿易公約(CITES)列明的過程與物種指引實施全球綜合瀕危物種政策。

我們正與國際人道協會(HSI)合作，準備在整個集團承諾使用非籠養雞蛋，以確保動物和農民獲得人道對待。未來，我們將針對集團使用的所有動物農產品制定全面動物權益框架，為地球盡一分力，亦讓客人安心享用我們的產品和服務。

我們一律與亞洲廣大的酒店業（包括供應商）分享相關策略，目前已有數家酒店效法實施相若計劃。我們期待看到更多同業加入我們的政策行列。



所屬城市



管理及適應氣候變化

氣候變化是現今世代最大的風險和機遇之一。鑒於社會各界在國際間缺乏一致的行動，我們仍然非常關注氣候變化日益嚴重的影響，其影響所及不止於本集團的業務，而是足以影響整個社會，因此各界必須通力協作，採取緊急的行動去改變結構性的問題。下文是我們參考氣候相關財務披露工作小組的建議而作出的披露，概述我們如何管理有關氣候變化的相關風險。



管治

氣候變化與其他可持續發展的相關議題，均由行政總裁所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轄下委員會報告，並由集團企業責任及可持續發展主管於全球及策略層面進行協調，由本集團和當地委員會代表提供營運支持。



策略

為實現「2030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。於2019年，我們運用當地監管機構和其他資料來源提出的假設氣候情景，完成對氣候變化相關風險的初步評估，所情景符合2014年聯合國跨政府氣候變遷小組(IPCC)第五份評估報告所述的四個代表濃度途徑(RCP)，該份評估報告是目前載有氣候變化的科學、技術和社會經濟層面最新知識的首要報告。我們正制定科學基礎減量目標和應對計劃，作為「2030願景」策略的一部分，務求集團在氣候變化的影響下仍能保持靈活有效地運作。策略的其中一部分包括與其他想法一致的公司合作，例如，我們於2019年成為全球聯盟We Mean Business的成員，與全球頂尖的可持續發展機構共同推動零碳經濟。



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、收緊監管、供應鏈受阻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)成立當地和公司層面的危機管理團隊。於2019年，我們就氣候變化對集團業務的實際及聲譽風險完成初步定性評估，有關評估結果已提呈予集團高級管理團隊討論，例如洪水和降雨可能對資產損毀的風險上升，以及與天然資源、農產品和商品有關的風險有機會影響我們提供服務的能力。2020年，我們進行了進一步評估，在國家或城市層面識別這些氣候風險。我們亦意識到氣候變化所造成的倍增效應，或會加劇社會和政治的動盪和不平等現象。我們將致力深入了解氣候變化的其他影響，尤其是過渡性和財務風險，將其全面納入整個風險流程，並在日後的報告加強披露。

指標
及目標

「2030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，例如採用可持續發展的設計，在酒店物業層面規劃氣候風險及與業務相關人士溝通。新的策略將以科學或實際景況為依據，釐定關於能源(並制定替代能源策略)、氣候和水的目標，包括對棉花等農產品進行價值鏈評估。

2020年
的成果

2020年，我們的總能源消耗和用水量為1.4億港元。儘管氣候變化已對我們的財務構成輕微的負面影響，包括造成短期的業務損失、保險費用以及需修復受損財物的支出等，而且數額在過往數年一直增加，但有關影響未算重大。由於氣候變化具有系統性，我們仍難以對業務產生的整體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。

所屬城市

展望未來十年

展望未來「2030願景」，我們將繼續通過各種措施支援我們所屬的社區。其中，我們致力透過物資或捐款去幫助貧困社群。我們亦擬為年內參加義工服務的員工提供獎勵，以鼓勵僱員支持社區參與。

在影響社區的工作方面，我們將專注與高風險供應商溝通，以提升負責任採購的透明度。展望未來，我們將致力透過針對性的審核與持續合作，在2030年前監察90%以上高風險供應商的可追溯性問題。為配合供應鏈行為守則，我們亦將要求所有供應商支持我們反對現代奴役。



8

善用本集團的資源及能力， 幫助有需要的弱勢社群

為社區中最貧困和弱勢的人提供培訓和就業計劃

重點發展青年、長者和弱勢人士

為社區義工服務提供員工獎勵



10

與其他業務相關人士尋求解決方案， 以發揮影響，共同合作

加入行業及目標一致的業務計劃，倡議和推動可持續發展

與供應商合作和溝通以加強供應鏈行為守則

與各界合作，在業務中落實行動和解決方案



9

增加供應鏈的透明度， 高風險供應商盡力實行負責任採購

透過針對性的審核和溝通，監察高風險供應商並確保於2030年前90%具有的高透明度和可追溯性

要求所有供應商配合供應鏈行為守則列明的反現代奴役措施

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2020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2020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44頁中包含的下列數據及相關重要陳述
- 第47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
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

我們根據國際鑒證業務準則(ISAE) 3000「歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務」以及ISAE 3410「溫室氣體排放聲明的鑒證業務準則」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

本事務所應用國際質量控制準則第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50至56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2020年12月31日年度的2020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
2021年3月17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。

全球疫情導致我們2020整年的業務受到前所未有的負面影響，令企業責任及可持續發展指標(包括員工、環境及社區)出現偏差。儘管面臨這些營運挑戰，我們在企業責任及可持續發展策略「尊尚傳承2020願景」訂下的發展目標之中，有超過91%已達成目標或按計劃推行。重大表現數據變動的詮釋載於下文註釋。

1. 可持續發展數據摘要⁽¹⁾

			2020	2019	2018	2017	2016	2006-08 基準
經濟	收入(包括利息收入)	百萬港元	2,715	5,888	6,232	5,804	5,668	-
	經營成本	百萬港元	1,133	2,049	2,241	2,102	2,134	-
	僱員薪金及福利	百萬港元	1,511	2,294	2,291	2,135	2,108	-
	資本支出	百萬港元	1,629	1,590	1,490	1,827	2,479	-
	向資本提供者付款	百萬港元	215	242	195	224	239	-
	向政府繳稅 ⁽²⁾	百萬港元	355	330	486	442	410	-
	總樓面面積	千平方米	646	652	652	652	651	518
	總賓客入住晚數 ⁽³⁾	千晚	384	1,277	1,333	1,240	1,190	1,119
員工	員工人數 ⁽⁴⁾		5,609	7,451	7,594	7,534	7,985	-
	員工流失率 ⁽⁴⁾	%	31.5%	19.7%	21.9%	21.3%	22.0%	-
	員工性別比例	女性員工%	40.5%	41.6%	42.6%	41.9%	42.6%	-
	工傷比率 ⁽⁵⁾	每100名僱員的工傷事件	2.5	3.9	3.5	3.1	3.9	-
	工傷損失工作日比率 ⁽⁵⁾	每100名僱員的工傷日數	47.4	74.4	57.7	43.9	45.2	-
環境 ⁽⁶⁾	溫室氣體排放	千噸二氧化碳當量	68	96	99	100	101	115
	集團碳排放密度	千克二氧化碳當量每平方米	105	148	153	154	156	226
	總能源耗量 ⁽⁷⁾	000'千兆焦耳	572	822	853	853	866	858
	能源密度 ⁽⁷⁾	兆焦耳每平方米	885	1,272	1,320	1,320	1,329	1,658
	直接用水	千立方米	941	1,526	1,673	1,625	1,616	1,792
	用水密度							
	酒店分部 ⁽⁸⁾	公升每賓客入住晚數	2,010	1,014	1,075	1,100	1,154	1,373
	商用物業、會所及服務分部	公升每平方米	870	959	907	964	920	1,197
	循環再用及其他水源用水量	千立方米	372	484	448	489	613	-
廢物分流率 ⁽⁹⁾	%	48.8%	51.0%	51.1%	54.3%	47.8%	-	
社區	捐款 ⁽¹⁰⁾	千港元	3,157	2,025	2,519	3,250	4,232	-
	物資捐贈 ⁽¹⁰⁾	千港元	1,988	7,403	7,502	6,684	9,048	-
	其他社區貢獻 ⁽¹¹⁾	千港元	380	1,606	2,796	2,730	2,125	-

註釋：

- 請參閱刊載於封面內頁的報告範圍，以了解報告中員工、環境和社區所表現涵蓋的業務範圍。表現數據的報告範圍及計算方法有變，詳情請參閱第48頁。為更準確地比較表現基準，2006年起的環境數據已經重列(泰國鄉村俱樂部)不再包括在內。
- 包括企業所得稅、物業及房地稅、薪俸稅及其他公司稅。
- 根據相關年份內每個房間和套房的實際入住人數計算。
- 該為2020年12月31日之數據由於全球業務不可避免的重組、裁員或停職，以及香港上海大酒店自2020年10月28日起不再擁有泰國鄉村俱樂部及其業務營運權，導致員工人數減少。雖然員工總流失率因此上升，但自願離職員工流失率較2019年下降3.4百分點至12.3%。
- 由於員工工作時數減少及預防工傷的意識提升，因此令工傷比率及工傷損失工作日比率顯著下降。98%的工傷事件為不需要住院的事件，因此並未評定為嚴重個案。嚴重個案的工傷比率為每100名僱員0.06宗。並無錄得職業病事件。
- 年內營運挑戰導致能源、碳排放及水資源數據有所偏差。有關變動的詳細詮釋請參閱報告第18至20頁。
- 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。
- 匯報的隔油池所產生的廢物、有害廢棄物和建築廢物並不包括在廢物數據內。
- 由於我們推出買一送一饋贈餐膳的慈善計劃「愛在社區」，以在本集團連營所在社區為有需要的人士提供支援，捐款總額有所增加。公司的捐款及物資捐贈減少的原因是各類慶典和慈善活動被取消。此外，由於嚴峻的營商環境，本集團於2020年採取各項措施節省開支。
- 捐贈予非慈善團體以支持社區項目(以香港為主)，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，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

重大數據變動的詮釋載於報告內文或下文所載的註釋。視乎所採用的方法，集團表現既可能是總數，亦可能是加權平均數(即比率或密度)。

- (a) 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、倫敦及美國的地區辦事處)、商用物業、會所及服務營運單位。
 (b) 匯報的環境數據包括本集團所有酒店營運單位(不包括各辦事處)、淺水灣綜合項目、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈、The Landmark、鵝園高爾夫球會及大班洗衣。
 (c) 匯報的社區數據包括所有酒店營運單位和設於香港的總部辦公室、淺水灣綜合項目、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈、The Landmark、鵝園高爾夫球會、半島商品及大班洗衣。
 (d) 自2020年起，健康及安全、環境及社區數據的報告範圍不再包括泰國鄉村俱樂部。為更準確地使用表現基準，自2006年起的過往環境數據亦已重列，不再包括泰國鄉村俱樂部。

	2020			2019			2018			2006-08						
	酒店	商用物業、會所及服務	集團表現	酒店	商用物業、會所及服務	集團表現	酒店	商用物業、會所及服務	集團表現	酒店	商用物業、會所及服務	集團表現				
工 員	員工總數 ⁽¹⁾	4,511	1,098	5,609	6,016	1,435	7,451	6,148	1,446	7,594						
	男性	58.3%	64.6%	59.5%	57.8%	60.9%	58.4%	56.6%	60.6%	57.4%						
	女性	41.7%	35.4%	40.5%	42.2%	39.1%	41.6%	43.4%	39.4%	42.6%						
	按管理職位劃分															
	管理人員	21.7%	14.9%	20.4%	16.3%	13.4%	15.8%	15.1%	11.8%	14.5%						
	非管理人員	78.3%	85.1%	79.6%	83.7%	86.6%	84.2%	84.9%	88.2%	85.5%						
	訂立集體談判協議的僱員	20.3%	17.1%	19.7%	21.7%	16.0%	20.6%	21.4%	16.0%	20.4%						
	員工總流失率 ⁽²⁾	31.5%	31.5%	31.5%	19.1%	22.4%	19.7%	21.6%	23.3%	21.9%						
	30歲以下	38.4%	46.2%	39.5%	31.3%	33.5%	31.6%	36.7%	41.9%	37.4%						
	30至50歲	24.8%	32.9%	26.1%	15.8%	23.4%	17.2%	16.6%	19.2%	17.0%						
50歲以上	42.3%	23.4%	36.7%	11.0%	15.4%	12.3%	14.2%	19.8%	15.8%							
平均培訓開支 ⁽³⁾	除以全職人力工時		974港元	257港元	808港元	2,338港元	1,212港元	2,136港元	3,057港元	912港元	2,659港元					
工傷比率 ⁽⁴⁾			每100名員工的工傷事件	2.2	3.4	2.5	3.9	4.3	3.9	3.4	4.3	3.5				
損失工作日比率 ⁽⁴⁾			每100名員工的工傷日數	48.8	42.0	47.4	69.5	93.7	74.4	57.6	57.7	57.7				
因病缺勤比率 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			每名員工的日數	5.9	6.5	6.0	5.5	6.2	5.7	5.9	5.3	5.8				
環 境	溫室氣體排放 ⁽⁷⁾			千噸二氧化碳當量	54	14	68	79	17	96	80	19	99	92	22	115
	範圍1排放			千噸二氧化碳當量	8	4	12	14	6	21	15	7	22	17	7	24
	範圍2排放 ⁽⁸⁾			千噸二氧化碳當量	46	10	56	64	11	75	65	11	77	75	16	91
	碳排放密度			千克二氧化碳當量每平方米	112	85	105	162	108	148	164	118	153	244	168	224
	總能源耗量 ⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾⁽¹¹⁾			000千兆焦耳	472	100	572	681	141	822	702	151	853	705	144	850
	直接能源耗量			000千兆焦耳	123	49	172	188	80	268	195	89	283	214	68	282
	間接能源耗量			000千兆焦耳	348	51	400	493	61	554	507	63	570	491	76	568
	能源密度			兆焦耳每平方米	968	630	885	1,398	885	1,272	1,441	950	1,320	1,865	1,078	1,659
	直接用水量 ⁽¹²⁾⁽¹³⁾⁽¹⁴⁾			千立方米	772	169	941	1,296	231	1,526	1,432	241	1,673	1,536	256	1,792
	用水密度 ⁽¹⁵⁾															
	酒店			公升每賓客入住晚數	2,010	n/a	n/a	1,014	n/a	n/a	1,075	-	-	1,373	-	-
	商用物業、會所及服務			公升每平方米	n/a	870	n/a	n/a	959	n/a	-	907	-	-	1,197	-
	循環再用及其他水源用水量 ⁽¹⁶⁾			千立方米	72	300	372	166	318	484	130	318	448	-	-	-
	廢物產生量 ⁽¹⁷⁾⁽¹⁷⁾			噸	3,288	211	3,499	6,614	351	6,965	6,386	394	6,780	-	-	-
	廢物分流量 ⁽¹⁷⁾⁽¹⁷⁾⁽¹⁸⁾			噸	1,663	43	1,706	3,451	100	3,551	3,380	86	3,466	-	-	-
	耗蝕臭氧層物質的排放			千克三氯氟甲烷當量	20.5	1.4	21.9	17.1	5.3	22.4	29.7	2.7	32.4	157.0	122.3	279.4
	社 區	捐款 ⁽¹⁹⁾			千港元	2,658	499	3,157	967	1,058	2,025	1,460	1,059	2,519		
公司捐款 ⁽¹⁹⁾				千港元	16	220	236	339	183	522	396	286	682			
賓客捐款				千港元	2,506	264	2,770	587	857	1,445	995	715	1,710			
員工捐款				千港元	136	16	151	41	17	58	68	59	127			
物資捐贈 ⁽¹⁹⁾				千港元	1,033	955	1,988	4,610	2,793	7,403	4,353	3,149	7,502			
其他社區貢獻 ⁽²⁰⁾				千港元	-	-	380	-	-	1,606	-	-	2,796			
社區外展活動																
服務時數 ⁽²¹⁾			小時	5,082	674	5,756	15,945	3,617	19,562	19,949	2,609	22,558				
員工義工人數 ⁽²¹⁾				545	60	605	1,154	279	1,433	1,093	250	1,343				

註釋：

- 該為2020年12月31日之數據由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、自由聘用合約、無訂立合約的兼職僱員及用作日常應急的兼職員工。全職人力工時(截至12月)為4,747，該數字包括兼職員工(例如：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)。由於全球業務不可避免的重組、裁員或停職，以及香港上海大酒店自2020年10月28日起不再擁有泰國鄉村俱樂部及其業務，導致員工人數減少。
- 員工流失率的計算只包括全職僱員。「全職」是指僱員每週於該特定職位工作滿全職時數。雖然員工總流失率因不可避免的重組而上升，但自願離職員工流失率下降3.4百分點至12.3%。
- 平均培訓開支計算根據每年培訓開支總額除以全職人力工時計算得出。由於2020年若干業務暫停營業及培訓預算減少，令培訓開支減少超過60%。大部分的培訓均透過人才管理系統的數碼平台及網上培訓資源並由公司內部進行。
- 由於比華利山半島酒店的數據收集方法有變，因此自2017年起所錄得的工傷比率及損失工作日比率並不包括該酒店。員工工作時數減少及預防工傷的意識提升令工傷比率及工傷損失工作日比率顯著降低。98%的工傷事件為不需要住院的事件，因此並未評定為嚴重個案。嚴重個案的工傷比率為每100名僱員0.06宗。並無錄得職業病事件。
- 由於比華利山半島酒店將病假歸納在有薪假期下，該酒店沒有因病缺勤日數資料，故集團的缺勤比率不包括比華利山半島酒店。
- 年內營運挑戰導致能源、碳排放及水資源數據有所偏差。有關變動的詳細詮釋請參閱報告第18至20頁。
- 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(產生及運輸)。至於其他國家所採用的溫室氣體議定書及其他國際標準，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，2020年範圍2的溫室氣體排放量為56,975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。
- 2020年按來源劃分的直接能源耗量為122,548千兆焦耳的煤氣、10,176千兆焦耳的液化石油氣及39,437千兆焦耳的柴油，而按來源劃分的間接能源耗量為350,928千兆焦耳的電力、7,445千兆焦耳的冷凍水及41,411千兆焦耳的已購買蒸氣。
- 淺水灣綜合項目的租客、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈及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。
- 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。
- 包括酒店的所有用水量如餐廳、水療等，並非只計算賓客直接用水量。
- 循環再用及其他水源用水量下降23%主要由於曼谷半島酒店延長暫停營業。
- 由於大班洗衣的用水密度(由2019年的每公斤衣物13.6公升上升至2020年的每公斤衣物15.4公升)的計算方法與商用物業及會所不同，故未包括在內。
- 廢物產生總量及廢物分流總量減少主要由於業務放緩導致賓客住宿所產生的廢物減少。
- 2020年度集團的廢物分流率為48.8%。隔油池所產生的廢物、有害廢棄物和建築廢物並不包括在廢物數據內。
- 由於我們推出的「愛在社區一買一送一饋贈餐膳」慈善計劃，以在本集團運營所在社區為有需要的人士提供支援，捐款總額有所增加，而絕大部分捐款來自賓客。公司的現金及物資捐贈減少的原因是各類慶典和慈善活動被取消。此外，基於嚴峻的營商環境，本集團於2020年採取各項措施節省開支。
- 捐贈予非慈善團體以支持社區項目(以香港為主)，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，見證香港的歷史發展。
- 若干業務延長暫停營業及當地政府機構建議採取的社交距離措施，導致服務時數及僱員參與義工服務時數分別下降至71%及58%。

可持續發展報告內容索引

以下表格列出本報告所載的披露資料摘要，內容按以下的報告標準撰寫：香港聯合交易所環境、社會及管治報告指引(ESG指引)、全球報告倡議組織訂立的披露標準(GRI標準，最新公佈)和可持續發展會計準則委員會(SASB)。該些標準須與以下概覽一併閱讀。有關GRI標準的詳情，請瀏覽：www.globalreporting.org/standards；聯交所ESG指引，則瀏覽：<https://en-rules.hkex.com.hk/rulebook/environmental-social-and-governance-reporting-guide-0>；可持續發展會計準則委員會，則瀏覽：www.sasb.org/standards-overview。

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，並確認報告內容的已識別要素是否根據香港聯合交易所ESG指引匯報。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告詳載於第45至46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標準或可持續發展會計準則委員會有任何差異，一概以聯交所ESG指引為依歸。在頁碼欄中若引用2020年報將縮寫為「AR」

GRI標準	ESG指引	SASB	頁數／章節	備註／省略原因
GRI 102：一般披露				
機構概況				
102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10	–	SV-HL-000. A至D	關於本報告 AR6-9, AR14-15	酒店分部總面積487,264平方米
102-8	B1.1	–	47-49	由於大部分(逾90%)員工受聘為全職和長期合約，按標準仔細劃分員工合約種類並未會帶來重要價值。我們已披露全職人力工時數據，兼職或短期合約員工亦包括在內，請參閱第49頁。披露的數據並無重大變化。 按地區劃分的員工統計資料： 亞洲：4,384人 亞洲以外：1,225人
102-9	–	–	38-41	
102-11	–	–	6-11, AR 20-31	
102-12, 102-13	–	–	12-13, AR 84-85	
策略				
102-14	–	–	AR 16-31	
102-15	MDR 1	–	6-13	
商業道德及誠信				
102-16	–	–	6-11, 31, AR 92-93, AR1070123	
管治				
102-18	MDR 1	–	10-11, AR 107-123	

GRI標準	ESG指引	SASB	頁數/章節	備註/省略原因
GRI 102：一般披露				
業務相關人士參與				
102-40	-	-	12-13, AR 84-85	
102-41	-	-	12-13, 47-49	
102-42	-	-	12-13, AR 84-85	
102-43	-	-	12-13, AR 84-85	
102-44	MDR 2.1	-	12-13, AR 84-85	
報告概況				
102-45	MDR 3	-	關於本報告， AR 6-9, AR 64-81	
102-46	-	-	關於本報告，6-13	
102-47	MDR 2.1	-	6-13	
102-48	-	-	47-49	重列資訊：有 請參閱第48至49頁，註釋d及20
102-49	-	-	47-49	匯報範疇及涵蓋範圍的重大變動： 請參閱第48至49頁，註釋d及20
102-50	-	-	-	2019年1月1日至12月31日
102-51	-	-	-	上一份報告的日期：2019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	-	-	50-56	
102-56	-	-	關於本報告，45-46	

重要性議題	GRI標準	ESG指引	SASB	頁數／章節	備註／省略原因
GRI 200：經濟					
經濟表現	103-1, 103-2, 103-3		-	AR 147-215	
	201-1	B8.2	-	47, AR 147-215	
	201-3		-	AR 186-188	
市場表現	103-1, 103-2, 103-3	B1	-	48-49, AR 106	
	202-2	-	-	48-49, AR 106	我們大多於當地社區聘請高級管理人員。
採購行為	103-1, 103-2, 103-3	B5	-	38-41	
	204-1	-	-	38-41	我們只會監察相關重要議題，如鮮貨等。於2020年，59%的鮮貨來自本地及區內。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類型的供應商。我們仍在探索有效的方法去收集相關數據。目前，我們制定了鼓勵本地採購的政策，我們的反現代奴役聲明亦列出了本集團管理對供應鏈中的社會風險所採取的措施。
	-	B5.1	-	38-41	
	-	B5.2, B5.3, B5.4	-	38-41	
防止貪污	103-1, 103-2, 103-3	B7	-	31	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)。2020年並無因違反法規而被判處巨額罰款或非金錢處分。請參閱我們的行為守則及舉報政策。
	205-3	B7.1	-	-	2020年並無識別關於貪污的法律訴訟。
	-	B7.2	-	31	
	-	B7.3	-	-	向董事局成員提供了有關反貪污的閱讀材料，當中亦包括集團反欺詐政策以及集團反賄賂和腐敗政策。
反競爭	103-1, 103-2, 103-3	-	-	31	
	206-1	-	-	-	並無接獲關於違反反競爭行為及反壟斷法的個案。

重要性議題	GRI標準	ESG指引	SASB	頁數/章節	備註/省略原因
GRI 300：環境					
能源	103-1, 103-2, 103-3	A2, A3	–	16-19, 23-25	
	302-1	MDR2.2, A2.1	SV-HL-130a.1	16-19, 47-49	消耗的能源中有62%來自當地電網。我們將於2021年開始報告於鵝園高爾夫球會的太陽能生產量。
	302-3	A2.1	–	16-19, 47-49	
	302-4	A2.3	–	16-19, 47-49	
水資源	103-1, 103-2, 103-3	A2, A3	–	19-20, 23-25	
	303-3	A2.2	SV-HL-140a.1	19-20, 47-49	集團總用水量為1,313,543立方米。於高基準缺水地區的直接用水量：169,561立方米，佔總用水量的13% 於極高基準缺水地區的直接用水量：485,318立方米，佔總用水量的37% 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，亦未被列入匯報範圍內。
	–	A2.4	SV-HL-140a.1	19-20	
廢氣排放	103-1, 103-2, 103-3	A1, A3	–	16-19, 23-25	
	305-1	A1.1 A1.2	–	16-19, 47-49	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、煤氣及東京瓦斯而產生的二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。耗用製冷物質而散逸性排放的氯氟碳化物及氟氣氫也計算在內。所有溫室氣體以二氧化碳當量呈報。
	305-2	A1.1 A1.2	–	16-19, 47-49	請參考上述回覆。
	305-4	A1.2	–	16-19, 47-49	請參考上述回覆。
	305-5	A1.5	–	16-19, 47-49	請參考上述回覆。
	305-6	A1.1	–	47-49	請參考上述回覆。
GRI 300：環境					
污水和廢棄物	103-1, 103-2, 103-3	A1, A3	–	21-25	
	306-2	A1.3, A1.4	–	21-22, 47-49	有害廢物佔我們所產生的廢棄物少於1%，因此對香港上海大酒店而言並不是重要性議題。可回收材料被送往本地回收設施或由我們的合作組織進行升級處理。我們目前沒有收集已重用資源之數據。送往堆填區和焚化爐的廢物分別為1,616噸和177噸。
	–	A1.6	–	21-22, 47-49	有害廢棄物已按當地法規妥善處理或由供應商回收。
環境保護法規	103-1, 103-2, 103-3	A1	SV-HL-160a.1.	16-24	
	307-1	A1	–	–	2020年並無因違反法規而被判處巨額罰款或非金錢處分。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的《規劃環境影響評價條例》，而我們亦一直遵守有關法例。

重要性議題	GRI標準	ESG指引	SASB	頁數/章節	備註/省略原因
環境及天然資源	-	A2.5	-	-	為確保匯報數據的準確性，我們期望於推行「2030願景」後匯報包裝物料的使用量。
	-	A3.1	-	16-25, 38-41	
	-	-	SV-HL-160a.1.	16-22, 38-41	我們沒有於生態保護區或瀕危物種棲息地附近經營、擁有、租借或特許經營任何住宿設施。
	-	-	SV-HL-160a.2.	16-25, 38-41	由於大部分物業都位於大城市，我們通過可持續採購海鮮、紙製品、清潔用品、茶、咖啡和巧克力等去間接支持環境保育。我們實施了國際可持續建築標準(例如BREEAM/LEED)，以減少我們在新項目和大型裝修中對環境的影響。
氣候變化	-	A4	SV-HL-450a.1.	38-41	請參閱第42至43頁的TCFD披露
	-	A4.1	SV-HL-450a.1.	38-41	請參閱第42至43頁的TCFD披露 2020年已進行水災風險的評估。
GRI 400：社會					
僱傭	103-1, 103-2, 103-3	B1	SV-HL-310a.2.	26-33	本集團營運單位符合當地的有關僱傭及勞工的法律法規。
	401-1	B1.2	-	47-49	本集團著重精簡及重要性，故僱員離職流失率只按年齡區分。
	401-3	-	-	-	合資格的僱員按當地法規可享有產假；在可行的情況下，我們鼓勵所有僱員重返工作崗位。
	-	-	SV-HL-310a.1.	47-49	自願離職流失率：12.3% 總離職流失率：31.5%
	勞資關係	103-1, 103-2, 103-3	B1	-	26-33
	402-1	-	-	-	任何將對僱員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。
	-	-	SV-HL-310a.3.	-	此措施亦列於適用之集體談判協議中。我們100%的僱員都達到最低工資或更高的標準，該匯報方式與SASB報告的要求於措辭上略有不同
職業健康與安全	103-1, 103-2, 103-3	B2	-	30-32	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。
	403-9	B2.1, B2.2, B2.3	-	30-32, 47-49	總工時是10,897,708小時。根據GRI計算方法，可記錄的工傷率以每200,000個工時計為3.32的水平。2020年共錄得3宗高風險工傷意外。過去三年內並無致命的工傷意外。

重要性議題	GRI標準	ESG指引	SASB	頁數/章節	備註/省略原因
GRI 400：社會					
培訓與教育	103-1, 103-2, 103-3	B3	-	26-33	
	404-2	B3	-	26-33	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。
	-	B3.1, B3.2	-	47-49	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。
多元文化及平等機會	103-1, 103-2, 103-3	B1	-	28-30, AR 106	
	405-1	B1.1	-	AR 106	董事局成員統計： <ul style="list-style-type: none"> • 性別：18%女性及82%男性 • 年齡組別：30歲以下佔6%；30歲至50歲佔6%；50歲以上佔88% 員工統計： <ul style="list-style-type: none"> • 性別：請參閱數據摘要 • 年齡組別：30歲以下佔22%；30歲至55歲佔54%；50歲以上佔24%
消除歧視	103-1, 103-2, 103-3	B1	-	31, 40	
	406-1	B1	-	31, 40	
	-	-	SV-HL-310a.4.		2020年並無接獲性騷擾案件。請參閱我們的行為守則及舉報政策。
結社自由與集體談判	103-1, 103-2, 103-3	B4	-	31, 40	本集團符合有關防止童工及強迫勞工的法律法規。請參閱本集團的反現代奴役聲明
	407-1	-	-	-	在我們的運營中未發現任何已知的重大風險。我們努力透過香港上海大酒店供應鏈行為守則去減輕集團影響範圍內的所有潛在供應鏈風險。
	408-1, 409-1	B4.1, B4.2	-	31, 40	行為守則及反現代奴役聲明訂明我們對尊重人權的承諾，包含反對僱用童工、人口販賣、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	-	-	31, 40	
	412-2	-	-	31, 40	
本地社區	103-1, 103-2, 103-3	B8	-	34-37	
	413-1	-	-	34-37	於報告期內，所有營運單位均有本地社區參與計劃。
	-	B8.1	-	34-37, 47-49	
	-	B8.2	-	34-37, 47-49	

重要性議題	GRI標準	ESG指引	SASB	頁數/章節	備註/省略原因
客戶健康與安全	103-1, 103-2, 103-3	B6	-	30-31	
	416-1, 416-2	-	-	-	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事件。
		B6.1	-	-	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事件。
市場推廣與標籤	103-1, 103-2, 103-3	-	-	38-41	
	417-2	B6	-	-	於報告期間，並無不遵守法規的事件。
客戶私隱	103-1, 103-2, 103-3	B6		-	於報告期內，並無接獲有關侵犯客戶私隱的嚴重投訴。 2019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，請參閱 http://www.peninsula.com/en/privacy-security
遵守法規	103-1, 103-2, 103-3	B1, B2, B4			
	419-1	B6.2	SV-HL- 310a.2		報告期內並無因觸犯法例而被判處巨額罰款或處分。
	-	B6.3			集團行為守則列出了我們對保障知識產權的承諾。
	-	B6.4			一旦發現懷疑不安全的產品，產品回收程序便會立即展開，並暫停在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。



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

www.hshgroup.com