

企業責任





本集團履行企業社會責任的方式反映了我們真誠待客的傳統及我們經營負責任企業的使命，即改善人們生活和關愛自然環境。

董事會評估環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)風險，並確保適當管理制度得到妥善實施。我們的經營方式精簡節約，兼顧社會公益和環境保護，且有效平衡各相關方的利益。我們矢志成為富有教養與責任感的社會公民，我們具備高度的環保意識，在日常生活中履行社會責任，並激勵他人共同努力。最後我們致力於在企業公民和可持續發展方式居於領先地位，對同事與客人關懷備至，改善所在社區的生活品質，並以身作則，為社會和環境作出積極卓越的貢獻。

可持續發展報告

我們的可持續發展報告重點在於我們酒店管理服務、本集團擁有的酒店及第三方擁有的酒店內本集團的重大環境及社會影響。如以下概述，2017年的環境、社會及管治資料的範圍涵蓋SLIM International Limited(「SLIM」)管理控制的95間於2017年12月31日已持續經營至少一整個曆年的營運中酒店。而非由SLIM管理控制的發展計劃、物業租賃及物業銷售並不包括在此環境、社會及管治披露範圍內。



參與「富時社會責任指數」

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

於2017年，香格里拉連續第六年被納入道瓊斯可持續發展指數，鞏固了我們在亞太地區的領導地位。我們為道瓊斯可持續發展亞太指數唯一來自酒店、度假村及遊輪行業的機構。

環境、社會及管治披露範圍

營運中酒店	總數	範圍內
附屬公司*	57	53
聯營公司**	22	20
管理	19	18
經營租賃	3	3
深灣遊艇俱樂部***	1	1

* 附屬公司為香格里拉有權支配其財務及營運政策的實體，一般持有其半數以上表決權的股本權益。

** 就環境、社會及管治披露而言，聯營公司指香格里拉一般持有少於50%的表決權的股本權益並可對其行使重大影響力(惟並非控制權)之實體。

*** 深圳西麗高爾夫鄉村俱樂部不在環境、社會及管治披露範圍內。

持份者參與及重要性

我們力圖了解內部及外部持份者的預期及優先關注事項，以在對我們業務屬重大的環境、社會及管治事宜上採取積極方針。我們於2012年對業務進行首次全面重要性評估。為確定我們當時所發現的問題是否持續相關，我們於2016年完成重要性檢討。

我們認為，推廣企業責任的最有效途徑是於每間香格里拉酒店的管理及文化中培育對我們環境、社會及管治表現的主人翁意識。為此，香格里拉建立工作優先機制，透過企業社會責任記分卡監控進程。在此框架內，每間酒店的管理可適應自身特定情況。企業社會責任記分卡制度自其於2011年推出以來一直得到不斷更新，以收集有關環境、社會及管治舉措方面的額外資料，例如供應鏈可持續性、顧客參與以及於2017年最近期的廢物追蹤及堆填區廢物分類。

我們酒店的環境、社會及管治重大事項

我們的環境	我們的業務	我們的員工	我們的社區
廢物	顧客參與	僱用常規 - 多樣性及機會均等	社區發展 - 人文關懷 - 人文關懷++
氣候變化及溫室氣體排放	顧客的安全及保安 - 消防及生命安全 - 食品安全	員工福利	義工服務
水	- 室內空氣質素	培訓與發展	救災重建
生物多樣性及保育	- 顧客保安 - 資料私隱	職業健康與安全	
關愛自然	公司採購 可持續性選擇 - 自然天成		

企業責任

我們的環境

環境保護已被列入香格里拉的指導原則及我們的**行為及道德守則**。我們希望每名員工各司其職，幫助改善我們對環境的管理。

環境考慮已透過環境管理體系全面整合至我們酒店的日常營運，該體系就規劃、管理及控制環境影響及污染創造強大的框架。

堅持我們對透明度及問責制的承諾，我們於2017年參與氣候與水的CDP報告。CDP為就投資者、公司、城市、省份及地區於全球披露體系運作以管理其環境影響的非牟利慈善機構。年內，我們並無得悉相關法律及法規的任何不合規事宜對本集團氣體排放、水排放或有害及無害廢物處置事宜的造成重大影響。自2017年4月1日起，北京地方部門實施更嚴格的氮氧化物鍋爐煙道排放準則。其中三條準則影響酒店轉換其鍋爐燃燒器以遵守新規定。

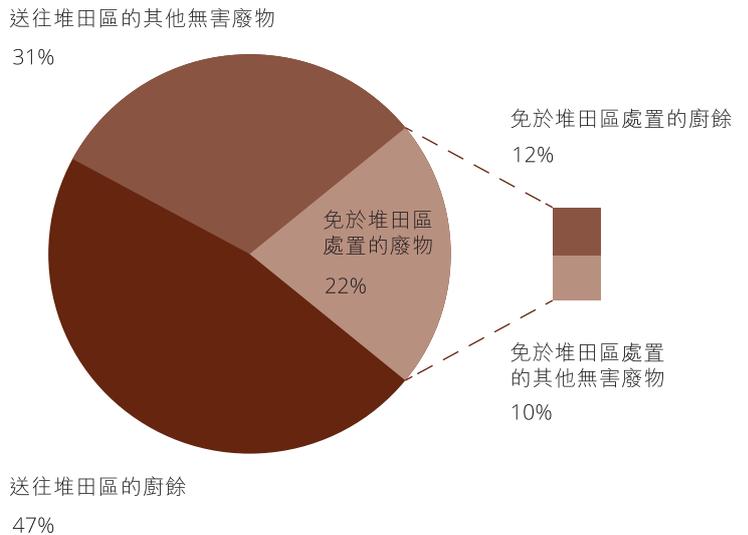
我們盡可能投資從每個新項目伊始就融合可持續設計理念、建築技術及經營程序的綠色建築。於2017年，三間額外酒店自美國綠建築協會接獲能源與環境設計標準認證(「LEED」)，將我們酒店組合內已取得LEED認證的酒店總數提升至15間。

廢物

廢物管理為不少我們經營所在位置的社區及地方部門主要關注事項，尤其是於人口密集而空間有限的城市創造額外堆填區。我們力圖降低因我們營運而棄置於堆填區的廢物數量。自2017年起，所有酒店預期追蹤及報告有關廢物類別及處置方法的數據，而每間酒店的堆填區廢物轉移及降低廚餘之表現透過企業社會責任記分卡評估。於2017年，我們的酒店生產約43,750噸無害廢物、其中約9,400噸分類免於在堆填區處理。這代表無害廢物的整體廢物轉移率22%。

我們的酒店透過多種方式(包括回收及「升級再造」，即將若干廢物類別轉為寶貴資源的過程)達至廢物轉移。我們已於73間酒店實施無紙登記，大幅降低我們生產的廢紙數量。我們亦鼓勵員工採納我們提倡的常規。於2017年，我們的酒店為員工舉辦218個活動，以買賣、交換或捐贈不需要的個人物品及二手酒店物品。

無害廢物處置及轉移 (噸)



廚餘

廚餘為我們最重大的廢物類別，於2017年按重量佔我們無害廢物總量接近60%。我們的酒店正採取初級步驟(透過適當規劃、儲藏及處置於源頭避免產生廚餘)及次級步驟(透過捐贈食物、燃燒及其他創意舉措回收無可避免的廚餘)。根據我們的三步方針，酒店正開發廚餘減廢計劃、教育及推動員工達至減廢目標及其後檢討表現以識別及應對改善範圍。

於2017年，我們估計我們的酒店捐贈超過700噸食物予第三方(例如將食物重新分配予有需要人士的非牟利組織)及200噸二手食用油由信譽良好的供應商收集並精製成生物燃料、蠟燭及肥皂等產品。於95間酒店中，我們估計超過4,300噸廚餘，例如透過燃燒或轉為動物飼料等方式被升級再造約50噸廢料作發電用途。

有害廢物

我們的酒店生產的有害廢物相對少量，乃根據地方適用法規及程序負責任處置。於2017年，我們的酒店處置約39噸有害廢物，包括清潔化學品、報廢燈具及電器設備。

氣候變化及溫室氣體排放

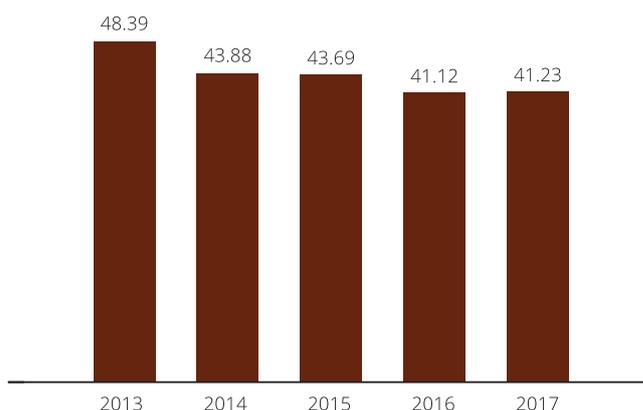
溫室氣體排放導致的氣候變化對我們業務帶來財務及實際風險，尤其由於我們的酒店位於容易受洪水及颱風等極端天氣事件影響的地區。抑制排放的財政舉措亦可能影響我們的底線。中國國內有六間酒店(北京五間及上海一間)參與地區碳排放計劃。這些酒店購買碳補償額以履行在該等計劃下的義務。

於我們的酒店組合內，預期所有持續全面經營超過兩年或以上的酒店均將完成溫室氣體排放、能源及水排放強度減少目標。我們使用反映年內每間酒店過夜住客及其他顧客的人數的強度計量，即業務單元。制訂環境足跡目標及評估表現的集團基礎年度為2015年¹。

於2017年，我們的酒店目標為達至相對2015年基準平均範疇1及範疇2溫室氣體排放強度下跌6%，49間個別酒店達至該目標。相對2015年水平，95間酒店中的溫室氣體排放強度下跌5.6%。然而，相對2016年，溫室氣體排放強度輕微

增加0.3%，部分有關修訂我們控制範圍以外的電網排放因素。於2017年，95間酒店中的溫室氣體排放強度為105萬噸二氧化碳當量及41.23千克二氧化碳／業務單元。

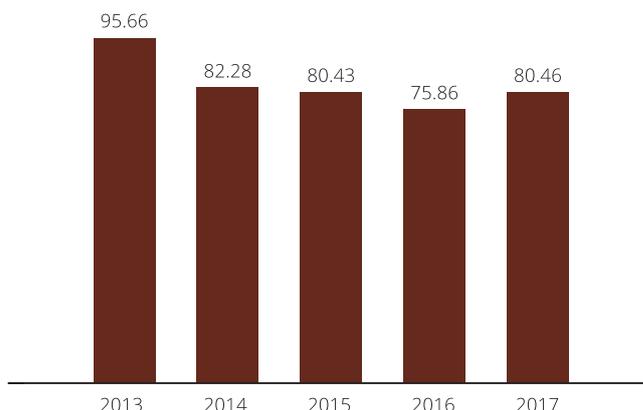
平均範疇1及範疇2溫室氣體排放強度
(千克二氧化碳／業務單元)



2017年每間酒店的溫室氣體排放強度目標：
較2015年下跌6%

就平均能源消耗強度而言，我們酒店的目標為較2015年基準下跌6%，51間酒店達至2017年目標。我們酒店的平均能源強度由2016年的75.86千瓦時／業務單元增加6.1%至80.46千瓦時／業務單元。較2015年的餘量增加(少於1%)乃由於近年大量開業所致。我們預計整個酒店組合的整體能源將於新酒店步入穩定營運表現步伐時回復下滑趨勢。

平均能源消耗強度
(千瓦時／業務單元)



2017年每間酒店的能源消耗強度目標：
較2015年下跌6%

¹ 就於2015年開業的酒店而言，基礎年度為2016年。於報告期內，環境足跡目標及表現評估並不適用於2015年後開業的酒店。

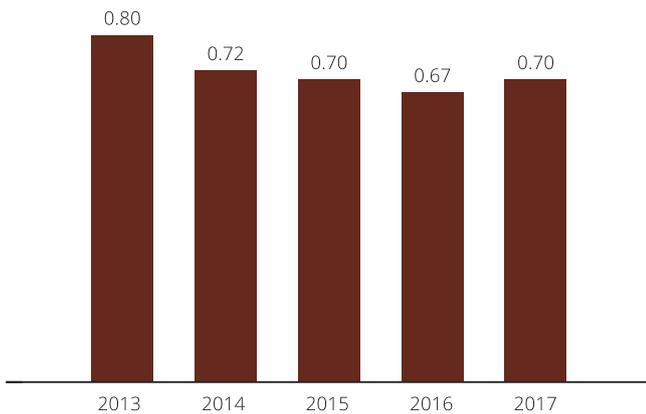
企業責任

我們的酒店力圖持續改善酒店的能源效益。於2017年，95間酒店的能源消耗總量為2,056千兆瓦時。我們估計，酒店採納的環保技術及措施(例如照明及冷卻系統升級)有助節省每年740萬千瓦時。調低洗衣溫度可大幅減少能耗。於2017年，我們的低溫洗衣計劃已於68間酒店洗衣房實施。

水

於2017年，我們酒店的目標為達至水消耗強度較2015年下跌6%，而36間酒店達至目標。95間酒店的整體水消耗強度維持於2015年的相同水平0.7立方米／業務單元，而飲用水消耗總量為1,790萬立方米，主要來自市政用品。我們認識到，負責任的水管理對我們的業務愈來愈重要，而節約用水對我們在華北及其他用水緊張的地區的酒店尤其重要。

平均飲用水消耗強度
(立方米／業務單元)



WATER is LIFE

香格里拉更與全球認可慈善機構WATERisLIFE合作，幫助提供安全及潔淨飲用水予中國內地農村貧困社區。

於2015年，我們與WATERisLIFE合夥，於吉林省長春市一間學校安裝水處理廠，繼續服務地方社區學生及成員。隨著該措施的成功，於2017年，我們進一步實施三個項目，於青海省玉樹兩間學校及雲南省迪慶市三間學校安裝SunSpring分散式水處理廠。處理廠使用可再生太陽能及風能及具備自我清潔的設計，將於其預期可使用年期10年內淨化最多每天5,000加侖水。

於安裝時，地方技術人員獲提供培訓以進行水處理廠的輕微維護。展望將來，WATERisLIFE將每六個月進行水測試以確保水質，而北京的香格里拉工程師將協助提供維護支援。我們估計，超過4,000名學生、其老師及其地方社區其他成員將受惠於來自該成功合夥的潔淨及健康飲用水。

生物多樣性及保育

香格里拉很榮幸能在全球若干最旖旎優美及最具生態多樣性風景之地經營酒店以及我們致力於世代保育及保護這些地區的生態多樣性。

關愛自然項目

關愛自然項目是香格里拉的「關愛自然」計劃。於2017年，16間酒店及度假酒店有參與關愛自然項目，協助保護多達56種被列入世界保育聯盟紅色名錄中的瀕危物種。所有關愛自然項目涉及具專門知識及技能的地方機構合夥關係，而大部分項目支持香格里拉的「生態中心」計劃，旨在通過提供互動學習經歷及其他活動，吸引員工、顧客及當地社區了解這些珍貴生態系統的重要性。於2017年，13間酒店及度假酒店已設立生態中心。

關愛自然 2017 年摘要

關愛自然

我們三間中國酒店及度假酒店及五間位於其他地點的度假酒店實施關愛自然項目。例如，海南三亞香格里拉度假酒店已與鐵爐港林務局及海南霸王嶺國家級自然保護區合夥，以保護海南長臂猿的當地棲息地。香格里拉莎利雅酒店與沙巴州野生動物保護部門經營 64 公頃自然保護區，以保護邦加眼鏡猴、間蜂猴及穿山甲。

於 2017 年，毛里裘斯香格里拉度假酒店透過於度假酒店果園內建立 10 個蜂群，實施一個新關愛自然項目。項目提升對當地生態屬關鍵的當地蜜蜂數目。

關愛珊瑚礁

我們三間位於馬爾代夫、斐濟及菲律賓的度假酒店實施關愛珊瑚礁項目，包括織珊瑚種植及魚屋製作等海洋保護活動，以保護度假酒店附近脆弱的珊瑚礁生態系統。

香格里拉麥丹島度假酒店於六公頃的海濱地區修建了一座海洋庇護所，並有一個超逾 160 個魚、蛤蚌及珊瑚物種的保育計劃。於 2017 年，度假酒店的生態中心顧客參與較去年增加近 50%。顧客參與中心的廣泛活動計劃，例如浮潛、觀察蝙蝠、編織籃子及參觀地方學校及社區，受到多間大型企業集團到訪得以提升，包括於一月在菲律賓舉辦的大學小姐選舉的主辦人及佳麗。

關愛海龜

兩間位於馬來西亞檳城的度假酒店及第三間位於阿曼的度假酒店實施項目，以關愛於度假酒店海灘築巢及繁殖的本地海龜物種。

在香格里拉位於阿曼的 Barr Al Jissah 度假酒店，兩名專家海龜護理員受聘保護玳瑁龜和綠海龜的巢穴。近年，與全球暖化相關的氣候變化已正式影響該等海龜，使每年孵化的幼龜數目增加。於 2017 年，度假酒店的生態中心專注於提升其兒童教育計劃。除酒店顧客兒童參與日常海龜主題活動外，生態中心亦定期舉辦當地學校的實地考察。

其他重點關愛自然項目包括香格里拉丹絨亞路度假酒店的**關愛小丑魚**項目及香港深灣遊艇俱樂部的**關愛蜆蟹**項目。

我們的業務

顧客滿意度

在香格里拉，我們的目標是以發自內心的待客之道，創造難以忘懷的美好經歷，時刻令客人喜出望外。我們會於每年進行顧客調查，以衡量顧客滿意度及確定有待改進的方面。於 2017 年，62% 的顧客對整體入住體驗的評價為「非常滿意」，較 2016 年增長 2.1%。我們的生態中心仍然廣受好評，65% 的顧客(入住設有生態中心的度假酒店)表示會將生態中心推薦給朋友。

顧客的安全及保安

我們將顧客及員工的安全及保安放在首位。我們設有綜合標準經營及危機管理應對程序，並定期審查我們每間酒店。物業有跨職能應急響應小組，可於發生狀況時出動。我們亦有集團級的保安及安全報告系統，促進及時申報及事件管理。

- SLIM 已實施數項與顧客保安有關的政策，包括但不限於衝突解決、犯罪、醫療急救及緊急疏散。SLIM 保安部門負責實施該等政策，與我們的企業價值一致，而我們每年於每間酒店進行保安審核。我們的保安人員接受

企業責任

培訓處理緊密事件，而我們的保安室定期與地方執法部門聯絡。我們物業的主要地區設置由受訓保安主任監察的閉路電視及錄影技術。

- 消防及生命安全對我們極為重要，我們對違規行為實行零容忍政策。各個物業委聘專責消防及生命安全主任，負責監察及維持我們的消防及生命安全系統，而SLIM工程部每年進行檢查。香格里拉的消防及生命安全內部標準參考美國消防協會規程、中國綠色建築規範及我們經營所在國家的其他相關守則。
- 食品安全受香格里拉的全面食品安全管理體系監管，除此之外，不少酒店亦取得地方及國際食品安全標準合規證書。食品安全表現已成為每家酒店企業社會責任記分卡追蹤的內容之一。於2017年，60間酒店申報ISO 22000：食品安全管理體系或HACCP(危害分析重要管制點)認證。
- 隨著對室內空氣污染物的健康影響關注增加，我們認識到我們酒店的顧客及員工日益關注室內空氣質素。監察室內空氣質素為我們環境管理體系的一部分。SLIM工程部與酒店合作，根據我們的機械及工程設計標準提供足夠通風及空氣過濾。我們每三年或按地方機關規定計量每間酒店的室內空氣質素。
- 「香格里拉集團私隱政策(包括Cookies政策)」可於我們的網站上閱覽。其中明確承諾，我們保護顧客的個人資料，尊重私隱，並遵守我們經營所在司法權區的所有相關法律及法規。於2017年，我們並無得悉影響我們酒店營運的任何重大資料外洩事件。

於2017年，我們並無得悉對本集團健康及安全或任何其他產品／服務責任方面(包括但不限於宣傳、標籤及資料私隱)造成重大影響的任何相關法律及法規不合規事件。

公司採購

在香格里拉，我們知曉我們的酒店營運會對我們的整個價值鏈產生重大環境及社會影響，且我們積極影響我們的供應商以協助我們堅持對企業社會責任的承諾。於2017年，我們在飲食、資訊科技及房間、工程以及其他採購上消費的公司採購總額超過666,600,000美元。酒店處理的飲食採購佔該等開支70%。年內，向SLIM及我們的營運中酒店提供貨品及服務的供應商總數為20,130，其中45%位於大中華、43%位於其他亞洲國家，而餘下供應者位於大洋洲、非洲及北美洲。

供應鏈行為守則

我們設有全面的**供應鏈行為守則**，可於公司網站上閱覽，其清楚列明我們對法律及法規合規、產品安全及質素、商業誠信及操守、勞工準則、環境、反貪污、保留記錄、保密、資料保障及知識產權的期望。我們偏好與營運超出供應鏈行為守則基本規定的夥伴進行業務。然而，所有供應商在最低限度下須確保供應鏈行為守則原則於其整個供應鏈內適用於其僱員；此外，其應透過我們網站內專用連結的向香格里拉報告任何違規或疑似違規。

負責任的採購

*「香格里拉致力成為縮減酒店業環境足跡的領導者。我們希望採用減少對自然資源與環境所造成的影響的產品和做法。」*香格里拉酒店綠色採購指南的簡介。

我們的負責任採購政策旨在確保我們為我們的酒店選擇產品時充分考慮我們對人員及環境的影響。SLIM的綠色採購指南載有建築材料、清潔用品、紙張、電氣設備、家具及紡織品等各種產品的推薦「綠色規格」清單。例如，我們對紙張及卡片產品的最低標準規定，應該對有關產品進行生態標籤，以表明其來自可持續森林或其為以環保方式生產的100%再生紙。我們亦以美國電子產品環境評估工具(EPEAT)選擇銅級或以上或符合歐盟有害物質限用指令(RoHS)的標準的電腦設備及配件。

自2010年起，香格里拉已禁止在所有餐飲業務中使用魚翅。作為我們對可持續海產品持續承諾的一部分，我們盡可能採購已獲海洋管理委員會(MSC)及水產養殖管理委員會(ASC)認證的海產品。我們明確表明不提供藍鰭金槍魚及智利海鱸魚等極度瀕危的魚類。

我們酒店的內部採購團隊就可持續發展議題定期接洽當地供應商合作夥伴。於2017年，80間酒店與其供應商舉辦了114次開放會議。

舉辦可持續海鮮週

中國的香格里拉酒店連續第四年連同MSC、世界野生動物基金會(WWF)、中國連鎖經營協會(CCFA)及中國零售行業可持續發展圓桌(CSRR)於2017年8月舉辦可持續海鮮週，幫助提高保護海洋資源的意識。本年度，來自深圳香格里拉大酒店、深圳福田香格里拉大酒店、上海靜安香格里拉酒店的廚師在當地超市採用MSC認證食材進行烹飪示範，包括MSC認證的阿拉斯加鱈魚慕斯、煎黑鱈魚配龍蝦濃湯及MSC認證的耶索扇貝。

可持續性選擇

我們的客人越來越意識到他們的選擇對自己的幸福以及環境及社會整體的影響。對此，我們一直在尋找新方法為客人提供更健康，更可持續的選擇。

自然天成

- 支援當地農業及漁業社區
- 杜絕化學添加及殺蟲劑
- 散養及以符合道德倫理的方式飼養家畜家禽
- 以可持續方式捕撈海產品
- 有機或公平貿易的食材

2017年9月，我們集團性的烹飪倡議「自然天成」榮獲亞太區酒店投資會議(HICAP)積極社區影響可持續發展酒店獎。該獎項旨在表彰展示可持續實踐與負責任開發的酒店營運商及開發商。

於2014年推行，自然天成旨在推廣採用當地符合道德倫理來源的食材、加強當地生產商的經濟謀生機會、保護當地傳統以及提供獨特的美食供客人享用。於2017年，我們的酒店透過我們的餐廳及餐飲店提供了超過1,444種自然天成菜單項目，包括室內餐飲服務。為符合此稱號，每個菜單項必須至少滿足計劃的一個標準，包括：在酒店20公里範圍內當地終止；無化學品；可持續採購；或經認證為有機或為公平貿易。

我們的員工

在香格里拉，我們竭力吸引、挽留及培育傑出人才。我們營造公平、包容的工作環境，所有同事以禮相待，使每個人都能感受到被賦予追求個人理想和職業目標的權利。於2017年，香格里拉包括SLIM及所有營運中酒店，共聘用46,708名員工，其中44%為女性，及84%訂有全職長期合約。全職及長期員工的流失率較2016年輕微上升；男性和女性員工的流失率相若，分別為25%及27%。

按性別、年齡組別、地區及合約類型劃分的僱員總數

		佔總數百分比*
按性別	男性	56%
	女性	44%
按年齡組	20歲以下	3%
	20歲至40歲	67%
	40歲以上	31%
按地域	華北	19%
	華東	14%
	華南	13%
	北亞、菲律賓及太平洋	19%
	東南亞	18%
	中東、印度及印度洋	12%
	歐洲及美洲	4%
按合約類型	長期全職	84%
	長期兼職	3%
	臨時僱員	13%

* 由於四捨五入之誤差，各項目的數字總和未必相等於100%。

按性別、年齡組別及地區劃分的全職長期僱員的流失率

		流失率*
按性別	男性	25%
	女性	27%
按年齡組 (總人口)	20歲以下	0%
	20歲至40歲	19%
	40歲以上	3%
按地域	亞洲	23%
	非亞洲	29%

* 流失率：2017年離職員工總數除以2016年12月至2017年12月期間的平均員工人數。

我們強烈鼓勵我們的酒店僱用當地社區的人士，特別是為殘疾人士(殘疾人士)提供向上流動的機會。我們的酒店與當地組織合作，為殘疾人士提供培訓及就業機會。於2017年，我們僱用了652名殘疾人士，佔我們勞動力的1.8%，略低於我們的目標2%。

僱傭常規

作為聯合國全球契約的締約方，香格里拉致力於維護基本人權。為確保在我們整個業務(包括我們的供應鏈)中適當尊重人權，我們要求供應商不使用任何形式的強迫、強制或債役勞動，並且在我們經營的每個司法轄區都嚴格遵守法定的最低就業年齡規定。一般而言，任何為我們酒店工作的人員，包括商品及服務供應商，均不得低於16歲，除非彼參與公認的專業學徒計劃。

我們的行為及道德守則中載有我們期望每名僱員秉持香格里拉核心價值所須的標準，包括廉正、公平、尊重、合乎道德的商業行為及卓越服務精神。我們致力於提供包容、多元化並免於一切形式歧視及騷擾的工作環境，包括性別、種族、宗教、殘疾、婚姻狀況、性取向、家庭狀況或任何其他個人特徵等方面。

我們的僱員有責任報告任何違反我們行為準則及道德規範的行為。我們制定了舉報及舉報人保護政策，以支持任何希望提出查詢或投訴的人士。

於2017年，我們並不知悉任何違反對本集團有重大影響而有關我們僱傭常規(包括補償及解僱、招聘及晉升、工時、休息時間、平等機會、多樣性、反歧視以及其他利益及福利)的相關法律法規，提供安全的工作環境或防止童工及強迫勞動。我們亦不知悉有任何重要及／或重大違反有關賄賂、勒索、欺詐及洗錢的法律法規。

福利

我們竭力通過為員工及其家庭提供福利計劃，並為其職業發展提供全面培訓及發展機會，支持我們員工實現個人及職業目標。

培訓與發展

所有新入職員工均須接受入職培訓，並完成一項四天的服務文化學習課程，以全面熟悉我們的公司價值及行為標準。所有全職員工均須修畢我們的核心課程，學習時間介乎5至21天不等，視乎其崗位及員工級別而定。香格里拉國際學院成立於2004年，專注於就業能力和創新力的培養，旨在培養新興人才，培養酒店行業精英領袖，以及應對香格里拉未來的人力資源需求及挑戰。於2017年，我們的員工接受領袖發展至技術培訓多項受訓範圍的培訓。

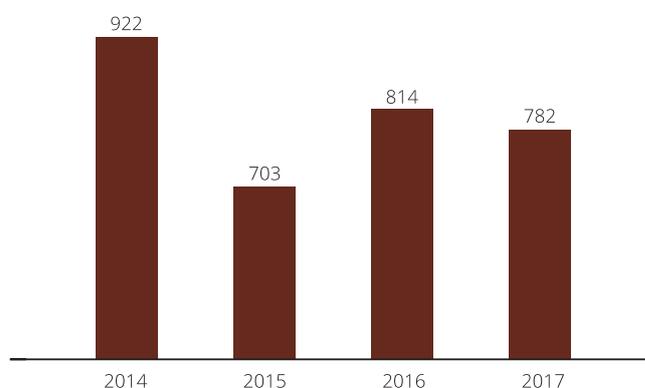
職業健康與安全

保障我們員工及其他合作夥伴的健康與安全是我們酒店的第一要務。SLIM工程部門確保每家酒店都有職業健康安全(「職業健康安全」)管理流程以識別工作場所潛在的健康及安全危害；實施控制該等危害的計劃及程序；並定期審查和修改程序，以實現職業健康安全績效的持續改善。

我們的酒店會進行定期分析，以確保OHS培訓需求均獲認同及滿足，對新聘及缺乏經驗的員工尤其如此。我們對防治傳染病的傳播保持警惕，並向我們的同事提供培訓及信息簡報，將疾病傳播的威脅減至最低。本集團職業健康安全實施手冊為酒店有關提供如何準備及實施其職業健康安全管理體系以達到國際認可標準OHSAS 18001認證的指南。於2017年，已有49家酒店獲得OHSAS 18001：安全管理體系認證。

自2015年實施**香格里拉保安及安全報告系統**以來，事故、失時工傷及缺勤的呈報及調查機制已得到改善。於2017年，我們的酒店維持工作場所零死亡事故的記錄。

員工意外或工傷事故宗數



企業責任

我們的社區

「香格里拉酒店及度假酒店企業社會責任計劃為真正的世界級水平，涉及業務所有層面，使其有可能成為行業模範」2017年商業旅遊大獎評審團

在香格里拉，我們深知我們的業務與所在社區的發展息息相關。通過採購當地產品及吸引更多遊客等增加經濟活躍度的行為，加上為當地居民提供培訓及就業機會，我們能夠為所處當地社區創造積極效應。

人文關懷

通過香格里拉的人文關懷項目，我們的酒店致力於成為專注於促進健康、福祉及教育的長期夥伴。該計劃建立於2009年，旨在培養每間酒店與其當地社區之間的主人翁意識及責任感。酒店可自由建立與當地情況相適應的夥伴關係—包括提供財務支持、基礎設施及設備、生活技能培訓或酒店學徒等。每個項目必須有可計量及可實現的成果，並作為各間酒店企業社會責任記分卡的一部分每年計量成效。

目前，我們有90間酒店制定了有效的人文關懷項目。絕大多數酒店已選擇與兒童及青少年合作，尤其是身患殘疾或有特殊需求的人士，以增加接受教育及技能培訓的渠道。我們旗下的多間酒店已投入保健及康復項目，如讓無法獲得手術或癌症治療的人群可接受治療。於2017年，我們預計我們的關懷計劃捐款超過1,600,000美元，估計超過49,000名人士受惠。

中國的可持續社區投資

透過人文關懷項目及其他志願舉措，我們許多在中國的酒店均很自豪地支持香格里拉與屬於KGL（其為香格里拉的主要股東）的非營利組織嘉里集團郭氏基金會（「KGKF」）建立的長期

且富有成效的合作關係。KGKF於2007年開始在中國開展工作，以解決貧困人群機會分配不均的問題。KGKF並非提供賑濟作短期救濟，而是致力於改變受益者的心態，以實現四個戰略領域的可持續變革：健康、教育、企業及環境。

教育投資

KGKF的大朋友項目得到我們位於北京、上海、廣州及成都的七家酒店的同事支持，彼等自願擔任流動兒童的導師。志願者定期與兒童見面，鼓勵彼等學習及參加出遊和活動。酒店透過舉辦活動提供支持，讓導師和學員聚在一起慶祝成就。於2017年，來自成都香格里拉大酒店的12位同事就對學員展現出全面投入得到KGKF的表彰，有關學員為在成都西蜀學校接受津貼教育的流動兒童。

年內，我們的17間酒店亦為KGKF的另一項教育舉措提供支持，向貴州、湖南、雲南、江西、福建及青海省的九所偏遠鄉村小學合共捐贈了3,905本書。為此，來自酒店的志願者進行了籌款並舉辦了書籍募捐。海口香格里拉大酒店的閱讀分享活動吸引了超過100名參與者為此項舉措籌款購買書籍。

企業及環境投資

於2017年，16家酒店採購了超過三噸的新鮮農產品，如來自貧困農村社區合作農民的茶、蘑菇、蔬菜及肉類，而有關農民正在接受KGKF的援助。該等採購的價值超過人民幣130,000。下半年，呼和浩特、烏海、南昌、成都及西安的五家酒店舉辦了特別培訓課程，幫助合作農戶開發新產品的營銷渠道。培訓課程涵蓋諸如食品衛生、創建銷售網絡及預測市場趨勢等主題。

香格里拉人文關懷++

我們竭力通過提供僱傭及培訓機會，繼續為當地社區的社會及經濟發展作出貢獻，並以「香格里拉人文關懷++」項目來達成這一目標。「香格里拉人文關懷++」項目於2012年推出，旨在鼓勵酒店為弱勢社群提供技巧方面的培訓，以期使彼等在香格里拉取得永久工作。培訓內容包括但不限於家政服務、行政服務、廚房及服務技能、工程及木工技能。於2017年，317名人士在該計劃下取得永久工作。

香格里拉在第七屆中國公益節上獲得溫暖的人文關懷

香格里拉酒店集團在第七屆中國公益節上榮獲2017年度責任品牌獎和2017年度公益項目獎，獎勵其人文關懷及人文關懷++項目。該等令人垂涎的榮譽認可並再次肯定該等計劃的戰略性質及其對我們社區的長期可持續性影響。

義工服務

我們每年均會為每名員工提供一天有薪義工服務假期，以鼓勵員工參與社區活動。於2017年，超過55,000名義工，佔我們員工總數77%，通過參與我們的代表性項目人文關懷項目及關愛自然項目以及其他許可義工項目，合共提供82,800個小時的義工服務，例如植樹及清潔海灘。

救災重建

「天氣不分宗教、族裔或種族。」香格里拉漢班托塔香格里拉高爾夫水療度假村的CSR團隊

香格里拉旗下的酒店及度假酒店開設在全球若干風景最為旖旎優美之地，但不幸的是，若干該等地區較易遭受毀滅性自然災害，如地震、大風暴及洪水。我們建造我們的房產以抵禦該等事件，並製定程序確保客人的安全及保障，同時保護同事及彼等家屬的福利及福祉。在發生嚴重自然災害之後的艱難時期，香格里拉社區齊心協力幫助受影響的人士。

斯里蘭卡水災救濟

2017年5月下旬，颶風莫拉在斯里蘭卡(尤其在該島嶼的西南部地區)造成了破壞。該國連續數天出現意外的強降雨，導致山泥傾瀉及嚴重洪水氾濫。25個地區中有15個受到影響，臨時流離失所者高達73,000人，9,000多棟建築物遭受嚴重破壞或摧毀。

在全球香格里拉社區的幫助下，斯里蘭卡南岸的香格里拉漢班托塔香格里拉高爾夫水療度假村幾乎能夠立即響應斯里蘭卡政府提供的捐款及物資援助請求。度假村的同事組成特別團隊來傳輸救援物資，包括基本的食品、洗衣粉、肥皂及其他清潔產品。與此同時，該國首都科倫坡香格里拉大酒店的同事也作出了個人捐獻，按當局請求幫助提供基本的洗漱用品及嬰兒護理產品。

在洪水過後，香格里拉漢班托塔香格里拉高爾夫水療度假村的CSR團隊利用自同事募捐的金錢幫助重建該南部省份一所農村學校。其中一所學校的建築物已經完全倒塌，其科學實驗室等其他設施遭受嚴重水害。CSR團隊購買並交付了設備，以徹底修復科學實驗室。該等捐款將支持數以千計學生的持續教育。



企業責任

港交所環境、社會及管治內容索引

香格里拉(亞洲)已根據香港交易所主板上市規則第13.91條以及環境、社會及管治報告指引遵守所有「不遵守就解釋」條文。本索引概述本報告中相關披露的位置，包括一般披露事項及關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)，並提供若干額外資料。

不遵守就解釋條文	披露位置及額外資料
層面A1：排放物及廢物 政策及法規合規的一般披露 關鍵績效指標：A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A1.5及A1.6	我們的環境：廢物、氣候變化及溫室氣體排放 KPI A1.1：當時並無氮氧化物、硫氧化物及顆粒物質的排放數據。該數據將披露於我們的網站上刊載的補充報告。
層面A2：資源使用 政策的一般披露 關鍵績效指標：A2.1、A2.2、A2.3、A2.4及A2.5	我們的環境：氣候變化及溫室氣體排放、水 KPI A2.1：當時並無按類別劃分的能源消滅數據(電力除外)。該數據將披露於我們的網站上刊載的補充報告。 KPI A2.5：我們並無有系統收集我們的酒店所用包裝材料數據，故並無該數據。
層面A3：環境及天然資源 政策的一般披露 關鍵績效指標：A3.1	我們的環境：生物多樣性及保育
層面B1：僱傭 政策及法規合規的一般披露	我們的員工：引言、僱傭常規
層面B2：健康與安全 政策及法規合規的一般披露	我們的員工：職業健康與安全
層面B3：發展及培訓 政策的一般披露	我們的員工：培訓與發展
層面B4：勞工準則 政策及法規合規的一般披露	我們的員工：僱傭常規
層面B5：供應鏈管理 政策的一般披露	我們的業務：公司採購
層面B6：產品責任 政策及法規合規的一般披露	我們的業務：顧客的安全及保安
層面B7：反貪污 政策及法規合規的一般披露	我們的員工：僱傭常規
層面B8：社區投資 政策的一般披露	我們的社區：人文關懷

聯交所環境、社會及管治報告指引亦載有多份自願載於本報告的關鍵績效指標建議披露，概述如下。

建議披露	披露位置
層面B1 僱傭 關鍵績效指標：B1.1及B1.2	我們的員工：引言
層面B2 健康與安全 關鍵績效指標：B2.1及B2.3	我們的員工：職業健康與安全
層面B3 發展及培訓 關鍵績效指標：B3.1及B3.2	我們的員工：培訓與發展
層面B4 勞工準則 關鍵績效指標：B4.1及B4.2	我們的業務：供應鏈行為守則、我們的員工：僱傭常規
層面B5 供應鏈管理 關鍵績效指標：B5.1及B5.2	我們的業務：公司採購、可持續性選擇
層面B6 產品責任 關鍵績效指標：B6.3、B6.4及B6.5	我們的業務：顧客的安全及保安、公司採購
層面B7 反貪污 關鍵績效指標：B7.1及B7.2	我們的員工：僱傭常規 報告期內並無對SLIM或其僱員就腐敗行為提出的已結案法律個案。
層面B8 社區投資 關鍵績效指標：B8.1及B8.2	我們的社區：人文關懷、救災重建