



九龍倉

始創於一八八六年

九龍倉集團有限公司

股份代號：0004



可持續發展報告

2017





目錄

01	主席兼常務董事的話
03	關於本報告
09	業務概覽
13	業務發展
19	保護環境
27	培育人才
33	「社、企共勉」
39	為顧客提供價值
45	數據表現
54	主要獎項、約章及會籍
55	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

主席兼常務董事的話

二〇一七年為九龍倉集團有限公司（「九龍倉」）的發展揭開新一頁，我們於年內將香港投資物業業務分拆，交由新上市的九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」）負責經營。分拆為投資者帶來更多選擇，亦提高了兩家公司的財政透明度。分拆後，我們在第四份企業社會責任/可持續發展報告中，回顧企業的可持續發展進度，並分析我們促進創建更美好社區的策略。

現時全球紛紛提出紓緩氣候變化的倡議，加上科技日新月異，大眾對環境保護及社區整體福祉的關注程度亦與日俱增，這一切既帶來風險，但也帶來機遇；我們會繼續就此進行評估。我們深切認同這些理念，並以穩定可靠的方式經營業務，提供創新的優質解決方案，為聯合國的可持續發展目標而竭盡己任。中國是巴黎協定的簽署國，我們作為盡責的企業公民，致力配合中國政府的環境保護政策。我們將環保設計概念融入項目，利用科技提升能源效益、節約用水，並有效地管理資源，致力達到中國及香港政府的環保目標。

憑藉經營香港購物商場及甲級商廈的成功經驗，我們將業務網絡擴展至中國內地，並引入最佳作業方式，在內地成功複製「城中城」模式，在上海、成都、重慶及大連推廣優質生活。與此同時，透過吸引租戶在商場開業，以及吸引企業進駐商廈，我們為當地創造了更多就業機會。



我們的「社、企共勉」精神，啟發員工的無私參與，努力令香港成為宜居城市。我們的社區計劃，目的是幫助青年盡展所長，推廣文化藝術，提升環保意識，以及協助有需要的人士。我們的重點項目「學校起動」計劃涵蓋範圍廣泛，目前已連繫五十三家學校超過五萬名學生，以及四十五家企業及社區合作夥伴。到二〇一八年九月，計劃將會擴展至七十五家學校，成績令人欣慰。我們會繼續審視社區的需要，透過各種計劃提高社區工作的成效。

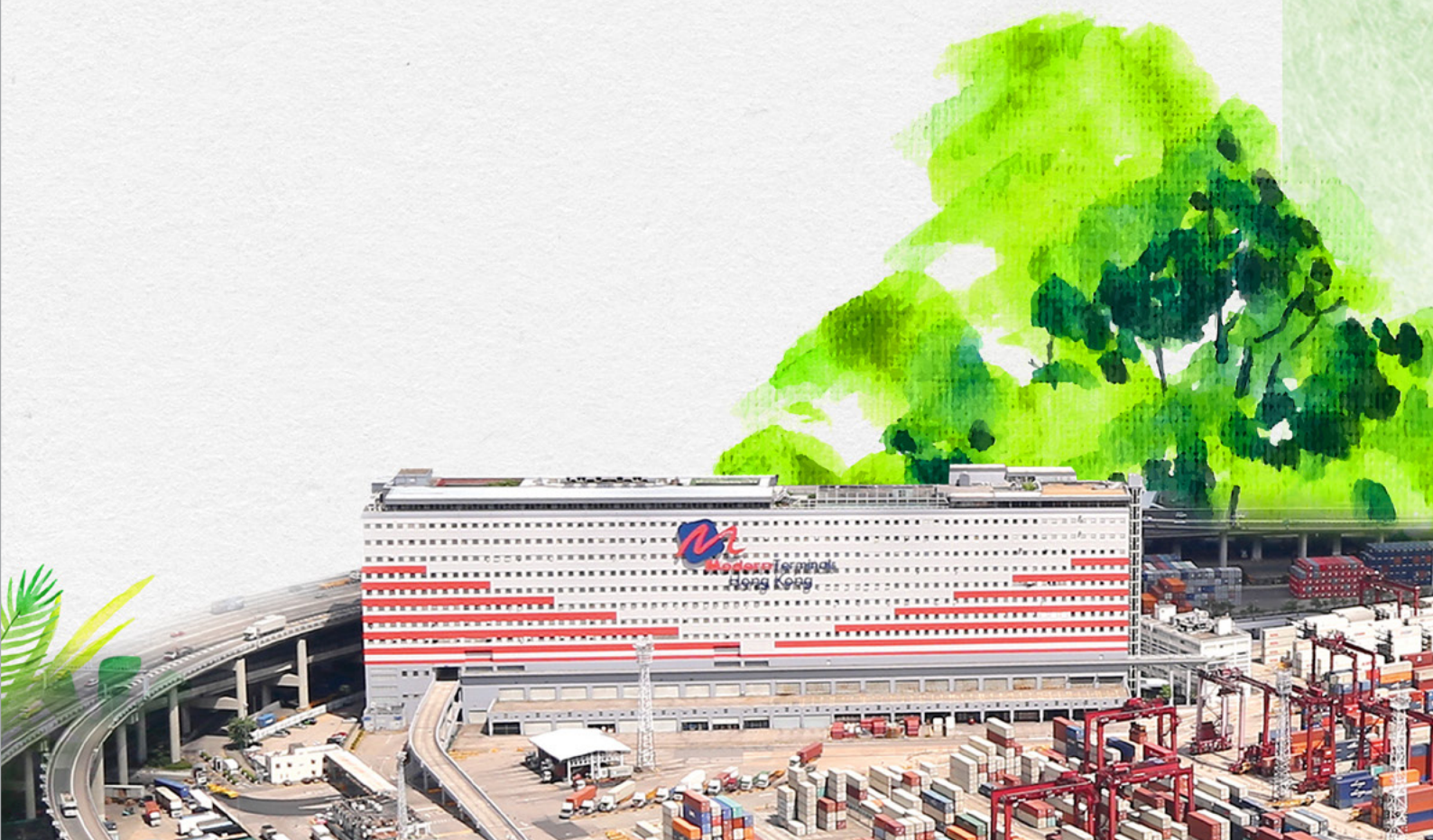
我們的員工知識廣博而且專業，是集團得以蓬勃發展的根基。我們秉持反歧視原則，致力締造共融的工作場所，確保所有人都受到尊重。我們推行計劃提供相關訓練課程，協助員工發展事業，我們亦會繼續改善現有系統，提升員工的職業安全與健康（「職安健」）知識，盡力締造完善的安全工作環境，藉以減少工傷意外。

我們的企業文化特別著重提供優質產品及服務。過往數十載，我們在物業發展及管理、休閒和酒店以及運輸物流服務方面表現卓越。我們會繼續致力提升物業組合的質素，同時提供更具創意及個人化的商業解決方案。

集團一直秉持「創建明天」理念，會繼續將可持續發展策略納入業務中，為香港及中國內地的社區帶來正面的影響。

吳天海

主席兼常務董事
香港



關於本報告

報告準則及涵蓋範疇

我們根據全球報告倡議組織的永續性報告準則(「GRI 準則」)的「核心」選項，編撰了一份獨立的可持續發展報告(「本報告」)，同時亦遵守香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的規定。

九龍倉在二〇一六年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聯交所主板上市。九龍倉置業主要專注於香港投資物業業務，並持有上市公司海港企業有限公司(「海港企業」)的71.5%股權，而九龍倉則仍然經營香港的發展物業業務、港口及物流業務、酒店業務以及中國內地的投資及發展物業業務。

為了方便持份者了解集團架構的轉變，讓讀者明白兩家公司的概況，本報告的涵蓋範疇，仍包括九龍倉及九龍倉置業在本年內的可持續發展表現，但以九龍倉為重點。九龍倉置業另行刊印的二〇一七年可持續發展報告，會涵蓋其數據表現概覽。在適用情況下，「集團」為九龍倉及九龍倉置業的統稱。

下表載列集團於香港及中國內地擁有管理控制權的業務，並因此納入二〇一七年一月一日至十二月三十一日期間的報告涵蓋範圍。

九龍倉	總部辦公室	九龍倉有限公司	
	投資物業	- 大上海時代廣場 - 成都國際金融中心(「成都 IFS」) - 大連時代廣場	- 上海會德豐國際廣場 - 重慶時代廣場 - 無錫國金中心(「無錫 IFS」)
	發展物業 ¹	- 成都 - 杭州	上海
	休閒和酒店	- 九龍倉酒店管理有限公司 - 重慶尼依格羅酒店	- 成都尼依格羅酒店 - 武漢馬哥孖羅酒店
	物流	現代貨箱碼頭有限公司	
九龍倉置業	投資物業	- 海港城 - 荷里活廣場 - 會德豐大廈	- 時代廣場 - 卡佛大廈
	休閒和酒店	- 香港港威酒店 - 馬哥孖羅香港酒店(由海港企業持有) - 太平洋會	- 香港太子酒店 - 常州馬哥孖羅酒店(由海港企業持有) - 港威豪庭
	運輸物流	天星小輪有限公司	

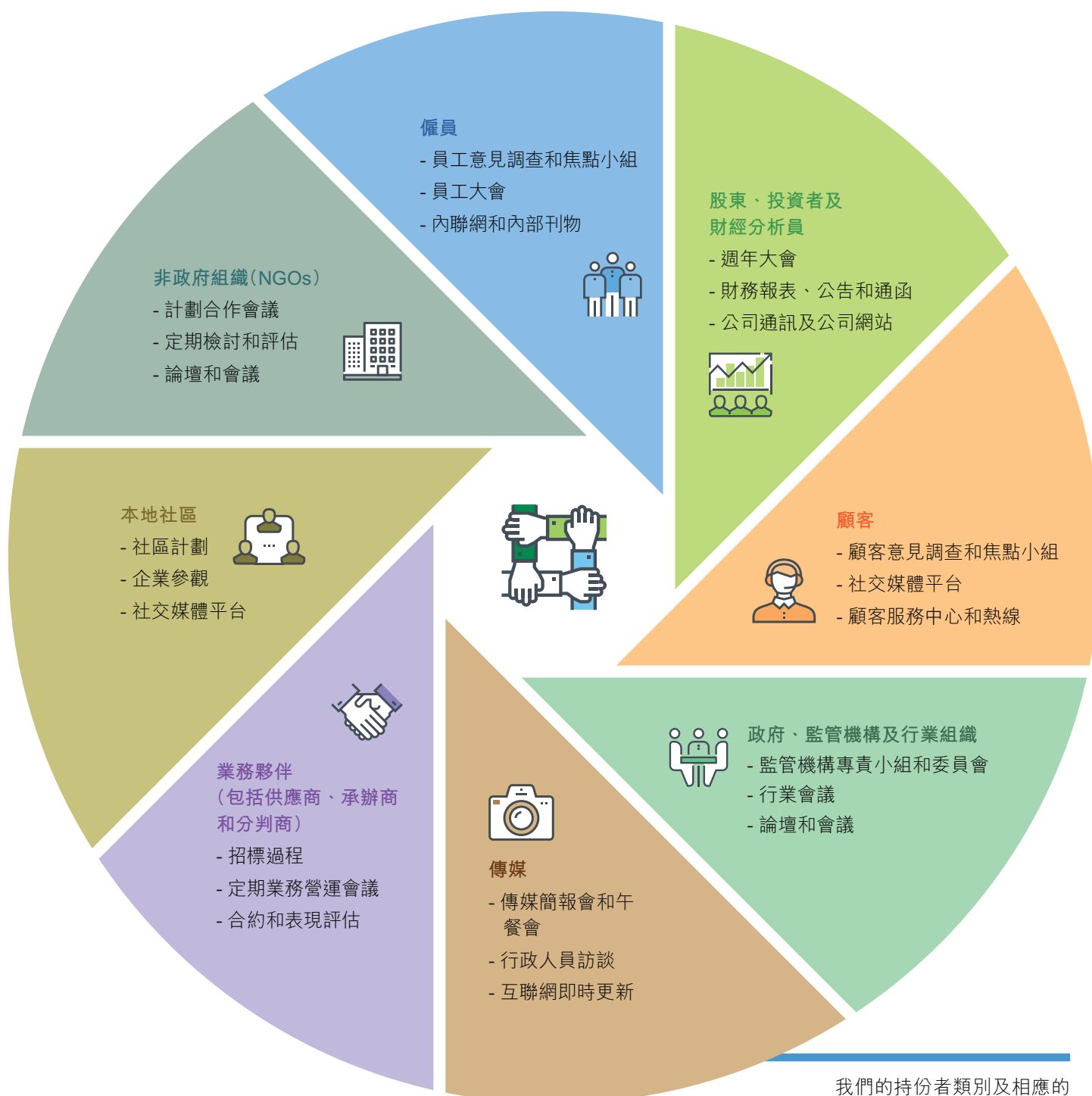
除編製二〇一七年年報以闡述我們的財務業績外，我們亦刊印本報告以概述我們的可持續發展政策及表現，讓持份者了解我們對環境、社會及經濟的影響。

歡迎閣下就本報告，以及我們的可持續發展方針及表現提供寶貴意見。請將閣下的意見電郵至csr@wharfholdings.com。

¹ 發展物業的涵蓋範疇僅限於成都、上海及杭州十九家註冊公司。

與持份者溝通

我們積極聆聽主要持份者的意見並與他們溝通，當中的意見及建議經定期審閱以識別出有待改善之處，從而制定未來活動計劃。



我們的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

為編製本報告，集團根據AA1000利害關係人參與標準二〇一五年版的指引，就其可持續發展策略及表現委託獨立顧問收集持份者的意見。本年度，我們與僱員、供應商、承辦商及分判商、租戶、投資者及財經分析員以及社區合作夥伴共超過700名持份者溝通。有關意見經網上調查、訪談及焦點小組討論收集，而集團就持份者的意見回應並載列如下：

持份者的意見

我們的回應

業務發展

中國內地的綠色建築前景理想，九龍倉作為一家物業銷售額及投資額皆龐大的企業，一直備受投資者青睞。如能提供充份的環境、社會及管治表現方面資訊(如良好的企業管治及綠色建築投資等)，可望帶來增值。

九龍倉持續以公開及透明的態度在年度可持續發展報告中傳遞環境及社會措施方面的訊息。我們將繼續發掘機遇，以便在項目中融入更多綠色建築設計元素。有關個案研究，請參閱第21頁。

保護環境

隨著發展商紛紛尋求綠色建築認證(如 LEED 等)，綠色建築成為中國內地的新時尚。採用具能源效益的綠色設施可節約能源成本，對物業發展商有直接財務影響。部分投資者欲了解公司的物業是否達到任何綠色建築標準。

九龍倉已採取若干措施以改善能源效益及室內空氣質素等。考慮到成本控制，九龍倉一直有意為中國內地的發展項目取得LEED金級認證。大部分項目已融入綠色設施並採用本地採購物料。有關更多詳情，請參閱第19至26頁「保護環境」章節。

「社、企共勉」

僱員欲了解九龍倉置業計劃如何在其物業提升無障礙設施，為傷健人士締造一個無障礙環境。

由於現有購物商場的空間有限，難以加建坡道，因此我們在改善輪椅使用者的無障礙環境方面面對挑戰。儘管如此，我們曾舉辦活動邀請員工體驗使用輪椅，以便更深切了解有關人士的需要。對於聽障/視障人士，九龍倉置業致力提供貼心的顧客服務，如在服務台為聽障人士提供輔助器材等。我們亦為員工提供手語培訓。

可持續發展報告

「2017可持續發展報告」應加入更多有關趨勢分析的圖表和數字，藉此提高報告的可讀性。

有關表現的要點及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。

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。



第1步
識別



第2步
訂定
優先次序



第3步
確認



第4步
檢討

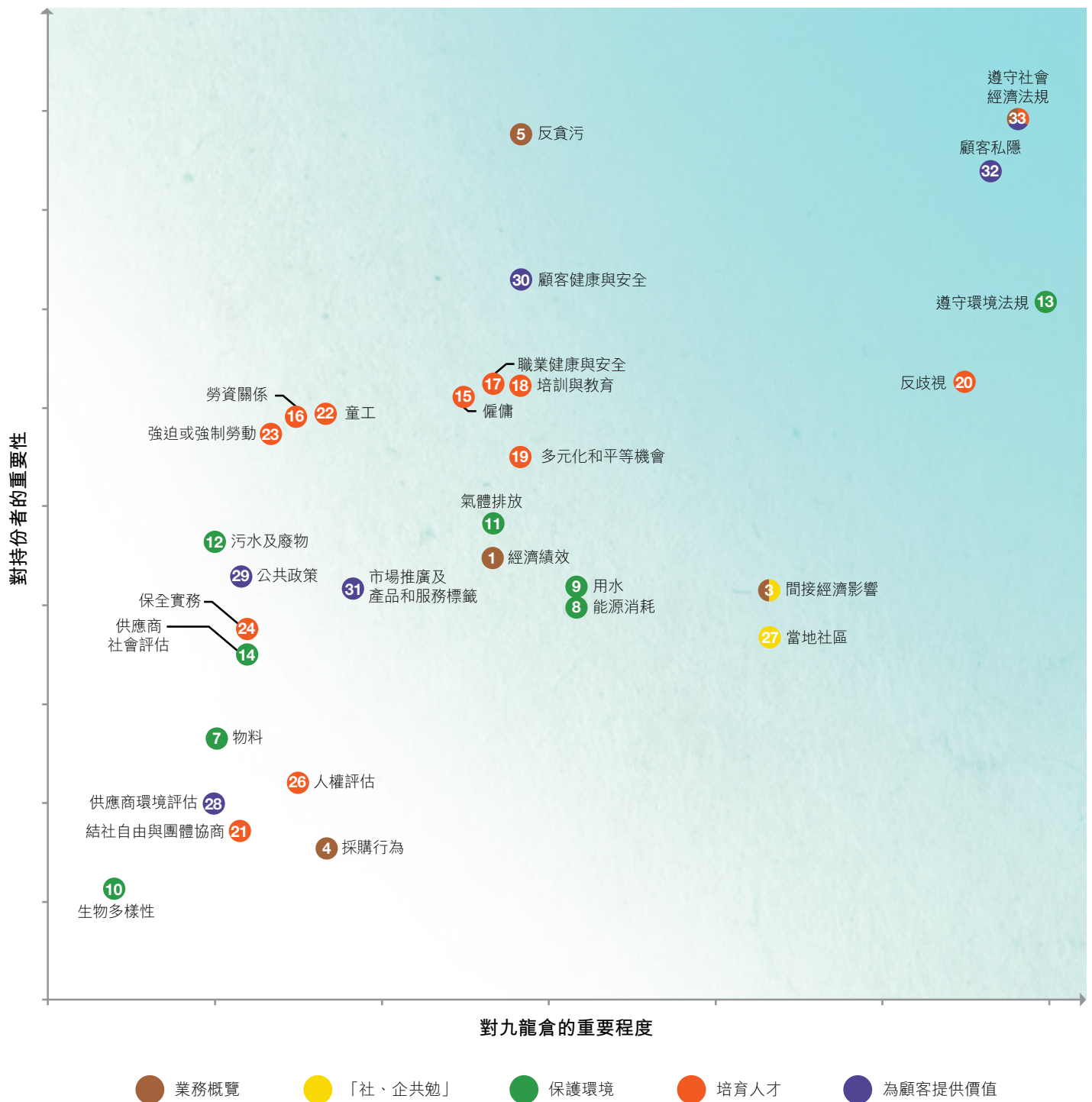
在步驟一和步驟二所作的結論會先呈交集團的高級管理層作討論，以確認於本報告中作出披露的重要議題列表。

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。

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。

議題重要性評估分佈圖²

圖解：深藍色=高度重要議題；藍色=中度重要議題；白色=重要性較低議題



² 有關九龍倉置業的重要性評估分佈圖，請參閱其二〇一七年的獨立可持續發展報告。

重要議題及相關的影響範圍³

透過利用重要性評估分析，我們辨識並界定了二十一項 GRI 準則的重要議題。下表列出該等重要議題，對九龍倉內外的影響範圍以及於報告中提及有關議題的相應章節。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－ 九龍倉內	影響範圍－九龍倉營運範圍以外			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	✓		✓	業務發展
3 間接經濟影響	九龍倉	✓		✓	業務發展； 「社、企共勉」
5 反貪污	九龍倉	✓	✓	✓	業務發展
8 能源消耗	投資物業 發展物業 休閒和酒店	✓	✓		保護環境
9 用水	發展物業 休閒和酒店	✓	✓		保護環境
11 氣體排放	物流	✓			保護環境
12 污水及廢物	物流 休閒和酒店	✓	✓		保護環境
13 遵守環境法規	九龍倉	✓			保護環境
15 僱傭	九龍倉	✓		✓	培育人才
16 勞/資關係	九龍倉	✓			培育人才
17 職業健康與安全	九龍倉	✓		✓	培育人才
18 培訓與教育	九龍倉	✓		✓	培育人才
19 多元化及平等機會	九龍倉	✓		✓	培育人才
20 反歧視	九龍倉	✓	✓	✓	培育人才
22 童工	九龍倉	✓		✓	培育人才
23 強迫或強制勞動	九龍倉	✓		✓	培育人才
27 當地社區	九龍倉	✓	✓	✓	「社、企共勉」
30 顧客健康與安全	投資物業 發展物業 休閒和酒店	✓		✓	為顧客提供價值
31 市場推廣及產品和服務 標籤	九龍倉	✓		✓	為顧客提供價值
32 顧客私隱	九龍倉			✓	為顧客提供價值
33 遵守社會經濟法規	九龍倉	✓	✓	✓	業務發展； 培育人才； 為顧客提供價值

3 有關九龍倉置業的重要議題及相關的影響範圍，請參閱其二〇一七年的獨立可持續發展報告。

業務概覽



業務概覽

集團概覽⁴

九龍倉自一八八六年創立以來，業務不斷壯大，已成為實力雄厚的公司。九龍倉於二〇一七年十一月完成分拆旗下香港投資物業組合，現時主要業務包括在香港從事發展物業（包括山頂物業組合及九龍東海旁物業組合），透過現代貨箱碼頭在香港從事碼頭及物流業務，以及在中國內地從事發展物業及投資物業。此外，九龍倉透過旗下九龍倉酒店在亞洲營運的酒店業務組合正迅速擴展。

另一方面，九龍倉置業則繼續投資及管理位處香港策略重地的地標物業，為顧客提供一站式生活體驗。

集團長期以來一直秉持「創建明天」的理念，在業務管理及執行方面往績卓著，致力在不同地區拓展業務的同時，引入專業知識，並保護周邊的自然環境，服務社區。

業務簡介⁵

九龍倉

九龍倉在夢寐以求的優越地段發展住宅，將尊尚生活概念推向更高境界。我們的山頂物業組合包括已落成的 Mount Nicholson，以及正按計劃進行地基工程的種植道1號、種植道11號及山頂道77號等其他重建項目。此外，「九龍東海旁物業組合」前臨全長五百米的海岸線，盡享無可比擬的維港景緻。九龍貨倉目前仍有待重建。

憑藉經營遠近馳名的香港海港城及成都IFS的成功經驗，九龍倉將「城中城」設計概念引入重慶及長沙等其他地區，為現代社會提供多用途發展項目，融合零售及辦公室設施，成績斐然。

九龍倉目前在中國內地、香港及菲律賓管理十六家酒店，並積極計劃將業務版圖擴展到全球其他地區。我們秉承馬哥孛羅酒店品牌的優良傳統，打造出全新奢華品牌尼依格羅酒店，目標為遊歷全球的旅客提供現代化都市時尚體驗。

九龍倉旗下的現代貨箱碼頭，在香港及珠江三角洲提供世界級的貨櫃碼頭服務。憑藉在業界的專業經驗、先進的設備以及盡忠職守的員工，我們在業內備受推崇、是一家以客為先的服務供應商。

九龍倉置業

九龍倉置業持有的物業組合，包括六個香港優質投資物業，分別為海港城、時代廣場、荷里活廣場（Wharf Estates Limited）、卡佛大廈、會德豐大廈及The Murray。九龍倉置業透過上市附屬公司海港企業持有馬哥孛羅香港酒店、常州馬哥孛羅酒店以及The Murray。

九龍倉置業持有的天星小輪有限公司，營運超過一世紀，根據專營權營辦尖沙咀至中環以及尖沙咀至灣仔兩條港內渡輪航線，同時經營一小時的維港遊循環遊覽航線及海港遊覽服務。

⁴ 有關我們客戶群的詳情，請參閱九龍倉及九龍倉置業二〇一七年年報的業務評議章節。

⁵ 有關我們提供的產品和服務的詳情，請參閱九龍倉及九龍倉置業二〇一七年年報的業務評議章節。

我們的可持續發展方針

可持續發展是集團的核心業務理念，目標是為持份者、經濟體以至社會創造有利價值。「恒生可持續發展企業指數」涵蓋在可持續發展方面表現最出色的三十家香港企業；作為該指數成份股之一，我們將竭力為未來世代締造更美好的可持續發展生活環境。

我們深知，結構良好的管治組織有助未來的可持續發展，因此成立了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的代表，負責確保整體業務發展計劃與集團的企業社會責任的政策、目標與承諾一致。集團及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，分享最佳實務守則。



恒生可持續發展企業
指數系列 2017 - 2018成份股



集團將資源投放於五個重點範疇，即業務發展、保護環境、培育人才、「社、企共勉」以及為顧客提供價值，藉以提升大眾的生活質素，為未來世代構建可持續發展的社會。集團制定的「企業社會責任指引」訂明我們的目標及承諾，為籌劃可持續發展工作提供指導原則。

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。



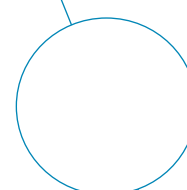
培育人才

- 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實務守則為集團發展奠定穩固根基。我們不但遵守並超越法規要求，建立全面的體系，以監察風險及維護良好商業道德操守。

管治架構

董事會成員來自不同範疇背景的專業人才，包括投資物業、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。在董事會的領導下，我們致力按照所有適用的規則、規例、守則及標準經營業務，在問責、透明度及誠信原則方面遵從最高標準。我們深信，一個多元化的董事會不但能夠提升整體業務表現，更是集團追求可持續及均衡發展的關鍵。

	九龍倉董事會成員						
	年齡組別			性別		族裔	
	30歲以下	30至50歲	50歲以上	男性	女性	非華裔	華裔
人數	0	0	10	8	2	2	8
百分比	0%	0%	100.0%	80.0%	20.0%	20.0%	80.0%

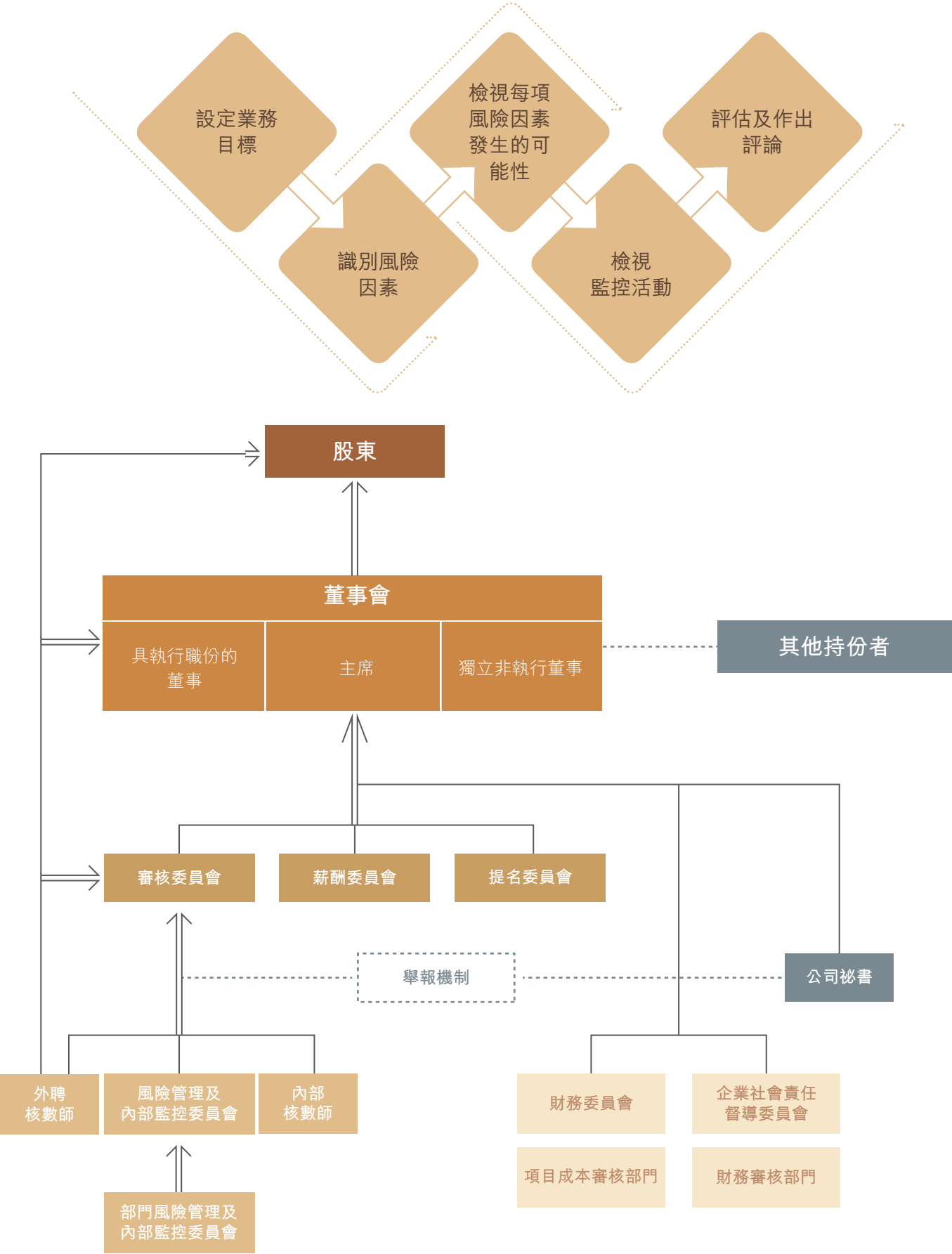
董事會轄下的薪酬委員會、審核委員會及提名委員會有效監察集團的策略及業務活動，並提供策略指引。管理層團隊負責監督集團業務的日常運作，確保運作和集團的發展策略及目標保持一致。

風險管理及內部監控

業務及經營環境瞬息萬變，設立嚴謹而主動的風險管理及內部監控系統，有助加強集團業務的穩健程度。審核委員會向董事會匯報，其首要任務是監察及評估相關系統的效能，並由風險管理及內部監控委員會協助其工作。

審核委員會為業務單位的內部監控部門，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，提供風險識別、數據分析及管理指引和相關工具，以避免可預見的風險及缺失。我們採用全面的風險管理方針，以確保能夠就經濟、環境、社會及管治風險⁶預先備妥應對策略，將風險水平控制在集團的承受能力範圍以內。在管理項目及日常運作時，我們會採取各種措施，盡量減低對業務及社區的負面影響。我們會不斷檢討風險管理系統以及內部監控措施及程序，並在有需要時加以改善，以應對業務、營運及規管環境的變化。有關風險管治架構及風險管理程序以及我們如何應對各種風險的進一步詳情，請參閱九龍倉二〇一七年年報內的企業管治報告及本報告內的相關章節。

6 分拆前我們曾就業務相關風險進行全面分析。我們識別的風險因素，包括有關宏觀業務及經營環境的風險，第三方承建商的不明朗因素，公共場合發生意外、傷害或違禁活動的固有風險，戰爭、恐怖主義、污染、欺詐、專業疏忽及天災風險等，並已積極採取措施減輕對業務的任何不利影響。



有關企業管治表現的進一步詳情，請參閱九龍倉二〇一七年年報內的企業管治報告。

商業道德及反貪污

集團經營業務時，一向遵從商業道德及專業操守的最高標準。我們絕不容忍任何形式的賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢行為。員工必須遵守集團的業務道德規範及行為守則以及有關利益衝突、內部交易、反競爭及反貪腐的相關政策。我們會定期邀請香港廉政公署等執法機構的代表，就相關規例提供最新資料，並提高員工的商業道德意識。我們遵從一套盡職審查程序，以避免捐款和贊助被用作變相賄賂的情況。捐贈必須經集團主席或業務單位總經理的批准。

集團備有《舉報政策及程序》，當中訂明負責政策執行的責任，提出申訴的程序，調查程序和跟進行動，足以反映我們的企業管理實務守則非常嚴謹且透明。我們鼓勵員工及業務夥伴就任何不當或舞弊行為直接向集團公司秘書舉報。審核委員會在授權下，負責定期檢閱內部審核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。



直接及間接經濟影響

在嚴謹的管理方針下，我們於二〇一七年為本地經濟及社區帶來正面影響。

九龍倉



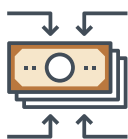
總資產

港幣**2,226億**



收入⁷

港幣**432.73億**



核心盈利

港幣**71.22億**



僱員⁸

8,800人



員工成本⁹

港幣**27.97億**



捐款

港幣**3,000萬**



為本地經濟作出貢獻及提供就業機會固然重要，但善用集團資源協助社會各界盡展所長，亦同樣重要。我們會透過贊助場地、廣告位置以及作出捐贈，為慈善出一分力。報告年度內，我們支持超過一百七十七項慈善活動¹⁰，涵蓋不同範疇的議題，例如環境保護、社會福利、教育、文化藝術、體育、健康、應急濟助以及動物福利等。

⁷ 二〇一七年的業績包括九龍倉置業的業績，直至二〇一七年十一月二十三日分拆九龍倉置業當日為止。

⁸ 集團的總僱員人數，包括管理業務的員工。

⁹ 員工成本包括界定供款退休計劃的供款港幣二億五千九百萬元，當中包括扣除沒收供款港幣零元後的強制性公積金供款及以股份為基礎作支付的費用港幣四千萬元。

¹⁰ 報告所提及的場地和廣告位置贊助，指載列於本報告第3頁的九龍倉香港業務單位及中國內地業務單位向慈善團體提供的場地贊助及捐贈。

場地贊助

現代貨箱碼頭提供三千四百平方呎的免費倉庫空間供護苗基金存放宣傳物料，相當於超過港幣五十萬元的年租。



成都尼依格羅酒店贊助場地，舉辦「《留守兒童服務工作手冊》藍皮書的發佈會」，呼籲社會關懷及照顧留守兒童。

供應鏈管理

我們與眾多供應商緊密合作，包括食品和飲料、服務和設施、工程供應和維修保養、公用設備和一般用品，以支持我們業務單位的營運。建立穩妥的供應商管理系統，以及規管與業務夥伴的合作關係，是確保向顧客提供優質產品及服務的重要一環。按照集團的企業風險管理方針，我們要求各業務單位識別、評估及減輕供應鏈內可能出現的環境、社會及管治風險，包括勞工問題、健康與安全、貪污、產品安全、噪音污染、資源管理、廢物問題、水資源短缺及污染。在營運過程中關注並致力解決環境及社會問題的供應商，會獲得集團優先考慮。供應商處理環境、社會及技術問題的能力會於進行資格審查及/或招標程序審查中作出評估。為進一步減少對環境的影響，我們主要向本地供應商採購物資，並於招標文件內訂明綠色採購條款。個別業務單位會要求供應商蓋章簽署「供應商聲明」文件，作為維護商業道德及誠信的承諾。我們會定期進行實地審核及視察，確保供應商的表現符合法例及我們的要求。我們的供應鏈於二〇一七年並沒有任何重大變化。

保護環境



保護環境

集團深明業務營運難免會對環境造成影響。各業務單位遵照我們的環保原則，再依據各自的規模、營運地點和業務性質制定及採取相應的環境政策，並協調各職能部門的活動，致力提升能源效益、減排、節水和資源管理方面的表現。透過定期監控和積極管理，我們迅速應對環境風險和外部環境變化。

我們的努力獲全球最普及的綠色建築認證系統 LEED（領先能源與環境設計）和全球領先的觀光旅遊業科學基準評測、認證及諮詢機構EarthCheck認可。

上海會德豐國際廣場 成都尼依格羅酒店 武漢馬哥孖羅酒店

LEED現有建築物：
營運及保養金級
認證

EarthCheck
銀徽認證

EarthCheck
銅徽認證

現代貨箱碼頭

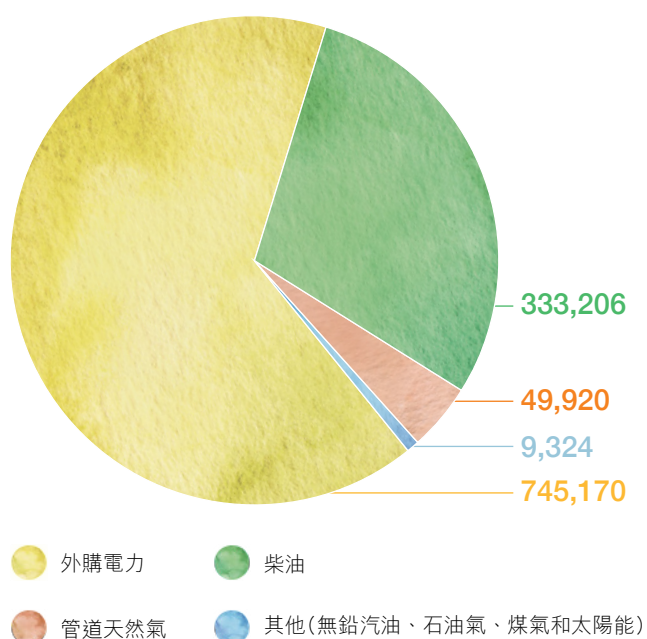
ISO 14001:2015
環境管理系統認證



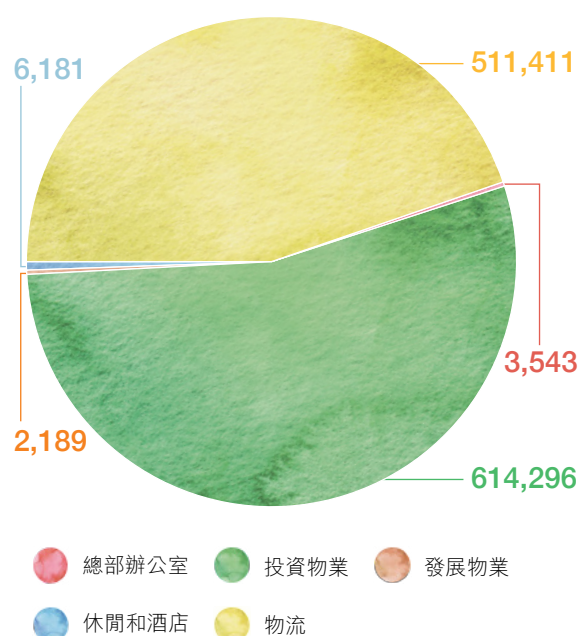
能源效益

我們的日常營運無可避免會耗用能源，但我們已為各業務單位建立一套能源管理流程及系統，以有效利用能源，並確保遵守相關法律法規，包括香港《建築物能源效益條例》和《建築物能源效益守則》。

能源消耗來源(千兆焦耳)



能源消耗－按業務類別(千兆焦耳)



附註：

- (1) 總部辦公室指九龍倉位於香港的總部。
- (2) 投資物業指大上海時代廣場、上海會德豐國際廣場、成都IFS、重慶時代廣場、大連時代廣場及無錫IFS。
- (3) 發展物業指位於成都、上海及杭州的辦公室及地盤辦公室區域。
- (4) 休閒和酒店指成都尼依格羅酒店、重慶尼依格羅酒店及武漢馬哥孖羅酒店。
- (5) 物流指現代貨箱碼頭有限公司。
- (6) 部分休閒和酒店的能源消耗包含在投資物業內。

個案分享

優良品質、文物保育及可持續發展工程設計

我們在成都IFS的設計中採用了以社區為中心的設計方案，創建多重公共空間。遊客既可在古跡廣場尋幽探古，又可在貫穿物業的綠色開放空間舒展身心，盡享截然不同的體驗。

優良品質和耐用程度一向是我們設計及發展物業時的首要考慮。此項目位於地震頻繁的成都，為加強結構支架以抵擋風壓和地震，我們採用了特殊結構設計，符合更高的結構部件標準，且將無轉換結構引入此發展項目中。我們亦採用鋼結構，以營造明亮怡人、整潔舒適的建築環境。

在項目發展期間，我們發現了數百年前的世紀遺跡，包括可追溯至唐朝的供水系統和宋朝的馬車大道。我們因而重新規劃建設工程以處理及保護古代遺址，務求全力保護文化遺產。為社區利益起見，我們亦修改了發展項目的設計，以展示古跡為重點。



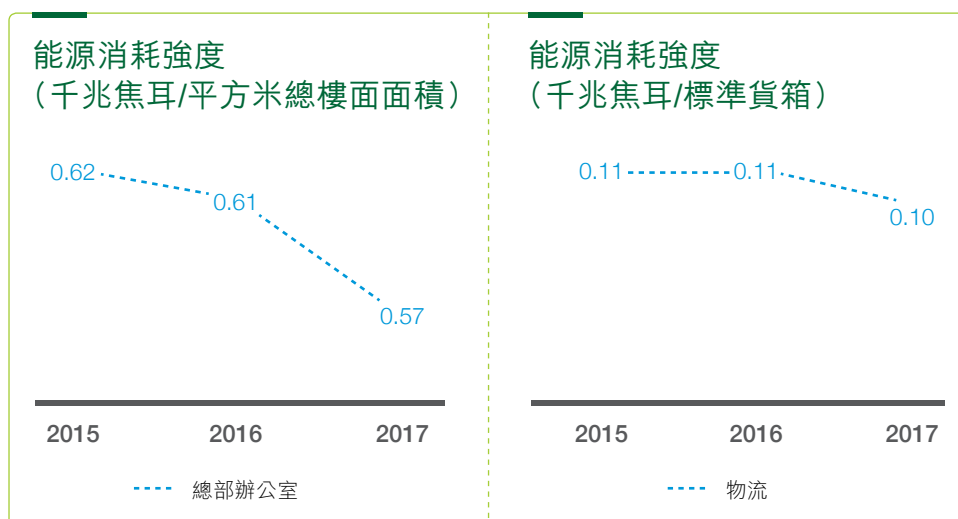
鑒於成都是當代藝術的重要文化藝術中心，我們在面向正門的平台當眼處建有藝術廊，旁邊的雕塑庭院展示不同藝術家的作品，而周圍則是露天用餐區。

在城市中央建造綠洲的意念，啟發我們將若干綠色設計元素融入項目中。我們完成了建築設施生命週期分析後，決定採用眾多方案中最具成本效益且可持續的選項。空中花園為購物人士、上班族和附近居民提供綠色天台空間，並成為連接兩幢商業大樓與商場的交通匯點。我們的努力已達致以下成果：

- 減輕熱島效應
- 達致能源及用水效益，從而減少排放
- 營造適合步行的環境，加強連接交通系統，從而減少使用汽車
- 提高廢物源頭分類及循環再用的成效



成都IFS榮獲LEED 現有建築物：營運及保養白金級認證。



附註：標準貨箱：20呎標準貨櫃箱

	發展物業	投資物業	休閒和酒店
二〇一七年	每平方米總樓面面積 0.73千兆焦耳	每平方米總樓面面積 0.47千兆焦耳	人均每晚0.05千兆焦耳

節能措施

我們一直致力利用成熟的科技來提升旗下物業的能源效益。在上海會德豐國際廣場，我們已引入智能控制系統及於空調水泵和空調水塔安裝變頻器，大大減低物業內耗電量最大的空調系統所耗用的能源。在二〇一七年，已節省總共1,238,395千瓦時的電力。在大堂、升降機及停車場的光管及金屬鹵化物燈已由LED燈取代，我們預期每年將節省約人民幣1,090,000元¹¹。

現代貨箱碼頭一直支持由香港特區政府環境局推出的多個約章，持續竭力善用能源。合共161盞天幕燈及射燈已換成LED燈，預計每年可節省用電193,220千瓦時。公司亦以無油磁浮式製冷機取代了六台傳統製冷機組，平均減少29%的電力消耗¹²。

我們亦在旗下酒店實施新的能源效益策略。重慶尼依格羅酒店的照明系統已升級，所有客房均以LED燈取代傳統燈泡。在其年度員工大會中，我們向員工說明集團的節能目標及措施，鼓勵全體人員積極參與，以期達到節能目的。

集團深明提高節能意識及鼓勵改變行為是我們繼續努力節能的重要一環，因此自二〇一〇年起一直參與世界自然基金會香港分會舉辦的「地球一小時」活動，以支持香港成為可持續發展城市的願景。

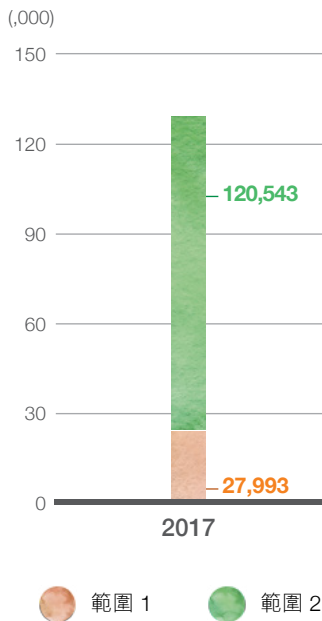


上海會德豐國際廣場採用國內生產的節能玻璃幕牆及建築物料建成

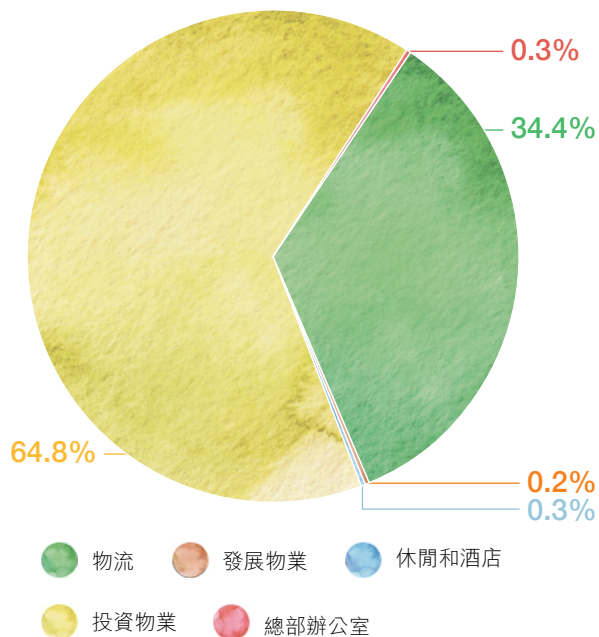
¹¹ 假設照明時數不變而計算所得的數據。

¹² 數據取自香港特區政府機電工程署於二〇零八年四月刊印的「智能」第十三期。

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)



溫室氣體排放－按業務類別

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/標準貨箱)

	發展物業	投資物業	休閒和酒店
二〇一七年	0.10噸二氧化碳當量/ 平方米總樓面面積	0.07噸二氧化碳當量/ 平方米總樓面面積	0.003噸二氧化碳當量/ 人均每晚

附註：部分休閒和酒店的溫室氣體排放包含在投資物業內。

氣體減排

我們以維持並改善本地空氣質素為己任。現代貨箱碼頭及天星小輪的營運嚴格遵守相關法律法規，包括香港特別行政區《船舶及港口管制條例》(第313章)及《商船(本地船隻)條例》(第548章)。我們應用合適的技術在不同的營運範疇上提升燃油效益及減排。

為減少燃油消耗，我們持續提升現代貨箱碼頭的機器設備及拖車的運作效益。現代貨箱碼頭以混能及電力推動的輪胎式龍門起重機取代所有傳統的輪胎式龍門起重機，並持續作出改善，令碼頭運作達到減排目標。

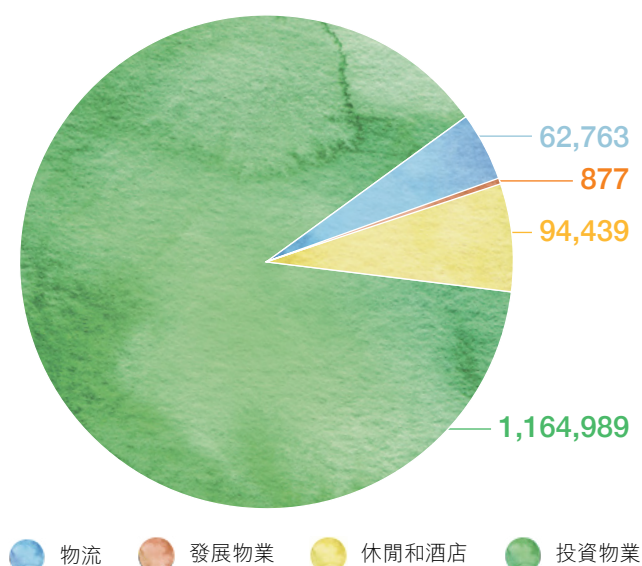
九龍倉總部、海港城及天星小輪於二〇一七年九月二十二日參與由地球之友舉辦的「無車日」。集團鼓勵員工當日使用公共交通工具上下班，共減少逾187公斤的路邊二氧化碳排放。



節約用水

我們推行多個重用及循環再用食水的項目，盡力節約使用有限的食水資源。我們著力鼓勵租戶、購物人士及住客支持節約用水。

耗水量－按業務類別（立方米）



耗水強度（立方米/標準貨箱）



附註：

- (1) 總部辦公室並無獨立水錶。耗水量計入海港城賬單內(請參閱九龍倉置業的二〇一七年度可持續發展報告)。
 (2) 重慶尼依格羅酒店並無獨立水錶，耗水量計入投資物業內。

	發展物業	投資物業	休閒和酒店
二〇一七年	0.29立方米/平方米總樓面面積	0.90立方米/平方米總樓面面積	0.80立方米/人均每晚

節約用水措施

在成都IFS，我們收集來自空調系統的冷凝水並注入冷水塔，或作沖廁用水及作灌溉用途，從而減少市政用水量達1,720立方米¹³。會德豐大廈亦循環再用中水並收集來自空調系統的冷凝水作清潔用途。而來自空調水塔的冷卻水會作沖廁用水。這些措施令食水及沖廁水消耗量減少約1,737.2立方米。

另一方面，我們於無錫IFS收集雨水，經處理後注入冷水塔，減少市政用水量700立方米。太平洋會亦自二〇一三年起採用類似措施。經天台排水口所收集的雨水將儲存於容量達3立方米的水箱。經處理的雨水隨後會用作灌溉植物及清潔停車場及車道。



雨水及中水收集及重用



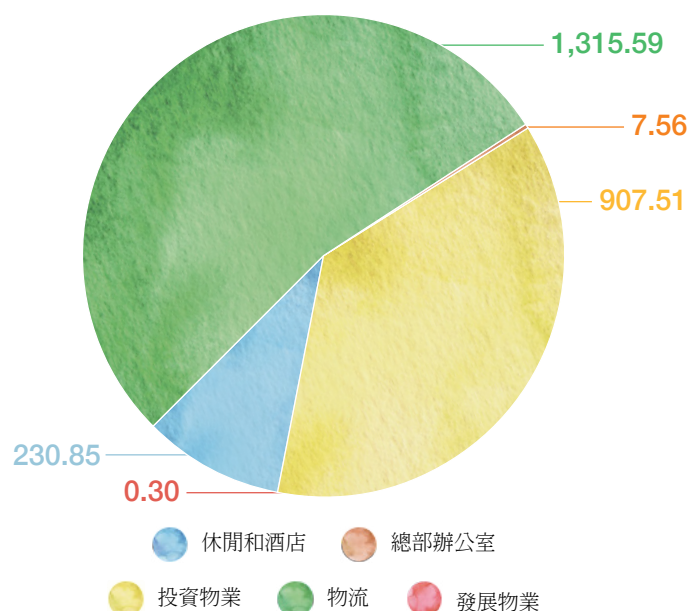
¹³ 營運範圍覆蓋地庫、第一座及第二座(二〇一七年九月至十二月)。

除循環再用及重用中水及其他水資源外，現代貨箱碼頭透過悉心調節及控制花灑出水的方式改善水流量，節省灌溉用水。食水用量較去年減少6%。在成都尼依格羅酒店，我們實施客房床品綠色計劃以減低耗水量。我們於客房放置綠色卡片，提示住客酒店會於住客提出要求時才更換毛巾及床單。此外，成都尼依格羅酒店按成都市城市節約用水辦公室頒布的用水配額嚴格控制酒店的耗水量。

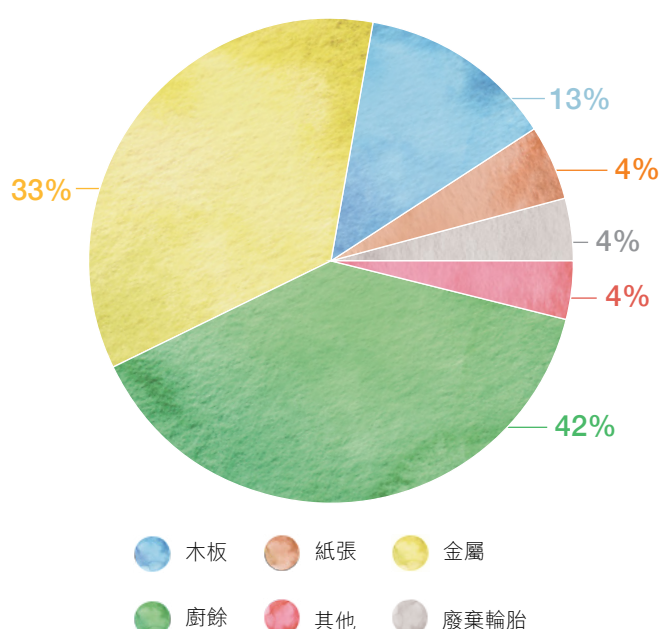
資源管理

我們向各層級員工宣揚持續使用資源的理念，亦在所有業務單位將可持續使用資源按優先順序處理。我們的綠色採購政策引導各業務單位採取綠色採購常規，鼓勵他們優先採購可生物降解及對社會負責的產品。上海會德豐國際廣場已採用智能管理系統，分別讓租戶及各部門以電子方式提交要求及報告工作進度，而無需用紙張提交維修及保養指示。我們亦使用電子巡邏系統，透過手提電話更新巡邏記錄。在科技的協助下，我們估計每年可節省約50,000張A4紙。

廢棄物回收－按業務類別(噸)



廢棄物回收－按種類(百分比)



附註：

(1) 其他包括以下廢物種類：電池、工業用電池、光管、燈泡、塑膠、玻璃、電器及組件、肥皂、已用墨盒、廢棄食用油、廢棄工業用油、廢棄過濾器及廢棄抹布。

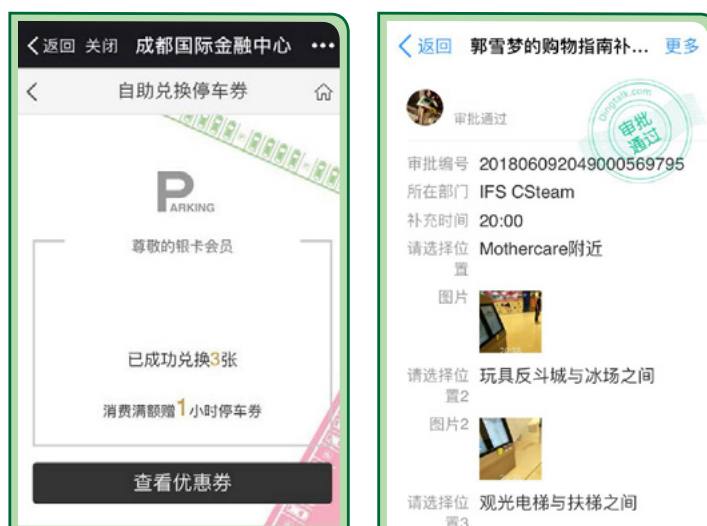
減少消耗

廢物管理工作的首要重任是避免產生不必要的廢物。為鼓勵現代貨箱碼頭的員工在營運範圍內減少產生廢物，我們推出了為期三個月的獎勵計劃－「Less. Have a drink」，鼓勵員工按量點餐及外賣時避免使用即棄餐具。有關計劃的成效令人鼓舞，要求少飯的人次達1,900次，而不索取即棄餐具的人次則約為300次。



成都IFS採用數碼化顧客服務登記系統，讓顧客加入會員計劃時毋須手寫填寫表格，更可上載收據及透過微信取得QR Code禮券。全年自推出以來節省約70,000張手寫表格和逾389,000張實體禮券。公司內部亦使用手機應用程式作提交及批核假期申請及報銷用途，節省行政手續用紙逾17,500張。

為切合精通科技的旅客的需要，而同時達到減廢的目標，尼依格羅酒店已加盟全球酒店聯盟計劃。有關計劃歡迎酒店住客登記成為會員，於網上或透過手機應用程式管理及兌換優惠。成都尼依格羅酒店亦利用應用程式PressReader為住客提供數以千計來自可靠來源的消息及報導。



供顧客及僱員使用的手機應用程式

物料全面循環再用

我們希望所有物料能全面循環再用並支持循環經濟，因此持續於營運中收集已用物料作重用及循環再造。根據我們的廢物管理方針，我們視棄置廢物為最後一著，並確保所有廢物管理措施均符合有關廢物處置的相關法律法規。我們於成都IFS自設廚餘處理機，合共處理365,000公斤廚餘，減少了垃圾堆填區的負荷。超出廚餘處理機負載能力的額外廚餘，會經由合資格的服務供應商作妥善處理。

排污管理及防止洩漏

我們竭力保護現代貨箱碼頭營運範圍鄰近的海岸水質。我們已設立完善的排污管理及防止洩漏系統，全面遵守香港法例第358章《水污染管制條例》及其他排污相關法律法規。我們確保所有污水於排入大海前先經由地下燃油分隔系統處理，亦會定期檢驗水質和檢查設施。除了制定防止洩漏管理方針外，我們亦制定《化學品洩漏緊急應變程序》，以便一旦在碼頭範圍內發生意外或化學品洩漏，員工可跟隨指引馬上採取相應行動和措施，盡可能減低對環境造成的潛在負面影響。

提升環保意識

我們致力經由各種工作坊和活動提升員工的環保意識。現代貨箱碼頭的員工參加了魚菜共生工作坊；參加者除了一起學習經由同時養魚和種植所產生的可持續發展食物系統的益處，亦親手製作迷你魚菜共生系統。



培育人才



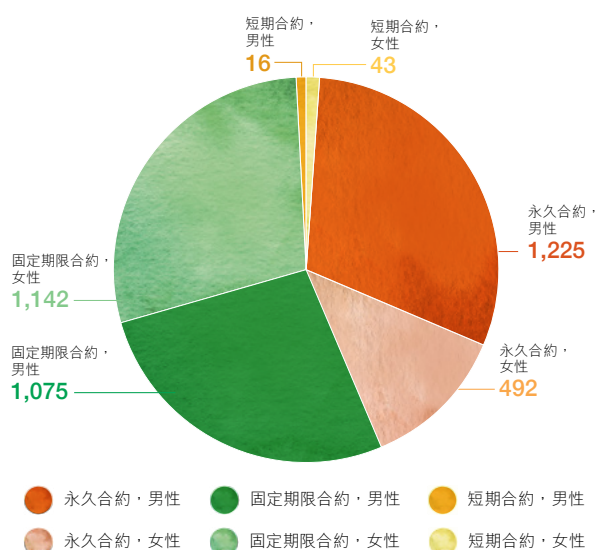
培育人才

集團的人力資源管理方針建基於尊重個人尊嚴和價值的基本原則。本着為員工和未來人才提供更多機會的宗旨，我們確保員工有安穩的事業發展，並與教育機構合作，安排學生到集團實習。我們持續提倡工作與生活平衡，確保員工享有平等機會，且重視員工的健康和安全，矢志成為理想的僱主。

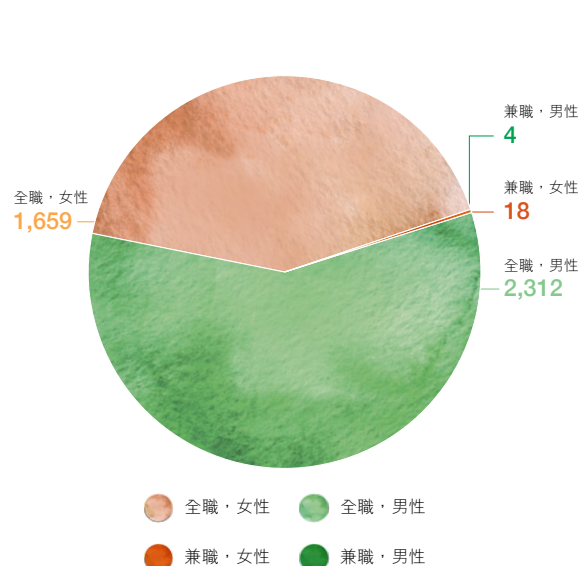
員工概況

於二〇一七年，我們的業務單位共聘用了3,993名員工¹⁴。

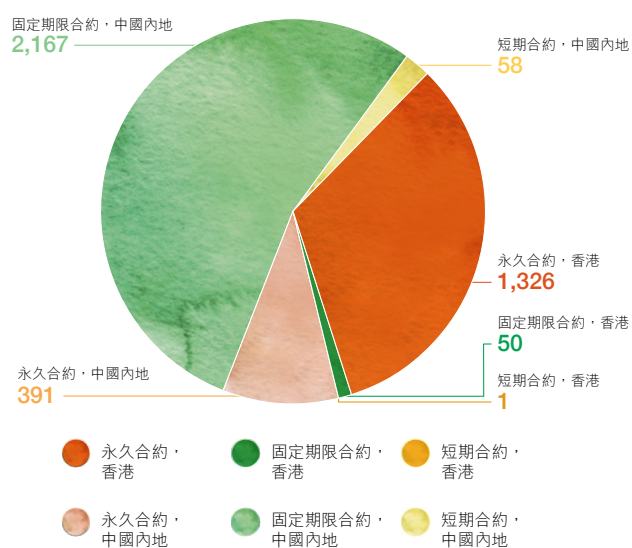
按僱傭合約類型及性別劃分的員工總數



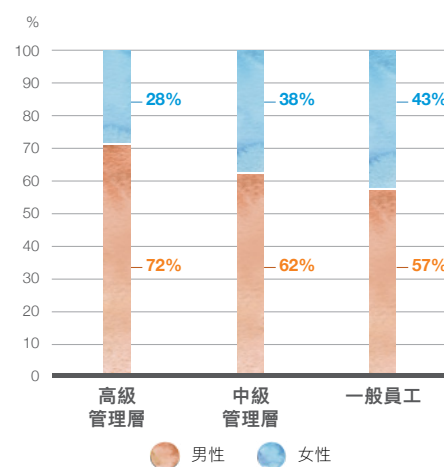
按僱傭類型及性別劃分的員工總人數



按僱傭合約類型及地區劃分員工總數

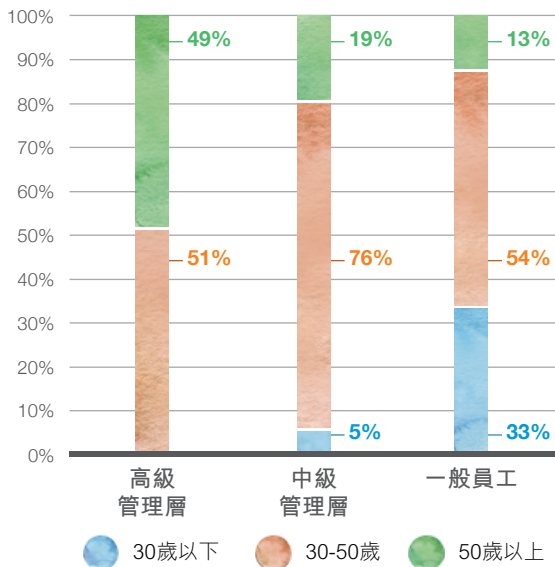


按性別劃分的僱員比例



¹⁴ 所呈報員工人數涵蓋九龍倉載列於本報告第3頁的香港業務和中國內地業務。

按年齡組別劃分的僱員比例

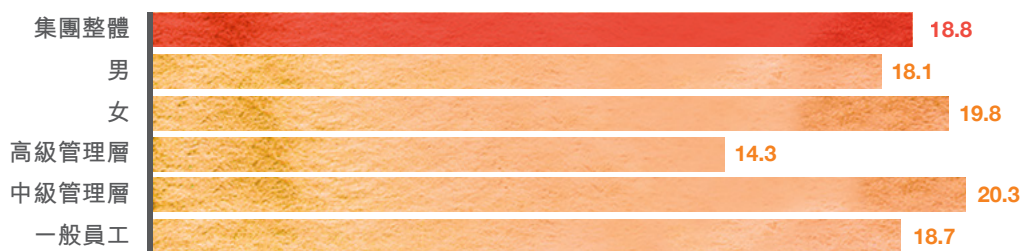


75,208



提供給員工的總培訓時數

人均受訓時數



人才發展

九龍倉以人才發展為重，致力建立並維持盡忠職守的員工團隊。我們的培訓方針著重鼓勵員工發展事業，自我增值，同時掌握必要的技能與知識，以提升不同業務單位的工作質素。為感謝員工對集團的貢獻，我們提供優厚的薪酬待遇、員工福利和持續給予員工支持。

挽留人才

集團長期以來成就斐然，實有賴我們能夠留住每一位積極用心的員工。我們不僅遵守香港特別行政區《僱傭條例》（第57章）及其他相關勞工法例的規定，而且提供較法定要求更優厚的員工待遇。我們的業務單位為全職員工提供合適的薪酬待遇和福利，例如僱主自願性強積金供款、有薪假期、免費職前及年度身體檢查、輔導服務、門診及住院保障、牙科服務優惠和膳食津貼。有關就業機會的資料，請瀏覽 <http://www.wharfholdings.com/chi/career.asp>。

培訓及發展

我們的培訓計劃涵蓋廣泛主題，全力支持員工的個人及專業發展。由於業務性質不同，各業務單位會根據員工專業及業務發展所需的知識與專門技能度身訂造培訓計劃。

業務單位	培訓焦點
現代貨箱碼頭	- 已制定持續進修框架，讓行政人員、經理及督導人員持續提升領導、管理和個人效能等方面的關鍵技能。 - 我們亦資助員工持續進修，提升學歷及專業資歷。
九龍倉中國置業	- 工作及服務改進團隊訓練員工解決問題和優化工作流程。 - 上海、重慶和成都超過190名員工參與了體驗式培訓，提升他們的創意思考和合作能力。
九龍倉酒店	培訓著重工程、急救、客房服務督導及收益管理等特別技能。



在國內舉辦體驗式培訓

共融工作環境

九龍倉致力締造和諧共融的工作環境，讓僱員獲得應有的尊重，並且杜絕歧視和性騷擾。集團的《紀律守則》訂明我們在人權、平等機會、反貪污及其他勞工議題方面對每名僱員的期望。除制定員工申訴政策以確保有效解決工作場所的問題外，我們亦提供多種溝通渠道與員工對話。在報告期間，我們並無任何有關違反歧視、童工和強迫勞動及違反其他勞工規例的個案。

自二〇一五年起，成都IFS與四川省首家精神病康復中心合作，每年向兩名精神病康復者提供為期半年的職業復康工作機會。我們在人力資源及行政部、商場營運和技術部為他們安排工作，協助後勤辦公室行政支援和倉務管理。

溝通渠道



我們透過內部通訊、員工調查、午餐會、員工大會及內聯網平台等渠道鼓勵僱員與公司進行雙向溝通，藉此營造凝聚力和愉快的工作環境。我們重視所有員工意見和建議，高級管理層會定期檢討建議，並針對性提供解決方案以排解疑難。

於二〇一七年三月，現代貨箱碼頭進行了一項文化調查，收集僱員對於公司文化及相關措施的意見，並獲得高達99%的回覆。為確保有效的溝通和資訊發放，現代貨箱碼頭亦設立ModernChat和「現代加油站」。在人力資源團隊動員支持下，「現代加油站」化身為僱員接收各種康樂活動、員工福利和人力資源政策的資訊站，同時提供健康小食和飲品供員工享用。資訊站每月舉行一次，以促進僱員之間的溝通和加強彼此聯繫。

員工福利

我們將僱員的健康和整體福祉置於首位。我們設有家庭友善和母親友善措施，協助員工保持理想的工作與生活平衡，措施包括育嬰室和彈性上班時間等。此外，集團與業務單位年內先後舉辦多項康樂活動、郊遊、興趣班和加強團隊合作的活動。

現代貨箱碼頭舉辦了一個為期五週的夏日運動站，向員工子女及葵青區低收入家庭的兒童提供超過十小時的體育訓練和約五小時的個人成長活動。是次活動不單幫助兒童建立自信，同時更透過戶外歷奇活動加強親子關係。



“

「進行攀石活動時，小女得到其他參賽者的全力鼓勵，令她充滿信心，最終成功登頂。我非常感激公司舉辦這項饒有意義的活動，令我們的親子關係更緊密，亦對小女個人成長大有幫助。」

— 攜同女兒參與活動的員工感言

”



成都IFS為員工舉辦花藝和國畫班提高員工的藝術欣賞；上海會德豐國際廣場和大上海時代廣場就亞健康問題為員工舉辦健康講座，而大連時代廣場舉行了踢毽子活動鼓勵員工運動。

職業安全與健康

我們竭盡所能確保全體僱員的安全。除遵守香港政府所建議的職安健標準外，我們亦在各個業務單位中採取預防性措施，以防止事故發生。不同業務單位的安全委員會定期識別、檢討和管理潛在的職安健風險。透過我們的職安健機制，當中包括定期安全培訓、安全評估、緊急事故計劃、糾正行動計劃及政策檢討，從而將工傷數字減至最低。

OHSAS 18001:2007
職業健康與安全管理系統認證



九龍倉中國物業管理—
國際金融中心分部

工作場所的安全

為確保工作場所的安全，我們在物業及營運地點進行安全審核及定期評估。我們積極調查潛在的職安健危險，並進行評估以瞭解根本原因，從而制定避免事故發生及再發生的可能。

有見部分員工騎單車或電單車通勤工作時曾輕微擦傷，引起安全疑慮，我們編印「安全小貼士—通勤工作」手冊並派發予九龍倉中國置業全體僱員，提醒僱員應注意不同通勤模式所附帶的潛在危機，並在手冊中說明交通相關的預防措施和緊急情況的處理方法。

於報告期內，現代貨箱碼頭曾發生數次輕微交通意外。雖然有關意外未有造成任何傷亡，但我們仍切實執行多項措施和計劃，提高安全駕駛意識，包括：

✓ 防禦
駕駛培訓

✓ 交通事故
分享論壇

✓ 安全駕駛講座

✓ 路演簡報會

✓ 安全駕駛標貼
設計比賽

✓ 安全駕駛
推廣橫額和
海報

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	男	女	總部辦公 室	投資物業	發展物業	休閒和酒店－ WHML	休閒和酒店－ 九龍倉酒店	物流	香港	中國內地
肌肉骨骼損傷	9.5	6.0	6.1	10.4	2.1	0	10.8	5.4	4.4	9.9
外皮擦傷	6.9	3.0	0	3.3	0	0	16.8	2.2	1.5	7.3
壓傷	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
刺傷	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
骨折	1.3	0.6	0	0	0	0	2.4	0	0	0.8
其他輕傷	0.9	3.0	0	0.7	0	0	7.2	0	0	2.7
其他嚴重傷害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
整體	18.6	12.5	6.1	14.3	2.1	0	37.2	7.5	5.8	20.6

灌輸安全意識

我們相信，灌輸安全意識對預防工作場所意外極為重要。我們已向員工派發安全手冊，並且舉辦跨業務單位的安全講座和座談會，確保員工熟悉職安健慣例，以及發生意外時的處理程序。

現代貨箱碼頭的所有新入職員工均須接受安全入職培訓，了解在營運時須遵守的安全準則與相關規例，包括《工廠及工業經營(起重機械及起重裝置)規例》等。除提供「綠卡」和「藍卡」安全培訓外，我們亦舉辦定期工作坊和座談會，主題包括安全駕駛、工作安全行為、貨箱處理和化學品洩漏處理等。

我們已成立職安健委員會，以監督投資物業的職安健事宜。我們亦舉行定期安全檢測，以檢查消防設施，並修理或替換任何已損壞設施。

對承辦商的安全期望

此外，集團非常重視合約和外判工人的安全。所有招標文件均列明職安健規定，並會進行表現評估，確保承辦商同時遵守內部及法例規定。我們也會提供內部安全指引及在職培訓課程。

當承辦商於現代貨箱碼頭進行特定業務時，我們會提供詳盡的安全指示。例如：我們已採取全面措施以防止外判裝卸工人在繫固貨箱時被繫固桿和扭鎖所傷，有關措施包括事故分享會、簡報會和程序檢討。



「社、企共勉」



「社、企共勉」

集團秉持「社、企共勉」的理念，致力在社區締造正面影響。我們透過協助社區發展，以及在培育青年、扶助弱勢及推廣藝術文化三大社會範疇投放資源，履行企業社會責任。我們積極建立九龍倉內部的「關愛共融」精神，鼓勵參與義工服務，邀請僱員與集團共建更璀璨的未來。



港幣3,000萬元

捐款



223項¹⁶

資助項目及活動數目



九龍倉



現代貨箱碼頭

青年發展

我們在培育青年人才的同時，亦為社會建設未來。我們在栽培未來棟樑方面不遺餘力，讓他們盡展潛能，創造更美好的將來。

計劃及活動摘要

木刻版印刷工作坊

成都IFS與四川省志翔職業技術學校合辦傳統木刻印刷工作坊，讓患有聽障或視障的青年學習手藝。



建築設計實習計劃

這項計劃由九龍倉建築設計資源基金在二〇一一年設立。共24名傑出建築系碩士畢業生獲選，可以到全球享負盛名的建築師樓實習。



¹⁶ 業務單位的數據來自集團的香港業務：海港城、時代廣場、荷里活廣場、香港太子酒店、港威酒店、馬哥孛羅香港酒店、太平洋會所、港威豪庭及天星小輪有限公司；以及中國內地業務：成都尼依格羅酒店、重慶尼依格羅酒店、九龍倉中國置業有限公司及常州馬哥孛羅酒店。

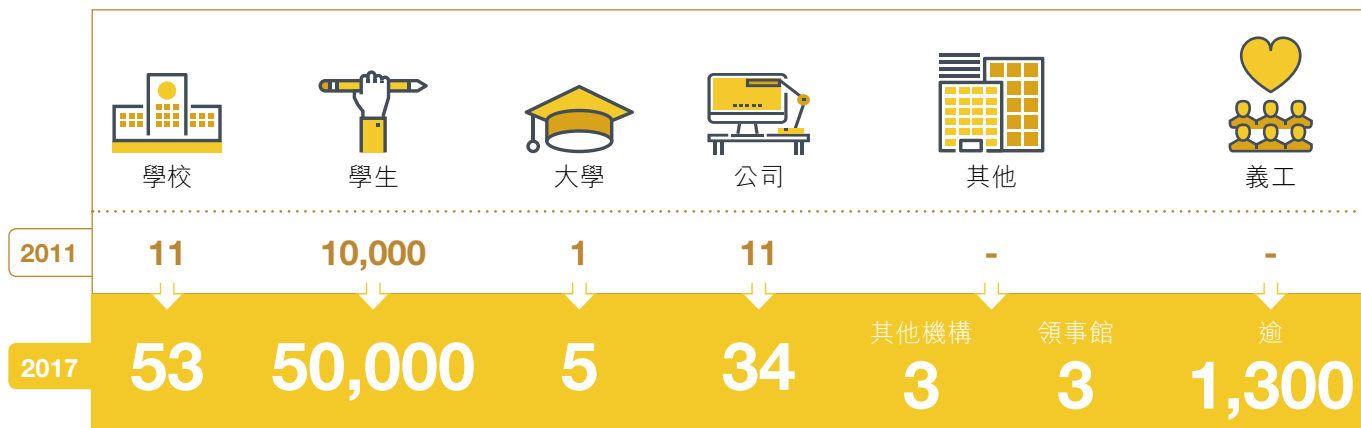
「學校起動」計劃

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。



Project WeCan
「學校起動」計劃



「趁墟做老闆」

「趁墟做老闆2017」標誌著活動舉辦五週年，邀得來自商學院的大學生組成義工團隊，支援46間「學校起動」計劃中學的1,000多名學生，體驗由零開始，籌備自己的生意。於為期四個月的準備過程中，在大學生及企業義工指導下，中學生學習撰寫營商計劃書、進行市場調查、開發和採購產品，以及學習銷售和市場策略。活動不但讓學生走出課堂，在真實的營商環境中，認識如何營運一門生意，並學以致用，更藉此改善了溝通技巧和提升自信。



「學校起動」計劃獎學金

「學校起動」計劃獎學金於二〇一五年成立。目前為止，共有230位來自「學校起動」計劃中學的畢業生獲發獎學金，於政府資助的大專院校修讀四年制的學士學位課程。獎學金得主會應邀參加「學校起動」計劃同學會，成為義工，積極參與「學校起動」計劃活動和公益事務，回饋社會。



藝術文化

我們熱切期望將藝術和文化融入社會，為社會帶來正能量，加深公眾的認識。多年來，我們投放大量資源舉辦及支持各項展覽，啟發青年人的藝術潛能。

計劃及活動摘要

Operation Panda

Operation Panda 是成都IFS與巴黎左岸聖日耳曼德佩委員會於二〇一七年五月結盟後的首個合作項目，目的是促進藝術及中西文化交流。成都IFS捐出熊貓藝術品及熊貓玩偶，在聖日耳曼的聖誕集市作慈善義賣。



上海旅遊節花車巡遊

大上海時代廣場全力支持上海市旅遊局主辦的年度花車巡遊盛事，開放廣場作為花車巡遊隊伍的會場。年度花車巡遊是上海的觸目盛事，展現上海市驕人的文化、習俗及傳統工藝。

關懷社區

作為社區的重要一員，我們以回饋社會與關懷有需要人士為己任。我們致力宣揚「關愛共融」的精神，著力扶助弱勢社群，並鼓勵公司義工參與服務。集團已透過捐款、場地贊助、物流支援及員工義工服務等方式，支持多個環保、教育及社會共融計劃。

計劃及活動摘要

「緣繫心橋」—— 無止橋慈善基金

集團自二〇一一年以來一直支持無止橋慈善基金，每年捐出港幣一百萬元用於改善中國內地偏遠農村貧困村民的生活條件。本年度，員工義工團隊及「學校起動」計劃參與學校的學生到訪貴州威寧，為當地村民興建便利設施及兩座橋樑。



…… 清潔泳灘X海洋環保藝術展

大連時代廣場的義工及顧客與大連市環保志願者協會合作，參與泳灘清潔活動。收集所得的紙箱、飲品罐及瓶蓋交由美國藝術家 Tess Felix 製成巧奪天工的藝術品，並在大連時代廣場舉辦海洋環保藝術展，以喚起市民積極參與海洋保育工作。





支持自閉症X「老司雞」藝術展

大連時代廣場舉行法國塗鴉藝術家Ceet Fouad「老司雞」藝術品展覽，將為期兩個月的慈善義賣活動所得善款捐贈給星星之火孤獨症支持中心。



愛心飯堂－熱飯放「鏟」

現代貨箱碼頭參加由中華基督教青年會舉辦的「愛心飯堂－熱飯放『鏟』」活動，為葵青區約120個低收入家庭提供服務。



每城市業余聯賽— 2017国际垂直登高大獎賽 INTERNATIONAL TOWERRUNNING GRAND PRIX 静安区第一届运动会静安寺街道会德丰国际广场站



上海國際垂直登高大獎賽

上海會德豐國際廣場共有19名員工參與這項慈善賽。參與者每走一步可為靜安寺特殊教育社區學校籌得人民幣一仙。

為顧客提供價值



為顧客提供價值

集團堅守承諾，致力透過提供優質產品及服務，令顧客獲得最稱心的體驗。按照集團就顧客服務、顧客健康與安全、個人資料私隱、市場推廣及品質保證方面所制訂的指引，各業務單位執行相關政策，並遵守有關法規，務求為顧客帶來最大價值。

優質產品及服務

集團在物業與商場發展、零售管理和酒店營運方面秉持以人為本的積極態度，致力締造超卓的顧客體驗。

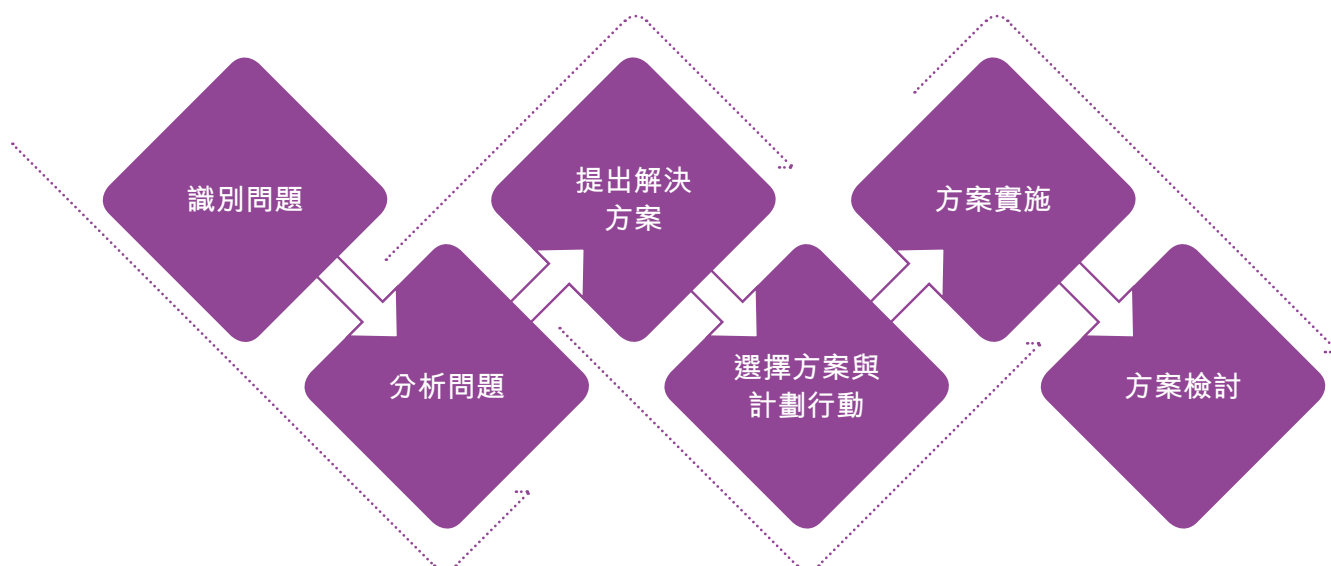
專業的顧客服務

我們的專業團隊專注為顧客提供無可比擬的服務。各業務單位分別為員工提供入職指引及培訓，保證服務質素符合最高水準，以建立優良的顧客服務文化，讓集團業務得以力臻完善。

九龍倉旗下酒店所有前線員工均需接受廣泛的培訓，確保服務令住客滿意。例如在重慶尼依格羅酒店，員工會接受儀容、銷售技巧、舉止、處理投訴及英語等多方面的培訓。於二〇一七年，九龍倉旗下酒店在酒店業享負盛名的「BMW Hotelier Awards 2017」中榮獲兩項殊榮，彰顯團隊的專業才能。

上海會德豐國際廣場獲皇家特許測量師學會頒授「辦公大樓團隊年度卓越大獎」，以表揚員工的專業精神、團隊合作與創新意念，同時嘉許團隊能夠運用專業技能與知識，為租戶與顧客提供可持續而且生機盎然的環境。

酒店方面，我們採用「六步解決問題機制」為顧客服務。



嚴重投訴個案主要由二十四小時值班的當值經理處理。酒店會為員工提供培訓課程，包括集團的全球服務標準、處理投訴方法及進階銷售技巧。我們的公司文化亦重視員工意見，希望藉此改善工作流程、服務質素以及成本控制。

獨特的投資物業組合

在重要地段發展及管理地標式商場一直是集團的核心業務。集團旗下的商場已成為頂尖零售商開設全球旗艦店的首選。各商場地點優越，著名品牌與特色美食雲集，精彩的娛樂活動各具特色，是我們成功的要訣。

憑藉我們在物業管理方面數十年的專業經驗，我們在中國建設的國際金融中心（「IFS」）系列正經歷前所未見的增長。成都IFS以香港的海港城為藍本，其多用途設計為人津津樂道。中心由一個旗艦購物商場、超甲級寫字樓、豪華住宅及尼依格羅酒店組成，提供一站式購物、商務、住宿和旅遊體驗。成都IFS與巴黎左岸聖日耳曼德佩委員會展開合作，在巴黎著名的聖日耳曼大道設立「國際友好街區」，向顧客呈現充滿動感的藝術文化氣息。

上海會德豐國際廣場由一座提供超甲級寫字樓的主翼和兩座提供高端零售和餐飲設施的側翼組成。我們深明顧客的需要和期望，因此上海會德豐國際廣場提供優越的辦公室環境、包羅萬有以及獨一無二的服務。我們以客為本的理念成功吸納跨國企業和浦西大型企業進駐。



國際知名藝術家Lawrence Argent在成都IFS創作的「I am Here」巨型大熊貓藝術裝置。



尊貴豪華的發展物業

在中國內地，九龍倉採取審慎而精挑細選的買地政策，聚焦一線和二線前列城市，包括北京、上海、蘇州、杭州、深圳及廣州，提升土地質素和儲備。我們的眾多項目包括上海濱江壹十八，吸引優裕買家熱烈追捧。



卓越的酒店營運和管理

九龍倉酒店管理兩個不同品牌的酒店，分別為經典品牌馬哥孛羅酒店及全新奢華品牌尼依格羅酒店，務求為旅客提供各有特色的文化體驗及上乘的服務與設施。

尼依格羅是九龍倉酒店旗下的全新品牌，代表優越的都市時尚生活品味。成都尼依格羅酒店作為新品牌的首家酒店，提供一站式優質購物與精彩娛樂，而且鄰近鐵路站，開業以來一直廣受稱譽。

重慶尼依格羅酒店的住客可盡享長江及嘉陵江的美景，並可經附近三條大橋前往各地，交通非常便捷。

作為香港政府「保育中環」的項目之一，集團最近將歷史建築美利大廈改建成擁有336間客房的尼依格羅酒店The Murray，為到訪香港的顯赫旅客提供獨一無二的優質酒店服務以及難忘的愉快體驗。



首屈一指的碼頭服務

現代貨箱碼頭是華南地區首屈一指的貨箱碼頭營運商，提供世界級服務，主要營運地點位於香港葵青區，而業務遍及中國內地，包括於大鵬灣碼頭及珠江三角洲一帶其他碼頭。現代貨箱碼頭致力向顧客及業務夥伴履行品牌承諾，確保貨物在最短時間內安全運抵目的地。

顧客健康與安全

為顧客提供安全健康而愉快的體驗一直以來都是我們的首要目標。我們定期評估產品和服務安全，例如食品安全及設備衛生，確保顧客的健康不受影響。不單如此，我們更會竭力改善服務，讓所有住客及訪客倍感舒適安康。

暢通易達與關愛設施

我們的物業設計和特色配套設施均著重迎合顧客不同的需求。購物商場及酒店提供無障礙設施如升降機、電動爬梯輪椅、暢通易達的洗手間及專用停車位，為顧客提供安全便捷的途徑。購物商場禮賓台亦備有便攜式感應助聽系統，為有需要人士提供助聽設備。

我們為訪客及住客提供家庭及母親友善設施，獲得一致好評。譬如在成都IFS設有六間育嬰室，配備體貼周到的便利設備。



安全處所及潔淨環境

我們會定期在旗下所有物業進行安全檢查及年度設施保養工作。我們亦會根據供應商所提供的產品及服務的健康與安全表現而進行甄選，並加以監察。

在日常物業巡查中，保安人員會檢查可能帶來健康與安全隱患的設施或項目，並確保逃生梯、走廊及其他防火分區的狀態，以符合消防安全條例。我們亦會為所有員工提供防火安全培訓，讓他們掌握逃生路線、疏散及滅火的技巧。成都IFS的專責員工逐一上門為四百多個租戶提供防火安全培訓，從而提高他們的防火意識。

為方便所有顧客好好享用公共空間，我們細心計劃及安排人群控制措施，尤其是大型活動舉辦期間。我們的物業亦配備充足的急救用品及自動體外心臟除顫器。如發生意外，我們的合資格急救人員會盡快趕往現場提供協助。

我們亦致力為身處集團旗下物業的顧客提供衛生安全的環境。我們透過定期監察及安裝空氣清新系統，確保物業的室內空氣質素達到優質水平。以上海會德豐國際廣場為例，除遵守室內禁煙條例外，更已取得LEED室內空氣質素卓越表現金級認證。



食品安全

九龍倉酒店嚴格遵守中國內地的《食品安全法》及《餐飲服務食品安全操作規範》。馬哥孛羅酒店每星期會進行食品安全檢查，每月亦會為所有餐飲部員工提供食品安全培訓及評估。我們亦會就高風險食材供應商進行每月審核，確保供應商完全符合我們的安全標準。

在報告年度內，我們並無因違反規例及自願守則而被罰款或處罰，對此我們引以為傲。

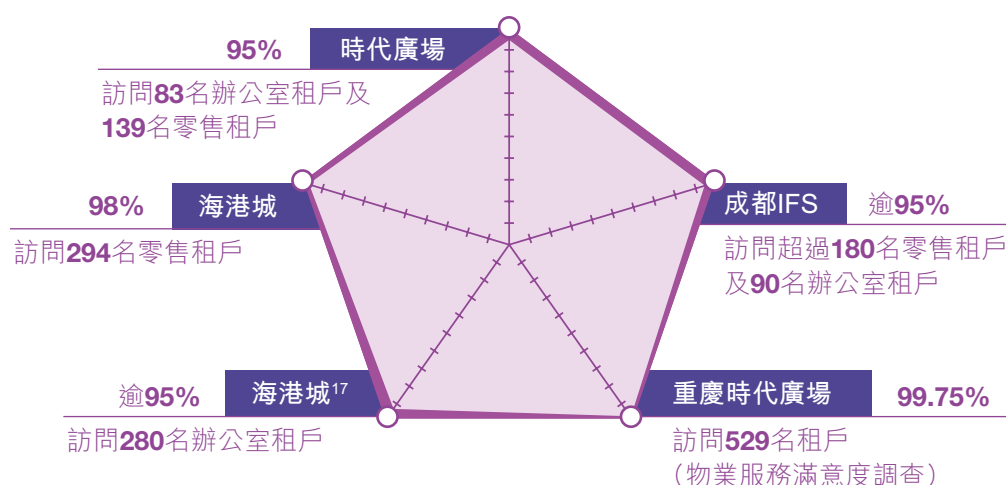
顧客滿意度

集團奉行以客為尊的信念，務求令顧客稱心滿意。我們主動與顧客溝通，聆聽意見，從而改善顧客體驗。我們設有各種渠道收集訪客、住客、購物人士、租戶及業務夥伴的意見。以下為各業務單位的主要顧客溝通渠道。

業務單位	九龍倉中國置業	九龍倉中國地產發展	九龍倉酒店	現代貨箱碼頭
互聯網及電郵	✓	✓	✓	✓
顧客服務熱線	✓	✓	✓	
社交媒體平台	✓		✓	✓
焦點小組討論	✓	✓		✓
電話訪問		✓	✓	
意見卡			✓	
網上調查	✓	✓	✓	
神秘顧客	✓			



整體滿意度



我們細心聆聽及回應顧客的意見。如接獲投訴，負責員工會按照標準程序處理及解決問題，並向上級匯報。我們的顧客服務代表會盡心盡力跟進任何投訴，檢討問題及主動回應，確保時刻以顧客利益為重。



顧客私隱

集團致力保障住客、租戶、會員及購物人士的個人資料私隱。集團向各業務單位發出指引，訂明處理及儲存顧客個人資料的適當程序。我們全面遵守有關顧客私隱的法律法規，包括香港《個人資料(私隱)條例》(第486章)。於報告年度內，我們並無違反相關條例的個案。

公司網頁及文件載有私隱政策聲明或個人資料收集聲明，清晰說明收集個人資料的目的，所收集的資料類別，我們如何使用有關資料，資料披露方式，以及在需要修訂時如何存取資料。我們的私隱政策不時更新，以符合監管規定。政策的任何修改將會在公司網頁上登載，以便持份者隨時知悉我們收集及使用其個人資料的方式。

在中國的投資物業方面，所有租約均由我們的中央存檔系統穩妥儲存及管理。重要租戶資料必須獲得經理級人員批准後方可存取，而所有尊貴顧客資料只可由特定人員存取。例如在大連時代廣場已制定完善的通訊程序，防止未經登記人士取得資料或代表顧客領取物品。

¹⁷ 整體滿意度調查涵蓋以下範圍：海洋中心、海洋廊、港威大廈第一座及第二座。

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	九龍倉中國置業有限公司 • 大上海時代廣場 • 會德豐國際廣場 • 成都 IFS • 重慶時代廣場 • 大連時代廣場 • 無錫 IFS	WCEL
發展物業	九龍倉中國地產發展有限公司 • 成都 • 上海 • 杭州	WCDL
休閒和酒店	九龍倉酒店管理有限公司	WHML
	九龍倉酒店 • 成都尼依格羅酒店 • 重慶尼依格羅酒店 • 武漢馬哥孖羅酒店	WH
物流	現代貨箱碼頭	MTL

此章節內之數據均以四捨五入方式計算。
*WCEL、WCDL、WHML及WH均為二〇一七年新增的報告範疇。WHML只有社會表現會被納入數據表現列表內。

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	車輛及其他排放 ¹⁸
氮氧化物 (NOx)	0.2711
硫氧化物 (SOx)	0.0013
懸浮粒子 (PM)	0.0236

耗水量¹⁹

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)			地下水(立方米)			再生水(立方米)		
		2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
投資物業	WCEL	1,085,316	-	-	36	-	-	71,405	-	-	8,232	-	-
發展物業	WCDL	877	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
休閒和酒店	WH	94,439	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
物流	MTL	62,763	66,891	65,348	-	-	-	-	-	-	-	-	-

18 這些數據僅限於源自汽車及煤氣的排放。計算方法乃根據香港聯交所發表的環境關鍵績效指標匯報指引。這些數據並不包括MTL的汽車排放，該數據將待未來資料收集系統更趨成熟時再作匯報。WCEL吊臂車升降台所產生的氮氧化物及懸浮粒子亦不被包括在計算內。
19 總部辦公室並沒有獨立的水錶。該耗水量包含在海港城的水費單內（請參閱九龍倉置業的二〇一七年的可持續發展報告）。直接採集的雨水及地下水僅限於成都國際金融中心。重慶尼依格羅酒店的市政供水耗水量包含在投資物業的計算內。

能源消耗

能源消耗來源(千兆焦耳)(GRI 302-1, HKEX A2.1)²⁰

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店	物流	總計
		WL	WCEL	WCDL	WH	MTL	
柴油	2017	73	7,744	-	-	325,389	333,206
	2016	231	-	-	-	314,236	314,467
	2015	475	-	-	-	271,139	271,614
無鉛汽油	2017	738	806	1,053	-	1,208	3,805
	2016	782	-	-	-	1,363	2,145
	2015	777	-	-	-	1,403	2,180
液化石油氣	2017	-	-	-	-	3,553	3,553
	2016	-	-	-	-	3,542	3,542
	2015	-	-	-	-	3,210	3,210
煤氣	2017	-	-	-	-	1,962	1,962
	2016	-	-	-	-	2,437	2,437
	2015	-	-	-	-	2,833	2,833
管道天然氣	2017	-	43,739	-	6,181	-	49,920
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
外購電力	2017	2,732	562,003	1,136	0	179,299	745,170
	2016	2,755	-	-	-	172,292	175,047
	2015	2,687	-	-	-	166,996	169,683
自主產生的可 再生能源 — 太陽能	2017	-	4.14	-	-	-	4.14
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
總計	2017	3,543	614,296	2,189	6,181	511,411	1,137,620
	2016	3,768	-	-	-	493,870	497,638
	2015	3,939	-	-	-	445,581	449,520

溫室氣體排放

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)(GRI 305-1, GRI 305-2, HKEX A1.2)

概覽	2017
直接(範圍一)溫室氣體的排放 ²¹	27,993
能源間接(範圍二)溫室氣體排放 ²²	120,543
總計(範圍一和範圍二)	148,536

		直接(範圍一)溫室氣體的排放			能源間接(範圍二)溫室氣體排放		
		2017	2016	2015	2017	2016	2015
總部辦公室	WL	67	69	94	410	413	403
投資物業	WCEL	3,288	-	-	92,999	-	-
發展物業	WCDL	87	-	-	215	-	-
休閒和酒店	WH	376	-	-	0	-	-
物流	MTL	24,175	22,089	19,000	26,919	25,874	25,085
總計		27,993	22,158	19,094	120,543	26,287	25,488

20 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。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。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。成都尼依格羅酒店和重慶尼依格羅酒店的外購電力包含在投資物業的計算內。二〇一七年自主產生的可再生能源—太陽能的數據僅限於成都國際金融中心。

21 二〇一七年的溫室氣體(範圍一)排放包括九龍倉擁有或管理的由柴油、無鉛汽油、煤氣和液化石油氣燃燒產生的溫室氣體排放，並根據環境保護署《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算。管道天然氣燃燒產生的溫室氣體排放乃根據下列指引計算：2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting。

22 二〇一七年的溫室氣體(範圍二)排放包括九龍倉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計算。成都尼依格羅酒店和重慶尼依格羅酒店的溫室氣體(範圍二)排放包含在投資物業的計算內。

廢棄物處理²³

廢棄物回收(噸)(GRI 306-2, HKEX A1.6)²⁴

概覽		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店	物流	
		WL	WCEL	WCDL	WH	MTL	總計
廢紙	2017	5.93	67.35	0.13	11.47	24.93	109.81
	2016	6.24	-	-	-	23.03	29.27
	2015	11.50	-	-	-	20.60	32.10
電池	2017	-	0.15	0.01	0.06	0.001	0.22
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
工業用電池	2017	-	-	-	-	3.70	3.70
	2016	-	-	-	-	5.61	5.61
	2015	-	-	-	-	6.03	6.03
光管	2017	0.05	0.30	-	0.03	0.42	0.80
	2016	0.05	-	-	-	0.45	0.50
	2015	0.05	-	-	-	0.46	0.51
燈泡	2017	-	0.08	-	0.05	-	0.13
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
塑膠	2017	0.01	1.20	0.02	8.42	0.17	9.82
	2016	0.02	-	-	-	0.06	0.08
	2015	0.02	-	-	-	0.04	0.06
金屬	2017	-	3.00	-	4.25	815.54 ²⁵	822.79
	2016	-	-	-	-	276.80	276.80
	2015	-	-	-	-	219.85	219.85
廚餘	2017	-	823.33	-	204.23	10.49	1,038.05
	2016	-	-	-	-	27.40	27.40
	2015	-	-	-	-	41.80	41.80
玻璃	2017	0.07	-	-	0.01	0.16	0.24
	2016	0.07	-	-	-	0.19	0.26
	2015	0.06	-	-	-	0.05	0.11
電子產品和零件	2017	1.12	-	-	0.01	0.50	1.63
	2016	1.23	-	-	-	2.02	3.25
	2015	0.60	-	-	-	5.75	6.35
肥皂	2017	-	-	-	1.11	-	1.11
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
墨盒	2017	0.38	-	0.11	0.24	0.13	0.86
	2016	0.41	-	-	-	0.10	0.51
	2015	0.51	-	-	-	0.14	0.65
廢置輪胎	2017	-	-	0.03	-	89.78	89.81
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
廢置食用油	2017	-	12.02	-	0.97	-	12.99
	2016	-	-	-	-	-	0
	2015	-	-	-	-	-	0
工業用廢油	2017	-	0.08	-	-	41.23	41.31
	2016	-	-	-	-	27.4	27.40
	2015	-	-	-	-	41.8	41.80
木板	2017	-	-	-	-	315.02	315.02
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
廢棄過濾器	2017	-	-	-	-	4.30	4.30
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
廢棄抹布	2017	-	-	-	-	9.22	9.22
	2016	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-
總計	2017	7.56	907.51	0.30	230.85	1,315.59	2,461.81
	2016	8.02	-	-	-	363.06	371.08
	2015	12.74	-	-	-	336.52	349.26

送往堆填區的廢棄物(噸)(GRI 306-2, HKEX A1.6)

		總部辦公室	投資物業	發展物業	休閒和酒店	物流	
		WL	WCEL	WCDL	WH	MTL	總計
一般垃圾	2017	9	11,111	-	527	847	12,494

23 在二〇一七年我們把數據收集範圍擴展到電池、肥皂、廢置輪胎和一般垃圾的回收數量。

24 有害廢棄物包括：電池、工業用電池、光管、燈泡、電子產品和零件、墨盒、廢置食用油、工業用廢油、廢棄過濾器及廢棄抹布；無害廢棄物包括：廢紙、塑膠、金屬、廚餘、玻璃、肥皂及衣服。

25 二〇一七年的數個棄置/處理工程令MTL的回收金屬量大幅上升。

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)

		2015			2016			2017		
		男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
總部辦公室	WL	125	155	280	126	158	284	67	96	163
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	800	737	1,537
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	232	243	475
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	21	35	56
	WH	-	-	-	-	-	-	373	460	833
物流	MTL	851	111	962	848	110	958	823	106	929
總計		976	266	1,242	974	268	1,242	2,316	1,677	3,993

按僱傭類型劃分的僱員總人數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)²⁶

		2015			2016			2017		
		全職	兼職	小計	全職	兼職	小計	全職	兼職	小計
總部辦公室	WL	262	0	262	265	0	265	162	1	163
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	1,518	19	1,537
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	475	0	475
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	56	0	56
	WH	-	-	-	-	-	-	831	2	833
物流	MTL	895	0	895	918	0	918	929	0	929
總計		1,157	0	1,157	1,183	0	1,183	3,971	22	3,993

按僱傭合約類型劃分的員工總數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)

		2015			2016			2017		
		永久合約	固定期限合約	短期合約	永久合約	固定期限合約	短期合約	永久合約	固定期限合約	短期合約
總部辦公室	WL	262	18	0	265	19	0	143	19	1
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	440	1,070	27
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	114	361	0
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	35	21	0
	WH	-	-	-	-	-	-	61	741	31
物流	MTL	895	67	0	918	35	5	924	5	0
總計		1,157	85	0	1,183	54	5	1,717	2,217	59

按性別劃分的永久僱員總人數 (GRI 102-8, HKEX B1.1)

		2015			2016			2017		
		男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
總部辦公室	WL	112	150	262	111	154	265	53	90	143
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	258	182	440
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	59	55	114
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	9	26	35
	WH	-	-	-	-	-	-	25	36	61
物流	MTL	787	108	895	812	106	918	821	103	924
總計		899	258	1,157	923	260	1,183	1,225	492	1,717

26 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 (GRI 405-1, HKEX B1.1)²⁷

			男	女	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	少數族裔 ²⁸	非少數族裔
總部辦公室	WL	高級管理層	79%	21%	0%	21%	79%	0%	100%
		中級管理層	37.5%	62.5%	0%	75%	25%	0%	100%
		普通員工	36%	64%	23%	54%	23%	0%	100%
投資物業	WCEL	高級管理層	50%	50%	0%	50%	50%	0%	100%
		中級管理層	52%	48%	1%	87%	12%	1%	99%
		普通員工	52%	48%	34.1%	58.5%	7.4%	2%	98%
發展物業	WCDL	高級管理層	100%	0%	0%	40%	60%	0%	100%
		中級管理層	61%	39%	1%	89%	10%	0%	100%
		普通員工	45%	55%	28%	70%	2%	1%	99%
休閒和酒店	WHML	高級管理層	57%	43%	0%	57%	43%	24%	76%
		中級管理層	33%	67%	0%	83%	17%	6%	94%
		普通員工	18%	82%	35%	53%	12%	0%	100%
	WH	高級管理層	81%	19%	0%	87.5%	12.5%	6%	94%
		中級管理層	48%	52%	12%	88%	0%	0%	100%
		普通員工	44%	56%	56%	37%	7%	1%	99%
物流	MTL	高級管理層	74%	26%	0%	47%	53%	21%	79%
		中級管理層	75%	25%	9%	60%	31%	0%	100%
		普通員工	94%	6%	11%	53%	36%	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		72%	28%	0%	51%	49%	11%	89%
	中級管理層		62%	38%	5%	76%	19%	0%	100%
	普通員工		57%	43%	33%	54%	13%	1%	99%
	總計		58%	42%	28.5%	56.8%	14.7%	1%	99%

新入職員工人數

按性別劃分的新入職員工人數 (GRI 401-1)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	15	20	17	28	8	24
投資物業	WCEL	-	-	-	-	143	207
發展物業	WCDL	-	-	-	-	31	23
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	10	12
	WH	-	-	-	-	275	281
物流	MTL	32	14	59	18	53	13
總計		47	34	76	46	520	560

按性別劃分的新入職員工比率²⁹ (GRI 401-1)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	13%	13%	13%	18%	12%	25%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	18%	28%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	13%	9%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	48%	34%
	WH	-	-	-	-	74%	61%
物流	MTL	4%	13%	7%	17%	6%	12%
總計		5%	13%	8%	17%	22%	33%

27 此數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

28 少數族裔是指集團營運地點的少數民族人士。

29 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人數 (GRI 401-1)

		2015			2016			2017		
		30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上
總部辦公室	WL	16	16	3	23	16	6	19	9	4
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	210	136	4
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	24	30	0
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	6	14	2
	WH	-	-	-	-	-	-	347	196	13
物流	MTL	19	20	7	37	36	4	27	38	1
總計		35	36	10	60	52	10	633	423	24

按年齡組別劃分的新入職員工比率³⁰ (GRI 401-1)

		2015			2016			2017		
		30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上	30歲以下	30 - 50歲	50歲以上
總部辦公室	WL	33%	9%	5%	56%	9%	10%	70%	10%	8%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	43%	15%	3%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	24%	9%	0%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	100%	39%	14%
	WH	-	-	-	-	-	-	81%	56%	25%
物流	MTL	19%	4%	2%	43%	7%	1%	29%	7%	0%
總計		-	-	-	-	-	-	56%	19%	4%

按地區劃分的新入職員工人數及比率³¹ (GRI 401-1, HKEX B1.2)

	香港	中國內地	總計
總計	130 (9%)	950 (36%)	1,080 (27%)

員工流失人數

按性別劃分的員工流失人數 (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	22	22	12	24	7	27
投資物業	WCEL	-	-	-	-	164	166
發展物業	WCDL	-	-	-	-	70	65
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	12	11
	WH	-	-	-	-	173	155
物流	MTL	32	14	63	19	80	18
總計		54	36	75	43	506	442

30 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%

31 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%

按性別劃分的員工流失比率³² (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	18%	14%	10%	15%	10%	28%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	21%	23%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	30%	27%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	57%	31%
	WH	-	-	-	-	46%	34%
物流	MTL	4%	13%	7%	17%	10%	17%
總計		6%	14%	8%	16%	22%	26%

按年齡組別劃分的員工流失人數 (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		2015			2016			2017		
		30歲以下	30 - 50	50歲以上	30歲以下	30 - 50	50歲以上	30歲以下	30 - 50	50歲以上
總部辦公室	WL	7	32	5	15	14	7	12	17	5
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	183	133	14
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	34	99	2
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	5	13	5
	WH	-	-	-	-	-	-	206	115	7
物流	MTL	22	37	53	17	34	31	22	36	40
總計		29	69	58	32	48	38	462	413	73

按年齡組別劃分的員工流失比率³³ (GRI 401-1, HKEX B1.2)

		2015			2016			2017		
		30歲以下	30 - 50	50歲以上	30歲以下	30 - 50	50歲以上	30歲以下	30 - 50	50歲以上
總部辦公室	WL	15%	18%	9%	37%	8%	11%	44%	20%	10%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	38%	14%	11%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	33%	28%	10%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	83%	36%	36%
	WH	-	-	-	-	-	-	48%	33%	13%
物流	MTL	22%	7%	17%	20%	7%	8%	24%	7%	12%
總計		-	-	-	-	-	-	41%	18%	12%

按地區劃分的員工流失人數及流失比率³⁴ (GRI 401-1, HKEX B1.2)

	香港	中國內地	總計
2017	167 (12%)	781 (30%)	948 (24%)

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

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

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

員工職業健康與安全

員工因工死亡個案 (GRI 403-2, HKEX B2.1)

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

地區因工死亡個案 (GRI 403-2, HKEX B2.1)

	香港	中國內地
2017	0	0

按性別及地區劃分的工傷比率³⁵(每千人)(GRI 403-2)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	8	0	16	0	0	10
投資物業	WCEL	-	-	-	-	25	3
發展物業	WCDL	-	-	-	-	0	4
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	0	0
	WH	-	-	-	-	40	35
物流	MTL	26	0	12	0	7	9
總計		-	-	-	-	18	13

	香港	中國內地	總計
2017	6	21	16

按性別及地區劃分的損失日數比率³⁶ (GRI 403-2, HKEX B2.2)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	0%	0%	0.002%	0%	0%	0.005%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	0.099%	0.004%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	0%	0.023%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	0%	0%
	WH	-	-	-	-	0.089%	0.146%
物流	MTL	0.379%	0%	0.052%	0%	0.332%	0.027%
總計		-	-	-	-	0.180%	0.046%

	香港	中國內地	總計
2017	0.23%	0.069%	0.128%

按性別及地區劃分的職業病比率³⁷ (GRI 403-2)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	0%	0%	0%	0%	0%	0%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	0%	0%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	0%	0%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	0%	0%
	WH	-	-	-	-	0%	0%
物流	MTL	0%	0%	0%	0%	0%	0%
總計		-	-	-	-	0%	0%

	香港	中國內地	總計
2017	0%	0%	0%

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

36 損失日數比率(%) = 該類別員工損失日數 / 該類別員工原定總工作日數 × 100%

37 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 × 100%

按性別及地區劃分的缺勤比率³⁸ (GRI 403-2)

		2015		2016		2017	
		男	女	男	女	男	女
總部辦公室	WL	1.0%	3.0%	1.8%	1.9%	1.3%	1.5%
投資物業	WCEL	-	-	-	-	0.9%	2.2%
發展物業	WCDL	-	-	-	-	0.5%	1.5%
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	0.7%	0.6%
	WH	-	-	-	-	0.3%	0.9%
物流	MTL	2.7%	1.7%	1.7%	1.9%	1.8%	1.7%
總計		-	-	-	-	1.2%	1.6%

	香港	中國內地	總計
2017	1.7%	1.1%	1.3%

員工培訓與發展

人均受訓時數 – 按性別劃分 (GRI 404-1, HKEX B3.2)

		2015			2016			2017		
		男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
總部辦公室	WL	2.4	3.1	2.8	2.2	2.9	2.6	2.2	4.3	3.4
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	10.6	11.0	10.8
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	7.3	7.0	7.1
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	12.0	12.0	12.0
	WH	-	-	-	-	-	-	40.0	43.4	41.9
物流	MTL	32.0	19.2	30.5	28.0	23.7	27.5	20.0	25.0	20.6
總計		-	-	-	-	-	-	18.1	19.8	18.8

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

		2015			2016			2017		
		高級管理層	中級管理層	普通員工	高級管理層	中級管理層	普通員工	高級管理層	中級管理層	普通員工
總部辦公室	WL	3.0	3.1	2.6	4.5	4.7	1.7	5.7	7.4	2.3
投資物業	WCEL	-	-	-	-	-	-	4.8	10.0	10.9
發展物業	WCDL	-	-	-	-	-	-	1.0	2.9	8.5
休閒和酒店	WHML	-	-	-	-	-	-	12.0	12.0	12.0
	WH	-	-	-	-	-	-	42.6	33.9	42.6
物流	MTL	28.1	30.4	30.8	23.6	38.6	23.7	9.3	31.1	17.1
總計		-	-	-	-	-	-	14.3	20.3	18.7

38 缺勤比率(%) = 該類別員工缺勤總日數 / 該類別員工原定工作日數 X 100%

主要獎項、約章與會籍³⁹

獎項與殊榮(節錄)

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
恒生指數有限公司	恒生可持續發展企業指數成份股	九龍倉
香港品質保證局	社會責任進階指數認證	九龍倉
僱員再培訓局	「人才企業嘉許計劃」 - 「人才企業」 - ERB(2014-2018年)	現代貨箱碼頭
LEED	現有建築物：營運及保養白金級認證	成都 IFS
	現有建築物：營運及保養金級認證	上海會德豐國際廣場
環境保護署	室內空氣質素檢定計劃證書	現代貨箱碼頭
勞氏質量認證有限公司	ISO14001: 2015認證	現代貨箱碼頭
EarthCheck	銀徽認證	成都尼依格羅酒店
	銅徽認證	武漢馬哥李羅酒店
強制性公積金計劃管理局	「2016/17年積金好僱主」	九龍倉
公益金	年度五大最高籌款獎(公司、機構及個人組別)	九龍倉
香港社會服務聯會	5年Plus「商界展關懷」標誌	九龍倉
	10年Plus「商界展關懷」標誌	現代貨箱碼頭

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	九龍倉、現代貨箱碼頭
香港僱主聯合會	公司會員	九龍倉、現代貨箱碼頭
世界自然(香港)基金會	雙鑽石會員	九龍倉
商界環保協會	理事會會員	現代貨箱碼頭
職業安全健康局	公司會員	現代貨箱碼頭
職業安全健康局	「好心情@健康工作間」約章	九龍倉
香港運輸物流學會	公司會員	現代貨箱碼頭
香港貨櫃碼頭商會	公司會員	九龍倉
	委員會成員及司庫	現代貨箱碼頭
上海現代服務業聯合會	會員	上海會德豐國際廣場
金鑰匙國際聯盟 — 物業	會員	上海會德豐國際廣場、大上海時代廣場
全國工商聯房地產商會	會員	成都IFS、大連時代廣場
美國商會	公司會員	現代貨箱碼頭、成都尼依格羅酒店及重慶尼依格羅酒店
香港特區政府環境局	節能約章	現代貨箱碼頭
香港特區政府環境局	4Ts約章	現代貨箱碼頭

39 有關九龍倉置業的獎項、嘉許、會籍及約章，請參閱其二〇一七年度獨立可持續發展報告。

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		九龍倉集團有限公司	✓
102-2	活動、品牌、產品及服務		P. 10, 40-42	✓
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, 17	✓
102-8	員工綜覽	KPI B1.1	P. 28-29, 48-50	✓
102-9	供應鏈	KPI B5.1	P. 18	✓
102-10	機構及其供應鏈的重大變化		P. 3, 18	✓
102-11	預警原則或方針		P. 11, 14-16	✓
102-12	參與或支持外界所發起的經濟、環境和社會公約		P. 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, 14-16	✓
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. 106-111)	✓
102-46	界定報告內容和議題邊界		P. 6-8	✓
102-47	重大主題表列		P. 7-8	✓
102-48	資訊重編		無	✓
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	✓
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. 55-57	✓
102-56	為報告進行外界認證		P. 58	✓
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. 8-13)	✓
201-1	機構所產生及分配的直接經濟價值		P. 17 二〇一七年年報：董事會報告 (P. 85-105)	✓
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會		P. 14, 20-26 二〇一七年年報：董事會報告 (P. 102-104)	✓
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。	✓

披露項描述		香港聯交所報告指引—般披露及關鍵績效指標	頁數 / 備註	第三方認證
203: 間接經濟影響				
103	管理方針	GD B8	P. 11-12, 34	✓
203-1	基建投資及服務的發展和影響	KPI B8.1 KPI B8.2	P. 17-18, 34-38	✓
204: 採購行為				
103	管理方針	GD B5	P. 11-12, 18	✓
205: 反貪污				
103	管理方針	GD B7	P. 11-12, 16	✓
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	P. 11-12, 20-23	✓
302-1	能源消耗	KPI A2.1	P. 20, 46	✓
302-3	能源強度	KPI A2.1	P. 22	✓
CRE-1	建築物能源強度	KPI A2.1	P. 22	✓
302-4	減少能源消耗	KPI A2.3	P. 22	✓
303: 用水				
103	管理方針	GD A2, A3	P. 11-12, 24	✓
303-1	按水源劃分的耗水量	KPI A2.2	P. 24, 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 A3.1, A2.4	沒有水源因集團取水而受顯著影響	✓
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. 46	✓
305-2	間接溫室氣體排放(範圍二)	KPI A1.1 KPI A1.2	P. 46	✓
305-4	溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P. 23	✓
CRE-3	建築物溫室氣體排放強度	KPI A1.2	P. 23	✓
305-5	溫室氣體減排量	KPI A1.5	P. 22-23	✓
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 集團業務所用的包裝材料並未為環境帶來重大的影響。	✓
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, 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, 28-29	✓
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. 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
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		公司沒有設立固定通知期。公司的任何重大營運變更根據商業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, 31	✓
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, 52-53	✓
404: 培訓與教育				
103	管理方針	GD B3	P. 11-12, 29-30	✓
404-1	每名員工每年接受培訓的平均時數	KPI B3.2	P. 29, 53	✓
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	✓
406: 反歧視				
103	管理方針		P. 11-12, 30	✓
406-1	歧視個案的總數以及改善行動		P. 30-31 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, 18, 29	✓
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. 18, 29	✓
409: 強迫或強制勞動				
103	管理方針	GD B4	P. 11-12, 18, 29	✓
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. 18, 29	✓
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籤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

核實範圍

香港品質保證局獲九龍倉集團有限公司(「九龍倉」)委託對其《可持續發展報告2017》(「報告」)的內容進行獨立驗證。核實範圍包括對九龍倉在其香港特別行政區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

九龍倉負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於九龍倉。

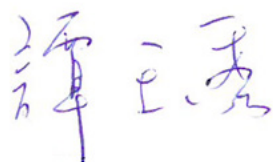
結論

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的可持續發展承諾、方針和表現，同時透過此報告九龍倉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



譚玉秀

策略業務助理總監

2018年6月



九龍倉

始創於一八八六年