



# 九龍倉

始創於一八八六年

## 九龍倉集團有限公司

股份代號：0004

### 可持續發展報告

### 2019



# 目錄

01	數據摘要
02	主席的話
04	九龍倉業務概覽
06	關於本報告
08	我們的可持續發展方針
14	<b>業務發展</b>
20	<b>保護環境</b>
32	<b>培育人才</b>
40	<b>「社、企共勉」</b>
46	<b>為顧客提供價值</b>
52	數據表現
64	主要獎項、約章及會籍
66	重點法律及法規
67	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
71	核實聲明

# 數據摘要

榮獲綠色建築認證

**LEED 鉑金級認證：**

- 成都 IFS
- 長沙 IFS

**LEED 金級認證：**

- 無錫 IFS
- 上海會德豐國際廣場



現代貨箱碼頭用水量減少

**2019: 71,303 立方米**

(2018: 74,134)



減少廢氣排放量

**氮氧化物 (NO<sub>x</sub>) : 1.158 公噸**

(2018 : 1.423)

**硫氧化物 (SO<sub>x</sub>) : 0.046 公噸**

(2018 : 0.049)

**懸浮粒子 (PM) : 0.075 公噸**

(2018 : 0.096)



回收廢棄物總量增加

**2019: 5,757 公噸**

(2018: 4,235)

連續三年：

**0** 因工死亡事故

**0%** 職業病比率



集團整體平均培訓  
時數增加

**2019: 28.5**

(2018: 25.5)



整體缺勤比率下降

**2019: 1.2%**

(2018: 1.3)



# 主席的話

GRI 102-14

本人欣然發布九龍倉集團有限公司(「九龍倉」或「本集團」)第六份可持續發展報告，概覽本報告年度內我們在可持續發展上的努力和成果。

現時，我們正面對嚴峻的全球挑戰，包括環境退化及氣候變化。由於氣候變化預期會構成威脅，本集團參考了氣候相關財務揭露(「TCFD」)的建議框架，在我們的業務單位完成了初步的氣候風險評估。作為一名企業全球公民，本集團的業務營運與聯合國所制定的十七項可持續發展目標當中的十一項，以及國際和行業最佳實務保持一致。

在長久以來的理念「創建明天」推動下，我們在業務發展及增長方面以思考未來為方針，望能最終為持份者創造長遠的價值。本年度，我們透過加設部門可持續發展委員會，以進一步穩固可持續發展的管治架構。透過定期進行風險評估、監察及嚴謹的內部監控體系，我們的商業道德操守秉持著最高標準。我們落實嚴謹的供應商管理系統及優先選用展現卓越可持續發展實務的供應商，將商業道德承諾延伸至我們的供應商。

我們致力發展可持續的項目。除了上海會德豐國際廣場及無錫國金中心分別獲得「能源及環境設計先鋒獎」(「LEED」)金級認證，長沙國金中心亦於二〇一九年榮獲鉑金級認證，成為湖南首座得到該認證的寫字樓。此外，本集團於二〇一九年一月獲批首筆總值港幣二十億元的綠色貸款，為成都國際金融中心進行再融資，而該旗艦項目取得了LEED「現有建築物」鉑金級認證。除了透過綠色建築及節能措施逐步為業務減碳，我們亦正在制訂本集團的節能目標。

我們意識到員工對我們的長遠成功至為關鍵，並就此致力締造一個互相包容和尊重，並且有益的工作環境。我們提供具競爭力的報酬和福利、培訓及事業發展機會，並獎勵表現傑出的員工。憑藉我們在保障員工的健康、福祉與安全方面的努力，二〇一九年的整體缺勤比率維持在低水平的1.2%。

我們一直秉承「社、企共勉」的理念關懷社區，專注培育青年人及扶助弱勢社群。本年度，我們繼續全力支持旗艦項目——「學校起動」計劃。該計劃旨在為學習條件稍遜的中學生提供支援，透過跨年的緊密合作，夥伴機構為學校提供財政和義工的支援。我們十分榮幸與七十六間夥伴學校合作，並得到六十八間來自不同行業的夥伴機構支持，惠及超過七萬名學生。

為了持續提升客戶的體驗，我們不僅定期收集顧客的寶貴意見及密切注視顧客的滿意度，我們亦會引入最新的創新科技。長沙國金中心於二〇一九年與當地電訊公司合作，成為全國第一家應用5G網路智能商業平台系統的商業綜合體，為顧客和商戶提供更智能和創新的購物及服務體驗。

我們在可持續發展的努力得到認同使我們深感榮幸。我們亦於本年度繼續成為「恒生可持續發展企業指數」成份股之一。假若沒有持份者的持續支持，我們實在無法取得這些可持續發展成果。在未來數年，我們將透過逐漸採用TCFD框架及擴展訂立目標的範疇到其他環境層面，致力回應不斷變化的可持續發展領域。此外，我們將通過加強持份者參與，務求使我們的可持續發展策略與持份者的關注始終保持一致。

為可持續發展奠下一個穩固根基，在如現時新型冠狀病毒大流行的境況至為重要。每個人為此都需要跨越自身利益而多走一步。我們的員工在此艱難時刻仍然關心他人，除了維持日常營運，亦為包括來自北京，在武漢的緊急醫療專家等社群提供必要的援助，我們對此感到驕傲。

本人謹此衷心對我們的持份者在我們可持續發展路途上的貢獻致謝，並誠邀各持份者繼續與我們共同努力，創建更美好的明天。

**吳天海**  
主席兼常務董事  
香港



# 九龍倉 業務概覽

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



## 關於九龍倉<sup>1</sup>

九龍倉是一間屹立於香港的優質企業，成立於一八八六年。繼前附屬公司九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」）於二〇一七年分拆上市後，九龍倉現時主要在香港及中國內地經營投資物業、酒店和從事地產發展。九龍倉旗下的現代貨箱碼頭有限公司（「現代貨箱碼頭」）則提供物流業務。

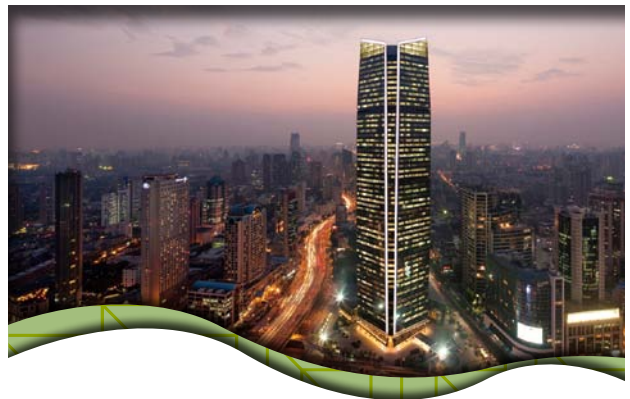
憑著優越的專業管理知識和卓越的財務表現，九龍倉致力實踐長久以來的使命「創建明天」，為我們營運所在的社區創造長遠的共享價值。

## 業務簡介<sup>2</sup>

在中國內地，本集團的發展業務主要聚焦於一線或一點五線城市，包括成都、杭州、上海及蘇州，在二〇一九年年底土地儲備合共三百五十萬平方米。在香港，我們在九龍塘和九龍東的主要項目以及山頂物業組合是本集團現時的发展項目。本集團年內亦新購入位於前啟德機場跑道的臨海地皮。



經過多年的擴張，本集團在內地的投資物業組合已在我們經營業務的一線城市中確立了市場領導地位。長沙國金中心、成都國際金融中心及重慶國金中心等項目憑藉其優越位置、精心規劃及設計、卓越的零售管理，以及凝聚零售商及顧客形成的群聚效應，現已成為當地潮流新地標。



九龍倉酒店管理有限公司（「九龍倉酒店」）在亞洲管理的酒店網絡已擴展至十七間。這一系列酒店包括四間極富現代都會時尚觸覺的尼依格羅酒店以及十三間分佈在香港、中國內地和菲律賓的馬哥孛羅酒店。在建中的蘇州尼依格羅酒店預期於二〇二一年開業。



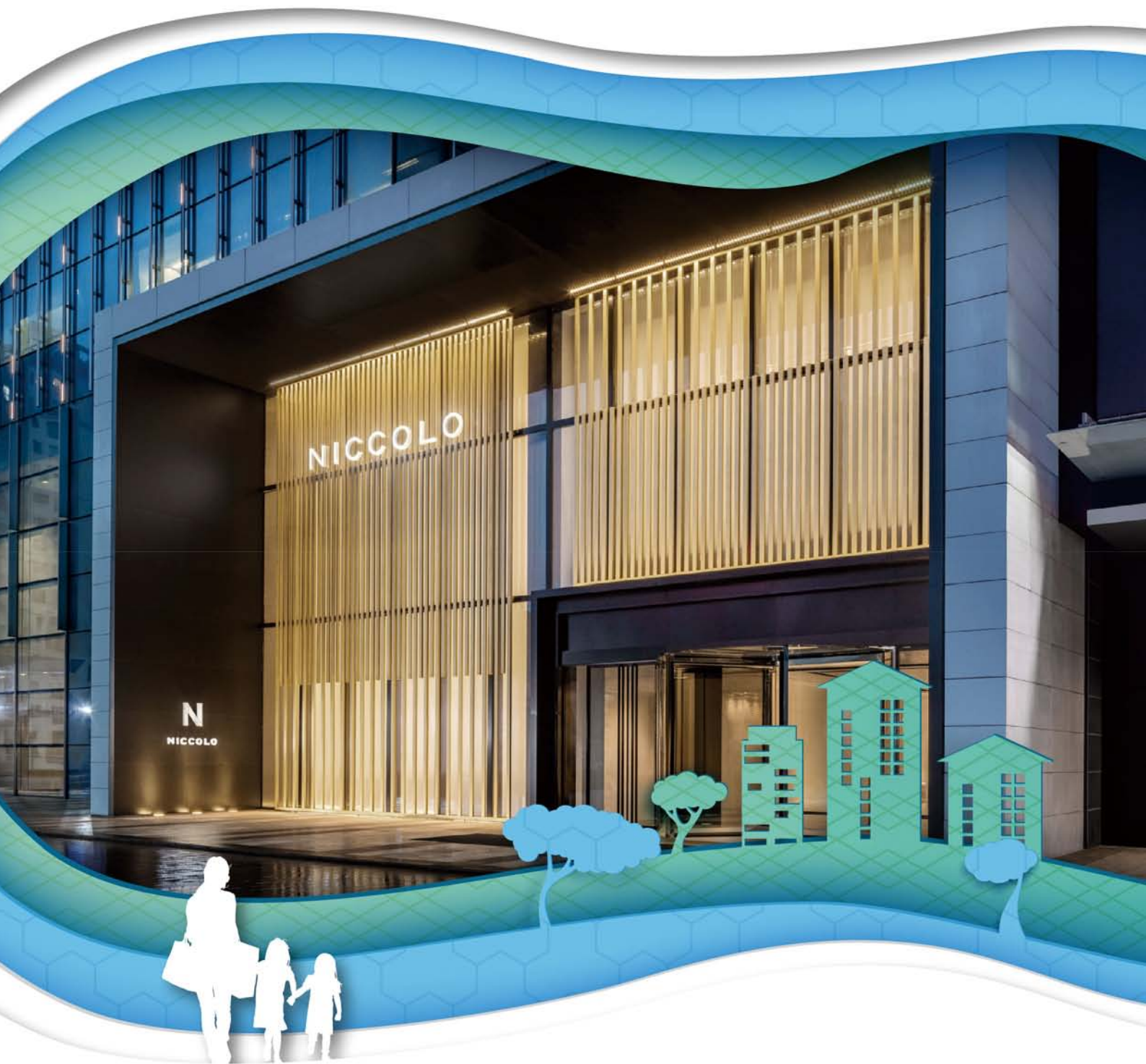
現代貨箱碼頭是香港在過去數十年來得以維持國際貿易及交通樞紐地位的重要產業。其於二〇一九年年初加入香港海港聯盟，為客戶提供更具效率的服務之餘，亦重建香港作為國際海運貨物樞紐和中國門戶的競爭力。



1 有關我們客戶群的詳情，請參閱九龍倉二〇一九年年報的業務評議章節。

2 有關我們提供的產品和服務的詳情，請參閱九龍倉二〇一九年年報的業務評議章節。

# 關於 本報告



## 報告準則 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》)、全球報告倡議組織(「GRI」)的永續性報告準則(「GRI準則」)的「核心選項」及G4《建築及房地產行業披露》所載列之要求編寫。本集團在編寫報告時遵守並應用香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的四項報告原則。我們透過了解持份者對與業務相關的可持續發展議題的重視程度以及對披露的優先次序，以重要性原則釐定本報告的框架和內容。本報告亦提供量化和平衡的資訊，以數據及必要的描述說明本集團過去和現在的可持續發展表現。除非另有說明，數據均採用與以往一致的方法取得。

## 報告範圍 102-50

我們的業務涵蓋中國內地的投資物業和酒店管理、香港和中國內地的物業發展，以及香港的貨箱碼頭業務。為回應持份者對我們的環境、社會和經濟影響的關注，本報告詳細介紹了我們在二〇一九年一月一日至十二月三十一日期間下列業務的可持續發展政策和表現：

總部辦公室		<ul style="list-style-type: none"> <li>九龍倉有限公司</li> </ul>
投資物業		九龍倉中國置業有限公司(「WCEL」) <ul style="list-style-type: none"> <li>成都國際金融中心(「成都IFS」)</li> <li>長沙國金中心(「長沙IFS」)</li> <li>無錫國金中心(「無錫IFS」)</li> <li>上海會德豐國際廣場</li> <li>大上海時代廣場</li> <li>重慶時代廣場</li> <li>大連時代廣場</li> </ul>
發展物業		九龍倉中國地產發展有限公司(「WC DL」) <ul style="list-style-type: none"> <li>位於上海的辦公室</li> <li>位於成都的辦公室及建築工地(時代府邸、時代上城)</li> <li>位於杭州的辦公室及建築工地(小慶隆(天璽)、大慶隆(天璽)、三塘(天璽))</li> <li>位於蘇州的辦公室及建築工地(吳中區迎春路、碧堤雅苑、華元路(昇龍)、相城區姚祥站)</li> </ul>
休閒和酒店		<ul style="list-style-type: none"> <li>九龍倉酒店</li> <li>成都尼依格羅酒店</li> <li>重慶尼依格羅酒店</li> <li>長沙尼依格羅酒店</li> <li>武漢馬哥孛羅酒店</li> </ul>
物流		<ul style="list-style-type: none"> <li>現代貨箱碼頭</li> </ul>

本集團參考各實體對我們業務和營運的相應重要性以釐定報告範圍。我們的考慮因素包括收入貢獻、管理擁有權和營運狀況，以及環境、社會及管治(「ESG」)的影響。除了財務上對本集團整體有重要性的業務，本報告涵蓋了正在開發或營運、本集團有直接控制權以及對本集團可持續發展表現具重大影響的實體。雖然本報告未有包括在香港以及合資的開發項目，但絕大部分的投資與發展物業、休閒和酒店以及物流的業務都已被納入於本報告的範圍。

## 報告核證 102-53

本報告已獲得九龍倉的董事會(「董事會」)通過，由香港品質保證局(「HKQAA」)根據《國際審計與認證準則3000》(修訂版)(「ISAE 3000(修訂版)」)進行獨立審核，並獲得合理保證。

我們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。如有任何意見，請電郵至 [csr@wharfholdings.com](mailto:csr@wharfholdings.com)。



# 我們的 可持續發展方針



恒生可持續發展企業  
指數系列 2019-2020 成份股

## 董事會聲明

本集團擁有健全的可持續發展管治架構以促進本集團整體業務的管理效能。董事會作為最高的管治單位，全面負責本集團的可持續發展方向和報告。董事會定期討論和審查本集團的可持續發展風險、機遇、表現和進程。

為有效管理可持續發展的相關事宜，董事會賦權可持續發展督導委員會（前稱企業社會責任督導委員會），肩負經濟、環境和社會影響的決策。在本集團主席的領導下，高級管理層作為可持續發展督導委員會的成員，根據本集團的目標和承諾，制定及監控本集團整體的可持續發展策略。

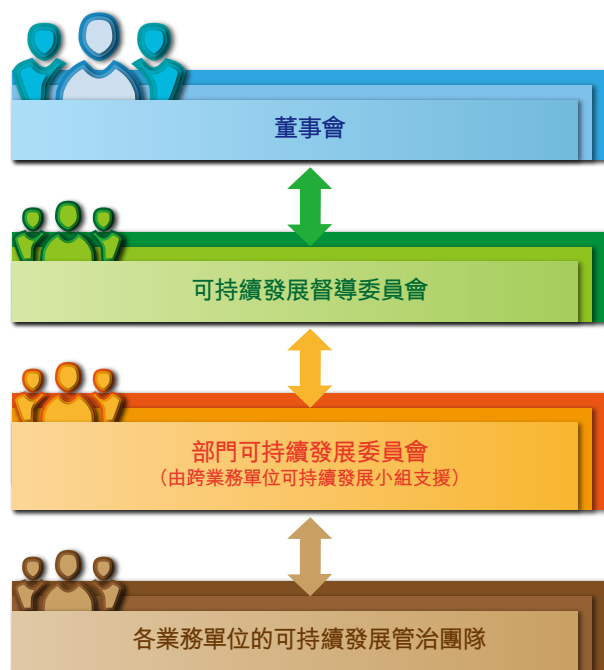
## 可持續發展管治 GRI 102-11, 102-16

「創建明天」的使命長久以來植根於本集團。我們視可持續發展為業務的核心，承擔起為持份者建設更美好將來的責任。憑著我們有目共睹的決心和成就，我們成功被納入「恒生可持續發展企業指數」，成為香港可持續發展方面表現最出色的三十間香港企業之一。

於二〇一九年成立的部門可持續發展委員會集合了各業務單位及企業單位的主管，支援由董事會委任的可持續發展督導委員會，以便更有效地執行可持續發展策略。跨業務單位可持續發展小組的代表協助部門可持續發展委員會，監察我們的日常可持續發展表現，並定期開會以分享最佳實務經驗。這個完善的架構有效地就可持續發展管治事宜與不同的業務單位溝通。

每個業務單位均設有可持續發展管治團隊，負責識別營運範疇的可持續發展風險和機遇，並建立針對性的措施和方針。在日常營運中，本集團的可持續發展團隊與各業務單位的管理層進行協調，通過定期會議促進業務單位之間的交流，並分享最佳實務。業務單位定期向可持續發展督導委員會匯報有關可持續發展的進展和成績。

## 可持續發展管治架構



我們根據本集團在二〇一六年發布的「企業社會責任指引」組織各種可持續發展計劃，以及擬定目標和承諾。我們的企業可持續發展聚焦於五個領域，分別為業務發展、保護環境、培育人才、「社、企共勉」以及為顧客提供價值。

## 聯合國可持續發展目標 GRI 102-11, 102-16

我們堅定支持有關建設可持續未來的全球性倡議，其中一個例子為聯合國可持續發展目標。我們研究業務對可持續發展的影響，從十七項聯合國可持續發展目標中識別了十一項作出貢獻，並承諾與這些目標保持一致。我們與持份者合作，為環境、員工和社區創造長遠價值。

### 保護環境

#### 我們的承諾

- 透過完善的環境管理系統衡量本集團的環保表現。
- 採納綠色政策、推行減少本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、顧客、供應商以至廣大社群推廣環保意識。

#### 重點措施

- 氣候風險評估
- 成都IFS的綠色貸款
- 成都IFS、長沙IFS和現代貨箱碼頭的ISO 14001環境管理系統認證
- 在投資物業、休閒和酒店業務獲取可持續建築和營運認證
- 減少廢物及回收措施
- 綠色聖誕派對

#### 相關的聯合國可持續發展目標



### 培育人才

#### 我們的承諾

- 成為理想僱主。
- 鼓勵員工實踐工作與生活平衡、注重健康及安全、致力建立平等機會和重視人權，以促進員工身心健康。
- 為僱員及日後的優秀人才提供更好機會盡展潛能。

#### 重點措施

- 員工培訓和發展計劃
- 「快樂無限」計劃
- 職業安全及健康(「職安健」)舉措

#### 相關的聯合國可持續發展目標



### 「社、企共勉」

#### 我們的承諾

- 透過「社、企共勉」項目培育青年人才、協助弱勢社群、推廣藝術及文化。
- 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，積極關懷社區，傳揚關愛文化。

#### 重點措施

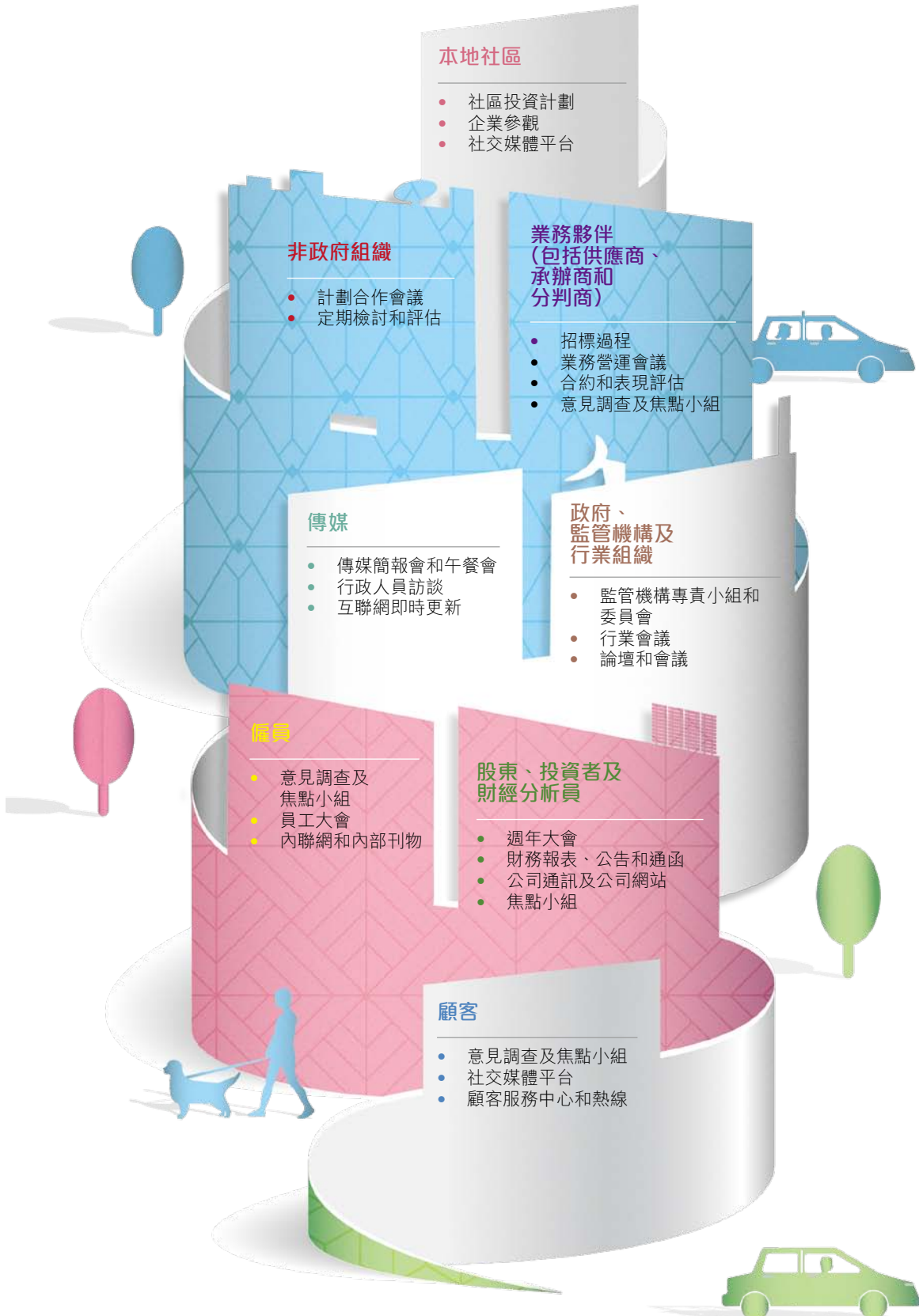
- 「學校起動」計劃
- 內地企業暑期實習計劃
- 投資物業的藝術及文化活動
- 關懷社區活動

#### 相關的聯合國可持續發展目標



## 持份者參與 102-40, 102-42, 102-43, 102-46

我們非常重視持份者的意見，他們的看法對本集團持續改善可持續發展表現至關重要。我們透過各種溝通渠道與不同持份者保持聯繫。



## 持份者的意見及我們的回應 GRI 102-44

為準備本報告，我們委託了獨立顧問根據《AA1000 利害關係人參與標準二〇一五年版》的指引進行了持份者參與活動。在僱員、供應商、承辦商和分判商、政府官員、租戶、酒店賓客、社區合作夥伴、業界組織、投資者以及財

經分析員在內的持份者中，超過四百八十名持份者參與了網上問卷調查、一對一訪談和焦點小組討論。

持份者在提出其對我們的可持續發展策略及表現的意見時，不約而同地帶出幾個共同議題。下表列出了本集團的回應：

### 持份者的意見

投資者對我們所面臨的氣候風險，以及減緩和適應氣候變化的計劃表示關注。



氣候風險

### 我們的回應

本集團意識到所有業務單位均受氣候變化的風險所影響。氣候的轉變可能會為我們的資產、日常營運以至其他業務範疇帶來實際影響。因此，所有業務單位在本年內進行了初步的氣候風險評估以識別有關的風險。另一方面，我們預期會有更多極端天氣以及其所衍生的事件出現（如颱風和水浸），因此我們的資產已採取相關的應對措施。詳情請參閱本報告氣候風險管理章節。

我們的供應商和員工希望進一步了解本集團的可持續發展目標，就我們在供應鏈和工作場所的可持續發展願景提供協助並作出貢獻。



與持份者合作

在我們的業務和營運中，可持續性是為持份者創造長遠共享價值不可或缺的元素。我們重視與所有持份者合作，創造更美好的將來。本集團設有多種渠道與持份者聯繫，我們希望利用這些渠道來增進他們對本集團可持續發展願景的理解，其中一種方法是令我們的可持續發展承諾和行動能夠更加清晰明確。為此，我們正在制訂不同的環境目標。

持份者希望了解本集團、董事會和高級管理層對內推動可持續發展方面的承諾。







可持續發展管治

為實現「創建明天」這長期理念，本集團強調有效的可持續發展管治架構的重要性。我們從上而下的管治模式，從董事會和主席，至高級管理層和員工，涵蓋了所有級別的人員。年內，本集團成立了部門可持續發展委員會，由業務單位和企業單位的主管組成，旨在更好地把可持續發展願景融入本集團的業務。

## 重要性評估 (GRI 102-47, 102-49)

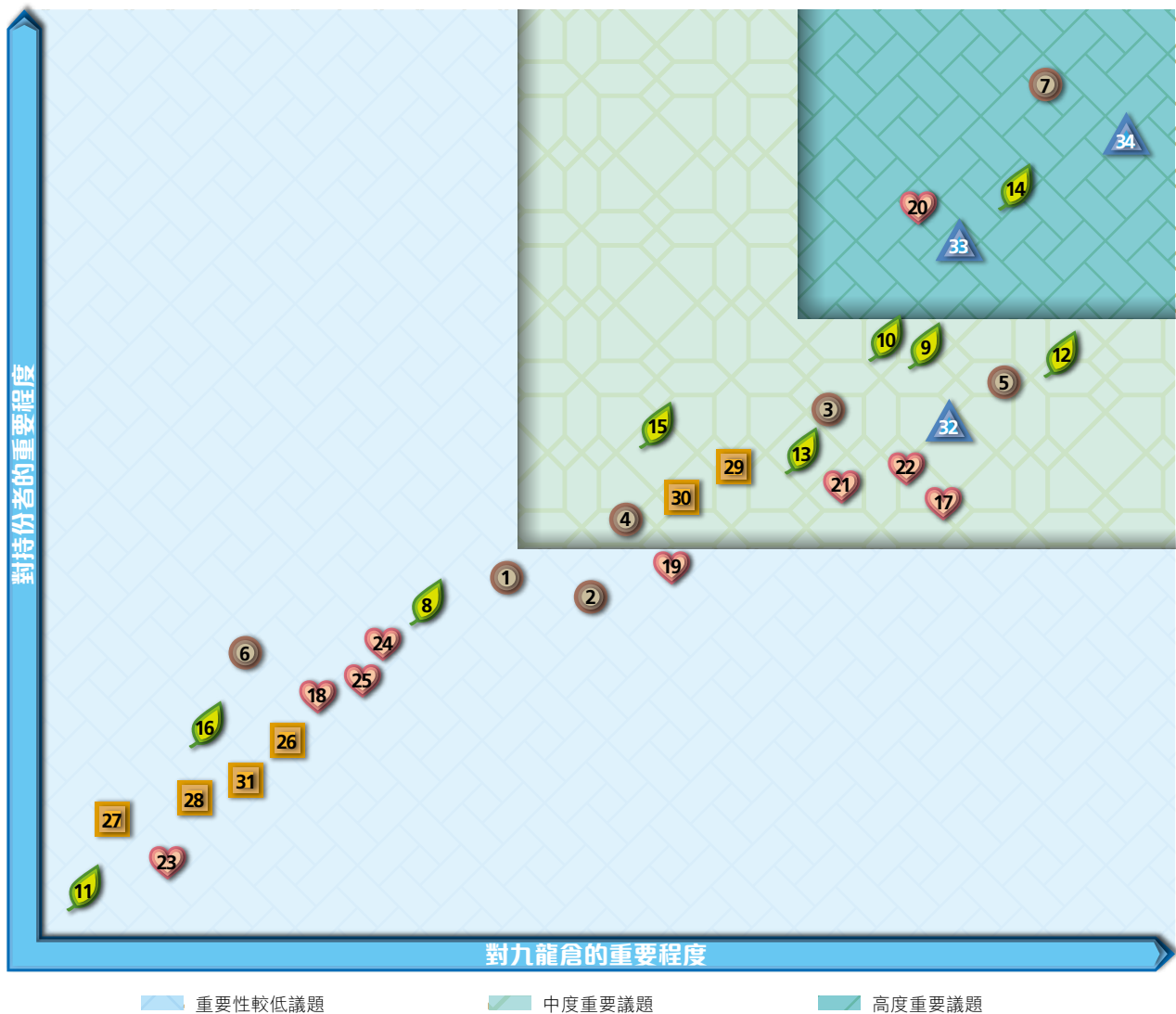
為有效管理及匯報對我們的業務和持份者均有重大影響的議題，我們根據以下四個步驟進行重要性評估：

<p>步驟一 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》，選取重要議題。</p>
<p>步驟二 訂定優先次序</p> 	<p>我們邀請持份者對在步驟一識別出的議題進行排序，所得出的結果會被整合和分析。通過對本地、區內和國際同業的披露資料進行基準參照，我們擬定按優先次序排列的重要議題清單於步驟三討論。</p>
<p>步驟三 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果作出討論，並確認本報告內披露的重要議題清單。</p>
<p>步驟四 檢討</p> 	<p>我們會定期並持續檢討可持續發展議題及其相關影響，以確保議題對本集團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	範圍及影響	
	本集團內	本集團營運範圍以外
3 間接經濟影響	√	√
4 採購行為	√	√
5 反貪污	√	√
7 遵守社會經濟法規	√	√
9 能源消耗	√	√
10 用水	√	√
12 氣體排放	√	√
13 污水及廢物	√	√
14 遵守環境法規	√	√
15 供應商環境評估	√	√
17 僱傭	√	√
20 培訓與教育	√	√
21 多元化和平等機會	√	√
22 反歧視	√	√
29 當地社區	√	√
30 供應商社會表現評估	√	√
32 顧客健康與安全	√	√
33 市場推廣及產品和服務標籤	√	√
34 顧客私隱	√	√

二〇一九年重要性評估分佈圖



● 業務發展

- 1 經濟表現
- 2 市場定位
- 3 間接經濟影響
- 4 採購行為
- 5 反貪污
- 6 反競爭行為
- 7 遵守社會經濟法規

● 保護環境

- 8 物料
- 9 能源消耗
- 10 用水
- 11 生物多樣性
- 12 氣體排放
- 13 污水及廢物
- 14 遵守環境法規
- 15 供應商環境評估
- 16 水土流失、污染及復修

● 培育人才

- 17 僱傭
- 18 勞／資關係
- 19 職業安全及健康
- 20 培訓與教育
- 21 多元化和平等機會
- 22 反歧視
- 23 結社自由與團體協商
- 24 童工
- 25 強迫或強制勞動

■ 「社、企共勉」

- 26 保全實務
- 27 原住民權利
- 28 人權評估
- 29 當地社區
- 30 供應商社會表現評估
- 31 公共政策

▲ 為顧客提供價值

- 32 顧客健康與安全
- 33 市場推廣及產品和服務標籤
- 34 顧客私隱

# 業務 發展



## 經濟活動與效益

[GRI] 201-1, GRI 203-1, [HKEX] KPI B8.1, B8.2, [UNSDG] 8

在「創建明天」的悠久使命推動下，我們不斷尋找最適合的營運和發展方向，旨在為持份者創造長遠價值。本集團成功的業務發展模式容許我們透過提供工作機會和捐贈，

為所建立的地方經濟和社區作出貢獻。我們於二〇一九年的貢獻摘錄如下：

### 直接經濟價值



### 社區貢獻

除捐贈外，我們更善用本集團在物業開發和管理的資源，包括向機構贊助場地，為社區作出貢獻。於二〇一九年，我們向一百二十個宣揚環境保護、社會福利、教育、藝術及文化、運動及健康、緊急救援和動物權益的社區活動提供場地或其他形式的贊助。

### 場地贊助

長沙尼依格羅酒店為國際垂直登高大獎賽免費提供酒吧區作為賽後休息區。此活動以有趣的方式向六百多名來自長沙的參加者宣揚運動的重要性。

現代貨箱碼頭向護苗基金免費提供三千四百平方呎的倉庫用作存放宣傳材料，該組織的使命是保護十八歲以下的青少年免遭性虐待。



3 本集團的總僱員人數，包括管理業務的員工。

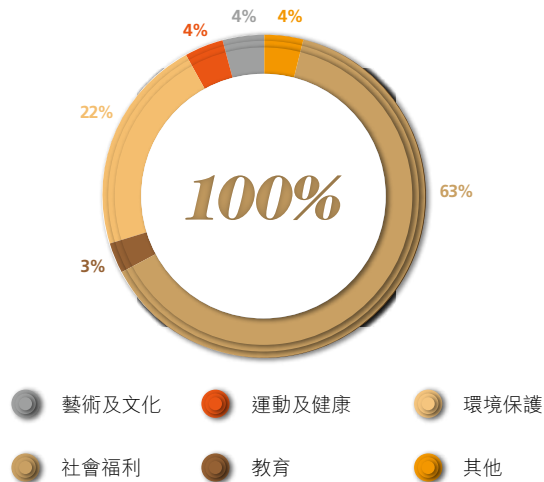
4 員工成本包括界定供款退休計劃的供款港幣一億九千八百萬元及以股份為基礎作支付的費用港幣九百萬元。



## 其他支援

長沙IFS與湖南成才特殊職業培訓學校合作，為聽障人士舉辦了一場活動。活動中，二十名聽障人士表演了手語舞蹈。我們的十五名義工隨後陪同他們參觀了長沙IFS，讓他們體驗購物中心的無障礙設施。

### 我們支持的活動範疇 (以活動數量計)



## 管治架構

GR1 102-18, 202-2, 405-1

本集團相信多元化的董事會能帶來更平衡和客觀的觀點，亦是推行可持續發展的關鍵。董事們的專業知識涵蓋了不同範疇，包括投資物業、物業發展、金融及會計、公共服務、酒店服務和物流及運輸。董事會指導我們按照適用的法規、守則和標準進行營運。我們的企業管治框架以問責、透明度及誠信原則為優先，我們持續加強本集團的內部監控系統，確保日常運作與以上原則並行不悖。

## 企業管治

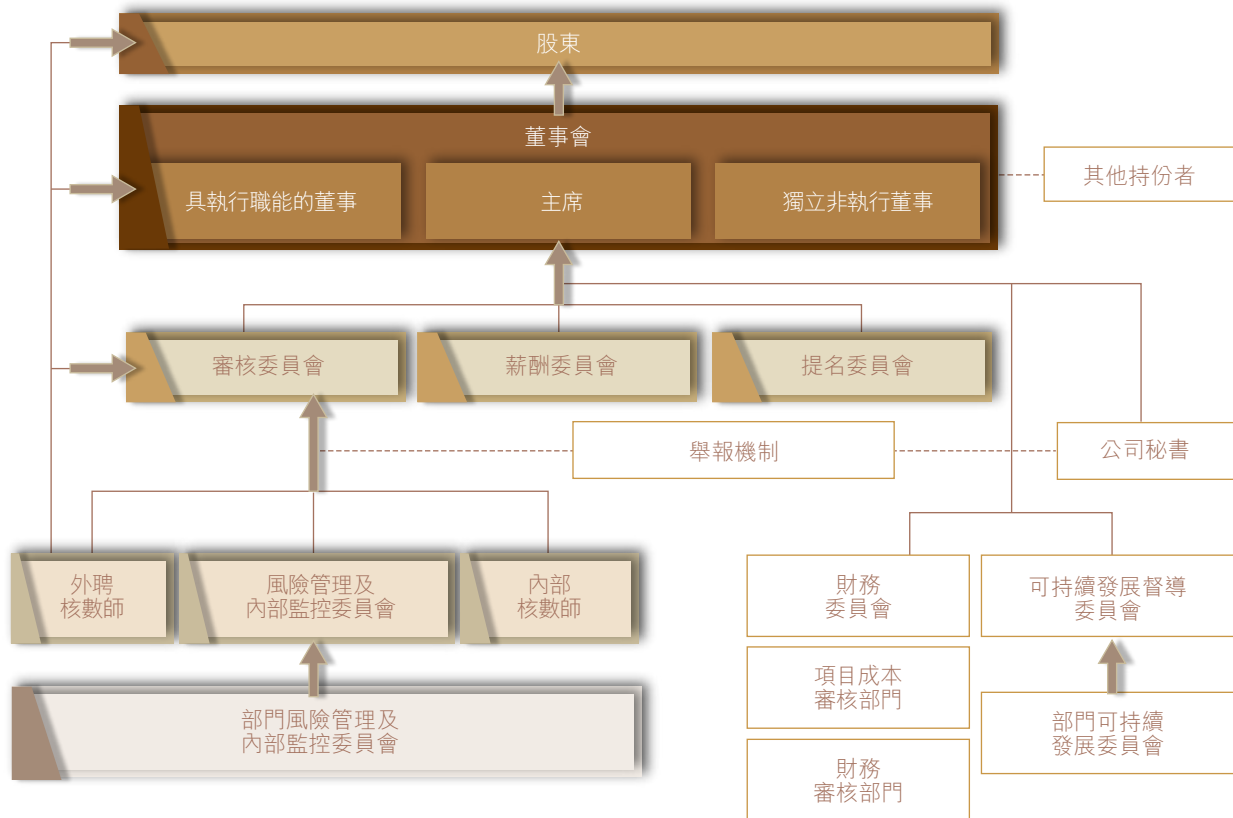
本集團相信穩健的企業管治基礎及符合商業道德的營運行為有助企業預防企業醜聞、欺詐以至相關的法律責任，從而降低業務和聲譽風險並取得長遠的成功。本集團不僅遵守適用的規則和法律要求，也通過定期評估風險、監察我們的商業行為，以及在業務營運中落實嚴謹的道德監控，以展示企業管治的高標準。

董事會轄下的審核委員會、薪酬委員會及提名委員會就本集團的業務運作及策略項目提供有效監督及指引。管理層團隊負責監督本集團的日常業務運作，確保和本集團的發展策略及目標時刻保持一致。

九龍倉董事會成員<sup>5</sup>

	年齡組別			性別		族裔	
	65歲以下	65至74歲	75歲或以上	男性	女性	非華裔	華裔
人數	4	4	2	8	2	2	8
百分比	40	40	20	80	20	20	80

5 所有董事會成員均於當地社區如香港或中國內地聘請。董事會的個人簡介刊載於二〇一九年年報(P.80-84)。



有關本集團企業管治表現的詳細資料，請參閱九龍倉二〇一九年年報內之《企業管治報告》。

### 風險管理及內部監控 GRI 201-2

設立風險管理及內部監控系統使我們能夠提升業務韌性，以維護本集團和股東的利益。在風險管理及內部監控委員會的協助下，由董事會賦權的審核委員會持續監控及評估系統的效能。

風險管理及內部監控委員會由副主席、執行董事及本集團財務總監領導，協助審核委員會以 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (「COSO」) 框架為基準，對本集團的風險管理及內部監控系統的有效性進行定期檢討。

審核委員會為內部監控部門提供方向及工具以識別、分析及管理風險。透過與不同部門合作，包括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、項目成本審核部門以及可持續發展督導委員會，每個業務單位都充分運用其資源以防範可預見的風險和缺失。

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方法，請參閱九龍倉二〇一九年年報內《企業管治報告》章節。

## 維持策略有效性的五步風險管理檢討



氣候變化是全球企業正在面臨的新興挑戰。繼二〇一八年開始正式的氣候風險評估後，本集團在二〇一九年參考了氣候相關財務揭露（「TCFD」）的建議框架，於各業務單位完成了初步的氣候風險評估。是次結果將有助於我們未來制定有關氣候變化的策略。有關我們應對氣候風險的方針、措施、策略及更多詳情，請參閱本報告[氣候風險管理](#)章節。

## 商業道德及反貪污

**GRI** 205-2, 205-3, **HKEX** KPI B7.1, B7.2

作為一家負責任的企業，我們在業務活動中堅守最高的道德標準。貪污的行為可以由多種形式掩飾，本集團採取了一系列預防措施來禁止一切貪污行為。我們絕不姑息任何索取或接受利益的行為、任何形式的賄賂<sup>6</sup>、勒索、欺詐或洗錢行為。我們的《業務道德規範及行為守則》清楚描述了員工必須遵守的道德標準。我們也制定了有關利益衝突、內部交易、反競爭及反貪腐的政策，向員工傳達我們的期望。

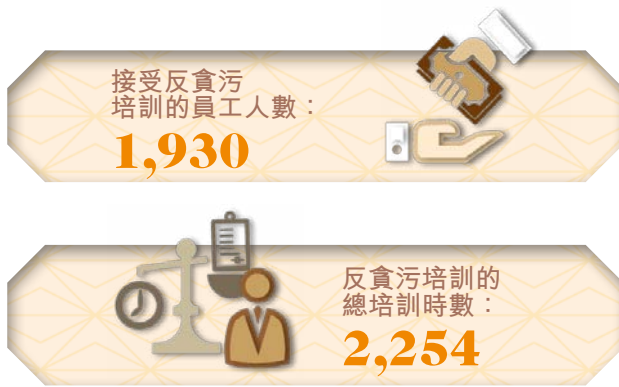
在任何關係和任何情況下，我們都非常重視道德和誠信。我們的員工必須遵守商業道德標準，避免從供應商獲得禮物、現金或優惠券等饋贈。本集團會對捐贈和贊助進行盡職審查，防止任何不當行為。所有捐贈都必須得到本集團主席或業務單位總經理的批准。

為加強管理和堅守業務營運中的商業道德，本集團備有一套《舉報政策及程序》以使員工和供應商可以舉報任何不當或舞弊行為，而不必擔心受到報復。有關政策清楚列明了相關人員，從提出申訴到調查及跟進申訴整個流程的責

任。在本集團的公司秘書審閱相關報告後，案件將會根據性質移交予常務董事、集團財務總監或審核委員會。收到的舉報個案將由審核委員會進行審核，並轉交內部審核部門跟進處理和監察。所有個案皆會保密處理。



為提高員工的商業道德意識及對相關法律法規的認知，我們於二〇一九年邀請了包括香港廉政公署在內的執法機構為員工提供培訓。



於二〇一九年，本集團沒有任何經證實的貪污或賄賂個案。

## 供應鏈管理

**GRI** 102-9, 102-10, 204-1, 408-1, 409-1, **HKEX** KPI B5.1, B5.2, **UNSDG** 8

由於業務多元化，本集團的成功有賴和眾多範疇的供應商緊密合作，包括食品和飲料、服務和設施、工程供應和維修保養、營運服務、公共服務及一般用品。由於供應商的質素會直接影響我們的產品和服務，因此我們已訂立嚴格的供應商管理系統以審核及監察供應商的表現。在二〇一九年，我們的供應鏈並沒有任何重大變化。

為確保供應商能夠遵守我們的可持續發展標準，本集團將商業道德慣例擴展到我們的供應鏈，並優先選擇對環境、社會及管治風險有應對方案的供應商。這些風險包括勞工權益、安全與健康、貪污、產品安全、噪音污染、資源管理、廢物管理、水資源短缺和污染。個別業務單位亦會要求供應商蓋章簽署「供應商聲明」文件，作為維護商業道德及誠信的承諾。

為建立並促進綠色供應鏈，我們在招標文件中加入綠色採購條款，以評估供應商的可持續性，在必要時會要求他們出示環境證書。我們亦會定期進行實地審核及視察以確保供應商的環保表現符合我們的期望。

在供應商挑選過程中，我們會優先考慮本地供應商以支持本地社區的發展，並降低運輸成本。在二〇一九年，本集團近乎所有的產品和服務均在本地採購。



以下表格按照地區劃分，列出了佔我們首70%支出的供應鏈資訊：

業務	地區	主要供應商數量
發展物業 	中國內地	35
投資物業 	中國內地	129
休閒和酒店 	中國內地	174
物流 	香港	73
	中國內地	10

# 保護 環境

GRI 307-1



面對日益加劇的環境挑戰，本集團意識到作為一間負責任企業應擔當的角色。我們通過改善能源及用水效益，降低排放和進一步加強廢物管理以及節約資源，以減低對環境的影響。為配合本集團的環保原則，各業務單位亦會按照其規模、地點和業務性質制定相應的政策和指引。

把我們的環保政策轉化成更具體及可衡量，可以促進我們在可持續發展方面的溝通，並有助改善我們的環保表現。我們的業務單位因此正在制定可量度的環境目標，我們亦能藉此以一個明確的準則來監察我們的環境表現。此外，我們通過遵從如ISO 14001環境管理系統等國際標準以便更有效地管理我們對環境的影響。於報告年內，成都IFS、長沙IFS及現代貨箱碼頭均獲得了ISO 14001：2015的認證。

#### LEED「現有建築物：營運及保養」鉑金級認證

- 成都IFS
- 長沙IFS

#### LEED「現有建築物：營運及保養」金級認證

- 上海會德豐國際廣場

#### LEED「現有建築物：主體與外殼體系」金級認證

- 無錫IFS

#### EarthCheck銀徽認證

- 成都尼依格羅酒店
- 重慶尼依格羅酒店
- 武漢馬哥孛羅酒店



在我們「創建明天」的理念推動下，本集團在設計及建造時採用綠色建築元素，以減少我們對環境造成的影響。為顯示我們對綠色建築的承諾，我們致力令中國內地的物業取得能源與環境設計先鋒(「LEED」)金級或以上認證。

我們亦努力在酒店營運中結合可持續旅遊元素，部分酒店獲得全球旅遊業界認可的科學基準評測、認證及諮詢服務機構地球評測(「EarthCheck」)的認證。除了成都尼依格羅酒店和武漢馬哥孛羅酒店外，重慶尼依格羅酒店於報告年內也獲得EarthCheck的銀徽認證。

現代貨箱碼頭建立了綠色碼頭模式以實踐其企業環保政策。我們通過列出港口發展週期不同階段的環境因素及其對應的行動計劃，以解決關鍵的環境問題。我們會根據最新的可持續發展趨勢、我們的可持續發展策略以及累積而來的環保經驗定期對該模式進行檢討。



**ISO 14001 : 2015**  
環境管理系統認證

## 能源及溫室氣體排放管理

**GRI** 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, CRE-1,

**HKEX** KPI A1.2, A1.5, A2.1, A2.3

建築物本身有著較高能源消耗和溫室氣體排放的沉重負擔。在過去幾年，全球約40%的能源使用和與能源相關的排放來自樓宇建造工程和營運<sup>7</sup>。作為一間在房地產行業中負責任的企業，我們了解自身在減低碳足跡所擔當的角色，透過符合並超越包括《建築物能源效益守則》及《建築物能源效益條例》(第610章)等相關法律及法規要求，持續提高我們資產組合的能源效益。

我們採取了多項措施以減低電力消耗量。部分業務單位擴大了照明改裝的工作，將現有的照明升級為節能LED照明系統。長沙IFS於本年度大幅節省了1,656,966千瓦時的用電量。商場以超過七千五百個LED燈取代原有裝置，並把一千二百個十瓦LED燈更換成三瓦LED燈，在保持原設計

7 根據世界綠色建築委員會的2017年、2018年和2019年全球現狀報告([https://www.worldgbc.org/sites/default/files/UNEP%20188\\_GABC\\_en%20%28web%29.pdf](https://www.worldgbc.org/sites/default/files/UNEP%20188_GABC_en%20%28web%29.pdf), <https://www.worldgbc.org/sites/default/files/2018%20GlobalABC%20Global%20Status%20Report.pdf>, <https://www.worldgbc.org/sites/default/files/2019%20Global%20Status%20Report%20for%20Buildings%20and%20Construction.pdf>)。

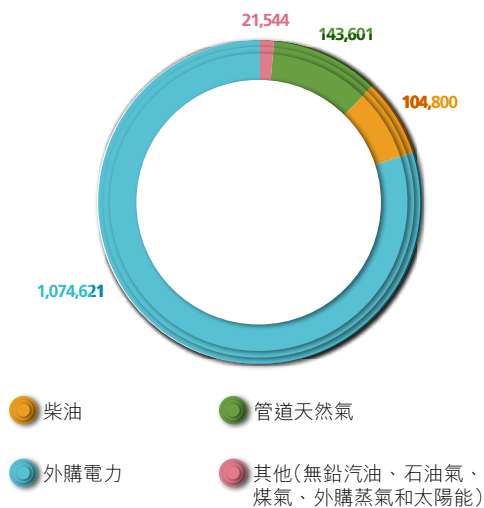
的照明度下減少耗電。另外，現代貨箱碼頭十二組岸邊起重機中，其中十個已完成LED照明系統升級，估計節省了75%的耗電量，餘下兩組亦將於來年升級。

為避免過度耗電，我們在不影響顧客體驗的情況下，於營運上已實施多項變更。重慶尼依格羅酒店部分會議室及酒吧已使用智慧照明系統，亮度會根據日光供應調節，從而將能源消耗降低80%。長沙IFS及重慶時代廣場在主要出入口安裝風幕機及／或玻璃門，減低在夏天及冬天時冷熱空氣內外流動，從而減低能源消耗量和改善室內環境的舒適度。

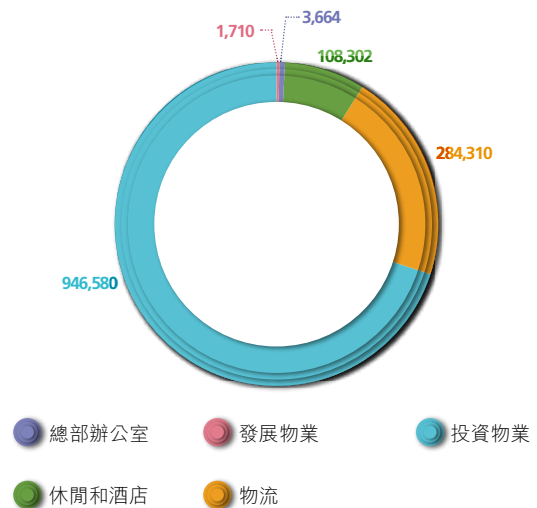
長沙IFS也採取了其他措施以減少在顧客流量較少的時段過度用電。例如，商場其中十一部客用升降機會分類及根據客流量操作，於本年度節省了能源耗量415,338千瓦時。商場亦於平日顧客流量較低時暫停開放部分洗手間設施，節省了用電量145,104千瓦時。

為逐步減低業務營運的碳排放，我們盡量使用可再生能源。長沙IFS安裝了二十四個太陽能照明燈柱以改善停車場出入口的夜間照明，令全年的能源耗量減低了3,000千瓦時。此外，成都IFS於本年度採用鍋爐煙氣熱回收系統，利用煙氣帶有的熱量，對進入鍋爐的冷水進行預熱，從而降低能源及天然氣的耗量。截至二〇一九年十二月，商場已回收158,091千瓦時的熱能。

能源消耗來源(千兆焦耳)



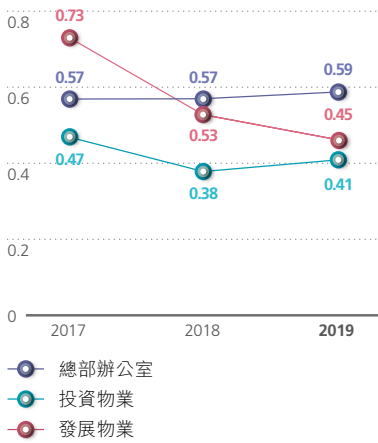
能源消耗來源 — 按業務類別(千兆焦耳)



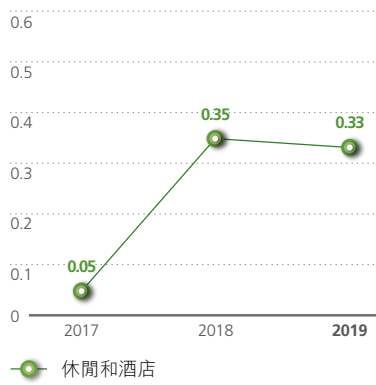
附註：

- (1) 總部辦公室指九龍倉位於香港的總部。
- (2) 投資物業指大上海時代廣場、上海會德豐國際廣場、成都IFS、重慶時代廣場、大連時代廣場、無錫IFS及長沙IFS。
- (3) 發展物業指位於成都、上海、杭州及蘇州的管理辦公室及工地辦公室區域。
- (4) 休閒和酒店指成都尼依格羅酒店、重慶尼依格羅酒店、武漢馬哥孛羅酒店及長沙尼依格羅酒店。
- (5) 物流指現代貨箱碼頭。

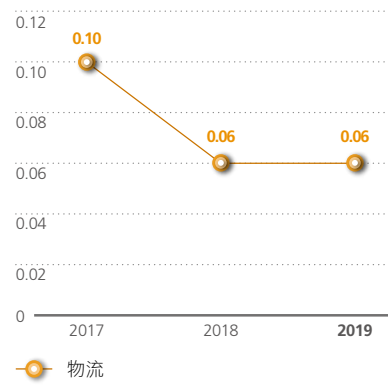
能源消耗強度  
(千兆焦耳/平方米總樓面面積)



能源消耗強度  
(千兆焦耳/賓客入住晚數)



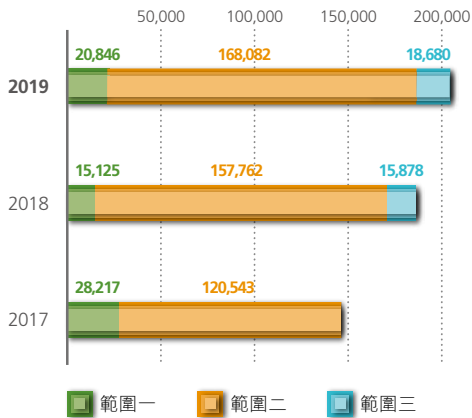
能源消耗強度  
(千兆焦耳/標準貨箱)



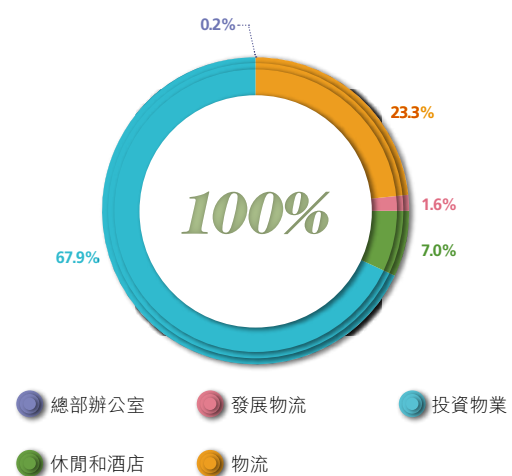
附註：

- (1) 二〇一七年，成都尼依格羅酒店和重慶尼依格羅酒店的外購電力數據已包含在投資物業內。
- (2) 二〇一八年，成都尼依格羅酒店的外購電力數據已包含在投資物業內的能源消耗強度(千兆焦耳/平方米總樓面面積)，而二〇一九年成都尼依格羅酒店和長沙尼依格羅酒店亦包含在投資物業內的能源消耗強度(千兆焦耳/平方米總樓面面積)。
- (3) 現代貨箱碼頭二〇一七年及二〇一八年的液化石油氣轉換因子經調整，有關的能源消耗強度(千兆焦耳/標準貨箱)經重新計算。

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)



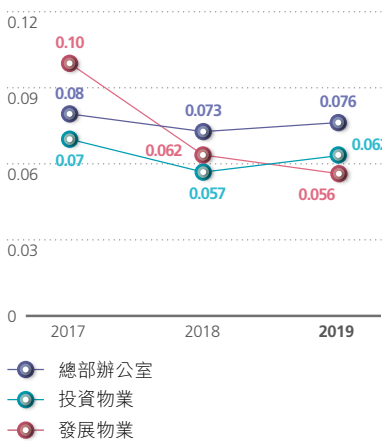
溫室氣體排放 — 按業務類別(百分比)



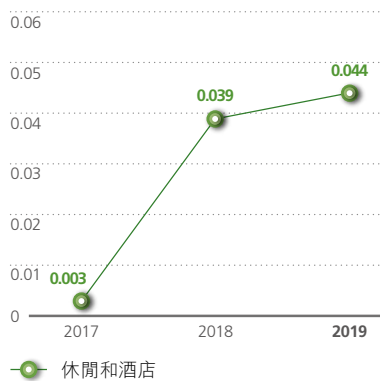
附註：

- (1) 部分休閒和酒店的溫室氣體排放包括在投資物業內。
- (2) 現代貨箱碼頭二〇一七年及二〇一八年的液化石油氣轉換因子經調整，有關的範圍一溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)經重新計算。

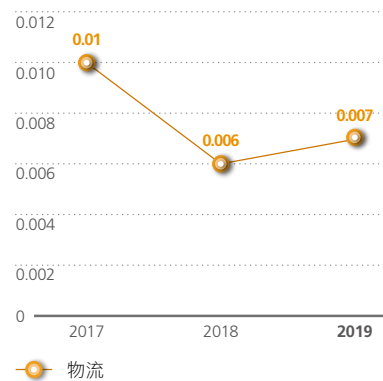
溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/平方米總樓面面積)



溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/賓客入住晚數)



溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/標準貨箱)



附註：

- (1) 部分休閒和酒店的溫室氣體排放包括在投資物業內。
- (2) 溫室氣體排放強度的計算中只包括範圍一和範圍二的溫室氣體排放，以便在相同的數據收集範圍比較二〇一七年至二〇一九年的數據。
- (3) 現代貨箱碼頭二〇一七年及二〇一八年的液化石油氣排放係數經調整，有關的溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/標準貨箱)經重新計算。



## 氣候風險管理

〔GRI〕201-2, 〔HKEX〕KPI A4.1

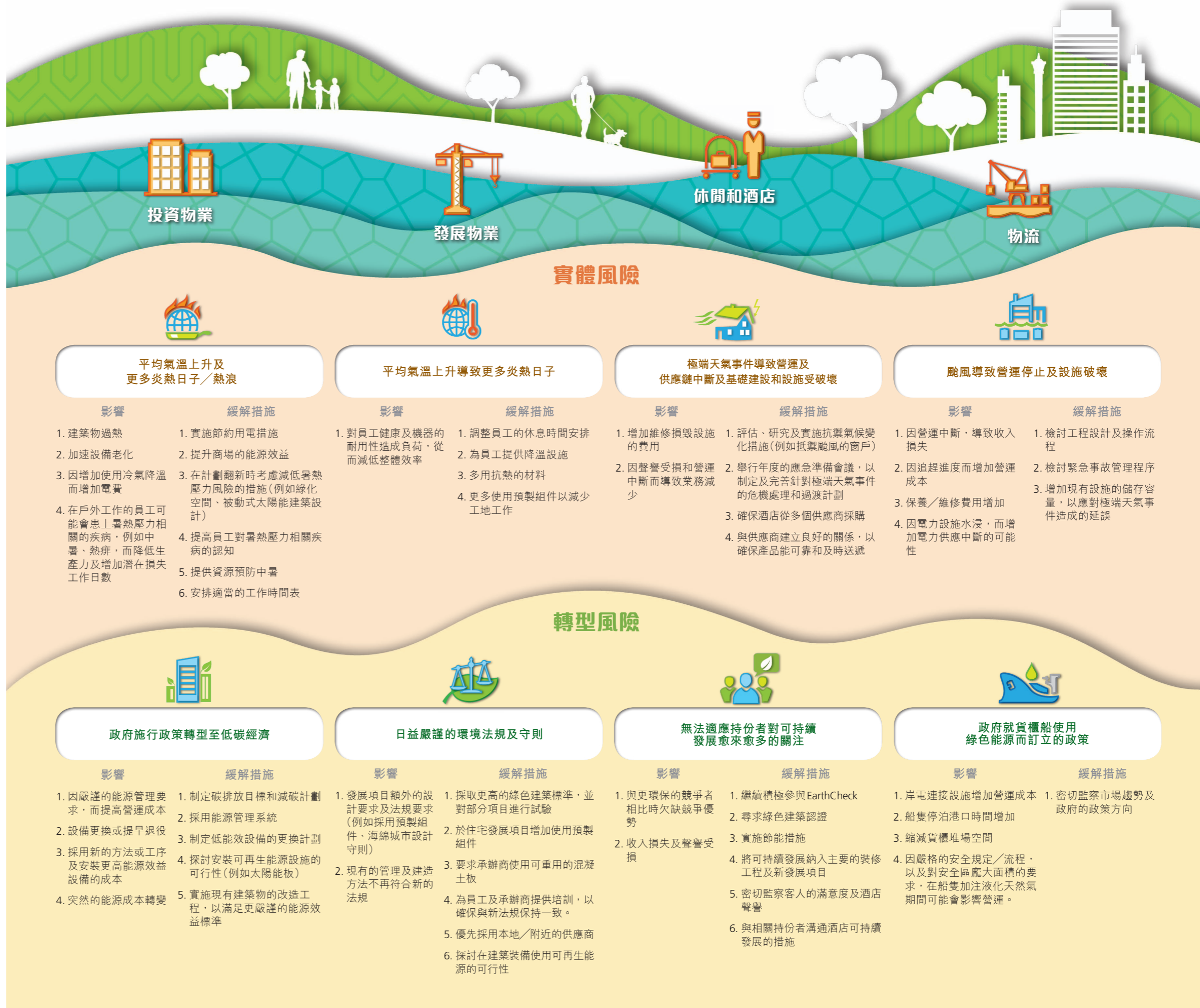
從澳洲和亞馬遜地區最近發生的嚴重火災至東南亞的致命水災和山泥傾瀉，一連串的極端天氣事件喚醒了我們氣候變化可帶來的嚴重影響。氣候變化除了影響業務的日常營運，於二〇一九年聯合國舉辦的「氣候行動峰會」上，各國政府和企業亦展現領導能力以推行更進取的氣候計劃，進一步加快過渡至低碳經濟以達到二〇五〇年的零排放目標。由於此改變對商界有著重要影響，本集團意識到需要為構建氣候韌性及適應能力而採取合適措施。

作為第一步，我們按照TCFD建議進行初步的氣候風險評估。我們採用了政府間氣候變化專門委員會(「IPCC」)所採用的代表性濃度路徑(「RCP」)，並引用了各種參考報告<sup>8</sup>，以建立可能發生的氣候情景，藉此辨識氣候變化的風險。由於氣候預測涉及很大的不確定性，我們以兩個極端的RCP進行分析，並逐步將範圍縮小以助適應變化。根據評估所得，識別出實體風險和轉型風險及其相應的財務及非財務影響，還有潛在的風險緩解措施。

氣候風險評估所得的資料是本集團緩解氣候風險過程中重要的一頁。展望未來，我們將考慮逐步採用TCFD框架，並進一步擬定應對氣候變化的實質方法。



<sup>8</sup> 政府間氣候變化專門委員會《氣候變化2014綜合報告》(https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/AR5\_SYR\_FINAL\_SPM\_zh.pdf)、香港天文台「香港氣候推算」(https://www.hko.gov.hk/tc/climate\_change/future\_climate.htm)及中國國家氣候變化專家委員會(2018)《中英合作氣候變化風險評估—氣候風險指標研究》(http://www.theccc.org.uk/publication/indicators-of-climate-riskchina-uk)。



## 水資源管理及節約用水

GRI 303-1, 303-2, 303-4, 303-5, CRE-2, HKEX KPI A2.2, A2.4, A3.1

水資源的價值經常被低估，但是可靠和清潔的供水是許多企業營運的必要條件。本集團意識到其風險及重要性，透過加強水資源管理及節約用水來減低耗水量。

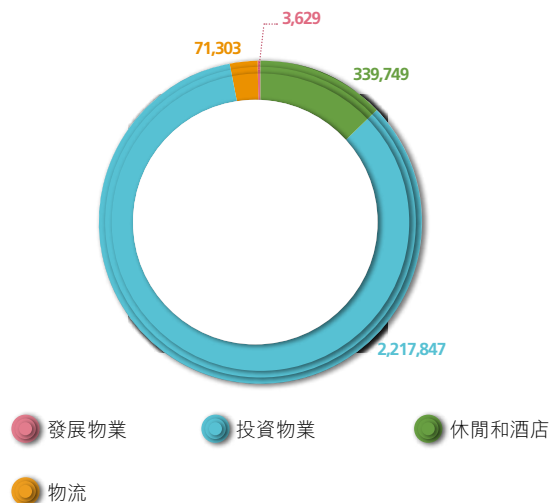
我們採取不同的節水技術和設備以減低耗水量。成都尼依格羅酒店在不影響顧客體驗前提下調低水泵頻率減少流量以節約用水。重慶尼依格羅酒店亦作出努力，除了在酒店廚房和後勤洗手間水龍頭安裝節水器，酒店所有洗手間也更換了節水馬桶。

我們致力逐步增加在業務營運中採用循環再用水以有效減少水資源浪費。自二〇一八年，大連時代廣場回收冷凝水用作再生水，在冬季總共回收了5,994.5立方米的冷凝水，並將再生水提供給小型企業使用。在夏季，成都IFS利用冷氣機收集所得的冷凝水，用於澆花、沖廁及冷卻塔的補水。過去三年減少了8,457立方米的市政用水量。成都IFS和長沙IFS亦已設置天台排水口及儲水箱，以推行雨水收集。

同樣地，發展物業的建築工地亦採用循環再用水，例如，沖洗工程車車輪的用水在沉澱池去除懸浮顆粒後會被重複使用，而所收集的工程用水及雨水可用於清理粉塵。解決漏水問題在減少用水量方面能發揮重要作用。武漢馬哥孛羅酒店每天都會對各個廚房的用水設備進行巡查以避免漏水情況發生。如果發現設備老化，我們可及時安排維修。在成都IFS，我們把地底樓層無可避免的滲漏水收集並用於灌溉和沖廁、外牆清洗以及冷卻塔的補水。該措施減少近93,605立方米市政用水量。

我們認為行為改變是節約用水的關鍵，因此我們採取了不同的措施以推動員工及顧客的改變。我們為員工提供有關日常工作可採取的節水措施的培訓。重慶尼依格羅酒店提供廚務培訓包含日常節水技巧，例如解凍食物時不使用流水解凍。酒店亦要求新員工參與EarthCheck的培訓課程，提供節約用水的知識。另外，為了協助員工養成節約用水的習慣，杭州的發展物業舉辦了「節能有我，綠色共享」的環保活動。在酒店業務中，我們向酒店賓客推行一項綠色計劃，在入住賓客提出要求時才更換毛巾及床單，以減少水資源浪費。

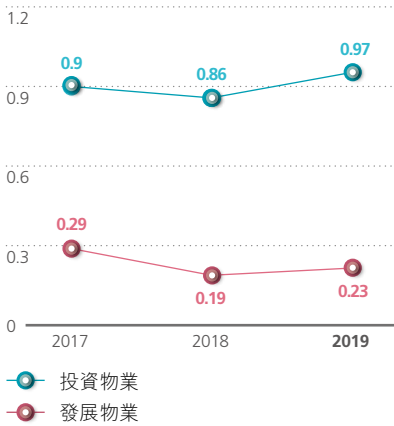
耗水量 — 按業務類別 (立方米)



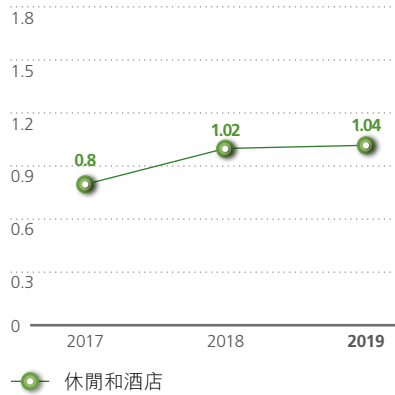
附註：

- (1) 總部辦公室並無獨立水錶。耗水量計入海港城賬單內(請參閱九龍倉置業的二〇一九年可持續發展報告)。

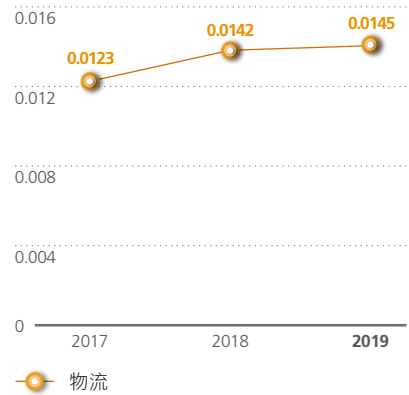
### 耗水強度 (立方米/平方米總樓面面積)



### 耗水強度 (立方米/賓客入住晚數)



### 耗水強度 (立方米/標準貨箱)



附註：

(1) 在二〇一七年，重慶尼依格羅酒店的耗水量計入投資物業內。

## 廢物管理及資源保育

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

本集團致力減少我們的生態足跡，集中於廢物管理及資源保育。從採購實務開始，本集團優先考慮可持續的資源和採購。我們的綠色採購指引敦促業務單位在採購時將生物降解及道德責任納入考慮因素。

此外，我們實施了不同的措施加強我們資源保育方面的工作。本集團已推行數碼化計劃以減少紙張耗用量。例如，長沙尼依格羅酒店鼓勵所有部門盡可能使用電子文檔作會議記錄或其他報告，本年度節省了七千張用紙。

我們的資產管理系統把工作流程數碼化以減少我們在日常營運中使用紙張的需要。該系統以數碼形式收集租戶的意見及員工報告。我們亦可透過該系統記錄巡邏、設施保養和維修等工作。

我們制定嚴格的程序以確保棄置廢物時遵守相關的法律和法規。例如，在重慶時代廣場，我們清楚列明適當處理廢物的程序，並交由合資格的廢物收集商處理。

在整個建築過程中，我們會盡量回收建築材料。我們於發展物業的建築工地加強了回收管理，包括碎石和混凝土等建築材料會再被用於臨時道路修補。同時，我們將包括廢木材等其他建築材料轉運到合資格的承辦商進行回收。



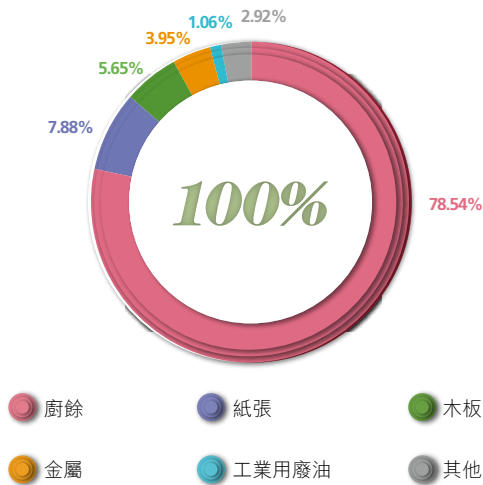
我們致力推廣節日廢物回收，以減少在節日期間所產生的廢物量。現代貨箱碼頭組織了「利是封回收重用大行動」，並將超過一萬二千個利是封交給綠領行動，成為「新生利是封」。在中國內地的投資物業亦開始推廣回收及重用利是封，回收了超過一千六百個利是封。

廚餘是酒店營運和商場產生的主要廢物之一。除了透過如酌量補充自助餐食物等減少廚餘的措施外，我們亦會將廚餘轉化至其他用途。請參閱成都IFS於第29頁的個案分享。

員工及顧客在改善廢物管理上扮演著重要的角色。因此，上海的發展物業辦公室組織了員工在靜安公園收集及分類

垃圾，而慶隆天璽項目團隊亦協助清潔河岸，透過親身體驗以提高員工的認知。同時，現代貨箱碼頭為租戶設置了廢物監測系統以追蹤都市固體廢物的產生。為了提高租戶的意識，他們亦為租戶組織了減廢活動。有關的廢物監測系統能協助尋找新的減廢機會，同時為即將實行的「都市固體廢物收費」計劃作好準備。

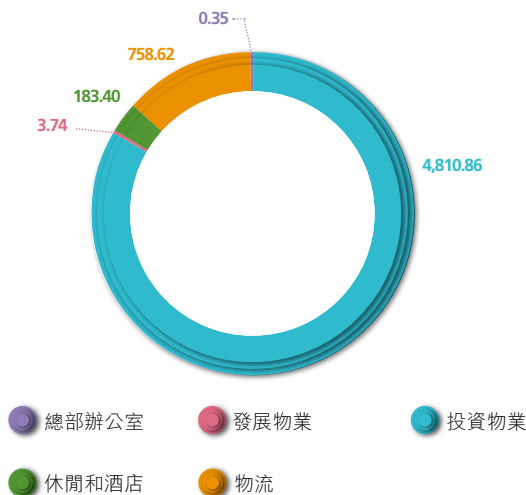
### 廢棄物回收 — 按種類(百分比)



附註：

- (1) 其他包括以下廢物種類：電池、工業用電池、光管、燈泡、塑膠、玻璃、肥皂、舊衣物、電器及組件、墨盒、廢置輪胎、廢棄食用油、廢棄過濾器及廢棄抹布。

### 廢棄物回收 — 按業務類別(公噸)



### 空氣質素管理 GRI 305-7, LHKEX KPI A1.1

由於空氣質素直接影響我們員工、顧客及租戶的健康，因此本集團致力於維持及改善當地的空氣質素。

現代貨箱碼頭遵守相關法律法規，包括香港法例第311章《空氣污染管制條例》。現代貨箱碼頭已完成將所有傳統膠輪式龍門起重機改裝為電力驅動，以減少空氣污染。此外，亦與承辦商合作減少排放空氣污染物。現代貨箱碼頭全力支持其承辦商引入純電動貨櫃運輸拖頭，可幫助減少整體柴油耗量及污染物排放。

# 個案分享

## 成都IFS：重視環境的旗艦項目



於二〇一九年，本集團獲批了總值港幣二十億元的綠色貸款，為本集團在內地首個國際金融中心旗艦項目——成都IFS的部分貸款進行再融資，而該項目取得LEED「現有建築物：營運及保養」鉑金級認證。

### 提升建築物的能源效益

從設計階段開始，我們就考慮將各種綠色建築元素納入其中。為了減低空調和照明裝置的需求，我們安裝了低輻射中空幕牆，從而減低陽光進入室內的輻射，但同時保持光線充足。此外，我們採用了可變風量（「VAV」）空調系統，該空調系統利用可變空氣流量率計算空調所需冷量。我們在整個綜合體以LED燈逐漸取代原有的光管，從而降低電力消耗量。我們亦在停車場安裝動作感測器，在沒有人時會將亮度調低至10%。

### 室內空氣質素

為了保持良好的室內空氣質素，我們升級了辦公大樓的空氣循環系統，以靜電過濾技術，有效地去除灰塵和細小顆粒，原則上也更節能。最近，商場除了在餐飲店鋪安裝抽油煙機和空氣淨化系統之外，還安裝了紫外線消毒器，從而進一步改善空氣質素。

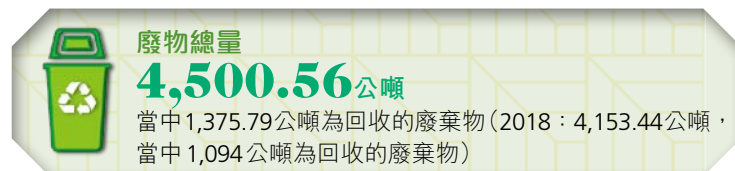


### 廚餘管理

為了減輕堆填區的負荷，成都IFS設有廚餘處理機來處理所收集的廚餘。未能處理的廚餘會交由合資格承辦商作進一步處理，將廚餘轉化成農作用途的肥料。在二〇一九年，我們共回收了1,274.04公噸的廚餘。



### 成都IFS的環境表現



我們的投資物業亦積極與租戶合作管理空氣排放。重慶時代廣場所有的餐廳已安裝抽氣扇及淨化器，以符合國家及行業的排放法規和標準。為了回應最新的環保要求，大上海時代廣場將原本使用的燃油鍋爐供暖形式更換為空氣源熱泵機組供暖形式，從而減少柴油用量及污染物排放。

我們在發展物業的工程中也採用行業最佳實務，致力減少塵埃的產生。例如，所有建築廢料及工地廢料均被妥善覆蓋。為了防止在工地外圍散播建築塵埃，我們在所有工地出入口設有車輪清洗設施。建築材料及廢料也經由密封的車輪運送。

## 污水處理及防止洩漏

GRI 306-3, 306-5

本集團審慎確保我們的業務營運不會對水質及海洋生態造成任何負面影響。現代貨箱碼頭嚴格遵守香港法例第358章《水污染管制條例》及其他排污相關的法律和法規。所有污水在排入大海前會先經由地下燃油分隔系統處理，以達致排放標準。我們亦會定期檢驗水質和檢查設施。如有化學品洩漏事故發生，我們已有既定的緊急應變措施指引以指導員工適當及有效地處理事故。為了確保員工在化學品洩漏事故時作好準備，我們亦會舉行緊急演習。

## 員工的環保意識

改變員工的思維和行為使其更具可持續性能夠進一步改善我們業務的環境表現。各業務單位透過舉辦各種計劃及活動讓員工可以積極參與環保。

現代貨箱碼頭舉辦了「生動•我城」香港生態攝影比賽，鼓勵員工欣賞香港的自然景觀和豐富的生物多樣性。比賽前，我們邀請了一位專業自然生態攝影師為同事們舉辦生態攝影分享會。最終我們收到許多風景和野生動植物欣賞的精彩作品參賽。

於二〇一九年四月，來自九龍倉有限公司及現代貨箱碼頭的十六名員工參加了由世界自然基金會香港分會主辦的清潔海岸義工活動，一起採取行動致力保護我們的海岸環境。該活動為參加者提供了一個有意義的機會，增強他們對海岸海洋生態系統及塑膠和海洋垃圾問題的認識。清潔海岸後，參加者在工作坊將收集到的海洋垃圾轉化為精美的手工藝作品。



發展物業亦努力推動員工一起應對氣候變化。「『破帳戶』養成行動」利用支付寶開發的應用程式「螞蟻森林」，為員工提供個人的破帳戶，通過低碳的活動推動更環保的生活方式。該應用程式會以「綠色能量」獎勵用戶的每一次減碳行動，例如騎單車上班。獎勵分數會換算來種植虛擬樹木，同時由支付寶與當地的非政府組織合作在現實世界中種植樹木或保護自然保護區。超過一百五十五名員工參加了該計劃並減少了1.37公噸的碳排放。

繼去年推出的跨城市環境保護活動，投資物業於二〇一九年舉辦了「綠色WE來2」。我們安排了一系列包括工作坊、跳蚤市場和二手物品捐贈活動，從而提高員工的環保意識並促進可持續的生活方式。成都尼依格羅酒店及重慶尼依格羅酒店亦舉辦了跳蚤市場和慈善義賣活動供員工交換或轉售未使用的物品，進一步延長未使用產品的壽命，並為慈善機構籌集資金。

## 個案分享

### 綠色聖誕派對

聖誕節是一個分享愛與關懷的節日。今年，我們透過二〇一九年會德豐及九龍倉聖誕派對將我們的關懷延伸至環境方面。派對不僅讓經理們一起慶祝節日，同時提高了他們的環保意識及啟發改變。

活動一開始已經強調本集團對可持續發展的立場和支持，以及對可持續業務的重視。與以往的雞尾酒會不同，我們以促進環境保護作為教育目的組織了各種互動遊戲。

例如，參加者挑戰用舊物料重新製作本集團的地標物業模型；我們也通過有趣及有教育意義的突擊問答比賽向他們提問許多人時常忽略的環保問題；我們亦為參加者提供了試食挑戰，讓他們嘗試由植物製造的肉類替代品——「未來肉品」(Beyond meat)。

我們很高興能加入可持續發展元素舉辦可持續及有意義的公司活動。為了減少派對對環境造成的影響，我們避免包裝獎品和頒發現金獎。此外，我們使用二維碼使入場流程數碼化並以電子方式進行抽獎，從而進一步減少廢物產生。為了避免浪費食物，我們根據訂單準備自助餐食物的份量。為鼓勵參加者在日常生活中習慣「自備購物袋」(「BYOB」)，我們還贈送了環保購物袋予各參加者。



# 培育 人才





本集團感謝並珍視員工的熱誠貢獻，他們是業務持續輝煌的驅動力。為吸引優秀人才，我們一直確保招聘過程公平、並提供具有競爭力的薪酬和吸引的工作環境。我們致力與員工建立互信、培育人才，以及透過獎勵、發展機會和職安健以促進員工福祉，成為理想僱主。我們持續為員工投放資源，締造一種注重工作與生活平衡、人權、多元化和共融的職場文化。

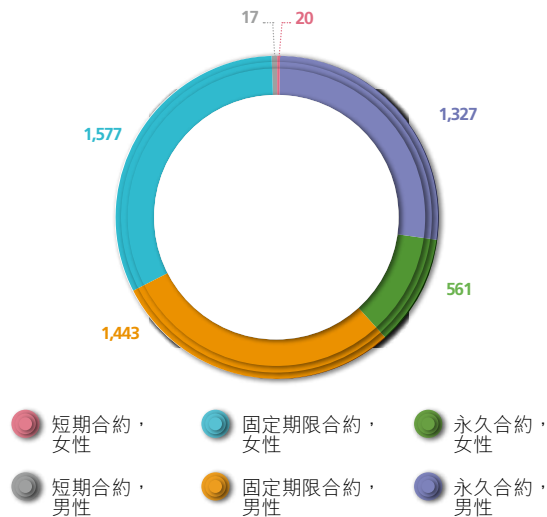
我們的人權和勞工實務受到本集團的《企業社會責任指引》約束，當中列明我們對勞工實務的要求和標準，例如僱員申訴處理、反歧視、工作原則和權利、工作環境、職安健和員工發展等範疇。

在報告年內，我們遵守適用的法律和法規，包括香港法例第57章《僱傭條例》和《中華人民共和國勞動法》。我們亦嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》，禁止業務中僱用童工或強迫勞動。

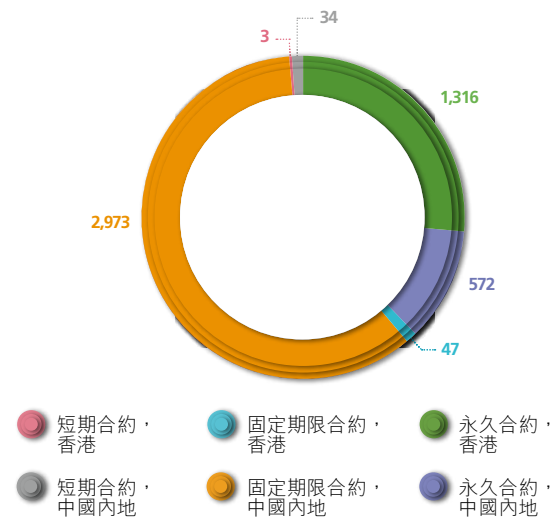
### 員工概況 GRI 102-8, HKEX KPI B1.1

截至二〇一九年十二月三十一日，我們各業務單位共聘用了4,945名員工<sup>9</sup>。

按僱傭合約類型及性別劃分的僱員總數



按僱傭合約類型及地區劃分的僱員總數

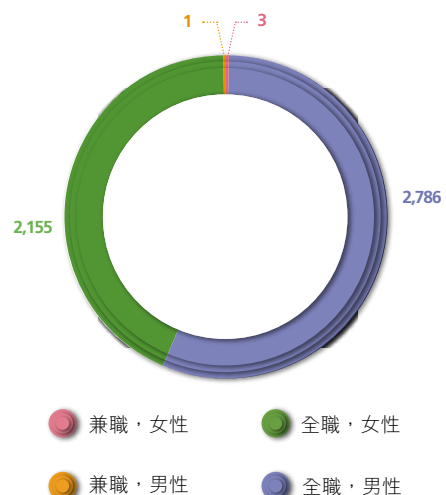


### 多元共融的工作環境

GRI 406-1

要創造一個和諧工作環境同時珍惜人才的獨特性和個別性，關鍵在於包容和多元化。除了遵守香港的所有反歧視條例<sup>10</sup>，我們編制了員工手冊以傳達我們對所有形式的工作歧視抱持零容忍態度。在整個招聘過程中，不論求職者的背景和條件、性別、年齡、種族、宗教、國籍、性傾向或殘疾，我們只根據其經驗、能力和相關資歷為每位合適的人才提供機會。

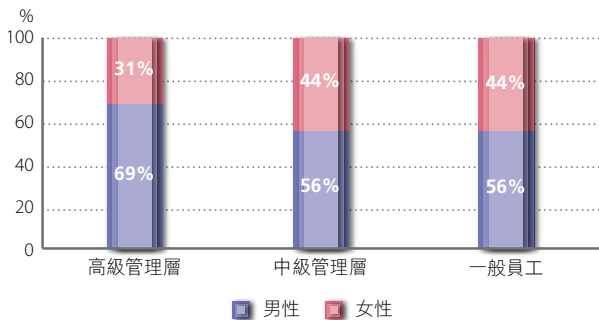
按僱傭類型及性別劃分的僱員總數



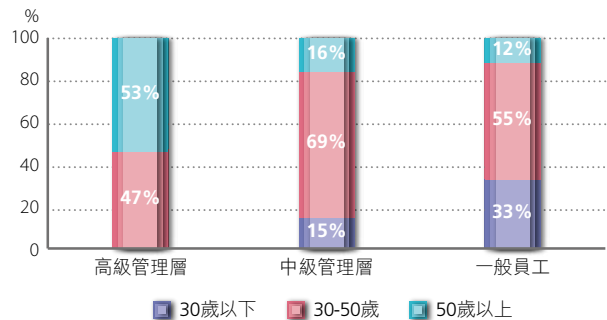
9 報告所載的該員工人數僅涵蓋列於本報告第7頁的九龍倉香港和中國大陸業務。

10 有關詳細信息，請參閱重點法律及法規的章節。

按性別劃分的僱員比例 (百分比)



按年齡組別劃分的僱員比例 (百分比)



### 員工培訓及發展

GRI 404-1, 404-2, HKEX KPI B3.2, UNSDG 4, 8

本集團為員工培訓和發展投放時間和資源，確保員工具備實現業務目標所需的廣泛技能和深入知識。為確保新員工了解我們的業務目標並掌握崗位基本技能，我們安排全面的入職培訓計劃，向新員工介紹企業文化、理念、價值觀和業務架構。

所有業務單位每年皆為現有員工進行年度培訓需求檢討，根據員工不斷變化的學習需求以安排相關培訓和發展計劃。我們提供一系列培訓予各職級員工以營造學習氛圍，並設立培訓資助計劃和有薪學習假，以鼓勵全職員工參加與工作相關的外部培訓課程、研討會、會議以至專業資歷課程。

現代貨箱碼頭建立「持續學習框架」以指導各職級員工的技能發展。框架識別出員工在各職級所需的核心技能，隨

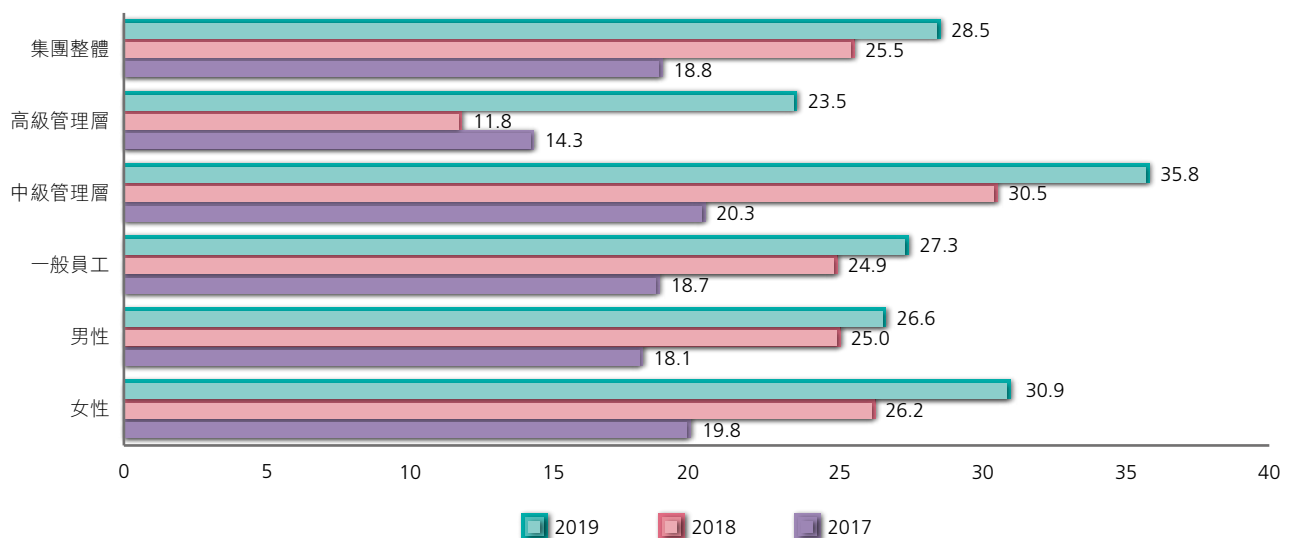
後安排相應員工進行培訓，內容包括領導能力、監督技巧和個人績效，以支持員工的事業發展。

年內，我們的業務單位舉辦了各式各樣的員工培訓，以加強員工履行職責時所需的專業技術和業務技能及應付未來業務發展的能力。

此外，我們為承辦商提供一連串培訓，涵蓋品質管理、健康與安全和應急處理，確保其所有業務均遵循本集團最高標準。

為員工提供的總培訓時數：  
**140,795**

人均受訓時數



業務單位	培訓重點
總部辦公室	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源分析、策略談判、網絡和數據安全保險等</li> <li>有關企業規管和合規的工作坊</li> </ul>
投資物業	<ul style="list-style-type: none"> <li>團隊管理技能、語言能力、行業知識、客戶服務技能和時間管理</li> </ul>
發展物業	<ul style="list-style-type: none"> <li>團隊建設</li> <li>項目管理與成本核算</li> <li>數量測量和合同</li> <li>技術技能和建築技術(包括「BIM」)</li> <li>IT安全和資料私隱</li> </ul>
休閒和酒店	<ul style="list-style-type: none"> <li>酒店和旅遊業人力資源管理</li> <li>Myers-Briggs Type Indicator (「MBTI」) 認證培訓課程</li> <li>有關企業規管和合規的工作坊</li> </ul>
物流	<ul style="list-style-type: none"> <li>領導能力、督導技巧與個人績效</li> <li>健康和 safety、反貪污、環境保護、防止歧視和職場騷擾</li> </ul>



## 員工參與和福祉

GRI 401-2, UNSDG 8

要成為理想僱主這個目標推動我們的僱傭實務超越基本要求，達致真正關心員工。我們積極與員工交流以促進開放對話和健康的企業文化。我們為員工提供高於法例要求且具競爭力的薪酬。在中國內地，我們參考社會平均工資水平、企業工資指導線及行業基準，為員工提供具吸引力而又合理的薪酬。員工亦會根據業務單位的個別政策可享僱主自願性強積金供款、額外有薪假期<sup>11</sup>、免費職前及定期健康檢查、輔導服務、門診及住院保障、牙科服務優惠以及膳食資助等福利。中國內地的全職員工同樣受到「五險一金」的保障。

雙向溝通對於與員工建立互信是不可或缺的基本要素。我們通過多種溝通渠道持續收集員工的意見和建議，從而改善我們的營運效益和工作環境。我們設立員工申訴政策，務求及時處理員工提出關注的事宜。本集團亦透過採取適當的糾正措施和修訂人力資源管理策略，積極跟進員工的申訴。個別業務單位也主動執行不同的計劃以培養尊重的文化。例如成都IFS和重慶時代廣場的管理人員擔任前線員工工作了一天以體驗前線情況，從中增進互相了解並識別改善空間。



11 額外有薪假期包括年假、病假、產假和侍產假。

## 員工參與渠道：



本集團深知工作與生活平衡的重要性，並為幫助員工取得工作及個人生活平衡而作出各種安排。本年度，在「快樂無限」的主題下，投資物業的員工參與了「快樂方程」、「快樂動力」、「快樂嘗味」及「快樂時光」一系列體驗活動及工作坊。另一方面，我們的發展物業為員工舉辦健身和健康飲食講座、定期生日聚會及節日慶祝。

## 二〇一九年員工康樂活動



### 快樂方程 —

#### 水墨繪畫

投資物業的員工學習以水彩繪畫，描繪出生命中快樂的時刻和尋求心靈平靜。



### 快樂動力 —

#### 尊巴舞蹈

投資物業的員工透過學習尊巴運動，同時享受節奏明快的音樂。



### 共享快樂 —

#### 快樂農場

此親子農莊遊包括一些互動活動，以提升家庭成員間的關係，並培養孩子對生命及大自然的尊重。



### 細味快樂 —

#### 製作雞尾酒

在專業調酒師的指導下，我們的員工學習製作雞尾酒的基本知識，並體驗調製自己專屬的特製飲品。



### 興趣小組贊助計劃

現代貨箱碼頭設立興趣小組贊助計劃以支持員工。現時已成立籃球、足球及羽毛球三個興趣小組，共有逾一百五十三名會員。



### 二〇一九年繽紛雪糕日

為了對尤其在嚴峻天氣下仍需工作的員工表達謝意，現代貨箱碼頭舉辦了繽紛雪糕日，向超過一千八百名來自不同部門的員工及承辦商員工派發雪糕。



### 手製月餅工作坊

為慶祝中秋節和欣賞傳統，我們為中國內地發展物業的員工安排手製月餅工作坊。



### 生日會

#### 參觀消防局

武漢馬哥孛羅酒店以不一樣的方法慶祝員工的生日，安排了生日之星參觀消防局，提升他們防火知識。



### 郊遊

我們的業務單位為員工安排郊遊，讓他們能夠忙裡偷閒。長沙尼依格羅酒店的職員在石燕湖享受郊遊的樂趣。



### 團隊建設日

我們的業務單位舉辦年度團隊建設日以建立協同能力。員工們分組在野外定向、遊戲及其他外展活動比拼。

# 個案分享

## 「紅環領導理念」— 創新領導力培訓計劃

為增強和轉化領導文化以探索及開創長遠的可持續業務發展機會，九龍倉酒店於二〇一七年推出「紅環領導理念」。計劃已成功開創一個清晰的領導路線圖，銳意培養「大膽無畏、心無旁騖」的領導文化。該理念以四大類別共十二項領導才能要素使領導行為朝向共同目標，變得一致：



**領導人才：**  
賦權、領導與啟發、人才發展



**卓越成果：**  
變革與創新、品質主導、商業思維



**個人績效：**  
自我發展、自我推動、思想敏捷



**鞏固關係：**  
客戶為先、有效溝通、互相協作

以上各項領導才能要素已說明我們對領導及管理團隊的行為期望，並作為每位員工的個人強項或發展方向。

酒店領導團隊亦積極向所有員工推廣「紅環」價值觀，並將理念融入至課堂之外的員工活動，包括每月員工大會、戶外團隊建設活動、年度晚宴和日常休息時間。我們更發展培訓工具和刊物以支援培訓工作坊和活動，鼓勵所有員工在與賓客和同事的日常互動中實踐以上十二項領導才能。

在二〇一九年，我們繼續推行第二階段計劃，使「紅環」領袖將「紅環」文化付諸實踐。我們制定更精細的培訓單元，包括提高處理客戶投訴技巧的「大膽緩解機制」，和為期三個月提高業務表現的「敏銳改進模型」。

目前已有逾五百名分別來自香港、中國內地及菲律賓的酒店員工參加培訓計劃。憑藉我們的共同努力，「紅環」已成為九龍倉酒店各級領導團隊的發展核心，並繼續帶領團隊邁向成功的未來。



## 職安健

**GRI** 403-1, 403-2, 403-5, 403-7, 403-9, **HKEX** KPI B2.1, 2.2, 2.3, **UNSDG** 3

確保工作場所的安全及健康是本集團的首要任務。因此，各業務單位成立了安全委員會，負責識別、檢討和管理職安健風險。我們亦制定《安全及健康政策》，涵蓋辦公室設備如顯示屏等各項安全範疇，並知會所有員工。中國內地的投資物業訂立的員工手冊也列明安全工作程序和安全提示，進一步傳達我們對職安健的重視。

為保障員工和承辦商員工在工作場所的安全，我們不僅提供個人防護裝備，更採取全方位的管理方針，從早期的風險識別至實際事故發生作出全面管理。我們的發展物業編制《項目施工危機管理文件》，分析各種施工風險並訂立相應預防措施，以避免工作場所事故的發生。我們更參考國家法規以制定《環境、職業健康安全方案》，列明在建築工地需要執行的風險監控措施。我們的建築工地亦配備事故應急救援方案，為各種事故類別包括建築事故、衛生事故、危險品和火災釐定相對應急工作小組的職責，以監察各種職安健危害。同時，我們針對處理不同事故提供全面的指引和處理程序。

本集團不斷提高安全與健康措施及標準，務求提升至與國際水平。年內，成都IFS和長沙IFS的職安健管理系統均通過ISO 45001:2018認證，展示我們在保護員工安全的堅定決心。



為及早識別和控制各種職安健危害，我們定期更新安全應急計劃，並在各個營運地點進行安全審核。業務單位針對已識別的職安健議題了解其根本原因，繼而制定補救或糾正措施以減低工傷的風險。一旦發生任何工傷事故，我們會認真進行調查以避免事故再次發生。同時，我們正在審查職安健數據並即將制定相關的職安健目標，致力實踐減少工傷的承諾。

二〇一七至二〇一九年期間，本集團在香港和中國內地均並未發生因工死亡個案。

### 灌輸工作安全意識

我們根據職安健政策採取各項安全及健康措施。在現代貨箱碼頭，所有負責在岸邊、堆場和船上處理貨櫃的新員工必須參加安全入職培訓，當中向他們詳細講解適用的職安健標準及法規。我們亦為現職員工提供強制性基本安全訓練重溫課程(綠卡和藍卡)。

我們的發展物業及投資物業定期舉辦消防演習，並按照特殊工作崗位提供強制性培訓，包括事故防範、防火、急救及工地安全，使員工能掌握職安健的知識和技能。發展物業的員工在日常營運中也必須遵守安全準則，包括定期為工作設備、消防設備和工作環境衛生進行安全檢查。年內，我們在香港的總部辦公室邀請了勞工處為員工舉辦多場講座，講解有關體力處理操作及如何防止背部受傷。



此外，成都IFS發布《工傷案例警示》總結過往事故成因並為員工提供安全提示以提醒員工自我防護的技能，防範潛在的職安健危害。成都IFS和大連時代廣場舉辦了「安全日」提高員工的職安健意識及技巧。當日舉辦了多項活動如職安健培訓環節、安全演習及事後檢討。另外還進行了安全競賽，涵蓋高空作業、危險化學品處理程序、急救及滅火知識。除了採取由上而下的方針管理不同職安健議題，我們也歡迎員工提出建議，共同創造一個舒適的工作環境。

### 承辦商安全能力培訓

我們同樣關注承辦商員工的安全。除了在招標文件列出相關的要求外，我們在承辦商績效評估過程也納入職安健的考慮，以確保其符合本集團的標準。另一方面，我們為承辦商提供相關的職安健培訓，旨在提高其工作效率的同時減少承辦商員工的職業危害。培訓內容涵蓋預防中暑、貨櫃處理作業、化學品洩漏處理等主題。



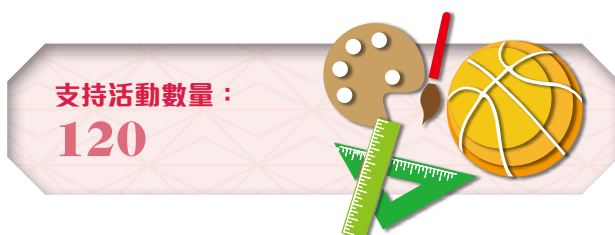
# 「社、企 共勉」

[GRI] 203-1, 413-1 [HKEX] KPI 8.1, 8.2





本集團秉承「社、企共勉」的理念並以為社會帶來正面影響為目的，我們投入於各種社區計劃為社會帶來正面改變。培育青年、推廣藝術及文化和扶助弱勢為本集團社區資源投放的三大重點。我們希望通過不同活動給予有需要的人士關懷，培養服務社群的企業文化，並在社會中創造共享價值。於二〇一九年，我們與不同的持份者共同支持超過一百項慈善活動。



## 青年發展

**GRI** 203-1, 413-1, **HKEX** KPI B8.2, **UNSDG** 4

本集團意識到培育年輕人對促進社會發展的重要性。多年來，我們組織了一系列的青年計劃和活動以接觸本地社區的年輕人才並為他們提供支援和機會，使其能充分發揮潛能。我們會繼續與年輕人緊密合作，共創更美好的將來。

### 企業內地與海外暑期實習先導計劃2019

本計劃由香港特區政府負責統籌，目的為年輕人提供在中國內地和海外實習的寶貴機會。本集團年內亦繼續與政府合作支持該項計劃。



於二〇一九年，本集團繼續支持該計劃，為八名大學生在中國內地的不同業務單位提供為期六至七周的實習機會，地點包括佛山、成都和重慶，拓寬了參加者的視野，尤其在物業及酒店管理行業。此外，本集團向參加者提供財政支援，包括補貼其機票及住宿費用，並給予他們合理的津貼。

## 「學校起動」計劃

自二〇一一年開始，「學校起動」計劃一直是本集團「社、企共勉」的旗艦計劃。計劃旨在為學習條件稍遜的中學生提供機會和給予關懷，支援他們追尋升學和就業目標。通過學校配對一間企業或機構的模式，給予學校財政資源和相關支持。

作為一個開放平台，參與「學校起動」計劃的學校都與夥伴組織建立長期的合作關係，並得到財政和義工的支援。為促進參與學校之間的知識共享和學習，我們舉辦了各種聯校活動，讓學生發展一系列的技能為其未來事業作好準備。教師之間也利用該平台分享青年教育的最佳實務。



## WeCan 師友計劃 2019

為了進一步闡明我們對培育年輕一代的承諾，我們於今年推出了WeCan師友計劃。參加了計劃的WeCan獎學金得主分別與在不同專業和領域有卓越成就的導師配對。透過經驗分享，同學們在事業規劃及個人發展上獲得實質指導並建立其支援網絡。



## WeCan 四代半同營

「學校起動」計劃在三月於香港青年協會賽馬會西貢戶外訓練營營地舉辦WeCan四代半同營，邀請了四屆獎學金得主聚首一堂，分享經驗和大學校園生活。參與「學校起動」計劃的中學生們亦獲邀參加活動。為期兩天的營會聚集了二百多名參加者，透過不同的團隊活動加深了他們之間的友誼。活動其中一個焦點就是計劃創辦人吳光正先生在分享環節中發表了鼓舞人心的演講，勉勵參加者要就目標設定、個人發展和事業作出規劃。



## 「學校起動」計劃「夥伴感謝禮」

「學校起動」計劃於禮賓府舉行了「夥伴感謝禮」以答謝各夥伴機構多年來對此計劃的支持和貢獻。香港特別行政區行政長官林鄭月娥女士、吳光正先生、六十九間夥伴機構及七十六間參與學校的代表、學生和義工出席了是次活動。吳先生於典禮上鼓勵所有人應共同努力建設香港，呼籲夥伴機構為計劃提出意見、建議及想法，並邀請每間夥伴機構邀請一間機構參與此計劃，以達成一百五十間學校參與的目標。



## 藝術及文化

**GRI** 203-1, 413-1, **HKEX** KPI B8.2, **UNSDG** 4

本集團致力把藝術及文化融入當地社區，為社區帶來活力並提高公眾對藝術及文化的關注。為了達成目標並同時培養年輕的人才，我們舉辦並支持不同的藝術展覽。

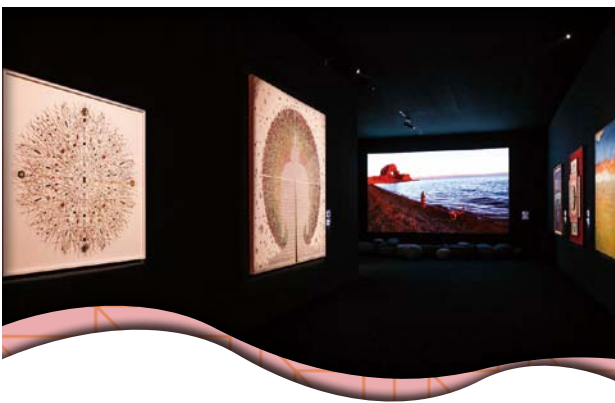
### 長沙IFS

長沙IFS亦舉辦了一系列展覽，帶領社區走進多媒體的光影互動世界，展覽包括葡萄牙藝術家Carole & Nuno的燈光投影藝術作品、國際燈光藝術團隊Atomic 3的互動燈光裝置Island of Warmth，以及德國著名建築設計師Ben Busche的幻彩迷宮藝術聲光裝置The Magical Maze。我們也舉辦了活動的導賞團和免費工作坊。



### 成都IFS

成都IFS與西藏文化品牌「醍醐」於四月合辦全國最大的藏族當代藝術展覽——「發現喜馬拉雅」，並安排解說員講解介紹，令公眾重新認識西藏文化。九月時再下一城，到西藏拉薩舉行「風尚喜馬拉雅」，透過時尚尖端的峰會和時裝表演，重新詮釋當代西藏的文化及風貌。



## 關懷社區

**GRI** 203-1, 413-1, **HKEX** KPI B8.2, **UNSDG** 10

支持社區是我們企業文化的一部分。我們向有需要的人士提供服務和照顧。

## 清潔工人感謝日

為表示我們對清潔工人的感激，成都IFS、長沙IFS、重慶時代廣場、大連時代廣場、大上海時代廣場和上海會德豐國際廣場的義工為工人們準備了消暑物品作禮物，幫助工人們克服酷熱的天氣。我們的義工更擔當清潔工人，親手協助清潔街道。



### 2019 國際垂直登高大獎賽·會德豐國際廣場站

於二〇一九年，上海會德豐國際廣場派出由十三名員工組成的隊伍，再次支持此活動。



### 現代貨箱碼頭夏日運動站

這個現代貨箱碼頭的年度社區計劃，由香港中華基督教青年會新界會所協助統籌。



計劃為參加者提供運動訓練，參加者包括來自葵青低收入家庭的兒童、「學校起動」計劃的夥伴學校棉紡會中學的學生以及員工子女。該計劃亦於二〇一九年成立了舊友會，藉此與他們保持長期聯繫。

## 跨城市義工服務計劃2019 — 幫助殘疾人士

此為投資物業的主要義工服務計劃，目的是在共同主題下，推廣共融社會並攜手為社會創造正面影響。義工活動節錄如下：



長沙IFS的義工到長沙市啟音聽力言語康復中心探望聽障兒童，與他們一起玩遊戲。長沙IFS的工程團隊更利用剩餘的物資為孩子們建造了數個玩具櫃。



重慶時代廣場和重慶IFS的義工與戲院合作，為渝中區培智學校的特殊學生舉辦了一場獨家電影放映會。



上海會德豐國際廣場的義工探訪上海市靜安寺街道社區陽光之家服務中心，與聽障兒童一起遊戲和活動。



成都IFS的義工透過運動與聾啞學生建立聯繫，我們與二十八名成都市特殊教育學校的聾啞青少年一起參加了棒球訓練。



大上海時代廣場為淮海中路街道陽光之家的殘障人士舉辦了一個升級再造工作坊。他們以過期的雜誌製作了精美的花卉展品。



大連時代廣場的義工與大連盲聾學校的學生一起度過了有意義的一天，透過與視障兒童玩扭計骰，鼓勵他們通過挑戰自己來建立信心。

## 長者探訪

我們深信每位長者都應該得到持續照顧和服務。長沙IFS、上海會德豐國際廣場、大上海時代廣場、重慶時代廣場和大連時代廣場的義工團隊拜訪了當地養老院的單身長者。除了向長者傳遞愛心和溫暖外，義工團隊更為他們提供一些維修和清潔服務。

九龍倉酒店的義工也參與公益金的活動，探訪了住在平田邨的獨居長者。



## 深入社區宣揚環保

為鼓勵社區廢物回收，三塘天禦項目團隊的三名代表於二〇一九年七月逐家逐戶派發有關環保資訊的單張。另一方面，慶隆天璽項目團隊於九月派出十二名義工協助清潔河邊的垃圾，令社區變得更宜居住。

WCEL亦響應不同城市的清潔街道和河邊塑料廢物活動，八十七名義工參與其中，深刻體會到塑料廢物的嚴重性以及回收的迫切性。

為進一步讓員工意識到保護森林及生物多樣性的重要，我們舉辦了數次植樹活動。來自成都IFS和大連時代廣場的五十四名義工一起植樹，為環境作出貢獻，同時增強他們的團隊精神。



## 向弱勢兒童和留守兒童表達關愛

「樂童行」旨在透過提供空間和課程給予有需要的兒童，幫助他們擺脫貧困，令他們成為貢獻社會的一員。九龍倉酒店與「樂童行」在一個聖誕活動中合作，與弱勢兒童共度快樂時光，並向他們贈送聖誕節禮物以表達關愛和支持。



上海會德豐國際廣場、大上海時代廣場、重慶時代廣場、大連時代廣場和長沙IFS與當地社區中心和學校攜手合作，發起跨城市義教行動。義工們在各個城市義務教授英語、繪畫以及手工藝製作，為弱勢和留守兒童提供學習機會並培養興趣。



# 為顧客提供 價值

[HKEX] KPI B6.3



本集團致力為顧客提供優質產品與服務。我們的業務單位嚴格落實及遵從有關顧客服務、顧客健康和 safety、個人資料私隱、市場推廣及品質保證的指引，並遵守適用的法律和法規。本集團遵從香港法例第 362 章《商品說明條例》、香港法例第 486 章《個人資料(私隱)條例》、《中華人民共和國電信條例》以及《中華人民共和國消費者權益保護法》。

## 優質產品與服務

**GRI** 417-3, **HKEX** KPI B6.2, B6.4

我們的所有業務單位會定期向員工提供客戶服務指引及培訓，使他們具備提供優質產品和服務所需的技能和知識。例如成都 IFS 和重慶時代廣場的前線服務部門經理會親身體驗前線工作一天，以更深入了解前線業務運作。



我們的酒店業務採用「六步解決問題機制」，以確保客戶的反饋和意見可以得到適當處理。



## 策略性物業發展

本集團採取策略性的土地採購政策，重點聚焦於內地一線及一點五線主要城市，包括成都、杭州、上海和蘇州。例如，杭州的君璽及世紀華府表現我們優質房產的質量標準。



## 領先的投資物業組合

我們在中國內地的多元化投資物業組合主要由位處黃金地段的「IFS」系列牽頭，進一步展示策略性的規劃和設計以及頂尖的管理。長沙 IFS 被公認為娛樂、生活潮流、文化和餐飲的一站式目的地，並迅速崛起成為華中地區的新地標。除了奢華時尚的尼依格羅酒店外，長沙 IFS 亦設有寫字樓、住宅及高級品牌零售商場，為顧客提供超過三百七十家國際品牌。該商場舉辦各種各樣的展覽、文化及節慶活動，進一步推動華中地區的發展。長沙 IFS 成為全國首個應用 5G 網絡智能商業平台系統的商業綜合體。5G 覆蓋和智能系統 iMall，再加上我們貼心的服務，進一步為顧客和租戶提供了更創新和真正的購物和服務體驗。



## 卓越的酒店營運和管理

本集團透過尼依格羅酒店及馬哥孛羅酒店兩個主要酒店品牌，在中國內地、香港和菲律賓管理共十七間酒店。憑藉其別樹一格的低調奢華、精緻設計和款待周到的品牌特色，本集團的酒店業務非常成功。



最新開幕的長沙尼依格羅酒店，秉承其姊妹酒店的品牌精神，將奢華款待進一步提升到新的層次。通過結合零售、獨特的空中用餐體驗和商務及休閒旅遊提供的非凡而多樣化顧客體驗，使長沙尼依格羅酒店獲得了多個行業獎項，包括TTG中國旅遊大獎2019「中國中南和西南地區最佳商務酒店」。

## 世界一流的碼頭服務



位於葵青的現代貨箱碼頭是華南地區首屈一指的碼頭營運商。除在香港營運外，現代貨箱碼頭的業務遍及珠江三角洲地區，同時亦為大鑊灣碼頭的股東。此外，為響應地區瞬息萬變的行業動態和日益激烈的競爭，現代貨箱碼頭於二〇一九年與另外三家碼頭營運商簽署了一項聯合操作協議，以提高效率及進一步完善我們為客戶提供的整體服務。

## 顧客安全和健康 GRI 416-2

除了為顧客提供優質的產品和服務外，本集團亦將顧客的安全和健康放在首位。我們定期為產品和服務安全進行評估，包括食品安全和設備衛生等直接影響客戶健康的範疇。我們的品質管理標準參考行業最佳實務，以維持高質素的服務水平。舉例而言，成都IFS的物業管理採用了ISO 9001：2015品質管理系統。同時，現代貨箱碼頭亦委派外部專業評審機構香港品質保證局，每年為碼頭的安全和健康系統審核，以確保完全遵守相關法律和守則。

## 安全處所及潔淨環境

近年來，氣候變化對商界的影響越見明顯。除了導致業務中斷和資產損失外，在嚴重的氣候變化情況下更會威脅到顧客和員工的健康及安全。考慮到氣候變化對我們業務營運的威脅日益加劇，本集團參照TCFD框架，對旗下所有業務部門進行了初步的氣候風險分析。這些發現使我們能夠未雨綢繆，更有計劃地準備緩解措施，以維持一個安全的環境。更多有關氣候風險分析結果和緩解措施的資訊，請參閱[氣候風險管理](#)章節。





我們的業務單位會定期對所有物業進行安全巡查及年度安全設施維護。我們還定期與租戶進行火警演習，以提高他們對防火設備、緊急出口和滅火技巧的認識。我們在指定的區域設有緊急消防設備及裝備，以供受過訓練的人員在發生事故時使用。為更有效和安全地應對各項緊急情況，成都IFS採用了利用最新創新科技的消防機器人。我們在消防及安全方面的努力受到認可，成都IFS獲得了二〇一九年錦江區職工消防技能大賽第一名。



為確保群眾安全，我們採取了額外的安全措施。除了備有針對緊急疏散的人潮管制措施外，我們同時聘請了訓練有素的保安人員去執行相關應急計劃。我們為員工提供培訓，以增強他們處理緊急事故的能力。

為了進一步加強我們的保安工作，上海會德豐國際廣場和成都IFS均聘請了經過專業訓練的搜爆犬來進行爆炸品搜查及控制騷亂等工作。搜爆犬與保安保持良好合作，共同進行值班巡邏的保安工作。



室內空氣質素會直接影響顧客和員工的健康及安全，因此我們非常重視維持良好的室內空氣質素。本集團旗下的物業與國家認可的外部機構合作，進行空氣質素評估，以確保室內空氣質量達到並超越國家標準。此外，公共空間的冷氣系統會定期進行清洗。為了提供一個衛生的環境，武漢馬哥孛羅酒店會以高溫消毒和清潔酒店房間內的被褥和毛巾類物品。




### 食品安全











食品安全是影響顧客和員工健康的重點風險因素，我們將它納入為酒店營運中的關鍵優先事項。我們的酒店營運嚴格遵從本集團的《食品安全衛生手冊》，每週進行食品和衛生檢查，以確保達到標準要求。此外，在報告年內我們為員工提供食品安全訓練，並對員工進行評核，以進一步傳達我們的期望和增強他們對食品安全的知識。我們也將食品安全標準延伸至供應商。在採購過程中，我們要求供應商提供相關認證，以確保其符合本集團的安全和健康守則，並每月進行一次供應商巡查。



### 顧客滿意度

本集團非常重視顧客在產品和服務上的體驗。我們透過多種溝通渠道以定期和顧客互動，收集他們寶貴的反饋和意見，務求提升我們的顧客滿意度。我們亦定期進行顧客滿意度問卷調查，以監察我們在產品及服務質素方面的表現，尋求精益求精的機會。我們高度重視顧客提出的反饋和意見，並致力按照標準流程處理及向上級匯報，以便及時和適當地解決任何誤解或投訴問題。前線員工與顧客有直接的互動，因此我們將優質服務的思維於日常營運中向員工灌輸。

參與渠道	投資物業	發展物業	休閒和酒店	物流
 互聯網及電郵	✓	✓	✓	✓
 顧客服務熱線	✓		✓	
 社交媒體平台	✓	✓	✓	✓
 焦點小組討論	✓			✓
 訪問	✓	✓	✓	
 網上調查	✓		✓	
 神秘顧客	✓			

	整體滿意度(%)	回覆總數/指數名稱
 成都IFS	商場 - <b>98.6%</b> 辦公室 - <b>95.8%</b>	<b>300</b> 名零售租戶和 <b>187</b> 名辦公室租戶受訪
 長沙IFS	<b>98.3%</b>	<b>387</b> 名租戶受訪
 無錫IFS	<b>99.1%</b>	<b>74</b> 名租戶受訪
 上海會德豐國際廣場	<b>97.2%</b>	<b>90</b> 名租戶受訪
 大上海時代廣場	商場 - <b>93.5%</b> 辦公室 - <b>88.0%</b>	<b>37</b> 名零售租戶和 <b>67</b> 名辦公室租戶受訪
 重慶時代廣場	<b>99.8%</b>	<b>557</b> 名租戶受訪
 大連時代廣場	辦公室 - <b>93.8%</b> 商場 - <b>92.0%</b>	<b>37</b> 名租戶受訪和 <b>450</b> 名顧客受訪
 成都尼依格羅酒店	<b>98.4%</b>	顧客滿意度網上問卷調查全球指數
 重慶尼依格羅酒店	<b>95.9%</b>	顧客滿意度網上問卷調查全球指數
 長沙尼依格羅酒店	<b>96.7%</b>	顧客滿意度網上問卷調查全球指數
 武漢馬哥孛羅酒店	<b>95.2%</b>	顧客滿意度網上問卷調查全球指數

## 顧客私隱

〔GRI〕418-1, 〔HKEX〕KPI B6.5

隨著採用越來越多科技以促進日常業務的運作，我們確知我們在保障顧客數據私隱方面的責任。本集團通過採取消費者數據保護措施，竭力確保顧客的資料得以安全和保密地處理。我們在徵求顧客同意使用數據時非常謹慎，透過私隱政策聲明和個人信息收集聲明，我們向顧客說明了收集資料的目的以及有權存取資料的人員。



本集團制定了有關保障設施、環境及信息技術安全的內部指引，以確保相關業務單位在整個數據生命週期中（包括資料收集、儲存及銷毀）謹慎處理顧客數據。現場及非現場的資訊及通訊科技（「ICT」）設備使用均受到嚴格管制，以防止發生資料遺失、損壞、被盜或遭修改等的情況，敏感的顧客信息僅限授權人員存取。此外，我們根據當地法定要求和行業最佳實務，對保安物業（如數據中心、伺服器機房）的出入進行記錄。

由於我們的ICT設備內含敏感信息，因此我們通過授權合資格人士來按協議履行規定的工作，嚴格控制ICT設備的維修工程。我們採取警惕安全的做法棄置ICT設備。例如，我們必須安全覆寫儲存器，在無法覆寫的情況下，相關設備和儲存器將被實物銷毀和棄置。我們還會聘請外部審計進行年度電腦入侵測試，以進一步評估我們安全管控的有效性。

我們利用最新的資訊科技來提升數據私隱保護流程的效率。例如，長沙IFS推出的iMall系統可以識別我們現正收集的顧客資料的類型，並根據調查結果和特定要求，制定相應的管理規則和程序。



我們定期向員工提供訓練，確保他們知道如何妥善處理顧客資料。在酒店營運方面，我們依據《通用數據保障條例》（「GDPR」）進行相關培訓，使我們的員工掌握到保護顧客敏感資料的知識和標準。此外，IT部門亦會定期向員工發送電子郵件，提醒每個員工如何安全和正確地處理資料。

為了能識別並迅速解決資料保護問題，我們鼓勵員工向本集團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事故。該團隊由高級管理層、傳訊部負責人和IT經理組成，負責制定事故的行動計劃、決策並通知受影響人士。根據GDPR，如果受影響的人士位於歐盟境內，本集團必須在資料洩露的七十二小時內通知相關監管機構。

我們嚴格遵守相關的法律和法規，包括香港法例第486章《個人資料（私隱）條例》及GDPR。本報告年度內並沒有任何有關違反顧客私隱或顧客資料遺失的投訴。

# 數據表現 GRI 102-48

## 業務單位簡稱\*

業務範疇	業務單位	簡稱
總部辦公室	• 九龍倉有限公司	WL
投資物業	九龍倉中國置業有限公司 • 成都IFS • 長沙IFS** • 無錫IFS • 上海會德豐國際廣場 • 大上海時代廣場 • 重慶時代廣場 • 大連時代廣場	WCEL
發展物業	九龍倉中國地產發展有限公司*** • 位於上海的辦公室 • 位於成都的辦公室及建築工地(時代府邸、時代上城) • 位於杭州的辦公室及建築工地(小慶隆(天璽)、大慶隆(天璽)、三塘(天禦)) • 位於蘇州的辦公室及建築工地(吳中區迎春路、碧堤雅苑、華元路(昇龍)、相城區姚祥站)	WCDL
休閒和酒店	• 九龍倉酒店管理有限公司 • 成都尼依格羅酒店 • 重慶尼依格羅酒店 • 長沙尼依格羅酒店**** • 武漢馬哥孛羅酒店	Wharf Hotels Hotels
物流	• 現代貨箱碼頭	MTL

此章節內之數據均以四捨五入方式計算。

\* 蘇州辦公室及位於成都和蘇州建築工地均為二〇一九年新增的報告範疇。Wharf Hotels只有社會表現會被納入數據表現列表內。投資物業的環境數據來自公共區域。WCDL的成都、杭州、上海和蘇州分公司的數據來自管理辦公室。

\*\* 長沙IFS於二〇一八年五月七日開業。

\*\*\* 位於成都、杭州和蘇州建築工地的數據包含在溫室氣體排放(範圍三)和廢棄物計算中。

\*\*\*\* 長沙尼依格羅酒店二〇一八年十月二十九日開始營業。

## 環保表現

### 氣體排放

#### 排放物種類及相關排放數據(公噸) 12 GRI 305-7, [HKEX] KPI A1.1

	2019	2018 <sup>13</sup>	2017
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	1.158	1.423	0.271
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	0.046	0.049	0.001
懸浮粒子(PM)	0.075	0.096	0.024

12 數據僅限於源自汽車及煤氣的排放。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。WCEL吊臂車升降台所產生的氮氧化物及懸浮粒子不被包括在計算內。

13 現代貨箱碼頭的液化石油氣轉換因子經調整，二〇一八年數據經重新計算。

## 能源消耗

### 能源消耗來源(千兆焦耳)<sup>14</sup> (GRI 302-1, HKEX KPI A2.1)

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店	物流	總計
		WL	WCEL	WC DL	Hotels	MTL	
柴油	2019	68	6,400	N/A	8	98,324	104,800
	2018	75	9,189	N/A	22	103,330	112,616
	2017	73	7,744	–	–	325,389	333,206
無鉛汽油	2019	741	343	1,080	159	925	3,248
	2018	740	334	1,014	64	1,034	3,186
	2017	738	806	1,053	–	1,208	3,805
液化石油氣 <sup>15</sup>	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	6,887	6,887
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	6,991	6,991
	2017	N/A	N/A	–	N/A	7,111	7,111
煤氣	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	2,564	2,564
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	2,623	2,623
	2017	N/A	–	–	–	1,962	1,962
管道天然氣	2019	N/A	85,704	N/A	57,897	N/A	143,601
	2018	N/A	75,310	N/A	38,165	N/A	113,475
	2017	N/A	43,739	–	6,181	N/A	49,920
外購電力 <sup>16</sup>	2019	2,855	845,288	630	50,238	175,610	1,074,621
	2018	2,731	772,636	568	53,755	177,466	1,007,156
	2017	2,732	562,003	1,136	–	179,299	745,170
外購蒸氣	2019	N/A	8,845	N/A	N/A	N/A	8,845
	2018	–	–	–	–	–	0
	2017	–	–	–	–	–	0
自主產生的可再生 能源 – 太陽能	2019	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0
	2018	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0
	2017	N/A	4	N/A	N/A	N/A	4
總計	2019	3,664	946,580	1,710	108,302	284,310	1,344,566
	2018	3,546	857,469	1,582	92,006	291,444	1,246,047
	2017	3,543	614,296	2,189	6,181	514,969	1,141,178

### 能源消耗強度(千兆焦耳/單位) (GRI 302-3, CRE-1, HKEX KPI A2.1)

	2019	2018	2017
能源消耗以員工人數計	271.90	259.59	285.79
能源消耗以收入(百萬元)計	79.68	59.18	46.92

14 用於計算柴油、無鉛汽油及液化石油氣的能源轉換因子乃根據CDP Technical Note: Conversion of fuel data to MWh。用於計算管道天然氣的能源轉換因子乃根據2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting。煤氣的能源消耗乃根據香港中華煤氣有限公司提供的公式計算所得。

15 現代貨箱碼頭的液化石油氣轉換因子經調整，二〇一七和二〇一八年數據經重新計算。

16 成都尼依格羅酒店的外購電力自二〇一七年起包含在投資物業的計算內。重慶尼依格羅酒店的外購電力包含在二〇一七年投資物業的計算內，而長沙尼依格羅酒店的包含在二〇一九年投資物業的計算內。

耗水量<sup>17</sup>

按水源劃分的耗水量 (GRI 303-3, (HKEX) KPI A2.2)

		投資物業 WCEL	發展物業 WCDL	休閒和酒店 Hotels	物流 MTL
市政供水(立方米)	2019	2,115,736	3,629	338,861	71,303
	2018	1,818,115	565	267,871	74,134
	2017	1,085,316	877	94,439	62,763
直接採集的雨水(立方米)	2019	2,317	N/A	N/A	N/A
	2018	943	N/A	N/A	N/A
	2017	36	N/A	N/A	N/A
地下水(立方米)	2019	93,605	N/A	N/A	N/A
	2018	106,054	N/A	N/A	N/A
	2017	71,405	N/A	N/A	N/A
再生水(立方米)	2019	6,189	-	888	N/A
	2018	12,952	-	132	N/A
	2017	8,232	-	-	N/A

用水強度(立方米/單位)(GRI CRE-2, (HKEX) KPI A2.2)

	2019	2018	2017
耗水量以員工人數計	532.36	475.16	331.35
耗水量以收入(百萬元)計	156.01	108.32	54.40

溫室氣體排放<sup>18</sup> (GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, CRE-3, (HKEX) KPI A1.2)

溫室氣體排放範圍一、二及三(噸二氧化碳當量)

		總部辦公室 WL	投資物業 WCEL	發展物業 WCDL	休閒和酒店 Hotels	物流 MTL	總計
直接(範圍一) 溫室氣體排放 <sup>19</sup>	2019	66	5,745	89	7,139	7,806	20,846
	2018	67	4,472	84	2,323	8,179 <sup>21</sup>	15,125 <sup>21</sup>
	2017	67	3,288	87	376	24,399 <sup>21</sup>	28,217 <sup>21</sup>
能源間接(範圍二) 溫室氣體排放 <sup>20</sup>	2019	404	135,310	123	7,336	24,908	168,082
	2018	387	124,281	103	7,850	25,141	157,762
	2017	410	92,999	215	-	26,919	120,543
				2019	2018	2017	
其他間接(範圍三)溫室氣體排放 <sup>22</sup>				18,680	15,878	-	
總排放(範圍一、二及三)				207,608	188,765	148,760	
以員工人數計的總排放(範圍一、二及三)				41.98	39.33	37.26	
以收入(百萬元計)的總排放(範圍一、二及三)				12.30	8.97	6.12	

17 二〇一七年重慶尼依格羅酒店的市政供水耗水量包含在投資物業的計算內。總部辦公室並沒有獨立的水錶。該耗水量包含在海港城的水費單內(請參閱九龍倉置業的可持續發展報告)。直接採集的雨水及地下水僅限於成都IFS。

18 二氧化碳、甲烷和一氧化二氮已包括在溫室氣體排放的計算內。

19 二〇一九年的直接(範圍一)溫室氣體排放包括由集團擁有或控制的來源，如柴油、無鉛汽油、煤氣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。管道天然氣燃燒產生的溫室氣體排放乃根據2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting。二〇一七年，直接(範圍一)溫室氣體排放的數據包含了15,711噸二氧化碳當量，由MTL運輸承辦商使用重型貨車的柴油消耗所產生。

20 二〇一九年的間接(範圍二)溫室氣體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(0.80公斤二氧化碳當量/千瓦時)、中電(0.51公斤二氧化碳當量/千瓦時)及香港中華煤氣有限公司(0.564公斤二氧化碳當量/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2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子(0.7035公斤二氧化碳當量/千瓦時)。

21 現代貨箱碼頭的液化石油氣轉換因子經調整，二〇一七及二〇一八年數據經重新計算。

22 二〇一九年的溫室氣體排放(範圍三)包括MTL運輸承辦商使用重型貨車、小慶隆(天璽)承辦商使用中型貨車和其他移動機械，以及蘇州華元路(昇龍)承辦商使用發電機的柴油消耗；小慶隆(天璽)承辦商使用其他移動機械的液化石油氣消耗；和建築工地的購買電力。

**廢棄物處理**<sup>23</sup> (GRI 306-2, (HKEX) KPI A1.3, A1.4, A1.6)

**廢棄物種類和處理方法(公噸)**

		總部辦公室 WL	投資物業 WCEL	發展物業 WCDL	休閒和酒店 Hotels	物流 MTL	總計
一般垃圾堆填	2019	N/A	16,560.10	9.69	500.69	1,429.10	18,499.58
	2018	N/A	14,921.54	0.17	387.95	808.00	16,117.66
	2017	9.00	11,111.00	–	527.00	847.00	12,494.00
已回收的廢棄物							
無害廢棄物							
廢紙	2019	N/A	411.68	1.39	16.65	24.12	453.84
	2018	N/A	399.58	0.55	20.06	25.31	445.50
	2017	5.93	67.35	0.13	11.47	24.93	109.81
塑膠	2019	N/A	8.12	0.36	6.22	0.11	14.81
	2018	N/A	22.59	0.00	10.03	0.17	32.79
	2017	0.01	1.20	0.02	8.42	0.17	9.82
金屬	2019	N/A	26.23	0.00	5.15	196.27	227.65
	2018	N/A	23.11	0.00	2.33	128.60	154.04
	2017	N/A	3.00	–	4.25	815.54	822.79
廚餘	2019	N/A	4,332.60	1.82	146.51	40.73	4,521.66
	2018	N/A	2,681.69	N/A	238.18	49.13	2,969.00
	2017	N/A	823.33	–	204.23	10.49	1,038.05
玻璃	2019	0.01	0.00	0.00	6.29	0.31	6.61
	2018	0.00	0.00	0.00	7.37	0.18	7.55
	2017	0.07	0.00	–	0.01	0.16	0.24
肥皂	2019	N/A	N/A	N/A	1.10	N/A	1.10
	2018	N/A	N/A	N/A	0.00	N/A	0.00
	2017	N/A	N/A	–	1.11	N/A	1.11
有害廢棄物							
電子產品和零件	2019	N/A	0.13	N/A	0.00	0.00	0.13
	2018	N/A	0.00	N/A	0.00	4.78	4.78
	2017	1.12	0.00	–	0.01	0.50	1.63
墨盒	2019	0.34	0.16	0.10	0.06	0.08	0.74
	2018	0.35	0.04	0.17	0.18	0.11	0.85
	2017	0.38	0.00	0.11	0.24	0.13	0.86
廢置輪胎	2019	N/A	N/A	0.06	N/A	90.04	90.10
	2018	0.03	N/A	0.15	N/A	196.34	196.52
	2017	N/A	N/A	0.03	N/A	89.78	89.81

23 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、墨盒、廢置輪胎、廢置食用油、工業用廢油、木板、廢棄過濾器及廢棄抹布；無害廢棄物包括：廢紙、塑膠、金屬、廚餘、玻璃及肥皂。

		總部辦公室 WL	投資物業 WCEL	發展物業 WCDL	休閒和酒店 Hotels	物流 MTL	總計
廢置食用油	2019	N/A	30.17	N/A	1,42	1.35	32.94
	2018	N/A	15.23	N/A	1.21	0.45	16.89
	2017	N/A	12.02	–	0.97	–	2.99
工業用廢油	2019	N/A	1.51	N/A	N/A	59.54	61.05
	2018	N/A	0.96	N/A	N/A	46.17	47.13
	2017	N/A	0.08	–	N/A	41.23	41.31
木板	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	325.29	325.29
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	334.64	334.64
	2017	N/A	N/A	–	N/A	315.02	315.02
廢棄過濾器	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	2.36	2.36
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	3.40	3.40
	2017	N/A	N/A	–	N/A	4.30	4.30
廢棄抹布	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	13.55	13.55
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	10.58	10.58
	2017	N/A	N/A	–	N/A	9.22	9.22
電池	2019	0.00	0.36	0.01	N/A	0.00	0.37
	2018	0.00	0.35	0.01	0.06	0.00	0.42
	2017	0.00	0.15	0.01	0.06	0.00	0.22
工業用電池	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	4.46	4.46
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	5.29	5.29
	2017	N/A	N/A	–	–	3.70	3.70
光管	2019	0.00	0.00	N/A	0.00	0.41	0.41
	2018	0.00	0.91	N/A	0.02	0.59	1.52
	2017	0.05	0.30	–	0.03	0.42	0.80
燈泡	2019	0.00	0.00	N/A	0.00	0.00	0.00
	2018	0.00	0.00	N/A	0.00	0.00	0.00
	2017	0.00	0.08	–	0.05	0.00	0.13
總計	2019	0.35	21,371.06	13.43	684.09	2,187.72	24,256.65
	2018	4.24	18,066.00	1.05	667.39	1,613.74	20,352.42
	2017	16.56	12,018.51	0.30	757.85	2,162.59	14,955.81



**建築垃圾堆填和回收 (公噸)**<sup>24 25</sup>

			投資物業	發展物業	物流	總計
			WCEL	WCDL	MTL	
建築廢料	2019	堆填	3,584.20	8.00	95.89	3,688.09
		回收	76.71	7.90	0.00	84.61
	2018	堆填	22,102.00	N/A	N/A	22,102.00
		回收	122.54	N/A	N/A	122.54
木	2019	堆填	0.08	0.00	N/A	0.08
		回收	0.00	136.41	N/A	136.41
	2018	堆填	N/A	0.00	N/A	0.00
		回收	N/A	0.80	N/A	0.80
鋼筋	2019	堆填	0.00	0.00	N/A	0.00
		回收	0.12	192.56	N/A	192.68
	2018	堆填	N/A	0.00	N/A	0.00
		回收	N/A	3.65	N/A	3.65
混凝土	2019	堆填	0.12	0.00	N/A	0.12
		回收	0.00	36.75	N/A	36.75
	2018	堆填	N/A	0.00	N/A	0.00
		回收	N/A	0.70	N/A	0.70
土方(立方米)	2019	堆填	N/A	72,510.00	N/A	72,510.00
		回收	N/A	76.60	N/A	76.60
	2018	堆填	N/A	2,040.00	N/A	2,040.00
		回收	N/A	0.00	N/A	0.00
泥漿(立方米)	2019	堆填	N/A	14,962.00	N/A	14,962.00
		回收	N/A	0.00	N/A	0.00
	2018	堆填	N/A	283.00	N/A	283.00
		回收	N/A	0.00	N/A	0.00

24 數據單位為公噸，土方及泥漿則以立方米為單位。

25 建築垃圾主要來自投資物業的租戶和建築工地的承建商。

## 僱員統計數據

### 員工組成

按性別、僱傭類型和僱傭合約劃分的僱員總數 (GRI 102-8, (HKEX) KPI B1.1)

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	65	1,059	247	16	597	803	2,787
	女	105	976	257	42	676	102	2,158
	全職	169	2,035	504	58	1,270	905	4,941
	兼職	1	0	0	0	3	0	4
	永久合約	151	631	105	37	61	903	1,888
	固定期限合約	18	1,403	399	21	1,178	1	3,020
	短期合約	1	1	0	0	34	1	37
2018	男	68	1,074	196	18	559	812	2,727
	女	102	978	221	35	636	101	2,073
	全職	170	2,031	417	53	1,193	913	4,777
	兼職	0	21	0	0	2	0	23
	永久合約	149	497	101	38	64	912	1,761
	固定期限合約	21	1,532	316	15	1,108	1	2,993
	短期合約	0	23	0	0	23	0	46
2017	男	67	800	232	21	373	823	2,316
	女	96	737	243	35	460	106	1,677
	全職	162	1,518	475	56	831	929	3,971
	兼職	1	19	0	0	2	0	22
	永久合約	143	440	114	35	61	924	1,717
	固定期限合約	19	1,070	361	21	741	5	2,217
	短期合約	1	27	0	0	31	0	59

按性別劃分的永久僱員總數 (GRI 102-8, (HKEX) KPI B1.1)

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	50	377	61	7	31	801	1,327
	女	101	254	44	30	30	102	561
2018	男	52	281	53	9	29	811	1,235
	女	97	216	48	29	35	101	526
2017	男	53	258	59	9	25	821	1,225
	女	90	182	55	26	36	103	492

二〇一九年按性別、年齡組別和少數族裔成員劃分的各僱傭類別員工組成<sup>26</sup>

GRI 405-1, [HKEX] KPI B1.1

		男	女	30歲以下	30-50歲	50歲以上	少數族裔 <sup>27</sup>	非少數族裔	
		%	%	%	%	%	%	%	
總部辦公室	WL	高級管理層	76.92%	23.08%	0.00%	7.69%	92.31%	0.00%	100.00%
		中級管理層	40.63%	59.37%	0.00%	65.63%	34.37%	0.00%	100.00%
		一般員工	33.60%	66.40%	17.60%	59.20%	23.20%	0.00%	100.00%
投資物業	WCEL	高級管理層	50.00%	50.00%	0.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
		中級管理層	48.55%	51.45%	0.72%	84.06%	15.22%	1.45%	98.55%
		一般員工	52.30%	47.70%	30.99%	62.35%	6.66%	1.90%	98.10%
發展物業	WCDL	高級管理層	100.00%	0.00%	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%
		中級管理層	67.44%	32.56%	0.00%	80.23%	19.77%	0.00%	100.00%
		一般員工	44.15%	55.85%	22.93%	73.66%	3.41%	0.73%	99.27%
休閒和酒店	Wharf Hotels	高級管理層	42.86%	57.14%	0.00%	47.62%	52.38%	0.00%	100.00%
		中級管理層	25.00%	75.00%	10.00%	75.00%	15.00%	0.00%	100.00%
		一般員工	11.76%	88.24%	35.29%	52.94%	11.76%	0.00%	100.00%
	Hotels	高級管理層	80.95%	19.05%	0.00%	80.95%	19.05%	19.05%	80.95%
		中級管理層	45.27%	54.73%	39.50%	58.85%	1.65%	0.41%	99.59%
		一般員工	46.58%	53.42%	55.80%	36.47%	7.73%	2.08%	97.92%
物流	MTL	高級管理層	70.59%	29.41%	0.00%	35.29%	64.71%	17.65%	82.35%
		中級管理層	74.07%	25.93%	4.17%	66.20%	29.63%	0.00%	100.00%
		一般員工	93.90%	6.10%	11.16%	51.19%	37.65%	0.15%	99.85%
集團整體	高級管理層	68.60%	31.40%	0.00%	46.51%	53.49%	8.14%	91.86%	
	中級管理層	56.19%	43.81%	14.69%	68.98%	16.33%	0.41%	99.59%	
	一般員工	56.13%	43.87%	32.64%	55.19%	12.17%	1.48%	98.52%	

26 此數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

27 少數族裔是指集團營運地點的少數民族人士。

## 新入職僱員人數

### 按性別和年齡劃分的新入職僱員人數和比率<sup>28,29</sup> (GRI) 401-1

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	11 (17%)	143 (14%)	39 (16%)	5 (31%)	274 (46%)	67 (8%)	539 (19%)
	女	21 (20%)	173 (18%)	45 (18%)	13 (31%)	340 (50%)	18 (18%)	610 (28%)
	30歲以下	9 (41%)	176 (30%)	27 (29%)	0 (0%)	420 (64%)	35 (42%)	667 (46%)
	30-50歲	23 (24%)	135 (10%)	56 (15%)	13 (38%)	176 (33%)	48 (10%)	451 (16%)
	50歲以上	0 (0%)	5 (3%)	1 (3%)	5 (31%)	18 (21%)	2 (1%)	31 (5%)
2018	男	11 (16%)	316 (29%)	28 (14%)	11 (61%)	274 (49%)	58 (7%)	698 (26%)
	女	32 (31%)	359 (37%)	32 (14%)	7 (20%)	340 (53%)	24 (24%)	794 (38%)
	30歲以下	14 (58%)	380 (56%)	24 (32%)	4 (57%)	431 (68%)	36 (36%)	889 (58%)
	30-50歲	24 (26%)	290 (23%)	36 (11%)	11 (37%)	173 (35%)	43 (8%)	577 (22%)
	50歲以上	5 (10%)	5 (4%)	0 (0%)	3 (19%)	10 (14%)	3 (1%)	26 (4%)
2017	男	8 (12%)	143 (18%)	31 (13%)	10 (48%)	275 (74%)	53 (6%)	520 (22%)
	女	24 (25%)	207 (28%)	23 (9%)	12 (34%)	281 (61%)	13 (12%)	560 (33%)
	30歲以下	19 (70%)	210 (43%)	24 (24%)	6 (100%)	347 (81%)	27 (29%)	633 (56%)
	30-50歲	9 (10%)	136 (15%)	30 (9%)	14 (39%)	196 (56%)	38 (7%)	423 (19%)
	50歲以上	4 (8%)	4 (3%)	0 (0%)	2 (14%)	13 (25%)	1 (0%)	24 (4%)

### 按地區劃分的新入職僱員人數和比率 (GRI) 401-1, (HKEX) KPI B1.2

	香港	中國內地	整體
2019	175 (13%)	974 (27%)	1,149 (23%)
2018	188 (14%)	1,304 (38%)	1,492 (31%)
2017	130 (9%)	950 (36%)	1,080 (27%)

28 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%

29 二〇一九年與新入職僱員相關之數據以該類別中截至二〇一九年十二月三十一日仍於業務單位工作的新入職僱員總數計算所得。

## 僱員流失人數

按性別和年齡劃分的僱員流失人數和比率<sup>30</sup> [GRI] 401-1, [HKEX] KPI B1.2

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	9 (14%)	197 (19%)	40 (16%)	7 (44%)	309 (52%)	83 (10%)	645 (23%)
	女	20 (19%)	224 (23%)	51 (20%)	6 (14%)	439 (65%)	25 (25%)	765 (35%)
	30歲以下	7 (32%)	199 (34%)	18 (19%)	0 (0%)	517 (78%)	20 (24%)	761 (52%)
	30-50歲	19 (20%)	204 (16%)	72 (19%)	7 (21%)	213 (40%)	49 (10%)	564 (20%)
	50歲以上	3 (6%)	18 (12%)	1 (3%)	6 (38%)	18 (21%)	39 (12%)	85 (13%)
2018	男	8 (12%)	137 (13%)	52 (27%)	10 (56%)	249 (45%)	70 (9%)	526 (19%)
	女	23 (23%)	222 (23%)	46 (21%)	7 (20%)	326 (51%)	32 (32%)	656 (32%)
	30歲以下	8 (33%)	184 (27%)	32 (42%)	3 (43%)	375 (59%)	29 (29%)	631 (41%)
	30-50歲	20 (21%)	158 (13%)	65 (21%)	12 (40%)	195 (40%)	46 (9%)	496 (18%)
	50歲以上	3 (6%)	17 (13%)	1 (4%)	2 (13%)	5 (7%)	27 (9%)	55 (9%)
2017	男	7 (10%)	164 (21%)	70 (30%)	12 (57%)	173 (46%)	80 (10%)	506 (22%)
	女	27 (28%)	166 (23%)	65 (27%)	11 (31%)	155 (34%)	18 (17%)	442 (26%)
	30歲以下	12 (44%)	183 (38%)	34 (33%)	5 (83%)	206 (48%)	22 (24%)	462 (41%)
	30-50歲	17 (20%)	133 (14%)	99 (28%)	13 (36%)	115 (33%)	36 (7%)	413 (18%)
	50歲以上	5 (10%)	14 (11%)	2 (10%)	5 (36%)	7 (13%)	40 (12%)	73 (12%)

按地區劃分的僱員流失人數和流失比率 [GRI] 401-1, [HKEX] KPI B1.2

	香港	中國內地	整體
2019	210 (15%)	1,200 (33%)	1,410 (29%)
2018	192 (14%)	990 (29%)	1,182 (25%)
2017	167 (12%)	781 (30%)	948 (24%)

育嬰假 – 恢復工作率<sup>31</sup> [GRI] 401-3

	總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
	WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	100%	99%	100%	100%	93%	100%	98%
2018	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

育嬰假 – 按性別劃分留任率<sup>32</sup> [GRI] 401-3

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	N/A	92%	87%	100%	90%	87%	90%
	女	100%	96%	89%	N/A	80%	100%	89%

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

31 育嬰假 – 恢復工作率(%) = 育嬰假後已重返工作崗位的員工總數 / 育嬰假後應重返工作崗位的員工總數 × 100%

32 留任率(%) = 該類別育嬰假後已重返工作崗位並於二〇一九年十二月三十一日仍然受僱的員工總數 / 該類別已放育嬰假的員工總數 × 100%

## 健康與安全

### 按性別劃分的工傷比率(每一千名員工)<sup>33 34</sup> (GRI) 403-9

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	0	9	4	0	27	6	11
	女	0	7	4	0	37	10	16
2018	男	0	13	5	0	14	16	13
	女	0	7	9	0	16	0	9
2017	男	0	25	0	0	40	7	18
	女	10	3	4	0	35	9	13

### 按性別劃分的損失日數比率<sup>35</sup> (GRI) 403-9, (HKEX) KPI B2.2

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	0.00%	0.05%	0.17%	0.00%	0.06%	0.56%	0.23%
	女	0.00%	0.03%	0.04%	0.00%	0.15%	0.01%	0.06%
2018	男	0.00%	0.15%	0.02%	0.00%	0.03%	0.50%	0.23%
	女	0.00%	0.03%	0.25%	0.00%	0.05%	0.00%	0.05%
2017	男	0.00%	0.10%	0.00%	0.00%	0.09%	0.33%	0.18%
	女	0.01%	0.00%	0.02%	0.00%	0.15%	0.03%	0.05%

### 按性別劃分的缺勤比率<sup>36</sup> (GRI) 403-9

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	1.13%	0.83%	0.50%	0.29%	0.39%	2.45%	1.27%
	女	1.65%	1.26%	1.24%	1.03%	1.01%	1.29%	1.20%
2018	男	1.98%	0.71%	0.54%	0.57%	0.21%	2.14%	1.15%
	女	1.72%	1.68%	1.17%	1.54%	0.97%	1.79%	1.47%
2017	男	1.25%	0.83%	0.55%	0.66%	0.24%	1.89%	1.10%
	女	1.46%	1.86%	1.50%	0.64%	0.75%	1.77%	1.45%

### 按地區劃分的工傷比率(每一千名員工)<sup>33 34</sup>、損失日數比率<sup>35</sup>和缺勤比率<sup>36</sup> (GRI) 403-9

		香港	中國內地	整體
		工傷比率(每一千名員工)	2019	6
	2018	9	12	11
	2017	6	21	16
損失日數比率	2019	0.35%	0.07%	0.16%
	2018	0.25%	0.09%	0.15%
	2017	0.23%	0.07%	0.13%
缺勤比率	2019	2.09%	0.86%	1.24%
	2018	1.85%	0.92%	1.28%
	2017	1.77%	1.00%	1.26%

33 工傷比率(每一千名員工) = 該類別員工受傷個案 / 該類別所有員工人數 × 1,000

34 二〇一七年至二〇一九年期間，本集團在香港和中國內地皆未有任何職業病個案。

35 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%

36 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%

## 培訓與發展


### 按性別及僱員類別劃分人均受訓比率 [HKEX] KPI B3.1

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	70.77%	90.65%	85.02%	100.00%	100.00%	79.83%	88.63%
	女	77.14%	89.55%	82.49%	97.62%	100.00%	85.29%	91.33%
	高級管理層	46.15%	66.67%	50.00%	95.24%	100.00%	76.47%	79.07%
	中級管理層	87.50%	91.30%	81.40%	100.00%	100.00%	85.65%	91.43%
	一般員工	74.40%	90.11%	84.88%	100.00%	100.00%	78.87%	89.74%

### 按性別及僱員類別劃分人均受訓時數 [GRI] 404-1, [HKEX] KPI B3.2

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店		物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	Wharf Hotels	Hotels	MTL	
2019	男	7.6	12.4	5.2	20.8	50.8	21.3	22.5
	女	5.5	14.8	3.6	22.0	51.1	19.9	24.8
	高級管理層	2.6	3.8	3.1	24.8	41.5	8.6	18.9
	中級管理層	17.5	15.3	7.1	17.9	58.3	22.3	30.8
	一般員工	3.8	13.5	3.9	22.3	49.3	21.0	22.3
2018	男	4.1	10.3	4.9	7.4	58.7	28.2	25.0
	女	4.9	12.1	6.2	5.7	59.1	27.7	26.2
	高級管理層	6.5	8.3	7.4	8.0	15.9	18.9	11.8
	中級管理層	12.1	12.0	3.5	6.3	59.7	29.6	30.5
	一般員工	2.4	11.1	6.2	4.4	59.8	27.9	24.9
2017	男	2.2	10.6	7.3	12.0	40.0	20.0	18.1
	女	4.3	11.0	7.0	12.0	43.4	25.0	19.8
	高級管理層	5.7	4.8	1.0	12.0	42.6	9.3	14.3
	中級管理層	7.4	10.0	2.9	12.0	33.9	31.1	20.3
	一般員工	2.3	10.9	8.5	12.0	42.6	17.1	18.7

# 主要獎項、 約章及會籍

 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份股	九龍倉
香港品質保證局	社會責任進階指數認證	九龍倉
美國綠色建築委員會 – LEED (「能源與環境設計先鋒」)	現有建築物：營運及保養鉑金級認證	成都IFS和長沙IFS
	現有建築物：營運及保養金級認證	上海會德豐國際廣場
	現有建築物：主體與外殼體系金級認證	無錫IFS
地球評測(EarthCheck)	銀徽認證	成都尼依格羅酒店、重慶尼依格羅酒店、 武漢馬哥孛羅酒店
勞工及福利局	社會資本動力獎	九龍倉
香港工業總會與中國銀行 (香港)	中銀香港企業環保領先大獎 – 環保優秀企業	現代貨箱碼頭
強制性公積金計劃管理局	「積金好僱主」(5年)	九龍倉有限公司、現代貨箱碼頭
	「積金好僱主」	九龍倉中國地產發展有限公司、 九龍倉中國置業有限公司
僱員再培訓局	人才企業	九龍倉中國置業有限公司、 現代貨箱碼頭
香港提升快樂指數基金及 香港生產力促進局	開心工作間	九龍倉中國置業有限公司、 現代貨箱碼頭
香港社會服務聯會	「商界展關懷」標誌	九龍倉(5年 Plus)、 現代貨箱碼頭(10年 Plus)
職業安全健康局	好心情@健康工作間大獎(企業/機構組) – 卓越機構大獎	現代貨箱碼頭
TTG 中國	TTG 中國旅遊大獎 – 「中國中南及西南地區最佳商務酒店」	長沙尼依格羅酒店
城市旅遊	最佳新開業酒店	長沙尼依格羅酒店
Urbanatomy – HK Focus Media	That's Hospitality Awards – 年度奢華酒店	成都尼依格羅酒店
史蒂夫®獎 (The Stevie Awards)	「創新公共關係」類別 – 「知名人士或公眾人物 活用創新獎」銀獎	長沙IFS
	「創新行銷」類別 – 「跨媒體行銷創新獎」 銅獎	長沙IFS
國際購物中心協會 – 中國獎項	行銷卓越金獎 – 中國首個3D光影 互動數位活動	長沙IFS
	行銷卓越金獎 – Kaws SEEING WATCHING 藝術計畫盛大開幕	長沙IFS
	設計及開發銀獎 – 新建築發展	長沙IFS
Retail & Leisure International	二〇一九年國際購物中心大獎	長沙IFS



## 會籍與約章(節錄)

機構名稱	會籍類別／約章	業務單位
香港總商會	公司會員	九龍倉、現代貨箱碼頭
香港僱主聯合會	公司會員	九龍倉有限公司、 九龍倉酒店、現代貨箱碼頭
世界自然(香港)基金會	雙鑽石會員	九龍倉
	銀會員	現代貨箱碼頭
商界環保協會	理事會會員、通訊及會員委員會成員	現代貨箱碼頭
職業安全健康局	綠十字會	九龍倉有限公司、現代貨箱碼頭
	公司會員	現代貨箱碼頭
	好心情@健康工作間約章	現代貨箱碼頭
香港運輸物流學會	公司會員	現代貨箱碼頭
香港貨櫃碼頭商會	公司會員、委員會成員及司庫	現代貨箱碼頭
香港個人資料私隱專員公署	保障資料主任聯會	九龍倉有限公司
全國工商聯房地產商會	會員	大連時代廣場、成都IFS
成都市樓宇經濟促進會	副理事長單位	成都IFS
成都零售商協會	理事會會員	成都IFS
成都市錦江區商業聯合會	副會長	成都IFS
中購聯購物中心發展委員會	執行委員會成員	大連時代廣場、成都IFS
新加坡商會	公司會員	成都尼依格羅酒店
美國商會	公司代表、前任主席、會員	成都IFS、現代貨箱碼頭
歐盟商會	公司會員	成都IFS
香港英商會	公司會員	成都尼依格羅酒店
香港特區政府環境局及 機電工程署	節能約章 4T約章	現代貨箱碼頭 現代貨箱碼頭
平等機會委員會	種族多元共融僱主約章	現代貨箱碼頭

# 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》
- 《中華人民共和國勞動法》

### 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》
- 《中華人民共和國城市房地產管理法》
- 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》
- 《中華人民共和國反不正當競爭法》

# 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
<b>102：一般披露 2016</b>		
<b>機構概況</b>		
102-1 機構名稱		九龍倉集團有限公司
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.33, 58
102-9 供應鏈	KPI B5.1, B5.2, B5.3, B5.4	P.19
102-10 機構及其供應鏈的重大變化		P.5, 19
102-11 預警原則或方針		P.8-9, 16
102-12 參與或支持外界所發起的經濟、環境和社會公約		P.64-65
102-13 協會會籍		P.65
<b>策略與分析</b>		
102-14 機構最高決策者致辭		P.2-3
<b>倫理與誠信</b>		
102-16 機構的價值、原則、標準和守則	KPI B7.2	P.8-9
<b>管治</b>		
102-18 機構的管治架構		P.16-17
<b>持份者參與</b>		
102-40 持份者類別列表		P.10
102-41 集體談判協議		我們在中國內地的一些業務單位已成立工會，以維護僱員的合法權益及建立協調穩定的僱傭關係。集體談判協議並不適用於本集團在香港的僱員。
102-42 識別和選取持份者的方式		P.10
102-43 與持份者溝通交流的方式		P.10
102-44 持份者提出的重要議題和關注事項		P.11
<b>報告概況</b>		
102-45 合併財務報表包含的實體		P.5 二〇一九年年報： 獨立核數師報告(P.96-101)
102-46 界定報告內容和議題邊界		P.10-13
102-47 重大議題表列		P.12
102-48 資訊重編		P.23, 52-54
102-49 報告上的改變		P.7, 12
102-50 報告期		P.7
102-51 上一份報告的發表日期		上一份報告為於二〇一九年七月發表的 二〇一八年可持續發展報告。
102-52 報告週期		每年一次
102-53 聯絡方式		P.7
102-54 報告選擇的「依循」選項		P.7 本報告根據 GRI 準則：核心方案編寫。
102-55 GRI 內容索引		P.67-70
102-56 為報告進行外界認證		P.71

披露項描述	香港聯交所 報告指引	頁數／備註
<b>200: 經濟</b>		
<b>201: 經濟績效 2016</b>		
103 管理方針		P.5, 8 二〇一九年年報：主席報告書 (P.7-11)
201-1 機構所產生及分配的直接經濟價值		P.15 二〇一九年年報：董事會報告 (P.77-95)
201-2 氣候變化所產生的財務影響及其他風險與機會	GD A4, KPI A4.1	P.18, 24-25 二〇一九年年報：企業可持續發展 (P.48-51)
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。
<b>202: 市場地位 2016</b>		
103 管理方針		P.16
202-2 從當地社區僱傭高層管理的比例		P.16
<b>203: 間接經濟衝擊 2016</b>		
103 管理方針	GD B8	P.8-9, 15, 41
203-1 基建投資及服務的發展和影響	KPI B8.1, B8.2	P.15-16, 41-45
<b>204: 採購實務 2016</b>		
103 管理方針	GD B5	P.8-9, 19
204-1 向當地供應商採購支出的比例	KPI B5.1	P.19 基於重大性原則，本報告披露在各業務單位供應鏈中佔其首70%支出的供應商數目。
<b>205: 反貪腐 2016</b>		
103 管理方針	GD B7	P.8-9, 18
205-2 有關反貪污的溝通與培訓	KPI B7.3	P.18-19 在報告年度，我們只有向員工提供了反貪污培訓。為滿足港交所最新的ESG要求，我們日後將會為安排董事和員工安排培訓。
205-3 已確認的貪污事件和採取的行動	KPI B7.1	二〇一九年內，沒有確認的貪污事件。
<b>300: 環境</b>		
<b>302: 能源 2016</b>		
103 管理方針	GD A2, A3	P.8-9, 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, 53
302-4 減少能源消耗	KPI A2.3	P.21-22
<b>303: 水與放流水 2018</b>		
103 管理方針	GD A2, A3	P.8-9, 26
303-1 共享水資源之相互影響	KPI A2.4, A3.1	P.26-27 香港和中國內地的絕大部分用水均由政府的市政水務部門購買和分配所得。
303-3 取水量	KPI A2.2	P.26, 54
CRE-2 建築物用水強度	KPI A2.2	P.27, 54

披露項描述	香港聯交所 報告指引	頁數／備註
<b>305: 排放 2016</b>		
103 管理方針	GD A1, A3	P.8-9, 21
305-1 直接溫室氣體排放(範圍一)	KPI A1.2	P.23, 54
305-2 能源間接溫室氣體排放(範圍二)	KPI A1.2	P.23, 54
305-3 其他間接(範圍三)溫室氣體排放	KPI A1.2	P.23, 54
305-4 溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P.23, 54
CRE-3 建築物溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P.23, 54
305-5 溫室氣體減排量	KPI A1.5	P.21-23, 29
305-7 氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )及其他重大的氣體排放	KPI A1.1	P.28, 52
<b>306: 廢污水和廢棄物 2018</b>		
103 管理方針	GD A1, A3, KPI A2.5	P.8-9, 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, A1.4, A1.6	P.28, 55-57
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。
<b>307: 有關環境保護的法規遵循 2016</b>		
103 管理方針		P.8-9
307-1 違反環保法規		二〇一九年內，本集團並沒有因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。
<b>400: 社會</b>		
<b>401: 勞僱關係 2016</b>		
103 管理方針	GD B1	P.8-9, 33
401-1 新入職員工及離職員工的數目和比率	KPI B1.2	P.60-61
401-2 向全職員工提供的福利	KPI B1.2	P.35-37
401-3 育兒假		P.61
<b>402: 勞／資關係 2016</b>		
103 管理方針		P.8-9, 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。
<b>403: 職業安全衛生 2018</b>		
103 管理方針	GD B2	P.8-9, 39
403-1 職業健康與安全管理系統	KPI B2.3	P.39
403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	KPI B2.3	P.39
403-5 有關職業健康與安全之員工訓練	KPI B2.3	P.39
403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業健康與安全的影響	KPI B2.3	P.39
403-9 因工受傷	KPI B2.1, B2.2	P.39, 62

披露項描述	香港聯交所 報告指引	頁數／備註
<b>404: 訓練與教育 2016</b>		
103 管理方針	GD B3	P.8-9, 34
404-1 每名員工每年接受培訓的平均時數	KPI B3.2	P.34, 63
404-2 提升員工職能及過渡協助方案		P.34-35
<b>405: 員工多元化與平等機會 2016</b>		
103 管理方針		P.8-9, 33
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.16, 59
<b>406: 不歧視 2016</b>		
103 管理方針		P.8-9, 33
406-1 歧視個案的總數以及改善行動		二〇一九年內並沒有收到違反歧視條例的舉報。
<b>408: 童工 2016</b>		
103 管理方針	GD B4	P.8, 19, 33
408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	KPI B4.1, B4.2	P.19, 33 童工並不是集團業務的重要議題。因此，未有披露相關的關鍵績效指標。
<b>409: 強迫或強制勞動 2016</b>		
103 管理方針	GD B4	P.8, 19, 33
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, B4.2	P.19, 33 具強迫或強制勞動事件並不是集團業務的重要議題。因此，未有披露相關的關鍵績效指標。
<b>413: 當地社區 2016</b>		
103 管理方針		P.8, 9, 41
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.41-45
<b>416: 顧客健康與安全 2016</b>		
103 管理方針	GD B6	P.8, 48-49
416-2 違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	KPI B6.1, B6.4	二〇一九年內並沒有收到有關違規事件的舉報。  產品回收並不適用於集團的業務。
<b>417: 行銷與標示 2016</b>		
103 管理方針	GD B6	P.8, 47
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	KPI B6.2, B6.3	二〇一九年內並沒有收到有關違規事件的舉報。
<b>418: 客戶隱私 2016</b>		
103 管理方針	GD B6	P.8, 51
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	二〇一九年內並沒有收到有關違規事件的舉報。
<b>419: 社會經濟法規遵循 2016</b>		
103 管理方針		P.8
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定		二〇一九年內並沒有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集團有限公司(「九龍倉」)委託對其《可持續發展報告2019》(「報告」)的內容進行獨立驗證。核實範圍包括對九龍倉在其香港及中國大陸的業務於報告期內，即2019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完全獨立。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與九龍倉之間並無任何會影響核實獨立性的關係。

## 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》的要求編制並足《環境、社會及管治報告指引》的披露責任條文；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將九龍倉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。

過往一年，九龍倉不斷提昇其數據管理機制和擴闊其風險管理的辦法特別是針對氣候變化的情況。此報告展示九龍倉的努力清楚透明地向持份者披露其可持續發展方面的進度和表現。

## 香港品質保證局

沈小茵  
審核主管  
2020年4月



# 九龍倉

始創於一八八六年