

2020/21

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



10 為環境創造價值

21 為員工創造價值



26 為顧客創造價值



34 為供應鏈創造價值



40 為社群創造價值



附錄

47 I 獎項、參與組織及約章簽署

49 II 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法

50 III 可持續發展表現概覽

53 IV 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

55 V GRI準則內容索引 — 核心選項

60 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2020/21》。本報告披露及重點展示於2020年7月1日至2021年6月30日期間，我們在可持續發展策略的指引下，為環境、員工、顧客、供應鏈和社群創造價值所作出的承諾和取得的成果。報告集中闡述我們在香港的總部及從事地產相關業務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和措施，涵蓋物業管理附屬公司一啟勝管理服務有限公司（「啟勝」）及康業服務有限公司（「康業」）；建築公司一新輝（建築管理）有限公司（「新輝」）；以及五家「帝」系酒店—帝都酒店、帝京酒店、帝景酒店、帝苑酒店及帝逸酒店。集團今年更首次披露特定內地物業的重要成果及表現。展望未來，我們將繼續加強披露方式，以更高的透明度闡述我們在營運上的可持續發展表現。於報告年度，新地繼續在內地和新加坡發展業務，而有關業務約佔集團總資產值的百分之二十。有關業務的詳情，請參閱我們的[2020/21年報](#)。

新地旗下在香港上市的附屬公司亦根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。請瀏覽該等公司的網站以參閱有關報告。

報告標準

本報告根據《ESG指引》列出的最新要求及全球報告倡議組織（GRI）的GRI準則的「核心選項」編製，同時參考了GRI G4《建築及房地產行業披露》。本報告亦參考《聯合國全球契約》的十項原則，務求我們的策略與國際可持續發展原則一致。

本報告遵循《ESG指引》中提及的四項匯報原則披露我們的可持續發展表現，有關原則包括重要性、量化、平衡和一致性。我們持續與持份者溝通，並定期檢視各個可持續發展範疇的重要性，從而釐定本報告中涵蓋的範疇。新地的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。如欲了解我們與持份者溝通的方式及重要範疇分析的詳情，請參閱《[我們如何推動可持續發展](#)》和[附錄二](#)等章節。在量化和一致性方面，整個報告及[附錄三](#)的「可持續發展表現概覽」均提供定量數據；報告亦列出詳細和一致的報告方法，以便公眾審查和比較。本報告亦披露了我們正面和負面的表現，務求不偏不倚及平衡地呈現新地的可持續發展表現。我們亦會匯報所有報告範圍的變化，以確保報告的一致性。

報告保證

本報告由英國標準協會進行獨立認證，確認報告涵蓋的範圍和闡述的資料均符合上述標準。獨立保證意見聲明書載於本報告[附錄六](#)。

新地歡迎大家就我們的可持續發展表現及報告提出意見及建議。請透過電郵sustainability@shkp.com與我們分享你的反饋。

可持續發展督導委員會的話

本督導委員會欣然發布集團2020/21財政年度的《可持續發展報告》。

在疫情的影響下，集團繼續展現出韌性和能力，克服各種環境和社會的挑戰。集團過往的成就為我們建立了穩固的根基，讓我們得以在可持續發展的道路上邁步向前。

在報告年內，我們更加著重制定、推動和評估可持續發展策略。為了在這個瞬息萬變的時代為持份者創造不斷增加的價值，我們與持份者進行了深入的溝通，所得的意見有助制定和優化我們的可持續發展路向和承諾。

香港特別行政區政府呼籲在2050年或之前實現碳中和，為支持達成有關目標，我們進一步加快低碳轉型和推展可持續發展措施。除了現有的節能目標外，我們還發布了新的可持續發展政策，並就溫室氣體排放、用水和建築廢物分流制定新目標。

為實現減排目標，同時配合政府的願景和改善路邊空氣質素，我們加倍努力，在旗下的新發展項目加裝充電站，當中包括住宅和商場，以鼓勵更多人使用電動車輛。我們亦積極探索並採用可再生能源。我們計劃在可行的情況下，在旗下的新物業安裝太陽能光伏板。

作為香港領先的地產發展商之一，我們致力在發展與保育之間取得平衡。以天水圍的大型住宅項目Wetland Seasons Park為例，我們將旁邊濕地公園的自然環境與智能、綠色和健康元素結合，促進可持續生活模式。

我們專注發展有助改善環境和社區健康的物業，並積極推動低碳轉型。我們的成就和清晰的策略，印證了我們在相關領域的進展和承諾，並且獲得充分肯定。截至報告年末，我們獲得超過90項綠色建築相關的認證。我們力爭旗下所有新落成的投資物業均可獲取領先能源與環境設計（LEED）認證，尤其是集團在發展中的核心商業項目均獲得LEED金級或鉑金級認證；我們很高興告訴大家，集團可望達成這個目標。我們亦會不斷審視現有的物業組合，以提升其可持續發展表現。

我們秉持「以心建家」的信念，為客戶提供最卓越的產品和優質服務。自2013年起，基於集團對本身的產品質素充滿信心，我們為新出售的香港住宅物業提供首三年維修保證。我們的價值觀亦體現於為顧客、住戶和租戶提供的一系列支

援措施，例如改善室內空氣質素、食品安全和環境衛生。同時，我們應用最新的5G相關技術來提升物業使用者的體驗。為了讓客戶緊貼我們持續推行的優化措施，我們積極通過網上平台和綜合會員計劃The Point by SHKP、新地會和帝殷會與他們聯繫。

我們重視員工，並密切關注他們的身心健康和發展。為鼓勵員工預防2019冠狀病毒，我們為員工提供免費接種疫苗前的身體檢查，以及讓員工在接種疫苗後休假。我們通過網上和面授形式，為員工提供多元化的學習機會。此外，我們還參與了香港特區政府的「大灣區青年就業計劃」，安排大學畢業生在大灣區重點城市的項目及辦公室工作，幫助他們踏上青雲路。

我們致力創造長遠的正面價值，並且滿足我們營運的社區不斷變化的需求。由於需要保持社交距離，我們將集團重點計劃包括「運動行善」和推廣閱讀的計劃改為在網上進行。我們其中一個推廣閱讀的渠道是網上閱讀平台《點讀》，自2019年以來，《點讀》已為超過546,000名用戶提供服務，鼓勵他們以互動方式閱讀和學習。

我們除了主力發展物業外，亦積極配合社會的需要；集團在元朗東成里附近發展的項目將同時設有適合年輕人和長者的設施，藉此宣揚跨代共居的理念，促進家庭關係。位於元朗的過渡性房屋項目「同心村」正在施工，落成後可以為輪候公屋多時的貧困家庭提供1,800個單位。

我們對可持續發展的貢獻和承諾得到投資界的認可。在報告年內，我們繼續成為「恒生可持續發展企業指數」和倫敦「富時社會責任環球指數」的成份股。在最新的MSCI ESG 評級中，我們更獲得A級。

在這個充滿不確定因素的時期，我們有幸得到集團主席及董事局各成員悉心指導，以及獲持份者鼎力支持。我們將繼續與所有持份者一起茁壯成長，攜手建設可持續發展的未來。

Sustainability Steering Committee

可持續發展督導委員會

2021年11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，是現時本港最大規模的地產發展商之一，提供優質住宅、寫字樓、商場及工業大廈。

我們的核心業務是發展可供出售的物業及物業投資，採用垂直業務架構，涉及的環節包括土地收購、項目規劃、項目管理、物料採購、工程建設、市場營銷及物業管理。

我們的業務亦包括酒店、建築、保險及按揭服務，與核心業務產生協同效應。我們亦經營電訊、資訊科技和基建等業務，藉以分散風險，並有助帶動集團長期的經常性收益。

有關我們的業務詳情，請瀏覽[集團網頁](#)。

在2020/21年度分配的經濟價值

- 員工薪酬和福利：**港幣82.64億元**
- 強積金及其他退休計劃供款總額：**港幣3.62億元**
- 向出資人支付的款項：**港幣143.44億元**
- 向香港特區政府支付的款項（包括稅項）：**港幣92.30億元**
- 營運成本：**港幣480.17億元**

有關我們的地產及其他業務的表現，請參閱2020/21年報《[業務概況](#)》。

核心價值

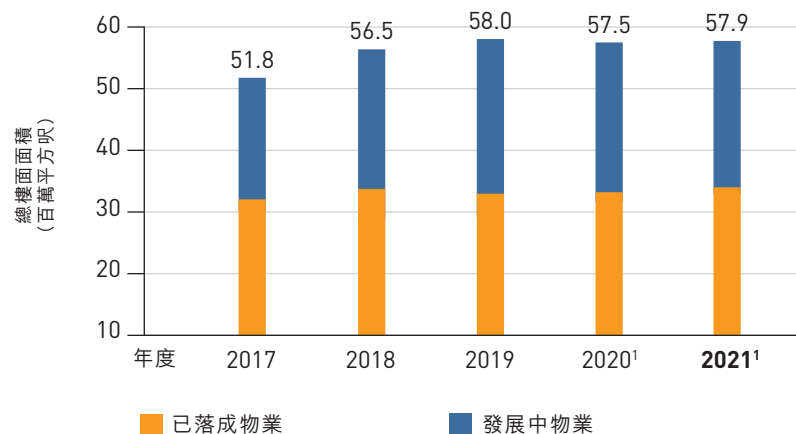
新地一直堅守「以心建家」的信念，透過發展優質物業、提供卓越服務、迎合客戶多元化的需求，為持份者創造可持續的價值。以下核心價值是新地可持續發展的基石。我們秉持一貫的信念和理想，為大眾建設更美好的家園。

以心建家	建造優質物業及提供卓越服務，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和貼心的服務
與時並進	緊貼市場步伐，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

集團深明香港對可負擔房屋的需求殷切，作為香港最大規模的地產商之一，集團肩負起這方面的責任，致力滿足相關需求。為此，集團繼續把握每個時機，透過多種渠道補充土地儲備，包括積極將農地轉換成可發展用地。報告年內，按所佔樓面面積計算，集團在香港的土地儲備約有5,790萬平方呎，其中包括約2,390萬平方呎為發展中物業，足夠集團未來五年發展所需，另有大約3,400萬平方呎不同用途的已落成物業分佈各區。有關於報告年內新增土地的詳情，請參閱2020/21年報《董事局主席報告書》的「土地儲備」部分。

土地儲備



在報告年內，集團在香港共有八個項目可以交付，按所佔樓面面積計算約210萬平方呎，其中約170萬平方呎為住宅物業，餘下約41.6萬平方呎為寫字樓、零售和酒店物業，當中約24.5萬平方呎用作長線投資。有關我們對提供優質產品和服務的承諾，請參閱2020/21年報《董事局主席報告書》的「地產發展」部分。

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。

集團成立至今已超過半個世紀，與香港一起安然渡過多個危機和周期，善於將挑戰轉化為機遇。集團一如既往，對香港的長遠經濟前景充滿信心。我們堅守「以心建家」的承諾，會繼續專注購置土地和發展物業，以塑造更美好的居住環境和社區。

在可持續發展方面的認可

集團對可持續發展的承諾和貢獻，獲得多項主要的可持續發展比對標準及指數的認可。

 FTSE4Good	「富時社會責任環球指數系列」 成份股 ²
 MSCI ESG RATINGS A	截至本報告日期，在MSCI ESG評級中 獲得A級 ³
 恒生可持續發展企業 指數系列 2020-2021成份股 AAA	「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
 HKBSI Hong Kong Business Sustainability Index 2020 香港企業可持續發展指數 2020	在「香港企業可持續發展指數」 名列第四
 GBBSI Greater Bay Area Business Sustainability Index 2020 粵港澳大灣區企業可持續發展指數2020	在「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」 名列第三

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FTSE Russell 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。

3. 請參閱MSCI免責聲明：<https://www.shkp.com/html/sustainable-development/mscidisclaimer.html>

我們如何推動可持續發展

在「以心建家」信念的引領下，集團一直將環境、社會及管治（ESG）視為決策過程中最重要的考慮因素。我們的可持續發展建基於堅穩的企業管治策略和政策。我們的可持續發展督導委員會持續監督集團在可持續發展策略方面的發展步伐，並且與持份者保持溝通；而集團亦致力為持份者創造具影響力的可持續價值。

企業管治

董事局負責指導集團的整體策略和發展方向，當中包括我們的可持續發展策略。董事局亦會透過執行委員會監察和審查集團所有業務實踐企業管治的情況，以維持高水平的企業管治及確保符合法規。

審核及風險管理委員會由李家祥擔任主席，成員包括葉迪奇、梁乃鵬及王于漸。委員會協助董事局檢討及維持集團風險管理及內部監控系統的成效，確保在決策過程中充分評估和考慮相關風險，包括與ESG相關的風險。有關委員會職權範圍的最新消息，可於集團及香港聯合交易所的網站查閱。

集團積極與持份者溝通，適時披露準確的信息，務求對公眾的透明度達至高水平。我們努力維持嚴格的企業管治標準，相關工作得到多個國際和地區組織認同，獲頒發的獎項包括《亞洲企業管治》雜誌的「2020年度亞洲卓越大獎」和FinanceAsia「2021年亞洲最佳公司—亞洲最佳地產公司」。有關集團獲得的所有獎項，請參閱我們的[公司網站](#)或本報告的[附錄一](#)。

有關集團企業管治架構及實務的詳細資料，請參閱新地2020/21年報的《[企業管治報告書](#)》。

可持續發展事務的管治

集團委任可持續發展督導委員會監察和管理日常營運中的可持續發展事宜。委員會由一位集團執行董事擔任主席，成員包括執行委員會的代表和主要部門的高級經理。委員會的職責包括監督集團可持續發展策略的實施情況、更新集團的可持續發展政策、審查集團的可持續發展風險、監察可持續發展表現和目標，以及審視持份者的意見。委員會定期開會討論上述可持續發展事宜並向董事局匯報，以便董事局在決策過程中考慮相關因素。

此外，我們擁有來自不同業務領域的專家和代表，通過多個委員會進一步支持和加強我們的可持續發展工作。

委員會	主要職責
能源優化委員會	監察我們的物業投資項目使用能源的情況
人力資源委員會	加強和優化集團的人力資源政策
職安健委員會	監督健康及安全事務，涵蓋集團所有建築工地及由我們管理的物業
資訊科技管治督導委員會	管理客戶資料和資訊隱私
企業社會責任委員會	監察我們的社區投資項目和夥伴合作計劃

我們深明可持續發展的重要性，很高興在今年完成檢討多項可持續發展政策，並予以發布，這些政策包括集團可持續發展政策、氣候變化政策、紀律守則、環保政策、健康及安全政策、人權及平等機會政策、供應商紀律守則以及可持續建築政策。這些新發布的政策將可協助我們管理和監控各個營運層面，使產品和服務維持高質素，同時為環境和社會創造價值。我們的可持續發展督導委員會和其他相關委員會定期檢視可持續發展政策的實施進度，確保我們的政策與時並進，能夠符合任何新的行業標準和管理上的需要。詳情請參閱我們的[可持續發展政策網站](#)。

我們的可持續發展策略

集團的可持續發展策略基於五個可持續發展核心範疇，包括環境、員工、顧客、供應鏈和社群。這些核心範疇鞏固了我們為持份者創造價值的承諾，並確保這些承諾可有系統地兌現。

我們支持聯合國的可持續發展目標（SDGs），透過規劃集團的可持續發展策略，響應聯合國會員國的全球呼籲，致力在不遲於2030年消除貧窮、保護地球並確保每個人都享有和平與繁榮。在聯合國17個可持續發展目標中，我們選定八個與我們業務最相關的目標，與新地五個可持續發展核心範疇進行關係配對。

以下的列表概述我們如何協助實現上述的八大目標。我們通過定期與持份者溝通，不斷努力尋找和把握機會加強可持續發展工作。有關我們推進這八大目標的詳情，請參閱本報告的相應章節。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 可持續發展目標



環境

我們的貢獻：集團除嚴格遵守相關的法規外，亦不斷積極改善旗下物業和營運的環境表現。集團透過提高資源應用效益、應對氣候變化及運用創新的方案，務求為建設可持續城市和社區作出貢獻。



員工

我們的貢獻：集團提倡多元化以及重視健康和 safety，致力營造一個以人為本的工作環境。我們悉心培育員工，提供平等機會和充足支援，協助他們發展成為優秀的團隊。



顧客

我們的貢獻：集團秉持以客為先的理念，力求提供超越期望的優質物業和貼心服務。我們想顧客所需、維護他們的權利和保障他們的健康及安全，並透過創新科技和意念，與時並進。



供應鏈

我們的貢獻：集團致力建立一個在環境、社會和管治方面均可持續發展的供應鏈。我們積極與供應商和承辦商溝通和實行管理，建立長遠互惠的夥伴關係。



社群

我們的貢獻：集團一直貫徹「以心建家」的信念，並配合我們營運業務所在社區的需要。我們在推廣教育及全人發展、宣揚運動行善及扶助弱勢社群等方面作出投資，為社會帶來長遠正面的影響。

與持份者溝通的方法

集團深明定期與持份者溝通的重要性。我們認為，了解持份者優先關注的可持續發展策略和措施及相關期望，對我們至關重要。我們定期透過一系列方式與集團內外的持份者溝通，並進行深入討論和調查，以便透徹地了解他們關注哪些可持續發展事項和感興趣的範疇。有關我們與持份者溝通的方式，請參閱[附錄二](#)。

本年度，我們通過網上問卷調查和持份者評審小組，與450多位持份者作廣泛的溝通。由八位來自不同領域可持續發展專業人士組成的持份者評審小組應邀參與討論，當中包括員工、租戶、學術和行業協會、業務夥伴、投資者和千禧世代的代表，以收集他們對新地可持續發展策略和表現的意見，並探討最新的可持續發展趨勢和行業相關議題與新地業務的關係。上述兩項溝通均在獨立第三方顧問協助下進行，以確保討論是公平和公正。我們透過這兩種溝通方式，收集了持份者對集團可持續發展策略和績效的寶貴意見和期望。

重要性分析

重要性矩陣概述我們選定的ESG範疇對持份者和業務的相對重要性和意義。今年我們邀請了450多位集團內外的持份者，就這些ESG範疇的重要性排序。

我們今年衡量了26個與業務相關的範疇，「遵守法規」被剔出列表，原因是合規已被視為企業管治的核心和永久的元素。我們也刪除了「申訴機制」，因為其本質已被納入其他相關範疇，不再被視為獨立議題。「採購實務」和「職業健康與安全」則分別易名為「供應鏈管理」和「身心健康與安全」，以便更廣泛地涵蓋與供應鏈和員工精神健康相關的範疇。根據問卷調查的結果，本年度有18個範疇屬於「高」重要性，被界定為重要範疇，首三位分別是「客戶私隱」、「反貪污」和「身心健康與安全」。

重要性矩陣



其他考慮的範疇

2 間接經濟影響	9 生物多樣性
3 供應鏈管理	17 人權及反歧視
5 物料	18 結社自由與集體談判
8 水	19 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, 40-46
4	創新	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	不適用	10-20, 26-33 34-39, 40-46
6	能源	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	GRI 302 G4-CRE1	10-20
7	緩減及適應氣候變化		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	不適用	10-20
10	廢物	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	GRI 306	10-20
11	可持續建築	✓	✓	✓	✓		✓	✓			G4-CRE8	10-20, 40-46
12	僱傭關係實務		✓	✓	✓	✓			✓	✓	GRI 202 GRI 401	21-25
13	與員工溝通		✓	✓	✓					✓	GRI 102 GRI 103	21-25
14	身心健康與安全	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	GRI 403	21-25, 34-39 40-46
15	員工發展及繼任計劃		✓	✓		✓	✓				GRI 404	21-25
16	多元化及平等機會		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		GRI 405	21-25
20	社區投資	✓	✓	✓		✓	✓		✓		GRI 413	40-46
21	反貪污	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	GRI 205	21-25, 34-39
22	反競爭行為	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	GRI 206	21-25, 34-39
23	顧客滿意度及責任	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	GRI 102	26-33
24	客戶私隱	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	GRI 418	26-33
25	香港的可負擔房屋	✓		✓		✓			✓		GRI 203	3-4, 26-33, 40-46
26	顧客健康及安全	✓	✓	✓				✓	✓	✓	GRI 416	26-33

與持份者緊密聯繫

在報告年內，我們通過持續溝通和針對性的聯繫活動，收集了持份者的反饋和進一步了解他們的期望。我們重視他們的回應，很多持份者提出以下三個問題，我們的回應如下：

投資者及股東

問題：

新地是區內領先的地產發展商之一，持份者遂期望新地能承諾遵循長遠的路線圖處理環境問題。考慮到新地朝著2029/30能源目標進發至今取得的成就，投資者和股東欲了解新地在其其他環保範疇的計劃和目標。

答：

集團深明需要設定特定的環境目標，以加強我們在減少排放方面所作出的承諾和努力。本年度，在早前提出的節能目標的基礎上，我們欣然公布已在溫室氣體（GHG）、電、水和廢物四大環境範疇設定了量化減排目標。我們的目標是在2030年或之前實現具有成效的減排。請參閱本報告的《[為環境創造價值](#)》，了解更多量化減排目標的詳情。我們會密切監察有關進展，資料將於每年的《可持續發展報告》披露。

學術界及非政府組織

問題：

2019冠狀病毒疫情影響各行各業，導致很多人失業。新地一直積極支持和貢獻社會，學術界和非政府組織夥伴都希望了解新地有否推出一些計劃以配合社會需要，特別是能夠協助應屆畢業生和失業青年的計劃。

答：

集團明白由於許多企業受到疫情影響，應屆畢業生和青年求職時會遇到困難。有見及此，除了繼續定期推行校園招聘計劃外，我們今年增加了「新輝暑期實習計劃」的名額。此外，我們舉辦招聘日以吸納之前從事航空業和酒店業的人才，幫助他們開展新事業。我們考慮日後尋求與本地大學或大專院校合作，進一步協助年輕人取得行業實務經驗。有關我們為社會提供就業機會的措施，請參閱本報告的《[為員工創造價值](#)》。

客戶、租戶及員工

問題：

在疫情影響下，持份者愈來愈關注我們在寫字樓和商場執行的健康和安全的標準。持份者欲了解集團已採用的設施和相關的應對措施，以確保物業佔用人和使用者的身心健康和安全。

答：

集團完全明白持份者日益關注以上的問題，並致力在各個關乎身心健康和安全的層面提供支援。保障員工的精神健康一直是我們高度重視的環節之一；為促進員工的精神健康，我們定期舉辦活動及提供支援，包括設有24小時運作的「傾心熱線」，協助員工排解負面情緒。我們了解物業使用者往往會在室內逗留較長時間，因此特別為他們營造健康怡人的室內環境。集團旗下的環球貿易廣場憑藉最新型的室內空氣質量技術和全面的疾病預防和控制措施，於今年成功取得「WELL健康 - 安全評價準則」物業設施運營管理證書，是全港首幢獲得該認證的建築物。有關我們為促進身心健康和安全而採取的措施，請參閱本報告的《[為員工創造價值](#)》和《[為顧客創造價值](#)》。

為環境 創造價值



集團除嚴格遵守相關的法規外，亦不斷積極改善旗下物業和營運的環境表現。集團透過提高資源應用效益、應對氣候變化及運用創新的方案，務求為建設可持續城市和社區作出貢獻。

本部分闡述的重要範疇：

- 緩減及適應氣候變化
- 能源
- 創新
- 可持續建築
- 廢物



策略及管理

我們秉持「以心建家」的信念，除了支持聯合國的可持續發展目標外，亦努力為發展可持續城市出一分力。為此，我們嚴格遵守法規和環保標準，包括《空氣污染管制條例》、《廢物處置條例》及《環境影響評估條例》，並確保我們的方法和措施與香港特區政府的一致。我們亦致力將可持續建築元素融入新發展項目，以及提升現有物業的環保表現。在報告年內，我們透過一套仔細的流程，例如歷史數據審閱和行業基準分析，設定了多個漸進的環境目標。配合早前制定的能源目標，這些環境目標將能提高我們營運的可持續性和適應氣候的能力。



溫室氣體排放管理：以2019/20年度為基準，於2029/30年度或之前將「能源優化委員會監察物業」¹的溫室氣體排放強度（範圍一及二）降低25%



能源管理：以2019/20年度為基準，於2029/30年度或之前將「能源優化委員會監察物業」¹的耗電強度降低13%



水資源管理：以2019/20年度為基準，於2029/30年度或之前將「能源優化委員會監察物業」¹的用水強度降低5%



廢物管理：在報告範圍內的香港在建項目中，每年的建築廢物分流率達到70%或以上

為實踐承諾，集團積極通過各種措施，讓社區參與我們的工作，從而提高公眾在相關方面的意識。我們亦致力在發展、保護環境及保育生物多樣性之間取得平衡。

管治

集團設有多個專責委員會，監督需要關注的特定領域。能源優化委員會由內部稽核部領導，並由21名建築工程及管理專家組成。除了監督能源和水資源的使用情況外，該委員會還評估「能源優化委員會監察物業」的溫室氣體排放，識別改

進空間、提供建議並促進整個集團的溝通和經驗分享。我們旗下的物業管理和建築公司的環境委員會亦負責監督環境相關政策、目標、策略和措施的實施情況。

環保政策、氣候變化政策及可持續建築政策

集團制定多項政策以指導我們的可持續發展工作。我們的**環保政策**勾劃集團應對環境挑戰的總體策略，涵蓋資源運用、生物多樣性、氣候變化及碳排放管理等。通過該政策，集團向持份者展示我們的承諾，包括保護環境和減少營運對環境的影響。在報告年內，我們制定了新的**氣候變化政策**與**可持續建築政策**。氣候變化政策指導我們減輕氣候變化的影響，增強我們的韌性和適應力；可持續建築政策則說明我們承諾發展低碳、能適應氣候及對使用者健康有利的優質物業。可持續發展督導委員會定期檢討以上政策。如欲了解整套政策，請瀏覽我們的**網站**。

環境管理體系

為求不斷進步，我們定期審視內部和外部環境管理系統的成效。我們的物業管理和建築公司致力採用國際認可的環境管理體系。我們共有89個物業和工地擁有ISO 14001環境管理體系認證，而多個物業更獲得ISO 50001能源管理體系認證。

可持續發展數據管理系統

我們於2014年引入可持續發展數據管理系統，以便收集不同業務單位的數據，並加強監察我們在環境和社會方面的表現。我們定期審視及提升系統，以配合新的需求和標準。

¹ 「能源優化委員會監察物業」是指由能源優化委員會管理新地在香港的主要投資物業。

建立綠色物業組合

我們努力設計、建造和營運有助提升物業組合可持續性表現的建築物。在可持續建築政策中，集團力求為所有新落成的投資物業取得領先能源與環境設計（LEED）認證，而發展中的核心商業項目均以獲得LEED金級或鉑金級認證為目標。詳情請參閱我們[網站](#)的可持續建築政策。

為了解我們的項目對環境的潛在影響，在提交發展建議和進行可行性研究之前，我們會聘請環境和生態顧問進行詳細研究和地盤測量。集團還會評估有關地點的生物多樣性，會選擇在對環境、生物多樣性和生態系統影響較小的地點發展。我們亦為多個項目制定生物多樣性評估和管理計劃，包括Wetland Seasons Park、PARK YOHO及西沙項目。我們委託外聘顧問對Wetland Seasons Park和西沙項目進行生態影響評估，以評核和仔細研究相關的建議發展方案對生態的潛在影響。集團更聘請生態顧問監察PARK YOHO項目內一片經過復修的濕地。我們透過積極邀請第三方專業人士幫忙，以及尋求相關政府部門許可，並在規劃和施工過程中與業務夥伴合作，盡量減少項目對環境的影響。

我們的發展項目經過精心設計，加上在建築工地實施嚴格管制，因此能將項目在施工期間和施工後的影響減至最低。舉例說，Wetland Seasons Park項目採用階梯式設計，有利通風；項目保留了35棵原始樹木；戶外園林佔地盤面積35%，包括種植超過1,300棵樹木及超過15萬棵灌木，樹木和灌木品種數量合共超過248種；設計融合大自然元素，例如外牆使用大地色調，避免打擾動物和雀鳥。在施工過程中，我們嚴格管制噪音、污水和廢物，完全遵從香港特區政府和香港濕地公園的要求，盡量減少對環境和生態的干擾。

高質素的團隊是提升我們可持續發展表現的關鍵。在報告年內，我們聘請了52名已取得「綠建專才」資格的員工，使我們能夠通過創新和提升技術，推陳出新和回

應市場的需要。我們不斷運用創新的綠色科技以改善能源效益、物料使用及廢物管理。在項目發展和營運階段，我們密切監控自身表現，適時應對各種環境問題。

在團隊的努力下，我們82個在香港的物業合共獲得92項綠色建築相關認證²。截至2021年6月，我們超過96%的在建建築工地（按總樓面面積計算）已於綠建環評（BEAM Plus）登記。在報告年內，將軍澳中心、荃灣廣場、Mikiki、Port 33、天巒和瓏璽在「綠建環評既有建築2.0版」自選評估計劃的營運管理組別取得「卓越」評級，而我們旗下超過30幢商業、工業和住宅物業也獲得「良好」評級。

康業與香港綠色建築議會和建築環保評估協會簽署了諒解備忘錄，以加強我們對綠色建築的承諾。此外，我們在可持續發展方面的工作獲得廣泛認可。康業、啟勝及新輝在2020年「香港環境卓越大獎」中榮獲9個獎項。在報告年內，三家子公司及「帝」系酒店共獲得457張減廢證書、414張節能證書、15張清新室內空氣證書及11張減碳證書。新輝亦在建造業議會「可持續建築大獎」中獲得兩項優異獎。

除了重視綠色建築，新地亦十分關心租戶和顧客的健康和福祉，香港環球貿易廣場獲得「WELL健康 - 安全評價準則」物業設施運營管理認證。

² 新地於本年加強披露，報告了康業及啟勝在香港管理的物業取得的環保認證數量，當中包括綠建環評（BEAM Plus）新建建築和既有建築認證（綜合評估計劃及自選評估計劃認證）、LEED或BREEAM認證。

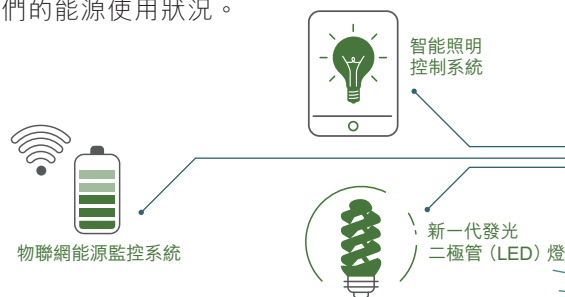
個案研究：持續提升建築物的綠色及健康表現——環球貿易廣場

我們恪守綠色建築承諾，全力在旗下的建築工地、商場和管理的物業採取環保措施，其中包括香港環球貿易廣場，它是全港首幢大廈獲英國建築研究院綠色建築評估體系（BREEAM）使用階段（In-Use）最高評級。

充分發揮能源效益

自2012年以來，環球貿易廣場節省超過1,700萬度電，相當於減少了1.3萬噸碳排放。現時環球貿易廣場繼續以「智能」（Intelligence）、「協作」（Collaboration）及「可持續性」（Continuity）為管理方針，並遵從各項ISO標準，積極採用不同的創新設備如雙層升降機及目的地控制系統、物聯網科技及智能照明控制系統，以提升能源效益。超過90%的公共區域改為使用新一代LED燈，並已進行審視及優化程序。

物聯網能源監控系統可促使送風設備發揮最佳表現，尤其是空氣處理機組。在本年度，我們繼續與香港理工大學合作，完善我們的中央冷卻及空調系統。我們亦翻新了中央空調以延長其壽命和提升表現。除此之外，測試及調試系統亦利用機器學習和可視化工具來分析數據並完善我們的能源使用狀況。

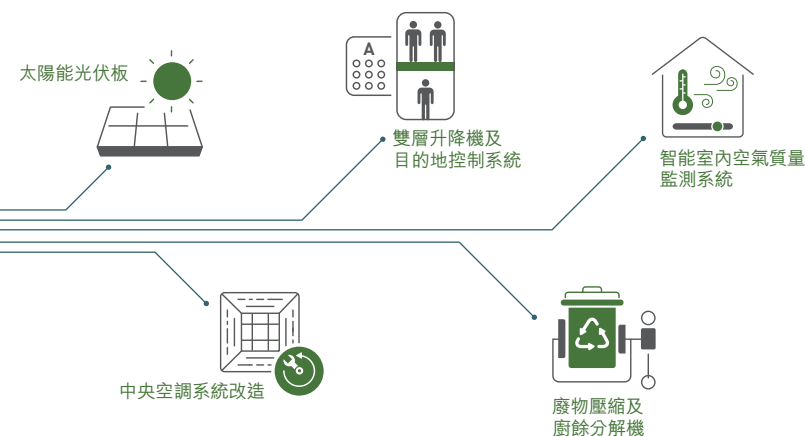


• 環球貿易廣場參與中電的「可再生能源上網電價」計劃，在天台安裝的100多塊太陽能光伏板每年產生約三萬度電

• 環球貿易廣場為全港首個使用大型數碼分身技術的地標建築物

建築資訊模型（BIM）的應用

我們利用BIM將環球貿易廣場的物理和功能特徵概括在一個3D模型當中。該數碼分身模型儲存建築物的生命周期信息，有助租務團隊向潛在租戶展示有關資訊。此模型讓現有租戶受惠於設計和管理較佳的翻新方案，模型亦連接現有的建築管理系統以提升表現。



個案研究：持續提升建築物的綠色及健康表現——環球貿易廣場

廢物管理

環球貿易廣場的大型廢物壓縮機大大減少了廢物的體積和廢物量。物業亦設有廚餘機，每天可處理約100公斤廚餘，產生的堆肥會轉化為有機肥料，用於大樓的園景及九龍站屋苑的花園。同時，物業管理部門與租戶合作，成功收集超過26種可循環再造的廢物。

與租戶攜手合作

新地秉持綠色環保理念，致力向環球貿易廣場的持份者，特別是租戶推廣環保習慣。租戶獲邀與物業管理人員定期開會，就廢物分類等做法提出建議。我們透過每兩個月一次的通訊和裝修指南向租戶講述最新的實踐綠色理念的最新工作及活動，包括「26攝氏度」活動、「節能月份」和「無冷氣日」等。

促進健康和福祉

為向租戶和顧客提供一個安全和衛生的環境，環球貿易廣場接受國際WELL建築研究院的獨立評估後，榮獲「WELL健康 - 安全評價準則」物業設施運營管理證書。環球貿易廣場是香港首幢獲得此認證的建築物，反映我們努力追求健康和福祉，並確認大樓在清潔及衛生、應急準備、健康服務資源、空氣及水質管理、持

份者參與和溝通以至創新方面均達到世界級標準。在疫情下，這些措施確保物業可維持最高的環境衛生水平。我們與數碼通（SmarTone）合作安裝了130個使用窄頻物聯網（NB-IoT）技術的智能感應器，用作監測室內空氣質素，而整幢建築物亦獲得「室內空氣質素檢定計劃」中的「卓越級」證書。

備受嘉許

環球貿易廣場成為全港首幢獲得以下可持續發展獎項的建築物：

- 「綠建環評既有建築2.0版」綜合評估計劃認證 — 最終鉑金級
- BREEAM In-Use 認證 — 「傑出」評級
- 2021「WELL健康 - 安全評價準則」物業設施運營管理證書

其他獎項（只列舉部分）：

- 皇家特許測量師學會2020香港年度大獎：物業管理團隊獎 — 得獎者
- 國際設施管理協會亞太區卓越獎2020：設施管理營運 — 冠軍
- 2021BRE中國區大獎：BREEAM中國區年度運營項目獎

個案研究：將環保工作延展至內地 — 上海國金中心及上海環貿廣場

新地積極在香港以至內地發展綠色物業，旗下的上海國金中心和上海環貿廣場均是地標性的低碳建築物，集團將環保元素融入兩項物業的建築生命週期，涵蓋項目設計、施工及日常營運和管理。

上海國金中心和上海環貿廣場於2020年12月榮獲LEED「既有建築：營運與保養4.0版」鉑金級認證，顯示兩項物業在每個評審分項均表現卓越，包括位置及交通、可持續場地、用水效益、能源和大氣、物料與資源、室內環境質素及創新，彰顯新地在內地可持續發展工作的出色表現。兩幢建築物分別取得103分和100分，在全球獲同一認證的大廈中位列前四位；上海國金中心更成為2020年全球最高分項目，亦是目前全球最高分的綜合商業發展項目及東亞區最高分項目³。

優化能源使用

上海國金中心和上海環貿廣場採取一系列措施，確保能源效益和減少碳排放。有關措施包括使用自動化系統記錄和計算能源耗用量、定期檢查和調較機電系統和儀表以保持最佳效能。兩幢建築物亦使用耐用的LED照明系統及環保製冷劑。

資源管理

我們採購環保物料和高效設備。上海國金中心和上海環貿廣場均推行垃圾分類及回收計劃，並定期統計。計劃回收超過50%可再造廢物，以及重用超過70%的耐用品。

³ 截至2020年12月美國綠色建築委員會（USGBC）最新官方數據。



• 上海環貿廣場



• 上海國金中心



• LEED既有建築鉑金級認證

用水管理

為提高用水效益並降低使用量，我們收集雨水作灌溉之用，並使用節水的衛生設施和變頻泵，以便根據需要調節用水量。

與租戶攜手合作

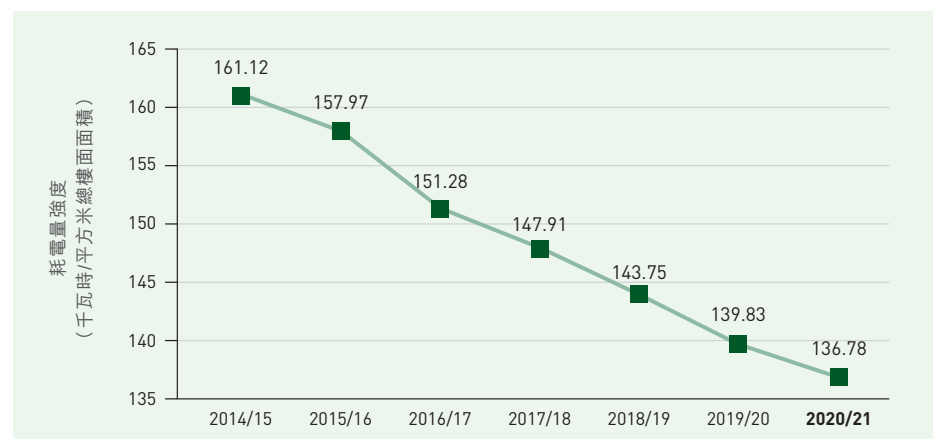
上海國金中心和上海環貿廣場憑藉出色的可持續發展表現，吸引不少與新地秉持相同理念的頂級企業進駐，雙方攜手擴大綠色轉型計劃的影響力。此外，為加深了解租戶對室內環境的要求，我們定期透過問卷收集他們對照明系統效能和室內空氣質量等方面的意見。上海國金中心和上海環貿廣場均提供共乘服務，以及讓環保車優先泊車，租戶選用綠色交通出行的比例因而高達70%。我們亦在寫字樓大堂和升降機內的LED屏幕與租戶分享環保訊息。

加速低碳轉型

為適應低碳經濟體系，新地在制定能源管理及策略時會慎重考慮氣候變化問題。我們響應外界的倡議，例如香港特區政府的《香港氣候行動藍圖2030+》及《香港都市節能藍圖2015-2025+》。我們參加了「綠色香港•碳審計」；而自2009年起，我們一直簽署《減碳約章》。此外，自2008年以來，我們自發為旗下大部分物業進行碳審計。新地及其附屬公司康業、啟勝與帝京酒店已簽署商界環保協會的《低碳約章》，加強為香港減碳和作出更大的承諾。我們正與集團其他「帝」系酒店合力尋求在2025年前簽署《低碳約章》。

我們制定了一個涵蓋整個集團的節能目標，以2019/20財政年度為基準，力求於2029/30財政年度或之前，將「能源優化委員會監察物業」的耗電量強度降低13%。在本年度，我們的耗電量強度為136.78千瓦時/平方米總樓面面積，較2019/20⁴年度下降了2.18%。我們已在「能源優化委員會監察物業」及所有附屬公司採取進一步的節能措施，包括住宅物業、寫字樓、商場及酒店。

能源優化委員會監察的主要建築物在2014/15至2020/21年間*的耗電量強度



* 在2014/15年度、2015/16年度至2018/19年度、2019/20年度，以及2020/21年度，能源優化委員會監察的物業分別為54個、55個、53個及60個。

⁴ 集團已重新審視歷史數據及提高數據準確性。2019/20年度的能源強度為139.83千瓦時/平方米總樓面面積。

除節能目標外，集團亦於報告年內，承諾達成有關溫室氣體排放的目標，以2019/20年度為基準，集團的目標是於2029/30年度或之前，將「能源優化委員會監察物業」的溫室氣體排放強度（範圍一及二）降低25%。跟2019/20年比較，在我們無法控制的情形下，我們本年度的溫室氣體排放強度（範圍一及二）顯著降低了24%，主要是由於在報告期內，香港兩家公用事業公司的電網排放強度明顯降低。儘管如此，我們將繼續監察自身表現，並根據我們的目標檢視相關進展，同時積極降低溫室氣體排放強度、努力實現目標，並在營運過程中不斷予以評估。

我們採取多項升級措施如製冷機排序優化、使用LED照明、更換製冷機組及安裝智能自動扶手梯感應器，以提高旗下物業的能源效益。在報告年內，集團推行了超過280項節能項目，其中90項成功獲得中電「綠適樓宇基金」，三項獲得港燈「智惜用電樓宇基金」。這些節能項目分別在我們管理的商場、住宅樓宇和商業大廈實施。此外，我們推出環境效益計劃，幫助我們的商場租戶優化能源使用，並提供免費的能源審計和技術建議以提升能源效益。

我們運用智能技術和數碼方案以減少能源使用。我們已獲BEAM Plus認證的新鴻基中心、其他商業和住宅樓宇均利用物聯網技術監測和分析能源消耗。我們採用的智能系統能自動選擇可切合物業負荷且最有效的製冷機和水泵組合。我們亦採用一個自動控制電力系統的協定，從而改善數據傳遞，提高能源效益。V City利用雲端製冷機優化程序提升數據管理、能源分析和數據視覺化，連同其他節能措施，V City已連續五年減少商場的耗電量。



• 安裝在物業天台的太陽能光伏板

為推廣可再生能源及減少碳排放，康業於報告年內展開「太陽能光伏板節能減排計劃」，在超過14個由康業管理的物業的天台安裝逾7,700塊太陽能光伏板，預計項目最遲在2022年中完成，估計每年可產生1,440萬兆焦耳的可再生能源，相等於1,000個香港家庭一年的用電量。

其他由康業管理的住宅、商業和工業大廈也配備了太陽能光伏板。環凱廣場於去年加入中電的「可再生能源上網電價」計劃，多個月錄得零電費，是區內參與上網電價計劃的物業中，最大型的「超低排放」工貿大廈之一。年內，啟勝於大埔超級城及環球貿易廣場等12幢物業安裝太陽能光伏板。我們亦在十四鄉的建築工地安裝太陽能光伏板，為工地的寫字樓提供可再生能源；這是香港首個在臨時地點安裝並出售電力的可再生能源系統，以響應中電的「可再生能源上網電價」計劃。使用太陽能光伏板有助減少溫室氣體排放，並有助我們在每個業務範疇建立更環保的社區。

氣候韌性策略

為應對氣候變化所帶來的機遇和風險，我們制定策略以加強管治、提升氣候風險管理和改善表現。在報告年內，我們制定了新的氣候變化政策，以增強我們的韌性和適應力。我們還設定目標，以2019/20年度為基準，力求在2029/30年度或之前，將溫室氣體排放強度（範圍一及二）降低25%，以減輕我們對氣候變化的影響。

集團將與氣候變化風險相關的實體風險和轉型風險，納入我們的風險評估和策略。我們在管理氣候相關風險和機遇時，參考了金融穩定委員會的氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）框架。我們設有跨部門的危機管理委員會，由一位執行董事領導，負責處理各業務單位及附屬公司的重大事故，包括極端天氣情況。

該委員會定期檢視氣候風險，並討論和加強集團應對極端天氣的韌性。同時，審核及風險管理委員會監察和檢討與低碳轉型相關的風險，並緊貼不斷演變的環境規則及規例。

集團識別的氣候相關風險和機遇：

風險	
急性實體風險： 如超級颱風或其他極端天氣事件	可能影響：建築物結構受損和電力短缺可能會更頻繁地發生，業務可能受干擾，造成收入損失。
慢性實體風險： 如降雨模式改變	可能影響：大雨可能引致水災，損壞建築物和設施，導致資產減值及增加維修成本
轉型風險： 如政策及法律規定	可能影響：現有和新出現的氣候變化政策和規例較為嚴格，預計會增加營運成本。
機遇	
可持續建築	可能影響：在不斷增加的市場需求引領下，我們需要在新發展項目加入更多具氣候抗禦力的元素，並持續提升現有物業的環保表現，最終可能會降低營運和維修成本。

集團在2018/19年度的內部檢討評估了我們的風險評估框架、預防措施及緊急應變方案，特別是在遇上極端天氣如超級颱風和暴雨時的狀況。隨著極端天氣變得頻密，我們已加緊努力，在物業融入具氣候抗禦力的元素，例如加入一個全面的系統，抵禦颱風等極端情況。該系統能識別受影響建築物可能發生的事故，並在極端天氣臨近時建議採取相關行動。我們在位於低窪地帶和較容易水浸地點的物業安裝水閘，包括主要入口和停車場入口。我們亦在重要地點如電源開關室裝設遠程監控傳感器，以便向員工發出水浸警報。此外，我們為部分商場採購了潛水泵。

我們的物業管理團隊積極就應對極端天氣的方案，與員工、租戶和物業位處的社區溝通。康業和啟勝備有操作手冊，並成立颱風應變指揮中心，以加強在極端天氣下的監控能力。康業管理300多幢建築物，萬一它們遭颱風損毀，將提供緊急支援；啟勝則設有緊急支援小組以應對惡劣天氣。在特定情況下，商場控制室會變為緊急控制中心。應急小組會在颱風和暴雨期間密切監察商場的情況，並在安全的情況下進行緊急修整。個別物業也按照本身的需要制定策略，以減低實體風險。

我們的物業管理和建築公司擁有ISO 14001認證的環境管理體系，以應對氣候變化、能源和碳排放對日常營運的影響。配合我們所訂下的漸進目標和仔細監控，這些系統有助我們轉型至低碳業務。

減少廢物

集團採用減廢三步曲，即先避免產生廢物，其次減少廢物，最後考慮循環再造，以可持續模式管理我們在營運過程中產生的廢物。我們支持香港特區政府的廢物管理計劃，包括《香港資源循環藍圖2013-2022》。本集團的主要廢物來源包括建築和拆卸工程產生的廢物，以及旗下物業產生的一般廢物。我們避免將建築廢物直接送往堆填區，並承諾在報告範圍內的香港在建項目每年最少有70%的建築廢物分流率。在報告年內，我們的建築廢物分流率約97%。

我們推出多種方案以減少建築工地的廢物和物料使用量。我們採用創新的施工方法，盡量避免施工階段出錯。BIM和預製組件簡化了我們的現場施工工序，有助提高生產力和改善質量管理，更可避免因錯漏而產生廢物。為減少浪費，我們採購適當數量和大小的原材料，並將挖出的砂石和泥土轉移到其他地點進行回填、填海或改作其他用途。鑽孔樁和工字樑等廢鋼也會被循環再造。我們採用的其他創新方法包括廣泛使用預製鋼筋和利用轉盤安裝兩用橋樑。

我們的物料尺寸會在設計及施工階段統一以減少浪費，並設置了強制性回收設施。我們會收集紙張、紙板、金屬、鋁、塑膠和玻璃等材料，將不再需要的材料運送到本地回收中心，盡可能進行分解而非拆卸。

我們旗下的酒店和物業管理公司亦盡量減少產生廢物，並將原本送往堆填區的廢物分流至其他地方，同時鼓勵租戶和顧客負責任地使用資源，例如推廣廢物回收，包括節日食品和利是封，以及安裝智能膠樽回收機。在報告年內，我們與外間的合作夥伴攜手進一步減少浪費和推廣循環再造。部分商場參與環境保護署的「工商業廢物源頭分類計劃」及綠領行動的「紙包飲品盒乾淨回收先導計劃」。此外，我們195幢住宅、商場、商廈及工廈，以及3家「帝」系酒店都簽署了環境保護署的《玻璃容器回收約章》。啟勝亦連續第四年參加綠領行動的「減少使用/派發雨傘膠袋」審核認證計劃；經綠色審核後，共有33個由啟勝管理的物業獲頒證書，29個物業更獲得金級認證。

因應外賣需求在疫情期間增加，啟勝及綠惜地球於新城市廣場三期及帝堡城舉辦「屋苑即棄餐具回收試驗計劃」，將超過1,300公斤的即棄餐具送往回收設施，在回收處理場進行循環再造，製成塑膠再生物料。由康業管理、位於東區、觀塘及沙田的27個物業參與環境保護署的「塑膠回收先導計劃」，鼓勵回收膠袋、膠容器、發泡膠、膠餐具及其他塑膠物料，以應對外賣日漸增加的影響，並為實行都市固體廢物收費做好準備。

我們在旗下物業推行廚餘分類及回收，並自2018年起一直積極響應政府的《香港廚餘及園林廢物計劃2014-2022》。酒店、商場及住宅物業與餐飲租戶合作，將廚餘運送至有機資源回收中心進行處理。在報告年內，我們共有38個商業和住宅物業實施廚餘管理，康業每天收集約900公斤廚餘，啟勝則每天收集約2,000公斤廚餘。在將軍澳中心，我們委託外間的公司為租戶提供廢物收集和回收服務。食物會被分類、處理並製成動物飼料。我們亦為租戶組織活動，教導他們如何處理食物，以及減少顧客浪費食物。

善用資源

我們將環保因素納入採購過程，並優先考慮使用可持續物料。通過審慎的決策和密切的監控，我們將不必要耗用資源的情況減至最少。

善用水資源

我們大部分業務不需要大量用水。我們在營運過程中所排放的水符合當地政府的要求，包括香港的《水污染管制條例》。我們的住宅和商業樓宇的廢水是經由市政排水系統排放，而建築工地的廢水也按照相關規例處理和排放。

我們致力在營運中加強水資源管理、減少浪費和提高節水意識。在報告年內，我們設定目標，以2019/20年度為基準，於2029/30年度或之前將「能源優化委員會監察物業」的用水強度降低5%。今年，我們的用水量較2019/20年增加了6%，主要是由於我們正為一些物業探索以水冷式製冷機來降低能源耗用量。我們會繼續監察數據及採取節水措施。

為了進一步節約用水，康業響應水務署的「齊來慳水十公升2.0」運動。我們在建築工地收集雨水，用於冷卻和灌溉，而來自工地寫字樓的洗盥污水則會用作清理污水處理廠的污泥。我們亦會將收集的污水處理，然後用作清洗車輪。在報告年內，集團於99個管理的物業實施節水計劃，其中11個物業通過安裝集水箱回收雨水。我們在北角匯安裝了一個收集系統，以重用冷凝水作沖廁用途，而Port 33則使用智能技術偵測滲漏和控制水閘。

在採購時顧及環境

在我們的環境政策、可持續建築政策、供應商紀律守則及採購指引中，環保問題同樣是採購時需考慮的因素。為了採購對環境友善的產品或服務，我們的物業管理公司的採購流程須遵從與環保相關的條款或規格。在我們的建築公司新輝，所有新木材都必須通過森林管理委員會（FSC）認證，以符合「綠建環評」系統的要求。用於臨時工程的新木材也必須獲得FSC或類似認證，而我們亦鼓勵重用舊木材。分判商必須每月提交證書和交付紀錄，以確保完全合規。集團使用預製外牆、鋁模板及環保磚，以減少施工期間消耗的資源。我們鼓勵使用預先處理和光滑的磚塊，避免抹灰。有關我們供應鏈管理的詳細資料，請參閱《[為供應鏈創造價值](#)》。

善用科技以盡量減少資源消耗

科技能減少我們管理物業的資源消耗。為減少使用紙張，我們鼓勵顧客和訪客使用我們的「新地商場」流動應用程式向食肆訂座。客戶服務櫃檯設有平板電腦提供商場指南和推廣等資訊，並收集客戶意見。我們旗下的物業管理公司正在提升客戶服務系統，推動無紙化。

培育公眾的環保意識

我們致力為本地社區提供環境保護、氣候變化和可持續發展方面的教育。為了使公眾更加重視環保，我們在旗下商場如HomeSquare和上水廣場設立教育中心。環保教育中心所舉辦的研討會、工作坊和外展活動旨在提高商場租戶、學生和公眾的環保意識；荃灣廣場的戶外綠色空間亦有舉行與學校和非政府組織合辦的環保教育活動，藉此提高租戶、顧客和目標群體的環保意識。

在報告年內，為加強與社區的聯繫，我們與綠色力量等非政府環保組織合作推動環保，並連續第九年支持「新地齊心愛自然」計劃，繼續參與傳統的清潔行動。同時，我們在網上播放教學短片，讓學生在停課期間也能在家中學習生態知識。年內，共有18萬名兒童參與以上活動。

我們連續13年參加由世界自然基金會主辦的「地球一小時」活動，超過310幢由我們擁有或管理的物業一同關掉非必要的燈光一小時。我們也鼓勵員工參加公益金的「綠色低碳日」，為食品回收和社區花園等項目籌集資金。

形點設立了一個逾10,000平方呎的都市農莊「YOHO Urban Farm」，為目前新界商場中最大的都市農莊。位於商場1期地下園林專區的農莊每年將出產過百種農作物，包括不同類型的當造蔬果、七彩鮮艷的時花及具有保健及煮食作用的香料。農作物將按不同季節更換，讓遊人認識每季蔬果，感受田園玩樂趣味。商場更會不定期舉辦體驗導賞團，向大眾講解農耕種植及綠色生活小知識。

為推動可持續交通系統，我們鼓勵使用電動汽車，至今我們已在近140個商業和住宅物業安裝多達828個充電站。

我們與顧客和租戶合作，推廣綠色和可持續生活。康業在部分物業舉辦不同類型的計劃推廣可持續生活，例如在荃灣廣場舉辦升級再造計劃，以商場產生的廢物翻新和重新粉飾流動圍板，又舉辦生態展覽和「大咗鬼」展覽，向當區居民

灌輸「綠色思維，綠色生活」的理念。啟勝則為租戶提供節約資源和減廢方面的技術建議。我們亦在HomeSquare、MOKO和新城市廣場等物業，鼓勵新租戶使用商場或寫字樓前租戶留下的裝修和設備。此外，我們邀請綠色生活義工到華景山莊講故事，提高居民的環保意識。

我們為建設綠色及可持續社區所作出的努力備受公眾和多個組織認同。在報告年內，共有216個由我們管理的物業及建築工地獲評為「香港綠色機構」。另外，11個由我們管理的物業於環保促進會的「香港綠色企業大獎2020」中獲獎，其中四個物業更榮獲「優越環保管理獎——服務供應商(大型企業)」組別金獎。



• 荃灣廣場與租戶攜手合作，利用商場產生的廢物翻新和重新粉飾流動圍板

為員工創造價值



集團提倡多元化以及重視健康和​​安全，致力營造一個以人為本的工作環境。我們悉心培育員工，提供平等機會和充足支援，協助他們發展成為優秀的團隊。

本部分闡述的重要範疇：

- 反貪污
- 多元化及平等機會
- 員工發展及繼任計劃
- 與員工溝通
- 僱傭關係實務
- 身心健康與安全



策略及管理

新地致力打造以人為本的職場文化，吸納、保留和善用頂尖人才。我們提供具競爭力的福利，以及安全健康的工作環境，並推動員工成長和組成一支高質素的團隊，為顧客提供卓越的產品和服務。

集團有多個業務單位負責管理僱傭及勞工事務，並且確保遵守僱傭、多元及包容、身心健康及安全及勞工標準方面的法律法規，包括《僱傭條例》和《職業健康與安全條例》。

我們設有人力資源委員會以加強、完善和檢視人力資源政策。集團旗下物業管理及建築公司的職安健委員會負責監督職業健康及安全表現，並減低日常營運中所有潛在的風險。內務部負責員工的福祉，並參考員工的意見，制定年度人才培訓計劃。

為了符合甚至高於一般商業道德和誠信標準，我們透過《僱員手冊》、[紀律守則](#)和[健康及安全政策](#)載列的政策和指引，向員工表達我們的準則和期望。根據我們的企業價值觀，我們支持《聯合國全球契約》、聯合國《世界人權宣言》及聯合國可持續發展目標所述的國際準則和指引。我們的政策亦表明嚴禁在任何一個環節僱用童工或強迫勞動。集團將按照其制定的相關政策，調查和處理任何非法僱傭或強迫勞動事件。集團以上述政策為基礎，確保我們符合甚至超乎商業道德和誠信標準。

為人才提供機會

我們給予員工具吸引力的待遇，務求吸納和留住人才以維持集團的市場競爭力。我們確保員工的待遇與他們的表現和對集團的貢獻掛勾。

為培育年輕人才，我們與本地院校合作，開展校園招聘計劃、暑期實習計劃、管理培訓生計劃，以及見習測量師及見習工程師計劃。以上計劃提供在職培訓、外間進修機會、師友導向及專業資格贊助，讓本地年輕人掌握所需的技能和知識。

新地亦與職業訓練局合作，為修讀工程學科高級文憑課程最後一年的學生提供類似畢業生職位的實習機會。在報告年內，我們參與了香港特區政府的「大灣區青年就業計劃」，讓應屆大學畢業生在集團於大灣區城市的辦事處工作，探索事業發展機會；在計劃的首輪招聘中，我們是取錄最多申請人的香港地產發展商。

我們透過工作表現評核、晉升及年度獎項嘉許和表揚傑出的員工，其中「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」的獎項由副董事總經理頒發。

為了聆聽所有不同的意見，集團設有舉報機制、員工建議箱及定期意見調查，讓員工能夠在毋須擔心遭到報復的情況下，舉報懷疑行為失當、舞弊、不當、與欺詐相關或與安全相關的問題。我們的舉報機制和內部程序確保集團盡力以保密和謹慎的方式行事，不會洩露舉報人的身份和舉報的內容。

我們亦將相關措施推展至供應鏈，詳情請參閱本報告 [《為供應鏈創造價值》](#)。

個案研究：提供就業機會

疫情大大打擊各行各業。新地透過吸納其他行業被解僱的人才，緩解疫情帶來的衝擊。這些員工分別來自受疫情重創的航空業、酒店業及其他以客戶服務為主的行業，他們加入新地的優秀團隊後，能夠運用本身的款待技巧及與顧客打交道的經驗，充分配合我們的業務需要。

啟勝舉辦「Gear Up For New Career新跑道上傲翔」大型招聘日，聘請逾200名客戶服務助理、禮賓員、客戶服務主任及會所助理。我們提供的在職培訓和支援有助這批員工了解我們的物業管理團隊和業務。由於他們已有服務顧客的經驗，加上具備出色的溝通和人際技巧，因此很快便能適應在啟勝的新工作。

康業亦積極招攬曾經從事款待業的人才，例如酒店從業員和空中服務員。我們的智能化管理系統有助新入職員工適應新崗位，繼續為客戶提供專業和優質的服務。

在疫情下，集團為具備合適技能和經驗的人才打開新大門。這些新員工擁有可轉移的技能和才能，因此能夠在我們的團隊展開新一頁。我們透過相關招聘支持本港就業市場，以及被疫情影響生計的人士。



• 啟勝在「Gear Up for New Career 新跑道上傲翔」招聘日舉行分享會，並即場為本地求職者面試



• 新入職員工擴大了我們的人才庫，確保我們的業務在往後多年繼續蓬勃發展

在工作間推動多元共融

在我們充滿支持及包容的工作間，不同的人才連結起來並產生協同效應，有助推進我們的業務。我們於《僱員手冊》、紀律守則、人權及平等機會政策和相關的常規中，清楚說明我們承諾在無歧視的工作間宣揚人權、平等機會和包容的精神。我們的僱傭常規禁止源於性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位、種族、膚色或宗教的歧視。員工如作出違法的歧視或騷擾行為，可能會受到紀律處分或解僱。

我們積極推動性別多元化，女性在管理層中所佔的比例達32.2%。為了凝聚員工、超越差異，我們為有肢體及精神殘疾的人士提供平等就業機會。我們亦為所有僱員提供關於多元共融的培訓，以確保大家互相尊重。

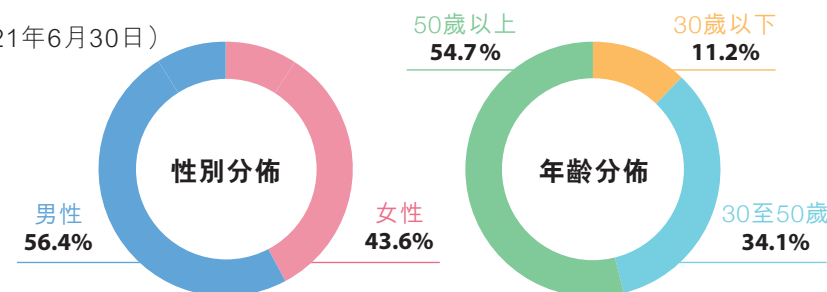
截至報告期末，我們僱用了650多名有肢體及精神殘疾的人士和少數族裔擔任清潔員、保安員及接待員等。在報告年內，我們沒有接獲涉及歧視和騷擾的報告。

員工分佈

員工總數：

25,964

(截至2021年6月30日)



為了增強工作間的包容性，康業與香港婦女中心協會合辦「新伙伴伴姊妹『途』」計劃。該計劃旨在創造婦女友善工作崗位；康業運用行業專長，安排工程人員教導婦女維修保養的技術及知識。

除了為女性創造機會，我們亦努力營造一個家庭友善的職場文化，支持員工緊守家庭崗位和履行家庭責任。我們的員工可以享受14週全薪產假或最多五天的全薪侍產假，較法例的要求更佳。有特殊需要的員工可獲安排彈性的工作時間，讓他們在家庭與工



• 康業創造婦女友善的就業機會，藉此鼓勵互相包容

作之間取得平衡。我們在工作間設置哺乳室，促進母親友善的職場文化。我們定期為員工及其家人舉辦社交和康樂活動，加強家庭關係和親子互動。

我們全面及建基於家庭友善的福利亦延展至員工的子女，包括為他們提供財務支援的計劃和海外交流機會。例如自2003年起，集團全額資助員工的子女參加AFS海外交流計劃。

我們透過「新地集團員工子女本科獎學金計劃」，協助來自貧困家庭的優秀中學畢業生攻讀學士學位課程。該計劃自啟動至今，已資助95名員工子女。

讓員工發揮潛能

我們為員工設立不同的學習渠道，包括系統化發展計劃、培訓圖書室、崗位輪換、借調機會及自學平台。內務部負責制定年度人才培訓計劃，以提升員工的專業知識、技能、經驗和工作表現。為鼓勵員工參與培訓，我們定期更新培訓資料，鼓勵他們參加各種課程。

「新地優質學堂」針對個人和團隊的特定目標，為各職級員工制定專門的培訓和學習課程。我們就四大領域撥出特定資源和提供一系列培訓，讓我們的人才緊貼行業趨勢。四大領域包括：

- 業務及團隊管理；
- 建築；
- 物業管理；及
- 個人發展。

我們亦資助員工以不同方式進修，包括研討會、短期課程，以至學士、碩士學位課程。

疫情當前，我們利用電子學習平台提供電子化和虛擬學習機會，方便員工隨時隨地學習。新地總部的培訓圖書室收藏逾千本實體圖書，以及數百本電子書，讓集團員工從多方面充實自己。在報告年內，我們提供的課堂、講座、線上研討會和線上計劃超過5,500個。

自2007年起，康業成立的「人才發展學院」獲香港學術及職業資歷評審局認可。該學院提供的培訓及課程相當於香港資歷架構第一至三級，讓員工有機會取得認可資歷，促進事業發展。根據康業與大專院校之間的「學分累積及轉移」安排，康業保證員工可在毋須重讀任何課程的情況下轉移學分。自學院成立以來，逾 5,000 名員工成功獲得相關資格。

康業連續第12年獲得僱員再培訓局（ERB）人才發展計劃的「ERB傑出僱主年度大獎」，彰顯其在人才發展方面的努力。康業亦於「Classified Post HR Appreciation Awards 2020」中獲得「人力資源最佳實踐大獎—培訓與發展」。

我們的建築團隊新輝繼續與建造業議會和職業訓練局合作，為香港中學文憑考試（HKDSE）或以上程度的學生舉辦四年制學徒計劃。學員除了接受在職培訓外，亦會獲全數資助修讀高級文憑課程。學徒完成課程後有機會晉升至初級管理層，為有志投身建造業的年輕人提供出路。

健康與安全及員工福祉

我們高度重視工作間的健康、安全和福祉。我們的職安健管理系統及政策確保能夠有效管理和降低旗下附屬公司和集團所有業務的相關風險。集團恪守營運所在地的司法管轄區的相關法規。康業和啟勝均採用較法定要求更嚴格的ISO 45001職業健康和安全管理系統。

職安健委員會負責監督集團業務的健康與安全風險、績效、目標和措施。我們會定期在所有營運點進行健康及安全審查和事故調查，以識別、減輕和消除現有和潛在的危險。我們亦定期舉行健康及安全巡查和逃生演習，並安排緊急應變和程序方面的培訓，以提高員工的安全意識。此外，我們通過「提升工作安全意見獎勵計劃」諮詢員工，藉此收集和採納可以改善工作間安全水平的創新意念和方案。該計劃亦提高員工對健康、安全和福祉問題的參與度及意識，促使他們對潛在風險保持警惕。

健康、安全和福祉一直是每個業務單位首先關注的事項。我們的酒店團隊評估和識別健康和風險，例如人力提舉及手提工具所造成的傷害，以及滑倒、絆倒或在同一高度跌倒。為了盡量避免工作間和營運點出現這類風險，我們為酒店員工提供培訓，讓他們掌握與工作場所的健康、安全和福祉有關的知識。同時，我們的建築團隊致力確保工作人員的身心健康及安全，並維持每千名工人4.52宗¹的低意外率。在過去三個報告年度內，集團並沒有員工因工死亡。

為了改善員工身心健康、提升生產力及讓他們在工作與生活之間取得平衡，我們的內務部舉辦各類培訓和工作坊，分享健康心得。為了體現積極健康的生活方式，我們一群熱愛長跑的員工組隊參加2021年「建造業線上開心跑」，並獲得亞軍。除了推廣體能活動外，我們亦設有免費的「傾心熱線」，由專業社工、心理學家和輔導員為面對個人和工作困難的員工及其家人，提供全天候的心理輔導服務。我們亦為有特殊需要的員工提供面談式輔導。此外，我們為退休員工設立新地「長青會」，定期和特別在節日期間舉辦聯誼活動。



• 新地在2021年「建造業線上開心跑」中獲得「建造業最堅毅企業獎」亞軍

疫情期間，我們最重視建立安全和健康的工作環境。我們為員工提供防疫用品、安排彈性工作時間，並設有免費病毒篩檢。為支持香港達至群體免疫，我們是首家使用香港特區政府外展疫苗接種服務的地產發展商，在集團總部和旗下商場提供疫苗接種服務。為進一步鼓勵員工接種疫苗，集團總部及附屬公司的員工接種疫苗後，均可以參加大抽獎和休假，並可以在接種前接受免費的身體檢查。



• 新地響應政府的「全城起動 快打疫苗」行動，鼓勵市民、員工及其家屬盡快接種疫苗

¹ 根據香港建造商會採用的方法計算。

為顧客 創造價值



產業、創新和
基礎設施 可持續城市和
社區

集團秉持以客為先的理念，力求提供超越期望的優質物業和貼心服務。我們想顧客所需、維護他們的權利和保障他們的健康及安全，並透過創新科技和意念，與時並進。

本部分闡述的重要範疇：

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



策略及管理

「以心建家」是我們業務的核心信念，支持我們邁向聯合國的可持續發展目標。我們制定了一套服務準則，用作監察顧客滿意度和保障顧客權益；這些措施亦突顯我們建設優質生活環境、高效率的工作間和趣味十足的康樂設施的承諾。我們保障顧客的健康和福祉，亦致力持續優化產品和服務，並通過新地會、The Point by SHKP和帝殷會不斷提升顧客體驗。我們同時加快創新技術的應用，繼續在智能建築和物業管理方面發揮潛能。

以科技打造優質居所

我們在整個項目周期都緊記「快、好、省」這個核心價值。我們的垂直業務架構確保集團在物業發展的每一個階段，從土地收購、項目規劃及管理、材料採購、工程建築以至市場營銷和物業管理，都可以嚴格控制質素。我們的建築材料質素上乘，而且手工精細，加上採用先進的建築技術及在交樓前進行專業的檢驗，深受大眾讚賞。我們自2013年起為新出售的香港住宅物業提供首三年維修保證，是本港提供最長維修保證期的物業發展商，充分體現出我們對產品質素的信心。

設計與施工

我們在設計項目時會預視顧客的需要。我們密切監督施工過程、精心挑選建築材料並進行嚴格的品質評估，以保持最高的安全和品質標準。我們時刻留意科技發展，盡量在發展項目中採用最新科技來提升質素和效率。例如，我們利用航拍機拍攝工地、從而監控進度並協助製作三維地圖。我們根據建築資訊模型（BIM）的數據，利用虛擬實境管理平台來預覽施工過程。在報告年內，於香港專業驗樓學會舉辦的「2020年度建造及裝修業優秀大獎」中，新地項目Downtown 38和御半山榮獲「最佳質素屋苑獎」，而W LUXE則憑藉卓越的建築質素，獲頒「優秀商廈獎」。

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驗樓，項目監察團隊會進一步審核質素，確保落成的物業沒有瑕疵。我們透過執行內部監察程序達至負責任的行銷，從而保持透明度和保障顧客。我們推售已落成的住宅物業前，內部專家小組定期審查和密切監察行銷和通訊資料包括售樓說明書的準備和發布情況，確保有關資料符合相關規例和行業指引，包括《一手住宅物業銷售條例》。我們亦定期提供有關負責任行銷、宣傳推廣及銷售的培訓。

交樓

我們通常提前六個月計劃交樓程序，最少為每個單位進行三次全面檢查，涵蓋超過120個項目，以確保其質素和產品安全水平符合標準。我們為銷售及顧客服務團隊提供充足的培訓，確保他們具備所需的知識及技能，可以在交樓過程中向顧客提供完整、準確和易於理解的資料。

售後

我們除了為集團在香港的新落成住宅物業提供首三年維修保證外，亦委派合資格的安全主任不斷監察及審視已出售物業的狀況。此外，我們的流動應用程式提升了整體的交樓體驗；業戶可以輕鬆地透過應用程式簽署文件、反映在交樓期間發現的問題，以及在維修保證期內追蹤所有執修事宜。我們亦通過交樓調查收集業戶意見，讓集團可以不斷進步。

卓越的物業管理

集團旗下物業管理公司康業和啟勝在前線實現我們「以客為先」的承諾。我們遵循國際標準管理我們的物業和設施，以保障顧客的健康、安全和私隱，並使用新技術提供專業管理。

「新地商場」綜合應用程式及會員計劃The Point by SHKP相繼於2018年和2019年推出後，我們不斷為顧客提供全新的專屬服務，例如顧客可以利用該應用程式，透過全港首個和最大型的免觸式泊車及「無感泊車支付」服務網絡，享受暢快的駕駛體驗。此外，「新地商場」應用程式設有覆蓋27個商場共100多家食肆的外賣自取服務，顧客更可以享有折扣和兌換積分。為了支持企業渡過這段艱難的日子，我們向租用商場店鋪的食肆提供這項服務並免收佣金。The Point by SHKP現時的會員人數已超過120萬。

新地積極探索機會將創新數碼方案應用於物業管理。我們除了在商業和住宅項目中應用物聯網（IoT）外，亦透過住宅物業的應用程式提供智能生活體驗，功能包括智能卡出入、訪客登記、繳交管理費、預訂設施、郵件通知和遙控智能家居系統。

為減少設施因漏水而受損的機會，康業開發了「智能網絡水浸警報截水」系統。系統會從雲端整合器向物業管理團隊發送實時通知，讓他們能夠通過智能手機監控系統。

啟勝的智能化物業設施管理系統IDEA結合Information integration（整合資訊）、Data collection（收集數據）、Emergency response（應對緊急情況）及Analysis（分析）的功能，讓工程人員可以盡覽物業各項維修紀錄、檢查日程及設施規格。系統亦可即時對比參數，收集用作分析生命週期的數據，並自動製作檢查報告。啟勝會陸續在不同項目引入IDEA以提高工作效率，邁向全面的智能化及綠色管理。

集團及旗下物業管理公司已採用以下國際標準，以保持穩健的管理和繼續改進：

業務運作的持續性：ISO 22301

啟勝在環球貿易廣場採用ISO 22301社會保障——業務連續性管理系統。定期演習有助團隊迅速和有效地應對會干擾業務的事故。這套系統亦有助辨識重大風險。

顧客滿意度和投訴處理：ISO 10002

集團秉持「以客為先」的理念，旗下物業管理公司採用ISO 10002認證的投訴管理系統，以助辨識投訴、投訴的起因和需要改進的地方。我們會正式審視每宗投訴，並從速回應。

設施管理：ISO 41001

啟勝憑藉在環球貿易廣場的優質管理，成為全港首家獲得國際認可的ISO 41001設施管理體系認證的公司。運作中的設施管理公司要獲得這項認證，必須在程序和表現方面通過標準化和有連貫性的評核和量度。

健康及安全：OHSAS 18001 及 ISO 45001

我們具備經OHSAS 18001或ISO 45001認證的健康及安全管理系統，標準更高於法例監管要求。我們定期進行審核及檢測，以監測系統的有效性。

資訊保安：ISO 27001

康業為全港首家在物業和設施管理界別中，獲ISO 27001資訊保安管理體系認證的物業管理公司。為確保資料安全，處理顧客及公司敏感資料的員工已接受充足的培訓。

服務質素：ISO 9001

我們旗下的建築和物業管理公司已獲得ISO 9001品質管理系統認證。我們一直參照業界的最佳作業標準以衡量自己的表現，找出需要改善的地方，並透過明確的指引和定期培訓維持優質服務。

提供優質的住宿體驗

我們以卓越的服務為起點，為顧客帶來難忘的體驗。集團的酒店員工透過培訓和既定的服務標準，學懂如何以專業的態度應付一些不易處理的情況。員工除了學習標準服務態度和電話禮儀外，亦會接受關於《福布斯旅遊指南》的培訓，以便根據福布斯的評分標準衡量我們的服務。

我們的酒店舉辦獎勵計劃激勵員工，帝苑酒店和帝京酒店設有「顧客提名表揚獎」，前者和帝景酒店亦會頒發「微笑大獎」和「優質服務獎」。我們通過網上平台監察顧客意見，以便更了解和更適切地回應他們的需要和訴求。自2004年起，我們透過帝殷會與酒店顧客聯繫，目前超過3.6萬名會員透過專享的每月通訊、電子郵件及熱線電話服務，得悉最新的酒店折扣及推廣活動。我們卓越的酒店服務廣受實體及網上旅遊代理認同，包括Agoda.com、Booking.com、TripAdvisor和《福布斯旅遊指南》。

疫情期間，來自外地的顧客減少，我們改為集中應對本地需求。我們推出各式各樣的「住宿和用餐」計劃，並按季節更新晚餐的節日主題優惠，以吸引著重品味的顧客。我們推出的度假住宿計劃具備各式元素，包括本地遊、客房寵物設施、特色房間佈置和長期住宿優惠，滿足不同顧客的需要。顧客的需求逐漸轉變，我們會繼續與時並進，為顧客締造無可比擬的體驗。

優先關注顧客的健康、安全和福祉

顧客、訪客和物業使用者的健康、安全和福祉是集團旗下酒店、商場、寫字樓、住宅項目和業務營運的重中之重。我們的建築和物業管理公司取得OHSAS 18001或ISO 45001職業健康與安全管理體系認證；主要的商場、寫字樓及住宅物業都提供自動體外心臟去纖顫機（AED）。我們主要商場、寫字樓及住宅物業的前線員工都曾接受顧客安全和急救訓練，以便應付緊急情況。為了確保顧客和租戶安全，我們定期檢測防火系統，安排消防演習和安全講座，並禁止在我們的商場進行未經授權的活動。

我們的酒店採用ISO 22000認證的食物安全管理系統，並定期進行食品安全審核。我們要求酒店員工嚴格遵守食物衛生指引，以及監控和跟進餐廳的衛生情況。

疫情期間，我們盡力在所有業務範疇採取防疫措施，包括在旗下物業持續消毒、採用免觸式技術，以及維持良好的通風和冷氣系統。我們配合食物環境衛生署的要求，支持商場內的食肆改善空氣流通率。我們測量食肆用餐區的新鮮空氣換氣量，然後按食物環境衛生署建議每小時最少換氣六次的標準進行複核，並建議未能達到要求的租戶安裝空氣淨化設備。自2006年至今，我們大部分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」的「卓越級」或「良好級」證書。此外，我們聘請了300位「關懷大使」，協助旗下商場為顧客消毒雙手及測量體溫。

我們在旗下住宅物業利用天井機械人檢查喉管有否滲漏，預防病毒傳播。在管理團隊的努力下，雲滙和御半山項目在香港專業驗樓學會舉辦的「2020年度建造及裝修業優秀大獎」中，獲得「新樓抗疫及環境衛生獎」。

我們所有酒店餐飲員工必須全面接種2019冠狀病毒疫苗，以確保團隊和顧客的安全。未接種疫苗的員工必須在政府的社區檢測中心接受2019冠狀病毒篩檢。我們抗疫方面的努力備受讚揚，帝都酒店和帝京酒店榮獲《福布斯旅遊指南》Sharecare Health Security VERIFIED™（健康安全認證），反映兩間酒店均符合逾360項國際健康及衛生標準。帝都酒店和帝京酒店亦同時成為香港品質保證局「衛生防疫措施認證計劃」的獲證機構。

為鼓勵市民接種疫苗，我們推出了「齊齊打疫苗 日日有獎抽」千萬元大抽獎。於2021年8月31日或之前接種過兩劑疫苗的18歲或以上香港永久性居民均可參加。

我們採取更多措施配合顧客對戶外活動的需求。在報告年內，我們翻新了多間商場的戶外空間，並引入戶外設施，其中新城市廣場新增的空中草地運動公園設有平衡車公園和寵物遊樂區，形點商場增設都市農場和單車停泊設施。我們的住宅項目瓏珀山為新地取得首個WELL預認證，項目使用高效率空氣微粒子過濾網（HEPA）和納米催化式氧化技術空氣處理系統，將微細懸浮粒子（PM_{2.5}）和

揮發性有機化合物（VOC）維持在健康水平。該項目的公共園景區、垂直綠化和兒童遊樂區更加強了社區與大自然的聯繫。我們的酒店配備多項設施促進客人的健康，包括室內健身單車、冥想室、天然香薰治療，以及智能照明系統。

個案研究：善用科技共同抗疫及提升顧客體驗

在疫情期間，我們運用新科技保護顧客。我們使用24小時全天候有效的抗菌塗層和紫外線消毒器來分解公共區域的細菌、病毒、氣味和VOC。我們在升降機安裝離子空氣淨化器，公共洗手間、出入口、走廊均設有自動消毒機，每15分鐘噴灑一次消毒劑。顧客還可以使用我們的紫外線消毒櫃和全身消毒機為衣物和隨身物品消毒。此外，為了盡量減少社交接觸，我們引入具有區域消毒、送餐、送文件等功能的機械人，以及在商場安裝自動門感應器和免接觸式升降機按鈕。

啟勝運用資訊科技在物業採取防疫措施，表現出色，在香港零售科技商會舉辦的「2020香港零售科技創新大獎」中奪得「傑出抗疫科技產品獎」。此外，我們的商場北角匯、荃灣廣場、將軍澳中心、Mikiki、錦薈坊和荃錦中心均獲得香港旅遊發展局及香港品質保證局的「衛生防疫措施認證」。

採用 5G 技術提升顧客體驗

在報告年內，SmarTone在環球貿易廣場天際100香港觀景台開設的5G科技館（5G LAB）開幕。5G科技館透過展出香港最新的5G科技應用及國際新興的科技應用，向公眾介紹5G的最新發展，以及5G基建如何支持香港發展為智慧城市和創新科技中心。5G科技館貫徹我們「以心建家」的信念，並且標誌著我們在

運用科技實現智慧生活的道路上再跨前一步。



• 採用 5G 技術提升顧客體驗

個案研究：善用科技共同抗疫及提升顧客體驗

我們與旗下的SmarTone攜手以5G技術改造商場，提供全新購物體驗。第一款5G機械人MOKO BUDDY在MOKO新世紀廣場服務，它的智能路線規劃功能可引領顧客前往特定店舖和設施，其屏幕會顯示抗疫、環境和推廣訊息。機械人還會監察商場是否安全、為租戶提供送遞服務，以及實時偵測障礙物、地面濕滑和其他環境因素，幫助商場職員及時協助顧客。

我們亦在商場引入了智能洗手間，運用高速5G網絡和多個感應器，在顯示屏發放實時訊息，包括洗手間大概的輪候時間和使用情況，將顧客分流到使用率較低的洗手間，減少輪候時間。智能洗手間也安裝了空氣質素感應器，可偵測溫度、濕度及PM_{2.5}等空氣質素指標，再由5G雲端管理平台分析數據。洗手間同時設有物資感應器，確保可及時補充相關用品。

我們的寫字樓物業也設有智能洗手間。環球貿易廣場所有洗手間都安裝了5G感應器檢測漏水情況，並即時通知管理團隊，以便立即採取行動，將對租戶和設施的影響減至最低。



• 荃灣廣場的機械人為顧客服務



• 5G智能洗手間配備感應器監測室內空氣質素

重視顧客意見

員工參與是提供超乎顧客期望的產品和服務的重要元素。集團透過內部獎勵計劃答謝員工的貢獻。我們亦鼓勵員工競逐外間的獎項，以取得業界的認同。

提升質素意見獎勵計劃

今年是我們第27年透過「提升質素意見獎勵計劃」鼓勵員工提出創新建議，以提高工作效率及服務質素。本屆的金獎由「MIC預制模組」和「『卓』建網」兩個項目獲得。由添輝建築有限公司和恒安機電工程有限公司開發的「MIC預制模組」採用預制機電模組安裝技術。在BIM的輔助下，於工地外預先組裝機電喉管及承托支架，然後運送到工地並利用天秤於樓宇結構建造期間配合安裝。此方法可增加工作效率、提升質素及工地安全。「『卓』建網」由卓譽建築工程有限公司開發，是一個連接所有相關單位的智能平台，具有管理項目、審批程序和儲存項目文件的功能。

最佳交樓質素獎

在交樓過程中，顧客會對我們產品和服務質素產生第一個印象，因此交樓是一個非常重要的環節。「最佳交樓質素獎」旨在表揚在這方面表現出色的團隊。今年，雲滙憑著優良的建築質量、服務水準及團隊精神勝出。

傑出服務獎

香港零售管理協會的「傑出服務獎」是零售業的「奧斯卡」。今年，新地的「親客大使」團隊憑著超卓的服務水平得到業界肯定，囊括15個主要獎項。除了個人組別的獎項，新地商場今年亦勇奪多個公司獎項，其中新城市廣場一期獲選為「『最佳參賽隊伍獎』三甲之一」、北角匯獲頒「最具潛質品牌 — 銅獎」；形點及APM分別奪得由評審和公眾選出的「十大傑出服務旗艦店」及「十大傑出服務零售品牌」。此外，上水廣場及新都會廣場獲頒「零售抗疫大獎 — 優秀獎」，以表彰他們在疫情期間加強清潔和採取智能化和創新的防疫措施。

與顧客保持緊密和適時的溝通

顧客的意見協助我們提供切合他們需要的產品和服務。多年來，我們的顧客滿意度維持在高水平，推動我們持續改進。今年，為了簡化相關程序及與客戶達至更緊密的溝通，我們在住宅、商場及寫字樓物業貼出印有二維碼的貼紙，作為另一個讓客戶表達意見的渠道。

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
獲得「良好」或「極佳」的評價比例： 99%	獲得「良好」或「極佳」的評價比例： 99%	獲得「良好」或「極佳」的評價比例： 99%	得分： 91分，以100分為滿分
受訪人數 10,602	受訪人數 1,359	受訪人數 6,635	受訪人數 15,931

我們的顧客服務規程及營運程序有助集團貫徹提供優質服務的承諾。我們設有處理和管理投訴的機制，來自商場、寫字樓及住宅物業的投訴會視乎投訴的性質，交由相關單位在合理的時間內跟進。我們亦舉辦顧客服務培訓，提升員工處理投訴和應對困難情況的技巧。

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

我們於1996年成立新地會，與顧客建立長遠和有效的雙向溝通，是全港首間為顧客設立專會的地產發展商。新地會擁有超過43萬名會員，規模一直是同類專會之冠。新地會提供與物業相關的優惠和資訊，並舉辦不同活動，向潛在及現有顧客宣揚「愛家」訊息。新地會還通過意見調查、社交媒體、體驗活動和其他網上方式收集顧客意見。



● 今年為新地會會員新設線上工作坊和研討會，主題為「愛家相融」

在疫情期間，新地會的「愛家系列」活動推出一系列以「愛家相融」為主題的網上互動活動。新地會藉著網上研討會、工作坊和其他活動，營造更加關愛及和諧的社區，包括：

- 透過虛擬導覽和社交媒體鏈接提供物業資訊，以促進溝通

- 與商場租戶合作，包括舉行「聖誕花藝線上工作坊」和「復活蛋收納燈線上工作坊」，豐富會員的居家生活
- 舉行「培養天賦」和「陪孩子走升學路」網上講座以加強親子關係
- 為我們的Facebook專頁粉絲推出有助宣傳新地商場和促進顧客互動的Facebook遊戲，吸引超過3,000人參加
- 舉辦全港「家添快樂」活動，鼓勵市民分享家庭幸福與和諧的秘訣，收到逾6,000份參賽作品
- 首次以網上形式舉行「相愛相融」百科大募集頒獎典禮，逾百名優勝者及家屬參加



- 通過網上互動渠道與顧客分享與物業相關的優惠和資訊



- 新地會首次透過網上平台直播「相愛相融」百科大募集頒獎典禮，讓得獎者可以與親友分享得獎的喜悅

保護顧客私隱

我們探索利用科技和創新的方式為顧客帶來新體驗，在這個過程中，我們一直將資訊保安列為首要事項。我們的資訊科技管治督導委員會由執行管理層領導，負責監督資訊保安，包括集團網絡基建的安全。該委員會定期與董事局開會，並向董事局匯報資訊保安情況，協助他們監督集團的網絡安全策略。在日常營運中，我們的資訊科技部門負責顧客資料和數據保安。我們定期根據《個人資料（私隱）條例》和其他相關法律法規，審視和更新集團的政策和程序。我們亦會告知顧客在集團的**個人資料（私隱）政策**之下，我們如何收集、處理和使用他們的個人資料。所有物業買家必須簽署連同臨時買賣合約附上的《個人資料收集聲明》。《個人資料收集聲明》清楚列明收集物業買家個人資料的目的，以及我們將如何處理資料。

為防止違規，我們要求所有員工遵守最新的顧客資料處理程序。前線員工定期接受有關私隱和網絡安全的培訓，確保他們保護顧客和公司資料。在報告年內，我們舉行網上直播講座，探討網絡安全趨勢，以及我們有關資料保安的政策和工具。我們透過內聯網發放網路安全警報和提示，讓員工對詐騙電郵及使用USB儲存記憶體裝置的問題保持警覺。為降低資料外洩的風險，員工只可使用獲認可或已登記的抽取式儲存裝置。

我們備有供業務單位使用的互聯網指南，詳細說明網站製作、封面設計、頁腳、語言用法、內容和資料收集等問題，業務單位必須遵循這些指引。指南還列明業務單位每次收集資料時的責任，而任何收集顧客個人資料的網頁都必須包含個人資料（私隱）政策，以遵守相關法律和法規。

為供應鏈創造價值



集團致力建立一個在環境、社會和管治方面均可持續發展的供應鏈。我們積極與供應商和承辦商溝通和實行管理，建立長遠互惠的夥伴關係。

本部分闡述的重要範疇：

- 身心健康與安全
- 反競爭行為
- 反貪污
- 創新



策略及管理

新地堅守「以心建家」的信念，致力支持聯合國的可持續發展目標，建立更透明、高韌性及可持續的供應鏈，同時亦努力向業務夥伴推廣環境和社會責任。我們制定了**供應商紀律守則**，向供應商、承辦商及分判商表達我們對道德標準的期望，讓大家遵循同一套標準，當中包括法律合規性、反貪污、環境保護、健康與安全，以及勞工常規等。通過綠色採購政策，我們主張在採購建築材料、建築設備和辦公用品時須考慮可持續發展方面的因素。

我們要求所有供應商和承辦商恪守供應商紀律守則，以及環境和社會方面的法律法規如《廢物處置條例》、《僱傭條例》和《職業安全及健康條例》，同時須遵從集團的**環保政策**、**健康及安全政策**、**人權及平等機會政策**，並符合我們對質素的要求。我們也鼓勵供應商遵守《聯合國全球契約》的十項原則，以及聯合國《世界人權宣言》。我們亦嚴禁供應商聘用童工或強迫勞動，並且促進共融和沒有歧視的工作環境。

我們密切監察新合作和現有的供應商。我們建立了一個全面的供應鏈管理機制，採用垂直管理模式評估供應商在每個可持續發展層面的合規程度和表現；垂直管理模式涵蓋的範圍包括挑選和保留供應商的程序、定期評估他們的表現，以及建立評估系統。在評估系統下，我們特別在合規和僱傭管理方面審查人權風險。我們關注供應商是否為其員工提供合理的薪酬和安全的工作環境。為了確保適當的勞工權益保護措施已實施並更好地管理我們供應鏈中的人權風險，我們的招標文件要求商業夥伴、承包商和供應商必須嚴格遵守有關勞工權益的法律法規。

採購決策必須體現可持續發展

在採購過程中，我們必定與不同類型的供應商合作，包括為地產相關業務提供建築材料、建築設備和辦公用品的供應商，以及配合酒店業務的食品供應商。在報告年內，我們與超過5,300個供應商合作，採購總額超過港幣80億元。為減低供應鏈風險，我們採取多源頭的採購策略，避免過度依賴任何一個供應商。在報告年內，涉及五個最大供應商的採購額佔集團採購總額不到三成。

	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	65	463	2,208	2,484
非本地供應商數目	0	9	55	43

集團主張在作出採購決定前須考慮環境及社會因素。在選擇供應商時，我們會優先考慮堅決保護環境的公司，例如符合ISO 14001環境管理體系標準及採取綠色採購政策的供應商。在酒店業務方面，如果供應商的產品屬於可生物降解、可循環再造、獲森林管理委員會（FSC）認證或得到海洋管理委員會認證且價格合理，便會獲我們優先考慮。在報告年內，我們有44%的採購額已顧及環保因素。此外，我們全力支持中小企及社企，盡可能在採購過程中向他們提供合作機會。我們優先選擇本地供應商，以減少交通碳排放及支持本地經濟發展。在報告年內，我們有98%的供應商來自本地。

管理供應鏈的環境及社會風險

我們的可持續供應鏈策略著重識別、評估和盡量減低供應商對環境及社會帶來的影響。舉例說，天災和無法預料的情況如極端天氣、疫症、安全事故、勞資糾紛、原材料及自然資源短缺都可能對供應鏈構成威脅，導致貨品或服務的供應不穩定。供應商紀律守則列明新地對供應商及承辦商的基本要求，而我們的招標及供應商/承辦商管理政策則清楚說明集團對品質、環境、能源和職安健的要求和所需的認證，進一步提高我們對供應商和承辦商的期望。我們會定期評核和評估在招標名單上的供應商和承辦商，並最少每年就可持續發展相關的因素，為所有附屬公司的供應商和承辦商進行評核，確保他們的表現符合我們的要求。如供應商在合約期內違反法律法規、未能滿足標書要求、行為失當或表現未如理想，將會被我們降級或剔出招標名單。除了密切監察供應鏈風險外，我們亦提供職安健、環境管理和產品質素方面的培訓計劃，以提高供應商對相關可持續發展議題的認知。

我們旗下的建築公司在招標過程中，只會考慮符合甄選要求及通過表現評估的分判商。在合約期內，我們每年會就供應商、承建商及分判商的可持續發展表現做兩次評核。我們亦將使用可持續建築材料納入合約訂明的工作規格。我們會定期巡查建築工地，以識別和管理因空氣污染、廢物管理和污水處理而引起的潛在環境問題。所有員工和分判商每年須最少參與一次關於質素保證的培訓。在報告年內，我們開展了一項研究，目的是識別出可吸收揮發性有機化合物或淨化空氣的塗料產品，完成後相信能進一步改善我們發展項目的室內空氣質素。

我們旗下的物業管理公司要求每個供應商和承辦商簽署環境及職安健承諾書，並恪守我們的環境和能源相關政策。我們會優先考慮對職安健及環境管理有承擔的供應商和承辦商。為盡量減低供應鏈的潛在健康風險，康業參與「優先選用職安健星級企業約章」，優先聘用安全管理制度健全並已通過職業安全健康局嚴格審核的「職安健星級企業」，進行維修、保養、改建及加建工程。

我們的酒店業務較容易出現食品安全風險，因此，我們格外留神，確保恰當地處理食物加工和運輸問題。供應商須在初步資格審查的階段提交產品實驗室檢測報告、有效的食物製造廠牌照、食品安全證書及食品等級證書，以證明他們的材料符合我們對安全及質素的要求。此外，我們會進行供應商問卷調查、食物樣本測試和交付前的質素檢查，確保產品達至高質素。我們亦要求供應商每次交付貨品時都提供食品衛生證書。我們會定期根據產品質素、能否準時交貨和售後服務，評估各供應商的表現。另外，集團每年會就與員工個人衛生、食品加工和儲存情況、廢物處理、工作環境安全、食品安全證書的有效性、化學品儲存管理、清洗設備和防治害蟲有關的風險因素，進行審核和現場檢查，確保公眾健康和符合食品安全標準。我們亦會特別小心處理高風險食物如即食食品和新鮮海產。在新冠病毒疫情下，我們對供應商採取了更嚴格的控制措施，例如要求他們簽署健康申報表，以及要求任何人士進入酒店範圍前須量度體溫。我們會要求違規的食品供應商立即採取糾正措施，並再次接受審核。在報告年內，我們所有食品供應商均達到我們的食品審查要求。

我們積極採用創新技術，包括在建築工地減碳和提高資源使用效益，努力與供應商和承建商攜手減少業務對環境和社會的影響。例如，我們在西沙路的工地是香港首個引入太陽能光伏系統的項目，預計每年可以產生五萬度電，達至建築工地電氣化。此外，我們亦採用可為工地盡早供電的方法和低碳混凝土，進一步減少項目的碳足跡，並在整個施工過程中使用綜合數碼化樹木管理平台監測樹木的狀況。這個項目在「建造業議會可持續建築大獎2020」中，榮獲「承建商（新工程）金獎」，以表彰其創新及對可持續發展的重大貢獻。

個案研究：利用創新科技促進可持續建設

集團支持及積極與業務夥伴合作將創新科技融入傳統建築方法之中，以推動價值鏈朝著低碳和可持續發展的方向轉型。我們位於觀塘巧明街98號的綜合商業項目憑藉一系列的創新科技應用贏得業界獎項，當中包括「2020創意工程安全獎（健康與福利組別）」金獎。以下是該工地所採用的創新科技：

提高施工質素和效率

在5G網絡和先進科技協助下，實體環境與數碼世界的資訊可得到有效解讀，從而改善資源使用效益、建築流程和工作準繩度。例如，我們於工地使用建築資訊模型（BIM），可即時呈現高像真度的建築模型，方便工程人員審視設計佈局、材質及造工。混合實境（MR）技術可將數碼化信息疊加在實際環境，直接將抽象的概念轉換成實物。此外，項目的機電設備採用「組裝合成」的建築方法，以提高整體施工質素並減少浪費。

盡量減低施工過程對環境的影響

這是全港首個利用「熱熔焊接」取代傳統電焊的工地，有助減少焊接時所產生的廢氣和煙霧。此外，工地設有地下水循環系統，以便使用地下水代替淡水，同時採用獨特的挖掘及側向支撐施工方法，令鋼材消耗大幅減少。此外，項目使用電動運輸車以減少廢氣排放。

提高建築工地的安全表現

我們在工地採用由新地附屬公司SmarTone開發的「SmartWorks智安建」系統，以提升工人的職業安全與健康，該系統糅合了智能頭盔、健康監察站、大型機械的安全預警系統、進出管制及環境監察站等功能。當中的智能頭盔配備感應器及全球定位系統（GPS）追蹤器，在工人倒地時會自動向現場主管發出實時訊號。此外，我們的運輸機械安裝了激光射燈，減低工人誤闖機械操作範圍的風險。



• 混合實境（MR）技術在工地的應用

確保工地工人的健康及安全

工地工人對物業發展項目十分重要，因此我們非常重視旗下建築公司員工的健康及安全。我們所有建築工地均有特定的安全目標，涵蓋新地及承建商的員工，有關目標包括零致命事故、每千名工人少於0.5宗嚴重工傷事故¹，以及每千名工人少於八宗意外事故。為達至以上目標，所有承建商必須遵守我們的安全健康政策聲明、環保和職安健政策，以及嚴格的健康及安全準則，避免發生工傷和致命事故。所有承建商亦須採用符合ISO 45001認證要求的職業健康和安全管理系統。如果項目未能達到目標安全比率，項目經理及地盤總管須出席安全執行委員會會議，闡述改善提案。同時，每位員工的安全表現將被列為集團釐定年終獎金的考慮因素之一。此外，我們鼓勵工人向主管或工地負責人匯報工地的安全隱憂或危險情況，毋須擔心遭到報復；他們亦有權拒絕進行其認為不安全的工作。在報告年內，集團承建商在建築工地錄得的意外率為每千名工人9.18宗²，遠低於行業平均數即每千名工人26.1宗³。然而，由於我們尚未達到內部目標，因此將繼續加強確保工作場所安全。我們會檢討安全措施，並提升工人的安全意識，期望在未來進一步降低意外率。在報告年內，我們的建築工地不幸發生了一宗涉及承建商的致命事故。在召開檢討會議後，我們隨即進行深入的意外調查，並對所有工地進行吊運風險評估，避免再次發生類似事故。我們亦檢討和進一步加強起重機的吊運安全、控制機制和安全程序，包括從業員的資歷、培訓和許可證制度、吊運方法和特定的安全規則。

為促進正面的健康和 safety 文化，我們在不同的施工階段為工人提供一系列的培訓課程。在項目動工前，我們會為所有工人提供切合個別工地實際情況的健康和安全訓練。在施工期間，我們的培訓內容會針對需要特殊技術知識的複雜程序，亦會每周或每當施工程序有變時舉辦「工具箱座談會」。在報告年內，超過88萬人次參與健康與安全培訓課程，主題包括如何安全使用起重機械、高空工作、平安咭續期、人手操作、一般安全管理、工地管理和識別隱患等。除此之外，我們亦為承建商提供有關戒酒、藥物及吸煙等主題的健康講座和培訓。

為識別和監察潛在的實地健康及安全風險，我們安排內部的專業工地安全人員每季進行一次合規審查。我們亦按照《工廠及工業經營（安全管理）規例》的要求，每年進行兩次由外聘人員負責的安全審查。我們在項目完成後會進行安全措施成效評估，以找出需要改進的地方，提高未來項目的安全表現。此外，我們豁免承建商繳交業界意外索償申請費用，以便掌握最準確和可靠的工傷事故數據。

我們致力減低新冠病毒在工地內擴散的風險，例如將所有會議改以視像形式進行、於寫字樓入口設置自動消毒噴霧機，以及提供腳踏式洗手設施，減少接觸病毒的機會。另外，我們在廠房透過攝像機進行遠程產品檢查，除了確保產品質素外，亦可以控制病毒傳播風險。

1. 「嚴重工傷事故」的定義為導致住院超過21天、喪失兩成工作能力或死亡的工作意外。

2. 採用香港建造商會的計算方法。

3. 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》（2021年8月）。

反貪污

集團致力維護最高的與管治和誠信標準，對價值鏈上各種形式的貪污及賄賂行為採取零容忍態度。在董事局監督下，我們確保遵守《防止賄賂條例》；同時亦在集團的防止賄賂及反貪污政策、紀律守則和供應商紀律守則中清楚列明反貪污標準。例如，我們規定員工不得向任何業務夥伴（包括供應商和承辦商）索取、收受或提供利益、禮物或款待。每位員工參加入職培訓時，我們都會清楚表達以上要求，員工亦可以隨時在集團的內聯網及網站閱讀相關政策。為了向所有董事和員工宣揚符合商業道德的行為和加強他們的認知，我們會定期提供內部進修課程，講解適用於業界的道德標準和反貪污措施。我們於年內邀請廉政公署舉行倡廉講座，也為董事提供有關反貪污和商業道德的額外培訓材料。在報告年內，共有超過7,500名員工參加上述培訓。

我們竭盡全力禁止在供應鏈出現任何腐敗、洗錢、勒索、反競爭、欺詐或作虛假聲明等不當行為。為確保所有供應商和承辦商明白及遵守我們的防止賄賂及反貪污政策，我們將該政策上傳至集團的網上供應商平台。投標公司必須申報任何可能存在或明顯的利益衝突。如有供應商涉及任何實際或懷疑的貪污活動，我們會暫停讓該供應商投標或將其剔出認可供應商名單。在報告年內，集團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。

集團設有舉報機制，供集團內外的持份者報告任何涉嫌不當行為、舞弊、不合適、不道德或不公平待遇的個案。員工亦可透過建議箱提出意見。審核及風險管理委員會負責檢討舉報機制，內務部主管和內部稽核部主管則負責執行和監察該機制。重大問題會交由審核及風險管理委員會審查。如有懷疑貪污或涉嫌其他刑事罪行，我們會向主席兼董事總經理、審核及風險管理委員會或相關的執法機構報告，以決定最適當的處理方法。在報告年內，集團並無與行為守則以及反貪污及競爭法例有關的重大違規事件。

穩健的企業管治是我們反貪污工作的基礎。如欲了解更多有關集團企業管治架構及常規的資料，請參閱2020/21年報《[企業管治](#)》章節。

競爭

公平競爭是建立審慎和公平的供應鏈的基礎。我們根據《競爭條例》，全力禁止任何反競爭行為。為防止招標過程出現圍標，我們定期更新並評估經審批及合資格的認可公司清單。只有在我們認可清單上的公司才會獲邀請投標，我們亦會在所有招標文件列明有關反合謀的要求。我們會嚴格控制獲邀入標公司的數目，以確保招標過程有競爭的空間。所有投標者必須提交一份有關誠信和反合謀的確認信，聲明其營運沒有任何反競爭行為。此外，我們邀請外間的專業人士舉辦網上研討會，提高員工對反競爭行為的認知。

為社群創造價值



集團一直貫徹「以心建家」的信念，並配合我們營運業務所在社區的需要。我們在推廣教育及全人發展、宣揚運動行善及扶助弱勢社群等方面作出投資，為社會帶來長遠正面的影響。

本部分闡述的重要範疇：

- 香港的可負擔房屋
- 社區投資
- 經濟表現
- 可持續建築
- 身心健康與安全



策略及管理

新地多年來秉持「以心建家」的理念和核心價值，密切留意和積極回應社會的需要。我們的企業社會責任委員會由集團高級管理層帶領，負責監督我們的社區投資以及與慈善團體的夥伴合作關係。我們從三方面推展在社區的工作：

- (1) 鼓勵閱讀和全人發展，特別針對青少年；
- (2) 推廣「運動行善」和健康生活方式；以及
- (3) 關懷弱勢社群。

指導我們投資和促進社區福祉的策略為：

- 與非政府組織及其他持份者建立緊密的夥伴關係；
- 鼓勵員工直接參與社區活動；
- 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。

新地於報告年內的捐款和物資援助總值為港幣4,600萬元，繳交的稅款為港幣92.3億元。我們對社區的投資計劃、貢獻及長期承諾獲得各界認同：新地連續第19年獲得「商界展關懷」榮譽標誌，旗下同獲表揚的業務單位共有82個，其中35個業務單位連續第10年或第15年獲得表揚，涵蓋商場、酒店、物業管理及建築部，體現我們本著「以心建家」的信念，一直堅持履行企業責任和貢獻社會。



• 本年度新地員工捐血日

新地義工Team力量

為加強服務及回饋社會，我們的員工於2003年成立「新地義工Team力量」義工隊。新地義工秉承「ABC」義工精神，在社區內發揮協同效應和創造長遠價值。

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



• 新地義工向社區義工夥伴傳授驗樓及基本裝修技巧

為鼓勵更多員工積極參與義工服務，我們為

參與的員工提供相關培訓和保險。義工隊至今有2,900名成員，在2020年共投入逾七萬個社區服務時數¹。

新地義工參與不同類型的服務，包括善用我們的企業專長為獨居長者、傷殘人士和弱勢家庭提供驗樓及基本裝修服務。義工隊更編製了一本《驗樓及裝修小錦囊》，將相關經驗、技巧及知識傳授予新地的社區義工夥伴；他們有助為社區建立更堅實及可持續的支援，將我們的義工精神發揚光大。

受到社交距離限制，長者的社交生活亦受到影響，有見及此，新地義工透過語音及視像通話提供適時的支援；由於不適宜登門拜訪，義工隊改為將外科口罩派送



• 新地義工派發外科口罩

到長者的信箱。在2019年，新地義工隊連續第14年獲得社會福利署頒發「最高服務時數獎（私人團體—組別一）榮譽獎」，彰顯我們多年來努力的成果。

1. 義工服務時數按曆年計算。

營造閱讀氛圍

閱讀與全人發展	
宗旨	向青少年推廣愉快閱讀及學習文化
方式	- 透過新閱會的計劃和活動分享閱讀樂趣 - 通過網上閱讀平台《點讀》分享各種閱讀體驗和推薦好書，啟發青少年對閱讀的興趣 - 讓閱讀體驗貫通線上和線下世界，從而推廣閱讀

新地深信閱讀能夠促進個人和社會的全面發展，因此，集團投放大量資源，培養年輕人對閱讀的興趣。「新閱會」是一個開放和免費平台，舉辦與閱讀相關的活動、計劃和比賽，至今已有超過5.7萬名香港及內地會員。

網上閱讀平台《點讀》

我們於2019年推出鼓勵年輕人閱讀和分享的互動平台《點讀》，平台包含具有激勵作用和容易理解的多媒體內容及名人專訪，本年度更增添了偵探小說及英國文學。《點讀》面世至今已有超過54.6萬人使用，頁面瀏覽量達207.5萬次。有關詳情，請瀏覽《點讀》網上閱讀平台。

新地齊讀好書

「新地齊讀好書」是新閱會的標誌性活動之一，舉辦至今共有超過2.8萬名基層學生受惠。在2021年，新閱會與聖雅各福群會和香港貿易發展局合作，首次於網上推展「新地齊讀好書」，活動為期1.5個月，橫跨整個暑假。學生可參加特選的線下體驗活動，例如在校話劇表演及本地水鄉文化遊。在社區夥伴新界青聯發展基金會和大埔青年協會的協助下，本年度的「新地齊讀好書」活動惠及1,500名學生，比往年多出接近50%。

閱讀 • 分享校園計劃

自2014年起，新閱會與香港資助小學校長會攜手推出「閱讀 • 分享」校園計劃。此計劃每年提供校本支援，協助教師推廣閱讀，至今已有逾 250間中小學參與。

在2020/21學年，計劃聚焦於閱讀推廣贊助和到校活動；前者的最高贊助額為港幣三萬元，讓受助學校得以有效地運用創意鼓勵學生閱讀，共有31間中小學受惠。

個案研究： 新閱會「重返」校園，線上線下閱讀體驗完美結合

新閱會致力在疫情期間提供「閱讀」和「分享」的機會。隨著學校逐步恢復面授課堂，新閱會亦重新舉辦到校活動，包括話劇及桌遊。本學年共有25間中學參加新閱會的到校活動。

拉闊劇團將一部科幻愛情小說搬上校園舞台，演員和作者與學生討論當中的訊息。我們以Zoom直播表演，方便學生遙距欣賞這齣話劇，超過500名學生一起觀看直播。

除了線下活動，新閱會網上閱讀平台《點讀》亦有大量多媒體內容，包括書籍介紹及人物專訪，將學生的閱讀體驗從現實世界延展到網上。



• 新閱會「閱讀 • 分享」校園計劃到校活動

推廣健康生活方式及運動行善

運動行善及健康生活方式	
宗旨	推廣健康生活方式及運動行善
方式	- 舉辦及/或贊助具標誌性的慈善體育賽事及其他活動，宣揚「運動行善」的精神以協助基層兒童和青少年 - 向大眾推廣運動的樂趣和健康及可持續的生活方式

新地「運動行善」活動

新地秉持「運動行善」的理念，致力透過體育活動宣揚健康生活方式。「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」和「新鴻基地產香港單車節」是新地其中兩項推廣「運動行善」的標誌性活動。在報告年內，兩項活動均由於疫情關係而取消，以保障參與者及公眾的健康和安全。

儘管受到疫情影響，新地仍然繼續透過捐款，支持慈善體育活動及與健康有關的社區計劃，包括第二及第三期的「新地資優科學創意發展計劃」、「新地『藝x述』表達藝術x青少年情緒導航計劃」及「新地雨後彩虹計劃」。

- 由2016年起，我們與香港小童群益會聯手舉辦「新地資優科學創意發展計劃」，向低收入家庭的資優兒童提供免費STEM（「科學、科技、工程、數學」）課程，逾300名兒童及其家庭受惠。本年度的參加者於香港大會堂向公眾展示他們的STEM藝術作品。
- 校本模式的「新地『藝x述』表達藝術x青少年情緒導航計劃」支援中學生的身心健康，讓參加者通過創意藝術表達和管理自己情緒。在新地支持下，過去兩年共有58間中學參與計劃，逾3,700名學生、教師及社工受惠。

- 為支援有特殊需要的兒童及青少年，新地自2017年起贊助「新地雨後彩虹計劃」。計劃由香港社會服務聯會營運，已幫助700多名兒童和青少年及其家人走出困境。面對疫情的挑戰，四家參與機構為受助家庭提供網上培訓和治療，以及為有需要的人士提供輔導。

集團會密切注視2019冠狀病毒疫情的影響，當與「運動行善」有關的項目恢復後，我們將會繼續支持。與此同時，我們將探索以其他方式推廣運動和健康生活。

有關詳情，請瀏覽「[運動行善](#)」活動網站。

贊助SHKP Supernova單車隊

新地於2019年9月開始贊助SHKP Supernova單車隊，藉此向年輕一代推廣單車運動。車隊為具有潛質和熱愛單車活動的12至18歲基層青少年提供專業訓練，其中五名隊員獲選加入香港單車代表隊，代表香港參與國際賽事，另有三人入選香港單車青少年訓練隊，當中兩人更獲提名參加於法國進行的專業培訓計劃，參與高水平的歐洲賽事。

個案研究：在社區推廣單車活動

在報告年內，新地通過提升設施及為單車使用者提供便利等措施，推廣單車活動及健康生活方式。

單車SUNday x SHKP Supernova Virtual Race 2021

在疫情下，大型體育活動被逼停辦，但亦促進了虛擬運動的發展。我們在年內贊助了全港首個大型電競單車賽「單車SUNday x SHKP Supernova Virtual Race 2021」，賽事於五月舉行，吸引了200名選手參賽。比賽亦為SHKP Supernova單車隊的年輕車手帶來寶貴的經驗，其中一人更勇奪冠軍。

新地單車學院

新地自2018年起贊助新地單車學院。新地單車學院向學生提供系統性的場地單車培訓，並舉辦學界比賽，在校園推廣「運動行善」的精神。新地希望透過學院培養學生的體育精神，以及培訓有潛質的單車手成為香港的精英運動員。



• 單車SUNday x SHKP Supernova Virtual Race 2021

學院自成立至今，超過20間中學約300名學生參與，其中逾100人受訓一年後已取得香港單車館單車賽道使用證，另有約3,200人曾參與單車推廣活動。

為單車使用者提供便利

為照顧單車愛好者的需要及營造「單車友善」環境，新地旗下多個商場提供相關設施和服務。我們五個位於屯馬線單車徑沿線的商場設有「單車友善」設施。其他商場亦設有單車專區，包括室內單車停泊處、自助維修站及輪胎充氣設施，部分商場的顧客服務中心更有維修工具箱可供借用。我們同時提供小食及能量飲品、自助充電站及休閒座椅，讓單車使用者歇息和恢復體力。這些設施令單車使用者在路途上倍感舒適和方便。



• V City單車停泊處

• 元朗形點單車自助維修站

關顧社群

關懷弱勢社群	
宗旨	支援有需要的人士
方式	- 贊助本港和內地的慈善及教育項目 - 透過「以心建家送暖行動」為有需要的家庭提供及時和重大的支援 - 鼓勵員工及其家人參與義工活動 - 捐助及支持社區發展和公益項目

新地與不同組織合作推動社區項目以支援弱勢群體。在報告年內，集團繼續透過多個標誌性計劃服務社區內的弱勢人士，包括「新地義工Team力量」義工隊全力支持的「以心建家送暖行動」、新鴻基地產郭氏基金及青少年創業平台。

以心建家送暖行動



• 「以心建家送暖行動」與社福機構合作派發福袋

自2011年起，新地本著「以心建家」的信念，透過各種活動服務社區，特別是關顧長者和弱勢社群。中秋節臨近時，「新地義工Team力量」義工隊與社福機構合作，向基層家庭派發內有月餅、文具及酒精搓手液的福袋。我們亦向長者派發應節食品及防疫用品，讓他們安坐家中亦能收到有用的物資，以上活動合共令1.2萬人受惠。

農曆新年時，我們通過派發福袋和「網上拜年」等活動向長者送上新春祝福，讓他們感受到節慶氣氛；我們以免接觸的方式合共派發一萬個新春福袋，確保全程保持衛生。

物業管理團隊關懷長者

疫情期間，啟勝的管理團隊前往新屯門中心向長者送上防疫物資，並替有需要的長者購買日用品。團隊亦邀請長者參與義工活動，令他們能夠貢獻社區和產生歸屬感。在香港老年學會舉辦的「2020-2021年度全港優秀護老者選舉」中，啟勝憑藉以上的工作，在「屋苑物業管理員」組別中獲得三個獎項。

支持社福機構舉辦的慈善及籌款活動

我們樂意與社福機構合作並支持他們的籌款活動。自2014年起，康業聯同多個機構合辦「Peace Box祝福大行動」，在每年的復活節將愛與祝福傳遍全城。過去七年，活動共送出近六萬個禮物盒。

今年礙於疫情，我們將包含日用品、食物、玩具、文具和防疫用品的禮物盒派發予基層家庭、長者和露宿者。

新地員工熱心參與籌款活動，今年共有27個部門全力支持一年一度的「公益金便服日」。



• 新地租務部積極響應「公益金便服日」



• 2021「Peace Box祝福大行動」

過渡性房屋同心村幫助基層家庭

新地與香港聖公會福利協會（簡稱「福利協會」）合作，以象徵式租金租出位於元朗的地皮，發展大型過渡性房屋項目同心村，落成後將有約1,800個單位，預計可惠及5,000個基層家庭。這個以人為本及較易負擔的項目將提供多項社區設施與服務，包括公共空間、社會企業及假日市集。項目切合區內的需要，其社區元素可提升居民的生活質素。新地與福利協會亦會在適當及可行的情況下，為居民提供就業支援、工作機會及職業培訓。同心村項目於2021年6月舉行奠基儀式，預計2022年落成。

兼顧年青人及長者需要的跨代共居計劃

我們位於元朗東成里的項目是新地首個跨世代住宅項目，為住宅市場增添選擇和新視野。在逾1,500個住宅單位中，將有不少於10%的單位是設計適合長者使用。項目設有健康中心、幼稚園/幼兒中心，方便住戶享用醫療和教育服務。其中健康中心將提供適合長者的康樂及醫護設施。項目的特點是為祖父母提供適合長者居住的單位，而他們的兒孫也可以住在同一大單位內或項目內的其它單獨單位。該項目推廣多代同堂的概念，從而加強家庭關係。

透過新鴻基地產郭氏基金支持社群



• 透過分享知識和提供實習訓練，提升鄉村醫生的水平

新鴻基地產郭氏基金（新地郭氏基金）自2002年成立以來，積極響應國家的號召協助扶貧，曾資助和參與逾75個慈善項目，受惠人數超過6.5萬，遍及逾28個省市。年內，新地郭氏基金一如以往，向大學生提供獎學金。

在報告年內，新地郭氏基金捐贈人民幣150萬元予香港各界扶貧促進會，資助四川省鄉村醫生培訓計劃。接受

培訓的500名學員通過考核後，可以在偏遠村落提供健康及醫療服務，方便當地居民。此外，新地郭氏基金亦斥資人民幣30萬元，為甘肅省定西市的貧困村落安裝太陽能街燈，改善700戶家庭的生活環境。

支持初創企業 免費提供連裝修的共享工作間

新地致力扶持年輕創業家和推動科技創新。我們於本年度繼續提供共享工作空間，包括與香港工業總會轄下的香港初創企業協會共同設立的「INDEX工創空間」，以及為「香港X科技創業平台」及香港工業總會提供設備齊全的辦公室。在報告年內，我們舉辦了超過34項以初創企業為主題的活動，讓超過650名年青企業家可與本地學者、投資者及行業專家建立連繫。

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
英國建築研究院	傑出 (Outstanding) 評級	啟勝 • 環球貿易廣場
CTgoodjobs	Best HR Awards 2020 • 年度僱主傑出大獎 • 最佳Z世代人才吸引力大獎傑出大獎 • 年度人力資源業務夥伴團隊 • 年度培訓及發展團隊	啟勝
Euromoney	環球、亞太區、中國及香港創新綠色項目 • 最佳發展商	新地
香港工業總會	中銀香港企業環保領先大獎2020 • 銅獎	康業 • 華景山莊 啟勝 • 創紀之城一、二、三及六期服務處
環保促進會	香港綠色企業大獎2020 • 優越環保管理獎 (服務供應商) : 大型企業及中小企	啟勝 • 11個物業
僱員再培訓局	ERB人才企業嘉許計劃	
	• ERB傑出僱主年度大獎	康業
	• Super Manpower Developer • 人才企業	康業 啟勝
香港環境局及香港機電工程署	慳神創科大比拼 • 重新校驗慳神優異獎	康業 • 新鴻基中心 • Mikiki
香港零售管理協會	2020傑出服務獎	
	十大傑出服務旗艦店	啟勝 • 形點
	十大傑出服務零售品牌	啟勝 • APM
	優質服務之星獎 (共18位)	啟勝 • 10個物業
HR Appreciation Awards	Classified Post HR Appreciation Awards 2020 • 人力資源最佳實踐大獎 — 培訓與發展	康業

JobMarket 求職廣場	卓越僱主大獎2020 • 卓越僱主大獎 • 讚賞文化大獎	康業及啟勝
	• 卓越僱員溝通大獎	康業
	• 專業大獎 — 卓越新世代發展大獎	啟勝
職業安全健康局	第十九屆香港職業安全健康大獎	
	• 最佳演繹獎 — 工作安全行為大獎	康業 • 天巒
	• 安全管理制度大獎 — 銅獎	啟勝 • 創紀之城五期 • APM
	• 指差呼稱最佳實踐獎 — 金獎及銅獎	康業 • 天巒 • 北角匯
	• 安全表現大獎	啟勝 • 3個物業
	第八屆最佳職安健物業管理大獎	
	• 最佳物業管理大獎 — 提升業戶裝修及維修安全 — 金獎	康業 • 清水灣半島
	• 最佳職安健物業管理大獎 — 銅獎及優異獎	啟勝 • 新城市廣場一期 • 上水廣場
	財資	2020年度ESG大獎：金獎
	香港社會服務聯會	2020年度ESG大獎：金獎
		2020年度ESG大獎：金獎
香港社會服務聯會	15年Plus「商界展關懷」標誌	新地、康業、啟勝、新輝、帝都酒店、帝京酒店及帝苑酒店 啟勝 • 帝堡城服務處
	10年Plus「商界展關懷」標誌	帝景酒店 啟勝 • 25個物業

香港設施管理學會	卓越設施管理獎2020	
	- 卓越大獎 (商場) - 卓越大獎 (商業樓宇)	啟勝 - HomeSquare - 上水廣場
	卓越獎	康業 7個物業 啟勝 31個物業
	優秀獎	啟勝 5個物業
	主題獎「可持續發展」 金獎 (住宅項目)	康業 天巒
	金獎 (商業項目)	啟勝 上水廣場
	銀獎 (公共項目及其他類別)	康業 新科技廣場
國際設施管理協會 - 香港	銅獎 (商業項目)	啟勝 HomeSquare
	創新科技獎	啟勝 創紀之城五期
	國際設施管理協會亞太區卓越獎 2020	
	環境管理獎 - 銅獎 - 卓越獎	啟勝 3個物業
貓途鷹 (TripAdvisor)	職業健康及安全獎 - 卓越獎 - 優異獎	啟勝 4個物業
	設施管理營運獎 冠軍	啟勝 環球貿易廣場
世界綠色組織	綠色辦公室獎勵計劃	康業 3個物業 啟勝 14個物業

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)
- 香港總商會 (自1977年起成為理事會理事)
- 香港上市公司商會 (自2004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)
- 香港綠色建築議會 (自2011年起成為金贊助會員)
- 香港地產建設商會 (自1974年起成為公司會員)

約章簽署

- 香港環境局及香港機電工程署4Ts約章計劃 (自2017年起成為簽署機構)
- 商界環保協會《BEC低碳約章》 (自2021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)
- 香港環境局《戶外燈光約章》 (自2016年起成為簽署機構)
- 職業安全健康局《優先選用職安健星級企業約章》 (自2016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)
- 香港環境保護署《玻璃容器回收約章》 (自2016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」1.0及2.0運動 (自2015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)

有關我們企業管治表現的獎項及嘉許，請瀏覽[集團網頁](#)。

附錄 II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法

與持份者溝通的方式

自2013年起，我們開始就新地的可持續發展策略和表現與持份者溝通，藉此了解他們的期望並取得反饋。為實現更有效和更有系統的溝通，我們在2018/19年度引入了以三年為一個周期的持份者溝通方案，包括每年更針對性地邀請持份者進行深入的專題小組討論，並每隔三年進行一次更廣泛的持份者問卷調查，目的是透過由可持續發展專業人士和持份者組別代表組成的持份者評審小組，收集意見和了解行業趨勢，並確保會考慮和知悉每個持份者組別的意見。這些溝通方式使我們能夠審視可持續發展不同議題的緩急優次，並讓我們憑藉相關指引，作出有根據的決定和行動，以應對未來在可持續發展方面的挑戰。

此外，我們亦通過以下渠道，定期與持份者溝通。

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）	- 客戶滿意度調查 - 新地會 「新地商場」流動應用程式及「新地商場綜合會員計劃」The Point by SHKP - 帝股會 - 禮賓服務、零售店、熱線中心、客戶服務熱線、網上及流動應用程式 - 網站及社交媒體
僱員	- 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	- 訪問 - 會議 - 公眾諮詢
專業團體及學術界	- 訪問 - 業界論壇
非政府組織合作夥伴	- 訪問 - 由新閱會、「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	- 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	- 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	- 新聞發布會 - 會議 - 網站及社交媒體
合營企業合夥人	房地產行業協會及諮詢小組

重要範疇分析方法

我們遵循《AA1000持份者參與標準》及參考最新《AA1000當責性原則標準》中的包容性、重大性、回應性及影響性原則，採取共有三個步驟的分析方法。此方法讓我們能夠識別和驗證與新地相關的ESG範疇的重要性，並設定先後次序，以進行管理和披露。

第一步：識別ESG範疇

參考過往的重要範疇分析，同時考慮了持份者的意見和行業最新的可持續發展趨勢，我們進一步完善了ESG範疇列表。我們將ESG範疇劃分為六大主題：

- 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

我們定期通過網上問卷調查與廣泛的持份者溝通，邀請他們以1至6的等級（1為「完全不重要」，6為「非常重要」），就各ESG範疇對於集團的重要性評分。我們亦要求持份者審視去年的重要範疇，以決定是否應予保留，以及應否考慮加入其他重要範疇。

第三步：驗證結果

從持份者評審小組收集了定性意見後，通過基準測試以驗證排名結果。最後，可持續發展督導委員會審視和確認最終的重要範疇分析結果。

附錄 III — 可持續發展表現概覽

在環境方面的表現

	單位	2020/21 ¹	2019/20 ²	2018/19 ³
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	37,885	42,750	57,112
間接溫室氣體排放量（範疇2）	公噸二氧化碳當量	208,992	266,658	321,290
間接溫室氣體排放量（範疇3） - 商務航空差旅	公噸二氧化碳當量	7	-	-
溫室氣體排放強度（範疇1和2）				
新地總辦事處	公噸二氧化碳當量 / 平方米	0.069	0.076	0.076
建築業務	公噸二氧化碳當量 / 平方米	0.008	0.007	0.031
物業管理業務	公噸二氧化碳當量 / 平方米	0.044	0.058	0.064
酒店業務	公噸二氧化碳當量 / 房晚	0.032	0.045	0.038
集團的廢物處理				
一般廢物	公噸	113,365	109,657 ⁴	99,644
建築及拆卸廢料 ⁵	公噸	42,668 ⁶	28,379	211,379
集團循環再造的廢物				
紙	公斤	2,362,147	2,770,874	4,160,359
塑膠	公斤	52,054	37,020	24,442
金屬	公斤	16,915	15,301	17,988
經使用的煮食油	公斤	10,645	13,928	20,083
廚餘	公斤	318,327	473,249	405,403
玻璃	公斤	57,987	42,425	45,970
建築及拆卸廢料	公噸	272,069	672,583	237,197
集團的能源生產量				
總可再生能源生產及輸出量- 太陽能 ⁷	千瓦時	255,437	-	-
集團的能源耗用量				
總能源耗用量	千兆焦耳	2,436,295	2,514,719	3,102,267
新地總辦事處	千兆焦耳	9,642	9,622	10,050
建築業務	千兆焦耳	140,898 ⁶	118,556	391,112
物業管理業務	千兆焦耳	2,013,385	2,172,285	2,467,345
酒店業務	千兆焦耳	272,371	214,255	233,760
能源強度				
新地總辦事處	千兆焦耳 / 平方米	0.43	0.43	0.45
建築業務	千兆焦耳 / 平方米	0.086 ⁶	0.061	0.229
物業管理業務	千兆焦耳 / 平方米	0.43	0.47	0.54
酒店業務	千兆焦耳 / 房晚	0.34	0.36	0.29
耗電量	千兆焦耳	1,781,566	1,735,467	2,071,995
	千瓦時	494,879,342	482,074,068	575,554,138
新地總辦事處	千兆焦耳	6,446	6,289	6,205
	千瓦時	1,790,536	1,746,884	1,723,748
建築業務	千兆焦耳	51,214	58,136	347,397
	千瓦時	14,226,118	16,148,947	96,499,187
物業管理業務 ⁸	千兆焦耳	1,497,864	1,495,953	1,521,295
	千瓦時	416,073,375	415,542,421	422,581,990
酒店業務	千兆焦耳	226,042	175,089	197,097
	千瓦時	62,789,313	48,635,817	54,749,213

	單位	2020/21 ¹	2019/20 ²	2018/19 ³
燃氣用量	千兆焦耳	557,266	716,464	977,811
新地總辦事處	千兆焦耳	259	241	253
建築業務	千兆焦耳	- ⁹	5,625	- ⁹
物業管理業務	千兆焦耳	511,866	672,448	942,168
酒店業務	千兆焦耳	45,141	38,150	35,390
燃料用量	千兆焦耳	97,464	62,788	52,461
新地總辦事處	千兆焦耳	2,937	3,092	3,591
建築業務	千兆焦耳	89,684 ⁶	54,795	43,715
物業管理業務	千兆焦耳	3,654	3,884	3,882
酒店業務	千兆焦耳	1,188	1,016	1,272
柴油用量	公升	2,581,939	1,603,158	1,337,587
新地總辦事處	公升	3,628	3,405	3,903
建築業務	公升	2,464,968 ⁶	1,479,233	1,207,212
物業管理業務	公升	102,164	107,594	108,747
酒店業務	公升	11,179	12,926	17,726
汽油用量	公升	165,268	173,590	147,164
新地總辦事處	公升	87,727	92,830	107,880
建築業務	公升	52,658	62,074	19,296
物業管理業務	公升	224	1,344	- ¹⁰
酒店業務	公升	24,660	17,341	19,988
集團的耗水量				
總耗水量	立方米	3,033,605	2,392,227	3,376,840
新地總辦事處	立方米	5,021	4,676	4,929
建築業務	立方米	799,833 ⁶	367,158	258,627
物業管理業務	立方米	1,729,332	1,619,701 ¹¹	1,961,294
酒店業務	立方米	499,419	400,692 ¹²	1,151,990
水強度				
新地總辦事處	立方米 / 平方米	0.23	0.21	0.22
建築業務	立方米 / 平方米	0.49 ⁶	0.19	0.15
物業管理業務	立方米 / 平方米	0.37	0.35	0.43
酒店業務	立方米 / 房晚	0.62	0.67	1.43
使用的主要建築材料				
混凝土	立方米	449,069	346,569	313,800
磚	塊	2,250,297	1,619,481	2,605,350
鋼	公噸	143,009	81,962	54,942

1. 2020/21的環境數據涵蓋新地總辦事處、30個建築工地、87幢由集團管理的建築物以及集團旗下五間「帝」系酒店。
2. 2019/20的環境數據涵蓋新地總辦事處、34個建築工地、82幢由集團管理的建築物以及集團旗下四間「帝」系酒店。
3. 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。
4. 2019/20年度的一般廢物量已更新以反映實際情況。
5. 自2019/20年度開始，我們加強了建築工地的回收，並統一計算回收數據的方法，以反映實際情況。因此，自2019/20年度開始的數據不能與歷史數據直接比較。
6. 數據差異的原因是因為部分建築工程處於上蓋工程階段，導致能源消耗、燃料用量、柴油用量、耗水量和廢物量增加。
7. 集團生產的可再生能源輸出至中電的可再生能源上網電價計劃。
8. 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。
9. 建築業務的燃氣用量並不顯著。
10. 物業管理業務的汽油用量並不顯著。
11. 六個新地管理物業的用水量已更新以反映實際情況。
12. 數據計算方法已更新以反映我們酒店的用水量。

在社會方面的表現

		單位	2020/21 ¹		2019/20 ²		2018/19 ³	
僱傭關係實務								
			常設職位	合約職位	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 ¹³			22,866	3,098	21,964	4,290	20,166	4,873
新地總辦事處	人數		1,634	20	1,627	24	1,580	28
建築業務	人數		3,048	61	2,976	67	2,907	69
物業管理業務	人數		16,565	2,925	15,867	4,113	14,112	4,681
酒店業務	人數		1,619	92	1,494	86	1,567	95
			男性	女性	男性	女性	男性	女性
按性別劃分全體員工			14,639	1,325	14,891	11,363	14,556	10,483
新地總辦事處	人數		843	811	844	807	817	791
建築業務	人數		2,381	728	2,312	731	2,247	729
物業管理業務	人數		10,442	9,048	10,804	9,176	10,526	8,267
酒店業務	人數		973	738	931	649	966	696
按年齡劃分全體員工								
新地總辦事處								
30歲以下	人數			207		218		204
30至50歲	人數			932		949		943
50歲以上	人數			515		484		461
建築業務								
30歲以下	人數			506		527		504
30至50歲	人數			1,452		1,407		1,368
50歲以上	人數			1,151		1,109		1,104
物業管理業務								
30歲以下	人數			1,805		1,916		1,868
30至50歲	人數			5,581		5,860		5,490
50歲以上	人數			12,104		12,204		11,435
酒店業務								
30歲以下	人數			392		388		432
30至50歲	人數			883		807		828
50歲以上	人數			436		385		402
			男性	女性	男性	女性	男性	女性
按性別劃分新入職的員工 (人數及比率 ¹⁴)								
新地總辦事處	人數		85	101	87	92	87	119
	%		10.1	12.5	10.3	11.4	10.7	15.0
建築業務	人數		533	262	415	197	428	207
	%		22.4	36.0	17.9	26.9	19.1	28.4

	單位	2020/21 ¹		2019/20 ²		2018/19 ³	
物業管理業務	人數	3,717	3,638	4,011	4,259	3,878	3,382
	%	35.6	40.2	37.1	46.4	36.8	40.9
酒店業務 ¹⁵	人數	249	160	81	85	358	248
	%	25.6	21.7	8.7	13.1	37.1	35.6
按年齡劃分新入職的員工 (人數及比率¹⁶)							
新地總辦事處							
30歲以下	人數		84		86		89
	%		40.6		39.4		43.6
30至50歲	人數		97		86		110
	%		10.4		9.1		11.7
50歲以上	人數		5		7		7
	%		1.0		1.4		1.5
建築業務							
30歲以下	人數		269		197		203
	%		53.2		37.4		40.3
30至50歲	人數		274		215		228
	%		18.9		15.3		16.7
50歲以上	人數		252		200		204
	%		21.9		18.0		18.5
物業管理業務							
30歲以下	人數		1,014		1,115		1,206
	%		56.2		58.2		64.6
30至50歲	人數		1,969		2,258		2,050
	%		35.3		38.5		37.3
50歲以上	人數		4,372		4,897		4,004
	%		36.1		40.1		35.0
酒店業務¹⁵							
30歲以下	人數		116		52		220
	%		29.6		13.4		50.9
30至50歲	人數		221		63		287
	%		25.0		7.8		34.7
50歲以上	人數		72		51		99
	%		16.5		13.2		24.6

13. 季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化。

14. 「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。

15. 隨著帝逸酒店於2020/21年度投入營運及由於酒店業務逐漸在2019冠狀病毒疫情中復甦，酒店的新員工顯著增加。

16. 「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。

在社會方面的表現

	單位	2020/21 ¹		2019/20 ²		2018/19 ³	
按性別劃分流失的員工 ¹⁷ (人數及比率 ¹⁸)		男性	女性	男性	女性	男性	女性
新地總辦事處 ¹⁹	人數	70	89	36	66	47	75
	%	8.3	11.0	4.3	8.2	5.8	9.5
建築業務 ¹⁹	人數	239	85	134	48	202	79
	%	10.0	1.7	5.8	6.6	9.0	10.8
物業管理業務	人數	1,897	924	1,479	1,454	1,757	1,858
	%	18.2	21.3	13.7	15.8	16.7	22.5
酒店業務 ¹⁹	人數	334	243	125	122	360	233
	%	34.3	32.9	13.4	18.8	37.3	33.5
按年齡劃分流失的員工 ¹⁷ (人數及比率 ²⁰)							
新地總辦事處 ¹⁹							
30歲以下	人數	52		38		50	
	%	25.1		17.4		24.5	
30至50歲	人數	97		56		67	
	%	10.4		5.9		7.1	
50歲以上	人數	10		8		5	
	%	1.9		1.7		1.1	
建築業務 ¹⁹							
30歲以下	人數	157		70		115	
	%	31.0		13.3		22.8	
30至50歲	人數	111		76		99	
	%	7.6		5.4		7.2	
50歲以上	人數	56		36		67	
	%	4.9		3.2		6.1	
物業管理業務							
30歲以下	人數	573		478		710	
	%	31.7		24.9		38.0	
30至50歲	人數	1,152		815		1,012	
	%	20.6		13.9		18.4	
50歲以上	人數	2,096		1,640		1,893	
	%	17.3		13.4		16.6	
酒店業務 ¹⁹							
30歲以下	人數	163		60		168	
	%	41.6		15.5		38.9	
30至50歲	人數	292		93		311	
	%	33.1		11.5		37.6	
50歲以上	人數	122		94		114	
	%	28.0		24.4		28.4	

	單位	2020/21 ¹		2019/20 ²		2018/19 ³	
按員工類別劃分流失的員工 ¹⁷ (人數及比率 ²¹)							
管理級	人數	124		81		96	
	%	9.5		6.1		7.5	
主任級	人數	483		332		411	
	%	16.4		11.5		14.8	
後勤	人數	603		497		652	
	%	17.6		14.4		19.6	
營運	人數	3,671		2,554		3,452	
	%	20.1		13.7		19.5	
職業健康與安全							
因工死亡事故總數	人數	0		0		0	
因工死亡事故率	每千名員工	0		0		0	
員工損失工作日事故頻率	工傷數目/ 百萬工作時數	3.63		3.27		6.45	
承包商損失工作日 事故頻率	工傷數目/ 百萬工作時數	3.45		2.98		3.80	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性
工傷率 ²²	每千名員工	23.43	29.49	17.12	24.82	21.43	32.15
損失工作日數 ²³	天	16,815	22,577	12,786	21,010	11,957	23,772
損失工作日比率 ²⁴	%	0.25		0.23		0.25	
缺勤率 ²⁵	%	0.96		0.91		1.05	
發展及培訓							
		男性	女性	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	17.1	20.6	14.8	15.5	16.8	18.6
主任級	小時	20.3	31.5	16.9	18.8	14.7	16.6
後勤 ²⁶	小時	7.2	10.4	3.4	5.2	10.1	5.6
營運 ²⁶	小時	6.6	4.2	5.5	3.1	10.8	7.0
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	小時	365,773		333,952		321,037	
	每名員工小時	14.1		12.7		12.8	
反貪污及反競爭							
經確認的貪污罪案總數	宗	0		0		0	
經確認的反競爭罪案總數	宗	0		0		0	

17. 在2018/19年度，「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。自2019/20年度起，「員工流失」的定義跟隨根據業務性質而遵循相應的行業標準。就我們的酒店業務而言，「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。就新地總辦事處、建築業務及物業管理業務而言，自願離職亦包括在「員工流失」內。2020/21年度員工自願離職率為 20.7%。

18. 「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。

19. 2019冠狀病毒疫情的市場復甦導致2020/21年度的就業市場發生變化。儘管如此，新入職員工的數量增加，填補了員工流失。

20. 「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。

21. 「員工流失率」指按員工類別劃分的流失員工總數在相應員工類別的員工總數中所佔的比率。

22. 「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。

23. 「損失工作日數」指各種工傷導致的病假。

24. 「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。

25. 「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。

26. 2020/21年度有更多員工參加了我們的網上研討會直播和網上培訓，導致培訓時數增加。

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(10-20)	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。相關可持續發展政策請參閱我們的 網站 。
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	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度	附錄 III—可持續發展表現概覽(50-52)	
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(10-20)；附錄 III—可持續發展表現概覽(50-52)	
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	為環境創造價值(10-20)	
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	為環境創造價值(10-20)	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(10-20)；為供應鏈創造價值(34-39)	相關可持續發展政策請參閱我們的 網站 。
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(50-52)	
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(50-52)	
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	為環境創造價值(10-20)	
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	為環境創造價值(10-20)	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(10-20)；為供應鏈創造價值(34-39)	相關可持續發展政策請參閱我們的 網站 。
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(10-20)；為供應鏈創造價值(34-39)	
層面 A4：氣候變化			
一般披露		為環境創造價值(10-20)	相關可持續發展政策請參閱我們的 網站 。
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	為環境創造價值(10-20)	
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(21-25)	詳情請參閱集團2020/21年報第106-123頁的《 企業管治報告書 》及第124-146頁的《 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(50-52)	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(50-52)	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(21-25)	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	過去三年(包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率	為員工創造價值(21-25)；附錄 III—可持續發展表現概覽(50-52)	
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(50-52)	
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(21-25)	

層面 B3：發展及培訓			
一般披露		為員工創造價值(21-25)	
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(50-52)	
層面 B4：勞工準則			
一般披露		為員工創造價值(21-25)	
		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制勞工	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(34-39)	
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(34-39)	
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，以及相關執行及監察方法	為供應鏈創造價值(34-39)	
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	為供應鏈創造價值(34-39)	
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	為供應鏈創造價值(34-39)	

層面 B6：產品責任			
一般披露		為顧客創造價值(26-33)	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並無關係。
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	集團提供的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(26-33)	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(26-33)	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(26-33)	
層面 B7：反貪污			
一般披露		為供應鏈創造價值(34-39)	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	附錄III—可持續發展表現概覽(50-52)	報告期內並無對集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。
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(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	為供應鏈創造價值(34-39)	
社區			
層面 B8：社區投資			
一般披露		為社群創造價值(40-46)	
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇	為社群創造價值(40-46)	
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(40-46)	

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2020/21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、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2021年6月30日，集團及其主要附屬公司和合資公司合共聘請了近38,500名員工。詳細的財務分項資料載於2020/21年報第4-6頁。更多有關我們的業務的資訊已載於集團網站。
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(50-52)	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(34-39)	
102-10	機構及其供應鏈的重要變化		不適用	沒有重大變化
102-11	預警原則或方針		我們如何推動可持續發展(5-9)	我們的可持續發展政策載於集團的網站。

102-12	外部所制定的倡議		附錄I—獎項、參與組織及約章簽署(47-48)	
102-13	機構加入的協會		附錄I—獎項、參與組織及約章簽署(47-48)	
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。
管治				
102-18	管治架構		我們如何推動可持續發展(5-9)	有關企業管治的詳情，請參閱集團2020/21年報第106-123頁。
與持份者溝通				
102-40	持份者列表		附錄II—與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(49)	
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(5-9)；附錄II—與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(49)	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(5-9)； 附錄II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(49)	
102-44	提出的關鍵主題及事項		我們如何推動可持續發展(5-9)	
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2020/21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(5-9)； 附錄II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(49)； 附錄III — 可持續發展表現概覽(50-52)； 附錄VI — 獨立保證意見聲明書(60-61)	
102-47	重大議題列表		我們如何推動可持續發展(5-9)	
102-48	資訊重編		附錄III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
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(5-9)	
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2020年11月發布的《可持續發展報告2019/20》。
102-52	匯報週期		我們的匯報方式(1)	我們每年發布可持續發展報告。
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(55-59)	
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(60-61)	

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(5-9)； 附錄II — 與持份者溝通的方式及重要範疇分析方法(49)	
103-2	管理方法及其要素		詳情請參閱各章節內《策略與管理》的部分	
103-3	管理方法的檢討		詳情請參閱各章節內《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)； 為社群創造價值(40-46)	詳情請參閱集團2020/21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(34-39)； 為社群創造價值(40-46)	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		為供應鏈創造價值(34-39)； 為社群創造價值(40-46)	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高於監管當局要求的標準。
GRI 204：採購實務（2016）				
管理方式			為供應鏈創造價值(34-39)	
204-1	來自當地供應商的採購支出比例		為供應鏈創造價值(34-39)	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	為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
205-2	反貪污政策和程序的傳達及培訓	原則十	為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
205-3	已確認的貪污事件和採取的行動	原則十	附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	報告期內並無對集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。
GRI 206：反競爭行為（2016）				
管理方式			為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
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，集團或其員工在香港均沒有任何涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟。

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(10-20)	
301-1	所用物料的重量或體積		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	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獲得可持續發展認證的森林。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(10-20)	
302-1	機構內部的能源消耗		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
302-3	能源強度		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
302-4	減少能源消耗		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
G4-CRE1	建築物能源強度		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
GRI 303：水與放流水（2018）				
管理方式		原則七	為環境創造價值(10-20)	
303-1	共享水資源之相互影響		為環境創造價值(10-20)	本報告所涵蓋的範圍均使用市政供水。所有營運排放的用水都會被輸送到本地的市政污水系統。
303-2	與排水相關衝擊的管理		為環境創造價值(10-20)	請參閱上面關於303-1的註釋。

303-5	耗水量		附錄III—可持續發展表現概覽(50-52)	請參閱上面關於303-1的註釋。
G4-CRE2	建築物水強度		附錄III—可持續發展表現概覽(50-52)	

GRI 305：排放（2016）

管理方式		原則七、八、九	為環境創造價值(10-20)	
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(50-52)	直接排放包括燃料、柴油和汽油。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(50-52)	請參閱305-1的備註。間接排放包括購買電力和煤氣。購買電力的排放系數是參考中電及港燈於2020年公布的資料，而購買煤氣的排放系數是參考煤氣公司於2020發佈的資料。
305-4	溫室氣體排放密集度		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
305-5	溫室氣體排放減量		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
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(50-52)	

GRI 306：廢棄物（2020）

管理方式		原則七、八、九	為環境創造價值(10-20)	
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊		為環境創造價值(10-20)	報告期內，集團並無產生顯著的有害廢棄物。
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理		為環境創造價值(10-20)	請參閱上面關於306-1的註釋。

306-3	廢棄物的產生		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	請參閱上面關於306-1的註釋。
-------	--------	--	---------------------------	------------------

GRI 307：有關環境保護的法規遵守（2016）

管理方式			我們如何推動可持續發展(5-9)	
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(5-9)	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(21-25)	
401-1	新入職員工和離職員工		附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	

GRI 403：職業健康及安全（2018）

管理方式		原則一、二	為員工創造價值(21-25)；為供應鏈創造價值(34-39)	
403-1	職業安全衛生管理系統		為員工創造價值(21-25)；為供應鏈創造價值(34-39)	
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查		為員工創造價值(21-25)；為供應鏈創造價值(34-39)	
403-3	職業健康服務		為員工創造價值(21-25)；為供應鏈創造價值(34-39)	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		為員工創造價值(21-25)；為供應鏈創造價值(34-39)	

403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練		為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)； 附錄 III — 可持續發展表現概覽(50-52)	
403-6	工作者健康促進		為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		為員工創造價值(21-25)； 為供應鏈創造價值(34-39)	
GRI 404：訓練與教育（2016）				
管理方式		原則六	為員工創造價值(21-25)	
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(50-52)	
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(21-25)	
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(50-52)	有關集團董事會多元化的詳情，請參閱集團2020/21年報第147-157頁的《董事個人資料》。
GRI 406：不歧視（2016）				
管理方式		原則六	為員工創造價值(21-25)	
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動		為員工創造價值(21-25)	報告期內沒有相關的違規事件。
GRI 413：本地社區（2016）				
管理方式		原則一、八	為社群創造價值(40-46)	

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(40-46)	我們所有社區投資及參與屬於集團層面管理的事項。
GRI 416：顧客健康與安全（2016）				
管理方式			為顧客創造價值(26-33)	
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(26-33)	
418-1	經證實侵犯客戶隱私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）				
管理方式			我們如何推動可持續發展(5-9)	
419-1	違反社會及經濟領域的法律規定		我們如何推動可持續發展(5-9)	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範疇違反法律和法規(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		為環境創造價值(10-20)； 為顧客創造價值(26-33)	

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2020/21

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2020/21（「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，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. 保證涵蓋報告內所有信息及數據，並專注於新地及其全資附屬公司（「集團」）在香港，於2020年7月1日至2021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根據AA1000保證標準：AA1000AS v3，評估新地遵循四項當責性原則：包容性、實質性、回應性及影響性的本質與程度，以及對指定可持續發展的資料/數據作出核查。

本聲明書以英文編製，中文翻譯本只供參考。

聲明書號碼：SRA-HK-754453



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根據AA1000AS v3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、報告編製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、回應性及影響性的原則進行

結論

我們對於AA1000當責性原則（2018）之包容性、實質性、回應性及影響性原則、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：

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、新地會、「新地商場」手機應用程式及新地推出的THE POINT、帝殷會、禮賓服務、零售店、電話客服中心、客戶服務熱線、線上及手機應用程式、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、由新閱會舉辦的社區活動、「新地義工Team力量」、與投資者面談及進行電話會議、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、審核及評估、新聞發布會、房地產行業協會及諮詢小組等。

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

新地發佈可持續發展資訊，讓持份者對新地的管理及表現可作出有事實根據的判斷。我們專業的意見認為，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。

影響性

新地設立流程以定性及定量方式去了解、計量及評價其影響，讓新地評估其影響及於報告內披露。以我們專業的意見，新地遵循影響性原則。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。我們對報告的改善意見已被新地於發出本意見聲明書前採納。

保證等級

我們提供的第一類型中度保證等級審查，是以本聲明書內之範圍及核查方法作定義。

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（AA1000）、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：



余英泰先生

香港首席營運總監

2021年10月24日



AA1000
Licensed Report
000-157/V3-DIGBY



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

