



SHANGRI-LA GROUP

香格里拉集團

2023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

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄

歡迎

- 主席致辭 01
- 關於本報告 03
- 環境、社會及管治願景和聲明 04
- 我們的可持續發展策略 05
- 我們的可持續發展策略 06
- 可持續發展績效概覽 08
- 持份者參與及重要性評估 09
- 支持可持續發展目標 11
- 獎勵及表彰 14
- 綠色金融 14

「住」就綠色

- 建築及室內設計 15
- 建築及室內設計 17
- 碳排放 19
- 能源 20
- 用水 22
- 廢棄物 23
- 賓客體驗 26

「益」趣生活

- 益趣味蓄 28
- 益趣味蓄 29
- 尋味自然 30
- 食品安全 33
- 減少廚餘 34
- 益趣時刻 36

「善」發光芒

- 我們的同事 38
- 我們的同事 40
- 我們的供應商 49
- 我們的社區 53

管治

- 管治 59
- 環境、社會及管治的管治方式 60
- 董事手冊和集團行為及道德準則 63
- 人權 63
- 反貪污 63
- 信息隱私及知識產權 64
- 網絡安全 64
- 舉報 64

氣候相關披露

65

附錄

- 績效表 72
- 績效表 73
- 香港聯合交易所索引 80
- GRI索引 85
- 核實聲明 92



歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄



歡迎



主席致辭



郭惠光
主席

我謹代表董事會匯報香格里拉2023年可持續發展報告。本報告展示本集團在本年度的可持續發展績效，我可以自豪地說，在經歷了新冠疫情所帶來的挑戰之後，本集團在可持續發展方面的表現持續改善。我們對環境、社會及管治議題的承諾反映我們的總體目標，即成為人們至愛的服務企業，以可持續的經營方式和待客之道，為人們創造豐富多彩的美好生活。

過去的一年是恢復及振興的一年。在這一年裡，我們從內部反思我們的影響力及可持續發展目標。現在，我們欣然宣佈我們新的環境、社會及管治策略—「住」就綠色、「益」趣生活及「善」發光芒的Triple S策略。該策略建立在與內外部持份者加強合作的基礎上，包括我們最新的重大環境、社會及管治議題。我們的目標是透過這一平台，進一步將可持續發展融入我們的業務策略及運營中。

除宣佈最新環境、社會及管治策略外，我們在2023年亦通過若干重大里程碑：

- 我們達至可持續發展關聯貸款目標，並為我們的五個可持續發展關聯貸款的關鍵績效指標制定2030年目標；
- 我們將與氣候相關的風險及機遇正式納入我們的綜合保證框架；
- 我們已建立負責任的採購平台，並開始試點運行；及
- 在全公司範圍內增加與環境、社會及管治相關的培訓，包括推出兩門新課程，完成率達到100%。

2023年，香格里拉榮獲多項環境、社會及管治獎項，反映了我們的團隊本年度在可持續發展方面投入的時間、奉獻及努力。該等成果是香格里拉朝著進一步實現可持續發展和環境、社會及管治價值方向前進的保證。

在我們為取得進步而欣喜的同時，我亦注意到，2023年對世界許多地區來說是艱難的一年：土耳其發生了強烈地震，中國內地及許多其他國家面臨洪水及極端天氣。該等自然災害嚴酷地提醒我們，在這個瞬息萬變的世界裡，具備氣候復原力及可持續發展十分重要。

面對這些挑戰，我們的同事團結一致，為救災及重建工作做出貢獻，對此我深感自豪。這項工作真正體現了我們用行動詮釋「造福社會」的信念，作為香格里拉大家庭的一員，為遠近各地提供支持。

展望未來，我們希望進一步將環境、社會及管治以及與氣候相關的風險及機遇融入我們的業務，支持亞洲傳統藝術及文化，並鼓勵可持續發展方面的創新。

感謝您在我們共創美好未來的征程中所給予的支持。

郭惠光
主席

關於香格里拉

香格里拉(亞洲)有限公司(連同其附屬公司,統稱「香格里拉集團」或「本集團」)的業務由四個主要分部組成:

- 酒店物業 — 酒店物業(包括租賃酒店)之發展、擁有及經營
- 酒店管理及相關服務 — 為本集團擁有的酒店及第三方擁有的酒店提供酒店管理服務
- 投資物業 — 用作租賃的辦公室物業、商用物業及服務式公寓/住宅之發展、擁有及經營
- 供出售的發展物業 — 房地產物業之發展及出售

我們現時以下列品牌擁有及/或管理酒店:

- 香格里拉酒店及度假酒店
- 嘉里酒店
- JEN酒店
- 盛貿飯店

香格里拉(亞洲)有限公司在香港聯合交易所(港交所)主板作第一上市,並在新加坡交易所(新交所)作第二上市。有關本集團財務狀況及企業管治的信息,請參閱我們的年報。

關於本報告

本報告符合《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(上市規則)第13.91條及上市規則附錄C2環境、社會及管治報告指引《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(GRI)已選標準。欲了解更多信息,請參閱本報告附錄。

歡迎您提出反饋意見。請通過 [✉ esg@shangri-la.com](mailto:esg@shangri-la.com) 與我們分享您的意見。

邊界與範圍

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。報告範圍包括本集團擁有運營控制權的酒店及投資物業。*有關環境、社會及管治數據集範圍及數據方法的詳細信息,請參閱績效表。

匯報原則

本報告採用重要性、量化報告及一致性原則。披露與我們通過結構化重要性評估流程制定的環境、社會及管治策略一致。為對不同時期的績效進行量化比較,我們於績效表中合併了重要的環境、社會及管治指標數據(包括碳排放和能源消耗數據),並適時說明所使用的標準、方法、假設及/或計算工具,以及所使用轉換因素的來源。在合理可行的情況下,我們採用一致的方法披露不同時期的環境、社會及管治數據,並披露影響有意義比較的任何因素。

* 報告範圍的描述與截至2022年12月31日的年度可持續發展報告有所不同,以更清楚地說明所涵蓋的實體範圍。報告範圍和邊界與香格里拉以往的報告相比沒有變化。



港島香格里拉的蘊YUN Wellness

環境、社會及管治願景

香格里拉致力於成為人們至愛的服務企業，以可持續的經營方式和待客之道，為人們創造豐富多彩的美好生活，赋能我們的同事、造福社區、保護地球環境並傳承亞洲的優秀傳統。



歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄

環境、社會及管治聲明

我們致力於以經濟、社會和環境可持續的方式經營，同時平衡不同持份者的利益，為我們運營所在的當地社區帶來長期的積極影響。

我們的目標是通過赋能員工、造福社區、保護地球環境、傳承亞洲的優秀傳統，遵守國際標準、尊重當地文化，共同建設更美好的未來，成為對社會和環境負責任的企業公民。

我們邀請賓客、同事、供應商及持份者根據我們最新的Triple S環境、社會及管治策略，與我們一起「住」就綠色、「益」趣生活及「善」發光芒。我們的環境、社會及管治策略以穩健的企業管治為基礎，重點關注與我們的業務及持份者有關的重要議題。



我們的可持續發展策略

2023年，我們更新了可持續發展策略，以更好地將可持續發展融入我們的業務策略及運營中。

面對不斷變化的世界所帶來的挑戰，更新集團可持續發展策略有助於我們清晰地傳達我們的重點領域，並應對當前和未來的風險及機遇。

管理好環境、社會及管治是我們公司願景及目標的一部分，有助於我們支持政府優先事項，與我們現有和未來同事建立聯繫，並為我們在50多年的營運中深深紮根的當地社區做出貢獻。可持續發展亦有助於我們滿足客人對更可持續產品的需求，並通過確保我們與負責任的供應商合作來降低我們的採購風險。

我們的新Triple S策略涵蓋了我們主要業務和優先議題，使我們在整個香格里拉體驗中會考慮環境、社會及管治問題，並邀請我們的客人在香格里拉「住」就綠色、「益」趣生活、「善」發光芒。這一切源自我們對企業管治的承諾——堅守誠信，以正確的方式做正確的事。



「住」就綠色

以香格里拉的可持續待客之道，創造綠色入住體驗。




「益」趣生活

我們傳承亞洲文化，為賓客打造健康安心的美食、親子、康體等全方位體驗，實現有益有趣的可持續生活方式。




「善」發光芒

為我們的同事、賓客、供應商及所在社區賦能。




企業管治

我們堅守誠信，以正確的方式做正確的事。



歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄

我們的可持續發展歷程

自1971年我們的第一間酒店開業以來，我們一直致力於將可持續發展融入我們的業務中，為我們的同事、賓客、社區及環境服務。下列時間軸展示我們在成為人們至愛的服務企業的道路上所取得的可持續發展里程碑。



「住」就綠色

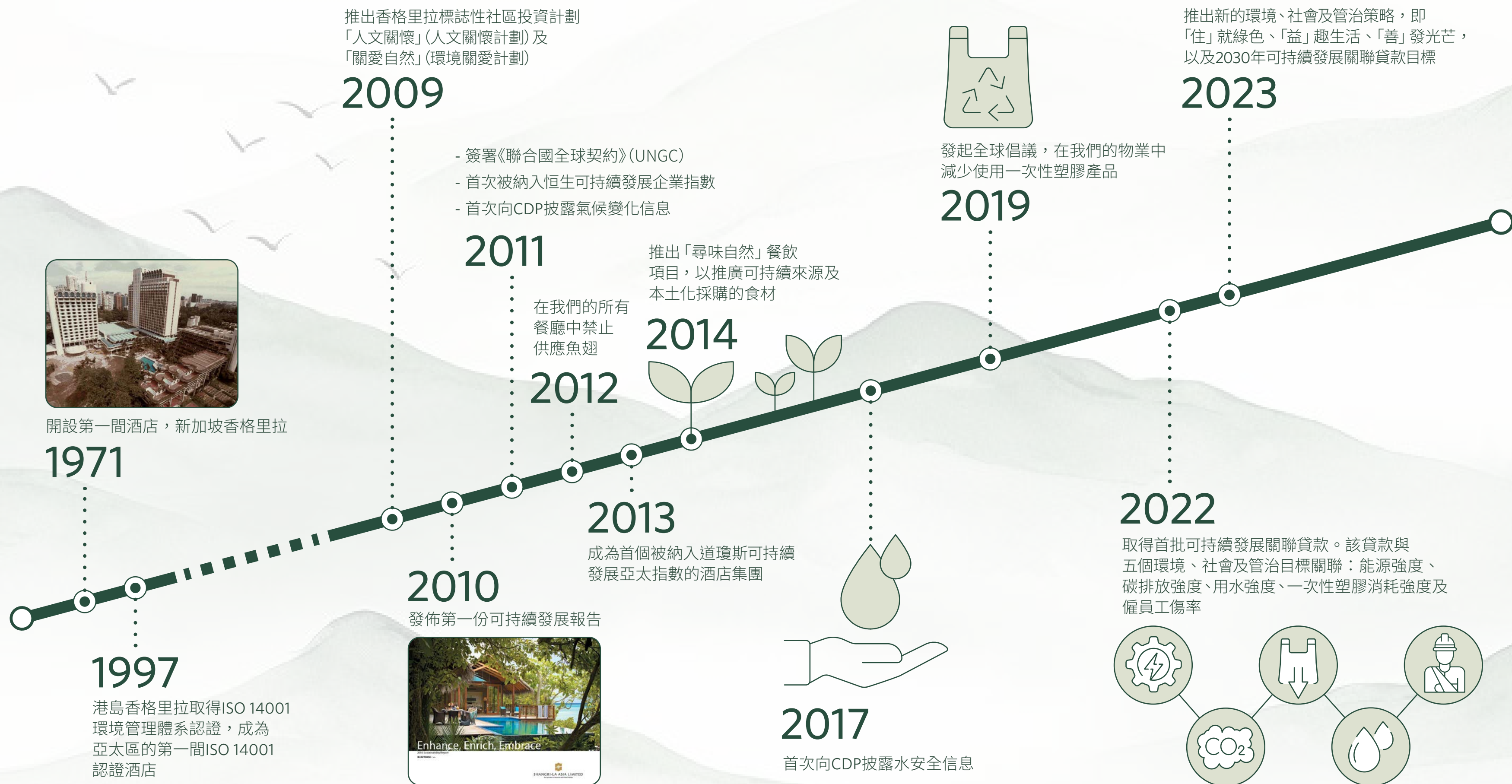
「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

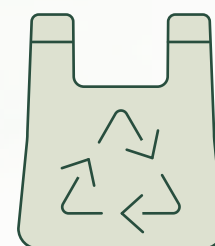
附錄



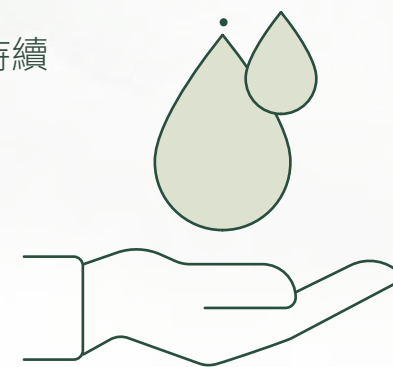
開設第一間酒店，新加坡香格里拉



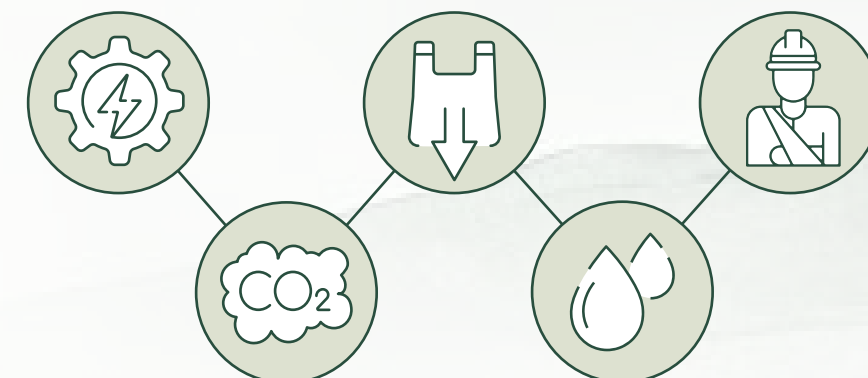
發佈第一份可持續發展報告



發起全球倡議，在我們的物業中減少使用一次性塑膠產品



首次向CDP披露水安全信息



可持續發展績效概覽

「住」就綠色

以香格里拉的可持續待客之道，創造綠色入住體驗。

能源強度 (千瓦時/平方米)

▼ 12%

(與2019年基準相比)

✓ 如期進行：到2030年-23%

碳排放強度

(千克二氧化碳當量/平方米)

▼ 24%

(與2019年基準相比)

✓ 如期進行：到2030年-23%

用水強度

(立方米/入住客房間夜)

▼ 7%

(與2019年基準相比)

✓ 如期進行：到2030年-8%

一次性塑膠消耗強度

(克/入住客房間夜)

▼ 41%

(與2019年基準相比)

✓ 如期進行：到2030年-65%

89.7 ★★★★★
客人整體滿意度評分

▲ +3.2 分
(與2022年相比)

「益」趣生活

我們傳承亞洲文化，為賓客打造健康安心的美食、親子、康體等全方位體驗，實現有益有趣的可持續生活方式。

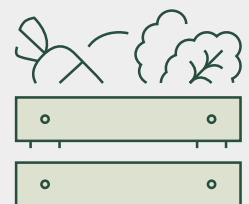
94

間酒店參與
「尋味自然」計劃



100%

活躍中高風險食品
供應商通過審核



管治

以誠信、正確的方式做正確的事。

25%

董事會職位由
女性擔任



「善」發光芒

為我們的同事、賓客、供應商及所在社區賦能。

員工福祉、健康及安全

2.7

僱員工傷率

(每100名全時等量法的事務數目)



✓ 如期進行：每100名員工
不超過3.5起事故
(2022年至2030年目標)

學習及發展

58

每名同事每年
培訓時數

91%

同事完成
無意識偏見培訓

100%

同事完成核心學習及
發展培訓計劃



平等、多元化及包容性

40%

領導職位由女性擔任



負責任採購

建立端到端負責任採購計劃



社區參與

320萬美元

社區投資項目開支及捐贈



為社區參與活動貢獻

124,000 小時

惠及逾 138,000 人次

100%

的酒店通過
營運審核*



可持續發展關聯貸款目標
通過外部保證機構審核



* 防火生命安全、工程和安保審核

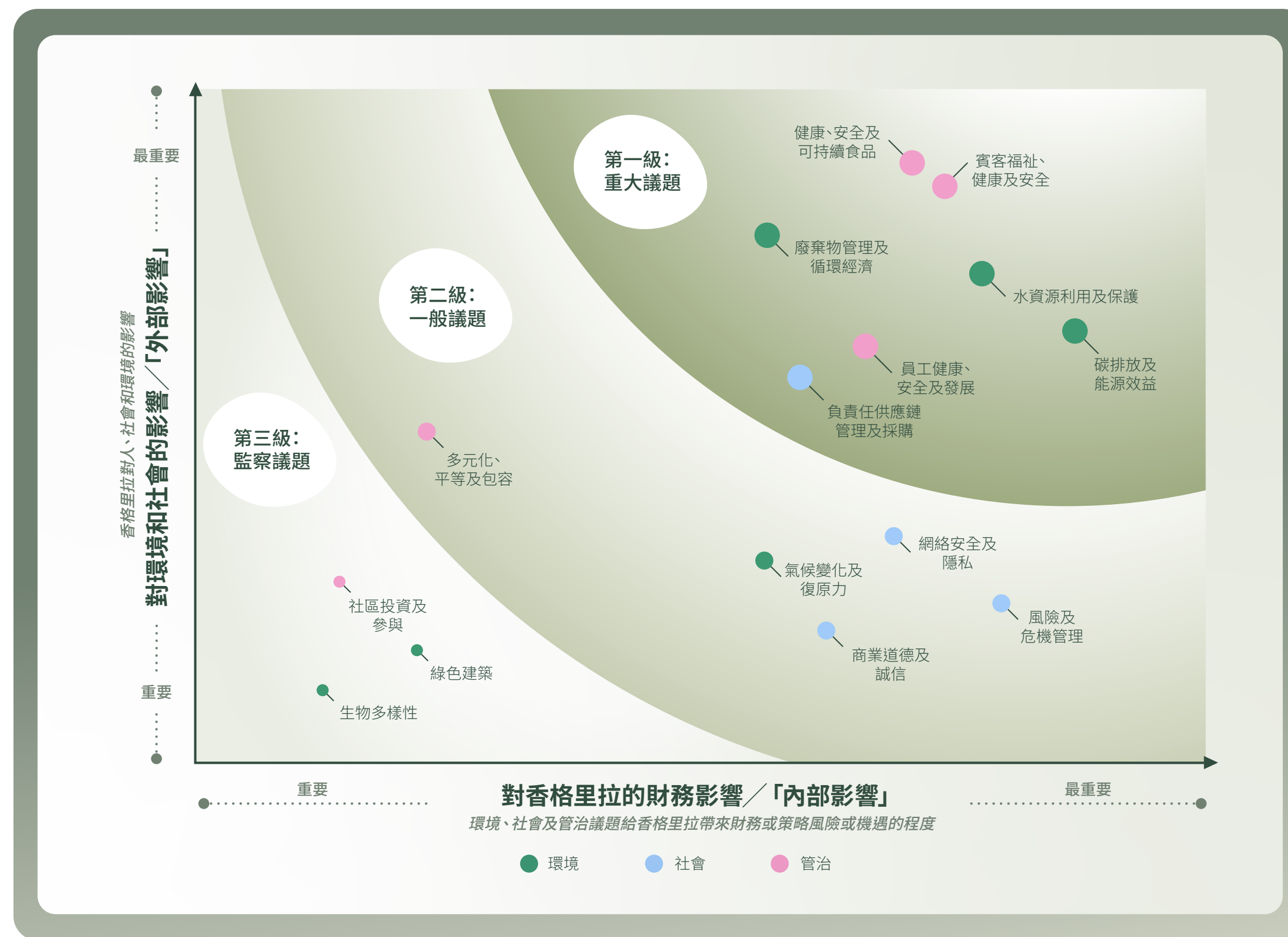
持份者參與 及重要性評估

香格里拉了解持份者有效參與的重要性，非常重視傾聽持份者的聲音。在制定環境、社會及管治策略時，我們積極考慮持份者的期望及期許。

全球環境、社會及管治格局正迅速演變，新冠肺炎疫情加速了此趨勢。因此，本年度我們根據GRI的雙重重要性概念進行了深入的持份者參與及重要性評估，並考慮有關環境、社會及管治議題的對內及對外影響。我們採納多方持份者參與的方式，捕捉內部及外部持份者所關注的最新問題。我們對這些意見進行提煉，以幫助我們確定工作的輕重緩急，從而於我們運營的社區產生積極影響。

我們以當前的重大議題為基礎，參考了一系列資料，生成並篩選出一份最新的環境、社會及管治相關議題清單。經過這項工作，我們確定了15個環境、社會及管治的重要議題，其中7個為新議題，反映了持份者日益關注的問題及新的行業趨勢。

在確認更新的環境、社會及管治議題清單後，我們進行了全面的參與活動，以了解持份者對我們可持續發展工作以及15個已識別議題的重要性的看法。為確保我們諮詢的群體具有代表性，我們參考《AA1000利益相關者參與標準2015年版》選擇內部及外部持份者，考慮的挑選標準包括但不限於依賴性、影響力及多元化視角。



我們邀請持份者對環境、社會及管治議題進行重要性優先排序，並就香格里拉的優勢以及我們可能需改進的地方提出意見。然後，我們根據最新的監管情況、環境、社會及管治標準、評級機構的重點領域、同業基準及大趨勢分析，調整持份者對環境、社會及管治議題的整體優先次序。最終的重要性評估已由香格里拉環境、社會及管治委員會及董事會審核及風險委員會確認及簽署。

結合評估影響重要性及財務重要性，形成雙重重要性矩陣。15個重要的環境、社會及管治議題被分類為三級，其中第一級為我們業務中最重要議題。此優先次序現為我們的環境、社會及管治策略及資源配置提供參考。

重要性評估的結果為我們制定新的Triple S策略提供指引。我們將定期開展這項工作，以了解持份者關注的問題及最新的市場趨勢，從而確保我們的工作符合持份者的期望。



歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄

業務關係

- 董事會、高層管理人員及僱員
- 香格里拉會會員、企業客戶及賓客
- 供應商
- 業主、投資者及股東

廣泛社區

- 當地社區
- 非政府組織
- 政府
- 行業協會

業務關係

董事會 高層管理人員 僱員

重點關注議題：

- 商業道德及誠信
- 員工健康、安全及發展
- 賓客福祉、健康及安全
- 多元化、平等及包容
- 氣候變化及復原力
- 風險及危機管理

參與渠道：

- 季度董事會和環境、社會及管治委員會會議
- 季度員工大會
- 環境、社會及管治大使工作坊
- 香格里拉學院的環境、社會及管治培訓單元
- 員工調查
- 義工活動
- 香格里拉動向通訊月刊
- 舉報熱線

香格里拉會會員 企業客戶 賓客

重點關注議題：

- 賓客福祉、健康及安全
- 健康、安全及可持續食品
- 服務質素及滿意度
- 網絡安全及隱私

參與渠道：

- 集團及香格里拉會網站
- 賓客滿意度調查
- 酒店物業內提供的印刷資料
- 新聞稿及社交媒體帖子
- 賓客參與社區活動
- 企業資料要求

供應商

重點關注議題：

- 負責任供應鏈管理及採購
- 商業道德及誠信
- 員工健康、安全及發展
- 賓客福祉、健康及安全

參與渠道：

- 供應商行為守則
- 負責任的採購方案，包括評估、參與及能力建設
- 創新解決方案聯合項目

業主 投資者 股東

重點關注議題：

- 賓客福祉、健康及安全
- 員工健康、安全及發展
- 風險及危機管理
- 商業道德及誠信
- 氣候變化及復原力
- 企業管治

參與渠道：

- 刊發報告
- 全球年度大會
- 定期會議及最新情況通報
- 合作及參與
- 向CDP、DJSI、HSSI及UNGC披露信息
- 新聞稿及社交媒體帖子

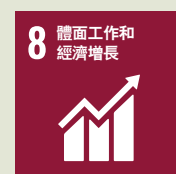
支持可持續發展目標

我們更新的集團可持續發展策略亦旨在與聯合國可持續發展目標相輔相成，以實現我們的可持續發展目標，並與聯合國「人類與地球在今天和未來實現和平與繁榮的共同藍圖」的宗旨相一致。我們已確定五個與我們Triple S策略最為相關的聯合國可持續發展目標作為我們的工作重點，但我們仍將繼續在我們的活動中支援其他可持續發展目標。

聯合國可持續發展目標



良好健康與福祉



體面工作和經濟增長



負責任消費和生產



氣候行動



促進目標實現的夥伴關係

我們的貢獻

- 實施全面的健康和​​安全協議，以確保賓客和員工的福祉
- 減少廢棄物和水的污染
- 提供各種健康營養的食品選擇，其中包括當地採購的食材，並推廣可持續餐飲實踐，如減少食物浪費

- 自2011年簽署聯合國全球契約以來，我們致力於維護基本人權
- 「人文關懷」計劃為青少年提供教育和實習／學徒機會，以提高他們的職業技能

- 實施資源使用效率改進計劃
- 通過舉辦社區教育活動促進負責任消費

- 監測及緩解與氣候相關的實體和轉型風險及機遇
- 推廣本地採購，減少運輸排放及能源消耗

- 與商業夥伴合作，實現可持續發展計劃及共同目標

酒店展示： 北京首鋼園香格里拉

中國北京首鋼園香格里拉於2021年開業，是2022年北京冬奧會的官方酒店之一。首鋼園建於老工業區舊址之上，已被改造成為北京以至中國的綠色可持續的城市綠洲。為符合這一願景，首鋼園香格里拉的設計及建造充分體現了我們的Triple S可持續發展策略。



歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

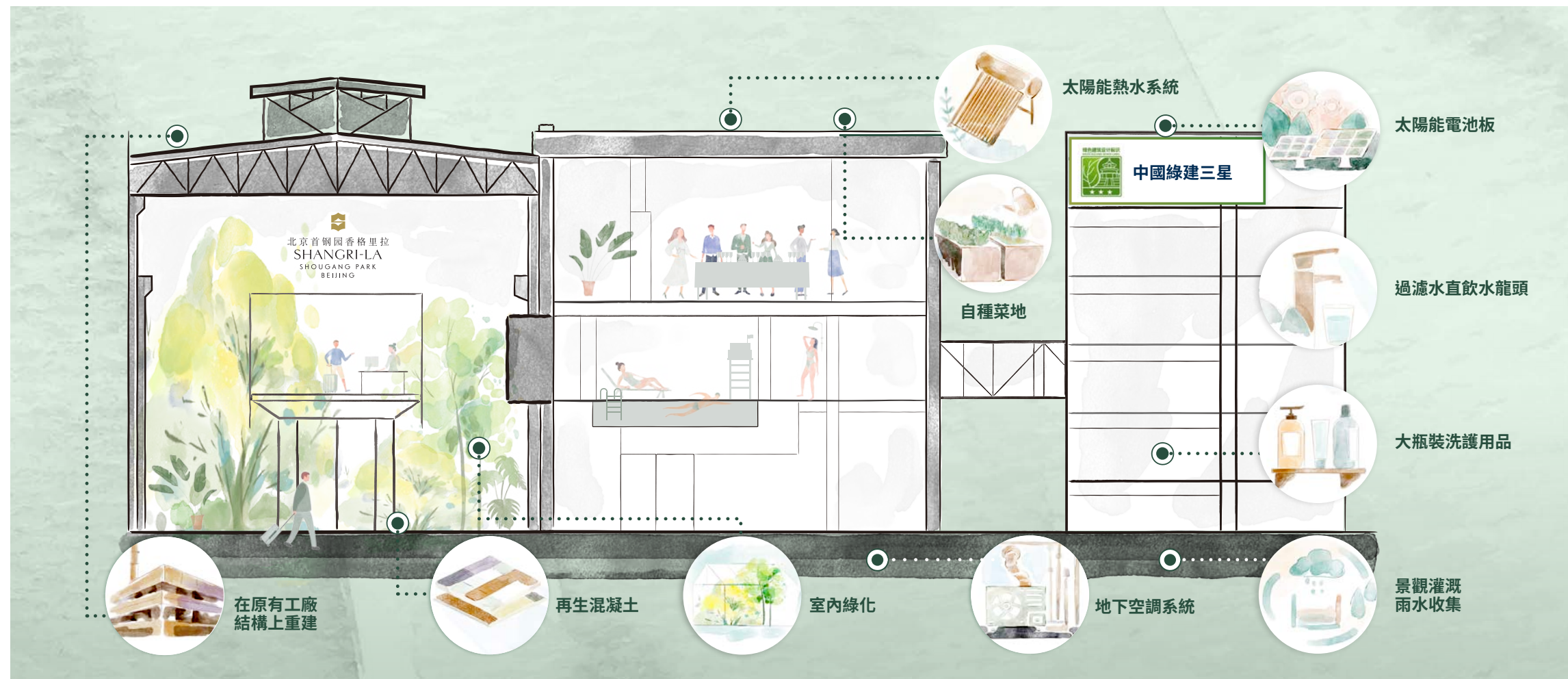
氣候相關披露

附錄



首鋼園香格里拉是我們致力於可持續發展的一個項目典範。我們把一個老鋼鐵廠轉變為一個現代化的環保酒店，體現了我們對可持續發展的承諾。我們的同事，其中有些人曾深深扎根於以前的工廠，都展現了我們亞洲式熱情好客之道。我們與社區建立了牢固的聯繫，直接從當地供應商採購產品，並積極投入時間及資源，為社會弱勢群體帶來美好生活。”

蔡建成
總經理



「住」就綠色

首鋼園香格里拉在原鋼鐵廠建築基礎上進行設計。通過在原有工廠結構上重建，我們得以重新利用建築材料，安裝更多節能及水效配件，例如太陽能電池板及太陽能熱水系統、地下空調系統及雨水收集系統。該酒店已獲授予中國綠色建築標準三星最高榮譽。

「益」趣生活

酒店的餐飲團隊致力於提供可持續餐飲體驗，特別注重採用本地及可持續來源的食材。食物從農場到餐桌，食材源自內部廚師農場、當地郊區農場及當地農貿市場，廚餘則通過我們的垃圾處理及回收計劃用於發電。

「善」發光芒

我們的員工、供應商及社區對我們至關重要。作為振興老工廠的一環，我們重新聘用了10%的工廠工人在酒店工作，為原有工人提供再培訓及技能提升機會，使他們成為我們人力資源、工程、餐飲及保安團隊中的一員。



原工廠工人宋寶元已被重新聘用到首鋼園香格里拉的保安團隊

酒店展示： 丹絨亞路香格里拉

馬來西亞丹絨亞路香格里拉於1981年開業，是我們的早期酒店之一。自2016年以來，該酒店被指定為東盟綠色酒店，堪稱我們Triple S策略的典範。



非常榮幸，過去40年酒店能在這個自然資源豐富的地區營運。我亦有幸擔任酒店和社區可持續發展的負責人。2000年以來，我們獲得了多個可持續發展獎項，包括最近於2024年1月榮獲的東盟綠色酒店大獎，對此我們深以為傲。這些獎項既是對我們努力的肯定，也是對我們品質的認可，讓我們的顧客確信，入住我們的酒店是為了我們的地球及社區做出的正確選擇。”

Joyce Murang
質量改進與環境、社會及管治經理



「住」就綠色

座落於大自然的中心，該酒店被茂密叢林及碧水藍天所環繞。酒店於2000年獲ISO 14001認證，並採取了一系列可持續發展措施，包括：

- 在度假村的大部分區域安裝LED節能燈；
- 在停車場及花園安裝太陽能照明燈；
- 採用可重複使用容器提供飲用水；及
- 收集雨水清洗船隻。

「益」趣生活

酒店有香草園，提供各種新鮮的本地食用香草及鮮花，並引進無尾蜜蜂棲息於香草園。無尾蜜蜂的kelulut蜂蜜以其卓越的抗氧化及消炎功效而聞名。為支持本地手工藝，各餐廳使用本地木雕作為裝飾品。

「善」發光芒

酒店同事享有一系列福利，包括年度財務培訓等，幫助他們提高財務技能及做好退休規劃。本年度有20名員工參加培訓，酒店將繼續每年舉辦培訓。

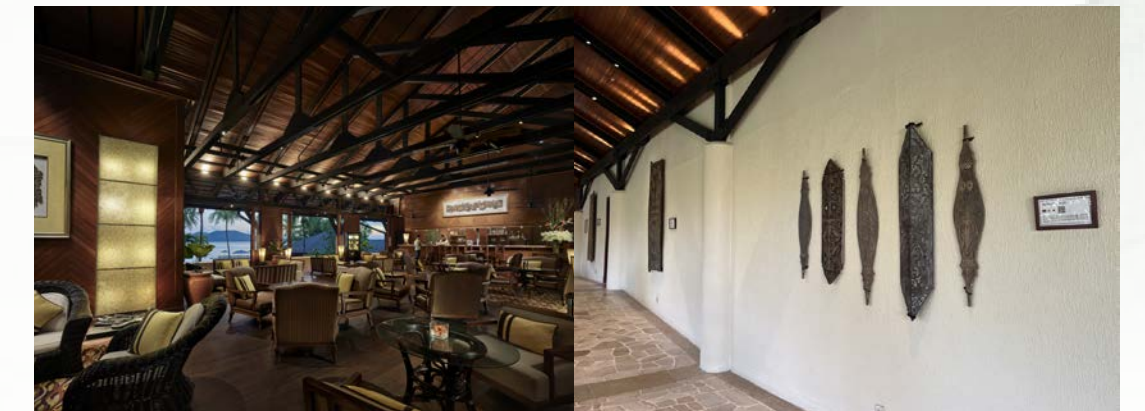
酒店亦僱用了11名殘障同事分配在不同部門，其中一名同事自1996年起就一直在酒店工作。

本年度內，酒店積極用行動支持當地社區，包括：

- 繼續支持酒店小丑魚探索中心，提供有關小丑魚及海洋保護的互動學習機會；
- 與馬來西亞沙巴大學合作，為酒店管理專業三年級學生提供參觀和實習機會；及
- 推出「塑膠垃圾換餐食」計劃，村民可以收集沙灘及海洋的塑膠垃圾換取雞肉。自項目啟動以來，酒店已提供3.6噸雞肉共換取12噸塑膠垃圾。



丹絨亞路香格里拉



Borneo酒廊酒吧一當地牆面裝飾



酒店「塑膠垃圾換餐食」計劃以一袋塑膠垃圾換取一公斤雞腿，不僅惠及弱勢群體，亦造福地球環境



大學生通過實習計劃獲取酒店管理實踐經驗

獎勵及表彰

2023年，我們為可持續發展所作出的努力獲得社會各界認可，並榮獲下列獎項：

- 第一財經中國企業社會責任榜社會創新貢獻獎
- 第六屆年度社會責任大會奧納獎
- Human Resources Online 2023年人力資源卓越大獎：職場文化、卓越領導力發展及卓越學習與發展三項金獎，以及卓越薪酬與福利和獎勵與認可兩項銀獎
- 2023人力資源管理卓越大獎HRoot Awards之大中華區人力資源管理卓越實踐
- 香港社會服務聯會2022-2024年度商界展關懷標誌
- 香港少數族裔友善就業約章—嘉道里慈善基金會、香港社會服務聯會
- The Business Concept 2023年企業社會責任優勝大獎之最佳社區及社會影響力豪華酒店企業
- 於2024中國餐飲業社會責任大會上獲評2023中國餐飲業社會責任優秀企業案例
- AM730 ESG綠色發展及碳中和大獎—傑出可持續企業大獎—上市公司(酒店)



綠色金融

通過簽署多項綠色貸款和可持續發展關聯貸款協議，我們對可持續發展的承諾得到了認可和加強。截止2023年12月31日，綠色貸款和可持續發展關聯貸款協議總額約為39億美元。

在與貸款人及外部貸款驗證人協商後，我們根據重要性為公司選擇了幾個與可持續發展相關的貸款關鍵績效指標。

本年度我們已達成關鍵績效指標的目標。展望未來，我們為每項關鍵績效指標制定了2030年目標，幫助我們在未來十年努力實現更加可持續的商業慣例。

我們的內部部門定期跟進及監測相關數據。我們已制定一套標準程序，用於總部相關部門對內部數據的核實及審批。此外，我們亦通過香港品質保證局對結果進行外部核證。

我們將繼續努力實現該等目標，並適當披露該十年內的進展。



「住」就綠色

「住」就綠色

我們誠邀賓客入住我們的酒店，體驗香格里拉以可持續的經營方式為賓客創造的豐富多彩的美好生活。我們致力於將可持續發展貫穿於香格里拉整個體驗過程中：從酒店設計建造到運營管理的理念，從賓客入住酒店的那一刻，到我們向他們揮手告別的那一刻。

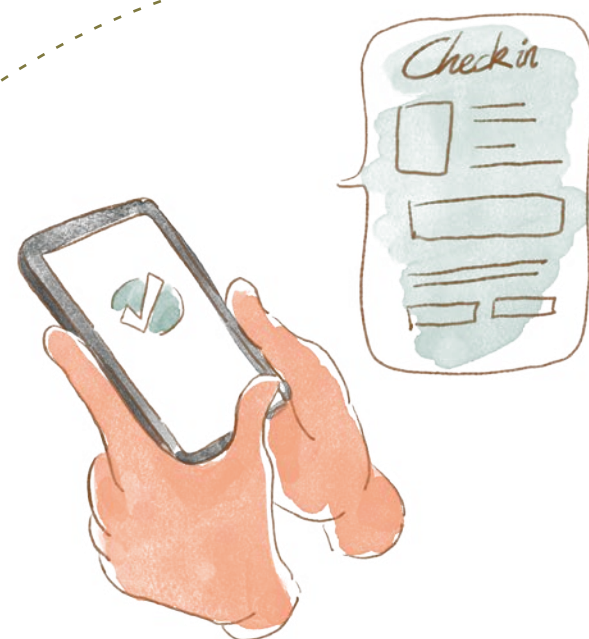
1 精心設計可持續環境

- 參照本地及國際綠色建築認證慣例
- 融入綠植及自然光等自然元素
- 使用可持續材料建造
- 設計能夠高效利用能源及水
- 提高可再生能源的利用



2 預定、抵達及入住

- 網上辦理預定及入住，以減少紙張浪費及塑膠（門禁卡）的使用
- 鼓勵綠色生活習慣提升品牌形象



3 客房體驗

- 提高能源效率（例如LED照明）
- 提高用水效率（例如雙沖式沖廁、節水配件）
- 通過過濾水龍頭及大瓶裝浴室用品減少一次性塑膠
- 廢物分類及循環利用



6 賓客反饋

- 賓客滿意度調查



5 退房及離店

- 網上辦理退房，減少紙張浪費



4 設施體驗

- 環保清潔產品，保護賓客、同事及環境健康
- 使用天然健康產品
- 綠色交通減少廢氣排放



建築及室內設計

可持續住宿始於有益身心環境的精心設計。對我們而言，這意味著重新利用傳統建築，尊重當地歷史文化，創造室內綠色空間，以及安裝節能節水設備。所有我們的賓客均可放心，因為我們精心打造的住宿環境不僅尊重自然資源，亦弘揚了當地傳統文化。

項目及發展

我們的項目及設計團隊負責監督我們所有的開發及資產提升項目，我們的項目及開發手冊列明了我們的設計優化管理方針，確保符合或高於當地法定要求、內部設計標準以及國際最佳實踐。

我們著力關注生物多樣性、環境及氣候，這從我們酒店的設計建造開始。根據當地司法部門的要求，我們在開展新項目之前進行環境及生物多樣性評估，以確保我們的行動不會對當地的生態系統產生負面影響。

我們的項目及開發手冊列明了我們的建築需要滿足的內外部可持續發展要求。該等指引考慮了香格里拉酒

店從選址、規劃和設計、施工過程，到計量系統、通風、照明、傢俬及電器以及廢物管理等建造及運營的整個生命週期。該手冊定期更新，以反映經驗教訓、持份者反饋、市場趨勢及新的科技發展。

以可持續的方式設計建造我們的酒店，對於最大限度地降低我們在運營期間的公用事業成本以及由此產生的能源使用及碳排放至關重要，同時亦體現了我們負責任的環境管理及以人為本的核心價值觀。隨著減緩氣候變化的行動日益迫切，對可持續及前瞻性建築設計和建造的需求亦不斷增加。

01

生命週期成本分析



我們努力開發具有更出色長期效能的設計及系統，同時考慮初始、運營及維修保養成本以及各種生命週期選項。

02

建築信息模擬



我們的設計方法融入結構化的多學科信息，以產生從規劃設計到施工以及其他方面的信息生命週期的項目模型。

03

供應商參與



我們根據供應商行為守則及可持續採購程序，在公平公正的基礎上委聘供應商、顧問及承包商。

綠色建築及運營

績效 (2023年)



49 項物業獲得ISO14001：
環境管理體系認證



34 項物業獲得綠色建築及綠色飯店運營
標準認證，包括能源與環境先導設計、
新加坡建設局綠色建築標誌、全球可持續
旅遊委員會及東盟綠色酒店

34項物業獲得綠色建築及綠色飯店運營認證，我們為新物業及資產提升工程制定指導方針，以便日後在可行情況下取得該等認證。我們採用的綠色建築方案對包括可持續材料、建築廢物管理、用水效率、室內空氣質量及綠地使用等在內的多項可持續性表現進行評估。

此外，亦有幾家酒店於2023年獲得可持續發展獎項，包括：

- 2023至2024年新加坡酒店可持續發展大獎 — 新加坡香格里拉、聖淘沙香格里拉、新加坡烏節門JEN酒店及新加坡東陵JEN酒店
- 北京BANG評選的年度綠色環保酒店 — 北京首鋼園香格里拉

綠色建築倡議

於2024年，我們在一些新開業及重新開業的酒店融入可持續建築特色。

我們計劃於2024年在中國昆明開業的新酒店將納入一系列節能措施，該等措施乃我們致力於綠色建築的傑出典範。

除傳統冷凍及鍋爐系統外，酒店內安裝了兩台熱泵，既能供暖亦能製冷 — 這意味著它們可滿足酒店全年的需求。夏季，熱泵相關空調系統排出的熱量將加熱酒店的供水；冬季，熱泵產生的熱量將用於供水及取暖，而排出的冷空氣則為廚房冷藏室及內部冷卻提供冷凍水。據估計，該熱泵系統的能效較傳統系統高出45%。

除熱泵以外，酒店屋頂亦已安裝太陽能熱板，用於加熱隔熱儲水箱中的水。酒店亦根據昆明當地的氣候設

計被動冷卻系統：當室外溫度濕度達到一定水準時，室外空氣將直接供應到酒店的宴會廳及多功能廳，以達到降溫的目的，而無需運行酒店的製冷機。

於2024年底，我們亦預期對中國杭州香格里拉酒店東翼進行翻新並重新開業。作為我們對使用可持續材料承諾的一部分，承包商重新利用其他建築項目的剩餘石材碎料完成酒店的地板鋪設，以避免寶貴材料的浪費。

室內綠植

我們與室內設計師合作，在我們的物業中栽種室內綠植，以體現我們對環保的決心。當客人步入香格里拉酒店，被生機勃勃的植物所環繞，該體驗使他們聯想到大自然和環境的神聖，同時亦有益於他們的身心健康。



北京首鋼園香格里拉栽種着40多種植物，豐富了室內體驗

碳排放

隨著疫情後酒店業復蘇，於2023年範疇1及範疇2排放量增加16%。我們亦更新目標，承諾到2030年將碳排放強度降低23%（較2019年基準）。

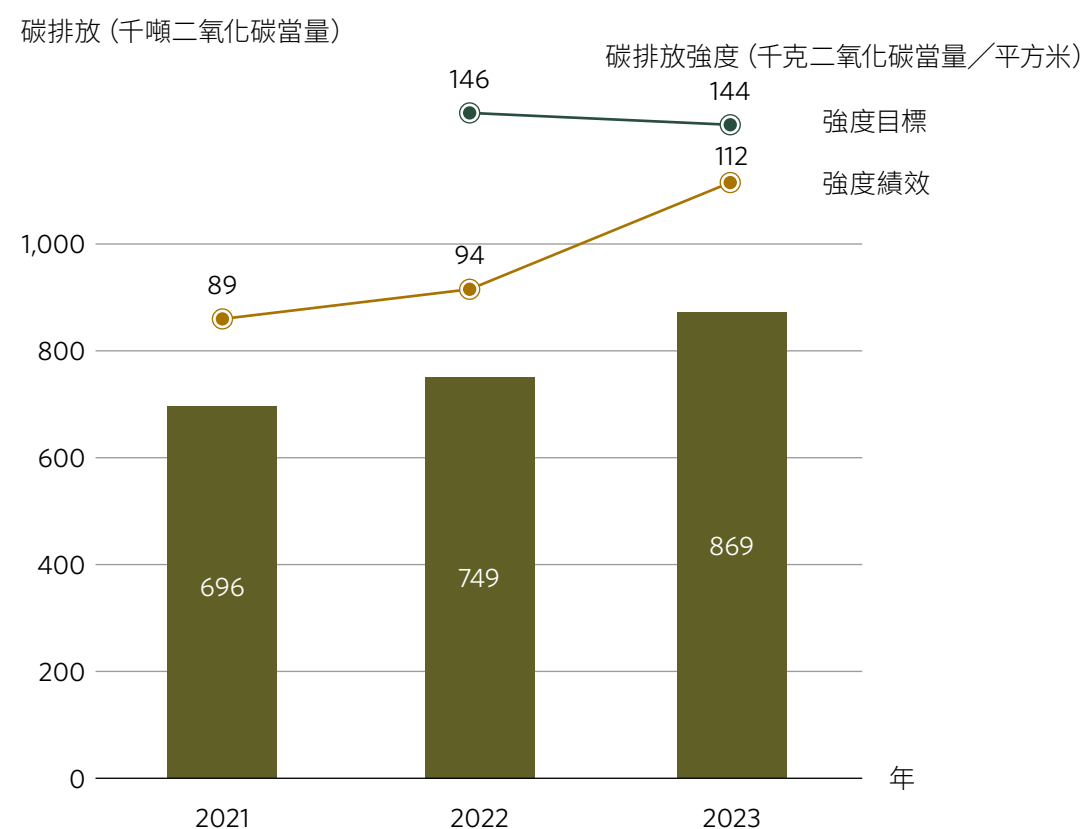
碳排放強度為112千克二氧化碳當量／平方米（相對於2019年基準減少24%）並維持低於144千克二氧化碳當量／平方米的目標水平。

我們認識到核算及報告與價值鏈相關活動導致的間接溫室氣體排放的重要性。為擴大範疇3的披露範圍，我們計劃於2024年進行綜合評估，以加深我們對碳足跡的了解並找到改進機會。

本年度，本集團未發生違反有關空氣及溫室氣體排放的相關當地法律法規而對集團業績產生重大影響的情況。



範疇1及範疇2



範疇3

根據國際最佳實踐，我們已擴大碳核算清單的範圍，將價值鏈中我們活動導致的間接排放，即範疇3碳排放納入其中。

2023年碳排放 (千噸二氧化碳當量)

商務旅行 **1** | 運營中產生的廢棄物 **30**

未包括在範疇1或範疇2排放計算中與燃料及能源相關的活動 **40**

* 所有碳排放數據採用《溫室氣體盤查議定書》企業標準作為計算方法。

能源

作為我們範疇1及範疇2碳排放的主要驅動因素，我們酒店的能源使用量在酒店業復蘇後增加。與2022年相比，2023年的能源使用總量增加14%。能源強度下降至240千瓦時/平方米（與2019年基準相比下降12%），仍低於我們2023年267千瓦時/平方米的目標水平。

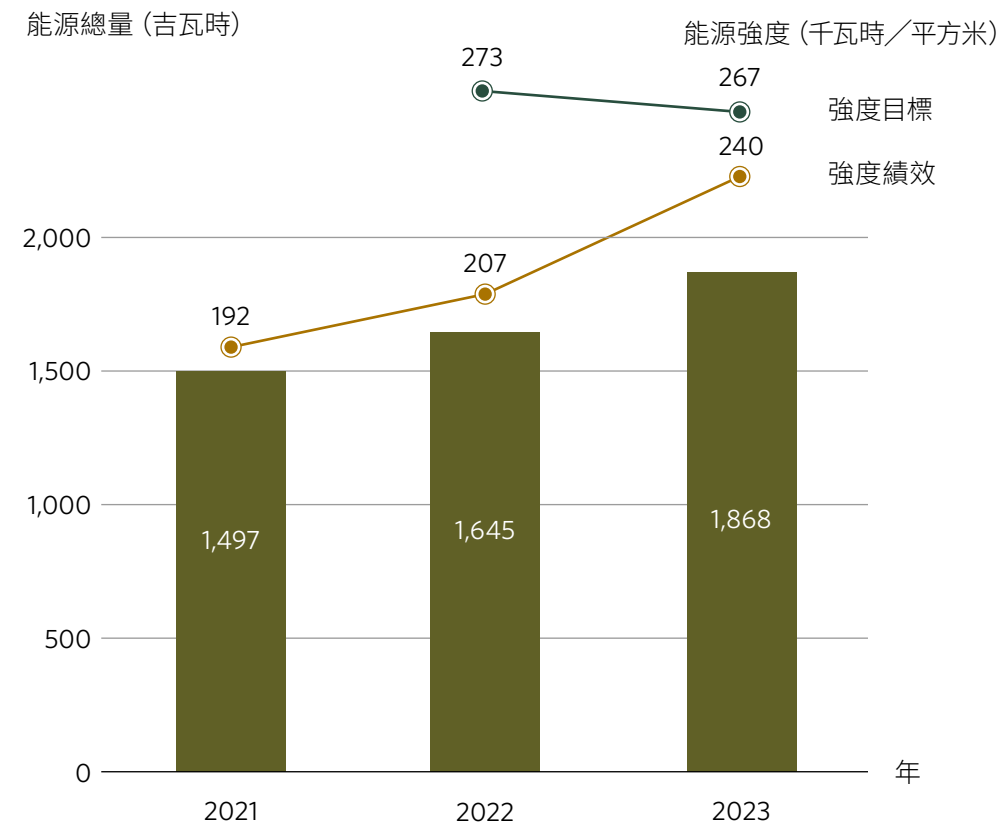
我們將繼續監測並努力提高能源效率，以符合我們最新的2030年承諾，即在2019年基準的基礎上將能源強度降低23%。

我們繼續於本集團內實施相關投資及舉措，以減輕能源使用對環境的影響及節省營運成本，包括安裝屋頂太陽能裝置，利用可再生能源供應熱水和電力。

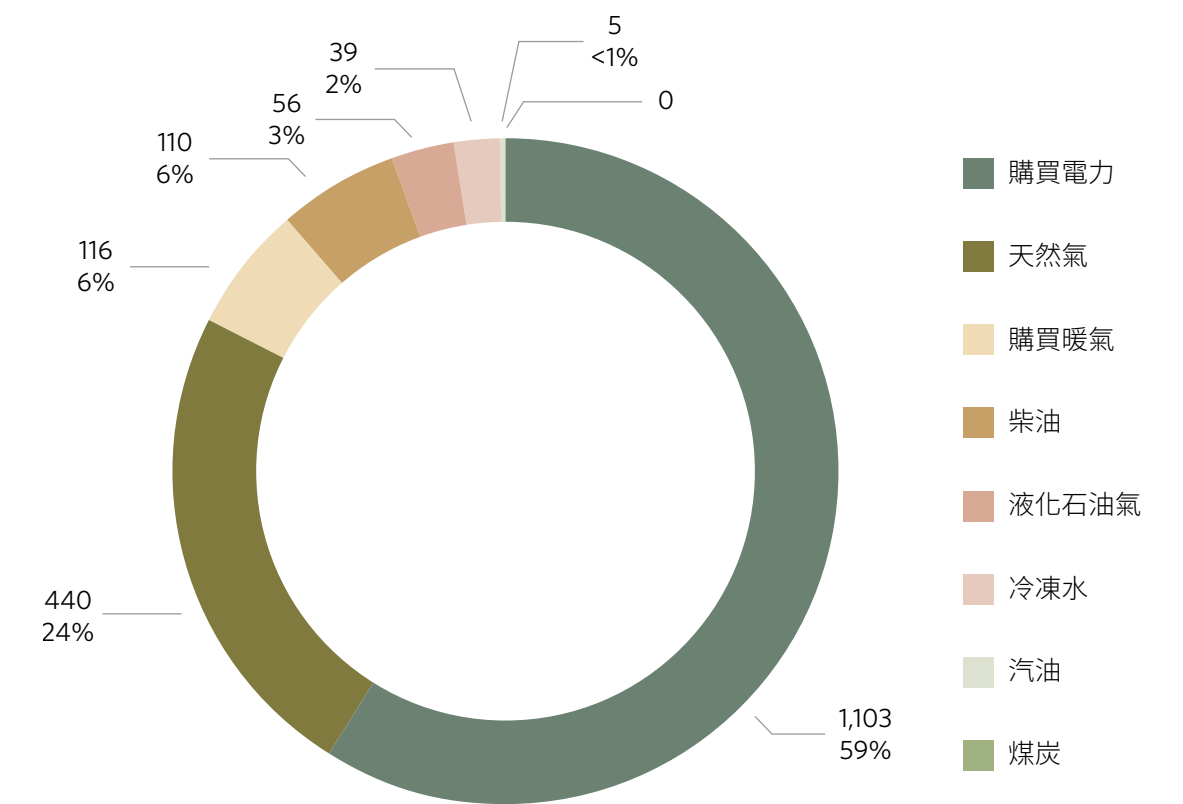


集團冷凍機設備改進項目，以提高酒店能源效能

能源總量及能源強度



能源組合 (吉瓦時) (2023年)



01



冷凍機數據監測及分析

主要適用於配有冷凍/冷卻水泵及手動控制變速驅動的酒店。我們正在通過資料分析優化適當的頻率控制。

02



冷凍機設備可變控制優化

我們正在通過更換或校準不準確的感應器以及修訂酒店運營策略來提高冷凍系統的效能，以適應氣候狀況。

03



能源模型基準測試

我們每月追蹤及評估酒店的能源消耗，以確保在低入住率情況下實現合理的節能。

04



低負荷能源效益策略

在新冠肺炎疫情期間，所有物業均通過調整機械及工程系統策略或關閉設備，實施節省水電措施。



曼谷香格里拉酒店的太陽能電池板，提供可再生能源



迪拜香格里拉酒店的電動汽車充電樁，推動電動汽車使用

智能建築管理系統

智能建築管理系統(IBMS)使用軟件自動監控建築物的機械及工程服務，如通風、溫度控制、照明及安保攝像頭。我們正努力在我們的所有物業，特別是中國內地的物業，實施該等智能系統，這將有助於我們提高能源效率。

到2023年底，我們位於中國內地的38家物業已採用IBMS智能建築管理平台，將傳統控制與先進數字科技相融合。在該等物業中，我們的工程部門分析數據來規範及改進我們的運營，從而提高效率並節約成本。IBMS智能平台還有助於增強賓客體驗，並提升建築物在整個生命週期內的價值。

擴大可再生能源的使用

擴大可再生能源技術的使用是我們實現可持續發展目標的關鍵。2023年，我們在有充足日照和空間的物業安裝了更多的屋頂及地面太陽能電池板以及太陽能熱水器。與2022年相比，這項工作使我們的太陽能安裝面積增加了8%，為我們的物業提供了更多的太陽能電力。

增加電動汽車充電樁

2023年，我們努力在物業中增加電動汽車(EV)充電樁。電動汽車與可再生能源相結合，提供了一種更清潔、更可持續的交通方式，我們致力於繼續推廣支持這一技術所需的基礎設施。到2023年底，我們已在50多家酒店及物業中安裝了570多個充電站。



智能建築管理系統(IBMS)儀錶盤，促進建築管理智能化及數字化

用水

我們本十年的主要目標之一是減少物業的用水量，因此我們將繼續制定並實施節水措施。

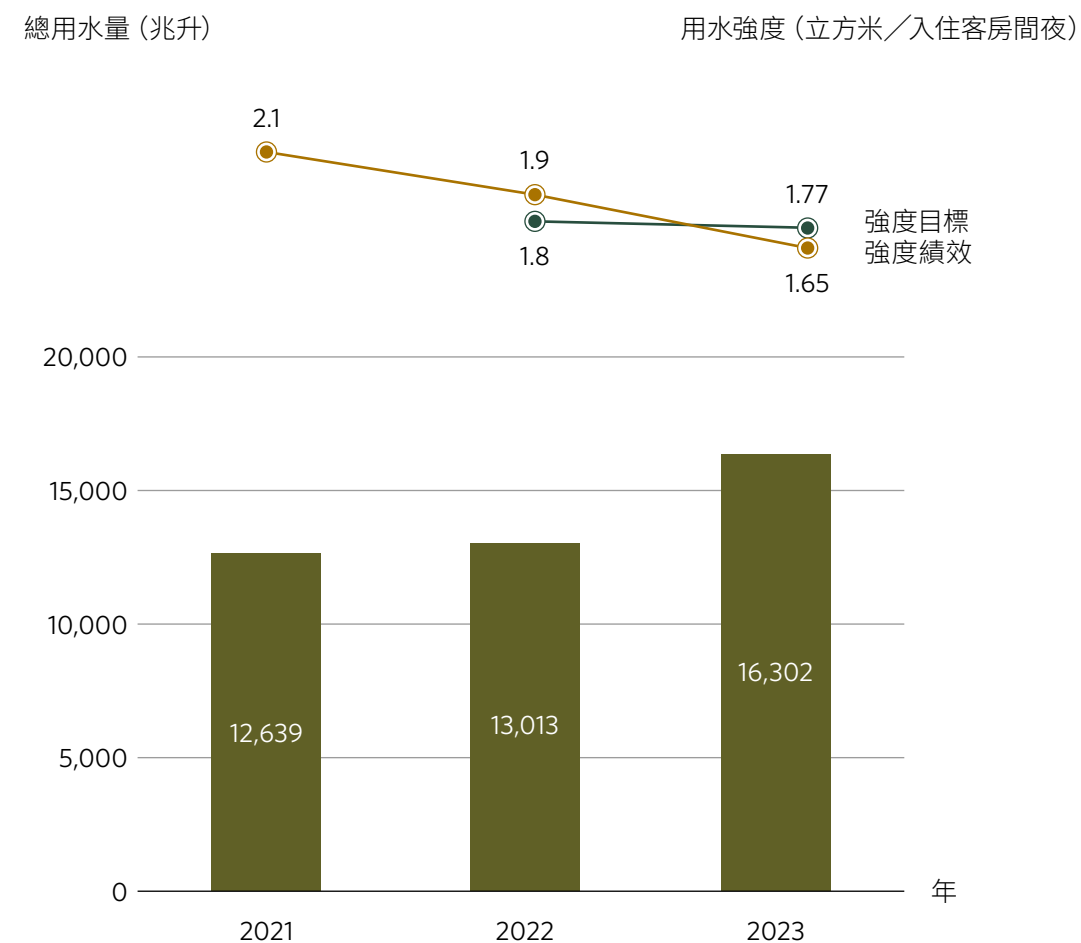
與2022年相比，2023年我們物業的用水量增加25%。我們的目標乃基於每個入住客房間夜的用水強度，下降至1.65立方米／入住客房間夜（與2019年基準相比下降7%）。此表現超過了我們2023年1.77立方米／入住客房間夜的用水強度目標。

用水量的減少符合我們2030年的最新目標，即與2019年基準相比，用水強度降低8%。

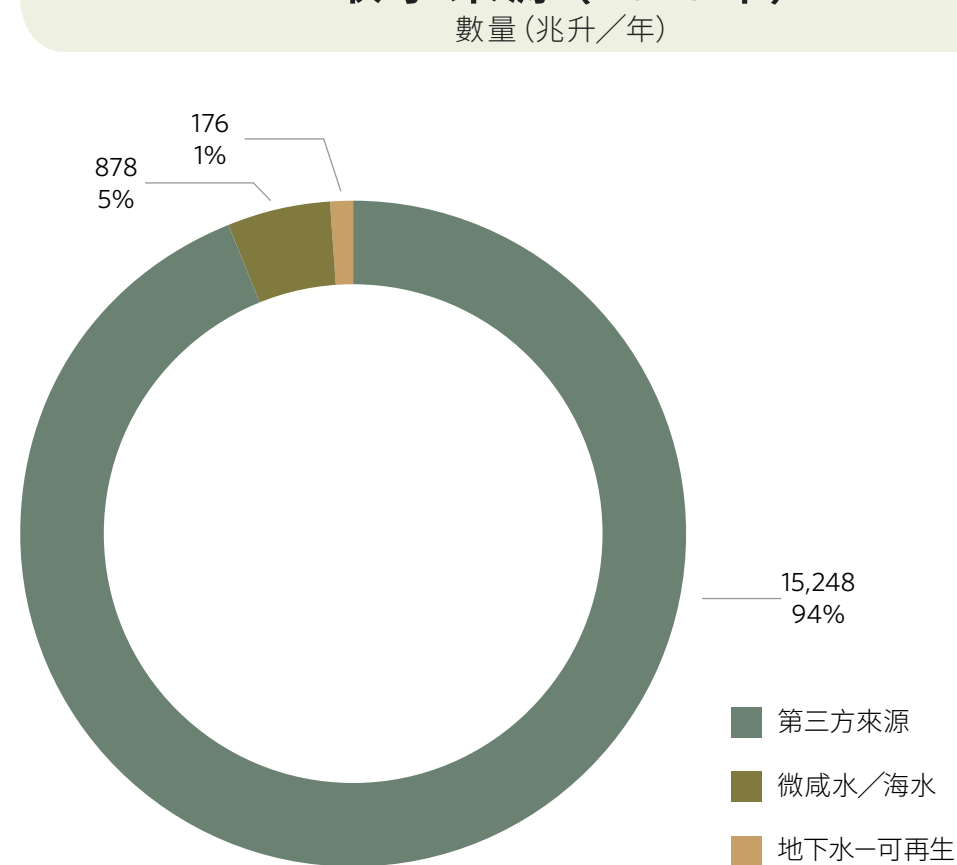
為確保遵守當地法規，我們監控物業污水的生物需氧量含量。

本年度沒有發生違反有關廢水排放的相關當地法律法規及對本集團業績產生重大影響的情況，我們的酒店在獲取適用水方面亦沒有任何問題。

總用水量及用水強度



取水來源 (2023年)



節水措施

我們的物業採用一系列節水措施來減少用水量，包括：

- 客房、洗手間、廚房、公共區域及後區使用節水龍頭；
- 客房及公共區域使用感應沖洗水箱；
- 洗衣水回收項目；
- 收集雨水用於景觀灌溉；
- 收集中水進行處理及再利用；
- 空調冷凝水回收再利用；及
- 實行數字平台和智能水錶監控。

除該等措施外，我們還試行了一項舉措，邀請在我們酒店多住幾晚的客人參與客房免清潔活動。這讓我們的客人可以選擇幫助減少水及清潔劑的使用。我們亦在客房及公共區域放置信息卡，介紹我們的節水措施，邀請客人參與我們的節水活動。

水資源壓力分析

今年，我們進行了一系列初步的水資源壓力分析，以確定我們的哪些業務營運區域在不久的將來可能面臨水資源短缺或供應問題。根據世界自然基金會的全球水風險評估工具 (World Wildlife Fund Water Risk Filter)，我們對物業按缺水風險從低到高進行了排序。通過這種方法，我們可以確定是否需要採取進一步的節水措施。在我們開展活動的城市中，只有一個城市被列為極高風險地區。我們將繼續監測該等地區，盡可能減輕我們的影響。

在未來面臨極度缺水或高缺水風險的地區，以及其他生態敏感地區，我們正在努力創新解決方案，以保護客人、同事及環境的福祉。我們的六家度假酒店，包括在長灘島、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。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資源，用於灌溉、清洗外牆及其他適當用途。

廢棄物

減少一次性塑膠

我們承諾到2026年將我們的一次性塑膠消耗強度相比2019年基準減少50%。我們正在積極實現這一目標，因此我們制定了一個更宏偉的目標，即到2030年將我們的一次性塑膠消耗強度比2019年的基準降低65%。

迄今為止，我們已通過在客房、餐飲及其他業務部門採取多項措施成功減少了一次性塑膠的使用量。

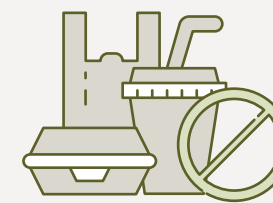
一次性塑膠消耗強度從2022年的每入住客房間夜150克降至2023年的每入住客房間夜104克(與2019年基準相比下降41%)，達到了2023年每入住客房間夜132克的降低目標。這一降幅與我們更新的2030年目標一致。

減少一次性塑膠的措施

自2019年起禁止使用塑膠吸管



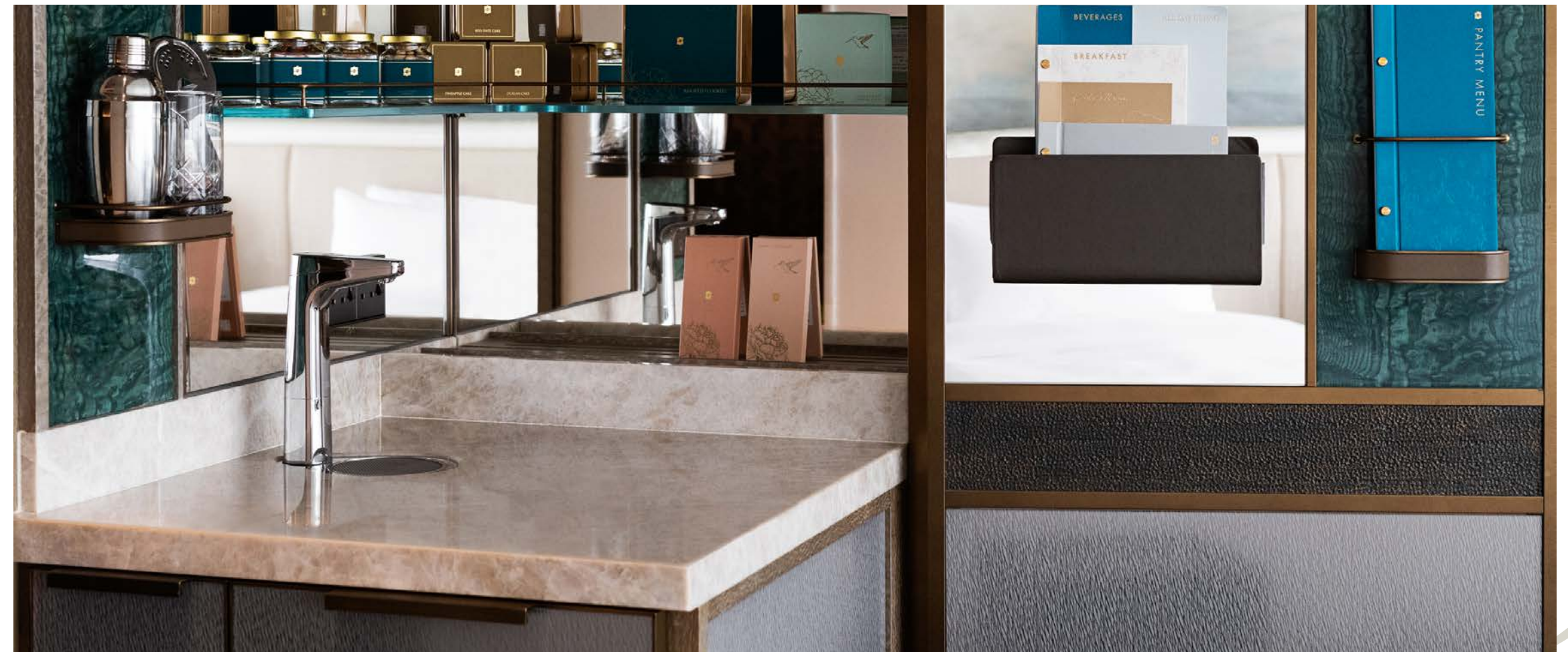
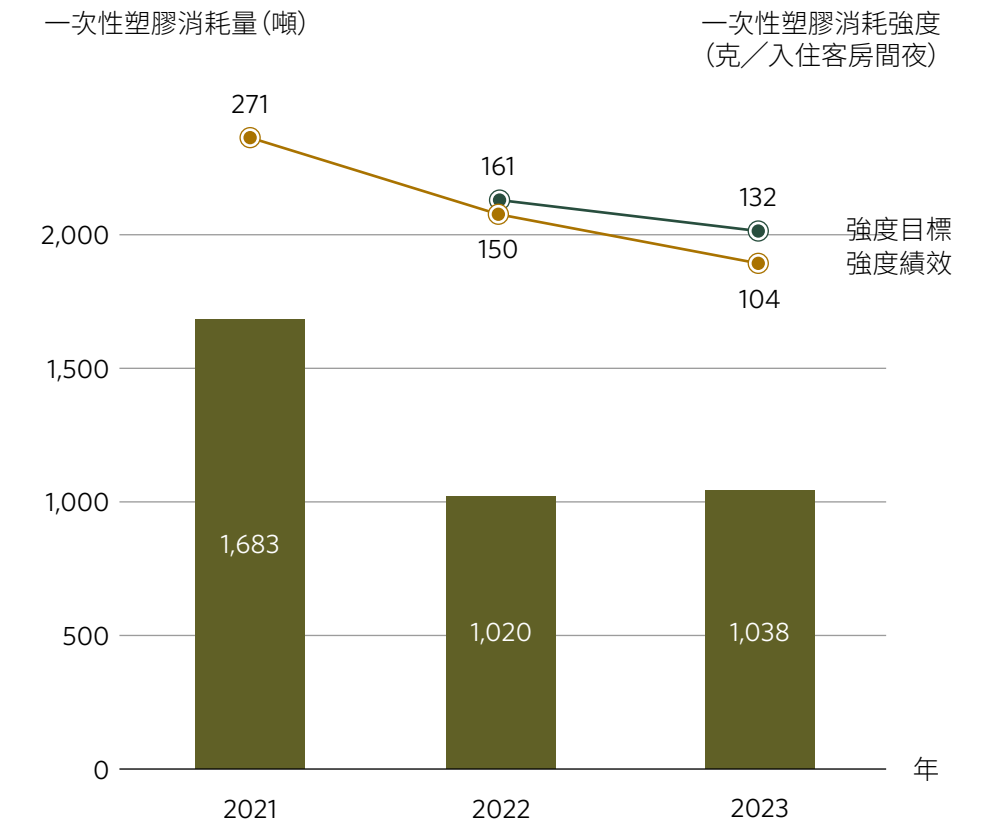
我們所有的酒店物業停止提供全塑膠外賣容器、餐具及袋子



在45家酒店改用玻璃瓶裝過濾飲用水、植物基或可回收瓶裝飲用水，包括在7家酒店客房安裝過濾水龍頭



一次性塑膠消耗量及消耗強度

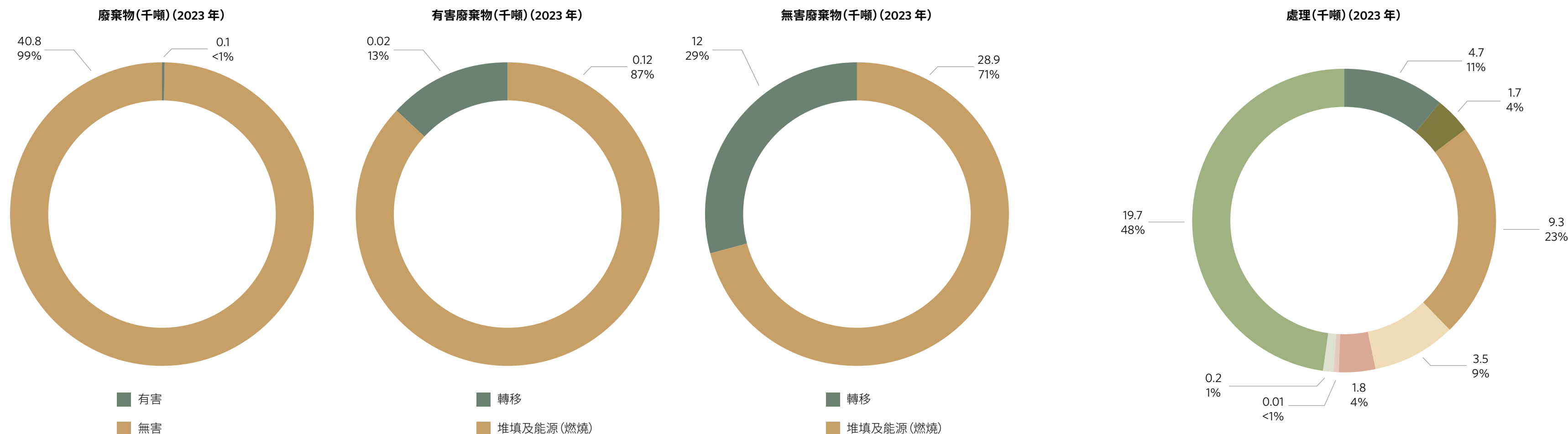


港島香格里拉客房內的過濾水龍頭

減少廢棄物

我們根據環境管理體系(EMS)的政策及程序負責任地處理廢棄物，嚴格執行及定期審核以確保酒店遵守當地適用的法規及程序。

本年度沒有發生違反有關有害及無害廢棄物產生的相關當地法律法規及對本集團業績產生重大影響的情況。



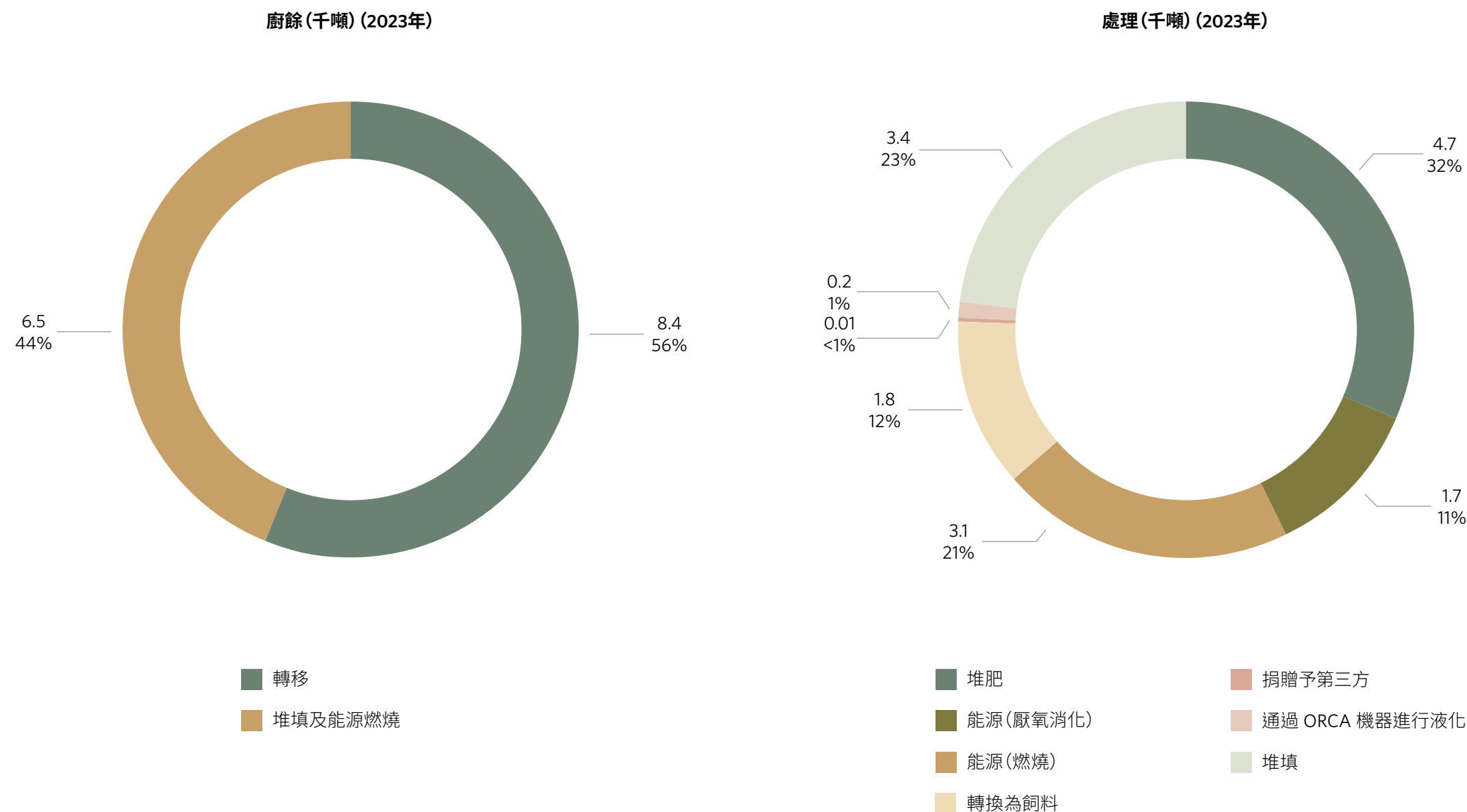
我們集團通過預防及轉移廢棄物，努力減少運至堆填區的廢棄物數量。在當地條件允許的情況下，我們透過重用、循環利用、捐贈盈餘及堆肥轉移廢棄物。我們許多酒店均受各自司法管轄區推出的負責任廢棄物管理方案(如綜合回收計劃)所制約。

儘管面臨諸多挑戰，我們87%的酒店仍實施了一般廢棄物或廚餘回收計劃。我們亦密切關注當地有關廢棄物處理法規的動態。例如，從2024年開始，香港將分階段禁止使用一次性塑膠。有鑒於此，我們在香港的同事正努力減少塑膠的使用，並尋找替代產品。同事亦參加了政府部門提供的相關培訓。

儘管包裝材料在所產生廢棄物中佔比不大，但我們仍會嘗試提升我們對包裝材料廢棄物的報告工作，找出可以改善的地方。我們的目標是制定更加全面、透明的報告框架，準確獲得包裝廢棄物數據。就我們的所有廢棄物而言，所有有害廢棄物的處置均合乎當地法規。像油漆及其容器、光管等皆於廢置前由指定回收商處理，或循環利用、或重用。

廚餘管理

按重量計，廚餘是我們酒店最大的廢棄物來源。我們正採取措施，通過妥善的規劃、儲存及處理，從源頭避免產生廚餘。我們亦通過堆肥及轉化為動物飼料的方式，回收無可避免的廚餘。有關此議題的更多信息，請參閱第34至35頁。



環境政策

在香格里拉，我們認識到保護環境和減少我們對地球影響的重要性。為此，我們已將可持續發展融入我們的業務策略及營運架構中。

我們的環境政策是我們的工作之本。從酒店的設計和建造，到賓客的入住體驗等方方面面，均以關注環境可持續發展為基準。該政策闡明了我們對氣候變化、能源效率、碳足跡、節約用水、廢棄物管理、生物多樣性的承諾以及本集團的環保原則。欲了解更多信息，請查看我們的環境政策全文。通過履行該等承諾，我們旨在最大限度地減少對環境的影響，為我們的企業和地球創造一個可持續發展的未來。

肥皂及布草回收

作為我們廢棄物回收工作的一部分，16間香格里拉物業於2023年繼續支持Diversey的「製皂希望」項目及其他肥皂回收項目。年內，同事們從客房回收剩餘肥皂，然後將其運送到當地工廠，由當地人們使用創新的冷壓方法進行再加工，同時也解決他們的生計問題。

2023年，我們從垃圾填埋場轉移了多達4.2噸用過的客房用肥皂，生產了超過34,000塊新肥皂，分發給有需要的人們。



麥丹島香格里拉為中學生舉辦了一場肥皂回收工作坊，回收並捐贈了30公斤客房用肥皂

我們亦繼續支持Diversey的「麻拉生活」項目。透過該項目，我們的斐濟香格里拉捐贈了廢舊布草，將其轉化為可銷售的物品，以支持當地社區人民的生計。2023年，酒店向該項目捐贈超過2,700公斤布草，較2022年的捐贈增加逾一倍。

賓客體驗

安全及保障

客人的健康、安全及福祉是我們重要的環境、社會及管治議題。因此，我們在安全及保障方面制定了完善的政策和程序。我們的物業須定期接受審核，以核實其是否符合本集團在工程、食品、防火及生命安全以及安保方面的標準。我們積極監察並回應賓客的反饋，令我們確保賓客在入住期間享受到卓越的服務品質。



籌備救生比賽

我們所有物業的跨職能應急小組每週七天、每天24小時值班。我們的標準運營及緊急回應程序、以及我們的集團業務延續計劃，致力於為賓客、同事及酒店訪客提供高標準的安全保障。我們的保安及安全報告系統(SSRS)使我們能方便和及時地記錄事件和跟進回應。

今年，我們的集團保安部門完成了所有物業的桌面演練，以提高物業危機管理小組處理潛在危機的技能。在2022年，我們的集團保安部門於新加坡舉辦首屆香格里拉安全與保安技能大賽，促進與地方政府的緊密合作，並在我們的應急小組成員、急救人員及救生員之間推動持續學習。2023年的比賽範圍擴大至上海、香港、檳城、馬尼拉、長灘島和宿務。代表我們酒店及物業的隊伍通過五個項目的比賽鍛煉了他們的技能，並深化了酒店之間的合作。

績效 (2023年)



100% 酒店物業通過了
防火及生命安全、工程以及
安保方面的營運審核

技能領域	急救	救生員 - 開放海域	救生員 - 游泳池	應急小組成員 火災響應	預防犯罪與反恐
合作機構	新加坡紅十字會	新加坡救生協會	新加坡救生協會	新加坡民防部隊	國家預防犯罪委員會及新加坡警察部隊
形式	每間酒店的四名同事爭相在最短時間內演示正確的急救技能(如包紮、心肺復蘇、AED)	每間酒店的一或兩名救生員爭相在最短時間內演示從海灘及漂浮平台進行的開放海域救援	每間酒店的一或兩名救生員爭相在最短時間內演示拋繩及救生棒的正確方法	每間酒店的四到六名同事爭相展示在最短時間內穿戴個人防護裝備及鋪設消防管的正確方法	每間酒店的五名同事參加問答比賽，展示對前臺、房務、工程、餐飲及保安相關的安全知識

新加坡的競爭類別和合作機構

防火及生命安全

我們的防火及生命安全(FLS)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及生命安全經理，負責根據我們內部標準及外部當地法規監控及維護防火及生命安全系統。

香格里拉「安心守護承諾」

我們的香格里拉「安心守護承諾」發自內心，承載了我們關懷備至的品牌精神，並引領我們不懈努力，以保障每位賓客的健康、安全和舒適。

香格里拉「安心守護承諾」包括兩大重點：

- 提高清潔度及衛生標準：我們持續採取嚴格的健康與安全措施，使賓客能在我們的酒店物業安心生活、工作、娛樂、享受美食及休息。
- 提供更安全便利的選擇：賓客可透過我們的香格里拉會應用程式，解鎖更多非接觸式功能，包括網上辦理入住及快速退房、電子餐單及付款。

隨著國際旅行的恢復，我們正在實施「照常營業」(BAU)標準，這是我們不斷努力提高清潔及衛生規程的一部分。該標準是我們所有酒店的一貫保證，為我們的賓客及同事持續創造一個值得信賴及良好氛圍的環境。

賓客反饋

89.7 ★★★★★ | ▲ **3.2 分**
全部酒店的整體住宿體驗分數 | (與2022年相比)

歡迎、傾聽並處理賓客的問題、反饋和投訴，使我們向實現成為人們至愛的服務企業的目標更進一步。我們把賓客體驗做到極致，與每一位賓客合作，確保入住香格里拉的每一次都是最好的。

我們利用多個賓客反饋管理系統，確保不斷改進並打造個性化的賓客體驗。我們密切監控賓客的反饋，包括面對面、入住後調查、社交媒體、電子郵件及其他途徑。當收到負面反饋時，我們的酒店團隊盡可能與客人取得聯繫，了解情況並採取內部和外部補救措

施。所有細節均會記錄在我們的跟蹤與監控系統中。通過關鍵詞和關鍵驅動因素分析，我們可以確定賓客反饋的趨勢、根本原因及緩解措施。

我們的酒店每月都會對我們的賓客反饋管理系統中指出的改進區域進行審查和處理。總部的賓客體驗團隊還會準備月度賓客體驗績效報告，與區域的賓客體驗負責人一起審查，以確定和解決改進區域。

為了進一步激勵我們的同事不斷改善賓客體驗，我們自2022年起推出了一系列獎項，用於獎勵通過落實賓客反饋而達到改善住宿體驗的酒店。在地區範圍內，我們每季度都會在收到賓客體驗統計數據後，向改善程度最高的酒店同事頒發金、銀、銅獎。在全球範圍內，我們每年都會頒發金、銀、銅獎，以表彰季度獲獎者中的最佳項目。





「益」趣生活

益趣味蓄

作為一家亞洲服務企業，優質餐飲一直是我們酒店的核心，亦是我們可持續發展環節的關鍵部分。從採購食材開始，到配送、烹調與食用，乃至最後負責任地管理廚餘都是我們這一環節必不可少的部分。

歡迎

「住」就綠色



「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄



食品生產與採購

注重本地種植、
可持續來源的食材



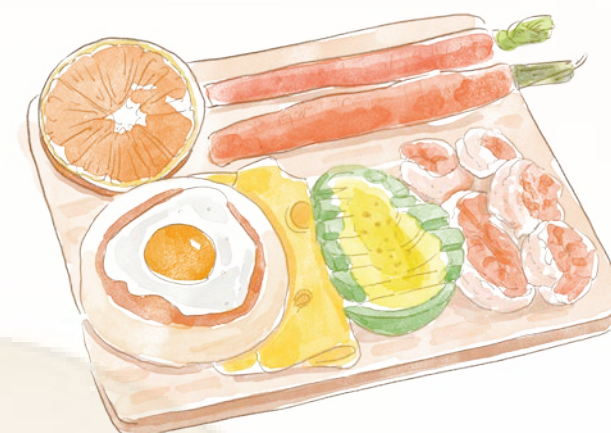
運輸與配送

盡量減少運輸，
最大限度地保持食材
新鮮，減少碳排放



儲存

妥善儲存，減少
食物變質和浪費



烹調與食用

為顧客提供健康餐飲選擇
不提供一次性塑料
外賣餐盒和餐具



廚餘管理

通過分析減少浪費
食物捐贈
堆肥

「尋味自然」

「尋味自然」計劃是我們致力於提供可持續餐飲的核心。該計劃於2014年推出，旨在全面審視我們的可持續食品供應鏈，包括從食材的種植與收穫、運輸及儲存，到廚房加工食材製作成美味佳餚，並以負責任方式處理食物廢棄物。

我們的「尋味自然」計劃強調食材的來源，鼓勵我們的餐飲團隊採購面向本地的小型社區農民、漁場、烘焙師以及其他提供本地食材的生產商，他們保留了傳統習俗及技術，對環境及社會負責。「尋味自然」計劃亦鼓勵我們的酒店盡量在內部種植新鮮的本地食材。因此，我們許多酒店現有配套小型屋頂花園或廚房花園，裡面農作物及草本植物品類繁多。

此外，該計劃亦涉及負責任廢棄物處置方法，並幫助我們提高賓客及同事的認知，即食物從哪裏來，以及我們的食物選擇如何影響本地社區。

我們遵循「尋味自然」計劃中的指引，以可持續方式採購和製作食材，確保為賓客呈現安全、健康的美味佳餚。

「尋味自然」菜品標準要求我們在提供美味佳餚的同時，亦需至少符合下列指引之一：

本地種植的蔬菜水果

農產品必須在酒店內部種植或來自酒店 100 公里範圍以內的農場

散養禽畜肉類及蛋類

食品生產商必須出示其符合本地散養標準的證明

經認證為有機的、公平貿易的及其他本地認證的保證有限使用化學農藥的食材

供應商必須持有公平貿易或有機認證，並生產不含味精的食品

無化學農藥的本地農產品

供應商必須提供其不使用化學農藥，僅使用堆肥及生物源替代品的證明

可持續來源的海產品

海產品必須獲得海洋管理委員會或類似認證機構的認證，包括由世界自然基金會等公認合作夥伴支持的本地漁業團體

• 2023 年，我們 94 家物業的餐飲團隊加入「尋味自然」計劃： •



以可持續理念創造並供應
近 **1,700** 種菜式



自2020年以來為
逾 **7,300** 名同事提供了
「尋味自然」培訓



7 個養蜂場及 **6** 個水耕/
共生系統為廚房
生產新鮮食物



在2,300平方米的主廚農場
內種植 **30** 多種農作物



與本地農民建立 **60** 多個
合作夥伴關係



內部種植系統



新加坡香格里拉主廚農場



在悉尼香格里拉，工人從蜂箱中收集蜂蜜

主廚農場

作為「尋味自然」計劃的一部分，我們鼓勵旗下酒店的餐飲團隊建立主廚農場，在農場內以可持續的方式種植香草、蔬菜和水果，並用於我們的日常菜系之中。這些農場種植的許多農作物均為本地原生植物，使我們的廚房能為賓客供應美味、地道的佳餚。

新加坡香格里拉擁有我們最大的主廚農場之一，種植有茄子、苦瓜、香蕉、木瓜、香草及其它各種草本植物。叻沙葉是一種生長於東南亞的草本植物，它的種植和使用為酒店的叻沙面湯增添獨特的風味，這是新加坡本地的一道美食。賓客及本地學校學生定期實地參觀酒店的主廚農場，體驗可持續農業的樂趣。

養蜂場

除我們的主廚農場外，我們還有七家酒店開設了實地養蜂場。蜜蜂及其他傳粉昆蟲在維持生物多樣性和保障我們食品供應方面發揮著重要作用，但在我們經營的許多地方正面臨蜜蜂種群數量日益減少的嚴峻問題。我們很榮幸能為這些重要昆蟲提供一個安全的巢穴空間。養蜂場生產的蜂蜜主要用於我們的餐廳，亦會用於啤酒、黃油及肥皂等其他產品的生產。

悉尼香格里拉於2013年引入城市蜂箱，是悉尼首家加入養蜂運動的酒店。該酒店的六個蜂箱每年生產50至100公斤蜂蜜，既吸引賓客亦為該酒店的餐飲服務提供蜂蜜來源，一舉兩得。這種美味、純天然、未經過濾的蜂蜜亦可瓶裝出售，為賓客提供獨特的下榻回憶，同時有助於提高人們對蜜蜂重要性的認識，並展示香格里拉對環境保護的承諾。

水耕系統

我們有五家酒店已開設水耕農業系統，可無土化種植生菜等植物。另外還有一家酒店建立了魚菜共生系統，利用魚類為水培植物提供養分。這些農場為我們的餐廳供應蔬菜，卻使用更少的水、殺蟲劑及除草劑，亦為我們的賓客提供了新奇的娛樂體驗。

聖淘沙香格里拉在水培園藝項目中走在前沿。自2018年以來，該酒店一直採用水培技術種植本地草本植物及生菜，並用於該酒店的「尋味自然」菜單中。

今年，該酒店邀請了科蘭芝中學的本地學生參觀水培花園，不僅向學生們展示了水培法替代傳統耕作法的優勢，亦使他們更深入了解了糧食安全問題及氣候變化對全球糧食供應造成的威脅。

該酒店亦推出「綠色兒童俱樂部」計劃，通過使用水培花園的草本植物及蔬菜製作沙拉，向孩子們介紹可持續農業。

10月，聖淘沙香格里拉獲新加坡食品局「從農場到餐桌嘉許計劃」認可，以表彰其對本地農產品作出的承諾。



聖淘沙香格里拉及新加坡香格里拉因對本地農產品的承諾而獲得「從農場到餐桌」嘉許



我們的本地供應商之一——戀鄉農場的志強和盈盈



桂林香格里拉與本地芋頭農場合作，確保酒店的供應及質量

本地農民夥伴關係

「尋味自然」計劃的核心目標是在我們的酒店與本地農場之間建立合作夥伴關係，使農民能夠以可持續的方式發展業務。通過多方合作，我們的酒店可以加深與本地社區的關係，為農業、漁業及畜牧業市場可持續發展增添一份力量，並為我們的賓客提供優質食材。

桂林香格里拉的荔浦芋頭

荔浦芋頭生長在廣西桂林荔浦獨特的地理氣候條件下，以其出眾的品質而聞名。與其他地方出產的芋頭相比，荔浦芋頭更加甘香軟甜，營養豐富。

桂林香格里拉與本地生產商合作，以可持續和負責任方式種植了26.5英畝的荔浦芋頭，專供該酒店的餐廳。這種合作使農民和酒店均受惠，既加強了與本地社區的聯繫，亦保護了本地文化及傳統，同時確保持續為該酒店的餐廳供應優質食品。

桂林香格里拉香宮及瀉咖啡的招牌菜之一是一道以芋奶為原料的素「紅燒肉」，充分展示了芋頭這種非凡食材的獨特風味和口感。

北京戀鄉農場

志強和盈盈是我們的重要合作夥伴之一，他們是一對年輕夫婦，在北京經營他們的「戀鄉農場」。這對夫婦並未遵從家人的建議及其他成熟農場的一貫做法，他們決定在戀鄉農場不使用殺蟲劑或化肥，而是選擇有機耕種和飼養動物，並注重可持續發展。

通過我們的合作，志強和盈盈不僅與我們的酒店建立了牢固的關係，亦通過定期參加北京農夫市集活動與我們的賓客建立了深厚的友誼。我們希望在未來繼續加強合作，大力支持有機、可持續農業市場發展。

食品安全

賓客的健康及安全始終是我們最重視的事情。我們根據全面的食品安全管理體系，保障所有酒店的餐飲安全及質量。

食品安全管理體系

我們的食品安全管理體系乃根據HACCP(食物安全重點控制)原則建立。香格里拉食品安全管理體系(SFS)政策根據潛在危害或風險矩陣，將與食品生產及處理相關的風險分為高、中及低三個等級。

除SFS外，我們亦鼓勵酒店獲得有關本地及國際食品安全標準的合規認證。

2023年，我們更新了香格里拉學院為餐飲同事(包括所有直接及間接食品處理人員)提供的學習教材，以幫助我們在所有酒店中加強食品安全意識。

我們按食品供應商所提供的產品的風險等級分類。對於被歸類為中等風險及高風險的食品供應商，我們已採取適當措施，以確保供應商符合我們的食品安全規定。

本集團沒有發生對業績有重大影響的與食品安全、廣告和標籤有關的違規、警告或罰款的情況。此外，本集團沒有因安全與健康原因召回已銷售或發運的食品的實例。

98%的酒店已通過食品安全審核。未通過審核的酒店已圓滿完成整改計劃。



100%的中高風險食品供應商符合我們的食品安全審核要求。



90間酒店獲得HACCP及/或ISO 22000食品安全管理體系認證。



食品安全審核服務提供商的反饋



天祥與香格里拉合作提供審核服務，在香格里拉中小合作夥伴中推廣最佳衛生規範，保障香格里拉賓客的健康與安全。

我們強調預防措施及負責任的行為在餐飲服務及接待工作中的重要性。這不僅有利於香格里拉，亦為行業樹立了一個標杆，促進了可持續發展及負責任的酒店服務理念。我們的合作夥伴關係使香格里拉能夠在競爭激烈的市場中脫穎而出。”

Hanny Widjaja
業務保障與餐飲服務副總裁
天祥集團公司

減少廚餘

廚餘是酒店業面臨的一項重大挑戰。因此，這亦是香格里拉可持續發展工作的重點。我們在旗下各酒店實施了多項減少廚餘的措施及規範，致力於不斷改善廚餘表現。

規範及措施

我們的酒店及度假村減少廚餘的策略乃基於三個關鍵原則：減少生產過剩、減少變質及損壞，以及團隊合作預防浪費。

為了防止食物生產過剩，我們的廚師會定期監測及檢查剩餘飯菜及餐盤浪費情況，找出浪費嚴重的區域及不受歡迎的菜肴，以便更換或修改。我們通過調查來確定賓客的喜好，從而完善餐單設計，提高賓客滿意度，同時減少浪費。我們的餐飲團隊亦根據可能影響需求的因素(如天氣、星期及當地活動)追蹤及計劃食品生產。

為了減少變質及損壞，我們的餐飲團隊遵循詳細的庫存管理及食品交付流程，確保食物在第一時間收到時即正確儲存，並註明日期。我們定期審查庫存交付情況，以確定可以以少量多次交付的食材，以防止過期。

最後，香格里拉鼓勵各部門之間通力合作，共同抵制食物浪費。我們的餐飲團隊與環境、社會及管治、採購以及財務團隊合作，跟蹤食物浪費成本，減少採購數量，使其與生產相匹配，並培養食物浪費管理的企業文化，助力香格里拉實現其可持續發展目標。

除該等關鍵領域外，我們亦致力於利用新興技術來追蹤及防止食物浪費。2023年，我們的七間酒店已在其全日餐廳應用食物浪費追蹤系統，其中四間使用了基於人工智能的技術。

共有45間酒店建立了廚餘分解及堆肥計劃，利用自然過程將廚餘分解成更可持續的形式。這項工作防止我們的廚餘進入垃圾填埋場。

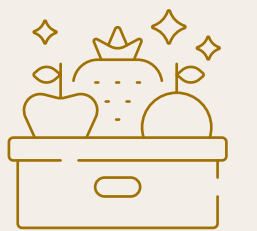
減少生產過剩

- 監控及分析剩餘食物及餐盤剩餘，以確定浪費高發區及不受歡迎菜餚
- 開展問卷調查，確定賓客喜好
- 完善餐單設計
- 需求預測，例如根據本地活動調整生產



減少變質及損壞

- 小批量頻繁交貨
- 正確儲存及註明日期



預防浪費

- 廚餘沼化／堆肥
- 食品捐贈





新加坡烏節門JEN酒店回收用過的咖啡膠囊中的咖啡殘渣，為主廚花園製作堆肥



香港九龍香格里拉與膳心連合作，為弱勢群體捐贈糕點

食品捐贈

我們已制定向當地社區捐贈安全、未食用的多餘食物的計劃。該等計劃有助於我們的酒店避免剩餘食物導致浪費，並使我們能夠與當地慈善團體建立更深入的聯繫。

向當地慈善機構捐贈 **6** 噸食品



自2019年起，香港港島香格里拉及九龍香格里拉與本地非政府組織膳心連合作，捐贈來自酒店廚房的熱食、糕點及水果。2023年，兩間酒店共捐贈了1.9噸食品，該等食品被送往當地慈善機構，分發給低收入家庭及長者。我們希望未來繼續保持這種合作關係，努力減少食物浪費，為當地社區提供幫助。



檳城沙洋香格里拉及檳城金沙香格里拉的同事收穫農產品

咖啡殘渣從餐桌到農場再到餐桌

我們的酒店亦將廚餘用於其他下游用途，實現循環可持續經濟。其中一個例子即利用我們酒店咖啡機的咖啡殘渣：這些咖啡殘渣富含有機物質，是極好的土壤肥料。

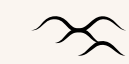
新加坡烏節門JEN酒店及香港嘉里酒店將咖啡殘渣重新用於酒店內的主廚農場，種植香草及蔬菜，供酒店餐廳使用。

益趣時刻

在為賓客提供美味可口及可持續餐飲選擇的同時，我們亦傳承亞洲的優秀傳統，努力創造獨特、令人印象深刻且引人入勝的體驗。

歡迎

「住」就綠色



「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄

家庭體驗主題客房和套房

我們深信學習與娛樂相結合，可以激發孩童的思維。我們的家庭體驗主題客房和套房提供沉浸式互動空間，旨在培養創造力和想像力。我們提供各種主題客房，包括野生動物園、海底世界、露營車、飛艇，以及具有當地代表性的主題，如以香港標誌性電車為靈感。孩子們可以在這些主題客房中了解當地的動植物、文化和歷史，同時為全家營造永恆的美好回憶。

地道北京小吃

JEN北京新國貿飯店的三五堂餐廳以地道的北京小吃而聞名。他們舉辦了一場賓客活動，教授賓客製作傳統的北京宮廷小吃，並享用下午茶，弘揚了中國傳統文化。

來自三五堂的兩名廚師分享了這些小吃的文化背景和製作方法，並與參加者進行了互動。這次成功的活動增進了酒店與賓客之間的聯繫，展現了我們對「益」趣生活的承諾，即在我們的酒店提供有趣、難忘及具有教育意義的當地體驗。



港島香格里拉標誌性電車主題家庭套房



港島香格里拉深海主題家庭套房



港島香格里拉露營主題家庭套房

Skydiamond

倫敦香格里拉是首家與Skydiamond合作的國際酒店。Skydiamond是全球第一家也是唯一一家獲得負碳認證鑽石的生產商。通過這一合作關係，酒店邀請客人體驗以可持續方法製作的珠寶，這是一項只在香格里拉酒店提供的獨特、對地球有益的活動。

Skydiamond將從大氣中捕獲的碳與收集的雨水融合，然後在太陽能和風能的驅動下對其進行加熱和加壓。通過這種創新的氣候友好型工藝形成的可持續鑽石，其化學成分與從地下開採的鑽石完全相同。

香格里拉的客人可以享受skydiamond.com網站上所有珠寶及鑽石八折的優惠，亦可參觀香格里拉珍稀鑽石陳列室，並可訂購定製的鑽戒。

國際地球母親日

為慶祝2023年國際地球母親日，我們在集團內開展了一項宣傳活動，以提高人們對可持續農業實踐和保護瀕危物種必要性的意識。我們與當地社區的兒童和年輕人一起，在近100間香格里拉酒店舉辦了一系列工作坊、參觀和烹飪課程。全球共舉辦了107項活動，超過2,300名志願者參與其中。

在香港，來自我們總部及四間酒店的27名志願者與香港青年協會合作舉辦了有機農場參觀活動。約100名來自當地學校的貧困兒童參加了此次活動，以輕鬆有趣的方式了解當地農產品的種植及可持續農業。他們亦參加了親手耕種及生態工作坊，這有助於強調保護我們脆弱地球的重要性。



倫敦香格里拉與Skydiamond合作



志願者和孩子們興致勃勃地參觀香港的有機農場



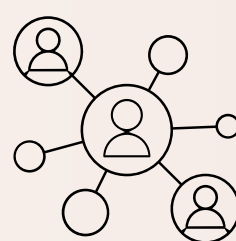

「善」發光芒

「善」發光芒

我們的業務取得成功源自於我們的同事、供應商以及他們的共同努力，為我們的賓客及社區創造難忘的體驗。因此，熱情好客、兼容並蓄的企業文化以及關愛和培養同事的願望是我們的基因。我們希望通過釋放我們同事的全部潛能，他們與供應商、社區和客人建立有意義的關係，讓每個人都能閃耀發光。

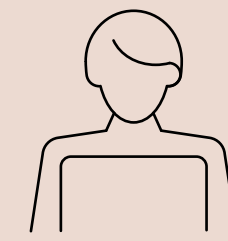
社區

我們堅持與社區建立長期且有意義的夥伴關係，包括我們的標誌性計劃「人文關懷」及「關愛自然」。



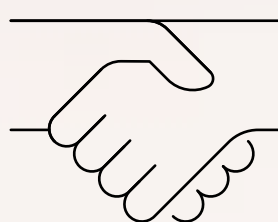
同事

我們堅守誠信、關懷和可持續的原則，用心做正確的事。



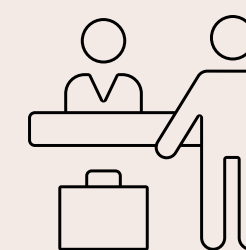
供應商

確保供應商的可持續性是我們企業成功的基礎。根據我們的供應商行為守則，我們致力於遵守誠信、公平、尊重、有道德的商業行為及卓越服務的核心價值觀。



賓客

我們專注於為賓客提供以心相待的服務，為他們創造真正有意義的美好時刻。



欲了解更多非凡賓客體驗，請參閱「住」就綠色及「益」趣生活章節

我們的同事

我們高度重視有才華的僱員，並實施多項政策、流程及程序，旨在集團內培養關懷、安全及具成就感的文化氛圍。該等指引涉及人力資源管理相關的一系列重要環境、社會及管治議題，包括人才吸納及保留、培訓及發展、繼任規劃、同事參與，以及職業健康與安全。我們的同事每天都在努力踐行香格里拉的信念及共同價值觀。該等價值觀已納入本集團的行為準則、道德規範及人力資源政策中。



香格里拉文化

香格里拉文化源於我們集團的最高層，貫穿我們整個員工隊伍。

我們的願景、宗旨及業務

願景

我們的志向



成為人們至愛的服務企業，
拓展新視野，樹立行業新標桿。

宗旨

我們存在的意義



以可持續的經營方式和待客之道，
為人們創造豐富多彩的美好生活。

業務

我們的事業



我們傳承亞洲的優秀傳統，
通過創造良好的環境及難忘的
體驗，讓人們盡享生活、工作、
娛樂、美食和休憩的愉悅時光。

我們的信念

我們賴以生存的行為準則

造福社會



我們堅守誠信、關懷和
可持續的原則，用心做正確的事。

把顧客體驗做到極致



我們專注於為客人提供以心相待的
服務，為他們創造真正有意義的
美好時刻。

勇作為、敢擔當



我們渴望成功，
為達成目標而全力以赴。

愛拼才會贏



我們保持求勝心態，
以出色的業績為傲，再創新高。

永不言棄



我們的DNA裡具有堅韌的精神，
我們用意志力和靈活性應對改變。

員工參與

2023

參與率



▲ 0.11分
(與2022年基準相比)

淨推薦值



▲ 7個百分點
(與2022年基準相比)

完成率



▲ 9.1個百分點
(與2022年基準相比)

同事的意見及經驗於我們而言至關重要，我們一直尋求方法改善我們所珍視同事的職場生活。於2022年，我們在全公司範圍內進行了第一次香格里拉文化動向調查，以幫助我們更透徹地了解同事對內部參與策略的看法，並找出我們需要改進的地方。我們邀請所有同事在調查問卷中提供對企業文化的匿名反饋，重點關注三個關鍵行為：團結協作、表揚與表彰、以及勇於變革。

於2023年，我們再次進行香格里拉文化動向調查，參照2022年基準，使用同組問題將同事對企業文化的認知及採納情況進行比較。

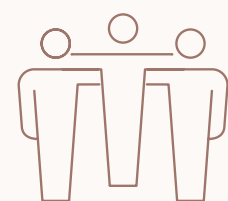
今年，我們調查完成率達至99.2%，較2022年的90%有所提高。根據調查的4分制評分標準，我們的平均分為3.81，亦較2022年有所提高。該等結果表明我們的同事與香格里拉文化很好地融合，並將該等行為融入日常行動及互動中。

我們將持續監察及評估將企業文化融入我們集團的表現。所有業務部門均制定了具體及有時限的行動計劃，以進一步將香格里拉文化融入到我們的運營中。今後，我們將根據運營需求及員工反饋，調整平衡計分卡，激勵員工不斷改進。

僱傭概況

績效 (2023年)

僱員人數
43,556



女性
總體
43%

董事會
25%

管理人員 (副總裁及以上，
不包括高層管理人員)

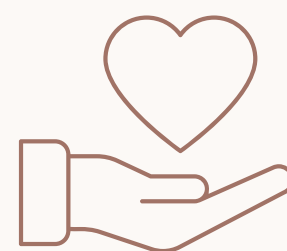
40%



新入職僱員
12,576



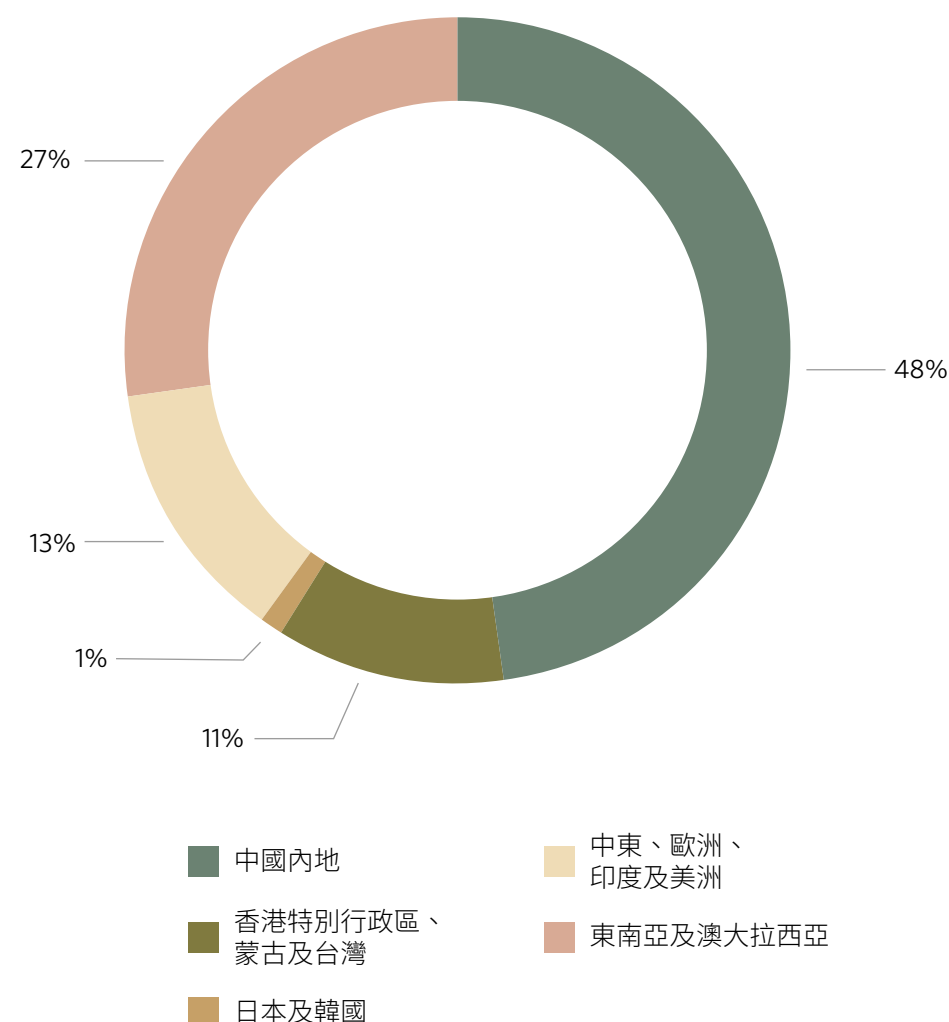
殘障人士
1.2%



自願流失率
19%



地域分佈 (2023年)
(僱員總人數 - 地區)



學習及發展

我們珍視同事的發展，因為他們是我們最寶貴的資產。我們的人力資源部不遺餘力地投資開發各種學習及發展課程。通過與同事的交流互動，使他們體現我們的信念及共同價值觀，專注專業地履行自己的職責，並將我們的政策、流程及程序付諸實行。我們的學習及發展團隊利用科技、講故事、遊戲化及視頻內容為我們同事的學習體驗增添色彩。我們努力培養同事，充分發揮他們的潛力，通過讓高級領導層參與，促進新進人才的職業發展。



馬尼拉艾沙香格里拉支持平等、多元化及包容

香格里拉學院

香格里拉學院是我們的學習與發展職能部門，為集團的轉型之旅提供支持，賦能我們的同事，使他們具備實現2030年願景所需的思維模式、行為和技能。

為了幫助我們的同事培養關鍵能力，以便開拓新視野並在香格里拉集團取得成功，我們提供了三種學習途徑—核心、職能和領導力課程，學習方式包括在線課程、工作坊和在職培訓等各種混合式學習干預方式。

香格里拉學院收集參與者對課程的評價，以便我們不斷審查改進我們的學習及發展課程。所有酒店均存有完整培訓記錄，並由人力資源部門進行定期審核，以確保本集團內部的一致性。

商業領導者計劃及運營領導者計劃

商業領導者計劃及運營領導者計劃是我們針對特定職位設計的兩項領導者培訓計劃，旨在幫助我們的優秀人才邁出職業生涯的下一步。商業領導者計劃側重於培訓未來的總經理，而運營領導者計劃則側重培養未來的駐店經理。在進行專業評估及機遇分析後，高級領導層將與計劃參與者一起確定培訓須滿足的發展需求。隨後的學習旅程包括一系列在線學習、體驗式學習，以及與經驗豐富的總經理或駐店經理進行工作交流的機會，內容涉及商業敏銳度、運營知識及領導敏捷性等主題。

經過審查，於2023年，我們將該兩項計劃從18個月精簡為12個月。此外，我們亦在學習過程中增加了更多的實踐環節，如影子實習、項目式學習及商業案例研究。今年，該兩項計劃獲人力資源管理卓越大獎HRoot Awards評為大中華區「人力資源管理卓越實踐」大獎，為此我們深感榮幸。

100%全職僱員完成並通過
我們關於香格里拉文化的核心
學習課程



每名僱員平均培訓58小時



每名僱員平均培訓支出58美元



說明

2023年更新

1 核心學習

分享履行職責及確保賓客安全的基本資料

推出四門新課程：網絡安全、個人資料保護及兩門環境、社會及管治課程。
2023年，所有核心學習課程的目標受眾完成率均達到100%。

2 職能學習

提高我們執行及完善職位特定職能的技能

13項職能系列推出47門課程，報名人數達到132,000人。有20門新課程涉及信息技術平台內容。

3 領導力學習

培養高潛力人才，發展本集團內的下一代領導者

包括：

- 旨在培養未來酒店總經理的商業領導者計劃
- 面向未來酒店駐店經理的運營領導者計劃
- 針對中國內地未來人才的未來領導者計劃
- 針對未來的中層管理人員的新興領導者計劃

另外，推出領導力轉型工作坊，旨在激勵領導者開拓新視野，建立最佳工作關係。已有187名高級領導完成了培訓。

在2022年推出的基礎課程為基礎上推出香格里拉轉型教練輔導課程—精通級，幫助中層管理人員成為更好的教練。



檳城沙洋香格里拉佈置的聖誕樹，同事及賓客可以在上面寫下祝福語，傳遞愛與溫暖



寧波香格里拉總經理陶元根已服務本集團40年



Sakiusa Gavidu (中) 自1986年以來一直服務於斐濟雅奴卡島香格里拉，與女兒Nanise Likusavu (左) 和兒媳Ro Nanise Ravouvou Sadreu (右) 並肩工作

僱員表彰

歡樂時刻

為使我們的同事有更多機會「善」發光芒，2023年3月，我們在全球所有酒店推出「歡樂時刻」計劃。通過該計劃，我們為那些積極、熱忱展現公司文化和價值觀的同事頒發證書及獎勵。此外，我們還在《香格里拉動向通訊》(Shangri-La Pulse) 月刊中講述發生在每個運營區域的精彩故事，為我們最敬業的同事提供展示平台，與全球同事分享他們的心得及做法。

「歡樂時刻」是我們為感謝直接對接客人的同事所付出的額外努力而特別推出的一項計劃。該計劃亦鼓勵同事之間互相舉薦，以表彰那些為我們的客人排憂解難並帶來歡樂的典範。

自推出以來，該計劃已接獲逾44,000次提名，近7,500名同事獲得獎勵。

2024年，我們計劃將「歡樂時刻」推廣至我們酒店以外的業務單位，包括香港總部。

長期服務同事

香格里拉長期服務同事的佔比一向很高，此乃我們對同事一貫重視的成果。截至2023年，近四分之一的同事已加入香格里拉大家庭長達十年或更久，充分體現了我們員工隊伍的穩定性，以及我們對致力於營造蓬勃發展企業文化的承諾。我們獎勵恪盡職守的同事，比如頒發長期服務獎以及在全年的慶祝活動中進行表彰。

尤其值得表揚的是來自新加坡香格里拉的四位同事。新加坡香格里拉是我們第一家開業的酒店，而這四位同事由1971年開業工作至今，已有52年之久。在一次特別安排的晚宴上，這些勤勉敬業的同事被奉為貴賓，慶祝他們為酒店所作出的畢生貢獻。

長期服務同事：陶元根

陶元根是我們服務時間最長的同事之一，今年是他加入香格里拉的第40個年頭。陶元根從杭州香格里拉的助理行政管家開始與我們共事，現任寧波香格里拉總經理。在2023年的一次採訪中，陶元根細說了香格里拉的獨特文化，正是這種文化氛圍的支持和鼓勵，使他得以在同事和管理層的支持下滿懷信心發展其職業生涯。當被問及為何如此鍾情於香格里拉時，陶元根表示：「當你像家人一樣備受關懷，當你的成長與公司的發展息息相關，當你接受持續的培訓，當你的價值在晉升中得以體現，還有什麼理由離開這家公司呢？」

跨代同事

除了表彰和獎勵服務多年的同事外，我們亦自豪地看到，一種跨代僱用的趨勢正在我們的酒店中興起：同事推薦自己的子女和其他家庭成員加入我們的工作。

例如，在斐濟香格里拉，宴會經理Sakiusa Gavidu與他的女兒及兒媳一起工作，她倆分別是財務及客戶關係團隊的成員。他們一家三口在斐濟香格里拉各司其職，用心為客人提供服務。在2023年的一次採訪中，三人強調香格里拉對他們生活的重要性，講述了他們共事這些年中饒有趣味的時刻。

平等、多元化及包容

我們對多元化及包容的承諾是我們價值體系及企業形象的重要部分。我們以多元化及包容文化為榮，並致力於為所有同事營造一個平等、包容的工作場所。

根據我們的平等機會及尊重政策，我們努力確保我們的工作場所不存在性別、種族、民族、宗教、國籍、殘障、婚姻或家庭狀況、性取向或任何其他個人特徵方面的歧視。我們在整個集團範圍內擇優錄用，並希望所有同事都能以禮相待、體諒及尊重他人。我們亦致力於在工作場所為宗教儀式及習俗提供合理的便利。

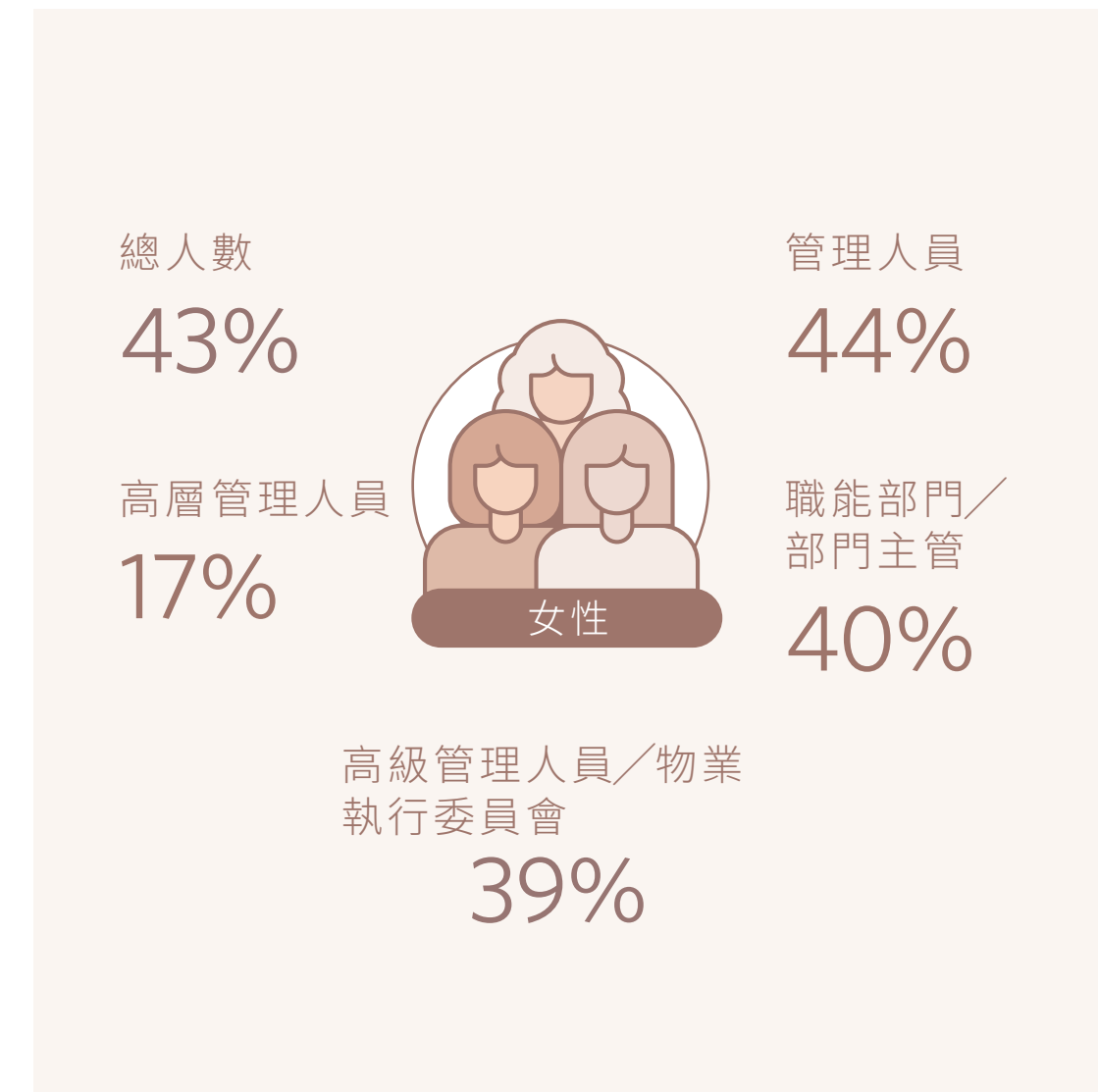
作為平等機會及尊重政策的一部分，我們告知所有同事，任何人如認為自己受到歧視，或發現任何歧視或騷擾行為，都應向其人力資源代表提出。



本年度內，**91%**的酒店全職員工完成了有關無意識偏見的在線學習課程，提高了他們對工作場所多元化及包容性的重要性的認識。

支持女性

我們在人才吸納、晉升、薪酬、培訓及調動方面任人唯賢，這是我們努力實現性別平等及女性賦權的重要組成部分。我們每年都會歡慶國際婦女節，以表彰我們企業大家庭中許多成功且才華橫溢的女性。本年度內，60家酒店參與並舉辦70多場活動，招募1,100多名義工與當地社區一起慶祝女性所取得的成就，提高反歧視意識。



JEN北京新國貿飯店在國際婦女節當天為客人及社區成員舉辦健身課程，以提高女性健康意識

僱用殘障人士

根據我們平等機會及尊重政策，我們努力為旗下各酒店的殘障人士提供培訓及就業機會。此舉亦是我們致力於推動當地社區社會經濟發展的重要組成部分。



Zi Le

患有輕度自閉症的Zi Le於2022年初以兼職方式加入新加坡烏節門JEN酒店團隊，並於同年6月成功轉為全職布草員。



Devender Singh

Devender Singh是新德里香格里拉的一名聽障同事，也是酒店前廳部不可或缺的團隊成員。Devender通過手語與我們的客人交流。他不餘遺力，打造令人難忘的的客人體驗，因而備受好評。



左一：Mike Cui (拍攝於一次長者探訪活動)

Mike Cui

Mike Cui自2010年以來一直是北京嘉里大酒店人力資源團隊的重要成員。Mike在自身患有聽障的情況下，熱心幫助其他殘障同事解決工作中遇到的問題。此外，Mike亦協助酒店舉辦一年一度的殘障人日活動，為北京當地社區的殘障人士提供援助。

為中國內地低收入群體提供就業機會

2021年，中國政府宣佈了對全國6,600多萬弱勢群體一低收入家庭及個人的救助計劃。為履行鄉村振興及支持當地社區的承諾，本年度我們各酒店共僱傭了310名政府認定低收入人員。我們的目標是為該等人士提供技能培訓，以對他們的生活產生積極影響，幫助他們融入我們大家庭及維持生計。



為中國內地的低收入群體提供就業機會及支持中國鄉村振興



績效管理

我們的績效管理系統與績效發展對話相協調，幫助管理人員評估其團隊成員的績效及行為。這些對話為管理人員提供了一個平台，幫助他們根據團隊成員的職業抱負，提供有關量身打造的发展活動的建議。

2023年，我們採取重要措施在全球範圍內加強績效管理計劃。每位同事都根據我們的策略運營框架制定了個性化目標，同時亦制定了個人發展行動計劃，以支持他們的職業發展。隨後，管理人員定期跟進核實團隊成員的近況，通過有意義的雙向對話，確保進展和一致性。

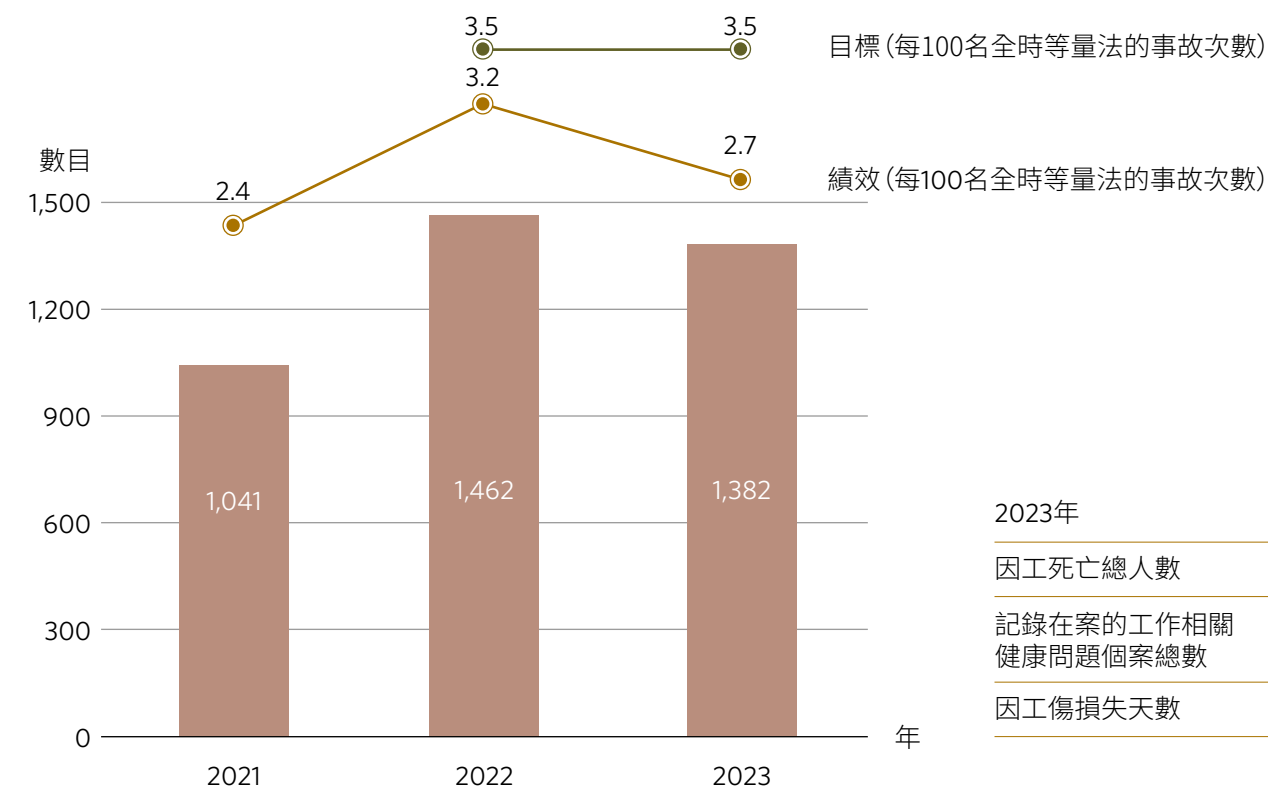
繼任規劃

我們希望有才華的同事能夠超越現有職位獲得成長，因此，我們非常重視提供平台、資源及機會以促進他們的發展。繼任規劃獲納入我們的平衡計分卡基本指標，目的是確保各業務部門在本集團內建立人才庫，以延續我們的傳統並支持我們不斷擴大的業務組合。

我們一直致力於完善我們的年度人才審查及繼任規劃流程，因此於2023年，我們對全球逾2,750名擔任高級職位的同事進行了全面評估。審查涵蓋對組織架構、領導能力及職能能力以及我們人才和發展渠道的評估。

針對上述審查獲取的寶貴結果，有助於我們進一步為我們的領導者們提供所需的技能組合及能力，以引領我們的業務邁向未來。於經審查的職位中，超過85%的職位至少具備一位有能力勝任且已做好短期(一年內)或中期(一到三年內)繼任準備的同事被確定為潛在的繼任者。

員工工傷記錄



關愛同事

我們將同事的健康、安全及福利放在首位，盡最大努力關愛同事。

職業健康與安全

我們的物業均已為全體工作者建立職業健康與安全管理體系(OHSMS)。於2023年，38家物業獲得了國際認可的健康與安全標準(如ISO 45001)的外部認證。此外，我們的所有同事都必須參加線上消防及生命安全培訓課程，以獲得此方面的基礎知識。

我們繼續打造安全第一的文化，努力將工傷及事故控制在最低水平。我們追蹤的關鍵績效指標之一是僱員工傷率，目標是每年每100名全時等量法發生的事故少於3.5起。通過持續努力達致諸如此等目標，我們得以讓同事們全力安全工作。我們亦監察職業健康與安

全方面的若干其他關鍵績效指標，此舉助力我們找出成功之處和可改善之處。今年，我們實現了這方面的所有目標。我們的分析顯示，我們的同事中最為常見的工傷類型為滑到、跌倒、割傷及燒傷，最為常見工作相關健康問題為背痛及肌腱疾病。

於2023年，沒有發生任何違反職業健康與安全相關法律法規而對本集團表現產生重大影響的事件。

心理健康

於2023年的香格里拉文化動向調查中，心理健康為同事識別的需要改進的三大主要領域之一。根據這一發現，我們努力實施一系列舉措，旨在幫助保障我們全球同事的心理健康。該等措施包括提供各種培訓機會、推廣我們的同事援助計劃及透過香格里拉醫療計劃提供心理健康服務。



培訓

10,000+ 同事完成與心理健康、正念和建立積極習慣相關的課程

我們在中國物業的 **1,200** 多名同事已參加我們的積極心理學培訓課程

我們與Mental Health Foundation及Mental Health First Aiders Academy合作，在我們位於倫敦及伊斯坦布爾的物業對 **46** 名心理健康急救員進行認證

我們鼓勵所有同事完成健康課程，其中包括健康生活、正念及關注心理健康等主題



同事支持計劃

我們在香港及東南亞的同事援助計劃均提供保密諮詢及轉介服務，幫助同事處理個人或與工作相關的壓力或創傷

全球所有同事均可申請的員工支持基金，在2023年為 **40** 多名同事及其家人提供支持

定期安排同事參與活動，培養積極的工作氛圍

除這些舉措外，我們亦開始規劃一項結構化的全球同事心理健康計劃，並計劃於2024年開展試點。

持續創新，創造更好的工作環境

創新促進可持續發展

技術創新有助於改善我們酒店的可持續發展，推動我們不斷進步。2023年，我們已制定十項人工智能計劃，旨在利用創新技術為我們所有物業的可持續發展提供支持。其中包括用於監控及保持安全食品溫度的冰箱傳感器，以及幫助廚師追蹤及減少食物浪費的餐飲部智能垃圾桶。

我們已建立連接及整合可持續發展相關數據的基礎，並開始採用機器學習算法及其他創新方法來幫助我們進行分析。今年，我們開展了一項利用機器學習跟蹤能源使用情況的試點項目，並計劃在2024年開展進一步研究。我們亦已制定一項人工智能計劃，旨在定期審查我們的創新進展及成果。通過該計劃，我們的目標是培養創新文化，並確定進一步改進的領域。

利用機器人協助同事

技術的一項主要應用是能夠將我們的同事從瑣碎的工作中解放出來，降低彼等受工傷的風險，使其有更多時間與我們尊貴的賓客互動。目前，我們正在試運行及推出各種用途的機器人，包括在客房部為賓客提供備品、擦洗及吸塵、窗戶清潔；在餐飲部收集及運送使用過的餐具；及協助我們的安保部門，使用無人機在酒店內巡邏，以確保賓客的安全。

吉隆坡香格里拉目前正在使用餐飲服務機器人，自動將餐具從餐邊站運送至後區。此舉透過取消搬運該等重物的工作，有助於提高同事的安全及福祉。自項目啟動以來，同事工傷事故減少，更好地專注於與賓客的互動。我們目前正在制定計劃，以將這些機器人推廣至本集團的其他酒店。

協同工作

我們高度重視全面遵守有關就業、薪酬及福利、集會自由及集體協商的法律法規。2023年，49%的同事由獨立工會代表及/或加入集體協商協議。

我們的目標是為所有同事提供和諧的工作場所及有吸引力的工作環境，我們的申訴處理政策規定了在整個集團內的申訴處理標準。同事根據該政策善意地提出真實有效的申訴，將受到保護，不會遭到打擊報復。

今年，本集團並無發生任何違反涉及薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他待遇及福利的當地相關法律法規而對本集團的表現產生重大影響的事件。



吉隆坡香格里拉的機器人在運送餐具

我們的供應商

負責任供應鏈管理及現狀

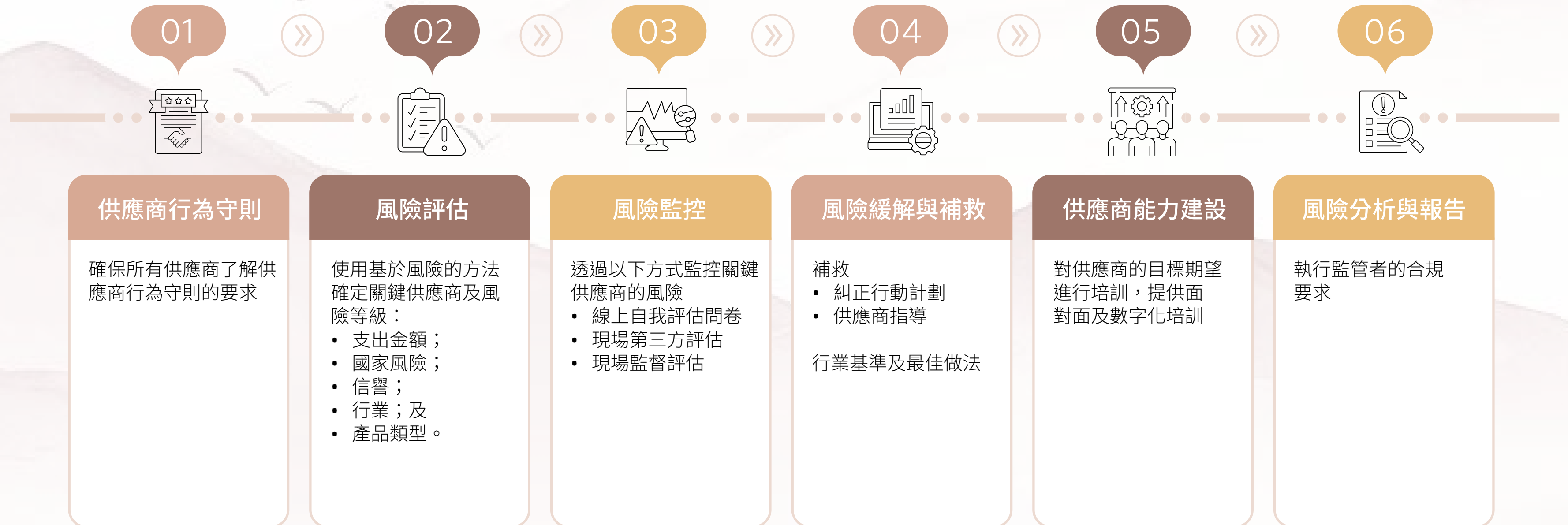
在香格里拉，我們致力於以負責任及可持續的方式開展業務。我們深知，負責任採購在實現這一目標的過程中具有至關重要的作用，因此，我們已制定一項全面的負責任採購計劃，以促進整個供應鏈的透明度、可持續性及道德行為。

該計劃讓我們更好地了解與供應商相關的風險，並確保在風險出現時及時通知我們，使我們能夠採取適當

的主動行動。我們能夠有效地識別及降低潛在風險，防止出現不道德行為、環境破壞及侵犯人權等問題。

負責任採購政策概述本集團對同事及供應商在道德行為、人權、童工及強迫勞動、環境責任方面承諾的期望，及負責任地持續改進該等目標。

我們的負責任採購計劃包括以下六個部分：



01 供應商行為守則

確保所有供應商了解供應商行為守則的要求

02 風險評估

使用基於風險的方法確定關鍵供應商及風險等級：

- 支出金額；
- 國家風險；
- 信譽；
- 行業；及
- 產品類型。

03 風險監控

透過以下方式監控關鍵供應商的風險

- 線上自我評估問卷
- 現場第三方評估
- 現場監督評估

04 風險緩解與補救

補救

- 糾正行動計劃
- 供應商指導

行業基準及最佳做法

05 供應商能力建設

對供應商的目標期望進行培訓，提供面對面及數字化培訓

06 風險分析與報告

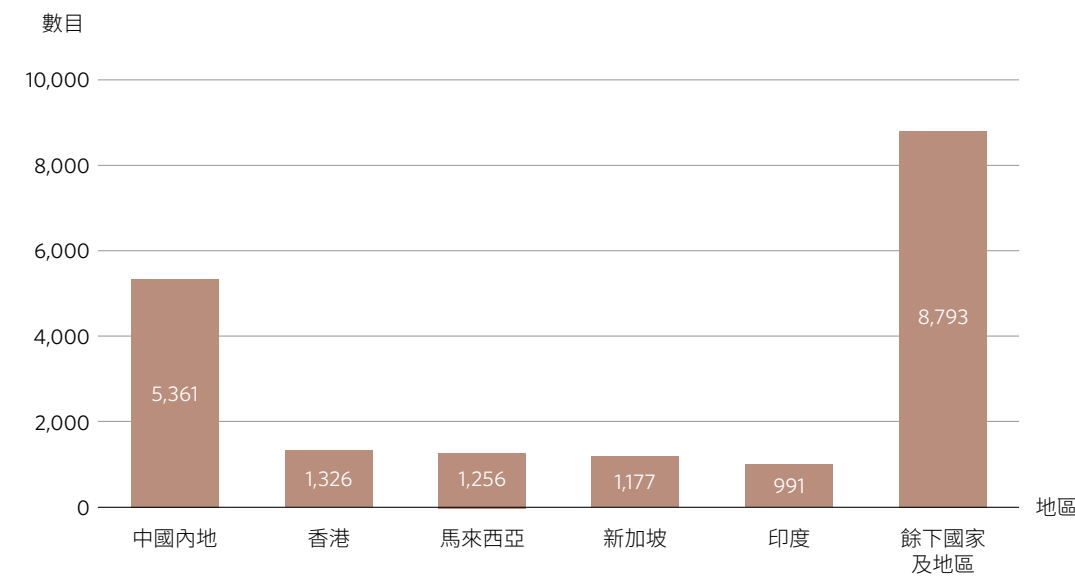
執行監管者的合規要求

生命週期法
端到端供應商方法可更好地了解供應商所涉及的風險，並迅速降低相應的風險



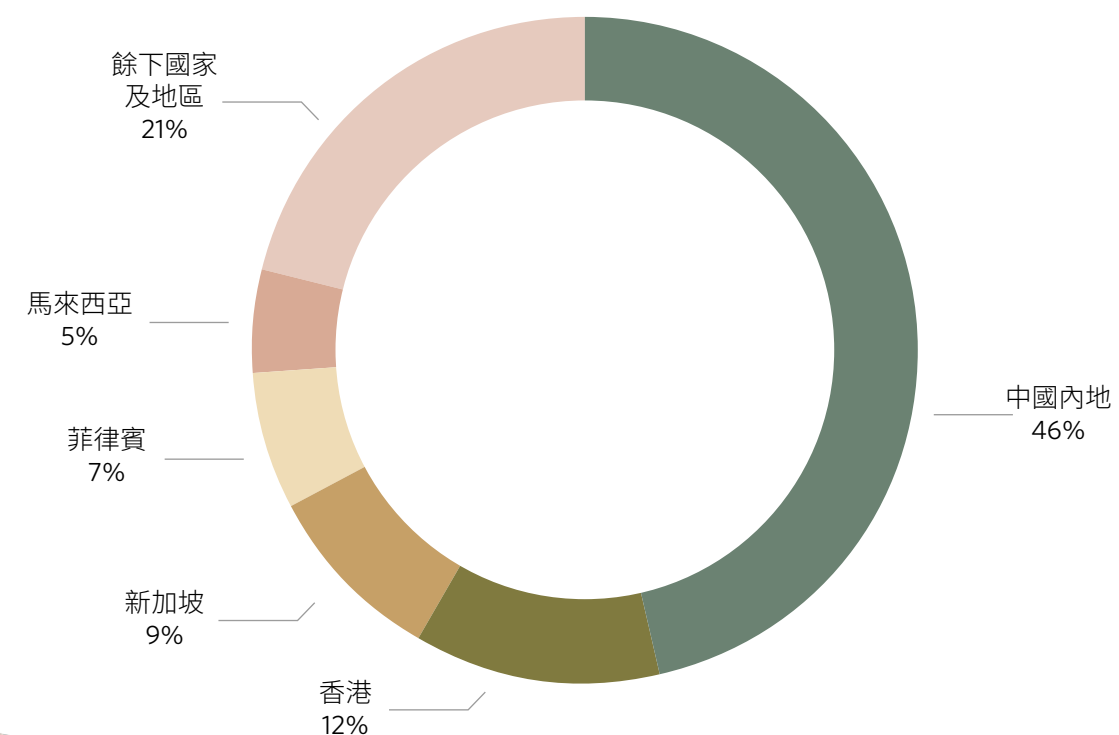
2023年，我們與48個國家及地區的18,904家供應商進行合作。按供應商數量計算，今年我們的前五大採購國家及地區分別為中國內地、香港、馬來西亞、新加坡及印度。

按地區劃分的供應商 (2023年)



我們的採購主要集中在五個國家及地區：中國內地、香港、新加坡、菲律賓及馬來西亞。該等國家及地區的總支出佔我們採購支出總額的70%以上。

按地區劃分的供應商支出 (2023年)



供應商行為守則

我們承諾信守香格里拉集團的信譽及品牌的核心價值，即誠信、公平、尊重、良好的商業道德及優質的服務精神。我們的供應商行為守則闡述了該等價值觀，規範了我們的可持續供應鏈管理方針。

我們要求供應商，包括其僱員、附屬公司、關聯企業及分包商在與香格里拉的業務往來中堅持對道德、社會及環保負責的操作規程。該等要求載列於我們的供應商行為守則中。不遵從守則的任何規定會導致終止我們與供應商的業務關係。我們積極尋求具有良好信譽和實踐的供應鏈合作夥伴，並鼓勵他們超越我們的最低要求。

為確保以負責任的方式採購，我們對供應商進行了全面的評估核實。評估發現，我們97%的供應商已接受、認可或簽署了我們的供應商行為守則。我們致力於在未來提高這一接受水平。



供應商行為守則所涵蓋的負責任商業慣例

- 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
- 環境保護
- 社區參與
- 反腐敗
- 準確的賬簿及記錄
- 保密
- 信息保護
- 知識產權

風險評估

我們採用以風險為基準的方法識別可能需要持續風險監察的關鍵供應商。我們根據供應商對我們價值鏈的潛在影響對其進行評估，以便我們能夠有效地分配資源，以持續監測及減緩風險。我們的風險評估考慮諸多因素，有助於我們確定與供應商相關的風險水平。其中包括：

- 支出金額；
- 國家風險；
- 聲譽；
- 行業；及
- 產品類型。

2023年，我們根據負責任採購計劃進行了供應鏈風險評估，重點關注佔我們採購支出約40%的最大的供應商。

我們採納世界治理指標作為基準，具體涉及六個關鍵方面：話語權與問責、政局穩定與無暴力／恐怖主義、政府效能、監管質量、法治和腐敗控制。根據評估，我們已確定需進一步進行風險監測的供應商，並採取了風險監測環節所述的適當措施。

風險監控

我們的綜合風險監測方法符合國際和行業標準及最佳實踐，涵蓋五個關鍵議題：環境、勞工實踐、健康與安全、商業道德及管理系統。

我們根據適用的風險等級，採用多種方法評估風險，如線上自我評估、現場第三方及監督評估。

首先，我們要求選定的關鍵供應商完成一份自我評估調查問卷。此線上工具有助於供應商評估其環境、社會及管治表現，並識別需要改進之處，同時使其能夠更好地降低相關風險。該評估包括約60道問題，涵蓋我們監測的五個關鍵議題。

我們的現場第三方評估根據國際公認的標準以及與人權、勞工實踐、健康與安全、商業實踐相關的適用法律和法規，對供應商的表現進行評估。該等評估可以事先公佈，亦可以不公佈。

現場監督評估是必要時使用的補充工具。進行現場監督評估的標準可以是(但不限於)零容忍違規行為或任何可疑的社會或環境風險。零容忍違規行為是需要立即關注的重要問題，如僱用兒童或強制勞動。

為確保我們持續保持負責任採購慣例，今年，我們主動邀請47家主要供應商進行自我評估或第三方評估。截至2023年12月底，我們欣然報告，未發現任何零容忍違規行為。

風險緩解

當我們識別出風險時，我們會與所涉及的供應商合作以採取適當行動，並制定可靠的糾正行動計劃。通過尋求解決風險的根本原因，我們旨在讓供應商保持合規性並降低未來的風險。

糾正行動計劃可作為我們供應商的路線圖，概述具體行動、時間表和責任，以降低已識別的風險，確保符合我們的標準和要求。我們會向適用的供應商傳達糾正行動計劃，以採取必要的措施降低風險。

這種積極主動的合作方式確保了我們的負責任採購計劃在整個供應鏈中營造持續改進的文化。



環境

- 環境管理計劃
- 環境許可證
- 廢氣排放
- 廢水
- 有害廢棄物及無害廢棄物

勞工

- 聘用、紀律處分及終止聘用
- 童工
- 強制勞工及外來務工人員
- 騷擾或虐待
- 歧視
- 結社自由
- 申訴機制
- 工資及福利
- 工時

健康與安全

- 工作環境
- 樓宇安全
- 應急準備
- 化學及有害物質
- 員工保護及機械安全
- 電力安全
- 宿舍
- 廚房及食堂

商業道德

- 營業執照
- 政府許可
- 商業誠信
- 透明度
- 免遭報復

管理系統

- 家庭作業
- 分包

供應商能力建設

我們的培訓和能力建設計劃旨在為供應商提供知識、技能和資源，以加強他們的可持續發展實踐。這包括就負責任採購原則提供指引，如環境管理、公平的勞工實踐、健康與安全標準、商業道德行為和有效的管理系統。我們亦通過提供數字化和面授培訓機會，履行我們對供應商能力建設的承諾。

本地採購

本地採購指從本地供應商或生產商採購產品或服務，而非從外地採購。

我們關於可持續發展實踐的使命宣言強調我們致力於本地採購，這有助於我們減少運輸排放和能源使用，從而限制我們對環境的影響。此外，本地採購亦能輔助地區經濟，創造就業機會，促進社區發展，從而推動經濟增長。與本地採購相關的較短供應鏈亦往往

能提供更高品質的產品和更快的交付時間。自2014年起，我們的「尋味自然」計劃鼓勵酒店在方圓100公里內採購餐飲食品。

目前，我們正在對其他產品類別的本地採購進行全面分析，旨在充分了解我們在這一領域的實踐。

初步分析顯示，至少80%的供應商及採購支出來自於與採購物業／實體相同的國家／市場。

環保清潔產品

我們與多家供應商合作，為我們的酒店物色經認證的綠色清潔產品，以確保我們客人的健康與安全。這些產品包括廚房表面、衣物及浴室清潔劑，旨在減少或消除產品生命週期中有害物質的使用或產生。我們希望在2024年完成這項環保清潔產品計劃的試點工作。



北京首鋼園香格里拉農夫市集

供應商反饋



香格里拉團隊率先在酒店浴室用品的生產中應用可持續材料，大大減少了塑膠的使用比例。此外，我們的包裝已升級為經國際森林管理組織(FSC)認證紙盒及大豆油墨印刷，並根據香格里拉的商業慣例，我們努力採購不含合成色素的天然原料。

香格里拉對其產品的考量體現了其對賓客和環境的關注。我們希望與香格里拉合作，為未來的可持續發展作出更多貢獻。”

Alex Liu

副總裁兼執行董事

明輝國際控股有限公司

香格里拉的長期業務合作夥伴

我們的社區

我們經營所在當地社區對我們而言尤為重要。通過我們標誌性的社區參與計劃「人文關懷」及「關愛自然」，以及我們遍布全球的酒店組織的眾多社區項目，我們不斷挑戰自我，積極為當地居民及環境作出貢獻。我們在各地均與當地持份者緊密合作，支持健康、教育及環境保護方面的公益事業，創造就業機會，保護當地文化，維護當地生態平衡。

本集團的政策以行為及道德準則為基礎，概括了我們對社區參與的承諾，並在本集團經營所在社區負責任行事。

我們四個社區參與活動的重點領域



人文關懷
專注於兒童及青少年



關愛自然
生物多樣性及氣候



藝術及文化
支持中國或本地文化



人道主義援助
支援家庭重建家園和生活


2023年社區參與影響



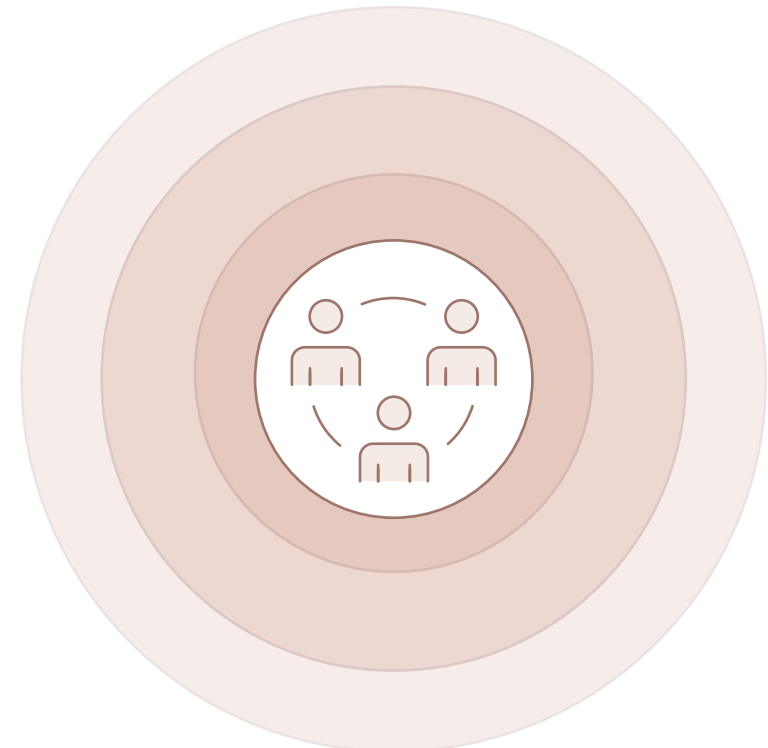
124,000
個義工小時



2,400
項義工活動



59% 同事參加
社區參與活動




138,000
名受惠人士



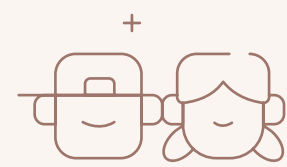
社區投資項目
開支及捐贈
320萬 美元

香格里拉「人文關懷」項目

我們自2009年起推出的「人文關懷」項目體現了我們對他人的關愛，旨在促進貧困社區兒童及青少年的健康、福祉及教育。我們根據當地需求實施社區外展計劃，專注於建立具有實際影響力的持久夥伴關係，如提高識字率、增加就業機會、改善營養及治療疾病。

近 **9,400** 名
兒童或青少年
獲得援助

74 個
進行中項目



約 **1,200** 名
青少年獲實習/
學徒/工作機會

近 **280** 項活動



世界兒童日

投資未來意味著投資我們的孩子。我們致力於根據聯合國可持續發展目標，透過推動全民享有包容、平等的學習機會改善兒童福祉。

2023年，我們酒店在世界兒童日舉辦了各種活動，旨在提升人們對青少年福祉及教育問題的認知。這些活動包括短途遊學、健康膳食工坊以及其他契合當日主題的活動。我們旗下有99家酒店共舉辦了101項活動，我們的同事貢獻義工服務時數逾6,000小時。

例如，中國唐山香格里拉酒店曾組織一次前往唐山特殊教育學校的慈善探訪活動，向25名殘障兒童宣傳健康飲食習慣及食品安全知識。該酒店的義工還與學校分享了逾2,000份健康餐食，以支持孩子們的健康成長。

國際願望成真基金會

2022年，我們在中東、歐洲、印度、印度洋及加拿大的酒店與國際願望成真基金會合作，在國際家庭日為患有危疾的兒童籌款及透過慈善活動提高公眾對基金會為重疾兒童所做工作的認知與關注。今年為支持願望成真基金會而舉辦的活動包括：

- 在倫敦，我們的酒店熱情接待了一位罹患複雜性重度囊性纖維化的年輕女士，其願望是在倫敦香格里拉享受下午茶，遍覽整座城市，觀賞令人目眩神迷的霓虹燈光。這位女士及其家人在TING Restaurant & Lounge享用了悅享雲頂下午茶(Festive Skyline Afternoon Tea)，俯瞰倫敦盛景。一家人在雲端盡情享受聖誕主題美食，留下了畢生難忘的美好回憶。
- 為慶祝世界兒童日，我們與迪拜願望成真基金會合作，於迪拜香格里拉舉行許願儀式，幫助五名身患重病的兒童實現願望。

- 我們將阿布扎比香格里拉的酒店建築裝飾成藍色，並分發願望成真基金會紀念徽章及腕帶，以支持該慈善機構成立43週年。

自2022年7月以來，我們已向國際願望成真基金會捐贈超過30,000美元，並花費約100,000美元贈送禮物及實現願望，我們已幫助該慈善機構的勵志兒童實現了25個願望。

自2024年起，我們於該地區支持國際願望成真基金會的酒店將從7家增加至14家。



唐山特殊教育學校學生在藝術工作坊中創作食品安全宣傳海報



幫助孩童實現願望，傾力營造歡樂時光



今年是我們與香港協康會合作的第15年。香港協康會是一家為兒童及青少年提供教育及康復服務的機構。在過去的15年裡，我們與協康會攜手在香港籌集善款、舉辦節日活動、開展教育項目，造福本地社區。

“我們衷心感謝香格里拉所展現的關愛兒童的意願及奉獻精神，並竭誠支持香港兒童。在合作過程中，我們高度珍視及讚賞香格里拉對兒童需求的真誠關懷與關注。

香格里拉的擔當極大地影響了其他企業，尤其是酒店業，為社會帶來積極影響。作為香港領先連鎖酒店之一，香格里拉是倡導社會公益意識的典範。”

協康會



協康會的孩子們在港島香格里拉的聖誕樹亮燈儀式中表演

香格里拉「關愛自然」項目

我們有幸在全球原始且自然優美的地方開展業務，因此有責任為未來世代保護該等獨特之地的生物多樣性。這就是我們推出「關愛自然」項目的初衷。「關愛自然」已推出十餘年，匯集了我們於各地開展的自然保育活動及氣候行動倡議。儘管每項活動均根據各酒店的具體情況量身定製，但所有酒店均會力求與當地社區建立長期的合作夥伴關係，以保護環境及提高氣候適應能力。

於2010年推出「關愛自然」項目之際，其主要針對地處生態敏感性更高區域的度假酒店。隨著時間的推移，我們對環境及氣候問題的認識不斷加深，我們已擴大

15家物業有
進行中香格里拉
「關愛自然」項目
+ 1個中國內地
區域性項目



種植 600 株
紅樹林幼苗



投下 160 間魚屋



4,400
隻玳瑁及
綠海龜孵化



項目範圍，將我們的城市酒店及更多更具變革性的項目納入其中。

2023年，我們進一步推動該計劃，透過測量我們酒店與生物多樣性關鍵區域之間的距離，幫助我們更準確評估我們對生態敏感區的影響。我們已參照自然相關財務披露工作組的建議進行該評估。

我們的分析顯示，有12家酒店與生物多樣性關鍵區域重疊或接壤。其中，三家酒店現已開展「關愛自然」項目，旨在保護生物多樣性及棲息地。而就其他酒店而言，我們已確定潛在項目並將與該等酒店及地方機構聯絡，討論合作機會。



裴濟香格里拉自2012年起開始實施紅樹林種植計劃。酒店同事及賓客於2023年國際生物多樣性日一起種下紅樹林幼苗



中國內地酒店舉辦豐富多彩的活動，如北京的冰桶挑戰(左)及福州香格里拉的教育攤位



成都香格里拉的客人參觀都江堰大熊貓救護與疫病控制中心



在香港，義工參與沙灘清理工作，清除牡蠣殼及垃圾，以為海鬣等近海生物創造更好的生活環境

中國植樹造林計劃：奔向未來

香格里拉「奔向未來」於2019年啟動，是我們的中國內地酒店為倡導環保意識及可持續發展而採取的一項舉措。我們與支付寶螞蟻森林合作，鼓勵我們的同事、客人及當地社區積極參與，推廣低碳生活方式。用戶可以在日常生活中獲取虛擬綠色能量，為香格里拉公益林進行在線澆水種樹活動。

自項目啟動以來，我們的同事競賽項目、健康活動及回收計劃已吸引逾10,000名參與者擁抱綠色環保的生活方式，並種植虛擬樹3,500多棵。這些虛擬樹將被轉換成實體樹種植在內蒙古地區，以支持生態保護。

7月，200名香格里拉中國內地領導團隊成員在北京參加了團建活動及冰桶挑戰，全國各地的同事亦參與了各項低碳活動，如步行或騎自行車代替乘坐公共交通，或從二手市場購物等。這些活動有助於讓同事們參與到減碳工作中，最大限度地履行我們的環保承諾。

成都大熊貓保護計劃

作為我們「關愛自然」項目的一部分，中國成都香格里拉已組織大熊貓保護活動逾十載。成都以保護大熊貓而聞名，擁有兩個大熊貓繁育基地。

在與都江堰大熊貓救護與疫病控制中心長達11年的合作中，成都香格里拉：

- 捐贈竹林1.6公頃，確保該中心大熊貓的食物安全；
- 贊助開發熊貓廚房，為大熊貓準備食物；及
- 在中心為客人提供一系列教育參觀及學習活動，提高環保及大熊貓保護意識。

自2018年起，成都香格里拉與該中心合作，為賓客打造熊貓志願者體驗客房套餐。體驗內容包括準備大熊貓食物、參觀救護中心的大熊貓及探索竹林。此外，酒店同事亦承諾每年至少組織兩次義工活動，保護我們淘氣可愛又日益稀少的大熊貓。

世界海洋日

海洋覆蓋地球70%以上的面積，在孕育地球上所有生命方面發揮著至關重要的作用。我們的許多物業都靠近海洋，因此我們深知自己作為地球守護者的重要角色。

今年，我們在物業附近的沙灘、公園及其他自然區域組織了清潔活動，以慶祝世界海洋日，並保護海洋。我們的一些酒店亦為學生及社區成員組織了教育體驗活動，如參觀海洋教育中心及由環保專家主持的研討會，以加深他們對世界海洋生態系統的認識和欣賞。

逾90家酒店參加了本年度活動，共2,800名酒店義工奉獻了近8,000小時，共同守護我們的海洋。



當地工匠為莎利雅香格里拉製作的Sarimpak長袍

藝術文化保護

50多年來，我們一直是亞洲式熱情好客之道的引領者。我們的酒店致力於保護及推廣當地的藝術和文化，將其融入經營管理活動中，為客人提供獨特而精彩的體驗。

馬來西亞傳統長袍製作

今年，馬來西亞莎利雅香格里拉與當地一家傳統服裝製造商合作，開展了一系列推廣亞洲藝術文化及支持當地社區的項目。合作的主要內容為開設莎利雅長袍培訓課程，傳授當地社區傳統長袍的打版及製作技術。

項目啟動以來，我們已向當地15名工匠支付逾1,500工時報酬，支持他們保護傳統服裝製作工藝。該聯合活動製作的長袍隨後提供給客房，為我們的賓客體驗增添當地特色。



集團主席郭惠光為香格里拉集團國際混合金盃賽的獲勝隊伍頒獎

香港龍舟賽

擁有兩千年歷史的中國端午節通過賽龍舟運動促進健康意識、團隊合作及社區精神。我們贊助了2023年香港國際龍舟邀請賽中的兩場比賽，該賽事為疫情後香港旅遊發展局舉辦的首個國際體育賽事。九龍香格里拉為賽事的指定酒店。

這次贊助充分體現我們對推廣亞洲節慶及體育文化的熱情，以及我們希望這項香港文化盛事獲得更多國際關注的願望。



董事Shu Khoo帶領香格里拉團隊走訪慰問友誼之城

人道主義援助

我們積極參加人道主義救援工作，幫助災民獲得救生援助。

支援土爾其地震

2023年2月，土耳其南部及中部地區發生破壞性地震。我們與土耳其災難及应急管理署合作，為地震重災區哈塔伊捐贈300個集裝箱作為臨時住所。這些住所被稱為「Dostluk Kenti」（中文「友誼之城」），為1,200多名災後流離失所的居民提供了急需的庇護所，幫助他們恢復生活。我們全球各地的同事紛紛解囊相助，集團同時也提供了相應的配捐。

除此之外，我們亦為災區一些接受癌症治療的兒童提供支持，包括教育資助及家庭經濟支持等。

中國抗洪救災

今年，超強颱風「杜蘇芮」給中國內地帶來強降雨，導致北京周邊地區的一系列毀滅性洪災。洪災過後，我們在當地的酒店立即對災區同事進行盤點，並為他們及家人安置了客房、食物及必需品等，讓他們安心留宿直至居所恢復安全。



洪災過後受損嚴重的基礎設施

其他夥伴關係及計劃

支持創新：贊助未來科學大獎

中國內地最大的非政府類科學獎－未來科學大獎－今年首次在香港舉行頒獎儀式。該獎項表彰中國內地、香港、澳門或台灣取得卓越科學成就的科學家，三個類別的獎金合共超過100萬美元。

憑藉於香港的深厚根基，我們很榮幸被指定為2023年未來科學大獎週的合作夥伴，在香格里拉嘉里酒店舉辦頒獎晚宴。我們希望通過支持未來科學大獎，彰顯這些默默無聞的社會英雄，同時促進各科學領域的研究、合作及突破。我們亦期待我們的贊助能夠激發公眾對科學、技術及創新的興趣，為讓中國內地乃至全球變得更好做出貢獻。



集團主席郭惠光於未來科學大獎頒獎儀式上致開幕詞



管治



環境、社會及管治的 管治方式

我們擁有全面的環境、社會及管治的管治框架，並將可持續發展納入我們的管理及薪酬活動。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒


管治

氣候相關披露

附錄

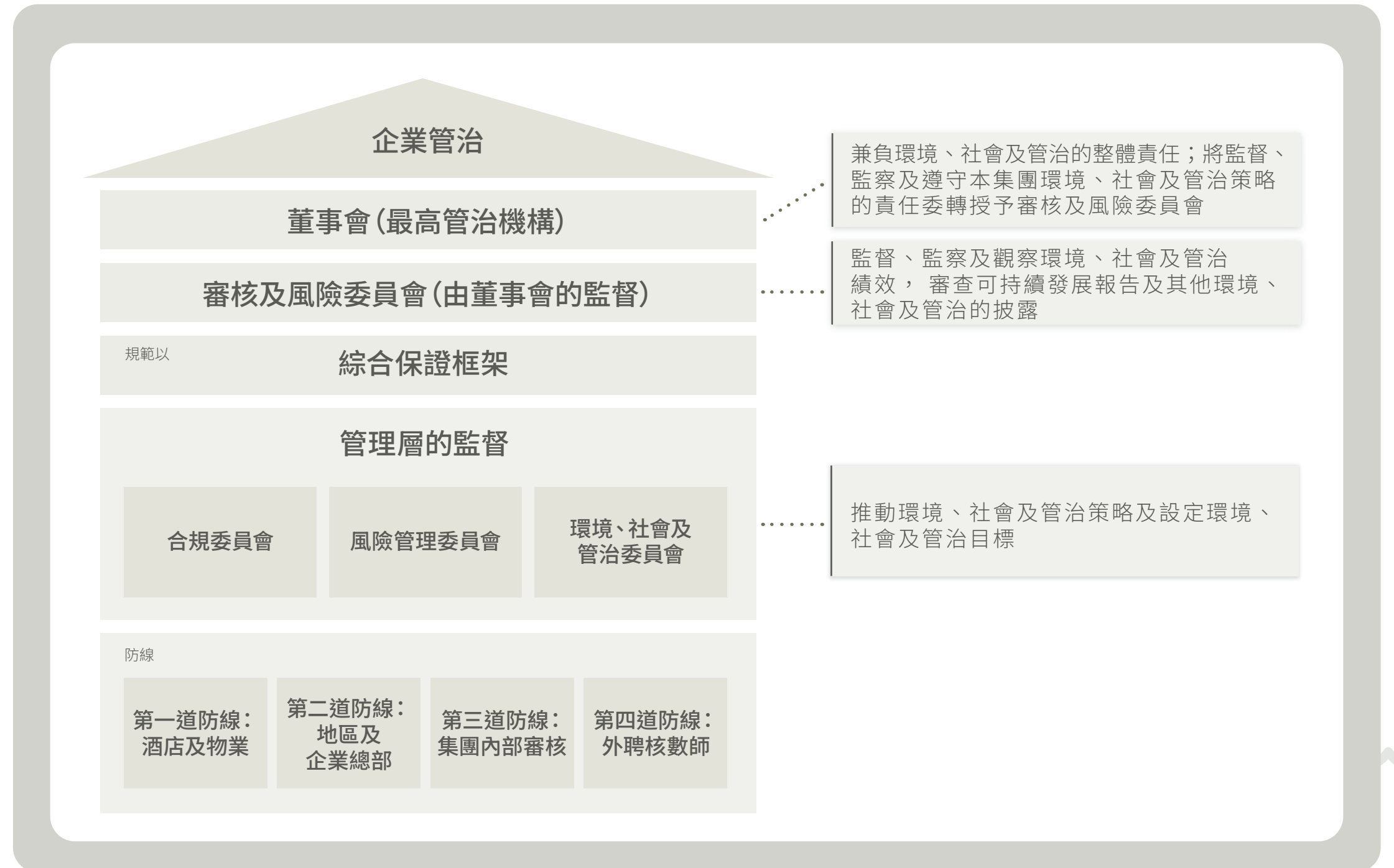
綜合保證框架

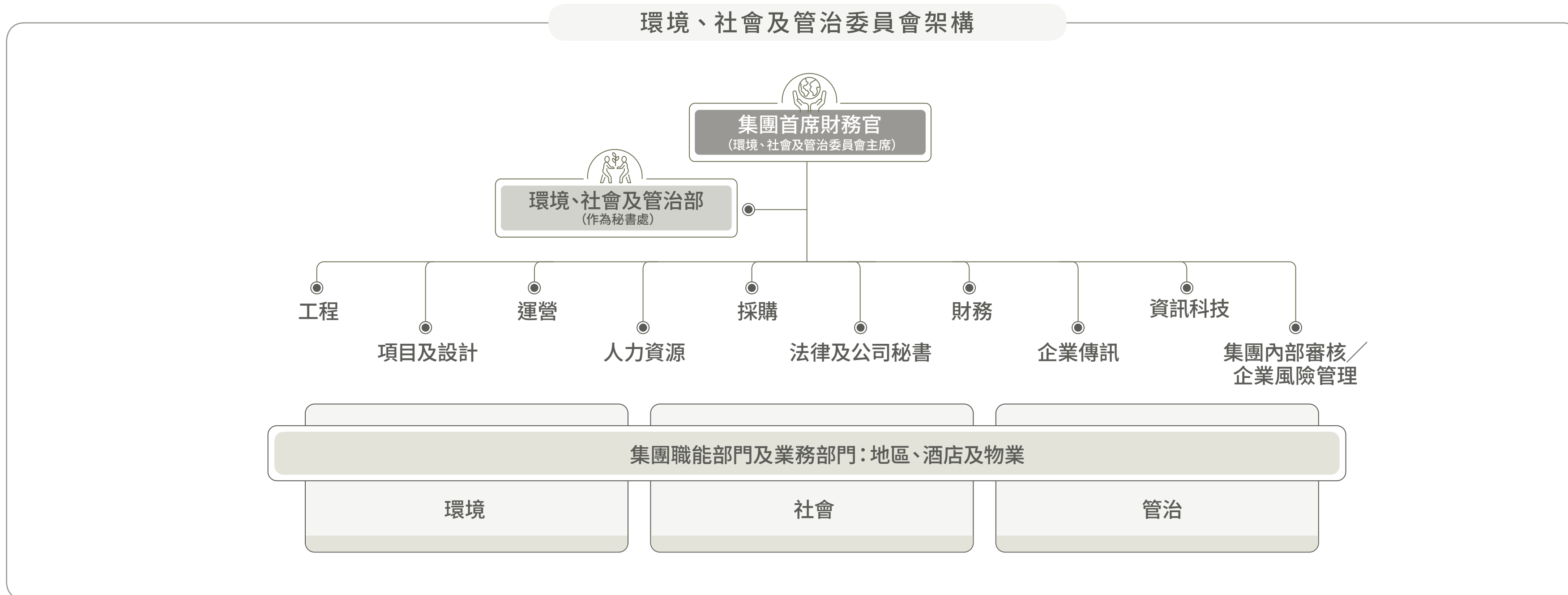
我們環境、社會及管治的管治方式源於我們的綜合保證框架，該框架為我們的業務風險管理提供了強大而全面的基礎，並確保內部控制的有效性以減輕該等風險。香格里拉的最高管治機構－董事會，已將監督、監察及我們環境、社會及管治策略的責任授予審核及風險委員會。審核及風險委員會審閱我們的年度可持續發展報告和其他環境、社會及管治以及氣候相關披露，以供董事會最終批准。有關我們綜合保證框架以及審核及風險委員會的更多資料，請參閱年報。

在管理層面，由環境、社會及管治委員會負責制定及促進我們環境、社會及管治戰略的實施，並確保我們在環境、社會及管治指標及目標方面表現的問責性。

環境、社會及管治委員會由首席財務官主持，由集團主要職能部門的高層管理人員代表組成，其中包括運營、工程、項目及設計、人力資源、採購、企業傳訊、法務及公司秘書、資訊科技及集團內部審核。委員會的每個成員均負責相關指標或目標，並每季度向委員會報告最新進展及挑戰。環境、社會及管治委員會每年向審核及風險委員會報告四次，並每年至少向董事會報告一次，以匯報及探討我們的可持續發展戰略、計劃及目標。

從2023年1月起，總部新成立的環境、社會及管治部門為環境、社會及管治委員會提供支援。環境、社會及管治部門與集團職能部門、地區及物業密切聯繫，攜手設計及策劃協調環境、社會及管治計劃。





平衡計分卡

平衡計分卡是我們集團通用的戰略管理工具，用於評估我們總部、地區及物業的績效。將環境、社會及管治相關指標納入我們的平衡計分卡是一項重要的戰略舉措，旨在使我們的業務與可持續發展戰略保持一致，並有助於推動開展我們整體的可持續發展工作。自2022年以來，我們已將與重大環境、社會及管治議題有關的關鍵績效指標納入我們的平衡計分卡。

2023年平衡計分卡項目

「住」就綠色

- 賓客滿意度評分 (賓客參與)
- 能源強度
- 用水強度
- 一次性塑膠消耗強度
- 清潔度檢查
- 運營審核 — 安全保障、防火及生命安全、工程

「益」趣生活

- 食品安全審核

「善」發光芒

- 香格里拉文化
- 核心學習課程 — 網絡安全、個人信息隱私保護、安全保障、防火及生命安全以及環境、社會及管治
- 繼任規劃
- 義工及社區參與

企業管治

- 網絡安全

風險管理

根據綜合保證框架，我們已識別並監控與可持續發展策略中環境、社會、管治以及氣候相關的幾個主要風險，包括投資及資產管理風險、欺詐及貪污、職業健康及安全風險以及網絡安全。為了保持對各種市場狀況的需求及環境的適應性，我們努力在中央內部控制與本地決策之間取得平衡。我們總部的環境、社會及管治部門與地區辦公室作為第二道防線，積極鼓勵及支持作為我們第一道防線的物業，以識別及管理本地環境、社會及管治風險。

今年，我們更新了風險登記冊，將更多的環境、社會、管治以及氣候相關風險及機會納入我們的考量，以反映我們新的可持續發展策略。有關我們風險管理的更多信息，請參閱年報。





董事手冊和集團行為及道德準則

董事手冊是對我們最高管理機構成員的責任及行為的綜合指引。除主席及首席執行官之職位可由同一人士擔任的條文外，該手冊完全符合香港交易所《企業管治守則》的規定。我們的行為及道德準則補充了我們作為一家集團開展業務時所遵循的價值觀及原則。

集團行為及道德準則是我們開展業務時的價值觀及原則的基礎。該準則為所有董事、管理人員及僱員制定了高標準的行為準則，涵蓋了職場的平等機會及尊重、防止貪污及賄賂、利益衝突、職場健康及安全、個人信息及機密資料保護、內幕交易以及保護公司資產及聲譽等領域。

人權

我們認為企業應尊重各地人民的權利，因此我們於工作場所及與所有持份者的關係中均遵守高標準的人權原則。

自2011年簽署聯合國全球契約以來，我們以《聯合國工商業與人權指導原則》、《國際人權法案》及《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》中所載的國際公認人權原則為指導，致力於在整條供應鏈中維護基本人權。

我們堅決要求供應商必須實行公平、人道及非歧視性的僱傭行為，有尊嚴地對待僱員，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。

於2023年12月，我們發佈了新版人權政策，可於以下地址查詢：[人權政策](#)。

今年，集團沒有發生任何與童工和強迫勞工相關並對集團業績產生重大影響的違規行為。

反貪污

我們堅持恪守行為及道德準則中所述的道德商業慣例。在香格里拉，我們致力於履行道德義務，揭露任何涉嫌欺詐、不誠實、賄賂、貪污、勒索或洗黑錢的事件，同時避免利益衝突，及防止賄賂行為。此外，我們的內部反洗錢政策要求員工進行盡職調查，並在適當情況下報告可疑交易。任何涉嫌腐敗問題均應按照我們的投訴處理程序進行處理。

2023年，我們向所有董事提供香港廉政公署編製的《防貪指南》及《董事誠信實務指南》，以及有關各國反貪污法例的資料，以作複習。我們於2023年12月推出反貪污培訓單元，並要求所有員工參加。反賄賂及貪污培訓亦是本集團董事會成員定期培訓的一部分。

於2023年，並無針對本集團的已確定貪污或欺詐法律案件。此外，也沒有發生任何與賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢相關並對本集團業績產生重大影響的違法違規事件。

信息隱私及知識產權

我們的集團企業信息保護政策規定了我們的承諾，即在完全遵守中華人民共和國《個人信息保護法》、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》等適用法律法規的情況下，保護我們的賓客、同事及商業夥伴的個人資料。

我們設有多項個人信息保護培訓單元，以加深同事對個人信息保護重要性的理解，並通過實際案例提供信息處理程序及流程的指引。

我們採取合理措施保護我們在相關司法管轄區的知識產權(包括商標及版權)，並尊重他人的知識產權。這些措施包括禁止下載未經授權的軟件包、註冊我們的知識產權、向我們的同事發佈關於品牌及標誌使用的指導說明，以及建立數碼資產管理系統來規管影像及視頻的使用。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。

2023年，本集團既無向監管機構報告任何有關我們的業務侵犯客戶隱私的案件，亦無發現洩漏、盜竊或丟失客戶資料的任何重大情況。

網絡安全

自2019年以來，我們在集團內部逐步實施資訊科技安全框架，以加強我們對日益複雜的數位攻擊的抵禦力。我們的基本安全保護措施包括15項關鍵保安控制措施，並已在集團的物業及業務部門實施。自2023年以來，我們已著手根據美國國家標準技術研究所(NIST)的網絡安全框架進一步加強我們的安全控制措施。此外，考慮到我們的同事是網絡安全的第一道防線，我們要求所有同事必須每年完成網絡安全指引及個人信息保護培訓。新同事亦必須參加基礎網絡釣魚課程。集團每月進行網絡釣魚電子郵件模擬測試，任何未通過我們每月網絡釣魚電子郵件模擬測試的同事都必須參加複習培訓。我們將繼續監控及審閱我們的網絡安全措施，並積極適應網絡風險威脅的變化。

舉報

我們的舉報及保障舉報人政策列明我們邀請、協助及跟進任何相關方(包括我們的同事及商業合作夥伴)舉報涉嫌不當行為的程序。我們的舉報程序由我們的舉報官員和集團內部審核部門實施和監督，並酌情向審核及風險委員提交報告。

我們在報告期內並無發現任何對我們的業績產生重大影響的不合規情況。

香港網絡警政國際論壇

我們很高興在2023年舉辦香港網絡警政國際論壇。是次論壇由香港警務處主辦，在港島香格里拉宴會廳舉行，來自世界各地的知名演講嘉賓、處長級人員及網絡犯罪專家齊聚一堂，探討在科技迅速發展的今天，網絡犯罪的緊迫問題。我們支持是次知名論壇，表明我們致力於改善我們自己的網絡安全政策及程序。





氣候相關披露

氣候相關披露

我們將氣候變化視為我們業務及所服務社區在可持續發展中面臨的最大挑戰之一。因此，我們專注於加強我們的業務能力，以預測、準備及應對氣候變化帶來的所有威脅，無論是由特定事件或氣候模式引起的「實體」威脅，還是因為向低碳經濟轉型將涉及政策、法律、科技及市場幹擾的「轉型」威脅。

管治

董事會指導本集團戰略及發展的總體方向，包括可持續發展及氣候相關戰略及舉措。我們環境、社會及管治的管治方式基於我們的綜合保證框架，該框架為管理我們業務中的風險及確保內部監控的有效性以減低風險提供更可靠、更全面的基礎。綜合保證框架的詳情見年報風險管理及內部監控系統一節。

審核及風險委員會由董事會成員組成，負責監督環境、社會及管治事宜。該等董事會成員在監督應對氣候相關問題的戰略方面擁有豐富的經驗。為確保整個董事會隨時知悉有關事項的最新情況，管理層將有關氣候相關信息、風險和機遇的最新情況納入向董事會成員呈報的季度摘要內。

在管理層面，由環境、社會及管治委員會負責制定及促進環境、社會及管治戰略的實施，並確保本集團在環境、社會及管治指標及目標方面表現的問責性。有關環境、社會及管治委員會的更多信息，請參閱環境、社會及管治的管治方式一節。

我們的核心薪酬計劃與同事在整個績效考核週期內的評估掛鉤，考核範圍包括同事的貢獻、影響和發展領域。碳排放及能源使用等氣候減緩行動報告指標也包含在該等評估中。有關薪酬的更多信息，請參閱平衡計分卡一節。

董事會成員的環境、社會及管治經驗

董事會成員在環境、社會及管治(包括氣候)事宜方面具備多元化能力，使董事會能夠更好地理解及評估環境、社會及管治風險及機遇。

下文僅重點闡述我們董事在管理環境、社會及管治事宜方面的部分技能及能力。除此之外，董事會亦擁有來自不同行業及上市公司的行業、管理、戰略及政策方面的豐富經驗。



李國章教授在2015年3月至2019年2月期間擔任香港特別行政區可持續發展委員會主席，領導委員會就促進可持續發展的優先領域向香港特區政府提供建議，鼓勵社區參與和公眾了解可持續發展，並就可持續發展事宜實施持份者參與過程。委員會在廣泛的公眾參與過程後於2020年11月向香港特區政府提交具里程碑意義的《長遠減碳策略》報告。該報告提出了長遠願景及六項總體目標，為香港制定長遠減碳策略提供指引。



葉志強先生曾任職於多家重要行業的上市公司董事會，包括食品與農業、海洋、公用事業、城市發展、電力以及其他重視環境、社會及管治(包括氣候)的行業，積累了豐富的管治及風險管理經驗。葉志強先生亦擔任新加坡證券交易所上市公司Olam Group的獨立董事，該公司被納入富時社會責任指數系列，該指數系列可識別具有強大環境、社會及管治實踐的公司。葉先生曾在新加坡會計和企業監管局董事會任職，亦曾為會計和企業監管局公共會計師監督委員會的成員。葉先生曾作為新加坡金融管理局、新加坡證券交易所及會計和企業監管局審查《新加坡審計委員會指南》的工作組成員，亦曾作為新加坡金融管理局、新加坡證券交易所、會計和企業監管局以及新加坡董事學會制定董事會風險委員會指引的工作組成員。



Shulamite Khoo女士於2017年7月至2021年10月擔任嘉里物流聯網有限公司(在香港聯交所上市，股份代號00636)的獨立非執行董事、自2020年5月起擔任CIMB Group Holdings Berhad(在馬來西亞證券交易所上市)的獨立董事及自2022年10月起擔任友邦保險有限公司的獨立非執行董事，為環境、社會及管治事宜的社會及管治方面提供了寶貴的專業知識。於加入董事會前，Khoo女士於2011年至2018年為友邦保險集團的集團人力資源總監及執行副總裁。彼亦曾於AXA擔任多個高級行政職務，並曾擔任新加坡公共服務署國際顧問委員會委員。Khoo女士在人力資源以及員工福利、多元化及包容性、公平薪酬、職業發展及公司道德與文化等勞工相關事務方面擁有豐富經驗。

策略

我們認識到氣候變化會對我們的業務及社區產生重大影響。作為第一步，我們已進行基於模型的分析，以確定我們面臨的氣候相關風險及機遇，並評估它們對我們業務的潛在影響。利用第三方動態氣候模型，我們已選擇兩個IPCC改編的氣候情景(RCP4.5/SSP2-4.5及RCP8.5/SSP5-8.5)，以評估氣候變化對我們資產價值排名前30家酒店(佔香格里拉全球資產組合的70%)的影響。選定的情景代表兩種不同的氣候未來：一種情景預測全球平均氣溫上升2.4°C(中等排放)，另一種情景預測全球平均氣溫到2100年上升4.3°C以上(高排放)，該等數據預測使我們能夠評估氣候變化在中短期(2030年)及長期(2050年)的預計影響。該等時限符合我們業務的資本投資時間框架及《巴黎協定》。

由於與我們已識別風險及機遇相關的數據存在不確定性，我們尚不能完全量化財務規劃過程中的影響。因此，我們使用模擬財務指標來確定氣候相關風險及機遇的優先次序，以制定緩解措施。為準確量化財務影響，我們已制定一項工作計劃，以核算有關氣候相關風險及機遇所產生的詳細成本，並擬於中短期內對其進行報告。下表定性描述若干已識別風險及機遇可能產生的財務影響。

風險變量	描述	時限	潛在影響	財務影響
實體風險—慢性				
極端溫度	極端溫度及熱浪的頻率及強度增加。	短／中期	<ul style="list-style-type: none"> 為獲得舒適溫度導致製冷需求增加，進而導致公用事業成本增加和潛在的暖通空調維護及升級。 員工及其工作效率，以及遊客需求及旅行模式的變化。 	<ul style="list-style-type: none"> 額外製冷需求及維護導致資本及運營成本增加。 消費者旅行模式及需求改變導致收入減少。
實體風險—急性				
河流洪水	資產所處流域內，來自溪流及自然水流網絡的洪水。	短／中期	<ul style="list-style-type: none"> 因洪水災害導致業務中斷，包括停業及減少營業天數。 因洪水損害設施及設備導致清理及維修費用增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 資產維修、更換及暫停施工導致運營成本增加。 業務中斷導致收入減少。
雨季洪水	暴雨引發的洪水，導致基礎設施受損，並對生命構成威脅。	短／中期		

風險變量	描述	時限	潛在影響	財務影響
轉型風險				
技術	在向低碳經濟轉型過程中，技術發展的增長趨勢。	短／中期	<ul style="list-style-type: none"> 缺乏綠色技術，包括電動汽車基礎設施、能源儲存、碳捕捉及儲存，以及較高的擱淺資產風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 由於無法滿足遊客需求及技術／系統過時導致收入減少。 公共事業費用及潛在碳監管導致運營成本增加。
碳定價	可能通過碳稅或排放交易等機制實施徵收碳價的政策及法規。	長期	<ul style="list-style-type: none"> 在運營市場引入碳定價的可能性增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 潛在的碳定價機制(包括稅項或抵銷規定)導致負債及運營成本增加。
機遇				
產品及服務	在消費者轉向低碳經濟的情況下，推出新的低排放產品及服務，提升競爭力。	短／中期	<ul style="list-style-type: none"> 增加投資並建立新的合作夥伴關係，提供高能效及低碳產品、流程及服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 低能耗導致運營成本減少。 通過為客人及消費者提供對社會負責、對環境有益的產品，尋求新的收入來源，增加收入。

氣候抵禦能力的轉型計劃

為應對已識別的氣候影響，我們正通過將氣候行動融入到我們的業務策略及企業政策中，提升本集團減低有關風險及抵禦極端氣候的能力。下表概述我們為減低已識別的風險及把握當中機遇而制定的計劃及行動。

風險／機遇類別	風險／機遇	為減低風險或把握機遇而採取的行動及進展
實體風險	極端溫度	我們將氣候風險因素納入資產層面風險識別中。作為第一步，我們正在審查面臨較高氣候相關風險的資產的業務持續性計劃，以充分保障客人及員工的健康與安全。我們亦正在對資產進行評估，以確定極端溫度對我們設備的影響，確保我們的業務活動不會中斷，並提高我們的氣候抵禦能力。
實體風險	洪水	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。我們的設計及翻新指引確保新發展項目適當配備增強的安全功能及其他綠色標準，以減低氣候風險以及預防和管理災害。 就未來投資而言，我們正在審查將氣候相關風險因素納入我們的風險評估及評估流程的可能性，以確保該等投資所面臨的重大氣候相關風險處於可接受範圍內。
轉型風險	技術	隨著全球向零淨排放轉型，將會出現更先進技術，以實現低碳排放或進一步提高能源效率。為使我們實現碳排放及能源效率目標，該等技術可能意味著更多支出。此外，客人對綠色產品及服務的需求亦將需要我們在電動汽車充電設施等技術領域加大投入。我們正在進行資產層面的評估，以評估該技術風險對財務的影響及確定所需的必要投資。
轉型風險	碳定價	在全球向零淨排放轉型的過程中，碳定價可能會以某種形式成為減排戰略的基本要素。在我們業務所在國家實施碳稅將對我們的財務狀況產生直接影響。 我們的主要減緩行動是減少溫室氣體排放，尤其是在我們的資產內部實施能源效率措施。更多詳情，請參閱「住」就綠色一節。
機遇	產品及服務	隨著市場及客人對低碳經濟的日益青睞，我們一直在尋求利用創新低碳技術，開發和推廣環保產品及服務。為持續吸引有意減少碳足跡的客人，我們正在明確綠色酒店的定義—鑒於綠色酒店領域的認證及評級範圍廣泛—以及我們如何在酒店管理協議中採用氣候相關條款及績效指標。

風險管理

風險管理在企業管理中發揮著重要作用。我們已建立健全的管理架構及內部監控系統，確保有效管治。我們的綜合保證框架對企業風險管理流程具有指導意義，可用於識別、評估、監控及管理風險。有關更多詳情，請參閱年報風險管理及內部監控系統一節。

我們使用氣候模型增強我們對酒店行業氣候風險的理解，並制定更有效的氣候風險管理策略。該模型作為篩選工具，用於識別整體上對本集團有重大影響的重大風險及機遇，並對風險及機遇進行排序。目前，我們正在將氣候模型的結果整合至我們現有的企業風險管理流程中，以加強對氣候相關風險及機遇的評估，並計劃在未來一至兩年內完成整合。通過該整合方式我們可採用全面風險管理方法，確保氣候相關風險與其他類型風險一樣得到充分識別、評估、處理、監控及報告。

在項目層面，我們通過現場調查及與地方政府合作，了解我們業務地區的當地氣候條件。經過這些調查，我們的工程團隊將根據需要設計適應性程序組合。該等措施包括將我們在中國福州和莆田以及泰國清邁的酒店樓層提升至潛在洪水水位以上，以幫助減低極端天氣事件的影響。

根據我們抵禦氣候的方法，我們定期監測氣候變化的影響，評估是否需要採取額外措施。除工程設計考慮因素外，我們亦制定了應對極端天氣事件的建築管理協議。我們計劃開始進行實體風險評估，以深入了解潛在氣候災害，並將向我們的高級管理層匯報評估結果，以持續監測及跟進。

目標及指標

本集團認為透明披露氣候績效十分重要，並一直致力於在追求可持續增長的同時管理氣候相關風險。有關我們氣候相關目標的詳情及進展，請參閱碳排放和能源兩節。

我們將繼續強化我們的氣候相關指標，請參閱下表有關我們的進展，及我們未來報告中披露可靠指標的工作計劃概述。

指標類別	方法及進展
溫室氣體排放	我們已建立線上平台收集環境數據，並在該平台上參考溫室氣體盤查議定書、國際能源署IEA及其他相關標準計量我們運營中產生的範圍1、範圍2以及部分範圍3排放量(更多詳情見溫室氣體指標一節)。我們的目標是在未來兩年內完成範圍3的盤點工作，以便將來詳細匯報適用類別。
轉型及實體風險、氣候相關機遇	2023年，我們對有效估值排名前30的資產(佔我們全球投資組合約70%)進行了氣候相關風險評估和情景分析。通過分析，我們確定了重大轉型和實體風險以及氣候相關機遇。我們從初步氣候模型結果中發現，極端溫度對中國內地北方資產的財務影響較大，而洪水災害對海濱5公里範圍內城市資產的財務影響較大。轉型風險中的技術對資產的影響不分地點，但對使用過時技術或低效率設備或設計的資產影響更大。 基於該初步分析，我們正在研究改進我們的數據收集方法，以準確量化氣候相關風險及機遇的影響，並確定最容易受到此類風險影響但具潛在機遇的資產。
資本配置	我們在升級方面所作的持續資本支出直接或間接有助於減輕氣候相關影響。該等資本支出包括實施節能措施、整合綠色建築技術及利用可再生能源。 展望未來，我們將持續監測該等重要舉措，並與我們的財務團隊密切合作，在未來兩至三年內量化及分析用於支持我們低碳轉型和氣候適應性工作而配置的投資和支出。通過監測、財務分析及報告，我們旨在促進持份者深入了解我們在有效應對氣候相關挑戰方面所作的努力。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄



附錄



績效表

範圍

	營運中酒店	營運中投資物業
匯報範圍 ¹	103	14

環境²

	單位	2021年	2022年	2023年
能源				
總計	吉瓦時	1,497	1,645	1,868
強度	千瓦時／平方米	192	207	240
購買電力	吉瓦時	879	956	1,103
天然氣	吉瓦時	361	379	440
柴油	吉瓦時	86	103	110
購買暖氣	吉瓦時	113	120	116
液化石油氣	吉瓦時	32	48	56
冷凍水	吉瓦時	22	34	39
汽油	吉瓦時	3	4	5
煤炭	吉瓦時	0.6	<0.1	0

附註：

- 除另行說明外，2023年績效數據表包括103間營運中酒店及14項營運中投資物業。披露範圍涵蓋香格里拉營運控制下的物業。
- 計算能源、碳及水消耗量及相關數據時，不包括報告年度內開業時間少於12個月的物業，以在減少波動的情況下保持一致性及進行有意義的分析。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候相關披露

附錄

	單位	2021年	2022年	2023年
碳排放³				
溫室氣體排放總量	千噸二氧化碳當量	不適用	835	940
範疇1及範疇2溫室氣體排放(基於位置的方法)	千噸二氧化碳當量	696	749	869
範疇1	千噸二氧化碳當量	不適用	107	150
範疇2(基於位置的方法)	千噸二氧化碳當量	不適用	642	719
範疇2(基於市場的方法)	千噸二氧化碳當量	不適用	不適用	717
範疇3	千噸二氧化碳當量	不適用	86	71
範疇1及範疇2溫室氣體排放強度	千克二氧化碳當量/平方米	89	94	112
水⁴				
用水量	兆升	12,639	13,013	16,302
強度	立方米/入住客房間夜	2.1	1.9	1.65

不適用：數據不存在或未收集

附註：

3 溫室氣體碳排放的計算措施及方法：

- a 溫室氣體碳排放參考《溫室氣體盤查議定書》所載方法計量。
- b 計量了《京都議定書》所涵蓋的溫室氣體：二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氮氧化物(N₂O)，以及氫氟碳化物(HFC)、全氟化碳(PFC)和六氟化硫(SF₆)。
- c 範疇1：天然氣、液化石油氣、柴油、汽油、煤等燃料燃燒產生的直接溫室氣體碳排放，以及生活廢水處理產生的CH₄等散逸性排放；消防安全設備產生的CO₂、SF₆、HFC；空調及製冷系統使用製冷劑產生的PFC、HFC。
- d 範疇2：物業消耗外購電力、暖氣、冷氣及蒸汽產生的間接溫室氣體排放。
- e 範疇3：我們已於價值鏈中評定三個範疇3溫室氣體排放源：類別3：不包括在範疇1或範疇2中的燃料及能源相關活動；類別5：運營產生的廢棄物；及類別6：商旅。
- f 基於位置的範疇2碳排放：採用國家或地區官方來源以及國際機構(如IEA及IPCC)公佈的平均能源碳排放係數。
- g 基於市場的範疇2碳排放：在可能的情況下，採用相關供應商特定排放係數。
- h 溫室氣體散逸性排放總量估計為所計算範疇1及範疇2碳排放量的3%，影響不大。
- i 2023年生物燃料消耗量：0千瓦時；生物燃料二氧化碳排放總量：0千克二氧化碳當量。
- j 由於未使用相關材料，2023年三氟化氮(NF₃)排放量為0。

4 總用水量指我們範圍內物業的用水量，包括飲用水、浴室用水(淋浴、馬桶、水龍頭)、烹飪、清潔及洗衣等、游泳池維護、景觀美化以及其他需要用水的操作。

	單位	2021年	2022年	2023年
廢棄物⁵				
有害廢棄物				
總計	噸	223.0	151.5	139.0
堆填及能源燃燒	噸	不適用	117.7	120.6
轉移	噸	不適用	33.7	18.4
轉移率	%	不適用	22%	13%
無害廢棄物				
總計	千噸	33.9	27.8	40.8
堆填及能源燃燒	千噸	13.3	15.7	28.9
轉移	千噸	20.6	12.1	12.0
轉移率	%	43%	44%	29%
廚餘總量	千噸	16.3	10.0	14.9
堆填及能源燃燒	千噸	2.9	2.6	6.5
轉移	千噸	13.4	7.4	8.4
一次性塑膠⁶				
一次性塑膠廢棄物總量	噸	1,683	1,020	1,038
一次性塑膠消耗強度	克/入住客房間夜	271	150	104
綠色建築				
認證綠色建築	數量	36	36	34

不適用：數據不存在或未收集

附註：

5 廢棄物數據僅包括103間營運的酒店。

a 有害廢棄物包括機油、電池、熒光燈、電子廢棄物、化學品及油漆。該等材料由獲許可垃圾處理公司收集並根據相關國家及地方規定處理。

b 無害廢棄物包括廚餘、紙張、紙板、玻璃、廢棄油脂、塑膠、金屬、肥皂及布草。我們的物業與當地獲許可垃圾處理公司合作。

c 有害廢棄物轉移率按轉移的有害廢棄物除以有害廢棄物總量計算。有害廢棄物轉移包括循環利用。

d 無害廢棄物轉移率按轉移的無害廢棄物除以無害廢棄物總量計算。無害廢棄物轉移包括重複利用、循環利用、能源(厭氧消化)、廚餘堆肥、廚餘轉換為飼料、廚餘通過ORCA機器液化及將剩餘食物捐贈給第三方。

e 廚餘指我們的餐廳及廚房丟棄或未使用的任何食物，包括食物殘渣、果皮、核、未食用、剩餘、變質或過期食物、咖啡渣、茶包、果殼及骨頭。其中不包括廢棄油脂。

f 2023年廢棄物轉化率計算方法有所調整，將能源燃燒自轉移率中剔除。自2023年起，能源燃燒納入堆填。

6 一次性塑膠廢棄物包括塑膠水瓶、客房沐浴瓶、浴室用品、餐飲外賣餐盒、飲料瓶及其他。

社會

		2021年	2022年	2023年
員工				
僱員人數⁷		39,017	40,746	43,556
性別	男性	22,072	23,345	24,634
	女性	16,945	17,401	18,922
年齡組別	30歲以下	12,780	12,769	14,912
	30歲至50歲	20,443	21,297	21,869
	50歲以上	5,794	6,680	6,775
地區	中國內地、香港特別行政區及台灣	24,592	24,191	25,820
	世界其他地區	14,425	16,555	17,736
	中國內地	不適用	19,640	20,930
	香港、蒙古及台灣 ⁸	不適用	4,551	4,890
	日本及韓國	不適用	235	260
	中東、歐洲、印度及美洲	不適用	5,203	5,525
	東南亞及澳大拉西亞	不適用	11,117	11,951
僱員級別	高級管理人員	8	7	6
	職能部門／部門主管一副總裁及以上，但不包括高級管理人員	79	73	70
	高級管理人員／物業執行委員－M4級-M6級	893	921	942
	管理人員－M1級-M3級	7,307	7,494	7,862
	非管理人員	30,730	32,251	34,676
女性席位	員工總數	43%	43%	43%
	高級管理人員	25%	14%	17%
	職能部門／部門主管一副總裁及以上，但不包括高級管理人員	34%	37%	40%
	高級管理人員／物業執行委員－M4級-M6級	40%	39%	39%
	管理人員－M1級-M3級	44%	44%	44%
殘障人士	數量	550	479	542
	員工總數佔比%	2%	1%	1%

不適用：數據不存在或未收集

附註：

7 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。

8 由於在2023年可持續發展報告中進行重新分類，故數字有所修訂。

		2021年	2022年	2023年
新入職僱員				
新入職僱員總數		8,934	11,158	12,576
性別	男性	4,529	6,110	6,556
	女性	4,405	5,048	6,020
年齡組別	30歲以下	6,226	6,891	7,959
	30歲至50歲	2,308	3,733	3,875
	50歲以上	400	534	742
地區	中國內地、香港特別行政區及台灣	7,892	6,334	8,548
	世界其他地區	1,042	4,824	4,028
	中國內地	不適用	不適用	7,234
	香港、蒙古及台灣	不適用	不適用	1,314
	日本及韓國	不適用	不適用	82
	中東、歐洲、印度及美洲	不適用	不適用	1,253
	東南亞及澳大拉西亞	不適用	不適用	2,693
流失率⁹				
流失總人數		9,111	7,906	8,019
性別	男性	5,101	4,431	4,477
	女性	4,010	3,475	3,542
年齡組別	30歲以下	4,637	3,756	4,034
	30歲至50歲	3,998	3,717	3,512
	50歲以上	476	433	473
地區	中國內地、香港特別行政區及台灣	6,274	4,634	5,006
	世界其他地區	2,837	3,272	3,013
	中國內地	不適用	不適用	3,940
	香港、蒙古及台灣	不適用	不適用	1,066
	日本及韓國	不適用	不適用	61
	中東、歐洲、印度及美洲	不適用	不適用	1,175
	東南亞及澳大拉西亞	不適用	不適用	1,777
流失率		22%	19%	19%

不適用：數據不存在或未收集

附註：

⁹ 僅包括自願流失情況：僅指因辭職而離職的僱員人數（不包括內部調職、退休或解僱）。

		2021年	2022年	2023年
學習及發展				
香格里拉學院在線培訓時數		110萬	150萬	250萬
平均每名員工完成的培訓時數		28	36	58
平均每名男性員工完成的培訓時數		不適用	35	55
平均每名女性員工完成的培訓時數		不適用	37	60
平均每名管理人員 (M1及以上級別) 完成的培訓時數		不適用	41	9
平均每名非管理人員完成的培訓時數		不適用	35	70
平均每名僱員培訓支出 (美元)		168	82	58
職業健康與安全				
因工死亡人數		0	0	0
工傷總數		1,041	1,462	1,382
工傷損失日數		10,828	11,655	12,867
全時等量法 (FTE) ¹⁰		43,106	45,765	52,003
僱員工傷率 (每100名全時等量法 (FTE))		2.4	3.2	2.7
社區貢獻				
義務工作	義工人數	22,985	21,776	25,841
	義工時數	115,334	126,115	124,260
	受惠人士	不適用	241,701	138,721
	義工活動數	810	2,410	2,370
項目開支及捐贈	總計	2,692,934	1,588,548	3,187,387
	兒童教育及健康	542,717	785,500	516,697
	環境及氣候行動	43,777	113,928	55,283
	文化及體育	—	—	77,419
	人道主義援助	1,418,440	600,000	2,255,844
	創新	—	—	51,613
	其他 ¹¹	688,000	89,120	230,531
尋味自然				
參與「尋味自然」的酒店數量		94	92	94
「尋味自然」菜單項目		2,227	2,763	1,648

不適用：數據不存在或未收集

附註：

10 全時等量法 (FTE) 指每名全職僱員 (包括與本集團有直接僱傭關係的所有全職、臨時及合約員工) 的等效工時總數。

11 數額包括賓客捐贈的香格里拉會積分。

管治

	2021年	2022年	2023年
賓客體驗			
整體住宿體驗評分 ¹²	83	86.5	89.7
食品安全			
ISO22000：食品安全管理體系及／或危害分析關鍵控制點認證物業	85	90	90
網絡安全			
信息安全漏洞或其他事故	0	1	0
監管機構或其他第三方投訴	0	7	0
收到或支付罰款及處罰	0	0	0

附註：

¹² 整體住宿體驗的定義：賓客對各酒店住宿體驗的平均評分。

香港聯合交易所索引

港交所環境、社會及管治指引		部分	備註
強制披露規定			
歡迎 「住」就綠色 「益」趣生活 「善」發光芒 管治 氣候相關披露 附錄	管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	主席致辭 環境、社會及管治聲明 環境、社會及管治的管治方式 可持續發展績效概覽 氣候相關披露 — 管治、策略
	匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告 匯報原則 我們的可持續發展策略 持份者參與及重要性 — 評估 碳排放 能源 績效表
	匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告 邊界與範圍 — 績效表
「不遵守就解釋」條文			
A. 環境			
層面A1：排放物			
	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	碳排放 — 用水 廢棄物 環境政策

港交所環境、社會及管治指引

部分

備註

關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。		我們的營運重度依賴電力供應商提供的電力，現場發電量有限。廢氣排放在我們營運中實屬輕微。
關鍵績效指標 A1.2	直接(範疇1)及能源間接(範疇2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)強度(如以每產量單位、每項設施計算)。	績效表	—
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)強度(如以每產量單位、每項設施計算)。		—
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)強度(如以每產量單位、每項設施計算)。		—
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。		酒店展示 碳排放 能源
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 廢棄物	—
層面 A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境政策	—
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及強度(如以每產量單位、每項設施計算)。	績效表	—
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及強度(如以每產量單位、每項設施計算)。		—
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 能源	—
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上是否有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 用水	—
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	—	我們主要從事發展、擁有及經營酒店物業及投資物業、酒店管理及相關服務，以及房地產物業之開發及出售。儘管包裝材料並非所產生的廢棄物的重要部分，但我們將制定更全面、更透明的報告框架，以準確獲取我們的包裝廢棄物數據。 欲了解有關與採購貨品有關的包裝的更多資料，請參閱廢棄物一節。

港交所環境、社會及管治指引		部分	備註
層面A3：環境及自然資源			
一般披露	減低發行人對環境及自然資源造成重大影響的政策。	環境政策	—
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及自然資源的重大影響及以採取管理有關影響的行動。	建築及室內設計 「尋味自然」 香格里拉「關愛自然」 項目	—
層面A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	環境政策	—
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	環境、社會及管治的 管治方式 氣候相關披露	—
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘、晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	我們的同事 平等、多元化及包容 人權	—
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	績效表	—
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。		—
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	關愛同事	—
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	績效表	—
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。		—
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	關愛同事	—

港交所環境、社會及管治指引

部分

備註

層面B3：發展及培訓

一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	學習及發展	—
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	績效表	100%的僱員接受強制性培訓。
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。		—

層面B4：勞工準則

一般披露	有關防止童工或強制勞工的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	我們的供應商 人權	有關更多資料，請參閱我們的負責任採購政策、 供應商行為準則及人權政策。
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。		
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。		

營運慣例

層面B5：供應鏈管理

一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。		有關更多資料，請參閱我們的負責任採購政策。
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。		—
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例、向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	我們的供應商	—
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。		—
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察辦法。		—

層面B6：產品責任

一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	安全及保障 食品安全 信息隱私及知識產權	—
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	食品安全管理體系	本集團並無因安全與健康原因召回已銷售或發運的食品的實例。

港交所環境、社會及管治指引

部分

備註

關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	賓客反饋	於2023年，本集團並無接獲任何有關所提供產品及服務而對本集團績效造成重大影響的經證實投訴。
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	信息隱私及知識產權	—
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	賓客體驗 食品安全 我們的供應商	—
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息隱私及知識產權	—
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	反貪污	—
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。		於2023年，本集團並無涉及貪污行為的已審結法律的案件。
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	反貪污 舉報	有關更多資料，請參閱我們的舉報及舉報人保護政策。
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污	自2023年12月起，我們推出反貪污培訓單元，所有員工均須參加。
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來瞭解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	我們的社區 績效表	—
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。		—
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。		—

GRI索引

GRI標準		部分	備註
<i>GRI 2：一般披露2021</i>			
2-1	組織詳細資訊	關於香格里拉	有關進一步詳情，請參閱2023年年報之公司資料一節。
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告 績效表	—
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	邊界與範圍	除另有列明，本報告涵蓋2023曆年或累計年末數據。可持續發展報告與我們的財政年度及年度報告的發佈一致。 有關報告的問題，請聯繫：esg@shangri-la.com
2-4	資訊重編	—	不適用
2-5	外部保證／確信	綜合保證框架 核實聲明	香港品質保證局核實五個目標及2019年基準：僱員工傷率、碳排放強度、能源強度、用水強度、一次性塑膠消耗強度。
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於香格里拉 我們的供應商	—
2-7	員工	我們的同事 績效表	—
2-9	治理結構及組成		有關進一步詳情，請參閱2023年年報以下章節： — 董事會、公司秘書及高層管理人員部分
2-10	最高治理單位的提名與遴選	環境、社會及管治 的管治方式	— 企業管治報告：企業管治職能、董事會、執行委員會、提名委員會、薪酬及人力資源委員會、審核及風險委員會以及管理委員會
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色		—
2-13	衝擊管理的負責人		—
2-14	最高治理單位於永續報導的角色		—
2-15	利益衝突		董事手冊及本集團行為 及道德守則
2-17	最高治理單位的群體智識		有關進一步詳情，請參閱2023年年報企業管治報告內董事培訓一節。
2-18	最高治理單位的績效評估	環境、社會及管治 的管治方式	有關進一步詳情，請參閱2023年年報企業管治報告內提名委員會一節。
2-19	薪酬政策		有關進一步詳情，請參閱2023年年報企業管治報告內薪酬及人力資源委員會一節。
2-20	薪酬決定流程		
2-22	永續發展策略的聲明	主席致辭	—

GRI 標準		部分	備註
2-23	政策承諾	我們的供應商	—
2-24	納入政策承諾	年報	—
2-25	補救負面衝擊的程序	攜手合作	—
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	攜手合作 舉報	—
2-27	法規遵循	—	於2023年，概無發生重大違法違規事件。
2-28	公協會的會員資格	—	香格里拉並非任何行業協會的重要參與者。
2-29	利害關係人議合方針	持份者參與及重要性 評估	—
2-30	團體協約	攜手合作	我們高度重視全面遵守有關就業、薪酬和福利、結社自由及集體談判的法律法規。於2023年，我們49%的同事由獨立工會代表及／或屬於集體談判協議。
GRI 204：採購實務2016			
3-3	重大主題管理	我們的供應商	—
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	本地採購	我們的當地供應商支出保持在80%以上，反映了我們致力於支持當地社區。當地供應商指與物業位於同一國家或地區的供應商。
GRI 205：反貪腐2016			
3-3	重大主題管理	反貪污	—
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	—	綜合保證框架完全納入腐敗相關風險的識別和監測。
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	反貪污	自2023年12月起，我們推出了反腐敗培訓單元，所有員工均須參加。
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	—	於2023年，概無發生任何經證實的腐敗事件。
GRI 302：能源2016			
3-3	重大主題管理	能源 環境政策	—
302-1	組織內部的能源消耗量	績效表	—
302-3	能源密集度	績效表	—
302-4	減少能源消耗	建築及室內設計 能源	由於採取節約及增效措施，能源消耗直接減少了198,630,553千瓦時。這些減少的能源包括電力、燃料、供暖和冷凍水等各類能源。 減少能源消耗量的計算乃基於能源效率，並使用2019年所採用的相同換算係數，以淨能源減少量計算。
302-5	降低產品和服務的能源需求	績效表	—

GRI 標準		部分	備註
GRI 303：水與放流水2018			
3-3	重大主題管理		—
303-1	共享水資源之相互影響	用水 環境政策	—
303-2	與排水相關衝擊的管理		—
303-5	耗水量	績效表	—
GRI 304：生物多樣性2016			
3-3	重大主題管理	香格里拉「關愛自然」 項目 建築及室內設計 環境政策	—
304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於 環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	香格里拉「關愛自然」 項目	—
304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊		—
304-3	受保護或復育的棲息地		—
GRI 305：排放2016			
3-3	重大主題管理	碳排放 環境政策	—
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放		—
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	績效表	—
305-3	其它間接(範疇三)溫室氣體排放		—
305-4	溫室氣體排放強度		—
305-5	溫室氣體排放減量	建築及室內設計 碳排放	作為減排舉措的直接結果，溫室氣體排放量減少了281,673公噸二氧化碳當量。計算包括CO ₂ 、CH ₄ 和N ₂ O氣體。 範疇1及範疇2類別的溫室氣體排放量均有所減少，並使用2019年所採用的相同轉換因子以淨能源減少量計算。
305-6	臭氧層破壞物質(ODS)的排放	—	我們的營運嚴重依賴電力供應商提供的電力，現場發電量有限。廢氣排放在我們營運中實屬輕微。
305-7	氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)，及其它顯著的氣體 排放	—	
GRI 306：廢棄物2020			
3-3	重大主題管理	廢棄物 環境政策	—
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	廢棄物	—
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理		—

GRI標準	部分	備註
306-3	廢棄物的產生	—
306-4	廢棄物的處置移轉	績效表
306-5	廢棄物的直接處置	—
GRI 308：供應商環境評估2016		
3-3	重大主題管理	我們的供應商
308-1	使用環境標準篩選新供應商	— 我們一直致力於可持續發展，並計劃在不久的將來以環保標準篩選新供應商。我們認同將這些標準納入供應商選擇流程的重要性，並正在積極努力實施這些措施。
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	我們的供應商
GRI 401：勞雇關係2016		
3-3	重大主題管理	我們的同事
401-1	新進員工和離職員工	績效表
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	— 總部的全職僱員享有人壽保險、醫療保健、育兒假及退休福利。 向臨時或兼職員工提供的福利達到或超過當地法規的最低法定要求。
401-3	育嬰假	— 育兒假 享有育兒假的員工數目 已休育兒假的員工數目 育兒假後已於報告期內復職的員工數目 育兒假結束後已復職且在復職後12個月仍受僱的員工數目 已休育兒假員工的復職率及保留率
GRI 402：勞／資關係2016		
3-3	重大主題管理	我們的同事
402-1	關於營運變化的最短預告期	— 視具體情況、集體談判協議及當地勞動法而定。

GRI 標準		部分	備註
GRI 403：職業安全衛生2018			
3-3	重大主題管理	關愛同事	—
403-1	職業安全衛生管理系統	關愛同事	—
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	風險管理	—
403-3	職業健康服務	關愛同事	—
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	員工參與	—
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	關愛同事	—
403-6	工作者健康促進	—	通過在員工手冊及／或人力資源門戶網站上提供有關員工福利方案(包括醫療和保健服務)的詳細資料，為員工獲得非職業醫療和保健服務提供便利。 亦提供自願的健康促進服務和計劃，以應對與工作無關的主要健康風險。這些舉措旨在透過各種渠道(包括安全宣傳活動、出版物、廣告牌、討論、分享會以及強制性和專門的培訓計劃)應對特定的健康風險。
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	供應商行為守則	—
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	關愛同事	—
403-9	職業傷害	績效表	—
403-10	職業病	—	於2023年，本集團沒有發生因職業病死亡事件。 香格里拉並無追蹤與職業病有關的案例數目，原因為我們的營運一般不涉及大眾熟知的會導致職業健康問題的高噪音和高粉塵的工作環境。然而，我們會持續監察工作場所的健康與安全狀況，以確保員工的健康，並採取積極措施預防任何潛在的健康風險。
GRI 404：訓練與教育2016			
3-3	重大主題管理	學習及發展	—
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	績效表	—
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	「善」發光芒 學習及發展	—
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	—	所有在2023年10月1日之前加入本組織的全職或兼職同事均將於2023年期間接受定期績效及職業發展考核。

GRI 標準		部分	備註
GRI 405：員工多元化與平等機會2016			
3-3	重大主題管理	平等、多元化及包容性	—
405-1	治理單位與員工的多元化	績效表	—
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	—	管理人員(女性與男性比例)：0.95:1 非管理人員(女性與男性比例)：1.03:1
GRI 406：不歧視2016			
3-3	重大主題管理	我們的同事 人權	—
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	—	本年度，並無發生任何違反反歧視規定而對本集團業績造成重大影響的事件。
GRI 408：童工2016			
3-3	重大主題管理	我們的供應商 人權	—
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	我們的供應商	—
GRI 409：強迫或強制勞動2016			
3-3	關鍵問題管理	我們的供應商 人權	—
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點及供貨商	我們的供應商	—
GRI 413：當地社區2016			
3-3	重大主題管理	我們的社區	—
413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	我們的社區	我們所有酒店(未全面營運的酒店除外)均積極參與當地社區參與及發展計畫，其中包括酒店層面的兒童教育及健康、環境保護、支持婦女及老年人等舉措。

GRI 標準		部分	備註
GRI 414：供應商社會評估2016			
3-3	重大主題管理	我們的供應商	—
414-1	使用社會標準篩選新供應商	—	我們一直致力於可持續發展，並計劃在不久的將來以社會標準篩選新供應商。我們認同將這些標準納入供應商選擇流程的重要性，並正在積極努力實施這些措施。
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	我們的供應商 人權	—
GRI 416：顧客健康與安全2016			
3-3	重大主題管理	香格里拉「安心守護 承諾」 賓客體驗 食品安全	—
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	安全及保障 食品安全管理體系	我們100%的酒店物業通過防火及生命安全、工程及安全方面的營運審核。 98%的酒店通過食品安全審核。未通過的酒店已圓滿完成整改行動計劃。 100%的中高風險品類餐飲供應商遵守我們食品安全審核。
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		於2023年，並無發生與產品及服務的健康與安全影響有關的違規事件。
GRI 418：客戶隱私2016			
3-3	重大主題管理	信息隱私及知識產權	—
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	—	於2023年，並無發現與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴。

核實聲明

核實目的

香港品質保證局受託於香格里拉(亞洲)有限公司對其在2023可持續發展報告中所闡述的可持續發展表現指標進行獨立驗證。該些可持續發展表現指標代表香格里拉集團(「香格里拉」)即香格里拉(亞洲)有限公司及其子公司和附屬公司於2023年1月1日至2023年12月31日期間的可持續發展表現。核實的目的是對在報告中所披露的可持續發展表現指標的準確性提供獨立意見，並作出有限程度的保證。

核實範圍

香格里拉委託香港品質保證局核實以下可持續發展表現指標：

- 能源強度(千瓦時/平方米)
- 碳排放強度(千克二氧化碳/平方米)
- 用水強度(立方米/入住客房間夜數)
- 一次性塑膠消耗強度(克/入住客房間夜數)
- 僱員工傷率(每100名全時制人員的事故數目)

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000(修訂版)，歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》執行。收集核實證據的幅度是根據進行有限保證的原則而制定，以確保能擬定核實結論。

香港品質保證局的核實過程包括：

- 檢視收集、分析、總結和報告可持續發展表現數據和資料的內部管理流程。
- 訪問負責處理數據和資料的人員。
- 根據風險為基礎的抽樣計劃核實所抽樣本的原始數據和資料的支持證據。

獨立性

我們的驗證活動是獨立且公正的。香港品質保證局在誠信、公正和保密方面的行為準則得到嚴格遵守。

結論

基於執行的核實程序和獲得的證據，香港品質保證局沒有發現到任何證據使我們相信所選的可持續發展表現指標：

- 出現不正確；和
- 無法如實地反映香格里拉的可持續發展表現。

香港品質保證局

沈小茵

沈小茵
審核主管
2024年3月