

# 持份者參與

## 零售商及社區

我們旗下廣泛的零售及停車場設施服務眾多社區，加強與持份者的關係，正是促進物業組合專業管理的關鍵。我們積極推行持份者參與計劃，努力為社區謀求福祉。

### 零售商

零售商是我們的業務夥伴，我們致力透過與零售商討論和回應他們的意見，提供切合各種業務需要的營商環境。因此，我們定期與零售商團體會面，討論雙方關注的事宜，並自2009年11月1日起，更在旗下物業四個分區各新設一名分區關係經理。這些分區關係經理連同前線資產管理人員，將致力加強與零售商以及其他持份者的溝通。

在即將進行資產提升的商場，我們透過不同溝通渠道，如簡介會、通訊小冊和直接個別會面等，讓零售商清楚瞭解翻新工程以及協助他們作出準備。

領匯商戶學堂協助零售商提升營商技能，並讓他們掌握最新的行業趨勢。於2009/10財政年度內共舉辦13個講座，共有超過1,600名零售商參與。我們亦善用網上推廣渠道，透過推出優惠券計劃，為食肆商戶增加客源。

為方便記錄、處理和翻查零售商的要求和投訴，我們正在開發一個中央投訴及查詢記錄系統。我們亦會為不同零售商開設和採用更多溝通平台，如通訊小冊和意見小組等，讓他們與領匯的管理團隊分享及交流意見。



新成立的关系管理團隊致力加強與零售商及其他持份者的關係



舉行簡介會向零售商介紹即將進行的資產提升項目

## 持份者參與

### 零售商及社區(續)

#### 立法會及區議會成員

管理人的高級管理層分別在2009年9月及2010年4月兩度出席立法會房屋事務委員會會議，在會上與議員分享我們的業務發展策略和最新進展情況，以及聽取他們的意見。

我們亦定期與立法會及區議會議員會面，加深雙方了解，促進合作並就提出事宜作出跟進。

#### 傳媒及公眾

為讓公眾更清楚了解我們在提升購物環境的工作，我們已多次安排傳媒參觀新完成的資產提升項目。公司網站亦讓公眾得知最新的業務措施及在旗下物業舉行的各類活動。我們亦已加快回應傳媒查詢，藉以改善領匯與傳媒之間的溝通。

#### 社區

##### 持續支援社區組織

為支持我們業務所在的社區，我們已撥出近88萬平方呎的樓面面積(佔可出租內部樓面面積約8%)，以

平均每平方呎4.4港元的特惠租金租予非政府機構和慈善團體。

我們亦經常以提供免費場地的形式，支持社福團體舉辦社區或慈善活動。此外，我們亦透過於旗下物業內舉行慈善及籌款活動，積極協助有需要人士，包括食物銀行受助人士及台灣風災災民等。

我們將與政府部門和社區夥伴合作，推出更多計劃。



領匯透過撥出樓面面積以特惠租金租予非政府機構和慈善團體，貢獻社區



禾輦商場「街坊間」舉辦社區活動 — 母親節手工藝工作坊



公眾對領匯主辦的社區活動，反應踴躍

## 持份者參與

### 零售商及社區(續)

#### 保留集體回憶

我們深明旗下商場在社區文化歷史方面的角色，所以在翻新商場的過程中，務求讓顧客體驗有關社區文化歷史。例如，旗艦商場樂富廣場在進行資產提升時，重置以中國傳統神話為主題的「八仙圖」。有關壁畫為該商場提升工程前歷史悠久且令人難忘的特色元素，重置工作支持可持續發展，並重拾社區集體回憶。

位於香港第一代公共屋邨的禾輦商場，是已完成的資產提升項目之一。我們在三樓開設「街坊間」，提供地方予街坊閒話家常及下棋耍樂，讓嶄新及傳統元素並存。

我們舉辦了一系列歷史古跡導賞團，帶領區外人士參觀物業範圍及附近的地區歷史文化景點。



樂富廣場「八仙圖」裝飾壁畫重置工程完工

#### 創造就業職位

透過資產提升計劃，領匯於多項物業作出投資，為香港整體社區帶來更多切合需要的零售選擇，並同時創造更多建築、零售及飲食業的就業機會。我們推行直接管理時，亦在物業管理方面創造多個新職位。

#### 提供無障礙通道

領匯正全面檢討旗下的無障礙通道設施，為社區提供更優質的服務。黃大仙中心及龍翔廣場的無障礙通道提升工程已於2010年4月初展開，工程包括加設觸覺引路徑、方向指示牌、傷殘人士斜道和防滑行人道。另外六個商場的改善工程亦將於2010年內展開。此外，我們已於11個商場安裝戶外觸覺引路徑供視障人士使用。現正進行另外八個商場的有關工程。



職員協助輪椅使用者使用黃大仙中心新建的輪椅升降台



領匯致力為傷殘人士改善無障礙通道，獲路向四肢傷殘人士協會及西貢區議會頒發「共融環境獎」

## 持份者參與

### 員工

#### 直接管理

為進一步提升物業管理的服務質素，我們由2009年11月1日起實施直接管理，接管旗下所有商場的駐場管理，我們為此增聘了232名員工。此外，我們將清潔、保安及維修等的前線服務交由專業服務商負責。于2010年3月31日，我們共有729名僱員。



前線員工支持實施直接管理

#### 主要績效指標和平衡計分卡

為確保員工的努力與公司的業務方向及焦點相符，我們已採納了平衡計分卡方法，並以此管理工具調整企業目標與員工個別主要績效指標，使兩者一致。

有鑑於領匯的業務性質，我們設計的平衡計分卡包括以下方面的個別主要績效衡量指標：

- 財務及風險管理
- 資產及系統
- 人力資源
- 外間持份者及擁有人

我們致力推動財務業績、管理業務風險、滿足資產及系統開發需要，以及顧及持份者(包括員工、商戶、社區及投資者)之權益，並透過在員工表現符合預期時給予獎勵和讚賞，提升員工的表現。

#### 矢志成為理想僱主

除採納平衡計分卡作為績效管理工具外，多項有關人才管理、接任人計劃、培訓及發展等的策略措施亦已於年內實行。此外，大學畢業生招聘計劃亦於年內開始推行，供本地大學畢業生參予。我們參考整體營商趨勢及市場慣例後，為僱員提供具競爭力的薪酬及福利計劃。這些措施現正推行，我們將定期進行檢討作出改善，相信長遠而言將促使管理人成為理想僱主。

## 持份者參與

員工(續)

### 培訓及員工活動

管理層不斷擴大培訓及個人發展計劃的規模，去年實施多項計劃的重點包括：

- 建立團隊精神 — 促進同事間的互相瞭解，建立共同使命、企業價值，並設立最佳常規，培養積極的企業文化。
- 職能發展 — 發展及提升我們的職能，改善工作效率，推動本公司達成使命和企業目標，確保管理人員具備領導團隊和管理人才所需要的各項企業原則、知識及技能。



新推出的大學畢業生招聘計劃



同事之間透過體驗式學習建立互信和激勵團隊士氣



新同事正在參加培訓課程



培訓課程讓不同部門的同事加強聯繫



建立團隊精神以促進員工互相瞭解

## 持份者參與

### 員工(續)

我們在2009聖誕前夕舉行戶外聚會，亦於2010年2月舉行週年晚宴。兩項活動進一步加強了同事之間的凝聚力，讓員工可以在非正式場合聯絡感情。

### 員工內部通訊

我們繼續刊發內部員工通訊《匯聚》，員工可以通過這個平台，加深對公司和同事近況的瞭解。投稿分享工作感受的同事越來越多，可見內部通訊日益受同事的歡迎。



行政總裁於戶外聚會為員工親自下廚



員工在晴朗的下午享受戶外燒烤聚餐



週年晚宴 — 主席向同事祝酒



週年晚宴中獎的幸運兒



在新辦公室活動室共進午餐



員工在環境舒適的新辦公室工作