



九龍倉

始創於一八八六年

九龍倉置業地產投資有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1997

可持續發展報告 2020



目錄

	主席的話	2
	關於本報告	4
	數據摘要	5
	可持續發展概覽	6
	我們的業務	7
	我們的可持續發展方針	10
	與自然共居	16
	承諾和策略方針	17
	氣候風險和韌性管理	18
	能源和溫室氣體排放管理	20
	水資源管理	22
	資源管理	24
	空氣質素管理	26
	加強環保意識	27
	與持份者建立卓越關係	28
	承諾和策略方針	29
	培育人才	29
	與供應商合作	33
	為顧客提供優質的產品	34
	保障福祉和安全	38
	承諾和策略方針	39
	支援對抗新冠疫情	39
	安全的工作場所	42
	員工福祉	43
	安全的物業及服務	44
	「社、企共勉」	46
	承諾和策略方針	47
	「學校起動」計劃	48
	青年發展	49
	藝術及文化	50
	健康與快樂的樂齡生活	52
	關懷社區	52
	展望將來	53
	附錄	54
	數據表現	54
	主要獎項、約章及會籍	64
	重點法律及法規	66
	響應氣候相關財務資訊披露工作組建議	67
	全球報告倡議組織(「GRI」)準則、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及 永續會計準則委員會(「SASB」)準則內容索引	68
	核實聲明	74

主席的話

GRI 102-14

本人欣然與閣下分享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」)的第四份可持續發展報告。報告概述了我們在業務及整個價值鏈中推動可持續發展的努力。

二〇二〇年是前所未見的一年。新冠疫情的爆發給人們的生活帶來了巨大的轉變，並使企業可持續發展的議題成為焦點。全球各地的公司對建立業務韌性的可持續發展策略給予前所未有的關注。本集團充份準備以迅速應對疫情期間面對的所有營運挑戰，與此同時，亦繼續致力實現可持續發展。九龍倉置業致力秉持「創建明天」的長久理念，並將這理念反映於我們的可持續發展方針，旨在為持份者創造長遠共享價值。

政府及監管機構持續透過加強合規及推出企業承諾，提倡可持續發展。今年，香港聯交所已收緊對環境、社會及管治事宜的披露要求。中央政府及香港特別行政區政府亦分別宣佈於二〇六〇年及二〇五〇年前實現碳中和的目標。為響應政府有關可持續發展的議程，本集團維持穩健及全面的可持續發展管治架構，以確保我們的可持續發展策略在各業務中貫徹執行。於二〇二〇年，本集團已推出新的可持續發展相關政策，並加強數據的問責性，以提升本集團的可持續發展表現。

本集團不但遵守監管合規，更積極響應有關可持續發展的國際及行業倡議。本集團將其業務營運及策略與十七項聯合國可持續發展目標中的十一項目標保持一致。我們的努力亦獲得資本市場的認可。自上市以來，本集團已成為恒生可持續發展企業指數成份股之一，同時榮獲社會責任進階指數標誌。即使如此，我們仍將繼續加強我們的可持續發展實務，以改善社區。

二〇二〇年亦超越二〇一六年成為歷史上最溫暖的一年。九龍倉置業一直致力加強應對氣候變化的適應能力。本集團已將氣候風險納入企業風險管理框架，並制定《氣候變化政策聲明》，以減低我們對氣候變化的影響，並建立我們應對未來氣候挑戰的韌性。本集團亦已根據氣候相關財務資訊披露工作組(「TCFD」)的建議對氣候議題作出披露，以展示我們在氣候變化管理方面的進展。

本集團透過科技及創新推動綠色及低碳生活方式，與自然和諧共處。憑藉我們在節能方面的努力，我很高興我們達到了於二〇二〇年減少12%電力消耗的目標。我們正在檢視我們的環保工作並制定新的目標，以引領我們進一步完善環境管理。

為維持我們供應鏈的可持續運作，本集團已制定《綠色採購政策》，為對環境負責的營運方式提供指引。我們聆聽顧客的反饋，以確保提供卓越的服務。我們的香港投資物業的整體滿意度維持在97%以上。

本集團一直致力為社會帶來正面影響。為支持社區對抗疫情，本集團向「九龍倉緊急支援基金」注資港幣一千萬元，並捐贈醫療用品。本集團的旗艦「社、企共勉」項目「學校起動」計劃於二〇二〇/二一學年踏入十週年。儘管受新冠疫情的限制，該計劃繼續透過網上及混合模式活動支持學習條件稍遜的中學生在個人及職業上發展。本集團亦致力培育本地人才及吸引年輕人參與藝術及文化，透過舉辦「建築設計實習計劃」及「九龍倉全港中學生繪畫比賽」，為年輕人提供親身體驗及展示才華的機會。

未來數年，除了制定更廣泛的環境目標及加強氣候工作外，我們將繼續與持份者合作，達至我們追求可持續發展的同時能符合他們的期望及關注。我們相信我們可克服在此關鍵時刻的一切困難。

最後，我們衷心感謝所有持份者在我們可持續發展歷程上的支持和參與。您的積極參與和投入將成為帶領我們邁向可持續發展目標的指引。我們將繼續秉承本集團「創建明天」的理念與持份者攜手合作，創建更加可持續的將來。

吳天海
主席兼常務董事
香港



關於 本報告

報告標準 GRI 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》」)的最新要求、全球報告倡議組織的永續性報導準則(「GRI準則」)的「核心選項」、G4《建築及房地產行業披露》,以及參考永續會計準則委員會(「SASB」)對房地產行業特定標準中的相關指標編製。

本報告採用了香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的四項報告原則建構報告的內容。我們透過行業回顧及重要性評估以識別與本集團業務相關的可持續發展議題。重要議題會優先披露。本報告包含平衡及量化的資訊,以說明本集團過往及最新的可持續發展表現。除非另有說明,數據均採用一致的方法來計算。

報告範圍 GRI 102-45, 102-49, 102-50

本報告範圍包括九龍倉置業於二〇二〇年一月一日至十二月三十一日期間在香港、中國內地及新加坡業務的可持續發展政策、管理措施及表現。

業務範圍	地點	業務單位
投資物業	香港	• 海港城
		• 時代廣場
		• 荷里活廣場
		• 會德豐大廈
新加坡	• 卡佛大廈	
	• 會德豐廣場	
休閒和酒店	香港	• Scotts Square
		• The Murray, Hong Kong (「The Murray」)
		• 馬哥孛羅香港酒店
		• 港威酒店
		• 太子酒店
		• 太平洋會
中國內地	• 港威豪庭	
	• 常州馬哥孛羅酒店	
運輸物流	香港	• 天星小輪有限公司(「天星小輪」)

除了在香港及中國內地既有的業務外,本報告亦涵蓋兩項位於新加坡的投資物業,即會德豐廣場及 Scotts Square。於界定報告範圍時,本集團會考慮三個主要因素,包括對於業務收入的重要性、環境、社會及管治方面的影響以及資產的管理擁有權。此方法使我們有重大可持續發展影響的業務及其相關表現納入於本報告內。我們亦考慮對資產的營運控制,以確保業務的表現及影響來自我們的營運政策及實務。本報告中所包含的投資物業、休閒及酒店以及運輸物流實體佔本集團整體業務營運超過百分之九十以上。

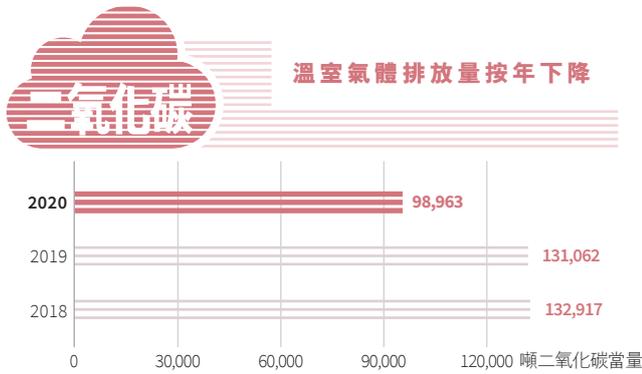
報告核證 GRI 102-56

本報告已獲九龍倉置業董事會(「董事會」)批准通過。為進一步加強可靠性,本報告亦已由香港品質保證局(「HKQAA」)參考《國際核證聘用準則3000》(修訂版)(「ISAE 3000(修訂版)」)進行獨立審核,以取得合理水平核證。有關HKQAA發出的核實聲明,請參閱第74頁。

意見反饋 GRI 102-53

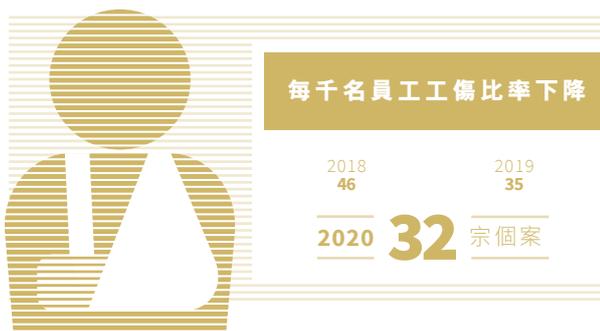
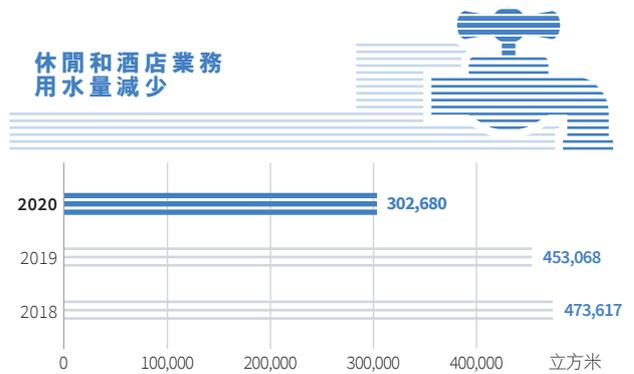
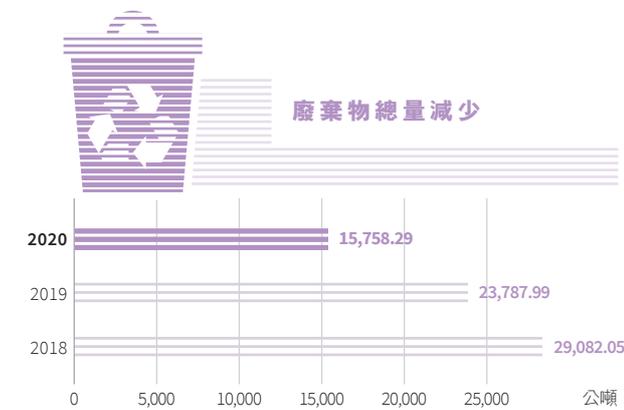
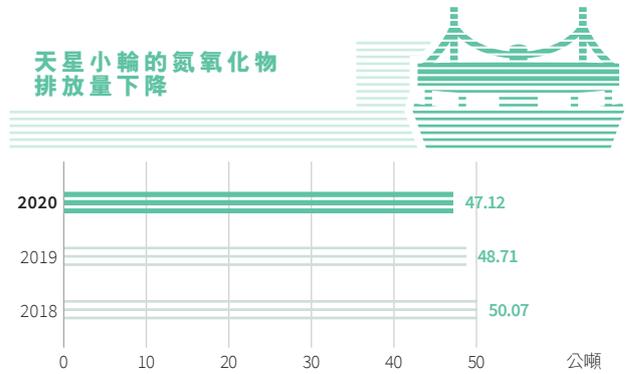
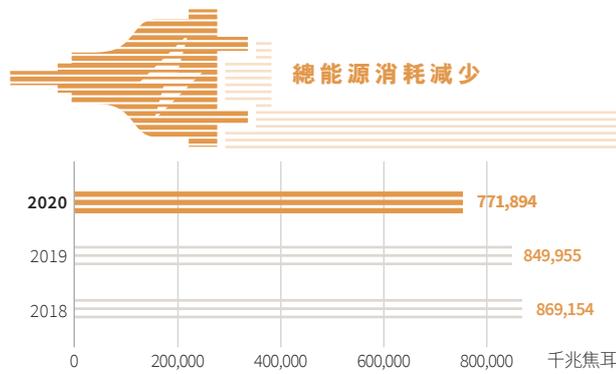
我們歡迎閣下就本報告及我們的可持續發展方針提出反饋。如有任何意見,請電郵至 csr@wharfrec.com。

數據摘要



連續四年成為成份股之一

恒生可持續發展企業指數系列 2020 - 2021成份股



因工死亡個案

0 宗
連續3年

附註：二〇二〇年數據範圍包括新加入位於新加坡的會德豐廣場及Scotts Square。詳情請參閱數據表現章節。

可持續發展 概覽



可持續發展概覽

我們的業務

我們的核心理念 **GRI** 102-1, 102-3, 102-10

本集團主要在香港、中國內地及新加坡發展、投資和管理地標物業項目。我們希望透過提供卓越的一站式生活體驗，及履行我們在社區作為理想僱主的角色，為城市的經濟增長作出貢獻。我們長期以來秉持「創建明天」的使命，讓我們能夠在發展業務的同時，兼顧環境、社會及持份者的整體利益。我們透過我們的願景和使命傳達對可持續發展的承諾。

我們的業務概覽 **GRI** 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10

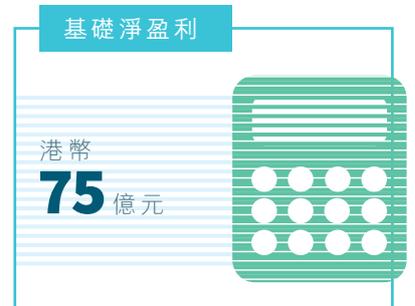
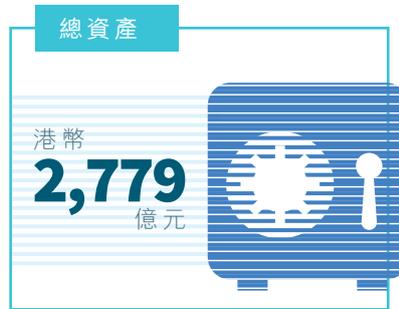
本集團在香港持有六項優質資產，包括海港城、時代廣場、會德豐大廈、卡佛大廈、The Murray及荷里活廣場，以及兩項位於新加坡的優質商用物業會德豐廣場及Scotts Square。此組合的合計總樓面面積約為一千二百三十萬平方呎。

有關我們業務營運的更多資料，請參閱我們二〇二〇年年報的「業務評議」部分。

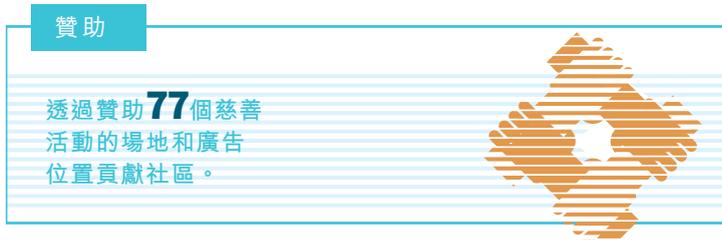
我們的活動與影響

GRI 102-7, 201-1, 203-1, **HKEX** KPI B8.2

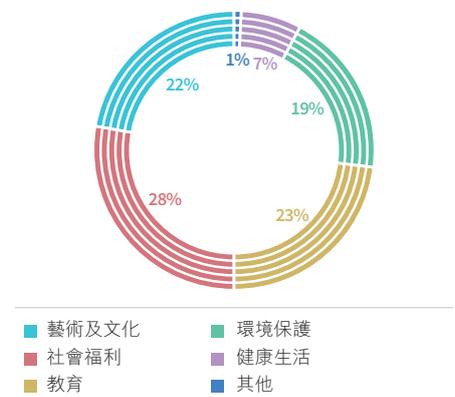
我們繼續透過審慎的管理為經濟及社會帶來正面影響。有關二〇二〇年的貢獻摘錄如下：



社區貢獻



我們支持的活動範疇 (以活動數量計)



1 報告涵蓋的業務範疇的總僱員人數。
 2 員工成本包括截至二〇二〇年十二月三十一日界定供款退休計劃成本港幣四千九百萬元。

我們的管治

本集團堅信有力的企業管治及良好的業務常規是業務可持續增長的支柱。本年度，本集團已制定《合規政策聲明》，當中載列了我們在業務營運中遵守法律的要求及方針。除合規外，本集團維持嚴格及穩健的系統，以監察及管理風險，並維持商業道德。

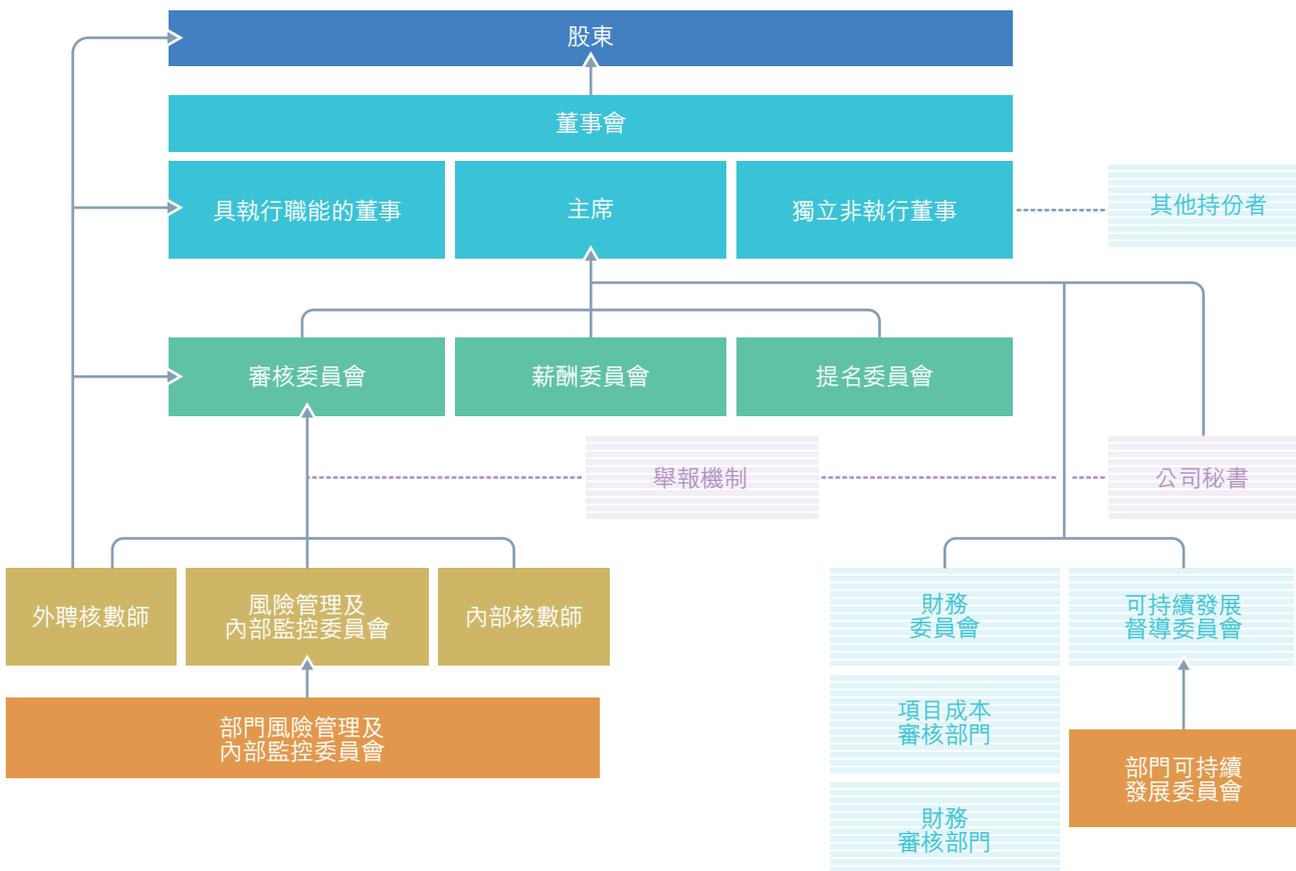
管治架構及風險管理

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

我們的董事會指導整個集團的策略及發展，包括九龍倉置業的可持續發展策略及報告。董事會由具有不同行業背景的專業人才組成，包括物業投資、商場管理、公共服務、酒店、娛樂、創業、學術、銀行、金融及會計和物業估值及測量。我們相信，維持董事會多元化對本集團的有效營運及卓越表現帶來正面影響。

九龍倉置業董事會成員³

	年齡組別			性別		族裔	
	50歲以下	61-70歲	71歲或以上	男性	女性	非華裔	華裔
人數	1	5	5	9	2	1	10
百分比	9.1%	45.5%	45.5%	81.8%	18.2%	9.1%	90.9%



3 所有董事會成員均來自本地社區，即香港和中國內地。二〇二〇年年報概述了董事會概況(第74至78頁)。

為應對競爭激烈且不斷變化的環境及風險，本集團維持穩健、全面而又能迅速應變的風險管理及內部監控系統。除傳統風險類型外，我們亦整合了環境、社會及管治相關風險（包括氣候風險）進行評估，以全面檢討我們業務營運所面臨的風險。

有關我們企業管治及風險管理的更多資料，請參閱九龍倉置業二〇二〇年年報內的「企業管治報告」。

商業道德 (GRI) 205-2, 205-3, (HKEX) B7.1, B7.2, B7.3

商業道德及專業操守是本集團良好聲譽及信譽的基礎。於二〇二〇年，我們繼續恪守商業道德，全面遵守對我們業務有重大影響的法律及法規⁴。

本集團絕不容忍任何形式的賄賂、勒索、欺詐或洗錢行為。我們的《業務道德規範》及《行為守則》概述我們對僱員的道德期望。他們亦須遵守有關利益衝突、內幕交易、反競爭及反貪污的相關政策。為提高意識，我們邀請了香港廉政公署代表為僱員定期進行培訓。在二〇二〇年，我們為僱員提供了超過460小時的反貪污培訓。為防止捐款及贊助被用作變相賄賂的情況，本集團已建立一套盡職審查程序，所有贊助及捐贈均須經業務單位的最高管理層批准。

反貪污培訓的總時數

逾 **460** 小時



我們的《舉報政策及程序》為本集團提供保密的舉報渠道，防止任何潛在的不當或舞弊行為，而毋須擔心遭到報復。該政策清楚界定政策實施、合規調查程序及後續行動的責任。內部審計部門收到的舉報報告會由審核委員會進行定期審閱。

於報告年度，本集團並無因貪污行為而被罰款及處罰。



⁴ 有關對本集團業務營運有重大影響的法律及法規，請參閱重點法律及法規的章節。

我們的可持續發展方針

董事會聲明

董事會明白可持續發展風險的重要性，並致力減低業務營運對環境及社會的影響。我們竭力將可持續發展工作與「創建明天」的長期使命保持一致，以實現未來業務增長。

董事會負責監督九龍倉置業的可持續發展事宜，範圍涵蓋策略、管理以至披露。董事會定期討論我們的方針和表現，包括風險和機遇，以指導本集團實踐可持續發展。為支持董事會，各業務單位每年進行風險評估，以識別主要的可持續發展風險。本集團亦定期與持份者溝通，以釐定一系列可持續發展議題的重要性。

為有效管理及執行可持續發展事宜，董事會授權可持續發展督導委員會履行職責。該委員會由本集團主席主持，並由各職能單位的主要代表組成，每年舉行至少兩次會議。委員會負責指導、監察及評估本集團的可持續發展表現以及環境、社會及管治的指數表現，並制定相關目標和指標。有關進度會每年向董事會匯報以供檢討。

我們的可持續發展管治架構



根據本集團的《企業社會責任指引》，我們制定目標及承諾，並組織不同的可持續發展項目，以處理有關我們的環境、員工、社區及企業管治事宜。

可持續發展管治 102-18, 102-19, 102-20

作為香港房地產行業的市場領導者之一，九龍倉置業致力維持高水平的可持續發展管治，為持份者、社會及環境帶來共享價值。為實現這願景，我們一直通過明智的業務規劃及執行來提升內部能力。

除董事會及可持續發展督導委員會外，由業務單位及企業單位主管組成的部門可持續發展委員會，在跨業務單位可持續發展小組的代表的支援下，監督日常的可持續發展表現和實踐。委員會亦會就各業務單位的最佳實務互相交流。

識別及管理可持續發展風險和機遇的責任由各業務單位肩負，並由他們落實相應的管理方針和措施。本集團的可持續發展團隊與各業務單位的管理人員協調可持續發展的實施概況，並透過定期會議交流意見及分享最佳實踐。進展及成果會定期向可持續發展督導委員會匯報以作監察。

聯合國可持續發展目標

我們致力支持「聯合國可持續發展目標」的全球行動，以建構可持續的將來。我們的營運與十七個可持續發展目標中的十一個目標保持一致，並投入資源以及與持份者合作，以實現長遠的正面價值。

持份者參與 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

我們的進展

相關聯合國可持續發展目標

6 7 11 12 13 14 15

為確保顧客用水的水質良好，以及污水經妥善處理，符合環境及公眾健康的利益，我們於香港的投資物業繼續獲得由水務署發出的「大廈優質供水認可計劃」的認證。

同時，我們已識別出營運中的潛在環境及氣候相關風險，並採取適應及緩解措施以應對未來的氣候挑戰。我們的項目旨在提高建築環境的韌性，並通過提高能源效益及減少碳排放來盡量減少對氣候變化的影響。例如，我們在海港城天台安裝了太陽能光伏系統，並購買「可再生能源證書」，以支持可再生能源的發展。

作為一家負責任的企業，我們通過減少廢物，並在員工、業務夥伴及顧客之間推行廢物回收活動，確保可持續營運。

我們的進展

相關聯合國可持續發展目標 4 10

我們營造公平和諧的工作環境，並對工作場所的歧視及騷擾予以零容忍。我們培訓員工並為其裝備不同技能，提升他們履行職責的知識及技能。本年度，我們為員工提供了合共43,894小時的培訓。

我們透過向弱勢社群提供教育機會及資源以減少社會不平等。我們一直透過推動共融及平等的學習機會來培育青年，透過為他們提供平台，讓他們在不同方面發揮所長。於二〇二〇年，我們的旗艦項目「學校起動」計劃與七十六間學校合作，惠及七萬五千名學生。

我們的進展

相關聯合國可持續發展目標 3 8

我們認同員工對本集團成功所作出的貢獻。我們的表揚計劃嘉許員工卓越的貢獻。

我們採用國際標準為員工及承辦商提供安全的工作場所。於二〇二〇年，我們的工作場所並無錄得因工死亡個案。我們嚴格禁止強迫勞動並禁止使用童工。我們亦透過鼓勵工作與生活平衡、安全及健康、平等機會以及人權，促進員工福祉。

除內部福祉外，於新冠疫情爆發期間，我們透過各種預防措施及向有需要人士捐款來支援社區。



對應章節：

- 「社、企共勉」
- 與持份者建立卓越關係

對應章節：

- 保障福祉和安全
- 與持份者建立卓越關係
- 「社、企共勉」

對應章節：

- 與自然共居
- 與持份者建立卓越關係



可持續發展概覽

與自然共居

與持份者建立卓越關係

保障福祉和安全

「社、企共勉」

儘管疫情對全球經濟活動造成困擾，但這並未妨礙我們與主要持份者的聯繫。於二〇二〇年，我們繼續通過多種渠道聆聽他們的關注和建議。當我們制定行動方案來改善我們的可持續發展表現時，會充分考慮他們的意見。

我們的持份者類別及聯繫途徑



持份者的意見及我們的回應

我們已委託獨立顧問評估持份者對我們可持續發展策略及表現的意見。我們遵循AA1000利害關係人參與標準二〇一五年版的指引來進行網上問卷調查、一對一訪談及焦點小組。本年度，我們與超過五百四十名持份者溝通，包括僱員、供應商、承辦商及分判商、投資者、財經分析員及顧客。主要持份者的關注事項及我們的回應概述如下：

持份者的意見

投資者及僱員期望本集團制定清晰的業務應變計劃，以保護他們免受新冠疫情等突如其來的巨變影響。

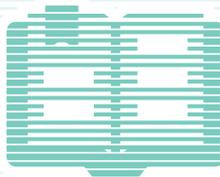
大部分持份者認為目前的披露資料貼切及適量。未來，投資者希望我們披露更多可持續發展風險及表現，以協助他們在投資過程中有效評估。

僱員希望本集團將其他可持續發展的範疇進一步融入業務營運及策略。各業務單位的僱員反映在日常工作中參與實施可持續發展策略的程度參差。

未來韌性



可持續發展披露



可持續發展策略



我們的回應

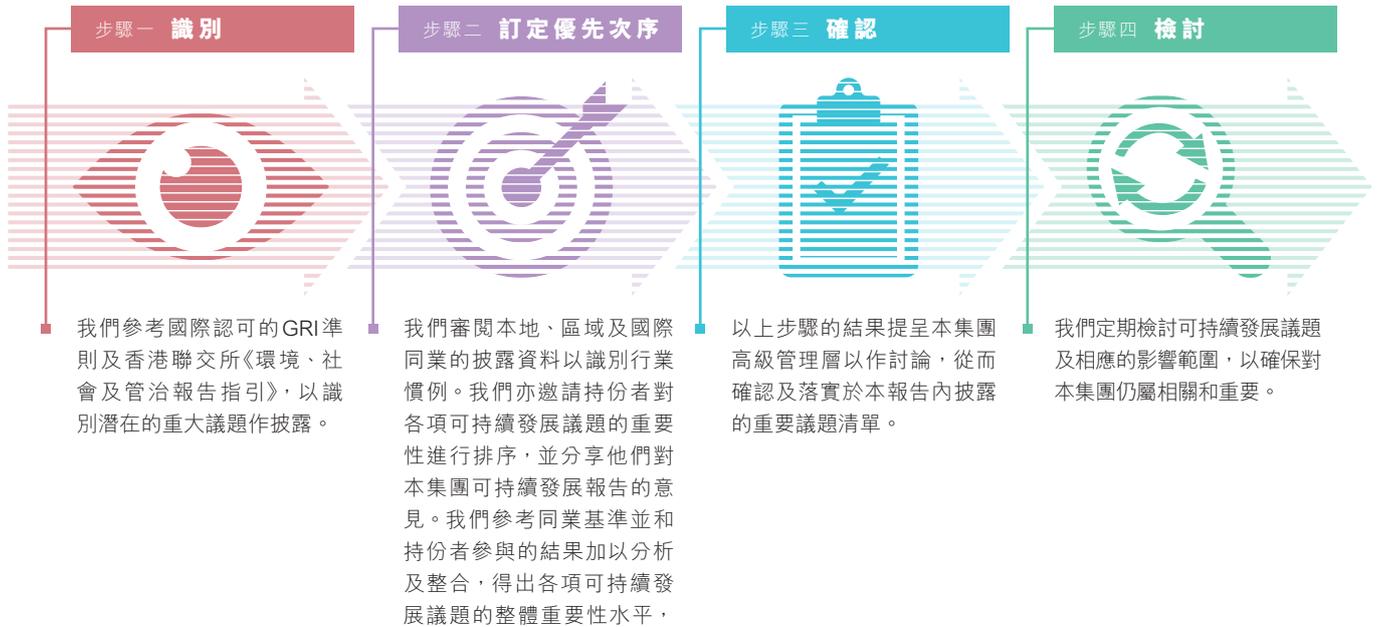
本集團已實施若干業務持續措施，以確保我們的業務營運在意外衝擊下保持韌性。例如，於新冠疫情爆發初期，我們注意到防疫的重要性，並實施多項措施（請參閱保障福祉和安全章節）以保護我們的僱員及顧客。本集團將繼續對未來的衝擊保持警惕，並迅速作出應對。

我們深明可持續發展風險及表現對我們業務營運的重要性以及對投資者評估的影響。自二〇一九年起，我們已加強氣候風險評估結果的披露。我們將繼續根據國際披露框架（如氣候相關財務資訊披露工作組建議）披露，以提高氣候變化管理的透明度。

今年，我們正式發布可持續發展的願景和使命，進一步將可持續發展管理融入業務營運中。本集團亦維持穩健的可持續發展管治架構來確保相關措施得以執行、在各業務單位分享最佳實踐及鼓勵僱員參與本集團的可持續發展管理。

重要性評估 102-46, 102-47

我們進行了劃分為四個步驟的重要性評估，優先披露對持份者及業務而言相對重要的可持續發展議題。重要性評估的結果構成我們編製報告的基礎。

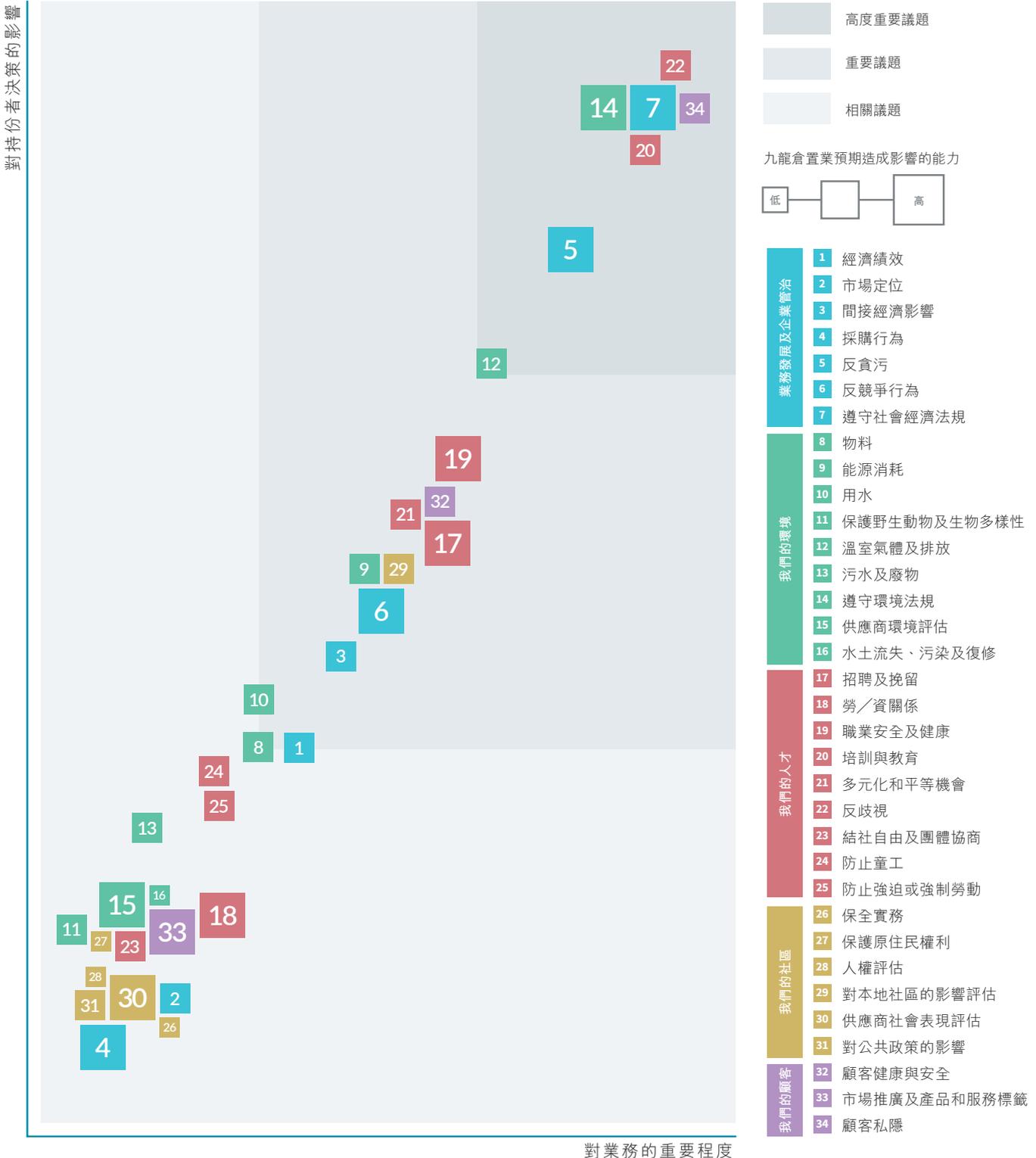


已識別的重要議題及相關的影響範圍

重要議題	界限及影響	
	本集團內	本集團營運範圍外
首五大重要議題		
5 反貪污	✓	✓
7 遵守社會經濟法規	✓	✓
20 培訓與教育	✓	✓
22 反歧視	✓	✓
34 顧客私隱	✓	✓
其他重要議題		
1 經濟績效	✓	✓
3 間接經濟影響	✓	✓
6 反競爭行為	✓	✓
9 能源消耗	✓	✓
12 溫室氣體及排放	✓	✓
14 遵守環境法規	✓	✓
17 招聘及挽留	✓	✓
19 職業安全及健康(「職安健」)	✓	✓
21 多元化和平等機會	✓	✓
29 對本地社區的影響評估	✓	✓
32 顧客健康與安全	✓	✓

二〇二〇年九龍倉置業議題重要性評估分佈圖

本年度，除對持份者及業務的重要性外，重要性矩陣亦加入多一維度。方格的大小表示九龍倉置業可造成影響的能力。方格越大，九龍倉置業可影響議題結果的預期能力越高。

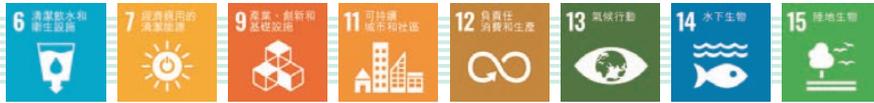




與自然共居

與自然 共居

本章回應的聯合國可持續發展目標



本章回應的重要議題

能源消耗 · 溫室氣體及排放 · 遵守環境法規

承諾和策略方針 GRI 103,307-1

從氣候變化到非再生資源的枯竭，我們面臨的環境問題已上升到前所未有的境況，對我們的社會構成威脅，並影響全球經濟和政策。政府已實施有效的政策、法例及法規以解決有關問題。本集團作為負責任的企業公民，嚴格遵守所有適用的環境法律及法規⁵。自二〇一六年起，本集團已制定環境指引，當中載列我們對有效管理環境問題的原則和標準。我們會密切監察及檢討環境表現、風險及監控措施的有效性，以確保我們合規。於報告年度，本集團並沒有發現任何與環境法規有關的違規個案。

除了達到合規要求，本集團致力於持續改善我們業務的環境表現，並尋求達至可持續未來的途徑。各業務單位已制定符合本集團環境原則的相關政策及指引。為履行我們的承諾，我們已制定集團層面的目標，於二〇二〇年底耗電量較二〇一四年減少12%。在各業務單位的共同努力下，我們欣然宣佈已成功達到此目標。建基於此，本集團已制定二〇三〇年的長遠目標以減少碳排放。其他涵蓋更廣泛環境範疇的長遠目標會在將來公布。

我們致力建立符合國際標準的環境管理系統。於報告年度內，會德豐大廈維持ISO 14001：2015認證。馬哥孛羅香港酒店及常州馬哥孛羅酒店均取得地球評測（「EarthCheck」）銀徽認證，而The Murray則取得「EarthCheck」銅徽認證。我們的業務單位亦因其在環境管理方面的最佳實務而獲得廣泛認可，並獲得多個獎項及綠色標籤，包括「節能標誌」、「減廢標誌」和「綠色辦公室獎勵計劃」。我們的環境獎項及成就列表載於本報告的主要獎項、約章及會籍章節。



我們二〇三〇年的環境目標

基於二〇一四年的水平，我們期望將：

溫室氣體排放量減少
30%



投資物業耗電強度下降
27%



⁵ 有關對本集團業務營運有重大影響的法律及法規，請參閱重點法律及法規的章節。

氣候風險和韌性管理 GRI 201-2, HKEX KPI A4.1

《巴黎協定》在本年度踏入第五週年，該協定制定了一個全球框架，通過將全球暖化限制在高於工業化前水平2°C以內，並盡力將其限制在1.5°C以下，從而阻止不可逆轉的氣候變化。全球應對氣候危機的趨勢已逐漸成熟，幾乎在各方面皆取得進展。為響應全球對採取氣候行動的號召，本集團付出更大努力制定長遠低碳氣候韌性策略，擴大氣候風險管理的能力及增加披露氣候相關的資料。

本集團已於報告年內制定了《氣候變化政策聲明》，以闡明我們致力減低對氣候變化的影響及建構我們的氣候韌性。我們了解氣候相關風險及機遇的多維性質，因此我們利用現有的企業風險管理及風險評估程序，對整體物業資產中與氣候相關的風險保持警覺、進行評估及管理，並將氣候變化納入我們的業務策略。為配合我們的政策，我們評估氣候變化的風險及機遇以及其緩解措施。本集團參考TCFD框架在各業務單位中進行初步的氣候風險評估，以更全面地了解我們面對的氣候風險。根據聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）所採用的代表性濃度路徑（RCPs）及參考報告⁶，我們辨識對我們業務而言屬重大的氣候變化實體風險及轉型風險，以及潛在的財務及非財務影響。根據調查結果，我們亦識別了潛在風險的緩解措施。

本集團深明向持份者傳達我們對減緩、適應及抗禦氣候變化的管理方針及策略的重要性。我們在響應氣候相關財務資訊披露工作組建議的章節概述了在「管治」、「策略」、「風險管理」及「指標和目標」這四大核心類別下的氣候相關工作。

本集團致力繼續努力應對迫切的氣候問題。展望未來，本集團將繼續根據TCFD的建議加強對氣候相關的信息披露，並採取必要行動加強我們的氣候減緩及適應能力。



投資物業⁷

極端天氣事件及海平面上升引致水浸或使水浸更嚴重，對基礎建設及設施造成破壞

<p>影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 商場及寫字樓暫時關閉 2 租戶投訴並要求賠償 3 維修損毀設施的費用 4 聲譽受損及物業貶值 	<p>緩解措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 採取多項防洪措施（例如安裝防水閘、警報系統和防水工程） 2 進行定期的緊急事故演習，以提高員工的應對能力 3 在翻新工程中，採取風險緩解措施
--	---

為支持國際減碳工作而收緊氣候政策及法規

<p>影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 為遵守新的法規而增加營運成本 2 租戶及顧客對設施合規的期望 3 因違規而可能受到處罰 	<p>緩解措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 進行碳審計，以衡量建築物的表現 2 制定碳排放目標及減碳計劃 3 制定計劃淘汰能源效益低的設備
--	--



休閒和酒店

實體風險

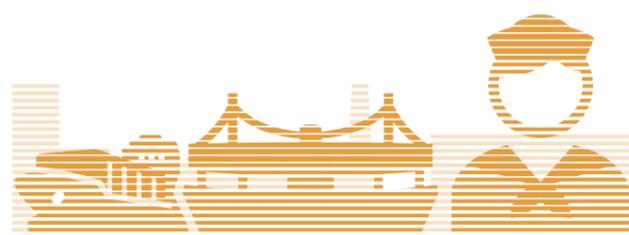
極端天氣事件及風暴潮的嚴重性和頻率增加引致供應鏈中斷、需求受影響以及對基礎建設及設施造成破壞

<p>影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 維修損毀設施的營運成本增加 2 因業務營運中斷及聲譽受損，導致業務需求下降 	<p>緩解措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 研究、評估及實施抗禦措施（如抗颶風窗戶） 2 與執行人員及應急小組舉行年度應急準備會議，以制定及修訂極端天氣事件的危機處理和過渡計劃 3 與供應商建立穩固的關係及保持供應商多元化，確保產品送遞可靠和及時
---	--

轉型風險

無法適應持份者對可持續發展愈來愈多的關注

<p>影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 失去競爭優勢 2 聲譽受損 	<p>緩解措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 積極與「EarthCheck」維持合作 2 獲取綠色建築認證 3 將綠色建築元素融入大型翻新及新發展項目 4 制定策略以配合達致《巴黎協定》排放目標 5 密切監察酒店賓客的滿意度 6 與賓客溝通說明酒店可持續發展措施
---	--



運輸物流

極端炎熱天氣增加，引致工人中暑

<p>影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 工傷風險上升 2 員工流失率上升 	<p>緩解措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 提供安全培訓及指引 2 改善工作場所的通風系統 3 改善工作服的布料
--	---

因更嚴格的燃料及排放標準，而需要更換較環保的燃料或渡輪引擎

<p>影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 因燃料、改良現有的渡輪及購買新渡輪導致營運成本增加 	<p>緩解措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 申請政府資助 2 探討提高現有渡輪能源效益或為生產新渡輪進行投標的可行性
--	--

⁶ 政府間氣候變化專門委員會《氣候變化2014綜合報告》、香港天文台「香港氣候推算」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》

⁷ 投資物業的氣候變化風險結果尚未包括位於新加坡的兩項新購入投資物業，即會德豐廣場和Scotts Square。氣候變化風險評估將在不久的將來進行，評估結果亦會在將來的報告中進行相應的披露。

能源和溫室氣體排放管理

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

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

採取行動減少碳排放的迫切性正日漸增強，尤其是每年消耗全球能源近40%的房地產行業⁸。有見及此，本集團致力減少業務營運產生的碳排放。由於本集團的碳排放主要來自間接能源消耗（範圍二排放），我們大量投放資源以提升整個投資物業組合的能源效益。

本集團透過密切監察能源消耗模式及進一步辨識改善範疇，致力達成全面的能源管理。於報告年內，The Murray進行了能源審核，讓我們更深入了解酒店的能源消耗情況及可行的能源管理機會。憑藉我們對能源管理的努力，該酒店的能源消耗指標（「EUI」）⁹為每年1,399兆焦耳／平方米，低於本地酒店業平均每年1,744兆焦耳／平方米。

本集團已投放資源為主要資產增值，包括照明改裝及冷水機組升級，以改善旗下物業組合的營運效益。於時代廣

場，除了安裝能節省10%電力消耗的變速驅動器外，我們已將送風櫃升級為電子整流風扇（「EC風扇」），估計每年可節省100,313千瓦時。我們亦將卡佛大廈的風冷式製冷機組更換為水冷式製冷機，使用電量減少31.6%。同時，在新加坡的會德豐廣場，我們以較新型的EC風扇送風櫃取代舊有的送風裝置，不僅減少能源消耗，亦因運作時減少了噪音和震動營造出舒適的環境。

在我們的投資物業，我們亦進行了多個照明改裝項目。我們已將卡佛大廈的所有辦公室走廊照明更換為LED燈，目標節省70%的電力。在海港城，我們於停車場、總掣房及冷水機組廠房更換了共1,249個LED燈及18個泛光燈，於報告年度節省了536,884千瓦時。同樣地，我們正把會德豐大廈的洗手間、貨物升降機大堂及走廊的照明系統更換為LED照明系統，完成後每年將可節省39,512千瓦時。

個案分享

海港城優化冷水機組以實現 節能



傳統冷水機組常以手動方式控制，可經由重新校驗作出優化。海港城實行了重新校驗，透過優化港威大廈二期及海運大廈新擴建大樓的冷水機組運作以減少能耗。

透過利用雲端運算、數據分析及人工智能技術，我們提取數據進行機器自學及大數據分析。透過研究不同的冷

水機組開關組合，我們從而識別出冷水機組的最佳性能組合來運作。該計劃的總節能量為61,410千瓦時，相當於22噸二氧化碳當量。港威大廈二期及海運大廈新擴建大樓的表現亦分別改善16.6%及3.0%。是次試驗的成功為日後的重新校驗工作奠定了實際的基礎，讓我們繼續研究在其他資產物業中引入類似措施的可能性。

為避免過度用電，本集團優化主要樓宇設施的營運。在時代廣場，我們調整租戶物業、商場及管理辦公室的送風櫃的壓力設置點及運作時間表以減少運行時所耗電力。在非繁忙時段，荷里活廣場會關上冷水機組，於二〇二〇年節

省合共684,978千瓦時。為減少空調系統的負荷，我們於The Murray房間安裝了當客人離開酒店房間時會自動關閉的窗簾，以減少熱量吸收。

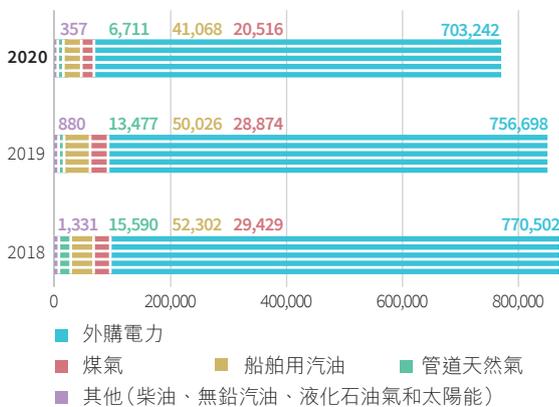
⁸ <https://gresb.com/real-estate-developers-need-transition-net-zero/>

⁹ 能源消耗指標 (EUI) 指建築物的能源消耗水平及能源消耗強度，並可作為其他相近類型的建築物的基準。

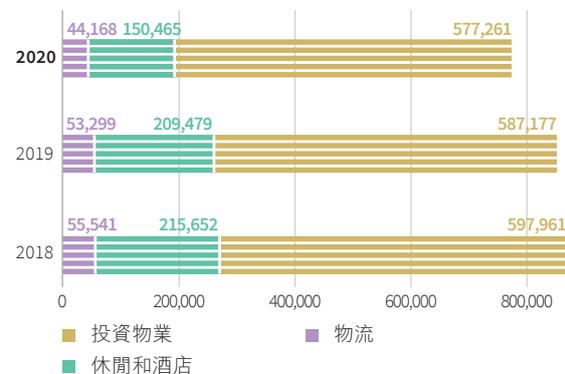
應對新冠疫情下較低入住率時，港威酒店及馬哥孛羅香港酒店在未使用樓層、辦公室及後勤區域關上照明及把盤管式風機調至低速。常州馬哥孛羅酒店亦關閉未使用樓層的照明及設備電源，並調整冰箱及加熱設備的運作時間，減少了耗電。

作為減低本集團碳足跡的重要方法，我們致力在營運中增加採用可再生能源。在海港城，我們已在港威大廈一期和二期的天台上安裝太陽能光伏系統。港威大廈二期的天台亦安裝有太陽能熱水系統，為港威家庭供應熱水。於報告年度內，我們透過參與上網電價計劃向中電出售所生產的電力。為進一步支持本地可再生能源發電，海港城承諾每年向中電購買相當於80,000千瓦時電力的可再生能源證書，避免了29,600公斤的碳排放。

能源消耗來源(千兆焦耳)



能源消耗 - 按業務類別(千兆焦耳)

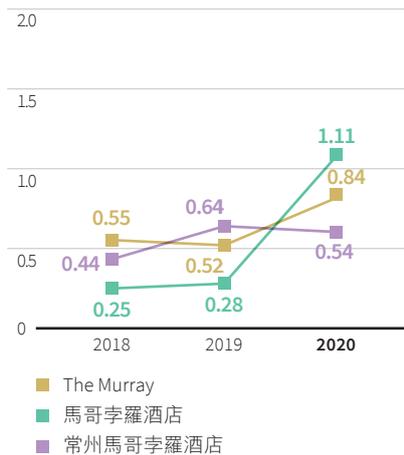


附註：投資物業於二〇一八年及二〇一九年購入電力的能源消耗經重新計算，以反映真實情況。

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/乘客公里)



附註：

- 馬哥孛羅酒店指位於香港的馬哥孛羅香港酒店、港威酒店和太子酒店。
- 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。
- 海港城和時代廣場於二〇一八年及二〇一九年有關能源消耗強度(千兆焦耳/平方米總樓面面積)經重新計算，以反映真實情況。
- 天星小輪的能源消耗強度經重新計算，只包含船舶用汽油。

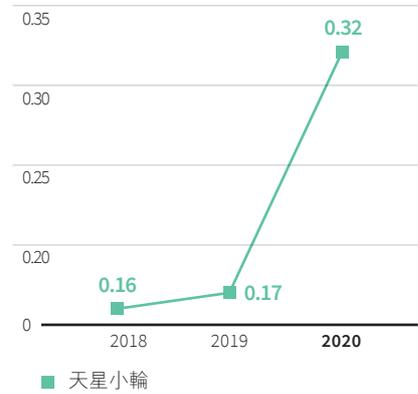
溫室氣體排放強度
(噸二氧化碳當量/
平方米總樓面面積)



溫室氣體排放強度
(噸二氧化碳當量/
賓客入住晚數)



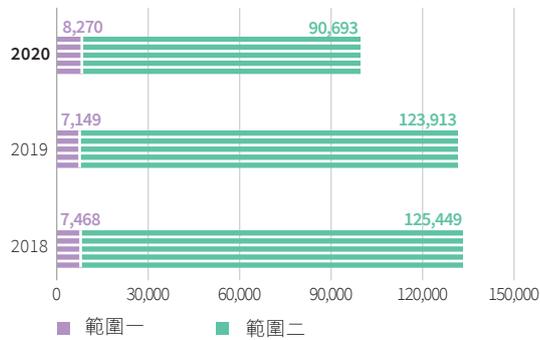
溫室氣體排放強度
(公斤二氧化碳當量/
乘客公里)



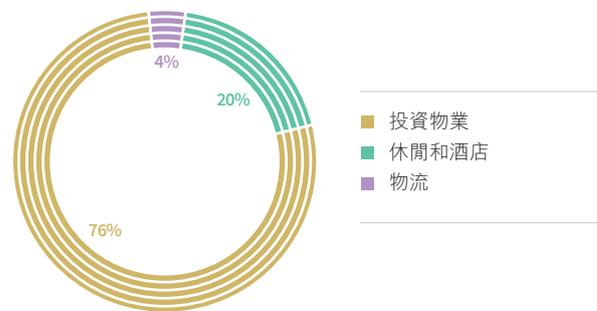
附註：

- (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) 二〇一八年至二〇二〇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。
- (3) 海港城和時代廣場於二〇一八年及二〇一九年的溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/平方米總樓面面積)經重新計算，以反映真實情況。

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)



總溫室氣體排放 - 按業務類別(百分比)



附註：於二〇一八年及二〇一九年的範圍二溫室氣體排放量經重新計算，以反映真實情況。

水資源管理

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

就全球而言，急速增長的用水量、水質劣化及氣候變化帶來的威脅，對水這個重要的自然資源構成越來越大的壓力。鑑於我們的業務性質，取得可靠及潔淨的供水對我們的業務十分重要。因此，本集團繼續致力確保各業務單位以負責任及有效率的方式用水。根據各業務單位性質而制定的《水資源管理政策》及員工手冊中規定的明確指引，我們的員工須於營運過程中採取節約用水措施。

為持續改善用水效率，本集團必須更深入了解我們的用水情況。因此，我們在二〇一八年於時代廣場進行了全面的水資源審計，當中包括安裝水錶以監察用水模式，並識別實施具成本效益的節水措施的可行性。是次審計協助了我們提早找出違規及不當行為，並予以糾正。

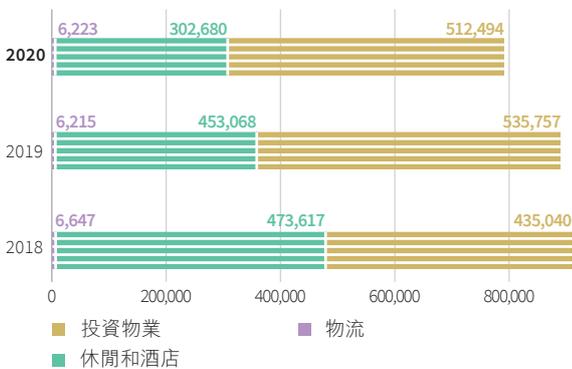
作為我們的節水策略之一，我們廣泛採用節水裝置及技術以減少耗水量。於荷里活廣場，我們已降低水龍頭的水壓以減少用水。因此，耗水量較二〇一九年減少5.5%。

除設備升級外，我們亦透過改善營運慣例以推動節約用水。為應對疫情下酒店業務入住率下降的情況，我們實施了節水計劃以防止不必要的耗水。我們關閉了港威酒店及

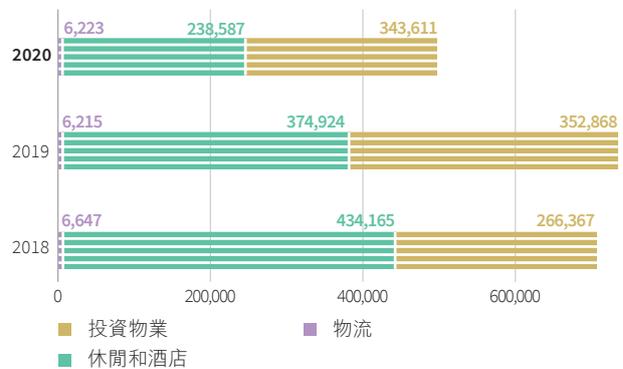
馬哥孛羅香港酒店的游泳池及部分廚房設備。因此，整體用水量減少了60,905立方米，較二〇一九年下降31%。

我們致力增加循環用水，以更有效利用水資源及減少整體用水的需求。在卡佛大廈，來自冷水機組的泄放水會被轉移至沖廁水箱，於公共區域作沖廁用途。在新加坡的會德豐廣場，我們現正探討在冷卻塔採用不使用化學品的污水處理的可行性。這項措施更環保，減少水資源浪費，並提供更多循環用水的機會。

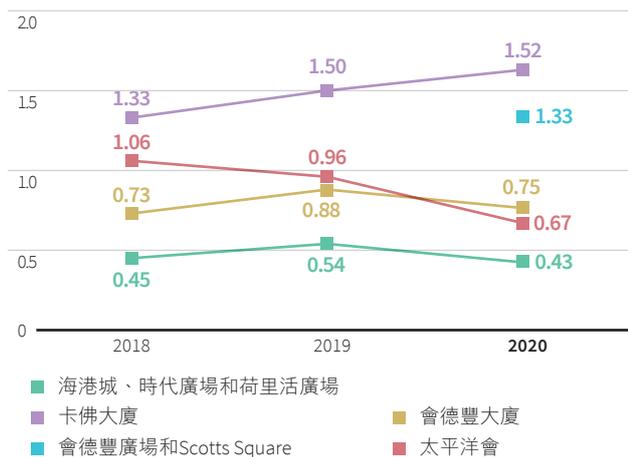
用水量 — 按業務類別 (立方米)



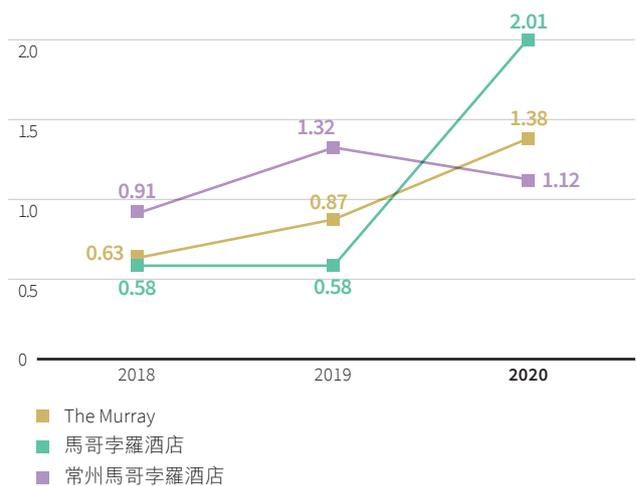
往第三方的排水量 — 按業務類別 (立方米)



用水強度 (立方米/平方米總樓面面積)



用水強度 (立方米/賓客入住晚數)



附註：由於用水並非天星小輪業務的重大議題，其用水強度將不再匯報。

資源管理

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

廢物是首要都市環境問題之一，尤其是香港這空間有限的城市，堆填區已瀕臨飽和。本集團不斷尋求方法加強我們價值鏈中的廢物管理及資源節約工作。我們的《綠色採購政策》為我們提供指引，通過減少使用即棄塑膠包裝及優先使用環保材料，減少廢物。

本集團實施多項措施以減少廢物產生及促進資源的有效使用。在香港投資物業中，我們在商場及辦公大樓大堂入口設置雨傘除水器，減少使用即棄雨傘膠袋。時代廣場的雨傘膠袋採購量較二〇一九年大幅減少超過40%。為推廣資源節約及減少使用抹手紙，我們正逐步在時代廣場的商場洗手間以乾手機取代抹手紙。該措施實施後，於相應洗手間的抹手紙消耗量大幅減少31%，令總用量減少6.4%。同樣地，荷里活廣場亦於部分洗手間安裝乾手機取代抹手紙，從而減少超過14%的抹手紙用量。

為減少廢物棄置在堆填區，本集團與持份者緊密合作，以促進旗下物業的廢物回收。在會德豐大廈，我們推出「Green Office Reward」計劃，鼓勵租戶將廢紙循環回收的習慣融入日常生活中。我們為租戶提供回收袋以收集廢紙，並派員量度所收集廢紙的重量讓租戶賺取「環保積分」兌換禮品。



僅三個月時間，我們回收了1,648公斤的紙張，是去年同期回收量的兩倍以上。我們除了在辦公室和商場放置更多回收箱，方便收集一般可回收物品外，我們亦設立收集點收集產生的特定類型廢物。例如，時代廣場便設置了方便回收鞋盒的收集點，於報告年度內收集了3.36噸鞋盒作回收之用。

由於廚餘仍是棄置於堆填區的主要都市固體廢物來源，本集團致力透過支持食物捐贈活動及回收廚餘來減少廚餘的產生。在海港城，我們在海洋中心安裝了新的廚餘處理機加強回收，目標是令廚餘回收量增加10%。為了避免浪費食物並同時為弱勢社群提供支援，我們的酒店業務於過去數年一直向膳心連基金捐贈剩餘的可食用食物。由於新冠疫情，捐贈計劃已暫停。然而，我們將會在安全的情況下繼續支持該計劃。

本集團亦致力確保妥善收集、處理及處置有害廢棄物。港威酒店及馬哥孛羅香港酒店已參與香港環境保護署（「環保署」）舉辦的「慳電膽及光管回收計劃」。合共800公斤光管及燈泡已被回收。在海港城，我們亦邀請租戶參與電腦捐贈計劃，超過800公斤的電腦及電子設備已交由香港明愛收集並妥善處理。

香港人每年在農曆新年期間使用約三億二千萬個利是封，相當於砍伐一萬六千三百棵樹。因此，香港商場的員工及租戶參加了「綠領行動」舉辦的「利是封回收重用大行動」，累計捐出了180公斤已使用或剩餘的利是封。包括時代廣場、太平洋會、港威豪庭、會德豐大廈及卡佛大廈的業務單位亦參與香港環保署的樹木保育計劃，回收桃花及聖誕樹。海港城所有用作農曆新年裝飾的年桔亦透過環境協進會鳳凰蝴蝶保育區的配對計劃捐贈予本地農民和非政府組織以支持蝴蝶的繁殖。



個案分享

太平洋會致力實現 無塑膠 的未來



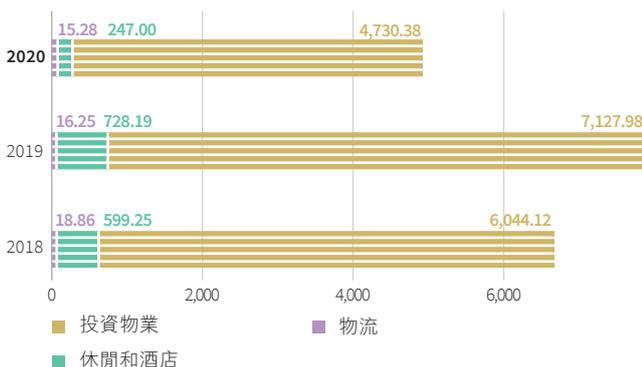
塑膠廢物在我們的海洋及堆填區持續累積，對環境造成長遠影響，包括危害野生動物及嚴重破壞生態系統。在太平洋會，我們積極採取行動，減少使用即棄塑膠用品，為解決塑膠污染出一分力。

為達到我們的承諾，我們推行了「走塑行動」。活動自推出以來獲得各會員的熱烈支持。我們已成功停止使用如吸管、攪拌棒和膠杯等即棄塑膠用品，並已改用更持久耐用的紙造替代品。

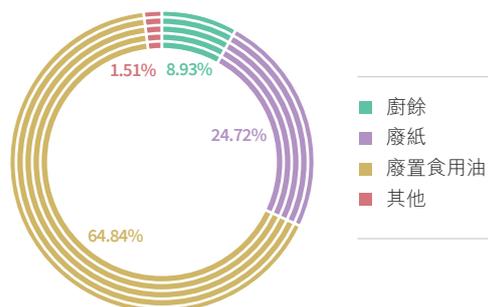
隨著該計劃的成功，我們已加大力度減少塑膠廢物，以由再造紙製成並可完全降解的紙袋取代PVC膠袋。太平洋會亦鼓勵會員自備環保袋，從源頭減少塑膠廢物。

自各項措施推出以來，我們已避免每年購入約七萬五千個膠袋及膠飲管。在這些令人鼓舞的成果推動下，太平洋會將繼續努力減少塑膠廢物，最終目標是完全淘汰使用即棄塑膠用品。

廢物回收 — 按業務類別 (公噸)



廢物回收 — 按種類 (百分比)



空氣質素管理

GRI 305-7, HKEX KPI A1.1, A1.5

為應對日益嚴謹的排放標準及法規，以及公眾對空氣污染逐漸提升的關注，本集團意識到我們需要大幅減少營運中主要由天星小輪產生的空氣污染物排放。憑藉渡輪綠色技

術的進步並在減排方面展現巨大潛力和成效，天星小輪已採用柴油－電力驅動系統(「DEPS」)，積極改造了「世星」輪及「曉星」輪兩艘渡輪。

個案分享

「曉星」輪

第一艘在維多利亞港行走日常航線的低排放環保渡輪



在過去超過一世紀，天星小輪的渡輪已經歷多次升級，致力改善香港的空氣質素。於二〇二〇年，「曉星」輪經過六個月的升級工程及測試，於七月恢復服務，以更環保的「DEPS」運作。「曉星」輪是新一代綠色交通的標誌，亦是船隊中第一艘在維多利亞港行走日常航線的低排放環保渡輪。

「曉星」輪目前由兩台柴油發電機供電驅動，取代傳統的柴油二衝程引擎。新的發電機亦於「世星」輪過往的改裝中採用，符合國際海事組織二級及美國環境保護局三級的廢氣排放標準。隨著使用低硫燃料，黑煙及其他有害空氣污染物的排放量亦大幅減少。改裝後，二氧化硫、黑煙和碳氫化合物的排放量較改裝前分別減少83%、68%和80%。

下一艘環保渡輪「銀星」輪將於二〇二一年完成改裝。天星小輪在財務狀況許可、並因應技術發展水平的情況下，將為其他渡輪進行環保系統改裝。我們期待繼續為香港第一代公共交通的可持續發展作出貢獻。





新加坡目標成為Car-Lite(減少用車)的城市。新加坡政府將建立一個覆蓋超過七百公里的綜合單車網絡，以減少車輛排放的廢氣。為了支持政策，新加坡的會德豐廣場進行了租戶參與的問卷調查。了解租戶的綠色通勤需求後，在地下停車場引入了單車停泊架，還提供舒適和便利的淋浴設施供辦公室租戶騎單車上班後使用。

加強環保意識

HKEX KPI A3.1

本集團堅信提高環保意識及提倡行為改變有助改善環境表現。因此我們已採取多項措施提升員工的環保意識。為了在酒店業務推廣可持續旅遊，我們為新入職員工提供有關EarthCheck認證規定的培訓。我們亦透過參與由世界自然基金會香港分會舉辦的「地球一小時」向員工宣傳環保。



我們亦與本地非政府組織合作舉辦環境工作坊。於報告年度，我們與香港公平貿易聯盟合作，為我們的員工及來自海港城及時代廣場的租戶舉辦線下及線上形式的咖啡渣蚊香工作坊及咖啡渣蠟燭工作坊。工作坊啟發逾一百五十名參加者透過升級再造咖啡渣等不需要的材料，減少日常生活中的廢物。我們亦向參加者推廣公平貿易的概念。

為進一步提升大眾對消費後紡織廢物引致環境問題的認識，我們舉辦了二〇二〇年投資物業跨社區計劃－「舊衣重生」。我們安排了工作坊讓參加者掌握升級再造的技巧，以延長紡織品的使用期。隨著四十八名來自海港城及時代廣場的員工和租戶參與，我們為選定的慈善機構創作及派發不同類型的紡織工藝品。部分由牛仔布升級為手提電腦套，並連同消毒物品及文具贈予茶葉嶺的低收入家庭兒童。

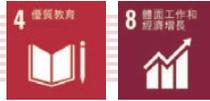
繼過往成功舉辦「綠在城中」巡迴展覽，我們於本年度繼續於香港三個商場展出可持續發展互動展品。鑑於離實現聯合國可持續發展目標只剩下不到十年的時間，今年的展品旨在提高消費者及員工對實現可持續未來的意識。我們選擇了與集團目標一致的三個可持續發展目標，包括目標3：良好健康與福祉、目標10：減少不平等和目標13：氣候行動推廣。我們創建並展示了一系列互動展示裝置，與此同時，亦介紹我們為相應的可持續發展目標所作出的努力和措施。

與持份者建立 卓越關係



與持份者建立卓越關係

本章回應的聯合國可持續發展目標



本章回應的重要議題

招聘和挽留 · 培訓和教育 · 多元化和平等機會
反歧視 · 顧客私隱

承諾和策略方針

我們在可持續發展道路上的成功有賴不同持份者群組與我們的共同努力，與持份者關係維持良好有助我們在業務營運中脫穎而出。我們致力以優質服務及產品為顧客帶來非凡體驗，同時為僱員及供應商提供舒適的工作環境。

為保障僱員權利，本集團已制定符合相關法律及法規¹⁰的僱傭政策。另一方面，我們已制定多項管理制度及措施，以監察及評估我們的產品和服務以及供應鏈活動，並確保遵守相關法律及法規¹¹，而表現亦符合本集團的標準及期望。

為持續改善我們的營運，我們透過多元化渠道聆聽持份者的反饋意見，並定期檢討以評估我們管理方法的成效。於報告期間，概無發生違反適用的僱傭法規及自願守則而導致罰款或處罰的事件。

培育人才

吸引及挽留人才

[GRI]102-8, 401-2, 401-3, **[HKEX]**KPI B1.1

僱員是我們業務成功的核心。我們為僱員提供公平和平等的機會及福利，而不論其性別、年齡、家庭背景、種族、宗教、國籍、性取向或傷健。在招聘過程中，我們會考慮及評估候選人的工作經驗、技能、能力和相關資歷。

我們根據僱員的經驗及表現提供具競爭力的薪酬待遇。視乎各業務單位的僱傭政策，我們在香港的全職僱員享有僱主強積金額外供款、有薪假期、產假、工作相關團體個人意外保險、員工參與社交、康樂和志願活動期間的團體個人意外保險、醫療保險及長期服務獎。同樣地，我們亦為中國內地的全職僱員提供「五險一金」的保障。

為鼓勵僱員在工作上精益求精，本集團為各級僱員舉辦各種人才發展計劃及獎勵計劃。

計劃摘要

詳情

學徒訓練計劃

為期四年的學徒訓練計劃支持學徒考取高級文憑及工藝資格課程。至今，三十八名表現優秀的員工已晉升為技術員。

中層管理人員職業發展計劃

中層管理人員職業發展計劃旨在透過在不同部門跨職能工作，為具潛質的行政人員建立策略思考和領導技能，並為本集團建立管理人才庫。



10 有關對本集團業務營運有重大影響的法律及法規，請參閱重點法律及法規的章節。
11 有關對本集團業務營運有重大影響的法律及法規，請參閱重點法律及法規的章節。

計劃摘要

詳情

員工表揚計劃

員工表揚計劃對僱員的貢獻及成就予以表揚。由管理層頒發獎項及獎盃作為獎勵。

優質服務星章獎勵計劃

優質服務星章獎勵計劃旨在獎勵提供最佳全方位服務的僱員。本集團每季對僱員進行一系列表現評估，包括神秘顧客評估。



包容及互動的工作場所

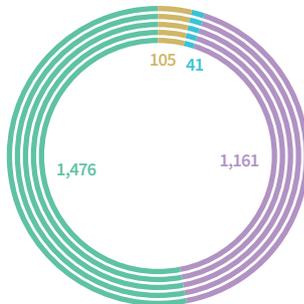
我們致力創造多元化及包容的工作環境，不論性別、年齡、家庭背景、種族、性取向或傷健，每名僱員均受到尊重。我們已建立內部申訴機制，全體員工均可以舉報有關歧視、騷擾、危害或侮辱的問題或投訴。相關程序及規定透過內聯網及員工手冊與全體員工分享，同時提供反騷擾培訓，以教育僱員防止工作中的各種騷擾。另一方面，我們已制定母乳餵哺友善工作間政策，並於工作場所設立哺乳室，以滿足母乳餵哺母親的需要。



溝通渠道

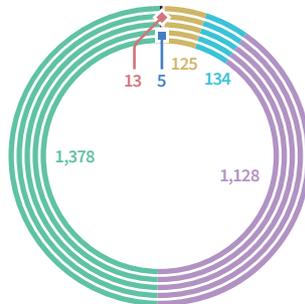
我們透過員工通訊、意見調查、全體會議、社交媒體平台及內聯網等多種渠道保持開放的溝通渠道。我們收集僱員的意見及制定相關策略以回應員工關注的事項。高級管理層審視有關意見和建議以完善業務單位的運作。同樣地，我們透過與總經理對話、與導師對話、生日會、農曆新年慶祝活動及DIY工作坊等活動，致力與員工建立更密切的關係。

按僱傭類型及性別劃分的僱員總數



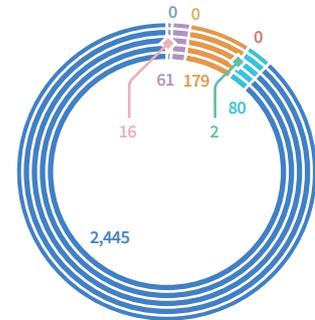
- 全職，男性
- 全職，女性
- 兼職，男性
- 兼職，女性

按僱傭合約類型及性別劃分的僱員總數



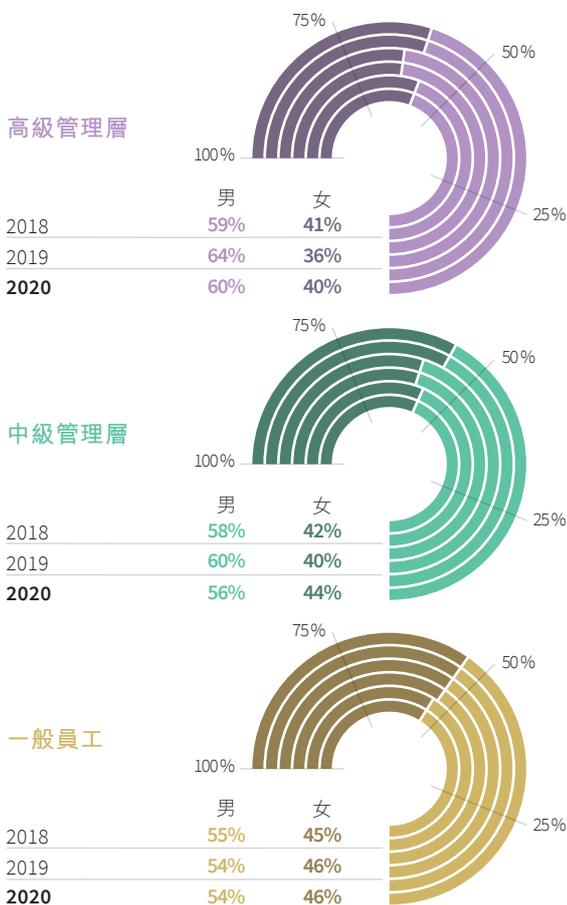
- 永久合約，男性
- 永久合約，女性
- 固定期限合約，男性
- 固定期限合約，女性
- 短期合約，男性
- 短期合約，女性

按僱傭合約類型及地區劃分的僱員總數



- 永久合約，香港
- 固定期限合約，香港
- 短期合約，香港
- 永久合約，中國內地
- 固定期限合約，中國內地
- 短期合約，中國內地
- 永久合約，新加坡
- 固定期限合約，新加坡
- 短期合約，新加坡

按性別劃分的僱員比例



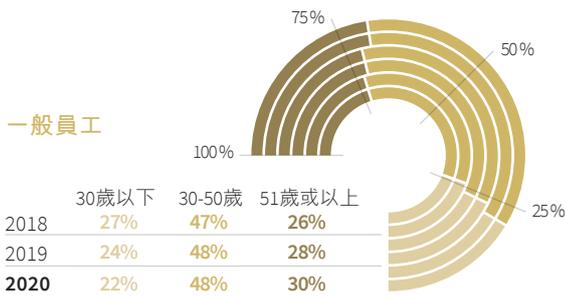
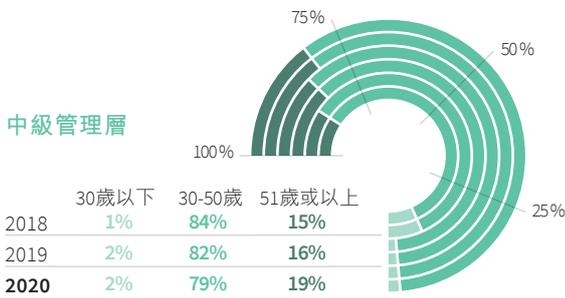
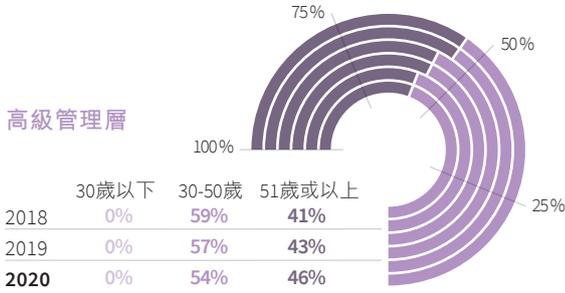
人才發展

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

面對瞬息萬變的營商環境，我們深明為僱員裝備最新技能及知識的重要性。我們的業務單位已為全職僱員實施培訓資助計劃，供其參加工作相關的外部課程、研討會及會議。此外，我們根據業務單位的特定需要設計培訓及發展計劃。計劃涵蓋的主題包括領導、管理、監督、創造力、個人效能、電腦技能、人權、法例法規、保障個人私隱、企業文化、反貪污、專業技能、環境保護及職安健。

為使新入職員工熟悉公司的背景和文化，我們在入職的第一個月內向他們提供入職培訓。例如，我們為新員工舉辦「歡迎加入馬哥孛羅」活動以熟悉公司的背景及文化。我們於二〇二〇年共舉行兩場培訓，出席率達97%。

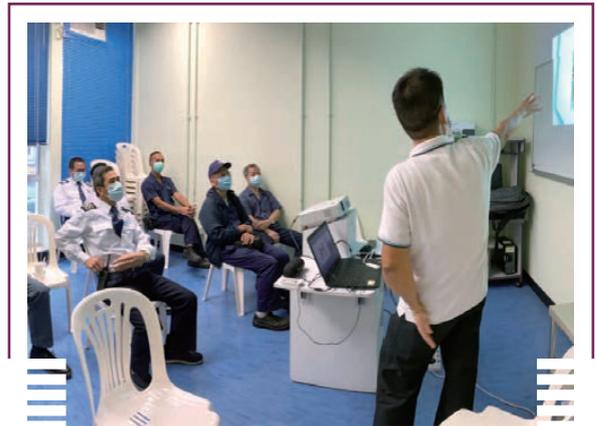
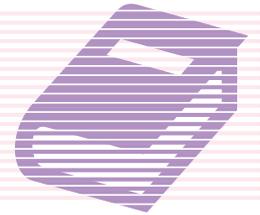
按年齡組別劃分的僱員比例



除向僱員提供培訓外，我們亦將承辦商及分判商聘用的員工納入我們的培訓計劃，以確實傳達我們的優質服務和安全標準。於二〇二〇年，我們為承辦商及分判商聘用的員工提供超過2,200小時的培訓，涵蓋專業發展、職安健以及人權等主題。

提供予承辦商及分判商員工的總培訓時數

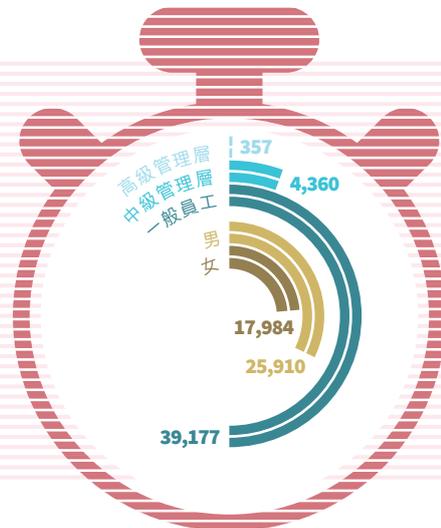
>2,200 小時



提供予僱員的總培訓時數

43,894 小時

按職級 ■
按性別 ■



持續學習對維持員工的專業知識及本集團的競爭優勢而言實屬必要。我們的業務單位安排一系列針對工作的培訓及領導計劃，以培育各級僱員：



投資物業

- 我們為不同級別的員工制定年度培訓計劃，涵蓋語言技能、工作知識及客戶服務等主題。
- 我們舉辦有關投資物業、樓宇發展、商品及服務稅管理、人力資源管理及數碼營銷的工作坊及研討會，以確保僱員掌握最新業務及行業慣例。



休閒和酒店

- 我們為管理層舉辦「紅環領導理念」培訓及自我激勵工作坊等課程，以培養他們的領導技能。我們為酒店的前線員工組織網絡研討會、職能培訓、跨部門培訓及工作坊等活動。



運輸物流

- 我們邀請外部培訓顧問為渡輪船員及管理人員舉辦安全工作坊、合規工作坊及網絡研討會。

與供應商合作

GRI 102-9, 102-10, 204-1, 408-1, 409-1, **HKEX** KPI B5.1, B5.2, B5.3, B5.4

為提供穩定及優質的產品及服務，本集團不僅依賴我們的僱員，亦依賴另一持份者群組——供應商。為提供卓越產品和服務，我們與不同類別的業務夥伴合作，提供包括食品及飲料、服務及設施、工程供應及維護、保安、公用設施及一般供應品等。於二〇二〇年，我們的供應鏈並無重大改變。

本集團秉持高標準的道德常規，並期望供應商以相同方式行事。供應商須簽署供應商聲明，以表明了解招標協議及供應商登記表所列禁止向僱員提供禮品及招待的條款。我們亦舉辦與工作相關法律和法規管控以及策略的培訓，以加強供應商處理道德問題的能力。

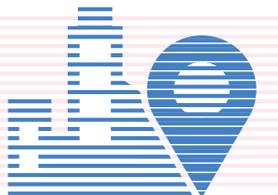
我們設有完善的供應商管理系統，協助業務單位監察及評估供應商的可持續發展表現及技術能力，並確保其符合適用的法律及法規以及我們的要求。供應商亦須提供相關證書或由監管機構所發出的文件證明。我們的酒店業務設有追溯系統，以監察所有採購食品的原產地標籤。此外，於香港的馬哥孛羅酒店會定期進行現場審核，以監督供應商食品製造廠的衛生狀況。

綠色採購

為盡量減少我們的採購活動對環境造成的不利影響，我們制定了《綠色採購政策》，為所有參與採購決策的業務單位及僱員提供採購環保產品及服務的指引。我們的招標文件亦載有綠色採購條款，以鼓勵供應商創新及採用綠色方案。為進一步減少與物流相關的環境足跡，我們的業務單位不斷尋求方法整合空運及本地運輸的貨運。於二〇二〇年，我們繼續優先考慮本地供應商，而幾乎所有產品及服務均來自本地供應商。

本地採購產品及服務所佔百分比

99.8 %



下表按照地區劃分，列出了我們供應鏈中最主要 70% 的資訊。

業務	地區	主要供應商數量
投資物業－香港	香港	70
投資物業－新加坡	新加坡	10
休閒和酒店－香港和中國內地	香港	176
	中國內地	13
	其他	1
運輸物流－香港	香港	22

為顧客提供優質的產品

顧客滿意度 [HKEX] KPI B6.2, 6.4

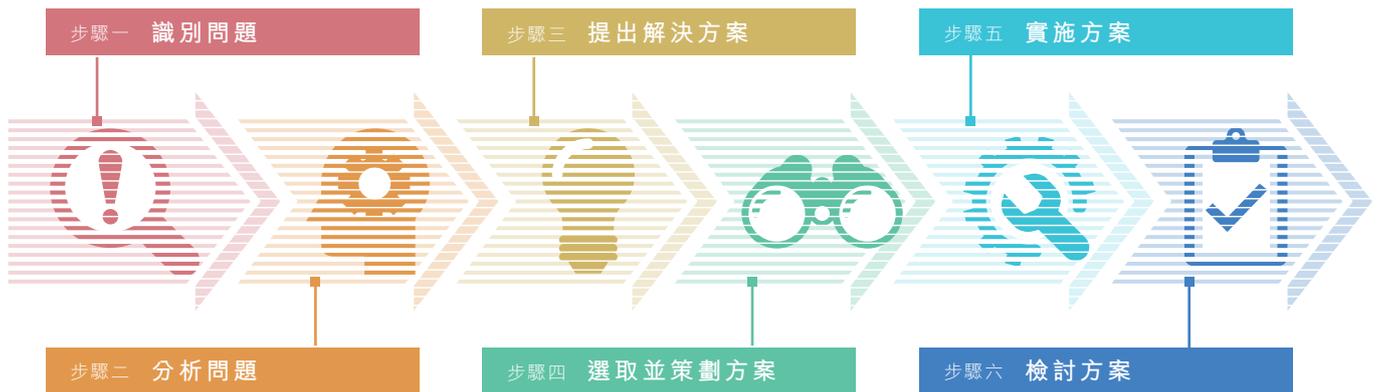
本集團在提供卓越的顧客體驗方面聲譽卓著。我們重視顧客的意見，並致力作出持續改善，以更好地滿足其需求。因此，我們已建立管理系統及提供溝通渠道以獲取顧客的反饋。我們已制定管理顧客相關問題的內部指引，以保障顧客權利。

我們在營銷推廣中堅持誠實、公開及透明原則。於刊發前，所有宣傳資料均由經理審閱，以確認完全符合適用的指引

及法規。此外，所有廣告材料均遵守嚴格指引以保障知識產權。所有使用的設計及圖像必須尊重專利及版權規定。同樣，我們已透過註冊及保密措施以保護我們的知識產權。

我們已制定程序以確保顧客投訴得到及時及適當的回應。我們亦分析該等事件並制定補救措施，以避免日後發生類似的投訴事件。例如，我們的酒店業務遵循「六步問題解決機制」，以處理顧客投訴及糾紛。

六步問題解決機制



為提升前線員工的顧客溝通技巧，我們於年內舉辦不同的培訓計劃。在顧客投訴方面，我們提供了「Bold Recovery」培訓課程，講解處理投訴的一些基本技能。我們亦提供賓客溝通培訓，以提升其溝通技巧。九龍倉酒店舉辦「了解

福布斯服務標準」培訓課程，向所有前線員工介紹如何在其職責中應用福布斯服務標準要求，以維持我們的服務標準。

我們已建立多元化的參與渠道，以收集顧客對我們產品及服務的深入反饋。



12 太子酒店自二〇二〇年三月起進行裝修，滿意率僅顯示上半年的結果。

於二〇二〇年，本集團榮獲多個品質及服務獎項，以表彰我們提供優質服務的努力。



獎項摘要

海港城	我最喜愛商場大獎2019-20 – 全港10大我最喜愛商場
時代廣場	我最喜愛商場大獎2019-20 – 全港10大我最喜愛商場
荷里活廣場	我最喜愛商場大獎2019-20 – 「全港25大我最喜愛商場活動」
The Murray	Smart Travel Asia 二〇二〇年十大最佳酒店 – 最佳新酒店
馬哥孛羅香港酒店	福布斯旅遊指南2020 – Cucina 四星餐廳
港威酒店	《新假期》二〇二〇年最受歡迎自助餐餐廳冠軍
太子酒店	貓途鷹「二〇二〇年度旅行者之選大獎」
常州馬哥孛羅酒店	攜程「二〇二〇年度最推薦酒店獎」
港威豪庭	二〇二〇年香港生活大獎「最佳服務式住宅大獎」
天星小輪	貓途鷹「二〇二〇年度旅行者之選大獎」



顧客私隱 **GRI** 418-1, **HKEX** KPI B6.5

為保障顧客私隱，我們已制定內部指引以管理顧客的機密資料。查看機密的顧客資料僅限於獲授權人員，而在敏感場所(包括數據中心及伺服器機房)我們會記錄人員進出。我們委任授權人員進行信息通信技術的維護工作。當棄置任何資訊及通訊科技設備時，我們採取審慎措施，如覆寫儲存器或銷毀儲存器實體。外部審計員將每年進行電腦入侵測試，以檢討我們安全措施的有效性。

本集團履行《資料私隱政策聲明》，當中載列有關收集、使用、共享及保護個人資料的一般慣例。有關政策亦可於我們的業務單位網站公開查閱。為確保我們的個人資料管理為最新及遵守所有相關安全及私隱的規則，我們會不時檢討及更新網站上的私隱政策。我們專責處理資料洩露的團

隊由高級管理層、傳訊負責人和IT經理組成，以負責處理實際或可能發生有關資料保障的事件。該團隊制定及執行行動方案，並聯絡受影響人士。倘任何受影響人士位於歐盟境內，該團隊亦將於資料洩露七十二小時內通知負責監管機構。

在新冠疫情期間，通過利用虛擬會議等資訊科技的遠程辦公模式成為新常態。對該等資訊科技工具的不當控制可能導致嚴重的資料洩漏事件。本集團已採取嚴正措施以減低潛在網絡安全風險。例如我們購買正式授權的軟件，並提供指引以在遠程工作期間謹慎處理顧客資料。我們要求使用虛擬私人網絡和虛擬會議工具時需登記或提供密碼保護。我們亦限制遠程查看重要資料，以盡量降低資料洩漏風險。

各業務在保護客戶私隱上採取的措施示例

投資物業

- 張貼商場有關閉路電視監控的告示以告知公眾
- 於網站、特定地點以及申請表格上加入資料私隱政策聲明

休閒和酒店

- 舉辦有關歐盟《一般資料保護規範》(「GDPR」)的數據私隱線上工作坊及網絡研討會，以提高僱員的意識及知識
- 安裝防火牆以監視網絡流量，以阻止異常和惡意流量並防止數據洩漏。電腦和伺服器亦安裝了端點保護。

運輸物流

- 建立有關處理乘客個人資料(包括限制使用閉路電視監察記錄)的政策及指引



保障福祉 和安全



保障福祉和 安全

本章回應的聯合國可持續發展目標：



本章回應的重要議題：

職業安全及健康 · 顧客健康與安全

承諾和策略方針

本集團高度重視員工及顧客的健康與安全。我們嚴格遵守所有適用的法律及法規，包括《職業安全及健康條例》（第509章）。我們致力改善安全風險管理的穩健性及成效，提升各業務單位的安全文化，並與員工及顧客交流，保障他們的福祉與安全。

本集團已制定《安全及健康政策》，備有針對各業務單位的安全管理手冊以及設有安全及健康委員會，以確保每個營運程序均符合我們嚴格的安全標準。除了遵守監管規定外，我們的安全及健康標準亦會隨著社會發展及員工和顧客的需求變化而更新，以實現更高水平的健康及福祉。過去三年，我們並無錄得因工死亡個案，亦無違反相關法律及法規。



支援對抗新冠疫情

GRI 203-1, **HKEX** KPI B8.2, **UNSDG** 3

二〇二〇年的新冠疫情為我們的業務營運帶來前所未有的挑戰。為保護我們的持份者一同渡過此困難時刻，我們自新冠疫情初期已採取迅速及有效的應對措施。

在新冠疫情期間的員工保護措施

在新冠疫情下，我們已採取具體措施以保障員工的健康和安全。本集團確保為員工提供穩定的防疫物資供應，包括搓手液、多用途清潔劑及外科口罩。

為防止新冠病毒在我們的工作場所內傳播同時確保業務持續，我們實施了特別上班安排，例如辦公室分隔、在家工作及彈性工作時間以維持社交距離。我們密切留意疫情發展，並會定期及即時通知員工有關最新工作安排和政府措施。我們已為員工安排有關對抗新冠疫情以及疫情期間保持精神健康的培訓。我們亦密切監察由政府公佈的曾有確診或疑似冠狀病毒病個案的大廈名單，要求居住於有關大廈的員工居家隔离十四天。商場服務台亦設置透明板分隔，為顧客和員工之間設置防護屏障，保持社交距離。在我們的酒店業務，我們已就客人、員工及其家庭成員出現任何新冠病毒病症狀時，在緊急程序手冊內列明指定應對程序。

- 1 辦公大樓大堂實施體溫檢測
- 2 於升降機塗噴量子光觸媒防護塗層
- 3 向員工贈送消毒搓手液

在新冠疫情期間的顧客保護措施

除了全面的設施清潔及消毒工作外，我們已增加消毒搓手液的供應，並於商場內提供紙袋放置口罩及棄置口罩專用的垃圾桶。為防止新冠病毒在我們的辦公物業傳播，我們會於辦公大樓入口為所有訪客量度體溫。本集團亦實施多項措施減少表面傳播病毒。我們在商場內扶手電梯的扶手上塗抹抗菌塗層，升降機按鈕和門把均塗上量子光觸媒防護塗層。同時我們亦安排員工為顧客按升降機按鈕，以減少表面傳播。



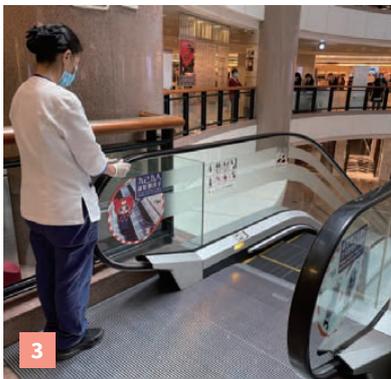
投資物業為顧客提供的保護措施



1



2



3



4



5

1 通知顧客商場內採取的防疫措施

2 地毯消毒

3 扶手電梯消毒

4 為租戶進行消毒

5 人工智能吸塵機

於香港的馬哥孛羅酒店透過每三十分鐘更換自助餐櫃檯上的匙羹及鉗子，以及在餐桌之間設置塑膠屏障，務求減低餐廳內的感染風險。所有餐廳均已委任社交距離大使，協助及指導顧客遵守安全距離措施。為了確保營運安全及為賓客提供衛生環境，他們亦於酒店升降機內安裝紫外線消毒殺菌燈，對升降機按鈕進行消毒。

酒店業務為顧客採取的保護措施



- 紫外線消毒殺菌燈 1
- 體溫檢測 2

個案分享

天星小輪

針對新冠疫情的安全及衛生措施



作為主要的渡輪營運商，天星小輪對新冠疫情保持警惕。自疫情爆發以來，天星小輪已提高衛生標準，對船隻、碼頭公共區域及後勤區域進行更頻繁的消毒及清潔工作。

於二〇二〇年六月，我們為天星小輪旗下船隊之所有船隻的所有乘客座椅、駕駛室及機房全面塗噴有效期達三百六十五天的量子光觸媒防護塗層。為進一步遏制新冠病毒傳播，我們隨後將量子光觸媒防護塗層的覆蓋範圍擴展至尖沙咀、中環及灣仔三個碼頭範圍及設施，包括售票機、入閘機、升降機、扶手、等候區、洗手間及海港遊候船區等。

天星小輪一直密切關注新冠疫情的最新發展，並持續加強營運中的相應健康與安全措施，為乘客提供安全可靠的渡輪服務。

支持社區對抗新冠疫情

本集團努力減低新冠疫情對社區福祉的影響。於二〇二〇年六月，我們向「九龍倉緊急支援基金」注資港幣一千萬元，為因新冠疫情而面臨經濟困難的香港基層家庭提供財政援助。

除了財政支援外，本集團亦向社區捐贈醫療用品以對抗全球疫情。於香港的馬哥孛羅酒店召集了來自不同部門的員工一同手製二千個口罩，並準備了手製填色畫冊，外科口罩及消毒搓手液，透過兒童癌病基金及協康會捐贈予弱勢社群，希望在香港向有需要人士傳遞愛心和關懷。常州馬哥孛羅酒店亦捐贈外科口罩及消毒搓手液予當地社區，為抗疫出力。

為提高對抗疫情的士氣，香港的馬哥孛羅酒店舉行了香港酒店業界首個網上虛擬合唱，以「信自己」一曲勉勵大眾勇往直前，並深信美好的日子終將再臨。



請掃描二維碼觀看視頻。

安全的工作場所

GRI 403-1, 403-2, 403-5, 403-7, 403-9, 403-10, **HKEX** KPI B2.1, B2.2, B2.3, **UNSDG** 3

即使沒有新冠疫情帶來的挑戰，我們仍然視職安健為業務營運上的重要一環。本集團已制定集團層面的《安全及健康政策》，為我們的管理方針、預防措施、培養員工安全意識及事故處理提供指引。安全與健康委員會負責監察本集團的安全及健康表現，以及實施預防及補救措施。我們的業務單位亦制定各自的安全管理手冊，以符合本集團的職安健原則，並管理其營運所衍生的職安健風險。為了履行本集團對安全及健康管理的承諾，手冊內容包括標準操作程序、職安健風險評估、相應防禦措施及員工必備的個人



防護裝備。我們定期檢討及修訂手冊，以確保我們的職安健管理方針符合最新行業實務及法律規定。

我們的業務單位繼續採取全面的措施以消除危害。天星小輪的安全與健康委員會定期舉行會議，以審查及監察營運內所有安全相關事宜，亦委託專業顧問公司進行年度實地視察及安全審計。另一方面，香港的商場進行交叉安全檢查和舉行執行委員會會議，並邀請安全顧問及各商場分享結果和最佳實務，以及商討預防和安全措施，促進持續改進及提高員工安全意識。

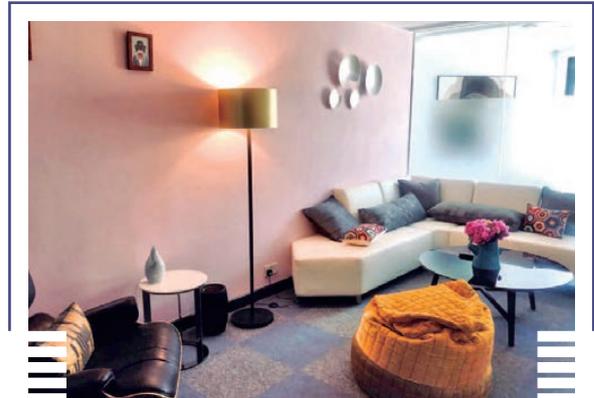
我們亦透過提供職安健培訓加強員工處理職安健危害的能力。年內，於香港的馬哥孛羅酒店邀請了職業安全健康局就職安健潛在風險及相應的紓緩措施進行演講。為提高應急準備能力，天星小輪進行了颱風安全演習，幫助員工熟悉在極端天氣下的安全程序，同時減輕對他們自身所構成的安全威脅。隨著本集團一直努力消除工作場所的安全及健康風險，我們於二〇二〇年的整體工傷率呈下降趨勢。

為將我們的職安健管理方針延伸至供應鏈，我們的採購合約載有有關員工受傷及第三方安全管理的安全條款。我們亦向承辦商提供安全培訓，提升他們的職安健知識及技能，有助加強安全預防措施，例如安全使用化學品及預防工傷工作。

員工福祉

GRI 401-2, UNSDG 8

本集團提倡健康的工作與生活平衡，致力創造一個重視員工福祉的正面工作環境。我們已完成改造The Murray的女更衣室，設立了多功能空間作休息及哺乳用途。同時，我們亦設置員工休息室，以緩解員工在工作上的壓力。



為促進工作場所中的福祉，我們實施了一系列的康樂活動。香港的投資物業設計了年度主題員工活動，以營造友善、互助互愛及無壓力的工作環境。於二〇二〇年，活動主題為「活出·健康快樂」，並由四大系列組成，包括「樂·心情系列」、「樂·融融系列」、「健·飲食系列」及「健·體魄系列」，旨在幫助員工維持工作與生活平衡。儘管新冠疫情帶來種種限制，我們仍成功透過線上渠道為員工及其家庭提供多元化的工作坊及活動。

「活出·健康快樂」計劃



樂·心情系列 — 禪繞畫體驗

參加者能在此藝術工作坊中了解禪繞畫的歷史，基本繪畫技巧和圖案，並享受輕鬆及充實的時刻。



樂·融融系列 — 虎尾蘭小盆栽工作坊

導師在分享打理虎尾蘭的實用技巧後，參加者能使用工具包製作小盆栽，並與家人共度美好的綠色時光。



健·飲食系列 — 無麩質烘焙工作坊

此工作坊旨在促進員工的健康飲食及指導參加者製作不同種類的無麩質食物，包括吞拿魚麵包及綠茶曲奇餅。參與者體驗了烘焙的樂趣，同時又能學習製作防敏食品。



健·體魄系列 — 強肌舒痛普拉提班

透過學習普拉提的正確呼吸方式及進行骨盆穩定性練習，參加者相信運動有助緩解壓力及減輕背部痛楚。

安全的物業及服務 GRI 416-2, UNSDG 3

本集團承諾為顧客提供安全可靠的產品及服務。透過遵守適用的法律和法規，以及採納行業最佳實務，我們致力為客戶提供優質產品及服務。

物業及設施安全

我們已制定全面的安全指引並為員工提供培訓，以遵守有關消防裝置及設備的法規。年內，於香港的馬哥孛羅酒店舉辦了多次消防安全培訓，內容包括展示標準滅火過程及

疏散程序。我們的業務單位亦為員工舉辦火警演習，提升他們在緊急情況下的應變能力。另一方面，我們會執行日常巡邏工作，清除放置在火警逃生路線上的阻礙物。我們亦會進行年度保養及定期檢查，確保消防安全設備處於良好的備用狀態，且無損壞跡象。

為了維持我們的物業及設施安全，我們委託獨立的註冊結構工程師檢查購物商場內的裝飾及主題展品，以確保其結構安全。而我們的內部管業督察和保安人員亦會進行日常檢查，保障顧客安全。



考慮到顧客日漸關注室內空氣質素，我們的業務單位致力維持良好的室內空氣質素，並獲香港環保署的室內空氣質素（「IAQ」）資訊中心頒發多項證書，以展示我們在改善室內空氣質素方面所獲取的成就。

物業和設施的安全認證

海港城

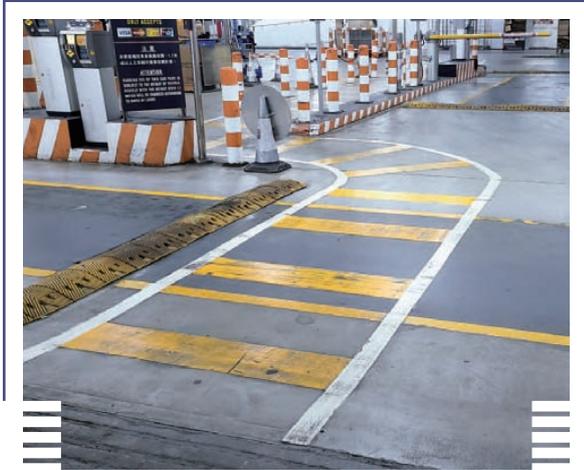
- 辦公樓公共區域獲頒 IAQ 證書（卓越級）
- 購物商場公共區域獲頒 IAQ 證書（良好級）
- 獲香港品質保證局頒發衛生抗疫措施認證
- 獲香港品質保證局頒發衛生監控體系認證
- 大廈優質供水認可計劃 — 食水（管理系統）（金證書）
- 大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水（金證書）

時代廣場

- 辦公樓公共區域獲頒 IAQ 證書（卓越級）
- 獲香港品質保證局頒發衛生抗疫措施認證
- 獲香港品質保證局頒發衛生監控體系認證
- 購物商場獲頒大廈優質供水認可計劃 — 食水（藍證書）
- 辦公樓 1、2 座獲頒大廈優質供水認可計劃 — 食水（金證書）
- 購物商場及辦公樓 1、2 座獲頒大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水（金證書）

荷里活廣場

- 管理辦公室獲頒 IAQ 證書（卓越級）
- 獲香港品質保證局頒發衛生抗疫措施認證
- 大廈優質供水認可計劃 — 食水（管理系統）（金證書）
- 大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水（金證書）



為了確保我們物業內顧客的安全和福祉，我們已採取有效的人群管理及控制措施，包括在特別活動期間設立專區分隔行人，並在公共區域安排訓練有素的專責活動保安人員當值，幫助處理突發事故。我們亦會作出事前規劃和事後檢討，以評估人群控制措施的成效。於物業的裝修工程期間，我們會在工程區域放置圍板，以及進行突擊檢查，確保工程不會為樓宇使用者，公眾及租戶構成安全風險。

此外，我們已在海運大廈安裝了垃圾壓縮機，以改善廢物管控，並為顧客提供潔淨及衛生的購物環境。



食品安全

食品質量及安全控制對本集團的業務至關重要。我們嚴格遵守包括預先包裝食品的營養和食物致敏標籤規例以及《食品安全條例》(第612章)的適用標準，並採納行業最佳實務。我們的管理方針遵循國際標準ISO 22000食品安全管理系統及以《危害分析重要管制點》為基礎的食物安全管理系統。我們亦設立微生物檢測系統，以監察及控制食品、水、冰及環境採檢的質量，防止食品污染。

在馬哥孛羅酒店，我們的衛生經理致力維持高水平的食品安全及衛生標準。他們會與採購和廚務部門代表對高風險食品的供應商的表現進行每月審查，以確保食品質量水平一致。為了堅持最高的食品安全及質量標準，審查過程當中表現未如理想的供應商將被終止合約。

年內，於香港的馬哥孛羅酒店均為員工舉辦食品衛生培訓，以提高他們對食品安全的知識和認知。培訓主題涵蓋食物衛生標準、食物過敏及害蟲防治。本集團亦會於購物商場的餐飲地點進行衛生審查，重點關注鼠患控制處理工作及廚廁衛生情況。一旦發現違規行為，我們會要求相關方作出適當的糾正措施。

於二〇二〇年內，本集團並沒有因違反食品安全相關法規及自願守則而被罰款或受處分。

「社、企共勉」



「社、企共勉」

本章回應的聯合國可持續發展目標



本章回應的重要議題

對本地社區的影響評估

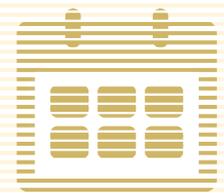
承諾和策略方針 HKEX KPI 8.1

本集團致力為社區帶來正面影響，並在發展業務的同時，協助我們的社區茁壯成長。我們透過持續參與及支持各種社區投資項目，了解當地社區的需要。我們專注於青年發展、藝術及文化發展以及社會福利，通過捐款、場地贊助、義工服務及創造就業機會等形式給予支持。鑑於香港人口老化的情況，我們亦提倡年齡友善措施，以改善長者的生活質素。

於二〇二〇年，我們繼續獲得多項殊榮，包括香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷」標誌¹³以及勞工及福利局社區投資共享基金頒發的社會資本動力(SCB)標誌獎¹⁴，以表揚我們為社區創造共享價值所作的努力。

推動經濟發展、社會福利、教育、體育、環境保護及健康的活動¹⁵數目：

146



13 詳情請參閱主要獎項、約章及會籍的章節。

14 詳情請參閱主要獎項、約章及會籍的章節。

15 包括由本報告範圍內的香港業務以及中國內地業務提供的義工服務、場地贊助及慈善捐贈等。

「學校起動」計劃

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

「學校起動」計劃於二〇一一年推出，旨在為學習條件稍遜的學生提供各種機會以增加其閱歷、擴闊視野。計劃連繫夥伴機構與參與中學，提供財政及義工支援。「學校起動」計劃基金會於二〇二〇年五月成為《稅務條例》第88條註冊的慈善機構。

疫情爆發無阻我們對參與學校及學生的支援。大部分聯校活動移師線上舉辦，包括於二〇二〇年十一月舉行的首輪生涯規劃日。我們首次於線上進行「行業體驗」，同學透過預先派發的活動物資，實時體驗指定工作內容。我們亦安排了其他活動如職業興趣諮詢、講座及模擬面試，以協助學生作生涯規劃。

「職場體驗計劃2020」同樣轉至線上舉行，為學生提供為期一週的線上實習體驗。參與學生需要通過正式的求職程序，包括撰寫履歷表、準備求職信及網上小組面試。計劃



讓學生認識不同機構的背景及營運，透過與導師於網上會面及完成簡單的任務，淺嘗一下如在真實工作環境中的工作體驗。二〇二〇年的職場體驗計劃有超過一百五十名來自三十四間學校的學生參與，活動亦獲十七間夥伴機構的支持。

「學校起動」計劃亦與香港教育大學合作推出首個English WeCan線上計劃。來自六十六所中學的約五百名初中學生完成了一百小時的課堂，並於線上結業禮透過話劇、唱歌、朗誦及小組匯報展示學習成果，獲老師和家長參與支持。

「學校起動」計劃概覽

夥伴學校

由2011年的
11所學校
到2020年的

76

所學校



受惠學生人數

從2011年的
10,000名學生
到2020年的

75,000

多名學生



本集團支援的 夥伴學校數目

15
所學校

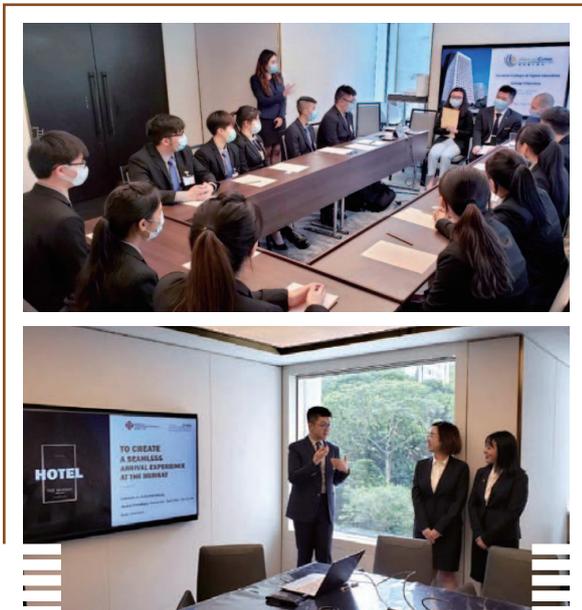


青年發展

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

青少年是未來經濟和社區發展的重要力量。因此，支持青年發展仍是我們社區工作的優先事項之一。

本集團定期為中學、大專院校及其他教育機構的學生舉辦參觀及職業講座。除參與大專院校的網上招聘會外，本集團亦透過香港中文大學及香港理工大學的顧問項目，積極向學生提供就業意見，以及為大專學生提供酒店實習機會。



本集團不僅幫助主流學校的學生，亦關心有特殊需要的青年。例如，海港城與路德會啟聾學校合作，為四名就讀中六的聽障學生安排為期五天的暑期職場體驗計劃，為他們提供職業培訓，以配合未來的職業規劃，同時推廣社會共融。



此外，香港的投資物業舉辦「iPlan·生涯之旅」師友計劃，為「學校起動」計劃夥伴學校仁愛堂陳黃淑芳紀念中學的學生提供師友支援。該計劃與基督教香港信義會青年職涯發展服務合作，學生在友師的鼓勵下，走出舒適圈及規劃未來職業。參與的學生亦獲安排參與義工活動及企業參觀。第三屆「iPlan·生涯之旅」師友計劃已順利完成，並正開展第四屆計劃。



藝術及文化

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

我們致力培育年輕藝術家，並在社區推廣藝術及文化。自二〇一一年起，「九龍倉青年藝術計劃」一直支持年輕一代發揮創意，培養他們對藝術和文化的興趣。透過一系列計劃，本集團旨在進一步促進香港的藝術發展。

九龍倉青年藝術大使

「九龍倉青年藝術大使計劃」透過為「九龍倉全港中學生繪畫比賽」的所有參加者舉辦藝術相關活動來推廣藝術教育。於二〇二〇年，大部份藝術活動均在線上舉行，希望透過在線導賞、藝術家分享和繪畫挑戰來擴闊學生在藝術和文化領域的經驗。我們舉辦了十五項活動，逾七百三十人次參與。有關我們即將舉行的活動及最新資訊，請瀏覽我們的Facebook專頁：<https://www.facebook.com/Wharf.ART/>。



藝術展覽

本集團致力支持藝術及文化推廣。儘管受疫情影響，我們希望學生可持續學習藝術及文化而不受阻礙。因此，我們於二〇二〇年仍舉辦了多場藝術展覽，大部份均在線上舉行。學生們仍然非常踴躍參加這些虛擬活動。



二〇一九／二〇年度的「九龍倉全港中學生繪畫比賽」與香港藝術館合作，新增雕塑組別及「藝術館與城市」為主題的特別獎，拓展學生創作的媒介。排名首十八名的參賽學生可申請「九龍倉藝術獎學金」的資助，修讀與藝術創作相關的學士學位課程。於二〇二〇年，兩名獎學金的得獎者成功考入倫敦藝術大學修讀藝術課程。

建築設計實習計劃

另一方面，「建築設計實習計劃」旨在培育本地建築人才。這計劃為本地建築系畢業生提供實習機會，讓他們在國際知名的建築公司學習最先進的建築設計方法。至今，本集團已頒獎予三十五名優秀的建築系碩士課程的畢業生，其中三十一名畢業生更已在國際建築公司完成實習。

個案分享

九龍倉集團 的社區投資計劃 十週年

10

二〇一一年，本集團建立了「社、企共勉」的概念，提倡企業透過以慈善捐款以外的方法接觸社區。本集團與各行各業的公司、機構及個別人士合作，並動員員工參與義工活動及了解社區的實際需要。

本集團推出了「學校起動」計劃、「九龍倉全港中學生繪畫比賽」及「建築設計實習計劃」三大社區計劃，在推廣藝術及文化的同時，支持青少年發展。三個計劃自成立以來已獲得廣泛好評及認可，二〇二〇年更標誌著這些計劃踏入十週年。



為慶祝我們的里程碑，「學校起動」計劃為學生舉辦十週年標誌設計比賽，希望藉此宣揚關懷、傳承及「社、企共勉」的精神。另一方面，我們挑選了來自「建築設計實習計劃」及「九龍倉藝術獎學金」中的得獎者組成隊伍，代表九龍倉集團參與第十七屆威尼斯國際建築雙年展。該合作連繫了兩個計劃的人才，亦反映我們全力支持青年發展。

未來，本集團將透過加強社區投資的力度及適當地與非政府組織合作，以繼續創造共享價值。

健康與快樂的樂齡生活

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

人口老化是香港迫切的社會問題。本集團明白妥善照顧長者及改善其生活質素的重要性。因此，我們組織了一系列活動以推廣健康與快樂的樂齡生活。

免費乘搭天星小輪

自一九九二年起，天星小輪一直為六十五歲或以上並持有香港「長者咭」的乘客提供免費乘搭渡輪服務。使用個人八達通卡或長者八達通卡及同等年齡證明的非香港居民亦符合資格享用優惠。自二〇〇八年起，我們為超過一千七百萬名乘客提供免費乘搭渡輪服務，優惠超過港幣四千五百萬元。

我們亦關注長者於乘搭渡輪期間的需要。我們於渡輪及碼頭提供優先座位，並為輪椅使用者安裝呼叫鈴，以提升渡輪設施及服務的可達性。

2020年的優惠車費金額

逾港幣 **190** 萬元

2020年受惠人數

約 **70** 萬人



為長者編織

港威豪庭與救世軍連續第八年合作舉辦慈善編織活動。二十三名員工及五名住戶義務編織105條圍巾，連同一些防疫物資捐贈予救世軍南泰長者中心的長者。



醒目知心大使計劃

為了鼓勵退休長者重投就業，以繼續對社會作出貢獻，香港的投資物業於二〇一〇年啟動了「醒目知心大使計劃」。這些醒目知心大使會於我們的三個商場處理查詢並為顧客提供幫助。迄今為止，我們已經僱用了超過一百名大使，幫助他們繼續豐碩的工作生活。



關懷社區

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

作為社區的一部分，本集團致力組織和參與社區關懷及慈善活動，以履行我們的企業慈善責任。我們亦鼓勵租戶與顧客與我們一起關懷社區。除組織社區關懷及慈善活動外，本集團亦為慈善活動提供贊助場地、宣傳廣告位以及電視外牆廣播。於二〇二〇年，我們為慈善活動提供了超過十六個場地及六十一個電視外牆和廣告空間贊助。



Coastline Recovery 及米埔自然保護區 @ 世界自然基金會香港分會

Coastline Recovery 是世界自然基金會香港分會組織的海岸清潔活動。期間，香港投資物業的義工團隊協助清潔大埔海岸線，並收集海洋廢物數據。另一義務工作活動是於米埔幫助清除有害入侵物種，以平衡天然濕地生態系統。米埔濕地是一個自然保護區，為數以百萬計的候鳥提供棲息地，是對抗氣候相關災害的自然防禦。



愛心晚膳派發 @ ImpactHK

The Murray 與 ImpactHK 合作，向大角咀無家者及其他受益人派發營養熱餐。三十三位員工義工參加了十天的派發活動，同時為無家者提供營養指導及教育。

與少數族裔兒童做筆友 @ 小童群益會

香港的投資物業與香港小童群益會合作，協助少數族裔兒童融入社區。為培養他們閱讀和寫作中文的興趣和能力，我們的義工與小童群益會的地區中心的少數族裔小學生配對，定期交換信件。



展望 將來

本集團竭力透過提升管理能力及創新的可持續發展措施來持續改善我們的可持續發展表現。我們將致力加強我們的可持續發展數據披露，以滿足持份者的需求，並與他們合作，為更廣泛的社區創造正面及可持續的價值。

附錄 數據 表現

GRI 102-48



業務單位簡稱

業務範圍	地區	業務單位	簡稱
投資物業	香港	• 海港城	WEL
		• 時代廣場	
		• 荷里活廣場	
		• 會德豐大廈**	WH
		• 卡佛大廈**	CH
新加坡	• 會德豐廣場*	WESPL	
	• Scotts Square*		
休閒和酒店	香港	• The Murray	統稱為 「HK Hospitality」
		• 太子酒店	
		• 港威酒店	
		• 馬哥孛羅香港酒店	
		• 太平洋會	
• 港威豪庭			
	中國內地	常州馬哥孛羅酒店	MPCZ
運輸物流	香港	天星小輪	SF

此章節表格中的數據均以四捨五入的方式計算。

* 二〇二〇年報告範圍新增位於新加坡的會德豐廣場及 Scotts Square。

** 會德豐大廈及卡佛大廈均為九龍倉置業所擁有，並由第三方管理。會德豐大廈及卡佛大廈的環保表現將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

排放物種類以及排放源數據(公噸) GRI 305-7, HKEX KPI A1.1

	渡輪排放 ¹⁶			車輛和其他排放 ¹⁷		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
NO _x	47.115	48.712	50.072	0.085	0.122	0.168
SO _x	0.036	0.038	0.040	0.0005	0.001	0.001
PM	1.227	1.248	1.243	0.0002	0.0005	0.0046

16 氣體排放是指空氣污染物，包括氮氧化物(「NO_x」)、硫氧化物(「SO_x」)和懸浮粒子(「PM」)。渡輪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。

17 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》。

能源消耗

能源消耗來源(千兆焦耳)¹⁸ **GRI** 302-1, **HKEX** A2.1

		投資物業			休閒和酒店			運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
柴油	2020	125	0	7	0	19	4	0	155
	2019	405	0	8	N/A	41	4	0	458
	2018	235	0	7	N/A	3	10	0	255
無鉛汽油	2020	0	0	0	0	132	32	0	164
	2019	0	0	0	N/A	225	157	0	382
	2018	0	0	0	N/A	251	230	0	481
液化石油氣	2020	0	0	0	0	38	0	0	38
	2019	0	0	0	N/A	40	0	0	40
	2018	0	0	0	N/A	84	0	0	84
船舶用汽油	2020	0	0	0	0	0	0	41,068	41,068
	2019	0	0	0	N/A	0	0	50,026	50,026
	2018	0	0	0	N/A	0	0	52,302	52,302
煤氣	2020	0	0	0	0	20,516	0	0	20,516
	2019	0	0	0	N/A	28,874	0	0	28,874
	2018	0	0	0	N/A	29,429	0	0	29,429
管道天然氣	2020	0	0	0	0	0	6,711	0	6,711
	2019	0	0	0	N/A	0	13,477	0	13,477
	2018	0	0	0	N/A	0	15,590	0	15,590
外購電力	2020	520,086	11,142	13,222	32,679	106,875	16,138	3,100	703,242
	2019	558,416 ¹⁹	14,544	13,804	N/A	142,085	24,576	3,273	756,698
	2018	569,537 ¹⁹	13,964	13,707	N/A	145,181	24,874	3,239	770,502
總計	2020	520,211	11,142	13,229	32,679	127,580	22,885	44,168	771,894
	2019	558,821	14,544	13,812	N/A	171,265	38,214	53,299	849,955
	2018	570,283 ²⁰	13,964	13,714	N/A	174,948	40,704	55,541	869,154

能源消耗強度 **GRI** 302-3, CRE-1, **HKEX** KPI A2.1

	能源消耗強度(千兆焦耳/單位)		
	2020	2019	2018
以員工人數計	277.36	295.12	291.86
以收入(百萬港元)計	49.75	52.98	54.32

18 二〇二〇年用於計算柴油、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。二〇二〇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。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。

19 WEL二〇一八及二〇一九年的耗電量經重新計算，以反映海港城和時代廣場的真實情況。

20 已包括二〇一八年所消耗511千兆焦耳的自主產生太陽能總量。

溫室氣體排放²¹

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

		直接(範圍一 ²²)溫室氣體的排放			間接(範圍二 ²³)溫室氣體排放		
		2020	2019	2018	2020	2019	2018
投資物業	WEL	1,636	410	439	63,490	87,915 ²⁴	89,320 ²⁴
	CH	0	0	0	2,198	3,232	3,064
	WH	0.47	1	1	2,608	3,068	3,008
	WESPL	1,587	N/A	N/A	3,708	N/A	N/A
休閒和酒店	HK Hospitality	1,239	1,747	1,734	15,061	24,290	24,608
	MPCZ	411	833	968	3,154	4,803	4,861
運輸物流	SF	3,397	4,158	4,326	474	605	588
總計		8,270	7,149	7,468	90,693	123,913	125,449

溫室氣體排放強度 (GRI) 305-4, CRE-3, (HKEX) KPI A1.2

溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/單位)				
		2020	2019	2018
以員工人數計		35.56	45.51	44.63
以收入(百萬港元)計		6.38	8.17	8.31

耗水量

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

		市政供水(立方米)			回收用水(立方米)		
		2020 ²⁵	2019	2018	2020	2019	2018
投資物業	WEL	389,407	487,975	393,781	0	0	0
	CH	26,676	26,394	23,383	0	0	0
	WH	18,349	21,388	17,876	0	0	0
	WESPL	42,628	N/A	N/A	35,434	N/A	N/A
休閒和酒店	HK Hospitality	255,680	373,998	389,447	0	0	0
	MPCZ	47,000	79,070	84,170	0	0	0
運輸物流	SF	6,223	6,215	6,647	0	0	0
總計		785,963	995,040	915,304	35,434	0	0

用水強度 (GRI) CRE-2, (HKEX) KPI A2.2

用水強度(立方米/單位)				
		2020	2019	2018
以員工人數計		295.15	345.50	307.36
以收入(百萬港元)計		52.94	62.02	57.21

21 二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)和氧化亞氮(N₂O)已包括在溫室氣體排放量的計算當中。

22 二〇二〇年的直接溫室氣體(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。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。

23 二〇二〇年的間接溫室氣體(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(0.71 千克二氧化碳當量/千瓦時)、中電(0.5 千克二氧化碳當量/千瓦時)及香港中華煤氣有限公司(0.597 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2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子計算。本報告中新加坡購買的電力所產生的溫室氣體排放根據新加坡政府的Energy Market Authority的電網排放因子計算。

24 WEL二〇一八及二〇一九年的間接溫室氣體(範圍二)排放量經重新計算,以反映海港城和時代廣場的真實耗電量。

25 WEL、HK Hospitality及SF二〇二〇年的耗水量只根據現有的水費單計算。

廢棄物處理^{26 27}廢棄物種類和處理方法(公噸) **GRI** 306-2, **HKEX** KPI A1.3, A1.4, A1.6

		投資物業				休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	WESPL	HK Hospitality ²⁸	MPCZ	SF	
(1) 一般垃圾堆填	2020	7,919.38	82.52	100.27	N/A	1,349.85	35.54	394.91	9,882.47
	2019	12,162.01	94.05	169.61	N/A	2,560.95	60.51	727.25	15,774.38
	2018	14,766.93	120.23	262.05	N/A	6,183.60	56.67	900.45	22,289.93
(2) 焚化廢棄物	2020	N/A	N/A	N/A	800.24	N/A	82.92	N/A	883.16
	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	141.19	N/A	141.19
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	129.89	N/A	129.89
(3) 已回收的廢棄物									
無害廢棄物									
廢紙	2020	1,130.70	2.03	3.02	34.37	49.96	2.84	11.48	1,234.40
	2019	1,504.42	7.56	14.43	N/A	200.90	7.77	11.66	1,746.74
	2018	1,443.59	18.52	36.72	N/A	233.71	10.60	11.90	1,755.04
塑膠	2020	2.51	0.05	0.22	0.33	0.85	2.21	0.09	6.26
	2019	3.28	0.10	0.19	N/A	1.55	3.82	0.08	9.02
	2018	2.46	0.28	0.21	N/A	0.90	3.84	0.07	7.76
金屬	2020	35.20	0.01	0.01	0.37	1.21	0.44	0.11	37.35
	2019	43.24	0.16	0.00	N/A	1.80	0.97	0.13	46.30
	2018	34.30	0.17	0.00	N/A	2.41	2.66	0.13	39.67
廚餘	2020	267.09	N/A	N/A	16.76	10.18	151.93	N/A	445.96
	2019	381.54	N/A	N/A	N/A	96.28	355.23	N/A	833.05
	2018	310.10	N/A	N/A	N/A	60.17	226.70	N/A	596.97
玻璃	2020	1.50	0.00	0.00	0.61	16.07	3.16	0.00	21.34
	2019	25.47	0.00	0.00	N/A	42.47	4.06	0.00	72.00
	2018	17.16	0.00	0.00	N/A	26.58	10.24	0.00	53.98
肥皂	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	0.08	0.00	N/A	0.08
	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	0.32	0.00	N/A	0.32
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	0.51	0.00	N/A	0.51
衣服	2020	0.00	0.00	0.00	0.00	0.65	0.00	0.00	0.65
	2019	0.00	0.00	0.00	N/A	1.53	0.00	0.00	1.53
	2018	0.00	0.00	0.00	N/A	2.01	0.00	0.00	2.01
有害廢棄物									
廢置食用油	2020	3,231.43	N/A	N/A	0.00	4.91	0.82	N/A	3,237.16
	2019	5,111.96	N/A	N/A	N/A	8.42	1.23	N/A	5,121.61
	2018	4,146.45	N/A	N/A	N/A	10.26	0.54	N/A	4,157.25
工業用廢油	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2.52	2.52
	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3.93	3.93
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.09	4.09
其他	2020	3.45	0.00	0.08	0.64	1.69	0.00	1.08	6.94
	2019	35.63	0.00	0.00	N/A	1.84 ²⁹	0.00	0.45	37.92
	2018	33.45	0.40	0.31	N/A	8.12	0.00	2.67	44.95
總計	2020	12,591.26	84.61	103.60	853.32	1,435.45	279.86	410.19	15,758.29
(1) + (2) + (3)	2019	19,267.55	101.87	184.23	N/A	2,916.06	574.78	743.50	23,787.99
	2018	20,754.44	139.60	299.29	N/A	6,528.27	441.14	919.31	29,082.05

26 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。

27 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。

28 港威豪庭的一般垃圾數據已包含在WEL(海港城)之數據中。二〇一八年HK Hospitality的一般垃圾堆填量經扣減港威豪庭的數字而重新計算。

29 馬哥孛羅香港酒店的數據經重新計算，包含碳粉盒／墨盒在內。

物料使用³⁰

物料種類(公噸) (GRI) 301-1, (HKEX) A2.5

		投資物業				休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
製冷劑	2020	1.14	0.00	0.00	1.11	0.08	0.00	0.00	2.33
	2019	0.27	0.00	0.00	N/A	0.09	0.00	0.01	0.37
	2018	0.30	0.00	0.00	N/A	0.09	0.00	0.00	0.39
紙	2020	87.95	0.05	0.16	1.28	17.15	2.89	0.53	110.01
塑膠	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	4.78	1.52	N/A	6.30



僱員統計數據

員工組成

按性別、僱傭類型及僱傭合約類型劃分的僱員總數 (GRI) 102-8, (HKEX) KPI B1.1

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	422	35	725	85	250	1,517
	女	473	42	636	94	21	1,266
	全職	773	61	1,353	179	271	2,637
	兼職	122	16	8	0	0	146
	永久合約	851	61	1,323	0	271	2,506
	固定期限合約	42	0	38	179	0	259
	短期合約	2	16	0	0	0	18
2019	男	407	N/A	830	99	247	1,583
	女	448	N/A	702	125	22	1,297
	全職	741	N/A	1,514	224	268	2,747
	兼職	114	N/A	18	0	1	133
	永久合約	821	N/A	1,481	15	269	2,586
	固定期限合約	32	N/A	48	202	0	282
	短期合約	2	N/A	3	7	0	12
2018	男	390	N/A	868	128	252	1,638
	女	424	N/A	743	136	37	1,340
	全職	712	N/A	1,601	264	266	2,843
	兼職	102	N/A	10	0	23	135
	永久合約	782	N/A	1,564	17	289	2,652
	固定期限合約	30	N/A	46	247	0	323
	短期合約	2	N/A	1	0	0	3

30 二〇二〇年報告範圍新增物料使用的數據。業務一般使用和包裝材料使用的紙和塑膠也包括在內。

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

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	391	30	707	0	250	1,378
	女	460	31	616	0	21	1,128
2019	男	381	N/A	796	8	247	1,432
	女	440	N/A	685	7	22	1,154
2018	男	361	N/A	838	9	252	1,460
	女	421	N/A	726	8	37	1,192

二〇二〇年按性別、年齡組別和少數族裔成員劃分的各僱傭類別員工組成³¹ (GRI) 405-1, (HKEX) KPI B1.1

			男	女	30歲以下	30-50歲	51歲或以上	少數族裔 ³³	非少數族裔
投資物業	WEL	高級管理層	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
		中級管理層	54.9%	45.1%	0.0%	85.3%	14.7%	0.0%	100.0%
		一般員工	46.1%	53.9%	28.5%	50.7%	20.8%	0.0%	100.0%
	WESPL	高級管理層	33.3%	66.7%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
		中級管理層	25.0%	75.0%	0.0%	71.4%	28.6%	3.6%	96.4%
		一般員工	58.7%	41.3%	32.6%	34.8%	32.6%	52.2%	47.8%
休閒和酒店 ³²	HK Hospitality	高級管理層	64.7%	35.3%	0.0%	50.0%	50.0%	41.2%	58.8%
		中級管理層	61.8%	38.2%	3.5%	75.7%	20.8%	2.1%	97.9%
		一般員工	51.9%	48.1%	20.2%	53.0%	26.8%	6.8%	93.2%
	MPCZ	高級管理層	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		中級管理層	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%	0.0%	10.0%	90.0%
		一般員工	47.0%	53.0%	22.0%	59.1%	18.9%	1.2%	98.8%
運輸物流	SF	高級管理層	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		中級管理層	71.4%	28.6%	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	100.0%
		一般員工	92.8%	7.2%	6.8%	17.0%	76.1%	0.8%	99.2%
集團整體	高級管理層	60.0%	40.0%	0.0%	54.0%	46.0%	28.0%	72.0%	
	中級管理層	55.7%	44.3%	2.1%	79.0%	18.9%	1.7%	98.3%	
	一般員工	54.3%	45.7%	21.8%	48.4%	29.8%	4.5%	95.5%	

31 數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

32 休閒和酒店的僱傭類別在二〇一九年經複查並重新劃分。

33 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

按性別及年齡組別劃分的新入職僱員人數和比率^{34,35} (GRI) 401-1

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	50 (12%)	3 (9%)	120 (17%)	19 (22%)	33 (13%)	225 (15%)
	女	81 (17%)	1 (2%)	93 (15%)	15 (16%)	0 (0%)	190 (15%)
	30歲以下	70 (31%)	0 (0%)	82 (34%)	18 (50%)	11 (58%)	181 (34%)
	30-50歲	40 (8%)	4 (11%)	88 (12%)	14 (13%)	13 (27%)	159 (11%)
	51歲或以上	21 (12%)	0 (0%)	43 (12%)	2 (6%)	9 (4%)	75 (9%)
2019	男	64 (16%)	N/A	187 (23%)	44 (44%)	50 (20%)	345 (22%)
	女	104 (23%)	N/A	178 (25%)	26 (21%)	3 (14%)	311 (24%)
	30歲以下	86 (39%)	N/A	123 (37%)	32 (54%)	10 (48%)	251 (40%)
	30-50歲	61 (13%)	N/A	178 (21%)	33 (26%)	8 (22%)	280 (19%)
	51歲或以上	21 (13%)	N/A	64 (18%)	5 (13%)	35 (17%)	125 (16%)
2018	男	63 (16%)	N/A	279 (32%)	71 (55%)	56 (22%)	469 (29%)
	女	101 (24%)	N/A	239 (32%)	81 (60%)	15 (41%)	436 (33%)
	30歲以下	94 (47%)	N/A	177 (46%)	91 (96%)	18 (67%)	380 (54%)
	30-50歲	54 (12%)	N/A	269 (30%)	49 (36%)	14 (41%)	386 (25%)
	51歲或以上	16 (10%)	N/A	72 (22%)	12 (35%)	39 (17%)	139 (19%)

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	新加坡	總計
2020	377 (15%)	34 (19%)	4 (5%)	415 (15%)
2019	586 (24%)	70 (21%)	N/A	656 (23%)
2018	753 (28%)	152 (58%)	N/A	905 (30%)

僱員流失人數

按性別及年齡組別劃分的僱員流失人數和比率³⁶ (GRI) 401-1, (HKEX) KPI B1.2

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	55 (13%)	8 (23%)	251 (35%)	40 (47%)	35 (14%)	389 (26%)
	女	86 (18%)	4 (10%)	193 (30%)	51 (54%)	2 (10%)	336 (27%)
	30歲以下	75 (33%)	1 (7%)	175 (72%)	51 (142%)	5 (26%)	307 (57%)
	30-50歲	43 (9%)	6 (16%)	161 (21%)	30 (27%)	7 (14%)	247 (17%)
	51歲或以上	23 (13%)	5 (20%)	108 (30%)	10 (32%)	25 (12%)	171 (21%)
2019	男	71 (17%)	N/A	287 (35%)	75 (76%)	72 (29%)	505 (32%)
	女	123 (27%)	N/A	291 (41%)	69 (55%)	20 (91%)	503 (39%)
	30歲以下	105 (48%)	N/A	196 (59%)	82 (139%)	18 (86%)	401 (64%)
	30-50歲	61 (13%)	N/A	285 (34%)	49 (39%)	21 (58%)	416 (28%)
	51歲或以上	28 (17%)	N/A	97 (27%)	13 (33%)	53 (25%)	191 (25%)
2018	男	63 (16%)	N/A	299 (34%)	80 (63%)	52 (21%)	494 (30%)
	女	163 (38%)	N/A	269 (36%)	86 (63%)	17 (46%)	535 (40%)
	30歲以下	117 (58%)	N/A	150 (39%)	101 (106%)	16 (59%)	384 (54%)
	30-50歲	77 (17%)	N/A	305 (34%)	56 (41%)	9 (26%)	447 (29%)
	51歲或以上	32 (20%)	N/A	113 (34%)	9 (26%)	44 (19%)	198 (26%)

34 入職僱員比率(%) = 該類別新入職僱員總數 / 該類別僱員總數 × 100%

35 二〇二〇及二〇一九年與新入職僱員相關之數據以該類別中截至該年度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。

36 流失比率(%) = 該類別流失僱員總數 / 該類別僱員總數 × 100%

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	新加坡	總計
2020	622 (25%)	91 (51%)	12 (16%)	725 (26%)
2019	864 (35%)	144 (44%)	N/A	1,008 (36%)
2018	863 (32%)	166 (63%)	N/A	1,029 (35%)

育嬰假 - 恢復工作率³⁷ (GRI) 401-3

	投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
	WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	100%	N/A	100%	100%	100%	100%
2019	100%	N/A	97%	100%	100%	98%
2018	100%	N/A	100%	100%	N/A	100%

育嬰假 - 按性別劃分留任率³⁸ (GRI) 401-3

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	100%	N/A	80%	100%	100%	89%
	女	88%	N/A	100%	75%	100%	89%
2019	男	100%	N/A	94%	100%	100%	97%
	女	80%	N/A	71%	100%	N/A	78%

健康與安全

按性別和地區劃分的工傷比率(每千人)^{39,40} (GRI) 403-9

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	24	0	40	35	16	30
	女	19	0	50	0	95	34
2019	男	15	N/A	46	20	32	34
	女	13	N/A	51	24	0	35
2018	男	21	N/A	69	47	16	48
	女	17	N/A	65	29	0	44

	香港	中國內地	新加坡	集團整體
2020	34	17	0	32
2019	38	15	N/A	35
2018	47	38	N/A	46

37 恢復工作率(%) = 育嬰假後已重返工作崗位的僱員總數 / 休育嬰假後應重返工作崗位的僱員總數 × 100%

38 留任率(%) = 該類別育嬰假後已重返工作崗位並於該年度十二月三十一日仍然受僱的僱員總數 / 該類別已放育嬰假的僱員總數 × 100%

39 千人工傷比率 = (該類別僱員受傷個案 / 該類別所有僱員人數) × 1,000

40 於二〇二〇年，本集團並沒有在香港、中國內地和新加坡錄得職業病個案。

按性別和地區劃分的損失日數比率^{41 42} (GRI) 403-9, (HKEX) KPI B.2

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	0.04%	0.00%	0.91%	0.96%	0.15%	0.53%
	女	0.09%	0.00%	0.55%	0.00%	0.07%	0.33%
2019	男	0.23%	N/A	0.71%	0.00%	0.17%	0.45%
	女	0.16%	N/A	0.12%	0.02%	0.00%	0.12%
2018	男	0.04%	N/A	0.24%	0.08%	0.03%	0.15%
	女	0.06%	N/A	0.32%	0.10%	0.00%	0.21%
		香港	中國內地	新加坡	集團整體		
2020		0.45%	0.46%	0.00%	0.44%		
2019		0.34%	0.01%	N/A	0.31%		
2018		0.18%	0.09%	N/A	0.18%		

按性別和地區劃分的缺勤比率^{42 43} (GRI) 403-9

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	1.23%	4.55%	1.98%	1.52%	1.79%	1.78%
	女	2.01%	2.58%	2.26%	0.72%	1.63%	2.05%
2019	男	2.03%	N/A	1.73%	0.17%	2.07%	1.75%
	女	2.44%	N/A	1.54%	0.65%	1.49%	1.71%
2018	男	1.70%	N/A	0.89%	0.59%	2.05%	1.27%
	女	2.51%	N/A	1.87%	1.60%	0.88%	2.00%
		香港	中國內地	新加坡	集團整體		
2020		1.91%	1.10%	3.59%	1.90%		
2019		1.86%	0.42%	N/A	1.73%		
2018		1.62%	1.11%	N/A	1.58%		

41 損失日數比率(%) = 該類別僱員損失日數 / 該類別僱員原定總工作日數 × 100%

42 WEL於二〇一八年和二〇一九年的損失日數比率及缺勤比率經重新計算，以反映真實情況。

43 缺勤比率(%) = 該類別僱員缺勤總日數 / 該類別僱員原定總工作日數 × 100%

培訓與發展

按性別和僱傭類別劃分的僱員受訓比率 **[HKEX]** KPI B3.1

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	67.1%	31.4%	88.7%	92.9%	52.4%	75.6%
	女	53.1%	28.6%	78.3%	86.2%	23.8%	66.9%
	高級管理層	87.5%	66.7%	70.6%	100.0%	0.0%	76.0%
	中級管理層	68.6%	35.7%	85.4%	100.0%	85.7%	75.3%
	一般員工	58.2%	23.9%	84.0%	88.4%	49.2%	71.1%
2019	男	81.6%	N/A	87.2%	100.0%	94.3%	87.7%
	女	77.7%	N/A	84.8%	100.0%	86.4%	83.8%
	高級管理層	75.0%	N/A	70.3%	100.0%	100.0%	75.5%
	中級管理層	83.3%	N/A	87.2%	100.0%	100.0%	86.8%
	一般員工	79.1%	N/A	86.4%	100.0%	93.5%	86.1%

按性別和僱傭類別劃分的人均受訓時數⁴⁴ **[GRI]** 404-1, **[HKEX]** KPI B3.2

		投資物業		休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	WESPL	HK Hospitality	MPCZ	SF	
2020	男	15.1	1.1	25.0	5.4	3.6	17.1
	女	3.0	2.8	25.2	4.5	0.8	14.2
	高級管理層	14.3	16.4	4.6	7.3	0.0	7.1
	中級管理層	5.6	2.7	24.4	15.5	6.3	15.0
	一般員工	9.1	0.7	25.7	4.2	3.3	16.0
2019	男	18.4	N/A	24.8	7.2	7.6	19.4
	女	7.0	N/A	32.2	8.0	5.7	20.7
	高級管理層	13.8	N/A	10.0	7.7	13.8	10.4
	中級管理層	14.0	N/A	20.4	9.4	12.0	17.3
	一般員工	12.2	N/A	29.6	7.5	7.3	20.4
2018	男	22.1	N/A	27.1	19.4	8.7	22.5
	女	8.7	N/A	26.1	21.2	3.2	19.5
	高級管理層	24.4	N/A	20.0	16.1	4.0	20.2
	中級管理層	9.2	N/A	27.9	12.3	8.7	20.1
	一般員工	15.7	N/A	26.7	21.0	8.0	21.3

44 僱員人均受訓時數 = 該類別總受訓時數 / 該類別僱員總數

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
僱員再培訓局	人才企業嘉許計劃－「人才企業」	WEL(自2013年起)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
EarthCheck	銀徽認證	馬哥孛羅香港酒店及常州馬哥孛羅酒店
環境運動委員會	銅徽認證	The Murray
	香港環境卓越大獎－優異獎	太平洋會及港威豪庭
	香港綠色機構認證－綠色機構標誌	荷里活廣場、太平洋會、港威豪庭及天星小輪
	香港綠色機構認證－節能證書	時代廣場及天星小輪(良好級別)；海港城及港威豪庭(基礎級別)
香港特區政府環境局及機電工程署	香港綠色機構認證－「卓越級別」減廢證書	海港城、太平洋會、港威豪庭及天星小輪
	恆神重新校驗大比拼－重新校驗(規劃階段)優秀獎和重新校驗恆神優異獎	海港城
Building and Construction Authority	Green Mark for Building Award (Gold)	會德豐廣場
香港提升快樂指數基金及香港中華廠商聯合會	開心企業(5年Plus)	WEL及天星小輪
聯合國兒童基金香港委員會	母乳餵哺友善場所－金徽認證	WEL
	母乳餵哺友善工作間	WEL、海港城、時代廣場、荷里活廣場、太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
香港特區政府勞工及福利局	社會資本動力(SCB)標誌獎	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
貓途鷹	二〇二〇年旅行者之選大獎	太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及天星小輪
《福布斯旅遊指南》	《福布斯旅遊指南2020》推薦酒店和Cucina四星餐廳	馬哥孛羅香港酒店
香港社會服務聯會	無障礙友善企業／機構	海港城、時代廣場及荷里活廣場
香港公平貿易聯盟	公平企業賞2020－鉑金賞	WEL
CTgoodjobs	The Best HR Awards 2020－最佳企業社會責任大獎	The Murray
香港賽馬會慈善信托基金	賽馬會齡活城市「全城．長者友善」計劃	九龍倉置業及天星小輪
香港經濟日報	我最喜愛商場大獎2019-20－全港10大我最喜愛商場	海港城及時代廣場
	我最喜愛商場大獎2019-20－「全港25大我最喜愛商場活動」	荷里活廣場
Smart Travel Asia	二〇二〇年十大最佳酒店－最佳新酒店	The Murray
新假期	二〇二〇年最受歡迎自助餐餐廳冠軍	港威酒店
攜程	二〇二〇年度最推薦酒店獎	常州馬哥孛羅酒店
Hong Kong Living	二〇二〇年香港生活大獎「最佳服務式住宅大獎」	港威豪庭

會籍與約章(節錄)

機構名稱	會籍類別或約章	業務單位
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 綠十字會會員 「好心情@健康工作間」計劃約章	天星小輪 WEL、太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店 太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及天星小輪
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
香港總商會	公司會員／會員	馬哥孛羅香港酒店及The Murray
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
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
平等機會之友會	會員	WEL、太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店
新加坡商會	正式會員／會員	太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及The Murray
香港特區政府勞工處	職業安全約章 好僱主約章	WEL及天星小輪 WEL、太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店及天星小輪
香港特區政府環境局	戶外燈光約章	海港城、時代廣場、荷里活廣場及太平洋會
香港特區政府環境局及機電工程署	節約約章 4Ts約章	海港城、時代廣場、荷里活廣場及天星小輪 海港城、時代廣場、荷里活廣場及天星小輪
香港特區政府環境保護署	減碳約章及碳審計·綠色機構 玻璃容器回收約章	太平洋會 海港城、時代廣場、荷里活廣場、太平洋會及港威豪庭
香港個人資料私隱專員公署	會員	WEL
Real Estates Developers' Association of Singapore	普通會員	WESPL
Singapore National Employee Federation	公司會員	WESPL
優質旅遊服務協會	公司會員	天星小輪
平等機會委員會	種族多元共融僱主約章	海港城、時代廣場、太子酒店、港威酒店及馬哥孛羅香港酒店

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》
- 新加坡法例第 94A 章《環境保護管理法案》

層面 A2: 資源使用

- 香港法例第 358 章《水污染管制條例》
- 新加坡法例第 92C 章《節約能源法 2012》

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》
- 新加坡法例第 94A 章《環境保護管理法案》

社會

層面 B1: 僱傭及層面 B4: 勞工準則

- 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》
- 新加坡法例第 91 章《僱傭法》

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》
- 新加坡法例第 354A 章《職場安全與健康法》

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布的《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》
- 新加坡法例第 53 章《保護顧客(交易說明及安全要求)法》
- 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》
- 新加坡法例第 241 章《預防貪腐法》

響應氣候相關財務資訊 披露工作組建議

於二〇一七年，氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）發布自願性框架，協助組織披露氣候相關風險及機遇。下表說明本集團的公開披露如何符合 TCFD 建議的「管治」、「策略」、「風險管理」以及「指標與目標」四個核心類別。

披露範圍	TCFD 建議披露	九龍倉置業的資訊披露	參考
管治	披露組織與氣候相關風險與機會的管治情況	本集團擁有強大及全面的可持續發展管治架構，以確保董事會充分監督氣候相關風險及策略。	董事會聲明，第 10 頁
		由董事會授權，可持續發展督導委員會在部門可持續發展委員會及各業務單位各自的可持續發展管治機構的支持下，識別、評估及緩解與氣候相關的風險及機遇。	可持續發展管治，第 10 頁
		本集團已制定氣候變化政策，指導我們應對氣候變化的工作，並建立我們的氣候韌性及適應能力。	氣候變化政策聲明
策略	針對組織業務、策略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的衝擊	本集團披露實體及轉型風險、對不同業務單位構成的相應財務及非財務影響，以及潛在風險緩解措施	氣候風險和韌性管理，第 18-19 頁
		本集團在各業務單位實施多項節能措施，以減少溫室氣體排放，並逐步減少業務營運的碳排放。	能源和溫室氣體排放管理，第 20-22 頁
		為應對氣候變化的實體影響，本集團的資產引入適當的適應措施，以提高我們對氣候變化的準備。	氣候風險和韌性管理，第 18-19 頁
風險管理	披露組織如何識別、評估和管理氣候相關風險	本集團對所有業務單位進行了初步氣候風險評估，並識別了實體和轉型風險、潛在影響和相應的緩解措施。	氣候風險和韌性管理，第 18-19 頁
		氣候相關風險已納入我們的企業風險管理系統，以更有系統的方式管理風險、探索緩解風險及提出管理方針。	我們的可持續發展方針，第 10-15 頁
		我們已制定環境管理系統，以識別及管理日常營運中的氣候相關風險。	與自然共居 - 承諾和策略方針，第 17 頁
指標與目標	針對重大性的資訊，披露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標	我們定期追蹤關鍵氣候相關指標，包括溫室氣體排放（範圍一及範圍二），並於我們的年度可持續發展報告中披露。	能源和溫室氣體排放管理，第 20-22 頁
			數據表現，第 54-63 頁
		我們已於二〇二〇年實現本集團的耗電量減少目標，並更新我們的環境目標。	與自然共居 - 承諾和策略方針，第 17 頁
		能源和溫室氣體排放管理，第 20-22 頁	

全球報告倡議組織 (GRI) 準則、香港聯交所 《環境、社會及管治報告指引》及永續 會計準則委員會 (SASB) 準則內容索引

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／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			我們的業務(第7-9頁)
102-3 機構總部所在位置			香港
102-4 營運所在國家			我們的業務(第7-9頁)
102-5 擁有權及法律形式			上市公司
102-6 所服務的市場			我們的業務(第7-9頁)
102-7 機構規模		IF-RE-000.A, IF-RE-000.B	我們的業務(第7-9頁)
102-8 員工綜覽	KPI B1.1		培育人才(第29-33頁)
102-9 供應鏈	KPI B5.1, B5.2, B5.3, B5.4		與供應商合作(第33-34頁)
102-10 機構及其供應鏈的重大變化			我們的業務(第7-9頁)；與供應商合作(第33-34頁)
102-11 預警原則或方針			我們的可持續發展方針(第10-15頁)
102-12 參與或支持的外界所發起的經濟、環境和社會公約			主要獎項、約章及會籍(第64-65頁)
102-13 協會會籍			主要獎項、約章及會籍(第64-65頁)
策略與分析			
102-14 機構最高決策者致辭			主席的話(第2-3頁)
倫理與誠信			
102-16 機構的價值、原則、標準和守則	KPI B7.2		我們的可持續發展方針(第10-15頁)
管治			
102-18 機構的管治架構			我們的可持續發展方針(第10-15頁)
持份者參與			
102-40 持份者類別列表			我們的可持續發展方針(第10-15頁)
102-41 集體談判協議			集團談判協議不適用於本集團的營運。
102-42 識別和選取持份者的方式			我們的可持續發展方針(第10-15頁)
102-43 持份者溝通交流方式			我們的可持續發展方針(第10-15頁)
102-44 持份者提出的重要議題和關注事項			我們的可持續發展方針(第10-15頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／備註
報告概況			
102-45	合併財務報表包含的實體		二〇二〇年年報：獨立核數師報告
102-46	界定報告內容和議題邊界		關於本報告(第4頁)；我們的可持續發展方針(第10-15頁)
102-47	重大議題列表		我們的可持續發展方針(第10-15頁)
102-48	資訊重編		我們已在重編的資訊加上附註解說重編的事項和原因。
102-49	報告上改變		關於本報告(第4頁)
102-50	報告期		關於本報告(第4頁)
102-51	上一份報告的發表日期		上一份報告為於二〇二〇年五月發表的二〇一九年可持續發展報告
102-52	報告週期		每年一次
102-53	聯絡方式		關於本報告(第4頁)
102-54	報告選擇的「依循」選項		本報告根據GRI準則：核心選項編寫。
102-55	GRI 內容索引		全球報告倡議組織(GRI)準則、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及永續會計準則委員會(SASB)準則內容索引(第68-73頁)
102-56	為報告進行外界認證		核實聲明(第74頁)
200：經濟			
201：經濟績效 2016			
103	管理方針		我們的業務(第7-9頁)； 二〇二〇年年報：主席報告書
201-1	機構所產生及分配的直接經濟價值		我們的業務(第7-9頁)； 二〇二〇年年報：董事會報告
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	IF-RE-450a.2 我們的業務(第7-9頁)； 氣候風險和韌性管理(第18-19頁)
201-4	取自政府之財政補貼		由於新冠疫情的爆發，我們於二〇二〇年獲得由香港特別行政區政府總計1.4億港元的財政補貼。
202：市場地位 2016			
103	管理方針		我們的可持續發展方針(第10-15頁)
202-2	從當地社區僱傭高層管理的比例		我們的管治(第8頁)
203：間接經濟衝擊 2016			
103	管理方針	GD D8	「社、企共勉」(第46-53頁)
203-1	基建投資及服務的發展和影響	KPI B8.1, B8.2	我們的業務(第7-9頁)； 「社、企共勉」(第46-53頁)
204：採購實務 2016			
103	管理方針	GD B5	與供應商合作(第33-34頁)
204-1	向當地供應商採購支出的比例	KPI B5.1	與供應商合作(第33-34頁) 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。

披露項描述		香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／備註
205：反貪腐 2016				
103	管理方針	GD B7		我們的管治(第8-9頁)；我們的可持續發展方針(第10-15頁)
205-2	有關反貪污的溝通與培訓	KPI B7.3		我們的管治(第8-9頁)；我們的可持續發展方針(第10-15頁)
205-3	已確認的貪污事件和採取的行動	KPI B7.1		二〇二〇年內，沒有確認的貪污事件。
300：環境				
301：物料 2016				
103	管理方針	GD A2, A3		與自然共居 - 承諾和策略方針(第17頁)；資源管理(第24-25頁)
301-1	所用物料的重量或體積	KPI A2.5		數據表現(第54-63頁)
302：能源 2016				
103	管理方針	GD A2, A3		與自然共居 - 承諾和策略方針(第17頁)；能源和溫室氣體排放管理(第20-22頁)
302-1	能源消耗	KPI A2.1	IF-RE-130a.2	能源和溫室氣體排放管理(第20-22頁)；數據表現(第54-63頁)
302-3	能源強度	KPI A2.1		能源和溫室氣體排放管理(第20-22頁)；數據表現(第54-63頁)
CRE-1	建築物能源強度	KPI A2.1		能源和溫室氣體排放管理(第20-22頁)；數據表現(第54-63頁)
302-4	減少能源消耗	KPI A2.3		能源和溫室氣體排放管理(第20-22頁)
303：水與放流水 2018				
103	管理方針	GD A2, A3	IF-RE-140a.4	與自然共居 - 承諾和策略方針(第17頁)；水資源管理(第22-23頁)
303-1	共享水資源之相互影響	KPI A2.4, A3.1		水資源管理(第22-23頁)
303-2	與排水相關衝擊的管理	KPI A3.1		我們的污水在排入水體之前會先經過市政污水處理廠。因此，本集團並沒有管理污水排放質量的最低標準。
303-3	取水量	KPI A2.2	IF-RE-140a.2	水資源管理(第22-23頁)；數據表現(第54-63頁) 我們沒有汲取任何地表水或地下水。所有於香港、中國內地和新加坡的水經過政府市政水務部購買和分配。
CRE-1	建築物用水強度	KPI A2.2		水資源管理(第22-23頁)；數據表現(第54-63頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼 / 備註
305：排放 2016			
103 管理方針	GD A1, A3		與自然共居 – 承諾和策略方針 (第 17 頁) ; 能源和溫室氣體排放管理 (第 20–22 頁)
305-1 直接溫室氣體排放 (範圍一)	KPI A1.2		能源和溫室氣體排放管理 (第 20–22 頁) ; 數據表現 (第 54–63 頁)
305-2 能源間接溫室氣體排放 (範圍二)	KPI A1.2		能源和溫室氣體排放管理 (第 20–22 頁) ; 數據表現 (第 54–63 頁)
305-4 溫室氣體排放強度	KPI A1.2		能源和溫室氣體排放管理 (第 20–22 頁) ; 數據表現 (第 54–63 頁)
CRE-3 建築物溫室氣體排放強度	KPI A1.2		能源和溫室氣體排放管理 (第 20–22 頁) ; 數據表現 (第 54–63 頁)
305-5 溫室氣體減排量	KPI A1.5		能源和溫室氣體排放管理 (第 20–22 頁)
305-7 氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 及其他重大的氣體排放	KPI A1.1		數據表現 (第 54–63 頁)
306：廢棄物 2020			
103 管理方針	GD A1		與自然共居 – 承諾和策略方針 (第 17 頁) ; 資源管理 (第 24–25 頁)
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	GD A1		資源管理 (第 24–25 頁)
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	GD A1		資源管理 (第 24–25 頁)
306-3 廢棄物的產生	KPI A1.3, A1.4, A1.6		資源管理 (第 24–25 頁) ; 數據表現 (第 54–63 頁)
307：有關環境保護的法規遵循 2016			
103 管理方針			與自然共居 – 承諾和策略方針 (第 17 頁)
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			二〇二〇年內，本集團並沒有因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。
400：社會			
401：勞僱關係 2016			
103 管理方針	GD B1		與持分者建立卓越關係 – 承諾和策略方針 (第 29 頁) ; 培育人才 (第 29–33 頁)
401-1 新入職員工及離職員工的數目和比率	KPI B1.2		數據表現 (第 54–63 頁)
401-2 向全職員工提供的福利			培育人才 (第 29–33 頁)
401-3 育兒假			數據表現 (第 54–63 頁)
402：勞 / 資關係 2016			
103 管理方針			與持分者建立卓越關係 – 承諾和策略方針 (第 29 頁) ; 培育人才 (第 29–33 頁)
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。

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／備註
403：職業安全衛生 2018			
103 管理方針		GD B2	安全的工作場所(第42頁)
403-1 職業健康與安全管理系統		KPI B2.3	安全的工作場所(第42頁)
403-2 危險識別、風險評估以及事故調查		KPI B2.3	安全的工作場所(第42頁)
403-5 對員工進行有關職業健康與安全的培訓		KPI B2.3	安全的工作場所(第42頁)
403-7 預防和減少直接與業務有關的職業健康與安全影響		KPI B2.3	安全的工作場所(第42頁)
403-9 因工受傷		KPI B2.1, B2.2	安全的工作場所(第42頁)； 數據表現(第54-63頁)
404：訓練與教育 2016			
103 管理方針		GD B3	與持分者建立卓越關係-承諾和策略方針 (第29頁)；培育人才(第29-33頁)
404-1 每名員工每年接受培訓的平均時數		KPI B3.2	數據表現(第54-63頁)
404-2 提升員工職能及過渡協助方案			培育人才(第29-33頁)
405：員工多元化與平等機會 2016			
103 管理方針			我們的可持續發展方針(第10-15頁)； 與持分者建立卓越關係-承諾和策略方針 (第29頁)；培育人才(第29-33頁)
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	我們的管治(第8頁)；我們的可持續發展方針 (第10-15頁)；數據表現(第54-63頁)
406：不歧視 2016			
103 管理方針			與持分者建立卓越關係-承諾和策略方針 (第29頁)；培育人才(第29-33頁)
406-1 歧視個案的總數以及改善行動			二〇二〇年內並沒有收到違反歧視條例的舉報。
408：童工 2016			
103 管理方針		GD B4	與持分者建立卓越關係-承諾和策略方針 (第29頁)；培育人才(第29-33頁)
408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險		KPI B4.1, B4.2	童工對我們的業務並非重大議題， 因此未有披露相關的關鍵績效指標。
409：強迫或強制勞動 2016			
103 管理方針		GD B4	與持分者建立卓越關係-承諾和策略方針 (第29頁)；培育人才(第29-33頁)
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	強制勞動對我們的業務並非重大議題， 因此未有披露相關的關鍵績效指標。
413：當地社區 2016			
103 管理方針			「社、企共勉」-承諾和策略方針(第47頁)
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			「社、企共勉」(第46-53頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／備註
416：顧客健康與安全 2016			
103 管理方針	GD B6		保障福祉和安全 - 承諾和策略方針 (第 39 頁)； 安全的物業及服務 (第 44-45 頁)
416-2 違反有關產品及服務健康和 安全法規的事件	KPI B6.1, B6.4		二〇二〇年內並沒有收到有關 違規事件的舉報。
417：行銷與標示 2016			
103 管理方針	GD B6		與持分者建立卓越關係 - 承諾和 策略方針 (第 29 頁)； 為顧客提供優質的產品 (第 34-37 頁)
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		二〇二〇年內並沒有收到有關 違規事件的舉報。
418：客戶隱私 2016			
103 管理方針	GD B6		與持分者建立卓越關係 - 承諾和 策略方針 (第 29 頁)； 為顧客提供優質的產品 (第 34-37 頁)
418-1 經證實的侵犯客戶私隱及遺失 客戶資料的重大投訴數目	KPI B6.5		二〇二〇年內並沒有收到有關 違規事件的舉報。
419：社會經濟法規遵循 2016			
103 管理方針			我們的可持續發展方針 (第 10-15 頁)
419-1 因違反社會與經濟領域之法規而 被罰款的金額			二〇二〇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2020》(「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、中國大陸及新加坡的業務於報告期內，即2020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。報告並參照可持續發展會計準則委員會有關房地產行業的標準《可持續發展會計準則委員會標準》披露信息。

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」。核實過程是為獲合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括《可持續發展報告標準》、《建築及房地產行業披露》、《環境、社會及管治報告指引》及《可持續發展會計準則委員會標準》。

核實內容包括檢討與持份者溝通、可持續發展重要範疇評定的過程及數據管理機制。檢閱有關支持證據、與負責編制報告內容的代表面談，相關抽取樣本的原始數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驗證公正性的關係。

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《可持續發展報告標準》的「核心」選項和《建築及房地產行業披露》編制；
- 報告符合《環境、社會及管治報告指引》的要求；
- 報告參照《可持續發展會計準則委員會標準》披露信息；
- 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。

總括而言，九龍倉置業不斷努力提昇報告的透明度和整體質素。報告坦誠及具體地讓持份者了解九龍倉置業在可持續發展方面的承諾、推動和表現。

香港品質保證局

沈小茵
審核主管

2021年4月



九龍倉

始創於一八八六年