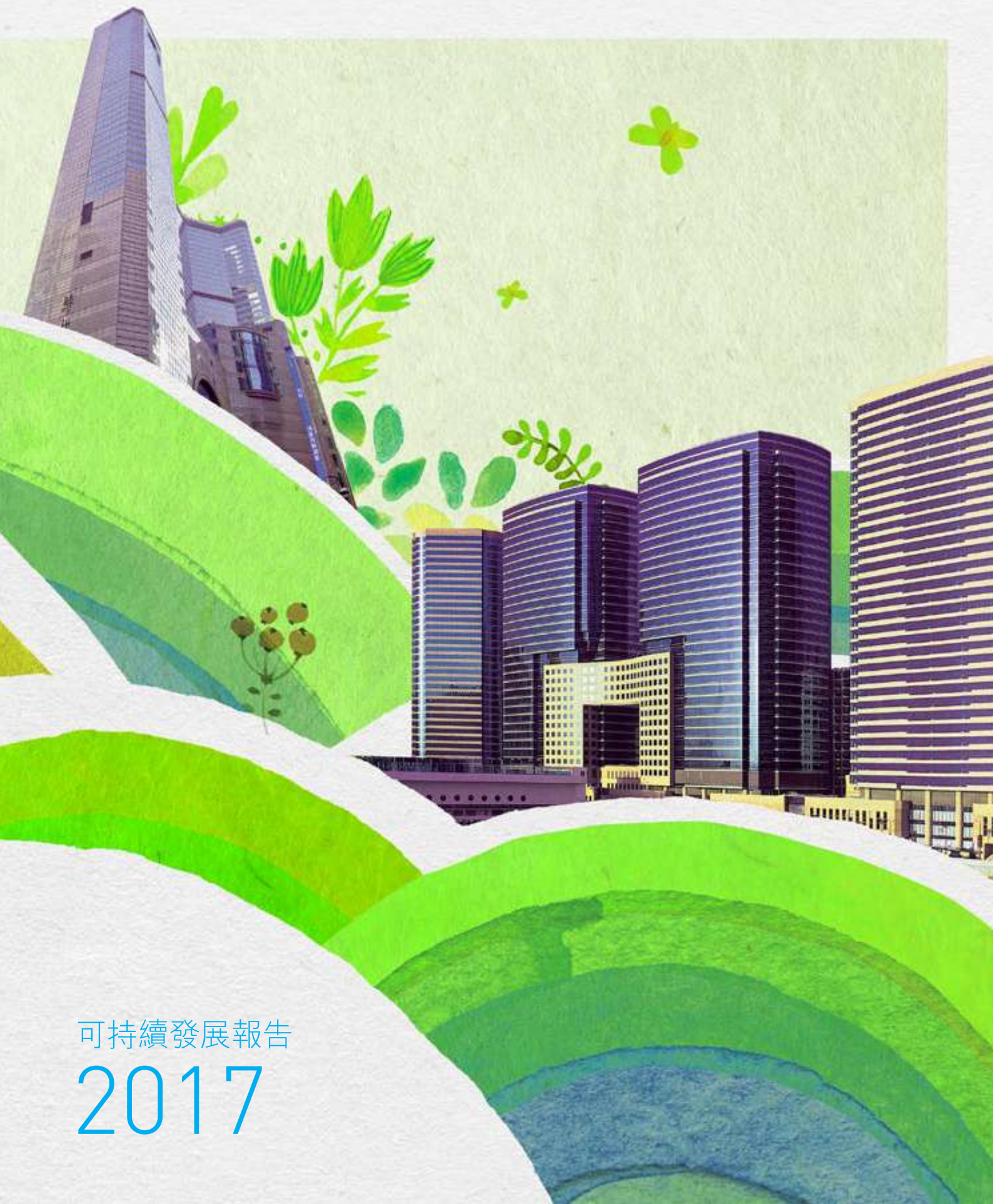


九龍倉置業地產投資有限公司
股份代號：1997



九龍倉

始創於一八八六年



可持續發展報告
2017



目錄

主席兼常務董事的話	01
關於本報告	03
九龍倉置業概覽	09
業務發展	13
保護環境	19
培育人才	27
「社、企共勉」	33
產品及服務	39
數據表現	45
主要獎項、約章與會籍	53
全球報告倡議組織 (GRI) 準則及 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	55


主席兼常務董事的話

本人十分榮幸為各位呈上九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」或「集團」）的首份可持續發展報告。九龍倉置業由九龍倉集團有限公司（「九龍倉」）分拆出來，於二〇一七年十一月二十三日在香港聯合交易所有限公司主板上市。分拆上市讓公司以物業投資為業務重心，繼續為社區帶來更多正面的影響。為貫徹集團理念，我們在尋求最大經濟價值的同時，亦與業務夥伴攜手合作，保護環境並關懷員工以至社會上的弱勢社群。

在國際舞台上，我們樂見多達一百七十六個締約國家通過並批准《巴黎協定》，而內地政府亦在減少碳排放這議題上發揮牽頭作用。聯合國可持續發展目標在商界的鼎力支持下，聲勢越見浩大。更多企業投入資源保護環境、確保優質教育及社區發展。我們很高興能積極參與其中。

本報告摘錄集團過去一年在可持續發展方面的成就。在集團的可持續發展方針下，我們在該方面成績斐然。在準備這份報告時，我們充分考慮各持份者的意見，確保報告內容能回應他們的關注事項。





秉承集團多年的理念－「創建明天」，我們的「社、企共勉」計劃發展蓬勃。集團對當中的「學校起動」計劃貢獻良多，為學習條件稍遜的本地中學生提供支援。我們的購物商場和天星小輪一直為社會機構就眾多有意義的議題提供場地贊助，例如環境保護、社會福利、藝術與文化和動物福利等。青少年發展和推廣藝術與文化是我們可持續發展計劃的核心，我們致力投放資源，舉辦藝術比賽和提供獎學金予青少年。

員工是我們業務賴以成功的基石，亦是回饋社會的主要動力。我們會繼續建構一個安全、健康並且和諧共融的工作環境，同時為他們提供專業發展的機會。集團對員工的義工文化引以為傲；員工與公司的夥伴合作，為本地社區的可持續發展作出貢獻。

集團遵守由企業社會責任督導委員會制定的環境指引，透過技術改善能源效益，並利用可再生能源支持業務營運，減少溫室氣體的排放。我們亦通過妥善的廢物處理措施如源頭分類、回收和廚餘分解等提升顧客體驗之餘，亦有助減輕本地堆填區的負擔。我們還盡可能把水資源循環再用，提高自身節約用水的能力。

作為香港其中一個最優質的商廈業主，我們致力為顧客提供安全而且質素卓越的產品及服務。我們承諾推出更多創新的市場推廣活動、提升顧客購物娛樂體驗，並為零售租戶帶來更多客流量。海運大廈新擴建大樓自二〇一七年落成啟用後旋即成為城中新地標。除坐擁二百七十度維港景色外，還設有眾多食肆。The Murray是我們的另一亮點，在公司掌握商機的同時，亦重視文化遺產的傳承，進一步鞏固公司定位。

集團會建基於已有的業務成就，繼續善用我們的資源和發掘創新意念，致力為我們的社區創建持久而正面的經濟、社會和環境影響。

吳天海

主席兼常務董事
香港



關於本報告

報告的準則及涵蓋範疇

九龍倉置業的獨立可持續發展報告（「本報告」）乃根據全球報告倡議組織（GRI）的永續性報導準則（「GRI 準則」）內所列明的「核心選項」而編寫。本報告同時符合香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》（附錄二十七）（「香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》」）內所載列的要求。

於二〇一六年度九龍倉全年業績發布會上公告的策略性檢討後，九龍倉置業被分拆成為會德豐有限公司的附屬公司，並於二〇一七年十一月二十三日在香港聯合交易所有限公司主板上市。九龍倉置業的業務主要集中於香港的物業投資，並同時持有海港企業有限公司（「海港企業」）之71.5%股權。

本報告涵蓋於二〇一七年一月一日至十二月三十一日期間集團管理控制的香港及中國內地的營運業務。香港的營運業務包括海港城、時代廣場、荷里活廣場、卡佛大廈和會德豐大廈共五個優質物業；其他業務包括香港太子酒店、香港港威酒店、馬哥孛羅香港酒店（由海港企業持有）、太平洋會、港威豪庭以及天星小輪有限公司。中國內地業務則包括常州馬哥孛羅酒店（由海港企業持有）。除了於二〇一七年年報概述集團的財務業績外，本報告闡明集團在可持續發展方面的政策和績效，以及回應持份者對集團在環境、社會和經濟影響的關注。

歡迎就本報告和集團在可持續發展方面的方針和表現提出寶貴意見。請電郵至csr@wharfreic.com





持份者參與

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



持份者類別及相應的
聯繫途徑

持份者的意見及我們的回應

在籌備本報告時，我們委託獨立顧問並按照AA1000利害關係人參與標準二〇一五年版的指引，收集持份者對集團可持續發展策略及各項目表現的意見。我們透過網上問卷調查、會面訪談以及焦點小組討論等方式，收集超過七百位持份者的意見。當中包括我們的員工、供應商、承辦商和分判商、租戶、投資者、財經分析員以及社區合作夥伴。下表概述集團對持份者意見的回應。

持份者的意見

投資者理解業務與可持續發展之間的關連，並希望集團更深入評估可持續發展措施所帶來的影響。

持份者認為九龍倉置業作為一家擁有廣泛供應商和承辦商網絡的公司，應該進一步加強對供應鏈在環保方面的評估，例如要求供應商確認遵守和符合集團的供應商行為守則，和進行定期的現場審核。

員工欲了解集團計劃如何更全面提升旗下購物商場的無障礙設施，為傷健人士締造一個無障礙環境。

「2017可持續發展報告」應包含更多有關趨勢分析的圖表和數字，以加強報告的可讀性。

業務發展

集團會繼續於每年的可持續發展報告中，以公開及透明的方式詳述有關環境和社會的措施，同時披露可持續發展措施的趨勢分析和影響評估，讓投資者了解集團系統化和長遠的管理模式。

保護環境

集團會優先考慮一些關注及積極解決環境和社會問題的供應商。我們採用供應商管理系統去評估供應商的社會、環境和技術能力。於招標文件中，我們亦加入了綠色採購條款，盡量減少對環境的影響。供應商也被要求簽署「供應商聲明」，承諾會維護商業道德和誠信。我們會根據關鍵績效指標，為供應商作定期的表現評估，以確保符合合法法規和集團的要求。關於集團於保護環境上實行的措施，詳載本報告「保護環境」章節第19至26頁。

「社、企共勉」

由於商場受到現有建築物的空間所限，我們在改善輪椅使用者的無障礙通道時，面對不少挑戰。儘管如此，我們讓員工參與各種體驗活動，以便更了解輪椅使用者的需要；集團致力為聽障/視障人士提供貼心的客戶服務及協助。例如，顧客服務中心及詢問處會提供適合聽障人士的輔助器材。同時，我們也為員工提供手語訓練。

可持續發展報告

有關表現績效重點和趨勢分析載於各範疇的開端，以便比較集團過去三年的發展進度。

我們的回應



重要性評估

本報告乃根據以下四個步驟界定對集團營運有重大影響的議題，並披露有關資訊。

我們參考GRI 準則及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》釐定與集團相關的重要議題，並在本報告中披露。



步驟 1 識別

我們對本地、區域和國際上的同業的披露資料進行審閱，以了解識別行業在資料披露上的常規。持份者亦被邀請透過網上問卷調查就各可持續發展議題的重要性進行排序，訂定優先次序，並就集團的可持續發展報告提供意見。綜合同業基準慣例及持份者溝通成果所得的結果會加以整合分析，訂出各個議題的整體重要性。重要議題的優先次序列表於第三步作進一步討論制定。



步驟 2 訂定 優先次序

在步驟一和步驟二所作的結論會先呈交集團的高級管理層作討論，以確認於本報告中作出披露的重要議題列表。



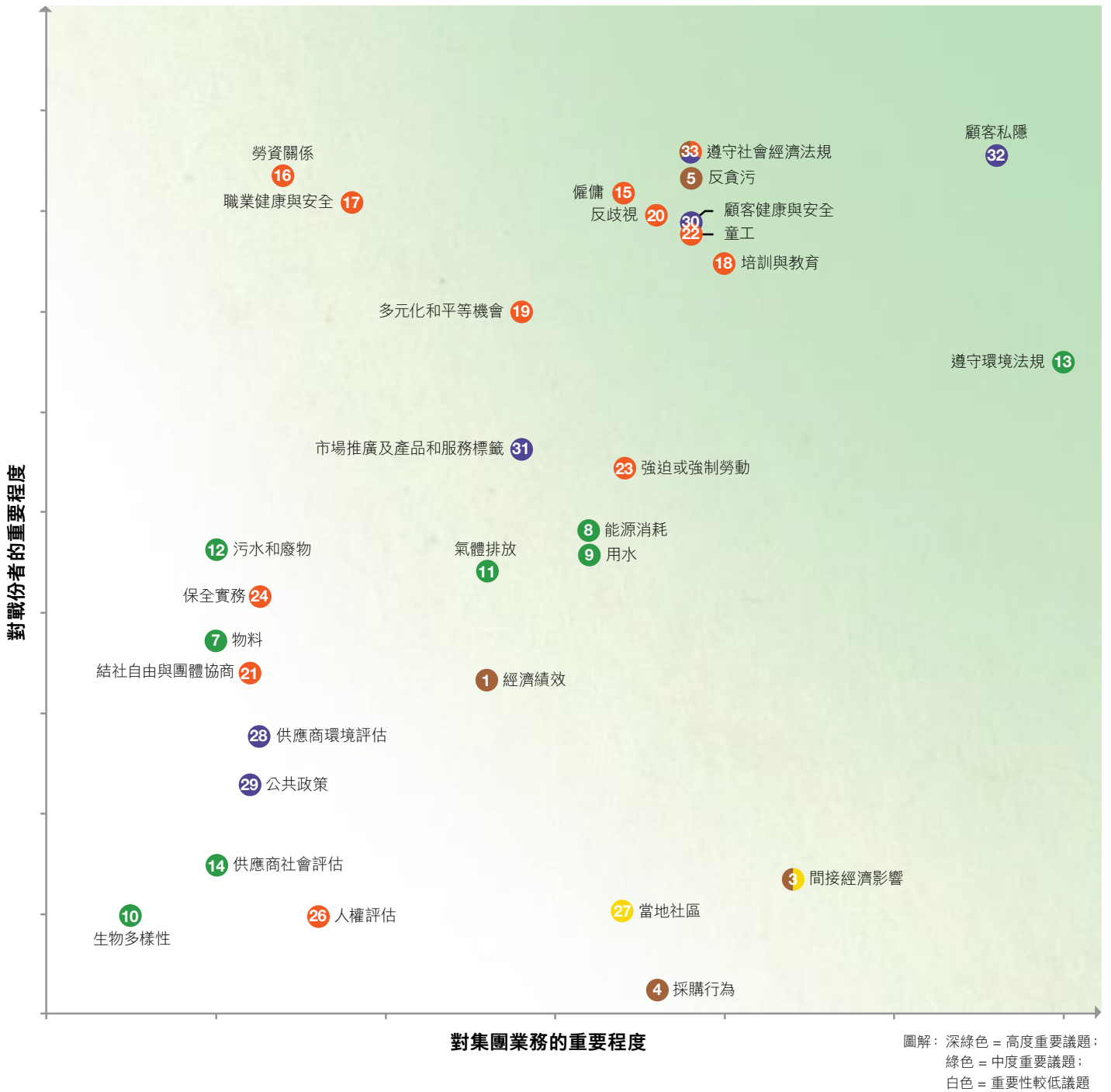
步驟 3 確認

可持續發展議題及其相關的影響範圍會被定期檢視，以確保議題對集團的發展而言仍屬相關及重要。



步驟 4 檢討

議題重要性評估分佈圖



重要議題及其相關的影響範圍

透過利用重要性評估分析，我們辨識並界定了二十二項GRI準則的重要議題。而下表則分別列出這些重要議題、其對集團內外的影響範圍以及在本報告中涉及該議題的相應章節。可持續發展表現的披露資料是根據具有重大影響的業務而作出，其他業務的相應表現亦載於適當位置。

重要議題	影響範圍 – 集團內	影響範圍 – 集團營運範圍以外			本報告的相應章節
		供應商及 承辦商	顧客	毗鄰社區	
1 經濟績效	九龍倉置業	✓		✓	業務發展
3 間接經濟影響	九龍倉置業	✓		✓	業務發展； 「社·企共勉」
4 採購行為	運輸物流 消閒和酒店	✓			業務發展
5 反貪污	九龍倉置業	✓	✓	✓	業務發展
8 能源消耗	投資物業 消閒和酒店	✓	✓		保護環境
9 用水	消閒和酒店	✓	✓		保護環境
11 氣體排放	運輸物流	✓			保護環境
12 污水及廢物	運輸物流 消閒和酒店	✓	✓		保護環境
13 遵守環境法規	九龍倉置業	✓			保護環境
15 僱傭	九龍倉置業	✓		✓	培育人才
16 勞/資關係	九龍倉置業	✓			培育人才
17 職業健康與安全	九龍倉置業	✓		✓	培育人才
18 培訓與教育	九龍倉置業	✓		✓	培育人才
19 多元化和平等機會	九龍倉置業	✓		✓	培育人才
20 反歧視	九龍倉置業	✓	✓	✓	培育人才
22 童工	九龍倉置業	✓		✓	培育人才
23 強迫或強制勞動	九龍倉置業	✓		✓	培育人才
27 當地社區	九龍倉置業	✓	✓	✓	「社·企共勉」
30 顧客健康與安全	投資物業 消閒和酒店	✓		✓	產品及服務
31 市場推廣及產品和服務 標籤	九龍倉置業	✓		✓	產品及服務
32 顧客私隱	投資物業 消閒和酒店			✓	產品及服務
33 遵守社會經濟法規	九龍倉置業	✓	✓	✓	業務發展； 培育人才； 產品及服務

注釋：

(1) 投資物業包括海港城、時代廣場、荷里活廣場、卡佛大廈和會德豐大廈。

(2) 消閒和酒店包括香港太子酒店、香港港威酒店、馬哥孛羅香港酒店（由海港企業持有）、常州馬哥孛羅酒店（由海港企業持有）、太平洋會以及港威豪庭。

(3) 運輸物流包括天星小輪有限公司。

九龍倉置業 概覽



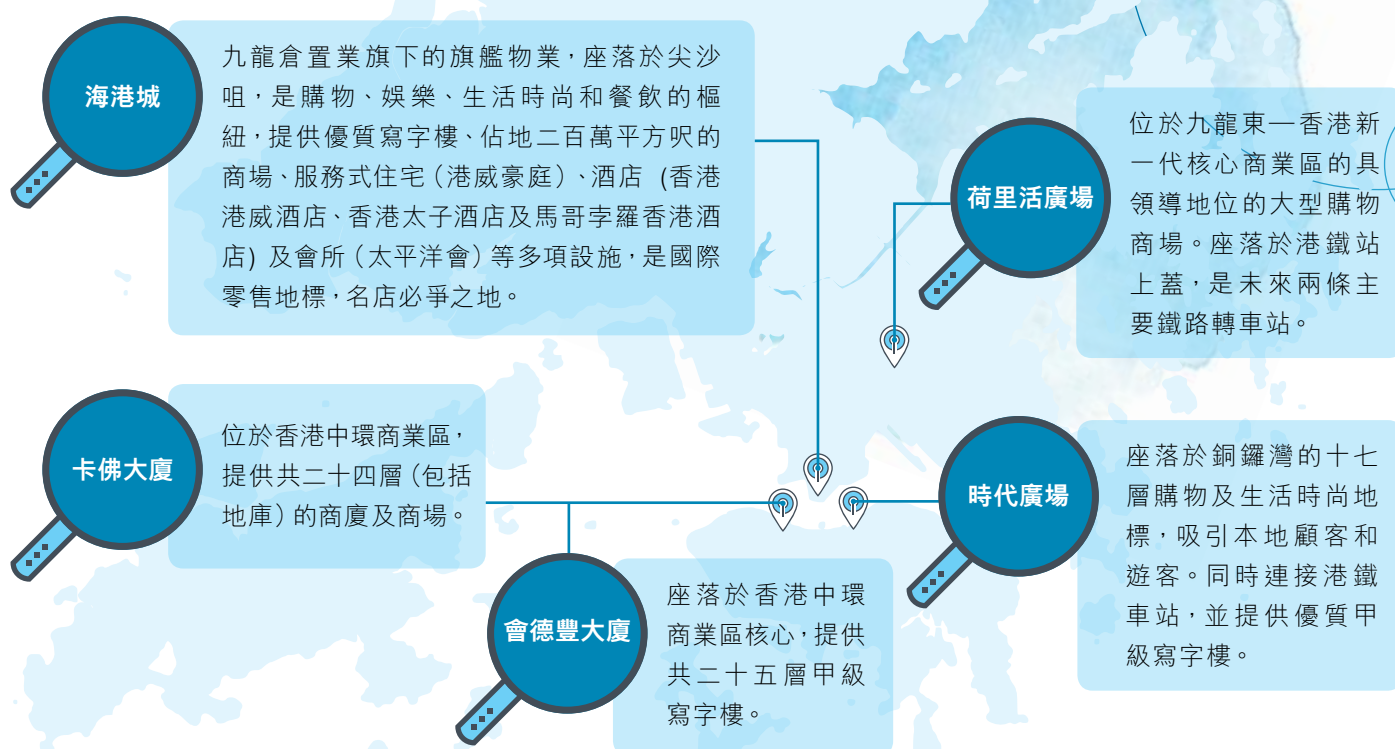
九龍倉置業概覽

關於九龍倉置業

作為本地最大型及最具代表性的地產商之一，九龍倉置業一直支持本地經濟發展，透過發展、投資及管理位於本地及國內的各個地標物業，為市民大眾提供一站式的生活時尚體驗¹，以及提供各種的就業機會。九龍倉置業繼續秉承「創建明天」的理念，致力為長遠的公司業務發展、自然環境保育及社區發展作出貢獻。

業務概覽²

九龍倉置業在香港持有六項優質投資物業，分別為海港城、時代廣場、荷里活廣場、卡佛大廈、會德豐大廈及The Murray。六項物業合計總樓面面積達一千一百七十萬平方呎。於二〇一七年十二月三十一日，該組合的總值高達港幣二千六百五十億元；二〇一七年總營業額達港幣一百四十六億元。



作為香港的標誌，天星小輪已經營運逾一個世紀。天星小輪為大眾提供優質的港內線渡輪服務，營運兩條往返尖沙咀至中環及灣仔的專利航線。天星小輪亦經營維港遊服務，以循環形式遊覽維港，讓遊客從不同角度飽覽維港景色。天星小輪除了是市民往來香港島及九龍的重要交通工具外，更被《國家地理旅行者》雜誌封為「人生五十個必到景點」。

九龍倉置業附屬的上市公司海港企業，它旗下持有馬哥孛羅香港酒店、常州馬哥孛羅酒店及The Murray。當中的The Murray更是香港特區政府「保育中環」計劃的發展項目之一，親身印證將歷史建築美利大廈活化成尼依格羅酒店的香港旗艦店的過程。我們計劃將來把The Murray納入報告範圍內。

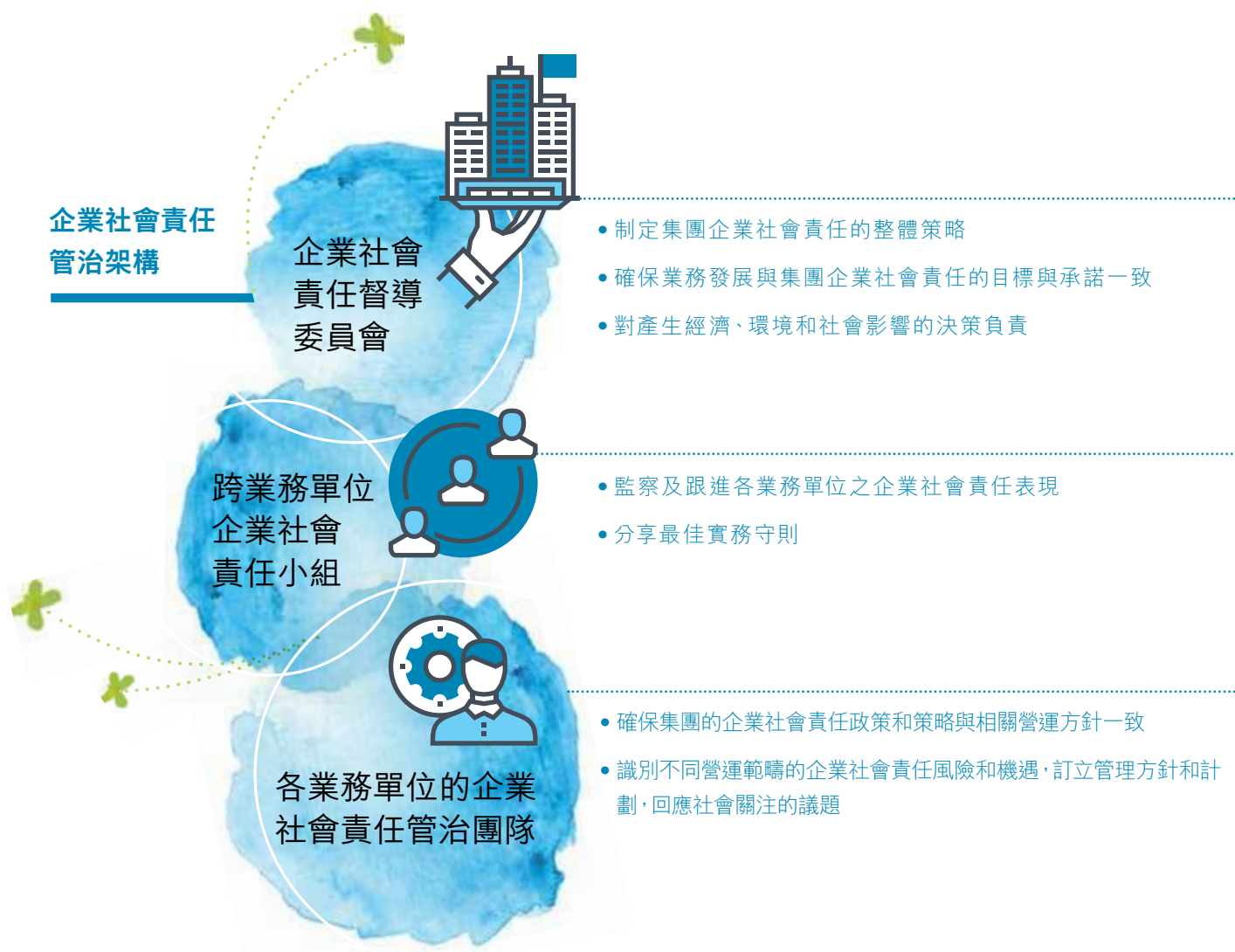
1 有關顧客群的詳情，請參閱二〇一七年年報內業務評議部分。

2 有關我們提供的產品及服務的詳情，請參閱二〇一七年年報內業務評議部分。

我們的可持續發展方針

作為「恒生可持續發展企業指數」成份股之一（該指數涵蓋本港首三十家可持續發展表現出色的企業），九龍倉置業致力制定優秀的企業管治，以擴大企業對社區的經濟及社會價值，以及減少發展業務時對環境造成的影響。

九龍倉企業社會責任督導委員會（「委員會」）由集團主席領導，成員包括集團副主席、財務總監及主要業務單位的代表。委員會的主要職責包括確保業務發展與集團企業社會責任的政策、目標與承諾一致。集團和各業務單位的社會事務部門負責可持續發展計劃的日常管理並進行定期會議，促進業務單位間的交流分享。



為改善大眾生活質素及為下一代締造可持續發展的環境，九龍倉置業致力於**業務發展**、**保護環境**、**培育人才**、「**社、企共勉**」和**產品及服務**等五大重點範疇投入資源。集團制定的「企業社會責任指引」，旨在規範集團在企業社會責任上的目標和承諾，以及為制定可持續發展計劃提供指導原則。

聯合國可持續發展目標

為邁向可持續發展，集團在每一項運作細節上均不遺餘力。透過集團在經濟、社會及環境等範疇的工作，以及與各主要持份者間的協作，集團已就聯合國所制定的十七項可持續發展目標當中的十一項，評估公司營運所產生的影響，從而確定我們作為全球一份子能夠作出的貢獻，並發揮影響力。

集團承諾

聯合國可持續發展目標

保護環境

- 透過完善的環境管理系統衡量集團的環保表現；
- 採納綠色政策、推行減少集團溫室氣體排放的措施，並鼓勵資源再用及回收；及
- 向員工、業務夥伴、客戶、供應商以至廣大社群推廣環保意識。



培育人才

- 成為理想僱主；
- 鼓勵員工享有工作與生活平衡以促進員工的身心健康，注重職業安全及健康、致力建立平等機會和重視人權；及
- 為僱員及日後的優秀人才提供機會盡展潛能，發展事業。



關懷社區

- 透過「社、企共勉」培育青年人才、協助弱勢社群、促進文化藝術發展；
- 透過「學校起動」計劃，為學習條件稍遜的中學生提供資源及關懷，裝備他們，為日後升學及就業作好準備；及
- 組織義工活動，積極關心社區，傳揚關愛文化。





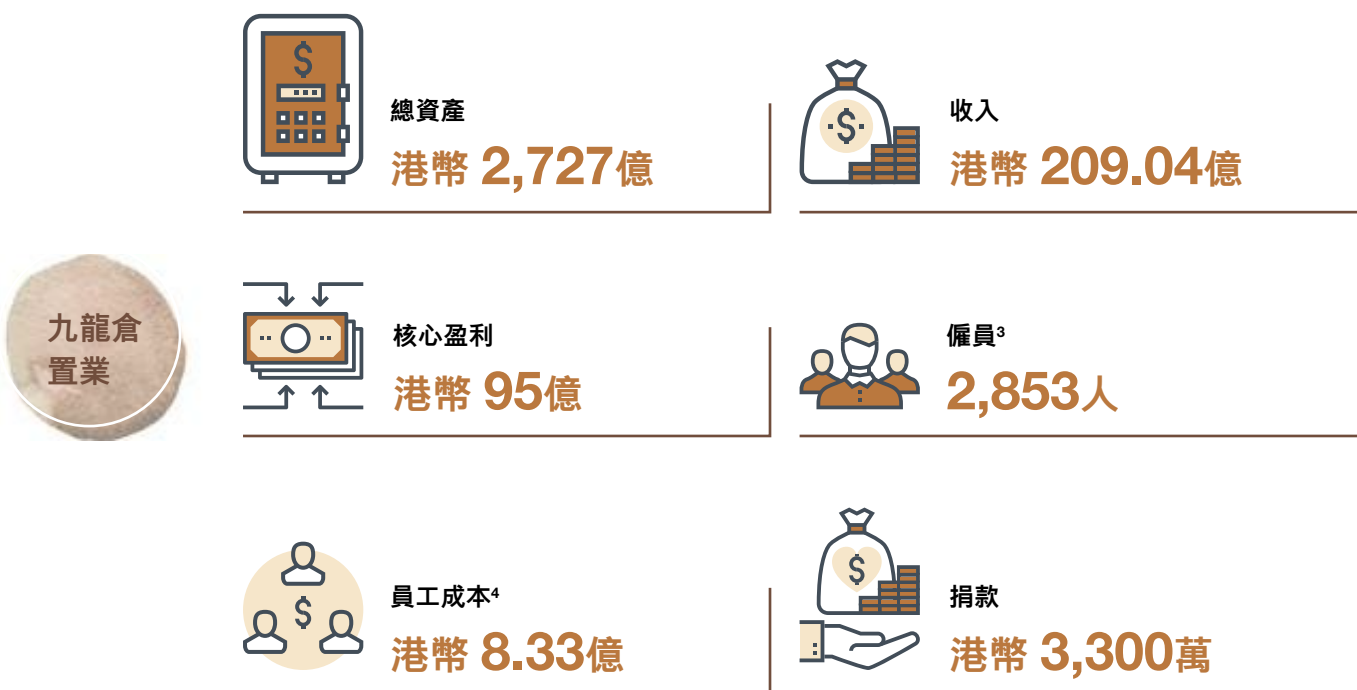
業務發展

業務發展

企業管治

良好的企業管治及商業操守是集團成功的重要基石。九龍倉置業遵守並超越法規要求，建立全面的體系，以監察風險及維持良好商業道德。

九龍倉置業貫徹審慎的管理哲學，在二〇一七年，為本地的經濟及社會帶來各種貢獻：



管治架構

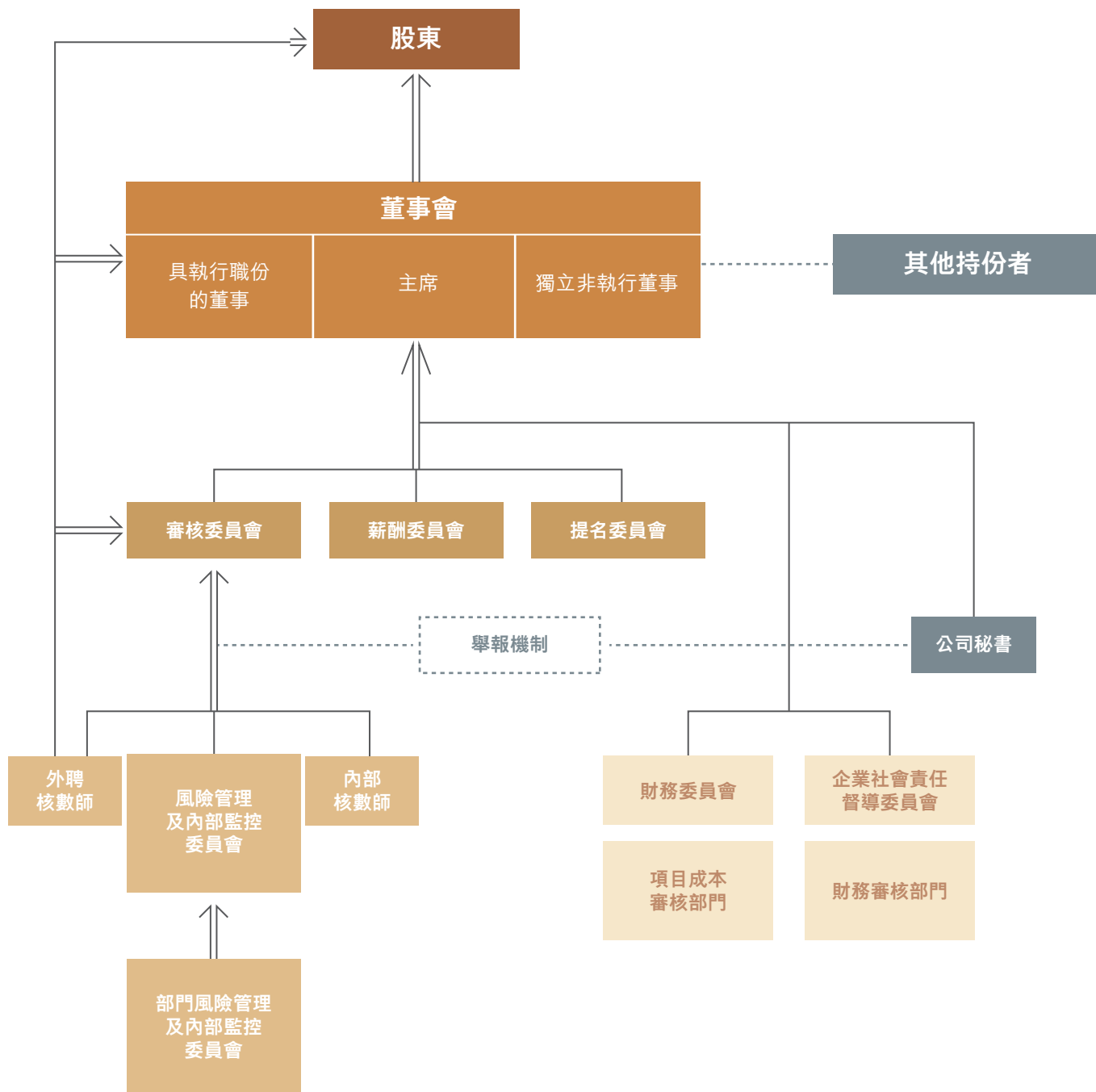
九龍倉置業的董事會由多名來自不同行業背景的專業人才組成，當中包括來自投資物業、地產發展、銀行、金融及會計業、公共服務、酒店服務業和物流及運輸業的翹楚。在董事會的領導下，九龍倉置業致力在發展業務的同時遵守相關的法例及行業標準，務要成為一間可靠、高透明度及具誠信的企業。九龍倉置業董事會的多元化不但有助提升集團業務表現，更是集團追求可持續及均衡發展的關鍵。

九龍倉置業董事會成員							
	年齡組別			性別		族裔	
	30歲以下	30 – 50歲	50歲以上	男性	女性	非華裔	華裔
人數	0	1	7	6	2	2	6
百分比	0	12.5%	87.5%	75.0%	25.0%	25.0%	75.0%

3 集團的總僱員人數

4 員工成本包括截至二〇一七年十二月三十一日退休金供款計劃成本港幣4,100萬元。

董事會成立三個轄下委員會：薪酬委員會、審核委員會及提名委員會，以便有效監察集團的策略和事務，同時提供策略指引。管理團隊負責監督集團業務的日常運作，確保運作和集團的發展策略及目標保持一致。



有關集團企業管治表現的詳細資料，請參閱九龍倉置業二〇一七年年報內之《企業管治報告》。

風險管理及內部監控

在瞬息萬變的商業環境中，具嚴謹的風險管理以及良好的內部監控系統有助加強集團業務的適應能力。在風險管理及內部監控委員會的協助下，審核委員會主力負責監察及評估系統成效的工作，並向集團董事會匯報。

審核委員會負責為業務單位的內部監察部門，包括：部門風險管理及內部監控委員會、財務委員會、內部審核部門、財務審核部門、項目成本審核部門及企業社會責任督導委員會，提供風險辨識、數據分析及管理工作的方向及相關工具，務求將可預知的風險及不足減至最低級別。集團採取全面的風險管理策略，確保對經濟、環境、社會及管治等各個層面上的風險⁵均有萬全的準備，並符合集團可承受風險的能力。在處理日常業務及發展項目的同時，九龍倉置業會實行各種措施，將對集團及社區的負面影響減至最低。集團會因應業務性質、營運環境及法例要求等的改變，對其風險管理系統、內部監察措施及其他相關程序，作出檢討和調整。有關集團的風險管治架構、風險管理程序及集團對風險的處理，請參閱集團企業管治報告及此報告內的相關章節。

設定
業務目標

識別
風險因素

檢視每項
風險因素發生
的可能性

檢視
監控活動

評估及
作出結論

商業道德及反貪污

集團在業務上一向堅持最高水平的商業道德和專業操守。我們遵守以下的法例和法規，包括香港法例《防止賄賂條例》(第201章)、《競爭條例》(第619章)，以及中華人民共和國政府採購法、中華人民共和國反壟斷法、中華人民共和國招標投標法和中華人民共和國刑法。我們絕不容忍任何形式的賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢行為。僱員必須遵守集團業務道德規範和行為守則，以及有關利益衝突、內部交易、反競爭和反貪腐的相關政策。我們會定期邀請香港廉政公署代表向僱員提供有關商業道德行為的最新資訊和培訓。在香港，我們遵循一系列盡職審查程序，以避免捐款和贊助被用作變相賄賂的情況。捐贈必須得到集團主席或業務單位總經理的批准。



5 九龍倉置業從九龍倉集團分拆出來前曾為相關業務進行一個詳細的風險評估分析，辨識各項業務的潛在風險因素，並積極制定應變機制，以減少對業務造成的負面影響。當中包括宏觀商業及營運環境帶來的風險、第三方承辦商的不確定性、行業固有的意外風險、在公共場所發生受傷事件或從事禁止的活動、戰爭、恐怖襲擊、污染、欺詐、專業疏忽及天災等。

為實踐及體現審慎而透明的公司管理模式，集團備有《舉報政策及程序》，當中規定了負責實施政策的責任、提出投訴的程序、調查程序和跟進行動。我們鼓勵僱員及業務夥伴直接向集團公司秘書舉報任何不當或舞弊行為。審計委員會在授權下，負責定期檢閱內部審計部門提交的舉報個案。

我們亦在招標文件及供應商登記表中加入具體條款，確保供應商清楚集團在商業道德方面的方針及慣例，以避免供應商向集團僱員提供禮物、現金或優惠券等饋贈。

於報告年度內，集團並無任何經證實的貪污或賄賂個案。

供應鏈管理

我們與種類繁多的供應商，包括食物和飲品、服務設施、公用設備以至一般用品等皆緊密合作，以支援各業務單位的營運。為避免因供應商違反法定要求（包括最低工資、非法勞工、健康與安全、貪污、食品安全、噪音污染、不當處理廢物及水質污染等）而可能導致業務受影響，集團會優先聘用注重及處理環境和社會議題的供應商。我們亦備有供應商管理系統評估供應商的社會、環境和技術表現。例如，為了減少對環境的影響，我們主要會透過本地供應商採購；我們的招標文件中亦包含有環保採購條款。供應商也需要簽署供應商聲明並加蓋公司印章，表示維護商業道德和誠信。我們會根據一系列關鍵績效指標來評估供應商表現，以確保符合法規和集團要求。於二〇一七年，集團的供應鏈並無任何重大改變。

間接經濟效益

除了透過商業活動帶來直接經濟效益並提供就業機會，集團亦善用現有資源，例如通過贊助場地和廣告位置及捐贈慈善事業，回饋社會及幫助社區發展潛能。在報告年度內，我們共支持了143項不同範疇的慈善項目⁶，包括環境保護、社會福利、藝術和文化以及動物福利等。

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

場地贊助

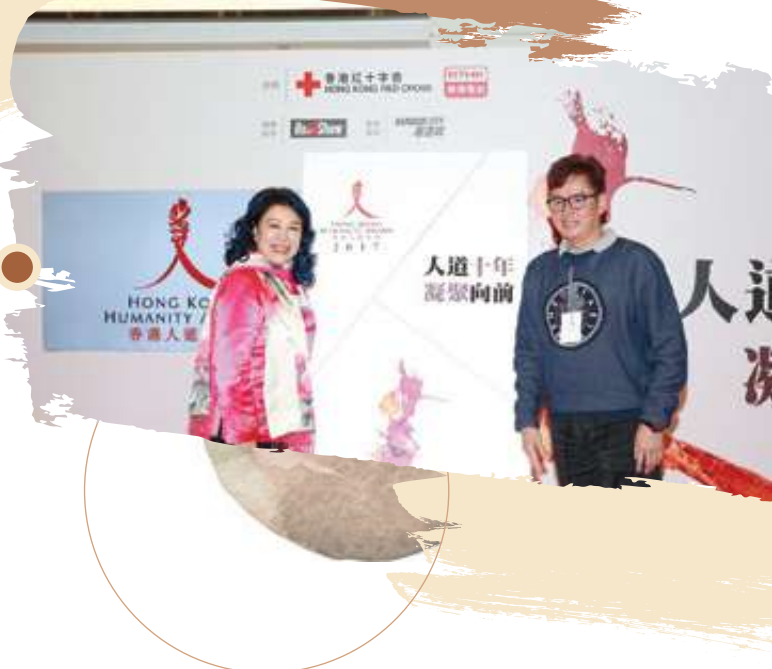
天星小輪一直與嘉道理農場暨植物園 和香港有機生活發展基金合作，逢星期三及星期日，在中環碼頭為機構提供場地舉辦農墟，鼓勵大眾購買由本地農民種植的有機農產品。

報告年度內，天星小輪亦提供廣告位置推廣各項慈善活動。



海港城慷慨贊助了香港血癌基金會於海運大廈及港威商場中庭舉辦為期超過一個月的聖誕慈善籌款活動。

由香港紅十字會舉辦的香港人道年獎2017啟動儀式在海港城舉行。該獎項邀請公眾提名在社會上以實際行動體現人道精神的人士。



保護環境



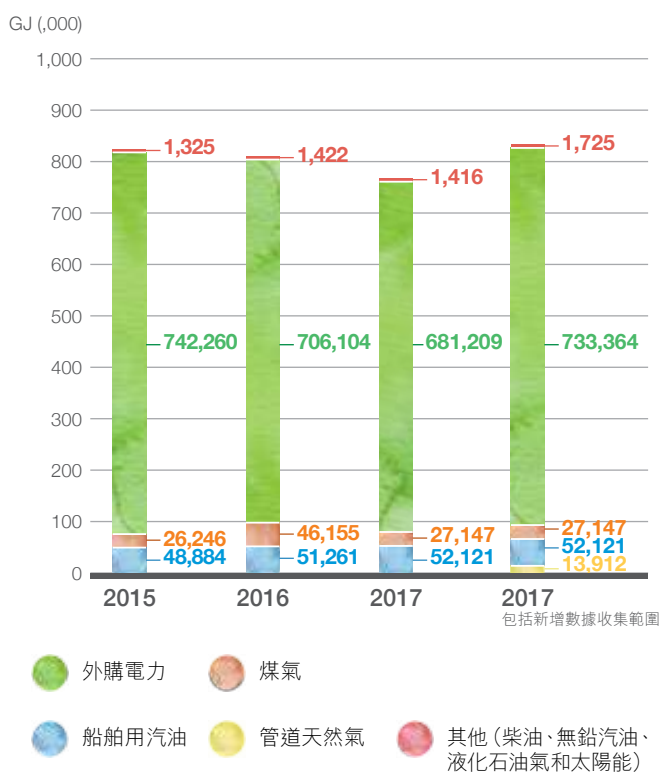
保護環境

應對全球環境挑戰需要齊集眾人力量，因此我們持續在各業務單位尋找契機，超越法定要求並進一步改善能源效益、減少碳排放及有效地管理資源運用。本章節詳述了報告期內，我們為解決營運過程中所產生的環境影響而作出的努力及所取得的成果。

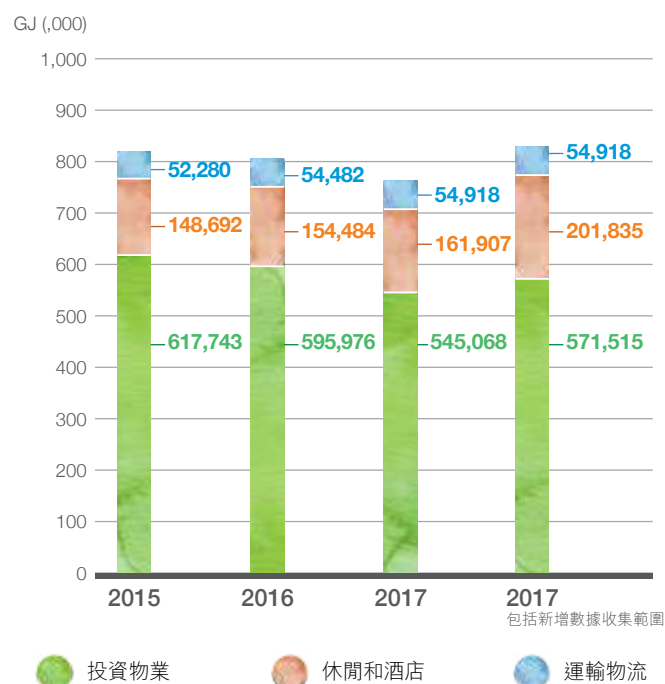
能源效益

作為一家經營物業投資及管理的領先企業，我們致力把樓宇業務對環境造成的影響減至最低。香港的樓宇用電量佔城市總用電量約90%，其產生的溫室氣體排放量佔整體排放量的60%以上⁷。要為減緩氣候變化盡本份，本集團優先制定節能措施，以減少我們的溫室氣體排放量。

能源消耗來源 (千兆焦耳)



能源消耗 - 按業務類別 (千兆焦耳)

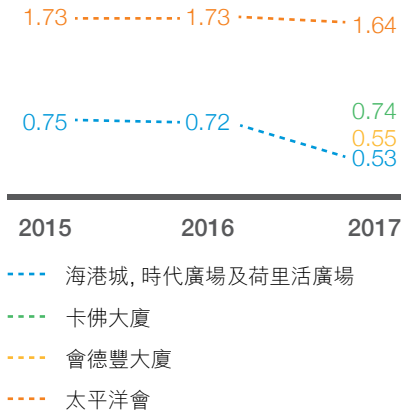


註：

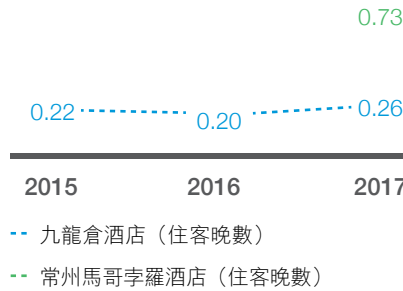
- 投資物業包括海港城、時代廣場、荷里活廣場及本報告年度新增的卡佛大廈和會德豐大廈。
- 休閒及酒店包括香港太子酒店、香港港威酒店、馬哥孛羅香港酒店(由海港企業持有)、太平洋會及港威豪庭；今年新增範圍為常州馬哥孛羅酒店(由海港企業持有)。
- 運輸物流包括天星小輪有限公司。

⁷ 香港氣候行動藍圖2030+，請參閱<https://www.enb.gov.hk/sites/default/files/pdf/ClimateActionPlanEng.pdf>的第34頁。

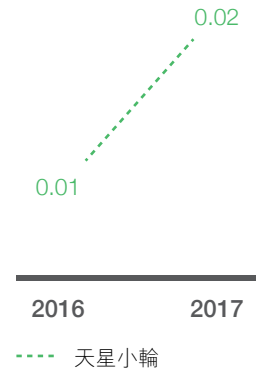
能源消耗強度 (千兆焦耳 / 平方米總樓面面積)



能源消耗強度 (千兆焦耳 / 住客晚數)



能源消耗強度 (千兆焦耳 / 百萬名乘客公里)



註：九龍倉酒店包括香港太子酒店、香港港威酒店及馬哥孛羅香港酒店。

節能措施

海港城推行數項措施來減少能源消耗。最新採用的高端磁懸浮變頻離心式冷水機，提升了低負荷量期間的製冷效能。相比起二〇一六年，節省用電量達632,564千瓦時⁸，相當於342噸二氧化碳當量⁹。



高端磁懸浮變頻離心式冷水機

我們於海港城港威大廈一期和二期寫字樓第一、第二和第六座設置了太陽能光伏板系統，以響應政府使用可再生能源的呼籲。收集回來的太陽能會用於抽氣扇、照明及三座辦公大樓的電力需要。此舉有助每年節省用電量達84,815千瓦時¹⁰，相當於46噸二氧化碳當量¹¹。

為進一步優化我們的能源效益及減少能源消耗，我們於太平洋會更換了更快及更高效能的升降機型號代替原有的液壓升降機。我們亦在太平洋會及卡佛大廈進行照明系統升級工程，並將環球金融中心南座及北座的傳統T8光管更換成感應式LED燈。後者有助每年節省用電量達60,505千瓦時¹²。常州馬哥孛羅酒店的消防通道及人防區已全面安裝了LED照明系統，每年節省用電量達12,123.11千瓦時¹³。

太陽能光伏板系統



8 冷水機的節能數據為直接測量得知的結果。
 9 按中電提供的排放系數計算 (0.54 千克二氧化碳當量/千瓦時)。
 10 太陽能光伏板系統的節能數據為直接測量得知的結果。
 11 按中電提供的排放系數計算 (0.54 千克二氧化碳當量/千瓦時)。
 12 照明系統升級所節省的能源是通過LED照明產品的樣品測試來估算。
 13 常州馬哥孛羅酒店的節能數據為估算所得，假設每一組消防通道的燈具每日運作時數為兩小時。

天星小輪在「世星」輪以當代恆速發電機組的柴油電能推進系統取締了舊式船用柴油機推進系統。此舉使我們符合美國環保局的第三型柴油機規格及國際海事組織的第II級標準，減少了溫室氣體的排放。

為表明我們的節能承諾及鼓勵員工一同為可持續發展的未來作出貢獻，自二〇一〇年起，我們一直支持世界自然基金會香港分會組織的「地球一小時」，於活動期間關燈。

地球一小時

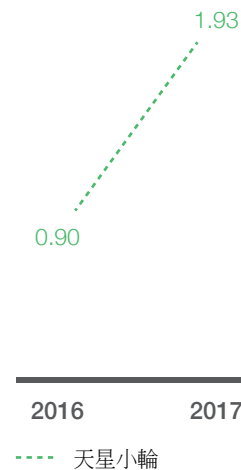


溫室氣體排放 (噸二氧化碳當量)

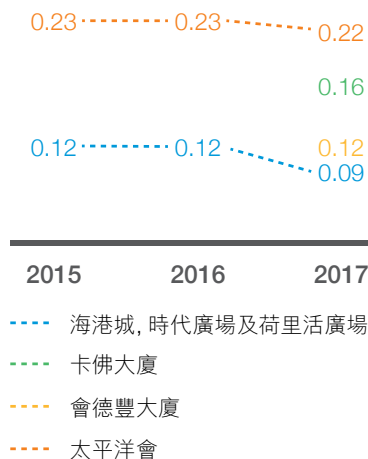


註：卡佛大廈、會德豐大廈及常州馬哥孛羅酒店為本報告年度新增的報告範圍。

溫室氣體排放強度 (噸二氧化碳當量 / 百萬名乘客公里)



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 / 住客晚數)



註：溫室氣體排放強度數據包括範圍一及範圍二的溫室氣體排放。

減少廢氣排放

本章節描述的一些措施有效減少了部分業務營運過程中排放的空氣污染物。

減少廢氣排放的措施

於二〇一二至二〇一四年，天星小輪支持香港特區政府環境及自然保育基金資助的一項研究，顯示設有海水洗滌器的渡輪能夠從渡輪引擎廢氣中去除部分空氣污染物。研究結果包括減少了70%的黑煙、90%的二氧化硫及40%的碳氫化合物排放量。

節約用水

全球只有0.007%的水源為安全可用¹⁴，水資源短缺誠然是一個嚴重的全球性議題；氣候變化而導致的一系列現象，包括乾旱及洪水令問題日趨惡化。集團一向關心未來新一代的發展，因此承諾盡我們的努力節約用水。我們遵循相關法律及法規，例如香港特別行政區《水污染管制條例》(第358章)及持有有效的食水與污水排放的牌照。此外，我們於營運中一直致力減少用水，包括循環用水及向我們的客人推廣環保行為。



72立方米

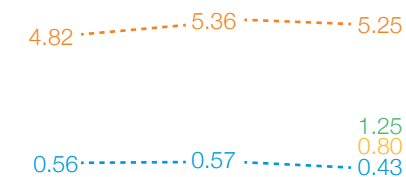
二〇一七年收集的雨水

耗水量 - 按業務類別 (立方米)



¹⁴ Shiklomanov, I.A. and Rodda, J.C. (2003) World Water Resources at the Beginning of the Twenty-First Century. Cambridge University Press, Cambridge.

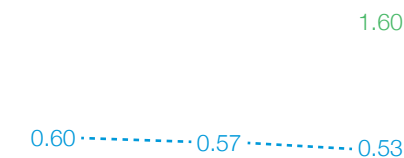
用水強度 (立方米 / 平方米總樓面面積)



2015 2016 2017

- 海港城, 時代廣場及荷里活廣場
- 卡佛大廈
- 會德豐大廈
- 太平洋會

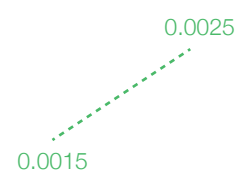
用水強度 (立方米 / 住客晚數)



2015 2016 2017

- 九龍倉酒店 (住客晚數)
- 常州馬哥孛羅酒店 (住客晚數)

用水強度 (立方米 / 百萬名乘客公里)



2016 2017

- 天星小輪

註：九龍倉酒店包括香港太子酒店、香港港威酒店及馬哥孛羅香港酒店。

節水措施

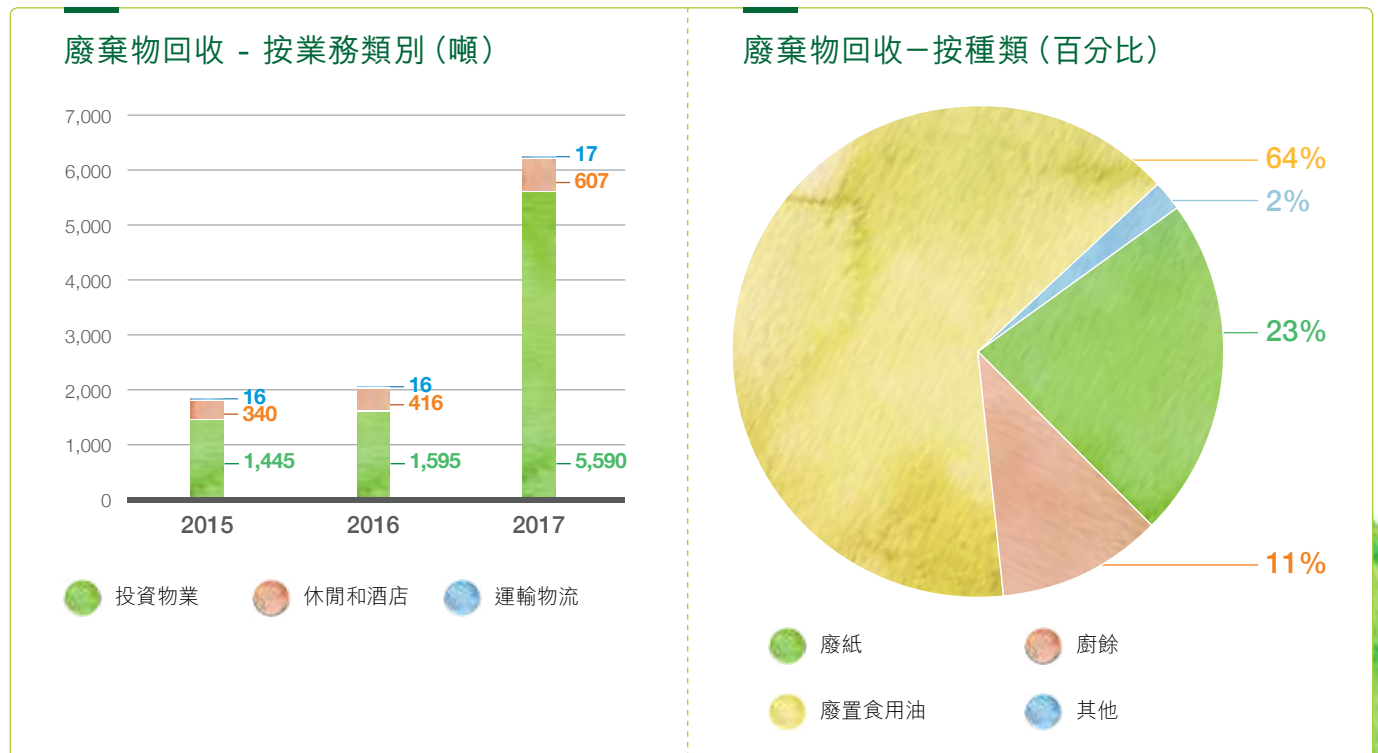
會德豐大廈回收中水及收集空調系統的冷凝水作清潔用途。空調水塔排放的冷卻水亦被收集作沖廁之用。這些措施令我們的食水及沖廁水用水量減少約1,737.2立方米。

自二〇一三年起，太平洋會透過天台的排水裝置收集雨水。經處理的雨水會作灌溉及清潔停車場和車道之用。我們的酒店業務亦落實了環保計劃以降低用水量。房務員會在房間放置溫馨提示，按房客的要求更換毛巾及床單以減少用水。我們很高興能提升客人的環保意識，更能帶動他們珍惜水資源的行為。



資源管理

本集團致力支持廢物源頭分類及於各業務單位落實廢物回收計劃。我們遵從所有相關法規及行政計劃，例如香港特別行政區《廢物處置條例》(第354章)及廢置食用油回收行政計劃，以確保廢棄物被妥善處理。在香港，廢棄物會被送到環境保護署(「環保署」)指定的收集站作回收之用或由環保署指定的廢棄物收集商及回收商收集。在國內，我們遵照「減少、重用和回收再造」的資源管理原則，在可行的情況下，內部運作會使用廢棄肥皂和工業用廢油，而其他種類的廢棄物會送到政府的中央收集站或由指定收集商妥善處理。



資源管理措施

各業務單位均有不同的資源管理措施。我們鼓勵雙面列印，並儘可能使用電子文件或手機應用程式。回收箱設置於辦公室和樓宇的便利位置，以鼓勵員工、租戶及顧客回收廢紙。為迎合更多使用電子科技的旅客，同時亦減少廢物，我們設立了「馬哥孛羅饗·樂薈」計劃。創新的電子會籍計劃令會員透過手提電話或平板電腦以電子禮券兌換獎賞。延續會籍、預約餐廳及酒店盡在會員的掌握之中。

雖然玻璃瓶回收點在我們營運的地點並不普及，但是我們找到減少玻璃廢棄物的替代解決方案。在太平洋會及港威豪庭，玻璃瓶會被送到匡智會以製造環保磚。這方案在二〇一七年讓超過10噸的玻璃瓶獲得了新生。我們繼續與明愛等非政府組織合作，收集電子廢物進行適當的處理及棄置。此外，我們亦會將仍可正常操作的電器捐贈予救世軍等慈善機構，供有需要的人士使用。

廚餘主要來自我們商場、酒店及其他物業的租戶。在餐飲服務方面，我們會密切監察食物數量，並將珍惜食物的溫馨提示放在餐桌上，提醒客人避免浪費食物。海港城及荷里活廣場皆使用公司自置的廚餘機(每天的標準容量為350千克)將廚餘轉化成廢水。我們遵守政府的廢置食用油回收行政計劃，並將廢置食用油從我們的營運地點運送到註冊廢物收集商及回收商。



提高環保意識

我們與低碳想創坊和其他六個從事升級再造的藝術家及環保團體合作，將海運大廈的中庭佈置成為一個展示升級再造傢俱、玩具及手作的展覽廳。參觀者可以與大部分展品進行互動，以享受回收和低碳生活的樂趣。在展會期間，專為孩子們而設的升級再造工作坊吸引了大約二百名參加者。孩子們在工作坊自己動手製作樂器和玩具，讓原本看似廢物的材料變成質量好且具有環保價值的有趣產品。我們很榮幸能支持舉辦這些項目，以激發公眾對實現低碳生活的創意。



培育人才



培育人才

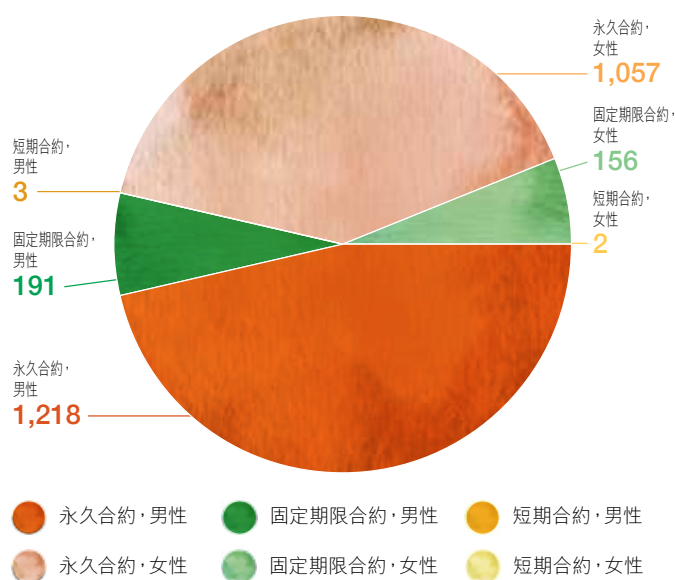
員工為業務出謀獻策對本集團的長遠發展至關重要。我們為員工提供一個安全、關懷及正面的工作環境，也鼓勵他們全面發展以追上日益變化的商業環境。要維持卓越僱主之名，本集團定期審核我們的勞工政策包括薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利，和僱用條件，以確保遵從相關法律。由挑選符合專業資格及適應團隊文化的員工，至推廣高級管理層與員工的雙向溝通，我們會繼續致力維護員工的利益。



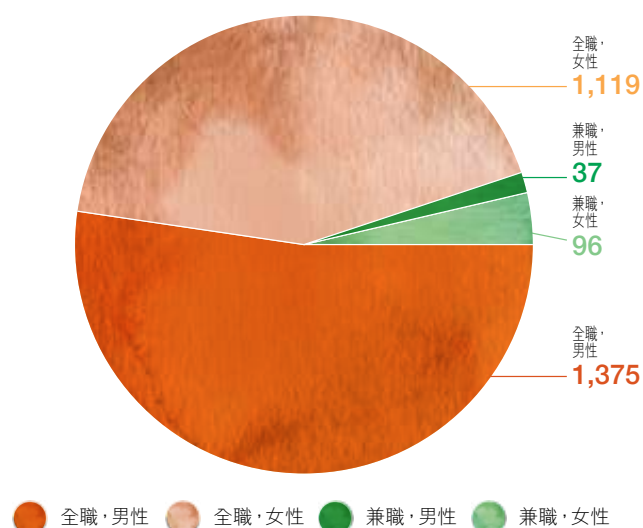
我們的員工

二〇一七年，我們總共於各業務單位聘用了2,627名員工¹⁵。

按僱傭合約類型及性別劃分的員工總數

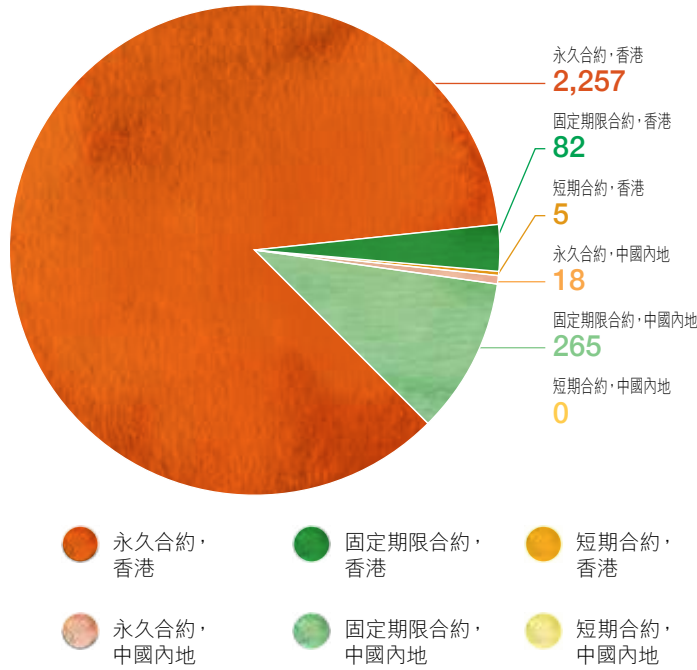


按僱傭類型及性別劃分的僱員總人數

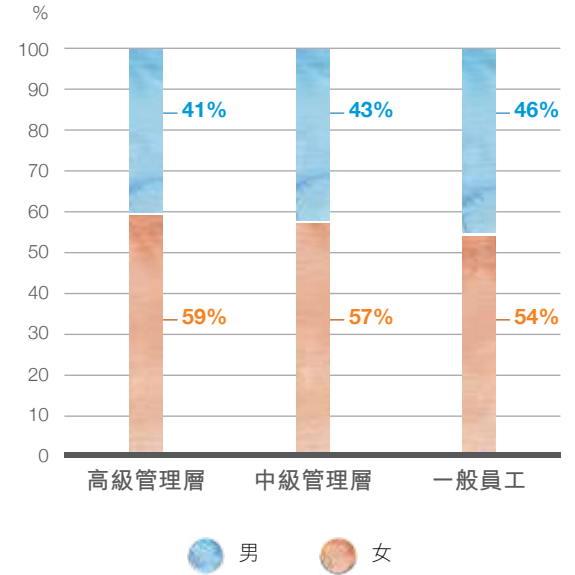


¹⁵ 此僱員人數包含集團之香港業務：海港城、時代廣場、荷里活廣場、香港太子酒店、香港港威酒店、馬哥孛羅香港酒店、太平洋會、港威家庭 and 天星小輪有限公司；以及中國內地業務的常州馬哥孛羅酒店。

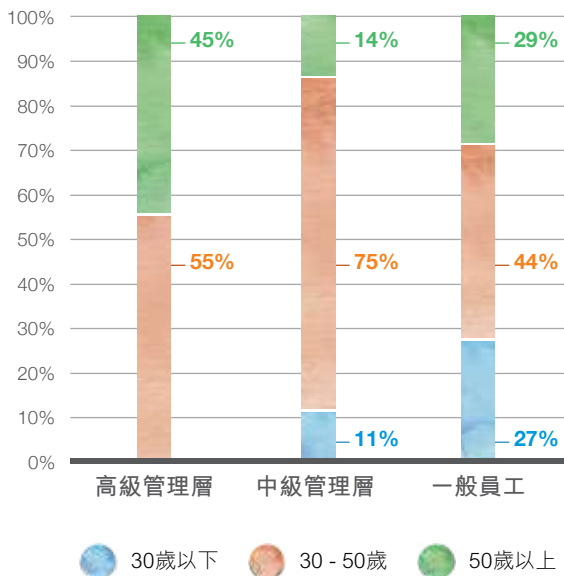
按僱傭合約類型及地區劃分的員工總數



按性別劃分的僱員比例



按年齡組別劃分的僱員比例



57,826

提供給員工的總培訓時數

人均受訓時數



人才發展

過去一年，我們表揚員工的優秀表現及透過培訓與發展計劃支持他們的事業目標，以繼續吸引及留住人才。

留住人才

由於業務範疇的多元化，各業務單位在人力資源管理上均有足夠的靈活性。保持一致、公平及透明是我們制定人力資源方針所堅守的核心價值。我們的招聘程序首要看重候選人的經驗及專業技能，並遵從上述的觀念以確保所有候選人擁有平等的機會，不會因他們的性別、種族、年齡或任何其他特徵而受到不同待遇。在實施人力資源相關措施時，我們遵從香港特別行政區《僱傭條例》(第57章)、僱用兒童的規例、《僱用青年(工業)規例》、中國內地法律購買「五險一金」的規定¹⁶及中華人民共和國《勞動法》禁止強迫勞動和未成年工的規例。我們也參考行業的最佳實踐，為僱員提供超出法定要求的福利。除了提供具競爭力的薪酬外，一些業務單位更會提供強制性公積金供款、有薪假期¹⁷、與工作有關的團體個人意外保險、醫療保險及長期服務金。

培訓和發展

為提升員工的工作能力，我們的業務單位會提供內部培訓及津貼員工參加外部進修課程；培訓課程主題廣泛，包括：



為了讓新員工與我們的企業文化、願景、使命及價值觀同步，我們會舉行迎新及入職培訓活動以建立一個更有凝聚力的團隊。專業發展計劃則迎合商業需求及員工期望而度身定制。

九龍倉置業有限公司以改善管理技巧、個人及團隊效能、語文能力及顧客服務技巧為培訓重點。酒店業務則著重員工於工程、急救、房務管理及收益管理的能力。而天星小輪主要提供有關安全航行、職業安全及健康及顧客服務方面的培訓。

培訓課程

• 培訓重點

「工作及服務促進小組」培訓

為員工裝備解難的技能和培養創意思維，令生產、營運效率、服務強化，以至資源優化及成本調控等範疇持續改善

「紅環領導理念」培訓

- 鞏固了酒店「大膽無畏、心無旁騖」的領導文化
- 通過一系列的課程單元，為高級管理人員提供包括自我意識和領導風格、培訓和指導技巧以及流程改進等培訓

今年，集團為員工提供的總培訓時數達57,826小時¹⁸。

¹⁶ 包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金。

¹⁷ 包括年假、病假、分娩及待產假以及婚假。

¹⁸ 報告之培訓時數包含集團之香港業務：海港城、時代廣場、荷里活廣場、卡佛大廈、會德豐大廈、太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店、太平洋會、港威豪庭和天星小輪有限公司；以及中國內地業務的常州馬哥孛羅酒店。

共融工作環境

我們視反歧視、員工參與及員工福利為建設共融工作環境的三大基石，並已推行措施，讓集團在卓越雇主之路上邁進。本集團深信每人皆能為和諧工作環境出一分力，因此，各業務單位均提供反歧視培訓以幫助員工實踐反歧視措施。我們期望員工能彼此尊重，以身作則，貫徹執行反歧視法例以及集團的相關政策、指南與手冊。

參與渠道

擁有一個投入工作及對公司忠誠的團隊對本集團的持續繁榮可謂不可或缺。我們透過不同渠道細心聆聽員工的意見和建議，以提高員工的歸屬感。高級管理層會定期審核他們的建議及就問題提出解決方案。我們部分的業務單位會使用社交媒體平台與員工進行即時及緊密的溝通。



員工通訊



員工意見調查



全體會議



內聯網平台



員工福利

為了促進員工的工作與生活平衡和身心健康，各業務單位會為員工舉辦一些康樂活動、郊遊及興趣班。九龍倉置業有限公司舉行主題為「活出真我2017」的活動，以不同活動體驗促進員工多方面健康發展。大型活動「Your Fantasy Journey Summer Carnival」於二〇一七年八月舉行，提供了各種休閒活動讓員工及其家屬盡情享受。我們的酒店業務亦安排電影之夜讓員工暫時放下忙碌的工作。在常州馬哥孛羅酒店，公司舉行籃球比賽，鼓勵員工鍛煉身體並保持身心健康。

除了於休閒區放置健身器材外，我們還於辦公室中增設哺乳室以符合「母乳餵哺友善工作間」之政策。



職業安全及健康

作為一間關注員工福利的公司，確保員工的職業安全及健康是我們的首要任務。

工作場所的安全

我們遵從政府於職業安全及健康上所建議的標準，並制定了安全手冊及管理系統，以定期進行安全評估、制定應急方案及針對事故或健康問題的糾正行動方案，以及審查政策的成效。所有員工亦會接受相關的培訓。

我們深信一個舒適而不受健康與安全危機威脅的工作環境能提高員工的生產力，因此我們會定期進行室內空氣質素測量，及檢測與維修消防設備、升降機等裝置。我們的業務單位會記錄所有工傷事故並採取糾正措施。例如，我們時常在輪班前的簡報中提醒員工相關的安全事項，並鼓勵他們在涉及人手操作的工序中佩戴個人防護裝備。荷里活廣場已採取以下措施來確保員工的安全：

- 為防止雨天在斜坡上跌倒，我們將原有的防滑線標誌改為防滑沙；
- 尖銳的角落用防撞材料包裹以減少傷害；
- 在卸貨區域，我們將照明度從100勒克斯提升到200勒克斯，以確保有充足的照明，從而降低意外風險。

按類別，及性別，及業務，及地區劃分的工傷比率（每一千名員工）

比率	性別		業務			地區	
	男性	女性	投資物業	休閒及酒店	運輸物流 - 天星小輪	香港	中國內地
筋肌骨骼損傷	12.0	19.8	6.1	23.0	3.5	17.5	0.0
外皮損傷	14.2	10.7	3.7	19.0	3.5	9.8	35.3
壓傷	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
刺傷	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
骨折	0.7	0.8	1.2	0.7	0.0	0.9	0.0
其他輕傷	5.0	9.9	0.0	12.5	0.0	8.1	0.0
其他嚴重傷害	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
整體	31.9	41.2	11.0	55.2	6.9	36.3	35.3

培養安全意識

今年，我們樂見為員工和承辦商提供的各種培訓令損失工作日數減少。

各業務單位均為員工舉辦了業界相關的安全培訓。於天星小輪，我們參加了海事處舉辦的研討會，以了解加強海上安全航行的最新措施。我們為船長及副船長定期進行船隻安全操作、航行監視、和防撞等簡報會，強調安全操作程序及其它細節，例如確保所有船員在兩輪值班工作之間有足夠的休息時間。我們向所有船員提供了應急演習及急救培訓，為應付緊急情況作好準備。

消防安全是我們優先關注的項目，我們致力防止意外對員工和客人造成傷害。安全管理人員會定期進行消防安全和疏散培訓，為突發事件做好準備。我們於太平洋會及港威豪庭建立了一個培訓津貼計劃，以津貼員工參加外部研討會及課程，包括對我們業務營運安全至關重要的急救課程、自動體外心臟去顫器培訓及吊船證書課程。

承辦商的表現可能會對我們的業務產生影響，因此我們會進行表現評估，以確保我們的承辦商和分判商切實履行我們對符合法律 and 內部安全及健康的要求。不符合要求的公司可能會被終止合作。

「社、企共勉」



「社、企共勉」

「社、企共勉」作為總體願景，一直引領著集團業務和社區投資計劃。我們的項目在與本地藝術家合作的同時，亦旨在培育年青人才，推廣本地藝術及文化。我們通過創造就業機會、向多項社區計劃提供財政與人力上的支援和著重推廣藝術及文化、經濟發展及社會福利，從而支持本地社區發展。公司亦致力在員工中建立義工文化，鼓勵員工在工餘時間參加與公司重要範疇相關的義務工作。本集團於二〇一七年成績斐然，並當承諾充分利用現有資源，創建更美好的明天。



24

受惠於「建築設計實習計劃」的優秀建築系碩士畢業生數目



12

受惠於九龍倉藝術獎學金而前往各著名院校修讀藝術和設計相關的學科的學生數目



>186

集團於二〇一七年支持與經濟發展、社會福利、動物福利、環境保護和健康倡議有關的活動數目



>20,000

九龍倉置業義工隊自二〇一一年累積獻出的服務時數



50%

九龍倉置業員工加入義工團隊的比例



天星小輪

太平洋會

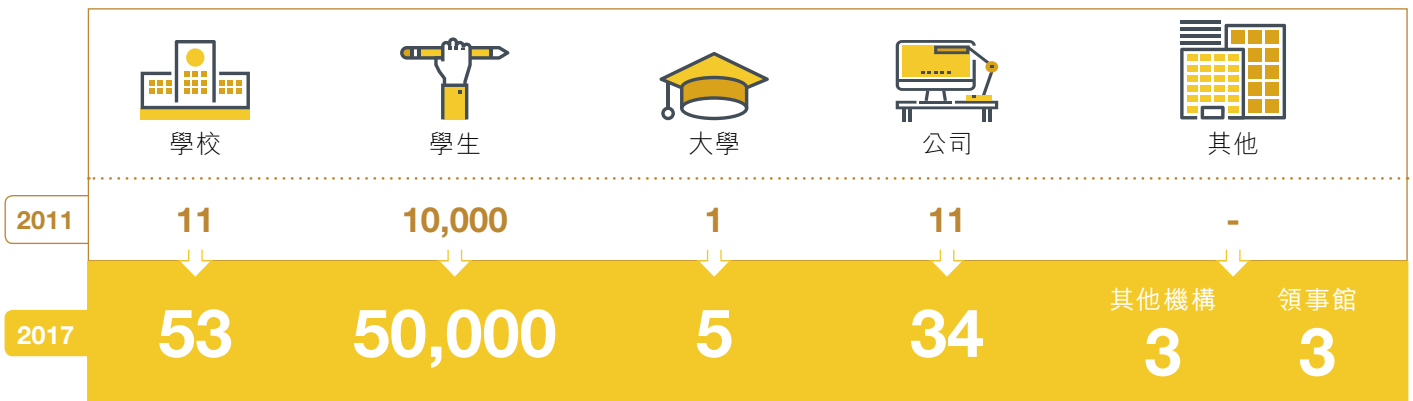
九龍倉置業
海港城
荷里活廣場
時代廣場
港威豪庭

馬哥孛羅香港酒店
香港太子酒店
香港港威酒店

「學校起動」計劃

本集團於二〇一一年推出「學校起動」計劃，體現「社、企共勉」精神，旨在為學習條件稍遜的中學生提供各種學習機會與關懷，協助他們為日後升學及就業作好準備。

計劃屬公開平台，為每間參與學校配對一間企業或機構，透過跨年緊密合作，為學校提供財政和義工的重點支援。為了促進學校之間互相學習和交流，「學校起動」計劃的參與學校均獲邀參加各種聯校活動，包括「趁墟做老闆」、「生涯規劃日」、「職場體驗計劃」和「聯校教師專業發展日」等。

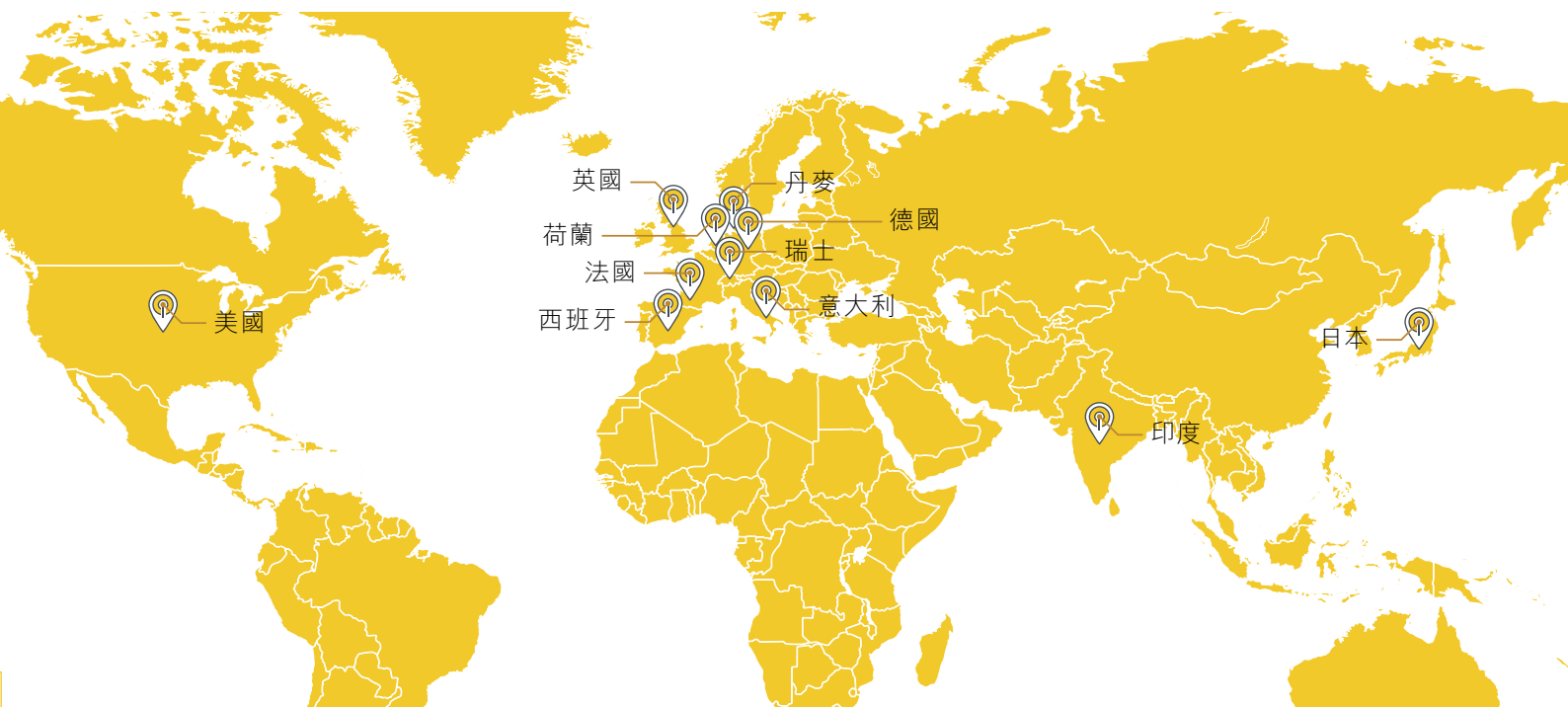


我們的業務單位，例如香港太子酒店、香港港威酒店及馬哥孛羅香港酒店，與「學校起動」計劃合作，為學生於暑期提供為期一個月的職場體驗，安排學生在不同的部門工作，了解及體驗酒店行業的日常工作。香港港威酒店及馬哥孛羅香港酒店亦參與了「生涯規劃日」，透過糕點裝飾、蜜月設施佈置等職場體驗活動以及模擬面試，讓學生以不同方式去探索自己的職業興趣。「生涯規劃日」惠及約四千五百名學生。



青年發展

我們深信為青少年提供機會，他們必定可以一展所長。於二〇一一年，九龍倉建築設計資源基金設立「建築設計實習計劃」，提供機會予香港大學及香港中文大學建築系碩士課程的畢業生到海外實習，接觸具突破性的國際建築設計。透過現實的工作環境，以及與頂級設計師並肩工作的機會，這計劃旨在擴闊畢業生的視野和增加他們對外國建築業界的認識。至今，已有二十四名優秀的建築系碩士畢業生獲選可以到世界各地著名的建築公司實習。



藝術及文化

集團一直積極推廣藝術與文化。我們特別投入資源，培育香港青少年對藝術與文化的興趣，並提供機會加以鍛鍊，為未來從事藝術行業作好準備。

綜觀本年，我們組織了一系列的藝術及文化活動，包括帶領展覽導賞團到巴塞爾藝術展香港展會、二〇一七年度的Art Central及參觀高等院校的藝術和設計畢業展、參加藝術家分享會和藝術工作坊等。

為進一步在年青人中推廣藝術及文化，我們率先推出「九龍倉青年藝術大使」計劃，並鼓勵「九龍倉全港中學生繪畫比賽」的參賽者參加該計劃。如欲查閱更多資訊，請瀏覽Facebook專頁：<https://www.facebook.com/Wharf.ART/>



個案分享

「九龍倉全港中學生繪畫比賽」及「九龍倉藝術獎學金」

這個旗艦計劃旨在推動年輕人的創意和培育人才。自二〇一一年推出以來，比賽收到超過10,000份參賽作品。作品來自全港十八區逾250間中學，題材極其廣泛。

得獎作品經由香港的藝術專業人士和藝術家組成的專業評審小組細心評分挑選，並每年在本集團旗下的三大購物商場—海港城、時代廣場及荷里活廣場作巡迴展覽。



於七月，十八名二〇一六至一七年度的得獎者獲邀參加為他們度身而設的北京藝術及文化交流團。這為期四天的交流團除了讓學生參觀當地藝術博物館和展覽外，更安排他們與國際知名藝術家包括方力鈞及隋建國會面。

得獎者亦可申請「九龍倉藝術獎學金」，有機會獲全額資助修讀任何與創意藝術相關的學士學位課程。至今已有十二名學生受惠於此獎學金，前往著名學院修讀藝術和設計相關的學科，例如芝加哥藝術學院、巴斯大學、倫敦藝術大學中央聖馬丁藝術與設計學院和薩凡納藝術設計大學（香港）分校。



關懷社區

我們通過實質的企業行動和慈善工作履行集團的理念——「創建明天」。我們深信抱有回饋社區的理念能為集團帶來眾多好處，例如透過義工活動更緊密連繫員工與其家庭、加強照顧他人的技巧、關懷有需要人士等。於二〇一七年，集團為超過一百八十六個項目¹⁹提供免費場地、後勤支援、義工服務和捐款，這些項目倡導經濟發展、社會福利、動物福利、環境保護及健康等。

社區項目摘要

自一九九二年起，天星小輪一直提供免費搭乘優惠予65歲或以上的長者，並且不經政府補貼。

2017:

港幣271萬元

2008 - 2017:

港幣3,720萬元

優惠總值



受惠人數

2017:

977,906

2008 - 2017:

15,085,000

於二〇一七年，天星小輪亦為63,932名傷健人士及923,373名小童提供折扣優惠。



太平洋會亦與香港航海學校合作，教導學生如何為長者製作美味的點心，再由學生們及餐飲部同事殷勤款待，享用中式午餐。



港威豪庭繼續與救世軍合作編織頸巾送贈長者，推行至今已有六年。活動當日，港威豪庭共送出超過一百五十條手織頸巾和各款聖誕禮物予救世軍海嵐長者中心的長者，與他們共享佳節的喜悅和溫暖。

義工隊

九龍倉置業義工隊自二〇一一年成立，一直致力在員工中建立義工文化並與我們的持份者合作，竭力幫助有需要的社群。近一半員工加入了義工團隊，為有需要的弱勢社群，包括兒童及長者服務。義工隊近來將服務範圍擴展至關懷動物、保護環境及提高社會大眾的人權意識。以下節錄了今年舉辦的一些義工活動：

- 與香港救狗之家的大埔領養中心合作幫忙溜狗



- 與樂餉社聯手收集及運送可安全食用的剩餘麵包至該社的食物銀行

¹⁹ 這些活動乃由集團香港業務，包括海港城、時代廣場、荷里活廣場、香港太子酒店、香港港威酒店、馬哥孛羅香港酒店、太平洋會、港威豪庭及天星小輪有限公司，和中國內地業務，包括常州馬哥孛羅酒店，透過提供義工服務、免費場地和捐款加以支持。



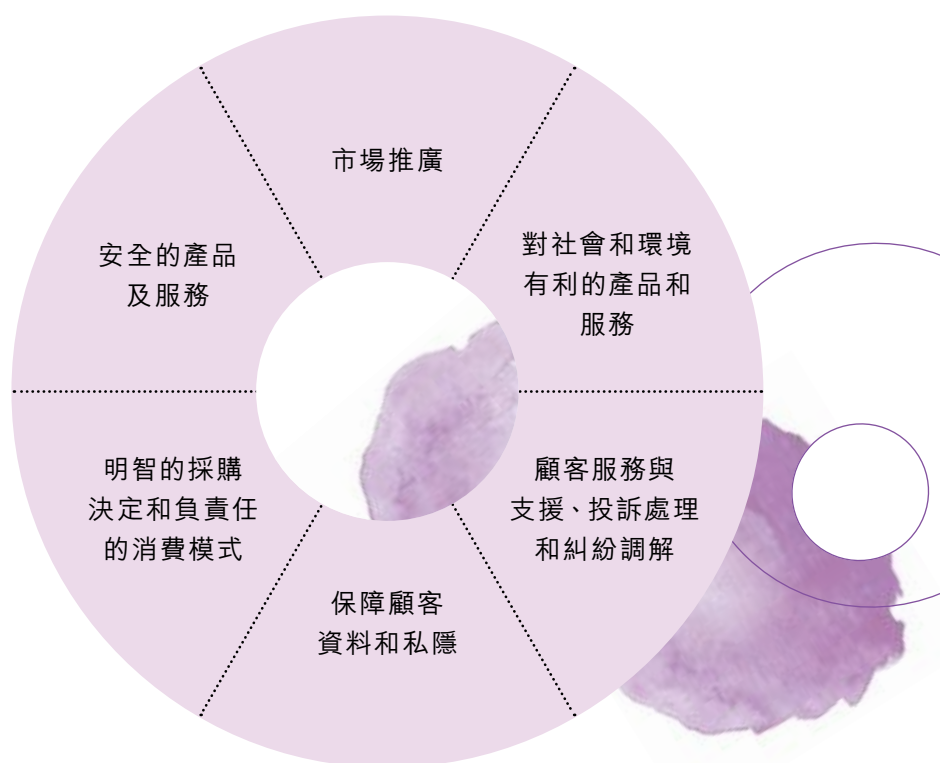
產品及服務

產品及服務

本集團致力為顧客、商戶和乘客提供度身訂造的便捷服務。我們深知顧客意見對公司服務的持續改進至關重要。因此，我們設立一套管理系統，評估自身表現和更深入了解顧客需求。於公司秉持的審慎和關懷文化下，我們加倍留意空間及設施的設計和整體管理，確保顧客感覺安全而舒適。我們提供公平及透明的產品和服務推廣資訊以幫助顧客作出精明的消費決定。對一間建立並有賴於本地社區而興盛繁榮的企業，這正是引領著公司業務決策的重要價值。我們根據香港法例《商品說明條例》(第362章)及《個人資料(私隱)條例》(第486章)制定內部政策和指引，管理上述事宜。

優質產品及服務

集團於二〇一六年十月推出有關消費者事宜指引，鞏固我們提供優質產品及服務的能力。我們採取全方位策略，在六大範疇內為顧客構建難忘的體驗。當中包括：



集團於二〇一七年榮獲多個品質與服務的獎項及殊榮。我們鼓勵更多創新方案的發展，以進一步改善自身顧客服務的質素。

專業的顧客服務

公司的顧客服務大使代表了集團的形象。因此，我們致力為前線員工提供與服務相關的培訓，以達致雙贏的局面。在酒店業務中，我們遵循「六步問題解決機制」，為顧客排解疑難。

識別問題

分析問題

提出解決方案

選取並策劃方案

方案實施

方案檢討

九龍倉置業的產品及服務摘要

獨特的投資物業組合

海港城和時代廣場皆為集團獨特模式－「城中之城」下的先導計劃。我們精心挑選商戶，為顧客提供獨一無二、精彩絕倫的「購物娛樂」體驗。海運大廈新擴建大樓於二〇一七年十月正式開放予公眾使用。新翼原先為空置的貨物裝卸區，現改建為樓高五層的新大樓，坐擁270度維港景色，為郵輪乘客提供餐飲、免費觀景台、海關及出入境等設施。



為了讓藝術欣賞融入人們日常生活的一部分，海洋中心於二樓開設了一千平方尺黃金零售空間作「海港城•美術館」，讓訪客在醉人維港美景的襯托下欣賞來自世界各地的藝術品，享受前所未有、獨一無二的非凡體驗。此外，海港城亦是香港最早把藝術元素加入商場活動中的商場之一。

集團善用商場上的空間，於尖沙咀和銅鑼灣的中心地帶提供甲級寫字樓組合。位處便捷的地段結合卓越的物業管理服務及完善配套，我們的寫字樓組合是不少跨國、內地及本港企業的首選辦公地點。



卓越的酒店管理

集團旗下的酒店，為旅客帶來溫馨而舒適的體驗。除了鄰近大型購物商場，所有酒店都配設了方便旅客的各種設施，為商務和休閒旅客提供妙不可言的體驗。

The Murray的前身是美利大廈，現為政府「保育中環」的重點項目之一，亦很可能是最後一間位於中環黃金地段的酒店。集團除了為文物保育作出貢獻，亦同時為該座地標式的歷史建築物注入新生命。



優遊海上觀光旅程

天星小輪為香港的標誌，營運至今已逾一世紀。渡輪跨越維多利亞港，為連接港島與九龍客運系統的重要一環。天星小輪亦是首間及唯一一間公共交通機構，於過去二十六年持續提供免費搭乘優惠予合資格長者。天星小輪不但為公眾提供經濟而可靠的優質服務，更是遊客不容錯過的旅遊體驗。

顧客健康與安全

我們以行業最佳實務守則為基準，致力為顧客提供安全而健康的環境。

物業及設施安全

商場裝飾及主題展品的結構安全會由獨立的註冊結構工程師審核和認證，並由內部管業督察和保安人員進行日常檢查。鑑於火災帶來的危險性，我們遵從有關消防裝置及設備的規定，並確保員工全面了解消防安全守則。除此之外，辦公室和零售商戶亦會進行年度火警演習，確保員工熟悉消防安全和逃生路線。我們在時代廣場辦公室走廊及展銷集，用上由低揮發性有機化合物排放的物料所製成並得到Green Label Plus認證的地氈，覆蓋面積約為1,530平方米。



為創建一個方便使用者的無障礙環境，我們為聽障人士安裝環線感應系統，亦降低顧客服務和繳費處櫃檯的高度以方便輪椅使用者。為提高公眾與員工對輪椅使用的認識，我們組織了一個名為Wheel We Meet的活動，讓參加者體驗在購物商場內用輪椅代步及使用商場設施，從中引導他們從輪椅使用者的角度思考和提供適當的援助。

在天星小輪內，我們已張貼告示，提醒乘客在船上的安全事宜。在酒店內，救生員亦會在游泳池值班，確保客人的安全。



太平洋會

ISO 22000 食物安全管理系統



由於我們的購物商場知名度高，尤其在活動或節日期間，吸引許多顧客到訪，因此良好的人群管理對維持公共安全是極其重要的。活動前，我們會進行全面的規劃，並採取人群管制措施，例如安排訓練有素的保安人員到場戒備和設置排隊區及路障。活動後，我們會匯報情況和完成事後報告，從適用的經驗和錯誤中反思並學習。



食物安全

我們採取一切措施確保嚴格執行最高食物安全標準。我們定期檢查商場內食肆的廚房。如發現違規情況，我們會適時向商戶提出改善建議。

在香港，我們的餐飲業務遵守香港對預先包裝食物的營養及食物致敏標籤規例。食物的質量和衛生會由衛生經理根據《危害分析重要管制點》中的43項審核清單進行有效管理或根據ISO 22000的食物安全管理系統管理，並由電腦追蹤和檢測系統輔助。例如，在太平洋會中，我們通過廚房的日期編碼系統，避免為會員提供變壞了的食物。我們亦利用微生物檢測系統來監測食物、水和冰的質量。

我們亦於每月進行預先公佈及不公佈的食物安全及衛生審查，並於有需要時向各單位的相關人士發放報告，以作修正。我們對產品安全的關注擴展至我們的供應鏈，衛生經理及採購和廚務部門代表每月會就高危食品供應商的表現進行審查，所有未能符合標準的供應商皆不能列入我們嚴謹的供應商管理系統。

我們對報告期內並無因違反法規及準則而被罰款或受處分引以為傲。

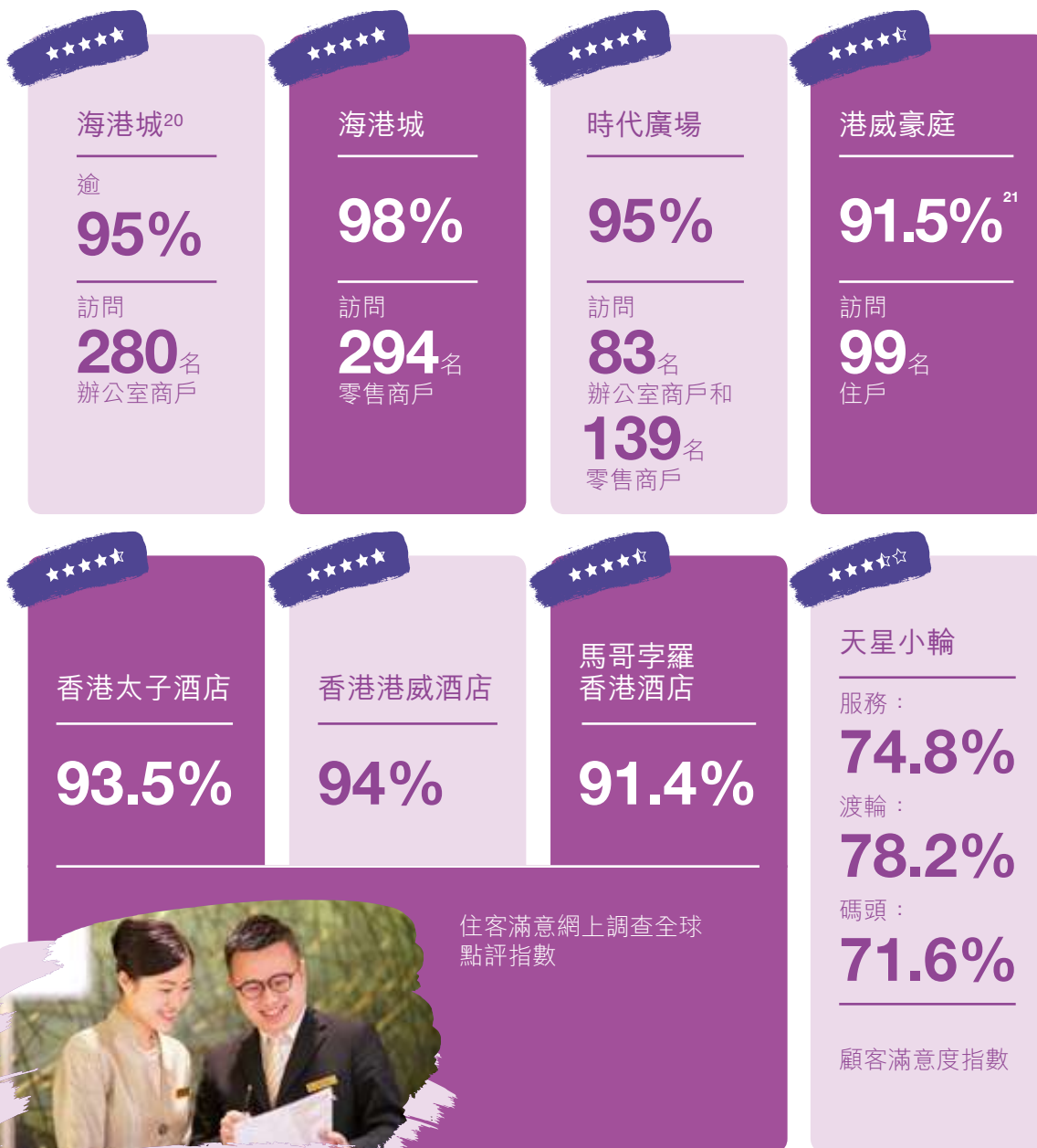
顧客滿意度

集團與顧客保持緊密聯繫，了解他們的關注事項，在提供優質產品和服務時亦考慮他們的建議。我們透過以下渠道檢視顧客的滿意度和評估自身表現。

業務範疇	主要產品或服務類別	溝通渠道
投資物業 	- 管理及員工服務	電郵、書信、電話熱線、焦點小組、管理服務意見調查（每年一次）
休閒和酒店 	- 管理及員工服務 - 客房整潔度 - 客戶服務 - 設施及服務	- 營運效率 - 產品及服務質素 - 產品可靠度
運輸物流 	- 客戶服務 - 渡輪班次 - 碼頭及船艙環境	焦點小組（每年一次）



整體滿意度



顧客私隱

為保護客戶的個人資料，集團均遵守《個人資料（私隱）條例》（第486章）和遵循標準程序來處理客戶資料。私隱政策聲明或收集個人資料聲明在公司網站中可供查看，並包含在文檔中清楚交代收集個人資料的用途和類別、如何使用這些個人資料、資料披露以及如何查閱資料以作修正。我們的私隱政策會不時作出更新，確保與規管要求的一致。私隱政策上的更改會在公司網站發佈，讓持份者充分了解我們收集和使用其個人資料的方式。

在報告期內，我們並無經證實違反《個人資料（私隱）條例》（第486章）的個案。

20 整體滿意度調查涵蓋以下區域：海洋中心、海洋廊、港威豪庭一座及二座。

21 該調查的評估範圍由二〇一六年六月至二〇一七年五月。

數據表現

業務單位簡稱

業務範疇	業務單位	簡稱
投資物業	九龍倉置業 ● 海港城 ● 時代廣場 ● 荷里活廣場	WEL
	卡佛大廈 * #	CH
	會德豐大廈 * #	WH
休閒和酒店	太平洋會	PC
	九龍倉酒店 ● 香港太子酒店 ● 香港港威酒店 ● 馬可孛羅香港酒店 (由海港企業擁有)	MPH
	港威豪庭	GA
	常州馬哥孛羅酒店 (由海港企業擁有) *	MPCZ
運輸物流	天星小輪	SF

此章節內之數據均以四捨五入方式計算。

* 卡佛大廈、會德豐大廈及常州馬哥孛羅酒店均為二〇一七年新增的報告範疇，因此，它們的數據表現會分開表列以便進行數據比較。

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

環保表現

氣體排放

排放物種類及相關排放數據 (噸) (HKEX A1.1)

2017	渡輪排放 ²²	車輛及其他排放 ²³
氮氧化物 (NOx)	51.48	0.11
硫氧化物 (SOx)	0.04	0.001
懸浮粒子 (PM)	1.27	0.0003

耗水量

按水源劃分的耗水量 (GRI 303-1, HKEX A2.2)

		市政供水 (立方米)			直接採集的雨水 (立方米)			回收用水 (立方米)		
		2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
投資物業	WEL	438,615	472,542	458,265	-	-	-	-	-	-
	CH	21,943	-	-	-	-	-	-	-	-
	WH	17,723	-	-	-	-	-	1,737 ²⁴	-	-
休閒和酒店	PC, MPH, GA	356,198	378,569	378,565	72	64	22	-	-	-
	MPCZ	87,180	-	-	-	-	-	-	-	-
運輸物流	SF	6,187	7,318	7,534	-	-	-	-	-	-

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

23 這些數據僅限於源自汽車、煤氣及液化石油氣的排放。計算方法乃根據香港聯交所發表的環境關鍵績效指標匯報指引 (https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/Listing/Rules-and-Guidance/Other-Resources/Listed-Issuers/Environmental-Social-and-Governance/How-to-Prepare-an-ESG-Report/app2_kpis.pdf?la=en)。

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

溫室氣體排放²⁵ (噸二氧化碳當量)

(GRI 305-1, GRI 305-2, HKEX A1.2)

		直接(範圍一) ²⁶ 溫室氣體的排放			能源間接(範圍二) ²⁷ 溫室氣體排放		
		2017	2016	2015	2017	2016	2015
投資物業	WEL	10	6	4	89,441	97,399	101,336
	CH	0	-	-	2,848	-	-
	WH	1	-	-	2,954	-	-
休閒和酒店	PC, MPH, GA	1,477	2,489	1,427	20,487	16,754	18,635
	MPCZ	871	-	-	5,026	-	-
運輸物流	SF	4,311	3,998	3,818	515	588	613
總計		6,670	6,493	5,249	121,271	114,741	120,584

能源消耗

能源消耗來源(千兆焦耳)(GRI 302-1, HKEX A2.1)²⁸

		投資物業			休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
柴油	2017	142	-	10	5	4	-	160
	2016	95	-	-	6	-	-	101
	2015	61	-	-	6	-	-	67
無鉛汽油	2017	-	-	-	267	295	-	562
	2016	-	-	-	312	-	-	312
	2015	-	-	-	246	-	-	246
液化石油氣	2017	-	-	-	164	-	-	164
	2016	-	-	-	161	-	-	161
	2015	-	-	-	169	-	-	169
船舶用汽油	2017	-	-	-	-	-	52,121	52,121
	2016	-	-	-	-	-	51,261	51,261
	2015	-	-	-	-	-	48,884	48,884
煤氣	2017	-	-	-	27,147	-	-	27,147
	2016	-	-	-	46,155	-	-	46,155
	2015	-	-	-	26,246	-	-	26,246
管道天然氣	2017	-	-	-	-	13,912	-	13,912
	2016	-	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-	-
外購電力	2017	544,088	12,977	13,460	134,324	25,718	2,797	733,364
	2016	595,033	-	-	107,850	-	3,221	706,104
	2015	616,839	-	-	122,025	-	3,396	742,260
自主產生的可再生 能源 – 太陽能 ²⁹	2017	839	-	-	-	-	-	839
	2016	848	-	-	-	-	-	848
	2015	843	-	-	-	-	-	843
總計	2017	545,068	12,977	13,470	161,907	39,928	54,918	828,268
	2016	595,976	-	-	154,484	-	54,482	804,942
	2015	617,743	-	-	148,692	-	52,280	818,715

25 二氧化碳、甲烷和氧化亞氮已包括在溫室氣體排放量的計算當中。

26 二〇一七年的直接溫室氣體(範圍一)排放包括由集團擁有或控制的來源,如柴油、無鉛汽油、船舶用汽油、煤氣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(http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/climate_change/files/Guidelines_Chinese_2010.pdf)。管道天然氣燃燒產生的溫室氣體排放乃根據下列指引計算:

2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/69554/pb13773-ghg-conversion-factors-2012.pdf)。

27 二〇一七年的間接溫室氣體(範圍二)排放包括集團所購買的電力及煤氣所產生的溫室氣體排放,並根據電力公司及煤氣公司所提供的排放系數計算:電能實業(0.79千克二氧化碳當量/千瓦時)、中電(0.54千克二氧化碳當量/千瓦時)及香港中華煤氣有限公司(0.599千克二氧化碳當量/單位)。在中國內地購買的電力所產生的溫室氣體排放則按照2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子(<http://www.cec.org.cn/d/file/huanbao/xingyexinxi/qihoubianhua/2014-10-10/5fcb57bcd163a1059cf224b03b751d8.pdf>)(0.7035千克二氧化碳當量/千瓦時)、海港企業2017年報內購買電力所產生的溫室氣體排放按照下列指引計算:IGES List of Grid Emission Factors Version 9.3 (<https://pub.iges.or.jp/pub/iges-list-grid-emission-factors>)(0.876千克二氧化碳當量/千瓦時)。

28 二〇一七年用於計算柴油、無鉛汽油、液化石油氣及船舶用汽油的能量轉換因子乃根據CDP Technical Note: Conversion of fuel data to MWh (https://b8f65cb373b1b7b15feb-c70d8ead6ced550b4d987d7c03fcd1d.ssl.cf3.rackcdn.com/cms/guidance_docs/pdfs/000/000/477/original/CDP-Conversion-of-fuel-data-to-MWh.pdf?1479755175)。二〇一七年用於計算管道天然氣的能量轉換因子乃根據2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/69554/pb13773-ghg-conversion-factors-2012.pdf)。管道天然氣的能量消耗數據為二〇一七年新增的彙報範疇。煤氣的能量消耗乃根據香港中華煤氣有限公司提供的公式計算所得(<https://www.towngas.com/Eng/Cust/Household/CustService/Tariff.aspx>)。

29 由於估算方法的改變,我們對二〇一五年和二〇一六年自主產生的可再生能源數據作出了重列。

廢棄物處理^{30 31}廢棄物回收(噸)(GRI 306-2, HKEX A1.6)³²

		投資物業			休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
廢紙	2017	1,051.28	15.92	38.76	318.72	0.65	10.72	1,436.05
	2016	986.13	-	-	329.72	-	10.00	1,325.85
	2015	821.10	-	-	263.30	-	7.90	1,092.30
電池	2017	0.06	-	-	-	0.12	-	0.18
	2016	-	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-	-
工業用電池	2017	-	-	-	-	-	1.96	1.96
	2016	-	-	-	-	-	0.94	0.94
	2015	-	-	-	-	-	1.21	1.21
光管	2017	39.60	-	-	0.33	-	-	39.93
	2016	30.41	-	-	0.38	-	0.10	30.89
	2015	23.59	-	-	0.23	-	0.10	23.92
燈泡	2017	-	-	0.17	0.29	-	-	0.46
	2016	-	-	-	0.03	-	-	0.03
	2015	-	-	-	0.02	-	0.01	0.03
塑膠	2017	1.23	0.26	0.26	1.80	-	0.01	3.56
	2016	2.54	-	-	2.43	-	0.08	5.05
	2015	0.17	-	-	2.75	-	0.04	2.96
金屬	2017	21.07	0.16	-	1.75	0.05	0.09	23.12
	2016	20.74	-	-	2.37	-	0.05	23.16
	2015	10.82	-	-	3.50	-	2.04	16.36
廚餘	2017	438.76	-	-	17.61	233.50	-	689.87
	2016	528.73	-	-	29.68	-	-	558.41
	2015	585.59	-	-	31.48	-	-	617.07
玻璃	2017	21.31	-	-	15.18	1.20	-	37.69
	2016	25.80	-	-	21.36	-	-	47.16
	2015	2.39	-	-	20.88	-	-	23.27
電子產品和零件	2017	1.11	-	-	3.59	-	-	4.70
	2016	0.29	-	-	23.85	-	-	24.14
	2015	-	-	-	14.36	-	0.05	14.41
肥皂	2017	-	-	-	0.86	1.10	-	1.96
	2016	-	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-	-
衣服	2017	-	-	-	3.54	0.06	-	3.60
	2016	-	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-	-
墨盒	2017	0.31	0.01	0.01	0.08	0.07	0.02	0.50
	2016	0.75	-	-	0.19	-	0.002	0.94
	2015	0.85	-	-	0.25	-	0.001	1.10
廢置食用油	2017	3,959.24	-	-	4.97	1.2	-	3,965.41
	2016	-	-	-	6.13	-	-	6.13
	2015	-	-	-	2.79	-	-	2.79
工業用廢油	2017	-	-	-	-	-	4.40	4.40
	2016	-	-	-	-	-	5.20	5.20
	2015	-	-	-	-	-	5.00	5.00
總計	2017	5,533.97	16.35	39.19	368.72	237.95	17.20	6,213.39
	2016	1,595.39	-	-	416.14	-	16.37	2,027.90
	2015	1,444.51	-	-	339.55	-	16.35	1,800.41

無害廢棄物產生總量(噸)(GRI 306-2, HKEX A1.6)

		投資物業			休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	CH	WH	PC, GA, MPH ³³	MPCZ	SF	
一般垃圾	2017	14,207³³	114	163	7,348	75	NA	21,907

30 在二〇一七年我們把數據收集範圍擴展到電池、肥皂、衣服和一般垃圾的回收數量。

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

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

33 數據只涵蓋時代廣場及荷里活廣場。MPH指馬可李羅香港酒店。

員工統計數據

員工組成

按性別劃分的員工總數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	總計
2017	男	381	645	137	249	1,412
	女	434	595	146	40	1,215
	小計	815	1,240	283	289	2,627
2016	男	411	697	-	250	1,358
	女	482	624	-	43	1,149
	小計	893	1,321	-	293	2,507
2015	男	434	701	-	242	1,377
	女	490	628	-	29	1,147
	小計	924	1,329	-	271	2,524

按僱傭類型劃分的僱員總人數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)³⁴

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	總計
2017	全職	712	1,233	283	266	2,494
	兼職	103	7	0	23	133
	小計	815	1,240	283	289	2,627
2016	全職	766	1,283	-	265	2,314
	兼職	85	1	-	28	114
	小計	851	1,284	-	293	2,428
2015	全職	770	1,295	-	244	2,309
	兼職	95	0	-	27	122
	小計	865	1,295	-	271	2,431

按僱傭合約類型劃分的員工總數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	總計
2017	永久合約	776	1,192	18	289	2,275
	固定期限合約	34	48	265	0	347
	短期合約	5	0	0	0	5
2016	永久合約	851	1,284	-	293	2,428
	固定期限合約	39	27	-	0	66
	短期合約	3	10	-	0	13
2015	永久合約	865	1,295	-	271	2,431
	固定期限合約	55	26	-	0	81
	短期合約	4	8	-	0	12

按性別劃分的永久僱員總人數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	總計
2017	男	347	612	10	249	1,218
	女	429	580	8	40	1,057
2016	男	380	670	-	250	1,300
	女	471	614	-	43	1,128
2015	男	393	674	-	242	1,309
	女	472	621	-	29	1,122

34 二〇一五年和二〇一六年的數據顯示了永久合約僱員的分佈情況；而二〇一七年的數據則顯示了所有員工的分佈情況。

二〇一七年按性別、年齡組別和少數族裔成員劃分的各類員工組成³⁵ (GRI 405-1, HKEX B1.1)

			男	女	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	少數族裔 ³⁶	非少數族裔
投資物業	WEL	高級管理層	37.5%	62.5%	0%	50%	50%	0%	100%
		中級管理層	56%	44%	1%	85%	14%	0%	100%
		普通員工	46%	54%	31%	48%	21%	0%	100%
休閒和酒店	PC, MPH, GA	高級管理層	61%	39%	0%	54%	46%	29%	71%
		中級管理層	59%	41%	6%	76%	18%	6%	94%
		普通員工	50%	50%	25%	51%	24%	5%	95%
	MPCZ	高級管理層	67%	33%	0%	83%	17%	0%	100%
		中級管理層	54%	46%	38%	61%	1%	1%	99%
		普通員工	54%	46%	46.6%	38.9%	14.5%	0%	100%
運輸物流	SF	高級管理層	100%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
		中級管理層	67%	33%	0%	67%	33%	0%	100%
		普通員工	87%	13%	8.5%	13.9%	77.6%	0%	100%
			男	女	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	少數族裔	非少數族裔
集團整體	高級管理層		59%	41%	0%	55%	45%	18%	82%
	中級管理層		57%	43%	11%	75%	14%	4%	96%
	普通員工		54%	46%	27%	44%	29%	2%	98%

新入職員工人數

按性別劃分的新入職員工人數 (GRI 401-1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	49	157	43	54	303
	女	96	176	67	13	352
2016	男	54	124	-	79	257
	女	107	96	-	32	235
2015	男	55	142	-	55	252
	女	88	111	-	11	210

按性別劃分的新入職員工比率³⁷ (GRI 401-1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	13%	24%	31%	22%	21%
	女	22%	30%	46%	33%	29%
2016	男	13%	18%	-	32%	19%
	女	22%	15%	-	74%	20%
2015	男	15%	21%	-	23%	18%
	女	22%	18%	-	37%	18%

按年齡組別劃分的新入職員工人數 (GRI 401-1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	總計
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	30歲以下	100	146	70	12	328
	30 - 50歲	35	138	32	14	219
	50歲以上	10	49	8	41	108
2016	30歲以下	85	87	-	24	196
	30 - 50歲	63	94	-	26	183
	50歲以上	13	39	-	61	113
2015	30歲以下	80	112	-	23	215
	30 - 50歲	57	121	-	14	192
	50歲以上	6	20	-	29	55

35 此數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

36 少數族裔是指集團營運地點的少數民族人士。

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

按年齡組別劃分的新入職員工比率³⁸ (GRI 401-1)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	集團整體
2017	30歲以下	44%	58%	57%	50%	52%
	30 - 50歲	8%	20%	24%	33%	17%
	50歲以上	6%	17%	27%	18%	15%
2016	30歲以下	37%	18%	-	77%	39%
	30 - 50歲	13%	21%	-	57%	14%
	50歲以上	8%	13%	-	28%	16%
2015	30歲以下	32%	37%	-	77%	-
	30 - 50歲	11%	17%	-	36%	-
	50歲以上	3%	6%	-	14%	-

按地區劃分的新入職員工工人數和比率 (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		香港	中國內地	集團整體
2017		545 (23%)	110 (39%)	655 (25%)

員工流失人數

按性別劃分的員工流失人數 (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	總計
2017	男	50	156	43	54	303
	女	117	150	67	17	351
2016	男	68	174	-	70	312
	女	117	132	-	19	268
2015	男	76	142	-	55	273
	女	97	111	-	11	219

按性別劃分的員工流失比率³⁹ (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	集團整體
2017	男	13%	24%	31%	22%	21%
	女	27%	25%	46%	43%	29%
2016	男	17%	25%	-	28%	23%
	女	24%	21%	-	44%	23%
2015	男	21%	25%	-	21%	20%
	女	24%	23%	-	43%	19%

按年齡組別劃分的員工流失人數 (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	總計
2017	30歲以下	81	104	70	15	270
	30 - 50歲	62	138	32	14	246
	50歲以上	24	64	8	42	138
2016	30歲以下	84	114	-	21	219
	30 - 50歲	64	147	-	15	226
	50歲以上	37	45	-	53	135
2015	30歲以下	72	113	-	18	203
	30 - 50歲	76	167	-	9	252
	50歲以上	25	33	-	37	95

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

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

按年齡組別劃分的員工流失比率⁴⁰ (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	30歲以下	36%	41%	57%	63%	43%
	30 - 50歲	15%	20%	24%	33%	19%
	50歲以上	14%	22%	27%	19%	19%
2016	30歲以下	37%	24%	-	68%	44%
	30 - 50歲	13%	33%	-	33%	18%
	50歲以上	23%	15%	-	25%	19%
2015	30歲以下	29%	38%	-	60%	-
	30 - 50歲	15%	24%	-	23%	-
	50歲以上	14%	10%	-	18%	-

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

	香港	中國內地	集團整體
2017	544 (23%)	110 (39%)	654 (25%)

員工職業健康與安全

員工因工死亡個案 (GRI 403-2, HKEX B2.1)

		集團總計
2017	男	0
	女	0
2016	男	0
	女	0
2015	男	0
	女	0

地區因工死亡個案 (GRI 403-2, HKEX B2.1)

	香港	中國內地
2017	0	0

按性別和地區劃分的工傷比率⁴¹ (每千人) (GRI 403-2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	18	47	44	8	32
	女	5	74	27	0	41
2016	男	12	75	-	12	44
	女	21	127	-	23	78
2015	男	25	80	-	12	51
	女	22	64	-	69	46

	香港	中國內地	集團整體
2017	36	35	36

按性別和地區劃分的損失日數比率⁴² (GRI 403-2, HKEX B2.2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團總計
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	0.18%	0.07%	0.06%	0.03%	0.09%
	女	0%	0.22%	0.01%	0%	0.12%
2016	男	0.02%	0.60%	-	0.26%	0.39%
	女	0.08%	0.44%	-	0.04%	0.30%
2015	男	0.29%	0.86%	-	0.02%	0.54%
	女	0.02%	0.58%	-	0.15%	0.35%

	香港	中國內地	集團整體
2017	0.11%	0.03%	0.10%

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

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

42 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 X 100%

按性別和地區劃分的職業病比率⁴³ (GRI 403-2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	0%	0%	0%	0%	0%
	女	0%	0%	0%	0%	0%
2016	男	0%	0.01%	-	0%	0.01%
	女	0%	0.02%	-	0%	0.02%
2015	男	0%	0%	-	0%	0%
	女	0%	0%	-	0%	0%

		香港	中國內地	集團整體
2017		0%	0%	0%

按性別和地區劃分的缺勤比率⁴⁴ (GRI 403-2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	2%	1%	0.2%	2%	1%
	女	2%	2%	0.2%	1%	2%
2016	男	2%	1%	-	2%	1%
	女	3%	1%	-	1%	2%
2015	男	1%	2%	-	3%	2%
	女	2%	1%	-	2%	2%

		香港	中國內地	集團整體
2017		2%	0.2%	2%

員工培訓與發展

人均受訓時數 – 按性別劃分⁴⁵ (GRI 404-1, HKEX B3.2)

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	男	25.9	24.5	44.3	7.4	23.8
	女	12.9	20.3	44.3	2	19.9
	小計	18.9	22.5	44.3	6.7	22
2016	男	17.1	7.9	-	8.3	10.8
	女	14.9	8.1	-	4.7	10.8
	小計	15.9	8	-	7.8	10.8
2015	男	21.3	16.5	-	8.9	16.7
	女	19.4	14.5	-	4.4	16.3
	小計	20.3	15.5	-	8.4	16.5

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

		投資物業	休閒和酒店		運輸物流	集團整體
		WEL	PC, MPH, GA	MPCZ	SF	
2017	高級管理層	40.2	22.9	17.7	2.9	24.4
	中級管理層	16.5	32.6	23.8	8	27
	普通員工	19	20.2	54.1	6.7	21.1
2016	高級管理層	21.5	15.7	-	21.5	17.7
	中級管理層	14.9	11.5	-	8.9	13.4
	普通員工	16	10.8	-	7.7	12.2
2015	高級管理層	24.3	12.7	-	4.4	-
	中級管理層	15	14.6	-	6.7	-
	普通員工	24.1	15.9	-	8.5	-

43 職業病比率(%) = 該類別員工的職業病個案數目 / 該類別員工原定總工作日數 X 100%

44 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 X 100%

45 員工人均受訓時數 = 該類別總受訓時數 / 該類別員工總數

主要獎項、約章與會籍

獎項與殊榮 (節錄)

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
恒生指數有限公司	恒生可持續發展企業指數成分股	集團
香港品質保證局	社會責任進階指數認證	集團
香港管理專業協會	「2017年度香港管理專業協會優質管理獎」優異獎	馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店
EarthCheck	銅徽認證	馬哥孛羅香港酒店及常州馬哥孛羅酒店
資本壹週	「服務大獎」－ 「最佳服務式住宅服務大獎2017」	港威豪庭
僱員再培訓局	人才企業嘉許計劃－ 「人才企業」(2013-2019)	九龍倉置業有限公司(海港城、時代廣場及荷里活廣場)； 天星小輪(自2010年起)
環境運動委員會	香港環境卓越大獎－ 「卓越級別」減廢標誌	港威豪庭、會德豐大廈及卡佛大廈
	香港環境卓越大獎－ 「卓越級別」清新室內空氣標誌	港威豪庭、會德豐大廈及卡佛大廈
	香港環境卓越大獎－ 「卓越級別」節能標誌	太平洋會、港威豪庭及會德豐大廈
香港特區政府環境保護署	「室內空氣質素檢定計劃」證書	海港城、時代廣場、荷里活廣場、港威豪庭及會德豐大廈
香港環保協會	「樹木保育計劃2017」證書	海港城、時代廣場、港威豪庭、會德豐大廈及卡佛大廈
香港社會服務聯會	「商界展關懷」標誌	馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店
	5年Plus「商界展關懷」標誌	九龍倉置業有限公司、海港城、時代廣場、荷里活廣場及港威豪庭
	10年Plus「商界展關懷」標誌	太平洋會
	15年Plus「商界展關懷」標誌	天星小輪
香港警務處港島總區防止罪案辦公室	2016-17年度港島總區最佳保安服務選舉－ 「優秀保安服務－工商物業」獎	時代廣場
香港警務處東九龍總區防止罪案辦公室	2016-2017年度東九龍總區最佳保安服務選舉－ 「優秀夥伴物業」	荷里活廣場
強制性公積金計劃管理局	「積金好僱主」	馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店
Marketing Excellence Awards 2017	Excellence in Corporate Social Responsibility	時代廣場
壹傳媒	大型購物商場組別－ 「服務第壹大獎」	海港城
PR daily's Corporate Social Responsibility Awards 2017 (USA)	Corporate Social Responsibility Award	時代廣場
香港通用檢測認證有限公司	ISO 22000食物安全管理系統認證	太平洋會
社區投資共享基金	「社會資本動力獎」	馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店
Trip Advisor	「年度卓越獎」	天星小輪
聯合國兒童基金會	母乳育嬰齊和應－ 「母乳餵哺友善場所」	海港城、時代廣場及荷里活廣場
社會福利署義工運動	「金嘉許狀」	九龍倉置業有限公司
世界豪華酒店獎	2017年世界豪華酒店大獎－ 「豪華港灣酒店」	馬哥孛羅香港酒店

會籍與約章 (節錄)

機構名稱	類別或約章	業務單位
香港總商會	公司會員	馬哥孛羅香港酒店
香港僱主聯合會	公司會員	天星小輪
職業安全健康局	公司會員	天星小輪
	綠十字會會員	九龍倉置業有限公司
香港零售管理協會	公司聯席會員	海港城
香港酒店業協會	酒店業主	馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店
香港國際金鑰匙協會	活躍會員	馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店
	會員	九龍倉置業有限公司
香港特區政府海事處	特許驗船師紀律小組成員	天星小輪
香港特區政府環境局	節能約章	海港城、時代廣場、荷里活廣場及會德豐大廈
	4Ts約章	海港城、時代廣場及荷里活廣場
香港特區政府環境保護署	「碳審計綠色機構」	時代廣場、荷里活廣場、太平洋會、港威豪庭、香港太子酒店及香港港威酒店
	戶外燈光約章	海港城 (2016-2017)、時代廣場 (2016-2017)、荷里活廣場 (2016-2017)、太平洋會 (2016-2017)、會德豐大廈 (2017金獎) 及卡佛大廈 (鉑金獎)
香港特區政府勞工處	職業安全約章	九龍倉置業有限公司 (自2010起) 及天星小輪 (自2002起)
職業安全健康局	「好心情@健康工作間」計劃約章	天星小輪

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

披露項描述	香港聯交所報告 指引一般披露及 關鍵績效指標	頁數/ 備註	第三方認證
102：一般披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	九龍倉置業地產投資有限公司	√
102-2	活動、品牌、產品及服務	P. 10, 41-42	√
102-3	機構總部所在位置	香港	√
102-4	營運所在國家	P. 10	√
102-5	擁有權及法律形式	上市公司	√
102-6	所服務的市場	P. 10	√
102-7	機構規模	P. 10, 14	√
102-8	員工綜覽	KPI B1.1 P. 28-29, 48-52	√
102-9	供應鏈	KPI B5.1 P. 17	√
102-10	機構及其供應鏈的重大變化	P. 3, 17	√
102-11	預警原則或方針	P. 11, 16-17	√
102-12	參與或支持外界所發起的經濟、環境和社會公約	P. 53-54	√
102-13	協會會籍	P. 54	√
策略與分析			
102-14	機構最高決策者致辭	P. 1-2	√
倫理與誠信			
102-16	機構的價值、原則、標準和守則	KPI B7.2 P. 10-12, 16-17	√
管治			
102-18	機構的管治架構	P. 14-15	√
持份者參與			
102-40	持份者類別列表	P. 4	√
102-41	集體談判協議	集體談判協議不適用於本集團的僱員。	√
102-42	識別和選取持份者的方式	P. 4	√
102-43	與持份者溝通交流的方式	P. 4	√
102-44	持份者提出的重要議題和關注事項	P. 5	√
報告概況			
102-45	合併財務報表包含的實體	P. 3 二〇一七年年報： 獨立核數師報告 (P. 102-104)	√
102-46	界定報告內容和議題邊界	P. 6-8	√
102-47	重大議題表列	P. 7-8	√
102-48	資訊重編	P. 46, 48	√
102-49	報告上的改變	P. 3	√
102-50	報告期	P. 3	√
102-51	上一份報告的發表日期	企業社會責任報告2016	√

披露項描述	香港聯交所報告 指引一般披露及 關鍵績效指標	頁數/ 備註	第三方認證
102-52	報告周期	每年一次	√
102-53	聯絡方式	P. 3	√
102-54	報告選擇的「依循」選項	本報告根據GRI準則：核心方案編寫。	√
102-55	GRI內容索引	P. 55-58	√
102-56	為報告進行外界認證	P. 59	√
200：經濟			
201：經濟績效			
103	管理方針	P. 10-11 二〇一七年年報： 主席報告書 (P. 9-13)	√
201-1	機構所產生及分配的直接經濟價值	P. 14 二〇一七年年報： 董事會報告 (P. 88-101)	√
201-2	氣候變化所產生的財務影響及其它風險與機會	P. 16, 20-26 二〇一七年年報： 董事會報告 (P. 100-101)	√
201-4	取自政府之財政補貼	報告期內，集團並未接受任何的政府財政資助。	√
203：間接經濟影響			
103	管理方針	GD B8	√
203-1	基建投資及服務的發展和影響	KPI B8.1 KPI B8.2	√
204：採購行為			
103	管理方針	GD B5	√
205：反貪污			
103	管理方針	GD B7	√
205-3	已確認的貪污事件和採取的行動	KPI B7.1	報告期內，集團或其員工均沒有因貪污而被檢控。
300：環保			
302：能源消耗			
103	管理方針	GD A2, A3	√
302-1	能源消耗	KPI A2.1	P. 20, 46
302-3	能源強度	KPI A2.1	P. 21
CRE-1	建築物能源強度	KPI A2.1	P. 21
302-4	減少能源消耗	KPI A2.3	P. 21-22
303：用水			
103	管理方針	GD A2, A3	√
303-1	按水源劃分的耗水量	KPI A2.2	P. 23, 45
CRE-2	建築物用水強度	KPI A2.2	P. 24
303-2	因取水而受顯著影響的水源	KPI A2.4 KPI A3.1	集團未有提取地表或地下水。所有在香港消耗的用水都是從雨水收集系統或從政府水務署購買和分配所得。

披露項描述		香港聯交所報告 指引一般披露及 關鍵績效指標	頁數/ 備註	第三方認證
305: 氣體排放				
103	管理方針	GD A1, A3	P. 11-12, 20-23	√
305-1	直接溫室氣體排放 (範圍一)	KPI A1.1 KPI A1.2	P. 22, 46	√
305-2	能源間接溫室氣體排放 (範圍二)	KPI A1.1 KPI A1.2	P. 22, 46	√
305-4	溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P. 22	√
CRE-3	建築物溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P. 22	√
305-5	溫室氣體減排量	KPI A1.5	P. 21-22	√
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx),及其它重大的氣體排放	KPI A1.1	P. 23, 45	√
306: 污水和廢棄物				
103	管理方針	GD A1, A3 KPI A2.5	P. 11-12, 25 集團的包裝材料並未對環境產生任何重大影響	√
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	KPI A1.3 KPI A1.4 KPI A1.6	P. 25-26, 47	√
306-3	嚴重洩漏的次數及總量	KPI A3.1	在報告期內,均無發生對環境帶來嚴重負面影響的洩漏事故。	√
306-5	受放流水及/或地表逕流影響的水體	KPI A3.1	集團的業務並未為水體帶來重大的影響。	√
307: 遵守法規 (環境)				
103	管理方針		P. 11-12	√
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		P. 20-26 報告期內並無因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。	√
400: 社會				
401: 僱傭				
103	管理方針	GD B1	P. 11-12, 28, 30	√
401-1	新入職員工及離職員工的數目和比率	KPI B1.2	P. 49-51	√
401-2	向全職員工提供的福利	KPI B1.2	P. 30	√
402: 勞 / 資關係				
103	管理方針		P. 11-12	√
402-1	關於營運變化的最短通知期		公司並沒有固定通知期。 公司的任何重大營運變更會根據商業及/或其他方面的敏感度而進行合理通知。	√
403: 職業健康與安全				
103	管理方針	GD B2	P. 11-12, 32	√
403-2	工傷類別和工傷率、職業病、損失日數和缺勤比率,以及因工死亡人數	KPI B2.1 KPI B2.2 KPI B2.3	P. 32, 51-52	√
404: 培訓與教育				
103	管理方針	GD B3	P. 11-12, 30	√
404-1	每名員工每年接受培訓的平均時數	KPI B3.2	P. 29, 52	√
404-2	提升員工職能及過渡協助方案		P. 30	√
405: 多元化和平等機會				
103	管理方針		P. 11-12	√
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		P. 14, 28-29	√

披露項描述	香港聯交所報告 指引一般披露及 關鍵績效指標	頁數/ 備註	第三方認證
406: 反歧視			
103	管理方針	P. 11-12	√
406-1	歧視個案的總數以及改善行動	P. 31 報告期內並無收到有關歧視個案的舉報。	√
408: 童工			
103	管理方針	GD B4	P. 11-12, 17, 30
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	KPI B4.1 KPI B4.2	P. 17, 30
409: 強迫或強制勞動			
103	管理方針	GD B4	P. 11-12, 17, 30
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	KPI B4.1 KPI B4.2	P. 17, 30
413: 當地社區			
103	管理方針		P. 11-12, 34
413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計劃的營運活動		P. 34-38
416: 顧客健康與安全			
103	管理方針		P. 11-12, 40, 42-43
416-2	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件		報告期內並無收到有關違規事件的舉報。
417: 產品和服務標籤			
103	管理方針		P. 11-12, 40
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		報告期內並無收到有關違規事件的舉報。
418: 顧客私隱			
103	管理方針	GD B6	P. 11-12, 44
418-1	經證實的侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的重大投訴數目	KPI B6.5	報告期內並無經證實的重大投訴個案。
419: 遵守法規 (社會經濟)			
103	管理方針		P. 11-12
419-1	因違反社會與經濟地區之法規而被罰款的金額		報告期內並無因違反相關法規而遭重大罰款的個案。

核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局獲九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」）委託對其《可持續發展報告2017》（「報告」）的內容進行獨立驗證。核實範圍包括對九龍倉置業在其香港及中國大陸的業務於報告期內，即2017年1月1日至12月31日，的可持續發展表現數據和資料進行核對。

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

保證程度和核實方法

香港品質保證的核實程序是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍是基於《可持續發展報告標準》的「核心」選項，《建築及房地產行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》而釐訂。

核實過程包括驗證九龍倉置業了的可持續發展表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

九龍倉置業負責收集和陳述在報告內的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是完全獨立於九龍倉置業。

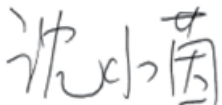
結論

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，《建築及房地產行業披露》和《環境、社會及管治報告指引》的要求編制；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將九龍倉置業的重要可持續發展表現範疇闡述；及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

總括而言，報告如實地載述了九龍倉置業的可持續發展承諾、方針和表現，同時透過此報告九龍倉置業恰當地回應了持份者對其環境、社會和經濟影響的關注。

香港品質保證局



沈小茵
審核主管
2018年5月



九龍倉

始創於一八八六年