SHANGRI-LA GROUP
香格里拉集團

2024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

目 錄

歡迎
- 主席致辭 03
- 關於本報告 04
- 環境、社會及管治願景和聲明 05
- 我們的環境、社會及管治戰略 06
- 績效概覽 08
- 持份者參與 09
- 重要性評估 11
- 支持可持續發展目標 12
- 獎勵及表彰 18
- 綠色金融 18

「住」就綠色 19
- 建築及室內設計 21
- 碳排放 25
- 能源 26
- 用水 28
- 廢棄物 29
- 賓客體驗 33

「益」趣生活 35
- 益趣味蕾 36
  - 尋味自然 37
  - 食品安全 40
  - 減少廚餘 41
- 益趣時刻 43

「善」發光芒 46
- 我們的員工 48
- 我們的供應商 58
- 我們的社區 62

管治 70
- 環境、社會及管治的管治方式 71
- 董事手冊和集團行為及道德準則 74
- 人權 74
- 信息隱私及知識產權 75
- 技術及網絡安全 75
- 反貪污 75
- 舉報 75

氣候及自然相關披露 76

附錄 88
- 績效表 89
- 港交所《環境、社會及管治報告守則》索引 98
- GRI標準索引 105
- 核實聲明 112

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

歡迎

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

主席致辭

郭惠光
主席

我謹代表董事會提呈《香格里拉2024年可持續發展報告》。在全球局勢持續動盪之年，我們始終堅守以行動踐行承諾——賦能員工、造福社區、保護地球環境。我們的可持續發展舉措，植根於對亞洲傳統的珍視與傳承，這一信念不僅是我們待客之道的基石，更是創造深遠意義與持久影響力的靈感之源。

我們的酒店持續打造充滿活力的平台，促進文化交流與社區連繫。從阿布扎比和麥丹島的龍舟競賽，到清邁和伊斯坦布爾的茶藝品鑒體驗，再到以可持續方式採購時令食材推廣本地飲食傳統，我們通過沉浸式的賓客體驗為傳統文化注入新動力，不僅有助地域文化特色的傳承，亦為當地工匠與生產者提供支持。

在我們持續在可持續發展中的社會範疇取得進展的同時，我們也深知，我們亟需以明確的方向、堅定的承諾和果斷的行動，積極應對地球所面臨的前所未有的環境挑戰。2024年，我們有幾家酒店的所在地區遭遇嚴重洪災，這再次凸顯了提升酒店應對氣候變化能力的迫切性。此類事件令我們將氣候因素納入長期發展戰略的決心更為堅定，以有效保障賓客與員工的安全與福祉，並確保業務持續穩健營運。為此，我們完成了集團首個範圍3碳排放清單，全面審視了價值鏈的碳排放情況，並啟動了自然相關信息披露工作，以更高的透明度指引我們未來的行動方向。同時，我們持續推進減塑和廢棄物管理計劃，包括重新設計客房用品，以及避免在食物製備過程中產生微塑膠等。

我們持續將負責任的實踐融入各個營運範疇。近期的重要進展包括：在集團範圍內開展針對現代奴役與人口販賣議題的專項培訓、擴大負責任採購計劃的覆蓋範圍，以及啟動人權盡職調查工作。這些重大舉措確保我們的發展始終恪守對人與地球的尊重。

這一切成果全賴香格里拉大家庭每位同事的傾力奉獻。我衷心感謝每一位同事的熱忱、堅韌與承擔，這些品質始終是我們成功的基石。

展望未來，我們懷著明確的目標與堅定的決心繼續前進。通過持續聚焦文化傳承、環境守護和社區參與，我們將進一步踐行宗旨與使命——在守護深厚亞洲傳統的同時，為後代構建更具可持續性的未來。

郭惠光
主席

關於香格里拉

香格里拉(亞洲)有限公司(連同其附屬公司，統稱「香格里拉集團」或「本集團」)的業務由四個主要分部組成：

- 酒店物業—酒店物業(包括租賃酒店)之發展、擁有及經營
- 酒店管理及相關服務—為本集團擁有的酒店及第三方擁有的酒店提供酒店管理服務
- 投資物業—用作租賃的辦公室物業、商用物業及服務式公寓／住宅之發展、擁有及經營
- 供出售的發展物業—房地產物業之發展及出售

我們現時以下列品牌擁有及／或管理酒店：

- 香格里拉酒店及度假酒店
- 嘉里酒店
- JEN酒店
- 盛貿飯店

香格里拉(亞洲)有限公司在香港聯合交易所(香港聯交所)主板作第一上市，並在新加坡交易所(新交所)作第二上市。有關本集團財務狀況及企業管治的信息，請參閱我們的年報。

關於本報告

本報告符合《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(上市規則)第13.91條及上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(港交所《環境、社會及管治報告守則》)的有關條文。報告亦參考了全球報告倡議組織(GRI)已選標準，並支持氣候相關財務披露工作組(TCFD)及自然相關財務披露工作組(TNFD)的建議。欲了解更多信息，請參閱本報告附錄。

歡迎您提出反饋意見。請通過 esg@shangri-la.com 與我們分享您的意見。

邊界與範圍

本報告的重點為本集團所擁有及管理酒店及投資物業於環境、社會及管治方面的重大影響。報告範圍包括本集團擁有營運控制權的酒店及投資物業。有關環境、社會及管治數據集範圍及數據方法的詳細信息，請參閱「績效表」。

匯報原則

本報告採用重要性、量化報告及一致性的匯報原則。披露與我們通過結構化重要性評估流程制定的環境、社會及管治策略一致。為對不同時期的績效進行量化比較，我們於績效表中合併了重要的環境、社會及管治指標數據(包括碳排放和能源消耗數據)，並適時說明所使用的標準、方法、假設、計算工具，以及所使用轉換因素的來源。在合理可行的情況下，我們採用一致的方法披露不同時期的環境、社會及管治數據，並披露影響有意義比較的任何因素。

深圳南山香格里拉的大堂吧

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

環境、社會及管治願景和聲明

環境、社會及管治願景

香格里拉致力於成為人們至愛的服務企業，以可持續的經營方式和待客之道，為人們創造豐富多彩的美好生活，賦能我們的員工、造福社區、保護地球環境並傳承亞洲的優秀傳統。

環境、社會及管治聲明

我們致力於以經濟、社會和環境可持續的方式經營，同時平衡不同持份者的利益，為我們營運所在的當地社區帶來長期的正面影響。

我們的目標是通過賦能員工、造福社區、保護地球環境、傳承亞洲的優秀傳統，遵守國際標準、尊重當地文化，共同建設更美好的未來，成為對社會和環境負責任的企業公民。

我們邀請賓客、員工、供應商及持份者根據我們去年提出的Triple S環境、社會及管治策略，與我們一起「住」就綠色、「益」趣生活及「善」發光芒。我們的環境、社會及管治策略以穩健的企業管治為基礎，重點關注與我們的業務及持份者有關的重要議題。

毛里裘斯香格里拉

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

我們的環境、社會及管治戰略

因為我們關心我們所生活的世界，所以可持續發展是每一次香格里拉體驗的核心。我們的理念與賓客的期望相契合，就是在享受難忘住宿體驗的同時，不會對地球造成損害。這也有助於我們與現有和未來的員工建立聯繫，支持全球關注的重點議題，並為我們在50多年的營運中深深紮根的當地社區做出積極貢獻。

2023年，我們提出了Triple S可持續發展戰略，詳述了我們如何讓賓客「住」就綠色、「益」趣生活和「善」發光芒。這一新戰略涵蓋了我們主要業務，以及貫穿整個香格里拉體驗過程中重要的環境、社會及管治相關議題。它建立在我們始終踐行的承諾之上，即堅守誠信，以正確的方式做正確的事。

這是我們在提出Triple S戰略後的第二份可持續發展報告。在報告中，我們欣然分享我們在推進環境、社會及管治方面取得的重要成果。誠邀您翻閱這份報告，深入了解我們如何為賓客、員工、社區和地球創造有意義的影響。

「住」就綠色

以香格里拉的可持續待客之道，創造綠色入住體驗。

「益」趣生活

我們傳承亞洲文化，為賓客打造健康安心的美食、親子、康體等全方位體驗，實現有益有趣的可持續生活方式。

「善」發光芒

為我們的員工、賓客、供應商及所在社區賦能。

企業管治

我們堅守誠信，以正確的方式做正確的事。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

我們的環境、社會及管治歷程

雖然我們在兩年前更新了戰略，但我們一直致力於將可持續發展融入我們的業務中。下列時間軸重點展示了我們在成為人們至愛的服務企業的道路上所取得的一些重要里程碑。

1971

開設第一間酒店，新加坡香格里拉

1997

港島香格里拉取得ISO 14001
環境管理體系認證，成爲亞太區
第一間獲得該認證的酒店

2009

推出香格里拉標誌性社區投資及參與計劃
「人文關懷」及「關愛自然」

2010

發佈第一份可持續發展報告

2011

- 簽署《聯合國全球契約》(UNGC)
- 首次被納入恒生可持續發展企業指數
- 首次向CDP披露氣候變化信息

2012

在我們的所有餐廳中
禁止供應魚翅

2013

成為首個被納入
道瓊斯可持續
發展亞太指數
的酒店集團

2014

推出「尋味自然」餐飲項目，以推廣
可持續來源及本土化採購的食材

2017

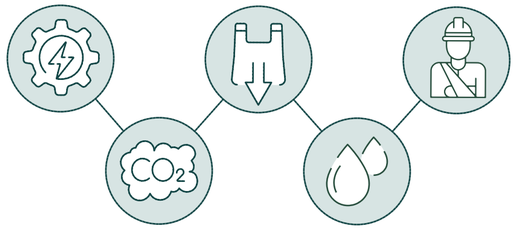
首次向CDP披露水安全信息

2019

發起全球倡議，在我們的物業中
減少一次性塑膠產品

2022

取得首批可持續發展關聯貸款。該貸款與
五個環境、社會及管治目標關聯：能源強度、
碳排放強度（範圍1及2）、用水強度、
一次性塑膠消耗強度及僱員工傷率



2023

推出環境、社會及管治戰略Triple S，即
「住」就綠色、「益」趣生活、「善」發光芒，
以及2030年可持續發展關聯貸款目標

2024

- 完成我們首次範圍3排放
  的分析研究及清單編製
- 啟動自然相關財務披露報告及
  人權盡職調查

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

績效概覽

「住」就綠色

碳排放強度（範圍1及2）

減少 **28%** *
超額完成2030年目標

能源強度

減少 **14%** *
如期達到2030年目標

用水強度

減少 **8.3%** *
如期達到2030年目標

一次性塑膠消耗強度

減少 **47%** *
如期達到2030年目標

「益」趣生活

健康、安全及可持續食品

280+ 間餐廳於
99 家酒店透過
「尋味自然」計劃提供安全、有營養及當地採購的食材

傳統亞洲藝術及文化

55 間酒店
舉辦傳統亞洲藝術文化活動，邀請賓客體驗我們豐富的文化遺產

家庭體驗

45
個特別為家庭旅客設計的特色主題房，旨在激發孩子們主動探索和學習當地的動植物、歷史和文化

「善」發光芒

員工健康、安全與發展

83%
員工淨推薦值

僱員工傷率
2.8 宗
每100名全職等同人數
如期達到2030年目標

負責任採購

逾80%
供應商來自本地

社區投資及參與

180萬美元
項目開支及慈善捐贈，使超過
210,000
人受益

*較2019年基準

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

持份者參與

我們明白有效的持份者參與的重要性，並非常重視所有持份者的意見。透過定期持份者參與活動，我們收集見解，以指導我們制定環境、社會及管治策略。

持份者參與框架

經參考《AA1000利益相關者參與標準》後，我們開展以下持份者參與活動：

1 明確主要持份者

我們明確與香格里拉相關的各類利益相關方，並根據持份者對我們營運的影響力及依賴程度評估對其開展參與活動的優先級。

於地方層面，我們的酒店會識別出當地的弱勢群體或易受我們營運影響的社區，以進行參與活動。

2 開展參與活動

我們透過各種渠道定期開展參與活動，包括網站更新、發佈公告、社區影響評估、電子郵件、調查問卷及組織會議，以了解持份者新關注的議題。

為了支持開放式溝通，我們提供便捷的投訴及申訴機制（例如專設郵箱及舉報渠道），以便供應商及當地社區成員能隨時表達意見，而無須擔心受到報復行爲的侵害。

有關我們舉報流程的更多詳情，請參閱本報告的「舉報」章節。

3 分析及回應反饋

我們對參與活動的結果進行分析，並與管理層分享以供審閱及考量。這些結果將作爲重要性評估的關鍵參考依據。

相關部門會及時處理投訴、申訴及舉報案件，以確保妥善跟進並解決問題。

主要持份者團體及參與渠道

我們透過多種適當的渠道與持份者溝通，確保彼等能輕鬆獲取信息、提出問題及表達意見和關切。下圖概述我們的主要持份者、我們用於與彼等互動的渠道和流程，以及持份者參與的成果。

業務關係

董事會
高層管理人員
僱員

重點關注議題：

- 商業道德及誠信
- 員工健康、安全及發展
- 賓客福祉、健康及安全
- 多元化、平等及包容
- 氣候變化與韌性
- 風險及危機管理
- 技術創新

參與渠道：

- 季度董事會和環境、社會及管治委員會會議
- 季度員工大會
- 香格里拉動向通訊月刊
- 環境、社會及管治大使工作坊
- 香格里拉學院的環境、社會及管治培訓單元
- 員工調查
- 義工活動
- 舉報熱線

香格里拉會會員
企業客戶
賓客

重點關注議題：

- 賓客福祉、健康及安全
- 健康、安全及可持續食品
- 網絡安全及隱私
- 技術創新
- 亞洲傳統藝術及文化

參與渠道：

- 集團及香格里拉會網站
- 賓客滿意度調查
- 酒店物業內提供的資料
- 新聞稿及社交媒體帖子
- 賓客參與社區活動
- 企業資料要求
- 舉報熱線

供應商

重點關注議題：

- 負責任供應鏈管理及採購
- 商業道德及誠信
- 員工健康、安全及發展
- 賓客福祉、健康及安全

參與渠道：

- 供應商行為守則
- 負責任的採購方案，包括評估、參與及能力建設
- 舉報熱線

業主
投資者
股東

重點關注議題：

- 賓客福祉、健康及安全
- 員工健康、安全及發展
- 風險及危機管理
- 商業道德及誠信
- 氣候變化與韌性
- 企業管治
- 技術創新

參與渠道：

- 刊發報告
- 投資者會議及最新情況通報
- 對環境、社會及管治評級及可持續發展措施的信息披露
- 企業資料要求

廣泛社區

當地社區
非政府組織

重點關注議題：

- 社區投資及參與
- 多元化、平等及包容
- 廢棄物管理及循環經濟
- 亞洲傳統藝術及文化

參與渠道：

- 環境、社會及管治專用信箱
- 與慈善機構及社會企業的溝通
- 社區外展及志願服務活動（如每家酒店的「人文關懷」活動）
- 贊助及活動合作
- 舉報熱線

政府
行業協會

重點關注議題：

- 商業道德及誠信
- 企業管治
- 網絡安全及隱私

參與渠道：

- 公眾及行業諮詢、工作會議及焦點小組
- 監管備案

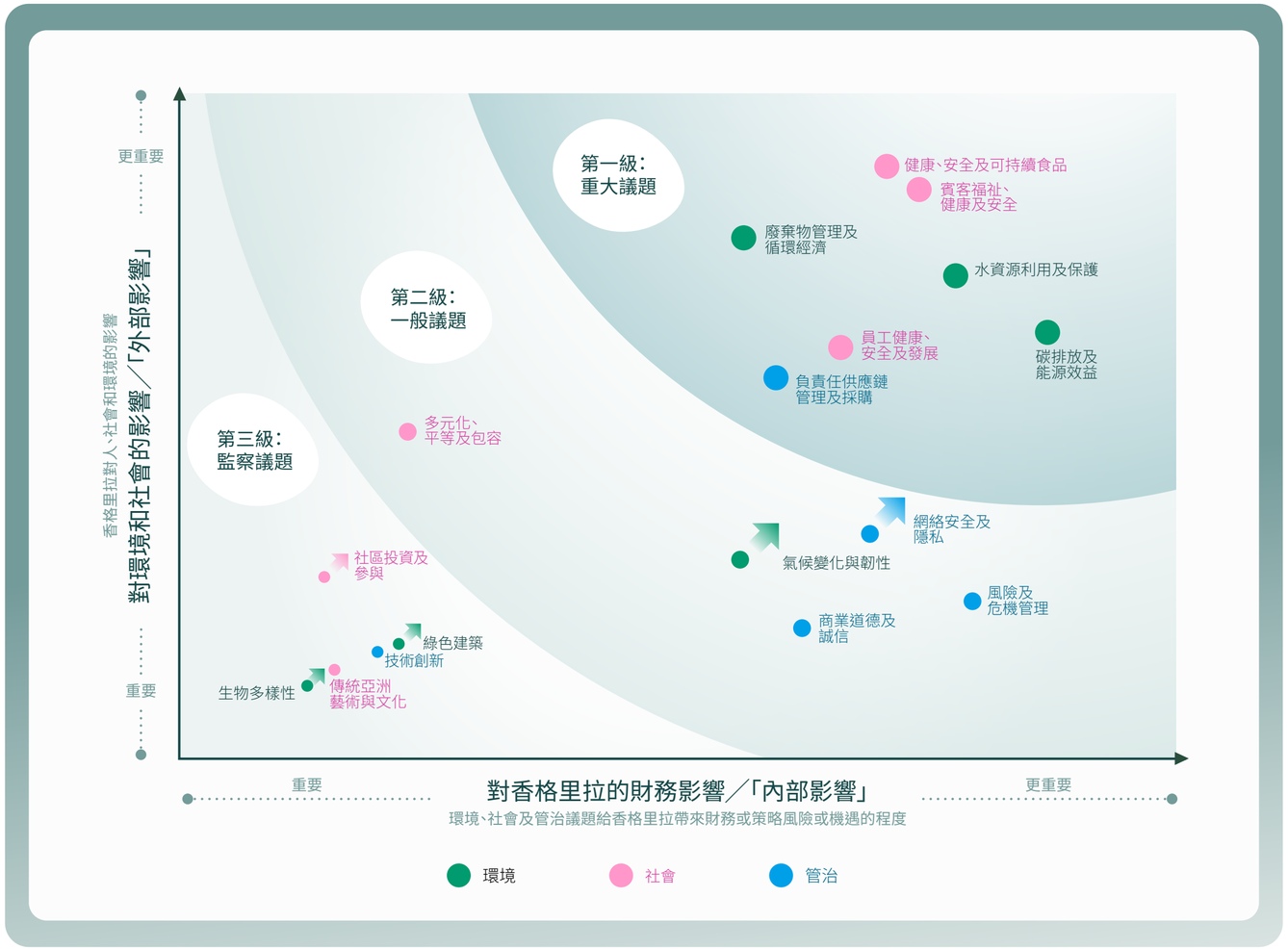
歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

重要性評估

2023年，我們根據GRI原則進行了雙重重要性評估。我們通過多方持份者參與的方式，收集內部及外部持份者的代表性群體所關注的問題。我們根據《AA1000利益相關者參與標準2015年版》選擇該等持份者，考慮的挑選標準包括但不限於依賴性、影響力及多元化視角。然後，我們通過分析最新法規發展、環境、社會及管治報告框架及標準、評級機構的關注領域、同行基準及宏觀趨勢來調整彼等的視角，並最終確定了15個重要議題。通過評估議題的影響重要性及財務重要性，形成雙重重要性矩陣，並將15個重要議題分爲三個等級，其中第一級為我們業務中最重要的議題。該等議題不僅為我們的戰略提供了參考，亦作為我們企業風險管理系統的輸入數據，每個議題均對應其各自已識別的風險及機遇。

最終評估已於2023年由香格里拉環境、社會及管治委員會及董事會審核及風險委員會簽署。

我們擬以三年為週期重複該工作，以確保與持份者所關注的問題及最新市場趨勢保持一致。於過渡年度，我們會進行年度審閱，以適時調整和完善我們的重要性議題。



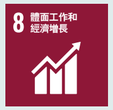
我們於本年度審閱徵詢了主要內部及外部持份者的意見，並分析了法規、環境、社會及管治報告框架及標準、評級機構的關注領域、同行基準及宏觀趨勢的變化。

基於此，我們新增了兩個重要性議題—「亞洲傳統藝術與文化」及「技術創新」—使議題總數增至17個。我們亦提高五個現有議題的重要性分數，並在我們更新的重要性矩陣中用箭頭表示。本報告闡述了許多我們針對這些重要性提升了的議題所採取行動的範例。該等新行動包括啟動自然相關財務披露(TNFD)報告以體現我們對生物多樣性的高度關注，加強對人工智能相關法規及議題(「網路安全及隱私」以及「技術創新」)的監察，並更新我們的《酒店設計標準》以更好地應對氣候變化及提升韌性。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

支持可持續發展目標

我們的Triple S戰略與聯合國可持續發展目標相輔相成，並以聯合國可持續發展目標的宗旨為指導，即「人類與地球在今天和未來實現和平與繁榮的共同藍圖」，努力實現我們自身的可持續發展目標。儘管五個聯合國可持續發展目標與我們的Triple S戰略緊密關聯，我們也會繼續支持其他可持續發展目標。

	聯合國可持續發展目標	我們的貢獻
	良好健康與福祉	▪ 實施全面的健康和安全協議，以確保賓客和員工的福祉 ▪ 減少廢棄物和水的污染 ▪ 提供各種健康營養的食品選擇，其中包括當地採購的食材，並推廣可持續餐飲實踐，如減少食物浪費
	體面工作和經濟增長	▪ 自2011年簽署聯合國全球契約以來，我們致力於維護基本人權 ▪ 為青少年提供教育和實習／學徒機會，以提高他們的職業技能
	負責任消費和生產	▪ 改進資源使用效率 ▪ 鼓勵回收利用與升級再造，並開展社區教育活動
	氣候行動	▪ 監測及緩解與氣候相關的物理和轉型風險及機遇 ▪ 推廣本地採購，減少運輸排放及能源消耗
	促進目標實現的夥伴關係	▪ 與商業夥伴合作，共同實現可持續發展的共享目標

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

打造可持續之旅

下榻香格里拉，我們以可持續的待客之道，邀請賓客擁抱豐富多彩的美好生活。我們誠摯歡迎四方賓客探尋世界各地的香格里拉酒店，感受和諧共融的可持續之旅。

可持續發展實踐

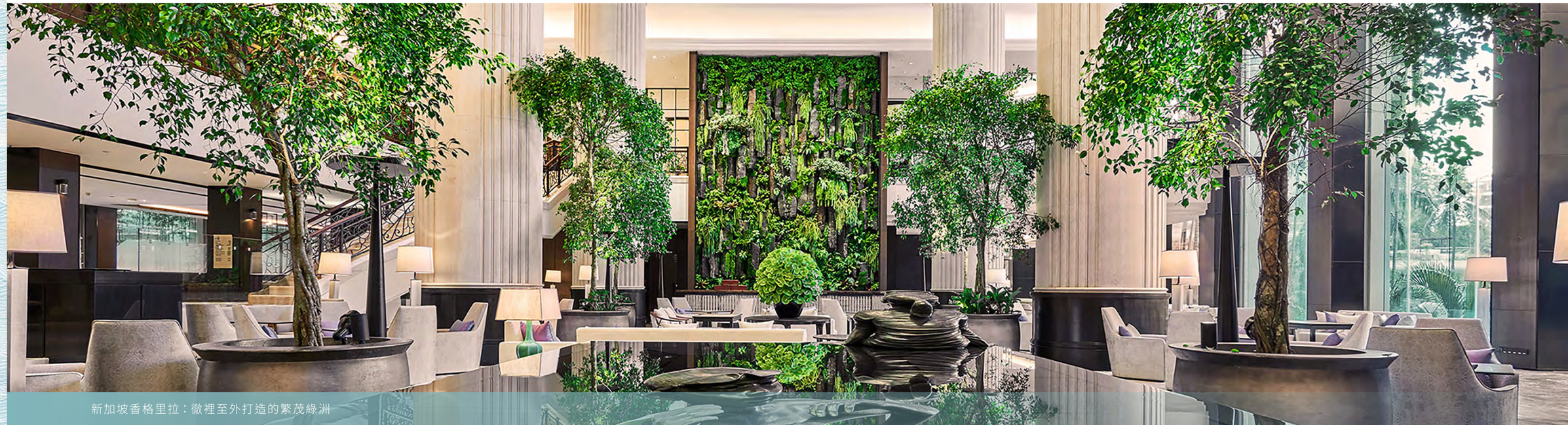
1. 安裝太陽能電池板及太陽能集熱板
2. 打造主廚農場
3. 設計高效能的建築圍護結構
4. 利用堆肥等方法處理餐廚垃圾
5. 廢棄物回收利用
6. 監測、追蹤及調節冰箱溫度
7. 為賓客提供自行車
8. 設置電動汽車充電站
9. 應當地政府要求，在承接新項目前開展環境與生物多樣性評估
10. 收集雨水用於景觀灌溉
11. 幫扶當地農民
12. 客房加裝淨水過濾裝置
13. 賓客可選擇減少更換布草的頻次
14. 安裝節水裝置
15. 減少一次性塑料製品的使用
16. 使用電子房卡
17. 收集並分析製冷機、鍋爐及其他關鍵機電設備系統的數據，監控並提升碳排放、能耗、用水及廢棄物管理績效，促進能源效益計劃的優化、基準評估與制定
18. 安裝LED燈具
19. 室內裝飾設計融合當地藝術、文化和歷史元素
20. 室內綠植
21. 自助入住機

酒店展示：
新加坡香格里拉

新加坡香格里拉已然成為一個文化標誌。作為集團的第一家酒店，新加坡香格里拉徹裡至外都是一片鬱鬱蔥蔥的城市綠洲，以熱帶綠蔭、精湛廚藝以及卓越服務聞名，所有細節無不一一凸顯新加坡的多元文化。耕耘50餘載，這家酒店成功融合了現代與傳統，備受賓客喜愛。酒店積極支持當地社區的孩童與長者，並獲得了多項認證，向世人展示其對於可持續發展的承諾，其中包括ISO 14001（環境管理體系認證）、ISO45001（職業健康安全管理體系認證）、新加坡建設局(BCA)綠色建築標誌，以及最近獲得的全球可持續旅遊委員會(GSTC)認證。

“新加坡香格里拉一直以來且持續作爲亞洲式待客之道的開拓者，我們對此深感自豪。長久以來，我們以實際行動服務賓客、關懷社區民眾。這包括打造能保護當地生物多樣性的花園，傳承本地美食文化，及與所在社區年幼和年長的居民共享空間。展望未來，我們將繼續傳播我們豐富的歷史傳統，積極擁抱可持續發展的未來，為賓客帶來悅目娛心的多樣化服務體驗，呈現新加坡的獨特魅力。

新加坡香格里拉
ESG與質量改進經理
Jordan Seah



新加坡香格里拉：徹裡至外打造的繁茂綠洲

酒店展示：新加坡香格里拉

新加坡香格里拉震撼的9米自然景觀牆

酒店的海底主題家庭套房，在玩樂中啟發孩童心智

美味、正宗的小販中心美食供賓客享用

酒店員工參加新加坡的抗癌慈善義跑活動

「住」就綠色

新加坡香格里拉地處喧囂的城市中心，卻坐落在一片佔地15英畝的花園美景之中。步入酒店，塔樓翼大堂歎為觀止的9米高玄武岩綠植牆映入眼簾，堪稱東南亞最大的室內自然景觀之一。灌溉系統巧妙地隱藏其中，既可保持蒼翠綠植的生機，也將用水量降至最低。散落酒店各個角落的盆栽、球根植物和水景裝置，讓室外的自然氣息融入室內空間。

「益」趣生活

酒店致力於讓賓客充分享受他們的入住體驗，提供一系列趣味橫生的主題家庭套房，涵蓋野外探索、海底探險、飛船歷險等主題，充滿想象力且富有教育意義。孩子們可以在安全、獨立的空間裡玩樂，激發他們的靈感，同時父母也得以放鬆身心。

我們亦致力於讓賓客體驗傳統的新加坡風味。小販中心美食是探索新加坡靈魂的窗口，我們有幸能與當地最有名的美食小販檔合作，因此，賓客可在酒店舒適的環境裡盡享這些著名特色美食。供應的當地特色有仁當牛肉、加東叻沙、蝦麵湯，以及其他一系列精選的中式、印尼式及娘惹經典美食。隨著尋味自然計劃的推行，許多菜餚都採用了本地且可持續來源的食材。酒店也榮幸地獲得新加坡食品局「從農場到餐桌認證計劃」(Farm-to-Table Recognition Programme)的認可。

「善」發光芒

我們鼓勵員工和當地社區民眾發揮潛力，為所在社區賦能。2024年，新加坡香格里拉的員工參與了40多項義工活動，如食物銀行捐贈、抗癌慈善義跑、垃圾清理以及酒店餐飲學徒導師計劃。

此外，酒店亦定期向社區民眾開放親子樂園。今年，酒店為貧困孩童及其父母舉辦了親子活動，留下了珍貴的回憶。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

酒店展示：
上海前灘香格里拉

上海前灘香格里拉於2021年開業，是我們在上海的第四間也是最新的酒店。酒店坐落於上海繁華的前灘國際商務區，將可持續發展理念融入著名的海派文化與設計風格之中。

上海前灘香格里拉既尊重歷史，也放眼未來。我們切實踐行綠色建築原則，透過室內設計和交互活動，引領賓客沉浸於上海底蘊深厚的歷史魅力之中。我們始終致力於保護地球，傳承我們的文化遺產，以心相待，為賓客帶來非凡、可持續的體驗。”

上海前灘香格里拉
市場傳媒總監
田燕

上海前灘香格里拉的GardenLab酒吧融合了傳統石庫門建築與現代上海設計

酒店展示：上海前灘香格里拉

酒店展示了一系列藝術品，講述上海的歷史文化

有著「素海蜇」美稱的崇明金瓜是酒店供予賓客品嚐的當地美食之一

孩童體驗傳統的刺繡技藝，創作獨一無二的紀念品，共慶端午佳節

「住」就綠色

從賓客踏入上海前灘香格里拉酒店的那刻起，眼前便是一場視覺盛宴。繁茂的室內綠色景觀為酒店廳堂注入滿滿的生機，也巧妙地糅合了現代設計與海派的傳統石庫門建築風格。拱門、石柱、玻璃花窗——這些元素均從上海悠久通商歷史所形成的弄堂和民居建築中汲取設計靈感——與綴滿綠植的幕牆和吊頂相映生輝。杯盞搖曳，酒店GardenLab酒吧和餐廳的雞尾酒濃烈沁人。

但華麗外觀也僅僅是酒店的其中一張名片。可持續發展元素巧妙地貫穿於整體設計之中：客房內加裝淨水過濾裝置減少一次性塑料製品的使用，安裝LED照明及太陽能熱水系統降低能耗，雨水收集系統將雨水回收用於景觀灌溉。這些巧思為酒店榮獲能源與環境設計先鋒(LEED)金級和中國綠色建築設計標識二星級認證。

「益」趣生活

在酒店的餐廳裡，可持續且本地採購的食材是招牌美饌珍饈令人垂涎的靈魂。崇明金瓜即是其中的一樣食材。崇明金瓜生長在長江入海口的溫和氣候中，以香甜和爽脆口感著稱，因此有著「素海蜇」的美稱。酒店主廚將海蜇佐以崇明金瓜製作成一道食客必嘗的熱門菜，金瓜絲拌海蜇。

「善」發光芒

上海的三林鎮是一個匯聚衆多技藝的文化中心，擁有刺綉藝人、織布工匠、瓷刻工匠、龍獅表演者以及其他上海非物質文化遺產的傳承人。三林刺繡的歷史可追溯至700多年以前，以綫細、針密、針法多樣、色彩豐富而著稱。

今年，上海前灘香格里拉與三林鎮文化服務中心合力共同主辦了端午節刺繡工坊活動，教賓客們織繡書籤、編織傳統粽子樣式的香囊，向更廣泛的受眾介紹古老技藝，也為歷經歲月沉澱的藝術形式注入新生。

獎勵及表彰

2024年，我們為可持續發展所作出的努力獲得社會各界認可，並榮獲下列獎項：

- 2024年度亞洲企業社會責任獎－企業永續報告獎
- 2024年度亞洲可持續發展報告獎－亞洲最佳工作場所報告銅獎
- 《彭博商業週刊》中文版－ESG領先企業、領先環保項目及領先社區項目
- 2024年度香港環境、社會及管治報告獎－優秀新力軍大獎
- 2024年度香港品質保證局香港綠色和可持續金融大獎－ESG披露貢獻先鋒大獎
- Human Resources Online 2024員工體驗大獎－最佳全面領導力發展戰略
- 領英－最佳人才招募團隊獎
- 灼見名家X香港恒生大學ESG大獎2024－ESG典範大獎
- 美世中國卓越健康僱主評選－卓越健康領袖獎
- 社會責任大會奧納獎－2024年度責任優秀企業
- 2024年度香港管理專業協會香港可持續發展獎－卓越獎（大機構組別）
- 2024年度中國飯店業ESG創新大賽－銀獎

綠色金融

我們簽署多項綠色貸款和可持續發展關聯貸款協議，藉此加強我們對可持續發展的承諾。截至2024年12月31日，綠色貸款和可持續發展關聯貸款協議總額約為42億美元。

在與貸款方及獨立驗證機構協商後，我們根據重要性選定了幾項與可持續發展相關的貸款關鍵績效指標，並制定了直至2030年的年度目標。

為確保數據的可靠性、準確性、完整性、一致性及可追溯性，我們已為相關內部部門制定一套完整的標準程序。該機制要求酒店、區域及總部相關部門定期跟進、監測、核實、確認並核准相關數據。數據最終將由香港品質保證局進行核證。

我們今年已成功達成所有相關目標。我們將繼續努力，並於未來十年內適時披露我們的進展。

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

「住」就綠色

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

「住」就綠色

可持續理念融貫香格里拉的每次體驗。我們誠邀賓客入住我們的酒店，體驗香格里拉為賓客創造的豐富多彩的美好生活，每一處細節皆蘊含用心與巧思。從酒店的設計建造，到日常營運，我們時刻精益待客之道，在珍惜資源的同時，締造難忘的情感聯結。從抵達之初的熱情歡迎，到離開之時的依依道別，每時每刻都力求留下積極印記—擁抱人文、傳承文化、守護傳統，與自然和諧共生。

1 精心設計可持續環境

- 參照本地及國際綠色建築認證慣例
- 融入綠植及自然光等自然元素
- 使用可持續材料
- 設計能夠高效利用能源及水資源
- 提高可再生能源的使用

2 預訂、抵達及入住

- 數字化預訂及入住，以減少紙張浪費及塑膠（房卡）的使用
- 倡導綠色生活方式

3 客房體驗

- 提升能源效率（例如採用 LED 照明）
- 提高用水效率（例如使用雙沖式沖廁、節水配件）
- 通過採用濾水器及大瓶裝浴室用品減少一次性塑膠消耗
- 垃圾分類及循環再造

4 設施體驗

- 採用環保清潔產品，保護賓客、員工及環境健康
- 提供天然健康產品
- 推行綠色交通以降低排放

5 退房及離店

- 數字化退房，減少紙張浪費

6 賓客反饋

- 賓客滿意度調查

建築及室內設計

可持續的旅居體驗始於精心設計的空間環境。我們以匠心重塑傳統建築肌理，致敬當地文化與歷史傳承的同時，營造充滿生機的室內生態，並安裝節水節能裝置。每一處細節的打造皆秉持對自然資源的珍視與對當地文化的深厚敬意，為賓客提供既能放鬆身心又能建立連結的靈感空間。

項目及發展

我們的項目及設計團隊負責規劃、推進及監督所有的開發及資產提升項目。團隊依循我們的《酒店設計標準》行事，當中列明了我們的設計優化管理方針，確保符合或高於當地法定要求、內部設計標準以及國際最佳實踐。

《酒店設計標準》明確了建造可持續建築的內外部設計要求。該標準考量建造和營運一間香格里拉酒店的全生命週期，涵蓋規劃、設計和建造各環節。詳細的指導則包括計量系統、通風、照明以及傢私、電器等各個方面。該標準定期更新，以將監管要求、實踐經驗、持份者反饋、市場趨勢和最新技術發展等因素納入考慮範圍。

可持續設計與施工對於降低營運成本，進而減少建築廢棄物、用水、能源使用及相關排放至關重要。

近年來，我們在持續致力於保護生物多樣性、環境及應對氣候變化的同時，進一步加大相關工作投入的力度。

我們在設計及建造酒店時會始終考慮自然和環境因素。我們的項目及設計團隊嚴格遵循當地所有法規要求，並在必要時進行詳盡的環境與生物多樣性評估。在開展新項目前進行前述工作，可確保我們的行動不會對當地生態系統造成負面影響。

隨著應對氣候變化的緊迫性日益凸顯，在建築設計與施工中採用可持續的前瞻性方法亦愈發重要。今年，我們更新了《酒店設計標準》，完善排水系統設計的規定，以應對氣候變化帶來的潛在影響。

儘管氣候變化的嚴峻影響正日益顯現，但我們的酒店在設計之初便將環境挑戰納入考量。我們的項目及設計團隊的前瞻性舉措，充分體現了我們對賓客、員工及社區福祉的守護承諾。

01

生命週期成本分析

我們致力於研發具有更優長期效能的設計及系統，同時考量初期投資、營運維修保養成本以及全生命週期選項。

02

建築信息建模

我們的設計方法融入結構化多學科信息，以構建從規劃設計到施工營運等全方面的數字化生命週期模型。

03

供應商參與

我們根據供應商行為守則及可持續採購程序，與供應商、顧問及承包商開展公平公正的合作。

清邁香格里拉：城中獨「乾」其身的酒店

得益於採用大量防洪功能設計，清邁香格里拉在當地遭遇特大洪水時仍能正常營運

泰國的雨季，洪澇災害時有發生。於2007年開業的清邁香格里拉精心設計了全方位防洪措施，不僅設立防洪閘，更將酒店大堂抬高至地面五米。

2024年10月，酒店附近的湄平河水位漲至5.3米，創下50年來的歷史新高。面對史無前例的洪水災害，清邁香格里拉的先期準備發揮了關鍵作用。通過有效的日常培訓、防洪閘等其他預防措施，酒店成為該地區唯一保持正常營運的物業，未受洪水侵襲，保證賓客的安全。

這一成果說明我們的抗災規劃行之有效，但我們的清邁團隊始終保持高度警惕。我們將繼續探索應變策略，進一步提升應對未來極端天氣事件的能力，確保賓客、員工及當地社區的安全。

One Galle Face: 氣候適應性設計理念

我們的斯里蘭卡購物商場將抵禦氣候變化納入設計

斯里蘭卡面臨一系列氣候相關災害，包括強風暴、暴雨等極端天氣事件，預計在氣候變化影響下，這些災害將會更趨嚴重。

為此，香格里拉位於斯里蘭卡的One Galle Face購物商場嚴格遵循我們的《酒店設計標準》，在設計之初便將氣候韌性納入考量。為了確保沿海物業免受潛在的洪水侵襲，商場大廳較周邊地面抬高六米，並安裝六台抽水泵，以便在洪水期間有效排出積水。此外，商場內亦配有大功率備用發電機，確保營運不中斷。該發電機能夠在全市斷電的情況下維持滿載狀態長達48小時。

雖然One Galle Face尚未遭遇極端天氣影響，但這些預防性措施充分體現了我們對保障財產安全的堅定承諾。

綠色建築及營運

績效（2024年）

44 項物業獲得ISO14001：環境管理體系認證

42 項物業獲得綠色建築及綠色飯店營運標準認證，包括能源與環境先導設計、新加坡建設局綠色建築標誌、全球可持續旅遊委員會及東盟綠色酒店

我們始終致力於通過權威認證來驗證並提升我們可持續發展實踐的成效。目前，已有42項物業獲得綠色建築及綠色飯店營運認證。為確保持續推進，我們為新項目及資產提升項目制定準則，要求在可行情況下取得相關認證。我們採用的綠色建築方案，從可持續材料、建築廢棄物管理、用水效率、室內空氣質量到綠色空間規劃等維度進行全面評估。

值得肯定的是，多家酒店於2024年獲得可持續發展相關認證和獎項，彰顯我們在環境管理方面的持續承諾。獎項包括：

- 全球可持續旅遊委員會認證－新加坡香格里拉；聖淘沙香格里拉；新加坡烏節門JEN酒店；伊斯坦布爾香格里拉
- 福布斯頒發的2024年VERIFIED負責任酒店獎章(the VERIFIED Responsible Hospitality badge)－巴黎香格里拉
- 東盟綠色酒店大獎－丹絨亞路香格里拉；莎利雅香格里拉；吉隆坡香格里拉；檳城沙洋香格里拉；檳城金沙香格里拉；曼谷香格里拉
- 中國金葉級綠色旅遊飯店酒店－北京中國大飯店

融入亞洲文化與設計精髓

秉承環境、社會及管治發展願景，我們在酒店設計及建造方面始終貫徹可持續發展原則，同時致敬亞洲文化根基。亞洲傳統建築體系，特別是中國及東南亞的營造智慧，早已蘊含自然通風、天人合一、就地取材、使用竹子等可再生資源的可持續理念。我們將這些歷久彌新的建築元素巧妙融入我們遍佈亞洲及全球的酒店設計中，既傳承文化精髓，同時亦啟發我們的賓客及員工感悟傳統文化與可持續元素間生生不息的聯結。

繁花彩釉瓷磚是深圳南山香格里拉致敬嶺南傳統建築的元素之一

深圳南山香格里拉：歷史與自然的靈感啟迪

位於中國深圳的南山香格里拉融合了亞洲設計理念，生動詮釋了我們對亞洲文化的傳承與創新。酒店設計源於中國南方的嶺南建築風格與營造法則，其初衷是為適應亞熱帶氣候而生，通常採用寬大屋簷、遮蔭廊道和挑高空間，既促進自然通風又能抵禦暴雨侵襲。磚石、木材等傳統材料的運用，配以雕刻、彩瓷、灰塑等複雜精美的裝飾工藝，通常以當地常見的動植物及神話人物為題材。這些嶺南特色在酒店設計中得到優雅呈現，置身酒店大堂，仿佛步入嶺南庭院，天窗設計、繁花彩釉瓷磚與精緻的鏤空雕欄等細節，共同構築酒店的嶺南建築美學。

深圳南山香格里拉的設計靈感亦來自其獨特的位置，對面即為香港生機盎然的濕地生態區，這片鳥類棲息的樂園恰似中國「百鳥歸巢」的意境，隱喻著回歸本源的深意。這一意象深深觸動我們的設計團隊，並成為深圳南山香格里拉的美學核心。從酒店入口處引人注目的「卵鳥」雕塑開始，鳥類主題便巧妙地貫穿整個酒店，激發賓客對大自然的好奇與探索。以鳥類為靈感的藝術品和設計完美融入室內空間，營造出鬱鬱蔥蔥的奢華氛圍，與嶺南風格的建築元素相得益彰。酒店設計盡顯典雅與魅力，亦烘托出獨特的環境與文化意境，將傳統、自然與現代精緻和諧地融合在一起。

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

昆明JEN酒店：城市景觀元素

中國雲南昆明JEN酒店對亞洲文化與設計理念進行了獨特詮釋，其靈感源自昆明豐厚的歷史底蘊與蓬勃的都市風貌。室內設計融入了當地特色屋頂與建築結構元素，呼應昆明的文化基因。昆明滇池聞名遐邇的日落，那絢爛而濃烈的色彩變幻，更化作酒店大膽而富有張力的用色之道。

將當地傳統與現代設計巧妙融合，是香格里拉獨一無二的秘訣所在：完美融合過去與未來，為賓客創造觸及心靈、難忘的美好體驗。

結合當地傳統與現代設計，昆明JEN酒店打造難忘的賓客入住體驗

室內綠植

在香格里拉，我們與室內設計師的合作，處處體現著對環境的尊重——我們的酒店廣泛融入室內綠植，瞬間喚起人與自然的聯結。步入香格里拉酒店，這些生機盎然的綠色空間不僅賞心悅目，更有助於身心健康，賦予寧靜與平衡之美。

作為負責任的經營者，我們確保我們物業內外引入的植物品種均非入侵性物種，不會對當地生態系統造成威脅。在可行情況下，我們優先選用本土物種以支持當地生物多樣性。

北京首鋼園香格里拉的電廠酒廊，自然與建築和諧共生，為賓客打造一方靜謐天地

碳排放

績效(2024年)

28%

碳排放強度(範圍1及範圍2)(千克二氧化碳當量／平方米)降幅
(與2019年基準相比)

範圍1及範圍2溫室氣體排放
(基於位置的方法)*(千噸二氧化碳當量)

842

範圍1	範圍2	範圍3
150	692	742

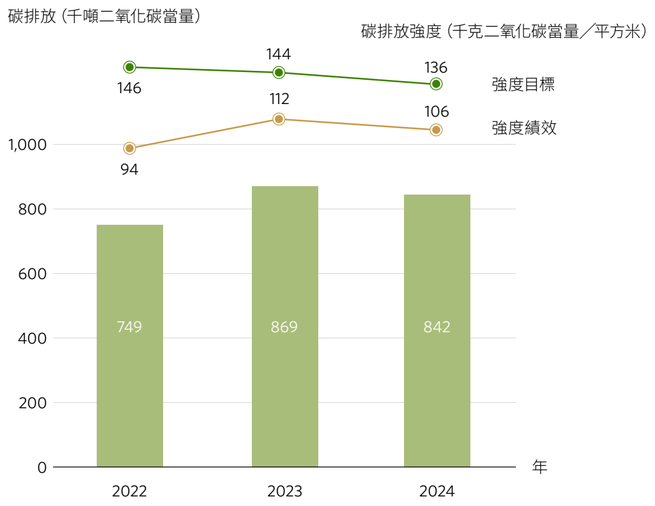
* 所有碳排放數據均採用《溫室氣體盤查議定書》企業標準作為計算方法。

相較2023年，我們2024年的範圍1及範圍2排放量減少3%。我們堅始終堅守承諾，致力於到2030年將我們的碳排放強度降低23%(較2019年基準)。我們正如期實現此目標，2024年的碳排放強度為106千克二氧化碳當量／平方米，相對於2019年基準減少28%，遠低於136千克二氧化碳當量／平方米的目標。

此外，我們正在評估制定科學碳排放目標的可行性，相關進展將在未來的可持續發展報告中披露。

我們深知管理間接溫室氣體排放的重要性，於今年我們對範圍3排放進行了全面評估，大幅提升了碳數據披露水平。正是憑藉我們對價值鏈碳足跡的精細測算，我們得以找出進一步減排的可行機會，體現我們對控制排放的堅定承諾。

範圍1及範圍2



2024年，我們全球各地的物業積極採取措施控制碳排放。例如，我們在香港的四家酒店參與了由香港特別行政區政府環境運動委員會發起的「全民減碳大行動」倡議，該倡議旨在向公眾推廣低碳生活方式。

溫哥華香格里拉攜手非牟利機構Veritree，賓客可為Veritree的重新造林工作出一分力。每在酒店預訂一晚休閒住宿，Veritree便會在加拿大不列顛哥倫比亞省的生態修復區種植一棵樹木或一株海藻。2024年，溫哥華香格里拉及其賓客種植超過23,000棵生態友好型樹種，而這些樹種在其生命週期內可吸收逾10,000噸二氧化碳。

範圍3

根據國際最佳實踐，我們已擴大碳核算清單的範圍，將價值鏈中我們活動導致的間接排放，即範圍3碳排放納入其中。下表列出了與我們營運相關的範圍3主要類別。如需詳細了解我們範圍3的排放清單，請參閱本報告的「績效表」一節。

範圍3主要類別(千噸二氧化碳當量)	2024年
類別1外購商品和服務	415
類別2資本商品	39
類別3燃料及能源相關活動	160
類別5營運中產生的廢棄物	21
類別7僱員通勤	23
類別13下游租賃資產	35
類別15投資	40

能源

績效（2024年）

14%

能源強度（千瓦時／平方米）降幅
（與2019年基準相比）

升級製冷機組持續提升我們全球酒店的能源效率

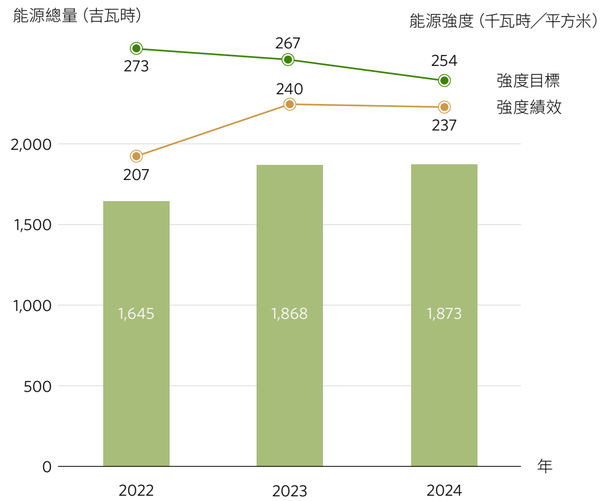
能源消耗關乎我們的範圍1及範圍2碳排放以及酒店營運成本。減少能源消耗可以創造長期經濟效益，並確保符合日益嚴格的能源及碳排放法規要求。

相較2023年，2024年能源消耗總量增加0.2%。能源強度下降至237千瓦時／平方米（與2019年基準相比下降14%），優於我們2024年254千瓦時／平方米的目標水平。

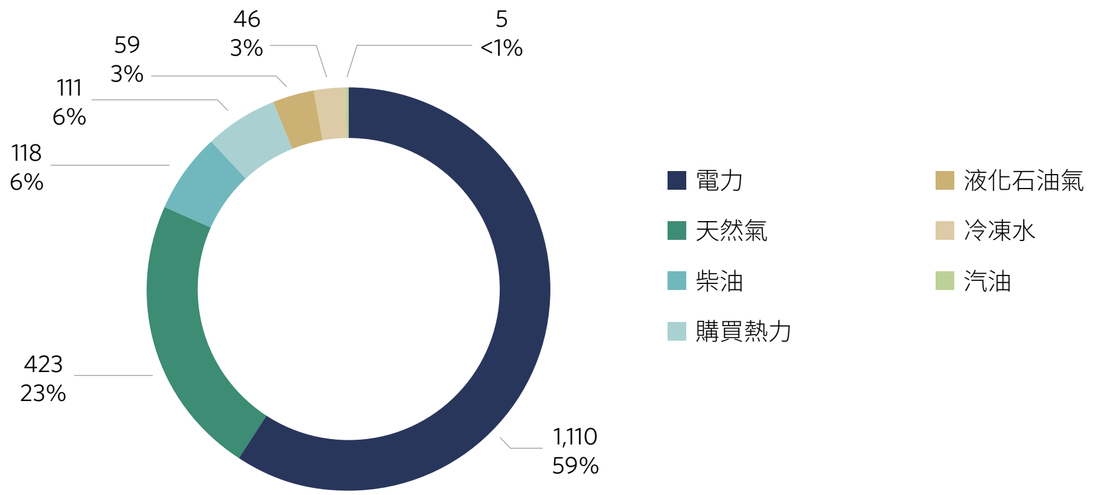
我們決心持續提高物業的能源使用效益，並反映在我們的2030年承諾中，即以2019年為基準，將能源強度降低23%。

在整個集團，我們積極投資各項計劃，減輕能源使用對環境的影響。例如，我們於屋頂安裝太陽能裝置用於熱水及電力供應，在減排的同時也降低了營運成本。

能源總量及能源強度



能源組合（吉瓦時）（2024年）



香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

智能建築管理系統

我們藉助現代化的智能建築管理系統(IBMS)提升物業能效表現。這些創新系統通過軟件自動監控並調控通風、溫度、照明及安保攝像頭等設備。目前，我們正將IBMS推廣至中國內地的所有物業。截至2024年底，已有45項物業採用智能平台，較2023年增加18%。IBMS數據可幫助我們通過優化製冷機運行等方式節省電力，降低成本。該系統亦提升了賓客體驗，包括維持穩定的溫度及濕度環境，並透過偵測漏水等問題增加建築資產的長期價值。繼IBMS在中國內地物業的成功實踐，我們現正探索將其推廣應用至其他地區。

提高能源效能

01

製冷機數據監測及分析

主要適用於配有冷凍／冷卻水泵及手動控制變速驅動系統的酒店。我們正在通過資料分析優化頻率控制。

02

製冷機設備可變控制優化

我們正在通過更換或校準不準確的感應器以及修訂酒店營運策略來提高製冷系統的效能，以適應氣候狀況。

03

能效基準建模

我們每月追蹤評估酒店的能源消耗情況，確保在低入住率情況下實現合理的節能目標。我們亦進行能源審計，找出改善能源效能的機會。

04

實施節能措施

我們繼續實施系統升級，提高物業能效。今年已完成在武漢香格里拉的製冷機更換，通過更換低效部件，實現8.4%的容量提高，同時我們為員工提供能效培訓以强化節能意識。

電氣化

全球社會正日益採用可再生能源為各類活動供能。我們亦於所屬物業推行電氣化，積極助力這一低碳運動。例如，截至2024年底，已有16家物業完成廚房燃氣鍋爐改造，全部更換為電熱設備。此外，57家物業共配備近650個電動車充電樁，支持賓客踐行綠色生活方式。

我們積極推動旗下物業安裝太陽能板，實現可再生能源自供。今年，菲律賓麥丹島香格里拉安裝了235平方米的抗颱風太陽能板，充分開發陽光資源的巨大潛力。這款屋頂式太陽能板每年可發電65兆瓦時，相當於每年可為酒店減少碳排放逾46,000千克二氧化碳當量。

賓客正在使用檳城沙洋香格里拉的電動車充電樁，這是我們物業中近650個充電樁之一

用水

績效(2024年)

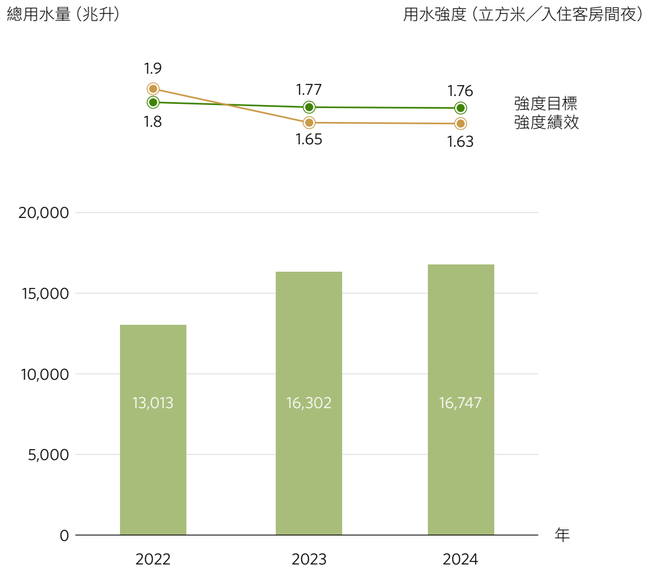
8.3%

用水強度(立方米／入住客房間夜)
降幅(與2019年基準相比)

水是整個社會賴以生存的重要資源，對我們的業務營運也不例外。特別是在基礎設施受限地區的物業，我們更加重視水資源的管理。當我們依賴於天然水源時，水資源保護與高效利用就顯得更為關鍵。因此，減少用水量是我們這十年規劃的核心目標之一。

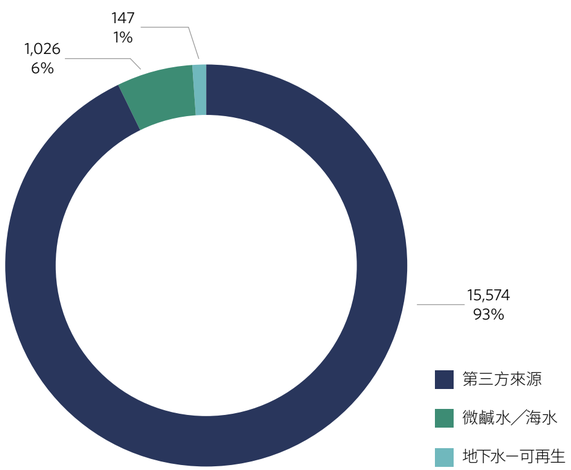
雖然與2023年相比，我們2024年的總用水量增加了2.7%，但用水強度(基於每個入住客房間夜的用水量)下降至1.63立方米(與我們2019年基準相比下降8.3%)，優於我們1.76立方米／入住客房間夜的目標。與2019年基準相比，我們有望實現2030年用水強度降低8%的目標。

總用水量及用水強度



取水來源(2024年)

用量(兆升／年)



負責任的水資源管理

我們通過下列措施節約用水：

- 分析日常用水量，找出提高用水效率的方法；
- 開展員工用水效率管理培訓；
- 全面更換節水型水龍頭；
- 客房及公共區域安裝感應沖水水箱；
- 回收最後衣物漂洗水用於預洗滌環節；
- 收集雨水用於景觀灌溉；
- 回收處理中水用於灌溉、沖廁等；
- 回收空調冷凝水用於冷卻塔補水；及
- 使用數字平台和智能水錶追蹤用水量。

我們邀請連續入住多日的賓客選擇客房免換洗服務，助力減少水資源及清潔劑的使用。客房內的環保提示卡詳細說明了我們的節水措施，並鼓勵賓客積極參與。

2024年，我們啟動了物業用水效率評估項目。透過這項工作，我們確定了提高效率的各項措施，包括：

- 開展洗碗機規範操作培訓，包括滿負荷使用、定期維護，以及更換舊洗碗機；及
- 強化我們的標準作業程序(SOP)，進一步融入用水效率相關要素。

作為自然相關風險評估的一部分，我們對旗下物業面臨的物理水資源風險進行專項排查。在面臨較高水資源短缺風險或其他生態問題的區域，我們以創新且審慎的方式守護商業營運與自然環境。在包括長灘島、宿霧及馬爾代夫在內的六家度假酒店，我們設有海水淡化設備，引用地下水或海水生產安全淡水。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將再生水用於灌溉、清洗外牆等用途。

廢棄物

績效（2024年）

47%

一次性塑膠（克／入住客房間夜）
降幅（與2019年基準相比）

酒店業仍然是廢棄物的主要製造者。因此，有效的廢棄物管理乃是重中之重，這有助於我們降低廢棄物造成的環境、聲譽及財務損失，同時又確保我們符合日益嚴格的監管要求。

深圳南山香格里拉有安裝過濾水龍頭來減少塑膠廢棄物

減少一次性塑膠

和許多其他行業一樣，酒店業也產生大量一次性塑膠。為了減少對環境的影響，我們的目標是到2030年實現一次性塑膠消耗強度較2019年基準降低65%。

通過一系列措施，我們在2024年將一次性塑膠消耗強度降至每入住客房間夜93克（與2019年基準相比下降47%），優於我們2024年每入住客房間夜110克的目標，讓我們有望實現2030年目標。

減少一次性塑膠的措施

- 在53家酒店供應玻璃瓶裝、植物基或可回收瓶裝過濾飲用水
- 在15家酒店客房安裝過濾水龍頭或臺式飲水機
- 在15家酒店實現瓶裝水自主灌裝生產
- 禁止使用塑膠吸管
- 用雅致的竹製品替代塑膠牙刷、刮鬍刀和梳子
- 推出天然軟木鞋底拖鞋，塑膠用量減少50%
- 所有的酒店停止提供全塑膠外賣容器、餐具及包裝袋

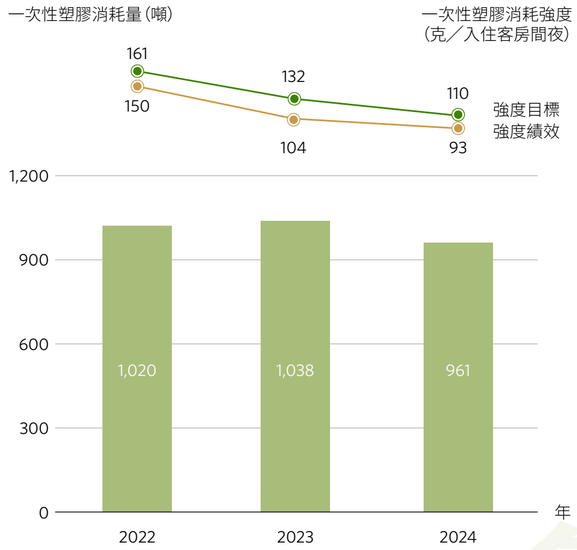
班加羅爾香格里拉及新德里香格里拉：通過現場灌裝系統減少塑膠水瓶使用

塑膠水瓶是酒店一次性塑膠廢棄物的主要來源之一。我們位於印度的兩家物業深知這一點，並已積極採取行動加以解決。

2023年，班加羅爾香格里拉與Boon公司合作安裝了智能零距離供水系統。通過這一套循環再利用系統，包括清洗、消毒、淨化、灌裝和密封全流程，實現玻璃瓶替代塑料瓶。這種轉變帶來巨大影響，與購買瓶裝飲用水相比，該酒店不僅將飲用水的營運成本降低了一半，還將每年的塑膠水瓶消耗量減少了91%。

2024年，新德里香格里拉推出了自己的瓶裝水工廠「Essence」。Essence面向所有客房、餐飲店和活動場所，提供經過消毒及密封的玻璃瓶裝飲用水。效果同樣顯著，酒店的塑膠水瓶消耗量減少了95%。

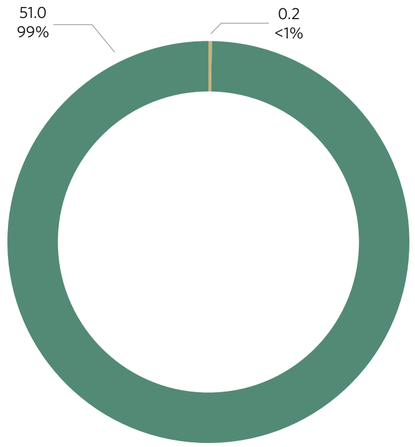
一次性塑膠消耗量及消耗強度



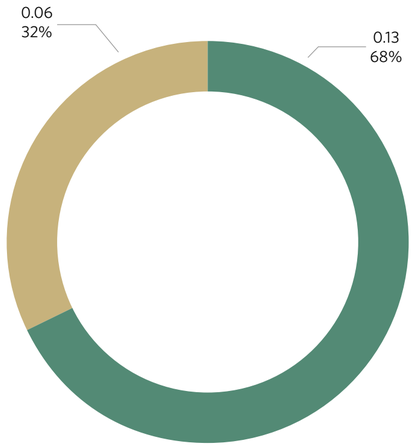
減少廢棄物

我們根據環境管理體系的指引負責任地處理廢棄物，嚴格執行並定期審核以確保酒店遵守當地適用的法規及程序。

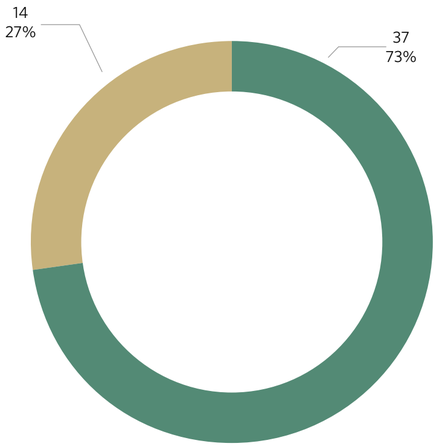
廢棄物(千噸)(2024 年)



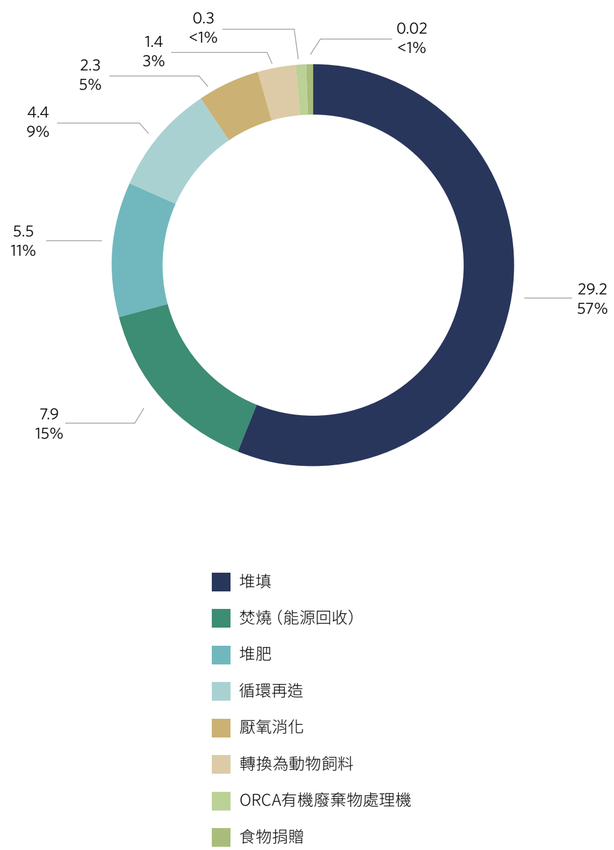
有害廢棄物(千噸)(2024 年)



無害廢棄物(千噸)(2024 年)



無害廢棄物處理方式(千噸)(2024 年)



身為一個負責任的經營者，我們盡一切可能預防及轉移廢棄物，而不是將廢棄物運至填埋場。這意味著在當地條件允許的情況下，我們透過重用、循環再造、捐贈盈餘及堆肥轉移廢棄物。然而在某些地區，由於酒店所在司法管轄區缺乏綜合回收計劃等替代方案，填埋處置仍是無奈之舉。

我們努力克服種種挑戰。例如，我們訓練員工進行垃圾分類，且我們94%的酒店實施了一般廢棄物或廚餘回收計劃。我們亦密切關注當地有關廢棄物處理法規的動態。今年，香港已開始禁止使用一次性塑膠。為此，我們在香港的物業已將塑膠換成可再生的替代品，例如竹製一次性餐具，並組織員工參加了政府部門提供的相關培訓。

我們在處置所有有害廢棄物時也嚴格遵守當地法規，像油漆及其容器、螢光燈管等物品皆於廢置前由指定回收商處理，進行循環利用、再生處理或專業處置。

減少包裝廢棄物

雖然包裝材料在我們的廢棄物中佔比不大，但我們正積極尋求方法，以精確報告包裝廢棄物，並減少我們當前的產生量。

作為起點，我們在2024年制定了《可持續設計與包裝指引》。指引提出了多項建議，包括在包裝設計的初始階段考慮可持續性，使用森林管理委員會(FSC)認證紙材(或同等級產品)，以及淘汰閃粉和塑料視窗等難以回收的元素。目前我們總部以及所有客用品紙質包裝已全面使用FSC認證紙張。今年，我們的設計團隊還特別設計了創意包裝，附有製作指引，指導賓客將包裝禮盒升級改造成為精美的聖誕裝飾品。

我們十分重視中秋節、農曆新年和聖誕節等傳統節日，並樂於在物業中慶祝這些特別的歡樂時刻，但我們也始終關注品牌禮品及節日食品可能產生額外的包裝廢棄物。

我們鼓勵賓客、員工與我們共同參與節慶物品回收計劃，通過回收利用月餅盒、紅包等節日物品來減少廢棄物。在香港，我們與本地慈善機構綠領行動合作，對中國傳統節日期間產生的紙質廢棄物進行回收再造。今年農曆新年後，我們在香港的酒店和總部累計回收了超過260公斤的利是封。中秋節過後，我們也收集了超過140公斤的紙質月餅盒和106公斤的金屬月餅盒。

我們的香港酒店及總部幫助賓客和員工回收月餅盒及利是封來減少節日廢棄物

廚餘管理

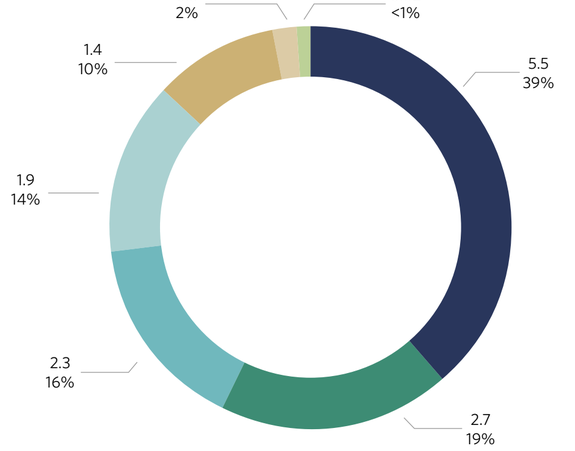
按重量計，廚餘是我們酒店最主要的廢棄物來源。我們正通過妥善的規劃、儲存及處理，從源頭避免產生廚餘。在部分酒店，無可避免的廚餘被製成堆肥處理，甚至轉化為動物飼料。

例如，巴黎香格里拉在管理廚餘方面表現突出。法國頒佈的一項新規要求所有家庭及企業自2024年1月1日起須回收有機廢棄物，而巴黎香格里拉於2021年已經符合要求。酒店從源頭對廢棄物進行分類，詳細追蹤廢棄物產量，並向分揀團隊開展培訓，以提高環保意識。廚房員工也會每月兩次參加酒店的慈善活動，使用臨近最佳食用日期的食材為當地慈善機構烹調美味菜餚。

有關此議題的更多信息，請參閱「『益』趣生活」一節。

廚餘(千噸)(2024年)

處理(千噸)(2024年)



循環利用及升級再造

肥皂及布草回收利用

我們與世界各地的組織合作，回收客房用品產生的廢棄物。目前已有17家酒店參與肥皂回收項目，當中的長期合作夥伴包括Diversey 的「製皂希望」項目。通過從客房回收剩餘肥皂並進行再加工，向有需要的人士提供就業機會及衛生清潔用品。

此外，我們通過Diversey的「麻拉生活」項目將酒店淘汰的舊布草捐贈給當地社區。這些本該被丟棄的紡織品經改造煥發新生，製成新產品在當地銷售，為社區居民提供了寶貴的生計來源。今年，我們從四家酒店回收了6.2噸布草。

我們位於阿拉伯聯合酋長國的酒店與UNISOAP合作，將賓客浴室中輕度使用過的肥皂重新製成新的肥皂

曼谷香格里拉：塑膠循環再生

我們的一家酒店將一種特殊的一次性塑膠轉化為寶貴的資源。曼谷香格里拉與 Diversey 及 Corsair 合作，回收曾用於盛裝廚房清潔劑的大塑膠瓶子。這些塑膠瓶被送往 Corsair 當地的回收中心，並轉化成生物質油，繼而用於製造新的再生塑膠產品。通過該合作項目，曼谷香格里拉今年回收了近兩噸塑膠，有效減少了對原生塑膠的需求。

曼谷香格里拉近兩噸廢塑膠被回收再製成高價值新產品

成都香格里拉：從塑膠瓶到毯子

成都香格里拉與當地非政府組織「成都大愛感恩環保科技公司」合作，將廢棄的塑膠瓶轉化為精美、柔軟、舒適的毯子。成都香格里拉的員工負責收集、清洗塑料瓶，並去除瓶蓋和標籤。該慈善機構把這些廢棄材料加工成纖維，再改造升級製成保暖的毯子，捐贈給當地慈善機構。2024 年，酒店供應了超過 200 公斤的塑膠瓶，這些瓶子可以製成170 條毯子。

成都香格里拉的員工在收集塑膠瓶，這些瓶子可以被製成精美柔軟的毯子

環境政策

因為我們深知必須減少對地球環境的影響，所以我們將可持續發展理念深植於企業經營的基因之中。

從酒店設計到賓客體驗及其他方面，我們的環境政策塑造了我們的工作。該政策闡明了我們對提升能源效率、節約用水、管理廢棄物、保護生物多樣性以及減緩氣候變化影響的承諾，並詳述了我們的環保原則。我們的執行管理層已完全批准該政策。

欲了解更多信息，請在此處查閱我們的環境政策全文。

賓客體驗

安全及保障

我們始終將員工和賓客的健康福祉置於首位，為此我們制定了健全的政策和程序來保障安全。通過定期開展全面的物業審計，我們嚴格監督、核實各項營運是否符合本集團標準。審計範圍涵蓋工程安全、安保系統、食品安全、防火及生命安全等關鍵領域。同時，我們歡迎所有賓客作出反饋，確保每位賓客在入住期間都能享受卓越服務體驗。

績效（2024年）

100%

酒店物業通過了防火及生命安全、工程安全以及安保系統方面的營運審核。[1]

[1] 有關食品安全審核的詳情，請參閱「『益』趣生活」一節。

所有的物業都有跨職能應急小組全天候值班。我們的集團業務延續計劃以及標準營運和應急響應程序致力於為賓客、員工及酒店訪客提供高度的安全保障。此外，我們的保安及安全報告系統記錄任何報告事件並跟進應對措施。

我們的集團保安部著力提升各物業危機管理小組的應急處置能力。今年，我們創新推出了桌面演練項目，通過分別考核總經理及其副手的應對表現，確保酒店在任何突發情況下都能高效應對。

集團保安部還定期在北京、檳城、新加坡和菲律賓舉辦香格里拉安全技能大賽。各物業團隊通過參與五大安全相關項目的角逐，既展示了專業素養，又加強了酒店之間的聯繫。賽事同時也促進了與地方政府的緊密合作，並鼓勵我們的應急小組成員、急救人員與救生員持續學習，精進專業技能。

技能領域	急救	救生員 - 開放海域	救生員 - 游泳池	應急小組成員 火災響應	預防犯罪與反恐
合作夥伴機構	新加坡紅十字會	新加坡救生協會	新加坡救生協會	新加坡民防部隊	國家預防犯罪委員會及新加坡警察部隊
形式	每間酒店的四名員工同場競技，在最短時間內演示正確的急救技能（包括包紮、心肺復蘇術、自動體外除顫器）	每間酒店的一或兩名救生員在最短時間內演示從海灘及漂浮平台進行的開放海域救援	每間酒店的一或兩名救生員在最短時間內演示拋繩及救生棒的正確方法	每間酒店的四到六名員工展開競技，在最短時間內演示個人防護裝備穿戴及消防水管鋪設的正確方法	每間酒店的五名員工參加知識競賽，展示與前臺、客房、工程、餐飲及保安相關的安全知識

新加坡的競賽類別和合作機構

防火及生命安全

我們的防火及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司法管轄區的守則而制定。每家酒店的防火及生命安全經理均嚴格根據該等標準及法規監控和維護酒店的防火及生命安全系統。

香格里拉「安心守護承諾」

香格里拉「安心守護承諾」發自內心，承載了我們關懷備至的品牌精神，並引領我們不懈努力，保障每位賓客的健康、安全和舒適。

香格里拉「安心守護承諾」包括兩大核心：

- 卓越嚴格的清潔及衛生標準，確保賓客入住時全程安心無憂。
- 安全便捷的體驗，如透過香格里拉會應用程式的無接觸功能實現網上辦理入住、快速退房、電子餐單及支付。

採用環保清潔產品

我們在日常營運中也有諸多隱形的可持續發展舉措。例如，今年我們與供應商合作試用了經過生態認證的清潔產品，通過這次試驗，我們力求選用尊重自然、保障賓客與員工安全，且能保持高效清潔的產品。我們測試過的環保產品包括廚房表面清潔劑、衣物清潔劑及浴室清潔劑。該試點項目在2024年3月完成，測試結果為未來的採購決策提供科學依據。

我們還開始採用更環保的乾洗方式。其中先進的碳氫化合物技術備受高端零售洗衣行業的青睞，使我們既能精心呵護賓客的精緻衣物，又能顯著減少有害物質的排放，為所有賓客和員工帶來更安全和健康的體驗。

賓客反饋

91.0
整體住宿體驗評分

4.5分
（與2023年相比）

我們通過多種渠道密切關注賓客的反饋，包括當面溝通、離店問卷調查、社交媒體、電子郵件及其他途徑。若收到負面反饋，我們的酒店團隊會主動聯繫賓客，了解問題所在。我們希望通過與賓客溝通交流，聆聽他們的訴求，從而及時糾正我們的問題。所有反饋細節均錄入跟蹤系統中，藉助文本分析和關鍵驅動因素分析，精準識別問題趨勢、根源及改進方案。

我們的酒店每月會根據賓客反饋管理系統指出的有待改進的領域進行核查與優化。總部的賓客體驗團隊定期編製賓客體驗績效月度報告，與區域賓客體驗負責人一起審查，確保及時採取必要的改進措施。

為了獎勵員工為改善賓客體驗作出的不懈努力，我們向積極回應賓客反饋的酒店頒發獎項。在區域範圍內，我們開展季度評選，對賓客體驗數據改善程度最高的酒店員工頒發金、銀、銅獎。在全球範圍內，我們會頒發年度金、銀、銅獎，從各區域季度優勝者中選出最傑出的項目。

杜拜香格里拉：追求卓越服務、堅守安全保障

2024年4月16日，杜拜遭遇了75年來有記錄的最大單日降雨量。機場跑道和道路被淹沒，地鐵、學校和政府機關也因極端暴雨而被迫關閉。我們對當日受到暴雨影響的人們深表關切。

面對阿聯酋史上最惡劣的天氣事件，我們酒店的員工以無畏的奉獻精神堅守崗位，全力抗洪搶險。他們不僅成功地將財產損失降至最低，更確保了所有重要基礎設施的安全。

在他們的不懈努力下，酒店在整個洪水期間保持全面正常營運，各種內部活動亦得以有條不紊地開展，且無損服務質量。酒店還主動開放設施，為公眾提供臨時庇護所。與此同時，我們還為無法歸家的員工妥善安排了臨時住所，以保障他們的健康和安全。

杜拜香格里拉的員工在洪水肆虐期間全力保障人員和財產的安全

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

「益」趣生活

益趣味蕾

50多年來，我們以卓越的亞洲式待客之道贏得了認可。其核心為我們致力於以可持續方式為賓客創造優質餐飲的承諾。我們的廚房貼心考慮了每種食材從農場到餐桌的每一個環節，因此，無論是採購、配送、管理還是烹調，我們都以對賓客及環境負責任的態度，用心完成每一道工序。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

食品生產與採購

注重本地種植、
可持續來源的食材

運輸與配送

盡量減少運輸，
最大限度地保持食材
新鮮，減少碳排放

儲存

妥善儲存，減少
食物變質和浪費

烹調與食用

為顧客提供健康餐飲選擇

不提供一次性塑料
外賣餐盒和餐具

廚餘管理

通過分析減少浪費

食物捐贈

堆肥

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

「尋味自然」

「尋味自然」是我們致力於提供可持續餐飲的核心。自2014年以來，該計劃一直幫助我們全面審視食品供應鏈的每一個環節。從食材的種植與收穫到儲存和烹調，甚至我們管理食物浪費的方式，「尋味自然」確保可持續性始終是我們廚房決策的重要組成部分。

因為我們重視食材來源，我們希望賓客及員工了解餐盤中食物背後的故事。「尋味自然」鼓勵我們的餐飲團隊採購面向本地的小型社區農民、漁場、烘焙師以及其他提供本地時令食材的生產商，他們保留了傳統習俗及技術，對環境及社會負責。在「尋味自然」計劃的支持下，我們許多酒店擁有屋頂或廚房花園，種植各種作物和香草，充分體現了新鮮且本地化的食材來源。

「尋味自然」要求我們的酒店菜單在提供美味佳餚的同時，亦需至少符合下列標準之一：

本地種植的蔬菜水果

農產品必須在酒店內部種植或來自酒店 100 公里範圍以內的農場

散養禽畜肉類及蛋類

食品生產商必須出示其符合本地散養標準的證明

經認證為有機的、公平貿易的及其他本地認證的保證有限使用化學農藥的食材

供應商必須持有公平貿易或有機認證，並生產不含味精的食品

無化學農藥的本地農產品

供應商必須提供其不使用化學農藥，僅使用堆肥及生物源替代品的證明

可持續來源的海產品

海產品必須獲得海洋管理委員會或類似認證機構的認證，包括由世界自然基金會等公認合作夥伴支持的本地漁業團體

2024 年，我們 99 家物業的餐飲團隊加入「尋味自然」計劃：

以可持續理念創造逾 2,100 種菜式

自2020年以來為逾 10,000 名員工提供了「尋味自然」培訓

建造11個養蜂場及7個水培系統為廚房生產新鮮食物

在4,300平方米的主廚農場內種植超過250公斤農作物

與本地農民建立99個合作夥伴關係

主廚農場

主廚農場是酒店內的種植空間，廚房團隊在這裏以可持續的方式種植香草、蔬菜和水果。這些農作物均為本地原生植物，使主廚可為賓客供應新鮮、地道的佳餚。

今年，馬來西亞丹絨亞路香格里拉酒店餐飲團隊與我們的景觀專家通力合作，改造酒店的主廚農場。精心改造後的農場現種植40多種本地植物，包括檸檬草、沙拉、蝴蝶豆及食用花卉，均可被酒店酒吧及餐廳採用。

主廚農場目前每月出產超過20公斤新鮮農產品，並為蝴蝶、蜜蜂及鳥類等本土傳粉者提供食物來源。酒店還設有無尾蜜蜂養蜂場，支持本地物種，並生產蜂蜜。

「尋味自然」鼓勵酒店向賓客和員工介紹可持續食品生產。丹絨亞路香格里拉酒店每週舉辦農場及養蜂場的食材之旅，邀請賓客進一步享受我們負責任的美食體驗。

丹絨亞路香格里拉主廚農場採摘的新鮮農產品

養蜂場

蜜蜂及其他傳粉昆蟲在維持生物多樣性和保障我們食品供應方面發揮著重要作用，而蜜蜂數量日益減少對世界各地的生態系統構成潛在威脅。

我們有11家酒店開設實地養蜂場，其中4家為今年新增加的。這些養蜂場促進當地生物多樣性，並生產美味香甜的蜂蜜。這些蜂蜜不僅供應給我們的餐廳，亦被用於提升產品的品質，比如啤酒、牛油及肥皂等。

我們新開設養蜂場的酒店包括清邁香格里拉。該酒店養殖了一種對當地熱帶生態系統極為重要的本地無尾蜜蜂。北京國貿大酒店也與當地的北京中蜂養蜂專業合作社合作，在其露台花園巧妙地設立了一個養蜂場。本地中華蜂產出的蜂蜜用於製作多種美味佳餚。

員工在北京國貿大酒店的戶外松柏苑屋頂花園檢查養蜂箱

水培系統

水培農場可無土化種植大量蔬菜，且所需用水和農藥更少。7家酒店設有水培農場，種植生菜等密集排列的蔬菜，供應餐廳。

2024年，麥丹島香格里拉將可持續理念與社區參與融入到其新建的水培花園中。每月，酒店志願者都會參與花園的維護工作，並將這裏打造成一個學習中心。三月，來自Punta Engaño小學的15名學生及5名教師在這裏參加互動工作坊，學習水培種植。學生們深入了解了種植準備工作、移植及儲存技術，並受到啟發，創建自己的後花園。

儘管度假村位於海邊，面臨環境帶來的諸多挑戰，但這座花園已產出超過200公斤的生菜，為酒店踐行「從農場到餐桌」的理念提供有力支持。

麥丹島香格里拉的水培農場生產美味的沙拉蔬菜

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

馬斯喀特Al Husn 香格里拉的「從海洋到餐桌」餐飲體驗項目提倡負責任採購，並支持阿曼馬斯喀特當地漁業社區的生計

本地農民夥伴關係

我們的酒店不懈努力尋找機會與本地農民及生產商建立合作關係。通過合作互惠，酒店能加深與當地社區的聯繫，為小規模、可持續農業及漁業創造寶貴市場，同時也為賓客提供高品質、地道的當地食材。

阿曼馬斯喀特「從海洋到餐桌」

馬斯喀特的Al Husn香格里拉今年推出了「從海洋到餐桌」項目。這種全新的餐飲體驗頌揚了阿曼豐富的海洋饒贈，讓賓客更加了解食物的來源，同時支持當地社區的可持續捕魚活動。透過與當地漁民合作，酒店的賓客可以直接從沙灘挑選新鮮捕獲的魚類、甲殼類和其他海鮮。酒店主廚隨後精心烹製這些食材，為賓客呈現美味佳餚，不僅愉悅味蕾，更致敬阿曼與海洋的深厚淵源。

日本奈良葉山鮮蛋

東京香格里拉使用的新鮮葉山雞蛋均源自奈良開放式雞舍中飼養的雛雞。這些雛雞食用一種特殊飼料，富含海藻及大和茶葉粉，以其細膩的甜味和淡淡的鮮味而聞名。所產雞蛋味道濃郁、甘甜芬芳，據稱維他命E含量是普通雞蛋的15倍，Omega-3含量是普通雞蛋的2.5倍。

出產自神奈川縣葉山町的新鮮雞蛋：濃郁、甜美且芳香

冰島老寨普洱茶

在中國雲南雲霧繚繞的高山深處，古老的茶樹在冰島老寨茁壯成長。在海拔1,900米的山上，這些百年樹齡的茶樹生長出世界知名的普洱茶葉。我們在雲南的兩家酒店，昆明JEN酒店和即將開業的昆明香格里拉，與可持續發展的茶葉種植戶合作，為賓客提供這種珍貴茶茗。

每年初春，酒店採用可持續的採摘方法，尊重珍貴茶樹的生命週期，從精心看護的茶樹上採摘最嫩的茶葉。熟練的採茶師傅有條不紊地用手摘下「一芽兩葉」，確保茶樹能夠持續生長。

由於這些茶樹珍稀，每位採茶師傅每天只能從茶樹上採收五公斤乾茶。這種傳統的採摘技術，加上茶葉的獨特風味，使得一公斤茶葉的價格可高達16,500美元。

從曬青、晾青、炒青、揉撚打散到曬乾、篩選和包裝，酒店工作人員會監督每一個生產環節。他們對細節的把控和重視，加上採茶師傅的專業技能，保證了茶葉的卓越品質，從而確保我們昆明的酒店能夠將這種口感濃鬱醇厚的茶飲呈現給有追求的茶葉愛好者。

為我們昆明的酒店可持續生產和專屬提供的普洱茶

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

食品安全

賓客的健康及安全始終是我們最重視的事情。我們根據全面的食品安全管理體系，保障所有酒店的餐飲安全及質量。

100%的酒店已通過食品安全審核。

100%的中高風險食品供應商符合我們的食品安全審核要求。

93間酒店獲得HACCP及／或ISO 22000食品安全管理體系認證。

我們的酒店現逐步將食品展示區和即食食品中使用的塑料砧板替換為大理石、石材和不銹鋼砧板

食品安全管理體系

我們的食品安全管理體系(SFS)乃以危害分析關鍵控制點(HACCP)的原則為基礎。SFS政策將與食品生產及處理相關的風險分為高、中及低三個等級。

除遵循SFS外，我們亦鼓勵酒店獲得本地及國際食品安全標準的合規認證。

我們按食品供應商所提供的產品的風險等級分類。對於被歸為中高風險的食品供應商，我們已採取適當措施，以確保供應商符合我們的食品安全規定。

2023年，我們更新了香格里拉學院中餐飲員工使用的學習教材。更新後的內容有助於加強所有直接及間接食品處理人員的食品安全意識。

今年，我們在冷藏櫃及冷庫中安裝了自動溫度監控系統。這套系統可實時向餐飲團隊發送溫度異常警報，及時預警食品安全問題，同時提供能耗數據監測分析。

減少微塑膠

隨著人們對食品中微塑膠問題的關注度日益提高，我們正在酒店試點使用耐用的大理石、石材及不鏽鋼砧板，用於食品展示區和即食食品的處理。這些砧板經過嚴格清洗和消毒，包括熱消毒、化學消毒，及微生物測試，以確保符合我們的衛生標準。透過試用這些塑膠替代品，我們旨在保障食材的純淨，保護賓客的健康。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

減少廚餘

食物浪費是酒店業面臨的一項重大挑戰。我們在酒店實施多項減少廚餘的措施以應對此挑戰。

長春香格里拉舉辦「地球一小時·光盤行動」，在員工食堂提供輕食，倡導低碳生活與健康飲食理念

減少廚餘的措施

我們酒店減少廚餘的策略乃針對三個關鍵目標：減少生產過剩、減少變質及損壞，以及團隊合作預防浪費。

為了限制生產過剩，我們的主廚定期監控及檢查剩餘食物，以便確定需要調整的菜品。我們通過調查了解賓客的喜好，而且我們的餐飲團隊會綜合考慮天氣、星期幾及當地活動等影響食物需求的因素進行規劃。

今年，我們在中國的酒店繼續參與當地政府發起的「光盤行動」，以應對自助餐食物浪費的問題。同樣，新加坡聖淘沙香格里拉亦支持新加坡政府的「減少浪費，從我做起！(Say YES to Waste Less!)」活動。活動包括張貼海報、鼓勵賓客及員工減少食物浪費、使用可重複使用的容器，並養成更健康、更可持續的生活方式。

為了減少食物變質及損壞，我們的餐飲團隊遵循詳細的庫存管理及食品交付流程，確保食物在收到時第一時間正確儲存，並註明日期。我們會定期審查庫存交付情況，以確定可以小批量頻繁訂購的食材，從而防止食材過期。

我們透過跨部門合作共同應對食物浪費問題。我們的餐飲團隊與環境、社會及管治、採購以及財務團隊共同努力，跟蹤食物浪費成本，確保採購與生產相匹配，並培養良好的食物浪費管理文化。

我們亦利用科技手段來追蹤及防止食物浪費。截至2024年，7間酒店的全日制餐廳使用了基於人工智能技術的食物浪費追蹤系統。此外，63間酒店開展了廚餘分解及堆肥計劃，利用自然過程分解廚餘，避免廚餘進入垃圾填埋場，從而促進循環經濟實踐。

減少生產過剩

- 監控及分析剩餘食物及餐盤剩餘，以確定浪費高發區及不受歡迎菜品
- 開展問卷調查，了解賓客喜好
- 優化餐單設計
- 根據影響因素預測需求

減少變質及損壞

- 小批量頻繁訂購食材
- 正確儲存及註明日期

防止浪費

- 開展廚餘分解及堆肥計劃
- 食品捐贈

食品捐贈

我們的許多酒店向當地社區捐贈安全、未被食用的多餘食物。這些計劃可避免食物浪費，又促進了我們與當地非牟利機構建立更緊密的聯繫。

自2023年起，深圳福田香格里拉與當地非政府組織「食物銀行」合作，利用酒店餐廳未使用的食物為當地低收入家庭及殘障人士提供援助。酒店衛生經理會對捐贈的食物進行嚴格檢測，確保食物安全衛生。2024年，酒店向「食物銀行」共捐贈超過315公斤的食物。

向當地慈善機構捐贈15噸食品

深圳福田香格里拉酒店已向食物銀行捐贈了超過315公斤的食物

咖啡渣從餐桌到農場再到餐桌

自2018年以來，我們與Nespresso合作，回收餐廳及客房使用過的咖啡膠囊。我們的廢棄物管理團隊將該等膠囊與其他廢棄物分開收集，並送回Nespresso進行加工處理。用過的咖啡渣可製成優質且富含營養的肥料，還可以轉化為可再生的沼氣，而咖啡膠囊的鋁箔包裝可回收製成其他產品，例如鋼筆和易拉罐。

今年，29家酒店共回收了6.5噸Nespresso膠囊，相當於260,000枝循環再造的圓珠筆。

此外，新加坡烏節門JEN酒店及香港嘉里酒店將咖啡渣重新用於酒店的主廚農場，種植香草及蔬菜，供酒店餐廳使用。

香港嘉里酒店回收咖啡膠囊中的咖啡渣為主廚農場提供養料

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

益趣時刻

在為賓客提供美味且可持續餐飲的同時，我們深受當地文化與亞洲優秀傳統的啟發，努力為賓客創造獨特且引人入勝的體驗。

啟發孩童思維

我們深信寓教於樂可以有效地激發孩童思維。我們的家庭體驗活動為家庭提供了解當地環境、歷史和文化的機會，享受學習的樂趣。

我們的部分酒店提供主題客房和套房，這些房間營造出沉浸式的互動空間，旨在激發創造力和想像力。家庭可以選擇各種主題客房，包括野外探險、深海寶藏、飛船歷險，以及具有當地特色的主題，如港島香格里拉以香港標誌性的電車為靈感打造的主題房。

這些空間為孩子們提供了一個開心暢玩和學習的環境，同時也給家庭帶來永恆的美好回憶。

我們的許多酒店設有兒童友好區域。例如，家庭備品間(The Pantry)可免費借用精挑細選的高腳椅、嬰兒推車、暖奶器、嬰兒看護監控器等，充分考慮年幼孩童獨特且敏感的需求。在多功能活動室(The Hangout)這個公共空間裏，小賓客可以閱讀各種圖書、玩木製玩具、桌遊並享用各類小食。他們也可以在我們員工的悉心照看下，參與各種創意活動。

港島香格里拉在多功能活動室(The Hangout)內設置自助遊戲和閱讀區

家長和孩子在香格里拉的Buds芽寶樂園共享愉快時光，這是一個為感官學習和創意探索而設計的空間

孩子們在有趣的烹飪課上學習形狀、顏色和語言，同時磨練精細動作技能

香格里拉的Buds 芽寶樂園是是專為感官學習和創意探索而設計的室內遊戲空間。Buds 芽寶樂園亦會開設興趣課，各個年齡段的孩子可以在這裡參加烹飪、藝術和音樂等豐富多彩的互動課程。這些課程不僅充滿樂趣，還經過精心設計，以促進有價值的學習體驗。例如，一堂烹飪課可能會通過關於披薩的有趣知識，讓孩子們不僅認識形狀、顏色和食材，還能學習新的英語詞匯，並鍛煉在廚房中所需的精細動作技能。

我們的酒店還設有藏書豐富的圖書館，收錄當地和全球知名作家的優秀讀物。書籍均經過精心甄選，傳遞積極信息，例如傳播社會價值觀、鼓勵環保意識或增進對當地及亞洲文化的了解。

即便定位為家庭友好型酒店，我們亦鼓勵家長和孩子一起去探索當地。我們為家庭提供了許多量身打造的體驗，例如，在馬來西亞丹絨亞路香格里拉的教育浮潛之旅，以及在馬來西亞莎利雅香格里拉的小小自然學家計劃。該計劃由當地大學的碩士生擔當自然學家，帶領孩子們認識當地各類動植物，亦會安排夜遊觀察夜間的生物活動。酒店近期與馬來西亞沙巴大學合作，研究發光蘑菇。我們所有以自然為基礎的體驗，強化了我們對生物多樣性議題的持續關注。

我們也為青少年提供富有啟發性的活動。今年，港島香格里拉舉辦了一次獨家青少年創業工作坊，由麻省理工學院綜合設計與管理碩士學位的創始人Matthew S. Kressy教授主持。活動歷時三個小時，這些年輕的創業者和父母與Kressy教授進行了多輪對話和互動，討論的內容涉及商業的基本要素、成功的定義和目標設定等主題。這次活動不僅有助於青少年學習商業知識，也為父母與青少年就個人價值觀進行深入對話提供了寶貴機會。

陳氏喜洲粑粑－昆明JEN酒店為賓客提供的傳統小吃

伊斯坦布爾香格里拉的茶藝師展示北京功夫茶技藝

傳承亞洲傳統藝術及文化

我們以亞洲的優秀傳統為榮，歡迎各國賓客來到亞洲，並積極將亞洲的文化精華展現給世界。因此，我們為賓客供應地道的亞洲美食和飲品，並傳承亞洲文化，打造靈感時刻。這一構成我們品牌特色和環境、社會及管治理念的基石，體現在我們更新的重要性矩陣中。

我們酒店今年的活動亮點包括：

- 展示傳統茶文化：伊斯坦布爾香格里拉的正宗茶藝師一如既往展示北京功夫茶的茶藝，並舉辦品茶工作坊。清邁香格里拉則邀請員工們參觀傳統茶園，了解茶文化知識；
- 邀請客座廚師駐場活動並開設特色中式烹飪課程：在阿布扎比，屢屢獲獎的廚師彭勇在阿布扎比香格里拉的川菜周上展示了他精湛的川菜烹飪技藝，巧妙平衡川菜的七種風味。在曲阜香格里拉，主廚陳國柱為孩子們開設了一堂孔府菜烹飪課堂，重點介紹儒家傳承的獨特烹飪風格；
- 與當地餐廳合作，讓賓客在酒店內就能享受到地方特色美食：在中國昆明的JEN酒店，賓客可以品嘗到來自兩家餐廳的地道美食。青和雲南小鍋米線因其獨特的風味深受年輕食客喜愛，而陳氏喜洲粑粑則是一道擁有200年歷史的傳統特色小吃。新加坡香格里拉與當地久負盛名的小販店合作；及
- 向賓客推廣龍舟賽文化：麥丹島香格里拉、長灘島香格里拉及阿布扎比香格里拉在2024年都舉辦了這項傳統運動，向賓客團介紹龍舟的歷史，示範龍舟賽，並提供親身體驗的機會。

有關我們支持亞洲傳統藝術及文化的更多詳情，請參閱「『善』發光芒」一節。

在阿布扎比香格里拉四川周活動中，彭師傅展示了他卓越的烹飪技藝

賓客在麥丹島香格里拉體驗傳統龍舟賽

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

「善」發光芒

「善」發光芒

我們業務的成功，源於全體員工和供應商的卓越努力。我們通過培育包容文化實現這一目標，讓每個人都感受到價值和力量。通過這種賦能，我們得以與賓客及所在社區建立更緊密的連結，從而釋放真正的潛能，讓每個人都綻放光彩。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

員工

我們為全體員工營造充滿關懷、安全爲本及成就卓越的企業文化。

供應商

我們承諾確保供應商遵守高標準的環境、社會及管治要求，維護負責任且有道德的供應鏈體系。

社區

我們竭力與社區建立長期且有意義的夥伴關係，包括推出我們的標誌性計劃「人文關懷」及「關愛自然」。

賓客

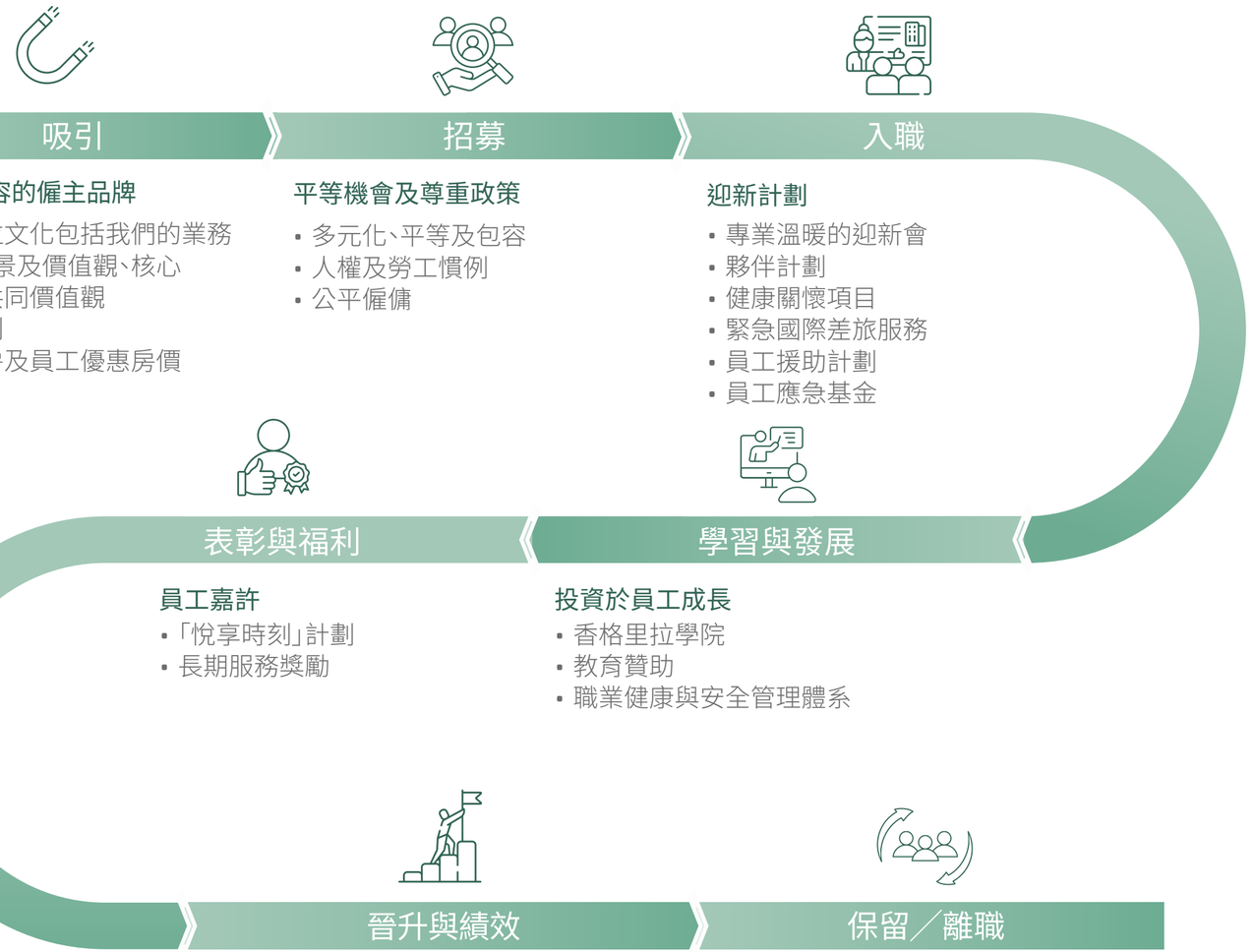
我們專注於為賓客提供以心相待的服務，為他們創造真正有意義的美好時刻。

* 欲了解更多非凡賓客體驗，請參閱本報告「『住』就綠色」及「『益』趣生活」章節。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

我們的員工

我們的員工每天都在以實際行動踐行公司的價值觀。我們推行多項政策及流程，旨在為每位員工營造充滿關懷、安全為本及成就卓越的企業文化。透過該等指引，我們應對與人力資源相關的一系列重要環境、社會及管治議題，包括人才吸納及留任、培訓及發展、繼任規劃、員工參與，以及職業健康與安全。我們的行為道德準則與人力資源政策體現了這些重要原則。



香格里拉文化

我們的高管以身作則，激勵並倡導組織文化建設，在員工隊伍中產生共鳴。我們共同營造互相協作、包容兼蓄，價值觀共享的發展環境。

我們的願景、宗旨及業務

願景
我們的志向

成為人們至愛的服務企業，
開拓新視野，
樹立行業新標桿。

宗旨
我們存在的意義

以可持續的經營方式和
待客之道，為人們創造豐富
多彩的美好生活。

業務
我們的事業

我們傳承亞洲的優秀傳統，
通過創造良好的環境及難忘的
體驗，讓人們盡享生活、工作、
娛樂、美食和休憩的愉悅時光。

我們的信念

我們賴以生存的行為準則

造福社會

我們堅守誠信、關懷和可持續的
原則，用心做正確的事。

把顧客體驗做到極致

我們專注於為客人提供以心相待
的服務，為他們創造真正有
意義的美好時刻。

勇作為、敢擔當

我們渴望成功，為達成目標
而全力以赴。

愛拼才會贏

我們保持求勝心態，以出色的
業績為傲，再創新高。

永不言棄

我們的DNA裡具有堅韌的精神，
我們用意志力和靈活性應對改變。

員工參與

2024年文化動向調查結果

平均得分	淨推薦值 (NPS)	完成率
3.82（滿分4分）	83%	99.5%
▲0.12 分（與2022年基準相比）	▲6 個百分點（與2022年基準相比）	▲9.4 個百分點（與2022年基準相比）

員工心聲與體驗是我們關注的重中之重，我們持續探索提升員工職場幸福感的有效途徑。自2022年以來，集團年度「香格里拉文化動向調查」已成為我們深入了解員工心聲的重要渠道。基於這些洞察，我們不斷優化員工參與策略，精準定位需要改進的地方。

該調查問卷以匿名形式邀請所有員工對企業文化進行反饋，重點關注三個關鍵行為：團結協作、表揚與表彰以及勇於變革。

我們於2023年及2024年進行了「香格里拉文化動向調查」，兩次調查均採用統一問卷，使員工反饋可與2022年基準進行追蹤比較。今年，員工調查完成率達99.5%（2022年：90.1%），平均得分為3.82分（滿分4分，2022年：3.70分），淨推薦值提升至83%（2022年：77%），表明過往兩年我們穩步改進。今年調查結果顯示，員工認為我們持續踐行核心理念，並且更願意推薦我們為首選僱主。此外，我們在以往行動領域的工作初見成效，員工認可度及薪酬方面改善尤為明顯。

我們將持續追蹤員工對我們將香格里拉文化付諸實踐的反饋建議。所有業務部門均制定了具體的、有明確時間節點的行動計劃，以進一步將香格里拉文化融入到我們的營運中。今後，我們將根據營運需求及接獲的員工反饋，調整平衡計分卡，以不斷改進激勵機制。

員工統計數據(2024年)

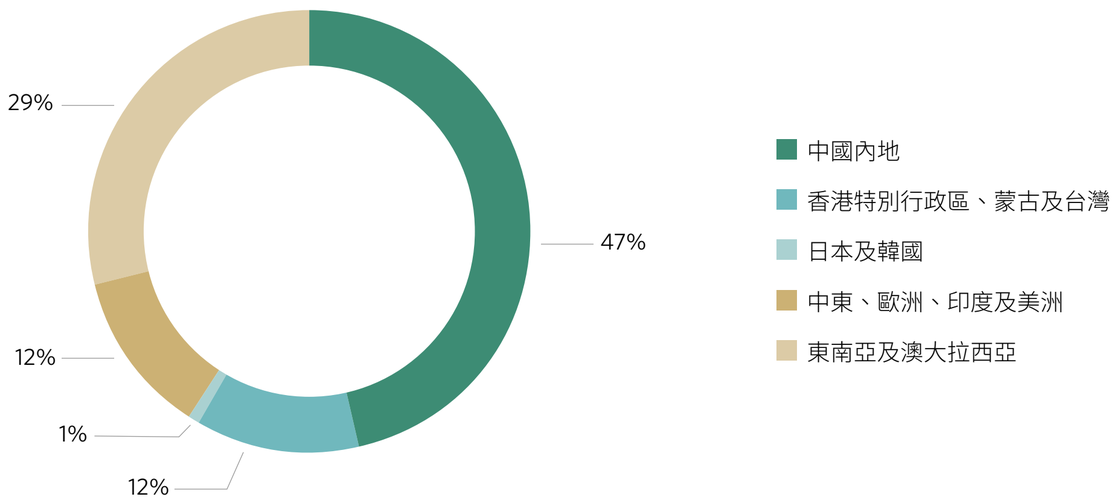
新入職僱員
9,380

僱員人數
42,571

殘障人士
1.2%

自願流失率
17%

地域分佈(2024年)[1]
(僱員總人數 — 地區)



附註1 由於四捨五入，百分比相加後可能不等於100%。

學習及發展

成果(2024年)

100%
全職僱員完成並通過我們的核心學習模塊

38
每名僱員每年培訓小時

54美元
2024年每名僱員培訓支出

員工是我們最寶貴的財富，因此我們不斷加大學習及發展的投入。我們希望幫助員工認可並踐行我們的信念及共享價值觀，以專業能力和敬業精神履行崗位職責。

我們的學習及發展團隊利用科技、講述故事、遊戲化設計及視頻內容為我們員工的學習體驗增添色彩。同時，我們的高層領導為新進人才提供職業發展機會，鼓勵他們充分發揮自身潛力。

合肥香格里拉展示其對多元化、平等及包容的支持

香格里拉學院

香格里拉學院通過線上平台、面授培訓及在崗實踐，為全公司員工提供學習及發展解決方案。我們致力於賦能員工，使他們具備成為領導者所需的思維模式、行為和技能，助力實現我們的願景。

我們提供三種學習途徑—核心學習、職能學習和領導力學習，通過融合在線課程、工作坊和在崗培訓等各種混合式學習策略實施。

我們收集參與者對課程的評價，以便我們不斷審查改進我們的學習及發展課程。所有酒店均存有完整培訓記錄，並由人力資源部門進行定期審核，以確保本集團內部的一致性。

領導力轉型計劃

2023年，我們推出了領導力轉型計劃。該計劃通過培養青年人才的技能和知識，幫助他們為未來擔任領導者做好準備。該計劃通過一系列研討會，幫助新晉領導者提升業績，實踐香格里拉文化，並與各部門建立更穩定的工作聯繫。該計劃內容與我們的其他領導力計劃相輔相成，幫助我們員工成長為全面發展的人才，在業務中脫穎而出。

2024年，超過1,700名領導者參與了該計劃，迄今為止，參與者的反饋極好，對該系列課程平均評分為4.9分（滿分5分）。

商業領導者計劃及營運領導者計劃

商業領導者計劃及營運領導者計劃是我們針對特定職位設計的領導者計劃，旨在幫助我們的優秀人才實現職業躍升。這種定製化的培養體系既促進未來領導者全面成長，更通過跨部門合作創造商業價值。

商業領導者計劃側重於培養未來的酒店總經理，而營運領導者計劃則側重於培養未來酒店駐店經理。這兩項計劃都採用共創模式，即在專業評估及機會分析的基礎上，由高層領導與學員一起確定培養需求。後續為期12個月的學習旅程包括一系列線上學習課程、實踐培訓、商業案例研究，以及與經驗豐富的總經理或駐店經理進行的崗位見習機會。在這一年中，學員將學習商業敏銳度、營運知識及敏捷領導力等主題。

2024年，我們第三次舉辦這兩項課程。我們加強了學習內容，針對不斷發展的酒店業提出了更具挑戰性的問題，並鼓勵學員對創新和適應能力進行更多批判性思考。在這一年中，34名領導者成功完成了商業領導者計劃或營運領導者計劃課程。另有25名新學員加入了將於2025年開始的新一期培訓。

在香港舉辦的Human Resources Online「2024員工體驗大獎」頒獎典禮上，這兩項計劃獲得了「最佳全面領導力發展戰略」獎，我們對此深感榮幸。這是對我們團隊為開發商業領導者計劃及營運領導者計劃所付出努力的認可。我們將繼續完善這兩項計劃，幫助我們培養穩健卓越的領導者，為應對未來的挑戰做好準備。

	說明	2024年更新及進展
1 核心學習	為確保履行職責及保障員工及賓客的安全而提供基本知識資料	核心學習內容包括安全及安保、網絡安全、網絡釣魚、個人數據保護及可持續發展。我們在2024年更新了可持續發展課程，以強化我們的重點領域，增強實用性。 2024年末，我們推出「現代奴隸制和人口販賣」課程，作為2025年核心課程的一部分。 2024年，所有核心學習課程的目標受眾完成率均達到100%。
2 職能學習	提高我們執行及完善崗位特定職能的技能	2024年推出涵蓋11項職能領域的38 門課程，報名人數達到134,000人。 有3門新課程聚焦信息技術平台內容。
3 領導力學習	培養高潛力人才，發展本集團的下一代領導者	包括： • 面向年輕人才及未來領導者的領導力轉型計劃 • 面向未來酒店總經理的商業領導者計劃 • 面向未來酒店駐店經理的營運領導者計劃 • 面向中層管理人員的新興領導者計劃

表彰員工

「悅享時刻」計劃

2023年，我們在全球所有酒店推出「悅享時刻」計劃，旨在表彰和獎勵那些積極踐行公司文化與價值觀的員工，以此培養一種認可文化，使員工得以「善」發光芒。這些典範通常不僅可化解問題，同時亦為我們的賓客及員工帶來歡樂。

任何香格里拉員工均可以舉薦創造「悅享時刻」的同事，獲獎者將榮獲表彰證書和特別獎勵，以感謝他們的卓越貢獻。

此外，我們還在內部月刊《香格里拉動向通訊》中講述發生在各個區域的精彩故事，藉此表揚盡忠職守的員工，並與全球員工分享他們的心得及做法。

自計劃推出以來，我們已接獲逾70,000次提名，頒發逾11,000個獎項。今年，為了向非酒店業務的員工表達謝意，我們將「悅享時刻」計劃擴展至其他業務單位，例如香港總部。

港島香格里拉的員工團隊成功幫助賓客尋回貴重的遺失物品，獲得酒店的嘉許認可

聚焦長期服務員工

我們相信，我們員工隊伍中長期服務員工的人數佔比即可印證我們對員工的一貫重視。值得驕傲的是，近四分之一的員工已加入香格里拉大家庭至少十年之久。作為公司發展的中堅力量，我們通過頒發長期服務獎向長期服務員工致以謝意，並在年內的慶祝活動中對他們給予嘉許和表彰。

今年，我們欣喜地見證香格里拉全球的員工創下的35年、40年乃至45年服務里程碑。展望未來，我們期待繼續與這些優秀的員工建立更為持久的夥伴關係。

程中日先生

從餐廳服務員到總經理，程中日先生**37**年來始終以卓越服務詮釋待客之道

程中日先生如果沒有在1987年兼職打工，或許永遠不會成為上海前灘香格里拉的總經理。這位電機工程專業的學生當年為賺取零用錢而加入吉隆坡香格里拉，卻意外愛上酒店事業，甚至讓他轉修酒店管理專業。此後的故事，正如俗語所言，已成傳奇。

程先生在香格里拉的職業生涯從最初的餐廳服務員，到餐飲總監，再擢升為總經理，工作軌跡遍及馬來西亞、菲律賓、新加坡和中國。

程先生相信，他的職業生涯離不開公司提供的支持及機會。在公司的人才培養體系中，程先生曾在紐約康奈爾大學和新加坡管理大學進修，並參加多個個性化研討會，獲得持續指導。程先生對與郭鶴年先生的相遇記憶尤深，郭先生的謙遜品格和敬業精神是激勵程先生不斷前行的動力來源。我們期待見證程先生未來持續踐行公司價值觀，再創輝煌事業篇章。

Chi Angeles-Ofiana

她作為新任管家加入我們。**30**多年後，我們自豪地稱她為馬尼拉艾莎香格里拉的駐店經理

Chi Angeles-Ofiana曾在馬尼拉一家酒店實習，她時常凝望馬路對面正在施工的宏偉新樓，夢想有朝一日能在那裏工作。這座城市地標建築後來成為馬尼拉麥卡蒂香格里拉，而Chi Angeles-Ofiana如願以償，以開業前房務團隊成員的身份加入酒店。三十餘載光陰荏苒，她始終無怨無悔。

懷著成為總經理的職業理想，Chi積極把握各種不同的職務和跨國輪崗的機會，從各類職位中汲取經驗，最終履新馬尼拉艾莎香格里拉駐店經理一職。

對於職場新人，Chi建議他們擁抱這段旅程。「盡情享受這過山車般的旅程吧」，她說道，「我們新一代的酒店經營者需要學習乘風破浪、保持優雅、向前輩學習。持續精進技能，保持個人競爭力。」

平等、多元化及包容

多元化和包容對本公司的成功至關重要。我們為公司多元包容的企業文化感到自豪，並致力於為全體員工打造一個公平、包容的工作環境。

根據我們的平等機會及尊重政策，我們努力確保我們的工作場所不存在性別、種族、民族、宗教、國籍、殘障、婚姻或家庭狀況、性取向或任何其他個人特徵方面的歧視。我們擇優錄用，並希望所有員工都能以禮相待、體諒及尊重他人。我們亦在工作場所為宗教儀式及習俗提供合理的便利。我們鼓勵任何遭遇或察覺到歧視或騷擾的員工向其人力資源代表反映相關情況。

今年，我們簽署了由香港平等機會委員會頒佈的《種族多元共融僱主約章》。約章詳述了我們如何保障少數族裔人士獲就業平等機會。

無意識偏見培訓

2024年，

99.8%

酒店全職員工完成了線上學習課程，內容涵蓋工作場所中的無意識偏見、歧視和騷擾。這些課程強調了我們的信念體系中，對多元化、包容和尊重的重視。

支持女性

我們在人才吸納、晉升、薪酬、培訓及調動方面任人唯賢，這是我們努力實現性別平等與女性賦權的重要組成部分。

我們每年都會舉辦國際婦女節慶祝活動，以表彰眾多對我們的業務至關重要且才華橫溢的成功女性。在今年的活動中，56家酒店近1,900名義工組織參加了系列女性主題活動。我們與當地社區接洽，共同慶祝女性所取得的成就，並透過舉辦性別平等、財務管理及健康知識等專題講座，為女性賦能，助力她們不斷成長。

我們的女性員工（2024年）

總人數	管理人員
44%	44%

雅加達香格里拉的員工們慶祝2024年國際婦女節

僱用殘障人士

我們努力為全球殘障人士提供培訓及就業機會。此舉亦是我們致力於推動當地社區社會經濟發展的重要組成部分。

殘障人士

522
位僱員

1.2%
佔全職僱員總數

新德里香格里拉：自2010年起與諾伊達聾人協會(Noida Deaf Society)建立合作關係

諾伊達聾人協會(NDS)成立於2005年，致力於為有聽力障礙的年輕人提供印度手語職業培訓。新德里香格里拉自2010年與該協會建立合作，共同開發專項酒店技能培訓計劃，為聽障青年創造行業就業機會。新德里香格里拉每年為該計劃的畢業生提供實習崗位，此類實踐經驗已助力多位學員成功就職於全市各大豪華酒店。

諾伊達聾人協會(NDS)畢業生Khusboo Verma以熱情的微笑和出色的溝通能力迎接來到新德里香格里拉的賓客，充分體現了我們的文化和價值觀

2024年，新德里香格里拉聘用了九名畢業生入職不同部門，同時還招募四名學徒，為他們提供一年期培訓。此外，酒店的所有員工均會在入職培訓期間接受由NDS提供的手語課程。這項舉措有助於促進員工間的溝通，使聽障員工感到被接納和支持。

> 我們很榮幸能與諾伊達聾人協會(NDS)攜手同行，它猶如一盞明燈，引領無數勵志的年輕人成長。在新德里香格里拉，我們始終相信社區的力量和個人的潛力。我們與協會的合作不止於提供就業機會，更重要的是培養獨立能力、樹立自信心態和勇於追求夢想的精神。我們希望攜手共創一個尊重每種聲音、成就每個夢想的美好世界。”
>
> Abhishek Sadhoo
> *新德里香格里拉總經理*

為中國內地低收入群體提供就業機會

2021年，中國政府推行針對低收入家庭及個人的救助計劃，該計劃旨在支持全國6,600多萬弱勢群體。

為履行我們對支持當地社區及政府鄉村振興計劃的承諾，我們於2024年共僱用230餘名政府認定的低收入人員。我們提供技能培訓及就業機會，不僅改善了他們的生活境況，更誠摯歡迎他們融入我們大家庭。

上海靜安香格里拉歡迎所有新員工參加酒店的迎新會議，當中包括許多來自低收入家庭的員工

績效管理

績效管理系統助力我們及時向員工提供績效和行為方面的反饋，支持他們實現職業成長，並確保他們的發展符合我們的戰略重點。

每年，我們都會邀請員工根據其職業抱負及我們的戰略重點制定個性化目標，而這些目標將納入個人發展行動計劃，經理則會定期跟進團隊成員的完成進度。此項閉環管理對於追蹤進度至關重要，經理可在必要時調整培訓方案。

2024年全年，作為績效管理計劃的一部分，我們對所有員工進行年度年終績效評估。

繼任規劃

繼任規劃可讓我們建立充沛的人才庫，確保業務持續蓬勃發展，同時也有助於我們的優秀員工突破其現有職務，發揮所長，此項工作更是我們平衡計分卡的基本評估指標。

2024年，我們加強人才審查及繼任規劃流程，對全球逾2,750名擔任高級職位的員工進行全面評估。評估涵蓋組織架構、領導力及職能能力以及人才發展渠道。從該評估中獲得的深度洞察，讓我們能夠精確定位領導者所需技能組合及能力，以引領我們的企業邁向未來。

所審查職位中，超過85%的職位至少具備一位優秀員工被確定為潛在的繼任者。這些繼任者被分類為有能力勝任且已做好短期（一年內）或中期（一到三年內）繼任準備。

關愛員工

我們始終將員工的健康、安全及福祉置於首要地位。

職業健康與安全

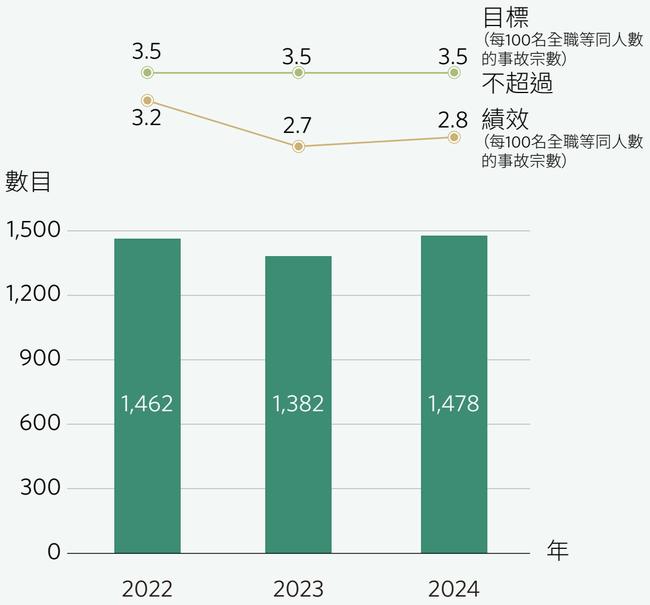
我們的物業均已為全體員工建立職業健康與安全（OHS）管理體系。於2024年，40家物業獲得了國際認可的健康與安全標準（如ISO 45001）的外部認證。

我們進行職業健康安全風險與危害評估，確定工作場所中潛在的危害來源，並在總部成立健康與安全工作小組。我們根據有關資料制定行動計劃，將風險排序並量化目標，以解決可能發生的問題。我們定期評估我們在預防和減低職業健康安全問題的進展，並對相關管理系統開展內部檢查。所有員工均須完成線上消防及生命安全培訓。

我們設定健全的程序來調查任何工傷、健康不佳、疾病或其他事件。我們的許多酒店均為員工提供現場流感疫苗接種服務，以保障員工安然度過流感季節。透過種種努力，我們力爭達成職業健康安全目標，保障我們的員工可以安全健康地工作。

我們的職業健康安全關鍵績效指標之一是僱員工傷率，2024年的目標是每年每100名全職等同人數發生的事故少於3.5宗。我們今年再次達致目標。

僱員工傷記錄



2024年	
因工死亡總人數	0
記錄在案的工作相關健康問題個案總數	646
因工傷損失天數	15,024

員工福祉

作為兼具人文關懷與社會責任的僱主，我們希望助力員工提升幸福感。根據年度香格里拉文化動向調查結果顯示，員工福祉位列員工最希望改善的前三名。

為此，我們正實施一系列舉措保障員工的身心健康。我們提供相關培訓、推廣我們的員工援助計劃及透過香格里拉醫療計劃提供心理健康諮詢服務。我們的健康計劃包括正念冥想課程、健康管理研討會，以及與營養師及中醫專家一對一諮詢等多元化管理方案。

培訓

我們鼓勵所有員工完成健康相關課程，課程包括健康生活方式、正念修習和心理健康維護

超過41,000名員工完成心理健康維護、正念修習和建立積極健康生活習慣相關課程

在我們全球物業中，63名心理健康急救人員獲得認證

公司福祉：在香格里拉找尋熱情

我們相信，當員工對工作充滿熱情時，他們便會全身心投入，充滿學習和發展新技能的動力，並對自己所做工作倍感自豪。今年，我們推出「在香格里拉找尋熱情」全新員工福祉課程，旨在幫助我們的員工在經濟誘因或外部獎勵之外，發自內心地熱愛工作，盡享工作樂趣。該課程幫助我們的員工更好地體會香格里拉獨特的熱情文化，引導他們探索如何在工作中培養屬於自己的工作熱情。

截至2024年底，已有逾41,500名員工參加該課程，完成率達98%。

員工支持計劃

我們在香港和東南亞的員工援助計劃均提供保密諮詢及轉介服務，幫助員工處理個人或與工作相關的壓力或創傷

全球所有員工均可申請員工支持基金。在2024年該計劃已為23名員工及其家人提供支持

定期安排員工參與活動，培養積極的工作氛圍

工作中的技術與創新

技術創新在改善賓客體驗、創造更好的工作環境以及提高資源使用效率方面扮演著重要角色。

提升賓客體驗

新技術輔助我們優化待客之道，並為賓客提供個性化體驗。例如，我們的許多酒店都提供智能化自助入住設備，幫助賓客快速找到房間、運送行李，更早開啟香格里拉的美好時光。而在深圳福田香格里拉的酒店大堂，智能咖啡機器人幫助賓客調製綿密的卡布奇諾、沁爽的冰咖啡和中式茶飲，其迅捷精準的操作和精巧設計令賓客讚不絕口。

科技還幫助我們保持始終如一的服務水準。人工智能為客服中心員工在與賓客互動時提供指導。這種額外的輔助支持使得回應更個性化、效率更高，並減少出錯。人工智能亦是追蹤賓客回饋的得力工具。文本分析和關鍵驅動因素分析可協助我們快速處理意見、找出根本原因，並採取適當行動。

深圳福田香格里拉大堂內，迅捷且設計靈巧的機器人製作醇香咖啡

創造更好的工作環境

採用機器人技術的一項顯著優勢在於可以將我們的員工從重複性、高強度工作中解放出來。此舉不僅可降低員工受傷的風險，更可讓他們騰出更多時間與賓客互動。我們正在推出機器人來執行各項可輕易重複的任務，包括客房備品配送、清潔以及遞送餐具。員工制服的收發亦進行自動化運作。

提高資源使用效率

我們運用前沿技術管控資源消耗。在廚房，通過冰箱感應器實時監控及維持食品安全溫度，配備智慧型垃圾桶幫助廚師團隊追蹤及減少食物浪費。在集團層面，我們正使用可連結並整合可持續發展數據的線上平台。我們亦開始使用機器學習算法來協助我們進行分析，例如檢查水或能源使用量的異常峰值，提示潛在問題。

升級安全及安保系統

人工智能及智能系統為我們的實體和網絡安全系統提供了一系列改進，包括：

- 監視器，可提醒廚房員工留意無人看管的烹飪火源；
- 智能攝像頭，可在後台區域偵測到未授權人員時通知安保人員；
- 模式識別工具，可加強詐騙防護與偵測；及
- 無人機，用於空中巡邏和檢查。

考慮到人工智能的快速發展，我們將繼續追蹤與安全及道德使用人工智能相關的法規，同時也在探索如何將該等考量納入我們的內部治理架構。有關我們如何應對人工智能風險的詳細資料，請參閱本報告「技術與網絡安全」一節。

支持「未來科學大獎」

我們相信，社會的持續繁榮有賴於科學進步的實際應用。中國內地規模最大的民間科學獎項「未來科學大獎」今年在香港舉行頒獎典禮。該大獎素有中國「諾貝爾獎」美稱，每年頒發一次，旨在表彰中國內地及港澳台科學家所取得的傑出科學成就。獎項分為三個類別－生命科學獎、物質科學獎以及數學與計算機科學獎，每位得獎者可獲一百萬美元獎金。

我們很榮幸成為「未來科學大獎」活動周的戰略夥伴，在港島香格里拉舉辦活動晚宴。我們希望透過支持此類獎項，歌頌科學家的傑出貢獻，並激勵下一代創新者勇敢應對未來挑戰。

協同工作

我們高度重視並全面遵守有關就業、薪酬及福利、集會自由及集體協商的法律法規。2024年，42%的員工加入獨立工會及／或集體協商協議。

我們致力為所有員工提供和諧的工作場所及有吸引力的工作環境。我們實施兼職工作方案，讓員工可以彈性安排工作，並透過設立更多員工哺乳設施，以及帶薪雙親育兒假（含主要和次要照顧者），為新手父母提供支援。

為支持員工提出申訴，我們的申訴處理政策制定了適用於整個集團的統一標準。員工根據該政策善意地提出真實且經證實屬實的申訴時，將受到保護，不會遭到打擊報復。

集團主席郭惠光出席了「未來科學大獎」晚宴，表彰和慶祝科學家的非凡貢獻

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

我們的供應商

我們始終將供應商視為最重要的價值共創夥伴。透過實施全面的負責任採購計劃，我們在整個供應鏈推行透明營運、可持續實踐及道德行為，為更多社區創造正面影響。

該計劃有助於我們了解並有效應對與供應商相關的風險。潛在風險包括不道德行為、環境破壞及侵犯人權。

我們的負責任採購政策概述了我們對員工及供應商在道德行為、人權、童工及強迫勞動、環境責任以及負責任的持續改進等方面的要求。

負責任採購亮點(2024年)

18,700
家一級供應商

55
次糾正行動計劃(CAP)溝通

27%
的總支出用於關鍵一級供應商

01

供應商行為守則

確保所有供應商了解供應商行為守則的要求

02

風險評估

使用基於風險的方法確定關鍵供應商及風險等級：

- 支出金額
- 國家風險
- 信譽
- 行業
- 產品類型

03

風險監控

透過以下方式監控關鍵供應商的風險：

- 線上自我評估問卷
- 現場第三方評估
- 現場監督評估

04

風險緩解與補救

透過糾正行動計劃及供應商指導進行補救

行業基準及最佳實踐

05

供應商能力建設

為供應商提供綫上綫下培訓，傳達合規要求

06

風險分析與報告

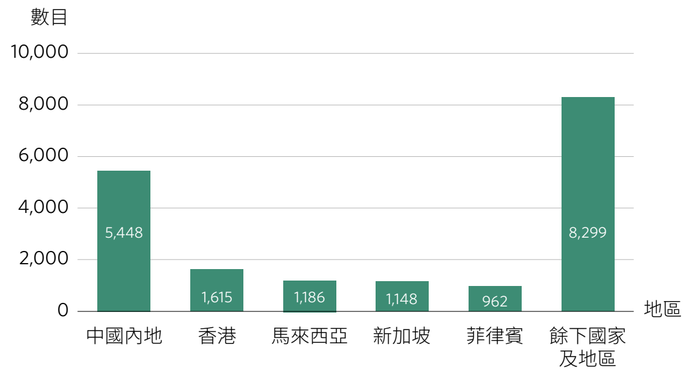
執行監管合規要求

全週期管理機制

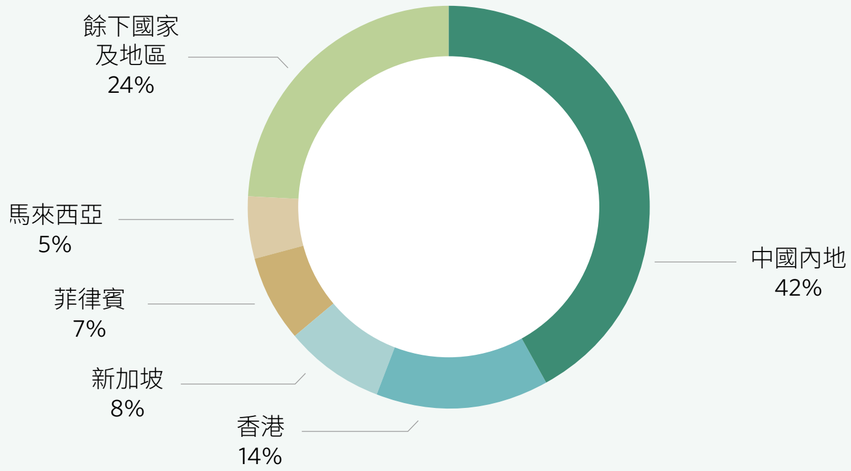
通過端到端供應商管理方法，我們更能識別並迅速降低潛在的供應商風險。

2024年，我們與49個國家及地區的近18,700家一級供應商合作。按供應商數量計算，今年我們的前五大採購國家及地區分別為中國內地、香港、馬來西亞、新加坡及菲律賓。該等國家及地區的總支出佔我們採購支出總額的70%以上。

按地區劃分的供應商數量(2024年)



按地區劃分的供應商支出(2024年)



供應商行為守則

我們的信譽建立在誠信、公平、尊重、良好的商業道德及優質的服務精神之上。該等原則已載明於我們的供應商行為守則，並規範我們的負責任供應鏈管理方針。

供應商行為守則載列我們對供應商及其僱員、附屬公司、關聯企業及分包商在道德、社會及環保標準方面的要求。倘若不遵從守則的任何規定，我們將終止業務關係。我們積極選擇具有良好信譽和實踐的供應鏈合作夥伴，並鼓勵他們超越我們所訂的最低要求。

2024年，我們更新了供應商行為守則，更清楚地闡述我們對產品質量與安全的要求，同時明確了遵守知識產權法規的義務。

截至目前，我們98%的供應商已接受、認可或簽署了我們的供應商行為守則。我們致力於透過進一步的供應商拓展活動提升未來供應商行為守則的接受程度。

風險評估

我們採用以風險為基準的方法識別可能需要持續風險監察的關鍵供應商。這有助於我們有效分配資源，以監控及減緩此類風險。我們的風險評估流程考量以下因素：

- 支出
- 信譽
- 產品類型
- 國家
- 行業

我們今年參考了涵蓋環境、社會及管治議題的國際指標(如生活質量、資源豐度及人權)，提升風險監測能力。我們亦採用監測技術，收集並分析大量與供應商相關的數據與新聞資訊。這些措施使我們能更清楚掌握法規要求、地緣政治問題、人權與環保議題，以及其他與供應商相關風險。2024年，我們對逾百家最大供應商進行風險評估，該等供應商佔我們採購支出近27%。

風險監控

我們的綜合風險監測方法符合國際和行業標準及最佳實踐。該程序涵蓋五個關鍵議題：環境、勞工實踐、健康與安全、商業道德及管理系統。

我們開展評估時，會要求選定的關鍵供應商填寫自我評估問卷。此線上工具圍繞五個關鍵議題設問，幫助供應商評估其環境、社會及管治表現、識別改進領域，並更有效地降低相關風險。

若識別出的風險達到相應等級，我們會委託第三方對供應商在五個關鍵議題上的表現進行進一步評估。該等現場評估得事前通知，亦採取無預警方式進行。

現場監督評估是必要時使用的補充工具。進行現場監督評估的標準可以是(但不限於)零容忍違規行為或任何可疑的社會或環境風險。

僱用兒童或強制勞動等零容忍違規行為是需要即時關注並採取行動的重要問題。

今年，我們對關鍵一級供應商共完成了71項自我評估、第三方評估或監督評估。通過負責任採購原則，幫助保護我們近40,000名供應商員工的社會人權，確保他們的工作環境安全無虞。在我們的供應商中未發現任何零容忍違規行為。

2024年9月，我們為總部及各地區辦公室的採購團隊舉辦負責任採購與風險監控培訓。此次培訓重點涵蓋供應商評估與發展以及本地採購策略。這些重要課程加深員工對負責任採購實踐及道德採購的理解。

風險緩解與補救

當我們識別出風險時，我們會與所涉及的供應商合作以制定及實施糾正行動計劃。糾正行動計劃可作為我們供應商的行動指引，概述具體行動、時間表和責任，以降低所識別的風險，確保符合我們的標準和要求。這種積極主動的合作方式使我們能夠從根本解決問題，營造持續改進的文化，確保供應商合規並有效降低未來風險。2024年，我們實施33項糾正行動計劃。

環境

- 環境管理計劃
- 環境許可證
- 廢氣排放
- 廢水
- 有害廢棄物及無害廢棄物

勞工

- 聘用、紀律處分及終止聘用
- 童工
- 強制勞工及外來務工人員
- 騷擾或虐待
- 歧視
- 結社自由
- 申訴機制
- 工資及福利
- 工時

健康與安全

- 工作環境
- 樓宇安全
- 應急準備
- 化學及有害物質
- 員工保護及機械安全
- 電力安全
- 宿舍
- 廚房及食堂

商業道德

- 營業執照
- 政府許可
- 商業誠信
- 透明度
- 免遭報復

管理系統

- 家庭作業
- 分包

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

供應商能力建設

我們根據識別出的風險向供應商提供指導，重點關注最佳實踐與能力建設，當中包括環境管理、公平的勞工實踐、健康與安全標準、商業道德行為和有效的管理系統。我們透過此方式幫助供應商獲取知識、技能及資源，以加強供應商的可持續發展實踐。

"Hunter Amenities很榮幸能與香格里拉攜手合作，提供高品質且可持續的客房用品。香格里拉完善的供應商行為守則及規範與我們身為負責任製造商的價值觀高度契合，啟發我們以天然可回收的香皂及其他盥洗用品來減少一次性塑膠的使用。在合作期間，我們獲得香格里拉的大力支持，既協助我們滿足內部的獨特需求，亦符合香格里拉的高標準要求。"

Hunter Amenities
香格里拉的原裝設備製造商

本地採購

本地採購能帶來顯著的效益。對環境而言，本地採購能減少運輸排放和能源使用，從而降低對環境的影響；對社區而言，能創造就業機會，促進區域發展；對採購方而言，則能獲得最新鮮、最優質且最符合當地文化需求的產品。

自2014年起，我們的「尋味自然」計劃鼓勵酒店在方圓100公里內採購餐飲食品。有關計劃的更多信息，請參閱「尋味自然」一節。2024年，我們超過80%的供應商及採購支出來自與採購物業或業務部門相同的國家或市場。

麥丹島香格里拉的員工收穫水培農場出產的新鮮農產品

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

我們的社區

造福並回饋社會深植於我們的企業基因。無論是通過我們標誌性的社區參與計劃「人文關懷」及「關愛自然」，或是由各酒店推動的本地社區項目，我們始終與當地夥伴攜手合作，致力於促進兒童健康與教育、推廣藝術與文化，並保護地球環境。

我們以「行為及道德準則」為根基，透過各項政策落實對社區參與的承諾，確保我們在營運地區以負責任的方式踐行企業責任。

我們四項社區參與重點領域

人文關懷
專注兒童及青少年成長

關愛自然
尊重生物多樣性，應對氣候變化

亞洲傳統藝術及文化
展現重要文化遺產

人道主義援助
支援受災家庭重建家園和生活希望

2024年社區參與影響力

- 121,000+ 個義工小時
- 2,000+ 項義工活動
- 59% 員工參加社區參與活動
- 210,000 名受惠人士
- 180萬美元 社區投資項目開支及捐贈

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

香格里拉「人文關懷」項目

投資兒童就是投資未來。我們於2009年推出「人文關懷」項目，旨在促進全球弱勢兒童與青少年的健康、福祉及教育。我們攜手社區夥伴，建立深遠且具影響力的合作關係，積極回應本地需求，創建更美好的未來。

2024年「人文關懷」項目影響力

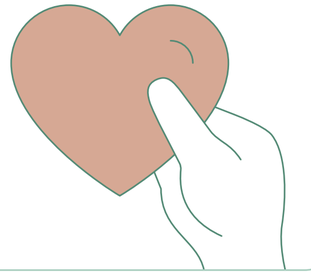
22,000+
人獲得援助

95
家酒店參與

540
項活動

39,000
個義工小時

100+
個進行中項目



深耕檳城十五載，重塑無數人生

自2009年起，檳城沙洋香格里拉及檳城金沙香格里拉便與檳城中央綜合醫院(Penang General Hospital)建立合作關係。透過「生命之禮」計劃(Gift of Life)，他們為患有先天性心臟病兒童提供關鍵手術資助；而「希望之肢」計劃(Gift of Limb)則為低收入家庭的兒童提供了數百副義肢。

截至目前，這兩家酒店已籌集近22.5萬美元善款，改善170名兒童的生活。2025年1月，檳城中央綜合醫院院長吳乾光醫生及其副院長黃家明醫生親自到訪酒店，對酒店持續多年的公益投入致以誠摯謝意。

檳城綜合醫院院長吳乾光博士拜訪我們在檳城的酒店，表達對酒店長期支持當地醫院的感謝

世界兒童日

在世界兒童日，及整個年度，我們透過教育實踐、殘障兒童探訪等活動形式，持續關注兒童福祉與教育議題。2024年世界兒童日，來自35家酒店的員工累計貢獻3,100個義工小時，惠及逾千名青少年。

以中國大連香格里拉酒店為例，自2011年起，酒店團隊便與「小海豚兒童康復中心」建立長期合作。在世界兒童日之際，志願者們累計提供了近90個小時的愛心服務，透過體育活動、互動遊戲等形式陪伴特殊兒童，並捐贈了營養餐食。當日超過50名兒童在酒店員工們的細心陪伴下，盡情遊玩並享用美食，度過了美好的時光。

印尼泗水香格里拉的酒店員工與當地的Tanwir學校攜手合作，累計提供超過60小時志願服務。透過寓教於樂的環保遊戲和教育活動，志願者們引導學生們親手彩繪布袋，這些獨具意義的作品見證了當日的精彩時刻。

泗水香格里拉邀請SD Tanwir學校的學生繪製由酒店閑置布草改造的袋子

倫敦香格里拉的特別聖誕派對，我們在2024年實現了數十名重病兒童的願望

國際願望成真基金會

2022年，我們在中東、歐洲、印度、印度洋及加拿大的酒店與國際願望成真基金會合作，為重症兒童種下希望，實現願望。2024年，合作關係進一步擴展，此次合作再增添五家來自上述地區的新酒店，使合作酒店總數增至12家。

自建立合作關係以來，我們已捐贈超過6萬美元，並提供約13萬美元的禮品。我們在多場活動募得這些禮品，並幫助該慈善機構的重症兒童實現了超過30個願望。

例如，倫敦香格里拉今年共實現了七個願望。每個願望都為孩子們編織了畢生難忘的回憶：與夢寐以求的偶像相見，入住可俯瞰心儀城市風光的特色客房，與酒店主廚共享烹飪樂趣，以及在52層的天際泳池享受暢遊雲端的奇妙體驗。

在充滿節日氣氛的季節裏，我們有幸於倫敦舉辦願望成真聖誕派對，特別邀請了50位賓客，當中有正在接受治療的兒童以及陪伴他們的兄弟姐妹和父母。派對洋溢著歡樂的節日氛圍：精心準備的美味佳餚、夢幻的驚喜時刻，還有為每位孩子精心挑選的禮物，共同編織了這個難忘的節日回憶。

2024年，倫敦香格里拉共捐贈約3.3萬美元的禮品，並實現多名兒童的願望。

> 我們非常高興能與香格里拉MEIA地區攜手合作，共同支持願望成真計劃並籌集善款。香格里拉不僅慷慨提供酒店住宿，更在酒店內展開募款活動積極助力，為兒童及其家庭帶來歡樂與希望。實現一個心願能點亮生命、創造奇蹟，而在香格里拉的大力支持下，我們期待能為MEIA地區的更多兒童圓夢。”
>
> Fiona Kearney
> *國際願望成真基金會*
> *募款項目副總裁*

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

香格里拉「關愛自然」項目

我們有幸能在世界上一些最原始且自然景觀優美的地方開展業務。在這些獨特的環境中保護生物多樣性，為未來盡責是我們的使命。我們的酒店均致力於與當地社區建立長期合作關係，共同保護環境，強化氣候韌性。自 2010 年推出「關愛自然」項目以來，我們通過整合這些行動，提高環保意識，共同守護我們的地球家園。

起初，「關愛自然」項目在生態多樣性豐富且環境敏感的度假酒店中開展。隨著我們對環境及氣候議題的認識日益加深，該項目已擴展至城市酒店，以及更廣闊的項目領域。

2024 年，我們進一步深化這一進程，參考自然相關財務信息披露工作組(TNFD) 的建議，展開覆蓋全集團的自然評估。我們評估了生態系統完整性、生物多樣性重要性及水資源風險等指標，以識別位於生態環境脆弱地帶的物業。我們的研究結果顯示，有十一家物業位於中至高生態敏感度的區域，其中有四家已開展「關愛自然」項目（即我們在阿曼馬斯喀特、中國三亞及泰國曼谷的物業）。我們已為其餘物業篩選潛在項目，並正協助酒店與當地組織聯繫，探討合作契機。有關本次分析及我們為遵循 TNFD 建議而採取行動的更多信息，請參閱「氣候及自然相關披露」一節。

2024年「關愛自然」項目影響力

16
家物業開展「關愛自然」項目

+1
項中國內地區域性項目

4,200+
隻玳瑁及綠海龜在我們的悉心呵護下孵化

7,100
個義工小時

180+
項活動

860
種植860株紅樹林幼苗

180+
投置180+間魚屋

160+
種植160+株珊瑚

馬來西亞莎利雅香格里拉：探索生物發光蘑菇的奇妙世界

馬來西亞莎利雅香格里拉坐落於佔地64英畝的自然保護區，坐擁壯麗景觀及豐富生態。2024年，度假村攜手馬來西亞沙巴大學 (UMS) 熱帶生物與保育研究所，對這片生氣盎然的保護區展開生物多樣性研究。研究期間，UMS在保護區發現了三種絢麗的生物發光蘑菇。儘管科學界尚未完全明確其發光原因，它們已成為令人震撼的夜間奇觀。

為進一步支持大學的研究工作，酒店將一處空間改造為大學的衛星實驗室，供UMS的學生指導我們的常駐自然學家如何培育及回植這些迷人且珍稀的真菌。

今年，酒店推出「夜幕中的莎利雅保護區：熒光奇境體驗」項目，邀請賓客漫步於保護區內的150 米生態步道。在柔和的太陽能燈光下，近距離觀賞這些非凡蘑菇在自然棲息地中的發光現象。這項活動向賓客傳遞生物多樣性保護的重要性，確保世代永續珍視這些珍貴的自然奇景。

賓客現在可於夜幕降臨後在莎利雅香格里拉自然保護區親歷生物發光的自然奇觀

我們位於馬斯喀特的度假酒店積極保護瀕危的玳瑁和綠海龜，每年為超過100個海龜巢提供庇護，成功孵化約3,000只幼龜

馬斯喀特Barr Al Jissah香格里拉及Al Husn香格里拉：守護龜巢，助牠「龜」海

作為阿曼僅有的五處海龜築巢地之一，我們坐落於馬斯喀特的度假酒店肩負著保護瀕危玳瑁及綠海龜的重任。海龜每年會在海灘上築起百餘個巢穴，孕育超過3,000隻小海龜。小海龜破殼而出後便踏上通往大海的旅程，回到大海的懷抱。深知保護築巢棲地的重要性，兩家度假酒店自2008年起便攜手阿曼環境局(Environmental Authority of Oman)致力於守護這片海龜築巢棲地。

酒店僱用專責的護育員來監測海龜的活動及確保巢穴的安全。護育員亦每天在生態中心舉辦以海龜為主題的活動，讓賓客和當地居民能深入了解這些珍稀物種，提高保護生態環境的意識。在海龜築巢季節，護育員會架起臨時屏障，確保海龜孵化過程順利進行，免受遊客干擾。為了讓海龜安心回岸上產卵，夜間的海灘須保持無光狀態，酒店的外部照明亦經過特別設計。在護育員的引導下，賓客可在不驚擾海龜的安全距離內，目睹生命誕生的瞬間。度假酒店工作人員亦定期舉辦淨灘淨海活動，致力於減少塑膠污染對海龜的威脅。

2024 年夏季，氣候變化為海龜帶來額外生存挑戰。極端高溫及潮濕嚴重影響孵化過程，導致幼龜數量減少。為了降低氣候變化對這些全球珍貴物種的影響，度假酒店團隊小心翼翼地將2,000枚海龜卵遷移至附近一處涼爽安全的洞穴。由於海龜卵對溫度的極端敏感性，團隊必須把握24小時的黃金時間完成遷移，確保這些即將破殼的幼龜能夠存活。值得欣慰的是，他們的努力終見成效，當幼龜成功破殼後，團隊協助幼龜順利返回大海，讓這一關鍵的生命循環得以繼續延續。

三亞香格里拉：種植紅樹林

坐落於中國海南的三亞香格里拉是一處寧靜愜意的海濱度假勝地，其獨特魅力部分源自毗鄰的海草床及生物多樣性豐富的紅樹林。自 2017年起，酒店便於三亞共青團海棠區委員會合作，共同推進當地紅樹林種植計劃。截至目前，該合作項目已成功栽種近4,000株紅樹幼苗。

紅樹林既能抵禦風暴侵蝕保護海岸，又是孕育生命的獨特搖籃。牠們為眾多動植物提供食物與棲息地，更是經濟蝦類、魚類的重要育幼場所。尤為關鍵的是，紅樹林在應對氣候變化中舉足輕重——其碳儲量是熱帶雨林的4倍，雖僅覆蓋海岸生態系統的0.5%，卻貢獻了全球海洋碳儲量的約14%。正因如此，酒店的保護工作對維繫本地乃至全球人與自然和諧共生發揮著關鍵作用。

三亞香格里拉與三亞共青團海棠區委員會攜手保護生物多樣性，自2017年以來已種植近4,000株紅樹幼苗

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

麥丹島香格里拉支持生態重要海洋保護區的珊瑚礁保育行動

酒店參與海床清理行動，並通過浮潛遊覽項目傳遞海洋環境保護的重要性

酒店還舉辦了一場研討會為即將在宿霧進行的珊瑚繁衍活動做準備

麥丹島香格里拉：2007年至今致力於珊瑚復育

麥丹島香格里拉所支持的珊瑚復育計劃是我們歷時最久且影響最深遠的「關愛自然」項目之一。酒店坐擁一片對生態極為重要的海洋保護區，佔地六公頃，棲息著多達160種魚類、貝類和珊瑚等海洋生物。

這片珊瑚礁於2006年被指定為海洋保護區。自此之後，酒店持續透過支持當地組織與保育計劃來守護這片海域，冀望讓這片海域重現昔日生機。然而，麥丹島香格里拉的珊瑚礁如全球多數珊瑚礁一樣仍面臨著嚴峻的威脅。

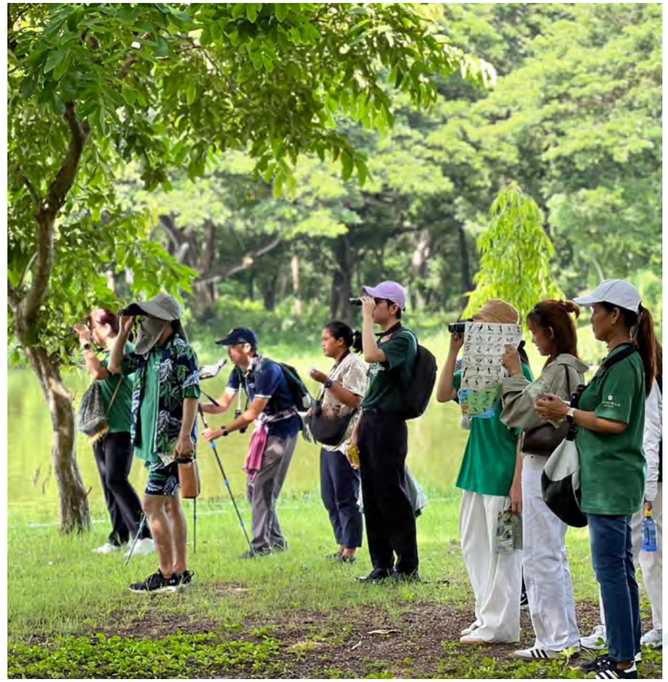
這僅是我們保育和復育的眾多珊瑚礁之一，同時也是「關愛自然」項目致力於守護地球生態的重要實踐。

- 2006年：當地政府指定該片珊瑚礁為海洋保護區。
- 2007年：麥丹島香格里拉開展保育活動。
- 2012年：酒店開始為遊客提供浮潛導覽活動，促進珊瑚礁的保育。同年，我們贊助了15間魚屋來支持珊瑚礁的生物多樣性。
- 2016年：當地組織進行一系列珊瑚礁評估，以衡量海洋保護區的狀況。
- 2021年：歷經超強颱風「雷伊」的重創後，酒店員工協助環保專家評估珊瑚礁的狀況。
- 2022年：根據酒店投入的另一項評估報告指出，珊瑚礁的健康狀況已嚴重惡化。結果顯示，活體硬珊瑚覆蓋率減少75%，而死亡珊瑚覆蓋率則增加305%。面對這場珊瑚礁危機，我們投入資金和人力來清理周圍海床，建造11個魚屋，並移植超過350片珊瑚碎片，協助恢復海洋生態。
- 2024年：麥丹島香格里拉與菲律賓大學海洋科學研究所(the University of the Philippines' Marine Science Institute)和當地組織合作舉辦了為期兩天的研討會，旨在讓參加者為即將在宿霧舉行的珊瑚繁衍支持行動做好準備。最新珊瑚礁評估顯示，該區域魚類生物量處於健康水平，為珊瑚礁的未來注入希望。

曼谷香格里拉：鳥類保育

泰國中部低地流域(Lower Central Basin)孕育著豐富的自然生態，更是鳥類的重要棲息地。烏鶇、遠東葦鶯等大小易危物種都會在此過冬，然而城市化與農業發展正對這片珍貴的環境帶來壓力。

坐落於該流域內的曼谷香格里拉，透過與泰國鳥類保護協會合作，攜手當地嚮導與專家網絡，共同開發了一系列活動與計劃，旨在提升公眾對周邊野生動植物及其棲息地的保護意識。



曼谷香格里拉員工在普陀蒙通公園(Phuthamonthon Park)的一日觀鳥活動，加強他們對生物多樣性保護工作的認知

亞洲傳統藝術及文化

我們樂於傳承亞洲藝術、文化與美食，同時尊重當地社區的價值觀。透過這份堅持，我們期盼搭建跨文化溝通的橋梁，促進更深層次的理解與包容。

今年，我們舉辦了多場彰顯亞洲文化底蘊的活動。

成果（2024年）

12,500+

位賓客參與

55

家酒店舉辦活動

製作中國結

在濟南香格里拉，賓客親身體驗了中國結製作這一古老技藝。作為傳承兩千餘年的傳統藝術形式，中國結蘊含著豐富的文化寓意，可作為禮物或掛飾象徵吉祥。酒店特別為賓客安排了中國結工作坊，深入解讀其歷史和寓意，每位賓客可將自己親手製作的獨特中國結作品帶回家中，讓這份文化記憶長久延續。

濟南香格里拉酒店的賓客參加中國結編織工作坊

剪紙

在青島香格里拉，剪紙大師們現場展示經典作品，並親授歷史名作的創作技巧。在經驗豐富的行家指導下，賓客們親手製作出複雜的剪紙作品，探索這項起源於紙張發明時期的中華傳統藝術。

在大師的指導下，青島香格里拉的賓客使用古老的剪紙技術製作精美的設計

麥稈畫

在中國哈爾濱松北香格里拉，賓客們體驗了歷史悠久的麥稈畫製作課程。麥稈畫這種民間藝術起源於隋唐時期（公元6至9世紀），至今仍在黑龍江、廣西等省份廣為流傳。在老師的指導下，賓客們親身體驗了麥稈畫的完整製作流程：從乾麥稈染色、剪裁到雕刻、編織，最後將處理好的麥稈在紙上編排。每位參與者在欣賞當地古老工藝的同時，創作出了獨一無二的麥稈畫作品。

在哈爾濱松北香格里拉，賓客們學習古老的麥秸畫藝術

節慶和地域美食

2024年，阿布扎比香格里拉呈現了一系列中華文化主題活動。酒店特邀來自成都香格里拉且屢獲殊榮的大廚彭勇親臨，為酒店賓客打造地道川味美食。彭師傅精妙調和川菜「七味」——甜、酸、麻、辣、苦、香、鹹，完美展現川菜精髓。中秋佳節期間，酒店專門推出精緻的點心午宴，並特別安排工夫茶以及川劇絕技「變臉」表演。

在中秋節期間，阿布扎比香格里拉的賓客們欣賞了著名的川劇變臉表演

龍舟競賽

中國傳統節日端午節擁有兩千年的悠久歷史，透過激烈的龍舟競渡，提倡健康體魄、團隊協作及社群精神。我們在酒店推廣這一中華傳統節慶，邀請賓客與員工共同參與這項文化盛宴。

今年，菲律賓、印度尼西亞及阿聯酋的酒店紛紛舉辦特色龍舟活動來歡慶佳節。活動帶來了妙趣橫生的文化體驗，佐以地道中華美食，讓賓客們深度體驗端午文化精髓。

孔子—亞里士多德論壇

儘管亞里士多德與孔子相隔千里，生活的時代亦相距一個多世紀，但兩位先哲的思想確有許多共鳴之處。其中最重要的一個共同理念便是以美德為基礎、注重社會關係的倫理體系。今年，我們在北京香格里拉及曲阜香格里拉舉辦了第三屆孔子—亞里士多德論壇。曲阜乃孔子故鄉，因而特別選擇曲阜作為主辦地。來自十餘個國家的150多位學者及意見領袖齊聚我們酒店，深入探討代表東西方價值觀的儒家思想和亞里士多德學派在當代的意義。

我們深感榮幸能支持這場思想與價值觀的跨文化交流，並有機會與論壇主辦方——哥倫比亞大學著名經濟學家 Jeffrey Sachs教授合作。展望未來，我們期待舉辦更多類似活動，為跨文化對話提供平台。

人道主義援助

我們積極參與人道主義援助工作，為受災群眾提供緊急援助。

中國甘肅省防災教育工程

2023年12月，中國甘肅省遭遇強烈地震，我們迅速做出響應，支援受災地區。我們向中國鄉村發展基金會捐贈約14.2萬美元，助力災後重建工作，重點投入到校園減災教室專案中，援建新教室和開展綜合防災教育。

截至2024年11月，我們已建成七間教室，為積石山縣和臨夏縣的5,300餘名學生提供了安全的學習場所。該項目將持續至2025年，期間我們會開發防災減災教育課程，並為學校教師提供培訓和持續的支援。

阿布扎比香格里拉和阿布扎比盛貿飯店通過激動人心的龍舟賽、文化表演和美味佳餚，呈現充滿活力的端午節

我們很榮幸在北京香格里拉舉行的孔子—亞里士多德論壇上邀請Sachs教授演講

為響應中國甘肅省的毀滅性地震，我們的捐助已幫助超過5,300名學童

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

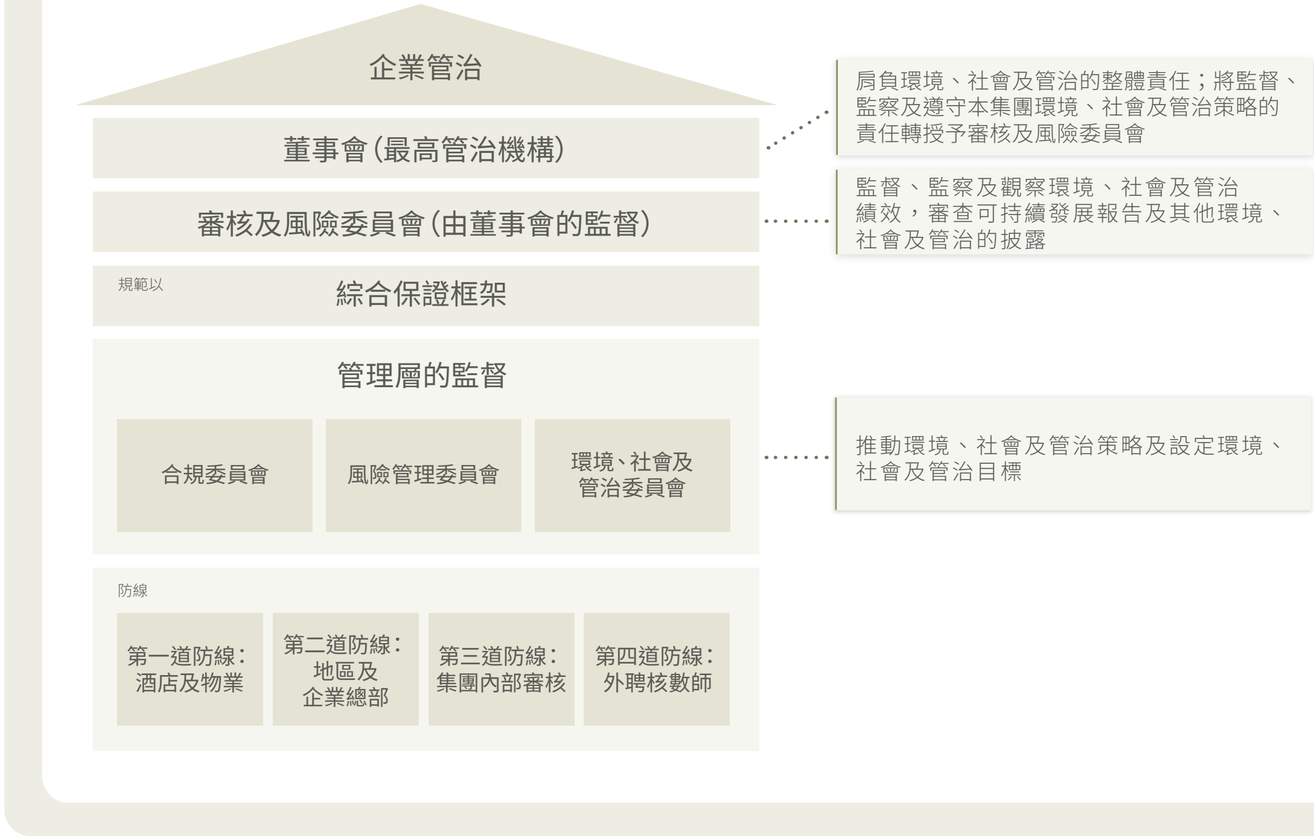
附錄

管治

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

環境、社會及管治的管治方式

我們擁有全面的環境、社會及管治的管治框架，將可持續發展納入我們的管理及薪酬活動。



董事會對於環境、社會及管治的管治方式的聲明

以下分節載列董事會對本集團環境、社會及管治的管治方式的聲明，包括董事會的監督、其環境、社會及管治管理方針及戰略，以及董事會如何按環境、社會及管治相關指標及目標檢討進度。

董事會的監督

董事會為我們的最高管治機構。其負有最終責任，確保識別及評估氣候變化、自然及其他環境、社會及管治相關的財務及環境風險及影響，亦致力於確保我們在整個營運過程中達到高標準的管治要求。董事會及其委員會定期檢討管治常規，以確保其仍屬合適。

全體董事會成員及高級主管均接受有關環境、社會及管治、氣候及自然相關風險及機遇的培訓，包括最新的氣候科學及監管變動。此培訓使董事會成員能就有關風險及機遇可能對業務帶來的影響提供具針對性的見解。

有關董事會的技能、經驗及出席情況的更多詳情，請參閱年報。

董事委員會及風險管理框架

董事會已將監督、監察及遵守我們環境、社會及管治戰略的責任授予審核及風險委員會。審核及風險委員會審閱我們的年度可持續發展報告和其他環境、社會及管治以及氣候相關披露，以供董事會最終批准，其亦自環境、社會及管治委員會收到有關香格里拉的環境、社會及管治戰略及計劃的最新情況，包括重要性評估以及針對重要議題設定的關鍵績效指標及目標的進展。

我們於2023年審查及修訂審核及風險委員會的職權範圍，以反映我們瞬息萬變的需求及不斷發展的管治常規。

我們環境、社會及管治的管治方式源於我們的綜合保證框架。該框架為我們的業務風險管理提供了強大而全面的基礎，並確保內部控制能有效減輕該等風險。

有關審核及風險委員會及綜合保證框架的更多信息，請參閱年報。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

平衡計分卡

我們集團通用的平衡計分卡是一種戰略管理工具，用於評估業務部門的績效。我們將環境、社會及管治相關指標納入我們的平衡計分卡，旨在使我們的業務與環境、社會及管治戰略保持一致。

平衡計分卡適用於香格里拉總部、地區辦事處及全球各地物業部門的全體員工。我們在物業、地區及集團層面設定不同的目標。全體僱員的花紅與平衡計分卡掛鈎，以激勵我們的員工實現並超越目標。此一致且統一的方法能使我們能激勵各業務部門向整體戰略作出貢獻。

今年，我們在平衡計分卡中納入新增重要議題（即「亞洲傳統藝術與文化」及「技術創新」）的關鍵績效指標。

2024年平衡計分卡相關項目

「住」就綠色

- 賓客滿意度評分（賓客參與）
- 能源強度
- 用水強度
- 一次性塑膠消耗強度
- 清潔度檢查
- 營運審核－安全保障、防火及生命安全、工程
- 廢棄物管理

「善」發光芒

- 我們的文化
- 核心學習課程－網絡安全、個人信息隱私保護、安全保障、防火及生命安全以及環境、社會及管治
- 繼任規劃
- 義工及社區參與

「益」趣生活

- 食品安全審核
- 亞洲傳統藝術與文化

企業管治

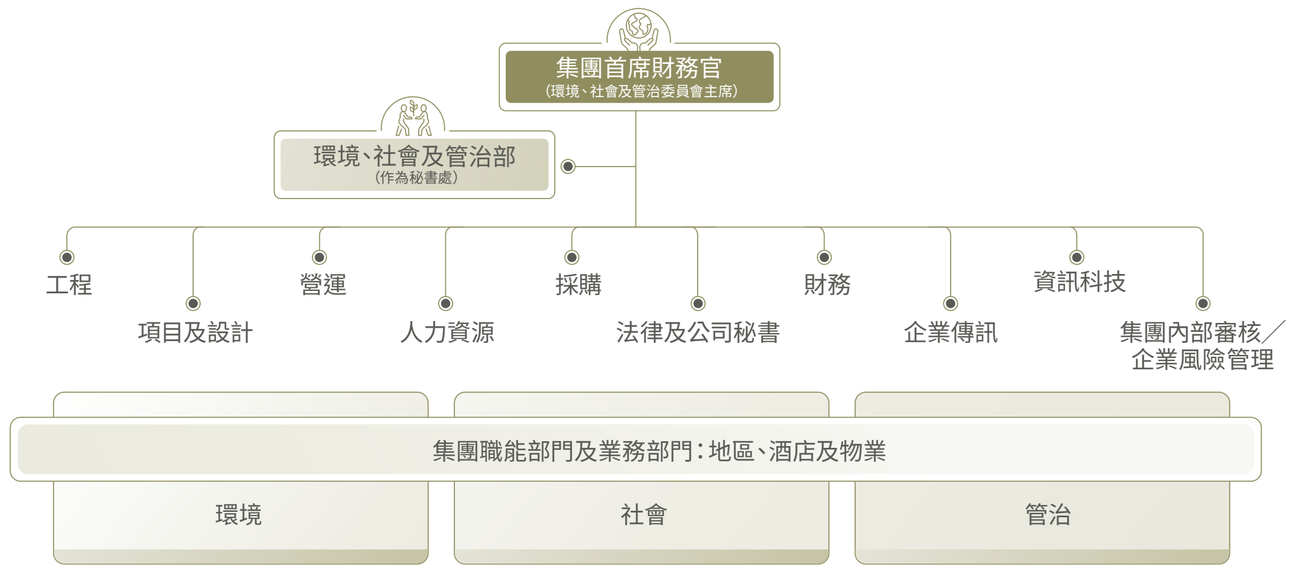
- 網絡安全
- 科技賦能

管理問責性

環境、社會及管治委員會促進我們環境、社會及管治戰略的實施，並確保我們在環境、社會及管治指標及目標方面表現的問責性。環境、社會及管治委員會由集團首席財務官擔任主席，由集團主要職能部門的高層管理人員代表組成，其中包括營運、工程、項目及設計、人力資源、採購、企業傳訊、法律及公司秘書、資訊科技及集團內部審核。

委員會的每名成員均負責相關指標或目標，並每季度向委員會報告最新進展及挑戰。環境、社會及管治委員會每年向審核及風險委員會報告四次，並每年至少向董事會報告一次。該等報告為我們審閱及探討環境、社會及管治戰略、計劃及目標的機會。環境、社會及管治委員會由總部的環境、社會及管治部門提供支援。環境、社會及管治部門與集團職能部門、地區及物業密切合作，攜手設計及協調環境、社會及管治計劃。部門成員持續追求專業發展，從而與時俱進。

環境、社會及管治委員會架構



風險管理

綜合保證框架監控與我們環境、社會及管治戰略中重要的環境、社會及管治以及氣候相關議題對應的多項關鍵風險，包括投資及資產管理、欺詐及貪污、健康及安全以及網絡安全風險。為了保持對各種市場狀況的適應性，我們努力在中央內部控制與本地決策之間取得平衡。我們總部的環境、社會及管治部門與地區辦事處作為第二道防線，鼓勵及支持我們的物業，以識別及管理本地環境、社會及管治風險。

今年，我們再次更新了風險登記冊，納入更多的環境、社會及管治以及氣候和自然相關風險及機遇。此舉與我們的環境、社會及管治戰略及更新的重要性矩陣相一致。具體而言，我們根據自然相關財務披露工作組的建議進行了自然風險及機遇報告的試點工作，此舉有助於我們更加了解我們對環境及生態系統的影響及依賴。

有關我們風險管理程序的更多信息，請參閱年報。

1 第一道防線

酒店及物業
- 管理日常營運，識別及應對當地的環境、社會及管治的風險及機遇
- 執行相關政策、程序及計劃

2 第二道防線

總部環境、社會及管治部門
- 與集團職能部門、業務部門、地區、酒店和物業部門合作，制定並執行本報告中概述的本集團環境、社會及管治戰略、政策、計劃和倡議

集團職能部門和業務部門、地區、酒店和物業部門
- 執行相關政策、程序及計劃
- 通過全面的定期審核以監察合規性

3 第三道防線

集團內部審核部門
- 進行獨立審核，以評估關鍵風險（包括環境、社會及管治相關風險）控制措施的穩健性
- 促進綜合保證框架的實施（已擴展涵蓋重要的環境、社會及管治議題）

4 第四道防線

獨立外聘核數師
- 向審核及風險委員會報告法定審核結果，並就本集團內部監控狀況提供獨立觀點
- 按要求進行系統滲透測試，食品安全審核，以及其他保證及諮詢服務

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

董事手冊和集團行為及道德準則

董事手冊是對董事會成員的責任及行為的綜合指引。除主席及首席執行官之職位可由同一人士擔任的條文外，該手冊完全符合香港交易所《企業管治守則》的規定。我們的行為及道德準則補充了我們作為一家集團開展業務時所遵循的價值觀及原則。

該準則為所有董事、管理人員及僱員制定了高標準的行為準則，涵蓋了職場的平等機會及尊重、防止貪污及賄賂、利益衝突、健康及安全、個人信息及機密資料保護、內幕交易以及保護公司資產及聲譽等議題。

今年，我們對該準則進行跨部門審核，並根據法律法規變動以及責任治理的最新最佳實務更新了該準則。主要更新內容包括：

- 新增信息及網絡安全以及可持續發展章節；
- 更加强調平等機會以及健康及安全；
- 明確僱員在配合調查方面的責任；
- 闡明本集團對騷擾的定義；及
- 加強資產保護及監管合規的要求。

新準則已經董事會核准，並自2024年12月31日起生效。相關溝通及培訓將於2025年跟進。

我們將持續審核該準則，並於必要時更新，以確保我們維持適當的行為、道德及管治規則。

人權

我們認為企業應尊重各地人民的權利，因此我們於工作場所、持份者關係及供應鏈中均要求遵守高標準的人權原則。

我們於2011年簽屬聯合國全球契約，並致力於以國際公認人權原則為指導，包括《聯合國工商業與人權指導原則》、《國際人權法案》及《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》。

我們堅決要求供應商必須實行公平、人道及非歧視性的僱傭行為，包括有尊嚴地對待僱員，並尊重多元化及包容性。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。於2023年12月，我們發佈了新版人權政策。

全體僱員均須透過線上學院參加現代奴役及人權培訓。

人權盡職調查

於2024年，我們與外部人權顧問共事以建立一個全面、集團層面的人權盡職調查評估。該評估將有助我們更好地理解有關我們營運、產品及服務的潛在及實際人權風險，亦將於當前風險管理框架中識別出不足之處，並釐定我們人權方法可能需要改進的地方。

該評估是一個結構化、多階段的過程，為期兩年。首先，我們詳盡審閱了當前在我們所屬行業及營運地區內，關於人權流程及框架的最佳實務。於此初步階段，我們亦研究相關監管情況及框架、進行同業比較及全面規劃我們的價值鏈。該等活動將有助於我們識別出價值鏈中任何存在人權風險的範疇。

於整個過程中，我們與內部及外部持份者進行溝通交流。此舉確保我們汲取廣泛的意見及經驗，及考慮人權風險、影響及可行措施的不同觀點。為識別需要改進之處並加強與國際準則接軌，我們依據《聯合國工商業與人權指導原則》對我們的方法進行了評估。同業基準評估亦將為我們實務的成熟度提供見解，並指出提升我們方法的機會。

該項目的最終目標為利用所獲得的見解，根據我們人權風險的嚴重性及可能性進行優先排序。該等結果隨後通過研討會進行驗證，並最終以制定策略規劃路綫圖告終。該路綫圖將概述針對性的行動及關鍵績效指標，以彌補差距、減輕人權風險及滿足持份者期望。

在人權盡職調查評估方面，我們尚在初步階段。然而，我們對於積極採取行動而感到自豪，體現我們致力於不斷探索及落實穩健人權舉措的承諾，亦是我們踐行可持續及道德商業經營宏大願景的一部分。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然相關披露

附錄

信息隱私及知識產權

我們的集團企業信息保護政策規定了我們的承諾，即在遵守《中華人民共和國個人信息保護法》、歐盟《通用數據保障條例》、香港特別行政區《個人資料(私隱)條例》及新加坡《個人資料保護法令》等所有適用法律法規的情況下，保護我們的賓客、員工及商業夥伴的個人資料。這項政策已納入我們集團通用的風險及合規管理框架中，並對涉及個人資料處理的項目或系統進行隱私風險評估。

我們每年進行內部審核，我們亦於2023年第四季度至2024年第一季度期間對經選定酒店進行專題性審核。我們對任何違反信息保護政策的行爲持零容忍態度，並在發生違規時採取適當的紀律處分。

我們的培訓平台香格里拉學院設有多項個人信息保護培訓單元，該等培訓通過實際案例加深員工對個人信息保護重要性的理解，並提供信息處理程序及流程的指引。

我們採取合理措施保護我們在相關司法管轄區的知識產權(包括商標及版權)，並尊重他人的知識產權。我們採取的措施包括禁止下載未經授權的軟件包、註冊我們的知識產權、向員工發佈關於品牌及標誌使用的指導說明，以及通過建立數碼資產管理系統來規管影像及視頻的使用。我們亦與外部各方合作，監控知識產權合規情況，並在必要時採取執法行動以保護我們的權利。

2024年發生一宗涉及信息隱私的事件，影響九龍香格里拉及香港JEN酒店2,000名兼職員工的部分個人資料。事件起因是由外聘商管理的臨時人力資源系統出現技術故障，我們已迅速採取措施，並加強管理。

技術及網絡安全

我們格外重視在整個營運過程中採納科技技術。為此，我們於2020年成立了技術委員會，定期召開季度會議，就技術戰略以及如何應用技術發展支持業務增長、把握新機遇和應對潛在風險進行討論並提供指導。該委員會屬於諮詢性質，成員包括獨立非執行董事、董事會成員及高級管理層。關於我們如何運用科技創造更佳的工作環境及客戶體驗的案例，請參閱「工作中的技術創新」一節。

自2019年以來，我們在集團內部實施及逐步提升資訊科技安全框架，這加強了我們應對日益複雜的數位攻擊的能力。我們的基本安全防護包含15項集團層面內的關鍵安全控制措施。於2023年，我們根據美國國家標準技術研究所(NIST)的網絡安全框架進一步加強我們的安全控制措施。為主動偵測及應對網絡安全風險，我們定期就關鍵系統開展漏洞掃描及滲透測試。與此同時，集團內部審核部門採納基於風險的審核方法，對酒店的關鍵資訊科技系統及一般資訊科技控制措施進行審核。

考慮到我們的員工是網絡安全的第一道防線，我們要求所有員工必須每年完成網絡安全指引及個人信息保護培訓。新員工亦必須參加基礎網絡釣魚課程。我們每月進行網絡釣魚電子郵件模擬測試，任何未通過測試的員工都必須參加複習培訓。

我們將繼續審閱我們的網絡安全措拖，並積極適應網絡風險威脅的變化。我們已更新的重要性矩陣將網絡安全置於更重要的議題，足證我們重視網絡安全風險及最佳實務。我們目前在監管的一項主要新興風險是人工智能。本集團關注人工智能的多個方面，涵蓋行為及道德、信息隱私及知識產權以及網絡安全等。我們將持續關注人工智能領域法規的發展趨勢，務求最終將人工智能監控融入我們的內部管治框架。

反貪污

我們堅持恪守行為及道德準則中所述的道德商業慣例，包括反賄賂及貪污政策。這強調了我們對欺詐、不誠實、賄賂、貪污、勒索或洗黑錢的事件採取零容忍態度，同時應避免利益衝突，及防止賄賂行為。此外，我們的內部反洗錢政策要求員工進行盡職調查，並報告可疑交易。任何涉嫌腐敗問題均應按照我們的投訴處理程序進行處理。

於2024年，透過持續專業發展公告更新向全體董事會成員提供反賄絡及貪污教育，內容涵蓋國際反貪污法律、常規指引及近期執法案例等關鍵領域。此外，全體僱員均須完成年度反貪污培訓單元，確保整個企業在道德慣例上秉持一貫承諾。

舉報

我們的舉報及保障舉報人政策列明我們邀請、協助及跟進任何相關方(包括我們的員工及商業合作夥伴)舉報涉嫌不當行為的程序。我們的舉報程序由我們的舉報官員和集團內部審核部門實施和監督，並酌情向審核及風險委員會提交報告。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

氣候及自然相關披露

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

氣候及自然相關披露

我們認識到，氣候變化及自然損失對我們的業務及所服務的社區而言，是可持續發展中面臨的最嚴峻的挑戰。同時，這些挑戰亦帶來了向更可持續未來轉型的若干重要機遇。因此，我們正加強我們的業務能力，以預測、準備及應對與環境、社會及管治，以及氣候和自然相關的風險及機遇。是項工作包括應對由特定氣候事件引起的物理風險及機遇，以及向低碳、自然有益型經濟轉型所需的政策、法律、技術及市場變革帶來的轉型風險及機遇。

氣候及自然相關議題以複雜的方式與我們的業務及社區相互影響。通過對該等議題採取行動並報告我們的進展，我們能夠釋放價值創造的潛力，並展現我們致力於成為具備氣候及自然韌性之企業的決心。

管治

我們的董事會指導本集團戰略及發展的總體方向，包括環境、社會及管治、氣候及自然相關戰略及舉措。我們環境、社會及管治的管治方式基於我們的綜合保證框架，該框架為管理我們業務中的風險及機遇提供了堅實而全面的基礎，並確保內部監控的有效性以減低風險及應對機遇。綜合保證框架的詳情及如何考量環境、社會及管治、氣候及自然相關風險與機遇，見年報「風險管理及內部監控系統」一節。

審核及風險委員會由董事會成員組成，負責監督環境、社會及管治相關事宜。該等董事會成員在監督應對環境、社會及管治、氣候及自然相關議題的戰略方面擁有豐富的經驗。在管理層面，由環境、社會及管治委員會負責制定及促進環境、社會及管治戰略的實施，並確保本集團在環境、社會及管治指標及目標方面表現的問責性。為使整個董事會知悉該等議題的最新情況，環境、社會及管治委員會將有關環境、社會及管治、氣候及自然相關信息、風險和機遇的最新情況納入向審核及風險委員會及董事會成員呈報的季度摘要內。有關環境、社會及管治委員會的更多信息，請參閱第「環境、社會及管治的管治方式」一節。

平衡計分卡是我們核心薪酬計劃的組成部分，其中包含針對緩解氣候變化及自然資源管理的報告指標，包括碳排放量、能源使用量及用水量等數據。有關薪酬的更多信息，請參閱「平衡計分卡」一節。

有關持份者參與及人權政策的詳情，請分別參閱「持份者參與」、「重要性評估」以及「人權」各節。

策略

氣候及自然相關風險及機遇的時間範圍

我們以同時擁有資產和營運資產為榮，這有助於我們以長遠目光審視我們的資產及環境、社會及管治舉措。

就氣候及自然相關情景分析而言，我們使用下文所列時間範圍對自身戰略及應對措施進行分類。該等分類與我們的業務規劃週期及資產生命週期一致。

短期	0至3年	符合年度預算及營運業務規劃
中期	3至10年	符合業務戰略規劃及重大資本支出投資的規劃週期(如有關大規模翻新、機械設備更換的決策)
長期	10至30年	當前大多數新建項目將於此期間進行重大資本支出投資，當中須考慮氣候及自然相關風險及機遇

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

氣候相關風險及機遇

我們認知到，氣候變化已經及將持續對我們的業務及社區產生重大影響。作為最小化其所帶來挑戰的第一步，我們已進行基於模型的分析，以識別我們面臨的氣候相關風險及機遇，並評估它們對我們業務的潛在影響。利用第三方動態氣候模型，我們已選擇兩個聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)調整後的氣候情景，以評估氣候變化對我們資產價值排名前30的物業的影響，這些物業佔我們全球投資組合的70%。

選定的情景代表兩種不同的氣候未來：RCP4.5/SSP2-4.5情景預測碳排放量將在本世紀中葉之前維持在目前水平左右，全球平均氣溫上升2.4° C(「中等排放路徑」)；RCP8.5/SSP5-8.5情景預測碳排放量將較目前水平增加一倍，到2100年全球平均氣溫上升4.3° C以上(「高排放路徑」)。這兩種情景提供了數據預測，使我們能夠評估氣候變化在短期、中期和長期的物理風險，與我們業務的資本投資時間框架及《巴黎協定》保持一致。

由於與我們已識別的風險及機遇相關的數據存在不確定性，我們尚不能完全量化財務規劃過程中所有因素的影響。因此，我們僅使用模擬財務指標來確定氣候相關風險及機遇的優先次序，以制定緩解措施。下表中納入了對若干已識別的風險及機遇可能產生的財務影響的定性描述。我們計劃在不久的將來對選定的高價值物業進行更深入的分析。

風險變量	描述	時間範圍	潛在影響	財務影響	為減低風險或把握機遇而採取的行動
物理風險－慢性					
極端溫度	極端溫度及熱浪的頻率及強度增加	短／中期	• 為獲得舒適溫度導致製冷需求增加，進而導致公用事業成本增加，並可能帶來暖通空調(HVAC)的維護及升級需求 • 旅行模式及遊客需求改變 • 在極端炎熱的天氣下，適度調降員工生產力，以確保健康與安全	• 額外製冷需求及維護導致資本及營運成本增加 • 消費者旅行模式及需求改變導致收入減少	我們將氣候風險因素納入資產層面風險識別中。作為第一步，我們正在審查面臨較高氣候相關風險的資產的業務持續性計劃，以確保我們充分保障賓客及員工的健康與安全。 我們亦正進行資產層面評估，以確定極端溫度對我們設備的影響。此舉將確保我們最大限度減少對業務活動的干擾，並增強我們的氣候適應能力。
物理風險－急性					
河流洪水	資產所處流域內，來自溪流及自然水流網絡的洪水	短／中期	• 業務中斷增加，包括停業及減少營業天數 • 因洪水／強風對設施及設備造成損壞而增加的清理及維修成本 • 供應鏈中斷	• 資產維修、更換及暫停施工導致營運成本增加 • 業務中斷導致收入減少 • 財產損失及業務中斷導致保險成本增加	在規劃及設計新發展項目時，我們會考慮潛在地點受極端天氣條件影響的脆弱程度。我們的《酒店設計標準》確保新發展項目配備適當的增強安全功能，以及其他用於緩解氣候風險、預防和管理災害的功能。 就未來投資而言，我們正在審查將氣候相關風險因素納入我們的風險評估及評估流程的可能性，以確保該等投資所面臨的重大氣候相關風險處於可接受範圍內。
雨季洪水	暴雨引發的洪水	短／中期			
熱帶氣旋	熱帶氣旋所帶來的強風及強降雨	短／中期			

風險變量	描述	時間範圍	潛在影響	財務影響	為減低風險或把握機遇而採取的行動
轉型風險					
技術	在向低碳經濟轉型過程中，技術發展越趨發達	短／中期	• 低碳技術起步較晚，包括電動汽車基礎設施、能源儲存、碳捕捉及儲存 • 資產擱置風險增加	• 由於技術／系統過時，無法滿足業主及賓客需求導致收入減少 • 因公共事業費用及潛在碳監管導致營運成本增加	隨著全球向低碳經濟轉型，我們預期將會出現新技術，協助減少碳排放及提高能源效率。為實現我們的碳排放及能源效率目標，該等技術可能需要我們投入更多費用。 此外，業主及賓客對低碳產品及服務的需求亦將需要我們在技術領域加大投入。我們正在進行資產層面的評估，以評估該技術風險對財務的影響，並確定必要投資。
碳定價	可能通過碳稅或排放交易等機制實施徵收碳價的政策及法規	中期	• 更多物業納入碳定價機制	• 潛在的碳定價機制(包括稅項或抵銷規定)導致負債及營運成本增加	碳定價可能會以某種形式成為減排戰略的基本要素。在我們業務所在市場實施碳稅將對我們的財務狀況產生直接影響。 於2024年，我們審查了我們所在市場的碳稅發展以及同行及行業領先者制定的內部碳定價。儘管已取得一定進展，但目前尚未對我們產生直接的重大影響。 我們的主要減緩行動是減少溫室氣體排放，特別是通過在我們的資產內部實施能源效率措施。更多詳情，請參閱「『住』就綠色」一節。
機遇					
產品及服務	在消費者轉向低碳經濟的情況下，推出新的低排放產品及服務，提升競爭力	短／中期	• 增加投資並建立新的合作夥伴關係，提供高能效及低碳產品、流程及服務	• 低能耗導致營運成本減少 • 通過為賓客提供對社會負責、對環境有益的產品，尋求新的收入來源來增加收入	隨著業主及賓客向低碳經濟轉型，我們一直在利用低碳技術並推出環保產品及服務。今年，數家酒店獲得綠色酒店認證，我們計劃從這些成功經驗中學習，並在其他合適的物業中尋求獲得類似的認證。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

自然相關風險及機遇

自然生態的流失，特別是對生態系統服務功能的影響，可能對我們的營運造成實質影響。為緩解此風險，我們已採取措施，進一步了解與我們直接營運及價值鏈相關的自然相關議題，包括正面及負面的影響。

於2023年，我們使用生物多樣性及水資源風險指標篩查我們的全球資產組合，以更好地了解我們的業務對自然的影響。於2024年，我們進一步按照TNFD推薦的LEAP（定位、評價、評估、準備）方法進行全面分析，幫助我們識別及評估對我們營運至關重要的自然相關議題。

定位

根據TNFD的建議，我們進行了資產層面的地圖繪製分析，以了解我們的投資組合與自然的連接接口。我們採用TNFD倡導的國際領先數據庫，包括生態區數據集2017(Resolve Ecoregions 2017)、世界自然基金會全球水風險評估工具(WWF Water Risk Filter)及全球生物多樣性關鍵區域數據庫(World Database of Key Biodiversity Areas)，以評估我們物業周邊區域的現有生態完整性及恢復力。

生物群系

我們的117[1]家物業分佈於37個不同的生態區域及七大陸地生物群系，涵蓋多個陸地、淡水及海洋生態系統。

生物群系	佔物業百分比[2]
荒漠和乾燥疏灌叢	6%
山地草原和灌叢	1%
溫帶闊葉混合林	40%
溫帶針葉林	2%
溫帶草原、稀樹草原和疏灌叢	5%
熱帶及亞熱帶旱生闊葉林	3%
熱帶及亞熱帶濕性闊葉林	44%

資料來源： *生態區數據集2017(Resolve Ecoregions 2017)；歐盟執委會保護區數位觀測站(European Commission Digital Observatory for Protected Areas)*

附註1　不包括目前開發中物業及截至報告期末營運時間不足一年的物業。

附註2　由於四捨五入，百分比相加後可能不等於100%。

敏感地點

我們利用三項指標識別位於生物多樣性完整性及重要性高的區域或其周邊的物業。該等指標為：

- 生態系統的完整性，參考聯合國環境署世界保護監測中心(UNEP-WCMC)和自然史博物館(Natural History Museum)的全球生物多樣性完整性指數(Global Biodiversity Intactness index)；
- 生物多樣性的重要性，參考與生物多樣性關鍵區域的鄰近程度；及
- 水資源物理風險，參考世界自然基金會水資源風險評估工具2020年基線(WWF's Water Risk Filter 2020 baseline)及2030年和2050年RCP 8.5情景。

根據這些指標，我們識別出十一個位於或接近綜合評分屬中至高敏感程度地區的物業。在這十一家物業中，有四家已開展香格里拉「關愛自然」項目，重點關注於保護鳥類（曼谷香格里拉）、復育紅樹林（三亞香格里拉）及關注海龜（馬斯喀特Barr Al Jissah香格里拉及Al Husn香格里拉）。我們將持續探索在其他七家物業保護當地生物多樣性的機會。

香格里拉
2024年
可持續發展報告

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

繪製價值鏈的業務足跡圖

除了採取行動應對我們直接營運的影響外，我們亦開始繪製上游價值鏈，以定位及評估潛在自然相關影響及依賴性。

我們將與供應商合作，共同探索保護及增強生物多樣性的機會，以繼續控管與自然相關的負面影響。我們將與供應商更深入地討論該價值鏈繪製分析的結果，探討其營運對環境以及自然相關影響及依賴性。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

評價

於2024年6月，根據我們資產層級及供應鏈繪製分析的結果，我們運用TNFD規定之ENCORE工具的最新版本，以識別與我們業務活動關聯的關鍵自然相關影響及依賴性的重要性等級。ENCORE通過五分制量表（極低(VL)、低(L)、中(M)、高(H)及極高(VH)）對每項影響或依賴性進行評分，使我們能夠優先考量對業務最具影響的自然壓力因素。

值得注意的是，下列ENCORE熱圖所述的議題代表我們營運的全球背景，並未考慮特定的營運環境，其中包括地理位置及特殊業務活動等因素。熱圖並不代表我們的實際影響或依賴性，而是初步說明須進一步評估潛在自然相關議題的領域。

業務活動的影響及依賴性熱圖

壓力	餐飲服務業務	餐廳及流動餐飲服務業務	短期住宿業務
淡水利用面積	低	低	低
用水量	低	低	低
土地利用面積	低	低	低
海床利用面積	不適用	不適用	不適用
溫室氣體排放	低	低	低
非溫室氣體空氣污染物排放	低	低	不適用
向水域及土壤排放有毒污染物	低	低	低
向水域及土壤排放養分污染物	不適用	不適用	不適用
外來入侵物種	不適用	不適用	中
固體廢棄物的產生及排放	中	中	中
干擾（如噪音及光害）	低	低	低
其他非生物資源開採	不適用	不適用	不適用
其他生物資源開採（如魚、木材）	不適用	不適用	不適用

依賴性	餐飲服務業務	餐廳及流動餐飲服務業務	短期住宿業務
供應服務			
供水	中	中	低➡中[1]
其他供應服務-動物性能源	不適用	不適用	不適用
基因物質服務	不適用	不適用	不適用
生物質供應服務	不適用	不適用	不適用
調節及維護服務			
本地(微觀及中觀)氣候調節服務	低	低	低
全球氣候調節服務	中	中	極低
防風服務	低➡中[1]	低➡中[1]	低➡中[1]
防洪服務	極低➡中[1]	極低➡中[1]	極低➡中[1]
降雨模式調節服務(次大陸規模)	極低➡中[1]	中	極低➡中[1]
水流調節服務	低➡中[1]	低➡中[1]	低➡中[1]
水淨化服務	極高	極高	極高
土壤及泥沙攔蓄服務	低	低	低
土壤質量調節服務	不適用	不適用	不適用
固體廢棄物整治	不適用	不適用	中
空氣過濾服務	極低	極低	極低
生物管控服務	極低	極低	極低
授粉服務	不適用	不適用	不適用
降噪服務	不適用	不適用	中
幼苗種群及棲息地維護服務	不適用	不適用	不適用
其他調節及維護服務—調解感官影響(噪音除外)	不適用	不適用	中
其他調節及維護服務—大氣及生態系統稀釋	不適用	不適用	不適用
文化服務			
娛樂相關服務	極高	極高	極高
精神、藝術及象徵性服務	極高	極高	極高
教育、科學及研究服務	不適用	不適用	極高
視覺美化服務	極高	極高	極高

資料來源：摘自ENCORE

附註1：我們已對ENCORE結果作出若干調整。由於我們在大多數物業提供酒店及餐飲服務，我們預計不同業務領域在特定依賴性／影響的風險評分相似。鑒於若干酒店遭遇洪水的頻率及嚴重程度有所上升，我們已將供水及水流相關依賴性(即防風服務、防洪服務、降雨模式調節服務及水流調節服務)的重要性評級調整為中等。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

評估

為更好地將自然相關議題融入營運中，我們已識別與我們業務活動相關的風險及機遇。前兩個LEAP階段的結果為這一過程提供了資訊和支持。

下表定性描述若干該等風險及機遇可能產生的財務影響。

風險類型	時限	相關影響及依賴性	風險及機遇驅動因素	潛在財務影響	減少風險或機遇的措施
物理風險	中／長期	依賴性 • 全球氣候調節服務 • 供水服務 • 淨水服務 • 防風服務 • 防洪服務 • 降雨模式調節服務 • 水流調節服務	淡水供應、洪水及風暴防護、氣候調節等生態系統崩潰或退化	為緩和極端天氣事件及水資源短缺問題導致資本及營運支出增加	推行節水裝置及節水措施(進一步詳情請參閱本報告「用水」一節) 我們更新的《酒店設計標準》中包含了針對氣候變化增加排水能力的規劃建議 審查面臨較高風險的資產的業務持續性計劃，保障賓客及員工的健康與安全
政策及法規	短／中期	影響 • 固體廢棄物的產生及排放 依賴性 • 降噪服務	更嚴格的廢棄物處理、土地使用變更、建築規範與規劃要求，目的在於達成對自然有利的結果	為符合該等要求導致資本投資及材料採購支出增加(如廢棄物處理、回收利用、綠色建築認證、低碳建築材料)	我們根據環境管理體系的政策及程序負責任地處理廢棄物，嚴格執行及定期審核以確保酒店遵守當地適用的法規及程序
	短／中期	整體生態系統健康及服務供應	更嚴格的自然相關公開披露規定	為符合新的報告規定導致支出增加	我們盡可能與監管機構及行業協會合作，分享我們在氣候及自然相關披露方面的經驗及挑戰

風險類型	時限	相關影響及依賴性	風險及機遇驅動因素	潛在財務影響	減少風險或機遇的措施
市場	短／中期	影響 • 固體廢棄物的產生及排放 依賴性 • 娛樂相關服務 • 精神、藝術及象徵性服務 • 教育、科學及研究服務 • 視覺美化服務	賓客及租客更青睞於自然友善型物業	為符合該等要求導致資本投資及材料採購支出增加(如廢棄物處理、回收利用、綠色建築認證、低碳建築材料) 如符合該等要求，房價及租金溢價可能提高	我們的物業盡可能與當地專家合作提供生態之旅，提高賓客對自然環境的認知，並增強他們對自然美景的欣賞 部分物業已開展保護及研究工作，為當地環境做貢獻(參見「關愛自然」一節)
	短／中期	整體生態系統健康及服務供應	投資者對具有自然正面影響的投資需求不斷增長	可能導致融資來源多樣化	我們密切關注新的可持續發展關聯貸款的適用性，作為我們集團層面持續融資需求的一部分
信譽及責任	中期	影響 • 外來入侵物種 • 固體廢棄物的產生及排放 依賴性 • 固體廢棄物修復服務	自然相關的信譽及訴訟風險增加	處理訴訟及信譽受損的成本增加	我們更新的《酒店設計標準》中包含有關挑選適合當地植物品種的建議 請參閱本表格上文有關廢棄物處理的內容
	短／中期	整體生態系統健康及服務供應	我們積極推動改善酒店所在周邊的環境及經濟，加強與當地社區的聯繫	處理訴訟及信譽受損的成本減少	我們的物業積極參與當地社區有關自然教育的活動
技術	短／中期	整體生態系統健康及服務供應	更多地採用可改善監測並減少我們對自然的依賴及影響的技術	對技術及自然解決方案的資本投資增加 資源效率及循環性提升導致營運成本減少	我們密切關注該等技術的發展

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

準備

我們現在正在為基於LEAP分析的定位、評價及評估階段中識別的自然相關風險及機遇做準備，這包括：

- 在生態敏感度為中度或高度的物業中，積極探索機會以更好地保護當地生物多樣性；
- 為我們的業務建立基於自然的切實可行的指標；
- 根據TCFD及TNFD的建議，繼續在我們的年度可持續發展報告中報告氣候及自然相關議題。我們的目標是每年加強對該等議題的披露。

風險管理

風險管理在保障我們的業務方面發揮著重要作用。我們已建立健全的管理架構及內部監控系統，確保有效管治。我們的綜合保證框架是企業風險管理流程的指引，可用於識別、評估、監控及管理風險。更多詳情，請參閱年報「風險管理及內部監控系統」一節。

我們目前正在將氣候模型的結果及LEAP活動整合至我們現有的企業風險管理流程中，並計劃在未來一至兩年內完成該項工作，以加強對氣候及自然相關風險以及機遇的評估。該整合方式有助於我們採用全面風險管理方法，確保氣候相關風險與其他類型風險同樣得到充分識別、評估、監控及報告。

我們使用氣候模型增強我們對營運地點及酒店行業氣候風險的理解。這些知識可使我們制定更有效的氣候風險管理策略。該模型作為篩選工具，用於識別對本集團有重大影響的關鍵氣候及自然相關風險及機遇，並對風險及機遇進行排序。

在項目層面，我們通過實地調查及與地方政府合作，了解我們營運地區的當地氣候及環境條件。經過這些調查，我們的工程團隊設計了一套合適的適應性措施組合。該等措施包括將我們在中國福州和莆田以及泰國清邁的酒店提升樓層高度，使其高於潛在洪水水位，以幫助減低極端天氣事件的影響。根據當地司法部門的要求，我們也會在開展新項目之前進行環境及生物多樣性評估，以應對與自然相關的風險，這一舉動可幫助降低我們的行動對當地生態系統的影響。

我們定期監測氣候變化的影響，評估是否需要採取額外措施。除工程設計考慮因素外，我們亦制定了應對極端天氣事件的建築管理協議。我們計劃對選定的物業開展深入的物理風險評估，以更好地了解潛在氣候災害影響，並將向我們的高級管理層匯報評估結果，以定期監測及跟進。

有關其他相關活動的詳情，請參閱本報告「建築及室內設計」以及「關愛自然」兩節。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

目標及指標

我們認識到透明披露的重要性，並一直致力於在追求可持續增長的同時管理氣候及自然相關風險。為此，我們設定了四個主要環境目標：碳排放強度、能源強度、用水強度及一次性塑膠消耗強度。該等目標是在透過評定每家酒店的改進潛力，並將評估結果匯總為集團層面的目標而確定的。這種自下而上的方法可確保我們的目標對於每一項物業而言均具有相關性、實用性及挑戰性。此外，我們正在評估制定科學碳排放目標的可行性。

我們2024年針對四個環境目標的表現已由香港品質保證局獨立審核，進一步增強了透明度及問責制。

在回顧我們與碳相關目標的進展時，我們還對自願碳市場進行了研究。我們的團隊認為，待行業取得進一步發展後，我們才能在集團範圍內考慮這個問題。

有關我們氣候及自然相關目標的詳情及進展，請參閱「『住』就綠色」一節。我們亦載列有關進度和進行中工作的概述，以制定更系統的指標，在未來的報告中進行更全面的氣候及自然相關披露。

指標類別	方法及進展
溫室氣體排放	我們已建立線上平台收集及分析我們全球物業的環境數據。參考《溫室氣體盤查議定書》及其他相關標準，我們使用該平台計量我們範圍1、範圍2以及部分範圍3的排放量。 今年，我們已完成範圍3的盤點工作，便於更加詳細匯報我們於適用範圍3類別項下的排放量。有關我們溫室氣體排放量的進一步詳情，請參閱「『住』就綠色」一節。
轉型及物理風險、氣候相關機遇	2023年，我們針對按有效估值排名前30的資產進行了氣候相關風險評估和情景分析，這些資產約佔我們全球投資組合70%。通過分析，我們確定了重大物理和轉型風險以及氣候相關機遇。 該項氣候模型實驗結果顯示，極端溫度對中國內地北方資產的財務影響最大。此外，我們已確定將面臨技術變革最大挑戰的物業；儘管這種轉型風險對資產的影響不分地點，但對使用過時技術、低效率設備或建築設計欠佳的資產影響更大。 今年，我們根據保險公司及世界資源研究所(World Resources Institute)的「水道」水風險工具(Aqueduct Water Risk Atlas)的數據，對我們的全部物業進行洪水風險分析。我們發現有38項物業位於百年一遇的洪水區內，意味著它們未來面臨洪水的風險更高。為降低潛在的財務影響，38項物業均已投保自然災害保險。我們還採取多種措施來減輕洪水可能造成的物理損害，包括將易受損機電設備轉移至更高樓層，並使用沙袋及防洪閘門等防洪屏障。 基於該初步分析，我們正在考慮日後如何改進我們的數據收集方法，以更準確量化氣候相關風險及機遇的影響。這將有助於我們確定最容易受到此類風險影響的資產，並把握潛在機遇。
資本配置	我們的資本支出所作出的升級措施能直接或間接幫助減輕我們物業的氣候相關影響。這些升級措施包括改善能源效率、鼓勵綠色建築技術及提高可再生能源利用率等。 例如，2024年，我們投資300多萬美元在全球各地的物業實施節能節水措施。我們將繼續投資於氣候相關升級，以提高我們物業抵禦氣候及自然相關影響的能力。 我們將在未來兩至三年持續監測該等舉措的執行成效，量化和評估其對氣候韌性和推動低碳經濟轉型的實質貢獻。通過這類監測、財務分析及報告，我們旨在促進持份者達成共識，深入了解我們在應對氣候相關挑戰方面的決心。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

附錄

績效表

範圍

	營運中酒店	營運中投資物業
匯報範圍[1]	103	14

環境[2]

	單位	2022年	2023年	2024年
能源				
總計	吉瓦時	1,645	1,868	1,873
強度	千瓦時／平方米	207	240	237
電力	吉瓦時	956	1,103	1,110[3]
天然氣	吉瓦時	379	440	423
柴油	吉瓦時	103	110	118
購買熱力	吉瓦時	120	116	111
液化石油氣	吉瓦時	48	56	59
冷凍水	吉瓦時	34	39	46
汽油	吉瓦時	4	5	5
碳排放[4]				
範圍1及範圍2溫室氣體排放（基於位置的方法）	千噸二氧化碳當量	749	869	842
範圍1	千噸二氧化碳當量	107	150	150
範圍2（基於位置的方法）	千噸二氧化碳當量	642	719	692
範圍2（基於市場的方法）	千噸二氧化碳當量	-	717	681
範圍3	千噸二氧化碳當量	-	-	742
範圍1及範圍2溫室氣體排放強度	千克二氧化碳當量／平方米	94	112	106
水[5]				
取水	兆升	13,013	16,302	16,747
強度	立方米／入住客房間夜	1.9	1.65	1.63
高或極高基線水壓力地區的取水百分比	%	-	-	31%

1 除另行說明外，2024年績效數據表包括103間營運中酒店及14項營運中投資物業。披露範圍涵蓋香格里拉營運控制下的物業。
2 計算能源、碳及水消耗量及相關數據時，不包括報告年度內開業時間少於12個月的物業，以在減少波動的情況下保持一致性及進行有意義的分析。
3 包含0.1吉瓦時的現場太陽能發電量

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

	單位	2022年	2023年	2024年
廢棄物[6]				
有害廢棄物				
總計	噸	151.5	139.0	189.5
堆填及焚燒（能源回收）	噸	117.7	120.6	128.7
轉移	噸	33.7	18.4	60.8
轉移率	%	22%	13%	32%
無害廢棄物				
總計	千噸	27.8	40.8	51.0
堆填及焚燒（能源回收）	千噸	15.7	28.9	37.1
轉移	千噸	12.1	12.0	13.9
轉移率	%	44%	29%	27%
廚餘總量	千噸	10.0	14.9	14.1
堆填及焚燒（能源回收）	千噸	2.6	6.5	4.6
轉移	千噸	7.4	8.4	9.5
一次性塑膠[7]				
一次性塑膠廢棄物總量	噸	1,020	1,038	961
一次性塑膠消耗強度	克／入住客房間夜	150	104	93
綠色建築				
認證綠色建築	數量	36	34	42
位於百年一遇水災區域的物業數量	數量	-	-	38[8]

4 溫室氣體碳排放的計算措施及方法：
- a. 溫室氣體碳排放參考《溫室氣體盤查議定書》所載方法計量。
- b. 計量了《京都議定書》所涵蓋的溫室氣體：二氧化碳(CO_2)、甲烷(CH_4)、氮氧化物(N_2O)，以及氫氟碳化物(HFC)、全氟化碳(PFC)、六氟化硫(SF_6)和三氟化氮(NF_3)。
- c. 範圍1：天然氣、液化石油氣、柴油、汽油、煤等燃料燃燒產生的直接溫室氣體碳排放，以及生活廢水處理產生的CH_4等散逸性排放；消防安全設備產生的CO_2、SF_6、HFC；空調及製冷系統使用製冷劑產生的PFC、HFC。
- d. 範圍2：物業消耗外購電力、暖氣、冷氣及蒸汽產生的間接溫室氣體排放。
- e. 範圍3：價值鏈上下游活動所產生的其他間接溫室氣體排放。詳情請參閱「『住』就綠色」一節。
- f. 基於位置的範圍2碳排放：採用國家或地區官方來源以及國際機構如國際能源署（IEA）及聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）公佈的平均能源碳排放因子。
- g. 基於市場的範圍2碳排放：在可能的情況下，採用相關供應商特定排放因子。
- h. 溫室氣體散逸性排放總量估計為所計算範圍1及範圍2碳排放量的3%，影響不大。
- i. 2024年生物燃料消耗量：0千瓦時；生物燃料二氧化碳排放總量：0千克二氧化碳當量。
- j. 由於未使用相關材料，2024年三氟化氮(NF_3)排放量為零。

5 總用水量指我們範圍內物業的用水量，包括飲用水、浴室用水（淋浴、馬桶、水龍頭）、烹飪、清潔及洗衣等、游泳池維護、景觀美化以及其他需要用水的操作。

6 以下為廢棄物類別所採用的定義：
- a. 有害廢棄物依據國家或地方法規認定，包括機油、電池、螢光燈、電子廢棄物、化學品及油漆。該等材料由持證垃圾處理公司收集並根據相關國家及地方規定處理。
- b. 無害廢棄物指一般性廢棄物，包括廚餘、紙張、紙板、玻璃、廢棄食用油、塑膠、金屬、肥皂及布草。我們的物業與當地持證垃圾處理公司合作處置。
- c. 廚餘指我們的餐廳及廚房丟棄或未使用的任何食物，包括食物殘渣、果皮、核、未食用完的剩餘飯菜、變質或過期食物、咖啡渣、茶包、外殼及骨頭。其中不包括廢棄食用油。
- d. 某一類別的廢棄物轉移率按轉移的該類別廢棄物量除以該類別廢棄物總量計算。廢棄物轉移指透過源頭減廢、重用、循環再造以避免廢棄物進入堆填或焚燒等最終處置環節。
- e. 2023年廢棄物轉移率計算方法有所調整，焚燒（能源回收）不再計入轉移率，自2023年開始，與堆填一同納入非轉化處理方式。

7 一次性塑膠廢棄物包括塑膠水瓶、客房沐浴瓶、浴室用品、餐飲外賣餐盒、飲料瓶等。

8 位於百年一遇水災區域的物業採用保險公司及世界資源研究所(WRI)「水道」水風險工具（Aqueduct Water Risk Atlas）的空間數據識別。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

社會

		2022年	2023年	2024年
員工				
僱員人數[9]		40,746	43,556	42,571
性別	男性	23,345	24,634	23,873
	女性	17,401	18,922	18,698
年齡組別	30歲以下	12,769	14,912	14,180
	30歲至50歲	21,297	21,869	21,448
	50歲以上	6,680	6,775	6,943
地區	中國內地、香港特別行政區及台灣	24,191	25,820	24,913
	世界其他地區	16,555	17,736	17,658
	中國內地	19,640	20,930	20,008
	香港、蒙古及台灣	4,551	4,890	4,905
	日本及韓國	235	260	293
	中東、歐洲、印度及美洲	5,203	5,525	5,125
	東南亞及澳大拉西亞	11,117	11,951	12,240
僱員級別	高級管理人員	7	6	6
	職能部門／部門主管－副總裁及以上，但不包括高級管理人員	73	70	87
	高級管理人員／物業執行委員- M4級－M6級	921	942	953
	管理人員- M1級－M3級	7,494	7,862	7,498
	非管理人員	32,251	34,676	34,027
女性佔比	員工總數	43%	43%	44%
	高級管理人員	14%	17%	33%
	職能部門／部門主管－副總裁及以上，但不包括高級管理人員	37%	40%	44%
	高級管理人員／物業執行委員- M4級－M6級	39%	39%	41%
	管理人員- M1級－M3級	44%	44%	45%
	創收職能管理職位	44%	44%	44%
	科技、科學、工程、數學（STEM）相關職位	-	-	7%
殘障人士	人數	479	542	522
	員工總數佔比%	1.4%	1.2%	1.2%

9　員工的定義：除非另有說明，本報告中的雇傭數據範圍僅涵蓋與集團存在直接僱傭關係的個人，不包括外包人員或承包商。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

		2022年	2023年	2024年
新入職僱員				
新入職僱員總數		11,158	12,576	9,380
性別	男性	6,110	6,556	4,590
	女性	5,048	6,020	4,790
年齡組別	30歲以下	6,891	7,959	6,427
	30歲至50歲	3,733	3,875	2,547
	50歲以上	534	742	406
地區	中國內地、香港特別行政區及台灣	6,334	8,548	5,932
	世界其他地區	4,824	4,028	3,448
	中國內地	-	7,234	5,303
	香港、蒙古及台灣	-	1,314	915
	日本及韓國	-	82	81
	中東、歐洲、印度及美洲	-	1,253	890
	東南亞及澳大拉西亞	-	2,693	2,191
內部聘用	空缺職位由內部員工填補的百分比	-	-	12%
流失率[10]				
流失總人數		7,906	8,019	7,172
性別	男性	4,431	4,477	3,273
	女性	3,475	3,542	3,899
年齡組別	30歲以下	3,756	4,034	3,706
	30歲至50歲	3,717	3,512	3,063
	50歲以上	433	473	403
地區	中國內地、香港特別行政區及台灣	4,634	5,006	4,190
	世界其他地區	3,272	3,013	2,982
	中國內地	-	3,940	3,652
	香港、蒙古及台灣	-	1,066	774
	日本及韓國	-	61	42
	中東、歐洲、印度及美洲	-	1,175	1,253
	東南亞及澳大拉西亞	-	1,777	1,451
流失率		19%	19%	17%

10 僅統計自願流失情況，指因辭職而離職的員工人數（不包括內部調動、退休或解僱）。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

		2022年	2023年	2024年
學習及發展				
香格里拉學院在線培訓時數		150萬	250萬	160萬
平均每名僱員完成的培訓時數		36	58	38
平均每名男性僱員完成的培訓時數		35	55	37
平均每名女性僱員完成的培訓時數		37	60	40
平均每名管理人員（M1及以上級別）完成的培訓時數		41	9	6
平均每名非管理人員完成的培訓時數		35	70	46
平均每名僱員培訓支出（美元）		82	58	54
職業健康與安全				
因工死亡人數		0	0	0
記錄在案的工作相關健康問題個案總數		522	611	646
工傷總數		1,462	1,382	1,478
工傷損失日數		11,655	12,867	15,024
全時等量法(FTE)[11]		45,765	52,003	53,519
僱員工傷率（每100名全時等量法(FTE)）		3.2	2.7	2.8
社區貢獻				
義務工作	義工人數	21,776	25,841	23,613
	義工時數	126,115	124,260	121,792
	受惠人數	241,701	138,721	210,670
	義工活動數	2,410	2,370	2,017
項目開支及捐贈（美元）	總計	1,588,548	3,187,387	1,790,245
	兒童教育及健康	785,500	516,697	1,257,796
	環境及氣候行動	113,928	55,283	81,839
	文化及體育	-	77,419	119,556
	人道主義援助	600,000	2,255,844	0
	創新	-	51,613	110,194
	其他[12]	89,120	230,531	225,978
尋味自然				
參與「尋味自然」的物業數量		92	94	99
「尋味自然」餐單菜品數量		2,763	1,648	2,115

11 全時等量法(FTE)指每名全職僱員（包括與本集團有直接僱傭關係的所有全職、臨時及合約員工）的等效工時總數。
12 數額包括賓客捐贈的香格里拉會積分。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

管治

	2022年	2023年	2024年
董事會成員多元化			
董事會女性代表	25%	25%	25%
賓客體驗			
整體住宿體驗評分[13]	86.5	89.7	91.0
食品安全			
ISO22000：食品安全管理體系及／或危害分析關鍵控制點認證物業	90	90	93
網絡安全			
信息安全漏洞或其他事故	1	0	0
監管機構或其他第三方證實的投訴	7	0	0
收到或支付罰款及處罰	0	0	0

13 整體住宿體驗的定義：賓客對各酒店住宿體驗的平均評分。

按類別劃分的範圍3排放量[14]

範圍3類別		描述	計算方法與通用公式	活動數據來源	排放因子來源	2024年（噸二氧化碳當量）
1	外購商品和服務	香格里拉購買或獲得的產品和服務的開採、生產和運輸，未包含在類別2至類別8	支出法涉及使用有關購買商品和服務的經濟價值數據，乘以相關排放因子。	香格里拉原始採購數據	美國環境擴展投入產出模型（USEEIO）	415,493
2	資本商品	香格里拉購買或獲得的資本貨物的開採、生產和運輸	支出法涉及使用有關購買商品和服務的經濟價值數據，乘以相關間接排放因子。	香格里拉原始採購數據	USEEIO	38,665
3	燃料和能源相關活動（未包含在範圍1或範圍2的部分）	香格里拉購買或獲得的燃料和能源的開採、生產和運輸	平均數據法乃採用國家特定的單位消耗量上游排放因子進行計算。 ▪ 對購買的燃料而言，溫室氣體排放量是透過將各類燃料消耗量乘以該燃料類型的開採、生產和運輸相應的排放因子計算得出。 ▪ 對購買的電力而言，溫室氣體排放量是透過將消耗的電力乘以上游排放及運輸和配送損耗的排放因子計算得出。	香格里拉原始燃料和能源消耗數據	▪ 國際能源署（IEA） ▪ 英國環境、食品和農村事務部（DEFRA）	159,540
4	上游運輸和配送	運輸和配送香格里拉購買的商品和服務所產生的排放	由於與產品支出相關的運輸費用並無單獨開具發票，故此類別目前無法與類別1及類別2區分。因此，我們假設類別4排放的100%已包含在類別1及類別2，原因為該等類別涵蓋全部商品和服務的支出。			不適用
5	營運中產生的廢棄物	處置及處理香格里拉營運中所產生的廢棄物（使用非香格里拉擁有或管理的設施）	特定廢物類型法涉及將處置的廢物量乘以特定廢物類型及廢物處理方法的相應排放因子。	香格里拉原始廢物數據	DEFRA	20,514
6	商務旅行	僱員出差進行業務相關活動（使用非香格里拉擁有或營運的交通工具）	基於距離的方法釐定差旅的距離及交通方式，隨後根據使用的交通方式應用適用排放因子。	差旅相關數據	DEFRA	2,552

14 排放數據不可用的情況下採用外推法。各類別的外推數據百分比為：類別1（77%的支出）、類別7（98%的員工）和類別13（4%的租賃面積）。其他類別不需要外推法，這意味著排放數據涵蓋了100%的活動數據。外推法遵循《溫室氣體議定書》的建議執行。全球排放因子適用於類別1、2及5至7，國家或地區排放因子適用於類別3、8、11至13及15。

歡迎

「住」就綠色

「益」趣生活

「善」發光芒

管治

氣候及自然
相關披露

附錄

範圍3類別		描述	計算方法與一般公式	活動數據來源	排放因子來源	2024年（噸二氧化碳當量）
7	僱員通勤	僱員往來住所與工作場所通勤（使用非香格里拉擁有或營運的交通工具）	基於距離的方法收集員工的通勤模式數據，並根據使用的通勤方式應用適用排放因子。	香格里拉員工通勤調查原始數據	DEFRA	23,429
8	上游租賃資產	未包括在香格里拉的範圍1及範圍2內的香格里拉租賃資產的營運	平均數據法根據每幢租賃樓宇的建築面積和每幢租賃樓宇的建築類型估計每項租賃資產的排放量。	租賃資產總樓面面積	碳風險房地產監測（CRREM）	819
9	下游運輸和配送	使用非香格里拉擁有或管理的交通工具及設施進行的產品運輸和配送	平均數據法乃根據每噸產品的平均排放量估計各項產品的碳排放量。 假設：估計採用保守原則，假設農曆新年、端午節及聖誕節產品在運輸和配送階段的重量／售價比例與中秋節的產品一致。	香格里拉產品相關信息	DEFRA	不重大[15]
10	售出產品的加工	由香格里拉售出後，經第三方加工處理的中間產品所產生的排放	由於我們不涉及中間產品銷售業務，故該類別不適用於香格里拉。			不適用
11	售出產品的使用	屬於「供出售的發展物業」類別的項目，於報告年度內出售	平均數據法根據建築面積及樓宇類型估算已出售物業的排放量。 假設： 所有已出售的住宅及停車場單位均位於中國。 根據英國綠色建築委員會（UKGBC）標準，所有出售均為首次銷售資產，而非存量資產。	已出售資產總樓面面積	CRREM	6,142
12	處理壽命終止的售出產品	已出售樓宇於可使用年限屆滿時（即60年）進行拆除	平均數據法根據建築面積及樓宇類型估算已出售物業的排放量。假設：假設停車場的拆除排放量等於住宅拆除排放量。	已出售資產總樓面面積	排放因子摘錄自香港房屋署、香港大學及香港建造業議會共同撰寫的研究文件	628

15 類別9下游運輸和配送排放於2024年佔我們範圍3排放總量少於0.001%，視為不重大。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

範圍3類別	描述	計算方法與一般公式	活動數據來源	排放因子來源	2024年（噸二氧化碳當量）
13 下游租賃資產	香格里拉所擁有但租予其他實體資產的營運，未包含在出租人所報告的範圍1及範圍2內	方法1：資產專項核算法收集各租賃資產的燃料及能源數據。 • 倘租賃資產的購電數據可獲取時，則將實際用電量乘以相應排放因子計算溫室氣體排放量。 方法2：平均數據法根據各租賃樓宇的樓面面積及樓宇類型估算各租賃資產的排放量。 • 倘租賃資產的購電數據缺失時，則根據總樓面面積估算溫室氣體排放量。 假設：在分租區域電力數據不可得的情況下，使用CRREM系統購物中心排放因子估算排放量。	香格里拉原始燃料及能源消耗數據，或總樓面面積數據	• IEA • CRREM	34,897
14 特許經營權	未包含在範圍1或範圍2中的特許經營產生的排放。	由於我們不經營任何特許經營業務，故該類別不適用於香格里拉。			不適用
15 投資	於報告年度內投資（包括股權和債務投資及項目融資）的營運，未包含在範圍1或範圍2內	平均數據法根據建築面積及樓宇類型估算被投資公司的排放量。	投資物業的總樓面面積	CRREM	39,503

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

港交所《環境、社會及管治報告守則》索引[16]

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
強制披露規定			
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及戰略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	主席致辭 環境、社會及管治願景和聲明 環境、社會及管治的管治方式	—
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： **重要性：**環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 **量化：**有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 **一致性：**發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	匯報原則 持份者參與 重要性評估 碳排放 績效表	—
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於香格里拉 關於本報告 績效表	—
「不遵守就解釋」條文			
A.環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	碳排放 用水 廢棄物 環境政策	2024年，本集團未發生任何違反有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物處理等當地相關法律法規而對本集團業績產生重大影響的情況。 為確保遵守當地法規，我們監控物業污水的生物需氧量含量。

16 本可持續發展報告涵蓋截至2024年12月31日止財政年度，並遵守先前的港交所《環境、社會及管治報告指引》。本公司正致力遵從港交所《環境、社會及管治報告守則》D部分的要求，將於下一份可持續發展報告載入有關披露資料。

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	績效表	我們的營運重度依賴電力供應商提供的電力，現場發電量有限。廢氣排放在我們營運中實屬輕微。
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。		—
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。		—
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。		—
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 碳排放 能源	—
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 廢棄物 減少廚餘	—
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	能源 用水 環境政策	—
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效表	—
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。		—
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 能源	—
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上是否有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	酒店展示 用水	2024年，我們的酒店在獲取適用水方面沒有任何問題。
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	—	我們主要從事發展、擁有及經營酒店物業及投資物業、酒店管理及相關服務，以及房地產物業之開發及出售。儘管包裝材料並非所產生的廢棄物的重要部分，但我們將制定更全面、更透明的報告框架，以準確獲取我們的包裝廢棄物數據。 欲了解與包裝有關的更多資料，請參閱「廢棄物」一節。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	氣候及自然相關披露 環境政策	—
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	酒店展示 建築及室內設計 「尋味自然」 香格里拉「關愛自然」項目 氣候及自然相關披露	—
層面A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	環境政策 氣候及自然相關披露	—
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候及自然相關披露	—

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
B.社會 僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的員工 平等、多元化及包容 績效管理 繼任規劃	我們的員工手冊及內部政策載有有關薪酬及解僱、招聘與晉升、工作時間、假期及其他福利待遇的政策，具體條款於委任書中列明。 在薪酬及解僱、招聘與晉升及其他待遇及福利等方面做出的與僱傭相關的決定，應基於對員工能力、業績表現、行為操守和業務需求的公平公正的評估，從而為所有員工創造一個公平的工作環境。 我們的人權政策強調公平的勞工實踐，確保遵守所有有關工作時間、假期和勞動條件的適用法律。 我們的平等機會、多元化和反歧視政策詳見本報告「公平、多元化及包容」一節。 本集團未發生任何違反有關薪酬與解僱、招聘與晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他福利待遇的當地相關法律法規而對本集團業績產生重大影響的情況。
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	績效表	—
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。		—

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工	本集團的行為及道德準則包含一節專門涉及健康與安全的內容，其中概述我們為員工提供安全工作環境和保護員工免受職業危害的承諾。 2024年，本集團未發生任何違反有關職業健康與安全的相關法律法規而對本集團業績產生重大影響的情況。
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	績效表	—
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。		—
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	關愛員工	—
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	學習及發展	—
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	績效表	100%的僱員接受強制性培訓。
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。		—
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的供應商 人權	2024年，本集團未發生任何違反有關童工及強制勞工的相關法律法規而對本集團業績產生重大影響的情況。
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。		有關更多資料，請參閱我們的負責任採購政策、供應商行為準則及人權政策。
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。		

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	我們的供應商	有關更多資料，請參閱我們的負責任採購政策。
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。		—
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例、向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。		—
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。		—
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。		—
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例 的資料。	賓客體驗 食品安全 信息隱私及知識產權	我們遵守適用的法律法規，確保產品及服務的廣告及標籤高度準確、透明。本報告的「賓客體驗」、「食品安全」及「信息隱私及知識產權」進一步詳述我們有關健康與安全以及隱私事宜的政策。 2024年，本集團未發生對本集團業績有重大影響的與健康與安全、廣告及標籤有關的違規情況。
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	—	本集團沒有因安全與健康原因召回已銷售或發運的食品的實例。
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	賓客體驗	我們根據「賓客參與與投訴處理指引」解決產品和服務相關的反饋和投訴。我們的流程改進團隊致力於系統地識別反覆出現的問題並加以解決。 2024年，本集團並無接獲任何有關所提供產品及服務而對本集團績效造成重大影響的經證實投訴。
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	信息隱私及知識產權	—

港交所《環境、社會及管治報告守則》		部分	備註
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	賓客體驗 食品安全 我們的供應商	我們的質量保證程序包括建立標準、管控風險、檢查、測試、持續改善，以及遵守法律法規規定。更多詳情，請參閱本報告「賓客體驗」、「食品安全」及「我們的供應商」等章節。 一旦發現產品存在安全隱患，我們將立即啟動召回程序，明確召回的具體範圍，並立即停止銷售及／或分銷相關產品。同時，我們將對導致召回的原因進行全面內部調查，並詳細記錄和匯報問題的原因、程度、結果及相應的補救措施。
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息隱私及知識產權	—
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： a) 政策；及 b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污	2024年，並無針對本集團的已確定貪污或欺詐法律案件。此外，也沒有發生任何與賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢相關並對本集團業績產生重大影響的違法違規事件。
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。		
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪污 舉報	有關更多資料，請參閱我們的舉報及保障舉報人政策。
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污	董事會全體成員通過持續專業發展公告更新接受反貪污教育。所有員工均須完成年度反腐培訓課程。
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	我們的社區 績效表	—
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。		—
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。		—

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然相關披露
附錄

GRI標準索引

我們已參照GRI標準匯報2024年1月1日至2024年12月31日期間GRI內容索引中所引用的資料。

GRI標準		部分	備註
GRI 2：一般披露2021			
2-1	組織詳細資訊	關於香格里拉	有關進一步詳情，請參閱2024年年報之「企業資料」一節。
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告 績效表	—
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	—	除另有列明，本報告涵蓋2024曆年或累計年末數據。可持續發展報告與我們的財政年度及年度報告的發佈一致。有關報告的問題，請聯繫：esg@shangri-la.com
2-4	資訊重編	—	不適用
2-5	外部保證/確信	董事委員會及風險管理框架 風險管理 核實聲明	香港品質保證局核實五個目標績效及其2019年基準：僱員工傷率、碳排放強度、能源強度、用水強度、一次性塑膠消耗強度。
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於香格里 我們的供應商	—
2-7	員工	員工統計數據 績效表	—
2-9	治理結構及組成	環境、社會及管治的管治方式	有關進一步詳情，請參閱2024年年報以下章節： －董事會、公司秘書及高層管理人員部分 －企業管治報告：企業管治功能、董事會、執行委員會、提名委員會、薪酬及人力資源委員會、審核及風險委員會以及管理委員會
2-10	最高治理單位的提名與遴選		—
2-11	最高管治機構的主席	年報	有關進一步詳情，請參閱2024年年報之「企業管治報告」一節。
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	環境、社會及管治的管治方式	—
2-13	衝擊管理的負責人	環境、社會及管治的管治方式	—
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	環境、社會及管治的管治方式	—
2-15	利益衝突	—	有關進一步詳情，請參閱2024年年報之「董事手冊」及「行為及道德準則」章節。
2-16	溝通關鍵重大事件	—	有關進一步詳情，請參閱2024年年報之「舉報政策」一節。
2-17	最高治理單位的群體智識	環境、社會及管治的管治方式	有關進一步詳情，請參閱2024年年報「企業管治報告」內「董事培訓」一節。
2-18	最高治理單位的績效評估	—	有關進一步詳情，請參閱2024年年報「企業管治報告」內「提名委員會」一節。

GRI標準		部分	備註
2-19	薪酬政策	—	有關進一步詳情，請參閱2024年年報「企業管治報告」內「薪酬及人力資源委員會」一節。
2-20	薪酬決定流程	—	
2-22	永續發展戰略的聲明	主席致辭 環境、社會及管治的管治方式	—
2-23	政策承諾	我們的供應商 人權 年報	—
2-24	納入政策承諾		—
2-25	補救負面衝擊的程序	協同工作	—
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	協同工作 舉報	—
2-27	法規遵循	—	2024年，概無發生重大違法違規事件。
2-28	公協會的會員資格	—	香格里拉並非任何行業協會的重要參與者。
2-29	利害關係人議合方針	持份者參與	—
2-30	團體協約	協同工作	—
GRI 3：重大主題2021			
3-1	決定重大主題的流程	重要性評估	—
3-2	重大主題列表		—
GRI 204：採購實務2016			
3-3	重大主題管理	我們的供應商	—
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	本地採購	我們在當地供應商的採購支出保持在80%以上，反映了我們致力於支持當地社區。當地供應商指與物業位於同一國家或地區的供應商
GRI 205：反貪腐2016			
3-3	重大主題管理	反貪污	—
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	—	綜合保證框架完全納入腐敗相關風險的識別和監測
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	反貪污	—
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	—	2024年，概無發生任何經證實的腐敗事件。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

GRI標準		部分	備註
GRI 302：能源2016			
3-3	重大主題的管理	能源 環境政策	—
302-1	組織內部的能源消耗量	績效表	—
302-3	能源密集度		—
302-4	減少能源消耗	—	與2019年基準相比，由於採取節約及增效措施，能源減少量達275,484,073千瓦時。這些減量包括電力、燃料、供暖和冷凍水等各類能源類型。 能源消耗量減少的計算乃基於能源效率，並使用與2019年相同的換算系數，以淨能源減少量計算。
302-5	降低產品和服務的能源需求	績效表	—
GRI 303：水與放流水2018			
3-3	重大主題的管理	用水 環境政策	—
303-1	共享水資源之相互影響		—
303-2	與排水相關衝擊的管理		—
303-3	取水量	績效表	—
GRI 304：生物多樣性2016			
3-3	重大主題的管理	香格里拉「關愛自然」項目 建築及室內設計 環境政策 氣候及自然相關披露	—
304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區		—
304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊		—
304-3	受保護或復育的棲息地		—

GRI標準		部分	備註
GRI 305：排放2016			
3-3	重大主題的管理	碳排放 環境政策	—
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	績效表	—
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放		—
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放		—
305-4	溫室氣體排放強度		—
305-5	溫室氣體排放減量	建築及室內設計 碳排放	與2019年基準相比，作為減排舉措的直接結果，溫室氣體排放量減少了319,632公噸二氧化碳當量。計算包括CO_2、CH_4和N_2O氣體。 範圍1及範圍2類別的溫室氣體排放量均有所減少，並使用與2019年相同的轉換因子以淨能源減少量計算。
305-6	臭氧層破壞物質(ODS)的排放	—	我們的營運嚴重依賴電力供應商提供的電力，現場發電量有限。廢氣排放在我們營運中實屬輕微。
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它顯著的氣體排放	—	
GRI 306：廢棄物2020			
3-3	重大主題的管理	廢棄物 環境政策 減少廚餘	—
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	廢棄物 減少廚餘	—
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理		—
306-3	廢棄物的產生	績效表	—
306-4	廢棄物的處置移轉		—
306-5	廢棄物的直接處置		—
GRI 308：供應商環境評估2016			
3-3	重大主題的管理	我們的供應商	—
308-1	使用環境標準篩選新供應商	—	我們一直致力於可持續發展，並已計劃於近期以環境標準篩選新供應商。我們充分認識到將這些標準納入供應商選擇流程的重要性，並正在積極努力實施這些措施。
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	我們的供應商	—

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

GRI標準		部分	備註
GRI 401：勞僱關係2016			
3-3	重大主題的管理	我們的員工	—
401-1	新進員工和離職員工	績效表	—
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	—	總部的全職僱員享有人壽保險、醫療保健、育兒假及退休福利。向臨時或兼職員工提供的福利達到或超過當地法規的最低法定要求。
401-3	育嬰假		育兒假 / 男性 / 女性 享有育兒假的員工人數 17,582 15,367 已休育兒假的員工人數 611 572 育兒假後已於報告期內復職的員工人數 582 506 育兒假結束後已復職且在復職後12個月仍受僱的員工人數 475 411 已休育兒假員工的復職率及保留率 95% 88%
GRI 402：勞／資關係2016			
3-3	重大主題的管理	我們的員工	—
402-1	關於營運變化的最短預告期	—	有關營運變化的最短預告期，我們遵循集體談判協議及當地勞動法並視具體情況而定。
GRI 403：職業安全衛生2018			
3-3	重大主題的管理	關愛員工	—
403-1	職業安全衛生管理系統		—
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查		—
403-3	職業健康服務		—
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通		—
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練		—
403-6	工作者健康促進		我們通過在員工手冊及／或人力資源門戶網站上提供有關員工福利方案（包括醫療和保健服務）的詳細資料，為員工獲得非職業醫療和保健服務提供便利。 我們亦提供自願參與的健康促進服務和計劃，以應對與工作無關的主要健康風險。這些舉措旨在透過各種渠道（包括安全宣傳活動、健康刊物、公告欄、討論會、分享會以及強制性和專項培訓計劃）應對特定的健康風險。

GRI標準		部分	備註
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	供應商行為守則	—
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	關愛員工	—
403-9	職業傷害	績效表	—
403-10	職業病	—	2024年，本集團沒有發生因職業病死亡事件。 香格里拉並無追蹤與職業病有關的案例數目，原因為我們的營運一般不涉及大眾熟知的會導致職業健康問題的高噪音和高粉塵的工作環境。然而，我們會持續監察工作場所的健康與安全狀況，以確保員工的健康，並採取積極措施預防任何潛在的健康風險。
GRI 404：訓練與教育2016			
3-3	重大主題的管理	學習及發展	—
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	績效表	—
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	學習及發展	—
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	—	所有在2024年10月1日之前加入本組織的全職或兼職員工均將於2024年期間接受年度績效及職業發展考核。
GRI 405：員工多元化與平等機會2016			
3-3	重大主題的管理	平等、多元化及包容	—
405-1	治理單位與員工的多元化	績效表	有關進一步詳情，請參閱2024年年報之「董事會、公司秘書及高層管理人員」一節。
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	—	整體（女性與男性比例）：1.00: 1.06 管理人員（女性與男性比例）：1.00: 1.15 非管理人員（女性與男性比例）：1.00: 0.97
GRI 406：不歧視2016			
3-3	重大主題的管理	平等、多元化及包容 人權	—
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	—	本年度，並無發生任何違反反歧視規定而對本集團業績造成重大影響的事件。

歡迎
「住」就綠色
「益」趣生活
「善」發光芒
管治
氣候及自然
相關披露
附錄

GRI標準		部分	備註
GRI 408：童工2016			
3-3	重大主題的管理	我們的供應商 人權	—
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	我們的供應商	—
GRI 409：強迫或強制勞動2016			
3-3	重大主題的管理	我們的供應商 人權	—
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的運營據點及供貨商	我們的供應商	—
GRI 413：當地社區2016			
3-3	重大主題的管理	我們的社區	—
413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動		我們所有酒店（未全面營運的酒店除外）均積極參與當地社區參與及發展計劃，其中包括酒店層面的兒童教育及健康、環境保護、支持婦女及老年人等舉措。
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面影響的營運活動		我們尚未發現任何對當地社區造成重大負面影響的情況。
GRI 414：供應商社會評估2016			
3-3	重大主題的管理	我們的供應商	—
414-1	使用社會標準篩選新供應商	—	我們一直致力於可持續發展，並已計劃於不久的將來以社會標準篩選新供應商。我們認同將這些標準納入供應商選擇流程的重要性，並正在積極努力實施這些措施。
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	我們的供應商	—
GRI 416：顧客健康與安全2016			
3-3	重大主題的管理	賓客體驗 食品安全	—
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	安全及保障 食品安全管理體系	—
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	—	2024年，並無發生與產品及服務的健康與安全影響有關的違規事件。
GRI 418：客戶隱私2016			
3-3	重大主題的管理	信息隱私及知識產權	—
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	—	2024年，並無發現與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴。

核實聲明

核實目的

香港品質保證局受托於香格里拉（亞洲）有限公司對其在2024可持續發展報告中所闡述的可持續發展表現指標（「選定數據」）進行獨立驗證。該些可持續發展表現指標代表香格里拉集團（「香格里拉」）即香格里拉（亞洲）有限公司及其子公司和附屬公司於2024年1月1日至2024年12月31日期間的可持續發展表現。核實的目的是對在報告中所披露的可持續發展表現指標的準確性提供獨立意見，並作出有限程度的保證。

核實範圍

香格里拉委託香港品質保證局核實以下可持續發展表現指標：

- 能源強度（千瓦時／平方米）
- 碳排放強度（千克二氧化碳／平方米）
- 用水強度（立方米／入住客房間夜數）
- 一次性塑膠消耗強度（克／入住客房間夜數）
- 僱員工傷率（每100名全時制人員的事故數目）

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000（修訂版），歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》執行。收集核實證據的幅度是根據進行有限保證的原則而制定，以確保能擬定核實結論。

香港品質保證局的核實過程包括：

- 檢視收集、分析、總結和報告可持續發展表現數據和資料的內部管理流程。
- 訪問負責處理數據和資料的人員。
- 根據風險為基礎的抽樣計劃核實所抽樣本的原始數據和資料的支持證據。

角色和責任

香格里拉負責相關的信息系統，依照該系統建立和維護記錄和報告程序，包括可持續發展信息和表現的計算和確定。香港品質保證局核實小組負責對香格里拉報告期間內的選定數據作出獨立核實意見。核實是根據香格里拉與香港品質保證局雙方同意的核實範圍、目的和標準進行。

獨立性

香港品質保證局沒有參與收集，計算或編制此可持續發展表現指標的數據。就提供此報告核查服務而言，核實過程是完全獨立的。香港品質保證局與香格里拉之間並無任何會影響核實公正性的關係。

局限性和除外情況

由於服務範圍、核實標準的性質和核實方法的特點，本次核實存在以下局限性和除外情況：

i. 核實範圍僅限於驗證有關原始數據或資料編制成選定數據，例如報告中所述的聲明和表現數據。可持續發展信息可能存在本質上的不確定性。由於有關的科學和技術知識不完整。

ii. 評估可持續發展措施的執行質素和實施有效性、估算方法和技術的適宜性並不包括在核實範圍之內。

iii. 原始數據或資料的核實是採用抽樣方法並信賴客戶的陳述，因此，可能會存在未被發現的錯誤或錯誤陳述的情況。

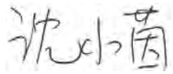
iv. 核實不包括任何超出核實時間覆蓋範圍的信息或資料。

結論

基於執行的核實程序和獲得的證據，香港品質保證局沒有發現到任何證據使我們相信所選的可持續發展表現指標：

- 出現不正確；和
- 無法如實地反映香格里拉的可持續發展表現。

香港品質保證局



沈小茵
審核主管
2025年3月