



新鴻基地產發展有限公司



可持續發展報告  
2015/16

## 目錄

- 1 我們的匯報方式
- 2 可持續發展督導委員會的話
- 3 我們的業務
- 7 我們如何推動可持續發展
- 11 為環境創造價值
- 18 為員工創造價值
- 25 為顧客創造價值
- 32 為供應鏈創造價值
- 37 為社群創造價值
- 42 數據表
- 45 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 48 全球報告倡議組織(GRI) G4內容索引「核心選項」
- 52 獨立保證意見聲明書

### 股東資訊

本公司股份在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）上市，並以美國預託證券形式在美國進行場外市場交易。

聯交所：16

彭博：16 HK Equity

路透社：0016.HK

美國預託證券編號：SUHJY

證券識別統一號碼：86676H302

國際證券號碼：HK0016000132



# 我們的匯報方式

## 報告範圍

這是新鴻基地產發展有限公司(新地)第六份獨立的《可持續發展報告》。這份年度報告描述新地在香港的總辦事處及多間附屬公司在可持續發展方面的表現和措施，其中包括從事物業管理的康業服務有限公司(康業)和啟勝管理服務有限公司(啟勝)、從事建築的新輝(建築管理)有限公司以及集團旗下四間「帝」系酒店 - 帝苑酒店、帝都酒店、帝京酒店及帝景酒店，以上公司均由集團全資擁有。集團在香港亦有投資其他業務，並持有多間上市公司的權益，包括數碼通電訊集團有限公司(數碼通)，以及新意網集團有限公司(新意網)。

於本報告年度，我們在依據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27闡述的《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)最新版本來籌備本報告時，調整了報告範圍。《ESG指引》規定所有上市公司需刊發環境、社會及管治報告。由於數碼通和新意網皆會刊發其獨立的環境、社會及管治報告，因此本報告僅集中描述集團的物業管理、建築及酒店業務為環境及社會帶來的重大影響。有關集團旗下的數碼通和新意網的報告，請參閱兩間公司的年報及網站。

我們主要在香港投資，本報告亦只會聚焦集團在香港的業務。我們將繼續拓展內地業務，目前相關業務僅佔集團約兩成投資。有關新地的業務詳情，請參閱集團年報。

除非另有說明，本報告披露集團於2015年7月1日至2016年6月30日期間，在環境、社會及管治方面的進展。

## 報告標準

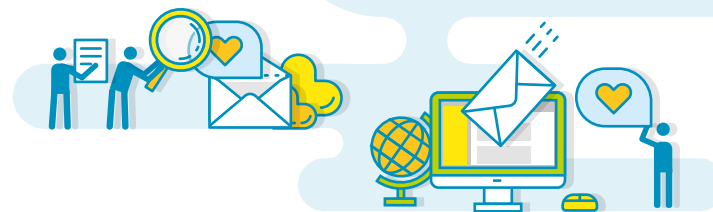
本報告按照《ESG指引》、全球報告倡議組織(GRI)G4可持續發展報告指引的「核心選項」及《建築及房地產行業披露》的規定編製。我們也參考了《聯合國全球契約》十項原則。

為符合上述標準，主要持份者及集團的可持續發展督導委員會均有參與編製本報告，並審視最適切及最重要的可持續發展事宜以供集團匯報。詳情可參閱《我們如何推動可持續發展》。

## 報告保證及核實

英國標準協會(BSI)已按照《ESG指引》，以獨立的方式保證本報告的涵蓋範圍和所提供的資料。核實聲明可參閱第52頁。

歡迎持份者提供意見及建議，  
請填寫此處的網上問卷或透過電郵  
[sustainability@shkp.com](mailto:sustainability@shkp.com)  
與我們聯絡。



本督導委員會謹向各位發表新鴻基地產發展有限公司2015/16年度《可持續發展報告》。本報告詳述集團如何促進社會可持續發展及鞏固業務發展的持續性，從而為顧客、員工、商業夥伴、股東、投資者及大眾創造長遠價值，報告並闡述了相關工作的成果。

本報告全面按照香港聯合交易所去年發布的《環境、社會及管治報告指引》，說明我們對大眾員工及香港的正面影響。我們亦將與持份者溝通的規模，擴大至社交媒體機構及關鍵意見領袖等相關群組，為我們業務及社區塑造長遠可行的策略。是次與過往的溝通結果均顯示，持份者持續將集團與超卓的建築和服務質素聯繫起來。

集團是香港主要的地產商，致力「以心建家」，為所有人創建一個更好的社區，透過以客為先的文化及在品質方面精益求精，鞏固集團的優質品牌。這個承諾讓我們成為首家為新出售香港住宅物業提供三年維修保證的發展商，亦有助集團於報告年間錄得可觀的物業銷售額和滿意的毛利率，並透過旗下的優質出租物業組合獲得龐大及增長穩定的收入。這些穩健的業績反映集團的未來勢將令人鼓舞，加強股東和投資者的信心。

我們重視與持份者作雙向溝通，因此集團得以了解及回應他們各式各樣的需要。回顧年內，「新地會」慶祝成立20週年，它繼續是集團與現有及潛在顧客以至廣大公眾之間一道甚有成效的橋樑，幫助集團緊貼和應對市場變化。

員工的福祉及持續發展是集團兌現質素保證和實現可持續發展的基礎。設計獨特的「新地優質學堂」鼓勵員工持續學習，讓他們掌握最新的專業知識和技能，與時並進及擴闊視野，實現集團的質素保證。

作為負責任的企業公民，我們以盡責的方式運用資源和遵循有關綠色建築的倡議，並選擇作業方式符合環保原則的供應商及提高員工、商業夥伴和公眾的相關意識，盡力減低旗下發展項目對環境的影響。集團支持政府在減廢及應對氣候變化方面的政策，並於過去五年持續改善55個主要投資物業的能源效益；跟之前一年比較，我們在本年度的進步顯著。

集團在「以心建家送暖行動」的框架之下，關懷社會上不同年齡層和界別的人士，促進社會和諧共融。基於以上精神，集團承諾將一幅位於元朗的土地捐贈給香港聖公會福利協會，興建全港首幢集合青年宿舍、特殊幼兒中心和護老院的服務大樓，促進跨代共融。同時，「新閱會」繼續推出不同的計劃推廣閱讀，以及啟發年輕人的智育發展和人生價值觀。

我們認同平衡身心發展的重要性。故此，集團成為香港旅遊發展局舉辦的第一屆「新鴻基地產香港單車節」的冠名及慈善贊助商，並於年內舉辦第四屆新地公益垂直跑——勇闖香港ICC，向大眾推廣藉著運動行善。

在集團邁步向前的過程中，可持續發展將一如以往，是集團秉持的理念中不可或缺的部分。我們亦會在廣大的範疇上努力，繼續為持份者創造更多長遠價值，建立一個更美好的社會。

### 可持續發展督導委員會

2016年12月





# 我們的業務

## 關於新鴻基地產發展有限公司

新地於1972年在香港上市，是本港其中一間最具規模的地產商，在香港和內地均有大規模的發展，在市場享有領導地位。

集團採用垂直業務架構，發展可供出售物業及留作收租的投資物業；垂直業務架構涵蓋土地收購、項目規劃、物料採購、工程建設、項目管理以至市場營銷及物業管理，環環相扣。

集團亦從事多項與地產發展相輔相成的業務，包括酒店、物業管理、建築、保險及按揭服務，其他業務範疇為電訊、資訊科技、基建、運輸及物流。

### 香港地產業務 2015/16年度摘要

合約物業銷售總額

接近**港幣320億元**



連同購入的四幅地皮，集團可供發展土地儲備的總樓面面積為

**2,090萬平方呎**



在2015/16年度分配的經濟價值

員工薪酬和福利：

**港幣69.48億元**



強積金及其他退休計劃

供款總額：

**港幣3.16億元**



向出資人支付的款項：

**港幣99.82億元**



向政府支付的款項  
(包括稅項)：

**港幣63.9億元**



營運成本：

**港幣623.28億元**



淨租金收入上升7.6%至

**港幣132.33億元**



來自**2,900萬平方呎**  
的優質投資物業

建成**320萬平方呎**  
樓面，主要是可供出售住宅



業務架構<sup>1</sup>

## 新鴻基地產

於2016年6月30日

香港	
地產發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,670萬平方呎可供出售發展中物業</li> <li>約3,000萬平方呎農地(地盤面積)</li> </ul>
投資物業	<ul style="list-style-type: none"> <li>2,900萬平方呎已落成投資物業</li> <li>另有420萬平方呎發展中投資物業</li> </ul>
地產相關業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>酒店</li> <li>物業管理</li> <li>建築</li> <li>保險及按揭服務</li> </ul>
電訊及資訊科技	<ul style="list-style-type: none"> <li>流動電話服務</li> <li>數據中心及資訊科技基建</li> </ul>
基建及其他業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸基建營運及管理</li> <li>港口業務</li> <li>航空貨運及物流業務</li> <li>一田(YATA)</li> </ul>
中國內地	
地產發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>5,780萬平方呎發展中物業</li> </ul>
投資物業	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,210萬平方呎已落成投資物業</li> </ul>

## 核心價值

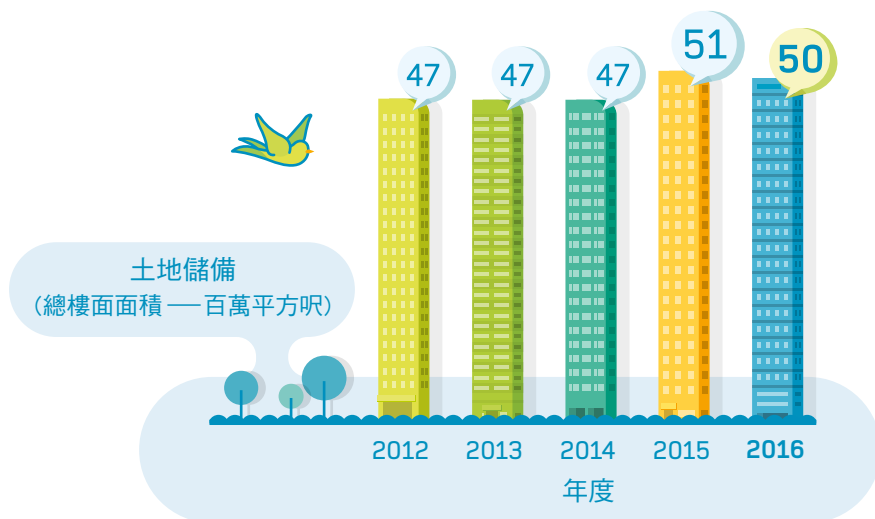
集團力求業務長遠發展及建立可持續發展的未來，我們秉持的核心價值是這方面的基石。



<sup>1</sup> 圖表顯示新地的整體業務架構。有關本報告涵蓋的業務，請參閱第1頁《我們的匯報方式》

## 香港土地儲備

集團繼續物色機會補充土地儲備以便作長遠投資，過去三年的土地儲備均維持在穩定的水平。有關集團土地儲備的詳情，請參閱我們的網站及年報。



## 於2015/16年度落成的項目

項目	地點	物業用途	集團所佔權益	所佔總樓面面積 (平方呎)
東環第一期及第二期	東涌迎康街6號	住宅 / 商舖	100%	1,394,000
天鑄第一期及第二期	何文田佛光街23號	住宅	100%	869,000
天晉III A	將軍澳唐賢街19號	住宅 / 商場	100%	793,000
Imperial Kennedy	堅尼地城卑路乍街68號	住宅 / 商舖	92%	144,000
總計				3,200,000



## 獎項及嘉許

頒發組織	獎項
《Corporate Governance Asia》	亞洲 <ul style="list-style-type: none"> <li>最佳企業社會責任</li> </ul> 香港 <ul style="list-style-type: none"> <li>最佳投資者關係公司</li> <li>最佳環保責任</li> <li>最佳公司傳訊團隊</li> <li>最佳投資者關係專業人員</li> </ul>
《Euromoney》	<ul style="list-style-type: none"> <li>亞洲最佳公司(地產類別)</li> <li>亞洲最佳寫字樓/商業項目發展商</li> </ul>
《FinanceAsia》	<ul style="list-style-type: none"> <li>「亞洲最佳地產公司」及「香港最佳管理公司」二十週年白金獎</li> </ul>
恆生指數	<ul style="list-style-type: none"> <li>「恆生可持續發展企業指數」成份股</li> </ul>
香港投資者關係協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>最佳投資者關係公司——大型股</li> </ul>
《讀者文摘》	<ul style="list-style-type: none"> <li>信譽品牌白金獎(地產發展商)</li> <li>信譽品牌金獎：物業管理公司</li> <li>信譽品牌金獎：商場</li> <li>信譽品牌白金獎：停車場</li> </ul>
《財資》	<ul style="list-style-type: none"> <li>「企業管治、社會責任及投資者關係」的白金獎</li> </ul>
香港公益金	<ul style="list-style-type: none"> <li>最高籌款機構第三名(公司、機構及個人組別)</li> <li>公益榮譽獎</li> <li>公益嘉許獎</li> </ul>
香港社會服務聯會	<ul style="list-style-type: none"> <li>10年Plus商界展關懷標誌</li> </ul>
香港理工大學	<ul style="list-style-type: none"> <li>「香港企業可持續發展指數」首二十名</li> </ul>

## 參與的組織及簽署的約章

- 商界環保協會(自2002年起成為創會會員)
- 香港僱主聯合會(自1994年起成為公司會員)
- 香港社會服務聯會
  - 「商界展關懷」贊助人會(自2007年起成為翡翠會員)
- 香港環境局及可持續發展委員會
  - 《室內溫度節能約章》(自2012年起成為簽署機構)
- 香港環境局
  - 《戶外燈光約章》(自2016年起成為簽署機構)
- 香港環境保護署
  - 《減碳約章》及碳審計·綠色機構(自2009年起成為簽署機構)
- 香港總商會(自1977年起成為理事會理事)
- 香港綠色建築議會(自2011年起成為金贊助會員)
- 香港上市公司商會(自2004年起成為公司會員)
- 香港地產建設商會(自1974年起成為公司成員)
- 世界自然基金會香港分會(自2010年起成為黃金會員)



## 我們如何推動可持續發展

我們秉持「以心建家」的理念，可持續發展是當中不可或缺的部分。我們致力為持份者締造持久的價值，將環境、社會及管治方面的因素融入集團的日常營運和風險管理模式。為了達至這個目標，我們保持高水平的企業管治，從而監督和實行全面的可持續發展政策。我們具有穩健的企業管治架構，這個架構促進內部溝通，並能提高公司透明度和爭取持份者的信任，在集團推動可持續發展方面發揮關鍵的作用。

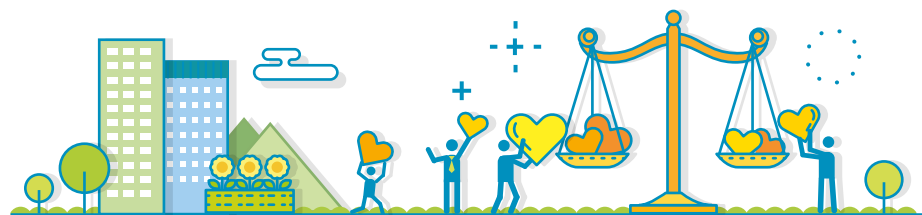
### 企業管治

穩健的企業管治架構為可持續發展奠下穩固的根基。我們每個營運層面均秉持高水平的商業倫理和企業管治，藉此加強問責和提高透明度，從而提升與持份者之間的互信。

董事局持續確保集團有效地實行企業管治，並承擔整體責任；其中一項工作是維持良好和有效的風險管理及內部監控系統，以保障集團的資產和持份者的利益。我們在制定業務策略時會顧及有關環境、社會及管治的風險。於報告期內，我們將審核委員會重新命名為審核及風險管理委員會，以求更準確地反映該委員會在風險管理方面的角色。委員會由獨立非執行董事李家祥先生擔任主席，其他成員包括同樣是獨立非執行董事的葉迪奇先生、梁樺涇先生及梁乃鵬博士。審核及風險管理委員會獲得充足的資源以履行其職責。最新的委員會職權範圍登載於本集團及港交所網站。

有關企業管治的其他資料可參閱我們的年報及中期報告，亦可瀏覽集團網站的「企業管治」分頁：

<http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/corporate-governance-overview>



集團透過與持份者作有效的溝通，與他們保持開放及透明的關係，並一直得到他們的信賴。投資界亦認同我們致力採取透明度高的溝通方式，並具有穩健的企業管治，集團由2013年開始已獲《Euromoney》雜誌頒發「亞洲最佳公司」(地產類別)殊榮。

集團企業管治架構及實務的詳情

可參閱新地2015/2016年報「企業管治」部分

### 可持續發展事務的管治

集團的可持續發展策略由可持續發展督導委員會監督，並融入我們的日常業務及風險管理體系。該委員會由一名執行董事領導，成員包括主要部門的高級經理；委員會負責監察集團營運過程中各項與可持續發展有關的事宜和審視持份者的意見，以及更新相關政策。

集團運用各部門的專長支持該委員會推動可持續發展。集團設立具有不同專長和發揮不同職能的工作小組，其中能源優化委員會負責監察投資物業的能源使用情況，職安健委員會監管地盤的安全作業模式，公司傳訊部負責與社區連繫及外展工作。



## 與持份者溝通

集團持份者的層面廣泛，包括員工、顧客、業務夥伴、業界商會、政府、非政府組織夥伴及廣大社群。我們定期與持份者聯繫，並實行特定的溝通計劃，希望更了解持份者對集團可持續發展方向的想法，包括他們優先考慮的事項、期望及意見。報告期內，我們在與持份者溝通的過程中聚焦《ESG指引》涵蓋的範疇。以往的溝通計劃啟發我們把媒體合作夥伴納入今年的計劃。集團委託獨立第三方顧問主持相關活動，確保彼此在坦誠和不偏不倚的情況下溝通。

在今次計劃中，參與網上意見調查及專題小組討論的持份者接近400人，較去年增加一倍。他們在經濟、環境、工作間實務、人權、社會及產品責任方面提供具參考價值的意見。持份者同意集團的產品和服務質素領導市場，品牌在本地備受推崇。我們欣見持份者繼續認同新地擁有卓越的品牌和服務質素，而我們在推廣運動的努力也廣受認同。



持份者	溝通方式	
顧客 (包括住戶、商廈及 工廈租戶及酒店的 企業客戶)	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>新地會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>零售店、熱線中心、客戶服務熱線、網上及手機應用程式</li> <li>網站及社交媒體</li> </ul>
僱員 (新入職員工至高級 管理層)	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>專題小組討論</li> <li>訪問</li> <li>會議</li> <li>內聯網</li> <li>「新地優質學堂」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「新地提升質素意見獎勵計劃」</li> <li>「新地提升工作安全意見獎勵計劃」</li> <li>與員工溝通的活動</li> <li>持續溝通</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公眾諮詢</li> </ul>
業界商會	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界論壇</li> </ul>
非政府組織夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>專題小組討論</li> <li>訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有關企業社會責任的活動如「新閱會」、「新地公益垂直跑」</li> </ul>
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>與投資者面談及進行電話會議</li> <li>海外路演</li> <li>投資者論壇及會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析員簡報會及股東週年大會</li> <li>年報及中期報告</li> <li>集團網站的「投資者關係」分頁</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審核及評估</li> <li>保持直接溝通</li> </ul>
媒體合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>新聞發布會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>網站及社交媒體</li> </ul>
其他外部持份者 (包括學術界)	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上意見調查</li> <li>專題小組討論</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問</li> </ul>

## 分析重要範疇

與持份者溝通的計劃分析各項重要範疇，是我們甄別本報告應涵蓋的層面和權衡輕重緩急的基礎，當中包括：

### 第一步：識別ESG範疇

在編製上一份《可持續發展報告》時，我們從29個選項中，確認18個重要範疇。今年，我們審視的範疇建基於《ESG指引》、媒體就可持續發展問題的報道，以及可持續發展在集團從事的行業的最新趨勢。因此，我們決定將「能源」及「溫室氣體排放量」劃為兩個獨立範疇。此外，對集團而言，與「安全實務」相關的風險極小，所以我們在清單中剔除了這個選項。

### 第二步：將ESG範疇分級

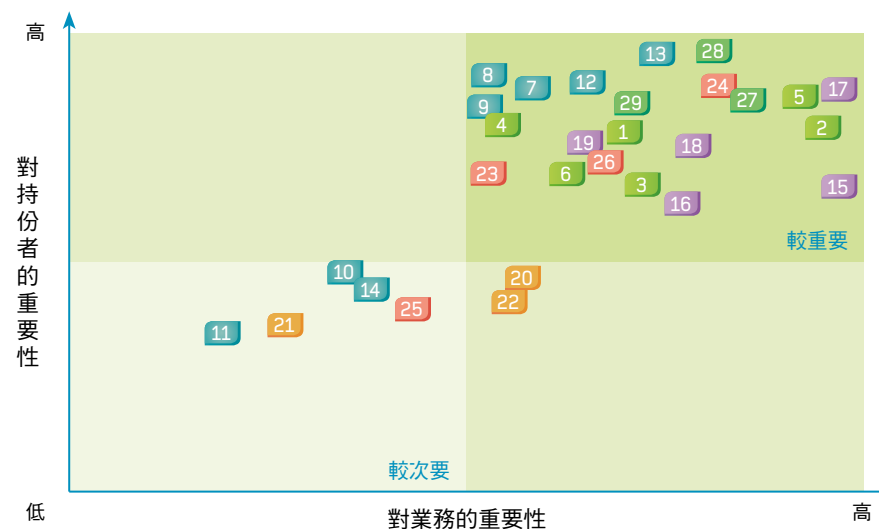
我們要求接近400個持份者以一至六作為等級，為各項ESG範疇評分(1=重要性最低、6=重要性最高)。受訪者亦被問及去年的重要範疇應否繼續納入本年度的報告，或應否考慮在本年度的報告加入其他範疇。

### 第三步：驗證結果

分析重要範疇得出的結果須通過根據定量意見所做的認證，有關意見來自專題小組討論和訪問。獲建議的重要範疇由可持續發展督導委員會批核。

今年共有22個選項獲納入重要範疇。

重要範疇概覽



經考慮的可持續發展範疇

<b>經濟及一般事宜</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 經濟表現</li> <li>2. 市場地位</li> <li>3. 間接經濟影響</li> <li>4. 採購實務</li> <li>5. 遵守法規</li> <li>6. 申訴機制</li> </ul>	<b>人權</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>20. 人權及反歧視</li> <li>21. 結社自由與集體談判</li> <li>22. 童工和強迫勞動</li> </ul>
<b>環境</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>7. 物料</li> <li>8. 能源</li> <li>9. 溫室氣體排放量</li> <li>10. 水</li> <li>11. 生物多樣性</li> <li>12. 廢物</li> <li>13. 可持續建築</li> <li>14. 交通對環境的影響</li> </ul>	<b>社會</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>23. 社區投資</li> <li>24. 反貪污</li> <li>25. 公共政策及倡議</li> <li>26. 反競爭行為</li> </ul>
<b>工作間實務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>15. 僱傭關係</li> <li>16. 與員工溝通</li> <li>17. 職業健康及安全</li> <li>18. 員工發展及繼任計劃</li> <li>19. 多元化及平等機會</li> </ul>	<b>產品責任</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>27. 顧客滿意度及責任</li> <li>28. 客戶私隱</li> <li>29. 香港的可負擔房屋</li> </ul>



## 回應持份者最關注的事項

我們欣悉持份者普遍認為集團是值得信任的品牌。在與持份者溝通的過程中，他們將遵守法規、職業健康及安全及客戶私隱列為最重要的事項。集團樂於接受持份者的意見並作出以下回應：

### 遵守法規

集團一直認為穩健的企業管治非常重要，因此在營運過程中推動合乎道德的文化，以確保所有對營運產生重大影響的環境、社會及管治事項，均遵守適用的法規。所有員工必須遵守集團的紀律守則；在監管方面，任何適用變更由法務及公司秘書部知會員工。

《一手住宅物業銷售條例》於二零一三年四月起生效，本集團聘請外部法律顧問提供培訓，以提高員工及管理層對遵守該條例的認識。我們確保所有銷售手冊和營銷材料均完全符合該條例。

已重新命名的審核及風險管理委員會則負責協助董事會根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則新條文，評估及維持新鴻基地產的風險管理及內部監控系統的有效性。更多有關集團遵守法規的資訊，請參閱年報中的「企業管治報告書」。

### 職業健康與安全

在事故風險較大的建築行業中，確保員工的職業安全及心理健康是非常重要的。

集團制定了營運安全政策，為員工提供相關培訓和創造安全的工作環境，從而保護員工的健康。我們在建築地盤採取適當的預防措施，使本集團以每千名工人計算的意外事故率為12.24宗，顯著低於本港業界的平均數字為每千名工人39.1宗<sup>1</sup>。

集團也非常重視員工的心理健康。我們設立24小時服務的「傾心熱線」提供諮詢及情緒支援，同時成立了一個員工關顧小組，以通過組織定期的社交活動促進員工及其家庭的福祉。



有關詳情請參閱  
《為員工創造價值》



<sup>1</sup> 業界比率以曆年計算，並參考香港特區政府勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》(2016年8月)。

### 客戶私隱

考慮到全球數據洩漏事件數量的上升趨勢，我們的持份者亦對客戶私隱的保障及安全性表達關注。集團理解當中的風險及明白數據安全性對持份者來說是重要的議題。

我們的「個人資料(私隱)政策」涵蓋整個集團，適用於每個營運層面。而我們的科技管治督導委員會則負責監督信息安全事務。集團於本報告年度沒有私隱外洩的紀錄，證明我們的客戶資料保障機制發揮有效作用。

我們根據不同崗位員工的工作內容，於各個相關業務單位訂立相應的準則，及管理他們能夠接觸的數據層面。集團的物業管理附屬公司已取得數據保密的ISO 27001資訊安全管理標準認證。



有關詳情請參閱  
《為顧客創造價值》

### 香港的可負擔房屋

本港的可負擔房屋供應不足，問題正廣受關注，我們與持份者溝通時也重覆關注到這個議題。雖然這個議題有賴眾多持份者合力解決，但集團已因應政府的措施和市場需要調整業務策略，供應更多中小型住宅單位。集團將繼續增加可供出售的中小型住宅單位及取得預售樓花同意書，並在準備就緒後盡快推售新項目。

# 為環境創造價值



## 策略及管理

集團地產發展及物業管理的日常運作都對環境造成影響，過程中會產生溫室氣體和廢物，以及消耗能源、水和材料。我們冀能達至香港政府就減少碳排放、能源強度及廢物量所釐定的目標，為後代締造一個更美好的香港。集團亦透過積極管理及提升有關改善環境的表現，造就香港整體的可持續發展，例如：



為展現對環境的承諾，大部分由集團管理的物業已獲 **ISO 14001環境管理體系認證**，並會就系統的有效性進行定期的內部及外部評估，力求持續改善



成立由一位執行董事領導的**環保委員會**，指導環境政策、策略及行動事宜



各特定環境範疇均由**委員會監督**，委員會並**建議及執行改進工作**（如負責節約能源的能源優化委員會），以及**促進知識交流**



自2014年起利用**網上系統**擷取各業務的可持續發展數據，提高收集數據的效率和估量數據的效益

另外，集團透過與非政府組織合作，向社區宣揚保護環境的訊息。新地自2011年全力支持由綠色力量舉辦的「新地齊心愛自然」計劃，提高集團員工、其家人及中小學生的環保意識，並提供如生態之旅、海岸和郊野清潔行動等體驗式學習機會。於本年度，超過一千人參加相關計劃，而計劃亦拓展至幼稚園學生，促進他們對保護環境的認識。我們希望透過繪畫及創意寫作比賽，激發年輕人保護環境。

集團的環境政策遵循相關法例及規例，本年度並沒有發生涉及環境問題的重大違規事故。

透過「新地齊心愛自然」計劃提高環保意識





### 可持續建築

集團積極採用綠色科技和採納創意，以提升建築物的可持續性，並仔細考慮令能源效益、材料運用和廢物管理變得更有效率的方法。集團旗下項目憑藉在可持續發展方面的表現，獲得香港建築環境評估法(BEAM)及能源和環境設計領先認證(LEED)合共35項認證。集團目前僱用44名合資格的「綠建專才」。

#### 在香港獲得綠色建築認證(建築環境評估法及能源和環境設計領先認證)的建築物

獲認證的建築項目——辦公室	
新鴻基中心	建築環境評估法 — 卓越
環球貿易廣場	建築環境評估法 — 鉑金級 能源和環境設計領先認證 — 鉑金級
國際金融中心一期	建築環境評估法 — 鉑金級
國際金融中心二期	建築環境評估法 — 鉑金級
中環廣場	建築環境評估法 — 卓越
創紀之城1期 - 渣打銀行中心	建築環境評估法 — 銅級
創紀之城5期	建築環境評估法 — 卓越
九龍貿易中心A座	能源和環境設計領先認證 — 金級
九龍貿易中心B座	能源和環境設計領先認證 — 金級
俊匯中心	能源和環境設計領先認證 — 建築主體和外殼發展項目 — 銅級
One Harbour Square	能源和環境設計領先認證 — 建築主體和外殼發展項目 — 金級
建生商業中心	能源和環境設計領先認證 — 建築主體和外殼發展項目 — 銅級(前期認證)

獲認證的建築項目——住宅	
珀麗灣住宅項目1期	建築環境評估法 — 卓越
YOHO Town	建築環境評估法 — 卓越
YOHO Midtown	建築環境評估法 — 金級
形品·星寓	建築環境評估法 — 鉑金級
采葉庭	建築環境評估法 — 卓越
朗庭園	建築環境評估法 — 卓越
星堤	建築環境評估法 — 金級
東環	建築環境評估法 — 暫定銅級
南昌站發展項目	建築環境評估法 — 暫定金級
日出康城第四期發展項目	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定金級
巴丙頓山	建築環境評估法 綠建環評 — 銅級
明德山	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銅級
形薈	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銅級
卑路乍街97號	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銅級
天晉IIIA	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銀級
天晉IIIB	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銀級
將軍澳市地段第118號66D2發展項目	建築環境評估法 綠建環評 — 不予評級
九肚山發展項目	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銅級
司徒拔道18號	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銅級
沙埔北發展項目	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銀級

獲認證的建築項目——綜合物業	
渣華道及電照街發展項目	建築環境評估法 綠建環評 — 暫定銅級

獲認證的建築項目——酒店	
北角酒店發展項目	建築環境評估法 綠建環評 — 不予評級

## 綠色物業管理

集團支持政府推動綠色物業管理的措施，旗下的啟勝及康業均參與由環境局推出的《戶外燈光約章》，在集團管理的物業減少光污染和避免浪費能源。2015年，我們在「香港環境卓越大獎」中榮獲八個獎項，彰顯集團在環保方面的卓越表現。集團旗下的物業管理公司亦憑藉創造優質的綠色環境，於「2016最佳園林大獎」及「空氣質素檢定計劃」的「優質室內空氣質素嘉獎典禮」上得到嘉許。

### 「香港環境卓越大獎」頒發予集團的證書(截至2016年6月30日)

	減廢證書	節能證書	清新室內空氣證書	減碳證書
建築業務	5	1	不適用	不適用
物業管理業務	275	123	18	36
總計	280	124	18	36

## 能源及碳管理

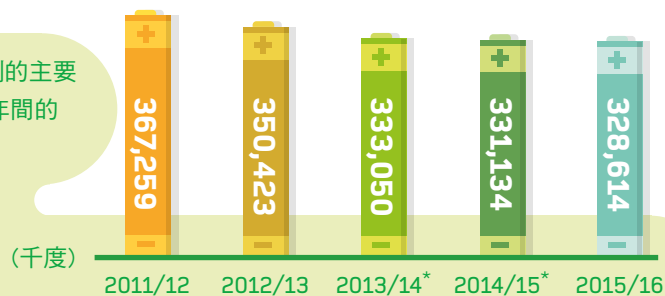
有見香港建築物使用的電力佔全港總用電量的90%，集團致力提升樓宇的能源效益。我們定期監測旗下物業的耗電量，並將結果交予由24名建築工程及管理專家組成的「能源優化委員會」，協助監督能源耗用量。委員會定期檢討建築物的能源效益，並於集團內發布最新的研究結果和最佳的國際作業守則。在我們的投資物業組合中，由能源優化委員會監察的物業於本年度增加至55個。

集團通過優化新項目的設計將能源耗用量減至最低，並透過改裝現有建築物提高能源效益(有關我們的節能方法及措施，請參閱第15頁的個案研究)。集團旗下的物業管理公司在節能減碳方面的成績廣受認同：

- 啟勝 — 「2015年滙豐營商新動力獎勵計劃」綠色成就獎金獎
- 康業 — 「中銀香港企業環保領先大獎」(服務業)銅獎
- 啟勝 — 「中銀香港企業環保領先大獎」銀獎及銅獎
- 康業 — 中電「2015環保節能機構」嘉許計劃 — 物業管理(住宅類別)銀獎
- 集團 — 「亞太地區智慧綠建築聯盟」鉑金獎
- 康業 — 地球之友「2015知慳惜電節能比賽」勁減用量大獎(物業管理組)季軍
- 啟勝 — 地球之友「2015知慳惜電節能比賽」勁減用量大獎(物業管理組)冠軍及善心大獎
- 啟勝 — 仁愛堂「節能減碳慳電比賽2015-2016」節能減碳屋苑冠軍及最高節能減碳屋苑大獎
- 啟勝 — 「商界減碳建未來」企業減碳成就獎

自2008年起，集團進行建築物能源及碳審計，作為其中一項監測及減排的措施。現時，集團在全港76個商用或住宅物業提供51個電動車充電站，以鼓勵駕駛者使用電動車，建立低碳社區。

由能源優化委員會監測的主要建築物在2011至2016年間的用電量

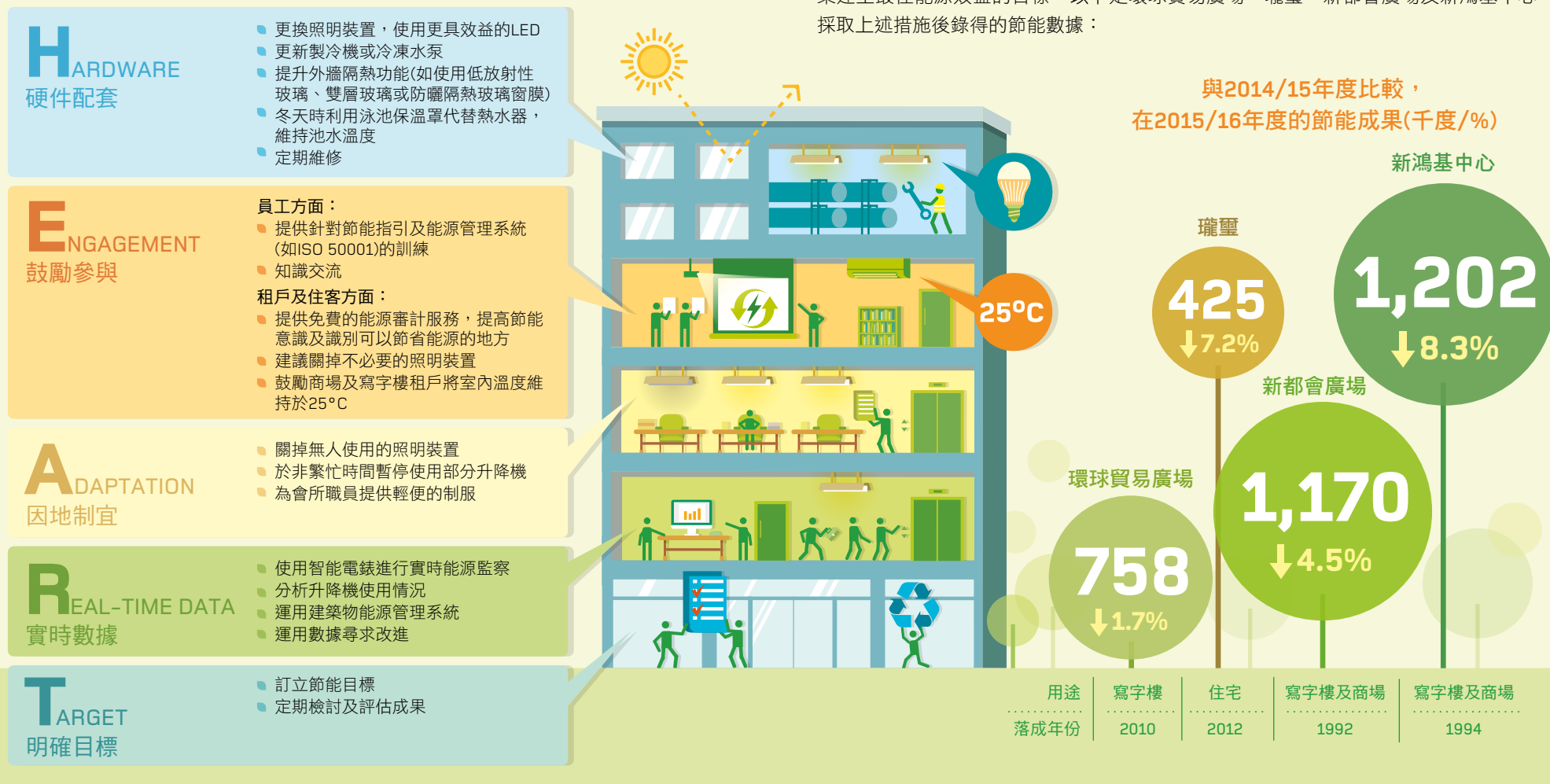


\* 數據涵蓋能源優化委員會監察的54個物業。

## 個案研究 用心(HEART)節省能源及提升商用樓宇能源效益

正如上文所述，建築物消耗香港大量電力。作為負責任的地產發展商，集團定期以成效顯著的新技術翻新旗下寫字樓物業及商場。改變硬件和心態對長遠地提升能源表現同樣重要。集團「以心建家」的理念啟發我們用心(HEART)減省能源耗用量：

這個方針既能滿足用戶的需要，亦能顯著提升建築物的環保表現；由於其靈活性高，因此可以在用途和落成年份不同的建築物實行。我們投放大量資源翻新寫字樓物業及商場，以最新的技術優化它們的能源效益。這個方針亦符合我們推動旗下多元化的物業達至最佳能源效益的目標。以下是環球貿易廣場、瓏璽、新都會廣場及新鴻基中心採取上述措施後錄得的節能數據：



## 材料及用水

集團相信若要提供不會侵害環境的產品和服務，便必須採購並以負責任的態度使用具可持續發展理念的材料。有見及此，集團制定有效的採購程序，並密切監察使用材料的情況，確保集團供應的東西均配合可持續發展。

為支持香港水務署推出的「齊來慳水十公升」運動，集團鼓勵總辦事處、旗下物業管理公司及特定的商業和住宅物業善用食水。

集團亦採取多項措施減少與業務發展相關的用水量，例如採用滲漏預警和廁所自動感應器等科技，以及定期檢查水管，務求節約用水。為減低對食水和沖廁水的依賴，我們使用了其他水源，例如環球貿易廣場設有雨水收集器，所收集的雨水用於澆灌植物和其他方面，每年節省約100,000公升食水。另外，環球貿易廣場及新城市中央廣場均利用冷卻塔及空調系統排出的水沖廁，估計新城市中央廣場的用水量因而減少20%。

## 廢物管理

集團支持政府在《香港資源循環藍圖2013-2022》就管理和減少廢物所訂定的目標，並透過推出不同計劃，減少被送往堆填區的都市固體廢物。我們採用分級制管理廢物，當中涉及控制物業發展過程，以及盡量避免產生廢物、重用資源及循環再造。

要避免發展項目產生廢物或將廢物量減至最少，便必須具有周詳的規劃和作業守則。集團使用電腦模型模擬工程對環境的影響，識別非必要和白費功夫的工序。我們盡可能以循環再造的物料，作為地盤的地基填料。集團本年度產生逾370,000公噸建築廢料，當中近74%隨後被循環再造，節省了約740萬元丟棄廢物的開支<sup>1</sup>。除了建築物料外，集團本年度亦回收了超過2,700公噸紙張。我們努力通過不同計劃，減少被送往堆填區的都市固體廢物，當中包括塑料以至食物；跟上一比較，循環再造的金屬更增加了四倍。集團在部分物業設置廚餘堆肥機，將剩餘食物轉化成有機肥料，供物業內的園圃及由非牟利合作夥伴和本地學校打理的有機農圃使用。在綜合廚餘管理方面，珀麗灣是本港的先驅(廚餘管理的詳情可參閱珀麗灣個案研究)。

作為物業管理單位，集團鼓勵租戶、顧客和住客對廢物進行源頭分類。我們推行的廢物管理計劃包括綜合回收及重用方案，以及一些季節性和特別活動，務求有效地管理及減少廢物。憑藉集團與員工同心協力，集團擁有或管理的物業組合共獲得275張減廢證書。

集團旗下的物業管理公司取得以下獎項、證書及標誌，以表揚他們在環保方面的可持續發展工作表現出色：

- 「2015年滙豐營商新動力獎勵計劃」綠色成就獎金獎
- 《資本雜誌》卓越環·商企業大獎2015
- 《東周刊》環保品牌大獎2016
- 「香港環境卓越大獎」(物業管理(工商業))金獎
- 「香港環境卓越大獎」(物業管理(住宅))銅獎
- 社會企業研究所「社會關愛企業卓越獎」
- 地球之友「2015知慳惜電節能比賽」得獎單位
- 星島日報「星鑽服務大獎2015」— 物業環保管理組別
- 《讀者文摘》信譽品牌2016

<sup>1</sup> 建築廢料循環再造所節省的金額是根據將建築廢料運往香港公眾填土區的單位收費(港幣27元/公噸)估算。

## 個案研究 於住宅及商用物業推出減少廚餘措施

集團於多個住宅及商用物業推出減少廚餘計劃，以配合政府尋求在2022年之前，將運往堆填區的廚餘減少四成以上。珀麗灣的相關計劃是物業管理單位與居民通力合作的例子。

### 珀麗灣處理廚餘的流程

**1** 欲參與計劃的住戶可以在任何時間，在任何一座的接待處索取廚餘收集器皿



**2** 住戶在珀麗灣管理處的指導下收集廚餘，並將廚餘交予大堂的客戶服務大使



**3** 剩餘的食物被運送至廚餘堆肥機處理



**4** 剩餘的食物於21天後轉化為可供使用的堆肥



**5** 堆肥可供珀麗灣的園圃或由非牟利合作夥伴或本地學校打理的農圃使用

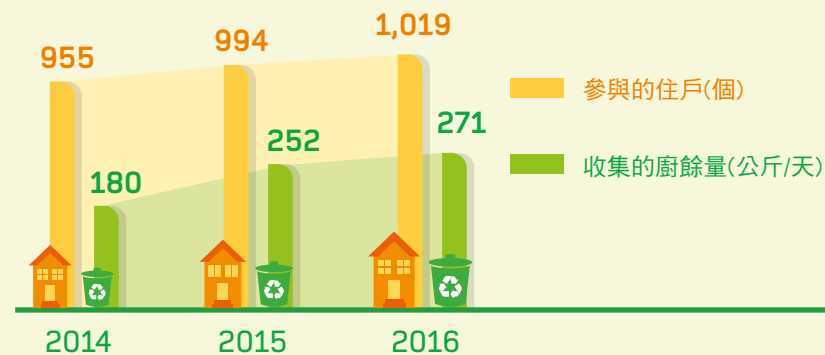


珀麗灣的廚餘回收計劃於2006年推出，旨在紓緩堆填區的壓力，並將剩餘食物重新定義為珍貴的園藝資源。住戶可以自願參與，過程簡單方便。

計劃多年來獲居民踴躍支持，參與計劃的住戶由2014年的955戶，增加至今年的1,019戶，而所收集的廚餘亦由每天180公斤增至271公斤。由於預期參與的住戶會繼續增加，集團計劃添置一台機器提高處理廢物的能力。珀麗灣於2015年在環境及自然保育基金的「屋苑廚餘循環再造項目」計劃中，獲確認為平均參與率最高的屋苑。珀麗灣亦榮獲「2012年滙豐營商新動力獎勵計劃」的綠色成就獎金獎。

這個計劃取得成功除了惠及住戶外，亦為整個香港帶來裨益。計劃提高了住戶對環境問題的意識，屋苑每個月處理廢物的成本亦減少了500元。將剩餘食物轉化為堆肥亦能配合政府期望堆填區減少接收廚餘的目標，同時讓馬灣成為低碳社區。

除了透過海報及單張鼓勵和教育住戶保護環境外，屋苑亦於2008年推出「綠在生活中獎賞計劃」，讓住戶透過儲印花換取紀念品和禮品；管理處並為幼稚園安排學生參觀馬灣的環保項目，建立小朋友的環保意識。





# 為員工創造價值



## 策略及管理

我們的業務成功取決於我們吸納、留住及栽培員工的能力。我們努力成為優秀的僱主，並了解須為僱員提供最佳的工作環境，讓他們得以成長。為此，集團除了遵循相關法例及規例外，亦透過其專責的人力資源委員會定期檢討和改善有關政策；職安健委員會則負責優化安全系統和作業守則方面的管理。集團為僱員提供培訓及事業發展機會，並給予具競爭力的薪酬和有激勵作用的報酬，配合令員工感到愜意的文化，從而提升產品及服務質素，建造更美好的家園和貢獻社會。

## 尋找及吸引人才

吸引充滿熱誠及掌握合適技能的人才才是集團發展的關鍵。我們與本地主要的院校合作，設有畢業生見習計劃及為期三年的新地管理培訓生計劃，藉此發掘具有潛質的大學畢業生。我們致力栽培和協助培訓生，為他們建立美好的事業。管理培訓生獲安排接受核心培訓和部門輪調，並由高級職員擔任導師，讓他們在掌握行業知識和建立人際網絡的過程中，全面了解集團的業務和不同部門。

我們亦與職業訓練局合作，為修讀工程科目的高級文憑課程畢業生提供學習機會和在職培訓，協助他們建立事業。



瀏覽新地的事業發展機會：  
[www.shkp.com/zh-HK/Pages/job-vacancies](http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/job-vacancies)

我們培育年輕人的努力備受認同；啟勝憑藉聘用本地畢業生及提供實習機會，在香港中小型企業總商會舉辦的2015/16「友商有良」嘉許計劃中獲得表揚。這種嘉許鼓勵我們繼續照顧社會的需要，並協助年輕人發展個人潛能。

集團是平等機會僱主，歡迎任何符合職位申請資格的人士應徵。集團會安排新入職的員工參加有系統的迎新活動，幫助他們融入工作環境和公司文化。



栽培及協助培訓生建立有美好的事業



啟勝為畢業生及學生提供就業和實習機會，在2015/16「友商有良」嘉許計劃中獲得表揚



實習生參觀環球貿易廣場，吸收行業知識

## 發展員工的潛能

在合適的員工到職後發展他們的潛能是業務持續成功的要素。集團旗下物業管理公司的培訓計劃備受外界認同，包括在「2015年度保安服務最佳培訓獎」選舉中榮獲金獎。

集團於年內為各級員工提供大量發展機會，包括舉辦內部課堂培訓和設有培訓圖書館，而公司內聯網亦為全體員工提供網上課程，鼓勵員工自行學習。集團的內務部每年為所有員工制定發展方案，並根據員工意見更新培訓課程，務求不斷進步。此外，我們贊助員工修讀與工作有關的外間課程，包括短期講座以至碩士學位課程。集團於2015年10月增設學士課程資助計劃，所有員工均可申請。這些學習機會有助員工應付業務需要和實現他們的發展目標。

集團亦鼓勵員工在課室以外的地方學習，他們有機會接受部門輪調，或借調至內地以便擴闊視野。

## 康業人才發展學院

康業在2007年開辦「康業人才發展學院」，幫助員工掌握全面的技能和知識，提供優質的客戶服務。學院開辦香港資歷架構一至三級水平的課程，是業內首間獲香港學術及職業資歷評審局認可的機構。康業現時開辦十個資歷架構認可的內部培訓課程，是業內提供最多資歷架構認可課程的培訓機構。我們對於能夠積極提供這類培訓計劃感到自豪。綜觀所有涉及香港資歷架構的行業，我們的「卓越服務證書」是首個參照《能力標準說明》編制的內部課程。



員工走出課室發展個人潛能



## 個案研究

## 「新地優質學堂」提升員工技能



集團提供學習機會，幫助員工掌握發展事業所需的跨業務技能及知識。在2013年設立的「新地優質學堂」是涵蓋整個集團的學習平台，是「新·繫·品質」計劃的一部分，由行業專家向員工講授不同層面的知識和提供相關培訓，涉及的範疇包括業界最新發展和建築及設計、施工、工程、客戶服務和管理方面的趨勢。這個計劃進一步延展終身學習的企業文化。



「新地優質學堂」已協助257,994名學員發展潛能，而積極參加培訓和工作表現良好的員工更獲頒「持續學習獎」。年內，「新地優質學堂」安排了超過5,000課，涵蓋15個主題。為幫助員工應付日常業務運作和促進個人發展，集團每年均悉心更新課程表。我們於年內推出多項課程，內容包括領導和指導別人的技巧、航拍和攝錄，並提供與餐飲業有關的培訓。

集團舉辦關於競爭法、市場營銷常見問題和陷阱及網絡保安的講座，加深員工對這幾方面的了解。集團亦透過「新地優質學堂」舉辦有關社交媒體及千禧和Y世代的研討會，讓員工緊貼新科技和新趨勢。另外，我們也在年內舉辦一系列的家庭工作坊，以配合集團的家庭友善措施。集團同時利用先進的網上科技，將「新地優質學堂」拓展至虛擬世界，包括舉辦與物業有關的網上研討會和上載電子書籍，讓員工無論在何時何地也可以接觸這個平台。我們日後會推出更多課程。

集團的「新地優質學堂」及培訓計劃廣受業界認同。集團在僱員再培訓局的「人才企業嘉許計劃」中獲得嘉許，並獲特許公認會計師公會頒發「認可僱主—專業發展」的資格，集團亦是香港會計師公會的「認可僱主」，並得到香港工程師學會「工程畢業生培訓計劃」認可。這些嘉許鼓勵集團為僱員提供更多培訓和發展機會。

「持續學習獎」得主江智遠講述「新地優質學堂」在哪一方面與他的工作有關，以及如何促進他的事業發展：

“

整體而言，這是一個建立人脈的良機，我可以在課堂上認識有相同學習目標的同事。「新地優質學堂」的多元化課程除了教導我有關地產行業的最新發展、趨勢和法規外，亦提供了一個寶貴的平台，讓我可以透過同事的各種觀點學習。我會繼續參與及支持「新地優質學堂」。

”



江智遠

優質學堂持續學習獎得獎者



## 表揚員工及回應他們的需要

員工努力工作可以促進集團的業務成功，集團重視員工的貢獻，尋求以不同的方式確保他們得到回報。我們給予員工(特別是初級職員)的加薪幅度連續六年高於平均水平。其他福利包括有薪假期和按揭及私人貸款等財政支援，集團並會為員工及他們的子女提供往海外交流的機會。

我們通過正式的表演評估，辨析員工在業務和個人層面取得的成績，並設有年度獎項表揚員工，包括「提升質素意見獎勵計劃」、「提升工作安全意見獎勵計劃」、「最佳交樓質素獎」及「物業管理消防安全表現獎」。以上獎項每年均由副董事總經理頒發。



表揚員工成就的年度獎項：

提升工作安全意見獎勵計劃



提升質素意見獎勵計劃

最佳交樓質素獎及物業管理消防安全表現獎



我們明白不能單靠金錢方面的回報留住人才。集團建立了溝通渠道，聆聽員工的需要和關注的問題，以及處理相關事宜。我們亦鼓勵員工參與因應工作與生活平衡而設計的活動和社區服務，包括舉辦體育活動，讓員工與同事和家人一同參與。啟勝在2015年「滙豐營商新動力」獎勵計劃的「僱員關懷獎組別」中獲得優異獎狀。



我們舉辦眾多活動，鼓勵員工在工作與生活之間取得最佳的平衡點



作為一個關懷員工的僱主，集團於2010年起提供「新地集團員工子女本科獎學金」，將「以心建家」的精神延展至員工的子女。本獎學金為員工提供經濟支援以資助其子女修讀大學或其他專上院校課程，以及鼓勵他們追尋知識和參與課外活動。這個計劃讓取得獎學金的學生得到全人發展，並培養未來的領袖人才。七名學生於年內獲得本獎學金。

我們亦成立新地「長青會」，讓員工於退休後仍能與集團保持聯繫。「長青會」定期舉辦郊遊、社交聚會和不同課程，令退休員工保持活力。





## 支持工作間達至多元共融

員工推動集團運作，並為業務帶來正面的影響，我們珍視員工之間不同和獨特之處。我們除了遵守法例和規例外，亦訂定本身的《紀律守則》及反歧視措施，指導員工和商業夥伴遵循符合道德的營商操守及支持人們享有平等的就業機會。

集團於「2015/16年度家庭友善僱主獎勵計劃」中，獲嘉許為「傑出家庭友善僱主」和獲頒新增的「支持母乳餵哺獎」；由於集團在2011年開始已獲評為「家庭友善僱主」，因此同時奪得「特別嘉許(金獎)」。這些榮譽反映集團致力締造方便員工兼顧家庭的工作環境，相關措施於2014年推出，透過編排彈性上班時間方便在職母親照顧家庭。

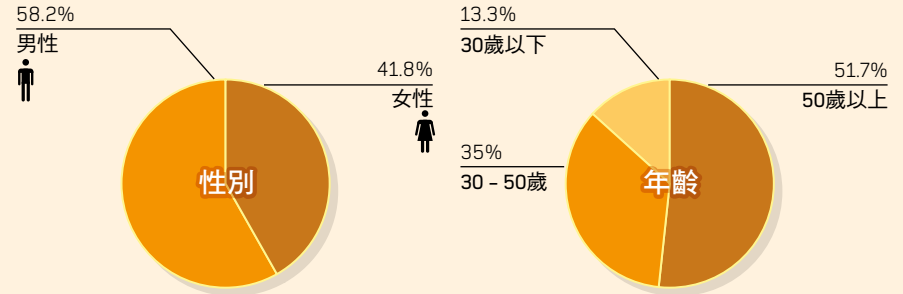
集團於「2015/16年度家庭友善僱主獎勵計劃」的成績：



集團在每個招聘環節均確保求職者享有平等機會和免受歧視，務求我們招聘人才時，不會受到肢體或精神殘障的因素影響。集團現時聘用82名有肢體或精神缺陷的員工，他們分別擔任清潔員、保安員、物業助理及接待員。

## 員工分佈

員工總數(截至2016年6月30日)：24,764



## 維護人權

集團具有誠信的表現在於我們積極處理與工作有關的人權事宜。除了符合相關法規外，我們在制訂公司政策時參考了《聯合國全球契約》十項原則。集團支持有關政策，並提供內部及外部訓練，讓員工認識和緊貼人權問題。

我們透過全面的人權政策，防止集團僱用童工或出現強迫勞動的情況。事實上，我們沒有一個營運環節存在有關情況的重大風險。集團在制訂《紀律守則》時，著重締造機會平等、互相尊重和同心協力的工作關係。我們保障員工不會基於性別、年齡、家庭狀況、性取向、殘障、種族、宗教或其他因素而受到歧視。員工若曾經受到疑是不端的行為侵害或遭受惡意對待，或者對這方面產生疑慮，他們可以透過舉報機制直接向管理層或相關單位反映。我們亦尊重員工加入職工會和參與集體談判的權利。

我們對保障人權的承諾伸延至集團的供應鏈，詳情請參閱本報告的《為供應鏈創造價值》。

# 為顧客創造價值



## 策略及管理

「以心建家」扼要地反映集團務求為顧客建設更美好的家園，切合他們在未來的需要。集團為顧客創造價值的方法包括辨明他們各項需要的先後次序，同時力求產品和服務均具備高質素，以及富有創意和可持續性。為了解顧客的需要並為他們的家園創造持久的價值，集團透過「新地會」和「帝殷會」等渠道與顧客溝通，徵詢客戶對產品和服務的意見。我們的顧客服務規程內容仔細，涵蓋客戶價值鏈的每個範疇，包括滿意度、健康及安全及私隱。

## 追求卓越的產品和服務

### 「以心建家」

集團秉持的理念是為顧客發展最優質的物業和提供一流的服務。我們從多方面體現集團力求表現卓越，包括在物業發展的每個階段執行細緻的監控系統，以及從設計階段以至銷售後均設有全面的意見表達機制，確保我們的服務一絲不苟。

為顯示我們致力為顧客建立更美好的未來並為他們提供額外保證，集團自2013年起為所有新住宅物業提供3年維修保證，開創本港地產界的先河。

集團對質素的定義是確保所有顧客都獲得極佳的體驗，並將營造無障礙的環境列為首要事項。我們設計了一套評分和按照清單檢視的制度，以評估顧客使用物業設施時遇到的障礙屬於哪個類型，並不斷提醒物業管理團隊，在必要和可行的情況下持續為設施升級。



交樓小組就70多個項目進行最少三次檢查

### 設計：

- 根據多年的物業發展經驗洞悉顧客的需要



### 施工：

- 選用的材料經過嚴格的質素評估
- 僱用持牌、有經驗及高度著重安全和質素的工人

### 開售前：

- 由合資格的專家檢查建築質素是否符合嚴格的標準
- 成立項目監測小組審核物業質素，確保物業零瑕疵

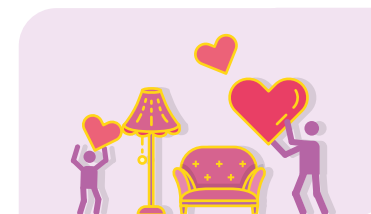


### 交樓：

- 提前六個月作準備，就70多個項目檢查最少三次
- 由跨部門交樓小組向買家提供完整、準確和清晰的資訊

### 售後：

- 由合資格的人員持續為所有管理的建築物進行健康及安全監督和審查
- 為住宅買家提供3年維修保證
- 徵詢顧客意見，以推動持續改進



## 獲獎無數的物業管理服務

集團旗下的物業管理公司康業和啟勝永遠為顧客多走一步，提供適切的客戶體驗，持續追求卓越。為達到此目標，我們的物業管理團隊悉力在服務、健康與安全、資訊保安、人身安全與保安及技術創新方面展現超卓的質素。

集團和附屬公司及其管理的物業均符合各項引導集團業務營運的國際標準。



### 信息安全：ISO 27001

- 康業是第一家獲得ISO 27001認證的物業管理公司，在信息安全方面建立了領導地位，康業引以為榮。
- 員工接受專業培訓，學習如何管理敏感的客戶和公司資料。

### 服務質素：ISO 9001

- 我們轄下的物業管理公司有全面的方法實行優質管理，在任何時候均維持高質素的服務，並獲得ISO 9001認證。
- 我們有詳細的指引，並定期培訓員工，讓他們掌握所需的技能以切合顧客的期望。

### 顧客滿意度和處理投訴：ISO 10002

- 我們轄下的物業管理公司擁有獲得ISO 10002認證的投訴管理機制，務求營造一個以客戶為先的環境。
- 所有顧客的投訴均經過正式的審查和調查程序，我們保證顧客在適當的時限內收到我們的回應。



### 健康及安全：OHSAS 18001

- 我們轄下的建築和物業管理公司的健康及安全系統獲得OHSAS 18001認證，高於法例要求。
- 健康及安全是我們優先考慮的事項，我們建立了相關的測試措施，並會定期檢討。

### 業務持續營運性：ISO 22301

- 環球貿易廣場採用獲ISO 22301認證的問題及危機管理系統，每年均透過演習令員工懂得應付各式各樣的場景。我們建立了推動業務持續營運的程序，識別須優先處理的風險。



### 成就：

- 康業連續10年榮獲星島集團頒發「星鑽服務大獎」。
- 康業榮獲《東週刊》頒發「香港服務大獎」。
- 啟勝榮獲「2015西九龍最佳保安服務獎」及十多個「最佳保安員獎」。
- 啟勝管理的環球貿易廣場榮獲「香港管理專業協會(HKMA)」一銀獎。
- 啟勝管理的19個商用、寫字樓和住宅物業榮獲香港設施管理學會頒發「卓越設施管理獎」。
- 啟勝管理的6個物業在機電工程署舉辦的「優質升降機服務認可計劃」中獲獎。





## 保障酒店顧客的福祉

## 食品安全

集團務求令酒店顧客感到賓至如歸，因此食品安全是我們優先關注的事項。集團旗下酒店大多採用「危害分析和關鍵控制點」系統，可防止經食物傳播的疾病，所有酒店均會檢討食品審核結果，確保食品質素。帝苑酒店的食物安全管理系統獲得ISO 22000認證。



## 成就：

- 帝苑酒店及集團多間食肆獲列入《香港 澳門 米芝蓮指南》的推薦名單。
- 帝京酒店獲得TripAdvisor「旅行者之選」大獎：中國十大最適合家庭之酒店。
- 帝都酒店憑藉在款待服務方面的卓越表現，獲得TripAdvisor「卓越獎」。
- 集團致力為顧客提供尊貴的款待服務，獲得多個網上旅遊服務機構包括Agoda.com、Hotels.com及Booking.com頒發卓越服務獎項。



## 個案研究

## 發展優質物業以提高住客的生活體驗

集團具代表性的項目瓏山一號是從用家的角度精心策劃，務求打造一幢優質物業。

瓏山一號的住客專用設施包括一個50呎的室外游泳池、酒吧區、健身室及園林休憩雅座，居民可以盡情放鬆，逃離繁囂的日常生活。項目設有超過12,000平方呎的綠化景致，配合周邊綠意盎然的社區及多個兼顧可持續發展的室內設計元素，營造了一個時尚的自然環境。

集團憑藉這個發展項目，贏得由香港工程師學會與英國結構工程師學會合辦的第18屆「卓越結構大獎」嘉許獎，是一項備受業界尊崇的榮譽。

集團致力「以心建家」，向住戶和顧客展現卓越的質素，瓏山一號只是集團其中一個優質物業。自「優質建築大獎」於2001年舉辦以來，新地屢次獲獎。其中環球貿易廣場贏得「優質建築卓越大獎」，凱旋門和YOHO Town獲得「住宅類別大獎」。



## 園林綠化

>12,000 平方呎



瀏覽瓏山一號網頁：  
[www.mountone.com.hk](http://www.mountone.com.hk)

## 個案研究 建設優質的綠色社區

新地在將軍澳南的天晉系列項目包括天晉、天晉II、天晉III A、天晉III B及海天晉形成一個住宅群，為市民特別是年輕家庭提供優質的大都市生活模式，並展現了一個典型的綠色社區。

集團將天晉II、天晉III A、天晉III B及海天晉的零售部分合組為天晉滙，零售樓面合共240,000平方呎，為周邊地區提供購物和消閒的地方，網羅優質商店和食肆，讓居民享有多元化的選擇，同時吸引附近海濱長廊和公園<sup>1</sup>的遊人。

天晉滙毗鄰擬興建的中央大道，讓顧客可以遊走於天晉滙和旁邊的綠化地帶。天晉滙設有全景窗戶，將天然光引入室內，戶外的綠化景觀盡入眼簾，讓顧客購物時恍如置身公園。

集團以客為先，我們預期居民需要以便捷的方式前往乘搭公共交通工具，遂特意興建行人天橋連接天晉II、天晉III A和港鐵站。連接天晉II和港鐵站的行人天橋獲得「卓越結構大獎」嘉許獎，表彰集團為居民提供優質設施。

在中央大道完工及天晉滙和天晉系列住宅全面落成後，將軍澳南將成為優質和充滿活力的大都會及模範的綠色社區。

零售面積

240,000 平方呎



<sup>1</sup> 此為政府建議，詳情有待最終決定。

## 以客為先

集團與顧客保持緊密和互惠的關係，並且引以為傲，這種關係使我們能為顧客提供優質物業和帶來愉快的回憶。「新地優質學堂」推展「以客為先」的文化，協助員工更加洞悉顧客的需要。有關「新地優質學堂」的詳情，請參閱本報告的《為員工創造價值》。

集團員工致力為客戶服務，集團採取多項措施推動員工之間的合作和創意，從而提高質素、效率和安全水平。集團每年頒發獎項予提出最佳改進建議的員工，藉此鼓勵員工參與各項徵求建議的計劃。

### 提升質素意見獎勵計劃

「提升質素意見獎勵計劃」已推行超過22年，該計劃表揚員工提出創新及實用的意念以提高質素及工作效率。員工每年都提出廣泛的建議，約有一半的建議已付諸實行。今年，奪得金獎的意念是以自動化批盪機保持批盪質素穩定，較傳統方法所需時間減少80%。



### 提升工作安全意見獎勵計劃

「提升工作安全意見獎勵計劃」已推行7年，計劃徵求可提升健康和安全管理水平的意念，部分建議更獲本地業界採納，惠及大量工人。今年的金獎得主建議採用新方法為元朗一個大型屋苑安裝玻璃幕牆，免除工人於高空工作的需要。



集團在期內舉行第八屆「親客大使選舉」。該計劃旨在維持和增強商場的服務，選拔方式包括公眾投票及由商場主管和神秘顧客評估。今年獲獎的14名親客大使分別在16間商場工作。

## 回應顧客

細心的服務是成功的關鍵。我們相信透過聆聽，能與顧客建立更緊密的關係。

集團注重品質，力求超越客戶的期望。我們每個部門均有嚴謹的顧客服務規程和盡責的團隊，仔細處理顧客的建議，並會適時回應他們的意見。

### 酒店表現：

所有投訴：

**48** 小時內回應

### 物業管理表現：

緊急投訴：

即時回應

口頭投訴：

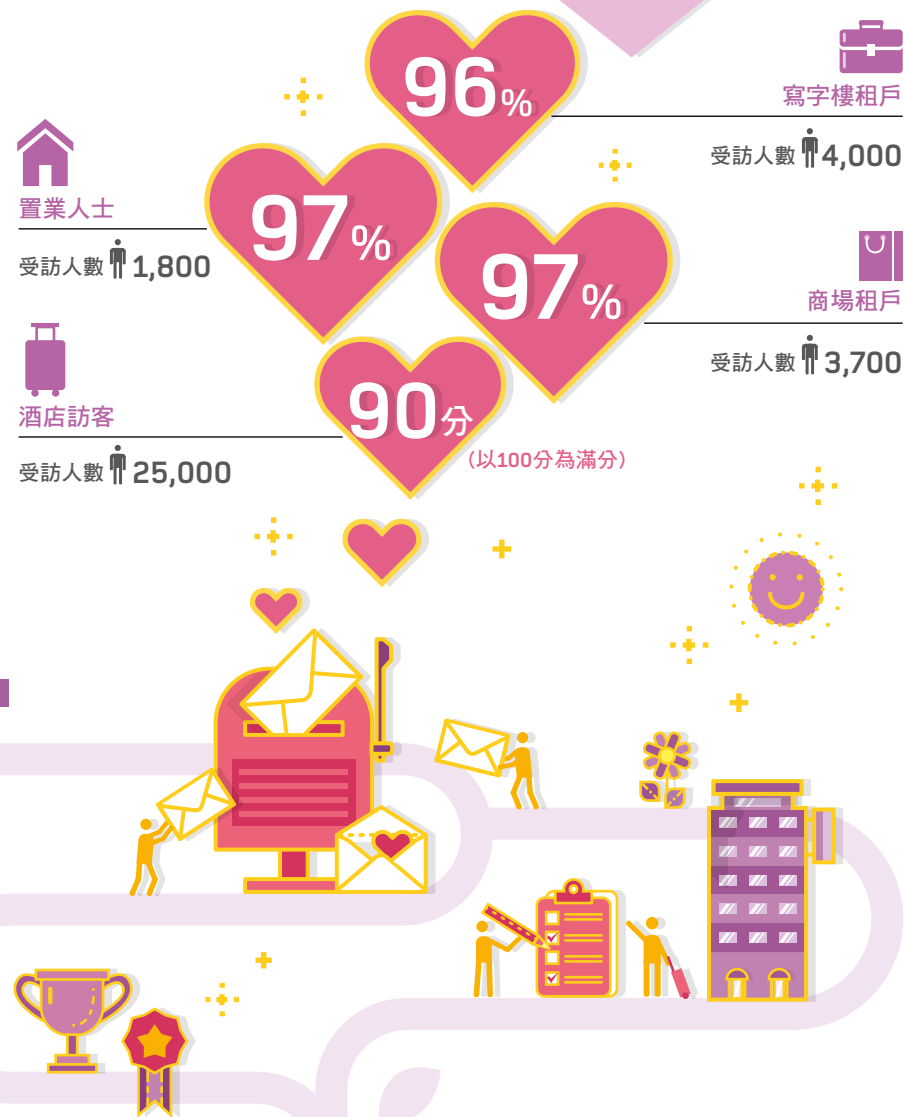
**10** 分鐘內以口頭回應

書面投訴：

**10** 個工作天內以書面回應

顧客認同我們  
致力提供優質  
服務

「良好」或「極佳」評價：



## 新地會

「新地會」於1996年成立，擁有超過360,000名會員，是香港首個由地產發展商成立兼規模最大的會員制專會。「新地會」讓集團有效地透過在線及離線的平台，與市場進行雙向溝通。「新地會」為顧客提供各種與物業有關的優惠和服務，包括購物優惠、



「新地會」是集團和顧客作雙向溝通的渠道

消閒活動和資訊，亦會透過進行調查及加強利用社交媒體和其他網上渠道，與顧客保持緊密的溝通。

「新地會」在2016年慶祝成立20週年，為了加強與會員的關係和慶祝創會廿週年，「新地會」為會員買家提供一系列的置業禮遇。此外，「新地會」在集團的重點發展項目舉辦會員專享的活動，以及向參觀指定物業的會員派發特別版禮物。「愛遊新地」系列活動安排會員參觀集團的商場、酒店、電訊、運輸業務及暢遊主題公園，讓會員體驗優質的產品和服務。

為秉持集團「以心建家」的理念，「新地會」每年舉辦愛家活動，透過「新地會」網站、「珍惜·愛家人」Facebook專頁等進一步向會員以至公眾宣揚家庭和諧，有關活動包括：

- 配合「新地會」年度主題「愛家·愛無限」，在新地旗下商場舉行「親親支持家」漫畫館巡迴展覽，參觀人次超過110萬。在新地會「珍惜·愛家人」Facebook專頁列出的「摯愛十式」獲得18,400個「讚好」。這些活動透過生動的方式向公眾宣揚愛家訊息；
- 「最感謝家人的事」大募集收到8,000份向家人表達謝意的作品；
- 公布與香港家庭福利會合作在全港進行的家庭專題調查結果，和公眾分享不同家庭成員(丈夫、妻子、父母或子女)之間如何有效地溝通；
- 「愛家記事簿」慈善義賣籌得超過港幣100,000元的善款；和
- 在「家居保養及綠化」親子工作坊與會員分享相關貼士。



「新地會」在天鑄舉行20週年派對



瀏覽「新地會」網頁：  
[www.shkpclub.com](http://www.shkpclub.com)



在新都會廣場舉行的「親親支持家」展覽深入社區

## 帝殷會

帝殷會於2004年成立，在全球擁有超過33,000名會員。帝殷會是酒店客戶和集團之間的雙向溝通渠道。我們透過不同方式與會員溝通，包括每月簡報、電子郵件和電話熱線，並向酒店客人提供獨家優惠。

## 保護客戶資料

集團重視客戶的私隱權，並認真處理私隱問題。我們遵守所有相關法規，包括香港《個人資料(私隱)條例》。我們的日常營運均遵循既定政策和程序，所有可以接觸個人資料的業務單位均會提供《收集個人資料聲明》。我們會妥善地保存載有機密資料的文件或將之銷毀。在進行調查或網上營銷時，我們會向相關單位提供保障個人資料的指引。回顧年內，我們並無收到外界或監管機構指集團被證實侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴。



# 為供應鏈創造價值



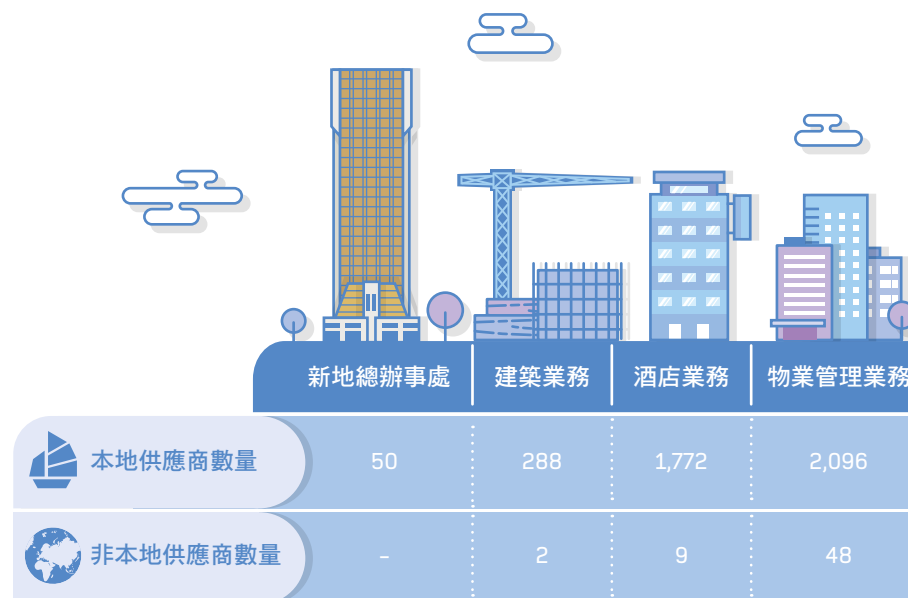


## 策略及管理

集團是香港最大的地產發展商之一，擁有龐大的供應鏈網絡，提供各種產品及服務配合集團的營運。我們認為供應商是集團業務價值鏈中一群重要的持份者，並致力與他們合作，令未來的社會更美好和更有承擔。我們建立了一個全面的供應鏈管理機制，以監察供應商在多方面的水平，包括產品和服務質素，以及是否合乎商業道德標準。所有供應商和承建商都必須遵守我們的環保和職業健康及安全政策。我們會定期評估供應商和承建商的表現，以確保他們遵守法規。

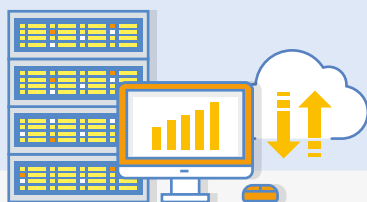
## 與供應商合作

集團以致力為客戶提供優質產品及服務為榮。我們成功的其中一個關鍵是獲得各類穩妥的供應商支持。今年，我們有超過4,200個供應商和分判商，採購總額為港幣78億元。我們盡量選擇與本地供應商合作，從而推動本地經濟，以及將貨物運輸的距離減至最短以減少碳足跡。集團還努力確保供應鏈保持穩定，同時避免過度依賴特定的供應商。回顧年內，我們向集團五大供應商採購的物資佔總採購額不足30%。



## 個案研究 透過長遠的夥伴關係創造價值

集團相信，與業務夥伴合作成功會帶來可持續發展；我們與施耐德電氣緊密合作，提高建築物的能源效益。施耐德電氣擅於協助企業應付能源挑戰以提高營運效率，集團遂邀請他們為新鴻基中心開發能源管理信息系統，從而提高大廈的能源效益。



電力監控能源管理信息系統的主要特點包括：

**1** 自動識別、分析和報告有關節能及可持續發展措施的資料



**2** 自動傳送能源監察數據到顯示器，方便相關人員理解數據

施耐德電力監測系統提供的能源信息有助集團節省時間，減輕我們的工作並提高物業設備的整體能源表現。能源表現的重點資料是用作評估和確認樓宇自動化、控制及空調系統在能源效益方面增添的成效。預計該系統可以促使能源耗用量降低30%。

該系統還幫助集團取得多項國際和本地認證，例如新鴻基中心獲得ISO 50001能源管理體系認證、一幢位於觀塘的新大樓的電力質量符合《建築物能源效益條例》及《建築物能源效益守則》、新蒲崗一個規劃中的項目獲得能源和環境設計領先認證(LEED)及建築環保評估法(綠建環評)(BEAM Plus)的認證。

我們將繼續物色機會，與施耐德電氣合作節省能源。我們相信集團與合作夥伴之間的良好關係加上成功促進可持續發展的個案，可以感染同行和供應商效法。



“可持續發展是施耐德電氣的核心策略。我們與新鴻基地產發揮強大的協同效應，因為我們同樣希望成為一家盡責的公司，並致力建設一個可以持續發展的地球。我們處於一個刺激的時代，新科技促使我們重新思考如何以更體現可持續性和有效的方式處理能源。

”  
趙啟文  
施耐德電氣(香港區)夥伴及  
渠道事業部副總裁

## 促進供應鏈的可持續發展

作為一家盡責的企業，集團對本身的可持續性負責，故此亦會重視其供應鏈帶來的影響。集團的招標邀請和供應商合約均列明我們對供應商在環保和關心社會方面有何期望。

為符合ISO 14001環境管理體系的要求及集團內部的綠色採購指引，集團會優先選擇與致力保護環境的供應商和承建商合作，並把握機會讓中小企及社企成為集團的供應商。

為供應鏈建立可持續性是一個漫長的過程，必須不斷求進。所有供應商必須按照本地法規運作，我們亦鼓勵他們秉持誠信，遵循的行為準則應符合集團的環保和職安健政策，企業管治亦要達至嚴格的要求。我們亦為供應商提供定期培訓，協助他們達到我們的標準。

集團堅守《聯合國全球契約》的原則，對供應商也有相同的期望。集團支持結社自由，並認為供應鏈中所有員工都不應該受到歧視，同時嚴禁童工或強迫勞動，絕不容忍這類不當行為。

集團認為讓工人在公平合理的條件下工作才能建成優質樓宇。集團是首家設立「建築業工資保障夥伴計劃」的發展商，以確保承建商的工人準時支薪和取得合理的報酬，並受到強積金退休計劃保障。

我們定期進行審查，以各種方式評估供應商是否合乎規定。集團的物業管理部門每半年評估承辦商和供應商在可持續發展方面的表現，我們的招標管理系統記錄所有結果，作為日後挑選供應商時的考慮因素。不符合既定標準、違法或行為嚴重失當的供應商將被降級或從招標名單中剔除。

在集團的酒店業務中，食品安全被視為供應鏈中帶帶高風險的部分。因此，我們每年均嚴格審查食品供應商，尤其注意高危項目如生蠔和即食食品的衛生問題。審查旨在了解供應商是否在各方面達標，範圍廣泛，包括個人衛生、食品加工和儲存、防治害蟲、設備衛生、廢物管理和化學品儲存。回顧年內，評估結果令人滿意的食品供應商達100%。假如供應商未能達到這個成績，會即時被剔出集團的認可供應商名單。

## 貫徹對健康及安全問題的承諾

建築工人是集團的物業發展業務的基石。我們除了關注涉及集團營運的健康和安全事務外，亦要求承建商嚴格遵守一套清晰的指引，以保障他們的健康和安全。

培訓相關員工有助將地盤的健康和安全風險減至最低，因此我們要求所有施工人員在開工前參加一項安全課程，內容包括平安咭續期、安全使用起重機械和起重工具、高空作業、人手操作、安全管理和工地管理。今年的健康和安全教育培訓項目錄得超過75萬人次參加。



集團擁有能幹的工地安全專業人員，每季奉召到地盤進行合規審查，評估地盤的健康和安全風險。《工廠及工業經營(安全管理)規例》訂明須由外間負責的安全審查則每半年進行一次。

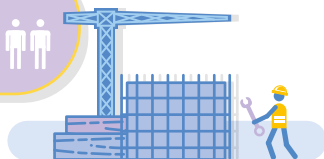
每1,000名工人的  
意外事故率：

集團承建商：

19.96 

業界平均數字：

39.1<sup>1</sup> 



集團鼓勵全面匯報安全事故，並應該保持透明度。由於就安全問題索償的費用可能導致擬展開相關程序的工人卻步，因此本集團已放棄跟隨業界的慣常做法，停止向索償的承建商徵收費用，務求更清晰地反映集團旗下項目的安全統計數字。

今年，本集團擔任分判商的地盤並無發生致命事故。



## 反貪污

集團的行為守則和反貪污政策扼要地表述了我們對防止行賄和貪腐行為的承諾，有關內容可於集團的網上供應商平台瀏覽。入標公司及其董事會成員必須申報任何利益衝突，集團亦鼓勵他們通過我們完善的舉報機制，舉報任何懷疑失當的行為。假如承建商或供應商違反我們的行為守則或反貪污政策，我們會向監管機構申報有關事件。今年，集團並無在知情的情況下，與任何未能遵守相關政策的承建商或供應商合作。

集團的舉報渠道是高度保密，讓員工在不用擔心受罰或遭報復的情況下，提出任何懷疑行為不當、舞弊，以及以不合適或不道德和不公平的方式對待他人的事件。集團接獲報告後會迅速調查，資料一概保密。我們會向相關執法部門呈報集團發現的不當行為。今年，我們舉辦超過50個反貪污培訓課程，逾1,000人參加。

## 競爭

我們支持良性競爭，以確保價值鏈中每個環節均是謹慎和公平，我們的招標文件亦闡明了防止合謀的規定。所有入標者必須提交一份關於誠信和反合謀的確認書，說明沒有涉及反競爭行為。集團根據於2015年12月生效的《競爭條例》，因應條例的各方面向所有員工提供培訓，包括講述反競爭行為及如何切實地處理相關風險，特別是於供應鏈出現的風險。

<sup>1</sup> 業界平均數字根據日曆年計算，並參考香港勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》第16期（2016年8月）。

# 為社群創造價值





## 策略及管治

集團以香港為家，一直活躍於社區事務。我們秉持「以心建家」的信念，致力使香港成為眾人眼中更美好的地方。集團除了確保業務持續發展外，亦盡量回應社會的需要。

我們成立了一個由高級管理人員組成的企業社會責任委員會，致力為社區帶來正面的影響。委員會負責監督集團的社區投資策略，並確保我們的社區工作符合以下原則：

- 與非政府機構和其他持份者建立密切的夥伴關係；
- 透過積極與員工溝通，鼓勵他們直接參與社區活動；
- 推動長期及可持續的社區計劃；以及
- 策略性地運用公司資源、網絡和員工技能，從而貢獻社會。

這些原則成為我們循三方面投資社區的基礎。我們於年內進一步推動閱讀和教育、宣揚藉運動行善和健康生活，以及關懷弱勢社群，藉此創造長遠價值惠及每一個人。



### 克盡己任的公民

集團於報告年度向香港政府繳付港幣63.9億元的稅款，慈善捐款及物資援助的總額為港幣4,100萬元。

	推廣閱讀和教育	宣揚藉運動行善和健康生活	關懷弱勢社群
宗旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣閱讀文化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵追求健康生活及藉運動行善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援有需要的人士</li> </ul>
2015/16年度的承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣香港年輕人閱讀的風氣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「新鴻基地產香港單車節」獲取好成績</li> <li>向年輕人和長者推廣垂直跑</li> <li>監測捐款的效用和影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴闊服務對象的類別</li> </ul>
2015/16年度的成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>新閱會在香港和內地的會員達到35,800人</li> <li>贊助1,200名基層兒童參與2015年香港書展</li> <li>與超過60間小學合作，鼓勵學生閱讀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>首屆「新鴻基地產香港單車節」籌得港幣310萬元善款</li> <li>3,100名跑手參與「新地公益垂直跑」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>承諾捐出元朗一幅面積10,000平方呎的地皮用作發展社福設施</li> <li>設立由新地郭氏基金贊助的獎助學金計劃</li> </ul>
2016/17年度的目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供機會，培養兒童和年輕人的閱讀習慣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵更多人參與體育活動及鍛鍊體魄</li> <li>繼續鼓勵員工追求工作與生活平衡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與慈善組織合作，幫助更多弱勢社群及基層家庭</li> </ul>

## 創造學習文化

閱讀能為個人的精神健康和社會的智育發展帶來裨益，建立良好的閱讀習慣可以促進全人發展和成長，亦可以鼓勵大家作有意義的溝通。

## 培育年輕人才——新閱會

集團了解閱讀帶來的長遠好處，並於2013年12月成立新閱會，透過這個免費平台向大眾推廣閱讀的樂趣。年內，新閱會在香港和內地的會員已達到35,800人。除了定期出版免費雜誌《悅閱ReadIt》及《閱刊》外，新閱會亦會舉辦各類活動，鼓勵不同階層的人培養閱讀習慣。

### 循環·閱讀

與世界綠色組織合辦「循環·閱讀」活動，旨在鼓勵大眾透過捐贈書籍，延長書本的生命，同時讓弱勢社群有更多閱讀機會。於報告年內，我們收集逾44,000本不同類型的書籍，並將書本轉交50間社福機構。

### 2016/17年輕作家創作比賽

與香港三聯書店合辦，比賽於2016年4月展開，旨在鼓勵年輕人實現出版首部著作的夢想。新閱會希望透過這項比賽，令香港建立真正的閱讀文化。

### 閱讀世界

新閱會連續第二年透過舉辦文化交流活動，鼓勵閱讀不同語言的書籍。共有200名基層兒童、青少年義工及來自香港、泰國、德國、挪威、比利時及巴西的交換生參與相關活動。

### 新地齊讀好書

新閱會希望每個兒童均能體驗閱讀的樂趣，因此連續第八年與聖雅各福群會及香港貿易發展局舉辦重點計劃「新地齊讀好書」，為大眾帶來輕鬆愉快的閱讀體驗。今年的活動帶領1,200名基層兒童參與2015年香港書展，並贊助他們購買書籍。



「新地齊讀好書」帶領基層家庭的兒童參與2015年香港書展

### 閱讀·分享

新閱會與香港資助小學校長會合辦本活動，協助小學推廣閱讀的樂趣，在2015/16學年參與的小學超過60間，合共舉辦80場活動，包括邀請「年輕作家創作比賽」歷屆優勝者出席講座，以及安排漫畫家和繪本作家在「創意工作坊」分享創作技巧。



本地年輕作家李香蘭教導小學生用紙或紙卷造出一本書



瀏覽新閱會：  
[www.shkpreadingclub.com](http://www.shkpreadingclub.com)

## 推廣藉運動行善及健康生活－造福社群

集團關心社區，並將運動和行善合二為一，充分發揮運動的裨益。我們鼓勵大家參與慈善體育活動，包括「新地公益垂直跑」和「新鴻基地產香港單車節」，以傳播「藉運動行善」的精神。

「新地公益垂直跑」自2014年開始擴展至兩個賽站，包括「勇闖香港ICC」及「勇闖上海IFC」，在2015年參與的跑手增至接近3,100人。「勇闖香港ICC」的賽事分為四個組別，藉此鼓勵全城參與，這項年度體育盛事亦繼續成為「垂直馬拉松世界巡迴賽」(Vertical World Circuit)的終點站。活動籌得超過港幣610萬元，用作資助兒童及青少年服務。



新地公益垂直跑



## 個案研究

### 支持首屆「新鴻基地產香港單車節」



集團今年加強推動慈善體育活動上，並冠名及慈善贊助由香港旅遊發展局舉辦的首屆「新鴻基地產香港單車節」。這是全港最大型的單車活動，集團及員工均鼎力支持。集團主席兼董事總經理郭炳聯先生及執行董事郭基輝先生帶領超過400名員工參與活動。賽事籌得超過港幣310萬元善款，受惠機構包括小童群益會及香港公益金，善款用作資助基層兒童、母親的抉擇和救世軍。



“

受集團『藉運動行善』的文化影響，我更加積極參與慈善體育運動。參與單車節令我可以實踐『工作與生活平衡』。每一滴汗水能為社會出一分力，真的非常有意義。

”

關碧賢  
新地員工



## 協助建設充滿關愛的社會

集團義工隊「新地義工Team力量」於報告年內用了超過116,910小時投入社區服務<sup>1</sup>。逾2,400名員工參與義務工作，支持集團透過組成的義工隊支持下，集團舉辦或參與不同的活動惠及社會各階層。



## 以心建家送暖行動

集團的「以心建家送暖行動」為長者、弱勢社群及基層家庭送上關懷。

新地超過120名義工於農曆年期間透過家訪探望長者，並派發逾7,000個「福袋」。此外，我們亦與社會福利署及多個非政府機構在香港挪亞方舟舉辦新春盆菜宴，與大約1,700位長者慶祝新春。



## 促進社會發展

集團承諾向香港聖公會福利協會捐出一幅位於元朗的地皮，以應對不同社群的需要。該地皮佔地10,000平方呎，會用作興建樓高19層、體現跨代共融的綜合服務大樓，而大樓將設有護理安老院、特殊幼兒中心和青年宿舍。

## 資助家境清貧的學童升學

新地郭氏基金於年內增設獎助學金，協助甘肅省定西市的有志升學的貧困學生升學。甘肅省定西市是中國其中一個最貧困的地區，生活條件欠佳。這個獎助學金計劃資助110名學生完成三年高中課程，減輕受助家庭的經濟負擔。

## 「師徒創路學堂」計劃

集團一直致力培育年輕一代，並自2003年起舉辦「師徒創路學堂」計劃，協助16至24歲、大專程度以下的青少年發掘自己的優點和潛能。計劃今年安排18位學員在集團的業務單位接受在職培訓，為期十周。連同今屆在內，參與計劃的青少年已超過200人。新地員工以「師傅」的身分，引領他們了解自己的潛能和職業意向。其中一位學員鄭文浩感謝「師傅」耐心地指導和照顧自己，亦衷心感謝集團為學業成績欠佳的青少年提供機會，讓他能夠接觸建築行業。



<sup>1</sup> 義工服務時數以曆年為計算基礎。

# 數據表

在環保方面的表現



	單位	2015/16 <sup>1</sup>	2014/15 <sup>2</sup>
<b>集團的溫室氣體排放</b>			
直接溫室氣體排放量(範疇1)	公噸(二氧化碳當量)	6,648	5,791
間接溫室氣體排放量(範疇2)	公噸(二氧化碳當量)	280,641	312,819
<b>溫室氣體排放強度</b>			
新地總辦事處	公噸二氧化碳當量/平方米	0.055	0.056
建築業務	公噸二氧化碳當量/平方米	0.0054	0.0066
物業管理業務	公噸二氧化碳當量/平方米	0.052	0.059
酒店業務	公噸二氧化碳當量/房晚	0.038	0.041
<b>集團的廢物處理</b>			
一般廢物	公噸	74,760	74,449
建築及拆卸廢料	公噸	370,340	778,055
<b>集團循環再造的廢物</b>			
紙	公斤	2,789,241	3,211,128
塑膠	公斤	71,169	40,266
金屬	公斤	24,547	6,050
經使用的煮食油	公升	14,372	19,982
廚餘	公斤	341,787	236,133
玻璃	公斤	76,310	46,796
建築及拆卸廢料	公噸	273,905	691,116

<sup>1</sup> 2015/16的環境數據涉及新地總辦事處、44個建築工地、80幢由集團管理的建築物以及集團旗下四間「帝」系酒店。

<sup>2</sup> 2014/15的環境數據經過調整以反映實際情況，數據涵蓋新地總辦事處、42個建築工地處、80幢由集團管理的建築物及集團旗下四間「帝」系酒店。

<sup>3</sup> 數據涉及商廈及商場公共空間和空調系統耗用的能源。

	單位	2015/16 <sup>1</sup>	2014/15 <sup>2</sup>
<b>集團的能源耗用量</b>			
總能源耗用量	千兆焦耳	2,988,447	3,126,989
新地總辦事處	千兆焦耳	9,984	9,227
建築業務	千兆焦耳	130,469	100,334
物業管理業務 <sup>3</sup>	千兆焦耳	2,602,483	2,773,900
酒店業務	千兆焦耳	245,512	243,528
耗電量	千兆焦耳	1,866,731	1,889,237
	千瓦時	518,536,303	524,788,059
新地總辦事處	千兆焦耳	5,985	6,050
	千瓦時	1,662,422	1,680,534
建築業務	千兆焦耳	63,178	42,645
	千瓦時	17,549,411	11,845,820
物業管理業務	千兆焦耳	1,600,247	1,645,763
	千瓦時	444,513,153	457,156,468
酒店業務	千兆焦耳	197,321	194,779
	千瓦時	54,811,318	54,105,237
<b>能源強度</b>			
新地總辦事處	千兆焦耳/平方米	0.45	0.41
建築業務	千兆焦耳/平方米	0.060	0.048
物業管理業務	千兆焦耳/平方米	0.56	0.60
酒店業務	千兆焦耳/房晚	0.31	0.31
燃氣用量	千兆焦耳	1,043,398	1,168,979
新地總辦事處	千兆焦耳	224	239
建築業務	千兆焦耳	800	880
物業管理業務	千兆焦耳	996,140	1,121,184
酒店業務	千兆焦耳	46,233	46,675
燃料用量	千兆焦耳	78,319	68,774
新地總辦事處	千兆焦耳	3,775	2,938
建築業務	千兆焦耳	66,491	56,809
物業管理業務	千兆焦耳	6,096	6,952
酒店業務	千兆焦耳	1,958	2,074



	單位	2015/16 <sup>1</sup>	2014/15 <sup>2</sup>
<b>集團的耗水量</b>			
總耗水量	立方米	3,834,376	3,835,218
新地總辦事處	立方米	5,208	5,214
建築業務	立方米	641,727	687,222
物業管理業務	立方米	1,622,178	1,623,968
酒店業務	立方米	1,565,262	1,518,814
<b>水強度</b>			
新地總辦事處	立方米/平方米	0.23	0.23
建築業務	立方米/平方米	0.30	0.40
物業管理業務	立方米/平方米	0.35	0.35
酒店業務	立方米/房晚	2.00	1.95
<b>使用的主要建築材料</b>			
混凝土	立方米	729,125	509,316
磚	塊	4,729,037	5,199,432
鋼 <sup>4</sup>	公噸	98,292	149,000

### 在社區工作的表現

	單位	2015/16		2014/15	
<b>僱傭關係實務</b>					
		常設職位	合約職位	常設職位	合約職位
<b>按僱傭合約類別劃分全體員工<sup>5</sup></b>					
新地總辦事處	人數	1,469	32	1,447	39
建築業務	人數	2,799	51	2,523	68
物業管理業務	人數	14,203	4,530	14,376	4,596
酒店業務	人數	1,648	32	1,699	11
<b>按性別劃分全體員工</b>					
		男性	女性	男性	女性
新地總辦事處	人數	780	721	781	705
建築業務	人數	2,159	691	2,008	583
物業管理業務	人數	10,486	8,247	10,715	8,257
酒店業務	人數	986	694	990	720

<sup>4</sup> 「鋼」是工字鋼及鋼筋條數據經整合後的統稱。

<sup>5</sup> 季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化。

	單位	2015/16		2014/15	
<b>按年齡劃分全體員工</b>					
<b>新地總辦事處</b>					
30歲以下	人數	173		174	
30至50歲	人數	931		935	
50歲以上	人數	397		377	
<b>建築業務</b>					
30歲以下	人數	608		559	
30至50歲	人數	1,171		1,115	
50歲以上	人數	1,071		917	
<b>物業管理業務</b>					
30歲以下	人數	2,115		2,153	
30至50歲	人數	5,654		5,936	
50歲以上	人數	10,964		10,883	
<b>酒店業務</b>					
30歲以下	人數	409		416	
30至50歲	人數	899		935	
50歲以上	人數	372		359	
		男性	女性	男性	女性
<b>新入職員工總數</b>					
		4,878	4,424	4,710	4,337
<b>新地總辦事處</b>					
30歲以下	人數	27	51	26	55
30至50歲	人數	39	28	17	44
50歲以上	人數	9	1	5	2
<b>建築業務</b>					
30歲以下	人數	226	59	217	60
30至50歲	人數	175	86	178	80
50歲以上	人數	127	101	115	71
<b>物業管理業務</b>					
30歲以下	人數	789	602	827	651
30至50歲	人數	1,125	1,056	1,166	1,157
50歲以上	人數	2,109	2,226	1,916	2,046
<b>酒店業務</b>					
30歲以下	人數	96	82	91	79
30至50歲	人數	122	104	127	77
50歲以上	人數	34	28	25	15

	單位	2015/16		2014/15	
		男性	女性	男性	女性
<b>按性別劃分流失的員工<sup>6</sup>(人數及比率<sup>7</sup>)</b>					
新地總辦事處	人數	58	54	42	75
	%	7.4	7.5	5.4	10.6
建築業務	人數	239	90	263	74
	%	11.1	13.0	13.1	12.7
物業管理業務	人數	2,018	2,013	2,157	2,164
	%	19.2	24.4	20.1	26.2
酒店業務	人數	241	233	264	190
	%	24.4	33.6	26.7	26.4
<b>按年齡劃分流失的員工<sup>6</sup>(人數及比率<sup>8</sup>)</b>					
<b>新地總辦事處</b>					
30歲以下	人數		36		43
	%		20.8		24.7
30至50歲	人數		67		65
	%		7.2		6.9
50歲以上	人數		9		9
	%		2.3		2.4
<b>建築業務</b>					
30歲以下	人數		141		130
	%		23.2		23.3
30至50歲	人數		104		130
	%		8.9		11.7
50歲以上	人數		84		77
	%		7.8		8.4
<b>物業管理業務</b>					
30歲以下	人數		733		838
	%		34.7		38.9
30至50歲	人數		1,173		1,417
	%		20.7		23.9
50歲以上	人數		2,125		2,066
	%		19.4		19.0
<b>酒店業務</b>					
30歲以下	人數		156		157
	%		38.1		37.7
30至50歲	人數		245		228
	%		27.3		24.4
50歲以上	人數		73		69
	%		19.6		19.2

	單位	2015/16		2014/15	
		男性	女性	男性	女性
<b>職業健康與安全</b>					
因工死亡事故總數	人數	1		0	
因工死亡事故率	每千名員工	0.04		0	
		男性	女性	男性	女性
工傷率 <sup>9</sup>	每千名員工	24.91	31.78	21.94	30.60
損失工作日數 <sup>10</sup>	天	13,182	16,460	12,970	14,960
損失工作日比率 <sup>11</sup>	%	0.22		0.19	
缺勤率 <sup>12</sup>	%	1.08		1.03	
		男性	女性	男性	女性
<b>發展及培訓</b>					
<b>按性別及員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數</b>					
管理級	小時	13.4	16.7	13.8	15.7
主任級	小時	16.8	16.3	15.8	15.0
後勤	小時	8.2	6.7	9.0	7.7
營運	小時	10.3	7.3	10.8	6.8
建築工地中有關職業健康與安全的總培訓時數及平均培訓時數	小時	404,482		201,194	
	每名員工小時	16.3		8.1	

<sup>6</sup> 「員工流失」的定義取決於按業務性質釐定的業界標準。以酒店業務來說，員工自願離職、退休、被解僱或基於其他原因離職均屬員工流失。在新地總辦事處、建築業務和物業管理業務方面，「員工流失」僅限於僱員自願離職。

<sup>7</sup> 「員工流失率」指按性別劃分的流失員工總數在相應性別的員工總數所佔的比率。

<sup>8</sup> 「員工流失率」指按年齡劃分的流失員工總數在相應年齡的員工總數所佔的比率。

<sup>9</sup> 「工傷率」指導致3天或以上病假的工傷數字在相應性別的員工總數所佔的比率。

<sup>10</sup> 「損失工作日數」指各種工傷導致的病假。

<sup>11</sup> 「損失工作日比率」指各種工傷導致的病假數目佔所有員工預定工作時數的比率。

<sup>12</sup> 「缺勤率」指各種工傷及非工傷導致的病假數目佔所有員工預定工作時數的比率。



# 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告載有相關資料的部分	頁數	備註
一般披露		為環境創造價值	12-17	報告期內沒有相關違規事件
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	不適用	不適用	氣體排放對集團的營運而言並非重要範疇
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度	數據表	42	
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	不適用	不適用	報告期內，集團並無產生顯著的有害廢棄物
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	為環境創造價值；數據表	16; 42	
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	為環境創造價值	14-17	
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	為環境創造價值	16-17	有害廢棄物的產生及處理對集團的營運而言並非重要範疇

## 層面A2：資源使用

一般披露		為環境創造價值；為供應鏈創造價值	12-17; 33-36	
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度	數據表	42	
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	數據表	43	
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	為環境創造價值	14-15	
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	為環境創造價值	16	求取水源對集團的營運而言並非重要範疇
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	不適用	不適用	集團業務的製成品毋須使用包裝材料


## 層面A3：環境及天然資源

一般披露		為環境創造價值；為供應鏈創造價值	12-17; 33-36	
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	為環境創造價值；為供應鏈創造價值	12-17; 33-35	

社會				
僱傭及勞工常規				
層面B1：僱傭 				
一般披露		為員工創造價值	19-24	詳情請參閱集團2015/16年報的《董事局報告書》及《企業管治報告書》。報告期內沒有重大的相關違規事件
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	數據表	43	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化。香港是本報告唯一涵蓋的營運地點
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	數據表	44	
層面B2：健康與安全 				
一般披露		為員工創造價值	19-24	
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	數據表	44	
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	數據表	44	
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	為員工創造價值	23	

層面B3：發展及培訓 				
一般披露		為員工創造價值	19-24	
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	不適用	不適用	我們所有員工均定期接受與職務相關的培訓。我們根據關鍵績效指標B3.2的要求匯報平均受訓時數，足以展示我們在人才發展方面的努力。詳情請參閱《數據表》及《為員工創造價值》
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	數據表	44	
層面B4：勞工準則 				
一般披露		為員工創造價值	19-24	集團沒有僱用童工或出現強迫勞動的風險。相關問題對集團的營運而言並非重要範疇。報告期內沒有相關的違規事件
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	不適用	不適用	請參閱B4一般披露的備註
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用	不適用	請參閱B4一般披露的備註

營運慣例				
層面B5：供應鍊管理 				
一般披露		為供應鍊創造價值	33-36	
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	為供應鍊創造價值	33	香港是本報告唯一涵蓋的營運地點
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	為供應鍊創造價值	33-36	
層面B6：產品責任 				
一般披露		為顧客創造價值	26-31	報告期內沒有重大的相關違規事件
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	不適用	未有對集團的營運具重大影響的回收事件
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	為顧客創造價值	不適用	報告期內沒有接獲任何經查明屬實的投訴
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	不適用	不適用	知識產權對集團的營運而言並非重要範疇

關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	為顧客創造價值	26-31	請參閱關鍵績效指標B6.1
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	為顧客創造價值	31	
層面B7：反貪污 				
一般披露		為供應鍊創造價值	36	報告期內沒有相關的違規事件
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	為供應鍊創造價值	36	報告期內，集團或其員工均沒有因貪污而被檢控
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	為供應鍊創造價值	36	
社區 				
層面B8：社區投資				
一般披露		為社群創造價值	38-41	
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	為社群創造價值	38-41	
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	為社群創造價值	38-41	



# 全球報告倡議組織(GRI) G4內容索引「核心選項」



GRI G4 指標	詳情	《聯合國全球契約》10項原則	本報告載有相關資料的部分	頁數	備註
<b>一般標準披露</b>					
<b>策略與分析</b>					
G4-1	可持續發展督導委員會的話		可持續發展督導委員會的話	2	
<b>機構概況</b>					
G4-3	機構名稱		我們的匯報方式	1	
G4-4	主要品牌、產品及服務		我們的業務	3-5	集團主要附屬公司名單刊於2015/16年報第204-209頁
G4-5	總部的所在地		我們的業務	3	香港
G4-6	營運點所在的國家		不適用	不適用	香港，中國內地及新加坡
G4-7	所有權的性質		我們的業務	3	在香港聯交所上市
G4-8	服務的市場		我們的業務	3-5	
G4-9	機構規模		我們的業務	3-5	詳細的財務分項資料載於2015/16年報
G4-10	員工數據	原則6	數據表	43	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
G4-11	集體談判協議	原則3	不適用	不適用	集團並無員工受集體談判協議保障
G4-12	對供應鏈的描述		為供應鏈創造價值	33-36	
G4-13	機構規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化		不適用	不適用	沒有重大變化
G4-14	講述如何按預防問題的方針行事		為環境創造價值	12-17	我們的環境保護措施載於 <a href="http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/environmental-mission-and-strategy">http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/environmental-mission-and-strategy</a>
G4-15	支持的約章		我們的業務	6	
G4-16	參與的組織		我們的業務	6	

確定的重要範疇和界限					
G4-17	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體		我們的匯報方式	1	集團主要附屬公司名單刊於2015/16年報第204-209頁
G4-18	不同範疇的重要性的評估程序		我們如何推動可持續發展	9	
G4-19	列出重要範疇		我們如何推動可持續發展	9	
G4-20	不同範疇在機構內的界限		不適用	不適用	僅影響集團內部的範疇： (1) 僱傭關係， (2) 員工發展及繼任計劃 (3) 多元化與平等機會 其他範疇對集團內外均有影響
G4-21	不同範疇在機構外的界限		不適用	不適用	請參閱G4-20的備註
G4-22	為何重申某些在之前的報告已提及的資料，以及此舉的影響		不適用	不適用	詳情請參閱《數據表》
G4-23	報告範圍/範疇界限的重大改變		我們的匯報方式	1	本報告並無涵蓋集團的電訊及資訊科技基建業務範疇的界限沒有重大改變
與持份者溝通					
G4-24	機構接觸的持份者		我們如何推動可持續發展	8	
G4-25	識別和選擇持份者的基準		我們如何推動可持續發展	8	識別持份者的基準是他們對特定重大事項及報告所述業務的認知

G4-26	與持份者溝通的方式及頻率		我們如何推動可持續發展	8	
G4-27	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應		我們如何推動可持續發展	10	
<b>報告概況</b>					
G4-28	匯報期		我們的匯報方式	1	
G4-29	上一份報告的日期		不適用	不適用	請參閱新鴻基地產2014/15年度的《可持續發展報告》
G4-30	匯報周期		我們的匯報方式	1	
G4-31	聯絡資料		我們的匯報方式	1	
G4-32	依循的GRI選項		我們的匯報方式	1	核心選項
G4-33	外界認證		我們的匯報方式；獨立保證意見聲明書	1; 52	
<b>管治</b>					
G4-34	管治架構		我們如何推動可持續發展	7	詳情請參閱集團2015/16年報第102-114頁的《企業管治報告書》
<b>道德與誠信</b>					
G4-56	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範		我們的業務	3-6	詳情請瀏覽我們的網站： <a href="http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/building-homes-with-heart">http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/building-homes-with-heart</a>
<b>特定標準披露</b>					
<b>經濟表現</b>					
披露管理方式			我們的業務	3-5	
G4-EC1	產生及分配的直接經濟價值		我們的業務	3-5	

<b>市場地位</b>					
披露管理方式			我們的業務；為員工創造價值	3-6; 19-24	
G4-EC6	高級管理層由在重要營運點聘請的人員出任的比例		不適用	不適用	香港是我們最重要的營運點。我們的高級管理人員均是在香港聘請。詳情請瀏覽集團網站——董事及董事局委員會： <a href="http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/directors-and-organization">http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/directors-and-organization</a>
<b>間接經濟影響</b>					
披露管理方式			為供應鏈創造價值；為社群創造價值	33-36; 38-41	我們的間接經濟影響包括透過供應鏈提供就業機會，以及投資社區
G4-EC7	所支持的基建投資和服務的發展及影響		不適用	不適用	我們發展物業時與政府和社區通力合作，而且務必顧及旗下項目對區內交通和其他基礎設施的影響。儘管我們的項目是商業投資，但我們會超乎監管當局的要求，興建優質物業並斥資改善周邊環境，例如將軍澳的天晉系列結合住宅和零售樓面(第29頁)
<b>採購實務</b>					
披露管理方式			為供應鏈創造價值	33-36	
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例		為供應鏈創造價值	33	當地供應商是指香港供應商。香港是本報告唯一涵蓋的營運地點
<b>原物料</b>					
披露管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	12-17	

G4-EN1	所用原物料的重量或體積		數據表	42	我們使用的物料主要是投放於與建築相關的活動。對我們的營運而言，製成品使用包裝材料並非重要範疇
<b>能源及溫室氣體排放</b>					
披露管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	12-17	
G4-EN3	機構內部消耗的能源		數據表	42	
G4-EN5	能源強度		數據表	42	
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇一)		數據表	42	溫室氣體排放的估算方法參考《香港建築物的溫室氣體排放及減除的審計和報告指引》(2010年版)。購買電力的排放系數則是參考中電及港燈於2015年公布的資料
G4-EN16	間接溫室氣體排放量(範疇二)		數據表	42	請參閱G4-EN15的備註
CRE1	建築物能源強度		數據表	42	
CRE3	建築物溫室氣體排放強度		數據表	42	
<b>水</b>					
披露管理方式		原則7	為環境創造價值	12-17	
G4-EN8	依來源劃分的總取水量		數據表	43	城市供水是報告所載實體的唯一水源
CRE2	建築物水強度		數據表	43	
<b>廢棄物</b>					
披露管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	12-17	
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量		為環境創造價值；數據表	16; 42	報告期內，集團並無處理重大的有害廢棄物

<b>土地退化、污染及整治</b>					
CRE5	根據適用的法律指定，已整治及需要就現有或擬定土地用途進行整治的土地		不適用	不適用	集團直接向政府購買土地
<b>僱傭關係實務</b>					
披露管理方式		原則3,4,5,6	為員工創造價值	19-24	
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新入職員工和離職員工的總數及比例		數據表	44	
<b>職業健康與安全</b>					
披露管理方式		原則1,2	我們如何推動可持續發展；為員工創造價值	10; 19-24	
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷、損失工作日及缺勤的比率，以及因工死亡事故的總數		數據表	44	
<b>員工發展及繼任計劃</b>					
披露管理方式		原則6	為員工創造價值	19-24	
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數		數據表	44	
<b>多元化與平等機會</b>					
披露管理方式		原則6	為員工創造價值	19-24	
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族裔及其他反映多元化的指標劃分，公司管治組織的結構及每個員工類別之下的分項		數據表	43	由於我們只收集員工國籍和出生地的資料，因此現時未能提供少數族裔僱員人數的分項數字

社區投資					
披露管理方式		原則1,8	為社群創造價值	38-41	
G4-S01	已執行本地社區參與計劃、影響評估及發展計劃的營運點所佔的百分比	原則1	為社群創造價值	38-41	投資及融入社區屬於集團層面的事項，因此報告涵蓋的業務均有執行本地社區參與計劃
反貪污					
披露管理方式		原則10	為供應鏈創造價值	33-36	
G4-S05	已確認的貪污事件及採取的行動	原則10	為供應鏈創造價值	36	報告期內，集團或其員工均沒有因貪污而被檢控
反競爭行為					
披露管理方式			為供應鏈創造價值	32-36	
G4-S07	涉及反競爭行為、反壟斷和獨市行為的法律訴訟總數及其結果		為供應鏈創造價值	36	我們嚴格遵守《競爭條例》，並不涉及任何反競爭行為、反壟斷和獨市行為的案件
顧客滿意度及責任					
披露管理方式			為顧客創造價值	26-31	
G4-PR2	按結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康及安全法規和自律守則的事件總數		不適用	不適用	報告期內沒有相關違規事件
G4-PR5	顧客滿意度調查的結果		為顧客創造價值	30	
G4-PR6	售賣已被禁或有爭議的產品		不適用	不適用	新地並無售賣任何被禁或有爭議的產品

CRE8	與新建築項目、物業管理、物業使用及重建有關的可持續發展標誌計劃的類型和數目		我們的業務；為環境創造價值；為顧客創造價值	6; 12-14, 16; 27-28	
客戶私隱					
披露管理方式			我們如何推動可持續發展；為顧客創造價值	10; 26-31	
G4-PR8	有關侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴經查明屬實的次數		不適用	不適用	報告期內並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴經查明屬實
申訴機制					
披露管理方式			我們如何推動可持續發展；為顧客創造價值	7; 26-31	
遵守法規					
披露管理方式			我們如何推動可持續發展	10	遵守法規是我們的基本要求，所有員工及供應商須遵守所有適用的法規
G4-EN29	因違反環境法規而須繳付大額罰款的金額，以及遭施行非金錢懲罰的次數		不適用	不適用	報告期內沒有相關違規事件
G4-S08	因違反法規而須繳付大額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數		不適用	不適用	報告期內沒有相關違規事件
G4-PR9	因違反有關提供和使用產品及服務的法規而須繳付大額罰款的金額		不適用	不適用	報告期內，新地沒有因違反法規而被罰款

# 獨立保證意見聲明書

聲明書號碼：SRA-HK-664746

## 新鴻基地產發展有限公司 可持續發展報告2015/16



英國標準協會與新鴻基地產發展有限公司(以下簡稱“新地”)為相互獨立的公司及組織，英國標準協會除了針對新地可持續發展報告2015/16進行評估和核查外，與新地並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關新地可持續發展報告所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。本獨立保證意見聲明書供新地之持份者及管理人員使用。

本獨立保證意見聲明書基於新地提供予英國標準協會之相關資料審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並只限在這些提供的資料內容之內，英國標準協會認為這些資料內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，只能向新地提出。

### 核查範圍

新地與英國標準協會協議的核查範圍包括：

1. 整份報告及焦點放於系統與活動，包括新地及其全資附屬公司，於2015年7月1日至2016年6月30日期間，於香港的物業管理，建築及酒店業務。報告依據香港聯交所“環境、社會及管治報告指引”，全球報告倡議組織(GRI)G4可持續發展報告指引核心選項和“建築及房地產行業披露”，及聯合國全球契約(UNGC)的十項原則。
2. 第一類型中度保證等級評估新地遵循三項負責任原則：包容性，實質性及回應性的本質與程度，以及對指定可持續發展的資料/數據之可信賴程度作出核查。

本聲明書以英文獨立編制，中文翻譯本只供參考。

### 意見聲明

我們可以總結，報告為新地的可持續發展計劃與績效提供一個公平的觀點。我們相信報告內之經濟、社會及環境績效指標是被正確無誤地展現。報告所披露的績效指標展現了新地為可持續發展所作出的努力，備受持份者的廣泛認同。

這次核查工作是由一組具有可持續發展報告核查能力之團隊執行。透過策劃和進行核查時所獲得的資料及說明，我們認為新地就符合香港聯交所“環境、社會及管治報告指引”、GRI G4可持續發展報告指引核心選項和“建築及房地產行業披露”，及聯合國全球契約十項原則的聲明，是屬公允的描述。

### 核查方法

為了收集能讓我們得出結論的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體關於新地政策的議題，進行高階管理層的審查，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與新地管理人員討論有關持份者參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部持份者
- 訪問與可持續發展管理、報告編制及資料提供有關的員工
- 審查組織的主要發展內容
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 審查報告的製作及管理流程是否按照包容性、實質性及回應性的原則進行

<sup>1</sup> 第一類型中度保證等級審查，英國標準協會評估機構執行的公開披露資料、系統及流程，以確保遵從三個原則及表現資料，包括報告的應用等級。此過程包括現場拜訪，會面，審核跟蹤等等。



## 結論

我們對於包容性，實質性及回應性原則，香港聯交所“環境、社會及管治報告指引”，GRI G4可持續發展報告指引和“建築及房地產行業披露”，及聯合國全球契約的十項原則的審查如下：

### 包容性

此報告反映新地透過以下多種渠道作持份者參與，包括：網上意見調查、專題小組討論、客戶滿意度調查、新地會、零售店、熱線中心、客戶服務熱線、網上及手機應用程式、網站及社交媒體、訪問、會議、內聯網、新地優質學堂、新地提升質素意見獎勵計劃、提升工作安全意見獎勵計劃、與員工溝通的活動、公眾諮詢、業界論壇、新聞會、與投資者會議及論壇、海外路演、分析員簡報會及股東週年大會、年報及中期報告、審核及評估、新聞發布會等。

新地日常運作包括不同的持份者參與方式。此報告包括持份者關注的經濟、社會及環境範疇，各層面並以公平的水平披露。我們專業的意見認為，新地遵循包容性原則。我們對報告的改善意見已被新地於發出本意見聲明書前採納。

### 實質性

新地發佈可持續發展資訊，讓持份者對新地的管理及表現可作出有事實根據的判斷。我們專業的意見認為，報告遵循實質性原則，並透過合適的方法識別出新地的實質範疇，以重要範疇概覽展現出實質範疇。我們對報告的改善意見已被新地於發出本意見聲明書前採納。

### 回應性

新地實行措施以回應持份者的期望與意見，包括對內部及外部持份者的各種問卷及反映機制。以我們專業的意見，新地遵循回應性。我們對報告的改善意見已被新地於發出本意見聲明書前採納。

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》

從審查的結果，我們確定報告內之三個類別(經濟、社會及環境)的社會責任及可持續發展指標是按香港聯交所“環境、社會及管治報告指引”披露。

以我們專業的意見認為，本報告包括新地的社會責任及可持續發展事務。我們對報告的改善意見已被新地於發出本意見聲明書前採納。

### 保證等級

我們提供的第一類型中度保證等級審查，是以本聲明書內之範圍及方法作定義。

### 責任

這份可持續發展報告是由新地負責編制。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供持份者一個獨立的保證意見聲明書。

### 能力與獨立性

本核查團隊是由具專業背景，且接受過包括GRI G3、GRI G3.1、GRI G4、當責性原則、香港聯交所“環境、社會及管治報告指引”、聯合國全球契約十項原則、ISO 10002、ISO 14001、OHSAS 18001及ISO 9001之一系列可持續發展、環境及社會標準的訓練，具有主導擔保及核查員資格之成員組成。英國標準協會於1901年成立，是全球標準及驗證機構的領導者。本保證是依據英國標準協會公平交易準則執行。

英國標準協會代表：



高毅民博士  
英國標準協會亞太區可持續發展策劃副總裁



陳肇雄  
英國標準協會亞太區可持續發展策劃經理及  
香港營運總監

香港  
二零一七年一月十六日

[www.shkp.com](http://www.shkp.com)