



九龍倉

始創於一八八六年

九龍倉置業地產投資有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1997

可持續發展報告 2021



目錄



主席的話	2
關於本報告	4
二〇二一年摘要	5
可持續發展概覽	6
• 我們的業務	7
• 我們的可持續發展方針	10
與自然共居	18
• 承諾和策略方針	19
• 氣候風險和韌性管理	20
• 能源管理及碳減排	23
• 空氣質素管理	26
• 水資源管理	27
• 資源管理	28
• 加強環保意識	29
與持份者建立卓越關係	30
• 承諾和策略方針	31
• 培育人才	31
• 與供應商合作	35
• 為顧客提供優質的產品	36
保障福祉和安全	40
• 承諾和策略方針	41
• 新冠疫情期間的保護	41
• 安全及健康的工作場所	42
• 員工福祉	43
• 安全的物業及服務	44
「社、企共勉」	46
• 承諾和策略方針	47
• 青年發展	48
• 藝術及文化	51
• 關懷社區	52
展望將來	53
附錄	54
• 數據表現	54
• 主要獎項、約章及會籍	62
• 重點法律及法規	64
• 響應氣候相關財務資訊披露工作組建議	65
• 全球報告倡議組織(「GRI」)準則、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及永續會計準則委員會(「SASB」)準則內容索引	66
• 核實聲明	72

主席的話

GRI 102-14

這是九龍倉置業地產投資有限公司（「九龍倉置業」或，連同其附屬公司，統稱為「本集團」）的第五份可持續發展報告，當中概述我們應對環境及社會挑戰的不斷努力。即使是極具挑戰性的現今，我們也致力在可持續發展的旅程中大步向前。

自新冠疫情爆發以來，全球對環境議題的關注達到新高。從多個國家在第二十六屆聯合國氣候變化大會上強調脫碳，以至全球領導人承諾實現碳中和以及企業推廣環境、社會及管治掛鈎融資，新冠疫情所帶來的破壞性影響確實喚醒了企業在營運和社區投資上優先考慮更平衡的方針。我們看到商界在各方面都在努力適應新常態。本集團亦就不斷急速變化的風險形勢作出應對，已加快從危機復甦轉向建立業務韌性和更創新的營運思維。

為響應中央政府及香港特別行政區政府分別於二〇六〇年及二〇五〇年前實現碳中和的計劃以及遵守香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）對於環境、社會及管治事宜的更嚴格披露要求，我們已鞏固本集團的管治架構以發掘更能持續的業務發展路徑。我們繼續秉承「創建明天」的長久理念來營運，從而在全球疫情過後滿足對企業責任不斷提高的期望及持續為我們的持份者創造長遠價值。

作為負責任的企業公民，我們致力遵守並超越可持續發展的合規監管，以及積極跟從瞬息萬變的國際趨勢和行業倡議。本集團已將十七項聯合國可持續發展目標中的十一項納入我們的策略當中以幫助應對全球挑戰。作為對我們努力的認可，本集團繼續被納入恒生可持續發展企業指數成份股，亦榮獲香港品質保證局授予社會責任進階指數標誌。於二〇二一年，我們推出了相關的新政策以兌現我們將環境、社會及管治元素融入長期業務策略的承諾。

溫室氣體排放量繼續飆升令二〇二一年成為有記錄以來第五個最溫暖的年份。今年的跡象顯示氣候變化日益加劇，令企業不能再忽視環境保護行動。本集團將氣候相關風險納入我們現有的風險管理系統，並在《氣候變化政策聲明》的指引下制定措施以控制及減緩可能對我們業務造成重大影響的氣候相關風險，從而加強我們對於氣候變化的韌性及適應力。此外，我們亦根據氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）建議披露氣候行動的進展，當中概述了我們在氣候變化管理方面所作出的努力。



為加強我們的環保工作，本集團已設立長期目標，於二〇三〇年前減少我們的環境足跡。在各業務的共同努力下，本集團以二〇一四年作為基準年的溫室氣體排放、耗水量和投資物業耗電強度均顯著下降。我們亦於二〇二一年制定《環境政策》，概述了我們為減低營運所在地的環境影響而採取的措施。我們對本集團所制定的目標和政策充滿信心，相信能夠推動我們在脫碳之路邁進。

本集團深信與持份者攜手合作能有助促進彼此的發展。有見及此，本集團已制定《供應商行為準則》，載列我們供應鏈中應考慮的環境及社會因素，確保我們以負責任的方式開展業務。為追求卓越服務，我們亦制定了《質量政策聲明》，在質量管理框架下為員工作出指引。為監察我們的表現，我們定期開展調查並珍視顧客反饋，以創造更好的顧客體驗。於二〇二一年，我們的香港投資物業取得97%的整體顧客滿意度。

我們致力透過「社、企共勉」旗艦項目「學校起動」計劃為社會帶來重大及正面的影響。該計劃繼續為資源稍遜的學生提供教育機會及職業體驗，自二〇一一年開展以來已惠及八萬名學生。我們明白慈善捐助在緊急救援中的重要性，特別是前所未見的新冠疫情大流行時期。因此，九龍倉緊急支援基金向公益金及時抗疫基金再次捐款港幣五百萬元和向公益金捐款港幣二百五十萬元，為於新冠疫情第五波期間面臨經濟困難的人士提供即時援助。我們亦再捐款港幣五百萬元以支援八十二間「學校起動」計劃夥伴學校中，受第五波疫情影響的學生家庭。

最後，我們衷心感謝所有持份者共同努力推動綠色發展。持份者的積極參與促進了我們業務營運的可持續發展管理。我們將繼續與持份者保持緊密聯繫並達致他們的期望，為日後克服不同的難題作好準備。

吳天海
主席兼常務董事
香港



關於本報告

報告標準

[GRI] 102-54

本集團的可持續發展報告（「本報告」）是根據香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》（附錄二十七）（「香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》」）、全球報告倡議組織的永續性報導準則（「GRI準則」）的「核心選項」、G4《建築及房地產行業披露》，以及參考永續會計準則委員會（「SASB」）對房地產行業特定標準中的相關指標及TCFD的建議編製。我們亦支持聯合國可持續發展目標（「UNSDGs」），致力使本集團的可持續發展策略與該目標一致。有關我們對聯合國可持續發展目標的承諾詳情，請參閱本報告「我們的可持續發展方針」章節。

本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的四項報告原則建構。我們透過行業評價及重要性評估以識別對本集團業務重要且與之相關的可持續發展問題。重要議題會優先披露。本報告包含定性及量化的數據及資訊以說明本集團過往及最新的可持續發展表現。除非另有說明，數據均採用統一的方法來計算。

報告範圍

[GRI] 102-6, 102-46, 102-49, 102-50

本報告範圍包括九龍倉置業於二〇二一年一月一日至十二月三十一日期間在香港、中國內地和新加坡業務的可持續發展政策、管理措施和表現。本報告的報告期間與我們財務報告的報告期間一致。

業務範圍	地點	業務單位
投資物業	香港	<ul style="list-style-type: none"> 海港城 時代廣場 荷里活廣場 會德豐大廈 卡佛大廈 港威豪庭
	新加坡	<ul style="list-style-type: none"> 會德豐廣場 Scotts Square 商場
休閒和酒店	香港	<ul style="list-style-type: none"> The Murray, Hong Kong（「The Murray」） 馬哥孛羅香港酒店 馬哥孛羅港威酒店 馬哥孛羅太子酒店 太平洋會
	中國內地	<ul style="list-style-type: none"> 蘇州尼依格羅酒店 常州馬哥孛羅酒店
運輸	香港	<ul style="list-style-type: none"> 天星小輪有限公司（「天星小輪」）

與截至二〇二〇年十二月三十一日止年度的報告範圍相比，新增了蘇州尼依格羅酒店至報告範圍內，而港威豪庭已由休閒和酒店重新分類至投資物業。

為界定報告範圍，本集團會考慮三個主要因素—業務收入的比重、環境、社會及管治方面的影響以及資產的管理擁有權。此方法使我們將有重大可持續發展影響的業務及其相關表現納入於本報告內。我們亦考慮對資產的營運控制，以保證業務的表現及影響完全來自我們的營運政策及實務。本報告範圍包括的實體覆蓋了本集團投資物業、休閒和酒店以及運輸業務超過百分之九十。可持續發展報告的報告範圍涵蓋我們二〇二一年年報中的主要營業資產。

報告核證

[GRI] 102-56

本報告已獲九龍倉置業董事會（「董事會」）批准通過。為進一步加強可靠性，本報告亦已由香港品質保證局（「HKQAA」）參考《國際核證聘用準則3000》（修訂版）（「ISAE 3000（修訂版）」）進行獨立審核，以取得合理水平核證。有關HKQAA發出的核實聲明，請參閱第72頁。

發布日期和意見反饋

[GRI] 102-53

本報告於二〇二二年五月二十六日刊發。為減少紙張消耗，除非收到股東特別要求提供紙質版，本報告只提供網上閱覽。

歡迎閣下就本報告及我們的可持續發展方針提出任何反饋。如有任何意見，請電郵至 csr@wharfreic.com。

二〇二一年摘要

我們的二〇三〇年長遠環境目標和截至二〇二一年的進程

整體溫室氣體排放量

基於二〇一四年的水平，於二〇三〇年前減少**30%**



耗水量

基於二〇一四年的水平，香港業務耗水於二〇三〇年前減少**18%**



耗電強度

基於二〇一四年的水平，香港投資物業耗電強度於二〇三〇年前下降**27%**

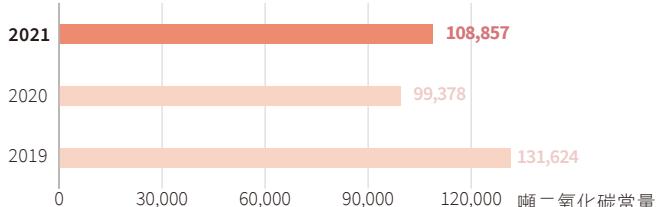
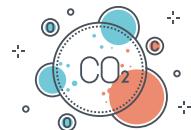


廢物分流

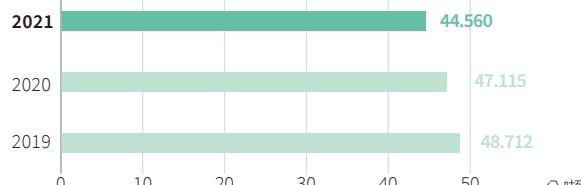
減少廢物棄置在堆填區



總溫室氣體排放量下降



天星小輪的氮氧化物排放量下降

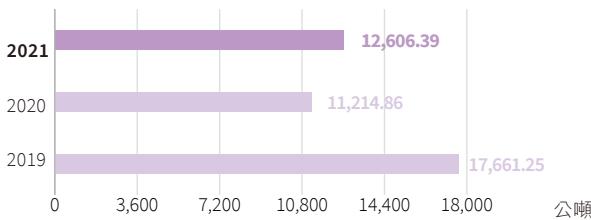


因工死亡個案

0 宗
連續三年



堆填的廢棄物總量減少



可持續發展 概覽



可持續發展概覽

我們的業務

我們的核心價值 [GRI] 102-4, 102-6

九龍倉置業主要在香港、中國內地及新加坡從事發展、投資和管理多元化的地標物業組合，業務涉及投資物業、休閒和酒店以及運輸。我們致力提供卓越的一站式生活體驗，及為我們的社區提供就業機會。我們長久以來秉持「創建明天」的使命，讓我們能夠提升我們的業務表現的同時，在經營所在的社區追求可持續發展。有關我們對可持續發展的承諾詳情，請參閱我們的願景和使命。

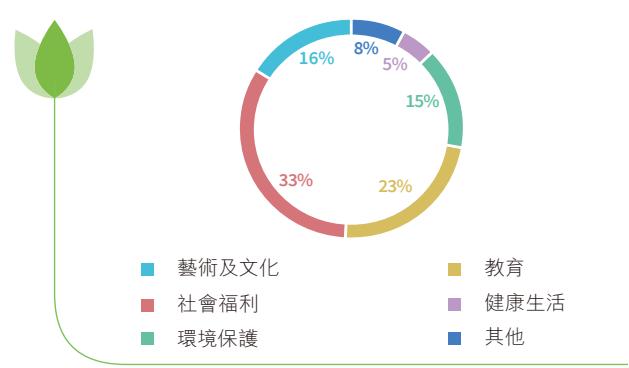
我們的活動與影響 [GRI] 102-7, 201-1, 203-1; [HKEX] KPI B8.1, B8.2

我們於二〇二一年繼續透過審慎的管理為經濟及社會帶來正面影響。有關二〇二一年的貢獻摘錄如下：

社區貢獻



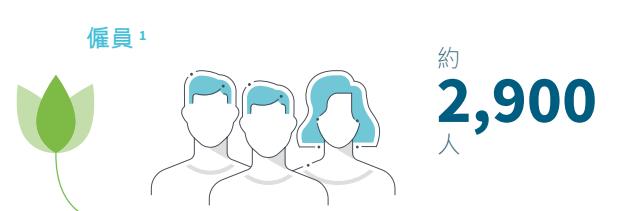
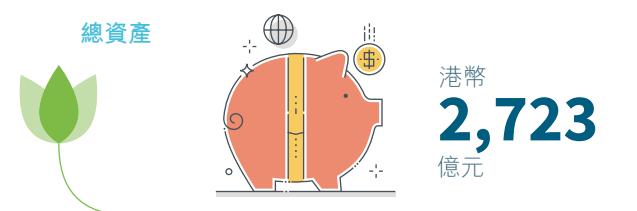
我們支持的活動範疇(以活動數量計)



我們的業務概覽 [GRI] 102-2, 102-7, 102-10

九龍倉置業在香港持有六項優質物業。包括海港城、時代廣場、會德豐大廈、卡佛大廈、The Murray及荷里活廣場，以及兩項位於新加坡的豪華商用物業會德豐廣場及Scotts Square商場。此物業組合的合計總樓面面積約為一千二百三十萬平方呎，截至二〇二一年十二月三十一日的總價值為港幣2,570億元，於二〇二一年錄得總收入港幣116億元。我們的顧客主要包括投資物業的租戶和商場購物者、休閒和酒店的酒店賓客以及運輸的乘客。有關我們業務營運的更多資料，請參閱我們二〇二一年年報的「業務評議」部分。

直接經濟價值



¹ 本集團的總僱員人數。

² 截至二〇二一年十二月三十一日止年度，員工成本包括界定供款退休計劃成本港幣五千一百萬元並包括強制性公積金的供款扣除沒收的供款港幣二百萬元。

我們的管治

本集團堅信有力的企業管治及良好的業務常規對業務可持續增長至關重要。本集團的《合規政策聲明》載列了我們在業務營運中遵守法律的要求及方針。為了確保高度的問責性，本集團維持嚴格及穩健的系統以管理風險、監察業績及維持商業操守。

管治架構及風險管理

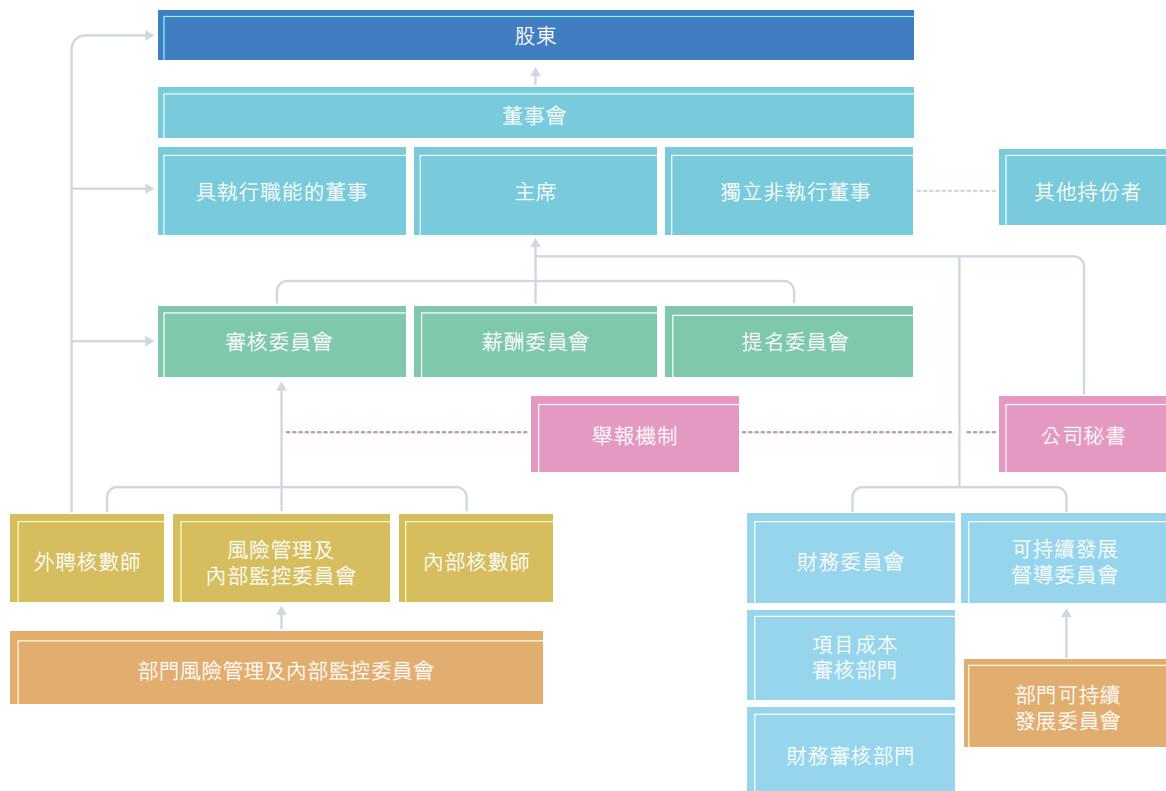
GRI 102-18, 202-2, 405-1

我們的董事會負責指導整個集團的策略及發展，包括九龍倉置業的可持續發展策略及報告。董事會由具有不同行業

背景的委員組成，包括物業投資、商場管理、公共服務、酒店、娛樂、創業、學術、銀行、金融及會計和物業估值及測量。多元化的董事會能夠支持策略制定以確保本集團的有效營運和業務表現與預期一致。

九龍倉置業董事會成員組成³

	年齡			性別		族裔	
	50 歲或以下	61-70 歲	71 歲或以上	男性	女性	華裔	非華裔
人數	1	2	7	9	1	9	1
百分比	10%	20%	70%	90%	10%	90%	10%



³ 所有董事會成員均來自本地社區，即香港和中國內地。二〇二一年年報概述了董事會概況(第75至79頁)。

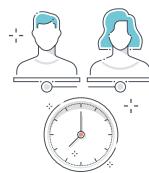
在競爭激烈且瞬息萬變的環境中面對各種風險，一個穩健、全面而又能迅速應變的風險管理及內部監控系統對成功的業務營運不可或缺。除傳統風險類型外，我們亦整合了環境、社會及管治相關風險（包括氣候相關風險）於風險管理框架中進行定期評估，使我們得以對業務營運所面臨的風險作全面檢討。本集團制定了《合規政策聲明》，當中列明了我們在業務營運中遵守法律的要求和方針。

本集團主席兼任九龍倉置業常務董事。有關我們如何預防及避免利益衝突的詳情，請參閱九龍倉置業二〇二一年年報內的「企業管治報告」。

九龍倉置業二〇二一年年報中的「企業管治報告」及「董事會報告」清楚解釋我們的企業管治及風險管理模式，包括執行和非執行成員的組成、獨立性、管治團隊成員的任期、其他重要職位的人數及工作性質、社會的少數群體，集團發展影響的能力，以及持份者代表。除此之外，亦披露了有關最高管治團隊及其委員會的提名及甄選程序及標準、預防和避免利益衝突而實施的程序以及薪酬政策的詳情。

有關如何向董事會匯報重大事項，包括通過申訴機制和舉報渠道提出的重要申訴事宜的詳情，請參閱本集團二〇二一年年報內「企業管治報告」中「董事會效能」和「風險管理及內部監控系統」的章節。於本報告年內，並無證明屬實的個案向審核委員會報告。

參與反貪腐培訓的員工人數：
超過 **1,070** 人



反貪腐培訓總時數：

864 小時



商業道德 **GRI** 205-2, 205-3; **HKEX** B7.1, B7.2, B7.3

本集團致力於所有的業務營運上維護高商業道德標準及職業操守。本集團嚴格遵守所有適用的反貪腐法律和法規⁴。於二〇二一年，我們重新檢視反貪腐相關的政策和指引，整合制定了本集團的《反貪腐政策》以重申我們道德價值。該政策適用於本集團全體人員，包括各級僱員和為本集團提供服務或代其行事的其他人員，旨在於我們的價值鏈上建立堅實的反貪腐文化。

本集團絕不容忍任何形式的賄賂、勒索、欺詐或洗錢行為。在我們的反貪腐框架下，我們的《商業道德規範》及《行為守則》補充本集團的《反貪腐政策》，概述我們對僱員的道德期望。本集團的所有董事、高級職員及僱員均須遵守有關利益衝突、內幕交易、反競爭及反貪腐的相關政策。為提高意識和學習最佳實務以防誤墮法網，本集團定期邀請香港廉政公署代表為僱員進行培訓。在二〇二一年，我們為董事及僱員提供了864小時的反貪腐培訓。所有董事會成員皆接受反貪腐的培訓。本集團亦已建立了一套盡職審查程序，所有贊助及捐贈均須經業務單位的最高管理層批准，以防止捐款及贊助被用作變相賄賂的情況。



我們的《舉報政策及程序》為本集團提供保密的渠道以舉報任何潛在的不當或舞弊行為，而毋須擔心遭到報復。該政策清楚界定政策實施、合規調查程序及後續行動的責任。內部審計部門收到的舉報報告會由審核委員會進行定期審閱。

於報告年內，本集團並無因貪腐行為而遭受罰款和處罰。

4 有關對本集團業務營運有重大影響的法律及法規，請參閱重點法律及法規的章節。

我們的可持續發展方針

董事會聲明 GRI 102-18

董事會深明可持續發展風險帶來的後果，所以致力減低業務營運對環境和社會的影響。我們秉持「創建明天」的長期使命，竭力將策略和方針與可持續的業務發展保持一致。

董事會負責監督九龍倉置業的可持續發展事宜，包括策略、管理及披露。我們定期舉行會議討論我們的方針和表現。各業務單位每年進行風險評估以識別主要的可持續發展風險。董事會就已識別的可持續發展風險(包括氣候相關風險)及機遇評估其性質和程度並提出見解，為本集團的可持續發展實務提供指引。本集團亦定期與持份者溝通，以釐定各可持續發展議題對我們業務的重要性。經識別的重要議題將與我們的業務策略發展調整一致。

董事會授權可持續發展督導委員會履行管理及執行及可持續發展事宜的相關職責，該委員會由本集團主席領導，並由各職能單位的主要代表組成，每年舉行至少兩次會議。該委員會負責監察及評估本集團的可持續發展表現，並制定相關目標和指標。有關進度會每年向董事會匯報以供檢討。目前，本集團制定的二〇三〇年長遠環境目標涉及減少溫室氣體排放、耗電強度和耗水量，以及減少廢物棄置於堆填區。

可持續發展管治 GRI 102-18, 102-19, 102-20

作為房地產行業的領導企業之一，我們一直將可持續發展理念融入我們的業務營運，從而為我們的持份者、環境及社會創造價值。我們通過可持續發展管治架構進行明智的業務規劃及執行，從而提升我們的內部能力，並履行作為領先企業的責任。

作為最高管治團隊，董事會全面負責本集團的可持續發展表現。在董事會的指導下，由本集團主席領導的可持續發展督導委員會透過每年至少兩次的會議和討論，檢視及加強整體可持續發展策略。該委員會亦評估及監督環境、社會及管治相關目標和指標的進展。



恒生可持續發展企業
指數系列 2021 - 2022成份股



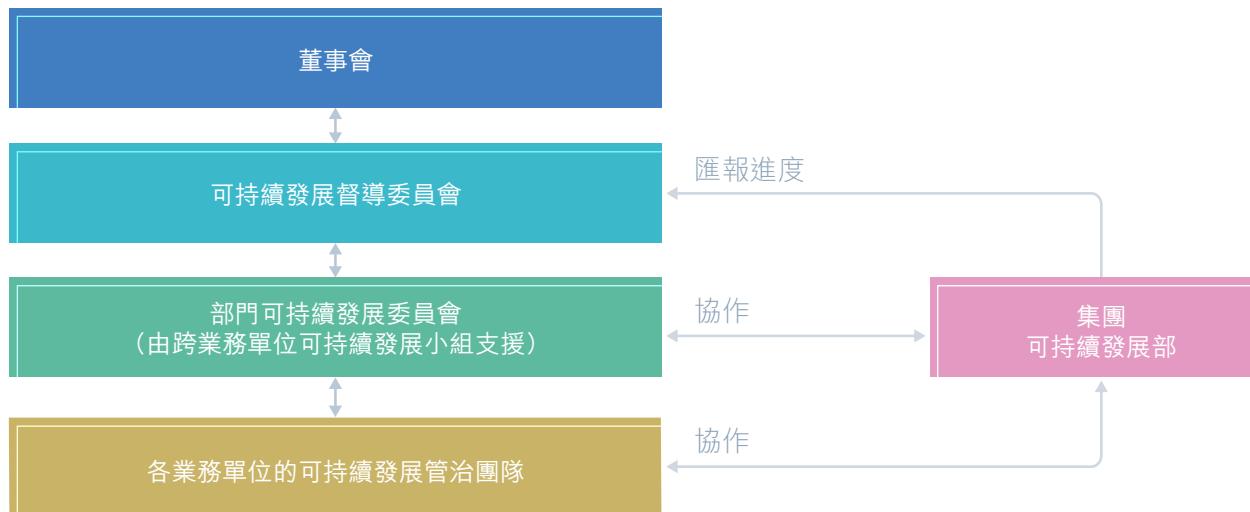
由業務單位及企業單位主管組成的部門可持續發展委員會，在跨業務單位可持續發展小組的代表的支援下，監督日常營運的可持續發展表現。跨業務單位可持續發展小組亦通過季度會議進行交流，在各業務單位推動最佳實踐。

各業務單位負責識別及管理可持續發展風險和機遇，並實施相關管理方針和措施，以應對所識別的可持續發展風險。本集團的可持續發展部與各業務單位的管理人員協調可持續發展的實施概況，並透過定期會議交流意見及分享最佳實踐，其進展及成果會定期向可持續發展督導委員會匯報。我們已逐步將可持續發展風險納入我們的企業風險管理框架，從而更全面評估及管理相關的可持續發展風險和風險之間的相互影響。



此外，董事會還通過簡報、研討會、閱讀材料等形式的培訓，以加深對可持續發展、目標和承諾以及最新環境、社會及管治趨勢和實踐的了解。

我們的可持續發展管治架構



我們自二〇一六年起已根據本集團的《企業社會責任指引》制定可持續發展目標及承諾，並組織不同的可持續發展項目。為了正式確定我們的可持續發展軌跡，本集團制定可持續發展政策以提升對某些重要可持續發展議題的管控。

可持續發展政策

根據我們可持續發展的焦點，我們在二〇二一年制定了下列可持續發展政策，包括《反貪腐政策》、《環境政策》、《人權政策》、《質量政策聲明》、以及《供應商行為準則》。所有可持續發展政策均由可持續發展督導委員會審批並會進行定期檢討和更新。所有可持續發展政策均適用於本集團旗下所有業務和各級員工。指定政策亦管轄為本集團提供服務或代表本集團行事的人士。有關各項政策納入本集團營運的詳情，請參閱個別政策。

可持續發展政策列表

- 《氣候變化政策聲明》
- 《合規政策聲明》
- 《反貪腐政策》
- 《環境政策》
- 《人權政策》
- 《供應商行為準則》
- 《綠色採購政策》
- 《安全及健康政策》
- 《質量政策聲明》

可持續發展金融

為支持《香港氣候行動藍圖2050》以及市場向低碳經濟轉型，我們正在整合我們的環保工作，以制定路線圖支持碳中和，而可持續發展金融是執行該抱負的關鍵。於報告年內，本集團獲批了首筆港幣十六億元的可持續發展表現掛鈎貸款，以有關我們的恒生指數ESG評級和環境表現為關鍵績效指標。

環境、社會及管治投資正在快速增長，引導資金流向支持轉型更具韌性的經濟。本集團將把握機遇，繼續發掘其他可持續發展金融工具，以支持我們致力碳中和的承諾。

聯合國可持續發展目標

我們支持「聯合國可持續發展目標」的全球行動，為可持續發展社區創造長遠價值。我們已就十七個聯合國可持續發展目標中的十一個採取行動，並將這些舉措融入本集團的可持續發展策略，為社區和環境創造正面的成果。

環境

- 為貢獻聯合國可持續發展目標第六項清潔飲水和衛生設施的具體目標 6.3，於二〇三〇年通過減少水污染、消除傾倒及排放危險化學品改善水質，我們為顧客和租戶提供良好水質，並妥善處理污水，以確保有利環境和公眾健康。多年來，我們於香港的投資物業皆獲得由水務署發出的「大廈優質供水認可計劃」的認證。
- 同時，我們根據聯合國可持續發展目標第十三項氣候行動，將氣候變化措施納入政策、戰略和規劃，積極識別營運中的潛在環境和氣候相關風險並採取適應性的緩解措施以提升我們的氣候韌性。我們將可持續發展和氣候相關風險與企業風險管理框架結合，從而一體管理。為盡量減少我們對氣候變化的影響，我們已升級設備並制定減碳目標。例如，參考聯合國可持續發展目標第七項經濟適用的清潔能源的具體目標 7.a，我們重新改造天星小輪的「銀星」輪，採用柴電推進系統，減少有害空氣污染物的排放。我們亦通過廢棄物管理，盡量減少廢物並開展廢物回收活動，實現可持續生產線以配合聯合國可持續發展目標第十二項。



對應章節：

與自然共居

與持份者建立卓越關係

相關可持續發展目標



工作場所和社區福祉

- 聯合國可持續發展目標第三項良好健康與福祉的具體目標 3.9 致力減少危險化學品和空氣污染造成的傷亡。為此，九龍倉置業致力確保所有營運活動不會對我們的僱員、承辦商及租戶造成傷害，並符合國際標準。於二〇二一年，我們的工作場所並無錄得因工死亡個案。我們亦對強迫勞動和童工零容忍。我們透過鼓勵工作與生活平衡、安全和健康、平等機會以及人權，促進工作場所福祉，從而配合聯合國可持續發展目標第八項的各個具體目標，提供充分的就業機會予包括殘疾人在內的所有女性和男性。
- 為於新冠疫情期间繼續支持社區發展，我們已實施多項預防措施，並向有需要人士捐款減輕其財務困難。

對應章節：

保障福祉和安全

與持份者建立卓越關係

「社、企共勉」

相關可持續發展目標



平等且多元化的社區

- 為促進各方共融，不論其年齡、性別、殘疾、種族、民族、出身、宗教、經濟或其他地位，正如聯合國可持續發展目標第十項減少不平等的具體目標 10.2 所述，我們致力為僱員提供一個無歧視以及無騷擾的工作場所，營造共融的企業文化，以改善僱員的工作表現。不論員工的年齡、殘疾、種族、性別、家庭背景、國籍、宗教或性取向，我們為員工提供公平及平等的機會和福利，並組織各類技能和事業發展培訓。本年度，我們為僱員安排了共計 84,730 小時的培訓。
- 九龍倉置業通過向弱勢群體提供教育機會及資源，致力建設平等健康的社區。參照聯合國可持續發展目標第四項優質教育，致力增加擁有就業、體面工作和創業相關技能的青年人數。我們為年輕一代提供全方位及不偏頗的學習機會，同時為他們提供可在各領域發揮所長的平台。於二〇二一年，我們的「學校起動」計劃與八十二間夥伴學校合作，惠及八萬名學生。

對應章節：

與持份者建立卓越關係

「社、企共勉」

相關可持續發展目標



持份者參與 [GRI] 102-40, 102-42, 102-43

我們深明持份者意見的重大影響。九龍倉置業透過一系列溝通渠道收集持份者的建議和關注，從而持續改進業務營運。



我們的持份者類別及聯繫途徑

股東、投資者及財經分析員

- 週年大會
- 財務報表、公告和通函
- 企業通訊及公司網站
- 電話訪談



政府、監管機構及行業組織

- 監管機構專責小組和委員會
- 行業營運會議
- 論壇和研討會



僱員

- 意見調查及焦點小組
- 員工大會
- 內聯網和內部刊物



非政府組織

- 計劃合作會議
- 定期計劃檢討和評估



傳媒

- 傳媒簡報會和午餐會
- 行政人員訪談
- 互聯網即時更新



本地社區

- 社區投資計劃
- 企業參觀
- 社交媒體平臺



業務夥伴（包括供應商、承辦商和分判商）

- 招標過程
- 業務營運會議
- 合約和表現評估
- 意見調查



顧客

- 意見調查
- 社交媒體平臺
- 顧客服務中心和熱線



持份者的意見及我們的回應  102-44

我們已委託獨立顧問按照《AA1000利害關係人參與標準二〇一五年版》的指引進行持份者參與活動，評估他們對我們的可持續發展策略及表現的意見。為確保持份者能進行有意義的參與，我們通過網上問卷調查、一對一訪談和焦點小組與五百七十多名持份者包括僱員、供應商、租戶和投資者進行了溝通。我們對各重大議題的回應列明於本報告的相應章節，下表概述已收集的關鍵回應：

可持續發展策略

投資者建議加入淨零排放策略並制定碳中和目標與其他的環境目標結合披露。

持份者的意見



我們的回應

我們深明將我們的目標與《香港氣候行動藍圖2050》保持一致的重要性。現時，本集團已制定二〇三〇年的碳減排目標，亦已制定其他減少耗電、用水以及與廢物處理相關的環境目標。有關我們的目標和進展詳情，請參閱本報告的「與自然共居」章節。



可持續發展披露

投資者建議制定正式的環境政策、反歧視和多元政策以及披露社區投資分配詳情。

持份者的意見



我們的回應

我們明白可持續發展政策對我們業務營運的重要性以至影響投資者的評估。本年度，我們已制定五項新政策，涵蓋可持續發展的多個範疇。我們亦將加強對社區投資的披露。



供應鏈管理

供應商希望本集團考慮採取一些可持續發展舉措，如將供應商溝通流程數碼化，以及在酒店營運中採用可生物降解物料以取代即棄塑膠。

持份者的意見



我們的回應

我們一直致力實現日常營運的數碼化。目前，我們在內部已利用虛擬會議及電子文件以減少耗用紙張。未來我們會考慮將採購流程數碼化。我們亦正探索在酒店營運中採用更環保的物料取代即棄塑膠的可行性，盡量減少對環境的影響。





重要性評估 (GRI) 102-46, 102-47, 102-49

我們採取四個步驟進行重要性評估，通過定性及定量方式釐定對持份者及業務而言相對重要的可持續發展議題的披露優次。重要性評估的結果進一步優化我們的業務實踐並改善決策。

步驟一 識別



■ 我們參考國際認可的GRI 標準及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》以識別潛在的重大議題作披露。

步驟二 訂定優先次序



■ 我們審閱本地、區域及國際同業的披露資料以識別行業慣例，並邀請持份者對各項重要議題的重要性進行排序。他們對本集團可持續發展報告的意見亦加以整合。於分析及整合參考同業基準及持份者參與的結果後，我們得出各項可持續發展議題的整體重要性水平及優先次序清單。

步驟三 確認



■ 以上步驟的結果會呈至本集團的可持續發展督導委員會以作討論，從而確認及落實於本報告內披露的重要議題清單。

步驟四 檢討



■ 我們定期檢討可持續發展議題及相應的影響範圍，以確保對本集團仍屬相關和重要。

已識別的重要議題及相關的影響範圍

 — 是

重要議題	界限及影響	
	本集團內	本集團營運範圍外
首五大重要議題		
10 用水		
13 污水及廢物		
14 遵守環境法規		
20 培訓與教育		
34 顧客私隱		
其他重要議題		
3 間接經濟影響		
5 反貪腐		
7 遵守社會經濟法規		
9 能源消耗		
12 溫室氣體及排放		
17 招聘及挽留		
19 職業安全及健康(「職安健」)		
21 多元化和平等機會		
22 反歧視		
29 對本地社區的影響評估		
32 顧客健康與安全		

本年有十六個議題被識別為重要議題，而二〇二〇年及二〇一九年分別為十六個及十九個。於二〇二一年，「顧客隱私」仍然是最重要的議題。與二〇二〇年的重要議題清單相比，本年持份者重點關注「用水」及「污水及廢物」議題，使該兩個議題首次納入成為五大最重要議題。另一方面，與本年九龍倉置業的其他可持續發展議題相比，持份者不再將「經濟績效」及「反競爭行為」視為重要議題。除了「用水」、「污水及廢物」、「能源消耗」及「溫室氣體及排放」對環境同時有正面及負面影響外，所有其他已識別的重大議題對經濟、環境及人民都有實際及潛在的正面影響。

二〇二一年九龍倉置業議題重要性評估分佈圖

在重要性評估矩陣中，三十四個重大議題的重要性根據對持份者決策的影響以及對我們業務的重要程度繪製。氣泡的大小表示九龍倉置業可造成影響的能力，氣泡越大代表九龍倉置業可影響議題結果的能力越高。



與自然共居



與自然共居

本章回應的聯合國可持續發展目標：



本章回應的重要議題：

能源消耗 · 用水 · 溫室氣體及排放 · 污水及廢物 · 遵守環境法規

承諾和策略方針

[GRI] 103, 307-1; [HKEX] KPI A1.5, A1.6, A2.3, A2.4; [UNSDG] 13

從氣候變化到非再生資源的枯竭，我們面臨的環境問題已上升到前所未有的水平，對我們的社會構成威脅並影響全球經濟和政策。各政府已實施種種政策、法例和法規以應對有關問題。本集團作為負責任的企業公民，嚴格遵守所有適用的環境法律和法規⁵。本集團的業務營運和發展中所使用的能源、排放的溫室氣體、用水和產生的廢物，為環境帶來一定的負面影響。

為有效地管理我們的環境問題並防止進一步的潛在負面影響，本集團自二〇一六年起已制定環境指引概述我們的原則及預期。為了提升環境管控，本集團訂立了《環境政策》以管理不利的環境影響，監測合規和促進對環境表現的溝通。為確保合規，我們會密切監察及檢視環境表現、風險及監控措施的有效性。於報告年內，本集團並沒有發現任何與環境法規有關的違規個案。

本集團致力於持續改善我們的環境表現，並一直尋求方法構築更可持續的未來。各業務單位已採納符合本集團環境原則的相關政策及程序。為了持續改善我們業務的環境表現和探索實現更多可持續發展成就的新機會，本集團已制定二〇三〇年的長遠目標以涵蓋更廣泛環境範疇。下圖說明本集團的環境目標。

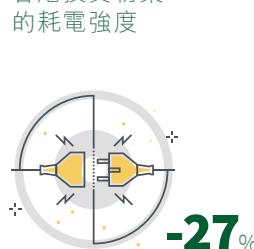
本集團致力遵從《香港氣候行動藍圖2050》邁向碳中和，以響應香港政府「零碳排放·綠色宜居·持續發展」的願景。我們致力建立符合國際標準的環境管理系統。於報告年內，會德豐大廈維持ISO 14001：2015認證。馬哥孛羅香港酒店及常州馬哥孛羅酒店均取得地球評測（「EarthCheck」）銀徽認證，而The Murray則取得「EarthCheck」銅徽認證。我們的業務單位亦因其在環境管理方面的最佳實踐而獲得廣泛認可，獲得多個獎項及綠色標籤，包括「節能標誌」、「減廢標誌」和「綠色辦公室獎勵計劃」（「GOALS」）。會德豐大廈和卡佛大廈亦榮獲「香港綠色機構認證」計劃認可為「香港綠色機構」。我們的環境獎項及成就摘要載於本報告的「主要獎項、約章及會籍」章節。

我們的二〇三〇年長遠環境目標（以二〇一四年為基準年）

整體溫室氣體排放量



香港投資物業的耗電強度



香港業務的耗水量



廢物分流



未來，本集團將努力擴大我們目前的可持續發展工作以制定更全面的減廢和回收目標。

九龍倉置業的氣候相關風險概覽



投資物業



暴雨及海平面上升引致更為頻繁或更嚴重的水浸，對基礎建設及設施造成破壞。平均溫度上升及水資源減少

影響

- 1 商場及寫字樓暫時關閉
- 2 租戶投訴並要求賠償
- 3 維修損毀設施的費用
- 4 公用設施及製冷設備開支導致營運成本增加
- 5 聲譽受損及物業貶值

緩解措施

- 1 採取多項防洪措施（例如安裝防水閘、警報系統、防水工程）
- 2 投資節能設備及改造建築物及採用可再生能源
- 3 進行定期的緊急事故演習，以提高員工的應對能力
- 4 在翻新工程中，採取風險緩解措施



休閒和酒店



實體風險

極端天氣事件及風暴潮的嚴重性和頻率增加引致供應鏈中斷、需求受影響以及對基礎建設及設施造成破壞

影響

- 1 維修損毀設施的營運成本增加
- 2 因業務營運中斷及聲譽受損，導致業務需求下降

緩解措施

- 1 研究、評估及實施抗禦措施（如抗颱風窗戶）
- 2 與執行人員及應急小組舉行年度應急準備會議，以制定及修訂極端天氣事件的危機處理和過渡計劃
- 3 與供應商建立穩固的關係及保持供應商多元化，確保產品送遞可靠和及時



為支持國際脫碳工作而實施碳稅、收緊氣候政策及法規

影響

- 1 提高經濟誘因以鼓勵採用低排放技術
- 2 為遵守新的法規而增加營運成本
- 3 租戶及顧客對設施合規的期望
- 4 因違規而可能受到處罰

緩解措施

- 1 投資可再生能源（倘可能）以大幅減少影響業務的碳足跡
- 2 進行碳審計，以衡量建築物的表現
- 3 制定碳排放目標及減碳計劃
- 4 制定計劃淘汰能源效益低的設備



轉型風險

無法適應持份者對可持續發展日益增多的關注

影響

- 1 失去競爭優勢
- 2 聲譽受損

緩解措施

- 1 積極與「EarthCheck」維持合作
- 2 獲取綠色建築認證
- 3 將綠色建築元素融入大型翻新及新發展項目
- 4 制定策略以配合達致《巴黎協定》排放目標
- 5 密切監察酒店賓客的滿意度
- 6 與賓客溝通說明酒店可持續發展措施



運輸

極端炎熱天氣增加，
可能引致工人中暑



影響

- 1 工傷風險上升
- 2 員工流失率上升

緩解措施

- 1 提供安全培訓及指引
- 2 改善工作場所的通風系統
- 3 改善工作服的布料

因更嚴格的燃料及排放標準，
而需要更換較環保的燃料或
渡輪引擎



影響

- 1 因燃料、改良現有的
渡輪及購買新渡輪導致
營運成本增加

緩解措施

- 1 申請政府資助
- 2 探討提高現有渡輪能源
效益或為生產新渡輪進行
投標的可行性

氣候風險和韌性管理

GRI 201-2; HKEX KPI A4.1; UNSDG 13

全球緩解氣候危機的趨勢已日漸成熟，幾乎在各方面皆取得進展。為響應全球行動的號召，本集團已加大力度制定長遠低碳氣候韌性策略，擴大氣候風險的管理能力及提高氣候相關資料的透明度。

本集團採納《氣候變化政策聲明》，以表明我們致力緩解氣候變化及加強我們的氣候韌性的承諾。為了解各種性質的氣候相關風險及機遇，我們利用現有的企業風險管理框架及風險評估程序，對整體物業資產中與氣候相關的風險進行監測、評估及管理，並將氣候變化納入我們的業務策略。

企業風險管理



將氣候相關風險納入我們現有的企業風險管理框架可讓我們更全面評估及管理氣候相關風險的潛在影響和風險間的相互影響。

本集團參考TCFD提出的框架對香港、中國內地及新加坡各業務單位進行初步的氣候風險評估，以全面地了解我們面對的氣候風險。我們根據聯合國政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」）採用的代表性濃度路徑（「RCPs」）及參考報告⁶，評估與氣候變化相關的重大實體風險及轉型風險，以及潛在的財務及非財務影響。在二〇二一年，隨著IPCC第六次評估報告⁷的發布，我們利用新的氣候資訊重新評估了我們直至二〇三〇年及二一〇〇年的時間範圍內與氣候相關的風險和機遇，試圖了解我們在不同可能發生的氣候情景下的韌性，包括業務營運不變時以至更進取的遠低於 2°C 或 1.5°C 的濃度路徑。在該評估後，我們根據調查結果制定了潛在風險的緩解措施。氣候相關風險及緩解措施的概覽已在第20至21頁披露。

本集團深明向持份者傳達我們對減緩、適應及抗禦氣候變化的管理方針及策略的重要性。我們在本報告的「響應氣候相關財務資訊披露工作組建議」章節概述了在管治、策略、風險管理及指標和目標這四大核心類別下的氣候相關工作。

本集團旨在應對氣候危機，某程度上確保我們將來的業務發展。我們亦努力整固我們目前的綠色工作以保持正確軌跡來支持碳中和。展望未來，本集團將繼續擴大其溫室氣體排放報告以更全面地了解情況，根據TCFD的建議加強對氣候相關的信息披露，當有適當的工具可用時進行分析以更好地預測氣候相關風險和機遇對我們的業務造成的影响，並採取必要的行動來進一步提高我們的氣候減緩和適應能力。

氣候變化的機遇

雖然氣候變化帶來風險，但亦為本集團帶來相關的機遇。當本集團積極尋求方法通過提高能源效益、購買更多可再生能源、採用可持續資源管理和在我們的營運中應用綠色技術來減少碳足跡時，也得以直接節省成本和降低能源支出。鑑於本集團承諾持續改善我們的可持續發展表現，我們見到進入蓬勃發展的可持續金融市場的機會。

我們熱切期待有關長期監管制度和碳定價的資料。我們期望可以更好地管理氣候相關風險，同時通過向低碳經濟轉型抓住相應的商機。

氣候變化絕對是一個嚴重的威脅，對抗它的代價不菲。可持續金融對於實現我們的脫碳計劃至關重要。本集團將繼續探索各種可持續金融工具，以支持我們對碳中和的承諾。



⁶ 政府間氣候變化專門委員會《氣候變化2014綜合報告》（<https://www.ipcc.ch/report/ar5/syr/>）；香港天文台「香港氣候推算」（http://www.hko.gov.hk/en/climate_change/future_climate.htm）及中國國家氣候變化專家委員會（2018）《中英合作氣候變化風險評估－氣候風險指標研究》（<http://www.theccc.org.uk/publication/indicators-of-climate-risk-china-uk/>）

⁷ https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads/report/IPCC_AR6_WGI_Full_Report.pdf

能源管理及碳減排

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, CRE-1, CRE-3;
HKEX KPI A1.2, A1.5, A2.1, A2.3; **UNSDG** 7

本集團留意到採取減少碳排放的行動的迫切性正日漸增強。根據《香港氣候行動藍圖2050》，建築物用電約佔香港總用電量的90%，超過60%的碳排放歸因於建築物用電。因此，本集團正在我們的營運中大力開展碳減排工作，尤其是間接能源消耗產生的碳排放(範圍二排放)。本集團密切監察及檢查我們的能源消耗模式，以進行全面的能源管理以作進一步改善。

本集團已投放資源為主要資產增值，如升級冷水機組以改善旗下物業組合的營運效益。我們已將海港城和時代廣場的送風櫃升級為電子整流(「EC」)風扇加變速驅動器。僅在時代廣場，這種升級更換估計每年可節省123,000千瓦時的用電。此外，我們亦將卡佛大廈辦公室和零售區的風冷式製冷機組更換為水冷式製冷機組，用電量因而減少約455,060千瓦時。而在新加坡的會德豐廣場，我們以較新型的EC風扇送風櫃取代舊有的送風裝置，不僅減少能源消耗，亦因運作時減少了噪音和震動營造出更舒適的環境。

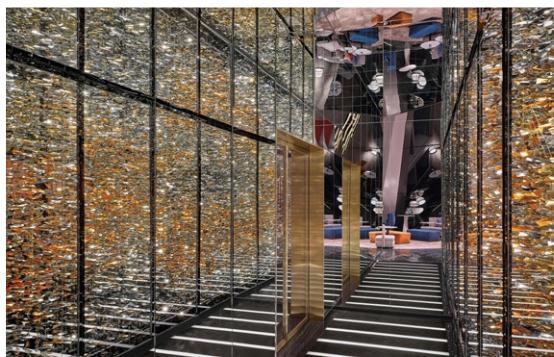


本集團實施多種節能措施包括優化樓宇設施的營運和密切監察我們的耗能模式以避免過度用電。例如在時代廣場，我們將送風櫃的壓力設置點及運作時間調整到最佳水平以降低運行時所耗的電力。在會德豐大廈，我們使用一款效率更高的變頻風冷冷水機組，對比二〇二〇年，二〇二一年節省了233,387千瓦時的電力。海港城在冷水機組採取了冷凍水溫度重置並在送風櫃使用空間溫度重置，以減少能源消耗和碳排放。為了降低空調系統的負荷，在The Murray我們將窗簾設定為客人退房時自動關閉，以減少熱量吸收。



馬哥孛羅香港酒店及馬哥孛羅港威酒店實施了省電計劃，在入住率較低的樓層、較少使用的辦公室及後勤區域調暗照明設備及把盤管式風機調至低速。常州馬哥孛羅酒店亦調整冰箱及加熱設備的運作時間，並關閉未使用樓層的照明和設備電源。

蘇州尼依格羅酒店將節能理念融入建築設計中，利用各種獨特的設計來減少能耗。例如，吧115的星流設計採用鏡子和金屬薄片產生大量整齊有序的鏡面反射，既節省了照明所用的能量而又不失奢華感。天際泳池在全落地玻璃包圍下以自然採光來節省能源。



自二〇一四年以來，海港城在三棟辦公樓的天台安裝了共三百二十塊太陽能光伏板。自二〇一八年起，該裝置的產能連接中電電網，參加了中電的可再生能源上網電價(「FiT」)計劃。向中電電網輸出的每千瓦時可再生能源可以獲得上網電價，進一步支持和促進可再生能源的應用。截至二〇二一年底，海港城的太陽能光伏板系統總共產生了288,835千瓦時的電力。除了為減緩全球氣候變化和碳中和出力，太陽能光伏板裝置還通過FiT計劃為海港城帶來超過港幣一百萬元的收入。憑藉我們在可再生能源方面的投資和努力，海港城榮獲「創新節能企業大獎二〇二〇」的優異認證，並連續兩年被列入「可再生能源支持機構名單」。

個案分享

為更有效利用能源而執行的創新措施及營運升級項目

本集團積極採取節能措施，通過照明改裝、對營運進行日常評估和技術升級以及尋求創新方法最有效地利用能源。

我們在投資物業進行了多個照明改裝項目。在二〇二一年，我們將卡佛大廈的所有辦公樓升降機大堂照明更換為LED燈。於報告年內，我們將海港城商場的公共區域、發電機和總掣房以及泵房的傳統照明系統升級為LED照明系統，節省了265,602千瓦時的電力消耗。同樣地，我們已完成將會德豐大廈的載貨升降機大堂及走廊的照明系統更換為LED照明系統，每年減少20,459千瓦時耗電量。

海港城亦對海運大廈低層停車場的照明系統進行了升級。我們以配備智能感測器的LED照明系統取代停車場及車道的傳統照明系統。我們使用運動傳感技術，在不影響停車場駕駛安全的情況下，將耗能降至最低水平，將海運大廈低層停車場的照明能耗降低約65%。由於



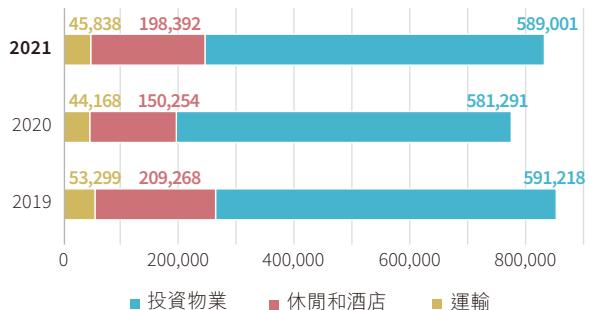
LED照明系統比傳統照明系統更節能，其使用壽命約為普通節能燈泡的三至六倍，而且不含有毒金屬水銀，我們相信工程部用於運作及維修的成本和時間可以大幅減少，並減低對環境的負面影響。

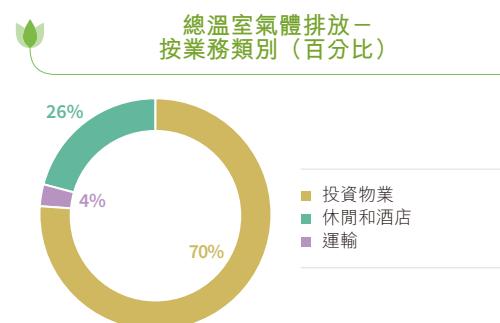
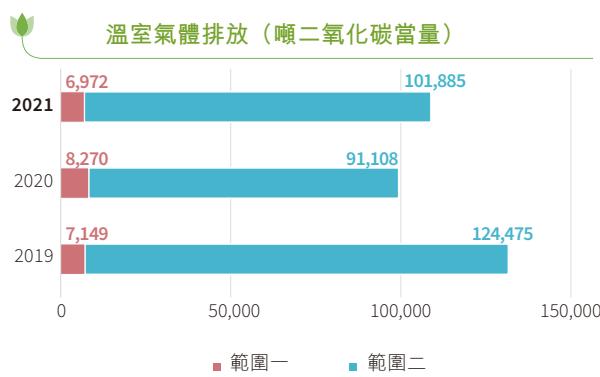
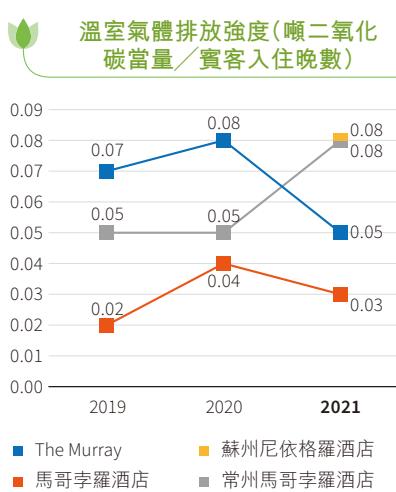
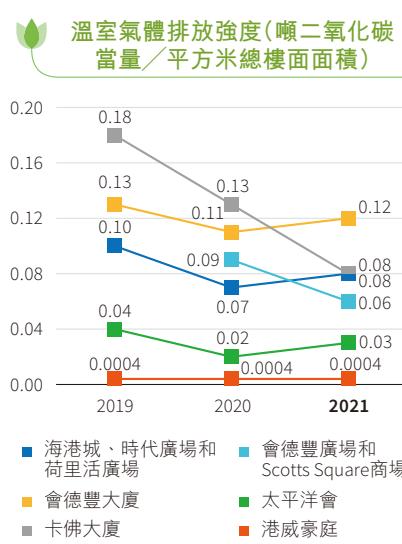
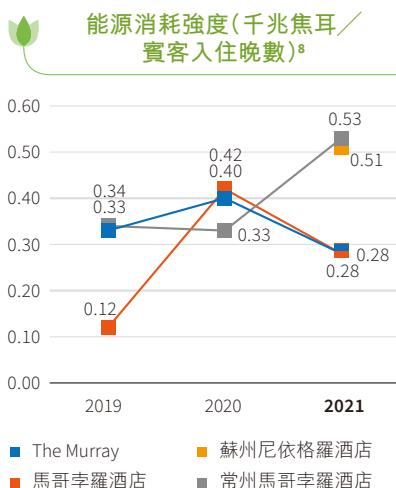
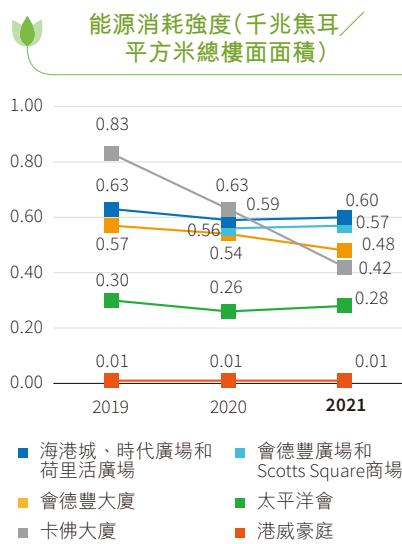
在進行升級改造項目的同時，本集團一直研究創新方法以確保長期營運。鑑於停車場的水霧系統和風扇系統需消耗大量的水和電力，時代廣場在停車場引入了使用鈦合金冷卻盤管和沖廁水間接冷卻系統，以改善停車場的室內感溫舒適度，同時避免消耗大量的電力及食水，亦節省了維護費用。該項目已被提名列入「環保建築大獎二〇二一」中「研究及規劃」類別的決賽入圍名單。

能源消耗 – 按來源（千兆焦耳）



能源消耗 – 按業務類別（千兆焦耳）





⁸ 本報告中賓客入住晚數的定義已從[賓客人數 x 他們的住宿夜數]修訂為EarthCheck所定義的[過夜賓客總數 + 工作人員過夜總數 + 日間賓客總數/3 + 非住客餐廳用餐總人數/4]，因此，二〇二〇年和二〇一九年的強度資料已作相應重述。

空氣質素管理

[HKEX] KPI A1.1, A1.5, A3.1; [UNSDG] 13

鑑於當前的排放標準及法規日益嚴格，以及公眾對空氣污染造成的健康風險的關注逐漸提升，我們意識到需要減少營運中產生的有害空氣污染物排放。綠色渡輪技術的發展在減輕空氣污染方面展現巨大潛力和成效。

個案分享



將「銀星」輪升級為天星小輪的第三艘低排放環保渡輪

在過去一世紀，天星小輪的渡輪已經歷多次升級，致力改善香港的空氣質素。繼「世星」輪和「曉星」輪改裝為低排放環保渡輪後，「銀星」輪正式成為環保渡輪的新一員，於二〇二一年再次投入服務。「銀星」輪是在維多利亞港日常航行服務的第三艘低排放環保渡輪，促進香港綠色運輸的可持續發展。

「銀星」輪於一九六五年首次航行，目前由兩台柴油主發電機發電驅動，新的發電機取代傳統的柴油二衝程引擎，同時符合國際海事組織二級及美國環境保護局三級的排放標準。加上使用低硫燃料，渡輪的黑煙和其他有害空氣污染物排放量可以大幅減少。



繼「銀星」輪的成功，我們將繼續努力，探索為我們餘下船隊安裝潔淨驅動系統，並評估全電力驅動渡輪的可行性。我們期待實現新的里程碑，為香港第一代公共交通的可持續和環保發展作出貢獻。

蘇州尼依格羅酒店也注重空氣污染物的排放管理，尤其是製冷劑。蘇州尼依格羅酒店致力在價值鏈各個環節中小心管理，並有明確的指導方針禁止採購損害臭氧層的製冷劑，以及鼓勵使用更環保的替代品。製冷劑的儲存也受監控以避免遇熱分解並釋放有毒物質。我們有清晰的製冷劑進出記錄，並定期巡查設施以確保沒有洩漏。製冷劑容器的廢棄處置也符合適用的法規。

水資源管理

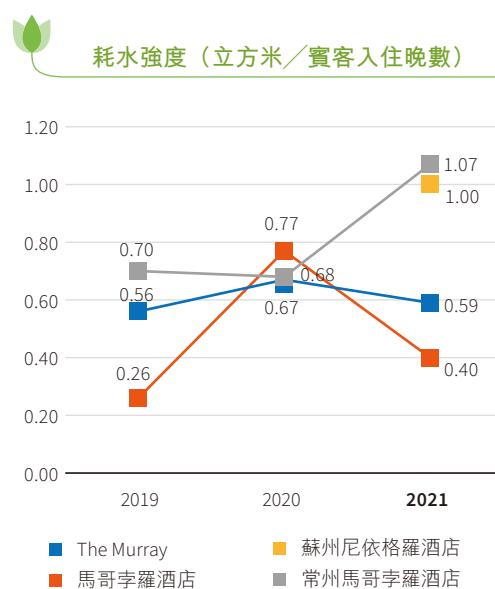
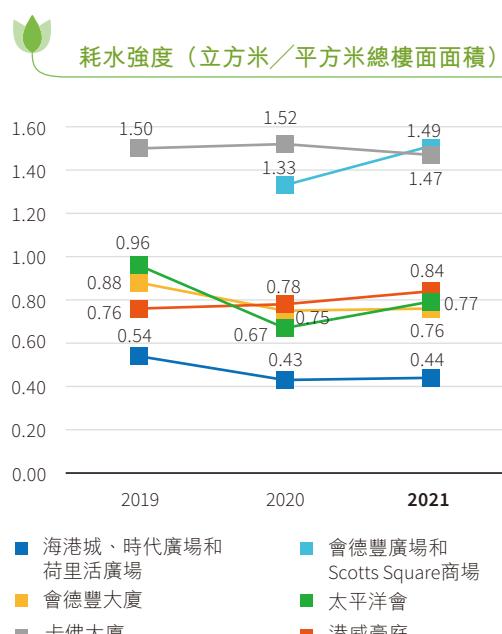
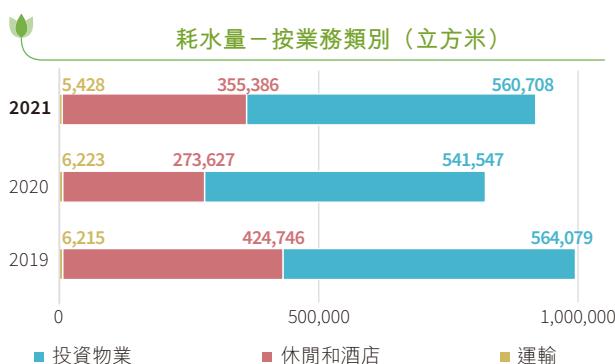
[GRI] 303-1, 303-4, 303-5, CRE-2; [HKEX] KPI A2.2, A2.4; [UNSDG] 6

全球用水量急增、水質劣化及氣候變化帶來的挑戰，對水這重要的自然資源造成越來越大的壓力。鑑於我們的業務性質，取得可靠及潔淨的供水對我們的營運十分重要。因此，本集團繼續致力確保各業務單位以負責任及有效率的方式用水。誠如我們的《環境政策》、根據業務單位性質而制定的水資源管理政策及指引所述，我們的員工必須於營運過程中採取節約用水措施。

為實現可持續營運，本集團一直在探索優化水資源管理的創新舉措。例如，鑑於停車場的水霧系統造成大量的淡水消耗，時代廣場探索在B4層停車場間接利用沖廁水降低室內溫度，以大幅減少淡水製冷的消耗和節省昂貴的維護成本。

我們通過改善營運流程來節約用水。由於新冠疫情期間酒店入住率下降，我們實施了節水計劃以減少不必要的用水。我們關閉了馬哥孛羅香港酒店的游泳池，以及馬哥孛羅香港酒店和馬哥孛羅港威酒店部分廚房設備。

我們積極推廣循環用水，以更有效利用水資源及減少整體用水。在卡佛大廈，來自冷水機組的泄放水會被轉移至沖廁水箱，於公共區域作沖廁用途。



資源管理

[GRI] 306-2; [HKEX] KPI A1.3, A1.4, A1.6; [UNSDG] 12

在香港，我們正面臨堆填區內都市固體廢物爆滿的嚴重廢棄物問題。本集團不斷探索各種方法，以優化我們價值鏈中的廢物管理和資源節約工作。根據我們的《綠色採購政策》，我們強烈鼓勵員工減少一次性物品和包裝的使用，並在做出採購決策時瞭解產生的廢物數量和使用後的處理或處置方法。

本集團實施多項措施以盡量減少廢物產生及促進資源的有效使用。本集團與持份者緊密合作推動旗下物業的廢物回收，將重心放在減少送往堆填區的廢物。此外，我們全年實施各種類型的回收計劃並鼓勵租戶積極參與，包括：

業務單位	重點回收計劃
會德豐大廈	▶ 「Central Cluster」循環用紙計劃
海港城	▶ 發泡膠回收計劃 ▶ 廉餘回收計劃 ▶ 電腦捐贈計劃
時代廣場	▶ 鞋盒回收計劃 ▶ 廉餘回收計劃 ▶ 飲料紙盒回收計劃
荷里活廣場	▶ 廉餘回收計劃
The Murray	▶ 咖啡膠囊回收計劃

為緩解嚴重破壞環境的塑膠垃圾問題，時代廣場已參與由匡智會及雀巢香港組織的「5號PP塑膠回收試行計劃」，在停車場設置塑膠回收箱。我們不遺餘力地推動走塑，為下一代創造可持續發展的環境。例如，我們致力減少塑膠雨傘袋的用量。



卡佛大廈停止在大堂放置雨傘膠袋分配器

- 雨傘膠袋消耗量減少了**100%**

海港城、時代廣場及荷里活廣場在綠領行動舉辦的「減少使用／派發雨傘膠袋」審核認證計劃榮獲金級認證

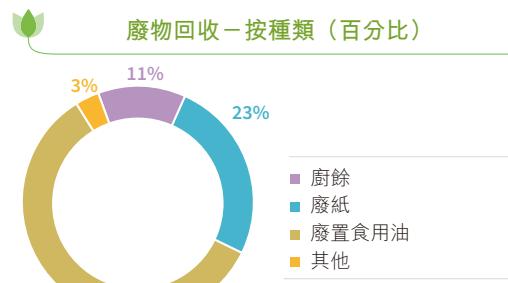
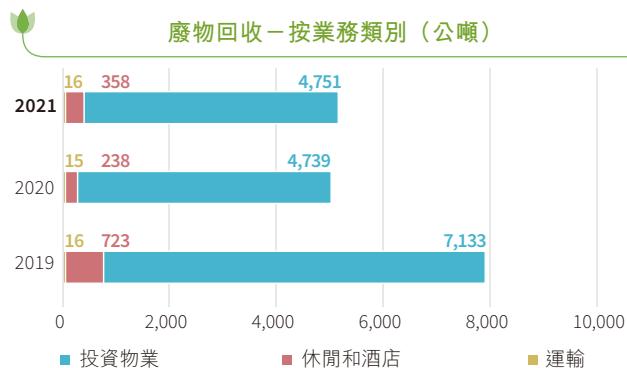


此外，為推廣綠色購物，海港城推出了環保購物袋租借服務，供未有自備購物袋的顧客借用，從而減少使用即棄購物袋的需要。

為減少送往堆填區的廚餘，本集團致力支持食物捐贈活動及回收廚餘。海港城設有廚餘處理機處理廚餘。為避免浪費食物，我們的酒店業務一直為膳心連基金提供支援，向弱勢社群捐贈剩餘的可食用食物。於報告年度，酒店業務共向膳心連捐贈了538公斤剩食。時代廣場和馬哥孛羅香港酒店亦將廚餘轉送至O・Park 1，轉化為堆肥及生物氣發電。此外，海港城和荷里活廣場亦在辦公室安裝了廚餘處理機，以減少送往堆填區的廚餘，並提高員工珍惜食物的意識。

本集團亦致力確保妥善收集、處理及處置有害廢棄物。海港城及卡佛大廈一直邀請租戶參與「電腦及通訊產品回收計劃」。於報告年內，海港城收集並向明愛電腦工場捐贈逾1,200公斤電腦及電子設備。此外，港威豪庭一直鼓勵我們的員工避免打印文件。相較二〇二〇年，我們於二〇二一年購買的打印機碳粉盒量減少了22%。於報告年內，時代廣場也將園林廢料運往Y-Park，轉化為有用的材料，如木方、木碎和木糠等。

我們避免節日期間產生大量廢物，於是在農曆新年期間太平洋會並未使用新的利是封裝飾桃花樹。二〇二一年農曆新年後，海港城回收了約291公斤的年桔，並將其送往鳳園蝴蝶保育區，加工成為蝴蝶的食物。我們的部分業務單位，即海港城、時代廣場、荷里活廣場及太平洋會亦參與香港環境保護署的樹木保育計劃，在假期後回收桃花及聖誕樹。



加強環保意識

[HKEX] KPI A3.1; [UNSDG] 12

保護環境和自然資源的關鍵，毫無疑問是要提高社會對環保的意識和鼓勵行為改變。我們已採取多項措施培養員工的環保意識。例如，我們的酒店業務為新入職員工提供培訓，讓他們了解EarthCheck認證規定以及我們日常活動中採用的可持續發展方法。此外，我們鼓勵員工參加世界自然基金會香港分會舉辦的「地球一小時」活動和環保觸覺組織的「無冷氣夜」活動。

為提倡減少塑膠、再利用及回收廢物的習慣，海港城、時代廣場及荷里活廣場推出以「減少使用、物盡其用、循環再造」為主題的可持續發展互動陳列品，以響應香港特別行政區政府於二〇二一年二月發布的《香港資源循環藍圖2035》。我們亦為持份者舉辦各種工作坊，例如，我們安排了「牛仔布升級再造工作坊」，向租戶介紹紡織廢物問題，並鼓勵他們養成環保習慣及實行資源的可持續運用。



為提高員工對廚餘問題的認識，我們於二〇二一年十一月組織了參觀香港第一家有機資源回收中心O-PARK1的活動。參觀期間，我們的員工瞭解到如何將廚餘轉化為堆肥及生物氣。因為線上工作坊十分有效和方便，我們因此舉辦了兩場線上蜂蠟保鮮布工作坊以鼓勵減少使用塑膠保鮮膜和向員工及租戶推廣可持續的生活方式。

與持份者建立
卓越關係



與持份者建立卓越關係

本章回應的聯合國可持續發展目標：



本章回應的重要議題：

招聘及挽留 · 培訓與教育 · 多元化和平等機會
反歧視 · 顧客私隱

承諾和策略方針

與各持份者群組合作對本集團實現符合持份者期望的可持續發展成果非常重要。我們與持份者維持穩固的關係以在業務營運中脫穎而出。我們努力提供優質的客戶服務及產品，同時為我們的僱員和現場作業的人員提供良好的工作環境。

為保障僱員權利，本集團已制定符合相關法律和法規⁹的僱傭政策。本年度，我們已制定本集團的《人權政策》，以促進本集團內部的平等機會、多元和共融。我們已落實一系列管理制度及措施，以監察及評估我們的產品和服務以及供應鏈活動，確保表現遵守相關法律和法規¹⁰，並且符合本集團的標準及期望。

我們歡迎持份者通過多種平台反饋意見以持續改善我們的營運。我們亦定期檢討並評估我們管理方針的成效。於報告年內，概無發生違反適用的法規和自願守則而導致罰款或處罰的事件。

培育人才

吸引及挽留人才

GRI 102-8, 401-2, 401-3; **HKEX** KPI B1.1; **UNSDG** 8

本集團在業務營運中珍視僱員。不論員工的年齡、傷健、種族、性別、家庭背景、國籍、宗教或性取向如何，我們提供公平和平等的機會及福利。我們在招聘過程中以能力、工作經驗和相關資歷評估候選人士。

為吸引及挽留人才，我們根據他們的經驗和表現提供具競爭力的薪酬待遇及福利。根據業務單位的僱傭政策，我們在香港的全職僱員可享有僱主強積金額外供款、有薪假期、產假、僱員補償保險、員工參與社交、康樂和義工活動期間的團體個人意外保險、醫療保險及長期服務獎。另一方面，我們亦為中國內地的全職僱員提供「五險一金」的保障。

本集團全年為各級員工舉辦了多項人才發展計劃和獎勵計劃。例如，香港投資物業設有一個為期四年的學徒訓練計劃，為學徒提供在職培訓和學費資助，支持他們在工作期間考取高級文憑課程及工藝資格課程。中層管理人員職業發展計劃為本集團建立管理人才庫。已有幾年工作經驗有潛質的年輕人會獲聘為業務行政人員，在不同部門進行多次跨職能實習，並在完成培訓後填補管理層職位，而員工表揚計劃則是對僱員的貢獻及成就予以肯定。我們亦為提供最佳全方位服務的僱員頒發優質服務星章獎勵。



9 有關對本集團業務營運有重大影響的僱傭相關法律及法規清單，請參閱重點法律及法規的章節。
10 有關對本集團業務營運有重大影響的產品責任法律及法規清單，請參閱重點法律及法規的章節。

共融和互動的工作場所

我們致力促進多元和共融的工作環境，並且尊重每位僱員而不論其年齡、傷健、種族、家庭背景、性別或性取向。我們已為全體員工建立內部申訴機制，以便舉報有關歧視、騷擾、危害或侮辱的投訴或問題。我們透過內聯網和員工手冊與全體僱員分享相關程序及規定。我們亦提供反騷擾培訓，以教育僱員防止工作中的各種騷擾。此外，為滿足母乳餵哺母親的需要，我們已制定《母乳餵哺友善工作間政策》，並於工作場所設立哺乳室。

溝通渠道

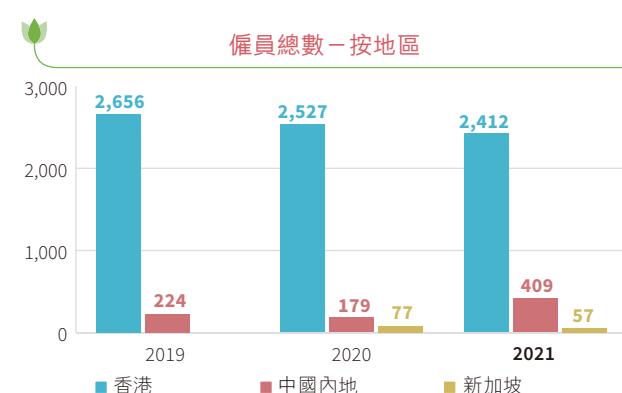
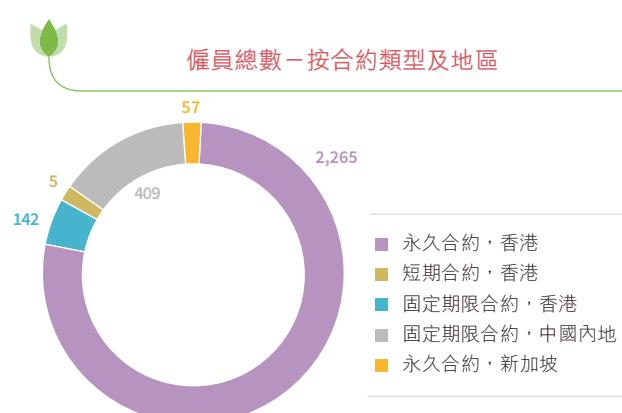
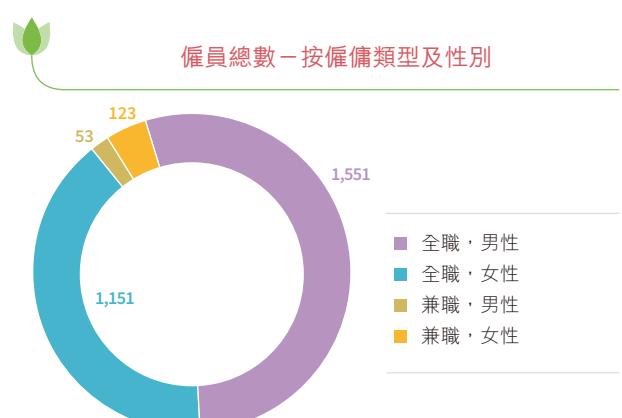
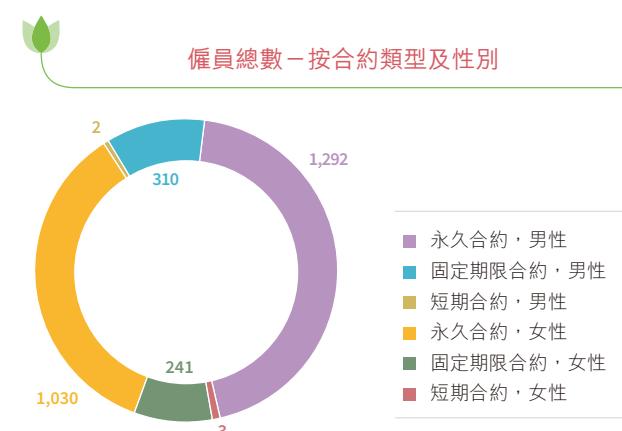
本集團透過多種渠道與僱員溝通。我們收集僱員的意見並制定措施以回應其關注的事項。高級管理層審視該等意見和建議以完善業務單位的運作。同樣地，我們透過與總經理及導師對話、生日會、農曆新年慶祝活動及DIY工作坊等活動，致力與僱員建立更密切的關係。



溝通渠道包括員工通訊、意見調查、全體會議、社交媒体平台及內聯網。

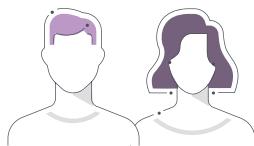
員工概況

截至二〇二一年十二月三十一日，我們共有2,878名僱員，分佈如下：



各僱傭類別的僱員比例—按性別

高級管理層



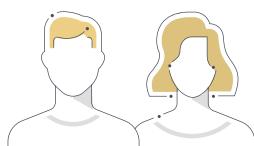
	男性	女性
2019	64%	36%
2020	60%	40%
2021	68%	32%

中級管理層



	男性	女性
2019	60%	40%
2020	56%	44%
2021	54%	46%

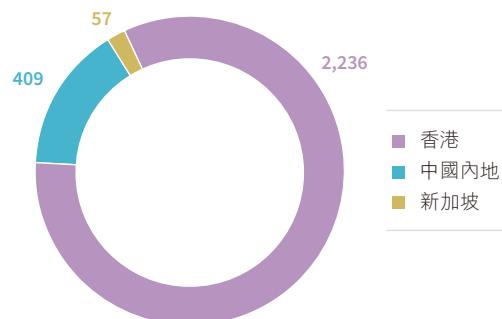
一般員工



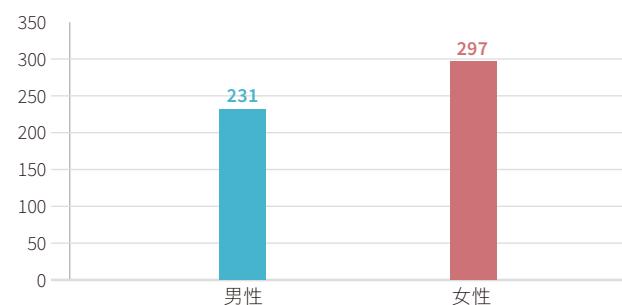
	男性	女性
2019	54%	46%
2020	54%	46%
2021	56%	44%



全職僱員總數—按地區



二〇二一年非保證工時僱員總數—按性別



所有非保證工時僱員均來自香港，共528人。

我們的僱員主要由永久合約的全職僱員組成。兼職員工主要來自我們的投資物業，以配合營運需要和執行季節性商場活動。

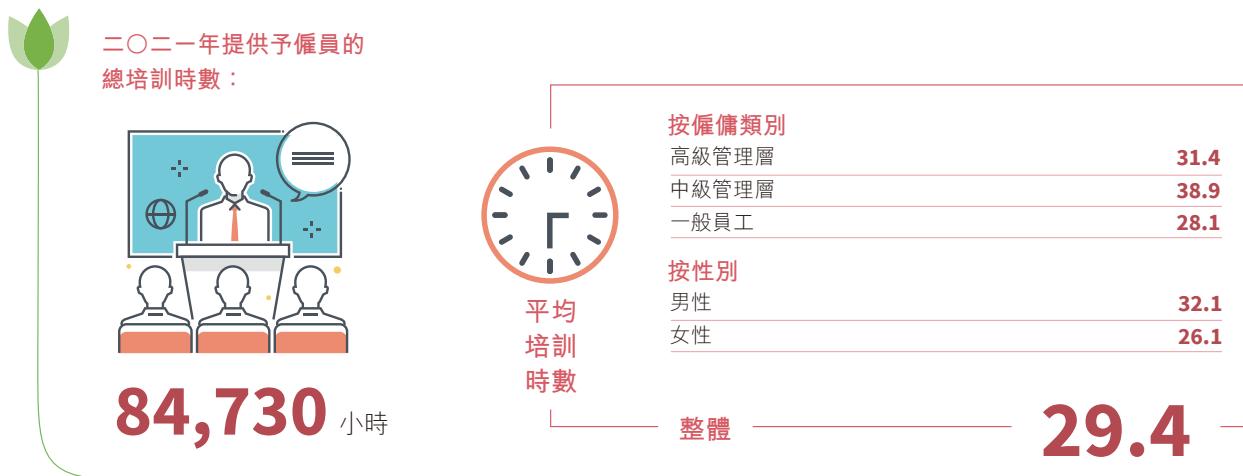
於報告年內，非僱員但其工作受控於公司的工作者人數約1,100名。他們大多是我們承辦商的工人，負責商場運作的保安、清潔和現場技術支援等職能。

與上一報告年相比，本報告年的僱員人數和非僱員的工作者人數並無重大波動。

人才發展 [GRI] 404-1, 404-2; [HKEX] KPI B3.2; [UNSDG] 8

面對瞬息萬變的營商環境，專業發展的需求增加，我們認為有必要加強僱員的技能和知識。我們的業務單位已推出「培訓資助計劃」，以資助全職僱員參加工作相關的外部課程、研討會及會議。此外，我們的業務單位根據其特定需要制定了培訓及發展項目，涵蓋的主題包括人權、法例和法規、保障個人私隱、職場文化、反貪腐、專業技能、環境保護和職安健。本年度，投資物業實施了一套新的培訓系列—「Business Innovation in the New Era」，旨在提升員工數碼化方面的能力，並向員工介紹與零售和房地產行業相關的新興技術、商業模式和策略的制定。

為歡迎新入職員工並協助其適應新的工作環境，我們在其入職的第一個月內向他們提供入職培訓，包括介紹公司背景和文化。由承辦商及分判商聘用的員工亦會參與我們的培訓計劃，以確保他們了解我們的優質服務標準。



持續學習對維持員工的專業知識及本集團的競爭優勢而言實屬必要。我們的業務單位安排一系列針對工作的培訓和領導計劃以培育各級僱員：

投資物業

- 我們為不同級別的員工制定年度培訓計劃，涵蓋領導力、管理、創造力、個人效能、語言能力、工作知識和顧客服務等主題。
- 我們為僱員舉辦主題有關物業投資、樓宇發展、商品及服務稅管理、人力資源管理和數碼營銷的工作坊和研討會，以確保他們掌握最新業務及行業實務。

休閒和酒店

- 為提升管理層的領導技能，我們為管理層舉辦「紅環領導理念」培訓和「自我激勵工作坊」等課程。我們為酒店的前線員工舉辦網絡研討會、職能培訓、跨部門培訓和工作坊等活動，以完善服務質素。

運輸

- 我們邀請外聘顧問為渡輪員和管理人員舉辦安全工作坊、合規工作坊和網絡研討會等培訓。

與供應商合作

[GRI] 102-9, 102-10, 204-1, 408-1, 409-1; [HKEX] KPI B5.1, B5.2, B5.3, B5.4

本集團不僅依賴我們的僱員，亦倚重其他持份者群組包括供應商，以提供穩定及優質的產品和服務。我們與不同類別的業務夥伴合作，提供包括食品和飲料、服務和設施、工程供應和維修、保安、公用設施和一般物品等。我們與供應商的業務關係主要是中期至長期合約，但亦根據性質和需要，可包括短期合約、根據項目或活動而訂立合約。

我們致力維持高標準的道德常規並延伸我們的準則以指導供應商。我們與供應商明確溝通，嚴禁向我們的員工提供禮品或款待，並要求他們簽字確認理解招標協議中的有關條款。部份業務單位亦舉辦與工作相關的法律和法規管控以及策略的工作坊及培訓，以加強供應商處理道德問題的能力。

我們設有完善的供應商管理系統，協助業務單位評估供應商的可持續發展表現和技術能力，並確保其符合適用的法律和法規以及我們的要求。我們要求供應商提供相關證書或由監管機構所發出的證明文件。此外，蘇州尼依格羅酒店和馬哥孛羅酒店已採用追溯系統，以檢查所有採購食品的原產地標籤。The Murray亦會進行現場審核，以監督供應商食品製造廠的衛生狀況。



下表按照地區劃分，列出了我們供應鏈中主要70%的資訊。

業務	地區	主要供應商數量
投資物業－香港和新加坡	香港	82
	新加坡	10
	其他	4
休閒和酒店－香港和中國內地	香港	231
	中國內地	57
運輸－香港	香港	10

綠色採購

本集團已制定《綠色採購政策》，為所有參與採購決策的業務單位和僱員提供採購環保產品及服務的指引。我們的招標文件亦載有綠色採購條款，以鼓勵供應商創新和採用綠色方案。使用環保產品及材料是我們挑選供應商的標準其中之一。我們的業務單位採購時不斷尋求方法整合空運及本地運輸的貨運以減少物流對環境的影響。於二〇二一年，我們維持對本地採購的支持，大部份產品和服務均來自本地供應。

為顧客提供優質的產品

顧客滿意度 KPI B6.2, 6.3, 6.4

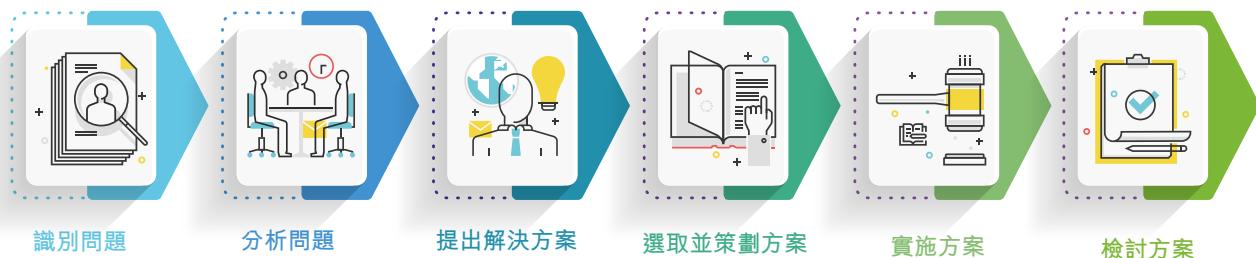
本集團憑藉卓越的顧客服務而享負盛名。我們重視客人的反饋並積極改善我們的服務，務求更能滿足其需要。因此，我們已建立管理系統和提供溝通渠道供顧客反饋。在處理顧客相關問題上，顧客的權利受到內部指引的充分保障。

在市場推廣時，我們以誠實、公開和透明為基本原則。所有宣傳資料於刊發前均由經理審閱，以確保完全符合所有適用的指引和法規。此外，所有廣告材料均遵守嚴格指引以保障知識產權。所有使用的設計及圖像必須尊重專利及版權規定。我們已透過註冊和保密措施保護我們的知識產權。

此外，本集團亦落實《質量政策聲明》，重申我們對提供優質產品和服務的承諾。我們將依據質量管理框架，不斷完善我們的產品和服務表現，滿足顧客需求。

我們已制定程序和指引以確保顧客投訴得到快速回應而且妥善處理。我們亦分析投訴事件並制定糾正措施，以避免日後再次發生。例如，我們的酒店業務遵循「六步問題解決機制」，以處理顧客投訴和爭議。

六步問題解決機制



我們於年內舉辦各類培訓課程以提升前線員工的顧客溝通能力。在顧客投訴方面，我們提供了「Bold Recovery」培訓課程，當中涵蓋處理投訴的一些關鍵技能。我們亦向僱員提供賓客溝通培訓以提升其溝通技巧。為保持我們的服務水準，九龍倉酒店舉辦「了解福布斯服務標準」培訓活動，教授所有前線員工如何在其日常工作中應用福布斯服務標準要求。於報告年內，本集團共收到2,093宗產品相關和1,077宗服務相關的投訴。概無投訴關於違法行為。所有投訴均已由我們的員工立即跟進並已採取行動，例如加強員工在工作知識、技能以及服務水平等方面的培訓，滿足顧客的期望。



我們已建立多元化的參與渠道，以收集顧客對我們產品和服務的寶貴意見。



投資物業



休閒和酒店



運輸

主要產品或服務類別	● 管理及員工服務	● 管理及員工服務 客房整潔度 顧客服務 設施和服務 營運效率 產品及服務質素 產品可靠度	● 顧客服務 渡輪班次 碼頭及船艙環境
溝通渠道	<ul style="list-style-type: none"> 電郵 書信 電話熱線 焦點小組 管理服務 年度意見調查 訪問 	<ul style="list-style-type: none"> 電郵 書信 電話熱線 公司網站 意見調查 電話訪問 	<ul style="list-style-type: none"> 年度焦點小組 意見調查



投資物業



酒店



港威豪庭



天星小輪

整體滿意度	辦公室租戶 : 99% 零售商戶 : 96%	90%	92%	服務 : 75.9% 渡輪 : 73.2% 碼頭 : 69.1%
收集的回覆數量／指數名稱	訪問187名辦公室租戶及363名零售商戶	ReviewPro 全球點評指數	訪問179名住戶	顧客滿意度指數



於二〇二一年，本集團榮獲多個品質和服務獎項，以表彰我們提供優質服務的努力。



獎項摘要

時代廣場	獲香港經濟日報頒授「全港10大我最喜愛商場」
荷里活廣場	獲U Magazine頒授「我最喜愛親子商場」
The Murray	香港旅遊發展局—優質旅遊服務獎
馬哥孛羅香港酒店	福布斯旅遊指南2021—推薦酒店
馬哥孛羅港威酒店	攜程會員之選—最推薦獎
馬哥孛羅太子酒店	貓途鷹「二〇二一年度旅行者之選大獎」
太平洋會	Platinum Clubs of the World—全球100間最佳城市會所
天星小輪	貓途鷹「二〇二一年度旅行者之選大獎」



顧客私隱 [GRI] 418-1; [HKEX] KPI B6.5

為保障顧客私隱，我們管理顧客機密資料的內部指引要求我們對進出敏感場所如數據中心及伺服器機房的人員進行記錄，而查看顧客機密資料僅限於獲授權僱員。我們委任授權僱員進行信息通信技術的維護工作。當棄置任何信息通信技術設備時，我們會採取安全措施如覆寫儲存器或銷毀儲存器實體。我們亦委託第三方審計員進行電腦入侵測試以評估我們的安全措施的有效性。

本集團履行《資料私隱政策聲明》，當中概述本集團收集、使用、共享及保障個人資料的一般方針。私隱和個人資料收集政策亦可於各業務單位網站查閱。我們會不時評估網站上的政策，以確保我們的個人資料管理為最新並遵守所有相關安全和私隱標準。我們處理資料洩露的團隊由高級管理層、傳訊負責人和IT經理組成，以負責處理實際或可能發生的網絡安全事件。該團隊制定及執行行動方案，並聯



絡受影響人士。倘任何受影響人士來自歐盟境內，該團隊亦將於資料洩露七十二小時內通知相關監管機構。於報告年內，概無關於侵犯顧客私隱和遺失顧客資料的投訴。

各業務在保障客戶私隱上採取的措施示例



投資物業

- 在商場張貼有關閉路電視監控的告示以告知公眾
- 於網站、特定地點以及申請表格上加入《資料私隱政策聲明》

休閒和酒店

- 舉辦有關歐盟《一般資料保護規範》（「GDPR」）的數據私隱線上工作坊及網絡研討會，以提高僱員的意識及知識
- 安裝防火牆以監視網絡流量，以阻止異常和惡意流量並防止數據洩漏。電腦和伺服器亦安裝了端點保護。



運輸

- 建立有關處理乘客個人資料（包括限制使用閉路電視監察記錄）的政策及指引

保障福祉和安全



保障福祉和安全

本章回應的聯合國可持續發展目標：



本章回應的重要議題：

職業安全及健康 · 顧客健康與安全

承諾和策略方針

[GRI] 103 – 403, 416; [HKEX] KPI B2.1

員工及顧客的健康和安全對本集團至關重要。我們遵守所有適用的法律和法規，包括《職業安全及健康條例》(香港法例第509章)。我們致力改善安全風險管理的穩健性和成效，加強各業務單位的安全文化，並與員工和顧客交流，保障他們的健康和安全。

我們已制定本集團的《安全及健康政策》，業務單位的安全管理手冊和成立了安全及健康委員會，以確保每個營運程序均符合我們嚴格的安全標準。除了遵守監管規定外，我們根據社會發展及員工和顧客需求的變化定期更新我們的安全和健康標準，以實現更高水平的健康及福祉。本年度，會德豐大廈和卡佛大廈榮獲「第十九屆香港職業安全健康大獎」安全表現大獎獎座。過去三年，我們於香港、中國內地以及新加坡並無錄得因工死亡個案，亦無違反相關法律和法規。

新冠疫情期間的保護

[HKEX] KPI B2.3; [UNSDG] 3

毫無疑問新冠疫情大流行為我們的業務帶來前所未有的挑戰。然而，本集團一直迅速有效地應對，致力在這關鍵時刻保護我們的員工。我們實施了一系列措施來確保業務持續並保護我們員工的健康和安全。在疫情爆發初期，我們已向員工派發包括搓手液、多用途清潔劑和外科口罩的防疫物資。我們也實施特別上班安排如辦公室分隔、彈性上班和在家工作政策，以盡量減低人群聚集和通勤的傳播風險。我們還提供疫苗接種以及加強劑接種休假以鼓勵員工接種疫苗。在The Murray，員工會享用食堂主廚為他們的健康而特別準備的湯水。蘇州尼依格羅酒店和員工分享疫苗接種預約信息以鼓勵員工及時接種，對冷鏈工作人員進行每天一次新冠病毒核酸檢測，並定期對員工宿舍和酒店員工通道等公共區域進行消毒。我們也密切監察新冠疫情的發展以調整我們的防疫措施。當第五波疫情肆虐，我們進行更頻繁的清潔和消毒，並為我們的員工提供免費的快速抗原檢測試劑，以「早識別、早隔離」來保護他們。

除了我們的員工，我們也努力確保顧客的安全。我們在商場服務台設置透明板分隔作為防護屏障，保持顧客與員工之間的社交距離。除了全面的設施清潔及消毒工作外，我們亦增加消毒搓手液的供應，並於商場內提供紙袋放置口罩及棄置口罩專用的垃圾桶。我們於物業入口設置設備量度訪客體溫。為減少表面接觸的傳播風險，我們於升降機、活動攤位、設備以至小輪上塗噴量子光觸媒防護塗層。我們亦於疫情爆發期間安排員工為顧客按升降機按鈕。當酒店中出現疑似或確診新冠病毒病個案時，我們會實施一系列應急程序。



安全及健康的工作場所

[GRI] 403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9; **[HKEX]** KPI B2.3; **[UNSDG]** 3

我們的業務營運均依賴人力資源，故此維持安全的工作環境是我們的首要任務。本集團已根據《安全及健康政策》制定管理方針、預防措施、培養員工安全意識及處理事故。安全及健康委員會負責實施預防及補救措施，以及監察業務的安全和健康表現。業務單位制定各自的安全管理手冊（包括標準操作程序、職安健風險評估、相應防禦措施及員工必備的個人防護裝備），並與本集團管理職安健風險的原則保持一致。我們定期檢討及修訂手冊以確保我們的職安健管理方針符合最新法律規定和行業實務。

我們的業務單位致力以全面的措施消除職安健危害。天星小輪的安全與健康委員會定期舉行會議以審查和監察營運內所有職安健事宜。他們亦聘請專業顧問公司進行年度實地視察和安全審計。投資物業亦於香港的商場定期進行交叉安全檢查。檢查後，安全顧問和各參與商場會分享結果和最佳實務，以促進持續改善和提高員工的職安健意識。



我們為員工提供個人防護裝備和職安健培訓，增強他們處理職安健危害的能力。本年度，馬哥孛羅酒店邀請了職業安全健康局就工作間的員工精神健康事項進行演講。天星小輪進行了颱風安全演習，提高員工對極端天氣下安全程序的認識，同時增強他們的應急準備及減輕人身安全威脅的能力。投資物業舉行了「智慧安全週」，以「職安健視頻大賽」和「搜尋風險」等活動，提升一線員工的職安健意識。

我們將職安健管理方針加入供應鏈的採購合約，當中載有有關工傷及第三方安全管理的安全條款。我們亦提供安全培訓，提升承辦商的職安健知識和技能，以及加強他們的安全預防措施，例如安全使用化學品及預防工傷發生。



員工福祉 [GRI] 403-6; [HKEX] KPI B2.3; [UNSDG] 8

本集團重視員工福祉。我們致力促進工作與生活平衡，並倡導正面的工作環境。The Murray設置員工休息室，讓員工忙裡偷閒舒緩壓力。我們亦改造了The Murray的女更衣室，提供了多功能空間作休息及哺乳用途。



為提高員工對心理健康和疾病的認識，The Murray為員工組織了為期一週的「We Care」活動週，重點關注員工健康、工作安全、社區對預防自殺的支援以及聆聽員工意見四個範疇。



我們亦設計多項康樂活動，推廣工作場所的福祉並營造良好、互助和輕鬆的工作環境。本年度，香港投資物業舉辦了「Blissful Colours幸福色彩」系列活動，每種顏色代表一個特定的主題，內容從建立積極的影響力到強調員工的個人成長和心理健康。我們舉辦瑜伽課程鼓勵員工鍛煉身體和保持健康；舉辦反重力苔玉工作坊讓員工通過裝飾苔玉緩解壓力；以及舉辦正向身心語言程式學（「NLP」）研討會，以提高員工的積極性和情緒健康。

「Blissful Colours幸福色彩」系列活動（節錄）

能量熾紅系列－瑜伽伸展班

參加者學習不同的伸展動作以放鬆肩頸、強健腰背及腿部。他們表示很享受這輕鬆的瑜伽班，而各伸展動作亦能幫助緩解壓力及減輕背部痛楚。



閃亮耀橙系列－抽象流體畫時鐘工作坊

參加者把顏料混合並淋灑在畫板上，勾勒出獨特的紋理，以製作色彩斑斕的流體畫時鐘。工作坊能夠令參加者緩解壓力，並重新體會與家人創作藝術的純粹和快樂。



安全的物業及服務

[GRI] 416-2; [UNSDG] 3

本集團遵守所有適用的法律和法規，以及實行行業最佳實務。我們致力為顧客提供優質、可靠和安全的產品及服務。

物業及設施安全

本集團已制定全面的消防安全指引，並提供符合消防設施及設備規定的培訓，以確保物業及設施安全。本年度，馬哥孛羅酒店舉辦了多次消防安全培訓，展示標準滅火過程及疏散程序。我們進行年度保養和定期檢查，確保消防安全設備處於良好的備用狀態。我們亦為員工和租戶舉行消防演習，提升他們在緊急情況下的合作及高效的應變能力。此外，我們會執行日常巡邏工作，確保消防通道暢通無阻。我們亦進行年度保養及檢查，確保消防安全設備處於良好的備用狀態，且無損壞跡象。我們的內部管業督察和保安人員亦會為購物商場內的裝飾及展品進行日常檢查，以確保顧客的安全。

在疫情期間，我們也採取各種方法加強物業的衛生情況以保護顧客的安全。詳情請參閱「新冠疫情期间的保護」章節。

我們的業務單位考慮到顧客及租戶對室內空氣質素日益增長的關注，努力消除常見的室內空氣污染物以維持室內空氣質素。我們獲得由香港環保署的室內空氣質素(「IAQ」)資訊中心頒發的多項室內空氣質素證書，以表揚我們的表現和成就。

人群控制是我們業務營運的另一個關鍵安全問題。我們已採取有效的人群管理及管制措施。例如，在特別活動期間，我們為行人設立專區分隔行人，並在公共區域安排訓練有素的專責保安人員當值，幫助處理突發事故。我們還通過事前規劃和事後評估，以評估人群控制措施的成效。為了降低對建築物使用者或公眾的潛在安全風險，我們在物業的工程區域邊界放置圍板。我們亦抽查翻新和裝修單位，以確保公共區域的公眾和租戶安全。

我們致力營造安全和衛生的購物環境。我們在海港城的海洋中心新安裝了廚餘處理機，減少廢物量，並有效控制場所內的垃圾產生，從而為顧客與租戶營造健康、清潔的購物和工作環境。

物業和設施的安全認證



海港城

- 辦公樓公共區域獲頒IAQ證書 (卓越級)
- 購物商場公共區域獲頒IAQ證書 (良好級)
- 獲香港品質保證局頒發衛生抗疫措施認證
- 獲香港品質保證局頒發衛生監控體系認證
- 大廈優質供水認可計劃
- 食水 (管理系統)
(金證書)
- 大廈優質供水認可計劃
- 沖廁水 (金證書)



時代廣場

- 辦公樓公共區域獲頒IAQ證書 (卓越級)
- 獲香港品質保證局頒發衛生抗疫措施認證
- 獲香港品質保證局頒發衛生監控體系認證
- 購物商場獲頒大廈優質供水認可計劃-食水
(藍證書)
- 辦公樓1、2座獲頒大廈優質供水認可計劃-食水
(金證書)
- 購物商場及辦公樓1、2座獲頒大廈優質供水認可計劃-沖廁水
(金證書)



荷里活廣場

- 管理辦公室獲頒IAQ證書 (卓越級)
- 購物商場公共區域獲頒IAQ證書 (良好級)
- 獲香港品質保證局頒發衛生抗疫措施認證
- 獲香港品質保證局頒發衛生監控體系認證
- 大廈優質供水認可計劃
- 食水 (管理系統)
(金證書)
- 大廈優質供水認可計劃
- 沖廁水
(金證書)

食品安全

本集團高度重視食品質量及安全控制。我們嚴格遵守所有適用的標準、法律和法規，並採取行業最佳實務。我們遵守預先包裝食品的營養和食物致敏標籤規例以及《食品安全條例》(香港法例第612章)。我們參考行業標準ISO 22000食品安全管理系統及／或《危害分析重要管制點》制定食物安全管理系統。每間酒店亦根據其業務需要和期望，量身制定食品安全措施。

本集團亦制定了《質量政策聲明》，重申我們的承諾，提供符合以至超越顧客期望的優質和安全的產品和服務。



蘇州尼依格羅酒店和馬哥孛羅酒店為保持最高水平的食品安全及衛生標準，我們的衛生經理與採購和廚務部門代表合作，定期審查高風險食品供應表現以確保食品質量保持應有水平。倘在供應商績效評估過程中發現任何違反本集團標準的行為，我們會要求供應商採取糾正措施或如有需要，終止業務合作關係。

在太平洋會，會所管理層每兩個月抽樣檢測會所內過濾水龍頭、魚缸和游泳池的水質。我們於購物商場的餐飲地點進行衛生審查，重點關注鼠患控制處理工作以及廚廁衛生情況。一旦於檢查過程中發現任何違規行為，我們會要求相關方採取糾正措施。

我們亦為員工提供合適培訓以確保食品安全。本年度，我們為馬哥孛羅酒店的員工舉辦食品衛生培訓，提高他們對食品安全(包括食物衛生標準、食物過敏及害蟲防治)的認知及知識。於二〇二一年，本集團並沒有因違反食品安全相關法規及自願守則而被罰款或受處分。



「社、企共勉」



「社、企共勉」

本章回應的聯合國可持續發展目標：



本章回應的重要議題：

對本地社區的影響評估

承諾和策略方針

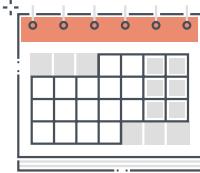
GRI 103; HKEX KPI 8.1

本集團與社區內的持份者團體保持積極溝通並重視我們為社區帶來的正面影響。我們致力通過不同的社區投資項目為當地社區提供各種支援，如捐款、場地贊助、員工的義工服務及創造就業機會。培育青年、推廣藝術及文化支援有需要人士是本集團期望有所貢獻的三個主要範疇。

於二〇二一年，我們從不同的機構獲得多項獎項，包括香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷」標誌以及香港公益金商業及僱員募捐計劃的卓越大獎。我們亦榮獲勞工及福利局社區投資共享基金頒發的社會資本動力(SCB)標誌獎。為表揚我們的慈善貢獻，九龍倉集團榮獲香港公益金頒發全年最高籌款機構「第二名」。

推動經濟發展、社會福利、教育、體育、環境保護及健康的活動數量：

236



青年發展

GRI 203-1, 413-1; **HKEX** KPI B8.2; **UNSDG** 4, 10

我們深信青少年是經濟及社會發展的主要組成部分，因此，我們一直在培育青少年的過程中扮演積極的角色。

「學校起動」計劃

「學校起動」計劃是本集團二〇一一年推出「社、企共勉」其中一個重要項目，二〇二一年踏入十週年。「學校起動」計劃旨在為每所學校配對一間夥伴機構，透過跨年緊密合作提供財政及義工的支援，為學習條件稍遜的學生提供機會並協助他們擴闊視野。

為慶祝「學校起動」計劃十週年的重大里程碑，我們為夥伴學校的學生舉辦了標誌設計比賽。獲獎標誌體現了「學校起動」計劃致力關懷、傳承及「社、企共勉」的精神。我們製作了短片和輯錄了所有校長的文章成刊，讓合作夥伴、學校和學生細說過去十年的經歷。



新冠疫情無阻「學校起動」計劃繼續在二〇二一年夏天為學生提供支援和機會。於八月舉行的一年一度的「職場體驗計劃」有一百名來自三十八間中學的學生參加，一嚐真正的職場生活。參加的學生需要通過正式的求職程序，從準備求職信到提交履歷、參加甄選面試至正式實習工作，旨在為

將來的事業做準備。除工作任務外，我們亦為學生安排研討會及指派導師，拓寬他們的視野及培養良好的工作態度。

由於受疫情及社交距離影響，生涯規劃日亦轉移至線上進行。在「成功有『鑰』」對談環節，企業合作夥伴鼓勵學生保持競爭力，培養創意和創新的精神。同學們在參加工作體驗環節時，也加深了對不同行業的了解和嘗試了不同的工作。在行業分享環節上，來自不同行業的專家也和同學們分享了他們的成功經驗和所遇到的挑戰。





「學校起動」計劃 夥伴學校數目

2011年

11 所學校

2021年

82 所學校

「學校起動」計劃 受惠學生人數

2011年

10,000 名

2021年

80,000 名學生

「學校起動」計劃 夥伴機構數目

2021年

72 間夥伴機構

「iPlan • 生涯之旅」師友計劃

由海港城舉辦的「iPlan • 生涯之旅」師友計劃為其「學校起動」計劃夥伴學校的學生提供師友支援。該計劃為期兩年，以鼓勵學生跳出舒適圈和發展未來技能為目標。本年度該計劃除鼓勵學生規劃未來職業外，亦透過活動推廣傳統文化。我們組織了以「友善社區—老舖記錄冊」為主題的社區探索日。仁愛堂陳黃淑芳紀念中學的學生不僅參觀傳統行業的特色店鋪，亦訪問了於茶行、傳統女裝等行業工作的人。



除了旗艦的「學校起動」計劃，本集團定期為來自中學、大專院校及其他教育機構的學生舉辦參觀及職業講座，協助年輕人塑造未來。於二〇二一年，我們的酒店業務舉辦了共25次職業講座和酒店參觀。我們亦通過本地大學的顧問項目為學生提供就業意見，以幫助他們認清事業目標和發掘就業機會。學生也可通過申請酒店實習，發掘自身的興趣及職業路向。



個案分享

照顧有特殊需要的青年 達致社會共融

本集團認為每位青少年均為社會的重要基石，包括有特殊需要的青少年。有鑑於弱勢群體往往難以找到工作，在二〇二〇年，海港城與路德會啟聾學校（「LSD」）合作，為聽力受損的中六學生推出了暑期職場體驗計劃。二〇二一年，我們為五名中六LSD畢業生提供了為期一週的暑期職場體驗，讓他們有機會在不同的部門工作，並從實際工作中學習實用技能。

同年畢業的其中兩名學生獲聘並自二〇二一年十一月起在海港城工程部兼職工作。我們的員工真誠地歡迎新人加入，亦非常樂意教導和支持他們的年輕同事。從那以後，我們的員工已熟習了新的溝通方式，例如在電話上打字和使用基本的手語。

「聽障不應妨礙兩名畢業生努力在工作上取得更大成就。我們要設身處地為他們著想。我們樂意盡力提供幫助以協助他們逐漸磨練專業知識。」一位同事說。

我們看到兩名LSD畢業生表現良好，與同事也相處融洽。當被問及工作感受時，他們以書面形式表示：「最快樂的是在發展技術技能的同時得到同事的幫助、支持和理解。」

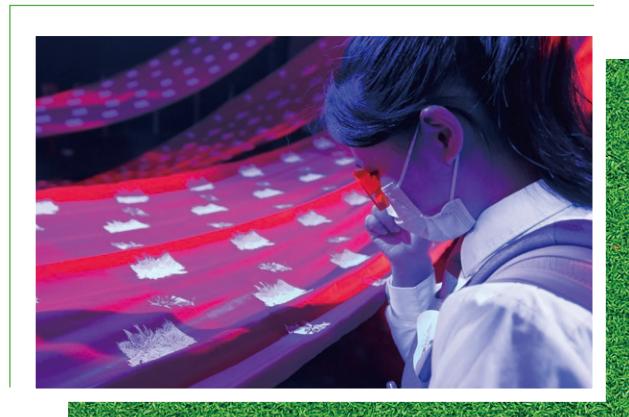
海港城兩名聽障畢業生的任職，不僅使我們的工作場所更具包容性，更向公眾和我們的同業證明，在工作場所可以達致共融。



藝術及文化

[GRI] 203-1, 413-1; [HKEX] KPI B8.2; [UNSDG] 4

本集團重視社區及年輕藝術家的藝術及文化發展。因此，我們推出「九龍倉青年藝術計劃」，致力於讓年輕一代發揮創意，並培養他們對藝術和文化的興趣。我們希望透過舉辦一系列活動及計劃，薰陶公眾及促進香港的藝術及文化發展。



九龍倉青年藝術大使

「九龍倉青年藝術大使計劃」旨在通過定期組織活動及向學生推薦藝術或慈善組織舉辦的活動，為青少年提供學習機會及在藝術領域的經驗。於報告年內，我們為1,648名參加者組織了35項活動。有關我們即將舉行的活動及最新資訊，請瀏覽我們的Facebook專頁：<https://www.facebook.com/Wharf.ART/>。

在全年所有活動中，傳統刺繡網上工作坊於二〇二一年十月舉行，致力向九龍倉青年藝術大使弘揚中國傳統文化。參加者在工作坊中學習刺繡針法及傳統手工藝品的歷史。除中國文化外，我們亦鼓勵學生了解外國文化，因此，對古典音樂感興趣的藝術大使獲邀請參加第三屆「我的意大利」文化節Italia Mia的音樂會《Italia all' Opera》。

隨著藝術領域的多元化發展，我們在二〇二一年十月邀請藝術大使參加亞洲Digital Art Fair，香港首個專注於沉浸式藝術體驗、新媒體藝術及NFT加密藝術的實體藝術展覽。參加者可以認識不斷變化的世代中使用的數位技術，並在展會上欣賞著名頂尖藝術家最激動人心的作品。

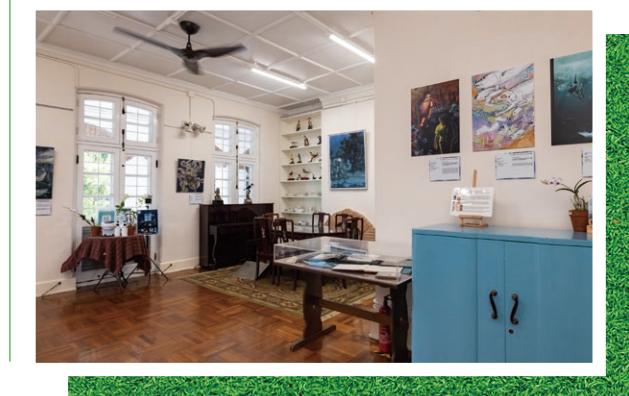
九龍倉全港中學生繪畫比賽

本集團自二〇一一年起推出「九龍倉全港中學生繪畫比賽」，鼓勵年輕人走出教室，並擴闊視野。二〇二〇／二一年度的主題是「海洋的印記」。我們與世界自然基金會香港分會合作，並於海港城、時代廣場、荷里活廣場和世界自然基金會香港分會元洲仔自然環境保護研究中心展出獲獎作品。自二〇一三年以來，我們亦推出「九龍倉藝術獎學金」，繪畫比賽的首十八名得獎者將有資格申請該項獎學金，於本地或海外大專院校修讀與藝術創作相關的學士學位課程。至今，已有十八名學生獲得該項獎學金，在知名院校修讀與創意相關的課程。

建築設計實習計劃

建築設計實習計劃是另一個主要的社區投資項目。該計劃為優秀的建築系碩士課程畢業生提供國際實習機會，幫助他們獲得國際閱歷及經驗。得獎者可獲得頂尖建築設計的實踐經驗。截至目前，已有二十九名優秀建築系碩士課程的畢業生完成了海外實習。

通過這個計劃，我們也希望看到建築智慧傳承給年輕一代。為此，我們不定期為建築設計實習計劃的獲獎者安排分享會，與「學校起動」計劃的學生以及「九龍倉藝術獎學金」的獲獎者分享他們的學術和實習經歷。



關懷社區

[GRI] 203-1, 413-1; [HKEX] KPI B8.2; [UNSDG] 10

我們重視社區的不同群體，同時我們深信「一起更強大」的格言，相信在自我關懷和社區關懷之間可以取得平衡。我們組織各種社區關懷活動以支持將資源重新分配給有需要的人。我們積極培養員工的志願服務精神，鼓勵他們參與不同的義工服務，履行我們對企業慈善責任的承諾。

對抗新冠疫情

我們明白疫情爆發對香港所有行業造成衝擊，嚴重影響市民的生計。因此，「九龍倉緊急支援基金」向公益金及時抗疫基金特別捐款港幣五百萬元，以幫助因新冠疫情第五波而陷入財務困難的人士及家庭。二〇二二年四月，我們再次向公益金捐款港幣二百五十萬元。我們亦捐款港幣五百萬元為82間「學校起動」計劃夥伴學校內，受到第五波疫情影響的學生家庭提供支援。除此之外，天星小輪也在中環及尖沙咀碼頭提供免費廣告位置支持「同心抗疫！」活動。

健康與快樂的樂齡生活

[GRI] 203-1, 413-1; [HKEX] KPI B8.2

本集團亦關心香港人口老齡化問題。我們致力承擔照顧長者的社會責任，並為長者舉辦不同的計劃及活動。

免費乘搭天星小輪

作為來往香港島與九龍的重要交通工具之一，天星小輪一直為六十五歲或以上並持有香港「長者咁」的乘客提供免費渡輪服務。使用個人八達通卡或長者八達通卡及同等年齡證明的非香港居民亦符合資格享用優惠。

我們亦關注長者乘搭渡輪的體驗。除了在渡輪上安裝扶手外，渡輪上及候船區亦設置優先座位。我們還在渡輪上安裝求助鈴，並在上落斜板加裝防滑條，以增加渡輪對長者的便利程度。

醒目知心大使計劃

自二〇一〇年以來，本集團一直通過「醒目知心大使計劃」為退休長者提供再就業機會，期望能延續他們對社會的貢獻。憑藉退休長者的多元化背景，他們不僅為海港城、時代廣場及荷里活廣場的顧客提供幫助，更與我們的同事分享他們的寶貴經驗。



2021年的渡輪優惠金額：

逾港幣

280 萬元



2021年受惠人數：

逾

870,000 人



聖誕饅祝福

為與長者一起慶祝聖誕節，香港投資物業於二〇二一年十二月與齊借福合作，準備了八百五十個飯盒，並向約三百名基層長者分發防疫物資。



義工活動

於二〇二一年，本集團的382位員工參加了36項社區活動及義工服務工作。為表揚我們的貢獻，投資物業獲義務工作發展局頒發第九屆香港傑出義工獎優異獎。



樹木再生工作坊@樹後生活

我們與「樹後生活」合作為我們的員工及其子女舉辦樹木再生工作坊。樹後生活是一個位於香港的樹木回收及處理綜合中心。參加者通過遊覽九龍公園認識樹木與城市的關係，以及了解生態系統的重要性。他們利用廢棄的木材製作辦公室小擺設，致力將廢棄的材料物盡其用，促進資源循環。

山徑清潔日@基督教香港信義會社會服務部

自二〇一七年底起，香港漁農自然護理署已移走郊野公園山徑沿途的所有垃圾箱，以鼓勵公眾將垃圾帶回家。香港投資物業與基督教香港信義會社會服務部共同舉辦「山徑清潔日」，以恢復郊野公園的清潔，並推廣「山野無痕」的概念。我們的義工團隊及基督教香港信義會社會服務部的工作人員於重陽節後在郊野山徑撿拾了一百五十多件垃圾。

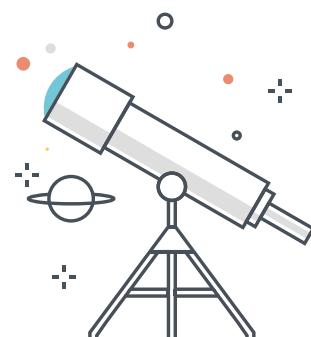
和「孩」共處花牌工作坊@香港小童群益會

為提高少數族裔兒童對本地傳統文化的興趣，香港投資物業與香港小童群益會合辦和「孩」共處花牌工作坊。少數族裔兒童不僅與我們的義工團隊一起製作花牌，我們亦通過互動有趣的話題鼓勵他們練習中文，幫助他們融入社會。



展望將來

本集團一直致力提升我們整體業務營運的可持續發展表現。為實現政府制定的二〇五〇及二〇六〇年減碳願景，我們正在探索如何提升我們的減碳計劃，以評估及管理我們營運中的碳排放。目前，我們已制定環境目標並實施了相關措施，確保將環境、社會及管治的考慮因素納入我們的商業決策。作為領先的物業投資者，我們將繼續披露我們的環境、社會及管治數據，以回應我們持份者的期望和國際標準。展望未來，我們希望繼續帶來正面影響，在我們經營的所在社區推動可持續的價值觀。



附錄

數據表現

GRI 102-48

業務單位簡稱

業務範圍	地區	業務單位	簡稱
投資物業	香港	• 海港城	
		• 時代廣場	WEL
		• 荷里活廣場	
		• 會德豐大廈*	WH
		• 卡佛大廈*	CH
		• 港威豪庭**	Apt
	新加坡	• 會德豐廣場	
		• Scotts Square商場	WESPL
休閒和酒店	香港	• The Murray	
		• 馬哥孛羅香港酒店	統稱為 「HK Hospitality」
		• 馬哥孛羅港威酒店	
中國內地	中國內地	• 馬哥孛羅太子酒店	統稱為 「ML Hospitality」****
		• 太平洋會	
運輸	香港	• 蘇州尼依格羅酒店***	
		• 常州馬哥孛羅酒店	
		• 天星小輪	SF

此章節表格中的數據均以四捨五入的方式計算。

* 會德豐大廈及卡佛大廈均為九龍倉置業所擁有，並由第三方管理。會德豐大廈及卡佛大廈的環保表現將被納入數據表現列表內；社會表現則不會被納入。

** 港威豪庭的類別已從休閒和酒店重新分類至投資物業。

*** 二〇二一年報告範圍新增位於中國內地的蘇州尼依格羅酒店。

**** 「ML Hospitality」二〇二一年的數據包括了蘇州尼依格羅酒店，而二〇一九及二〇二〇年的數據僅包括常州馬哥孛羅酒店。

環境表現

氣體排放

氣體排放按種類及來源(公噸) GRI 305-7; HKEX KPI A1.1

	渡輪排放 ¹¹			車輛和其他排放 ¹²		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
NO _x	44.560	47.115	48.712	0.079	0.085	0.122
SO _x	0.038	0.036	0.038	0.0004	0.0005	0.001
PM	1.156	1.227	1.248	0.0005	0.0002	0.0005

溫室氣體排放¹³

溫室氣體排放(噸二氧化碳當量) GRI 305-1, 305-2; HKEX KPI A1.2

	直接(範圍一 ¹⁴)溫室氣體排放			間接(範圍二 ¹⁵)溫室氣體排放		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
投資物業	WEL	279	1,636	410	67,889	63,905 ¹⁶
	WH	591	0.47	1	2,314	2,608
	CH	0	0	0	1,451	2,198
	Apt	11	11	11	3	3
	WESPL	1	1,587	N/A	3,784	3,708
休閒和酒店	HK Hospitality	1,700	1,228	1,736	17,848	15,058
	ML Hospitality	913	411	833	8,115	3,154
運輸	SF	3,477	3,397	4,158	481	474
總計		6,972	8,270	7,149	101,885	91,108
						124,475

溫室氣體排放強度 GRI 305-4, CRE-3; HKEX KPI A1.2

	溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量／單位)		
	2021	2020	2019
以員工人數計	37.82	35.71	45.70
以收入(百萬港元)計	6.79	6.41	8.20

能源消耗

能源消耗按來源(千兆焦耳)¹⁷ [GRI]302-1; [HKEX]A2.1

	投資物業					休閒和酒店		運輸	總計
	WEL	WH	CH	Apt	WESPL	HK Hospitality	ML Hospitality	SF	
柴油	2021 160	14	0	0	17	31	7	0	229
2020	125	7	0	0	0	19	4	0	155
2019	405	8	0	0	N/A	41	4	0	458
無鉛汽油	2021 0	0	0	0	0	94	27	0	121
2020	0	0	0	0	0	132	32	0	164
2019	0	0	0	0	N/A	225	157	0	382
液化石油氣	2021 0	0	0	0	0	35	0	0	35
2020	0	0	0	0	0	38	0	0	38
2019	0	0	0	0	N/A	40	0	0	40
船舶用汽油	2021 0	0	0	0	0	0	0	42,730	42,730
2020	0	0	0	0	0	0	0	41,068	41,068
2019	0	0	0	0	N/A	0	0	50,026	50,026
煤氣	2021 0	0	0	203	0	18,236	0	0	18,439
2020	0	0	0	211	0	20,305	0	0	20,516
2019	0	0	0	211	N/A	28,663	0	0	28,874
管道天然氣	2021 0	0	0	0	0	0	12,832	0	12,832
2020	0	0	0	0	0	0	6,711	0	6,711
2019	0	0	0	0	N/A	0	13,477	0	13,477
外購蒸汽	2021 0	0	0	0	0	0	3,174	0	3,174
2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2019	0	0	0	0	N/A	0	0	0	0
外購電力	2021 536,128	11,732	7,356	0 ¹⁹	33,391	123,201	40,755	3,108	755,671
2020	523,905 ¹⁸	13,222	11,142	0 ¹⁹	32,679	106,875	16,138	3,100	707,061
2019	562,246 ¹⁸	13,804	14,544	0 ¹⁹	N/A	142,085	24,576	3,273	760,528
總計	2021 536,288	11,746	7,356	203	33,408	141,597	56,795	45,838	833,231
	2020	524,030	13,229	11,142	211	32,679	127,369	22,885	44,168
	2019	562,651	13,812	14,544	211	N/A	171,054	38,214	53,299
									853,785

能源消耗強度 [GRI]302-3, CRE-1; [HKEX]KPI A2.1

	能源消耗強度(千兆焦耳/單位)		
	2021	2020	2019
以員工人數計	289.52	278.73	296.45
以收入(百萬港元)計	51.94	50.00	53.22

物料使用²⁰

物料使用按種類(公噸) [GRI]301-1; [HKEX]A2.5

	投資物業					休閒和酒店		運輸	總計
	WEL	WH	CH	Apt	WESPL	HK Hospitality	ML Hospitality	SF	
製冷劑	2021 0.20	0.45	0.00	0.00	0.00	0.36	0.06	0.00	1.07
2020	1.14	0.00	0.00	0.00	1.11	0.08	0.00	0.00	2.33
2019	0.27	0.00	0.00	0.00	N/A	0.09	0.00	0.01	0.37
紙	2021 728.68	14.81	5.66	0.56	21.30	47.23	17.84	4.43	840.51
2020	87.95	0.16	0.05	0.02	1.28	17.13	2.89	0.53	110.01
塑膠	2021 0.04	N/A	N/A	0.00	N/A	2.95	1.02	N/A	4.01
2020	N/A	N/A	N/A	0.00	N/A	4.78	1.52	N/A	6.30

廢棄物處理

廢棄物按種類和處理方法(公噸) **[GRI]**306-2, 306-3, 306-4, 306-5; **[HKEX]**KPI A1.3, A1.4, A1.6

	投資物業					休閒和酒店		運輸	總計	
	WEL	WH	CH	Apt	WESPL	HK	ML	SF		
						Hospitality	Hospitality			
(1) 一般垃圾堆填	2021 2020 2019	10,547.93 9,251.77 ²¹ 14,048.88 ²¹	114.79 100.27 169.61	92.63 82.52 94.05	0.00²² 0.00 ²² 0.00 ²²	N/A N/A N/A	1,447.00²² 1,349.85 ²² 2,560.95 ²²	21.56 35.54 60.51	382.48 394.91 727.25	12,606.39 11,214.86 17,661.25
(2) 焚化廢棄物	2021 2020 2019	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	553.10 800.24 N/A	N/A N/A N/A	102.97 82.92 141.19	N/A N/A N/A	656.07 883.16 141.19	
(3) 已回收的廢棄物										
無害廢棄物										
廢紙	2021 2020 2019	1,031.21 1,130.70 1,504.42	17.79 3.02 14.43	4.74 2.03 7.56	2.02 2.39 2.00	43.96 34.37 N/A	58.42 47.57 198.90	12.05 2.84 7.77	10.29 11.48 11.66	1,180.48 1,234.40 1,746.74
塑膠	2021 2020 2019	16.31 2.51 3.28	0.30 0.22 0.19	0.27 0.05 0.10	0.85 0.56 0.47	0.56 0.33 N/A	0.28 0.29 1.08	4.21 2.21 3.82	0.09 0.09 0.08	22.87 6.26 9.02
金屬	2021 2020 2019	32.23 35.20 43.24	0.09 0.01 0.00	0.003 0.01 0.16	0.23 0.23 0.14	0.51 0.37 N/A	0.77 0.98 1.66	0.96 0.44 0.97	0.08 0.11 0.13	34.87 37.35 46.30
廚餘	2021 2020 2019	296.77 267.09 381.54	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	0.00 0.00 0.00	3.72 16.76 N/A	0.00 10.18 96.28	246.88 151.93 355.23	N/A N/A N/A	547.37 445.96 833.05
玻璃	2021 2020 2019	7.23 1.50 25.47	0.00 0.00 0.00	0.00 4.83 1.69	2.62 0.61 N/A	0.23 11.24 40.78	17.47 3.16 4.06	9.39 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00	36.94 21.34 72.00
肥皂	2021 2020 2019	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	0.33 0.08 0.32	0.00 0.00 0.00	N/A N/A N/A	0.33 0.08 0.32	
衣服	2021 2020 2019	0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00	0.00 0.13 0.54	0.60 0.00 N/A	0.00 0.52 0.99	0.46 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00	1.06 0.65 1.53	
有害廢物										
廢置食用油	2021 2020 2019	3,244.85 3,231.43 5,111.96	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	0.00 0.00 N/A	6.07 4.91 8.42	0.72 0.82 1.23	N/A N/A N/A	3,251.64 3,237.16 5,121.61
工業用廢油	2021 2020 2019	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	3.09 2.52 3.93	3.09 2.52 3.93	
其他 ²³	2021 2020 2019	36.00 3.45 35.63	0.10 0.08 0.00	6.12 0.00 0.00	1.49 0.70 0.37	0.63 0.64 N/A	0.23 0.99 1.47 ²⁴	0.00 0.00 0.00	2.87 1.08 0.45	47.44 6.94 37.92
總計	2021 (1) + (2) + (3)	15,212.53 13,923.65 21,154.42	133.07 103.60 184.23	103.76 84.61 101.87	7.81 8.84 5.21	602.71 853.32 N/A	1,531.03 1,426.61 2,910.85	398.74 279.86 574.78	398.90 410.19 743.50	18,388.55 17,090.68 25,674.86

耗水量

耗水量按水源劃分(立方米) GRI 303-3; HKEX KPI A2.2

		市政供水		回收用水	
		2021	2020 ²⁶	2019	2021
投資物業	WEL	397,622	389,407	487,975	0
	WH	18,677	18,349	21,388	0
	CH	25,887	26,676	26,394	0
	Apt	31,120	29,053	28,322	0
	WESPL	51,871	42,628	N/A	35,531
休閒和酒店	HK Hospitality	242,476	226,627	345,676	0
	ML Hospitality	112,910	47,000	79,070	0
運輸	SF	5,428	6,223	6,215	0
總計		885,991	785,963	995,040	35,531
					35,434
					N/A

耗水強度 GRI CRE-2; HKEX KPI A2.2

		耗水強度(立方米／單位)		
		2021	2020	2019
以員工人數計		320.20	295.15	345.50
以收入(百萬港元)計		57.44	52.94	62.02

11 氣體排放是指空氣污染物，包括氮氧化物(「NO_x」)、硫氧化物(「SO_x」)和懸浮粒子(「PM」)。渡輪排放數據僅限於天星小輪。此數據是根據《二〇〇五年洛杉磯港口空氣排放清單技術報告》中的港口船隻排放估算方法計算得出的。

12 這些數據僅限於源自汽車、煤氣、柴油及無船氣油的排放。計算方法乃根據香港聯交所發表的《環境關鍵績效指標匯報指引》。

13 二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)和氧化亞氮(N₂O)已包括在溫室氣體排放量的計算當中。

14 二〇二一年的直接溫室氣體(範圍一)排放包括由集團擁有或控制的來源，如柴油、無鉛汽油、船舶用汽油、煤氣和液化石油氣燃燒產生以及由製冷劑排放而產生的溫室氣體排放。並根據環境保護署《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算。管道天然氣燃燒產生的溫室氣體排放乃根據《2012 Guidelines to Defra/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting》指引計算。

15 二〇二一年的間接溫室氣體(範圍二)排放包括集團所購買的電力及煤氣所產生的溫室氣體排放，並根據電力公司及煤氣公司所提供的排放系數計算：電能實業(0.71千克二氧化碳當量／千瓦時)、中電(0.39千克二氧化碳當量／千瓦時)及香港中華煤氣有限公司(0.592千克二氧化碳當量／單位)。本報告中在中國內地外購電力的溫室氣體排放量是根據在《2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》中的「華東區域電網平均CO₂排放因子」(0.7035公斤二氧化碳／千瓦時)計算。本報告中新加坡購買的電力所產生的溫室氣體排放根據新加坡政府的Energy Market Authority的電網排放因子計算。在中國內地外購蒸汽的溫室氣體排放量是根據英國政府報告用的溫室氣體轉換因子計算(0.17073公斤二氧化碳／千瓦時)。

16 WEL二〇一九年及二〇二〇年的範圍二排放量已重新計算，以反映海港城和時代廣場的真實耗電量。

17 二〇二一年用於計算柴油、無鉛汽油、液化石油氣及船舶用汽油的能量轉換因子乃根據《CDP Technical Note: Conversion of fuel data to MWh》。二〇二一年用於計算管道天然氣的能量轉換因子乃根據《2012 Guidelines to Defra/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting》。煤氣的能量消耗乃根據香港中華煤氣有限公司提供的公式計算所得。外購蒸汽的能量消耗乃根據蘇州工業園區藍天燃氣熱電有限公司提供的轉換因子計算。

18 WEL二〇一九年及二〇二〇年的耗電量已重新計算，以反映海港城和時代廣場的真實情況。

19 港威豪庭的類別已從休閒和酒店重新分類至投資物業。在投資物業裏的港威豪庭已經包含在WEL(即海港城)的數據中。

20 物料使用包括了用於一般商業用途和包裝材料用途的紙和塑膠。

21 WEL二〇一九年及二〇二〇年的一般垃圾堆填數據已重述，以反映時代廣場的真實情況。

22 港威豪庭，馬哥孛羅港威酒店和馬哥孛羅太子酒店的一般垃圾數據已經包含於WEL(即海港城)的數據中。

23 有害廢棄物於其他類別包括：電池、工業用電池、光管、燈泡、電子產品和零件和碳粉盒／墨盒。

24 二〇一九年的數據已經重新計算，並包含了馬哥孛羅香港酒店所產生的廢棄碳粉盒。

僱員統計數據

員工組成

按性別、僱傭類型及僱傭合約類型劃分的僱員總數 [GRI]102-8; [HKEX]KPI B1.1

		香港	中國內地	新加坡	總計
2021	男	1,347	229	28	1,604
	女	1,065	180	29	1,274
	全職	2,236	409	57	2,702
	兼職	176	0	0	176
	永久合約	2,265	0	57	2,322
	固定期限合約	142	409	0	551
	短期合約	5	0	0	5
2020	男	1,397	85	35	1,517
	女	1,130	94	42	1,266
	全職	2,397	179	61	2,637
	兼職	130	0	16	146
	永久合約	2,445	0	61	2,506
	固定期限合約	80	179	0	259
	短期合約	2	0	16	18
2019	男	1,484	99	N/A	1,583
	女	1,172	125	N/A	1,297
	全職	2,523	224	N/A	2,747
	兼職	133	0	N/A	133
	永久合約	2,571	15	N/A	2,586
	固定期限合約	80	202	N/A	282
	短期合約	5	7	N/A	12

按性別劃分的永久合約僱員總數 [GRI]102-8; [HKEX]KPI B1.1

		香港	中國內地	新加坡	總計
2021	男	1,264	0	28	1,292
	女	1,001	0	29	1,030
2020	男	1,348	0	30	1,378
	女	1,097	0	31	1,128
2019	男	1,424	8	N/A	1,432
	女	1,147	7	N/A	1,154

二〇二一年按性別、年齡組別和少數族裔成員劃分的各僱傭類別員工組成的人數及比率²⁵ [GRI]405-1; [HKEX]KPI B1.1

		男	女	30歲以下	30-50歲	51歲或以上	少數族裔 ²⁶	非少數族裔
香港	高級管理層	27 (71%)	11 (29%)	0 (0%)	17 (45%)	21 (55%)	11 (29%)	27 (71%)
	中級管理層	149 (57%)	114 (43%)	9 (3%)	202 (77%)	52 (20%)	4 (2%)	259 (98%)
	一般員工	1,171 (55%)	940 (45%)	436 (21%)	1,030 (49%)	645 (30%)	89 (4%)	2,022 (96%)
中國內地	高級管理層	6 (67%)	3 (33%)	0 (0%)	9 (100%)	0 (0%)	3 (33%)	6 (67%)
	中級管理層	24 (53%)	21 (47%)	7 (16%)	38 (84%)	0 (0%)	3 (7%)	42 (93%)
	一般員工	199 (56%)	156 (44%)	150 (42%)	156 (44%)	49 (14%)	1 (0.3%)	354 (99.7%)
新加坡	高級管理層	1 (33%)	2 (67%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)
	中級管理層	7 (25%)	21 (75%)	1 (4%)	19 (68%)	8 (28%)	0 (0%)	28 (100%)
	一般員工	20 (77%)	6 (23%)	2 (8%)	11 (42%)	13 (50%)	16 (62%)	10 (38%)
集團整體	高級管理層	34 (68%)	16 (32%)	0 (0%)	26 (52%)	24 (48%)	14 (28%)	36 (72%)
	中級管理層	180 (54%)	156 (46%)	17 (5%)	259 (77%)	60 (18%)	7 (2%)	329 (98%)
	一般員工	1,390 (56%)	1,102 (44%)	588 (24%)	1,197 (48%)	707 (28%)	106 (4%)	2,386 (96%)

25 數據乃根據各業務單位的人力資源系統統計所得。

26 少數族裔是指集團營運地點的少數民族人士。

新入職僱員人數

按性別及年齡組別劃分的新入職僱員人數和比率²⁷⁻²⁸ GRI401-1

		香港	中國內地	新加坡	總計
2021	男	341 (25%)	158 (69%)	2 (7%)	501 (31%)
	女	273 (26%)	98 (54%)	6 (21%)	377 (30%)
	30歲以下	225 (51%)	140 (89%)	1 (33%)	366 (60%)
	30-50歲	278 (22%)	99 (49%)	6 (20%)	383 (26%)
	51歲或以上	111 (15%)	17 (35%)	1 (4%)	129 (16%)
2020	男	203 (15%)	19 (22%)	3 (9%)	225 (15%)
	女	174 (15%)	15 (16%)	1 (2%)	190 (15%)
	30歲以下	163 (33%)	18 (50%)	0 (0%)	181 (34%)
	30-50歲	141 (11%)	14 (13%)	4 (11%)	159 (11%)
	51歲或以上	73 (10%)	2 (6%)	0 (0%)	75 (9%)
2019	男	301 (20%)	44 (44%)	N/A	345 (22%)
	女	285 (24%)	26 (21%)	N/A	311 (24%)
	30歲以下	219 (38%)	32 (54%)	N/A	251 (40%)
	30-50歲	247 (18%)	33 (26%)	N/A	280 (19%)
	51歲或以上	120 (16%)	5 (13%)	N/A	125 (16%)

按地區劃分的新入職僱員人數和比率 GRI401-1

	香港	中國內地	新加坡	總計
2021	614 (25%)	256 (63%)	8 (14%)	878 (31%)
2020	377 (15%)	34 (19%)	4 (5%)	415 (15%)
2019	586 (24%)	70 (21%)	N/A	656 (23%)

僱員流失人數

按性別及年齡組別劃分的僱員流失人數和比率²⁹ GRI401-1; HKEX KPI B1.2

		香港	中國內地	新加坡	總計
2021	男	488 (36%)	111 (48%)	5 (18%)	604 (38%)
	女	435 (41%)	91 (51%)	8 (28%)	534 (42%)
	30歲以下	273 (61%)	79 (50%)	2 (67%)	354 (59%)
	30-50歲	440 (35%)	97 (48%)	9 (30%)	546 (37%)
	51歲或以上	210 (29%)	26 (53%)	2 (8%)	238 (30%)
2020	男	341 (24%)	40 (47%)	8 (23%)	389 (26%)
	女	281 (25%)	51 (54%)	4 (10%)	336 (27%)
	30歲以下	255 (52%)	51 (142%)	1 (7%)	307 (57%)
	30-50歲	211 (16%)	30 (27%)	6 (16%)	247 (17%)
	51歲或以上	156 (21%)	10 (32%)	5 (20%)	171 (21%)
2019	男	430 (29%)	75 (76%)	N/A	505 (32%)
	女	434 (37%)	69 (55%)	N/A	503 (39%)
	30歲以下	319 (56%)	82 (139%)	N/A	401 (64%)
	30-50歲	367 (27%)	49 (39%)	N/A	416 (28%)
	51歲或以上	178 (24%)	13 (33%)	N/A	191 (25%)

27 新入職僱員比率(%)=該類別新入職僱員總數／該類別僱員總數×100%

28 與新入職僱員相關之數據以該類別中截至該年度十二月三十一日仍於業務單位工作的新入職僱員總數計算所得。

29 流失比率(%)=該類別流失僱員總數／該類別僱員總數×100%

按地區劃分的僱員流失人數和流失比率 **GRI**401-1; **HKEX**KPI B1.2

	香港	中國內地	新加坡	總計
2021	923 (38%)	202 (49%)	13 (23%)	1,138 (40%)
2020	622 (25%)	91 (51%)	12 (16%)	725 (26%)
2019	864 (35%)	144 (44%)	N/A	1,008 (36%)

育嬰假－恢復工作率³⁰ **GRI**401-3

	香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021	100%	0%	100%	97%
2020	100%	100%	N/A	100%
2019	98%	100%	N/A	98%

育嬰假－按性別劃分留任率³¹ **GRI**401-3

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021	男	82%	N/A	N/A	82%
	女	69%	0%	100%	68%
2020	男	88%	100%	N/A	89%
	女	93%	75%	N/A	89%
2019	男	97%	100%	N/A	97%
	女	75%	100%	N/A	78%

健康與安全

按性別和地區劃分的工傷比率(每千人)^{32,33} **GRI**403-9

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021	男	28	44	0	30
	女	37	33	0	35
2020	男	31	35	0	30
	女	38	0	0	34
2019	男	35	20	N/A	34
	女	36	24	N/A	35
		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021		32	39	0	32
2020		34	17	0	32
2019		38	15	N/A	35

30 恢復工作率(%)=育嬰假後已重返工作崗位的僱員總數／休育嬰假後應重返工作崗位的僱員總數×100%

31 留任率(%)=該類別育嬰假後已重返工作崗位並於該年度十二月三十一日仍然受僱的僱員總數／該類別已放育嬰假的僱員總數×100%

32 千人工傷比率=(該類別僱員受傷個案總數／該類別所有僱員人數)×1,000

33 二〇一九年、二〇二〇年及二〇二一年期間，本集團並沒有在香港、中國內地和新加坡錄得職業病個案。

按性別和地區劃分的損失日數比率³⁴  

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021	男	0.11%	0.43%	0.00%	0.14%
	女	0.44%	0.13%	0.00%	0.38%
2020	男	0.51%	0.96%	0.00%	0.53%
	女	0.36%	0.00%	0.00%	0.33%
2019	男	0.49%	0.00%	N/A	0.45%
	女	0.13%	0.02%	N/A	0.12%

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021		0.25%	0.29%	0.00%	0.25%
2020		0.45%	0.46%	0.00%	0.44%
2019		0.34%	0.01%	N/A	0.31%

按性別和地區劃分的缺勤比率^{35 36} 

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021	男	1.33%	0.55%	4.34%	1.30%
	女	2.38%	0.62%	1.47%	2.09%
2020	男	1.73%	1.52%	4.55%	1.78%
	女	2.15%	0.72%	2.58%	2.05%
2019	男	1.87%	0.17%	N/A	1.75%
	女	1.84%	0.65%	N/A	1.71%

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021		1.77%	0.58%	2.96%	1.63%
2020		1.91%	1.10%	3.59%	1.90%
2019		1.86%	0.42%	N/A	1.73%

培訓與發展

按性別和僱傭類別劃分的僱員受訓比率 

		香港	中國內地	新加坡	集團整體
2021	男	79.4%	100.0%	64.3%	82.1%
	女	72.1%	100.0%	82.8%	76.3%
	高級管理層	78.9%	100.0%	66.7%	82.0%
	中級管理層	83.7%	100.0%	85.7%	86.0%
	一般員工	75.2%	100.0%	61.5%	78.6%
2020	男	75.7%	92.9%	31.4%	75.6%
	女	66.7%	86.2%	28.6%	66.9%
	高級管理層	73.8%	100.0%	66.7%	76.0%
	中級管理層	78.7%	100.0%	35.7%	75.3%
	一般員工	70.8%	88.4%	23.9%	71.1%
2019	男	86.9%	100.0%	N/A	87.7%
	女	82.1%	100.0%	N/A	83.8%
	高級管理層	71.7%	100.0%	N/A	75.5%
	中級管理層	86.1%	100.0%	N/A	86.8%
	一般員工	84.9%	100.0%	N/A	86.1%

34 損失日數比率(%)= 該類別僱員損失日數／該類別僱員原定總工作日數 × 100%

35 WEL 於二〇一九年的損失日數比率及缺勤比率經重新計算，以反映真實情況。

36 缺勤比率(%)= 該類別僱員缺勤總日數／該類別僱員原定總工作日數 × 100%

主要獎項、約章及會籍

[GRI] 102-12, 102-13

獎項與殊榮(節錄)

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
恒生指數有限公司	恒生可持續發展企業指數成分股	九龍倉置業
香港品質保證局	可持續發展評級—AA+	九龍倉置業
	社會責任進階指數認證	九龍倉置業
香港社會服務聯會	「商界展關懷」標誌	天星小輪(15年Plus)、太平洋會及港威豪庭(10年Plus)；WEL、海港城、時代廣場、荷里活廣場、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店(5年Plus)、九龍倉置業及The Murray
	無障礙友善企業／機構	海港城、時代廣場及荷里活廣場
香港特區政府勞工及福利局	社會資本動力(SCB)標誌獎	九龍倉置業、WEL、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店、馬哥孛羅太子酒店及天星小輪
僱員再培訓局	人才企業嘉許計劃—「人才企業」	WEL(自2013年起)、The Murray、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店、馬哥孛羅太子酒店及天星小輪(自2010年起)
強制性公積金計劃管理局	「積金好僱主」	WEL、The Murray、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
職業安全健康局	精神健康友善卓越機構	WEL
	好心情@健康工作間大獎	馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
EarthCheck	銀徽認證	馬哥孛羅香港酒店及常州馬哥孛羅酒店
	銅徽認證	The Murray
環境運動委員會	香港環境卓越大獎—優異證書(酒店和休閒俱樂部組別)	太平洋會
	香港綠色機構認證—節能證書	海港城(基礎級別)及天星小輪(良好級別)
	香港綠色機構認證—減廢證書	荷里活廣場(良好級別)及天星小輪(卓越級別)
	香港綠色機構認證—綠色機構標誌	會德豐大廈、卡佛大廈、荷里活廣場及天星小輪
	香港綠色機構認證—減碳證書	海港城、荷里活廣場及天星小輪
香港提升快樂指數基金及香港生產力促進局	2021開心企業(5年Plus)	WEL及天星小輪
聯合國兒童基金會香港委員會	母乳餵哺友善場所—金徽認證	海港城、時代廣場和荷里活廣場
	母乳餵哺友善工作間—感謝狀	WEL、海港城、時代廣場及荷里活廣場
貓途鷹	二〇二一年度旅行者之選大獎	馬哥孛羅港威酒店、馬哥孛羅太子酒店及天星小輪
Platinum Clubs of the World	全球100間最佳城市會所	太平洋會
綠領行動	「減少使用／派發雨傘膠袋」審核認證計劃—金級認證	海港城、時代廣場及荷里活廣場
中電	二〇二一可再生能源支持機構	海港城
新加坡建設局	綠色標誌金獎	會德豐廣場
福布斯旅遊指南	推薦酒店獎	馬哥孛羅香港酒店
	四星餐廳—Cucina	馬哥孛羅香港酒店
	Sharecare Health Security VERIFIED®	The Murray及馬哥孛羅香港酒店(Cucina)

主辦機構	獎項與殊榮	業務單位
香港賽馬會慈善信托基金	賽馬會齡活城市「全城。長者友善」計劃	九龍倉置業及天星小輪
CTgoodjobs	最佳變革領導策略大獎	The Murray
	最佳員工投入度策略大獎	The Murray
攜程	最佳合作夥伴酒店獎	常州馬哥孛羅酒店

會籍與約章(節錄)

機構名稱	類別或約章	業務單位
香港僱主聯合會	公司會員	天星小輪
職業安全健康局	公司會員	天星小輪
	綠十字會會員	WEL
	「好心情@健康工作間」計劃約章	馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店、馬哥孛羅太子酒店及天星小輪
香港綠建商鋪聯盟	成員	九龍倉置業、海港城、時代廣場及荷里活廣場
香港特區政府勞工處	職業安全約章	WEL及天星小輪
平等機會之友會	平等機會僱主嘉許計劃	馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
	會員	WEL
優質旅遊服務協會	公司會員	天星小輪
香港個人資料私隱專員公署	會員	WEL
香港總商會	公司會員	The Murray、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
香港酒店業協會	公司會員	The Murray、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
香港國際金鑰匙協會	活躍會員	The Murray、馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
聯合國兒童基金香港委員會	母乳育嬰齊和應	馬哥孛羅香港酒店、馬哥孛羅港威酒店及馬哥孛羅太子酒店
香港特區政府環境局	戶外燈光約章	荷里活廣場及太平洋會
香港特區政府環境局及機電工程署	節能約章	海港城、時代廣場、荷里活廣場及天星小輪
	4Ts約章	海港城、荷里活廣場及天星小輪
香港特區政府環境保護署	減碳約章及碳審計·綠色機構	太平洋會
	玻璃容器回收約章	時代廣場、荷里活廣場及太平洋會
美國商會	公司會員	蘇州尼依格羅酒店
意大利商會	公司會員	蘇州尼依格羅酒店
歐洲商務協會	公司會員	蘇州尼依格羅酒店
Singapore National Employers Federation	公司會員	WESPL

重點法律及法規

環境

層面A1：排放物

- 香港法例第311章《空氣污染管制條例》
- 香港法例第354章《廢物處置條例》
- 香港法例第400章《噪音管制條例》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 新加坡法例第94A章《環境保護管理法案》

層面A2：資源使用

- 香港法例第358章《水污染管制條例》
- 新加坡法例第92C章《節約能源法2012》

層面A3：環境及天然資源

- 香港法例第499章《環境影響評估條例》
- 《中華人民共和國環境保護法》
- 新加坡法例第94A章《環境保護管理法案》

社會

層面B1：僱傭及層面B4：勞工準則

- 香港法例第57章《僱傭條例》
- 香港法例第480章《性別歧視條例》
- 香港法例第487章《殘疾歧視條例》
- 香港法例第527章《家庭崗位歧視條例》
- 香港法例第602章《種族歧視條例》
- 《中華人民共和國勞動合同法》
- 新加坡法例第91章《僱傭法》

層面B2：健康與安全

- 香港法例第509章《職業安全及健康條例》
- 《中華人民共和國職業病防治法》
- 新加坡法例第354A章《職場安全與健康法》

層面B6：產品責任

- 香港法例第95章《消防條例》
- 香港法例第349章《旅館業條例》
- 中華人民共和國香港特別行政區政府公布的《食物衛生守則》
- 《中華人民共和國食品安全法》
- 《中華人民共和國食品衛生法》
- 香港法例第104章《渡輪服務條例》
- 香港法例第362章《商品說明條例》
- 《中華人民共和國消費者權益保護法》
- 香港的消費者保障法例及標誌指引
- 香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》
- 新加坡法例第53章《保護顧客(交易說明及安全要求)法》
- 歐盟《通用數據保障條例》

層面B7：反貪污

- 香港法例第201章《防止賄賂條例》
- 香港法例第619章《競爭條例》
- 香港法例第106章《電訊條例》
- 新加坡法例第241章《預防貪腐法》

響應氣候相關財務資訊披露工作組建議

於二〇一七年，TCFD發布自願性框架，允許公司將氣候相關風險和機遇納入其風險管理及戰略規劃流程。九龍倉置業保持去年的做法，公開披露符合TCFD建議的「管治」、「策略」、「風險管理」以及「指標與目標」四個核心類別。

披露範圍	TCFD建議披露	九龍倉置業的資訊披露	參考
管治	披露組織與氣候相關風險與機會的管治情況	董事會透過定期會議監督我們與氣候相關風險、機遇，以及可持續發展事務，包括策略、管理及披露。	董事會聲明，第10頁
		由董事會授權及在部門可持續發展委員會和各業務單位的可持續發展管治團隊支持下，可持續發展督導委員會識別、評估及緩解與氣候相關的風險及機遇。	可持續發展管治，第10-11頁
		本集團已制定氣候變化政策，指導我們應對氣候變化的工作，同時建立我們的氣候韌性及適應能力。	氣候變化政策聲明
策略	針對組織業務、策略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的衝擊	本集團披露已識別的潛在氣候相關風險、對我們的業務構成的相應財務及非財務影響，以及潛在風險緩解措施。	氣候風險和韌性管理，第20-22頁
		本集團在各業務單位安裝了節能設備，以減少溫室氣體排放，並逐步減少業務營運的碳排放。	能源管理及碳減排，第23-25頁
		本集團的資產已採用適當的適應措施，以提高我們對氣候相關風險和氣候變化物理影響的抵禦力。	氣候風險和韌性管理，第20-22頁
風險管理	披露組織如何識別、評估和管理氣候相關風險	本集團對所有業務單位進行了初步氣候風險評估，並識別了實體和轉型風險、潛在影響和相應的緩解措施。	氣候風險和韌性管理，第20-22頁
		氣候相關風險已納入我們的企業風險管理系統，以更有效的方式識別、評估和管理風險。	可持續發展管治，第10-11頁
		我們已採用環境管理系統，以識別及管理各業務營運中的氣候相關風險。	與自然共居－承諾和策略方針，第19頁
指標與目標	針對重大性的資訊，披露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標	我們定期監控氣候相關風險指標，包括溫室氣體排放(範圍一及範圍二)，並於我們的年度可持續發展報告中披露。	能源管理及碳減排，第23-25頁 數據表現，第54頁
		我們已制定新的環境目標，包括溫室氣體減排目標。	與自然共居－承諾和策略方針，第19頁

全球報告倡議組織(「GRI」)準則、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及永續會計準則委員會(「SASB」)準則內容索引

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB準則	頁碼／備註
102：一般披露2016			
機構概況			
102-1 機構名稱			九龍倉置業地產投資有限公司
102-2 活動、品牌、產品及服務			我們的業務(第7-9頁)
102-3 總部所在位置			香港
102-4 營運所在地點			我們的業務(第7-9頁)
102-5 擁有權及法律形式			上市公司
102-6 所服務的市場			我們的業務(第7-9頁)
102-7 機構規模	IF-RE-000.A, IF-RE-000.B		我們的業務(第7-9頁)
102-8 員工綜覽	KPI B1.1		培育人才(第31-34頁)
102-9 供應鏈	KPI B5.1, B5.2, B5.3, B5.4		與供應商合作(第35頁)
102-10 機構及其供應鏈的重大改變			我們的業務(第7-9頁)；與供應商合作(第35頁)
102-11 預警原則或方針			我們的可持續發展方針(第10-17頁)；本集團採取預防措施以避免對環境造成負面影響。
102-12 外部倡議			主要獎項、約章及會籍(第62-63頁)
102-13 協會會籍			主要獎項、約章及會籍(第62-63頁)
策略與分析			
102-14 機構決策者的聲明			主席的話(第2-3頁)
倫理與誠信			
102-16 價值、原則、標準和行為規範	KPI B7.2		我們的可持續發展方針(第10-17頁)
管治			
102-18 管治架構			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-19 授權			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
持份者參與			
102-40 持份者類別列表			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-41 集體談判協議			集體談判協議不適用於本集團的營運
102-42 識別和甄選持份者的方式			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-43 持份者參與方針			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-44 持份者提出的重要議題和關注事項			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
報告實務			
102-45 合併財務報表所包含的實體			二〇二一年年報：獨立核數師報告(第87-89頁)
102-46 界定報告內容和議題邊界			關於本報告(第4頁)；我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-47 重大議題列表			我們的可持續發展方針(第10-17頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB準則	頁碼／備註
102-48 資訊重編			我們已在重編的資訊加上附註解說重編的事項和原因。
102-49 報告上改變			關於本報告(第4頁)；我們的可持續發展方針(第10-17頁)
102-50 報告期			關於本報告(第4頁)
102-51 上一份報告的發表日期			上一份報告為於二〇二一年五月發表的二〇二〇年可持續發展報告
102-52 報告週期			每年一次
102-53 有關本報告問題的聯絡方式			關於本報告(第4頁)
102-54 依循GRI準則報告的聲明			本報告根據GRI準則：核心選項編寫。
102-55 GRI內容索引			全球報告倡議組織(GRI)準則、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及永續會計準則委員會(SASB)準則內容索引(第66-71頁)
102-56 外部認證			核實聲明(第72頁)
200：經濟			
201：經濟績效2016			
103 管理方針			我們的業務(第7-9頁)；二〇二一年年報：主席報告書(第7-9頁)
201-1 機構所產生及分配的直接經濟價值	KPI B8.2		我們的業務(7-9頁)；二〇二一年年報：董事會報告(第72-86頁)
201-2 氣候變化所產生的財務影響及其他風險與機會	GD A4, KPI A4.1 IF-RE-450a.2		我們的業務(第7-9頁)；氣候風險和韌性管理(第20-22頁)
201-4 取自政府之財政補貼			於二〇二一年並無政府的財政補貼。
202：市場地位2016			
103 管理方針			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
202-2 僱用當地居民為高級管理層的比例			我們的管治(第8-9頁)
203：間接經濟衝擊2016			
103 管理方針	GD B8		「社、企共勉」(第46-53頁)
203-1 基建投資及支援服務的發展和影響	KPI B8.1, B8.2		我們的業務(第7-9頁)；「社、企共勉」(第46-53頁)
204：採購實務2016			
103 管理方針	GD B5		與供應商合作(第35頁)
204-1 向當地供應商採購支出的比例	KPI B5.1		與供應商合作(第35頁)
			基於重大性原則，本報告披露在各業務單位供應鏈中佔其首70%支出的供應商數目。

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB準則	頁碼／備註
205：反貪腐2016			
103 管理方針	GD B7		我們的管治(第8-9頁)；我們的可持續發展方針(第10-17頁)
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通與培訓	KPI B7.3		我們的管治(第8-9頁)；我們的可持續發展方針(第10-17頁)
205-3 已確認的貪腐事件和採取的行動	KPI B7.1		二〇二一年內，沒有確認的貪污事件。
300：環境			
301：物料2016			
103 管理方針	GD A2, A3		與自然共居－承諾和策略方針(第19頁)；資源管理(第28-29頁)
301-1 所用物料的重量或體積	KPI A2.5		數據表現(第55頁)
302：能源2016			
103 管理方針	GD A2, A3		與自然共居－承諾和策略方針(第19頁)；能源管理及碳減排(第23-25頁)
302-1 機構內部的能源消耗量	KPI A2.1	IF-RE-130a.2	能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第55頁)
302-3 能源強度	KPI A2.1		能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第55頁)
CRE-1 建築物能源強度	KPI A2.1		能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第55頁)
302-4 減少能源消耗	KPI A2.3		能源管理及碳減排(第23-25頁)
303：水與污水2018			
103 管理方針	GD A2, A3	IF-RE-140a.4	與自然共居－承諾和策略方針(第19頁)；水資源管理(第27頁)
303-1 共享水資源之相互影響	KPI A2.4, A3.1		水資源管理(第27頁)
303-2 管理與排水相關的影響	KPI A3.1		我們的污水在排入水體之前會先經過市政污水處理廠。因此，本集團並沒有管理污水排放質量的最低標準。
303-3 取水量	KPI A2.2	IF-RE-140a.2	水資源管理(第27頁)；數據表現(第57頁)
我們沒有汲取任何地表水或地下水。所有於香港、中國內地和新加坡的水經過政府市政水務部購買和分配。			
CRE-2 建築物用水強度	KPI A2.2		水資源管理(第27頁)；數據表現(第57頁)
303-4 排水量			水資源管理(第27頁)
303-5 耗水量	KPI A2.2		水資源管理(第27頁)；數據表現(第57頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB準則	頁碼／備註
305：排放2016			
103 管理方針	GD A1, A3		與自然共居－承諾和策略方針(第19頁)；能源管理及碳減排(第23-25頁)
305-1 直接溫室氣體排放(範圍一)	KPI A1.1, A1.2		能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第54頁)
305-2 能源間接溫室氣體排放(範圍二)	KPI A1.1, A1.2		能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第54頁)
305-4 溫室氣體排放強度	KPI A1.2		能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第54頁)
CRE-3 建築物溫室氣體排放強度	KPI A1.2		能源管理及碳減排(第23-25頁)；數據表現(第54頁)
305-5 溫室氣體減排量	KPI A1.5		能源管理及碳減排(第23-25頁)
305-7 氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)及其他重大的氣體排放	KPI A1.1		數據表現(第54頁)
306：廢棄物2020			
103 管理方針	GD A1		與自然共居－承諾和策略方針(第19頁)；資源管理(第28-29頁)
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關的影響	GD A1		資源管理(第28-29頁)
306-2 管理廢棄物相關的影響	GD A1, KPI A1.6, A3.1		資源管理(第28-29頁)
306-3 廢棄物的產生	KPI A1.3, A1.4		資源管理(第28-29頁)；數據表現(第56頁)
306-4 廢棄物的處置轉移	KPI A1.6		數據表現(第56頁)
306-5 廢棄物的直接處置			數據表現(第56頁)
307：有關環境保護的法規遵循2016			
103 管理方針			與自然共居－承諾和策略方針(第19頁)
307-1 違反環境法律和法規			二〇二一年內，本集團並沒有因違反環境法規而被罰款或受非經濟處分。
400：社會			
401：僱傭2016			
103 管理方針	GD B1		與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
401-1 新入職僱員及僱員流失的數目和比率	KPI B1.2		數據表現(第59頁)
401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利			培育人才(第31-34頁)
401-3 育兒假			數據表現(第60頁)

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB準則	頁碼／備註
402 : 勞資關係2016			
103 管理方針			與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
402-1 關於營運變化的最短通知期			公司並沒有固定通知期。公司的任何重大營運變更會根據商業及／或其他方面的敏感度而進行合理通知。
403 : 職業健康與安全2016			
103 管理方針	GD B2		保障福祉和安全(第40-45頁)
403-1 職業健康與安全管理系統	KPI B2.3		保障福祉和安全(第40-45頁)
403-2 危險識別、風險評估和事故調查	KPI B2.3		保障福祉和安全(第40-45頁)
403-5 對工作者進行職業健康與安全的培訓	KPI B2.3		保障福祉和安全(第40-45頁)
403-6 促進工作者健康	KPI B2.3		保障福祉和安全(第40-45頁)
403-7 預防和減少直接與業務有關的職業健康與安全影響	KPI B2.3		保障福祉和安全(第40-45頁)
403-9 因工受傷	KPI B2.1, B2.2		保障福祉和安全(第40-45頁)；數據表現(第60頁)
404 : 培訓與教育2016			
103 管理方針	GD B3		與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
404-1 每名員工每年接受培訓的平均時數	B3.2		培育人才(第31-34頁)
404-2 提升員工技能及過渡協助方案			培育人才(第31-34頁)
405 : 多元化與平等機會2016			
103 管理方針			我們的可持續發展方針(第10-17頁)；與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
405-1 管治單位的組成以及按不同多元化指標劃分的員工人數	KPI B1.1		我們的管治(第8-9頁)；我們的可持續發展方針(第10-17頁)；數據表現(第58頁)
406 : 反歧視2016			
103 管理方針			與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
406-1 歧視個案以及糾正行動			二〇二一年內並沒有收到違反歧視條例的舉報。

披露項描述	香港聯交所 報告指引	SASB準則	頁碼／備註
408：童工2016			
103 管理方針	GD B4		與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
408-1 具使用童工重大風險的營運據點和供應商	KPI B4.1, B4.2		童工對我們的業務並非重大議題，因此未有披露相關的關鍵績效指標。
409：強迫或強制勞動2016			
103 管理方針	GD B4		與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；培育人才(第31-34頁)
409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	KPI B4.1, B4.2		強制勞動對我們的業務並非重大議題，因此未有披露相關的關鍵績效指標。
413：當地社區2016			
103 管理方針			「社、企共勉」－承諾和策略方針(第47頁)
413-1 進行社區參與、社會影響評估及社區發展計劃的營運據點			「社、企共勉」(第46-53頁)
416：顧客健康與安全2016			
103 管理方針	GD B6		保障福祉和安全－承諾和策略方針(第41頁)；安全的物業及服務(第44-45頁)
416-2 違反有關產品及服務健康和安全法規的事件	KPI B6.1, B6.4		二〇二一年內並沒有收到有關違規事件的舉報。
417：行銷與標示2016			
103 管理方針	GD B6		與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；為顧客提供優質的產品(第36-39頁)
417-3 違反有關市場營銷法規的事件	KPI B6.2, B6.3		二〇二一年內並沒有收到有關違規事件的舉報。
418：客戶隱私2016			
103 管理方針	GD B6		與持分者建立卓越關係－承諾和策略方針(第31頁)；為顧客提供優質的產品(第36-39頁)
418-1 經證實的侵犯客戶私隱及遺失客戶資料的投訴	KPI B6.5		二〇二一年內並沒有收到有關違規事件的舉報。
419：社會經濟法規遵循2016			
103 管理方針			我們的可持續發展方針(第10-17頁)
419-1 違反社會與經濟領域之法律和法規			馬哥孛羅酒店於二〇二一年收到根據《競爭條例》(第619章)第67條發出的關於銷售香港旅遊景點門票及車票的反競爭行為的通知書。

核實聲明

[GRI] 102-56



範圍及目的

香港品質保證局獲九龍倉置業地產投資有限公司(「九龍倉置業」)委託對其《可持續發展報告2021》(「報告」)的內容進行獨立驗證。核實範圍包括對九龍倉置業在其香港，中國大陸及新加坡的業務於報告期內，即2021年1月1日至2021年12月31日，的可持續發展表現數據和資料進行核對。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4的《建築及房地產行業披露》及香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。報告並參照可持續發展會計準則委員會有關房地產行業的標準《可持續發展會計準則委員會標準》披露信息。

保證程度和核實方法

此次核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」。核實過程是為獲合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括《可持續發展報告標準》，《建築及房地產行業披露》，《環境、社會及管治報告指引》及《可持續發展會計準則委員會標準》。

核實內容包括檢討與持份者溝通、可持續發展重要範疇評定的過程及數據管理機制。檢閱有關支持證據、與負責編製報告內容的代表面談，相關抽取樣本的原始數據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

九龍倉置業負責報告的編製和陳述。香港品質保證局的核實過程是獨立於九龍倉置業。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與九龍倉置業之間並無任何會影響驗證公正性的關係。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是按照《可持續發展報告標準》的「核心」選項和《建築及房地產行業披露》編製；
- 報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文；
- 報告參照《可持續發展會計準則委員會標準》披露信息；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將九龍倉置業的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；和
- 報告內的數據和資料可靠完整。

九龍倉置業積極認真地將其管理機制進一步提昇從而確保可持續發展數據的完整性和可靠性。總括而言，報告以最審慎的方式反映了九龍倉置業過去一年的可持續發展表現。

香港品質保證局

沈小茵

沈小茵
審核主管

2022年4月



九龍倉

始創於一八八六年

香港九龍廣東道海港城海洋中心十六樓

電話: (852) 2118 3118
www.wharfreic.com

