



可持續發展報告 2008

香港上海大酒店有限公司

可持續發展報告

背景

香港上海大酒店多年來以負責的態度經營業務，並回饋所屬社區。本集團於2007年年底正式成立企業社會責任委員會，以更有系統及可衡量的方式來履行一直進行的企業社會責任及推行可持續發展事務。委員會由行政總裁擔任主席，成員包括各業務部門的高層員工，並於年內定期舉行會議。

企業社會責任委員會委聘 Green Building Services Limited (GBS) 為顧問，以協助確立、檢討本集團整體可持續發展方面的表現，並就此提供意見，包括研究集團業務對其所屬區的經濟及環境所帶來的影響及貢獻，以及探討集團與員工和業務相關人士，如投資者、賓客、客戶、業務夥伴及整個社區緊密聯繫之下對社會構成的影響及帶來的效益。

企業社會責任委員會透過與GBS的合作，為香港上海大酒店確立可持續發展的主要事務及目標，共分為6大範疇，詳情載於以下獲集團董事局認可的「可持續發展理念及政策聲明」：

香港上海大酒店的可持續發展理念及政策聲明

可持續發展理念

香港上海大酒店作為酒店及地產業翹楚，我們殷盼在業務及營運管理方面達致高水平的道德及社會責任標準。本集團致力整合各部門的可持續發展常規及原則，並於兩者間取得平衡，同時亦為客戶提供卓越的服務。

政策聲明

為要落實可持續發展理念，香港上海大酒店支持推行良好的企業管治政策及道德操守，並且以對環境及社會盡責的態度致力提供達世界級水平的服務和產品，同時確保為員工提供一個受尊重、安全及健康的工作環境，從而協助他們的專業及個人發展。本集團會諮詢各主要業務相關人士的意見，讓他們了解集團的可持續發展表現、成果及面對的挑戰，並致力在他們的需要和理想與本公司目標兩者之間取得平衡。

香港上海大酒店的6個可持續發展範疇包括：

1

企業管治及道德

本集團作為一間負責任的上市公司，為實踐持續、穩健及長期增長的理念，我們確保遵守企業管治常規守則所概述的嚴格專業道德標準來經營業務。在董事局及企業社會責任委員會的監管下，本集團的業務堅守高水平的專業、透明度及問責標準。

2

員工

香港上海大酒店一向秉承鼓勵、授權予及栽培員工以求提供優質服務的傳統。本集團制定及落實政策，為員工營造一個公平及受尊重的工作環境；亦樂意為員工投放資源，提供持續的培訓及發展機會，協助他們發展事業。香港上海大酒店作為提供平等機會的僱主，務求全球各地的員工均能發揮所長。

3

環境

香港上海大酒店致力落實政策及措施，務求提升室內環境質素、減低碳密度、提高節能和節水效益，以及減少資源消耗和廢物排放。

4

健康及安全

香港上海大酒店竭力為員工、賓客及客戶提供健康、安全和令人安心的環境，並努力提高員工認知有關項目對風險管理及可持續發展的酒店業之重要性。

5

供應鏈

香港上海大酒店致力採購注重環境及社會責任的產品、農產品、設備及服務。本集團設法增加採購本地生產、有機或環保的產品及農產品、具節能和節水效益的設備，以及耐用及／或可回收再用的產品。

6

積極投入及參與社區活動

香港上海大酒店相信，業務得以成功有賴社區可以持續發展。本集團致力回應當地社區的需要，襄助不同組織及為公益事務作出貢獻，並鼓勵本集團員工多參與環保及社會活動。

香港上海大酒店的「可持續發展理念及政策聲明」為本集團可持續發展策略的核心，該策略將隨著本集團業務的發展和擴張而不斷完善。

方案

為開展確立香港上海大酒店各營運單位履行企業社會責任措施的範圍，GBS於2008年7月開始對位於香港、北京、東京、馬尼拉、曼谷、紐約及芝加哥的7間半島酒店進行全面仔細檢討，為如何落實可持續發展事宜蒐集所需資料，並定期向企業社會責任委員會匯報，以及就每間酒店應採取的工作優次及措施提供意見。此外，GBS亦在香港及芝加哥的半島酒店進行仔細的室內空氣質素及室內環境質素 (IAQ/IEQ)、耗能和耗水情況的試驗性技術研究。

下圖說明本集團推行可持續發展事宜的方案：



該等審查結果表明，本集團在營運方面已就上述6項可持續發展範疇推行各項措施，不過仍有改善空間，尚待貫徹落實。本集團目前正在制定短期及長期策略，以有效管理可持續發展的風險。有關措施將繼續主要按照企業社會責任委員會的指引由個別營運單位管理，而企業社會責任委員會則負責向集團管理委員會及董事局匯報。

企業社會責任委員會亦計劃根據各個可持續發展範疇制定可測量的表現水平指標，令集團可考核及進一步改善表現，並於日後匯報進展。本集團認同許多現有標準及認證計劃涉及環境管理以至職業健康及安全等不同範疇。集團會進行有關檢討，並在適當時候採納認可的標準及計劃。



在救世軍的協助下，半島酒店向中國四川省茂縣的兒童送贈羽絨外套。茂縣在2008年5月發生的大地震中損毀嚴重

1. 主要表現水平範疇

1.1 企業管治及道德

企業管治

本集團的企業管治指引概要載於本集團的企業管治常規守則，並在本年報第72至85頁載列企業管治報告。

道德

道德操守是香港上海大酒店的核心價值之一，對本集團各個業務單位能在服務上保持誠信至關重要。香港上海大酒店的操守準則闡述了集團員工必須堅守的行為準則，包括嚴格反貪污、反賄賂政策及如何處理利益衝突。本集團按照香港上海大酒店的操守準則向員工提供有關培訓，並將於2009年專注貫徹實施該操守準則。

1.2 員工

香港上海大酒店對鼓勵、授權予及栽培6,634位員工所作的承擔，乃集團環球業務的中心要點。

受尊重的工作環境

香港上海大酒店非常重視員工，並確保為員工提供一個受尊重和公平透明的工作環境，以及平等的就業和晉升機會。員工手冊闡明僱傭條款及條件、對僱員行為及服務水準的要求和期望、僱員的權益及福利等。根據香港上海大酒店的平等機會政策，本集團承諾致力提供一個不存在歧視及騷擾的工作環境，並透過持續溝通及培訓來進一步落實該等原則及政策。



為殘疾人士提供就業機會：負責製作供馬尼拉半島酒店使用的巧克力之部門員工，都是有聽力障礙的人士

本集團旗下若干酒店及營運單位亦有為殘疾人士提供就業機會，例如馬尼拉半島酒店內負責製作供全酒店使用的巧克力之部門員工，都是有聽力障礙的人士。

員工溝通及融合

本集團明瞭僱員乃寶貴資產，故此努力於集團上下建立有效的渠道，積極與員工溝通，以協助他們的長遠工作發展及改進。

本集團已建立多個雙向溝通渠道。管理層與員工，以及各級員工之間彼此均會定期舉行會議。集團旗下部份酒店會定期與隨機抽選的員工舉行會議，以收集他們的意見及建議。本集團現時採用多種溝通工具，並建立了機制評估員工溝通及參與的有效性，而且跟進員工所提出的問題及意見。

員工培訓及發展

培訓員工對香港上海大酒店一向非常重要，同時符合集團優質服務至上的精神。本集團持續為員工提供種類廣泛的培訓，以協助他們現時的工作及未來事業發展。集團把培訓需求及工作發展機會定為每名員工年度表現評核的一部分。

本集團的各個營運單位定期開設各種課程，以提高員工技能及服務質素。課題包括：業務與管理技巧；語文能力；急救、心肺復蘇法及疾病預防；個人及食物衛生；職業健康及安全；防火及緊急事故應變措施；員工權利及平等機會；環保意識，以及節能和節水。

為協助員工發展事業，本集團為員工提供專業發展機會，如推行集團前線管理發展計劃與集團專業人員發展計劃等。此外，員工亦有機會參加調職培訓，使他們可在本集團其他物業工作，從而學習新技能及擴闊經驗。本集團若干酒店更鼓勵員工參與遙距學習計劃，並提供輔導支援。

員工福利

為鼓勵保留員工，香港上海大酒店除提供具市場競爭力的員工薪酬及福利外，亦致力提高員工福利。例如，員工可接受定期醫療檢查，和參予特別活動及慶祝活動等。本集團旗下部分酒店亦為員工提供房間於換班後作休息之用、容許延長事假或病假、開放健身設施予使用、持續教育及輔導支援服務、設立自願性公共房屋基金以及員工合作社，向員工貸款及經營照顧員工需要的小商店。

1.3 環境問題

香港上海大酒店盡力減低日常營運所產生的碳排放，並推廣於環保方面可持續執行的酒店業常規。為加深瞭解本集團目前的表現，集團對7家旗下酒店進行檢討，作為可持續發展檢討的一部分。檢討範疇包括：能源、燃料、水、冷卻劑及資源消耗；室內空氣質素及室內環境質素 (IAQ/IEQ)；使用、處理、儲存及棄置危險物料；廢物管理及採購政策。香港半島酒店及芝加哥半島酒店進行的試驗性技術研究，亦為這7家酒店及集團其他酒店的效率及表現提供了個別改良方法。

能源及燃料消耗

本集團的重要工作是減少溫室氣體的排放及碳污染。香港上海大酒店現正編製集團性的節約能源手冊。集團及各物業將採取的減少能源消耗措施舉列於下頁。



芝加哥半島酒店舉辦玩具捐贈活動，令一些因逃避戰事而遠赴美國定居的兒童難民受惠。於2008年聖誕節，共有51件玩具贈予 *Interfaith Refugee & Immigration Ministries*





馬尼拉半島酒店將水池的水循環再用，減省了不少耗水量

香港上海大酒店正貫徹落實系統化節約能源計劃，包括為集團的營運單位確立可測量的指標，以及進行定期檢討。

冷卻劑處理

參與檢討工作的酒店已為使用的冷卻劑建立存量記錄，並開始逐步停用破壞臭氧層的物質。本集團已經並將繼續投入可觀的資金，務求達成集團旗下物業於2015年停用破壞臭氧層物質的目標。

室內空氣質素及室內環境質素 (IAQ/IEQ)

本集團已推行各項措施，使IAQ及IEQ符合健康標準，包括適當管理通風、暖氣及製冷系統，控制維修及翻新活動，以及使用對健康危害較小的塗料及清潔產品。香港半島酒店及芝加哥半島酒店在進行

試驗性技術研究期間，量度了可吸入懸浮粒子、一氧化碳、二氧化碳、溫度、濕度及揮發性有機化合物總量等影響空氣質素的主要量值指標，有關結果令人非常滿意。與國際公認的指引（如ANSI/ASHRAE 標準55-1992）作比較，兩家酒店的測量結果均符合指引規定，IAQ亦較室外空氣質素理想。此外，這項研究還發現，進氣孔與排氣孔的位置設計精良，能避免進出氣流相混合。

用水及節水

本集團認識到有責任節約用水，因此採取多項節水措施，包括調整游泳池反洗及園景灌溉的頻密程度、即場處理及循環用水，並減少廚房耗水量。所有房務員及餐飲部門員工在日常工作中須嚴格遵守節約用水的指引。

如GBS的試驗性研究報告所示，香港半島酒店及芝加哥半島酒店的砂濾系統及調壓井均保養良好，可減少游泳池水流失。馬尼拉半島酒店採用密封填隙物料，令修補池內瓷磚時毋須排乾池水，能夠大幅減少耗水量。東京半島酒店將廚房廢水進行生物處理，循環再用，減少了市政府供水的消耗。於2007年10月至2008年12月期間，曼谷半島酒店透過各種節水措施，將耗水量減少25%，包括先將廢水用酒店培養的細菌即場處理後，再用於大門處的冷凍塔及蓮花池，以及用作澆灌花園及清洗停車場和車道。

日後，本集團將力求把節水措施推廣至其他營運單位。



「我的第一次山頂遊歷」乃山頂纜車為慶祝成立120週年而與香港青年協會合辦的活動，資助了120位來自低下層家庭的兒童遊覽山頂及乘搭纜車



於2008年10月，東京半島酒店的外牆亮起粉紅色霓虹燈，以示支持「粉紅革命」乳癌關注活動

資源的使用、節約及廢物管理

負責任的採購工作

本集團致力採用一些既能符合本身質素要求、令賓客和客戶滿意同時又環保的材料及產品。本集團對所有建築材料、設備及產品要求標準之高，說明了集團使用的物品大多較別的酒店更為耐用、可循環使用而且高效能，例如於東京半島酒店的客房配置了新穎高效的環保冰箱，以至本集團所有酒店採用的優質亞麻織物及毛巾，均較其他酒店耐用。

為賓客提供的盥洗用品雖然只被少量使用而通常會被浪費，但仍具環保元素。例如，Gilchrist & Soames 專門為半島酒店設計的 Davi 盥洗用品不含石化物質成份，亦不用動物作測試，包裝或盛器只含有最少量的 PET（聚對苯二甲酸乙二醇酯）或 HDPE（高密度聚乙烯）樹脂成份，以節省包裝工序中的資源消耗量。

為改善本集團對環保產品的採購，本集團將繼續採取以下措施：

- 制訂新採購的標準，考慮節能、節水、耐用性、再用性、重複使用及／或一些可回收再用成份，少用或甚至不用化學成份的產品及使用有機產品。
- 制訂一套環保標準，作為採購新傢具、室內裝置、浴室、塗料、地毯、清潔用品及盥洗用品等的指引。
- 盡量選購一些以有機及／或可持續管理資源製成的產品，或當地公司或地區分公司的產品，以減低運輸對環境的影響。

本集團日常如何節約資源

為減少紙張消耗，本集團在日常辦公、賓客登記及每晚匯報時盡量使用電子通訊及電子文件存儲系統，並於賓客預訂房間時盡量使用電子方式確認。在客房服務方面，本集團在為賓客提供洗衣服務、報章、便鞋及其他物品方面力求少用不可循環再用的即棄包裝材料。為減少浪費，本集團亦確保為賓客提供的盥洗用品只在需要時才補充，而未用完的房間盥洗用品則供給員工使用，或者如香港半島酒店及紐約半島酒店，將過剩的用品供給流浪者或慈善機構，而芝加哥半島酒店則捐贈予當地一家婦女收容所。

在本集團旗下7間酒店進行的持續性檢討中，發現個別酒店為求減少資源消耗均採取了一定措施，而其中尚有改善空間。本集團各酒店之間會彼此交流檢討結果、互相借鏡，以訂立其他新措施及最佳指引供日後推行。

廢物的管理及減少

本集團旗下所有酒店物業均致力以負責態度管理廢物，並按照當地市場條件盡量回收利用。集團若干物業正回收再用的廢物包括玻璃、塑料瓶、電池、紙張、飲料盛器、木托盤、舊套房地毯、建築廢料、瓦楞紙板及煮食油。廚餘則會盡可能製成肥料或供給養豬場使用。

為了促進以負責任方式管理及處理廢物，本集團正在：

- 制訂有關採購和應用物品以及本身產生之廢物的指引及要求規格。
- 制訂供集團旗下物業改善現有廢物回收利用及處理方法的指引，此指引可按照當地的市場條件或時機而執行。

本集團明白，在平衡賓客期望與環保需要兩者間可能會面臨一定挑戰。本集團將繼續檢討營運上的各個層面，並採取既切實可行亦具成本效益的措施，以助本公司在不影響服務水準的同時能減低對環境的影響。

1.4 健康及安全事宜

為賓客、客戶、業務合作夥伴、員工及其他業務有關人士提供一個健康、安全及安心的環境，一向是集團的首要任務。香港上海大酒店經常評估並積極管理集團物業的安全問題，落實履行安全、衛生的工作守則，並時刻作好準備以專業手法適時應對和處理各種不同情況。此舉不僅對確保賓客、客戶及商業租戶的安全及保障至關重要，亦可盡量減少員工意外受傷及因此導致的停工情況。

香港上海大酒店已對營運各方面進行全面風險評估，並已推行若干系統並為員工提供培訓，以管理及防範各樣潛在風險。本集團亦會定期檢討該等管理系統的完備性。



於2008年8月，曼谷半島酒店的總經理及員工探訪Samutsakorn省的Wat Nakwang學校，並於Fruitful Forestation Campaign中參與植樹

為了保障賓客及客戶的健康，本集團正遵照「危害分析和關鍵控制點系統」(HACCP)的要求制訂一套食品安全管理方案。

本集團現正檢討旗下酒店的職業、健康安全及應急系統，並會(如有必要)確保系統符合OHSAS 18001標準，而該標準訂明了有關上述事宜的系統化管理模式。

1.5 供應鏈

以負責態度採購物品，一直是本集團旗下酒店及營運單位所遵循的理念。採購準則在過去10年以來已拓展至考慮環保及可持續發展等因素。

- 本集團旗下所有酒店在每週作出採購決定時均經深思熟慮，盡量採購高效設備、本地產品、天然肉食、可持續捕撈的海鮮以及有機乳製品及蔬果。

香港上海大酒店意識到，可持續採購工作尚有改善空間，同時亦有可能影響本集團的供應鏈。本集團一向並將繼續與支持我們的可持續發展理念之供應商建立長遠合作關係。本集團正在制訂更統一的集團性採購指引及供應商評估標準，並在不影響本集團服務質素的同時，在實際可行的情況下應用該等指引及標準。

1.6 積極投入及參與社區活動

香港上海大酒店深信，業務得以成功有賴社區可持續發展。本集團多年以來一直活躍於所屬社區和持續作出顯著貢獻，並鼎力支持不少慈善團體，如「願望成



香港半島酒店為慶祝80週年誌慶，於2008年舉辦了長達一年的籌款活動，為3間香港慈善機構籌得共3百萬港元

真基金」。本集團旗下物業亦會因應當地社區的優次需要，加強對不同機構組織及公益事業的支持。為配合本身的企業文化，集團亦會大力鼓勵各級員工積極參與當地的環保及社會活動。

展望將來，集團將於本身既能增值、又可對外分享其專長的範疇繼續為當地社區需要作出貢獻，集團亦將安排員工長期參與個別團體具意義的活動。此外，本集團會制訂策略以加強與集團主要業務相關人士的關係，開關富建設性的對話及溝通機會以助加深了解業務相關人士的想法、理念及需要，同時讓他們更加認識香港上海大酒店的承擔決心及表現。

2. 未來路向

一套集團性的可持續發展策略正在籌備中，作為全線半島酒店及非酒店物業的未來發展方針。該策略依循集團的可持續發展範疇來確立多項行動及目標。此外，集團亦會確定可測量的表現指標來考核及評估表現。

來年，香港上海大酒店將優先就落實以上策略制訂指引、標準及措施，並設定短、中、長期目標。其中一個重要步驟是與各主要業務相關人士進行溝通，吸納他們對酒店在推進可持續發展方面的表現所給予的回饋意見，以加深了解他們對未來的關注事項與期望。

此外，本集團亦計劃繼續向各業務相關人士匯報集團在可持續發展方面的表現。本年報的本章節採納「全球報告倡議組織」的《可持續發展報告指引》，為集團日後豐富報告內容奠定基礎。



淺水灣影灣園替香港愛心童樂營舉辦聖誕嘉年華會，為癌病兒童帶來充滿歡樂趣味的一天



香港半島酒店的員工於2008年3月參與奧比斯「步步獻光明」慈善步行，為奧比斯的救盲工作籌募善款