

持份者的參與



「參與既是領匯文化的核心價值，也讓我們與租戶、員工、顧客、供應商及外判商、投資者、社區、非政府組織、政策制定者和政府官員建立具建設性和良好的關係。」

2012/13年參與的事項

領匯作為香港主要的房地產投資者和管理人，有責任經常與持份者保持積極溝通。我們充分利用各種機制，與持份者進行清晰和公開的對話，加深了解彼此對企業的優先次序、表現和未來新發展等各事項的關注和期望。我們珍惜與持份者的互動關係，並深信這讓我們能確定和追求共同目標。

重要性評估

識別和優先處理重要事項有助我們優化業務，更可讓社區知道我們明白他們關注的事項，從而逐漸建立對我們的信任。我們在準備2010/11年企業責任報告時進行了首個全面的重要性評估，邀請了廣大市民、租戶、顧客、投資者和非政府組織的代表參與。我們透過各種渠道，包括資料搜集、問卷調查、媒體報道、直接訪問、內部和外部問卷調查，收集持份者的意見，並以此為基礎，不斷優化2010/11年的重要性評估。我們每三年再全面審視該重要性評估，使持份者與我們對可持續發展主要範疇的重要性看法一致。2010/11年至2012/13年間持份者與我們均認為最重要之可持續發展項目包括：

- 管理能源消耗
- 支持小商戶
- 保持盈利
- 交流可持續發展計劃項目
- 與持份者建立互信

我們將繼續改善我們在這些重要項目的表現。



分析員年度業績簡報會

領匯的持份者

下表列出我們之主要持份者及溝通渠道。

持份者之描述	溝通渠道	例子
租戶		
租戶在我們零售物業內營運，是我們業務的核心	<ul style="list-style-type: none">• 商戶聯會會議• 領匯商戶學堂• 物業管理專責團隊回應租戶關注的事宜，聽取他們的想法	為減少資產提升項目對租戶營運的影響，我們利用不同渠道確保所有租戶知悉資產提升期間的任何變動
員工		
近 900 名直接聘用及 4,000 名間接聘用員工	<ul style="list-style-type: none">• 抱負、使命及信念年度調查• 生活與工作平衡相關活動• YourVoice.com 博客網站• 領匯商場管理行政文憑課程• 企業員工購股計劃	我們鼓勵員工注重生活與工作平衡，設立「員工加油站」 我們補貼員工購買領匯基金單位，增加員工的歸屬感 我們亦推動員工的專業發展，提供補貼讓員工參加培訓及證書課程 我們提供領匯商場管理行政文憑課程
顧客		
大部分的香港人及旅客	<ul style="list-style-type: none">• 調查及專題小組會議• 公司熱線及資訊渠道• 企業、顧客及商場網站	評估資產提升項目前之顧客滿意度，為日後的資產提升項目提供寶貴的意見 我們歡迎顧客提出意見
供應商及外判商		
與為我們提供產品及服務之不同供應商及外判商合作	<ul style="list-style-type: none">• 領匯承辦商行為守則• 供應商可持續發展調查	我們與供應商及外判商攜手合作，改善環境，減少浪費及推行良好的勞工標準
投資者		
領匯基金單位持有人	<ul style="list-style-type: none">• 投資者簡報會• 回應可持續發展調查• 年報及可持續發展報告• 基金單位持有人週年大會• 路演、面談及參觀	透過本報告，說明我們的業務如何體現可持續發展，以及有關措施的價值
非政府組織		
亞太房地產協會、聯合國房地產工作組、商界環保協會、氣候變化商界論壇	<ul style="list-style-type: none">• 加入委員會• 出席可持續發展相關會議及活動• 合作推動社區計劃	我們為非政府組織的白皮書、研究論文及報告撰稿
政策制定者及政府		
政府組織或立法會成員	<ul style="list-style-type: none">• 回應公眾諮詢• 擔任諮詢委員會代表• 宣布可持續計劃及項目	我們支持政府之電動車計劃，已於旗下物業組合安裝 55 個電動車充電站，有助香港建立電動車充電站網絡 我們支持政府政策，改善業務營運的可持續發展表現
社區		
我們的零售及停車場設施遍布全港，主要鄰近公共屋邨社區	<ul style="list-style-type: none">• 參與社區組織• 舉辦社區主題項目• 僱員義工活動	我們成立領匯「愛•匯聚計劃」，推行社區提升計劃 我們成立領匯社區體育學院，提倡積極和健康的生活方式