



BANYAN TREE
HOLDINGS

悦榕控股
有限公司

可持续性报告

2017

永续发展
我们的未来

本期报告 内容

可持续性综述	
高管寄语及我们的核心价值观	1
集团架构	2
2017 成果展示	3
永续发展历程	4
重要性评估及利益相关者参与	6
以联合国可持续发展目标为导向	7
向善永续	8
永续发展	9
环保职责 10	
气候变化	11
节能与排放	12
生物多样性与环境	15

社会责任 19	
员工满意度和各项福利	20
员工成长	22
扶助社区	24
良好治理 31	
领导力	32
志洁行芳, 奉公守法	32
数据隐私和网络安全	33
供应链	33
出行有责	34
伙伴关系和多方合作	34
公司治理	35
走向未来	36
GRI 内容索引	38

联系我们	
从2006年伊始, 我们开始每年出版一份可持续性报告, 本年度的可持续性报告截止至2017年12月31日; 此前一年的报告于2017年4月3日出版。更多可持续性报告可至网站 http://investor.banyantree.com 查阅。	文中绩效指标 (KPI) 基于过去三年的数据。
制作本报告时, 我们以2016年全球报告倡议组织发布的标准为圭臬	
联系我们:	
如对本报告有任何建议和意见, 请直接联系集团可持续性总监Steve Newman博士, 他的邮箱地址为 steve.newman@banyantree.com	

高管寄语

在当今人类改变世界的奋斗中, 私营部门起着至关重要的作用。可持续性旅游业既是推进变革的工具, 也是悦榕集团秉持至今的核心价值理念。作为全球发展最快的产业之一, 旅游业也要为人类、地球承担应有的责任, 为促进和平、繁荣和合作做出贡献。

今年, 我们的可持续性工作以联合国的可持续发展目标 (SDGs) 为本。可持续发展目标 (SDGs) 中对旅游业列出了具体的期望 (#8, 12, 14; 第7页), 但我们不应以此为限, 而应为更广阔的愿景付出更多努力: 远大的抱负会带来正向变革。

我们要为实现这些目标而努力, 不应因为缺乏行业统一的行动而踟蹰不前; 方式多样化反而提升了行业整体的成功率。悦榕集团将继续积极进取, 尽力而为, 开展跨领域合作, 寻求解决方案、促成实际变革, 为实现2030可持续性发展议程目标做出贡献。


何光平
悦榕控股有限公司执行主席



世界风云变幻, 要解决艰巨的全球挑战就必须和衷共济。2017年被定为国际可持续旅游发展年; 我们以此为时机, 审视了可持续发展的努力方向, 并锁定了当前最显著的几个问题。

世界正面临前所未有的变革, 在全球范围内保育、保护人文和自然遗产, 推广负责任行为, 培养守护者意识, 加强复原能力, 这是我们义不容辞的责任和挑战。






可持续性对悦榕而言远非抽象理想, 也不只是各个运营目标、市场运作、慈善行为。它是一个理念而非选择; 是正确的事, 我们应该主动追寻、创新应对、坚持始终。在此, 感谢悦榕集团各利益相关方长久以来给予的支持。


张齐娥
悦榕全球基金会主席

我们的核心价值

使命
为宾客带来非凡体验的同时, 塑造国际社会认可、深受员工热爱的品牌, 培养员工高尚品质, 提升经营所在地的自然和人文环境, 为大股东带来极具吸引力的回报。

作为一家深具社会责任感的公司, 悦榕集团始终以驱动可持续性发展为核心价值。集团的酒店餐饮服务分布在全球多个不同的地方, 但无论在何处, 都以可持续性为导向, 力争为各利益相关者和所在目的地创造长远价值。我们坚持经济、社会和环境成功三原则, 通过调动员工、宾客、合作伙伴的广泛参与, 在企业决策中放眼长远, 多方考量, 直接推进可持续发展; 采用全方位、参与和分享的方式将对环境的影响降到最低, 保护并改善人文和自然环境, 造福今人和子孙后代。

- 具体工作包括:
-  用我们的产品和服务为宾客和客户创造回味无穷的精彩体验;
 -  保证员工公平就业、享有尊严, 提升员工的职业素质不但能促进公司发展, 同时也保证员工未来在离开悦榕集团后能有更好的发展前景;
 -  立足经营, 发挥特长, 为社区解决现实问题, 帮助社区实现长久繁荣;
 -  细致谨慎地处理运营造成的环境影响, 积极参与保护、修复全球生态系统;
 -  与各供应商精诚合作, 保证公平透明, 一起推进社会福祉

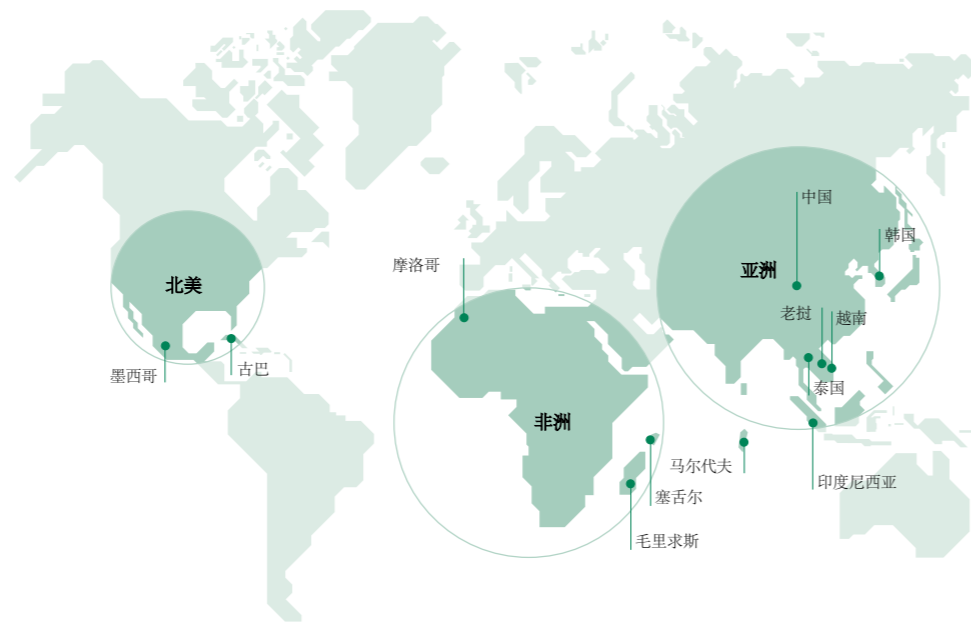
集团架构

悦榕控股有限公司（以下简称悦榕集团或悦榕）为顶尖度假村、酒店及Spa的跨国运营开发商。其专属品牌悦榕庄、悦椿、悦榭、悦苑在国际上屡获殊荣。悦榕集团目前运营泰国首屈一指的综合度假村——普吉岛乐古浪，印度尼西亚民丹岛的乐古浪综合度假村，以及越南中部的兰珂乐古浪度假村。



运营分支机构和市场细分详见年度报告(第 38 至 63页), 岁入和财务情况详见年度报告(第 8页, 68页至72页) (<http://investor.banyantree.com>).

我们的总部位于新加坡，在全球开展物业业主或管理业务，包括：



41 度假村和酒店	24 国家
60 SPA	10,476 员工
72 悦榕阁	58 国籍
3 高尔夫球场	24%* 熟客

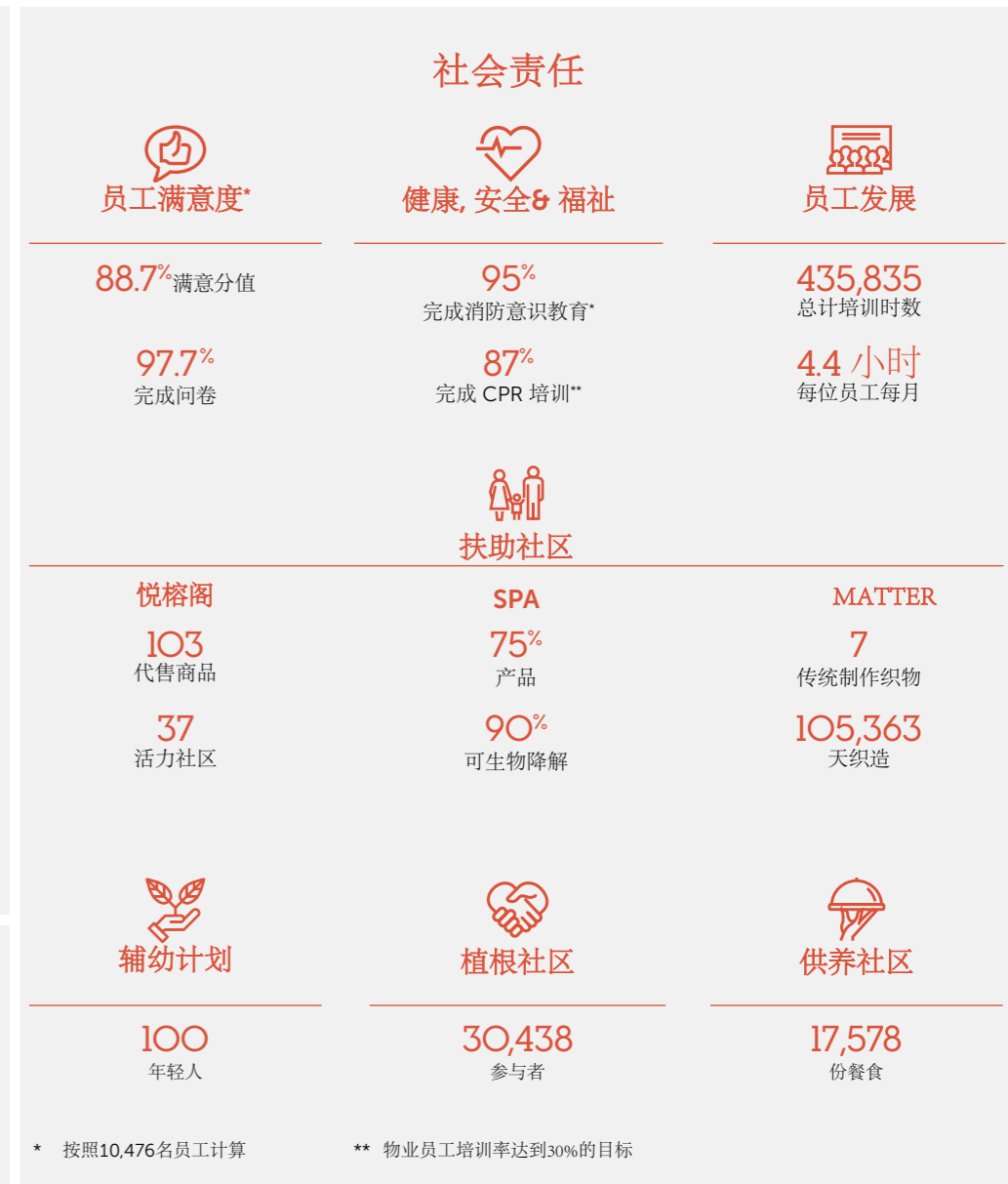
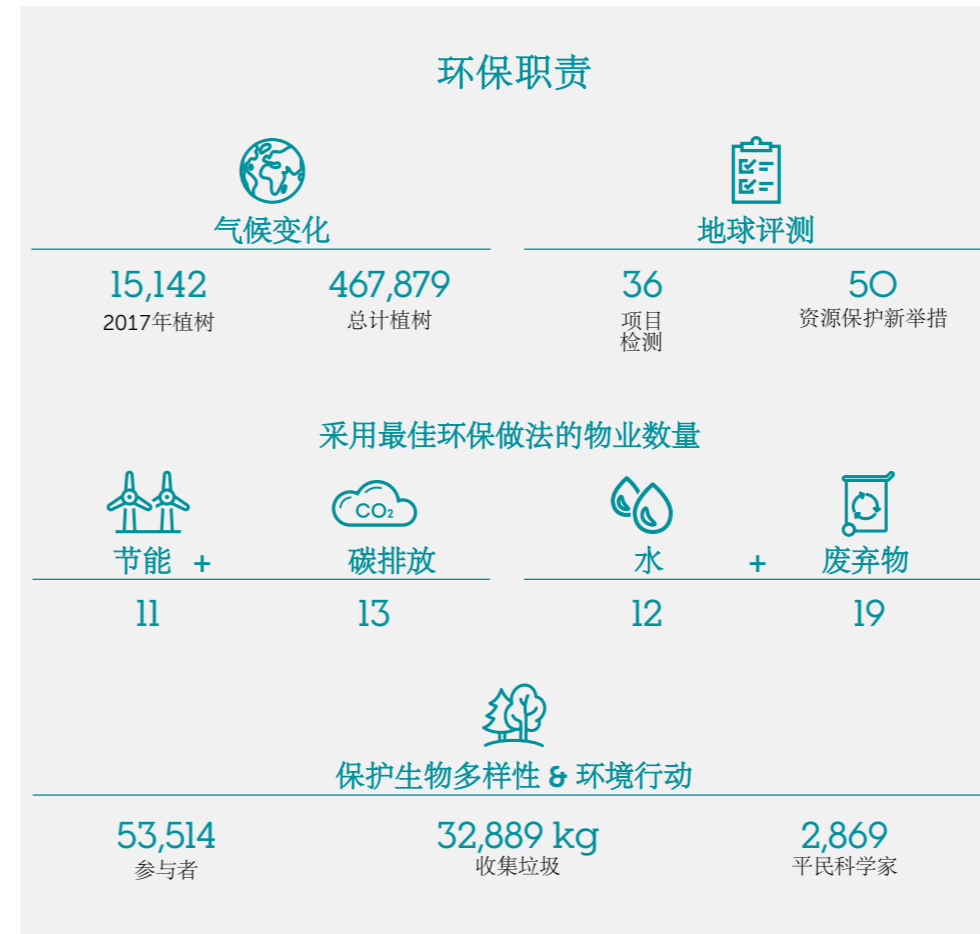
* 0.6% 为忠实会员（即光顾次数在9次以上）- 占熟客的2.7%。

2017 员工概览*

职务级别	性别		年龄			教育						
	女	男	30岁以下	30岁至50岁	50岁以上	无正规学历	小学	高中“O”级别	高中“A”级别	技术学院	大专文凭	大学及以上
高级管理	41.8%	58.2%	0.3%	71.8%	27.9%	0.0%	0.3%	7.3%	2.1%	0.6%	23.9%	65.9%
主管	47.4%	52.6%	18.4%	75.5%	6.1%	1.9%	1.1%	15.8%	2.6%	2.8%	26.8%	49.0%
非主管	45.9%	54.1%	42.5%	51.8%	5.7%	2.7%	8.8%	36.9%	2.6%	5.3%	23.2%	20.6%

* 数据来自于所有度假村和业务部门汇总，截止日期至2017年12月31日，其中首尔悦榕庄俱乐部&Spa数据截止至2017年9月底。

2017 成果展示



我们的永续发展历程

可持续性在悦榕集团第一家酒店开业伊始就是我们的核心价值观，早在1992年，公司就获得了美国运通国际酒店协会环保奖，表彰公司治理废弃“有毒”锡矿场取得的成功。



我们的永续发展历程



重要性评估及利益相关者的参与

2017年我们做了一项利益相关者重要性全面评估，作为集团可持续性环保工作的框架和指导，实现永续发展。集团将每五年开展一次该评估，做到与时俱进。

流程

根据WTTTC (2017)对未来旅游和旅游业重要议题的评估，并综合已出版文献和多方面报告，将142个重要性类别整合归纳为30项议题。

我们通过在线问卷调查，将重要性议题按照李克特四等量法评分。采纳供应商、社区成员、业务伙伴、公务员、当地企业和组织员工等外部利益相关者的意见。议题的优先性基于143位公司内部答卷人和71位公司外答卷人的回答而定。

优先事项

基于集团内外利益相关者的关注点，确立了七项工作：

- 1) 气候变化
- 2) 污染和废弃物
- 3) 志洁行芳，奉公守法
- 4) 数据安全
- 5) 员工满意度
- 6) 领导力
- 7) 生物多样性

我们就员工的发展、健康，以及供应链提供更多资讯，凸显履行社会责任需植根于本土人文传承，大力提倡出行有责。

上述重要性议题已经被悦榕董事会审核通过，成为我们新的目标，支持着我们全力应对可持续性问题的挑战；我们将以全球报告倡议组织标准为主指导我们企业管理、工作重点、职责、目标，和行动。

利益相关者参与

如果要切实将对运营所在地的影响降至最低，同时有效改善社区人文和自然环境，利益相关者的积极参与是必不可少的。必须与员工、客户、投资人、合作伙伴、供应商，以及运营所在社区通过正式和非正式渠道保持沟通，从而有效引导我们落实可持续性工作。2018年，我们将继续细化利益相关者的参与战略。

企业内外利益相关者关注的重要性议题按矩阵排布



以联合国可持续发展目标为导向

我们的星球正经历着史无前例的社会、环境变化。为应对由此带来的挑战，联合国可持续发展目标 (SDGs) 确定了发展的优先事项，并树立了在2030年前应实现的全球目标，即尽力消除贫穷，实现平等，应对气候变化等。

以联合国可持续发展目标为导向，在必须集体应对的社会和环境的挑战中，贡献一份力量。

通过新的重要性分析，我们锁定了重点努力方向。

进一步增强积极影响，减弱、降低负面影响。我们为实现可持续发展目标 (SDGs) 间接和直接所作的工作如下。

对旅游业的要求：
SDGs 8, 12 和 14

虽然我们在向目标迈进的征途中取得了一定的成绩，但是前进的步伐仍旧无法保证到2030年实现可持续发展目标 (SDGs) (根据联合国2017年度报告)。私营部门的作用至关重要。我们将采取必要的集体行动，直至圆满实现17个既定目标。

“在失常的社会里，企业不可能成功。”

更优秀的企业, 更美好的世界 2017

可持续性措施以联合国可持续发展目标为导向

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS	联合国可持续发展目标																
	1 无贫穷	2 零饥饿	3 良好健康与福祉	4 优质教育	5 性别平等	6 清洁饮水和卫生设施	7 经济适用的清洁能源	8 长期经济增长	9 产业、创新和基础设施	10 减少不平等	11 可持续城市和社区	12 负责任消费和生产	13 气候行动	14 水下生物	15 陆地生物	16 和平、正义与强大机构	17 促进目标实现的伙伴关系
气候变化		○	●			○					●	○	●	●	●	●	●
节能与排放			○			○	●				○	●	●	○	○	○	○
生物多样性 & 环境	○		○	○	○	○			○	○	○	○	●	●	●	○	●
员工幸福感 & 福祉	●	○	●	●	●			●		●	○					●	○
员工发展	●		○	●	●			●		●	○					●	●
扶助社区	●	●	●		○	●		○	●		●		○		●	●	●
SPA & 悦榕阁	●	○	●	○	●			●	●	●	○	●	○	○	○	●	●
辅助成长导师计划 & 餐厅	●	○	●	●	●			●		●						●	○
良治	●		●	●	●			●		●	●					●	●
可持续性供应链	●	○	○	○	○	●		●	○	○	●	●	●	○	○	●	●
出行有责		○	●	●	●	○		●	●		●	●	●	●	●	●	●
伙伴关系 协同合作	○	○	○	●	●	○		○	●	○	○	○	●	●	●	●	●

● 直接受益 ○ 间接受益

向善永续

为了切实履行企业的使命，我们将企业的价值观围绕着“向善主题”具象化，在世界各地的物业中采取因地制宜、有条不紊的行动。

宾客和客户给予我们的所有支持，都是为当地社区和生态系统做出的善举。向善从项目的设计和施工就开始了（向善而立），贯穿宾客在度假村居留的每时每刻（向善而栖、向善而聚、向善而食），扩展至遍布全球的供应链（向善而取），包括我们的Spa和悦榕阁（向善而护，向善而赠）。

面对每处目的地的社会和环境特色，我们因势利导，灵活开展每个目的地的项目。



可持续性发展

旅游业开展的地方常常是自然或人文遗产地，所以开发期间保护这些地方对实现长期可持续发展就尤为重要。悦榕集团始终致力于人文、社会和环境的可持续性发展，可持续性是我们始终坚持的初心。

悦榕是屈指可数的、也许也是唯一的亚洲酒店企业，不但将业务纵向整合，同时能够将其可持续性的旅游业理念从开发设计之初矢志不移地坚持下去，贯穿始终。不止是个别的酒店，甚至是开发区域级别的综合项目和多个度假村，我们的团队在项目开发的每一步中都成果出色，另业界瞩目。

精心的设计尽量保留开放空间，保护自然风光的同时，把人为干扰降至最低。将自然环境融入开发，施工采用当地传统建材，扶助当地民生，这是可持续性的最佳做法。



环保职责

旅游业开展的地方一般都有着丰富的自然遗产，风光旖旎，生物物种高度多样化。因此，旅游业应该是环境的守护者，有责任加强环境的复原能力，应对前所未有的全球变革。

悦榕集团积极参与全球气候行动，通过高效能运营节省自然资源，采用旅游旅游业最先进的认证体系，以科学方法保育脆弱的生态系统和濒危物种，鼓励员工、宾客、社区成员充分参与推动环保事业，与目的地民众戮力同心，传播守护者精神。

气候变化

应对气候变化是实现可持续发展和脱贫的关键，也是悦榕可持续性工作的重要组成部分。

气候变化是我们面临的又一艰巨挑战，其对当地人类和自然体系带来的直接或间接影响都会改变目的地的魅力，冲击到消费需求和旅行，并带来更频繁、更严重的自然灾害。

哪怕努力的规模不大，经济实力有限，影响小，但是仍旧是某种程度的休养生息，并为将来的变革和正面影响探索出成功模式。作为一家国际企业，我们自然要承担起国际责任保育、保护自然和人文遗产，并增强环境的复原能力，应对这场前所未有的全球变革。

悦榕集团应对气候变化的行动以世界旅游及旅行理事会的号召（2015）为导向，与其它环保、社区、治理方面的可持续性工作齐头并进。

1. 商业战略纳入气候变化相关问题
2. 通过降低排放支持全球向低碳经济转型
3. 尊重、珍视运营所在地的人文和自然遗产，增强当地的复原能力
4. 推广出行有责，从我做起并
5. 贯彻至企业的整个价值链



年度盛事

通过全球性的活动和庆典，譬如庆祝地球日、世界生物多样性日、世界环境日、世界海洋日等，提升公众的气候变化意识。

2017 地球一小时

2017 地球一小时	2017	2016
23 物业	2,926 参与者	25,391
	2016 551 参与者	
	2015 680 参与者	

地球一小时节省能源

3,600 kwh
每家物业用电



共建绿色社区，始于2007年

共建绿色社区项目要求我们的物业提升气候变化意识，每年需种植2000棵树。到2015年为止，我们已种植超过42万7千棵树，超过预计目标21%。

2016年，我们为了成果回顾，暂停了这一项目，但有九家物业2017年单独开展了自己的绿化行动。



	2017	2016
树	15,142	25,391
员工、宾客 & 社区成员	3,563	3,330
其他植物	3,900	-

节能和排放

降低能源消耗，减少排放和废弃物，以及节约用水不仅能提升运营能效，同时这些负责任的能源消耗还能够降低对气候变化的影响，维护健康社区和生态系统。

悦榕集团从2006年即开始检测能源使用，并于2010年与地球评测（EarthCheck）结成战略伙伴关系。地球评测（EarthCheck）是世界通用的旅游和旅游业评测认证和环境管理机构，采用最先进、最严格的设计架构，评估和认证可持续性运营，从而更好地管理、测量，获得可持续性旅游业成果。评测和认证模式及办法请至 www.earthcheck.org 获取更多详情

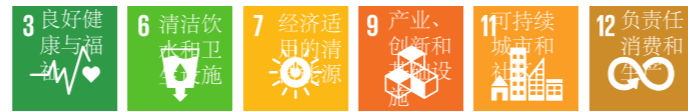
旅游业排放占全球总量的 5%，能源消耗量居高不下。悦榕通过加强能效，采用新技术和新方法全力减少能耗。我们密切监测排放、用水、废弃物生成，根据具体的适用行业基准和最好做法，衡量我们的进步，最好做法由我们与地球评测（EarthCheck）共同制定。从每处物业做起，通过旨在加强环保意识的教育宣传引导人们改变行为。

坚持减少使用、重复使用、循环使用的原则。我们的KPI要求每年每处物业必须至少执行一项减少能源消耗的计划。提升能效、降低能源消耗，减少废弃物是工作重点，但不远的将来，在条件允许的地方将需要更多地使用可再生能源，采购清洁能源。

地球评测（EARTHCHECK）成绩

截至 2017年底，共有 36 个部门获得地球评测（EARTHCHECK）铜质甚至更高级别认证。总体而言，我们直接管理或是作为业主的41家酒店中有 27家物业积极参与地球评测（EARTHCHECK）的运营检测和认证(2016: 27)。十家物业已获得可持续性会场认证。我们立志让旗下所有的物业都接受他方检测和认证。

所示数据为日历年2017年12月31日的全年数据，全部实地收集，并得到地球评测（EARTHCHECK）认可，涵盖各个部门；27 家参与地球评测（EarthCheck）的物业中26家汇报了能源强度(每位宾客每晚)，只有仁安悦榕庄的数据不全。



- 金质认证:**
- 丽江悦榕庄
 - 玛雅哥巴悦榕庄 [银质升级]



- 银质认证:**
- 伊瑚鲁悦椿
 - 瓦宾法鲁悦榕庄
 - 微拉瓦悦椿
 - 乌干沙悦榕庄
 - 民丹岛乐古浪 (悦榕庄、悦椿度假酒店及高尔夫球场)
 - 苏梅岛悦榕庄
 - 老挝Maison桑维纳方姆饭店, 悦椿

- 兰珂乐古浪 (悦榕庄、悦椿度假酒店、高尔夫球场、行政办公室及乐古浪服务有限公司)
- 普吉岛乐古浪 (悦榕庄、悦椿度假酒店、高尔夫球场、乐古浪假日俱乐部、普吉岛悦椿度假别墅、乐古浪酒店及度假村行政办公室及乐古浪服务)
- 三亚悦榕庄
- 曼谷悦榕庄
- 澳门悦榕庄
- 卡布马盖斯悦榕庄



- 铜质检测:**
- 首尔悦榕庄俱乐部 & Spa
 - 塞舌尔悦榕庄
 - 阳朔悦榕庄
 - 腾冲悦椿·温泉村
 - 西安临潼悦椿 [新]
 - 悦榕庄新加坡总部 (两座办公楼)

节能和排放

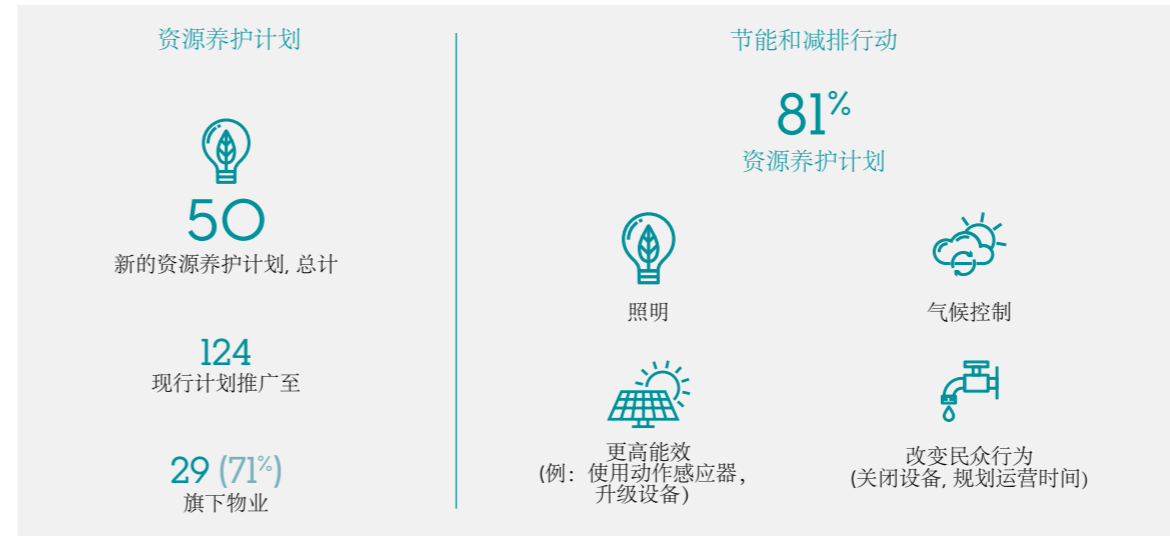
2017年，列入地球评测（EarthCheck）的悦榕酒店和办事处能耗共计 1,495,305,930 MJ (较2016上升81.3%，因为能耗报告较2016相较，我们有更多物业参与。2016年只有22处运营单位计入)，47%为外购电力，47%为固定燃料消耗，6%为移动燃料消耗。

2017年由于塞舌尔的低入住率而导致人均能源消耗上涨 (MJ 每位宾客每晚)。不包括塞舌尔的话，能源消耗为 435.5 MJ/客夜；排名前三的能源消耗者不计入的话，平均能源消耗为380.4 MJ/客夜 (较2016减少5.5%)。2017年，我们尝试

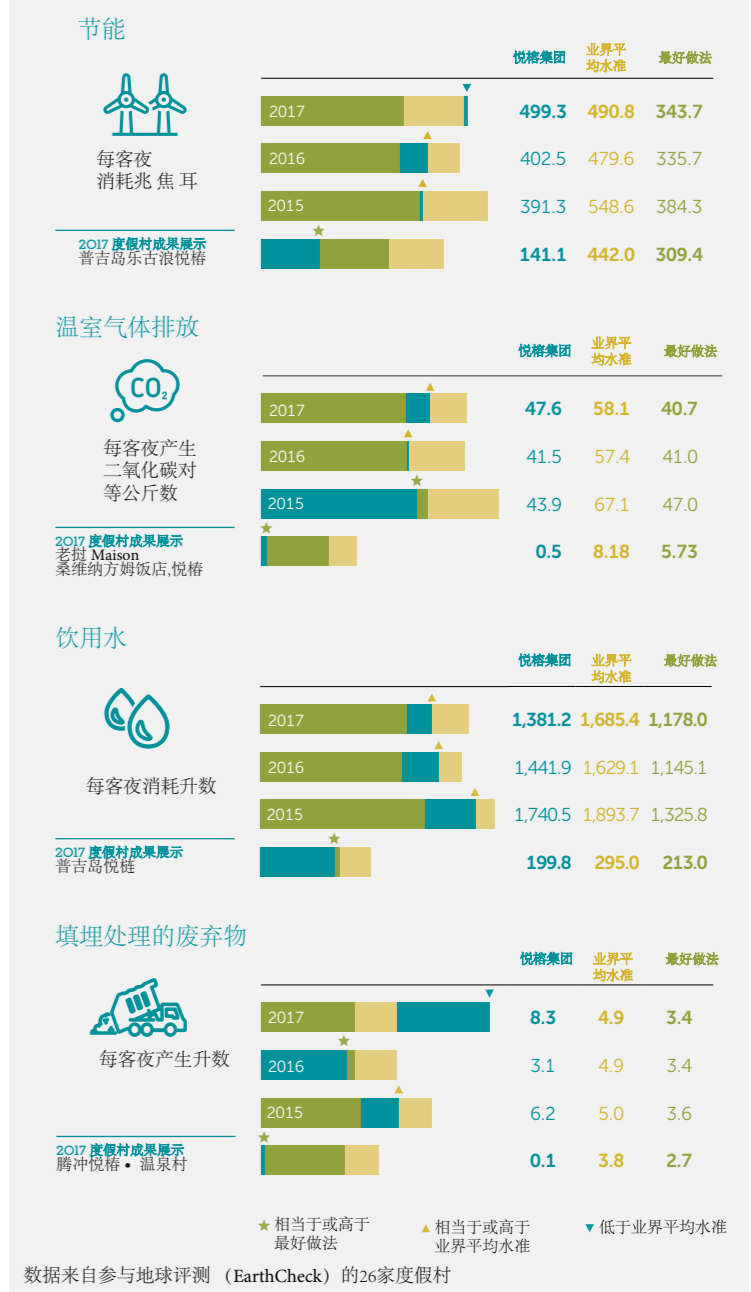
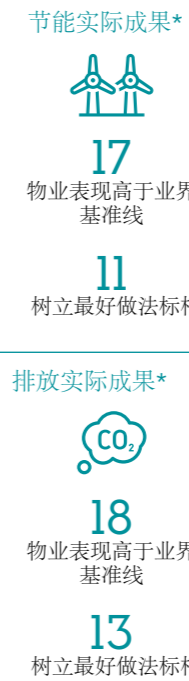
扩大使用可再生能源的规模，同时进一步提升前三大能源消耗者的能效。

同时，由于进一步改进报告，范围一（直接）和范围二（间接）温室气体总排放数据较2016年上升了56.4%达133,091吨；

每客夜公斤排放上升了15%。不包含塞舌尔在内的排放量为 每客夜42.1 kg (上升1%)；如果不包括前三排放者在内，排放总量为每客夜 37.7kg (比2016年减少9%)。这些物业将是2018年的加强重点。



*基准线和最好做法将列入地球评测（EarthCheck）的度假村运营部门与同一地区的功能相似的部门进行比较。



用水和 废弃物处理

2016年开始，饮用水消耗总量上升了57.1%至46.41亿升。生活用水(每客夜消耗升数)比2016年降低了4.3%。但是水资源信息并非通过地球评测(EarthCheck)记录，将来我们计划将这一方面纳入统一体系。2016年以来，总计填埋废弃物上升了31.4%至828.7万升。每客夜产生的废弃物上升至

8.25升，不包括废弃物生成前三名物业的话，则为4.1升。各运营部门没有生成任何危险废弃物。2017年，我们推出了自愿减少食物浪费项目(www.winnowsolutions.com)，首批参加的物业为六家酒店。我们会继续聚焦减少食物浪费，塑料废弃物生成，同时加大废物回收力度。



*基准线和最好做法将列入地球评测(EarthCheck)的度假村运营部门与同一地区的功能相似的部门进行比较。

用水实际成果*



17
物业超过业界基准线

12
树立最好做法标杆

废弃物实际成果*



19
物业超过业界基准线

19
树立最好做法标杆

循环利用/再采集水资源行动



37.5%
在2017年

2016 39.1%
2015 31.7%

普吉岛乐古浪
>99%
循环利用/再采集水资源



35.5%
再回收、再利用、分解

最佳物业:
西安达
80%

节省用水(5%)和减少废弃物(14%)行动



1. 减小水流，减少浪费
增强水循环利用/再采集

2. 再回收:



13,000
塑料瓶在2017年用于礼品包装



摆渡车的废旧轮胎
在苏梅岛做成防水网



16吨
废弃物从2010年开始分解为8吨堆肥



156,000kg
玛雅哥巴的废弃物从2011年开始就送往当地的养猪场

生物多样性与 自然环境

生物多样性，即包括动植物在内的每个物种的集合，无论每个物种的功能和大小为何，都对维护一个健康、复原能力强的可持续性环境有着不可或缺的意义。

热带雨林或是珊瑚礁既展现了生物多样性，又有着迷人的美丽，因此也常常成为旅游热点。但这些地方往往对自然或是人为的扰乱非常敏感，因此我们必须充当守护者，保护我们的本土及全球环境。

创立伊始，悦榕集团就积极支持各项环境保育项目，致力于保护自然遗产，帮助人们融入目的地；对待环境行动就应该像企业运营一样，设立各项标准和进行监测，

观测变化，确定机会，计算影响。悦榕集团以科学方法确定标准，开展自然环境长期监测，以此指导、支持环保工作，将环保工作收获的知识用于普众教育，并创造机会且亲身参与，鼓励、加强民众的守护者精神。

保育和悦榕实验室

2003年，作为保护自然环境举措之一，我们在马尔代夫的瓦宾法鲁创立了第一家度假村内研究所

接着在2017年，我们在微拉瓦鲁悦椿建立了一个海洋实验室，在印度尼西亚民丹岛成立了悦榕保育实验室。悦榕的各个研究实验室的创立旨在为环保研究、保育、恢复，及提升民众意识，所有研究都由经过专业培训的生物学家管理。

保育战略

2017年，我们在马尔代夫的实验室进行了一项保育战略，因为这里是全球气候变化冲击的最前沿。成立实验室这一战略旨在

通过科学的保育和复原项目，保护自然生态系统和人类社区的天然本色。这一战略为全球范围内的环保问题如关键栖息地或优先物种等确立了保育行动的具体框架：气候变化，改变土地应用，过渡开采，物种入侵。这一框架十分灵活，可于任何环境中定位并应对关键环保问题，并引导利益相关者积极参与。未来，这一做法将进一步推广到其他产业。

脆弱栖息地附近的物业

物业名称	国家	物业面积 (km ²)	生物多样性价值和保护状态	业主或管理公司
伊瑚鲁悦椿	马尔代夫	0.250	珊瑚礁, 海龟筑巢地; 正式保护区	业主
瓦宾法鲁悦椿在	马尔代夫	0.350	珊瑚礁, 海龟筑巢地; 正式保护区	业主
微拉瓦鲁悦椿	马尔代夫	0.060	珊瑚礁, 海龟筑巢地; 正式保护区	业主
苏梅悦椿庄	泰国	0.152	珊瑚礁受本土法律保护	管理公司
塞舌尔悦椿庄	塞舌尔	1.170	附近湿地, 海龟筑巢	业主
老挝 Maison 桑维纳方姆饭店, 悦椿	老挝	0.002	雨林	业主
兰珂悦椿庄	越南	0.223	雨林	业主
兰珂悦椿	越南	0.069	雨林	业主
阳朔悦椿庄	中国	0.069	在桂林保护区内	管理公司
九寨沟悦椿庄	中国	0.040	九寨沟国家公园	管理公司



生态多样性和自然环境

科学保育

保育工作需将长期的检测，并充分将大众科普、学术研究与各保育项目有机结合，脉络分明，聚焦了解物种和栖息地、提升公众意识。通过我们的实验室收集专业数据，并将之通报给各利益相关方，以支持当地和区域管理，为保育、恢复和加强意识的各项工作提供指导。

环境监测

马尔代夫对珊瑚礁（18座）进行年度监测已经持续了三年。在民丹岛的珊瑚礁（3座）年度监测已经持续5年。收集到的数据汇报给马尔代夫国家珊瑚礁监测框架项目和印度尼西亚的国家COREMAP项目使用，同时我们也是马尔代夫国家珊瑚礁监测框架项目的技术顾问。

大众科普

来自五湖四海的民众通过大众科普活动一起收集简单有趣的数据，参与、学习、支持环境保育。



马尔代夫的生物星球

2016年我们承诺支持马尔代夫成为联合国教科文组织生物圈保护区。

此后，2017年我们与环境能源部、环境保护署、海洋研究中心，以及IUCN合作，

针对生物圈保护区评估为他们提供技术指导、培训，协助珊瑚礁监测。



2001年开始运作，这一项目已经哺育放生了237头绿海龟。

保护鲨鱼

如果缺乏数据，就很难评估马尔代夫等鲨鱼庇护所的效果和作用。一项经济高效的长期监测项目已经进入第三年，一直为马尔代夫的国家鲨鱼管理行动计划提供支持，并与当地和国际研究人员密切合作。

科学家们在向公众解释马尔代夫推出全国性保护运动，会长期渐进改变大型海洋生物数量，而民丹岛改变土地使用和气候变化会影响鸟类数量和迁徙。

保育项目

保护海龟

2017年，11家物业各自开展了提升意识、放归新孵化海龟、孵化，或者先行者项目。我们在马尔代夫的先行者项目于2017年告一段落，现在海龟们由环境保护署照管。



大众科普



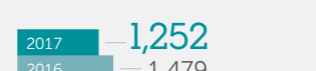
参与者



观赏鲨鱼



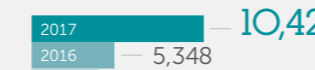
观鸟



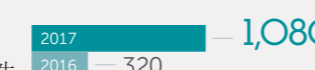
海龟保护



参与者



海龟放生



鲨鱼保护



影片

12,600 分钟

(从 2016 至今已 16,030)

17 采访过去的捕鲨人 (至今为止 51 位)

70 资源利用者被采访

保护环境项目

每个目的地特有的环保项目都是通过打造各种主动和非主动参与的机会，提升人们的意识，倡导出行有负责，清理、保护、复原当地环境。



提升意识

提升意识，加强教育是环境保育工作的基石，是有效培养守护者精神的第一步

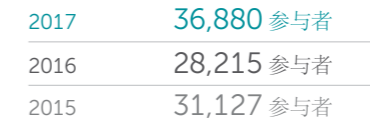
通过演讲、特邀讲座、生态游、徒步、浮潜等教育性项目帮助人们与当地社区深度互动。

36,880 参与者, 2017

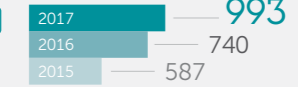


31% 增长

21 物业



特邀讲座



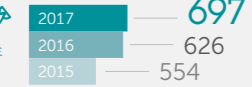
保护动物意识: 海龟



可持续性食材意识: 物业花果园



生态游, 远足和浮潜



地点: 民丹, 重庆北碚, 伊瑚鲁, 苏梅岛, 兰珂, 丽江, 玛雅哥巴, 普吉, Tamouda 湾, 乌干沙, 瓦宾法鲁, 维拉法鲁



清洁

1992年，悦榕集团在普吉岛成功治理一个废弃的锡矿场，从此拉开普吉乐古浪开发的序幕。这一环保志向伴随我们至今，见证着我们每年在每处物业开展的环境修复、清洁工作，为实现四大造福他人的目标而努力。而年度向善而栖清洁项目的推出将我们的工作进一步推向了深入。2017年，该项目的参与人数高于往年，因为玛雅哥巴物业参加了国际海滩清理日活动，动员了5500名社区志愿者，收集了5000公斤的垃圾；但是当年垃圾总收集数量低于往年，因为有22次垃圾清理活动没有记录重量。

保护

珊瑚漂白后，棘冠海星 (COTS) 是印度洋 - 太平洋海域珊瑚礁的主要威胁之一。我们坚持每周监控，成功将马尔代夫最近一次海星数量激增控制在最低，切实保护好重要的珊瑚礁生态系统。



恢复

恢复工作包括增殖鱼类和水生物 (抚仙湖, 苏梅岛), 移植珊瑚礁 (马尔代夫, 民丹)。由于将银鱼引入抚仙湖, 导致原生水域种群的减少。2017年, 我们将260条鲫鱼放入湖中, 帮助原生种群的生存, 同时唤起人们对入侵物种的关注。

马尔代夫三处物业的珊瑚养护中心一直致力于珊瑚礁恢复工作, 与科学家合作采用人工礁石利用电创造“生态岩石”实现恢复。但2016年出现珊瑚漂白, 使珊瑚恢复工作不得不大范围停滞, 移植珊瑚的存活率也因此降低。

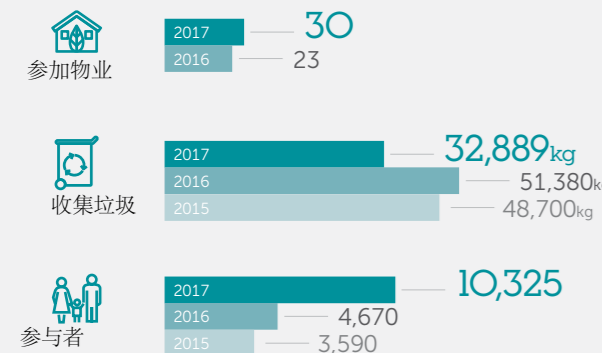
社会责任

社会责任意味着为他人创造价值, 无论是员工、客户、社区邻居, 还是商业伙伴。

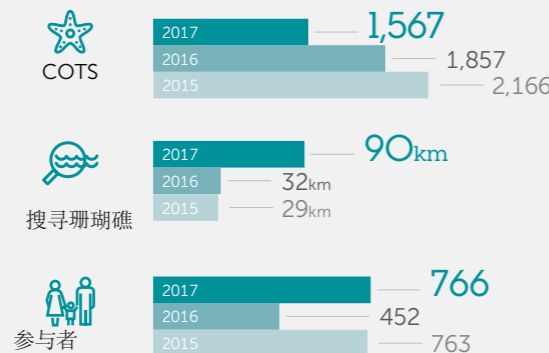
当今时代, 企业可以创造的价值已不仅局限于就业, 其社会责任也不只是提供良好的产品和服务。企业有着巨大的改变市场、转变传统行为的潜能; 为了实现2030年可持续发展议程中的减贫、消除饥饿、推广教育、增加就业、促进两性平等、女性增权赋能的目标, 企业可以与社区以一致的利益为基础携手共进, 应对人类、繁荣、和平、合作的议题。



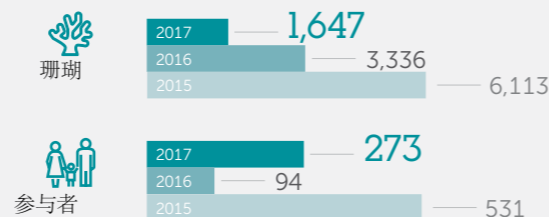
年度清洁



移除COTS



珊瑚恢复



员工满意度和福祉

对任何追求永续发展、赋权民众的企业来说，如何对待其内部团体的利益相关者是极为重要的：即它的工作伙伴/雇员

充分关注服务价值链对企业有着重要意义：快乐、赋能的员工有着更高的生产力，更长久的忠诚度，也会提升宾客的满意度和品牌忠诚度；公司的发展和收入也会随之进步。

悦榕集团的管理不只局限于服务链，同时还通过鼓励多样性、关注满意度、健康、安全、福利等提升员工福祉。要想走出去发展可持续性和强复原力的社区，第一步就是通过可持续性工作环境赋能员工。



员工满意度调查

每两年开展一次员工满意度调研，旨在促进沟通，为员工的福祉负责。调研有助于了解员工对工作环境的看法，发现潜在成功因素和需要改进之处，从而采取相应的行动计划，让悦榕庄成为更好的雇主。

员工满意度调研一共由60道问题组成，涵盖了沟通、

赋能、领导力、各项福利、团队协作、专注、动力、职业发展、公平性、绩效管理、监督等内容。针对满意度分值最低的五项或是低于80%的项目，制定行动计划。

福利

员工的福利根据本地法律设定，84%（不包括中国的话，为100%）的物业会为员工收取服务费，94%的物业提供妇产福利，75%的物业有父亲陪产假。目前的报告区间内，产假之后回归的员工数字暂时没有。



员工满意度和福祉

悦榕集团全心致力于提升员工、宾客、访客、合作伙伴和利益相关者的健康、安全指数和福祉；在工作中提倡多样性，以及确保每位员工能工作-生活灵活平衡。



健康、安全，和福利

建立全面细致、连贯统一的企业风险管理机制，开展实地检查，做出独立无偏见的评估和相应的建议。审计和风险委员会每个季度都会根据集团风险执行委员会的指导进行更新。

采用风险登记册记录管理风险，以及将风险降至可接受水平采取的行动。使用预防到位量化分值卡测量每处物业的未雨绸缪水平。所有物业必须达到的最低要求包括：全体员工年度防火安全培训，30%的员工经过CPR培训，年度突击式灾害演习，安全渗透测试，应急团队操练等。

普吉乐古浪员工储蓄合作社

乐古浪合作社由员工们根据泰国法律创立于2010年。为员工社员提供高利息储蓄和低利率贷款。2017年，成员增加了20%以上，达1,207名，股份从5000万泰铢上涨到6800万泰铢。我们继续兑现年分红5%的承诺，而普通商业银行只有1.8%。



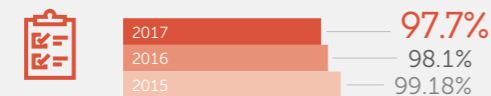
公司关键业绩指标

85% 满意度

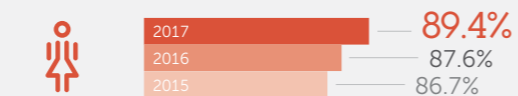
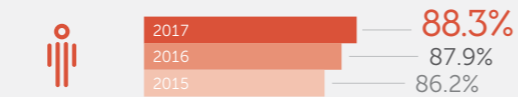
100% 完成问卷

* 基于10,476名员工 (P第二页).

员工满意度*



不同性别员工满意度*



防火意识*



*培训过的员工比例

CPR 培训#



30% 员工有过CPR培训的物业比例

员工发展

赋能民众，为员工提供终身学习和成长的机会，这是悦榕集团对员工的主要责任之一。教育是改善人们的生活，铺就脱贫之路，促进可持续发展的基石。



1,124 (14%)

在悦榕工作10年以上



超过 40%

员工（民丹，普吉，瓦宾法鲁）服务10年以上

2.5%

月平均离职率

投资于员工学习成长有利于企业长久发展；同时，员工的发展和成长也保证企业有稳定的人才资源。随着全球人口老龄化日趋严重，留住人才的重要性尤为凸显。因此，我们的升职策略适用于从兼职到全职，从非管理层员工到主管、经理的所有人，帮助他们承担更高的责任。员工的贡献会获得月度、季度、年度、长久服务的肯定和认可。

我们通过了解、宾客反馈、员工满意度调查、审计和检查，以及双年绩效回顾确定相应的培训。员工发展项目包括技能和知识培训，个人和集体学习，网上和远程教育，当地及国际不同部门间交叉实践项目，以及悦榕管理和spa学院。

全公司推行的KPI其中包括每位员工每月培训5小时。2017年，这一KPI没能达到，因为主要的关注点在特定的培训质量及更严格的评估，而不是时数。其中非主管级别的员工获得的培训时间较多，用以帮助他们更好地发展。

员工发展



管理学院

悦榕管理学院 (BTMA) 成立于2008年，致力于人才发展、精品管理，以及培训的同时强调良好品质和意义，从而助力企业实现发展目标。BTMA通过促进各层级具有领导潜能的员工的发展，满足企业成长和高效管理的需求。作为集中式培训机构，BTMA为员工提供了一个全面、统一的学习环境。更多信息请参考年度报告 (第74 和75页, <http://investor.banyantree.com>)。

SPA 学院

悦榕普吉岛Spa学院 成立于2001年，立志消减贫困、促进两性平等的同时，

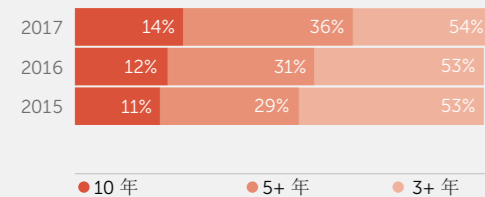
树立服务高标准和操守，保证稳定、出色的服务质量。学院致力于

提供平等教育机会和培训，在人才培养中通过传授技能，锐意进取，培养创新。学院已经通过泰国教育部和公共健康部认证，同时提供职业培训和职业发展，因为对提升spa业护理师地位做出的贡献，而名声斐然。

2011起
100%
毕业率

98%
受聘

悦榕集团员工服务年限比例



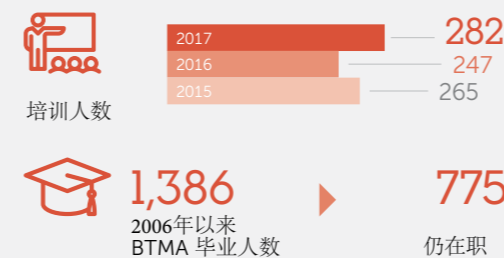
培训投入



不同工作级别的培训时间



悦榕管理学院



SPA 学院



扶助社区： 人文和传承

促进长久的社会繁荣是悦榕为社区创造价值的核心。为此我们在全集团内展开因地制宜的活动，如创造就业机会扶助本地社区，推进教育，支持手工合作社，改变社区项目的引入，人道主义救助，以及帮助游客深入了解当地文化和传承；每一项工作都植根本土，关注当地社区关心的问题，从而扶助社区实现长久的可持续发展，并获得更强的复原能力。



可持续性为悦榕集团的三大养生和零售部门制定商业战略时依托的固有核心价值，让各品牌成为推动社会、经济前进的力量，同时，保留和推广文化遗产，为社区和供应商创造价值，支持天然产品，从而保育全球生态圈最根本价值。将养生和对传承的独特诠释融入产品之中，充分体现悦榕对可持续性生活方式的坚守。

通过支持两性平等和责任生产，与社区携手提供体面工作，打造脱贫之路，我们的零售部门正为实现可持续发展目标做着切实努力。

悦榕阁

悦榕阁通过创收就业的方式，保证目的地艺术匠人的生计，确保手工艺流传，人文传承永续。商品主要来自六大核心手工艺：陶瓷、木器、金属、织物、容器编织、再回收产品；手工艺生态系统的永续传承



对当地极为重要。我们在选择与基金会和非营利组织合作的时候始终基于三大严格标准：保育，社区，事业。

2017年，社区工作主要集中在鼓励与泰国艺术工匠合作，支持乡村手工艺品和使用再回收产品的生活方式，例如棕榈叶制成的旅行便利装，竹篮，木制和青铜像等。

扶助社区： 人文和传承

SPA

悦榕Spa在Spa配方中使用当地的原料，充分体现当地感、融入感。我们与当地社区携手，本地产品都是负责任采购而来。所有的产品都是100%无动物成分，无动物实验。不含任何因为加工或者用于产品而对环境造成危害的成分，如硫、对羟苯甲酸酯，合成色素，非持续性生产的棕榈油或者矿物油等。



2017年，Spa最重要产品目录的供应链被重新评估，以确保可持续性始终贯穿于产品成分配方和业务采购两个环节。在经过两年之久的实地研究和开发以后，Spa部门完成了75%的产品的重新配方。



MATTER

悦榕阁中为造福社会而生的品牌肩负着培养设计师-匠人、引导消费者珍视本土原创和工艺，引领业界变革，实现乡村纺织社区可持续发展等使命。产品的介绍中详细讲述匠人社区、文化传承以及本土议题。

2017年，在泰国、印度、印度尼西亚成立了更多的匠人合作社。同年，为了保护脆弱性，我们做到了所有货物运输都采用再回收塑料包装。

社区合作伙伴



103
代售产品

37
社区参与

134
个伙伴，分布于8个国家，成立以来得到扶助

2017支出



27.5%
是社区合作中的手工艺、陶瓷和织物支出。我们在未来几年将进一步增加投入。

国家



- 柬埔寨
- 中国
- 印度尼西亚
- 缅甸
- 马来西亚
- 越南
- 新加坡
- 泰国

SPA



75%
产品达到环保标准



90%
可生物降解



95%
天然萃取材料

MATTER



10
社区

7
纺织传统

20
设计合作方

105,363
面料制作天数

扶助社区： 辅幼导师计划和 辅幼成长餐厅

我们的辅幼计划旨在培养年轻人，避免他们被社会孤立，为他们提供教育，教授给他们知识、谋生技能，帮助他们开启人生和事业。

辅幼导师计划

该计划于2007年开始实施，分为两个阶段，提供导师支持和奖学金：

- 导师支持:** 12--18岁的年轻人由员工自愿者教导，导师须经过导师培训。
- 奖学金:** 无力负担教育费用的年轻人会得到财力支持。

各有侧重的主题有助于导师-学员之间的互动，同时，在以下四个方面增强社区价值：

- 社会:** 传承，文化，艺术，手工艺
- 环境:** 保护自然的户外活动
- 学业:** 语言培训，基本的计算机技能
- 健康和运动:** 营养和健康的生活方式



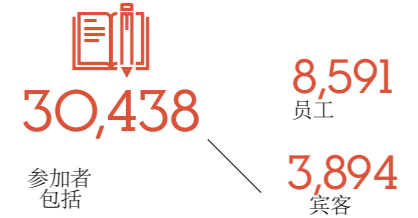
辅幼餐厅

辅幼餐厅充分借助悦榕的餐饮优势为本土社区带来持久的正向推力。悦榕全球基金会为辅幼项目提供了启动基金，

由餐饮部门为境遇不良的青年人提供职业培训，同时人事培训部门帮助他们加强生活技能。培训内容包括在不同的酒店实习，毕业学员在辅幼餐厅工作9个月后，可在当地的酒店获得全职工作。

扶助社区： 赋能教育

通过教育过上更好的生活、摆脱贫穷不只是为悦榕集团员工享有，同时也要惠及当地的社区。我们根据当地的情况，在小学、初中、高中三个级别针对不同的需求提供不同的机会。同时还落实了一系列的措施支持当地人民的高等教育梦想，让人人都能获得平等和高质量的教育。



支持学校

目标: 为当地学校提供设备、基础设施，或是支持、协助打造良好的学习环境。

成果: 正是 3,130 名参与者的支持，其中包括 412 位员工和宾客，使 1,818 名孩子受益。民丹、重庆、玛雅哥巴、苏梅、腾冲物业提供多种物资捐助，包括计算机、食品、衣物和教学设备。共有197位宾客和员工捐款，其中RMB10,000 (USD1,591) 用于帮助天津自闭症儿童，泰铢120万 (USD38,316) 经由 Children First Fun组织为普吉近500名孤苦儿童提供食物，泰铢10,000 (USD320) 用于帮助苏梅Banta Khun学校的火灾后重建。



寓教于乐

目标: 开展特别的娱乐营队活动和学习班提升和加强儿童安全意识，如庆祝六一儿童节。

成果: 293 位员工和宾客协助448名小朋友参加游泳课 (兰珂), 英语课 (巴厘, 兰珂, 天津), 体育运动 (兰珂), 手工课 (腾冲), 并且为孤儿小朋友们 (Tamouda 湾) 和唐氏综合症小朋友 (天津) 安排有趣的全天活动。在曼谷、普吉、丽江、苏梅参加六一儿童节娱乐项目的4812人中，有590位是我们的宾客和员工。

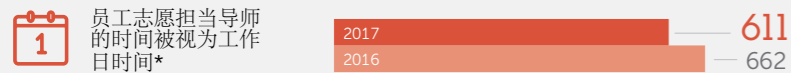


普吉岛乐古浪社区中心

目标: 让这所免费语言培训中心为长期的职业和生活技能培训提供支持，反哺社区。

成果: 2017年，参加英文、中国文化、表演艺术、一般生活技能的学习人数达32名，从2007年至今人数总计达 8,282 。

辅幼导师计划

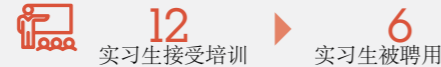


* 估算的工作时间以8小时制工作日为基准

普吉乐古浪:



兰珂乐古浪:



54 自2013年以来接受培训

辅幼成功事迹: 民丹

2007年开始，共有34名年轻人参加了民丹的辅幼项目。五名幼苗学员在悦榕庄奖学金资助下上了大学，GPA成绩达到了 3.4 至3.94。2017年，四名幼苗学员被Sahid民丹旅游学院录取，专修旅游业。民丹辅幼项目的一位毕业幼苗学员目前正在东爪哇的Airlangga大学专修法律。



扶助社区： 赋能教育



普吉乐古浪幼儿园

目标:
提供幼儿培养情绪和智力习惯的教育，以及独立的终身学习技能。

成果:
2017年有182名3-6岁儿童入学，21位宾客和59位员工作为志愿者，为学生们读书。2001年以来，有3396名学生入学，860名毕业。毕业生数量少于入学数量是因为有学生毕业前转学。



人数已满！
移动学习中心

目标:
阅读是自我提升的基础，通过移动教室，让缺乏足够书籍资源的社区成员重新认识阅读的美丽。

成果:
普吉和攀牙的457名学生及31位老师受益于每周举行的英语及适应经济课程。自2014年以来，已经有1,557为学生和81位老师从中受益。



职业培训

目标:
让年轻人获得职业培训、学业进步、工作经验。

成果:
三位博士和三位硕士在马尔代夫进行科研，两位马尔代夫国立大学的本科生做实习生，六名本地学生在马尔代夫的运营酒店开展了职业培训。两名本科生在民丹开展环境科研。



能力建设

目标:
通过工作坊和讲座极尽所能帮助本土合作伙伴的，科研、环保和可持续性利益相关者的能力建设。

成果:
在民丹，马尔代夫，玛雅哥巴和普吉，838人积极参与了内容涵盖可持续性旅游业、数据管理和分析、数据库设计、环保办法、环保评估的工作坊、讲座、培训。



培养终生的学习技能。2017年，LPK曾经的三名毕业生成为了LPK孩子的家长，LPK也获得了众多光辉荣誉，其中就包括泰国教育部颁发的100所优秀管理学校奖，以及泰国公共健康部颁发的优秀环保奖。

扶助社区： 社区影响力



携手供养社区

目标:
为社区弱势群体提供膳食，携手共建，唤起人们关注可持续发展目标（SDG）中列出的消除饥饿、的挑战，改善营养、促进可持续农业挑战。

成果:
2017年，34家物业的1117名员工一共发放了17,578份餐食，在世界粮食日那一天特别举办了活动。普吉的物业在2017年一共提供了11571份餐食。2014年以来，一共提供了53,361份餐食。在重庆、兰珂、丽江，和Tamouda湾都开展了可持续农业探索和食物来源教育。



实物捐赠和筹款

目标:
通过捐赠物资和材料或者参与筹款活动支持本土社区。

成果:
来自18家物业的7,935名参与者，其中包括2236名员工和336位宾客，捐资捐款或是参与了筹款活动，以支持当地教堂或寺庙（玛雅哥巴，西安）、社区和本土居民（玛雅哥巴）、慈善跑（曼谷、丽江、普吉、苏梅、腾冲）和其他体育活动（普吉）、为自闭症募捐的展览（杭州），还有“希望香皂”项目再回收了10.5kg的香皂制成66块新的香皂，在124位宾客的帮助下28块分发给当地的学校（民丹）



健康

目标:
促进社区人民特别是弱势群体的健康。

成果:
2,854位宾客、员工、社区成员支持了如下活动：HIV教育（卡布马盖斯）、为红十字会和本土医院捐赠（玛雅哥巴）、害虫管理用具（腾冲）、通过普吉乐古浪铁人三项为医院集资泰铢18,200 (USD580)、年轻残疾艺术家展览（兰珂）、将过期日历捐赠给基督教基金会用于盲人（苏梅）、慰问老人（兰珂、上海、丽江、西安，和杭州）或是捐赠食物（杭州，塞舌尔）、献血（杭州，伊瑚鲁、兰珂、Maison桑维纳方姆、普吉、苏梅、塞舌尔、Tamouda湾、瓦宾法鲁），其中普吉乐古浪献血 787.5 个单位 (413,400ml)。



扶助社区： 社区影响力



文化

目标

通过各项活动与本土文化牵手。

成果

在普吉举办的文化盛事参加人数达6,386 (水灯节, 布施节, Sart Duen Sib 节), 曼谷 (泼水节), 丽江 (彝族新年), 玛雅哥巴 (夏至), 西安 (大汉盛世)。



人道主义救助和复原能力

应对自然灾害和全球危机需要迅速且良好运作的救助措施。本地和全球社区都应该居安思危, 保证强大的复原能力。我们与战略伙伴通力合作, 开展灾后复原工作, 利用我们的资源和能力尽力降低灾难的经济和社会影响。

2017年墨西哥中部地震后, 卡布马盖斯和玛雅哥巴的89位员工 捐赠了100kg 的物资。泰国南部遭受洪灾的时候, 苏梅岛悦榕庄也发起了捐助活动。

杨师傅, 纳西文化

杨师傅是一名学者, 也是纳西文化的继承者。2017年, 我们出版了300份他的选集, 弘扬纳西文化。



乳腺癌公益

2017年是悦榕集团支持国际乳腺癌防治月第二年, 当年10月一个月共为新加坡乳腺癌基金会 (BCF) 筹得捐款20,000新加坡元。本次筹款通过拯救绿意基金进行 (35页), 共计2000个悦榕阁独家设计的限量版布袋钩捐赠给了BCF, 用于在公司活动和筹款集会中出售。此外, 我们的24家物业在放置夜床礼物的时候采用BCF别针, 以及特殊的卡片提醒人们关注乳腺癌。总计使用了14,000枚别针。



良治

企业在促进可持续发展、为社会和环境做出有意义贡献方面有着巨大的能力。曾经的绝无可能而今已可以做到, 企业可以服务于人类, 而不是被人类服务。悦榕集团在企业治理中注重企业内外的影响和参与, 是非常审慎、遵循道义, 和负责任的,

并从2006年开始, 悦榕集团使用他方评测和认证, 采取透明报告。可持续报告是一个需要重复的学习过程, 必须采取前瞻的视角, 以及发现并应对新的挑战 and 机遇, 全心全意为社会做出积极贡献。

领导力

企业社会责任需要良好的领导力，我们必须积极主动，接受并适应全球的社会和环境变迁。

这就需要实际、全面、结果导向的基础上，对复杂情况进行预估，以及贴合民众、优秀的领导力和治理水平。我们要做对的事，鼓舞和激励他人，为保护美好的未来而克服短时期的挑战，倾力打造一个美德文化。

作为一家上市公司，悦榕集团的董事会和管理层都以公司治理守则为准绳，注重保持公司治理的最高水准。年度报告(20 to 23页, <http://investor.banyantree.com>)包含了董事会组成的详细信息。董事会认为可持续性是公司战略制定的有机组成，批准了重要性议题(第六页)，监督重要性议题的管理和检测，并且批准了这一报告的内容。

于2004年启动的悦榕集团企业责任(CSR)委员会可以直接同公司的最高领导层沟通，为悦榕内部的可持续性领导力建设提供了支持。每一处物业都有一位CSR代表专员，以及定期开会的CSR委员会。每一年举行的线上CSR审计都会评估悦榕集团的可持续性标准，设计包括63个CSR和可持续性议题，涵盖：环境和社会管理系统，所有代表和委员会，宾客和员工参与，具体的可持续性培训和交流，集团计划的实施和资金拨配，以及供应链审核。

联合国全球契约

悦榕集团的措施包括与全球社会正义框架接轨，在新加坡联合国全球契约的可持续性工作方面，发挥领袖作用。通过集体行动的伟大力量，全球契约力求推进负责任的企业公民精神，让企业融入应对全球化挑战的解决方案。悦榕集团致力于推行全球契约的人权、劳工、环境，腐败十大通用原则。

志洁行芳 奉公守法

悦榕集团不断追求加强企业透明度，以及对利益相关者的责任，诚实正直地创造价值。

企业经营遵循最高道德水准，在运营地遵守本地和国际反腐败、反贿赂法律、规定和法规，做到奉公守法。

我们的行为准则加强了员工对企业良好行为的认识，是处理利益冲突的依据，要求无性骚扰，不分种族、肤色、国际、性别、性取向、年纪、残疾，或宗教信仰聘用员工。在内外都提倡多元化和包容。悦榕集团制定了专门的举报政策，实行联系方式保密制，保证举报违规行为不会受到报复。我们认为员工有自由和权利进行集体谈判，并乐见此类互动，因为这是管理层和工会间的协作努力；每一处物业的运营都必须遵守当地的劳动法。

2017年，我们没有收到腐败或是贿赂的报告，也没有任何业务伙伴关系因为腐败而终止或是不再续约。

接下来，我们将通过非传统交流渠道，为员工提供反腐败、反贿赂年度培训，加强员工的道德要求和意识。

我们支持联合国全球契约、世旅组织(UNWTO)的全球旅游业道德准则，并以次为圭臬。我们支持可持续发展，(UNWTO: A3)，坚守文化(UNWTO: A4)，造福东道主(UNWTO: A5)，支持劳动者权利(UNWTO: A9)，同时为实现可持续发展目标做出贡献，应对人类、繁荣、和平、合作的议题。

数据隐私 网络安全

网络安全不仅局限于信息科技，它需要有一个完善的战略，与企业的发展愿景和目标一致。对很多企业来说，网络安全的重要性和受重视程度正在迅速加深，产生的成本已不局限于IT。

数据隐私政策遵循新加坡的个人数据保护法案 2012 (Cap.26)，法务、市场、内部审计、风险管控团队正在为2018年5月24日出台的通用数据保护规定(GDPR EU 规定 2016/679)合规做准备。

内部的IT风险管理和审计团队通过年度审核，最好做法，推行公司安全政策，审计清单项目来锁定漏洞，支持IT政策治理。审计内容包括信用卡遮蔽，确保刷卡付费，控制和降低使用，保证重大安全补丁的快速应用，防火墙更新等。年度的技术和数字资产外部审计由普华永道进行(<http://home.kpmg.com>)，评估风险和应对。审计的建议和意见会应用于正在面临的安全威胁。

CyberEdge(AIG 和CHUBB) 保险用来预防潜在的黑客攻击。

通过政策(如复杂的数字字母密码)，每月告知正在流行的风险，行动起来应对恶意软件、赎金软件、网络黑客的威胁，加强员工数据安全意识 and 参与。2017年，集团或酒店没有系统被入侵事件。

循环更新系统，同时采用云技术和移动端服务。客户对移动网络平台日益频繁的使用必然要求在云服务选择上，安全是默认设计，并遵守支付卡行业(PCI)的规定。这是我们企业新认定的可持续性运营的重要性议题，我们会为网络安全做出可度量KPI，记录进展。

供应链

悦榕集团对供应链管理的关注并没止步于风险管理，而是将其视为做出负责任选择，尊重人权和环境的机会。

可持续性供应链至关重要，特别是酒店旅游业的供应链带来的影响要十倍于运营，具有潜在影响力。旅游业供应链包括很多企业间关系的内容。我们的供应链包括投入式供应商(基础设施，水电，设备，餐饮)，旅行安排和旅游，观光服务(住宿、供餐、经典)。

在条件允许的情况下，我们力争做到本地采购，因为这意味着多重社会价值(支持小本的、女性经营的生意)，和环境保护(减少运输的环境影响和碳足迹)。我们鼓励可持续性方式采购食物(如MSC认证的食物)，无濒危物种或产品，遵守国际(如CITES)或当地法律。

2015年，我们与地球评测(EarthCheck)携手，为第三方认证打造了可持续性供应链工具，流程高效、可扩展、低成本、配内置式功能。

此外，我们还开发了中英文版本的线上工具，便于管理监控供应商的可持续性承诺，风险，促进进步，将我们的可持续性理念贯穿整条供应链。我们会通过国际标准、环境、人权、劳工、治理5个领域的45个问题调研，对供应商评分。

在2016年9月施行之初，我们的目标是以大型的国际供应商为主。但是2017年的施行不如预期，187名供应商受到邀请，但只有81名参加。经与地球评测(EarthCheck) 咨商，且参加成本从AUD \$300/年降低到了AUD\$30/年，为2018年将障碍最小化。但是供应商仍旧面临系统、语言、采用新方式的价值性等问题亟待解决。我们不但要坚定支持，同时还需要修正行动计划，才能实现长期成功。



出行有责

可持续旅游业发展需要秉持最小扰乱的理念。

旅游业需要和平的环境，但它本身也可以是促进变革的转型力量。为人们创造机会更好地参与社会和环境可持续活动，就能更容易地改变旧有习惯，推广出行有责。

积极或间接地让游客们参与环境(12到23页)和社会项目(24到39页)，使个人和目的地都能受益。在个人层面上加强意识，提倡积极参与和坚持守护者精神。我们的KPI要求每家物业至少要为宾客提供五个机会参与社会和环境可持续性议题，深刻体验目的地的人文和自然传承。



39,274
宾客参与社会和环境可持续活动

27 (67%)
物业开展活动
5个以上
在2017中所有活动中



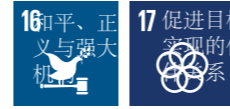
伙伴关系和合作

要为实现2030可持续发展议程做出重大贡献，就必须有各产业内部和产业之间的合作和伙伴关系。



二十年来，悦榕同非政府组织、学术界、世界各地的大学密切合作，通过合作促进实现环保目标。我们继续努力转变模式，突破传统局限；即使做到最小伤害并不是业界的目标，但是要追求可持续性的结果的话，企业本身就是解决方案的一部分。2017年，悦榕集团与“可持续旅游业目的地开发论坛”、印度尼西亚的Raja Ali Hji大学、Riau大学、Safari Lagoi签署了谅解备忘录。

上述伙伴关系将会加强可持续旅游业的发展，环保和研究。在2017年继续开展与马尔代夫的自然保育国际联盟(IUCN)、能源和环境部，环境保护署，以及海洋研究中心的环保合作。并继续与纽卡斯尔大学(UK)的国际保育研究合作，同时开始与昆士兰大学(澳大利亚)、澳大利亚CSIRO、格拉斯哥大学、爱丁堡大学(苏格兰)的合作。这些跨界合作充分利用我们的优势，支持环境和环保科学的研究。



公司治理

拯救绿意基金机制

2001年，悦榕集团成立了拯救绿意基金(GIF)，以可持续性方式资助环保行动和悦榕所在社区的项目。

悦榕集团的品牌物业推行“预设默许”制度，宾客会受邀按照每晚每间客房做小额捐助2美元。在悦椿和悦链物业，这一捐赠数额是1美元。

酒店将根据收到的捐款再匹配相应数额的款项。每处物业为了进一步将度假村的绩效跟社会和/或环境工作联系起来，坚持每年利润的1%用于公益。

CSR 自治基金

每处度假村每年都会获拨一笔CSR自治基金预算，数额是度假村上一年度GIF机制所获金额的20%。物业的总经理和CSR负责人可以全权使用这笔基金，但下列情况除外：

1. 为宾客购买夜床礼物
2. 向员工支付服务费
3. 支付工资

基金资助的项目能够为社区创造价值，或者解决集团物业附近的环境问题，从而让悦榕集团外部的个人、实体受益，费用的20%用于管理支出。有一小部分基金用于科研和开发，研究成果要毫无保留地公开。

悦榕全球基金会

悦榕全球基金会成立于2009年，在悦榕集团于新加坡的董事会指导下，监督基金的财务、款项拨配，并指导企业的负责任、可持续发展。董事会成员包括：主席张齐娥女士、联合主席 Des Pugson 先生、财务总监 Eddy See 先生。基金由协调总监 Steve Newman 博士负责管理。

下文中列出的所有基金做出的捐款和拨款由悦榕全球基金会负责，悦榕全球基金会是于2009年成立的一家公司，旨在正式整合悦榕的可持续发展工作和架构。新加坡安永华明会计师事务所为本公司的审计。

捐款/收入/拨款/税列表

	2001 to 2014 US\$	FY 2015 US\$	FY 2016 US\$	FY 2017 US\$	2001 to 2017 累计 US\$
捐款					
酒店宾客	3,521,786	361,600	294,272	295,125	4,472,783
酒店和度假村	4,010,464	443,204	395,089	285,869	5,134,626
其他，包括员工	1,323,983	-	-	977	1,324,960
捐款总计	8,856,233	804,804	689,361	581,971	10,932,369
其他收入					
银行利息	71,201	7,437	6,826	7,797	93,261
拨款					
相关项目	4,014,909	504,723	272,823	318,170	5,110,625
一般及管理费用	1,177,024	162,837	180,701	161,435	1,681,997
总计拨款	5,191,933	667,560	453,524	479,605	6,792,622
所得税					
所得税支出	1,197	-820	-53	123	447
盈余/(赤字)	3,734,304	145,501	242,716	110,040	4,232,561

走向未来

可持续性工作必须具备前瞻性，才能带来最大的正面影响。根据2017年重要性分析将可持续性工作分类，与可持续发展目标保持一致；必须确立关键目标，找到不足以及加强影响的机会，简化工作流程，勠力同心走向成功。

设定目标

集体的力量是巨大的，最终目的是要带来正面影响。要将这影响最大化，我们将审核方案，针对社区和环境行动，特别是与可持续发展目标相关的，通过一个条理明晰的框架，加以评测、设定目标。目标设定也许是个挑战，但不能只关注能做的工作，而是必须要做的工作。因为最终的目标就是不再局限于计算影响的大小，而是为管理、复原能力、长久的可持续性做出贡献。

可持续性

因地制宜

全球通用的成功蓝本几不存在，我们在2018年将因地制宜地开展可持续性工作。通过与地球评测（EarthCheck）的长期合作

根据业界基准线和最好做法数据，设立基于当地特色、科学的目标，以及三大地平线目标(2020, 2025, 2030)，实现减少能源消耗的目标

每家悦榕物业努力遵循业界最好做法的同时，地球评测（EarthCheck）会推荐相应的最好做法方案。需要反复设立目标，测评，反馈，从而跟进方案的执行情况和问题解决进展。

食品供应和食物垃圾

“未来五年，我们的资源使用和环保工作将关注食品供应和食物垃圾。”为此，我们会探索新的减少垃圾的方式(比如使用人工智能)，物业采用水耕法，反对不负责任采购，增加原产地成分。



“未来五年，我们的资源使用和环保工作将关注食品供应和食物垃圾。”

走向未来



“2018年，我们将推出妇女才能管理项目，帮助才智出众的Spa经理进一步提升技能，获得职业发展。”

供应链评估

2018年，我们将对供应链做一次全面审核；找到将可持续性理念融入供应链，评测影响力的最佳方法。悦榕阁和Spa会延续2017年对供应链的严格分析，并扩展至集团的其他运营部门，并为工作伙伴制定一套严格的规范。

更上一层楼

先在物业试推行各项措施，有助于我们制定悦榕全集团适用的蓝图。2018年，我们会基于在马尔代夫的保育战略(第15页)，以及长期监测，大众科普计划等(第16页)，将其他目的地的工作再推进一步，同时特别考虑将游客纳入我们的保护环境项目(第17页)。我们会对成果进行审核，寻找提升其他社会和环境工作的机会，支持可持续发展。2018年，我们将推出妇女才能管理项目，帮助才智出众的Spa经理进一步提升技能，获得职业发展，进入酒店运营。

沟通促合作

通过亲自参与，我们希望从教育进一步发展为守护者精神。在推进可持续性工作时，我们已有的跨部门合作不局限于做到最低伤害，还要加强可持续旅游业的价值和保育。2018年，我们会继续探索合作的新机遇，开发并改善利益相关方的参与项目，加强现有的伙伴关系。

简化支持

社会和环境方案必须能灵活地应对本地的社会、环境问题。但也必须设立简单的架构，为可持续工作提供指导，保证协同努力，影响最大化。我们将简化战略，降低可持续性工作的壁垒。从现在开始到2020年，我们的工作将进一步与可持续发展目标保持一致，设立目标和KPI，齐心协力成功实现2030的目标。

GRI 内容索引

本报告的重要性参考全球报告倡议组织 (GRI) 信息披露部分的GRI 102 一般披露, 每个重要性议题都参考 GRI 标准 2016中的GRI 103 管理办法。资源保育计划参考GRI 302 能源, GRI 303 水, GRI 305 排放, 以及 GRI 306污水和废弃物。

生物多样性和环境参考的是GRI 304 生物多样性。社会责任工作参考的是GRI 403 执业健康和安, GRI 404 培训和教育, 以及 GRI 413 当地社区。治理 参考的是 GRI 204 采购惯例, GRI 205 反腐败和GRI 414 供应商社会评估。

2018年, 我们将力求解决数据差距, 为每个锁定重要性议题树立因地制宜、具体的、三个地平线目标(2020, 2025 和 2030), 做到与GRI 核心标准保持一致。下文索引列出了报告用到的具体的 GRI 披露条款。可在<http://investor.banyantree.com>查阅悦榕控股有限公司的年度报告。

披露	描述	应对	省略/注
GRI 102: 一般披露2016			
一般披露			
102-1	组织名称	第2页	
102-2	活动、品牌、产品和服务	第2页	
102-3	总部位置	第2页	
102-4	经营位置	第2页	
102-5	所有权与法律形式	第 33页, 上市公司	
102-6	服务的市场	第2页	
102-7	组织规模	第2页	
102-8	关于员工和其他工作者的信息	第2页	
102-9	供应链	第 33页	
102-10	组织及其供应链的重大变化	年度报告中包含绩效和组织的变化	
102-11	预警原则或方针	从开发(第 9页和 参与 (第 15-30页)改编	
102-12	外部倡议	第7, 11, 33, 34页	
战略			
102-14	高级决策者的声明	第1页	
102-15	关键影响、风险和机遇	第 6页, 含在每个重要性议题里	
伦理和道义			
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	第32页	
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	第32页	

披露项	描述	对策	省略/注
治理			
102-18	治理结构	第32页	
102-19	授权	第32页	
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	第32页	
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	第6页, 年度报告 (第90-91页)	
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	第32页, 年度报告 (第 20-23页)	
102-23	最高管治机构的提名和甄选	年度报告 (第 80-83页)	
102-25	利益冲突	年度报告 (第 79页)	
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	年度报告 (第80-83页)	
102-27	最高管治机构的集体认识	年度报告 (第 20-23页)	
102-28	最高管治机构的绩效评估	年度报告 (第82页)	
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	第6, 32页	
102-30	风险管理流程的效果	第6页, 年度报告 (第 86-89页)	
102-31	经济、环境和社会议题的评审	第6页	
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	第32页	
102-35	薪酬政策	年度报告 (第 83-86页)	
102-36	决定报酬的过程	年度报告 (第 83 -86页)	

GRI 内容索引

披露	描述	应对	省略/注
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	年度报告 (第83-86页)	
102-38	年度总薪酬比率		保密限制
102-39	年度总薪酬增幅比率		保密限制
利益相关者参与			
102-40	利益相关方群体列表	第6页, 2018制定	
102-41	集体谈判协议	第 32页	
102-42	利益相关方的识别和遴选	第 6页, 我们不参加任何党派	
102-43	利益相关方参与方针	第 6页	
102-44	提出的主要议题和关切问题	第 6页	
报告实践			
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	年度报告 (第 68-72页)	
102-46	界定报告内容和议题边界	第 6页	
102-47	实质性议题列表	第 6页	
102-48	信息重述	见年度报告 (第17-19页, 第 68-72页)	
102-49	报告变化	第 6页, 本报告封面内	
102-50	报告期	第 6页 本报告封面内	
102-51	最近报告日期	本报告封面内	
102-52	报告周期	本报告封面内	
102-53	有关本报告问题的联系人信息	本报告封面内	
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	第38页, 本报告封面内	
102-55	GRI 内容索引	第38-40页	
102-56	外部鉴证	地球评测 (EarthCheck) (第 12-14页), 普华永道 (第33页), 安永华明 (第35页)	

披露	描述	应对	省略/注
重要性议题 - 环境职责			
气候变化			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第10, 11页, 范围超出企业	
103-2	管理方法及其组成部分	Pages 10 and 11	
103-3	管理方法的评估	单独计划中说明了气候变化中的减缓, 适应, 复原措施	T2018年设定目标
能源, 排放, 水资源, 废弃物			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第 10, 12-14页; 地球评测 (EarthCheck) 方法	
302-1	组织内部的能源消耗量	第13页	可再生无
302-2	组织外部的能源消耗量		信息无
302-3	能源强度	第13页, 数据根据度假村每客夜常规化	
302-4	减少能源消耗量	第13页	
302-5	降低产品和服务的能源需求	第13页, 与业界基准和最好做法对比	信息无
303-1	按源头划分的取水	第 14页, 省、公共机关、私营企业总计用水	
303-2	因取水而受重大影响的水源		信息无
303-3	水循环与再利用	第 14页, 地球评测 (EarthCheck) 方法 (第13页)	
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	第13页	
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	超出公司排放范围	信息无
305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	超出公司排放范围	信息无
305-4	温室气体排放强度	第13页 数据根据每客夜常规化	
305-5	温室气体减排量	第13页	无单个计划的信息
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放		2018无单个计划的信息
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放		不适用于外购能源

GRI 内容索引

披露	描述	应对	省略/注
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量		不适用
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	第13和14页 遵循地球评测 (EarthCheck) 方法	
306-3	重大泄漏	无重大泄漏汇报	
306-4	危险废物运输		不适用
306-5	受排水和/或径流影响的水体	保护区或高生物多样性地区无排放	
生物多样性			
生物多样性			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第 10, 15-18页; KPIs 2018设定	
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	第15页	
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	第15页15-18	
304-3	受保护或经修复的栖息地	第 16 和 18页, 第 34页伙伴关系	
304-4	运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	高生物多样性的地区在第16页; IUCN 受威胁物种正在编辑	无信息
重要性议题 - 社会责任			
员工满意度和福祉			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第19-21页	
403-2	伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率第21页		2018事故追踪
NA	火灾教育, CPR 培训	第21页; 支持健康和安全用	
员工发展			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第 22和23页	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	第 22和23页; 每月数据匹配我们的 KPI	2018 性别追踪
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	第 22和23页; 更多细节见年度报告(第74、75页)	

披露	描述	应对	省略/注
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	第 22页; 所有员工根据公司标准, 每两年进行一次绩效评估	信息无; 2018追踪
扶助社区/人文与传承			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第 24-30页	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	第 24-30页	2018, KPI 与SDGs保持一致
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点		不适用
重要性议题 - 良治			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第32页, 新议题, KPIs 2018定	
道义合规, 腐败			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第32页, 新议题, KPIs 2018定	
205-1	已进行腐败风险评估的运营点		2018信息
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	通过公司政策进行沟通	2018培训
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	第32页	
数据隐私和网络安全			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第33页, 新议题, KPIs 2018定	
供应链			
103-1, 2, 3	说明, 管理, 评估	第25、33页; 新议题, KPIs 2018定	
204-1	向当地供应商采购支出的比例		2018数据收集
414-1	使用社会标准筛选的新供应商		2018供应商审核
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动		2018供应商审核



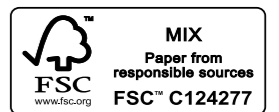
- 1 悦榕管理学院
- 2、玛雅哥巴悦榕庄
- 3 瓦宾法鲁悦榕庄
- 4 民丹悦榕、悦椿
- 5 普吉乐古浪
- 6 阳朔悦榕庄
- 7 兰珂乐古浪
- 8 重庆北碚悦榕庄

悦榕集团2017可持续性报告, 可扫描获得



印刷说明:
 基于悦榕集团对环境可持续所作的不懈努力, 本报告经过Forest Stewardship Council™ (FSC™) 认证印刷出版。如果您想要多本印刷版, 或是分享本报告, 可以像我们的股东一样, 使用本报告的电子版, 减少由于印刷和纸质书籍对资源的消耗。电子版(PDF)可以在悦榕集团的网站下载: http://investor.banyantree.com/PDF/Annual_Reports/2017/BTH_SR2017.pdf

Forest Stewardship Council介绍:
 Forest Stewardship Council (FSC) 是一家独立的、非政府、非盈利机构, 宗旨为促进世界森林的负责任管理。FSC 认证为负责任生产和消费森林资源之间搭建起桥梁, 帮助消费者和企业做采购决策, 让人民和环境同时受益, 并保证永续的商业价值。



FSC-certified 印刷认证

免责声明
 保留所有权利。本报告中的部分信息构成“前瞻性声明”, 反映了悦榕控股有限公司当前对未来所持的意图、计划、期望、假定、信念, 有风险可能、不确定性和其他因素, 其中的很多不在悦榕庄可控范围内。请谨慎阅读所有的前瞻性声明。

本报告所有信息未经悦榕集团书面同意不得复制。本报告中所有信息在出版时是正确的。

C2 Design Studio设计 & 制作



BANYAN TREE
HOLDINGS

悦榕控股有限公司 Reg No.: 200003108H

211 Upper Bukit Timah Road
Singapore 588182

Tel : +65 6849 5888
Fax : +65 6462 0186

www.banyantree.com