

SHANGRI-LA GROUP
香格里拉集團

2020年可持續發展報告

SHANGRI-LA ASIA LIMITED

香格里拉(亞洲)有限公司

於百慕達註冊成立之有限公司

股份代號:69



管理層致辭



本人謹代表董事會，欣然提呈香格里拉(亞洲)有限公司2020年可持續發展報告。

我們發佈第一份有關本集團環境、社會及管治成績的獨立報告以來，自今已有十年。正如我們的酒店及投資物業組合於此期間大幅增長一樣，我們決心以堅守更高標準、遵守以生態可持續方式經營業務，限制我們對環境造成的影響，並提高對我們所有經營社區的服務。

新冠肺炎全球疫情不僅對酒店及旅遊業構成現存威脅，也為我們的生活方式帶來變化。我們的業務於2020年受到前所未有之衝擊，令本集團需採取特別措施以保障我們所關懷的員工及支持當地社區，同時以可持續之方式經營。

為應對新冠肺炎疫情，本集團制定並實施香格里拉「安心守護承諾」，於我們所有物業實行高標準健康及安全操作規程。我們的酒店以此項承諾為指引努力不懈，以確保每名客人、員工以至其他本地及國際持份者健康舒適。

我們超過一半員工於當地社區參與義工活動，以支持醫護人員、前線工作人員、學校及貧困家庭，對此本人深以為傲。我們的酒店亦有幸能夠向受疫情影響的當地社區弱勢羣體提供免費餐盒、食品包及口罩。

本人得知眾多在武漢的員工願意付出，自願留守酒店照顧滯留城內的客人，本人深受感動。儘管在職責範圍以外，我們的員工於封城期間向當地醫院提供免費餐盒，並接待來自其他省份的醫護人員，為抗擊疫情伸出援手，向醫護英雄提供溫暖的棲息之所及香格里拉的熱情款待。

年內，我們繼續履行香格里拉標誌性計劃的承諾，關愛自然並推廣生物多樣性、海洋生物保護及負責任採購。我們實施新的水電及能源管理系統，以減低我們所有物業的能源消耗及改善能源效益。我們亦引入穩健的環境管理系統，將環境考慮整合到日常營運中，並改善廢棄物管理系統。自2019年引入減用一次性塑膠路線圖以來，我們於這方面繼續取得良好的進展。

鑑於我們的持份者越來越期望在環境、社會及管治事宜上發揮更積極主動的領導作用，本人欣然報告，董事會已正式通過香格里拉的環境、社會及管治框架，將本集團的核心價值觀及文化納入四個主要範疇 - 尊重環境、開展業務的方式、關懷員工及社區貢獻。環境、社會及管治框架的核心是致力對我們所有經營社區帶來正面影響。

本人謹藉此機會感謝員工於此艱難時期的頑強及堅定不移的貢獻。本人亦謹此感謝所有客人、業務夥伴及股東的不懈支持及信任。

郭惠光
主席

董事會2020年環境、社會及管治聲明

- 我們堅持經濟效益、社會效益和環境效益兼顧的經營理念，並實現各持份者的權益平衡，為各地點的當地社區帶來正面影響。
- 我們致力於成為有責任感的企業公民和可持續發展的踐行者，達至國際標準，為社會與環境帶來貢獻。
- 我們的環境、社會及管治框架以穩健的公司治理為基礎，重點為針對我們的業務和持份者的重大主題，劃分為四大範疇：業務、社區、環境及員工。

關於香格里拉

香格里拉(亞洲)有限公司(香格里拉或本集團)在百慕達註冊成立為有限公司。我們在香港聯合交易所(港交所)作第一上市，在新加坡證券交易所(新交所)作第二上市。董事會乃我們最高治理機構。有關集團財務狀況和企業管

治的資料，請參閱我們的年報，可在 www.shangri-la.com/group/investors/ 網頁內取閱。

香格里拉國際飯店管理有限公司(SLIM)乃香格里拉的全資附屬公司，總部位於

香港特別行政區，業務遍及香港特別行政區、上海、北京、吉隆坡及新加坡。SLIM在全球範圍內為我們以四大酒店品牌：香格里拉、嘉里、JEN酒店及盛貿經營的酒店及度假酒店提供管理服務。



帶動可持續發展

我們帶動可持續發展的承諾，反映了自1971年在新加坡開設第一間香格里拉酒店以來，影響我們業務各方面的核心價

值。於2020年，香格里拉被納入恒生可持續發展企業指數及道瓊斯可持續發展亞太指數。除參加年度CDP氣候變化及水

安全調查外，我們亦加入了聯合國全球契約。



恒生可持續發展企業指數系列 2020-2021成份股

Dow Jones Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA



關於本報告

本報告符合香港聯合交易所(港交所) 主板上市規則第13.91條以及環境、社會及管治報告指引的有關條文，並參考了全球報告倡議組織的GRI指引。欲了解更多資料，請參閱港交所和GRI內容索引。

我們歡迎閣下對本報告的內容以及我們的整體可持續發展績效提出反饋。
我們的聯繫電郵是 csr@shangri-la.com

2020年摘要

我們的賓客



64.5% 賓客為總體住宿體驗打滿分 (5/5)

錄得並解決

49,710 項賓客反饋

85 間酒店通過ISO 22000: FSMS/HACCP 食品安全認證

100% 被評定為中高風險的餐飲供應商均符合嚴格衛生及安全標準

我們的環境



36 棟認證綠色建築

55% 廢棄物轉移率

10 項積極關愛自然計劃-香格里拉標誌性的關愛自然項目

54 種全球瀕危物種獲保護

我們的員工



香格里拉在線學院

41,314 名員工

2.1 百萬培訓時數

51 平均每名員工小時

100%全職僱員已完成：

- 行為及道德守則學習
- 全球安保及消防生命安全入職培訓
- 香格里拉「安心守護承諾」新冠肺炎預防標準

我們的社區



22,489 名義工

118,200+ 個義工時數

>21,700 名受益人(香格里拉標誌性的人文關懷項目)

88 間酒店支持香格里拉「自然天成」計劃

不平凡的一年

2020年是不平凡的一年，由於新冠肺炎疫情，我們將對賓客，員工和社區的香格里拉「安心守護承諾」排在首位。

年內，本集團採取積極措施來擰節經營成本，以應對社交距離限制和酒店入住率低的狀況。該等措施對我們的僱傭狀況和生態足跡都產生了重大影響，我們期望該等影響只屬短暫，待業務營運恢復正常即會結束。

環境、社會及管治披露範圍

一如往年的方針，本報告的重點為本集團酒店管理服務於環境、社會及管治方面的重大影響。2020年主要表現指標(KPI)的範圍包括截至2020年12月31日止已營運至少一個完整曆年的101項物業*。相比我們2019年報告，範圍內增加了一家營業酒店，即於2019年開業的香格里拉蘇州園區酒店。

經營中的酒店

附屬公司，包括根據

經營租賃持有者 59

聯營公司 22

所管理酒店 19

* 本報告的範圍包括100家正在營業的酒店，以及位於香港特別行政區的深灣遊艇俱樂部。



於2020年12月31日

● 商業營運中
● 發展中項目

亞洲

- | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 巴林 ● 柬埔寨 ● 金邊 ● 香港特別行政區 ● 印度 ● 班加羅爾 ● 新德里 ● 印尼 ● 雅加達 ● 泗水 ● 日本 ● 東京 ● 京都 | <ul style="list-style-type: none"> ● 中國大陸 ● 包頭 ● 北海 ● 北京 ● 長春 ● 常州 ● 成都 ● 大連 ● 福州 ● 廣州 ● 桂林 ● 海口 ● 杭州 ● 哈爾濱 | <ul style="list-style-type: none"> ● 合肥 ● 呼和浩特 ● 濟南 ● 昆明 ● 拉薩 ● 滿洲里 ● 南昌 ● 南京 ● 南寧 ● 寧波 ● 莆田 ● 青島 ● 秦皇島 | <ul style="list-style-type: none"> ● 曲阜 ● 三亞 ● 上海 ● 香格里拉 ● 瀋陽 ● 深圳 ● 蘇州 ● 唐山 ● 天津 ● 溫州 ● 武漢 ● 廈門 ● 西安 | <ul style="list-style-type: none"> ● 揚州 ● 義烏 ● 鄭州 ● 舟山 | <ul style="list-style-type: none"> ● 馬來西亞 ● 柔佛 ● 哥打基納巴盧 ● 檳城 ● 吉隆坡 ● 馬爾代夫 ● 馬累 ● 維林吉利島 ● 蒙古 ● 烏蘭巴托 ● 緬甸 ● 仰光 | <ul style="list-style-type: none"> ● 阿曼 ● 馬斯喀特 ● 菲律賓 ● 長灘島 ● 宿霧 ● 馬尼拉 ● 沙特阿拉伯 ● 吉達港 ● 新加坡 | <ul style="list-style-type: none"> ● 斯里蘭卡 ● 科倫坡 ● 漢班托塔 ● 台灣 ● 台南 ● 台北 ● 泰國 ● 曼谷 ● 清邁 ● 阿拉伯聯合酋長國 ● 阿布扎比 ● 迪拜 |
|--|---|--|--|--|--|--|---|



大洋洲

- 澳洲
- 凱恩斯
- 悉尼
- 墨爾本
- 斐濟
- 雅奴卡

歐洲

- 法國
- 巴黎
- 土耳其
- 伊斯坦布爾
- 英國
- 倫敦

非洲

- 毛里裘斯

北美洲

- 加拿大
- 多倫多
- 溫哥華

本集團的發展計劃、物業租賃及物業銷售不在本報告範圍之內。最新的舟山香格里拉及莆田香格里拉分別於2020年1月及2020年12月在中國大陸開業。該等物業將納入下年度報告週期的範圍內。

香格里拉可持續發展力

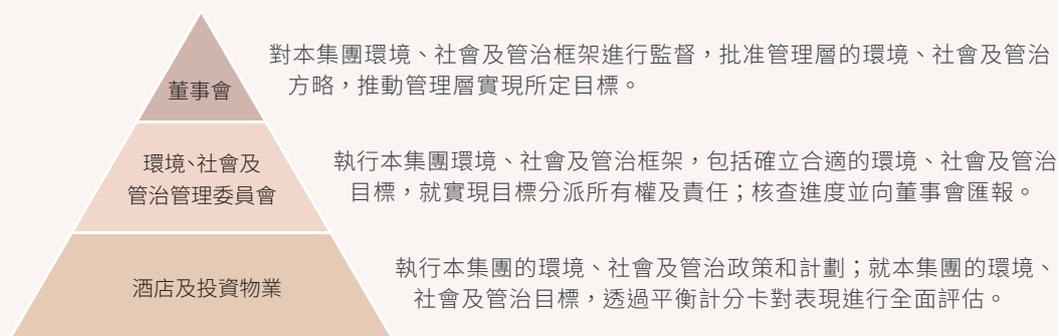
環境、社會及管治的治理

本集團於環境、社會及管治方面的治理以我們的綜合保證框架為基礎。我們的酒店、物業、地區及公司總部構成四道防線，共同向董事會和股東保證本集團的主要風險和重大事項得到有效管理。

於2020年，董事會已正式批准本集團的環境、社會及管治框架，並將監督職責授予審核及風險委員會。於管理層面，已成立環境、社會及管治委員會，在本集團內推動實施環境、社會及管治目標，

並確保對其績效負責。環境、社會及管治委員會由集團首席執行官主持，由所有營運部門的代表組成，每年向董事會匯報工作。

環境、社會及管治的治理層級



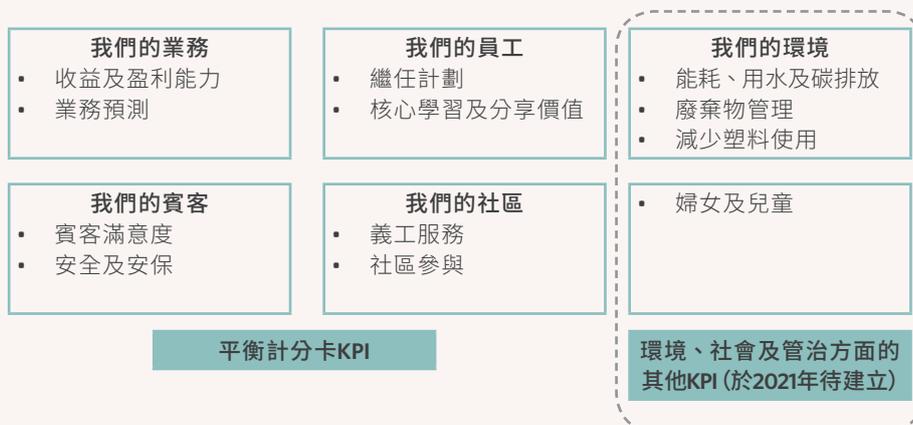
監督及評估

在環境、社會及管治的治理方針上，本集團繼續在集中控制與適當靈活決策之間取得平衡，讓我們的酒店和物業能夠

自主制定其環境、社會及管治計劃和評估績效。我們的平衡計分卡是一種用於全面評估酒店績效的戰略管理工具，將

對我們的員工、賓客、社區及業務的影響納入KPI。我們還會監控酒店的環境績效，以實現減少生態足跡的目標。

環境、社會及管治的關鍵績效指標



持份者參與及重要性評估

為完成環境、社會及管治報告，我們於2012年已完成首次全面重要性評估，並於2019年更新了酒店重要事項清單，以確保與綜合保證框架保持一致。請參閱我們的2019年可持續發展報告了解更多相關資料。

我們優先考慮環境、社會及管治事宜的

做法切合持份者對可持續發展的期望及優先考量。我們尋求賓客反饋，並積極與同事及當地社區代表進行互動。除定期與投資者會面並回覆彼等的查詢外，我們亦參與道瓊斯和恆生可持續發展指數以及CDP等外部調查，使我們的表現能夠在酒店業、房地產業及其他行業引領當地及國際同行。

於2020年，我們因應港交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》及有關上市規則的重大變動而進行自檢，以確保我們將繼續全面遵守相關規定。

堅守核心價值

香格里拉致力堅守廉正、公平、尊重、道德經商及卓越服務的核心價值，作為我們聲譽及品牌的立足之本。我們的行為及道德守則為董事、高層人員及僱員履行職責的行為設定高標準，使該等價

值得以重申與提升。在我們經營業務的所有地方，我們全面遵守適用的法律、法規和規定處理一切事務。我們已制定舉報及舉報人保護政策，支持任何人士提出疑問或投訴。

於2020年，我們全部同事已完成並通過行為及道德守則的基本學習課程。我們並不知悉有任何違反法律法規的情況對本集團業績造成重大影響。



作為聯合國全球契約的簽署方，本集團致力維護基本人權。為確保整條供應鏈充分尊重人權，我們一貫要求供應商必須實行公平、人道及非歧視性的僱傭行為，公平對待僱員，並尊重多元化，兼容並包。我們不容忍任何形式的奴役、販賣人口或強迫勞動，包括強制勞動、奴役、契約勞工或童工。

實現共同目標：與泰華施公司攜手改變

面對新冠肺炎疫情，香格里拉是第一間與獨立服務供應商實施衛生消毒認證計劃的酒店集團。整個2020年，我們與寶貴的長期供應鏈合作夥伴泰華施公司(Diversey)緊密合作，設計並實施了香格里拉衛生消毒官方認證計劃。其過程包括個人衛生、正確使用防護裝備、獲認可的清潔產品和用具，以及詳細的消毒和檢查流程。

香格里拉與泰華施公司的合作夥伴關係已經持續多年，不僅限於酒店的日常營運，還進入我們所服務的社區。於2020年，我們於東南亞和斯里蘭卡的21家酒店與泰華施公司合作，將12,500公斤的酒店布草再造造成500,000多個可重複使用的口罩，捐贈給當地社區。



衛生消毒認證計劃培訓



將酒店布草再造造成可重用口罩，捐贈給當地社區

促進可持續發展的夥伴關係

本集團與20,000多家商品和服務供應商合作，其中約三分之一位於中國。我們要求供應商、彼等之僱員、附屬公司、聯屬公司及分包商遵守供應商行為守則中

所述的對道德、社會和環境負責的商業慣例，以維護本集團的核心價值。不遵守本守則的任何規定可能會導致我們的業務關係終止。同時，我們積極尋求具

有良好信譽且實踐遠遠超出我們最低要求的供應鏈合作夥伴。

供應商行為守則中的負責業務 (於2020年2月更新)

- 遵守法律及法規
- 產品質素及安全
- 商業誠信及道德規範
- 勞工準則及實務
- 環境保護
- 社區參與
- 反貪污
- 記錄留存
- 機密及數據保護
- 尊重知識產權

我們的賓客

在香格里拉，我們發自內心的關懷他人、預見客人的期望並提供周到的服務。2020年，在新冠肺炎疫情肆虐下，我們的香格里拉「安心守護承諾」更顯重要。

信任及安心

本集團制定了完善的政策，以保障賓客的安全，包括但不限於衛生及消毒、食品安全、消防生命安全、衝突解決、預防罪案、醫療緊急情況以及隱私及數據保護。所有酒店均須參與年度審計，以確定其遵守本集團的標準及程序。

香格里拉「安心守護承諾」：將我們的健康及安全文化提升至更高層次



香格里拉「安心守護承諾」

為應對新冠肺炎疫情，我們於本集團內全面加強衛生規程，以符合世界衛生組織的建議和其他營運所在地區的指導意見。除為員工配備個人防護裝備外，我們亦增加了有關防護措施的培訓、學習及發展資源，以加強我們以健康和 safety 為重點的文化。

作為全面監察及合規機制的一環，本集團衛生質素團隊利用專門開發的智能手機應用程式，記錄及匯報所有酒店的清潔檢查結果。有關數據按集團層面以動態報表列示，以提升透明度及問責性，嚴格遵守高標準。隨著環境邁向「新常態」，我們將繼續檢討及改善我們的常規。

在所有酒店推行經加強的衛生規程

✓ 深層清潔頻繁接觸表面

✓ 醫用級殺菌劑及消毒劑

✓ 最佳空氣質素

✓ 保持社交距離及提高食品安全

85 家酒店獲得ISO 22000：FSMS/
HACCP食品安全認證

食品安全

我們致力於根據香格里拉全面的食品安全管理體系維護食品安全。在我們的整個業務過程中已貫徹實施香格里拉的供應商管理計劃，以確保食品和飲料供應商遵守衛生和食品安全的嚴格要求。



嚴格執行食品安全標準

經核定，**所有**中高風險食品和飲料供應商均已遵守我們的嚴格要求，方法包括

方法一

審驗證書
如ISO22000/
GFSI認證計劃

或 方法二

獨立第三方審核

或 方法三

酒店衛生檢查
(適用於小規模供應商)

消防生命安全

香格里拉的消防生命安全標準參考美國國家消防協會的法規以及我們經營所在國家的其他相關守則而制定。每家酒店均已任命至少一名消防生命安全經理，負責根據集團標準及當地法規的要求監控和維護我們的消防生命安全系統。

安全及應急處理

跨職能應急小組每週7天每天24小時在我們的酒店值班。本集團的標準營運及應急處理程序連同我們的集團業務持續營運計劃，有助於確保為我們的賓客、同事及訪客提供最高的安全保障標準。我們亦設有一個覆蓋全集團的保安及安全報告系統，以方便及時匯報及管理每個事件。

數據保護

香格里拉的全球私隱及數據保護政策闡明了我們致力保護賓客個人資料(尊重數據隱私)的承諾，完全遵守相關法律法規(如歐盟通用數據保護條例)。

賓客體驗

作為我們環境、社會及管治戰略的一部分，我們努力確保來自賓客的反饋始終得到應有的重視。我們通過平衡計分卡追蹤賓客滿意度，有關數據與酒店和同事的定期績效評估直接掛勾。作為我們基本計劃的一部分，所有同事都將接受有關問題處理和修復賓客關係的培訓。我們賦予同事解決問題的權力，以令賓客滿意，從而建立對我們品牌的忠誠度。

自2018年以來，我們使用獨立的綜合反饋評估工具TrustYou幫助我們動態評估賓客滿意度。該工具結合了內部及外部評級數據，並將我們酒店的表现對比相應市場競爭對手的得分而作出評估。我們的入住後賓客調查收集有關賓客總體住宿體驗的資料，再將其整合至每間酒店的TrustYou ComplIndex得分中。



總體住宿體驗的主要得分來源

- 我們的員工
- 整體到店
- 整體離店
- 整體早餐
- 整體客房及浴室

	2018年	2019年	2020年
所有酒店獲得滿分總體住宿體驗的比率*	60.5%	63.0%	64.5%
入住後的賓客調查比率**	15.6%	15.8%	15.0%

* 此為打滿分(5/5)的比例。此項反映「十分滿意」賓客的數量。

** 完成的調查數量除以在退房時提供電郵地址作問卷調查的賓客回覆總數。

我們有一個稱為DR3的賓客問題跟蹤系統，用於問題匯報、記錄及解決。客人的每項投訴均須記入系統，以便我們監控問題趨勢並實施行動計劃，以減少再次發生的可能，直至消除所有問題。於2020年，共匯報49,710項賓客反饋。出現最多的三類反饋主要涉及客房空調、食品味道及噪音。

我們的員工

我們面臨一系列與酒店人力資源有關的重大問題，包括人才招聘與挽留、培訓與

發展、繼任計劃、僱員參與度以及職業健康及安全。於各相關司法權區，本集

團均依據當地法律及法規，治理僱傭、薪酬及福利等相關事宜。

關愛同事

香格里拉一直將員工的健康、安全及福祉放於首位，縱使新冠肺炎疫情帶來更多挑戰，我們仍以堅持此承諾為傲。每家酒店均已為所有僱員及酒店樓宇內的其他員工建立職業健康與安全管理體系。本集團的職業健康與安全實施手冊為酒店提供了有關如何按照國際公認標準（例如OHSAS 18001）準備及實施職業健康與安全管理系統的指南，以確保持續提升職業健康與安全績效。

鑒於新冠肺炎疫情給我們員工帶來的威脅，我們於2020年初在整個集團範圍內實施了有效的防控措施，盡力降低工作場所交叉感染的風險。為安全起見，我們為前線同事提供了個人防護設備、衛生用品包，並定期進行健康檢查。所有物業均實行嚴格的工作場所衛生、社交距離及感染控制政策，包括強制使用口罩，分組辦公安排及彈性安排員工用餐時間。

年內，我們有不少同事不幸因感染新冠肺炎或為確診病例的密切接觸者而受影響。我們提供有薪病假並給予全力支持，包括提供心理輔導。其中一個特別暖心的例子是，武漢一名員工及其全部成年家庭成員在隔離點進行治療及檢疫時，我們可以上門幫忙照顧該員工的小孩。

一起「香」前進打卡挑戰：在封城期間保持聯繫和健康



北京香格里拉飯店同事在家參與一起「香」前進打卡挑戰

2020年初，在疫情封城期間，眾多員工需留守家中，未能於酒店或辦公室上班。為使員工在艱難時期保持參與和聯繫，我們推出了特別的在線學習計劃，涵蓋酒店營運中一系列核心職能領域，如烹飪技能、客戶服務、外語學習及辦公室行政。我們亦向香格里拉學院在線圖書館加大多媒體學習資源，重視員工於疫情期間的身心健康。許多員工充分利用此良機，進行自主學習及加強自我護理。

我們「Live Well」學習課程中的自我護理主題

- ✓ 探索焦慮
- ✓ 通過冥想探索自我
- ✓ 培養良好習慣
- ✓ 自我發展

學習與發展

我們在整個組織內培養積極學習的文化，每間酒店、地區辦公室以至集團總部的年度預算都將2%的工資總額投放於學習及發展計劃中，包括基本、職能及領導力學習計劃、訂閱香格里拉學院學習管理系統的數字內容、在職學習以及參加內部或外部的研討會。

我們持續檢討及改善我們的培訓資源，確保所有培訓均切合所需且有效。除使用電子評估驗證同事的學習效果外，我們亦向參與者收集數據以進行課程評估。為確保本集團內的一致性，我們的酒店為所有同事保留完整的學習及發展活動記錄，記錄由集團人力資源部門進行定期審核。



學習文化的基本要素

核心學習

目標：確保一致和高標準

- 全部合資格同事必須完成並通過我們的核心學習計劃（行為準則*、酒店安保、食品安全、消防生命安全及資訊安全）
- 每位同事每年**5至21天**（視職位及工作水平而定）

香格里拉在線學院 目標：隨時隨地進行數字化學習

- **460**項電子學習計劃
- **> 1,500**個多媒體文件
- 41,314位同事於2020年完成**> 2,108,700**個培訓時數
- 每位同事每年平均接受**51**個在線培訓時數

培養人才

目標：繼任安排

- 領導團隊負責識別及管理每間酒店高潛力同事的發展
- 向不同管理階層的同事提供領導力發展計劃

* 包括反貪培訓

2020年，全部全職僱員均已完成並通過我們的全球安全入職培訓、消防生命安全入職培訓以及新推出的香格里拉「安心守護承諾」新冠肺炎預防標準培訓計劃。此外，有34,635名從事餐飲服務的僱員已經完成並通過香格里拉食品安全課程。年內，我們於香格里拉在線學院開發並推出103門新課程，每門課程時長為20至45分鐘。此外，我們的44門基本及實用課程以混合形式提供，通過在酒店內進行線下在職培訓及指導課程，與虛擬教室體驗互為補充。



2020年香格里拉在線學院參與度
(同事數目)

>21,800

基本課程
(有關安全及合規)

4,162

實用課程
(有關技能發展)

61 領導力課程
(有關培養人才)

僱傭概況

我們重視並欣賞每一位同事的努力、奉獻及貢獻。於2020年，我們從總部至我們的酒店調整了人員編制，並精簡營運及人力資源成本。董事會成員、管理團隊及其他員工自願減薪。我們經過深思熟慮，最終決定調整人員編制。在此艱難的過渡時期，我們通過提供在職輔導及協助服務竭盡全力幫助受影響的同事。

42,300

名僱員

9%

員工總人數減少(按年)

19%

平均自願流失率

多元化與平等機會

43%

整體女性比例

34%

女性高管比例
(VP級及以上)

39%

基層管理職位中的女性比例
(M4至M6級)

為殘疾人士創造工作機會

632

名殘疾人士獲僱用

1.5%

佔員工人數的比例

僱員概況*

		人數	佔總人數比例
僱員總數		42,300	100%
按年齡層劃分	30歲以下	13,536	32%
	30歲至50歲	22,842	54%
	50歲以上	5,922	14%
按地區劃分	中國內地及香港特別行政區	23,688	56%
	世界其他地區	18,612	44%
按性別劃分	男性	24,075	57%
	女性	18,225	43%

* 僱員指與本集團有僱傭關係的員工，包括長期及合約僱員(全職及兼職)。

新入職僱員*

		人數	比率
新入職僱員總數		3,732	9%
按年齡層劃分	30歲以下	2,836	7%
	30歲至50歲	784	2%
	50歲以上	112	0%
按地區劃分	中國內地及香港特別行政區	3,284	8%
	世界其他地區	448	1%
按性別劃分	男性	1,941	5%
	女性	1,791	4%

* 比率計算方法：報告期內該子類別中的僱員人數除以報告期末的總僱員人數。

平等機會聲明

在香格里拉，我們致力於確保工作場所多元化且不受性別、種族、宗教、殘疾、婚姻狀況、性取向、家庭狀況或任何其他個人特徵的歧視。我們不會容忍騷擾或任何可能使同事在工作中感到尷尬或不舒服的行為。

我們的環境

「香格里拉」讓人聯想起神秘的塵世天堂。這個名稱的意義乃基於我們亞洲傳統的兩個要素：尊重環境及守護自然美景。在每個經營業務的地方，我們均渴望通過體現與自然和諧共處而不辜負「香格里拉」的名字和傳統。

減輕對環境的影響

我們投資於獲本地及國際標準認證的綠色建築，並實施穩健的環境管理體系，將環境考慮整合到我們酒店的日常營運中。



36
棟認證綠色
建築

17 間獲得能源與環境設計
標準(LEED)認證的酒店

19 項獲得其他當地相關認
證的物業，如中國綠色
飯店及馬來西亞綠色酒店

提高我們物業組合的生態效益：監控目標績效

2020年原擬定為評估我們在2015年制定的全集團環境足跡目標的最後一年。彼時，我們對酒店提出挑戰，要求在五年內將其營運的能源、水和碳強度降低15%，於2015年至2020年每年降低3%。用於評估每間酒店績效的強度單位的分母是計算賓客入住率的「業務單元」。

由於2020年的入住率偏低及經營狀況特殊，本年度我們酒店的強度單位計算基本無法與往年相提並論。因此，我們無法得出2020年的目標績效評估結論。誠如去年報告中先前所呈報，於2015年至2019年期間，我們投資組合的能源、水及碳強度分別下降了10.0%、3.6%及8.9%。儘管我們並無達到我們所設定的每個計量單位四年內降低12%的目標，但生態效益仍有顯著提升。明年，我們計劃宣布未來環境影響的新績效目標。

2019年對比2015年：我們的環境足跡減少

↓10.0%

能源利用強度（千瓦時／業務單元）

↓3.6%

水利用強度（立方米／業務單元）

↓8.9%

範疇1及範疇2溫室氣體排放強度
（千克二氧化碳當量／業務單元）*

於2020年，在此報告的範圍內，我們的酒店消耗了1,332吉瓦時的能源及11,780兆升的水，範疇1及範疇2的溫室氣體排放總量為734千噸二氧化碳當量。年內，本集團積極採取措施管理經營成本，包括暫時關閉部份酒店及度假酒店。因此，我們物業組合的環境足跡的KPI按年大幅減少。我們預期該減少屬暫時性，待2021年及之後正常業務營運後即會恢復。



總能源 (吉瓦時)

2020年：1,332 吉瓦時
按年↓32%



總水量 (兆升)

2020年：11,780 兆升
按年↓35%



溫室氣體總排放量 (千噸二氧化碳當量)

2020年：734 千噸二氧化碳當量
按年↓30%



為應對氣候變化採取行動

香格里拉將氣候變化視為我們業務及所服務社區面臨的可持續發展最大挑戰之一。我們期望業務復甦的同時，亦將進一步提高營運的生態效益並增強物業組合的氣候風險韌性。我們的酒店努力不斷提升其環境績效。多間酒店已採用節能節水技術及措施，以減少對這些寶貴資源的消耗。

能源

除購買電力、暖氣及冷凍水外，我們的酒店亦消耗天然氣、柴油及液化氣等化石燃料以供暖、提供備用發電及烹飪。燃燒化石燃料會局部排放氮氧化物、硫氧化物及顆粒物質，不過這些排放物數量不大，不足以保證披露。

為減少排放及購買能源成本，部分酒店安裝了屋頂太陽能裝置，可產生少量的可再生能源以提供熱水及供電。

我們目前正致力於本集團內推行節省水電措施，以減少酒店的能源消耗及營運成本，估計每年減少59,500,000美元。該等項目包括主要系統的可變控制策略、熱水系統升級、能源基準測試及低負荷能效策略。

能源組合

	吉瓦時	佔比
購買電力	782.04	59%
天然氣	325.04	24%
柴油	91.36	7%
購買暖氣	78.80	6%
液化氣	32.44	3%
冷凍水	16.89	1%
汽油	4.57	<1%
煤炭	0.55	<1%

水

水費佔酒店水電費單的很大比重，其中不僅用於購買淡水，也用於處理污水，主要依賴市政服務供應商提供。為確保遵守當地法規並提供數據以準確計算範疇1的溫室氣體排放，本集團監控所有酒店污水的生物需氧量含量。

我們投入大量資金以減輕我們的酒店對生態敏感地區淡水供應的影響。例如我們在長灘島、宿霧及馬爾代夫的度假酒店設有海水淡化設備，引用地下水或海水生產淡水。此外，我們位於阿曼蘇丹國、馬爾代夫及毛里裘斯的度假酒店循環利用水，用於灌溉、清洗外牆面及其他適當用途。

2020年氣候變化





於2020年，我們繼續改善水安全及氣候變化的CDP分數。我們每年參與CDP報告，以提升環境績效的高透明度及問責性。更多資料請參閱CDP網站所載我們最近提交的調查回覆及結果。

2020年水安全



廢棄物管理

我們的酒店努力通過減廢及回收減少運至堆填區的廢棄物數量。為避免不必要的紙張浪費，多間酒店已經實施無紙化入住登記。



55%

廢棄物轉移率
(無害廢棄物)

↓58%

運至堆填區的無害廢棄物
(與2019年比較)

94

間酒店已實施無紙化入住登記

2020年，我們酒店運往堆填區的無害廢棄物的數量與2019年相比下降超過一半，主要原因是酒店入住率下降及食品蓋減少。此類廢棄物包括食品、紙張及紙板、塑料、金屬、玻璃及房間設施和床單等其他廢棄物。我們的酒店亦產生少量有害廢棄物，並根據當地適用法規及程序負責任地處置。2020年，我們的酒店錄得113.8噸有害廢棄物，包括油漆、化學品及廢油、電池、報廢的燈具及電器設備。

無害廢棄物(千噸)*

	2018年	2019年	2020年	2020年較2019年
匯報酒店數目	102	100	101	
總計	50.6	48.5	26.1	-46%
運至堆填區	33.8	27.5	11.6	-58%
轉移	16.8	21.0	14.5	-31%
轉移率(如能源回收及循環利用)	33%	43%	55%	

* 於我們的2019年報告中，我們錯誤地註明，我們的廢棄物以噸為單位報告，而正確的度量單位為千噸。

我們的部分酒店很難收集及披露有關廢棄物的數量、組成及處置的數據，通常是因為第三方廢棄物管理承包商未能提供有關資料。倘沒有更準確的數據，我們的酒店會根據廢棄物體積進行估算。

為未來投資：香港港島香格里拉大酒店翻新工程，提高生態效益



濾水系統

於2020年12月，港島香格里拉大酒店推出了環保濾水系統，為豪華閣海景客房及套房全新翻新工程的一部分。客人積極反饋了新系統的便利性，替換傳統的室內熱水壺及塑膠水瓶後，現在只需扭開水龍頭就可取用熱水、開水及冷水。

從環保角度而言，該舉措規模雖小，但具革命性，反映我們的酒店未來將繼續致力提高生態效益。新系統按客人需要提供適當水量，可更善用空間、電力及水。我們估計該投資將可令酒店每年節省多達45,000個塑膠水瓶。

廚餘處理

按重量計，廚餘是我們最大的廢棄物子分類。我們的酒店首先通過妥善的食物規劃、儲存及處理減少生產過剩，從源頭避免產生廚餘，其次通過能源回收及堆肥等措施回收無可避免的廚餘。

廚餘 (千噸)

	2018年	2019年	2020年	2020年較2019年
總計	26.3	21.9	9.7*	-56%
運至堆填區	14.9	8.1	1.6	-81%
轉移 (如能源回收及堆肥)	11.4	13.9	8.2	-41%

* 由於四捨五入，總和未予合計。

減少使用一次性塑膠：成效不俗，繼續進步

於2019年，香格里拉引入減用塑膠路線圖，以杜絕我們酒店對一次性塑膠物品的不必要消耗。反對塑膠廢棄物仍然是我們環境、社會及管治策略的首要事項，同時鑑於全球新冠肺炎疫情帶來的風險，2020年衛生和安全也是必須優先考慮的因素。

儘管面臨挑戰，但舟山香格里拉在其客房中安裝飲用水系統，並使用大容量的盥洗用品瓶代替一次性小瓶裝取沐浴露、洗髮水及護髮素，在減少使用一次性塑膠製品方面仍能取得不俗進展。

於本集團內，我們有14項物業已改為使用玻璃瓶及杯子，而非一次性塑膠容器提供室內飲水。



28
間客房

每年節省
10,000 +
個塑膠水瓶

每年節省
12,200 +
個塑膠盥洗用品瓶

生物多樣性與保育

香格里拉在全球若干最旖旎優美及最具生態多樣性之地進行投資。於2020年，通過香格里拉標誌性的10個「關愛自然」項目，我們的酒店及度假酒店與當地社區合作，幫助保護及保育自然棲息地。

51,000

美元全球項目投資

54

種全球瀕危物種獲保護

974

名學生參與環境教育

100

棵紅樹苗已種植

1,057

名員工義工參與保育活動

5,500

隻幼海龜獲放歸

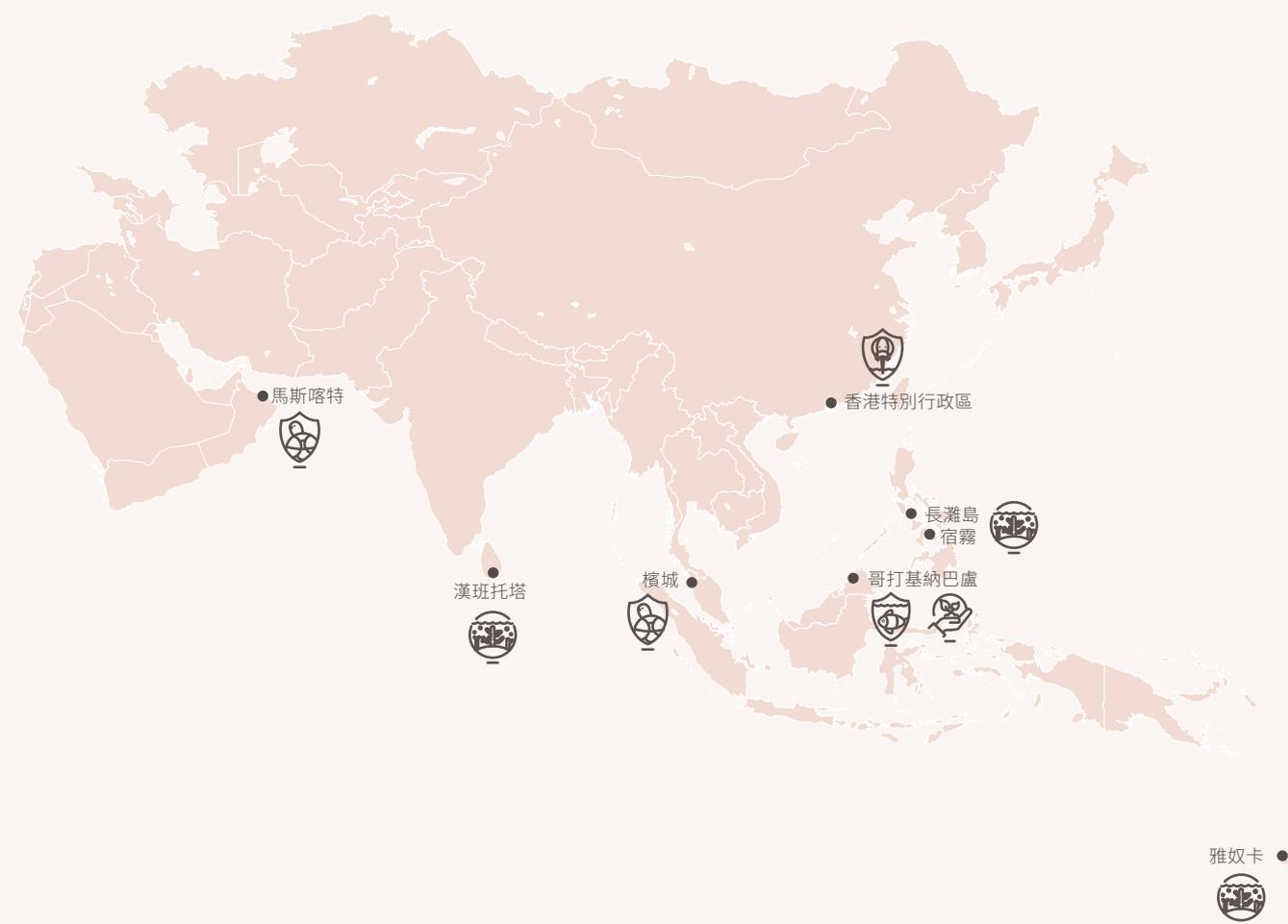
137

棵珊瑚已種植

515

間魚屋已放置

關愛自然項目一覽



重點項目



珊瑚種植



關注小丑魚



關注海龜



關注海鸞



自然保護區

瀕危海龜保護區：香格里拉於阿曼的關愛自然項目



實施項目 9年

44,204 隻幼海龜
獲放歸

1,225 個義工時數
(2017年至2020年)

65,758 美元
項目投資

香格里拉Barr Al Jissah度假酒店為阿曼僅有的五個海龜築巢點之一，每年有多達100個海龜巢穴。我們的關愛海龜項目重點為保障生於當地美麗海灘的瀕危玳瑁及綠海龜的安全。

於2020年，該度假酒店錄得超過50個巢穴，內有5,000隻海龜蛋。我們於4月19日迎來第一批孵化的小海龜破殼而出，它們離開蛋殼的舒適環境，爬向大海，開始環遊世界的冒險之旅。該度假酒店設有專門的海龜巡視員，確保巢穴免受威脅，並通過向賓客及當地社區提供教育活動，讓大家更意識到這些獨特生物所處的困境。



孵化海龜爬向大海

保護古老物種：深灣遊艇俱樂部的關注海鸞項目



投入項目 5年

24 隻幼海鸞
被飼養及放歸

2,583 個義工時數

31,000 美元
項目投資

科學家認為，海鸞已存在3億多年，是地球上最古老的物種之一——甚至早於恐龍！如今，海鸞繼續生存的主要威脅在於棲息地喪失及過度捕撈，特別是在海產品消耗較高的地區，比如中國南部沿海地區。

香港特別行政區的深灣遊艇俱樂部已與海洋公園保育基金合作，推行幼海鸞飼養計劃。我們的目標是將幼海鸞飼養到成年之後再放歸野外，以幫助提高它們在當地水域的生存率。我們的員工在俱樂部飼養了六個月幼海鸞，在此期間，我們每天精心餵養，清潔及維護它們的生活環境，並監測它們的健康狀況。

於2020年3月，七隻海鸞被放歸它們在元朗白泥灘塗的自然棲息地。自2016年以來，俱樂部已飼養24隻幼海鸞，其中22隻已被成功放歸。



深灣遊艇俱樂部致力與合作夥伴一同保護香港的海鸞

我們的社區

在香格里拉，我們自豪能在每個稱之為家的地方成為社區的一分子。我們通過與自然界保持生態平衡，支持社區在地產物，保護在地文化，支持在地美食，共同造福當地居民。我們將企業社會責任(CSR)融入到我們酒店的管理架構之中。我們鼓勵每間酒店識別在地持份者，並根據當地需求實施社區外展計劃。

抵抗疫情 齊心協力

2020年對於我們所有人來說都是充滿挑戰的一年，而對於在前線抗疫的人員以及甚少或沒有資源依靠的弱勢群體尤其如此。從捐贈必要物資到為專業醫護人員提供接待服務，香格里拉始終關懷備至，幫助當地社區渡過此次全球疫情。



疫情爆發初期，武漢香格里拉大酒店於封城期間向當地醫院提供免費餐盒。

- 多達30,000份餐盒
- 4間當地醫院



在5月的國際護士節，中國大陸51間酒店向前線醫護人員送上心意卡及暖心工作餐。

- 15,000+名醫護人員
- 39個城市



專業醫護人員於我們在中東、印度、印度洋、歐洲及美洲的酒店免費住宿。

- 100個酒店住宿房晚
- 14間酒店



香港總部及酒店同事為貧困家庭包裝及派發食物包。

- 16,800+個健康食品包
- 4,000+個家庭



我們新加坡的酒店將未用的肥皂庫存循環利用製成肥皂，供被隔離在政府檢疫中心的外來工人使用。

- 循環利用2,000千克肥皂
- 捐贈15,000塊肥皂

建立長期關係

儘管受社交距離限制所影響，我們超過一半同事(52%)於2020年仍熱心參與義工活動。我們的義工假政策鼓勵並認可彼等積極參與。所有長期僱員及實習生均有權每年享有長達8小時的義工假，通過香格里拉標誌性的企業社會責任項目「人文關懷」及「關愛自然」以及我們酒店組織的其他社區投資計劃，他們有很多機會作出有意義的貢獻。



2,000+
個義工活動

22,489
名義工

118,200+
個義工時數



145

名兒童接受了矯正
髖關節脫位手術

139

名兒童接受了先天性
心臟病矯正手術

騎向未來3總結 (2018年至2020年)

2018年，我們於中國的30間酒店的同事、賓客及當地合作夥伴通過「騎向未來3」社區外展項目籌得人民幣5.7百萬元，以幫助髖關節脫位或患有心臟病的兒童。

該計劃與愛佑慈善基金會愛佑晨星項目合作，於過去三年幫助284名孤兒及有經濟困難的孩子接受改變生命的手術。



4月，來自四川省甘孜藏族自治州的小澤林接受了右髖關節移位的矯正手術，隨後康復情況穩定

香格里拉的「人文關懷」項目

香格里拉的「人文關懷」項目自2009年開展，專注於促進當地社區的健康、福祉及／或教育。我們多間酒店已建立長期合作夥伴關係，為兒童及年青人提供改變生活的教育機會或健康服務。我們亦透過人文關懷++為年青人提供技能培訓。



76
個項目

477
名實習生
及學徒

735,000
美元項目經費

14
個工作崗位

>21,700
名受益人

聽見世界的聲音：關懷聽障幼兒

自2015年以來，蘇州香格里拉大酒店一直與蘇州市佳悅特殊兒童早期干預中心合作，實施我們的「人文關懷」項目—「聽見世界的聲音」。六年來，該酒店已投入人民幣818,000元（約120,000美元）為六名兒童提供治療，包括人工耳蝸植入手術、物理治療和康復訓練。

2020年，酒店亦協助興建新聽力康復多媒體互動教學系統。該系統將提升中心的康復訓練教學質素，讓更多兒童可受惠於改善聽力及語言能力方面的支持，改變他們的生活。



蘇州市佳悅特殊兒童早期干預中心新聽力康復多媒體互動教學系統



9月，年僅15歲的少年巡邏員Sokonaia Tamaya在Sigatoka Sand Dunes國家公園的機警表現，使該處得以倖免於難

青少年志願遺產守護人：裝備斐濟的年輕人

雅奴卡島香格里拉斐濟度假酒店與斐濟國家信託基金及當地政府機構密切合作，裝備斐濟的年輕人，讓他們成為熱情洋溢、知識淵博的自然界管理者。通過我們的「青少年志願遺產守護人」項目，聚集當地青少年接受課後培訓，致力成為Sigatoka Sand Dunes (SSD) (國際公認的文化及環境遺產所在地)的少年巡邏員。

我們的培訓確有成效。於2020年9月，該項目的一名15歲畢業生發現從SSD國家公園內散發出煙霧。他迅速通報相應救火人員，從而避免一場環境災難的發生。

負責任的選擇

在香格里拉，我們的信念是做負責任的選擇，並鼓勵他人做相同的選擇。本集團致力為當地社區及我們所有人賴以生存的自然生態系統帶來長遠正面影響，其中一種主要方式為善用我們對賓客及供應商的影响力，推廣對社會及生態環境負責任的選擇。我們自2014年起實施「自然天成」計劃，旨在於酒店推廣符合道德原則的食材，包括可持續海產品及有機農產品。



88 間酒店支持我們的「自然天成」計劃

向世界各地的賓客推廣

2,138 種「自然天成」菜式

蜜蜂勤做工：多倫多香格里拉大酒店的「自然天成」計劃

多倫多香格里拉大酒店每年會吸引50,000名非常特別的「客人」——蜜蜂。酒店三樓的空中花園設有蜜蜂牆，每年為我們的「自然天成」計劃生產10公斤蜂蜜。這些小傳粉者頗受歡迎，它們通過幫助增強市區花園及公園的生物多樣性，亦更加造福當地社區。

自2015年起，收穫的蜂蜜已廣泛用於酒店的菜餚製作中，包括季節性B-Wall下午茶、定制雞尾酒及B-Wall蜂蜜黃油等。2020年，我們使用這種未經高溫消毒的原生態食材進一步擴大餐飲品種，生產了首批新設計437毫升罐裝的B-Wall蜂蜜啤酒。

客人可以在房間內享用當地可持續供應的啤酒。準備回家時，可在酒店商店或線上購買一系列其他特色蜂蜜產品，包括迷你罐裝的原蜜、蜂蜜潤唇膏、金銀花香皂及可重複使用的蜂蠟保鮮膜等。



437毫升罐裝B-Wall蜂蜜啤酒現已有售

Shanana香蕉：馬尼拉艾莎香格里拉大酒店的美食



Shanana香蕉麵包以當地土著農民提供的當地食材製作

馬尼拉艾莎香格里拉大酒店通過採購當地生產的食材供應各種食品飲料來支持我們的「自然天成」計劃，包括其暢銷的香蕉麵包（以達沃省土著菲律賓農民創辦的一個非政府組織提供的水果製作）。於2017年至2020年之間，酒店從該合作組織採購940多公斤香蕉，幫助當地社區增加就業及收入。

2020年6月，酒店推出全新限量版Shanana香蕉麵包，共有四種獨特口味—Cookie Monster、Crazy Nut、My Cinnabun及Berry Madness，限時一個月供應。酒店將銷售這些特殊美食的所有收益悉數捐贈，以幫助患有癌症及其他慢性疾病的兒童。

港交所環境、社會及管治內容索引2020

本報告乃根據香港交易所主板上市規則第13.91條以及環境、社會及管治報告指引遵守強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

強制披露規定	披露位置及額外資料
管治架構	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理
報告原則	香格里拉可持續發展力：持份者參與及重要性評估
報告範圍	關於本報告：環境、社會及管治披露範圍
「不遵守就解釋」條文	
層面A1：排放物及廢棄物 一般披露 KPI：A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A1.5及A1.6	我們的環境：減輕對環境的影響、廢棄物管理 額外資料 A1.1：並無報告氮氧化物、硫氧化物及顆粒物質的排放，因為其並未被識別為對我們的業務而言屬重大。 A1.3、A1.4及A1.6：我們旨在披露廢棄物強度數據，並設定未來減廢目標。
層面A2：資源使用 一般披露 KPI：A2.1、A2.2、A2.3、A2.4、A2.5	我們的環境：為應對氣候變化採取行動 額外資料／說明 A2.5：我們未有收集我們酒店所用的包裝材料數據，故並無此項數據。
層面A3：環境及天然資源 一般披露 KPI：A3.1	我們的環境：生物多樣性與保育
層面A4：氣候變化 一般披露 KPI：A4.1	我們的環境：為應對氣候變化採取行動 額外資料 A4.1：完整資料請參閱我們的年度CDP氣候響應報告。
層面B1：僱傭 一般披露 KPI：B1.1及B1.2	我們的員工：僱傭概況 額外資料／說明 B1.2：為與我們的年報保持一致，我們披露了2020年的平均自願流失率。本年度，我們並無按性別、年齡層及地區披露流失率。
層面B2：健康與安全 一般披露 KPI：B2.1、B2.2及B2.3	我們的員工：關愛同事 額外資料／說明 KPI B2.1及B2.2：2020年，涉及僱員及承包商的因工作死亡事故為零宗，因工作受傷事故為1,138宗。我們並無收集有關集團層面因工傷事故導致的損失天數的數據。
層面B3：發展及培訓 一般披露 KPI：B3.1及B3.2	我們的員工：發展與培訓 額外資料／說明 B3.2：我們並無按性別及僱員類別記錄平均培訓時數。

「不遵守就解釋」條文(續)	
層面B4：勞工準則 一般披露 KPI：B4.1及B4.2	香格里拉可持續發展力：堅守核心價值 <u>額外資料</u> <i>B4.2：並無發現有童工或強迫勞動事件。</i>
層面B5：供應鏈管理 一般披露 KPI：B5.1、B5.2、B5.3及B5.4	香格里拉可持續發展力：促進可持續發展的夥伴關係 我們的賓客：食品安全 我們的社區：負責任的選擇
層面B6：產品責任 一般披露 KPI：B6.1、B6.2、B6.3、B6.4及B6.5	我們的賓客：信任及安心、賓客體驗 <u>額外資料/說明</u> <i>B6.1：產品召回與我們的行業無關。</i> <i>B6.3：本集團採取合理步驟保護我們在相關司法管轄區的知識產權(包括商標及版權作品)，並遵守他人的知識產權。</i>
層面B7：反貪污 一般披露 KPI：B7.1、B7.2及B7.3	香格里拉可持續發展力：堅守核心價值 我們的員工：發展與培訓 <u>額外資料</u> <i>B7.1：報告期內，概無針對本公司的已結案貪污訴訟案件。</i>
層面B8：社區投資 一般披露 KPI：B8.1及B8.2	我們的環境：生物多樣性與保育 我們的社區：建立長期關係、人文關懷

GRI內容索引|2020

與以下概述的其他公開披露資料一併閱讀時，本報告乃參考下表中確定的全球報告倡議組織標準。

能源		披露位置	參考資料／備註
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理、持份者參與及重要性評估	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP氣候響應報告。
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估	我們的環境：減輕對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	
<i>GRI 302：能源2016</i>			
302-1	機構內部的能源消耗量	我們的環境：減輕對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP氣候響應報告。
302-3	能源強度		
水			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理、持份者參與及重要性評估	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP水安全響應報告。
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估	我們的環境：減輕對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	
<i>GRI 303：水及污水2018</i>			
303-3	取水量	我們的環境：減輕對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP水安全響應報告。
排放物			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理、持份者參與及重要性評估	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP氣候響應報告。
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估	我們的環境：減輕對環境的影響、為應對氣候變化採取行動	
<i>GRI 305：排放物2016</i>			
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	我們的環境：減輕對環境的影響	完整資料請參閱CDP網站上我們的年度CDP氣候響應報告。
305-2	間接(範圍2)溫室氣體排放		

多元化與平等機會			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理；持份者參與及重要性評估	
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估		
我們的員工：僱傭概況			
當地社區			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	香格里拉可持續發展力：環境、社會及管治的治理；持份者參與及重要性評估	
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估		
我們的社區：建立長期關係；負責任的選擇；人文關懷			
<i>GRI 413：當地社區2016</i>			
413-1	當地社區參與業務營運、影響評估及發展計劃	我們的社區：建立長期關係；負責任的選擇；人文關懷	
客戶健康與安全			
<i>GRI 103：管理方針2016</i>			
103-1	管理方針的披露	我們的賓客：食品安全；消防生命安全；安全與突發事件	
103-2	管理方針及其要素		
103-3	管理方針的評估		
<i>GRI 416：客戶健康與安全2016</i>			
416-1	評估產品及服務類別對健康及安全的影響	我們的賓客：食品安全；消防生命安全；安全與突發事件	