



可持續發展報告 2016/17



新鴻基地產發展有限公司



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

網上載有關於我們獨立保證意見、關鍵績效指標及報告指引內容索引的資訊
(www.shkp.com/html/csr/shkpsreport/sr2017/index_chi.html)



我們的匯報方式

報告範圍

新鴻基地產發展有限公司（新地）欣然發布第七份獨立的年度《可持續發展報告》，體現集團繼續恪守承諾，為我們的環境、員工、顧客、供應鏈及社群創造價值。本報告闡述在過去一年，新地總辦事處及旗下多間在香港的全資附屬公司在可持續發展方面的表現和措施，有關附屬公司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（統稱為「集團」）。

集團旗下在香港上市的附屬公司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》）發表獨立報告。如欲參閱有關報告，可瀏覽這些公司的網站。

如非另有說明，本報告涵蓋2016年7月1日至2017年6月30日期間，集團主要的業務包括在香港的物業管理、建築及酒店業務為環境及社會帶來的重大影響。在本報告年度，集團繼續拓展內地業務，目前相關業務約佔集團業務組合的兩成。有關新地的業務詳情可參閱集團的2016/17年報。

報告標準

本報告按照《ESG指引》、全球報告倡議組織（GRI）的GRI準則的「核心選項」及GRI的《建築及房地產行業披露》規定編製，同時參照了《聯合國全球契約》十項原則。

在本報告的整個編製過程中，集團的主要持份者及可持續發展督導委員會按照上述標準，持續審視重大的可持續發展事項。詳情請參閱《我們如何推動可持續發展》。

報告保證及核實

本報告經由英國標準協會（BSI）進行獨立驗證，確認本報告的涵蓋範圍及所提供的資料均符合上述的報告標準。獨立保證意見書可參閱 www.shkp.com/html/csr/shkp_sr_2017_vs_chi.pdf。

我們歡迎持份者提供意見及建議。請填寫此處的網上意見表或透過電郵與我們聯絡。

sustainability@shkp.com



可持續發展督導委員會的話

本督導委員會謹向大家發表新鴻基地產發展有限公司2016/17年度《可持續發展報告》，闡述過去一年集團在可持續發展方面的努力和成果。

集團承諾為顧客、股東、業務夥伴、投資者、員工及廣大社群創造長遠價值。我們向顧客提供質素卓越的產品和服務，以及為股東帶來更佳的回報，並推出或參與多項可持續發展計劃和措施，包括應用數碼科技、修復濕地、節約能源、贊助向特定對象提供工作間的計劃及捐贈土地，以締造更美好的社會。

集團致力供應優質產品，服務方面處處以客為先，旗下的發展項目因而深受市場認同，成為買家的理想之選。我們繼續為新出售的住宅物業提供開創了業界先河的「首三年維修保證」，增強買家的信心。新地會亦一如既往，繼續有效地促進集團與顧客之間的雙向溝通，令集團能夠更了解和更適切地回應顧客的種種需要。

集團亦更廣泛地運用先進的數碼科技，提升顧客體驗及營運效率。集團旗下不少物業均推出智能手機應用程式，提供林林總總的功能，例如餐廳訂座、訪客登記及身份識別、預訂會所設施及泊車位導航。內部方面，我們的工程監察部利用了互聯網科技和手機應用程式，讓員工以更高的效率分享檢查建築物時所汲取的經驗，秉持集團「快、好、省」的核心價值。

集團堅持追求高質素，因此我們亦力求旗下的發展項目融入環境。以PARK YOHO的「候花園」為例，這裡之前是貧瘠的沼澤，經集團修復後重現生機，現時棲息的物種超過180個，包括一個被列為「近危」的物種。另一方面，集團旗下的物業管理公司以全面的方式節約能源，並在香港政府舉辦的第一屆「慳神大比拼」中囊括16個獎項，包括商場、辦公室大樓及住宅大廈／屋苑組別的「至尊慳神大獎」。

集團積極造福社會，在回顧年內透過兩項重點活動宣揚藉運動行善，包括第五屆「新地公益垂直跑 — 勇闖香港ICC」及第二屆「新鴻基地產香港單車節」，兩項活動籌得可觀的善款，支持兒童及青少年服務。新閱會今年推出免費的多媒體網上閱讀平台《linepaper》，利用最新的網上和社交渠道，向年輕人推廣閱讀文化。此外，集團連續15年與突破機構合辦「師徒創路學堂」計劃，向學業成績未如理想的年輕人提供在職培訓及師友指導，協助他們確立人生目標。

年內，集團贊助「香港X科技創業平台」，提供位於觀塘的連裝修寫字樓，作為其在香港的營運總部；寫字樓同時設有共用工作間，供追求科技創新並具有創業精神的年輕人使用。集團亦捐出元朗一幅地皮，用作發展全港首間特別設計的綜合社區服務大樓，設施包括青年宿舍、護理安老院和特殊幼兒中心，以促進跨代交流和社會共融。

集團在主席及董事局多年來的指導及支持下屢創佳績，我們謹此衷心致謝。我們亦感謝每位持份者向集團提出他們的想法和意見，並保證會與他們攜手合作，推動香港的可持續發展。

可持續發展督導委員會

2017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，是現時本港最具規模的地產發展商之一，致力於興建優質住宅、寫字樓及商場。

集團的核心業務是發展供出售的物業或投資物業。集團採用垂直業務架構，這個架構涵蓋物業發展的每個環節，包括土地收購、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。

集團的業務亦包括酒店、物業管理、建築、保險及按揭服務，與核心業務相輔相成。另外，集團亦發展電訊、資訊科技和基建等業務，這些均是低風險投資項目，可以為我們提供長遠的經常性收入。

在2016/17年度分配的經濟價值

員工薪酬及福利：

港幣 74.55 億元



強積金及其他退休計劃
供款總額：

港幣 3.30 億元



向出資人支付的款項：

港幣 112.91 億元



向政府支付的款項（包括稅項）：

港幣 67.50 億元



營運成本：

港幣 486.81 億元



2016/17年度香港地產業務摘要

合約物業銷售總額接近

港幣 447 億元



淨租金收入上升3.4%至

港幣 136.77 億元

來自超過

2,900 萬平方呎

的優質投資物業



集團增添兩幅可供發展
的地皮，總樓面面積為

280 萬平方呎



以所佔總樓面面積計算，
建成的樓面為

410 萬平方呎，

其中逾300萬平方呎是可供出售住宅



業務架構¹

新鴻基地產

(於2017年6月30日)

香港	
地產發展	<ul style="list-style-type: none"> 1,610萬平方呎可供出售發展中物業 240萬平方呎已落成待售物業 逾2,800萬平方呎農地（地盤面積）²
投資物業	<ul style="list-style-type: none"> 2,980萬平方呎已落成出租／投資物業 另有350萬平方呎發展中出租／投資物業
地產相關業務	<ul style="list-style-type: none"> 酒店 物業管理 建築 保險及按揭服務
電訊及資訊科技	<ul style="list-style-type: none"> 流動電話服務 數據中心及資訊科技基建
基建及其他業務	<ul style="list-style-type: none"> 運輸基建營運及管理 港口業務 航空貨運及物流業務 一田（YATA）
中國內地	
地產發展	<ul style="list-style-type: none"> 5,260萬平方呎發展中物業 110萬平方呎已落成待售物業
投資物業	<ul style="list-style-type: none"> 1,280萬平方呎已落成出租／投資物業

¹ 圖表顯示集團的整體業務架構。有關本報告涵蓋的業務，請參閱《我們的匯報方式》。

² 資料截至2017年9月中。

核心價值

「以心建家」是新鴻基地產一直以來堅守的精神及核心價值，亦是集團業務可持續發展的基石。集團會繼續堅守這個核心價值，致力為香港市民建設更美好的家園。

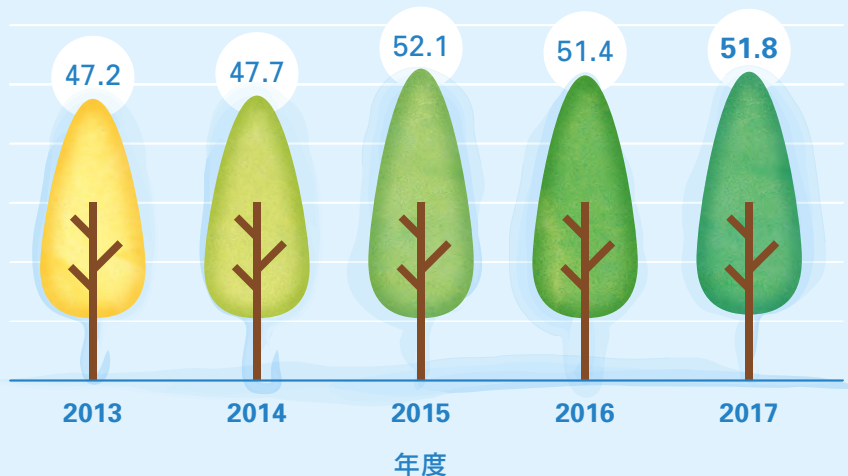


香港土地儲備

土地市場的競爭日趨激烈，因此集團以多種不同的方式補充土地儲備。集團於本年度透過參與政府招標和更改土地用途增添兩幅地皮，總樓面面積為280萬平方呎，令可供集團長遠發展的土地儲備較去年有所增加。詳情請瀏覽我們的網站或年報。

本集團亦知悉持份者關注本港的可負擔房屋供應不足，這也是集團與持份者溝通後所歸納的重大議題之一。房屋的負擔情況受到眾多經濟及社會因素影響，儘管問題複雜，但集團致力供應大量單位，戶型多元化，項目涵蓋普及的大型屋苑以至高級住宅。有關資料請參閱本章的列表：於2016/17年度落成的項目。市場對住宅物業的需求不斷增加，特別是中小型單位，集團目前的土地儲備確保可以帶來穩定和持續的房屋供應以配合相關需求。預計在未來三年，集團平均每年在香港落成的住宅樓面將會超過300萬平方呎。集團會繼續取得新項目的預售樓花同意書，於準備就緒後開售。

土地儲備 (百萬平方呎)



於2016/17年度新增地皮

地點	物業用途	集團所佔權益 (%)	所佔總樓面面積 (平方呎)
屯門市地段第483號	住宅／商場	100	2,328,000
沙田市地段第609號	住宅	100	434,000

於2016/17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)
Grand YOHO 第一期及第二期	元朗朗日路9號	住宅／商場	100	1,842,000
PARK YOHO Genova 及 PARK YOHO 第二期B	元朗青山公路潭尾段18號	住宅	100	1,073,000
天晉III B	將軍澳至善街19號	住宅／商舖	100	257,000
映御	元朗德業街11號	住宅	100	232,000
雲端	沙田麗坪路88號	住宅	100	130,000
W668	長沙灣青山道668-680號	工業	100	95,000
明德山	西營盤西邊街38號	住宅／商舖	92	76,000
總計				3,705,000

獎項及嘉許



頒發組織	獎項
BCI Asia	<ul style="list-style-type: none"> 2017 BCI Asia香港十大地產發展商
基督教家庭服務中心	<ul style="list-style-type: none"> HK50+ 我最喜愛品牌大賞 (物業發展及商場類別)
《Corporate Governance Asia》	<p>香港</p> <ul style="list-style-type: none"> 最佳投資者關係公司 最佳環保責任 最佳公司傳訊團隊 最佳投資者關係專業人員
《Euromoney》	<ul style="list-style-type: none"> 環球最佳綜合項目發展商 亞洲最佳綜合項目發展商 中國最佳綜合項目發展商 <p>香港</p> <ul style="list-style-type: none"> 香港最佳地產公司 香港最佳住宅項目發展商 香港最佳零售發展商 香港最佳寫字樓／商業項目發展商
《FinanceAsia》	<p>亞洲</p> <ul style="list-style-type: none"> 最佳地產公司 <p>香港</p> <ul style="list-style-type: none"> 最佳公司 最致力於企業管治 最佳投資者關係 最佳企業社會責任
恒生指數	<ul style="list-style-type: none"> 「恒生可持續發展企業指數」成份股
香港市務學會	<ul style="list-style-type: none"> 2016香港市務學會市場領袖大獎 (物業發展類別) 2016香港市務學會市場領袖大獎 (商場品牌推廣類別)
香港投資者關係協會	<ul style="list-style-type: none"> 最佳投資者關係公司 — 大型股
jobsDB	<ul style="list-style-type: none"> 2016年十大企業調查報告：香港十大企業
騰訊網、財華社	<ul style="list-style-type: none"> 2016香港上市公司港股100強 — 綜合實力100強

《讀者文摘》

- 信譽品牌白金獎 (地產發展商)
- 信譽品牌白金獎 (停車場)
- 信譽品牌金獎 (物業管理公司)
- 信譽品牌金獎 (商場)

《財資》

- 「企業管治、社會責任及投資者關係」白金獎

香港公益金

- 最高籌款機構第三名 (公司、機構及個人組別)
- 公益榮譽獎
- 公益嘉許獎

香港社會服務聯會

- 15年Plus商界展關懷標誌

香港理工大學

- 「香港企業可持續發展指數」首二十名



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
 - 《戶外燈光約章》 (自2016年起成為簽署機構)
- 香港環境局及香港機電工程署
 - 節能約章計劃 (自2016年起成為簽署機構)
 - 4Ts約章計劃 (自2017年起成為簽署機構)
- 香港環境局及香港水務署
 - 「齊來慳水十公升」運動 (自2015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)



我們如何推動可持續發展

集團一直秉持「以心建家」的信念，而可持續發展正是這個信念的根基。我們致力為持份者創造持久的價值，在過程中會兼顧環境、社會和管治因素及風險管理策略。我們保持高水平的企業管治，從而監督和落實全面的政策，引領及推動集團的可持續發展。我們具有完善的企業管治架構，有助促進溝通、提高公司透明度和爭取持份者的信任，對集團實現可持續發展起著關鍵的作用。

企業管治

董事局負責監察及檢視整個集團的企業管治常規。在決策過程中，我們會考慮與環境、社會及管治相關的風險，並維持有效的風險管理及內部監控系統。審核及風險管理委員會由李家祥擔任主席，負責檢視集團的風險管理及與內部監控相關的事宜；委員包括葉迪奇、梁樺涇及梁乃鵬。該委員會獲得足夠的資源履行職責，確保集團有全面的風險管理及內部監控能力。最新的委員會職權範圍可參看本集團及港交所網站。



集團非常重視與持份者有效地溝通，並致力向公眾提供適時和準確的資訊以維持高透明度。集團於本年度獲《Euromoney》雜誌頒發環球、亞洲、中國、香港四個組別的「最佳綜合項目發展商」殊榮，說明業界認同集團保持高透明度，以及具有穩健的企業管治。

集團企業管治架構及實務的詳情可參閱新地2016/17年報「企業管治」的部分。



可持續發展事務的管治

集團的可持續發展督導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，專責集團的日常運作及風險管理事宜。該委員會負責集團可持續發展的事務，審視持份者的反饋意見，並在有需要時更新有關政策。

在各業務單位專才的支持下，委員會確保集團的運作符合可持續發展的原則；例如能源優化委員會負責監察投資物業的耗用能源的情況，職安健委員會負責監察地盤及物業管理事宜，而公司傳訊部則負責集團的社區及外展工作。


與持份者溝通

本年度的持份者溝通聚焦於《ESG指引》的四大範疇，以及集團在能源方面的目標和表現。我們首次把同行企業納入我們的持份者溝通計劃，讓集團能與更廣泛的持份者講述我們的可持續發展表現，同時推廣行業的最佳作業守則。是次溝通活動由獨立第三方顧問主持，以確保討論公開和公正。

約320名持份者參與了網上意見調查及專題小組討論。他們提出對可持續發展事項的見解及具建設性的意見，涵蓋經濟表現、環境、工作間實務、人權、社會及產品責任。



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"> 網上意見調查 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
僱員 (包括新入職員工以至高級管理層)	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 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」 「新地提升工作安全意見獎勵計劃」 與員工溝通的活動 持續溝通
政府	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 訪問 公眾諮詢

持份者	溝通方式
業界商會	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 訪問 業界論壇 
非政府組織夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 訪問 履行企業社會責任的活動如新閱會、「新地公益垂直跑」
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 與投資者面談及進行電話會議 海外路演 投資者論壇及會議 分析員簡報會及股東週年大會 年報及中期報告 集團網站的「投資者關係」分頁
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 訪問 審核及評估 持續的直接溝通
媒體合作夥伴及社交媒體	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 新聞發布會 會議 網站及社交媒體 
同行企業	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 房地產行業協會及諮詢小組
其他外部持份者 (包括學術界)	<ul style="list-style-type: none"> 網上意見調查 專題小組討論 訪問

我們如何回應持份者最關注的事項

持份者普遍滿意及認同我們在可持續發展方面的成果，他們亦對數個可持續發展的議題特別感興趣並且表達關注。與去年一樣，持份者辨識的三大重要範疇為「遵守法規」、「職業安全及健康」及「客戶私隱」。如果持份者欲掌握更多資料，可參閱去年報告中的「回應持份者最關注的事項」及本報告的相關部分。

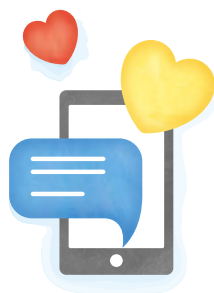
在本年度的持份者溝通活動中，持份者提出了一些新的問題及關注事項。集團樂於收到這些意見，並回應了部分議題：



問一：香港政府帶頭支持及推動創新及科技，而顧客亦愛利用科技提升購物體驗。集團有否運用資訊科技或手機應用程式提升顧客服務質素？

答一：集團積極運用科技提升顧客服務質素。我們多個商場已透過iPhone或Android應用程式為顧客提供最新的購物資訊，當中包括餐廳取票及訂座功能，以節省食客的輪候時間。形點商場的智能手機應用程式更包含泊車導航功能，為駕駛者提供實時的停車場資訊及建議路線。

如欲了解更多我們服務顧客的措施，請參閱本報告的《為顧客創造價值》。



問二：本地年輕企業家愈來愈難租用辦公室作營運之用。有些發展商願意讓本地社會企業或初創企業以較低的價錢租用旗下寫字樓，從而服務社會及幫助有才能的年輕人。集團在支持年輕企業家方面有沒有類似的願景？

答二：當然有。集團贊助「香港X科技創業平台」，提供位於觀塘的連裝修寫字樓作為其營運總部，同時提供共創空間X-LAB予追求科技創新並具有創業精神的年輕人使用。另外，集團於本年度捐出元朗一幅地皮，用作興建香港首間特別設計的綜合社區服務大樓，設施包括青年宿舍、護理安老院及特殊幼兒中心，以推動跨代交流及社會共融。作為發展商，集團採取全面的方式惠及廣大社群。

請參閱本報告的《為社群創造價值》以了解更多集團投資社區的資料。



問三：能源管理是物業管理的重要部分。除了提升樓宇的能源效益外，集團還採取了甚麼措施以回應政府的《香港都市節能藍圖》？

答三：集團採取「用心」（HEART）的方式，HEART代表「硬件配套」（Hardware）、「鼓勵參與」（Engagement）、「因地制宜」（Adaptation）、「實時數據」（Real-time data）及「明確目標」（Target），按著這個方針節省能源及鼓勵租戶和社會合作節能。我們的物業管理公司為住戶及租戶提供免費的能源和碳審計服務，以辨識節能機會。我們的能源優化委員會定期開會以審視集團使用能源的表現，並與員工分享最佳作業標準。集團亦有參與各項節省能源活動或運動，並為旗下物業定下節省能源的目標，以漸進的方式減少耗用能源。

請參閱本報告的《為環境創造價值》以進一步了解我們的節能措施。



分析重要範疇

我們透過分析重要範疇，辨識和排列本報告所討論的議題；而與持份者溝通是當中的基礎，過程如下：

第一步：識別ESG範疇

本年度我們從於2015/16年度列出的29個選項中，定出22個重要範疇。我們分析業界推動可持續發展的新趨勢後，將「顧客健康及安全」納入本年度的新增選項。另一方面，由於「交通對環境的影響」對集團的影響極小，我們決定剔除這個選項。

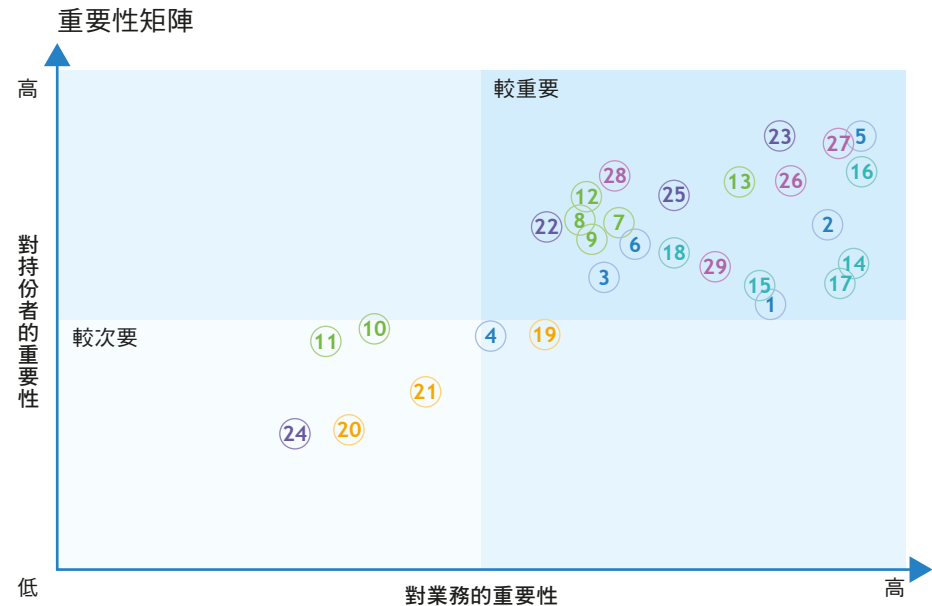
第二步：將ESG範疇分級

我們邀請了300多位持份者以一至六作為等級（一為最不重要，六為最重要），為各項ESG範疇評級。持份者亦被問及去年的重要範疇應否保留，以及應否考慮加入其他範疇。

第三步：驗證結果

評級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及按業界標準所作的評估，獲建議的重要範疇最終獲可持續發展督導委員會認可。

本年度共有22個選項獲納入重要範疇。



考慮到的重要範疇



經濟及一般事宜

- 1 經濟表現
- 2 市場地位
- 3 間接經濟影響
- 4 採購實務
- 5 遵守法規
- 6 申訴機制

環境

- 7 物料
- 8 能源
- 9 溫室氣體排放量
- 10 水
- 11 生物多樣性
- 12 廢物
- 13 可持續建築

工作間實務

- 14 僱傭關係實務
- 15 與員工溝通
- 16 職業健康及安全
- 17 員工發展及繼任計劃
- 18 多元化及平等機會

人權

- 19 人權及反歧視
- 20 結社自由與集體談判
- 21 童工和強迫勞動

社會

- 22 社區投資
- 23 反貪污
- 24 公共政策及倡議
- 25 反競爭行為

產品責任

- 26 顧客滿意度及責任
- 27 客戶私隱
- 28 香港的可負擔房屋
- 29 顧客健康及安全



為環境創造價值

策略及管理

集團堅守「以心建家」的理念，在管理及營運上加入有助實現可持續發展的作業守則，為現今的一代和後代創造一個極佳的平台。集團透過行之有效的管治、政策及系統，確保不斷改進在環保方面的表現：



管治 — 由一位執行董事領導的環保委員會主理政策、策略及行動。集團成立了多個專責委員會，包括能源優化委員會；這些委員會負責監督特受關注的

環保領域，建議與能源相關的改善措施，以及促進知識交流。

政策 — 在正式的環境政策引領下，集團的相關工作超乎所有適用的法律及環境標準，並勾勒出我們如何將可持續發展的原則套用到業務方面，有關的業務層面包括建築設計及供應鏈管理，目標是透過員工、商業夥伴及公眾積極參與，穩步改進環保表現。



系統 — 大部分由集團管理的物業均已獲得ISO 14001環境管理體系認證。集團會定期就體系的有效性進行內部及外部評估，確保集團不斷進步。另外，由2014年起，集團使用網上系統管理可持續發展的數據，以便收集數據及進行橫跨不同業務單位的監察工作。我們會定期檢視及提升系統，以滿足用家的需要。

作為社區的一分子，集團致力支持本地環保政策及措施。集團付出相當大的努力，務求本身的環保承諾能夠配合香港政府在污染物排放、能源、水、物料運用及廢物處理方面的目標及計劃。集團亦與非政府組織合作推行環保活動，提升集團員工及公眾的環保意識。

過去五年，集團一直支持綠色力量的「新地齊心愛自然」計劃。有關計劃結合教育、欣賞大自然和戶外探索，讓幼稚園學生及小學生能夠透過例如生態之旅及海灘清潔等活動，加深對環境的了解。約三萬名學生先後參與了這項計劃，從中學習環保理念和實踐方式。



「新地齊心愛自然」計劃的海灘清潔活動



物業結合可持續發展理念

集團採用創新的綠色科技，提升物業發展及管理上的環保表現。年內，集團僱用46名取得「綠建專才」資格的員工，以改善多個環保範疇的問題，包括能源效益、物料運用及廢物管理。集團合共獲得40項綠色建築認證，有關的評分系統分別為香港建築環境評估法（BEAM）及能源和環境設計領先認證（LEED）。

香港環境局的《戶外燈光約章》旨在盡量減少光污染及能源浪費，集團旗下的物業管理公司康業和啟勝均有參與其中，並配合政府的倡議，推行綠色物業管理。康業和啟勝在本年度合共獲頒十個「香港環境卓越大獎」，表揚兩間公司在環保方面的卓越表現。

「香港環境卓越大獎」頒發予集團的證書

（截至2017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	4	0	不適用	不適用
物業管理業務	235	108	12	28
總計	239	108	12	28

在過去一年，集團旗下的建築及物業管理公司憑藉在環境可持續性方面的出色表現，獲得下列獎項、證書及標誌：

- 2016香港建築環保大獎「環保優異獎」
- 香港綠色機構認證
- 第七屆香港傑出企業公民獎銅獎
- 《星島日報》「2016星鑽服務大獎」— 物業環保管理組別
- 《讀者文摘》信譽品牌金獎
- 社會關愛企業卓越獎
- 《星島日報》「2016星鑽服務大獎」— 「住宅物業管理」大獎



鑑於顧客及租戶的要求不斷提高，很多由我們管理的物業已採取措施改善室內空氣質素，包括於停車場及其他圍封地方安裝高速噴流風機，以及在鮮風櫃系統加入「光催淨化」功能。在環境保護署的「室內空氣質素檢定計劃」中，啟勝以37萬平方米已認證的樓面，獲評為2016年度十大參與率最高的機構之一。



以自然保育方式進行發展 — PARK YOHO

不少人相信發展土地便要犧牲自然環境，發展和保育似乎是兩個互不相容的概念；然而，集團在發展沙埔PARK YOHO的過程中，修復了一幅五公頃的濕地，令那裡再度成為充滿生機的野生物種棲息地。PARK YOHO是一個具說服力和令人鼓舞的例子，證明發展土地也可以促成保育。

沙埔濕地歷史概覽

務農在香港曾經十分普遍。沙埔在1960年代是一片稻田，但到了80年代，原本務農的人到城市尋找機會，以致農地逐漸荒廢，繼而融入大自然，變成有利蘆葦和紅樹林茁壯生長的沼澤，為眾多物種提供棲息地。

然而，這片沼澤後來被城市蠶食，加上人們濫用土地，包括挖走泥土、傾倒垃圾、淤泥及廢棄車輛，水道因而被堵塞，導致沼澤乾涸，最終該處變成不毛之地。

透過修復濕地進行保育

集團發展該區時，肩負著令貧瘠的土地重現生機的責任。我們於2014至2015年間與生態學家攜手修復濕地，項目涉及：

- ① 清理受污染的沉積物並進行挖土，以增加土地的儲水量
- ② 清理水閘內的淤泥及廢物
- ③ 疏通長期淤塞的水道，並鋪設管道，經錦田河引入后海灣的海水，以及導入來自雞公嶺山澗的淡水
- ④ 重建圍繞濕地的塘壩，幫助控制水位
- ⑤ 重新引入蘆葦及紅樹林



「候花園」為不少物種提供已修復的棲息地，當中包括普通翠鳥

透過這些措施，沙埔濕地已被修復和再現金機，成為PARK YOHO「候花園」；根據紀錄，在那裡棲息的物種超過180個，包括近危的廣瀨妹螽。



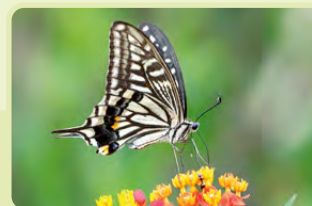
已修復的鹹淡水濕地無縫地與沙埔的天然環境融合

努力保育「候花園」

我們修復濕地後，持續以積極的方式管理「候花園」。我們聘請生態顧問在每個月審視「候花園」的狀況，並採取措施防止紅火蟻和福壽螺等外來物種入侵。集團從一開始便投入大量資源，「候花園」現在已能自給自足。

我們定期為 PARK YOHO 的住戶及他們的訪客舉辦導賞團，並按照指引限制參加人數，盡量減低對野生物種的滋擾。

有關PARK YOHO「候花園」的詳情，請參閱《濕地·建家 — 沙埔「候花園」》
www.shkp.com/html/ebook/park_yoho_fairyland



在香港罕見的柑橘鳳蝶被吸引至「候花園」



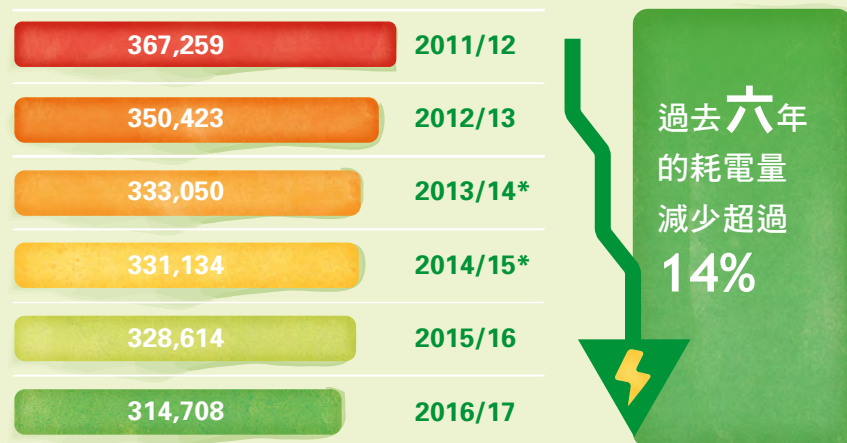


減少能源消耗及碳足印

香港的碳足印約有七成源自發電，建築物消耗的電力佔總發電量的九成。集團致力改善新建及現有物業的能源效益，以減少整體能源消耗及縮減碳足印。我們已跟從政府的4Ts（Timeline 制定時間表、Targets 訂立目標、Together 共同參與、Transparency 開放透明）框架，力求配合《香港都市節能藍圖》中的節能目標。

集團的能源優化委員會共有27名建築工程及管理專家，負責監察電力消耗及於集團內發布最新的研究及國際最佳作業守則。年內，我們的投資物業組合中共有55幢物業受到能源優化委員會監察，令過去六年的耗電量減少超過14%。

能源優化委員會監察的主要建築物在2011至2017年間的耗電量



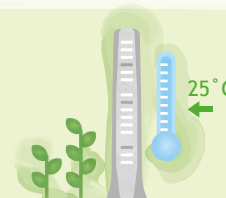
(千度)

*數據涵蓋能源優化委員會監察的54個物業。

另外，集團支持政府的《香港氣候行動藍圖2030+》，現時在全港69個商用及住宅物業提供178個電動車充電站，鼓勵駕駛者使用電動車及幫助建設一個低碳社區。集團大部分住宅樓宇、商場、寫字樓及酒店也在年內定下節能目標。

各類物業均定下節能目標，例子如下：

寫字樓



環球貿易廣場

以2015年為基準，在2021年前將能源耗用量 ↓ 15%

住宅



置富花園

以2011年為基準，在2021年前將能源耗用量 ↓ 40%

商場



東港城

以2012年為基準，在2018年前將能源耗用量 ↓ 15%

酒店



帝京酒店

以2015年為基準，在2019年前將能源耗用量 ↓ 5%

集團旗下的物業管理公司致力實行節能減碳，在過去一年的成果備受肯定。

- 康業 — 慳神大比拼2016 踴躍支持團體慳神獎（住宅及辦公室大樓組別）
- 啟勝 — 「2016年滙豐營商新動力獎勵計劃」綠色成就獎金獎
- 啟勝 — 「2016香港環境卓越大獎」金獎
- 啟勝 — 慳神大比拼2016 踴躍支持團體慳神獎（商場組別）
- 康業 — 「中銀香港企業環保領先大獎」（服務業）銅獎
- 康業 — 中電「2016環保節能機構」嘉許計劃 — 物業管理（住宅類別）銀獎

- 啟勝 — 仁愛堂「2015-2016節能減碳慳電比賽」節能減碳屋苑冠軍及最高節能減碳屋苑大獎
- 啟勝 — 世界綠色組織「聯合國千禧發展目標 — 綠色辦公室獎勵計劃」 — 3+ 綠色先鋒嘉許獎、「綠色辦公室」認證、「環球愛心企業標誌」
- 康業 — 世界綠色組織「聯合國千禧發展目標 — 綠色辦公室獎勵計劃」 — 「綠色辦公室」認證
- 啟勝 — 世界自然基金會香港分會「低碳辦公室計劃」白金標籤
- 香港設施管理學會「2016卓越設施管理獎」 — 「能源管理」年度主題大獎銀獎

個案研究

節能計劃

集團奉行名為HEART的原則，從而減少能源消耗及提升建築物的能源效益。HEART代表Hardware（硬件配套）、Engagement（鼓勵參與）、Adaptation（因地制宜）、Real-time data（實時數據）及Target（明確目標），均是節省能源的要素，集團必須顧及每個範疇，方能全面實現節能減碳的目標。



康業和啟勝以HEART節能，獲政府頒發16個獎項

在香港環境局及香港機電工程署合辦的首屆「慳神大比拼」中，康業及啟勝共贏得16個獎項，峻弦、環球貿易廣場及上水廣場分別獲得住宅、辦公室大樓及商場組別的「至尊慳神大獎」。這三個物業顯示我們如何按照HEART的原則節省能源。

峻弦的梯間已減少燈具，並設有移動感測器，當有人進入梯間時才調高光度，令本年度的耗電量減少了20%。屋苑參與《節能約章》計劃，並舉辦「無冷氣夜」及環保用品製作班以推動環保，鼓勵住戶在家中節約用電。



環球貿易廣場具有ISO 50001能源管理系統認證，配備智能系統，透過分析數據控制冷氣機組和升降機的起動時間及次序。環球貿易廣場為租戶舉辦工作坊，並與專業團體、供應商及大學協調節能事宜。

上水廣場藉著提升硬件和發揮創意提高能源效益，包括以水冷式空調系統取代風冷式系統，並安裝雙門玻璃門廊。上水廣場於2010年定下在10年內每年用電量減少30%的目標，根據今年的數字，有關目標快將實現。



與2015/16年度比較，在2016/17年度的節能成果

峻弦
住宅

356
↓ 8.2%



環球貿易廣場
寫字樓

602
↓ 1.5%



上水廣場
商場

213
↓ 3.6%



（千度）

減少浪費及改善資源效益

集團支持政府的廢物管理及減廢的政策和計劃，包括《香港資源循環藍圖2013-2022》。集團採用分級制，即是應首先避免產生廢物，以及盡量重用資源和將資源循環再造，最後才考慮棄置廢物。集團所有附屬公司同樣採取這種方式，減少最終被送往堆填區的建築廢料及固體廢物。

我們旗下的建築公司在本年度產生了超過232,000公噸建築廢料，但成功將約74%循環再造，轉化為地基填料，估計節省了1,200萬港元丟棄廢物的開支¹。該建築公司亦使用工程模擬程式以簡化建築過程。

集團的物業是另一個主要的廢物來源，但只有在租戶、顧客、住戶及使用物業的人共同參與的情況下，廢物管理方能發揮成效。集團旗下的公司以不同的方式達至相關目標，例如將回收箱放置在便利當眼的位置。東港城設有「環保列車」，定期到商舖收集可回收物料，包括紙張、金屬、塑膠及碳粉匣。帝京酒店及帝苑酒店簽署了《惜食約章》，向客人宣揚減少廚餘的訊息。新鴻基中心推行電腦及通訊產品回收計劃及節日禮品回收活動，收集有用的電子器材、利是封及未經使用的節日禮物，避免這些物資被送往堆填區。這些協作計劃取得極佳的成果。



¹ 集團將建築廢料循環再造後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71元/公噸）估算。

善用物料及食水

使用來自可持續源頭的物料是集團其中一個加強環保工作的方式。集團在採購物料時顧及環保因素（詳情請見《為供應鏈創造價值》），同時密切監察物料消耗的情況。除了具備仔細的建築規劃外，集團旗下的建築公司亦使用預製外牆、鋁模板、環保磚以減少物料用量，預先處理和光滑的磚塊可以輕易地組裝，而且毋須抹灰，將物料消耗量減至最低。

我們要求集團使用的木材均是在獲認證為可持續發展的源頭擷取，供應商必須出示由森林管理委員會（FSC）發出的證書。



雖然集團的業務不會耗用大量的水，但我們在節省用水及提升水質方面仍然不遺餘力。集團響應香港水務署的「齊來慳水十公升」運動，並鼓勵總辦事處及其他物業善用食水。集團屬下的物業管理公司積極保養建築物的水管系統和沖廁水系統，確保水質良好。

除了涵蓋整個集團的措施外，個別物業亦以多種方式減少對食水的需求。東港城安裝了節省用水的系統，包括雙掣式沖廁水箱、廁所自動感應器和水流量調節器，並作定期檢查以偵測滲漏問題。在本年度贏得香港環境卓越大獎金獎的東港城，利用一個能夠儲水660公升的系統，收集商場天台的雨水，這些雨水主要用作澆灌植物，藉此減低對城市供水系統的依賴；而從消防花灑系統排出的水則用作沖廁。商場採取以上措施後，用水量減少了334,000公升。

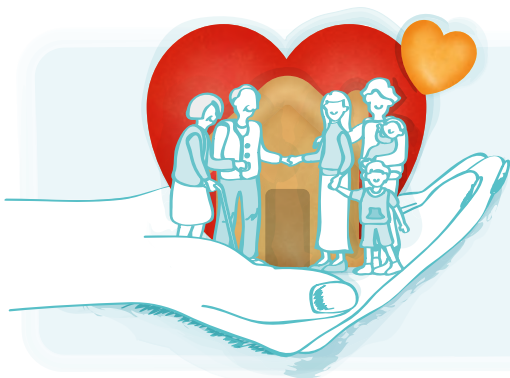
The illustration features a large hand in a grey sleeve holding a yellow glove with a smartwatch. The background is light blue with several circular vignettes containing business-related scenes: a team celebrating with trophies, a meeting with a lightbulb idea, and a team working at a desk. The text '為員工創造價值' is centered in the middle vignette.

為員工創造價值

策略及管理

員工一直是集團業務賴以成功的關鍵，因此，集團本着「以心建家」的精神，致力在工作間營造家的感覺。我們廣納不同背景的人才，給予員工具吸引力的報酬，為他們提供發展機會，並構建關顧員工的文化，從而保持集團員工及業務的競爭力。

集團設有人力資源委員會，負責檢討和改善人力資源政策。我們旗下的物業管理及建築公司各自設有職安健委員會，負責監督及減低我們在營運方面的潛在風險。這些委員會提供令人愉快及安全的工作環境，有關標準甚至超乎法例要求。



“ 集團與員工攜手
「以心建家」，
惠及社區 ”

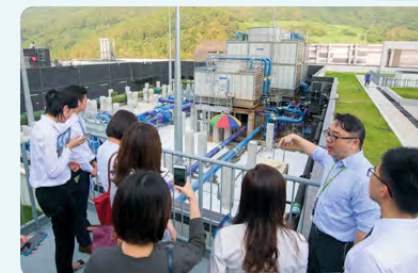
吸納人才

我們致力吸納充滿熱誠的人才，讓他們成為推動集團成功的一分子。我們與本地主要的院校建立夥伴關係，為畢業生提供工作機會。集團每年透過三個有系統的計劃吸納人才，分別是為期兩個月的暑期實習計劃、為期三年的管理培訓生計劃，以及見習工程師計劃。

管理培訓生計劃是集團栽培及訓練年輕人才的重點計劃。計劃設有地產業務及非地產業務組別，為剛畢業的大學生提供全方位的在職培訓。專注地產業務的培訓生在所屬部門或到其他部門輪崗實習時均會得到全面的指導，並獲得全額資助的外間進修機會。專注非地產業務的培訓生在總部和業務單位接受技能培訓，他們同樣有機會出外進修，由集團支付全部費用。我們致力讓培訓生累積不同層面的經驗，栽培他們成為集團未來的領導層。

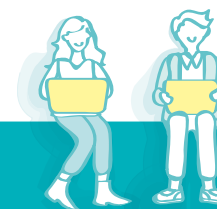


帶領管理培訓生了解
我們的業務



此外，我們與職業訓練局合辦培訓計劃，幫助持有工程科目高級文憑的人士加入集團。這個計劃提供在職培訓，協助畢業生開展事業。

我們不斷支持培育年輕一代，相關工作備受認同。啟勝憑著積極聘用本地畢業生及提供實習機會，第二年在香港中小型企業總商會舉辦的「友商有良」嘉許計劃中獲得表揚。我們將繼續為本地年輕人提供發展機會，配合社會的需要。



查看新地的就業機會：
www.shkp.com/zh-hk/pages/job-vacancies

支持多元化及求同存異

我們欣然接受員工之間的差異及個人特質，並深信多元化能夠為我們的營運帶來活力和創意。集團禁止任何形式的性別、年齡、家庭狀況、性取向、殘疾、種族和宗教歧視。我們透過《紀律守則》及反歧視措施，向員工和業務夥伴提供指引，確保他們遵循法規和恪守合乎道德的營商操守，以及支持每個人擁有平等的就業機會。我們招聘人才時不會歧視有肢體或精神殘障的求職者。集團現時聘用87名有肢體或精神缺陷的員工，工作崗位包括清潔員、保安員、物業助理及接待員。

我們理解員工須做好在家中的角色和負起家庭責任，並承諾支持他們和維持一個方便員工兼顧家庭的工作環境。集團由2017年5月起推行五天工作周，讓員工有更多時間

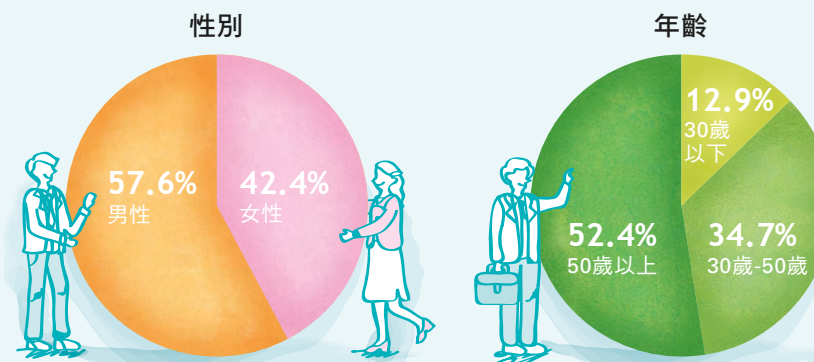
陪伴家人。我們的工作間設有哺乳室，向在職母親提供支援。育有子女的女職員及有特別需要的員工可以申請採用彈性上班時間。



員工分布

員工總數：**25,051**

(截至2017年6月30日)



我們訂立了家庭友善僱傭政策，讓員工可以更妥善地管理時間及履行家庭責任，集團憑藉相關表現，自2011年起獲家庭議會推選為「傑出家庭友善僱主」。

集團維護人權。我們制定公司政策時參考了相關法規及《聯合國全球契約》的十項原則。我們為員工安排內部和外間培訓，讓員工得以清晰地闡釋集團在人權問題上的立場及工作。我們的營運過程不存在僱用童工或強迫勞動的重大風險。員工可以按照本身的意願參加職工會和參與集體談判，亦可以透過集團的舉報機制，向管理層或相關單位通報任何疑似不當行為或虐待事件。集團將維護人權的承諾擴大至其供應鏈，詳情請參閱本報告的《為供應鏈創造價值》。

在工作上達至多元共融

集團只會以才能、熱誠和技能作為用人準則。我們致力讓每位員工享有平等機會，也堅信人才可以來自不同的背景，而個人經驗及與生俱來的特質正是造就他們的元素。這個信念有助我們聘請潛質優厚的人才。我們可以找到不少相關例子，包括在集團旗下建築公司新輝工作的鄭希娜及馬思諾。



在男性主導的工作間嶄露頭角

鄭希娜在2013年以建築學徒的身份為集團工作，現時在地盤擔任助理管工。她需要定期按照圖則檢測項目的不同範疇，以監察建築質量，確保施工安全和符合既定的進度。有時，她亦會擔任承建商和工友之間的調解員。

在這個男性主導的行業，她的性別反而出乎意料地令她的工作更為順暢。她說：

“作為在地盤工作的女性，判頭和同事對我的態度比較溫和。當我提出要求時，他們亦較容易接受，這大概就是女性的優勢吧！”



鄭希娜在男性主導的地盤工作



鄭希娜的性格外向，非常適合從事建築行業，然而，她的事業得以更進一步是基於她努力工作和充滿熱誠。鄭希娜最初報讀建造業監工／技術員課程，其後取得建築學高級文憑和參加集團的學徒計劃，繼而取得建築管理學士學位，可見她一直努力裝備自己。積極的態度令她的發展機會倍增，而她在完成基本的學徒計劃後繼續學習亦為她帶來更多機會。

在職業訓練局舉辦的2016年傑出學徒獎勵計劃中，鄭希娜從223名已登記學徒中脫穎而出，成為12位得獎者之一。她亦與另一名候選人一起奪得尤德爵士紀念基金優秀學徒獎。我們對團隊中有一位這樣出色的成員感到非常高興。

用廣東話凝聚整個團隊

馬思諾現職新輝助理管工。集團現時聘用了151名少數族裔員工，分別擔任助理管工、助理電力及技術主管、保安員、接待員及其他支取日薪的工人等職位。

巴基斯坦裔的馬思諾在香港出生，能操一口流利的廣東話。他參加了首屆「建造業安全南亞裔廣東話挑戰賽」，在個人高級組別獲得金獎。廣東話是建築地盤人員的主要溝通語言，由於馬思諾明白其他人的說話內容，他成為本地員工與少數族裔員工之間的調解員，有助締造更和諧共融的工作間。馬思諾表示：

“我們多結交香港朋友，廣東話便自然進步。”

馬思諾不僅精通廣東話，而且十分盡責。他憑著這個工作態度及超卓的表現，獲得職業訓練局「2015年傑出學徒獎勵計劃」的優異獎。



馬思諾（右二）和他的同事

你知道嗎？

- 除了「新地集團員工子女本科獎學金」外，集團亦會資助有志修讀碩士學位課程的員工。
- 少數族裔員工申請建造業平安咭時，我們會為他們提供額外的語言支援。
- 每位新入職的員工不論任何背景，都會獲安排參加內部安全及勞工條例培訓，我們會以英語向少數族裔員工講授有關內容。



認清員工的需要及建議

員工是我們賴以成功的基石，因此，集團樂意聆聽及回應他們的需要和建議。我們給予員工的加薪幅度已經連續7年高於市場平均水平。同時，我們為員工提供按揭及私人貸款等財政支援，以及為其子女提供前往海外交流的機會。

我們透過正式的評估及年度獎項，甄別表現出色的員工。我們每年均由副董事總經理頒發多個獎項，有關的選舉活動包括「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」、「安全獎勵計劃」及「長期服務獎」。

集團於2010年起設立「新地集團員工子女本科獎學金」，通過提供財政資助鼓勵員工子女吸收知識和參與課外活動。另外，新地「長青會」定期舉辦活動，例如郊遊、社交聚會和不同課程，讓退休員工仍能與集團保持聯繫。啟勝在關懷員工方面的措施深受認同，榮獲2016年「滙豐營商新動力」獎勵計劃的「僱員關懷獎」銀獎。

表揚員工成就的年度獎項



促進專業及個人發展

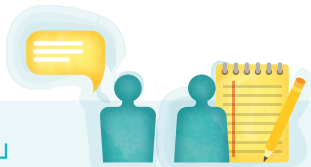
我們致力為員工提供持續培訓和學習機會，藉此發展他們的才能及拓展集團業務。集團的內務部負責根據員工的需要及意見為他們制定年度發展方案。集團亦設有內部課堂培訓、培訓圖書館及網上課程，方便員工自行學習。此外，集團為員工提供部門輪調或借調的機會，從而擴闊視野。

我們不時邀請專家向員工授課和提供培訓，主題包括業界發展，以及建築和設計、工程、施工、客戶服務和管理方面的趨勢。

集團旗下的物業管理公司康業於2007年開辦「康業人才發展學院」，銳意推動員工發展，增強員工在提供優質客戶服務方面的技巧及知識。學院自2010年起獲得香港學術及職業資歷評審局批准開辦香港資歷架構一至三級水平的課程。目前學院已舉辦10個資歷架構認可的培訓課程，約3,000名員工參加。

集團憑藉完善的培訓及發展計劃，在僱員再培訓局的「人才企業嘉許計劃」及香港工程師學會「工程畢業生培訓計劃」中得到嘉許。集團旗下物業管理公司亦獲頒多個獎項，包括保安服務最佳培訓獎。而康業已連續7年獲得僱員再培訓局頒發的「ERB 傑出僱主年度大獎」。





個案研究

工程監察部推動「知識轉移」

從以上資料可見，集團為員工提供大量正式的培訓和學習機會。持續學習的觀念深深植根於我們的公司文化，有些部門更舉行活動，於公司內部吸收及交流知識。工程監察部的知識轉移計劃是其中一個顯著的例子；早在接近30年前，他們已開始利用創新媒體推動員工分享知識，更因此於「提升質素意見獎勵計劃」中獲獎。

工程監察部如何展開「知識轉移」？

工程監察部於1994年成立，負責監督集團的建築項目，確保每個環節都能符合我們嚴格的質素指標。部門在檢查樓宇期間偶爾會發現失誤，工程監察部的主管遂於1988年提出推行知識轉移計劃，並邀請團隊參與，研究如何分享從不同項目中得到的寶貴經驗和教訓，促成了第一次的知識轉移。

「知識轉移」的方式如何演變？

自從「知識轉移」的構思在接近30年前出現後，部門一直以不同的方法，促使及鼓勵更多人參與其中。這個過程始於1988年出版的建築手冊，工程監察部當時與建築部合作編製手冊，並分發給參與項目的人員參考，避免犯下建築過程中的典型錯誤。部門其後再於1990年、1996年及2005年製作建築手冊，分享更多在施工時常見的錯誤。

隨著互聯網科技進步，工程監察部於2007年在集團資訊科技部的支援下建立了內聯網（簡稱CoP），透過這個網上平台促進知識、參考資料、工具及專業技能的分享。CoP成為部門的重要資源，團隊亦不斷提供新的個案分享及想法。



工程監察部編製了五冊建築手冊，讓項目人員避免建築過程中的典型問題



團隊積極分享個案及想法，令CoP發展成一個資源豐富的網上平台



為了加入更多的互動功能，部門最近開發了一個智能手機應用程式，為團隊提供一個更加容易檢索的指南，內容包括在參觀預製件工廠時需要檢查的項目、施工期間的品質控制程序和施工後的最後檢查等。事實證明，這個智能手機應用程式對新入職員工尤其實用。

CoP 至今已儲存了超過

2,000個
條目

及近

5,000張
圖片

CoP至今已儲存了超過2,000個條目及近5,000張圖片。工程監察部不斷為團隊帶來更多的啟發和更佳的家體驗，在工程監察部與其他相關部門共同努力之下，第五版的建築手冊於2016年8月推出，當中載有經更新的内容和例子。

「知識轉移」如何為部門帶來價值？

工程監察部的知識轉移計劃已從一個分享活動轉化為重要的資產管理項目。計劃有助部門更有效地監察項目的質素和成本，體現集團「快、好、省」的核心價值。計劃亦有助部門培養出貢獻團隊的文化，現時部門在隔周舉行的會議亦設有知識分享環節。集團期待在所有業務單位推行類似計劃。

維持安全健康的工作間

我們重視員工的健康和安全，並設有關於職業健康及安全管理事宜的政策和系統。我們就建築及物業管理制定的安全管理系統符合監管要求，並獲得 OHSAS 18001 認證。職安健委員會則負責監督我們的健康及安全表現。



我們為每名新入職的員工安排安全培訓，加強他們對緊急應變和相關程序的認知。集團採取的其他安全措施包括定期進行實地視察和逃生演習。我們歡迎員工參與「提升工作安全意見獎勵計劃」，尋求以創新和實用的方式提升工作間的安全水平。

這些措施令到集團的意外率得以持續低於香港建築業界的水平。報告年內，集團的地盤意外率為每千名工人14.6宗¹，而香港建築業界的平均數字則為每千名工人34.5宗²。

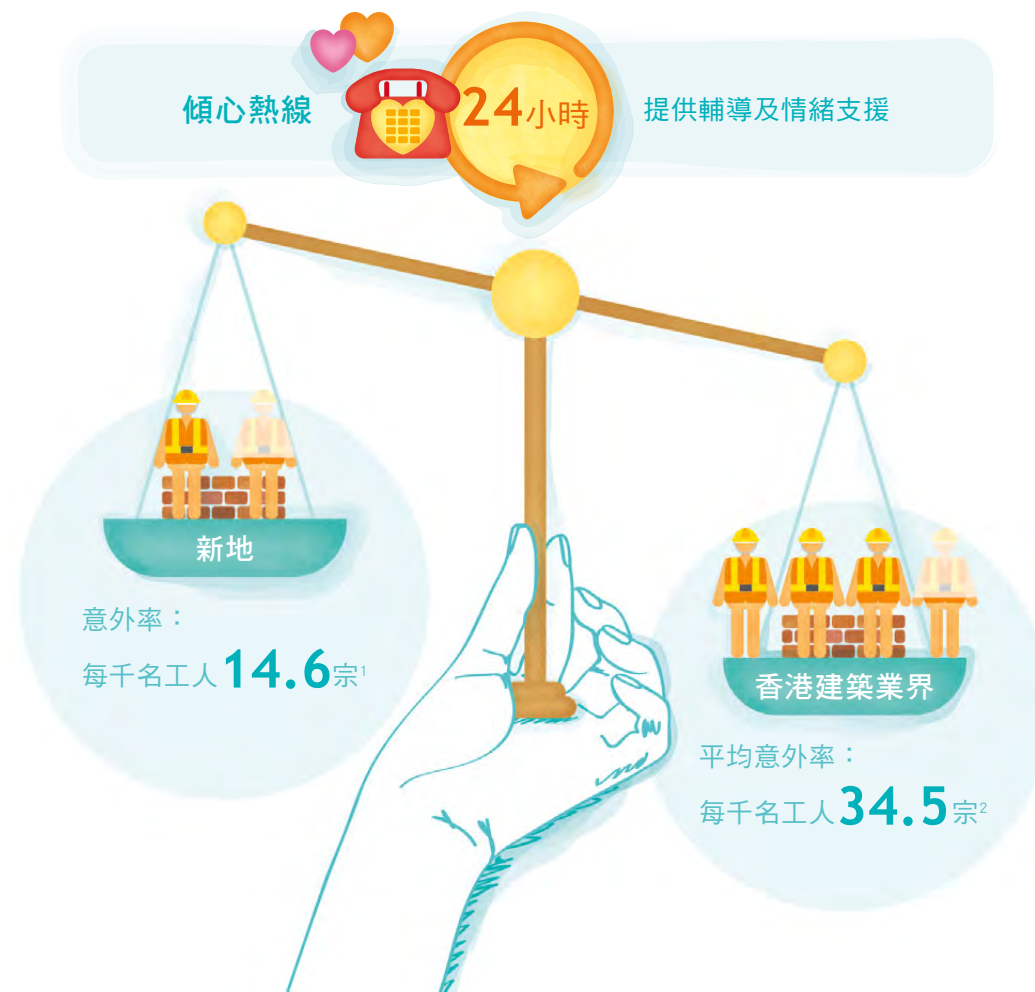
¹ 根據香港建造商會採用的方法計算。

² 業界比率以曆年計算，並參考香港勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》（2017年8月）。

我們相信員工的福祉和生產力亦取決於他們的精神健康。集團內務部的團隊負責為員工及其家屬舉辦社交活動，推廣健康生活和保持工作與生活平衡的訊息。我們亦為他們設立24小時「傾心熱線」，由社工、心理學家及輔導員提供輔導及情緒支援。



集團安排工作與生活平衡活動，向員工推廣健康生活





為顧客創造價值



策略及管理

我們對產品和服務質素的管理一直建基於「以心建家」這個根深柢固的理念。作為地產發展商，我們深明集團的產品質素與顧客的福祉息息相關，因此，我們的最終目標是為顧客提供舒適的居所、有助達至高生產力的工作間及充滿樂趣的休憩空間。為求做得更好，我們透過新地會及帝殿會等多方面的渠道與顧客溝通。我們的顧客服務規程所涵蓋的項目十分廣泛，例如滿意度、健康與安全和資料私隱，務求有效地保障顧客的利益。

發展最優質的物業

集團堅持「以心建家」，我們選用最優質的建築材料，加上專業交樓小組的驗樓工作一絲不苟及全面透徹，因而廣受認同。為了在整個發展過程中確保產品質素優良，集團採用「一條龍」式垂直發展架構，由購置土地、項目規劃、項目管理、物料採購、工程建設、市場營銷以至物業管理均由專家監督。



集團高級管理人員參觀新落成的發展項目，聽取顧客對物業質素的意見

為了進一步得到顧客信任，集團自2013年起為所有新出售住宅物業提供首三年維修保證。這個保證期限冠絕本港發展商，充分顯示出我們除了認真履行自己的責任外，亦對集團的產品質素充滿信心。

集團重視每位顧客的需要，而且無分輕重。我們設計物業時，致力打破基於年齡、性別、殘障、收入、語言及文化差異而衍生的障礙，力求方便每個人使用。集團參考屋宇署最新版本的《設計手冊：暢通無阻的通道》，設計出一套評分制度和相關項目

的清單，協助我們評估無障礙設施，並在有需要及可行的情況下提升設施，使物業更加暢通無阻。

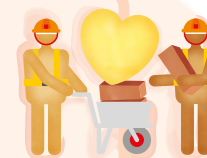


設計：

- 根據豐富的物業發展經驗及顧客反饋意見，洞悉顧客的需要

施工：

- 進行嚴格的質量評估，繼而挑選材料
- 監管施工以確保安全，力求工程達至高質素



開售前：

- 內部專家按照集團的質量標準檢測建築質素
- 由項目監察團隊審視物業質素，確保落成的物業達至零瑕疵

交樓：

- 交樓前六個月計劃相關事宜，在每個單位就超過120個項目檢查最少三次
- 遵照適用的銷售規例，向顧客提供完整、準確和容易理解的資料



售後：

- 監察及審視由合資格安全主任管理的物業健康與安全事項
- 向新住宅單位的買家提供首三年維修保證
- 徵詢顧客意見，並積極回應他們的訴求

揚名國際的優質物業

環球貿易廣場獲美國雜誌《Architectural Record》選為過去125年以來最重要的125個建築之一，是唯一入選的香港建築，其他入選的著名地標包括紐約的帝國大廈及巴黎的龐比度中心。這項榮譽彰顯環球貿易廣場是一個優質發展項目。

我們的建築師在設計以至營運環球貿易廣場的問題上，一直實現「智能」（Intelligence）、「協作」（Collaboration）及「可持續性」（Continuity）的概念。我們的最終目標是令大樓的結構設計出類拔萃，以及為不同用家包括租戶、住戶及賓客締造怡人的環境。

智能

環球貿易廣場結合先進科技，力求方便用家。大樓的升降機採用目的地管控系統，讓寫字樓租戶只要輕輕拍卡就能選擇樓層，為高級租戶如跨國投資銀行等提供安全、便捷的流動方案。環球貿易廣場室內不少地方設有感應器，管理人員只需有效利用每一個子系統，便可以更精細的比例調校溫度，使環境更加舒適。

協作

環球貿易廣場綜合項目堪稱是交通導向發展項目的典範。豪華住宅、時尚的商店及六星級酒店一起滿足顧客各方面的需要。對居民、租戶及賓客而言，他們可以在住所及工作地點附近，享受高級的購物、餐飲、娛樂及文化體驗。這個綜合建築結合了在同一個地方生活、工作及玩樂的概念，效果顯著。

可持續性

因應香港確立了商業中心的地位，環球貿易廣場致力確保企業在任何時候都能持續營運。大樓設有三個數據中心加強系統連接及避免系統故障。一旦出現突發事故，大樓兩個電力分站、電池、12個發電機及能源儲備將支援供電系統繼續運作。寫字樓租戶在極端天氣下仍然能夠與不同時區的客戶聯繫，確保業務繼續營運。環球貿易廣場致力把破壞性事件帶來的風險減至最低，獲ISO 22301業務連續性管理體系認證。

瀏覽環球貿易廣場網頁：www.shkp-icc.com



提供卓越的物業管理

集團在項目落成後透過康業及啟勝提供優質物業管理，確保顧客稱心滿意。兩間公司遵循物業及設施管理上的國際標準，務求在健康與安全、資訊保安及資訊科技等不同範疇的服務均達到最佳水平。

集團經常推陳出新，運用新科技優化物業管理，以求不斷進步。啟勝的資訊科技部門為旗下購物商場的手機應用程式加入「獎賞e」功能，方便用家在商場的會員獎賞制度中賺取積分。與此同時，康業的手機應用程式SoProp可以作為住戶進入屋苑及預訂會所設施時的身份認證。管理處也可透過這個應用程式發送二維碼給屋苑的訪客，讓他們毋須在進入屋苑時填寫訪客登記冊。

集團及旗下物業管理公司努力的成果獲評為達至國際標準，贏得多個獎項。



資訊保安：ISO 27001

- 康業在物業及設施管理方面所做的資訊保安工作領導市場，並成為首家獲得ISO 27001認證的本地物業管理公司。
- 向處理敏感客戶及公司資料的僱員提供培訓。

服務質素：ISO 9001

- 集團以最佳的業界作業守則作為釐定優質管理的基準，我們的管理系統已獲得ISO 9001認證。
- 我們為員工提供清晰指引及定期培訓，持續提升他們為顧客解決問題的能力。



顧客滿意度和投訴處理：ISO 10002

- 我們旗下的物業管理公司具備ISO 10002認證的投訴管理系統，建立以客為先的環境。
- 我們承諾會正式審視顧客的每一宗投訴，確保員工在合理的時間內作出回應。

健康及安全：OHSAS 18001

- 我們的健康及安全管理系統經OHSAS 18001認證，較法例的要求更加嚴謹。
- 我們視健康及安全問題為首要考慮的事項，並定期測試及評估有關系統的效能。



業務營運的持續性：ISO 22301

- 啟勝在環球貿易廣場採用獲ISO 22301認證的問題及危機管理系統，並且定期舉行演習，為企業營運一旦受阻做好準備。發現重大風險時會制定相應程序，確保業務持續營運。

成就：

- 康業連續11年獲星島集團頒發「星鑽服務大獎」— 物業環保管理組別。
- 康業連續13年榮獲《東周刊》「香港服務大獎」。
- 天巒在「最佳職安健物業管理大獎 2016-17」勇奪金獎。
- 6個由啟勝管理的物業在「2016年度西九龍最佳保安服務選舉」獲得獎項，超過10位員工獲得最佳保安員獎及優異保安員獎。
- 啟勝在《星島日報》「2016星鑽服務大獎」中獲得「住宅物業管理」大獎，是連續第11年獲得這項殊榮。
- 啟勝管理的19個寫字樓、商用及住宅物業在香港設施管理學會的「卓越設施管理獎2016」中獲頒發獎項。
- 啟勝管理的6個物業奪得「最佳職安健物業管理大獎2016-17」。



個案研究

屢獲殊榮的客戶服務

集團除了力求新發展項目的表現卓越外，亦致力繼續在現有物業提供優質服務，讓客人感到稱心滿意。新世紀廣場在2015年下半年完成大型翻新工程，商場の間隔和服務方面均有所提升，在2016年獲得多個業界獎項。



商場的翻新工程在國際購物中心協會的「2016亞太地區購物中心大獎」中贏得「翻新／擴展」組別的金獎。我們相信，商場建立長遠價值的關鍵除了在於建築設計外，也在於優質的客戶服務。新世紀廣場的顧客服務團隊獲香港零售管理協會頒發「2016香港工商業獎—顧客服務獎」。團隊為客人提供專業細心的服務，表現深受神秘顧客及評審讚賞。

新世紀廣場持續為員工安排全面的培訓，向他們傳授專業、實用的客戶服務知識，從而提升服務水平。集團積極回應員工的需要，並營造愉快的工作環境，以鼓勵員工用心服務客人。

集團不斷推出創新的商場服務。新世紀廣場是香港首個提供即日送貨服務的商場。顧客可以將購買的貨品放在指定的接收地點，由員工協助安排送貨事宜。新世紀廣場在香港零售管理協會的「2016傑出服務獎」中贏得「傑出服務店舖」銀獎；「傑出服務獎」一向被譽為零售業界的奧斯卡。

新世紀廣場的總經理陳漢青在頒獎典禮結束後發表感言：

“我們希望透過參與不同的比賽加強團隊合作，培養優質的服務文化。未來我們將繼續努力，完善商場及推出多元化的增值服務，給予顧客輕鬆愉快的購物體驗。”



瀏覽新世紀廣場網頁：www.moko.com.hk

提升酒店顧客住宿體驗

集團旗下的酒店致力以體貼的服務及美味的佳餚提高顧客的滿意度，讓他們感到賓至如歸。我們的酒店有一套款待客人的準則，確保員工從迎接客人至送別他們的那一刻，都對他們照顧周到。員工須定期接受培訓，務求他們在任何時候都能專業地處理不同的情況。培訓涵蓋的範圍包括酒店業行為規範、電話禮儀及處理投訴的技巧。我們深明食品質素及安全水平對顧客的影響重大，故此非常重視相關問題。我們的酒店憑著努力不懈的精神提升質素和服務，表現深受旅遊代理認同。

成就：

- 帝苑酒店及集團多間食肆獲選入《香港 澳門 米芝蓮指南》的推薦名單。
- 帝苑酒店及帝都酒店持續得到旅客好評，榮獲Agoda.com「金環獎」。
- 帝京酒店獲Tripadvisor選為「亞洲排名前25間最適合家庭之酒店」以及「中國排名前10間最適合家庭之酒店」。
- 帝都酒店憑藉卓越的款待服務，獲得TripAdvisor「卓越獎」。
- 帝景酒店獲GoHome網上物業平台頒發「GoHome服務式住宅大獎2017」，彰顯酒店的服務卓越，環境舒適。
- 集團致力為顧客提供尊貴的款待服務，並因而獲多間網上旅遊代理頒發表揚優質服務的獎項，有關機構包括Agoda.com，Hotels.com及Booking.com。



持續提升產品及服務

我們鼓勵員工在職場裡不斷求進。集團相信，良性競爭有助激發創新意念並提升產品及服務質素，因此設立多個獎勵計劃，表揚在提升產品和服務質素方面貢獻良多的員工。集團的「提升質素意見獎勵計劃」及「提升工作安全意見獎勵計劃」鼓勵員工就改善日常營運提出嶄新意念，目標可包括改善質素、效率、職業健康與安全等，得獎的意念必須切合實際環境，讓集團可以付諸實行。

提升質素意見獎勵計劃



「提升質素意見獎勵計劃」已經推行了23年。我們徵集創新及可行的意念以改善工作效率及客戶服務，並研究如何將意念套用於日常營運。年內，員工踴躍提出新意念，希望有助集團更上一層樓。獲得金獎的意念是由康業及力安科技員工開發的手機應用程式，住戶出入他們居住的大廈和屋苑會所時，可以利用該程式作為身份認證，取代住戶證的相關功能，既能節省時間，又能提升保安水平。

提升工作安全意見獎勵計劃



「提升工作安全意見獎勵計劃」已舉行了8年。本年度的銀獎由建築部員工奪得，他們優化了於施工期間設置樓邊圍欄的方法，可以用較少的工序生產更加穩固耐用的圍欄。

親客大使選舉

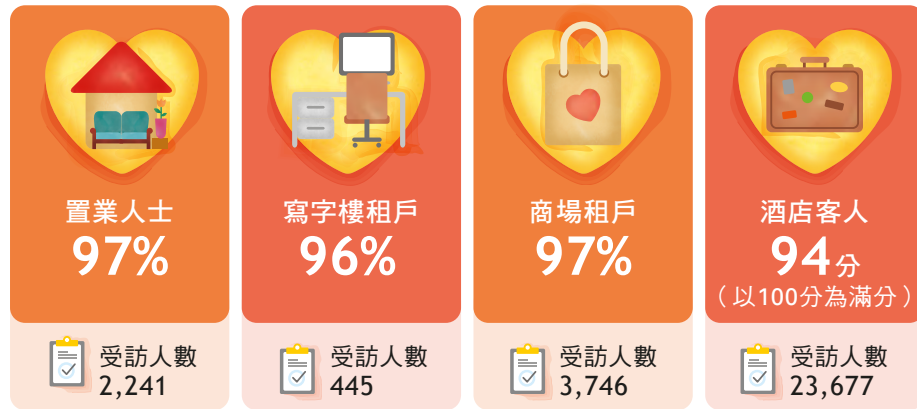


集團管理的物業除了積極運用創新科技外，亦非常重視客戶服務。集團的「親客大使選舉」鼓勵員工用心服務顧客。選舉的評審方式包括公眾投票及由商場主管和神秘顧客評分。神秘顧客在本年度給予集團員工的評分普遍較往年上升，顯示整體服務水平有所提高。

建立與顧客之間的橋樑

顧客的意見是集團制定改進方案的關鍵。我們真心聆聽顧客對每個業務範疇的看法，過去一年為提升顧客服務付出的努力獲得正面的評價及意見。

評價為「良好」或「極佳」



我們遵循嚴格的顧客服務規程及營運程序，以體現我們對優質服務的承諾。集團設有一套投訴管理機制，處理有關商場、寫字樓及住宅物業的投訴。所有意見及建議均會視乎其業務性質，交予相關單位的專責團隊在合理的時間內仔細地跟進。

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



新地會

集團於1996年成立新地會，它是首個由地產發展商成立的會員制專會，旨在促進集團與潛在及現有客戶的溝通，至今仍然是香港最大型的地產專會，會員人數超過38萬。作為重要的溝通渠道，新地會提供各類與物業有關的優惠，以及推廣「愛家」訊息的消閒活動，從而與顧客建立長遠關係。新地會透過意見調查、社交媒體和其他網上渠道緊貼市場趨勢。

香港最大型的地產專會

會員人數超過

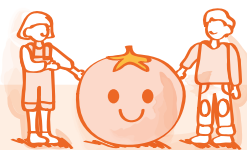
380,000



為慶祝創會20週年，新地會為會員提供購買新出售住宅物業的置業優惠。隨着會員有更多歷練，新地會開始舉行具有互動及親子元素的活動。新地會邀請會員參與新發展項目的嘉年華活動，並組織親子團參觀元朗PARK YOHO範圍內的濕地，加深他們對生態的認識。新地會亦舉辦「愛遊新地」系列家庭活動，讓會員了解集團的多元化業務，包括與SmarTone合辦有關虛擬實境科技的工作坊，以及參觀九巴車廠的活動，讓會員看到充滿懷舊氣息的退役巴士和不為大眾所知的營運情況。「夏日親子玩學日」邀請會員蒞臨新鴻基中心，出席由臨床心理學家及註冊營養師主持的講座，同場並有製作健康便當及親子瑜伽的環節。

新地會秉持「以心建家」的理念，透過該會網站、「珍惜·愛家人」Facebook專頁及一連串為會員及公眾而設的活動及比賽，舉行「愛家」活動以宣揚家庭和諧的訊息。有關活動包括：

- 在集團旗下商場舉行「親親支持家 — 愛家健康廊」漫畫展覽，藉此推廣健康生活，參觀人數逾100萬人次
- 「為家人設計一個健康計劃」活動募集超過7,500份作品，提供切實可行的方式促進家庭健康
- 在「珍惜·愛家人」Facebook專頁發布《親親支持家》漫畫「摯愛十式」
- 為會員舉行講座，提供有關兒童精神健康的建議
- 「躍動新地商場系列」活動讓超過1,000名會員及其家人到形點商場觀看電影優先場。其他商場活動包括國際金融中心商場的 Sketch Town 數碼藝術製作、新世紀廣場的「忍者特訓開催」及其他精彩節目



新地會的「親親支持家 — 愛家健康廊」漫畫展覽大受歡迎

會員參觀集團的新發展項目，一起欣賞四周景色及參加工作坊



在形點正式開業時，會員獲邀免費觀看《打死不離3父女》及《出貓特攻隊》的優先場



新地會收集顧客意見，加深對他們的了解



瀏覽新地會網頁：www.shkpclub.com

帝殷會

繼新地會取得理想的成果後，集團成立帝殷會促進酒店顧客與集團之間的雙向溝通。帝殷會在2004年成立，現時有接近34,000名會員。除了通過每月簡報、電子郵件和電話熱線與會員溝通外，帝殷會也向會員提供獨家優惠。

以客為先 保障顧客健康與安全



我們旗下所有住宅及商場和酒店等商用物業均致力保障顧客的健康與安全。我們的建築及物業管理公司所採用的健康及安全管理体系獲得OHSAS 18001認證，並較本地法例的要求更加嚴格。

大廈空氣質素可以直接影響使用者的健康，特別是罹患呼吸道疾病的人士。有見及此，我們會定期檢測鮮風櫃及更換過濾網，改善空氣流通，令大廈時刻維持良好的空氣質素。集團採用最先進的室內空氣質素科技，因此大部分物業已在室內空氣質素資訊中心的「室內空氣質素檢定計劃」中獲得「卓越級」及「良好級」的證書，印證我們秉持為旗下物業使用者創建舒適環境的原則。

集團認同預防勝於治療，因此透過一系列措施盡量減低有關健康與安全的風險。我們的物業經理定期安排舉行防火演習及以安全為主題的講座，提高租戶的相關意識。此外，我們亦定期檢查防火系統。以上措施均較法律的要求更加嚴格。

我們將食物安全風險視為酒店業務的重要事項，亦是酒店管理人員需要優先處理的問題。集團大部分酒店均設有「危害分析和關鍵控制點」系統，防止經食物傳播的疾病。我們的酒店仔細檢討食品審核結果，確保食品供應商的質素符合標準。帝苑酒店的食物安全管理系統獲得ISO 22000認證。

慎防客戶資料外洩



集團高度重視客戶私隱。在這個資訊發達的新時代，持份者非常關注資料保密的問題。集團已制定一套政策及程序，確保我們遵循相關法律及法規。我們已就收集及使用客戶資料制定個人資料（私隱）政策，有關內容可瀏覽：www.shkp.com/zh-hk/pages/customer-data-policy。此外，我們設有資訊科技管治督導委員會，妥善管理個人資料。前線員工及資訊科技部門的員工均獲安排參加培訓，學習如何管理敏感的客戶及公司資料。

為供應鏈創造價值

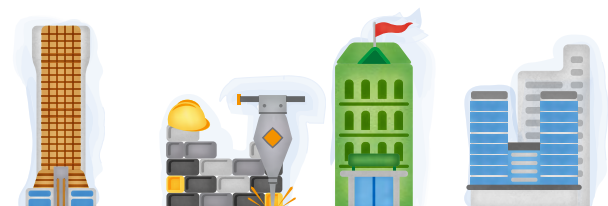


策略及管理

在集團的價值鏈中，供應商是不可或缺的部分；如果他們以負責任的方式營運，可以大大幫助集團在質素方面精益求精並提高聲譽。集團具有全面的供應鏈管理機制，有效監察及評估供應商在產品和服務質素以至商業操守等範疇的表現。我們要求供應商遵從集團的環保和職業健康及安全政策，確保他們會與集團攜手創建更美好的將來。集團並透過週期性的評估確保他們遵守法規。

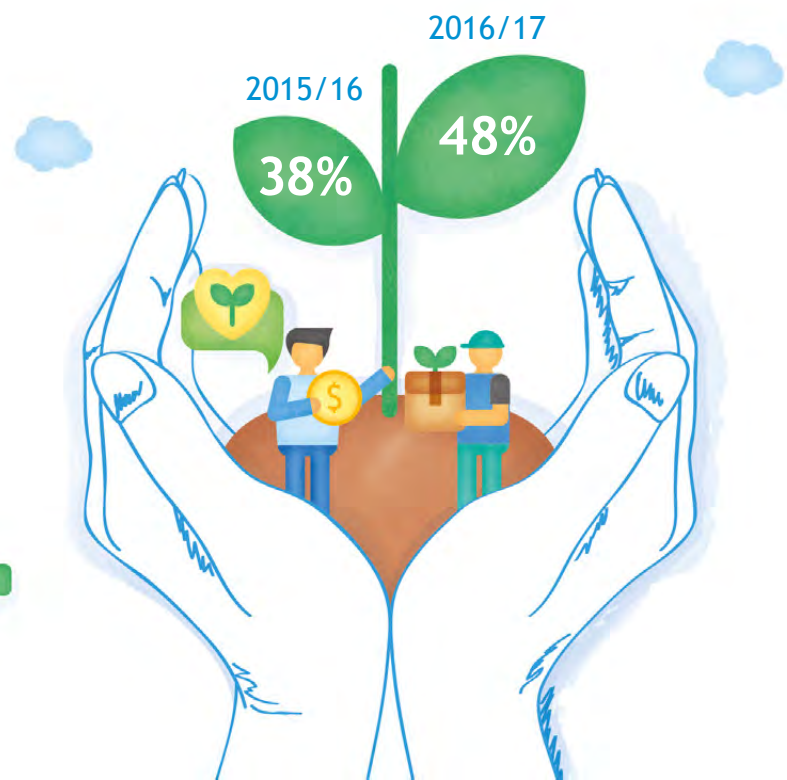
與供應商合作

集團與不同類型的供應商合作，此舉既有助啟發創意及交付優質產品和服務，亦能促進本地經濟增長。本年度，集團與超過5,200個供應商及分判商合作，採購總額達港幣81億元。集團盡量選用本地供應商，以減少運送貨物所造成的碳足跡。在集團本年度採購的物資中，超過95%是來自本地供應商。集團避免在同一個範疇過份依賴一個供應商，務求把供應鏈的風險減至最低。回顧年內，集團向五大供應商採購的物資佔採購總額不足三成。



	新地總辦事處	建築業務	酒店業務	物業管理業務
本地供應商數目	50	313	2,307	2,581
非本地供應商數目	-	7	31	42

考慮環保因素後採購的物資所佔的比率



與供應商共創佳績

集團熱切期望與供應商建立長遠的夥伴關係，共創可持續的價值。集團與迅達升降機（香港）有限公司（迅達升降機）在流動方案上已經合作數十載。迅達升降機雲集不同專業，包括工程設計以至建築管理的人才，集團從中獲益良多。他們憑著創新的技術不斷減少產品的環境足跡及堅守社會道德，切合集團的可持續發展理念。

集團早於項目的規劃階段便邀請迅達升降機參與其中。集團相信，如果他們了解建築要求和掌握人流及人口模擬系統，將有助他們應用最新的升降機及電梯技術，善用空間及有系統地分散人流，從而構建高效益的建築。

以下是集團的發展項目所應用的最新技術：

PORT 技術

PORT（個性化智能服務終端）技術是現階段最先進的運輸管理升降機系統，目前應用於環球貿易廣場。此智能系統協助安排前往相同或附近樓層的人士使用同一部升降機。系統減少升降機須停頓的次數，有效縮短乘搭時間，而且較傳統升降機的耗電量減少達三成。



雙層升降機

雙層升降機為多用途樓宇提供高效的流動方案。系統視乎乘客的目的地，將他們分流到下層或上層的升降機，由於雙層升降機可同時接載乘客到兩個樓層，接載的人數亦可提升一倍。這個設計能有效管理大量人流，對每日有數千人使用升降機的摩天大樓尤其重要。

Power Factor One

Power Factor One 是結合在升降機系統的能量回饋技術，把升降機產生的能量傳送回大廈的電網中。能量傳輸的效率高達95%，有效降低消耗的能量。我們在部分商場採用這個系統，包括APM。

迅達升降機正發展更多創新科技，而集團亦繼續發掘與其他供應商合作的機會，尋求更加高效及更加環保的流動方案。我們將按照與迅達升降機的夥伴合作模式，與各供應商緊密合作，在未來再創佳績。



能量傳輸的效率高達
95%，有效降低消耗
的能量

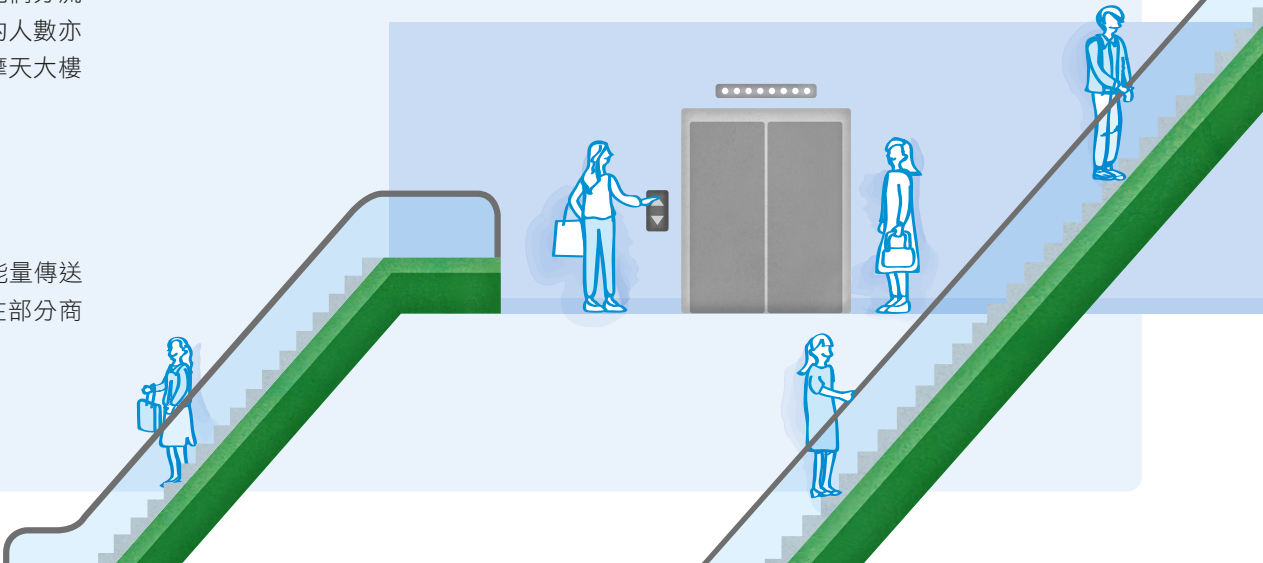


陳耀德
董事（保養及翻新業務）
迅達升降機（香港）有限公司

“

我們的座右銘「前瞻思維，服務當下」蘊含可持續發展的精神。我們對於成為新地項目的合作夥伴感到與有榮焉，並提供結合智能、創新及環保元素的流動方案，從而減少我們的環境影響，協助為下一代建設可持續發展的城市。

”



構建負責任的供應鏈 與供應商一起致力推動可持續發展



為了在整條價值鏈實現可持續發展，我們對供應商的可持續發展表現期望甚殷。集團展開遴選過程後，會在招標邀請和供應商合約清楚列明我們要求供應商在環境及社會表現方面須達至哪些標準。

集團致力與供應商攜手達成可持續發展目標，因此在採購過程中採取一系列促進可持續發展的措施。在遴選過程中，若供應商能夠證明自己有能力符合ISO 14001環境管理體系要求及綠色採購政策所列出的環境標準，可獲優先考慮。我們亦盡量選擇中小企及社企。

集團期望供應商不斷改進，緊守負責任的營商手法，以符合本地法律和法規的方式營運。我們也鼓勵供應商遵從我們的環保和職安健政策，並且依從嚴格的企業管治標準。

集團恪守《聯合國全球契約》的十項原則，亦鼓勵供應商效法。供應商的員工應享有結社自由和不受歧視。我們嚴禁聘用童工及強迫勞動。我們亦向供應商提供定期培訓，目標是力求進步和履行在供應鏈推動可持續發展的承諾。

集團設立了「建築業工資保障夥伴計劃」，為供應鏈中的工人改善工作條件。計劃確保建築工人能準時支薪及享有合理的報酬，並受強積金退休計劃保障。我們相信合理的報酬可以激勵工人做好自己的工作。

我們設有一套審查機制，定期監察供應商是否遵守法規，確保他們的表現達到集團的要求。我們亦定期在地盤檢測多個環境項目，例如空氣質素及污水處理事宜。物業管理部門的承辦商及供應商每半年接受可持續發展方面的評估，有關結果會成為我們日後挑選供應商的重要指標。供應商如在合約內未能達到標書列明的要求，違反相關法規或行為失當，將被降級甚至被剔出我們的招標名單。

食品安全是集團旗下酒店業務的重要事項之一。供應商的食物加工和物流安排失當可引致食物受污染及變壞，給酒店顧客帶來潛在的健康風險，亦會令他們的滿意度大減。集團對供應商實施嚴格的食物審查，涵蓋個人衛生、食品加工和儲存情況、防治害蟲、清洗設備、廢物管理和化學品儲存管理等範疇。我們亦特別注意海鮮及即食食品等高風險項目。本年度我們的食品供應商均在審查中獲得滿意的評分。未能合乎審查要求的單位會即時被剔出集團的認可供應商名單。

延展我們有關健康及安全的承諾

我們重視每個人的生命，因此要求承建商嚴格遵守一套清晰的健康及安全準則，避免地盤發生傷亡事故。集團同時採取多項措施改善地盤環境以保護工人的健康和 safety，包括為工人提供太陽擋及防紫外線衣物等。

部分地盤工序的健康與安全風險較大，但只要向工人灌輸正確的施工程序和避免意外的方法，風險將可減到最低。在正式施工前，集團會為工人安排強制性的健康與安全培訓，涵蓋工程不同階段所涉及的各種事務，包括平安咭續期、安全使用起重機械、高空作業、人手操作、安全管理和工地管理等。在本年度，共有超過35萬人次參加我們的健康與安全培訓課程。

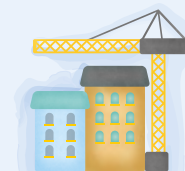
施工前

- 舉辦健康與安全事宜基礎培訓，特別是關於個別地盤的環境



施工期間

- 每星期或每逢施工程序有變時舉行「工具箱座談會」
- 由於處理複雜工序的工人須掌握特別的技術性知識，因此會按個別地盤的需要舉行相關培訓



完工後

- 評估安全措施成效，找出可以改善的地方

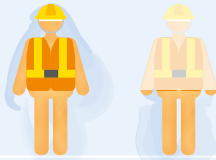


我們遵照集團的健康與安全管理政策及適用程序，定期與承建商及分判商進行評估，確保他們的健康與安全表現符合集團的期望。地盤的安全人員每季進行合規檢查；我們每半年亦會按照《工廠及工業經營（安全管理）規例》進行安全審查。

每一千名工人意外率

集團承建商：

13.9¹



業界平均數字：

34.5²



全面和透徹地匯報涉及安全的事故，有助集團評估健康與安全表現。按照業界慣例，如果擬就意外索償，承建商須繳交費用，工人或因而被勸喻放棄索償；有見及此，我們在所有項目豁免以上費用，準確地進行關於安全表現的統計。

年內，由集團擔任總承建商及分判商的地盤並無錄得任何致命事故。

¹ 根據香港建造商會採用的方法計算。

² 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17期（2017年8月）。

反貪污

我們的行為守則及反貪污政策詳述我們對防止賄賂及貪污行為的承諾。我們對供應商及承辦商亦有相同的期望，有關政策可於我們的網上供應商平台瀏覽。我們要求入標公司及其董事局成員申報任何利益衝突。我們亦鼓勵入標公司透過我們的舉報機制，舉報任何懷疑失當的行為。我們會向監管機構報告涉及違反行為守則及反貪污政策的個案。在本年度，我們並無在知情的情況下，與任何未能遵守集團防止賄賂及反貪污政策的承辦商或供應商合作。

集團設有舉報渠道，歡迎所有員工舉報任何懷疑行為不當、舞弊，以及以不合適或不公平和不道德方式對待他人的事件。根據機制，我們會迅速和全面地調查所有個案，如發現事件涉及不當行為，我們會轉交相關執法部門跟進。

競爭

反競爭行為在我們的價值鏈中被視為高風險事故，我們在任何時候均會全力打擊。我們頻繁地更新及評估合資格及經審批公司的認可清單，避免有人在招標過程中圍標；只有名單上的公司會收到招標邀請。所有入標者均須額外遞交一份關於誠信和反合謀的確認書，表明其業務沒有出現反競爭行為。《競爭條例》於2012年6月正式通過成為法例以來，集團不時邀請外面的專家培訓員工，講解相關規條、反競爭行為及如何在供應鏈管理有關風險。



為社群創造價值



策略及管理

集團是主要的地產發展商，在香港房地產市場佔有領導地位；本著「以心建家」的理念，在業務持續發展的同時，我們亦深深意識到集團肩負的社會責任。




集團的社區投資活動主要由我們的企業社會責任委員會監督，該委員會由高級管理人員組成，目標是造福社會，委員會確保我們的社區投資策略遵循以下的重要原則：

- 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；
- 推動長遠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，貢獻社會。

我們循三方面推動可持續發展，包括推廣閱讀和教育、宣揚藉運動行善和健康生活方式，以及關懷弱勢社群，這個方針鞏固了我們的社區投資策略。我們希望透過多元化活動配合社會的需要，惠澤社群。



我們於年內向香港政府繳付港幣67.5億元的稅款，慈善捐款及物資援助的總額為港幣4,800萬元。集團於本年度榮膺香港公益金最高籌款機構第三名，亦獲頒「公益榮譽獎」及「公益嘉許獎」，以表揚集團對社會的貢獻。同時，集團已連續第15年獲得「商界展關懷」榮譽標誌，而旗下同獲表揚的業務單位合共87個，其中集團7間附屬公司包括康業服務有限公司、帝都酒店、帝京酒店等亦連續第15年獲得表揚，另有61個單位連續5年或以上獲得嘉許，充分顯示集團多年來關顧弱勢社群及貢獻社會。

	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"> ● 推廣閱讀及學習的文化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推廣健康生活方式及藉運動行善 	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援有需要的人士
2016/17年度的承諾	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供機會培養兒童、年輕人和公眾的閱讀習慣 	<ul style="list-style-type: none"> ● 鼓勵更多人參與體育活動及鍛鍊體魄 ● 繼續鼓勵員工和大眾追求工作與生活平衡 ● 繼續為兒童和年輕人的福祉作出貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> ● 與慈善組織合作，幫助更多弱勢社群及基層家庭
2016/17年度的成果	<ul style="list-style-type: none"> ● 推出跨媒體免費閱讀平台《linepaper》，向年輕人推廣閱讀 ● 新閱會推出結合閱讀與運動的「悅動·閱樂」 ● 「新地齊讀好書」贊助超過1,600名基層學童參與2016年香港書展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦第五屆「新地公益垂直跑 — 勇闖香港ICC」 ● 繼續冠名及慈善贊助第二屆「新鴻基地產香港單車節」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦第十五屆「『見』造未來 — 師徒創路學堂」計劃 ● 資助10,000平方呎供本地年輕人免費使用的共用工作間，以支持年輕人發展科創事業 ● 向香港聖公會福利協會捐出地皮，興建可促進跨代共融的綜合服務大樓
2017/18年度的目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 推廣及鞏固香港和內地的閱讀文化 ● 透過《linepaper》接觸更多讀者，推廣閱讀的樂趣 	<ul style="list-style-type: none"> ● 繼續支持主要的年度體育賽事 ● 充分利用善款以提高體育活動帶來的裨益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 與慈善組織維持緊密的夥伴關係 ● 推動多項關顧弱勢社群的活動，以回應社會的需要

培養持續學習文化



集團認為閱讀有助人們持續掌握技能和知識，促進全人發展、知識交流及人際關係，令社會進步。

透過新閱會啟發思維及豐富閱歷

集團於2013年成立新閱會，透過舉辦各類活動及比賽鼓勵知識交流，盡享閱讀的樂趣。新閱會在香港和內地的會員超過50,000人。

新閱會透過數碼媒體和傳統渠道持續推廣閱讀。新閱會推出互動閱讀平台《linepaper》及手機應用程式，免費提供豐富的內容，包括專欄文章、作者專訪、有聲書及視像資料等。「英語專區」發布一些有趣的著作，引領讀者欣賞文學作品。

瀏覽《linepaper》網站：www.linepaper.com



新地齊讀好書

自2008年起，新地每年與聖雅各福群會及香港貿易發展局攜手合辦重點計劃「新地齊讀好書」，讓學生領略閱讀的樂趣。這項計劃贊助



通過「新地齊讀好書」活動與基層學生分享閱讀的樂趣

超過1,600名基層學童暢遊2016年香港書展，並津貼他們購買喜愛的書籍；新閱會更在書展設置攤位，並邀請名人嘉賓主持講座和工作坊，分享閱讀的樂趣。

閱讀 · 分享

2016/17學年，集團繼續與香港資助小學校長會合作，把「閱讀 · 分享」計劃帶到各區的校園。計劃透過多元化的詩歌欣賞活動，鼓勵兒童創造和享受閱讀的樂趣。30,000多名教師和學生合共參加了超過100場活動，包括詩人及插畫師工作坊、作家及愛書人講座等。

2016/17 年輕作家創作比賽



兩年一度的「年輕作家創作比賽」由集團和香港三聯書店合辦，比賽已來到第六屆，今屆吸引逾1,100人參加。今次的比賽主題為「未來」，旨在呈現作者的夢想及抱負。九位優勝者出版的著作在2017年香港書展登場。

悅動 · 閱樂

新閱會透過「悅動 · 閱樂」一系列結合閱讀與運動的會員活動，鼓勵大家多閱讀和多做運動。活動包括兼具文化元素的單車之旅、講解運動有何益處的講座及行樓梯之旅，讓參加者感受閱讀和運動的樂趣。各項活動共吸引近100人參加。

「濃情 · 家書」新地閱讀寫作比賽

貫徹集團「以心建家」的信念，「濃情 · 家書」新地閱讀寫作比賽鼓勵人們透過書信表達對親人的愛。大會收到6,600份作品，內容圍繞童年時光、生活上的挑戰及與父母、祖父母和子女的關係。頒獎禮在2016年8月舉行。

瀏覽新閱會網站：www.shkpreadingclub.com



推廣藉運動行善及健康生活

運動項目加入慈善元素後，可以充分發揮運動為個人和社會帶來的裨益。集團多年來積極推廣及支持慈善體育活動，體現「藉運動行善」的精神。年內，集團舉辦的重點活動包括「新地公益垂直跑」和「新鴻基地產香港單車節」。

「新地公益垂直跑」

「新地公益垂直跑」於2012年在香港環球貿易廣場（ICC）首度舉行，並在2014年推展到上海國際金融中心。每年於全球知名摩天大樓舉行的「垂直馬拉松世界巡迴賽」（Vertical World Circuit）更以「新地公益垂直跑 — 勇闖香港ICC」作為比賽的終極挑戰站。「新地公益垂直跑」的受歡迎程度與日俱增，歷年共吸引超過10,000人參加，籌得的善款超過港幣3,000萬元。一如以往，2016年的比賽收益撥捐其官方慈善合作夥伴，用作資助香港及上海的兒童及青少年服務。



慈善體育活動「勇闖香港ICC」於2012首度舉行

瀏覽「新地公益垂直跑」網站：www.shkpverticalrun.com



支持「新鴻基地產香港單車節」

香港旅遊發展局主辦的「新鴻基地產香港單車節」於2016年9月舉行，是本港規模最大的單車活動，旨在推廣健康生活模式及籌款作慈善用途。集團連續第二年冠名及慈善贊助這項盛事，來自報名費及以其他方式籌得的善款連同集團的額外捐款，均用作資助兒童和青少年服務。本屆項目包括四場比賽和五項單車活動，逾500名員工參加。這項盛事籌得的善款資助多個計劃，其中香港青年協會主辦的「新地學習有恆 — 自學精靈計劃」免費為400多名基層兒童提供綜合學習支援，包括STEM，以鼓勵他們自主學習。另一個受惠機構香港小童群益會亦利用有關善款贊助「新地識『息』天使健康生活提升計劃」，以提高基層家庭的健康意識和生活技能。



新地員工參與活動以宣揚健康及可持續生活



個案研究



「新地雨後彩虹」計劃

「新地公益垂直跑」籌得善款及來自集團的額外捐款均撥捐慈善機構，包括香港公益金及香港社會服務聯會，用作資助援助本地弱勢兒童及青少年的項目。

2016年「新地公益垂直跑」贊助的其中一個項目，是香港社會服務聯會的「新地雨後彩虹」計劃。本着「以心建家」的精神，該計劃支援約160名曾經歷父母離世、家庭暴力或父母離異等家庭危機的兒童，集團積極參與該計劃的籌劃工作。四歲的小惠（化名）是其中一名受害者；她在父親因病離世後，情緒非常波動，在接受「新地雨後彩虹」安排的專業輔導及治療後，情緒逐漸穩定下來，並學懂面對這次家庭變故引發的壓力和鬱結。

關懷社會

集團秉持「以心建家」的信念，並且身體力行，於2003年成立義工隊「新地義工 Team 力量」，2,600名義工參與多項支持長者和弱勢社群的活動，今年的服務時數超過12.1萬小時¹。

投入
12.1萬
小時服務
社區



¹ 義工服務時數以曆年計算。

第15屆師徒創路學堂

在2017年，集團與青年組織「突破」合辦第15屆「『見』造未來 — 師徒創路學堂」計劃，這個年度計劃協助學業成績未如理想的年輕人尋找更美好的未來。23名學員今年分別在本集團的建築、物業管理、酒店及工程監察等範疇實習十星期，由新地員工以師傅的身份指導和支持他們探索個人潛能和在工作方面的興趣，以及掌握專業技能。擔任師傅的員工今年首次獲集團全額贊助，與學員一起往台灣進行交流。

自2003年以來，「『見』造未來 — 師徒創路學堂」計劃已協助約300名在學業上遇到挫折的學生，引領這批年輕人掌握社交技巧，確定事業發展意向及學習團隊精神。汪蔚宗是第一屆參加計劃的學員，她自2004年起為集團工作，現於集團其中一間附屬公司擔任客戶服務主任。



一眾學員、師傅和嘉賓出席第15屆「師徒創路學堂」誓師禮



汪蔚宗是第一屆「師徒創路學堂」學員

為年輕一代帶來就學機會



新鴻基地產郭氏基金於2002年成立，致力資助年輕人完成學士學位課程，從而培育人才，至今已在香港及內地20多個省份為知名院校設立獎學金，資助超過30個培訓計劃，受惠院校包括香港中文大學、湖南大學及西安交通大學。該基金與香港中文大

學合作，首次贊助8名學生參加「哈佛亞洲暨國際關係計劃2016年亞洲會議」；與會的業界領袖帶領學生討論國際事務，讓學生得以擴闊國際視野。



新鴻基地產郭氏基金贊助學生參加2016年亞洲會議



延續「以心建家」的關愛精神

集團的「以心建家送暖行動」除了進行家訪及協助長者維修家居外，更在2011年起每年為長者舉辦節慶活動。為慶祝雞年來臨，集團分別招待大埔及南區共1,700位長者，在挪亞方舟享用新春盆菜宴。新地義工亦在農曆新年期間拜訪長者，並向他們送出超過7,000個「愛心福袋」。

投資社會 建設未來

集團於年內透過贊助「香港X科技創業平台」，提供共創空間X-LAB予年輕人使用，讓他們以較低成本開展科創事業，並在這裡得到導師和投資者的指導及協助。「香港X科技創業平台」的總部及第一期共創空間佔地3,500平方呎，於2016年12月開幕。一期擴展部分亦於今年啟用，令總面積增至約10,000平方呎。此外，集團於年內向香港聖公會福利協會捐出元朗一幅10,000平方呎的地皮，進一步推動社會及跨代共融。該地皮會用作發展一幢鼓勵長幼共融的綜合服務大樓，提供青年宿舍、護理安老院及特殊幼兒中心。有關方面正仔細規劃該項目。



贊助共創空間X-LAB以支持科創事業



新鴻基地產發展有限公司

註冊辦事處

香港港灣道 30 號新鴻基中心 45 樓

電話：(852) 2827 8111

傳真：(852) 2827 2862

電郵：shkp@shkp.com

網址：www.shkp.com

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





可持續發展表現概覽

在環保方面的表現

	單位	2016/17 ¹	2015/16 ²
集團的溫室氣體排放			
直接溫室氣體排放量（範疇1）	公噸二氧化碳當量	59,227	62,175
間接溫室氣體排放量（範疇2）	公噸二氧化碳當量	307,743	306,949
溫室氣體排放強度			
新地總辦事處	公噸二氧化碳當量 /平方米	0.074	0.074
建築業務	公噸二氧化碳當量 /平方米	0.0106	0.0070
物業管理業務	公噸二氧化碳當量 /平方米	0.068	0.069
酒店業務	公噸二氧化碳當量 /房晚	0.041	0.042
集團的廢物處理			
一般廢物	公噸	85,730	74,760
建築及拆卸廢料	公噸	232,453	370,340
集團循環再造的廢物			
紙	公斤	3,552,403	2,789,241
塑膠	公斤	56,399	71,169
金屬	公斤	22,309	24,547
經使用的煮食油	公升	18,814	14,372
廚餘	公斤	546,465	341,787
玻璃	公斤	59,682	76,310
建築及拆卸廢料	公噸	170,880	273,905

¹ 2016/17的環境數據涵蓋新地總辦事處、35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。

² 2015/16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、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。

³ 有關數據是指商廈及商場公共空間和空調系統的能源耗用量。

	單位	2016/17 ¹	2015/16 ²
集團的能源耗用量			
總能源耗用量	千兆焦耳	2,946,487	2,988,447
新地總辦事處	千兆焦耳	9,979	9,984
建築業務	千兆焦耳	143,817	130,469
物業管理業務	千兆焦耳	2,543,534	2,602,483
酒店業務	千兆焦耳	249,157	245,512
耗電量	千兆焦耳	1,873,319	1,866,731
	千瓦時	520,366,510	518,536,303
新地總辦事處	千兆焦耳	5,984	5,985
	千瓦時	1,662,218	1,662,422
建築業務	千兆焦耳	89,005	63,178
	千瓦時	24,723,460	17,549,411
物業管理業務 ³	千兆焦耳	1,578,914	1,600,247
	千瓦時	438,587,229	444,513,153
酒店業務	千兆焦耳	199,417	197,321
	千瓦時	55,393,603	54,811,318
能源強度			
新地總辦事處	千兆焦耳/平方米	0.45	0.45
建築業務	千兆焦耳/平方米	0.084	0.060
物業管理業務	千兆焦耳/平方米	0.55	0.56
酒店業務	千兆焦耳/房晚	0.31	0.31
燃氣用量	千兆焦耳	1,008,882	1,043,398
新地總辦事處	千兆焦耳	204	224
建築業務	千兆焦耳	800	800
物業管理業務	千兆焦耳	959,719	996,140
酒店業務	千兆焦耳	48,159	46,233
燃料用量	千兆焦耳	64,285	78,319
新地總辦事處	千兆焦耳	3,791	3,775
建築業務	千兆焦耳	54,012	66,491
物業管理業務	千兆焦耳	4,901	6,096
酒店業務	千兆焦耳	1,581	1,958



	單位	2016/17 ¹	2015/16 ²
集團的耗水量			
總耗水量	立方米	3,728,657	3,834,376
新地總辦事處	立方米	4,889	5,208
建築業務	立方米	408,572	641,727
物業管理業務	立方米	1,819,871	1,622,178
酒店業務	立方米	1,495,325	1,565,262
水強度			
新地總辦事處	立方米/平方米	0.22	0.23
建築業務	立方米/平方米	0.24	0.30
物業管理業務	立方米/平方米	0.39	0.35
酒店業務	立方米/房晚	1.86	2.00
使用的主要建築材料			
混凝土	立方米	495,020	729,125
磚	塊	1,948,791	4,729,037
鋼 ⁴	公噸	89,341	98,292

在社會責任方面的表現

	單位	2016/17		2015/16	
僱傭關係實務					
		常設職位	合約職位	常設職位	合約職位
按僱傭合約類別劃分全體員工 ⁵		19,569	5,482	20,119	4,645
新地總辦事處	人數	1,500	27	1,469	32
建築業務	人數	2,153	783	2,799	51
物業管理業務	人數	14,324	4,615	14,203	4,530
酒店業務	人數	1,592	57	1,648	32
		男性	女性	男性	女性
按性別劃分全體員工		14,434	10,617	14,411	10,353
新地總辦事處	人數	776	751	780	721
建築業務	人數	2,202	734	2,159	691
物業管理業務	人數	10,491	8,448	10,486	8,247
酒店業務	人數	965	684	986	694

⁴「鋼」是工字鋼及鋼筋條數據經整合後的統稱。

⁵季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化。

	單位	2016/17		2015/16	
按年齡劃分全體員工					
新地總辦事處					
30歲以下	人數	176		173	
30至50歲	人數	932		931	
50歲以上	人數	419		397	
建築業務					
30歲以下	人數	590		608	
30至50歲	人數	1,264		1,171	
50歲以上	人數	1,082		1,071	
物業管理業務					
30歲以下	人數	2,073		2,115	
30至50歲	人數	5,632		5,654	
50歲以上	人數	11,234		10,964	
酒店業務					
30歲以下	人數	398		409	
30至50歲	人數	869		899	
50歲以上	人數	382		372	
		男性	女性	男性	女性
新入職員工總數		4,508	4,312	4,878	4,424
新地總辦事處					
30歲以下	人數	24	42	27	51
30至50歲	人數	30	52	39	28
50歲以上	人數	10	2	9	1
建築業務					
30歲以下	人數	158	42	226	59
30至50歲	人數	158	95	175	86
50歲以上	人數	121	70	127	101
物業管理業務					
30歲以下	人數	669	675	789	602
30至50歲	人數	1,022	1,049	1,125	1,056
50歲以上	人數	2,047	2,078	2,109	2,226
酒店業務					
30歲以下	人數	85	92	96	82
30至50歲	人數	129	85	122	104
50歲以上	人數	55	30	34	28



	單位	2016/17		2015/16	
		男性	女性	男性	女性
按性別劃分流失的員工⁶ (人數及比率⁷)					
新地總辦事處	人數	45	57	58	54
	%	5.8	7.6	7.4	7.5
建築業務	人數	221	78	239	90
	%	10.0	10.6	11.1	13.0
物業管理業務	人數	1,772	1,917	2,018	2,013
	%	16.9	22.7	19.2	24.4
酒店業務	人數	295	223	241	233
	%	30.6	32.6	24.4	33.6
按年齡劃分流失的員工⁶ (人數及比率⁸)					
新地總辦事處					
30歲以下	人數	26		36	
	%	14.8		20.8	
30至50歲	人數	68		67	
	%	7.3		7.2	
50歲以上	人數	8		9	
	%	1.9		2.3	
建築業務					
30歲以下	人數	126		141	
	%	21.4		23.2	
30至50歲	人數	103		104	
	%	8.1		8.9	
50歲以上	人數	70		84	
	%	6.5		7.8	
物業管理業務					
30歲以下	人數	721		733	
	%	34.8		34.7	
30至50歲	人數	1,062		1,173	
	%	18.9		20.7	
50歲以上	人數	1,906		2,125	
	%	17.0		19.4	
酒店業務					
30歲以下	人數	150		156	
	%	37.7		38.1	

	單位	2016/17		2015/16	
		男性	女性	男性	女性
30至50歲	人數	268		245	
	%	30.8		27.3	
50歲以上	人數	100		73	
	%	26.2		19.6	
職業健康與安全					
因工死亡事故總數	人數	0		1	
因工死亡事故率	每千名員工	0		0.04	
		男性	女性	男性	女性
工傷率 ⁹	每千名員工	21.68	35.51	24.91	31.78
損失工作日數 ¹⁰	天	12,473	16,913	13,182	16,460
損失工作日比率 ¹¹	%	0.21		0.22	
缺勤率 ¹²	%	0.98		1.08	
發展及培訓					
		男性	女性	男性	女性
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					
管理級	小時	14.3	15.8	13.4	16.7
主任級	小時	17.5	17.9	16.8	16.3
後勤	小時	14.0	8.6	8.2	6.7
營運	小時	11.3	7.1	10.3	7.3
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	281,056		404,482	
	每名員工小時	11.2		16.3	

⁶ 「員工流失」的定義取決於按業務性質釐定的業界標準。以酒店業務而言，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。

⁷ 「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。

⁸ 「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。

⁹ 「工傷率」指導致3天或以上病假之工傷數字在相應性別的員工總數所佔的比率。

¹⁰ 「損失工作日數」指各種工傷導致的病假。

¹¹ 「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日數的比率。

¹² 「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日數的比率。



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
環境				
層面A1：排放物				
一般披露		為環境創造價值	11-17	報告期內，集團因涉及兩宗建築塵埃違規事故而被罰款港幣二萬二千元，集團已依法進行補救，並持續監測及改善其環境表現
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	可持續發展表現概覽	i	
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；可持續發展表現概覽	17; i	
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	15-16	
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	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	11-17; 32-36	
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	可持續發展表現概覽	i	
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	可持續發展表現概覽	ii	
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	15-16	
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升水效益計劃及所得成果	為環境創造價值	17	獲取水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	11-17; 32-36	
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	11-17; 32-35	



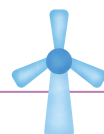


社會				
僱傭及勞工常規 				
層面B1：僱傭				
一般披露	為員工創造價值	18-24	詳情請參閱集團2016/17年報第106-146頁的《董事局報告書》及《企業管治報告書》。報告期內並無重大的相關違規事件	
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	可持續發展表現概覽	ii	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化。香港是本報告涵蓋的唯一營運地點
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	可持續發展表現概覽	iii	
層面B2：健康與安全 				
一般披露	為員工創造價值	18-24	本年度並無發生涉及健康與安全的重大違規事件	
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	可持續發展表現概覽	iii	
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	可持續發展表現概覽	iii	
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	24	

層面B3：發展及培訓				
一般披露	為員工創造價值	18-24		
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《可持續發展表現概覽》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	可持續發展表現概覽	iii	
層面B4：勞工準則 				
一般披露	為員工創造價值	18-24	僱用童工或出現強迫勞動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迫勞動	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：供應鏈管理				
一般披露		為供應鏈創造價值	32-36	
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	為供應鏈創造價值	33	本報告只涵蓋集團在香港的業務
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	為供應鏈創造價值	32-36	
層面B6：產品責任				
一般披露		為顧客創造價值	25-31	報告期內沒有與產品責任相關的重大違規事件
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	報告期內沒有對集團營運具重大影響的產品及服務回收事件
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	28, 30	報告期內並無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	25-31	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		為供應鏈創造價值	36	報告期內並無與貪污相關的違規事件
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
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	為供應鏈創造價值	36	
社區				
層面B8：社區投資				
一般披露		為社群創造價值	37-41	
關鍵績效指標 B8.1	專注的貢獻範疇	為社群創造價值	37-41	
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	37-41	





全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引 — 核心選項

GRI準則 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
一般披露					
機構概況					
102-1	機構名稱		我們的匯報 方式	1	
102-2	活動、品牌、產品 與服務		我們的業務	3-5	集團主要附屬公司名單刊 於2016/17年報第216-221 頁。集團並無產品及服務 在市場上被禁止
102-3	總部位置		我們的業務	3	香港
102-4	營運活動地點		不適用	不適用	香港、中國內地及新加坡
102-5	所有權與法律形式		我們的業務	3	在香港聯交所上市
102-6	服務的市場		我們的業務	3-5	
102-7	組織規模		我們的業務	3-5	詳細的財務分項資料載於 2016/17年報第4-6頁
102-8	員工及其他工作者的 資料	原則6	可持續發展 表現概覽	ii	季節性及兼職工作並無導 致員工總數出現顯著變 化。數據並無涵蓋非集團 聘請的工人
102-9	供應鏈		為供應鏈創造 價值	32-36	
102-10	機構及其供應鏈的 重要變化		不適用	不適用	沒有重大變化
102-11	預警原則或方針		為環境創造 價值	11-17	我們的環境保護措施載於 www.shkp.com/zh-hk/pa ges/environmental-missio n-and-strategy
102-12	外部所制定的倡議		我們的業務	6	
102-13	機構加入的協會		我們的業務	6	
策略與分析					
102-14	決策者的聲明		可持續發展 督導委員會 的話	2	

道德與誠信					
102-16	價值觀、原則、標準 和行為規範		我們的業務	3-6	詳情請瀏覽集團網站： www.shkp.com/zh-hk/pa ges/building-homes-with- heart
管治					
102-18	管治架構		我們如何推動 可持續發展	7	詳情請參閱集團 2016/17年報第106-122頁 的《企業管治報告書》
與持份者溝通					
102-40	機構接觸的持份者		我們如何推動 可持續發展	8	
102-41	集體談判協議	原則3	不適用	不適用	我們的員工都不受集體談 判協議的保障
102-42	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
102-43	與持份者溝通的方式		我們如何推動 可持續發展	8	
102-44	提出的關鍵主題與關 注事項		我們如何推動 可持續發展	9-10	
匯報實務					
102-45	合併財務報表包含的 實體		我們的匯報 方式	1	詳情請參閱集團 2016/17年報第216-221頁
102-46	界定報告內容和議題 邊界		我們如何推動 可持續發展	10	
102-47	重大題表列		我們如何推動 可持續發展	10	
102-48	資訊重編		不適用	不適用	詳情請參閱《可持續發展 表現概覽》
102-49	匯報上的改變		我們的匯報 方式	1	議題的範圍沒有重大變化
102-50	匯報期		我們的匯報 方式	1	



102-51	上一份報告的日期		不適用	不適用	請參閱新鴻基地產2015/16年度的《可持續發展報告》
102-52	匯報週期		我們的匯報方式	1	
102-53	負責解答有關本報告查詢的聯絡人		我們的匯報方式	1	
102-54	依循的GRI選項		我們的匯報方式	1	核心選項
102-55	GRI內容索引		全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引 — 核心選項	不適用	詳情請瀏覽載於集團網站的報告準則內容索引 (www.shkp.com/html/csr/shkp_sr_2017_cifrg_chi.pdf)
102-56	外界認證		我們的匯報方式；獨立保證意見聲明書	1	詳情請瀏覽載於集團網站的獨立保證意見聲明 (www.shkp.com/html/csr/shkp_sr_2017_vs_chi.pdf)
管理方式					
103-1	解釋重大議題的描述其邊界		我們的業務；我們如何推動可持續發展	3; 10	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
103-2	管理方法及其要素		不適用	不適用	詳情請參閱章節內《策略與管理》的部分
103-3	管理方法的檢討		不適用	不適用	詳情請參閱章節內《策略與管理》的部分
經濟議題					
經濟表現					
					
管理方式					
201-1	機構所產生及分配的直接經濟價值		我們的業務	3	詳情請參閱集團2016/17年度報告第6頁的《集團財務摘要》

市場地位					
管理方式			我們的業務；為員工創造價值	3-5; 18-24	
202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例		不適用	不適用	香港是我們運營的主要地點。我們的所有執行總監都來自香港。詳情請參閱我們的網址： www.shkp.com/zh-hk/pages/directors-and-organization
間接經濟影響					
管理方式			為供應鏈創造價值；為社群創造價值	32-36; 37-41	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
203-1	所支持的基建投資及服務		不適用	不適用	我們發展物業時與政府和社區緊密合作，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，但我們會達到比監管當局要求更高的標準，興建優質物業並斥資改善周邊環境，例如環球貿易廣場和新世紀廣場。詳情請參閱第27-28頁的兩座物業研究
採購實務					
管理方式			為供應鏈創造價值	32-36	
204-1	來自當地供應商採購的支出比例		為供應鏈創造價值	32	來自當地供應商是指香港供應商。香港是本報告所涵蓋的唯一營運地點
反貪污					
管理方式		原則10	為供應鏈創造價值	36	



205-3	已確認的貪污事件和採取的行動	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					
管理方式			為供應鏈創造價值	36	
206-1	涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟		為供應鏈創造價值	36	我們在香港嚴格遵守《競爭條例》，並無涉及香港任何反競爭行為或觸犯反壟斷和壟斷法例（如有）的案件
環境議題					
物料					
管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	11-17	
301-1	所用物料的重量或體積		可持續發展表現概覽	i-ii	我們使用的主要物料是投放於與建築相關的活動。雖然木材並非主要的建築物料，但我們所採用的木材均來自已經獲得認證的森林可持續經營。對我們的營運而言，製成品使用包裝材料並非重要範疇
能源					
管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	11-17	
302-1	機構內部的能源消耗		可持續發展表現概覽	i	
302-3	能源強度		可持續發展表現概覽	i	
CRE1	建築物能源強度		可持續發展表現概覽	i	

水					
管理方式		原則7	為環境創造價值	11-17	
303-1	按水源劃分的耗水量		可持續發展表現概覽	ii	城市供水是報告所載實體的唯一水源
CRE2	建築物水強度		可持續發展表現概覽	ii	
排放					
管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	11-17	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）		可持續發展表現概覽	i	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2016年公布的資料
305-2	間接溫室氣體排放量（範疇二）		可持續發展表現概覽	i	請參閱305-1的備註
CRE3	建築物溫室氣體排放強度		可持續發展表現概覽	i	
污水及廢棄物					
管理方式		原則7,8,9	為環境創造價值	11-17	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢物		不適用	不適用	報告期內，集團並無產生顯著的有害廢棄物
土地退化、污染及整治					
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	集團直接從政府購買土地

社會議題				
僱傭				
管理方式		原則 3,4,5,6	為員工創造價值	18-24
401-1	新入職員工和離職員工		可持續發展表現概覽	ii-iii
職業健康及安全				
管理方式		原則1,2	為員工創造價值	18-24
403-2	工傷類別和工傷頻率、職業病、損失工作日數及缺勤率，以及因工作有關的死亡人數		可持續發展表現概覽；為供應鏈創造價值	iii; 35-36
訓練與教育				
管理方式		原則6	為員工創造價值	18-24
404-1	每名員工每年接受培訓的平均時數		可持續發展表現概覽	iii
員工多元化與平等機會				
管理方式		原則6	為員工創造價值	18-24
405-1	管治組織和員工的多元性		不適用	不適用 請參閱集團2016/17年報第147-158頁的董事個人資料
本地社區				
管理方式		原則1,8	為社群創造價值	37-41
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	原則1	為社群創造價值	37-41 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
顧客健康與安全				
管理方式			為顧客創造價值	31



416-2	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件		不適用	不適用	報告期內沒有相關違規事件
客戶私隱					
管理方式			為顧客創造價值	31	
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		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
產品及服務標籤					
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認證、評級及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; 13, 16; 27-29	
申訴機制					
管理方式			我們如何推動可持續發展；為顧客創造價值	7; 25-31	
遵守法規					
管理方式			我們如何推動可持續發展	7-10	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律和法規
307-1	違反環境方面的法律和規定		不適用	不適用	報告期內，集團因涉及兩宗建築塵埃違規事件而被罰款港幣二萬二千元。集團已依法進行補救，本集團將繼續監測及改善其環境表現
419-1	違反社會及經濟領域的法律和規定		不適用	不適用	報告期內，新地在香港社會、經濟地區並無因違反法律和法規而被罰款



獨立保證意見聲明書

聲明書號碼：SRA-HK-681052

新鴻基地產發展有限公司 可持續發展報告2016/17

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2016/17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是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2016年7月1日至2017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”（ESG Guide），全球報告倡議組織標準（GRI Standards）的核心選項和“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”（ESG Guide）、全球報告倡議組織標準（GRI Standards）的核心選項和“建築及房地產行業披露”，及聯合國全球契約（UNGC）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

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”（ESG Guide），全球報告倡議組織標準（GRI Standards）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、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、持續溝通、公眾諮詢、業界論壇、有關企業社會責任的活動如「新閱會」、「新地公益垂直跑 — 勇闖香港ICC」、與投資者面談及進行電話會議、海外路演、投資者論壇及會議、分析員簡報會及股東週年大會、年報及中期報告、集團網站的「投資者關係」分頁、地產行業商會及諮詢小組、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

新地發布可持續發展資訊，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。

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》

從審查的結果，我們確定報告內之兩個類別（環境及社會）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。

全球報告倡議組織標準

新地向我們提供有關於已符合依循全球報告倡議組織標準（GRI Standards）的核心選項和“建築及房地產行業披露”的自我申報。

從審查的結果，我們確定報告內之三個類別（環境，社會及經濟）的社會責任及可持續發展披露，是根據符合全球報告倡議組織標準的核心選項披露。

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。

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（全球報告倡議組織）G3、GRI G3.1、GRI G4、GRI標準、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：



陳肇雄先生
英國標準協會亞太區營運總監及香港營運總監

香港
2017年12月1日

* 備注

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。