



九龍倉

始創於一八八六年



九龍倉集團有限公司

企業社會責任報告

2016



目錄



1	主席兼常務董事的話
3	關於本報告
4	九龍倉概覽
7	我們的企業社會責任方針
13	業務發展
21	「社·企共勉」
27	愛護環境
33	重視人才
41	產品及服務
48	數據表現
67	全球報告倡議組織 (GRI) 索引
73	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引
75	附錄一：九龍倉的重要議題與GRI G4範疇的關聯
77	附錄二：與各重要議題相關的主要業務及其影響範圍



主席兼常務董事的話

九龍倉致力履行企業社會責任，並以全面貫徹集團的核心價值及推動業務和社會的可持續發展為長遠目標。集團把多年傳承的理念「創建明天」延伸至「社、企共勉」方面，本報告將詳述我們在企業社會責任的五大範疇，包括《業務發展》、《社、企共勉》、《愛護環境》、《重視人才》與《產品及服務》所取得的成果和進展。

企業是社會的一部份，兩者的關係密不可分。集團致力營運業務，同時努力推動企業社會責任；這不僅是我們的職責，更是我們提升企業長遠競爭力的良機。九龍倉的企業社會責任督導委員會定期檢討集團表現，以確保企業社會責任方針能配合業務增長和社會發展。

「學校起動」計劃自二〇一一年起成立，為九龍倉的旗艦項目，提供全方位學校支援。計劃獲合作夥伴及不同業務單位員工全力支持，影響力與日俱增。時至今日，計劃已為五十一間中學逾四萬三千名學習條件稍遜的學生提供支援。每年一度的「趁墟做老闆」規模亦不斷擴大，為更多「學校起動」計劃參與學校的學生提供創業機會，讓他們盡展潛能。年內，「學校起動」計劃同學會正式成立，進一步支援此計劃的畢業生。其他項目亦繼續協助學生擴闊視野並促進個人成長。



集團旗下購物商場和物業，透過更新設備和設施，以及更換LED燈與更節能的冷卻裝置，不斷提升營運能源效益。「世星」輪於二〇一六年正式啟航，為全港第一艘用柴油發電及以電力推動的客輪，大大減低碳排放量。我們亦繼續透過不同項目努力減廢，包括在購物商場安裝雨傘除水機以減少使用雨傘膠袋、與回收公司及非政府組織合作回收廢物，及捐贈物品予志願團體和有需要人士。

我們繼續投放資源吸引人才及增強員工團隊的歸屬感。各業務單位推出各項政策與措施協助員工發展事業、培養共融和諧的工作文化，及建立健康和安全的工作環境。九龍倉置業的「Health Pro」計劃便是其中的例子，以健康為主題的活動來促進員工的身心健康，並推廣生活與工作平衡的文化。

集團旗下業務單位均嚴格遵從國際標準及行業最佳實務守則，為顧客提供優質的產品及服務，這從我們在管理投資物業及策略執行方面的卓越往績可見一斑。旗下購物商場多元化的商戶組合、新穎的市場推廣活動，及無可比擬的一站式購物娛樂體驗於二〇一六年成功吸引約1.65億訪客人次。海港城海運大廈增闊四層高新翼及中環前地標美利大廈改建而成的「尼依格羅」酒店The Murray預計於二〇一七年竣工，這兩項工程將令集團在零售及酒店業的領導地位更見穩固。

九龍倉於二〇一五年首次按照「全球報告倡議組織」(GRI)訂定的指引出版企業社會責任報告，此舉不但提升集團企業社會責任表現的透明度和問責度，更讓我們可以從業界基準審視本身表現。集團為「恒生可持續發展企業指數」成份股之一，該指數涵蓋本港首三十家可持續發展表現出色的企業。

集團於企業社會責任方面的成果全賴員工的支持及客戶、業務夥伴和其他持份者的信任，本人謹對大家的積極參與和貢獻衷心致謝。歡迎閣下提供寶貴意見，協助我們繼續貫徹業務的可持續發展以及為社會作出更大的貢獻。

吳天海

主席兼常務董事
香港



關於本報告

涵蓋範疇與進展

本報告涵蓋九龍倉作為主要股東或對社區影響重大的香港業務，包括投資物業、休閒和酒店、物流，以及通訊、媒體和娛樂業務，佔集團總營業資產70%。集團於二〇一六年年初展開策略性檢討，結果決定撤出通訊、媒體及娛樂業務，並於二〇一六年十一月出售九倉電訊全部股權。因此，往後之報告所涵蓋的範疇將會出現變動。

我們目前正從香港以外的業務收集相關資料及數據，並準備於日後編制的報告中披露該等可持續發展表現。

報告期

本報告列出的資訊及數據闡述集團從二〇一六年一月一日至十二月三十一日的表現。九倉電訊除外，其報告期僅從二〇一六年一月一日至十一月九日止。

指引

本報告乃根據全球報告倡議組織(GRI) G4核心選項的指引編寫，同時亦符合香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》。

意見回應

歡迎就本報告以至集團的企業社會責任方針與整體表現提出寶貴意見。請把意見電郵至 csr@wharfholdings.com。

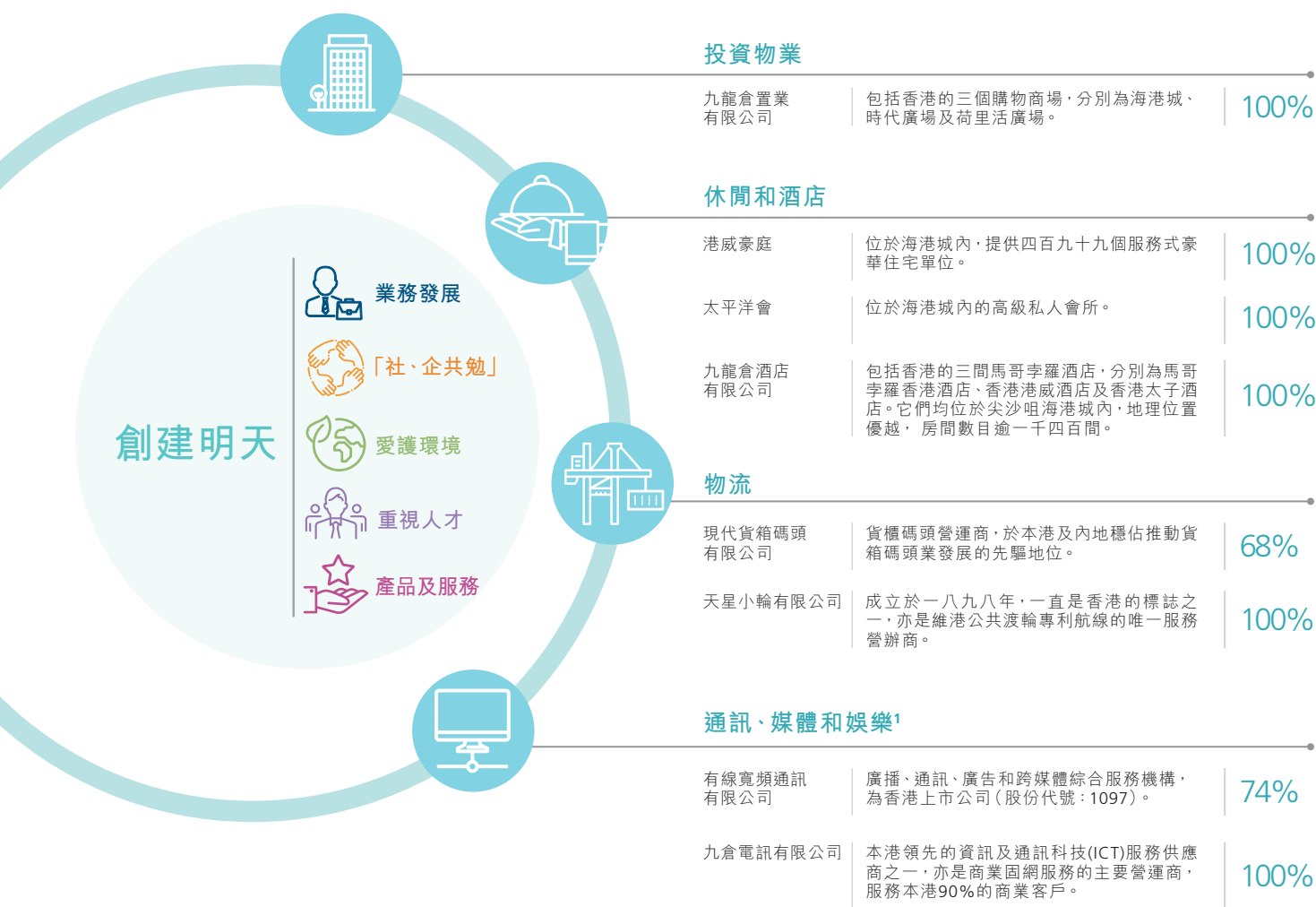


九龍倉概覽

九龍倉集團有限公司(股份代號:4)(下稱「九龍倉」或「集團」)始創於一八八六年,以香港為總部,是會德豐有限公司(股份代號:20)的附屬公司。早於五十年前恒生指數成立之初,九龍倉已成為七家成份股之一,至今它仍是其中一隻交投最活躍及最多人持有的本地藍籌股。九龍倉多年來秉承「創建明天」的理念,集團表現實力雄厚,資產總值達港幣四千四百三十八億元。集團活躍於中、港兩地,以地產發展為策略重點,並以收購土地、項目發展及市場推廣等能力見稱,在商場發展及零售管理等方面的表現更傲視同儕。隨著酒店業務持續增長,九龍倉酒店在亞太區經營十四間並發展十九間酒店,當中有六間為集團擁有。此外,位於中環的美利大廈現正改建為「尼依格羅」酒店The Murray,預計於二〇一七年年底開幕。

業務概覽

本報告涵蓋九龍倉作為主要股東或對社區影響重大的香港業務,共佔集團總營業資產70%。我們將逐步擴大報告範圍至集團於中國內地的主要業務。



¹ 集團於二〇一六年年初展開策略性檢討,結果決定撤出通訊、媒體及娛樂業務,並於二〇一六年十一月出售九倉電訊全部股權。因此,往後之報告所涵蓋的範疇將會出現變動。

獎項與殊榮 (節錄)

業務單位	獎項與殊榮	主辦機構
九龍倉有限公司	• 香港品質保證局「社會責任進階指數」認證	香港品質保證局
九龍倉有限公司	• 恒生可持續發展企業指數成份股	恒生指數有限公司
九龍倉有限公司及大部份業務單位	• 「商界展關懷」計劃「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
九龍倉有限公司及大部份業務單位	• 「2015/16年積金好僱主」	強制性公積金計劃管理局
九龍倉置業、港威豪庭、天星小輪及九倉電訊*	• 2016年度家庭友善僱主獎勵計劃「企業支持母乳餵哺獎」 * 並獲嘉許為「傑出家庭友善僱主」	香港民政事務局及家庭議會
九龍倉置業、港威豪庭、九龍倉酒店及天星小輪	• 2016年「開心企業」	香港提升快樂指數基金及香港生產力促進局
九龍倉置業、港威豪庭、現代貨箱碼頭及天星小輪	• 「人才企業」	僱員再培訓局
太平洋會及九倉電訊	• 香港環境卓越大獎—優異獎和金獎	環境運動委員會
天星小輪及現代貨箱碼頭	• 「2016年無障礙網頁嘉許計劃」網站組別金獎及銀獎	政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會
九龍倉置業	• 中電「環保節能機構」嘉許計劃五周年大獎「節能企業大獎」	中華電力有限公司
港威豪庭	• 香港環境卓越大獎—銀獎(酒店及康樂會所界別)	環境運動委員會
太平洋會	• 「2016年匯豐營商新動力獎勵計劃」綠色成就獎傑出獎狀	香港上海匯豐銀行
九龍倉酒店： 馬哥孛羅香港酒店	• 「2016年最佳商務酒店」	Voyage 雜誌
香港太子酒店	• 「2016年最佳城市度假酒店」	Voyage 雜誌
香港港威酒店	• 「年度奢華酒店」	Luxury 旅遊指南大獎(英國)
現代貨箱碼頭	• 「2016年十大傑出學徒獎」	職業訓練局
天星小輪	• 香港無煙領先企業大獎—金獎	香港吸煙與健康委員會及職業安全健康局
九倉電訊	• EMC世界2016 「富創意現代數據中心」 「最具價值雲端服務夥伴」	EMC

會籍與約章 (節錄)

業務單位	會籍與約章	類別
九龍倉有限公司	• 香港大學基金	名譽會長
九龍倉有限公司	• 香港理工大學發展基金	普通會員
九龍倉有限公司	• 世界自然(香港)基金會	雙鑽石會員
九龍倉置業、馬哥孛羅香港酒店、現代貨箱碼頭、有線寬頻及九倉電訊	• 香港總商會	公司會員
九龍倉置業、港威豪庭、太平洋會及天星小輪	• 職業安全健康局	公司成員
九龍倉置業、太平洋會、有線寬頻及天星小輪	• 平等機會委員會	公司會員
天星小輪、有線寬頻及九倉電訊	• 香港僱主聯合會	公司會員
九龍倉置業及天星小輪	• 香港特區政府職業安全約章	簽署機構
九龍倉置業及太平洋會	• 香港特區政府環境局戶外燈光約章	簽署機構
港威豪庭及太平洋會	• 香港特區政府「減碳約章」和「碳審計綠色機構」	簽署機構
現代貨箱碼頭及天星小輪	• 世界自然(香港)基金會「向魚翅說不」企業承諾計劃	簽署機構
有線寬頻及九倉電訊	• 香港通訊業聯會	會員
九龍倉置業	• 節能約章	簽署機構
	• 「停用/少用雨傘膠袋約章」	簽署機構
九龍倉酒店	• 香港酒店業協會	酒店業主
	• 香港國際金鑰匙協會	活躍會員
現代貨箱碼頭	• General Stevedoring Council	會員
	• 香港運輸物流學會	會員
	• 「清新空氣約章」	簽署機構
天星小輪	• 優質旅遊服務協會	公司會員
	• 好心情@健康工作間	簽署機構
有線寬頻	• 亞太網絡資訊中心	Large
九倉電訊	• 香港軟件行業協會	會員

我們的企業社會責任方針

一直以來我們全力貫徹「創建明天」的願景，在可持續發展的道路上穩步向前。集團制訂「企業社會責任指引」，旨在清楚界定九龍倉以至旗下業務單位的角色和應採取的路向，為持份者及社會帶來正面影響和創造長遠價值。

重點範疇

集團致力於下列各範疇達致全面的可持續發展：



業務發展

通過穩健的企業管治與風險管理措施，讓集團的經濟表現得以持續發展，同時平衡對環境及社會的影響。



「社、企共勉」

善用業務資源和積極與持份者溝通，力求為社會帶來正面影響及回應社會關注的議題。



愛護環境

採用業務營運的最佳實務守則，善用天然資源及減少營運對環境產生的影響。



重視人才

致力成為首選僱主。為此，我們努力建立待遇理想、公平及安全的工作環境，讓員工盡展潛能，發展事業。



產品及服務

以創新思維及細心服務為客戶帶來更佳體驗並提倡優質生活，與此同時注視對社會和環境造成的影響。



企業社會責任管治架構



九龍倉 企業社會責任 督導委員會

- 由集團主席領導
- 成員包括集團副主席、財務總監及主要業務單位的代表

主要職責

- 制定集團企業社會責任的整體策略
- 制定對經濟、環境和社會影響有關之決策
- 確保業務發展與集團企業社會責任的目標與承諾一致



跨業務單位 企業社會責任小組

- 由集團社會事務部的代表負責協調
- 成員包括不同業務單位的代表

主要職責

- 監察及跟進各業務單位之企業社會責任表現
- 分享最佳實務守則



各業務單位的 企業社會責任 管治團隊

- 由主要職能單位或部門的高級行政人員組成

主要職責¹

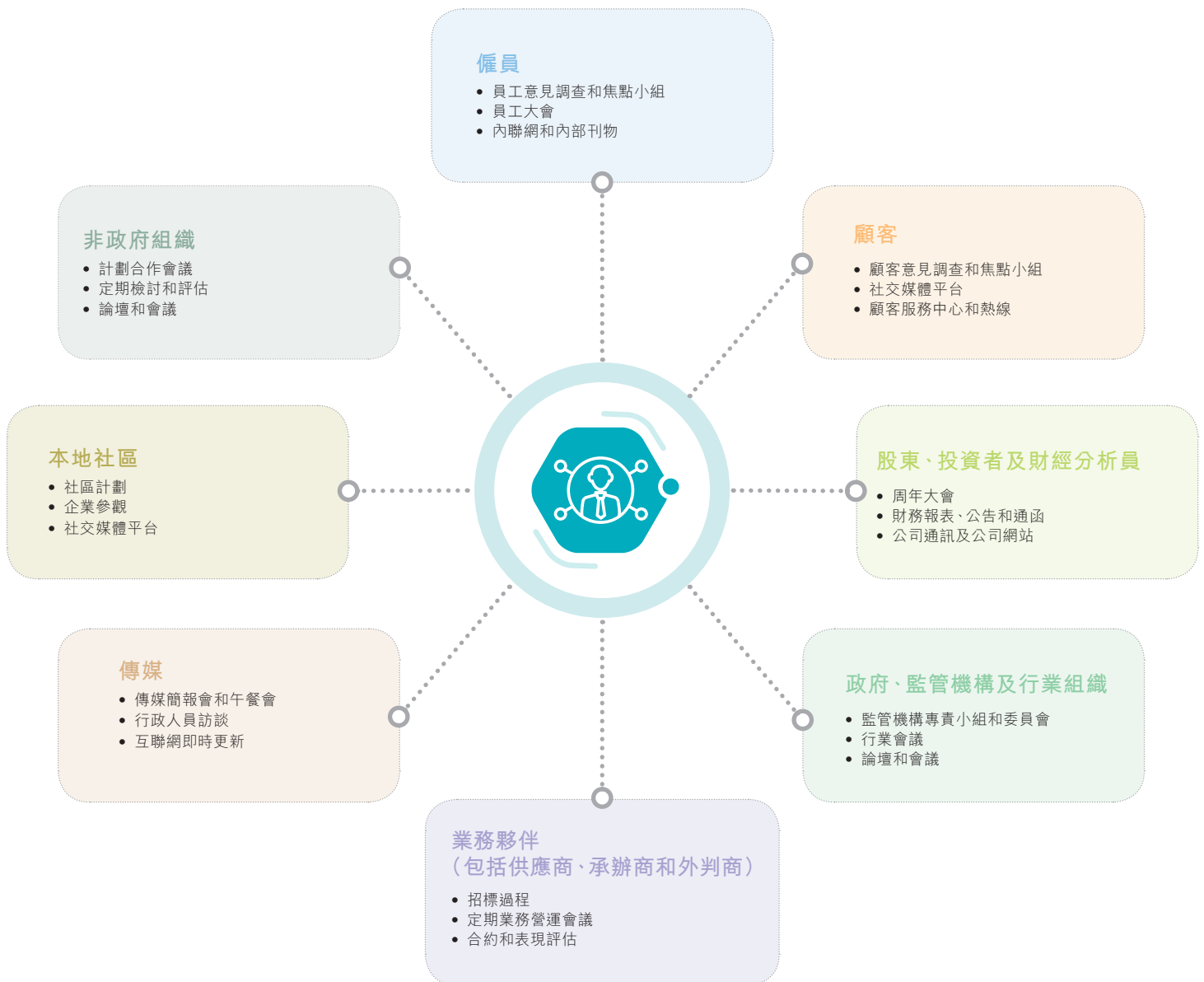
- 確保集團的企業社會責任政策和策略與相關營運方針互相配合
- 識別不同營運範疇的企業社會責任風險和機遇
- 訂立管理方針和計劃，回應社會關注的議題

¹ 由於各業務單位擁有不同的業務性質，其職責或有所不同。



與持份者溝通

集團界定持份者為與集團有聯繫、與我們的業務有關，或是對集團感興趣的人士和機構。由於我們的業務所涉範圍極廣，旗下業務單位需要與主要持份者保持密切溝通。主要持份者包括但不限於僱員、顧客、投資者、政府機關、行業組織、業務夥伴（包括供應商、承辦商和外判商）、社區組織、非政府組織及傳媒。我們透過不同溝通渠道和平台與持份者溝通並收集他們的意見，主要渠道詳列如下：



對持份者的回應

為準備本報告，集團委託獨立顧問與我們的租戶、供應商、非政府組織及社區組織等持份者進行溝通，以了解他們對集團在可持續發展方面各項目表現的意見，及檢視本報告應披露的可持續發展範疇。



持份者
意見



供應商對集團的管理程序及與其溝通的過程給予正面評價。

持份者建議集團進一步加強監察供應商履行環保和社會責任方面的表現。



我們的
回應

九龍倉設立全套適用於整個集團的招標程序，詳列對供應商的要求，並定期與供應商及業務夥伴溝通，給予適當幫助。

集團旗下各業務單位均按照特定方針及指引評估供應商的表現。例如：九龍倉置業的招標文件中列明綠色採購條款；現代貨箱碼頭備有特定指引對供應商的環保表現作出評估；九龍倉酒店設有專責隊伍評估供應商的健康及安全事宜。



持份者
意見



持份者認為集團在藝術和文化方面有傑出表現，應藉此支持本地藝術家和設計師。

持份者建議九龍倉充分善用資源為社會創造正面價值，例如支持本地小型企業。



我們的
回應

集團向來支持本地藝術家並在旗下商場舉辦各項藝術作品展，計有本地攝影師鄭振揚在海港城美術館舉行的首個個人攝影展及當代藝術家劉建文於時代廣場廳堂博物館舉行的第五個個人作品展「我們追求的事物」等。日後，我們將會繼續與本地藝術家合作，推出更多展覽及藝術項目。

集團定期夥拍外部團體為社會帶來正面影響。例如天星小輪於中環七號碼頭提供場地贊助予每星期舉辦「農墟」活動，鼓勵大眾購買由本地農民種植的有機農產品。



業務發展



「社、企共勉」

對持份者的回應 (續)



持份者
意見

持份者希望進一步了解集團業務在保護環境方面的表現，特別是能源及廢物管理的範疇。



我們的
回應

請參閱第27頁至第32頁《愛護環境》章節。



愛護環境



持份者
意見

持份者希望進一步了解九龍倉培育僱員及與他們溝通的措施。



我們的
回應

請參閱第33至第40頁《重視人才》章節。



重視人才



持份者
意見

持份者提議集團進一步吸引不同類別的消費群，特別是本地市民。



我們的
回應

九龍倉定期檢討旗下購物商場租戶組合，並引入新品牌以迎合來自不同背景和地區的消費者。例如，海港城於二〇一六年引入Adidas旗艦店以配合運動休閒服的熱潮，亦於時代廣場十三A樓層新設「兒童天地」，並將九樓全層和十樓的一部分改為生活時尚總匯，提升一站式生活時尚體驗。



產品及服務

重要度評估

集團去年與持份者進行廣泛溝通，以識別對集團而言最重要的可持續發展議題，以及有關議題對集團營運的影響範圍。今年，我們根據他們的意見以及報告期內的時事和行業動態檢討有關議題。集團認為去年報告所列的重要議題依然適用，並根據持份者的意見對部分議題的篇幅進行調整並披露有關資訊。

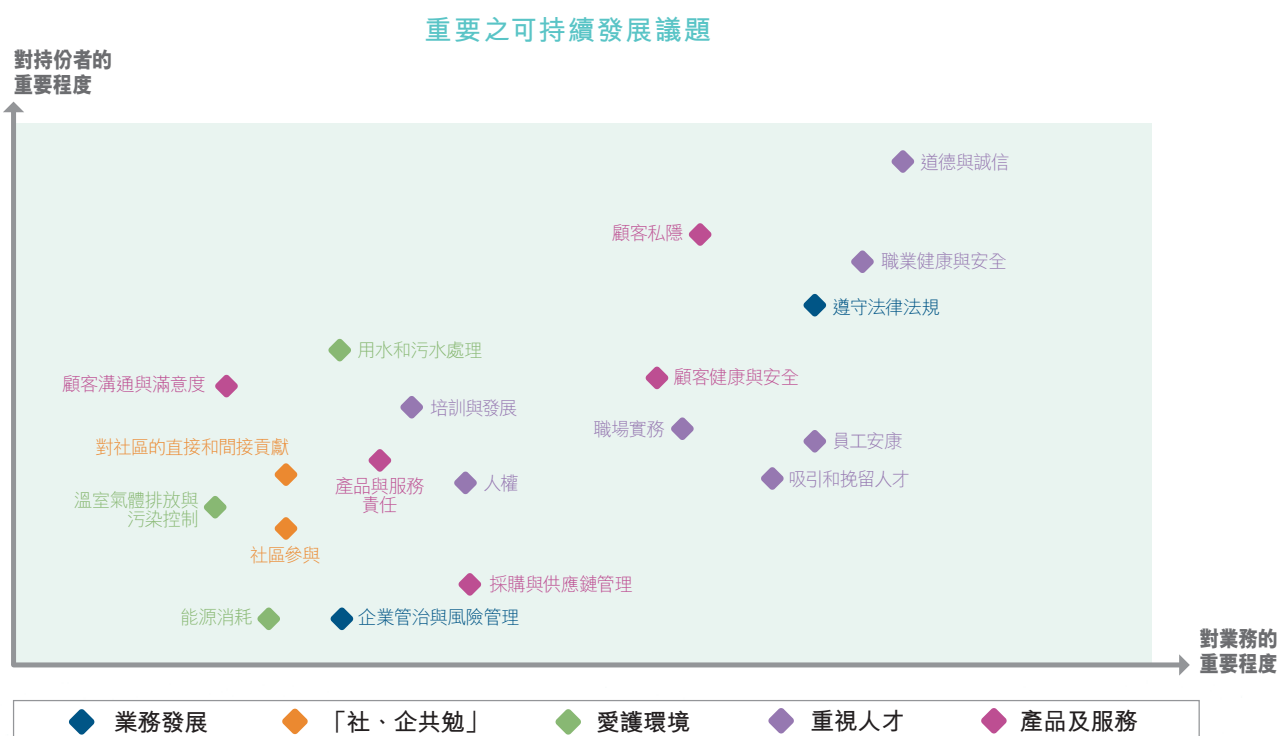
重要度評估程序



九龍倉重要的可持續發展議題

下表披露集團重要的可持續發展議題。有關各項重要議題的定義及全球報告倡議組織 (GRI) G4 指引的聯繫，請參閱第75-76頁附錄一；有關與每項重要議題相應的重要業務及其影響範圍，請參閱第77頁之附錄二。

重要議題分佈圖



業務發展

九龍倉繼續透過有效管治及優良的營運方式提升業務價值。我們致力超越監管要求，並滿足持份者的期望。



企業管治



間接經濟效益



供應鏈管理



二〇一六年度財務摘要

九龍倉集團¹



總資產：港幣 4,438.27 億

收入：港幣 466.27 億

核心盈利：港幣 137.54 億

員工成本：港幣 35.45 億



13,500 名僱員



捐款：港幣 3,600 萬

香港投資物業



收入：港幣 129.39 億

營運盈利：港幣 112.88 億

總樓面面積超過 1,200 萬平方尺

每年訪客人數²：1.65 億人次

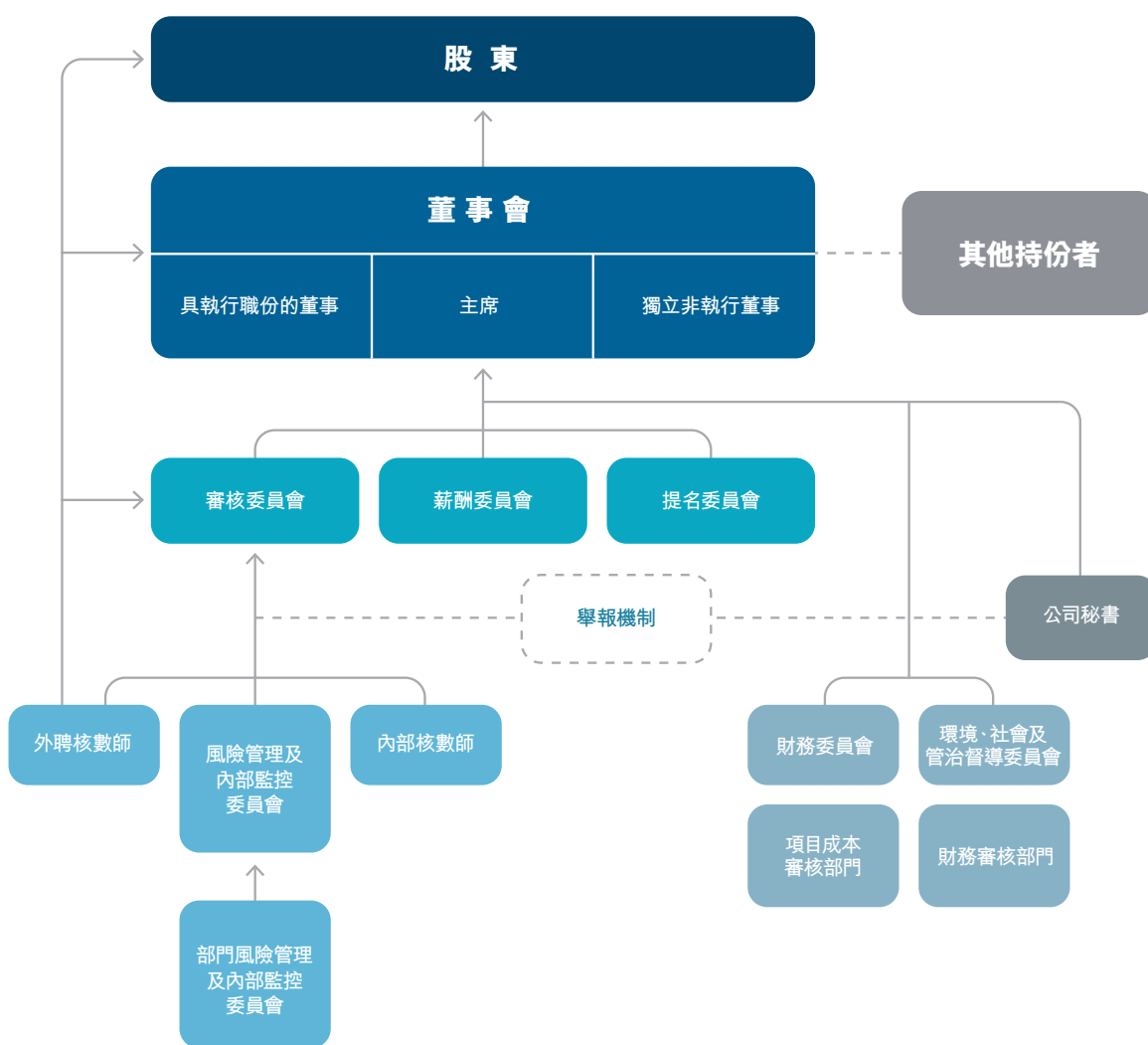
零售銷售總額²：港幣 382 億

¹ 所有數字均顯示集團在二〇一六年年報內披露的整體表現，範圍包括香港、中國內地及新加坡業務。有關集團在匯報年度內財務表現的詳細資料，請參閱九龍倉集團年報。

² 包括海港城、時代廣場及荷里活廣場。

企業管治

集團奉行問責、透明度及誠信三大原則，致力維持高於監管規定的優質企業管治，鞏固集團上下奉公守法的風氣。有關集團企業管治表現的詳細資料，請參閱九龍倉集團二〇一六年年報內之《企業管治報告》。



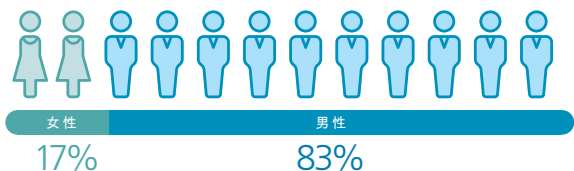
管治架構

董事會於二〇一六年十二月三十一日共有十二名成員，包括六名具執行職份的董事及六名獨立非執行董事。相關重點如下：

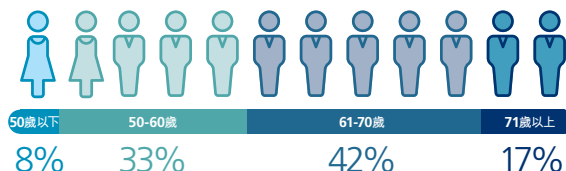
- 董事會為集團帶來均衡而多元化的技能與經驗組合，切合業務所需。
- 獨立非執行董事的獨立性乃根據上市規則下的相關守則及規定作出評估。
- 董事會多元化是集團的關鍵策略目標。董事會採取多元化政策，不但有助提升集團整體業務表現，亦可達致可持續及均衡發展的目標。
- 董事會成立三個轄下委員會：薪酬委員會、審核委員會及提名委員會，以便有效監察集團的策略和事務，同時提供策略指引。

下表顯示於二〇一六年十二月三十一日的董事會成員的多元化情況：

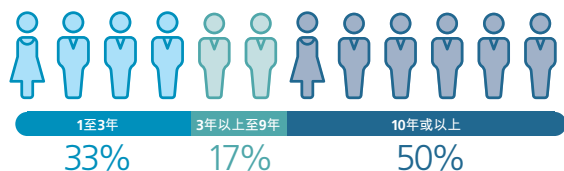
性別



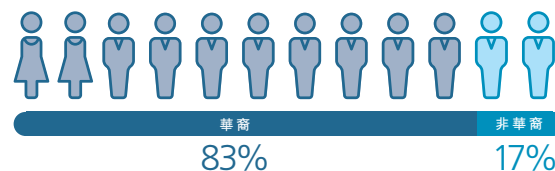
年齡組別



服務年資

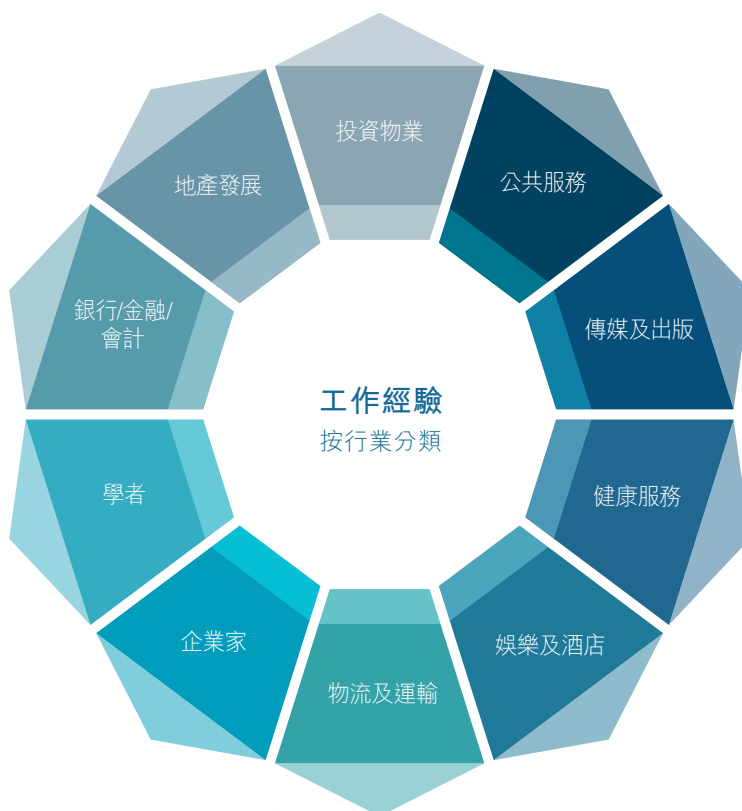
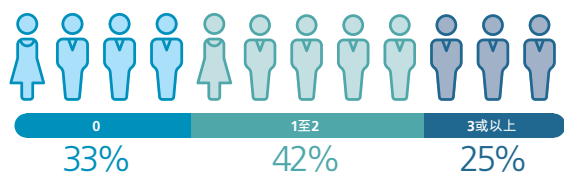


族裔



於其他公眾上市公司（本集團以外）

出任董事—公司數目



風險管理及內部監控

有效的風險管理及內部監控系統有助集團在瞬息萬變的商業、營運及監管環境中應對各種不同風險。九龍倉定期檢討及改進集團以至旗下業務單位的風險管理系統和內部監控措施和程序。相關重點如下：

- 董事會須對集團的風險管理及內部監控系統承擔全部責任，以確保風險的性質和程度能配合集團的策略目標及承受風險的能力。
- 向董事會匯報的審核委員會在風險管理及內部監控委員會的協助下，負責持續監察和評估各項制度的效率。
- 集團組織各層級均設有內部監控職能，以免出現重大錯誤及缺失。集團內負責監察的組織由以下單位組成：
 - 部門風險管理及內部監控委員會
 - 財務委員會
 - 內部審核部門
 - 財務審核部門
 - 項目成本審核部門
 - 企業社會責任督導委員會
- 每個業務單位均會根據下圖所列的程序進行自我審查，並至少每年檢討一次。



商業道德

九龍倉的業務道德規範及紀律守則等政策，清楚列明集團對僱員、董事會成員、業務夥伴及其他持份者操守行為的期望。除定期檢討和評估業務營運以鑑別違規的潛在風險外，我們亦有舉辦培訓課程及講座，讓所有持份者得悉最新的監管規定變動。

集團備有《舉報政策及程序》，確保僱員及業務夥伴可以保密方式舉報任何失當或不法行為。

反貪污

集團絕不容忍任何形式的賄賂或貪污。旗下每個業務單位均設有反貪污政策或指引，清楚表明集團堅守誠信的立場，同時確保公司符合《香港防止賄賂條例》等相關法例。所有僱員於入職時均須出席香港廉政公署舉辦之反貪污培訓或講座，同時亦透過不同渠道讓員工了解相關議題的最新發展，以提高員工的防貪意識。

任何疑似貪污個案將交由相關部門及監管機構處理。年內並無任何經證實的貪污或賄賂個案。

間接經濟效益

集團旗下的業務單位除了透過商業活動帶來直接經濟效益外，亦透過支持本地文化和慈善活動、贊助或以優惠價格提供宣傳空間，及為供應鏈夥伴創造就業機會等方式，創造間接經濟效益。



場地贊助

九龍倉置業為超過六十個由不同志願團體舉辦的慈善計劃或公眾活動提供場地贊助，當中不乏推廣環保意識的活動、慈善籌款和體育活動以及其他公眾感興趣的大型項目。例如，時代廣場在年內為香港八和會館提供場地贊助，並聯合主辦粵劇展覽和表演活動，將粵劇這一香港文化瑰寶介紹予公眾。



天星小輪一直與嘉道理農場暨植物園和大埔環保會合作，在中環七號碼頭為它們提供場地舉辦農墟，鼓勵大眾購買由本地農民種植的有機農產品。

提供就業機會

集團旗下的不同業務為我們的業務夥伴，包括供應商、承辦商和外判商提供逾二千個就業機會，從而為社會帶來間接經濟價值。

主要合約員工之數目



供應鏈管理

集團及旗下業務單位致力與在企業社會責任方面抱有共同理念的供應商合作。集團的《招標程序指引》詳列甄選及評核供應商的要求和程序。我們亦確保所有供應商清楚集團在商業道德、反貪污及反競爭等方面的方針和相關的投訴機制。

各業務單位皆規定供應商遵守特定的標準。視乎業務性質及需要，有關規定範圍包括但不限於環境、健康與安全、勞工實務、產品及服務質素及財政狀況。集團定期對供應商進行評估或巡查，確保他們遵守相關法例並符合集團的標準。若發現違規情況，我們有機會與其終止合約。

按業務單位¹分類的供應商²及採購開支比率分佈：

業務單位	主要供應商類別	供應商 (按地區分類)	採購開支比率 (%)
九龍倉酒店	食物和飲品	香港	52%
	服務和設施(維修、電腦器材、洗燙、清潔、閉路電視及保安)	香港	28%
	一般用品(客房日用品及其他非食品用品)	香港	20%
港威豪庭	服務和設施(植物及裝飾、電信、洗燙、清潔及滅蟲)	香港	77%
	辦公室設備(辦公室電話線、速遞、辦公室器材保養及電腦器材)	香港及印度	3%
	貨倉服務及一般用品(制服、文具、打印及茶水)	香港	20%
太平洋會	食物和飲品	香港	80%
	保安及洗燙服務	香港	10%
	一般用品(非餐飲)	香港	10%
有線寬頻	廣播器材	香港為主	30%
	服務設施(網絡器材、電腦硬件及軟件)	香港為主	50%
	電線及其他一般用品	香港為主	20%
九倉電訊	資訊、通訊及科技	香港	70%
	一般用品	香港為主	30%
現代貨箱碼頭	工程相關物料及服務	香港	51%
	營運服務	香港	41%
	公用設施(燃料)	香港	3%
	其他(資訊科技服務、工作間服務及保安)	香港	5%
天星小輪	服務設施(保養及工程用品)	香港	78.5%
	公用設施(燃料)	香港	13.5%
	一般用品(保養及維修物料、油漆、工具、零食及飲品、文具及其他)	香港	8%

¹ 九龍倉置業未有相關比率資料。其主要供應商類別包括：(i)設施(清潔、保安、維修及電腦器材等)，(ii)一般用品(抹手紙、紙巾、肥皂等)及(iii)辦公室用品(電腦用品及文儀用品)。所有相關供應商均為本港公司。

² 根據報告年度內採購開支所選的首二十間供應商。

「社、企共勉」

九龍倉以「社、企共勉」理念為建設社區的方針。

集團深信，協助社會發展跟爭取卓越的業務表現同樣重要。我們以培育青少年、扶助弱勢社群及推廣藝術文化為重點，善用現有資源及長期夥伴關係回饋社會。除了在經濟上支持多項社區計劃外，集團亦鼓勵員工於工餘時間身體力行參與義工活動，推廣我們的關愛精神。



「學校起動」
計劃



青年發展



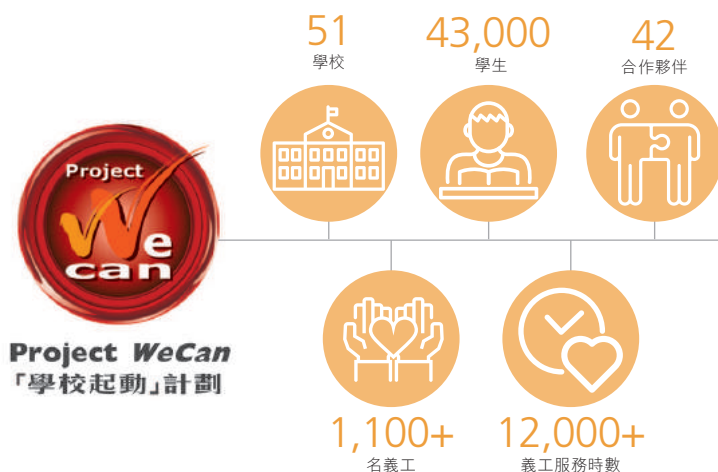
藝術及文化



關懷社區



「學校起動」計劃



集團自二〇一一年起開展「學校起動」計劃，為學習條件稍遜的中學生提供各種機會，並透過適切的项目培育他們，協助他們建立自信心，啟發他們規劃人生，為日後升學及就業作好準備。計劃為每間參與學校配對一間企業或機構，建立跨年度夥伴關係，透過緊密合作，為學校提供財政、義工及其他支援。計劃提供一個公開平台，讓學校和合作夥伴可分享成功經驗並交流心得，促進資訊互享，令有需要的學生受惠。

詳情可瀏覽「學校起動」計劃網頁：[http:// www.projectwecan.com/](http://www.projectwecan.com/)

截至二〇一六年十二月，共有五十一間香港的中學參與計劃，受惠學生達四萬三千人。我們將繼續邀請不同行業及界別的合作夥伴，與學校加強合作，為學生提供更豐富的學習體驗。

計劃進展



	第一期 (2011)	第二期 (2014)	第二期 (2015)	第二期 (2016)
中學	11*	44	50	51
學生	10,000	40,000	42,000	43,000
企業夥伴	11*	25	27	31
大學夥伴	1	3	3	5
領事館夥伴	0	1	3	3
其他夥伴	0	0	2	3

* 「學校起動」計劃於二〇一一年創立，第一期參加的學校及企業夥伴各有十一間。二〇一三年，以第一期模式參與計劃的學校和夥伴各增加了三間。

社會福利署設立的攜手扶弱基金亦為參與「學校起動」計劃的四十五間學校提供配對基金，支持更多學生活動，協助他們全人發展。

「學校起動」計劃摘要

「趁墟做老闆」是每年一度的聯校活動，在三天活動期內為參與「學校起動」計劃學校的學生提供創業營商機會。學生在學校和企業夥伴義工的支持和指導下學習一系列技能，包括領導才能、創業實務、項目管理、溝通技巧、合作精神、市場推廣和銷售技巧等等。

	2013	2014	2015	2016
 學校	11	14	25	41
 學生	200	200	900	逾1,000



「職」出前路，我做得到 – 「學校起動」計劃生涯規劃日啟發學生規劃未來，通過連串活動，包括規劃日前的職志評估、個人諮詢與輔導、職場體驗、星級講座及模擬面試，協助學生了解自己的興趣和潛能。此計畫更為老師和家長舉辦工作坊，以鼓勵學校推行完善的生涯規劃活動。二〇一六年，逾五千名學生參與此計劃。



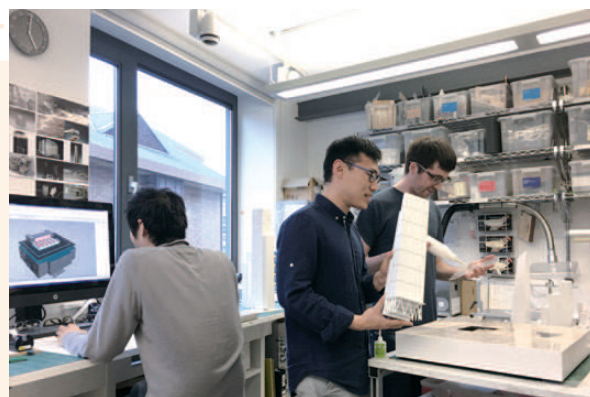
「學校起動獎學金計劃」為升讀本地八間政府資助大學及香港演藝學院四年制學位課程的「學校起動」計劃學生提供財政資助。截至二〇一六年十二月，共有一百三十一位來自「學校起動」計劃學校的同學獲發獎學金。獎學金得主會應邀參加「學校起動」計劃同學會，成為義工，積極參與「學校起動」計劃活動，通過他們的知識、技能和寶貴經驗繼續幫助其他「學校起動」計劃學生的個人發展。

青年發展

九龍倉深明推動青年發展對維持社會穩健及經濟繁榮至為重要。因此，我們致力透過不同項目培養本港青年，讓他們發揮潛能，並為日後發展事業作好準備。

建築設計實習計劃

於二〇一一年創辦的「建築設計實習計劃」，為本地學生提供前往海外頂尖建築設計企業實習的機會。集團致力培育未來建築師，並協助優秀的建築系學生一展所長。截至二〇一六年，集團已選出二十名優秀的建築系碩士畢業生，讓他們有機會到心儀的海外著名建築公司實習。



九龍倉全港中學生繪畫比賽及九龍倉藝術獎學金計劃

二〇一五至二〇一六年度「九龍倉全港中學生繪畫比賽」吸引逾一千五百份高質素參賽作品。早前舉行頒獎典禮後，其中十四名得獎者參加了為期四天的高雄、台南文化交流之旅，期間參與一連串活動，包括參觀博物館和藝術中心，以及參與由知名藝術家教授的繪畫工作坊。年內，集團亦為兩名得獎者提供獎學金，全額資助她們在知名大學修讀藝術創作相關之學士學位課程。



支持協青社「蒲吧」

協青社的「蒲吧」是一個全日二十四小時運作和服務的青年文化活動的平台，為邊緣青年提供庇護和輔導服務。有線寬頻的義工團隊透過舉辦職場體驗、籃球比賽及師友計劃等活動協助青少年建立自信。

藝術及文化

九龍倉相信將藝術及文化融入社區能為社會灌注動力並提升人們的生活質素。因此，集團投放大量資源舉辦藝術展覽、導賞團及其他推廣活動，加深公眾對藝術及文化的認識，同時讓新一代藝術家一展所長。

九龍倉青年藝術大使

集團一直致力推動藝術文化發展，於二零一六年推出的「九龍倉青年藝術大使」計劃為年輕人提供欣賞藝術的機會，並鼓勵他們善用藝術天賦，回饋社會。「九龍倉全港中學生繪畫比賽」的參賽者亦可參加該計劃，成為九龍倉青年藝術大使。

集團於二〇一六年舉辦了連串藝術文化活動，亦向青年藝術大使推介由其他藝術或慈善機構舉辦的項目。參與八個或以上相關活動的大使均獲頒發「活躍青年藝術大使嘉許狀」。



集團於二〇一六年舉辦的藝術文化活動包括：



關懷社區

集團對關懷社區不遺餘力，透過捐款、公益項目及義工活動推廣關愛精神。二〇一六年共有超過一千一百名僱員貢獻一萬二千多小時參與社會服務，在教育、長者、兒童服務及環境保護等範疇為社會盡一分力。集團有相關管理方法及定期監察以確保捐款能達致造福社群的成效，防止貪污。

社區項目摘要



九龍倉置業：宣揚人道主義 — 夥拍紅十字會，透過多項富教育意義的計劃，例如「偵探學院神秘探索日」，讓公眾更深入了解人道工作。計劃約有五十名僱員參與，為超過三百人提供服務。



九龍倉集團：無止橋慈善基金 — 集團自二〇一一年起為該基金在中國內地搭建橋樑及改善社區的工作提供財政及義工支援。



現代貨箱碼頭：香港珊瑚礁普查2016 — 現代貨箱碼頭潛水隊參加一年一度的全港珊瑚礁普查，提倡生態保育。



九龍倉酒店：「零錢報施」 — 九龍倉酒店積極參與聯合國兒童基金會的「零錢報施」計劃，分別在三家酒店的客房內擺放零錢信封及於酒店接待處設置捐款箱。

天星小輪：讓65歲或以上長者免費乘搭渡輪並為傷殘人士及小童提供乘船折扣優惠。二〇一六年共有超過一百七十二萬二千名乘客受惠。



九龍電訊：響應世界電信及信息社會日，九龍電訊招待共二十名學生、老師和其他參加者參觀九龍電訊數據中心，讓他們了解中心運作及資訊及通訊科技業的就業前景。

愛護環境

集團旗下所有業務，從能源及食水消耗以至排放及資源管理，均與環境息息相關。我們備有完善的環保政策及管理方針，以便管理各業務對環境的影響。由各業務單位高層代表、專責小組或委員會負責持續監察我們的環境表現，並採取行動應對環境風險。



節省能源



控制排放



用水



資源管制



排污管理及防止洩漏

海港城一、二期和港威豪庭第三及第五座上蓋建造了逾二百一十套光伏板/管的太陽能熱水系統，是本港一個大規模的再生能源裝置，每年可減少排放接近八十噸二氧化碳及其他溫室氣體，相等於種植三千四百八十棵樹。



九龍倉集團



首批於碳足跡資料庫中公開溫室氣體排放的香港上市公司

購物商場



改用LED照明，每年節約三十一萬五千九百七十千瓦時電力。



於各商場安裝廚餘分解器，方便為租戶及訪客收集廚餘並循環再用。

現代貨箱碼頭



為辦公室及膠輪式龍門起重機更換LED燈。

天星小輪



為「世星」輪安裝新一代柴油發電及電能推進系統以減少排放量

能源消耗量

0.1%

再生能源

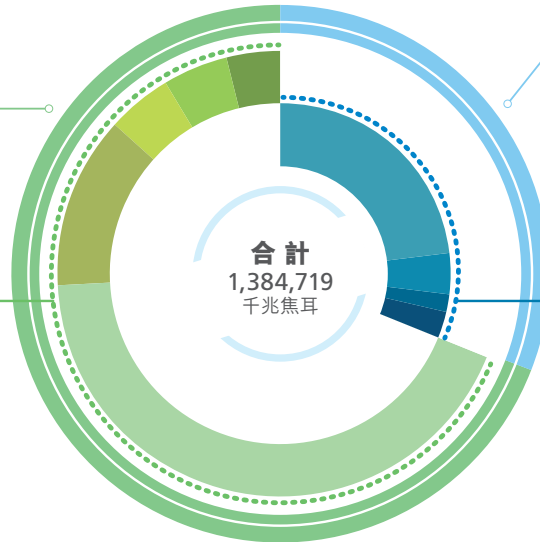
69%

外購電力

31%

非再生能源

(包括煤氣、石油氣、無鉛汽油、柴油和船舶用汽油)



業務單位

- 九龍倉置業: 63%
- 現代貨箱碼頭: 18%
- 有線寬頻: 7%
- 九龍倉酒店: 7%
- 其他: 5%

業務單位

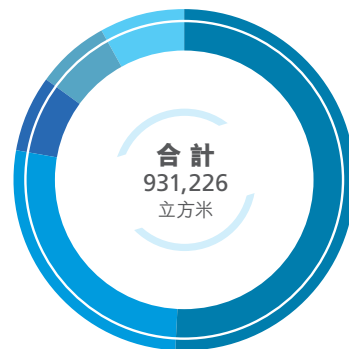
- 現代貨箱碼頭: 74%
- 天星小輪: 12%
- 九龍倉酒店: 6%
- 其他: 8%

溫室氣體排放範疇1+2



- 九龍倉置業: 55%
- 九龍倉酒店: 6%
- 現代貨箱碼頭: 27%
- 其他: 6%
- 有線寬頻: 6%

耗水量



- 九龍倉置業: 51%
- 九龍倉酒店: 27%
- 太平洋會: 7%
- 現代貨箱碼頭: 7%
- 其他: 8%

節省能源

集團業務的能源消耗主要來自外購電力，當中以九龍倉置業為主要之耗電業務。我們嚴格遵守相關的能源法例和法規，如《建築物能源效益守則》和《建築物能源效益條例》。集團透過提升設備和設施，調整營運模式及影響員工和顧客行為，不斷加強能源消耗管理。



節約能源約章 — 九龍倉置業

中電「環保節能機構」嘉許計劃五周年大獎「節能企業大獎」— 九龍倉置業

ISO 14001:2015年環境管理系統認證 — 現代貨箱碼頭、九倉電訊

低碳辦公室計劃白金標籤 — 九倉電訊

節約能源措施

九龍倉置業繼續提升旗下物業的照明系統以減少能源消耗，年內為購物商場換上逾一千四百枚LED燈，預計每年可節省電力逾三十一萬五千九百七十千瓦時。為空調及通風系統換上更具能源效益的冷卻機組及組件，於二〇一六年成功節省逾二百九十萬千瓦時電力。我們繼續利用可再生能源支持業務營運。設置於海港城港威寫字樓第一、第二和第六座天台的太陽能光伏板提供可再生能源予辦公室大樓的樓梯照明和通風系統，而安裝在港威豪庭天台的太陽能加熱系統繼續為營運提供潔淨能源。我們亦於租戶維修或改善工程進行期間向其提供環保指引，鼓勵他們採用環保措施。

現代貨箱碼頭將辦公室大樓內共四千枚光管更換為LED照明裝置，將八十三台膠輪式龍門起重機的高壓氣體放電燈更換為LED燈，其中三十二台的更換工程於二〇一六年完成。全年共減少三百萬千瓦時耗電量。

九龍倉酒店在報告期內以變速驅動器取代海水抽水系統，並將燃氣鍋爐改為熱泵系統。酒店亦已全面採用更具能源效益的LED燈，進一步優化照明系統。將來會陸續推出其他措施，不斷提升能源效益表現。



於商場內貼出海報提醒租戶和顧客善用資源。

控制排放

集團的排放主要來自燃料燃燒，集團致力於所有業務範圍內減低溫室氣體及其他氣體排放量，並以減少依賴燃料和控制排放量為方針。現代貨箱碼頭和天星小輪是集團旗下耗用燃油較多的業務單位，兩者均嚴格遵守各項相關法例和法規，包括《空氣污染管制條例》、《船隻黑煙排放管制指引》及《商船（本港船隻）條例》等。



清新空氣約章 — 現代貨箱碼頭

減少排放措施

天星小輪獲特區政府環境保護署綠色運輸試驗基金資助，將旗下「世星」輪的引擎更換為柴油發電機，使之成為全港第一艘由柴油發電及電能推動之低排放環保渡輪，大幅減少氮氧化物和二氧化硫排放量，推進效能亦有所提升。其他渡輪亦採用海水簾式廢氣洗滌器以減低二氧化硫、黑煙和碳氫化合物的排放量。

現代貨箱碼頭推出相關措施並進行員工培訓，以提升器械及拖頭的運作效率並縮短空轉時間。

各業務單位均定期根據最新的環保標準為其車隊進行檢討，並為員工舉辦綠色駕駛工作坊，培養良好的駕駛習慣。

用水

在各業務單位當中，以購物商場、酒店及服務式住宅的耗水量最大，而耗水量的多寡跟租戶、購物人士和住客的習慣有密切關係。我們一直致力提升用水效益並提倡負責任的用水習慣。集團旗下各業務單位已取得《水污染管制條例》和有關食水及污水排放的牌照，並切實遵從相關監管規定。

用水效益措施

九龍倉置業年內推行多項措施以提升用水效益。例如，自動水龍頭及自動沖水便盆的安裝工程持續進行，而加裝後的空調冷卻塔可回收溢流水作沖廁用途。

在太平洋會，我們利用從天台收集所得共六萬四千公升雨水灌溉植物和清洗停車場。而港威豪庭和九龍倉酒店亦在水龍頭和花灑頭中加裝限流器，協助住客減少用水，更定期為廚房員工提供培訓，提高節約食水意識。

在可行的情況下，集團亦於旗下其他物業及辦公室安裝限流器或節流裝置，以監測和降低整體耗水量。

資源管制

集團理解所採購的物料及日常營運產生的廢棄物或會對環境構成重大影響。我們部分的業務單位有相關的綠色採購政策和指引，鼓勵業務單位選用較為環保的產品和服務。集團亦與多家非政府環保組織建立長期合作夥伴關係，收集所產生的廢棄物並循環再造。



香港環保卓越計劃卓越級別減廢標誌 — 港威豪庭、太平洋會
停用/少用雨傘膠袋約章 — 九龍倉置業

善用物資

九龍倉置業年內簽署由綠領行動發起的「停用/少用雨傘膠袋約章」，並在旗下各商場設置雨傘除水機，鼓勵顧客少用膠袋。另外，又建議租戶向參與「學校起動」計劃的學校及有需要人士捐贈舊傢具及電子產品，以減少送往堆填區的廢棄物。港威豪庭以更耐用的竹纖維毛巾取代棉質毛巾清潔餐桌，以減少更換次數。

太平洋會自二〇一四年起夥拍香港環保協會回收聖誕樹和桃花，而餐飲部的玻璃瓶則送往匡智會製造環保磚。

廢棄物處理

集團在廢棄物處理方面嚴格遵守相關法例和法規。以下為集團業務所產生的主要廢棄物及相關處理方法。有關廢棄物回收數據請參閱《數據表現》章節第53頁。



廢紙主要來自日常行政工作及宣傳刊物，佔辦公室廢棄物最大比重。我們於辦公室和物業範圍均設有回收箱，以提高員工和顧客的環保意識。



廚餘大部分均來自商場租戶。我們設置廚餘分解器回收來自租戶、酒店及物業的廚餘。九龍倉酒店及太平洋會均採取多項措施減少廚餘，包括調整食物份量及於自助餐中加入更多「即叫即造」的菜式以減少浪費。



廢油包括現代貨箱碼頭及天星小輪所使用的工業用油以及九龍倉酒店和太平洋會所產生的廢置食用油。集團亦聘用認可回收商按照本地監管規定收集廢油。



電子產品和零件當中含有各類金屬及化學物，處理不當或會對環境造成污染。集團與非政府組織合作，收集及適當處理有關物品，同時亦向慈善機構及其他組織捐贈品質良好的舊電子產品，幫助有需要人士。

排污管理及防止洩漏

現代貨箱碼頭的營運範圍臨近海岸，所有污水於排出大海前須經由地下燃油分隔系統處理。公司亦會定期檢驗水質和檢查設施，以確保排放符合本地監管要求。《化學品洩漏緊急應變程序》詳細說明在碼頭範圍內發生化學品洩漏意外時的應對措施，盡可能減低對環境造成潛在負面影響。

重視人才

集團致力建構卓越能幹的員工團隊及締造共融和諧的工作環境。我們與監管機構、行業協會、同業、教育機構和其他組織緊密合作以強化人力資本平台。我們致力成為首選僱主，定期檢討人力資源政策及員工待遇，確保符合監管要求並維持競爭力。



人才發展



共融工作環境



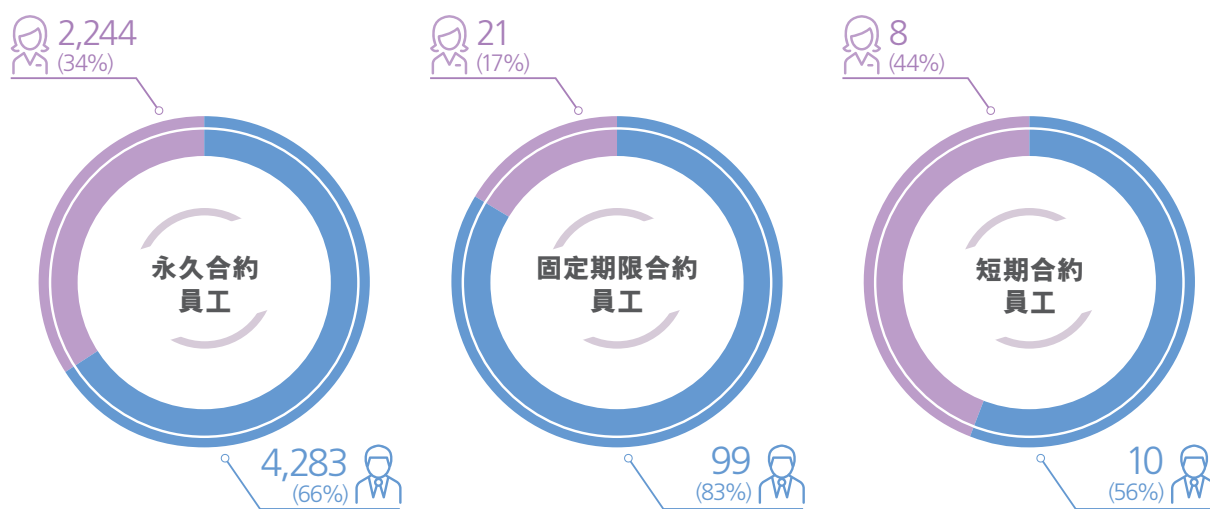
安全營運與
健康團隊



九龍倉員工分佈¹

直接聘請員工：6,665名

按合約類別及性別劃分



因工受傷比率
(每千名員工)

性別



平均培訓時數

性別



員工類別



總培訓時數：逾102,000小時

培訓種類包括：

- 專業發展
- 職業健康及安全
- 其他（反貪污、企業文化、保護環境、人權等）

¹ 數字涵蓋集團香港主要業務於二〇一六年一月一日至十二月三十一日之數據（九倉電訊除外，其報告期僅從二〇一六年一月一日至十一月九日止）。

人才發展

集團致力提升員工之工作能力及注重其個人成長，並透過不同的職業發展課程為他們提供學習和發展機會。各業務單位均備有培訓政策和計劃，確保員工能裝備合適技能和知識，提供優質的工作及服務。



人才企業 — 九龍倉置業、港威豪庭、現代貨箱碼頭

職業發展計劃

九龍倉置業之行政人員培訓系列為高級行政人員及經理提供多個管理培訓課程以提升他們的領導才能，而前線主管培訓系列旨在提升前線主管之管理能力。九龍倉置業的在職培訓計劃則為有志投身物業及設施管理行業的中學文憑考試畢業生提供相關兼讀課程和在職培訓機會。

現代貨箱碼頭為其營運部門和工程及採購部門設有為期兩年的人才發展計劃。有關計劃為員工提供專業知識、培訓、傳承及在職培訓等範疇的訓練外，更鼓勵他們在外吸收經驗。公司亦與專業教育學院(IVE)合辦兩年制技術人員見習課程，招募工程系畢業生報讀。

天星小輪的見習本地船長計劃旨在吸引有志加入海事服務行業的年輕人才，提供全面的在職航海技術培訓及安排修讀相關執照的備考課程，培育他們成為優秀船長。

薪酬及福利

集團提供優厚的薪酬和福利，以表揚員工在工作上的貢獻。全職員工可享的福利¹包括但不限於僱主自願性強積金供款、有薪假期²、定期身體檢查、醫療及住院保障、輔導服務，及膳食津貼。

¹ 不同業務單位 / 員工職級的福利或有輕微差異。

² 包括年假、病假、產假、侍產假及結婚假。

共融工作環境

九龍倉致力締造和諧的工作環境，尊重員工及維護他們的尊嚴。集團的《紀律守則》、政策及相關指引詳列我們對於招聘原則、平等機會、人權、反貪污、反歧視及其他勞工議題的要求與期望。所有營運業務均絕對禁止聘用童工或強制勞工¹。員工可透過內聯網和其他內部通訊渠道查閱相關資料。任何違反該等規定的個案均會交由相關管理層或有關當局處理。



支持母乳餵哺獎—九龍倉置業、港威豪庭、天星小輪
家庭友善僱主獎—九龍倉置業、天星小輪、九倉電訊
開心企業2016—九龍倉置業、九龍倉酒店

員工溝通及身心健康

與員工保持緊密溝通有助了解集團作為僱主的表現並作出改進，以配合僱員在個人以至專業層面對公司的期望。除了滿意度調查和表現評估外，集團定期透過內部通訊、員工大會、內聯網平台和各種活動跟員工溝通。各業務單位的專責團隊或代表會負責收集及跟進員工的意見。

集團旗下業務單位備有政策及措施以配合員工的個別需要。例如九龍倉置業的傷健友善政策透過培訓課程及講座鼓勵與傷健員工加強溝通。現代貨箱碼頭及九倉電訊則設立電話輔導服務熱線為有需要的員工提供支援。

確保員工身心健康是達至員工全面發展進程中不可或缺的一部分。為此，集團及旗下業務部門不時舉辦各項活動，為員工減壓並提倡健康的工作模式。

¹ 有線寬頻製作媒體內容時或需僱用兒童藝員。管理方針及監管規定的詳情，請參閱《產品及服務》章節。

九龍倉置業於二〇一六年推出以Health Pro為主題的員工身心健康計劃，透過一系列有關健康飲食、體能訓練、中醫藥及身心放鬆的工作坊，鼓勵員工注重養生，保持身、心健康。



九龍倉酒店的「三店一家親」計劃定期為員工舉辦電影欣賞會、燒烤或聯歡派對等康樂活動。



現代貨箱碼頭藉著為期三個月的「我至FIT計劃」鼓勵員工奉行健康飲食並多做運動。計劃為員工提供多項活動，包括運動及營養講座、健康評估和與營養師會面。成功改善健康及表現出眾的員工更獲頒發嘉許狀和紀念品。



安全營運與健康團隊

職業安全對集團的整體營運至為重要。我們的業務單位均有各自的職安健政策及管理措施，以保障員工在工作時的安全。各業務單位專責安全的委員會或部門負責確保公司符合監管規定，並執行相關預防措施以防止意外發生及舉辦活動提高員工的安全意識。



持續進步安全管理確認計劃 (CISPROS) 「第三級」證書 — 現代貨箱碼頭
職業安全健康局公司會員 — 九龍倉置業、港威豪庭、太平洋會、九龍倉酒店
及天星小輪

預防措施

集團聘請認可專業人士為旗下物業及工作環境定期進行安全審核及檢查；渡輪及車隊等需定期接受安全測試，以確保員工的健康與安全。集團旗下物業均遵守各項職業安全相關條例，如《工廠及工業經營（起重機械及起重裝置）規例》，以確保員工執行起重工序時的安全。

現代貨箱碼頭自二〇〇七年起取得由香港職業安全健康局頒發的「持續進步安全管理確認計劃」「第三級」證書。該計劃以持續進步為原則，向採用並不斷改善職業安全與健康管理系統的機構頒發證書，以示嘉許。

灌輸安全意識

集團對推動安全工作文化及向員工灌輸安全意識不遺餘力，透過講座及培訓讓員工了解安全工作要點，並確保他們熟習意外事故的處理程序。

集團旗下之業務單位均會舉辦及參與不同活動，提高員工對職安健的意識，當中包括九龍倉置業每年一度的安全獎勵嘉許日；現代貨箱碼頭為其營運部門及工程和採購部門員工舉辦的工作安全行為觀察日；九倉電訊的安全駕駛訓練及相關重溫課程；集團旗下酒店及物業的火警演習和相關訓練；以及其他職安健相關的技能培訓。



個案

現代貨箱碼頭的職業安全與健康計劃

現代貨箱碼頭響應由香港貨櫃碼頭商會、勞工處及職業安全健康局舉辦的「葵青貨櫃碼頭推動職安健」活動，鼓勵員工與葵青區其他貨櫃碼頭的同業一同參與連串活動，如安全駕駛及機械安全操作比賽。此外，更特別舉辦碼頭參觀活動及貨櫃碼頭照片展，加深公眾對碼頭日常運作及工作安全措施的認識。



舉辦展覽讓公眾了解碼頭運作。



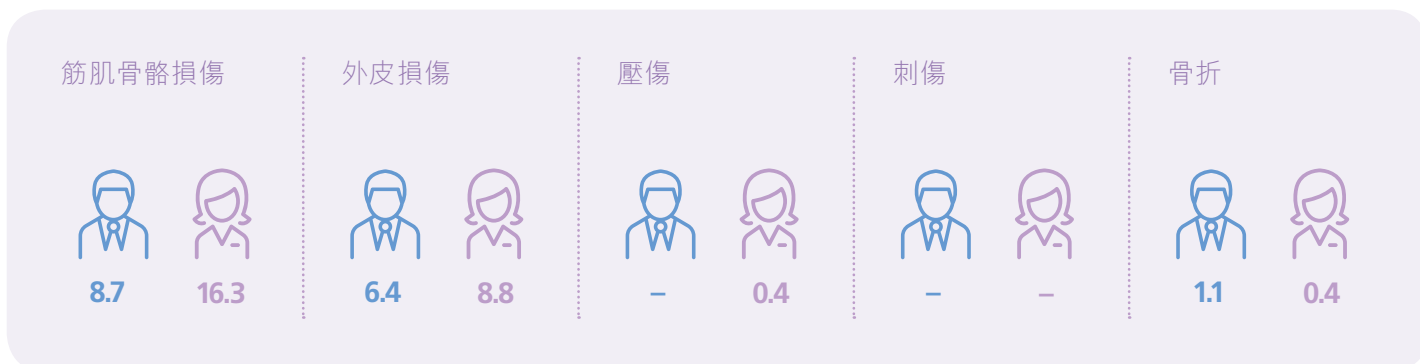
員工獲邀在活動開幕禮表演伸展操。

安全與
健康



儘管現代貨箱碼頭已經有一套安全及風險管理措施，很遺憾地在二〇一六年六月仍發生了致命意外。一名承辦商的員工於碼頭進行岸邊起重機加高工程時懷疑觸電，其後證實死亡。勞工處經調查後並沒有就是次意外對現代貨箱碼頭提出起訴。

主要受傷類別
(千人受傷比率)



對承辦商及外判商的安全要求

集團全力確保承辦商和外判商工人的安全在集團工作範圍內得到保障。我們的招標文件中清楚列明職業健康與安全的規定。我們會於服務期內進行表現評估，確保承辦商及外判商在職業安全及健康方面符合法例規定及集團的要求。違規者有機會被終止合約。

集團的安全和健康政策及措施亦適用於我們為客戶提供的產品及服務。詳情請參閱《產品及服務》章節。

產品及服務

集團致力以優質的產品及服務與顧客和業務夥伴建立穩固的關係。我們時刻與顧客保持緊密溝通並適時檢討營運方針，以配合顧客的期望。集團旗下的業務單位均訂有相關政策，保障顧客健康和安全的同時，亦確保我們提供的產品及服務符合監管規定。



獨特的投資
物業組合



優質產品
及服務



顧客健康與
安全



顧客滿意度



保障顧客
私隱



獨特的投資物業組合

商場發展與零售管理是集團的業務重點，集團旗下三大商場為全港最出色的購物、飲食及娛樂總匯，二〇一六年訪客量約一億六千五百萬。種類多樣化的租戶組合結合有效的促銷推廣活動及攻勢，成功吸引人流，並成為媒體報導焦點。



ICSC亞太購物中心「銷售推廣／人流帶動」組別金獎 — 九龍倉置業（海港城）
Best Exhibition Event Gold Award（最佳展覽活動金獎）— 九龍倉置業（時代廣場）
全港25大我最喜愛商場活動 — 九龍倉置業（荷李活廣場）

一站式生活時尚體驗

集團矢志為顧客帶來一站式生活時尚體驗。千變萬化的零售商舖，來自世界各地的特色美食各具特色，加上戲院及其他生活時尚各方面的設施，以至提供的不同價格檔次和包羅萬有的商品選擇，為顧客提供獨一無二、精彩絕倫的購物娛樂體驗。

面積達六百萬平方尺的海港城位處尖沙咀「黃金一方哩」之內，雲集全球最知名品牌，一直是最炙手可熱的地段之一。海港城是香港最早把藝術元素加入商場活動中的商場之一，並於海洋中心開設了一千平方尺黃金零售空間作全港商場獨一無二的「海港城·美術館」，讓訪客在醉人維港美景的襯托下欣賞來自世界各地的藝術品，享受前所未有的非凡體驗。海運大廈的新擴展部分預期於二〇一七年第三季落成啟用。地理優勢加上新進駐的食肆及零售店舖，定能令擴建後的海運大廈成為香港的新地標。



時代廣場作為全球最成功的直立式商場之一，持續透過改進商戶組合及連串增值概念迎合不斷變化的顧客喜好。商場十三A樓為兒童天地，九樓全層和十樓部分樓面則改裝成為生活時尚總匯，進一步提升一站式生活時尚體驗。位於露天廣場的「廳堂博物館」，成功把本地以至全球藝術及文化元素與人們的日常生活連繫起來。

時代廣場CINE TIMES擁有五個採用先進SONY 4K放映系統的螢幕，其中兩間影廳更配備杜比全景聲3D音響技術。



「海港城·美術館」讓訪客在醉人維港美景的襯托下欣賞藝術品，享受前所未有的體驗。



海港城共有四間米芝蓮星級餐廳，包括 EPURE 法國餐廳、日本壽司店 Sushi Tokami、夜上海及唐人館，為顧客帶來星光熠熠的美食體驗。



持續優化商戶組合及有效的市場策略有助提升商場的增長潛力。於海港城開設Adidas旗艦店，緊貼運動休閒服熱潮。

優質寫字樓組合

海港城和時代廣場為集團旗下的甲級寫字樓組合，位處便捷的地段結合卓越的物業管理服務及完善配套，成功吸引不少跨國、內地及本港企業首選作辦公地點。二〇一六年全年出租率超過97%。

優質產品及服務

集團致力為顧客提供最佳產品及服務，旗下業務均設立了有效的溝通渠道，以適時回應顧客關注的事項及改進營運表現。



最佳服務式住宅及最環保服務式住宅 — 港威豪庭

「年度奢華酒店」— 港威豪庭

Hong Kong Local Favourite 2016 — 天星小輪

ISO 9001:2008品質管理系統及ISO 10002:2014顧客服務管理認證

— 有線寬頻

專業的顧客服務

九龍倉以為顧客帶來稱心滿意的體驗為己任。旗下商場的所有前線人員上任前均需接受由九龍倉優質服務學院提供的服務培訓，訓練範圍遍及個人形象及儀容、溝通技巧、電話禮儀、投訴處理及意外應變等。九龍倉酒店亦提供「馬哥孛羅之道」的專業培訓，確保前線員工提供最佳客戶服務。

卓越的酒店管理

集團旗下三家馬哥孛羅酒店位於海港城，佔盡地利。海港城是全港最大的購物中心，為酒店住客帶來一站式生活時尚體驗，商務客戶更可盡享酒店提供的超卓會議、展覽及宴會服務。每年一度的馬哥孛羅德國啤酒節，是酒店最具代表性大型娛樂節目。集團將中環前地標美利大廈改建為擁有三百三十六個客房的尼依格羅酒店The Murray的計劃正進行得如火如荼，並訂於二〇一七年年底開幕。作為政府「保育中環」的重點項目之一，該改建計劃將繼續傳承建於一九六九年的美利大廈的珍貴歷史，更為其注入新生命。

優遊海上觀光旅程

天星小輪於二〇一六年推出嶄新的「世星」觀光輪海上遊服務，藉新航線邁出維港，帶領乘客遨遊香港水域的沿岸美景。「世星」輪是最新一代的柴油發電及電能推動之渡輪，每日載客量可達三百人次，為遊客展現香港作為國際大都會充滿活力的一面。



在引進柴油發電及電能推動引擎後，船艙內的煙囪部分被移除，既增加室內空間，更營造出由船頭至船尾的通透景觀；船頂上的煙囪作裝飾之用，以保留傳統天星小輪之外貌。

公正的報導及負責任的節目製作

集團明白向公眾傳達不偏不倚的新聞內容至為重要。為此，有線寬頻旗下所有新聞報導員於入職時必須接受專業培訓，讓他們了解新聞從業員的行為規範。公司亦訂定《新聞從業員道德守則》及《防止賄賂指引》等內部指引，確保員工所作的報導或評論不受外界壓力或經濟利益影響。在媒體內容製作方面，我們遵守《節目製作人員指引—節目製作及編排部分》、《廣播條例》、《電視通用業務守則》之「節目標準」及「廣告標準」，及其他相關監管規定，所有節目在廣播前亦會進行內部審查以確保品質內容。公司已獲勞工處發出《僱用兒童藝員許可證》，並保證兒童藝員在節目製作過程中受到適當的保障和監護。

無縫通訊體驗

九倉電訊致力協助客戶提升業務表現，並致力推出卓越ICT方案迎合客戶不同的業務需要。一站式ICT服務範圍遍及雲端服務、數據中心及網絡、視像會議及通訊、理財網絡服務及其他網路方案服務。公司的努力廣受客戶及同業認同。

於HR Vendor of the Year 2016榮膺「最佳人力資源系統」銀獎及「最佳薪酬外判夥伴」銅獎。



顧客健康與安全

我們致力為顧客提供安全而舒適的體驗，各業務單位均訂有嚴格的標準，確保顧客身處集團旗下物業及享用我們的產品及服務期間，健康及安全均得到保障。



室內空氣質素檢定證書（良好級到卓越級）—九龍倉置業
大廈優質供水認可計劃（金證書）—九龍倉置業
ISO 22000食物安全管理系統—太平洋會

物業及設施安全

我們定期進行檢查，確保集團旗下物業、船隊及設施符合安全標準，亦定期舉行火警演習及相關培訓，確保員工熟悉各項應變程序。

各商場及物業均設有無障礙設施，顧客服務櫃檯亦特別根據輪椅的高度而設計，為有需要人士提供方便舒適的體驗。商場更設有育嬰室供購物人士使用。






食物安全

九龍倉酒店和太平洋會均設立嚴謹的食物安全管理程序，確保所有食物在儲存、烹調及奉餐時均符合安全及健康的標準。我們切實遵守《食物安全重點控制系統指引》(HACCP)，務求令食品品質達到嚴格的衛生安全標準。衛生經理和食物安全主任定期為員工舉辦有關食物安全和相關監管規定的培訓課程。為保障食材的質素，我們亦定期對食品供應商進行審核。另外，太平洋會更取得ISO 22000食物安全管理系統認證。

顧客滿意度

集團時刻檢視顧客的滿意度。各業務單位透過各種渠道收集顧客的意見，並回應他們的建議和關注事項。

業務單位	主要產品或服務類別	一般溝通渠道	其他溝通渠道（次數）	整體顧客滿意比率
九龍倉置業	管理服務 購物經驗	 顧客服務熱線	管理服務意見調查 （每年一次）	逾95%
九龍倉酒店	客房整潔度 設施及服務		住客網上意見調查 （退房後兩天內）	逾90%
港威豪庭	客房整潔度 設施及服務		住客意見調查	逾90%
太平洋會	設施及服務	 互聯網及電郵	不適用	透過電郵/書面正式回覆有關服務及設施的意見
現代貨箱碼頭	營運效率		以運作需要為主的顧客滿意度調查	透過電郵、書信、會面或電話通話作例行溝通
天星小輪	渡輪班次 碼頭及船艙環境 員工服務	 社交媒體平台	乘客即場調查 （每年一次）	調查： • 船隻：76.2% • 碼頭：66.5% • 服務：72.2%
有線寬頻	收費電視、寬頻及住宅電話線服務 寬頻及收費電視服務		經顧客服務部進行顧客滿意度調查（每月一次） 經市場推廣部進行顧客滿意度調查（每年一次）	79%
九倉電訊	產品可靠度 客戶服務		於提供服務期間的不同階段進行調查（每週一次至每月一次不等）	約85%

保障顧客私隱

集團致力保障顧客個人資料的私隱。旗下業務全面遵守《個人資料（私隱）條例》及其他相關法例和法規。我們備有政策和指引清楚說明顧客資料及數據的處理、儲存和存檔程序。我們亦定期更新系統並向員工提供有關資料處理程序的培訓，確保顧客的個人資料時刻受到適當保障。

在報告期內，我們並無經證實違反私隱條例的個案。

數據表現

業務單位簡稱

業務範疇	業務單位	簡稱
總部辦公室	九龍倉總部	WL
投資物業	九龍倉置業	WEL
休閒和酒店	港威豪庭	GA
	太平洋會	PC
	九龍倉酒店	WH
物流	現代貨箱碼頭	MTL
	天星小輪	SF
通訊、媒體和娛樂	有線寬頻	i-CABLE
	九倉電訊	WTT

此章節內之數據均以四捨五入方式計算，故列表上的合計數據可能與相關數據的總和稍有差別。

數據涵蓋九龍倉作為主要股東或對社區影響重大的香港業務。

環保表現

能源消耗¹

能源消耗來源(G4-EN3，HKEX A2.1)

概覽(千兆焦耳)	2016	2015
柴油	321,098	278,126
無鉛汽油	9,903	10,668
液化石油氣	3,703	3,379
船舶用汽油	51,261	48,884
煤氣	48,591	29,080
外購電力	948,847	980,094
自主產生的可再生能源	1,315	1,545
總計	1,384,719	1,351,776

柴油(千兆焦耳) ²		2016	2015
總部辦公室	WL	231	475
投資物業	WEL	95	61
休閒和酒店	GA	–	–
	PC	6	6
	WH	–	–
	小計	6	6
物流	MTL	314,236	271,139
	SF	–	–
	小計	314,236	271,139
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	6,137	6,445
	WTT	393	–
	小計	6,530	6,445
總計		321,098	278,126

無鉛汽油(千兆焦耳) ²		2016	2015
總部辦公室	WL	782	777
投資物業	WEL	–	–
休閒和酒店	GA	–	–
	PC	57	42
	WH ³	255	203
	小計	312	246
物流	MTL	1,363	1,403
	SF	–	–
	小計	1,363	1,403
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	6,194	6,546
	WTT	1,252	1,695
	小計	7,446	8,241
總計		9,903	10,668

¹ 我們的能源消耗數據根據GRI的標準 – 千兆焦耳(GJ) – 進行披露。

² 柴油、無鉛汽油和液化石油氣的能源耗量以DCF Carbon相應年度的系數計算。計算中使用了總熱值的數據。網站鏈接(只提供英文版本): <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>。

³ 由於估算方法的更改，我們重編九龍倉酒店二〇一五年無鉛汽油耗量的數據。

液化石油氣 (千兆焦耳) ¹		2016	2015
總部辦公室	WL	-	-
投資物業	WEL	-	-
休閒和酒店	GA	-	-
	PC	161	169
	WH	-	-
	小計	161	169
物流	MTL	3,542	3,210
	SF	-	-
	小計	3,542	3,210
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-	-
	WTT	-	-
	小計	-	-
總計		3,703	3,379

船舶用汽油 (千兆焦耳) ²		2016	2015
總部辦公室	WL	-	-
投資物業	WEL	-	-
休閒和酒店	GA	-	-
	PC	-	-
	WH	-	-
	小計	-	-
	物流	MTL	-
物流	SF	51,261	48,884
	小計	51,261	48,884
	通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-
通訊、媒體和娛樂	WTT	-	-
	小計	-	-
	總計	51,261	48,884

煤氣 (千兆焦耳) ³		2016	2015
總部辦公室	WL	-	-
投資物業	WEL	-	-
休閒和酒店	GA	17,833	-
	PC	4,296	4,360
	WH	24,025	21,886
	小計	46,155	26,246
	物流	MTL	2,437
物流	SF	-	-
	小計	2,437	2,833
	通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-
通訊、媒體和娛樂	WTT	-	-
	小計	-	-
	總計	48,591	29,080

外購電力 (千兆焦耳) ⁴		2016	2015
總部辦公室	WL	2,755	2,687
投資物業	WEL	595,033	616,839
休閒和酒店	GA	25,997	24,835
	PC	17,805	17,843
	WH	64,048	79,347
	小計	107,850	122,025
	物流	MTL	172,292
物流	SF	3,221	3,396
	小計	175,513	170,392
	通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	64,488
通訊、媒體和娛樂	WTT	3,207	3,759
	小計	67,695	68,151
	總計	948,847	980,094

¹ 柴油、無鉛汽油和液化石油氣的能源耗量以DCF Carbon相應年度的系數計算。計算中使用了總熱值的數據。網站鏈接(只提供英文版本): <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>。

² 船舶用汽油的能源消耗量以天星小輪提供的系數計算。

³ 煤氣的能源消耗量以香港中華煤氣公司提供的公式計算: <http://www.towngas.com/tc/Household/Customer-Services/Tariff.aspx>。

⁴ 外購電力的能源消耗量是根據香港政府機電工程署提供的系數計算: <http://www.energyland.emsd.gov.hk/tc/energy/principle/measuring.html>。

自生的可再生能源 (千兆焦耳)		2016	2015
總部辦公室	WL	–	–
投資物業	WEL ¹	848	843
休閒和酒店	GA	468	702
	PC	–	–
	WH	–	–
	小計	468	702
物流	MTL	–	–
	SF	–	–
	小計	–	–
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	1,315	1,545

能源強度(G4-CRE1, HKEX A2.1)

強度		2016	2015
總部辦公室 (千兆焦耳/平方米)	WL	0.61	0.62
投資物業 (千兆焦耳/平方米)	WEL	0.72	0.75
休閒和酒店 (千兆焦耳/平方米)	PC	1.73	1.73
通訊、媒體和娛樂 (千兆焦耳/平方米)	i-CABLE	1.87	1.89
	WTT	0.52	0.60
休閒和酒店 (千兆焦耳/住房晚數)	GA	0.33	–
	WH	0.71	0.80
物流 (千兆焦耳/二十尺標準貨箱)	MTL	0.11	0.11
物流 (千兆焦耳/百萬名乘客公里)	SF	0.01	–

耗水量

按水源劃分的耗水量(G4-EN8, HKEX A2.2)

市政供水 (立方米)		2016	2015
總部辦公室	WL ²	–	–
投資物業	WEL	472,542	458,265
休閒和酒店	GA	53,904	43,943
	PC	69,251	62,347
	WH	255,414	272,275
	小計	378,569	378,565
物流	MTL	66,891	65,348
	SF	7,318	7,534
	小計	74,209	72,882
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	5,054	5,536
	WTT ³	788	1,030
	小計	5,842	6,566
	總計	931,162	916,278

直接採集的雨水 (立方米)		2016	2015
休閒和酒店	PC	64	22
	總計	64	22

¹ 由於數據未被編入過往報告，我們重編九龍倉置業二〇一五年消耗自生的可再生能源的數據。

² 二〇一五年九龍倉總部的耗水量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

³ 由於估算方法的更改，我們重編二〇一五年九龍倉電訊的市政供水耗水量數據。

用水強度(G4-CRE2，HKEX A2.2)

強度		2016	2015
總部辦公室(立方米/平方米)	WL	-	-
投資物業(立方米/平方米)	WEL	0.57	0.56
休閒和酒店(立方米/平方米)	PC	5.36	4.82
通訊、媒體和娛樂(立方米/平方米)	i-CABLE	0.12	0.13
	WTT	0.09	0.11
休閒和酒店(立方米/住房晚數)	GA	0.41	-
	WH	2.05	2.14
物流(立方米/二十尺標準貨箱)	MTL	0.0145	0.0163
物流(立方米/百萬名乘客公里)	SF	0.0015	-

溫室氣體排放

溫室氣體排放(G4-EN15，G4-EN16，HKEX A1.1，A1.2)

概覽(噸二氧化碳當量)	2016	2015
範圍1	29,708	25,430
範圍2	151,183	156,295
總計	180,891	181,725

範圍1(噸二氧化碳當量) ^{1,2}	2016	2015	
總部辦公室	WL	69	94
投資物業	WEL	6	4
休閒和酒店	GA	948	-
	PC	243	247
	WH	1,298	1,180
	小計	2,489	1,427
物流	MTL	22,089	19,000
	SF	3,998	3,818
	小計	26,087	22,818
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	929	954
	WTT	127	133
	小計	1,056	1,088
總計	29,708	25,430	

範圍2(噸二氧化碳當量) ³	2016	2015	
總部辦公室	WL	413	403
投資物業	WEL	97,399	101,336
休閒和酒店	GA	4,122	3,725
	PC	2,724	2,731
	WH	9,907	12,178
	小計	16,754	18,635
物流	MTL	25,874	25,085
	SF	588	613
	小計	26,462	25,699
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	9,673	9,659
	WTT	481	564
	小計	10,154	10,223
總計	151,183	156,295	

¹ 我們將甲烷和氧化亞氮以及燃燒煤氣的二氧化碳當量排放納入二〇一五年範圍1的計算並重編相關數據。

² 範圍1的二氧化碳當量排放包括燃燒不同燃料(包括煤氣、柴油、無鉛汽油、液化石油氣和船舶用汽油)所產生的排放，其排放系數乃根據香港特區政府環境保護署在二〇一〇年二月發表的指引計算。計算所得的溫室氣體排放總量包含二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)和氧化亞氮(N₂O)的排放量。其中，甲烷和氧化亞氮的全球變暖潛能值分別為21和310：http://www.epd.gov.hk/epd/sites/default/files/epd/tc_chi/climate_change/files/Guidelines_Chinese_2010.pdf。

³ 範圍2的二氧化碳當量排放包括消耗外購電力和煤氣所產生的排放，其排放系數乃參照電力和煤氣供應商提供的數據計算，包括電能實業(0.79千克二氧化碳當量/千瓦時)、中華電力(0.54千克二氧化碳當量/千瓦時)及香港中華煤氣公司(0.599千克二氧化碳當量/度)。

範圍1和範圍2(噸二氧化碳當量)		2016	2015
總部辦公室	WL	483	497
投資物業	WEL	97,406	101,341
休閒和酒店	GA	5,071	3,725
	PC	2,968	2,978
	WH	11,205	13,358
	小計	19,243	20,062
物流	MTL	47,963	44,085
	SF	4,586	4,431
	小計	52,549	48,516
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	10,602	10,613
	WTT	608	697
	小計	11,210	11,310
	總計	180,891	181,725

範圍1和範圍2溫室氣體排放強度(G4-CRE3，HKEX A1.1，A1.2)

強度		2016	2015
總部辦公室(噸二氧化碳當量/平方米)	WL	0.08	0.08
投資物業(噸二氧化碳當量/平方米)	WEL	0.12	0.12
休閒和酒店(噸二氧化碳當量/平方米)	PC	0.23	0.23
通訊、媒體和娛樂(噸二氧化碳當量/平方米)	i-CABLE	0.26	0.26
	WTT	0.07	0.08
休閒和酒店(噸二氧化碳當量/住房晚數)	GA	0.04	–
	WH	0.09	0.10
物流(噸二氧化碳當量/二十尺標準貨箱)	MTL	0.01	0.01
物流(噸二氧化碳當量/百萬名乘客公里)	SF	0.0009	–

廢物回收¹(HKEX A1.3，A1.4)

概覽(噸)	2016	2015
廢紙	1,386.01	1,127.80
破粉盒	3.19	2.36
廚餘	599.89	660.16
廢置食用油	6.13	2.79
工業用廢油	32.60	46.80
用於工業機器的電池	6.55	7.24
光管	31.44	24.46
燈泡	0.03	0.03
玻璃	47.35	23.32
塑膠	8.24	3.00
金屬	299.96	236.22
電子產品和零件	63.02	20.16
總計	2,484.41	2,154.34

¹ 為了更好地進行數據比較和整合，我們將二〇一五廢物回收數據的單位由件或升轉為噸。

廢紙 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ¹	6.24	11.50
投資物業	WEL	986.13	821.10
休閒和酒店	GA	17.25	12.80
	PC	16.47	19.40
	WH ²	296.00	231.00
	小計	329.72	263.30
物流	MTL	23.03	20.60
	SF	10.00	7.90
	小計	33.03	28.50
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	27.19	–
	WTT	9.94	15.00
	小計	37.13	15.00
	總計	1,386.01	1,127.80

碳粉盒 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ³	0.41	0.51
投資物業	WEL	0.75	0.85
休閒和酒店	GA	0.06	–
	PC	0.01	0.005
	WH	0.12	0.24
	小計	0.19	0.245
物流	MTL	0.10	0.14
	SF	0.002	0.001
	小計	0.102	0.141
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	2.04	1.02
	WTT	0.11	0.10
	小計	2.15	1.12
	總計	3.19	2.36

¹ 九龍倉總部的廢紙回收數據被納入九龍倉置業的數據一併計算。

² 由於重量估算方法的更改，我們重編九龍倉酒店二〇一五年的廢紙回收數據。

³ 九龍倉總部的碳粉盒回收量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

廚餘 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL	–	–
投資物業	WEL	528.73	585.59
休閒和酒店	GA	2.24	2.18
	PC	18.75	18.92
	WH	8.69	10.38
	小計	29.68	31.48
	物流	MTL	41.47
	SF	–	–
	小計	41.47	43.10
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	599.89	660.16

廢置食用油 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL	–	–
投資物業	WEL	–	–
休閒和酒店	GA	–	–
	PC ¹	1.93	1.685
	WH ²	4.20	1.100
	小計	6.13	2.785
	物流	MTL	–
	SF	–	–
	小計	–	–
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	6.13	2.785

廢工業用油 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL	–	–
投資物業	WEL	–	–
休閒和酒店	GA	–	–
	PC	–	–
	WH	–	–
	小計	–	–
	物流	MTL	27.4
	SF	5.2	5.0
	小計	32.6	46.8
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	32.6	46.8

¹ 由於重量估算方法的更改，我們重編太平洋會二〇一五年回收廢置食用油的數據。

² 由於重量估算方法的更改，我們重編九龍倉酒店二〇一五年回收廢置食用油的數據。

用於工業機器的電池 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL	–	–
投資物業	WEL	–	–
休閒和酒店	GA	–	–
	PC	–	–
	WH	–	–
	小計	–	–
物流	MTL	5.61	6.03
	SF	0.94	1.21
	小計	6.55	7.24
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	6.55	7.24

光管 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ¹	0.05	0.05
投資物業	WEL	30.41	23.59
休閒和酒店	GA	0.33	0.20
	PC	0.05	0.03
	WH	–	–
	小計	0.38	0.23
物流	MTL ²	0.46	0.45
	SF	0.10	0.10
	小計	0.56	0.55
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	0.09	0.09
	小計	0.09	0.09
	總計	31.44	24.46

燈泡 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL	–	–
投資物業	WEL	–	–
休閒和酒店	GA	–	0.004
	PC	0.03	0.013
	WH	–	–
	小計	0.03	0.017
物流	MTL	已納入光管數據	已納入光管數據
	SF	–	0.010
	小計	–	0.010
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	0.03	0.027

¹ 九龍倉總部的光管回收量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

² 數據包含光管和燈泡。

玻璃 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ¹	0.07	0.06
投資物業	WEL	25.80	2.39
休閒和酒店	GA	1.74	0.72
	PC	8.22	8.16
	WH ²	11.40	12.00
	小計	21.36	20.88
物流	MTL	0.19	0.05
	SF	–	–
	小計	0.19	0.05
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	47.35	23.32

塑膠 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ³	0.02	0.02
投資物業	WEL	2.54	0.17
休閒和酒店	GA	0.77	0.66
	PC	0.56	0.39
	WH ⁴	1.10	1.70
	小計	2.43	2.75
物流	MTL	0.06	0.04
	SF ⁵	0.08	0.04
	小計	0.14	0.08
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	3.13	–
	WTT	–	–
	小計	3.13	–
	總計	8.24	3.00

金屬 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ⁶	0.07	0.08
投資物業	WEL	20.74	10.82
休閒和酒店	GA	0.50	0.48
	PC	0.57	0.33
	WH ⁷	1.30	2.70
	小計	2.37	3.50
物流	MTL	276.80	219.85
	SF	0.05	2.04
	小計	276.85	221.88
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	–
	WTT	–	–
	小計	–	–
	總計	299.96	236.22

¹ 九龍倉總部的玻璃回收量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

² 由於重量估算方法的更改，我們重編九龍倉酒店二〇一五年回收玻璃的數據。

³ 九龍倉總部的塑膠回收量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

⁴ 由於重量估算方法的更改，我們重編九龍倉酒店二〇一五年回收塑膠的數據。

⁵ 由於重量估算方法的更改，我們重編天星小輪二〇一五年回收塑膠的數據。

⁶ 九龍倉總部的金屬回收量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

⁷ 由於重量估算方法的更改，我們重編九龍倉酒店二〇一五年回收金屬的數據。

電子產品和零件 (噸)		2016	2015
總部辦公室	WL ¹	1.23	0.60
投資物業	WEL	0.29	–
休閒和酒店	GA	23.85	14.36
	PC	–	–
	WH	–	–
	小計	22.85	14.36
物流	MTL	2.02	5.75
	SF	–	0.05
	小計	2.02	5.80
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	36.86	–
	WTT	–	–
	小計	36.86	–
	總計	63.02	20.16

¹ 九龍倉總部的電子產品和零件回收量被納入九龍倉置業的數據一併計算。

員工統計數據

員工組成¹

員工總數 ² (G4-9)		2016	2015
總部辦公室	WL	284	280
投資物業	WEL	893	924
休閒和酒店	GA	142	147
	PC	248	241
	WH	931	941
	小計	1,321	1,329
物流	MTL	958	962
	SF	293	271
	小計	1,251	1,233
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,976	1,945
	WTT	940	950
	小計	2,916	2,895
	總計	6,665	6,661

按性別劃分的員工總數 (G4-10, HKEX B1.1)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	126	158	125	155
投資物業	WEL	411	482	434	490
休閒和酒店	GA	48	94	54	93
	PC	142	106	142	99
	WH	507	424	505	436
	小計	697	624	701	628
物流	MTL	848	110	851	111
	SF	250	43	242	29
	小計	1,098	153	1,093	140
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,383	593	1,350	595
	WTT	677	263	692	258
	小計	2,060	856	2,042	853
	總計	4,392	2,273	4,395	2,266

¹ 部分業務單位曾將固定期限合約員工計算為永久合約員工。二〇一六年，我們釐清該定義及修正相關統計，並重編部分二〇一五年員工統計數據。由於固定期限合約員工佔員工總數的比重較小（二〇一六年為1.8%，二〇一五年為2.5%），此修正不會影響數據總體的變化趨勢。

² 員工總數為於報告期末受聘於集團的總人數，包括所有員工和受監督的非正式員工。集團於報告期內並無僱用受監督的非正式員工。以往報告披露的受監督的非正式員工數目指承辦商和外判商聘用的工人，兩者並不包含在本報告的數據收集範圍內。所有員工包括永久合約員工、固定期限合約員工和短期合約員工。

按僱傭合約類型劃分的員工總數 (G4-10, HKEX B1.1)		2016			2015		
		永久合約	固定期限合約	短期合約	永久合約	固定期限合約	短期合約
總部辦公室	WL	265	19	–	262	18	–
投資物業	WEL	851	39	3	865	55	4
休閒和酒店	GA	138	–	4	143	–	4
	PC	244	–	4	238	–	3
	WH	902	27	2	914	26	1
	小計	1,284	27	10	1,295	26	8
物流	MTL	918	35	5	895	67	–
	SF	293	–	–	271	–	–
	小計	1,211	35	5	1,166	67	–
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,976	–	–	1,945	–	–
	WTT	940	–	–	947	3	–
	小計	2,916	–	–	2,892	3	–
總計		6,527	120	18	6,480	169	12

按僱傭類型劃分的永久僱員總人數 (G4-10, HKEX B1.1)		2016		2015	
		全職	兼職	全職	兼職
總部辦公室	WL	265	–	262	–
投資物業	WEL	766	85	770	95
休閒和酒店	GA	138	–	143	–
	PC	244	–	238	–
	WH	901	1	914	–
	小計	1,283	1	1,295	–
物流	MTL	918	–	895	–
	SF	265	28	244	27
	小計	1,183	28	1,139	27
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,976	–	1,945	–
	WTT	940	–	947	–
	小計	2,916	–	2,892	–
總計		6,413	114	6,358	122

按性別劃分的永久僱員總人數 (G4-10, HKEX B1.1)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	111	154	112	150
投資物業	WEL	380	471	393	472
休閒和酒店	GA	46	92	52	91
	PC	138	106	139	99
	WH	486	416	483	431
	小計	670	614	674	621
物流	MTL	812	106	787	108
	SF	250	43	242	29
	小計	1,062	149	1,029	137
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,383	593	1,350	595
	WTT	677	263	689	258
	小計	2,060	856	2,039	853
總計		4,283	2,244	4,247	2,233

按性別劃分的各類員工組成 ¹ (%) (G4-LA12)		高級管理層		2016 中級管理層		普通員工	
		男	女	男	女	男	女
		總部辦公室	WL	88	12	48	52
投資物業	WEL	37.5	62.5	57	43	44	56
休閒和酒店	GA	–	–	33	67	34	66
	PC	82	18	47	53	57	43
	WH	64	36	53	47	54	46
	小計	70	30	51	49	52	48
物流	MTL	81	19	74	26	94	6
	SF	100	–	60	40	86	14
	小計	83	17	74	26	91	9
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	63	37	53	47	72	28
	WTT	56	44	78	22	70	30
	小計	62	38	66	34	72	28
總計		69	31	65	35	66	34

按年齡組別劃分的各類 員工組成 (%) ¹ (G4-LA12)		高級管理層			2016 中級管理層			普通員工		
		30歲以下	30-50	50歲以上	30歲以下	30-50	50歲以上	30歲以下	30-50	50歲以上
		總部辦公室	WL	–	24	76	–	80	20	21
投資物業	WEL	–	44	56	–	88	12	28	54	19
休閒和酒店	GA	–	–	–	–	67	33	6	54	40
	PC	–	45	55	–	67	33	16	59	25
	WH	–	55	45	4	71	25	26	53	21
	小計	–	52	48	3	70	27	22	54	24
物流	MTL	–	43	57	7	59	34	10	51	39
	SF	–	–	100	–	60	40	11	15	74
	小計	–	39	61	7	59	35	10	40	49
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	33	67	–	68	32	25	56	19
	WTT	–	–	100	0.4	75.1	24.5	20	66	14
	小計	–	26	74	0.2	71.7	28.1	24	59	18
總計		–	36	64	2	71	27	21	54	25

按少數族裔成員劃分的各類 員工組成 ¹ (%) (G4-LA12)		高級管理層		2016 中級管理層		普通員工	
		少數族裔	非少數族裔	少數族裔	非少數族裔	少數族裔	非少數族裔
		總部辦公室	WL	–	100	–	100
投資物業	WEL	–	100	–	100	–	100
休閒和酒店	GA	–	–	–	100	4	96
	PC	27	73	–	100	3	97
	WH	36	64	13	87	5	95
	小計	33	67	10	90	5	95
物流	MTL	29	71	–	100	–	100
	SF	–	100	–	100	–	100
	小計	26	74	–	100	–	100
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	–	100	–	100	–	100
	WTT	–	100	–	100	–	100
	小計	–	100	–	100	–	100
總計		12.5	87.5	1	99	1	99

¹ 報告期內新增披露，不包含歷史數據。

新入職員工人數和流失人數¹

按性別劃分的新入職員工人數 (G4-LA1)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	17	28	15	20
投資物業	WEL	54	107	55	88
休閒和酒店	GA	11	16	5	11
	PC	36	24	51	26
	WH	77	56	86	74
	小計	124	96	142	111
物流	MTL	59	18	32	14
	SF	79	32	55	11
	小計	138	50	87	25
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	310	159	288	176
	WTT	112	55	123	46
	小計	422	214	411	222
總計		755	495	710	466

按性別劃分的新入職員工比率 ² (%) (G4-LA1)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	13	18	13	13
投資物業	WEL	13	22	15	22
休閒和酒店	GA	24	17	10	12
	PC	26	23	37	26
	WH	15	13	18	17
	小計	18	15	21	18
物流	MTL	7	17	4	13
	SF	32	74	23	37
	小計	13	33	8	18
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	22	27	21	30
	WTT	17	21	18	18
	小計	20	25	20	26
總計		17	22	17	22

按年齡組別劃分的新入職員工人數 (G4-LA1)		2016			2015		
		30歲以下	30-50	50歲以上	30歲以下	30-50	50歲以上
總部辦公室	WL	23	16	6	16	16	3
投資物業	WEL	85	63	13	80	57	6
休閒和酒店	GA	4	13	10	2	11	3
	PC	20	27	13	27	40	10
	WH	63	54	16	83	70	7
	小計	87	94	39	112	121	20
物流	MTL	37	36	4	19	20	7
	SF	24	26	61	23	14	29
	小計	61	62	65	42	34	36
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	265	176	28	281	153	30
	WTT	70	95	2	52	111	6
	小計	335	271	30	333	264	36
總計		591	506	153	583	492	101

¹ 包括永久合約員工和固定期限合約員工。

² 新入職員工比率(%) = 該類別新入職員工總數 / 該類別員工總數 X 100%

按年齡組別劃分的新入職員工比率 (%) ¹ (G4-LA1)		2016			2015		
		30歲以下	30-50	50歲以上	30歲以下	30-50	50歲以上
總部辦公室	WL	56	9	10	33	9	5
投資物業	WEL	37	13	8	32	11	3
休閒和酒店	GA	57	17	19	22	14	5
	PC	59	19	20	69	29	16
	WH	14	23	9	33	14	4
	小計	18	21	13	37	17	6
物流	MTL	43	7	1	19	4	2
	SF	77	57	28	77	36	14
	小計	52	11	11	32	6	7
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	61	16	7	60	13	8
	WTT	51	15	1	39	17	4
	小計	59	15	5	55	15	7
總計		41	15	9	44	13	6

按性別劃分的員工流失人數 (G4-LA1, HKEX B1.2)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	12	24	22	22
投資物業	WEL	68	117	55	88
休閒和酒店	GA	16	15	5	11
	PC	36	17	51	26
	WH	122	100	86	74
	小計	174	132	142	111
物流	MTL	63	19	32	14
	SF	70	19	55	11
	小計	133	38	87	25
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	277	153	288	176
	WTT	135	57	123	46
	小計	412	210	411	222
總計		799	521	717	468

按性別劃分的員工流失比率 (%) ² (G4-LA1, HKEX B1.2)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	10	15	18	14
投資物業	WEL	17	24	21	24
休閒和酒店	GA	35	16	19	20
	PC	26	16	33	30
	WH	24	24	24	22
	小計	25	21	25	23
物流	MTL	7	18	13	12
	SF	28	44	21	43
	小計	12	25	15	19
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	20	26	24	30
	WTT	20	22	18	21
	小計	20	25	22	28
總計		18	23	21	24

¹ 新入職員工比率(%) = 該類別新入職員工總數 / 該類別員工總數 X 100%

² 流失比率(%) = 該類別流失員工總數 / 該類別員工總數 X 100%

按年齡組別劃分的員工流失人數 (G4-LA1, HKEX B1.2)		2016			2015		
		30歲以下	30-50	50歲以上	30歲以下	30-50	50歲以上
總部辦公室	WL	15	14	7	7	32	5
投資物業	WEL	84	64	37	72	76	25
休閒和酒店	GA	4	11	16	3	20	5
	PC	20	17	16	26	35	15
	WH	90	119	13	84	112	13
	小計	114	147	45	113	167	33
物流	MTL	17	34	31	22	37	53
	SF	21	15	53	18	9	37
	小計	38	49	84	40	46	90
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	215	174	41	253	215	39
	WTT	55	128	9	54	108	17
	小計	270	302	50	307	323	56
	總計	521	576	223	539	644	209

按年齡組別劃分的員工流失比率 ¹ (%) (G4-LA1, HKEX B1.2)		2016			2015		
		30歲以下	30-50	50歲以上	30歲以下	30-50	50歲以上
總部辦公室	WL	37	8	11	15	18	9
投資物業	WEL	37	13	23	29	15	14
休閒和酒店	GA	57	14	30	33	26	8
	PC	59	12	24	67	25	25
	WH	21	52	7	33	23	7
	小計	24	33	15	38	24	10
物流	MTL	20	7	8	22	7	17
	SF	68	33	25	60	23	18
	小計	32	9	14	31	8	17
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	50	15	10	54	19	10
	WTT	40	20	5	40	16	11
	小計	47	17	9	51	18	11
	總計	36	17	13	40	17	13

員工職業健康與安全²

員工因工死亡個案(G4-LA6, HKEX B2.1)		2016		2015	
		男	女	男	女
	總計	-	-	-	-

按性別劃分的工傷比率 ³ (每千人) ³ (G4-LA6)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	16	-	8	-
投資物業	WEL	12	21	25	22
休閒和酒店	GA	21	21	-	11
	PC	56	47	94	121
	WH	85	170	85	62
	小計	75	127	80	64
物流	MTL	12	-	26	-
	SF	12	23	12	67
	小計	12	7	23	14
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	14	2	18	5
	WTT	1	4	3	4
	小計	10	2	13	5
	總計	21	40	27	25

¹ 流失比率(%) = 該類別流失員工總數 / 該類別員工總數 X 100%

² 二〇一六年數據收集範圍包括所有員工(即永久合約員工、固定期限合約員工和短期合約員工)，而二〇一五年的相關數據只包括永久合約員工。有關承包商聘用工人的數據並不納入統計中。

³ 千人工傷比率 = (該類別員工受傷個案 / 該類別所有員工人數) x 1,000

按性別劃分的損失日數比率 (%) ¹ (G4-LA6, HKEX B2.2)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	0.002	–	–	–
投資物業	WEL	0.017	0.082	0.290	0.016
休閒和酒店	GA	1.531	0.059	–	0.257
	PC	0.174	0.225	0.478	0.601
	WH	0.630	0.581	1.102	0.660
	小計	0.602	0.444	0.861	0.579
物流	MTL	0.052	–	0.379	–
	SF	0.260	0.043	0.023	0.148
	小計	0.100	0.011	0.301	0.020
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	0.158	0.020	0.047	0.020
	WTT	0.004	0.001	0.001	0.005
	小計	0.113	0.015	0.032	0.016
總計		0.193	0.170	0.263	0.181

按性別劃分的職業病比率 (%) ² (G4-LA6)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	–	–	–	–
投資物業	WEL	–	–	–	–
休閒和酒店	GA	–	–	–	–
	PC	–	–	–	–
	WH	0.0143	0.0309	–	–
	小計	0.0105	0.0211	–	–
物流	MTL	–	–	–	–
	SF	–	–	–	–
	小計	–	–	–	–
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	0.0058	0.0007	0.0071	0.0020
	WTT	–	–	–	–
	小計	0.0041	0.0005	0.0047	0.0014
總計		0.0038	0.0072	0.0021	0.0005

按性別劃分的缺勤比率 (%) ³ (G4-LA6)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	1.843	1.881	1.019	2.957
投資物業	WEL	1.581	2.667	1.476	2.315
休閒和酒店	GA	2.283	1.545	1.575	1.729
	PC	0.959	1.238	1.240	1.045
	WH	1.032	1.179	1.760	1.323
	小計	1.103	1.243	1.623	1.342
物流	MTL	1.676	1.915	2.740	1.728
	SF	2.310	1.020	2.843	2.484
	小計	1.824	1.678	2.762	1.828
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1.438	2.411	1.186	1.649
	WTT	1.102	2.061	1.258	2.315
	小計	1.340	2.315	1.210	1.849
總計		1.456	1.961	1.718	1.865

¹ 損失日數比率(%) = 該類別員工損失日數 / 該類別員工原定總工作日數 X 100%

² 職業病比率(%) = 該類別員工的職業病個案數目 / 該類別員工原定總工作日數 X 100%

³ 缺勤比率(%) = 缺勤總日數 / 該類別員工原定總工作日數 X 100%

員工培訓與發展¹

人均受訓時數(G4-LA9)		2016	2015
總部辦公室	WL	2.6	2.8
投資物業	WEL	15.9	22.7
休閒和酒店	GA	0.9	6.8
	PC	3.4	3.5
	WH	10.3	21.2
	小計	8.0	16.2
	物流	MTL	27.5
	SF	7.8	8.4
	小計	22.9	25.7
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	21.6	11.8
	WTT	6.2	7.8
	小計	16.6	10.5
	總計	15.4	15.7

人均受訓時數－按性別劃分(G4-LA9, HKEX B3.2)		2016		2015	
		男	女	男	女
總部辦公室	WL	2.2	2.9	2.4	3.1
投資物業	WEL	17.1	14.9	22.9	22.6
休閒和酒店	GA	1.1	0.9	15.6	1.7
	PC	2.9	4.0	3.4	3.5
	WH	9.9	10.7	21.2	21.2
	小計	7.9	8.1	17.1	15.3
	物流	MTL	28.0	23.7	32.0
	SF	8.3	4.7	8.9	4.3
	小計	23.5	18.4	26.9	16.0
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	21.6	21.6	11.8	11.8
	WTT	6.6	5.3	8.4	6.2
	小計	16.7	16.6	10.6	10.1
	總計	16.6	13.1	16.6	13.8

人均受訓時數－按員工類別劃分(G4-LA9, HKEX B3.2)		2016			2015		
		高級管理層	中級管理層	普通員工	高級管理層	中級管理層	普通員工
總部辦公室	WL	4.5	4.7	1.7	3.0	3.1	2.6
投資物業	WEL	21.5	14.9	16.0	24.3	15.0	24.1
休閒和酒店	GA ²	–	38.4	28.6	–	3.6	6.9
	PC	1.0	9.3	3.2	0.3	0.6	0.8
	WH	23.0	10.8	9.8	20.9	21.2	21.2
	小計	15.7	11.5	10.8	12.7	14.6	15.9
	物流	MTL	23.6	38.6	23.7	28.1	30.4
	SF	21.5	8.9	7.7	4.4	6.7	8.5
	小計	23.4	38.0	19.0	27.4	29.8	24.7
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	24.0	22.5	21.2	12.4	11.9	11.7
	WTT	1.8	8.4	5.5	824.3	33.1	8.4
	小計	18.9	14.8	16.8	84.8	19.7	10.6
	總計	16.5	19.9	15.3	47.4	19.8	15.9

¹ 二〇一六年數據收集範圍包括所有員工(即永久合約員工、固定期限合約員工和短期合約員工)，而二〇一五年的相關數據只包括永久合約員工。

² 港威豪庭的總經理之培訓時數納入太平洋會的數據一併計算。

全球報告倡議組織(GRI)索引

GRI G4 指標	描述	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
策略與分析			
G4-1	機構最高決策者致辭	主席兼常務董事的話	1-2
機構概況			
G4-3	機構名稱	九龍倉概覽	4
G4-4	主要品牌、產品及服務	九龍倉概覽	4
G4-5	機構總部所在位置	九龍倉概覽	4
G4-6	營運所在國家	九龍倉概覽	4
G4-7	擁有權及法律形式	九龍倉概覽	4
G4-8	所服務的市場	九龍倉概覽	4
G4-9	機構規模	九龍倉概覽 業務發展 數據表現	4 14 59
有關財務資料，請參閱我們二〇一六年年報。			
G4-10	員工綜覽	數據表現 報告期內，我們絕大部分的員工並非自僱人士。 年內僱傭數字與去年相比並無重大變化。	59-60
G4-11	受集體談判協議保障的員工總數百分比	普遍而言，集體談判協議並不適用於香港僱員。	-
G4-12	機構的供應鏈	業務發展	20
G4-13	報告期內的重重大變化	由於集團已於二〇一六年十一月出售九倉電訊全部股權，報告只涵蓋九倉電訊在二〇一六年一月一日至十一月九日期間的可持續發展表現。 經過二〇一六年的策略性檢討，集團決定撤出通訊、媒體及娛樂業務。因此，往後之報告所涵蓋的範疇或會出現變動。	-
G4-14	預防措施	業務發展	15-18
G4-15	參與或支持外界所發起的經濟、環境和社會公約	九龍倉概覽	6
G4-16	協會會籍	九龍倉概覽	6

GRI G4 指標	描述	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
重要範疇和邊界			
G4-17	機構綜合財務報告所包括的業務單位	九龍倉概覽 有關沒有納入本報告的業務單位資料，請參閱我們二〇一六年年報。	4
G4-18	界定報告內容和範圍的過程	我們的企業社會責任方針	12
G4-19	界定報告內容過程中所選取的重要範疇	我們的企業社會責任方針 附錄二	12 77
G4-20	機構在議題上的內部邊界	附錄二	77
G4-21	機構在議題上的外部邊界	附錄二	77
G4-22	報告中重編的資訊	由於測量和估算方法的改變，我們重編部分數據。相關資訊在相應數據表中有詳細說明。	-
G4-23	報告範圍和界限上的重大變化	由於集團已於二〇一六年十一月出售九倉電訊全部股權，報告只涵蓋九倉電訊在二〇一六年一月一日至十一月九日期間的表現。	-
持份者參與			
G4-24	持份者類別列表	我們的企業社會責任方針	9
G4-25	識別和選取持份者的方式	我們的企業社會責任方針	9
G4-26	與持份者溝通交流的方式	我們的企業社會責任方針	9
G4-27	持份者提出的重要議題和關注事項	我們的企業社會責任方針	10-11
報告概況			
G4-28	報告期	報告簡介	3
G4-29	上一份報告的發表日期	上一份報告於二〇一六年八月發表	-
G4-30	報告周期	我們計劃每年出版報告。	-
G4-31	聯絡方式	報告簡介	3
G4-32	報告選擇的「依循」選項	報告簡介	3
G4-33	為報告進行外部核實	本報告並無尋求外部核實。	-
管治			
G4-34	機構的管治架構	我們的企業社會責任方針 業務發展	8 15-16
倫理與誠信			
G4-56	機構的價值、原則、標準和守則	我們的企業社會責任方針 業務發展	7 18
經濟			
間接經濟影響			
G4-DMA	管理方針	業務發展 「社、企共勉」	18 21
EC-7	基建投資及服務的發展和影響	業務發展 「社、企共勉」	19 22-26

GRI G4 指標	描述	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
環保			
能源			
G4-DMA	管理方針	愛護環境	29
EN-3	能源消耗	數據表現	49-51
EN-6	減少能源消耗	愛護環境	29
CRE-1	能源強度	數據表現	51
用水			
G4-DMA	管理方針	愛護環境	30-31
EN-8	耗水量	數據表現	51
CRE-2	用水強度	數據表現	52
氣體排放			
G4-DMA	管理方針	愛護環境	30
		集團業務單位並無採用碳補償的計算方法達至溫室氣體排放目標。	
EN-15	直接溫室氣體排放(範圍1)	數據表現	52-53
EN-16	間接溫室氣體排放(範圍2)	數據表現	52-53
CRE-3	溫室氣體排放強度	數據表現	53
污水和廢物			
G4-DMA	管理方針	愛護環境	31-32
EN-24	嚴重洩漏的次數及總量	與此議題相關的業務單位為現代貨箱碼頭和天星小輪。在報告期內，均無發生對環境帶來嚴重負面影響的洩漏事故。	-
產品與服務			
G4-DMA	管理方針	愛護環境	27-32
EN-27	降低產品與服務對環境影響的措施及成效	愛護環境	27-32
遵守法規			
G4-DMA	管理方針	業務發展	15
EN-29	因違反環境法規而被判處的重大罰款，以及受非金錢處分的次數	報告期內並無因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。	-
供應商環境評估			
G4-DMA	管理方針	業務發展	20
		目前並未訂立評估新供應商的環境表現的系統。我們致力在日後加強相關表現。	
EN-32	已進行環保評估的新供應商之百分比	集團目前未能收集全面數據。我們計劃在往後的報告中披露相關資料。	-

GRI G4 指標	描述	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
社會			
勞工實務及合理工作條件			
僱傭關係			
G4-DMA	管理方針	業務發展 重視人才	20 40
LA-1	新入職員工及離職員工的數目和比率	數據表現	62-64
LA-2	向全職員工提供的福利	重視人才	35
職業健康與安全			
G4-DMA	管理方針	重視人才	38-40
LA-6	工傷類別和工傷率、職業病、損失日數和缺勤比率，以及因工死亡人數	重視人才 數據表現	40 64-65
培訓與教育			
G4-DMA	管理方針	重視人才	35
LA-9	按性別和員工類別劃分的每年培訓人均時數	數據表現	66
多元化和平等機會			
G4-DMA	管理方針	重視人才	36-37
LA-12	管治單位的組成以及按不同多元化指標劃分的員工人數	業務發展 數據表現	16 61
人權			
反歧視			
G4-DMA	管理方針	重視人才	36-37
HR-3	歧視個案的總數以及改善	報告期內並無收到有關歧視個案的舉報。	-
供應商人權評估			
G4-DMA	管理方針	集團目前並未根據人權標準訂立評估新供應商表現的系統。我們致力在日後加強相關表現。	-
HR-10	已進行人權評估的新供應商之百分比	集團目前未能根據此指標要求收集全面數據。我們計劃在往後的報告中披露相關資料。	-

GRI G4 指標	描述	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
產品責任			
顧客健康與安全			
G4-DMA	管理方針	產品及服務	46
PR-2	違反產品及服務的健康與安全法規及準則的事件總數(以結果劃分)	報告期內並無收到有關違規事件的舉報。	-
產品和服務標籤			
G4-DMA	管理方針	產品及服務	45
PR-4	違反產品及服務資訊和標籤法規及自願性準則的事件總數	報告期內並無收到有關違規事件的舉報。	-
PR-5	顧客滿意度的問卷調查結果	產品及服務	47
市場推廣			
G4-DMA	管理方針	產品及服務	41-45
PR-7	違反市場推廣的法規及自願性準則的事件總數(以結果劃分)	報告期內並無收到有關違規事件的舉報。	-
顧客私隱			
G4-DMA	管理方針	產品及服務	47
PR-8	經證實的侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的重大投訴數目	報告期內並無經證實的重大投訴個案。	-
遵守法規			
G4-DMA	管理方針	業務發展 產品及服務	15 41
PR-9	因違反產品和服務法規而被罰款的金額	報告期內並無因違反相關法規而遭重大罰款的個案。	-

GRI G4 指標	描述	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
社會			
當地社區			
G4-DMA	管理方針	「社、企共勉」	21
SO-1	參與社區溝通、進行影響評估和發展計劃的業務單位百分比	「社、企共勉」 報告所涵蓋的所有業務單位均參與集團的旗艦「社、企共勉」項目－「學校起動」計劃。	22-26
防止貪污			
G4-DMA	管理方針	業務發展 「社、企共勉」 重視人才	18 26 36
SO-5	經證實的貪污個案及所採取的行動	報告期內並無經證實的貪污個案。	-
遵守法規			
G4-DMA	管理方針	業務發展	15
SO-8	因違反法規而被判處的重大罰款，以及受非經濟處分的次數	報告期內並無因違反相關法律而被罰款或受非經濟處分。	-
供應商對社會影響之評估			
G4-DMA	管理方針	集團目前並未制訂集團層面的系統以評估新供應商對社會的影響。我們致力在日後加強相關表現。	-
SO-9	根據對社會影響而篩選的新供應商比率	集團目前未能根據此指標要求收集全面數據。我們計劃在往後的報告中披露相關資料。	-

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
環境			
層面A1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	愛護環境	27-32
A1.1	排放物種類及相關排放數據	數據表現	52-53
A1.2	溫室氣體總排放量及（如適用）密度	數據表現	52-53
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	數據表現	53-58
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	數據表現 集團目前只披露已回收廢棄物的相關數據。	53-58
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	愛護環境	30
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	愛護環境	31-32
層面A2 資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	愛護環境	27-32
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	數據表現	49-51
A2.2	總耗水量及密度	數據表現	51-52
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	愛護環境	29
A2.4	描述求取適用水源上的問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	愛護環境	30-31
A2.5	製成品所用的包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量	不適用	-
層面A3 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	愛護環境	27-32
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及管理有關影響的行動	愛護環境	27-32
社會			
層面B1 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	重視人才	33, 35-37
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	數據表現	59-60
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	數據表現	63-64
層面B2 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a)政策；及(b)對發行人有重大影響的相關法律及規例	重視人才	38-40
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	數據表現	64
B2.2	因工傷損失的工作日數	數據表現	65
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	重視人才	38-40

	主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	章節／對照檢索／備註／省略原因	頁
層面B3	發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。培訓活動的細節。	重視人才	35
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	不適用	-
B3.2	按性別及僱員類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數	數據表現	66
層面B4	勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a)政策；及(b)對發行人有重大影響的相關法律及規例	重視人才 產品及服務	36 45
B4.1	檢討招聘措施以避免童工及強制勞工	重視人才	36
B4.2	發現違規情況時所採取的步驟	重視人才	36
層面B5	供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	業務發展	20
B5.1	按地區劃分的供應商數目	不適用	-
B5.2	描述聘用供應商的慣例，執行有關慣例的供應商數目、及慣例的執行及監察方法	我們的企業社會責任方針 業務發展	9 20
層面B6	產品責任		
一般披露	產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及糾正方法的：(a)政策；及(b)對發行人有重大影響的相關法律及規例	產品及服務	41-47
B6.1	已售或已運送產品中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	-
B6.2	接獲產品及服務的投訴數目以及應對方法	不適用	-
B6.3	維護及保障知識產權的慣例	不適用	-
B6.4	質量檢定過程及產品回收程序	產品及服務	46-47
B6.5	消費者資料保障及私隱政策、執行及監察方法	產品及服務	47
層面B7	反貪污		
一般披露	防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a)政策；及(b)對發行人有重大影響的相關法律及規例	業務發展 「社、企共勉」 重視人才	18 26 36
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	報告期內並無任何相關已審結的貪污訴訟案件。	-
B7.2	防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	業務發展	18
層面B8	社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解社區需要及確保其業務會考慮社區利益的政策	「社、企共勉」	21-26
B8.1	專注貢獻範疇	「社、企共勉」	21-26
B8.2	在專注範疇所動用的資源	「社、企共勉」	21-26

附錄一：九龍倉的重要議題與 GRI G4範疇的關聯

重要的可持續發展議題	內容描述	相關的GRI G4範疇	相關指標
業務發展			
企業管治和風險管理	九龍倉界定及管理營運中的環保、社會和管治風險，及提高管治和風險監控透明度之措施和流程。	環境：遵守法規 社會：遵守法規 產品責任：遵守法規	EN29 SO8 PR9
遵守法規	九龍倉在營運中為遵守環保、社會以及產品與服務方面的法規及超越監管要求所作的努力。	環境：遵守法規 社會：遵守法規 產品責任：遵守法規	EN29 SO8 PR9
愛護環境			
能源消耗	九龍倉為減輕其能源消耗和強度（如電力和燃料）所採取的方針和行動。	能源	EN3, EN6, CRE1
用水和污水管理	九龍倉為減少其耗水量和強度及管理污水排放而採取的措施。	用水 污水和廢物	EN8, CRE2 EN24
溫室氣體排放與污染控制	九龍倉為減少其溫室氣體排放和空氣污染，及監測室內空氣質素和減少空氣污染的措施。	氣體排放	EN15, EN16, CRE3
重視人才			
招攬及留住人才	九龍倉招攬及留住人才，以及向員工提供優厚福利的措施和工作。	僱傭關係	LA1, LA2
道德與誠信	九龍倉在建立道德誠信文化及向員工、承辦商和供應商等持份者灌輸相關理念的措施。	防止貪污	SO5
工作間實務	九龍倉為確保旗下業務提供合乎道德、公平、多元和互相支持的工作環境，以及尊重人權之措施。	多元化和平等機會 反歧視	LA12 HR3
人權	九龍倉為保障員工人權，並確保其業務夥伴和供應商尊重人權的措施。	反歧視 供應商人權評估	HR3 HR10
培訓與發展	九龍倉為人力資源發展及為員工提供更佳晉升機會所作的努力。	培訓與教育	LA9
職業健康與安全	九龍倉為減少為其工作的員工（包括承辦商和分包商的員工）受傷和意外所實施的全方位安全措施。	職業健康與安全	LA6
員工安康	九龍倉於促進員工工作與生活平衡所作的努力。	僱傭關係	LA1, LA2

重要的可持續發展議題	內容描述	相關的GRI G4範疇	相關指標
產品及服務			
產品與服務責任	九龍倉的產品及服務責任，包括確保其品質、健康和安全及遵守法規，以應對相關環境和社會議題。	環境：產品與服務 產品和服務標籤 市場推廣	EN27 PR5 PR7
顧客健康與安全	九龍倉保障顧客使用其產品和服務時的健康和安全的相關措施。	顧客健康與安全	PR2
顧客溝通和滿意度	九龍倉與顧客溝通的渠道及量度顧客滿意度的措施。	產品和服務標籤	PR4, PR5
顧客私隱	九龍倉保護客戶資料和隱私的措施。	顧客私隱	PR8
採購與供應鏈管理	九龍倉管理採購過程及與供應商和承辦商關係的措施，包括對其在營運、環境、勞工實務和人權方面的要求。	僱傭關係 供應商環境評估 供應商人權評估 供應商社會影響評估	LA1, LA2 EN32 HR10 SO9
社區			
對社區的直接和間接貢獻	九龍倉回應社會議題而對社區所作的貢獻、所參與的社區工作及與社區組織的合作。	間接經濟影響	EC7
社區參與	九龍倉與社區溝通及了解其需要的方針。	當地社區	SO1

附錄二：與各重要議題相關的主要業務及其影響範圍

下表列出重要的可持續發展議題及相應的主要業務及影響範圍。

重要的可持續發展議題	主要業務*	報告的相應章節	影響：集團營運範圍內	影響：集團營運範圍外		
				顧客	顧客	毗鄰社區
企業管治與風險管理	九龍倉集團	業務發展	✓	✓	✓	✓
遵守法律法規	九龍倉集團	業務發展	✓	✓	✓	✓
能源消耗	投資物業 休閒和酒店	愛護環境	✓			✓
用水和污水處理	物流 休閒和酒店	愛護環境	✓			✓
溫室氣體排放與污染控制	物流	愛護環境	✓			✓
吸引和挽留人才	九龍倉集團	重視人才	✓	✓	✓	
道德與誠信	九龍倉集團	重視人才	✓	✓	✓	✓
職場實務	九龍倉集團	重視人才	✓	✓		
人權	九龍倉集團	重視人才	✓	✓		
培訓與發展	九龍倉集團	重視人才	✓	✓	✓	✓
職業健康與安全	九龍倉集團	重視人才	✓	✓	✓	
員工安康	九龍倉集團	重視人才	✓			✓
產品與服務責任	投資物業 休閒和酒店 通訊、媒體和娛樂	產品及服務	✓	✓	✓	✓
顧客健康與安全	投資物業 休閒和酒店 通訊、媒體和娛樂	產品及服務	✓		✓	✓
顧客溝通與滿意度	九龍倉集團	產品及服務	✓		✓	
顧客私隱	休閒和酒店 通訊、媒體和娛樂	產品及服務	✓		✓	
採購與供應鏈管理	物流 休閒和酒店	業務發展 產品及服務	✓	✓		✓
對社區的直接和間接貢獻	九龍倉集團	「社、企共勉」	✓			✓
社區參與	九龍倉集團	「社、企共勉」	✓			✓

* 我們根據上表結果來披露有關業務之可持續發展表現，亦會適時披露其他業務的相應表現。



九龍倉

始創於一八八六年

九龍倉集團有限公司
香港九龍廣東道海港城海洋中心十六樓
電話：(852) 2118 8118

www.wharfholdings.com