



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 2020



目錄

- 2 主席的話
- 4 關於本報告
- 7 數據摘要
- 8 可持續發展概覽
- 9 我們的業務
- 14 我們的可持續發展方針

與自然共居

- 21 承諾和策略方針
- 22 氣候風險和韌性管理
- 25 能源和溫室氣體排放管理
- 27 水資源管理及節約用水
- 29 廢棄物管理及節省資源
- 30 空氣質素管理
- 31 污水處理及防止洩漏
- 31 加強環保意識

「社、企共勉」

- 53 承諾和策略方針
- 53 關懷社區
- 55 青年發展
- 57 藝術及文化

58 附錄

- 58 數據表現
- 68 主要獎項、約章及會籍
- 70 重點法律及法規
- 71 響應氣候相關財務資訊披露工作組建議
- 72 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
- 78 核實聲明

20

32

與持份者建立卓越關係

- 33 承諾和策略方針
- 33 培育人才
- 38 與供應商合作
- 39 為顧客提供優質的服務

42

保障福祉和安全

- 43 承諾和策略方針
- 43 支援對抗新冠疫情
- 47 安全的工作場所
- 49 員工福祉
- 51 安全的產品及服務

52

57

展望將來

主席的話

GRI 102-14

我們欣然發布九龍倉集團有限公司(「九龍倉」或連同其附屬公司，統稱為「本集團」)的二〇二〇年可持續發展報告，並與持份者分享我們於報告年度內的成就。

於二〇二〇年，全球面臨一個前所未有的全球危機——新冠疫情爆發。疫情的影響提醒各個企業，可持續發展對業務韌性起不可或缺的作用。在這個充滿挑戰的時期，我們調整營運模式同時繼續實踐「創建明天」這長久理念，以確保為持份者創造長遠的價值。

全球僅剩十年的時間將現有的碳排放減半，以避免不可逆轉的環境破壞，世界各地領導人對氣候緊急狀態的意識增強。中國承諾在二〇六〇年前實現碳中和，隨著香港聯交所修訂的《環境、社會及管治報告指引》中的披露要求生效，本地與可持續發展相關的監管規定亦日漸嚴格。

我們採納穩健的管治架構，並致力將可持續發展實務全面融入業務營運中。本年度，本集團已制定多項政策，並透過改善數據的問責制度，加強我們的數據管理。在可持續發展的願景和使命的推動下，我們的方針與十七項聯合國可持續發展目標中的十一項保持一致。我們很高興我們的努力在資本市場上獲得認同，並成為「恒生可持續發展企業指數」及「MSCI中國ESG領導者指數」的成份股之一。

為應對氣候緊急狀態，本集團有系統地減少業務的碳排放，並參考氣候相關財務資訊披露工作組(TCFD)的建議，管理及披露氣候相關的風險。本集團訂立《氣候變化政策聲明》，並將氣候風險納入企業風險管理框架。另一方面，我們利用可持續金融工具為成都國際金融中心及長沙國金中心籌集綠色貸款，並取得「領先能源與環境設計」(LEED)白金級認證。



儘管現今經濟環境充滿挑戰，本集團繼續致力成為卓越僱主，創造包容及互相勉勵的工作環境，同時投放資源吸引及培育人才。僱員及顧客的健康和安全一直是我們的首要考慮。為減低接觸新型冠狀病毒的風險，我們採取特別的工作及營運安排，並加強衛生措施。此外，我們制定了集團層面的《安全及健康政策》，以指導職業安全及健康問題的日常管理。於二〇二〇年，本集團繼續維持非常低的工傷率，每一千名僱員僅錄得十三宗受傷個案。

為秉持本集團提供優質產品及服務的承諾，我們定期收集顧客的反饋並實施改進措施。透過創新及科技，我們於疫情期間繼續滿足顧客需求。例如，我們的投資物業包括上海物業組合以及國際金融中心辦公大樓，推出720度VR虛擬實境展廳，讓潛在租戶及訪客可隨時隨地多角度於線上參觀單位。

我們已透過《綠色採購政策》及採用了供應商管理系統，管理我們的供應鏈。我們與供應商建立起戰略夥伴關係，並以負責任的方式進行採購活動。

在本集團「社、企共勉」的理念的推動下，九龍倉集團於疫情爆發初期向「九龍倉緊急支援基金」注入人民幣一千萬元，並額外注入港幣一千萬元以支持受到疫情影響的人士。武漢馬哥孛羅酒店為來自北京的醫護人員提供服務，並捐贈醫療用品，以支持市內的抗疫情況。該酒店榮獲武漢市江岸區冠狀病毒疫情防控中心評為「優秀住宿酒店」。

儘管受新冠疫情影響，我們繼續透過旗艦項目「學校起動」計劃為香港的學習條件稍遜的中學生提供支援。我們推出一系列線上及線下活動，為學生提供教育及就業建議。在六十八個夥伴機構的支持下，該項目惠及七十六所學校以及約七萬五千名學生。

為更好地應對未來的可持續發展挑戰，我們計劃參考TCFD的建議加強氣候相關策略和披露，並繼續制定環境目標。透過持份者的持續參與，我們旨在使我們的可持續發展策略與持份者的期望保持一致。

本人謹此衷心感謝我們的持份者一直以來的支持，尤其在這前所未有的時期。我們有信心，我們與持份者對可持續發展的承諾將會使本集團在疫情後的將來蓬勃發展。

吳天海
主席兼常務董事
香港



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」)乃根據香港聯合交易所有限公司最新發布的《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》的要求編製。本報告亦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。

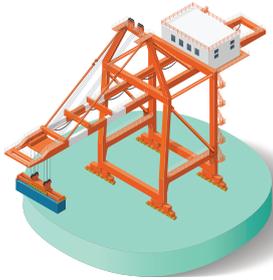
本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的四項報告原則。於編撰本報告時，我們邀請持份者評估各項可持續發展議題的重要性，並根據結果編寫我們的報告內容。本報告包含平衡及量化的資訊，以說明本集團過往及最新的可持續發展表現。除另有說明外，我們使用一致的方法編製本報告所呈列的數據。

報告範圍 102-45, 102-49, 102-50

我們的業務涵蓋香港和中國內地的投資物業及發展物業、中國內地和菲律賓的酒店管理以及香港的貨箱碼頭業務。本年度，我們擴大了報告範圍以呈列更全面的可持續發展表現。

本報告涵蓋我們於二〇二〇年一月一日至十二月三十一日期間在以下指定業務的可持續發展政策、策略及表現的資料：





物流

- 現代貨箱碼頭有限公司
(「現代貨箱碼頭」或「MTL」)

* 指本年度新增的報告實體

** 「管理的酒店」指並非由本集團持有的酒店。我們向該等酒店的擁有人提供管理服務。由於二〇二〇年的社區隔離措施或暫停營運，本報告並未涵蓋位於菲律賓的管理酒店。



休閒和酒店

九龍倉酒店

- 九龍倉酒店管理有限公司(「WHML」)
- 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

管理的酒店**

- 晉江馬哥孛羅酒店*
- 廈門馬哥孛羅東方大酒店*
- 佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店*
- 北京中奧馬哥孛羅大酒店*

報告範圍是根據各實體對我們的業務及營運的相應重要性以及可持續發展影響而釐定。除了對本集團的收益有重大貢獻的業務外，本報告亦包括於發展或營運階段中受我們直接控制及管理，且對本集團可持續發展表現有重大影響的實體。本報告未有包括合資的資產。我們於投資與發展物業、休閒和酒店以及物流的主要業務均已被納入於本報告範圍內。

報告核證 102-53, 102-56

本報告已獲九龍倉的董事會(「董事會」)批准，並由香港品質保證局(「HKQAA」)參考《國際審計與認證準則3000》(修訂版)(「ISAE 3000(修訂版)」)進行獨立審核，並取得合理保證。有關核實聲明，請參閱第78頁。

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

數據摘要

榮獲綠色建築認證

LEED白金級認證

- 成都IFS
- 長沙IFS

LEED金級認證

- 無錫IFS
- 上海會德豐國際廣場



榮獲地球評測(「EarthCheck」)認證

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
- 廈門馬哥孛羅東方大酒店
- 佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店
- 北京中奧馬哥孛羅大酒店

銅徽認證

- 長沙尼依格羅酒店



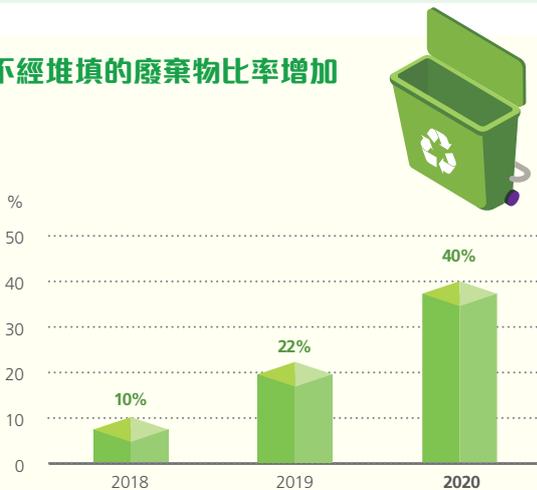
減少硫氧化物(「SO_x」)排放量



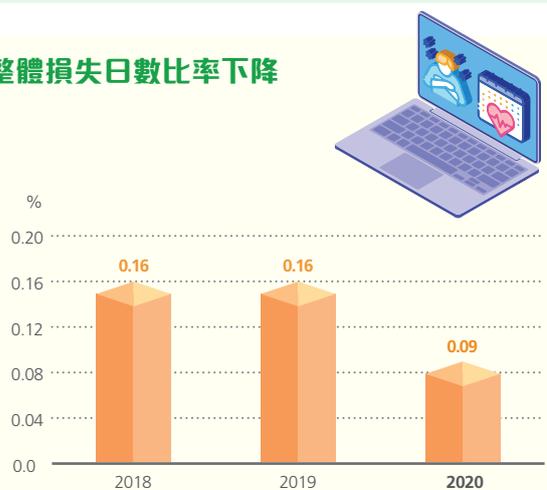
現代貨箱碼頭用水量減少



不經堆填的廢棄物比率增加



整體損失日數比率下降



附註：範圍涵蓋所有廢棄物種類（以公噸量度）。

可持續 發展概覽



可持續發展概覽

我們的業務

我們的核心價值 GRI 102-1, 102-3, 102-10

九龍倉作為業內首屈一指的企業，長期秉持「創建明天」的使命，擁有良好的往績及執行能力。於本年度，本集團正式發布了我們可持續發展的願景和使命，並整合至我們的管理方針。透過關注持份者的需求、保護自然環境及產生正面社會影響，我們不僅致力追求卓越的財務表現，亦為社區創造長期共享價值。

業務簡介 GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10

九龍倉於一八八六年在香港成立，業務領先並遍及亞洲不同地區。於二〇一七年分拆出九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」）後，九龍倉現時主要在香港和中國內地經營投資物業和發展物業，以及在中國內地和菲律賓擁有和管理酒店。此外，本集團亦透過現代貨箱碼頭擁有物流業務。

中國內地發展物業

本集團於內地的發展物業主要位於成都、杭州、上海及蘇州。本集團採取選擇性的土地收購政策，通過策略性聚焦以取得良好回報。於二〇二〇年年底，中國內地發展物業的土地儲備達二百八十萬平方米。



中國內地投資物業

經過多年的擴張，本集團已成為中國內地領先的投資物業營運商之一。本集團的投資物業包括旗艦國金中心系列、上海會德豐國際廣場、時代廣場系列及時代•奧特萊斯系列。憑藉我們先進的零售管理，該等投資物業組合在市場上取得良好的回報及卓越的地位。



香港物業

本集團於香港擁有物業組合，包括山頂物業組合、九龍塘物業組合及九龍東物業組合。



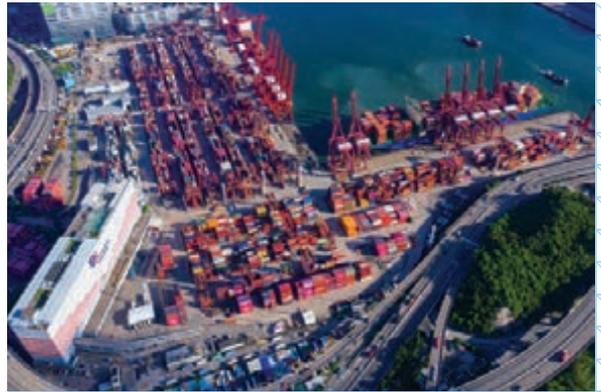
休閒和酒店

WHML在亞洲管理十七間酒店，分別以經典品牌馬哥孛羅酒店及時尚品味的尼依格羅酒店經營。尼依格羅品牌的新成員蘇州尼依格羅酒店已於二〇二一年四月開幕。



物流

現代貨箱碼頭位於國際貿易及交通樞紐，是香港及珠江三角洲領先的貨櫃碼頭服務營運商。為向客戶提供更有效率及成本相宜的服務，現代貨箱碼頭加入了香港海港聯盟以提升香港港口的競爭力。



有關我們的顧客群及我們所提供產品及服務的詳情，請參閱九龍倉二〇二〇年年報的業務評議章節。

我們的貢獻及影響 GRI 102-7, 201-1, 203-1, HKEX B8.1, B8.2

儘管新冠疫情的爆發對我們的業務營運造成不利影響，但我們透過謹慎的管理方法，維持我們在營運所在地對當地經濟及社區作出貢獻。以下是我們於二〇二〇年的貢獻摘要：



我們的管治

穩健的企業管治及符合商業道德的營運是為本集團追求長遠成功的基礎。除守法外，本集團維持高標準的企業管治來評估及管理風險，並對商業道德行為實施嚴格控制。

管治架構及風險管理

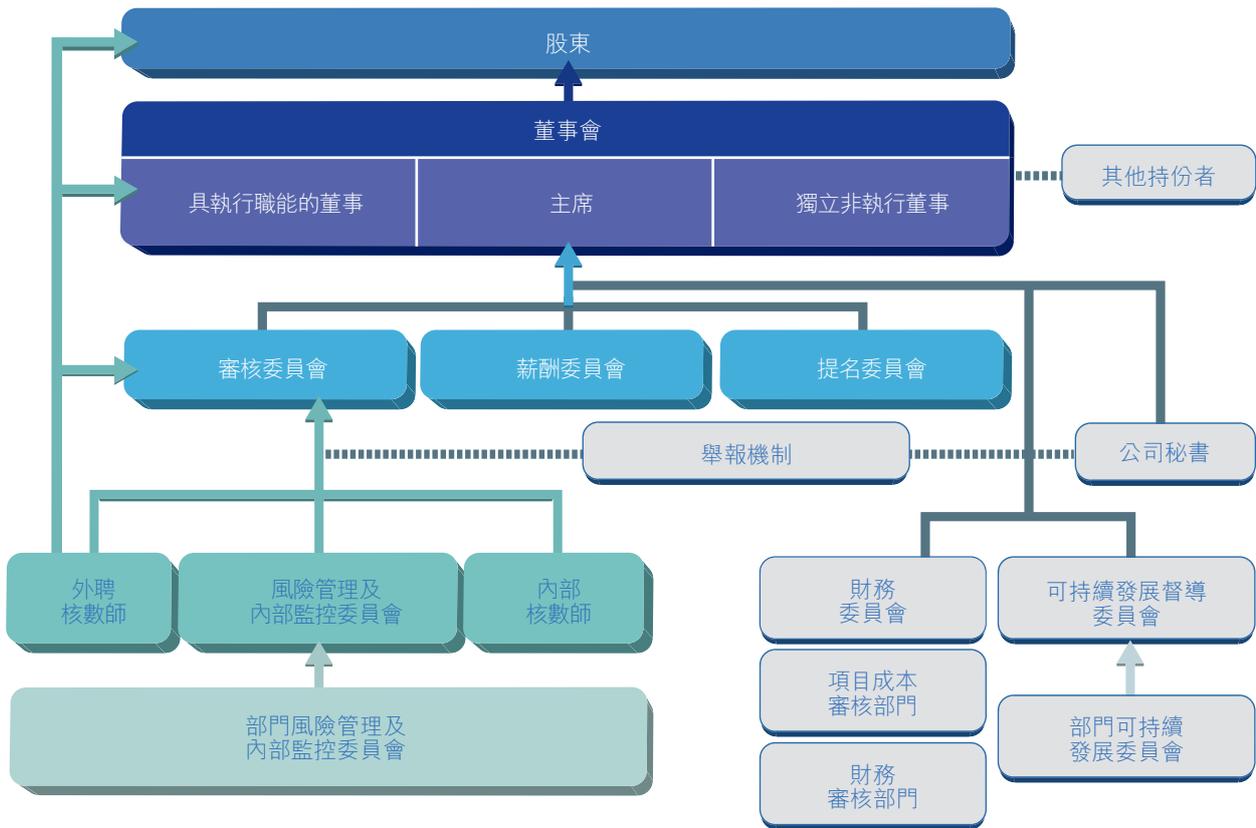
GRI 102-18, 202-2, 405-1

我們認為多元化的董事會有助本集團以更平衡及客觀的角度發展。我們的董事會成員具備多個行業的專業知識，涵蓋投資物業、物業發展、金融及會計、公共服務、酒店服務和物流及運輸。九龍倉董事會的組成詳列於第 12 頁。

¹ 本集團的總僱員人數，包括管理業務的員工。

² 員工成本包括界定供款退休計劃的供款港幣一億二千八百萬元及以股份為基礎作支付的費用港幣三百萬元。

九龍倉董事會成員 ³							
	年齡組別			性別		族裔	
	65歲以下	65至69歲	70歲或以上	男性	女性	非華裔	華裔
人數	4	5	4	9	4	2	11
%	31	38	31	69	31	15	85



在多變的環境中營運，本集團維持強大的風險管理及內部監控系統，以確保我們的業務能夠應對前所未有的變化。例如，我們在風險管理框架中考慮環境、社會及經濟風險（包括氣候風險），將可持續發展因素融入我們的業務營運中，並適應這些方面日趨嚴格的要求。本年度，本集團制

定了新的《合規政策聲明》，列明適用於我們業務營運的法律及監管合規方法。

有關更多我們企業管治及風險管理的資料，請參閱二〇二〇年年報內的《企業管治報告》。

3 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二〇二〇年年報(第79至84頁)。



實踐良好危機管理以確保業務持續 — 現代貨箱碼頭

香港港口作為國際貿易的樞紐，現代貨箱碼頭迅速對新冠疫情的挑戰作出應變，制定了營運控制室後備方案，以確保在任何情況下均可提供一貫卓越的集裝箱貨運服務。

在新冠疫情初期，現代貨箱碼頭已經預備了備用操作控制室並已準備好必要的系統和設備。我們預備好緊急操作的標準操作程序（「SOP」）、設有遠程操控的電腦和CCTV監控以及用於通訊的無線電設備和消毒物品，也進行了幾輪測試和培訓，以確保可以在三十分鐘內完成後備控制室的設置和運作。

為確保系統調配暢順而不會影響業務運作，在報告年內還定期進行了設備的測試和SOP的演習。



秉持商業道德的營運

(GRI) 205-2, 205-3, **(HKEX)** B7.1, B7.2, B7.3

本集團在營運中秉持最高的商業道德水平。於二〇二〇年，我們全面遵守對我們業務有重大影響的法律及法規⁴。

我們嚴禁在營運中索取或收受利益、任何形式的賄賂⁵、勒索、欺詐或洗錢行為。我們的《業務道德規範》和《行為守則》清楚向僱員說明我們的道德標準和要求。我們已制定有關利益衝突、內幕交易、反競爭及反貪污的政策及指引，向僱員傳達我們的期望。就捐贈及贊助而言，本集團執行盡職審查程序，以防止任何不當行為。所有捐贈均須經本集團主席或業務單位總經理批准。

本集團鼓勵根據《舉報政策及程序》舉報任何舞弊或不當行為，該政策清楚表述我們對保護舉報人的承諾，以及我們從提出申訴到調查的程序。該文件亦描述了實施及監控政

策的責任。我們定期為員工提供培訓，包括入職培訓及課程重溫，以重申商業道德操守的重要性。我們亦邀請香港廉政公署等執法機構為員工提供培訓。

於二〇二〇年，本集團沒有任何經證實的貪污或賄賂個案。

反貪污培訓的 總時數

2,996
小時



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。

⁵ 香港法例第201章《防止賄賂條例》第3-11節。

我們的可持續發展方針

董事會聲明

本集團維持一個完整的管治架構，有效管理各營運單位的業務。作為本集團最高的管治單位，董事會全面承擔可持續發展事宜的責任，並監督本集團的可持續發展方向及策略。董事會亦會定期討論及審查本集團的可持續發展風險和機遇、表現及進度。

可持續發展督導委員會獲董事會授權，負責本集團的經濟、環境及社會影響的管理及決策。透過年度風險評估及定期的持份者參與活動，本集團識別及評估相關可持續發展議題的重要性，並實施相應的措施來管理這些營運中的可持續發展議題。本集團定期向董事會匯報可持續發展風險評估的結果及相關表現，以進行持續監察。



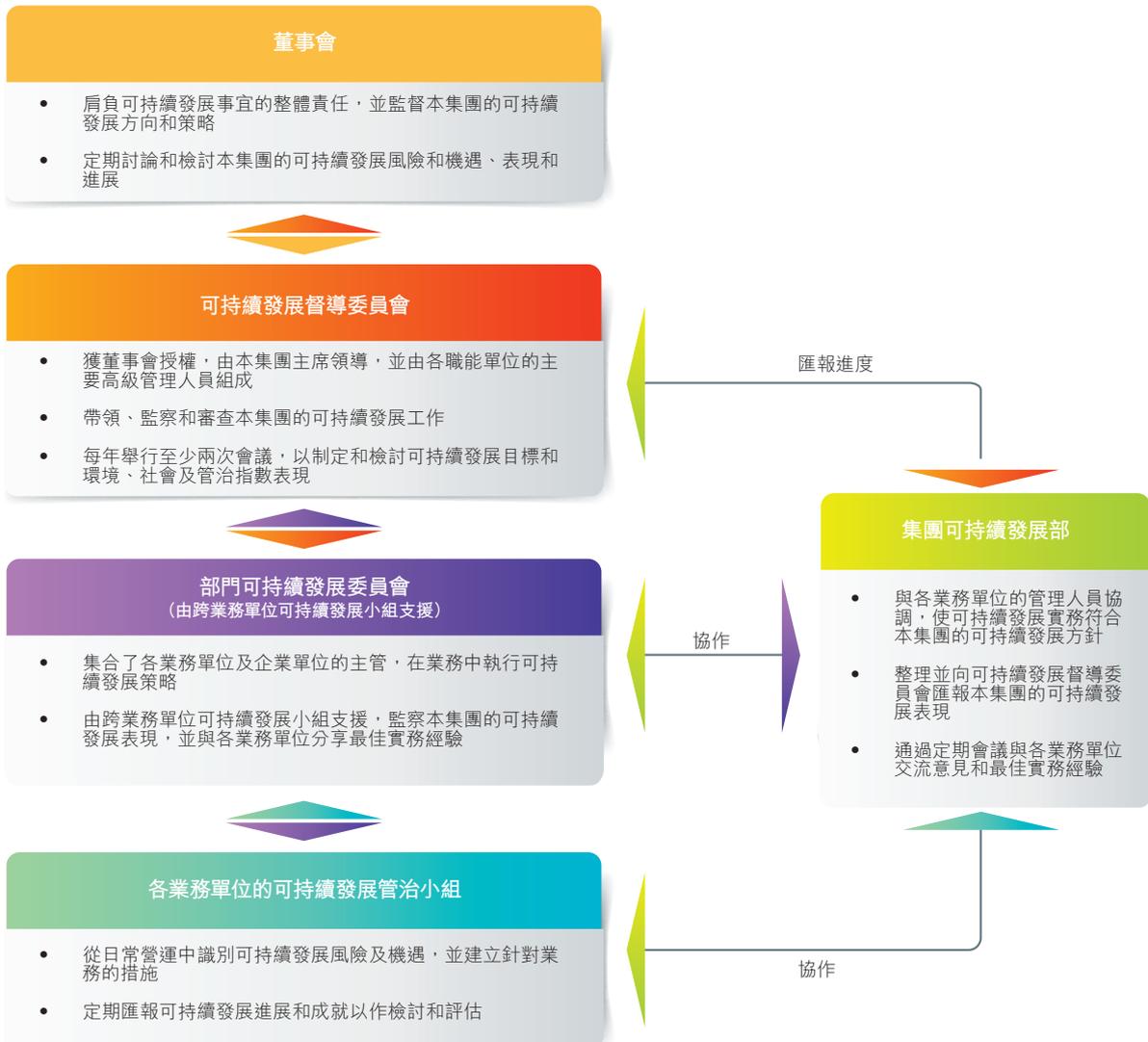
恒生可持續發展企業指數系列 2020 - 2021 成份股

本集團正在制定新的環境目標，以配合我們「創建明天」的長期使命。董事會將制定相應的行動計劃，並定期檢討相關目標的進度。

可持續發展管治 (GRI) 102-18, 102-19, 102-20

本集團是恒生可持續發展企業指數系列的成份股。作為香港及中國內地企業中可持續發展表現優秀的企業之一，本集團透過完善的管治架構管理可持續發展方針及表現。

本集團的「企業社會責任指引」概述我們的可持續發展計劃的方向、目標和承諾。我們在四個範疇聚焦企業可持續發展，包括我們的環境、我們的人才、我們的社區及企業管治。



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，此議程由全球協定，以達至更美好的將來。因此，我們以成功落實相關措施，為聯合國可持續發展目標作出貢獻為我們的重點。我們已從十七項可持續發展目標中識別出其中的十一項與我們業務保持一致，並作出貢獻。

我們的進展

- 我們增加回收再用水作非飲用用途以減少耗水量。我們確保為顧客提供優質食水，並妥善處理污水，以符合環境及公眾健康的利益。
- 我們在營運中支持及採用可再生能源，包括長沙IFS的太陽能燈柱及成都IFS的太陽能板，以及成都IFS的鍋爐煙氣熱回收系統。
- 我們在項目中加入可持續發展的考慮，旨在提高建築環境的韌性。我們已識別營運中潛在的環境及氣候相關風險，並採取適應及緩解措施。我們透過提高能源效益及減少碳排放，盡量減少對氣候變化的影響。同時，我們持續探索及提升我們資產的氣候韌性，以應對未來的氣候挑戰。
- 作為負責任的企業，我們通過減少廢物，並在員工、業務夥伴及顧客之間進行回收活動，確保可持續生產。
- 我們向僱員、供應商及顧客推廣環保措施，減少對海洋的污染。此外，我們保護及保育自然資源，盡量減少對生物多樣性的負面影響。

對應章節：
與自然共居
與持份者建立卓越關係

相關聯合國可持續發展目標



我們的進展

- 我們為員工裝備不同技能及培訓，提升他們履行職責的知識及技能。本年度，儘管受到新冠疫情的影響，我們成功為僱員提供了合共236,076小時的培訓。
- 我們透過推廣共融及平等的學習機會培育青少年，為學生提供平台，在各方面發揮所長。於二〇二〇年，我們的「社、企共勉」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。
- 我們對工作場所的歧視零容忍，致力營造公平和諧的工作環境。
- 我們透過向弱勢社群提供教育機會及資源，減少社會不平等。於二〇二〇年，本集團組織及支持了七十七項社區活動。

對應章節：
與持份者建立卓越關係
「社、企共勉」

相關聯合國可持續發展目標



我們的進展

- 我們透過推動工作與生活平衡、安全及健康、平等機會和人權促進員工福祉。除內部員工的福祉外，我們於新冠疫情爆發期間，透過各種預防措施及向有需要人士捐款以支持社區。
- 我們採納國際標準，為我們的僱員及承辦商提供安全及無騷擾的工作環境。

對應章節：
保障福祉和安全
「社、企共勉」
與持份者建立卓越關係

相關聯合國可持續發展目標



持份者參與 (GRI) 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

本集團致力與持份者保持持續而緊密的溝通，並充分了解他們的期望，幫助我們日後完善環境、社會及管治的策略及方針。

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

我們已委任獨立顧問根據《AA1000利害關係人參與標準二〇一五年版》的指引進行持份者參與活動。本年度，超過五百七十名持份者（包括僱員、業務夥伴、政府官員、租戶、顧客、社區夥伴、行業協會、投資者及財經分析員）參與我們的網上問卷調查、一對一訪談及焦點小組。他們的主要意見及本集團的回應概述如下。

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頓挫。



未來韌性

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，並迅速應對。

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



可持續發展披露

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）加強披露，以提高氣候變化管理的透明度。

僱員希望本集團將可持續發展的範疇加深融入業務營運和策略中。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。

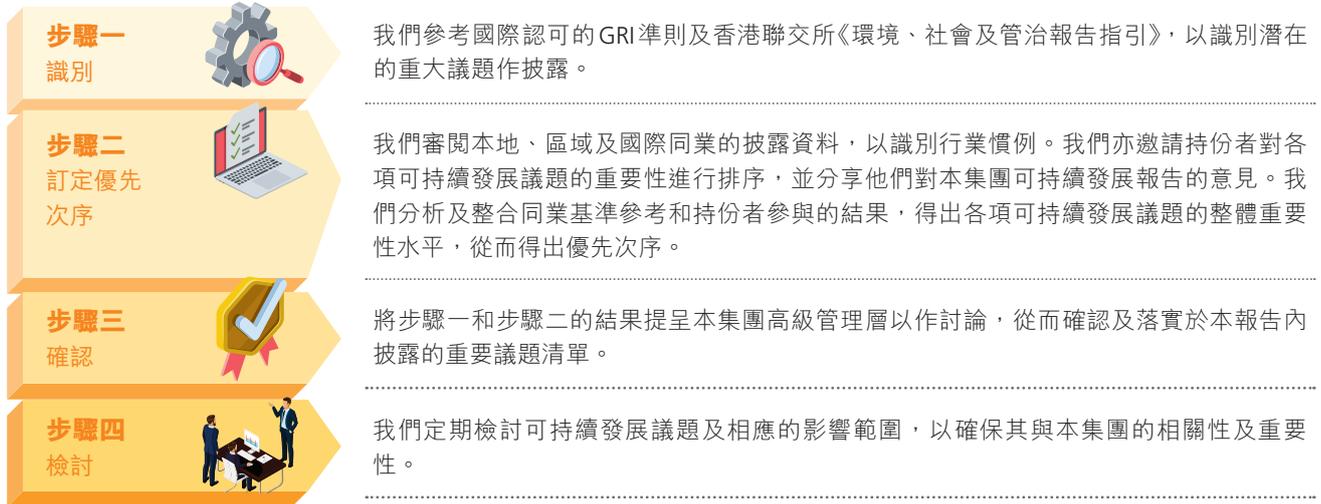


可持續發展策略

今年，我們正式發布了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

重要性是編製本報告的匯報原則之一。我們通過四個步驟釐定對我們的業務及持份者最相關的環境、社會及管治議題。

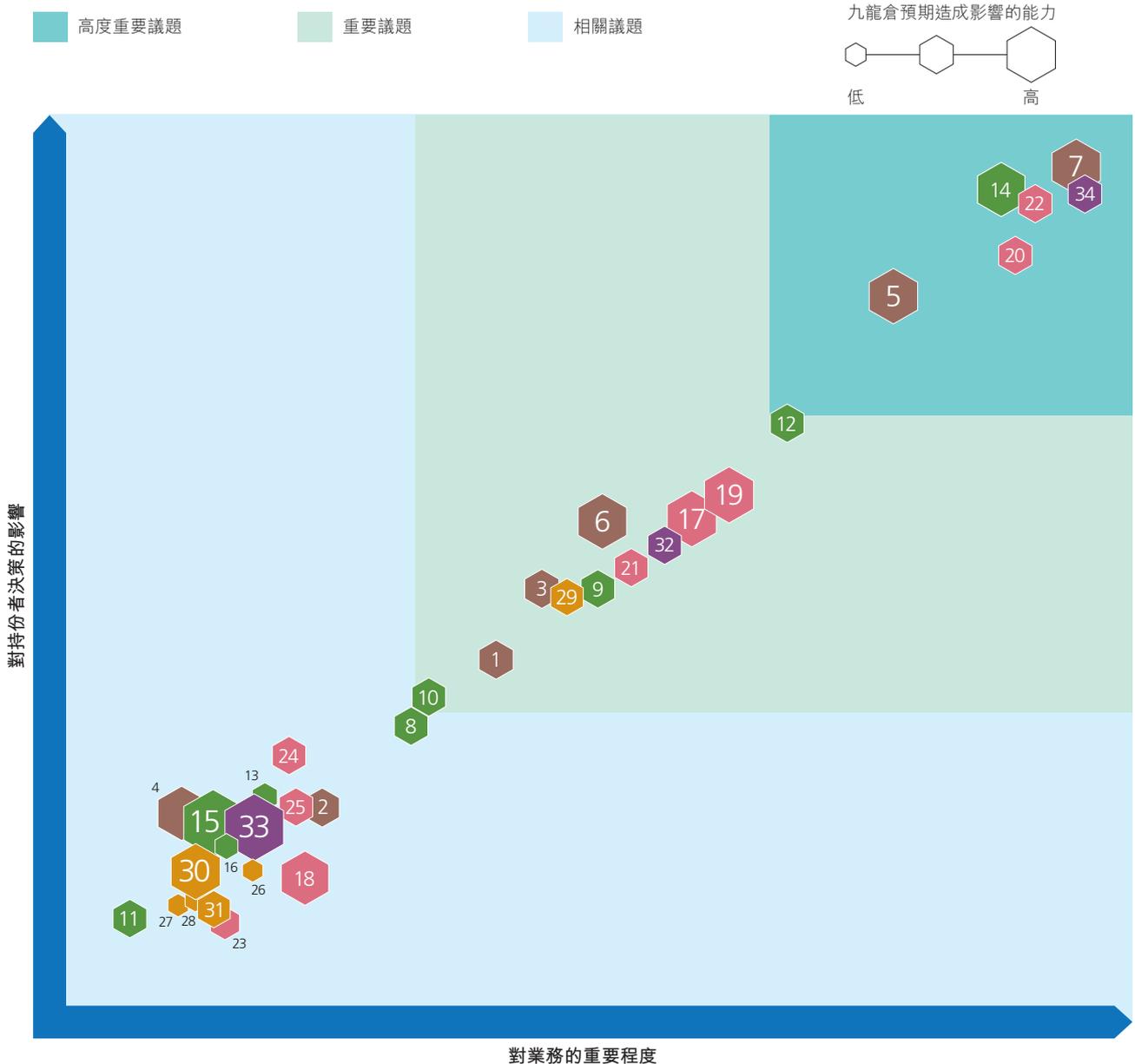


重要議題及其相關的影響範圍

重要議題	範圍及影響	
	本集團內	本集團外
五大重要議題		
7 遵守社會經濟法規	√	√
14 遵守環境法規	√	√
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	√	√
5 反貪污	√	√
6 反競爭行為	√	√
9 能源消耗	√	√
12 溫室氣體及排放	√	√
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	√	√

九龍倉二〇二〇年重要性評估分佈圖

除了對持份者決策的影響以及對我們業務的重要性外，今年我們在重要性評估分佈圖中引入了新的維度。六角形的大小顯示九龍倉在議題產生影響的預期能力。六角形越大，九龍倉可影響議題結果的預期能力越高。



企業管治及業務發展

- 1 經濟績效
- 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

我們的環境

- 8 物料
- 9 能源消耗
- 10 用水
- 11 保護野生動物及生物多樣性
- 12 溫室氣體及排放
- 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

我們的人才

- 17 招聘及挽留
- 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 結社自由及團體協商
- 24 防止童工
- 25 防止強迫或強制勞動

我們的社區

- 26 保全實務
- 27 保護原住民權利
- 28 人權評估
- 29 對本地社區的影響評估
- 30 供應商社會表現評估
- 31 對公共政策的影響

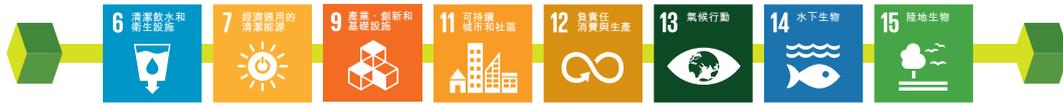
我們的顧客

- 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

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

氣候變化、水資源短缺及自然資源消耗等環境問題逐漸對我們的社會構成威脅，政府亦正更積極制定政策、法規及法規以應對不斷迎來的環境挑戰。本集團緊貼不斷收緊的標準，並嚴格遵守適用於我們業務營運的環境法律及法規⁶。為符合法規要求，各業務單位會按照其規模、地點及業務性質制定相應的指引及政策。此外，我們會仔細監察及評估環境表現、風險及監控措施。於報告年度，本集團並未有相關環境法律及法規的違規個案。

本集團致力超越合規要求，並持續提升物業及營運的生態效率。為了明確地評估我們的進度，本集團正就各環境範疇制定績效目標。我們亦根據國際標準為日常營運制定全面的環境管理系統。成都IFS、長沙IFS及現代貨箱碼頭於報告年度內維持ISO 14001:2015的認證。另一方面，現代貨箱碼頭已制定綠色碼頭模式，以有效實施其企業環保政策。為妥善處理其重大環境問題，我們於港口發展週期的不同階段列出須採取的環境保護行動計劃。現代貨箱碼頭根據行業最新的趨勢、本集團的可持續發展策略以及累積而來的環境管理經驗，定期對該模式進行檢討。



本集團致力於設計及建造可持續樓宇時採用最佳實務。我們致力為中國內地物業取得LEED金級或以上認證。我們亦承諾將可持續發展融入我們的酒店營運。為表揚我們對可持續旅遊業的貢獻，我們旗下大部分酒店已榮獲全球旅遊業界領先環境認證及基準評測計劃地球評測（「EarthCheck」）的銀徽認證。

我們的業務單位在環保方面的努力喜獲認可，榮獲不同獎項。有關詳情的概述載於本報告主要獎項、約章及會籍章節。

LEED「現有建築物：營運及保養」白金級認證

- 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
- 廈門馬哥孛羅東方大酒店
- 佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店
- 北京中奧馬哥孛羅大酒店



6 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)

二〇二〇年是《巴黎協定》的五週年。該協定提供框架帶領全球攜手將全球暖化限制在工業化前水平2°C以下，並最好控制在1.5°C水平。隨著氣候行動的迫切性急增，全球政商領袖更堅定作出承諾。本集團了解應對氣候變化挑戰責無旁貸，因此我們致力提升氣候治理能力，制定氣候變化緩解和適應策略，並加強我們的氣候相關資料的披露。

本集團最新的《氣候變化政策聲明》概述了我們致力減低對氣候變化的影響，同時加強我們的氣候韌性。由於我們了解氣候相關風險的複雜性，我們利用現有的企業風險管理系統以保持警惕，跨業務評估及應對與氣候相關的風險，並將氣候變化納入我們的策略方案。

根據氣候相關財務資訊披露工作組建議，本集團為整個資產組合進行了初步氣候風險評估，以便更清楚了解面對的氣候風險。透過使用政府間氣候變化專門委員會(「IPCC」)的代表性濃度路徑(「RCPs」)及參考報告⁷，我們識別出相關實體風險和轉型風險以及其相應的財務和非財務影響，並制定相應的風險緩解措施。

本集團致力就管理氣候相關風險及機遇的方針及策略，與持份者進行有效溝通。我們參照TCFD建議下的「管治」、「策略」、「風險管理」及「指標和目標」四個核心類別，在響應氣候相關財務資訊披露工作組建議的章節概述了氣候相關資料的披露。

於未來數年，本集團將繼續加強氣候相關資料的披露，並加強我們在減緩及適應氣候方面的工作，以確保我們業務的未來具有韌性。

⁷ 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》

中國內地投資物業

中國內地發展物業

休閒和酒店

物流

實體風險



平均溫度上升，更多熱浪和極端炎熱的日子

影響	緩解措施
1. 建築物過熱	1. 落實節約用電措施
2. 加速設備老化	2. 提升商場的能源效益
3. 因增加使用冷氣降溫而導致電費增加	3. 在計劃翻新時考慮減低暑熱壓力風險的措施(例如綠化空間、被動式太陽能建築設計)
4. 在戶外工作的員工可能會患上暑熱壓力相關的疾病(如中暑及熱痲)，降低生產力及增加損失工作日數	4. 加強員工對暑熱壓力相關疾病的意識
	5. 提供資源預防中暑
	6. 妥善安排工作時間表



平均溫度上升導致炎熱日子增加

影響	緩解措施
1. 對員工健康及設備的耐用性造成負荷，導致整體生產力下降	1. 調整員工的休息時間安排
	2. 為員工提供更多降溫設施
	3. 使用更多抗熱材料
	4. 增加使用預製組件以減少工地現場工作



極端天氣事件導致營運和供應鏈中斷以及基礎建設和設施受損

影響	緩解措施
1. 維修受損設施導致成本增加	1. 評估、研究及實施抗禦氣候變化措施(例如抵禦颱風的窗戶)
2. 因聲譽受損及營運中斷導致業務減少	2. 舉行年度應急準備會議，以制定及完善針對極端天氣事件的危機管理及過渡計劃
	3. 確保酒店從多元化的供應商採購
	4. 與供應商建立穩固的關係，以確保產品能及時送遞



颱風導致營運中斷及設施受損

影響	緩解措施
1. 因營運中斷，導致收入損失	1. 評估工程設計及營運標準
2. 因追趕進度而增加營運成本	2. 評估緊急事故管理程序
3. 保養/維修成本增加	3. 增加現有設施的儲存容量，以應付極端天氣導致的延誤
4. 因電力設施水浸，導致電力中斷的機會增加	

轉型風險



政府施行政策轉型至低碳經濟

影響	緩解措施
1. 因嚴謹的能源管理要求，導致營運成本上升	1. 制定碳排放目標及減碳計劃
2. 設備提早退役	2. 落實能源管理系統
3. 採用新的方法或工序及安裝更高效益設備而產生的成本	3. 制定低能效設備的更換計劃
4. 能源成本在預料之外突然增加	4. 研究安裝可再生能源設施(例如太陽能板)的潛力
	5. 改造現有建築物以符合日益嚴謹的能源效益標準



日益嚴格的環境法規及守則

影響	緩解措施
1. 發展項目所需額外的設計要求及法規要求(例如採用預製組件、海綿城市設計守則)	1. 採用更高的綠色建築標準，並在項目中進行試驗
	2. 提高於住宅項目使用預製組件
	3. 要求承辦商使用可重用的混凝土板
2. 現有的管理及施工方法不符合新規定	4. 為員工及承辦商提供培訓，以符合新法規
	5. 優先使用本地/鄰近供應商
	6. 探討在屋宇設備採用可再生能源的可行性



無法適應持份者對可持續發展日益增多的關注

影響	緩解措施
1. 與可持續表現更佳的競爭對手相比時失去競爭優勢	1. 繼續積極參與EarthCheck
	2. 追求綠色建築認證
	3. 實施節能措施
2. 收入損失及市場聲譽受損	4. 在裝修及新發展項目時優先考慮可持續性
	5. 密切監察賓客的滿意度及酒店聲譽
	6. 與持份者溝通解說酒店已實施的可持續發展措施



政府對有關貨櫃船使用綠色能源而訂立的政策

影響	緩解措施
1. 船隻停泊港口時間增加	1. 監察市場趨勢及政府的政策走向
2. 縮減貨櫃堆場空間	
3. 因嚴格的安全規定/流程及對安全區域龐大面積的要求，在船隻加注液化天然氣期間令營運受影響。	



利用可持續金融於成都IFS及長沙IFS實現可持續發展

本集團利用可持續金融工具為創造長遠環境及社會價值的項目提供資金。除了於二〇一九年以綠色貸款為成都IFS進行再融資外，本集團於二〇二〇年為長沙IFS籌集人民幣十億元的新綠色貸款。所得款項使該兩項物業獲得了LEED白金級認證。



能源效益及可再生能源

於二〇二〇年，長沙IFS大幅節省了2,856,325千瓦時的用電量，相當於減少了排放1,502噸二氧化碳當量。我們以LED燈替換四百七十二個照明裝置，並將五百四十個十八瓦特及九瓦特LED燈泡換成三瓦特LED燈泡以達致成果。我們亦於長沙IFS的主冷凍水機組加入小球自動清洗裝置，預期可提升機組效能11%。

為支持本集團在減碳方面的工作，成都IFS及長沙IFS致力採用替代能源。長沙IFS的塔樓已安裝風力發電系統。所產生的電力為其樓梯間走道燈及防爆燈供電。另一方面，成都IFS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。於報告年度，已回收約105,000千瓦時的熱能。成都IFS亦設置了新的排風熱回收系統，以提升其冷氣系統的效率。該系統會對換熱能，以減少室內排風與室外鮮風之間的氣溫差別，從而分別在冬季和夏季降低建築物的供暖和製冷負荷。該系統於二〇二〇年回收超過32,000千瓦時的能源。

促進循環經濟

成都IFS自設油水分離機，以減少濕廢物送往堆填區。我們亦委任合資格承辦商處理超出處理機能力的剩餘廚餘。於二〇二〇年，我們合共回收了518公噸的廚餘。

提升室內環境質素

為了保持良好的室內空氣質素以保障租戶的健康和福祉，我們在成都IFS辦公大樓的空氣循環系統中採用靜電過濾技術。這更有效去除灰塵及細小顆粒，並提高能源效益。同樣地，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。

二〇二〇年環境表現

成都IFS | 長沙IFS

溫室氣體排放 (噸二氧化碳當量)

47,988 | **34,690**
(2019: 49,158) | (2019: 36,944)



溫室氣體排放 (範圍二) 強度
(噸二氧化碳當量/出租率)

525 | **411**
(2019: 542) | (2019: 572)



能源消耗 (千兆焦耳)

342,761 | **248,872**
(2019: 361,250) | (2019: 273,514)



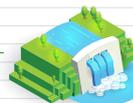
用電強度
(千兆焦耳/出租率)

3,532 | **2,813**
(2019: 3,714) | (2019: 3,916)



用水強度
(立方米/平方米/出租率)

1.20 | **1.12**
(2019: 1.43) | (2019: 1.66)



廢棄物產生量 (公噸)

3,476 | **7,130**
(2019: 4,501) | (2019: 10,365)



廢棄物回收量 (公噸)

564 | **1,583**
(2019: 1,376) | (2019: 3,005)



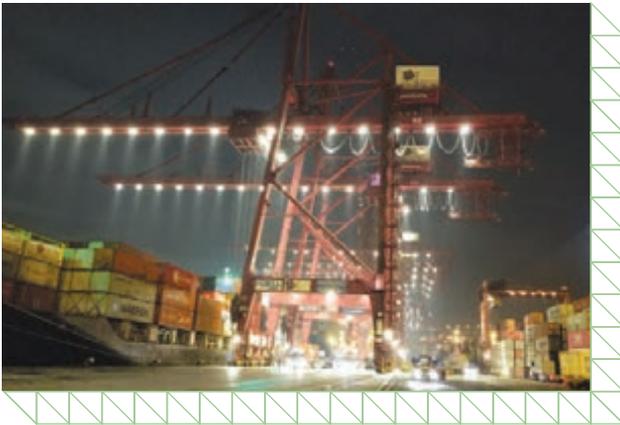
能源和溫室氣體排放管理

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

作為從事房地產業務的公司，我們在支持全球轉型至低碳經濟方面處於關鍵的位置。由於本集團的碳排放主要來自間接能源消耗，我們致力在旗下的資產組合中推廣能源效益及節約能源。

在各業務單位，我們已進行多項照明改造項目，以減少電力消耗。重慶時代廣場將低層地下的公共區域照明裝置更換為四百八十個LED燈，每年節省近80,000千瓦時用電量。大連時代廣場以二百八十一個LED燈取代商場大堂及停車場的高強度氣體放電燈及日光燈，共節省20,130千瓦時用電量。此外，現代貨箱碼頭於二〇二〇年在七組岸邊起重機完成節能LED照明系統升級。當中包括將三百五十一個高強度氣體放電燈轉換為LED燈，節省了71.5%的耗電量。除了將照明系統升級為LED外，我們亦為長沙尼依格羅酒店的後勤區照明設備安裝紅外線感應開關，使照明根據區域的使用情況自動開關，每年節省7,560千瓦時用電量。



我們的業務單位亦致力改善不同設備的能源效益。在長沙IFS，我們在冷凍水機組設置了小球自動清洗裝置以提高製冷效率。我們亦升級改造長沙尼依格羅酒店的游泳池熱泵管道，每年可減少71,280千瓦時的用電量。



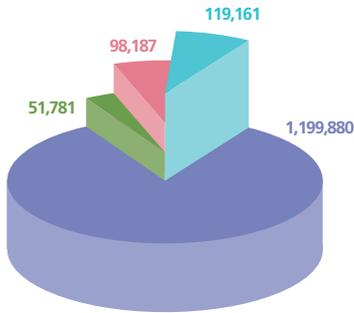
為避免浪費能源，長沙IFS改動了四個電路裝置，使電影院的出口路線照明可由雲端控制開關獨立運作。這項措施避免了過度使用照明，同時為顧客提供足夠照明以安全地離開場所。在重慶時代廣場，我們於冬季使用送風裝置，以降低室內因店舖的裝飾射燈加熱而提高的溫度。將較低溫度的室外鮮風引入室內，可減少冷卻負荷及節省電力。

我們的酒店業務亦有實施節能措施。在長沙尼依格羅酒店，我們調整員工升降機的運作使其可以同時操作，每月節省了5,397千瓦時電力。為應對因新冠疫情而導致入住率下降的情況，本集團的酒店業務採取多項節能措施。例如重慶尼依格羅酒店關停部分使用率較低的升降機。未被使用的樓層，亦會關閉房間和走廊的電源，每天節省1,600千瓦時的用電量。

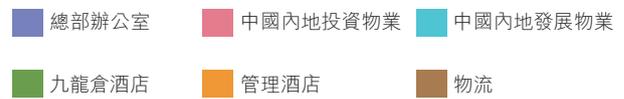
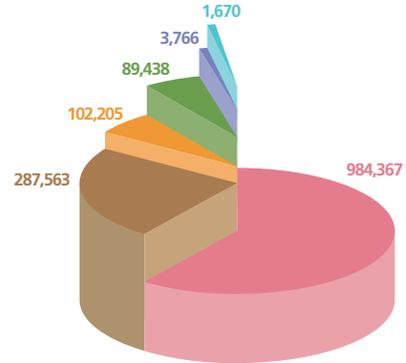
我們亦在辦公室提倡節約能源。我們以節能操作手冊為指引，並透過定期檢查來監察，鼓勵員工在日常活動中更注重節約能源。

本集團致力逐步減少業務營運的碳排放，在成都IFS及長沙IFS實施多項措施，以推廣使用替代能源。有關更多詳情，請參閱於第24頁的個案分享。

能源消耗來源(千兆焦耳)



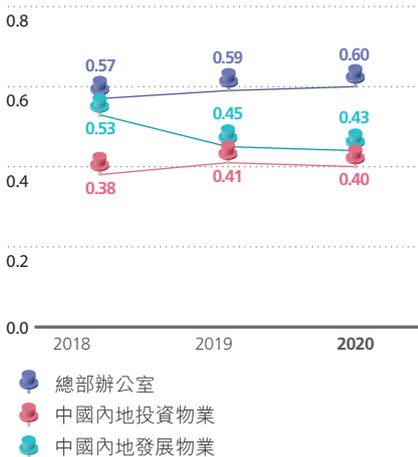
能源消耗來源 — 按業務類別(千兆焦耳)



附註：

- (1) 總部辦公室指九龍倉位於香港的總部。
- (2) 中國內地投資物業指成都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、時代•奧特萊斯•長沙及時代•奧特萊斯•成都。
- (3) 中國內地發展物業指位於成都、杭州、上海及蘇州的管理辦公室及工地辦公室區域。部份發展物業的能耗數據包含在投資物業內。
- (4) 九龍倉酒店指成都尼依格羅酒店、重慶尼依格羅酒店、長沙尼依格羅酒店及武漢馬哥孛羅酒店。WHML不包括在內。
- (5) 管理酒店指晉江馬哥孛羅酒店、廈門馬哥孛羅東方大酒店、佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店及北京中奧馬哥孛羅大酒店。
- (6) 物流指現代貨箱碼頭。

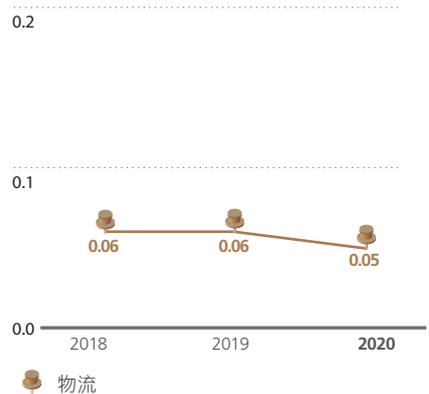
能源消耗強度
(千兆焦耳/平方米總樓面面積)



能源消耗強度
(千兆焦耳/賓客入住晚數)



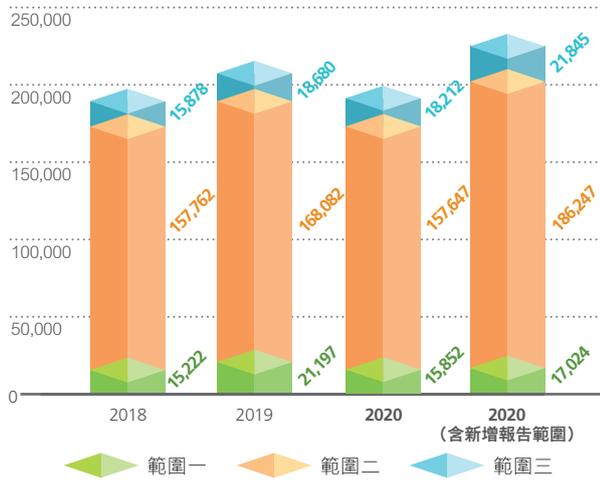
能源消耗強度
(千兆焦耳/標準貨箱)



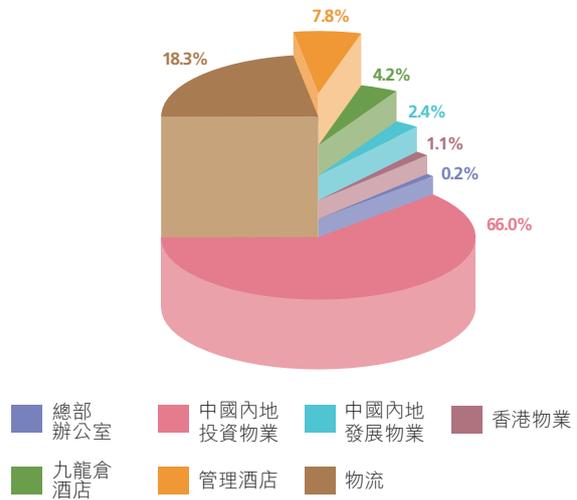
附註：

- (1) 二〇一八至二〇二〇年，成都尼依格羅酒店的外購電力數據已包含在中國內地投資物業內的能源消耗強度(千兆焦耳/平方米總樓面面積)，而二〇一九年及二〇二〇年長沙尼依格羅酒店的外購電力數據亦包含在中國內地投資物業內的能源消耗強度(千兆焦耳/平方米總樓面面積)。
- (2) 位於成都和上海的中國內地發展物業辦公室的外購電力數據包含在中國內地投資物業內的能源消耗強度(千兆焦耳/平方米總樓面面積)。

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)



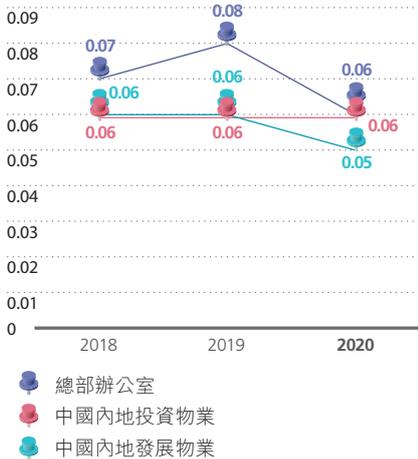
溫室氣體排放 — 按業務類別(百分比)



附註：

- (1) 部分九龍倉酒店的溫室氣體排放包括在中國內地投資物業內。
- (2) 部分中國內地發展物業的溫室氣體排放包括在中國內地投資物業內。
- (3) 現代貨箱碼頭於二〇一八年和二〇一九年的製冷劑數據經調整，溫室氣體排放(範圍一)因而重新計算。

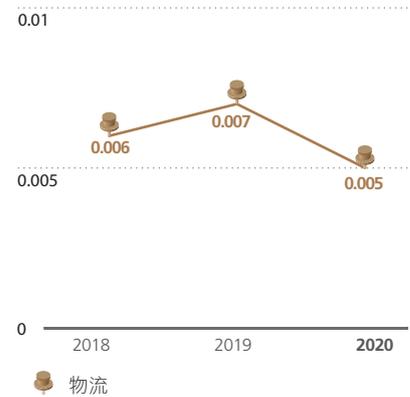
溫室氣體排放強度 (噸二氧化碳當量/平方米總樓面面積)



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) 部分九龍倉酒店的溫室氣體排放包括在中國內地投資物業內。
- (2) 部分中國內地發展物業的溫室氣體排放包括在中國內地投資物業內。
- (3) 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年度數據。

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

本集團明白水資源對業務的可持續發展及廣大社區而言稀有但非常重要。我們因此時刻緊記要有效實踐水資源管理及節約用水。

為減少耗水量，我們採用了節水的措施並定期檢討我們的日常實務。在時代•奧特萊斯•成都，我們在噴水池安裝

了新水泵。該水泵需要較低的補水頻率，可減少10%的耗水量。我們亦完善長沙尼依格羅酒店的水箱清潔方法以減少浪費食水。我們避免在水箱清潔前要為水箱排水，而將水轉移至另一個水箱，每年節省了1,390立方米的用水量。

為應對日益增加的水資源短缺壓力，我們不斷尋求方法增加循環用水的機會。過去三年，大連時代廣場一直回收冷凝水。於報告年度，大連時代廣場在冬季回收了約6,000立方米的冷凝水，其後供應予小型企業使用。同樣地，長沙尼依格羅酒店於洗衣房將蒸汽冷凝水回收供鍋爐使用，目標每年節省約880立方米用水。我們亦於中國內地發展物業的建築工地配置沉澱池去除懸浮顆粒，使工程車的車輪清洗用水得以循環再用。我們亦進行雨水收集，以提供灌溉用水及用於清理粉塵。



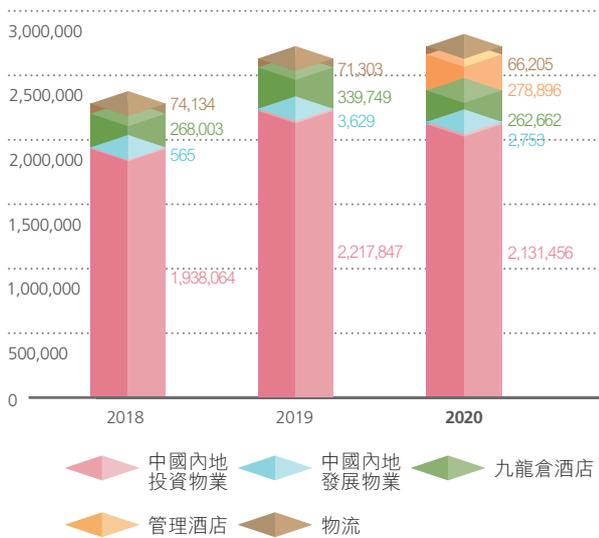
檢測及維修漏水情況是我們水資源管理策略中的重要部分。時代•奧特萊斯•成都每週都會進行水錶數據抄表及監察工作。如發現任何異常情況，會即時調查及安排維修。

修。時代•奧特萊斯•長沙的辦公室亦有採取類似措施，每天進行兩次巡查，檢查水管滲漏及水龍頭滴水情況。倘發現情況，將立即通知工程部進行維修工作。

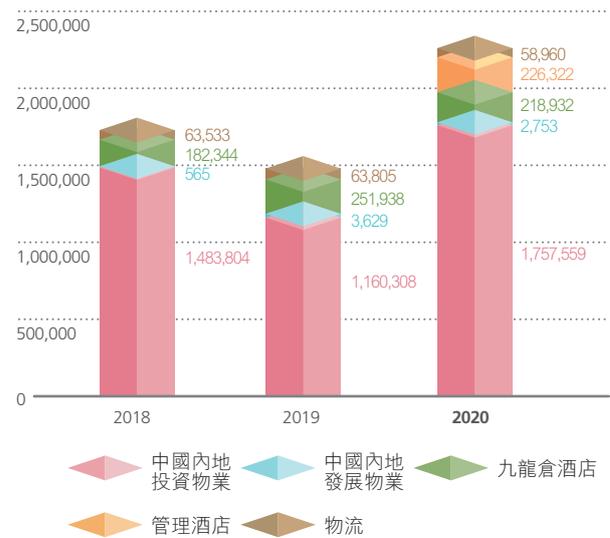
行為改變是長遠節約用水的關鍵。我們積極鼓勵員工及顧客實踐負責任的用水習慣。我們為酒店的新員工提供EarthCheck培訓，為他們提供日常工作中節約用水的知識。同時，在中國內地發展物業的辦公室，我們在茶水間的水龍頭旁張貼標誌，提醒員工在不使用時關閉水龍頭。我們亦鼓勵酒店賓客參與綠色計劃，其中床單及毛巾只會按入住賓客提出的要求更換，以減少過度清洗而導致浪費水資源。



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)



附註：

- (1) 位於成都和上海的中國內地發展物業辦公室的用水量包含在中國內地投資物業內。
- (2) 中國內地發展物業往第三方的排水量以相當於100%用水量估算。

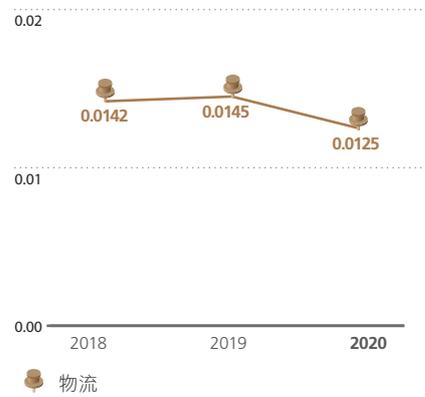
耗水強度 (立方米/平方米總樓面面積)



耗水強度 (立方米/實客入住晚數)



耗水強度 (立方米/標準貨箱)



附註：部分中國內地發展物業的用水量包含在中國內地投資物業內的耗水強度計算。

廢棄物管理及節省資源

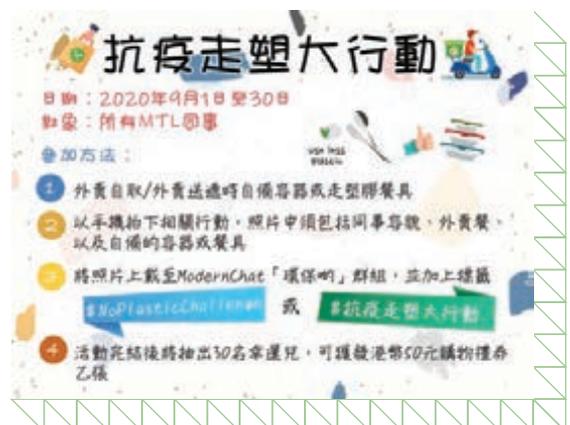
GRI 306-2, HKEX KPI A1.3, A1.4, A1.6

隨著人口急速增長及都市化，廢物管理無疑是全球面臨最大的環境挑戰之一。本集團一直探討改善廢物管理措施及更有效利用有限資源的方法。在我們最新的《綠色採購政策》的指引下，我們致力避免使用即棄包裝的產品，並在選擇供應商時考慮產品消耗後產生的廢物量及相關的廢物處理方法。

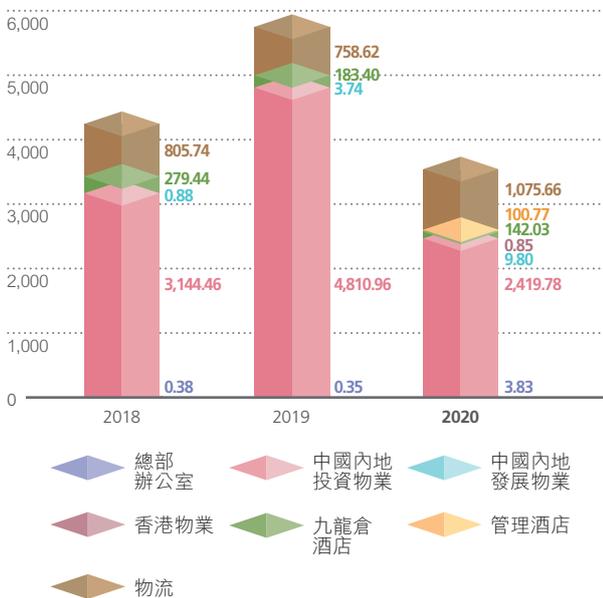
作為有效使用資源的承諾的一部分，我們的業務單位已逐步採取不同措施以減少營運中的紙張耗量。為了實現無紙化辦公室，我們利用線上平台與不同持份者溝通，並將我們的業務流程數碼化。例如透過資產管理系統，我們以數碼方式收集租戶的意見及員工報告，並保存巡邏、設施保養及維修的文件記錄。我們亦鼓勵員工透過電郵溝通，盡可能採用雙面打印及回收單面打印紙以節省紙張。此外，中國內地發展物業已制定《辦公室環保操作手冊》，為員工提供減少用紙及循環再用的指引。我們亦在打印機附近張貼「節約用紙」標誌，並放置回收箱收集單面紙張以供重用。在中國內地發展物業的共同努力下，二〇二〇年的紙張耗量較二〇一九年減少了13%。

廚餘是我們在廢物管理中注重的另一部分，尤其是在酒店及商場的營運。除了透過如多次酌量補充自助餐食物的措施，從源頭減少產生廚餘外，我們亦制定解決方案處理廚餘。有關詳情可參閱本報告中成都IFS於第24頁的個案分享。

為應對日益嚴格的禁止使用即棄塑膠政策，我們的業務單位已積極採取不同措施以減少使用塑膠。在中國內地發展物業中，我們已作出多項調整，以減少使用塑膠，包括以可再用水杯取代瓶裝水，並鼓勵員工在購買外賣時自備容器及餐具。現代貨箱碼頭亦推行了「走塑大行動」，鼓勵員工以可重用餐具取代外賣膠餐具。



廢物回收 — 按業務類別(公噸)



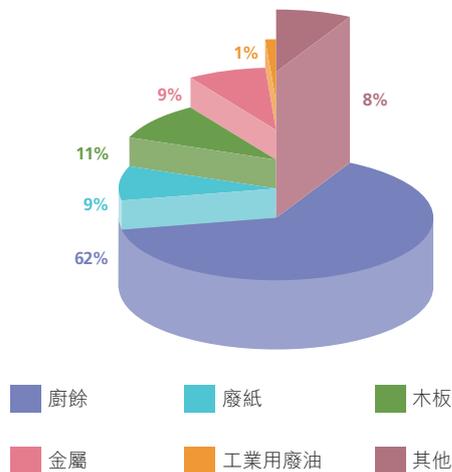
附註：

(1) 其他包括以下廢物種類：電池、工業用電池、光管、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。

為減輕廢物處理設施的負擔，我們的業務單位亦加強了廢物分類及廢物回收方面的工作。現代貨箱碼頭的員工參與了「乾淨紙包盒回收計劃」。於報告年度內，我們收集了合共五千五百六十二個紙包盒，然後運送至當地的紙包飲品盒回收商咁坊 Mil Mill，並將紙盒轉化為紙漿作進一步用途。在建築工地，我們聘請了合資格的承辦商以確保建築材料(如廢棄木材)得到妥善回收。我們亦盡可能重用建築材料。例如我們將碎石及混凝土材料重新用於臨時道路修補。



廢物回收比率 — 按種類



此外，我們亦參與各種節日回收計劃，以減少慶祝活動期間產生的廢物量。於二〇二〇年，現代貨箱碼頭舉辦「利是封回收重用大行動」，將逾七千五百個利是封交給綠領行動成為「新生利是封」，將於來年免費派發予公眾。

空氣質素管理

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

本集團意識到空氣質素欠佳對健康造成的影響，因此繼續努力為員工、顧客及廣大社區的健康和福祉，改善空氣質素。

我們在各業務單位採取了一系列的廢氣減排措施。在現代貨箱碼頭，所有傳統膠輪式龍門起重機已更換為電力驅動。我們亦通過支持承辦商採用純電動貨櫃運輸拖頭來減少廢氣排放，該拖頭不消耗柴油，可減少空氣污染。

我們亦與中國內地投資物業的租戶緊密合作，以管理空氣排放。重慶時代廣場的所有餐廳均已安裝抽氣扇及淨化器，確保空氣排放符合國家及行業的排放法規和標準。為符合最新的環保要求，我們在大上海時代廣場將原本使用的燃油鍋爐升級為空氣源熱泵機組供暖形式，以同時減少柴油用量及污染物排放。



同時，我們在中國內地發展物業的工程中也採用有效的減少塵埃措施，將建築工地的塵埃排放降至可接受的水平。建築材料及工地廢料均會被妥善覆蓋。為防止在工地外圍散播建築塵埃，我們在建築工地出入口設有車輪及車身清洗設施。運送建築材料及廢物時亦會使用密封的車輛。

污水處理及防止洩漏 **GRI** 306-3, 306-5

我們致力減少營運對水質及生物多樣性的影響。我們透過地下燃油分隔系統，確保所有污水在排放前均得到妥善處理。我們亦會定期對設施進行污水質量檢測及評估，以確保其符合所有適用的標準。另一方面，我們為內部應對緊急事故作充足準備，以防止任何化學品洩漏事故對環境造成的損害。在現代貨箱碼頭，我們已制定處理化學品洩漏的程序，並在緊急應變措施指引中向員工提供指導。我們亦進行緊急演習，以確保員工知悉各人的職責及應採取的行動。

加強環保意識 **HKEX** KPI A3.1

長遠而言，環保意識對推動改善環境表現十分重要。我們為員工提供環保方面的培訓、指引及操作手冊，以支持他們在日常活動中採取可持續的行動。例如，中國內地投資物業向員工發放垃圾分類、節能等環保資訊。同時，透過舉辦一系列有關環境保護的網上問答活動，讓員工以有趣及具教育意義的方式參與其中。於二〇二〇年，超過九百三十名員工參與了線上活動。我們亦向承辦商提供環保培訓，以確保可持續發展全面灌輸至我們的價值鏈中。例如重慶尼依格羅酒店為新承辦商舉辦培訓，內容涵蓋常見的環境問題及節約能源、減少排放及防止環境污染的方法。

為提升員工對低碳及可持續生活方式的興趣，我們的業務單位會經常安排工作坊及比賽，讓員工參與其中。在中國內地投資物業，超過一百名員工參與了水耕種植環保工作坊，讓他們有機會製作自己的水耕植物，並進一步了解其環保效益。我們亦於大上海時代廣場及上海會德豐國際廣場舉辦升級再造工作坊，讓參加者學習如何將咖啡渣及燕麥片升級再造，以製作天然磨砂。同時，現代貨箱碼頭舉辦了「低碳廚房」比賽，鼓勵員工將低碳烹飪的理念融入日常生活中。

本集團亦投放資源以提升公眾的環保意識。為推廣「世界環境日」，上海會德豐國際廣場於二〇二〇年六月五日推出短片《回到那一天》，帶出現今因過度消費而產生的廢物將會成為地球的負擔的訊息。該短片在上海會德豐國際廣場的大電視上連續播放了一個月，並上載至多個線上平台，在線上有五萬餘次的收看次數及獲得一千五百個正面評價。

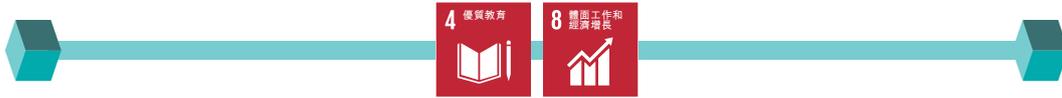
請掃二維碼觀看視頻。



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：

- 招聘及挽留 • 培訓與教育 • 多元化和平等機會
反歧視 • 顧客私隱

承諾和策略方針

我們的持份者在幫助我們實現可持續發展目標方面發揮重要作用。因此，我們竭力為顧客提供非凡的體驗，並為僱員及供應商營造一個有利工作的環境。

我們的僱傭政策乃根據相關法律及法規⁸制定，以保障僱員的權利。我們已制定各種管理制度及措施以監督及評估我們的產品及服務以及供應鏈活動，以確保所有活動均遵守相關法律及法規⁹，並符合本集團的標準和期望。

為進一步改善我們的營運，我們提供多元化的參與渠道以收集持份者的反饋，並定期評估我們管理方針的有效性。於報告期間，並無發生違反適用法規及自願守則而導致罰款或處罰的事件。

培育人才

人才招聘及挽留

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

僱員是我們業務營運的骨幹。本集團致力提供公平及激勵性的工作環境。在招聘及甄選過程中，我們根據候選人的工作經驗、能力及資格對其進行評估。此外，我們尊重人權，在處理申訴、反歧視、工作原則及權利、工作環境、職安健及員工發展等僱傭事宜時遵循集團層面的「企業社會責任指引」。

我們提供極具競爭力的薪酬及福利待遇以吸引及挽留人才。根據業務單位的政策，我們的僱員可享有多項福利，例如僱主向強積金作出的自願性供款、額外加薪假期¹⁰、免費的職前及定期健康檢查、輔導服務、門診及住院保障、牙科服務優惠及膳食資助。在中國內地，薪酬待遇乃參考社會平均工資水平、國家工資指引及市場水平而釐定。中國內地的全職僱員享有「五險一金」的保障。

有關就業機會的資料，請瀏覽本集團網站的就業機會部分：

<https://www.wharfholdings.com/tc/careers>

工作場所包容性及多元性

GRI 406-1

為維持工作場所的多元性，本集團嚴格遵守香港所有反歧視法例¹¹，並在員工手冊中說明對工作場所歧視零容忍。我們根據經驗、能力及相關資歷提供就業機會，而不論其性別、年齡、家庭背景、種族、宗教、國籍、性取向或殘疾。

⁸ 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。

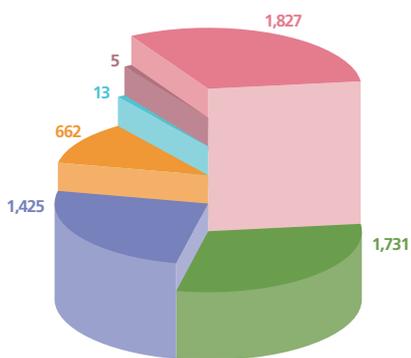
⁹ 有關對本集團業務營運有重大影響的法律及法規，請參閱重點法律及法規的章節。

¹⁰ 額外加薪假期包括年假、病假、產假、侍產假和婚姻假。

¹¹ 請參閱重點法律及法規的章節了解更多詳情。

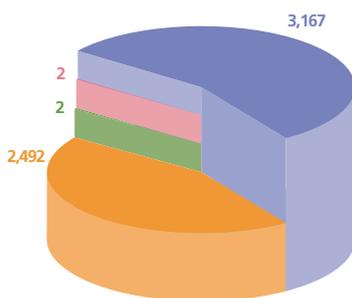
員工概況

按僱傭合約類型及性別劃分的僱員總數



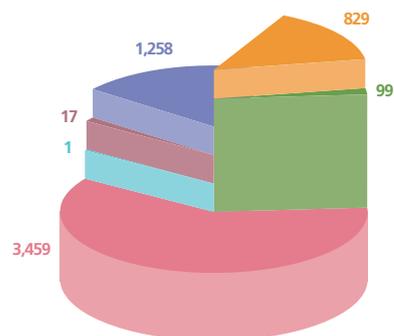
- 永久合約，男性
- 永久合約，女性
- 固定期限合約，男性
- 固定期限合約，女性
- 短期合約，男性
- 短期合約，女性

按僱傭類型及性別劃分的僱員總數



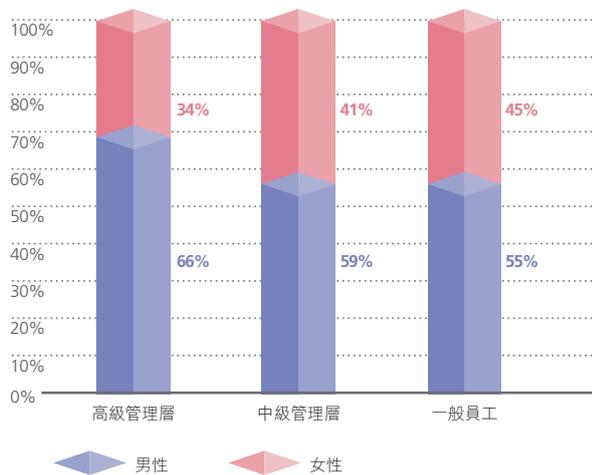
- 全職，男性
- 全職，女性
- 兼職，男性
- 兼職，女性

按僱傭合約類型及地區劃分的僱員總數



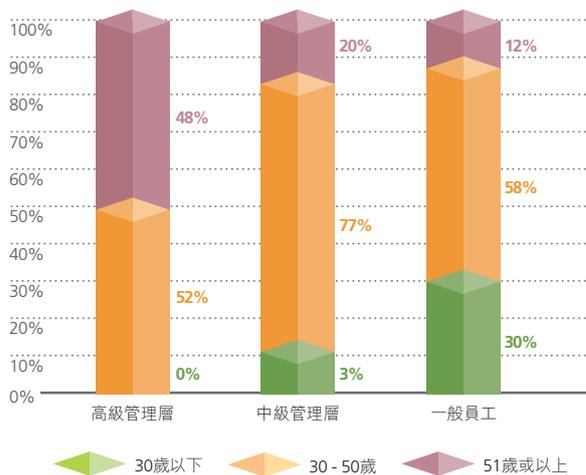
- 永久合約，香港
- 永久合約，中國內地
- 固定期限合約，香港
- 固定期限合約，中國內地
- 短期合約，香港
- 短期合約，中國內地

按性別劃分的僱員比例（百分比）



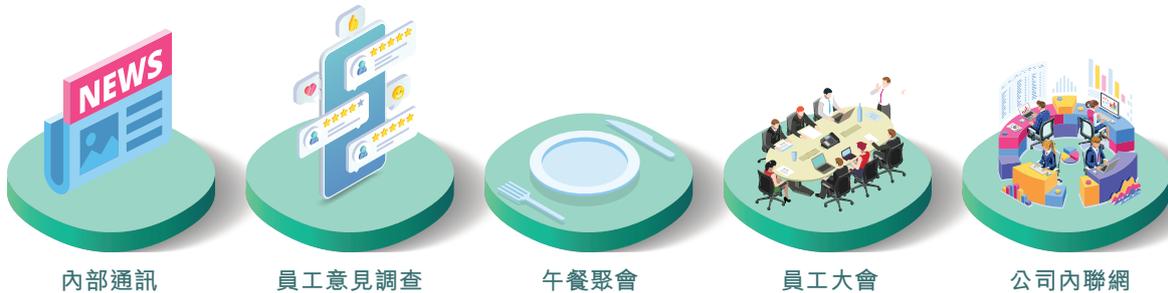
- ◆ 男性
- ◆ 女性

按年齡組別劃分的僱員比例（百分比）



- ◆ 30歲以下
- ◆ 30 - 50歲
- ◆ 51歲或以上

參與渠道



內部通訊

員工意見調查

午餐聚會

員工大會

公司內聯網

本集團致力透過有效溝通及鼓勵性的企業文化提升僱員參與度。我們經常與僱員互動，並組織活動以培養尊重文化。例如，為慶祝成立兩週年，長沙尼依格羅酒店舉辦了員工感謝週。我們舉辦活動如派發感恩禮物、虛擬實體(「VR」)遊戲體驗、員工羽毛球比賽及員工美食節等，以聯繫及肯定員工的貢獻。我們亦聆聽僱員的關注。我們制定了員工申訴政策，及時處理僱員提出的事宜。收到申訴後，本集團會檢討、需要時實施糾正措施及修訂我們的人力資源管理策略。

本集團繼續舉辦主題活動以促進工作與生活的平衡。於二〇二〇年，我們邀請中國內地投資物業的員工參與一系列以「活出•健康快樂」為主題的活動，四個重點領域包括「樂•心情」、「樂•融融」、「健•飲食」及「健•體魄」。另一方面，中國內地發展物業亦組織各種員工參與活動，如員工運動會、定期生日聚會、節日慶祝及美容、泡茶及攝影工作坊。現代貨箱碼頭亦舉辦一系列員工活動，包括體育活動、友誼球賽及健康講座。於二〇二〇年，它亦發起「MTL為你打氣」活動，在新冠疫情下為員工打氣，發放正能量。





「活出・健康快樂」計劃



「樂・心情」

我們在輕鬆的氛圍下舉辦油畫、蝶古巴特藝術、禪繞畫及迷你屋的DIY工作坊，以提升員工的創意及快樂。



「樂・融融」

我們為員工及其家人舉辦烘焙、盆栽、DIY工藝及星空燈工作坊，共同享受有趣及精彩的時光。



「健・飲食」

我們舉辦網絡研討會，提供有關健康飲食的貼士，以及教導員工烘焙無麩質麵包。



「健・體魄」

我們舉辦了教學課程，透過練習不同的瑜伽和普拉提姿勢，幫助員工減輕壓力及減輕痛楚。



僱員培訓及發展

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

本集團提供多元化的培訓計劃，使員工具備必要的技能及知識，以應對不斷變化的業務環境。我們為新入職員工舉辦迎新活動，以概述我們的業務架構、企業文化、使命及價值。各業務單位亦每年對現有員工進行培訓需求評估。此外，我們為不同級別的員工制定年度培訓計劃，涵蓋各種培訓及發展課程。為鼓勵持續進修及提升能力，我們為全職僱員提供培訓資助計劃及有薪進修假期，以參與外部及工作相關的培訓課程、研討會和會議以及專業資格課程。



年內，我們的業務單位提供了多元化的培訓，以提升僱員的技術及職業技能，應付業務需要。

營運	培訓重點
總部辦公室	<ul style="list-style-type: none"> • 人力資源分析 • 保障個人資料 • 策略發展 • 反貪污 • 企業監管及合規
中國內地投資物業	<ul style="list-style-type: none"> • 團隊管理技能 • 資訊科技應用 • 行業知識 • 客戶服務技能 • 時間管理
中國內地發展物業	<ul style="list-style-type: none"> • 項目管理 • 土地測繪 • 建築及社區設計 • 組織設計管理 • 辦公室自動化 • 領導及決策計劃 • 對行業相關稅項、法律及法規的了解
休閒和酒店	<ul style="list-style-type: none"> • 酒店及旅遊業的人力資源 • 產品介紹及銷售 • 客戶服務 • 危機管理 • 語言能力 • 企業監管要求及合規
物流	<ul style="list-style-type: none"> • 領導及個人效能 • 職安健 • 操作人員能力課程 • 反貪污、環境保護、防止歧視和職場騷擾、以及英語學習

為確保承辦商的營運及服務符合本集團的標準，我們亦為其提供培訓，重點關注優質服務、健康及安全以及應急處理。

為員工提供的
總培訓時數：

236,076
小時



與供應商合作

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

本集團擁有廣泛的供應商來源以支持其日常營運，如餐飲、服務及設施、工程供應及維護、營運服務、公共服務及一般用品。我們設有嚴格的供應商管理系統，以檢討及監察供應商在環境保護、勞工權利及健康和安全方面的表現。為監察供應商的表現，我們定期進行實地視察。於二〇二〇年，我們的供應鏈並無重大變動。

本集團重視商業道德實踐，並優先考慮表現符合我們環境、社會及管治標準的供應商。於報告年度，我們正式推出了《綠色採購政策》，為供應商甄選提供更好指引。於委聘後，部分業務單位會要求供應商就遵守供應商行為守則以及相關法律及法規簽署供應商聲明。此外，我們在招標文件中加入綠色採購條款，以建立綠色供應鏈。供應商或需按要求出示環境證書。

本集團的《綠色採購政策》亦提倡所有業務單位與營運採購環保產品。為支持當地經濟及減少運輸中的碳排放，我們在甄選過程中優先考慮本地供應商。於二〇二〇年，本集團近乎所有的產品及服務均在本地採購。



中國內地發展物業的新供應商甄選及持續評估實踐

為確保穩定及優質的供應鏈，我們對中國內地發展物業的新供應商進行初步資格審查及實地視察。符合甄選標準後，新供應商將納入我們的認可名單，其後可參與投標及簽署合約。

實地視察由至少三個部門進行，包括合約部、設計部、項目部及項目成本審計部。本集團每半年進行定期表現評估，以評估所有成功投標者以及所有在建或半年內竣工項目的承辦商或分判商的表現及建築質量控制。於二〇二〇年，四十一名新供應商經評估後被納入認可名單。



下表列出不同地區的供應商數目，佔我們供應鏈首百分之七十支出的資訊。

業務	地區	主要供應商數量
中國內地發展物業	中國內地	88
中國內地投資物業	中國內地	188
休閒和酒店	中國內地	145
物流	香港	9
	中國內地	1

為顧客提供優質的服務 HKEX B6.2, B6.4

顧客滿意度

為維持高水平的優質產品及服務以滿足顧客，我們的業務單位為僱員提供指引及定期培訓，以提供卓越的顧客服務。例如，我們的酒店舉辦服務禮儀及酒店產品培訓，以確保前線員工具備酒店營運的必要技能及知識。

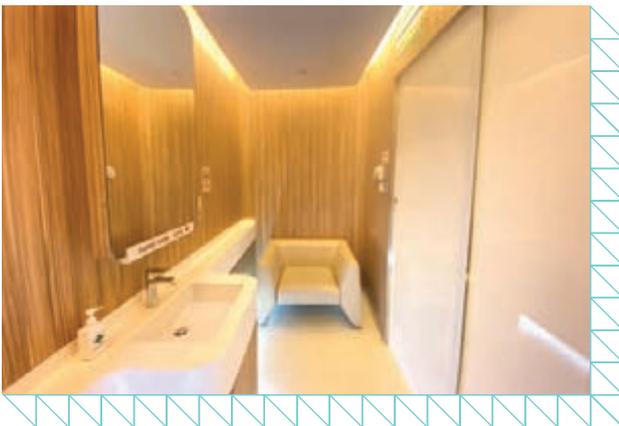
我們亦致力聆聽顧客的反饋及關注。為改善顧客體驗，我們透過以下渠道與顧客溝通並歡迎彼等就我們的服務提供反饋：

參與渠道	中國內地投資物業	中國內地發展物業	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				
 網上意見調查				
 神秘顧客				



我們定期進行顧客滿意度調查以聽取他們的反饋意見，並找出完善服務質素的空間。我們亦參考酒店營運顧客滿意度的全球基準，以確定行業最佳實務。

	整體滿意度 (%)	回覆總數 / 指數名稱
成都IFS	商場 — 99.0% 辦公室 — 98.0%	382名零售租戶和 276名辦公室租戶受訪
長沙IFS	100%	411名租戶受訪
無錫IFS	99.2%	66名租戶受訪
上海會德豐國際廣場	96.8%	87名租戶受訪
大上海時代廣場	商場 — 94.3% 辦公室 — 89.0%	34名零售租戶和 57名辦公室租戶受訪
重慶時代廣場	99.1%	30名租戶受訪
大連時代廣場	顧客 — 98.0% 租戶 — 92.4%	35名零售租戶和 718名顧客受訪
成都尼依格羅酒店	97.7%	顧客滿意度網上問卷調查全球指數
重慶尼依格羅酒店	97.4%	
長沙尼依格羅酒店	96.8%	
武漢馬哥孛羅酒店	94.4%	
晉江馬哥孛羅酒店	90.7%	
廈門馬哥孛羅東方大酒店	90.8%	
佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店	90.6%	
北京中奧馬哥孛羅大酒店	91.8%	



顧客私隱 (GRI) 418-1, (HKEX) KPI B6.5

本集團採取各種資料保護措施，以確保顧客的個人資料得到安全處理。本集團已制定《資料私隱政策聲明》及業務單位個人資料收集聲明，藉以於使用資料前傳達我們收集資料的目的及獲得顧客同意。

我們的業務單位已制定內部指引，妥善處理從收集到儲存及處置的顧客資料。我們嚴格管理信息通信技術（「ICT」）設備的使用，以保障資料免受損失、損壞或盜竊。敏感的顧客資料的存取僅限於獲授權人員，而數據中心及伺服器機房的出入則根據程序要求及行業最佳實務進行記錄。此外，只有獲授權專業人士方可進行協議所述的保養工程。在處置之前，資訊及通訊科技設備會被安全覆寫，或在無法覆寫的情況下銷毀實物。我們亦委聘外部審計進行年度電腦入侵測試，以檢討我們安全管控的有效性。

在新冠疫情期間，總部辦公室利用加密安全協定的虛擬私人網絡來保護在家工作員工對公司資源的訪問。在與公司資源連線前，網關會對用戶端（家用電腦）執行安全健康檢查，例如，確保防病毒軟件已在用戶端上安裝並運行。在家工作的虛擬私人網絡和用戶設置都需要預先配置和獲得內部批准。



同時，我們利用最新技術提升個人資料處理。例如，長沙IFS的iMall系統可識別所收集顧客資料的類型及敏感度，並相應制定管理要求及程序。為提高僱員的資料私隱意識，我們定期提供有關妥善處理顧客資料的培訓。此外，資訊科技部定期發送電郵，提醒僱員如何安全處理資料。

本集團的資料洩露專責團隊由高級管理層、通訊主管及資訊科技經理組成，負責處理任何有關實際或潛在資料保障事故的內部報告。該團隊將制定適當的行動計劃及決策，並告知受影響人士。根據歐盟《通用數據保障條例》（「GDPR」）的規定，倘受影響人士位於歐盟，我們會於資料洩露的七十二小時內通知相關監管機構。

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。

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

無論業務性質如何，都應該注重安全，因為它是營運業務中最關鍵的元素之一。保障員工及顧客安全因此是不可或缺的基本使命。本集團遵守所有與安全相關的適用法律及法規¹²。我們致力提升安全風險管理方針、提高工作場所內的安全意識及促進員工和顧客的福祉。

業務單位的職安健表現由其各自的安全委員會負責進行監察，同時由集團層面的《安全及健康政策》及針對不同業務單位的職安健管理手冊提供指引。透過在營運中融入安全文化，我們努力達致卓越的健康及安全表現，並為顧客提供優質的產品和服務。於報告年內，本集團並無違反有關健康及安全的法律法規。



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對社會及經濟造成重大打擊。這場危機給我們的營運帶來了前所未有的挑戰。為確保業務能在充滿不確定性的時期維持運作，我們自疫情初期已全面實施針對新冠病毒病的安全和衛生措施，務求為員工提供潔淨衛生的工作場所，以及為顧客加強集團產品及服務的安全性。



12 有關對本集團業務營運重要的相關法律法規列表，請參閱重點法律及法規的章節。

在新冠疫情期間保護員工的措施

本集團已及時採取預防措施以減輕新冠疫情對員工的負面影響。為減少在工作場所內感染及傳播病毒的風險，我們定期對辦公室進行徹底清潔及消毒，並每日為員工進行體溫檢查。我們亦根據業務性質實施特別工作安排，例如辦公室分隔、彈性工作時間及在家工作。此外，我們向員工

免費派發防疫物品，如外科口罩、酒精消毒搓手液及抗菌濕紙巾。部分業務單位更提供維他命C及維他命D錠劑等營養補充品，幫助增強員工的免疫系統及維持員工的健康狀態。



於建築工地為員工檢測體溫



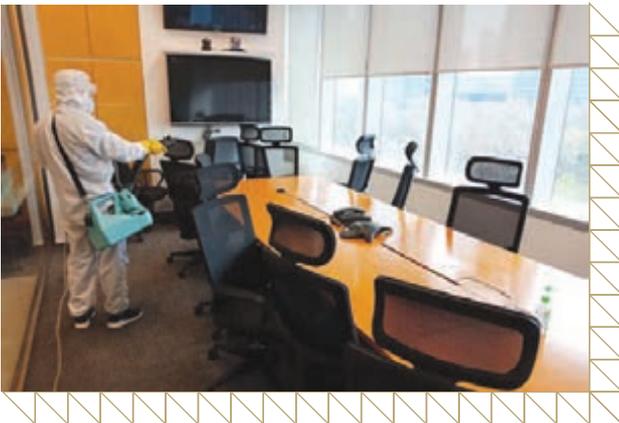
防疫措施培訓



員工餐廳內保持社交距離



派發愛心防疫包



徹底消毒辦公室



消毒防疫包

在新冠疫情期間保護顧客的措施

本集團在不同業務單位皆已採取一系列預防措施，以堅守對顧客安全的承諾。為避免新冠病毒在我們的物業內傳播，我們提高設施的清潔頻率，包括戶外樓梯、空調過濾器及洗手間等。中國內地投資物業亦會為每位訪客在進入物業範圍前量度體溫，並要求他們佩戴口罩及出示有效的

健康碼。我們亦推出視頻購物的窩心服務，由員工協助我們的貴賓顧客購物。貴賓顧客無需出門也可透過視頻直播享受購物樂趣。我們的酒店業務亦有各種防疫措施保障賓客，包括定期消毒過濾系統和排水渠。我們儲存食物前亦會為包裝噴灑消毒劑。



棄置口罩專用垃圾桶



增加清潔次數



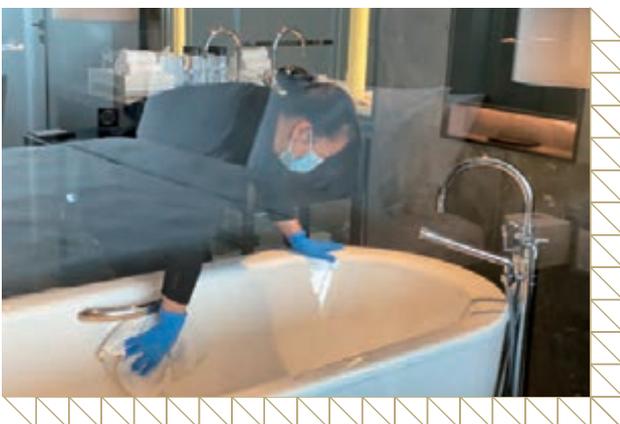
為訪客檢測體溫



視頻購物窩心服務



消毒空調過濾器



客房深層清潔及消毒



食品包裝上噴灑消毒劑

支持社區對抗新冠疫情

作為一家對社會負責任的企業，我們竭盡所能減輕新冠疫情對社區的影響。於二〇二〇年二月，本集團在疫情爆發初期已向「九龍倉緊急支援基金」注資人民幣一千萬元，以支援中國內地醫護人員的防疫工作。在二〇二〇年六月，九龍倉集團再向基金注資港幣一千萬元，為新冠疫情

期間生計受影響的香港基層家庭提供經濟援助。此外，長沙IFS的義工向安老院舍及特殊學校派發經紫外線消毒的手製口罩及其他醫療用品。WHML亦捐贈酒精搓手液和口罩予其社區合作夥伴The Hub，以分派至有需要的家庭。



武漢馬哥孛羅酒店於新冠疫情期間的社會貢獻

武漢馬哥孛羅酒店在這段艱難時期繼續為賓客提供優質服務。位處中國內地其中一個受嚴重影響的地區，酒店於二〇二〇年二月初為中日友好醫院和北京醫院的二百多名急診醫護人員提供住宿，以支持他們在抗疫工作上的付出及對前線醫護人員表達最誠摯的謝意。

為展開支援，五十名在武漢馬哥孛羅酒店當值的員工負責為賓客安排膳食，並保持酒店的高規格衛生標準。而為了感激酒店員工所提供的優質服務，全體醫護人員在乾淨的防護衣上簽名留念，並連同親筆繪畫和書法作品贈送予武漢馬哥孛羅酒店。酒店還榮獲「優秀接待酒店」稱號，以表彰其在新冠病毒病第一波疫情期間對醫護人員及專家的大力支持。

此外，武漢馬哥孛羅酒店亦向武漢市江岸區社會福利院及武漢市兒童福利院派發超過一百箱食品及其他日常用品，旨在支援兒童及長者等弱勢社群。



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

我們意識到有效的職安健管理方針對工作場所安全和健康的重要性。本集團已制定集團層面的《安全及健康政策》，並採納穩健的安全管理系統，以支援我們的職安健預防及控制措施、員工安全意識培訓以及事故調查工作。各業務單位已成立安全委員會，負責實施預防措施，以幫助識別和管理職安健危害，及審查職安健事故。

我們定期審視安全及健康政策和管理系統，以確保符合法律規定及行業標準。於二〇二〇年，成都IFS和長沙IFS維持採用受ISO 45001:2018認證的職安健管理系統。現代貨箱碼頭每年亦會委託獨立機構香港品質保證局，對碼頭的健康及安全管理系統進行審核，以確保其完全遵守相關法律和法規。

本集團已採取一系列措施，將因營運而產生的健康和負面影響減至最低。為使員工能有效應對工作場所的緊急情況，中國內地發展物業制定了《項目施工危機管理文件》，全面分析工作場所的潛在危害及相應的預防措施。而為了在建築工地內實行有效的監控措施，我們亦參考國家標準及法規制定《環境、職業健康安全方案》。我們

已界定及根據各種事故類別，包括建築事故、工地衛生、危險品及火災，設立有效的應急計劃及委派工作小組協助監察和管理與建築工地相關的職安健風險。我們亦於工地提供個人防護裝備，保護我們的員工及承辦商免受安全或健康危害。投資物業亦於員工手冊中載列了適當及安全的工作程序和安全提示。

另外，我們持續審查及執行安全應急計劃，並定期進行安全審核，以識別各個營運地點的職安健風險。一旦發現任何問題，業務單位需及時採取糾正措施以解決當前問題及防止工傷事故發生。為進一步兌現我們對維持安全工作場所的承諾，我們正審閱過往的績效數據，以制定未來的職安健目標。

即使安全是我們首要的任務，我們沉痛地匯報於二〇二〇年十一月二十三日在現代貨箱碼頭內一處地盤工地，一名建築分判商員工在工作期間不幸身故。事件仍在調查中，我們將根據事故原因採取相應的改進措施。



建立安全工作文化

本集團致力為員工提供定期的安全培訓，以傳達我們對職安健的重視。現代貨箱碼頭要求所有負責在岸邊、堆場及船上處理貨櫃的新員工參加安全入職培訓，以介紹適用的職安健標準及監管要求。二〇二〇年內，我們亦向員工提供多場強制性基本安全訓練重新甄審資格課程(貨櫃業平安卡及海上平安卡)。



本集團於二〇二〇年為員工安排了常規消防演習，確保他們熟悉火警逃生路線及有關其他緊急情況的應對方案。我們亦舉辦有關預防工傷事故、安全使用防火設備及急救的安全培訓，以加強員工的職安健意識及知識。例如，大連時代廣場進行了消防演習及反恐演習，幫助加強員工之間在緊急情況及危機時的合作。成都IFS和大連時代廣場過去一直有舉辦「安全日」，為員工提供職安健培訓、緊急應變演習及事後檢討環節，同時亦舉辦有關急救、消防安全、高空作業及危險化學品處理程序的比賽。活動由於新冠疫情暫停了舉行。

中國內地發展物業已制定安全準則，要求員工嚴格遵守相關指引，以進行有關工作設備、消防安全設備及工作場所衛生的定期檢查。成都IFS已編制《工傷案例警示》，列出過往工傷個案的詳情、相應的預防措施及安全提示，以避免職安健事故再次發生。為加強本集團的職安健管理，我們亦歡迎員工提供意見及建議，幫助改善我們的職安健策略。



按性別劃分的工傷比率(每千人) (GRI 403-9)

業務範疇	2020		2019		2018	
	男	女	男	女	男	女
總部辦公室	27	9	0	0	0	0
中國內地投資物業	7	4	9	7	13	7
中國內地發展物業	0	0	4	4	5	9
休閒和酒店	23	23	26	35	14	15
物流	13	9	6	10	16	0
集團整體	13	12	11	16	13	9

按地區劃分的工傷比率(每千人) (GRI 403-9)

	2020	2019	2018
香港	11	6	9
中國內地	13	16	12
集團整體	13	13	11

附註：於二〇二〇年，本集團並未錄得職業病個案。

優化供應鏈的職安健管理

本集團的供應鏈管理一直秉持最高的健康及安全標準，包括在供應商合約內加入職安健相關條款，以及在承辦商績效評估過程中考慮職安健表現。我們亦提供多元化的培訓計劃，以提升現場作業的承辦商工人的職安健知識及技能，當中涵蓋消防安全、處理緊急事故、建築工地安全及化學品處理等範疇。



員工福祉 (GRI 401-2, UNSDG 8)

本集團除了關注員工安全外，亦非常重視他們的福祉，並致力於職場上提倡工作與生活平衡。我們一直努力促進員工身心健康。於二〇二〇年，我們繼續推行文化及休閒活動，以鼓勵員工多參與運動，同時加強他們與同事和家人之間的聯繫及支持。

自製環保袋活動

時代小鎮希望透過工作坊向員工灌輸環保意識。為了培養自備購物袋的習慣，參加者於活動中親手製作專屬自己的環保袋。



「悦運動·越健康」運動會

重慶時代廣場於運動會中設有多個項目，包括接力賽跑、瑜伽及太極等。此活動有助在工作場所中宣揚運動的重要性，建立團隊合作精神和促進員工之間的溝通交流。



油畫工作室

重慶時代廣場為員工安排了梵高的繪畫風格課程，以推廣藝術欣賞。透過工作坊，參加者對藝術史以及不同的繪畫技巧有了更深入的了解。



員工足球比賽

為了鼓勵員工參與體育活動，重慶尼依格羅酒店於二〇二〇年每週為員工舉辦足球友誼賽。參加者能從比賽當中舒緩工作壓力，並建立社交網絡。



聖誕烘焙DIY工作坊

重慶時代廣場於二〇二〇年聖誕節期間舉辦了節日烘焙工作坊。員工能與家人一同製作創意曲奇餅及蛋糕，共度美好時光。



二〇二〇年繽紛雪糕日

現代貨箱碼頭向各部門的員工和承辦商派發雪糕或涼茶，為尤其在酷熱天氣下辛勤工作及敬業樂業的員工表達感謝。



安全的產品及服務 GRI 416-2, UNSDG 3

本集團承諾為顧客提供安全可靠及高質素的產品及服務。我們定期進行安全評估，重點關注食品安全和設備衛生，確保我們的品質管理標準與行業最佳實務一致。在這方面，成都IFS已採用了ISO 9001:2015的品質管理系統。

安全處所及潔淨環境

我們的業務單位已採取一系列措施為顧客維持物業安全。我們定期為租戶舉辦火警及緊急疏散演習，並在指定區域設置消防安全設備及裝備，以供受過訓練的人員在緊急情況下使用。二〇二〇年，大連時代廣場為零售租戶安排了四次消防安全檢查及三次培訓，確保滅火器及消防喉等消防安全設備處於良好備用狀態，以及幫助租戶學習正確使用消防安全設備。上海會德豐國際廣場亦會為新租戶舉行消防安全培訓。成都IFS亦引入了消防機械人，務求將科技融入至緊急管理當中，實行更有效的緊急應對方法。



我們已採取有效的人群管理措施以維持公共安全。除了制定人潮管制指引及程序外，我們聘請了專業保安人員，幫助處理公共危機事件。我們亦為員工安排培訓，以加強他們的應急準備意識，並提升他們在緊急情況下的應對能力。上海會德豐國際廣場及成都IFS聘用了搜爆犬協助進行控制騷亂和搜查爆炸品等任務。搜爆犬已接受專業訓練，能與保安人員合作及執行值班巡邏的工作。新冠疫情期間，我們禁止大廈租戶撫摸這些「親善大使」，並必須與牠們保持社交距離。

我們亦為顧客採取了額外的措施，以維持良好的室內空氣質素。本集團已委託國家認可的外部機構定期進行室內空氣質素評估，確保物業的室內空氣質量達到國家空氣質素標準。我們亦增加公共區域的空調系統清潔消毒頻率。為保持酒店的高度衛生標準，重慶尼依格羅酒店每天清潔及消毒未入住房間的空調，而武漢馬哥孛羅酒店則為賓客高溫消毒及清潔酒店房間內的毛巾和被褥等用品。



食品安全

維持高水平的食品安全對我們的酒店營運至關重要。我們已制定《食品安全衛生手冊》，確保我們的營運實務符合集團標準，並規定每週進行食品安全及衛生檢查。另外，成都尼依格羅酒店已成立健康及安全委員會，負責定期審查其食品安全管理系統及針對《危害分析重要管制點》原則及相關法規的合規情況。長沙尼依格羅酒店及北京中奧馬哥孛羅大酒店亦已採納以《危害分析重要管制點》為基礎的食物安全管理系統。

於二〇二〇年，我們三間尼依格羅酒店均為員工舉辦食品衛生培訓，以定期加深他們對集團食品安全慣例及標準的認識。此外，我們亦將食品安全要求延伸至供應鏈。我們要求所有供應商在採購過程中提供食品安全認證，從而保證其遵守本集團的健康及安全標準。我們亦會每月進行供應商巡查以確保合規狀況。

「社、企 共勉」



本章對應的聯合國可持續發展目標：



本章對應的重要議題：

對本地社區影響的評估

承諾和策略方針 [HKEX] KPI B8.1

在業務營運的同時，我們一直推廣「社、企共勉」的理念，為社區帶來正面價值。除捐贈外，我們亦致力舉辦社區活動，並透過義工服務支持其他社區夥伴。自二〇一一年起，我們一直專注於三大範疇的社區投資，包括青年發展、藝術及文化以及社區關懷。於二〇二〇年，我們支持及參與了七十七項社區活動，為社區創造共享價值。



本集團及現代貨箱碼頭獲香港社會服務聯會頒發「10年Plus 商界展關懷」標誌，以表揚我們努力為社會創造正面影響。

支持的
社區活動
數目

77



關懷社區 [GRI] 203-1, 413-1, [HKEX] KPI B8.2, [UNSDG] 10

我們將「創建明天」的長期使命融入我們的慈善活動，以幫助我們的社區發展。我們關心社區中的弱勢群體，並以行動支持他們。

長者家居探訪

長者多年來努力貢獻社會發展，踏入人生晚期，更值得被尊重及關懷。於二〇二〇年農曆新年前，大上海時代廣場的義工探訪鄰近的獨居長者，向他們表達關心和支持。我們為他們預備了禮物及春聯，亦把握機會與他們交談及贈送祝福。



向有需要人士伸出援手

為支持患有嚴重疾病的兒童，超過二十名成都IFS義工在線上平台上錄製音頻故事，並通過捐贈書籍幫助建立社區圖書館，促進知識共享及改善教育水平。



為響應中國內地「全國助殘日」，湖南省盲人協會的十五名視障人士獲邀參觀長沙IFS。由員工組成的義工口述介紹商場設施，並帶領他們登上中國中部最高的大廈——長沙IFS的頂樓，向他們描述宏偉的長沙市景色。



為防止井蓋意外，長沙IFS的二十五名員工義工及五十名來自長沙少年宮的小朋友，於社區的四十個沙井蓋上塗鴉，傳遞環保及正面的訊息。這個活動為行人安全作出貢獻的同時，美化當地社區，並為社區注入生氣。



為促進社區關懷，廈門馬哥孛羅東方大酒店組織了年度慈善義賣會，員工捐贈了一些物品進行慈善義賣，酒店還提供了一些優惠券進行拍賣，為當地的慈善機構廈門諾苗特殊少兒家庭互助中心(原CP小樹苗)和廈門星星特殊教育發展促進中心(星星月季花園)籌集資金。為期兩小時的活動為兩家慈善機構籌集了超過二萬元人民幣。



節日中送暖

成都IFS的義工團隊與非政府組織合作，為有特殊需要的人士舉辦針織工作坊。參與者在導師的指導下進行針織裝飾。這些手作聖誕裝飾用於裝飾成都IFS外圍的樹木和接待處。我們期望這個活動能夠幫助他們融入社會，增強他們的自信心，同時提高大眾對有特殊需要人士的關注。



長沙IFS在聖誕慶祝活動中與長沙廣播中心及一間聘請聽障人士的麵包店合作。活動向社區人士贈送平安果(蘋果)及由三名聽障烘焙師製作的糕點，向社區傳播愛心，並提高公眾對社會上的殘疾人士的關注。

二〇二〇年跨城市義工活動 — 舊衣重生升級再造

我們致力提倡環保，並舉辦一系列跨城市活動來促進舊衣回收及升級再造。中國內地投資物業呼籲員工捐贈舊衣物，並舉辦升級再造工作坊，將衣物轉化為筆記本封套、收納袋、布偶及圍裙等配件。透過義工探訪，我們將這些配件送到有需要人士手中。這個計劃將舊衣物轉化為超過三百二十件配飾。



環境清潔

中國內地發展物業來自慶隆天璽項目的團隊於二〇二〇年六月組織了十四名員工組成義工隊協助清潔鄰近河岸。同樣地，約三十名來自不同投資物業的員工組成義工團隊參與不同的清潔活動。我們希望為社區創造整潔的生活環境，同時提高員工的環保意識。



提高保護動物意識

為提高員工關心動物福利的意識，成都IFS超過四十名的義工安排了物資捐贈，並由八位義工到動物收容中心進行探訪。我們把手製的寵物產品，如狗床和貓爬架，以及逾六百五十公斤的寵物食糧及一些寵物清潔產品送到收容中心。



青年發展

[GRI](#) 203-1, 413-1, [HKEX](#) KPI B8.2, [UNSDG](#) 4

本集團明白青年對社會未來發展的重要性。多年來，我們一直透過實施社區計劃來裝備年輕一代，為他們提供各種發展機會並讓他們在各方面加強自己的才能。

現代貨箱碼頭i-運動站

自二〇一七年起，現代貨箱碼頭為青少年舉辦了現代貨箱碼頭夏日運動站，推動健康的生活方式，培養青少年對運動的興趣。計劃為葵青低收入家庭的八至十四歲兒童、棉紡會中學的學生及現代貨箱碼頭員工的子女提供體育培訓及發展活動。受疫情影響，我們於本年度為部分的舊友會會員舉辦了線上運動培訓。活動包括伸展以及躲避盤訓練。我們希望青少年在家仍然能夠保持運動習慣。

「學校起動」計劃

據香港法例第112章《稅務條例》第88條註冊為慈善機構的「學校起動」計劃，一直為學習條件稍遜的中學生提供各種機會，協助他們探索教育及職業上的發展。自二〇一一年起，各參與學校一直獲給予財務及義工服務的支援，並與企業或機構作跨年合作。由於新冠疫情，二〇二〇年的大部分義工及大型聯校活動均改於網上舉行。

「學校起動」計劃同學會支援文憑試考生

核心成員主要為「學校起動」計劃獎學金得主的同學會於二〇二〇年三月推出網上平台，支援「學校起動」計劃學校的學生準備香港中學文憑考試。約250位同學會成員為考生提供特定學科的支援，更分享大學入學資訊及心得，讓學生在文憑試放榜前做好準備。



教師培訓項目

在香港教育大學「教育創新領導計劃」的支援下，「學校起動」計劃於二〇二〇年五月至十二月期間進行了超過40節教師培訓項目，包括到校專業支援、「領導實踐共同體」、學校高層及中層領導培訓、專業學習社群，以及聯校教師專業發展日，獲超過四千名老師參與。



二〇二〇年標誌著「學校起動」計劃踏入十週年。自二〇一一年，超過五萬四千名學生受惠於「學校起動」計劃舉辦的大型聯校活動，包括職場體驗計劃、企業參觀、趁墟做老闆和生涯規劃日。在夥伴機構的支持下，我們將繼續秉持「社、企共勉」的精神，為青年發展提供支援。



主要聯校活動	推出年份	截至2019/20學年參與人數
 職場體驗計劃	2012	1,400名學生
 企業參觀	2013	20,000名學生
 趁墟做老闆	2013	5,800名學生
 生涯規劃日	2015	25,000名學生

藝術及文化

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

藝術及文化發展可為社會帶來正能量。我們不時與藝術家合作，在我們的中國內地投資物業舉行展覽。我們亦透過提供場地及實物贊助來支持其他藝術及文化活動。

尋野自然@大連時代廣場

大連時代廣場舉辦了「尋野自然」的環保展覽，展出設計師馬濤利用回收物料製作而成的珍稀野生動物雕塑，重塑非洲的壯麗景觀。除了利用AR技術及線上小遊戲外，展覽亦能與大量觀眾互動，期望增加他們對生物多樣性的賞析和鼓勵有關人、動物和大自然共生關係的討論。



重喚新生@大上海時代廣場、上海會德豐國際廣場和無錫國金中心

二〇二〇年四月至十月期間，該三個商場舉行了巡迴環保藝術展覽「重喚新生」。法國環保藝術家 Gilles Cenazandott 使用塑料和其他海洋廢棄物創作了五件瀕危動物的雕塑，旨在提高人們對減少廢棄物產生和保護瀕危物種的環保意識。



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，持續改善我們的可持續發展表現。我們將致力加強我們的數據披露，以滿足持份者的期望。我們力求與持份者合作，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

業務範疇	業務單位	簡稱
總部辦公室	• 九龍倉有限公司	WL
中國內地投資物業*	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 • 時代•奧特萊斯•長沙* • 時代•奧特萊斯•成都*	IP
中國內地發展物業	九龍倉中國地產發展有限公司** • 位於成都、杭州、上海和蘇州的辦公室 • 位於成都的建築工地(時代上城、時代小鎮一號府邸) • 位於杭州的建築工地(天璽一期、天璽二期、天御、雍景山*) • 位於蘇州的建築工地(久尋花園、碧堤半島、天灝、天逸)	DP
香港物業*	• 種植道1號住宅項目** • 九龍塘住宅項目** • 啟德住宅項目**	HKP
休閒和酒店	• 九龍倉酒店管理有限公司(「WHML」)* • 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
	• 晉江馬哥孛羅酒店* • 廈門馬哥孛羅東方大酒店* • 佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店* • 北京中奧馬哥孛羅大酒店*	Managed Hotels
物流	• 現代貨箱碼頭	MTL

此章節表格中的數據均以四捨五入的方式計算。

* 時代•奧特萊斯•長沙、時代•奧特萊斯•成都、雍景山、香港物業、晉江馬哥孛羅酒店、廈門馬哥孛羅東方大酒店、佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店及北京中奧馬哥孛羅大酒店均為二〇二〇年新增的報告範疇。九龍倉酒店管理有限公司只有社會表現會被納入數據表現列表內。中國內地投資物業的環境數據來自公共區域。

** 電力、用水和溫室氣體排放(範圍一和二)只包括中國內地發展物業的辦公室。成都、杭州和蘇州的建築工地以及香港物業的數據包含在溫室氣體排放(範圍三)和廢棄物計算中。

環保表現

氣體排放

排放物種類及相關排放數據(公噸)¹³ GRI 305-7, HKEX KPI A1.1

	2020	2019	2018
NO _x	1.837	1.158	1.423
SO _x	0.045	0.046	0.049
PM	0.105	0.075	0.096

13 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」)。數據僅限於源自汽車、液化石油氣及煤氣的排放。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。IP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。

能源消耗

能源消耗來源(千兆焦耳)¹⁴ [GRI] 302-1, [HKEX] KPI A2.1

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
柴油	2020	76	323	N/A	375	107	97,306	98,187
	2019	68	6,400	N/A	8	N/A	98,324	104,800
	2018	75	9,189	N/A	22	N/A	103,330	112,616
無鉛汽油	2020	611	424	1,024	81	479	541	3,160
	2019	741	343	1,080	159	N/A	925	3,248
	2018	740	334	1,014	64	N/A	1,034	3,186
液化石油氣	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	7,141	7,141
	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6,887	6,887
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6,991	6,991
煤氣	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2,452	2,452
	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2,564	2,564
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2,623	2,623
管道天然氣	2020	N/A	57,178	N/A	43,646	18,337	N/A	119,161
	2019	N/A	85,704	N/A	57,897	N/A	N/A	143,601
	2018	N/A	75,310	N/A	38,165	N/A	N/A	113,475
外購電力 ¹⁵	2020	3,079	887,414	646	45,336	83,282 ¹⁶	180,123	1,199,880
	2019	2,855	845,288	630	50,238	N/A	175,610	1,074,621
	2018	2,731	772,636	568	53,755	N/A	177,466	1,007,156
外購蒸氣 ¹⁷	2020	N/A	39,028	N/A	N/A	N/A	N/A	39,028
	2019	N/A	8,845	N/A	N/A	N/A	N/A	8,845
	2018	-	-	-	-	-	-	0
總計	2020	3,766	984,367	1,670	89,438	102,205	287,563	1,469,009
	2019	3,664	946,580	1,710	108,302	N/A	284,310	1,344,566
	2018	3,546	857,469	1,582	92,006	N/A	291,444	1,246,047

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

	2020	2019	2018
能源消耗以員工人數計	259.40	271.90	259.59
能源消耗以收入(港幣百萬元)計	69.70	79.68	59.18

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 長沙尼依格羅酒店的用電量自二〇一九年起包含在中國內地投資物業的計算內，成都尼依格羅酒店的用電量自二〇一八年起包含在中國內地投資物業內。

16 Managed Hotels中廈門馬哥孛羅東方大酒店和北京中奧馬哥孛羅大酒店的外購電力包含了租戶的用電量。

17 於二〇二〇年增加的外購蒸氣用量主要來自大連時代廣場的用量。

耗水量

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

		IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
市政供水(立方米)	2020	2,073,913	2,753	262,662	278,896 ¹⁸	66,205	2,684,429
	2019	2,115,736	3,629	338,861	N/A	71,303	2,529,529
	2018	1,818,115	565	267,871	N/A	74,134	2,160,685
直接採集的雨水(立方米)	2020	7,323	N/A	N/A	N/A	N/A	7,323
	2019	2,317	N/A	N/A	N/A	N/A	2,317
	2018	943	N/A	N/A	N/A	N/A	943
地下水(立方米)	2020	44,278	N/A	N/A	N/A	N/A	44,278
	2019	93,605	N/A	N/A	N/A	N/A	93,605
	2018	106,054	N/A	N/A	N/A	N/A	106,054
再生水(立方米)	2020	5,942	-	-	-	N/A	5,942
	2019	6,189	-	888	N/A	N/A	7,077
	2018	12,952	-	132	N/A	N/A	13,084

用水強度 [GRI] CRE-2, [HKEX] KPI A2.2

	2020	2019	2018
耗水量以員工人數計	484.19	532.36	475.16
耗水量以收入(港幣百萬元)計	130.59	156.01	108.32

溫室氣體排放¹⁹

溫室氣體排放範圍一、二及三(噸二氧化碳當量) [GRI] 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, CRE-3, [HKEX] KPI A1.2

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
直接(範圍一)溫室氣體排放 ²⁰	2020	56	4,553	85	2,765	1,118	8,447	17,024
	2019	66	5,745	89	7,139	N/A	8,158 ²¹	21,197
	2018	67	4,472	84	2,323	N/A	8,267 ²¹	15,222
能源間接(範圍二)溫室氣體排放 ²²	2020	316	144,137	126	6,620	16,505	18,543	186,247
	2019	404	135,310	123	7,336	N/A	24,908	168,082
	2018	387	124,281	103	7,850	N/A	25,141	157,762

	2020	2019	2018
其他間接(範圍三)溫室氣體排放 ²³	21,845	18,680	15,878
總排放(範圍一、二及三)	225,116	207,959	188,862
總排放(範圍一、二及三)以員工人數計	39.75	42.05	39.35
總排放(範圍一、二及三)以收入(港幣百萬元)計	10.72	12.32	8.97

18 Managed Hotels 中廈門馬哥孛羅東方大酒店和北京中奧馬哥孛羅大酒店的耗水量包含了租戶的耗水量。

19 二氧化碳([CO₂])、甲烷([CH₄])和一氧化二氮([N₂O])已包括在溫室氣體排放的計算內。

20 二〇二〇年的直接(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。

21 MTL 於二〇一八年和二〇一九年的製冷劑數據經調整，直接(範圍一)溫室氣體排放因而重新計算。

22 二〇二〇年的能源間接(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(0.71公斤二氧化碳當量/千瓦時)、中電(0.37公斤二氧化碳當量/千瓦時)及香港中華煤氣有限公司(0.597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 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因子計算。

23 二〇二〇年的其他間接(範圍三)溫室氣體排放包括 MTL 運輸承辦商使用重型貨車；香港物業承辦商使用其他移動機械的柴油消耗和無鉛汽油消耗；以及建築工地購買的電力。

廢棄物處理²⁴ [GRI] 306-2, [HKEX] KPI A1.3, A1.4, A1.6

廢棄物種類和處理方法(公噸)

		WL	IP	DP	HKP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
一般垃圾堆填	2020	N/A	12,827.16	35.19	0.00	380.44	387.41 ²⁵	984.77	14,614.97
	2019	N/A	16,560.10	9.69	N/A	500.69	N/A	1,429.10	18,499.58
	2018	N/A	14,921.54	0.17	N/A	387.95	N/A	808.00	16,117.66
焚化處理的垃圾	2020	N/A	5,547.00	N/A	N/A	204.63	6.23	N/A	5,757.86
回收的無害廢棄物									
廢紙	2020	N/A	276.96	1.72	0.72	17.25	34.43	23.64	354.72
	2019	N/A	411.68	1.39	N/A	16.65	N/A	24.12	453.84
	2018	N/A	399.58	0.55	N/A	20.06	N/A	25.31	445.50
塑膠	2020	N/A	28.95	0.52	0.11	6.70	0.51	0.11	36.90
	2019	N/A	8.12	0.36	N/A	6.22	N/A	0.11	14.81
	2018	N/A	22.59	0.00	N/A	10.03	N/A	0.17	32.79
金屬	2020	N/A	17.85	0.00	0.02	1.09	0.00	315.74	334.70
	2019	N/A	26.23	0.00	N/A	5.15	N/A	196.27	227.65
	2018	N/A	23.11	0.00	N/A	2.33	N/A	128.60	154.04
廚餘	2020	N/A	2,078.61	7.42	0.00	108.60	65.83	47.49	2,307.95
	2019	N/A	4,332.60	1.82	N/A	146.51	N/A	40.73	4,521.66
	2018	N/A	2,681.69	N/A	N/A	238.18	N/A	49.13	2,969.00
玻璃	2020	0.00	2.01	0.00	0.00	6.10	0.00	0.12	8.23
	2019	0.01	0.00	0.00	N/A	6.29	N/A	0.31	6.61
	2018	0.00	0.00	0.00	N/A	7.37	N/A	0.18	7.55
肥皂	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	0.16	0.00	N/A	0.16
	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	1.10	N/A	N/A	1.10
	2018	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00	N/A	N/A	0.00
回收的有害廢棄物									
固體	2020	3.83	2.28	0.14	0.00	0.63	0.00	634.97	641.85
	2019	0.34	0.65	0.17	N/A	0.06	N/A	436.19	437.41
	2018	0.38	1.30	0.33	N/A	0.26	N/A	555.73	558.00
液體	2020	N/A	13.12	N/A	N/A	1.50	0.00	53.59	68.21
	2019	N/A	31.68	N/A	N/A	1.42	N/A	60.89	93.99
	2018	N/A	16.19	N/A	N/A	1.21	N/A	46.62	64.02
總計	2020	3.83	20,793.94	44.99	0.85	727.10	494.41	2,060.43	24,125.55
	2019	0.35	21,371.06	13.43	N/A	684.09	N/A	2,187.72	24,256.65
	2018	0.38	18,066.00	1.05	N/A	667.39	N/A	1,613.74	20,348.56

24 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。

25 Managed Hotels於二〇二〇年的廢棄物數據並未包括晉江馬哥孛羅酒店。該數據將待未來資料收集系統更成熟時再作匯報。

建築垃圾堆填、焚化和回收(公噸)^{26,27}

			IP	DP	HKP	MTL	總計
建築廢料	2020	堆填	18,003.05	0.00	2,503.47	116.09	20,622.61
		焚化	11,545.00	0.00	N/A	N/A	11,545.00
		回收	0.00	174.86	2,277.24	N/A	2,452.10
	2019	堆填	3,584.40	8.00	N/A	95.89	3,688.29
		回收	76.83	373.62	N/A	0.00	450.45
	2018	堆填	22,102.00	0.00	N/A	N/A	22,102.00
		回收	122.54	5.15	N/A	N/A	127.69
	土方和泥漿(立方米)	2020	堆填	N/A	9,200.00	0.00	N/A
回收			N/A	62.54	0.00	N/A	62.54
2019		堆填	N/A	87,472.00	N/A	N/A	87,472.00
		回收	N/A	76.60	N/A	N/A	76.60
2018		堆填	N/A	2,323.00	N/A	N/A	2,323.00
		回收	N/A	0.00	N/A	N/A	0.00

物料使用²⁸物料種類²⁹ [GRI] 301-1, [HKEX] A2.5

		WL	IP	DP	HKP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
製冷劑	2020	N/A	0.75	N/A	N/A	0.06	0.01	0.41	1.23
	2019	N/A	0.02	N/A	N/A	2.52	N/A	0.22	2.76
	2018	N/A	0.42	N/A	N/A	0.00	N/A	0.07	0.49
紙張	2020	8.24	119.00	9.51	0.00	73.48	24.86	14.58	249.67
塑膠	2020	N/A	0.00	N/A	N/A	0.32	9.44	N/A	9.76
金屬	2020	N/A	0.00	N/A	N/A	0.11	4.20	N/A	4.31
其他	2020	N/A	0.18	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.18
建築材料									
混凝土	2020	N/A	0.00	246,344.42	27,444.24	N/A	N/A	N/A	273,788.66
磚	2020	N/A	3.44	18,156.01	66.60	3.50	N/A	N/A	18,229.55
鋼	2020	N/A	2.39	2,091.15	2,291.96	N/A	0.30	N/A	4,385.80
鋼筋	2020	N/A	0.31	24,763.40	8,538.70	N/A	N/A	N/A	33,302.41
沙	2020	N/A	48.14	6,295.62	0.00	N/A	2.10	N/A	6,345.86
石頭	2020	N/A	17.45	6,762.19	0.00	0.25	0.10	N/A	6,779.99
橡膠	2020	N/A	0.00	29.78	0.00	N/A	N/A	N/A	29.78
木	2020	N/A	2.35	610,561.41	0.00	0.05	1.53	N/A	610,565.34
花崗岩	2020	N/A	9.08	1,273.00	0.00	2.52	0.05	N/A	1,284.65
水泥	2020	N/A	30.89	10,859.98	117.60	0.40	1.30	N/A	11,010.17
土方(立方米)	2020	N/A	0.00	149,858.59	0.00	N/A	N/A	N/A	149,858.59
砂漿(立方米)	2020	N/A	9.36	24,654.04	5.25	N/A	N/A	N/A	24,668.65

26 數據單位為公噸，土方及泥漿則以立方米為單位。

27 建築垃圾主要來自中國內地投資物業的租戶和建築工地的承建商。

28 物料使用為二〇二〇年新增加項目。業務一般使用和包裝材料使用的物料也包括在內。

29 物料使用的數據單位為公噸，土方和砂漿則以立方米為單位。

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

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
2020	男	74	1,074	242	559	440	780	3,169
	女	110	987	250	676	364	107	2,494
	全職	182	2,061	492	1,235	802	887	5,659
	兼職	2	0	0	0	2	0	4
	永久合約	159	748	100	97	144	839	2,087
	固定期限合約	24	1,313	392	1,138	643	48	3,558
	短期合約	1	0	0	0	17	0	18
2019	男	65	1,059	247	613	N/A	803	2,787
	女	105	976	257	718	N/A	102	2,158
	全職	169	2,035	504	1,328	N/A	905	4,941
	兼職	1	0	0	3	N/A	0	4
	永久合約	151	631	105	98	N/A	903	1,888
	固定期限合約	18	1,403	399	1,199	N/A	1	3,020
	短期合約	1	1	0	34	N/A	1	37
2018	男	68	1,074	196	577	N/A	812	2,727
	女	102	978	221	671	N/A	101	2,073
	全職	170	2,031	417	1,246	N/A	913	4,777
	兼職	0	21	0	2	N/A	0	23
	永久合約	149	497	101	102	N/A	912	1,761
	固定期限合約	21	1,532	316	1,123	N/A	1	2,993
	短期合約	0	23	0	23	N/A	0	46

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

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
2020	男	55	458	58	37	85	732	1,425
	女	104	290	42	60	59	107	662
2019	男	50	377	61	38	N/A	801	1,327
	女	101	254	44	60	N/A	102	561
2018	男	52	281	53	38	N/A	811	1,235
	女	97	216	48	64	N/A	101	526

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³⁰

[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 ³¹ %	非少數族裔 %
WL	高級管理層	73.3%	26.7%	0.0%	6.7%	93.3%	0.0%	100.0%
	中級管理層	41.2%	58.8%	0.0%	67.6%	32.4%	0.0%	100.0%
	一般員工	36.3%	63.7%	15.5%	61.5%	23.0%	0.0%	100.0%
IP	高級管理層	33.3%	66.7%	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	100.0%
	中級管理層	49.0%	51.0%	1.3%	83.4%	15.3%	1.3%	98.7%
	一般員工	52.4%	47.6%	29.2%	64.2%	6.6%	2.2%	97.8%
DP	高級管理層	100.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	中級管理層	66.3%	33.7%	0.0%	79.8%	20.2%	0.0%	100.0%
	一般員工	44.3%	55.7%	21.0%	75.7%	3.3%	1.0%	99.0%
Wharf Hotels	高級管理層	64.0%	36.0%	0.0%	64.0%	36.0%	32.0%	68.0%
	中級管理層	42.7%	57.3%	9.4%	86.3%	4.3%	1.7%	98.3%
	一般員工	44.7%	55.3%	49.5%	43.6%	6.9%	2.5%	97.5%
Managed Hotels	高級管理層	61.1%	38.9%	0.0%	72.2%	27.8%	16.7%	83.3%
	中級管理層	61.4%	38.6%	3.5%	89.5%	7.0%	3.5%	96.5%
	一般員工	54.0%	46.0%	25.7%	56.1%	18.2%	2.5%	97.5%
MTL	高級管理層	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	66.7%	13.3%	86.7%
	中級管理層	73.6%	26.4%	3.4%	64.4%	32.2%	0.0%	100.0%
	一般員工	92.9%	7.1%	12.5%	52.1%	35.4%	0.2%	99.8%
集團整體	高級管理層	66.1%	33.9%	0.0%	51.8%	48.2%	18.7%	81.3%
	中級管理層	58.6%	41.4%	3.3%	77.2%	19.5%	0.9%	99.1%
	一般員工	55.4%	44.6%	29.8%	57.7%	12.5%	1.9%	98.1%

30 此數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

31 少數族裔是指集團營運地點的少數民族人士。

僱員流失人數

按性別和年齡劃分的僱員流失人數和比率³² [GRI] 401-1, [HKEX] KPI B1.2

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
2020	男	5 (7%)	114 (11%)	44 (18%)	183 (33%)	173 (39%)	61 (8%)	580 (18%)
	女	8 (7%)	149 (15%)	50 (20%)	201 (30%)	193 (53%)	9 (8%)	610 (24%)
	30歲以下	1 (5%)	115 (21%)	19 (23%)	211 (39%)	152 (80%)	12 (13%)	510 (34%)
	30-50歲	10 (9%)	136 (10%)	74 (20%)	154 (26%)	170 (36%)	17 (4%)	561 (17%)
	51歲或以上	2 (4%)	12 (8%)	1 (3%)	19 (20%)	44 (31%)	41 (13%)	119 (15%)
2019	男	9 (14%)	197 (19%)	40 (16%)	316 (52%)	N/A	83 (10%)	645 (23%)
	女	20 (19%)	224 (23%)	51 (20%)	445 (62%)	N/A	25 (25%)	765 (35%)
	30歲以下	7 (32%)	199 (34%)	18 (19%)	517 (78%)	N/A	20 (24%)	761 (52%)
	30-50歲	19 (20%)	204 (16%)	72 (19%)	220 (39%)	N/A	49 (10%)	564 (20%)
	51歲或以上	3 (6%)	18 (12%)	1 (3%)	24 (24%)	N/A	39 (12%)	85 (13%)
2018	男	8 (12%)	137 (13%)	52 (27%)	259 (45%)	N/A	70 (9%)	526 (19%)
	女	23 (23%)	222 (23%)	46 (21%)	333 (50%)	N/A	32 (32%)	656 (32%)
	30歲以下	8 (33%)	184 (27%)	32 (42%)	378 (59%)	N/A	29 (29%)	631 (41%)
	30-50歲	20 (21%)	158 (13%)	65 (21%)	207 (40%)	N/A	46 (9%)	496 (18%)
	51歲或以上	3 (6%)	17 (13%)	1 (4%)	7 (8%)	N/A	27 (9%)	55 (9%)

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
2020	127 (10%)	1,063 (25%)	1,190 (21%)
2019	210 (15%)	1,200 (33%)	1,410 (29%)
2018	192 (14%)	990 (29%)	1,182 (25%)

育嬰假 — 恢復工作率³³ [GRI] 401-3

	WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	整體
2020	N/A	100%	100%	95%	100%	100%	99%
2019	100%	99%	100%	94%	N/A	100%	98%
2018	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%

育嬰假 — 按性別劃分留任率³⁴ [GRI] 401-3

	WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	整體	
2020	男	N/A	93%	67%	94%	N/A	100%	90%
	女	N/A	90%	87%	73%	92%	100%	87%
2019	男	N/A	92%	87%	91%	N/A	87%	90%
	女	100%	96%	89%	80%	N/A	100%	89%

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

33 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%

34 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員工總數 / 該類別已放育嬰假的員工總數 × 100%

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^{35 36} [GRI] 401-1

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	總計
2020	男	8 (11%)	98 (9%)	22 (9%)	149 (27%)	68 (15%)	37 (21%)	382 (12%)
	女	7 (6%)	124 (13%)	25 (10%)	189 (28%)	45 (12%)	11 (10%)	401 (16%)
	30歲以下	5 (24%)	126 (23%)	26 (31%)	200 (37%)	63 (33%)	25 (28%)	445 (30%)
	30-50歲	10 (9%)	94 (7%)	21 (6%)	123 (21%)	45 (10%)	23 (5%)	316 (9%)
	51歲或以上	0 (0%)	2 (1%)	0 (0%)	15 (16%)	5 (4%)	0 (0%)	22 (3%)
2019	男	11 (17%)	143 (14%)	39 (16%)	279 (46%)	N/A	67 (8%)	539 (19%)
	女	21 (20%)	173 (18%)	45 (18%)	353 (49%)	N/A	18 (18%)	610 (28%)
	30歲以下	9 (41%)	176 (30%)	27 (29%)	420 (63%)	N/A	35 (42%)	667 (46%)
	30-50歲	23 (24%)	135 (10%)	56 (15%)	189 (34%)	N/A	48 (10%)	451 (16%)
	51歲或以上	0 (0%)	5 (3%)	1 (3%)	23 (23%)	N/A	2 (1%)	31 (5%)
2018	男	11 (16%)	316 (29%)	28 (14%)	285 (49%)	N/A	58 (7%)	698 (26%)
	女	32 (31%)	359 (37%)	32 (14%)	347 (52%)	N/A	24 (24%)	794 (38%)
	30歲以下	14 (58%)	380 (56%)	24 (32%)	435 (68%)	N/A	36 (36%)	889 (58%)
	30-50歲	24 (26%)	290 (23%)	36 (11%)	184 (35%)	N/A	43 (8%)	577 (22%)
	51歲或以上	5 (10%)	5 (4%)	0 (0%)	13 (15%)	N/A	3 (1%)	26 (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
2020	98 (7%)	685 (16%)	783 (14%)
2019	175 (13%)	974 (27%)	1,149 (23%)
2018	188 (14%)	1,304 (38%)	1,492 (31%)

健康與安全

按性別劃分的損失日數比率和缺勤比率^{37 38 39} [GRI] 403-9, [HKEX] KPI B2.2

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	整體	
損失日數 比率	2020	男	1.26%	0.02%	0.00%	0.06%	0.06%	0.26%	0.13%
		女	0.00%	0.03%	0.00%	0.05%	0.07%	0.00%	0.04%
	2019	男	0.00%	0.06%	0.17%	0.06%	N/A	0.56%	0.24%
		女	0.00%	0.03%	0.04%	0.14%	N/A	0.01%	0.06%
	2018	男	0.00%	0.16%	0.02%	0.02%	N/A	0.50%	0.24%
		女	0.00%	0.03%	0.25%	0.03%	N/A	0.00%	0.05%
缺勤比率	2020	男	2.55%	0.67%	0.25%	0.58%	0.84%	1.88%	1.05%
		女	1.05%	1.17%	0.82%	0.78%	0.85%	2.15%	1.03%
	2019	男	1.13%	0.90%	0.50%	0.38%	N/A	2.45%	1.31%
		女	1.65%	1.34%	1.24%	1.01%	N/A	1.29%	1.24%
	2018	男	1.98%	0.77%	0.54%	0.32%	N/A	2.14%	1.18%
		女	1.72%	1.80%	1.17%	1.20%	N/A	1.79%	1.51%

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

36 二〇二〇年與新入職僱員相關之數據以該類別中截至二〇二〇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。

37 中國內地投資物業於二〇一八年和二〇一九年的損失日數比率和缺勤比率經重新計算以反映真實情況。

按地區劃分的損失日數比率和缺勤比率^{37 38 39} (GRI) 403-9

		香港	中國內地	整體
損失日數比率	2020	0.23%	0.04%	0.09%
	2019	0.35%	0.08%	0.16%
	2018	0.25%	0.10%	0.16%
缺勤比率	2020	1.75%	0.78%	1.04%
	2019	2.12%	0.89%	1.28%
	2018	1.85%	0.96%	1.32%

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

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	整體
2020	男	85.1%	78.3%	61.2%	94.1%	97.0%	60.1%	78.1%
	女	90.0%	88.8%	63.2%	93.0%	100.0%	62.6%	87.9%
	高級管理層	73.3%	50.0%	87.5%	98.0%	100.0%	93.3%	91.1%
	中級管理層	88.2%	79.6%	53.9%	100.0%	100.0%	56.3%	74.6%
	一般員工	89.6%	83.7%	63.5%	92.6%	98.2%	61.0%	83.3%
2019	男	70.8%	90.7%	85.0%	100.0%	N/A	79.8%	88.6%
	女	77.1%	89.6%	82.5%	99.9%	N/A	85.3%	91.3%
	高級管理層	46.2%	66.7%	50.0%	97.6%	N/A	76.5%	79.1%
	中級管理層	87.5%	91.3%	81.4%	100.0%	N/A	85.7%	91.4%
	一般員工	74.4%	90.1%	84.9%	100.0%	N/A	78.9%	89.7%

按性別及僱員類別劃分人均受訓時數⁴⁰ (GRI) 404-1, (HKEX) KPI B3.2

		WL	IP	DP	Wharf Hotels	Managed Hotels	MTL	整體
2020	男	3.0	13.4	1.6	34.5	201.0	15.4	42.5
	女	3.2	14.2	1.5	32.3	173.4	15.5	40.7
	高級管理層	4.6	28.1	3.3	15.4	28.2	7.6	14.8
	中級管理層	6.6	10.3	1.9	30.5	36.3	10.7	14.9
	一般員工	2.1	14.0	1.4	34.4	204.4	17.1	45.9
2019	男	7.6	12.4	5.2	50.0	N/A	21.3	22.5
	女	5.5	14.8	3.6	49.4	N/A	19.9	24.8
	高級管理層	2.6	3.8	3.1	33.2	N/A	8.6	18.9
	中級管理層	17.5	15.3	7.1	55.2	N/A	22.3	30.8
	一般員工	3.8	13.5	3.9	48.9	N/A	21.0	22.3
2018	男	4.1	10.3	4.9	57.1	N/A	28.2	25.0
	女	4.9	12.1	6.2	56.3	N/A	27.7	26.2
	高級管理層	6.5	8.3	7.4	12.5	N/A	18.9	11.8
	中級管理層	12.1	12.0	3.5	55.7	N/A	29.6	30.5
	一般員工	2.4	11.1	6.2	58.8	N/A	27.9	24.9

38 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%

39 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%

40 人均受訓時數 = 該類別的總受訓時數 / 該類別的僱員總數

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 (「領先能源與環境設計」)	現有建築物：營運及保養白金級認證	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、廈門馬哥孛羅東方大酒店、佛山嶺南天地馬哥孛羅酒店和北京中奧馬哥孛羅大酒店
勞工及福利局	社會資本動力 (SCB) 標誌獎	九龍倉
強制性公積金計劃管理局	「積金好僱主」(6年)	九龍倉有限公司和現代貨箱碼頭
	「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和九龍倉酒店管理有限公司
僱員再培訓局	人才企業	九龍倉中國置業有限公司、九龍倉酒店管理有限公司和現代貨箱碼頭
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和現代貨箱碼頭
香港社會服務聯會	「商界展關懷」標誌	九龍倉和現代貨箱碼頭 (10年Plus)；九龍倉酒店管理有限公司
香港中華基督教青年會	運動友善計劃標誌	現代貨箱碼頭
《Campaign》雜誌卓越成就大獎	最佳零售／購物中心金獎	成都IFS
	最佳品牌激活銀獎	成都IFS
史蒂夫®獎 (The Stevie Awards)	「品牌發展創新獎」金獎	成都IFS
	「活動運用創新獎」銀獎	成都IFS
TTG China 旅業報	TTG China 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
《商旅》雜誌	2020成都最佳商務酒店	成都尼依格羅酒店
中國金鑰匙	中國服務優秀團隊	上海會德豐國際廣場和大上海時代廣場
虎嘯網	視頻優秀獎	大連時代廣場
環境保護署環境保護運動委員會	2019「香港環境卓越大獎」交通及物流業銀獎	現代貨箱碼頭

獎項與殊榮 (節錄)

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
香港總商會	公司會員	九龍倉和現代貨箱碼頭
香港僱主聯合會	公司會員	九龍倉有限公司、九龍倉中國地產發展有限公司、九龍倉酒店管理有限公司和現代貨箱碼頭
世界自然基金會香港分會	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	九龍倉有限公司和現代貨箱碼頭
	好心情@健康工作間約章	現代貨箱碼頭
香港職業安全衛生協會	公司會員	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	成都IFS和大連時代廣場
成都市樓宇經濟促進會	常務副會長單位	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	成都IFS和大連時代廣場
國際商業裝置藝術協會	會員	重慶時代廣場
美國商會	會員、The Leadership Forum Member	成都IFS和現代貨箱碼頭
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	現代貨箱碼頭
	4T約章	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》
- 《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》
- 《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》

響應氣候相關財務資訊披露工作組建議

氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）於二〇一七年制定自願性框架，協助公司向市場參與者有效披露氣候相關風險及機遇。下表概述我們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」四大核心類別。

披露範圍	TCFD 建議披露	九龍倉的資訊披露	參考
管治	披露組織與氣候相關風險與機會的管治情況	本集團採納健全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機遇。	董事會聲明，第 14 頁
		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的可持續發展管治機構的支持下，識別、評估及管理與氣候相關的重大風險及機遇。	可持續發展管治，第 14 頁
		本集團已制定氣候變化政策聲明，為我們在減緩、適應及抗逆氣候變化方面的管理方針提供指引。	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	本集團披露已識別的實體及轉型風險及其相應的潛在財務及非財務影響，以及提出風險緩解措施。	氣候風險和韌性管理，第 22–23 頁
		本集團透過建造獲綠色認證的建築物及優化現有建築物的能源表現，採納減碳策略。	能源和溫室氣體排放管理，第 25–27 頁
		本集團的業務營運實施應對措施，以減低氣候變化帶來的實體影響。	氣候風險和韌性管理，第 22–23 頁
風險管理	披露組織如何識別、評估和管理氣候相關風險	氣候相關風險已納入本集團的企業風險管理系統，以識別、管理及披露氣候相關風險，作為我們標準業務方針的一部分。	我們的可持續發展方針，第 14–19 頁
		本集團在各業務單位進行了初步氣候風險評估，以識別實體及轉型風險、潛在影響和相應的緩解措施。	氣候風險和韌性管理，第 22–23 頁
		為管理日常營運中的氣候相關風險，若干業務單位已取得 ISO 14001 認證的環境管理系統。	與自然共居 — 承諾和策略方針，第 21 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	我們定期監察氣候相關指標，包括範圍一、二及三的溫室氣體排放，並於年度可持續發展報告中披露。	能源和溫室氣體排放管理，第 25–27 頁
		我們正在制定環境目標，並將於不久將來作出披露。	數據表現，第 58–67 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			九龍倉集團有限公司
102-2 活動、品牌、產品及服務			我們的業務 (第 9-10 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 9-10 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 9-10 頁)
102-7 機構規模		IF-RE-000.A, IF-RE-000.B	我們的業務 (第 9-10 頁)
102-8 員工綜覽	KPI B1.1		培育人才 (第 33-37 頁)
102-9 供應鏈	KPI B5.1, B5.2, B5.3, B5.4		與供應商合作 (第 38 頁)
102-10 機構及其供應鏈的重大變化			我們的業務 (第 9-10 頁) ; 與供應商合作 (第 38 頁)
102-11 預警原則或方針			我們的可持續發展方針 (第 14-19 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 68-69 頁)
102-13 協會會籍			主要獎項、約章及會籍 (第 68-69 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 14-19 頁)
管治			
102-18 機構的管治架構			我們的可持續發展方針 (第 14-19 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 14-19 頁)
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			我們的可持續發展方針 (第 14-19 頁)
102-43 持份者溝通交流方式			我們的可持續發展方針 (第 14-19 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 14-19 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4-6頁)；我們的可持續發展方針(第14-19頁)
102-47	重大議題列表		我們的可持續發展方針(第14-19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4-6頁)
102-50	報告期		關於本報告(第4-6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4-6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(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72-77頁)
102-56	為報告進行外界認證		核實聲明(第78頁)
200：經濟			
201：經濟績效 2016			
103	管理方針		我們的業務(第9-10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9-10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9-10頁)；氣候風險和韌性管理(第22-23頁)
201-4	取自政府之財政補貼		由於新冠疫情的爆發，我們於2020年獲得由香港特別行政區政府總計7,500萬港元的財政補貼。
202：市場地位 2016			
103	管理方針		我們的可持續發展方針(第14-19頁)
202-2	從當地社區僱傭高層管理的比例		我們的管治(第12頁)
203：間接經濟衝擊 2016			
103	管理方針	GD D8	「社、企共勉」(第52-57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9-10頁)；「社、企共勉」(第52-57頁)
204：採購實務 2016			
103	管理方針	GD B5	與供應商合作(第38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38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11–13頁)； 我們的可持續發展方針 (第14–19頁)
205-2	有關反貪污的溝通與培訓	KPI B7.3		我們的管治(第11–13頁)； 我們的可持續發展方針 (第14–19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 一 承諾和策略方針 (第21頁)；廢棄物管理及節省 資源(第29–30頁)
301-1	所用物料的重量或體積	KPI A2.5		數據表現(第58–67頁)
302：能源 2016				
103	管理方針	GD A2, A3		與自然共居 一 承諾和策略方針 (第21頁)；能源和溫室氣體排 放管理(第25–27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25–27頁)；數據表現 (第58–67頁)
302-3	能源強度	KPI A2.1		能源和溫室氣體排放管理 (第25–27頁)；數據表現 (第58–67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25–27頁)；數據表現 (第58–67頁)
302-4	減少能源消耗	KPI A2.3		能源和溫室氣體排放管理 (第25–27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 一 承諾和策略方針 (第21頁)；水資源管理及節約 用水(第27–29頁)
303-1	共享水資源之相互影響	KPI A2.4, A3.1		水資源管理及節約用水 (第27–29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	水資源管理及節約用水 (第27–29頁)；數據表現 (第58–67頁)
				我們沒有取出任何地表水或地 下水。所有於香港及中國內地 的水經過政府市政水務部購買 和分配。
CRE-2	建築物用水強度	KPI A2.2		水資源管理及節約用水 (第27–29頁)；數據表現(第 58–67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 一 承諾和策略方針 (第 21 頁)；能源及溫室氣體排放管理 (第 25–27 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 25–27 頁)；數據表現 (第 58–67 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 25–27 頁)；數據表現 (第 58–67 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 25–27 頁)；數據表現 (第 58–67 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 25–27 頁)；數據表現 (第 58–67 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 25–27 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 58–67 頁)
306：廢棄物 2020			
103 管理方針	GD A1		與自然共居 一 承諾和策略方針 (第 21 頁)；廢棄物管理及節省資源 (第 29–30 頁)
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	GD A1		廢棄物管理及節省資源 (第 29–30 頁)
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	GD A1		廢棄物管理及節省資源 (第 29–30 頁)
306-3 廢棄物的產生	KPI A1.3, A1.4, A1.6		廢棄物管理及節省資源 (第 29–30 頁)；數據表現 (第 58–67 頁)
307：有關環境保護的法規遵循 2016			
103 管理方針			與自然共居 一 承諾和策略方針 (第 21 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		與持份者建立卓越關係 一 承諾和策略方針 (第 33 頁)；培育人才 (第 33–37 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 58–67 頁)
401-2 向全職員工提供的福利			培育人才 (第 33–37 頁)
401-3 育兒假			數據表現 (第 58–67 頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／備註
402：勞／資關係 2016			
103 管理方針			與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；培育人才(第33–37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。
403：職業安全衛生 2018			
103 管理方針	GD B2		安全的工作場所(第47–49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47–49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47–49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47–49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47–49頁)
403-9 因工受傷	KPI B2.1, B2.2		安全的工作場所(第47–49頁)；數據表現(第58–67頁)
404：訓練與教育 2016			
103 管理方針	GD B3		與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；培育人才(第33–37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58–67頁)
404-2 提升員工職能及過渡協助方案			培育人才(第33–37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14–19頁)；與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；培育人才(第33–37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12頁)；我們的可持續發展方針(第14–19頁)；數據表現(第58–67頁)
406：不歧視 2016			
103 管理方針			與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；培育人才(第33–37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。

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB 準則	頁碼／備註
408：童工 2016			
103 管理方針	GD B4		與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；培育人才(第33–37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		與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；培育人才(第33–37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53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52–57頁)
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43頁)；安全的產品及服務(第51頁)
416-2 違反有關產品及服務健康和安全的法規的事件	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		與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；為顧客提供優質的服務(第39–41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		與持份者建立卓越關係 — 承諾和策略方針(第33頁)；為顧客提供優質的服務(第39–41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14–19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集團有限公司(「九龍倉」)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在其香港及中國大陸的業務於報告期內，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