

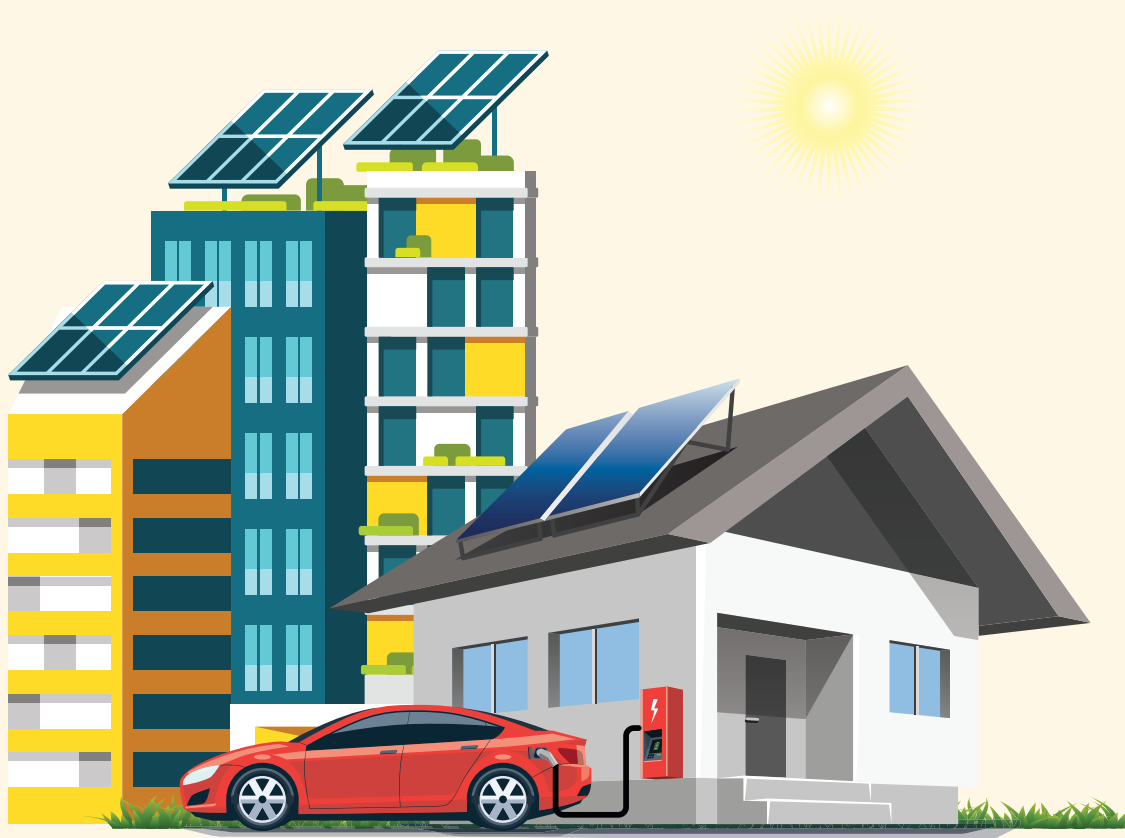
# 可持續發展報告 2021



LHN LIMITED 賢能集團有限公司\*  
股份代號: 新加坡 - 410 / 香港 - 1730  
(於新加坡共和國註冊成立的有限公司)

\*僅供識別

# 目錄



I.	我們的業務 .....	1
II.	關於本報告 .....	2
III.	主席致辭 .....	4
IV.	董事會承諾 .....	7
V.	LHN的可持續發展 .....	8
	(A) 可持續發展管治 .....	8
	(B) 二零二一財政年度可持續發展進展 .....	9
	(C) 持份者參與 .....	10
	(D) 我們的COVID-19應對 .....	12
	(E) LHN的可持續發展方法概覽 .....	14
	(F) 氣候相關披露 .....	18
VI.	表現及成果 .....	22
	<b>附錄A.</b> 本集團可持續發展報告所包括的實體 .....	46
	<b>附錄B.</b> 方法體系檢討及數據界限 .....	47
	<b>附錄C.</b> GRI內容索引 .....	50
	<b>附錄D.</b> 香港聯交所ESG報告指引索引 .....	52

# I. 我們的業務

賢能集團有限公司（「LHN」或「本公司」，連同其附屬公司統稱為「本集團」）為一家歷史悠久的房地產管理服務集團，其歷史可追溯至一九九一年，以精通依憑其空間優化專長創造價值而著稱。我們亦提供整套設施管理服務及物流服務業務。該項業務與空間優化業務互為補充。

本集團於新加坡註冊成立及設立總部，在新加坡證券交易所有限公司（「新交所」）凱利板及香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）主板作雙重上市。本集團連同其三項核心業務分部（分別為空間優化業務、設施管理業務及物流服務業務）目前的營運策略性分佈在新加坡、香港、印尼、泰國、緬甸、柬埔寨及馬來西亞。

截至二零二一年九月底，我們的綜合供應鏈包括1,100多家由政府機構及私營公司組成的供應商。我們的供應商有75%位於新加坡，而25%位於其他國家。我們致力於與可靠的供應商建立互利關係，同時審慎管理我們供應鏈中的環境及社會風險，以確保提供可靠、高品質及高性價比的服務及產品，令我們的業務得以長期可持續增長。

為回應對可持續供應鏈管理的日益重視，我們正在就我們的採購流程進行檢討。尤其是我們有意在採購流程中增加具體標準，例如優先考慮更為環境友善的產品及服務。我們亦將就辨識、實施及監控環境與社會風險方面，檢討該如何更好地管理供應鏈。



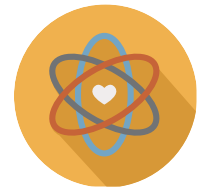
## 願景

我們創造高生產力的環境



## 使命

產生價值並受技術驅動的空間  
資源優化公司



## 核心價值

審慎  
高效  
可問責



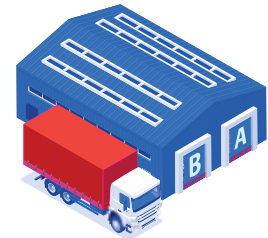
## 空間優化

透過翻修及空間規劃創造高生產力的環境及高可用空間，及向租戶出租該等優質的單位。



## 設施管理

包括清潔及停車管理的全套設施管理服務。



## 物流服務

運輸原油、瀝青及化學品，及集裝箱堆場管理服務。

## II. 關於本報告

### 報告範圍

此乃本集團發表的第五份可持續發展報告，涵蓋二零二零年十月一日至二零二一年九月三十日止的財政期間（「二零二一財政年度」）的非財務業績及相關管理方法披露，上個財政年度（二零一九年十月一日至二零二零年九月三十日）（「二零二零財政年度」）之數據（如有）亦一併披露。本報告乃遵照香港聯交所頒佈的香港聯合交易所有限公司證券上市規則（「上市規則」）附錄27所載的環境、社會及管治（「ESG」）報告指引及新加坡證券交易所有限公司（「新交所」）第B節凱利板上市規則（「凱利板規則」）第711A條及第711B條（借鑒新交所第7F項應用指引可持續發展報告指引所載列的指引）編製。

本報告專注於本集團優先考慮的與附錄A所列出附屬公司有關的ESG事宜。該等附屬公司貢獻本集團二零二一財政年度收益的86%。本集團的可持續發展報告包括的實體，涵蓋我們於新加坡設立的三個主要業務分部。

### 報告準則

本報告乃根據全球報告倡議組織（「GRI」）準則：核心選項編製。GRI準則為一個國際認可的架構，因其被普遍應用於經濟、環境及社會表現方面的匯報而獲本集團選用。GRI報告準則已獲採納，以定義LHN可持續發展報告的內容及質素。

### 為定義LHN可持續發展報告的內容及質素而採納的GRI報告準則

#### 持份者的包容性

#### 持份者參與

本報告不僅闡述我們業務營運的重大ESG影響，而且慮及我們持份者的主要權益。

#### 可持續發展環境

#### LHN的可持續發展方法－可持續發展環境

在建立我們的可持續發展方法時，LHN會慮及：

- (1) 國際上對氣候變化的承諾（巴黎協議）及本地特有的環境問題
- (2) 與本集團所經營行業有關的可持續發展問題
- (3) 租戶對空間價值觀念的轉變以及日益追求更健康及更環保的工作環境

## II. 關於本報告

### 為定義LHN可持續發展報告的內容及質素而採納的GRI報告準則

#### 重大性

#### LHN的可持續發展方法－重大事宜

我們的重大ESG事宜乃透過外部顧問於二零一七年十一月舉行的正式重要性評估研討會，根據影響我們業務的重要程度及內部與外部持份者預期而釐定。該等重大ESG事宜均於年內檢討並被視為就本可持續發展報告所涵蓋業務而言屬相關。

#### 完整性、均衡性、 量化性、準確性、 一致性、可比性、 可信性及清晰性

#### 表現及成果

本報告旨在透過對大眾而言簡單易懂的方式，呈列準確、公正、可信及一致的數據及衡量標準，並作為監察我們按年比表現的方式。

#### 及時性

#### 財政年度結束後五個月內

我們將於財政年度結束後五個月內遵照新交所及香港聯交所上市規則刊發單獨的可持續發展報告。

欲了解根據GRI準則及香港聯交所ESG報告規定披露的數據及資料摘要，請分別參閱第47至49頁附錄B－方法體系檢討及數據界限（包括本報告內所採用的數據界限及單位的說明）、第50至51頁附錄C－GRI內容索引及第52至56頁附錄D－香港聯交所ESG報告指引索引。

有關本報告的任何查詢，請電郵至enquiry@lhngroup.com.sg。

### III. 主席致辭



各位持份者：

兩年來與COVID-19的抗爭，展現了人類易受跨境風險的影響，不僅是全球流行病帶來的風險，亦包括氣候變化的影響。隨著我們開始在業務中感受到與氣候變化相關的實質和過渡影響，應對不斷變化的氣候條件對LHN亦愈發重要。多年來，我們一直致力於發展業務的同時創造長期價值。我們專注於四大主軸：保護我們的環境、保障健康及安全、營造公正的工作場所及培育強大的商業價值。

### III. 主席致辭

我們尋求於本集團日常營運中融入可持續發展實踐，令本集團整體策略方向與可持續發展目標一致，創造高生產力及創新性的空間，同時持續為持份者創造價值。我們已設立監控系統，以確保業務能夠達成該等目標，並持續改善我們於主要重大ESG事宜方面的表現。

#### 抗擊COVID-19 危機

COVID-19持續影響著我們在世界各地的生活和業務。我們感謝持份者在此艱難時期的持續支持。作為一個整體，我們將繼續與持份者合作，並密切監察我們的營運，以適應不斷變化的情況。有關我們詳細的COVID-19措施，請參閱第V(D)節。

#### 確保我們僱員的健康及安全

人力資本為本公司最重要的資源。我們力求為全體僱員提供一個公平、多元化及講求協作的工作環境。僱員的健康及安全仍為LHN的首要任務之一。我們持續確保有適當健康及安全措施保障全體僱員的健康。過往數年，我們核心業務分部的客戶滿意度調查評分均超過70%，而今年三個業務分部的平均得分為85%，證明我們的努力已得到認可，令我們備受鼓舞。

#### 維持強大的企業管治及資料安全

LHN始終堅定地將公司治理作為促進可持續業務的基石。我們的重點包括我們運營中的誠實商業道德、價值觀、公司治理及風險管理。自五年前我們開始報告此重大主題以來，LHN成功保持其零貪腐事件的優良記錄。COVID-19在我們社會中的持續存在導致我們在二零二一財政年度須維持在家工作的安排，彰顯了LHN集團各個層面對資訊安全的需求。除了對我們的員工進行年度網絡意識和安全培訓外，本集團亦通過實施訪問虛擬專用網絡（「VPN」）的雙重身份驗證流程，繼續投資於保護和發展我們的資訊安全。

## III. 主席致辭

### 轉向低碳未來

低碳未來迫在眉睫。我們的適應策略包括通過在樓宇屋頂的合適位置安裝太陽能板持續擴大再生能源發電能力。迄今為止，我們在四個站點安裝了太陽能電池板 — 38 Ang Mo Kio、72 Eunos、100 Eunos及202 Kallang Bahru。為進一步推動我們向低碳未來轉型，我們預計再完成六個太陽能電池板安裝項目，使我們的再生能源系統總電容量達到1,853峰瓩。

作為一家集團，我們致力於監察我們的非財務表現，並在需改善的領域加大工作力度。我們期待新的一年。

**林隆田先生**  
執行主席、執行董事及集團董事總經理



## IV. 董事會承諾

董事會致力於秉承高質素標準，為所有員工創造一個包容及安全的工作環境，以負責的方式開展業務並盡我們所能保護環境。本公司在制定策略時已考慮該等可持續發展問題，並透過政策制定及有關程序將其納入我們的營運當中。

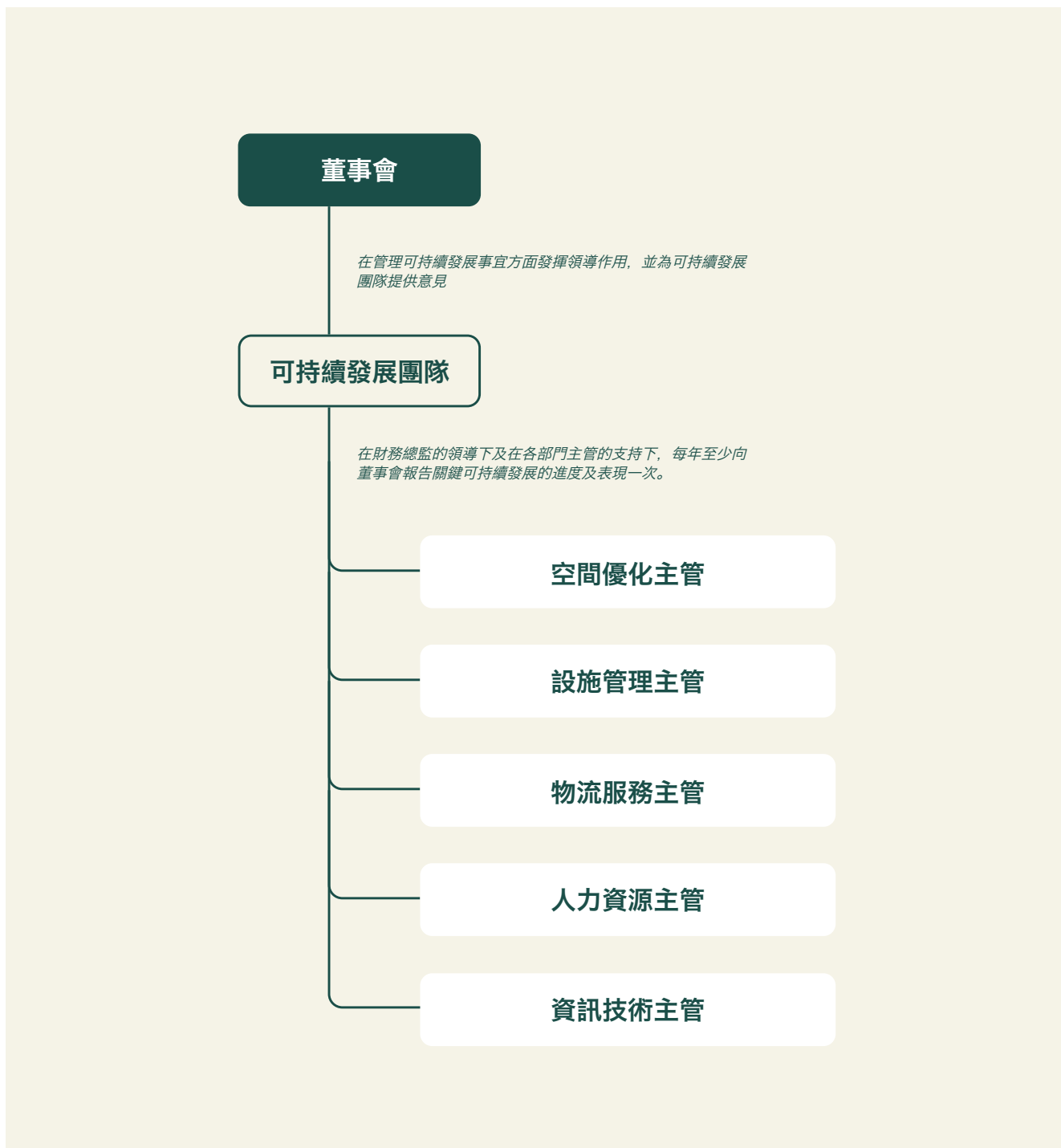
在各部門主管的協助下，董事會繼續指導並監督重大ESG事宜。董事會與管理團隊已經審閱本可持續發展報告所匯報的ESG事宜，經考慮COVID-19背景及我們業務受到的影響，釐定彼等屬相關。

可持續發展績效以及與ESG相關的目標至少每年或在出現重大發展時向董事會報告。任何針對重大ESG事宜的目標更新將與各業務分部討論。

## V. LHN的可持續發展

### (A)可持續發展管治

我們的可持續發展團隊致力於在LHN內部建立可持續發展文化，並監督本集團營運中各項可持續發展措施的實施。彼等亦每年至少追蹤及就實施的表現向本公司董事會(「董事會」)進行報告一次。



## V. LHN的可持續發展

### (B) 二零二一財政年度可持續發展進展



#### 綠色建築元素

於二零二一財政年度  
202 Kallang Bahru  
獲認證為**綠色建築白金等級**



#### 綠色建築元素

於二零二一財政年度，Ang Mo Kio  
部署了可**遠程監控**能源消耗的設備



#### 綠色運輸

我們的原動機中  
**80%**  
符合歐五及以上標準and above



#### 節水措施

於二零二一財政年度，  
所有物業中**74%**  
在空間優化下安裝了**節水龍頭**



#### 健康及安全措施

我們的物業中  
**87%**  
於常接觸位置實施了抗菌塗層技術



#### 保障健康及安全

於二零一七財政年度至  
二零二一財政年度止的過往五年，  
因工死亡人數為**0**



#### 性別多元化

於二零二一財政年度，僱員中平均  
**64%**為男性，**36%**為女性，  
而二零二零財政年度65%為男性，  
35%為女性



#### 受訓時數

於二零二一財政年度，  
每位僱員平均接受**6.1**小時  
培訓，較二零二零財政年度  
增加19.6%



#### 客戶滿意度評分

於二零二一財政年度，我們核心  
業務分部的客戶滿意度調查  
平均評分超過**79%**



#### 企業管治

於二零二一財政年度，  
經證實的投訴或客戶資料疏失為**0**；  
經證實的貪污事件為**0**

## V. LHN的可持續發展

### (C) 持份者參與

我們努力解決對我們的業務及持份者而言屬重大的ESG事宜，同時會慮及行業內的任何關鍵性發展。我們透過各種渠道掌握關鍵持份者的關注事宜並給予適當回應。鑒於確保持份者的安全及健康是我們的優先考量，因此於此段內亦詳述了我們應對此疫情所作努力。有關我們已採行措施的具體實例請見第12至13頁。

表1: 我們關於持份者參與的方法

持份者	主要權益／關注事宜	參與方式 <sup>1</sup> 及頻率	我們的回應
<b>我們的僱員</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業健康與安全</li> <li>公平僱傭實踐</li> <li>職業發展</li> <li>崗位安全</li> <li>技能再培訓機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全年開放的在線反饋渠道系統</li> <li>進行年度表現評估</li> <li>全年可閱覽的僱員手冊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LHN已建立一套健全的健康及安全管理體系以確保有一個安全的工作環境，包括制定各項政策及常規以促使我們僱員享有一個公平的工作場所。(欲了解我們的政策及措施，請參閱第14頁及第30至31頁。)</li> <li>LHN已為我們的僱員(包括在辦公場所及在家辦公者)制定強有力的COVID-19防範措施，詳情披露於本報告各重大事宜中。</li> <li>LHN提供涵蓋眾多主題的在線培訓，包括提高數字技能的課程。</li> <li>為了確保我們僱員在疫情期間的身體健康，LHN用在線健身及健康課程替代線下課程，以減少肢體接觸。</li> </ul>
<b>政府及監管部門</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守監管規定，包括與COVID-19相關者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於需要時召開業務模式熟悉會議</li> <li>於需要時進行通話及召開會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不合規事宜對我們的業務造成聲譽及財務兩方面的不利影響。我們致力於遵守所有監管規定，包括COVID-19有關的法律及法規。</li> <li>於必要時，LHN會尋求監管機構反饋意見或澄清，以引導我們的業務向前發展。</li> </ul>
<b>投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及時提供財務表現以及業務策略及機遇方面的最新資料</li> <li>董事會監察COVID-19影響，並作出回應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度及中期財務及可持續發展報告</li> <li>於需要時與股東舉行的意見交流會議</li> <li>股東週年大會(「股東週年大會」)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們旨在通過各種溝通方式及時提供關鍵性發展及行動計劃的最新資料。就過去兩個年度而言，受COVID-19影響，本集團解決股東在股東週年大會(通過在線直播舉行)之前提出的相關問題，並在本集團網站、聯交所網站及新交所網站同步上傳我們的答覆。</li> <li>關於COVID-19影響以及採取的相應措施的討論在我們的年度報告及可持續發展報告中均有披露。</li> </ul>

<sup>1</sup> 在可能情況下，用虛擬會議取代面對面會議，以盡量減少肢體接觸及 COVID-19傳播。

## V. LHN的可持續發展

持份者	主要權益／關注事宜	參與方式 <sup>1</sup> 及頻率	我們的回應
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平透明的業務操守</li> <li>持續參與</li> <li>受COVID-19及政府實施封鎖措施影響，供應鏈中斷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度供應商表現檢討</li> <li>日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於LHN，我們與可靠且值得信賴的供應商合作，旨在與該等供應商建立長期信任關係。</li> <li>倘COVID-19造成供應中斷，在與每個業務分部團隊進一步討論後，將採取替代措施。</li> </ul>
租戶及客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品及服務質素</li> <li>創新產品及服務</li> <li>COVID-19背景下的健康及安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於需要時更新社交媒體平台</li> <li>意見交流會議</li> <li>全年可閱覽的公司公告</li> <li>全年開放的反饋渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LHN實施保安、清潔及消毒措施，以保護我們租戶及客戶的健康。</li> <li>公司已應用先進技術加強對客戶健康的保護。</li> <li>欲了解我們客戶的滿意度調查結果，請參閱第32頁，及欲了解其他COVID-19相關措施，請參閱第12至13頁。</li> </ul>

<sup>1</sup> 在可能情況下，用虛擬會議取代面對面會議，以盡量減少肢體接觸及 COVID-19傳播。

## V. LHN的可持續發展

### (D)我們的COVID-19應對

#### 確保我們持份者安全及健康的COVID-19相關措施

##### 僱員

###### 在家辦公政策

按照人力部(「MOM」)所頒佈在COVID-19疫情期間保護僱員健康及安全的法律及法規，LHN在二零二零財政年度引入**在家辦公政策**，並於二零二一財政年度持續支持輪流遠程工作並減少與公眾的實際互動。該政策詳細列明工作時間、與外部人士的溝通、實際會面、我們的員工應遵循的技術要求和支持以及安全性和保密性。



###### 在LHN的身心健康

LHN關心每名員工的身心健康。特別是由於作出遠程工作安排，此舉引起人們對心理健康及壓力應對機制的擔憂，因此LHN提醒其僱員為維持彼等健康可操作的若干習慣。舉例包括遵行健康的飲食習慣、練習深呼吸、主動問候同事、在家辦公期間創造一個專用工作空間及為家人及所愛的人維持一個時間表。



##### 僱員、租戶及客戶

###### Speco防護技術

如果接觸位置(例如電梯按鈕、門把手等)在計劃的清潔間隔內暴露，則COVID-19可以通過不受保護的表面與病毒接觸而輕易傳播。

因此，LHN持續對我們工業及商業樓宇的所有電梯按鈕噴灑Speco消毒劑。Speco是一種長效消毒劑，可有效對抗冠狀病毒及福姆特病毒的傳播，效果長達六個月之久。該消毒劑經過嚴格的實驗室測試，而且無色無毒(食品級，即有關材料適合人類食用或獲准與食物接觸)在疫情期間可令我們的僱員及租戶安心。因此我們已在我們87%的物業實施抗菌塗層技術。



## V. LHN的可持續發展

### 客戶



#### 透過更佳清潔機制確保我們物業的安全

除增加整個物業經常觸摸位置的清潔次數外，我們正逐步在清潔機制中加入技術的使用(例如清潔機器人)，能夠預先設置功能在較少步行時段期間完成清潔及消毒活動。最近，我們亦在其中一處物業引入一項試驗性舉措，即安裝超低容量(「ULV」)噴霧器。該噴霧器旨在通過細微霧粒自動噴灑消毒劑，以便在人流較少時段完成指定房間或區域內更大範圍的消毒。

### 租戶



#### Covid-19期間支持租戶

倘若在我們的物業發現任何可疑的COVID-19案例，我們加強對租戶的安全意識及措施的教育。該物業中所有租戶將收到適當通知，並被要求監測是否有任何症狀。然後，我們將請清潔供應商使用自動ULV噴霧器對公共區域進行消毒。該噴霧器旨在對所有物品表面上噴灑消毒劑。

空間優化業務亦已將政府授予的租金退還轉發給有資格的企業。租戶是我們業務的主要持份者。在LHN，我們致力於在目前的困難時期盡我們所能維持相互支持的關係。

### 僱員及客戶



#### 我們物業內的安全措施

在LHN，根據衛生部規定的相關指引制定的安全措施示例如下：

- 訪客及僱員均需填寫行程申報表
- 為僱員提供最新出行建議
- 僱員及訪客入場之前須測量體溫
- 在我們的物業採取安全距離措施
- 入場之前須出示安全進入的二維碼
- 在公共區域(即電梯大廳、接待區及食品儲藏區域)提供手部消毒液及消毒噴霧
- 對物業和經常觸摸物品進行定期消毒

在該等物業內，我們的物業管理代理人亦應負責確保在公共區域和租賃區域都實施並遵守安全距離措施。我們配合政府部門對租戶進行隨機檢查，以確保該等規定措施得以遵守。

## V. LHN的可持續發展

### (E) LHN的可持續發展方法概覽

重大ESG事宜	保護我們的環境		保障健康及安全
	能源	用水	健康及安全
影響範圍	<ul style="list-style-type: none"> <li>空間優化</li> <li>物流服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>空間優化</li> <li>物流服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有僱員及所有租戶</li> </ul>
可持續發展背景	為共同努力減少新加坡的整體溫室氣體(「溫室氣體」)排放量作出貢獻	為減少新加坡的用水量盡我們的一份心力，由於新加坡缺乏自然資源，因此用水安全是首要任務	努力創造令所有員工均重視個人承諾安全工作的文化，並創造有利於租戶工作的安全空間
管理方法	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷應對政策</li> <li>能源消耗／管理政策</li> </ul> <p><b>空間優化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在我們管理的物業屋頂安裝太陽能板</li> <li>安裝電動車充電點及購買電動車</li> <li>在我們管理的物業中安裝節能LED燈</li> <li>在能源消耗不連續的公共區域安裝感應燈及定時器</li> <li>每日監控房間照明及空調，並在不使用時關閉</li> </ul> <p><b>物流服務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據歐四、五及六標準選擇車輛</li> <li>定期保養車隊以達成最佳燃油效率</li> <li>於每次出行前進行路線分析以選用最高效的路線</li> <li>監測燃油消耗以鼓勵節油駕駛，並關閉空轉引擎</li> </ul>	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水資源消耗／管理政策</li> </ul> <p><b>空間優化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>我們的水源目前來自市政，由公用事業局管理。我們在獲得適用水資源方面並無任何問題</li> <li>在我們管理的物業中安裝節水龍頭</li> <li>安裝馬桶沖洗傳感器</li> </ul>	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>健康安全及環境政策</li> <li>安全風險管理三級認證(BizSAFE Level 3)</li> <li>因COVID-19導致的在家辦公政策</li> </ul> <p><b>空間優化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消防安全委員會控制及響應火災事故</li> <li>遵守維護電梯許可證及消防設備的標準操作程序</li> <li>保持所有樓宇遵守相關消防安全規定</li> <li>進行風險評估以識別危害並實施控制措施</li> </ul> <p><b>物流服務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>針對所有駕駛員的強制入職安全課程</li> <li>所有車輛都安裝安全工具箱，包括滅火器和急救箱</li> <li>隨機進行呼氣酒精測試</li> <li>公司的應急車輛於發生事故或故障時待命</li> <li>駕駛員道路安全培訓</li> <li>使用於我們所有卡車上安裝的GPS系統監控限速</li> <li>安裝Mobileye技術，以在碰撞之前向駕駛員發出預警</li> <li>所有駕駛員均遵守新加坡交通政策法規及新加坡的其他交通法規</li> <li>65歲及以上的駕駛員在上崗之前必須參加強制性體檢和駕駛技能考試</li> </ul>



## V. LHN的可持續發展

### (E) LHN的可持續發展方法概覽

	保護我們的環境	保障健康及安全
		<b>設施管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>為我們的清潔專業人員提供通風良好的休息及飲食區</li> <li>向在場外工作的所有僱員灌輸「安全第一」的文化</li> <li>採用智能技術，譬如智能馬桶及工作人員綜合平台</li> <li>提供環保產品及服務，例如標示新加坡環境理事會環保標章的清潔產品，及以酵素代替有害化學物製成的產品</li> </ul>
<b>表現指標</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>各業務部門的能源消耗</li> <li>排放及燃油消耗密度</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>用水量</li> <li>用水密度</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>工作時長、因工死亡率、嚴重工傷率、工傷率及職業病率</li> <li>與客戶健康及安全相關的監管罰款或警告的數量</li> <li>審查內部流程的外部審計</li> </ol>

## V. LHN的可持續發展

### (E) LHN的可持續發展方法概覽

	營造公正的工作場所	培育強大的商業價值		
重大ESG事宜	公平僱傭實踐	企業管治	資料安全	客戶滿意度
影響範圍	所有僱員	所有業務分部	業務夥伴、僱員、供應商及客戶	所有客戶
可持續發展背景	我們承諾採納公平僱傭實踐三方指南(「公平僱傭實踐三方指南」)所定義的五項關鍵原則，並堅信透過培養內部人才以促進本集團的持續增長及成功	符合二零一八年企業管治守則的高道德標準乃維持LHN企業身份以及我們開展業務不可或缺的部分	資料安全對於維護持份者對業務的信任至關重要	我們的業務發展有賴於與客戶建立互惠互利及牢固的關係
管理方法	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源政策</li> <li>承諾禁用童工及強制勞工</li> <li>僱員申訴政策</li> <li>培訓政策</li> <li>表現評估政策</li> </ul> <p><b>僱傭</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本集團已遵守人力部的所有指引</li> <li>所有符合條件的求職申請、內部輪調及晉升均以個人表現為基礎，不考慮種族、民族、宗教、年齡及性別</li> <li>年度長期服務獎</li> </ul> <p><b>表現及職業發展</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>向僱員提供資助，以鼓勵終生學習</li> <li>在每門培訓課程之後收集反饋，以衡量所涵蓋之課題對僱員的相關性及實用性</li> <li>對所有僱員進行表現評估，並透過坦誠的討論與個人一起評價該表現評估</li> <li>對標市場最佳實踐，以確保僱員獲提供充分且優質的培訓</li> </ul>	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>企業管治守則</li> <li>舉報政策</li> <li>利益衝突政策</li> <li>業務連續計劃</li> <li>確保遵守我們經營所處國家的所有相關法律及法規</li> <li>嚴格遵守維持所規定良好企業管治的政策</li> <li>保持本機構內所有事項透明且可問責</li> </ul>	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人資料保護政策</li> <li>網站隱私政策</li> <li>成立資料保護委員會，以監督遵守個人資料保護法令的情況以及與客戶資料保護及隱私相關的事宜</li> <li>所有機密資料均安全地存儲於可靠資料系統內，該系統由經過認可的一方進行年度審核</li> <li>進行防止黑客入侵資料的滲透測試</li> <li>配備機器學習系統的網絡監控工具</li> <li>防病毒系統; Total Endpoint Protection Suite: 端點安全、電子郵件及協作安全及中央安全管理</li> </ul>	<p><b>全集團範圍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年度客戶滿意度調查<sup>2</sup>收集有關我們產品及服務的反饋</li> <li>收到的所有投訴都將記錄於我們的系統內並及時進行回覆。一般客戶查詢及反饋於三日內答覆，而有關空間優化的緊急查詢於半日內答覆。而對於物流服務，所有事宜將於下一個工作日前處理。</li> </ul>

<sup>2</sup> 不包括設施管理業務的停車場管理。客戶滿意度水平主要基於與物業經理的日常互動以及從停車場用戶收到的反饋。

## V. LHN的可持續發展

### (E) LHN的可持續發展方法概覽

	營造公正的工作場所	培育強大的商業價值
<b>表現指標</b>	<b>僱傭</b> 1. 按性別及僱員類型劃分的僱員 2. 招聘及流失比率 <b>表現及職業發展</b> 3. 按性別及僱傭類別劃分的平均受訓時數	1. 不合規案件數目 2. 貪污事件數目  1. 經證實的投訴、確定的客戶資料隱私洩漏、遭竊或損失數目 1. 客戶滿意度調查結果

## V. LHN的可持續發展

### (F) 氣候相關披露

與新交所、香港聯交所及氣候相關財務揭露工作小組(TCFD)提出的建議一致，LHN已識別有關的氣候相關風險以及於各國適用我們營運的機遇。然而，由於我們大多數的營運乃於新加坡進行，在新加坡以外地區採取行動處理該等風險及機遇將受到限制。於不久的將來，LHN有意探究進一步披露其處理新加坡外的氣候相關風險及機遇的管理計畫。本節涵蓋具有實質及過渡性質的風險及機遇。

#### 實質風險／機遇

實質風險／機遇類型	業務分部		
	空間優化	設施管理	物流服務
降雨變化－密度、頻率及／或持續時間增加	√	√	√
平均溫度變化	√		√
持續極端溫度	√		
極端天氣事件	√		√
海平面升高	√	√	√

## V. LHN的可持續發展

### 過渡風險／機遇

過渡風險／機遇類型	業務分部		
	空間優化	設施管理	物流服務
<p><b>客戶偏好改變</b></p> <p>我們預期客戶偏好將轉向更環保的產品及服務。例如，客戶可能會要求樓宇需附帶更多環保設施；實質氣候風險較高的物業或會面臨減值的可能性。</p>	√	√	
<p><b>加強申報責任</b></p> <p>增加的可持續發展報告標準需要額外程序以監控及管理ESG因素。</p>	√	√	√
<p><b>現有產品及服務的命令與法規</b></p> <p>就運輸車輛及建築標準實施了更多的法規及命令，而LHN需遵行。</p>	√		√
<p><b>提供補貼、補助及貸款以轉向環保的未來</b></p> <p>為消除可能的財務限制，政府補貼、補助及銀行可持續發展融資的狀況使各家公司採納環保科技的可能性日益增加。</p>	√		√
<p><b>轉向低排放科技</b></p> <p>各家公司經常放眼於更節能的科技以達成減碳的目的。</p>	√		√

## V. LHN的可持續發展

### 貼近氣候相關風險及機遇的策略行動

已識別的風險／機遇	風險及機遇的說明以及LHN的方法
<p><b>實質風險</b></p>	<p>實質氣候相關風險會影響業務營運。過去幾年來，LHN集團發現氣候條件的變化會中斷我們的物流及集裝箱堆場業務。極端天氣事件、風暴及洪水可能會造成運輸中斷且影響港口營運。因強風造成的蘇伊士運河事故，導致此一世界最繁忙的航線一度停止。本集團已積極尋求航線的多元化，亦增加車隊規模以因應該等前所未有的事件。此外，我們主動尋找因天氣條件變化而可能出現的新業務機遇。</p> <p>LHN集團亦力求在其物業中提供更多綠意，在氣候造成溫度變化的情況下提供綠蔭及作為碳捕獲的方式。我們的作為包括為物業周遭地貌增加綠色空間及創造城市園藝空間，其間接對於我們客戶及僱員的福祉有所裨益。</p>
<p><b>過渡風險</b></p>	<p>過渡風險與市場正轉型至一個更環保未來的概念相符，各公司應為此做好準備。LHN集團的各業務單位已觀察到客戶偏好趨向環保產品及服務的變化及氣候相關的命令及法規增加等明顯趨勢。LHN集團確認該風險並尋求提供更廣泛的環保解決方案。例如在Coliwoo業務單位下停車場安裝的電動車充電座能迎合使用電動車租戶的需求。於設施管理業務，我們已觀察到客戶日益增加的需求，因此我們提供了無化學品解決方案並引進節水技術。物流業務的客戶亦要求車輛須符合歐五及以上標準。</p> <p>另外，LHN遵行全部有關其業務單位的氣候相關法規。例如有關JTC的土地使用，我們遵守JTC城市設計綠化規範，其聲明任何場地面積最少均應達到30%至40%的綠地覆蓋。</p>

## V. LHN的可持續發展

### 已識別的風險／機遇

### 風險及機遇的說明以及LHN的方法

#### 過渡機遇

LHN集團明白我們需要適應過渡風險並將其轉化為過渡機遇。

例如，我們時刻掌握客戶對環保產品及服務的偏好以維持我們的競爭優勢。設施管理業務的案例包括提供標示新加坡環境理事會環保標章的商品及取代有害化學物的環保酵素。收購老舊樓宇進行翻新時，LHN集團尋找能有助於達成低排放的樓宇。例如，具備自然採光的樓宇、配有節能家電或具有高效節能的中央控制系統的樓宇。對節能節水功能的偏好亦用於新購買的產品，如LED燈及節水龍頭。LHN集團的空間優化業務亦逐步為適當年份的樓宇申請BCA綠色建築認證（如202 Kallang Bahru）。

LHN集團對於低排放科技的追求與日俱增，包括在物業屋頂安裝太陽能板、在我們的停車場安裝電動車充電座及購買電動車供營運使用。儘管該等科技的資本支出成本較高，我們認為就長期而言低排放及節能科技將伴隨著環保節約及成本降低。在本集團內部，我們的僱員亦配有最新且節能的硬件，有意識並高效的工作。

為了更進一步驅動LHN集團的可持續發展措施，我們動用綠色貸款、銀行與政府提供的補貼及補助，為LHN集團減碳的高資本支出科技融資。我們使用了向大華銀行(UOB)申請專為支持可持續發展相關計劃的綠設施貸款(Green Facility Loan)，為我們於站點安裝的太陽能板籌集資金。我們亦申請新加坡國家環境局(NEA)的能源效率基金(Energy Efficiency Fund)，用於在選定工業站點安裝遠程監控設備以就高耗能設備進行監控。為了將物流卡車替換為應客戶要求符合歐五標準的車輛，我們亦動用了陸路交通管理局的提早換車計劃以舒緩財政壓力。

## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

應對氣候變化問題採取行動的呼籲日益高漲，其可能會影響我們於全球範圍內的運營。我們認識到我們作為一家負責任的企業的角色，並已在減少本集團的整體溫室氣體足跡及改善節水工作方面取得進展。

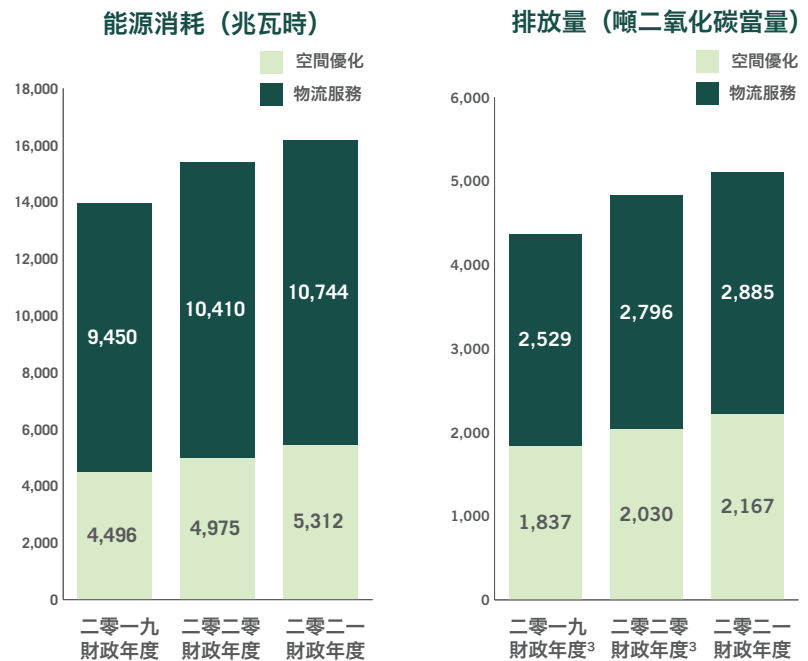
#### 二零二一財政年度的目標

- 於二零二一財政年度前完成在202 Kallang Bahru 及 1557 Keppel Road 的太陽能板安裝
  - 部分完成，將於二零二二財政年度前完成1557 Keppel Road的安裝
- 以二零一七財政年度為基準年，維持燃油消耗密度
  - 達標

#### 二零二二財政年度的目標

- 於若干物業完成太陽能板安裝，增加系統最大電容量至1,853千峰瓦
- 以二零一七財政年度為基準年，維持燃油消耗密度
- 以二零二一財政年度為基準年，於二零二三財政年度前降低電力消耗密度5%
- 於所有物業及受管理的設施完成10座電動車充電點的安裝

#### 能源消耗－我們的年度進展



#### 我們的年度表現

##### 能源消耗 • 空間優化業務

於二零二一財政年度，空間優化業務營運的總電力消耗為5,312兆瓦時，較二零二零財政年度增加7%。該增加乃由於我們的住宅、商業及工業物業佔用率提高，1557 Keppel Road的主要改建及增建工程，以及推出位於1A Lutheran的新物業。

<sup>3</sup> 重列二零一九財政年度及二零二零財政年度的總排放量與更新數據庫的排放因子而產生的非重大差異有關。已對排放密度作出相應修正。



## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

#### 二零二一財政年度的成果

我們的原動機中

**80%**

符合歐五及以上標準

我們位於202 Kallang Bahru  
的合營樓宇取得了

**綠色建築** 認證

**部署物聯網<sup>4</sup>**

安裝遠程電表監控

#### 能源消耗 • 物流服務業務

於二零二一財政年度，總能源消耗為10,744兆瓦時，較二零二零財政年度增加約3%。燃油消耗較二零二零財政年度增加約3%，與車隊行駛里程數增加相符（二零二一財政年度：2.7百萬公里；二零二零財政年度：2.6百萬公里；二零一九財政年度：2.4百萬公里），乃由於所提供物流服務增加所致。另一方面，我們發現用以存放我們的車輛所收購的物業用電量較二零二零財政年度減少了7%，由於某些區域租予其他租戶所致。

#### 能源及排放密度 • 空間優化業務及物流服務業務

於二零二一財政年度，我們合併物業的用電密度及排放密度分別為0.13兆瓦時／平方米及0.05噸二氧化碳當量／平方米，較二零二零財政年度（0.09兆瓦時／平方米；0.04噸二氧化碳當量／平方米）增加44%。我們注意到了用電量及排放量由於上述原因急劇增加，因此將併入再生能源的使用以緩和下一個財政年度的增加。

另一方面，自二零一七財政年度起，燃油消耗密度繼續維持在0.0011噸二氧化碳當量／公里，已達成我們以二零一七財政年度為基準年，維持燃油消耗密度的目標。由於我們物流服務不斷變化的性質，我們正檢討車隊行駛里程數的計算方式，將工作範圍及承載的TEU（20呎標準箱）數量納入考量。該方式將於下一個財政年度前完成審閱及更新。

<sup>4</sup> 物聯網代表安裝在實體目標上的感應器、處理能力、軟件或其他科技。該等科技有能力透過互聯網或其他形式的通訊網絡與其他系統或裝置聯繫及交流資料。

## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

#### 二零二一年推出的措施及未來行動計劃

#### 綠色建築認證

建築和建設管理局（「建設局」）綠色建築認證是一種綠色建築評級系統，用於評估建築物的環境影響和表現。於二零二一財政年度，為了促進可持續設計和營運，我們其中一處物業（即位於202 Kallang Bahru的樓宇）取得了綠色建築白金等級認證。為了進一步追求綠色建築成就，LHN集團旨在為我們位於55 Tuas South Avenue 1的另一處物業取得綠色建築認證。

#### 於屋頂安裝太陽能板

為了擴展LHN的再生能源發電能力，我們自二零一九年起開始在我們的樓宇空間的屋頂上安裝太陽能板。於二零二一財政年度，我們完成了202 Kallang Bahru的太陽能板安裝。該年的太陽能板系統總電容量從二零二零財政年度的455千峰瓦增加至608千峰瓦。為響應新加坡綠色發展藍圖(Singapore's Green Plan)以及與我們進一步加速新加坡轉型至低碳未來的目標一致，我們旨在更多屋頂空間安裝太陽能板，並將系統最大電容量增加至1,852千峰瓦。為降低LHN集團的排放量，我們將自二零二二財政年度起，探究使用綠電於內部的可能性。

截至二零二一財政年度完成的太陽能板站點如下：

- 72 Eunos
- 100 Eunos
- 38 Ang Mo Kio
- 202 Kallang Bahru

將於二零二二財政年度進行的太陽能板安裝計劃：

- 1557 Keppel Road
- 44 Kallang Place
- 34 Boon Leat Terrace
- 31 Boon Lay Drive
- 320 Balestier
- 1A Lutheran

## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

#### 安裝電動車充電座

LHN集團確認了僱員及客戶間逐漸轉向電動車的趨勢。設施管理業務於二零二一財政年度添購了一輛電動車以進行維護營運。該年我們亦於住宅物業及受管理停車場安裝了充電座，以促進終端用戶的電動車使用。於二零二一財政年度，該作為提供用戶約24兆瓦時的電力，較傳統汽車抵消了24噸二氧化碳當量。於二零二二財政年度，我們旨在為所有受管理的停車場及物業安裝10座電動車充電點。

#### 空間優化內遠程電表監控系統：

##### 工業及商業物業

遠程電表監控可提供LHN集團及其租戶的實時用電數據。該功能使數據收集流程更為明確、精準並提升效能。我們提供租戶準確的用電數據，此有利於計費流程。LHN集團亦將更輕易取得耗能機器及設備的信息，使集團能審視並優化或更換為節能設備。另外，LHN於Ang Mo Kio站點推出了稱作AMK Work Plus的物聯網（「物聯網」）部署。請詳閱以下案例研究。



#### 案例研究：

使運輸車輛達到更高標準

過去數年，物流業務致力於升級車隊以滿足客戶日益增加的需求－物流業務內估計約80%的卡車為歐五及以上。其餘的20%為備用卡

車，多數時候未運作。展望未來，LHN的物流將探索使用以電力驅動的原動機卡車的可能性。

## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

#### 案例研究： STAR VISTA停車場停車指示系統

LHN停車場之一的Star Vista停車場總共825個停車位都安裝了可指示空位的自動感應器。該感應器同時是感應器也是燈，電流透過單一

裝置可節省能源消耗。與其於停車場繞圈找車位，Star Vista停車場的訪客亦可直接駛入空車位節省燃油消耗。

#### 案例研究： AMK WORK PLUS – 於ANG MO KIO站點部署物聯網

在LHN，我們作出一項能更佳監控樓宇能源及表現數據的提議。相較於目前以手動方式收集公共區域、燈具及空調的能源消耗數據，該提議的部署涉及將實時數據傳送至專用雲端數據庫，該數據可由系統的儀表產生，而系統及機器內任何能源消耗異常狀況將透過聊天機器人轉至LHN的現場員工，該員工能盡速處理

該問題。該項部署的潛在優點包括實時能源監控、節能、表現跟蹤以及系統與設備異常偵測。該提議已成功在38 Ang Mo Kio的其中一個站點實施，而LHN集團正在研議於下一個財政年度將此項科技擴展至5 Toa Payoh West。



現有：手動收集能源數據



未來：數字化能源表現監控

## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

#### 二零二一財政年度的目標

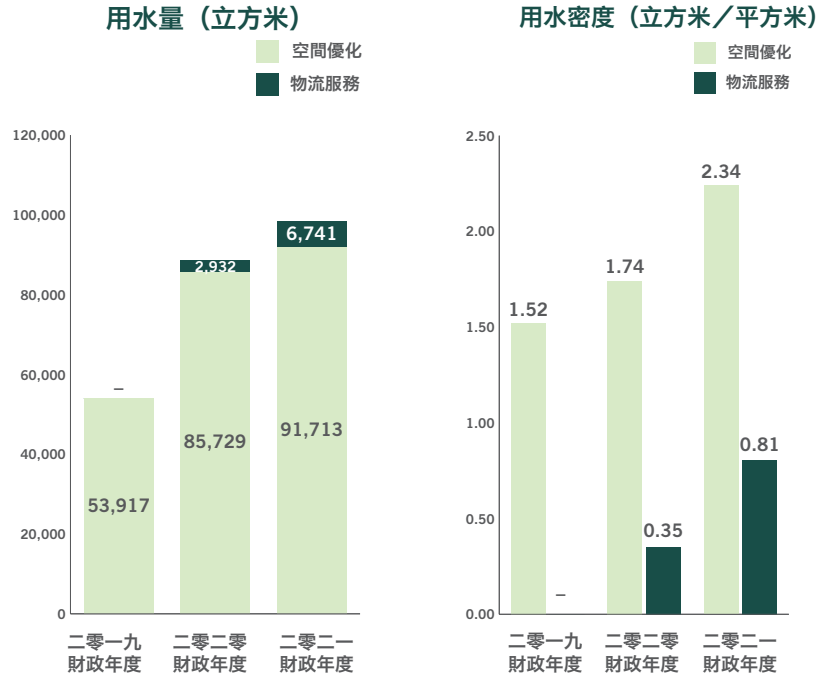
- 以二零一七財政年度為基準年，於二零二三年前達成將用水密度降低5%

☒ 自二零一七財政年度增加31%，需要改善

#### 二零二二財政年度的目標

- 以二零一七財政年度為基準年，於二零二三財政年度前達成將用水密度降低5%

#### 用水 — 我們的年度進展



#### 我們的年度表現

我們新加坡運營所有用水均自市政供水商採購。身處水資源極其寶貴的國家，我們深諳浪費水源對業務的影響。因此，在LHN，我們會定期評估我們物業的用水表現，並在必要時採取必要措施以最大程度地減少浪費。

## VI. 表現及成果

### 保護我們的環境

#### 二零二一財政年度的成果

空間優化業務中的所有物業有

**74%**

安裝了節水龍頭

#### 用水 • 空間優化業務

於二零二一財政年度，公共洗手間及園林美化的用水量為91,713立方米，較二零二零財政年度的85,729立方米增加7%。我們用水量的增加主要由於住宅物業佔用率提高及二零二一財政年度期間位於1A Lutheran的新物業所致。

由於我們致力於在100%新收購物業中安裝節水龍頭，截至二零二一年九月底，我們空間優化業務所管理的所有物業中74%安裝了節水龍頭（如適用）。該等節水龍頭也安裝了傳感器接頭，能監控實時水消耗數據並監測漏水情況。

#### 用水 • 物流服務業務

於二零二一財政年度，物流服務業務的總用水量為6,741立方米，較二零二零財政年度增加130%。由於進行中的翻新工程，大量水資源用於清洗進出我們物業的車輛輪胎。

#### 用水密度 • 空間優化業務及物流服務業務

空間優化業務的用水密度由二零二零財政年度的1.74立方米／平方米增加至二零二一財政年度的2.34立方米／平方米，乃由於占用率提高所致。另一方面，物流服務業務的用水密度由二零二零財政年度的0.35立方米／平方米增加至二零二一財政年度的0.81立方米／平方米，乃由於進行上述車隊的必要保養所致。

整體而言，於二零二一財政年度包括空間優化業務及物流服務業務在內的用水密度為2.07立方米／平方米，較二零一七財政年度相差31%。我們將採取措施以於二零二三財政年度前達致1.50立方米／平方米的目標用水密度，例如增加節水龍頭的使用，以及重複利用雨水灌溉Coliwoo都市農業措施下的作物及樹木。

## VI. 表現及成果

### 保障健康及安全

我們僱員及租戶的安全及健康對我們而言乃至關重要。因此，我們不斷努力提供安全及有利於生產的工作環境，並培養個人承諾奉行「安全第一」習慣的文化。

#### 二零二一財政年度的目標

- 概無因工死亡  
 達標
- 每年於LHN場內發生少於5宗工傷事故  
 達標
- 每年於場外發生少於5宗工傷事故  
 達標
- 就與空間優化業務有關的客戶健康及安全事宜做到零罰款<sup>5</sup>或懲罰  
 達標

#### 二零二二財政年度的目標

- 概無因工死亡
- 每年於LHN場內發生少於5宗工傷事故
- 每年於場外發生少於5宗工傷事故
- 就與空間優化業務有關的客戶健康及安全事宜做到零罰款或懲罰

#### 健康及安全 – 我們的年度進展

工作人員	二零一九財政年度	二零二零財政年度	二零二一財政年度
因工死亡	0	0	0
嚴重工傷	0	0	0
<b>工傷次數</b>			
僱員	1	4	3
<b>工傷率 (每百萬工時)</b>			
僱員	2	4	3
<b>職業病次數</b>			
僱員	0	0	8
<b>職業病率 (每百萬工時)</b>			
僱員	0	0	9
<b>工時</b>			
僱員	578,996	1,131,799	940,324
<b>與工傷有關的缺勤天數</b>			
僱員	5	88	165

#### 我們的年度表現

二零二一財政年度總工時數減少17%，主要由於我們的僱員總數減少及二零二一財政年度帶薪休假的僱員總數增加所致。

年內，發生三起工傷事故，均為滑倒、溜倒及跌倒事故，造成缺勤165天。保護員工的健康、安全及幸福對企業至關重要，亦是我們人力資本管理不可或缺的一部分，在COVID-19

<sup>5</sup> 少於500新加坡元的罰金被視為影響不大。

## VI. 表現及成果

### 保障健康及安全

#### 二零二一財政年度的成果

LHN物流服務業務

榮獲

ISO45001:2018

認證<sup>6</sup>

LHN物流服務業務榮獲

BizSAFE  
STAR<sup>7</sup>

背景下，這一點變得更加重要。我們已採取必要措施努力避免再次發生傷害事故，例如更換不平坦的地板、提供有關正確使用設備的培訓及向僱員強調要注意觀察工作場所周圍環境。

除此之外，我們辦公場所亦採取抗擊COVID-19的防控措施，我們將繼續嚴格監控僱員及租戶遵守有關防控措施的情況。下文的案例研究一節提供了有關措施的更多詳情。

#### 參照OHS GRI 2018 制定的管理辦法

#### 危害識別、風險評估及事故調查

- 我們進行與核心業務活動範圍相關的風險評估及危害識別。當發現危險時，會採取控制措施，以最大程度地減少我們僱員所面臨的安全風險。
- 我們亦要求承建商在開始進行空間優化業務之前提交一份承建商內部風險評估報告。設施管理人員將審查危害識別評估報告並進行檢查，以確保承建商在必要時實施適當的控制措施。

<sup>6</sup> Hean Nerng Logistics Pte. Ltd.已榮獲ISO45001:2018職業健康與安全管理體系認證(OHSMS)。

<sup>7</sup> 獲得BizSAFE STAR意味著該公司的工作場所安全與健康管理系統(WSHMS)符合《工作場所安全與健康 (WSH) 法案》及國際標準 (例如ISO 45001) 。



## VI. 表現及成果

### 保障健康及安全

#### 有關職業健康與安全（「OHS」）的工作人員參與、諮詢及溝通

- 為了更好地促進就職業健康與安全流程或事故的參與及討論，每個業務部門維持定期進行與安全相關的檢查，並保持開放的溝通渠道。其中包括對空間優化業務項下的物業每月進行一次消防安全檢查、年度ISO OHSMS審查以及組建包括管理層和員工在內的聊天群，及時通報物流服務業務發生的事件，最後，向設施管理業務員工提供有關健康與安全方面的指導。
- 除例行會議外，供應商提供的安全數據表<sup>8</sup>、OHS相關政策和程序標準（「SOP」）將被用作員工指南，令彼等了解與其工作有關的潛在危害並採取防範措施以創造一個安全的工作環境。

#### 工作人員健康及職業健康與安全培訓

- LHN每年都會舉辦強制性安全課程，其中包括危險品、高空作業及加工廠工作場所安全及健康培訓。
- 除了在LHN營造一個安全的工作環境外，在COVID-19疫情期間確保僱員的健康亦尤為重要。我們通過提供一系列有關痛症管理及健康檢查的網上講座專注於LHN員工的健康。更多詳情，請參閱第44頁每月員工參與計劃案例研究。

---

<sup>8</sup> 安全數據表是一個術語，指製造商（視情況而定）為其產品編製的詳細資料文件，作為適用標準所規定的危害溝通協議的一部分。

## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

我們已與客戶建立穩固、互惠的關係，對此我們相當引以為傲。我們尋求保持提供優質服務及作為值得所有與我們合作的供應商、客戶及租戶信賴的業務夥伴的往績記錄。

#### 二零二一財政年度的目標

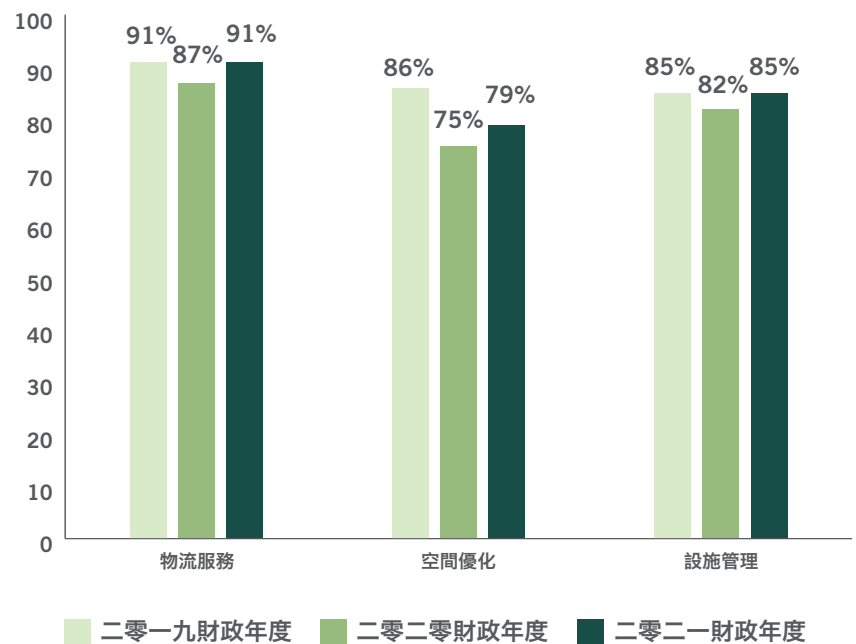
- 空間優化業務：70%
  - 達標 - 79%
- 設施管理業務：70%
  - 達標 - 85%
- 物流服務業務：70%
  - 達標 - 91%

#### 二零二二財政年度的目標

- 空間優化業務：70%
- 設施管理業務：70%
- 物流服務業務：70%

#### 客戶滿意度 — 我們的年度進展

##### 客戶滿意度調查結果



#### 我們的年度表現

為了更好地滿足客戶需要，我們的各個業務分部持續進行年度客戶滿意度調查，此調查對確定需要改善的領域至關重要。

在過去三年，我們設施管理業務及物流服務業務的客戶滿意度評分保持相對穩定。儘管在COVID-19疫情期間客戶對清潔標準及頻率的期望值更高，但空間優化業務的客戶滿意度評分仍自二零二零財政年度的75%微幅增加至二零二一財政年度的79%。我們亦審閱了我們的計算方法，以更準確地描述不同空間優化業務的評分。有關更新的計算方法，請參閱附錄。

## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

#### 二零二一財政年度的成果

客戶滿意度調查

平均評分為 **85%**

各業務分部管理團隊亦審閱所收到的所有客戶反饋及投訴，並將及時採取適當的糾正措施以解決提出的問題。

於二零二一財政年度，我們的空間優化－住宅用地收到了2起投訴。我們於24小時內答覆了有關因磨損造成輕微缺陷的一起投訴。視乎維修計劃的所需範圍，該等缺陷的任何維修工作皆可於一至三個工作日內完成。我們亦加強該等缺陷的檢查質量，特別是於舊租戶結束租約期間，以使新租戶能夠順利遷入。此外，我們亦收到一起因來電轉接導致於非工作時間的現場事件反應時間較長的投訴。為避免在緊急情況下再次發生長時間等待的情況，我們改為設置運營回覆團隊電話專線，負責通知24小時待命的現場設施團隊立即處理所有事件及情況。

LHN將繼續監控現有業務實踐的果效，以確保客戶的需求得到滿意解決。

## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

#### 二零二一財政年度推出的措施及未來行動計劃

#### 疫情準備訓練及向基層員工提供的寶貴技術支援

為使設施管理業務的基層員工完整利用I Clean軟件（詳見第35頁的案例研究），我們為彼等安排訓練課程來熟悉該技術。成功完成訓練的員工亦會獲得獎勵。由於此等訓練課程，80%的清潔員工已能完善使用該移動電話應用程序。由於COVID-19疫情，基層員工亦已接受良好培訓，以處理因疑似或確診病例而需要對設施進行消毒的情況。

#### LHN Parking以網路為基礎的電子郵件單據系統

於二零二一財政年度，我們研發了一款以網路為基礎的電子郵件單據系統，此系統大幅增進了LHN Parking客戶服務組的效率。每一個電子郵件詢問都會自動建立成一張單據，使我們能夠追蹤該等電子郵件並提供資料分析。此等單據透過人工智能（「AI」）、工作流程優化及自動化分派給LHN Parking內正確的員工。

---

## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

#### 案例研究: 綜合清潔技術

#### 設施管理業務的綜合清潔技術

自二零二零財政年度，LHN設施管理業務開始利用綜合清潔技術，為客戶及使用者改善清潔服務的效率及質素。這包含使用先進技術、軟體及中央化數據管理平台來增強LHN的智能洗手間解決方案功能。

於我們部分設施管理物業部屬的自動清潔機器人風評良好。其完整清潔並消毒的能力減少了清潔服務所需的人力及時間。I Clean軟件（一款移動電話服務應用程序）使用人臉辨識及定位技術紀錄清潔員工的出席狀況。該應用程序亦支持以四種不同語言 - 英語、中文、馬來語及泰國語分派日常時程，方便來自不同種族背景的員工使用。每位員工的工作流程亦能根據現場需求進行遠端調整。

此外，安裝於廁所的感應器能追蹤並分析人流，於分派給員工的工作時程中觸發調整。例如，如感應器於特定位置偵測到高流量，基層員工會透過工作任務管理改變收到及時消毒的通知。如此能提供有效且有效率的清潔服務。

有了此等綜合技術，員工更有效率，能夠提使用較少人力在較短時間內向客戶供最大滿意度。減少親赴現場進行檢查亦為客戶提高效率並節省人工成本。

清潔設施的使用者亦能透過方便的QR碼系統留下回饋-提供的連結會將客戶導向至我們友善的客戶服務主任。



## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值



#### 案例研究: 使用科技防治蟲害

就設施管理業務而言，科技使用已成為升級提供予客戶服務的一環。在蟲害防治方面，我們已於部分物業中部署使用包含多階段誘蚊劑的機器人系統。該系統能識別

蚊子密度高或有很高機率會孳生蚊子的地方。該系統適用的蚊種廣泛，包括可傳播登革熱、茲卡熱及其他病原體的埃及伊蚊 *Aedes Aegypti*。



#### 案例研究: COLIWOO屋頂的都市農業

在 *Coliwoo* 社區中，都市農業已然不只是短暫風潮或創新展現。利用我們物業的廣大空間，我們的租戶集體加入了新加坡的都市農業，與新加坡改善糧食安全及自給自足的目標相符。

零浪費且節能的措施。參與者能藉由互相分享收穫的農產品，得益於農田直送餐桌概念的優點。此舉大幅增進了 *Coliwoo* 物業租戶的社交關係。

注重產出無蟲害的同時，「*Coliwoo* 都市農夫」在彼等的種植過程中採納可持續、



## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

我們已與客戶建立穩固、互惠的關係，對此我們相當引以為傲。我們尋求保持提供優質服務及作為值得所有與我們合作的供應商、客戶及租戶信賴的業務夥伴的往績記錄。

#### 資料安全及企業管治 – 我們的年度進展

##### 二零二一財政年度的目標

- 概無經證實的投訴、確定的客戶資料隱私洩漏、遭竊或損失
  - 達標
- 概無經證實的貪污事件
  - 達標
- 概無不遵守適用法律及法規的案件
  - 一件不遵守適用法規的案件

##### 二零二二財政年度的目標

- 概無經證實的投訴、確定的客戶資料隱私洩漏、遭竊或損失
- 概無經證實的貪污事件
- 概無不遵守適用法律及法規的案件

##### 我們的年度表現

###### 資料安全

於LHN，我們繼續遵守與二零一二年新加坡個人資料保護法令一致的個人資料保護政策。

在過去五年內，LHN集團概無面臨任何經證實的投訴或確定的客戶資料隱私洩漏、遭竊或損失。由於年內為了防範COVID-19而持續在家辦公的安排，整個機構繼續強調要確保數據及資訊安全與保密。我們亦向僱員提供渠道，以便彼等得悉有關事件後及時報告。

## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

#### 二零二一財政年度的成果

於二零二一年就LHN網絡實施

#### 雙重身份驗證

#### 反貪污及合規

本集團堅守較高的道德標準，我們認為這對於我們的企業身份、業務開展及成功不可或缺。

我們的企業政策及指引已根據最新的二零一八年企業管治守則進行更新，使其與新交所的凱利板規則、香港聯交所主板上市規則以及我們營運所在國家的適用法律法規保持一致。於二零二一財政年度，我們持續遵守香港聯交所更新的ESG內容要求。

本集團對賄賂、敲詐、欺詐、財務報告和洗錢方面的不當行為繼續持零容忍態度。我們的持份者可透過以下電子郵件，向我們的審核委員會主席及成員報告潛在不當行為並真誠提出其關注：[auditcommittee@lhngroup.com.sg](mailto:auditcommittee@lhngroup.com.sg)。我們將根據我們的舉報政策處理所有報告，並予以保密。

於二零二一財政年度，本集團或其任何僱員概無經證實的貪污事件。鑒於應向董事及僱員提供反貪污培訓的需求，我們將於二零二二財政年度對董事及部門主管進行反貪污培訓。該培訓將使參與者了解貪污的定義、有關懲處及真實違法案例。然而，僅有一宗不遵守適用法律及法規的案件。由於海關許可證申報有誤，1,000新加坡元的罰款自其客戶轉至LHN Logistics。LHN已正式注意到這一點，並將於未來幾年格外謹慎以防止相同情況發生。



## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

#### 二零二一年推出的措施 及未來行動計劃

#### 網絡安全意識培訓及測試

與過往年度的做法相若，資訊技術（「IT」）部門為所有員工提供了年度網絡安全意識培訓，其乃由於越來越多的遠程工作安排會增加網絡攻擊的風險。該培訓分享了設置密碼及發送電子郵件的正確做法、識別網絡釣魚電子郵件的專門知識、使用公共Wi-Fi時應採取的步驟等。該培訓將作為進修課程進行，且亦會在未來若干年（包括二零二一財政年度）向僱員通報新的網絡安全風險。我們亦開始對我們的內部LHN網絡及我們的外部網站進行年度滲透測試程序，確保我們數字平台的安全和質素。

#### 補丁管理系統

於二零二一財政年度，LHN已採納KACE補丁管理系統，該系統可為Windows與Mac平台以及易於受到攻擊的第三方應用程式（如Adobe Reader及Oracle Java）進行補丁和更新。KACE作為軟件補丁管理的單一來源，使我們得以免於維護多個補丁解決方案，故有助於降低IT基礎架構的複雜性。定期掃描和補丁評估有助於識別無法自動執行補丁管理的計算機，使我們可以針對此類計算機並實時糾正問題。利用單一解決方案管理異質環境的補丁，亦得以減少基礎架構和資源成本。

KACE SMA可自動發出補丁更新，用戶可以選擇何時更新補丁及重啟系統，避免中斷工作。管理員可於複雜的分佈式用戶群之間協調補丁更新，同時亦可監看每部裝置的補丁階段。其通過強大的安全審核功能迅速發現環境中的漏洞並識別違反安全和配置策略的系統。

## VI. 表現及成果

### 培育強大的商業價值

#### 文件管理系統

於二零二一財政年度，我們已採用新文件管理系統，旨在為LHN內共享的文件提供共同數字平台及智能信息管理解決方案。其不僅為我們提供便利LHN集團內部協同工作的安全文件存儲網絡，亦使我們的僱員可隨時隨地取得實時信息。

文件管理系統亦提供從接收原始文件到創建會計賬簿條目的供應商發票處理全階段自動化功能。結合文件擷取和先進成像技術，提升了我們財務部門的工作流程。

#### LHN名片數字化

LHN擬於二零二二財政年度將我們所有僱員的實體紙質名片過渡至數字化名片，該計劃最初於二零二一年十一月起實施。此微小的改變最終將有助於大幅減少LHN的紙張消耗和打印，並減少僱員的碳足跡。



#### 案例研究：

就LHN網絡實施雙重身份驗證（「2FA」）

#### 就訪問LHN的VPN實施2FA

於二零二一財政年度，我們在我們集團的VPN閘道器上加上一層安全把關－2FA流程。我們的僱員現在遠程訪問本公司的VPN閘道器之前將須驗證其裝置。由於COVID-19

及因此施加的限制，在僱員持續在家遠程工作之際，此添加的安全功能對確保資料及數據的訪問安全而言至關重要。

## VI. 表現及成果

### 營造公正的工作場所

身為僱主，我們認為多元化的工作環境能促進創新及創意，而創新及創意都是我們業務的核心所在。我們進一步承諾遵守公平僱傭實踐三方聯盟，並就身為對所有人實踐公平僱傭及提供平等機會的僱主感到自豪。

#### 公平僱傭實踐 – 我們的年度進展

##### 二零二一財政年度的目標

- 概無經驗證的歧視案件
  - 達標
- 每名僱員平均15個小時培訓
  - 每名僱員平均6.1個小時培訓

##### 二零二二財政年度的目標

- 概無經驗證的歧視案件
- 每名僱員平均15個小時培訓

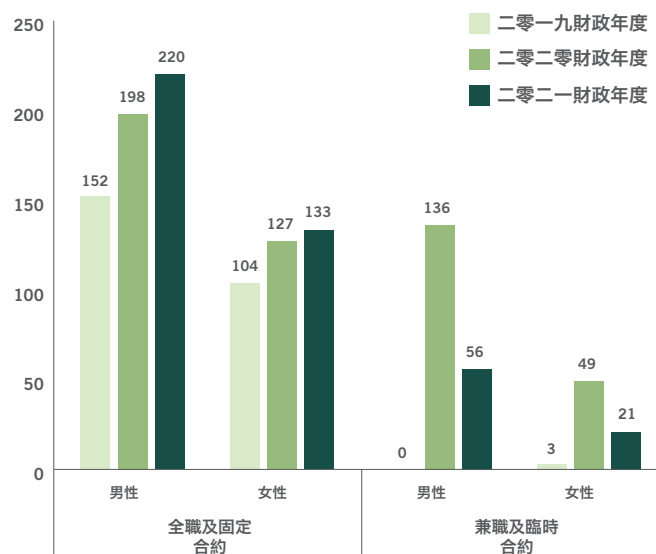
##### 我們的年度表現：

作為具備各核心業務分部專業知識及擁有包括公司和個人的多元化客戶基礎的集團，我們非常重視建立以多元化及平等機會為基礎的工作場所。截至二零二一財政年度末，我們的僱員中，男性平均約佔64%，女性約佔36%。這相較於二零二零財政年度我們的平均性別比率（男性佔65%、女性佔35%）略有進步。

整體僱員人數從二零二零財政年度末之510人大幅減少至本年度末之430人。這主要由於LHN的臨時僱員人數減少所致。本集團自二零二零年四月開始推出新的宿舍業務現已穩定運營，故不再需要聘僱多名監督運營的兼職及臨時僱員。

欲了解我們在二零一九財政年度、二零二零財政年度及二零二一財政年度末按性別、僱傭類型及僱傭合約劃分的僱員概況的更多資料，請參閱下表：

#### 僱員概況



## VI. 表現及成果

### 營造公正的工作場所

#### 二零二一財政年度的成果

每名僱員平均培訓

時數增加 **19.6%**

#### 公平僱傭實踐 • 新聘用僱員及僱員流失比率

於二零二一財政年度，合共有89名新聘用僱員（二零二零財政年度：413名新聘用僱員）及169名僱員流失（二零二零財政年度：162名僱員流失）。關於按年齡組別及性別劃分的新聘用僱員和僱員流失比率，請參閱下表。

鑒於受聘於新宿舍業務的兼職臨時工作人員的性質，錄得僱員流失比率較高。

		<30歲	30-50歲	>50歲
按年齡組別劃分的僱員人數	二零二零財政年度	133	272	105
	二零二一財政年度	86	230	114
按年齡組別劃分的新聘用僱員百分比	二零二零財政年度	87.2%	86.8%	58.1%
	二零二一財政年度	18.6%	16.5%	30.7%
按年齡組別劃分的僱員流失百分比	二零二零財政年度	65.3%	72.9%	42.9%
	二零二一財政年度	73.3%	34.8%	22.8%

		男性	女性
按性別劃分的新聘用僱員百分比	二零二零財政年度	93.1%	58.0%
	二零二一財政年度	16.7%	27.9%
按性別劃分的僱員流失率百分比	二零二零財政年度	36.2%	23.3%
	二零二一財政年度	33.3%	50.0%

## VI. 表現及成果

### 營造公正的工作場所

#### 公平僱傭實踐 • 按性別及僱員類別劃分的平均受訓時數

LHN認為，對僱員學習及發展的投資有助本集團在行業內保持競爭力。我們的人力資源部在安排針對不同僱員的培訓計劃時會考慮各個業務部門的發展需求及僱員需要掌握的技能。LHN亦有資助僱員參加非由本集團安排的相關課程。

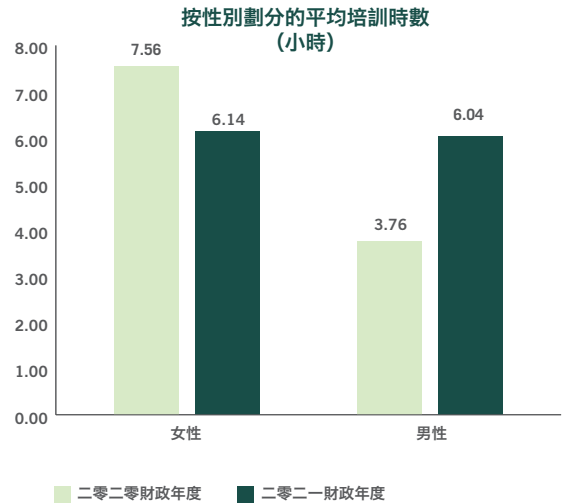
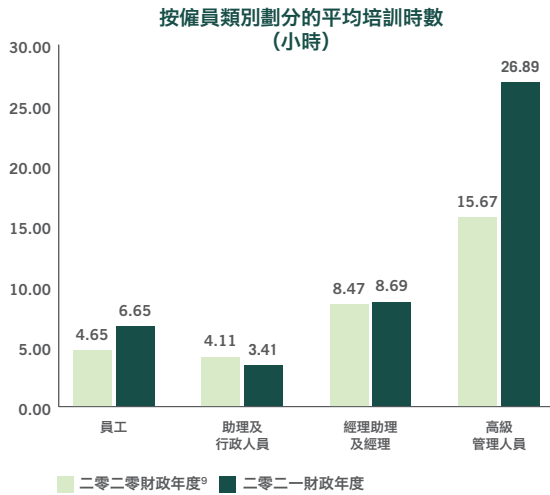
我們每年都會透過評估對僱員進行表現考評。與二零二零財政年度本集團的做法相若，我們的主管人員與僱員亦將就如何提升僱員表現及發展進行坦誠的反饋討論。

於二零二一財政年度，我們僱員完成了總計2,614個小時的培訓（二零一九財政年度：2,509個小時，二零二零財政年度：2,588個小時），平均每名僱員達到6.1個小時（二零一九財政年度：每名僱員9.7個小時，二零二零財政年度：每名僱員5.1個小時）。該等培訓課程旨在滿足僱員的各種知識及技能需要，涵蓋財務相關課程、安全培訓等內容。二零二一財政年度每名僱員的平均受訓時數增加19.6%，主要原因在於僱員人數減少以及已實行的培訓計劃增加。儘管如此，我們意識到，其仍未達到每名僱員培訓15小時的目標。由於我們培訓計劃供應商的若干物流限制，我們於二零二一財政年度所規劃的年度培訓計劃無法按時進行。我們將會更加努力，以達成下一財政年度的目標，並謹慎考量時間表以及所需的額外時間。

---

## VI. 表現及成果

### 營造公正的工作場所



於二零二一財政年度，我們亦組織了每月參與活動，所有僱員均可按照個人偏好參加。部分活動於下文案例研究中分享。

### 案例研究： 僱員參與計劃、長期服務獎及企業社會責任活動

#### 僱員參與計劃

愛崗敬業可於諸多方面帶來顯著裨益，益處包括：員工士氣高昂、效率提升、強化身心健康等。通過於COVID-19疫情期間採用居家辦公方法及靈活的工作時間安排，我們旨在維持可提升全體僱員福祉的工作環境。我們推出一系列深具影響力的健康及心理健康網絡研討會，內容涵蓋對COVID-19疫苗的認識、疼痛管理、壓力下的自我護理及健康檢查計劃，讓僱員更加了解彼等的健康情況，並更好地管理自身健康狀況。



<sup>9</sup> 我們重列二零二零財政年度按僱員類別劃分的平均培訓時數，其差異乃因採用經改良數據收集程序及重新計算的更新公式所產生。圖表中反映的數據已進行相應的更正。

## VI. 表現及成果

### 營造公正的工作場所



#### 二零二一年LHN長期服務獎

LHN很欣賞僱員一貫的忠誠、敬業及奉獻。為作出表彰，我們非常隆重地向25名僱員分別頒發5年、10年及15年長期服務獎。

#### 二零二一年LHN企業社會責任活動

LHN致力於通過凝聚人群並為同一目標努力來創造社區歸屬感。LHN與善糧社組織合作，並於二零二一年八月參與志願工作，讓國慶日更有意義。為了將LHN集團成立30週年

的喜悅與更多人分享，我們向需要幫助的家庭贊助食品，並發起捐贈活動。此目的是提高對當地需求的了解，並鼓勵團結。我們花時間自願支持此目標，並從中體悟生命的目的。回饋社會並有所貢獻的成就感是無可比擬的。



## 附錄 A.

### 本集團可持續發展報告所包括的實體

賢能集團有限公司*		
LHN GROUP PTE. LTD.		
空間優化業務	設施管理業務	物流服務業務
• Chua Eng Chong Holdings Pte. Ltd.	• Coliwoo Dormitory Management Pte. Ltd.	• Hean Nerng Logistics Pte. Ltd. (「HNL」)
• Coliwoo Balestier Pte. Ltd.	• New Shiso Catering Pte. Ltd.	
• Coliwoo Keppel Pte. Ltd.	• Industrial & Commercial Facilities Management Pte. Ltd.	
• Emerald Properties Pte. Ltd.	• LHN Parking Pte. Ltd.	
• GreenHub Suited Offices Pte. Ltd.		
• Hean Nerng Facilities Management Pte. Ltd.		
• LHN Energy Resources Pte. Ltd.		
• LHN Facilities Management Pte. Ltd.		
• LHN Properties Investments Pte. Ltd.		
• LHN Space Resources Pte. Ltd.		
• Singapore Handicrafts Pte Ltd		
• Soon Wing Investments Pte. Ltd.		
• Work Plus Store (Joo Seng) Pte. Ltd.		
• Work Plus Store Pte. Ltd.		



## 附錄 B. 方法體系檢討及數據界限

本節詳細介紹了適用於賢能集團有限公司\*可持續發展報告的關鍵釋義、方法體系及數據界限，我們努力提高透明度並促進所披露數據的可比性。該等釋義及方法體系參考二零一六年GRI準則詞彙表、對應GRI披露資料中列出的報告建議和指南以及各權威政府問文書進行調整。

### 社會

#### 僱員

僱員指與本集團存在僱傭關係的個人。

#### 新聘用僱員和僱員流失（比率）

新聘用僱員指在本財政年度加入本集團的新僱員。

僱員流失指在本財政年度自願或因解僱、退休或在職期間辭世而離開本集團的所有僱員。

新聘用僱員／僱員流失比率指本財政年度新聘用僱員／僱員流失總數，相對於本財政年度末記錄的僱員總數。

按年齡組別劃分的新聘用僱員／僱員流失比率指本財政年度各年齡組別的新聘用僱員／僱員流失總數，相對於於本財政年度末記錄的各年齡組別僱員總數。

按性別劃分的新聘用僱員／僱員流失比率指本財政年度各性別的女性／（男性）新聘用僱員／僱員流失總數，相對於於本財政年度末記錄的女性／（男性）僱員總數。

#### 受訓時數

僱員平均受訓時數指本財政年度向僱員提供的培訓總小時數，相對於於本財政年度末記錄的僱員總數。

女性／（男性）僱員平均受訓時數指向女性／（男性）僱員提供的培訓總小時數，相對於於本財政年度末記錄的女性／（男性）僱員總數。

僱員類別平均受訓時數指向每個僱員類別提供的培訓總小時數，相對於於本財政年度末記錄的該類別僱員總數。

#### 非僱員工作人員

非僱員工作人員指並非僱員，但其工作及／或工作場所由機構控制的工作人員；或並非僱員但其工作及工作場所均不受機構控制的工作人員，但機構的運營、產品或服務通過其業務關係與該等工作人員遭受的重大職業健康和影響直接相關。

### 環境<sup>10</sup>

#### 與氣候有關的實質風險

源自氣候變化的實質風險可能由事件所致（急性），例如加劇的極端氣候事件（如颶風、乾旱、洪水及火災）。有關事件亦與降雨及溫度的長期變化（慢性）以及天氣模式的變化程度增加（如海平面上升）有關。

#### 與氣候有關的過渡風險

與氣候有關的風險亦與過渡至低碳全球經濟有關，其中最常與政策及法律行動、技術變革、市場反應及聲譽考量相關。

#### 與氣候有關的機遇

與氣候有關的機遇指可能對組織產生與氣候變化相關的潛在正面影響。努力減緩及適應氣候變化可以為組織創造機遇，例如通過提高資源效率和節省成本、採納和利用低排放能源、開發新產品和服務以及建立供應鏈的韌性。與氣候有關的機遇因地區、市場及組織營運之行業而有所不同。

#### 本集團內的能源消耗

空間優化業務：所消耗能源來自於LHN的物業在公共區域（包括室內和室外，例如樓宇外的裝飾性燈具和燈柱）消耗所購入電力，但GreenHub物業及LHN總部的能源消耗不大，故此未計入其中。

能源發電以峰瓦（峰瓦）表示，定義為太陽能板系統發電達峰值的發電功率。

物流服務業務：能源消耗主要來自於LHN車隊中的原動機、拖車、油罐車、ISO儲槽車和卡車所消耗燃油。其餘能源消耗來自於其為安置我們的車隊而位於7 Gul Avenue的物業購買電力。由於我們的物業區域已在二零二一財政年度出租予租戶，因此在LHN及租戶之間佔一定比例的能源消耗。

能源消耗量以兆瓦時（兆瓦時）表示。

#### 能源密度

空間優化業務：此乃能源消耗量與公共總樓面面積（不包括室外，因為樓宇外部的照明並無歸屬於任何樓面面積）（平方米）的比率。

物流服務業務：此乃LHN假設的能源消耗與LHN的總樓面面積（平方米）的比率。

<sup>10</sup> 由於涉及在客戶物業處配置大量資源的經營活動的性質，設施管理業務並未涵蓋於環境相關重大事宜的範圍內。其能源及水資源消耗數據均無法取得。然而，就辦公室職員而言，能源及水資源消耗數據乃列於LHN總部的環境數據項下。

## 附錄 B. 方法體系檢討及數據界限

### 因工事故

傷害事故乃由於工作或在工作過程中造成的非致命或致命的傷害或病痛。

病痛指健康受損，包括疾病、不舒服及不適。

### 可記錄工傷及發生率

僱員／非僱員工作人員的可記錄工傷發生率指每完成百萬個工時僱員／非僱員工作人員的可記錄工傷總數相對於於財政年度末記錄的所有僱員／非僱員工作人員完成的計劃總工時數。

### 可記錄職業病及發生率

僱員／非僱員工作人員的可記錄職業病率指每完成百萬個工時僱員／非僱員工作人員的可記錄職業病總數相對於於財政年度末記錄的所有僱員／非僱員工作人員完成的計劃總工時數。

### 死亡事故及發生率

因工傷造成的僱員及非僱員工作人員死亡率指每完成百萬個工時因工傷造成的僱員／非僱員工作人員死亡人數相對於於財政年度末記錄的所有僱員／非僱員工作人員完成的計劃總工時數。

僱員及非僱員工作人員因職業病導致的死亡率指每完成百萬個工時因職業病導致的僱員／非僱員工作人員死亡人數相對於於財政年度末記錄的所有僱員／非僱員工作人員完成的計劃總工時數。

### 嚴重工傷及發生率

嚴重工傷指導致死亡或導致工作人員無法、不能或預期不會在六個月內完全恢復到受傷前的健康狀態的工傷。

僱員或非僱員工作人員嚴重工傷（不包括死亡）發生率指每完成百萬工時僱員／非僱員工作人員嚴重工傷（不包括死亡）事故數相對於於財政年度末記錄的所有僱員／非僱員工作人員完成的計劃總工時數。

### 客戶滿意度評分

我們每年向客戶寄發客戶滿意度調查問卷。將匯總呈報設施管理及物流的評分。然而，由於空間優化業務由數個業務單位組成，因此採用計及調查受訪人數的加權平均值而得出最終評分。此為對上年度方法體系的改良版，務求提供更準確的計算方法。

能源密度以每平方米兆瓦時（兆瓦時／平方米）表示。

### 溫室氣體排放

本報告披露空間優化業務的間接範圍2溫室氣體排放及物流服務業務部門的範圍1溫室氣體排放。

範圍1溫室氣體排放來自LHN擁有或控制的源頭，在此情況下，指LHN擁有的汽車車隊燃油燃燒時釋放的排放。碳排放量參考《二零零六年IPCC國家溫室氣體清單指南》計算。

範圍2溫室氣體排放是機構消耗所購買或採購的電力、供暖、製冷及蒸汽而產生的排放。在報告範圍內，這僅與購買的電力有關，並以噸二氧化碳表示。採用基於位置的方法，該方法反映電網在發生能源消耗時的溫室氣體排放量。在新加坡，用於計算溫室氣體排放的電網排放因子（「GEF」）是從新加坡能源市場管理局獲得。

溫室氣體排放以噸二氧化碳當量（噸二氧化碳當量）表示。

### 溫室氣體排放密度

空間優化業務及物流服務業務：指電力消耗產生的溫室氣體排放量相對於總佔用面積（包括公共樓面面積）的平方米數而得出之比率。

空間優化業務的電力消耗產生的溫室氣體排放密度以每平方米噸二氧化碳當量（噸二氧化碳當量／平方米）表示。

物流服務業務：指燃油消耗產生的溫室氣體排放量相對於行駛距離而得出之比率。就計算溫室氣體排放密度而言，按每升行駛2.5公里估計。

物流服務業務的燃油消耗產生的溫室氣體排放密度以每公里噸二氧化碳當量（噸二氧化碳當量／公里）表示。

### 用水

空間優化業務：指LHN物業的用水量，但GreenHub物業及LHN總部的用水量不大，未計入其中。

物流服務業務：用水量主要包括洗滌我們車隊所耗用的水。由於租戶的用水量甚微，故LHN承擔整座物業的總用水量。

鑒於LHN業務的性質以及身處新加坡（用水由公用事業局（PUB）的單一第三方水源供應，且不需要監控排放量），因此總用水量假定為本集團收到的水電賬單中顯示的用水量。

## 附錄 B. 方法體系檢討及數據界限

### 經證實的投訴

經證實的投訴是監管機構或類似官方機構指出侵犯客戶隱私行為的致機構書面聲明，或者已向機構提出且獲機構確認屬正當的投訴。

重大經證實的投訴指對客戶健康安全產生長期重大影響、違反健康安全法規或未能達到協定服務要求的投訴。

用水量以立方米 (立方米) 表示。

### 用水密度

空間優化業務：指用水量相對於總公共樓面面積 (平方米) 而得出之比率。

物流服務業務：指總用水量相對於物業的總樓面面積 (平方米) 之比率。

用水密度以每平方米立方米 (立方米/平方米) 表示。

### 其他附註

#### BCA綠色建築認證(BCA Green Mark Certification)

BCA綠色建築認證計劃為評估建築對環境影響及性能的綠建築系統。評估標準包括能源效率、用水效益、環境保護、室內環境質素，以及其他有助於提高建築物性能的綠色及創新特徵。白金評分為最高可達分數。

#### JTC城市設計指引(JTC Urban Design Guidelines)

於裕廊鎮管理局(JTC)土地進行大型建築工程須符合其規定，如最低容積率、維持綠色建築等級，並遵守JTC城市設計指引。

## 附錄 C. GRI內容索引

GRI準則	披露	章節	頁次 (「頁碼」)
102-1	機構名稱	我們的業務	1
102-2	業務、品牌、產品及服務	我們的業務	1
102-3	總部的位址	我們的業務	1
102-4	營運地點	我們的業務	1
102-5	所有權及法律形式	我們的業務	1
102-6	所服務的市場	我們的業務	1
102-7	機構規模	我們的業務	1
102-8	僱員及其他工作人員概況	營造公正的工作場所	41
102-9	供應鏈情況	我們的業務	1
102-10	機構及其供應鏈的重要變化	主席致辭	4-6
102-11	預警原則或方法	主席致辭	4-6
102-12	對外倡議	保障健康及安全	29-31
102-13	機構加入的協會	新加坡工商聯合總會 HNL: 新加坡物流協會	
102-14	最高決策者的聲明	主席致辭 董事會承諾	4-6 7
102-16	價值觀、原則、標準及行為規範	我們的業務 主席致辭 營造公正的工作場所	1 4-6 41
102-18	管治架構	LHN的可持續發展: 可持續發展管治 培育強大的商業價值: 反貪污及合規	7
102-40	持份者列表	LHN的可持續發展: 持份者參與	10-11
102-41	集體談判協議	不適用	
102-42	識別及選擇持份者	LHN的可持續發展: 持份者參與	10-11
102-43	持份者參與辦法	LHN的可持續發展: 持份者參與	10-11
102-44	提出的關鍵議題與關注事項	LHN的可持續發展: 持份者參與	10-11
102-45	機構的合併財務報表中包括的所有實體	附錄A	46
102-46	界定報告內容及議題範圍	LHN的可持續發展: LHN的可持續發展方法概覽	14-17
102-47	重大議題列表	LHN的可持續發展: LHN的可持續發展方法概覽	14-17
102-48	資料重列	保護我們的環境: 能源消耗  公平僱傭實踐	22, 重列二零一九財政年度及二零二零財政年度空間優化業務的總排放量  44, 重列二零二零財政年度按僱員類別劃分的平均培訓時數
102-49	報告方式變更	關於本報告	2-3
102-50	報告期間	關於本報告	2-3
102-51	最近報告日期	-	二零二零財政年度的可持續發展報告於二零二一年二月二十六日公佈。
102-52	報告週期	-	每年

## 附錄 C. GRI內容索引

GRI準則	披露	章節	頁次 (「頁碼」)
102-53	查詢本報告的聯絡方法	-	enquiry@lhngroup.com.sg
102-54	符合GRI準則進行報告的聲明	關於本報告	2-3
102-55	GRI內容索引	GRI內容索引	50-51
102-56	外部鑒證	LHN的可持續發展: LHN的可持續發展方法概覽	14-17
205-3	確定的貪污事件及採取的行動	培育強大的商業價值: 反貪污及合規	38
302-1	機構內的能源消耗	保護我們的環境: 能源消耗	22
302-3	能源密度	保護我們的環境: 能源消耗	22
303-1	與作為共享資源之水之互動	LHN的可持續發展: LHN的可持續發展方法概覽 保護我們的環境: 用水 附錄B	14-17 27 47-49
303-2	對排水相關影響的管理	LHN的可持續發展: LHN的可持續發展方法概覽 附錄B	14-17 47-49
303-5	用水	保護我們的環境: 用水 在獲得適用水資源方面並無任何問題。 我們的用水100%來自市政來源。	27
307-1	違反環境法律法規	培育強大的商業價值: 反貪污及合規	38
401-1	新聘用僱員及僱員流失	營造公正的工作場所	41
403-1	職業健康及安全管理體系	保障健康及安全	29-31
403-2	危害識別、風險評估及事故調查	保障健康及安全	29-31
403-3	職業健康服務	保障健康及安全	29-31
403-4	有關職業健康與安全的工作人員參與、諮詢及溝通	保障健康及安全	29-31
403-5	工作人員職業健康及安全培訓	保障健康及安全	29-31
403-6	促進工作人員健康	保障健康及安全	29-31
403-7	預防及減輕職業健康及安全影響	保障健康及安全	29-31
403-9	工傷	保障健康及安全	29
403-10	職業病	保障健康及安全	29
404-1	每名僱員每年的平均受訓時數	營造公正的工作場所	44
416-2	違反有關產品及服務健康與安全影響的法規的事件	保障健康及安全	29
418-1	經證實侵犯客戶私隱權及遺失客戶資料的投訴	培育強大的商業價值: 資料安全	37
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	培育強大的商業價值: 反貪污及合規	38
-	客戶滿意度調查的結果	培育強大的商業價值: 客戶滿意度	32

## 附錄 D.

### 香港聯交所ESG報告指引索引

一般披露及 關鍵表現指標	說明	章節	頁次	備註
<b>環境</b>				
<b>層面A1：排放物</b>				
一般披露		LHN的可持續發展：LHN的可持續發展方法概覽	14-17	-
		培育強大的商業價值：遵守適用法律及法規	38	
關鍵表現指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	保護我們的環境：能源消耗	22-23	我們的物流業務使用超低硫柴油 10 ppm，其可顯著降低二氧化硫、氮氧化物及微粒排放。使用AdBlue 物質可進一步減少有害的氮氧化物排放。
關鍵表現指標A1.2	直接（範圍1）及間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度	保護我們的環境：能源消耗	22-23	我們的溫室氣體排放主要來自於耗用電與燃油，並以噸二氧化碳當量（噸二氧化碳當量）計量。
關鍵表現指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	-	-	LHN於二零二一財政年度並未產生有害廢棄物。
關鍵表現指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	-	-	棄物箱置於我們物業各處並每天由服務供應商負責清掃。LHN並無監察該等供應商的業務營運，因此於匯報期內並無廢棄物總量的數據。
關鍵表現指標A1.5	描述排放量目標及為達成目標所採取的步驟	保護我們的環境：能源消耗	22-26	-
關鍵表現指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，並描述減低產生量的目標及為達成目標所採取的步驟	-	-	所有廢棄物由獲授權的服務供應商收集及棄置。我們的廢棄物主要為來自租戶活動的一般廢棄物。我們所有的商業物業皆於公共區域放置回收箱，供租戶分開棄置廢棄物及回收。

## 附錄 D.

### 香港聯交所ESG報告指引索引

一般披露及 關鍵表現指標	說明	章節	頁次	備註
<b>層面A2：資源使用</b>				
一般披露		LHN的可持續發展：LHN的可持續發展方法概覽	14-17	-
		培育強大的商業價值：遵守適用法律及法規	38	
關鍵表現指標A2.1	按類型（如電、氣或油）劃分的直接及／或間接能源消耗總量（以千個千瓦時計算）及密度	保護我們的環境：能源消耗	22-23	-
關鍵表現指標A2.2	用水總量及密度	保護我們的環境：用水	27-28	-
關鍵表現指標A2.3	描述能源使用效益目標及為達成目標所採取的步驟	保護我們的環境：能源消耗	22-26	-
關鍵表現指標A2.4	描述求取適用水源上的任何問題，以及用水效益目標及為達成目標所採取的步驟	保護我們的環境：用水	27-28	-
關鍵表現指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	-	-	這不適用於LHN。我們並無任何包裝材料。
<b>層面A3：環境及天然資源</b>				
一般披露		-		
關鍵表現指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	保護我們的環境：能源消耗 保護我們的環境：用水	22-26 27-28	-
<b>層面A4：氣候變化</b>				
一般披露				
關鍵表現指標A4.1	描述已影響發行人或可能影響發行人的重大氣候變化問題，及已採取管理有關問題的行動	氣候相關披露	18-21	-
<b>社會</b>				
<b>僱傭及勞工常規</b>				
<b>層面B1：僱傭</b>				
一般披露		LHN的可持續發展：LHN的可持續發展方法概覽	14-17	-
		培育強大的商業價值：反貪污及合規	38	
關鍵表現指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	營造公正的工作場所	41-43	-
關鍵表現指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	營造公正的工作場所	41-43	-

## 附錄 D. 香港聯交所ESG報告指引索引

一般披露及 關鍵表現指標	說明	章節	頁次	備註
<b>層面B2：健康與安全</b>				
一般披露		LHN的可持續發展：LHN的可持續發展方法概覽	14-17	-
		培育強大的商業價值：反貪污及合規	38	
關鍵表現指標B2.1	過去三年（包含報告年度）各年內所出現因工作關係而死亡的人數及比率	保障健康及安全	29	-
關鍵表現指標B2.2	因工傷損失工作日數	保障健康及安全	29	-
關鍵表現指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	保障健康及安全	29-31	-
<b>層面B3：發展及培訓</b>				
一般披露		LHN的可持續發展：LHN的可持續發展方法概覽	14-17	-
		培育強大的商業價值：反貪污及合規	38	
關鍵表現指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	營造公正的工作場所	41-45	-
關鍵表現指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	營造公正的工作場所	43-44	-
<b>層面B4：勞工準則</b>				
一般披露		LHN的可持續發展：LHN的可持續發展方法概覽	14-17	-
		培育強大的商業價值：反貪污及合規	38	
關鍵表現指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	-	-	不合規風險對LHN而言極低。LHN持續與招聘中介合作確保我們完全遵守任何適用勞工法律法規。於二零二一財政年度無任何違規。
關鍵表現指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	-	-	這不適用於LHN。本集團內部未識別有關情況。



## 附錄 D.

### 香港聯交所ESG報告指引索引

一般披露及 關鍵表現指標	說明	章節	頁次	備註
<b>營運慣例</b>				
<b>層面B5：供應鏈管理</b>				
一般披露		我們的業務	1	-
關鍵表現指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	我們的業務	1	-
關鍵表現指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、有關慣例的執行及監察方法	我們的業務	1	-
關鍵表現指標B5.3	描述有關識別供應鏈環境及社會風險的慣例，及有關慣例的執行及監察方法	我們的業務	1	-
關鍵表現指標B5.4	描述有關於選擇供應商時促使環保產品及服務的慣例，及有關慣例的執行及監察方法	我們的業務	1	-
<b>層面B6：產品責任</b>				
一般披露		培育強大的商業價值： 反貪污及合規	38	-
關鍵表現指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須召回的百分比	-	-	這不適用於LHN。
關鍵表現指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	培育強大的商業價值： 客戶滿意度	32-33	-
關鍵表現指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	-	-	這不適用於LHN。
關鍵表現指標B6.4	描述質素檢定過程及產品召回程序	-	-	這不適用於LHN。
關鍵表現指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	培育強大的商業價值： 資料安全	37	-
<b>層面B7：反貪污</b>				
一般披露		培育強大的商業價值： 反貪污及合規	38	-
關鍵表現指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	培育強大的商業價值： 反貪污及合規	38	-
關鍵表現指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	培育強大的商業價值： 反貪污及合規	38	-
關鍵表現指標B7.3	描述向董事及僱員提供的反貪污培訓	培育強大的商業價值： 反貪污及合規	38	反貪污培訓將於二零二二財政年度進行。

## 附錄 D. 香港聯交所ESG報告指引索引

一般披露及 關鍵表現指標	說明	章節	頁次	備註
<b>社區</b>				
<b>層面B8：社區投資</b>				
一般披露		-	-	請參閱我們刊載於香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)、新交所網站(www.sgx.com)及本公司網站(www.lhngroup.com)的二零二一財政年度的年報。
關鍵表現指標B8.1	專注貢獻範疇	-	-	請參閱我們刊載於香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)、新交所網站(www.sgx.com)及本公司網站(www.lhngroup.com)的二零二一財政年度的年報。
關鍵表現指標B8.2	在專注範疇所動用資源	-	-	請參閱我們刊載於香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)、新交所網站(www.sgx.com)及本公司網站(www.lhngroup.com)的二零二一財政年度的年報。



LHN LIMITED  
賢能集團有限公司\*  
10 Raeburn Park #02-18  
Singapore 088702  
電話: (65) 6368 8328 傳真: (65) 6367 2163

[lhngroup.com](http://lhngroup.com)

\*僅供識別