

團結一心

我們致力於業務中融入
可持續發展策略，有效將
營運理念應用於規劃、興建
和管理世界級物業之中，
同時積極與社區和持份者
建立互動的夥伴關係，
並投放資源於人力發展。











可持續發展

恒隆致力把可持續發展理念融入企業營運。2018年，我們繼續堅守最高標準的誠信，同時以可持續發展模式建造和營運物業，致力培育人才，並支援社區發展。這一切措施印證了我們如何實踐『只選好的 只做對的』之經營理念，我們為推動經濟繁榮、提高人們生活質素及愛護地球作出貢獻，同時為集團奠定長遠業務增長的基礎。

報告方針及標準

本年報「可持續發展」章節概述了我們2018年在各可持續發展主要議題的表現。有關可持續發展政策及表現的全面回顧，將獨立披露於《可持續發展報告2018》。該報告將根據「全球報告倡議組織」(GRI)準則的指引，以及香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27之《環境、社會和管治報告指引》中的「不遵守就解釋」指引撰寫。

確立全新可持續發展策略

2017年，我們為首個三年可持續發展行動計劃畫上句號，並已完成或超額完成大多數目標。展望未來，我們迫切需要制定一套更全面的可持續發展策略，引領我們面對預料於未來十年出現的全球變化。因此，我們在2018年開展了廣泛的持份者溝通，藉此了解持份者對集團業務相關可持續發展議題的關注。活動迎來數百名持份者參與，當中包括員工、租戶、顧客、投資者、業務夥伴及其他利益關係群體。我們亦深入探討聯合國「可持續發展目標」以及香港和內地的相關可持續發展政策，確保我們充分掌握環球趨勢。建基於這些舉措，我們期望在2019年第二季同時推出全新的可持續發展策略和行動計劃。

建立恒隆團隊

理想工作環境

理想的工作環境是在員工之間創造共享價值的重要一環。因此，我們除了提供具競爭力的薪酬及福利待遇，且將之定期與業內薪酬基準作比較外，更致力營造公平及相互尊重的工作文化。我們堅定不移，竭誠為員工及求職者提供平等機會。我們透過實施平等就業機會政策，嚴禁以性別、年齡、婚姻狀況、家庭狀況、懷孕、殘疾、種族、族裔或宗教為理由，歧視員工或求職者。為確保遵守當地僱傭條例，我們在《紀律守則》中納入相關政策，並每半年提醒員工有關本公司的僱傭守則。此外，我們嚴禁僱用童工、強迫勞動及其他不合法的勞動。

截至2018年12月31日，本公司的香港和內地員工人數為4,648。年內員工成本達港幣16.58億元。



恒隆管理層會議

公司舉辦「恒隆管理層會議」，讓來自香港和內地的管理級行政人員交流意見。

學習與發展

我們深信人才投資，向員工提供充足的培訓和發展機會，以讓員工掌握最新知識及技能以跟上瞬息萬變的營商環境。2018年，我們籌辦了首個「恒隆管理層會議」，促使香港和內地行政人員彼此交流意見。我們亦把線上學習平台（eAcademy 66）載於微信，讓內地員工更輕易地存取培訓課程及材料。本年度，員工接受培訓的時數超過100,000小時。除了內部課程外，我們也提供培訓資助，供員工報讀外部課程及申請專業資格。

健康、安全和福祉

我們十分重視員工的健康、安全和福祉。我們的職業健康與安全政策列明本公司及員工保持安全工作環境的角色及責任。為了推廣安全文化，我們定期向員工及承建商提供安全培訓。2018年，員工因公死亡率為零。內地工地方面，我們委聘獨立安全顧問監察承建商的安全表現。安全表現維持卓越水平，每100,000工時的意外個案數目為0.0074。



作息平衡

公司籌辦各種休閒活動，
如「恒隆樂活日」和烘焙班，
向員工推廣健康生活的重要性

恒隆一直着重作息平衡。2018年，我們在香港和內地舉辦連串有關健康飲食的工作坊，向員工推廣健康生活的重要性。我們亦籌辦各種休閒活動，例如在香港舉行「恒隆樂活日」、烘焙班及電影夜，及在內地舉辦羽毛球和足球比賽。作為家庭友善僱主，我們亦推行讓員工便於履行育嬰職責的措施，例如在香港和內地的所有辦公室設有授乳室。

締造美好環境

可持續建築

作為香港和內地首屈一指的商業地產發展商，我們竭力提高區內可持續建築的業內標準。恒隆向來秉持「建造可恆久持有的建築物」的營商模式，把環境和社會考慮因素貫徹於旗下建築物的整個生命週期。我們的環保政策指引員工、承建商及供應商以負責任

方式興建和管理旗下項目，從而確保我們的環保表現。我們亦盡力採納國際最佳常規以設計和建造建築物。2018年，上海的恒隆廣場辦公樓一座獲頒「能源及環境設計先鋒獎—核心及外殼組別」(LEED) 金獎認證，至今我們LEED金獎認證總數累積至10個。

氣候變化和節約能源

有鑒於氣候變化可能對業務造成災難性後果，2018年我們把氣候風險列入企業風險管理框架下的企業風險之一，並初步在集團及項目層面開展氣候風險查找工作。此外，我們定期檢視集團的碳足跡，藉此監察業務對氣候變化的影響。我們每年聘請獨立顧問核實範圍一及範圍二溫室氣體排放數據，確保碳足跡數據準確可靠。

由於能源消耗佔我們的碳足跡逾90%，我們致力透過節約能源減低對氣候變化的影響。因此，我們推行「資產優化計劃」，把節能措施列為首要之舉，例如更換能源效益更高的設備並優化各類設施。香港的山頂廣場及上海的港匯恒隆廣場等大型翻新項目預期將於2019年完工。

節約用水

水資源短缺是全球面對的挑戰，亦是我們大多數營運所在城市正面對的困境。我們採取了一系列措施以減少旗下物業的耗水量，包括安裝節水設備以及提高員工、顧客和租戶的節水意識。

廢物管理

為應對日益嚴峻的廢物管理問題，香港特區政府計劃在2020年底前推行「都市固體廢物收費計劃」，而中國政府亦強制推行生活垃圾分類，以鼓勵源頭分類及減廢。為都市固體廢物收費立法作準備，旗下康怡廣場於2018年參與了香港環境保護署舉辦的「都市固體廢物收費實踐計劃」，提高員工及租戶對即將實施的都市固體廢物收費計劃的認識。

此外，我們採取了一系列措施以推動源頭減廢，促進回收。2018年，我們在香港的選定物業設置雨傘除水機以減少使用塑膠遮袋，並在內地旗下物業實施無紙泊車系統。我們亦在旗下物業為紙張、塑膠、金屬、廚餘及玻璃樽等可回收物料提供收集服務。

為加強減少廚餘，我們向淘大商場和康怡廣場租戶收集廚餘，送往環境保護署首家有機資源回收中心O•Park1進行回收。

在有害廢物方面，我們委聘持牌服務供應商收集和處理使用過的光管、充電池和醫療服務租戶所產生的醫療廢物。

至於建築廢物管理，我們要求承建商遵照每個工地的建築廢物管理計劃，回收、處理、轉移和棄置建築廢物，以達到每個項目的指定回收目標。

室內空氣質素

為了回應員工、租戶和顧客對更健康室內環境日益提高的期望，我們於2016年推出了「提升室內空氣質素計劃」，分階段在內地的物業安裝空氣淨化系統。截至2018年底，我們已全面升級內地物業的空氣淨化設備。此外，我們亦協助提高員工和顧客對良好室內空氣質素重要性的意識，並向他們提供相關健康小貼士。舉例來說，我們於2018年9月與國際物業設施管理協會和上海同濟大學合作，舉辦有關室內空氣質素的技術研討會。除此以外，我們亦於內地物業推出以卡通人物O₂為主題的推廣活動，藉此以生動有趣的方式讓顧客了解優質室內空氣質素的重要性。



綠色金融

鑒於愈來愈多投資者認同環境因素長遠影響價值創造，近年綠色金融概念愈趨盛行。全球各地的政府均已實施政策，鼓勵市場投放資金以促進可持續發展。為了展現我們推動綠色投資的決心，同時使資金來源更多元化，我們於2018年7月在中國內地發行為期三年人民幣10億元的綠色熊貓債券。債券所得款項用於我們的內地綠色建築發展項目。

社區夥伴

「恒隆一心」義工隊

我們致力在業務所在地區建設可持續發展社區，「恒隆一心」義工隊更是其中不可或缺的一環。2018年，我們的義工活動繼續聚焦三大範疇：青少年發展、環境保護及長者服務。我們於年內在內地舉行了超過110項義工活動，義工服務時數超過13,000小時。

香港方面，我們與樂群社會服務處合辦了「織織復織織 x 送暖大行動」，為長者編織頸巾、探訪居住於慈雲山的長者以及陪同他們出席戶外活動。此外，我們舉辦了地質探索之旅，帶領基層小學生深入聯合國教科文組織地質公園東北園區，激發他們對探索自然的興趣。在旅程中，小學生學到有關岩石形成及紅樹林的知識，並且對島嶼上的文化加深了解。

內地方面，我們的義工隊舉辦了多項活動支持青少年發展，如武漢的運動會及昆明的皮影人偶體驗班。無錫的恒隆廣場的義工一起清潔公園，

以響應世界地球日。除此以外，我們亦在多個節日期間探訪長者，為他們送上關懷。上海的港匯恒隆廣場的義工與一群小學生在探訪活動期間向長者贈送香囊，共同歡度端午節。大連的恒隆廣場的義工更在重陽節探訪長者，送贈禮物之餘，還為他們製作餃子。

恒隆數學獎

2018年，我們聯同香港中文大學數學科學研究所和數學系合辦第八屆「恒隆數學獎」。這是一項兩年一度的大型比賽，目的為增加青少年對數學的興趣。本屆「恒隆數學獎」吸引了超過60間中學、超過90支隊伍，共260位學生參加比賽。為了讓學生進一步探索數理世界，我們更於2018年聯同香港中文大學將過去的得獎研究報告結集成書，贈送予全港中學、各大圖書館及相關教育機構。此外，我們的「恒隆一心」義工隊繼續與「恒隆數學獎」歷屆參加者和香港中文大學學生合作，連續第四年為基層學生提供免費數學輔導班，以有趣的遊戲激發他們對數學的興趣。年內的輔導教學時數合共高達580小時。

恒隆。築跡——年輕建築師計劃

透過善用專業知識及網絡，我們夥拍文化企業「活現香港」，於2017年10月推出全港最大型青少年建築教育計劃——「恒隆。築跡——年輕建築師計劃」，藉此鼓勵青少年欣賞建築並認識建築與社區的關係。29間中學、超過320位中學生經過九個月共620小時的互動講座、工作坊、攝影比賽及導賞團等一系列活動，學習並發掘建築的奧妙之處。

青少年發展及教育

「恒隆·築跡—年輕建築師計劃」

在中國及國際地區屢獲殊榮



長者服務

義工陪同長者出席戶外活動



青少年發展及教育

香港特別行政區行政長官林鄭月娥女士（左）

頒發2018年恒隆數學獎金獎予喇沙書院的白致遠同學（中）



在計劃的建築導賞路線設計比賽中，54隊學生運用他們新學到的知識和技巧，設計了多條建築導賞路線，並化身為導賞員，帶領評審走過他們自己設計的路線。勝出的隊伍除可參與海外建築導賞團外，更獲發獎學金。在恒隆多名建築師的專業指導下，勝出隊伍已分別前往日本、新加坡及上海開闊眼界，參觀地標建築以及到訪當地著名的建築師樓。

計劃分別在中國及國際地區屢獲殊榮，進一步肯定我們推行計劃的決心。在「第14屆中國最佳公共關係案例大賽」中「公益傳播」類別，計劃榮獲金獎，更成為本年大賽中唯一獲得金獎殊榮的香港企業。此外，計劃亦於「2018年度國際商務大獎」的「年度傳訊或公關案例」類別中勇奪三項殊榮，包括：「企業聲譽或品牌管理史蒂夫獎」銀獎、「贊助項目」史蒂夫獎銀獎及「社區關係」史蒂夫獎銅獎。

供應鏈管理

把可持續發展納入我們的價值鏈中，是一個共同努力的旅程。集團所有供應商及承包商必須遵循我們的《供應商守則》，當中清楚闡述集團的可持續發展原則以及最低要求，例如有關供應商遵守當地法律法規、勞工實務、健康與安全標準及環境保護等事宜。為監察他們對守則的遵守情況，我們定期評估所有供應商，並與主要供應商進行年度表現評估。我們還制定了中央環保採購政策，以鼓勵我們的員工、供應商及承包商購買當地環保產品及服務。

提升顧客體驗

顧客及租戶的反饋對推動我們不斷提高服務質量至關重要。自2017年在集團中國內地的物業推行標準化顧客滿意度調查後，我們更有系統地識別顧客關注的問題，並相應作出改進。舉例說，司機反映了天津的恒隆廣場停車場入口附近的交通擠塞問題。為了提升顧客體驗及縮短輪候時間，我們多管齊下，例如延長鄰近交界處的綠燈持續時間、開放周邊車道，並調派職員指揮停車場入口的交通。因此，天津的恒隆廣場的顧客滿意度得分於2018年連續六個月上升。



顧客體驗

公司在內地的物業推出標準化的顧客滿意度調查，藉此提高服務水平



恒隆會

公司推出「恒隆會」會員計劃，藉此與顧客建立更密切、更長遠的關係

為了向顧客提供更多專屬及個人化的服務體驗，我們於2018年在上海及濟南的恒隆廣場開展了全新「恒隆會」會員計劃，旨在與顧客建立更密切、更長遠的關係。

我們非常重視顧客的健康及安全。通過提供相關指引、進行培訓及定期演習，我們充分裝備我們的員工，令員工能恰當處理緊急情況，並確保我們的物業安全。

為保障顧客的個人資料，我們已於香港的業務實施《私隱實務指引：使用個人資料作直接促銷》及《大廈管理適用的個人資料私隱指引》，以確保符合香港《個人資料（私隱）條例》的規定。我們也制定了類似的政策及程序，保障中國內地顧客的私隱，以遵守相關個人資料保障法例。

可持續發展的嘉許

我們促進可持續發展及保持可持續發展績效透明度的努力獲本地及國際認同，連續九年成為恒生可持續發展企業指數以及恒生（內地及香港）可持續發展企業指數的成份股，並一貫保持「AA」評級。集團亦躋身國際標準，連續兩年獲納入為道瓊斯可持續發展亞太指數的成份股，和在全球房地產可持續發展基準獲得「三星」表現評級及資料披露「A」評級。該等嘉許根據公開披露的資料、所採取的政策及選定領域績效等方面作出客觀評估，表揚在可持續發展方面表現卓越的公司。