

二〇一五年 企業社會責任報告

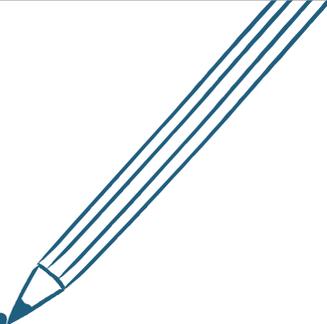


九龍倉

始創於一八八六年



九龍倉集團有限公司



目錄

報告簡介	01
主席兼常務董事的話	02
九龍倉概覽	04
我們的企業社會責任方針	12
社、企共勉	20
愛護環境	32
重視人才	38
產品及服務	46
數據表現列表	52
全球報告倡議組織 (GRI) 索引	61

報告簡介



這是九龍倉集團有限公司（「九龍倉」或「集團」）（股份代號：4）第二份獨立成刊的企業社會責任報告。

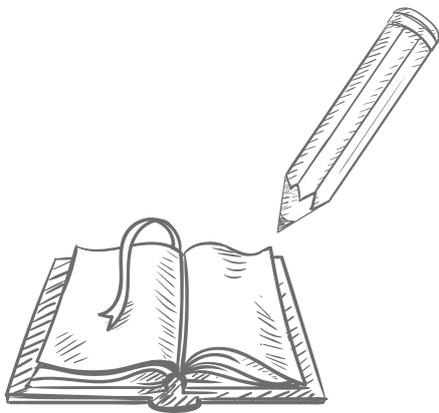
本報告涵蓋九龍倉作為主要股東或對社區影響重大的香港業務，包括投資物業、休閒和酒店、物流，以及通訊、媒體和娛樂業務，共佔集團總營業資產66%。我們將逐步擴大報告範圍至其他香港和中國內地的業務。

除了在年報所匯報的資訊，我們透過此報告闡述集團從二〇一五年一月一日至十二月三十一日的非財務表現，包括業務發展、「社、企共勉」、愛護環境、重視人才，以及產品及服務五大範疇。為加強在報告可持續發展方面的問責性和透明度，我們於二〇一六年與持份者廣泛地進行溝通，鑑別對旗下業務有重要影響的可持續發展議題，並訂立優先次序，將其納入報告範圍。有關詳情請參閱《我們的企業社會責任方針》章節。

本報告乃根據全球報告倡議組織（GRI）G4的可持續發展報告指引撰寫，同時亦符合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》。

我們歡迎閣下對本報告，以至集團的企業社會責任方針與整體表現提出寶貴意見。請把意見電郵至 csr@wharfholdings.com。

主席兼常務董事的話



這是我們第二份企業社會責任報告，藉此向持份者匯報集團在不同方面所取得的成績，以達至創造更美好生活環境、促進員工身心安康，與推動社區發展。此報告披露我們的經濟、環保和社會表現，展現我們在業務發展、「社、企共勉」、愛護環境、重視人才，以及產品及服務五大範疇上邁向可持續發展的進程。為撰寫本報告，我們與更多持份者進行溝通交流，了解他們對集團企業社會責任的評價和期望；他們的意見亦有助我們決定需要披露的可持續發展相關之重要議題。

二〇一五年，雖然香港的經濟環境充滿挑戰，但我們的業務表現依然強勁，而核心業務——投資物業亦表現出極強的抗逆力。我們在香港的三個商場——海港城、時代廣場及荷里活廣場，在市道疲弱的情況下，租金仍錄得穩健增長。此外，我們中國內地投資物業的表現亦勝預期。

集團多年來秉承「創建明天」的理念履行企業社會責任，我們並且把理念付諸行動，為社會帶來正面影響及創造持續價值。作為「社、企共勉」的旗艦項目，「學校起動」計劃已為五十間中學逾四萬二千名學生提供支援，其影響力與日俱增。二〇一五年，「學校起動」計劃的夥伴數目亦增加六間至三十五間；我們亦安排了各樣活動，例如為約五千名中四學生舉辦獨特的「生涯規劃日」，鼓勵學生繼續進修及發展可實現個人抱負之事業，同時亦舉辦「聯校教師專業發展日」，支持及勉勵教師。

九龍倉致力善用天然資源，盡量減低營運對環境的影響。二〇一五年，我們透過更新設備設施、優化營運模式，及鼓勵員工和顧客節約能源，提升能源使用與用水效益。

員工是我們最寶貴的資產，而人力資源是集團持續成功的根基。我們竭盡所能建立一支強大與能幹盡責的員工團隊，亦為他們締造和諧共融的工作環境。集團去年為員工提供逾十萬小時的培訓，讓他們掌握所需技巧，以發揮潛能及克服日常挑戰。

為滿足顧客多變的需求，我們的業務單位嚴格遵守國際標準及業界最佳實務守則，藉以提供優質的產品和服務。我們更設立不同渠道收集顧客、租戶和商場訪客的意見，致力改善服務。

企業與社區的關係密不可分，並涵蓋衣食住行每一環節，與我們的生活息息相關。九龍倉致力推行綠色營運和產品，方使用家及符合可持續發展原則，讓香港成為一個更宜居的城市。本報告將闡述集團於各範疇不斷進步的表現，而獲得此等成果，一方面是藉著員工全力的付出，另一方面亦有賴顧客與持份者的支持和信任，我在此獻上衷心感謝。

我們今天的進步已奠定的穩固根基；我們將再接再厲，使香港成為更美好的家園。

吳天海

主席兼常務董事

九龍倉概覽

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，是會德豐有限公司（股份代號：20）的附屬公司。集團實力雄厚，綜合資產總值達港幣四千四百四十億元。憑藉「創建明天」的理念，集團多年來的表現穩健及具高效益。

集團是本地優秀的藍籌公司之一，活躍於中港兩地，以地產發展為策略重點，並以收購土地、項目發展以及市場推廣等能力見稱。集團卓越的商場發展及零售管理傲視同儕。

優質投資物業是九龍倉業務模式的骨幹。集團在香港和中國內地的投資物業組合繼續表現理想，二〇一五年，其賬面值為港幣三千一百億元，佔集團核心盈利的76%。九龍倉酒店在亞太區經營十四間酒店，其中六間為集團擁有。此外，位於香港中環的美利大廈現正改建成尼依格羅酒店，並預計於二〇一七年開幕。

集團的其他業務，包括休閒和酒店、物流，以及通訊、媒體和娛樂業務亦持續為集團帶來收益。



二〇一五年財務摘要[†]

收入



港幣**408.75**億元

核心盈利



港幣**109.69**億元

員工成本



港幣**36.32**億元



香港及中國內地員工
逾**14,600**名

捐款



港幣**3,700**萬元

香港投資物業

收入



港幣**121.65**億元

營業盈利



港幣**105.16**億元

總樓面面積

1,220萬平方呎

訪客量*

逾**1.65**億人次

[†] 除非另有註明，否則上述數據反映集團在香港、中國內地和新加坡業務的表現，而數據與我們二〇一五年年報所披露的資料一致。有關我們在報告年度財務表現的詳情，請參閱集團二〇一五年年報。

* 包括海港城、時代廣場和荷里活廣場的數據。

間接經濟效益

集團業務多元化，為我們的供應商、承建商和分判商創造就業機會，從而帶來間接經濟效益。二〇一五年，我們的購物商場和酒店業務為其供應鏈各提供逾一千二百個職位。

業務概要[†]



投資物業

九龍倉置業有限公司
(九龍倉置業/
購物商場)
100%

包括香港的三個購物商場：海港城、時代廣場及荷里活廣場。海港城和時代廣場是投資物業組合的旗艦項目。前者為全球注目的地標及零售商匯聚國際品牌之集中地。後者獨特的十七層高設計及精心細選之商戶組合，令其成為全球最成功的直立式商場之一。



休閒和酒店

港威豪庭
100%

位於海港城內，提供四百九十九個服務式豪華住宅單位。

太平洋會
100%

位於海港城內的高級私人會所，設備齊全，能滿足會員的娛樂和業務所需。

九龍倉酒店有限公司
(九龍倉酒店)
100%

包括香港的三間馬可孛羅酒店，分別為馬哥孛羅香港酒店、香港港威酒店及香港太子酒店。它們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。馬哥孛羅香港酒店由海港企業有限公司（股份代號：51）持有。海港企業有限公司在香港上市，主要股東為九龍倉（71%）。



物流

現代貨箱碼頭有限公司
(現代貨箱碼頭)
68%

香港及中國內地的貨櫃碼頭營運商，自一九七二年香港首座貨箱碼頭啟用起開始營運，自此穩佔本港及內地貨箱碼頭業的先驅地位。

天星小輪有限公司
(天星小輪)
100%

自一八九八年投入營運以來，一直是香港的標誌之一，為本港公共渡輪專利航線的服務營辦商。



通訊、媒體和娛樂

有線寬頻通訊有限公司
(有線寬頻)
74%

香港廣播、通訊、廣告和跨媒體綜合服務機構，其兩大主要業務範疇為收費電視和互聯網及寬頻服務。有線寬頻是香港上市公司（股份代號：1097）。

九倉電訊有限公司
(九倉電訊)
100%

香港領先的資訊及通訊科技服務供應商之一，亦是商業固網服務的主要營運商，服務本港90%的商業客戶。

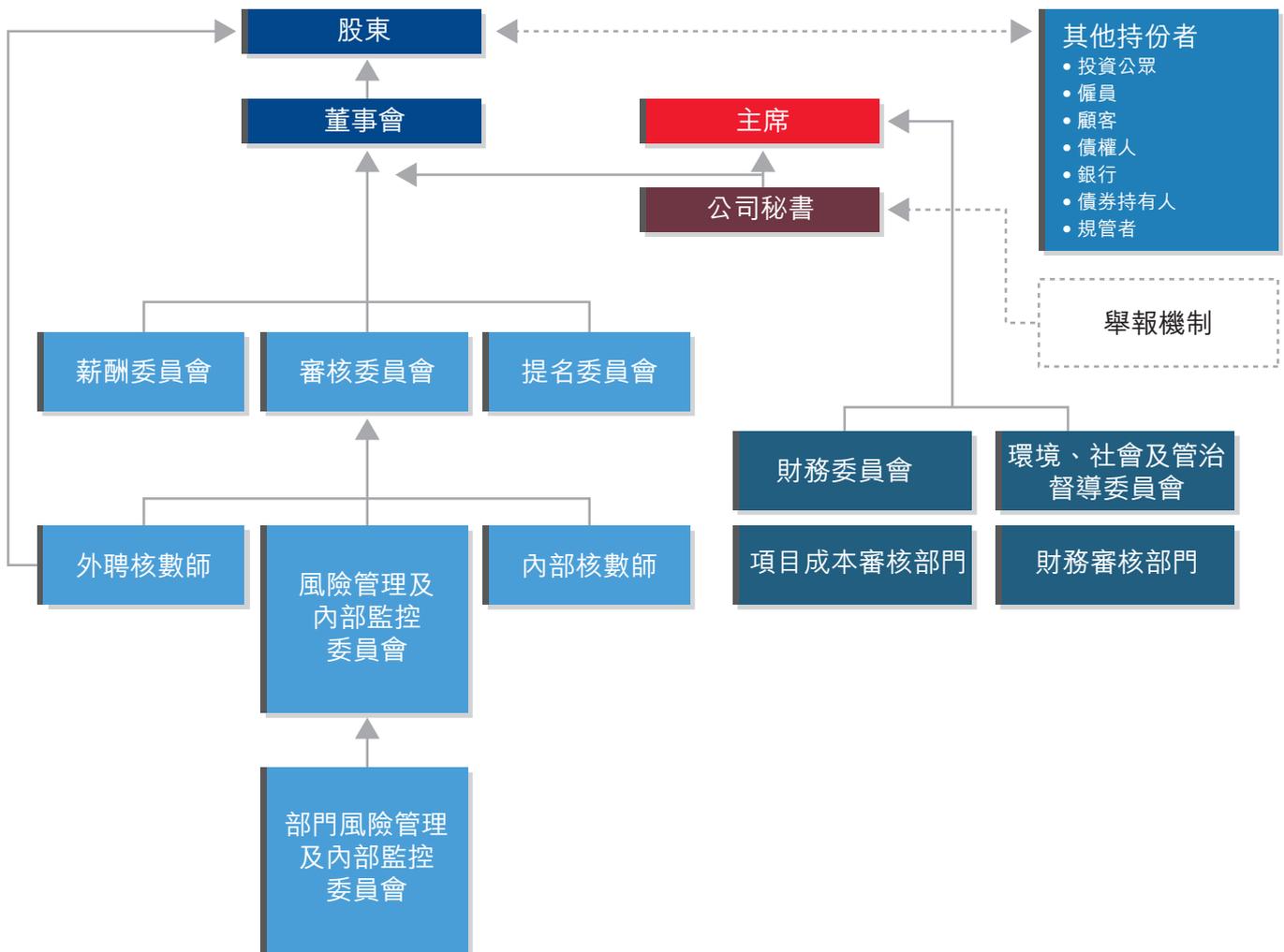
[†] 本報告涵蓋九龍倉作為主要股東或對社區影響重大的香港業務，包括投資物業、休閒和酒店、物流，以及通訊、媒體和娛樂業務，共佔集團總營業資產66%。我們將逐步擴大報告範圍至其他香港和中國內地業務。

企業管治

我們以問責、透明度和誠信作為集團企業管治策略的基礎。我們致力遵守本地法定及業界標準，並優於監管要求，同時透過穩健的管治架構、良好的風險管理和內部監控系統，以及嚴格的道德和誠信規範，符合企業管治的最佳常規。

管治架構

集團於二〇一五年六月訂立了新的風險管理及內部監控架構：



截至二〇一五年十二月三十一日，董事會共有十二名董事，半數為獨立非執行董事。目前的成員組合為集團提供了切合其業務的技能及經驗，而獨立非執行董事的獨立性乃根據《上市規則》中相關條例及規定而作出評核。董事會亦採納了《董事會成員多元化政策》，藉此提升公司整體業務表現，並達致可持續的均衡發展。董事會已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，以確立董事會的職能和管治責任。

九龍倉董事會的組成

年齡組別			性別		族裔	
30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	男	女	華裔	非華裔
0	1	11	10	2	10	2
0%	8%	92%	83%	17%	83%	17%

風險管理和內部監控

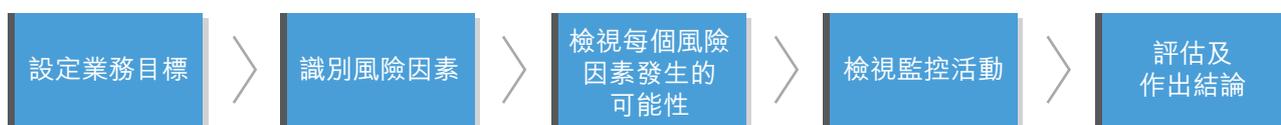
集團的業務多元化，加上經營環境不斷轉變，使業務面對不同的風險。我們的內部審計單位負責確保集團上下遵守法律、規例以及集團的政策與準則。此外，我們持續檢視集團及旗下業務單位的風險管理系統及內部監控措施與程序，需要時予以改進，以應對業務、營運和監管環境的轉變。

為加強集團的風險管理和內部監控系統，集團於二〇一五年十一月更新了審核委員會的職權範圍，把風險管理正式納入職責範圍。審核委員會須向董事會匯報，並在以下單位的協助下，負責持續監察及評估上述系統的成效：

風險管理及內部監控委員會取代前身的內部監控委員會，負責集團的風險管理和內部監控系統。其組成部分包括業務單位的部門內部監控委員會及企業層面的監控部門，包括財務委員會、項目成本審核部門及財務審核部門。

部門風險管理及內部監控委員會屬部門諮詢組織，負責評估各業務單位的風險管理及監控活動的成效，其成員包括各部門的主要管理人員及內部監控人員。

在風險管理及內部監控委員會領導下，集團根據COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* 的框架，每年對內部系統最少進行一次全面檢討。各業務單位在部門風險管理及內部監控委員會的協調下，根據下圖所示的程序作自我評估，藉此有系統地和有效地識別及按優先次序處理相關風險。



* The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission 為一個在美國成立的聯合組織，通過建立有關企業風險管理、內部監控和防止舞弊的框架和指引，改善企業之風險管理發展。

恪守道德及誠信規範

集團訂立了明確的政策和管理方針，絕不容忍行賄、貪污、歧視以及其他不道德行為，而員工手冊、《紀律守則》和道德業務規範等相關內部文件亦清楚訂明我們對員工、董事會成員、供應商和業務夥伴的期望。我們亦因應需要提供複修培訓和講座，讓相關持份者了解我們的期望和標準。

我們訂立了《舉報政策及程序》，並上載於集團網站，讓僱員、業務夥伴、社區人士以及公眾可在保密的情況下，舉報集團員工和業務夥伴在業務上與個人的不當行為。

有關我們企業管治表現的詳情，請參閱九龍倉二〇一五年年報內的《企業管治報告》。



獎項與殊榮 (節錄)



獎項與嘉許 (業務單位)	主辦機構
恒生可持續發展企業指數成份股 (九龍倉)	恒生指數有限公司
香港品質保證局「社會責任進階指數」認證標誌 (九龍倉)	香港品質保證局
「商界展關懷」計劃「商界展關懷」標誌 (九龍倉及大部分業務單位)	香港社會服務聯會
積金局頒發「2014/15年積金好僱主」(九龍倉及大部分業務單位)	強制性公積金計劃管理局
最佳商務酒店 (九龍倉酒店) 最佳城市度假酒店 (九龍倉酒店)	Voyage Magazine
最佳新聞獎 (電視) — 大獎 (有線寬頻)	第七屆「中大新聞獎」
「滙豐營商新動力」獎勵計劃綠色成就獎 — 傑出獎狀 (港威豪庭和太平洋會)	香港上海滙豐銀行
「香港環保卓越計劃」優異獎 (太平洋會) 和金獎 (九倉電訊)	環境運動委員會
二〇一五年國際集裝箱化運輸大獎 — 企業社會責任獎項 (現代貨箱碼頭)	Lloyd's List 及 Containerisation International
紐約國際電視電影節優異獎 (有線寬頻)	二〇一五年紐約國際電視電影節
中電「環保節能機構」嘉許計劃2015金獎 — 物業管理 — 商場 (海港城)	中電控股有限公司
二〇一五年無障礙網頁嘉許計劃「網站組別」金獎 (天星小輪) 及銀獎 (現代貨箱碼頭)	政府資訊科技總監辦公室及 平等機會委員會
二〇一五年「開心工作間」標誌 (九龍倉置業、九龍倉酒店，以及天星小輪)	香港提升快樂指數基金及 香港生產力促進局
人才企業 (九龍倉置業、港威豪庭、現代貨箱碼頭，以及天星小輪)	僱員再培訓局
資本壹週服務大獎 (港威豪庭)	資本壹週
香港資訊及通訊科技獎2015 — 「最佳中小企資訊科技 (產品) 獎 — 特別嘉許」 (九倉電訊)	政府資訊科技總監辦公室

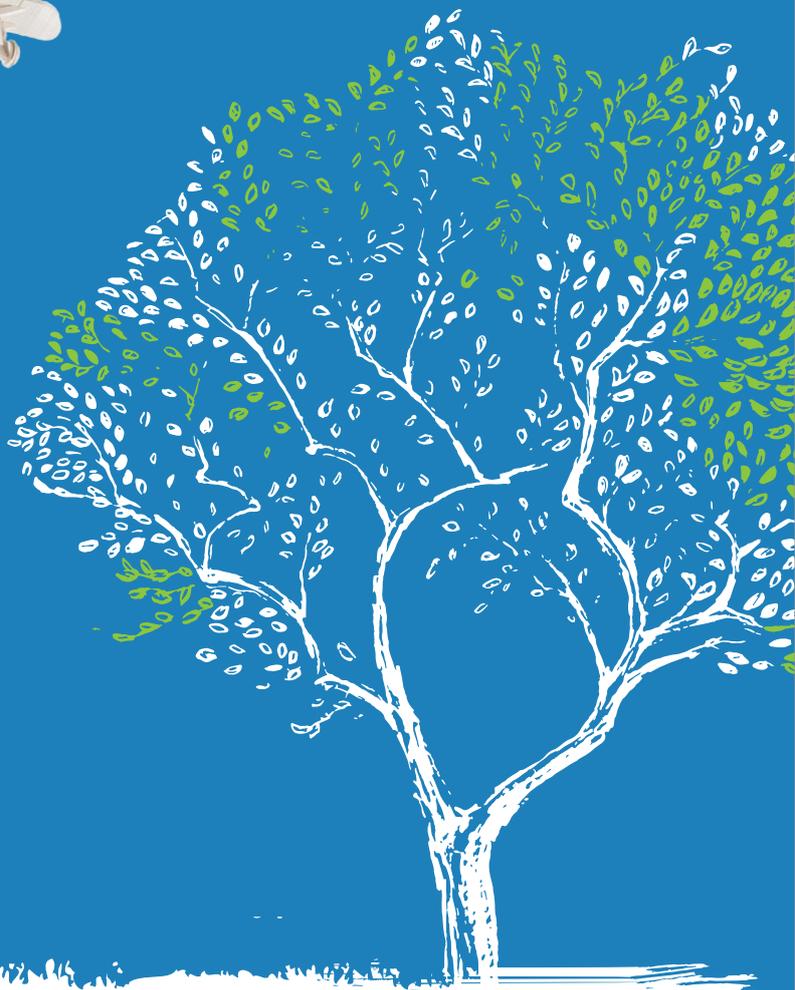
會籍與約章（節錄）



會籍與約章 — 節錄（業務單位）	會籍類別
香港特區政府「減碳約章」和「碳審計綠色機構」 （港威豪庭、太平洋會及九龍倉酒店）	簽署機構
香港通訊業聯會（有線寬頻及九倉電訊）	會員
香港僱主聯合會（天星小輪、有線寬頻及九倉電訊）	公司會員
平等機會委員會（海港城置業有限公司、天星小輪及有線寬頻）	公司會員
General Stevedoring Council（現代貨箱碼頭）	會員
香港特區政府環境保護署《惜物·有「計」》約章（太平洋會）	簽署機構
香港總商會（海港城置業有限公司及現代貨箱碼頭）	公司會員
香港酒店業協會（九龍倉酒店）	酒店業主
香港資訊科技商會（有線寬頻）	會員
香港軟件行業協會（九倉電訊）	會員
款待學院（九龍倉酒店）	會員
職業安全健康局（九龍倉酒店）	公司成員
香港特區政府職業安全約章（九龍倉置業及天星小輪）	簽署機構
優質旅遊服務協會（天星小輪）	會員
電訊規管事務諮詢委員會（有線寬頻）	委員
亞太網路資訊中心（有線寬頻）	Large
香港運輸物流學會（現代貨箱碼頭）	會員
香港理工大學發展基金（九龍倉）	普通會員
香港大學基金（九龍倉）	名譽董事
香港特區政府水務署「齊來慳水十公升」運動（現代貨箱碼頭）	聯合宣言
世界自然基金會香港分會（九龍倉）	雙鑽石會員

我們的企業社會責任方針

多年來我們秉承「創建明天」的願景，堅定不移地在可持續發展的道路上前進，同時亦秉承「社、企共勉」的理念，在社會上發揮正面影響及創造恒久價值。集團的企業社會責任方針旨在實踐企業使命，並平衡對經濟、社會及環境的責任。



我們的重點範疇

集團致力於下列五個範疇實踐全面的可持續發展：



業務發展

通過穩健的企業管治與風險管理措施，讓經濟表現得以持續發展，同時平衡對環境及社會的影響。



「社、企共勉」

善用業務資源和積極與持份者溝通，力求為社區帶來正面影響及處理社會議題。



愛護環境

致力優於監管要求、採用業務營運的最佳實務守則，並積極與持份者溝通交流，以善用天然資源及減少營運對環境產生的影響。



重視人才

致力成為首選僱主。為此，我們努力建立待遇理想、公平及安全的工作環境，讓員工盡展潛能，並在公司內發展事業。



產品及服務

通過定期的健康和 safety 評估、供應鏈管理，以及與客戶保持溝通交流，為不同的顧客群提供優質的產品及服務。

企業社會責任管治架構

為確保集團的企業社會責任策略和方針得以落實，我們設立有系統的架構，包括九龍倉企業社會責任督導委員會、跨業務單位企業社會責任小組，及各業務單位的企業社會責任管治團隊。企業社會責任管治架構和各方的職責見右表：

九龍倉企業社會責任督導委員會

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代表

◎ 主要職責

- 制定集團企業社會責任的整體策略
- 確保業務發展與集團企業社會責任的目標與承諾一致



跨業務單位企業社會責任小組

集團社會事務部代表為小組負責協調

由不同業務單位的代表組成

◎ 主要職責

- 監察及跟進各業務單位之企業社會責任表現
- 分享最佳實務守則



各業務單位的企業社會責任管治團隊

由主要職能單位或部門的高級行政人員組成

◎ 主要職責*

- 確保集團的企業社會責任政策和策略與相關營運方針互相配合
- 識別不同營運範疇的企業社會責任風險和機遇
- 訂立管理方針和計劃，回應社區關注的議題

*由於各業務單位擁有不同的業務性質，其職責或有所不同

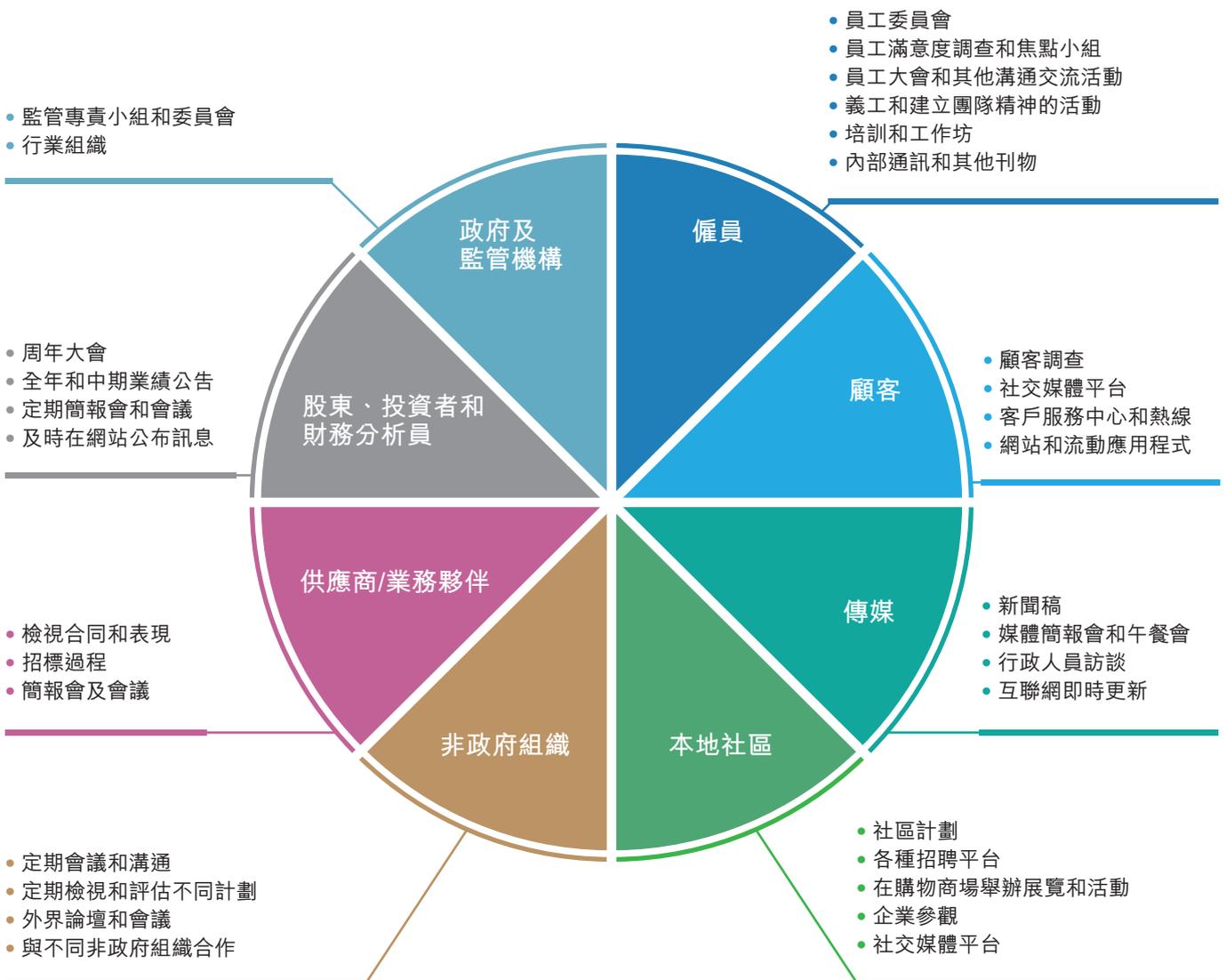
與持份者溝通

我們透過有效的溝通平台，了解持份者對集團的意見與期望，以改進我們日常的營運表現。

我們辨識持份者為跟集團有連繫、與我們業務有關，或是對集團感興趣的人士和機構。由於我們的業務涉及的範圍廣泛，旗下業務單位均與相應的政府部門、業界組織和社區夥伴保持密切溝通，以便掌握最新的行業動態和了解社區關注的議題。

*Horizon Plus*為集團刊物並上載於公司網頁，是集團與公眾溝通的有效渠道。刊物提供各種資訊，包括香港及中國內地營運的管理方針、業務發展和社區參與的最新動態和長遠計劃等。

以下為主要持份者類別及溝通渠道之概況：



二〇一六年與持份者溝通之概要

二〇一六年，我們委託外部顧問進行了廣泛的持份者溝通活動，了解特選持份者群組對我們可持續發展表現的意見，以助我們選取需要於本報告披露的可持續發展議題。

下表列出持份者對集團社會企業責任重點範疇的主要意見以及我們的回應：



業務發展

持份者建議九龍倉應披露更多資訊，包括企業社會責任管治架構、主要可持續發展議題之管理策略，以及指導業務單位有關企業社會責任方面的相應措施。

我們的回應：九龍倉企業社會責任督導委員會負責制定集團及其業務單位的企業社會責任策略，其成員包括集團的高級行政人員。這有助建立一套從上而下有效的管理方針。而跨業務單位企業社會責任小組則負責向集團提供企業社會責任表現的最新資訊，以及與各業務單位分享最佳實務守則。

有關我們企業社會責任管治架構的詳情，請參閱本章節第十四頁。



愛護環境

持份者建議九龍倉訂立節約能源的目標。

我們的回應：目前，九龍倉並未訂立集團的整體環保表現目標。部分業務單位，例如現代貨箱碼頭和九倉電訊，則已推行環保管理系統及訂立相關目標。我們計劃為業務營運當中的可持續發展表現（包括環保表現）基準，與業界及國際標準相比，並將訂立集團的整體環保目標。

有關我們環保表現的詳情，請參閱《愛護環境》章節第三十二至三十七頁。



重視人才

持份者建議九龍倉繼續改善尤其在餐飲和服務業方面的員工福利。

我們的回應：集團定期檢視員工的薪酬待遇，確保能招攬和留住最優秀的人才。此外，透過各種溝通渠道和員工康樂活動，我們得以了解員工所關注的項目，並在工作間推動作息平衡的文化。我們的旗艦社區項目 — 「學校起動」計劃亦成為集團凝聚各業務單位員工的平台。

有關我們僱傭和勞工實務的詳情，請參閱《重視人才》章節第三十八至四十五頁。



產品及服務

持份者建議九龍倉發掘更多優化旗下物業的機會，包括提升硬件和軟件，以推出優質的產品及服務。

我們的回應：我們定期檢視營運表現，並查找可改進之處。旗下業務單位亦取得不同的國際標準，並向員工提供合適的培訓，以發揮出色的營運表現。我們將繼續把營運表現與本地和國際行業基準相比，確保顧客獲得最佳的產品及服務。

有關我們產品及服務的詳情，請參閱《產品及服務》章節第四十六至五十一頁。



「社、企共勉」

「學校起動」計劃備受讚賞。持份者建議九龍倉對有關活動進行評估，了解計劃對社區的影響。

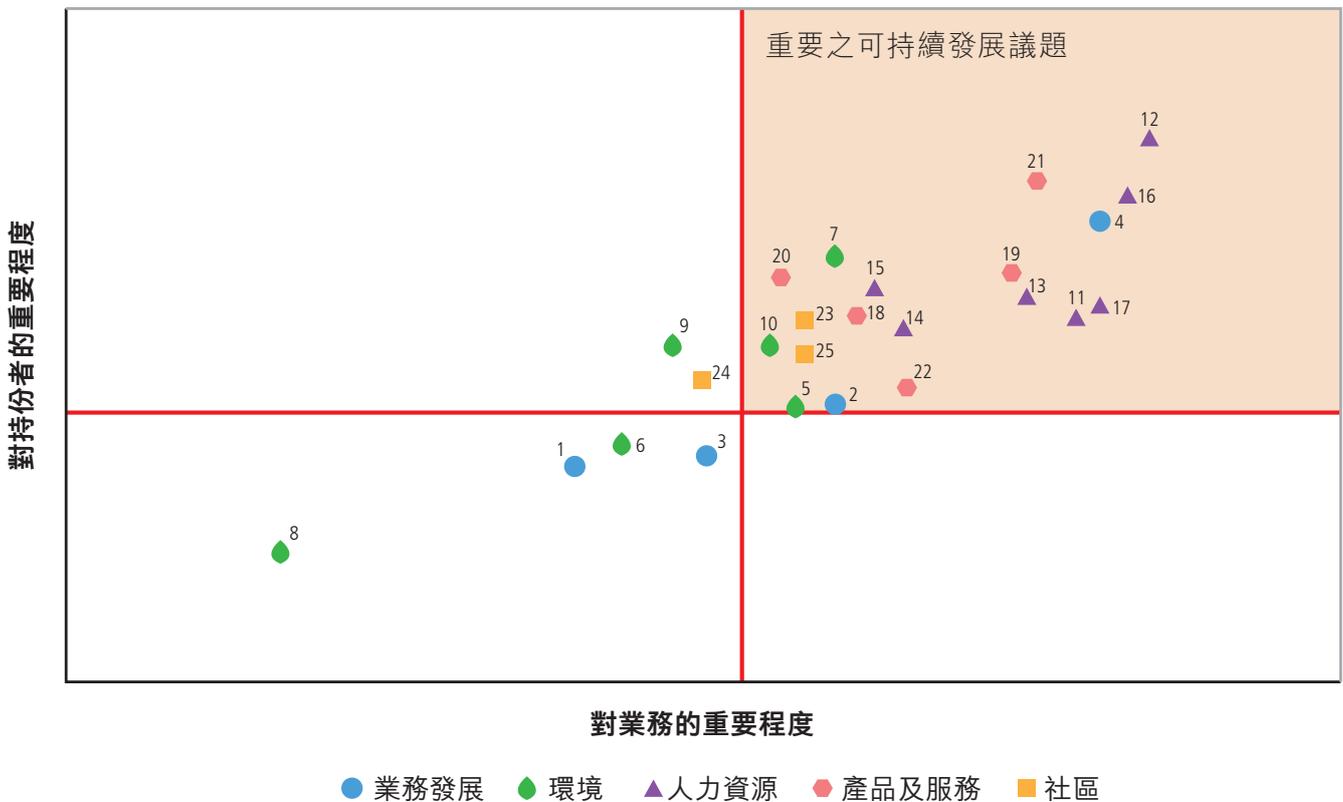
我們的回應：「學校起動」計劃是我們社區參與的旗艦項目。在二〇一五年，計劃為五十間學校提供支援，共有約四萬二千名學生受惠。我們定期與合作夥伴及參加學校進行溝通，以評估計劃的成效。此外，我們亦委託獨立學術夥伴評估計劃的影響，藉此改進計劃，為社區作出更大貢獻。

有關「學校起動」計劃的詳情，請參閱《社、企共勉》章節第二十一至二十三頁。

重要性評估

為識別能夠納入本報告的可持續發展議題，並為其訂定優先次序，我們參考GRI G4指引列出與集團以及各業務營運相關的可持續發展議題，然後邀請持份者就其議題逐一進行評估。

為決定議題的先後次序，我們進行了兩次網上問卷調查，邀請內部和外界持份者從自身和業務營運的角度來評定各議題的重要度，並根據結果列出重要之議題。此外，我們亦分析每一項重要議題對集團營運範圍內外的影響。九龍倉企業社會責任督導委員會同意將下表矩陣圖著色部分內的議題定為重要的可持續發展議題。



以下是不視為重要之可持續發展議題：



業務發展

- 1 經濟影響
- 3 持份者溝通和
申訴機制



環境

- 6 用料
- 8 生物多樣性
- 9 廢料管理



社區

- 24 社會共融

重要議題和影響範圍

下表列出重要的可持續發展議題及相應的主要業務及影響範圍：

#	重要的可持續發展議題	主要業務*	報告的相應章節	影響： 九龍倉集團 營運範圍內	影響：九龍倉集團營運範圍外		
					供應商/ 承辦商/ 服務供應商	顧客	毗鄰社區
2	企業管治與風險管理	九龍倉集團	九龍倉概覽 我們的企業社會 責任方針	√	√	√	√
4	遵守法律法規	九龍倉集團	九龍倉概覽	√	√	√	√
5	能源消耗	投資物業休閒和酒店	愛護環境	√			√
7	用水和污水處理	物流休閒和酒店	愛護環境	√			√
10	溫室氣體排放與污染控制	物流	愛護環境	√			√
11	吸引和挽留人才	九龍倉集團	重視人才	√	√	√	
12	道德與誠信	九龍倉集團	重視人才	√	√	√	√
13	職場實務	九龍倉集團	重視人才	√	√		
14	人權	九龍倉集團	重視人才	√	√		
15	培訓與發展	九龍倉集團	重視人才	√	√	√	√
16	職業健康與安全	九龍倉集團	重視人才	√	√	√	
17	員工安康	九龍倉集團	重視人才	√			√
18	產品與服務責任	投資物業 休閒和酒店 通訊、媒體和娛樂	產品及服務	√	√	√	√
19	顧客健康與安全	投資物業 休閒和酒店 通訊、媒體和娛樂	產品及服務	√		√	√
20	顧客溝通與滿意度	九龍倉集團	產品及服務	√		√	
21	顧客私隱	休閒和酒店 通訊、媒體和娛樂	產品及服務	√		√	
22	採購與供應鏈管理	物流 休閒和酒店	產品及服務	√	√		√
23	對社區的直接和間接貢獻	九龍倉集團	「社、企共勉」	√			√
25	社區參與	九龍倉集團	「社、企共勉」	√			√

* 我們根據上表結果來披露有關業務之可持續發展表現，適時亦會披露其他業務的相應表現。

「社、企共勉」

集團深信其業務與社區唇齒相依。我們恪守「社、企共勉」的方針，致力善用業務資源以建設可持續發展的社區，並以培育青少年、協助有需要人士和推廣文化藝術為重點。我們與不同的社區組織、政府機構及業界組織建立長遠的夥伴關係，藉此了解社區的需要及關注。我們亦定期評估旗下主要的社區參與項目，確保讓受惠對象帶來最大的裨益。



「學校起動」計劃

「學校起動」計劃是一個公開平台，理念源自九龍倉的「社、企共勉」項目。計劃於二〇一一年推出，旨在協助學習條件稍遜的學生，通過組織不同的活動和提供各種機會，鼓勵他們積極參與、建立自信，及追求升學和發展事業的理想。我們邀請企業夥伴、專業人士、以及其他機構和組織與學校緊密合作，建立跨年度夥伴關係。二〇一五年，參與計劃的學校增加至五十間，受惠學生逾四萬二千名。



Project WeCan
「學校起動」計劃

計劃模式及理念

在香港，只有20%的中學畢業生可升讀政府資助的大學。但我們認為，只要循循善誘，並提供各種機會，其餘80%的學生也能盡展潛能、貢獻社會。我們相信，支援學生發展不但能惠及年青一代，並且可以造福整個社區及有助業務的長遠發展。

透過為每間參與學校配對一間贊助企業的模式，參與計劃的夥伴為學校提供財政和專業支援、設備贊助以及義工支持，雙方從而建立密切關係。藉著龐大的企業網絡，我們建立了聯校資源分享平台，為學校提供效率和成本效益俱佳的支援。我們亦定期與參與計劃的夥伴和學校溝通，了解他們的需要。此外，我們每年均會審視計劃的整體表現，亦會在活動完結後作出評估，確保計劃繼續發揮正面影響。

計劃發展

「學校起動」已踏入第五年，我們協助的本地學校達五十間，比二〇一一年計劃推出時增加逾三倍。年內有六間夥伴加入計劃，令夥伴總數上升至三十五間。集團和計劃夥伴將繼續善用資源，通過不同項目及活動為參與計劃學校之學生提供支援。

	第一期 (2011)	第二期 (2015)
 中學	11*	50
 學生	10,000	42,000
 企業夥伴	11*	27
 大學夥伴	1	3
 領事館夥伴	0	3
 其他夥伴	0	2

* 「學校起動」計劃於二〇一一年創立，第一期參加的學校及企業夥伴各有十一間。二〇一三年，以同樣模式參與計劃的學校和夥伴各增加了三間。

「學校起動」計劃摘要



趁墟做老闆是一年一度的聯校活動，為「學校起動」計劃參與學校的學生提供創業機會。學生在「學校起動」計劃夥伴的支持下，學習構思業務計劃、進行市場研究和開發產品，並在活動期間與其他學校切磋較量。二〇一五年，參與的學校有二十五間，學生人數為九百名，比二〇一四年分別上升79%和350%。

English WeCan由「學校起動」計劃聯同香港中文大學於在二〇一五年五月推出，旨在提升學生的英語能力和學習英語的信心。四十名香港中文大學學生和二十六名企業義工參與了此項活動，他們親身為學生提供英語輔導，讓約二百位來自二十五間「學校起動」計劃學校的學生受惠。



「職」出前路，我做得好「學校起動」計劃生涯規劃日由「學校起動」計劃與香港基督教女青年會合辦。生涯規劃日分兩天舉行，約五千名來自五十間「學校起動」計劃學校的學生參加一系列職業和生涯規劃活動，包括評估、工作體驗、諮詢服務及講座等，藉此發掘自己的興趣和長處，以作出完善的職涯規劃。

「學校起動」獎學金計劃為升讀本地八間政府資助大學及香港演藝學院四年制學位課程的「學校起動」計劃學生提供財政資助。二〇一五年，此計劃頒發獎學金予五十八名「學校起動」計劃畢業生。



二〇一五聯校教師專業發展日於十月在伊利沙伯體育館舉行，出席的校長和教師共二千六百名，他們分別來自五十間「學校起動」計劃學校。大會安排了多個專題講座，探討和反思學校教育的價值。

「學校起動」計劃夥伴舉辦的各項活動



星展銀行舉辦工作坊，向八十名李求恩紀念中學的學生提供商業培訓和銀行業工作坊



安排學生參觀企業，協助他們作更好的職涯規劃



法國巴黎銀行(香港)為閩僑中學的學校進行模擬面試



學生透過職場體驗活動獲得工作經驗，並擴闊工作選擇的視野

青年發展



集團明白支持青年發展是推動可持續社會發展的上佳策略之一。因此，我們每年均投放大量資源於相關項目，包括提供實習機會、舉辦比賽和設立獎學金計劃，並與非政府組織合作，以滿足社區的需要，促進青年發展。

建築設計實習計劃

「建築設計實習計劃」繼續為學生提供到全球頂尖建築企業實習的機會，以栽培本地建築人才。截至二〇一五年，集團共資助十六名香港中文大學和香港大學建築系的碩士畢業生到法國、德國、意大利、瑞士、英國、印度及日本等地的著名建築事務所實習。



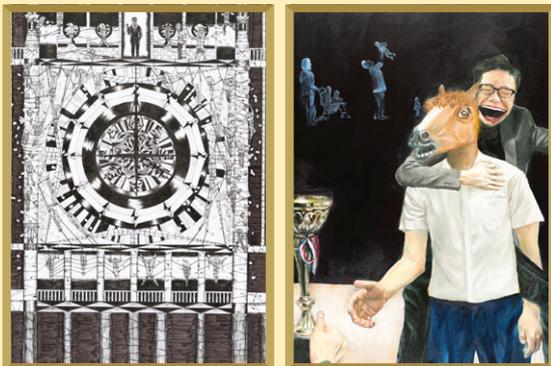
支持協青社「蒲吧」

「蒲吧」是一所為邊緣青少年提供庇護和輔導服務的中心，而九龍倉自二〇一二年開始提供財政支援予協青社，以延長「蒲吧」的開放時間，藉此吸引更多青少年到訪中心並接受輔導服務。截至二〇一五年十二月三十一日，共三萬一千七百零二名*青少年接受輔導服務，較二〇一四年上升38.9%。此外，集團的業務單位有線寬頻的員工定期與中心的青少年進行籃球比賽，協助他們建立自尊。

* 以人次計算

九龍倉全港中學生繪畫比賽

「九龍倉全港中學生繪畫比賽」旨在讓本地的年青人才展現創作潛能。在比賽中，我們共收到逾二千幅來自二百間學校的作品，而十八名得獎者獲邀參加短期藝術課程及上海藝術文化交流團，得以擴闊視野和增進文化藝術體驗。集團亦於去年提供全額獎學金予兩名得獎者前往頂尖大學進修藝術及文化課程。



比賽精選作品



藝術及文化



集團舉辦各種文化藝術展覽，並與本地和國際著名藝術家合作，提升公眾對藝術及文化的認識。二〇一五年，我們在旗下商場舉辦了逾十三項藝術及文化相關的展覽。其中「海港城·美術館」成功在鬧市中建立一個開放的空間，作展示優質藝術品及舉辦文化活動及展覽之用。



亞洲酒店藝術博覽會

二〇一五年三月，海港城與亞洲酒店藝術博覽會委員會和馬哥孛羅香港酒店合辦第六屆「亞洲酒店藝術博覽會」，在海港城、馬哥孛羅香港酒店以及購物商場外的公眾地方展出逾五千件藝術作品，它們分別來自七十間享負盛名的美術館。在此期間，我們邀請租戶一同參與，配合展覽主題佈置店鋪。我們亦舉辦了一項慈善活動，與兒童分享藝術創作的樂趣。我們每收到一幅作品，便會捐出一盒顏色筆予有需要的小孩，而收到的作品則展示於海港城，讓大家欣賞充滿創意及愛心的畫作。



個案：廳堂博物館

坐落銅鑼灣時代廣場的「廳堂博物館」於二〇一五年一月八日正式揭幕，為社區打造共享優質藝術、文化活動及展覽的都市生活空間。

這座展覽館由兩名香港中文大學建築系碩士準畢業生設計，以「Sometimes」為主題，結合靈活及開放的元素。展覽館由預製框架組建，可因應表演及展覽需要於現場即時組裝和拆除，亦可配合不同展覽與活動需要改裝為開放、半開放或封閉空間。展覽館的主要建築物料為鋼材和亞加力膠板，為香港的心臟地帶注入開放與親和的元素，推動社會共融。



關懷社區及義工活動



我們持續關愛社區，並透過財政支援和義工活動幫助有需要的人。去年，逾千名員工投入一萬二千多小時的社區服務，舉辦社區福利、環保、教育、長者及兒童服務等義工活動，貢獻社區。我們定期進行監察，確保慈善捐款用得其所，惠澤社區。

義工服務

九龍倉連續第五年支持「無止橋慈善基金」中國內地鄉村發展的工作，除捐款外，我們亦參與義務工作。二〇一五年八月，「學校起動」計劃學校的師生和業務單位的義工應邀前往中國內地重慶市星光村參與當地的發展項目，包括搭建橋樑、提升民生設備，以及其他社區改善的項目。



場地贊助

我們的商場為政府機構、業界組織、非政府組織和志願團體提供場地贊助，並舉辦了逾六十項慈善、環保及教育活動。

為推廣環保和健康的生活方式，天星小輪為不同的非政府組織和志願團體提供場地贊助。中環七號碼頭每星期均舉行「農墟」活動，讓市民購買本地種植的有機農作物，而每逢星期六亦舉辦創業軒展銷市場，售賣由殘疾人士製作的手工藝品，支持殘疾人士就業。

提升社區的關懷意識

「小事大意義」是有線寬頻製作的電視節目，以扶貧、平等機會、青年教育及長者發展為主題。該節目在香港大學民意研究計劃所進行的最新「電視節目欣賞指數調查」中，位列十二大節目之一。去年，「小事大意義」共播出逾百個在香港和海外記載的故事。

天星小輪船費優惠

三十四年以來，天星小輪一直向有需要的人士提供免費渡輪服務或乘船折扣優惠。二〇一五年，享受免費渡輪服務及乘船折扣優惠的長者和傷健人士分別有989,279和57,424人*。

* 以人次計算



各業務單位義工活動之概要

九龍倉置業

樂餉社麵包收集活動

九龍倉置業的義工參與樂餉社的麵包收集活動，在麵包店關門後收集當日剩餘的麵包，透過樂餉社的慈善機構網絡，把麵包轉送至有需要的人士。義工從四十四家商店收集了逾一千九百二十九份麵包，令九間非政府組織及學校受惠。



九龍倉酒店

兒童聖誕聯歡會

二〇一五年十二月，酒店為協康會長沙灣中心的兒童舉辦了聖誕聯歡會，安排了攤位遊戲和美味小食。一百二十名兒童和他們的家人共度歡樂時光。

港威豪庭

二〇一五年「織」出愛送暖活動

港威豪庭連續第四年與救世軍合辦「織」出愛送暖活動，邀請住戶向有需要的長者送贈手工編織的頸巾及福袋。



太平洋會

服務長者

太平洋會邀請「學校起動」計劃的學生製作點心及接受餐飲服務培訓，並在一項午餐活動中服務長者。

現代貨箱碼頭 中秋長者探訪

公司的義工團隊、家屬以及棉紡會中學的學生在二〇一五年九月十九日參與保良局劉漢宣紀念長幼天地舉辦的活動，前往葵涌邨長者中心探訪長者，並送上餅乾和月餅，與長者歡慶中秋。



天星小輪 樂善堂「每逢端午糉有你」活動

天星小輪員工探訪長者及低收入家庭，向他們送上福袋，以表愛心和關懷。

有線寬頻 海岸清潔活動

有線寬頻連續第二年與大埔地質教育中心合作，與「學校起動」計劃參與學校的學生一同參加海岸清潔活動，在馬屎洲地質公園收集了超過二百千克的垃圾。



九倉電訊 挪亞方舟開心歷險之旅

二〇一五年七月，九倉電訊義工隊帶同香港基督教服務處天慈兒童之家的小孩及安華日間展能中心的智障成人於香港挪亞方舟展開開心歷險之旅。

愛護環境

九龍倉旗下所有營運業務推行有系統的環保管理，矢志提升環保表現。不同的業務單位各自成立專責工作小組，負責識別環保風險，並制定預防措施以減輕對環境的影響。工作小組由管理高層或各主要職能單位的員工組成，確保有效管理環保表現。



業務單位簡稱

- WL: 九龍倉總部
- WEL: 九龍倉置業
- GA: 港威豪庭
- PC: 太平洋會
- WH: 九龍倉酒店
- MTL: 現代貨箱碼頭
- SF: 天星小輪
- i-CABLE: 有線寬頻
- WTT: 九倉電訊

能源消耗量 — 按來源劃分 (千兆焦耳)



電力消耗量 按業務單位劃分 (千兆焦耳)

業務單位	%
WL	<1%
WEL	63%
GA	3%
PC	2%
WH	8%
MTL	17%
SF	<1%
i-CABLE	7%
WTT	<1%

非再生燃料消耗量 按業務單位劃分 (千兆焦耳)

業務單位	%
WL	<1%
WEL	<1%
GA	<1%
PC	1%
WH	6%
MTL	75%
SF	13%
i-CABLE	4%
WTT	<1%

範圍1 + 2 二氧化碳當量排放 (噸) 按業務單位劃分

業務單位	%
WL	<1%
WEL	56%
GA	2%
PC	2%
WH	7%
MTL	24%
SF	2%
i-CABLE	6%
WTT	<1%

用水量 (立方米) * 按業務單位劃分

業務單位	%
WL	<1%
WEL	50%
GA	5%
PC	7%
WH	30%
MTL	7%
SF	1%
i-CABLE	1%
WTT	<1%

* 九龍倉總部的用水量納入九龍倉置業的數據一併計算



能源消耗

集團在業務營運以及提供產品與服務時需要依賴各種能源，包括外購電力和非再生能源。我們的能源消耗主要來自外購電力(73%)，而購物商場營運佔所消耗電力的63%。我們的業務單位將持續提升設施、調整營運模式及鼓勵顧客轉變行為，藉此發揮最佳能源效益。

提升設備和設施

我們繼續提升旗下物業的照明及空調系統，藉此減少能源消耗。旗下購物商場換上能源效益更佳的照明系統後，估計每年節約能源達13,000千兆焦耳。我們亦更新與更換空調及通風設施，換上能源效益更高的變速驅動器和水冷式冷卻機組。我們定期進行維修工程，確保設施和設備發揮最高效能。我們現正對時代廣場的照明系統制訂標準，並就商店和餐廳在裝修及還原工程期間使用LED圍板照明的可行性進行研究，從而優化旗下業務的能源消耗管理。海港城和港威豪庭繼續利用天台的太陽能光伏板，為物業運作提供潔淨的能源。

在休閒和酒店業務方面，我們在報告期內推行了多項設施與設備進行提升計劃。例如將酒店的燃氣鍋爐改為熱泵系統，及以變速驅動器取代海水抽水系統；相關工程預計將於二〇一六年完成。在報告期內，港威豪庭採用了照明區域控制系統以提升能源效益；太平洋會亦採用隔熱效能更佳的物料建造新的室內網球場天幕，從而節省能源。



於二〇一五年在貨倉大樓換上LED街燈，估計相對二〇一四年節省80%的能源(現代貨箱碼頭)



採用隔熱效能更佳的室內網球場天幕，使能源消耗量較二〇一四年減少35%(太平洋會)

調整營運模式

我們定時檢視營運模式並發掘節省能源的機會。在旗下物業，部分升降機在非繁忙和非辦公時間均會暫停服務，而照明和空調系統亦安裝了感應器，於閒置時會自動關上。此外，我們的商場在還原工程期間亦採取各種增強能源效益的措施。例如，時代廣場的溫度會預先設定於攝氏二十八度，海港城則會關上風機盤管(FCU)及減少鮮風供應。在酒店業務方面，九龍倉酒店為員工提供定期培訓，鼓勵他們在工作時實踐環保理念。



於二〇一五年六月舉辦二手書交換活動，向員工和寫字樓租戶收集二手書籍(海港城)

影響顧客行為

商場以及休閒和酒店業務的能源消耗量很大程度取決於租戶和顧客的行為。我們持續鼓勵顧客注重環保。我們的商場訂立了指引，向租戶推廣節約能源的行為，並在酒店和服務式住宅內的明顯位置張貼環保提示，鼓勵賓客關上毋須使用的電燈和電器。為方便顧客和會員實踐綠色生活方式，商場和太平洋會均裝置了電動車充電設施。我們亦不時舉辦各種活動以提高員工、租戶的和顧客的環保意識。



電動車充電設施(太平洋會)

設備和設施

(i) 空調：

- 以水冷式冷卻機組代替氣冷式冷卻機組
- 以變速驅動器取代空氣處理機組
- 定期維修空調系統

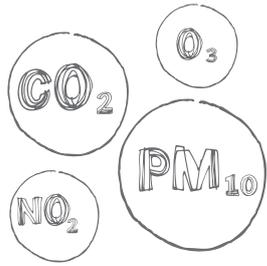
(ii) 照明：

- 在海港城安裝太陽能光伏板，為梯間提供綠色能源照明
- 採用更有能源效益的照明系統，例如LED和T5燈具
- 安裝感應器，電燈不使用時會自動關上
- 三個商場共節省約13,000千兆焦耳電力

行為轉變

- 在店鋪進行還原工程時，把溫度預設為攝氏二十八度
- 部分升降機在非繁忙和非辦公時間均暫停服務
- 裝置電動車充電設施
- 提供場地贊助，推廣環保意識
- 為員工及租戶提供培訓

污染控制



物流業務的非再生燃料消耗量最高；其耗電量為327,470千兆焦耳，佔集團總消耗量的88.5%，同時亦產生氣體和污水排放。有見及此，我們採取了各種措施，減輕營運對環境的負面影響。

氣體排放

現代貨箱碼頭致力減少依賴化石燃料作為在碼頭工業設備電力的來源。二〇一四年，碼頭以電力或混合動力驅動的膠輪式龍門起重機取替柴油驅動的傳統龍門起重機，減少排放氣體對四周環境的影響。此外，公司亦採取措施以減少電動膠輪式龍門起重機和拖頭的燃料消耗量。於二〇一三年後購買的電動膠輪式龍門起重機和碼頭範圍內的拖頭均符合歐盟IIIA期或更高的排放標準，令空氣污染物減至最少。碼頭於二〇一五年為其香港和中國內地的貨箱業務訂立新排放目標，要在二〇一八年或以前把每個標準箱的二氧化碳當量排放降至十千克，較二〇〇八年的基準減少30%；至於中國內地雜貨處理業務的目標則為每個標準箱的二氧化碳當量一點七千克，較二〇一三年的基準減少11%。

天星小輪使用含硫量少於0.05%的環保燃料，同時亦在旗下一艘渡輪安裝海水簾式廢氣洗滌器，改進主柴油推動機污染物的洗滌過程。我們亦計劃逐步於其餘渡輪安裝同樣的設施。天星小輪與學術機構和政府部門保持連繫，以探討更環保的營運方式。

排污管理

現代貨箱碼頭十分重視監察水質及防止洩漏的工作。碼頭的污水在排出大海前須經過地下燃油分隔系統作預先處理。公司亦會定期檢驗水質和檢查設施，以確保所排放的污水符合本地監管要求；同時亦制定「化學品洩漏緊急應變程序」，向員工詳細說明在碼頭範圍內發生化學品洩漏意外時的應對措施。

用水



集團十分關注旗下業務的耗水量。在各業務單位中，商場和九龍倉酒店的用水量最多，分別佔總用水量的一半和30%。去年，我們在所有物業安裝了節水器具，並鼓勵員工和顧客改變用水習慣，以提高業務的用水效益。年內太平洋會亦在天台收集了二萬二千公升的雨水，以作澆灌植物以及清洗停車場和行車通道之用。



以自動感應水龍頭代替傳統水龍頭，節省25%的用水量(太平洋會)



張貼海報和告示，提醒員工和顧客節約能源和用水(太平洋會)

廢物管理



於自助餐設置更多「即時烹調」菜式，從而減少廚餘數量(太平洋會)

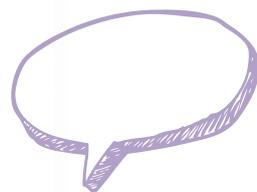


自助餐提供小份形式的食物，以助顧客更準確估計所需食物份量(九龍倉酒店)

我們的業務單位採取了多種措施處理廢物，及減少運往堆填區的廢物數量。我們的商場設有廚餘分解機收集租戶和酒店所產生的廚餘。九龍倉酒店和太平洋會則調整餐飲形式和食物份量，以便更準確估計顧客需要的食物數量，減少產生廚餘。九龍倉酒店亦與非政府組織再皂福合作，把肥皂回收再造，再分發予世界各地的貧窮家庭和學校。此外，集團旗下所有物業和寫字樓均設有回收箱，向員工和顧客推廣垃圾分類意識。

重視人才

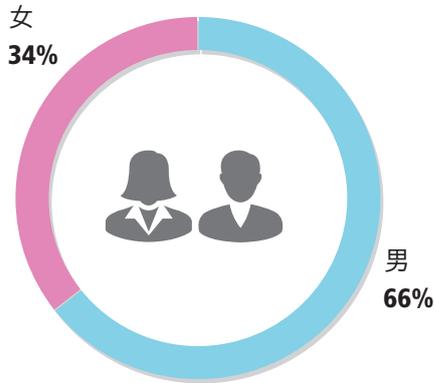
我們致力建立一支卓越能幹，並且與我們抱負及目標一致的員工團隊。我們定期檢視業務單位的人力資源政策和管理方針，確保它們符合本地法律的要求和行業準則，並有利業務增長及員工發展。



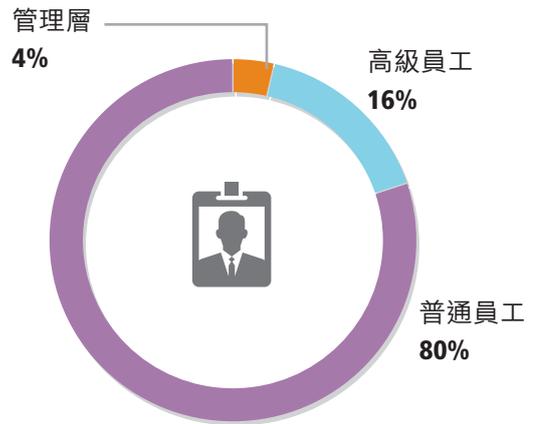


員工概覽

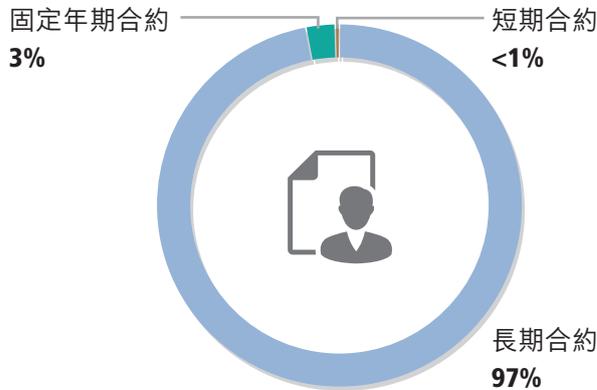
按性別劃分



按職級劃分



按聘用合約劃分*

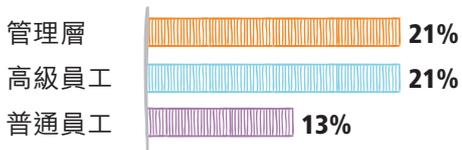


* 九龍倉酒店二〇一五年按聘用合約劃分之員工數目未有計算在內



接受反貪污培訓的員工 (%)

按職級劃分

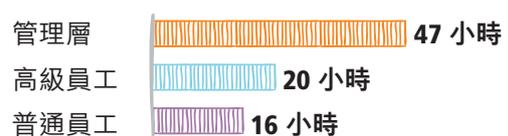


平均培訓時數

按性別劃分



按職級劃分



因工死亡個案：沒有



因工受傷比率(每一千名員工)

男：27.13

女：25.18

共融文化



我們致力推動和諧共融、互相支持的文化，尊重員工及維護他們的尊嚴。為此，我們訂立極高的道德及誠信標準、了解員工的需要和所關注的事項，並重視作息平衡。

重視道德及支援充足的工作環境

我們訂立嚴格的標準，恪守道德和公平的營商準則。全體員工均須遵守《紀律守則》以及與商業道德、利益衝突、防止貪污、反歧視和處理私隱資料數據相關的政策和規則。我們為新入職員工提供相關培訓，亦定期舉辦講座，讓員工溫故知新。一旦發現違規情況，我們會交由相關管理層或單位調查。於報告期內，集團未有發現與上述範疇有關的違規個案。

我們致力履行僱主的責任，推行相關政策和計劃，在旗下業務推廣工作間多元化和平等機會的理念。九龍倉置業實行傷健人士友善政策，為員工創造共融的工作環境。九龍倉酒店則聘用聽障員工在廚房擔任後勤支援工作。酒店亦會定期與傷健員工溝通，確保他們能在安全舒適的環境中履行職責。



定期安排廉政公署舉辦講座，鞏固員工對條例及正確商業行為的了解(九龍倉置業)



舉辦周年員工晚會和燒烤聚會，促進不同種族和文化背景的員工互相了解(九龍倉酒店)



設置哺育室，提供方便舒適的環境，讓員工在辦公時間授乳(九龍倉電訊)

員工投入度

要建立健康的工作文化，保持與員工溝通至為重要。我們定期進行員工評估，了解他們的需要和事業發展抱負。業務單位各自透過不同的溝通渠道，確保員工和管理層之間能有效溝通交流。例如：現代貨箱碼頭的大會堂會議及「暢談一小時」活動、九龍倉置業的「齊齊講」內聯網系統、九龍倉酒店的意見卡措施，不同業務單位每年亦會進行員工問卷調查，所收集的意見和回饋均由管理高層和相關的部門審視，確保能迅速並有效地作出跟進。

員工身心健康

九龍倉員工康樂會及其他業務單位的員工組織定期舉辦各種文娛康樂活動，包括周年晚宴、體育活動、家庭同樂日、一日遊活動、興趣班以及主題公園遊樂等，全面促進員工的身心發展。

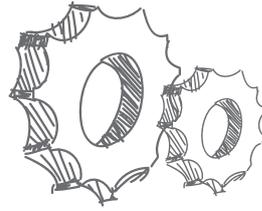


個案： 2015員工身心健康發展計劃 — 「Staying Young」

年內，九龍倉置業以「Staying Young」為主題，舉辦一系列的員工身心健康活動，為工作間注入青春活力。員工獲邀參加各種活動，包括營養講座、形象設計工作坊、健身課程、DIY樂高積木賽車比賽等，活動同時歡迎員工家屬參與。



能幹投入的工作團隊



集團重視建立員工團隊，以配合業務發展的需要。我們的業務單位定期將薪酬待遇、工作環境和勞工實務與市場基準進行比較，招攬與我們理念和願景一致的人才。我們亦提供各種各樣的培訓計劃，協助員工提升能力，並在事業上發揮專業才能。

招攬及保留人才

我們的業務單位利用不同的招聘平台招攬精英。例如，現代貨箱碼頭與香港專業教育學院合作，為工程系學生提供培訓機會，九龍倉酒店則與香港大學專業進修學院保良局何鴻燊社區書院、香港理工大學專業及持續教育學院，以及青年會專業書院等本地教育機構合作，招聘見習生和培訓生。我們亦定期在各教育機構舉辦招聘講座，讓學生清楚了解我們的企業文化和就業機會。



在教育機構舉辦招聘講座招攬人才(現代貨箱碼頭和九龍倉置業)

我們提供優厚的薪酬待遇，以回報員工努力的付出及為公司辛勤工作的貢獻。集團的全職員工除了月薪外，亦會根據表現獲發放花紅及享有其他福利*，包括強積金僱主自願供款、有薪年假、產假、侍产假、病假、婚假、定期身體檢查、醫療和住院保障、輔導服務、膳食津貼以及折扣產品和服務等。我們亦定期檢視聘用條件和員工康樂活動，確保它們符合本地法律法規，並可吸引和留住優秀人才。

* 我們各業務單位向全職員工提供的福利或有所不同。視乎個別業務單位和員工類別，員工家屬亦可享有醫療保障、輔導服務和膳食津貼等福利。

培訓及發展

我們在年內為員工提供了逾十萬小時的培訓。所有全職員工均會接受入職及在職培訓，協助他們適應工作環境、企業文化和要求。我們的業務單位定期檢視培訓課程的成效，確保它們有助公司業務發展及協助員工在職場上成長。下表列出各業務單位主要之員工培訓項目。

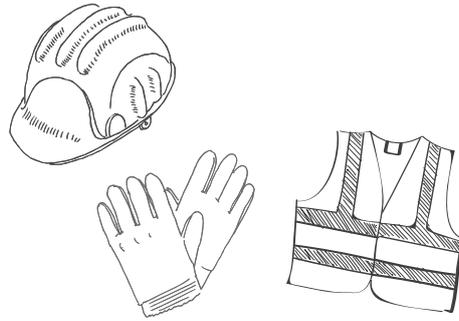
業務單位	主要培訓項目	對象	內容
九龍倉置業	行政管理見習生計劃	管理層員工	加強領導和管理能力，提升業務表現
	九龍倉優質服務學院(WISE)	商場前線員工	提供貼心的客戶服務
港威豪庭	職業健康與安全培訓	技術人員	每月提供三小時的培訓
太平洋會	導師培訓工作坊	培訓部門員工	了解成人學習原則，並將之應用於指導或培訓員工
九龍倉酒店	Marco Polo Way	所有新入職員工	為期半天的培訓課程，內容包括企業的使命和願景、價值觀以及期望
現代貨箱碼頭	模擬駕駛訓練	碼頭起重機操作員	提升現有操作員和見習生的技術，同時亦加強他們對工作環境的安全意識
天星小輪	四年制見習本地船長培訓計劃	見習船長	提供全面的在職航海技術培訓、安排學員修讀備考課程，確保他們成為本地認可的船舶船長
	客戶服務培訓計劃	所有前線員工	三小時的客戶服務培訓課程
有線寬頻	主播培訓計劃	主播及記者	為年青人才提供全面的主播和記者培訓
九倉電訊	專業發展的技術培訓	技術人員	提供有關供應商最新科技的技術培訓
	員工銷售技巧	銷售人員	向銷售人員提供顧問式銷售及溝通技巧培訓



支持長者就業

九龍倉置業推行「醒目知心大使計劃」，聘用長者為商場大使。受聘長者會在入職及在職期間會接受培訓，學習客戶服務的技巧和知識、語言和其他相關知識。我們的商場目前共聘用四十三名醒目知心大使。

職業健康與安全



集團全力為員工和在我們場所工作的人員提供安全健康的環境。我們認真面對業務單位各種不同的職業健康和
安全風險，並定期進行檢視及評估，查找可改進之處。年內集團提供逾一萬五千小時的相關培訓。下文概述與
我們營運相關的主要工傷類別及重點安全措施。

物流業務

物流業務員工在操作機器和在船上工作時均會面對
工傷風險。因此，我們採取全面的工作安全措施，
保障員工安全。

現代貨箱碼頭實施了各種措施以加強員工的安全
知識及意識，包括定期檢查工作環境安全，並
推出新入職員工學徒計劃，以及網上自學平台，
定期與承建商和分判商就健康和
安全議題進行溝通交流等。此外，現代貨箱碼頭連續第八年獲得由
職業安全健康局頒發的「持續進步安全管理
確認計劃」「第三級」證書，肯定其在改善工作環境安全
及管理安全風險方面的努力。

天星小輪每年均聘請安全顧問審核與職業健康與
安全相關之政策、管理方針、營運實務及培訓
課程。所有員工均須熟悉《安全操作手冊》，了解
如何處理渡輪上的安全事故。天星小輪亦定期舉行
船上火警演習、棄船演習以及其他海上安全進修
訓練，確保船員在發生各種緊急事故時能迅速採取
應對行動。



現代貨箱碼頭在二〇一五年進行岸邊起重機駕駛倉空氣污染物測量評估，藉此監察工作環境的空氣素質，所測量的空氣污染物數量遠低於「美國供暖製冷及空調工程師學會」和「職業衛生標準」所訂立的標準。

休閒和酒店業務

休閒和酒店業務員工的主要工傷類別為筋肌勞損。客房服務員工較易出現瘀傷和扭傷，而廚房員工則較多出現割傷和燙傷。九龍倉酒店的安全委員會負責為員工提供最新的安全資訊，並檢討受傷個案及預防措施；藉著定期舉辦的各種培訓課程及講座，員工的安全意識得以提升。

購物商場及通訊、媒體和娛樂業務

購物商場及通訊、媒體和娛樂業務員工的主要工傷類別為滑倒，及一般辦公室的常見工傷。我們定期舉辦安全講座和活動，為員工締造安全的工作環境。



產品及服務

集團以顧客為本，致力向顧客提供最佳的產品及服務，並以保障他們的健康和安全為重任。集團制訂嚴格的管理方針與程序，務求達至最高的品質標準，我們亦適時檢視旗下產品及服務，確保它們符合相關法律法規。我們透過有效的溝通渠道，與顧客和業務夥伴保持密切連繫，了解各方需要，並提供更佳的产品及服務。



顧客健康與安全



保障顧客健康和安全的考慮，各業務單位均訂立嚴格要求及遵從國際安全標準，確保顧客在身處我們物業及享用產品及服務時，其健康和安全的保障。

設施及設備

我們定期進行檢查，確保旗下物業提供安全的環境。我們的商場均設有無障礙設施，為顧客提供舒適的購物體驗。而所有物業均配備自動體外心臟去纖維性顫動器（去顫器），令顧客的健康得到更大保障。我們亦定期舉行火警演習，確保員工能夠應付突發情況。

產品安裝安全

在通訊、媒體和娛樂業務方面，鋪設電纜和光纖的工程會在公眾地方及顧客的物業進行。我們所有工程和技術人員須具備相關資格，包括取得建造業議會頒發的「建造業安全訓練證明書」、安裝工程所須的電業工程人員註冊證明書及完成「密閉空間核准工人安全訓練課程」。我們亦訂立嚴謹的施工程序，並定期進行檢測維修，藉此保障員工、住客及公眾安全。

嚴格的食物品質標準

在九龍倉酒店和太平洋會，所有食物均符合國際食物健康和安全的標準，包括ISO 22000及「食物安全重點控制系統」(HACCP)指引。我們定期巡查工作場所和檢驗食物品質，確保工作環境衛生及食物安全均達到嚴格標準。九龍倉酒店的衛生經理定期為廚房員工舉辦食物安全工作坊，另外亦會舉辦其他培訓課程，讓員工提升食物衛生意識，及認識處理食物的正確程序。

個案：為乘客提供舒適的海上之旅

天星小輪是香港的標誌之一，不少遊客慕名而至，而《國家地理旅遊雜誌》更曾把乘搭天星小輪遊覽維港兩岸譽為「人生五十個必到景點」之一。我們定期檢查和提升渡輪設施，確保乘客享受舒適安全的海上之旅。

海水簾式廢氣洗滌器

潔淨渡輪發電機所產生的污染物，保障乘客健康



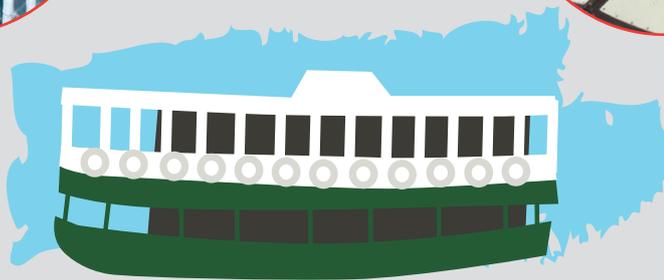
救生衣和救生圈

提供救生衣和救生圈，保障乘客安全



雙向椅背長椅

長椅的耳背可調撥方向，方便乘客選擇舒適的座向



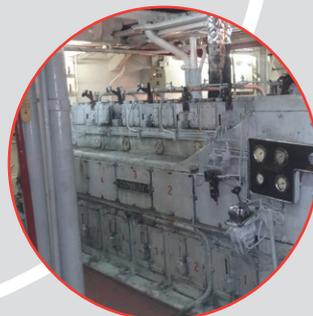
光管/LED燈

使用光管/LED燈照明，節省電力



員工培訓

定期提供培訓和進行緊急事故演習，以應付渡輪意外



渡輪機器

每半年進行檢查，確保渡輪適合航行

優質產品和服務



我們致力向顧客提供最優質的產品及服務，而旗下業務均設立了有效的溝通渠道，藉此回應顧客的關注事項和改進營運表現。

貼心的客戶服務

我們旗下的商場、酒店和服務式住宅的前線員工均接受優質服務培訓。九龍倉優質服務學院(WISE)為所有前線員工提供一系列客戶服務培訓課程，包括迎賓、溝通、意外處理及導盲犬處理程序等。我們亦進行神秘顧客計劃，確保前線員工提供最佳客戶服務。九龍倉酒店更為賓客提供各種活動及本地體驗之旅，讓他們認識本地風俗文化。

負責任的市場推廣及可靠的服務

我們理解到負責任的市場推廣及產品服務宣傳對保障顧客利益尤其重要。因此，我們的業務單位均嚴格遵守產品和服務標籤的法規及自律守則。我們亦定期檢視管理方針，確保旗下業務遵守最新法律和業界標準。此外，我們在通訊、媒體和娛樂業務方面訂制嚴謹的服務標準和一系列《行為守則》，為顧客提供有效可靠的支援服務，我們亦在網頁定期匯報最新表現。



創新產品和可靠服務

九倉電訊繼續開拓創新產品及提供可靠服務，協助顧客提升業務表現和營運效率。於二〇一五年，公司推出了多種雲端技術產品。當中Cloud Surveillance能增加數據儲存量及令資料更方便存取；Cloud Video有助增加視像會議的流動性和安全度；而Cloud Protect則為企業寬頻網絡提供雲端保護。

與顧客溝通

我們設立不同的渠道與顧客溝通，收集他們對產品及服務的意見。旗下業務單位亦有員工專責處理顧客意見。下表為我們業務單位的溝通渠道和整體滿意度。



業務單位	主要產品或服務類別	常用溝通渠道	其他溝通渠道(頻率)	整體顧客滿意度
九龍倉置業	管理服務 購物體驗	客戶服務熱線	管理服務意見調查(每年)	> 95%
九龍倉酒店	客房整潔程度 設施和服務		賓客網上問卷調查(退房後兩日內)	> 90%
港威豪庭	客房整潔程度 設施和服務		住客網上問卷調查(每年)	> 90%
太平洋會	設施和服務	互聯網及電郵	不適用	不適用
現代貨箱碼頭	營運效率		根據營運需要進行客戶滿意度調查	不適用
天星小輪	渡輪班次 碼頭和船艙環境 員工服務	社交媒體平台	乘客現場問卷調查(每年)	> 70%
有線寬頻	收費電視、寬頻和家居固網 電話服務 寬頻和收費電視服務		透過客戶服務部進行顧客滿意度調查(每月)	不適用
九倉電訊	產品可靠度 客戶服務		透過市場推廣部進行顧客滿意度調查(每年)	
			於服務的不同階段進行問卷調查 (每週至每月一次不等)	> 80%

顧客資料私穩

我們部分業務單位需要收集顧客的個人資料作運送產品和服務之用。所有業務單位在收集及處理顧客資料時均須遵守《個人資料(私隱)條例》。我們定期檢視資訊科技保安系統和管理方針，確保所收集資料得到保護。此外，我們亦適時向員工提供培訓，讓他們重溫處理顧客資料的正確程序。在報告期內，我們並無收到違反私隱條例的重大投訴。

供應鏈管理



為提供最佳產品及服務，我們相當重視與供應鏈業務夥伴的關係。九龍倉的招標程序和商業道德標準適用於整個集團，當中清楚列明甄選供應商及進行評估的程序和標準，不同業務單位可按其業務需要推行特定措施。我們定期檢視和評估供應商，確保他們遵守本地法律法規及達到集團所制訂的環保與社會標準。若發現違規情況，我們有機會與其終止合作關係。下表列出業務單位主要供應商的概況：

業務單位	主要供應商類別	供應商地點	開支佔比
九龍倉置業	設施(清潔、保安、維修、資訊設備等)	香港	不適用
	一般用品(抹手紙、紙巾、肥皂等)	香港	不適用
	辦公室文儀(資訊產品及辦公室設備)	香港	不適用
九龍倉酒店	食物和飲品	香港	52%
	設施(維修、資訊設備、洗衣、清潔、閉路電視、保安等)	香港	28%
	一般用品(客房用具及非餐飲用品)	香港	20%
港威豪庭	設施(維修、資訊設備、娛樂、保安、洗衣及除蟲)	香港	83%
	供應商(傢具、裝飾物料、維修物料、制服及文具)	香港	10%
	公用設施(照明服務)	香港	6%
	倉儲服務	香港	1%
太平洋會	設施(保安及洗衣)	香港	11%
	食物和飲品	香港	81%
	一般用品(印刷及其他非餐飲用品)	香港	8%
有線寬頻	廣播設備	香港和海外	不適用
	設施(網絡設備、資訊及科技硬件及軟件)	香港	不適用
	電纜	香港和中國內地	不適用
	一般用品	香港	不適用
九倉電訊	設施(網絡設備、電力設備、其他資訊及科技硬件及軟件)	香港	不適用
現代貨箱碼頭	設施(維修、設備及保安)	主要位於香港，其餘位於中國內地和海外地區	不適用
	公用設施(電力)	香港	不適用
	承建商和分判商(營運員工)	香港	不適用
天星小輪	設施(維修和工程項目)	香港	72.5%
	公用設施(燃料)	香港	13%
	一般用品(維修物料及其他非餐飲用品)	香港	10%
	食物和飲品	香港	4.5%

數據表現

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

此章節內之數據均以四捨五入方式計算，故列表上的合計數據可能與相關數據的總和稍有差別。

員工統計數據†

† 部分業務單位在計算員工數據時會把固定期限合約員工納入全職員工的人數內。我們計劃在往後的報告中劃一員工種類的定義及計算方法。

員工總數 — 按性別劃分 (G4-10)

M: 男 F: 女 T: 總計

業務範疇	業務單位	2015			2014		
		員工總數					
		M	F	T	M	F	T
總部辦公室	WL	125	155	280	126	150	276
投資物業	WEL	434	490	924	410	468	878
休閒和酒店	GA	54	93	147	59	98	157
	PC	142	99	241	139	100	239
	WH	505	436	941	529	453	982
	小計	701	628	1,329	727	651	1,378
物流	MTL	851	111	962	918	110	1,028
	SF	241	30	271	237	32	269
	小計	1,092	141	1,233	1,155	142	1,297
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,350	595	1,945	1,388	583	1,971
	WTT	692	258	950	666	251	917
	小計	2,042	853	2,895	2,054	834	2,888
	總計	4,394	2,267	6,661	4,472	2,245	6,717

註：

員工總數 = 於報告期末受聘於本公司的總人數

員工總數 — 按僱傭合約類型和性別劃分 (G4-10)

M: 男 F: 女 T: 總計

業務範疇	業務單位	2015			2014			2015			2014			2015			2014		
		僱傭合約																	
		全職合約						固定期限合約						短期合約					
		M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
總部辦公室	WL	112	150	262	113	147	260	13	5	18	13	3	16	-	-	-	-	-	-
投資物業	WEL	365	405	770	389	408	797	40	15	55	35	9	44	1	3	4	-	1	1
休閒和酒店	GA	52	91	143	57	98	155	-	-	-	-	-	-	2	2	4	2	-	2
	PC	139	99	238	136	100	236	-	-	-	-	-	-	3	-	3	3	-	3
	WH	483	431	914	521	443	964	22	4	26	8	10	18	-	1	1	-	-	-
	小計	674	621	1,295	714	641	1,355	22	4	26	8	10	18	5	3	8	5	-	5
物流	MTL	787	108	895	790	106	896	64	3	67	128	4	132	-	-	-	-	-	-
	SF	241	30	271	237	32	269	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	小計	1,028	138	1,166	1,027	138	1,165	64	3	67	128	4	132	-	-	-	-	-	-
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,350	595	1,945	1,388	583	1,971	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	WTT	689	258	947	660	248	908	3	-	3	6	-	6	-	-	-	-	3	3
	小計	2,039	853	2,892	2,048	831	2,879	3	-	3	6	-	6	-	-	-	-	3	3
總計	4,218	2,167	6,385	4,291	2,165	6,456	142	27	169	190	26	216	6	6	12	5	4	9	

註：
員工總數 = 於報告期末受聘於本公司的總人數

員工人數 — 按年齡群組和少數族裔劃分 (LA12)

業務範疇	業務單位	2015		2014		2015		2014		2015		2014					
		30歲以下 ⁽¹⁾				30-50歲 ⁽¹⁾				50歲以上 ⁽¹⁾				少數族裔 ⁽¹⁾			
		2015		2014		2015		2014		2015		2014		2015		2014	
總部辦公室	WL	48		不適用		177		不適用		55		不適用		-		不適用	
投資物業	WEL	250		不適用		497		不適用		177		不適用		-		不適用	
休閒和酒店	GA	9		不適用		76		不適用		62		不適用		8		不適用	
	PC	39		不適用		139		不適用		61		不適用		6		不適用	
	WH	252		不適用		494		不適用		196		不適用		57		不適用	
	小計	300		不適用		709		不適用		319		不適用		71		不適用	
物流	MTL	101		不適用		543		不適用		318		不適用		-		不適用	
	SF	30		不適用		39		不適用		202		不適用		-		不適用	
	小計	131		不適用		582		不適用		520		不適用		-		不適用	
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	472		不適用		1,145		不適用		372		不適用		-		不適用	
	WTT	135		不適用		657		不適用		155		不適用		-		不適用	
	小計	607		不適用		1,802		不適用		527		不適用		-		不適用	
總計	1,336		不適用		3,767		不適用		1,598		不適用		71		不適用		

註：
數據只包括全職員工
(1) 未能提供二〇一四年的相關數據

員工總數 — 按僱傭類型和性別劃分 (G4-10)

M: 男 F: 女 T: 總計

業務範疇	業務單位	2015			2014			2015			2014			2015
		僱傭類型												受監督的非正式員工 ⁽¹⁾
		全職						兼職						
		M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	
總部辦公室	WL	125	155	280	126	150	276	-	-	-	-	-	-	不適用
投資物業	WEL	365	405	770	389	408	797	28	67	95	21	59	80	清潔員工、保安員、技術人員
休閒和酒店	GA	52	91	143	57	98	155	-	-	-	-	-	-	保安員
	PC	139	99	238	136	100	236	-	-	-	-	-	-	代客泊車員
	WH	483	431	914	529	449	978	-	-	-	-	4	4	一般服務之員工和保安
	小計	674	621	1,295	722	647	1,369	-	-	-	-	4	4	不適用
物流	MTL	851	111	962	918	110	1,028	-	-	-	-	-	-	機械操作員、碼頭工人、保安員、清潔員工
	SF	230	14	244	229	16	245	12	15	27	8	16	24	分判商，包括清潔員工和保安員
	小計	1,081	125	1,206	1,147	126	1,273	12	15	27	8	16	24	不適用
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	1,350	595	1,945	1,388	583	1,971	-	-	-	-	-	-	銷售經紀、技術人員
	WTT	689	258	947	660	248	908	-	-	-	-	-	-	不適用
	小計	2,039	853	2,892	2,048	831	2,879	-	-	-	-	-	-	不適用
總計		4,284	2,159	6,443	4,432	2,162	6,594	40	82	122	8	20	28	不適用

數據重編：

九龍倉置業二〇一四年的兼職員工的數目

員工總數 = 於報告期末受聘於本公司的總人數

(1) 集團未能提供二〇一五年受監督的非正式員工的數據，我們計劃在往後的報告中披露相關資料。

在本地社區聘請的管理高層比例⁽¹⁾ (EC6)

業務範疇	業務單位	%	各業務單位管理高層的定義
總部辦公室	WL	100%	副總經理級或以上
投資物業	WEL	100%	副總經理級或以上
休閒和酒店	GA	100%	總經理級或以上
	PC	82%	經理級或以上
	WH	72%	三間酒店的執委員及各職級二的部門主管
	小計	77%	
物流	MTL	100%	總經理級或以上
	SF	100%	總經理級以及業務經理級或以上
	小計	100%	
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	100%	經理級或以上
	WTT	0%	總裁和副總裁級或以上
	小計	91%	
總計		92%	

註：數據只包括全職員工

九龍倉酒店總部辦公室未能提供相關數據

(1) 本地為香港

新入職員工人數及比率 — 按年齡和性別劃分 (LA1)

M: 男 F: 女 T: 總計

業務範疇	業務單位	2015		2014		2015		2014		2015		2014		2015		2014		2015		2014	
		30歲以下 ⁽¹⁾				30-50歲				50歲以上				新入職員工比率 — 按性別劃分 (%)				新入職員工比率 — 按年齡劃分 (%) ⁽¹⁾			
		M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	T	T	30歲以下	30-50歲	50歲以上	T
總部辦公室	WL	6	10	-	17	8	8	17	13	1	2	-	-	13%	13%	13%	17%	33%	9%	5%	不適用
投資物業	WEL	25	55	32	46	27	30	43	27	3	3	4	2	15%	22%	19%	19%	32%	11%	3%	不適用
休閒和酒店	GA	2	-	-	1	2	9	7	4	1	2	2	3	10%	12%	11%	11%	22%	14%	5%	不適用
	PC	16	11	17	13	28	12	25	8	7	3	8	3	37%	26%	32%	31%	69%	29%	16%	不適用
	WH	37	46	51	44	44	26	35	31	5	2	17	2	18%	17%	18%	18%	33%	14%	4%	不適用
	小計	55	57	68	58	74	47	67	43	13	7	27	8	21%	18%	20%	20%	37%	17%	6%	不適用
物流	MTL	12	7	52	13	14	6	53	11	6	1	11	-	4%	13%	5%	14%	19%	4%	2%	不適用
	SF	14	9	17	14	13	1	8	-	28	1	36	6	23%	37%	24%	30%	77%	36%	14%	不適用
	小計	26	16	69	27	27	7	61	11	34	2	47	6	8%	18%	10%	17%	32%	6%	7%	不適用
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	155	126	209	113	108	45	99	36	25	5	21	3	21%	30%	24%	24%	60%	13%	8%	不適用
	WTT	38	14	42	17	79	32	84	36	6	-	2	-	18%	18%	18%	20%	39%	17%	4%	不適用
	小計	193	140	251	130	187	77	183	72	31	5	23	3	20%	26%	22%	23%	55%	15%	7%	不適用
總計		305	278	420	278	323	169	371	166	82	19	101	19	17%	22%	18%	20%	44%	13%	6%	不適用

註：數據只包括全職員工

新入職比率 = (新入職員工總數 / 員工總數) × 100%

(1) 二〇一四年並無收集按年齡劃分的新入職比率

員工流失人數及比率 — 按年齡組別和性別劃分 (LA1)

M: 男 F: 女 T: 總計

業務範疇	業務單位	2015		2014		2015		2014		2015		2014		2015		2014		2015		2014	
		30歲以下 ⁽¹⁾				30-50歲				50歲以上				流失率 — 按性別劃分 (%)				流失率 — 按年齡劃分 (%) ⁽¹⁾			
		M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	T	T	30歲以下	30-50歲	50歲以上	T
總部辦公室	WL	3	4	6	12	15	17	8	15	4	1	2	-	20%	15%	17%	16%	15%	18%	9%	不適用
投資物業	WEL	27	45	17	42	37	39	48	31	12	13	26	10	21%	24%	22%	22%	29%	15%	14%	不適用
休閒和酒店	GA	2	1	2	3	7	13	9	6	1	4	1	5	19%	20%	20%	17%	33%	26%	8%	不適用
	PC	12	14	16	9	25	10	20	8	9	6	12	4	33%	30%	32%	29%	67%	25%	25%	不適用
	WH	37	47	45	50	70	42	110	63	8	5	24	8	24%	22%	23%	31%	33%	23%	7%	不適用
	小計	51	62	63	62	102	65	139	77	18	15	37	17	25%	23%	24%	29%	38%	24%	10%	不適用
物流	MTL	17	5	22	15	31	6	64	14	51	2	102	2	13%	12%	13%	21%	22%	7%	17%	不適用
	SF	9	9	14	17	8	1	11	1	34	3	33	3	21%	43%	24%	29%	60%	23%	18%	不適用
	小計	26	14	36	32	39	7	75	15	85	5	135	5	15%	19%	15%	23%	31%	8%	17%	不適用
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	147	106	193	73	145	70	142	71	35	4	28	14	24%	30%	26%	26%	54%	19%	10%	不適用
	WTT	39	15	43	12	70	38	86	23	15	2	12	-	18%	21%	19%	19%	40%	16%	11%	不適用
	小計	186	121	236	85	215	108	228	94	50	6	40	14	22%	28%	24%	24%	51%	18%	11%	不適用
總計		293	246	358	233	408	236	498	232	169	40	240	46	21%	24%	22%	24%	40%	17%	13%	不適用

註：數據只包括全職員工

流失比率 = (離職員工總數 / 員工總數) × 100%

(1) 集團並無收集二〇一四年按年齡劃分的流失率

員工因工死亡個案和工傷比率 (LA6)

M: 男 F: 女 T: 總計

業務範疇	業務單位	2015	2014	2015			2014
		因工死亡個案		千人工傷比率			
		Total		所有工傷類別 ⁽⁵⁾			
		M	F	T	T		
總部辦公室	WL	-	-	8.000	-	3.571	-
投資物業	WEL	-	-	25.346	22.449	23.810	25.094
休閒和酒店	GA	-	-	-	10.989	6.993	25.806
	PC	-	-	93.525	121.212	105.042	72.034
	WH	-	-	85.149	61.927	74.389	32.587
	小計	-	-	80.460	63.898	72.617	38.602
物流	MTL	-	1	25.852	-	22.869	15.546
	SF	-	-	12.448	66.667	18.450	7.000
	小計	-	1	22.894	14.184	21.898	13.878
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-	-	17.778	5.042	13.882	23.338
	WTT	-	-	2.899	3.891	3.168	2.203
	小計	-	-	12.745	4.695	10.373	16.672
總計	-	1	27.126	25.177	26.462	20.991	

業務範疇	業務單位	2015													
		千人工傷比率													
		輕傷 ⁽¹⁾						重傷 ⁽²⁾							
		筋肌骨骼損傷 ⁽³⁾		外皮損傷 ⁽⁴⁾		其他		壓傷		刺傷		骨折		其他	
M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
總部辦公室	WL	-	-	8.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
投資物業	WEL	20.737	20.408	2.304	2.041	2.304	-	-	-	-	-	-	-	-	
休閒和酒店	GA	-	-	-	10.989	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	PC	21.583	90.909	57.554	30.303	-	-	-	-	7.194	-	7.194	-	-	
	WH	31.683	36.697	27.723	16.055	1.980	-	-	-	-	-	1.980	2.294	21.782	
	小計	27.299	39.936	31.609	17.572	1.437	-	-	-	1.437	-	2.874	1.597	15.805	
物流	MTL	19.976	-	3.525	-	1.175	-	-	-	-	-	1.175	-	-	
	SF	4.149	66.667	8.299	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	小計	16.484	14.184	4.579	-	0.916	-	-	-	-	-	0.916	-	-	
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	11.111	5.042	4.444	-	2.222	-	-	-	-	-	-	-	-	
	WTT	-	3.891	2.899	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	小計	7.353	4.695	3.922	-	1.471	-	-	-	-	-	-	-	-	
總計	13.905	18.110	8.434	5.300	1.368	-	-	-	0.228	-	0.684	0.442	2.507	1.325	

備註：

二〇一五年的數據包括所有員工類別，而二〇一四年的數據只包括全職員工

工傷率 = (受傷人數 / 總工作人數) x 1000

(1) 輕傷：可以即場治理的傷勢

(2) 重傷：不能即場治理及需要進一步協助的傷勢

(3) 筋肌骨骼損傷包括撞傷、瘀傷、扭傷、滑倒和絆倒，以及因提舉或搬運物件而引致的損傷

(4) 外皮損傷包括割傷、擦傷和燙傷

(5) 集團並無收集二〇一四年不同工傷類別的數據

損失日數比率、職業病比率以及缺勤比率 (LA6)

M:男 F:女 T:總計

業務範疇	業務單位	2015			2014		2015			2014		2015		2014	
		損失日數比率			職業病比率				缺勤比率						
		M	F	T	T	M	F	T	T	M	F	T	T		
總部辦公室	WL	-	-	-	-	-	-	-	-	0.010	0.030	0.021	0.017		
投資物業	WEL	0.003	0.0002	0.001	0.001	-	-	-	-	0.015	0.023	0.019	0.019		
休閒和酒店	GA	-	0.003	0.002	0.001	-	-	-	-	0.016	0.017	0.017	0.014		
	PC	0.005	0.006	0.005	0.003	-	-	-	-	0.012	0.010	0.012	0.011		
	WH	0.011	0.007	0.009	0.005	-	-	-	-	0.018	0.013	0.016	0.012		
	小計	0.009	0.006	0.007	0.004	-	-	-	-	0.016	0.013	0.015	0.013		
物流	MTL	0.004	-	0.003	0.004	-	-	-	-	0.027	0.017	0.026	0.021		
	SF	0.0002	0.001	0.0003	0.003	-	-	-	-	0.028	0.025	0.028	0.027		
	小計	0.003	0.0002	0.003	0.003	-	-	-	-	0.028	0.018	0.027	0.023		
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	0.0005	0.0002	0.0004	0.001	0.00007	0.00002	0.00006	-	0.012	0.016	0.013	0.012		
	WTT	0.00001	0.00005	0.00002	0.002	-	-	-	-	0.013	0.023	0.015	0.013		
	小計	0.0003	0.0002	0.0003	0.001	0.00005	0.00001	0.00004	-	0.012	0.018	0.014	0.012		
總計	0.003	0.002	0.002	0.002	0.00002	0.00001	0.00002	-	0.017	0.019	0.018	0.012			

註：

二〇一五年的數據包括所有員工類別，而二〇一四年的數據只包括長期員工在內

(1) 損失日數比率 = 損失日數 / 員工原定總工作日數

(2) 職業病比率 = 職業病個案 / 員工原定總工作日數

(3) 缺勤比率 = 缺勤總日數 / 員工原定總工作日數

員工培訓和發展 (LA9)

M:男 F:女 T:總計

業務範疇	業務單位	2015				2014		2015			2014		
		人均受訓時數 — 按性別劃分 (小時)						人均受訓時數 — 按員工類別劃分 (小時)					
		M	F	M	F	管理層	高級員工	一般員工	管理層	高級員工	一般員工		
總部辦公室	WL	2.4	3.1	2.9	0.7	3.0	3.1	2.6	5.8	1.5	0.8		
投資物業	WEL	22.9	22.6	11.5	9.8	24.3	15.0	24.1	24.7	10.5	9.6		
休閒和酒店	GA	15.6	1.7	6.8	2.0	0.0	3.6	6.9	0.9	2.3	4.0		
	PC	3.4	3.5	3.4	5.6	0.3	0.6	0.8	14.7	4.0	4.0		
	WH	21.2	21.2	0.02	0.03	20.9	21.2	21.2	0.6	0.2	0.03		
	小計	17.1	15.3	1.2	1.2	12.7	14.6	15.9	2.6	1.2	1.2		
物流	MTL	32.0	19.2	42.3	24.9	28.1	30.4	30.8	19.8	39.1	42.7		
	SF	8.9	4.3	8.3	7.6	4.4	6.7	8.5	24.3	8.9	8.0		
	小計	26.9	16.0	35.3	21.0	27.4	29.8	24.7	20.0	37.3	34.0		
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	11.8	11.8	2.9	2.3	12.4	11.9	11.7	3.7	0.3	3.8		
	WTT	8.4	6.2	8.4	13.1	824.3	33.1	8.4	-	9.0	18.6		
	小計	10.6	10.1	4.7	5.5	84.8	19.7	10.6	3.4	5.3	4.6		
總計	16.6	13.8	12.6	5.8	47.4	19.8	15.9	10.2	8.4	11.6			

註：數據只包括全職員工

九龍倉酒店總部辦公室未能提供相關數據

環保表現

耗電量⁽¹⁾ (EN3)

業務範疇	業務單位	2015			2014		
		外購電力	由太陽能產生的電力	總計	外購電力	由太陽能產生的電力	總計
		千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳
總部辦公室	WL	2,687	-	2,687	2,628	-	2,628
投資物業	WEL	616,839	-	616,839	630,908	288	631,196
休閒和酒店	GA	24,835	702	25,537	26,103	702	26,805
	PC	17,843	-	17,843	17,383	-	17,383
	WH	79,347	-	79,347	63,313	-	63,313
	小計	122,025	702	122,727	106,799	702	107,501
物流	MTL	166,996	-	166,996	195,310	-	195,310
	SF	3,396	-	3,396	3,477	-	3,477
	小計	170,392	-	170,392	198,787	-	198,787
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	64,392	-	64,392	63,014	-	63,014
	WTT	3,759	-	3,759	7,831	-	7,831
	小計	68,151	-	68,151	152,779	-	152,779
總計		980,094	702	980,796	1,091,900	990	1,092,890

註：

(1) 耗電量是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>非再生燃料能源耗^{(1) (2) (3)} (EN3)

業務範疇	業務單位	2015						2014					
		液化石油氣 (LPG)	無鉛汽油 (ULP)	柴油	船舶用汽油	煤氣	總計	液化石油氣 (LPG)	無鉛汽油 (ULP)	柴油	船舶用汽油	煤氣	總計
		千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳	千兆焦耳
總部辦公室	WL	571	-	475	-	-	1,046	569	-	780	-	-	1,349
投資物業	WEL	-	-	61	-	-	61	-	-	50	-	-	50
休閒和酒店	GA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PC	169	42	6	-	4,360	4,578	230	36	5	-	4,287	4,557
	WH	-	-	-	-	21,886	21,886	-	-	-	-	26,703	26,703
	小計	169	42	6	-	26,246	26,463	230	36	5	-	30,989	31,260
物流	MTL	3,210	1,403	271,139	-	2,833	278,586	3,689	1,274	402,057	-	3,067	410,087
	SF	-	-	-	48,884	-	48,884	-	-	-	47,971	-	47,971
	小計	3,210	1,403	271,139	48,884	2,833	327,470	3,689	1,274	402,057	47,971	3,067	458,058
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-	6,546	6,445	-	-	12,991	-	6,513	6,770	-	-	13,283
	WTT	-	1,695	-	-	-	1,695	-	1,545	-	-	-	1,545
	小計	-	8,241	6,445	-	-	14,686	-	8,059	6,770	-	-	14,829
總計		3,950	9,687	278,126	48,884	29,080	369,727	4,487	9,369	409,661	47,971	34,056	505,544

數據重編：

太平洋會二〇一四年的燃料耗量

註：

(1) 液化石油氣、無鉛汽油和柴油耗量以DCF Carbon相應年度的系數計算(只提供英文版本)：<http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>

(2) 船舶用汽油耗量以天星小輪提供的系數計算

(3) 煤氣耗量以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>

直接(範圍1)⁽¹⁾和間接(範圍2)⁽²⁾二氧化碳當量排放(EN15,16)

業務範疇	業務單位	2015			2014		
		範圍 1	範圍 2	範圍 1+2	範圍 1	範圍 2	範圍 1+2
		二氧化碳當量(噸)	二氧化碳當量(噸)	二氧化碳當量(噸)	二氧化碳當量(噸)	二氧化碳當量(噸)	二氧化碳當量(噸)
總部辦公室	WL	70	403	473	91	467	558
投資物業	WEL	4	101,336	101,341	3	117,526	117,529
休閒和酒店	GA	-	3,725	3,725	-	4,641	4,641
	PC	15	2,731	2,746	0.05	3,144	3,144
	WH	-	12,178	12,178	0.03	11,589	11,590
	小計	15	18,635	18,649	0.08	19,374	19,374
物流	MTL	18,814	25,085	43,900	27,825	34,760	62,585
	SF	3,380	613	3,994	3,317	681	3,999
	小計	22,195	25,699	47,893	31,142	35,442	66,584
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	888	9,659	10,547	908	11,202	12,111
	WTT	116	564	680	106	1,392	1,498
	小計	1,004	10,223	11,227	1,014	12,595	13,609
總計		23,288	156,295	179,583	32,251	185,403	217,654

數據重編：

我們以香港中華煤氣公司所提供之排放係數(0.60 二氧化碳當量 / 度)代替去年報告中使用的煤氣二氧化碳排放係數(2.59 二氧化碳當量 / 度)於去年的報告中，煤氣的排放被納入直接(範圍1)二氧化碳當量排放，今年則被納入間接(範圍2)二氧化碳當量排放內。上表列出已更新的數據。太平洋會二〇一四年的液化天然氣及無鉛汽油燃料的耗量已被更新。上表列出已更新的直接(範圍1)排放數據。

註：

- (1) 範圍1的二氧化碳當量排放包括消耗不同燃料(包括液化石油氣、無鉛汽油、柴油和船舶用汽油)所產生的排放，其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
- (2) 範圍2的二氧化碳當量排放包括消耗外購電力和煤氣所產生的排放，其排放係數乃參照電力和煤氣供應商提供的數據計算，包括電能實業(0.79 千克二氧化碳當量 / 千瓦時)、中華電力(0.54 千克二氧化碳當量 / 千瓦時)及香港中華煤氣公司(0.605 千克二氧化碳當量 / 度)。

耗水量(EN8)

業務範疇	業務單位	2015	2014
		耗水量(立方米)	
總部辦公室	WL ⁽¹⁾	不適用	不適用
投資物業	WEL	458,265	1,314,589
休閒和酒店	GA	43,943	45,135
	PC	62,347	77,246
	WH	272,275	285,440
	小計	378,565	407,821
物流	MTL	65,348	64,290
	SF	7,534	11,881
	小計	72,882	76,171
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	5,536	3,051
	WTT	2,144	862
	小計	7,680	3,913
總計		917,392	1,802,494

數據重編：二〇一四年太平洋會的耗水量數據

註：

- (1) 九龍倉總部的耗水量被納入九龍倉置業的數據一併計算

回收廢物的種類及數據(額外披露)(EN23)

業務範疇	業務單位	廢紙	碳粉盒	電池		光管	燈泡	塑膠 ⁽¹⁾	金屬 ⁽²⁾	廚餘 ⁽³⁾
				用於一般電器的電池	用於工業機器的電池					
				噸	噸					
總部辦公室	WL ⁽⁵⁾	11.47	444	297 pcs #	-	371 pcs #	-	1,176 pcs #	1,440 pcs #	-
投資物業	WEL	821.1	853	0.067	-	23.59	-	0.17	10.82	585.59
休閒和酒店	GA	12.8	-	0.001	-	0.20	0.004	0.66	0.48	2.18
	PC	19.4	58	0.004	-	0.03	0.013	0.39	0.33	18.92
	WH	229,739.0	244	-	-	-	-	1,693.00	2,767.00	10.38
	小計	229,771.3	302	0.005	-	0.23	0.017	1,694.05	2,767.80	31.48
物流	MTL	20.6	144	0.001	6.03	0.45	-	0.04	219.85	43.10
	SF	7.9	40	-	1.21	0.10	0.01	1,622.00	2.04	-
	小計	28.5	184	0.001	7.24	0.54	0.01	1,622.04	221.88	43.10
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-	598	-	-	-	-	-	-	-
	WTT	15.0	101	-	-	918.00	-	-	-	-
	小計	15.0	699	-	-	918.00	-	-	-	-
總計		230,647.3	2,482	0.073	7.24	942.36	0.03	3,316.26	3,000.51	660.16

業務範疇	業務單位	廢油		柴油廢料和其他廢燃料	廢棄輪胎	玻璃	電器/零件 ⁽⁴⁾	肥皂	衣服
		煮食用油	工業用油(潤滑油)						
		公升	公升						
總部辦公室	WL ⁽⁵⁾	-	-	-	-	120 pcs #	0.60	-	-
投資物業	WEL	-	-	-	-	2.39	-	-	-
休閒和酒店	GA	-	-	-	-	0.72	14.36	-	0.74
	PC	1.69	-	-	-	8.16	-	-	1.16
	WH	1,887.00	-	-	-	7.69	-	1.81	0.32
	小計	1,888.69	-	-	-	16.58	14.36	1.81	2.22
物流	MTL	-	41,800.00	-	527	0.05	5.75	-	-
	SF	-	5,000.00	0.04	-	-	0.05	-	-
	小計	-	46,800.00	0.04	527	0.05	5.80	-	-
通訊、媒體和娛樂	i-CABLE	-	-	-	-	-	-	-	-
	WTT	-	-	-	-	-	-	-	-
	小計	-	-	-	-	-	-	-	-
總計		1,888.69	46,800.00	0.04	527	19.02	20.76	1.81	2.22

備註：

- (1) 塑膠包括膠樽和其他塑膠產品
- (2) 金屬包括鋁罐和其他廢棄金屬
- (3) 現代貨箱碼頭的廚餘來自員工餐廳
- (4) 九龍倉置業收集了277件電器，但未能計算其重量，故未有列出該數據
- (5) 九龍倉總部註有#的數據由九龍倉置業一併收集計算

全球報告倡議組織 (GRI) 索引

* GRI G4指標與香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(ESG報告) 指標之間的關聯是根據《Linking G4 and the HKEX ESG Reporting Guide》(只提供英文版本)的資料而撰寫：<https://www.globalreporting.org/resource/library/GRI-HKEXLinkageDocument.pdf>

GRI G4 指標	描述	聯交所ESG報告 指標	章節 / 對照檢索 / 備註 / 省略原因	頁
策略與分析				
G4-1	機構最高決策者致辭	不適用	主席兼常務董事的話	2 - 3
機構概況				
G4-3	機構名稱	不適用	報告簡介	1
G4-4	主要品牌、產品及服務	不適用	九龍倉概覽	4, 6
G4-5	機構總部所在位置	不適用	九龍倉概覽	4
G4-6	營運所在國家	不適用	九龍倉概覽	4, 6
G4-7	擁有權及法律形式	不適用	九龍倉概覽	4
G4-8	所服務的市場	不適用	九龍倉概覽	6
G4-9	機構規模	不適用	九龍倉概覽	4 - 6
G4-10	員工綜覽	B1.1	數據表現 我們未能提供業務的受監督的非正式員工數據。業務單位的主要受監督的非正式員工類型見第54頁。 我們絕大部分的員工並非自僱人士。 僱傭數字與前去年相比並無重大變化。	52 - 54
G4-11	受集體談判協議保障的員工總數百分比	不適用	普遍而言，集體談判協議並不適用於香港僱員。	不適用
G4-12	機構的供應鏈	B5.1	產品及服務	51
G4-13	報告期內的重重大變化	不適用	在報告期內，集團的規模、架構、擁有權和供應鏈均沒有出現重大變化。	不適用
G4-14	預防措施	不適用	九龍倉概覽	7 - 9
G4-15	參與或支持外界所發起的經濟、環境和社會公約	不適用	九龍倉概覽	11
G4-16	協會會籍	不適用	九龍倉概覽	11
重要範疇和邊界				
G4-17	機構綜合財務報告所包括的業務單位	不適用	九龍倉概覽 有關沒有納入本報告的業務單位資料，請參閱我們二〇一五年年報。	6
G4-18	界定報告內容和範圍的過程	不適用	我們的企業社會責任方針	18 - 19
G4-19	界定報告內容過程中所選取的重要範疇	不適用	我們的企業社會責任方針	18 - 19
G4-20	機構在議題上的內部邊界	不適用	我們的企業社會責任方針	19
G4-21	機構在議題上的外部邊界	不適用	我們的企業社會責任方針	19
G4-22	報告中重編的資訊	不適用	以下的數據經過重編： - 二〇一四年範圍 2 二氧化碳當量排放數據 - 二〇一四年九龍倉置業兼職員工數目 - 二〇一四年太平洋會耗水量和燃料耗量數據	54, 58 - 59
G4-23	報告範圍和界限上的重大變化	不適用	報告的範圍和界限並無重大變化	不適用

持份者參與				
G4-24	持份者類別列表	不適用	我們的企業社會責任方針	15
G4-25	識別和選取持份者的方式	不適用	我們的企業社會責任方針	15
G4-26	與持份者溝通交流的方式	不適用	我們的企業社會責任方針	15 - 18
G4-27	持份者提出的重要議題和關注事項	不適用	我們的企業社會責任方針	16 - 17
報告概況				
G4-28	報告期	不適用	報告簡介	1
G4-29	上一份報告的發表日期	不適用	上一份報告於二〇一五年八月發表	不適用
G4-30	報告周期	不適用	我們計劃每年出版報告	不適用
G4-31	聯絡方式	不適用	報告簡介	1
G4-32	報告選擇的「依循」選項	不適用	報告簡介	1
G4-33	為報告進行外部核實	不適用	本報告並無尋求外部核實	不適用
管治				
G4-34	機構的管治架構	不適用	九龍倉概覽 我們的企業社會責任方針	7 - 8 14
G4-56	機構的價值、原則、標準和守則	不適用	九龍倉概覽 我們的企業社會責任方針	7 - 9 12 - 13
經濟				
間接經濟影響				
G4-DMA	管理方針	不適用	九龍倉概覽 「社、企共勉」	4 - 5 20 - 31
EC7	基建投資及服務的發展和影響	B8.1	九龍倉概覽 「社、企共勉」	5 20 - 31
環保				
能源				
G4-DMA	管理方針	A1 GD, A2 GD, A3 GD	愛護環境	32 - 35
EN3	能源消耗	A2.1	數據表現	58
EN6	減少能源消耗	A2.3	愛護環境	34 - 35
用水				
G4-DMA	管理方針	A1 GD, A2 GD	愛護環境	32, 37
EN8	按源頭劃分的總耗水量	A2.2	數據表現	59
氣體排放				
G4-DMA	管理方針	A1 GD, A3 GD, A1.5, A3.1	愛護環境 與此相關的業務單位為現代貨箱碼頭和天星小輪。 除了遵守一般的相關法例法規，現代貨箱碼頭亦遵守二〇一五年生效的兩條新環境法規： - 空氣污染管制(遠洋船隻)(停泊期間所用燃料)規例(於二〇一五年七月一日起生效) - 空氣污染管制(非道路移動機械)(排放)規例(於二〇一五年六月一日起生效) 除此以外，集團其他業務單位的營運與國家、地區或行業的排放法規和政策並無重大關係。 集團其他業務單位並無採用碳補償的計算方法來達至目標。	32, 36
EN15	直接溫室氣體排放(範圍1)	A1.1, A1.2	數據表現	59
EN16	間接溫室氣體排放(範圍2)	A1.1, A1.2	數據表現	59
污水和廢物				
G4-DMA	管理方針	A1 GD, A3 GD, A3.1	愛護環境	32, 36 - 37
EN24	嚴重洩漏的次數及總量	A3.1	在報告期內，集團並無發生對環境帶來嚴重負面影響的洩漏事故。	不適用

產品與服務				
G4-DMA	管理方針	不適用	愛護環境	32 - 37
EN27	降低產品與服務對環境影響的措施及成效	A3.1	愛護環境	32 - 37
遵守法規				
G4-DMA	管理方針	N/A	九龍倉概覽	7 - 8
EN29	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	A1 (b)	報告期內並無因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。	不適用
供應商環境評估				
G4-DMA	管理方針	B5 GD	目前並未訂立集團層面的系統以評估新供應商的環境表現。我們致力在日後加強相關表現。	不適用
EN32	已進行環保評估的新供應商之百分比	B5.2	集團目前未能收集全面數據。我們計劃在往後的報告中披露相關資料。	不適用
社會				
勞工實務及合理工作條件				
僱傭關係				
G4-DMA	管理方針	B1 GD, B4 GD	重視人才 產品及服務	38 - 45 51
LA1	新入職員工及離職員工的數目和比率	B1.2	數據表現	55
LA2	向全職員工提供的福利	不適用	重視人才	42
職業健康與安全				
G4-DMA	管理方針	B2 GD, B2.3	重視人才	44 - 45
LA6	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	B2.1, B2.2	數據表現	56 - 57
培訓與教育				
G4-DMA	管理方針	B3 GD	重視人才	42 - 43
LA9	按性別和員工類別劃分的每年培訓人均時數	B3.2	數據表現	57
多元化和平等機會				
G4-DMA	管理方針	B1 GD	重視人才	40 - 41
LA12	管治單位的組成以及按不同多元化指標劃分的員工人數	B1.1	九龍倉概覽 數據表現 二〇一五年，我們並無全面收集和披露此指標要求的資料。我們的計劃在往後的報告中披露相關資料。	8 53
人權				
反歧視				
DMA	管理方針	B1 GD	重視人才	40
HR3	歧視個案的總數以及所採取改善行動	不適用	重視人才 報告期內並無歧視個案的舉報。	40
供應商人權評估				
DMA	管理方針	B4 GD, B5 GD	集團目前並未根據人權標準訂立集團層面的評估系統以評估新供應商的表現。我們致力在日後加強相關表現。	不適用
HR10	已進行人權評估的新供應商之百分比	B5.2	集團目前未能根據此指標要求收集全面數據。我們計劃在往後的報告中披露相關資料。	不適用
產品責任				
顧客健康與安全				
G4-DMA	管理方針	B6 GD	產品及服務	46 - 48
PR2	違反產品及服務的健康與安全法規及準則的事件總數	B6 (b)	報告期內並無收到違規事件的舉報。	不適用

產品和服務標籤				
G4-DMA	管理方針	B6 GD	產品及服務	49 - 50
PR4	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	B6 (b)	報告期內並無收到違規事件的舉報。	不適用
PR5	顧客滿意度的問卷調查結果	B6.2	產品及服務	50
市場推廣				
G4-DMA	管理方針	B6 GD	產品及服務	46, 49
PR7	違反市場推廣的法規及自願性準則的事件總數	B6 (b)	報告期內並無收到違規事件的舉報。	不適用
顧客私隱				
G4-DMA	管理方針	B6 GD	產品及服務	50
PR8	經證實的侵犯客戶私隱及遺失客戶資料的重大投訴數目	B6 (b), B6.2	報告期內並無經證實的重大投訴個案。	50
遵守法規				
G4-DMA	管理方針	不適用	九龍倉概覽 產品及服務	7 - 8 46
PR9	因違反產品和服務法規而被罰款的金額	B6 (b)	報告期內並無因違反相關法規而遭重大罰款的個案。	不適用
社會				
當地社區				
G4-DMA	管理方針	B8 GD	「社、企共勉」	20 - 31
SO1	參與社區溝通、進行影響評估和發展計劃的業務單位百分比	不適用	「社、企共勉」 報告所涵蓋的所有業務單位(100%)均參與集團的旗艦「社、企共勉」項目 — 「學校起動」計劃。	20 - 31
防止貪污				
G4-DMA	管理方針	B7 GD, B7.2	九龍倉概覽 「社、企共勉」 重視人才	7 - 9 28 40
SO5	經證實的貪污個案及所採取的行動	B7 (b), B7.1	重視人才 報告期內並無經證實的貪污個案。	40
遵守法規				
G4-DMA	管理方針	不適用	九龍倉概覽	7 - 8
SO8	因違反法規而被判處的重大罰款，以及受非經濟處分的次數	B1 (b), B2 (b), B4 (b), B7 (b)	報告期內並無因違反相關法律而被罰款或受非經濟處分。	不適用
供應商對社會影響之評估				
G4-DMA	管理方針	B5 GD	集團目前並未制訂集團層面的系統以評估新供應商對社會的影響。我們致力在日後加強相關表現。	不適用
SO9	根據對社會影響而篩選的新供應商比率	B5.2	集團目前未能根據此指標要求收集全面數據。我們計劃在往後的報告中披露相關資料。	不適用

九龍倉重要議題與GRI G4範疇的關聯

#	重要的可持續發展議題 — 內容描述	相關的GRI G4範疇
業務發展		
2	企業管治和風險管理 - 九龍倉辨識及管理營運過程中的環保、社會和管治風險，並提高管治和風險監控透明度之措施和流程。	- 環境：遵守法規 - 社會：遵守法規 - 產品責任：遵守法規
4	遵守法規 - 九龍倉為遵守環保、社會以及產品與服務法規及超越監管要求所作的努力。	- 環境：遵守法規 - 社會：遵守法規 - 產品責任：遵守法規
愛護環境		
5	能源消耗 - 九龍倉為減輕其能源消耗和強度所採取的方針和行動。	- 能源
7	用水和污水管理 - 九龍倉為減少其耗水量和強度及管理污水排放而採取的措施。	- 用水 - 污水和廢物
10	溫室氣體排放與污染控制 - 九龍倉為減少其溫室氣體排放和空氣污染，及監測室內空氣質素和減少空氣污染的措施	- 氣體排放
重視人才		
11	招攬及留住人才 - 九龍倉招攬及留住人才，以及向員工提供優厚福利的措施和工作。	- 僱傭關係
12	道德與誠信 - 九龍倉在建立道德誠信文化及向員工、承辦商和供應商等持份者灌輸相關理念的措施。	- 防止貪污
13	工作間實務 - 九龍倉為確保旗下業務提供合乎道德、公平、多元和互相支持的工作環境，以及尊重人權之措施。	- 多元化和平等機會 - 反歧視
14	人權 - 九龍倉為保障員工人權，並確保其業務夥伴和供應商尊重人權的措施。	- 反歧視 - 供應商人權評估
15	培訓與發展 - 九龍倉為人力資源發展及為員工提供更佳晉任機會所作的努力。	- 培訓與教育
16	職業健康與安全 - 九龍倉為減少員工受傷和意外所實施的安全措施。	- 職業健康與安全
17	員工安康 - 九龍倉於促進員工工作息平衡所作的努力。	- 僱傭關係
產品及服務		
18	產品與服務責任 - 九龍的產品及服務責任，包括確保其品質、健康和安全及遵守法規，以應對相關環境和社會議題。	- 環境：產品與服務 - 產品和服務標籤 - 市場推廣
19	顧客健康與安全 - 九龍倉保障顧客使用其產品和服務時的健康和安全的相關措施。	- 顧客健康與安全
20	顧客溝通和滿意度 - 九龍倉與顧客溝通的渠道及量度顧客滿意度的措施。	- 產品和服務標籤
21	顧客私隱 - 九龍倉保護客戶資料和隱私的措施。	- 顧客私隱
22	採購與供應鏈管理 - 九龍倉管理採購過程及與供應商和承辦商關係的措施，包括對其在營運、環境、勞工實務和人權方面的要求。	- 僱傭關係 - 供應商環境評估 - 供應商人權評估 - 供應商社會影響評估
社區		
23	對社區的直接和間接貢獻 - 九龍倉回應社會議題而對社區所作的貢獻、所參與的社區工作及與社區組織的合作。	- 間接經濟影響
25	社區參與 - 九龍倉與社區溝通及了解其需要的措施。	- 當地社區



九龍倉

始創於一八八六年

九龍倉集團有限公司

香港九龍廣東道海港城海洋中心十六樓

電話：(852) 2118 8118

www.wharfholdings.com