

尊尚 | 永續

2016企業責任及可持續發展報告



香港上海大酒店有限公司

目錄



01 關於本報告

10 賓客體驗

「半島學堂」切合不同年紀和興趣：
如歷史文化，生物多樣性

30 供應鏈

89.5% 紙制品均為可持續發展原則
認證

02 行政總裁序辭

14 員工

工傷損失工作總日數下降22.7%
500管理層人員被包括在繼任計劃內

34 社區參與

員工參與人數達21%

04 可持續發展願景

20 業務運作

碳排放密度較2006-2008基準
下降11.9%

43 可持續發展數據摘要

06 管治及管理

於2016年完成企業責任及
可持續發展數據內部審核

26 新建及翻新 工程

王府半島酒店翻新工程
採用BREEAM 標準

48 可持續發展報告 內容索引

報告遵循香港聯合交易所 ESG 指引
以及 GRI 標準

關於本報告



2016企業責任及可持續發展報告闡述本公司過去一年在實踐可持續發展的過程中所遇到的挑戰及成果。

我們逐步向前，編製綜合報告¹，連貫地呈現我們各方面的表現，讓業務相關人士對本集團作出更全面的評價。歡迎讀者對本集團的表現提供意見，聯絡詳情可見於本報告第54頁。

報告範圍

本報告主要集中於本集團在酒店分部、商用物業分部的業務，以及泰國鄉村俱樂部、鵝園高爾夫球會及大班洗衣²，涵蓋本集團95%³的業務組合⁴。

報告之標準及核證

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)於2015年12月修訂的《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)中「不遵守就解釋」條文的披露要求，並符合全球報告倡議組織(GRI)於2016年11月發布的可持續發展報告標準所載的核心方案之標準披露資料。

畢馬威會計師事務所獲委託，依據相關準則核實本報告的資料，並以此提供獨立意見。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告載於第41至42頁。

重要性議題及業務相關人士參與

本報告討論的重要性議題是依據「尊尚傳承2020願景」(「2020願景」)中的各大業務範疇而編製，詳情載於第4至5頁。在2017年，我們計劃全面更新本公司的重要性議題清單，確保今後的匯報機制全面融入現有業務流程之中，並繼續充分反映我們各項業務的性質及影響。

本報告把業務相關人士參與討論的結果融入各項議題之中，以闡明我們在履行2020願景時整合及體現業務相關人士的參與，詳情可參閱年報第135至137頁。

1. 按照本公司年報所採用的國際綜合報告委員會發布的標準。

2. 指由香港上海大酒店掌握營運控制權的會所與服務分部。

3. 以集團2016年總收益計算

4. 為半島商品有限公司(PML)及半島會所管理及顧問服務公司(PCCS)服務的相關上海大酒店員工亦包括於人力統計之內。但由於香港上海大酒店對PCCS管理的設施及在半島酒店物業以外經營的半島精品店並無物業擁有權或政策單一控制權，我們的環保數據因而不包括該等物業。

行政總裁序辭



郭敬文
行政總裁

2016年對香港大酒店而言別具意義，適逢我們迎接150周年慶誌，正好讓我們回顧過去、展望未來。香港上海大酒店擁有輝煌歷史，也勇於創新，延續獨特而優秀的傳統。

本集團多年來見證時代變遷，一直貫徹珍視人才、提供尊尚服務、保持業務經久不息等基本理念，並且處處體現在我們的一言一行當中，讓我們成為世界公認的頂級豪華酒店之一。

香港上海大酒店慶祝成立150周年，象徵公司邁向新歷程，足以讓我們引以為榮。綜觀我們的歷史，香港上海大酒店一直展現出高度的責任感、堅守良知及正直真誠，我深信這正是集團賴以成功的基石。本集團深明，在克服種種困難以開創文化傳承的同時，必須透過持續的溝通、合作及創新，積極建構可持續發展的未來。以2016年為例，我們見證長遠業務的可持續發展趨勢，業務相關人士越來越重視業務對環境及社會的影響，因此，我們必須根據集團的發展目標及考慮優次，制定策略應付相關挑戰。

本公司克盡本份、承擔社會責任，並制定了尊尚傳承2020願景作為發展藍圖，引領集團上下將可持續發展理念融入我們堅守的業務承諾，以人為本、提供卓越服務、保持業務長久發展。此舉正是本集團經營業務及香港上海大酒店文化的核心所在，為本集團實踐環保、貢獻社會的基礎。今後，在推行可持續發展理念的過程中，本公司將不斷改進計劃，以應付各種新挑戰。

在本報告內，我們繼續分享本集團在實踐可持續發展願景方面所取得的進展，包括重大成就及挑戰。我們深信，道出箇中困難、分享現有成果，均有助我們不斷學習、精益求精。因此我們樂於開誠布公，廣邀業務相關人士提出意見，並藉此重申我們克盡己任的決心。

香港上海大酒店相信是世界上最古老並存續至今的酒店集團，其環球業務仍在不斷拓展新市場，足證明集團具前瞻性的先鋒精神。如今，這種先鋒精神仍在鞭策我們努力達成目標，提供符合可持續發展理念的尊尚服務。在朝著目標邁進的路途上，本人始終謹記前路任重道遠，今後仍需努力。

本人謹此向本集團的優秀團隊及合作夥伴衷心致意，感謝他們努力不懈實現各項2020願景目標，教本人深感自豪。本集團憑著真摯熱誠、勇於創新和專心致志的精神，得以蓬勃發展150載，本人熱切盼望集團今後一如既往，以始終如一的熱誠和創意迎接未來的新挑戰。



可持續發展願景



本公司自創立以來，一直秉持為業務相關人士創造及保存價值，此道原則奉行至今，並成為了我們矢志實踐可持續發展理念的基石。

對

本集團而言，「創造價值」非僅限於為股東創造價值，亦非純粹作出符合可持續發展原則的長遠投資決策，而是確保我們能以可持續發展的方式提供集團標誌性的尊尚服務，同時為賓客及社區創造價值。我們堅信，為業務所在社區的社會、經濟及環境作出貢獻，實在是我們應盡之義。

本集團在2013年制定名為「尊尚傳承2020願景」(「2020願景」)的可持續發展策略，以便協調集團上下各項相關措施。此策略有助本集團改善業務對社會及環境造成的影響，有助我們善用機遇，繼續取得可持續增長。我們廣邀集團內外的業務相關人士參與討論，參考業界最佳實務範例，並評估宏觀趨勢，從而確認七大範疇，是本公司經營策略及業務核心的必備要素。

我們期望透過專注實踐上述業務範疇，來進一步把可持續發展融入各項業務之中，並且提高員工的相關意識，將可持續發展議題緊扣每位員工的生活，

並成為集團業務經營的固有特徵。同時，此舉可提供一套管理及監察業務表現的框架，把我們的環境及社會風險減至最低。上述業務範疇與綜合報告框架所列的資本，包括知識產權、人力資源、社會關係、財務及自然資本，息息相關，而2020願景對提高該六項資本在本集團創造價值有正面幫助。

我們在實踐2020願景方面進展良好，並達成當中部分目標，在實現目標的過程亦難免會遇到種種挑戰。自從推行2020願景，本集團更加清楚了解到若干可持續發展議題的結構性問題及多維性質，例如部分地區缺乏廢物管理設施，以及部分天然資源(例如食水)的價值未被合理反映。現在，我們更清晰明白推行可持續發展措施所面對的挑戰，並正在重新評估各項2020願景目標。要克服這些挑戰，我們必須上下一心，並且與合作夥伴及業務相關人士精誠合作，探求解決方案。為達至整體目標，我們也會按情況重新評估績效表現、管理方法及預設目標。

尊尚傳承2020願景



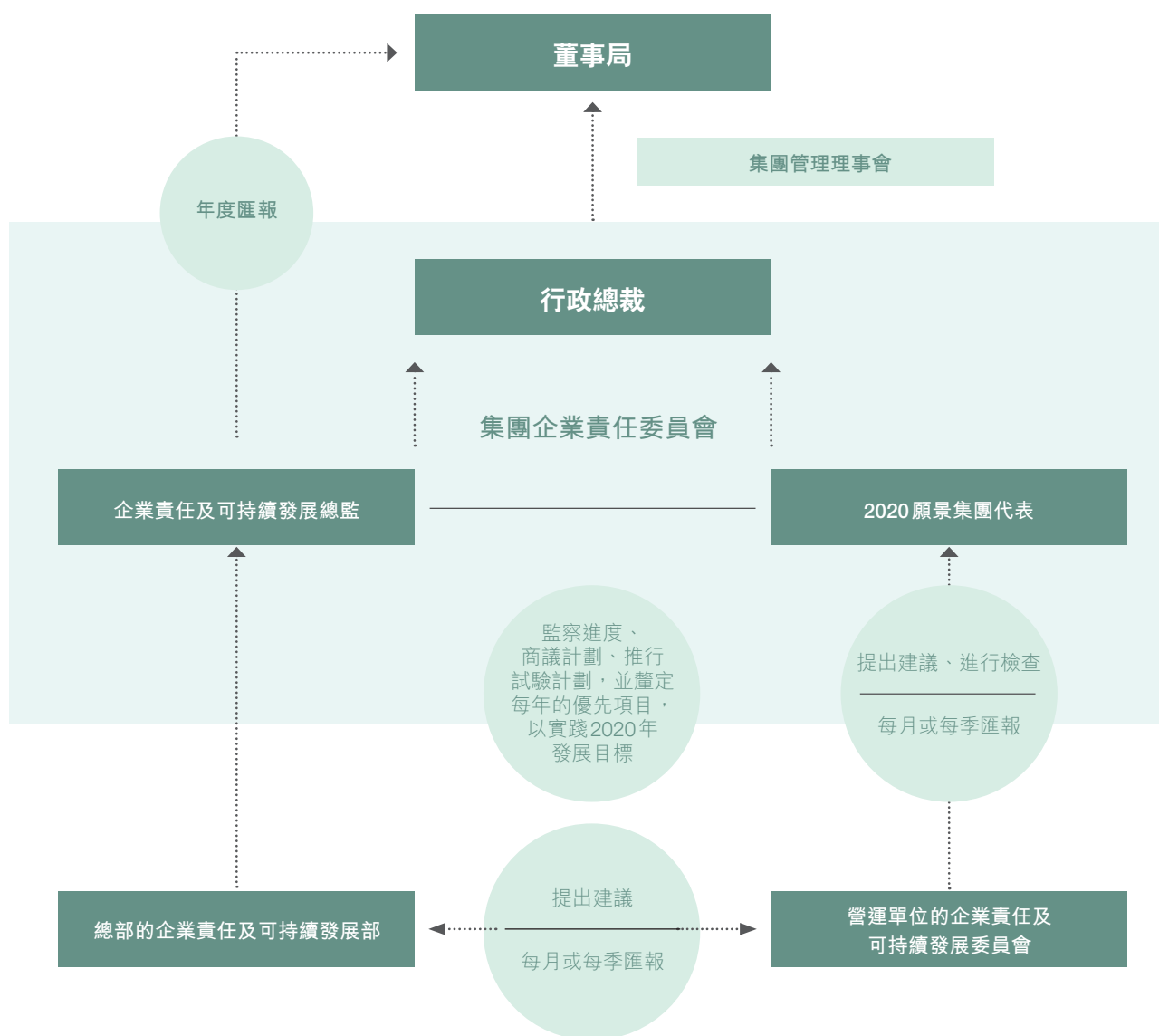
管治及管理

長久以來，本集團立志成為負責任和可持續發展企業，在集團上下建立具誠信、透明及負責任的文化，而這亦是我們賴以相傳的基石。因此，擁有穩健的管治架構對本集團尤其重要，並可藉此監察2020願景目標的發展進度。

我們時刻遵守環境、社會或管治方面的規則，更希望做得比規定更好。本集團透過管治框架，努力增強及維持股東及業務相關人士對本集團的信心及信任，平衡各方利益，並定期邀請股東及業務相關人士參與，以便了解他們所關注的議題，務求取得穩健又可持續的長遠增長。

管治之道

本公司的集團企業責任委員會(GCRC)由集團行政總裁郭敬文先生擔任主席，主要協助集團管理理事會及董事局檢討及制定集團的可持續發展實務及目標。該委員會每年最少召開三次會議，評估2020願景的主要績效指標、制定政策及目標，並討論實現2020願景目標的步驟。委員會成員由2020願景集團代表組成，負責提供指引並與營運單位通力合作，就七大業務範疇落實具體措施，務求各個範疇均取得良好進展。行政總裁負責集團整體的企業責任及可持續發展表現，而集團的企業責任及可持續發展總監則協助行政總裁推行可持續發展工作，負責制定集團在相關議題方面的政策及策略，為2020願景集團代表提供支援，並且就具體議題管理與業務相關人士的關係。關於集團企業責任委員會的工作詳情，請參閱年報第148至149頁。



你知道嗎？

年內，集團審核及風險管理部透過檢閱匯報程序及原始記錄，及重要議題的特定數據(例如能耗及二氧化碳排放量)，向審核委員會提供對本集團企業責任及可持續展數據準確度的額外核證。主要觀察結果及監控漏洞已作相應處理。為提高數據準確度及改進匯報機制，我們亦正實施額外的數據控制程序。



集團企業責任委員會定期監察及評審2020願景目標的進展，包括確定及微調實踐方法，以適度監察工作。這種逐步推展的方式讓我們靈活面對新挑戰並採納新方案，以保持各大業務範疇的進程。

此外，集團旗下各營運單位均設立了企業責任及可持續發展委員會以協調行動，檢視如何將可持續發展措施融入日常運作中，並監察2020年發展目標的實踐進度。這些委員會通常由健康及安全、環境及社區參與等特定工作小組提供支援。

透過廣泛討論及廣邀業務相關人士參與，本集團繼續參考業界經驗，引導社區合作夥伴共同推廣可持續發展理念。我們是Forum for the Future的成員，亦參加了國際旅遊業夥伴以及世界旅遊及旅行理事會等多個業界團體。在香港，我們一直與香港社會服務聯會緊密合作，藉以提升本公司的社區工作成效。

我們繼續向集團代表及員工提供有關企業責任及可持續發展議題的學習資源，協助他們實現2020願景。在2016年，我們開始了一場別具創意的挑戰(包括攝影比賽)，並邀請集團所有營運單位之企業責任及可持續發展委員會踴躍參與。此外，我們把企業責任及可持續發展的學習材料加入迎新電子培訓單元內，並上傳至即將於2017年啟用的全新學習管理系統，單元提供8種語言版本以供選擇。

風險管理

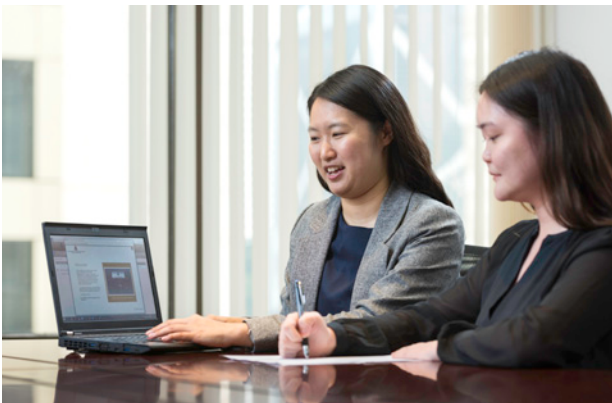
本集團透過有效的風險管理框架(包括重大的集團政策)，積極並主動地識別、減低及管理主要的業務風險。

我們設法將可持續發展風險逐步納入集團風險管理登記冊。該登記冊用於評估影響本公司的重大策略及營運風險。關於如何識別、減低及管理風險的詳情，請參閱年報第142至147頁企業管治報告。想了解更多外在環境及行業趨勢對本集團的影響，請參閱年報第69至73頁。

道德操守

本集團秉持實踐高標準道德操守的價值觀。尊重人權、擁抱多元文化、堅決打擊貪污，是我們經營業務的核心價值，亦是取得可持續增長的關鍵所在。為引導員工遵守這些原則，本集團的行為守則列明處理有關議題的方法，包括防止賄賂、公平競爭、平等機會及保障客戶隱私。行為守則是根據國際公約和章程如聯合國《世界人權宣言》⁵等憲章所訂立。

所有香港上海大酒店的僱員均須參與行為守則培訓，以此了解本集團對道德及職業操守的期望，以及對平等機會及防止貪污等議題的政策方針。此外，本集團亦訂有舉報政策，列明舉報不當行為的方法、調查程序，以及對不當行為的處理辦法。於2016年，我們很遺憾接獲一宗違反防止貪污守則的報告，經詳細調查後發現一名員工違反客房升級程序，當中涉及現金收受。有關行為明顯違反集團政策，該名員工因而被解僱。作為一間重視良好管治的公司，我們將繼續透過培訓，並透過清晰的指引和程序，致力確保僱員恪守崗位、秉持誠信。



2020年發展目標

制定穩健的高級管理層繼任規劃框架

➔ 進行中，已擴展至500+名主要部門主管

為管理層推出「終身領袖」培訓計劃

➔ 已向企業責任及可持續發展代表提供電子學習單元

符合與香港上海大酒店有關的國際及當地可持續發展的披露要求

➔ 企業責任及可持續發展報告遵循香港聯交所的ESG指引，以及全球報告倡議組織的披露標準

建立穩健的可持續發展管理制度

➔ 進行中

建立穩健框架，以監控及管理財務、營運以及環境、社會與管治風險

➔ 持續進行中

讓業務相關人士參與討論更多更廣的可持續發展議題

➔ 持續進行中

5. 該宣言譴責對兒童不同形式的剝削、強迫或抵債勞動，並言明工人擁有組織和參加工會的權利。

賓客體驗



Frederick Bigler

紐約半島酒店
總禮賓司



你可以稱我為一個地道的紐約人，我在這裏已經住了超過33年了！紐約的生活多姿多彩，從她的一景一物，一聲一響，以至世界級的博物館和百老匯歌舞匯演，都讓人着迷！每當顧客跟我分享他們在紐約的經歷及獨一無二的瞬間時，我心裏都感到非常溫暖。

也許你沒想過來到紐約要去公園走一趟，但公園給予繁忙的城市人一個減壓歇息的綠化空間，對於紐約人而言十分重要。我們的「半島學堂」開設了「中央公園遊」，邀請賓客體驗一個不一樣的紐約之旅。賓客會先參加一個神秘導賞團，看看紐約土生土長的香草和蔬菜。之後，我們會用從城市農墟購買的新鮮食材，不少正是賓客剛見過的香草，用以製作美味的食物，讓賓客享受一個優悠的野餐。賓客在發掘這城市不為人熟知的地方時，將會發現紐約多方面的獨特光彩！

我們待客以誠，貼心周到的服務不但使客人賓至如歸，更有助賓客體驗半島名城的獨有魅力。我們一直精益求精，致力提供現代化的尊尚服務，與時並進，以滿足賓客期望。

為深入了解賓客的需求及體驗，各地半島酒店會透過與賓客的日常接觸收集意見，將調查問卷置於客房內，並通過神秘顧客的方式，評核各地半島酒店的服務水平，藉此了解服務質素是否達標，以及如何進一步提升服務質素。

連結名城

我們的歷史傳統與所在城市息息相關。「半島學堂」特別為賓客設計一系列啟迪人心的體驗，既可讓賓客深入體會當地風俗，又能突顯世界各地半島名城的獨特魅力。

賓客可以透過這些活動，體會半島名城的濃厚文化，窺視難得一見的地道風貌。由見識即將失傳的傳統手藝（例如菲律賓的紡織藝術和香港的傳統手工藝），以至探索巴黎香氣之旅、到探訪北京現代藝術家等，全為呈現各間半島酒店所在名城的獨特魅力。



為鼓勵賓客關注四周的大自然景觀，我們亦推出多項生態體驗活動。香港及曼谷的「半島學堂」讓賓客認識當地的保育措施，觀賞當地自然生態遺產及生物多樣性，希望藉此提高賓客的保育意識，替下一代保育本地自然環境及歷史文化。

◎ 你知道嗎？



2020願景其中以迎合家庭旅客的需求為目標，為此，我們更加注重提供老少咸宜的體驗活動。各間半島酒店紛紛推出「半島兒童學堂」，提供手工創作及烹飪班，讓家庭旅客享受互動興趣班的樂趣。「半島Stokke貴賓寶貝體驗」(Peninsula Stokke V.I.B. Experience)為家庭旅客提供嬰兒用品及設備，讓他們享受輕鬆舒適的旅程。我們亦推出多項適合青少年參加的活動，例如曼谷半島酒店讓愛好音樂的青少年有機會踏足流行音樂電台的直播室，並與製作人及節目主持人見面，親身了解電台廣播的幕後製作，獲取難得的體驗。

你知道嗎？



著名旅遊雜誌《Condé Nast Traveller》於倫敦公布「第19屆讀者旅遊大獎」，香港半島酒店榮獲「全球最佳服務酒店」大獎，為全球的豪華酒店樹立典範。該獎項由數以萬計的旅客參與投票，選出世界各地令其最心儀的酒店。

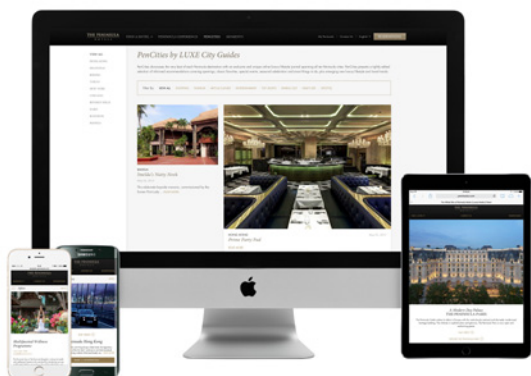
以先進科技提升客房體驗

如何運用日新月異的高科技服務及先進的客房科技，同時不減退富人情味的貼心服務，是我們在現今緊密互通的世界裡要面對的重大挑戰。

我們繼續於微信及Instagram等多個社交平台增加曝光。社交平台現已成為我們重要的溝通渠道，讓顧客隨時獲悉年內推出的計劃、活動及重要資訊，例如我們在Instagram賬戶發布了「半島粉紅絲帶」的活動詳情，並且推廣我們的公平貿易茶葉。



今年，我們開設了多個新溝通渠道，例如在芝加哥半島酒店賓客可以透過半島流動禮賓司服務，利用流動電子設備以短信或網絡聊天方式與我們直接溝通。此舉有助我們提供更貼心的個人化服務，並迅速回應賓客有關酒店或所在城市的查詢。



「半島粉紅絲帶」活動 — 糅合賓客體驗與社區投資

「半島粉紅絲帶」是集團一年一度的環球大型活動，於每年10月舉行，目的是提高公眾對乳癌的關注，並為防治乳癌籌募善款。有關活動於2010年首度舉辦，現已成為集團旗下所有酒店共同參與的長期活動。我們會在活動期間推出以粉紅色為主題的活動及優惠，所得收益會捐贈當地的相關慈善機構及團體。

其中一項主題活動是「半島粉紅藝術」，我們會邀請藝術家透過創作，以獨特的藝術角度宣揚防治乳癌的訊息。今年，我們有幸與中國著名藝術家陳漫合作，將名為「撓撓」的十件同系列互動藝術裝置陳列於各間半島酒店中，有關作品其後一一售出，收益撥捐合作的慈善機構。

此外，各間半島酒店還借助本身的資產及專業，以獨特新穎的方式籌集善款。所有半島酒店均提供「粉紅下午茶」，為賓客製造美味又有趣的粉紅主題餐飲體驗，供應粉紅主題特色飲品，以及粉紅色的鹹甜美點。香港半島酒店的MINI Cooper小轎車亦改以鮮豔的粉紅色亮相，而在芝加哥半島酒店，賓客可暢飲「Pretty in Pink」雞尾酒，並享用「Think Pink Massage」服務及粉紅色的補水面膜，所得收益捐贈予當地的慈善機構。



2020 發展目標

以真誠的服務文化及創新科技
擴大客戶基礎

➔ 持續進行中

提供切合家庭和年長遊客所需的
設施及服務，吸引他們入住
半島酒店

➔ 半島兒童學堂活動；

➔ 透過「貴賓寶貝體驗」計
劃，向特選賓客提供嬰兒
用品及設備

➔ 作為「半島健康生活概念」
的一部分

鼓勵顧客為未來世代著想，
齊心保育傳統文化

➔ 多間半島酒店推出關於傳
統文化的「半島學堂計劃」

為企業客戶提供環保會議方案

➔ 可按客戶要求提供有關
服務

繼續為賓客營造永誌難忘的
入住體驗

➔ 持續進行中

員工



周晔暉

半島酒店集團
環球銷售部項目經理



由企業管理見習生做起，我十分珍惜在香港上海大酒店多年來經歷的一點一滴和的機遇。

從世界各地的半島酒店到加州鵝園高爾夫球會的工作經驗，令我了解到公司不同的業務範疇，也對自己和個人能力有了更深的認識。很慶幸的是，無論我在任何地方工作，同事們都十分支持我，更鼓勵我參與不同的培訓機會。也許我在這方面比較像個「新世代」，我個人並不希望將整個職業生涯專注在某一方面，因此我很享受與賓客和同事之間的互動。在我工作輪調過程當中，我發現自己對利用數據分析來優化營運非常感興趣，我亦運用了這技能於我現在環球銷售團隊的工作裏。

只有經歷過風雨，一個企業真正的價值觀才能得以突顯。在颶風珊迪吹襲美國那年，我剛好在紐約半島酒店工作。當整個紐約市正陷入癱瘓時，所有員工竭盡所能，確保賓客及同事們得到合適的照顧。那時，我們還繼續為賓客供應全面餐飲，所有菜式供應如常！這經歷一直在我心中留下深刻深刻。能夠在一家由衷地關心賓客和員工的公司工作，真讓人高興和滿足。

我

們的員工代表著香港上海大酒店集團的形象及精神，每天為集團數以千計的賓客形造尊尚體驗，角色舉足輕重。

因此，我們非常重視遴選、培育、發展及挽留合適人才，並以此提供高標準的優質服務。集團各業務部門均會為人才提供發展機會及所需環境，讓員工盡展所長，而此亦成為了本集團大家庭文化的一部分，使集團各方面的業務貫徹關懷、尊重及公平的精神，並在每次與員工的交流接觸中得以體現。

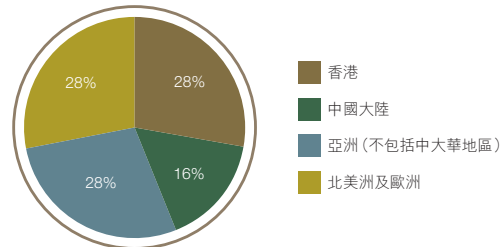
你知道嗎？



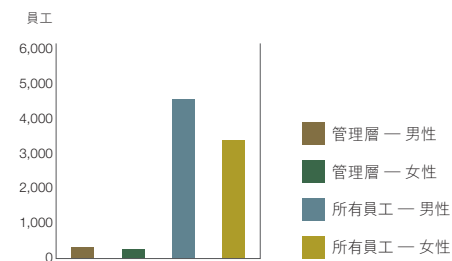
我們每年挑選企業管理培訓生，給予他們接受培訓及加快晉升的機會，讓年輕員工可以在不同地點及部門汲取經驗，體驗不同的工作文化及學習經歷。此項計劃可讓員工親身接觸業務營運事務，認識到箇中的挑戰與機遇，明白本公司業務脫穎而出的原因。詳情可參閱年報第94至98頁。

在2016年，我們在全球共聘用7,985名員工。

按地理位置劃分的員工人數



集團員工的性別比例



請參閱可持續發展數據摘要，了解員工概況

自2015年起，本集團持續實施為期五年的人力資源策略，集中發展五大範疇：吸引與挑選；發展與成長；參與與激勵；獎勵與認同；以及建立與加強。

吸引與挑選人才

要獨具慧眼物色到合適人才，我們必須透徹了解本身需要哪些專業能力以為賓客提供尊尚服務。我們的人才招攬策略不僅考慮人才是否具備我們所需的才能，以及是否符合我們的企業文化，還會顧及未來或長遠發展時可能需要的技能。本集團自2014年起推行專業能力框架，為篩選及培養合適人才提供基礎及指引，並進一步鞏固集團賴以茁壯發展的核心價值觀。

我們與各大款待服務及酒店管理院校合作，每年招聘實習生及應屆畢業生，並透過本公司網站的「就業機會」頁面及領英(LinkedIn)等社交平台招攬人才。

 歡迎瀏覽我們的領英頁面

由人力資源總監組成的工作小組正在制定「關愛應徵者」計劃，以便在招聘過程的各個階段向申請人展示本集團關懷備至的服務特色，確保我們的招聘、遴選及入職程序切合不同職位申請人的需要。



培育及挽留人才

我們致力為員工提供合適的發展機會及培養才能，讓他們與本集團一起成長。員工透過輪換崗位參與不同工作領域，涉獵不同的業務範疇，從中汲取經驗。我們亦設有員工培訓計劃，協助他們提升及發展專業技能，掌握業務運作的相關知識，為將來的專業發展做準備。雖然集團業務所在的部分市場經濟狀況艱困，卻無阻我們堅持培育員工的決心，集團絕不吝惜投放於培訓及發展計劃的資源，在2016年投放約2,400萬港元於培養人才。

我們今年重新設計並推出全新的策略框架——「學習與發展層次結構」，集中於業務營運發展、領導才能發展、管理發展及個人效能等四個領域，以分段培訓方式促進員工全面發展。

在2016年，我們在全球各地推行一系列的學習與發展計劃：

- 為期一日的「半島好客服務的藝術」巡迴計劃，重點介紹為賓客提供尊尚貼心服務的藝術。
- 專為管理團隊而設的談判技巧培訓計劃，以提升他們在洽商業務時的自信及成功機會。
- 年內推出「學習之鑰」電子學習平台，提供影片、學習套件及特製培訓課程，並將於2017年推出更多功能，期望以多元化的學習模式鼓勵員工主動自學。



我們在各地也有竭誠盡忠的員工為本集團服務數十載，有些員工更是家族數代均為本集團服務。為表揚他們的耕耘和貢獻，我們積極提供培訓及晉升機會，時刻給予關懷，希望吸引並留住這群忠誠的員工。本集團員工的平均年資為7.4年，而30歲以下員工的流失率為34.3%，相比去年下跌2.6%，可見年輕員工的流失情況有所改善。然而這仍然是一個高比率，我們意識到需要以更多實際的行動展示出我們對員工的重視，也承諾會繼續改善這個問題。

鑒於本集團與國泰航空有限公司議定自2016年5月1日起終止香港國際機場國泰貴賓室的管理合約，加上Butterfield's於2016年10月中旬展開大型翻新工程，我們已採取多項措施協助受影響的員工另覓出路或內部調職，我們亦安排國泰貴賓室的員工調職到新貴賓室營運商，共有50多名員工獲香港上海大酒店各營運單位聘用。在王府半島酒店進行翻新工程期間，我們決定不實施裁員，而專注於發展和培訓員工，例如透過與其他酒店合作的交流活動培訓計劃。



「在這裏，我找到了快樂。」

我在馬尼拉半島酒店這個大家庭的36年裏，最快樂的是賓客專程回到酒店來看我。每當想起這一幕，都讓我會心微笑。我十分享受照顧我們的客人，並會盡所能讓他們感到賓至如歸。我經常說：如果你喜歡你的工作，就沒有原因會令你離開，這是我的座右銘。在這裏，我找到了快樂。

回顧這些年間，從未變改的是半島酒店給賓客和員工的溫暖、關心和款待。我很感激公司給我這些機會，讓我不斷成長及好好照顧家庭。我的長子剛剛在菲律賓其中一間最好的大學碩士畢業，並在城市裏工作。作為父親，最令我們驕傲的莫過於看見自己的兒女事業有成。



Eddie Melo
馬尼拉半島酒店
房務員



工作環境

多元化團隊

擁有多元化的員工團隊，是我們與賓客深入溝通交流的一大優勢。我們致力締造和諧共融的工作環境，為全體員工提供均等的發展機會，對不同性別、年齡、國籍、宗教、性取向、傷健程度或其他差異的員工一視同仁。例如在2016年，本集團合共聘用50多名殘障人士員工，他們各人均為公司盡心盡力付出⁶。

為確保員工符合有關方面的要求，本集團已制定政策及程序，聽取員工有關歧視情況的投訴，並以公平、恰當的方式處理個案。於2016年，本集團收到6宗涉及歧視的投訴個案，所有個案均按集團的政策作出相應調查及處理。

健康、安全與保安

保障酒店和會所的顧客及員工健康安全是我們的首要任務。全球各地正面對恐怖主義及/或社會動盪等問題，其中部分國家更是本集團的業務所在地，因此，我們會致力實行之有效的制度及政策，藉此保障顧客及員工安全。

今年，我們更新了員工商務外遊政策及外遊保障計劃，並擬於2017年陸續加強保安系統。在經營業務的過程中，我們亦鼓勵各營運單位的員工保持緊密溝通，一旦發現任何風險，迅速上報，以便盡快解決問題。

為統一保安問題的處理程序，本集團已按照ISO 31000風險管理原則⁷編制營運風險手冊，並於2017年開始在各營運單位執行。透過採用業界保安和風險管理的最佳實踐方法，本集團日後面對危機時將有更強的應變能力和更完善的應對措施。

所有營運單位均設有健康及安全委員會，每月舉行會議檢討表現，在有需要時制定改善計劃。由於職業健康及安全管理系統OHSAS 18001⁸即將修訂為ISO 45001新標準，預期2020願景的實踐進度將有所延誤。2017年及2018年預算進行的差異分析及認證計劃仍會繼續。

- 在2016年，香港上海大酒店全體員工合共完成了26,210小時的健康與安全培訓，從中了解有關保障賓客及減低工傷意外的程序及協議。展望2017年，我們的目標是將安全培訓時數提高5%，務求提高年度出席率至75%以上。



6. 年內，上海半島酒店的殘疾僱員比例未達要求，因而向上海市政府繳付「殘疾人就業保障金」。上海半島酒店將繼續積極增聘殘疾僱員以符合市政府要求。

7. ISO 31000風險管理原則為機構設計、執行及維持風險管理程序提供準則及指引。

8. 職業健康及安全認證體系OHSAS 18001乃國際公認的職業健康及安全標準。

- 2016年整體工傷比率為8.3(每20萬工作時數錄得的工傷數目)，增幅達5.8%，工傷事故主要屬割傷或擦傷等輕微工傷。不過，損失工作總日數較2015年下跌22.7%至年內的3,819日。展望2017年，我們的目標是使嚴重工傷數目減少5%。



健康生活計劃

我們心繫員工，堅信員工的健康福祉是本集團成功之本。本集團為員工舉辦多項輕鬆有趣又可強身健體的活動，譬如在淺水灣影灣園舉行森巴舞蹈班，以及在紐約半島酒店開設跑步俱樂部，藉此鼓勵員工保持活力和身心健康。

此外，上海半島酒店今年增設了員工健身室，並在開幕禮上邀請中國首位國際極限馬拉松冠軍陳盆濱先生致辭，希望激勵及帶動員工訂立個人健身目標。

工作與生活的健康平衡有助提升生產力。為鼓勵員工放鬆身心舒展壓力，我們於香港上海大酒店總部及巴黎半島酒店開設瑜珈班，甚至免費提供頭部及肩膀按摩服務。

我們深明到員工健康的重要性，因此將於2017年在全球各地所有營運單位推行健康生活策略。

2020發展目標

加強行政及領袖培訓

- 擴展繼任計劃，由2015年的200名高級管理層人員增加至約500名

招攬人才及吸引優秀員工留任

- 持續進行中

推出全集團適用的專業能力框架

- 專業能力框架已經推出

推出「社區大使」培訓計劃

- 為各營運單位的企業責任及可持續發展代表提供電子學習單元

透過培訓更全面裝備各營運單位的企業責任及可持續發展代表

- 將2020願景納入電子學習入職培訓單元

努力達致零致命意外或導致永久傷殘的工傷事故

- 2016年並無致命意外或導致永久傷殘的工傷事故

把職業健康及安全事故減至最少

- 持續進行中

所有營運單位取得職業健康及安全管理系統OHSAS 18001認證

- 2017年及2018年預算進行的差異分析及認證計劃仍會繼續

建立全球人才管理系統

- 系統元件已完成，其他部分仍在進行中

業務運作

Scott Berger

比華利山半島酒店
駐店經理



旱災持續影響加州，我們亦希望為紓緩旱災出一分力。在比華利山半島酒店，我們實行了一系列節約用水的措施，包括減少清洗車道的次數和灌溉用水。這些措施使我們的用水量減少 20%，但我們仍會繼續努力，更進一步節約用水。

我們知道每次洗車需要消耗 47 加侖的水。考慮到酒店的車隊有 9 輛車，加上賓客的座駕，洗車的總耗水量實在相當高！於是，我們開始尋求其它的解決方案。我們很高興能與 ENVi 合作。他們利用環保化學用品，以無水方式，提供「洗車」及汽車護理服務。ENVi 會聘用聾健人士，從而為本地社區不同人士提供就業機會，真可謂是個推動環境保護和社會關懷的雙贏計劃！最好的更是他們優質的護理服務，服務過程專業流暢，令座駕保持亮麗光澤！

為

提供最高水平的尊尚產品及服務，我們需要採購及使用能源、食水、食材等各種資源，過程中亦需考慮每個細節，確保符合可持續發展原則及成本效益之餘，亦能保障賓客健康和提升服務體驗。為此，只要情況許可，我們一律採用國際框架及程序，以進一步提升現有的食品安全及空氣質素之嚴格標準。這種一絲不苟、精益求精、用心關懷的服務精神，現在更拓展至廢物管理，務求有效管理我們在業務過程中產生的廢物。

氣候變化及能源

環顧本集團業務所在城市以至全球各地，惡劣天氣日益頻生，因此，我們繼續集中應對氣候變化的影響，致力減少碳排放量，令公司業務更靈活應對該變化。氣候變化不但危及食水的質素及供應，對糧食生產所構成的風險亦不容忽視。我們明白要維持高水平的服務及產品供應必須克服重重挑戰，例如物價波動或會阻礙業務運作。不少營運單位早已著手應對前述的種種風險，致力提高天然資源的使用效益。

為設法應付上述風險，本集團積極控制並匯報碳排放量。具體方向載於碳信息披露計劃⁹的回應之中，有關資料可供公眾查閱。今後，我們將不斷重新評估環保目標及願景，並制定相關策略以進一步減少整體環境足印。誠如節能守則及水資源管理指南所載，我們亦制定了多項政策及程序，不僅為員工訂明指引，還可統一實施資源管理及節約措施，以提高成效。所有營運單位須定期匯報能源及用水表現，並由集團企業責任及可持續發展部門在年內檢討¹⁰。集團總工程師每年亦會進行兩次物業審核。這些實地檢查不但可識別有待改善之處，同時亦有助促進當地團隊之間的溝通和合作。



你知道嗎？



每個人都希望享用清新乾淨的床鋪及觸感柔軟的毛巾。為此，我們不惜多費功夫，提供這種既貼心又不失環保的尊尚服務。由我們管理洗滌服務的七間酒店中，五間現已採用低溫洗滌計劃，其中王府半島酒店於2013年率先試行。該計劃有助減少耗能及用水量，並使用可生物降解的化學劑，同時保持洗滌服務的嚴格標準。

我們不斷應用合適的技術及工程方案，致力減少能源消耗。本集團從旗下各營運單位收集數據，以便更有效地識別及控制任何資源運用效率不足的情況。要進一步降低耗能，集團上下必須同心協力，在依賴嶄新技術之餘，同時也要持續改變行為模式，雙管齊下。

9. 碳信息披露計劃屬非牟利性質全球披露系統，助企業、投資者、城市、國家及地區管理及匯報其對環境的影響。我們相關的回應載於 www.cdp.net

10. 由於王府半島酒店於2016年持續進行翻新工程，因此如將該期間內的碳排放、耗能、用水及廢物量等數據與過往數據比較很可能會出現偏差，比較時務必加倍留意。

減少耗能有助本集團提高業務效益，以及降低營運成本和碳足印。在 2016 年，本集團整體消耗 865,849 千兆焦耳的能源，較 2015 年減少 2.9%。我們持續推動各營運單位提高效益，能源效益密度較 2015 年改善 2.9%，較基準¹¹下降 19.8%。有此成效全賴營運單位一直致力減少能源消耗，包括安裝 LED 燈、為系統/熱泵及製冷機組進行升級/優化工作，估計共節省 660 萬港元¹²。我們將繼續設法減少能源消耗，例如透過內部刊物《科技一覽》與工程師團隊分享最佳實踐方法，藉此鼓勵營運單位達致節能目標。

碳足印

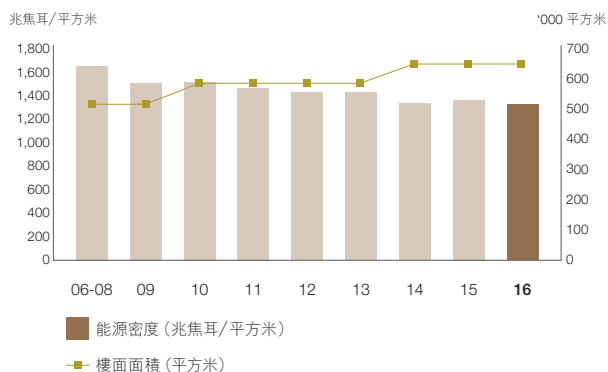
在 2016 年，各營運單位所產生的二氧化碳當量共有 103,058 噸，較基準減少 11.9%，亦較 2015 年下跌 3.5%。集團碳排放密度為每平方米 158 千克二氧化碳當量，較基準下跌 30%，符合既定實踐 2020 願景的目標。

善用水資源

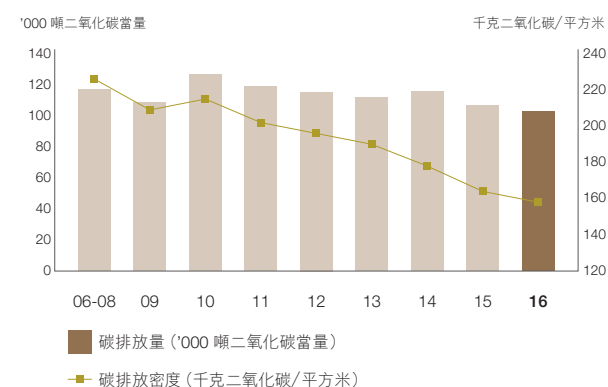
水是重要資源，對本集團的業務不可或缺，所以我們一直審慎善用水資源。集團業務所在地區持續受到旱災影響，其中以加州及中國內地的情況尤為嚴重。因此，我們致力減少用水，同時設法鼓勵及推動合作夥伴管理用水。

為統一各營運單位的管理措施，我們發布了專為各營運單位而制定的水資源管理指南，藉此推動創新的節約用水方案及措施。我們鼓勵所有營運單位自行評估表現，並設立自我評估調查問卷，將其納入由集團總工程師每半年進行一次的物業審核。

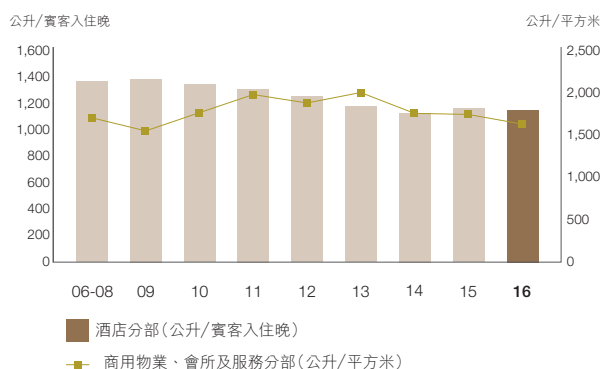
集團能源密度



集團碳足印



集團用水密度



請參閱可持續發展數據摘要，了解更多統計數據

11. 耗能、碳排放及用水的基準以 2006 年至 2008 年的平均用量作為依據。

12. 基於線性迴歸方法計算，已修正可能導致能源用量改變之不同因素，如天氣數據、餐飲數量、客房租出晚數、賓客入住晚數及酒店洗滌服務次數。

在2016年，用水總量達1,775,653平方米，較2015年下跌6.5%。酒店方面，用水密度為每賓客入住晚數耗約1,154公升(包括所有酒店用水)，較2015年減少1.2%，並較基準減少15.9%。至於物業及會所方面(不包括大班洗衣)¹³，用水密度為每平方米1,638公升，較2015年減少6.5%，亦較基準減少4.4%。

酒店及物業的用水密度雙雙減少，皆因本集團持續推出多項措施節約用水。2016年的節水措施，包括在沖廁水箱放置沙樽、提高廚房的用水意識，以及推行低溫洗滌計劃，種種措施均有助減少用水。此外，我們繼續檢查設備是否保持最佳運作狀態，並在定期到訪所有營運單位進行技術考察時，積極提倡善用水資源的做法。

雖然本集團的用水情況有所改善，但由於大眾對節約用水的意識不高，加上業務所在的多個市場食水成本價值偏低，往往不利於推行節約用水措施，因此我們仍要面對重重障礙。這些挑戰亦有礙我們在水源緊缺地區採取「水中立」政策的發展目標，而我們正重新評估這項承諾的可行性及效益。為應對這項議題，我們將繼續提高本集團工程師節約用水的意識，並透過發布刊物及政策探討最佳實踐方法。



妥善處理廢物

隨著人口持續增長，所產生的廢物亦愈來愈多，但堆填空間卻不斷減少。因此，我們需要創新的廢物管理措施。集團不少業務所在市場正面對這一難題，一旦廢物處理不善，或會危害環境及社區健康。當地政府紛紛加強規管以應付問題，而本集團亦積極主動遵守相關規定。

鑒於目前未有其他更合適的產品或服務可供替代，本集團的營運過程中無可避免會產生若干需要妥善處理的廢物。我們必須減少及管理所產生的廢物，並在集團旗下各營運單位提倡循環再用及升級再造的概念。

在2016年我們制定了廢物管理手冊，從而更有效地監察及處理廢物，當中對本集團所產生的廢物提出「先減廢、後分流」的建議，同時就多個營運範疇提議最佳實踐方法，並且考慮各項建議的成本及效益。手冊內包括一份廢物管理檢查清單，用以評估每年的減廢表現。

13. 不包括在大班洗衣的水密度(2016年洗滌用水每公斤為15.76升，較2015年的16.14升略為下降)，因為它的密度計算方法有別於物業和會所的指標。

廚餘不但佔用堆填區空間，還會產生甲烷這種可導致氣候變化的溫室氣體，同時帶來社會及環境問題。為減少廚餘並確保廚餘得到妥善處理，我們已採取以下多項措施：

- 曼谷半島酒店與Scholars of Sustenance建立夥伴關係，由該公司每天回收廚餘用作農田堆肥，然後種植蔬菜及糧食轉贈予有需要人士。
- 香港半島酒店與膳心連和惜食堂合作捐贈剩餘食品，而廚餘由另一家承辦商回收並送往環保園循環再用。
- 紐約半島酒店及芝加哥半島酒店內部設有廚餘回收機，而鵝園高爾夫球會亦與合作夥伴，將所有廚餘用作堆肥。

於2016年，本集團樂見旗下其中五間酒店及兩間會所成功將絕大部分廚餘循環再用或轉化為其他有用資源。

各營運單位於2016年合共產生7,746噸廢物，免於運往堆填區或焚化爐的廢物分流率為42.2%，較去年上升0.4%。

我們逐步將可持續發展的理念融入業務運作之中，過程中讓我們更清楚了解當前所面對的大環境及挑戰。我們最初的發展目標是要減少廢物密度25%：在各項廢物指標中，乾廢物從2015年減少至約3.3%，但較基準¹⁴高出11.4%；而廚餘則從2015年增加至約0.6%，較基準下降3.3%。有關趨勢足可反映我們在廢物處理上所面對的難題。舉例，我們監察廢物數據時逐步採用更一致的計算方法，以確保來自集團各方面的數據更穩定及可比較性更高。更重要的是，雖然我們加倍努力減少廢物，但部分

業務所在地的減廢意識不足，加上市內欠缺大型減廢及循環再用設施，往往使我們的努力受限制。今後，我們將繼續探討有關議題，設法推出更有效的方案。

食品安全

對本集團而言，賓客及員工的安全和健康可謂至關重要。我們時刻以食品安全為首要任務，並就此建立完善制度，確保食物符合本集團的嚴格標準。我們亦為有關業務取得食品安全認證，例如食品安全管制系統(HACCP)¹⁵國際認證或營運單位所在地的相等認證。

今年，巴黎半島酒店取得當地認證機構頒發HACCP+級認證。目前，本集團旗下有六間酒店、兩間會所和淺水灣影灣園擁有HACCP相關認證，而曼谷半島酒店亦是本集團首間取得食品安全系統認證(FSSC)22000及ISO 22000:2005¹⁶認證的酒店。



14. 廢物密度基準以2012年的數據作為依據

15. 食品安全管制系統(HACCP)的檢驗範圍不只限於最終製成食品，亦涵蓋整個製作過程，有助確保食品安全。

16. 食品安全系統(FSSC)22000是依據適用於整個食物供應鏈的食品安全要求ISO 22000標準而定。

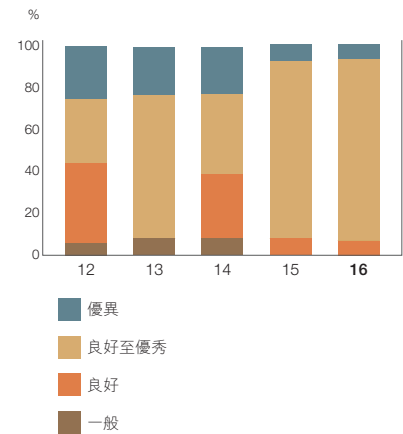
良好的室內空氣質素

我們嚴格控制室內空氣質素，以保持優質的室內環境，保障賓客及員工的身心健康。在空氣污染嚴重的城市，要保持良好的空氣質素標準並非易事，但我們的現有系統及程序可確保本集團貫徹符合相關標準。為解決與空氣質素相關的所有問題，我們已安裝專業空氣過濾器、定期進行保養

工作，以及監控通風系統，同時亦採用危害性較低的油漆及清潔產品，務求建立健康舒適的工作及住宿環境。

集團於2012年推出室內空氣質素政策，規定所有營運單位必須每年評估各自的室內空氣質素。在2016年，大部分評估結果達到「良好至優秀」或以上級別。

室內空氣質素評估



2020 發展目標

減少10%實際碳排放量¹⁷

➔ 2016年：減少11.9%

減少30%碳排放密度

➔ 2016年：減少30.0%

減少25%能源密度

➔ 2016年：減少19.8%

減少25%用水密度

➔ 2016年：酒店方面減少15.9%，而物業及會所方面則減少4.4%

使廢物密度由2012年的基準減少25%

➔ 2016年：乾廢物增加11.4%，而廚餘則減少3.3%

達至60%的廢物分流率

➔ 2016年：42.2%

所有營運單位的室內空氣質素達至優異評級

➔ 7%達至優異級別

➔ 87%達至良好至優秀級別

為客房及會議提供自設的瓶裝水，減少塑膠廢物

➔ 正在評估計劃可行性及不同的選擇方案

所有酒店營運單位取得HACCP認證


➔ 已有60%酒店取得HACCP或相關認證

位於水源緊缺地區的營運單位採取「水中立」政策

➔ 正在評估計劃可行性及不同選擇方案

17. 碳排放、耗能和用水基準以2006年至2008年的平均值作為依據

新建及翻新工程



香港上海大酒店
集團項目部門



最初，要在高質素及豪華的標準之中再加入可持續發展的元素和考慮，對我們來說極具挑戰性。我們應從何做起？我們應如何實行？有誰可以幫助我們？透過與供應商及合作夥伴的研究和協作，我們慢慢地取得成果。現在，我們在選擇環保物料方面更細心、更有要求。

我們在不同項目上逐步改進，找到更好的方式來解決技術問題。從香港與芝加哥半島酒店這兩個項目開始，我們就跟隨可持續設計及採購原則進行翻新工程。後來，北京半島酒店的翻新項目不單跟隨，更採納BREEAM認證標準。在設計和選料上，特別在可持續採購，更加超過公司設計標準裏的基本要求。這些都是難得經驗，讓將來的項目我們可以實行得更加得心應手。

最令我們有成功感的是能夠親眼目睹工作團隊努力的成果，見證酒店翻新後變得更美輪美奐。我們從不同的項目上都學到新知識，亦計劃將這些知識和經驗應用於未來在伊斯坦堡、倫敦及仰光的項目。

本

集團在興建酒店及其他發展項目時，一直追求恆久不衰的藝術美感，務求糅合集團的歷史傳統與業務所在城市的傳統文化，使兩者相得益彰。同時，我們亦期望旗下物業能以符合可持續發展原則的耐用物料建成，繼而成為一座標誌性建築。為此，我們非常關注新建項目或翻新工程的設計規格及產品水平，以確保符合本集團的嚴格標準，包括檢驗有關裝置及傢俱是否符合尊尚指標，並盡可能達至可持續發展原則及資源效益。

設計標準

我們採用全球公認的環保建築物評估標準「建築研究組織建築環境評估法」(BREEAM)，以減低對環境的影響。BREEAM為我們提供評估框架，讓我們更加明白建築方案決策對環境的潛在影響，並引導我們設立有效的管理程序及監控制度，有助我們在建造期間更密切監測資源的使用情況，減少能耗、用水及廢物，創造最佳的營運效益。

即使在設計及建造階段，我們仍不斷發掘有助減少廢物的創新方案，例如王府半島酒店將廢棄的大理石及皮革升級改造成杯墊及其他紀念品。



📺 你知道嗎？

在建築設計方面，本集團一直秉持典雅瑰麗、歷久彌新的風格理念，王府半島酒店固然不例外。我們委託了多位中國著名工匠參與酒店的新設計，從富麗堂皇的京城宮殿取得靈感，並採用歷久不衰的奢華物料建造，既能突顯現代元素又不失傳統風味。酒店大堂的設計象徵著北京邁向現代化的進程，賓客首先會從中國傳統歷史上僅供皇族進出的牌樓拱門進入酒店，到達大堂後更可一覽秦風和張渡等中國知名藝術家的作品。

🎬 觀看影片：王府半島酒店華麗登場



與供應商合作

我們所用的傢俱均為度身定製，設計豪華又持久耐用，並符合可持續發展原則。鑒於我們的要求獨特，現成製品往往都並不合適。為此，我們與值得信賴的供應商及工匠建立合作夥伴關係，務求供應商能夠提供更貼合我們需要的傢俱，並會透過實地視察、實物查核及質量檢驗，確保所有產品符合本集團的嚴格標準，希望藉此推動供應商精益求精、不斷創新。

我們致力提升承辦商的品質。於新建及翻新工程項目的所在地，我們盡可能聘用具備ISO 14001¹⁸及OHSAS 18001認證的承辦商。

採用可持續發展物料

選購室內傢俱時，我們會考慮產品的整個生命週期，並與設計及採購夥伴緊密合作，堅持產品必須舒適、奢華，在可行情況下亦須符合可持續發展原則。例如，芝加哥半島酒店及王府半島酒店所採用的木製品及傢俱大部分來自符合可持續發展方式管理的樹林¹⁹。此外，在最近王府半島酒店翻新工程中，大多選用低揮發性有機化合物配方的膠水、塗漆、牆面材料及地氈，務求締造更健康的室內環境。今後，我們將繼續在新發展項目中採用上述措施。

集團項目及其他團隊會展開深入研究，進一步了解產品對環境的影響，亦會考慮產品的運輸方法及生產過程，以便確定所選產品是否符合可持續發展原則，此舉有助我們在選購產品時作出明智抉擇。我們所選的物料必須符合集團嚴格的環保及安全標準，保障賓客健康，讓他們倍感舒適。我們會繼續以現有的可持續發展物料作為基礎，並嘗試研究在室內用料上選用更多再造物料。

2020 發展目標

所有新建設及大型翻新工程均須符合國際環保建築標準

➔ 芝加哥半島酒店參照BREEAM原則；王府半島酒店則以獲得認證為目標

如果項目所在地可聘到獲得ISO 14001及OHSAS18001認證的合資格承辦商，所有獲聘的主承辦商均須具此認證

➔ 已納入供應商初步評估之中

所有用於室內的塗漆一律不含揮發性有機化合物

➔ 作為實施BREEAM的其中一部分

你知道嗎？

我們在巴黎Avenue Kléber 21號的翻新工程，預計將於2017年夏季完工，已經獲得了國際的BREEAM「優異」級別和HQE「傑出」級別環保認證，兩者都是歐洲最高水平的可持續發展建築認證和評估標準。



18. ISO 14001 乃國際公認的環境管理標準

19. 軟墊傢俱所用的實木獲得可持續林業倡議(SFI)認證，所有用於木製傢俱的木材和中密度層板獲得森林管理委員會(FSC)認證，而王府半島酒店所用的木門則獲得森林認證體系認可計劃(PEFC)認證。

供應鏈

曾福賢

半島酒店集團
行政總廚



美食，拉近人與人之間的距離。我們在烹調及享用美食的方法上遵循很多不同的傳統，在亞洲更是如此。然而，如果某種食材沒有供應的話，我們亦沒有辦法為賓客提供那道佳餚。多年來，我發現蘇眉未長大成熟，便被捕撈到市場銷售，因此蘇眉的體形越來越小！就此，我幾年前建議從香港半島酒店嘉麟樓菜單剔除蘇眉的菜式。眾所周知，選用可持續發展的食材不但能保護環境，亦有利食材來源地的社區發展。重要的是，我們不能忘記食物對環境及社會的影響。

我們盡可能從可持續來源採購食材，也與合作夥伴一起研究，物色符合可持續發展原則的海產食材，精心烹製色香味俱全的海鮮佳餚。由於可持續食材的認證日趨成熟、可靠及透明，加上可持續食材的供應增加，以可持續食材入饌就更容易了。我們在過去十年中取得可觀的進展，瞻望未來亦令人鼓舞。

我

們致力作出精明選擇，務求讓賓客體驗可持續尊尚服務，並且與供應商緊密合作，物色及採購既具成本效益又可體現可持續尊尚理念的產品與服務，推動賓客一起為可持續發展理念出一分力。

鑒於本集團的業務性質，加上期望能維持優質服務水平，我們對環境的影響主要源於食材選購。我們盡可能在業務所在地向符合可持續發展原則的供應商採購貨品，此舉不僅可以促進當地社區發展，保護當地的自然生態多樣性，亦可以減低我們間接產生的碳足印和水足印。因此，我們著手制定可持續發展採購指引，提出採購的準則，並建議多種原材料的可替代選擇方案。我們訂立的供應鏈行為守則亦詳細闡明本集團期望供應鏈合作夥伴在可持續發展和負責任的商業實踐方面須堅守的最低要求，以協助本集團在可控範圍內減少供應鏈風險。這項守則是本集團採購及招標程序手冊規定的其中一項基本要求。集團所有營運單位將該守則納入所有採購合約的基本條款內。



奉上可持續發展的珍饈百味

符合可持續發展原則的食材在種植及採收時均會考慮環境因素，顧及對食材產地生物多樣性及社區健康福祉的影響。某些海產是當地根深柢固的飲食文化習俗，尤其是在亞洲地區，雖然要改變大眾食用這些海產的傳統文化習俗並非易事，但我們仍克盡己任，為保護海洋生態系統出一分力。我們與世界自然基金會、蒙特利灣水族館(Monterey Bay Aquarium)及海產供應商合作，致力提高公眾的保育意識，並研究符合可持續發展原則的替代方案，為下一代保存生物多樣性保育現有物種。

🔍 你知道嗎？

過度捕漁可導致部分物種滅絕，繼而擾亂海洋生態系統。在2020願景中，我們承諾不再以極度瀕危的海產物種為食材，並與世界自然基金會合作，對亞洲各間半島酒店及淺水灣影灣園供應的海產進行可持續發展評估，藉此深入了解集團所供應之海產物種的保育情況，有關評估工作已接近完成階段。此舉有助我們認清違反可持續發展原則的捕撈方式，亦讓我們有機會重新審視本集團的菜單，致力為賓客提供既環保又可口美味的餐飲服務。



香港上海大酒店亦積極支持選用合乎道德採購來源的產品，以保護供應鏈的健康發展。香港上海大酒店與印度 Teesta Valley 茶園合作，推出一系列獲得公平貿易認證的半島精選混合茶葉。由於市面普遍缺少公平貿易認證的茶葉產品，因此我們最初採購同類型產品時也難免遇到困難，但我們期望在 2017 年推出此系列的茶葉產品。此外，我們還於集團旗下位於北京、比華利山、香港、紐約及東京的各間酒店、鵝園高爾夫球會及淺水灣影灣園引入經認證為合乎道德採購來源的咖啡。而我們在採購已獲認證²⁰的巧克力及經典茶葉方面的工作亦進展良好。



Naturally Peninsula 輕盈健康

「輕盈健康」(Naturally Peninsula) 佳餚秉持集團的尊尚傳承理念，專為注重身心平衡而又想滿足口福的賓客而設。在「輕盈健康」(Naturally Peninsula) 計劃下，集團廚師發揮高超的烹飪技巧，選用天然並符合可持續發展原則的食材，創製出多款色香味美又不失現代餐飲格調的精緻菜式。廚師亦會依據九大健康原則，盡情展現「輕盈健康」(Naturally Peninsula) 的養生理念。

 [更多資訊請瀏覽半島酒店網頁](#)

「輕盈健康」(Naturally Peninsula) 計劃的其中一項原則是講究食品來源，僅選用符合可持續發展原則的食材。由於客人越來越注重食材來源，我們在適當地點自設花園或與當地農場合辦「輕盈健康」(Naturally Peninsula) 農場，藉此取得以可持續發展方式栽種的本地食材。目前，集團旗下大部分酒店均已自設花園或與當地農場合作。

20. 泛指獲得公平貿易(Fairtrade)和雨林聯盟(Rainforest Alliance)等國際公認標準或獲當地同類機構認可的其他認證

與茶葉供應商合作

半島下午茶是世界各地半島酒店的經典特色。要把這項由來已久的特色服務糅合至集團的尊尚傳承發展目標之中，香港上海大酒店特意和同本集團理念相同的茶葉供應商開展合作，而這些共同的價值觀，包括擁有良知、關愛社會及誠實正直。我們與印度歷史最悠久的公司之一，Teesta Valley Tea Company建立商業關係的合作基礎。過去16年來，Teesta Valley一直為我們供應精心製作、工藝超卓的優質茶葉，讓我們安心奉予賓客享用。

Teesta Valley不單止對質素有要求，亦關愛員工、關心社區。他們在印度郊區的茶園為所有

全職員工提供免費住房，並為工人子女提供教育。此外，他們還在各茶園興建醫療護理設施，讓工人獲得免費診治及藥物，順理成章獲授公平貿易認證以肯定它所做的一切。由此可見，Teesta Valley是位難能可貴的合作夥伴。

本集團能夠參與其中，跟合作夥伴合力貢獻當地社區發展，足見本集團決心秉持可持續發展的尊尚傳承理念的決心。



2020 發展目標

執行停止供應魚翅的政策

➔ 自2012年起一直執行

在2017年之前，核實所有紙製品均為來自可持續發展方式管理的樹林

➔ 2016年：比例達89.5%²¹

餐飲部門不再以極度瀕危物種為食材

➔ 進行中

從本地採購的鮮貨達半數

➔ 2016年：比例達62.8%²²

客房用品以可持續發展物料製成

➔ Oscar de la Renta的浴室用品均以可持續發展物料製成²³

營運單位所使用的清潔用品中逾半數可生物降解成

➔ 2016年：比例達89.9%

所提供的茶、咖啡及巧克力均核實為來自合乎道德的採購來源

➔ 進行中

傢俱符合嚴格的質量及可持續發展標準

➔ 持續進行中，在新建及翻新工程中採用

採購合約符合香港上海大酒店供應鏈行為守則的規定，並經抽樣審查核實

➔ 進行中

改進「Naturally Peninsula 輕盈健康」

➔ 已於2015年完成

21. 以在紙張、鮮貨和清潔產品上支出的百分比量度

22. 「本地採購」定義為於國內採購，包括當地分銷商代理的產品

23. 不含硫酸月桂酸鈉、對羥基苯甲酸酯、合成香氣或其他可能對人體有害的物質，瓶子及樽蓋均可循環再造，所有包裝紙亦獲得FSC認證

社區參與

龍韻妃

香港半島酒店
公關部總監



半島酒店植根於香港，而她的發展和成功全賴這個社區。我感到極之榮幸能夠組織和參與香港半島酒店的社區活動。在眾多社區活動當中，關注長者的活動最令我印象難忘。還記得在一個為長者預備的小型生日會中，突然有一位長者飲泣說，那是她一生中最快樂的一天。全因有人為她這獨居老人預備和慶祝生日，令她感動流涕。她當時的感言和淚水感染了全場所有人，令我們全都哭了！正是我們這些小行動和受助者的回應最能觸動我的心。

年長一輩堅毅不屈的精神是香港成功的基石。如果沒有他們的貢獻，香港便不會擁有今天的國際地位，並成為其中一個國際旅遊熱點。因此，沒有他們，香港半島酒店不會有今天的成功。

過

去150年來，我們一直堅守信念，堅信所有酒店業務與營運單位應為所在社區貢獻力量，關顧並支持當地社區發展是應盡的義務。

參與社區活動 150 載

本集團自成立初期起，便一直積極參與社區活動。為秉承本集團這項優良傳統和歷史，香港上海大酒店籌辦了多個「回饋社區」活動，致力關懷貧困兒童、長者及其他有需要的社群。

在香港，香港上海大酒店總部與逾80位機構夥伴合作，在淺水灣影園灣舉辦兒童慈善嘉年華，邀請超過1,000名來自低下階層或有特殊需要的兒童參加該別致難忘的活動。東京半島酒店與千代田區兩間養老院合作，派遣義工前往探訪，並協助長者收拾房間；而曼谷半島酒店更向其他半島酒店、香港上海大酒店總部及其聯營公司發挑戰書，在「為孩子而跑」(Run for Children)籌款活動中一決高下。活動吸引了150名來自各營運單位的參賽者，比賽攀爬36層樓梯至頂層天台，為25名學生籌募獎學金資助6年教育，即合共150年的教育所需。我們在2016年亦舉辦其他社區活動，使本集團這歷史意義重大的一年更添姿彩。有關本集團150週年社區參與活動概覽詳情，請參閱年報第87至90頁。



投入社區

積極行善亦令本集團獲益良多。透過參與各種活動，集團各營業單位的員工，不論部門、年齡及職級共聚一堂，打破隔膜，同心協力發揮團隊精神。此外，義工及社區活動注重參加者的個人行為舉止和態度，鼓勵參加者主動關懷身邊的人和事，而這些技巧正是集團日常業務運作不可或缺的。

要懂得關心他人，必須學會關愛社群，這一直是香港上海大酒店的核心價值。我們希望透過與社會服務機構合作，協助解決社會的迫切需要，堅守信念持續為社區帶來裨益。本集團的2020願景發展目標為我們提供全面的指引，帶領我們支持所處社區的社會、經濟及文化發展。我們明白，不同社區所面對的考驗亦各有不同。因此，集團旗下各營運單位

均因應所屬社區的需要制定行動計劃。同時，本集團亦會善用員工的技能、才華和努力，務求令他們的潛能得到最大的發揮。集團每季度舉行區域性電話會議以監察工作進度，並讓各營運團隊分享最佳實務範例，交流成功施行解決方案的經驗，從而提出改善建議，促進不同營運團隊相互協作。

於2016年，集團各營運單位共有21%的員工投入了15,394小時為社區服務。為鼓勵更多員工參與，本集團積極投入資源推廣義工及社區參與計劃，例如：香港半島酒店鼓勵員工家屬參加義工活動，此舉不但可建立強大的支援網絡，亦有助促進營運單位的大家庭文化。自2014年推行計劃起，義工人數比例已從25%增加至40%。

百萬行

自2009年起，「港島、九龍區百萬行」已成為香港上海大酒店一年一度的傳統活動。本集團行政總裁帶領一眾同仁及親友步行10公里，以支持香港公益金致力為本港貧困兒童及家庭提供服務。



圖書館計劃

自2011年起，上海半島酒店一直積極響應「圖書館計劃」，資助安徽、浙江及河南等省份的鄉村學校設立5間圖書館，以及捐贈逾4,000本書籍。酒店義工隊為當地教師準備所需教具，而工程團隊亦為有關學校重新鋪設照明系統。





本集團透過社區參與計劃，至今已向全球多個慈善機構合共捐出逾400萬港元善款，並透過提供活動場地、酒店住宿、水療及餐券等各種贊助，為世界各地的慈善活動籌款。

國家自然保護區 植樹活動

2016年，泰國鄉村俱樂部在泰國北柳府(Chachoengsao Province)Tha Takiab國家自然保護區 Khwae Rabom Si Yat Forest 種植1,500棵樹。



利智康復中心

王府半島酒店與利智康復中心合作，齊心幫助智障人士。義工隊每月到中心探訪，協助維修物件及提供技術訓練。酒店更推行實習計劃，現已有5名學員獲得在房務部實習的機會。



諾貝兒童基金會

越南The Landmark與諾貝兒童基金會合作，邀請賓客及住戶加入義工隊，並參照「極速前進」(Amazing Race)節目，在Tho Trang Park舉辦專為女童而設的鬥智鬥力遊戲。



核心領域

本集團各營運單位雖各自舉辦不同活動，以滿足當地社區的不同需要，但整體理念仍是集中幫助三大受益群體，包括長者、貧困兒童及邊緣社群，而活動主題亦圍繞教育、健康及生活三大核心領域。本集團舉辦的社區活動舉例如下：

增加教育及就業機會

我們的「少數族裔實習先導計劃」旨在幫助香港少數族裔青年克服障礙，為有志加入酒店業的學生提供平台，讓他們獲得業內的實踐經驗。學生接受培訓後，可在本集團的香港營運單位實習五星期並接受導師輔導。年內共有 11 位學生順利完成計劃，並獲邀申請本集團各營運單位的職位空缺。自 2013 年起，已有 43 位學生順利完成該計劃。



與「願望成真基金」展開全球合作

本集團自 2003 年起與「願望成真基金」展開全球合作計劃。集團旗下所有酒店均會與當地的「願望成真基金」分會合作，致力做到幫助患有重病的兒童實現願望，希望透過「願望成真」的體驗令他們的人生充滿盼望、毅力及歡樂²⁴。本集團在節日期間與「願望成真基金」合辦籌款及社區活動，一年一度的「願望之樹」活動便是其中一例。高級藝術品牌 Papinee 連續第二年為活動設計以酒店經典特色為題的限量版「雪人門僮」(SnowPage) 玩偶，連同聖誕樹玻璃球飾品在酒店特設的「願望之樹」薑餅屋出售。集團旗下所有食肆亦共襄善舉，推出「願望之樹下午茶」及「願望之樹雞尾酒」優惠活動。

HOPE
for the
PHILIPPINES

海燕過後 重建家園

2013 年，超級颱風海燕蹂躪菲律賓多個地區，導致無數家庭流離失所，生計頓失依靠。本集團旗下位於亞洲及美國的各家酒店迅速反應，發起「點燃希望」賑災籌款活動，並將籌得的 700 萬港元善款用於為菲律賓東維薩亞斯區聖羅克村沿海地區的災民興建新房屋及建設新社區。我們與當地的慈善機構 Gawad Kalinga 社區發展基金合作，在塔高班市附近物色一處地方，著手興建村落。儘管 2015 年初有兩個超強颱風登陸菲律賓，延誤了施工進度，但村落的第一期工程現已竣工，建成 75 間房屋，災民於 2015 年底至 2016 年初期間已相繼遷入房屋。



24. 摘錄自「願望成真基金」香港分會中文網頁：www.makeawish.org.hk/tc/

為社區增添色彩

社區文化發展能為本集團業務所在的城市增添活力。我們深信藝術作品反映了社區的獨特個性，能夠提升社區魅力，並非常樂意邀請賓客一起感受當地的文藝氣息。

集團業務所在的城市均是藝術之都。為突顯當地的藝術氣息，我們會邀請國際知名藝術家在半島酒店所在的城市展示作品。本集團透過旗下物業展示本地藝術家的作品，向賓客展現城市的活力和創意，與當地社群共賞。香港半島酒店舉辦「藝術情牽半島心」活動，公開展示首次於亞洲地區亮相的藝術作品，並舉辦藝術座談會、特備節目及外展活動，讓公眾了解有關的藝術家及其作品，藉此促進公共藝術普及化，鞏固香港作為世界新興藝術中心的地位。王府半島酒店與北京當代藝術博物館合辦了在中國首個也是唯一的「駐店藝術家」計劃，旨在培養新興的藝術人才並在北京為他們提供長達三個月的居所。他們在位於酒店14層新建的藝術家套房及工作室生活及創作。作品將於酒店的藝術廊展出，供公眾欣賞。



觀看影片：藝術情牽半島心



2020 發展目標

於2020年前，為社區服務10萬小時

➤ 自2013年起，提供社區服務累計46,880小時

參與社區服務的員工達致總人數的10%

➤ 2016年：員工參與人數達21%

制定集團全球及地域性的「社會發展」項目

➤ 進行中

所有酒店營運單位推行至少一項「社會發展」項目

➤ 進行中

所有酒店及物業營運單位每年舉辦至少一次公益推廣活動

➤ 舉辦「半島粉紅絲帶」活動關注乳癌病患，並在節日期間舉辦「願望之樹」活動

支援業務所在社區的弱勢青年及邊緣社群

➤ 推行少數族裔實習先導計劃

「半島學堂」為賓客製造不同機會，觀賞及關心當地社區及環境

➤ 香港半島酒店及曼谷半島酒店推出「半島學堂」活動，介紹當地的生態系統及生物多樣性特色。



展望未來



獨立核證報告

畢馬威會計師事務所受香港上海大酒店有限公司(簡稱「香港上海大酒店」)委託，對其2016企業責任及可持續發展報告及數據摘要(下文稱為“報告”)內的已識別要素(「已識別要素」)進行有限級別核證。報告是由香港上海大酒店根據相關報告標準編製，該截止年度為2016年12月31日。

報告中的已識別要素

已識別要素如下：

- 報告第4至39頁中包含的下列數據及相關重要陳述
- 第43至47頁上的數據表中包含的下列數據

經濟	員工	安全	環境
收入(包括利息收入)	員工總數	健康及安全培訓	溫室氣體排放
經營成本	流失率	工傷比率	集團碳排放密度
僱員薪金及福利	按性別劃分的員工總數	損失工作日比率	能源耗量
資本支出			能源密度
向資本提供者付款			直接用水
向政府繳稅			用水密度
總樓面面積			廢物產生量
總賓客入住晚數			廢物循環再用量

香港上海大酒店董事的責任

香港上海大酒店董事負責編撰及呈列報告，尤需確保報告在各重大方面均符合報告標準。報告標準是指香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(「聯交所ESG指引」)以及全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告標準(「GRI標準」)。董事責任亦包括設計、實施及維持相關內部監控系統，確保報告內容準確無誤，以使報告不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

獨立核證者的責任

我們的責任是根據以下對報告內已識別要素執行的有限級別核證工作，向香港上海大酒店董事提供核證結論。獨立有限級別核證報告是按照委託條款進行，匯報對象僅限香港上海大酒店。我們的核證工作僅為向香港上海大酒店董事局報告我們在此獨立有限級別核證報告中被委託的事項，除此並無他由。除了香港上海大酒店，我們的核證工作、獨立有限級別核證報告或核證結論，並不向任何人士負責。在有限級別核證中執行的核證程序，其性質及所需時間與合理水平核證不同，而且核證程度亦較淺。因此，透過有限級別核證所得的核證證程會較合理水平核證為低。

工作依據

我們根據國際核證聘用準則 (ISAE) 3000「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」以及 ISAE 3410「溫室氣體排放聲明核證聘用準則」進行核證工作。該等準則要求進行核證的團隊適當具備執行委聘工作所需的相關知識、技術和專業能力。

我們的獨立性及質量控制

本事務所應用質量控制國際準則第 1 號，並按該準則設有一個全面的質量控制系統，包括有關遵從道德規範、專業標準和適用的法律法規的文件紀錄政策和程序。本事務所已遵守國際會計師職業道德準則理事會發布的「專業會計師道德守則」的要求，並保持獨立性，該守則以誠信廉潔、客觀、專業能力及盡職審慎、保密以及專業操守為基本原則。

核證工作

本事務所對報告中的已識別要素進行的有限級別核證工作包括作出各項查詢，查詢對象主要為負責編製企業責任及可持續發展報告中各項已識別要素的責任人，並包括適當運用分析及其他收集證據程序。相關程序包括：

- 與香港上海大酒店總部負責收集及審閱已識別要素的管理層及員工進行面談，以理解收集資料的過程；
- 到現場了解報告內已識別要素收集及審閱時使用的數據收集過程；

- 檢查和測試用以產生、匯總及匯報已識別要素的系統及過程；
- 抽樣檢查已識別要素是否符合數據背後的支持理據和計算方法；
- 分析各營運單位提供的數據，透過與管理層進行面談，調查公司今年數據相比去年主要的改變、期望及目標；
- 根據聯交所 ESG 指引及 GRI 標準中的各項定義，衡量香港上海大酒店用於編製指標的定義是否恰當；
- 閱讀第 48 至 52 頁載列之可持續發展報告內容索引，以釐定其是否符合我們對聯交所 ESG 指引及對 GRI 準則的理解；
- 閱讀報告所述的資料，以判斷該等資料是否符合我們對香港上海大酒店可持續發展表現的總體認知。

結論

根據有限級別的核證程序及取得的證據，我們沒有發現任何內容導致我們認為在香港上海大酒店截至 2016 年 12 月 31 日年度的 2016 企業責任及可持續發展報告及數據摘要中所載的上述經識別要素在各重大方面未有根據報告標準編製。



畢馬威會計師事務所
香港中環
遮打道 10 號
太子大廈 8 樓

2017 年 3 月 20 日

可持續發展數據摘要

本章節提供本集團的可持續發展表現的統計資料。為方便業務相關人士理解並使用表現基準評價我們的企業責任表現，我們的報告遵循聯交所ESG指引以及GRI標準。

1. 可持續發展數據摘要⁽¹⁾

			2016	2015	2014	2013	2012	2006-08 之基準
經濟	收入(包括利息收入)	百萬港元	5,668	5,797	5,903	5,554	5,234	-
	經營成本	百萬港元	2,134	2,142	2,168	2,164	2,051	-
	僱員薪金及福利	百萬港元	2,108	2,063	2,052	1,951	1,842	-
	資本支出	百萬港元	2,479	1,379	354	3,183	985	-
	向資本提供者付款	百萬港元	239	217	211	372	227	-
	向政府繳稅 ⁽²⁾	百萬港元	410	480	458	362	437	-
	總樓面面積	千平方米	651	651	651	588	588	518
	總賓客入住晚數	千晚	1,262	1,256	1,277	1,211	1,122	1,119
員工	員工總數		7,985	8,447	8,728	8,216	8,006	-
	員工流失率	%	22.0%	22.6%	19.9%	20.3%	19.2%	-
	員工性別比例	女性員工%	42.6%	42.8%	42.3%	41.5%	41.0%	-
	平均培訓支出 ⁽³⁾	港元	3,205	3,048	2,322	2,602	2,645	-
健康及安全	培訓	千小時	26	32	16	19	17	-
	安全							
	損失工時工傷 ⁽⁴⁾	每20萬小時的報告 工傷事件	8.3	7.9	7.4	7.2	7.6	-
	因工傷損失的工作日數 ⁽⁴⁾	每20萬小時的報告 工傷日數	45.6	57.0	75.6	77.1	52.5	-
	缺勤比率 ⁽⁵⁾	報告日數/總工作日數	1.9%	2.0%	1.9%	1.8%	-	-
環境	溫室氣體排放	千噸二氧化碳當量	103	107	116	112	115	117
	集團碳排放密度	千克二氧化碳 當量/平方米	158	164	178	190	196	226
	能源耗量 ⁽⁶⁾	'000千兆焦耳	866	892	871	843	842	858
	能源密度 ⁽⁶⁾	兆焦耳/平方米	1,329	1,369	1,338	1,434	1,433	1,658
	通過節約措施而節省的能源	千兆焦耳	4,522	6,644	6,517	10,383	35,711	-
	直接用水	千立方米	1,776	1,899	1,880	1,846	1,795	1,921
	用水密度							
	酒店分部	公升/賓客入住晚數	1,154	1,168	1,132	1,181	1,257	1,373
	商用物業、會所及服務分部	公升/平方米	1,638	1,752	1,765	2,012	1,888	1,712
	循環再用及其他水源用水量	千立方米	613	137	124	126	122	-
廢物產生量 ⁽⁸⁾	噸	7,746	7,832	7,778	7,101	6,861	-	
廢物循環再用量 ⁽⁸⁾	噸	3,270	3,294	3,219	2,772	2,559	-	
社區	捐款 ⁽⁹⁾	千港元	4,232	6,273	4,197	8,900	2,843	-
	社區服務							
	服務時數	小時	15,394	13,160	11,124	7,350	7,332	-
	僱員義工		1,658	1,366	929	788	584	-

(1) 請參閱刊載於第1頁的報告範圍，以了解員工、健康及安全、社區及環境表現統計數據中涵蓋的業務範圍。

(2) 包括企業所得稅，物業及房地產稅、薪俸稅及其他公司稅。

(3) 平均培訓開支為全年培訓開支總計除以全職員工總計所得。

(4) 工傷數字包括小型急救事件至需要送院的較嚴重事故。2016年並無錄得職業病事件。當中並未包括國泰航空貴賓室兩宗工傷個案涉及的326個損失工作日。2011年及2012年的工傷數字及損失工作日數字不包括鵝園高爾夫球會的數字。

(5) 由於比華利山半島酒店在2015年起將病假歸納在有薪假期下，該酒店沒有缺勤日數資料，故集團的缺勤比率不包括比華利山半島酒店。

(6) 匯報的總能源耗量和能源密度不包括車用燃油耗量。

(7) 2010-2011年間，節省的能源量共44,750千兆焦耳。節省的能源乃以供應商根據預期節能效益所作的估計及假設計算得出。

(8) 2016年度集團的廢物分流率為42.2%。隔油池所產生的廢物和建築廢物並不包括在廢物數據內。

(9) 報告中的捐款數字未包括香港上海大酒店每年捐助「香港社會發展回顧」項目的費用。「香港社會發展回顧」項目乃為保存嘉道理家族及其業務具歷史價值的事跡。

2. 員工概況及安全表現

	2016			2015			2014			2013			2012		
	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務 ⁽²⁾	總計	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務 ⁽²⁾	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計	酒店	商用物業、 會所及服務	總計
員工統計															
員工總數 ⁽³⁾	6,391	1,594	7,985	6,453	1,994	8,447	6,668	2,060	8,728	6,202	2,014	8,216	6,158	1,848	8,006
按受聘類別劃分															
全職	6,121	1,353	7,474	6,178	1,666	7,844	6,300	1,632	7,932	5,877	1,634	7,511	5,612	1,557	7,169
兼職及臨時	270	241	511	275	328	603	368	428	796	325	380	705	546	291	837
按員工合約類型劃分															
長期合約或隨意聘用合約 ⁽⁴⁾	6,293	1,468	7,761	6,382	1,747	8,129	6,570	1,702	8,272	6,151	1,760	7,911	6,018	1,649	7,667
定期或臨時合約	98	126	224	71	247	318	98	358	456	51	254	305	140	199	339
按地理位置劃分															
亞洲	4,314	1,398	5,712	4,374	1,803	6,177	4,573	1,863	6,436	4,724	1,832	6,556	4,703	1,693	6,396
亞洲以外地區	2,077	196	2,273	2,079	191	2,270	2,095	197	2,292	1,478	182	1,660	1,455	155	1,610
按性別劃分															
男性	56.5%	60.8%	57.4%	57.5%	56.0%	57.2%	58.3%	55.9%	57.7%	58.5%	58.5%	58.5%	58.3%	61.3%	59.0%
女性	43.5%	39.2%	42.6%	42.5%	44.0%	42.8%	41.7%	44.1%	42.3%	41.5%	41.5%	41.5%	41.7%	38.7%	41.0%
按管理職位劃分															
管理人員	7.7%	6.7%	7.5%	6.7%	6.1%	6.6%	6.1%	5.0%	5.8%	6.0%	5.1%	5.8%	7.5%	5.6%	7.1%
非管理人員	92.3%	93.3%	92.5%	93.3%	93.9%	93.4%	93.9%	95.0%	94.2%	94.0%	94.9%	94.2%	92.5%	94.4%	92.9%
自當地社區招聘的管理人員(%)	64.7%	80.4%	67.5%	70.8%	82.0%	73.3%	69.8%	86.3%	73.1%	69.2%	89.2%	73.5%	59.5%	78.1%	62.9%
定期工作表現評估的僱員(%) ⁽⁵⁾	96.4%	97.4%	96.6%	91.0%	96.7%	92.2%	91.3%	83.9%	89.8%	93.3%	98.3%	94.4%	89.2%	96.9%	90.8%
訂立集體談判協議的僱員	21.3%	13.7%	19.8%	21.5%	10.6%	18.9%	21.2%	10.3%	18.6%	13.9%	10.0%	12.9%	13.9%	9.6%	12.9%
流失率															
總員工流失率 ⁽⁶⁾	20.9%	26.3%	22.0%	21.1%	28.1%	22.6%	17.9%	27.8%	19.9%	18.3%	26.0%	20.3%	18.3%	21.1%	19.2%
按地理位置劃分															
亞洲	21.0%	26.5%	22.4%	21.2%	28.7%	23.2%	18.2%	28.2%	20.7%	19.3%	24.9%	20.8%	20.3%	21.6%	20.6%
亞洲以外地區	20.6%	23.8%	20.8%	21.0%	19.7%	20.9%	17.2%	22.6%	17.5%	15.2%	43.8%	17.2%	11.7%	11.5%	11.7%
按性別劃分															
男性	20.5%	25.2%	21.4%	19.5%	26.4%	21.0%	17.1%	27.7%	19.3%	16.9%	25.2%	18.9%	18.5%	18.9%	18.6%
女性	21.4%	27.9%	22.7%	23.4%	30.5%	24.9%	19.0%	28.0%	20.8%	19.7%	29.3%	21.7%	17.8%	28.0%	19.9%
按年齡組別劃分															
30歲以下	35.1%	28.9%	34.3%	36.5%	40.1%	37.0%	31.0%	44.6%	33.0%	28.7%	44.0%	31.1%	35.6%	41.8%	36.6%
30歲至50歲	16.6%	23.1%	17.8%	16.1%	23.4%	17.5%	13.6%	23.6%	15.6%	14.8%	23.1%	16.6%	11.3%	18.8%	12.9%
50歲以上	11.6%	30.0%	17.5%	13.3%	29.5%	18.6%	8.9%	23.9%	13.5%	9.7%	21.7%	13.9%	7.8%	15.4%	10.5%
新增員工															
新增員工總數	1,283	337	1,620	1,232	438	1,670	1,629	498	2,127	1,245	520	1,765	1,256	460	1,716
按地理位置劃分															
亞洲	896	288	1,184	816	421	1,237	705	443	1,148	1,008	435	1,443	1,026	343	1,369
亞洲以外地區	387	49	436	416	17	433	924	55	979	237	85	322	230	117	347
按性別劃分															
男性	677	211	888	639	205	844	946	243	1,189	658	272	930	703	258	961
女性	606	126	732	593	233	826	683	255	938	587	248	835	553	202	755
按年齡組別劃分															
30歲以下	798	105	903	747	115	862	914	206	1,120	692	193	885	835	174	1,009
30歲至50歲	448	153	601	431	225	656	642	186	828	490	239	729	397	200	597
50歲以上	37	79	116	54	98	152	73	106	179	63	88	151	24	86	110
產假															
申領產假人數															
男性	79	20	99	83	24	107	67	18	85	52	6	58	61	10	71
女性	128	18	146	116	15	131	100	13	113	83	7	90	110	13	123
產假後返回工作崗位															
男性	91%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
女性	65%	93%	68%	68%	87%	70%	59%	70%	60%	69%	86%	70%	87%	91%	88%
返回工作崗位後十二個月仍然受聘															
男性	85%	86%	85%	93%	94%	93%	92%	100%	93%	89%	100%	91%	98%	86%	97%
女性	74%	88%	76%	64%	62%	64%	80%	60%	79%	78%	88%	79%	95%	89%	95%
培訓															
平均培訓支出 ⁽⁷⁾	3,555	1,728	3,205	3,461	1,618	3,048	2,662	1,042	2,322	3,222	690	2,602	2,974	1,197	2,645
員工培訓(千小時) ⁽⁸⁾	88	17	104	105	13	118	90	15	105	-	-	-	-	-	-
健康及安全培訓(千小時)	17	9	26	21	12	32	9	7	16	12	7	19	11	6	17
健康及安全															
工傷比率總計 ⁽⁹⁾	9.2	5.3	8.3	9.0	4.5	7.9	8.2	4.8	7.4	7.7	5.4	7.2	8.6	4.6	7.6
按地理位置劃分															
亞洲	5.6	4.3	5.3	5.2	3.2	4.6	5.0	3.9	4.7	5.1	4.4	5.0	6.3	4.6	5.8
亞洲以外地區	18.5	18.5	18.5	19.6	24.6	19.9	19.0	19.9	19.1	18.3	25.0	18.7	17.6	-	17.6
按性別劃分															
男性	9.5	5.4	8.6	8.3	4.5	7.4	7.7	4.8	6.8	-	-	-	-	-	-
女性	8.7	5.3	8.0	10.0	4.4	8.6	9.3	5.8	8.1	-	-	-	-	-	-
損失工作日比率總計 ⁽¹⁰⁾	45.6	45.7	45.6	49.5	79.8	57.0	64.2	109.4	75.6	67.5	116.1	77.1	41.4	85.7	52.5
按地理位置劃分															
亞洲	27.6	48.7	33.0	34.3	84.8	49.2	49.6	113.8	68.3	54.3	120.6	69.2	28.3	85.7	45.3
亞洲以外地區	93.7	7.7	88.0	91.8	0.8	85.5	113.4	39.1	107.4	122.8	27.8	117.3	93.0	-	93.0
按性別劃分															
男性	39.0	60.1	43.7	23.9	56.4	31.8	45.5	85.7	55.7	-	-	-	-	-	-
女性	55.1	22.3	48.5	87.2	113.7	93.7	91.8	145.9	105.1	-	-	-	-	-	-
缺勤比率總計 ⁽¹¹⁾	1.9%	2.0%	1.9%	2.0%	1.9%	2.0%	1.9%	2.1%	1.9%	1.8%	1.9%	1.8%	1.9%	1.8%	1.9%
按地理位置劃分															
亞洲	1.7%	2.0%	1.8%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	1.8%	1.9%	1.8%	1.9%	1.8%	1.9%
亞洲以外地區	2.5%	0.8%	2.4%	2.2%	2.6%	2.2%	1.8%	5.1%	2.1%	1.8%	1.2%	1.7%	-	-	
按性別劃分															
男性	1.5%	1.8%	1.6%	1.5%	1.4%	1.5%	1.5%	1.8%	1.6%	-	-	-	-	-	-
女性	2.4%	2.2%	2.4%	2.6%	2.7%	2.7%	2.4%	2.7%	2.4%	-	-	-	-	-	-

- (1) 酒店分部的匯報數據包括本集團所有酒店營運單位及設於香港、北京、曼谷、上海及美國的總公司辦公室。
- (2) 匯報數據包括集團的商用物業及所有會所與服務營運單位(不包括國泰航空貴賓室)。國泰航空貴賓室自2016年6月1日起不再由香港上海大酒店管理。
- (3) 員工總數包括全體員工，涵蓋長期合約、定期合約、或隨意聘用合約及無訂立合約的全職員工及兼職員工，但不包括日常應急的臨時員工。
- (4) 從2016年開始將全職員工的定義修訂為：“全職”是指員工每週於該特定職位工作滿全部時數。
- (5) 美國酒店的所有僱員均為「隨意聘用」的，即僱員可隨時因任何理由或毋須理由，及在有通知或沒有通知的情況下辭職，或被終止聘用。2011以前，這類員工被計算在定期合約組別內，而現在則計算在長期合約組別之內。
- (6) 數據反映定期獲工作表現評估之全職員工比率。若以總員工人數(包括兼職及臨時員工)計算，則獲工作表現評估之員工比率為90.0%，而男性員工及女性員工獲工作表現評估的比率則分別為91.5%及88.0%。
- (7) 按GRI披露要求，員工流失率的統計只包括全職員工。
- (8) 平均培訓開支為每年培訓開支總計除以全職員工總計所得。
- (9) 培訓包括各種職業訓練、有薪教育假期、由本公司全資或津貼支付的外部訓練或教育課程，以及專門培訓如溝通技巧、領導才能、報告技巧等，但不包括行為守則和健康及安全培訓。培訓數據包括無限期或長期合約，或隨意聘用合約組別的僱員。
- (10) 工傷數字包括小型急救事件至需要送院的較嚴重事故。2016年並無錄得職業病事件，當中並未包括國泰航空貴賓室兩宗工傷個案涉及的326個損失工作日。2011年及2012年的工傷數字及損失工作日數字不包括鵝園高爾夫球會的數字。
- (11) 由於比華利山半島酒店在2015年起將病假歸納在有薪假期下，該酒店沒有缺勤日數資料，故集團的缺勤比率不包括比華利山半島酒店。

3. 環境及社區表現

		2016			2015			2014			2013			2012			2006-2008			
		酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務	總計	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務	總計	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務	總計	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務	總計	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務	總計	酒店 ⁽¹⁾	商用物業、 會所及服務	總計	
環境	溫室氣體排放 ⁽²⁾	千噸二氧化碳當量	83	20	103	86	21	107	95	21	116	92	20	112	95	20	115	92	25	117
	範圍1排放	千噸二氧化碳當量	15	7	23	15	7	22	16	7	23	15	7	22	19	6	25	17	8	25
	範圍2排放	千噸二氧化碳當量	68	13	80	70	14	84	79	15	93	77	13	90	77	14	91	75	17	92
	碳排放密度	千克二氧化碳當量/平方米	170	122	158	176	128	164	194	130	178	206	140	190	214	142	196	244	177	226
	總能源耗量 ⁽³⁾⁽⁴⁾	'000千兆焦耳	707	159	866	725	167	892	705	166	871	689	154	843	701	141	842	705	153	858
	直接能源耗量	'000千兆焦耳	194	85	279	194	90	284	199	88	287	197	84	281	212	73	285	214	69	283
	間接能源耗量	'000千兆焦耳	513	74	587	531	77	608	506	78	584	492	70	562	489	69	558	491	84	575
	能源密度	兆焦耳/平方米	1,452	967	1,329	1,489	1,017	1,369	1,448	1,011	1,338	1,542	1,091	1,434	1,568	1,003	1,433	1,865	1,097	1,658
	直接用水量 ⁽⁵⁾	千立方米	1,374	402	1,776	1,467	432	1,899	1,446	434	1,880	1,430	416	1,846	1,411	384	1,795	1,536	385	1,921
	用水密度(酒店分部)	公升/賓客入住晚數	1,154	-	-	1,168	-	-	1,132	-	-	1,181	-	-	1,257	-	-	1,373	-	-
	用水密度 ⁽⁶⁾ (商用物業、會所及服務分部)	公升/平方米	-	1,638	-	-	1,752	-	-	1,765	-	-	2,012	-	-	1,888	-	-	1,712	-
	循環再用及其他水源用水量 ⁽⁷⁾	千立方米	128	485	613	132	5	137	122	2	124	121	6	126	122	-	122	-	-	-
	廢物產生量 ⁽⁸⁾	噸	6,447	1,299	7,746	6,653	1,179	7,832	6,671	1,107	7,778	6,021	1,080	7,101	5,946	915	6,861	-	-	-
	廢物循環再用量 ⁽⁸⁾	噸	3,146	124	3,270	3,118	176	3,294	3,127	92	3,219	2,641	131	2,772	2,502	57	2,559	-	-	-
耗蝕臭氧層物質的排放	千克三氯氟甲烷當量	26.3	7.9	34.2	37.5	8.2	45.7	65.6	5.9	71.5	50.0	18.4	68.3	57.1	15.5	72.6	157.0	141.3	298.3	
社區	捐款	千港元	3,193	1,039	4,232	5,726	547	6,273	3,408	789	4,197	8,659	241	8,900	2,514	329	2,843	-	-	-
	公司捐款 ⁽⁹⁾	千港元	2,169	243	2,413	1,973	257	2,230	1,225	285	1,510	7,725	87	7,812	1,493	44	1,537	-	-	-
	僱員及賓客捐款	千港元	1,024	795	1,819	3,753	290	4,043	2,183	504	2,687	934	155	1,088	1,021	285	1,306	-	-	-
	社區活動																			
	服務時數	小時	11,936	3,458	15,394	11,095	2,065	13,160	9,380	1,745	11,124	6,421	929	7,350	6,248	1,084	7,332	-	-	-
僱員義工		1,294	364	1,658	1,097	269	1,366	786	143	929	705	83	788	501	83	584	-	-	-	

(1) 包括淺水灣綜合項目、山頂纜車綜合項目、聖約翰大廈、越南胡志明市的The Landmark、泰國曼谷的泰國鄉村俱樂部、美國加州的鵝園高爾夫球會以及大班洗衣。擁有39間住宅單位的半島酒店公寓(上海)自2014年起納入報告範圍，以完善本公司的報告工作。

(2) 根據香港碳審計指引要求，香港煤氣公司所生產的碳排放包括範圍1(燃燒)及範圍2(產生和運輸)。至於其他國家所採用的溫室氣體議定書或其他國際標準，提取、產生和運輸的過程則被納入範圍3內，故未被納入計算範圍內。根據《溫室氣體議定書範圍2指引》要求，上表披露的2016年的溫室氣體排放量(範圍2)是以供電市場為主的方法計算(如果以地域為主的方法計算，2016年範圍2的溫室氣體排放量為89,483噸二氧化碳當量)。

(3) 本集團可再生能源的使用並不顯著。集團沒有在旗下物業生產可再生能源，而各營運單位使用的可再生能源僅限於所在地發電、產生蒸氣以及地區冷凍系統所用的燃料組合。

(4) 匯報的總能源耗量和能源密度不包括車用燃油耗量。

(5) 直接用水量指取自市內來源的用水；循環再用及其他水源用水量則包括透過直接方式取自其他來源的用水。

(6) 由於大班洗衣的用水密度(由2015年的每公斤衣物16.14公升輕微下降至2016年的每公斤衣物15.76公升)的計算方法與物業及會所不同，故未包括在內。

(7) 自2016年起，循環再用及其他水源用水量已計入泰國鄉村俱樂部的湖水用量及購自工廠的循環再用水量，以及鵝園高爾夫球會的水井用水量。

(8) 2016年度集團的廢物分流率為42.2%。隔油池所產生的廢物並不包括在廢物數據內。

(9) 報告中的捐款數字未包括香港上海大酒店每年捐助「香港社會發展回顧」項目的費用。「香港社會發展回顧」項目乃為保存嘉道理家族及其業務具歷史價值的事跡。

可持續發展報告內容索引

(GRI 及聯交所 ESG)

本報告按香港聯合交易所刊發的環境、社會及管治報告指引(ESG 指引，2015年12月修訂)及全球報告倡議組織訂立的披露標準(GRI 標準)(2016年11月發佈)撰寫。有關 GRI 標準的詳情：請瀏覽 www.globalreporting.org/standards。

畢馬威會計師事務所獲委託，對本報告提供獨立有限級別核證的專業意見，並確認報告內容是否符合 ESG 指引及 GRI 標準的要求。畢馬威會計師事務所的獨立核證報告詳載於第 41 至 42 頁。

由於本公司需根據上市指引披露資料，所以倘若香港聯合交易所 ESG 指引與 GRI 標準有所差異，一概以 ESG 指引為依歸。在頁碼欄中對 2016 年報的引用將縮寫為“AR”。

GRI 標準	ESG 指引	頁數	備註
GRI102：一般披露			
機構概況			
102-1	-	2-3	
102-2 至 102-7; 102-10	-	44-45, 54, AR 4-12	
102-8	B1.1	44-45	
102-9	-	30-33	
102-11	-	8	
102-12	-	-	我們已加入世界自然基金會「向魚翅說不」企業承諾計劃，以進一步支持保育活動。
102-13	-	7-8	
策略			
102-14	-	2-3	
商業道德及誠信			
102-16	-	9	
-	B7.2, B4.1, B4.2	9	
管治			
102-18	-	7, AR 123, AR 133	
業務相關人士參與			
102-40	-	AR 135-137	
102-41	-	44-45	
102-42	-	AR 135-137	
102-43	B5 B5.2	AR 135-137	
102-44	-	1, AR 135-137	

GRI標準	ESG指引	頁數	備註
報告概況			
102-45	-	1, AR 4-7	
102-46	-	1, 4-5	
102-47	-	4-5	
102-48	-	-	重列資訊：無
102-49	-	43(註腳2)	
102-50	-	1	
102-51	-	-	上一份報告的日期：2015企業責任及可持續發展報告
102-52	-	-	報告周期：每年一次
102-53	-	54	
102-54	-	-	本報告根據GRI標準：核心方案撰寫
102-55	-	48-52	
102-56	-	1, 41-42	

重要性議題	GRI標準	ESG指引	頁碼	備註
GRI 200：經濟				
經濟績效	103-1, 103-2, 103-3	-	AR 170-224	
	201-1	B8.2	43, AR 170-224	
	201-3	-	AR 200-203	
市場表現	103-1, 103-2, 103-3	-	AR 4-7	
	202-2	-	44-45	
採購行為	103-1, 103-2, 103-3	-	30-33	
	204-1	-	33(註腳22)	本地供應商估計佔集團整體採購的70%以上。
	-	B5.1	-	按地理位置劃分供應商數量： 亞太區：5,381；美國：3,213；歐洲：839；其他：72
防止貪污	103-1, 103-2, 103-3	-	9	
	205-3	B7, B7.1	9	

重要性議題	GRI 標準	ESG 指引	頁碼	備註
GRI 300 : 環境				
能源	103-1, 103-2, 103-3	A2	21-22, 26-27	
	302-1, 302-4	A2.1, A2.3	21-22	
	302-3	A2.1	22, 46-47	
水	103-1, 103-2, 103-3	-	21-23, 27	
	303-1	A2.2	46-47	
	-	A2.4	22-23	
廢氣排放	103-1, 103-2, 103-3	-	21-22	
	305-1; 305-2	A1.1, A1.2	22, 46-47	計算排放量時納入的溫室氣體包括耗用燃油、柴油、天然氣、煤氣而產生的二氧化碳，甲烷和氧化亞氮。另外，因耗用製冷物質而散逸性排放的氟氯烴也計算在內。所有溫室氣體以二氧化碳當量呈報。
	305-4, 305-5	A1.2 A1.5	22 22, 44-45	請參考對305-1和305-2的回覆
	305-6	A1.1	22, 44-45	請參考對305-1和305-2的回覆
污水和廢棄物	103-1, 103-2, 103-3	-	21-23, 27	
	306-2	A1.3- A1.4	46-47	現正檢討按類別及棄置方法分類的廢棄物總量，本報告暫不披露。
產品及服務	103-1, 103-2, 103-3	-	21-23, 26 -29, 30-33	
遵守法規(環境)	103-1, 103-2, 103-3	-	6-9	
	307-1	A1	-	2016年並無因違反環保法律法規，而被判處重大罰款或其他非金錢處分。

重要性議題	GRI 標準	ESG 指引	頁碼	備註
GRI 400 : 社會				
僱傭	103-1,103-2, 103-3	-	14-19	
	401-1, 401-3	B1.2	44-45	
勞資關係	103-1, 103-2, 103-3	-	14-19	
	402-1	-	-	任何將對員工造成實質影響的重大營運調整，我們皆會提前在1至12個星期作出通知。此措施已列於適用之集體協議中。
職業健康與安全	103-1, 103-2, 103-3	-	18	
	403-2	B2.1, B2.2	44-45	
培訓與教育	103-1, 103-2, 103-3	-	15-17	
	404-3	-	44-45	
	-	B3.1	-	因我們根據員工的職責和培訓需要提供培訓，不論性別，其他多樣性因素和管理職位。
	-	B3.2	-	每名僱員平均完成的培訓時數為13小時。報告並未載列按僱員類別劃分的數據。資料搜集機制仍在考慮中。(註：按僱員性別劃分的培訓時數，現時只搜集健康與安全方面的數據。)
多元文化及平等機會	103-1, 103-2, 103-3	-	18	
	405-1	B1.1	-	<p>董事會成員統計：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 性別：13%女性和87%男性 • 年齡組別：50歲或以上佔93% <p>員工統計：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 性別：請參見44至45頁 • 年齡組別：今年只提供流失率數據。2017年重要性基準評估將檢討現行重要性議題仍否合適。
投資	103-1, 103-2, 103-3	-	9, 15-6	
	412-2	-	9,	
消除歧視	103-1, 103-2, 103-3	-	17-19	
	406-1	-	18	

重要性議題	GRI 標準	ESG 指引	頁碼	備註
結社自由與集體談判	103-1, 103-2, 103-3	-	17-19	
	407-1	-	-	集團營運單位均無發現可能嚴重違反結社自由及集體談判的情況。我們透過供應鏈行為守則，努力減低業務範圍內可能出現的供應鏈風險。
本地社區	103-1, 103-2, 103-3	-	13, 34-39	
	413-1	-	-	於報告期內，所有營運單位都實施本地社區參與計劃
	-	B8.2	36-37	
遵守法規	103-1, 103-2, 103-3	-	6-9	
	419-1	B1, B2, B4	-	報告期內沒有因觸犯法例而被判處巨額罰款或處分
客戶健康與安全	103-1, 103-2, 103-3	-	18-19, 24-25	
	416-1	-	-	所有主要產品及服務均就健康與安全問題進行改善評估。
	417-2	B6	-	於報告期間，並無不遵守法規的個案。
	-	B6.1	-	已售或已運送的产品中，沒有因安全及健康問題而需要回收。
客戶隱私	103-1, 103-2, 103-3	-	9	
	418-1	B6.5		http://www.peninsula.com/en/privacy-security
遵守法規	103-1, 103-2, 103-3	-	6-9	
	419-1	B6.2	-	於報告期內，並無重大罰款。
	-	A2.5	-	由於計算方法有所變動，2017年重要性基準評估將重新檢討議題的重要性。
	-	B6.4	-	一旦發現懷疑不安全的產品，產品回收程序便會立即展開，暫停在市面上發送及銷售該產品。回收原因、範圍及結果都會作紀錄及報告。

詞彙表

詞彙

缺勤比率	該數字反映每年的缺勤情況，按總缺勤日數，包括病假、因工受傷及因工感染職業病而缺勤的日數，除以每年的總工作日數計算。
BREEAM	建築研究組織建築環境評估法(Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology)是英國對可持續發展及建築的環境評估及認證體系。
二氧化碳當量(CO ₂ e)	「CO ₂ e」是以二氧化碳(CO ₂)當量或濃度作為標準，量度某一種類及數量的溫室氣體可能造成全球暖化的程度
碳密度	每一單位所排放的二氧化碳量(例如每平方米所排放的二氧化碳)
碳足印	一個組織所排放的溫室氣體(GHG)總量，並不一定以空間計量
廢物分流率	廢物分流指通過循環再造、再用或其他方法，以避免廢物被棄置於堆填區，分流率以一個組織所產生的廢物總量的百分比來表示。
森林管理委員會 (Forest Stewardship Council, FSC)	可持續森林管理的國際認證組織。獲得有關認證，需要符合各項標準，包括：責任、透明度、符合國際標準，以及平衡各業務相關人士的管治。
全球報告倡議組織(GRI)	制定全球通用的可持續發展報告準則的非牟利組織
溫室氣體(GHG)排放	溫室氣體亦稱作GHG，指可導致地球暖化的氣體(如二氧化碳、甲烷)排放。
聯交所「環境、社會及管治報告指引」	「環境、社會及管治報告指引」是聯交所為香港的上市公司而編撰，為環境、社會及管治方面的披露提供指引。
室內空氣質素(IAQ)	指樓宇及建築物內部及周邊的空氣質素，尤其與樓宇使用者的健康和舒適程度有關
生命周期	產品由誕生至淘汰的整個過程(即由提取原材料至加工、製造、分銷、使用、維修與保養及處理或循環再造)。
工傷比率	<p>每年每100名僱員受傷的次數，該數字乃根據以下公式計算：</p> $\frac{\text{總受傷次數}}{\text{總工時}} \times 200,000^*$ <p>* 因子200,000乃按100名僱員每年工作50週，每週工作40個小時計算的。</p>
損失工作日比率	<p>每年每100名僱員損失的工作日數，該數字乃根據以下公式計算：</p> $\frac{\text{總損失工作日數}}{\text{總工時}} \times 200,000^*$ <p>* 因子200,000乃按100名僱員每年工作50週，每週工作40個小時計算的。</p>

詞彙

耗蝕臭氧層物質(ODS)	任何臭氧層破壞潛勢(ODP)大於0並可消耗平流臭氧層的物质。蒙特利爾議定書及其修訂本對大多數的耗蝕臭氧層物質實行管制，包括氯氟碳化物、氯氟烴、哈龍及溴化甲烷。三氯氟甲烷是用來對比各種物質的相對消耗臭氧潛勢值的度量衡。
安全管理體系	旨在管理公司營運的健康與安全、環境及一般風險的管理體系
可持續採購	作出採購決定時，除考慮價格及質素等因素外，亦考慮社會及環境的可持續性發展
揮發性有機物質(VOC)	在室溫下通常為氣體，吸入後可造成健康問題的物質，如油漆可散發VOC
水足跡	用於生產供個人、社區或企業使用的商品和服務的淡水總量
水資源緊缺	一般而言，如果年供水量下降至低於每年每人1,700立方米，該國家或地區會被定為水源緊缺

感謝您閱讀本報告，希望您感到報告內容吸引而豐富。歡迎 閣下電郵意見至：cr@hshgroup.com

如欲了解更多有關本公司的企業責任及可持續發展事務，敬請瀏覽以下網頁：

<http://www.hshgroup.com/zh-hk/sustainable-luxury>

香港上海大酒店有限公司

香港中環雪廠街2號

聖佐治大廈8樓

www.hshgroup.com

股票代號：00045