



顧客服務

出類拔萃的顧客服務，加上配備完善會所設施的優質物業，創造舒適的居住環境，令住戶享受安枕無憂的生活。



顧客服務

集團在各業務環節恪守最優質服務承諾，各級員工透過不同渠道瞭解顧客真正需要，洞悉市場趨勢，務求集團所提供的產品及服務質素，能令客戶喜出望外。

集團深明置業是大部分市民的重大決定，故管理層及部門主管定期到旗下物業進行家訪，直接聆聽住客對物業的期望及需要，作為日後精進物業質素及管理服務的重要參考。由管理層家訪親聽民意的傳統已推行二十多年，有效推動集團不斷提升質素。

為業主提供驗收單位服務的跨部門交樓小組亦推陳出新，於是年度交樓的將軍澳豪庭引入新服務，交樓大使於業主在律師樓簽署買賣合約時已在場協助，解答有關法律事宜。集團的交樓質素備受業主讚賞，於回顧期內，在一項由本地傳媒進行的驗收單位測試中，九龍農圃道18號、南區深灣軒及紅磡半島豪庭的評分位列首三位。

集團亦透過成員公司康業及啟勝提供優質服務，從住戶讚許信中充分引證物業管理服務水平高於要求。同時服務質素亦獲業界認同，是年度康業獲亞太顧客服務協會頒發「二〇〇四年最佳企業服務隊伍(物業管理)」獎，以及獲《資本雜誌》推選為「第五屆資本傑出企業成就獎—資本最佳物業管理」；而啟勝推出的保安培訓課程亦獲保安及護衛業管理委員會認可，確認課程所培訓的從業員具備所需專業水平。

為提升前線服務人員的質素，集團除舉行物業管理研討會外，亦為商場親客大使度身設計證書課程，透過有系統教授專業知識，全面提升服務質素。集團亦按個別商場不同風格，更新親客大使的制服，突顯親善和專業的形象。



集團副主席兼董事總經理郭炳江(右)、執行董事黃植榮(左二)及新鴻基地產代理執行董事董子豪(左一)聆聽住戶對集團物業的意見。



集團為買家提供全面服務，例如圖示交樓小組職員向新業主示範如何操作家庭電器。



集團深明置業者購入的不只是單位，而是全面優質生活體驗，故集團悉力強化與顧客雙向溝通，務求提供最卓越服務。新地會憑藉提供多元化服務和尊享優惠，有效凝聚認同集團優質品牌的會員，集團亦透過新地會會員瞭解市場趨勢，有助集團精進物業設計及制訂銷售策略。該會成立九年，至今會員人數突破二十一萬。於是年度新地會邁進兩個新里程，首先是創立「星級會員」新類別，提供更豐富優惠予集團旗下住宅業主或租客；其次是推出全新多功能的新地會VISA卡，為客戶帶來更多高質素的產品和服務。

與此同時，集團亦透過互聯網、電郵及「新地論壇」加強與顧客溝通。除適時發放最新集團動向外，網站內容亦經重新編排，新增多個欄目如企業管治、香港個別經濟統計數據及客戶嘉許信等，使



APM商場的親客大使為顧客提供親切及超卓服務。

顧客更容易瀏覽及掌握資訊。集團重視每一個客戶的意見，故由專人負責處理於新地論壇發表的意見及經電郵傳送的查詢。



集團副主席兼董事總經理郭炳聯(左)及東亞銀行主席兼行政總裁李國賢宣佈推出全新新地會VISA卡。



集團公司傳訊總監劉美梅(後排右)及新地會副總經理謝文娟(後排左)主持星級會員計劃啟動禮。

對企業管治之承諾

集團一直以維持高水平的商業道德標準及企業管治常規為首任。集團深信憑著誠實及盡責的態度經營業務，可以充分拓展集團業務及增加股東的長遠利益。

集團深信良好之企業管治對充分增加股東之長遠利益是非常重要的。集團與投資者關係之詳情及管理層獲得之認同刊於第七十四頁投資界關係部分。

標準守則之遵守

集團跟隨上市規則附錄十之「進行證券交易的標準守則」作為董事進行集團之證券交易的行為準則。集團向每位董事作出特定查詢，而每位董事均確認於二〇〇四至〇五年財政年度皆有遵守「標準守則」。

董事局

董事局共有十八名董事，包括八名執行董事、六名非執行董事及四名獨立非執行董事。每一位董事均能付出足夠時間及精神以處理集團的事務。董事局認為執行董事及非執行董事之比例乃合理的，並能為集團及其股東之利益提供充裕之保障。

集團之非執行董事為集團帶來多元化的專業知識及豐富經驗。他們透過參與董事局及委員會會議，無論在集團之策略、表現、利益衝突及管理流程等問題上，均為集團帶來獨立之判斷，從而確保所有股東之利益均獲得考慮。

集團按照上市規則之規定，委任四名獨立非執行董事，其中至少一名具備適當的財務管理專長。每位獨立非執行董事每年須按上市條例向本集團確認其獨立性，而董事局根據上市規則第3.13條所列出的指引確認每位獨立非執行董事均為獨立的。每位獨立非執行董事在任均不超過九年。

董事局會議

董事局在回顧期內於二〇〇四年九月及二〇〇五年三月召開兩次全體會議。於會議中，董事們商討並釐訂集團之整體策略，監察財政表現及商討年終及中期業績及其他重大事項。至於管理集團日常運作之責任，則交予管理層執行。

召開董事局會議前，董事在不少於十四天前收到通知，全體董事皆有機會提出商討事項列入會議議程。

公司秘書協助主席為董事局會議準備議程，並確保董事局程序及所有適用規則及規例均獲得遵守。公司秘書並就每個會議作出詳細的會議紀錄，所有董事均可索取。董事局會議結束後，會議紀錄初稿將於合理時間內發送予全體董事以供表達意見及批核。

所有董事均掌握有關及適時的資料，並可在有需要之情況下索取進一步資料或尋求獨立專業意見。所有董事亦可取得公司秘書的意見和享用其提供的服務，包括提供予董事有關董事局的文件及資料，並確保一切適用之法律及規例均獲得遵守。

若有大股東或董事在董事局將予考慮的事項中存有利益衝突，有關事項不會以傳閱文件方式處理，而董事局將會就該事項舉行董事局會議。在交易中沒有利益衝突的獨立非執行董事將會出席有關的董事局會議。董事局轄下委員會，包括審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，均採納董事局沿用之原則、程序及安排。

董事培訓及支援

所有董事均須瞭解其集體職責，集團亦會提供指示、介紹及其他訓練，以提高及重溫董事之知識及

技能。集團持續提供有關上市規則及其他適用監管規定之最新信息予董事，以加強董事對良好企業管治的意識。

薪酬委員會

薪酬委員會於二〇〇五年六月成立。所有成員皆屬非執行董事，而大多數為獨立非執行董事。委員會之主席為獨立非執行董事鍾士元爵士，其他成員包括王于漸教授及盧超駿先生。

薪酬委員會負責制訂薪酬政策及向董事局提出建議，釐訂執行董事及集團高級管理人員之薪酬，以及檢討公司之購股權計劃、分紅機制、公積金與其他關於薪酬之事宜。薪酬委員會將就其建議諮詢主席，以及在有需要時可索取專業意見。薪酬委員會獲得供給充足資源以履行其職責，其權責範圍登載於集團之網站上。

提名委員會

提名委員會於二〇〇五年六月成立。所有成員皆屬非執行董事，而大多數為獨立非執行董事。委員會之主席為獨立非執行董事王于漸教授，其他成員包括葉迪奇先生及關卓然先生。

企業管治

提名委員會負責制訂提名政策，以及就董事之提名及委任與董事接任之安排向董事局提出建議。委員會亦會建立物色人選之程序，檢討董事局之架構、人數及組成，與評核獨立非執行董事的獨立性。提名委員會獲得供給充足資源以履行其職責，其權責範圍登載於集團之網站上。

董事之任期及重選

所有非執行董事之任期均為兩年或三年。所有董事均會最少每三年輪流退任及在下屆股東週年大會上重選。

根據公司章程，所有為填補臨時空缺而被委任的董事應在接受委任後的首次股東週年大會上接受股東選舉。

審核委員會及問責

董事局有責任就集團的表現及前景，提交一個清晰及平衡的評估報告，並就集團日常運作的財務狀況編制真實及公平的賬目，以及對涉及股價敏感的資料與其他須予披露的財務資料作出安排。管理層須向董事局提供有關資料，以便履行其職責。

審核委員會於一九九九年成立。三位成員皆為非執行董事，過半數乃獨立非執行董事。委員會之職責包括：

- 就外聘核數師的委任、重新委任及罷免、向董事局提供建議、考慮外聘核數師的薪酬及聘用條款；
- 就外聘核數師提供非核數服務制訂政策，並予以執行；
- 監察財務報表、年報、中期報告及核數師報告的完整性，以確保該等資料能真實及平衡地評核集團的財政狀況；
- 確保管理層已履行其職責，建立有效的內部監控系統；
- 檢討內部核數機制及確保其有足夠資源有效地運作；
- 檢討外聘核數師給予管理層的函件、核數師向管理層提出的疑問及管理層作出的回應。

審核委員會獲得供給充足資源以履行其職責，其權責範圍登載於集團之網站上。

截至二〇〇五年六月三十日止年度內，審核委員會於二〇〇四年九月及二〇〇五年三月召開兩次會議，公司秘書保存完整之會議紀錄。按照董事局會議之程序，於審核委員會會議結束後，公司秘書盡快將會議紀錄發送全體委員以作表達意見、批核及記錄之用。董事局與審核委員會對甄選、委任、辭任或罷免外聘核數師事宜並沒有不同的意見。

內部監控

董事局有責任維持穩健及有效之內部監控系統，以保障集團之資產及股東之利益，並檢討該等系統之效率。董事局將不時檢討集團之內部監控系統。

監控系統包括一個成熟的組織架構，清楚界定各單位之權力及責任，用以保障資產不會被不適當地使用，維持妥善賬目及確保規則獲得遵守。管理層直接負責執行董事局釐訂之策略及政策，並負責集團之運作，包括內部監控系統之運作。

董事局參考由審核委員會、集團管理層、內部及外聘核數師之檢討而對內部監控之效用作出評估。董事局相信現時之內部監控系統足夠及有效。

內部稽核部採用風險監控之手法。該部門對集團及其附屬及關連公司之財務及日常運作作出定期之檢討，以及作出其他需要之檢討。審核委員會對主要之查核結果及監控弱點作出檢討。內部稽核部對審核委員會之建議作出相應之行動。

董事局於回顧期內監察及檢討集團之企業管治常規。董事局年中一直有開會討論此問題，以及於合適之情況下向董事及高級管理人員發出通告及指引，以確保其對企業管治常規之警覺性。

董事局權力的轉授

董事局負責作出有關集團業務之策略部署。由於集團之業務繁多，日常運作及執行策略之責任則交予管理層。

與股東之關係

集團沿用及時披露有關資料予股東之政策。公司之股東週年大會可讓各董事與股東會面和溝通。主席積極籌備及親自主持股東週年大會，以確保股東意見可傳送到董事局。在股東週年大會上，主席就每項獨立的事宜個別提出決議案。

股東週年大會之程序不時檢討，以確保公司遵從最佳之企業管治守則。股東週年大會之通函於不少於股東週年大會召開前二十一天派送予各股東；通函內列明每個決議案之詳情，投票表決之程序(包括要求及進行按持股量之投票表決方式)及其他有關之資料。在大會開始時，主席再次說明要求及進行按持股量投票表決方式之程序。主席(除在按持股量投票之情況下)在會上表明每項決議案的委任代表投票比例，以及贊成和反對票數。表決之結果於同日於集團之網頁上公佈。

投資界關係

提供清晰的企業策略和業務發展訊息予股東、投資者、分析員和銀行界，是集團與投資界關係中的主要元素。本集團透過不同渠道，確保可盡快發放重要資訊，例如與投資界會面、印製年報及中期報告、發放新聞稿和期刊如《新地季刊》等，並以第一時間將此等資料上載於集團網站www.shkp.com。集團在公佈業績後，隨即舉行新聞發佈會及分析員簡報會，由集團董事及管理層解答提問，而分析員簡報會亦會於互聯網上播放，進一步提高透明度及消息發放速度。

管理層定期會見分析員，講解集團最新發展。年內集團參與多項投資界會議，包括在香港舉行的第一波士頓亞洲投資討論會及里昂投資者論壇，以及在新加坡舉行的摩根士丹利亞太投資峰會，集團管理層更在海外作巡迴推介。回顧期內，約有一千二百人曾參與由集團舉行的不同投資者關係活動，包括安排優先參觀凱旋門示範單位。

憑著優質管理及良好企業管治，集團在年內獲多間著名財經雜誌頒贈多個獎項，正好反映集團擁有出色的管理層、良好的投資界關係和有效率的企業管治。

獎項

- 二〇〇五年 • 獲《Euromoney》雜誌評為亞洲及香港最佳地產發展商第一名
- 獲《The Asset》雜誌選為香港最佳企業管治公司第一名
- 連續第三年獲《FinanceAsia》雜誌選為亞洲最佳地產公司
- 二〇〇四年 • 獲《Asiamoney》雜誌選為自一九九一年香港管理最佳公司
- 獲《Euromoney》雜誌評選為香港管理最佳公司第一名
- 獲《Asiamoney》選為亞洲及香港最佳公司和香港最佳企業管治公司第一名

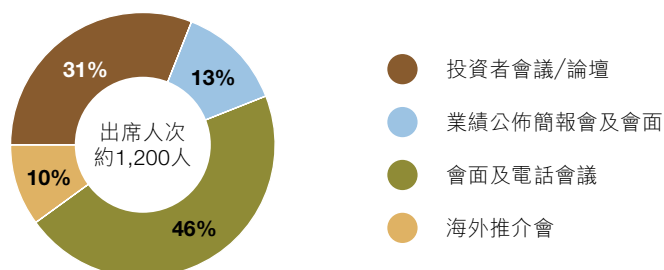


集團副主席兼董事總經理郭炳聯(左)獲《Asiamoney》編輯Chris Cockerill 頒發亞洲最佳管理公司獎項。

二〇〇四至〇五年財政年度主要投資界關係活動：

日期	活動
二〇〇四年 九月	公佈二〇〇三至〇四年年度業績 <ul style="list-style-type: none"> • 新聞發佈會 • 基金經理及分析員簡報會 • 業績公佈後會見基金經理 在香港舉行的投資者論壇
十月	美國及歐洲推介會
十一月	在新加坡舉行的投資會議
二〇〇五年 三月	公佈二〇〇四至〇五年中期業績 <ul style="list-style-type: none"> • 新聞發佈會 • 基金經理及分析員簡報會 • 業績公佈後會見基金經理 在香港舉行的投資會議
四月	分析員及基金經理優先參觀凱旋門示範單位
六月	為分析員提供體驗創紀之城APM商場的機會

二〇〇四至〇五年財政年度與投資界交流情況



集團於公佈業績後舉行分析員簡報會(左)，以及透過研討會向基金經理解釋業務策略(右)，致力加強透明度。

企業公民 — 員工發展及個人成長

集團深信締造理想工作環境，給予員工成長機會，是實踐良好企業公民承諾的一部分。本集團為各職級員工提供廣泛的培訓及發展計劃，藉以提高產品和服務的質素，並舉辦多項特色興趣班及活動，幫助員工保持身心健康。是年度本集團(不包括聯營公司)僱用員工超過二萬二千人。

回顧期內，合共超過一萬人次參與員工培訓課程，以提升技能、配合集團發展及個人成長為主，內容涵蓋管理技巧、商務策略、客戶服務、溝通技巧、語言、個人發展及品質管理。此外，集團亦為銷售及租務部員工舉辦市場趨勢研討會，並為建築部員工特設技術培訓課程。物業管理部員工透過定期輪流派駐集團旗下不同屋苑，藉此互相交流知識和經驗。集團旗下寫字樓及商場的服務亦不斷擴展，與租戶建立良好關係，並提供專業培訓裝備員工。為租務部和物業管理的員工而設的綜合培訓計劃，

除鞏固基礎知識外，亦教授處理租務和大廈管理的技巧。

管理層員工有機會參與各類型課程和研討會，從不同範疇的專家包括上市公司行政總裁，汲取人事管理和商務策略的最新理念。高級經理可報讀海外教育機構，如哈佛大學及中歐國際工商學校的課程，開拓國際視野。

透過推行見習行政人員及見習工程人員培訓計劃，集團從多間具領導地位的大學中挑選精英，提供在集團各業務範疇工作的機會和專業資格訓練，再按其潛質作進一步培訓，令他們得到全面發展，於未來承擔更大責任。本集團同時為中學生及大學生提供觀摩和實習的機會，協助他們擴闊視野，為未來踏足商業社會作好準備。



集團副主席兼董事總經理郭炳江(中)與新地員工參與公益金主辦的公益慈善馬拉松活動。



員工參與公益活動，幫助有需要社群，同時發揮團隊精神。

集團全力支持終身學習，各職級員工除享有內部培訓外，亦可報讀由外間機構主辦與工作相關的課程，無論是短期研討會以至學位課程，均可獲得資助。此外，集團透過多元化自學計劃，包括培訓圖書室提供讀物、網上課程及經內聯網提供教材，讓員工選擇適合的學習方法。

公餘以外，集團亦為員工舉辦多姿多采的活動，如舉辦各式各樣興趣班，由烹飪、壓力管理及數碼攝影，以至戶外康樂及運動，包羅萬有。這些活動有助建立團隊精神，以及增進部門之間的交流和合作默契。



見習行政人員參觀旗下三號幹線(郊野公園段)控制室，認識集團不同範疇的業務。



員工透過集團內聯網於網上靈活學習。



集團為各職級員工提供多元化的培訓課程，鼓勵員工終身學習。



定期為員工舉辦講座，讓他們瞭解市場最新趨勢。

企業公民 — 環境保護及推廣

在香港日益關注生態環境下，集團深明保護環境及自然生態，極需社會全體市民參與。故此集團除致力興建優質物業，在規劃及施工時廣泛採納環保概念外，亦透過旗下成員公司康業和啟勝推行綠色管理，為市民建造優美舒適的家。

為確保住戶擁有綠化的生活環境，集團旗下園境設計師為每個物業度身設計園林景致，為不同物業塑造獨特風格。集團亦引入各類型環保設施，有效利用自然環境節約能源，並預留偌大地盤面積進行園藝設計，栽種不同品種的花草樹木。

在物業施工期間，集團採用多項環保措施，以減低興建工程對周遭居民及生態帶來的影響，所推行的措施成效備受認同，旗下多個地盤獲頒「傑出廢物管理大獎」、「整潔地盤大獎」及「公德地盤獎」，而在「2004香港環保企業獎」中，機鐵九龍站第六及第七期項目獲頒「環保建築承建商獎」優異獎，集團成員公司康業及啟勝轄下多個屋苑亦獲頒「卓越明智減廢標誌」，以表揚推行環保管理的貢獻。

由集團全力策劃的「新地環保聯合大行動」於二〇〇四年圓滿結束，在康業及啟勝發動旗下二百多個屋苑內約二十三萬住戶，以及逾二百多幢商廈、工貿樓宇和商場積極參與下，透過減低耗電量節省能源，成功節省電費逾港幣二千一百萬元，成績令人鼓舞。



啟勝董事林文柏(左二)與其他隊員一同接受由香港房屋委員會頒發的二〇〇四至〇五年年度環保屋邨管理大獎。



華景山莊的職員向兒童示範種植薄荷葉作為驅蚊方法。

成員公司康業和啟勝在推行環保物業管理卓見成效。啟勝獲得多項環保獎，包括獲房屋委員會頒發二〇〇四至〇五年年度「環保屋邨管理大獎」，而康業亦在多個清潔及廢物回收比賽中奪魁，表揚其鼓勵屋苑住戶提高廢物分類及回收的環保意識。

集團不但在旗下屋苑推行環保項目，亦積極參與社區環保活動，例如贊助長春社舉辦「環保行2005」活動，以及參加由綠色力量舉辦的「第十二屆綠色力量環島行」等。



環保元素是集團發展物業的重要部分，為住戶締造舒適綠化生活，珀麗灣第三期Oceanfront的青蔥環境是其中典範。



集團鼓勵住戶將廢物分類，締造更清潔環境。



為推動住戶循環再用，集團於旗下屋苑定期舉辦回收報紙、舊衣物及其他物品的活動。

企業公民 — 社會公益

在貫徹「以心建家」理念下，集團在致力興建優質住宅之餘，亦全心全意樹立良好企業公民典範，積極培育人才、關懷弱勢社群，並延展至推廣閱讀、文化及社區活動。於本財政年度，集團支持各項慈善活動捐款總額達港幣三千萬元。

集團深明在全球一體化下，掌握新知識是成功要素，故鼓勵員工及市民擴闊國際視野，增強競爭力。於回顧期內，集團兩度與香港中文大學合作邀請諾貝爾獎得獎學人來港作公開演講，與港人分享世界級經濟學者的真知灼見。與此同時，集團推行「新地開心閱讀計劃」，透過舉辦講座及閱讀後感創作比賽，以及設立網站推介書籍，鼓勵全港市民培養閱讀風氣，集團將該計劃訂為長期推廣活動。

集團向來重視人才培訓，透過不同途徑推動中港教育。集團於北京清華大學設立「新鴻基地產優秀青

年教授獎」，持續多年獎勵內地出色學者，同時頒發獎學金予成績卓越的香港中文大學工商管理系碩士生。為鼓勵年輕人增廣見聞，集團連續三年贊助「AFS國際文化交流獎學金計劃」，提供遠赴海外學習的機會。此外，郭得勝基金名義捐出港幣四千萬元，作為香港公開大學擴建校舍經費。

此外，集團不遺餘力推動不同文化交流，曾安排畢加索《巡遊》舞劇帷幕首度來港，並於中環國際金融中心商場展出，讓香港市民能欣賞享譽國際的名畫。在推廣本地文化上，集團特別成立「新地藝術培育在社區」計劃，舉辦水墨畫學校巡迴展等活動，並舉辦「第一屆新地盃兒童圍棋名人公開大賽」，同時贊助中央芭蕾舞團、中英劇團及拉丁美洲藝術薈萃等。集團亦捐款支持「雪域明珠中國西藏文化周」，在促進中港文化交流上盡一分力。



集團副主席兼董事總經理郭炳聯(左)及香港中文大學校長劉遵義教授希冀新地諾貝爾獎得獎學人傑出講座系列對香港學術界有所裨益。



第一屆新地盃兒童圍棋名人公開大賽共有一千人參加，開創香港有史以來最大規模的圍棋比賽。

至於支援弱勢社群方面，多年來集團透過「新鴻基地產扶老基金」，為眾多長者改善生活素質。此外，集團藉著成立兩年的義工隊「新地義工Team力量」，鼓勵員工服務社會，逾九百名義工於是年度參加的服務項目顯著增加。集團亦支持微笑行動中國基金的「粽有微笑義賣」活動，為內地患有兔唇兒童進行矯型手術籌款，並協助致力服務智障兒童的匡智會籌募經費，舉辦「匡智競步上雲霄」跑樓梯活動等。

除關懷個別有需要社群外，集團亦積極參與社區推廣活動，本年度集團撥款支持國際獅子會在港舉行年會，為促進本港旅遊業及提升香港國際形象盡一分力。集團亦繼續贊助公益金各類慈善活動，並分別於「公益慈善馬拉松」及「地鐵競步賽2005」中獲頒最高籌款公司榮譽。社會服務聯會再度頒發「商界展關懷」標誌予集團，以表揚其支持公益及參與



集團主席兼行政總裁郭炳湘(右)陪同法國總統希拉克出席畢加索《巡遊》舞劇帷幕展覽盛事。

社會服務。與此同時，集團響應南亞地震及海嘯賑災，捐出港幣一百萬元資助購買藥物及救援物資，將關懷行動伸延至區外。



集團副主席兼董事總經理郭炳江(右二)及郭炳聯(右)致送支票予香港公開大學校董會主席李業廣(左二)及校長梁智仁(左)。



新地義工隊拓展服務層面，幫助更多有需要社群，包括協助長者享受晚年生活。