

SHANGRI-LA GROUP  
香格里拉集團

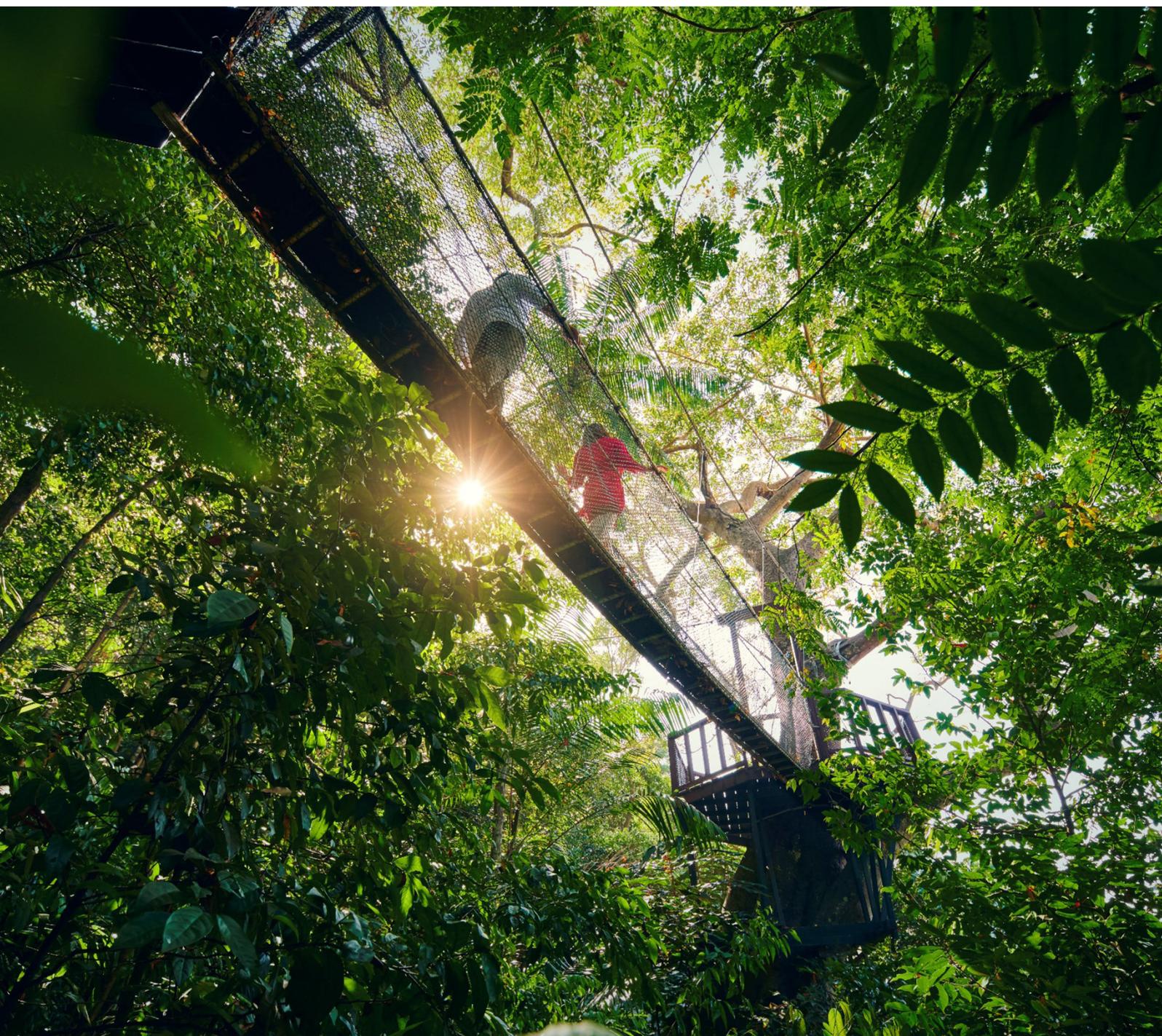
# 2021年可持續發展報告

SHANGRI-LA ASIA LIMITED

香格里拉(亞洲)有限公司

於百慕達註冊成立之有限公司

股份代號:69



# 目錄

管理層致辭	3	我們的環境	
關於香格里拉	4	- 可持續性設計	18
- 帶動可持續發展	5	- 紓緩對環境的影響	19
關於本報告		- 為應對氣候變化採取行動	21
- 環境、社會及管治披露範圍	6	- 廢棄物管理	22
香格里拉可持續發展力		我們的社區	
- 環境、社會及管治的治理	7	- 關懷社區	23
- 堅守核心價值	8	- 香格里拉「人文關懷」項目	24
- 促進可持續發展的夥伴關係	9	- 香格里拉「關愛自然」項目	25
		- 「自然天成」	26
我們的業務		綜合環境、社會及管治數據集	27
- 你的安心 由我守護	10	港交所環境、社會及管治	
- 賓客體驗	13	內容索引/2021	34
		GRI內容索引/2021	36
我們的同事			
- 僱傭概況	15		
- 學習及發展	17		
- 關愛同事	17		

## 管理層致辭



本人謹代表董事會，欣然提呈香格里拉2021年可持續發展報告。

在慶祝1971年首家香格里拉在新加坡開業50週年的同時，本人感謝我們涉足的各個不同社區及環境，多年來為我們的成功給予支持。因此，我們必須盡最大努力保護及回饋該等社區及環境，以及我們將來可能經營業務的地方。

展望未來，我們透過新的香格里拉環境、社會及管治框架延續我們的承諾，繼續以可持續的方式管理業務及營運，以便為我們所服務的社區及環境作出正面及有影響力的貢獻。我們在可持續發展目標的路上並不孤單，本報告讓我們能與股東、持份者及行業分享我們的努力和重要經驗。

在本報告中，我們闡述可持續建築標準如何融入我們項目發展的整個週期（設計、建設及經營），以及我們為持續改善能源、用水及碳效率而採取的措施，以逐步減低本集團對環境的影響。

深明為後代守護地球的重要性，以及鑒於環境破壞主要歸咎於人為因素，本集團長期投資解決方案以減少酒店及營運中所用的一次性塑膠。我們亦於2021年制定了目標，計劃於2026年將一次性塑膠的使用量在2019年的基礎上減少50%。

隨著新冠肺炎疫情持續影響我們所服務社區的市民生活和生計，全球各地的香格里拉酒店均積極參與「造福社會」，為弱勢社群包括長者、殘疾人士、婦女及兒童提供支援。本報告闡述我們全球各地的酒店努力為弱勢社群、前線工作者及醫護人員提供餐食、食品包、醫療用品及護理物資包。

為應對2022年2月香港出現第五波新冠疫情，我們秉持「香格里拉安心守護承諾」與多家慈善機構合作，為社區的弱勢社群提供餐食、快速檢測試劑及護理物資包。我們的同事及餐飲團隊全力投入是次幫扶行動，由2022年3月至4月，我們共準備及派發多達240,000份餐食。

為抗擊疫情，我們亦支持全球倡議，鼓勵我們的同事和公眾接種疫苗。在香港，我們舉辦抽獎活動以鼓勵市民參與政府的疫苗接種計劃。截至2021年12月，我們全球96%的同事已完成接種至少兩劑新冠肺炎疫苗。

面對疫情的挑戰，我們的同事仍積極為社區關懷和環境保護付出努力，超過22,900名同事於去年貢獻超過115,000義工小時協助當地弱勢群體，及保育生態環境，對此本人深以為傲。本人衷心感謝各位同事展現出香格里拉關懷社區及好客之道的真諦。

在此，本人亦感謝許多社區合作夥伴、慈善機構及持份者在這個充滿挑戰的時期仍與我們不懈合作，確保我們心繫的社區獲得妥善支援。

**郭惠光**  
主席

## 董事會環境、社會及管治聲明

- 我們堅持經濟效益、社會效益和環境效益兼顧的經營理念，並實現各持份者的權益平衡，為所在社區帶來積極的影響。
- 我們致力於成為有責任感的企業公民和可持續發展的踐行者，以身作則，遵守國際標準，為社會與環境作出貢獻。
- 我們的環境、社會及管治框架以穩健的企業治理為基礎，重點關注我們的業務及持份者的重大議題，分為四大重點：我們的業務、我們的社區、我們的環境和我們的同事。

## 關於香格里拉

香格里拉集團（香格里拉或本集團）是指香格里拉（亞洲）有限公司及附屬公司和關聯公司，隸屬於郭氏集團。郭氏集團是集地產、物流、農業經營、海運和酒店業多領域蓬勃發展的領先的亞洲跨國集團。我們在香港聯合交易所（港交所）作第一上市。有關本集團財務狀況和企業管治的資料，請參閱我們的2021年年報。

香格里拉的主要業務包括擁有、發展、經營及管理酒店物業、辦公室／零售空間等投資物業，以及供出售的住宅發展項目。香格里拉以多個品牌經營業務，涵蓋酒店及度假酒店、商業及住宅物業、餐飲以及娛樂體驗等主要範疇。

2021年是尤其重要的一年，因為此乃標誌著首家香格里拉酒店在新加坡開業以來的50週年。為紀念成立50週年，我們煥新品牌標識，設計更富現代感，同時亦保留我們強大的品牌價值。



## 帶動可持續發展

香格里拉管理層立足長遠，放眼未來。除了於本集團內部培養人才及提升能力外，亦力求建立一個致力造福及服務所有我們經營所在社區的組織。

我們對帶動可持續發展的承諾，反映了自1971年在新加坡開設第一間香格里拉酒店以來，一直影響我們業務各方面的核心價值。十多年來，我們一直通過參與各種領先市場的倡議，致力於全球旅遊業的可持續發展。



我們於2011年加入**聯合國全球契約**，並支持聯合國可持續發展目標。



恒生可持續發展企業指數系列 2020-2021成份股

本集團自2011年起被納入**恒生可持續發展企業指數系列**。



我們自2011年及2017年起分別參加年度**CDP氣候變化及水安全調查**，以提升我們環境績效的高透明度及問責性。

### 造福社會 接種疫苗

接種新冠肺炎疫苗對於確保我們的同事、客人及社區安全至關重要。自2021年初疫苗問世以來，香格里拉實施一系列措施，鼓勵所有同事及公眾「造福社會 接種疫苗」。截至2021年12月，有96%的同事已接種至少兩劑新冠肺炎疫苗。



7月，我們舉辦了抽獎活動，供所有已根據政府新冠肺炎疫苗接種計劃完成接種兩劑疫苗的18歲及以上的香港居民參與，而我們很高興活動吸引了近百萬人登記。大獎得主贏得於全球香格里拉酒店及度假酒店的一年免費住宿。年內，完成接種疫苗的客人更可在香港的香格里拉酒店享有額外酒店積分及特別住宿優惠。



在世界其他地方，香格里拉酒店積極支持當地疫苗接種計劃。在菲律賓及阿拉伯聯合酋長國，我們的酒店與當地衛生部門合作舉辦社區疫苗接種活動。在馬來西亞，吉隆坡盛貿飯店的同事在一家大型公共疫苗接種機構做義工達4,000小時以上。而來自中國大陸深圳香格里拉的同事亦在臨時大型疫苗接種點做義工服務。

# 關於本報告

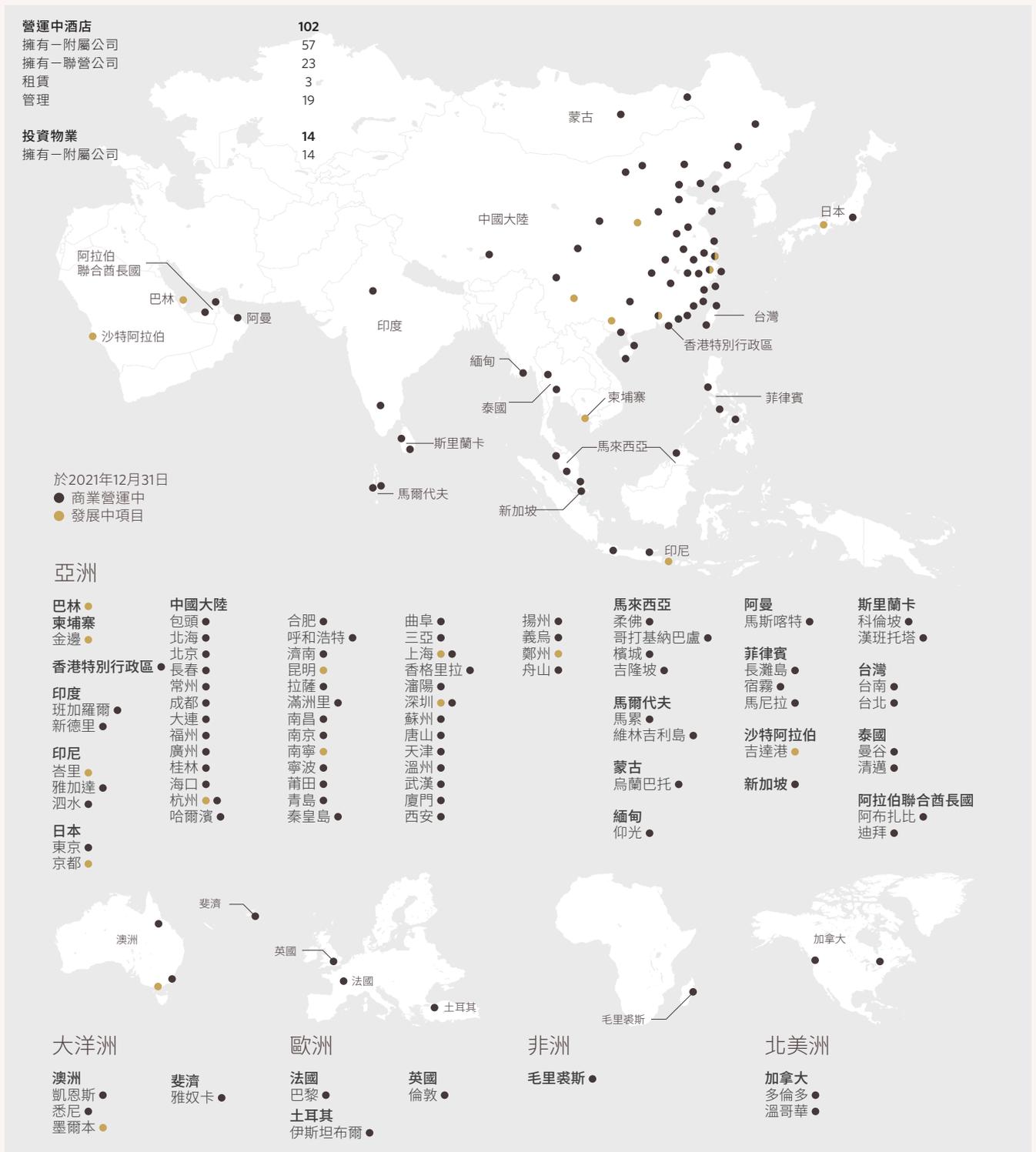
本報告符合香港聯合交易所（港交所）主板上市規則第13.91條以及環境、社會及管治報告指引的有關條文，並參考了全球報告倡議組織的GRI指引。欲了解更多資料，請參閱港交所和GRI內容索引。

我們歡迎 閣下提出反饋，  
請電郵致 [esg@shangri-la.com](mailto:esg@shangri-la.com)。

## 環境、社會及管治披露範圍

本報告的重點為本集團所擁有及管理酒店及投資物業於環境、社會及管治方面的重大影響。報告範圍與本集團年報一致。

報告範圍內的酒店及物業清單以及數據方法載於綜合環境、社會及管治數據集。



## 香格里拉可持續發展力

在香格里拉，我們不斷適應新趨勢，抓住機遇。我們的環境、社會及管治的治理架構有助制定持份者導向的解決方案，並促進在我們機構的各個級別進行創新，打造更具彈性的業務並推動可持續增長。

### 環境、社會及管治的治理

我們環境、社會及管治的治理以本集團的綜合保證框架為基礎，以為管理業務風險及執行內部監控提供更可靠、更全面的基礎。本集團以平衡計分卡納入主要的環境、社會及管治議題及目標，以確保營運中酒店與本集團的績效管理一致。

我們的最高治理機構董事會已將監督、監察及遵守本集團環境、社會及管治框架的責任授予其審核及風險委員會。審

核及風險委員會審閱本集團的年度可持續發展報告及其他環境、社會及管治披露，以供董事會最終批准。

在管理層面，由環境、社會及管治委員會負責制定及促進本集團環境、社會及管治策略的實施，並確保本集團在環境、社會及管治目標方面表現的問責性。環境、社會及管治委員會由本集團首席執行官主持，由所有公司及營運部門的高

級管理層代表組成，就工作進度每年向全體董事會進行一次匯報。

香格里拉的環境、社會及管治框架反映持份者的期望及優先考量。我們尋求賓客反饋，並積極與同事及當地社區代表進行互動。除定期與投資者會面並回覆彼等的查詢外，我們亦參與外部調查，使我們的表現能夠以當地及國際酒店業及房地產業同行作基準。

### 香格里拉的環境、社會及管治框架及重大環境、社會及管治議題



為完成環境、社會及管治報告，本集團於2012年已完成首次全面重要性評估，並於2019年更新了環境、社會及管治重大議題清單。

## 堅守核心價值

在香格里拉，我們秉持「造福社會」的核心信念，致力以真誠、關懷及可持續方式，從心行善。董事會已採納董事手冊，為董事行為及職責之全面指引。除主席及首席執行官之職位可由同一人士擔任的條文外，該手冊全面遵守港交所的企業管治守則。

我們的行為及道德守則為所有董事、高層人員及僱員履行職責的行為設定高標準。在我們經營業務的所有地方，我們全面遵守適用的法律、法規和規定處理一切事務。香格里拉的舉報及舉報人保護政策，概述鼓勵僱員及業務夥伴舉報

懷疑違規行為的流程及程序，使其明白我們會尊重及保密，並且彼等的關注會得到完全保密的調查。

於2021年，我們全部同事均完成並通過本集團的核心學習課程，包括工作合規、賓客健康及安全以及香格里拉的行為及道德守則。報告期內，我們並不知悉有任何違反法律法規的情況對本集團業績造成重大影響。

### 反貪污

香格里拉堅持恪守道德商業慣例及管治標準。我們的行為及道德守則強調本集團

希望所有同事於日常業務交易中維持廉正並堅守道德價值觀。該守則適用於本集團、其附屬公司、業務單位及控股聯屬公司的全體高層人員、僱員及董事，以及本集團所管理物業的僱員。全體僱員於受聘時均獲提供一份守則副本，並須確認遵守守則。2021年報告期內，概無針對本集團的已結案貪污或欺詐訴訟案件。

我們近日制訂了一個新培訓課程，以提高同事對本集團反貪污及反賄賂政策的認識及理解。該課程將於2022年推出。

### 香格里拉文化培訓



香格里拉文化對實施本集團策略至關重要，因為我們獨特的文化將我們的同事緊緊團結在一起，並為我們機構中各級及各部門的同事指明方向，樹立信心，在他們的日常工作中體現香格里拉的願景、宗旨、業務及共同價值觀。

2021年，我們通過對香格里拉文化的進修培訓與本集團內所有全職同事進行交流。計劃將在線學習與生動有趣的互動式培訓相結合，讓同事在互動中分享經驗，利用團隊建設技巧及活動來探索我們每個人如何在日常互動中將香格里拉文化發揚光大。

### 表揚優秀同事事蹟

在疫情及過去兩年我們所經歷的一切事情後，保持聯繫並表達對彼此的感激之情對我們的身心健康非常重要。香格里拉的同事往往在幕後默默努力，展示支撐本集團的韌性及持續成功的特質，成就了我們集團今天的成功。我們對其貢獻深表感激，並很高興能於本報告與閣下分享他們的一些事蹟。



## 促進可持續發展的夥伴關係

本集團與20,000多家商品和服務供應商合作。我們要求所有供應商、彼等之僱員、附屬公司、聯屬公司及分包商遵守供應商行為守則中所述的對道德、社會和環境負責的商業慣例。不遵守本守則的任何規定可能會導致我們的業務關係終止。同時，我們積極尋求具有良好信譽且實踐遠遠超出我們最低要求的供應鏈合作夥伴。

### 供應商行為守則中的負責業務慣例

- 遵守法律、法規
- 產品的質量及安全
- 商業誠信及道德要求
- 勞工標準及實施
- 環境
- 社區參與
- 反貪污
- 準確的賬簿及記錄
- 保密
- 信息保護
- 知識產權
- 本守則的執行

### 人權聲明

香格里拉於其工作場所及與所有持份者的關係均遵守高人權標準。作為聯合國全球契約的簽署方，我們通過確保整條供應鏈充分尊重人權，致力維護基本人權。我們一貫要求供應商必須實行公平、人道及非歧視性的僱傭行為，公平對待僱員，並尊重多元化及包容性。我們不容忍任何形式的奴役、販賣人口或強迫勞動，包括強制勞動、奴役、契約勞工或童工。

## 我們的業務

對賓客至上的服務永葆熱忱成就了香格里拉的品牌故事。作為亞洲式待客之道的開創者，我們讓亞洲的城市風貌煥然一新，同時也影響了整個地區及全球人們交流和互動的方式。

### 2021年績效



#### 賓客體驗

**88.7**

離店客人問卷調查整體住宿體驗分數

**91.9**

客房及浴室清潔度  
TrustYou全球評分\*



#### 食品安全

**72%**

酒店接受香格里拉食品安全管理體系合規性審核(其餘酒店由於當地疫情限制，將推遲到2022年進行)

**94%**

被評定為中高風險品類的餐飲供應商符合嚴格的衛生及安全標準



#### 網絡安全

**0**

宗資訊安全漏洞或其他事件

**0**

宗來自監管機構或其他第三方經證實的投訴

**0**

次收到或支付罰款及罰金

\*備註：TrustYou為幫助進行酒店賓客體驗調查的第三方平台

## 你的安心 由我守護

本集團制定了完善的政策及程序，以保障賓客在安全、健康及舒適感的各個方面，包括衛生及消毒、食品及防火生命安全、衝突解決、預防罪案、醫療緊急情況以及私隱及信息保護。根據本集團的綜合保證框架，所有物業均須參與年度審計，以確定其遵守本集團有關該等重要主題的政策、標準及程序。

### 衛生及消毒

於2020年年中，為應對新冠肺炎疫情，我們在「香格里拉安心守護承諾」下推出一套經修訂的客房衛生消毒規程。該等經加強的營運及合規標準是與我們的全球衛生解決方案供應商泰華施公司(Diversey)經參考世界衛生組織的建議以及更嚴格的當地標準(如適用)共同制定的。2021年，客房部門繼續與我們酒店的客房服務團隊緊密合作，確保同事可持續及安全地實施新措施，並監控合規情況。

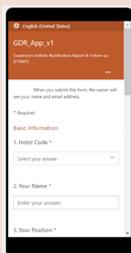
### 「香格里拉安心守護承諾」經加強的衛生規程



2021年，我們推出內部開發的應用程式，以監控合規性並確保實施一致的衛生常規。客房服務團隊在線記錄客房清潔度，包括檢查已清潔的退房客房的影片。總部審閱該等記錄，以確保遵守加強的衛生消毒規程。

- ✓ 深層清潔頻繁接觸表面
- ✓ 醫用級殺菌劑及消毒劑
- ✓ 最佳空氣質素
- ✓ 保持社交距離及提高食品安全

### 提供「超越期望」的客房服務以令賓客滿意



現時更甚以往的是，客房服務標準必須滿足並超越賓客的高期望。於2021年期間，我們酒店的清潔度評分與疫情前水平相比有所上升。有此成果全有賴於我們客房部同事的非凡努力及辛勤工作。

我們通過技術持續提升我們的客房服務表現。2021年，我們啟動一項全新並經完善的客房缺陷整改工具的試點測試，以幫助酒店同事識別、評估及解決賓客反饋的每一項問題。

培訓亦對本集團客房衛生及消毒的管理方法至關重要。年內，本集團推出全新電子學習課程，說明消毒及清潔客房及公共區域的具體預防措施。

### 食品安全

我們根據香格里拉全面的食品安全管理體系保障酒店內的食品安全。酒店每日和每月都會進行檢查，確保前線餐飲同事和設備性能符合香格里拉食品安全管理體系規定的標準。

我們已實施香格里拉的供應商管理計劃，以確保餐飲供應商遵守衛生和食品安全的嚴格要求。

#### 香格里拉餐飲供應商管理計劃

所有評定為中高風險品類的餐飲供應商均需經過驗證，符合以下標準之一：

- |   |   |                                  |   |  |
|---|---|----------------------------------|---|--|
| 1. 國際食品安全認證<br>如ISO22000或<br>GFSI認證食品安全計劃 | 或 | 2. 香格里拉供應商食品安全審核<br>(由第三方審核公司進行) | 或 | 3. 香格里拉供應商食品安全審核<br>(由酒店衛生經理對小規模<br>供應商進行) |
|---|---|----------------------------------|---|--|

### 防火生命安全

香格里拉的防火生命安全標準參考美國國家消防協會的法規以及我們經營所在司法管轄區的其他相關守則而制定。我們的酒店已任命防火生命安全經理，負責根據本集團標準及當地法規監控和維護我們的防火生命安全系統。

### 應急處理及業務持續營運

跨職能應急小組每週七天、每天24小時在我們的酒店值班。本集團的標準營運及應急處理程序連同本集團業務持續營運計劃，有助於確保為我們的賓客、同事及所有訪客提供高標準的安全保障。本集團的保安及安全報告系統方便及時匯報及管理所呈報事件。

### 信息保護及網絡安全

香格里拉集團致力保護賓客及同事的個人資料，充分遵守相關法律法規，如新版《中華人民共和國個人信息保護法》，以及《歐盟通用數據保障條例》、香港特別行政區《個人資料(私隱)條例》及新加坡《個人資料保護法令》。2021年，我們加強了管理方法，制定了新準則，以規範本集團電子郵件及進入本集團人力資源資訊系統，以確保實施適當的內部監控。

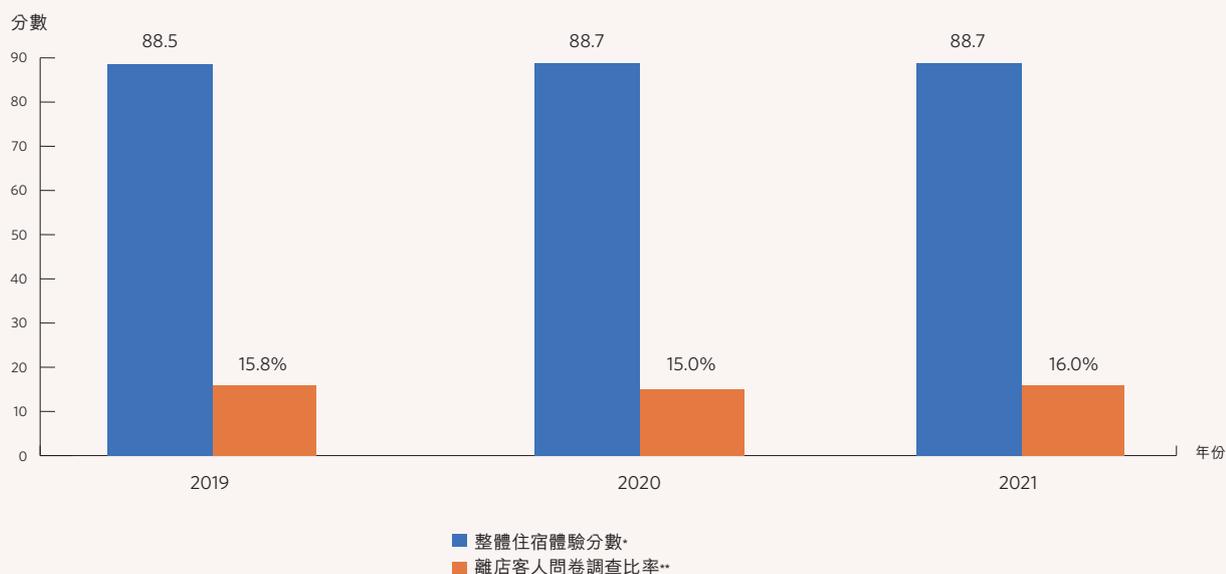
為應對來自網絡空間日益增加的風險，網絡安全一直為減低風險的重點領域。自2019年以來，本集團逐步實施新網絡安全控制措施，以保護本集團的關鍵資訊科技系統及信息免受網絡相關的攻擊及入侵。本集團亦設有資訊科技回應及修復計劃，以減輕任何重大資訊科技中斷的影響。

我們的同事是網絡安全的第一道防線。本集團於2021年針對此重要主題開發及推出一系列強制性培訓課程，以提高及增強所有僱員的網絡安全意識。

## 賓客體驗

我們不斷努力以更好地了解賓客，並為他們提供以心相待的服務。賓客滿意度為我們平衡計分卡的關鍵部分，我們授權同事解決出現的問題，以提升我們的品牌力。所有前線同事均會接受有關問題處理及服務改進的培訓。

我們使用第三方客戶反饋工具，以幫助我們獨立評估賓客滿意度。本集團繼續探索各種方法，以提高我們獲得賓客反饋的能力，並更好地分析我們在賓客參與度方面的表現。



\* 離店客人問卷調查整體住宿體驗平均分數

\*\* 完成的調查數量除以在客人退房時以電郵發送給賓客的問卷調查總數

### 表揚優秀同事事蹟



#### @ 馬尼拉城堡香格里拉

客房服務員Rommel Cruz擁有一項非凡的才能，可將手巾及房間布草摺成小狗及泰迪熊等動物形狀——使入住馬尼拉城堡香格里拉的孩子們（和他們的父母）非常高興。Rommel善良的性格和對細節的關注吸引了一位非常感謝他的客人的讚賞。她在酒店反饋中記述與其年輕家人度過一段難忘的假期體驗時，特別提及Rommel。



#### @ 新加坡香格里拉

於2021年，Dora Tan於新加坡旅遊局的「清潔大使」社交媒體活動中成為新加坡新冠肺炎疫情復甦大使。Dora已於新加坡香格里拉的酒店客房部任職12年，負責監督酒店於疫情期間以優秀效率實施香格里拉的嚴格衛生標準。

## 我們的同事

我們的同事通過為客人提供真誠而周到的服務，充分體現香格里拉獨特的文化。

本集團已制定有效的管理方法，解決一系列與人力資源有關的重大環境、社會及管治問題，包括人才招聘與挽留、培訓與發展、繼任計劃、僱員參與度以及職業健康及安全。於各司法權區，我們均依據當地法律及法規，治理僱傭、薪酬及福利、結社自由及集體談判權等事宜。本集團人力資源政策以及我們的行為及道德守則已融入該等原則。

### 2021年績效



#### 僱傭

**39,017**

名僱員

↓ **8%**

員工總人數  
(2021年與2020年相比)

**22%**

平均自願流失率

#### 女性參與率

**43%**

佔員工總人數比例

**33%**

佔高層管理人員比例  
(副總裁及以上)

**40%**

佔高級管理人員比例  
(M4至M6級)

**44%**

佔基層管理人員比例  
(M1至M3級)

#### 為殘疾人士提供機會

**550**

名殘疾員工

**1.7%**

殘疾人士佔酒店員工總人數的比例



#### 學習及發展

**1,073,800 +**

已完成總培訓時數

**28**

每名全時制人員的  
平均培訓時數

**168**美元

每名全時制人員的  
平均培訓支出

**100%**

核心學習課程  
完成率

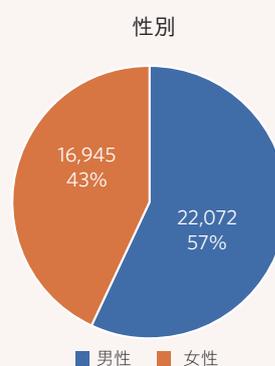
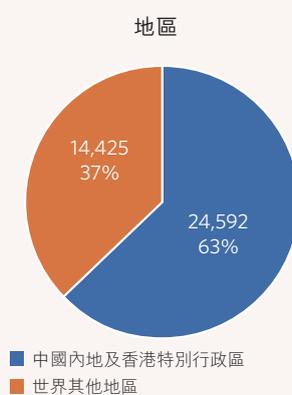
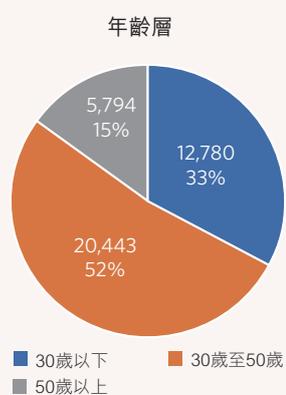
## 僱傭概況

我們重視並欣賞每一位同事的努力、奉獻及貢獻。於過往兩年全球爆發疫情期間，本集團進行了機構僱員重組，以精簡營運流程及降低成本。除各級管理人員自願減薪外，我們經過深思熟慮，最終決定調整僱員編制。

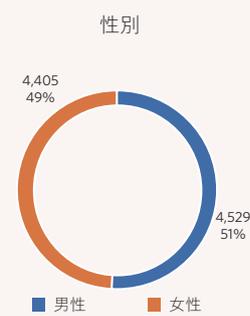
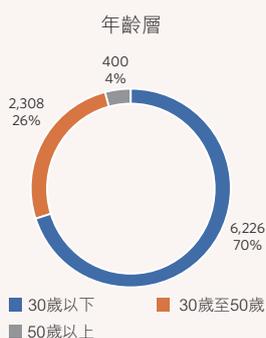
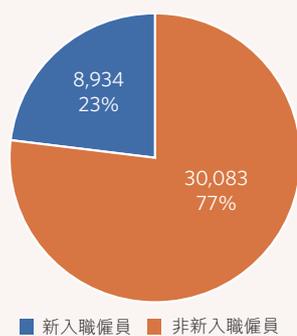
於2021年底，本集團僱員人數較2019年疫情前減少16%。2021年自願流失率為22%，略低於疫情前水平（2019年：25%）。同時，我們正積極招聘員工，尤其是於我們業務持續增長的中國。年內，

我們共迎來8,934名新同事，其中88%位於中國內地及香港特別行政區。我們亦於中東、歐洲、印度、美洲，以及東南亞及大洋洲（特別是新加坡）及日本聘請新員工。

### 僱員總數



### 新入職僱員



## 平等機會及尊重

我們對香格里拉的多元化及包容性文化深以為傲。根據本集團的平等機會及尊重政策，我們的工作場所不受性別、種族、宗教、殘疾、婚姻或家庭狀況、性取向或任何其他個人特徵的歧視。僱用、晉升、薪酬、培訓及調動等僱傭決策，必須按公平公正的基礎，並基於符合本集團最佳利益的績效作出。

我們不會容忍騷擾或任何可能使同事在工作中感到尷尬或不舒服的行為。無論職位、頭銜或背景如何，所有同事都必須始終以有禮、體貼及尊重的態度對待彼此。本集團亦致力就宗教儀式及習俗提供合理的工作安排。

我們對多元化及包容性的承諾不僅關乎合規，更是我們價值體系的一個重要部分。我們旨在通過提供就業及培訓，包括為殘疾人士創造機會，為當地社區的社會及經濟發展作出貢獻。我們部分物業積極與邊緣社群合作，以支持低收入家庭改善生計。

### 表揚優秀同事事蹟



#### @ 檳城沙洋香格里拉

自2010年加入我們的團隊以來，服務助理Narresh Moagana Krishnan的手藝為無數賓客帶來歡笑。作為酒店花藝師，他負責監督及統籌特殊場合及活動的花藝佈置，並協助場地佈置及裝飾。Narresh天生患有聽力及語言障礙，他憑藉於花藝方面的創造力及對生活的熱情，以獨有的方式與同事及賓客進行交流。他認為花藝師是一份夢寐以求的工作，使他的才能得以發展成職業。



#### @ 檳城金沙香格里拉

洗衣房服務員Seluakkumar a/l Ganeson於16歲時在一家包裝廠的工作事故中，失去了一部分左手。Seluakkumar現已於香格里拉任職九年，在同事間很受歡迎，且在無人監督下仍勤奮完成工作，故深受重視。他的日常工作包括分類整理剛洗好的布草、床單及毛巾，而此工作對度假酒店的日常運營至關重要。



#### @ 烏蘭巴托香格里拉

酒店很榮幸成為蒙古第一間僱用唐氏綜合症人士的公司。Nomiun Ganbold在餐飲部門兼職工作6年，得到管理層及同事的全力支持，致力讓她覺得自己是團隊中寶貴的一員。

## 學習及發展

學習及發展是本集團有關本報告闡述的所有重大環境、社會及管治主題的管理方法重要的組成部分。香格里拉在線學院是我們學習及發展計劃的核心，它是本集團的網上學習平台，為我們的同事提供動態及有吸引力的相關內容，以便同事隨時隨地按照自己的節奏溫習鞏固。

香格里拉學院的學習及發展內容分為三類：

- 核心學習—更了解我們的品牌或遵守法律規定

- 職能學習—根據工作職能提升技能
- 領導力學習—發展香格里拉領導能力的高潛力人才

我們的多個基本及實用課程以混合形式提供，通過在酒店內進行線下在職培訓及指導課程，與在線學習單元及虛擬教室互為補充。

每間酒店及地區辦公室或本集團總部均投放充足預算於學習及發展計劃中，包括基本、職能及領導力學習計劃、訂閱香

格里拉學院學習管理系統的電子內容、在職學習以及參加內部或外部的培訓。

本集團時刻檢討及改善我們的培訓資源，確保所有培訓均切合所需且有效。除使用電子評估驗證同事的學習效果外，我們亦向參與者收集數據以進行課程評估。我們的酒店為所有同事保留培訓及發展活動記錄。

### 核心學習課程

作為平衡計分卡要求的一部分，所有酒店均達到100%強制性核心學習課程完成率。

### 基本及職能學習

2021年，全部全職僱員均已通過強制性核心學習課程，包括全球保安培訓、防火生命安全培訓以及新推出的香格里拉文化及網絡安全培訓。此外，有35,570名從事餐飲服務的僱員已經通過香格里拉食品安全課程。

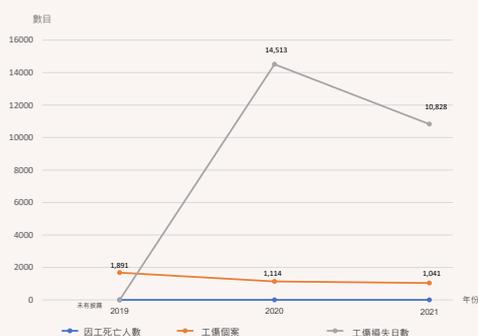
為應對新冠肺炎疫情及面對面互動的社交距離限制，香格里拉學院開發並推出新的學習資源，例如領導力播客及虛擬教室時段。於2020年及2021年，已開發超過280門課程及1,500份教材，並提供多種語言。

### 培養未來領袖



2021年，本集團的學習及發展重點是物色及培養未來領袖。於本年度，總部針對處於領導力發展週期不同階段的高潛力同事，即初級領導者、新興領導者、營運領導者及業務領導者，推出四項新計劃。每項計劃均設有正式的指導安排，高級領導者每月平均與項目參與者進行一小時交流。

## 關愛同事



香格里拉一直將同事的健康、安全及福祉放於首位，縱使新冠肺炎疫情帶來更多挑戰，我們仍以堅持此承諾為傲。每間酒店均已為所有僱員及其他員工建立職業健康與安全管理體系。本集團的職業健康與安全實施手冊為酒店提供有關如何按照國際公認標準（例如OHSAS 18001）準備及實施職業健康與安全管理體系的指南。2021年，每100名全時制人員的有記錄工傷比例是2.5。

2021年，我們繼續提供有關「Live Well」及「Virus Spread Prevention」系列的學習及發展課程，旨在幫助同事於疫情期間保持身心健康。「Live Well」系列包括應對焦慮、培養良好習慣、通過冥想探索自我及自我發展的課程。

## 我們的環境

「香格里拉」讓人聯想到與自然完美融合的世外桃源。我們渴望通過將環境可持續發展設計理念融入我們的新發展項目及資產提升計劃而不辜負這個美譽。我們亦努力在酒店的日常營運中提升環境管理。

建築環境是導致人為氣候變化的主要貢獻者。考慮到建築施工及建築運作的碳排放，建築業佔全球能源相關溫室氣體排放總量約40%。在香格里拉，我們於項目設計及施工方面實施可持續建築標準，並致力持續改進物業組合的能源及用水效益以及碳效率，以逐步減少本集團的環境足跡。

### 可持續性設計

我們致力在新發展項目的設計、建造及營運方面實施綠色建築標準。我們的項目和設計團隊參考全亞洲及世界各地的各種綠色建築方案，該等方案就從材料的選擇及建築垃圾管理到節能節水、室內空氣質量及美觀等各個方面的可持續性表現對建築物進行評級。截至2021年底，本集團共有36棟綠色建築。

#### 靈感來自大自然 @ 北京首鋼園香格里拉

有時，大自然可以在最神奇的地方提供靈感。距北京2022年冬奧會專用體育場「首鋼滑雪大跳臺」不遠，新開業的北京首鋼園香格里拉為一座發電廠的舊址注入新的生機。該酒店的設計及營運呈現了其周邊環境的故事，這裡曾經是石景山工業園區的核心地帶，如今已成為北京文化和生態復興的典範。



- 綠色空間**  
 常青植物將酒店大堂打造成室內花園，為大堂走廊的賓客營造出一種如同置身於植物園般的寧靜氛圍。
- 大自然靈感**  
 陳列的藝術品以自然環境為靈感，例如「希望之旅」，通過象徵永定河上候鳥的金屬絲網狀結構捕捉首鋼園的變革精神，令人回味無窮。
- 自然光線**  
 主樓由大面積的玻璃外牆圍繞，讓室內空間充滿自然光。客房的落地窗充分利用自然光，俯瞰石景山、永定河和群明湖的美景。

我們已應用多項新技術以提高這酒店的經營效率，從而在未來多年內減少現時及未來對環境的影響。

 無塑膠	浴室用品	以可重複灌裝的容器取代所有客房的一次性塑膠瓶
	飲用水	以過濾飲用水龍頭取代所有客房的塑膠瓶裝水
 節約用水	浴室設備	在整個酒店安裝雙沖水馬桶，以節約用水
	淋浴裝置	員工更衣室的淋浴流量限制為每分鐘9升
	循環用水	酒店收集洗滌廢水及雨水進行處理及重複利用
 節約能源	智能二氧化碳感應器	感應器監控二氧化碳變化，以調整鮮風輸入量及風扇速度，在保持宴會廳及活動區的客人舒適度的同時，實現能源效率
	智能照明	高效能可調光LED燈可節省能源
	智能電錶	能源管理體系監控、追蹤及優化能源消耗量
	變速驅動器	變速驅動器可減少用電負荷轉變中的能源浪費，如通風風扇及冷凍水泵
	熱力回收	利用廢氣熱交換提供鮮風暖氣
自然冷卻	當條件允許時，冷凍機會關閉壓縮機以利用較低的室外溫度來冷卻水	

## 紓緩對環境的影響

於2021年，在此報告的範圍內，我們的酒店消耗了1,497吉瓦時的能源及12,639兆升的水，範疇1及範疇2的溫室氣體排放總量為696千噸二氧化碳當量。2021年，我們擴大環境足跡數據收集系統的範圍，將作為我們附屬公司的投資物業納入其中。

### 2021年績效



總能源	總水量	總碳排放
1,497 吉瓦時	12,639 兆升	696 千噸二氧化碳當量

### 2021年歸一化績效(實際對比預期)

能源	水量	碳排放
5%↓	0%	5%↓

疫情期間我們有部分酒店暫停營運，為了讓本集團仍可追蹤並比較我們環境方面的績效，本集團採用歸一化方法來計算我們的環境績效。

### 提高生態效益

工程部門定期進行審核，確保建築機電系統符合既定政策及標準。審核評估主要場所的能源及用水效益、對當地監管規定的遵守情況，以及本集團政策及最佳實踐的實施情況。

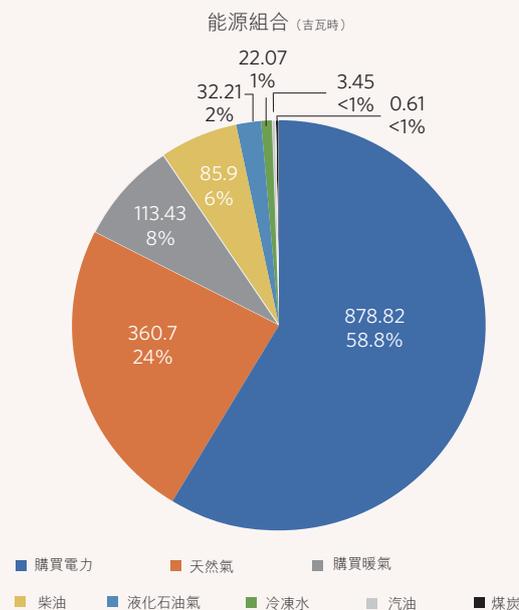
### 能源利用及能源效益

除購買電力、暖氣及冷凍水外，我們的酒店亦消耗天然氣、柴油及液化石油氣等化石燃料以供暖、提供備用電力及烹飪。燃燒化石燃料會局部排放氮氧化物、硫氧化物及顆粒物質，不過這些排放物數量不大，不足以進行監測及披露。

為減少排放及購買能源的成本，部分酒店屋頂安裝了太陽能裝置，可產生少量的可再生能源以提供熱水及電力。

我們正致力於本集團內持續實施節省水電措施的計劃，以減少我們對環境的影響及大幅節省營運成本：

1. 冷凍機數據監測及分析
2. 製冷設備可變控制優化
3. 能源基準測試
4. 低負荷能源效益程序



## 水

水費佔酒店水電成本的很大比重，其中不僅用於購買淡水，也用於處理污水，主要依賴市政服務供應商提供。為確保遵守當地法規並提供數據以準確計算範疇1的溫室氣體排放，本集團監控所有酒店污水的生物需氧量含量。

我們投入大量資金以減輕我們的酒店對生態敏感地區淡水供應的影響。例如我們在長灘島、宿霧及馬爾代夫的度假酒店設有海水淡化設備，引用地下水或海水生產淡水供酒店使用。此外，我們位於阿曼蘇丹國、馬爾代夫及毛里裘斯的度假酒店循環利用水，用於灌溉、清洗外牆面及其他適當用途。

### 全新面貌 @ 港島香格里拉



港島香格里拉於1991年開業，在香港這座變化萬千的城市中表現穩定而備受喜愛。該標誌性酒店位於香港商業中心區的心臟地帶，目前正在分階段進行資產提升計劃，對所有客房進行現代化改造並更新其健身設施。

全新裝修的特級尊貴客房、豪華閣客房及城景套房已於2021年重新開放，配備有先進的客房服務技術及設施，並將生態責任及現代便利與大方優雅的亞洲審美融為一體。

此次資產提升工程遠不止表面翻新。我們採用先進技術及創新解決方案，為酒店的可持續發展發揮真正和持久的影響。

 無塑膠	室內瓶裝水及飲用水龍頭	以可重複使用的玻璃瓶或客房內的飲用水龍頭供應過濾飲用水
	手機辦理入住	全新的手機智能房卡系統將適時取代塑膠房卡
 節約用水	循環用水	收集空調冷凝水用於灌溉酒店內的植物
 節約能源	智能能源及氣候系統	全新的照明、電源及自動窗簾控制系統，於客房無人時開啟以達致每間客房節省能源
	LED燈	客房的新LED照明系統可節省能源
	先進的暖通空調技術	超高效直流電機風機盤管提升室內空調效率

## 為應對氣候變化採取行動

香格里拉將氣候變化視為我們業務及所服務社區面臨的可持續發展最大挑戰之一。隨著我們的業務在疫情後逐步復甦，我們致力於加強業務預測、提升準備及應對氣候變化風險的能力。該等風險可能是「實體的」（因特定事件或氣候模式所致），亦可能是「轉型的」（因為轉向低碳經濟將涉及政策、法律、技術及市場干擾）。

### 實體氣候風險

我們明白我們的業務面臨因極端天氣事件（如颱風及洪水等）的嚴重程度及頻率增加引致的急性實體風險，尤其在亞太地區。本集團在極易受颱風／旋風影響的地區所擁有及經營的酒店佔我們物業組合的三分之一以上，包括中國沿海地區、日本、印度、斯里蘭卡、菲律賓及大洋洲。海平面上升為我們於斐濟、菲律賓、馬來西亞、印尼、斯里蘭卡及馬爾代夫的海濱度假酒店帶來額外風險。海平面上升導致的嚴重水浸可能會縮短該等資產的預期使用年期並降低其資產價值。

本集團具備應急及危機管理計劃，於世界各地經受無數考驗。自2021年以來，本集團亦改善酒店的危機管理計劃，增加了水浸管理程序，以應對未來的嚴重水患事件。我們定期與同事進行互動，以提高他們對應急程序的認識。我們的應急團隊亦定期接受培訓。

在規劃及設計我們的新發展項目時，本集團考慮到潛在地點受極端天氣條件影響的程度。我們的設計標準確保新發展項目配備增強安全性功能，以減低氣候風險以及預防和管理災害。

多年來，於自然災害過後，本集團時刻準備好為災民提供應急支援並協助當地社區進行清理及重建工作。2021年，嘉里集團與香格里拉聯合捐贈人民幣2,000萬元（約300萬美元），支持河南省7月特大暴雨後的恢復重建。

### 轉型氣候風險

越來越多客人要求提高我們的酒店及業務環境績效的透明度，包括氣候變化緩解措施。消費者偏好的轉變激勵我們重新集中精力開發及推廣環保產品及服務。

我們於中國大陸的多間酒店已遵守實施碳排放上限及交易計劃的規例。於北京的五間酒店及上海的一間酒店已獲得溫室氣體排放配額。除了實施更嚴格的建築能源效益標準外，我們預計新加坡等其他司法權區的監管機構將於不久將來增加碳稅。儘管目前該等措施對本集團的財務影響不大，我們正透過可持續設計我們的建築以減低未來風險，並透過本報告前一節所述提高生態效益以紓緩對環境的影響。

## 廢棄物管理

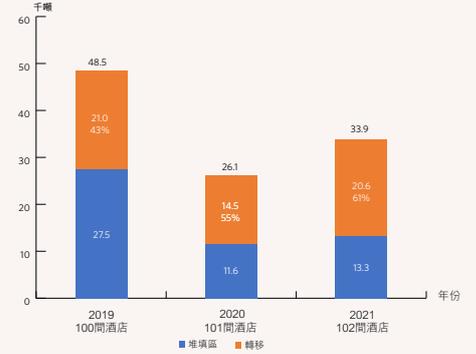
我們的酒店產生有害廢棄物，包括油漆、化學品及廢油、電池、報廢的燈具及電器設備，乃根據各酒店的環境管理體系所述的政策及程序負責任地處理。2021年，我們的營運中酒店錄得223噸有害廢棄物。嚴格執行及定期審核酒店的環境管理體系可確保遵守當地適用的法規和程序。

本集團努力通過減廢及廢棄物轉移減少運至堆填區的廢棄物數量。在當地條件允許的情況下，廢棄物轉移包括重複利用、循環利用、能源回收、捐贈及堆肥。我們多間酒店均受各自司法權區推出的負責任廢棄物管理方案(如綜合回收計劃)所限制。

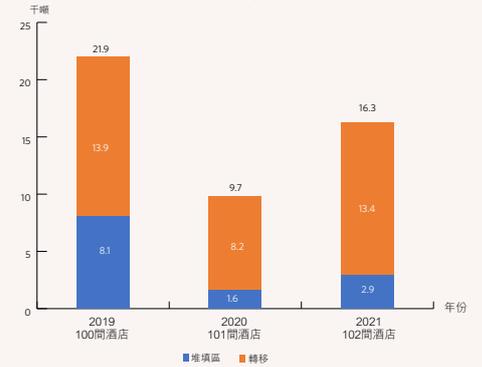
2021年，由於入住率回升及食品蓋增加，我們酒店記錄的無害廢棄物總量較2020年有所增加，但仍較2019年疫情前水平低30%。此類廢棄物(包括廚餘、紙張及紙板、塑膠、金屬、玻璃及床單)的整體轉移率為61%，高於疫情前水平。

按重量計，廚餘是我們營運中酒店最大的廢棄物分類。我們主要通過妥善的食譜規劃、儲存及處理減少生產過剩，從源頭避免產生廚餘，其次通過能源回收及堆肥等措施回收無可避免的廚餘。

無害廢棄物



廚餘



### 減少使用一次性塑膠



本集團堅持在其營運中減少使用一次性塑膠。自2019年底起，我們所有酒店已禁止使用塑膠吸管及攪拌棒。儘管疫情期間有各種衛生及安全考慮，我們繼續計劃及探索長期解決方案，以減輕我們對地球上的塑膠垃圾問題的影響。

於2021年，本集團訂立目標，自2022年起五年內將一次性塑膠的購買量在2019年的基礎上減少五成。於2022年至2026年，我們計劃減少用於飲用水瓶、客房用品及餐飲外賣餐盒的一次性塑膠。

至今，中國大陸有21間酒店已按照當地對所有星級酒店的生活垃圾管理條例主動停止提供牙刷和梳子等一次性客房浴室用品。此外，我們有16項物業已通過改用玻璃瓶裝過濾飲用水及／或安裝過濾水龍頭，淘汰了客房的一次性塑膠水瓶。

## 我們的社區

在每個稱之為家的地方，香格里拉都是當地社區不可或缺的一員，我們積極與持份者互動，以了解其需要並創造更大的共享價值及主人翁意識。

### 2021年績效



#### 義工服務

**22,900+**  
名義工

**115,000+**  
個義工時數



#### 香格里拉「人文關懷」項目

**75**  
個項目

**542,700+**美元  
項目經費

**7,000+**  
名兒童及青年獲得幫助

**207**  
名實習生及學徒

## 關懷社區

香格里拉很自豪能成為亞洲及世界各地的眾多多元化社區大家庭的一份子。多年來，企業社會責任措施，例如我們的標誌性計劃「人文關懷」與「關愛自然」，已深深融入我們酒店及度假酒店的運營中。我們在各地均與當地持份者合作，通過提供就業及培訓機會、採購當地農產品及幫助保護當地文化，保持當地生態平衡，以促進可持續發展。

儘管受疫情所影響，本集團62%的同事於2021年仍熱心參與義工活動。我們已制定義工假政策，透過給予所有全職僱員及實習生每年長達八小時的義工假，鼓勵並認同同事積極參與。通過香格里拉標誌性的企業社會責任項目——「人文關懷」與「關愛自然」以及酒店開展的其他社區計劃，他們有很多機會作出有意義的貢獻。

### 支持社區 共同抗疫

新冠肺炎對所有受影響地區人們的生活及民生造成的破壞性影響仍令我們深受觸動。自2020年5月推出「關懷社區計劃」以來，我們在香港特別行政區的總部及酒店已為超過29,000個家庭提供援助，共提供30,000多個食品包。



我們在香港特別行政區的總部及酒店在整個疫情期間向有需要的人派發食物。



毛里裘斯香格里拉向經濟困難的當地社區捐贈食物及衣物。

於2021年，全亞洲乃至全球的香格里拉酒店皆恪守本集團承諾，為遭受疫情影響最嚴重的弱勢群體提供支援。在新加坡、馬來西亞及毛里裘斯，我們向有需要的家庭捐贈食品包；而在中國大陸、馬來西亞及倫敦，我們為前線工作者提供餐食，以表達我們對他們持續服務的深切感謝。在支持許多地方捐血活動的同時，我們亦向泰國曼谷的社區隔離中心捐贈床單，並向印度班加羅爾的公眾派發N95口罩。

### 以愛為家



在新冠肺炎疫情限制下，很多社區長者無法與家人見面。這就是香格里拉在中國大陸開展「以愛為家」項目的初衷。

自2020年11月項目開展以來，我們的酒店組織各項活動，通過定期探訪社區內的獨居長者，送上關愛，與他們建立長期關係。我們酒店的同事亦運用他們的專業技能，例如烹飪、房屋整理以及工程維修等為長者提供服務，改善他們的生活條件。

活動	獲幫助的長者	同事義工	義工時數	社區成員／客人參與
474項	205名	3,736名	10,624小時	622名

### 香格里拉「人文關懷」項目

香格里拉自2009年起推出的「人文關懷」項目，旨在促進與我們的酒店及度假酒店密切聯繫的當地社區的健康、福祉及教育。透過此計劃，我們鼓勵每間酒店根據當地需求識別及實施社區外展計劃。

#### 孩子就是我們的未來



於過去10年裡，長灘島香格里拉與Yapak小學及高中合作，以改善當地兒童的教育條件。於2019年至2020年間，酒店的義工幫助學校清除淤泥及修復遭洪水破壞的設施，翻新操場及周圍的草坪區域。於2021年，酒店捐贈桌椅，改善教室設施，以便學生有效學習。



自2016年開業以來，杭州城中香格里拉不遺餘力地啟動並實施其「人文關懷」項目。該酒店標誌性的企業社會責任項目重點是幫助有嚴重聽障的幼兒接受人工耳蝸植入。這種改變人生的手術是植入一個小型電子設備，用電刺激聽覺神經，使聲音被處理並傳送至大腦。過去五年，酒店共支持了近30名聽障兒童接受人工耳蝸植入手術。

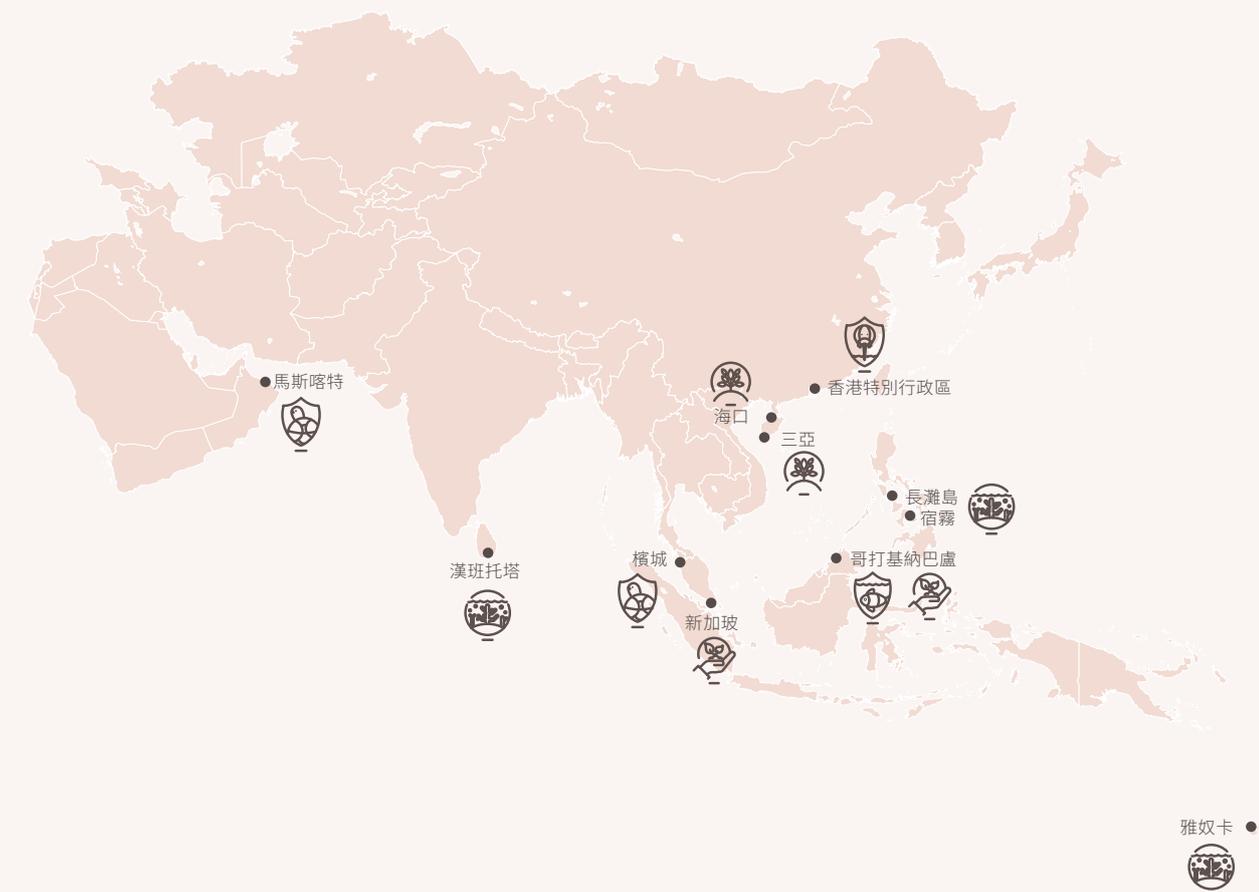
## 香格里拉「關愛自然」項目

香格里拉在全球若干最旖旎優美及最具生態多樣性之地營運。我們有責任及權利為未來世代保護該等獨特之地的生物多樣性。

早在10多年前，本集團推出香格里拉「關愛自然」項目，將我們酒店及度假酒店開展的各種保護自然活動集中在一個項目下。每項活動均根據其展開的特定情況及目的量身定制，但均有一個共同點，即希望與當地社區建立有意義的長期合作，並對賓客、同事及當地社區進行自然保護教育。

2021年，有13個「關愛自然」項目仍在運作，包括關注於檳城及馬斯喀特築巢的海龜，以及在海南及斐濟種植紅樹苗。可惜於新冠肺炎疫情期間，由於酒店及度假酒店入住率減少以及暫時關閉，部分「關愛自然」活動無法進行，如馬爾代夫香格里拉度假酒店的關注珊瑚礁項目因酒店暫時關閉而暫停。

### 「關愛自然」項目一覽



#### 重點項目



關注小丑魚



關注海鳥



關注紅樹林



自然保育區



關注珊瑚礁



關注海龜

### 移除「鬼網」



在漢班托塔香格里拉，我們正努力清除廢棄漁具，該等漁具會扼殺珊瑚礁、破壞海洋棲息地並纏住魚類、海洋哺乳動物及海鳥。2021年，酒店對其監測的珊瑚礁沿線進行清潔活動，清除近57公斤的「鬼網」。此外，酒店設有海洋避難所，海洋生物於獲救並從網中脫身後可於該處康復。

### 植樹造林 應對氣候變化

基於自然的解決方案在全球應對氣候變化的行動中可發揮決定性作用。例如，紅樹林是一個富含碳的生態系統，它通過吸收溫室氣體來促進氣候調節，同時幫助保護海岸線免受因海平面上升及極端天氣所引致的破壞。於過去10年間，我們估計在香港香格里拉「關愛自然」項目下已種植逾41,000棵紅樹林樹苗。



海口香格里拉自2015年起與海南東寨港國家級自然保育區密切合作，開展紅樹林保護和推廣活動。



於2021年，來自三亞香格里拉的義工種植了600多棵紅樹林樹苗，以支持由當地政府發起的一個聯合項目。

### 「自然天成」

「自然天成」是另一項自2014年起推出的長期計劃，旨在推廣本地及符合道德原則的食材，如有機農產品及可自由放牧的牲畜。於2021年，我們的酒店共有2,227種「自然天成」菜式。此外，自2020年以來，共超過12,000名同事參與該項目培訓，學習如何從每間酒店獨特的市場環境中識別可持續食材，以及如何將該等食材納入精心設計的菜單中，以展示當地美食。

### 飼養蜜蜂 自產蜂蜜



在長灘島香格里拉，我們的團隊以「自然天成」為宗旨，開創先河在酒店內飼養蜜蜂及採摘自產蜂蜜，並聘請當地養蜂人照顧蜂箱。我們自製的蜂蜜為有機產品，不含任何化學或有害物質，有助減少對環境的不利影響。餐飲團隊策劃了一系列定制的蜂蜜產品，如蜂蜜蛋糕及蜂蜜杜松子酒等將納入「自然天成」餐單，客人亦可於酒店禮品店購買包裝原蜜回家享用。

## 綜合環境、社會及管治數據集

根據數據集，本報告中關鍵績效指標(KPI)的範圍包括下列截至2021年12月31日已營運至少一個完整曆年的營運中酒店及營運中投資物業。部分數據集的範圍僅包括營運中酒店，有關說明請參閱下表。相比我們的2020年可持續發展報告，報告範圍內增加了14間投資物業及兩間營運中酒店，即分別於2020年1月及12月開業的舟山香格里拉及莆田香格里拉。與常州富都盛貿飯店的管理服務協議終止後，該物業不再包括於範圍內。

除營運中酒店及投資物業外，本報告管理方法資料範圍亦包括新開業酒店。該等酒店的績效數據將於投入運營後在下一報告期內披露。

### 關鍵績效指標數據集範圍

	營運中酒店	投資物業(附屬公司)
我們的業務(網絡安全除外)	✓	
網絡安全	✓	✓
我們的同事	✓	✓
我們的環境(廢棄物除外)	✓	✓
廢棄物	✓	
我們的社區	✓	

### 範圍內物業

	2019年	2020年	2021年
<b>管理方法資料及關鍵績效數據</b>			
總數	100	101	116
營運中酒店	100	101	102
營運中投資物業(附屬公司)	-	-	14

## 物業清單

擁有股權的營運中酒店		管理營運中酒店
附屬公司	聯營公司	
中國大陸 1 深圳香格里拉 2 深圳福田香格里拉 3 西安香格里拉 4 北海香格里拉 5 瀋陽JEN酒店 6 長春香格里拉 7 青島香格里拉 8 大連香格里拉 9 上海浦東香格里拉 10 武漢香格里拉 11 哈爾濱香格里拉 12 福州香格里拉 13 廣州香格里拉 14 成都香格里拉 15 包頭香格里拉 16 呼和浩特香格里拉 17 溫州香格里拉 18 寧波香格里拉 19 桂林香格里拉 20 滿洲里香格里拉 21 揚州香格里拉 22 曲阜香格里拉 23 拉薩香格里拉 24 三亞香格里拉 25 南京香格里拉 26 秦皇島香格里拉 27 合肥香格里拉 28 香格里拉大酒店 29 哈爾濱松北香格里拉 30 廈門香格里拉 31 舟山香格里拉	中國大陸 1 北京中國大飯店 2 北京香格里拉 3 北京嘉里大酒店 4 杭州香格里拉 5 北京國貿大酒店 6 JEN新國貿飯店 7 上海浦東嘉里大酒店 8 上海靜安香格里拉 9 瀋陽香格里拉 10 天津香格里拉 11 南昌香格里拉 12 唐山香格里拉 13 杭州城中香格里拉 14 濟南香格里拉 15 莆田香格里拉	中國大陸 1 常州香格里拉 2 蘇州香格里拉 3 海口香格里拉 4 義烏香格里拉 5 蘇州園區香格里拉
香港 32 九龍香格里拉 33 港島香格里拉 34 香港嘉里酒店	香港 16 香港JEN酒店	
新加坡 35 新加坡香格里拉 36 聖淘沙香格里拉	新加坡 17 新加坡東陵JEN酒店	
馬來西亞 37 吉隆坡香格里拉 38 檳城喬治城JEN酒店 39 檳城沙洋香格里拉 40 檳城金沙香格里拉 41 莎利雅香格里拉	馬來西亞 18 丹絨亞路香格里拉	馬來西亞 6 吉隆坡盛貿飯店 7 柔佛公主港JEN酒店
菲律賓 42 馬尼拉麥卡蒂香格里拉 43 馬尼拉艾莎香格里拉 44 麥丹島香格里拉 45 長灘島香格里拉	菲律賓 19 馬尼拉城堡香格里拉	菲律賓 8 馬尼拉JEN酒店
泰國 46 曼谷香格里拉 47 清邁香格里拉		

擁有股權的營運中酒店		管理營運中酒店
附屬公司	聯營公司	
其他地區 48 斐濟香格里拉 49 仰光司雷香格里拉 50 馬爾代夫香格里拉度假酒店 51 馬爾代夫馬累JEN酒店 52 巴黎香格里拉 53 悉尼香格里拉 54 凱恩斯香格里拉 55 烏蘭巴托香格里拉 56 漢班托塔香格里拉 57 科倫坡香格里拉	其他地區 20 雅加達香格里拉 21 泗水香格里拉 22 伊斯坦布爾香格里拉 23 毛里裘斯香格里拉	其他地區 9 台北遠東香格里拉 10 台南遠東香格里拉 11 Barr Al Jissah 香格里拉 12 Al Husn 香格里拉 13 迪拜香格里拉 14 阿布扎比香格里拉 15 新德里香格里拉 16 班加羅爾香格里拉 17 阿布扎比盛貿飯店 18 溫哥華香格里拉 19 多倫多香格里拉
經營租賃下的酒店 58 東京香格里拉 59 倫敦香格里拉 60 新加坡烏節門JEN酒店		

投資物業(附屬公司)
中國大陸 1 大連香格里拉公寓 2 青島香格里拉中心 3 成都香格里拉中心 4 武漢香格里拉二期
新加坡 5 新加坡香格里拉閣 6 新加坡香格麗閣
馬來西亞 7 馬來西亞UBN Tower 8 馬來西亞UBN Apartments
蒙古 9 烏蘭巴托Central Tower 10 烏蘭巴托香格里拉中心
其他地區 11 仰光Sule Square 12 仰光香格里拉公寓 13 凱恩斯The Pier Retail Complex 14 科倫坡One Galle Face商場及寫字樓

## 我們的客人的關鍵績效指標

	2019年	2020年	2021年
<b>賓客體驗</b>			
整體住宿體驗分數 <sup>附註1</sup>	88.5	88.7	88.7
離店客人問卷調查比率 <sup>附註2</sup>	15.8%	15.0%	16.0%
<b>食品安全</b>			
通過ISO 22000: 食品安全管理體系及/或食物安全重點控制認證的酒店數目	87	85	85
<b>網絡安全</b>			
資訊安全漏洞或其他事件	0	0	0
來自監管機構或其他第三方經證實的投訴	0	0	0
收到或支付罰款及罰金	0	0	0

### 附註

1. 整體住宿體驗分數的定義：離店客人問卷調查整體住宿體驗平均分數。

注意：我們早前的可持續發展報告只反映獲得滿分整體住宿體驗的比率（即賓客於離店客人問卷調查中就住宿體驗打滿分（5/5）的百分比）。此次報告變更為使用整體住宿體驗分數，是為了更全面地表述賓客的反饋。

2. 離店客人問卷調查比率的定義：完成的調查數量除以在客人退房時以電郵發送給賓客的問卷調查總數。

## 我們的同事的關鍵績效指標

	2019年	2020年	2021年
<b>僱員人數</b> <sup>附註1</sup>			
總人數	46,439	42,300	39,017
30歲以下	16,155	13,536	12,780
30歲至50歲	25,302	22,842	20,443
50歲以上	4,982	5,922	5,794
中國大陸及香港特別行政區	24,416	23,688	24,592
世界其他地區	22,023	18,612	14,425
男性	26,783	24,075	22,072
女性	19,656	18,225	16,945
<b>多元化及包容性</b>			
總人數 (女性參與率)	42%	43%	43%
高層管理人員 (副總裁及以上)	未有披露	34%	33%
高級管理人員 (M4至M6級)	未有披露	39%	40%
基層管理人員 (M1至M3級)	未有披露	44%	44%
殘疾人士人數	749	632	550
殘疾人士參與率 <sup>附註2</sup>	1.85%	1.5%	1.7%
<b>新入職僱員</b>			
總人數	12,377	3,732	8,934
30歲以下	7,305	2,836	6,226
30歲至50歲	4,608	784	2,308
50歲以上	464	112	400
中國大陸及香港特別行政區	7,642	3,284	7,892
世界其他地區	4,735	448	1,042
男性	6,729	1,941	4,529
女性	5,648	1,791	4,405
<b>自願流失率</b> <sup>附註3</sup>			
總人數	11,794	未有披露 <sup>附註4</sup>	9,111
30歲以下	6,255		4,637
30歲至50歲	4,827		3,998
50歲以上	712		476
中國大陸及香港特別行政區	7,163		6,274
世界其他地區	4,631		2,837
男性	6,343		5,101
女性	5,451		4,010
<b>職業健康與安全</b>			
因工死亡人數 (僱員及承包商)	未有披露	0	0
工傷個案	1,891 <sup>附註5</sup>	1,114	1,041
工傷損失日數	未有披露	14,513	10,828
全時制人員 <sup>附註6</sup>	59,064	43,224	43,106
<b>學習及發展</b>			
香格里拉學院在線培訓時數	未有披露	2,108,700	1,073,800
每名全時制人員的平均培訓時數 <sup>附註7</sup>	未有披露	51	28
每名全時制人員的平均培訓支出	未有披露	168美元	168美元

附註

1. 僱員的定義：除非另有說明，本報告中的僱傭數據範圍反映與本集團有直接僱傭關係的人士，不包括承包商及實習生。
2. 殘疾人士參與率的定義：殘疾人士佔酒店員工總人數的比例。
3. 自願流失率的定義：因辭職而離職的僱員人數。務請注意，由於我們在2021年對該關鍵績效指標應用了新定義，該指標的2019年及2021年數據不能直接比較。
4. 由於新冠肺炎疫情帶來的複雜影響，我們未有披露2020年自願流失率的人數或明細。2020年的整體自願流失率為19%。
5. 2019工傷個案由637改為1,891是由於自2020年起統一工傷分類。
6. 全時制人員的定義：所有全職僱員、臨時員工、合約員工。
7. 2021年，我們的培訓重點為針對高潛力同事提供具高度策略性干預措施的領導力發展課程，以致平均培訓時間較2020年有所減少。

我們的環境的關鍵績效指標

	單位	2019年	2020年	2021年
認證綠色建築		36	36	36
<b>能源</b>				
總計	吉瓦時	1,952.9	1,332.0	1,497
購買電力		未有披露	782.04	878.82
天然氣			325.04	360.70
柴油			91.36	85.90
購買暖氣			78.80	113.43
液化石油氣			32.44	32.21
冷凍水			16.89	22.07
汽油			4.57	3.45
煤炭			0.55	0.61
<b>碳排放</b>				
溫室氣體排放量(範疇1及範疇2) 附註1	千噸二氧化碳當量	1,048	734	696
<b>水</b>				
總計	兆升	18,056	11,780	12,639
<b>有害廢棄物</b>				
匯報酒店數目		100	101	102
總計	噸	95.6	113.8	223
<b>無害廢棄物</b> 附註2				
匯報酒店數目		100	101	102
總計	千噸	48.5	26.1	33.9
運至堆填區		27.5	11.6	13.3
轉移		21.0	14.5	20.6
轉移率 附註3		43%	55%	61%
<b>廚餘總量</b>				
運至堆填區		8.1	1.6	2.9
轉移		13.9	8.2	13.4

附註

1. 購入網電及冷凍水的溫室氣體排放因子因地點而異，數據乃根據來自Greenstone系統的IEA、DEFRA、溫室氣體核算體系。務請注意下表中有關其他能源的標準排放因子的額外資料。

計算溫室氣體的標準排放因子

	柴油	汽油	煤炭	天然氣	液化石油氣	區域供熱	天然氣	液化石油氣
單位	千克二氧化碳/升	千克二氧化碳/升	千克二氧化碳/噸	千克二氧化碳/兆升	千克二氧化碳/兆升	千克二氧化碳/吉焦	千克二氧化碳/千瓦時	千克二氧化碳/千瓦時
數值	2.676492	2.271793	2222.751053	0.056096	0.063095	62.86	0.201944	0.227142

2. 無害廢棄物的定義：廚餘、紙張及紙板、塑膠、金屬、玻璃及床單。我們的部分酒店很難收集及披露有關廢棄物的數量、組成及處置的數據，通常是因為第三方廢棄物管理承包商未能提供有關資料。倘沒有更準確的數據，我們的酒店會根據廢棄物體積進行估算。
3. 轉移率的定義：轉移的無害廢棄物除以無害廢棄物總量。廢棄物轉移包括重複利用、循環利用、能源回收、捐贈及堆肥。

我們的社區的關鍵績效指標

	2019年	2020年	2021年
<b>義工服務</b>			
義工人數	45,000	22,489	22,985
義工時數	260,000	118,200	115,334

## 港交所環境、社會及管治內容索引2021

本報告乃根據香港交易所主板上市規則第13.91條以及環境、社會及管治報告指引遵守強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

強制披露規定	位置及額外資料	頁次
管治架構	管理層致辭； 香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	7
報告原則	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理 另請參閱我們2019年可持續發展報告中的相關內容。	7
報告範圍	關於本報告； 綜合環境、社會及管治數據集	6 27-29
<b>「不遵守就解釋」條文</b>		
<b>層面A1：排放物及廢棄物</b> 一般披露 KPIs：A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A1.5及A1.6	我們的環境：紓緩對環境的影響、 廢棄物管理； 綜合環境、社會及管治數據集 <b>額外資料</b> KPI A1.1：並無報告氮氧化物、硫氧化物及顆粒物質的排放， 因為其並未被識別為對我們的業務而言屬重要。 KPI A1.3、A1.4及A1.6：我們有意於未來披露廢棄物強度數據。	19, 20 22 32-33
<b>層面A2：資源使用</b> 一般披露 KPIs：A2.1、A2.2、A2.3、A2.4、A2.5	我們的環境：可持續性設計、 紓緩對環境的影響； 綜合環境、社會及管治數據集 <b>額外資料</b> KPI A2.5：我們未有收集我們酒店所用的包裝材料數據， 故並無此項數據。	18 19, 20 32-33
<b>層面A3：環境及天然資源</b> 一般披露 KPI：A3.1	我們的社區：香格里拉「關愛自然」項目、 「自然天成」； 綜合環境、社會及管治數據集	24-26 26 32-33
<b>層面A4：氣候變化</b> 一般披露 KPI：A4.1	我們的環境：為應對氣候變化採取行動 完整資料請參閱我們的年度CDP氣候變化及水安全調查響應報告。	21
<b>層面B1：僱傭</b> 一般披露 KPIs：B1.1及B1.2	我們的同事：僱傭概況； 綜合環境、社會及管治數據集	14-15 31
<b>層面B2：健康與安全</b> 一般披露 KPIs：B2.1、B2.2及B2.3	我們的同事：關愛同事； 綜合環境、社會及管治數據集	17 31

「不遵守就解釋」條文(續)		頁次
層面B3：發展及培訓 一般披露 KPIs：B3.1及B3.2	我們的同事：學習及發展	14, 17
	綜合環境、社會及管治數據集 <b>額外資料</b> B3.2：我們並無按性別及僱員類別記錄平均培訓時數。	31
層面B4：勞工準則 一般披露 KPIs：B4.1及B4.2	香格里拉可持續發展力：堅守核心價值；	8
	綜合環境、社會及管治數據集 <b>額外資料</b> KPI B4.2：並無發現有童工或強迫勞動事件。	31
層面B5：供應鏈管理 一般披露 KPIs：B5.1、B5.2、B5.3及B5.4	香格里拉可持續發展力：促進可持續發展的夥伴關係；	9
	我們的業務：食品安全；	11
	我們的社區：「自然天成」	26
層面B6：產品責任 一般披露 KPIs：B6.1、B6.2、B6.3、B6.4及B6.5	我們的業務：你的安心 由我守護、	10-12
	賓客體驗	13
	<b>額外資料</b> KPI B6.1：產品召回與我們的行業無關。 KPI B6.3：本集團採取合理步驟保護我們在相關司法權區的知識產權(包括商標及版權作品)，並遵守他人的知識產權。有關措施包括註冊我們的知識產權以及向我們的僱員發佈品牌及標誌使用指引說明。我們亦與外部各方合作，監控知識產權合規情況，並在必要時採取執法行動以保護我們的權利。	
層面B7：反貪污 一般披露 KPIs：B7.2及B7.3	香格里拉可持續發展力：堅守核心價值；	8
	我們的同事：學習及發展 <b>額外資料</b> KPI B7.1：報告期內，概無針對本公司或其僱員的已結案貪污訴訟案件。	14, 17
層面B8：社區投資 一般披露 KPIs：B8.1及B8.2	我們的社區：關懷社區、	23
	香格里拉「人文關懷」項目、	24
	香格里拉「關愛自然」項目、	25-26
	「自然天成」	26

## GRI內容索引2021

與以下概述的其他公開披露資料一併閱讀時，本報告乃參考下表中確定的全球報告倡議組織(GRI)標準。

GRI指引	披露位置	頁次	參考資料/備註
<b>能源</b>			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	完整資料請參閱我們的年度CDP氣候變化調查響應報告。
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估	我們的環境：可持續性設計、紓緩對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	
<i>GRI 302：能源2016</i>			
302-1	機構內部的能源消耗量	我們的環境：可持續性設計、紓緩對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	完整資料請參閱我們的年度CDP氣候變化調查響應報告。
302-3	能源強度		
		綜合環境、社會及管治數據集	32-33
<b>水</b>			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	完整資料請參閱我們的年度CDP水安全調查響應報告。
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估	我們的環境：可持續性設計、紓緩對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	
<i>GRI 303：水及污水2018</i>			
303-3	取水量	我們的環境：紓緩對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	19-21
		綜合環境、社會及管治數據集	32-33
<b>排放物</b>			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP氣候變化調查響應報告。
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估	我們的環境：可持續性設計、紓緩對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	
<i>GRI 305：排放物2016</i>			
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	我們的環境：紓緩對環境的影響	19-20
305-2	間接(範圍2)溫室氣體排放	綜合環境、社會及管治數據集	32-33

僱傭			頁次	
<i>GRI 103：管理方針2016</i>				
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	7	
103-2	管理方針及其要素			
103-3	管理方針的評估		14-16	
<i>GRI 401：僱傭2016</i>				
401-1	新入職僱員及僱員流失率	我們的同事：僱傭概況 綜合環境、社會及管治數據集	14-15 31	
<b>多元化與平等機會</b>				
<i>GRI 103：管理方針2016</i>				
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	7	
103-2	管理方針及其要素			
103-3	管理方針的評估	我們的同事：平等機會及尊重	16	
<i>GRI 405：多元化與平等機會2016</i>				
405-1	管治機構及僱員的多元化	我們的同事：僱傭概況 綜合環境、社會及管治數據集	14-16 31	另請參閱我們的 <u>2021年</u> <u>年報</u> 。
<b>當地社區</b>				
<i>GRI 103：管理方針2016</i>				
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	7	
103-2	管理方針及其要素			
103-3	管理方針的評估	我們的社區：關懷社區、香格里拉「人文關懷」項目、香格里拉「關愛自然」項目、「自然天成」	23-26	
<i>GRI 413：當地社區2016</i>				
413-1	當地社區參與業務營運、影響評估及發展計劃	我們的社區：關懷社區、香格里拉「人文關懷」項目、香格里拉「關愛自然」項目 綜合環境、社會及管治數據集	23-26 33	
<b>賓客健康與安全</b>				
<i>GRI 103：管理方針2016</i>				
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理	7	
103-2	管理方針及其要素			
103-3	管理方針的評估	我們的業務：食品安全、防火生命安全、應急處理及業務持續營運、信息保護及網絡安全	11-12	
<i>GRI 416：賓客健康與安全2016</i>				
416-1	評估產品及服務類別對健康及安全的影響	我們的業務：食品安全、防火生命安全、應急處理及業務持續營運、信息保護及網絡安全	11-12	