



# 以诚服务

## 《行为守则》



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



# 行政总裁致辞



香港上海大酒店拥有全球多个顶级豪华酒店及物业。我们成功建立了享誉全球的知名品牌。旗下公司以品牌的独特定位为本，力求以卓越服务为品牌不断增值。

公司的声誉可直接影响宾客、消费者和住户对旗下服务及产品的看法和评价。良好商誉往往需要经年累积，但这个美好成果却可被一件小事瞬间摧毁。我们的成功建立于我们的品牌发展和声誉之上。每位员工都有责任好好保护我们的品牌和声誉。

“坚守诚信，正直行事”绝非仅为维护品牌发展和声誉需要、或为避免牵涉法律问题而遵从的原则。它是公司赖以发展的重要基石，是让我们能自豪地工作、真正尊重他人、言出必行地做正确的事的行事原则。

只要大家都能信守承诺，我深信公司必定能够继续获得各位股东的信任和支持。我们会秉持诚信，开创下一个光辉150周年。感谢大家的不懈努力。

郭敬文  
行政总裁

# 目录

《行为守则》	1
行政总裁致辞	2
《行为守则》简介	4
我应在什么情况下提出疑问?	7
“真诚”汇报	8
违反守则	10
<b>HSH员工</b>	<b>12</b>
充满爱与积极的工作环境	13
公平公正地看待任何人	14
多元及包容	16
与同事及朋友一起工作	17
性骚扰与欺凌	18
<b>我们的工作场所和团体</b>	<b>20</b>
保护我们的品牌和声誉	21
保护我们的财产和资产	22
保护我们的保密信息和个人资料	24
营业场所的安全	26
买卖公司股票	27
网络世界、社交媒体及社交网络	28
人权、环境和社区承诺	29
<b>我们的商业实践</b>	<b>30</b>
精准记录和报告信息	31
杜绝贪污贿赂	32
提供及接受礼品、款待和其他福利	34
如何看待竞争对手	36
避免利益冲突	38
与供货商和第三方保持适当关系	40
遵守法律	41
<b>术语表</b>	<b>42</b>
<b>《行为守则》附录</b>	<b>43</b>

# 《行为守则》简介

---

## 什么是《行为守则》

---

香港上海大酒店有限公司及其子公司（简称“HSH”或“本公司”）承诺根据守则所述原则开展业务：

- | 严守诚信原则
- | 尊重历史和传统
- | 维护最佳品牌形象和声誉
- | 为未来创建涵盖最优质资产的投资组合

《行为守则》系基于我们的核心经营理念。借着设立一系列指导原则和工作守则，《行为守则》旨在帮助你识别并解决日常工作中出现的诚信及合规性问题，并针对员工的预期表现提供各种实用建议。

董事会已批准采纳《行为守则》。

---

## 寻求支持

---

为便于参考，《行为守则》每一小节均附设“寻求支持”和“工具和资源”提示栏。员工应注意，某一特定情况或会牵涉到本《行为守则》的多个章节内容。详情可参阅第7页的“勇敢提出疑问”指引。

---

## 政策、程序、手册、说明书和指引

---

公司的各项政策、程序、手册、说明书和指引文件（统称“公司政策”）包含《行为守则》各所述范畴的更具体指引。这些文件持续更新。《行为守则》将包含适用公司政策的索引。

请确保在培训过程中了解适用于你和你的工作范畴的规则，并时刻遵循有关规则。倘因当地习俗、规范、规则或条例不同而导致《行为守则》与当地要求出现分歧时，员工应按照符合更高行为操守要求原则的规定行事。违反任何公司政策将被同时视为违反《行为守则》规定。



---

## 《行为守则》适用对象

---

《行为守则》适用于全球所有员工、董事会成员、代理、顾问、合约员工、短期员工，以及代表HSH或为其行事的其他人士。



THE PENINSULA  
HOTELS



THE PENINSULA  
BOUTIQUE



---

## 培训和确认

---

公司会为新入职及现有员工提供有关《行为守则》及相关主题的培训。员工需确认其已接受培训及/或收到本《行为守则》文件。

---

## 主管人员及经理

---

作为一名主管或经理，你必须以身作则，为公司和同事树立榜样：

- | 当公司采纳或更新《行为守则》和公司政策时，你应积极承诺遵守
- | 请谨记，你的一言一行都代表公司
- | 推广正面包容的工作文化
- | 鼓励团队成员以公开透明为原则行事，并以此建立互信
- | 协助同事了解《行为守则》的宗旨并据此行事
- | 重视任何员工或商业合作伙伴就我们员工的行为所提出的疑问





# 我应在什么情况下 提出疑问？

我们依赖员工作出正确决定及行动，共同维护HSH的诚信文化

- | 本《行为守则》并非“百科全书”。它无法涵盖你可能会遇到的每一难题。员工必须本着个人诚信和良好的判断力，处理相关问题
- | 即使我们察觉到有些事情看起来不太对劲，有时亦难以决定应否就此提出疑问。其实，有些方法可让你以间接方式表达关注
- | 当你对某一决策或行动是否符合公司的价值观及公司政策抱有怀疑时，请进行以下快速测试，以评估你应否就事件提出疑问

## 快速测试



### 法律

该行为或决策是否合法合规？



### 价值观

该行为或决策是否符合《行为守则》的精神？



### 财产

你是否会以相同方式处理自己的财产和私人信息？



### 媒体

倘若相关事件被报纸或社交媒体报导，你是否因此感到不安？



### 道德观念

这是否符合你的个人价值观？



### 感觉

它能让你“心安理得”吗？还是令你不安？



### 安全

你和其他人的处境是否安全？



### 家庭

你是否会要求你的家人采取同一行动？

回答任何一条问题时，若你心感不安或难以决定应如何回答，即表示你应向他人寻求协助，告知他人你心目中的疑问/顾虑。

# “真诚” 汇报

若你观察到或怀疑出现任何《行为守则》的潜在或实际违规行为，以下考虑因素可帮助你作出正确决定



## “真诚”

“本着真诚”作出汇报，指不带恶意地如实汇报有关情况

1

| 本公司会正视所有就《行为守则》的解释及应用所提出的查询，并以保密方式及时作出相应评估

| 员工必须本着真诚作出汇报。不得为散布虚假信息或不当意图而作出汇报。故意提供虚假、恶意或具误导性陈述或报告的任何员工可被施予纪律处分

| HSH的政策规定，任何人不得向本着真诚提出疑问的人士作出任何报复行为



## 如何汇报

勇于表达心中想法，是揭发不当行为、保护本公司利益的其中一个最有效方式

2

| 面对面报告



你的主管、经理、总经理或人力资源部  
如涉及重大违规：  
集团人力资源部、审计及风险管理部或集团法务部

| 书面汇报（邮寄）



审计及风险管理部  
香港上海大酒店有限公司  
圣佐治大厦8楼  
雪厂街2号  
香港中环

| 电邮



speakup@peninsula.com

| 电话



(852) 2840 7308





## 保密及匿名汇报

本公司会对涉事人员的身份予以保密

# 3

- | 员工可放心以具名方式汇报。我们将谨慎处理所有报告
- | 本公司仅会在以下情况下与第三方分享你的个人信息：就你提出的问题作跟进处理；在法律要求下；为开展内部调查
- | 对于匿名报告，HSH及/或电话接听人概不承诺会向报告人作出响应；由于报告以匿名方式作出，本公司一般需要花更长时间去评估报告是否本着善意/基于可靠信息作出



## 违规报告的跟进行动

本公司会认真看待所有报告，并将资料存盘

# 4

- | 本公司会展开讨论，确认报告指控是否属实
- | 若证明违规情况属实，有关负责人将征询人力资源部意见，确定应采取的具体纪律处分或纠正行动
- | 纪律处分或纠正行动的选择取决于违规行为的性质及严重性，包括：
  - 与主管或经理讨论员工应有的行为
  - 绩效改进计划
  - 停职调查
  - 书面警告
  - 终止聘用或实时解雇



## 收到汇报时，应如何处理？

具体程序取决于事件的性质及严重性

# 5

- | 请确保对事件保密，并向你的主管、经理、总经理或人力资源部报告
- | 若预计行动会牵涉广泛层面，可将事件交由集团人力资源部、集团法务部及/或审计及风险管理部处理
- | 通知报告人事件已获妥善跟进，并已向上级汇报

# 违反守则

《行为守则》所载列的各项指引，旨在预防违规情况出现

## 怎样构成“违规”？

任何违反《行为守则》规定（包括每一“正确行为”及“不当行为”项下的指引、“常见问题”一节中的答案）的行为，均会被视为《行为守则》违规行为。违反《行为守则》可能会导致终止聘用或其他纪律处分。本公司亦会对以下个人作出纪律处分：

- | 授权作出或参与《行为守则》违规行动的个人
- | 对违规人士监管不当或疏于监管的个人
- | 未能汇报违规情况或隐瞒违规相关信息的个人
- | 意图对汇报疑似违规情况的员工进行报复的个人

同样地，违反公司政策亦可导致员工被终止聘用或被施予其他纪律处分。

## 正视欺诈问题

在很多情况下，违反《行为守则》的行为本身亦构成违法行为（例如欺诈罪行）。欺诈指为个人或第三方利益而故意施予欺骗手段的任何行为；这些行动可导致HSH或另一方蒙受损失。如虚假陈述、伪造记录或开支申报文件、滥用公司信息或盗窃等。

这些行为均可构成欺诈。涉事人不但会被解雇，更有机会面临刑事检控。



### 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部



### 工具和资源

- | HSH或各酒店或物业员工手册
- | 《反欺诈政策》





## 常见问题

问：倘若我汇报的疑似违规个案经查证确认并无其事，我会否因此惹上麻烦？

答：不会。我们鼓励员工本着善意汇报任何违法或不合道德原则的个案或潜在个案。仅当员工汇报其已知为虚假、不完整、具误导性或涉及夸大成分的个案时，员工才有可能被施予纪律处分。

问：公司会否就匿名指控进行调查？当人们选择以匿名方式提出指控时，他们会不会是想藉此找别人麻烦？

答：某些情况下，员工确实会对以具名方式作出汇报的做法感到不安。

我们鼓励员工以具名方式汇报个案，以助公司加快调查进度。尽管本公司定必严肃处理所有违规情况，我们往往难以就匿名投诉展开深入调查。若确知任何员工试图通过虚假指控损害或诽谤另一名员工或公司，该员工将被施予纪律处分。

问：我收到一份匿名电邮，其中载有就某同事的不当行为所作出的正式投诉。我应该怎么做？

答：将投诉转发给人力资源部相关人士或总经理。如有需要，可征询集团人力资源部意见。在收到进一步指示前，请依循正规程序（包括对事件保密）作跟进处理。





充满爱与积极的工作环境

13

公平公正地看待任何人

14

多元及包容

16

与同事及朋友一起工作

17

性骚扰与欺凌

18

HSH员工

# 充满爱与积极的工作环境

每位员工都应能够在充满积极的安全工作环境下工作

## 职业健康及安全

我们致力为员工提供一个安全的工作环境，力求做到零死伤及零职业病个案。

除确保自身安全外，我们亦应合力保障各同事、承包商、宾客、消费者和住户的安全和身心健康。我们应遵守职业健康及安全规定，确保自身及同事安全。

## 充满积极的工作环境

《行为守则》就如何持续提供一个充满积极的工作环境、如何尊重和关爱他人提供了多项指引和建议。一个充满积极的工作环境，对于吸纳及挽留优秀员工、建立具生产效能的专业团队极为重要。

所有员工必须以诚待人、彼此公开、信任，并恪守诚信原则。



### 工具和资源

- | 本地职业健康及安全程序
- | 危害分析重要管制点 (HACCP) 程序

## 使用非法药物

我们致力为员工建立一个“零毒品”工作环境。员工、承包商及顾问不得在本公司旗下物业内服用任何非法药物，亦不得在受此等药物影响的情况下参与本公司业务运作。

### 正确行为

- | 在工作时间内，依循个人操守最高标准行事
- | 遵守职业健康及安全法例和规则，以及与安全事宜相关的公司政策

### 不当行为

- | 身处工作场所期间，受非法药物影响及/或因药物影响而陷入神志不清状态
- | 吸烟（在指定吸烟区除外）
- | 参与打斗，或对其他员工、供货商、宾客或住户作出具威吓性行为
- | 作出侮辱他人的言论或言语上的骚扰
- | 于工作时间内或利用公司设备下载、串流、阅览或发布色情或其他具冒犯性的内容
- | 故意损害公司或宾客财产
- | 于工作时间内，以涉及性的话题与员工或其他人士开玩笑，或向其作出不当的性要求
- | 携带武器上班

# 公平公正地 看待任何人

你应公平公正地看待与你接触的所有人

## 严禁作出歧视行为

本公司绝不容忍任何形式的歧视行为，不论这些行为是针对员工、宾客还是第三方作出。歧视指的是在未考虑任何个人的特质或业务需要的情况下，基于种族、年龄或性别等因素而以不公平方式对待他人的行为。

歧视可分为直接或间接歧视。任何形式的歧视都令人无法接受。当任何人基于年龄、种族、肤色、国籍、外貌、宗教、精神不健全或身体残疾、性别、性取向、怀孕、婚姻状况、家庭状况或退伍军人身份而遭受较差待遇时，其即受到“直接歧视”。当适用于所有人的内部政策、规则或要求会对某一特定群体产生不利影响时，便出现所谓的“间接歧视”情况。

## 中伤

当某人故意煽动其他人对另一人的仇恨、严重鄙视或强烈嘲讽他人，即构成中伤行为。可构成中伤的事例包括：一群同事公开嘲笑某一身有残疾的同事。本公司绝不容忍任何中伤行为。



### 寻求支持

如你正遭受歧视、中伤或使人受害的歧视，你或许会感到不安或害怕。你应立即将你的处境告知：

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部

## 使人受害的歧视

可构成“使人受害的歧视”的事例包括：某些人因为你曾就某一歧视行为作出投诉或对受歧视的受害人施予援手，而使你遭受较差甚或不利待遇，即可能构成“使人受害的歧视”。本公司绝不容忍任何形式的恐吓或威胁行为。

### 正确行为

- | 聘用员工时，应考虑员工的特质、工种的既定要求、员工是否胜任以及业务需求
- | 提醒同事，本公司严禁任何人基于性别或年龄对员工或宾客作出歧视行为
- | 考虑不同背景人士的福利和需求
- | 了解有关向残疾人士提供无障碍环境的本地法律要求

### 不当行为

- | 就任何工种或职位制定性别、年龄或种族限制
- | 建议同事及团体成员采纳“非正式的”聘用条件，例如种族或性别
- | 限制聘用符合岗位要求的孕妇（或计划领养小孩的人）或不考虑提升此类员工



### 工具和资源

- | HSH或各酒店或物业员工手册
- | HSH电子学习平台





## 常见问题

问：我正在为某酒店物色一名前台职员。大部分前台职员都很年轻。我能否将此项条件列入工作要求？

答：不可以。你只能够在工作要求中加入出任该职位所需要具备的技能。我们应公平对待任何年纪的申请人，确保所有人机会均等。

问：Jessica刚获提升为我们的团队主管，而我颇肯定她能够升任为主管，是因为她的兄弟是某部门主管。当有其他似乎更胜任主管一职时，她获得晋升是否公平？

答：所有升职安排均基于员工的个人表现（包括其具备的技能、表现、经验、行为和态度），并需符合接班人计划的基本方针。所有候选人均可就其申请索取及接收评核人意见。如对升职安排有任何疑问，应先向人力资源部查询。

问：我正在为一个需要在周末长时间工作（轮班制）的职位物色合适申请人。其中一位申请人是单亲妈妈，孩子年纪尚幼。

虽然她有丰富的经验和资历，但我不认为她能妥善协调时间。我应该“礼貌上”面见该申请人，还是直接取消其候选资格呢？

答：作出以上假设的行为本身，已违反《行为守则》要求；在不少国家/地区，该行为更会构成违法行为。你不能基于申请人的个人状况（例如家庭状况）歧视申请人或作出任何假设。每个人都应获得公平应聘的机会。聘用决定应以候选人的质素为依据。在此情况下，你必须向所有申请人提供该职位周末轮班时间要求的相关信息。申请人是否符合有关要求，必须由申请人自行判断，并经由负责面试的评核人加以评定。

问：我听过一位同事就其中一位住户的性取向开玩笑（他有一位男性伴侣）。住户有时候也以玩笑响应。我该怎么办？

答：你应提醒你的同事，这种性质的玩笑不符合我们的企业文化。若你不愿直接向你的同事作出“善意提醒”，你可将有关情况告知你的经理或人力资源部同事。

# 多元及包容

## 持守合乎道德和包容的文化

### 共建多元文化

我们致力建立一个包含多元文化、讲求互相包容的工作环境。我们欢迎拥有不同背景和经验的男士加入HSH大家庭。我们承诺提供平等就业机会。处理职位申请人及员工的雇佣事宜（包括招聘和升职）时，我们不会以其年龄、种族、肤色、国籍、外貌、宗教、残疾、性别、性取向、怀孕、婚姻状况、家庭状况或退伍军人身份作为考量。我们承诺公平看待每一位职位申请人及员工。

所有员工应以礼相待及互相尊重。所有员工应确保其言行不会冒犯他人。

### 正确行为

- | 吸引并挽留全球优秀人才，建立一个包含多元文化的专业团队，为企业注入创新思维
- | 建立一个提倡尊重同事、合作伙伴、供货商、宾客和住户的工作环境
- | 与同事和承包商携手合作，善用他们的才能、技能和经验
- | 坚守承诺，共建多元企业文化

### 不当行为

- | 开带有成见或具冒犯性的玩笑
- | 以贬损性言词提及任何种族、年龄、性别、宗教、少数民族或残疾问题
- | 作出任何形式的性暗示，包括评论、玩笑或图片
- | 不尊重或冒犯他人



### 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部



### 工具和资源

- | HSH或各酒店或物业员工手册

# 与同事及朋友 一起工作

以开诚布公的态度建立合作关系，共建互惠互利的工作环境

## 工作关系

透明公正的制度，是员工发挥良好表现的重要基石。员工发展成为情侣、伴侣或夫妇，又或直系亲属相继在同一家公司任职的情况，可谓屡见不鲜。有鉴于此，我们已制定若干保护政策，确保公司不会受徇私、性骚扰或涉及员工士气的问题或相关指控影响。

在任何情况下，你都应以恪守诚信为原则。如未能找到合适的解决方案，可向你的主管、经理或人力资源部寻求支持。若出现潜在利益冲突情况，本公司有权将涉事员工调职或更改汇报机制及相应负责人（尤其是当涉事员工在同一部门工作时）。

## 正确行为

- | 倘若你与同部门或处于监管领导地位的另一名员工发展恋爱关系，请向人力资源部以及你们各自的主管和经理披露有关情况。
- | 推荐一名申请人成为员工时，应披露你与该申请人之间曾经存在的任何关系
- | 工作时，保持专业谨慎行事

## 不当行为

- | 假设你能够在不影响工作的情况下，自行管理与同事之间的私人关系



# 性骚扰与欺凌

我们绝不容忍任何形式的性骚扰或欺凌

## 性骚扰与欺凌

骚扰和欺凌包括会令他人不舒服、感到受威胁或被歧视的任何口头、肢体或涉及性方面的行为。

在许多国家，骚扰和欺凌都是违法行为，可导致个人及公司受到处罚。

切勿将工作场所中的骚扰和欺凌行为与为个人或团队发展而作出的建设性反馈、工作表现指导或与工作相关的行为混为一谈。

## 正确行为

- | 防止工作场所内出现任何形式的骚扰，创建一个无欺凌、无骚扰的环境
- | 尊重同事的权利，并礼貌、专业地对待每个人
- | 坚定清晰地说“不”，告知骚扰者停止作出任何不当行为



## 寻求支持

若你正受到骚扰或欺凌，你或会感到不安或害怕。你应立即将你的处境告知：

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部

## 不当行为

- | 威胁或恐吓同事、承包商、临时工或宾客。
- | 严禁作出的违规行为包括：

### 性骚扰

- 不受欢迎的肢体接触，例如拥抱、亲吻或触碰
- 盯着他人看或以色迷迷的眼光看着他人
- 擦碰他人身体任何部分
- 就某人的私生活提出冒犯性问题
- 涉及性的冒犯性行为、建议或玩笑
- 带有性暗示的图片、海报或电邮
- 涉及性的侮辱、嘲弄或咒骂
- 不受欢迎的要求
- 挑逗性地吹口哨
- 淫秽的电话、短讯或电邮
- 猥亵暴露
- 性侵犯
- 上级违法提供工作便利，以作为下级提供性服务的回报
- 不公平对待某一性别人士，使人在充满敌意的环境下工作

### 欺凌

- 叫喊
- 咒骂
- 轻视
- 干扰或妨碍他人在指定时间内完成工作



## 工具和资源

- | HSH或各酒店或物业员工手册
- | HSH电子学习平台





## 常见问题

问：我收到某一同事向我发出的多个短讯及电邮，邀请我外出用膳。因为他的职级比我高，我认为赴约是比较合适的做法。看来他是对我有意思；而他的邀请看起来亦与工作无关。可是我并不打算与他发展恋爱关系。

答：你应直接告诉他你的想法，然后向他发出一封正式电邮，请他不要再发出任何用膳邀请电邮。若会面与工作有关，请他安排在工作场所内与你会面，见面时你的经理亦应陪同出席。

问：我正受到骚扰或欺凌，我该怎么做？

答：若你认为你正受到骚扰，或你知晓其他人士正受到骚扰，你应立即通知你的主管、经理或人力资源部。

问：在昨天的团队会议上，其中一位成员Lesley问了一条问题。我的主管以“Lesley总是问这些蠢问题”等类似说话回应。我并不是第一次见到这种情况。我不知道

Lesley有什么感觉，但这种说法让我感觉很不舒服。我该怎么做？

答：若主管的说法让你感觉不舒服，作为当事人的Lesley大概亦会因此感到不快。你应鼓励Lesley告诉他的主管、直属经理或人力资源部。我们所有人都有责任实践《行为守则》规定。即使你就此作出汇报，你也不会因此受到任何影响。

问：我的经理总是随意更改工作的完成期限，以致我总是要加班工作。他亦经常向我作出警告，并充满优越感地命令我做这做那。他似乎完全漠视我所付出的努力。我真的感觉很焦虑和劳累。我该怎么做？

答：让员工感觉受尊重、自愿参与工作是非常重要的。若这些行为让你感到焦虑，你应首先考虑将情况告知你的经理。若你不希望直接告诉你的经理，又或与经理商讨后仍未能解决问题，请将情况告知你的部门主管或人力资源部。





保护我们的品牌和  
声誉

21

保护我们的财产和  
资产

22

保护我们的保密信息  
和个人资料

24

营业场所的安全

26

买卖公司股票

27

网络世界、社交媒  
体及社交网络

28

人权、环境和社区  
承诺

29

## 我们的工作场所和团体

# 保护我们的 品牌和声誉

维护品牌形象和声誉是公司的核心营运策略

## 我们的品牌和声誉

公司的品牌形象和声誉建立于多年来的优质服务 and 殷勤招待之上。我们必须谨慎处理任何可能会影响品牌形象和声誉的事情。作出职权范围内的任何行动或决策前，请仔细考虑这些行动或决策会对品牌形象和声誉带来什么影响。相关情况包括：

- | 在宾客前的言行，包括衣着准则、专注度、用语和声调
- | 在电邮、营销材料或向公众发布的任何文件中使用我们的标识、公司名称和企业品牌标记

## 我们的知识产权

与HSH拥有的实体资产一样，知识产权也是HSH财产的一部分。

我们应保护HSH的知识产权，严禁任何未经授权使用。知识产权的种类包括：

- | 我们的标识、商标或专利
- | 租务、酒店和餐饮折扣
- | 保密/专属信息，例如营销和销售计划、策略或项目

## 正确行为

- | 在工作时间、以职员身份在外履行职务或出差时，应注意自己的一言一行
- | 与任何其他方作官方通讯时，应按照最新的品牌指引行事
- | 确认你是否获授权使用特定图片、视频、音频、设计、概念或标识

## 不当行为

- | 声明或暗示你是公司代言人（经明确许可除外）
- | 未经许可，在非官方材料上使用我们的标识
- | 在工作时间或工作时间以外或社交媒体上就公司或品牌作出任何不恰当评论
- | 代表公司进行活动或办理业务，不专业行事



### 寻求支持

- | 企业事务部
- | 集团法务部（与使用特定版权材料的许可相关的问题）
- | 集团营销部——半岛酒店



### 工具和资源

- | HSH或各酒店或物业员工手册
- | HSH数码和社交媒体指引
- | HSH品牌指引

# 保护我们的 财产和资产

每个人都有责任保护我们的财产和资产

## 公司财产和资产

我们有责任妥善使用公司财产（包括供职员使用的任何设备、我们拥有和管理的地产）。

我们相信你会作出良好判断，妥善保护公司各项财产，防止其丢失、被盗、被滥用或损坏。上述财产包括手提电脑、公司信用卡、机械、设备，以及软件、系统和专属信息等无形财产。

我们的房产应获妥善管理，确保其免于受损。我们应按最高标准保养一切房产。

## 正确行为

- | 汇报公司财产或资产的损失
- | 确保公司财产在适当和良好条件下获得妥善保管
- | 确保私人利用任何公司资源的行为不会对你的工作表现构成不利影响或在工作场所引起混乱

## 不当行为

- | 造成公司财产的损坏，或疏于指出需要保养或存在潜在风险的任何范围。
- | 订定涉及公司资产的任何欺诈性或非法交易
- | 离职时带走公司资产
- | 允许作出任何有损信息、设备或系统完整性的行为，或违反公司的软件许可规定



## 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部



## 工具和资源

- | HSH或各酒店或物业员工手册
- | 信息科技安全指引
- | 信息科技政策和程序





## 常见问题

问：有权接触酒店现金库存的餐饮收银员急需借款。在其他人不知情的情况下，他从零用现金流中拿走了一千美元，并在第二天清还款项。这种行为可以接受吗？

答：不可以。虽然员工已将欠款归还，任何未经授权的“借款”都构成盗取HSH财产的行为。有关行为已违反《行为守则》规定。

问：某经理经常要求某直属下级花一至两个小时，协助他整理其住宅改造文件。该名经理每周总会提出此要求数次。该名经理认为这一额外工作不会影响直属下级履

行HSH的职责，而这位直属下级亦不介意提供协助。

答：该名经理的住宅改造是一项私人活动。因此，经理不应要求任何HSH员工花时间办理其私人事务。这是滥用员工时间的行为。

问：前台职员碰巧看到一位老朋友在办理半岛酒店的入住手续（仅住一晚）。当时已经是夜深，而酒店还有空房。前台职员想向他的朋友提供免费房间。

答：除非前台职员获特别授权，提供免费房间会被视为不当使用HSH资产。

# 保护我们的保密信息和 个人资料

信息是我们最有价值的资产之一，保护信息是我们的共同责任

## 我们的保密信息

所有员工都有义务管理并保护公司的数据和信息。有关规定在受聘期间和离职后同样适用。

员工在履行职责期间创建或获取的信息，均属公司财产的一部分。例如：

- | 个人信息及员工薪资
- | 宾客和消费者信息
- | 商业秘密、策略、预算、预测及盈利
- | 公司手册、政策和程序、商业流程及信息系统
- | 知识产权和专门技术
- | 客房价目、销售数据和营销信息

### “需要知道”原则

本公司致力保护任何人士的私隐。有关宾客和消费者的信息（包括谁入住了我们旗下物业）仅应披露予为履行职责而需要知道此类信息的同事。

## 个人资料

宾客及消费者的信息（包括他们的个人资料、何时于何地入住公司旗下物业、与他们入住相关的信息）必须被视作为最高机密信息。本公司亦管有大量与住户、健身俱乐部会员以及我们所管理的俱乐部的会员相关的信息。

受法律和合同约束，我们有责任将任何人士的个人信息保密。违反保密守则将为公司招致法律和财务后果，并有损公司声誉。

### 正确行为

- | 披露信息前，应确认要求取得信息的人员符合接收该等信息的资格
- | 保护你认为需要保密的所有信息，即使上面未标注“保密”字眼
- | 进行市场调查时，仅使用合法资源
- | 在受聘期间及离职后，妥善保护保密信息

### 不当行为

- | 为业务需要以外的其他目的使用保密信息
- | 接收任何未获授权接收的保密信息



### 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部



### 工具和资源

- | HSH资料私隐手册
- | 信息科技安全指引和信息科技政策和程序
- | HSH数码社交媒体指引
- | HSH或各酒店或物业员工手册
- | HSH保密协议（“保密协议”）





## 常见问题

问：我即将离开HSH到另一家酒店集团工作。我打算带走一些业务演示文件、销售联络列表和宾客数据，这样我便无需再花时间完成同类的事前准备工作。这样做有错吗？

答：是的。有关行为已违反《行为守则》及雇佣合约规定。你亦可能需要由此负刑事责任。你不能为了新工作而带走或发送保密信息至你的私人电邮账户。

问：我发现其中一位VIP宾客是社会名流。我能否在社交媒体上发布这一信息？

答：不能。你有责任保护所有宾客的隐私，不论他们的身份地位如何。

问：我管有一些标明为“保密”的宾客和住户信息。我认为将有关信息披露予其中

一位供货商，将极有助于开展营销计划。我能这样做吗？

答：宾客和住户信息应始终保密。将该信息提供予供货商，将为宾客/住户以及你自己带来损害。详情请向集团法务部查询。除非为合法商业目的，并已在个人资料收集声明中披露有关情况，任何员工不得与其他方分享保密信息。在供货商取得该等信息前，我们亦需与其另行签订一份保密协议。

问：某位朋友经常向我查探HSH集团动向。我该怎么做？

答：你可与其分享有关大酒店、房地产或俱乐部的信息，并邀请他们自行查阅我们的公开数据（例如年度报告、通讯等）。切勿向他们披露本公司的任何保密信息。

# 营业场所的安全

本公司致力确保宾客、消费者和员工能够在安全环境下进行各种活动

## 宾客的安全事宜

你必须确保将任何不寻常或可疑情况告知主管、经理或保安人员。

## 经营场所的安全事宜

执行日常职务期间，应时刻顾及同事、宾客以及营业场所的安全。示例包括：

- | 进入一线部门或后线部门，设置保安措施
- | 留意无人看顾及尚未检查的行李
- | 立即汇报危及营业场所安全的情况
- | 确保紧急出口保持畅通，并确保出口、楼梯和消防通道无任何障碍物

## 正确行为

- | 尽快向经理汇报任何怀疑财产损失、滥用或失窃个案，不论该等财产是属于公司、宾客、消费者还是员工
- | 若宾客、消费者和住户故意或意外遗下任何物品，应妥善记录这些物品的数据
- | 确保进入后勤办公室的访客由获授权团队成员妥为陪同出入指定范围
- | 进行危机管理训练

## 不当行为

- | 将公司或宾客财产置于不安全位置
- | 未经明确许可，擅取或挪用为宾客准备的物品



## 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部



## 工具和资源

- | 本地职业健康及安全项目
- | HSH事故报告政策
- | HSH保安和风险手册
- | 风险管理文件



## 常见问题

问：最近在我们酒店或物业发生了一场小火灾；幸而没有人因此受伤。但经理却请我们不要将这件事告诉别人。这正确吗？

答：必须向保安总监和总经理汇报该事故。他们有责任向事故委员会及相应的保

险公司汇报有关事故。若员工未能妥为汇报，我们便无法预防类似事件再次发生。若事件随后被媒体报导，我们的声誉也会因此受损。



# 买卖公司股票

作为一家上市公司，我们必须遵守证券交易所的上市规则

## 内部信息

在受聘期间，你或会获悉有关本公司、消费者、合伙人或供货商的非公开信息。这些信息被统称为“内部信息”。这类信息具有商业敏感性，可能会影响我们的股价。

若你管有此类内部信息，你不得买入或卖出HSH股票或其他证券（例如票据或债券），亦不得为满足自身利益或他人利益而以任何方式使用此类信息。违反以上守则或会为你和HSH招致法律和财务责任，包括被香港证券及期货事务监察委员会以干犯刑事罪行名义检控。

## 正确行为

- | 尽力维持信息的保密性

## 不当行为

- | 与你的朋友、家庭成员或不“需要知道”的任何人分享内部信息
- | 委托第三方代为买卖股票



## 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 集团法务部



## 工具和资源

- | 确认表——买卖HSH股份
- | HSH内部信息升级政策



## 常见问题

问：若我知悉HSH正开发新楼盘，我能在交易向外公布前买入HSH股票吗？

答：除非此类信息已向外公布，否则会被视为“内部信息”。只有在交易向外公布

之后，你才可买卖HSH的股票。另请注意，根据上市规则，若干人士不得在禁售期内买卖HSH股票。你将获告知有关规定是否适用于你。

# 网络世界、社交媒体及 社交网络

HSH的正面形象，是我们最重要的资产之一

## 网络世界安全

员工仅可为HSH业务需要使用公司电邮账户。公司设备亦仅为业务需要而提供予员工使用。有关网上及网络世界的安全使用贴士，请参阅HSH的信息科技安全指引和社交媒体指引。

## 社交媒体及社交网络

在一般情况下，你可在私人时间随意使用网上社交网络；但在此类网络提及本公司时，你必须确保不会为本公司带来任何私隐或安全风险。

请谨记，你发布的任何内容很有可能会保留在公共网络平台。发表任何言论时，请始终保持恭敬有礼。

## 正确行为

| 确保你的言论、行为及任何有关内容是以负责任、合乎道德和恭敬有礼的方式作出。

- | 保护公司信息的保密性
- | 保护个人资料
- | 使用免责声明，说明所有意见仅以个人立场作出
- | 就任何具误导性或失实的公司信息提交报告
- | 仅连接可信任的无线网络
- | 若收到涉及欺诈成分的可疑电邮，请通知信息科技部

## 不当行为

- | 与任何人共享你的登入名称或密码
- | 就工作问题作诽谤性评论、在网上讨论营运问题、张贴与工作有关的照片或视频
- | 利用公司的信息科技系统或数据进行网络犯罪活动（例如利用信息科技系统进行偷窃、勒索或诈骗）
- | 张贴内部通讯、报告、业务伙伴的信息或有关宾客的信息
- | 披露同事、业务伙伴、供货商、宾客或住户的任何个人信息
- | 在社交媒体上讨论公司政策、计划、策略



## 常见问题

问：我能否在社交网站上就我的工作履历发博文或提建议？

答：HSH欢迎网上互动。若需要在个人网志上发布有关工作的信息，请确保不会为公司和同事带来任何隐私或安全风险，因为在网上发布的任何内容都可能为公众所知。若确实有需要提供公司名称或工作的其他方面，请确保加入以下标准法律免责声明：“本网站发布的内容仅为个人意见，并不代表任何

组织或个人的立场或观点。”

问：我能否在个人网志或社交网站（例如Facebook、Twitter、Instagram、微博等）上发布HSH的官方或非官方活动的图片和视频？

答：一般情况下，你可发布不会带来隐私和安全风险的信息。但应先征求拟发布图片或视频中出现的任何人士的同意。

# 人权、环境和 社区承诺

我们致力降低我们对环境的影响，并支持人权

## 尊重人权

我们致力于以符合1948年联合国《世界人权宣言》的方式开展业务，并在公司具影响力的范围内保护人权。我们谴责所有形式的滥用人权、任何种类的剥削，包括童工和人口贩运。

## 爱护环境

在任何实际可行的情况下，我们都以保护环境、减少环境影响为目的开展所有业务。更多信息，请查阅《尊尚传承愿景2020》。我们希望以可持续方式提供最高标准的豪华体验。

这包括节约能源和水资源，以及减少废物和排放量。

## 可持续资源

在满足我们的财务和质量要求的同时，我们倾向应用本地可持续资源，以支持本地团体和环境，并减少过程中的碳足迹和水足迹。

## 与团体接洽

我们会尊重本地团体，以策略性、相关性和聚焦性的方式与他们接洽，响应他们的需求。同时，我们希望将支持团体发展的抱负与我们的核心营运互相整合。

### 正确行为

- | 在致力减低不利的环境影响和健康危害的情况下开展业务
- | 确保你和你的团队成员了解并遵守我们对可持续发展、健康和员工的承诺
- | 将任何严重及/或潜在严重安全和健康事故通知你的经理和你所在公司的健康和安委会

### 不当行为

- | 雇用聘请未成年人士工作的公司或个人，或与此类公司或个人达成合作关系
- | 雇用聘请没有有效工作许可或签证工人工作的公司或个人，或与此类公司或个人达成合作关系
- | 使用危害健康或环境的材料



### 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 企业责任和可持续发展团队
- | 企业事务部



### 工具和资源

- | 《尊尚传承愿景2020》
- | 《HSH供应链行为守则》





精准记录和报告信息

31

杜绝贪污贿赂

32

提供及接受礼品、款待  
和其他福利

34

如何看待竞争对手

36

避免利益冲突

38

与供货商和第三方保  
持适当关系

40

遵守法律

41

我们的商业实践

# 信息的精准 记录和报告

作为一家上市公司，我们的业务记录和报告必须反映最佳实践

## 公司记录

每位员工都有责任在业务记录和财务报表中精准地记录和报告信息。业务记录的准确性对业务操作至关重要。若被发现报表内包含不准确信息，公司可能会面临监管机构和整体行业抵制。

### 必须准确报告的信息包括：

- | 求职申请表中的学历或工作经验
- | 工作时数
- | 宾客和住户的意见和质素问题
- | 安全事故、险失事故及停工日数
- | 财务报告和支出报告中的收入和成本信息，包括款待
- | 投标过程以及与供货商的交易
- | 病假和缺勤

## 何谓错误或失实报告？

- | 在已知该人员于某些日期缺勤的情况下，亦批准其工时记录
- | 提交涉及未实际使用的餐饮或飞机票的开支报告
- | 更改酒店宾客的意见，从而使意见看上去更好或隐瞒实际问题
- | 更改入住率数据，令业绩看起来比实际的好
- | 更改供货商的报价

### 正确行为

- | 在业务报告和记录中精准、诚实地提供信息
- | 关注细节，从而确保记录精准、正确

### 不当行为

- | 在业务报告中提供错误或不完整信息，从而误导他人或提供错误信息
- | 伪造或制造虚假记录



## 常见问题

问：一名同事在开支报告中加入工作时间以外的交通费，而实际上这些行程与工作无关。这是否可以接受？

答：不可以。这是一个非常严重的问题，可构成欺诈。请向你的经理汇报这一情况。若你不希望直接通过经理，可联络当地的人力资源部。

问：我负责管理一个项目的报告工作，项目目前进度落后于既定时间表。项目主管却要求我在报告中指出项目进度和成本符合既定计划。我该怎么办？

答：伪造结果是一项严重问题，有关行为已违反《行为守则》规定。与项目主管讨论你所担心的问题，并向其建议可行的改善方案。若未能达成共识，请向当地人力资源部反映有关问题。

# 杜绝贪污贿赂

我们应始终借助我们的优势、良好品牌形象和服务争取业务发展机会

## 道德操作

我们致力于遵守所有反贿赂法律、法规和协议，在我们开展经营活动的任何国家获取或维持业务时或获取任何其他不当利益时，禁止贪污行为，不论此类法律是否存在。严禁行贿或给予“任何有价值物品”，从而取得不公平的优势。未达成预期效果的贿赂仍是贿赂。

## 与政府官员接洽

与政府机构的任何人直接或间接接洽涉及更高风险。支付给政府机关的合法款项（包括价目表中列明的加急处理费）并非贿款，是获允许支付的。

## 聘用中介

不得透过聘用中介或第三方作出违反上述政策的行为。不得“外包”不恰当的商业活动，即使你并未知悉此类不当行为的全部详情。

## 正确行为

- | 向集团法务部汇报不断向公司员工提供利益的供货商名单
- | 确保清楚、精确地记录与政府官员的所有互动和交易以及与政府实体全资或部分拥有的公司的员工的所有互动和交易
- | 确保取得合法政府款项的正式收据
- | 确保所有业务关联人签订相关合约，表明其同意不参与任何可构成违反这些标准的行为

## 不当行为

- | 直接或间接地向政府官员或政府实体全资或部分拥有的公司的员工提供任何有价值物品，从而取得不公平的优势
- | 允许合伙人、分包商、供货商、代理、顾问、中介或其他人代表我们支付任何违规款项



## 寻求支持

- | 审计及风险管理部
- | 集团法务部
- | 集团管理委员会



## 工具和资源

- | 《反贿赂和反贪污政策》
- | 《公司管理权限手册》
- | 接收礼品汇报表格





## 常见问题

问：我们聘用了一名顾问，帮助取得我们酒店所需的所有许可。顾问刚刚要求额外两万美元，以“确保所有事宜运作顺畅”。我应就此作跟进吗？

答：是的，你应该就此作出跟进行动。HSH或需就顾问等第三方的不当行为承担责任。我们必须确保他们没有代表我们行贿。你须明确确认该款项的用途。在未确认款项为合法款项之前，切勿付款。我们或会考虑与该名顾问解除雇佣关系。

问：负责卫生巡查的政府官员告诉总经理，他的侄儿开了一家清洁服务公司，服务非常好。督察告诉总经理，使用其侄儿服务的其他酒店从未被控告违反本地卫生要求。

答：卫生督察的建议包含了很多“危险信号”，需要集团法务部进行分析。即使遵守了竞标程序规定，关系的正当性也会受到质疑。

问：项目经理须负责为新酒店取得必要的土地使用许可。该许可的法律条件尚未满足。数百万美元的项目有机会出现延期和超支情况。负责审核HSH申请的政府官员表示，只要给他五万美元，他便会批准有关项目。

答：在任何情况下，项目经理亦不得行贿或受贿。

问：某本地政治组织负责人曾向我们查询，看他们能否在半岛酒店内免费举办宴会。我们只需要为他们免费提供场地，而无须为此提供任何其他支持。这样可以吗？

答：《行为守则》明确规定，除非得到特别批准，员工一律不得利用公司的资产或资源支持政治运动或政治活动。你应建议该组织另行物色活动场地。



# 提供及接受礼品、 款待和福利

馈赠礼品和提供福利时务必三思而行；务必按照内部政策和审批程序处理有关情况

## 提供礼品和福利

贿赂不一定以现金方式作出；提供礼品或福利亦可构成贿赂。

礼品和福利包括但不限于：

- | 礼品
- | 现金或现金等值物
- | 旅游
- | 款待
- | 商务餐饮招待
- | 其他好处

我们从不赞同以提供某些有价值物品换取不公平商业优势的做法。

酒店业中常见的象征式款待，例如免费房间及折扣优惠服务（前提是不过分贵重／不会频密地提供），是可以接受的。

耗费个人金钱送礼或提供特别款待，亦有机会违反上述政策。

## 接受礼品和福利

一般来说，为与其他方保持友好工作关系及提升商誉，除现金外，员工可接受酒店业中常见的且由对方主动提供的礼品和福利（前提是不过分贵重／不会频密地提供）。

切勿利用个人职衔获取商务款待，亦切勿要求对方提供礼品或其他有价值物品。

## 小费及酬金

按工作表现支付小费及酬金是一种常见做法；对酒店业来说，有关做法尤为常见。若员工的工作性质涉及此类小费或酬金，员工可酌情收取宾客或住户提供的此等款项（前提是不主动要求对方支付任何小费或酬金）。



## 常见问题

问：作为年度许可更新过程的一部分，本地政府机构的一名督察将与我方会面，确保我们符合特定要求。我能否在他／她到访时向其提供礼品和款待？

答：与政府官员接触时，我们必须格外谨慎，确保不会提供可能影响其决策的任何有价值物品。

问：某供货商向我送上一个名贵手袋，以答谢我近期在翻新水疗设施的合约磋商过程中所给予的协助。我能接受这份礼物吗？

答：不能。我们的政策清楚表明，此类礼品并不能归类为象征式礼品。此外，此份礼物可被视为试图影响你的合同决定的“不当福利”。

# 有关贿赂、贪污和提供/接受礼品的快速指南



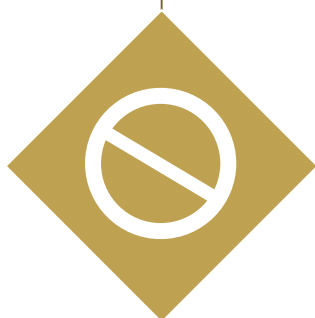
## 作出任何行动前，问问自己：

- | 礼品是为了建立商业关系，还是为一般商务礼仪需要而提供？
- | 在某一特定时间送礼，会否令人怀疑收礼人的目的或你的意图？
- | 你是否确认，提供的礼品、款待或福利在你的国家和对方的国家而言都是合法的？
- | 收礼人所属机构是否允许接受礼品或福利？
- | 送赠的礼品合乎《行为守则》相关规定吗？
- | 倘若你对任一上述问题的回答是“不”，请咨询你的主管或经理



## 我能提供或接受什么

- | 有本公司或半岛标志的常规礼品（非货币类）
- | 非贵重的纪念品
- | 半岛品牌食品、饮料和商品
- | 出于合法商业目的而提供的商务餐饮款待
- | 节日期间派发的常规“红包”



## 不可接受的礼品和福利

- | 现金或现金等值物，例如礼品券和折扣（符合《反贿赂和反贪污政策》者除外）
- | 旨在获得回报而提供的任何礼品或款待
- | 旨在获得回报而提供的优待或福利（例如工作机会）
- | 奢侈礼品
- | 不雅的、涉及性的任何款待、或有损我们声誉的任何款待（例如到赌场和夜店消遣）



## 我是否需要获得批准

- | 有关在什么情况下需要获得批准的更多详情，请参阅《公司管理权限手册》（“CMAM”）及《反贿赂和反贪污政策》。
- | 《公司管理权限手册》G部分说明有关礼品代垫费用安排；I部分则说明有关在使用免费房间的安排
- | 你必须填写“接收礼品汇报”表格，声明接受的任何利益



# 如何看待 竞争对手

不应与竞争对手串谋从事任何活动，亦不得与之订立其他不当协议

## 公平行事

许多国家的法律禁止反竞争行为。我们致力依循营业地点的公平竞争法例开展业务。

一般来说，这些法律禁止订立或作出可能限制贸易或减少竞争的协议或行为，并禁止滥用市场主导地位。

严重的反竞争行为包括与竞争对手达成协议，从而固定或控制价格或操纵投标；联合抵制特定供货商、宾客或住户；分配产品、区域或市场；限制产品或服务的生产或销售。

应避免作出可能不利于市场竞争的行为；切勿与竞争对手共享非公开信息，亦不得散布有关竞争对手的非公开信息。

## 正确行为

- | 若某竞争对手试图就这些话题与你作不当讨论，请即停止参与讨论并作出相关记录
- | 若发现任何可疑情况，请立即向相关负责人报告



## 寻求支持

总经理必须立即将有关反竞争的任何问题汇报给：

- | 集团法务部
- | 总公司竞争事务委员会



## 不当行为

- | 讨论可能影响市场竞争的价格、定价政策、条款和条件、营销计划和信息，不论是在展销会还是其他涉及竞争对手、宾客和住户、业务伙伴或供货商的非正式交流的情况
- | 直接或间接与竞争对手串谋行事：
  - 确定、提高、降低或稳定买入或卖出物品的价格
  - 固定其他竞争性条款，例如价格公式、折扣、利润、回扣、佣金或贷款条款
  - 操纵投标或以其他方式非法协调投标或招标活动
  - 分配市场、消费者、供货商或地理区域
  - 联合抵制任何消费者或供货商
- | 提供虚假或误导性信息、隐瞒或销毁文件，或提醒任何第三方有关单位正展开竞争法调查，从而妨碍竞争主管机构进行调查



## 工具和资源

- | [HSH公平竞争指引](#)



## 常见问题

问：我认识一些在同一行业工作的人士。作为朋友，我们偶尔会讨论市场、客房项目和入住率的问题。这会有什么问题？

答：与竞争对手的闲谈内容，亦可被视为试图发出有关我们定价实践的“信号”。请避免发表或作出任何会被质疑或被指控属“反竞争活动”的任何言论或活动。

问：HSH近期雇用了竞争对手的前雇员，该雇员曾接触过竞争对手的保密及专属信息。

答：在求职至正式受聘于HSH期间，新员工及其所属业务部门须确保遵守所有的法律和保密义务。他不应向HSH透露他为竞争对手工作时接收到的非公开信息，亦不应使用竞争对手的保密信息完成工作。

问：HSH和一个竞争对手计划在欧洲开建酒店。在一次行业会议上，竞争对手的员

工随意向HSH员工表示，两家连锁集团应就新酒店选址达成共识，以免选址过份相近。

答：HSH员工与竞争对手互动时，应保持高度警惕。上述对话可能已违反竞争法。HSH员工应审慎转换话题，停止与竞争对手作讨论，并联络集团法务部寻求指导。

问：听说某些业务据点尚未制订任何公平竞争法，为什么我们在这些国家的行为也受到限制呢？

答：我们将按照最佳营运原则，于全球各地（包括法律要求较宽松的国家及地区）开展业务。这是作为一家负责任企业的选择。我们坚持以产品及服务质素取胜。我们绝不会以不公平地左右市场运作、限制宾客或住户选择的方式争取业务机会。

# 避免利益冲突

业务关系的公开透明，是维系企业诚信的核心所在

## 什么是利益冲突？

当员工的个人利益与公司利益竞争或出现冲突时，即构成利益冲突情况。员工应避免任何实际或潜在的利益冲突情况，确保其不会牺牲个人诚信，并因此损及公司的利益或声誉。

## 如何评估潜在冲突

每个情况都有所不同，需要具体问题具体分析。

### 正确行为

- | 以专业、不偏不倚的竞争方式开展所有业务关系
- | 避免开展或建立造成或可能造成利益冲突（实际或潜在的）或看似构成冲突的商业交易和个人关系
- | 经书面方式，向你的经理汇报可能涉及或看来会构成利益冲突的外部活动、经济利益或关系
- | 在接受另一个组织的公司董事、高级人员、顾问职务之前，获取适当批准
- | 当任何利益关系会影响或被视为可影响你作出客观决策时，应避免参与有关决策过程

### 不当行为

- | 雇用、提升或直接督导一名亲属，除非已获特别授权
- | 向参与HSH投标/招标的机构或个人送赠礼品、款待或福利，或接受这些机构或个人所提供的礼品、款待或福利
- | 向供货商、消费者或合作伙伴要求个人礼品、款待或福利或任何其他有价值物品
- | 介入公正、透明的投标/招标活动，从而不恰当地影响决策或被认为不恰当地影响决策过程
- | 私下争取或获取任何HSH可藉此获利的业务机会（且是在利用公司的信息、财产或资源的情况下获悉有关机会）



### 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计和风险管理部
- | 集团法务部
- | 集团管理委员会



### 工具和资源

- | 人力资源手册
- | 《反欺诈政策》
- | 《反贿赂和反贪污政策》
- | 采购和投标程序
- | 利益冲突声明表格



## 潜在利益冲突示例包括

### 投资利益

(直接或间接地) 持有竞争对手、供货商、住户、代理分销商或与HSH开展业务的其他公司的投资, 且看来会影响你对HSH最佳利益的判断

### HSH的业务机会

利用任何业务机会, 并通过提供服务、买入或卖出任何财产而与HSH竞争, 或转移HSH的任何业务机会

### 使用HSH资产

利用HSH的钱款、设施、设备、专用技术或员工, 从事任何其他业务或为个人需要服务

### 礼品/款待/任何有价值物品

自竞争对手、供货商、住户、分销商或其他公司处(直接或间接地) 接受任何有价值物品, 该接受的目的是或看上去是为了以不当方式影响业务决策或关系

### 个人关系

与由亲属、家庭成员或亲密朋友拥有或控股的任何竞争对手、供货商、住户、分销商或其他公司开展业务。雇用未披露双方关系的亲属、家庭成员或亲密朋友



## 常见问题

问: 我的姐妹拥有某花店的股权, 而该花店正参与HSH业务的投标活动。这可以吗?

答: 该公司仍可参与投标活动。但你必须向你的经理披露这一关系, 且不得参与投标遴选程序。

问: 某经理正在物色改造项目的承包商。在发出投标的公开邀请后, 他收到某公司

的计划书, 而他的侄儿在该公司拥有重大(被动)利益。该公司声誉良好、价格公道并满足所有要求。

答: 在告知其经理在遴选过程中可能涉及的利益冲突情况之前, 该名经理不应选择任何承包商。该名经理可将该决定权转交予另一管理层成员, 或采取其他措施缓解这一利益冲突。

# 与供货商和第三方 保持适当关系

与供货商的关系应始终保持完全透明，并优先考虑质量、标准和服务

## 如何与供货商接洽

员工不得接受供货商、潜在供货商或第三方（例如承包商、代理、顾问、代理处）的任何金钱或福利，以向他们提供成为HSH供货商的投标“提示”。

有权批出合约、左右业务分配决策、负责制订业务规格、参与洽商合约的员工必须尤其谨慎，以避免作出任何看起来属偏袒或有损公司声誉的行为。

应向集团法务部汇报不断向本公司员工提供利益的供货商。集团法务部须提请集团管理委员会或执行董事注意有关情况。

## 正确行为

- | 就提供的物品及服务作妥善记录，并确保发票清楚及公平反映有关价值
- | 仅向实际提供物品和服务的人士或组织付款

## 不当行为

- | 为目前受聘于HSH的任何供货商工作
- | 自供货商处接受任何形式的报酬或福利，即使该行为在当地文化中是可接受的
- | 聘用供应不安全或不环保产品或服务、违反法律或法规的供货商，聘用童工或强迫劳动
- | 直接或间接地将一家供货商的保密商业信息（例如建议费率、中标信息及类似内容）提供给另一家供货商
- | 在代表各自公司谈判时，为个人利益进行私下交易



## 寻求支持

- | 你的主管、经理或人力资源部
- | 总经理
- | 集团人力资源部
- | 审计和风险管理部



## 工具和资源

- | 采购和投标程序
- | 《HSH供应链行为守则》
- | 《公司管理权限手册》（“CMAM”）
- | 利益冲突声明表格
- | 《反贿赂和反贪污政策》

# 遵守法律

你必须始终遵守我们开展业务所在地的司法管辖区的法律

## 遵守法律

我们立志在每一业务活动中恪守诚信原则。我们承诺切实遵守所有适用法律和法规。我们须了解HSH、全职员工、兼职员工、合约员工和短期员工所必须遵守的大量法律和法规。

## 不遵守法律后果

违反法律或法规可能会使你及/或HSH遭受严重后果及声誉受损。举例来说，违反工人赔偿法。你可被施予纪律处分，并有可能遭到解雇。HSH、其董事和高级人员亦可能需要承担民事或刑事责任。



### 寻求支持

- | 若有任何疑问，请咨询你的经理。经理可为你提供适当培训。
- | 另可咨询你的部门主管、行政委员会成员、总经理、人力资源部或集团法务部成员。



### 适用于你的法律包括：

- | 个人信息私隐条例
- | 雇佣条例
- | 有关工人或员工补偿的法律
- | 竞争法
- | 反贿赂和反贪污法
- | 环境保护法例



# 术语表

## 业务记录

本公司（员工、承包商、顾问或第三方）设计或接收及维护的任何形式或在任何媒介上的记录信息，以作为业务决策、活动和交易的完整、准确证据。

## 承包商

HSH聘用其提供服务或产品的第三方。

## 贪污

滥用职权，以获取不当利益，可包括贿赂、勒索、欺诈、欺骗、串谋、同业联盟、滥用权力、盗用公款及清洗黑钱等。

## 合法政府款项

支付给政府单位或政府官员的合法款项，从而达成或加快政府日常操作（例如普通、常见的行为）。例子包括价格表上标明的付款，以加快合法签发的下发或处理、或加快检查安排或电话或其他公用设施服务的连接。常规的政府操作不包括政府官员的酌情决定（包括将业务批给一方或继续将业务批给原先合作方）。

## 政府官员

包括：

- 政府或政府全资或部分拥有或控制的实体的任何官员或员工；
- 公共国际组织（例如联合国或国际货币基金组织）的任何官员或员工；
- 政府或公共国际组织部门或代理处的任何官员或员工；
- 以政府或公共国际组织的官方身份行事的任何人士；
- 政党或候选人；
- 此类公务人员的亲属或有关联人士。

## 非法药物

被确定为非法的药物及/或无有效处方而持有的处方药。包括非遵医嘱服用的大麻、麻醉药、其他迷幻剂、可卡因、海洛因、其他麻醉药品、安非他命、巴比妥类药物或镇静剂。

## 内部信息

即重大、非公开信息。有关本公司但未向公众详细公布的信息。该等信息可以影响证券的市场价格，理性投资者会认为这对决定是否买入、卖出或持有该等证券具有重要作用。

## 内部交易

使用内部信息，从买入和卖出本公司股票和证券中获利（或鼓励他人如此做）。

## 亲属

亲属包括配偶、合伙人、父母、继父继母、子女、继子女、兄弟姐妹、继兄弟姐妹、侄儿、侄女、父/母的姐妹、父/母的兄弟、祖父母、孙子孙女以及上述各人员的伴侣。

## 第三方

与本公司互动的任何集团以外的个人或实体，包括宾客、住户、消费者、供货商、承包商、代理、合资企业伙伴。

# 《行为守则》附录

附录的一般注意事项：本附录是《行为守则》不可分割的一部分。本公司设有多项政策和程序（包括行为准则和管理控制），无法一一罗列。为便于参考，下表重点列出相关信息。请前往Sphere查询更多政策、程序、手册、说明和指引。请务必查阅及遵守有关规定。

《行为守则》章节索引	工具和资源
我们的工作场所和团体	
保护我们的保密信息和个人资料	▪ HSH资料私隐手册
买卖公司股票	▪ HSH内部信息升级政策
我们的商业实践	
杜绝贪污贿赂	▪ 《反贿赂和反贪污政策》
如何看待竞争对手	▪ HSH公平竞争指引
避免利益冲突	▪ 《反贿赂和反贪污政策》
与供货商和第三方保持适当关系	▪ 《反贿赂和反贪污政策》

\*免责声明：某些业务据点的所属司法管辖区或采纳的规则，或较上述规则更为严谨。因此，附录中所列的政策和程序可因国家而异。当业务据点的政策和程序与《行为守则》的规定出现冲突时，应以《行为守则》的规定为准。



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