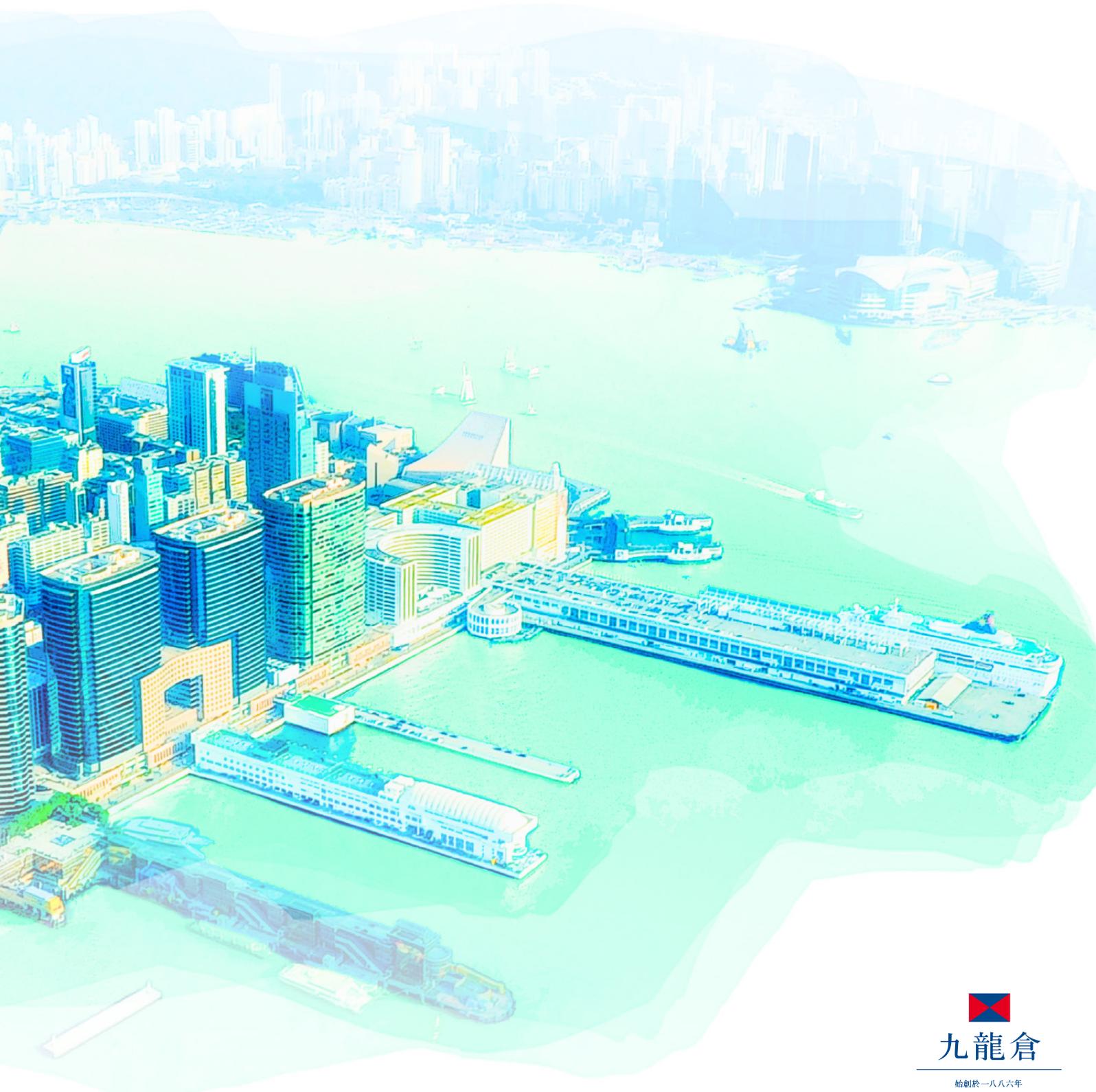


# 九龍倉集團有限公司

二〇一四年企業社會責任報告

## 社、企共勉



九龍倉

始創於一八六六年

# 社、企共勉

企業與社區互相依全

企業藉履行社會責任回饋社會

企業為社區帶來持久的影響，創造更大價值

我們深信，企業融入社區，是當盡之義

九龍倉多年來懷著「創建明天」的抱負，  
致力秉承「社、企共勉」的理念，承擔企業社會責任。  
我們善用業務資源，並鼓勵員工積極參與志願活動，  
致力建設可持續發展社區。

我們與不同界別和持份者密切合作，目標清晰，  
旨在平衡經濟、社會和環保責任、維護所有公民的基本尊嚴和價值，  
並為香港創建更美好的明天。

# 目錄

<a href="#">主席兼常務董事的話</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">報告簡介</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">九龍倉概覽</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">我們的企業社會責任方針</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">社、企共勉</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">愛護環境</a>	<a href="#">31</a>
<a href="#">重視人才</a>	<a href="#">41</a>
<a href="#">產品及服務</a>	<a href="#">51</a>
<a href="#">會藉及約章摘要</a>	<a href="#">59</a>
<a href="#">數據表現列表</a>	<a href="#">61</a>
<a href="#">全球報告倡議組織（GRI）索引</a>	<a href="#">71</a>



# 主席 兼常務董事 的話

九龍倉多年來秉承「創建明天」的宗旨，更藉此信念致力承擔企業社會責任。集團視可持續發展為優先任務，並相信我們有責任為社區、環境和員工作出貢獻和創造長遠價值。本報告是集團首份獨立成刊的企業社會責任報告，乃根據全球報告倡議組織 (GRI) 的指引撰寫，披露集團於香港主要業務的經濟、環保和社會表現，並成為我們與持份者溝通的新渠道。

九龍倉以實踐「社、企共勉」的理念履行社會責任。我們相信商界應與社區直接溝通接觸。我們亦充分利用業務資源，與不同持份者緊密合作，建立可持續發展社區。

於二〇一一年推出的「學校起動」計劃是我們「社、企共勉」的旗艦項目，旨在協助來自組別較低的中學、學習條件及學業成績稍遜的學生裝備基本生活技能，並為他們開拓事業發展機會。有賴一眾

企業夥伴和我們業務單位的全力支持，至今已投放港幣二億八千五百萬元於計劃之中，參與義工逾千名，而三間大學、各領事和商會亦為計劃貢獻各種資源。目前，參與計劃的學校佔全港一百五十間較低組別學校近 30%，受惠學生共四萬名。

我們繼續加強旗下業務的環保管理工作，改進我們的環保表現。海港城和港威豪庭安裝了太陽能光伏板，提供更清潔的再生能源，而現代貨箱碼頭則把能源審計的範圍擴展至其管理的所有物業，藉此提高能源管理效益。此外，集團的物流及通訊、媒體和娛樂的營運業務持續為其車隊和機器設備進行升級，減少對環境的影響。我們亦加強各寫字樓的環保工作，九倉電訊更是我們的環保先鋒，其員工人均碳排放量比二〇一三年減少了近三分之一。

集團致力成為最佳僱主。我們繼續與員工坦誠對話，並在所有業務範疇提供共融和支援充足的工作環境。九龍倉員工康樂會為員工及其家屬組織多采多姿的社交活動，積極推廣作息平衡理念。二〇一四年，九龍倉酒店宣揚「三店一家親」文化，以加強集團各酒店員工之間的凝聚力。年內，集團員工共接受了逾七萬三千小時的培訓，提升他們各個範疇的知識及意識。

我們重視產品和服務素質，以顧客安全至上。我們經常與顧客溝通交流，並檢視我們的表現，從而滿足顧客所需。我們亦定期進行維修、安全審核及風險評估工作，確保旗下物業和設施安全。

要實踐企業社會責任，我們任重道遠，同時亦需要持份者的不斷參與。集團時刻關注我們的可持續發展表現、風險和機遇，而日後定將繼續披露在企業社會責任方面的表現和對社區的影響。員工

和外界持份者對集團從無間斷予以支持，我謹在此衷心致謝。我們歡迎各界對本報告給予寶貴的意見和建議，以便我們精益求精。

九龍倉集團有限公司  
主席兼常務董事

**吳天海**

# 報告簡介

這是九龍倉集團有限公司（「九龍倉」或「集團」）首份獨立成刊的企業社會責任報告。集團以往有關企業社會責任的方針及資訊均包括在年報內。今年，我們除了繼續在年報匯報相關資訊，亦根據國際可持續發展報告的框架，採用全球報告倡議組織（GRI）指引撰寫，全面報告我們的企業社會責任表現。

本報告闡述集團於二〇一四年之財政年度在企業社會責任方面的方針，包括經濟表現、企業管治、社區投資、環境管理、職場實務，以及產品和服務責任。

在本報告中，我們重點介紹部分香港業務，而它們佔我們總營業資產的 63%。

日後，我們將逐步把所有香港和中國內地的營運業務納入報告範圍內。

本報告乃根據 G3.1 B 級水平指引撰寫，同時亦參考香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》。

我們歡迎持份者對本報告以及我們的企業社會責任方針和表現提出寶貴意見。請電郵至 [csr@wharfholdings.com](mailto:csr@wharfholdings.com) 與我們聯絡。

本報告涵蓋九龍倉以下之營運範疇和相關業務單位

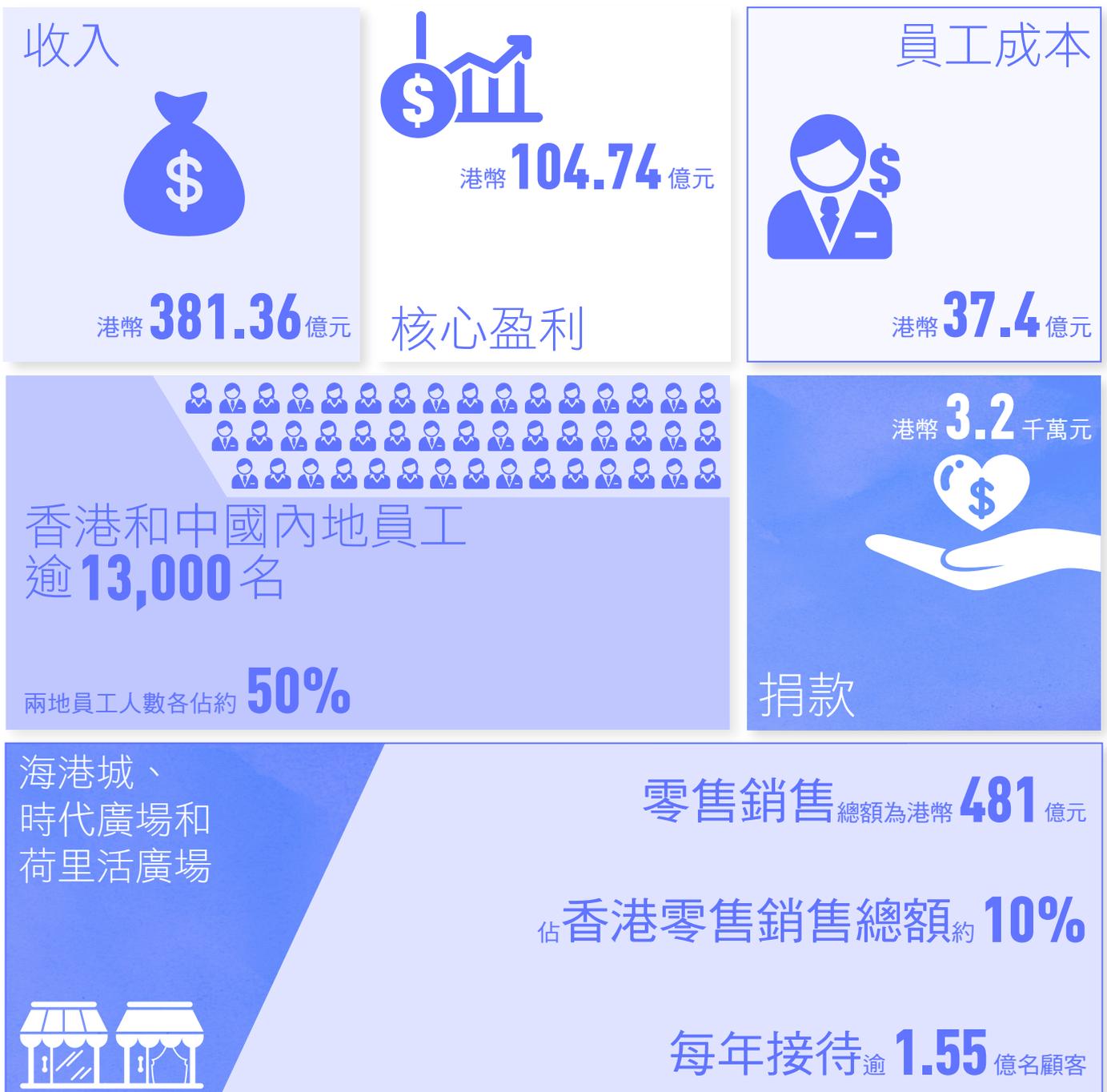
營運業務	業務單位	報告中之簡稱
總部辦公室	九龍倉集團有限公司 – 總部辦公室	九龍倉總部
投資物業	九龍倉置業有限公司	九龍倉置業
休閒和酒店	港威豪庭 太平洋會 九龍倉酒店有限公司*	港威豪庭 太平洋會 九龍倉酒店*
物流	現代貨箱碼頭有限公司 天星小輪有限公司	現代貨箱碼頭 天星小輪
通訊、媒體和娛樂	有線寬頻通訊有限公司 九倉電訊	有線寬頻 九倉電訊

\* 「九龍倉酒店有限公司」及「九龍倉酒店」並非 Wharf Hotels Limited 及 Wharf Hotels 之官方中文名稱，僅在此報告中以供識別集團旗下於香港之酒店業務。



# 九龍倉 概覽

# 二〇一四年摘要<sup>†</sup>



<sup>†</sup> 數據來自二〇一四年年報披露的資訊，涵蓋我們在香港、中國內地和新加坡的業務。除非另有註明，否則本報告內其他章節披露的數據均只涵蓋部分香港之營運業務。

九龍倉集團有限公司（股份代號：4）始創於一八八六年，以香港為總部。集團實力雄厚，以發展香港和中國內地的地產和基建業務為策略重心。九龍倉是會德豐有限公司（股份代號：20）的附屬公司。

集團憑藉「創建明天」的理念和卓越的往績，多年來保持平穩而高質素的增長。

優質投資物業是九龍倉業務模式的骨幹。截至二〇一四年年底，集團投資物業組合的賬面值已達港幣三千零二十億元，佔集團核心盈利的73%。香港的海港城和時代廣場是投資物業組合的主要項目，共佔70%。九龍倉以優質地產發展為策略重點，並以收購土地、融資、項目發展、設計、建築以及市場推廣各方面之卓越能力見稱。我們繼續憑藉商場發展和零售管理傲視同儕。

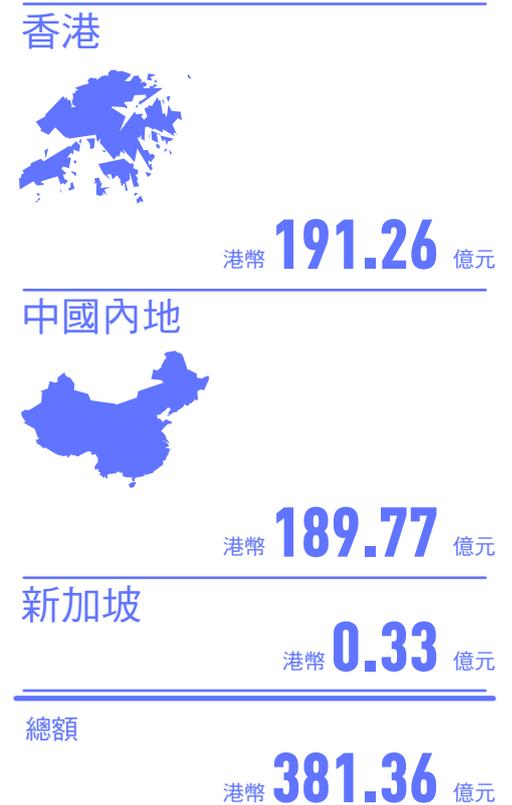
自二〇〇七年開始，集團逐漸成為在中國內地活躍的香港地產發展商之一。不包括綠城中國控股有限公司在內，我們的應佔土地儲備合共為一千零二十萬平方米，遍佈內地十五個城市。集團在亞太區經營十四間馬哥孛羅酒店，其中五間屬集團所有。於香港的美利大廈改建工程將於二〇一七年竣工。

九龍倉在香港的業務以多元化見稱，除物業和酒店業務外，還橫跨休閒和酒店、物流及通訊、媒體和娛樂業務。

## 業務分佈（按收入劃分）



## 地區資訊



# 主要企業社會責任嘉許

連續第四年入選恒生可持續發展企業基準指數成份股



恒生可持續發展企業  
指數系列 2014 - 2015 成份股

獲香港品質保證局頒發「社會責任進階指數」的認證標誌



連續第五年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌



連續四年獲得由《資本壹週》舉辦的「傑出上市企業大獎 2014」獎項

於《IR Magazine》舉辦的 IR Awards 2014（大中華區）中躋身行業「最佳投資者關係」首四名

## 主要業務

九龍倉置業有限公司由集團全資擁有，負責營運香港的三間購物商場，包括海港城、時代廣場和荷李活廣場。它們二〇一四年的零售銷售總額佔香港零售銷售總額近 10%。

港威豪庭位於海港城內，共提供四百九十九個服務式豪華住宅單位。

太平洋會是一所高級私人會所，同樣位於海港城內，設備齊全，以滿足會員的娛樂和業務所需。

九龍倉酒店在香港的酒店業務由三間酒店組成，分別為馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店和香港太子酒店。此三間酒店均位於尖沙咀海港城內，地理位置優越，房間數目逾一千四百間。

集團持有現代貨箱碼頭有限公司 67.6% 的權益。現代貨箱碼頭為香港及中國的貨櫃碼頭營運商，而在香港的貨櫃碼頭每年可處理達七百萬個二十呎標準箱。

天星小輪自一八九八年投入營運以來一直是香港的標誌及景點，並為本港公共渡輪專利航線的服務營辦商，分別行走往返尖沙咀至中環及尖沙咀至灣仔的兩條島內航線。

有線寬頻通訊有限公司的 73.8% 權益由集團持有，是本港廣播、通訊、廣告和跨媒體綜合服務機構，而收費電視以及互聯網和寬頻服務是其兩大主要業務範疇。

九倉電訊有限公司為香港領先的 IT 及通訊科技服務供應商，提供高速寬頻服務，覆蓋五千棟商廈及 90% 本港商業客戶。九倉電訊亦是商業固網服務的營運商之一，並為本港首家及唯一一家提供全面 IT 和通訊科技服務的供應商，專注服務商業客戶。



# 財務表現



我們秉承集團「創建明天」的理念，繼續創造經濟價值，並與股東、員工、業務夥伴、供應商、政府以至整體社區等一眾持份者分享成果。

二〇一四年，我們香港投資物業營運的財務表現優異，而我們的三間購物商場，包括海港城、時代廣場和荷李活廣場的表現出色，貢獻最大。我們的零售銷售收入增加了港幣八十一億元，增幅為18%，而商場和寫字樓的出租率分別達到98%和96%。此外，香港三間馬哥孛

羅酒店的整體入住率為89%，平均房價上升了10%。我們其他大部份業務單位均繼續為集團的財務表現作出貢獻。

我們詳細的財務表現載於二〇一四年年報，可於 ([www.wharfholdings.com](http://www.wharfholdings.com)) 瀏覽。

# 企業管治

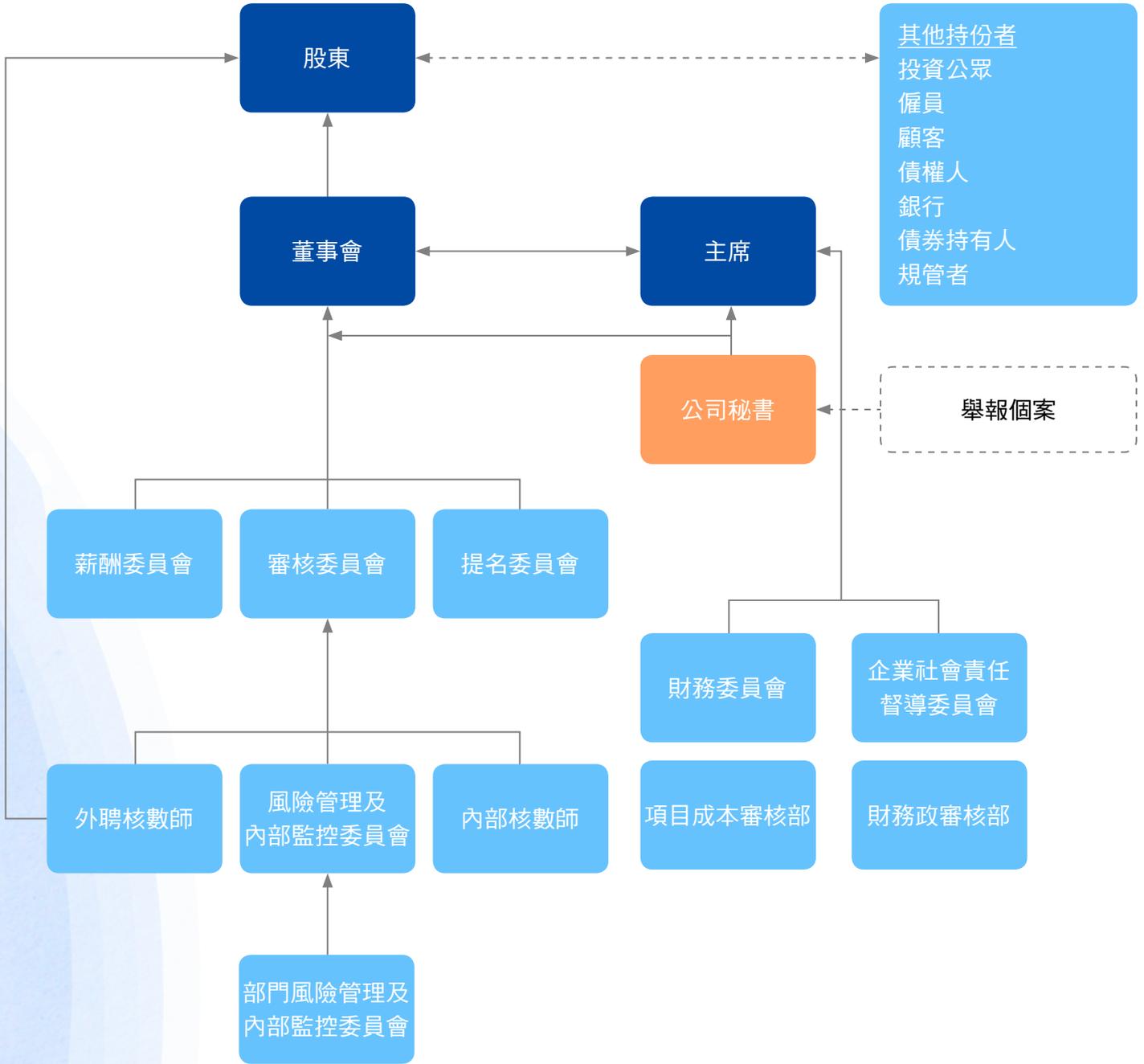
提倡問責、誠信和透明度是我們的主要管治方針。我們通過盡責的董事會、完善的內部監控和風險管理制度，以及嚴格的道德行為規範，致力達到企業管治的最高標準。身為上市公司，集團致力確保依循企業管治的最佳常規及遵從所有監管範疇的規定。

我們的董事會由十四名董事組成。他們具卓越才幹，而且擁有公司業務發展所需的經驗和技能。董事會成員中，逾半數為獨立非執行董事，他們的獨立性乃根據《上市規則》中相關的規則和要求而評定。董事會轄下設立了審核委員會、薪酬委員會和提名委員會，藉此確立董事會的職能和管治責任。

董事會於二〇一四年採納了《董事會成員多元化政策》。我們深信，建立成員多元化的董事會有助提升公司的整體表現，故視董事會多元化為重要策略目標之一。董事的任命以用人唯才為原則，並充分考慮董事會成員多元化之裨益。

有關我們的企業管治常規詳情，請參閱集團二〇一四年年報。

九龍倉企業管治、風險管理和內部監控框架



• 此框架於二〇一五年六月更新

## 風險管理和內部監控

集團的風險管理和內部監控系統乃一個明確的組織架構，有適當而確定的權力限制。每個業務及企業單位的責任範圍亦有明確界定以確保有效地互相制衡。

- 審核委員會和風險管理及內部監控委員會肩負維持風險管理和內部監控系統的最終責任，並須監管系統的成效。
- 集團設立了三個獨立企業單位，分別為內部審核部、財務審核部和項目成本審核部，透過各自的審核角色以支援風險管理及內部監控委員會的功能。內部審核部負責評核及審核各業務單位在遵守集團政策方面有關的風險管理及內部監控的績效，而財務審核部和項目成本審核部則負責提供預防措施和建議，以確保有關承諾符合集團的策略和原則。
- 我們的業務和企業單位設立了部門風險管理及內部監控委員會，以確保相關單位正確的內部程序，及負責評估風險管理和控制程序的效用。部門風險管理及內部監控委員會同時亦協助相應的企業單位主管處理有關風險管理和內部控制的合規認證，並向風險管理及內部監控委員會匯報。
- 集團財務委員會負責管理和監管集團的財務、市場及信用風險，並向主席匯報。

## 道德規範

我們所有員工以至董事都必須遵守道德守則，而其行為亦須符合集團的常規、價值觀和監管規定。我們的政策和實務守則均闡明對道德規範的期望，我們亦定期向員工講解《紀律守則》及發放更新資料。

### 反貪污

集團絕不容忍貪污行為。我們制定了政策和程序，清楚列明我們反貪污的立場。我們亦定期邀請廉政公署為員工舉辦以防止貪污為題的講座和論壇。年內，我們為員工提供了七百小時的反貪污培訓。

我們反貪污立場擴展至其顧客和業務夥伴。我們向所有供應商講解防止賄賂的措施以及利益衝突的後果。每年，我們都會向顧客、租戶、承辦商和業務夥伴發出的訊息，提醒他們切勿向我們的員工送禮。二〇一四年，公司以及旗下員工均沒有涉及貪污案件。

### 舉報政策

我們制定了《舉報政策及程序》，讓集團所有僱員、承辦商及承辦商員工舉報不當行為時，無需懼怕受到懲罰。該政策亦列明就舉報進行獨立調查的機制，並上載於我們的網站，供公眾參閱。



# 我們的 企業社會責任 方針

我們秉承「創建明天」的願景，在營運業務時致力為社會的可持續發展作出貢獻。我們竭盡所能，與持份者一同成長，推動可持續發展，為社區、環境和員工創造長遠價值。我們的企業社會責任策略以「社、企共勉」為方針，並環繞以下三大基本目標：

1. 以自身企業理念平衡對經濟、社會與環境的責任
2. 尊重個人的基本尊嚴和價值
3. 為香港創建更美好的明天

# 我們的重點範疇

二〇一四年，九龍倉成立了企業社會責任督導委員會，負責制定企業社會責任的整體方針和策略，並定期評估相關工作。委員會由集團主席兼常務董事吳天海先生出任主席，成員均為管理高層，包括副主席、執行董事、財務總監、總會計主任、公司秘書、企業社會責任主管和人事部主管。

我們的業務單位各自設立相應的企業社會責任委員會和工作小組，負責管理和檢視相關的企業社會責任策略和工作。此外，我們亦成立了跨業務單位的企業社會責任小組，分享關於企業社會責任的最新資訊和檢視相關計劃。每年，我們均對各業務單位進行詳盡的問卷調查，藉此監察其相關表現。

## 社、企共勉

我們善用業務資源和鼓勵員工積極參與志願活動，力求對營運所在社區帶來正面影響。我們的社區投資項目專注於培育青少年、扶助弱勢社群和推動藝術文化。「學校起動」計劃展現我們的雄心壯志，並繼續成為「社、企共勉」的旗艦計劃。

## 重視人才

我們致力成為最佳僱主。為此，我們創建待遇理想、公平和安全的工作環境，並提供更多和更佳機會讓員工盡展潛能。我們推動公開、積極討論的文化，鼓勵員工發表意見。



## 業務發展

我們致力發揮可持續的經濟表現，同時通過良好的企業管治和風險管理實務，平衡對環境和社會的影響。在合適之時，我們會爭取超越管治實務的監管要求，並提升旗下業務營運的問責和透明度。



## 愛護環境

我們盡可能善用天然資源，並減少營運對環境產生的影響。在環境管理方面，我們致力超越規管要求並採用國際環保標準。我們亦與員工、顧客、業務夥伴以至社區溝通交流，推廣環保理念。



## 產品及服務

我們致力為不同的顧客群組提供優質產品和服務。我們經常與客戶溝通交流，藉此檢視我們的表現，並滿足顧客不同的需要。確保顧客能安全使用我們的產品服務是我們的責任。

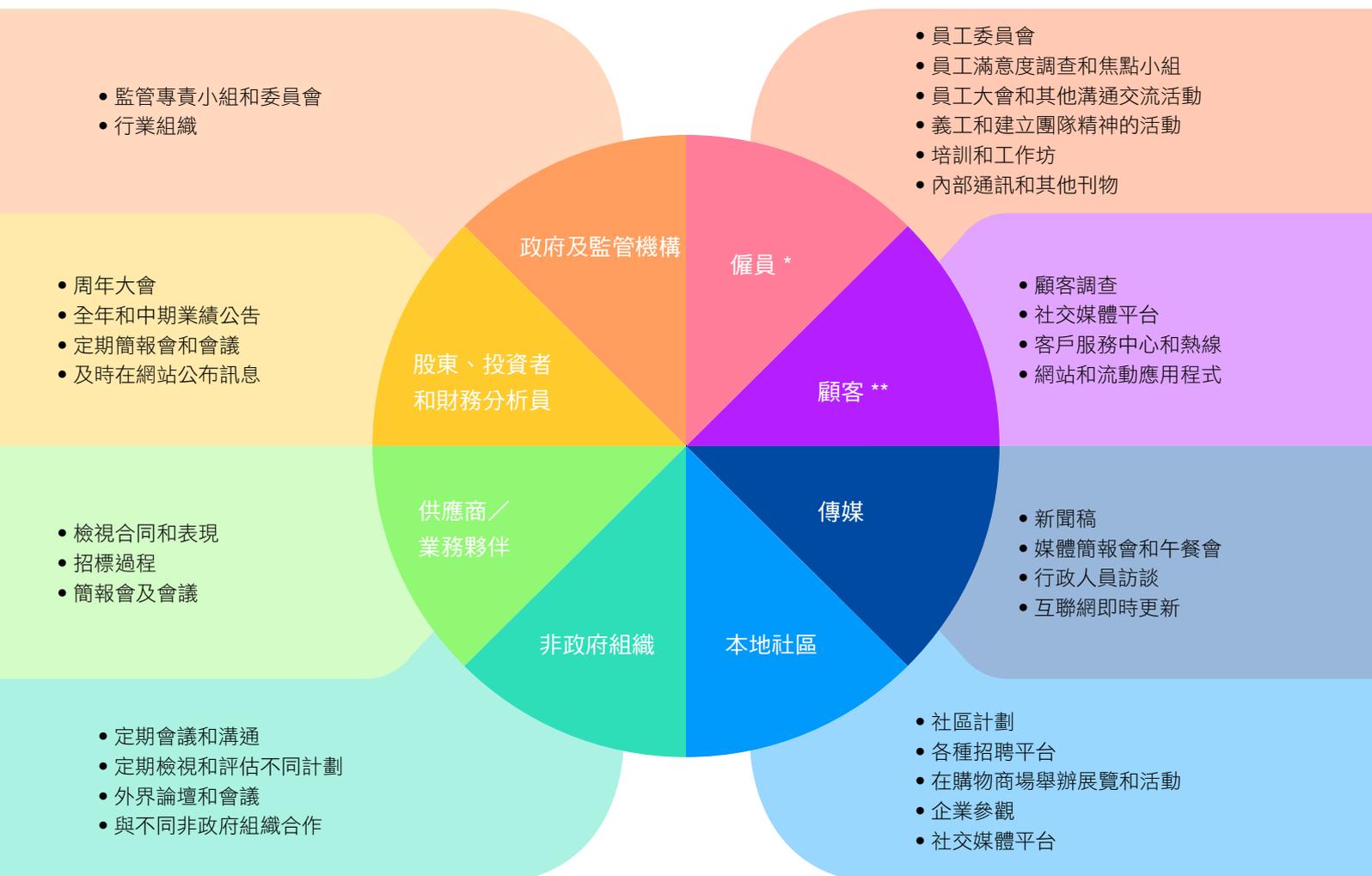


# 與持份者溝通

我們通過各種的渠道定期與持份者溝通，了解他們的對我們業務的意見和期望。我們的持份者類別是跟據與集團有關連，並受其業務及活動所影響，或是對集團有明確利益的人士／機構。我們的主要持份者包括政府、監管機構、員工、股東、投資者、財務分析員、顧客、供應商、

業務夥伴、傳媒、非政府組織和當地社區。

以下概括我們主要的持份者類別和相應的溝通渠道。



\* 有關我們業務單位與僱員溝通交流的詳情，請參閱第 48 頁重視人才章節中的「員工溝通和身心健康」。

\*\* 有關我們業務單位與顧客溝通交流的詳情，請參閱第 55 頁產品和服務章節中的「顧客溝通」。

## 二〇一四年與持份者溝通內容摘要

今年，為了準備本企業社會責任報告，我們邀請一群內部和外界持份者參與焦點小組和訪談，就我們在企業社會責任方面的表現發表意見，並提出對我們的期望。

持份者認同我們就香港社會需要所作出的社區投資工作，特別是通過「學校起動」計劃，培育青少年所付出的努力。我們對獲得持份者認同感到欣悅。

持份者期望我們繼續加強以下範疇的企業社會責任工作：

### 集團的企業社會責任策略

持份者希望九龍倉展示集團清晰的企業社會責任策略，以及集團在指導旗下附屬公司方面所擔當的角色。

#### 我們的回應：

我們明白集團需要指導和監察旗下業務單位在企業社會責任的表現。二〇一四年年末，我們成立了企業社會責任督導委員會，以檢視集團於環境或社區所面對的風險和挑戰，並為各業務單位制定整個集團的企業社會責任方針和策略。委員會由董事會成員及集團管理高層組成，確保我們的企業社會責任方針能融入業務策略中，並由各業務單位執行。

### 社區投資

持份者希望九龍倉扶助弱勢社群，並在社區推廣和諧共融的理念。

#### 我們的回應：

「學校起動」計劃是我們實踐「社、企共勉」理念的旗艦項目，至今已為四十四間較低組別的學校提供支援，惠及逾四萬名學生。我們的業務單位推行各種措施，在社區和其工作環境中推動社會共融理念。例如，我們在旗下購物商場安裝了無障礙設施，亦向長者和傷健人士提供免費渡輪服務或船費優惠。此外，我們推行了不同的社區計劃，幫助有需要的人。有關我們社區投資活動詳情，請參閱第19頁的「社、企共勉」章節。

### 環境表現

持份者希望能更加了解九龍倉的環境表現，並期望九龍倉披露其環境數據，包括能源耗量、用水以及碳足跡。

#### 我們的回應：

我們一直監察集團的用水和能源耗量等資源使用情況，並以節省能源為目標。二〇一四年，我們於香港特區政府環境保護署新成立的碳足跡資料庫網站公開我們的碳排放資料。將來，我們會繼續在企業社會責任報告內綜合和披露環境表現。有關集團環境表現的詳情，請參閱第31頁的「愛護環境」章節。



# 社、企共勉

我們秉承「社、企共勉」的理念，致力善用業務資源和鼓勵員工積極參與志願工作，藉此建設可持續發展的社區。我們通過與社區組織合作及鼓勵員工參與不同社區項目以實踐理念。我們以培育青少年、協助有需要人士和推廣文化藝術為重心。為加深了解我們的投資對社區的受惠程度，我們定期檢視旗下所有計劃，以確保所投放的資源為服務對象帶來正面影響及令他們能真正受惠。

# 「學校起動」計劃

「學校起動」計劃是我們「社、企共勉」的旗艦項目，於二〇一一年推出，旨在協助就讀於本地較低組別中學，學習條件稍遜的學生提供各種機會，並透過適切的項目，培育他們，建立其自信心，啟發他們規劃人生，為日後升學及就業，作好準備。截至二〇一四年十二月，受惠學校共四十四間，佔全港一百五十間較低組別學校近 30%。



**Project WeCan**  
學校起動計劃

## 計劃模式和管理

計劃屬公開平台，希望集合贊助企業、專業人士和退休人士，與學校緊密合作，透過跨年的財政支援及 / 或義工參與，造福學生。計劃為每間參與學校配對一間贊助企業：贊助企業為學校提供財政和義工上的重點支援。我們希望能集合各

界的優勢、專業知識和技能，為本港學生提供各種機會。「學校起動」計劃秘書處負責制定和推行計劃的活動。而「學校起動」計劃網絡的成員會定期評估計劃成效，與持份者保持溝通，不斷優化計劃。



## 計劃發展

	第一期 (自二〇一一年)	第二期 (自二〇一四年)*	我們的目標
中學	14	44	150
學生	12,000	40,000	150,000
企業夥伴	14	25	
大學夥伴	1	3	
領事夥伴	0	1	

\* 二〇一四/一五學年

截至二〇一四年十二月，我們與合作夥伴在計劃上合共投放了港幣二億八千五百萬元。

逾一千名義工參與計劃。

關於參與學校和夥伴的名單以及計劃的最新消息，請瀏覽「學校起動」計劃的網站：  
[www.projectwecan.com](http://www.projectwecan.com)

我們為贊助企業和志願員工舉辦簡介會和培訓，確保參與各方能深入了解「學校起動」計劃，並在執行計劃時保持一致。





## 二〇一四年「學校起動」計劃活動摘要

### 趁墟做老闆

二〇一四年五月，一年一度的聯校「趁墟做老闆」活動在荷李活廣場舉行，為來自十四間學校的二百名「學校起動」計劃學生提供創業機會。在四個月的籌備期間，我們的業務單位和合作機構的義工協助學生構思業務計劃、進行市場研究、開發產品和制訂預算，並在為期四天的活動中與其他學校切磋較量。



### 聯校教師發展日

我們舉辦「聯校教師發展日」，藉著分享教學和管理心得、舉辦興趣班並促進交流，以支援教師的專業發展和改進自己。隨著更多學校參加「學校起動」計劃，活動由原來為期一日增加至五日，分兩個月進行，為來自四十四間學校、約二千二百名教師提供全面支援。



## 來自業務單位和合作夥伴的支援

我們就各業務單位和合作夥伴的專業知識和資源，為學生提供企業參觀、職場體驗和其他有助就業發展的機會，讓他們得以親身了解商業運作的情況。

### 實習工作



司儀培訓 — 有線寬頻的專業人員教授學生上台演講技巧，並指出學生需要改善之處。學生亦獲得實際台上工作的機會。



於九倉電訊進行職場體驗

### 企業參觀



參觀現代貨箱碼頭



參觀天星小輪

### 事業發展



現代貨箱碼頭為「學校起動」計劃的夥伴學校舉辦了英語廚藝工作坊。活動中學生在趣味盎然的烹飪課堂上以英語溝通交流。

# 青少年發展

## 建築設計實習計劃

The Wharf ArchDesign Resource Trust 我們通過九龍倉  
**ARCHITECTURAL** 建築設計資源基  
**D E S I G N** 金為才華洋溢的  
**I N T E R N S H I P** 年青人提供財政  
 資助，培育建  
 築界土的明日之星。我們的「建築設計  
 實習計劃」為本地大學建築系研究學院

的優秀畢業生提供海外實習機會。為了讓實習生能專注工作和追求知識，我們會資助他們一年的海外生活費用。直至二〇一四年年底，計劃一共資助了十二名申請者前往海外設計公司實習。

## 延長「蒲吧」開放時間

「蒲吧」是一所為邊緣青少年提供庇護和輔導服務的中心。我們自二〇一二年開始支持中心的工作，至今共提供了港幣三百五十萬元的資助，使中心得以把開放時間從九小時延長至十七小時（由下午一時至翌日早上六時）。二〇一四年，「蒲吧」所輔導的青少年由每月八百人

增加至二千人（增加 250%），而中心服務的青少年人數更由每月二千五百增加至九千人（增加 360%）。

有線寬頻體育新聞部的員工定期與中心青少年進行籃球比賽，協助他們建立自尊和培養自律精神。

## 九龍倉·社、企共勉 協青社蒲吧優化服務計劃 成果發佈及延續資助記者會



## 九龍倉全港中學生繪畫比賽



為了在本地中學推廣藝術和文化，九龍倉置業連續第四年舉辦「九龍倉全港中學生繪畫比賽」，鼓勵青少年發揮創意。二〇一四年，我們共收到來自本港二百間中學逾一千四百幅作品。

十八名入圍決賽的參賽者除了獲發現金獎勵以及得到參加交流團和藝術課程的機會外，還可申請「九龍倉藝術獎學金計劃」。獎學金得主會獲得資助，在心儀的本地或海外學院修讀藝術相關課程。

於二〇一三年及一四年，共有七名學生獲發獎學金，分別在芝加哥、倫敦、香港、珀斯和廣州入讀所選擇的知名學府，修讀藝術、建築和設計學位課程。本比賽發放的獎學金達港幣四百四十萬元。

## 九龍倉置業有限公司在職培訓計劃

九龍倉置業有限公司在職培訓計劃於二〇一四年開展，為「學校起動」計劃中學文憑考試（DSE）的畢業生提供聘用中心營運見習生的機會，並提供物業管理行業的專業培訓及認證。計劃中共有十九名學員完成了物業及設施管理證書，當中 95% 的學員更達到「優」及「良」等級之成績。



# 關懷社區

## 無止橋

集團自二〇一一年開始支持「無止橋慈善基金」在中國內地修築橋樑的工作，每年捐款港幣一百萬元。「學校起動」

計劃學生亦參與了項目工作，幫助當地村民，藉著文化交流機會建立自信。



## 小事大意義

「小事大意義」是有關社區關懷和教育的節目專輯，此節目由時代廣場贊助、有線寬頻製作、每年投放約港幣二百萬元製作費用，自二〇一一年在有線電線新聞頻道播出。專輯更躋身香港電台進行的「二〇一四年電視節目欣賞指數調查」（第一、第二和第四階段）的二十大節目之一。「小事大意義」於二〇一四年播出逾一百個故事，介紹社區中的好人好事。





### 竹園長者家居油漆服務

九龍倉置業自二〇一一年開始與救世軍合作，合共為香港一百二十七戶弱勢家庭油髹漆和維修家居。於二〇一四年，來自不同部門的一百六十八名義工為五十四戶維修保養各種家居物件，包括門鎖、水龍頭、洗手間沖廁水缸、地磚和窗簾等。



### 捐贈食物和肥皂回收

二〇一四年，九龍倉酒店與膳心連合作，向有需要的人捐贈食物。年內，我們向香港弱勢社群捐贈逾十一噸食物。此外，九龍倉酒店亦參與「肥皂回收計劃」，

把旗下酒店的肥皂回收再造，再分發予世界各地日的貧窮家庭和學校。於二〇一四年，九龍倉酒店回收了逾二千一百千克肥皂。

### 為慈善活動提供場地贊助

我們的三間購物商場在二〇一四年為逾五十項慈善或環保活動提供場地。這些活動包括環保推廣、慈善首映、體育推廣活動和其他展覽。

天星小輪與嘉道理農場暨植物園、大埔環保會、香港有機生活發展基金和香港

政府社會福利署合作，在中環七號碼頭提供場地予「城市樂活園」、「農墟」和「Let them shine Market」等活動。我們通過設立墟市和攤位推廣本地種植的有機蔬菜水果及殘疾人士製作的手工藝品。

### 其他業務單位的社區活動

#### 現代貨箱碼頭：昂步棧道 2014 慈善步行



現代貨箱碼頭動員六十名員工參加香港的昂步棧道 2014 慈善步行。當中兩隊在挑戰十七公里及精英二十三公里賽事中獲獎。

#### 九倉電訊：賣旗日



九倉電訊員工及其家人參與突破機構舉辦的賣旗日籌款活動，以支援青少年文化及教育服務。

#### 港威豪庭：「織」出愛送暖活動 2014



港威豪庭的義工住戶及員工，親手編織超過二百條溫暖頸巾贈予香港仔華富長者中心的長者。

#### 有線寬頻：到訪麥當勞叔叔之家



有線寬頻的義工到訪麥當勞叔叔之家宿舍，幫忙打理居所，如清潔廚房及洗衣房設備等。

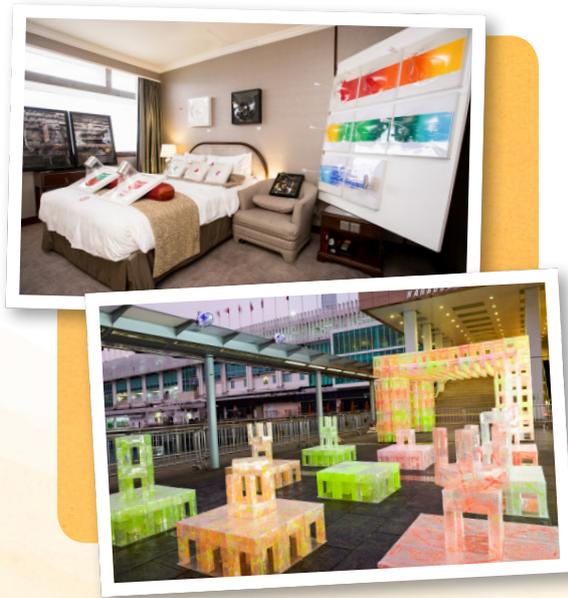
# 藝術和文化

## 世界級的展覽

我們的購物商場經常舉辦展覽，向公眾推廣文化藝術。二〇一四年，我們舉辦了多項世界級藝術展覽，如「Sky Is The Limit」、「喜悅時光」、「夢想起航」、「高迪建築展」及「與 SUNTUR 野餐」。

我們邀請了國際展覽設計師和藝匠出席展覽，與本地社區交流意見。此外，在海景美術館「海港城·美術館」，公眾可以在維多利亞港的美景環抱下欣賞來自世界各地的優秀藝術作品。





## 亞洲酒店藝術博覽會

亞洲酒店藝術博覽會（AHAF）在酒店客房內展示藝術品，是在亞洲深受歡迎的展覽之一。二〇一四年，海港城與亞洲酒店藝術博覽會合作，在馬哥孛羅香港酒店的房間內展出一系列藝術品，包括畫作、雕塑、印刷品、攝影作品、錄像和新媒體作品等。此外，AHAF 亦將展覽空間延伸至海港城，舉辦了「躍出·空間」藝術展覽，在商場不同地點展出巨型作品和雕塑。

## 藝術和文化活動

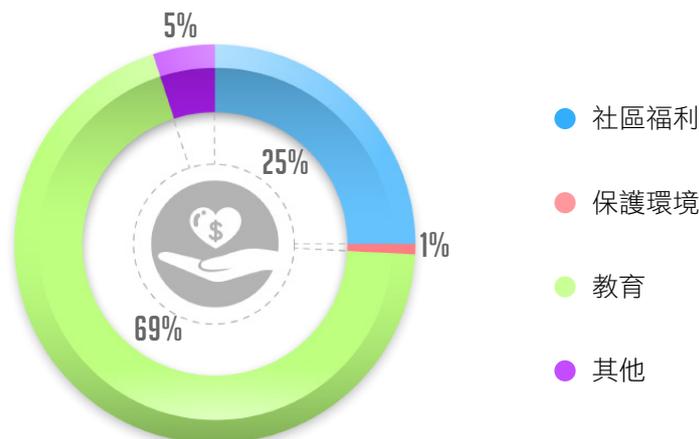
集團自二〇一三年起成為香港管弦樂團「大師會」的白金會員，以推廣藝術和文化。二〇一四年，集團贊助亞洲文化協會舉辦的《中國現代舞先驅者 — 金星》

》，呈獻世界著名舞蹈家 — 金星在香港的首演。我們亦邀請「學校起動」計劃學校的學生欣賞是次演出。

# 慈善捐款

今年，我們共向不同社區項目捐獻了港幣三千二百萬元。此外，集團及旗下業務單位超過一千名員工奉獻了逾一萬小時服務社區。

## 二〇一四按類別劃分之慈善捐款

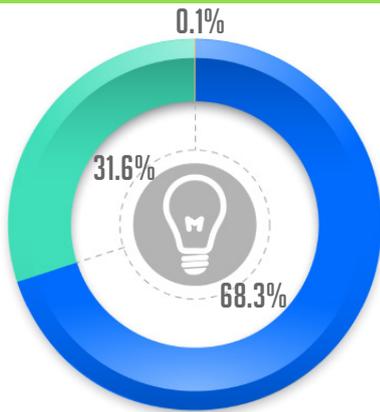




# 愛護環境

我們致力加強所有業務營運的環境管理工作，從而改進我們的環保表現。我們亦鼓勵租戶、業務夥伴和社區以保護環境為己任。我們各業務單位均設有獨立的環保委員會或專責小組，負責應對相關的環保議題。視乎各業務單位的規模和營運範疇，委員會或專責小組由管理高層或管理人員主持會議，以確保從上而下推行環境管理。

### 能源耗量 – 按能源種類劃分 (千兆焦耳)



能源來源

- 外購電力
- 非再生能源
- 可再生能源

能量 (千兆焦耳)

外購電力	1,091,900
非再生能源	505,271
可再生能源	990

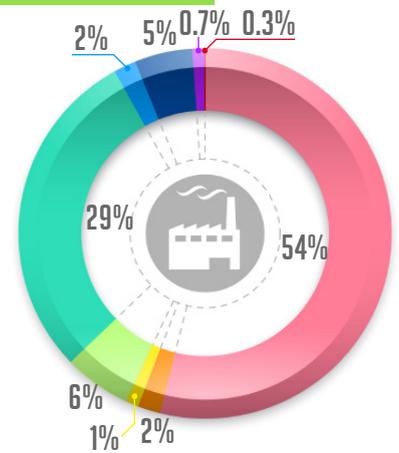
總計 1,598,161

### 溫室氣體總排放量 (範疇一 + 二) – 按業務單位劃分 (噸)

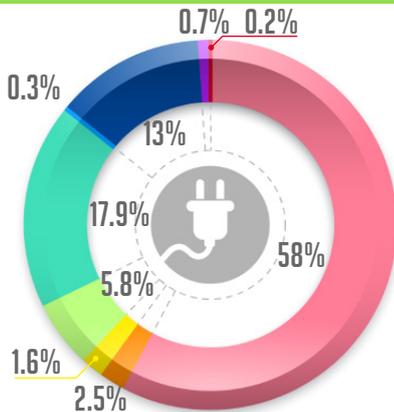
業務單位	溫室氣體排放量 (噸)
● 九龍倉總部	558
● 購物商場	117,529
● 港威豪庭	4,640
● 太平洋會	3,318
● 九龍倉酒店	12,674

業務單位	溫室氣體排放量 (噸)
● 現代貨箱碼頭	62,710
● 天星小輪	3,999
● 有線寬頻	12,111
● 九倉電訊	1,498

總計 219,037



### 外購電力耗量 – 按業務單位劃分 (千兆焦耳)



業務單位	能量 (千兆焦耳)
● 九龍倉總部	2,628
● 購物商場	631,196
● 港威豪庭	26,805
● 太平洋會	17,383
● 九龍倉酒店	63,313

業務單位	能量 (千兆焦耳)
● 現代貨箱碼頭	195,310
● 天星小輪	3,477
● 有線寬頻	144,948
● 九倉電訊	7,831

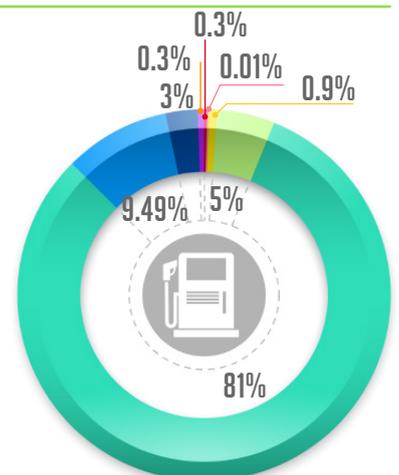
總計 1,092,890

### 燃料耗量 – 按業務單位劃分 (千兆焦耳)

業務單位	能量 (千兆焦耳)
● 九龍倉總部	1,349
● 購物商場	50
● 港威豪庭	0
● 太平洋會	4,284
● 九龍倉酒店	26,703

業務單位	能量 (千兆焦耳)
● 現代貨箱碼頭	410,087
● 天星小輪	47,971
● 有線寬頻	13,283
● 九倉電訊	1,545

總計 505,271



備註：  
在此章節的數據均以四捨五入方式計算，故合計數據可能會與其相關數據總和有別。

# 能源消耗

二〇一四年，我們的總能源耗量為1,598,161千兆焦耳。能源耗量的最主要源頭為外購電力，佔68%，我們的購物商場耗量最大，佔58%。燃料消耗則居能源消耗量的次位，佔32%，當中以現代貨箱碼頭耗量最多，佔81%。若以直

接（範疇一）及間接（範疇二）溫室氣體總排放量計算，三間購物商場則排首位，佔54%，其次為現代貨箱碼頭和九龍倉酒店，分別佔29%和6%。

## 外購電力

為減少我們業務單位的整體用電量，我們繼續以能源效益更佳的設備取替現有設備，並調節旗下設施的候命和服務時

間。如情況合適，我們會使用再生能源來提供營運所需電力。我們業務單位的節約用電措施如下：

## 提升照明和空調系統效能

- 旗下三間購物商場升級了照明系統，換上近三千盞更高能源效益的光管，並翻新了時代廣場和荷李活廣場制冷系統的部分組件。
- 九龍倉酒店持續更換照明裝置，換上LED燈。為了節省制冷系統的耗電量，酒店以水冷式冷卻機組代替氣冷式冷卻機組，並為空氣處理系統裝上變速驅動器。為達到最佳能源效益，升降機在午夜和非繁忙時段均暫停運作。
- 現代貨箱碼頭更新辦公室樓梯間和電力驅動膠輪式龍門式起重機的照明系統，使用更節能的LED燈，每年的用電量因而節省了二十二萬九千九百千瓦時。此外，所有建築物的空調系統均安裝了計時器，於非辦公時間會自動關閉。



現代貨箱碼頭在十一台電力驅動膠輪式龍門起重機安裝LED燈。

## 增加採用再生能源

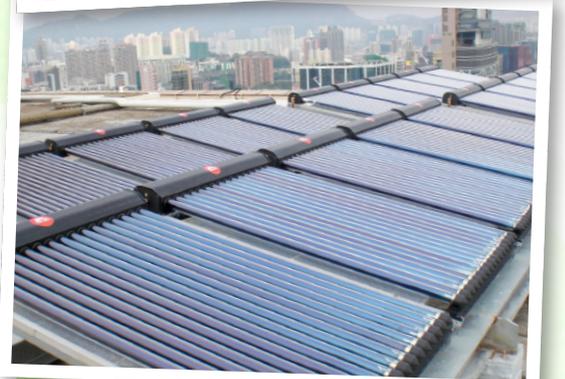
- 海港城的港威大廈於二〇一四年二月完成安裝屋頂太陽能光伏板的工程，以再生能源發電，提供約八萬千瓦時予三幢寫字樓的梯間照明之用，相等於每年減少約六十七噸溫室氣體排放。
- 在港威豪庭，安裝了更多真空管太陽能集熱器後，住宅大廈屋頂的太陽能集熱

系統覆蓋範圍擴大至近四百平方米，成為全港最大私人機構安裝的再生能源系統，提供逾二十萬千瓦時的清潔能源供熱水系統使用，從而減少達一百六十噸<sup>†</sup>二氧化碳及溫室氣體的排放量，相等於種植七千棵樹。

<sup>†</sup> 此數據之噸單位為短噸 (ton)，在報告其餘的噸單位為長噸 (tonne)。

## 加強監察碳足跡

- 九龍倉在二〇一四年踏出第一步，於香港特區政府環境保護署網頁上的香港上市公司碳足跡資料庫公開碳排放的資料。
- 太平洋會成立溫室氣體排放專責小組，負責碳排放計算，以符合 ISO14064 溫室氣體量化與查證聲明的要求。
- 現代貨箱碼頭繼續通過年度能源審計，監察能源使用情況並提升能源效益。年內，其能源審計範圍已擴展至公司旗下的所有建築物。



我們物業的太陽能板製造了逾 1,000 千兆焦耳的再生能源，相等於減少約二百噸溫室氣體排放。

## 燃料消耗和氣體排放

在集團的燃料消耗中，貨櫃碼頭和渡輪服務營運是其主要源頭，佔總耗量的90%。我們推行了不同措施以減低燃料消耗和相應的氣體排放。

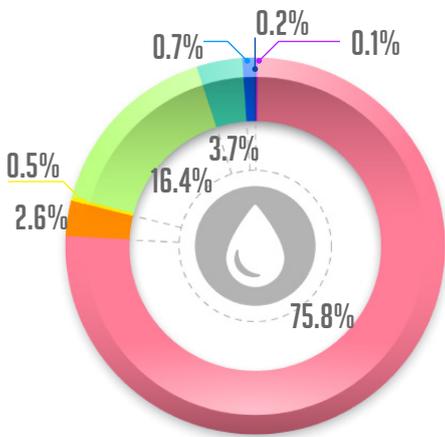
如同其他貨櫃碼頭行業運營商，現代貨箱碼頭大部分工業規模的設備都使用化石燃料和柴油，如龍門式起重機和貨車等。多年來，現代貨箱碼頭一直積極尋找替代能源和機器。公司自二〇〇九年開始以混合動力驅動的膠輪式龍門式起重機替代以柴油驅動的傳統龍門式起重機，並自二〇一一年開始採用電力驅動的膠輪式龍門起重機，比傳統以柴油驅動的膠輪式龍門起重機減少60%的間接二氧化碳排放。二〇一四年，現代貨箱碼頭再添置八台符合歐盟 IIIA 期排放標準的電力驅動膠輪式龍門起重機，從而減少一千零七噸的二氧化碳排放。



天星小輪繼續致力研究使用更環保的燃料，並翻新設備和機械，從而減少燃料用量和空氣污染帶來對環境的影響。所有小輪均使用船用輕質低硫柴油，其含硫量少於0.05%。年內，我們對「日星」號渡輪進行了改善工程，安裝海水簾式廢氣洗滌器以過濾發電機產生的污染物，從而減低二氧化硫排放。每消耗五十噸燃料，海水簾式廢氣洗滌器能減少三十五千克的二氧化硫排放。於二〇一二年至二〇一四年，天星小輪支持香港大學的渡輪氧化氮減排裝置開發項目，並進行可行性測試，以期望於日後能投放於實際應用。

有線寬頻和九倉電訊採取了一系列措施以改善車隊的環保表現，二〇一四年的燃料耗量比前一年減少了逾一萬六千升。同時亦為司機舉辦環保駕駛工作坊，並定期檢查和更新車隊，確保它們達到集團的環保標準。在未來，集團的通訊、媒體和娛樂業務將淘汰歐盟四期以前的柴油車輛。

# 水源消耗



業務單位	立方米
購物商場	1,314,589
港威豪庭	45,135
太平洋會	9,121
九龍倉酒店	285,440
現代貨箱碼頭	64,290

## 按業務單位劃分 (立方米)

業務單位	立方米
天星小輪	11,881
有線寬頻	3,051
九倉電訊	862

\* 九龍倉總部未有相關數據

**總計**  
**1,734,369**

二〇一四年，集團的耗水量為 1,734,369 立方米，購物商場以及休閒和酒店分別佔 75.8% 和 19.5%，共佔總水耗量約 95%。此兩項業務的用水量極大程度受顧客和賓客影響。藉著裝置節水設備及建立員工、顧客和賓客的節約用水意識，我們期望能減少整體營運的耗水量。

在海港城，我們安裝了自動感應沖水系統以代替傳統的沖水系統，並節省 25% 的用水量。在港威豪庭，每單位的水龍頭和花灑均安裝了制水器，並擺放提示鼓勵賓客和員工節約用水。為提升賓客節約用水的意識，九龍倉酒店開展「環保卡及環保掛牌活動計劃」，鼓勵賓客減少更換床單的次數，從而減少用水。酒店亦安裝了雙掣式沖廁系統和自動感應水龍頭以提高用水效益，亦密切監察廚房和客房服務等耗水量高的營運範疇。



「環保卡及環保掛牌活動計劃」鼓勵賓客於留宿期間減少用水。

# 廢物管理

我們繼續推行廢物回收計劃以紓緩香港堆填區的壓力，並在所有業務範疇推廣減廢意識。



1,530 噸

紙張和紙製產品

66 噸

金屬



326 噸

廚餘



2,897 升



食用油

## 廢紙

我們所有營運都會產生大量廢紙。二〇一四年，我們產生的紙張和紙類製品廢物逾一千五百噸。我們採取在旗下業務單位各種減少用紙的措施，例如預設雙面列印、電子化假期申請程序以及使用電子文件傳真。

## 廚餘

每天送往堆填區的廚餘約三千三百噸，佔香港固體廢物總量逾三分之一。我們嚴格處理旗下酒店和購物商場所產生的廚餘。九龍倉酒店定期為廚房員工提供培訓，減少在準備食物的過程中所製造的廚餘。自助餐的食物亦會適時轉送至員工餐廳，減少食物浪費。每天的廚餘份量亦會清楚記錄，並採取跟進行動以作改善。我們的購物商場設有廚餘分解機，用以收集租戶和餐廳的廚餘。二〇一四年共收集逾二百八十噸廚餘。

資料來源：（二〇一二年數據）環境保護署網頁  
[http://www.epd.gov.hk/epd/tc\\_chi/environmentinhk/waste/prob\\_solutions/food\\_waste\\_challenge.html](http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/waste/prob_solutions/food_waste_challenge.html)

### 展覽物料管理

我們在購物商場舉辦各種展覽，均會重用和回收合適的佈景展板以及其他展覽物料。此外，為延長我們展品的生命週期，若情況許可，我們會把適用的展品運往旗下的內地商場展出。

### 現代貨箱碼頭回收木卡板



現代貨箱碼頭回收了逾二百四十噸用過的木卡板作回收再造之用，減少廢物。

# 環保文化

確保我們的員工具備環保意識，是維持我們業務持續發展的關鍵。我們致力與員工共同改變日常習慣，從而減低辦公室對環境造成的壓力。我們：

- 定期在內聯網和辦公室張貼「環保提示」
- 舉辦戶外活動和其他員工活動，推廣環保理念
- 採用能源效益更佳的設備，改善我們的工作環境
- 在進行採購決策時將環保因素納入考慮範圍之中

此外，我們與非政府組織緊密合作，推廣環保觀念，包括世界自然（香港）基金會的「地球一小時」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」，以及香港特區政府環境保護署的「聖誕樹和桃花回收行動」等。二〇一四年，我們向員工提供了約五百小時的培訓，提高他們的環保意識。

## 九倉電訊綠色辦公室

九倉電訊積極在其寫字樓推廣環保意識，是集團的環保先鋒。公司連續五年獲得世界自然（香港）基金會頒發「低碳辦公室計劃」的黃金標籤，二〇一四年的人均碳排放量較二〇一三年減少了 28%，大幅超越每年減少 2% 碳排放量的目標，並成功推動辦公室的環保工作及以行動實踐理念。二〇一四年，九倉電訊進行了意見調查，了解員工於工作時實踐環保措施的情況，而結果顯示員工遵從 3R 原則，節省了大量辦公室資源。



現代貨箱碼頭推行「惜玩借物樂回收」計劃，向員工和業務夥伴收集和回收物品。當中超過三分之一被重新使用，其餘則捐贈予救世軍。



有線寬頻參與了救世軍循環再用計劃，向員工收集了九十千克的物資。

# 嘉許

年內，我們的業務單位獲得「香港環保卓越計劃」的不同獎項，包括「節能標誌」、「室內清新空氣標誌」、「減廢標誌」和「減碳證書」。

我們業務單位取得的其他主要環保嘉許如下：

嘉許	機構	業務單位
香港上市公司碳足跡資料庫嘉許證書	香港特區政府環境保護署	九龍倉集團有限公司
家居廢物源頭分類獎勵計劃 2013/14 – 優異獎	香港特區政府環境保護署	港威豪庭
2014 年「滙豐營商新動力」獎勵計劃 – 綠色成就獎 傑出獎	滙豐銀行	太平洋會
2014 年「滙豐營商新動力」獎勵計劃 – 綠色成就獎 優異獎		港威豪庭
「香港環保卓越計劃」銀獎 (酒店及康樂會所)	環境運動委員會	太平洋會
「香港環境卓越大獎」銅 (媒體及通訊業界別)		九倉電訊
「香港環境卓越大獎」銅獎 (交通及物流業)		現代貨箱碼頭
ISO14001 : 2004 環境管理系統證書	Lloyd's Register Quality Assurance Limited	現代貨箱碼頭
	SGS United Kingdom Limited	九倉電訊
低碳辦公室計劃 2014 (黃金標籤)	世界自然(香港)基金會	九倉電訊
「您」想綠色生活選舉 傑出綠色貢獻大獎	U Magazine	荷李活廣場

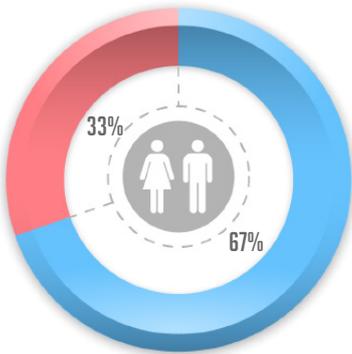


# 重視人才

我們全力建一支出類拔萃和充滿熱誠的團隊；團隊成員與我們理念一致，並有能力為實現我們的願景和營運目標作出貢獻。我們致力成為最佳僱主，為員工提供待遇理想和安全的工作環境。於本報告範疇集團及其業務單位涵蓋六千七百一十七名員工。

### 員工人數

#### 按性別劃分



● 男性 4,472  
● 女性 2,245

總計 6,717

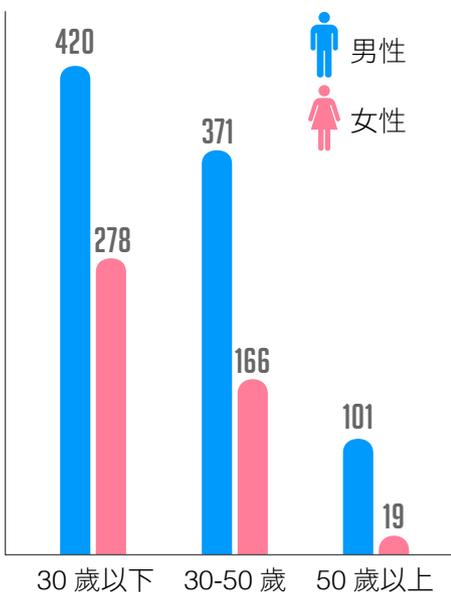
#### 反貪污

#### 培訓 \*

總計 700 小時

#### 新入職員工人數

按年齡和性別劃分 \*

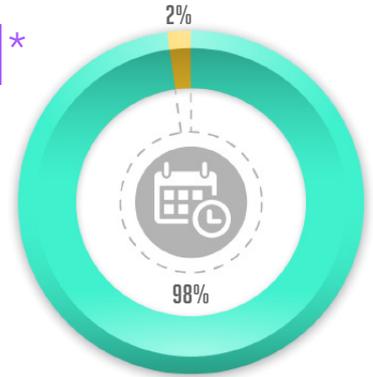


### 員工人數

#### 按聘用類型劃分 \*

● 長期全職 6,594  
● 長期兼職 28

總計 6,622

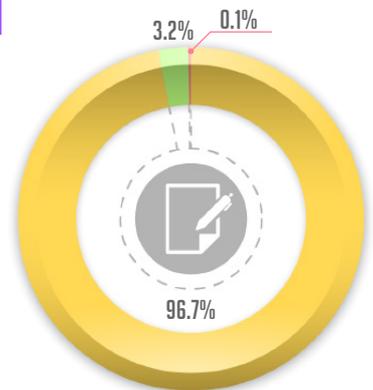


### 員工人數

#### 按聘用合約劃分 \*

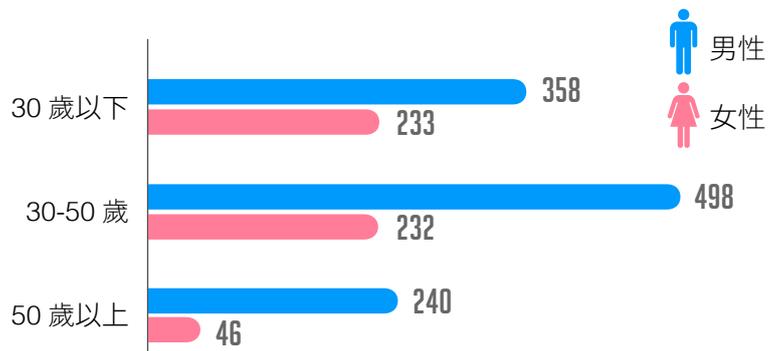
● 長期合約 6,456  
● 固定年期合約 216  
● 短期合約 9

總計 6,681



#### 員工流失人數

按年齡和性別劃分 \*



#### 員工平均培訓時數

按性別和職級劃分 \* (每人)

按性別

● 男性 12.6  
● 女性 5.8

按職級

管理層 10.2  
高級員工 8.4  
一般員工 11.6

\* 數據按長期合約員工人數計算

# 招聘和培育人才



集團透過各種招聘渠道招聘人才。二〇一四年，我們共有一千三百五十五名新入職員工。我們安排迎新活動和在職培訓，協助新員工適應工作環境、了解我們的企業文化，以及明白我們對業務道德的期望。

通過不同的培訓計劃，集團的業務單位不但吸引優秀的畢業生加入，並協助他們提升技能：

- 九龍倉集團於二〇〇〇年開展「行政管理見習生計劃」，以吸納和培育傑出的行政人員成為管理人士。
- 九龍倉置業實施「多元人才吸納計劃」以建立及發展職業生涯中期的高級行政人員，以配合公司的業務增長及職務交接所需。

- 現代貨箱碼頭與職業訓練局推行「見習生計劃」，為職業訓練局香港專業教育學院工程系的準畢業生提供任職培訓學員機會。
- 有線寬頻開辦「主播培訓計劃」，為潛質優厚的申請者提供幕前工作機會。

我們通過全面的員工發展計劃，致力提升員工的才能。旗下的業務單位推行了各種計劃和活動，包括：

- 九龍倉置業的 Peak Performing Leadership Programme 確保才能出眾的員工獲得合適的事業發展機會。此外，Managerial Powerhouse Series 亦協助提升經理及主管級員工人力資源和職務管理的能力。

- 九龍倉酒店於二〇一三年推出全新的網上學習平台，以更全面評估員工的需要，並提供合適的培訓。
- 九倉電訊的於二〇一〇年推出「領袖發展計劃」，至今培訓了共七十四名潛質優厚的員工，協助他們盡展才能。

除了提供內部的職業和技能發展機會，我們亦資助員工參加外間培訓課程和活動。年內，集團為員工提供了逾七萬三千小時的培訓。

#### 航海服務行業接班管理

隨著資深從業員陸續退休，香港的航海服務業正面對青黃不接的問題。為吸引年青新血投身行業，天星小輪在二〇一三年開展了為期四年的見習本地船長培訓計劃，安排了一系列培訓，涵蓋航海知識、船藝、海上安全、國際規例以及其他專業技能。自計劃推出以來，天星小輪共聘用了十名優秀年青人才。

#### 聘用退休長者在商場工作

九龍倉置業推行「醒目知心大使計劃」，為長者提供重投職場的機會。我們於計劃中向大使講解商場資訊及教授有關客戶服務技巧。計劃於二〇一〇年推出，至今已培訓了五十八名大使，平均年齡為六十二歲。



# 職業健康及安全

我們所有業務單位均配合集團的政策，推行職業健康及安全措施，確保員工身心健康。各業務單位和相關部門亦定期檢視工作場所的安全情況。

我們不同的業務所面對的健康和安全風險各異。因此，我們不斷投放資源以提升安全標準和教育員工，藉此保障他們的健康和安全。二〇一四年，我們為集團員工提供逾六千小時的職業健康及安全培訓。

- 我們的購物商場為員工定期舉辦健康和安全管理講座，致力提供安全的工作環境。我們每年舉辦安全嘉獎日，表揚在各商場於安全表現出色的員工。每間商場都委任了安全協調員，負責檢視和統籌安全培訓及檢測事宜。自二〇〇一年起亦定期進行一系列的跨商場安全檢查。
- 我們的休閒和酒店營運業務定期舉辦健康及安全工作坊和講座，提醒員工正確的工作姿勢，及使用各種儀器和處理化學廢料的正確程序。此外，九龍倉酒店亦適時安排按摩服務以幫助員工減壓和



紓緩肌肉疲勞。

- 現代貨箱碼頭備有一個職業健康和安全系統，該系統自二〇〇七年起獲頒持續進步安全管理確認計劃「第三級」證書。我們於報告期內推出了一系列加強安全意識的活動。例如：我們會定期審視工作危害分析表及進行每月一次由管理人員執行的安全巡查，以加強工作安全意識。我們採用了全新的碼頭吊機模擬駕駛訓練器，以加強機械操作員培訓，並為前線員工提供免費身體檢查，作為預防性健康保健計劃的一部份。

縱然已實行各種風險和安全管理措施，

現代貨箱碼頭於二〇一四年四月二十八日及五月二十七日分別發生了兩宗致命意外，我們對此深表遺憾。第一宗意外於碼頭工人即將開始繫泊工作時發生，另外一宗意外在一名承辦商員工維修岸邊起重機時發生。現時這兩宗事故均處於法律訴訟程序並在調查當中。

我們明白員工在海上和碼頭工作時所面

對的潛在安全風險，因而推行了全面的安全管理制度，保障員工安全。我們亦確保每一名員工均熟悉《安全操作手冊》，防止操作渡輪時發生意外。二〇一四年，天星小輪不幸地發生了一宗意外，一名員工因沒有遵守正當的工作程序而墮海。意外發生後，我們馬上對該名員工發出口頭警告，並指示遵守正確程序。



# 職場文化

九龍倉及其業務單位在營運過程中推行適當程序，反映我們對人權的尊重。

## 平等機會僱主

作為提倡平等機會的僱主，我們在招聘時秉承用人唯才的原則，並訂立了政策，保障僱員不會因性別、傷殘、婚姻狀況、懷孕、家庭崗位及種族而受到歧視。

## 合乎道德及公平的工作環境

我們訂立了嚴格的道德和公平標準，並清楚向員工傳達我們的政策和規則。所有員工都必須詳細了解守則，及明白違反政策和規則的後果。我們要求全體員工遵守《紀律守則》。守則內容涵蓋防止貪污及利益衝突議題。我們定期舉辦講座和培訓，加深員工對守則的了解。二〇一四年我們並沒有重大違反《紀律守則》的個案。任何違反守則、貪污及歧視的個案均會交由相關管理層或權力機關處理。

## 共融及支援充足的工作環境

我們全力建造和諧共融和支援充足的工作環境，珍惜每位員工的才幹和技能，令他們能工作愉快及充滿幹勁，以體現

我們對每一名員工的尊重及維護他們的尊嚴。我們的業務單位均秉承相同理念，並採取不同措施以建造和諧共融的工作環境。例如：

- 九龍倉置業訂立了傷健人士友善政策，建立無障礙的工作場所。
- 九龍倉酒店推行「三店一家親」文化，加強三間酒店員工的團體精神和歸屬感。我們亦定期檢視及整合現有的培訓計劃和康體活動，藉此增強員工之間的凝聚力。
- 九倉電訊提供哺育室，為產假後上班的母親提供合適的工作環境。我們亦設立了輔導熱線，供員工和家屬紓發情緒和壓力，並為他們提供足夠支援。



# 員工溝通和身心健康



我們致力建立開放的工作文化，並加強員工與管理層的溝通。這有助我們了解員工所關注的事項、改善我們的策略，並提高工作士氣。員工均定期接受表現和事業發展評估。集團亦設立了各樣的溝通渠道以了解員工的意見。





九龍倉置業鼓勵員工通過內聯網的「齊齊講」提供建議，管理層亦會給予適當的回應。現代貨箱碼頭推行大會堂會議，並成立勞資協商委員會及現代加油站等員工溝通活動，作為公司企業策略的一部分。九龍倉酒店、天星小輪和九倉電訊每年或每兩年進行一次員工意見調查，了解員工對工作以及公司的意見，並參考結果以制定更佳策略和計劃。

集團透過九龍倉員工康樂會推廣作息平衡的生活方式，為員工組織各種文娛康樂活動，包括體育活動、棋藝比賽、烹飪班、家庭同樂日、主題公園遊樂以及一日遊等。我們亦邀請員工家屬一同參與，享受樂趣。



# 嘉許

我們關顧員工的工作得到認同，集團及各業務單位亦獲得多項殊榮，包括香港社會服務聯會頒發的 10 年 Plus「商界展關懷」標誌和僱員再培訓局頒發的卓越人力資源嘉許，並獲家庭議會評選為家庭友善僱主，以及獲香港提升快樂指數基金和香港生產力促進局頒發的「開心工作間」標誌。

我們業務單位取得的其他主要人力資源管理嘉許如下：

嘉許	機構	業務單位
2014 年「十八區關愛僱主」 — 連續 5 年或以上特別大獎	勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港復康聯會及香港社會服務聯會	太平洋會
「持續進步安全管理確認計劃」「第三級」 確認證書	香港職業安全健康局 (自二〇〇七年)	現代貨箱碼頭
卓越人力資源訊息系統服務機構	卓越人力資源 頒獎典禮 2014	九倉電訊 (COL)
HKQAA 社會責任進階指數	香港品質保證局	九龍倉集團有限公司
2014 年「滙豐營商新動力」獎勵計劃 — 優異獎狀	滙豐銀行	太平洋會
共融機構 — 僱主機構 2013/14  「優秀共融機構」獎	勞工及福利局	九龍倉置業
友商有良嘉許	香港中小型企業總商會	九龍倉置業



# 產品及 服務

我們明白在以客為本的業務，提供優質產品的和服務是業務成功的關鍵，也是令顧客稱心如意的要素。我們經常與顧客溝通，藉此檢視我們的表現，了解及滿足顧客的需要，提供最佳服務。

# 產品和服務承諾

顧客使用我們的產品、服務和場地時，安全至為重要。因此，我們定期維修所有場地和設施，及進行安全審核和風險評估，保障顧客安全。

## 食物安全和責任

確保食物安全是我們休閒和酒店營運的首要任務。九龍倉酒店和太平洋會在供應鏈中，從原材料生產、採購處理、製造、分發以至食物奉客的階段，均跟隨ISO22000和「食物安全重點控制系統」（HACCP）的指示要求。我們亦定期進行食物樣本檢查和實驗檢測。

為確保食物的安全和工作環境的衛生，我們的酒店聘請了衛生經理，太平洋會則聘請食物安全顧問及食物安全主任為員工提供培訓，內容包括食物準備和奉客的最佳措施。

自二〇一二年起，集團旗下酒店均停止以魚翅宴客，以向賓客推廣生態保育的意識。





## 安全的小輪航程

天星小輪嚴格遵守避碰規則及其他法例法規，以保障乘客的旅途安全。作為航海業不同組織和委員會的成員\*，我們與各政府部門、監管機構和業界代表就各項安全議題定期交流意見。每年我們均對所有渡輪進行全面的機械檢試，而每半年則進行一次局部檢測，以確保船隻海上航行安全。渡輪上亦提供成人和小童救生衣，並放置於方便取用之處，以確保乘客安全。我們亦為各職級員工提供培訓，涵蓋海上安全、意外演習、乘客安全和工作安全，藉此提升員工的應變能力。

\* 有關天星小輪參與的會籍及組織，請參閱第 59 頁的「會籍及約章摘要」章節

## 安全的購物體驗

我們為旗下投資物業制定了預防性維修保養計劃，訂明購物商場、管理處和公眾地方的安全程序，當中包括提供良好水質和空氣質素。我們亦通過對物業進行獨立安全檢測獲得有關改善現行實務的建議。此外，在商場展覽場地的安裝和拆卸期間亦會加設圍板，並安排額外員工當值，以保障工程範圍內的公眾安全。

## 致力追求卓越服務

為提供優質服務，我們向購物商場的所有直接僱用及外聘之前線員工提供廣泛及適時之培訓。九龍倉優質服務學院和九龍倉置業的優質服務發展部為前線員工提供一系列培訓課程，包括客戶服務、物業管理服務、語言、投訴處理和電話禮儀等。

## 盡責的新聞廣播

有線寬頻在新聞廣播採取公正持平的編輯立場。我們要求新聞及記者員工遵守《記協專業守則》。在節目製作過程中，我們亦嚴格遵守通訊管理局的政策和條例，並恪守我們的內部指引和守則。我們為員工提供各種培訓，確保他們掌握最新的指引和條例。



全新的 i-cable.com 流動電話應用程式於二〇一四年推出，提供無縫和優質平台，令公眾得以瞭解瞬息萬變的社會資訊。

## 協助客戶建立綠色辦公室

九倉電訊致力利用各種資訊和通訊科技產品和服務協助客戶建立環保辦公室。例如，客戶通過自動化工作流程和電子帳單系統，可把用紙量減少 95%。二〇一四年，九倉電訊推出 FiberCloud，向推動

本地雲端發展前邁進了重要一步，亦有利促進創新。由於大部分資源均透過互聯網作中央處理，此服務能有助客戶進一步減少辦公室的碳排放。

### 促進社會共融

為提供無障礙購物體驗，我們針對顧客的不同需要裝置了各種設施，包括為傷健人士而設的升降機、切合輪椅使用者高度的客戶服務台，以及方便母親的育嬰室和奶瓶加熱器。我們亦為前線員工提供手語和輪椅使用方法等培訓，提升客戶服務的素質。

為推廣社會共融的理念，並鼓勵更多人欣賞維港景色，天星小輪分別向年滿六十五歲長者和傷健人士提供免費渡輪服務和乘船折扣優惠。二〇一四年，分別有逾九十七萬名和逾五萬三千名乘客享受免費渡輪服務和乘船折扣優惠。

## 顧客溝通



我們利用各種渠道向顧客收集意見，藉此檢視我們的服務表現，並不斷作出改進。二〇一四年，顧客對我們業務營運的滿意度為 70% 至 99%。部分業務單位的摘要如下：

- 海港城、時代廣場和荷李活廣場每年均會向所有其寫字樓和零售租戶進行問卷調查。在二〇一四年分別有三百七十三位寫字樓租

戶和七百二十五位零售租戶作出回應。在收回的問卷中，94% 的寫字樓租戶和 92% 的零售租戶表示滿意我們的管理服務。我們三間購物商場每月均會進行神秘顧客計劃，旨在評估服務水平，為顧客提供更佳購物體驗。

- 港威豪庭在二〇一四年的服務滿意度為 90%。



- 九龍倉酒店在賓客住宿過後向他們發出網上問卷。我們三間酒店的滿意率均超越所訂立的 80% 目標，而整體滿意度更達 85%。
- 天星小輪訂立了顧客對服務、船隻和碼頭滿意度的指標，用以評估其服務表現。二〇一四年，以一百分為滿分，乘客對以上三項指標的評分分別為七十五分、七十七分和七十一分，得分為過去五年最高。
- 九倉電訊會視乎服務類型，每週至每季隨機抽樣以電話訪問收集客戶意見。公司客戶對我們服務的整體滿意指標由二〇一三年的 68% 上升至二〇一四年的 70%。

營運業務	業務單位	類別	滿意率
投資物業	購物商場	寫字樓租戶	94%
		商場租戶	92%
休閒和酒店	九龍倉酒店	賓客服務	85%
	港威豪庭	賓客服務	90%
物流	天星小輪	服務態度	75%
		船隻環境	77%
		碼頭環境	71%
通訊、媒體和娛樂	九倉電訊	產品服務	70%

## 個人資料私隱

九龍倉及其業務單位在收集、儲存和處理顧客和員工資料的過程中均遵守《個人資料（私隱）條例》。在處理客戶數據和資料方面，我們訂立了嚴格的措施

和清晰的程序。只有獲授權的員工才可查閱個人資料。此外，我們亦定期舉辦培訓課程，提醒員工有關私穩條例的詳細內容。

## 承建商管理

我們的營運有賴承建商的支持，而我們有責任管理和監察他們的表現。所有招標過程均須符合集團清楚訂明的《招標程序》。《招標程序》中訂明反競爭的行為，而有關資訊均會分發予員工、承辦商、供應商和業務夥伴。在招標過程中，只有工作安全往績良好的承辦商才會獲得考慮。

我們業務單位管理承建商的摘要如下：

- 九龍倉置業要求所有投標公司在施工前提交安全計劃和風險評估報告。我們亦成立專責團隊，負責定期對承辦商進行工地安全檢查和安全審核，確保他們遵守法律法規。

- 九龍倉酒店和太平洋會要求所有食品供應商簽署《供應商聲明》，以保證食物安全。我們亦定期進行實地巡查，以確保食品供應商和店鋪均遵守我們的食物和衛生標準。同時，我們亦要求所有店鋪和供應商在食物處理過程必須遵守「食物安全重點控制系統」（HACCP）的指引。

- 現代貨箱碼頭擴大其網上自我學習和評估平台至承建商，亦邀請各承建商參與其安全及健康委員會，以提高他們在貨箱碼頭業務的健康及安全意識。



# 嘉許

我們的購物商場以及休閒和酒店業務致力為賓客和顧客提供最佳服務，並於二〇一四年獲得多項證書及獎項，包括室內空氣質素檢定證書（良好 — 卓越級別）、大廈優質食水認可計劃（標準 — 金證書）和沖廁水系統優質維修認可計劃（標準 — 藍證書）等。

我們業務單位取得的其他主要嘉許如下：

嘉許	主辦機構	業務單位
第十四屆資本傑出企業成就獎 — 「傑出光纖商業寬頻供應商」	資本雜誌	九倉電訊
2014 年度卓越獎	Trip Advisor	九龍倉酒店
芝加哥國際電影電視大獎二〇一四 「調查報導組別」金獎	2014 芝加哥國際電影及電視節	有線寬頻
ISO 22000 證書	SGS United Kingdom Limited	太平洋會
君子企業 2014 金獎	恒生管理學院	天星小輪
服務大獎 2014	資本一週	港威豪庭
最佳中小企科技產品服務方案 — 統一通訊方案	SMB World Awards	九倉電訊
消費權益新聞報導獎「電視新聞組別」 金獎	消費者委員會	有線寬頻



# 會藉及 約章摘要

九龍倉及其業務單位均積極參與和簽署與我們業務營運目標和企業價值一致的行業組織及約章。下頁列出我們在二〇一四年所持有的會藉、參與的活動和簽署的約章摘要。

會籍、約章和相關組織	業務單位
香港美國商會（主席，Executive Committee and Board of Governor）	現代貨箱碼頭
商界環保協會（特邀會員）	太平洋會
香港通訊業聯會（會員）	有線寬頻
香港丹麥商會（主席）	現代貨箱碼頭
平等機會委員平等機會之友會（公司會員）	有線寬頻 太平洋會 天星小輪
香港僱主聯合會（公司會員）	天星小輪 九倉電訊
香港政府環境保護署 — 減碳約章	港威豪庭 九龍倉酒店 九倉電訊
香港政府環境局和機電工程署 — 「室內溫度節能約章 2014」	海港城 時代廣場 荷李活廣場 九倉電訊
香港政府環境局 — 「不要鎢絲燈泡」 節能約章	九倉電訊
General Stevedoring Council（會員）	現代貨箱碼頭
香港總商會（會員）	有線寬頻 九倉電訊
香港酒店業協會（酒店業主）	九龍倉酒店
香港人力資源管理協會（會員）	九龍倉酒店
香港航運發展局 — 海運及空運人才培訓基金 — 本地船舶業界工作小組（小組委員）	天星小輪
勞工署及職業安全健康局 — 職業安全約章	九龍倉置業 九倉電訊 天星小輪
香港政府勞工處 — 中央貨櫃搬運安全委員會（委員）	現代貨箱碼頭
職業安全健康局（成員）	港威豪庭 太平洋會 九倉電訊 天星小輪
港口保安諮詢委員會（委員）	現代貨箱碼頭
職業訓練局 — 海事服務業訓練委員會 — 本地船舶船員培訓工作小組（委員）	天星小輪
世界自然（香港）基金會（雙鑽石會員）	九龍倉集團有限公司



# 數據表現 列表

## 業務單位簡稱

業務範疇	業務單位	簡稱
總部辦公室	九龍倉總部	WL
投資物業	九龍倉置業	WEL
休閒和酒店	港威豪庭	GA
	太平洋會	PC
	九龍倉酒店	WH
物流	現代貨箱碼頭	MTL
	天星小輪	SF
通訊、媒體和娛樂	有線寬頻	i-CABLE
	九倉電訊	WTT

備註：

在此章節的列表數據均以四捨五入方式計算，固合計數據可能會與其相關數據總和有別。

## 經濟和財務表現

經濟表現	金額 (百萬港元)
收入	38,136
營運成本	20,081
員工成本	3,740
向香港政府支付的款項	1,367
善慈捐款	32

備註：

除非另有註明，否則經濟表現數據涵蓋九龍倉在香港、中國內地和新加坡的業務有關集團財務表現的詳情，請參閱九龍倉二〇一四年年報

## 員工統計數據

LA 1 – 按聘用類型和聘用合約劃分的男、女員工人數以及員工總數														
業務範疇	業務單位	全體員工			聘用合約						聘用類型			
					長期合約		固定年期合約 <sup>(1)</sup>		短期合約		長期全職		長期兼職	
		男性	女性	小計	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總部辦公室	WL	126	150	276	113	147	13	3	-	-	126	150	-	-
投資物業	WEL	410	468	878	389	408	35	9	-	1	389	408	-	-
休閒和酒店	GA	59	98	157	57	98	-	-	2	-	57	98	-	-
	PC	139	100	239	136	100	-	-	3	-	136	100	-	-
	WH	529	453	982	521	443	8	10	-	-	529	449	-	4
	小計	727	651	1,378	714	641	8	10	5	-	722	647	-	4
物流	MTL	918	110	1,028	790	106	128	4	-	-	918	110	-	-
	SF	237	32	269	237	32	-	-	-	-	229	16	8	16
	小計	1,155	142	1,297	1,027	138	128	4	-	-	1,147	126	8	16
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,388	583	1,971	1,388	583	-	-	-	-	1,388	583	-	-
	WTT	666	251	917	660	248	6	-	-	3	660	248	-	-
	小計	2,054	834	2,888	2,048	831	6	-	-	3	2,048	831	-	-
總計		<b>4,472</b>	<b>2,245</b>	<b>6,717</b>	<b>4,291</b>	<b>2,165</b>	<b>190</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4,432</b>	<b>2,162</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

備註：

(1) 在部分業務單位，固定年期合約員工會被納入長期職位員工的範疇

LA 2 – 按年齡和性別劃分的新入職員工人數及比率

業務範疇	業務單位	30歲以下		30歲 - 50歲		50歲以上		總計	比率 <sup>(1)</sup>
		男性	女性	男性	女性	男性	女性		
總部辦公室	WL	0	17	17	13	0	0	47	0.170
投資物業	WEL	32	46	43	27	4	2	154	0.193
休閒和酒店	GA	0	1	7	4	2	3	17	0.110
	PC	17	13	25	8	8	3	74	0.314
	WH	51	44	35	31	17	2	180	0.183
	小計	68	58	67	43	27	8	271	0.197
物流	MTL	52	13	53	11	11	0	140	0.136
	SF	17	14	8	0	36	6	81	0.301
	小計	69	27	61	11	47	6	221	0.170
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	209	113	99	36	21	3	481	0.244
	WTT	42	17	84	36	2	0	181	0.199
	小計	251	130	183	72	23	3	662	0.230
	總計	420	278	371	166	101	19	1,355	0.205

備註：

數據只包括長期員工

(1) 新入職比率 = 新入職員工總數 / 員工總數

LA 2 – 按年齡組和性別劃分的員工流失人數及比率

業務範疇	業務單位	30歲以下		30歲 - 50歲		50歲以上		總計	比率 <sup>(1)</sup>
		男性	女性	男性	女性	男性	女性		
總部辦公室	WL	6	12	8	15	2	0	43	0.156
投資物業	WEL	17	42	48	31	26	10	174	0.218
休閒和酒店	GA	2	3	9	6	1	5	26	0.168
	PC	16	9	20	8	12	4	69	0.292
	WH	45	50	110	63	24	8	300	0.305
	小計	63	62	139	77	37	17	395	0.288
物流	MTL	22	15	64	14	102	2	219	0.213
	SF	14	17	11	1	33	3	79	0.294
	小計	36	32	75	15	135	5	298	0.230
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	193	73	142	71	28	14	521	0.264
	WTT	43	12	86	23	12	0	176	0.194
	小計	236	85	228	94	40	14	697	0.242
	總計	358	233	498	232	240	46	1,607	0.243

備註：

數據只包括長期員工

(1) 流失比率 = 離職員工總數 / 員工總數

## 職業健康及安全數據

LA 7 – 工傷比率、損失日數比率、缺勤比率和因工死亡人數					
業務範疇	業務單位	因工死亡人數	工傷比率 <sup>(1)</sup>	損失日數比率 <sup>(2)</sup>	缺勤比率 <sup>(3)</sup>
總部辦公室	WL	0	0.000	0.000	0.017
投資物業	WEL	0	25.094	0.001	0.019
休閒和酒店	GA	0	25.806	0.001	0.014
	PC	0	72.034	0.003	0.011
	WH	0	32.587	0.005	0.012
	小計	0	38.602	0.004	0.013
物流	MTL	1	15.564	0.004	0.021
	SF	0	7.000	0.003	0.027
	小計	1	13.878	0.003	0.023
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	0	23.338	0.001	0.012
	WTT	0	2.203	0.002	0.013
	小計	0	16.672	0.001	0.012
	總計	1	20.991	0.002	0.012

備註：

數據只包括長期員工

(1) 工傷比率 = (受傷人數 / 總工作人數) × 1000

(2) 損失日數比率 = 損失日數 / 總工作日數

(3) 缺勤比率 = 缺勤總日數 / 工作總日數

## 員工培訓和發展數據

LA 10 – 按性別和員工類別劃分的員工人均受訓時數							
業務範疇	業務單位	性別		員工類別			總計 (小時)
		男性 (小時)	女性 (小時)	管理層 (小時)	高級員工 (小時)	一般員工 (小時)	
總部辦公室	WL	2.9	0.7	5.8	1.5	0.8	1.7
投資物業	WEL <sup>(1)</sup>	11.5	9.8	24.7	10.5	9.6	10.6
休閒和酒店	GA	6.8	2.0	0.9	2.3	4.0	3.7
	PC	3.4	5.6	14.7	4.0	4.0	4.3
	WH	0.02	0.03	0.6	0.2	0.03	0.1
	小計	1.2	1.2	2.6	1.2	1.2	1.2
物流	MTL <sup>(2)</sup>	42.3	24.9	19.8	39.1	42.7	40.4
	SF	8.3	7.6	24.3	8.9	8.0	8.3
	小計	35.3	21.0	20.0	37.3	34.0	33.8
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	2.9	2.3	3.7	0.3	3.8	2.7
	WTT	8.4	13.1	0.0	9.0	18.6	9.7
	小計	4.7	5.5	3.4	5.3	4.6	4.9
	總計	<b>12.6</b>	<b>5.8</b>	<b>10.2</b>	<b>8.4</b>	<b>11.6</b>	<b>10.4</b>

備註：

數據只包括長期員工

(1) 九龍倉置業的受訓員工人數和受訓時數包括直接聘用和外判員工

(2) 現代貨箱碼頭的受訓員工人以人次計算

LA 12 – 接受表現和事業發展評估的員工比率

業務範疇	業務單位	性別		員工類別			總計
		男性	女性	管理層	高級員工	一般員工	
總部辦公室	WL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
投資物業	WEL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
休閒和酒店	GA	98.2%	99.0%	100%	100%	98.5%	98.7%
	PC	98.5%	98.0%	100%	100%	100%	100%
	WH	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	小計	99.6%	99.5%	100%	100%	99.82%	99.85%
物流	MTL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	SF	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	小計	100%	100%	100%	100%	100%	100%
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	WTT	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	小計	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	總計	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99.95%</b>	<b>99.97%</b>

備註：

數據只包括長期員工

SO 3 – 接受反貪污培訓的員工比率

業務範疇	業務單位	員工類別			總計
		管理層	高級員工	一般員工	
總部辦公室	WL	7%	14%	33%	20%
投資物業	WEL	0%	16%	24%	19%
休閒和酒店	GA	0%	0%	9%	8%
	PC	0%	0%	0%	0%
	WH <sup>(1)</sup>	N/A	N/A	N/A	3%
	小計	0%	0%	4%	10%
物流	MTL	54%	23%	14%	18%
	SF	100%	31%	10%	12%
	小計	57%	24%	13%	17%
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE <sup>(2)</sup>	0%	17%	6%	9%
	WTT	0%	14%	31%	15%
	小計	0%	15%	7%	11%
	總計	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>

備註：

數據只包括長期員工

(1) 九龍倉酒店並無二〇一四年按員工類別劃分之數據

(2) 有線寬頻的百分比數據只計算受訓的新入職員工人數

## 環保表現

EN 1 – 物料耗量		
業務範疇	業務單位	紙張 (噸)
總部辦公室	WL	12.3
投資物業	WEL	17.2
休閒和酒店	GA	1.1
	PC	1.0
	WH	16.8
	小計	18.9
物流	MTL	26.0
	SF	0.4
	小計	26.4
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	23.9
	WTT	9.5
	小計	33.4
總計		<b>108.2</b>

EN3, EN4 – 直接和間接能源耗量											
業務範疇	業務單位	非再生燃料耗量 <sup>(1)(2)(3)</sup>						電力耗量 <sup>(4)</sup>			能源消耗總量 (GJ)
		液化石油氣 (LPG) (GJ)	無鉛汽油 (ULP) (GJ)	柴油 (GJ)	船舶用汽油 (GJ)	煤氣 (GJ)	總計 (GJ)	外購電力 (GJ)	太陽能產生的電力 (GJ)	總計 (GJ)	
總部辦公室	WL	568.8	-	779.7	-	-	1,348.6	2,628.0	-	2,628.0	3,976.6
投資物業	WEL	-	-	49.7	-	-	49.7	630,907.7	288.0	631,195.7	631,245.4
休閒和酒店	GA	-	-	-	-	-	-	26,102.6	702.0	26,804.6	26,804.6
	PC	-	-	3.2	-	4,281.2	4,284.4	17,382.8	-	17,382.8	21,667.2
	WH	-	-	-	-	26,702.6	26,702.6	63,313.1	-	63,313.1	90,015.7
	小計	-	-	3.2	-	30,983.7	30,986.9	106,798.6	702.0	107,500.5	138,487.5
物流	MTL	3,688.7	1,274.4	402,056.7	-	3,066.7	410,086.5	195,310.3	-	195,310.3	605,396.8
	SF	-	-	-	47,971.0	-	47,971.0	3,476.5	-	3,476.5	51,447.5
	小計	3,688.7	1,274.4	402,056.7	47,971.0	3,066.7	458,057.5	198,786.8	-	198,786.8	656,844.3
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-	6,513.4	6,769.8	-	-	13,283.2	144,947.6	-	144,947.6	158,230.8
	WTT	-	1,545.4	-	-	-	1,545.4	7,831.3	-	7,831.3	9,376.7
	小計	-	8,058.7	6,769.8	-	-	14,828.5	152,779.0	-	152,779.0	167,607.5
總計		<b>4,257.5</b>	<b>9,333.1</b>	<b>409,659.2</b>	<b>47,971.0</b>	<b>34,050.4</b>	<b>505,271.2</b>	<b>1,091,900.0</b>	<b>990.0</b>	<b>1,092,890.0</b>	<b>1,598,161.2</b>

備註：

(1) 液化石油氣、無鉛汽油和柴油耗量乃根據 DCF Carbon (二〇一四年數據庫) 的系數計算 (只提供英文版本) : <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>

(2) 船舶用汽油耗量乃根據天生小輪提供的系數計算

(3) 煤氣耗量乃根據香港中華煤氣公司提供的公式計算 : <https://www.towngas.com/chi/cust/household/custservice/tariff.aspx>(4) 電力耗量乃根據香港政府機電工程署提供的系數計算 : <http://www.energyland.emsd.gov.hk/tc/energy/principle/measuring.html>

EN 8 – 用水量		
業務範疇	業務單位	立方米
總部辦公室	WL	N/A <sup>(1)</sup>
投資物業	WEL	1,314,588.8
休閒和酒店	GA	45,135.0
	PC	9,121.0
	WH	285,440.0
	小計	339,696.0
物流	MTL	64,290.0
	SF	11,881.0
	小計	76,171.0
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	3,051.0
	WTT	862.0
	小計	3,913.0
	總計	<b>1,734,368.8</b>

備註：

除了太平洋會 32 立方米為收集雨水，其餘用水均為市政供水

(1) 九龍倉總部之耗水量數據未能提供

EN 16 – 直接和間接溫室氣體排放量 <sup>(1)</sup>				
業務範疇	業務單位	碳排放量（範圍 1） <sup>(2)</sup> （噸）	碳排放量（範圍 2） <sup>(3)</sup> （噸）	碳排放量 （範圍 1 + 2）（噸）
總部辦公室	WL	91.2	467.2	558.4
投資物業	WEL	3.4	117,526.0	117,529.4
休閒和酒店	GA	0	4,640.5	4,640.5
	PC	227.7	3,090.3	3,318.0
	WH	1,418.0	11,255.7	12,673.6
	小計	1,645.7	18,986.4	20,632.1
物流	MTL	27,987.8	34,721.8	62,709.6
	SF	3,317.2	681.4	3,998.6
	小計	31,305.0	35,403.2	66,708.2
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	908.2	11,202.4	12,110.7
	WTT	105.8	1,392.2	1,498.1
	小計	1,014.1	12,594.7	13,608.7
	總計	<b>34,059.3</b>	<b>184,977.5</b>	<b>219,036.8</b>

備註：

(1) 只包括直接和間接二氧化碳排放數據

(2) 不同燃料（包括液化石油、氣無鉛汽油、柴油、船舶用汽油及煤氣）的直接二氧化碳排放係數乃根據香港特區政府環境保護署在二〇一〇年二月發表的指引計算：  
[http://www.epd.gov.hk/epd/sites/default/files/epd/tc\\_chi/climate\\_change/files/Guidelines\\_Chinese\\_2010.pdf](http://www.epd.gov.hk/epd/sites/default/files/epd/tc_chi/climate_change/files/Guidelines_Chinese_2010.pdf)

(3) 購買電力所產生的間接溫室氣體排放量乃根據電能實業和中華電力兩家香港電力公司所提供的排放係數計算。電能實業的排放係數為 0.79 千克二氧化碳當量 / 千瓦時；中華電力的排放係數為 0.64 千克二氧化碳當量 / 千瓦時

## EN 22 – 回收廢物種類

業務範疇	業務單位	紙張及 紙製品 (噸)	金屬 <sup>(1)</sup> (噸)	塑膠 (噸)	廚餘 (噸)	玻璃 (噸)	衣服 (噸)	肥皂 (噸)	碳粉盒 (盒)	電池 (枚)	螢光燈 <sup>(2)(3)(4)</sup> (盞)	電腦 <sup>(5)</sup> (台)	煮食用油 (公升)
總部辦公室	WL	-	0.1	0.01	-	0.04	-	-	469	326	347	53	-
投資物業	WEL	1,205.2	56.8	19.4	288.4	0.4	-	-	1,177	-	700	161	-
休閒和酒店	GA	13.6	0.8	0.8	-	11.8	0.5	-	51	-	-	-	-
	PC	18.4	1.4	0.5	26.2	7.2	-	-	58	-	-	-	2,025
	WH	209.8	0.4	7.1	11.1	-	0.3	2.1	279	-	2,900	33	872
	小計	241.7	2.6	8.4	37.2	18.9	0.8	2.1	388	-	2,900	33	2,897
物流	MTL	23.0	0.03	0.04	-	-	-	-	149	73	-	-	-
	SF	6.9	6.0	0.01	-	-	-	-	45	40	360	-	-
	小計	29.9	6.1	0.05	-	-	-	-	194	113	360	-	-
通訊、媒體 和娛樂	i-CABLE	37.8	-	-	-	-	-	-	580	-	-	238	-
	WTT	15.0	-	-	-	-	-	-	98	-	709	-	-
	小計	52.8	-	-	-	-	-	-	678	-	709	238	-
	總計	<b>1,529.6</b>	<b>65.6</b>	<b>27.9</b>	<b>325.6</b>	<b>19.4</b>	<b>0.8</b>	<b>2.1</b>	<b>2,906</b>	<b>439</b>	<b>5,016</b>	<b>485</b>	<b>2,897</b>

備註：

(1) 部分業務單位只披露收集回收的鋁罐重量

上述表格不包括我們下列業務單位的數據：

(2) 海港城回收的 22.4 噸螢光燈

(3) 時代廣場回收的 2.4 噸螢光燈

(4) 現代貨箱碼頭回收的 0.6 噸螢光燈

(5) 現代貨箱碼頭回收的 5.7 噸資訊科技設備

# GRI 索引

標誌： 全部匯報 ● 部分匯報 ●

GRI 範疇	描述	全部 / 部分	頁	章節
戰略與分析				
1.1	機構最高決策者致辭	●	1-2	主席兼常務董事的話
1.2	主要影響、風險及機遇的描述	●	1-2 5-14 15-18	主席兼常務董事的話 九龍倉概覽 我們的企業社會責任方針  請參閱九龍倉二〇一四年年報的下列章節：公司簡介(第1頁)、主席報告書(第6-10頁)和業務模式(第88頁)
機構概況				
2.1	機構名稱	●	3	報告簡介
2.2	主要品牌、產品和服務	●	7	九龍倉概覽
2.3	運營架構	●	7, 9-10	九龍倉概覽
2.4	機構總部所在地	●	7	九龍倉概覽
2.5	機構所營運的國家	●	7	九龍倉概覽
2.6	擁有權的性質及法律形式	●	7	九龍倉概覽
2.7	機構所服務的市場	●	7,9	九龍倉概覽
2.8	機構規模	●	6-7,9	九龍倉概覽
2.9	報告期內機構規模、架構或擁有權上的重大變化	●	不適用	在報告期內並無重大變化
2.10	報告期內所獲得的獎項	●	8 40 50 58	九龍倉概覽 愛護環境 重視人才 產品及服務
報告參數設置				
報告概況				
3.1	所提供資訊的報告期	●	3	報告簡介
3.2	上一份報告的日期	●	不適用	這是九龍倉首份企業社會責任報告
3.3	報告週期	●	不適用	我們的目標為每年報告
3.4	聯絡方式	●	3	報告簡介
Report Scope and Boundary				
3.5	界定報告內容的過程	●	3	報告簡介
3.6	報告的邊界	●	3-4	報告簡介
3.7	報告範圍及邊界的限制	●	3	報告簡介
3.8	報告合資企業、附屬機構、租用設施、外包業務的基礎根據。	●	不適用	包括九龍倉為主要股東或對社區有重大影響的業務單位。承包商不包括在內。  有關集團業務架構，請參考集團網站 ( <a href="http://www.wharfholdings.com/chi/about_business_structure.html">http://www.wharfholdings.com/chi/about_business_structure.html</a> )

GRI 範疇	描述	全部 / 部分	頁	章節
3.9	數據測量方法及計算基準	●	62-70	數據表現列表
3.10	解釋或重訂前期報告所載資訊的影響及重訂原因	●	不適用	這是九龍倉首份企業社會責任報告
3.11	報告的範圍、邊界或所用的測量方法與此前報告期間的重大差異	●	不適用	這是九龍倉首份企業社會責任報告
GRI 內容索引				
3.12	GRI 內容索引	●	71-74	GRI 索引
審核				
3.13	為報告尋求外部認證	●	不適用	九龍倉並沒有為本報告尋求外部認證
管治、承諾和持份者參與				
管治				
4.1	管治架構	●	11-13	九龍倉概覽
4.2	說明最高管治機構的主席是否兼任行政人員	●	不適用	九龍倉的主席同時身兼常務董事
4.3	最高管治機構的獨立及 / 或非執行成員的人數	●	11	九龍倉概覽
4.4	股東及員工向最高管治機構提供建議或方向的機制	●	17	我們的企業社會責任方針
4.5	最高管治機構成員、高層經理及行政人員的報酬與機構表現之間的關係	●	不適用	請參閱九龍倉二〇一四年年報的企業管治報告章節 (第 96-97 頁)
4.6	避免最高管治機構出現利益衝突的程序	●	不適用	請參閱九龍倉二〇一四年年報的企業管治報告章節 (第 90 頁)
4.7	如何決定最高管治機構及其委員會成員的組成，應具備的資格及專長，包括對性別和其他多樣性指標的考慮	●	不適用	請參閱九龍倉二〇一四年年報的企業管治報告章節 (第 93 頁)
4.8	機構內部制定的使命陳述或價值觀，行為守則，及有關經濟、環境及社會表現的原則，以及其實施狀況	●	不適用	請參閱九龍倉二〇一四年年報的下列章節：公司簡介 (第 1 頁)、主席報告書 (第 6-10 頁)、業務模式 (第 88 頁) 和我們的企業社會責任網站 ( <a href="http://www.wharfholdings.com/chi/about_overview_corporate.html">http://www.wharfholdings.com/chi/about_overview_corporate.html</a> )
4.9	最高治理機構對報告機構如何確定和管理經濟、環境及社會表現 (包括相關的風險、機遇)，以及對機構是否遵守國際公認的標準、行為守則及原則的監督程序	●	12-13 16	九龍倉概覽 我們的企業社會責任方針  請參閱我們網站內有關審核委員會和舉報政策及程序的內容
10	評估最高管治機構本身表現的程序，特別是有關經濟、環境及社會的表現	●	16	我們的企業社會責任方針  請參閱九龍倉二〇一四年年報的企業管治報告章節 (第 96-97 頁)
機構所參與的外界活動				
4.11	解釋機構有否及如何按預防方針或原則行事	●	11-14	九龍倉概覽

GRI 範疇	描述	全部 / 部分	頁	章節
4.12	機構參與或支持由外界發起有關經濟、環境及社會公約、原則或其他倡議	●	60	會藉及約章摘要
4.13	機構加入的協會（如行業協會）和 / 或由國家或國際倡議組織的會籍	●	60	會藉及約章摘要
持份者參與				
4.14	持份者列表	●	17	我們的企業社會責任方針
4.15	識別及決定持份者的根據	●	17	我們的企業社會責任方針
4.16	與持份者溝通的方法，包括按不同持份者類型及組別劃分的溝通次數	●	17 55-56	我們的企業社會責任方針 產品及服務
經濟				
DMA	管理方針披露	●	10 16	九龍倉概覽 我們的企業社會責任方針
EC1	機構產生及分配的直接經濟價值，包括收入、營運成本、員工薪酬、捐獻及其他社區投資、留存溢利、向出資本提供者及政府支付的款項	●	6-7 62	九龍倉概覽 數據表現列表  請參閱九龍倉二〇一四年年報董事會報告書的章節（第 107, 122 – 125 頁）
EC4	政府給予的重大財政補貼	●	不適用	二〇一四年集團並無收取政府的重大財政補貼 政府並不包括在控股架構內
EC8	機構通過商業活動、實物捐贈或免費專業服務等形式主要為公共利益開展的基礎設施投資及服務及其影響	●	53-54	產品及服務
環境				
DMA	管理方針披露	●	16 31	我們的企業社會責任方針 愛護環境
EN1	所用物料的重量或體積	●	68	數據表現列表
EN3	主要能源的直接能源消耗量	●	32	愛護環境
EN4	主要能源的間接能源消耗量	●	32 68	愛護環境 數據表現列表
EN5	通過節約和提高效益節省的能源	●	33-35	愛護環境
EN6	提供具有能源效益或基於可再生能源的產品及服務的計畫，以及計畫的減少能源消耗的成效	●	33-35, 39	愛護環境
EN8	按源頭說明總耗水量	●	36 69	愛護環境 數據表現列表
EN16	直接和間接溫室氣體總排放重量	●	32 69	愛護環境 數據表現列表
EN18	減少溫室氣體排放的計畫及其成效	●	33-35, 39	愛護環境  備註：除非另有說明，否則本報告所述所有減少溫室氣體排放的環保計劃均屬自願性質
EN22	按類別及處理方法披露廢棄物總重量	●	70	數據表現列表

GRI 範疇	描述	全部 / 部分	頁	章節
EN26	降低產品及服務對環境影響的計畫及其成效	●	31-39	愛護環境
EN28	違反有關環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	●	不適用	在報告期內並無重大的罰款和非經濟處罰
勞工守則及工作條件				
DMA	管理方針披露	●	16 41	我們的企業社會責任方針 重視人才
LA1	按聘用類型、聘用合約及地區劃分的員工總數，並按性別劃分	●	63	數據表現列表
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和員工流失總數及比率	●	64	數據表現列表
LA7	按地區和性別劃分的工傷、職業病、損失日數及缺勤比率，以及因工死亡的人數	●	65	數據表現列表
LA10	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數	●	42 66	重視人才 數據表現列表
LA12	按性別劃分接受定期表現及職業發展評估的員工百分比	●	67	數據表現列表
人權				
DMA	管理方針披露	●	47	重視人才
HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的糾正行動	●	不適用	在報告期內集團並無歧視個案
社會				
DMA	管理方針披露	●	16 19	我們的企業社會責任方針 社、企共勉
SO3	已接受機構的反貪污政策及程序培訓的員工的百分比	●	67	數據表現列表
SO4	針對腐敗個案所採取的行動	●	不適用	在報告期內並無貪污個案
SO8	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	●	不適用	在報告期內並無重大的罰款和非經濟處罰
產品責任				
DMA	管理方針披露	●	16 51-52	我們的企業社會責任方針 產品及服務
PR1	在生命週期階段為改進產品和服務對健康與安全的影響而進行的評估，以及須接受這種評估的產品及服務類別的百分比	●	52-53	產品及服務
PR5	有關客戶滿意度的措施，包括客戶滿意度的調查結果	●	55-56	產品及服務
PR9	如有違反提供及使用產品及服務的法律法規，說明相關重大罰款的總金額	●	不適用	在報告期內並無重大的罰款和非經濟處罰



# 九龍倉

---

始創於一八八六年

九龍倉集團有限公司  
香港九龍海港城海洋中心十六樓  
電話：(852) 2118 8118  
[www.wharfholdings.com](http://www.wharfholdings.com)