



## 可持續發展報告 2009

香港上海大酒店有限公司

# 可持續發展報告

	全球報告倡議組織項目	頁數
主席及行政總裁的話	概況披露 1.1	174
向讀者提供的指引	概況披露 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.13	175
企業管治、道德及可持續發展管理	概況披露 4.1 – 4.4	176
經濟貢獻	表現指標 EC 1 及 7	177
員工	概況披露 4.4 表現指標 LA 4 及 11 (LA 1、2、12 及 13 部分)	180
環境	表現指標 EN 3、4、8、10、16 及 19 (EN 5 及 18 部分)	184
健康及安全		192
供應鏈	表現指標 EN 14	193
積極投入及參與社區活動	表現指標 EC 1 有關慈善捐款	194
業務相關人士的參與	概況披露 4.14 及 4.15	199
回應意見及聯絡資料	概況披露 3.4	199
保證聲明	概況披露 3.13	200
香港上海大酒店環境表現統計數據		202
香港上海大酒店概況	概況披露 2.1 – 2.10	209 年年報第 2 頁， 第 43 頁及 203 頁
全球報告倡議組織目錄索引	概況披露 3.12	請參閱 <a href="http://www.hshgroup.com">www.hshgroup.com</a> 「投資者關係」中可持續發展一節

由於說明香港上海大酒店如何就所規定的全球報告倡議組織披露及指標作出匯報，以達到全球報告倡議組織的 C+ 應用等級的資料並非全部載於本可持續發展報告，故香港上海大酒店的全球報告倡議組織目錄索引（請參閱 [www.hshgroup.com](http://www.hshgroup.com) 「投資者關係」中可持續發展一節）列示所有相關資料的所在位置。



全球報告倡議組織 ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) 為一個獨立組織，是受認可的聯合國合作中心，並透過全球各國代表、各個業務相關團體及程序規管。透過該等程序，全球報告倡議組織已發展為全世界最具認受性及廣受使用的經濟、環境及社會事務及表現的報告框架，即全球報告倡議組織可持續發展報告指引。使用該等指引的公司可自行宣告、由獨立組織保證，及／或由全球報告倡議組織查核其報告符合全球報告倡議組織的報告等級 A、B 或 C（視乎所報告的全球報告倡議組織的項目及指標數量）。獲外間機構保證的報告以符號「+」確認，而等級則劃分為 A+、B+ 或 C+。



## 主席及行政總裁的話

### 主席米高嘉道理爵士

香港上海大酒店的一貫核心宗旨是成為負責任的企業公民及貢獻本地社區。本集團致力於可持續發展，於去年的年報中標誌著本集團的一個重要里程碑，概述本集團以務實態度鑒別及積極管理可持續發展事項及風險的方案。本集團在配合實踐業務目標的同時致力實踐可持續發展方案，亦深信於本集團各營運地點中，各業務相關人士對我們於所在的社區內進行業務的重要性。

在2009年，本集團開始實行可持續發展策略，本人欣然在本報告與大家分享第一年的成果，以及本集團擴展可持續發展措施並進一步提升可持續發展表現的計劃。體現這份可持續發展報告的透明度對本集團非常重要，就此而言，本年的可持續發展報告已由獨立保證提供者和全球報告倡議組織審閱，以符合全球報告倡議組織「可持續發展報告指引」的C+應用等級。

### 行政總裁郭敬文先生

2008年，本集團已檢討其營運，以瞭解我們的整體可持續發展事項及風險，並由此制訂本集團的可持續發展策略及於七項酒店物業的個別執行方法。我們已於2008年的年報中就該全面及系統分明的框架作出報告，並發出可持續發展理念及政策聲明，該聲明概述整個集團的企業管治及道德、環境、員工、健康及安全、供應鏈與社區投資及參與的六個可持續發展主題範疇。儘管經濟困境對本集團及大部分其他行業均帶來影響，本人謹此重申本集團仍視可持續發展事務為

重點發展，因為風險管理及把握商機均有利於業務發展，故本集團會對可持續發展的承擔堅定不移。本集團的企業社會責任委員會由本人出任主席，並包括其他高級管理人員為成員，此委員會已就實踐本集團的可持續發展策略制定指引及措施。通過我們的多元化並規律化之方案，及外聘之可持續發展顧問的支持，我們會繼續將可持續發展融合於本集團的所有業務營運當中。

本集團2009年取得的成就重點包括：

- 編製更嚴謹的操守準則及平等機會政策，以及將於2010年制定於全集團的人力資源公司手冊。
- 制訂有關本集團物業及業務間節約能源、減碳及用水的資本投資及表現目標的全面計劃。
- 於香港半島酒店實行供應鏈準則試驗，並於2010年在全集團推行。
- 實行適用於全集團的營運風險管理手冊，為本集團各物業及業務提供：
  - 有關職業健康及安全、保安及食物安全事宜的標準管理方案。
  - 疾病爆發及緊急情況和火災預防應變策略的標準管理方案。
- 制訂及實行全集團的社區投資及參與的框架。
- 委任企業責任及可持續發展總經理。

本報告包括上述各項及其他措施的進一步資料，以及本集團的主要績效指標、定量標準及目標，以供本集團評估及於未來提升可持續發展表現。



在未來的三至五年，我們就本集團管理可持續發展事項及風險確定的優先次序為：(1) 減少碳足跡；(2) 教育、培訓及授權員工將可持續發展植根於本集團營運之中；(3) 與本集團的供應商及承辦商合作，增加購買以可持續物料及資源製成的產品及提供的服務，以幫助減少環境污染；(4) 向業務相關人士瞭解他們對本集團可持續發展表現的期望及觀點，因應他們的意見改善可持續發展策略及匯報；以及(5) 擴展可持續發展措施及就可持續發展標準進行監察及報告。本集團明白可持續發展乃一項長久承擔，本集團於未來將繼續積極管理及提升我們的表現。

## 可持續發展報告

### 報告範疇、參數及界限

多年來，香港上海大酒店對社會的貢獻會於年報內匯報。去年的可持續發展報告已匯報集團首次推行可持續發展事宜及管理風險的整體方案，而今年之可持續發展報告則集中於匯報過往所付出的努力，並匯報本年集團在推行主要可持續發展措施方面的進度及表現。

除另有說明外，報告範疇涵蓋香港上海大酒店於香港的總部及擁有營運控制權的物業及業務，包括：本集團於香港、北京、紐約、芝加哥、比華利山、東京、曼谷和馬尼拉的8間半島酒店；商用物業包括於香港的淺水灣綜合項目、山頂凌霄閣及聖約翰大廈和越南的The Landmark；以及其他業務，包括香港的半島商品和大班洗衣服務。值得注意的是，有關環境和就業指標的表現數據只包含鵝園截至2009年11月止的資料。雖然本集團繼續營運該高爾夫球場及會所，但已於2009年11月關閉酒店部分的物業。表現報告數據亦只載有位於香港上海半島酒店物業內的半島精品店，而其他在非本集團的物業（例如香港國際機場）內營運的半島精品店則不包括在內。

上海半島酒店於2009年10月18日開幕，該物業與泰國鄉村俱樂部的環境表現資料將會載於下一份報告內。雖然2009年並無該等物業的資料，但請注意泰國鄉村俱樂部只佔集團總營業額僅1.2%。

本報告的員工統計數據包括於半島會所及顧問服務、以及於香港國際機場的國泰航空頭等及商務貴賓室工作的香港上海大酒店員工。環境表現統計並未有包括香港上海大酒店管理的設施，例如香港會、香港銀行家會所及Butterfields' Club，和國泰航空貴賓室，原因是本集團並無擁有或控制該等設施的政策。香港上海大酒店業務經營性質的詳情載於本年報的其他部分內。

本報告範疇乃根據與香港上海大酒店經營業務相關的可持續發展事宜及風險的相關性評估而釐定，並旨在涵蓋本集團認為對業務相關人士重要的主題及事宜。雖然全球報告倡議組織的「可持續發展報告指引」(G3)以往被用作協助制定香港上海大酒店的可持續發展策略及2008年首份可持續發展報告，本報告標誌著集團首次達到全球報告倡議組織的C+應用等級。除為取得「全球報告倡議組織」C級等級而作概況披露外，香港上海大酒店對合共11個「全球報告倡議組織」績效指標作出匯報，報告更部分涵蓋額外6個績效指標。這些指標因其相關性及香港上海大酒店目前可收集的可靠資料而獲挑選。為展示香港上海大酒店致力編製具高透明度及可信度報告的承諾，Lloyd's Register Quality Assurance獲委聘對載於本報告的聲明及數據代表樣本的準確性提供保證，並就對全球報告倡議組織應用等級C級報告進行審核。保證聲明呈列於本報告第200頁。

## 企業管治、道德及可持續發展管理

### 企業管治

企業管治是香港上海大酒店賴以成功的關鍵所在。其代表著香港上海大酒店秉承涵蓋本集團業務所有層面的商業原則及內部監控框架的承諾。企業管治常規載於本年報第73頁至第87頁的企業管治報告內。

本集團的企業管治守則已載入證券上市規則的企業管治常規守則（「企業管治守則」）的全部守則條文以及建議最佳常規，惟其中兩項與本集團企業管治守則有所偏離而被摒除在外。香港上海大酒店的政策及常規在一些政策及常規範疇上已比企業管治守則的規定優越。這些範疇連同偏離守則的原因已在企業管治報告中闡釋。

### 道德

道德操守是香港上海大酒店的核心價值之一，對本集團能在服務上保持誠信至關重要。道德操守準則收錄於香港上海大酒店的行為守則及平等機會政策內，其概述適用於集團所有員工的嚴格反貪污及反賄賂政策，以及處理利益衝突的方法。香港上海大酒店的企業管治常規守則、董事／特定個人買賣本公司證券的守則、公司管理權力守則，以及採購及招標程序亦對該等事宜作出規範。

香港上海大酒店對其已施行的行為守則及平等機會政策進行檢討後在2009年更新。經更新的守則特別針對多項事宜，如認同基本人權、概述更明確的反歧視政策以及提供投訴機制和調解渠道。本集團將舉辦新培訓課程及電子學習平台，全體員工將須通過電子學習平台表現彼等對守則的瞭解，並須以書面正式確認彼等接受守則。



## 第十五章 行為守則及平等機會

香港上海大酒店有限公司

香港上海大酒店已於全集團適用的新人力資源手冊更新有關行為守則及平等機會的章節。

道德準則亦載於採購及招標程序內。本公司亦已引入新的供應鏈行為守則，該守則在全集團推行前，已於香港半島酒店試行，守則要求香港上海大酒店的供應商及承辦商不會透過違法或不道德營商手法取得競爭優勢，而只是在產品及服務的價格、品質及表現標準上競爭。如下文供應鏈一節所詳述，香港上海大酒店絕不容許在其業務營運以及其供應商和承辦商的業務中出現任何形式的威逼童工或傷害童工行為。

本集團對其物業及業務中的多項業務風險進行定期審核，包括欺詐行為。此外，集團所有酒店均會有「神秘」客戶及賓客到訪。

1. 例外情況為刊發季度財務業績及成立董事會提名委員會。

### 受尊重的工作環境

香港上海大酒店一直非常重視能為員工提供一個受尊重、公平和透明的工作環境，以及平等的就業和晉升機會。本集團於2009年制訂一份適用於全集團的綜合人力資源手冊，當中載有本集團對薪酬及福利的理念、行為守則及平等機會章節<sup>2</sup>以及本集團的人力資源理念、目的及價值。行為守則章節概述香港上海大酒店期望僱員以符合道德、公平及忠誠的態度執行職責的政策，認同每人的人權，以及對營造一個多元化提供平等機會、無歧視、騷擾及迫害的環境的承諾。香港上海大酒店鼓勵僱員透過申訴渠道提出高度關切的問題而毋懼報復，並以培訓、守則確認、審核及管理層勘漏，以確保員工可遵守政策。

### 可持續發展管理

香港上海大酒店視可持續發展為負責任及成功的業務所必備的元素，將為其股東及其他業務相關人士帶來即時及長遠的價值。

香港上海大酒店的可持續發展理念及政策聲明<sup>3</sup>提供一個指引董事局、集團營運、物業及業務的中心框架，確保集團的管理及營運可達致香港上海大酒店對其六個主要可持續發展範疇的承擔，即企業管治及道德、環境、員工、健康及安全、供應鏈以及社區投資及參與。集團的可持續發展策略在外聘顧問的協助下制訂，並應對該6個範疇各自的經濟、環境及社會事宜以及風險。本集團企業社會責任委員會委員已制訂並開始實行及匯報與該6個範疇有關的措施，而參與2008年可持續發展檢討的7間酒店亦已實行補充性的執行方法以處理物業的特定事宜。本「可持續發展報告」載有有關於在2009年根據該六個範疇已採取的

措施進展的資料，以及集團就2010年及其後年度的計劃。

隨著於2009年委任本集團前審核及風險管理主管為企業責任及可持續發展總經理，香港上海大酒店目前已有一名專職人士負責協調及監察本集團的可持續發展措施。彼將與本集團的管理層、企業社會責任委員會及其委員合作，為香港上海大酒店的物業及業務提供支援，確保可持續發展策略得以妥善執行，以及本集團的可持續發展表現得以改善。有關工作亦包括根據本集團的可持續發展表現指標檢討及評估各物業與業務的表現，向企業社會責任委員會於每季作出可持續發展報告的內部匯報，並透過年報內的可持續發展報告對外作出匯報。

本集團認同如要持續及成功實踐其策略，需與僱員、業務夥伴及供應商擁有共同的可持續發展理念，以及向彼等提供資料、工具及支援以提高其可持續發展的表現。作為該措施的一部分，本集團已制訂經更新的人力資源手冊，以確保全集團的人力資源政策符合道德及保持一致。而本集團的供應鏈亦正實行重要措施。有關本集團於上述各項範疇及其他範疇所採取的具體措施詳情載於下文。

### 經濟貢獻

長久的成功有賴於穩健的財務及可持續發展，香港上海大酒店致力回饋其業務所在的社區，並以負責的態度處理環境及社會事宜。故此，香港上海大酒店的業務平衡業務相關人士的需要及期望，同時為全球目前所面對的可持續發展挑戰作出貢獻。

2. 如欲閱覽標準守則及平等機會政策，請參閱 [www.hshgroup.com](http://www.hshgroup.com) 「投資者關係」中員工行為守則一節。

3. 如欲閱覽香港上海大酒店的持續可發展前景及政策聲明，請參閱 [www.hshgroup.com](http://www.hshgroup.com) 「投資者關係」中可持續發展一節。



有關香港上海大酒店的財務表現詳情載於本年報第97頁至171頁。本集團的企業管治、管理及監控機制讓集團達致成功及持續經營業務的長遠目標，令投資者、僱員、其他業務相關人士及社區受惠。

於本集團經營業務所在的所有社區內，本集團透過從事酒店、物業及／或業務營運聘請當地勞工為當地經濟作出貢獻，為當地政府帶來收益，並購買當地食品、飲料以及產品和服務。表1載列有關於2009年本集團的物業及業務對其當地社區所帶來的經濟貢獻的資料。

向賓客、客戶及租戶提供高質素服務對香港上海大酒店的品牌及業務取得成功尤為重要。為令本集團經營所在的各市場達致此目標，僱員需將本集團的環球服務標準融入地區特色、文化及傳統當中—事實上，本集團僱員於本集團業務所在的各市場已充分體現香港

上海大酒店的國際及地方商業身份。集團有幸擁有一隊曾在不同國家接受培訓的精英管理員工，他們於各物業及業務與大部分地方僱員衷誠共事，分享技能及經驗。截至2009年年底，在139名屬本集團的物業及業務地方執行委員會成員的高級管理人員當中，71人（即51%）為工作所在國家的當地人士或當地公民<sup>4</sup>。作為一間多元化的國際化公司，本集團將繼續為主要僱員提供跨國職位以作為其學習及發展的一部分，並於所在市場聘用及培訓當地人才，從而在提高當地就業率的同時亦貫徹本集團的優秀服務標準。

#### 2010年的目標

按預期產生及分派的經濟價值增加款項及實物貢獻。維持香港上海大酒店的物業中本地與國際管理人員人數的平衡。



王府半島酒店的多元化管理團隊。

4. 當地人士指於與經營所在地的相同地區市場出生的人士，或擁有法定權利於該處永久居住的人士（如已歸化的居民）。不包括美國綠卡持有人及香港永久性居民。

表1 – 所產生及分派的直接經濟價值，包括收益、經營成本、僱員薪酬、捐款、其他社區投資及向提供資本者及政府支付的款項。

	百萬港元		
	2007年	2008年	2009年
<b>收益</b>			
酒店物業	3,599	3,905	3,244
商用物業	605	677	637
會所與服務	338	356	337
	4,542	4,938	4,218
利息收入	25	40	15
	<b>4,567</b>	<b>4,978</b>	<b>4,233</b>
<b>經營成本</b>			
銷貨成本	380	390	334
租金及水電	374	525	531
其他經營成本	849	1,045	917
減：物業及房地產稅項	-70	-77	-84
	<b>1,533</b>	<b>1,883</b>	<b>1,698</b>
<b>僱員薪金及福利</b>	<b>1,346</b>	<b>1,553</b>	<b>1,512</b>
<b>資本性開支</b>	<b>687</b>	<b>394</b>	<b>281</b>
<b>向提供資本者付款</b>			
股息	73	94	53
融資	150	140	139
	<b>223</b>	<b>234</b>	<b>192</b>
<b>向政府付款</b>			
香港	73	118	121
中國內地	113	128	63
美國	164	163	146
越南	7	8	6
泰國	29	28	20
日本	(附註1) -27	22	24
菲律賓	23	21	16
其他	3	0	0
	(附註2) <b>385</b>	<b>488</b>	<b>396</b>
<b>社區投資</b>			
捐款 (現金)	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>成本及分派總額</b>	<b>4,175</b>	<b>4,555</b>	<b>4,081</b>

附註1：包括於過往年度支付的消費稅的退稅。

附註2：包括企業所得稅，及物業及房地產稅。

附註3：除以資本開支的形式保留的經濟價值外，有關保留盈利的詳情請參閱本年報第102頁之綜合權益變動表。此外，有關附屬公司、聯營公司及合營公司、股本票據及管理合約的投資詳情請參閱第103頁之綜合現金流量表及財務報表附註第16至19項。



## 員工

### 員工

加強與員工的關係並將之視為長期關係，一直為香港上海大酒店的業務中心要點，且對為確立集團品牌而提供的頂尖服務尤其重要。香港上海大酒店全球的工作團隊由全職員工<sup>5</sup>、兼職員工<sup>6</sup>及臨時員工<sup>7</sup>組成。於2009年年底，香港上海大酒店直接聘用合共6,809名員工，包括於本集團的酒店及商用物業的員工，以及於並非由香港上海大酒店擁有的營業單位工作的員工<sup>8</sup>，當中亞洲及美國分別擁有5,296名及1,513名員工。

香港上海大酒店於本集團的物業、業務及總部共聘用6,433名全職員工以及376名兼職及臨時員工。3,900名本集團員工（或57%）乃以長期合約聘用為全職員工，而16名兼職及臨時員工乃以長期合約聘用。2,893名員工（或42%）乃以定期、臨時或「隨意聘用」<sup>9</sup>合約聘用。香港上海大酒店有795名工會員工受集體勞資協議<sup>10</sup>保障，佔員工總數12%。下一頁表2載列更多有關香港上海大酒店員工資料的詳情。

營運單位內的執行委員會由香港上海大酒店各物業及業務的高級管理人員組成<sup>11</sup>。於2009年，執行委員會由95名男士及44名女士組成，分別佔68%及32%。

香港上海大酒店於2009年及2008年的僱員年度流失率分別為15.7%及17.8%。於2009年及2008年，其亞洲



香港上海大酒店未來的領導人 – 來自全集團的員工參與2009年集團領袖計劃。此計劃著重提升領導人員如何建立表現優秀團隊的技巧。

物業及業務的流失率分別為12.3%及15.9%，而其位於美國的酒店的流失率則分別為23.1%及24%。香港上海大酒店透過於香港提供有關僱員退休計劃的基金簡報，協助僱員管理其退休事宜，並容許信託契據終止投資前遞延三年，確保僱員有充裕時間選擇終止投資的適當時機。於2009年，本集團成立新的職業退休計劃條例<sup>12</sup>委員會，該委員會由財務總裁擔任主席，負責檢討香港上海大酒店集團退休計劃各方面事宜。本集團委任新受託人及管理人，以改善該計劃的管理及服務的各方面事宜，尤其是成員通訊，費用由本公司承擔。於2009年，本集團修訂退休計劃信託契據，容許海外流動員工由一個國家調任至另一國家時可將計劃轉移。

5. 「全職員工」乃根據有關工時的國家法例及常規定義。

6. 「兼職員工」指每週、每月或每年的工時少於上述附註所界定為「全職」員工的僱員。

7. 「臨時員工」乃按彈性基準聘用以應付機構的需要。

8. 這包括半島會所管理及顧問服務，以及香港國際機場的國泰航空頭等及商務貴賓室，惟不包括香港會、香港銀行家會所及香港 Butterfields' Club (即不包括這些會所的393名員工)。

9. 所有員工均屬由美國酒店「隨意」聘用的員工，即表示員工自獲聘後可隨時因任何理由或毋須任何理由，在有通知或毋須通知的情況下辭任或終止聘用。

10. 指任何受集體勞資協議保障的全職或兼職員工。

11. 就總部而言，指所有A-D級高級管理員工。

12. 「職業退休計劃條例」指職業退休計劃條例。

表2 – 按受聘類別、僱用合約及地區分類的總員工人數

營運單位	於2009年12月 全職員工		於2009年12月 兼職／臨時員工		長期合約員工總數		定期／臨時／ 隨意聘用合約 員工總數
	管理層	非管理層	管理層	非管理層	全職	兼職／臨時	
<b>亞洲地區</b>							
小計	552	4,575	0	169	3,887	16	1,393
按類別及合約分類的小計	<b>5,127</b>		<b>169</b>		<b>3,903</b>		<b>1,393</b>
員工總數－ 亞洲地區					<b>5,296</b>		<b>5,296</b>
<b>美國地區</b>							
小計	195	1,111	1	206	13	0	1,500
按類別及合約分類的小計	<b>1,306</b>		<b>207</b>		<b>13</b>		<b>1,500</b>
員工總數－ 美國地區					<b>1,513</b>		<b>1,513</b>
<b>香港上海大酒店有限公司</b>							
按類別及合約分類的小計	<b>6,433</b>		<b>376</b>		<b>3,900</b>		<b>16</b>
員工總數－ 香港上海大酒店集團					<b>3,916</b>		<b>2,893</b>

附註：

- 亞洲地區的員工包括於下列地區工作的員工：香港上海大酒店的總部、於香港、上海、北京、東京、曼谷及馬尼拉的半島酒店、The Landmark、泰國鄉村俱樂部、淺水灣影灣園、山頂纜車、大班洗衣、半島商品有限公司、半島會所管理及顧問服務，以及香港國際機場的國泰航空貴賓室。
- 美國地區的員工包括於紐約半島酒店、芝加哥半島酒店、比華利山半島酒店及鵝園工作的員工。
- 「隨意」聘用合約指本集團於美國物業採用的合約，即表示員工乃屬「隨意」聘用，且自獲聘後可隨時因任何理由或毋須任何理由，在有通知或毋須通知的情況下辭任或終止聘用。

此外，香港上海大酒店亦於有需要時支持員工內部調職，並每兩週刊登集團的職位空缺。本集團於香港的醫療保障計劃容許退休人士轉移其醫療保險，而毋須參與涵蓋先前條件，至按個人情況評估的醫療保險計劃。

為加強保留經驗豐富員工，香港上海大酒店於主要市場進行第三方年度薪酬及福利調查，確保維持本集團

的競爭力。有關香港上海大酒店支持員工福利的資料已載於本集團的「2008年可持續發展報告」。

如較早前所披露，香港上海大酒店於2009年制定適用於全集團的人力資源公司手冊，綜合了各物業及業務現有員工手冊的元素，將人力資源管理方法全面統一，同時令遵守地方勞工法及實際狀況方面具備靈活性。全集團就有關新人力資源手冊進行的特別培訓將於2010年年底前完成。

## 員工溝通及融合

於2009年，本集團維持多種雙向溝通渠道，從於香港上海大酒店多個營運單位內舉行的全體員工與企業社會責任委員會的定期會議，以至各級員工間舉行的會議。這些溝通渠道亦於2009年年報第73頁至87頁所載的企業管治報告內闡述。

為回應員工所提出的意見，香港上海大酒店現時每年進行三次行政總裁網上廣播，為全體員工提供機會令其更瞭解集團策略及重點。香港上海大酒店員工通訊(HSH News)被翻譯為多種語言，並於集團與員工共享資訊的重要資訊平台內聯網內刊登。

香港上海大酒店認為溝通的其中一個重要部分乃向員工提供定期及有系統的意見反饋及表現檢討，以支援香港上海大酒店團隊的長期發展。於2009年，5,783名香港上海大酒店全職員工接收到定期表現檢討及事業發展檢討，佔香港上海大酒店全職員工的90%。由於該等檢討乃規定每年須對所有全職員工進行，故上海半島酒店的所有全職員工將於2010年前取得其首次檢討，並將列入集團總數當中。

## 員工培訓及發展

2008年，香港上海大酒店制定5年人力資源策略，而2009年的主要人力資源目標如下：(1) 確保集團的薪酬理念及獎勵措施能夠保留人才；(2) 就管理層職位制定繼任計劃；(3) 加強香港上海大酒店確認、吸引、培訓及培養優秀人才的政策及計劃；(4) 提高員工的生產能力；及(5) 為現有員工提供重新定位及持續培訓。

本集團基於此策略而制定年度培訓及發展計劃，以提及有關組織的培訓需求。



香港上海大酒店行政總裁郭敬文向員工每年發表三次的網上廣播。



馬尼拉半島酒店舉行的員工培訓課程。



東京半島酒店的創新學習及建立團隊精神的活動情況。

本集團酒店於2009年為加強員工參與性而採取的主要措施摘要如下：



本集團繼任計劃的重要部分之一為職位交替計劃，為新加盟公司的高潛質員工及表現優異的現有員工提供機會，於集團內不同職位及地區汲取經驗，讓彼等提高技能及豐富經驗。於2009年，本集團為94名高潛質員工制定具備培訓目標的個人發展計劃，香港上海大酒店將繼續支持並鼓勵員工參加此計劃。

本集團與Melbourne Business School合辦領袖計劃，顯示出香港上海大酒店繼續支持高質素人才進一步發展事業及學習新技能。集團亦於2009年就所有提供的培訓進行檢討，亦在2010年確認新的發展計劃，例如與Richard Ivey School of Business的合作計劃，以及高級管理層的行政人員發展計劃。其他員工可參與的培訓包括由Cornell University舉辦、有關接待及管理發展的電子學習及校園學習課程。



在聘用畢業生方面，香港上海大酒店於2009年首次聘請企業管理實習生。實習生須經過為期18至24個月的培訓，以學習相關技能，而完成計劃後可擔任助理經理職務。此外，集團於2008年委任了1名半島學員，該名學員在2009年於香港半島酒店完成了實習計劃。本公司將為其支付3年學費，期間所有實習機會均由半島酒店提供，而學員於畢業後可獲全職聘用。2010年主要人事目標列舉如下：

#### 2010年的目標

- 於人力資源會議上推出供人力資源部總監及培訓發展團隊使用的人力資源手冊。
- 檢討集團的薪酬理念及獎勵計劃。
- 與高級行政人員推行內部導師計劃以培訓人才。
- 展開調查計劃以評估集團與員工溝通的情況。
- 擴大企業管理實習計劃至香港以外地區。
- 將可持續發展內容加入迎新計劃及集團其他相關培訓。

#### 環境

香港上海大酒店多年來實行各項環保措施，並欣然看到這些措施的必要性，以使集團有機會逐漸減低管理物業及業務時對環境產生的影響。集團認為有責任採取領導性行動，並尋求採納能夠維持良好室內空氣質素、低碳密度、提高節能及節水效益，以及減低資源消耗和廢物排放的政策及措施。同時，集團旨在確保

所進行的新建築及翻新項目參照現行可靠的持續發展樓宇設計指引及行業最佳常規。集團目前正進行有關可持續設計指引的檢討，以建立一套補足集團設計標準，並適用於現時及未來項目的統一指引。香港上海大酒店一直追求持續進步，並充滿信心能為賓客、客戶及租戶提供尊貴服務及體驗，同時平衡業務相關人士的不同期望，並在可行及適當情況下逐步採納更多環保政策。

如過往所匯報，2008年的可持續發展檢討，以及在香港及芝加哥半島酒店進行的室內空氣質素、室內環境質素 (IAQ/IEQ)、耗能和耗水情況的試驗性技術研究發現，雖然本集團經已實施多項重要措施，其環保表現仍有改善空間。集團的首席工程師帶領各物業及業務的工程師檢討逾100項措施及制定集團的資本投資發展計劃，以改善耗能和耗水情況及IAQ/IEQ。如後一頁「香港上海大酒店綜合環保績效指標圖表」所示，2010年的計劃包括翻新空調、鍋爐、發熱器、電燈及花灑與水龍頭，以至安裝太陽隔熱膜及太陽能加熱器。藉著於2010年實施逾50項選擇性措施，本集團目標於2010年底前將能源密度降低10%，並於2011年年底可能進一步減少5%，這個目標是相對於2006年至2008年期間的平均指標能源密度 — 1,871兆焦耳/平方米。集團將繼續定期匯報物業及業務層面的措施實施進展，而首席工程師將與企業社會責任委員會共同檢討進展及就未來應採取的改善措施提供意見。

## 香港上海大酒店綜合環保表現指標圖表

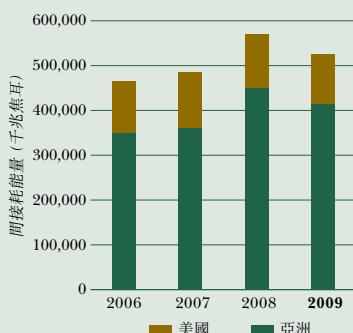
### 按主要源頭劃分的直接能源耗量及按主要源頭劃分的間接能源耗量

香港上海大酒店直接能源耗量 (按地區劃分)



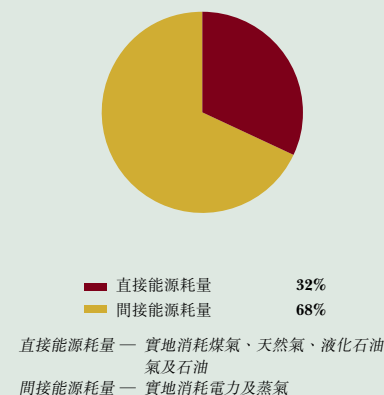
備註：東京半島酒店加入半島旗下導致2008年的能源耗量上升

香港上海大酒店間接能源耗量 (按地區劃分)



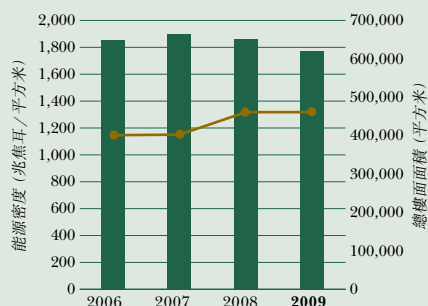
備註：東京半島酒店加入半島旗下導致2008年的能源耗量上升

2009年香港上海大酒店的能源耗量分佈



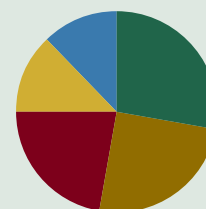
### 香港上海大酒店能源密度及預算的環保投資

2006 - 2009年香港上海大酒店能源密度對總樓面面積



	2006	2007	2008	2009
能源密度 (兆焦耳/平方米)	1,856	1,895	1,862	1,722
總樓面面積 (平方米)	401,294	402,689	461,261	461,261

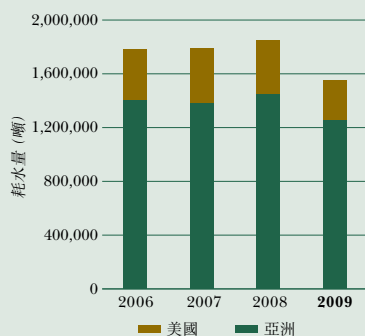
香港上海大酒店2010年預算環保投資分佈



備註：其他投資包括照明感應系統、廚房廢氣流通控制系統、高能源效益升降機、防火系統的非臭氣消耗性用劑、節水淋浴花灑/洗臉盤龍頭、循環用水系統

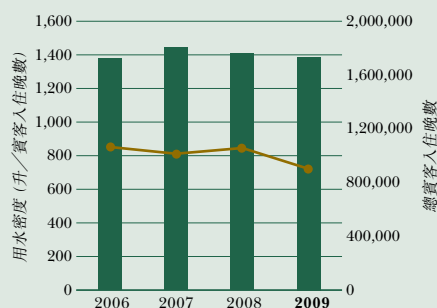
### 按源頭劃分的總耗水量及用水密度

香港上海大酒店集團耗水量 (按地區劃分)



備註：東京半島酒店投入營運，令2008年的耗水量上升

2006 - 2009年香港上海大酒店 (僅限於酒店物業) 用水密度對總實客入住晚數



	2006	2007	2008	2009
用水密度 (公升/實客入住晚數)	1,378	1,445	1,401	1,377
總實客入住晚數	1,065,035	1,014,559	1,063,921	907,871

## 能源及燃料消耗

於2009年，通過實行節約能源手冊內的最佳常規措施，香港上海大酒店的物業及業務集中於節能及減低碳排放量。整體而言，如第185頁的圖表顯示，香港上海大酒店於2009年的能源密度較2006至2008年期間的平均指標能源密度1,871兆焦耳／平方米減少達7.9% (或149兆焦耳／平方米)。為將東京半島酒店計入本集團於2008年的整體耗能數據，本集團選用平均指標能源密度。有關圖表亦就香港上海大酒店按主要來源劃分的直接及間接能源耗量作出報告，並列出物業及業務的能源耗量所分析的地區數據 (有關總能源耗量的統計數據請參閱本報告第202頁的香港上海大酒店環境表現統計數據)。該圖表亦顯示，香港上海大酒店物業按總面積計的能源密度在2009年稍為下降，此乃主要由於入住賓客減少，以及本集團已實施營運效益改善措施所致。



具高能源效益的例子—於香港半島酒店的客房走廊內使用LED照明系統。



紐約半島酒店已於後堂的範圍安裝行動感應，以減少空置時的耗能量。

## 溫室氣體排放

香港上海大酒店在2009年的碳排放量為94,060噸二氧化碳當量，而2008年則為102,694噸。在計算溫室氣體 (GHG) 排放量時，香港上海大酒店採用世界資源研究所 (World Resources Institute) / 世界可持續發展工商理事會 (World Business Council for Sustainable Development) 使用的方法溫室氣體排放協議 (GHG Protocol)，即在全球報告倡議組織指標協議中建議的方法。香港上海大酒店於計算其排放量時已計入其溫室氣體的第一及第二主要範圍排放量。香港上海大酒店第一範圍排放量包括固定燃燒源的燃油及氣體，以及僅就2009年而言，包括其冷凍及空調設備所產生的逃逸性排放。第二範圍包括外購電力及蒸氣所產生的排放量。由於欠缺所需資料，故香港上海大酒店流動燃燒源 (如汽車及貨車) 產生的排放量並無計入香港上海大酒店第一範圍的排放量。

展望未來，香港上海大酒店的物業及業務將按個別情況採取碳減排策略，而本集團將繼續以減少溫室氣體排放至低於2008年指標排放量為目標<sup>13</sup>。集團及個別物業於2009年所採取的節能及減低燃料耗量的措施載列於第188頁。

### 冷卻劑處理

香港上海大酒店已制定詳細計劃，停用臭氧消耗性物質(ODS)。本集團已經並將繼續投入可觀的資金，務求令集團旗下物業分階段停用所有ODS，或最少須符合《關於破壞臭氧層物質的蒙特利爾議定書》(Montreal Protocol on Substances That Deplete the Ozone Layer)的要求。於2009年，香港上海大酒店消耗約1.953噸ODS，或0.162噸三氯氟甲烷當量(包括R22、R12、R123、R141b、R401a及R502)。有關各ODS的消耗量詳情，請參閱本報告第202頁的香港上海大酒店環境表現統計數據。

### 室內空氣質素及室內環境質素 (IAQ 及 IEQ)

本集團透過採取各項措施以維持香港上海大酒店旗下物業的良好IAQ及IEQ水平，如適當管理通風、暖氣及製冷系統，控制維修及翻新活動，以及減少使



覆蓋王府半島酒店的游泳池面，以降低水及熱能流失，從而達到節水及節能目標。

用危害健康的油漆及清潔產品。紐約半島酒店用以提高IAQ及IEQ水平的部分最佳常規包括復修員工儲物室、大堂洗手間及宴會廳洗手間的抽風系統，更換所有通風盤管裝置及空調裝置的玻璃纖維隔濾網，以及增加清洗亞麻織物導槽及房間亞麻織物天花的次數。展望將來，香港上海大酒店將評估管理IAQ及IEQ的措施，以使整個集團內維持最佳常規標準。

### 節水及用水

香港上海大酒店根據過往實行的節水措施，繼續採取新措施以減少耗水。有關香港上海大酒店耗水量的資料載於第202頁。於2009年集團及個別物業的部分成功節水例子載於第189頁。

香港上海大酒店物業及業務的大部分耗水均由市內供應商供應，於2009年總共為1,429,310立方米。此外，馬尼拉半島酒店的深井水用量為124,899立方米。而位於東京及曼谷的半島酒店所用的循環再用水為128,703立方米，佔香港上海大酒店2009年總耗水量的8.3%。香港上海大酒店總耗水量不包括香港物業及業務耗用的海水部分。海水乃作廁盤沖水之用，而現時並無計算海水用量的水錶可供使用。

相對於2006年至2008年期間的平均標準耗水量1,807,093立方米，香港上海大酒店於2009年的整體耗水量減少14%（相等於252,884立方米）至1,554,209立方米。這主要由於客量減少以及採納提高營運效益的措施所致。展望未來，香港上海大酒店將繼續以節水效果較佳的裝置取代現時使用的花灑及水龍頭，並加強集團洗衣設施的節水及循環再用措施。

13. 2008年被選為計算香港上海大酒店的碳排放量的指標年度，此乃由於東京半島酒店的營運資料於該年計入集團的整體數據內。



於 2009 年集團及個別物業所採取的節能及減低燃料耗量措施載列如下：



於2009年集團及個別物業的節水措施例子載列如下：



#### 資源使用、節約及廢物管理

繼去年檢討負責任採購後，香港上海大酒店制定適用於全集團的可持續發展指引。在香港上海大酒店繼續選取符合集團品質要求與賓客及客戶期望的物料及產品的同時，該等指引能讓本集團在任何可行且適當的情況下尋求更多可持續發展的選擇。指引列明有關集團物業及業務就採購產品及項目的特定建議，其規定產品及項目須符合下列各項：屬可持續發展或擁有可持續發展特質；以符合環保原則及以遵守社會責任的方式生產；及／或為耐用、可循環使用、生物可降解、

可循環再造或使用較少包裝，從而減少產生廢物。舉例而言，香港上海大酒店於過往報告指出，酒店選擇採購更環保，為賓客提供而使用量較少的盥洗用品，新「可持續發展指引」規定旗下各物業減少更換已使用的盥洗用品的次數，或當已使用的盥洗用品只餘下一半或以下時方作更換（已使用的盥洗用品將於員工儲物室內使用或捐贈予慈善團體）。指引亦規定廢物須循環使用、循環再造及／或由持牌承包商回收作妥善處置。

於2009年集團物業內採取的主要減低消耗及廢物產生的措施摘要如下：

香港上海大酒店採納可持續  
發展指引以支持集團減少  
廢物、循環再用及循環  
再造的活動

香港半島酒店

於2009年6月至11月期間，香港半島酒店合共循環再造24,134公斤玻璃及48,755公斤廢紙。

大班洗衣

安裝3部第5代乾洗洗衣機，減低乾洗溶劑耗用量。設有新熱能回收系統以產生洗衣機所需熱水，從而減少燃料用量。

紐約半島酒店

減少超過20%註冊化學品及清潔用品。妥善處理70磅已用電池、4盒日光燈（每盒30枝）及24盒生物有害廢料。

曼谷半島酒店

曼谷半島酒店引進協同系統清潔其冷凍塔，因而不再於清潔過程使用有毒化學物，就有毒化學物每年節省600,000泰銖。

芝加哥半島酒店

安裝「碳氫化合物」乾洗洗衣機以減少化學品耗量。所有餐飲商舖及宴會上提供過濾自來水以代替塑膠／玻璃瓶裝水。135,000平方呎地毯送往Carpet America Recovery Effort (CARE) 循環再造及回收。舊電腦及衣櫃捐出作循環再用或循環再造。

馬尼拉半島酒店

馬尼拉半島酒店不再使用即棄包裝紙包裝賓客須清洗的衣物，所有洗衣籃均以可再用布料製成。大堂的攜走物品使用生物可降解包裝，每年可減少使用約2,000個發泡膠容器。將已使用的咖啡渣滓給予有機農莊（馬尼拉半島酒店從該農莊購買有機蔬菜）作天然肥料，每月可移除逾500公斤廢物。

東京半島酒店

除使用Gomizer機器大幅減少食物殘渣外，東京半島酒店亦於2009年加強紙張分類行動，並將達9,000公斤紙張循環再造。

王府半島酒店

王府半島酒店的乾廢料由指定公司回收，該公司將廢料分開，以供循環再用及循環再造。濕廢料由農莊回收，並轉為動物飼料。為減少高毒性電池產生的廢料，王府半島酒店的客房遙控器開始使用可充電電池。



馬尼拉半島酒店將其即棄洗衣袋改為使用布藝洗衣籃。



馬尼拉半島酒店將已使用的咖啡渣捐贈予有機農莊用作土地肥料，並取得農莊的有機蔬菜。



芝加哥半島酒店已安裝「碳氫化合物」乾洗洗衣機，以減低化學物消耗。



東京半島酒店於2009年引進「Gomizer」，此台機器透過具成本效益且環保的酵母／細菌程序將容易腐爛的廢物轉化為可安全排放至污水系統的液體，每日可處置逾50公斤廢物。截至3月1日，估計已處理15,000公斤已腐爛廢物。



### 2010年的目標

- 將2010年的能源密度由2006年至2008年期間的平均標準能源密度1,871兆焦耳／平方米降低10%。
- 將2010年的用水密度由2006年至2008年期間的平均標準用水密度1,408公升／賓客入住晚數降低3%。
- 就旗下物業及業務制定協議，以進行資源消耗及廢物審核。
- 制定可持續發展設計指引用於現有及未來建築及翻新項目。



## 健康及安全

香港上海大酒店致力為賓客、客戶、業務合作夥伴、員工及其他業務相關人士提供健康、安全和安心的環境。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瞬息萬變的情況。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。集團旗下每項業務及物業均有責任為整體營運管理有關風險，而餐飲、工程及保安等特定功能範疇亦定期由香港上海大酒店進行審計，並向香港上海大酒店匯報。

香港上海大酒店已對各營運單位進行全面風險評估，並已推行若干系統並為員工提供培訓，以管理及防範各項潛在風險。本集團亦會定期檢討該等管理系統的

完備性。2009年，香港上海大酒店逐步推出全集團營運風險手冊，當中載有一套適用於所有物業及業務的統一和系統化方法，管理職業健康及安全和保安風險、疾病爆發、防火及其他符合OHSAS 18001標準的緊急事故應變系統，並遵照「危害分析和關鍵控制點系統」(HACCP)的要求採納食品安全及衛生規範。本集團亦在所有酒店物業提供培訓及措施實行支援。每個物業均會定期進行檢查及演習、監察並向香港上海大酒店匯報物業的表現，並每半年接受審核一次。

### 2010年目標

- 根據營運風險手冊中的規定為物業進行審核，並制定執行計劃，在需要時加強表現。
- 為物業及業務制定標準用以匯報健康及安全和營運風險表現。

本集團物業於2009年所採取的主要措施以加強健康及安全和保安事宜管理的摘要如下：



## 供應鏈

為提高有關本集團對供應鏈可持續發展的意識，香港上海大酒店於2009年推行一項重要措施：邀請供應商及承辦商積極與集團合作，提供來源、生產及或運送方式均屬環保及具社會責任的貨品、產品及服務，並且能為本地提供就業和發展機會及／或融入環保元素。香港上海大酒店於採購產品及服務時一直兼顧各項其他因素，例如成本、供應量、可靠性、安全性和賓客及顧客的期望，同時我們亦承諾在採購常規方面將不斷加強環保及社會責任的準則。

年內，香港上海大酒店推出新的供應鏈執行守則，載列集團對供應商及承辦商的期望，以確保他們所進行的活動符合勞工、職業健康及安全、環境及其他適用相關法例，以及肯定採納商業道德慣例及改正措施（倘違反守則）。守則特別載明，香港上海大酒店的供應商及承辦商不得僱用強迫性勞工（不論是監禁、契約、受約束或其他形式的強迫性勞工），並須遵守國家規定的最低就業年齡、或完成強制性教育的年齡、或任何其他指定的例外情況，以及須保證年輕勞工不得從事可能造成身體或精神損傷的危險工作。

香港半島酒店推行了試驗計劃，向超過900間、佔酒店採購額逾90%的主要供應商及承辦商派發供應鏈執行守則。同時，酒店向89間每年與酒店生意金額超過500,000港元的主要供應商及承辦商（佔酒店每年供應鏈開支72%）發出一份有關遵從守則的供應商及承辦商可持續發展問卷。香港半島酒店為此已直接聯絡該等供應商及承辦商討論供應鏈目標及目的，並鼓勵他們完成問卷和積極與酒店合作達成目標。問卷的回應率約80%。香港上海大酒店將根據已填問卷所得的資料改善問卷內容，以便於2010年對其物業及業務供應鏈進行集團性問卷調查。



到訪曼谷半島酒店採購有機雞蛋的公司。



香港上海大酒店的物業及業務作出每週採購決定時均深思熟慮，盡量採購高效設備、本地產品、天然肉食、可持續捕撈的海鮮、有機乳製品及蔬果和其他產品。曼谷半島酒店於2009年持續致力擴展可持續採購工作的範疇乃例子之一。酒店採購的魚類及海產當中，有50%均購自單一供應商。曼谷半島酒店對其進行檢查，確定其海產來自物種不受威脅或並非頻危絕種（由Monterey Bay水族館等組織界定）的地方。酒店及員工飯堂提供的有機雞蛋、牛奶、奶油及乳酪乃產自當地一個不使用農藥種植牛隻飼料的農場。酒店所採購新鮮農產品有80%-90%（包括大部分蔬果、雞及豬隻）均在當地生產。曼谷半島酒店曾計劃進一步增加有機產品的採購數量；然而，由於有機產品的價格較非有機產品高25%至40%，乃超出顧客可能接受的增幅，故此計劃未必完全可行。酒店將繼續檢討有機產品的採購選擇，並於可行時增加採購量。

如前文所述，為協助本集團的物業及業務於採購時，選擇由可持續的來源供應或可持續元素高之產品及服務，香港上海大酒店於2009年發出集團性的可持續性指引。這指引為集團於採購所有主要項目及服務（當可供採購及採購可行）時，就其可持續內容／特色之性質及類型提供具體指引。指引要求包括於供應許可、適當及財政可行時，採購合乎相關能源效益認證的設備、LEED建議的建築材料，以至向持續管理及／或經認證的來源採購在當地出產的食品及木材、紙張、魚類及海產。香港上海大酒店處理生物多樣性的取向尤其適用於為餐飲業務採購魚類及海產，以及進行翻新及建築活動。指引要求酒店及業務單位於任何時候，均應避免採購列於國際或當地組織之絕種或瀕危絕種名單上的物種（例如世界自然保育聯盟的瀕危物種紅皮書或世界自然基金會的可持續海產指引）。惟鑒於須迎合顧客的期望，本集團或不可能經常嚴格遵守這些指引。

香港上海大酒店一直與支持其可持續發展理念之供應商建立長遠合作關係。我們將因應賓客／顧客的喜好及考慮可持續產品的供應量，改善採購活動。集團將檢討推行可持續發展指引及可持續發展問卷的進度、確察加強現行措施的機會、尋求可持續的產品及服務，並在不影響集團服務質素的同時，於實際可行之情況下改善供應鏈。

### 2010的目標

- 檢討香港半島酒店供應鏈試驗計劃的成效，在需要時修改供應商及承辦商可持續發展問卷內容及於香港上海大酒店的所有物業及業務推行供應鏈計劃。
- 檢討香港上海大酒店的可持續發展指引的施行情況，並於需要時進行修改及更新，以加強本集團採購符合環保及社會責任的產品及服務。

### 積極投入及參與社區活動

香港上海大酒店於多年來一直積極支持及與當地社區合作。本集團的物業及業務一向支持慈善團體，例如「願望成真」基金，以及其他於集團業務所在地反映當地多元社區的獨有需要之團體和機構。作為企業文化的一部分，集團亦非常鼓勵各級員工積極參與當地的環保及社區活動。同時，香港上海大酒店認同歷史對其品牌及社區的重要性，並對於成為香港社會發展回顧項目的三名創辦人及贊助人之一感到自豪。

於2009年，本集團制定集團性的投入及參與社區活動框架指引，以協助旗下業務參與社區活動，包括專注於一些集團能發揮本身專長及經驗以為活動增值的項目，如透過教育及培訓活動分享其專業知識，以及能反映當地社區優先需要的活動。集團一直鼓勵各業務以教育、小童和長者，以及其他優先社區需要為服務重點。此行動旨在安排員工長期參與個別團體具意義的活動，為社區及香港上海大酒店帶來長遠可持續的利益。

本集團各營運單位已成立委員會，負責計劃及監督策略性投入及參與社區活動的實施情況，並向香港上海大酒店企業社會責任委員會匯報所監察的進度及成效。企業社會責任委員會將定期檢討活動，確保投入及參與社區活動與本集團的策略保持一致，並以具效益的方式進行。



有關香港上海大酒店於2009年集團性策略的實施情況、贈予慈善團體的金錢及實物捐獻之細節，以及付予社區或專業／培訓活動的時間列於下兩頁之圖表及表3。由於本集團首年以綜合方式匯報投入社區活動的情況，該表亦列出有關2009年所舉辦活動的性質及參與程度。

香港社會發展回顧項目是由嘉道理家族及多個嘉道理商業權益相關者（包括香港上海大酒店、中華電力及嘉道理農場）所合力收集和整理的珍藏歷史檔案庫。文件記錄的資料與嘉道理兄弟的個人和商業權益，以及慈善事業有關，並組成自1880年代起珍貴的香港歷史剪影，包括上海與香港於第二次世界大戰期間及戰後重建發生的事件。



香港半島酒店支持仁愛之家，為貧窮線下的家庭的兒童提供功課輔導、玩具和食物，並籌辦社區活動以示對他們的關心。

香港半島酒店與香港明愛合作，為婦女提供再培訓計劃，協助她們作好裝備重投勞動市場。



王府半島酒店透過向Living Tree 捐贈奶粉、唱碟機、榨汁機、電飯煲、洗髮乳等日常用品，援助智障及腦部發生病變的孤兒。



王府半島酒店亦向太陽村捐贈廚具及洗髮乳、床單、潤膚霜、潤膚露等日常用品，援助父母在囚的兒童。



香港上海大酒店採用策略性框架，以積極投入及參與社區活動為重點

香港半島酒店

香港半島酒店捐贈 407 張酒店禮券 (總值 1,759,466 港元) 資助當地慈善團體。酒店亦為當地慈善團體籌辦 22 項活動，使 465 名有需要的人士受惠，當中有 263 名酒店員工參與共 918 小時的義務工作。

紐約半島酒店

紐約半島酒店向有需要的兒童捐贈玩具、向「願望成真」基金送贈價值 15,350 美元的產品及服務、向有需要的紐約市民提供價值 450 美元的火雞券，並參與美國癌症協會的「水仙日」。酒店為多間學院及大學修讀酒店業的學生提供實習機會，並安排他們於酒店遊覽和進行簡介。

芝加哥半島酒店

芝加哥半島酒店的員工於 2 間新為兒童而設的組織 — Chicago Children's Memorial Hospital 及當地一間孤兒院擔任義工。酒店與 3 間慈善團體合作、援助「芝加哥受虐婦女聯盟」、捐贈火雞予流浪者及舉辦玩具捐贈活動。酒店支持 Cooking and Hospitality Institute of Chicago 的招聘會，並於 Heartland Alliance 和 Interfaith Refugee & Immigration 為難民進行面試練習。

東京半島酒店

東京半島酒店參與以活動為本支持慈善團體的「Hands on Tokyo」組織。31 名酒店員工探訪孤兒院、視障兒童家庭及學校。此外，40 名員工在 2 個場合中為「Onigiri」項目製作飯團，送予東京流浪者。

王府半島酒店

王府半島酒店援助照顧智障、父母在囚或視障兒童的家庭及松堂護老院。酒店向中國多個省份的學生提供 40 個為期一年的實習職位。雖然招聘限額有限，酒店仍聘用 2 名身體殘障人士，一名擔任電話接線生，另一名則於平面設計部工作。

曼谷半島酒店

酒店參與由泰國詩麗吉皇后發起的活動，於 Rama V 皇堡內種植 250 棵紅樹林樹木，共覆蓋 1,600 平方米土地。

淺水灣影灣園

淺水灣影灣園為多個組織籌辦慈善及捐款活動，例如為接受癌病治療的兒童舉辦 Camp Quality 及幫助匡智會智障人士就業。

馬尼拉半島酒店

馬尼拉半島酒店支持的社區活動包括沿 Osmena 高速公路進行植樹、為「仁人家園」興建房屋，及至組織食物捐贈中心，為受颱風 Ondoy 影響的 1,000 名災民提供食物。酒店亦開展在職學徒培訓計劃，每季錄取來自當地學校的學生。

表 3：於 2009 年集團投入社區活動的性質及參與程度的指示性概覽

	活動項目				捐贈項目		
	活動數目	僱員 義工數目	義工服務 總時數	參與人數	捐贈物品重量 (公斤)	捐贈物品件數	美元
社區工作	107	1,004	2,084	11,483	–	1,244	26,844
捐贈物品作循環再造	–	–	–	–	–	–	2,345
遙距課程／持續進修	54	634	3,599	1,051	–	–	10,256
實物捐獻	33	–	–	–	750	390	215,648
員工的實物捐獻					730	1,731	--
<b>捐款</b>							
酒店／業務捐款	–	–	–	–	–	–	55,527
員工捐款	–	–	–	–	–	–	12,497
研討會／工作坊	90	819	2,470	3,211	–	–	–
實習／工作機會	70	–	82,916	371	–	–	–
歷史文化導覽	248	329	13,761	1,657	–	–	–
<b>總額</b>		<b>2,216</b>	<b>104,830</b>	<b>17,773</b>	<b>1,480</b>	<b>3,365</b>	<b>–</b>
<b>投入社會活動捐獻總額</b>							<b>323,118元</b>

附註：

- 實物捐獻包括捐贈作慈善籌款用途的酒店住宿、餐飲項目及水療項目。



越南 The Landmark 與其他贊助商參與 Asia Injury Prevention 舉辦的兒童頭盔捐贈計劃，Asia Injury Prevention 為一間美國非牟利機構，旨在改善發展中國家的道路安全。



芝加哥半島酒店的 Page Bear Peter 與扮演節日精靈的訂房部經理前往 Chicago Children's Memorial Hospital 作聖誕探訪。



曼谷半島酒店捐出車庫拍賣的收益，為愛滋病嬰孩之家Ban Bhudaraksa Phyathai Baby Home 購置洗衣機。



東京半島酒店的「環保委員會」由酒店各部門的16名成員組成，委員會於酒店內舉辦清潔活動，以提高東京市的環保意識。

馬尼拉半島酒店的88名義工連續兩星期周末於Pasig市Nagpayong協助「仁人家園」的地盤內首批房屋其中一間的地基工程。



香港上海大酒店行政總裁郭敬文帶領香港員工參予公益金舉辦的2010年百萬行，以支持公益金的家庭及兒童福利服務。

曼谷半島酒店於Samutprakarn省Rama V皇堡種植200棵紅樹林樹木。



香港山頂纜車的員工協助於2008年受四川大地震影響的兒童及烏干達兒童合唱團到山頂遊覽。

### 2010年的目標

- 檢討物業及業務所投入及參與的社區活動，以物色機會加強策略性行動及提高正面影響。



## 業務相關人士的參與

香港上海大酒店作為一間在香港聯合交易所上市的公司，其歷史始於1866年，於多年來總公司以至各業務部門均一直參與與各類業務相關人士有關的活動及溝通。作為一間物業及酒店業國際公司，香港上海大酒店樂見其多元化的業務相關人士持有不同的權益和對集團業務不同的期望。

本集團的業務相關人士指彼等於集團業務的財務、環保及／或社會表現方面擁有直接或間接權益或利益的人士。業務相關人士包括：股東；投資者；貸方；員工；賓客；顧客；租戶；業務夥伴；供應商；監管機構；傳媒；貿易組織及機構、政府；非政府組織；以及當地居民及社區。雖然香港上海大酒店已於不同層面與集團、物業及業務的業務相關人士進行溝通，但集團認為能夠有系統地識辨其他潛在業務相關人士群組、進行評估並將彼等的需求與關注事宜分類，以及將參與過程融入更廣泛的企業責任工作中將對本集團有利。因此，集團將於2010年在總部及營運單位中引入業務相關人士辨別及分類（SMC）框架，並計劃提供有關與業務相關人士聯繫活動，以及與業務相關人士促成有組織的對話的培訓。本集團銳意在日後作出的報告加入彼等提出的意見及主要事項，以及香港上海大酒店就有關意見所作出的回應。

### 2010年的目標

- 於集團的營運單位內推出業務相關人士分類及聯繫指引，並計劃為各物業及業務單位提供培訓及支援，以識辨其業務相關人士、評估彼等關注的事項，以及實行與業務相關人士溝通的活動。

## 回應意見及聯絡資料

本集團歡迎閣下就可持續發展報告及在日後如何改善匯報的方式提供意見及建議。請將閣下的意見遞交予以下人士：

戴偉年  
企業責任及可持續發展總經理

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  
davidwilliams@peninsula.com

有關香港上海大酒店有限公司的其他資料可於公司網站 [www.hshgroup.com](http://www.hshgroup.com) 內瀏覽。



---

## 核實聲明

### 核實範圍

勞氏質量認證有限公司 (LRQA) 受香港上海大酒店有限公司 (香港上海大酒店) 委託對其2009年度報告中的2009財務年度可持續發展報告 (下文中統稱「本報告」) 實施了獨立的核實工作，其報告截止日期為財務年度截止日期，2009年12月31日。

本次核實工作基於全球報告倡議可持續報告指南 (GRI G3) 2006版。

本次核實工作範圍沒有延伸至本報告以外的鏈接數據和信息。LRQA僅確認傳遞準確或建立了正確的索引的數據和信息。

本次核實工作的目的是評估本報告對GRI G3級別C的符合性以及核實相關可持續發展績效信息的可靠性。

本報告由香港上海大酒店管理層準備並批准，香港上海大酒店同時也負責報告中信息的收集與描述。LRQA依據與香港上海大酒店的合同，負責開展本報告的核實工作。

### LRQA的核實方法

本次核實工作是在位於香港中環雪廠街2號聖佐治大廈8樓的香港上海大酒店總部進行的。

我們的核實方法是基於風險的方法，並對本報告中所披露的數據和信息進行抽樣。包括以下活動：

- 評估香港上海大酒店利益方參與過程及相關的信息；
- 基於我們自身獨立的利益相關方問題分析評估香港上海大酒店的實質性問題；
- 通過評審香港上海大酒店同行的可持續發展報告開展高層次實質問題的標杆對比。
- 理解香港上海大酒店如何確定、響應和報告其實質性問題；
- 與香港上海大酒店高層管理人員及其外部諮詢顧問面談以理解香港上海大酒店的報告過程，以及如何在商業決策過程中使用可持續發展績效數據。
- 與關鍵人員進行面談以理解香港上海大酒店在報告期間設定績效參數和監視的過程；
- 核實香港上海大酒店的數據和信息管理過程；以及
- 確認香港上海大酒店符合GRI G3應用級別C的自我聲明。

## LRQA的結論與發現<sup>1</sup>

為形成我們的結論，我們收集了充分的證據以滿足核實範圍中所規定的有限核實級別。

基於核實的範圍，LRQA認為沒有什麼可以導致我們相信香港上海大酒店未能滿足GRI G3應用級別C+的要求。

## 特定可持續績效信息的可靠性

可持續發展績效數據與信息的收集、整理與管理過程已得到建立與實施。沒有什麼可以導致我們相信報告中的可持續發展績效是不可靠的或存在陳述不當的信息。

## LRQA的建議

- 香港上海大酒店承諾在將來持續改進其利益相關方參與、完善可持續發展行動、實施可持續績效參數的監視並報告相關信息。對於其將來的可持續發展報告，我們建議香港上海大酒店關注以下問題：
- 建立一個系統的利益相關方參與的方法；
- 通過採納具體的準則提高實質性問題的確定過程；
- 報告服務質量方面的績效，如顧客滿意度與顧客財產管理。
- 提供更多廢物管理的數據；以及
- 實施內部數據和信息驗證的方案。

謹代表勞氏質量認證公司，香港



二〇一〇年三月十九日<sup>2</sup>

## 第三方責任

英國勞氏船級社及其關聯企業、子公司、高級管理人員、董事、員工及其代表人和代理人，在本條款中簡稱或統稱為「英國勞氏船級社集團」。除非事先與英國勞氏船級社集團的有關實體簽有合同，英國勞氏船級社集團對任何人因使用本文件提供的信息和建議而產生的任何損失，損壞或費用不承擔任何責任或義務。在事先簽有合同的情況下，英國勞氏船級社集團的責任和義務將限於該合同條款所限定的範圍之內。

## LRQA的能力與獨立性

LRQA基於個人的培訓、資格和經驗嚴格評估來選擇合適的有能力的人員。實施核實工作小組具有跨專業的能力，並具有非財務績效報告的核實經驗。LRQA建立了內部體系來管理和評審核實和認證評價工作。這包括資深人員對公司報告核實結果的獨立評估。

## LRQA與香港上海大酒店的獨立性

LRQA和香港上海大酒店是不相關的且各自獨立的法律實體。LRQA未向香港上海大酒店提供其它任何的服務。

## 利益衝突

LRQA是勞氏船級社集團的分支機構。勞氏船級社集團認識到可能存在潛在的利益衝突，從而影響其獨立的核實和認證活動。勞氏船級社集團承諾識別和管理此類衝突，從而不會負面影響其獨立性和公正性。為了確保正直，LRQA和其他勞氏船級社集團公司均不提供可能對第三方核實和認證活動產生衝突並危害獨立性和公正性的服務勞氏船級社集團決不核實其對客戶問題的解決方案。

LRQA核實了香港上海大酒店的2009年可持續發展報告的英文版。對其它語言報告中的因翻譯導致的數據與信息的錯誤或變化未予核對。

如本聲明的英文與中文版本的內容有任何不一致，將以本聲明的英文版為準。

1. 該結論基於上港集團披露的所有相關數據和信息。

2. 本文件受制於第三方的責任，有效期僅為一年。

## 香港上海大酒店環保表現統計數據

全球報告倡議組織指標代號	全球報告倡議組織指標	2006年	2007年	2008年 (東京半島酒店 投入營運)	2009年	2010年目標 (加入上海 半島酒店)	
*EN 3	按主要源頭劃分的直接能源耗量	276,848 千兆焦耳	273,545 千兆焦耳	284,963 千兆焦耳	254,947 千兆焦耳	269,128 千兆焦耳	
*EN 4	按主要源頭劃分的間接能源耗量	467,815 千兆焦耳	489,432 千兆焦耳	573,698 千兆焦耳	539,386 千兆焦耳	599,026 千兆焦耳	
*能源密度		1,856 兆焦耳/ 平方米	1,895 兆焦耳/ 平方米	1,862 兆焦耳/ 平方米	1,722 兆焦耳/ 平方米	1,685 兆焦耳/ 平方米	
*節能密度% (與2006年-2008年期間的平均 指標比較)					7.9%	10%	
*EN 8	按源頭劃分的總耗水量	1,787,122 立方米	1,800,517 立方米	1,833,639 立方米	1,554,209 立方米		
*EN10	循環再用及再用水的百分比 及總用量				8.3% 128,703 立方米		
** 用水密度 — 僅限於酒店物業		賓客每晚 1,378 升	賓客每晚 1,445 升	賓客每晚 1,401 升	賓客每晚 1,377 升	賓客每晚 1,366 升	
** 節水密度% — 僅限於酒店物業 (與2006年-2008年間的 平均指標比較)					2.2%	3%	
*EN 16	按重量劃分的直接及間接溫室氣 體總排放量			102,694 噸 二氧化碳當量	94,060 噸 二氧化碳當量		
*EN 19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的 排放量				消耗 臭氧層 物質 噸	三氯氟 甲烷當量 噸數	
					R12	0.028	0.028
					R22	1.508	0.083
					R123	0.2	0.004
					R141b	0.084	0.009
					R401a	0.004	0.002
					R502	0.129	0.036
					總量	1.953	0.162
*香港上海大酒店總樓面面積		401,294 平方米	402,689 平方米	461,261 平方米	461,261 平方米	515,225 平方米	
** 香港上海大酒店賓客入住晚數 — 僅限於酒店 物業		1,065,035	1,014,559	1,063,921	907,871	1,044,662	

\* 僅包括所有半島酒店、淺水灣影灣園、山頂纜車、聖約翰大廈、越南 The Landmark、鵝園高爾夫球及鄉村俱樂部及大班洗衣

\*\* 僅包括所有半島酒店及鵝園高爾夫球及鄉村俱樂部

敬請注意：

- 1) 泰國鄉村俱樂部並未納入上文的計算。
- 2) 2007年，大班洗衣擴充樓面面積。
- 3) 2008年乃東京半島酒店首個全年營運年。
- 4) 2009年，EN16包括冷凍及空調設備排放的逃逸性排放物。
- 5) 2009年11月16日，香港上海大酒店佔關閉鵝園渡假酒店及高爾夫球會的酒店部分。
- 6) 2009年10月18日，上海半島酒店試業開幕，並將納入本集團2010年的環保表現統計數據內。