



2018/19 可持續發展 報告



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
- 5 我們如何推動可持續發展

9 為環境創造價值

16 為員工創造價值

22 為顧客創造價值

29 為供應鏈創造價值

34 為社群創造價值

附錄

- 42 I 獎項、參與組織及約章簽署
- 44 II 持份者溝通及重要範疇分析方式
- 45 III 可持續發展表現概覽
- 48 IV 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》索引
- 50 V GRI準則內容索引 — 核心選項
- 55 VI 獨立保證意見聲明書



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《可持續發展報告2018/19》。本報告概述於2018年7月1日至2019年6月30日期間，我們為環境、員工、客戶、供應鏈及社群創造價值的承諾、實踐方法及成果。報告重點闡述我們在香港的總辦事處及與物業相關的全資擁有附屬公司（統稱為「集團」）在可持續發展方面的表現，包括物業管理附屬公司—啟勝管理服務有限公司（「啟勝」）及康業服務有限公司（「康業」）；建築公司—新輝（建築管理）有限公司（「新輝」）；以及四家「帝」系酒店—帝都酒店、帝京酒店、帝景酒店及帝苑酒店。新地於報告年度繼續營運中國內地和新加坡業務，有關業務約佔集團總資產值的百分之二十。詳情可參閱集團的2018/19年報。

新地旗下在香港上市的其他附屬公司亦依據香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄27的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）發布獨立報告。有關報告請參閱該等公司的網站。

報告標準

本報告按照《ESG指引》的所有適用條文和全球報告倡議組織（GRI）的GRI準則的「核心選項」編製。為進一步符合國際的可持續發展原則，報告亦同時參照《聯合國全球契約》的十項原則。

通過定期與持份者及外部可持續發展專業人士溝通，我們根據上述的報告標準檢視了各個可持續發展範疇的重要性。可持續發展督導委員會參與整個過程，以審視和驗證持份者的意見。詳情可參閱《我們如何推動可持續發展》和附錄二。

報告保證

本報告已經由英國標準協會進行獨立認證，確認報告的涵蓋範圍和所闡述的資料均符合上述標準。獨立保證意見書可參閱本報告附錄六。

我們歡迎持份者就我們的可持續發展表現和披露提出意見及建議。請透過電郵 sustainability@shkp.com 與我們聯絡。

可持續發展督導委員會的話

本督導委員會欣然發表新鴻基地產發展有限公司《可持續發展報告2018/19》。

集團一直致力推動可持續發展，為股東、業務夥伴、投資者、員工及社會各持份者創造最大的長遠價值。我們深信企業可為建構更美好的社會出一分力，因此響應全球呼籲，攜手支持聯合國可持續發展目標。

在2017/18財政年度，我們首次採用聯合國可持續發展目標為對比基準，以評估集團的可持續發展策略。今年我們再進一步，識別出與集團業務息息相關的聯合國可持續發展目標，並研究這些重要的目標可如何推動我們的業務穩健發展。這次研究的成果有助我們優化可持續發展策略，從而更有效地配合及實現聯合國可持續發展目標。

集團時刻努力不懈，協助推動香港成為一個可持續發展城市，並且改善市民的生活，而其中一個重要方法，就是不斷增加各種可持續建築設計。年內，樓齡達37年的集團總辦事處新鴻基中心獲得「綠建環評既有建築2.0版」在自選評估計劃中能源使用範疇的「卓越」評級，這項殊榮印證了我們堅定不移地在不同發展項目中採用最新的綠色設計及遵循有關標準的努力。我們認為企業有責任減低極端天氣對業務營運和社區的影響，為此，集團進行了一項內部研究，評估我們在應對氣候變化方面是否已經準備就緒，以及我們的緊急通知系統及應變措施能否達到預期效果。

集團一直秉持「以心建家」的理念，除了堅守為顧客提供優質產品及服務的承諾外，更全力支持聯合國可持續發展目標。我們將理念付諸實行，由2013年起推出一項開創業界先河的措施，向新出售住宅物業的買家提供「首三年維修保證」。新地會是目前香港的地產發展商會員制專會中規模最大的一個，自成立以來，一直是集團和顧客之間雙向溝通的有效渠道，有助我們制定長遠業務及社區投資的

策略。集團在優質物業發展及管理業務中不斷引入創新和先進的技術與意念，為顧客提供更貼心的服務，繼續為業界樹立典範。

集團深信，我們不斷加強在社區的參與，正好是「以心建家」精神的體現。我們透過推廣藉運動行善、教育和閱讀文化等活動，全力支持聯合國可持續發展目標。年內，集團舉辦了第四屆「新鴻基地產香港單車節」及第七屆「新地公益垂直跑一勇闖香港ICC」，亦贊助並與中國香港單車總會攜手成立了「新地單車學院」，向中學生推廣單車訓練。此外，集團於年內推出了網上閱讀平台《點讀》的升級版，以培養大眾尤其是青少年和應屆畢業生良好的閱讀習慣。

為配合有關保障員工及價值鏈夥伴健康與福祉的聯合國可持續發展目標，集團多年來一直致力促進職業健康及安全。舉例說，年內，我們共同開發的「天秤空管模型系統」，現已在建築工地內廣泛應用，大大提高職業安全。此外，我們特別在工地裝設了「流動休息室」，以減低工人在炎熱天氣下中暑的風險，同時為他們提供聯誼聚會的地方，藉此培養和諧的工作文化。

經過多年的努力，集團榮獲「恒生可持續發展企業指數」評選為所有行業中表現最佳的前三名之一，並獲得「AAA」級別。此外，我們亦繼續獲納入倫敦「富時社會責任全球指數系列」成份股，以及連續九年勇奪「BCI Asia香港十大地產發展商」殊榮，穩居業界的領先地位。

我們獲得如此豐碩的成果，全賴集團主席及董事局的敏銳觸覺和一直以來對可持續發展的堅定支持，我們謹此衷心致謝。展望未來，我們將繼續與所有持份者緊密合作，為每位香港人建造更美好的家，並響應全球呼籲，致力實現聯合國可持續發展目標。

Sustainability Steering Committee

可持續發展督導委員會
2019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，專門發展優質住宅、寫字樓、商場及工業樓宇。

我們的核心業務為發展供出售及投資的物業。新地採用垂直管理模式，涵蓋土地收購、項目規劃、物料採購、工程建設、項目管理、市場營銷及物業管理等各個物業發展環節。

此外，新地亦經營酒店、建築、保險及按揭服務以配合我們的核心業務。新地同時投資電訊、資訊科技及基建等領域，以分散風險及帶來長期的經常性收益。

有關我們詳細的業務結構，請瀏覽集團網頁。

在2018/19年度分配的經濟價值

- 員工薪酬和福利：**港幣85.11億元**
- 強積金及其他退休計劃供款總額：**港幣3.64億元**
- 向出資人支付的款項：**港幣136.17億元**
- 向政府支付的款項（包括稅項）：**港幣84.74億元**
- 營運成本：**港幣474.44億元**

有關我們的地產和其他業務的財務表現，請參閱2018/19年報的《業務概況》。

核心價值

新地秉持「以心建家」的信念，務求在日常營運中時刻追求卓越。這個信念構建了我們的核心價值，並為我們的可持續發展奠定了穩固的基礎。多年來我們一直堅守承諾，致力為大眾建設更美好的家。

以心建家

建造優質物業及提供卓越服務，致力締造理想生活環境

快、好、省

貫徹「快、好、省」精神，贏得所有持份者的支持和信賴

以客為先

想顧客所想，提供超乎預期的優質產品及貼心服務

與時並進

緊隨市場步伐，訂立高指標，同時透過終身學習提高應變能力，不斷探索新意念

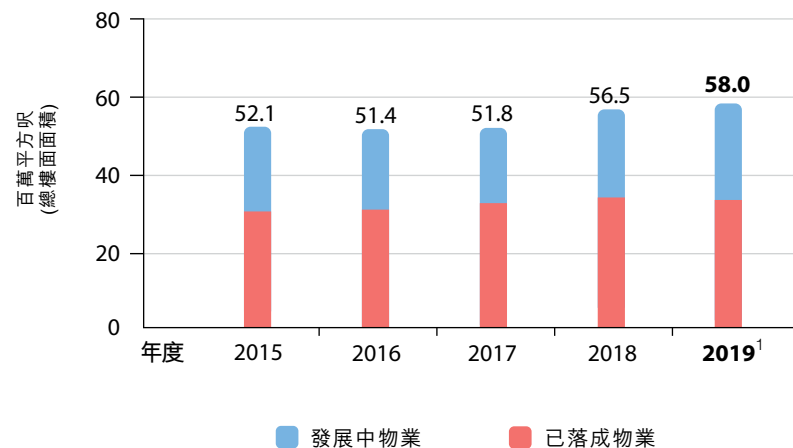
群策群力

致力培育優秀及具才能的工作隊伍，發揮團隊合作精神，以集體經驗及專業知識，努力達成目標

香港土地儲備組合

香港可負擔房屋的供應仍然引起廣泛關注。作為香港主要的地產發展商，我們繼續從不同途徑補充土地儲備，並透過提供多元化的產品以配合發展需要，同時滿足住宅、寫字樓和零售等不同客戶範疇的需求。新地於年內透過參與公開招標和更改土地用途增添七幅地皮，總樓面面積合共約310萬平方呎。這些新增的土地使我們香港土地儲備的總樓面面積增至5,800萬平方呎，讓我們能夠進一步實現香港年度物業銷售的中期目標。有關於報告年內新添置土地的詳情，請參閱2018/19年報《董事局主席報告書》的土地儲備部分。

土地儲備



1. 自2018/19財政年度起，竣工項目已達到交付使用的階段。因此，2018/19財政年度的數字不能與過去數字作直接比較。

在香港地產發展方面，新地於年內完成了六個項目，總樓面面積合共約330萬平方呎，其中約320萬平方呎為住宅物業。有關我們在報告期內對維持香港住宅單位供應方面的貢獻，請參閱集團2018/19年報《董事局主席報告書》的地產發展部分。

展望未來，我們將繼續通過增加土地儲備，為香港的家庭建造更多優質住宅單位，包括更積極地將農地轉換為住宅發展項目，並盡快將新項目推出市場以滿足香港的房屋需求。

在可持續發展方面的認可

新地在可持續發展方面的承諾和表現，已獲多個主要的可持續發展比對標準及指數的認可。



FTSE4Good

「富時社會責任全球指數系列」
成份股²



恒生可持續發展企業
指數系列 2018 - 2019成份股



「恒生可持續發展企業指數」及
「恒生內地及香港可持續發展企業
指數」成份股，並獲得AAA級別



Hong Kong
Business
Sustainability Index 2018
香港企業可持續發展指數 2018

在「香港企業可持續發展指數」
排名第四，並被評為「前驅者」
級別

2. FTSE Russell (FTSE International Limited 及 Frank Russell Company的簡稱) 確認新地已根據FTSE4Good的標準進行獨立評核，並符合成為「富時社會責任指數系列」成份股的條件。「富時社會責任指數系列」由全球指數供應商FTSERussell建立，用以量度企業於環保、社會及管治方面的表現。「富時社會責任指數」廣泛被各類市場參與者用作創建或評估社會責任的投資基金及其他產品。

我們如何推動可持續發展

集團本著「以心建家」的精神，在業務決策過程中優先考慮環境、社會及企業管治（ESG）因素。我們以堅實的企業管治策略及政策作為綠色發展的基礎，為我們的持份者創造可持續的價值。集團致力與持份者建立緊密連繫，於社區內促進溝通、提高透明度及建立互信，同時尋找推動可持續發展的機會。

企業管治

董事局負責指導集團整體的營運和業務發展策略，同時監察及檢視所有新地業務的企業管治實務。

審核及風險管理委員會由李家祥擔任主席，協助董事局檢視及檢討風險管理及內部監控系統的有效性。委員會其他成員包括葉迪奇、梁樺涇及梁乃鵬，確保在決策過程中考慮環境、社會和企業管治風險。請參閱本集團及香港聯合交易所網站以了解有關委員會的最新職權範圍。

新地定期與持份者進行溝通，並向公眾提供適時、準確的資訊，以維持高透明度。我們實現穩健的企業管治的努力在業界中廣受認同，並獲得多個國際及地區獎項，包括亞洲企業管治「2019年度亞洲卓越大獎」、*FinanceAsia*「2019年亞洲最佳公司」的獎項。有關獎項的完整列表，請瀏覽公司網站或參閱報告附錄一的部分。

有關集團企業管治架構及實務的詳情，可參閱新地2018/19年報「企業管治」的部分。

可持續發展事務的管治

我們的可持續發展督導委員會由一位集團執行董事領導，成員包括執行委員會的代表和主要部門的高級經理。委員會協助董事局監督和管理一切與日常運營及風險管理相關的可持續發展事宜，確保可持續發展策略與新地業務的發展目標一致。有需要時，委員會會就持份者的反饋進行審視，更新相關政策，並向董事局匯報相關的可持續發展事宜以供決策之用。

此外，為進一步推動可持續發展工作，我們聘用了來自不同背景及業務職能的專才，並設立了多個委員會，以提升我們在各個可持續發展範疇的表現，其中包括：能源優化委員會，專責監察投資物業的能源消耗情況；人力資源委員會，專責加強和完善人力資源政策；職安健委員會，專責監督所有建築工地和託管物業的整體健康及安全事務；資訊科技管治督導委員會，專責管理客戶資料和資訊隱私；及企業社會責任委員會，專責監察社區投資項目和相關夥伴合作。

支持聯合國可持續發展目標

新地支持聯合國的可持續發展目標 (SDGs)。該等目標於2015年獲聯合國會員國採納，旨在呼籲全球採取行動，致力於2030年前消除貧困、保護地球及確保所有人享有和平與繁榮。集團在聯合國的17個可持續發展目標當中，界定了八個與本身的業務及可持續發展策略最為相關。長遠而言，我們將探索更多提升可持續發展的方法，以進一步配合聯合國的目標，並為這些目標作出貢獻。以下列出集團五個可持續發展核心範疇與八大目標的關係。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 可持續發展目標

環境



員工



顧客



供應鏈



社群



與持份者溝通的方法

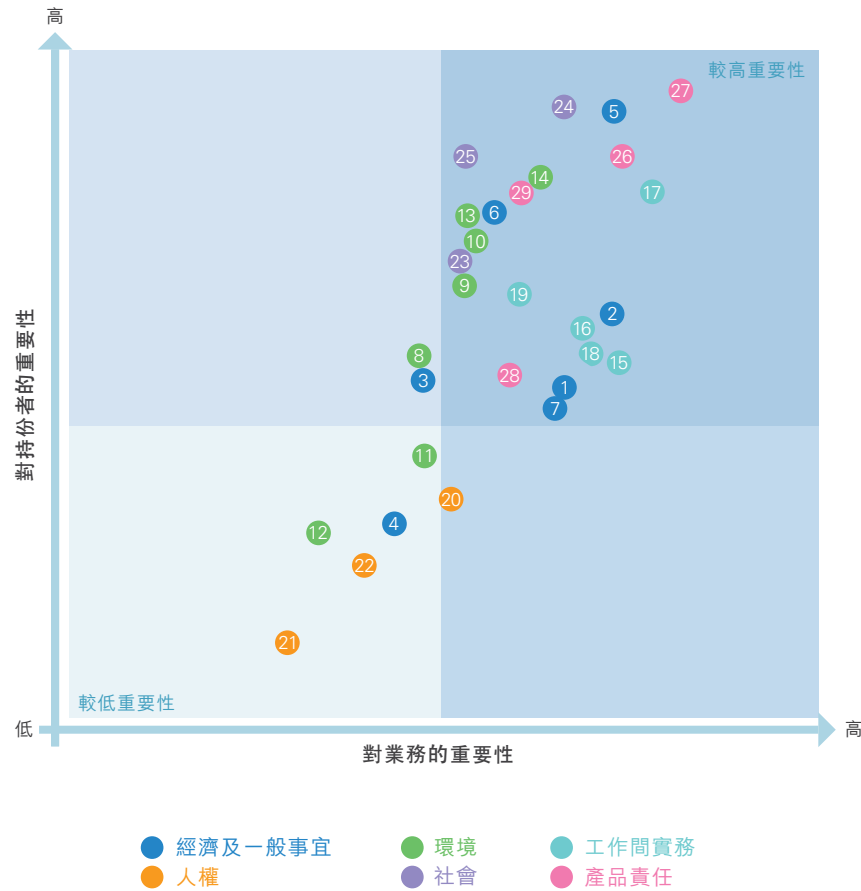
為了更深入了解持份者對集團的ESG事宜的期望和意見，我們自編寫第一份可持續發展報告起，一直定期與持份者溝通。除了在日常營運中與持份者保持常規對話外，我們同時實行一個三年計劃，希望定期與廣泛的持份者進行溝通，共同檢視ESG範疇對集團的重要性。

我們首次成立外部評審小組，檢討報告披露的質量和內容，藉此優化我們在可持續發展方面的匯報方針。小組成員由七位來自不同界別的可持續發展專業人士組成，包括企業、學術機構、行業協會、投資者和業務合作夥伴，他們在編寫本報告的過程中提供了非常寶貴的意見。

重要性分析

在2017/18年度，我們共識別了29個ESG範疇進行重要性分析。其後我們邀請了450多位持份者就ESG範疇的重要性進行排序，並將其結果繪製重要性矩陣，以展示29個範疇對持份者及集團業務的相對重要性和影響。根據去年的結果，我們按外部評審小組和高級管理層的意見，更新了重要性矩陣。我們將「高」重要性範圍內的21個範疇界定為今年的重要範疇，其中20個是2017/18年度界定的重要範疇。新增的「減緩及適應氣候變化」範疇主要是回應各方就氣候變化對新地業務營運影響的日益關注，尤其是在超強颱風「山竹」對香港造成破壞後。而「遵守法規」、「職業健康及安全」及「客戶私隱」則連續第四年被識別為三大重要範疇。以上結果已作為我們編寫本報告時的依據。

重要性矩陣



其他考慮的範疇

3 間接經濟影響	12 生物多樣性
4 採購實務	20 人權及反歧視
8 物料	21 結社自由與集體談判
11 水	22 童工和強迫勞動

重要範疇列表與相應的範圍及影響

已識別的重要範疇	範圍及影響								GRI 準則	頁數	
	顧客/租戶	僱員	政府/監管機構	專業團體/學術界	非政府組織/夥伴	股東及投資者	供應商	媒體合作夥伴及社交媒體			合營企業合夥人
1 經濟表現	✓	✓				✓	✓	✓	✓	GRI 201	3-4
2 市場地位		✓	✓			✓	✓		✓	GRI 202	3-4
5 遵守法規	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	GRI 307 GRI 419	50-54
6 申訴機制	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	GRI 103	44
7 創新	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	不適用	22-28
9 能源	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	GRI 302 G4-CRE1	9-15
10 減緩及適應氣候變化		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	不適用	9-15
13 廢物	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	GRI 306	9-15
14 可持續建築	✓	✓	✓	✓		✓	✓			G4-CRE8	9-15
15 僱傭關係實務		✓	✓	✓	✓			✓	✓	GRI 401	16-21
16 與員工溝通		✓	✓	✓					✓	GRI 102	16-21
17 職業健康與安全	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	GRI 403	16-21
18 員工發展及繼任計劃		✓	✓		✓	✓				GRI 404	16-21
19 多元化及平等機會		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		GRI 405	16-21
23 社區投資	✓	✓	✓		✓	✓		✓		GRI 413	34-41
24 反貪污	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	GRI 205	29-33
25 反競爭行為	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	GRI 206	29-33
26 顧客滿意度及責任	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	GRI 102	22-28
27 客戶私隱	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	GRI 418	22-28
28 香港的可負擔房屋	✓		✓		✓			✓		GRI 203	3-4
29 顧客健康及安全	✓	✓	✓				✓	✓	✓	GRI 416	22-28

與持份者緊密聯繫

透過與相關持份者的接觸，集團得以更深入地了解各方轉變中的期望和關注，同時有助完善我們的可持續發展策略。在報告期內，我們收集了有關我們在可持續發展方面的表現的反饋。以下為持份者較關注的三個問題。

政府、非政府組織夥伴及投資者

問題：

聯合國可持續發展目標為企業、政府及廣泛社會提供了一個重要框架，以衡量並共同實現全球關鍵的目標。政府、非政府組織夥伴和投資者均有興趣了解集團如何將SDGs融入現有的可持續發展框架。

答：

集團明白企業在實現SDGs的層面上扮演著重要的角色，同時亦知道持份者希望了解更多有關我們推動這些目標的工作及貢獻。就以上關注，我們把集團的可持續發展策略和核心價值對應的SDGs，同時在今年的報告中重點披露我們界定為相關SDGs以及為實現目標所採取的相應舉措。更多相關資訊請參閱報告每章節中「策略及管理」的部分。

股東及供應商

問題：

超強颱風「山竹」在2018年對香港及周邊地區造成嚴重破壞。氣候變化顯而易見，毋庸置疑。隨著極端天氣情況出現的頻率和強度增加，並有可能影響新地整體業務，請問集團有否考量如何減緩氣候變化及其相關風險？

答：

集團認同組織內外各級均需要作出一定的改變，以應對氣候變化。為制定減緩及應對策略與措施，我們已於年內對所有有關物業業務的部門進行了評估，審視現行風險評估架構能否應對極端天氣情況。我們正考慮設立跨部門營運危機管理委員會，由高級管理層帶領管理與業務營運持續性相關的風險，包括與氣候變化相關事宜。更多有關我們在減緩及適應氣候變化舉措的資訊，請參閱本報告「為環境創造價值」部分。

顧客、租戶及僱員

問題：

我們注意到新地在廣泛的業務範疇中應用了各種創新技術。隨著網路攻擊威脅增加及技術的急速演變，新地有甚麼措施保障客戶個人資料？

答：

我們在積極建構數碼轉型，為顧客、住戶及租戶提供電子化優化體驗和服務的同時，我們亦關注到保護個人資料面臨的挑戰。集團設有一個由多方專才組成的資訊科技管治督導委員會，專責監察與資訊安全相關的事宜。關於管理資料隱私的政策已公開予所有持份者參閱。我們亦為僱員提供定期培訓，以提高內部對網路安全及威脅的認識。更多有關我們保護客戶資料的措施，請參閱本報告「為顧客創造價值」部分。

為環境 創造價值



策略及管理



集團堅持「以心建家」的精神，致力實現上述四個可持續發展目標，努力將香港蛻變成一個可持續發展的城市。除了遵守所有相關的法規和環保標準外，我們還會盡可能在所有新項目注入可持續建築設計元素，並不斷提升既有建築物的環保表現。

具體而言，我們的環保措施與香港政府的相應策略一致，並專注於解決重要的環保議題，例如提高能源效益、完善廢物管理和減少資源耗用。同時，我們意識到氣候變化的問題，並已開始更深入研究氣候變化對我們業務營運的潛在影響，以便迅速作出回應。此外，集團亦積極支持社區內的各種環保活動，旨在引起大眾對氣候變化及其他環境議題的關注，鼓勵大眾建立可持續的消費習慣。

管治

集團已成立專責委員會，監督特別受關注的領域，例如由內部審計部門領導的能源優化委員會負責監督建築物的能源消耗，並提供建議，促進集團內對能源管理的溝通。

集團旗下的物業管理及建築公司設有多個環境委員會，負責監督與環保有關的政策、策略及措施。

環保政策

集團已制定正式的環保政策，並與持份者溝通，以傳遞我們對環境保護的承諾和實踐。

該環保政策詳述我們如何將可持續發展的原則應用於業務層面上，包括供應鏈管理、建築設計及物業管理。

環境管理體系

集團管理的大部分物業及建築工地已獲得ISO 14001環境管理體系認證。

集團定期就系統的有效性進行內部和外部評估，確保可持續改進。

可持續發展數據管理系統

集團自2014年起開始使用可持續發展數據管理系統，以便收集數據和監察各業務單位的表現。集團亦會定期檢查和升級系統，以滿足新需求。

針對氣候變化相關影響的內部研究

氣候變化已成為全球性的挑戰，而極端天氣可能會為我們的營運及整個社會帶來重大風險。集團意識到必須採取預防措施，以減緩和適應氣候變化對我們整個業務營運帶來的環境影響。為了預測例如具破壞性的颱風等極端天氣情況對我們業務營運持續性的潛在風險，我們要求各個業務單位和附屬公司在日常營運中識別和評估各種風險，包括與氣候變化相關的議題。我們亦設有緊急通報系統，確保能將信息和指令即時傳達給相關人員，包括前線員工，以便快速執行危機管理。

鑑於極端天氣情況日趨頻繁，我們進行了一個內部研究，以便更清楚了解現有風險評估框架是否已經準備就緒及其有效性，以及整體防預與緊急應變措施。我們特別關注氣候變化引起的極端天氣情況，包括超級颱風及暴雨。該研究涵蓋了我們地產業務的所有相關單位，包括建築、物業管理、物業銷售、公司傳訊、公共事務及內部審計。新地已採納研究報告的建議，並會繼續完善我們的系統及措施，防患於未然。我們亦正積極考慮委任一名執行董事或高級經理來領導一個跨部門危機管理委員會，以便更有效地協調、應對和管理相關事件。

確保建築物的可持續性

集團致力保持及提升建築物的可持續發展表現。為此，我們持續優化資源運用和節省成本，並盡可能為集團擁有和管理的建築物取得綠色認證。

集團相信，擁有高質素的員工可提升可持續發展表現，並且有效地配合現今的科技發展。於報告年內，集團共聘用52名已取得「綠建專才」資格的員工。他們利用創新綠色科技，發展和管理項目中與環保相關的議題，包括能源效益、資源使用以及廢物管理。集團已成功獲得47項綠色建築認證，包括香港建築環境評估法（BEAM）及能源和環境設計領先認證（LEED），表彰我們對可持續建築的承諾。年內，新鴻基中心更獲得自選評估計劃中能源範疇的「綠建環評既有建築2.0版卓越證書」，以表揚新地長期在保護環境方面所付出的努力。

我們旗下的物業管理業務透過智能物業管理系統 — 物聯網（IoT），監察室內環境變化，以減少電力消耗，促進物業的可持續發展。我們所管理的多個物業已採用此系統，例如荃灣廣場、天鑄及環球貿易廣場等。此外，康業和啟勝在可行的情況下，皆會在建築設計中加入環保元素。由啟勝管理的愛琴海岸積極利用太陽能，安裝了太陽能並網系統及太陽能雨水收集霧化系統，將雨水霧化並噴灑於天幕玻璃以降低室內溫度，大大減低使用空調所引致的能源消耗。

於報告年內，我們喜獲多個獎項，以表彰物業管理業務在可持續發展方面的努力。我們旗下的物業管理公司在「2018香港環境卓越大獎」中榮獲14項殊榮，當中由啟勝管理的禮頓山更勇奪物業管理（住宅）組別的金獎。截至2019年6月30日，我們旗下的建築和物業管理公司共獲得283份減廢證書、265份節能證書、29份清新室內空氣證書及34份減碳證書。

此外，PARK YOHO的「候花園」為全港首個結合濕地保育及住宅發展的項目，並榮獲「2018香港規劃師學會年度大獎」優異獎，成為業界典範。

個案研究：塑造綠色購物環境

除了在日常營運中對環境帶來正面的影響，集團亦積極與租戶和顧客交流，在商場中推行各種措施和計劃，以推廣綠色購物環境，攜手實踐可持續發展。為此，在香港綠建商舖聯盟的鼓勵下，我們努力在商場推廣節能、節水、減廢、資源重用及回收、綠色採購以及綠色實踐。

在商場推廣負責任消費

康業和啟勝致力鼓勵商場內的租戶和顧客建立負責任的消費習慣，大部分的商場均積極響應，更被商界環保協會認可為「支持可持續消費行為企業」。

我們的商場會定期推展新的措施，以塑造一個鼓勵負責任消費的環境，例如安裝自助飲水機以減少使用即棄膠杯和膠樽。我們亦有在商場提供雨傘除水器以減少使用雨傘膠袋。我們還在商場設置了智能膠樽回收機，鼓勵大眾回收膠樽，並同時在客戶服務櫃檯提供商場電子指南和平板電腦，減少耗用紙張。

超過10個由康業及啟勝管理的商場支持並簽署了政府最新推出的《玻璃容器回收約章》。作為簽署約章的合作夥伴，各商場合力推廣玻璃容器源頭分類及乾淨回收，包括商場公共範圍內從租戶收集所得的玻璃容器。此外，我們已在大埔超級城和上水廣場等特定商場安裝太陽能光伏板，以支持最新的可再生能源上網電價計劃，同時提高租戶和顧客對可再生能源使用的認識。

積極與租戶攜手推動可持續發展

康業和啟勝積極與租戶合作，鼓勵他們在日常營運中採取綠色措施，以減少環境足跡，例如為商場租戶提供免費的能源審核以提高他們對能源管理的意識。透過進行審核，我們協助租戶識別可行的節能措施，並在設計及營運的層面上提供提升能源效益的技術建議。

我們旗下的部分商場如將軍澳中心商場、Mikiki、新都會廣場、新達廣場、創紀之城一期及二期等，積極與不同的環保團體合作，開展減少都市固體廢物的試行計劃。我們與即將遷出商場的租戶合作，將可重用的物品捐贈至有需要的非政府組織。

香港綠建商舖聯盟肯定了康業和啟勝在推廣可持續購物環境方面的持續努力。我們的22個商場獲嘉許為「最具動力商場」，啟勝更獲得了「至綠發展商/策略夥伴」的榮譽。



• 啟勝管理的新達廣場與其中一個餐飲租戶合作，捐贈可重用的餐具，減少棄置廢物



• 康業和啟勝雙雙獲得香港綠建商舖聯盟的多項殊榮

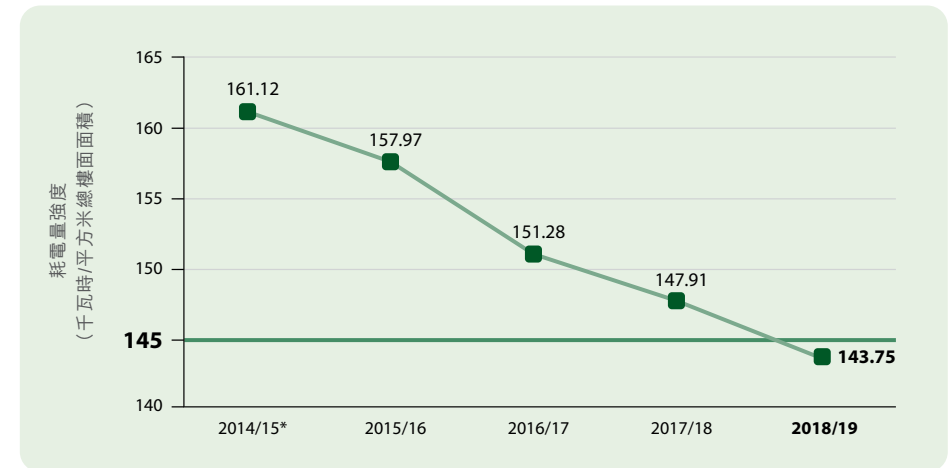
提高能源效益以減少碳足印

集團於制定能源管理策略時認真考慮氣候變化議題，目標是將我們的業務轉型為低碳及能抵禦氣候變化的經濟體系。為了實現此目標，我們在所有物業中採取了多項與能源效益和碳足印相關的措施。我們亦全力配合外界倡議，如政府的《香港氣候行動藍圖 2030+》及《香港都市節能藍圖2015~2025+》。

建築工程及管理專家負責監察能源消耗和向集團提供最新資訊，於報告年內，集團的能源優化委員會共有19名專家或專業人士。

我們已在集團層面訂立節能目標，以示對減少能源消耗的決心。以2014/15年度為基準，我們旨在2019/20財政年度前將耗電量降低10%。這個目標已下達集團旗下所有附屬公司，而大部分的住宅樓宇、寫字樓、酒店及商場亦已制定相應的具體節能目標。我們有信心能實現目標，截至報告發表日，由能源優化委員會監察的投資物業組合中55幢物業的耗電量強度為143.75千瓦時/平方米總樓面面積。我們盼保持佳績，並且預計明年超越2019/20年度的目標 – 145千瓦時/平方米。我們不斷探索新的節能措施，精益求精，繼續在集團管理的物業之間分享最佳作業守則，同時將更多投資物業納入能源優化委員會的監察範圍內，並訂立為期10年的2029/30年度全新目標。

能源優化委員會監察的主要建築物在2014/15至2018/19年間的耗電量強度



*2014/15年度數據涵蓋能源優化委員會監察的54個物業。

我們在不同類型的物業訂立具體的節能目標，並取得令人鼓舞的成果，如帝京酒店，在過去四年共減少了9.7%的電力消耗，帝苑酒店則對比2017/18年度年共減少了3.6%的電力消耗。

我們已在個別物業採取了多項降低能源消耗的措施。舉例說，禮頓山為住戶安排免費能源檢查並提供節能建議；另外，荃灣廣場已將物聯網融合至其設施管理系統中，令管理更自動化和智能化，可以即時作出對應操作和監察能源消耗。

集團亦鼓勵大眾使用更環保的電動車。於報告年內，集團在全港77個商用及住宅物業提供208個電動車充電站，以推廣更環保的電動車。

減少堆填區的廢物量

集團的主要廢物為旗下建築公司所產生的建築和拆卸廢料，以及物業管理公司所產生的一般廢物。我們支持政府的廢物管理政策，包括《香港資源循環藍圖2013-2022》，並在所有業務中採取減廢三步曲：首先避免產生廢物，其次減少廢物，最後考慮循環再造，以實現可持續的都市固體廢物管理。

為了減少建築工地產生的廢物，新輝積極探索減少物料用量的方法。我們根據工程需要購買適當數量及大小的原材料，減少施工階段的出錯，並引入新的建築方法，如建築信息模擬（BIM）和預製組件，令施工過程更暢順。預製組件於運送到工地進行裝嵌前，已在廠房完成預製和組裝，包括裝飾工程、固定裝置和屋宇設施。這個建築方法確保了我們在批量生產組件前，可先在工地外的受控廠房環境製造各個組件的樣板並進行檢查及測試，從而有效地提高質量控制，並減省現場施工工序，亦較傳統的工地作業方式製造更少的建築廢物。

另外，我們亦尋求重用材料或回收建築廢物的機會，盡可能地減少棄置廢物到堆填區。例如，我們在設計和建造物業時會使用統一的標準尺寸，以增加重用或回收組件的機會，並將不再需要的材料送到回收中心，同時會實施分解而非拆卸，以保留可重用或回收的組件或材料。

我們旗下的酒店和物業管理公司還採取了不同的措施，以避免或減少產生廢物，及減少送往堆填區的廢物量。我們響應政府的《香港廚餘及園林廢物計劃2014-2022》，積極推動旗下的物業進行廚餘分類。個別的物業，包括酒店和商場，已與他們的餐飲業租戶合作，將所收集的廚餘運往於2018年啟用的香港首個有機資源回收中心，將廚餘轉化為可再生能源。

以荃灣廣場為例，一向在減廢和鼓勵回收方面不遺餘力，廣場舉辦了多項活動及計劃，例如「環保小達人」、圍板重用計劃、社區發泡膠回收計劃、綠色承辦商選舉，向市民大眾推廣廢物管理及減廢的訊息。另一方面，禮頓山及珀麗灣為住戶提供廚餘收集箱及進行免費食物審計，向住戶和租戶分享正確處理廚餘及避免產生廚餘的方法。

珍惜和節約資源

為提升我們整體的環保表現，集團在採購過程中會考慮環保因素，優先採購可持續物料，同時密切監察資源消耗的情況，減少不必要的採購。

採購時考慮環保因素

集團在採購過程中會考慮環保因素，承擔社會責任。施工期間使用的木材均須獲可持續發展的認證，而供應商亦須證明他們提供的木材獲森林管理委員（FSC）發出證明。

為了減低物料消耗，我們旗下的建築公司已採取周詳的規劃，並在施工過程中使用預製外牆、鋁模板及環保磚。同時，我們更採用預先處理及光滑的磚塊，避免抹灰的工序。

善用食水

儘管我們大部分業務都不需耗用大量的水，但我們仍會繼續努力節約用水。我們支持香港水務署的「齊來慳水十公升」運動，鼓勵總辦事處和其他物業善用食水。我們旗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，避免出現漏水情況和確保水質良好。

除了在集團層面上推行的節水措施外，個別物業亦根據自身需求，提出相應的想法提高用水效益。舉例說，新都廣場注意到泳池在夏季時有池水蒸發的問題，因此決定在泳池非運作時間利用帆布覆蓋泳池，減少池水蒸發。

透過科技減少不必要的資源消耗

為鼓勵善用有限的資源，我們採用不同的科技，從而在物業組合內以負責任的方式使用資源。例如，透過「新地商場」綜合手機應用程式的遙距餐廳取票等功能，及商場內配備的流動電子裝置如客戶服務櫃檯提供的平板電腦，減少打印推廣資料、紙本指南、留座票據及客戶意見表格所需的紙張。

提高公眾環保意識

透過向市民大眾宣揚環保意識，我們可教育公眾可持續發展的重要性，並鼓勵他們實踐綠色生活。故此，集團致力在本地社區內提高環境保護和氣候變化的意識。

近年來，集團在多個商場，如沙田新城市中央廣場和上水廣場，設立了環保教育中心。教育中心由一群關注氣候變化的熱心員工組成，定期為商場租戶、學生和公眾舉辦以可持續發展為主題的研討會、工作坊及外展活動，提高他們對可持續發展和氣候變化的認知。以上水廣場為例，教育中心與附近逾20所學校合作，推出了「環保學生大使計劃」，至今已招募超過350名學生。

為更廣泛地提高公眾的環保意識，我們已經與不同的環保團體建立良好夥伴關係，接觸更多社會大眾。新地與綠色力量合作推出了香港首個以郊野及海岸清潔為主題的免費手機應用程式，鼓勵公眾參與清潔活動，同時欣賞沿途自然風光。

自手機應用程式推出以來，公眾已經透過應用程式成功發起了約50次清潔活動。此外，集團更連續第七年支持由綠色力量舉辦的「新地齊心愛自然」計劃。計劃結合了課堂學習及戶外探索兩大元素，同時讓幼稚園學生和小學生參加清潔活動及生態學習之旅，從中學習探索和欣賞大自然之美。多年來，已經有超過數千位學生參加了這項活動。

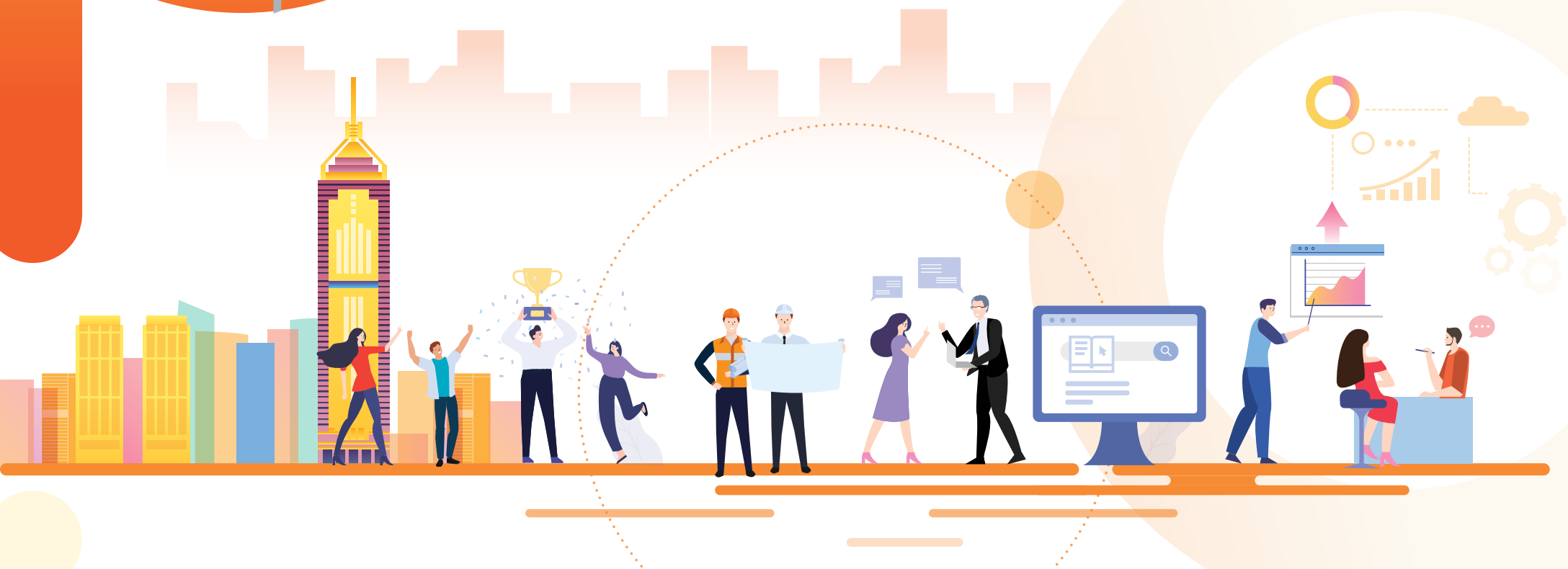
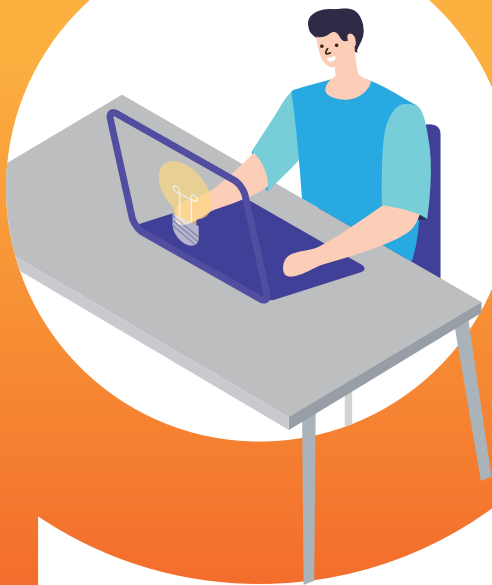
於報告年內，新地組織了多次海岸清潔活動以收集垃圾及可回收物，協助自然生態回復原貌。在一眾新地義工同事和公眾的支持下，我們於大嶼山嶼南灣清理超過1,500公斤的垃圾及可回收物。此外，集團更連續第11年響應由世界自然基金會主辦的「地球一小時」全球熄燈行動，號召逾300多個住宅、商場、辦公室及工廈一同熄燈一小時，以節約能源並推動可持續生活。



• 新地義工同事及其子女、小學師生和家長早前一同到西貢泥涌參與海岸清潔活動

與此同時，我們旗下的物業管理公司亦努力向住戶和租戶宣揚環保訊息。舉例說，禮頓山經常舉辦不同形式的環保活動來提高住戶的環保意識，其中包括環保學堂、生態研討會以及在平台花園生態廊提供導賞團，讓住戶和訪客可了解更多禮頓山的綠色工作和設施。

為員工 創造價值



策略及管理



新地秉持「以心建家」的信念，在追求上述三個可持續發展目標的同時，提倡以人為本的工作環境。我們致力引入家庭友善僱傭措施，營造一個包容和安全的工作環境，並分配充足的資源以招聘、培育和激勵員工，讓他們不斷茁壯成長，同時為客戶、股東和社區創造美滿的成果。

我們透過訂立《紀律守則》和《僱員手冊》內的其他相關政策，向所有員工傳達我們對維護人權、反賄賂及反歧視的準則和期望，從而確保集團恪守最高的道德與誠信標準。儘管對香港業務而言，禁止僱用童工及強迫勞動並非重要範疇，但我們在守則和政策中亦特別明文禁止，以配合集團的價值觀和國際倡議。

集團設有不同部門，以支持員工發展並確保集團遵循與僱傭及勞工準則相關的法律法規。人力資源委員會負責檢視並改善集團的人力資源政策，而集團旗下的物業管理及建築公司則各自設立職安健委員會，以監督職業健康及安全的表現，盡可能減低在日常營運方面的潛在風險。集團的內務部亦會因應員工的意見來制定年度人才培訓計劃。

吸納及挽留人才

我們積極吸納並挽留優秀人才，以建立強大的團隊，維持集團的整體業務增長。我們向員工提供具吸引力、合理且公平的待遇及報酬。集團深信獎勵表現傑出員工的重要性，在過去連續九年，新地員工每年的薪金增幅皆高於業界平均水平。

集團的招聘策略，主要是透過與院校的夥伴合作，吸納並培育年輕人才。多年來，我們建立了多個完善的校園招聘計劃，包括暑期實習計劃、管理培訓生計劃及見習測量師與工程師計劃等。透過在職培訓、見習輔導和外間進修，這些計劃有助年輕一代獲取各種工作所需的技能，栽培他們成為集團未來的領導層。此外，新地與職業訓練局合作，向修讀不同工程學科高級文憑課程最後一年的準畢業生提供實習機會，協助他們於畢業後成為集團的一分子。

集團透過正式的表現評核和年度內部獎項來表彰員工的傑出表現，獎項包括「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」。每年均由副董事總經理親自頒發這些獎項，以感謝和認可員工在以上領域的出色表現及貢獻。

集團設有正式的渠道及程序，讓員工能夠匿名地表達自己的需要和意見。舉例說，我們建立了舉報機制和僱員建議箱，確保員工在絕對保密的情況下就懷疑不當、舞弊或不法的行為作出舉報。我們採取嚴密的措施，將所有舉報人的身份和舉報內容保密，保障員工不會因舉報而遭受恐嚇或報復。集團亦將相關措施推展至供應鏈，詳情請參閱《為供應鏈創造價值》。

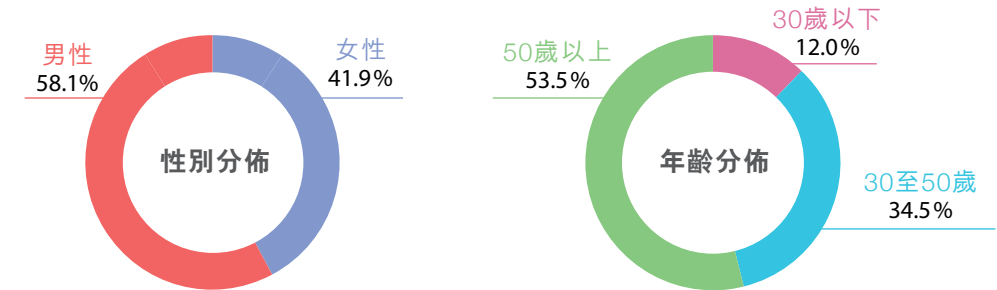
重視平等和多元化

我們樂於接納員工的獨特之處，亦樂於包容他們之間的差異，以產生協同效應，並為工作間引入創新的意念。除了遵守相關法規的要求外，我們更於《紀律守則》內詳細列明各項適用於員工和業務夥伴的多元共融原則及反歧視措施。《僱員手冊》內的《紀律守則》概要，保障員工得到平等的機會，在工作間免受性別、年齡、家庭狀況、性取向、殘疾、種族或宗教歧視。

我們致力促進性別多元化，現時集團31.7%的管理層為女性。此外，集團為有肢體及精神缺陷的人士提供平等就業機會，讓他們克服身體及精神上的差異，與其他員工一同學習、一同成長，各自發揮潛能和所長。現時我們僱用了90名有肢體或精神缺陷的員工擔任各種職位，包括清潔員、保安員、物業助理及接待員。

員工分佈

員工總數：25,039（截至2019年6月30日）



本著「以心建家」的信念，我們更能理解和尊重家庭對員工的重要性。我們所訂立的家庭友善僱傭政策，讓員工能夠更妥善地管理時間，履行家庭責任。憑藉相關表現，集團自2011年起，每年皆獲得家庭議會嘉許為「傑出家庭友善僱主」。

個案研究：創造家庭友善的工作場所

在新地，我們致力在互信的基礎上建立積極和高效率的團隊，而家庭友善政策正好有助建立員工之間的信任。我們積極在工作場所內外推行家庭友善措施，以營造包容的工作環境。

我們尊重員工在家庭中所擔當的角色和負起的責任，並給予他們大力支持。我們的女性僱員可享有首十週的全薪產假，而男性僱員則可享有最多五天的帶薪侍產假。我們向有特別需要的員工提供彈性的工作時間安排，讓他們有更多的時間陪伴家人。此外，我們為在職媽媽提供支援，包括在工作間設置哺乳室及提供彈性工作時間的選擇。我們亦設立免費的24小時「傾心熱線」，以支援及輔導有需要的員工及其家屬。

我們全面的家庭友善福利計劃不但關顧集團員工，更惠及他們的子女。我們為有需要的員工提供財政支援，並透過「新地集團員工子女本科獎學金」提供前往海外交流的機會。自2010年起，該獎學金減輕了基層員工因子女升讀大專課程的財務負擔，至今已資助逾80名員工子女升讀大學。

新地理解員工作為父母的需要，因此，我們舉辦了多項具互動元素的教育活動，從而促進員工與子女之間的交流。舉例說，集團邀請了一位認可財務策劃師舉辦「親子財富管理工作坊」，教授理財的基本概念。此外，由於小朋友總是對父母的工作感到十分好奇，有見及此，



• 員工的子女按照自己的興趣「應徵」不同職業，體驗「求職」的滋味

集團特別為員工的子女舉辦「我要上班去」親子工作坊，讓他們體驗父母的日常工作、模擬面試和實習。

除此以外，新地還安排員工帶同家人參觀科學館的「冬季冰運會」展覽。透過超過20件互動展品，眾人體驗了各個冰運項目，並共度美好的親子時光。



• 新地安排員工及其家屬一起參觀科學館的「冬季冰運會」展覽

提供技能培訓的機會

集團的內務部根據員工的需要和市場需求，制定年度人才培訓計劃，以增進員工的專業知識、技能和經驗，從而提升工作表現，確保集團得以繼續實踐提供優質服務和產品的承諾。

我們為員工提供多元化的自學渠道，包括內部課堂培訓、培訓圖書館以及電子學習平台；同時亦提供部門輪調和借調機會，拓寬行業視野。

除了一般的培訓課程，我們還會針對個人和團隊特定需要設計培訓課程。透過「新地優質學堂」，我們定期為各職級的員工度身訂造培訓內容和學習活動，讓他們可以緊貼團隊管理、建築、物業管理及個人發展這四個範疇的最新行業趨勢、知識和工作技能。我們在培訓課程中加插針對各職級員工職業發展的元素，讓員工以最佳方式履行職責。例如，近年我們安排了數碼技術的培訓課程和研討會，以配合集團的業務發展。主題包括介紹人工智能和區塊鏈的最新趨勢，以及數碼技術在零售營銷和前線服務的應用。我們亦為員工安排跨部門分享，讓他們了解新地最新開發或推出的新技術和手機應用程式，例如「新地商場」手機應用程式。

為配合香港資歷架構的目標，集團旗下物業管理公司康業的「人才發展學院」早於2010年成為首間行內企業獲香港學術及職業資歷評審局認可，提供內部資歷架構認可課程。這些課程讓我們的員工獲得公開認可的資格，並鼓勵他們持續進修，最終達致更理想的事業發展。

在本年度，康業連續第九年獲得僱員再培訓局(ERB)人才發展計劃舉辦的「ERB傑出僱主年度大獎」，並成為所有參與企業之中獲頒此項大獎最多次數的企業。這個獎項充分證明了康業對再培訓局畢業學員提供就業機會的支持。康業為入職學員提供在職培訓及晉升機會，同時協助推廣再培訓局的課程和服務。康業亦積極履行企業社會責任，協助弱勢社群獲得穩定的工作。



● 集團為員工舉辦了一次創新的工作坊，讓參與的同事操作航拍無人機來建立團隊精神

確保安全與健康

員工的安全和健康是新地的核心關注議題。因此，我們嚴格遵守所有法例要求，包括《職業安全與健康條例》和其他與業務相關的法例法規。我們亦制定了職安健管理系統及政策來管理業務營運中所遇到的職安健問題。集團旗下已獲得OHSAS 18001職業健康與安全管理系統認證的附屬公司亦逐漸提升至最新的ISO 45001職業健康和安全管理系統，以符合最新的國際標準和要求。

為了減低業務營運中的潛在風險，我們的職安健委員會負責監督集團的健康及安全表現，並定期進行健康及安全巡查與逃生演習，以提高員工的職安健意識。另外，我們會在受管理的物業進行健康和安全管理審查，旨在識別潛在危機，並不斷完善我們的管理系統以消除風險。我們亦為新加入的員工安排緊急應變和相關程序的培訓，讓他們更關注職安健的問題。

我們擁有完善的職業健康與安全管理系統，同時亦相信員工能夠設身處地，在日常營運中意識到任何潛在的健康與安全風險。我們的「提升工作安全意見獎勵計劃」鼓勵員工提出想法和建議，以提高工作間的安全水平。同時，我們亦收集員工創新的意念，共同建立一個健康及安全的工作間。

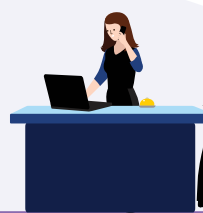
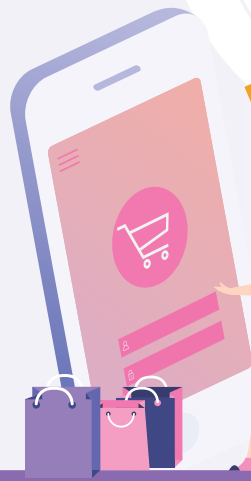
我們的安全表現肯定了我們在持續促進工作場所安全方面的努力。尤其是我們的建築團隊，其意外率為每千名工人3.57宗¹，遠低於香港建築業界2018年平均每千名工人31.7宗²的意外率水平。

為提倡建立健康及積極的生活方式，我們的內務部定期舉辦各種促進員工心理健康的活動。我們深信，員工的心理健康狀況直接影響到他們的福祉和工作效率。我們的「傾心熱線」由專業社工、心理學家及輔導員負責，全天候向有需要的員工提供輔導及情緒支援服務，我們亦盡力擴大對員工的關愛。新地心繫退休員工，因而成立新地「長青會」，定期舉辦各種活動，如郊遊、社交聚會和興趣課程。

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》(2019年8月)。

為顧客 創造價值



策略及管理



集團多年來一直堅持「以心建家」的信念，致力確保產品及服務質素，實現上述可持續發展目標。在發展及管理優質物業時，集團不斷引入創新的尖端技術，務求為顧客提供超出預期的貼心服務。我們設有一套涵蓋顧客滿意度、健康和安全以及資料隱私的服務規程，致力為顧客締造舒適的居住環境，創建高效率的工作間，提供令人愉悅的休憩設施，同時兼顧顧客的身心健康。為了與顧客建立長遠的關係，我們特別成立了新地會及帝殷會，定期與顧客及社區溝通，積極回應他們的需求和關注。

建設最優質的家居

新地在項目發展的每個階段都貫徹「快、好、省」這三個核心價值。我們對使用優質建築材料的堅持，以及在交樓時的專業樓宇檢驗服務，一直廣受大眾的認同和讚譽。我們於2013年首度為新出售的住宅單位提供首三年維修保證，令顧客倍感安心。維修保證的期限更超越香港所有的發展商，充分體現我們對產品質素的信心。我們採用的垂直發展架構涵蓋土地購置、項目規劃及管理、物料採購、施工工程以至市場營銷及物業管理，確保每個發展階段都得到全面的質素保證。

設計與施工

我們進行項目設計時運用豐富的物業發展經驗，盡力滿足顧客的需要。我們使用的材料都經過精心篩選及嚴格質量評估。通過持續不斷的監管，我們確保施工期間的安全和質量均達至最高水平。

開售前

在每個項目開售前，我們內部的專家會按照新地的準則為物業品質進行檢測。為進一步保證產品質素，我們的項目監察團隊會進行質量審核，確保落成的住宅物業是零瑕疵。推售已落成住宅物業時，集團會確保有關的銷售及宣傳資料均符合所有相關規例及行業指引，包括《一手住宅物業銷售條例》。此外，我們的內部專家小組會審閱並密切監察售樓說明書及其他銷售材料的編制和發布。

交樓

我們通常提前六個月安排交樓事宜，並為每個單位進行最少三次全面檢查，涵蓋超過120多個項目。集團會為銷售及顧客服務團隊提供專業培訓，提升他們的知識及技能，確保在交樓過程中能夠向顧客提供完整、準確和易於理解的資料。

售後

我們自2013年起為新落成的住宅單位提供首三年維修期保證，進一步增強顧客對我們物業質素的信心。我們所有售出的房產均會繼續由合資格的安全主任進行監察及審視。為求不斷進步，集團引入數碼科技以優化整體物業交樓程序及體驗。例如，康業首次引進自家開發的手機應用程式「入伙易」協助東環發展項目的業戶完成交樓程序，以提升效率及便利程度。業戶可透過各種電子設備利用「入伙易」輕鬆簽署過程中涉及的所有文件、反映交樓期間發現的任何不妥之處及追蹤保證期內的所有執修事宜。

力求創新及卓越的物業管理

新地堅守以客為先的信念，想顧客所想，致力透過旗下的物業管理公司康業和啟勝，提高整體顧客滿意度。我們遵循物業和優質設施管理的國際標準，除了提供優質的服務外，亦盡力確保顧客的健康與安全，以及資訊保安完善。

新地一向緊貼數碼時代發展，不斷在其商業及住宅項目推出創新的管理計劃及措施。例如，我們於2018年初推出新地首個「新地商場」綜合手機應用程式，匯集了新地旗下26個商場的各種資訊於一身。該平台於報告年內進一步升級，推出全港最大型的「新地商場綜合會員計劃」The Point，為顧客提供嶄新的數碼消費購物體驗。

此外，康業和啟勝透過開發各種智慧手機應用程式，例如「生活樂」和「SoProp」，提供電子通行證、訪客登記、繳付管理費和設施預訂等功能，為住戶帶來更多便利。近年集團也積極將物聯網科技引進物業管理當中，從而更有效及實時管理大廈的各項設施和資源耗用模式。在報告年內，物聯網科技的應用範圍已由環球貿易廣場擴展至商場及住宅樓宇，包括荃灣廣場及天鑄。

集團及其下的物業管理公司依照國際標準持續提升服務水平，包括：

業務營運的持續性：ISO 22301

- 啟勝在環球貿易廣場中採用 ISO 22301 認證的問題和危機管理系統，透過定期演習，縮短應對各種阻礙企業營運事故所需的時間，同時針對重大風險制定應變程序，確保業務得以持續營運。

顧客滿意度和投訴處理：ISO 10002

- 秉承以客為先的理念，集團旗下的物業管理公司均具備 ISO 10002 認證的投訴管理系統。
- 我們承諾會正式審視每宗投訴，並適時給予回應。

健康及安全：OHSAS 18001

- 集團具備高於法例監管要求、經OHSAS18001認證的健康及安全管理系統。
- 健康及安全是我們物業管理業務的首要考慮。我們會定期進行審核及檢測，確保監測系統有效運作。

資訊保安：ISO 27001

- 康業是首家獲 ISO 27001 認證的物業管理公司，在資訊保安方面堪稱物業和設施管理行業的先行者。
- 我們為針對處理敏感顧客及公司資料的員工提供專業培訓。

服務質素：ISO 9001

- 集團通過參照同行在提供服務方面的表現，釐定業界最佳的服務守則，並獲得 ISO 9001 管理系統認證。
- 我們為員工提供明確指引及定期培訓，確保他們能夠有效地處理顧客相關的事宜。

提供「賓至如歸」的體驗

集團致力為酒店顧客提供優質的住宿體驗和餐飲服務，務求令他們感到賓至如歸，稱心滿意。為此，酒店正式制定了一套款待客人的準則，確保顧客得到悉心照顧。我們的酒店各自舉辦獎勵計劃，鼓勵表現出色的員工，其中包括帝苑酒店及帝京酒店頒發的「顧客提名表揚獎」，以及帝苑酒店及帝景酒店的「微笑大獎」和「優質服務獎」。

此外，我們為員工提供定期培訓課程，讓他們能夠專業地處理各種具挑戰性的情況。培訓課程的範圍涵蓋標準服務態度、電話禮儀及處理投訴的技巧等課題。另外，由於食品質素及安全會直接影響顧客的福祉，我們也非常重視相關的事宜。我們的卓越服務廣受旅遊及網上代理的認同，其中包括TripAdvisor、Agoda.com、Hotels.com和樂天旅遊。

持續優化產品及服務

我們設有多個獎勵計劃，鼓勵員工與集團合力不斷優化服務及產品。

提升質素意見獎勵計劃

此計劃已推行了25年，旨在鼓勵員工引入創新思維及提出可行的建議，協助集團提高整體工作效率及服務質素。建築部測量組引入的無人機及實景三維模型技術榮獲今屆「提升質素意見獎勵計劃」金獎。

親客大使選舉

我們重視招待顧客的服務，故此開創先河，引入親客大使，為每位顧客提供貼心周到的服務。為了鼓勵親客大使，我們每年會舉行「親客大使選舉」，以表揚和嘉許表現傑出的親客大使。

今年，近100名來自旗下20家商場的親客大使參加選舉。我們共頒發了八個獎項，表揚得獎者貫徹「以心服務」的精神，讓商場顧客有賓至如歸的感覺。

最佳交樓質素獎

交樓過程是物業發展中非常重要的一環，因為這是顧客對我們產品和服務質素的第一印象。集團多年來向獲獎團隊頒發「最佳交樓質素獎」，鼓勵員工精益求精，持續提供更專業的服務。項目海璇團隊憑著向業戶展現出色的交樓質素、服務水準及團隊精神，榮獲本年度的「最佳交樓質素金獎」。

個案研究：實景三維模型配合新地推動智慧城市發展

為配合政府積極推動智慧城市發展，新地不斷鼓勵引進各種新技術及設計，藉此提升整體的產品質素及工作效率。我們建築部測量組利用航空攝影測量原理製作出實景三維模型，大大改善建築設計、項目投標及土地監管工作。



• 我們的建築部測量組建議在項目投標和開發階段引入無人機及實景三維模型技術，這個創新意念榮獲2019年「提升質素意見獎勵計劃」金獎

創新科技應用

我們利用三維模型，能夠輕鬆瀏覽工地現場的安全設施和施工進度，並確保所有施工工序與項目發展初期的設計保持一致。該技術首先利用無人機拍攝航空照片及獲取三維數據，再透過電腦程式進行分析，製作出實景三維模型，以不同角度及距離展示項目。結合建築資訊模型(BIM)，三維模型可協助團隊了解相關項目日後不同樓層的景觀，從而制定適當的策略性安排，以配合集團的項目發展。

於未來的物業發展和行業應用潛力無限

實景三維模型將會用於我們未來的發展項目及投標過程。集團將繼續發掘創新意念，為我們物業發展團隊的未來發展提供智能數碼化管理的方案，為行業帶來令人鼓舞的改變。

更多有關實景三維模型的資訊，請按此瀏覽片段。

回應顧客的意見

顧客的意見對集團業務發展至關重要，因此我們致力透過不同溝通方式聆聽顧客的意見。根據最新的顧客滿意度調查結果，集團各業務單位均獲顧客好評，他們出色的顧客服務備受讚揚，而顧客滿意度多年來都保持在高水平。尤其在2018年9月最強颱風「山竹」吹襲香港期間，我們旗下的物業管理公司發揮專業服務精神及提供即時支援，深受住宅及寫字樓租戶的讚賞。

最新顧客滿意度調查結果

置業人士	寫字樓租戶	商場租戶	酒店客人
榮獲得「良好」或「極佳」的評價比例： 97%	榮獲得「良好」或「極佳」的評價比例： 98%	榮獲得「良好」或「極佳」的評價比例： 98%	得分： 91分，以100分為滿分
受訪人數 1,640	受訪人數 522	受訪人數 3,861	受訪人數 18,412

集團透過制定顧客服務規程及營運程序，兌現我們對提供優質服務的承諾。舉例說，我們設有既定的投訴管理機制，以便迅速處理商場、寫字樓及住宅物業相關的投訴。各單位的專責團隊會按投訴和建議的性質，盡快於合理的時間內跟進。

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，作為長期推動客戶互動及溝通的平台。新地會是香港首個由地產發展商成立的會員制專會，至今擁有超過41萬名會員，規模全港最大。新地會提供各項與物業相關的優惠和休閒活動，向潛在及現有顧客推廣「愛家」訊息。新地會通過多個渠道包括意見調查、社交媒體和其他網上平台，促進高效的雙向溝通。

新地會利用實體及網上平台，例如官方網站及「珍惜•愛家人」Facebook專頁，舉辦「愛家系列」及其他類型活動，共創一個充滿關愛和關懷的社區。活動包括：

- 推出全港首個地產發展商專會「新地會WhatsApp Stickers」，鼓勵家庭間的跨代溝通
- 舉行「傳承愛家電競體驗館」巡迴展覽，結合擴增實境及電競互動裝置元素合，讓公眾親身體驗「傳承愛家」的精神
- 舉辦「掌握教育孩子的情與理黃金比例」講座，分享育兒心得，助會員掌握情理兼備的育兒技巧



• 新地會於香港維港凱悅尚萃酒店舉行新地會派對，慶祝會員人數突破40萬



• PARK YOHO Carnival 為會員舉辦的「手沖咖啡製作」工作坊

- 在帝京酒店舉辦「傳統糕點新煮意」工作坊，教授掌握烹調傳統糕點的技巧
- 全港舉行的「家傳瑰寶」比賽吸引近13萬會員及大眾參與，分享個人具紀念價值的家傳之寶
- 舉辦「遊戲傳承新體驗」親子工作坊，加深家長與子女的跨代瞭解
- 於Facebook頁面上載一系列「親親支持家」漫畫，藉此宣傳傳承家庭寶貴的美德

新地會為會員提供各種互動及以家庭體驗為主題的活動。我們在新地全新的香港維港凱悅尚萃酒店舉行派對，除豐富的慶祝活動外，還有獨家的酒店參觀與體驗，並與參加者分享會員人數衝破40萬里程碑的喜悅。新地會成員及其家屬也獲邀參與 PARK YOHO Carnival 一系列會員專享的家庭活動，有關視頻更於新地會Facebook頁面和官方網站上播出，瀏覽量超過27,000次。此外，新地旗下商場及酒店所舉辦的會員專享活動也會邀請新地會成員參加，例如V Walk新電影院的免費電影放映會及帝苑酒店的「創意花卷壽司料理」工作坊。

帝殷會

帝殷會於2004年成立，旨在維繫集團與酒店顧客之間的關係。迄今為止，帝殷會已吸引了超過35,000名會員。帝殷會為顧客提供每月簡報、電子郵件以及專為會員而設的酒店折扣，並透過提供熱線電話服務，使顧客與集團保持聯繫和互動。

維護顧客健康與安全

集團一直十分重視顧客在我們物業與營運層面的健康與安全。除了遵守標準法例的要求外，我們的建築和物業管理公司更取得 OHSAS 18001 或最新 ISO 45001 認證的職業健康及安全管理體系。此外，為處理緊急事故如心臟停頓等，我們在旗下的商場、寫字樓及住宅物業內，均設有自動體外心臟去纖維性顫動機（AED）。物業管理的前線員工須定期接受顧客安全和急救培訓，以應對此類緊急情況。

我們明白室內空氣質素與物業使用者的健康息息相關，患有呼吸道疾病的人士所受的影響尤其明顯。有見及此，我們採取一系列措施，確保室內空氣質素良好，為使用者創造舒適健康的環境。我們已引進最新的室內空氣質素科技，定期檢測物業的鮮風櫃裝置，在必要時會更換過濾器，加強室內空氣流通。我們大部分建築物業已獲得室內空氣質素資訊中心「室內空氣質素檢定計劃」中的「卓越級」及「良好級」證書。

食品安全對我們的酒店營運十分重要。我們大部分酒店已設有危害分析和關鍵控制點系統，讓食品衛生能保持最高標準。帝苑酒店的食物安全管理系統更獲得 ISO 22000 認證。我們亦會定期進行食品安全審核，監察食品質素。

除了內部的安全控制措施外，提高租戶自身的健康和意識亦同等重要。因此，我們會定期檢測防火系統以符合行業要求，同時為租戶定期安排消防演習及安全講座，提高他們自身的安全意識。

保障客戶資料私隱

在當今的資訊流通和大數據時代，保障客戶資料私隱和網路安全尤其重要。除了利用不同的創新數位技術向顧客提供最新資訊外，我們充分意識到要保障客戶資料私隱。因此，我們成立了資訊科技管治督導委員會，專責管理集團資訊安全事宜，並與資訊科技部門通力合作，確保安全處理個人資料。集團已根據個人資料（私隱）政策及所有相關法例和法規，制定及更新政策和程序。個人資料（私隱）政策向我們的客戶提供有關如何收集、處理和使用其個人資料，保障他人所提供之一切資料。此外，所有置業人士均須正式簽署《個人資料收集聲明》，並附加於購置我們物業的初步協定中。聲明詳盡列明收集置業人士個人資料的目的，以及後期資料處理的程序。

為提升前線員工對網路安全和威脅的認識，以加強處理顧客及公司敏感資訊時的應對能力，我們為員工提供網路安全措施的培訓。集團的每個員工都必須遵循處理客戶資料的最新程序，防止洩露顧客個人資料。網路安全警報和提示針對詐騙電子郵件、電話使用及USB儲存記憶體裝置的事宜亦上載於內聯網上供員工參考。集團還提供互聯網指南，詳細說明網站製作及其需要注意的問題。該指南涵蓋範圍廣泛，包括設計、頁腳、語言用法、內容和資料收集。指南也一再強調每個業務單位在資料收集過程中的責任。任何收集顧客個人資料的網頁都必須包括個人資料（私隱）政策，以確保遵守相關法律和法規。

為供應鏈 創造價值



策略及管理



新地秉承「以心建家」的信念，致力創造一個安全、綠色和可持續發展的社會。我們希望與供應鏈的夥伴攜手合作，確保供應鏈員工的福祉，共同實現上述三個可持續發展目標，為香港作出貢獻；我們相信此舉將可大大降低整個價值鏈對環境的影響，並鼓勵所有人都採取可持續發展的措施。

多年來，集團一直努力不懈地提高建築工地的健康及安全水平。在酒店業務方面，我們嚴密監測營運過程中所產生的空氣污染物及污水，並妥善處理廢物。與此同時，我們亦積極於供應鏈中推動負責任和綠色的採購政策。

我們的供應商和承辦商必須遵守集團的環保和職安健政策，並且符合集團行為守則中各項反映環保理念的嚴格企業管治標準。此外，集團秉持《聯合國全球契約》的十項原則，並鼓勵供應商效法。在整個供應鏈中，我們絕不容許供應商聘用童工或強迫勞動，並全力支持結社自由及鼓勵營造無歧視的工作環境。

為了更有效地監察及評估供應商在多個可持續發展範疇中的表現，包括產品質量、健康及安全表現和商業道德操守，集團實施了全面的供應鏈管理機制，以垂直管理模式評估供應商各方面是否合規，當中包括甄選和聘用供應商及定期審視供應商表現的程序，以及有否建立評估系統等。

推動負責任和可持續的供應鏈

我們相信多元化的供應商能為集團創造價值。本報告年內，我們與超過4,600個供應商合作，在各個項目上投入超過港幣90億元。集團盡量優先考慮使用本地供應商，以減少因運輸而引致的碳排放，並透過支持本地就業及業務發展，刺激香港的經濟增長。本報告年內，集團有超過95%的供應商來自本地。

	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	55	307	2,145	2,075
非本地供應商數目	0	8	31	43

新地避免在任何範疇進行單一採購，以保持供應鏈的穩定性。採取多源頭的採購策略，有助降低業務中斷時所帶來的供應風險。本報告年內，我們向頭五大供應商所採購的物資佔採購總額不到三成。

集團希望向合作夥伴推廣環境及社會責任，並持續增加向關注環境及社會議題的供應商的採購比例。對環境作出堅定承擔的供應商，例如已採用 ISO 14001 環境管理體系要求或訂立綠色採購政策的，我們會予以優先選用。本報告年內，46%的採購行為在選用時有考慮環保因素。為減少使用紙張，我們在採購過程中採用了電子訂單系統。此外，我們盡可能讓中小企及社企參與我們的採購過程，以示對他們的支持。

繼續對供應商和承辦商寄予厚望

集團一直對供應商和承辦商的環境和社會績效寄予厚望。遵守本地法律和法規是與我們合作的基本要求。我們的招標書和供應商合同均清楚列明集團在價值鏈中追求可持續發展方面的環境及社會要求。其中我們的物業管理部門在聘用承辦商和供應商前，會要求它們簽署集團的環境承諾書及遵循該部門的環境和能源政策。

在集團的供應商監測機制下，投標名單上的所有供應商和承辦商均須接受我們的定期評估和審查，以確保它們遵照我們的可持續發展標準營運。倘若於合約期內被發現違反法律法規、未能滿足標書列明的要求、行為不端或在評估中未能獲得令人滿意的結果，供應商可能會被降級甚或除名。我們會定期檢測建築工地，識別潛在的環境違規事件，例如與空氣質素、廢物管理和污水處理等有關的問題。我們的物業管理部門會在供應商和承辦商竣工後以及年度績效評核期間進行可持續發展方面的評估，評估結果會作為日後篩選承辦商和供應商的重要指標。

食品安全是集團酒店業務中最為關鍵的風險因素之一。為保證食物安全及品質，我們的酒店管理團隊高度重視食物加工處理和運輸的過程。為符合公眾健康和食品安全標準，我們就供應商員工的個人衛生、食品加工和儲存情況、廢物處理、化學品儲存管理、清洗設備和防治害蟲等事項進行審核和現場檢查。我們亦對高風險食品格外關注，如即食食品和新鮮海產。報告年內，我們的食品供應商全部通過食品審查的要求。

我們旗下的建築公司對分判商的要求與集團的期望完全一致。合同和招標書均清晰明確列出我們對分判商在環境和職安健方面的要求。我們亦會按照我們的期望持續評估分判商，同時定期向分判商提供職安健培訓，以提高其整體安全意識。

重視和尊重我們的地盤工人

作為地產發展商，我們視地盤工人為最重要的資產。因此，我們非常重視建築工地的健康和 safety。集團的職業健康與安全管理系統旨在保障所有在我們工地內工作的承建商。我們為旗下建築公司管理的所有建築工地制定了具體的安全目標，包括零致命事故、零定罪及每千名工人少於10宗意外事故。

我們的承建商必須遵守嚴格的健康及安全準則，以避免於施工地內發生工傷意外，甚至因工死亡事故。此外，我們會因應施工及項目進度提供健康和 safety 培訓課程，以提高地盤工人對避免健康和 safety 危害的意識。在每個項目啟動前，我們會根據建築工地的實際施工情況，給予具體的健康和 safety 培訓。在施工期間，每週或每當施工程序有變時，我們會舉辦「工具箱座談會」；我們亦會針對需要特殊技術知識的複雜程序提供特定的培訓。在項目完成後，我們將進行安全措施成效評估，識別未來項目中可作改善的地方。本報告年內，超過84.7萬人次參與了健康與 safety 培訓課程，涵蓋安全使用起重機械、高空作業、平安咭續期、人手操作、安全管理和工地管理等課題。

我們內部的專業工地安全人員每季度會進行一次合規審查，評估現場健康和安​​全風險，並確保健康及安全績效能達到預期中的標準和期望。按照《工廠及工業經營(安全管理)規例》的要求，我們每半年會進行一次外部安全審查。

為了準確評估集團在整體健康及安全事宜上的表現，我們認為必須以透明和中立的方式匯報安全事故。集團在所有項目工地豁免承建商繳交業界意外索償申請費用，以鼓勵承建商為地盤工人的索賠事故提供最準確可靠的資料。

本報告年內，集團承建商在建築工地內錄得的意外率為每千名工人8.21宗¹，遠低於行業平均水平的每千名工人31.7宗²。本報告期內，發生了一宗令人遺憾的致命事故，當中涉及一名承建商地盤工人。事故發生後，我們立即暫停現場一切運作，並交由高級管理層對該事故展開調查。為減低日後的類似風險，我們增加了使用吊重機的安全管理程序，並為所有現場主管和分判商提供了相關的進修培訓，以確保情況受到密切監察。

個案研究：履行對地盤工人的健康及安全承諾

集團一向致力於以對社會負責任的方式營運，為我們的工人、公司以至整個社會創造長遠價值。地盤工人是物業發展業務的基石，我們視他們的健康及安全為供應鏈管理的重點。

集團持續探討加強建築地盤安全的新措施。本報告年內，由我們建築部聯同一間本地工程承辦商共同開發的「天秤空管模型系統」，榮獲內部的「提升工作安全意見獎勵計劃」金獎。此計劃旨在鼓勵員工提出既創新而又可行的構思以提高工作安全。此防撞系統能防止在重疊工作區域中操作的兩個或以上豎立的天秤發生碰撞，從而將建築地盤的風險減至最低。為確保防撞系統的穩定性，我們建立了模型作測試。在施工現場，只有獲品質保證的系統才會被安裝至天秤。經過測試的系統現已在建築地盤內廣泛應用，以緩解工人對發生意外的擔憂。前往《新地動態》了解更多詳情。

集團意識到極端天氣情況增加了長時間在戶外工作的地盤工人的風險，因此，我們努力為建築工人提供一個舒適的工作環境。在報告年內，我們廣泛地在建築工地內應用裝有太陽能風扇和霧化系統的「流動休息室」，以提供涼爽舒適的環境。這些「流動休息室」不僅可讓工人避暑，以減低在炎熱天氣下工作而導致中暑的風險，同時亦成為他們聯誼聚會的地方，有助於促進和諧工作文化。前往《新地動態》了解更多詳情。



• 天秤防撞系統已在我們的工地廣泛使用以提高安全性



• 「流動休息室」— 供我們的地盤工人休息和聚會的地方

1. 採用香港建造商會的計算方法。

2. 行業的平均統計數字按曆年計算，並參考香港勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》(2019年8月)。

反貪污

新地秉持最高的道德與管治標準，絕不容忍在業務營運或供應鏈中出現任何形式的貪污行為。集團的防止賄賂及反貪污政策和行為守則清楚列明了我們的反貪承諾，其中規定，任何員工都不應接受包括供應商和承辦商在內的業務合作夥伴的利益、禮品或款待。此外，董事會成員和投標公司必須聲明不存在利益衝突。為提高員工對防止賄賂和貪污的認識，集團在報告期內向1,300多名員工提供了內部培訓。

我們的合作夥伴可在集團的網上供應商平台上閱覽最新的反貪污政策。集團定期對供應商和承辦商進行評估，以確保他們採用合乎道德的商業慣例。在報告期內，我們並沒有在知情的情況下與任何違反我們的防止賄賂及反貪污政策的供應商或承辦商合作。

我們的反貪污措施以集團穩建的企業管治框架為基礎。更多有關集團企業管治架構及常規的資訊，請參閱集團2018/19年報中《企業管治》的部分。

競爭

我們支持公平競爭，同時禁止任何形式的反競爭行為，以確保整個供應鏈的運作維持審慎和公正。我們恪守《競爭條例》，並邀請外部專家為集團舉辦反競爭行為的培訓，讓員工了解有關規例，提高他們對此類不當行為的意識。為防止招標過程中出現圍標，我們定期更新並評估經審批及合資格的認可公司清單。我們只會邀請認可清單上的公司投標，並於所有招標文件中明確列出有關反合謀的要求。為確保投標的競爭性，我們嚴格控制受邀入標公司的數目。所有投標者必須提交一份關於誠信和反合謀的確認書，以確保其業務營運並不存在任何反競爭行為。

為鼓勵舉報任何涉嫌不當行為、舞弊、不合適、不道德或不公平待遇的個案，新地設立了一個適用於內部和外部持份者的舉報機制。倘若發現任何供應商或承辦商違反了我們的行為守則，或參與任何貪污或反競爭行為，我們會立即將此類違規行為向相應的執法機構報告。

為社群 創造價值



策略及管理



集團本著「以心建家」的信念，主要以三大策略履行企業社會責任，主動了解社區所需，並透過舉辦各類活動及與慈善團體夥伴合作，積極回應社區的需要。過去一年，新地繼續努力實現上述四個可持續發展目標，在提倡建立健康生活和培養運動習慣，以及推廣教育和閱讀文化活動等方面的捐款和物資援助，總額達8,500萬元。集團年內繳交的稅款亦高達84.74億元。此外，我們更為年輕一代提供學徒實習和其他學習機會，並致力改善社區的生活環境。

我們的企業社會責任委員會由集團高級管理人員組成，負責監督和指導我們的社區投資項目以及與慈善團體的夥伴合作關係。為確保能夠充分惠及社區，委員會循三方面落實以下的社區投資策略：(1) 推廣閱讀和教育，(2) 支持藉運動行善和健康生活方式，以及(3) 關懷弱勢社群。

- 與非政府機構及其他持份者建立緊密的夥伴關係；
- 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，為社區作出貢獻。

新地連續第17年獲得「商界展關懷」榮譽標誌，以肯定我們為社會作出的努力，旗下同獲表揚的業務單位合共達83個，其中多達47個業務單位連續第十年或十五年獲得表揚，包括商場、物業管理、建築及酒店等不同範疇，充份展現出集團多年來持續關愛社會、扶助弱勢、推動社區發展的決心。

	推廣閱讀和全人發展	藉運動行善和健康生活	關懷弱勢社群
宗旨	<ul style="list-style-type: none"> • 推廣愉快閱讀及學習文化 	<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
2018/19年度的承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 透過多元化的閱讀活動，培養兒童、年輕人及普羅大眾的閱讀習慣 • 推出全新網上閱讀平台，宣揚及推廣閱讀的樂趣 	<ul style="list-style-type: none"> • 向大眾宣揚運動的樂趣及健康生活 • 利用集團重點體育活動所籌得的額外捐款及善款，促進兒童及年輕人的發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 透過與慈善團體緊密合作，接觸更多有需要人士 • 鼓勵更多員工參與慈善活動
2018/19年度的成果	<ul style="list-style-type: none"> • 新地在2019年1月推出了全新的網上閱讀平台《點讀》，吸引了超過七萬名讀者 • 進一步舉行「閱讀•分享」擴展學校網絡，持續接觸新受眾，以及舉辦不同的大眾活動聯繫會員。 	<ul style="list-style-type: none"> • 「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」吸引逾1,900名跑手參與，當中有視障、聽障人士，亦有自閉症人士。透過舉辦是次活動，籌得港幣600萬元善款，用作支援兒童及年輕一代的發展 • 贊助「新鴻地產香港單車節」及首設『粵港澳大灣區青年盃』，邀請來自香港、澳門和其他九個大灣區城市的170名青年單車好手參與 	<ul style="list-style-type: none"> • 共20名學員參與「『見』造未來—師徒創路學堂」 • 新鴻地產郭氏基金贊助香港各界扶貧促進會的四川巴中市南江鄉村醫生培訓項目，透過參與多項脫貧項目，以延續其在支持脫貧措施上的努力
2019/20度的目標	<ul style="list-style-type: none"> • 善用網上閱讀平台《點讀》來推廣有趣的閱讀材料和分享閱讀的樂趣 	<ul style="list-style-type: none"> • 探索在校園中推廣「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」及「新鴻地產香港單車節」的機會 • 向公眾宣傳運動的樂趣和健康的生活方式 	<ul style="list-style-type: none"> • 與夥伴院校或機構開展更多的扶貧項目

培養閱讀習慣

新閱會

多年來，新閱會作為一個免費平台，以生動活潑的方式讓年輕一代討論關於閱讀和日常生活的話題，藉以提高年輕人對閱讀的興趣。新閱會今年繼續舉辦一系列慶祝成立五週年的活動。透過進一步推動「愉快閱讀•放眼世界」，我們向大眾尤其是年輕人推廣閱讀所帶來的樂趣和喜悅。新閱會與六家合作夥伴攜手推出五大慶祝活動，分別是主題下午茶、海外旅遊贊助、社區探索、短片分享和一個有趣的親子閱讀活動。

新閱會的焦點活動包括「新地齊讀好書」、「閱讀•分享」及「悅動•閱樂」，繼續鼓勵大眾透過參與不同活動進行交流，以增進朋友之間以及父母與子女之間的連繫。

新地齊讀好書

「新地齊讀好書」是新閱會的焦點活動之一，今年已是連續第11年與聖雅各福群會及香港貿易發展局合辦是項活動。新閱會贊助來自不同地區約1,300名基層小四到中三學生參觀一年一度的香港書展。在新地義工的陪同下，每位學生可獲得港幣250元津貼購買自己喜歡的書籍。



• 贊助基層學生參觀書展

閱讀•分享校園計劃

新閱會透過「閱讀•分享」校園計劃，積極將「愉快閱讀」的種子散播於中小學，全力配合不同老師的需要，並通過與香港資助小學校長會的協作，推廣閱讀文化。於2018/19學年，新閱會舉辦了146場參與活動，接近40,000名師生參與。其中推行的獎勵計劃及創意寫作比賽，目的是激發學生的好奇心和閱讀興趣。到目前為止，超過189間香港中小學已經參與計劃。

閱讀推廣在社區

新閱會定期舉辦會員和社區活動，文化導賞團——「悅動•閱樂」，結合愉快閱讀及運動，以鼓勵會員實踐健康而平衡的生活方式。新閱會夥拍Walk In Hong Kong 舉辦了「流行•樓行」文化導賞團，並利用是次活動為聖雅各福群會籌款。導賞團帶領參加者探索中上環不同地方，尋找經典電影及相關書籍的真實場景。

個案研究：推出全新網上閱讀平台《點讀》

在2019年年初，新閱會加強陣容以全新方式與年青一代參與。其中一項重點活動是推出重新打造的網上閱讀平台《點讀》，產生令人鼓舞的生活方式內容，引起青少年和應屆畢業生的興趣。《點讀》還舉辦了各種互補的線下活動，使年輕讀者能夠與知名作家和名人互動，並從他們豐富的生活中學習。平台自2019年1月中面世至今，已成功吸引了超過七萬名讀者。

網上閱讀平台《點讀》功能

網上閱讀平台《點讀》先後製作了多個專題故事，如「有種型叫閱讀」及「365名人書單」和「奇書怪書」，利用有趣生活話題去輕鬆談閱讀。另外，為了傳遞全民皆可閱讀的訊息，平台還會訪問名人和邀請不同的旅遊達人分享另類遊歷見聞。

線下青年活動

新閱會在天際100香港觀景台舉行了一次大型閱讀講座，吸引了來自32間學校近600名高中至大專學生和在職青年參加。演講嘉賓分享了他們各自的精彩故事，同時與年輕一代互動交流，以幫助他們培養對世界的好奇心，並激發他們對世界事物的好奇及閱讀的興趣。

有關網上閱讀平台《點讀》，詳細請瀏覽：

<https://www.readformore.com>



藉運動行善

根據從三方面落實社區投資策略的既定方針，新地一直本著「藉運動行善」的信念，多年來積極推動和支持慈善體育事業及活動。我們已經連續七年舉辦「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」，以及連續四年支持「新鴻基地產香港單車節」。

新地公益垂直跑 — 勇闖香港ICC

「新地公益垂直跑」是一項慈善爬樓梯活動，旨在促進健康生活，並募集善款支援基層兒童及青少年項目。自2012年啟動以來，該項活動吸引了超過17,000名來自世界各地的健兒參與。

2018「新地公益垂直跑 — 勇闖香港ICC」暨「垂直馬拉松世界巡迴賽」終點站賽事吸引了來自38個國家及地區的1,900多名健兒，其中包括視障、聽障及自閉症人士，而當中最年輕和最年長的參賽者分別為10歲和75歲，更破紀錄有75隊中學及大專隊伍參加「學生隊際接力賽」。新地將繼續鼓勵更多年輕人參與這項標誌性活動，培養年青人的堅毅意志及行善精神。

這項活動成功籌得港幣六百萬元，其中包括新地的額外捐款以及該活動的全數收益，已捐贈香港公益金及香港社會服務聯會，以支持弱勢兒童及青少年，其中受助項目包括由香港社會服務聯會設計和運作的「新地雨後彩虹」計劃，以支援面對家庭創傷性危機的兒童及青少年。捐款還透過香港公益金，捐助香港家庭福利會「童拾曙光－危機及離異家庭兒童介入計劃」，以及循道衛理觀塘社會服務處「樂學現才華」項目，向有特殊學習需要的兒童提供幫助。



• 新地執董兼副董事總經理雷霆先生(左一)及黃植榮先生(左二)、「新地公益垂直跑－勇闖香港ICC」籌委會聯席主席張永銳先生(右二)聯同新地執董董子豪先生(右一)帶領一眾「滿Fun體驗」跑手，挑戰82層樓梯

新鴻基地產香港單車節

新地連續第四年冠名及慈善贊助由香港旅遊發展局(旅發局)在2018年10月舉辦的體壇盛事－「新鴻基地產香港單車節」。該項活動旨在向大眾推廣健康生活模式及提倡對基層兒童和青少年的關懷。賽事打破歷屆紀錄，吸引了超過5,400位本地業餘愛好者及國際頂級車手參加。今年更破天荒首設『Hammer香港站』，成為Hammer系列UCI 1.1公路計分賽。

新地今年亦首次贊助「粵港澳大灣區青年盃」，邀請來自香港、澳門和其他九個大灣區城市34支五人隊伍共170位青年朋友參加「新鴻基地產香港單車節」，互相切磋交流。

為了鼓勵通過運動傳播正面的聲音，「新鴻基地產香港單車節嘉年華」已於單車節舉行的前一天於香港單車館舉行。當日，11支世界巡迴隊伍與超過1,000名公眾一起玩樂。

這項活動包括新地的額外捐款和部分報名費，成功地籌集了港幣268萬元，捐贈予香港小童群益會、成長希望基金會、香港聖公會福利協會及香港公益金支持弱勢兒童和青少年的學習和健康計劃。



• 多位新地同事及其家屬踴躍參加已晉身為香港體育盛事的「新鴻基地產香港單車節」

新地單車學院先導計劃

為了實踐在校園內推廣單車運動和「藉運動行善」的理念，新地早前贊助並成立了「新地單車學院」，同時中國香港單車總會在本港學校舉辦了「先導計劃」，進一步提高年輕人的單車技術和安全意識，並發掘有潛質的年輕一代，成為港隊的「接班人」。中學生可獲得機會接受前香港單車隊成員和註冊場地單車教練的專業場地單車培訓。來自近20間中學的大約200名學生參加了計劃，近1,500名學生參加了單車推廣活動。



• 「新地單車學院」的成立典禮

新地協辦和出戰「匡智慈善跑樓梯大賽」 支持共融精神

在2018年10月，新地於中環廣場協辦一年一度的「匡智慈善跑樓梯大賽」。我們的同事與匡智會的學員組隊參加跑上中環廣場頂層75樓的接力賽，為匡智會籌募善款，並展現社會共融的精神。



• 新地健兒聯同匡智會的學員組隊參加「匡智慈善跑樓梯大賽」

關愛社區

集團本著「以心建家」的信念，於2003年成立「新地義工Team力量」義工隊，致力支持各類社區服務。義工隊至今已有接近2,700名成員，共投入13.1萬的社區服務時數¹。義工隊本著「ABC」義工精神，希望在社區內產生協同效應，並為社區帶來長遠的裨益：

ABC義工精神

Association : 同心協力，團結一致

Belief : 貫徹「以心建家、服務社群」的信念

Commitment : 承擔社會責任，願意付出愛心和時間，齊心共建「互助互愛」的香港

為鼓勵更多員工參與義工服務，新地不但提供培訓機會，更提供保險以保障員工。此外，我們每年亦與社會福利署和非政府組織合辦年度義工嘉許禮，表揚和感謝熱心公益義工的付出。

1. 義工服務時數以曆年計算。

勵德邨「民生無小事」義工計劃

為了響應「團結香港基金」的號召，來自八個部門和附屬公司的義工於2018年10月至11月參加了「民生無小事」計劃，上門為勵德邨的長者進行簡單的工程，改善生活環境，避免家居意外發生。

計劃鼓勵企業義工設計出低成本義工方案，務求解決方案日後能推而廣之，令更多人受惠。例如，我們建築部的同事為受助的長者在露台上安裝透明膠簾，並在洗手間門上的空隙安裝活動氣窗。民生無小事，義工們運用他們的專業知識，盡力解決長者日常遇到的問題。

以心建家送暖行動

新地自2011年起一直透過「以心建家送暖行動」舉辦不同活動，關懷社區內的長者和弱勢家庭。

我們連續第九年在諾亞方舟舉辦長者新春盆菜宴，與不同地區的長者一起慶祝農曆新年。連同今年的新春盆菜宴，全港十八區均有長者受惠於此項活動。除了享用由新地提供的豐富午餐和獲贈愛心福袋外，一些長者更上台作出多項精采的才藝表演。此外，超過一百位新地義工及「方舟小醫生」也一起熱情招待長者，為活動增添不少歡樂氣氛。

今年臨近端午節時，我們一眾義工同事連續兩個週末在灣仔、銅鑼灣和深水埗探訪了大約三千名獨居和雙老長者戶，向他們送上精美且實用的端午節福袋。



• 我們的義工同事在端午探訪長者，與他們歡度佳節



• 新地義工隊在新春盆菜宴上盡施渾身解數，讓長者在歡樂的氣氛下享用佳餚美饌

『見』造未來 — 師徒創路學堂

自2003年以來，「『見』造未來 — 師徒創路學堂」計劃一直向學員提供近距離觀察導師工作和實習的機會，讓年輕人認識自我所長及興趣。今年，計劃更將目標群組擴大至16歲或以上的在學青年，幫助他們找出自己的發展路向，預早規劃人生。二十名學員成為了不同非政府組織的實習生，並訪問了社會企業，擴闊視野。在為期四週的工作實習中，我們的18名員工擔任了一眾學員的導師，與他們分享工作知識。



- 受到探索太空的啟發，「師徒創路學堂2019」啟航禮標誌著學徒將在新地的同事和突破導師引領下探索世界，尋找未來的發展方向

新鴻基地產郭氏基金積極支持扶貧項目

新鴻基地產郭氏基金（新地郭氏基金）多年來一直為成績優異但家境清貧的學生提供獎學金資助，並促進全國不同省市的教育發展，將三個社區投資策略付諸實行。基金自2002年成立以來，捐款超過七億元人民幣，並已資助超過60個項目，包括教育、醫療衛生、文化、國際交流、文物古跡保護研究及扶貧濟困等方面，受惠人數逾萬，遍佈香港及20多個省份。



- 新地郭氏基金董事郭基泓先生與香港各界扶貧促進會會長蔡加讚先生簽署捐贈協議書

我們相信扶貧不應只局限於捐贈資源，還應同時培養自力更生的能力。新地郭氏基金多年來積極參與各種扶貧項目，例如協助甘肅省的貧困縣和偏遠山區提供安全和潔淨的食水。另外，新地郭氏基金亦與香港各界扶貧促進會（港扶會）合作，支持該協會在四川省巴中市南江的鄉村醫生培訓項目。新地郭氏基金將會與港扶會繼續保持密切聯繫，資助和共同參與更多的扶貧項目，回饋社會，為社會帶來正能量。

附錄 I — 獎項、參與組織及約章簽署

獎項及嘉許

頒發組織	獎項	獲獎單位
Agoda.com	2018年度金環獎	帝都酒店 帝苑酒店
	2018好評住宿獎	帝京酒店 帝苑酒店
中國銀行（香港）及香港工業總會	2018中銀香港企業環保領先大獎 • 金獎 • 銀獎 • 銅獎	康業及啟勝 • 4個物業
商界環保協會有限公司及香港上海滙豐銀行有限公司	「滙豐營商新動力」可持續發展目標獎 • 「目標10：減少不平等」— 銀獎 • 「目標13：氣候行動」— 銅獎	啟勝 • 新都廣場 • 大埔超級城
	「滙豐營商新動力」環境、社會及管治獎 • 傑出獎狀 • 優異獎狀	啟勝 • 24個物業
	「滙豐營商新動力」持續參與獎	啟勝 • 4個物業
BCI Asia	2018 BCI Asia香港十大地產發展商	新地
中華電力有限公司	中電「創新節能企業大獎」2018 • 齊心節能大獎 • 智能技術卓越大獎	康業 啟勝 • 環球貿易廣場 康業 • 荃灣廣場
攜程	最佳城市酒店2019	帝都酒店
東週刊	• 香港服務大獎 • 傑出企業策略大獎	康業
環境運動委員會聯同香港環境保護署及九個機構	2018香港環境卓越大獎 • 金獎 • 銀獎 • 銅獎 • 優異證書 • 參與證書	康業及啟勝 • 12個物業 新輝 • 2個建築地盤
僱員再培訓局	ERB人才發展計劃 • ERB傑出僱主年度大獎	康業

頒發組織	獎項	獲獎單位
香港環境局及香港機電工程署	慳神創科大比拼2018 • 積極參與團體獎 • 優異創科慳神獎	康業 啟勝 • 上水廣場 康業 啟勝 • 荃灣廣場 • 環球貿易廣場 • 上水廣場
香港綠色建築議會香港綠建商舖聯盟	• 至綠發展商 / 策略夥伴 • 綠建發展商 / 策略夥伴新盟友 • 最具動力商場 • 綠建商場新盟友	啟勝 康業 康業及啟勝 • 22個物業
香港管理專業協會	「2018優質管理獎」大獎	康業
香港零售管理協會	2018傑出服務獎得獎名單 • 十大傑出服務零售品牌	啟勝 • 世貿中心
Hotels.com	最受歡迎住宿獎2018	帝苑酒店
室內空氣品質資訊中心及香港環境保護署	優質室內空氣質素嘉獎 • 卓越級別 • 良好級別	康業 • 56個物業 啟勝 • 52個物業
JobMarket 求職廣場	• 卓越僱主大獎 • 讚賞文化大獎	啟勝
職業安全健康局、香港勞工處、香港機電工程署及香港物業管理公司協會	最佳職安健物業管理大獎 • 最佳職安健物業管理大獎 — 金獎及銅獎 • 工作安全改善計劃 — 優異獎 • 安全文化大獎 — 金獎 • 最佳物業管理大獎 — 提升業戶裝修及維修安全 — 銀獎及優異獎 • 最佳演繹獎 — 銅獎	康業及啟勝 • 6個物業

頒發組織	獎項	獲獎單位
星島日報	• 「星鑽服務大獎2018 (物業環保管理組別)」	康業
	• 「星鑽服務大獎2018 (住宅物業管理組別)」	啟勝
香港社會福利署	2017最高服務時數獎 • 私人團體 — 組別一季軍 • 私人團體 — 組別一優異獎	新地及康業
香港公益金	• 二零一八/二零一九年度十大最高籌款獎	新地
香港社會服務聯會	• 15年Plus「商界展關懷」標誌	新地、康業、 啟勝、帝京酒店、 帝都酒店及帝苑酒店
	• 10年Plus「商界展關懷」標誌	帝苑酒店 帝景酒店
香港設施管理學會	卓越設施管理獎2018	
	• 卓越設施管理獎(中型住宅)	啟勝 • 新時代中城
	• 卓越設施管理獎(商業樓宇)	啟勝 • 世貿中心
	• 卓越獎 • 優異獎 • 風險管理主題獎 — 金獎及銅獎	康業及啟勝 • 35個物業
香港測量師學會及香港物業管理公司協會	優質物業設施管理大獎2018 • 大獎 • 卓越獎 • 優異獎	康業 • 7個物業 啟勝 • 13個物業
貓途鷹 (TripAdvisor)	卓越獎	帝都酒店 帝景酒店 帝苑酒店
世界綠色組織	綠色辦公室獎勵計劃	康業 • 5個物業 啟勝 • 39個物業

頒發組織	獎項	獲獎單位
世界自然基金會香港分會	低碳辦公室計劃	
	• 白金標籤	啟勝 • 創紀之城五期
	• 黃金標籤	啟勝 • 環球貿易廣場 • 上水廣場
	• 標籤認證	啟勝 • 新城市廣場一期

有關我們企業管治表現的獎項及嘉許，請瀏覽集團網頁。

參與的組織及簽署的約章

參與組織

- 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年起成為公司會員)

約章簽署

- 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約章計劃 (自2016年起成為簽署機構)
- 香港環境局及香港機電工程署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)
- 地產代理監管局《一手住宅物業銷售約章》 (自2018年起成為簽署機構)
- 香港衛生署《器官捐贈推廣約章》 (自2016年起成為簽署機構)

附錄 II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法

與持份者溝通方式

新地自2013年以來，每年均透過問卷及專題小組討論與持份者溝通，以便向他們闡述我們在可持續發展方面的表現，並了解持份者對各種可持續發展範疇的優先次序和期望。透過定期與持份者接觸，有助彼此建立長遠互信的關係，並為未來應對可持續發展的挑戰做好準備。由今年起，我們計劃每三年一次與廣泛的持份者開展對話，檢視可持續發展範疇的重要性。為此，我們會在有需要時諮詢外部可持續發展專業人士，以提高整體效率，同時繼續邀請持份者提供反饋，並作出回應。

在日常營運中，我們通過下列方式，繼續與各個持份者溝通。

持份者類別	溝通方式
顧客及租戶(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"> • 客戶滿意度調查 • 新地會 • 帝殷會 • 禮賓服務、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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問 • 會議 • 公眾諮詢
專業團體及學術界	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問 • 業界論壇
非政府組織合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問 • 由新聞會、「新地公益垂直跑」及「新地義工Team力量」義工隊舉辦的社區活動
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 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

持份者類別	溝通方式
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 新聞發布會 • 會議 • 網站及社交媒體
合營企業合夥人	<ul style="list-style-type: none"> • 房地產行業協會及諮詢小組

重要範疇分析方法

我們採取三個步驟評估重要性，並遵照《AA1000持份者參與標準》及參考最新的《AA1000當責性原則標準》的包容性、重大性、回應性及影響性原則。我們通過識別、排序和驗證ESG範疇的重要性，界定出重大的經濟、環境及社會議題，以便進行管理及披露。

第一步：識別ESG範疇

透過參考過往重要性分析涵蓋的ESG範疇，及考慮持份者的意見和行業最新的可持續發展趨勢，我們會進一步調整其範疇。ESG範疇按以下六大主題作分類：

- 經濟及一般事宜
- 環境
- 工作間實務
- 人權
- 社會
- 產品責任

第二步：為ESG範疇排序

在2017/18年，我們邀請持份者參與網上問卷調查，以1至6作為評分等級(1為「完全不重要」，6為「非常重要」)，為各ESG範疇對集團的重要性給予評分。持份者亦就去年各個範疇的優先次序重新審視，以決定去年的重要範疇應否保留，以及應否加入新的範疇。

第三步：驗證結果

排序結果經由2017/18年間進行的專題小組討論，以及同行企業標準的定性意見加以驗證。我們按照外部評審小組和高級管理層的意見，進一步更新了2018/19年的重要性矩陣。最終結果獲可持續發展督導委員會確認。

附錄 III — 可持續發展表現概覽

在環境方面的表現

	單位	2018/19 ¹	2017/18 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	57,112	62,405
間接溫室氣體排放量 (範疇2)	公噸二氧化碳當量	321,290	288,180
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	0.076	0.072
建築業務	公噸二氧化碳當量 / 平方米	0.031	0.012
物業管理業務	公噸二氧化碳當量 / 平方米	0.064	0.065
酒店業務	公噸二氧化碳當量 / 房晚	0.038	0.039
集團的廢物處理			
一般廢物	公噸	99,644	104,977
建築及拆卸廢料	公噸	211,379	365,491 ³
集團循環再造的廢物			
紙	公斤	4,160,359	4,672,566
塑膠	公斤	24,442	38,959
金屬	公斤	17,988	42,755
經使用的煮食油	公斤	20,083	20,068
廚餘	公斤	405,403	203,511
玻璃	公斤	45,970	54,207
建築及拆卸廢料	公噸	237,197	174,386 ³
集團的能源耗用量			
總能源耗用量	千兆焦耳	3,102,267	2,944,308
新地總辦事處	千兆焦耳	10,050	9,773
建築業務	千兆焦耳	391,112	153,449
物業管理業務	千兆焦耳	2,467,345	2,529,996
酒店業務	千兆焦耳	233,760	251,091
能源強度			
新地總辦事處	千兆焦耳 / 平方米	0.45	0.44
建築業務	千兆焦耳 / 平方米	0.229	0.103
物業管理業務	千兆焦耳 / 平方米	0.54	0.55
酒店業務	千兆焦耳 / 房晚	0.29	0.31
耗電量			
	千兆焦耳	2,071,995	1,826,663
	千瓦時	575,554,138	507,406,434
新地總辦事處	千兆焦耳	6,205	5,868
	千瓦時	1,723,748	1,630,121
建築業務	千兆焦耳	347,397	70,767
	千瓦時	96,499,187	19,657,376
物業管理業務 ⁴	千兆焦耳	1,521,295	1,549,627
	千瓦時	422,581,990	430,452,054
酒店業務	千兆焦耳	197,097	200,401
	千瓦時	54,749,213	55,666,882

	單位	2018/19 ¹	2017/18 ²
燃氣用量			
燃氣用量	千兆焦耳	977,811	1,025,054
新地總辦事處	千兆焦耳	253	199
建築業務	千兆焦耳	0	560
物業管理業務	千兆焦耳	942,168	974,996
酒店業務	千兆焦耳	35,390	49,299
燃料用量			
燃料用量	千兆焦耳	52,461	92,590
新地總辦事處	千兆焦耳	3,591	3,705
建築業務	千兆焦耳	43,715	82,122
物業管理業務	千兆焦耳	3,882	5,373
酒店業務	千兆焦耳	1,272	1,391
柴油用量⁵			
柴油用量⁵	公升	1,337,587	2,456,884
新地總辦事處	公升	3,903	4,163
建築業務	公升	1,207,212	2,282,236
物業管理業務	公升	108,747	150,491
酒店業務	公升	17,726	19,994
汽油用量⁵			
汽油用量⁵	公升	147,164	152,490
新地總辦事處	公升	107,880	111,130
建築業務	公升	19,296	20,198
物業管理業務 ⁶	公升	不適用	不適用
酒店業務	公升	19,988	21,162
集團的耗水量			
總耗水量	立方米	3,376,840	3,321,801
新地總辦事處	立方米	4,929	4,915
建築業務	立方米	258,627	322,850
物業管理業務	立方米	1,961,294	1,892,042
酒店業務	立方米	1,151,990	1,101,994
水強度			
新地總辦事處	立方米 / 平方米	0.22	0.22
建築業務	立方米 / 平方米	0.15	0.22
物業管理業務	立方米 / 平方米	0.43	0.41
酒店業務	立方米 / 房晚	1.43	1.37
使用的主要建築材料			
混凝土	立方米	313,800	512,691
磚	塊	2,605,350	4,703,541
鋼	公噸	54,942	102,773

1. 2018/19的環境數據涵蓋新地總辦事處、30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. 2017/18的環境數據涵蓋新地總辦事處、34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. 由於循環再造廢物的數據經重新理順，因此對數據作出調整，以反映集團的實際情況。

4. 有關數據是指商廈、商場及住宅項目公共空間和空調系統的耗電量。

5. 由於柴油及汽油是新地主要使用的燃料，因此匯報其用量。

6. 物業管理業務的汽油消耗量並不顯著。

在社會方面的表現

		2018/19		2017/18	
僱傭關係實務					
	單位	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⁷					
		20,166	4,873	20,026	4,757
新地總辦事處	人數	1,580	28	1,532	25
建築業務 ⁸	人數	2,907	69	2,870	55
物業管理業務	人數	14,112	4,681	14,011	4,612
酒店業務	人數	1,567	95	1,613	65
		男性	女性	男性	女性
按性別劃分全體員工					
		14,556	10,483	14,348	10,435
新地總辦事處	人數	817	791	798	759
建築業務	人數	2,247	729	2,212	713
物業管理業務	人數	10,526	8,267	10,351	8,272
酒店業務	人數	966	696	987	691
按年齡劃分全體員工					
新地總辦事處					
30歲以下	人數		204		194
30至50歲	人數		943		924
50歲以上	人數		461		439
建築業務					
30歲以下	人數		504		573
30至50歲	人數		1,368		1,281
50歲以上	人數		1,104		1,071
物業管理業務					
30歲以下	人數		1,868		1,946
30至50歲	人數		5,490		5,452
50歲以上	人數		11,435		11,225
酒店業務					
30歲以下	人數		432		427
30至50歲	人數		828		855
50歲以上	人數		402		396
		男性	女性	男性	女性
按性別劃分新入職的員工 (人數及比率⁹)					
新地總辦事處	人數	87	119	78	97
	%	10.7	15.0	9.8	12.8
建築業務	人數	428	207	466	233
	%	19.1	28.4	21.1	32.7

		2018/19		2017/18	
物業管理業務					
	單位	人數	3,878	3,382	3,667
		%	36.8	40.9	35.4
酒店業務					
	單位	人數	358	248	294
		%	37.1	35.6	29.8
按年齡劃分新入職的員工 (人數及比率¹⁰)					
新地總辦事處					
30歲以下	單位	人數	89		84
		%	43.6		43.3
30至50歲	單位	人數	110		83
		%	11.7		9.0
50歲以上	單位	人數	7		8
		%	1.5		1.8
建築業務					
30歲以下	單位	人數	203		201
		%	40.3		35.1
30至50歲	單位	人數	228		260
		%	16.7		20.3
50歲以上	單位	人數	204		238
		%	18.5		22.2
物業管理業務					
30歲以下	單位	人數	1,206		1,226
		%	64.6		63.0
30至50歲	單位	人數	2,050		1,983
		%	37.3		36.4
50歲以上	單位	人數	4,004		3,955
		%	35.0		35.2
酒店業務					
30歲以下	單位	人數	220		197
		%	50.9		46.1
30至50歲	單位	人數	287		245
		%	34.7		28.7
50歲以上	單位	人數	99		82
		%	24.6		20.7

7. 季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化。

8. 在2018/19年度，我們統一了常設和合約職位的定義，因此對2017/18年度的數據作出了調整。

9. 「員工入職率」指按性別劃分的新入職員工總數在相應性別的員工總數中所佔的比率。

10. 「員工入職率」指按年齡劃分的新入職員工總數在相應年齡的員工總數中所佔的比率。

	單位	2018/19		2017/18	
按性別劃分流失的員工¹¹ (人數及比率¹²)					
新地總辦事處	人數	47	75	35	77
	%	5.8	9.5	4.4	10.1
建築業務	人數	202	79	213	65
	%	9.0	10.8	9.6	9.1
物業管理業務	人數	1,757	1,858	1,891	2,050
	%	16.7	22.5	18.3	24.8
酒店業務	人數	360	233	339	251
	%	37.3	33.5	34.4	36.3
按年齡劃分流失的員工¹¹ (人數及比率¹³)					
新地總辦事處					
30歲以下	人數	50		35	
	%	24.5		18.0	
30至50歲	人數	67		70	
	%	7.1		7.6	
50歲以上	人數	5		7	
	%	1.1		1.6	
建築業務					
30歲以下	人數	115		104	
	%	22.8		18.2	
30至50歲	人數	99		120	
	%	7.2		9.4	
50歲以上	人數	67		54	
	%	6.1		5.0	
物業管理業務					
30歲以下	人數	710		712	
	%	38.0		36.6	
30至50歲	人數	1,012		1,156	
	%	18.4		21.2	
50歲以上	人數	1,893		2,073	
	%	16.6		18.5	
酒店業務					
30歲以下	人數	168		199	
	%	38.9		46.7	
30至50歲	人數	311		271	
	%	37.6		31.7	
50歲以上	人數	114		120	
	%	28.4		30.3	

	單位	2018/19		2017/18	
職業健康與安全					
因工死亡事故總數	人數	0		0	
因工死亡事故率	每千名員工	0		0	
		男性	女性	男性	女性
工傷率 ¹⁴	每千名員工	21.43	32.15	23.35	33.54
損失工作日數 ¹⁵	天	11,957	23,772	12,499	21,917
損失工作日比率 ¹⁶	%	0.25		0.25	
缺勤率 ¹⁷	%	1.05		1.05	
發展及培訓					
		男性	女性	男性	女性
按性別及員工類別劃分，每名員工接受培訓的平均時數					
管理級	小時	16.8	18.6	14.2	15.9
主任級	小時	14.7	16.6	14.4	16.5
後勤	小時	10.1	5.6	7.7	6.4
營運	小時	10.8	7.0	9.3	5.3
建築工地中有關健康與安全的總培訓時數及平均培訓時數	每名員工 小時	321,037 12.8		304,483 12.3	
反貪污及反競爭					
經確認的貪污罪案總數	宗	0		0	
經確認的反競爭行為罪案總數	宗	0		0	

11. 「員工流失」的定義為自願離職、退休、解僱或因其他原因而離職的員工。

12. 「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中所佔的比率。

13. 「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中所佔的比率。

14. 「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中所佔的比率。

15. 「損失工作日數」指各種工傷導致的病假。

16. 「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。

17. 「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。

附錄 IV — 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》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 (9-15)	報告期內並無發生涉及溫室氣體排放、向水及土地的排污及廢棄物的產生的重大違規事件。
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	不適用	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	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
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	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 (9-15)；附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
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 (9-15)	
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 (9-15)	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 (9-15)；為供應鏈創造價值(29-33)	
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
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 (9-15)	
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 (9-15)	我們的日常業務在求取適用水源時不會遇到任何問題，因此對本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)每生產單位佔量	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 (9-15)；為供應鏈創造價值(29-33)	
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 (9-15)；為供應鏈創造價值(29-33)	
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(16-21)	詳情請參閱集團2018/19年報第102-142頁的《企業管治報告書》及《董事局報告書》。報告期內並無發生涉及僱傭及勞工常規的重大違規事件。
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	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	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	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	香港是本報告涵蓋的唯一營運地點。
層面 B2：健康與安全			
一般披露		為員工創造價值(16-21)	報告期內並無發生涉及職業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	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	

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(16-21)	
層面 B3：發展及培訓			
一般披露		為員工創造價值(16-21)	
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	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，足以說明我們在人才發展方面的努力。詳情請參閱《為員工創造價值》及《附錄 III — 可持續發展表現概覽》。
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	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
層面 B4：勞工準則			
一般披露		為員工創造價值(16-21)	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。報告期內並無發生涉及童工和強迫勞動的違規事件。
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	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	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(29-33)	
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(29-33)	
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(29-33)	

層面 B6：產品責任			
一般披露		為顧客創造價值(22-28)	報告期內並無發生涉及產品責任的重大違規事件。產品標籤與新地業務沒有關係。
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	集團提供產品和服務並沒有導致對我們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(22-28)	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	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(22-28)	產品回收對集團的營運而言並非重要範疇。
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(22-28)	
層面 B7：反貪污			
一般披露		為供應鏈創造價值(29-33)	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	不適用	報告期內，集團或其員工均沒有因貪污而被提出檢控並已審結的案件。
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	為員工創造價值(16-21)；為供應鏈創造價值(29-33)	
社區			
層面 B8：社區投資			
一般披露		為社群創造價值(34-41)	
關鍵績效指標 B8.1	專注的貢獻範疇	為社群創造價值(34-41)	
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(34-41)	

附錄 V — 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》十項原則	本報告載有相關資料的部分 (頁數)	備註
GRI 101：基礎 (2016)				
一般披露				
GRI 102：一般披露 (2016)				
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 (3-4)	集團主要附屬公司名單刊於2018/19年報第228-233頁。我們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 (3-4)	香港
102-4	營運活動地點		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 (3-4)	於香港聯交所上市
102-6	服務的市場		我們的業務 (3-4)	
102-7	組織規模		我們的業務 (3-4)	截止2019年6月30日，集團及其主要附屬公司和合資公司聘請近37,500名員工。詳細的財務分項資料載於2018/19年報第4-6頁。
102-8	員工及其他工作者的資料	原則六	附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	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 (29-33)	
102-10	機構及其供應鏈的重要變化			不適用
102-11	預警原則或方針			為環境創造價值 (9-15) 我們的環境政策載於： https://www.shkp.com/zh-HK/sustainable-development/our-environmental-commitment
102-12	外部所制定的倡議			附錄 I — 獎項、參與組織及約章簽署 (42-43)
102-13	機構加入的協會			附錄 I — 獎項、參與組織及約章簽署 (42-43)
策略				
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 (3-4)	詳情請瀏覽集團網站： https://www.shkp.com/zh-HK/about-us/our-values
管治				
102-18	管治架構			我們如何推動可持續發展 (5-8) 有關企業管治的詳情，請參閱集團2018/19年報第102-119頁。
與持份者溝通				
102-40	持份者			附錄 II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法 (44)

102-41	集體談判協議	原則三	不適用	集團內部沒有正式的集體談判協議，然而，員工可以享有參與工會和集體談判的自由。
102-42	識別和選擇持份者的基準		我們如何推動可持續發展(5-8)； 附錄 II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(44)	我們的持份者識別和選擇過程遵循《AA1000持份者參與標準(2015)》以及參考《AA1000當責性原則(2018)》中的包容性、重大性、回應性和影響性原則。
102-43	與持份者溝通的方式		我們如何推動可持續發展(5-8)； 附錄 II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(44)	
102-44	提出的關鍵主題及事項		我們如何推動可持續發展(5-8)	
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2018/19年報第228-236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(5-8)	
102-47	重大議題表列		我們如何推動可持續發展(5-8)	

102-48	資訊重編		不適用	詳情請參閱《附錄 III — 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)； 我們如何推動可持續發展(5-8)	
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	上一份報告為2018年12月發布的《可持續發展報告2017/18》。
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選項的聲言		我們的匯報方式(1)	
102-55	GRI內容索引		附錄 V — GRI準則內容索引(50-54)	
102-56	外界認證		我們的匯報方式(1)； 附錄 VI — 獨立保證意見聲明書(55-56)	
GRI 103：管理方式(2016)				
管理方式				
103-1	解釋重大議題的描述其邊界		我們如何推動可持續發展(5-8)； 附錄 II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(44)	

103-2	管理方法及其要素		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		詳情請參閱章節內《策略與管理》的部分	
經濟議題				
GRI 201：經濟表現 (2016)				
管理方式				
			我們的業務 (3-4)	
201-1	機構所產生及分配的直接經濟價值		我們的業務 (3-4)	詳情請參閱集團2018/19年報第6頁的《集團財務摘要》。
GRI 202：市場地位 (2016)				
管理方式				
			我們的業務 (3-4)	
202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例		不適用	香港是我們的主要營運地點。我們的所有執行總監均來自香港。詳情請參閱集團網站的董事及董事局委員會。
GRI 203：間接經濟影響 (2016)				
管理方式				
			為供應鏈創造價值 (29-33)；為社群創造價值 (34-41)	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	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，但我們興建的優質物業會達到比監管當局要求更高的標準。

GRI 204：採購實務 (2016)				
管理方式				
				為供應鏈創造價值 (29-33)
204-1	來自當地供應商的採購支出比例			為供應鏈創造價值 (29-33) 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。
GRI 205：反貪污 (2016)				
管理方式				
		原則十		為供應鏈創造價值 (29-33)
205-3	已確認的貪污事件和採取的行動	原則十	不適用	報告期內，集團或其員工均沒有因貪污而被提出檢控並已審結的案件
GRI 206：反競爭行為 (2016)				
管理方式				
				為供應鏈創造價值 (29-33)
206-1	涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟		不適用	報告期內，沒有涉及香港反競爭行為或反壟斷和壟斷法（如有）的法律程序。
環境議題				
GRI 301：物料 (2016)				
管理方式				
		原則七、八、九		為環境創造價值 (9-15)
301-1	所用物料的重量或體積		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	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自己獲得認證的可持續發展森林。對我們的營運而言，製成品使用包裝材料並非重要範疇。
GRI 302：能源 (2016)				
管理方式				
		原則七、八、九		為環境創造價值 (9-15)

302-1	機構內部的能源消耗		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
302-3	能源強度		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
G4-CRE1	建築物能源強度		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
GRI 303 : 水 (2016)				
管理方式		原則七	為環境創造價值 (9-15)	
303-1	按水源劃分的耗水量		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	城市供水是報告所涵蓋實體的唯一水源。
G4-CRE2	建築物水強度		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
GRI 305 : 排放 (2016)				
管理方式		原則七、八、九	為環境創造價值 (9-15)	
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放量		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	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)。
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放量		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	請參閱305-1的備註。購買電力的排放系數是參考中電及港燈於2018年公布的資料，而購買煤氣的排放系數是參考煤氣公司於2018發佈的資料。

G4-CRE3	建築物溫室氣體排放強度		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
GRI 306 : 污水及廢棄物 (2016)				
管理方式		原則七、八、九	為環境創造價值 (9-15)	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	報告期內，集團並無產生顯著的有害廢棄物。
GRI 307 : 有關環境保護的法規遵守 (2016)				
307-1	違反環境方面的法律和規定		我們如何推動可持續發展 (5-8)	報告期內沒有與環境法律和規定有關的重大違規事件。
土地退化、污染及整治				
G4-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	集團直接從政府購買土地。
社會議題				
GRI 401 : 僱傭 (2016)				
管理方式		原則三、四、五、六	為員工創造價值 (16-21)	
401-1	新入職員工和離職員工		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
GRI 403 : 職業健康及安全 (2016)				
管理方式		原則一、二	為員工創造價值 (16-21)	

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		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)； 為員工創造價值 (16-21)； 為供應鏈創造價值 (29-33)	
GRI 404：訓練與教育 (2016)				
管理方式		原則六	為員工創造價值 (16-21)	
404-1	每名員工每年接受培訓的平均時數		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	
GRI 405：員工多元化與平等機會 (2016)				
管理方式		原則六	為員工創造價值 (16-21)	
405-1	管治組織和員工的多元性		附錄 III — 可持續發展表現概覽 (45-47)	有關集團董事會多元化的詳情，請參閱集團2018/19年報第143-153頁的《董事個人資料》。
GRI 413：本地社區 (2016)				
管理方式		原則一、八	為社群創造價值 (34-41)	
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	原則一	為社群創造價值 (34-41)	社區投資及參與屬於集團層面的事項，因此報告涵蓋的所有業務均有實行本地社區參與。
GRI 416：顧客健康與安全 (2016)				
管理方式			為顧客創造價值 (22-28)	

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	報告期內沒有相關的違規事件。
GRI 418：客戶私隱 (2016)				
管理方式			為顧客創造價值 (22-28)	
418-1	經證實侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴		不適用	報告期內並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。
GRI 419：遵守社會及經濟領域的法規 (2016)				
419-1	違反社會及經濟領域的法律和規定		我們如何推動可持續發展 (5-8)	我們視遵守法規為基本要求，並要求所有員工及供應商遵守所有適用的法律和法規。報告期內並無在香港的社會及經濟地區違反法律和法規（如有）。
產品及服務標籤				
G4-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		為環境創造價值 (9-15)； 為顧客創造價值 (22-28)	

聲明書號碼: **SRA-HK-715355****bsi.**

附錄 VI — 獨立保證意見聲明書

新鴻基地產發展有限公司 可持續發展報告2018/19

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2018/19(「報告」)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，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他責任。本獨立保證意見聲明書供新地之持份者及管理層使用。

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. 保證涵蓋，並專注於新地及其全資附屬公司(「集團」)在香港，於2018年7月1日至2019年6月30日期間的系統及活動，包括物業管理、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」，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。

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允的觀點。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」，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
- 與新地高級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
- 審查集團的主要發展內容
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 審查集團就報告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)、及聯合國全球契約(UNGC)的十項原則的審查如下：

* 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。

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：客戶滿意度調查、專題小組討論、外部評審小組、新地會、帝殷會、客戶服務熱線、定期項目會議、定期供應商審核及表現評估、手機應用程式、網站及社交媒體、企業通訊、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、團隊建設活動、年度表現評估、公眾諮詢、業界論壇、旗艦社區活動如「新聞會」、「新地公益垂直跑——勇闖香港ICC」、「新鴻基地產香港單車節」、新地義工Team力量、投資者面談、論壇及會議、海外路演、分析員簡報會及股東週年大會、新聞發布會、新聞稿、傳媒訪問及會議、新地高層管理團隊現場參觀、地產行業商會及各種可持續發展諮詢小組、可持續發展報告、指數等。

新地透過日常營運並以多種渠道與持份者保持溝通。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允平的方式披露。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，新地遵循實質性原則，並透過合適的方法識別出新地的重要範疇，以重要範疇矩陣展現其重要範疇。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其持份者的期望與意見，包括針對內部及外部持份者的各種問卷及反饋機制。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相關的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」的自我聲明。

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相關披露，是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核查方法作定義。

責任

新地的高層管理人員有責任確保這份報告內的資料的準確性。我們的責任為基於所描述的範圍與核查方法，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

本核查團隊是由具房地產行業背景，且接受過包括全球報告倡議組織(GRI) G3、GRI G3.1、GRI G4、GRI Standards、當責性原則(AA1000I)、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、ISO 45001及ISO 9001之一系列可持續發展、環境及社會標準的訓練，具有主任核査員資格之成員組成。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
2019年11月13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。



新鴻基地產發展有限公司

註冊辦事處

香港灣道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

