

可持續發展報告

2014/15



新鴻基地產發展有限公司

目錄

1	我們的匯報方式
2	主席兼董事總經理的話
3	我們的業務
7	我們如何推動可持續發展
11	為持份者創造價值
15	為員工創造價值
21	為顧客創造價值
28	為供應鏈創造價值
32	為社群創造價值
37	為環境創造價值
43	數據表
47	全球報告倡議組織G4內容索引
51	核實聲明



我們的匯報方式

報告範圍

這是新鴻基地產發展有限公司(新地)第五份獨立的《可持續發展報告》。這份年度報告描述新地在香港的總辦事處及多間附屬公司在可持續發展方面的表現和措施，其中包括從事物業管理的康業服務有限公司和啟勝管理服務有限公司、從事建築的新輝(建築管理)有限公司，以及集團旗下四間「帝」系酒店－帝苑酒店、帝都酒店、帝京酒店及帝景酒店，以上公司均由集團全資擁有。今次的報告更涵蓋我們另外兩間主要附屬公司，分別是從事電訊服務的數碼通電訊集團有限公司，以及從事資訊科技基建的新意網集團有限公司。

新地主力在香港發展，當中物業管理、建築及酒店業務對環境和社會帶來的影響最為顯著。然而，為了向持份者顯示集團致力提高可持續發展工作的透明度，我們擴大報告涵蓋的業務領域，將旗下從事電訊和資訊科技基建的附屬公司納入匯報範圍。

本報告聚焦香港，與我們的業務發展方向一致。我們將繼續拓展內地業務，但由於內地業務目前僅佔集團約兩成投資，因此本報告圍繞新地在香港的業務和營運情況。有關新地的業務詳情，請參閱集團年報。

除非另有說明，本報告披露集團於2014年7月1日至2015年6月30日期間，在經濟、環境、社會及管治方面的進展。

報告標準

本報告按照全球報告倡議組織(GRI)G4可持續發展報告指引的「核心選項」及《建築及房地產行業披露》的規定編製。我們也參考了香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27闡述的《環境、社會及管治報告指引》最新版本，有關內容的提要載於2015年12月發表的「諮詢總結－有關檢討《環境、社會及管治報告指引》」，以及《聯合國全球契約》十項原則。

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

報告保證及核實

香港品質保證局已按照GRI的G4指引「核心選項」，以獨立的方式查核本報告的涵蓋範圍和所提供的資料。核實聲明可參閱第51頁。



歡迎持份者提供意見及建議，
請透過電郵
sustainability@shkp.com
與我們聯絡。

主席兼董事總經理的話



本人謹向各位發表新鴻基地產發展有限公司2014/15年度《可持續發展報告》。

「以心建家」是新地企業文化的基石，引領集團踏出每一步。作為香港其中一家最具規模的地產商，我們在每個營運層面均實踐「以心建家」的理念。

集團為員工、顧客、社群、環境及供應鏈創造價值，務求推動集團業務持續發展和增長。我們創造價值的方式包括為顧客提供完美的產品和服務，以及為股東帶來更佳回報；與此同時，我們推出各項有關企業社會責任的計劃和措施，為香港市民建設更美好的家園。

集團的核心業務是發展可供出售物業及留作收租的投資物業，這些業務均秉持集團事事講求質素的精神。集團於2013年成為香港首家為新出售住宅物業提供三年維修保證的發展商，建立業界基準。這項保證既能推動我們的發展項目符合甚至超越買家期望，又能鞏固集團在多來年建立的優質品牌。回顧期內，集團錄得可觀的合約物業銷售額，反映買家對集團產品和服務的信賴。集團的收租業務表現理想，我們持續提升投資物業的質素，以配合租戶和顧客不斷轉變的需求。期內，商場租戶的銷售收益普遍錄得穩健增長，顧客則在舒適、時尚的環境裡盡情購物及享樂。

我們積極與不同的持份者溝通，尤其重視顧客的意見和需要，相關資料有助我們制定策略，確保我們的業務和社區穩健發展。於1996年成立的新地會是香港規模最大的物業顧客溝通平台，有效促進集團與顧客之間的雙向溝通，我們透過新地會在期內推出的「愛家」活動和其他計劃，為顧客提供更優質的服務和推動社會和諧。

人力資源對維持集團業務以至整個社會的發展極為重要。我們積極羅致和培育最優秀的人才，務求為顧客提供更佳的產品和服務。此外，集團設有廣泛的員工培訓和發展計劃，並推廣工作與生活平衡，以幫助員工達至持續發展和成長。

作為盡責的企業公民，我們愛護環境，並制定較法例和監管規定還要嚴格的環保政策。我們透過各種方法將集團業務對環境造成的影響減至最低，包括採購能配合可持續發展的物料、採用環保技術、實施有效的廢物管理方法，以及採取節能和減碳措施。期內，集團擴大監察溫室氣體排放量的範圍，接受監察的物業由44幢增至80幢。同時，我們透過與業務夥伴緊密合作，把可持續發展理念擴展至供應鏈層面，並備有符合可持續發展原則的方案供顧客選擇。

集團循三方面履行企業社會責任並惠澤社群，包括推廣閱讀和教育、宣揚藉運動行善和健康生活，以及關懷弱勢社群。我們積極吸引學生和青少年參與推廣閱讀的計劃，為他們帶來充實的學習體驗，弱勢社群更是我們主要的服務對象。集團第三度舉辦重點活動「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」，並冠名和慈善贊助「新鴻基地產香港單車節」，藉此推廣藉運動行善，有關善款用作資助青少年及兒童服務。我們支持多項慈善計劃，關懷有需要的人士和讓他們感到溫暖，幫助社會建立凝聚力。

我們今年擴大匯報範圍，將集團的資訊基建業務納入報告，讓持份者可以更透徹地了解集團的可持續發展工作。為了進一步提高報告質素，我們編製報告時除了按照全球報告倡議組織G4可持續發展報告指引的「核心選項」外，也恪守指引的《建築及房地產行業披露》規定，並參考香港聯合交易所有限公司於2015年12月發表的《環境、社會及管治報告指引》最新版本。以上舉措有助我們闡述旗下多元化業務組合的闊度和深度，以及集團為員工和我們的家園帶來哪些正面影響。

展望未來，我們仍會將可持續發展視為集團企業策略的重心，從而為所有持份者創造更多價值，建立更美好的社會。

Raymond Kwok Ping-luen

郭炳聯

主席兼董事總經理

2016年3月

我們的業務

關於新鴻基地產發展有限公司

新地開業逾40年，在香港上市，是本港其中一間最具規模的地產商，在香港和內地均建立了穩固的市場地位。

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

我們亦從事其他業務，包括酒店、電訊及資訊科技基建、運輸及物流、保險及按揭。



2014/15年度摘要

在2014/15年分配的經濟價值：

員工薪酬和福利：

港幣**66.26**億元

向出資人支付的款項：

港幣**95.02**億元

營運成本：

港幣**440.05**億元

強積金及其他退休計劃供款總額：

港幣**3.15**億元

向政府支付的款項
(包括稅項)：

港幣**47.71**億元



香港地產業務 2014/15年度摘要

合約物業銷售總額

接近港幣**320**億元



淨租金收入上升8%至

港幣**122.99**億元



來自**2,870**萬平方呎
的優質投資物業

連同購入的六幅地皮，集團可供
發展土地儲備的總樓面面積為

2,210萬平方呎

建成**100**萬平方呎

樓面，主要是可供出售住宅和
寫字樓



業務架構¹

新鴻基地產

於2015年6月30日

香港	
地產發展	▶ 1,960萬平方呎可供出售發展中物業 ▶ 約3,000萬平方呎農地(地盤面積)
投資物業	▶ 2,870萬平方呎已落成投資物業 ▶ 另有250萬平方呎發展中投資物業
地產相關業務	▶ 酒店 ▶ 物業管理 ▶ 建築 ▶ 保險及按揭服務
電訊及資訊科技	▶ 流動電話服務 ▶ 數據中心及資訊科技基建
基建及其他業務	▶ 運輸基建營運及管理 ▶ 港口業務 ▶ 航空貨運及物流業務
中國內地	
地產發展	▶ 6,800萬平方呎發展中物業
投資物業	▶ 1,160萬平方呎已落成投資物業

地產業務

截至2015年6月，集團在香港的土地儲備總樓面面積達5,080萬平方呎，當中44%即2,210萬平方呎是發展中物業，56%即2,870萬平方呎是已落成投資物業。

年內，集團增添6幅地皮，總樓面面積為490萬平方呎。新地皮主要用作發展以中小型單位為主的住宅項目。

於2014/15年度落成的項目

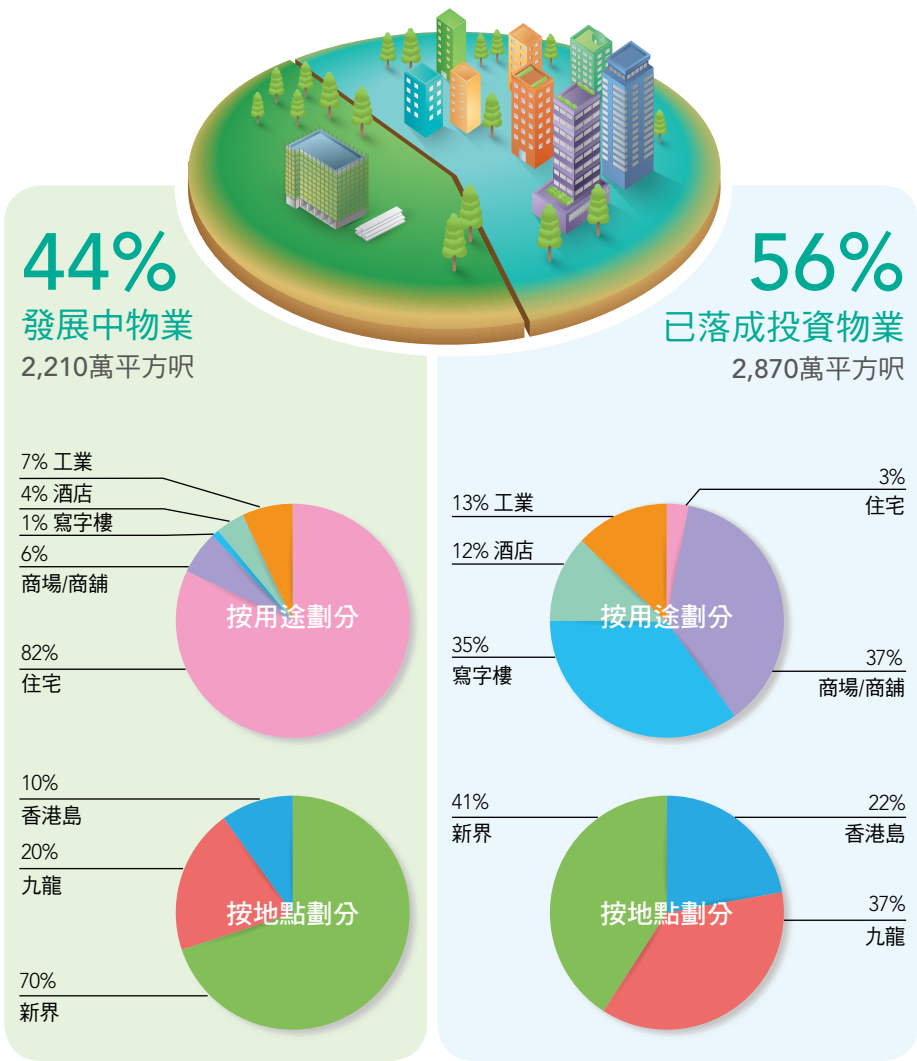
項目	地點	物業用途	集團所佔權益	所佔總樓面面積 (平方呎)
峻巒一期	元朗青山公路潭尾段18號	住宅/商舖	100%	780,000
瓏山一號	粉嶺聯興街39號	住宅/商舖	100%	140,000
W50	黃竹坑道50號	寫字樓	100%	120,000
總計				1,040,000

我們在香港的投資物業繼續是集團經常性收入的重要來源。連同合作發展項目帶來的收益，集團的總租金收入增長7%至港幣156.75億元，淨租金收入增長8%至港幣122.99億元。集團的多元化投資物業遍佈全港，大部分位於佔有地利的鐵路沿線，出租率維持在約95%的高水平。

¹ 圖表顯示新地的整體業務架構。有關本報告載列的業務，請參閱第1頁《我們的匯報方式》

香港土地儲備組合

(截至2015年6月30日，所佔總樓面面積共5,080萬平方呎)



酒店

帝苑酒店、帝都酒店、帝京酒店和帝景酒店的入住率繼續保持在約95%的水平，而近年開業的香港九龍東皇冠假日酒店和香港九龍東智選假日酒店的入住率均進一步提高²。集團旗下豪華酒店包括香港四季酒店、香港麗思卡爾頓酒店及香港W酒店，繼續是高消費遊客和商務旅客最心儀的下榻地點。集團正在香港興建多間酒店，包括位於北角的臨海酒店和沙田的優質酒店；前者與商場北角匯和高級住宅組成綜合項目，後者為帝都酒店的姊妹項目。

電訊

數碼通

在2014/15年度，由於服務收益和手機銷售均有上升，數碼通的溢利錄得可觀增長。數碼通現有的3G頻譜獲得續期，並投得額外頻譜以配合日後的業務增長，同時進一步提升流動寬頻容量和4G網絡覆蓋。



資訊科技基建

新意網

新意網以營運數據中心作為核心業務，年內業務表現理想，並錄得滿意的溢利增長。該公司設於將軍澳的高端數據中心將分佈於兩幢大樓，總樓面面積超過47萬平方呎，預計於2017年落成。連同現有設施，新數據中心配合現有設施將有助新意網從選址多元化及樓宇設施可靠這兩方面，滿足市場對優質數據中心服務的需求。新意網將繼續維持其作為香港主要中立數據中心服務供應商的地位。



² 本報告內只涵蓋四間「帝」系酒店

獎項及嘉許

頒發組織	獎項
《財資》	▶ 「最佳公司治理獎」的白金獎
香港公益金	▶ 公益榮譽獎及第二最高籌款機構 (公司、機構及個人組別)
《Corporate Governance Asia》	▶ 最佳企業社會責任 ▶ 最佳環保責任 ▶ 最佳投資者關係 ▶ 最佳投資者關係專員
《Euromoney》	▶ 亞洲最佳綜合項目發展商 ▶ 亞洲最佳寫字樓/商業項目發展商
BCI Asia	▶ 2015香港十大地產發展商
《讀者文摘》	▶ 信譽品牌白金獎(地產發展商) ▶ 信譽品牌金獎：物業管理公司(康業及啟勝) ▶ 信譽品牌金獎：商場(APM) ▶ 信譽品牌白金獎：停車場(威信停車場)
香港社會服務聯會	▶ 「商界展關懷」標誌(集團旗下77間公司及發展項目獲得嘉許，其中14個單位連續10年獲頒「商界展關懷」標誌)
雅虎香港	▶ Yahoo!感情品牌大獎 (新地及數碼通電訊集團有限公司)

參與的組織及簽署的約章

- ▶ 商界環保協會(自2002年起成為創會會員)
- ▶ 香港僱主聯合會(自1994年起成為公司會員)
- ▶ 香港社會服務聯會－「商界展關懷」贊助人會(自2007年起成為翡翠會員)
- ▶ 香港環境局及可持續發展委員會－《室內溫度節能約章》(自2012年起成為簽署機構)
- ▶ 香港環境保護署－《減碳約章》及碳審計・綠色機構(自2009年起成為簽署機構)
- ▶ 香港總商會(自1977年起成為理事會理事)
- ▶ 香港綠色建築議會(自2011年起成為金贊助會員)
- ▶ 香港上市公司商會(自2014年起成為公司會員)
- ▶ 香港地產建設商會(自1974年起成為公司成員)
- ▶ 世界自然基金會香港分會(自2010年起成為黃金會員)



我們如何推動可持續發展

作為盡責的企業公民，我們的首要原則是體現集團「以心建家」的理念。集團的業務融合了環境、社會及管治方面的因素，致力為持份者締造持久的價值。

推動可持續發展

可持續發展是集團使命、價值觀、制度和流程的重要部分，也是集團在日常營運和風險管理過程中全面兼顧的環節。集團制定了完善的政策以推動和處理有關環保、職業健康及安全和企業社會責任的事宜。

集團的可持續發展事宜由可持續發展督導委員會監督，委員會由一名執行董事領導，成員包括各主要部門的高級管理人員，而電訊及資訊科技基建業務的一名代表亦加入了委員會。委員會監察集團在營運方面的可持續發展表現、研究持份者的意見，以及更新相關政策。

督導委員會獲集團其他委員會和每個業務單位的工作小組支持；其中能源優化委員會負責監察投資物業的能源使用情況、職安健委員會監管地盤的安全作業模式、公司傳訊部負責社區外展工作。

¹ 內務部負責集團人力資源管理事宜



企業管治

企業管治對集團的可持續發展發揮關鍵作用。我們高度重視問責制和透明度，在每個營運範疇秉持高水平的企業管治以爭取持份者信任。

董事局致力確保集團全面和有效地實行企業管治，並承擔最終責任。我們透過《紀律守則》等內部機制，力求員工和供應商達至集團的期望。集團的舉報機制讓員工可以透過有效的渠道，直接向主席兼董事總經理、審核委員會、人力資源部主管或內部稽核部主管報告懷疑行為失當、舞弊或不當的情況，需要調查的個案會呈交審核委員會。對工作環境不滿的員工可以向直屬主管申訴，也可以提呈內務部處理¹。集團外部持份者如有不滿，直接與他們聯繫的員工會負責跟進。

董事局於2014年12月19日出現人事變動；郭炳江先生辭任本公司執行董事、主席兼董事總經理，陳鉅源先生辭任本公司執行董事。該案件結束後，集團的日常業務和營運如常，未有受到任何影響。集團並無受到檢控或指控，亦沒有被定罪。我們的企業管治架構保持完好，並與監管機構、投資者及員工保持坦誠溝通。

持份者仍然對我們充滿信心，我們則繼續以開誠布公的態度，適時與他們溝通。投資界亦認同我們與持份者溝通時透明度高，並建立了穩健的企業管治，其中《Euromoney》雜誌向集團頒發「亞洲最佳公司」（地產類別）殊榮。



集團企業管治架構及實務的詳情可參閱
新地2014/2015年報「企業管治」部分

與持份者溝通

集團持份者的層面廣泛，包括員工、顧客、業務夥伴、業界商會、政府、非政府組織夥伴及廣大社群。我們會視乎目的，與持份者保持正式和非正式的聯繫。

自2010年起，我們設有年度溝通計劃，與持份者逐年檢討可持續發展方面的重大範疇。我們今年因應情況，邀請內部和外部持份者檢討和更新集團16個在營運上的重大範疇，並且一如以往，在過程中遵照GRI G4指引的規定。我們擴大了溝通計劃的層面，將提供電訊服務的數碼通及從事資訊科技基建的新意網納入計劃涵蓋的業務。參與溝通計劃的持份者接近200人，較去年增加逾一倍。我們透過一項網上意見調查、10次電話訪問及兩次專題小組討論，收集了超過144項意見。

集團再次委託獨立第三方顧問主持與持份者溝通的活動，確保彼此在坦誠和公正的情況下溝通。

持份者同意集團的產品和服務質素領導市場，品牌在本地備受推崇。我們在保護環境和履行企業社會責任方面的努力和表現屢次受到嘉許，並得到持份者認同。



持份者	溝通方式	
顧客 (包括住戶、商廈租戶及酒店的企業客戶)	- 網上意見調查 - 客戶滿意度調查 - 新地會	- 零售店、熱線中心、客戶服務熱線、網上及手機應用程式 - 網站
僱員 (新入職員工至高級管理層)	- 網上意見調查 - 專題小組討論 - 訪問 - 會議 - 內聯網	「新地優質學堂」 「新地提升質素意見獎勵計劃」 - 與員工溝通的活動 - 持續溝通
政府	- 網上意見調查 - 訪問 - 公眾諮詢	
業界商會	- 網上意見調查 - 訪問 - 業界論壇	
非政府組織夥伴	- 網上意見調查 - 專題小組討論 - 訪問	有關企業社會責任活動如「新閱會」、「新地公益垂直跑」
股東與投資者	- 網上意見調查 - 與投資者面談及進行電話會議 - 海外路演 - 投資者論壇及會議	- 分析員簡報會及股東週年大會 - 年報及中期報告 - 集團網站的「投資者關係」分頁
供應商	- 網上意見調查 - 訪問	- 審核及評估 - 保持直接溝通
其他外部持份者 (包括學術界)	- 網上意見調查 - 專題小組討論 - 訪問	



我們如何回應持份者最關注的事項

環保事項

我們不斷提升物業管理質素，包括擴展集團現有商用物業的能源效益項目，以及監察和匯報更多物業的能源耗用量和碳排放量。集團利用網上數據系統收集地產及非地產業務在能源、溫室氣體、廢物及水方面的環境數據。

部分持份者除了認同我們是主要的地產發展商之外，還建議我們考慮為產品及服務引進新技術。我們支持環保建築技術的研發工作，並在集團發展的物業試驗有關技術。我們的數據中心業務亦設有符合可持續發展原則的方案供顧客選擇。

有關詳情請參閱
《為環境創造價值》

工作間實務

部分僱員建議我們加強員工培訓和發展，並給予更多支援。我們明白提升員工技能的重要性，並已制定多項計劃以配合員工培訓和發展的需要。

有關詳情請參閱
《為員工創造價值》

資料保密

鑑於遺失或外洩個人資料事故在世界各地均有增加趨勢，持份者建議我們時刻採取適當措施，保護顧客的個人資料。我們的「個人資料(私隱)政策」涵蓋整個集團，適用於每個營運層面。

有關詳情請參閱
《為顧客創造價值》

鼓勵競爭和加強反貪措施

超過三成受訪者認為，集團處理反競爭和貪污問題的方式對他們來說十分重要。

作為本港房地產市場的主要經營者，集團嚴格遵守《競爭條例》，並一直在業務營運中展現我們的誠信。

我們的企業管治架構將繼續保持穩健兼透明度高。我們維持透明度的方式是適時向持份者披露資料。集團的貪污舉報機制詳情可參閱第7頁的「企業管治」。



分析重要範疇

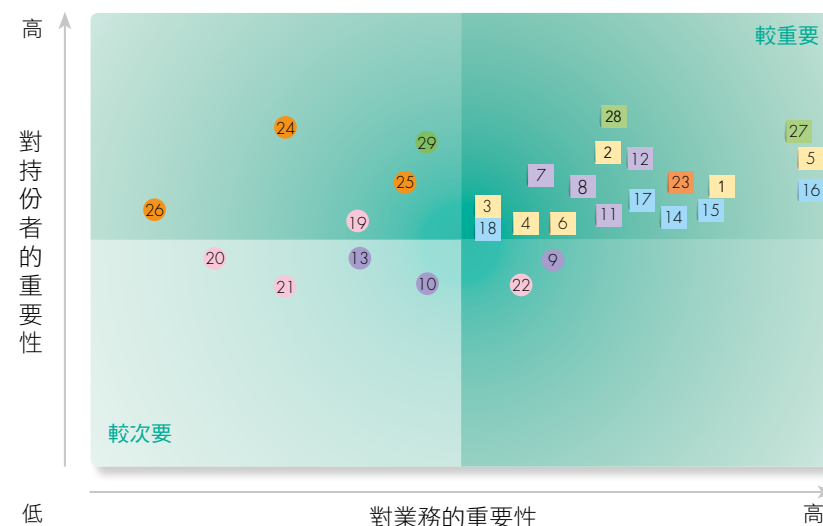
在編製上一份《可持續發展報告》時，我們確認了16個對持份者和集團業務均十分重要的範疇。被納入重要範疇的事項均能左右集團的策略、風險、管治、聲譽、財務和非財務表現，繼而影響集團為持份者創造價值的能力。我們邀請持份者檢視這些重要範疇以至下圖列出的其他事項，再因應多個外在或內部因素一規管模式轉變、市場匯報可持續發展事宜的常規及集團擴大報告範圍，建議應否更新集團的重要範疇。各方持份者包括員工、顧客、業務夥伴、投資者及非政府組織夥伴，他們參與我們的溝通計劃，檢視以下圖表列出的事項並更新重要範疇的名單。我們歡迎持份者提出擬在上一份名單增加或剔除的項目；各個範疇的輕重緩急會根據兩方面調整，分別是來自專題小組討論和訪問的定量意見，以及可持續發展督導委員會的建議。

參與分析重要範疇的組別包括不同類別的員工，這個安排有助我們收集廣泛的意見，與本報告涵蓋更多業務的做法相符。大部分受訪者均認為我們確認的重大範疇正確和全面，不希望剔除任何一項；在2014/15年度被視為須優先考慮的範疇中，「市場地位」和「客戶私隱」均是新增項目，詳情可參閱本報告的《為員工創造價值》和《為顧客創造價值》。

持份者亦認為反貪污和反競爭行為均是新地需要應對的重要事項。雖然受訪者並未將這些事項列入需要匯報的重要範疇，但我們亦在本報告第9頁談及相關問題。



重要範疇概覽



經考慮的可持續發展範疇

經濟及一般事宜 1. 經濟表現 2. 市場地位 3. 間接經濟影響 4. 採購實務 5. 遵守法規 6. 申訴機制	人權 19. 人權及反歧視 20. 結社自由與集體談判 21. 童工和強迫勞動 22. 安全實務
環境 7. 物料 8. 能源及溫室氣體排放量 9. 水 10. 生物多樣性 11. 廢物 12. 可持續建築 13. 交通對環境的影響	社會 23. 社區投資 24. 反貪污 25. 公共政策及倡議 26. 反競爭行為
工作間實務 14. 僱傭關係 15. 與員工溝通 16. 職業健康及安全 17. 員工發展及繼任計劃 18. 多元化與平等機會	產品責任 27. 顧客滿意度及責任 28. 客戶私隱 29. 香港的可負擔房屋

為持份者創造價值



為持份者創造價值

在新地賴以推動業務增長、管理風險和創造價值的企業策略中，可持續發展一直是不可或缺的部分。我們實踐「以心建家」的理念，致力為股東及公司內外的持份者如僱員、顧客、供應商、承建商及廣大社群帶來回報。集團的業務目標並非只著眼於財務回報，有關目標均經過細心思量，務求締造長遠的可持續價值。

羅致和栽培我們最寶貴的資產

隨著商業環境趨向由知識主導，人才發展帶來的價值大幅增加，員工亦因而成為我們最寶貴的資源。

我們吸納、培養和留住優秀人才，致力成為優秀的僱主。集團透過不同計劃為每個職位物色最佳人選。在2014/15年度，我們舉辦超過6,100項培訓活動，並投放約港幣700萬元提升員工技能。我們會論功行賞以肯定員工的貢獻，從而激勵士氣和挽留人才。年內，集團達89%的員工接受了工作表現評估。

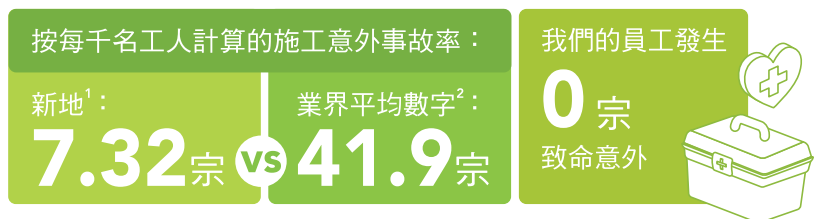
健康和安全事故是物業發展和管理業務面對的主要風險，因此我們採用OHSAS 18001認證的職安健管理系統以管理相關風險。年內，新地員工並無發生致命事故，在建築方面，我們以每千名工人計算的意外事故率為7.32宗¹，遠低於本地建造業平均每千名工人41.9宗²的水平。

優質客戶體驗推動業務發展

我們相信成功締造優質客戶體驗的關鍵在於提供完美的產品和服務，以及能夠預見和滿足顧客的需要。我們的日常服務持續令顧客稱心滿意，從而建立客戶忠誠度和品牌價值，藉此推動可持續的業務增長和帶來資本回報。

集團的業務組合多元化，追求高質素是當中每個環節均恪守的核心價值之一；我們興建和管理的物業、旗下電訊服務提供的連繫網絡，以及尖端的數碼基建方案均體現了質素卓越的重要性。集團以品質出色為榮，持續為所有新出售住宅物業提供3年維修保證。這項保證於2013年推出時開創本港地產界先河，並確立業界基準。

我們參考員工的想法，藉此提供創新的客戶服務和洞悉未能滿足的需求。與此同時，我們聆聽並積極回應顧客的意見；在2014/15年度，顧客對集團的滿意度維持在高水平：對物業服務感到滿意的受訪顧客介乎70%至95%，滿意非物業服務的顧客達95%。



¹ 參考香港建築商會的計算方法

² 業界比率以曆年為計算基礎，並參考香港特區政府勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》(2015年8月)

攜手釋放價值

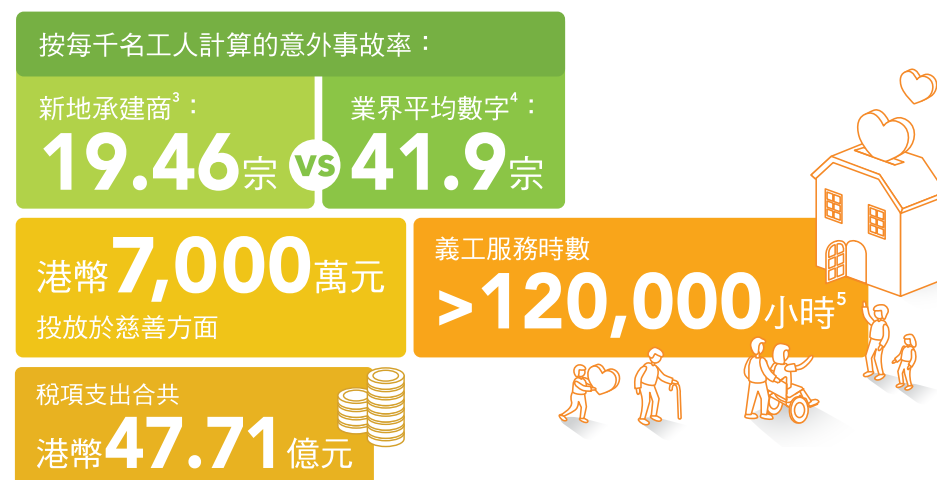
我們重視協作精神，並認同業務夥伴、同業和廣大社群在商業生態系統中的關係日漸緊密。

新地與1,000多家供應商和分判商合作。我們與業務夥伴攜手推動創新精神，建立雙贏關係。為貫徹可持續的採購策略，我們向本地供應商採購的開支佔採購預算總額的95%以上。

我們對業務夥伴發揮正面影響，並引導他們把可持續發展理念融入業務營運當中，例如將集團對安全水平的期望延展至供應鏈。集團承建商以每千名工人計算的意外事故率維持在19.46宗³的低水平，而本港業界的平均數字為每千名工人41.9宗⁴。

我們備有關於公平營運常規的行為守則，並向所有員工和業務夥伴傳達相關內容，要求他們在每個涉及集團的環節遵行這些守則。我們絕不容忍集團以至供應鏈出現賄賂和貪污行為。

集團循三方面為廣大社群創造價值，包括推廣閱讀和教育、宣揚藉運動行善和健康生活，以及關懷弱勢社群。在2014/15年度，我們向社區投放港幣7,000萬元，當義工的時數超過120,000小時⁵。



優化資產效益及提供結合了可持續發展理念的選擇

具有環保意識的公司較能調節業務對環境的影響，並透過降低營運成本提高資源效益。集團加大步幅，透過開發綠色產品和服務，為顧客提供更多配合可持續發展的選擇，我們亦因而偏離了由成本主導的傳統商業模式，並制定了一套與廣大社群共同信守的價值觀。

集團涉足不同行業，深明各項業務對環境的影響，並竭力把有關影響減至最低。在2014/15年度，集團旗下物業憑著在可持續發展方面的表現，獲得43項國際認證。我們的能源優化委員會負責監察集團主要投資物業的能源耗用量，並協助指導如何節約能源和減少碳足跡。在2014/15年度，我們在部分由集團管理的物業進行不同程度的翻新工程，以持續提升能源表現。

我們號召管理公司轄下物業的業主和住戶參加香港特區政府水務署舉辦的「齊來慳水十公升」活動，為香港節約用水踏出第一步。我們還積極減少廢物和鼓勵循環再造，以減低業務營運對環境的影響。在2014/15年度，集團循環再造的都市固體廢物超過8,000公噸，近90%來自集團地盤的建築廢料亦以同一方式處理。

集團亦為顧客提供創新的產品及服務，讓他們可以選擇更多符合可持續發展原則的方案。我們以先進的方式建立和營運資訊科技基建業務，為客戶在表現和能源效益之間找到最佳平衡點。



³ 參考香港建造商會的計算方法

⁴ 業界比率以曆年計算，並參考香港特區政府勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》(2015年8月)

⁵ 義工服務時數以曆年為計算基礎

提高財務回報 成就長遠價值

財務表現一向是投資活動的重點考慮因素，但愈來愈多人認同投資應該顧及社會責任，兼顧可持續發展的投資者亦相應增加。這方面的議題廣受關注除了反映做好可持續發展工作的重要性外，也揭示了當中的力量和影響力。我們深信實現可持續發展有助達成業務目標，長遠為我們的財務表現帶來正面影響。

集團在財政狀況和可持續發展方面均領導市場，作為香港最高市值的地產商，我們是恒生指數及恒生地產分類指數成份股，並且自2010年起獲納入恒生可持續發展企業指數系列。

我們是香港最具規模的地產商之一，並繼續維持或擴充土地儲備，以配合集團的發展計劃。於2014/15年度，集團完成三個項目以把握本地物業市場的需求，並購入六幅地皮。截至2015年6月30日，集團在香港的可供發展土地儲備總樓面面積達2,210萬平方呎。集團投資物業的整體出租率保持在95%的高水平。

集團以配合可持續發展的方式管理核心業務的資產，有助為投資者帶來可觀的回報。截至2015年6月30日，集團來自業務營運的現金流淨額超過港幣130億元，合約銷售總額接近港幣320億元。

新地的淨負債比率低、流動資金充裕，反映集團審慎地考量經濟、社會及環境表現所帶來的正面影響。顯示集團資本成本的淨債項與股東權益比率降至11.2%。

此外，集團憑藉充裕的流動資金和資本增長，成為本港信貸評級最高的地產商。集團的企業管治架構卓有成效，確保我們的信貸評級未有受董事局於報告期內出現人事變動所影響。穆迪給予集團A1信貸評級，標準普爾則給予A+評級，兩者的評級展望均是穩定。

集團奉行審慎的理財原則，亦因此得到銀行界鼎力支持，有助集團籌集資金和提升財政方面的靈活性。

新地一向並非只著眼於項目的成本和利益。我們全力以赴，為持份者創造長遠價值。本報告逐步闡述集團如何與員工、顧客、供應鏈和社群保持溝通並投入環保事務，並臚列相關工作的成果。



為員工創造價值



員工是集團推行業務策略的主要動力，也是我們實現品質保證的鑰匙。我們致力成為優秀的僱主，高度重視人力資本管理，從而吸納、栽培和留住員工。集團給予員工良好的事業發展前景和成長機會，以及具競爭力的薪酬。集團上下一心，提供卓越的產品和優質的客戶服務，協助建造更美好的家園，造福廣大社群。



副學位畢業生參加「新地SDU－見習生計劃」課程



「新地優質學堂」持續學習獎

吸引及招攬人才

集團旗下業務均是以人為本，例如建築、物業管理、酒店、電訊及資訊科技基建。我們繼續在勞工市場面對激烈競爭，技術型人才特別是職級較低的類別供不應求仍然是集團在業務上的重大挑戰。我們有系統地採用策略性的方法吸引人才，並深明擁有強大的品牌有助我們在爭取人才方面保持優勢。在2014/15年度加入新地的員工達9,409人；集團安排新入職員工參加設計全面的迎新活動，協助他們配合公司文化及融入新的工作環境。

僱主在勞動市場的競爭激烈，對集團的人才庫來說，畢業生是重要的新力軍，日後將成為集團核心團隊的一份子。我們與本地主要大學合作舉辦畢業生見習計劃。為期3年的管理培訓生計劃是我們發掘和栽培合適人才的途徑，內容包括核心培訓和部門輪調，並由高級職員擔任導師，培訓生可以全面了解集團的整體業務和接觸不同業務部門，以及掌握行業知識和建立人際網絡，為開展美好事業打穩基礎。

我們亦照顧高級文憑和副學士課程的畢業生，包括與香港青年協會合辦「新地SDU－見習生計劃」¹，為副學位畢業生提供學習機會和在職培訓，為期一年；學員獲安排在多個業務領域實習，包括建築、物業管理、資訊科技及酒店。我們秉持「以心建家」的精神，希望協助年輕人踏出投身職場的第一步，並為香港培養更多年輕人才。



瀏覽新地的事業發展機會：

www.shkp.com/zh-HK/Pages/job-vacancies

¹「新地SDU－見習生計劃」由新地與香港青年協會合辦，獲香港特區政府勞工處的「展翅青見計劃」支持。這項計劃在香港商界開創先河。名稱中的SDU代表「副學位青年」，「副學位」是指高級文憑和副學士學位。

管理培訓生計劃

新地高級租務經理郭婉芬10年前加入集團當管理培訓生。集團對招聘、培育和挽留人才的決心堅定不移，也成就了郭婉芬的成功之路。



“「管理培訓生計劃有助我加深對集團的了解，包括『以心建家』這個由來已久的理念、『快、好、省』的核心價值，以及集團如何坐言起行。」

郭婉芬

高級租務經理



觀看郭婉芬的訪問影片：
www.shkp.com/Pages/management-trainee-hk-experience-sharing

郭婉芬希望在一間聲譽昭著且重視履行社會責任的公司工作。儘管當年她剛畢業時對地產業的認識有限，但認為新地是她追求事業目標的地方。「管理培訓生計劃」為郭婉芬帶來的工作經驗和個人發展機會讓她獲益良多，當中的訓練幫助她掌握物業租務方面的專業技能和技術知識。加入新地這間業務多元化的公司讓她可以與不同部門合作，與她共事的員工來自不同背景，但都非常能幹；而她亦在過程中建立起支持事業發展的專業網絡。郭婉芬認為她從「管理培訓生計劃」得到的經驗，有助她成功領導具挑戰性的大型項目，例如環球貿易廣場的市場推廣計劃。事實上，每個項目都有獨特之處，因此郭婉芬每天都在挑戰和超越自己，從而打好基礎，成為全面的管理人員。

集團每年均就「公司如何吸引最優秀和最聰穎的畢業生？」，徵詢應屆培訓生的意見，此舉促使「管理培訓生計劃」對潛在人才的吸引力不斷提高，而有意應徵的畢業生也可以掌握相關資訊，在我們徵求人才的領域中找到符合個人興趣的範疇。



培育人才

優秀的僱主必定投放大量資源發展人力資本。我們其中一個著眼點是為員工提供專業及個人發展機會，以及激勵員工並提升他們的技能，以配合集團不斷轉變的業務需要。從業務規劃的角度來說，在紓緩勞工短缺方面，培育人才的重要性與日俱增。

集團內務部每年為員工制定系統完善的發展計劃，涵蓋前線員工以至高級管理層。我們定期調整培訓計劃，確保員工的技能足以應付不時轉變的業務需要。我們亦積極徵詢員工的意見，以改善培訓計劃的內容及教授方式。集團除了舉辦內部課堂培訓外，還資助員工修讀與工作有關的外間課程，包括短期講座以至碩士學位課程。我們亦設有培訓圖書室及在內聯網上載教程，鼓勵員工自修。

我們認為培養員工掌握多方面技能是集團發展人力資本的重點。為配合「新·繫·品質」計劃，集團於2013年成立涵蓋整個集團的學習平台「新地優質學堂」，持續為員工提供不同層面的知識，有關課程橫跨不同業務單位，包括建築與設計、施工、工程、客戶服務及管理。集團亦會安排員工到其他部門實習或借調到內地或新加坡工作，擴闊員工的眼界。



「新地優質學堂」的課程橫跨不同業務單位



康業人才發展學院

康業開創業界先河，透過「康業人才發展學院」開辦與物業管理有關的培訓計劃，學院獲香港學術及職業資歷評審局認可，其課程達香港資歷架構一至三級水平。自2010年6月起，康業共開辦9個資歷架構認可的內部培訓計劃，是業界之冠，其中「卓越服務證書」課程是參照《能力標準說明》編制；對於康業成為首間提供同類培訓的物業管理公司及設有多項資歷架構認可課程，我們深感自豪。

- 學院的宗旨是培養人才，使他們具備全面的技能和知識，為客戶提供優質服務
- 學院自2007年成立後培訓了111,086名學員，職級介乎初級至管理人員。



數碼通方面，公司推出了一系列配合「I care.... We care....」計劃的活動，以激勵員工發揮創意、加強彼此的合作關係，以及提高員工在工作上的成就感和歸屬感。這些活動包括工作坊及分享會，向員工傳授有助提升工作效率及帶來卓越客戶體驗的知識和技能，曾參與的員工超過1,000人，來自公司各部門。



「I care.... We care....」計劃

表揚出色員工 保持溝通聯繫

集團的薪酬制度體現我們論功行賞的文化，而且具有市場競爭力。公司的加薪幅度在過去五年一直高於平均水平，特別是初級職員。集團以員工能否達至業務及個人發展目標為獎勵標準。我們設有多個獎項，例如每年由副董事總經理頒發的「提升質素意見獎勵計劃」、「提升工作安全意見獎勵計劃」、「最佳交樓質素獎」及「物業管理消防安全表現獎」。我們的員工福利包括有薪假期、財政支援如按揭及私人貸款、以員工子女為對象的獎學金及海外交流機會等。

我們制定有系統的員工考核及工作表現管理系統，鼓勵主管與下屬就如何發揮最佳表現進行雙向溝通。在2014/15年度，89%的員工接受了工作表現評估。

今天的年輕人並非只著眼於金錢上的回報。我們與員工保持溝通，加深了解並回應他們的需要及關注的範疇。集團的人才管理策略亦包括與員工一起服務社群。以數碼通的重點活動「SmarTone Mini Challenge」體能挑戰賽為例，比賽可促使員工加強工作與生活平衡，以及積極融入社群。本報告年度的「Mini Challenge」在2014年10月舉行，主題為「鬥智鬥力 盡展不一樣」，共有47支來自香港、廣州及澳門的隊伍參賽。活動自2007年舉辦以來，每年吸引超過400名員工參加，共籌得港幣230萬元資助香港的青少年服務。



SmarTone Mini Challenge

² 參考香港建造商會的計算方法。

³ 業界比率以曆年為計算基礎，並參考香港特區政府勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》(2015年8月)

工作安全與健康

我們關心員工的身心健康。建築業是我們的核心業務之一，我們明白營運方面的固有風險，因此最關注安全問題。

集團的職安健委員會負責監督與工作有關的健康及安全表現。我們的「職業健康及安全政策」符合相關監管規定，並切合集團地產業務各項需要。

我們提供有關安全作業守則及緊急應變準備及程序的訓練，務求防患未然。集團的建築及物業管理業務均具備通過OHSAS 18001認證的安全管理系統，符合國際標準。

在本報告年度，集團的意外事故率仍然偏低，比率為每千名工人7.32²宗，遠低於香港建築業界平均每千名工人41.9³宗的水平。

精神健康方面，集團為員工及家屬設立「傾心熱線」，安排專業社工、心理學家及輔導員提供24小時諮詢及情緒支援。我們並設有員工關顧小組，定期為員工及家屬舉辦社交活動，促進員工福祉和幫助他們達至工作與生活平衡。

集團在建築及物業管理方面的
附屬公司均具備通過
OHSAS 18001
認證的安全管理系統



集團
89% 員工
接受工作表現評估



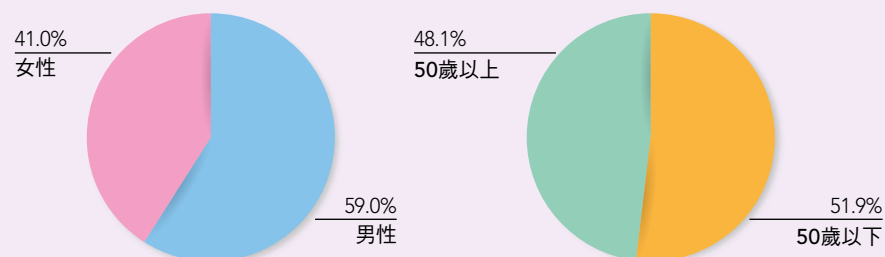
集團在健康及安全表現方面的詳情
可參閱《數據表》

推廣及實現多元共融

我們將多元化及和諧共融視為創造價值的動力，藉以建立一支充滿活力及融和的工作團隊。隨著集團業務擴展和多元化，我們看到隨之而來的競爭力和有形價值。集團制定紀律守則及反歧視措施，幫助員工及業務夥伴掌握營商操守和有關平等機會的事宜。

按性別與年齡劃分的員工分佈情況

員工總數(截至2015年6月30日)：26,428



我們訂立涵蓋集團的人力資源政策，確立性別平等的重要性。我們致力讓女性員工獲得晉身管理層的機會，並提供方便在職母親兼顧家庭的工作間。在2014/15年度，我們落實一項計劃，讓在職母親選擇彈性上班。我們目前聘用94名在肢體或精神方面有殘障的人士。

處理人權問題

尊重人權一向是集團推動可持續發展時不可或缺的部分。我們積極在業務營運點處理與工作有關的人權事宜，並將相關期望延展至集團的供應鏈，例如我們採取嚴格的措施，防止僱用童工或出現強迫勞動的情況。此外，我們尊重僱員加入工會及參與集體談判的權利。集團的《紀律守則》確立了互相尊重和同心協力的工作關係與平等機會，而且保障大家不會基於性別、年齡、家庭狀況、性取向、殘障、種族、宗教或其他因素而遭受歧視。

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

方便員工兼顧家庭的安排

- 懷孕的員工享有兩星期的有薪假期
- 在公司提供哺乳室期



為有特別需要和在職母親安排彈性上班時間

獲家庭議會頒發「家庭友善僱主獎」



為顧客創造價值



為顧客創造價值

集團在每個業務範疇均秉持「以心建家」的核心價值。我們的使命是創造完美的客戶體驗，因此我們重視質素並洞悉顧客的需要，以及悉心為家居注入新元素和創建新的生活模式。我們以不同的方式服務顧客，如發展優質物業、提供讓顧客感到舒適及賓至如歸的住宿設施，以及可靠的電訊和技術服務等。

提供優質產品與服務

堅持追求高質素是新地的核心價值之一。我們擁有專業的物業發展團隊，在發展住宅項目的每個階段包括設計以至售後服務，均執行嚴格的質素監控及保證程序：

我們追求高質素的文化由來已久，並體現於集團的政策以至營運層面。堅持追求高質素是新地的競爭優勢，也是集團領導市場的原因。

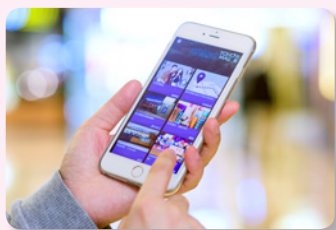
- ▶ 「新地優質學堂」是人才發展計劃的一部分，藉此加強向集團全體員工灌輸我們著重質素的文化。
- ▶ 我們深明置業是其中一項人生大事，因此我們自2013年起，為所有新出售住宅物業的買家提供3年維修保證，是香港首家提供這項保證的地產商，我們引以為傲。

我們除了關注建築質素外，也重視為顧客締造平等和包容的環境。因此，新地旗下眾多商業及住宅物業的設計均遵照香港政府的《無障礙通道設計手冊》，並定期接受評估。



發揮創意營造卓越的客戶體驗

YOHO系列是集團在元朗發展的旗艦綜合項目，旨在為新界西北區帶來全新的生活方式。YOHO系列提供住宅和零售樓面，為這個愈來愈多年輕家庭的地區帶來不一樣的生活模式¹。



瀏覽「YOHO Mall形點」：
www.yohomall.hk



120,000平方尺
戶外綠化空間



集團從用家的角度設計這個項目，洞悉追求品味的都市人有何需要，打造迎合他們的生活模式，包括附設24小時開放的豪華會所，方便住客隨時享用會所的娛樂設施及小食。項目的商場提供綜合數碼導航及票務資訊，讓顧客掌握泊車、公共交通及食肆訂座方面的訊息；商場並設有佔地120,000平方呎的戶外綠化空間，給予顧客一個無拘無束、充滿時代感而又瀟灑著大自然氣息的环境。

YOHO項目加強了集團的物業組合，並貫徹我們的承諾，為顧客帶來嶄新的體驗和生活方式。過去三十年，新地發展多個具代表性的綜合項目，如沙田新城市廣場和觀塘創紀之城，徹底改變了那些社區的面貌。



¹ 根據香港特區政府規劃署於2014年12月公布的《人口分佈推算2014-2023》，元朗區將擁有全港比例最高的年輕人口及工作年齡人口，20至44歲的消費者佔元朗區總人口的38%。

為顧客創造價值

我們追求高質素的承諾體現於旗下物業，而對質素的堅持也深深地影響著集團每個業務範疇。

物業管理



我們如何展現質素

人身安全與保安：我們的物業管理服務包括保安和機電維修，以及配合防盜警報系統及項目管理，確保住戶和租戶享有安全和可靠的環境。

資訊安全：我們的資訊安全管理系統在本地物業及設施管理行業中處於領導地位。康業是香港首間獲得ISO 27001認證的大型物業管理公司。

服務質素：我們的品質管理系統獲得ISO 9001標準認證，符合國際最佳作業標準。

健康與安全：我們的職業健康與安全管理系統通過OHSAS 18001標準認證，高於監管要求。

業務抗逆力：我們在由啟勝負責管理的環球貿易廣場，試行獲得ISO 22301認證的社會安全—業務持續營運管理系統，目標是妥善管理足以干擾業務的風險，以及盡量減少潛在影響的範圍和降低其嚴重性，從而提升業務的抗逆力。

技術：我們研發用於智能手機的實時資訊發布應用程式，讓管理公司轄下物業的住客緊貼與現居物業有關的資訊。啟勝已試用該程式。

我們的成就

- ▶ 啟勝管理的14項物業榮獲「2014年卓越設施管理獎」
- ▶ 啟勝管理的環球貿易中心榮獲「2014香港工商業獎：生產力及品質」
- ▶ 康業於2004年成為全港首間榮獲「Q唛」認證的物業管理公司，並已連續8年榮獲「Q唛環保管理計劃」認證。
- ▶ 康業連續5年獲香港房屋委員會頒發「最佳物業管理承辦商」（居屋及非住宅物業）金獎。
- ▶ 康業榮獲「2014/15最佳職安健物業管理大獎」。

酒店



我們如何展現質素

食物安全：我們在帝都酒店、帝京酒店及帝苑酒店採用「危害分析和關鍵控制點」系統，以控制經食物傳播的疾病。帝苑酒店的食物安全管理系統獲得ISO 22000食品安全管理標準認證。為確保食物安全衛生，公司的衛生部門每天均會作突擊檢查，外間獨立人士則在每個月進行突擊檢查和負責年度審核，我們並委託外聘顧問在每星期作例行檢查。

我們的成就

集團旗下酒店榮獲TripAdvisor「名人堂特別榮譽獎」。該獎項是表揚連續5年獲TripAdvisor「卓越獎」的頂級酒店。

我們亦獲得Hotels.com、Booking.com及Agoda.com等網上旅遊服務機構頒發卓越服務獎項。旗下酒店有不少食肆得到《米芝蓮指南 香港 澳門》推薦。





電訊

我們如何展現質素

服務可靠度：我們的電訊網絡可靠度持續超越99.99%的既定指標。在網絡主幹平均修復時間方面，100%的個案在10分鐘之內完成，超越我們的既定指標(95%的個案在10分鐘之內完成)²。

客戶服務：客戶熱線方面，服務員平均在少於6秒內接聽90%的來電，所需時間持續較既定指標(90%來電在13秒內接聽)為少。我們在一個工作天內確認收到投訴，>90%的個案在3個工作天內處理，符合或超越我們的既定指標。

資料保密：我們嚴格遵守私隱政策，以免客戶的個人資料被不當地使用。

我們的成就

我們榮獲以下獎項：

- ▶ 2014及2015年《壹週刊》「服務第壹大獎－流動電話網絡供應商組別」
- ▶ 2015年《壹週刊》「服務第壹大獎－互聯網網絡供應商組別」
- ▶ 「Yahoo感情品牌大獎2013-14」－電訊類別
- ▶ 《FinanceAsia》「2015年亞洲最佳管理公司選舉」
 - 香港區最佳行政總裁第二名
 - 香港區最佳企業管治第三名
 - 香港區最佳投資者關係及最佳管理上市公司第四名



電訊

我們如何展現質素

服務質素：我們提供可靠、靈活和容易擴展的資訊科技/數據中心方案。我們的數據中心獲得ISO 9001品質管理系統標準及ISO 20000資訊科技服務管理標準認證，新建的將軍澳數據中心具備符合國際高級標準的設計(運行時間介乎第三級+標準至第四級)。

資訊安全：我們的數據中心服務「互聯優勢」獲得ISO 27001資訊安全管理標準認證，可保障客戶的敏感和私人資料

我們的成就

我們榮獲《Computerworld Hong Kong》頒發「2015年度科技公司大獎」(發展成熟之組別)，以表揚新意網向本地及海外客戶提供優質服務，在推動本地資訊科技行業方面功不可沒。

我們的數據中心在由《資本雜誌》、Capital Web Site及恆豐金業科技集團合辦的「傑出科技及金融企業成就獎」選舉中，獲頒「最佳互聯網服務供應商獎」。



² 核心網絡的可用率，即核心網絡在觀察期內的可用時間百分比。

洞悉顧客的需要

顧客體驗取決於產品或服務質素，以及供應方能否回應市場需要。我們透過「新地優質學堂」推展「以客為先」的文化，使員工更能洞悉顧客需要，不斷提升他們的體驗。有關「新地優質學堂」詳情，請參閱本報告的《為員工創造價值》篇。

集團採取多項措施推動創意及持續提升顧客體驗。下列計劃鼓勵員工就如何提高質素、效率和安全水平提供意見，集團每年頒發獎項予提出最佳建議的員工。



提升質素意見獎勵計劃

我們透過這項已設立了22年的計劃，積極向員工徵求創新意念。計劃的反應良好，逾半數獲獎的建議在我們的業務中付諸實行。這些構思的效用包括為業主節省時間、減低租客的資金成本，以及保障商場顧客的身心健康。物業管理部於報告年度奪得金獎，他們設計的通風系統可以清除翻新工程中的揮發性有機化合物和灰塵，價格相宜兼容易使用。



提升工作安全意見獎勵計劃

過去7年，不少獲獎構思均獲本地業界採用，有助提升工作場所的安全和質素。建築部是報告年度的金獎得主，他們研發的警報系統有助減低吊臂車在吊裝操作中翻側的風險。我們把研究結果與相關人士分享，以加強起重設備操作時的安全水平。

集團舉辦的「以心服務」親客大使選舉甚具代表性，活動旨在鼓勵旗下商場持續提升服務質素，評選方式包括公眾投票和安排商場主管及「神秘顧客」參與評審。在2014/15年度舉行第七屆選舉，集團旗下21個商場共107名員工參賽。

我們的電訊業務不斷創新並作多元化發展，配合不斷轉變的市場需要，以及處理顧客關注的問題。於2014/15年度，集團從事電訊業務的附屬公司推出多項領先市場的全新流動通訊服務。

顧客意見及滿意度

新地的團隊積極向每個業務範疇的顧客徵詢意見，不斷探索旗下產品和服務有哪些地方需要改善。

顧客對我們在2014/15年度的服務有何意見

置業人士



- ▶ 2014/15年度，我們就5個新落成住宅物業進行意見調查，對象包括1,000多名業主和超過2,400名住客
- ▶ 逾70%受訪業主認為集團的整體物業質素和交樓服務屬於「良好」或「極佳」

寫字樓租戶



- ▶ 我們定期探訪租戶和進行意見調查，逾500個寫字樓租戶接受訪問
- ▶ 逾95%受訪租戶對集團物業管理質素的評價是「良好」或「極佳」

商場租戶



- ▶ 我們收集了超過3,600個商場租戶的意見
- ▶ 逾95%受訪租戶對集團物業管理的評價為「良好」或「極佳」

酒店訪客



- ▶ 超過20,000名客人參與意見調查
- ▶ 如果以100分為滿分，平均來說，客人對酒店設施和服務的評分為86分

電訊客戶



- ▶ 我們在門市的銷售過程和熱線中心處理來電的過程中，加入客戶滿意度調查
- ▶ 我們收集了超過260,000名客戶的意見
- ▶ 逾98%受訪者對服務質素的評價是「良好」

資訊科技基建客戶



- ▶ 向10名企業客戶進行意見調查
- ▶ 逾95%受訪客戶滿意我們的服務質素

客戶的意見及建議會交由相關部門的團隊適時跟進。我們還設有正式的客戶投訴處理機制，無論是經由直接或間接渠道(如公司24小時熱線或公司以外的途徑)收到的投訴，我們都會適時確認和記錄以便跟進。部分業務如酒店及電訊服務的顧客會要求即時回應，因此我們會迅速處理有關投訴。



酒店表現	
所有投訴 ³ ：	10個工作天內給予書面回應
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
電訊服務表現	
接聽熱線時間 ⁴ ：	90%來電平均於6秒內接聽
確認收到投訴時間 ⁵ ：	1個工作天內
解決投訴的時間 ⁶ ：	>90%投訴在3個工作天內解決 ⁷



³ 酒店的規定較為嚴格，接到任何投訴均須即時向客務經理報告

⁴ 接線生接聽來電的平均時間由客人要求與接線生對話那一刻開始計算

⁵ 確認收到投訴的平均時間由客人投訴的一刻開始計算

⁶ 解決投訴的平均時間由客人投訴的一刻開始計算

⁷ 不包括出現以下情況的個案：(1)等候客人提供資料/作出決定，(2)無法聯絡客人或(3)需要進行實地測試



新地會

「新地會」於1996年成立，是香港首個兼規模最大的會員制地產專會，與超過348,000名會員作雙向溝通，從而收集顧客意見及提高他們的滿意度。「新地會」一直有效地協助集團提升產品和服務質素，以及透過網上及其他平台與客戶保持互動，而集團亦運用這個渠道，向廣大市民發布與新地有關的資訊和服務。「新地會」宣揚愛家精神和促進社會和諧，以年度主題「愛家·愛由心」設計的活動運用生動的手法推動家庭和諧，其中包括：

- ▶ 在新地旗下商場舉行巡迴展覽，參觀人次逾100萬
- ▶ 「親親支持家」漫畫系列合共10輯
- ▶ 配合愛家活動的「甜心10式」獲Facebook粉絲50,000個「讚好」
- ▶ 「我的甜心家庭」故事大募集收到逾6,000份作品
- ▶ 「愛家記事簿」義賣活動合共籌得港幣10萬元
- ▶ 在香港家庭福利會支持下，與市民分享家庭專題調查結果



瀏覽新地會：www.shkpclub.com

保障客戶的私隱和利益

我們以嚴肅的態度處理客戶資料，並緊守香港《個人資料(私隱)條例》規定，在各業務範疇執行集團的「客戶個人資料(私隱)政策」。

於2014/15年度，我們並無收到任何來自外界人士或監管機構有關集團被證實未能保障客戶私隱及遺失客戶資料的投訴。

集團嚴守通訊事務管理局辦公室有關電訊射頻管理的規定，以保障客戶與公眾的身心健康。我們的電訊基建運作完全符合安全標準。

為供應鏈創造價值



集團的供應鏈網絡共有超過1,000間供應商和分判商，而集團的產品和服務質素以至我們的聲譽也會深受彼此的合作方式影響。我們致力與業務夥伴建立持久和互惠互利的合作關係。

管理供應鏈風險

我們管理供應鏈風險的其中一個原則，是避免過度依賴少數供應商。於2014/15年度，集團向五大供應商採購的物資佔總採購額不足30%，其餘物資來自眾多供應商。以建築部為例，選用的分判商超過110間，佔總採購額的83%；物業管理公司方面，逾56%的採購額是支付予600間協助管理和維修設施的承建商。

集團並非以劃一的方式管理不同業務的供應鏈。建築業務最著重人身安全，酒店的餐飲業務則重視食品安全。我們按報告期內的開支歸納集團最主要的供應商類別，以顯示集團的供應鏈多元化。

我們向本地供應商採購的
金額佔集團總採購金額

>95%



個案研究

與業務夥伴合作創造價值



「新地與江森自控均尋求提升新地物業的營運效益，同時減少能源消耗。我們的共同目標和宗旨為彼此維持雙贏的合作關係奠定基礎。」

黃國安

建築設施效益業務
技術服務部總經理

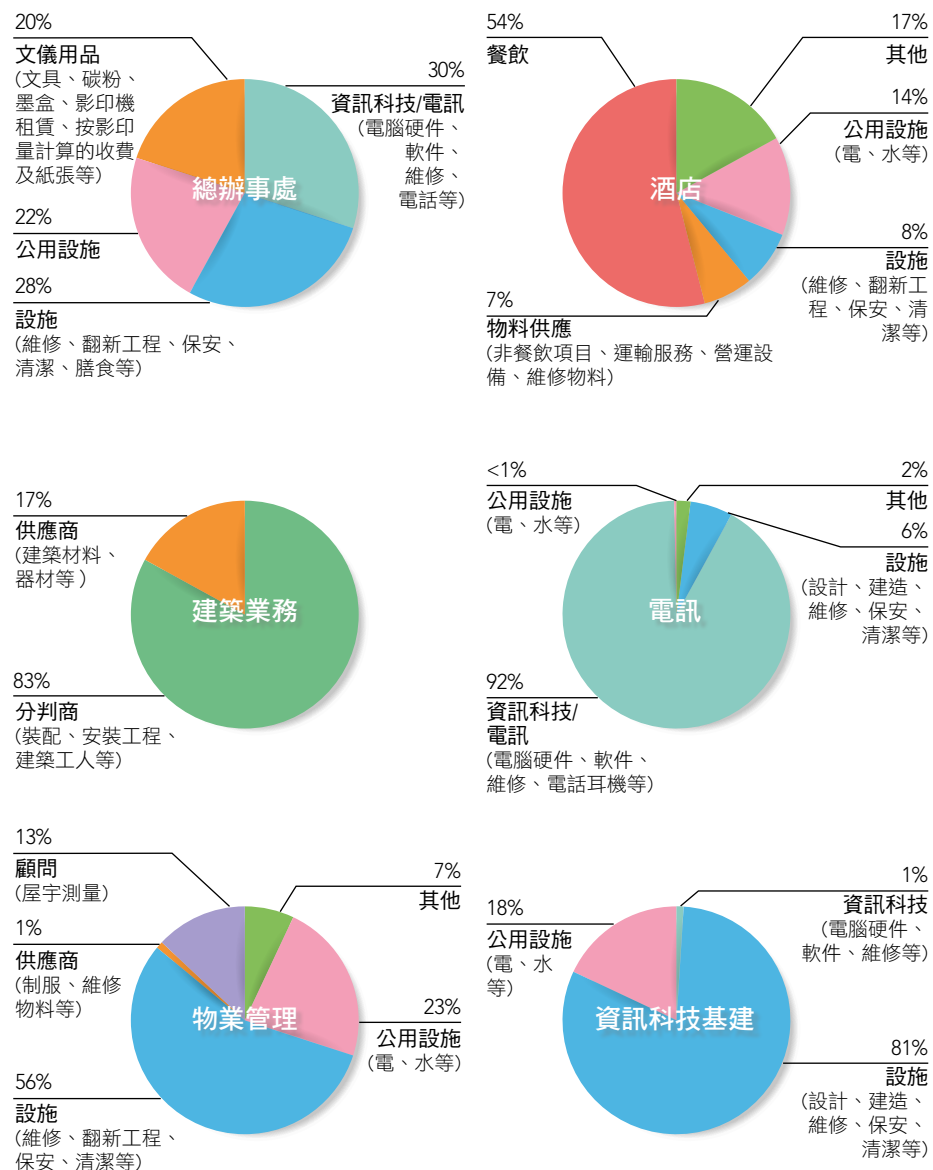
新地供應商之一江森自控是一間專門提供建築物節能方案的科技公司。三十四年前落成的新鴻基中心是樓高53層的商廈，我們多年來以不同方式提升大廈設施，加強能源效益。

我們與江森自控緊密合作，於2013年提升了水泵系統，每年節省的電力估計超過120千度，減少港幣180,000元的電費。2015年，江森自控利用創新技術優化新鴻基中心的製冷設備，預期可使每年的能源耗用量和開支較2014年的基線水平下降10%，並減少300公噸碳足跡。這意味著我們每年可減少約港幣800,000元的支出，預計這項投資只需兩年便可帶來回報。

新地深明透過分享經驗和跟其他公司合作，可以在市場發揮正面的影響力。我們參加江森自控的客戶推薦計劃，向其他地產商展示新鴻基中心成功節能的經驗，希望我們的同業和供應商效法。



按業務及類型劃分的採購項目



配合可持續發展的採購方式

為促進供應鏈的可持續發展，我們盡量選擇與本地供應商合作，從而將碳足跡減至最少，並支持本地經濟發展。我們亦將中小企或社企納入供應鏈，以支持本土企業。報告期內，集團的採購總額為港幣328億元，向本地供應商採購的金額佔超過95%。

為配合ISO 14001環境管理系統的規定，我們在採購方面會優先考慮與支持環保的承辦商和供應商合作。我們的合約列明供應商須致力遵循集團的環保標準，涉及的層面包括廢物管理、防止污染、物料採購和運用。

管理可持續供應鏈

我們就環境、社會及道德標準制定一系列要求，務求對供應鏈產生正面的影響。我們在招標文件及供應商合約列出指引，並讓供應商參加培訓課程，協助他們深入了解集團的品質標準和核心價值。

集團在營運過程中致力遵守本地法規，也期望供應商秉持誠信、公平地對待員工和遵守紀律守則；供應商應參考集團的環保、職業健康及安全政策，以及嚴格的企業管治標準。

我們定期評估和監察供應商是否遵守法規，例如建築及物業管理業務每隔半年便評估承建商和供應商的可持續發展表現。集團尋求機會分享最佳作業方式，並鼓勵大家誠實和準確地披露資料。集團的招標管理系統會記錄供應商的表現，有關資料會成為日後甄選供應商時的考慮因素。曾違法或行為嚴重失當的供應商或不再獲集團邀請入標。

同樣地，我們每年嚴格審核旗下酒店的食品供應商，牽涉供應鏈每個環節，尤其注重生蠔等高風險食物及其他即食食品的衛生問題。審核範圍包括個人衛生、食品加工及儲存溫度、防治蟲鼠措施、設備衛生、廢物管理和化學品儲存情況。在2014/15年度，集團逾95%供應商的評核結果令人滿意，我們即時將未能達標的公司從集團認可供應商名單中剔除。

反貪污

為了防止採購過程出現欺詐行為，我們要求入標公司及其董事申報任何利益衝突，並鼓勵利用舉報機制，揭發任何懷疑失當的行為。若分判商或供應商違反規定，集團會施行適當的紀律處分或向監管當局呈報事件。集團不會在知情的情況下，與任何違規的供應商或業務夥伴合作。我們的反貪污政策可於集團的網上供應商平台瀏覽。

維護供應鏈中的人權及勞工權利

集團維護供應鏈中的人權及勞工權利。我們絕不容忍起用童工和強迫勞動，並期望供應商同樣如此。集團是首家設立「建築業工資保障夥伴計劃」的發展商，計劃確保我們的建築工人準時支薪和獲得合理的報酬，以及在強積金退休計劃之下得到適切的保障。

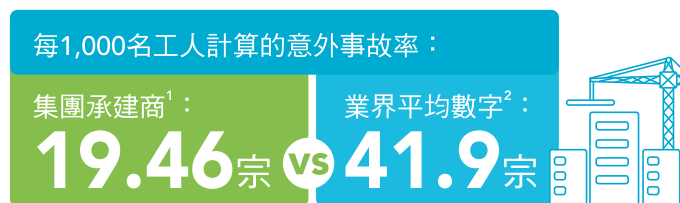
監控健康及安全表現

在建築及物業管理業務方面，集團用作管理健康及安全風險的標準也適用於外判工人。我們期望承建商在地盤施工時嚴守我們的安全指引。培訓是防範地盤潛在危險的關鍵，集團要求所有建築工人在開工前最少參加一項工地安全課程；在2014/15年度，逾544,000名工人曾接受相關培訓。

- ▶ 在建築項目展開之前：
舉辦按個別地盤設計的入職培訓
- ▶ 項目進行期間：
經常在建築地盤舉行「工具箱座談會」，以提高工人的警覺性
- ▶ 如果需要執行技術性和複雜的施工程序，會按地盤的具體情況安排培訓活動



集團委派合資格的工地安全人員，在每季評估我們的建築業務是否遵循相關規定，而《工廠及工業經營(安全管理)規例》訂明的外部安全審核則每半年進行一次。



為鼓勵建築業清晰和全面地匯報安全事故，我們於上個年度率先放棄跟隨業界的慣常做法，停止向索償的承建商徵收費用。

今年，我們擔任總承建商的地盤一如以往，並無發生致命意外。遺憾的是在2014年12月8日，香港司徒拔道一個由集團分判商管理的地盤發生意外，造成一死兩傷。集團所有建築地盤即時停工，以便屬下建築團隊進行一連串的內部安全檢討，同時成立一個獨立小組調查這宗意外。我們採取一切必要的行動徹查意外根源，並執行相應措施防止再次發生同類事故。

¹ 參考香港建築商會的計算方法

² 業界比率以曆年為計算基礎，並參考香港特區政府勞工處發表的《職業安全及健康統計數字簡報》(2015年8月)

為社群創造價值



集團以香港為家，我們持續成功有賴香港保持繁榮和不斷發展。我們實踐「以心建家」的理念，跳出純粹行善的框框，藉著不同的方式和資源照顧社會上各種需要，為香港人建設更美好的家園。

我們如何在社區投資

多年來，我們循三方面服務社群，包括推廣閱讀和教育、宣揚藉運動行善和健康生活，以及關懷弱勢社群。



我們欲擴大集團為社會帶來的正面影響，因此擬採取更多措施，衡量和評估集團在社區投資方面的進展，為社會創造最大的價值。

克盡己任的公民

集團以不同方式投資社區，在報告年內，我們的慈善捐款達港幣7,000萬元，並提供各種物資援助，又組織員工參加義工活動，服務時數超過120,000小時。自2012年以來，集團透過「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」籌集超過港幣1,700萬元善款。在繳納稅項方面，集團年內繳納的稅款為港幣47.71億元。

	閱讀和教育	宣揚藉運動行善和健康生活	關懷弱勢社群
宗旨	▶ 推廣閱讀文化	▶ 鼓勵追求健康生活及藉運動行善	▶ 支援有需要的人士
銳意在2014/15年度執行的事項	▶ 向更廣大的社群推廣閱讀 ▶ 將綠色元素融入閱讀活動	▶ 向社會推廣另一項體育盛事 ▶ 為有需要的兒童及青年籌款	▶ 擴展計劃以惠及更廣泛的階層
在2014/15年度的進展	▶ 新閱會：在香港和內地的會員合共25,000人，推出5個新的活動系列 ▶ 「循環·閱讀」計劃：在5個月內回收超過26,000本書	▶ 於2015/16年度推出另一項遍及全港的單車活動：「新鴻基地產香港單車節」，從而推廣「藉運動行善」 ▶ 「新地公益垂直跑」的賽事延展至上海國金中心	▶ 「以心建家送暖行動」：逾10,000人受惠 ▶ 社會共融計劃：自啟動以來，逾600人受惠¹
2015/16年度的目標	▶ 向香港青年推廣愉快閱讀	▶ 「新鴻基地產香港單車節」取得更佳成績 ▶ 向青年和長者推廣垂直跑 ▶ 監察捐款的效用和影響	▶ 擴闊服務對象的類別

¹ 截至2015年1月的數字

建設學習型社會

培養愉快的閱讀文化—新閱會

閱讀是創建學習型社會的基石，除了幫助年輕人為融入知識型經濟做好準備外，也有助增強香港的國際競爭力，而更重要的是閱讀能夠激發思維，從而增強同理心和培養共同價值觀，這些元素對大眾的精神健康和力量都極其重要。

自2012年以來，集團透過「新地公益垂直跑一勇闖香港ICC」籌集的善款

>港幣**1,700**萬元

新閱會的活動吸引

~15,000人

參與

新閱會致力推動閱讀成為人們日常生活的一部分。在2014/15年度，新閱會推出了眾多與閱讀有關的活動，如舉辦文化導賞團及名人作家講座，吸引近15,000人參與。一年一度的「新地喜『閱』指數」調查結果顯示，香港的閱讀風氣愈來愈濃厚。我們在2014/15年度的目標是向新社群推廣閱讀，並為閱讀活動注入綠色元素。我們因應特定社群的需要推出以下社區計劃。



新閱會在香港書展介紹與閱讀有關的活動

瀏覽新閱會：www.shkpreadingclub.com

2014/15 年度的計劃	目標參與者	宗旨	成果
閱讀・分享	小學生	向小學提供支援，幫助教師以創新的方式在學校推廣閱讀文化	▶ 與香港資助小學校長會合作，促成25所學校參與計劃
閱讀世界	本地、亞洲及歐美青少年	促進文化交流	▶ 將170名青少年聯繫起來，包括來自法國、加拿大及意大利的交換生
老有所閱	長者	透過方便長者使用的平台鼓勵在網上閱讀	▶ 與香港耆康老人福利會合作 ▶ 網上雜誌頁面瀏覽量超過3,500次
穿閱・香港	基層家庭	提供文化導賞，帶領讀者了解香港及增進家庭關係	▶ 首次文化導賞之旅於2015年2月舉行，逾20名來自基層家庭的學生和家長參加
循環・閱讀	公眾	鼓勵回收舊書，讓弱勢社群有更多機會享受閱讀的樂趣	▶ 在5個月內收集超過26,000本書，價值逾124,600港元 ▶ 與世界綠色組織及22個非政府組織合作，鼓勵分享書籍、提高環保意識並延長書籍的壽命



新閱會透過講座、比賽、論壇等各式活動推廣閱讀，鼓勵不同階層的人培養閱讀興趣：

- ▶ 最近一屆「年輕作家創作比賽」由香港和內地延展至台灣和澳門，共收到2,070份參賽作品，8位優勝者出版個人著作，作品於上述4個地區發行。5屆比賽合共協助41位年輕人達成出書的夢想
- ▶ 「女生喜閱」系列講座以處理壓力和促進兩性平等為主題，吸引138人參加
- ▶ 3位創業者應邀出席「30歲前不可不讀的書」講座，向30人左右的聽眾推廣創業精神。
- ▶ 「閱讀大世界」講座分享各地的閱讀文化，並為香港當下的閱讀環境帶來反思空間，講座吸引66人參加



年輕作家創作比賽

支持教育

新鴻基地產郭氏基金於2002年成立，旨在資助有經濟困難的香港和內地學生，在知名大學接受高等教育，畢業後回饋社會。基金至今已向20,000名學生²頒發獎學金，總額超過人民幣3億元。

「SmarTone AYP國際交流活動基金」由數碼通和香港青年獎勵計劃共同創立，讓經濟環境欠佳的年輕人參加國際交流活動，從而開拓國際視野、培養與人溝通的技巧和領導才能。SmarTone HK Challenge自2007年10月以來，為上述基金籌得接近港幣230萬元，惠及511名介乎14至25歲的年輕人。



² 截至2015年12月的數字

³ 截至2015年1月的數字

個案研究

新地公益垂直跑—勇闖上海IFC

集團宣揚「藉運動行善」，鼓勵大家善待自己及向社區表達關愛。我們於2012年舉辦首屆「新地公益垂直跑—勇闖香港ICC」，透過這項慈善活動推廣健康生活和樂善好施的精神，活動至今共籌得超過港幣1,700萬元³，用作資助兒童及青少年服務。2014年，我們運用在香港累積的經驗，在上海舉辦「新地公益垂直跑—勇闖上海IFC」。「2014年垂直馬拉松世界巡迴賽」共有8個賽站，「勇闖香港ICC」和「勇闖上海IFC」獲選為其中兩個賽站，我們引以為榮。

來自全球 **16** 個國家共
1,200 名跑手參賽



19 名參賽者是世界級
運動員，來自 **10** 個國家

為上海兒童健康基金會籌得
人民幣 **675,700** 元，
為 8 名患心臟病的兒童提供治療

50 支來自知名
企業的队伍參加
「企業隊際接力賽」



瀏覽「新地公益垂直跑」：
www.shkpverticalrun.com



推廣藉運動行善及健康生活

促進社區安康

我們關心每個社群的安康。隨著市民愈來愈注重健康，數碼通開發了「健易達」和其他手機應用程式，幫助一家大小監察生命表徵及調節日常運動和飲食，促進身體健康。



瀏覽「健易達」：www.healthreach.com.hk

關懷亟待支援的社群

我們在員工支持下組織各種活動回饋社會。過去10年，集團義工隊「新地義工Team力量」的總服務時數超過500,000小時。這支義工隊得到管理層及其他員工支持，成員從2003年的數百人增至目前約2,200人，並正擴展在內地的服務範圍。

集團的「愛·融和」傷健同遊計劃招待參加者遊覽天際100香港觀景台及挪亞方舟，讓背景和能力不同的人於我們的地標式項目聚首一堂，促進社區共融。計劃於2014年1月啟動以來，先後惠及600多人⁴。

以心建家送暖行動

「以心建家送暖行動」為長者送上關懷和歡樂，於2014/15年度舉辦多項節慶活動，超過10,000位長者受惠。逾250名新地義工於中秋節向觀塘、深水埗和西貢合共7,000位長者派發月餅，並於端午節期間向3,000位長者送上內有粽子的福袋。在2014/15年度，超過100名新地義工在東區及深水埗區探訪200多位長者。

我們連續第五年與香港特區政府社會福利署及非政府組織合作，贊助於新春期間在香港挪亞方舟舉行的長者盆菜宴，今年的盆菜宴招待九龍城和北區共1,700位長者，其餘來賓包括新地義工、新地執行董事郭基輝和黃植榮、行政會議成員陳智思和社署署長葉文娟。



集團義工隊「新地義工Team力量」



鼓勵長者積極生活

集團響應政府的呼籲，支持「積極樂頤年」和透過社區活動消除長者的數碼鴻溝。數碼通義工服務隊推出一項計劃，包括為長者舉辦免費的手機工作坊，幫助他們建立使用現代設備的信心，又向他們介紹為日常生活帶來便利的最新流動通訊技術。



新閱會於2014年起與香港耆康老人福利會合作，為「長青網」的訂戶提供新閱會刊物的電子版。「長青網」是為長者及其護理人員而設的網上資訊中心。

「師徒創路學堂」計劃

「以集團致力協助年輕人裝備自己，包括自2003年起推行「師徒創路學堂」計劃，引領成績未如理想的中學畢業生認清人生目標，以及接受在職培訓，超過200名年輕人曾參與計劃，不少學員隨後成為集團常設職位員工。今年的「師徒創路學堂」計劃共有17名學員，集團安排他們在不同業務範疇如建築部門和酒店學習，爭取行政或客戶服務方面的經驗。

⁴ 截至2015年1月的數字

為環境創造價值



我們認同集團的業務會影響環境，並努力將日常營運對環境造成的影響減至最小，以及把環保概念融入我們的產品和服務。與此同時，我們亦加強業務夥伴和社會的環保意識。

我們對環境的承諾

集團明白必須採取適時的行動抗衡氣候變化。2015年聯合國氣候變化大會達成的《巴黎協議》體現全球抱著相同的願景，而我們期望可以幫助舒緩氣候變化的影響和適應相關轉變。我們朝著政府的自願減排目標進發，務求2025年的碳強度較2005年的水平減少40%¹。

新地設有由執行董事擔任主席的環保委員會，負責統領及監督集團的環保政策、策略及行動。我們以系統化的方式執行環保政策，並在過程中嚴守紀律和展現我們的承擔。集團的物業管理和資訊科技基建業務均獲得ISO 14001環境管理系統認證。集團的環保表現會定期由內部和第三方評估，從而不斷改進。自2014年起，我們運用網上系統收集各項業務推動可持續發展的數據，系統有助提高收集數據的效率，以及更有效地衡量環保表現。



環球貿易廣場

集團的環保政策並非只著眼於遵守法規，而在2014/15年度，我們並無發生涉及環境問題的重大違規事故。集團未雨綢繆，預想包括廢物和廢水處理在內的政策轉變，並且做好準備。

¹ 香港特區政府於2015年5月公布的《香港都市節能藍圖2015~2025+》

提供能配合可持續發展的選擇

集團於56個商用或住宅物業設置91個充電站，為電動車提供免費充電服務。

集團的資訊科技基建業務採用先進技術，務求在環境方面的可持續發展表現達至最佳水平。我們的數據中心配備數據中心基建管理系統，又率先興建本身的數據中心，以配合其他企業的需要，這些企業包括全球最大型的雲端服務供應商，以及尋求「私有雲」或「混合雲」解決方案的公司。雲端運算提供一個更具成效及可以配合即時需要的解決方案，方便企業按商業需要，調動和操作資訊科技應用系統，並有助縮減服務基建方面的規模，透過節省能源和維修成本提升競爭力。

我們積極在每個業務領域提供更加環保的產品和服務，讓顧客作出符合可持續發展原則的選擇。

可持續產品

香港的樓宇耗電量佔全港用電量的90%，優化建築物設計和翻新現有樓宇均是節省能源的良方。我們從項目設計以至施工階段所做的決定，均會視乎能源效益、材料運用和廢物管理等因素。

綠色科技和創新均是帶動地產行業達至可持續發展的重要元素。集團與香港理工大學合作，為環球貿易廣場開發世界級的空調能源優化系統及節能升降機系統，兩者每年省下的電力足以供6,500個4人家庭使用一個月。

我們要求發展項目在效益和可持續發展方面達至高水平。在2014/15年，集團旗下物業獲得43項有關可持續發展的國際認證，其中32項認證的評估系統分別為建築環境評估法(BEAM)及能源和環境設計領先認證(LEED)。集團目前有52名合資格的「綠建專才」。



在香港獲得綠色建築認證(建築環境評估法及能源和環境設計領先認證)的建築物

獲認證的建築物—寫字樓	
新鴻基中心	建築環境評估法—卓越
環球貿易廣場	建築環境評估法—白金級 能源和環境設計領先認證—白金級
上海國金中心一期	建築環境評估法—卓越 能源和環境設計領先認證—卓越
上海國金中心二期	建築環境評估法—卓越
中環廣場	建築環境評估法—卓越
創紀之城二期	建築環境評估法—卓越
創紀之城四期	建築環境評估法—卓越
九龍貿易中心A座	能源和環境設計領先認證—金級
九龍貿易中心B座	能源和環境設計領先認證—金級
俊匯中心	能源和環境設計領先認證—建築主體和外殼發展項目(前期認證)
觀塘內地段174號(海濱道)	
建生商業中心	

獲認證的建築物—住宅	
珀麗灣一期	建築環境評估法—卓越
YOHO Town	建築環境評估法—卓越
YOHO Midtown	建築環境評估法—金級
形品·星寓	建築環境評估法—白金級
采葉庭	建築環境評估法—卓越
朗庭園	建築環境評估法—卓越
星堤	建築環境評估法—金級
天晉IIIB	綠建環評—暫定銀級
天晉IIIA	綠建環評—暫定銀級
將軍澳第66D2區將軍澳市地段第118號發展項目	綠建環評—不予評級
明德山	綠建環評—暫定銅級
巴丙頓道項目	綠建環評—暫定銀級
九肚項目	綠建環評—不予評級
沙埔北項目	綠建環評—不予評級
內地段第9020號—北角酒店項目	綠建環評—不予評級
日出康城第四期	綠建環評—暫定金級
南昌站發展項目	綠建環評—暫定金級
東環	綠建環評—暫定銅級



新鴻基中心



九龍貿易中心A座

數據中心

將軍澳數據中心(新意網)	綠建環評—暫定金級 能源和環境設計領先認證—金級(前期認證)
--------------	-----------------------------------

此外，我們翻新了許多現有寫字樓和商場，以提高這些建築物的能源效益。

翻新商用物業提高能源效益

集團每年投放大量資源翻新寫字樓和商場，以具有成效的新技術優化建築物的能源效益，樓齡不限。下表列出我們在環球貿易廣場、新鴻基中心、Mikiki商場及上水廣場採取的措施，反映集團不斷努力提升建築物的環保表現。



上水廣場

建築物	用途	落成年份	與2013/14年度比較，在2014/15年度節省的能源(千度/%)
環球貿易廣場	寫字樓	2010	1,673 / ↓ 3.8%
新鴻基中心	寫字樓及商場	1981	402 / ↓ 3.4%
Mikiki	商場	2011	773 / ↓ 10.6%
上水廣場	寫字樓及商場	1994	358 / ↓ 5.1%

採取節能措施

1 空調系統

- 加強採用節能技術，為製冷機或冷凍水泵升級
- 透過建築物管理系統密切監測製冷設備的表現，並分析數據以求改進
- 調節冷卻水的溫度，在機組表現和能源效益之間取得平衡
- 定期保養及維修製冷設備，提升表現
- 提高鮮風櫃的效能(如採用氣流阻力較低的過濾器)
- 安裝用戶感應器以便有效地偵測能源需求

2 管理

- 推行能源管理系統，例如符合ISO 50001標準的制度
- 推出節能指引

3 透過合作改變租戶的行為

- 鼓勵租戶調高室內溫度
- 鼓勵租戶關掉無人使用的照明裝置
- 向租戶提供免費的能源審核服務，以提升他們的節能意識

4 照明

- 採用照明控制裝置(如時間掣、感應器)
- 更換照明裝置，轉用更加節能的LED或T5光管

5 升降機

- 在非繁忙時段暫停使用部分載客升降機
- 在新的升降機採用分區控制系統
- 例行維修



能源及碳管理

集團從2008年起對旗下建築物進行能源審核，並於去年在網上數據系統加入溫室氣體計算器，方便匯報各業務單位的碳排放數據，以及提高管理碳足印的意識。報告期內，集團旗下接受溫室氣體排放監察的建築物由44幢增至80幢²，從而提高透明度。

我們的能源優化委員會負責監察投資物業使用能源的情況，監察結果有助我們決定管理建築物能源效益及碳足印的方式。委員會有25名建築工程和管理方面的專家，負責定期審核建築物的能源效益，以及發布最新的研究成果及良好的國際作業守則。

能源優化委員會在2010至2015年間
監察主要建築物的用電情況



* 數據涵蓋能源優化委員會監察的54個物業

我們支持各種節能及減碳措施，並自2008年起對旗下物業進行碳審計。在2014/15年度，我們為69幢建築物進行碳審計，包括商用和住宅物業。

材料及用水

集團的業務廣泛，產品和服務須耗用各類材料。我們深明要克盡己任，採購的材料須配合可持續發展理念，並以負責任的方式使用這些材料。因此，我們建立具有成效的採購方式，並監察材料的使用效益。

為鼓勵節約用水，香港特區政府水務署推行「齊來慳水十公升」運動，集團總辦事處、旗下物業管理公司及4個商用/住宅物業鼎力參與。

「香港環保卓越計劃」頒發予集團的標誌及證書(截至2015年6月30日)：

	減廢標誌	節能標誌	清新室內空氣標誌	減碳證書
建築	1	1	不適用	不適用
物業管理	312	64	25	35
總計	313	65	25	35

² 詳情請參閱「數據表」



廢物管理

政府於《香港資源循環藍圖2013-2022》闡述減少廢物的目標和廢物管理措施；我們支持有關行動，並以分級管理的方式實現目標，以減少、重用和循環再造作為管理廢物的重點。

集團遵循完善的施工規劃和作業守則，從源頭著手，避免或盡量減少產生廢物。我們使用電腦模型來模擬工程對環境的影響，識別和減少會產生廢物的非必要工序。在2014/15年度，我們產生逾770,000公噸建築廢料，其中近90%隨後循環再造，而上年度的相關比率為80%。循環再造的物料用作地盤的地基填料，此舉有助節省報告期內處理填料的開支，有關款額估計達港幣1,900萬元³。我們努力透過各種計劃減少運往堆填區的都市固體廢物，於2014/15年度，我們循環再造的廢物逾8,000公噸，當中包括塑料以至食物⁴。

我們鼓勵租戶、顧客及住戶將廢物分類，攜手從源頭做起，並透過推動廢物管理計劃，幫助他們有效管理及減少廢物，當中包括周全的循環再造及重用廢物行動，以及一些季節性和專題計劃。我們集合租戶、顧客、住戶和員工的力量參加「減廢標誌」計劃，由集團持有或管理的物業合共取得312個減廢標誌。

集團於環球貿易廣場及珀麗灣安裝廚餘處理器，將剩餘食物轉化為有機肥料作園藝用途。部分肥料被送往由集團的非政府組織夥伴及本地學校營運的有機農場。

我們從事物業管理的附屬公司獲頒下列獎項、證書及標誌，彰顯我們在環境可持續發展方面的成績：

- ▶ 在香港工業總會轄下香港優質標誌局舉辦的香港「Q嘜」環保管理計劃中取得認證
- ▶ 在「香港環保卓越計劃」中取得佳績，是5個獲頒最多環保標誌及減碳證書的機構之一
- ▶ 獲環境運動委員會頒發「香港綠色機構認證」
- ▶ 獲香港環境保護協會頒發「木材回收及保育樹木」計劃3+榮譽證書
- ▶ 獲世界綠色組織頒發「環球愛心企業」標誌及「綠色辦公室獎勵計劃」認證
- ▶ 環保促進會「香港綠色企業大獎」得獎機構
- ▶ 榮獲2014年「滙豐營商新動力」獎勵計劃的「綠色成就獎」
- ▶ 中華電力2014「環保節能機構」嘉許計劃得獎機構



³ 建築廢料循環再造所節省的金額是根據將建築廢料運往香港公眾填土區的單位收費(港幣27元/公噸)估算

⁴ 詳情請參閱《數據表》



珀麗灣的廚餘處理器

數據表

數據表

經濟表現及社區投資

GRI 參考		單位	2014/15*	2013/14
G4-EC1	產生的直接經濟價值			
	收入	港幣百萬元	66,783	75,100
G4-EC6	在主要營運地點(即香港)聘用當地人出任高級管理人員的比例	%	100	-
G4-SO1	員工當義工的服務時數 ¹	小時	121,632	121,033

在環保方面的表現

GRI 參考	單位		2014/15*	2013/14
G4-EN1	使用的主要建築材料 ²			
	磚塊	塊	5,660,964	1,209,014
	水泥	公噸	52,590	5,669
	水泥砂漿	立方米	21,534	6,828
	混凝土	立方米	835,772	418,032
	閘板	立方米	148,500	69,424
	工字鋼	公噸	32,185	14,369
	鋼筋條	公噸	270,979	146,798
	沙	公噸	69,640	17,675
	石料	公噸	8,592	8,068
	雲石 / 瓷磚	平方米	78,818	46,132
G4-EN3	集團的能源耗用量 ³			
	總能源耗用量	千兆焦耳	8,316,987	5,622,896
	新地總辦事處及地產相關業務	千兆焦耳	7,480,957	5,622,896
	電訊	千兆焦耳	370,547	-
	資訊科技基建	千兆焦耳	465,483	-
	耗電量	千兆焦耳	2,803,332	2,140,771
	新地總辦事處及地產相關業務	千兆焦耳	1,969,781	2,140,771
	電訊	千兆焦耳	368,114	-
	資訊科技基建	千兆焦耳	465,437	-
	燃氣用量	千兆焦耳	5,433,312	3,428,844
	新地總辦事處及地產相關業務	千兆焦耳	5,433,312	3,428,844
	電訊	千兆焦耳	0	-
	資訊科技基建	千兆焦耳	0	-
	燃料用量(固定及流動燃燒源)	千兆焦耳	80,343	53,280
	新地總辦事處及地產相關業務	千兆焦耳	77,863	53,280
	電訊	千兆焦耳	2,434	-
	資訊科技基建	千兆焦耳	46	-

GRI 參考		單位	2014/15*	2013/14	
G4-EN5 / CRE1	能源強度 ³				
	新地總辦事處	千兆焦耳/平方米	0.41	0.46	
	建築業務	千兆焦耳/平方米	0.05	0.04	
	物業管理業務	千兆焦耳/平方米	0.46	0.77	
	酒店業務	千兆焦耳/房晚	0.31	0.35	
	電訊業務	千兆焦耳/平方米	13.53	-	
	資訊科技基建業務	千兆焦耳/平方米	8.03	-	
G4-EN8	總取水量 ⁴		立方米	5,392,958	-
	新地總辦事處	立方米	5,214	-	
	建築業務	立方米	650,414	-	
	物業管理業務	立方米	3,162,057	-	
	酒店業務	立方米	1,569,972	-	
	電訊業務	立方米	2,680	-	
	資訊科技基建業務	立方米	2,621	-	
CRE2	建築物水強度 ⁴				
	新地總辦事處	立方米/平方米	0.23	-	
	建築業務	立方米/平方米	0.07	-	
	物業管理業務	立方米/平方米	0.02	-	
	酒店業務	立方米/房晚	2.01	-	
	電訊業務	立方米/平方米	0.10	-	
	資訊科技基建業務	立方米/平方米	0.05	-	

* 首次納入電訊及資訊科技基建的營運數據

¹ 以曆年計算

² 2014/15年的數據涉及38個建築工地，2013/14年的數據涉及26個建築工地

³ 2014/15年的數據涉及新地總辦事處、39個建築工地、331幢由集團管理的建築物(商廈及商場公共空間和空調系統耗用的能源)、酒店、電訊零售店及資訊科技數據中心，2013/14年的數據涉及新地總辦事處、26個建築工地、369幢由集團管理的建築物(商廈及商場公共空間和空調系統耗用的能源)及酒店

⁴ 首次納入該數據。建築業務涉及26個建築工地，物業管理業務涉及244幢建築物



數據表



GRI 參考	單位		2014/15*	2013/14
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1) ⁵	公噸(二氧化碳當量)	5,786	3,621
G4-EN16	間接溫室氣體排放量(範疇2) ⁵	公噸(二氧化碳當量)	299,592	227,648
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量(範疇3) ⁵	公噸(二氧化碳當量)	2,164	1,249
CRE3	建築物溫室氣體排放強度 ⁶			
	新地總辦事處	千克二氧化碳當量/平方米	63.7	-
	物業管理業務	千克二氧化碳當量/平方米	54.7	-
	酒店業務	千克二氧化碳當量/房晚	45.7	-
G4-EN23	建築廢料			
	產生的建築廢料總重量	公噸	771,112	350,498
	固體建築廢料循環再造的比率	%	89.6	85.0
	固體建築廢料運往堆填區的比率	%	10.4	15.0
G4-EN23	運往堆填區的廢物(不包括建築廢料)	公斤	88,531,893	150,804,041
G4-EN23	循環再造的廢物 ⁷			
	鋁罐	公斤	266,502	280,421
	電池	公斤	1,682	2,493
	書本	公斤	3,945	9,269
	衣物	公斤	413,443	520,546
	食用油	公升	18,532	23,712
	食物	公斤	149,936	387,996
	玻璃	公斤	75,329	112,916
	金屬	公斤	803,132	192,529
	紙	公斤	5,985,335	7,897,770
	塑膠	公斤	334,019	3,711,197
	木料	公斤	10	1,089
G4-EN29	因違反環境法規而須繳付大額罰款的金額，以及遭受金錢以外的懲處的總數	數量	0	1

⁵ 2014/15年的數據涉及新地總辦事處、39個建築工地、80幢由集團管理的建築物及酒店，2013/14年的數據涉及新地總辦事處、26個建築工地、44幢由集團管理的建築物及酒店。在物業管理業務方面，接受溫室氣體排放監察的建築物由去年的44幢增至今年的80幢。計算方法參考《香港建築物的溫室氣體排放及減除的審計和報告指引》(2010年版)，購買電力的排放系數則是參考中電和港燈於2014年公布的資料。其他間接溫室氣體排放量(範疇3)包括用水、污水處理及廢紙處理。電訊及資訊科技基建業務不在報告範圍內

人力資本

GRI 參考		2014/15*人數		2013/14人數	
G4-10	香港全體員工	26,428		25,168	
	新地總辦事處及地產相關業務 ⁸	24,759		25,168	
	電訊業務	1,493		-	
	資訊科技基建業務	176		-	
G4-10		男性	女性	男性	女性
	按僱傭合約類別及性別劃分全體員工				
	常設職位	13,239	8,474	12,492	7,904
	新地總辦事處及地產相關業務 ⁸	12,162	7,883	-	-
	電訊業務	938	555	-	-
	資訊科技基建業務	139	36	-	-
	合約職位 ⁹	2,333	2,382	2,330	2,442
	新地總辦事處及地產相關業務 ⁸	2,332	2,382	-	-
	電訊業務	0	0	-	-
	資訊科技基建業務	1	0	-	-
G4-LA1	香港新入職員工	9,409		10,430	
		男性	女性	男性	女性
	30歲以下	1,271	900	1,375	1,005
	新地總辦事處及地產相關業務	1,161	845	-	-
	電訊業務	110	54	-	-
	資訊科技基建業務	0	1	-	-
	30至50歲	1,609	1,434	1,891	1,719
	新地總辦事處及地產相關業務	1,488	1,358	-	-
	電訊業務	79	74	-	-
	資訊科技基建業務	42	2	-	-
	50歲以上	2,061	2,134	2,125	2,315
	新地總辦事處及地產相關業務	2,061	2,134	-	-
	電訊業務	0	0	-	-
	資訊科技基建業務	0	0	-	-

⁶ 首次納入該數據，但電訊及資訊科技基建業務不在報告範圍內

⁷ 2014/15年的數據涉及新地總辦事處、263幢由集團管理的建築物及酒店，2013/14年的數據涉及新地總辦事處、323幢由集團管理的建築物及酒店。電訊及資訊科技基建業務不在報告範圍內

⁸ 指新地總辦事處、建築業務、物業管理業務及酒店的全職員工

⁹ 季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化

GRI 參考			2014/15*		2013/14	
			男性	女性	男性	女性
G4-LA1	按年齡及性別劃分流失的員工 ¹⁰					
	新地總辦事處	30歲以下	14	29	15	23
		30至50歲	21	44	28	35
		50歲以上	7	2	4	1
	建築業務	30歲以下	108	22	64	18
		30至50歲	100	30	86	21
		50歲以上	55	22	38	14
	酒店業務	30歲以下	81	76	87	100
		30至50歲	143	85	148	112
		50歲以上	40	29	41	15
	物業管理業務	30歲以下	438	400	459	439
		30至50歲	741	676	937	788
		50歲以上	978	1,088	990	1,193
	電訊業務	30歲以下	101	54	-	-
		30至50歲	126	100	-	-
		50歲以上	2	2	-	-
	資訊科技基建業務	30歲以下	0	1	-	-
		30至50歲	52	4	-	-
		50歲以上	1	0	-	-
G4-LA3	放育嬰假的僱員		155	186	81	142
	在育嬰假後復工的僱員		155	180	80	137
	按性別劃分的復工比例		100%	96.8%	98.8%	96.5%

GRI 參考	單位		2014/15*	2013/14
G4-LA6	職業健康與安全			
	因工死亡事故總數	男性/女性	0 / 0	0 / 0
	工傷率(3天或以上病假)	每千名員工(男性/女性)	20.5 / 28.9	27.0 / 30.8
	損失工作日比率 ¹¹	%	0.19	0.24
CRE6	缺勤率 ¹¹	%	1.02	1.13
	機構內獲核定已遵循國際認可職業健康及安全管理系統(OHSAS 18001)運作的百分比 ¹²	員工百分比	82	-
G4-LA9	按性別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數			
	男性	小時	11.9	10.6
	女性	小時	8.5	7.8
G4-LA9	按員工類別劃分，每名員工接受培訓的平均時數			
	管理級	小時	14.3	14.1
	主任級	小時	15.4	16.2
	後勤	小時	10.4	8.3
	營運	小時	9.5	8.5
G4-LA11	按性別劃分，員工定期接受工作表現評估的比例			
	男性	%	92.5	91.8
	女性	%	83.6	82.4
G4-LA11	按員工類別劃分，員工定期接受工作表現評估的比例			
	管理級	%	100.0	100.0
	主任級	%	100.0	100.0
	後勤	%	100.0	100.0
	營運	%	84.0	83.4

¹⁰ 「員工流失」的定義取決於按業務性質釐定的業界標準。以酒店業務來說，員工自願離職、退休、被解僱或基於其他原因離開公司均屬員工流失。在新地總辦事處、建築業務和物業管理業務方面，「員工流失」僅限於僱員自願離職

¹¹ 由於未能獲得按性別劃分的預定工作時數，報告只提供損失工作日和缺勤的整體比率

¹² 我們的建築和物業管理業務實施符合OHSAS 18001標準的職業安全管理系統。承建商及分判商需要遵循內部的職業健康及安全管理政策及適用程序



數據表

GRI 參考	單位	2014/15*	2013/14	
G4-LA12	按員工類別及性別劃分全體員工			
	管理級	男性/女性	1,022 / 457	842 / 373
	新地總辦事處及地產相關業務	男性/女性	852 / 368	-
	電訊業務	男性/女性	155 / 89	-
	資訊科技基建業務	男性/女性	15 / 0	-
	主任級	男性/女性	1,807 / 1,067	1,504 / 918
	新地總辦事處及地產相關業務	男性/女性	1,538 / 936	-
	電訊業務	男性/女性	258 / 125	-
	資訊科技基建業務	男性/女性	11 / 6	-
	後勤	男性/女性	1,808 / 1,877	1,582 / 1,634
	新地總辦事處及地產相關業務	男性/女性	1,463 / 1,616	-
	電訊業務	男性/女性	304 / 240	-
	資訊科技基建業務	男性/女性	41 / 21	-
	營運	男性/女性	10,943 / 7,447	10,894 / 7,421
	新地總辦事處及地產相關業務	男性/女性	10,641 / 7,345	-
	電訊業務	男性/女性	221 / 101	-
	資訊科技基建業務	男性/女性	81 / 1	-
G4-LA12	按員工類別及年齡劃分全職員工			
	管理級	<30 / 30-50 / 50+	17 / 982 / 480	20 / 808 / 387
	新地總辦事處及地產相關業務	<30 / 30-50 / 50+	17 / 792 / 411	-
	電訊業務	<30 / 30-50 / 50+	0 / 180 / 64	-
	資訊科技基建業務	<30 / 30-50 / 50+	0 / 10 / 5	-
	主任級	<30 / 30-50 / 50+	594 / 1,921 / 359	573 / 1,541 / 308
	新地總辦事處及地產相關業務	<30 / 30-50 / 50+	580 / 1,566 / 328	-
	電訊業務	<30 / 30-50 / 50+	13 / 341 / 29	-
	資訊科技基建業務	<30 / 30-50 / 50+	1 / 14 / 2	-
	後勤	<30 / 30-50 / 50+	1,368 / 1,835 / 482	1,203 / 1,588 / 425
	新地總辦事處及地產相關業務	<30 / 30-50 / 50+	1,193 / 1,448 / 438	-
	電訊業務	<30 / 30-50 / 50+	174 / 328 / 42	-
	資訊科技基建業務	<30 / 30-50 / 50+	1 / 59 / 2	-
	營運	<30 / 30-50 / 50+	1,627/5,381/11,382	1,617/5,407/11,291
	新地總辦事處及地產相關業務	<30 / 30-50 / 50+	1,512 / 5,115 / 11,359	-
	電訊業務	<30 / 30-50 / 50+	105 / 209 / 8	-
	資訊科技基建業務	<30 / 30-50 / 50+	10 / 57 / 15	-

GRI 參考	單位	2014/15*	2013/14	
G4-LA12	董事局成員的分佈情況			
	新地總辦事處及地產相關業務	人數	19	19
	電訊業務	人數	15	-
	資訊科技基建業務	人數	14	-
	按性別劃分			
	新地總辦事處及地產相關業務	男性/女性的百分比	95 / 5	95 / 5
	電訊業務	男性/女性的百分比	93 / 7	-
	資訊科技基建業務	男性/女性的百分比	100 / 0	-
	按年齡劃分			
	新地總辦事處及地產相關業務	<30 / 30-50 / 50+ 的百分比	0 / 11 / 89	0 / 5 / 95
	電訊業務	<30 / 30-50 / 50+ 的百分比	0 / 13 / 87	-
	資訊科技基建業務	<30 / 30-50 / 50+ 的百分比	0 / 7 / 93	-
	按少數族群人數劃分			
	新地總辦事處及地產相關業務	華裔/非華裔的百分比	100 / 0	100 / 0
	電訊業務	華裔/非華裔的百分比	87 / 13	-
	資訊科技基建業務	華裔/非華裔的百分比	100 / 0	-

產品責任



GRI 參考		單位	2014/15*	2013/14
G4-PR2	產品和服務違反有關健康及安全的規例和自律守則	宗數	0	0
G4-PR8	有關侵犯客戶私隱的投訴經查明屬實的數字	宗數	0	-
CRE8	與新建建築項目、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	宗數	32項LEED 或BEAM 認證	-

全球報告倡議組織G4內容索引「核心選項」



GRI G4 指標	詳情	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	頁數	備註
一般標準披露				
策略與分析				
G4-1	主席兼董事總經理的話		2	
機構概況				
G4-3	機構名稱		1	
G4-4	主要品牌、產品及服務		3-6	主要附屬公司名單刊於2014/15年報第201-206頁
G4-5	機構總部的所在地		3	香港
G4-6	營運點所在的國家		不適用	香港，中國內地及新加坡
G4-7	所有權的性質		3	在香港聯交所上市
G4-8	服務的市場		3-6	
G4-9	機構規模	KPI B1.1	3-6	詳細的財務分項資料載於2014/15年報
G4-10	員工數據	KPI B1.1 《聯合國全球契約》原則6	44	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
G4-11	集體談判協議	《聯合國全球契約》原則3	不適用	集團並無員工受集體談判協議保障
G4-12	對供應鏈的描述	GD-B5	28-31	
G4-13	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化		不適用	沒有重大變化
G4-14	講述如何按謹慎的方針行事		37-42	集團的環境保護措施： www.shkp.com/Pages/environmental-mission-and-strategy
G4-15	支持的約章		6	
G4-16	參與的組織		6	

確定重要的範疇和界限				
G4-17	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	全面方式 10	1	集團主要附屬公司的名單載於2014/15年報第201-206頁
G4-18	評估不同範疇重要性的程序	匯報原則 11	10	
G4-19	列出重要範疇	匯報原則 11	10	
G4-20	不同範疇在機構內的界限		不適用	僅影響集團內部的範疇：(1)僱傭關係，(2)員工發展及繼任計劃，(3)與僱員溝通及(4)多元化與平等機會 其他範疇對集團內外均有影響
G4-21	不同範疇在機構外的界限		不適用	請參閱G4-20的備註
G4-22	為何重申某些在之前的報告已提及的資料，以及此舉的作用	環境、社會及管治的策略及匯報9	不適用	
G4-23	報告範圍/範疇界限的重大改變		1	報告範圍擴大至包括電訊及資訊科技基建業務 範疇的界限沒有重大改變
與持份者溝通				
G4-24	機構接觸的持份者	全面方式 6	8	
G4-25	識別和選擇持份者的基準	全面方式 6	8	識別持份者的基準是他們對特定重大事項及報告所述業務的認知
G4-26	與持份者溝通的方式及頻率	全面方式 6	8	
G4-27	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	全面方式 6	9	

報告概況				
G4-28	報告期	匯報原則 11	1	
G4-29	上一份報告的日期	匯報原則 11	不適用	請參閱於2015年第2季出版的2013/14年的《可持續發展報告》
G4-30	報告周期	匯報原則 11	1	
G4-31	聯絡資料		1	
G4-32	依循的GRI選項		1	核心選項
G4-33	外界認證		1, 51	
管治				
G4-34	管治架構		7	詳情請參閱集團2014/15年報第98-111頁的《企業管治報告書》
道德與誠信				
G4-56	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範		7, 11-14	詳情請瀏覽我們的網頁： http://www.shkp.com/zh-HK/Pages/building-homes-with-heart
反貪污				
	與賄賂、敲詐、欺詐及洗錢相關的政策及遵守有關法規之資料	GD-B7	7, 31	
	在報告期內有多少宗針對報告出版者及其員工的貪污案審結及其審訊結果	KPI B7.1 《聯合國全球契約》原則10	7	
	描述預防措施及舉報程序，以及實施及監管方式	KPI B7.2	7, 31	

GRI G4 指標	詳情	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	頁數	備註
特定標準披露				
經濟表現				
披露管理方法			3-5	
G4-EC1	機構產生及分配的經濟價值	KPI B8.2	3-5, 11-14	
市場地位				
披露管理方法			3-5, 11-20	
G4-EC6	在主要營運地點聘用當地人出任高級管理人員的比例		1, 43	香港是本報告唯一涵蓋的營運地點
間接經濟影響				
披露管理方法			29-30, 33-36	我們的間接經濟影響包括透過供應鏈提供就業機會，以及投資社區
G4-EC7	機構支持的基建投資和服務的發展及影響		n/a	我們發展物業時與政府和社區通力合作，而且務必顧及旗下項目對區內交通和其他基礎設施的影響。儘管我們的項目是商業投資，但我們會超乎監管當局的要求，興建優質物業並斥資改善周邊環境，例如我們在元朗發展的YOHO綜合項目（第23頁）
採購實務				
披露管理方法		GD-B5, KPI B5.1 KPI B5.2	28-31	
G4-EC9	向當地供應商採購的開支所佔的比例		29-30	當地供應商是指香港供應商。香港是本報告唯一涵蓋的營運地點

物料				
披露管理方法		GD-A2 《聯合國全球契約》 原則 7,8,9	41-42	
G4-EN1	所用物料的重量或體積	KPI A2.5	43	報告披露的物料均是不可再生物料。在成品中使用包裝材料，不適用於我們的業務
能源及溫室氣體排放				
披露管理方法		GD-A1, GD-A2 KPI A1.1 KPI A1.5 KPI A2.3 《聯合國全球契約》 原則7,8,9	38-41	
G4-EN3	機構內部消耗的能源	KPI A2.1	43	可再生能源在香港並不普及，因此我們假設集團使用的能源(包括電力)均為不可再生能源
G4-EN5	能源強度	KPI A2.1	43	
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1)	KPI A1.1 KPI A1.2	44	計算方法參考《香港建築物的溫室氣體排放及減除的審計和報告指引》(2010年版)，購買電力的排放系數則是參考中電及港燈於2014年公布的資料
G4-EN16	間接溫室氣體排放量(範疇2)	KPI A1.1 KPI A1.2	44	請參閱G4-EN15的備註
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量(範疇3)	KPI A1.1 KPI A1.2	44	請參閱G4-EN15的備註。其他間接溫室氣體排放量(範疇3)包括用水、污水處理及廢紙處理。電訊及資訊科技基建業務不在報告範圍內
CRE1	建築物能源強度		43	
CRE3	建築物溫室氣體排放強度		44	
水				
G4-EN8	按源頭劃分總取水量	KPI A2.2 KPI A2.4	43	城市供水是報告所載實體的唯一水源
CRE2	建築物水強度	KPI A2.2	43	

廢棄物				
披露管理方法		GD-A1 《聯合國全球契約》 原則 7, 8, 9	42	
G4-EN23	講述機構的活動對環境和天然資源的重大影響，以及控制有關情況的措施	KPI A1.3 KPI A1.4 KPI A1.6	44	報告期內，集團並無處理有害的廢棄物
土地退化、污染及整治				
CRE5	根據適用的法律指定，已整治及需要就現有或擬定土地用途進行整治的土地		不適用	集團直接向政府購買土地
可持續建築				
披露管理方法		GD-A3 《聯合國全球契約》 原則7, 8, 9	38	
	講述機構的活動對環境和天然資源的重大影響，以及控制有關情況的措施	KPI A3.1	37-42	
僱傭關係實務				
披露管理方法		GD-B1, GD-B4 《聯合國全球契約》 原則3, 4, 5, 6	16-20	
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新聘和離職員工的總數及比例	KPI B1.1 KPI B1.2	44-45	
G4-LA3	按性別劃分，員工在育嬰假後復工和留任的比例		45	所有常設職位員工及合約員工均可申請育嬰假
職業健康及安全				
披露管理方法		GD-B2, KPI B2.3 《聯合國全球契約》 原則1, 2	19,31	
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷、損失工作日和缺勤比率，以及因工死亡個案的總數	KPI B2.1 KPI B2.2	45	
CRE6	機構內獲核定已遵循國際認可職業健康及安全管理系統運作的百分比		45	

員工發展及繼任計劃				
披露管理方法		GD-B3 《聯合國全球契約》 原則6	16-20	
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	KPI B3.2	45	
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，員工定期接受工作表現評估的百分比		45	
多元化與平等機會				
披露管理方法		GD-B1 《聯合國全球契約》 原則6	20	
G4-LA12	機構人員在管治組織及不同員工類別中的分佈情況		46	由於我們只收集員工國籍和出生地的資料，因此現時未能提供少數族裔僱員人數的分項數字
與員工溝通				
披露管理方法			19	
	與員工溝通的渠道和相關表現		19	
社區投資				
披露管理方法		GD-B8 《聯合國全球契約》 原則1, 8	33-36	
G4-SO1	已執行本地社區參與計劃的營運點所佔的百分比	KPI B8.1 《聯合國全球契約》 原則1	33-36, 43	投資及融入社區屬於集團層面的事項，因此報告涵蓋的業務均有執行本地社區參與計劃
CRE7	按項目細分，為配合項目發展而自願及非自願遷徙及 / 或被安置的人數		不適用	集團直接向政府購入土地。我們並不涉及任何安置居民的過程，因此不知道受有關情況影響的人數(如有)

顧客滿意度及責任				
披露管理方法			21-27	
G4-PR2	產品和服務違反健康及安全規例和自律守則的次數	GD-B6	46	報告期內沒有相關違規事件
G4-PR5	顧客滿意度調查的結果	KPI B6.4	26	
G4-PR6	售賣已被禁或有爭議的產品		不適用	新地並無售賣任何被禁或有爭議的產品
CRE8	與新建築項目、物業管理、物業使用及重建有關的可持續發展認證、評級及標誌計劃的類型和數目		6, 13, 24, 39, 42, 46	
客戶私隱				
披露管理方法		KPI B6.5	27	
G4-PR8	有關侵犯客戶私隱及遺失客戶資料的投訴經查明屬實的次數		46	報告期內並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶數據的投訴經查明屬實
客戶私隱				
披露管理方法			7, 26-27	
遵守法規				
披露管理方法		《聯合國全球契約》 原則7	不適用	遵守法規是我們的基本要求，所有員工及供應商須遵守所有適用的法規
G4-EN29	因違反環境法規而需繳付大額罰款的金額，以及遭施行非金錢懲罰的次數		44	報告期內沒有相關違規事件

核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局已對新鴻基地產發展有限公司(以下簡稱「新鴻基地產」)2014/15年度可持續發展報告(以下簡稱「報告」)的內容進行獨立驗證，確認報告是根據全球報告倡議組織(以下簡稱「GRI」)第4版可持續發展報告指南(以下簡稱「G4報告指南」)的核心選項和其關於建築與房地產行業信息披露的補充指南要求而編寫。報告的編寫也參考香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「聯交所」)在主板上市規則內最新一份附錄27環境，社會和管治報告指引(以下簡稱「ESG報告指引」)，和聯合國全球契約(United Nations Global Compact)的十項原則。

此核實活動的目的是評核報告是否按照GRI原則充分涵蓋利益相關方的參與度，其實質性和回應性，對聯合國全球契約和ESG報告指引的依附。

該報告陳述新鴻基地產在2014年7月1日至2015年6月30日期間於可持續發展方面的主要活動及成就。

核實方法

在核實活動中整個核實過程是按目前最佳實踐及香港品質保證局的管理程序，並參照以下準則進行

- ▶ GRI的G4報告指南和其關於建築與房地產行業信息披露的補充指南
- ▶ 聯合國全球契約十項原則
- ▶ 香港聯合交易所有限公司的ESG報告指引

此外，參考國際審計與鑑證準則理事會(The International Auditing and Assurance Standards Board)所發佈之國際鑑證準則(ISAE 3000)來核實報告內所選樣本的可持續發展信息和數據的可靠性是否達致一個合理水平。

核實過程包括：

- ▶ 審閱被抽樣的文件
- ▶ 檢查數據管理機制
- ▶ 與提供數據的員工進行面談和各種溝通
- ▶ 核實選取報告內具有代表性的數據和資料進行核實，並審查支持性的證據，包括支持報告內若原始數據
- ▶ 對報告內的數據進行分析

對匯總數據的準確性及可靠性進行了抽樣測試。對數據的收集、匯總、估算、計算和內部審核過程亦進行了評審和檢查，以確認其穩健性程度。詳細的核實結果和建議會載於另一份提供給新鴻基地產的報告中。

獨立性

香港品質保證局並沒有參與報告中數據和資料的收集和計算，亦沒有參與報告的開發。香港品質保證局的核實活動是獨立於新鴻基地產。

結論

核實組確認報告是基於事實來準備，而在報告中陳述的數據是準確和可靠的。

從抽樣的證據來看，核實組觀察到報告內的信息已實質性和完整地展示出新鴻基地產在可持續發展的表現。此報告也公平及真實地展示了新鴻基地產在可持續發展成就上的承諾、目標、進度和成就。

整體而言，這報告能夠在報告期內對新鴻基地產可持續發展績效在實質性方面提供一個充份和合理的反映和能夠按GRI的G4報告指南內的核心選項和和其關於建築與房地產行業信息披露的補充指南及聯交所的ESG報告指引展示一個滿意的披露。這報告同時展示了新鴻基地產可持續發展報告以循序漸進方式來滿足聯合國全球契約的十項原則。

香港品質保證局



吳楚貞
助理總經理
2016年03月30日



馬景康
核實組代表
2016年03月30日

www.shkp.com