



# 以誠服務

## 《行為守則》



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

# 行政總裁的話



香港上海大酒店是全球多個頂級豪華酒店及物業的擁有人及營辦商。我們成功建立了享譽全球的知名品牌。旗下公司以品牌的獨特定位為本，力求以卓越服務為品牌不斷增值。

公司的聲譽可直接影響賓客、消費者和住戶對旗下服務及產品的看法和評價。良好商譽往往需要經年累積，但這個美好成果卻往往會被一件小事瞬間摧毀。我們的成功建基於我們的品牌發展和聲譽。每位員工都有責任好好保護我們的品牌和聲譽。

「堅守誠信，正直行事」絕非僅為維護品牌發展和聲譽需要、或為避免牽涉法律問題而遵從的原則。它是公司賴以發展的重要基石，是讓我們能自豪地工作、真正尊重他人、言出必行地做正確的事的行事原則。

只要大家都能信守承諾，我深信公司必定能夠繼續獲得各方持份者的信任和支持。我們會本著誠信，開創下一個光輝的150週年。感謝大家的不懈支持。

郭敬文  
行政總裁

# 目錄

《行為守則》	1
行政總裁的話	2
《行為守則》簡介	4
我應在什麼情況下提出疑問？	7
「秉誠」彙報	8
違反守則	10
<b>我們的員工</b>	<b>12</b>
充滿愛與正能量的工作環境	13
公平公正地看待任何人	14
多元及包容	16
與同事及朋友一起工作	17
性騷擾與欺凌	18
<b>我們的工作場所和團體</b>	<b>20</b>
保護我們的品牌和聲譽	21
保護我們的財產和資產	22
保護我們的保密資訊和個人資料	24
營業場所的安全及保安	26
買賣公司股票	27
網絡世界、社交媒體及社交網絡	28
對人權、環境和社區的承諾	29
<b>我們的商業實踐</b>	<b>30</b>
精準記錄和如實報告資訊	31
杜絕貪污賄賂	32
提供及接受禮品、款待和其他福利	34
與競爭對手往來	36
避免利益衝突	38
與供應商和第三方保持適當關係	40
遵守法律	41
<b>術語表</b>	<b>42</b>
<b>《行為守則》附錄</b>	<b>43</b>

# 《行為守則》簡介

---

## 什麼是《行為守則》

---

香港上海大酒店有限公司及其子公司（合稱「HSH」或「本公司」）一向致力遵循及秉誠以下理念拓展業務：

- | 嚴守誠信原則
- | 尊重歷史和傳統
- | 維護最佳品牌形象和聲譽
- | 為下一代創建涵蓋最優質資產的組合

《行為守則》建基於我們的核心經營理念。藉著設立一系列指導原則和工作守則，《行為守則》旨在助你識別並解決日常工作中出現的誠信及合規性問題，並就我們對員工的預期表現提供各種實用建議。

董事會已批准採納《行為守則》。

---

## 尋求支援

---

為便於參考，《行為守則》每一小節均附設「尋求支援」和「工具和資源」提示欄。員工應注意，某一特定情況或會牽涉到本《行為守則》的多個章節內容。詳情可參閱第7頁的「勇敢提出疑問」指引。

---

## 政策、程序、手冊、說明書和指引

---

公司的各項政策、程序、手冊、說明書和指引文件（統稱「公司政策」）載有《行為守則》各所述範疇的更具體指引。這些文件會更頻密地更新。《行為守則》將包含適用公司政策的索引。

請確保你通過培訓以瞭解適用於你和你的工作範疇的規則，並時刻遵循有關規則。倘因當地習俗、規範、規則或條例不同而導致《行為守則》與當地要求出現分歧時，員工應按照符合更高行為操守標準的規定行事。違反任何公司政策將被同時視為違反《行為守則》規定。

---

## 《行為守則》適用對象

---

《行為守則》適用於全球所有員工、董事會成員、代理、顧問、合約員工、短期員工，以及代表HSH或為其行事的其他人士。



THE PENINSULA  
HOTELS



THE PENINSULA  
BOUTIQUE



---

## 培訓和確認

---

公司會為新入職及現有員工提供有關《行為守則》及相關主題的培訓。員工需確認其已接受培訓及/或收到本《行為守則》文件。

---

## 致主管人員及經理

---

作為一名主管或經理，你必須以身作則，為公司和同事樹立榜樣：

- | 當公司採納或更新《行為守則》和公司政策時，你應積極承諾遵守
- | 請謹記，你的一言一行都代表公司
- | 推廣正面包容的工作文化
- | 鼓勵團隊成員以公開透明為原則行事，藉此建立互信
- | 協助同事瞭解《行為守則》的宗旨並據此行事
- | 不要忽視任何員工或商業合作夥伴就我們員工的行為所提出的疑問



# 我應在什麼情況下 提出疑問？

我們依賴員工作出正確決定及行動，共同維護HSH的誠信文化

- | 本《行為守則》並非「百科全書」。它無法涵蓋你可能會遇到的每一難題。員工必須本著個人誠信和良好的判斷力，處理各種難題
- | 即使我們察覺到有些事情看來起不太對勁，有時亦難以決定應否就此提出疑問。其實，有時候即使你沒有直接介入的事情，你也可以表達關注
- | 當你對某一決策或行動是否妥為符合公司的價值觀及公司政策抱有懷疑時，請進行以下快速測試，以評估你應否就事件提出疑問

## 快速測試



### 法律

該行為或決策是否合法合規？



### 價值觀

該行為或決策是否符合我們《行為守則》的精神？



### 財產

你是否會以相同方式處理自己的財產和私人資訊？



### 媒體

倘若相關事件被報紙或社交媒體報導，你是否因此感到不安？



### 道德觀念

這是否符合你的個人價值觀？



### 感覺

它能讓你「心安理得」嗎？抑或令你不安？



### 安全

你和其他人的處境是否安全？



### 家庭

你是否會要求你的家人採取同一行動？

回答任何一條問題時，若你心感不安或難以決定應如何回答，即表示你應向他人尋求協助，告知他人你心目中的疑問/顧慮。

# 「秉誠」彙報

若你知悉或懷疑任何潛在或實際違反《行為守則》的行為，考慮以下因素當可助你作出正確決定



## 「真誠」

「本著真誠」作出報告，指不帶惡意地如實彙報有關情況

1

本公司會正視所有就《行為守則》的解釋及應用所提出的查詢，並以保密方式及時作出相應評估

員工必須本著真誠作出報告。不得為散佈虛假資訊或不當意圖而作出報告。故意提供虛假、惡意或具誤導性陳述或報告的任何員工可被施以紀律處分

HSH的政策規定，任何人不得向本著真誠提出疑問的人士作出任何報復行為



## 如何作出報告

勇於提出疑問或彙報情況是揭發不當行為、保護本公司利益的其中一個最有效的方式

2

面對面報告



你的主管、經理、總經理或人力資源部

如涉及重大違規：  
集團人力資源部、審計及風險管理部或集團法務部

書面彙報（郵寄）



審計及風險管理部  
香港上海大酒店有限公司  
聖佐治大廈8樓  
雪廠街2號  
香港中環

電郵



[speakup@peninsula.com](mailto:speakup@peninsula.com)

電話



(852) 2840 7308





## 保密及匿名彙報

本公司會對涉事人員的身份予以保密

# 3

- | 員工可放心以具名方式作出報告。我們將謹慎處理所有報告
- | 本公司僅會在以下情況下與第三方分享你的個人資訊：就你提出的問題作跟進處理；在法律要求下；為開展內部調查
- | 對於匿名報告，HSH及/或電話接聽人概不承諾會向報告人作出回應；這是由於當報告以匿名方式作出，我們一般需要花更長時間去評估報告是否本著善意/基於可靠資訊作出



## 違規報告的跟進行動

本公司會認真看待所有報告，並將資料紀錄存檔

# 4

- | 本公司會展開研訊，確認報告指控是否屬實
- | 若證明違規情況屬實，有關負責人將徵詢人力資源部意見，確定應採取的具體紀律處分或糾正行動
- | 取決於違規行為的性質及嚴重性，紀律處分或糾正行動或會不同，當中包括：
  - 與主管或經理討論員工應有的行為
  - 績效改進計劃
  - 停職
  - 書面警告
  - 終止聘用或即時解僱



## 收到報告時，應如何處理？

具體程序取決於事件的性質及嚴重性

# 5

- | 請確保事件的保密，並向你的主管、經理、總經理或人力資源部作出報告
- | 若預計行動會牽涉廣泛層面，你可將事件直接交由集團人力資源部、集團法務部及/或審計及風險管理部處理
- | 通知報告人事件已獲妥善跟進，並已向上級彙報

# 違反守則

《行為守則》所載列的各項指引，旨在預防違規情況出現

## 怎樣才構成「違規」？

任何違反《行為守則》規定（包括每一「正確行為」及「不當行為」項下的指引、「常見問題」一節中的答案）的行為，均會被視為《行為守則》違規行為。違反《行為守則》可能會導致終止聘用或其他紀律處分。本公司亦會對以下個人作出紀律處分：

- | 授權作出或參與《行為守則》違規行動的個人
- | 對違規人士監管不當或疏於監管的個人
- | 未能彙報違規情況或隱瞞違規相關資訊的個人
- | 意圖對彙報疑似違規情況的員工進行報復的個人

同樣地，違反公司政策亦可導致員工被終止聘用或被施加其他紀律處分。

## 正視欺詐問題

在很多情況下，違反《行為守則》的行為本身亦構成違法行為（例如欺詐罪行）。欺詐指為個人或第三方利益而故意施以欺騙手段的任何行為；這些行動可導致HSH或另一方蒙受損失。欺詐行為的例子包括虛假陳述、偽造記錄或開支申報文件、濫用公司資訊或盜竊。

這些行為均可構成欺詐。涉事人不但會被解僱，更有機會面臨刑事檢控。



### 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計及風險管理部
- | 集團法務部



### 工具和資源

- | HSH或操作人員手冊
- | 《反欺詐政策》



## 常見問題

問：倘若我彙報的疑似違規個案經查證後確認並無其事，我會否因此惹上麻煩？

答：不會。我們鼓勵員工本著真誠和善意彙報任何疑似違法或不合道德原則個案或潛在個案。僅當員工彙報其已知為虛假、不完整、具誤導性或涉及誇大成分的個案時，員工才有可能被施予紀律處分。

問：公司會否就匿名指控進行調查？當人們選擇以匿名方式提出指控時，他們會不會是想藉此找別人麻煩？

答：某些情況下，員工確會對以具名方式作出報告的做法感到不安。

我們鼓勵員工以具名方式彙報個案，以助公司加快調查進度。儘管本公司定必嚴正處理所有違規報告，我們往往難於就匿名投訴展開深入調查。若確知任何員工試圖通過虛假指控損害或誹謗另一名員工或公司，該員工將被施以紀律處分。

問：我收到一份匿名電郵，其中載有就某一與我共事的同事的不當行為所作出的正式投訴。我應該怎麼做？

答：將投訴轉發給人力資源部相關人士或總經理。如有需要，可徵詢集團人力資源部意見。在收到進一步指示前，請依循正規程序（包括對事件保密）作跟進處理。



充滿愛與正能量的  
工作環境

13

公平公正地看待任  
何人

14

多元及包容

16

與同事及朋友一起  
工作

17

性騷擾與欺凌

18

我們的員工

# 充滿愛與正能量的 工作環境

在充滿正能量的安全工作環境下工作是每位員工都應能擁有的權利

## 職業健康及安全

我們致力為員工提供一個安全的工作環境，力求做到零死傷及零職業病個案。

除確保自身安全外，我們亦有責任合力保障各同事、承包商、賓客、消費者和住戶的安全和身心健康。我們應遵守職業健康及安全規定，確保自身及同事安全。

## 充滿正能量的工作環境

《行為守則》亦就如何持續提供一個充滿正能量的工作環境及如何尊重和關愛他人提供了多項指引和建議。一個充滿正能量的工作環境，對於吸納及挽留優秀員工和建立具生產能的專業團隊極為重要。

所有員工必須以誠待人、互相信任，並恪守誠信原則。



### 工具和資源

- | 本地物業職業健康及安全程序
- | 危害分析重要管制點 (HACCP) 程序

## 使用非法藥物

我們致力為員工建立一個「零毒品」的工作環境。員工、承包商及顧問不得在本公司旗下物業內服用任何非法藥物，亦不得在受此等藥物影響的情況下參與本公司的業務運作。

### 正確行為

- | 在辦公時間內，依循個人操守最高標準行事
- | 遵守職業健康及安全法例和規則，以及與安全事宜相關的公司政策

### 不當行為

- | 身處工作場所期間，受非法藥物影響及/或因藥物影響而陷入神志不清狀態
- | 在指定吸煙區外吸煙
- | 參與打鬥，或對其他員工、供應商、賓客或住戶作出具威嚇性的行徑
- | 作出侮辱他人的言論或言語上的騷擾
- | 於辦公時間內或利用公司設備下載、串流、閱覽或發佈具色情或其他具冒犯性內容的物品
- | 故意損害公司或賓客的財產
- | 於辦公時間內，以涉及性的話題與員工或其他人士開玩笑，或向其作出不當的性要求
- | 帶著武器上班

# 公平公正地 看待任何人

你應公平公正地看待與你接觸交流的所有人

## 嚴禁作出歧視行為

本公司絕不容忍任何形式的歧視行為，不論這些行為是針對員工、賓客抑或第三方而作出。歧視指的是在未妥為考慮任何個人的長處或業務需要的情況下，基於種族、年齡或性別等因素而以不公平方式對待他人的行為。

歧視可分為直接或間接歧視。任何形式的歧視都令人無法接受。當任何人基於年齡、種族、膚色、國籍、外貌、宗教、精神不健全或身體殘疾、性別、性取向、懷孕、婚姻狀況、家庭狀況或退伍軍人身份等而遭受較差待遇時，其即受到「直接歧視」。當適用於所有人的內部政策、規則或要求會對某一特定群體產生不利影響時，便出現所謂的「間接歧視」情況。

## 中傷

當某人故意煽動其他人對另一人的仇恨、嚴重鄙視或強烈嘲諷，即構成中傷行為。可構成中傷的事例包括：一群同事公開嘲笑某一身有殘疾的同事。本公司絕不容忍任何中傷行為。



### 尋求支援

如你正遭受歧視、中傷或使人受害的歧視，你或會感到不安或害怕。你應立即將你的處境告知：

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部

## 使人受害的歧視

可構成「使人受害的歧視」的事例包括：某些人因為你曾就某一歧視行為作出投訴或對受歧視的受害人施以援手，而使你遭受較差甚或不利待遇，即可能構成「使人受害的歧視」。本公司絕不容忍與此等有關的任何形式的恐嚇或威脅行為。

### 正確行為

- | 聘用員工時，應只考慮員工的長處、工種的既定要求、員工是否勝任以及業務需求
- | 提醒同事，本公司嚴禁任何人士基於性別或年齡對員工或賓客作出任何歧視行為
- | 考慮不同背景人士的福利和需求
- | 瞭解有關向殘疾人士提供無障礙環境的本地法律要求

### 不當行為

- | 就任何工種或職位制訂針對性別、年齡或種族限制
- | 建議同事及團體成員採納「非正式的」的聘用條件，例如種族或性別
- | 限制聘用合資格的孕婦（或計劃領養小孩的人）或不考慮擢升此類人士



### 工具和資源

- | HSH或操作人員手冊
- | HSH電子學習平台



## 常見問題

問：我正在為某酒店物色一名接待處職員。大部分接待處職員都很年輕。我能否將此項條件列入工作要求？

答：不可以。你只能夠在工作要求中加入出任該職位所需要具備的技能。我們應公平對待任何年紀的申請人，確保「有能者居之」。

問：Jessica剛獲擢升為我們的團隊主管，而我頗肯定她能夠升任為主管，是因為她的哥哥是部門主管。當有其他人士似乎更勝任主管一職時，她獲得擢升是否公平？

答：所有升職安排均建基於員工的個人表現，包括其具備的技能、表現、經驗、行為和態度，並需符合接班人計劃的基本方針。所有候選人均可就其申請索取及接收評核人意見。如對升職安排有任何疑問，應先向人力資源部查詢。

問：我正在為一個需要在週末長時間工作（輪班制）的職位物色合適申請人。其中一位申請人是單親媽媽，孩子年紀尚幼。雖

然她有豐富的經驗和資歷，但我不認為她能妥善協調時間。我應該基於禮貌面見一下該申請人，抑或直接取消其候選資格呢？

答：作出以上假設的行為本身，已違反了本《行為守則》要求；在不少國家／地區，該行徑更可能已構成違法行為。你不能基於申請人的個人狀況（例如家庭狀況）歧視申請人或作出任何假設。每個人都應獲得公平應聘的機會，聘用決定應以（每個人的）長處為依歸。在此情況下，你必須向所有申請人提供該職位週末輪班時間要求的相關資訊。申請人能否符合有關要求，必須由申請人自行判斷，並經由負責面試的評核人加以評定。

問：我聽見我的同事就其中一位客房服務員的性取向開玩笑因他有一位男性伴侶。該客房服務員有時候也以玩笑回應。我該怎麼做？

答：你應提醒你的同事，這種性質的玩笑不符合我們的企業文化。若你不願直接向你的同事作出「善意提醒」，你可將有關情況告知你的經理或人力資源部同事。

# 多元及包容

## 持守合乎道德和包容的文化

### 共建多元文化

我們致力建立一個包含多元文化、講求互相包容的工作環境。我們歡迎擁有不同背景和經驗的人士加入HSH大家庭。我們承諾提供平等就業機會和公平看待每一位職位申請人及員工；在處理職位申請人及員工的僱傭事宜（包括招聘和升職）時，我們絕不會視其年齡、種族、膚色、國籍、外貌、宗教、殘疾、性別、性取向、懷孕、婚姻狀況、家庭狀況或退伍軍人身份等為考慮因素。

所有員工應以禮相待及互相尊重。所有員工應有責任確保其言行不會冒犯他人。

### 正確行為

- | 吸引並挽留全球優秀人才，建立一個包含多元文化的專業團隊，為企業注入創新思維
- | 建立一個提倡尊重同事、合作夥伴、供應商、賓客和住戶的工作環境
- | 與同事和承包商攜手合作，善用他們的才能、技能和經驗
- | 堅守承諾，共建多元企業文化

### 不當行為

- | 開帶有成見或具冒犯性的玩笑
- | 以貶損性言詞提及任何種族、年齡、性別、宗教、少數民族或殘疾人士
- | 作出任何形式的性暗示，包括評論、玩笑或圖片
- | 不尊重或冒犯他人



### 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計及風險管理部
- | 集團法務部



### 工具和資源

- | HSH或操作人員手冊



# 與同事及朋友 一起工作

以開誠佈公的態度建立合作關係，共建互惠互利的工作環境

## 在工作場所的人際關係

透明公正的制度是員工發揮良好表現的重要基石。員工發展成為情侶、伴侶甚或夫婦，又或直系親屬相繼在同一家公司任職的情況，可謂屢見不鮮。有鑑於此，我們已制定若干保護政策以確保公司不會受徇私、性騷擾或其他會影響員工士氣的問題或相關指控影響。

在任何情況下，你都應以恪守誠信為原則。如未能找到合適的解決方案以妥善處理你於工作場所中的人際關係，可向你的主管、經理或人力資源部尋求支援。若出現潛在利益衝突的情況，本公司有權將涉事員工調職或更改彙報機制及相應負責人（尤其是當涉事員工在同一部門工作時）以避免利益衝突發生。

## 正確行為

- | 倘若你與同部門或處於監管領導地位的另一名員工發展戀愛關係，請向人力資源部以及你們各自的主管和經理披露有關情況。
- | 推薦一名申請人成為員工時，應披露你與該申請人之間曾經存在的任何關係
- | 專業謹慎地行事

## 不當行為

- | 認為你能夠在不影響工作的情況下，自行處理與同事之間的私人關係

# 性騷擾與欺凌

我們絕不容忍任何形式的性騷擾或欺凌

## 性騷擾與欺凌

騷擾和欺凌包括會令他人不舒服、感到受威脅或被歧視的任何口頭、肢體或涉及性方面的種種行為。

在許多國家，騷擾和欺凌都是違法行為，可導致個人及公司受處罰。

切勿將工作場所中的騷擾和欺凌行為與為個人或團隊發展而作出的建設性回應、工作表現指導或其他與工作相關的行為混為一談。

## 正確行為

- | 防止工作場所內出現任何形式的騷擾，創建一個無欺凌、無騷擾的環境
- | 尊重同事的權利，並禮貌、專業地對待每個人
- | 堅定清晰地說「不」，告知騷擾者停止作出任何不當行為



## 尋求支援

若你正受到騷擾或欺凌，你或會感到不安或害怕。你應立即將你的處境告知：

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計及風險管理部
- | 集團法務部



## 不當行為

- | 威脅或恐嚇同事、承包商、短期員工或賓客。
- | 嚴禁作出的違規行為包括：

### 性騷擾

- 不受歡迎的肢體接觸，例如擁抱、親吻或觸碰
- 盯著他人看或以色迷迷的眼光看著他人
- 擦碰他人身體任何部分
- 就某人的私生活提出冒犯性問題
- 涉及性的冒犯性行徑、建議或玩笑
- 帶有性暗示的圖片、海報或電郵
- 涉及性的侮辱、嘲弄或咒罵
- 不受歡迎的要求
- 挑逗性地吹口哨
- 淫穢的電話、短訊或電郵
- 猥褻暴露
- 性侵犯或非禮
- 上級違法提供工作福利或便利，以作為下屬提供性服務的回報
- 不公平對待某一性別人士，使人在充滿敵意的環境下工作

### 欺凌

- 叫喊
- 咒罵
- 輕視
- 干擾或妨礙他人（在指定時間內）完成工作



## 工具和資源

- | HSH或操作人員手冊
- | HSH電子學習平台



## 常見問題

問：我收到某一同事向我發出的多個短訊及電郵，邀請我外出用膳。因為他的職級比我高，我認為赴約是比較合適的做法。看來他是對我有意思；而他的邀請看起來亦與工作無關。可是我並打算與他發展戀愛關係。

答：你應直接告訴他你的想法，然後向他發出一封正式電郵，請他不要再發出任何用膳邀請電郵。若會面與工作有關，請他安排在工作場所內與你會面，見面時你的經理亦應陪同出席。

問：我正受到騷擾或欺凌，我該怎麼辦？

答：若你認為你正受到騷擾，或你知曉其他人士正受到騷擾，你應立即通知你的主管、經理或人力資源部。

問：在昨天的團隊會議上，其中一位成員 Lesley 問了一條問題。我的主管以「Lesley 總是問這些蠢問題」等類似說話回應。我並不是第一次目睹這種情況。我不知道

Lesley 有什麼感覺，但這種說法讓我感覺很不舒服。我該怎麼辦？

答：若主管的說法讓你感覺不舒服，作為當事人的 Lesley 大概亦會因此感到不快。你應鼓勵 Lesley 告訴他的主管、直屬經理或人力資源部。我們所有人都有責任實踐《行為守則》內的規定；即使你沒有直接置身事內，你也可以對所見所聞表達關注及彙報。

問：我的經理總是隨意更改工作的完成期限，令我總是要加班工作。他亦經常向我作出警告，並充滿優越感地命令我做這做那。他似乎完全漠視我所付出的努力。我真的感覺很焦慮和勞累。我該怎麼辦？

答：讓員工感覺受尊重及其工作參與被受重視，對我們來說是非常重要的。若這些行為讓你感到焦慮不安，你應首先考慮將情況告知你的經理。若你不希望直接告訴你的經理，又或與經理商討後仍未能解決問題，請將情況告知你的部門主管或人力資源部。



保護我們的品牌和聲譽

21

保護我們的財產和資產

22

保護我們的保密資訊和個人資料

24

營業場所的安全及保安

26

買賣公司股票

27

網絡世界、社交媒體及社交網絡

28

對人權、環境和社區的承諾

29

## 我們的工作場所和團體

# 保護我們的 品牌和聲譽

維護品牌形象和聲譽是我們公司的核心營運策略

## 我們的品牌和聲譽

公司的品牌形象和聲譽建基於多年來的優質服務和殷勤招待。我們必須謹慎處理任何可能會影響品牌形象和聲譽的大小事宜。作出職權範圍內的任何行動或決策前，請仔細考慮這些行動或決策會對品牌形象和聲譽帶來什麼影響。相關情況包括：

- | 在賓客前的言行，包括衣著準則、專注度、用語和聲調
- | 在電郵、市場推廣材料或向公眾發佈的任何文件中使用我們的標誌、公司名稱和企業品牌標記

## 我們的知識產權

與HSH擁有的實體資產一樣，知識產權也是HSH財產的一部分。

我們應保護HSH的知識產權，嚴禁任何未經授權的使用。知識產權的種類包括：

- | 我們的標誌、商標或專利
- | 租務、酒店和餐飲折扣
- | 保密/專屬資訊，例如市場推廣和銷售計劃、策略或項目

## 正確行為

- | 在辦公時間、以職員身份在外履行職務或出差時，應注意自己的一言一行
- | 與任何其他方作官方通訊時，應按照最新的品牌指引行事
- | 確認你是否獲授權使用特定圖片、視頻、音訊、設計、概念或標誌

## 不當行為

- | 聲明或暗示你是公司代言人（經明確許可除外）
- | 未經許可，在非官方材料上使用我們的標誌
- | 在辦公時、辦公時間以外或於社交媒體上就公司或品牌作出任何不恰當的評論
- | 不專業地代表公司進行活動或辦理業務



## 尋求支援

- | 企業事務部
- | 集團法務部（與使用特定版權材料的許可相關的問題）
- | 集團市場推廣部——半島酒店



## 工具和資源

- | HSH或操作人員手冊
- | HSH數碼和社交媒體指引
- | HSH品牌指引

# 保護我們的 財產和資產

每個人都有責任保護我們公司的財產和資產

## 公司財產和資產

我們有責任妥善使用公司財產，包括供職員使用的任何設備以至我們擁有和管理的房地產。

我們相信你會作出良好判斷，妥善保護公司各項財產儼如自己的財物，防止其丟失、被盜、被濫用或損壞。上述財產包括但不限於手提電腦、公司信用卡、機械、設備，以及軟件、系統和專屬資訊等無形財產。

我們的房地產應獲妥善管理，確保其免於受損及破壞。我們應按最高標準保養一切房地產。

## 正確行為

- | 彙報公司財產或資產的損失
- | 確保公司財產在適當和良好條件下獲得妥善保管，以維持一個安全的工作環境
- | 當你使用公司資源作私人用途時，請確保此等行為不會對你的工作表現構成不利影響或在工作場所引起混亂

## 不當行為

- | 造成公司財產的損壞，或疏於指出任何需要保養或存在潛在風險的地方。
- | 參與涉及公司資產的任何欺詐性或非法交易當中
- | 離職時帶走公司資產
- | 允許作出任何有損公司資訊、設備或系統完整性、或違反公司的軟件許可規定的種種行為



## 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計及風險管理部
- | 集團法務部



## 工具和資源

- | HSH或操作人員手冊
- | 資訊科技保安指引
- | 資訊科技政策和程序



## 常見問題

問：有權接觸酒店現金庫存的餐飲收銀員急需借款。在其他不知情的情況下，他從零用現金流中拿走了一千美元，並在第二天清還款項。這種行為可以接受嗎？

答：不可以。雖然員工已將欠款歸還，但任何未經授權的「借款」都已構成盜取HSH財產的行為。有關行為已違反了《行為守則》的規定。

問：某經理經常要求某直屬下屬花一至兩個小時，協助他整理住宅裝修文件。該名經理每星期總會提出此一要求數次。該名經理認為這一額外工作不會影響直屬下屬履行在HSH的職責，而這位直屬下屬亦不

介意提供協助。

答：該名經理的住宅裝修是一項私人活動。因此，經理不應要求任何HSH員工花時間辦理他的私人事務。這是濫用員工工作時間的行為。

問：接待處職員碰巧看到一位老朋友在辦理半島酒店的入住手續（僅住一晚）。當時已經是夜深，而酒店還有空房。接待處職員想向他的朋友提供免費房間。

答：除非接待處職員獲特別授權，否則提供免費房間的行為會被視為不當使用HSH資產。

# 保護我們的保密資訊和 個人資料

資訊是我們最有價值的資產之一，保護資訊是我們的共同責任

## 我們的保密資訊

所有員工都有義務管理並保護公司的資料和資訊。有關規定在受聘期間和離職後同樣適用。

員工在履行職責期間創建或獲取的資訊，均屬公司財產的一部分。例如：

- | 個人資料及員工薪資
- | 賓客和消費者資訊
- | 商業秘密、策略、預算、預測及盈利
- | 公司手冊、政策和程序、商業流程及資訊系統
- | 知識產權和專門技術
- | 客房價目、銷售資料和市場推廣資訊

### 「需要知道」原則

本公司致力保護任何人士的私隱。有關賓客和消費者的資訊（包括誰入住了我們旗下物業）僅應披露予為履行職責而需要知道此類資訊的同事。

## 個人資料

賓客及消費者的資訊，包括他們的個人資料、何時何地入住公司旗下物業和其他與他們入住相關的資訊，必須被視作為最高機密資訊。本公司亦管有大量與住戶、健身俱樂部會員以及我們所管理的俱樂部的會員相關的資訊。

受法律和合同約束，我們有責任將任何人士的個人資訊保密。違反保密守則將為公司招致法律和財務後果，並有損公司聲譽。

### 正確行為

- | 披露資訊前，應確認要求取得資訊的人員符合接收該等資訊的資格
- | 保護你認為需要保密的所有資訊，即使上面未標注「保密」字眼
- | 進行市場調查時，僅使用合法資源
- | 在受聘期間及離職後均需妥善保護保密資訊

### 不當行為

- | 為業務需要以外的其他目的使用保密資訊
- | 接收任何未獲授權接收的保密資訊



### 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計及風險管理部
- | 集團法務部



### 工具和資源

- | HSH資料私隱手冊
- | 資訊科技保安指引和資訊科技政策和程序
- | HSH數碼社交媒體指引
- | HSH或操作人員手冊
- | HSH保密協議（「保密協議」）



我們的員工

我們的工作場所和團體

我們的商業實踐



# 營業場所的 安全及保安

為賓客、消費者和員工提供安全穩當的環境對本公司來說極為重要

## 賓客的安全及保安事宜

你必須確保將任何不尋常或可疑情況盡快告知你的主管、經理或保安人員。

## 經營場所的安全及保安事宜

執行日常職務期間，應時刻顧及同事、賓客以及營業場所的安全。例子包括：

- | 在物業前門及後門設置保安措施
- | 留意無人看顧及尚未檢查的行李
- | 立即彙報任何危及營業場所安全的情況
- | 確保緊急出口保持暢通無阻，並確保出口、樓梯和消防通道無任何障礙物



### 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 保安和運營風險
- | 集團人力資源部
- | 集團法務部



### 正確行為

- | 儘快向經理彙報任何懷疑財產損失、濫用或失竊個案，不論該等財產是屬於公司、賓客、消費者抑或員工
- | 若賓客、消費者和住戶故意或意外遺下任何物品予我們保管，應妥善記錄這些物品的資料
- | 確保進入後勤辦公室的訪客由獲授權團隊成員妥為陪同進出指定範圍
- | 進行危機管理訓練



### 不當行為

- | 將公司或賓客財產置於不安全位置
- | 未經明確許可，擅取或挪用為賓客準備的物品



### 工具和資源

- | 本地職業健康及安全項目
- | HSH事故報告政策
- | HSH保安和風險手冊
- | 風險管理文件



### 常見問題

問：最近我們旗下某一物業發生了一場小火災；幸而沒有人因此受傷，但經理卻請我們不要將這件事告訴別人。這正確嗎？

答：該事故必須向保安主任和總經理彙報，他們有責任向事故委員會及相應的保

險公司彙報有關事故。若員工未能妥為彙報，我們便無法預防類似事件再次發生。若事件隨後被媒體報導，我們的聲譽也會因此受損。

# 買賣公司股票

作為一家上市公司，我們必須遵守證券交易所的上市規則

## 內部資訊

在受聘期間，你或會獲悉有關本公司、消費者、合夥人或供應商的非公開資訊。這些資訊被統稱為「內部資訊」。這類資訊具有商業敏感性，可能會影響我們的股價。

若你管有此類內部資訊，你不得買入或賣出HSH股票或其他證券（例如票據或債券），亦不得為滿足自身利益或他人利益而以任何方式使用此類資訊。違反以上守則或會為你和HSH招致法律和財務責任，包括被香港證券及期貨事務監察委員會以干犯刑事罪行名義檢控。

## 正確行為

- | 盡力維持資訊的保密性

## 不當行為

- | 與你的朋友、家庭成員或不「需要知道」的任何人，包括同事，分享內部資訊
- | 委託第三方代為買賣股票



## 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 集團法務部



## 工具和資源

- | 確認表——買賣HSH股份
- | HSH內部資訊升級政策



## 常見問題

問：若我知悉HSH正開發新樓盤，我能在交易向外公佈前買入HSH股票嗎？

答：除非此類資訊已向外公佈，否則會被視為「內部資訊」。只有在交易向外公佈

之後，你才可買賣HSH的股票。另請注意，根據上市規則，若干人士不得在禁售期內買賣HSH股票。你將獲告知有關規定是否適用於你。

# 網絡世界、社交媒體及 社交網絡

HSH的正面形象是我們最重要的資產之一

## 網絡世界安全

員工僅可為HSH業務需要使用公司電郵帳戶。同樣地，公司提供的設備亦僅為業務需要時才可使用。有關網上及網絡世界的安全使用小貼士，請參閱HSH的資訊科技保安指引和社交媒體指引。

## 社交媒體及社交網絡

在一般情況下，你可在私人時間隨意使用網上社交網絡；但在此類網絡提及本公司時，你必須確保不會為本公司帶來任何私隱或安全風險。

請謹記，你發佈的任何內容很有可能保留在公共領域。發表任何言論時，請始終保持恭敬有禮。

## 正確行為

| 確保你的言論、行為及任何相關內容是以負責任、合乎道德和恭敬有禮的方式作出。

- | 保護公司資訊的保密性
- | 保護個人資料
- | 使用免責聲明，說明所有意見僅以個人立場作出
- | 就任何具誤導性或失實的公司資訊提交報告
- | 僅連接可信任的無線網絡
- | 若收到涉及欺詐成分的可疑電郵，請通知資訊科技部

## 不當行為

- | 與任何人分享你的登入名稱或密碼
- | 就工作問題作誹謗性評論、在網上討論營運問題、張貼與工作有關的照片或視頻
- | 利用公司的資訊科技系統或資料進行網絡犯罪活動（例如利用資訊科技系統進行偷竊、勒索或詐騙）
- | 張貼內部通訊、報告、業務夥伴的資訊或有關賓客的資料
- | 披露同事、業務夥伴、供應商、賓客或住戶的任何個人資料
- | 在社交媒體上討論公司政策、計劃、策略



## 常見問題

問：我能否在社交網站上就我的工作經歷發博文或提建議？

答：HSH歡迎網上互動。若需要在個人網誌上發佈有關工作的信息，請確保不會為公司和同事帶來任何私隱或安全風險，因為在網上發佈的任何內容都可能為公眾所知。若確實有需要提供公司名稱或工作的其他方面，請確保加入以下標準法律免責聲明：「本網站發佈的內容僅為個人意見，並不代表任何

組織或個人的立場或觀點。」

問：我能否在個人網誌或社交網站（例如Facebook、Twitter、Instagram、微博等）上發佈HSH的官方或非官方活動的圖片和視頻？

答：一般情況下，你可發佈不會帶來私隱和安全風險的資訊。但應先徵求擬發佈圖片或視頻中出現的任何人士同意。

# 對人權、環境和 社區的承諾

我們致力降低我們對環境的影響，並支持人權

## 尊重人權

我們致力於以符合1948年聯合國《世界人權宣言》的方式開展業務，並在公司具影響力的範圍內保護人權。我們譴責所有形式的濫用人權及任何種類的剝削，包括童工和人口販運。

## 愛護環境

在任何實際可行的情況下，我們都以保護環境、減少環境影響為目的開展所有業務。更多資訊，請查閱《尊貴永續願景2020》。我們希望以可持續的方式提供最高標準的豪華體驗。

這包括節約能源和水資源，以及減少廢物和排放量。

## 可持續資源

在滿足我們的財務和品質要求的同時，我們傾向採用本地可持續資源，以支持本地社區和環境發展，並減少採用資源過程中的碳足跡和水足跡。

## 與社區接洽

我們會尊重本地的社區團體，並以策略性、相關性和聚焦性的方式與他們接洽，回應他們的需求。同時，我們希望將我們的抱負—支持我們所處社區團體的發展—與我們的核心營運互相整合連繫。

### 正確行為

- | 在致力減低不利的環境影響和健康危害的情況下開展業務
- | 確保你和你的團隊成員瞭解並遵守我們對可持續發展、健康和勞動力的承諾
- | 將任何嚴重及/或潛在嚴重安全和健康事故通知你的經理和本地房地產健康和安全委員會

### 不當行為

- | 僱用聘請未成年人士工作的公司或個人，或與此類公司或個人達成合作關係
- | 僱用聘請沒有有效工作許可或簽證工人工作的公司或個人，或與此類公司或個人達成合作關係
- | 使用危害健康或環境的材料




### 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 企業責任和可持續發展團隊
- | 企業事務部



### 工具和資源

- | 《尊貴永續願景2020》
- | 《HSH供應鏈行為守則》



精準記錄和如實報告  
資訊

31

杜絕貪污賄賂

32

提供及接受禮品、款待  
和其他福利

34

與競爭對手往來

36

避免利益衝突

38

與供應商和第三方保  
持適當關係

40

遵守法律

41

我們的商業實踐

# 資訊的精準記錄和 如實報告資訊

作為一家上市公司，我們的業務記錄和報告必須反映最佳實踐

## 公司記錄

每位員工都有責任在業務記錄和財務報表中精準地記錄和報告資訊。業務記錄的準確性對業務操作至關重要。若被發現報表內包含不準確資訊，公司可能會被監管機構甚或整個行業抵制。

必須準確報告的資訊的例子包括：

- | 求職申請表中的學歷或工作經驗
- | 工作時數
- | 賓客和住戶反映的意見和質素問題
- | 安全事故、險失事故及停工日數
- | 財務報告和支出報告中的收入和成本資訊，當中包括款待支出
- | 投標過程以及與供應商的交易
- | 病假和缺勤

何謂錯誤或失實報告？例子包括：

- | 在已知該人員於有關日子缺勤的情況下，亦批准採納工時記錄
- | 提交未實際使用的餐飲或飛機票的開支報告
- | 更改酒店賓客的意見，從而使意見看上去更好或隱瞞實際問題
- | 更改入住率資料，令業績看起來比實際的好
- | 更改供應商的報價

### 正確行為

- | 在業務報告和記錄中精準、誠實地提供資訊
- | 關注細節，從而確保記錄精準、正確

### 不當行為

- | 在業務報告中提供錯誤或不完整資訊，從而誤導他人或提供錯誤資訊
- | 偽造或製造虛假記錄



## 常見問題

問：一名同事在開支報告中加入工作時間以外的交通費，而實際上這些行程與工作無關。這是否可以接受？

答：不可以。這是一個非常嚴重的問題，可構成欺詐。請向你的經理彙報這一情況。若你不希望直接通知經理，亦可聯絡當地的人力資源部。

問：我負責管理一個項目的報告工作，項目目前進度落後於既定時間表。項目主管卻要求我在報告中指出項目進度和成本符合既定計劃。我該怎麼做？

答：偽造結果是一項嚴重問題，有關行為已違反《行為守則》規定。與項目主管討論你所擔心的問題，並向其建議可行的改善方案。若未能達成共識，請向當地人力資源部反映有關問題。

# 杜絕貪污賄賂

我們只會以卓越成就、良好品牌形象和服務爭取業務發展機會

## 道德企業

我們致力於遵守所有禁止貪污行為的反賄賂法律、法規和協定。故勿論在我們開展經營活動的任何國家中此類法律是否存在，我們也決不以不當途徑獲取或維持任何業務或利益。本公司嚴禁行賄或給予「任何有價值物品」，從而取得不公平的優勢。未達成預期效果的賄賂仍是賄賂。

## 與政府官員接洽

與政府機構的任何人直接或間接接洽涉及更高風險。支付給政府機關的合法款項（包括價目表中列明的加急處理費）並非賄款，是獲允許支付的。

## 聘用中介

透過聘用中介或第三方作出違反上述政策的行為同樣是不被允許的。你絕不得「外包」不恰當的商業活動，即使你並未知悉此類不當行為的全部詳情。

## 正確行為

- | 向集團法務部彙報不斷向公司員工提供利益的供應商名單
- | 確保清楚、精確地記錄與政府官員以及與政府實體全資或部分擁有的公司的員工的所有互動和交易
- | 支付合法政府款項後，確保取得正式收據
- | 確保所有跟我們有業務關聯的公司或個人簽訂相關合約，表明其同意不參與任何可構成違反以上標準的行為

## 不當行為

- | 直接或間接地向政府官員或政府實體全資或部分擁有的公司的員工提供任何有價值物品，從而取得不公平的優勢
- | 允許合夥人、分包商、供應商、代理、顧問、中介或其他第三方代表我們支付任何違規款項



## 尋求支援

- | 審計及風險管理部
- | 集團法務部
- | 集團管理委員會



## 工具和資源

- | 《反賄賂和反貪污政策》
- | 《公司管理權限手冊》
- | 接收禮品彙報表格





## 常見問題

問：我們聘用了一名顧問，幫助取得我們酒店所需的所有牌照許可。顧問剛剛要求我們給予額外兩萬美元，以「確保所有事情運作暢順」。我應就此作跟進嗎？

答：是的，你應該就此作出跟進行動。HSH或需就顧問等第三方的不當行為承擔責任。我們必須確保他們沒有代表我們行賄。你須明確確認該款項的用途。在未確認款項為合法款項之前，切勿付款。我們更或會考慮與該名顧問解除僱傭關係。

問：負責衛生巡查的政府官員跟總經理道，他的侄兒開了一家清潔服務公司，服務非常好。該督察亦告訴總經理，使用其侄兒服務的其他酒店從未被控告違反本地衛生要求。

答：衛生督察的建議包含了很多「危險信號」，需要集團法務部進行分析。即使遵守了競標程序規定，關係的正當性也會受到質疑。

問：項目經理須負責為新酒店取得必要的土地使用許可。該許可的法律條件尚未滿足。數百萬美元的項目有機會出現延期和超支情況。負責審核HSH申請的政府官員表示，只要給他五萬美元，他便會批准有關項目。

答：在任何情況下，項目經理亦不得行賄或受賄。

問：某本地政治組織負責人曾向我們查詢，看他們能否在半島酒店內免費舉辦宴會。我們只需要為他們免費提供場地，而無須為此提供任何其他支援。這樣可以嗎？

答：《行為守則》中明確指出，除非得到特別批准，員工一律不得利用公司的資產或資源支援政治運動或其他政治活動。你應建議該組織另行物色活動場地。

# 提供及接受禮品、 款待和福利

饋贈禮品和提供福利時務必三思而行及全然按照內部政策和審批程序處理有關情況

## 提供禮品和福利

賄賂不一定以現金方式作出；提供禮品或福利亦可構成賄賂。

禮品和福利包括但不限於：

- | 禮品
- | 現金或現金等值物
- | 旅遊
- | 款待
- | 商務餐飲招待
- | 其他優勢

我們從不贊同以提供某些有價值物品換取不公平商業優勢的做法。

酒店業中常見的象徵式款待，例如免費房間及折扣優惠服務，只要前提是不過分貴重或不會頻密地提供，是可以接受的。

耗費個人金錢送禮或提供特別款待，亦有機會違反上述政策。

## 接受禮品和福利

一般來說，為與其他方保持友好工作關係及提升商譽，除現金外，員工可接受酒店業中常見的且由對方主動提供的禮品和福利，不過前提是該禮品和福利不能過分貴重或不會頻密地提供。

切勿利用個人職銜獲取商務款待，亦切勿要求對方提供禮品或其他有價值物品。

## 小費及酬金

按工作表現支付小費及酬金是一種常見做法；對酒店業來說，有關做法尤為常見。若員工的工作性質涉及此類小費或酬金，員工可酌情收取賓客或住戶提供的此等款項，前提是不主動要求對方支付任何小費或酬金。



## 常見問題

問：作為年度許可更新過程的一部分，本地政府機構的一名督察將與我們會晤，確保我們符合特定要求。我能否在他／她到訪時向其提供禮品和款待？

答：與政府官員接觸時，我們必須格外謹慎，確保不會提供可能影響其決策的任何有價值物品。

問：某供應商向我送上一個名貴手袋，以答謝我近期在翻新水療設施的合約磋商過程中所給予的協助。我能接受這份禮物嗎？

答：不能。我們的政策清楚表明，此類禮品並不能歸類為象徵式禮品。此外，此份禮物可被視為試圖影響你的合同決定的「不當福利」。

# 有關賄賂、貪污和提供/ 接受禮品的快速指南



## 作出任何行動前，問問自己：

- | 禮品是為了建立商業關係，抑或為一般商務禮儀需要而提供？
- | 在某一特定時間送禮，會否令人懷疑收禮人的目的或你的意圖？
- | 你是否確認，提供的禮品、款待或福利在你的國家和對方的國家都是合法的？
- | 收禮人所屬機構是否允許接受禮品或福利？
- | 送贈的禮品合乎《行為守則》相關規定嗎？
- | 倘若你對任何一個上述問題的回答是「不」，請諮詢你的主管或經理



## 我能提供或接受什麼

- | 印有本公司或半島標誌的常規禮品（非貨幣）
- | 非貴重的紀念品
- | 半島品牌食品、飲料和商品
- | 出於合法商業目的而提供的商務餐飲款待
- | 節日期間派發的常規「利是」



## 不可接受的禮品和福利

- | 現金或現金等值物，例如禮品券和折扣（符合《反賄賂和反貪污政策》者除外）
- | 旨在獲得回報而提供的任何禮品或款待
- | 旨在獲得回報而提供的任何優待或福利，如工作機會
- | 奢侈的禮品
- | 不雅的、涉及性的任何款待、或有損我們聲譽的任何款待，例如到賭場和夜店消遣



## 我是否需要獲得批准

- | 有關在什麼情況下需要獲得批准的更多詳情，請參閱《公司管理權限手冊》（「CMAM」）及《反賄賂和反貪污政策》。
- | 《公司管理權限手冊》中的G部分說明有關禮品代墊付費用安排；而I部分則說明有關在免費房間過夜的安排
- | 如你接受了任何利益，你必須填妥「接收禮品彙報」表格以作聲明

# 與競爭對手往來

我們不應與競爭對手串謀從事任何活動，亦不得與之訂立其他不當協議

## 公平行事

許多國家的法律禁止反競爭行為。我們致力依循所有營業地點的公平競爭法例開展業務。

一般來說，這些法律禁止訂立或作出可能限制貿易或減少競爭的協議或行為，並禁止濫用市場主導地位。

嚴重的反競爭行為包括與競爭對手達成協議，從而固定或控制價格或操縱投標；聯合抵制特定供應商、賓客或住戶；分配產品、區域或市場；限制產品或服務的生產或銷售。

我們應避免作出可能不利於市場競爭的行為；切勿與競爭對手共享非公開信息，亦不得散佈有關競爭對手的非公開信息。

## 正確行為

- | 若某競爭對手試圖就這些話題與你作不當討論，請立即終止參與討論並作出相關記錄
- | 若發現任何可疑情況，請立即向相關負責人彙報

## 不當行為

- | 不論是在展銷會或其他與競爭對手、賓客和住戶、業務夥伴或供應商的非正式交流的情況下，討論可能影響市場競爭的價格、定價政策、條款和條件、市場推廣計劃等資訊
- | 直接或間接與競爭對手串謀行事：
  - 固定、提高、降低或穩定買入或賣出物品的價格
  - 固定其他競爭性條款，例如價格公式、折扣、利潤、回扣、佣金或貸款條款
  - 操縱投標或以其他方式非法協調投標或招標活動
  - 分配市場、消費者、供應商或地理區域
  - 聯合抵制任何消費者或供應商
- | 提供虛假或誤導性資訊、隱瞞或銷毀文件，或提醒任何第三方有關單位正展開競爭法調查，從而妨礙競爭主管機構進行調查



## 尋求支援

總經理必須立即將有關反競爭的任何問題彙報給：

- | 集團法務部
- | 總公司競爭事務委員會



## 工具和資源

- | HSH公平競爭指引



## 常見問題

問：我認識一些在同一行業工作的人士。作為朋友，我們偶爾會私下討論市場、客房價目和入住率的問題。這有什麼問題嗎？

答：就算是與競爭對手的閒談內容，亦可被視為試圖發出有關我們定價實踐的「信號」。請避免發表或作出任何會被質疑或被指控屬「反競爭活動」的任何言論或活動。

問：HSH近期僱用了競爭對手的前僱員，該僱員曾接觸過競爭對手的保密及專屬資訊。

答：在求職至正式受聘於HSH期間，新員工及其所屬業務部門須確保遵守所有的法律和保密義務。該員工不應向HSH透露他為競爭對手工作時接收到的非公開信息，亦不應使用競爭對手的保密資訊完成工作。

問：HSH和一個競爭對手計劃在歐洲建酒店。在一次行業會議上，競爭對手的員工隨意向HSH員工表示，兩家連鎖集團應就新酒店選址達成共識，以免選址過份相近。

答：HSH員工與競爭對手互動時，應保持高度警惕。上述對話可能已違反競爭法。HSH員工應審慎轉換話題，停止與競爭對手作討論，並聯絡集團法務部尋求指導。

問：聽說某些業務據點尚未制訂任何公平競爭法，那為什麼我們在這些國家的行為也受到限制呢？

答：我們將按照最佳營運原則，於全球各地（包括法律要求較寬鬆的國家及地區）開展業務。這是作為一家負責任企業的選擇。我們堅持以產品及服務質素取勝。我們絕不會以不公平地左右市場運作、限制賓客或住戶選擇等方式爭取業務機會。

# 避免利益衝突

業務關係的公開透明是維繫企業誠信的核心所在

## 什麼是利益衝突？

當員工的個人利益與公司利益競爭或出現衝突時，即構成利益衝突情況。員工應避免任何實際或潛在的利益衝突情況，確保其不會犧牲個人誠信，並因此損及公司的利益或聲譽。

## 如何評估潛在利益衝突

每個情況都有所不同，需要個別考慮。

### 正確行為

- | 以專業、不偏不倚的競爭方式開展所有業務關係
- | 避免開展或建立造成或可能造成利益衝突（實際或潛在的）或看似構成衝突的商業交易和個人關係
- | 經書面方式，向你的經理彙報可能涉及或看來會構成利益衝突的外部活動、經濟利益或關係
- | 在接受另一個組織的公司董事、高級人員、顧問職務之前，要先獲取適當批准
- | 當任何利益關係會影響或被視為可影響你作出客觀決策時，應避免參與有關決策過程

### 不當行為

- | 僱用、擢升或直接督導一名親屬，除非已獲特別授權
- | 向參與HSH投標／招標的機構或個人送贈禮品、款待或福利，或接受這些機構或個人所提供的禮品、款待或福利
- | 向供應商、消費者或合作夥伴要求個人禮品、款待、福利或任何其他有價值物品
- | 介入公正、透明的投標／招標活動，從而不恰當地影響決策或被認為不恰當地影響決策過程
- | 私下爭取或獲取任何HSH持有利益的業務機會（且是在利用公司的資訊、財產或資源的情況下獲悉有關機會）



### 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計和風險管理部
- | 集團法務部
- | 集團管理委員會



### 工具和資源

- | 《反欺詐政策》
- | 《反賄賂和反貪污政策》
- | 採購和投標程序
- | 利益衝突聲明表格

## 潛在利益衝突例子包括

### 投資利益

（直接或間接地）持有競爭對手、供應商、住戶、代理分銷商或與HSH開展業務的其他公司的投資，且看來會影響你對HSH最佳利益的判斷

### HSH的業務機會

利用任何業務機會，並通過提供服務、買入或賣出任何財產而與HSH競爭，或轉移HSH的任何業務機會

### 使用HSH資產

為其他業務或個人需要而利用或使用HSH的錢款、設施、設備、專用技術或員工

### 禮品/款待/任何有價值物品

（直接或間接地）接受自競爭對手、供應商、住戶、分銷商或其他公司給予的任何有價值物品，該接受的目的是或看上去是為了不恰當地影響業務決策或關係

### 個人關係

與由親屬、家庭成員或親密朋友擁有或控股的任何競爭對手、供應商、住戶、分銷商或其他公司開展業務；還有僱用未披露雙方關係的親屬、家庭成員或親密朋友



## 常見問題

問：我的姐妹擁有某花店的股權，而該花店正參與HSH業務的投標活動。這可以嗎？

答：該公司仍可參與投標活動。但你必須向你的經理披露這一關係，且不得參與投標遴選程序。

問：某經理正在物色裝修項目的承包商。在發出投標的公開邀請後，他收到某公司

的計劃書，而他的侄兒在該公司擁有重大但被動的利益。該公司聲譽良好、價格公道並滿足所有要求。

答：在告知其經理在遴選過程中可能涉及的利益衝突情況之前，該名經理不應選擇任何承包商。該名經理可將該決定權轉交予另一位管理層成員，或採取其他緩解措施。

# 與供應商和第三方 保持適當關係

與供應商的關係應始終保持完全透明，並優先考慮品質、標準和服務

## 如何與供應商接洽

員工不得接受供應商、潛在供應商或第三方（例如承包商、代理、顧問、代理處）的任何金錢或福利，以向他們提供成為HSH供應商的投標「貼士」。

有權批出合約、左右業務分配決策、負責制訂業務規格、參與洽商合約的員工必須尤其謹慎，以避免作出任何看起來屬偏袒或有損公司聲譽的行為。

應向集團法務部彙報不斷向本公司員工提供利益的供應商。集團法務部須把有關情況提呈集團管理委員會或執行董事。

## 正確行為

- | 就提供的物品及服務作妥善記錄，並確保票據清楚及公平反映有關價值
- | 僅向實際提供物品和服務的人士或組織付款

## 不當行為

- | 為目前受聘於HSH的任何供應商工作
- | 自供應商處接受任何形式的報酬或福利，即使該行為在當地文化中是可接受的
- | 聘用供應不安全或不環保產品或服務、違反法律或法規、或聘用童工或強迫勞動的供應商
- | 直接或間接地將一家供應商的保密商業資訊（例如建議費率、中標資訊及類似內容）提供給另一家供應商
- | 在代表各自公司談判時，為個人利益進行私下交易



## 尋求支援

- | 你的主管、經理或人力資源部
- | 總經理
- | 集團人力資源部
- | 審計和風險管理部



## 工具和資源

- | 採購和投標程序
- | 《HSH供應鏈行為守則》
- | 《公司管理權限手冊》（「CMAM」）
- | 利益衝突聲明表格
- | 《反賄賂和反貪污政策》



# 遵守法律

你必須時刻遵守我們開展業務所在地的司法管轄區的法律法規

## 遵守法律

我們致力於每一業務活動中恪守最高的誠信原則。

我們承諾切實遵守所有適用的法律和法規。我們須瞭解HSH、全職員工、兼職員工、合約員工和短期員工所必須遵守的大量法律和法規。

## 不遵守法律的後果

違反法律或法規可能會使你及/或HSH遭受嚴重後果及聲譽受損。舉例來說，違反工人賠償法。你可被施以紀律處分，並有可能遭到解僱。HSH、其董事和高級人員亦可能需要承擔民事或刑事責任。



### 尋求支援

- | 若有任何疑問，請諮詢你的經理。經理可為你提供適當培訓。
- | 另可諮詢你的部門主管、執行委員會成員、總經理、人力資源部或集團法務部成員。



### 適用於你的法律包括：

- | 個人資訊私隱條例
- | 僱傭條例
- | 有關工人或員工補償的法律
- | 競爭法
- | 反賄賂和反貪污法
- | 環境保護法例

# 術語表

## 業務記錄

本公司（員工、承包商、顧問或第三方）設計或接收及維護的任何形式或在任何媒介上的記錄資訊，以作為業務決策、活動和交易的完整、準確證據。

## 承包商

HSH聘用其提供服務或產品的第三方。

## 貪污

濫用職權，以獲取不當利益；貪污可包括賄賂、勒索、欺詐、欺騙、串謀、同業聯盟、濫用權力、盜用公款及清洗黑錢。

## 合法政府款項

支付給政府單位或政府官員的合法款項，從而達成或加快政府日常操作（例如普通、常見的行為）。例子包括價格表上標明的付款，以加快合法簽證的下發或處理、或加快檢查安排或電話或其他公用設施服務的連接。常規的政府操作不包括政府官員的酌情決定（包括將業務批給一方或繼續將業務批給原先合作方）。

## 政府官員

包括：

- 政府或政府全資或部分擁有或控制的實體的任何官員或員工；
- 公共國際組織（例如聯合國或國際貨幣基金組織）的任何官員或員工；
- 政府或公共國際組織部門或代理處的任何官員或員工；
- 以政府或公共國際組織的官方身份行事的任何人士；
- 政黨或候選人；
- 以上所列人士的親屬或有關連人士。

## 非法藥物

被確定為非法的藥物及/或無有效處方而持有的處方藥。包括非遵醫囑服用的大麻、麻醉藥、其他迷幻劑、可卡因、海洛因、其他麻醉藥品、安非他命、巴比妥類藥物或鎮靜劑。

## 內部資訊

即重大、非公開信息。有關本公司但未向公眾詳細公佈的資訊。該等資訊可以影響證券的市場價格，理性投資者會認為這對決定是否買入、賣出或持有該等證券具有重要作用。

## 內部交易

使用內部資訊，從買入和賣出本公司股票和證券中獲利（或鼓勵他人如此做）。

## 親屬

親屬包括配偶、合夥人、父母、繼父繼母、子女、繼子女、兄弟姐妹、繼兄弟姐妹、侄兒、侄女、父/母的姐妹、父/母的兄弟、祖父母、孫子孫女以及上述各人員的伴侶。

## 第三方

與本公司互動的任何集團以外的個人或實體，包括賓客、住戶、消費者、供應商、承包商、代理、合資企業夥伴。

# 《行為守則》附錄

附錄的一般注意事項：本附錄是《行為守則》不可分割的一部分。本公司設有多項政策和程序（包括行為準則和管理控制），無法一一羅列。為便於參考，下表重點列出相關資訊。請前往Sphere查詢更多政策、程序、手冊、說明和指引。請務必查閱及遵守有關規定。

《行為守則》章節索引	工具和資源
我們的工作場所和團體	
保護我們的保密資訊和個人資料	▪ HSH資料私隱手冊
買賣公司股票	▪ HSH內部資訊升級政策
我們的商業實踐	
杜絕貪污賄賂	▪ 《反賄賂和反貪污政策》
如何看待競爭對手	▪ HSH公平競爭指引
避免利益衝突	▪ 《反賄賂和反貪污政策》
與供應商和第三方保持適當關係	▪ 《反賄賂和反貪污政策》

\*免責聲明：某些業務據點的所屬司法管轄區或採納的規則，或較上述規則更為嚴謹。因此，附錄中所列的政策和程序可因國家而異。當業務據點的政策和程序與《行為守則》的規定出現衝突時，應以《行為守則》的規定為準。



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