



九龍倉

始創於一八八六年

九龍倉置業地產投資有限公司

股份代號：1997

可持續發展報告 2018



目錄

02	主席兼常務董事的話
04	九龍倉置業概覽
14	業務發展
20	保護環境
30	培育人才
36	「社、企共勉」
44	產品及服務
51	數據表現
61	主要獎項、約章及會籍
63	重點法律及法規
64	全球報告倡議組織（GRI）準則及 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引
68	核實聲明

主席兼常務董事 的話

GRI 102-14

本人十分榮幸為各位呈上九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」或連同其附屬公司，統稱為「本集團」）的二〇一八年可持續發展報告。九龍倉置業由九龍倉集團有限公司（「九龍倉」）分拆出來，於二〇一七年十一月二十三日在香港聯合交易所有限公司主板上市，此報告為本集團上市後第二份可持續發展報告。

作為香港其中一個物業投資方面的領先企業，本集團堅信為股東創造價值的同時，更要將正面的影響拓展至其他持份者及社會層面。這亦是我們業務營運的一貫理念。

在二〇一八年十月，聯合國政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」）發表了一份劃時代的報告，促請所有企業採取嚴厲措施，在二〇三〇年之前，將全球氣溫升幅控制在攝氏 1.5 度內。為避免全球暖化溫度上升攝氏 2 度所帶來的影響，包括極端氣候、經濟增長放緩及水資源緊張，

我們有責任儘早評估氣候風險，並在為時已晚前對企業營運進行改革。氣候變化和社會變革對日常生活帶來的影響會更大而且日益明顯，我們會繼續為改善全球暖化盡一分力。

在二〇一八年，我們在推動可持續發展方面取得了以下成績：

1. 本集團獲納入為恒生可持續發展企業指數成份股之一。
2. 報告涵蓋的業務單位（不包括 The Murray, Hong Kong）的溫室氣體排放和耗水量相比二〇一七年，分別下降 4.5% 和 1.8%。
3. 透過「學校起動」計劃，為 76 間夥伴學校超過 66,000 名學生提供青年發展支援。



於年初落成開幕的 The Murray, Hong Kong 體現了本集團在維持經濟效益的同時，致力創造社會及環境價值。美利大廈於一九六九年建成，當時其突破及節能的设计屢獲殊榮。著名的建築師事務所 Foster+Partners



接手改造這前政府大樓，重新打造成擁有寬敞套房和客房的現代時尚酒店，不僅讓 The Murray, Hong Kong 成功與市場上的同業區別並建立定位，更推動本集團的酒店業務發展。

九龍倉置業將可持續發展管理滲透各業務且注重持份者的參與，這正是每年表現提升的重要因素。我們的企業社會責任督導委員會提供指引，並配合業務發展，為集團的可持續發展進行長遠規劃。我們亦對持份者定期進行諮詢，在設計和推行可持續發展措施時，我們致力專注在業務發展、環境保護、人才培育、「社、企共勉」和產品及服務這五方面投入資源。本報告將對有關方面的發展進程作詳細闡述。

「創建明天」是本集團的使命。我們繼續為「學校起動」計劃投放資源，為學習條件稍遜的本地中學生提供支援。本集團亦積極回饋社會，旗下商場及天星小輪為影響深遠的社區事宜和值得信賴的社區合作夥伴定期提供高質素且方便的場地贊助。我們明白藝術文化對下一代個人成長的重要性，為此我們致力投放資源，舉辦繪畫比賽，並提供獎學金予青少年。

我們同樣關注員工的個人發展，致力為員工提供一個安全、健康及共融的工作環境，並投放資源以協助他們的事業發展。集團把人才發展及對社會的承擔相互結合，積極推廣義工服務的公司文化。

我們認為加強環境監管不僅是要符合法規，更是一個展現卓越、在同行中突圍而出的機會。我們繼續利用科技管理環境，包括廢物處理，提升顧客體驗。我們的持份者亦鼎力支持包括提升效能、回收及廚餘分解等在內的措施。

本集團會在可持續發展的道路上不斷向前。我們會善用資源和專業知識，發掘更多創造共同價值和進步的機會，我期待來年向各位分享更多可持續發展的成果。

吳天海

主席兼常務董事

香港



九龍倉置業 概覽



九龍倉置業概覽

GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10, 102-45

關於九龍倉置業

作為香港房地產的領先企業之一，九龍倉置業透過發展、投資和管理位於香港及中國內地多個地標物業，支持經濟發展。我們致力提供一站式的時尚生活體驗¹，並提供社區就業機會。我們貫徹「創建明天」的理念，規劃長遠業務發展，並致力保育環境和推動社區發展。

業務概覽²

九龍倉置業在香港持有六項優質資產，包括海港城、時代廣場、會德豐大廈、卡佛大廈、The Murray, Hong Kong 及荷里活廣場。有關物業合計總樓面面積達一千一百七十萬平方呎。截至二〇一八年十二月三十一日，合計物業總值高達港幣二千七百四十億元；在二〇一八年，總營業額達港幣一百六十億元。

海港城

九龍倉置業位於尖沙咀商業區的旗艦物業。物業提供優質寫字樓、佔地二百萬平方呎的商場、服務式住宅港威豪庭、港威酒店、太子酒店、馬哥孛羅香港酒店及太平洋會。

荷里活廣場

荷里活廣場位於香港九龍東核心商業區，是區內人流暢旺的購物中心。商場座落於地鐵站上蓋，既是兩條鐵路的交匯轉車站，更是鐵路南北走廊的主要入口。

會德豐大廈

會德豐大廈位於香港中環商業區核心，為樓高二十五層的甲級寫字樓。

天星小輪

作為香港的標誌，天星小輪營運已逾一個世紀。天星小輪獲批為期十五年的新專營權，由二〇一八年四月一日起繼續為大眾提供往返尖沙咀至中環及灣仔的兩條專利航線。此外，天星小輪亦提供維港遊及海港遊，讓遊客遨遊香江。



時代廣場

時代廣場是樓高十七層的購物及時尚生活地標，位處銅鑼灣購物及遊客地段，同時提供優質寫字樓。物業連接港鐵車站，非常方便。

The Murray, Hong Kong

The Murray, Hong Kong 曾是政府主要辦公大樓，是政府「保育中環」項目³之一。經活化後，這座樓高二十五層，位於香港心臟地帶且滿載回憶的大樓變成了糅合現代都市設計的酒店。

卡佛大廈

卡佛大廈座落香港中環商業區，提供七層的商場（包括地庫）及十八層的寫字樓。

¹ 有關顧客群的詳情，請參閱二〇一八年年報內業務評議部分。

² 有關集團提供的產品和服務之詳細分類，請參閱二〇一八年年報內業務評議部分。

³ 有關詳情，請參閱 https://www.niccolohotels.com/en/corporate/news/the_wharf_group_and_the_murray_hong_kong_a_niccolo_hotel_celebrate_the_completion_of_a_conserving_central_initiative_project.html

關於 本報告

報告的準則及涵蓋範疇

GRI 102-50, 102-53, 102-54

本集團的可持續發展報告（「本報告」）是根據香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》（附錄二十七）（「香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》」）而編寫。報告同時符合全球報告倡議組織（「GRI」）的永續性報導準則（「GRI 準則」）的「核心選項」及 G4《建築及房地產行業披露》所載列之要求。

本報告涵蓋於二〇一八年一月一日至十二月三十一日期間集團在香港及中國內地所管理控制的營運業務。香港的營運業務包括海港城、時代廣場及荷里活

廣場（統稱為「Wharf Estates Limited」或「WEL」）、會德豐大廈和卡佛大廈共五個優質物業；以及其他業務包括太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店（由海港企業有限公司（「海港企業」）持有）、The Murray, Hong Kong（「The Murray」由海港企業持有）、太平洋會、港威豪庭以及天星小輪有限公司。The Murray 於二〇一八年一月十五日開業，所以亦包括在本報告內。

集團的中國內地業務包括常州馬哥孛羅酒店（由海港企業持有）。本集團於二〇一八年年報概述集團的財務業績，而本報告則闡明集團在可持續發展方面的政策和績效，以回應持份者對集團在環境、社會和經濟影響的關注。

本報告編制已獲九龍倉置業董事會（「董事會」）通過。此外，報告亦經香港品質保證局（「HKQAA」）根據《國際核證聘用準則 3000》（修訂版）（「ISAE3000（修訂版）」）進行獨立審核並獲得**核實聲明**。

歡迎閣下就本報告和本集團在可持續發展方面的方針提出寶貴意見。有關意見請電郵至 csr@wharfreic.com。



我們的 可持續發展方針



恒生可持續發展企業
指數系列 2018 - 2019成份股

可持續發展管治

GRI 102-11, 102-16

我們致力為企業樹立可持續發展的最佳實踐。我們很榮幸獲選為「恒生可持續發展企業指數」成份股之一，成為香港排名首三十家在可持續發展方面表現出色的企業之一。我們將繼續改善我們的企業管治，為社會帶來更多經濟和社會價值，並通過優秀的業務規劃及執行，減少我們對環境的影響。

本集團主席負責領導企業社會責任督導委員會（「委員會」）。成員包括集團副主席及各主要業務單位的代表。

委員會確保總體業務發展與集團企業社會責任的政策、目標與承諾一致。集團和各業務單位的社會事務部則負責協調各業務單位的人員，落實可持續發展的日常管理及執行措施，並定期召開會議以便交流意見和分享最佳實踐經驗。

我們的管治架構



企業社會責任督導委員會

- 制定集團企業社會責任的整體策略
- 確保業務發展與集團企業社會責任的目標與承諾一致
- 對產生經濟、環境和社會影響的決策負責



跨業務單位企業社會責任小組

- 監察及跟進各業務單位的企業社會責任表現
- 分享最佳實務守則



各業務單位的企業社會責任管治團隊

- 確保集團的企業社會責任政策和策略與相關營運方針一致
- 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，回應相關議題

我們的「企業社會責任指引」為建構各種可持續發展計劃、目標和承諾奠定基礎。本報告概述了可持續發展管理的五個重點領域：**業務發展**、**保護環境**、**培育人才**、「**社、企共勉**」和**產品及服務**。憑藉在每個重點

領域所取得的成就，我們秉承集團多年的理念「創建明天」，旨在建造美好社區，並為所有人建設可持續的未來。

持份者參與

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-46

我們積極聆聽並與主要持份者保持緊密聯繫，同時定期檢視持份者的回應和建議，以了解集團尚須改善之處和制訂未來的發展藍圖。

我們的持份者類別及相應的聯繫途徑



持份者的意見及我們的回應

GRI 102-44

在籌備本報告時，我們委託獨立顧問並按照 AA1000 利害關係人參與標準二〇一五年版的指引，收集持份者對集團可持續發展策略及各項目表現的意見。在本

年度，我們聯繫了超過三百五十四位持份者，包括僱員、供應商、承辦商和分判商、租戶、投資者、財經分析員以及社區合作夥伴。我們通過網上問卷調查、會面訪談以及焦點小組討論收集反饋。下表概述所收集的持份者意見及本集團的回應。

持份者的意見

持份者欲了解更多有關本集團如何保障數據安全，包括數據儲存及預防數據洩漏的措施。

租戶欲了解更多關於九龍倉置業採取的環保措施，例如提升能源效益和廢物管理項目。

僱員希望管理層對可持續發展更公開積極支持，並更多參與其中，以便更有效在九龍倉置業內推廣這文化。

投資者鼓勵本集團採用更嚴格的可持續發展風險管理，以協助保障業務營運及增長。投資者對今年海港城在超強颱風下的防禦和恢復能力表示讚賞。



產品及服務



保護環境



可持續
發展方針



可持續
發展報告

我們的回應

我們已經採用多項有關保障數據安全的措施。請參閱「產品及服務」章節。

我們視環境管理為首要關注範疇。我們在這方面的工作包括在建築物安裝LED照明和太陽能光伏板系統以提高能源效益，以及回收廚餘等。詳情請參閱「保護環境」章節。





我們的管理層通過企業社會責任督導委員會，持續參與政策制定及可持續發展管治。我們已為集團的可持續發展訂立了明確方向，審閱了環境管理政策，並在訂立本集團的減排目標時，參考各業務單位的業務性質和意見來考慮。

作為風險管理流程的一部分，我們持續監控可持續發展風險。我們在二〇一八年進行了氣候風險評估，確保備有保障業務營運持續的計劃並加以落實。

重要性評估

GRI 102-47, 102-49

本報告乃根據以下四個步驟界定對集團營運有重大影響的議題，並披露有關資訊。

<p>步驟 1 識別</p> 	<p>我們跟從國際認可的GRI 準則及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》，釐定重要議題。</p>
<p>步驟 2 訂定優先次序</p> 	<p>我們對本地、區域和國際上的同業的披露資料進行審閱，以了解和識別行業在資料披露上的常規。持份者亦被邀請透過網上問卷調查就各可持續發展議題的重要性進行排序，訂定優先次序。綜合同業基準慣例及持份者溝通成果所得的結果，我們訂出各個議題的整體重要性並排列優先次序於第三步作進一步討論。</p>
<p>步驟 3 確認</p> 	<p>本集團的高級管理層會就步驟一和步驟二所得出的結論作出討論，並確認本報告內披露的重要議題清單。</p>
<p>步驟 4 檢討</p> 	<p>我們會繼續定期檢討可持續發展議題及其相關影響，以確保議題對集團的發展而言仍屬相關及重要。</p>

重要議題及其相關的影響範圍

重要議題	影響範圍 - 集團內	影響範圍 - 集團營運範圍以外			本報告的相應章節
		供應商及承辦商	顧客	毗鄰社區	
3 間接經濟影響	九龍倉置業	√		√	業務發展； 「社、企共勉」
4 採購行為	九龍倉置業	√			業務發展
5 反貪污	九龍倉置業	√	√	√	業務發展
7 社會經濟法規	九龍倉置業	√	√	√	業務發展； 培育人才； 產品及服務
9 能源消耗	投資物業； 休閒和酒店	√	√		保護環境
10 用水	休閒和酒店	√	√		保護環境

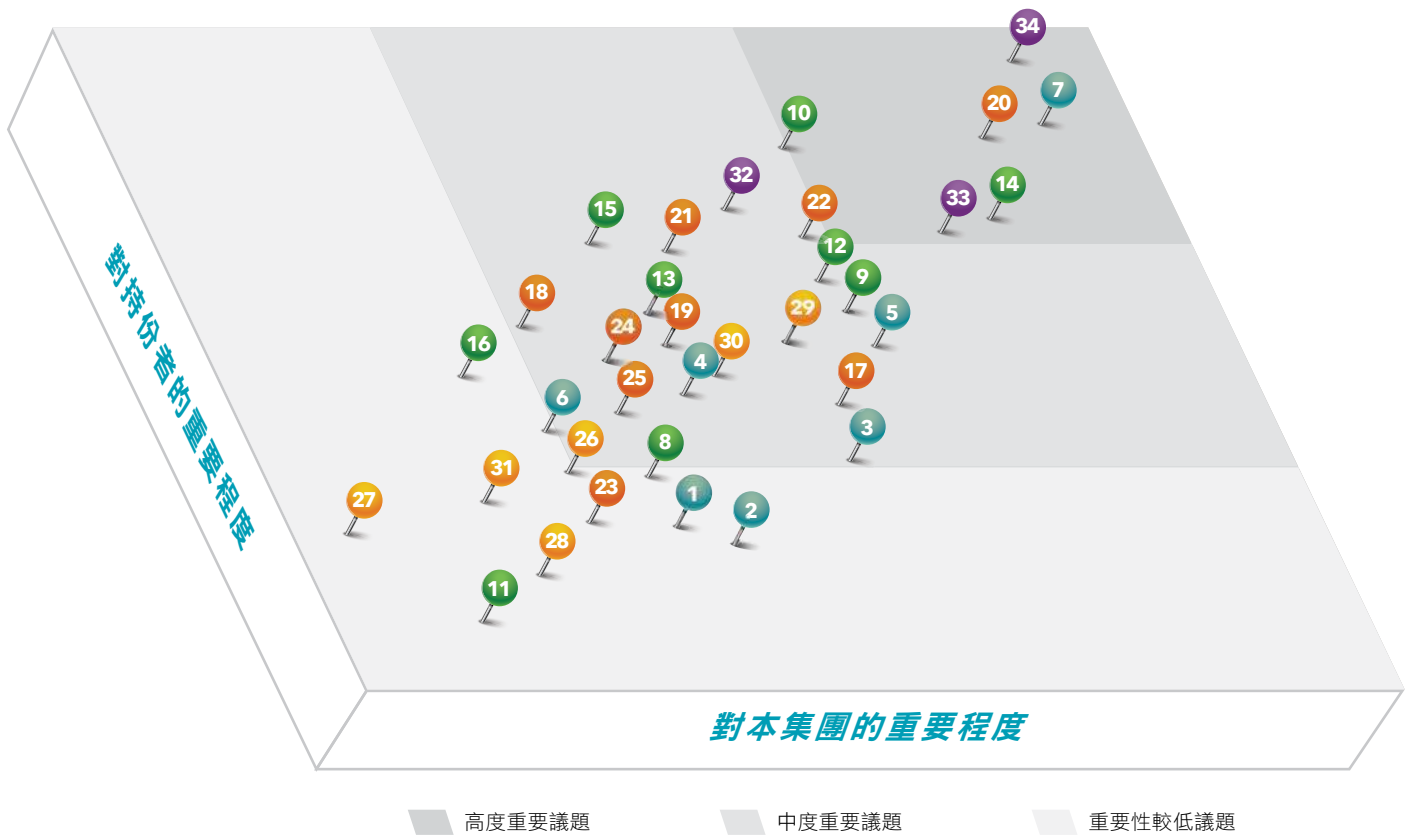
重要議題及其相關的影響範圍

重要議題	影響範圍 - 集團內	影響範圍 - 集團營運範圍以外			本報告的相應章節
		供應商及承辦商	顧客	毗鄰社區	
12	氣體排放	運輸物流	√		保護環境
13	污水及廢物	運輸物流； 休閒和酒店	√	√	保護環境
14	遵守環境法規	九龍倉置業	√		保護環境
15	供應商環境評估	投資物業； 休閒和酒店	√		業務發展
17	僱傭	九龍倉置業	√	√	培育人才
19	職業安全與健康	九龍倉置業	√		培育人才
20	培訓與教育	九龍倉置業	√	√	培育人才
21	多元化和平等機會	九龍倉置業	√	√	培育人才
22	反歧視	九龍倉置業	√	√	培育人才
24	童工	九龍倉置業	√		培育人才
25	強迫或強制勞動	九龍倉置業	√	√	培育人才
29	當地社區	九龍倉置業	√	√	「社、企共勉」
30	供應商社會表現評估	投資物業； 休閒和酒店	√		業務發展
32	顧客健康與安全	運輸物流； 投資物業； 休閒和酒店	√	√	產品及服務
33	市場推廣及產品和服務標籤	九龍倉置業	√	√	產品及服務
34	顧客私隱	投資物業； 休閒和酒店		√	產品及服務

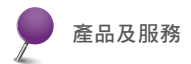
注釋：

- (1) 投資物業包括海港城、時代廣場、荷里活廣場、卡佛大廈和會德豐大廈。
- (2) 休閒和酒店包括太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店（由海港企業持有）、The Murray（由海港企業持有）、常州馬哥孛羅酒店（由海港企業持有）、太平洋會以及港威豪庭。
- (3) 運輸物流包括天星小輪有限公司。

二〇一八年九龍倉置業議題重要性評估分佈圖



- | | | | |
|------------|---------------|--------------|-----------------|
| 1 經濟績效 | 10 用水 | 19 職業安全與健康 | 28 人權評估 |
| 2 市場定位 | 11 生物多樣性 | 20 培訓與教育 | 29 當地社區 |
| 3 間接經濟影響 | 12 氣體排放 | 21 多元化和平等機會 | 30 供應商社會評估 |
| 4 採購行為 | 13 污水及廢物 | 22 反歧視 | 31 公共政策 |
| 5 反貪污 | 14 遵守環境法規 | 23 結社自由與團體協商 | 32 顧客健康與安全 |
| 6 反競爭行為 | 15 供應商環境評估 | 24 童工 | 33 市場推廣及產品和服務標籤 |
| 7 遵守社會經濟法規 | 16 水土流失、污染及復修 | 25 強迫或強制勞動 | 34 顧客私隱 |
| 8 物料 | 17 僱傭 | 26 保全實務 | |
| 9 能源消耗 | 18 勞 / 資關係 | 27 原住民權利 | |



聯合國可持續發展目標

GRI 102-11, 102-16

可持續發展是我們營運業務時的首要考慮。「聯合國可持續發展目標」為全球協商訂定，達致可持續未來的

發展議程，本集團亦作出了堅定的承諾，與持份者緊密合作，繼續致力經濟發展、社會賦權和環境保護等工作。通過評估業務營運所產生的影響，本集團已從十七項聯合國可持續發展目標當中識別了其中的十一項，致力作出貢獻。

我們的承諾	重點措施	章節	相關的聯合國可持續發展目標
保護環境 <ul style="list-style-type: none"> 透過完善的環境管理系統衡量集團的環保表現 採納綠色政策、推行減少集團溫室氣體排放的措施，並鼓勵資源再用及回收 向員工、業務夥伴、客戶、供應商以至廣大社群推廣環保意識。 	海運大廈新擴建大樓及 The Murray 的設計 太陽能光伏板系統 香港綠色建築議會 ACT-Shop 計劃 各種減少廢物及回收措施	保護環境	      
培育人才 <ul style="list-style-type: none"> 成為理想僱主； 鼓勵員工享有工作與生活平衡以促進員工的身心健康，注重職業安全及健康、致力建立平等機會和重視人權 為僱員及日後的優秀人才提供機會盡展潛能，發展事業 	學徒培訓計劃 員工獎勵計劃 「紅環領導理念」培訓	培育人才	   
關懷社區 <ul style="list-style-type: none"> 透過「社、企共勉」培育青年人才、協助弱勢社群、促進文化藝術發展 透過「學校起動」計劃，為學習條件稍遜的中學生提供資源及關懷，裝備他們，為日後升學及就業作好準備 組織義工活動，積極關心社區，傳揚關愛文化。 	「學校起動」計劃 建築設計實習計劃 九龍倉全港中學生繪畫比賽 天星小輪免費搭乘活動	「社、企共勉」	

業務 發展



業務發展

企業管治

GRI 102-11, 102-16, HKEX KPI B7.2

本集團的成功有賴於穩固的企業管治及卓越的商業實務。我們不僅遵守法規要求，還建立了嚴格的風險監控體系，監察我們的商業行為。

於二〇一八年，本集團繼續通過我們的業務對經濟和社區產生正面影響。

九龍倉置業 GRI 201-1



管治架構 GRI 102-18, 202-2, 405-1

我們重視董事會的多元化，並相信多元化能為本集團的戰略管理及全面而持續的業務發展帶來正面的影響。我們的董事會由來自不同行業背景的專業人才組成，

包括投資物業、地產發展、銀行、金融及會計業、公共服務、酒店服務業和物流及運輸業。我們致力根據所有相關的當地法例和行業標準營運業務，承諾實現最高標準的可靠度、透明度和誠信。

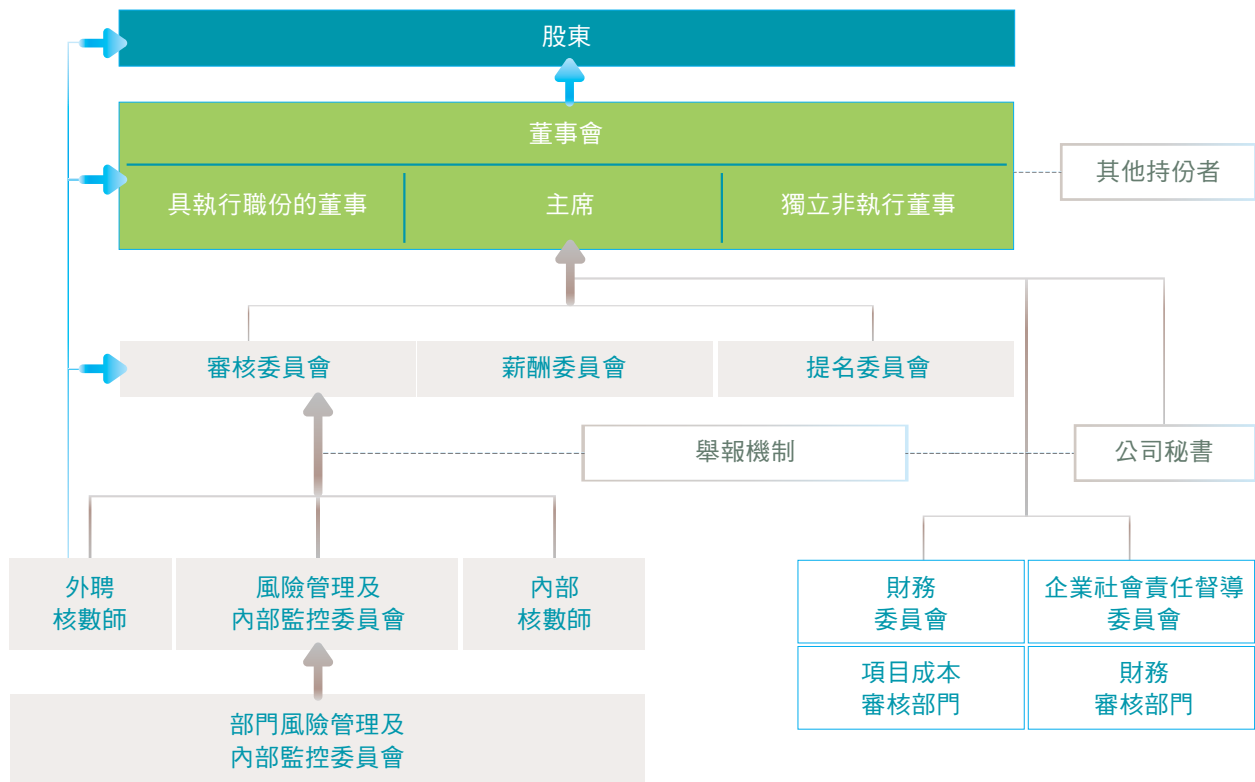
	九龍倉置業董事會成員 ⁶						
	年齡組別			性別		族裔	
	30 歲以下	30 - 50 歲	50 歲以上	男性	女性	非華裔	華裔
人數	0	1	9	8	2	2	8
百分比	0	10%	90%	80%	20%	20%	80%

⁴ 報告涵蓋的業務範疇的總僱員人數。

⁵ 員工成本包括截至二〇一八年十二月三十一日退休金供款計劃成本港幣 5,000 萬元。

⁶ 所有董事會成員均來自當地社區，即香港和中國內地。二〇一八年年報概述了董事會概況 (72-76 頁)。

董事會轄下的薪酬委員會、審核委員會及提名委員會就本集團的策略及事務提供有效監督及指引。管理團隊負責本集團業務的日常運作，確保與本集團的策略及目標保持一致。



有關集團企業管治表現的詳細資料，請參閱[九龍倉置業二〇一八年年報](#)內之《企業管治報告》。

風險管理及內部監控

企業能在競爭激烈且瞬息萬變的商業環境中持續發展實在非常重要。為此，我們制定了一個可靠且靈活的風險管理和內部監控系統。在風險管理及內部監控委員會的協作下，審核委員會負責監察及評估系統成效，並以 Committee of Sponsoring Organisation of the Trendway Commission (「COSO」) 框架為基準，向集團董事會匯報。

審核委員會就風險識別、分析及管理為負責內部監控的部門提供指引及工具。各業務單位善用內部資源，包括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、項目成本審核部門及企業社會責任督導委員會，防範可預見的風險和改善不足。

集團採取全面的風險管理，審慎考慮及監控經濟、環境、社會及管治等各個層面上的風險⁷。我們意識到本集團的業務可能帶來的潛在負面影響，已採取各種措施以盡量減低影響。我們定時審查集團的風險管理系統和內部監控，並在必要時改善不足，以應對業務、營運以至監管環境上的變化。

有關本集團的風險管治架構、風險管理程序及本集團應對風險的做法，請參閱[九龍倉置業二〇一八年年報](#)內之《企業管治報告》和本報告內的相關章節。

⁷ 我們為集團的相關業務進行了一項詳細的風險分析，辨識各項業務的潛在風險因素，並積極制定應變機制，以減少對業務造成的負面影響。當中包括宏觀商業及營運環境帶來的風險、第三方承辦商的不確定性、行業固有的意外風險、在公共場所發生受傷事件或從事禁止的活動、戰爭、恐怖襲擊、污染、欺詐、專業疏忽及天災等。



商業道德及反貪污

GRI 205-3 **HKEX** KPI B7.1

本集團在商業運作上一向堅持最高水平的商業道德和專業操守。我們嚴格遵守以下對業務營運有重大影響的法例和法規，包括香港法例第 201 章《防止賄賂條例》、香港法例第 619 章《競爭條例》、中華人民共和國政府採購法、中華人民共和國反壟斷法、中華人民共和國招標投標法和中華人民共和國刑法。

本集團禁止索取或接受利益、任何形式的賄賂⁸、勒索、欺詐或洗錢行為。僱員必須遵守集團的業務道德規範和行為守則，以及有關利益衝突、內部交易、反競爭和反腐敗的相關政策。我們會定期邀請香港廉政公署代表向僱員提供有關商業道德行為的最新資訊和培訓。在二〇一八年，我們提供了超過 700 小時的反貪污培訓。所有業務單位亦遵循一系列盡職審查程序，以防止捐款和贊助被用作變相賄賂的情況。捐贈和贊助必須得到業務單位最高管理層的批准。

為了改善本集團的管理實踐，我們制定了《[舉報政策及程序](#)》。該政策概述了負責實施政策的責任，及如何實施符合規則的調查程序和後續行動。我們鼓勵僱員及業務夥伴（包括承辦商和供應商）直接向集團公司秘書舉報任何不當或舞弊行為。審核委員會在授權下，負責定期檢閱內部審計部門提交的舉報個案。

集團的供應商必須遵守本集團的商業道德慣例，並跟從招標文件和供應商登記表中的特定條款，以避免供應商向我們的僱員提供饋贈、現金或優惠券等。我們

也會向承辦商和分判商提供有關法律和行政監控的培訓課程，教導他們如何處理道德上的兩難情況。

於報告年度內，集團並無任何有關貪腐行為導致的罰款或處罰個案。

供應鏈管理

GRI 102-9, 102-10, 204-1, 408-1, 409-1,

HKEX KPI B4.1, B4.2, B5.1, B5.2

我們與眾多供應商緊密合作，以支持各業務單位的營運。這些公司為我們提供餐飲、服務與設施、工程供應與保養、保安、公共設施以及一般物品供應。

為滿足我們對產品安全、客戶滿意度和高效營運的重視，我們會優先聘用遵守社會法規（包括最低工資、非法勞工、健康與安全、貪污、食品安全、噪音污染、不當處理廢物及水質污染）的供應商。業務單位設有供應商管理系統，幫助我們評估供應商的社會賦權、環境保護和技術能力。我們會根據一系列關鍵績效指標來評估供應商的表現，以確保符合法規和本集團的要求。

為建立可持續的供應鏈，我們在所有招標文件中都包含了綠色採購條款，以鼓勵供應商採用及研發綠色方案。我們大部分採購的物資都來自本地供應商。作為合約的一部分，供應商必須簽署供應商聲明，並加蓋公司印章，承諾維護商業道德和誠信。於二〇一八年內，本集團的供應鏈並無任何重大改變。

8 《防止賄賂條例》（第 201 章）第 3 至 11 條

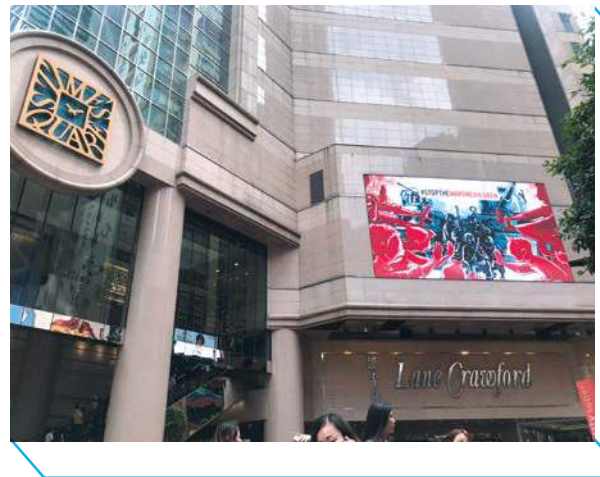
以下表格列出有關我們在供應鏈中首 70% 的支出概要。

業務	主要類別	地區	主要供應商數量
投資物業 — 香港 ⁹	工程供應與保養	香港	43
	服務與設施	香港	10
	保安	香港	5
	一般物品供應及其他	香港	32
休閒和酒店 — 香港	餐飲	香港	256
	工程供應與保養	香港	15
	服務與設施	香港	95
		美國	1
	保安	香港	10
一般物品供應及其他	香港	76	
休閒和酒店 — 中國	餐飲	中國內地	12
	工程供應與保養	中國內地	1
	一般物品供應及其他	中國內地	2
運輸物流 — 香港	工程供應與保養	香港	2
	服務與設施	香港	2
	燃料	香港	1
	一般物品供應及其他	香港	2

間接經濟效益

GRI 203-1, HKEX KPI B8.1, B8.2

我們密切關注各種社會議題，多年來亦一直為多個議題向社會團體提供場地贊助和廣告位置。在二〇一八年，我們共提供了相當於港幣 800 萬以上的場地贊助和廣告位置，支持了 218 項慈善活動¹⁰，以推廣藝術和文化、社會福利、教育、環境保護和健康生活。我們亦贊助非政府團體於時代廣場大電視免費播放廣告，在二〇一八年相當於超過港幣 280 萬廣告費用。



⁹ 數據包含港威豪庭的供應商。

¹⁰ 報告所提及的場地和廣告位置贊助及慈善組織捐贈是由集團旗下的香港業務，包括海港城、時代廣場、荷里活廣場、太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店、The Murray、太平洋會、港威豪庭、天星小輪以及國內業務的常州馬哥孛羅酒店提供。

場地贊助

為支持香港公益金，海港城慷慨提供了海運大廈大堂作為兩項籌款活動的場地。活動「Maze 埋眼仔」讓兒童在迷宮中經歷一個奇妙而充滿想像空間的旅程，而「夏日故事派對」則為他們提供了跟「威威與好友」一起閱讀的冒險之旅。這兩項活動都為香港的慈善事業籌集了所需的資金。



香港三家馬哥孛羅酒店繼續一起支持兒童癌病基金（「基金」），於二〇一八年十二月舉行第三屆的「聖誕夢成真」慈善活動。來自基金的兒童的禮物願望被掛在馬哥孛羅香港酒店的大堂裡。客人可直接捐出禮物價值，我們會把該份禮物在酒店舉行的新年派對中贈送給孩子們。合共 80 份禮物願望皆迅速售罄。



天星小輪與香港有機生活發展基金已合作超過 10 年，每星期都在中環天星碼頭舉辦農墟。它為大眾提供了一個平台，向本地農民購買有機水果和蔬菜，不僅價錢合宜，而且促進公平貿易。



荷里活廣場通過支持「開卷助人—『飛閱童書大視界』」活動，促進兒童閱讀。本活動由香港小母牛舉辦並提供一系列的活動，包括「模擬農村生活體驗」、「識食惜食小廚房」和圖書義賣。

荷里活廣場亦為香港殘疾人奧委會暨傷殘人士體育協會舉辦的「印尼 2018 亞洲殘疾人運動會 - 延續非凡」提供場地贊助。我們希望透過為香港代表歡呼及見證這些激動人心的比賽締造人人平等的概念。



保護 環境



保護環境

GRI 201-2, 307-1

香港的建築物佔整個城市的電力消耗量約 90%，其溫室氣體排放總量更超過全港總量的 60%¹¹。面對全球氣候變化，作為一家領先的物業投資及管理企業，我們致力於各個業務單位內善用自然資源。在不影響客戶體驗的前提下，我們不斷就以下各方面改善環境管理系統：



我們所有的業務營運均遵守本集團的環保指引。本集團的企業社會責任督導委員會密切關注每個業務單位的環境績效，並採取必要措施應對環境風險。我們以二〇一四年作為基準年，同時考慮我們的具體業務性質，制定了減少集團耗電量 12% 的目標，並期望於二〇二〇年達成。

本年度，我們在環保方面的努力喜獲不同組織的認可。我們的業務單位獲得環境運動委員會頒發的獎項，其中包括「綠色機構標誌」、「節能標誌」、「減廢標誌」和「清新室內空氣標誌」。我們業務單位的食水及沖廁用水系統獲得「大廈優質供水認可計劃」的證書，同時亦得到環境保護署（「環保署」）授予的「室內空氣質素檢定計劃」證書¹²。香港綠色建築議會亦表揚我們於「香港綠建商舖聯盟」的積極參與。

期望於2020年
減少集團耗電量
12%



11 香港氣候行動藍圖 2030+，詳情可見 <https://www.enb.gov.hk/sites/default/files/pdf/ClimateActionPlanChi.pdf> 第 34 頁。

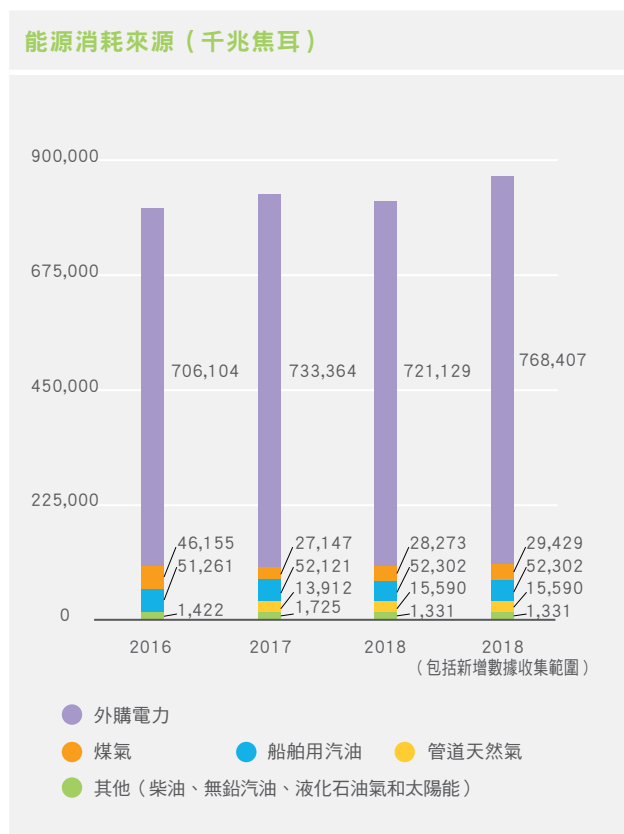
12 有關更多詳情，請參閱主要獎項、約章及會籍的章節。

能源管理

GRI 302-1, 302-3, CRE-1, 302 - 4, HKEX KPI A2.1, A2.3

作為一家龐大的物業投資企業，我們充分意識到能源消耗方面的責任。集團符合並超越《建築物能源效益

守則》及《建築物能源效益條例》（第 610 章）等能源管理的合規要求，持續降低能源消耗和減輕建築物運作對環境的負面影響。



附註：

- (1) 投資物業指海港城、時代廣場、荷里活廣場、卡佛大廈及會德豐大廈。
- (2) 休閒和酒店指太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店（由海港企業持有）、太平洋會、港威豪庭及常州馬哥孛羅酒店（由海港企業持有）；我們今年擴大數據收集範圍以涵蓋 The Murray（由海港企業持有）。
- (3) 物流指天星小輪有限公司。

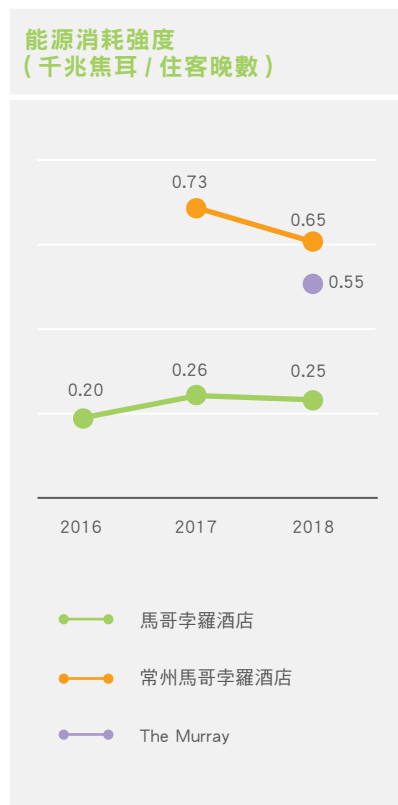
節能措施

我們的能源耗量主要來自香港投資物業的外購電力。根據往年累積的經驗，集團增添了一些措施以減少各業務單位的電力消耗。

WEL 和常州馬哥孛羅酒店一直在進行有關冷水機組、供暖及照明系統的改善工程。於二〇一八年，其他幾個業務單位亦進行照明改裝，包括以更高效率的 LED 燈、光管和燈泡取代原有裝置。香港太子酒店和香港港威酒店皆計劃在二〇一九年底前完成有關改裝。它們採用的照明標準符合英國特許屋宇設備工程師學會

（「CIBSE」）所制定的指引。卡佛大廈也減少使用部分 T514W 燈管以降低耗電量。這項減省措施令大廈節省了 109.2 千瓦時的電力，佔其總照明用量的 25%。

我們努力減少生態足跡，致力在業務單位內使用可再生資源。二〇一八年一月至九月期間，海港城港威大廈一期和二期天台上的太陽能光伏系統合共產生了 66,093.12 千瓦時的綠色能源。集團在二〇一八年十月參與了中電舉辦的上網電價計劃並於二〇一九年一月開始購入中電「可再生能源證書」。



附註：

(1) 馬哥孛羅酒店包括太子酒店、港威酒店和馬哥孛羅香港酒店。

(2) 二〇一八年太平洋會的能源強度數據只包含燃料直接燃燒的能源，使用電力所耗能源則包括在海港城之數據內。

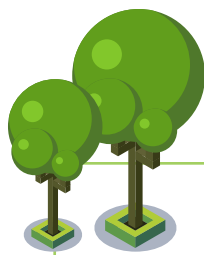
海港城已參與「ACT-Shop」計劃，在分析數據的同時，實現以知識為本的能源管理和積極推動屋宇裝備系統的重新校驗。海港城利用該計劃所獲得的經驗，為港威大廈一期的冷水機組進行重新校驗。二〇一八年內，我們透過更換老化的 1150TR 中央空調已節省 746,544 千瓦時，按年節省能源達 9.96%。該物業亦採用高效



能冷水機組和使用更多空調水塔優化其運作，讓冷卻水溫降低並提高整體冷水機組的效率。在二〇一八年，我們的一些物業更換了中央空調機組和調整冷凍水系統內的平衡閥，節省用電量超過 1,948,933.5 千瓦時。

個案分享

具能源效益的建築設計



海運大廈新擴建大樓

位於海港城的海運大廈新擴建大樓憑藉其創新及可持續設計為遊客提供一個非凡的空間體驗。它的可持續建築元素直接應對氣候變化所帶來的威脅。我們利用綠化天台、垂直綠化牆和中空玻璃作為絕緣體，減少熱島效應，並降低夏季時冷卻建築物所需的能源。我們將西立面的欄杆傾斜 35 度，形成下層平台的遮陽百葉窗，從而大幅減少冷卻所需的能源消耗。

我們亦採用高效能風冷機組，以及使用不含氯氟化碳（「CFC」）製冷劑的可變冷劑流量系統。這樣既能充分使用能源，也減少排放會破壞臭氧層的 CFC。

海運大廈新擴建大樓運用寬闊的懸挑平台遮蔭，保護下層免受強烈陽光的照射。天台上的戶外階梯式休息區結合了玻璃幕牆的設計，為內部中庭的各種零售、餐飲和休閒設施吸納更多自然光線，降低室內照明所需的能源。

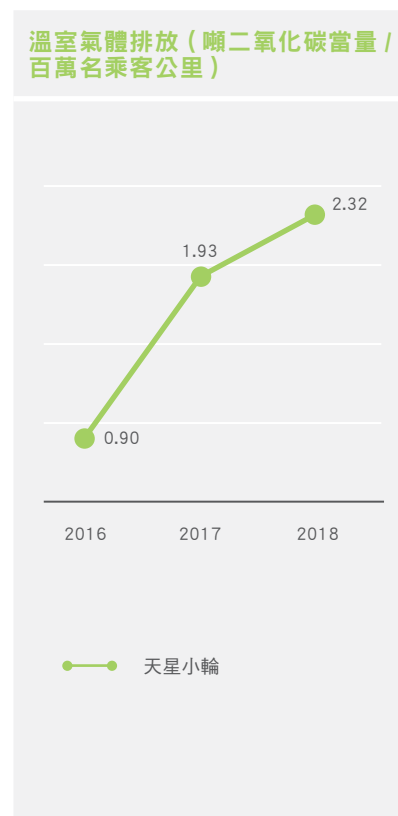


The Murray

美利大廈於二〇一八年正式改建成 The Murray, Hong Kong。美利大廈原來的窗口方位經過精心設計，以防止過多的直射陽光進入。我們未有拆卸整座建築物供酒店發展用途，而選擇以改裝作為更環保的方案，讓酒店保留初建時的傳統元素同時配合現代生活所需。



GRI 305-4, CRE-3, 305-5, HKEX KPI A1.1, A1.2, A1.5



附註：

- (1) 溫室氣體排放強度數據包括範圍一及範圍二的溫室氣體排放。
- (2) 二〇一八年太平洋會的溫室氣體排放強度只包括範圍一的溫室氣體排放，範圍二的溫室氣體排放數據包含於海港城的強度數據內。

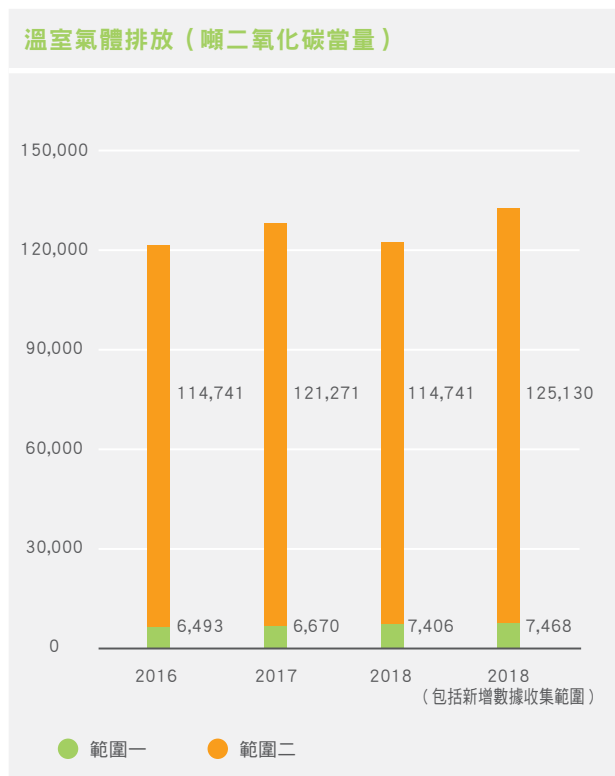
廢氣排放管理

GRI 305-7, HKEX KPI A1.1

集團的廢氣排放主要來自船舶的燃料燃燒，尤其是天星小輪的運作。我們致力在所有業務單位內實施持續的廢氣減排措施。

廢氣減排措施

透過環保署所提供的「綠色運輸試驗基金」共同資助，我們已將天星小輪的「世星」輪改造成香港領先的環保渡輪。此措施大幅減低排放並提高了效率。我們的引擎已採用柴油 - 電力驅動（「DEP」）系統，與香港大學在二〇〇八年以舊柴油發動機進行研究的結果比較，二氧化硫、黑煙和碳氫化合物的排放量分別減少 83%、68% 和 80%。



附註：The Murray 為本報告年度新增的報告範圍。

水資源管理

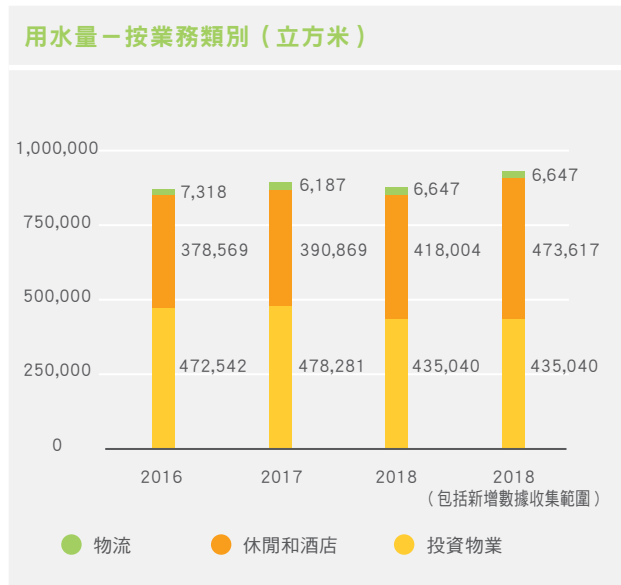
GRI 303-1, CRE-2, 303-2, HKEX KPI A2.2, A2.4, A3.1

氣候變化正在改變全球水資源分佈，導致某些地區出現水資源極度短缺或洪水氾濫的情況。考慮到目前的消耗率，全球三分之二的人口可能會在十年內面臨水資源短缺的危機¹³。我們高度關注未來世代，並致力減少所有業務單位的耗水量。我們遵守香港法律及法規，包括《水污染管制條例》（第 358 章）以及《污水處理服務條例》（第 463 章）。

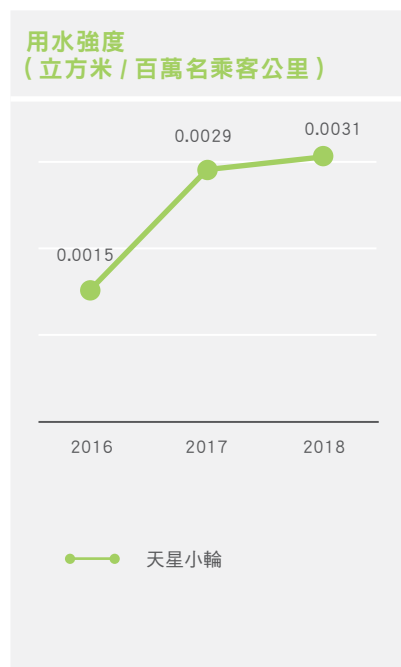


節約用水措施

WEL、會德豐大廈和香港三家馬哥孛羅酒店均已在洗手間安裝節水器。海港城在其辦公大樓共安裝了 227 個節水器，於二〇一八年節省了 36,259 立方米的食水。



附註：往第三方的排水量（按業務類別）是二〇一八年首次披露的關鍵績效指標，指由渠務署處理的污水排放量。在香港，排放量根據香港水務署發出之水費單上的排放系數計算；而在中國內地，則按用水量的 80% 計算。

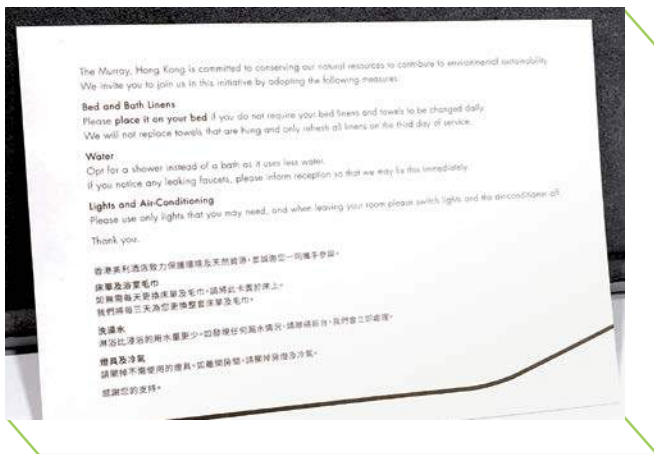


附註：馬哥孛羅酒店包括太子酒店、港威酒店和馬哥孛羅香港酒店。

13 <https://www.worldwildlife.org/threats/water-scarcity>

時代廣場進行了全面的水資源審計，包括安裝儀表、研究耗水模式，並及早找出任何不尋常的情況和不當行為。我們亦向承辦商發出通告提醒承辦商節約用水。是次的水資源審計讓我們更好地了解物業的用水概況，從而展開有關節水措施的討論。

我們的酒店業務已實施客房床品綠色計劃，一共涉及 1,459 間客房。除非住客提出要求，否則這些客房的床單在住客入住期間將不予清洗。此措施將有助減少大量用於非必要洗滌的食水。



循環用水措施

在海港城，冷水塔排出的水會被供應作購物中心和辦公室洗手間的沖廁用途。在荷里活廣場，廚餘處理機所產生的水會用於灌溉。會德豐大廈則繼續收集來自空調系統的冷凝水作清潔用途；而來自空調水塔的冷卻水會作沖廁用水。

資源管理

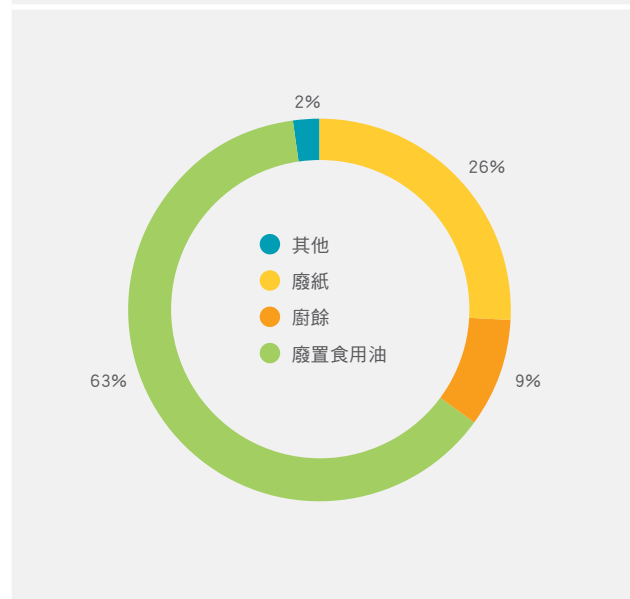
GRI 306-2, HKEX KPI A1.3, A1.4, A1.6

隨著中國禁止進口多種未經處理的垃圾以及本地的處理垃圾設施短缺，香港在廢物管理方面也面臨嚴重問題。作為一家負責任的企業，我們已檢討業務單位的廢物管理政策，確保我們的標準達到或超越適用於香港的法律規定。WEL 在二〇一八年進行了廢物評估工作，分析旗下物業所產生的廢物，以制定減廢目標和適當的行動計劃。我們已實施資源回收及廢物源頭分類的措施。我們的廢物處置方法符合有關法律及法規，包括《廢物處置條例》（第 354 章）。在二〇一八年，我們並沒有收到有關違規棄置廢物的舉報。

廢棄物回收－按業務類別（噸）



廢棄物回收－按種類（百分比）



減少廢物及回收措施

各業務單位於二〇一八年繼續致力推動公眾減少使用雨傘膠袋。WEL在商場主要入口推出了嶄新設計的雨傘除水器。時代廣場和荷里活廣場與「綠領行動」簽署約章後，於「減少使用/派發雨傘膠袋」審核認證計劃裡取得金級認證。海港城亦獲得銀級認證。

除了雨傘膠袋，我們一直主張回收木材和保育樹木。時代廣場已加入香港環境保護協會主辦的樹木保育計劃，該倡議旨在維持香港具本地特色的自然及原始生態系統；而太平洋會則參與環保署推行的天然聖誕樹回收服務。透過這些計劃，會所擺放的聖誕樹和桃花皆會被回收。



我們對食品及飲料方面的廢物管理也是一絲不苟。時代廣場和馬哥孛羅香港酒店均主動安排運送廚餘往有機資源回收中心第一期。這設施採用成熟的生物處理技術，每天可將約 200 噸已在源頭分類的工商業有機廢物轉化成堆肥和沼氣。

海港城和荷里活廣場設有中央廚餘處理機讓商戶使用，並在辦公室放置了迷你廚餘處理機供員工使用。這些機器將廚餘轉化成氣體和污水，並直接排放至下水道。港威豪庭也利用中央廚餘處理機來分解從住戶收集得

來的廚餘。大部分投資物業所產生的廚餘皆來自我們的餐飲商戶。為了減少對垃圾堆填區的依賴，海港城舉辦了數個與廚餘相關的座談會，以及安排餐飲商戶與環保促進會之間的現場會議，從而提高餐飲商戶的廢物管理意識。



我們的商場物業已安排清潔承辦商從商戶收集紙箱和玻璃樽作回收用途。時代廣場更參加了環保署推出的「乾杯暢飲·盡情回收」玻璃樽回收計劃，推廣玻璃樽回收。

香港的三家馬哥孛羅酒店均支持集團的減塑活動，由二〇一八年八月一日起餐廳已停止向客人提供塑膠吸管和樽裝水，並因應要求以紙吸管和倒水代替。太平洋會也停止在餐飲地點銷售塑膠樽裝水。在滿足科技需求的同時減少廢物產生，酒店一直鼓勵「馬哥孛羅饗·樂薈」計劃會員使用流動應用程式，取代塑膠會員卡和紙質禮券。近 95%會員現已支持這項措施。



為鼓勵商界支持綠色環保，同時提供可持續和令人印象深刻的活動體驗，馬哥孛羅香港酒店推出了「創意環保會議套餐」，其中包括綠色主題茶點和可持續發展午餐選擇，以及有趣的環保元素（例如於會議場地設置充電單車供賓客一邊踏單車，一邊為電子裝置充電，並且在會議場地提供環保回收箱）。同時為了避免浪費，活動上未經使用的剩餘食物將會被捐贈至膳心連基金。



The Murray 在所有客房設置咖啡機，產生很多棄置的咖啡膠囊。在二〇一八年，客房服務員在整理房間時開始將已使用的膠囊收集到他們的房務工作車內，讓生產商其後回收。

環保意識

為提升員工和客戶的環保意識，本集團參與各種環保活動。自二〇一〇年以來，我們一直支持世界自然基金會香港分會舉辦的「地球一小時」行動，把非必要的燈關掉。我們亦鼓勵員工重複使用利是封和停止使用塑膠飲管，從而減少固體廢物。

我們亦發揮領導作用，幫助持份者了解環境的可持續發展。在此目標的推動下，我們為員工和公眾組織了多項活動。從二〇一八年四月到六月，WEL 舉辦了「綠在城中」展覽。展覽展示了商場在節能、減碳、減廢和回收方面的開拓性綠色倡議，有助喚起公眾的環保意識。

會德豐大廈和卡佛大廈積極與商戶合作，力求廢紙、光管、塑膠和金屬的回收率達到 100%。相關的收集站設於每一樓層，同時亦設置有電子廢物和紙皮箱的中央收集站。我們也向商戶派發備忘錄以告知相關位置及安排。港威豪庭更鼓勵住戶定期捐贈舊衣物和電子產品。

為了維持海洋生態系統的平衡，馬哥孛羅酒店¹⁴和太平洋會停止供應魚翅，並承諾為客人提供可持續海鮮。The Murray 今年開始提供可持續海鮮的菜式，以維持海洋生物多樣性。在二〇一八年，The Murray 共採購了 9,529.5 公斤可持續海鮮。



14 https://www.marcolohotels.com/tc/about-us/corporate_social_responsibility.html

培育 人才



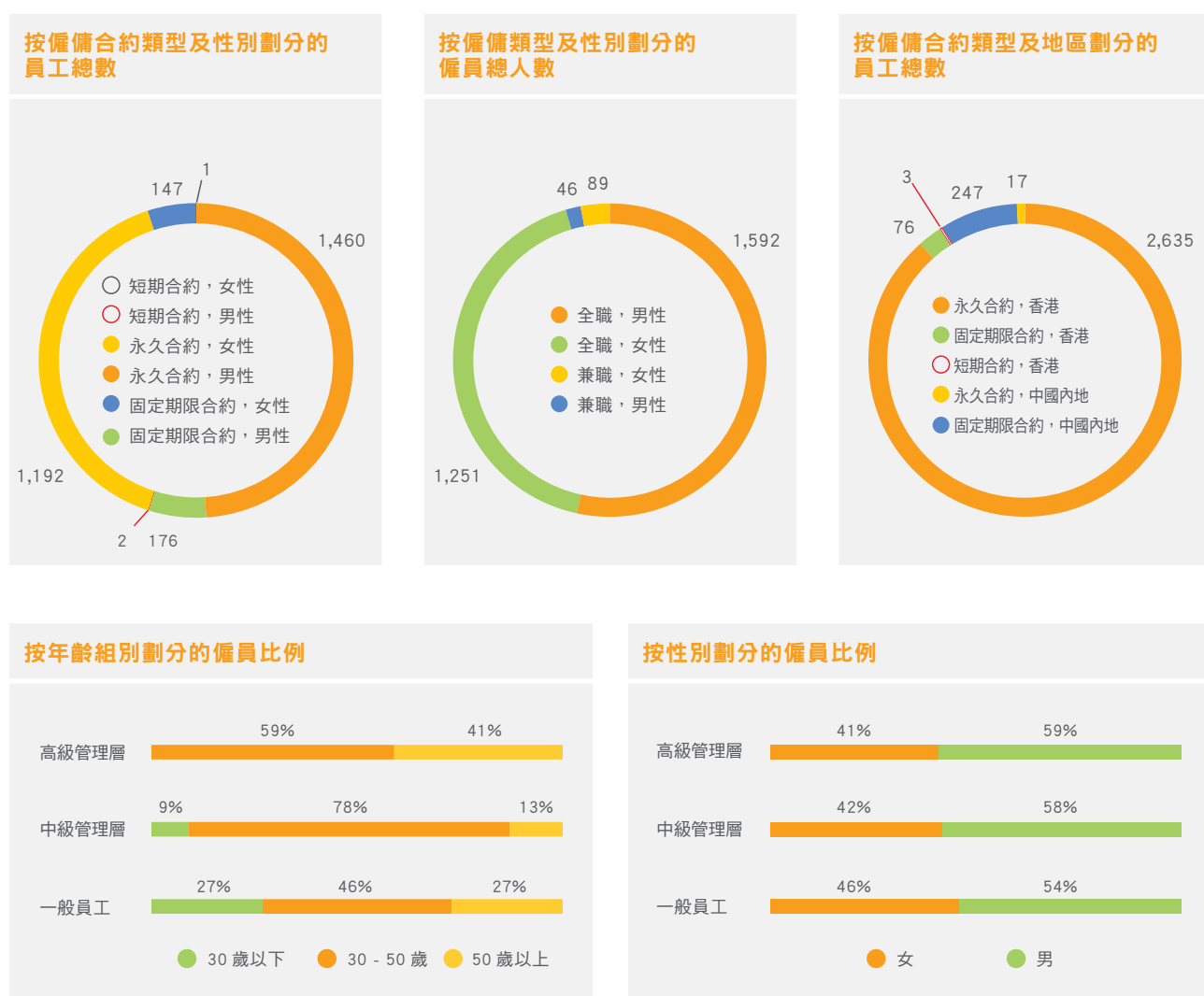
培育人才

員工對本集團的成長及發展有重大影響。我們為員工提供一個安全、關懷和積極的工作環境，以及為他們裝備必要的知識和技能，以迎接瞬息萬變的商業環境。我們定期檢討有關薪酬和解僱、招聘和晉升、工作時間和假期安排、平等機會和多元化、反歧視和其他福利的政策，以確保我們的員工能得到良好待遇。我們提倡公平招聘，並確保我們的行為符合相關的僱傭法規¹⁵。我們還透過保持定期的溝通，努力與員工維繫密切的關係。

本集團的業務單位於二〇一八年榮獲僱員再培訓局嘉許計劃「人才企業」的尊稱獎項。此外，亦有業務單位獲得了由 Lighthouse Independent Media 旗下的 Human Resources Magazine 頒發的六個銅獎及三個銀獎¹⁶。以上的獎項肯定了本集團在提升人力資源管理及締造良好工作環境上所付出的努力。

我們的員工 GRI 102-8, HKEX KPI B1.1

二〇一八年，我們於各業務單位共聘用了 2,978 名員工。



¹⁵ 有關詳細信息，請參閱重點法律及法規的章節。

¹⁶ 有關詳細信息，請參閱主要獎項、約章及會籍的章節。

留住人才

GRI 401-2, 408-1, 409-1, HKEX KPI B4.1, B4.2

本集團在人力資源管理上致力遵從以合法性、公平性和透明度為本的核心思想。我們不論性別、年齡、種族、宗教、國籍、性傾向或傷健，為所有人才提供平等機會。經驗、能力和相關資歷才是我們在招聘人才時所採納的甄選準則。

我們的僱傭政策嚴格遵守法律及法規，包括香港特別行政區《僱傭條例》（第 57 章）、僱用兒童的規例、《僱用青年（工業）規例》及中國內地法律購買「五險一金」的規定。我們還跟從中華人民共和國《勞動法》的規管，禁止未成年工和強迫勞動。

本集團根據員工的經驗和表現，以及市場薪酬水平提供具競爭力的薪酬。香港的全職員工會根據業務單位的政策可享有強制性公積金的僱主額外供款、有薪假期、與工作有關的團體個人意外保險、醫療保險及長期服務金；中國內地的全職員工則可獲得「五險一金」的保障。

留住頂尖人才的關鍵，莫過於為員工提供事業發展機會及表揚他們的貢獻，因此本集團舉辦的發展培訓課程涵蓋了各級別的員工。



學徒訓練計劃

自二〇〇六年起，本集團通過投資學徒訓練計劃，為前線技術員工提供持續進修的機會。在培訓期間，集團保送學徒修讀與工程學相關的高級文憑及技工證書課程，除了讓學徒於工作期間上課外，還提供在職培訓和學費資助。當學徒完成了四年的訓練計劃後，學徒事務署將根據《學徒制度條例》（第 47 章）的指引發出學徒訓練證書。表現良好的員工將獲晉升為技術員。



員工表揚計劃

我們舉辦員工表揚計劃，以嘉許員工對本集團的貢獻。在該計劃下，我們設立了年度「最佳員工獎」、「最佳前線主管獎」和「最佳前線員工獎」，以表揚及鼓勵表現超越正常職責範圍的模範員工。每位得獎者在年度聖誕會中會獲頒發獎座和現金，以認可他們的努力和付出，並鼓勵他們繼續成為員工間之榜樣。

人均
培訓時數

集團整體
21.1

高級管理層
20.2

男
22.5

中級管理層
24.3

女
19.5

一般員工
20.5

提供給員工的
總培訓時數

62,906 小時



人才發展

GRI 404-1, 404-2, HKEX KPI B3.2

為提升員工能力，本集團舉辦了一系列培訓工作坊。我們針對各業務單位的具體需求，制定不同種類的研討會及工作坊，內容包括相關法例、個人資料私隱保障、企業文化、誠信、專業技能培訓、環境保護及職業安全 and 健康。我們邀請新入職員工於入職三十天內參加入職培訓，使他們了解企業的文化、理念、價值觀和業務架構，協助他們融入新的工作環境。我們還設計了一系列專業培訓計劃，以加強員工的知識和個人發展。

WEL 的培訓工作坊着重於促進商場營運，內容包括法律和行政掌控、管理監督、營運發展、提升語文能力和客戶服務。在天星小輪，我們舉辦工作經驗分享、

投訴處理工作坊和檢查工作改進課程，以滿足員工的專業發展和進修課程需求，及幫助他們通過相關的專業資格考試。

為兼顧不同的工作職責，我們的酒店營運培訓計劃涵蓋了各種主題，包括客戶服務、房務管理、急救、工程牌照和收益管理等。我們還安排研討會，向員工提供最新的監管資訊，以便協助員工應對瞬息萬變的商業環境和最新的法律要求。



培訓課程

歐盟《通用數據保障條例》工作坊

培訓重點

鑑於保護私隱的重要性，我們舉行工作坊，為員工提供了一個用作管理私隱、保護個人資料和加強個人資料處理的框架。

「紅環領導理念」培訓



- 此培訓鼓勵集團領導，透過創造共融及理想的工作環境，實踐「大膽無畏、心無旁騖」的原則。
- 我們為高級管理人員提供培訓課程，當中內容包括自我探討和領導風格、培訓和輔導技能以及工作流程改進的課題。

共融工作環境 GRI 405-1

反歧視、注重員工參與及提升員工福祉是締造友好共融的工作環境的核心要素。本集團包容不同的個性和差異，嚴格遵守有關性別、家庭崗位、殘疾、種族、

國籍和性傾向等相關的反歧視法律法規，致力實踐互相尊重的公司文化。

作為集團企業社會責任倡議之一，WEL 在二〇一〇年推出了「醒目知心大使計劃」。這計劃為退休長者提供再就業機會，讓他們能繼續對社會作出貢獻。憑藉他們的多元背景和豐富經驗，他們不僅為我們的客戶帶來愉快的購物體驗，而且還擴闊了我們的員工的視野。

參與渠道

員工參與是促進集團不斷進步和長遠發展的重要因素。我們鼓勵坦誠開放的態度，並通過不同渠道收集並聆聽員工的意見和建議。高級管理層會定期審視所收集的建議和意見，以改善各業務單位的運作。我們亦利用 [社交媒體](#) 平台，提供公司最新資訊，讓員工了解公司發展的最新狀況。



員工福利

維持工作與生活平衡及關顧員工福祉能有效推動員工為集團熱心服務。在二〇一八年內，我們為業務單位制定了員工福利計劃、娛樂活動、郊遊和各種興趣班。

為鼓勵同事積極欣賞身邊的人和事，WEL 以「Happy Appreciation 樂在欣賞」為主題，舉辦了一系列體驗式的工作坊和活動。參加的同事可經歷欣賞「自己」、「他人」、「美事」、「傳統」四個不同的感恩之旅。



Better Me

「活得自在 · 一切從欣賞開始」工作坊：工作坊邀請了一位註冊臨床心理學家，與參加者探討如何通過自我欣賞來增強自信心和自我形象，並指引他們如何消除負面情緒和培養感恩之心。



Thank Others

保鮮花工作坊：在母親節前夕，我們舉辦了保鮮花工作坊，讓員工為親人們送上甜蜜的禮物。在導師的指導下，參加者有創意地設計並製作獨特的禮物，向家人表達愛與關懷。



Admire Beauty

夢幻星球香薰蠟燭工作坊：我們邀請員工們在忙碌的生活節奏中放慢腳步，欣賞身邊事物的美態。活動吸引了超過 130 名同事參加。



「欣賞傳統」

傳統燈籠製作工作坊：在中秋節前夕，我們舉辦傳統兔子燈籠製作工作坊，由經驗豐富的製作師傅教授。參加者更能夠與摯愛親朋一起製作，讓象徵「團圓」的中秋佳節倍添意思。

為了增強員工之間的連繫，The Murray 舉辦了開業聚會，又特別安排除夕晚膳予需要值班的員工。酒店還為員工安排咖啡品嚐會，讓他們參與酒店咖啡豆的評選過程。

常州馬哥孛羅酒店在馬哥孛羅誕辰七百六十四週年慶舉辦了歡樂運動日。當日員工分為四個小組參加比賽，比賽包括拔河、袋鼠跳及二人三足項目。這些活動有助加強員工的團隊精神。

職安健

從法律、經濟和道德角度考慮，我們都需要保護員工免受任何與職業相關的傷害。基於我們的員工人數眾多，本集團將締造零意外的工作環境放在優先位置。

工作場所的安全

GRI 403-2, **HKEX** KPI B2.1, B2.2, B2.3

為確保我們的員工能獲得最完善的保護，我們針對業務單位的不同需求來制定合適的風險管理措施。集團政策和措施都嚴格遵守《職業安全及健康條例》（第509章）等有關法例和法規。我們為工作間、設備

及機器等安排定期檢修，以確保它們處於安全狀態。另外，我們還定期審查和更新所有安全措施，務求維持健康、安全及福利的最高標準。

天星小輪非常重視船舶安全，因此委託獨立的顧問公司每年進行安全審計。為提升員工的職安健意識，公司在當眼位置張貼相關的政策。安全與健康委員會還定期舉行會議以評估安全程序的有效性。我們亦定期向船長介紹船舶安全操作、航行監控及防撞措施，以更新他們的安全知識。此外，我們也為所有船員提供緊急事故應變處理演習和急救培訓。

WEL 和一眾酒店已提供安全培訓以加強員工對工作場所內潛在風險的認識。我們的一些工作間符合人體工學設計，用作防止筋肌骨骼勞損；我們亦提供了個人防護裝備以確保員工工作期間的安全。在二〇一八年，本集團在香港和中國內地皆並未錄得任何員工因工死亡個案。（二〇一七年：零個案）

本集團亦致力為承辦商的員工創造零意外的工作環境，當中包括提供各種安全培訓，內容涉及機械及化學品的安全使用、如何避免肌肉損傷等。

按類別，及性別，及業務，及地區劃分的工傷比率（每一千名員工）

	性別		業務			地區	
	男性	女性	投資物業	休閒及酒店	運輸物流 - 天星小輪	香港	中國內地
筋肌骨骼損傷	21.4	23.9	14.7	27.2	13.8	24.7	0.0
外皮損傷	23.2	14.2	3.7	28.8	0.0	18.8	22.7
壓傷	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
刺傷	0.0	1.5	0.0	1.1	0.0	0.7	0.0
骨折	1.2	3.7	0.0	3.7	0.0	1.1	15.2
其他輕傷	0.6	0.7	0.0	1.1	0.0	0.7	0.0
其他嚴重傷害	1.2	0.0	0.0	1.1	0.0	0.7	0.0
整體	47.6	44.0	18.4	62.9	13.8	46.8	37.9

「社、企 共勉」



「社、企 共勉」

GRI 203-1, 413-1, HKEX KPI B8.1, B8.2

作為「社、企共勉」計劃的一部分，本集團致力於培養共同的社區價值觀。我們與當地藝術家一起組織活動項目，培養年輕人才，並將藝術和文化融入社區。我們為以經濟發展、社會福利、藝術以及文化發展為重點的項目提供人力資源、就業機會和財政上的支援，支持當地社區發展。各業務單位亦設有義工團隊，鼓勵員工參與社區服務。

二〇一八年，我們榮獲社區投資共享基金的「社會資本動力獎」¹⁷和香港社會服務聯會的「商界展關懷」標誌¹⁸。這些獎項表彰了本集團在提倡關懷和友好工作環境方面的努力。

青年發展

本集團深明推動青年發展對維持社會發展及繁榮至為重要。我們全力支持青年充分發揮其潛能。

九龍倉建築設計資源基金設立「建築設計實習計劃」，為建築系碩士課程的畢業生提供到海外實習，接觸非凡突破的設計和參與國際建築設計的機會。計劃旨在透過現實工作環境提升他們對外國建築業界和城市設計的認識。至今，已有二十七名優秀的建築系碩士畢業生獲選到世界各地著名的建築公司實習，當中十九人已完成實習項目。

除了實習項目之外，太子酒店、馬哥孛羅香港酒店和 The Murray 為來自中學、大專院校和其他組織的學生舉辦酒店參觀活動，為青年人展示酒店業的實際運作和面對的各種挑戰。



藝術及文化

本集團在藝術及文化發展方面給予全力支持。我們於二〇一一年推出「九龍倉青年藝術計劃」，以提升青少年的創意，培養他們對藝術和文化的興趣，以促進香港的藝術發展為最終目標。我們的努力得到嘉許，獲得香港藝術發展獎 2018 - 藝術教育獎。



¹⁷ 詳情請參閱主要獎項、約章及會籍的章節。

¹⁸ 詳情請參閱主要獎項、約章及會籍的章節。

「九龍倉全港中學生繪畫比賽 2017-18」

我們與香港藝術中心聯合舉辦比賽，慶祝中心成立四十週年和支援青年藝術人才。二〇一八年夏天，獲獎學生不僅參加了創意工作坊和巡迴展覽，還前往日本參加藝術文化交流團，參觀三年一度、世界其中一個最大型的國際戶外藝術節 - 越後妻有大地藝術祭，藉此行擴闊他們的視野，加強藝術和文化發展。

「九龍倉全港中學生繪畫比賽」前十八名的學生，可以申請「九龍倉藝術獎學金」，選擇在本地或海外高等教育院校修讀創意藝術學士學位課程。目前已有十三名學生獲得獎學金，在知名院校學習創意科目。



繼去年成功舉辦「九龍倉藝術獎學金」計劃下首位畢業生余志雯的個人作品展後，今年九龍倉再為計劃下的五位應屆畢業生舉辦聯展。是次展覽展出五位畢業生過去四年的得意之作，形式多樣化，有動畫設計、以混合媒體創作的作品、裝置藝術及融合中西繪畫特色的平面畫作。



為進一步推廣藝術及文化，我們還推出了「九龍倉青年藝術大使」計劃。此計劃旨在透過舉辦和推介各種藝術文化活動，為學生提供於藝術領域上的學習機會。學生參與活動達指定次數即可獲頒嘉許狀。詳情及最新資訊，請瀏覽 <https://www.facebook.com/Wharf.ART/>。



「學校起動」計劃



為體現「社、企共勉」精神，本集團於二〇一一年推出「學校起動」計劃，旨在為學習條件稍遜的中學生提供各種機會，協助他們為日後升學及就業作好準備。計劃屬公開平台，為每間參與學校配對一間合作機構，透過跨年緊密合作，為學校提供財政和義工的支援。二〇一八年，我們的業務單位參與「學校起動」計劃累積服務時數達六千八百小時以上。

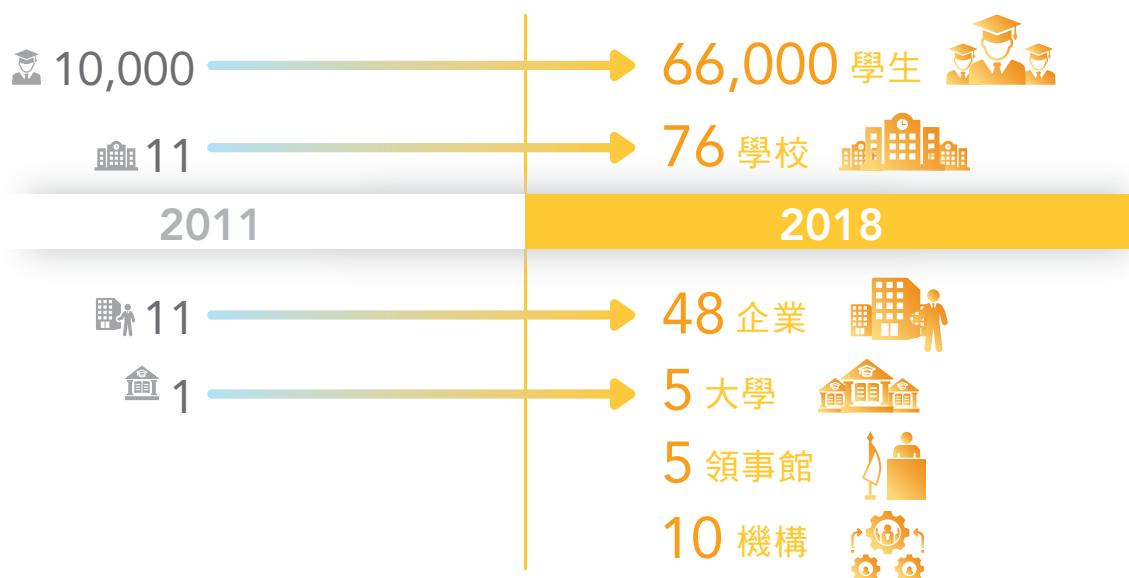
計劃於二〇一八年舉辦了大型聯校活動「趁墟做老闆」，讓中學生體驗經營屬於自己的一門生意。四十二間中學超過一千名參與同學參加了為期三日的活動，盡顯創意，事前撰寫營運商計劃書、為產品定價、制定營銷策略及採購環保產品，並自行設計及佈置攤位。

WEL 和馬哥孛羅香港酒店參加了「學校起動」計劃的生涯規劃日，提供職業體驗活動幫助中學生了解行業的日常工作。其他活動包括模擬面試、工作坊和職業講座等，務求裝備及啟發同學。

「職場體驗計劃」獲三十二間企業支持，為來自「學校起動」計劃近二百位中學生提供實習機會。體驗計劃模擬正式求職過程，要求同學根據招聘啟事遞交求職信，並參與面試。我們的各業務單位亦參與活動，提供為期二至四個星期的實習機會，幫助學生體驗職場。

「學校起動」計劃與香港科技大學合辦『創「科」齊起動』

先進技術已成為日常生活中不可或缺的一部分。為緊貼這一趨勢，「學校起動」計劃與香港科技大學（「科大」）合作，舉辦了首屆『創「科」齊起動』比賽。來自二十八間中學逾百名學生組成十七支隊伍參加，他們在科大工學院的教授及學生指導下，研發出各種創新技術小工具，如 i-shoes、智能開瓶器和自動分類回收箱，以解決日常難題。



關懷社區

我們繼續通過慈善工作履行集團的理念—「創建明天」。我們注重透過義工服務，積極回饋社區，並促進員工與其家庭更緊密連繫，幫助員工自身發展。於二〇一八年，集團為二百一十八個項目和活動¹⁹提供各種支援。這些項目和活動旨在倡導藝術文化、社會福利、教育、環境保護、及健康生活等。



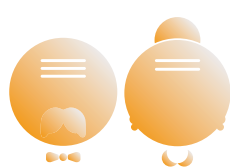
¹⁹ 包括由集團的香港業務，即海港城、時代廣場、荷里活廣場、太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店、The Murray、太平洋會、港威豪庭以及天星小輪有限公司，以及中國內地業務，即常州馬哥孛羅酒店，提供的義工服務、場地贊助及慈善捐款。

免費乘搭天星小輪

為關愛長者，天星小輪給予六十五歲或以上長者免費乘船優惠。香港居民出示「長者咭」即可享有此項優惠；而非香港居民使用個人或長者八達通，並提供年齡證明文件亦可享優惠。

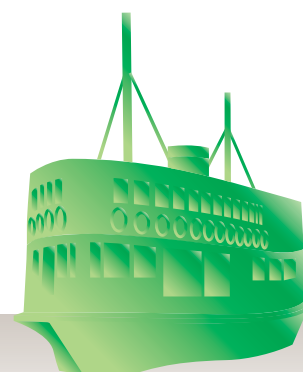
為響應「國際復康日」，天星小輪於二〇一八年十一月十一日參加香港復康聯會與香港社會服務聯會合辦的

免費乘搭車船日活動，鼓勵殘疾人士探索城市，積極融入社會。殘疾人士及隨行照顧者出示「殘疾人士登記證」即可免費乘搭任何渡輪航線。



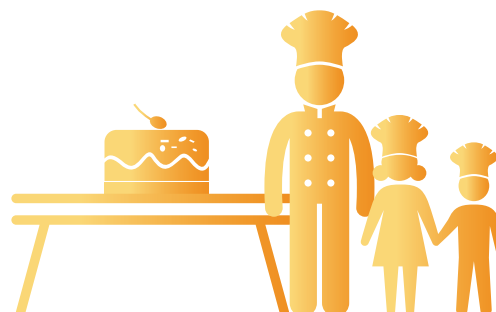
2018年
長者乘船優惠總值：
超過港幣300萬

「國際復康日」
受惠殘疾人士：
482名



「小小廚神」

太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店與協康會合作舉辦「小小廚神」活動。適逢世界盃，一眾來自協康會的小朋友及家人在酒店的糕點師團隊的教導下製作足球蛋糕。活動體現集團對兒童及家庭的關愛，幫助建立良好的親子關係。



義工隊

本集團自二〇一一年起，一直致力推動義務工作並協同我們的持份者參加社會服務，以推廣義工文化。我們鼓勵各業務單位同事和租戶積極參加義工服務。



個案分享

「iPlan · 生涯之旅」師友計劃

二〇一八年上半年，WEL 組織了「iPlan · 生涯之旅」師友計劃，為中學生提供指導支持。二十一名義工參與項目，與學生分享人生經驗，並給予意見。

二〇一八年三月四日，義工隊與學生參加「樂高認真玩」生涯規劃工作坊。學生在義工指導下，搭建樂高積木模型，反映出他們現時的生活狀況和生涯目標。活動幫助學生釐清自我方向。

師友計劃的亮點環節為二〇一八年五月五日的粉嶺和合石墳場參觀活動。學生和義工導師聯同來自基督教香港信義會馬鞍山長者地區中心的長者，一起參觀了浩園、靈灰安置和紀念花園，並分享關於生死的反思。學生、導師與長者於二〇一八年五月十九日再次一同參觀生活書院感恩研習室，活動提醒參加者珍惜、關愛自己的家人與朋友。通過此類活動，師友計劃為幾代人提供了珍貴的跨代溝通機會。





與香港救狗之家的大埔領養中心合作 — 「老友狗狗散步交流」

溜狗是我們的常規義工項目，並得到義工的大力支持。二〇一八年，WEL 和租戶義工累積獻出服務時數 427.5 小時。



與香港基督教青年會合作舉辦了長者家訪活動。包括五名租戶義工及親友義工在內共四十七名義工在油塘探訪了約五十名長者。義工隊還將親手編織的圍巾送贈長者，送上溫暖問候。

參加齊惜福「走進熱廚房」活動

來自兩間公司的八名租戶聯同十二名 WEL 的義工於十月參加了第三期「走進熱廚房」活動。義工隊當日製作了兩千個餐盒，幫助基層弱勢社群同時減少廚餘。



港威豪庭延續織圍巾送暖的傳統，參加了 WEL 的「立織行動」，向長者分發圍巾，送出關懷與祝福。今年，我們向救世軍海嵐長者中心的長者送出了八十三條圍巾和聖誕禮包。

集團舉辦各項義工活動，為長者提供溫暖和關懷。二〇一八年二月，三十名 WEL 的義工參加了「點滴是生命」舉辦的新年義工服務，為上水祥龍圍邨的獨居長者發放日用品禮包。二〇一八年十二月，義工隊



來自酒店業務的義工隊參觀了協康會中心，與有特殊需要的兒童一起玩耍並分發小食。太平洋會的義工還通過協助慈善獎券義賣，積極幫助兒童癌病基金募資。

產品及 服務



產品及服務

優質的產品與服務為本集團帶來長遠的成就。我們致力為顧客、商戶和乘客提供優質的產品與服務。我們的管理系統協助我們評估自身表現，及更深入地了解顧客需求。於本集團秉持的關懷文化下，我們不僅關注質量和顧客滿意度，還關注顧客的健康、安全和私隱。

本集團遵守有關產品及服務的健康和安全影響的法規和準則，其中包括《消防條例》（第 95 章）及《電力條例》（第 406 章）。本集團在進行市場推廣活動時亦遵循《商品說明條例》（第 362 章）、《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）及歐盟《通用數據保障條例》（GDPR）。我們根據上述法規和準則制定內部政策和指引以管理與顧客服務相關的事宜。

於二〇一八年，本集團榮獲多個與品質及服務相關的獎項及殊榮。我們將繼續善用資源探索為顧客提供優質產品與服務的新機會。



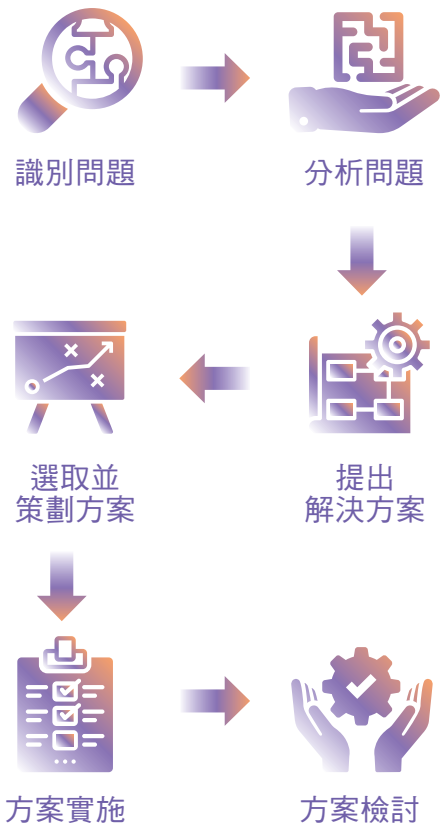
優質產品及服務

集團於二〇一六年推出消費者事宜指引，以確保產品及服務的優良質素。遵循這些指引使我們能夠為顧客提供獨特、令人滿意及難忘的體驗。

專業的顧客服務

本集團致力在市場推廣活動中維持商業道德的高水平，提供公正可靠及負責任的推廣資訊，協助客戶作出明智決定。我們的經理負責校對並核准所有宣傳訊息和資料，以確保本集團完全遵守法例要求。

我們的顧客服務團隊在滿足客戶需求方面發揮著關鍵作用。為了讓顧客服務員能更有效應對酒店業務的日常挑戰，我們提供「六步問題解決機制」，協助他們處理爭議。



集團產品及服務摘要

貼心的投資物業組合

本集團的旗艦物業—海港城及時代廣場，位於香港最繁華的兩個購物商業區，而荷里活廣場則是九龍東的主要購物商場。我們的購物商場精挑細選品牌組合，為本地人和遊客提供具吸引力和多元化的購物和餐飲環境。



我們致力滿足不同年齡層客戶的廣泛興趣和需求。我們的商場為聽障人士安裝環線感應系統。顧客服務櫃檯的高度調低，務求為輪椅使用者提供最佳的協助。

透過舉辦名為 Wheel We Meet 的活動，我們旨在加強公眾對輪椅使用者所面臨的挑戰的理解。這項活動讓參加者體驗在購物商場內以輪椅代步及使用商場設施，從中引導參加者從輪椅使用者的角度思考和為他們提供適當的援助。我們的購物中心亦提供輪椅和嬰兒車出租服務。此外，我們提供每 30 分鐘一班的免費穿梭巴士服務，連接海港城與高鐵香港西九龍站，為顧客提供額外便利。



世界著名的酒店營運和管理



前身為美利大廈的 The Murray，為政府「保育中環」的重建項目。開業不到一年，酒店瞬即成為香港的新地標。憑藉其溫馨舒適的賓客體驗，The Murray 在國際間聲譽鵲起。它被《悅遊 Cond Nast Traveler》雜誌的 400,000 多名讀者評為香港第一的酒店，彭博也將其評為「The Best New Business Hotel in Asia 2018」²⁰。



難以忘懷的渡輪旅程

穿梭於維多利亞港的天星小輪經營逾一個世紀，為公眾提供可靠的渡輪服務，是香港人的瑰寶，亦是遊客不容錯過的旅遊體驗。渡輪旅程讓乘客以不同角度欣賞維港景色。

二〇一八年，天星小輪連續四年獲頒 TripAdvisor「年度卓越獎」，以表彰其優質的客戶服務和高人氣。

顧客健康與安全

確保顧客的健康和安全是我們的首要任務。為實現這一目標，我們特別強調所有場所的設施和食品都必須安全。我們以行業最佳實務守則為基準，致力尋求為顧客提供更完善的安全保障。

物業及設施安全



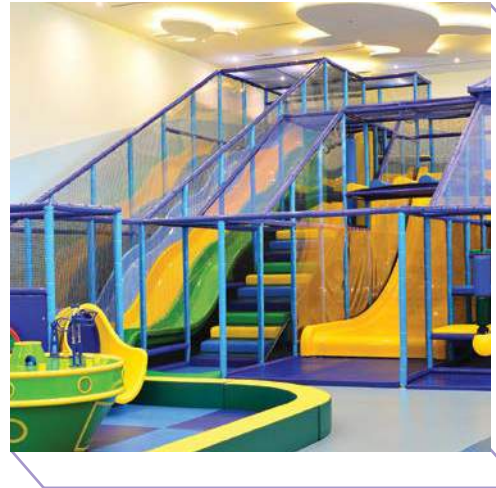
隨著氣候變化的影響越來越明顯，部份業務單位進行了相關評估，以識別氣候變化對我們營運的潛在風險和訂立相應補救措施，這有助減輕氣候變化可能帶來的傷害。該評估考慮了可能對我們的營運造成影響的各個關鍵，包括水電供應、資產完整性、供應鏈和周邊環境。我們會保持警惕並做好準備，確保在提供高質量服務的同時保證員工和客戶的安全。

我們確保本集團的場所和設施符合消防裝置及設備的規定，並確保員工全面了解消防安全守則。辦公室和零售商戶亦會進行年度火警演習，確保員工熟悉消防安全和逃生路線。我們定期對電梯和扶手梯系統進行年檢，為商戶和顧客創造安全的環境。



於報告年度，我們的購物商場海港城、時代廣場及荷里活廣場均已獲得香港品質保證局的衛生監控體系認證。

在酒店及太平洋會內，救生員在游泳池值班，確保客人的安全。在太平洋會，我們每天消毒兒童遊戲室，以保持良好的衛生環境。港威豪庭亦會及時回應住客的維修要求，以確保安全。我們的商場裝飾及主題展品的結構安全由獨立的註冊結構工程師審核和認證，並由內部管業督察和保安人員進行日常檢查。



良好的人群管理對維持公眾安全至關重要，尤其是在活動或節日期間。我們的保安人員在控制措施方面訓練有素，包括設置排隊區和路障。事前規劃和事後檢討對於優化人群管理亦很重要。為了在翻新工作進行期間保護公眾安全，我們的員工會在裝修區域四周放置圍欄並定時視察，以確保公共區域的訪客和商戶的安全。



我們的購物中心也投入資源為顧客和商戶維持良好室內空氣質素。環境保護署的室內空氣質素（「IAQ」）資訊中心已向我們提供證書，以表揚我們維持室內空氣質素的努力。

天星小輪採取了多項措施確保公眾安全。我們的員工已張貼安全告示，提醒乘客在船上的安全事宜。天星小輪亦採取措施減少渡輪排放的空氣污染物，從而降低患過敏性疾病的乘客的發作機會。

食物安全

本集團特別注重食品安全，在業務營運中一直採取最高的食物安全標準。我們在香港的餐飲業務嚴格遵守香港對預先包裝食物的營養及食物致敏標籤規例，並遵守《食物安全條例》（第 612 章）。酒店服務的食物質量和衛生由我們的衛生經理根據《危害分析重要管制點》中的 43 項審核清單及／或根據 ISO 22000 的食物安全管理系統進行有效管理。食物、水和冰的質量均受監測。

太平洋會

- ISO 22000 食物安全管理系統
- 水務署大廈優質供水認可計劃－食水（2.0版）



為確保商場的食品安全，我們每月進行預先公佈及突擊的食物安全及衛生審查，包括嚙齒動物控制處理和廚廁檢查。如果出現違規行為，我們會通知相關方採取適當的糾正措施。

我們對產品安全的關注延伸至供應鏈，衛生經理及採購和廚務部門代表每月會就高危食品供應商的表現進行審查，未能通過檢查的供應商將被終止合作。



海港城

- 辦公樓公共區域獲頒 IAQ 證書（卓越級）
- 購物商場公共區域獲頒 IAQ 證書（良好級）

時代廣場

- 辦公樓公共區域獲頒 IAQ 證書（卓越級）
- 購物商場公共區域獲頒 IAQ 證書（良好級）

荷里活廣場

- 管理辦公室獲頒 IAQ 證書（卓越級）
- 購物商場公共區域獲頒 IAQ 證書（良好級）

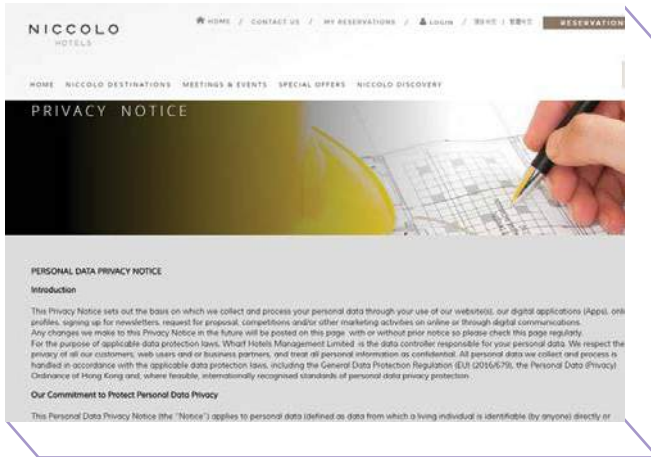
在本報告期間，我們並未發生違反法規及準則而導致罰款或受處分的事件。

顧客私隱



顧客資料是一間公司最重要的資產之一。管理層通過分析所收集的信息來制定重要決策，為客戶度身訂做產品和服務。確保客戶的個人資料安全，不僅代表本集團重視和尊重客戶，也是維護我們業務聲譽和股東利益的重要措施。為此，我們在處理客戶資料時均遵守《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）和 GDPR，並為員工提供有關私隱保護的培訓。

本集團嚴格遵守有關保障設施、環境及信息技術（「IT」）安全的內部指引。無論是現場還是非現場使用，我們均採取措施保護關鍵信息及通信技術（「ICT」）設備，以防止資料遺失、損壞、被盜或修改。在使用和儲存信息期間，敏感訊息僅限授權人員查看。我們按當地法律、法規和行業標準儲存訪問保安物業（如數據中心、服務器機房）的記錄。我們嚴格控制內部和外部的媒體和信息發佈。ICT 設備的維修由授權人士按供應商協議進行，所有合同、技術支援和在緊急情況下的聯繫電話號碼均被妥善儲存以備不時之需。在棄置 ICT 設備時，亦需要進行安全處理。在無法覆寫儲存器的情況下，該儲存器將被物理性銷毀或棄置以防止資料外流。我們聘請外部審計員進行年度電腦入侵測試，以評估安全管控的有效性。



我們的投資物業網站包含私隱政策聲明及收集個人資料聲明，清楚交代收集個人資料的用途和類別、如何使用這些個人資料、資料披露以及如何查閱資料以作修正。我們亦不時更新網站上的私隱政策，確保與規管要求一致，同時確保我們的顧客能充分了解情況。

我們鼓勵員工通過指定的溝通方式向我們專責處理資料洩露的團隊報告任何實際或潛在的資料保護合規性事故，該團隊由高級管理層、傳訊負責人和 IT 經理組成。團隊將在合適的時間內做出遏制和管理事故步驟的所有關鍵決定，並通知受影響人士。如果受影響的人士在歐盟地區，則必須在資料洩露的 72 小時內通知相關監管機構。

各業務範疇在保護客戶私隱上採取的措施示例

投資物業



- 舉辦有關客戶資料處理的研討會，以加強前線員工對正確處理個人資料的了解。

休閒和酒店



- 為員工提供 GDPR 培訓，確保所有部門的員工都充分了解其角色和 GDPR 的執行情況。
- 禁止使用電腦上的 USB 端口以防止資料被複製。
- 在電腦上安裝防火牆，以防止因病毒攻擊而導致的資料洩露。

運輸物流



- 限制使用閉路電視監控記錄以保護客戶私隱。

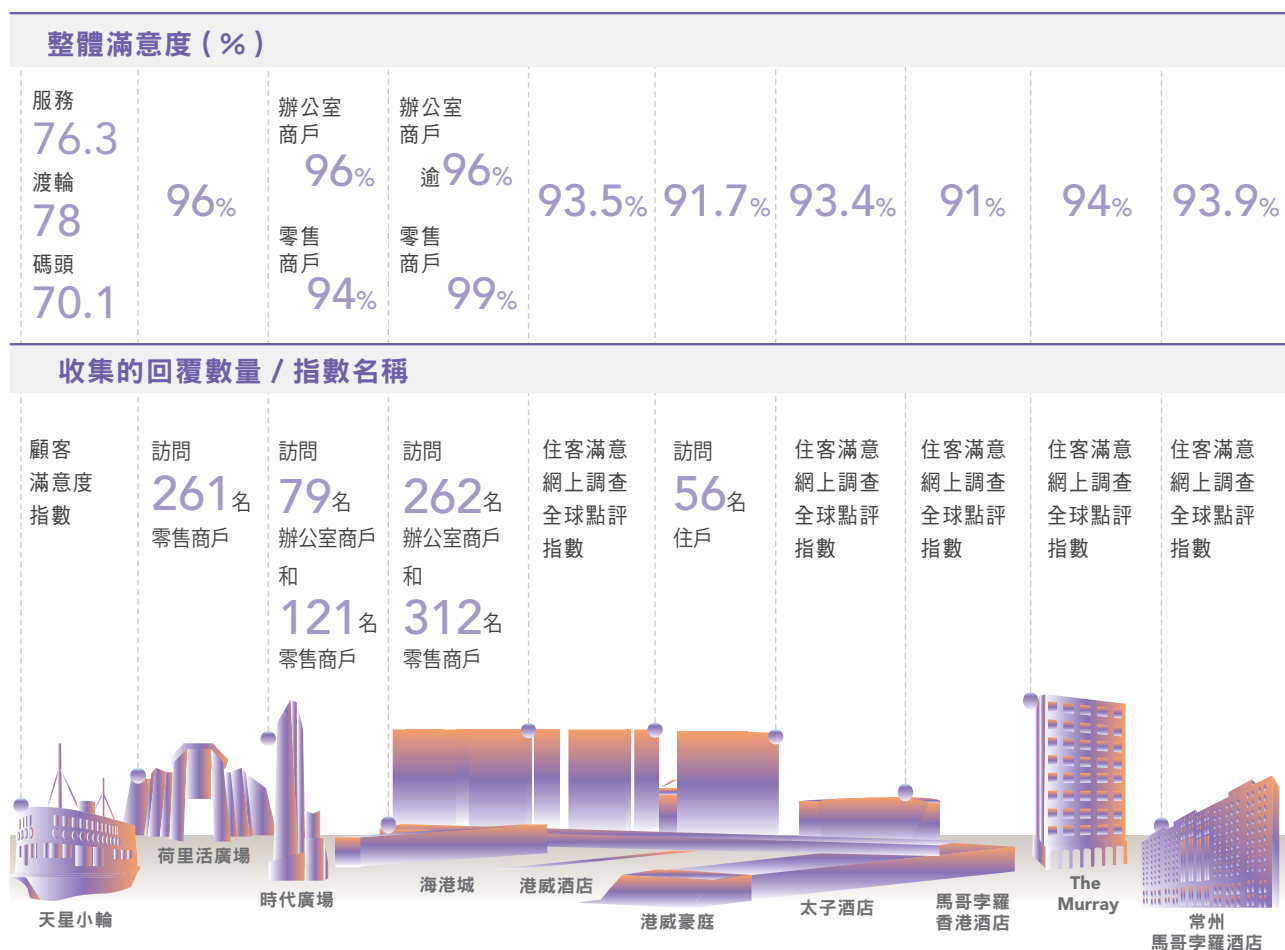
我們並無任何有關違反《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）及 GDPR 的投訴和確認個案。

顧客滿意度

業務範疇	投資物業	休閒和酒店	運輸物流
主要產品 或服務類別	<ul style="list-style-type: none"> 管理及員工服務 	<ul style="list-style-type: none"> 管理及員工服務 客房整潔度 客戶服務 設施及服務 營運效率 產品及服務質素 產品可靠度 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務 渡輪班次 碼頭及船艙環境
溝通渠道	<ul style="list-style-type: none"> 電郵 書信 電話熱線 焦點小組 管理服務 年度意見調查 專訪 	<ul style="list-style-type: none"> 電郵 書信 電話熱線 公司網站 意見調查 電話採訪 	<ul style="list-style-type: none"> 年度焦點小組 意見調查

本集團持續聆聽客戶的寶貴意見和建議。我們透過不同渠道了解顧客滿意度，並尋求改善表現的空間。

為了保持服務質量，我們為客戶服務人員提供定期培訓。我們記錄投訴和糾正措施，審查情況並進行適當的改進。



數據表現

業務單位簡稱


業務範圍	業務單位	簡稱
投資物業	Wharf Estates Limited · 海港城 · 時代廣場 · 荷里活廣場	WEL
	卡佛大廈 [#]	CH
	會德豐大廈 [#]	WH
休閒和酒店	馬哥孛羅酒店 · 太子酒店 · 港威酒店 · 馬哥孛羅香港酒店（由海港企業擁有）	MPH
	The Murray（由海港企業持有）	The Murray
	常州馬哥孛羅酒店（由海港企業持有）	MPCZ
	太平洋會	PC
	港威豪庭	Apt
運輸物流	天星小輪	SF

此章節內之數據均以四捨五入方式計算。

卡佛大廈及會德豐大廈均為九龍倉置業所擁有，並由第三方管理。卡佛大廈及會德豐大廈的環保表現會被納入數據表現列表內；社會表現則不會被納入。

環保表現

氣體排放

排放物種類及相關排放數據（噸）  A1.1

	渡輪排放 ²¹		車輛及其他排放 ²²	
	2018	2017	2018	2017
氮氧化物 (NOx)	50.07	51.48	0.17	0.11
硫氧化物 (SOx)	0.04	0.04	0.001	0.001
懸浮粒子 (PM)	1.24	1.27	0.0046	0.0003

21 船隻排放數據僅限於天星小輪。此數據是根據二〇〇五年洛杉磯港口空氣排放清單技術報告中的港口船隻排放估算方法計算得出的。詳情請參見 (https://www.portoflosangeles.org/pola/pdf/doc/2005_air_emissions_inventory_full_doc.pdf)。

22 這些數據僅限於源自汽車、煤氣及液化石油氣的排放。計算方法乃根據香港聯交所發表的環境關鍵績效指標匯報指引 (https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/Listing/Rules-and-Guidance/Other-Resources/Listed-Issuers/Environmental-Social-and-Governance/How-to-Prepare-an-ESG-Report/app2_kpis_c.pdf?la=zh-HK)。

耗水量按水源劃分的耗水量 **GRI** 303-1, **HKEX** A2.2

		市政供水 (立方米)			直接採集的雨水 (立方米)			回收用水 (立方米)		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
投資物業	WEL	393,781	438,615	472,542	0	0	0	0	0	0
	CH	23,383	21,943	0	0	0	0	0	0	0
	WH	17,876	17,723	0	0	0	0	0	1,737 ²³	0
休閒和酒店	PC, MPH, Apt, The Murray	389,447	303,689 ²⁴	378,569	0	72	64	0	0	0
	MPCZ	84,170	87,180	-	0	0	-	0	0	-
運輸物流	SF	6,647	6,187	7,318	0	0	0	0	0	0

用水強度 **GRI** 303-1, **HKEX** A2.2

	2018	2017
以員工人數計	307.36	333.21
以收入 (百萬元) 計	57.21	41.87

溫室氣體排放²⁵ (噸二氧化碳當量)**GRI** 305-1, 305-2, **HKEX** A1.2

		直接 (範圍一) 溫室氣體的排放 ²⁶			能源間接 (範圍二) 溫室氣體排放 ²⁷		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016
投資物業	WEL	439 ²⁸	10	6	89,001	89,441	97,399
	CH	0	0	0	3,064	2,848	0
	WH	1	1	0	3,008	2,954	0
休閒和酒店	PC, MPH, Apt, The Murray	1,734	1,477	2,489	24,608	20,487	16,754
	MPCZ	968	871	-	4,861	5,026	-
運輸物流	SF	4,326	4,311	3,998	588	515	588
總計		7,468	6,670	6,493	125,130	121,271	114,741

溫室氣體排放強度 **GRI** 305-1, 305-2, **HKEX** A1.2

	2018	2017
以員工人數計	44.53	48.70
以收入 (百萬元) 計	8.29	6.12

23 會德豐大廈的回收用水包括回收中水及收集空調系統的冷凝水。有關數據為估算所得。

24 我們重新計算這個數字以反映實際情況。

25 二氧化碳、甲烷和氧化亞氮已包括在溫室氣體排放量的計算當中。

26 二〇一八年的直接溫室氣體 (範圍一) 排放包括由集團擁有或控制的來源, 如柴油、無鉛汽油、船舶用汽油、煤氣、製冷劑和液化石油氣燃燒產生的溫室氣體排放, 並根據環境保護署《香港建築物 (商業、住宅或公共用途) 的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算 (https://www.epd.gov.hk/epd/sites/default/files/epd/tc_chi/climate_change/files/Guidelines_Chinese_2010.pdf)。管道天然氣燃燒產生的溫室氣體排放乃根據下列指引計算: 2012 Guidelines to Defra / DECC' s GHG Conversion Factors for Company Reporting (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/69554/pb13773-ghg-conversion-factors-2012.pdf)。27 二〇一八年的間接溫室氣體 (範圍二) 排放包括集團所購買的電力及煤氣所產生的溫室氣體排放, 並根據電力公司及煤氣公司所提供的排放系數計算: 電能實業 (0.79 千克二氧化碳當量 / 千瓦時), 中電 (0.51 千克二氧化碳當量 / 千瓦時) 及香港中華煤氣有限公司 (0.592 千克二氧化碳當量 / 單位)。在中國內地購買的電力所產生的溫室氣體排放則按照 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因子 (<http://www.cec.org.cn/d/file/huanbao/xingyexinxi/qihoubianhua/2014-10-10/5fbc57bcd163a1059cf224b03b751d8.pdf>) (0.7035 千克二氧化碳當量 / 千瓦時)。

28 二〇一八年的直接 (範圍一) 溫室氣體排放新增數據收集範圍, 包括製冷劑。

能源消耗

能源消耗來源（千兆焦耳） **GRI** 302-1, **HKEX** A2.1²⁹

		投資物業			休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
柴油	2018	235	0	7	3	10	0	255
	2017	142	0	10	5	3	0	160
	2016	95	-	-	6	-	0	101
無鉛汽油	2018	0	0	0	251	230	0	481
	2017	0	0	0	267	295	0	562
	2016	0	-	-	312	-	0	312
液化石油氣	2018	0	0	0	84	0	0	84
	2017	0	0	0	164	0	0	164
	2016	0	-	-	161	-	0	161
船舶用汽油	2018	0	0	0	0	0	52,302	52,302
	2017	0	0	0	0	0	52,121	52,121
	2016	0	-	-	0	-	51,261	51,261
煤氣	2018	0	0	0	29,429	0	0	29,429
	2017	0	0	0	27,147	0	0	27,147
	2016	0	-	-	46,155	-	0	46,155
管道天然氣	2018	0	0	0	0	15,590	0	15,590
	2017	0	0	0	0	13,912	0	13,912
	2016	0	-	-	0	-	0	0
外購電力	2018	567,442	13,964	13,707	145,181	24,874	3,239	768,407
	2017	544,088	12,977	13,460	134,324	25,718	2,797	733,364
	2016	595,033	-	-	107,850	-	3,221	706,104
自主產生的可再生 能源 — 太陽能	2018	511	0	0	0	0	0	511
	2017	839	0	0	0	0	0	839
	2016	848	-	-	0	-	0	848
總計	2018	568,188	13,964	13,714	174,948	40,704	55,541	867,059
	2017	545,069	12,977	13,470	161,907	39,928	54,918	828,269
	2016	595,976	-	-	154,484	-	54,482	804,942

能源消耗強度 **GRI** 302-3, **HKEX** A2.1

能源消耗強度（千兆焦耳 / 單位）

	2018	2017
以員工人數計	291.15	315.29
以收入（百萬元）計	54.19	39.62

29 二〇一八年用於計算柴油、無鉛汽油、液化石油氣及船舶用汽油的能量轉換因子乃根據 CDP Technical Note: Conversion of fuel data to MWh (https://b8f65cb373b1b7b15feb-c70d8ead6ced550b4d987d7c03fcdd1d.ssl.cf3.rackcdn.com/cms/guidance_docs/pdfs/000/000/477/original/CDP-Conversion-of-fuel-data-to-MWh.pdf?1479755175)。二〇一八年用於計算管道天然氣的能量轉換因子乃根據 2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG conversion-factors for Company Reporting (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/69554/pb13773-ghg-conversionfactors-2012.pdf)。煤氣的能量消耗乃根據香港中華煤氣有限公司提供的公式計算所得：<https://www.towngas.com/tc/Household/Customer-Services/Tariff>。

廢棄物處理^{30, 31}

廢棄物種類和處理方法 (噸) (GRI) 306-2, (HKEX) A1.3, A1.4, A1.6

		投資物業			休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
① 一般垃圾堆填	2018	14,766	120	262	6,669	56	900	22,773
	2017	14,207	114	163	7,348	75	-	21,907
② 焚化廢棄物	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	129.89	N/A	129.89
	2017	N/A	N/A	N/A	N/A	-	N/A	
③ 已回收的廢棄物								
無害廢棄物								
廢紙	2018	1,443.59	18.52	36.72	233.71	10.60	11.90	1,755.04
	2017	1,051.28	15.92	38.76	318.72	0.65	10.72	1,436.05
塑膠	2018	2.46	0.28	0.21	0.90	3.84	0.07	7.76
	2017	1.23	0.26	0.26	1.80	0	0.01	3.56
金屬	2018	34.30	0.17	0	2.41	2.66	0.13	39.67
	2017	21.07	0.16	0	1.75	0.05	0.09	23.12
廚餘	2018	310.10	0	0	66.26	226.70	0	603.06
	2017	438.76	0	0	17.61	233.50	0	689.87
玻璃	2018	17.16	0	0	26.58	10.24	0	53.98
	2017	21.31	0	0	15.18	1.20	0	37.69
肥皂	2018	0	0	0	0.51	0	0	0.51
	2017	0	0	0	0.86	1.10	0	1.96
衣服	2018	0	0	0	2.01	0	0	2.01
	2017	0	0	0	3.54	0.06	0	3.60
有害廢棄物								
光管	2018	33.09	0.40	0.31	0.67	0	0	34.47
	2017	39.60	0	0	0.33	0	0	39.93
燈泡	2018	0	0	0	0.64	0	0	0.64
	2017	0	0	0.17	0.29	0	0	0.46
電池	2018	0.04	0	0	0	0	0	0.04
	2017	0.06	0	0	0	0.12	0	0.18
工業用電池	2018	0	0	0	0	0	2.65	2.65
	2017	0	0	0	0	0	1.96	1.96
電子產品和零件	2018	0.32	0	0	7.61	0	0	7.93
	2017	1.11	0	0	3.59	0	0	4.70
墨盒	2018	0	0	0	0.30	0	0.02	0.32
	2017	0.31	0.01	0.01	0.08	0.07	0.02	0.50
廢置食用油	2018	4,146.45	0	0	10.26	0.54	0	4,157.25
	2017	3,959.24	0	0	4.97	1.20	0	3,965.41
工業用廢油	2018	0	0	0	0	0	4.09	4.09
	2017	0	0	0	0	0	4.40	4.40
總計	2018	20,753.51	139.37	299.24	7,020.86	440.47	918.86	29,572.31
① + ② + ③	2017	19,740.97	130.35	202.20	7,716.72	312.95	17.20	28,120.39

30 香港業務的廢紙、塑膠、金屬、肥皂和廢置食用油為100%回收或經由環保署指定的廢棄物收集商及回收商處理。將來，集團會研究量度和監察產生的廢棄物並改善回收率。

31 有害廢棄物包括：電池、工業用電池、光管、燈泡、電子產品和零件、碳粉盒/墨盒、廢置食用油及工業用廢油；無害廢棄物包括：廢紙、塑膠、金屬、廚餘、玻璃、肥皂及衣服。

員工統計數據

員工組成

按性別劃分的員工總數 **GRI** 102-8, **HKEX** B1.1

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	男	390	868	128	252	1,638
	女	424	743	136	37	1,340
	小計	814	1,611	264	289	2,978
2017	男	381	645	137	249	1,412
	女	434	595	146	40	1,215
	小計	815	1,240	283	289	2,627
2016	男	411	697	-	250	1,358
	女	482	624	-	43	1,149
	小計	893	1,321	0	293	2,507

按僱傭類型劃分的僱員總人數 **GRI** 102-8, **HKEX** B1.1³²

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	全職	712	1,601	264	266	2,843
	兼職	102	10	0	23	135
	小計	814	1,611	264	289	2,978
2017	全職	712	1,233	283	266	2,494
	兼職	103	7	0	23	133
	小計	815	1,240	283	289	2,627
2016	全職	766	1,283	-	265	2,314
	兼職	85	1	-	28	114
	小計	851	1,284	0	293	2,428

按性別劃分的永久僱員總人數 **GRI** 102-8, **HKEX** B1.1

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	男	361	838	9	252	1,460
	女	421	726	8	37	1,192
2017	男	347	612	10	249	1,218
	女	429	580	8	40	1,057
2016	男	380	670	-	250	1,300
	女	471	614	-	43	1,128

32 二〇一六年的數據顯示了永久合約僱員的分佈情況；而二〇一七年和二〇一八年的數據則顯示了所有員工的分佈情況。

按僱傭合約類型劃分的員工總數 **GRI** 102-8, **HKEX** B1.1

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ		SF
2018	永久合約	782	1,564	17	289	2,652
	固定期限合約	30	46	247	0	323
	短期合約	2	1	0	0	3
2017	永久合約	776	1,192	18	289	2,275
	固定期限合約	34	48	265	0	347
	短期合約	5	0	0	0	5
2016	永久合約	851	1,284	-	293	2,428
	固定期限合約	39	27	-	0	66
	短期合約	3	10	-	0	13

二〇一八年按性別、年齡組別和少數族裔成員劃分的各類員工組成 ³³ **GRI** 102-8, 405-1, **HKEX** B1.1

			男	女	30歲以下	30-50歲	50歲以上	少數族裔 ³⁴	非少數族裔
			投資物業	WEL	高級管理層	40%	60%	0%	60%
		中級管理層	54%	46%	0%	87%	13%	0%	100%
		普通員工	47%	53%	28%	52%	20%	0%	100%
休閒和酒店	PC, MPH, Apt, The Murray	高級管理層	58%	42%	0%	58%	42%	33%	67%
		中級管理層	60%	40%	5%	80%	15%	8%	92%
		普通員工	52%	48%	29%	50%	21%	11%	89%
	MPCZ	高級管理層	100%	0%	0%	80%	20%	0%	100%
		中級管理層	53%	47%	34%	65%	1%	0%	100%
		普通員工	45%	55%	38%	44%	18%	1%	99%
運輸物流	SF	高級管理層	100%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
		中級管理層	67%	33%	0%	50%	50%	0%	100%
		普通員工	88%	12%	10%	11%	79%	0%	100%
集團平均		高級管理層	59%	41%	0%	59%	41%	22%	78%
		中級管理層	58%	42%	9%	78%	13%	5%	95%
		普通員工	54%	46%	27%	46%	27%	6%	94%

33 此數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

34 少數族裔是指集團營運地點的少數民族人士。

新入職員工人數

按性別劃分的新入職員工人數和比率³⁵  401-1

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	男	63 (16%)	279 (32%)	71 (55%)	56 (22%)	469 (29%)
	女	101 (24%)	239 (32%)	81 (60%)	15 (41%)	436 (33%)
2017	男	49 (13%)	157 (24%)	43 (31%)	53 (21%) ²⁴	302 (21%)
	女	96 (22%)	176 (30%)	67 (46%)	11 (28%) ²⁴	350 (29%)
2016	男	54 (13%)	124 (18%)	-	78 (31%) ²⁴	256 (19%)
	女	107 (22%)	96 (15%)	-	30 (70%) ²⁴	233 (20%)

按年齡組別劃分的新入職員工人數和比率³⁶  401-1

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	30歲以下	94 (47%)	177 (46%)	91 (96%)	18 (67%)	380 (54%)
	30 - 50歲	54 (12%)	269 (30%)	49 (36%)	14 (41%)	386 (25%)
	50歲以上	16 (10%)	72 (22%)	12 (35%)	39 (17%)	139 (19%)
2017	30歲以下	100 (44%)	146 (58%)	70 (57%)	9 (38%) ²⁴	325 (52%)
	30 - 50歲	35 (8%)	138 (20%)	32 (24%)	14 (33%)	219 (17%)
	50歲以上	10 (6%)	49 (17%)	8 (27%)	41 (18%)	108 (15%)
2016	30歲以下	85 (37%)	87 (18%)	-	21 (68%) ²⁴	193 (39%)
	30 - 50歲	63 (13%)	94 (21%)	-	26 (57%)	183 (14%)
	50歲以上	13 (8%)	39 (13%)	-	61 (28%)	113 (16%)

按地區劃分的新入職員工人數和比率  401-1

	香港	中國內地	總計
2018	753 (28%)	152 (58%)	905 (30%)
2017	542 (23%)	110 (39%)	652 (25%)

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

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

員工流失人數

按性別劃分的員工流失人數和比率³⁷ **GRI** 401-1, **HKEX** B1.2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ		SF
2018	男	63 (16%)	299 (34%)	80 (63%)	52 (21%)	494 (30%)
	女	163 (38%)	269 (36%)	86 (63%)	17 (46%)	535 (40%)
2017	男	50 (13%)	156 (24%)	43 (31%)	53 (21%) ²⁴	302 (21%)
	女	117 (27%)	150 (25%)	67 (46%)	15 (38%) ²⁴	349 (29%)
2016	男	68 (17%)	174 (25%)	-	69 (28%) ²⁴	311 (23%)
	女	117 (24%)	132 (21%)	-	17 (40%) ²⁴	266 (23%)

按年齡組別劃分的員工流失人數和比率³⁸ **GRI** 401-1, **HKEX** B1.2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ		SF
2018	30歲以下	117 (58%)	150 (39%)	101 (106%)	16 (59%)	384 (54%)
	30 - 50歲	77 (17%)	305 (34%)	56 (41%)	9 (26%)	447 (29%)
	50歲以上	32 (20%)	113 (34%)	9 (26%)	44 (19%)	198 (26%)
2017	30歲以下	81 (36%)	104 (41%)	70 (57%)	12 (50%) ²⁴	267 (43%)
	30 - 50歲	62 (15%)	138 (20%)	32 (24%)	14 (33%)	246 (19%)
	50歲以上	24 (14%)	64 (22%)	8 (27%)	42 (19%)	138 (19%)
2016	30歲以下	84 (37%)	114 (24%)	-	18 (58%) ²⁴	216 (43%)
	30 - 50歲	64 (13%)	147 (33%)	-	15 (33%)	226 (18%)
	50歲以上	37 (23%)	45 (15%)	-	53 (25%)	135 (19%)

按地區劃分的員工流失人數和流失比率 **GRI** 401-1, **HKEX** B1.2

	香港	中國內地	集團整體
2018	863 (32%)	166 (63%)	1,029 (35%)
2017	541 (23%)	110 (39%)	651 (25%)

育兒假 — 恢復工作率³⁹ **GRI** 401-3

	投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
	WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ		SF
2018	100%	100%	100%	-	100%

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

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



39 恢復工作率 = 育兒假後已重返工作崗位的員工總數 / 休育兒假後應重返工作崗位的員工總數 × 100%

員工職業健康與安全

按性別和地區劃分的工傷比率（每千人）⁴⁰  403-2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	男	21	69	47	16	48
	女	17	65	29	0	44
2017	男	18	47	44	8	32
	女	5	74	27	0	41
2016	男	12	75	-	12	44
	女	21	127	-	23	78

	香港	中國內地	集團整體
2018	47	38	46
2017	36	35	36

按性別和地區劃分的損失日數比率⁴¹  403-2,  B2.2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	男	0.04%	0.24%	0.08%	0.03%	0.15%
	女	0.05%	0.32%	0.10%	0%	0.21%
2017	男	0.18%	0.07%	0.06%	0.03%	0.09%
	女	0%	0.22%	0.01%	0%	0.12%
2016	男	0.02%	0.60%	-	0.26%	0.39%
	女	0.08%	0.44%	-	0.04%	0.30%

	香港	中國內地	集團整體
2018	0.18%	0.09%	0.18%
2017	0.11%	0.03%	0.10%

按性別和地區劃分的職業病比率⁴²  403-2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計	
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF	
2018	男	0%	0%	0%	0%	0%
	女	0%	0%	0%	0%	0%
2017	男	0%	0%	0%	0%	0%
	女	0%	0%	0%	0%	0%
2016	男	0%	0.01%	-	0%	0.01%
	女	0%	0.02%	-	0%	0.02%

	香港	中國內地	集團整體
2018	0%	0%	0%
2017	0%	0%	0%

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

41 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 × 100%

42 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 × 100%

按性別和地區劃分的缺勤比率⁴³ **GRI** 403-2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF
2018	男	2%	1%	1%	2%
	女	2%	2%	2%	1%
2017	男	2%	1%	0.2%	2%
	女	2%	2%	0.2%	1%
2016	男	2%	1%	-	2%
	女	3%	1%	-	1%

	香港	中國內地	集團整體
2018	2%	1%	2%
2017	2%	0.2%	2%

員工培訓與發展人均受訓時數－按性別劃分⁴⁴ **GRI** 404-1, **HKEX** B3.2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF
2018	男	22.1	27.1	19.4	8.7
	女	8.7	26.1	21.2	3.2
	小計	15.1	26.7	20.3	8.0
2017	男	25.9	24.5	44.3	7.4
	女	12.9	20.3	44.3	2
	小計	18.9	22.5	44.3	6.7
2016	男	17.1	7.9	-	8.3
	女	14.9	8.1	-	4.7
	小計	15.9	8	-	7.8

人均受訓時數－按員工類別劃分 **GRI** 404-1, **HKEX** B3.2

		投資物業	休閒和酒店	運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, Apt, The Murray	MPCZ	SF
2018	高級管理層	24.4	20.0	16.1	4.0
	中級管理層	9.2	30.1	20.9	8.7
	普通員工	15.7	26.0	20.2	8.0
2017	高級管理層	40.2	22.9	17.7	2.9
	中級管理層	16.5	32.6	23.8	8
	普通員工	19	20.2	54.1	6.7
2016	高級管理層	21.5	15.7	-	21.5
	中級管理層	14.9	11.5	-	8.9
	普通員工	16	10.8	-	7.7

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

44 員工人均受訓時數 = 該類別總受訓時數 / 該類別員工總數

主要獎項、約章及會籍

GRI 102-12, 102-13

獎項與殊榮 (節錄)

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
恒生指數有限公司	恒生可持續發展企業指數成分股	九龍倉置業
香港品質保證局	社會責任進階指數認證	九龍倉置業
香港社會服務聯會	「商界展關懷」標誌	天星小輪 (15年 Plus), 太平洋會及港威豪庭 (10年 Plus), WEL、海港城、時代廣場及荷里活廣場 (5年 Plus), 九龍倉置業、太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
社區投資共享基金	「社會資本動力獎」	九龍倉置業、WEL、太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及天星小輪
香港生產力促進局	「香港傑出企業公民獎－傑出義工隊」	太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
僱員再培訓局	人才企業嘉許計劃－「人才企業」	WEL (自2013年起)、馬哥孛羅香港酒店、太子酒店及港威酒店 (2018) 及天星小輪 (自2010年起)
強制性公積金計劃管理局	「積金好僱主」	WEL、太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
Human Resources magazine (Lighthouse Independent Media)	人力資源卓越大獎 - Excellence in Employee Development (銅獎) - Excellence in Employee Engagement (銀獎) - HR Rising Star of the Year (銅獎)	太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
	亞洲招聘大獎－最佳入職體驗銀獎	馬哥孛羅香港酒店
EarthCheck	銀徽認證	馬哥孛羅香港酒店及常州馬哥孛羅酒店
香港特區政府環境局	慳神大比拼 2017－卓越慳神獎	海港城
香港特區政府環境保護署	「室內空氣質素檢定計劃」證書	海港城、時代廣場、荷里活廣場及港威豪庭
環境運動委員會	香港環境卓越大獎－優異獎	港威豪庭及太平洋會
	香港綠色機構認證 - 綠色機構標誌 - 「卓越級別」節能標誌 - 「卓越級別」減廢標誌 - 「卓越級別」清新室內空氣標誌	港威豪庭、太平洋會及天星小輪 港威豪庭 港威豪庭及太平洋會 時代廣場
香港特區政府水務署	大廈優質供水認可計劃－食水及沖廁水	海港城、時代廣場、荷里活廣場及港威豪庭
CorpHub	最優秀企業大獎二〇一八	荷里活廣場
Platinum Clubs of the World	Top 100 City Clubs	太平洋會

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
資本壹週	「服務大獎」－「最佳服務式住宅服務大獎 2018」	港威豪庭
悅遊 Condé Nast Traveler	The Hot List 2018 — Best New Hotels Around the World	The Murray
National Geographic Traveler China	Best Business Hotel, Hong Kong — 2018 金獎	The Murray
貓途鷹	卓越獎二〇一八	太子酒店及天星小輪

會籍與約章（節錄）

機構名稱	類別或約章	業務單位
香港特區政府勞工處	職業安全約章	天星小輪
職業安全健康局	「好心情 @ 健康工作間」計劃約章	太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及天星小輪
香港僱主聯合會	公司會員	天星小輪
職業安全健康局	公司會員	天星小輪
	綠十字會會員	WEL 及荷里活廣場
香港特區政府環境局	戶外燈光約章	海港城、時代廣場及荷里活廣場（白金獎 2018），太平洋會（金獎 2018）
香港特區政府環境局及機電工程署	節能約章	海港城、時代廣場及荷里活廣場
	4Ts 約章	海港城、時代廣場及荷里活廣場
香港綠建商舖聯盟	成員	九龍倉置業、海港城、時代廣場及荷里活廣場
香港特區政府環境保護署	減碳約章及綠色香港·碳審計	太平洋會
香港總商會	公司會員 / 會員	馬哥孛羅香港酒店及 The Murray
香港管理專業協會	公司會員	太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
香港零售管理協會	公司聯席會員	海港城
香港酒店業協會	酒店業主 / 會員	太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及 The Murray
香港品質保證局	衛生監控體系認證	海港城、時代廣場及荷里活廣場
Association of Corporate Travel Executives (ACTE)	會員	The Murray
香港國際金鑰匙協會	活躍會員	太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
	會員	海港城

重點法律及法規

環境

層面 A1：排放物

- 香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》
- 香港法例第 354 章《廢物處置條例》
- 香港法例第 400 章《噪音管制條例》

層面 A2：資源使用

- 香港法例第 358 章《水污染管制條例》

層面 A3：環境及天然資源

- 香港法例第 499 章《環境影響評估條例》
- 中華人民共和國環境保護法

社會

層面 B1：僱傭

- 香港法例第 57 章《僱傭條例》
- 香港法例第 480 章《性別歧視條例》
- 香港法例第 487 章《殘疾歧視條例》
- 香港法例第 527 章《家庭崗位歧視條例》
- 香港法例第 602 章《種族歧視條例》
- 中華人民共和國勞動合同法

層面 B2：健康與安全

- 香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》
- 中華人民共和國職業病防治法

層面 B6：產品責任

- 香港法例第 95 章《消防條例》
- 香港法例第 349 章《旅館業條例》
- 中華人民共和國香港特別行政區政府公佈的《食物衛生守則》
- 中華人民共和國食品安全法
- 中華人民共和國食品衛生法
- 香港法例第 104 章《渡輪服務條例》
- 香港法例第 362 章《商品說明條例》
- 中華人民共和國消費者權益保護法
- 香港的消費者保障法例及標誌指引
- 香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》
- 歐盟《通用數據保障條例》（歐洲議會和理事會於二〇一六年四月二十七日頒布的關於在處理個人資料和自由流通此類資料方面保護自然人的第 2016/679 號條例，並廢除第 95/46 / EC 號指令（通用數據保障條例））。

層面 B7：反貪污

- 香港法例第 201 章《防止賄賂條例》
- 香港法例第 619 章《競爭條例》
- 香港法例第 106 章《電訊條例》

全球報告倡議組織 (GRI) 準則及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

GRI 102-55

披露項描述	香港聯交所 報告指引	頁數 / 備註
102：一般披露 2016		
機構概況		
102-1	機構名稱	九龍倉置業地產投資有限公司
102-2	活動、品牌、產品及服務	P. 5
102-3	機構總部所在位置	香港
102-4	營運所在國家	P. 5
102-5	擁有權及法律形式	上市公司
102-6	所服務的市場	P. 5
102-7	機構規模	P. 5
102-8	員工綜覽	KPI B1.1 P. 31, 55-56
102-9	供應鏈	KPI B5.1, B5.2 P. 17-18
102-10	機構及其供應鏈的重大變化	P. 5, 17-18
102-11	預警原則或方針	P. 7, 13, 15
102-12	參與或支持外界所發起的經濟、環境和社會公約	P. 61-62
102-13	協會會籍	P. 61-62
策略與分析		
102-14	機構最高決策者致辭	P.2
倫理與誠信		
102-16	機構的價值、原則、標準和守則	KPI B7.2 P. 7, 13, 15
管治		
102-18	機構的管治架構	P. 15-16
持份者參與		
102-40	持份者類別列表	P. 8
102-41	集體談判協議	集體談判協議不適用於本集團的僱員。
102-42	識別和選取持份者的方式	P. 8
102-43	與持份者溝通交流的方式	P. 8
102-44	持份者提出的重要議題和關注事項	P. 9
報告概況		
102-45	合併財務報表包含的實體	二〇一八年年報：獨立核數師報告 (P. 87-89)
102-46	界定報告內容和議題邊界	P. 8-12
102-47	重大議題表列	P. 10-12
102-48	資訊重編	P. 52, 57-58
102-49	報告上的改變	P. 6, 10
102-50	報告期	P. 6
102-51	上一份報告的發表日期	二〇一七年可持續發展報告

披露項描述		香港聯交所 報告指引	頁數 / 備註
102-52	報告周期		每年一次
102-53	聯絡方式		P. 6
102-54	報告選擇的「依循」選項		P. 6 本報告根據 GRI 準則：核心方案編寫。
102-55	GRI 內容索引		P. 64-67
102-56	為報告進行外界認證		P. 68
200：經濟			
201：經濟績效 2016			
103	管理方針		P. 5, 7 二〇一八年年報： 主席報告書 (P. 7-9)
201-1	機構所產生及分配的直接經濟價值		P. 15 二〇一八年年報： 董事會報告 (P. 68-86)
201-2	氣候變化所產生的財務影響及其它風險與機會		P. 21-29 二〇一八年年報： 董事會報告 (P. 85)
201-4	取自政府之財政補貼		集團並未接受任何的政府財政資助。
202：市場表現 2016			
103	管理方針		P. 15
202-2	從當地社區僱傭高層管理的比例		P. 15
203：間接經濟影響 2016			
103	管理方針	GD B8	P. 7, 13, 18, 37
203-1	基建投資及服務的發展和影響	KPI B8.1 KPI B8.2	P. 18-19, 37-43
204：採購行為 2016			
103	管理方針	GD B5	P. 7, 13, 17
204-1	向當地供應商採購支出的比例	KPI B5.1	P. 17-18
205：反貪污 2016			
103	管理方針	GD B7	P. 7, 13, 17
205-3	已確認的貪污事件和採取的行動	KPI B7.1	P.17 二〇一八年內，沒有確認的貪污事件。
300：環保			
302：能源消耗 2016			
103	管理方針	GD A2, A3	P. 7, 13, 21
302-1	能源消耗	KPI A2.1	P. 22, 53
302-3	能源強度	KPI A2.1	P. 23, 53
CRE-1	建築物能源強度	KPI A2.1	P. 23
302—4	減少能源消耗	KPI A2.3	P. 22-24
303：用水 2018			
103	管理方針	GD A2, A3	P. 7, 13, 26
303-1	按水源劃分的耗水量	KPI A2.2	P. 26, 52
CRE-2	建築物用水強度	KPI A2.2	P. 26

披露項描述		香港聯交所 報告指引	頁數 / 備註
303-2	因取水而受顯著影響的水源	KPI A2.4, A3.1	P. 26-27 集團未有提取地表或地下水。香港和中國內地的所有用水均由政府的市政水務部門購買和分配所得。
305：氣體排放 2016			
103	管理方針	GD A1, A3	P. 7, 13, 21, 25
305-1	直接溫室氣體排放（範圍一）	KPI A1.2	P. 52
305-2	能源間接溫室氣體排放（範圍二）	KPI A1.2	P. 52
305-4	溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P. 25, 52
CRE-3	建築物溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P. 25, 52
305-5	溫室氣體減排量	KPI A1.5	P. 22-25
305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 及其它重大的氣體排放	KPI A1.1	P. 25, 51
306：污水和廢棄物 2018			
103	管理方針	GD A1, A3 KPI A2.5	P. 7, 13, 27 集團的包裝材料並未對環境產生任何重大影響。
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	KPI A1.3 KPI A1.4 KPI A1.6	P. 27-29, 54
306-3	嚴重洩漏的次數及總量	KPI A3.1	沒有嚴重洩漏的事故記錄。
306-5	受放流水及 / 或地表逕流影響的水體	KPI A3.1	我們的營運不會對任何水體造成嚴重影響。
307：遵守法規（環境）2016			
103	管理方針		P. 7, 13
307-1	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		二〇一八年內，本集團並無因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。
400：社會			
401：僱傭 2016			
103	管理方針	GD B1	P. 7, 13, 31
401-1	新入職員工及離職員工的數目和比率	KPI B1.2	P. 57-58
401-2	向全職員工提供的福利	KPI B1.2	P. 32
401-3	育兒假		P. 58
402：勞 / 資關係 2016			
103	管理方針		P. 7, 13, 35
402-1	關於營運變化的最短通知期		公司並沒有固定通知期。 公司的任何重大營運變更會根據商業及 / 或其他方面的敏感度而進行合理通知。
403：職業健康與安全 2016			
103	管理方針	GD B2	P. 7, 13
403-2	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	KPI B2.1 KPI B2.2 KPI B2.3	P. 35, 59-60

披露項描述		香港聯交所 報告指引	頁數 / 備註
404：培訓與教育 2016			
103	管理方針	GD B3	P. 7, 13, 33
404-1	每名員工每年接受培訓的平均時數	KPI B3.2	P. 32, 60
404-2	提升員工職能及過渡協助方案		P. 32-33
405：多元化和平等機會 2016			
103	管理方針		P. 7, 13, 33-34
405-1	管治單位的組成以及按不同多元化指標劃分的員工人數	KPI B1.1	P. 15, 56
406：反歧視 2016			
103	管理方針		P. 7, 13, 33-34
406-1	歧視個案的總數以及改善行動		二〇一八年內並無收到違反歧視條例的舉報。
408：童工 2016			
103	管理方針	GD B4	P. 7, 13, 17, 32
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	KPI B4.1 KPI B4.2	P. 17-18, 32
409：強迫或強制勞動 2016			
103	管理方針	GD B4	P. 7, 13, 17, 32
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	KPI B4.1 KPI B4.2	P. 17-18, 32
413：當地社區 2016			
103	管理方針		P. 7, 13, 37
413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計劃的營運活動		P. 37-43
416：顧客健康與安全 2016			
103	管理方針		P. 7, 13, 47-48
416-2	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件		二〇一八年內並無收到有關違規事件的舉報。
417：產品和服務標籤 2016			
103	管理方針		P. 7, 13, 45
417-3	違反產品及服務資訊和標識法規及自願性準則的事件總數		二〇一八年內並無收到有關違規事件的舉報。
418：顧客私隱 2016			
103	管理方針	GD B6	P. 7, 13, 48-49
418-1	經證實的侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的重大投訴數目	KPI B6.5	二〇一八年內並無收到有關違規事件的舉報。
419：遵守法規（社會經濟） 2016			
103	管理方針		P. 7, 13
419-1	因違反社會與經濟地區之法規而被罰款的金額		二〇一八年內並無收到有關違規事件的舉報。

核實聲明

GRI 102-56



範圍及目的

香港品質保證局獲九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」）委託對其《可持續發展報告 2018》（「報告」）的內容進行獨立驗證。核實範圍包括對九龍倉置業在其香港及中國大陸的業務於報告期內，即 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，的可持續發展表現數據和資料進行核對。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4 的《建築及房地產行業披露》及香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。

保證程度和核實方法

此次核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則 3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」。核實過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括 GRI 的《可持續發展報告標準》，GRI G4《建築及房地產行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》。

核實內容包括了解評估可持續發展重要範疇的過程、表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

九龍倉置業負責收集和陳述在報告內的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於九龍倉置業。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與九龍倉置業之間並無任何會影響香港品質保證局獨立性的關係。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是按照 GRI 的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4《建築及房地產行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》的要求編制；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將九龍倉置業的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；
- 報告內的數據和資料可靠完整。

九龍倉置業不斷在努力提高報告的質量如參照由 AccountAbility 于 2015 年發布的《AA1000 持份者參與標準》的原則更周密地與持份者進行溝通。此外，報告透露了九龍倉置業的營運策略與聯合國可持續發展目標的一致性，從而能夠更清晰地描繪九龍倉置業的總體可持續發展承諾和管理決心。

香港品質保證局

沈小茵
審核主管
2019 年 5 月



九龍倉

始創於一八八六年