

恒隆地產有限公司

股份代號：00101

恒隆地產
HANG LUNG PROPERTIES

可持續發展 概覽 2016

只選好的 只做對的

第5份
獨立版刊



行政總裁

致函 陳南祿

與可持續發展

督導委員會

主席對話 陳文博

珍惜人才

- 獎項與嘉許
- 培訓及發展
- 恒隆康體會

企業管治

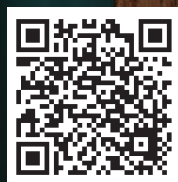
- 我們的可持續發展旅程
- 危機管理

綠色建築 愛護環境

- 渣打銀行大廈
- 項目管理及施工安全

社區共融 夥伴合作

- 「恒隆一心」義工隊
- 恒隆數學獎
- 恒隆廣場·大連：建設無障礙環境



概覽簡介

今年，為回應不同持份者的需要，我們分別編制了兩份可持續發展文件：



概覽

本**可持續發展概覽2016**以雜誌方式呈現10個關於企業管治、建築物、員工和社區的故事。此概覽通過採取敘事方式，讓大眾讀者了解恒隆集團如何把可持續發展的理念與業務結合。

可持續發展報告2016(報告)全面、有系統地闡述我們在各重大可持續發展範疇的管理方針和關鍵績效指標。報告乃根據全球報告倡議組織(GRI) G4核心選項的指引以及香港聯合交易所有限公司證券上市規則(上市規則)附錄27之《環境、社會及管治報告指引》中的「不遵守就解釋」和「建議披露」指引撰寫。我們亦委託香港品質保證局核實報告的資料。欲了解我們2016年可持續發展表現的詳情，請掃描以下

二維碼，或瀏覽我們的官方網站：

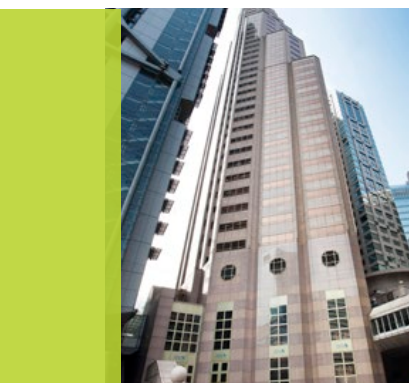
www.hanglung.com/sustainability，

以下載報告。

報告



目錄



2 行政總裁致函

3 2016 摘要

4-5 與可持續發展督導委員會
主席對話

珍惜人才

7-9 獎勵傑出表現 樹立員工典範

10-11 協助員工綻放光芒

13-15 組織活動 增進感情：
恒隆康體會

企業管治

17-19 我們的可持續旅程：
千里之行 始於足下

20-22 臨危不亂：危機防備與應變

綠色建築 愛護環境

24-26 更新系統 為老化物業注入活力

27-28 加強項目管理和工地安全

社區共融 夥伴合作

30-33 齊心共創美好前景：
「恒隆一心」義工隊

34-37 「恒隆數學獎」成果總匯

38-40 全力以赴 創建無障礙社區



股份代號：00101

註冊辦事處：

香港中環德輔道中四號
渣打銀行大廈二十八樓

電話：+852 2879 0111

電郵：HLProperties@hanglung.com

網址：

www.hanglung.com

www.hanglung.com/sustainability

我們歡迎持份者提出寶貴意見和建議。請電郵至

HLProperties@hanglung.com 與我們聯絡。我們開誠布公，致力為投資者、租戶、顧客、員工和社群打造在香港及中國內地透明度最高、管理最佳的企業。



對全球 可持續發展而言，2016年是風起雲湧的一年；意料之外的事件接二連三，包括特朗普擬退出《巴黎協定》、英國脫歐對根深蒂固的全球化經濟模式帶來衝擊，而日益猖獗的恐怖主義則威脅全球安全等。然而，儘管宏觀形勢跌宕起伏，恒隆地產仍然恪守可持續發展的理念，並再次取得驕人成績。

逾50年來，恒隆地產在計劃、發展和營運方面一直採取前瞻策略，確保我們排除萬難，建立行業內首屈一指的組合。我們堅定不移，繼續秉承「**只選好的 只做對的**」營商理念，矢志實踐對員工、業務夥伴和社區的可持續發展承諾，並發揮最佳業務表現。

在上一個財政年度，我們其中一個出租物業發生火警事故，導致兩位消防員英勇殉職。我們對英雄永誌不忘。雖然在事件中，我們的危機管理機制有效發揮作用，把不利的影響減到最小，但是我們仍然會汲取經驗教訓，並將致力通過投資、規劃、以及向員工、租戶和顧客提供培訓，以講解危機管理策略，藉此使人們在日後可能發生危機時不受波及。

我們亦放眼將來，力求實現雄心壯志。我們維持穩健的管理架構，藉此推動可持續發展願景，而「**建造可恒久持有的建築物**」的商業模式則彰顯我們對可持續發展的重視。

於2016年，我們內部項目管理系統更為強而有效，不但精簡了建築項目的品質和安全管理系統，同時亦落實了所需程序，令團隊的表現比法規的要求更勝一籌。此外，通過持續的資產優化計劃，我們的物業得以發揮更佳能源效益，並更能適應氣候和營商環境的轉變。我們總部所在的渣打銀行大廈榮獲香港綠色建築議會頒發綠建環評(BEAM Plus) 1.2版(既有建築)的鉑金級認證，成為香港首座獲此榮譽的辦公樓。在節約能源方面，我們的能源強度大幅減少，而我們亦更新目標至以2015年為基準，耗電強度最遲於2020年下降12%。

若非員工全力以赴、秉承企業文化，在業務各層面貫徹和融入可持續發展理念，我們無法取得上述佳績。由此可見，人才是我們至為珍貴的財產。因此，我們維持投放大量資源於學習和發展計劃上，藉此協助個人盡展潛能，同時亦通過多元化的員工參與活動，致力培養員工的歸屬感。此外，為回饋社區，「恒隆一心」義工隊在2016年再接再厲，組織了逾百項義工活動，而員工的總服務時數約14,000小時。

我們不因上述成績而驕傲自滿，但對備受外界認同而感到欣慰。去年，我們在可持續發展報告、綠色建築發展、人力資源管理、客戶服務和企業管治等不同範疇屢獲殊榮。我們對此深感榮幸，並將鞭策自己繼續努力不懈。凡此種種，反映恒隆地產亦一直與員工同心協力，「**多做一點 前瞻一里**」。

展望將來，我們預計在可持續發展的旅途上將同時面對機遇和挑戰，並將繼續作長遠投資，致力達至可持續增長和勇於突破現狀。值得慶幸的，是我們並非孤身前行。在此第五份報告中，我們闡述所採取的可持續發展策略，同時藉此機會，衷心感謝你們過去一年給予支持，並期望日後繼續攜手同行。

我們的成長過程有您參與。希望您樂在其中。

陳南祿
行政總裁
2017年9月

2016 摘要

租金收入及物業銷售收入



與可持續發展 督導委員會主席對話

陳文博
執行董事



問1.

恒隆在香港上市公司間的
可持續發展表現出眾。毫無
疑問，董事局和管理層均
致力作出承擔。你可否分
享背後的心路歷程？

董事局視可持續發展為重要任務。在其支持下，我們在2012年成立了可持續發展督導委員會，其後首次發表獨立成刊的報告，而截至今年我們已發表第五份報告。

身為上市公司，滿足恒隆持份者的要求乃當盡之責。我們制定了長遠及可持續發展的策略，在坦誠披露工作成果之餘亦不隱瞞不足之處，並以此為榮。本報告開誠布公，反映了我們各項遠大目標。當然，由於其涉及的工作繁多，要達至目標，任重道遠，決不可一蹴而就。

我們相信，以可持續發展的方式營運不但是正確之途，亦是唯一之路。

問2.

恒隆的企業可持續發展
目標清晰明確，但可否告
訴我們，對你個人而言，
可持續發展代表甚麼？

在「可持續發展」的概念尚未廣為人知時，我已認同其所包含之元素，多年來尤其關注環境和社會方面的可持續發展價值觀。

我慶幸自己的成長環境翠綠縈繞，可盡情投入戶外活動。我經常沉醉於自然生態環境中，並希望在環保和保育方面的工作略盡綿力。然而，當我回到香港的都市環境後發現社會問題叢生，面對貧窮和公共衛生等挑戰，政府亦難以獨力解決。

就企業管治方面，我在投入工作後才開始接觸這個議題。而千禧年代中期我在中國內地工作時亦讓我充分了解這議題的重要性。

重視可持續發展是我的價值觀之一，但要在業務中實踐則既易且難。在公司落實自己的理念本非難事；可是由於實踐的過程中需要作出種種妥協，所以亦並不容易。

問3.
並非所有人均充分認同可持續發展的價值，有的則不了解其理念。你能解釋為何恒隆要追求可持續發展嗎？

為股東和持份者創造價值是恒隆的重要任務。我們注重恒久的價值，而非聚焦一時的表現，故採取可持續發展的方式向目標邁進。由於我們作出決策時考慮長遠影響，故能順理成章地對審視我們整個價值鏈，並因而額外重視社區和環境。這對我們的管治架構亦帶來重大影響。

問4.
身為可持續發展督導委員會的主席，你認為可持續發展帶來的最大機遇和挑戰是甚麼？

機遇無窮無盡！我們僱用了近5,000名員工，每天在香港和中國內地接觸數以萬計的顧客。舉個例子，如果我們可以借助持份者的力量節約能源或減少製造廢物，我們即可大幅降低自身的碳足跡。同樣的概念亦可套用於其他可持續發展議題，如此類推。

至於最大的挑戰，可能是如何讓持份者相信，最得益於可持續發展生活方式的是我們每一個人！

問5.
未來你有甚麼計劃？

我們過去在企業管治和綠色建築兩方面表現出色。近年來，我們在量度數據和提高透明度方面亦取得長足進步。展望將來，我希望以建築營運和社區參與為工作重點。

此外，我們亦受外在因素影響。在香港，廢物徵費、能源效益和職業健康與安全等範疇的規例時有變更。我們在加強內部報告系統後，將能更有效應對這些問題及其他挑戰。

人才和企業文化是我們長遠成功的動力，因此深受重視。近年來，我們投放不少資源以延攬和留住人才，而我們亦必須對其悉心栽培，從而建立能幹、高效率和文化一致的團隊。

問6.
恒隆如何才能成為同業的領袖？

儘管我們目前取得不俗成績，但市場對可持續發展亦日益重視。幸好，可持續發展的其中一個美好之處，在於它並非零和遊戲。若群策群力，一起力爭上游，大家可共享更豐碩的成果。

我始終相信，人才和企業文化是成功的基石。我們必須繼續在業務營運上追求卓越表現，並向員工清楚解釋如何在其崗位上為可持續發展作出貢獻。在獲得員工的全力支持後，我們便可更進一步，發揮對顧客、租戶、業務夥伴以至其他持份者的影響力。能達致這階段，我們便可以由衷地表示自己已為推動可持續發展竭盡所能。

珍惜人才



讓員工獲得充分支持，積極的企業文化、合適的團隊和包容的態度缺一不可。我們可持續發展的其中一個要素是矢志成為「最佳僱主」，吸引潛質優厚的員工和留住頂尖人才，推動我們日後持續增長。

為了達到上述目標，我們多管齊下協助員工增進知識和技能，並宣揚個人和專業發展的重要性。此外，我們相信，要建立可持續發展和充滿生氣的工作環境，雄心壯志和團隊精神是基本元素。因此，我們舉辦了一系列的員工參與活動，旨在促進員工安康和增進同僚感情。

獎勵傑出表現 樹立員工典範

集團要長遠成功發展，取決於我們如何鼓勵員工持續發揮出色表現。但由於市場求才若渴，我們必須不斷發掘新而有效的途徑以留住最佳員工。嘉許員工既可令他們對自己的工作引以為榮，同時亦有助提高員工對公司的忠誠度；而更重要的，是員工了解自己的工作獲得重視和賞識。

我們的企業文化不斷鼓勵員工只做對的和精益求精。為達到此目標，我們設立了不同獎項，包括「綠寶石客戶服務獎」和恒隆Leading Edge Marketing Awards，表揚傑出員工和鼓勵他們「**多做一點 前瞻一里**」。



推廣追求優質服務的文化

提升建築物的硬件已經成為行業基準。要增強競爭優勢，我們必須強化軟件，成為客戶服務首屈一指的商業地產發展商。為了實現目標，我們推出「綠寶石客戶服務獎」。2016年，我們第二年頒發此獎項，嘉許主動提供優質客戶服務、並成為同事典範的員工。



綠寶石客戶服務獎甄選過程

提名

總經理、主管及其他同事提名前線員工參選。2016年，我們收到245個來自香港、上海、瀋陽、濟南、無錫、天津和大連物業的提名。

評審

以下為評審準則：

- 客戶服務表現
- 責任感
- 主動性
- 問題處理技巧
- 創意
- 獨特性

頒獎典禮

我們於「綠寶石客戶服務獎」頒獎典禮宣佈得獎名單，並讓全體員工祝賀表現優異的得獎者。今年，為了感謝員工的貢獻，我們在香港一家五星級酒店舉行典禮，出席者包括逾百名業界人士、租戶代表、媒體和我們的管理層成員。

每位得獎者均獲發獎狀，以及由白金和綠寶石特製而成的綠寶石胸針。獲獎員工亦參加了為期三天的優質服務交流團，增進對其他行業客戶服務情況的了解。

我從來沒想過會受到顧客的讚賞，亦不認為拆走座廁會增加工作上的麻煩。提供優質服務是當盡的本分。我只是盡力做好工作。

郁榮華，港匯恒隆廣場·上海技工



服務顧客多年，我一直真誠待客，盡力照顧每一位客人。

陳滿根，淘大商場賓客服務主管



語言可能是隔膜。但一旦建立了信任，關係便牢不可破。盡忠職守，有助我與來自世界各地的住客建立友誼。

陳微，港匯花園·上海高級客服員



獲得綠寶石胸針是我莫大的榮譽。我希望更多同事日後會以獲得此殊榮為目標！

張娣，恒隆廣場·濟南高級客服員



全心全意為顧客提供專業服務是我的責任。我相信我對工作的熱誠和對顧客的關心體現了恒隆星級客戶服務的精神。

張璇，恒隆廣場·濟南高級客服員



綠寶石胸針是我們發揮幹勁、全力以赴追求的目標。我們將繼續致力提供優質服務。

劉苗苗，皇城恒隆廣場·瀋陽客服副主任



恒隆 Leading Edge Marketing Awards

我們在2015年推出恒隆Leading Edge Marketing Awards，嘉許為我們購物商場商戶的品牌建立正面形象、創作成功市場推廣企劃的團隊。獎項旨在鼓勵所有恒隆物業團隊在創作市場推廣企劃時注重創意、追求卓越、整合渠道、高質執行和與租戶合作。



金獎



銀獎 山頂廣場：Running Pac-Man



銅獎

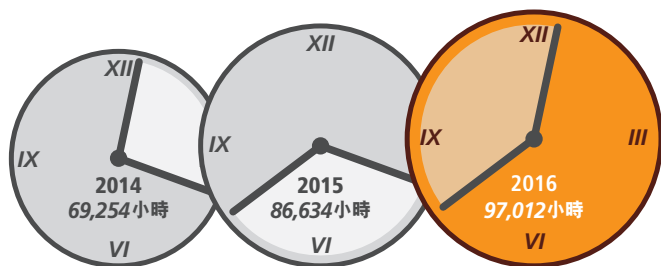
皇城恒隆廣場·瀋陽：魔力5th限
Fashion Walk : Christmas ExTReEvananza

恒隆廣場·天津：骷髏先生的萬聖節派對
恒隆廣場·上海：聖誕極光尋愛之旅

協助員工 綻放光芒

個人和專業發展是終身旅程。集團認為，要激勵員工不斷奮發向上、提高員工對集團的忠誠度，並以集團為榮，有效的學習和發展計劃不可或缺。

培訓時數較去年增加**12%**



我們的培訓和員工發展計劃以恒隆學院 (Academy 66) 為中心，向各級別的員工提供全面的學習經驗。2016年，我們強化eAcademy 66，提升恒隆學院的培訓能力和覆蓋範圍。eAcademy 66是簡單方便的網上學習平台，讓員工按各自的步伐追求個人和專業發展。推出這個全新的學習渠道後，香港和中國內地2016年的總培訓時數較去年增加了12%。

全面的學習體驗

我們致力增加內部和外部培訓計劃的課程數目和豐富課程內容。2016年，我們安排了逾百項培訓課程、課堂和工作坊，協助員工獲得所需技能和知識，讓他們在工作和個人發展方面均發揮卓越表現。我們的計劃歸納為以下一個或多個類別：



恒隆星級客戶服務計劃

我們相信，優質客戶服務是展現我們市場領導地位的重要元素。為了有系統地提升服務質素，我們在2013年開展「恒隆星級客戶服務」計劃，並視之為旗艦培訓計劃。此計劃的培訓課程分為四大類：



Academy 66

基本培訓課程
服務流程和
個人儀容

中級培訓課程
投訴處理技巧

高級培訓課程
恒隆61項
服務標準

培訓培訓師課程
指導和監督技巧

**反歧視條例
講座**

逾30名香港員工出席講座，通過真實事例，認識違反條例的行為，並學習在工作上如何處理相關情況。

自從推出計劃以來，中國內地逾千名前線人員接受了不同級別的客戶服務培訓。此計劃旨在為員工的專業成長提供支援，協助他們成為我們的業務大使，向顧客和租戶提供卓越的服務。

戶外拓展訓練

70名恒隆廣場·天津的員工在參加互動遊戲和活動的過程中運用解決問題的技巧和發揮團隊精神。

員工迎新

客戶服務

領導才能與
團隊發展

法律法規



商務英文寫作工作坊

課程為期兩天，涵蓋各類商務文件的寫作技巧和現代商務寫作風格。

行政人員培訓計劃

40名香港和中國內地的年青行政人員參加了為期三天、由集團和清華大學合辦的研修班，了解中國內地最新的市場動態。

建築業安全培訓課程

逾180名香港前線員工參加課程，了解職業安全及健康條例、工作安全的基本概念以及建築工地的潛在危險。

靈活的 網上進修

在開設eAcademy 66網上學習平台後，員工可隨時登入內聯網，選取一系列培訓課程。截至2016年底，我們已經推出了三項網上培訓課程，而在投入運作的首年，eAcademy 66共提供了近5,000小時的網上培訓。



培育員工

展望將來，我們將積極採取各種行動，包括優化迎新計劃、擴展培訓課程類別，以及為潛質優厚的員工制定個人發展計劃，從而提高內部能力，並協助員工實現專業發展理想。為了達到讓員工在工作中展現光芒的目標，我們矢志在員工之間創造共同價值，並提供優質服務，藉此在同業中脫穎而出，並長遠獲得成功。



恒隆 **星級** 客戶服務 | 高級課程
 客戶服務標準執行工作坊

只選好的 只做對的



組織活動 增進感情： 恒隆康體會

集團重視員工的身心健康和全面發展。員工若身體健康和心滿意足，便能發揮最佳表現，全情投入工作並為集團出謀獻策。

恒隆康體會(康體會)於2011年成立，協助員工發展個人興趣，並組織聯誼活動，讓員工共聚一堂。

全新的恒隆康體會

為更有效配合員工的興趣舉辦各式各樣的活動，並平衡各方位的發展，康體會於2015年進行架構重組。與此同時，負責管理康體會的原理事會則重組為四個小組。

重組架構後，康體會的資源分配效益更佳，活動目標更明確，而我們亦能更有效地與員工分享可持續發展、健康與身心發展、作息平衡等企業價值。與員工建立的共同價值觀，有助培養團隊歸屬感和加強企業形象。



Plaza
恒隆广场

恒隆廣場·上海，是我們在中國內地品牌「66」的首座物業。位於被譽為「中國十大著名商業街」之一的南京西路，恒隆廣場·上海雲集了世界逾百個知名奢侈品和時尚品牌，以及高級美饌，實為獨特的奢侈品牌集中地。恒隆廣場·上海力臻完善客戶體驗，自2015年中起分階段進行資產優化工程，大部份優化工程現已完成。新品牌已於2016年底陸續進駐商場。請即親臨體驗全新的恒隆廣場·上海！

地址：上海靜安區南京西路1266號

2016年，康體會組織的活動包羅萬有，包括恒隆年會、保齡球賽以及香港濕地公園導賞團等。我們通過豐富多彩的聯誼康樂活動，致力令員工全年均積極參與。

恒隆年會2016

逾500名香港和中國內地的員工出席了年會。年會以馬戲團為主題，璀璨奪目。大家興高采烈，度過了滿載歡樂和難忘回憶的一夜。



香港濕地公園導賞團

我們通過康體活動，提升同事及其家屬對環保和可持續發展議題的意識。逾60人參加了我們的香港濕地公園導賞團，認識香港在保育濕地動植物方面的工作。

保齡球團體比賽

參加體育活動是建立團隊精神和增進友誼的有效途徑。逾30名員工參加了康體會舉辦的保齡球友誼團體比賽。



成立興趣小組

經過重組後，康體會亦開始支持和協調成立了數個興趣小組，由各自的委員會負責。委員會可自行組織大型活動和定期舉辦符合小組主題的員工活動，並定期向恒隆康體會匯報。截至2017年6月，康體會轄下共有四個興趣小組，包括：



恒隆龍舟隊

恒隆龍舟隊

恒隆龍舟隊於2016年初成立。隊員在2月至5月期間每週參與訓練，備戰端午節龍舟比賽。



恒隆長跑會

恒隆長跑會

恒隆長跑會是康體會成立的首個興趣小組，每兩星期進行一次練習，並贊助員工代表集團參加指定比賽。



恒隆攝影會

恒隆攝影會

恒隆攝影會於2016年中成立，為集團的攝影愛好者服務。在成立的首年，攝影會舉辦了三個工作坊和四次攝影活動。



恒隆足球隊

恒隆足球隊

恒隆足球隊於最近成立。在2017年4月，共17名隊員參加第一次練習。



我很高興能成為恒隆龍舟隊的教練，並看到全體隊員在工作繁重的情況下仍然每星期投入練習。來自不同部門和以前甚少來往的隊員在短短數月內便建立了團隊精神，實在非常奇妙。

郭先生
恒隆龍舟隊教練

為員工創造價值

康體會的作用不單在於為員工和家屬組織文娛康樂活動。它扮演重要角色，促使不同業務範疇和不同部門的同事建立情誼，帶來更深遠的影響。通過建立一支凝聚力強、幹勁十足的員工團隊，我們將繼續致力成為最佳僱主，並與員工一同成長。

The background image shows two men in dark suits standing on a paved road that curves into the distance. The man on the left is pointing towards the horizon. The landscape is a rolling green field under a blue sky with scattered white clouds. The overall mood is one of forward-looking strategy and vision.

企業管治

社會對「企業管治」日益重視，並以此衡量一家企業是否盡責管理對社會和環境的影響。

「良好管治」是我們可持續發展願景的一個要素，反映我們決心維持高水平的企業管治，以此作為我們可持續增長策略的重心。能否落實措施強化遵守法律法規、內部監控、風險管理和危機防備等能力，是我們評估可持續發展表現的重要元素。在董事局的領導和指引下，我們依賴員工全情投入、發揮幹勁，確保我們在企業管治方面朝正確的方向前進。

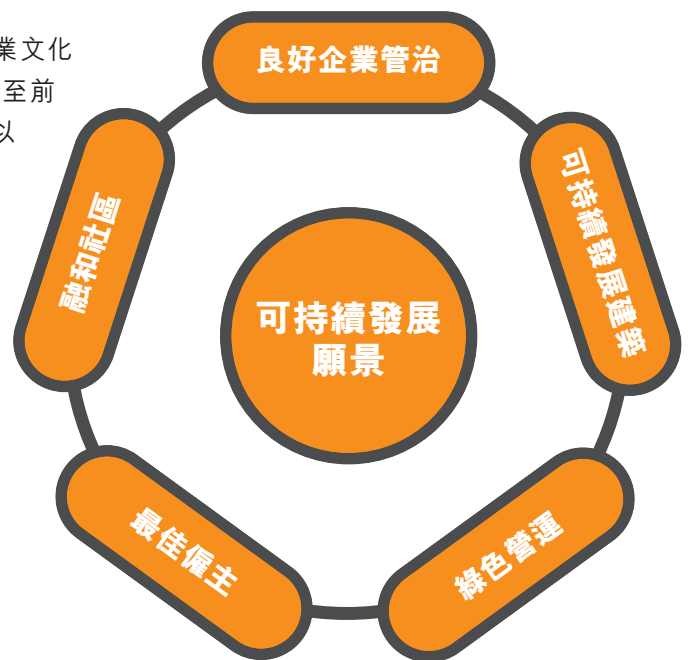
我們的可持續發展旅程： 千里之行 始於足下

坦白說，當我在2012年初接到成立集團可持續發展管理架構的任務時，「可持續發展」一詞在商業應用上未受重視。但我知道我們必須坐言起行，所以決定採取稍微不同的方案開始推動可持續發展。除了在最高層面制訂政策和策略外，我們亦致力提高內部意識，並積極鼓勵更多員工參與可持續發展活動。五年前，「可持續發展」對大部分同事而言是陌生的詞語，時至今日，它已成為我們企業文化的重要一環，亦是我們決策的考慮要素。取得如此佳績，我感到十分自豪。

蔡碧林
可持續發展督導委員會副主席

恒隆視可持續發展為日後成功發展的關鍵，亦是我們企業文化不可或缺的一環。我們團隊的所有成員，由董事局成員以至前線人員均各司其職，為工作訂立清晰的先後緩急次序，以實現我們的可持續發展理念，長遠推動業務不斷增長。為了確保不同業務單位訂立其目標時均配合集團的可持續發展策略，我們確立了可持續發展願景，涵蓋五大範疇，包括良好企業管治、可持續發展建築、綠色營運、最佳僱主和融和社區。

要恪守「只選好的 只做對的」理念，並確保可持續發展成為集團決策和管理過程中的考慮要素，這是唯一途徑。



如有查詢，請電郵至 mt@hanglung.com 與我們聯絡。

不斷學習，在旅途上前行

追求可持續發展是不斷學習、進步的旅程，而路途中雖然挑戰不斷，但亦屢創佳績。為了精益求精，我們定期檢視進度，回顧成就和思考未來的目標。



- 確認綠色建築的重要性，踏出把可持續發展納入企業策略的第一步。
- 以旗下所有中國內地新落成物業均獲得「能源及環境設計先鋒獎」的金級認證為目標。「能源及環境設計先鋒獎」是美國綠色建築協會訂立的國際可持續發展建築標準。



恒生可持續發展企業指數系列 2016 - 2017成份股

- 皇城恒隆廣場·瀋陽成為我們首個獲得「能源及環境設計先鋒獎」金級認證的物業。
- 成為恒生可持續發展企業指數的30間成分股企業之一。



Academy 66

- 建立可持續發展管理架構，同時成立可持續發展督導委員會。
- 訂立可持續發展願景，指出我們追求可持續發展的整體方向。
- 在香港成立「恒隆一心」義工隊。
- 成立旗艦員工發展項目 — 恒隆學院。



- 首次申請「能源及環境設計先鋒獎」認證（皇城恒隆廣場·瀋陽）。



- 發表我們首份獨立成刊的可持續發展報告。報告乃根據國際認可的全球報告倡議組織(GRI) G3.1指引撰寫。



- 推出集團的「誠信·從生活起步」計劃，展示我們恪守最高道德標準的決心。
- 藍塘道23-39的住宅物業成為首個參加「能源及環境設計先鋒獎」住宅國際試點計劃的亞洲項目。



- 根據全球報告倡議組織(GRI) G4核心選項的指引撰寫第二份獨立成刊的可持續發展報告。

- 加強集團的重要性評估工作，並擴展持份者參與活動，邀請更多不同組別的持份者參加。
- 回應持份者的意見，制定集團首個可持續發展行動計劃，涵蓋2015年至2017年。

2014



- 我們第四份可持續發展報告在新加坡舉行的「2016亞洲可持續發展報告獎」榮獲三項殊榮，包括「亞洲最佳可持續發展報告(獨立報告)」獎項。
- 獲RobecoSAM評選為2017 Industry Mover，RobecoSAM是道瓊斯可持續發展指數的評審機構。
- 委任執行董事陳文博先生為可持續發展督導委員會主席，由2017年1月1日開始生效。
- 渣打銀行大廈獲香港綠色建築議會頒發綠建環評(BEAM Plus) 1.2版(既有建築)最終白金級認證，是香港首座獲此級別認證的辦公樓。

2015

2016及其後

- 成立可持續發展組，協調內部的可持續發展工作。
- 委託第三方機構為我們第三份獨立成刊可持續發展報告核實數據和資料。
- 擴展可持續發展願景，加入「綠色營運」成為重點範疇之一。
- 榮獲我們首個可持續發展獎項—由香港上市公司商會頒發的「持續發展卓越獎」。



展望將來

雖然我們對可持續發展工作的進度感到滿意，但亦清楚知道這是不斷向前的進程。我們將繼續參照本地和國際最佳常規，在可持續發展各範疇提升我們的能力和加強競爭力，致力實現成為可持續發展領袖的理想。

可持續發展是漫長旅程，要使之植根於一間機構的運作中，需時可達數十載。值得欣慰的是，我們的管理高層在過去數年全力推動轉變。雖然前路仍然遙遠，但是我們已奠定穩健根基，使可持續發展成為集團的核心價值之一。我深信我們將可走得更遠，並繼續對環境、社會和經濟發揮正面影響。

李栢麟
可持續發展經理

臨危不亂： 危機防備與應變

儘管集團已採取適當措施以舒緩風險和避免不幸意外事件，但仍難以杜絕危機。為應對各種緊急情況而隨時準備就緒，是盡責營商的要素之一。2015年底，我們正式確立危機管理架構，並推出適用於整個集團的《危機管理手冊》，列明在面對不同危機時，包括財務、人身安全、機械、技術和氣候事故等，應採取的緊急應變措施和機制。



集團在香港和中國內地8個城市擁有多元化的物業組合。因為建築設計、鄰近社區和四周環境各異，不同物業的營運情況分別甚大。因此，除了適用於整個集團的《危機管理手冊》外，我們亦為各物業制定了不同情景的專用應急方案。舉例說，在瀋陽，我們的演習包括應付暴雪的情況。

關則輝
董事 - 集團傳訊及投資者關係
危機管理經理

編制危機管理指引固然重要，與此同時，我們亦須確保員工明白相關程序，並強化全體員工面對危機時應具備的快速有效應變能力。

個案和資訊分享	常規危機演習	資訊科技災難復原演習	危機審核	危機管理網上課程	危機管理工作坊
在香港與管理層分享重大危機事件	2016年進行了逾200次演習	定期在香港及中國內地進行演習	2017年7月前完成香港和中國內地所有物業的危機審核工作	2016年，除前線人員外，集團所有員工均完成課程	聘請顧問在中國內地舉辦工作坊





天津暴雨事件

背景

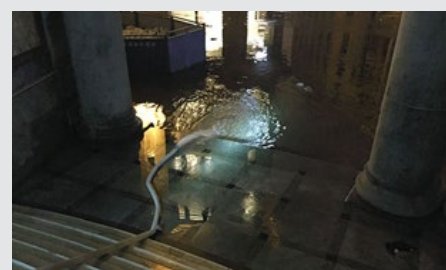
2016年7月，天津暴雨成災，主要道路嚴重積水，河水高於正常水位兩米。為減輕和控制恒隆廣場·天津所受影響，我們天津的危機應變小組立即啟動相關的緊急應變程序，並與租戶、政府部門和供應商一直保持密切聯繫。

所採取主要行動

1. 為保障租戶和顧客的安全，我們採取疏散行動，並於當日大部分時間關閉商場。
2. 為了有秩序和安全地進行疏散，我們利用商場內廣播系統並透過恒隆廣場·天津的微博帳號，即時更新情況。
3. 我們在受嚴重影響的地點堆放沙包，而清潔小隊亦隨時候命，以防情況惡化。
4. 多名員工通宵留守商場，一直監察情況，並確保商場於翌日能正常營業。

後續情況

雖然商場暫停營業近一天，所有租戶和顧客均安全疏散，而我們亦把水浸帶來的影響和損失減至最低。





時昌迷你倉火警

背景

2016年6月，香港牛頭角淘大工業村一個出租單位發生火警。由於集團擁有物業的大部份業權，所以我們的危機管理小組馬上開始工作，通過發布多份員工通告和新聞資料，確保相關各方，包括員工和公眾均及時得知最新情況。

所採取主要行動

1. 我們與相關政府部門保持緊密聯繫，並提供一切所需協助。
2. 我們在附近的淘大商場設立了「加油打氣站」，並安排額外員工當值，為受火警影響的人提供休息地方、基本物資和其他協助。
3. 我們安排聖約翰救傷隊提供醫療輔助服務。
4. 在事件後，我們委託專業認可人士全面評估樓宇是否安全和結構是否完整。

後續情況

此不幸事故導致兩名消防員殉職。然而，我們的員工在事故期間發揮出色的專業表現，遵照緊急應變程序，並清晰地與受火警影響的各方保持密切聯繫，從而避免更大的損害。



建立有效的危機管理文化

要做好危機管理的工作，我們必須建立健全的機制，更重要的是全體員工必須準備就緒，在緊急情況下能迅速有效地執行相關措施。我們將不斷循環演習、評估和改進的工作，進一步提升集團危機管理系統的能力，確保員工為應付危機作好準備。

綠色建築 愛護環境



過去20年，綠色建築和環保設計的概念在香港和中國內地日漸普及。然而，大眾仍普遍忽視建築物在組成廣泛社會結構中所擔當的角色。建築物的社會價值，不單在於其設計，更在於它們與人的關係——作為人們居住、工作和玩樂之處。

「可持續發展建築」和「綠色營運」是我們可持續發展願景的其中兩個要素。自2007年開始，我們投放了大量時間和資源，「綠化」旗下物業，成立團隊和設立架構以鞭策我們朝環保和社會目標邁進，並匯報我們面對的挑戰和取得的成就。

更新系統 為老化物業注入活力



為了恪守「**建造可恆久持有的建築物**」的商業模式，致力減輕對環境的負面影響，集團必須雙管齊下：一方面在新建築物中採用先進的環保設計，另一方面縮減旗下新舊物業在可持續發展表現上的差距。因此，我們投放資源優化樓齡較高的物業，從而提升它們的營運效益、促進物業使用者的健康，長遠維持集團競爭力。

渣打銀行大廈

渣打銀行大廈於1990年落成，是一座位於香港中環金融中心地帶的甲級商業辦公樓，而其建築設計華實並重，備受讚譽。然而，時至2012年，大廈的不少設施均開始老化，當中以中央空調製冷系統的問題尤其嚴重。這些設施較其他現代系統相比，能源效益偏低。

檢查和翻新

為了解決上述問題，集團投資了近港幣3,000萬元為物業進行檢查和翻新計劃，涵蓋下列四大範疇：

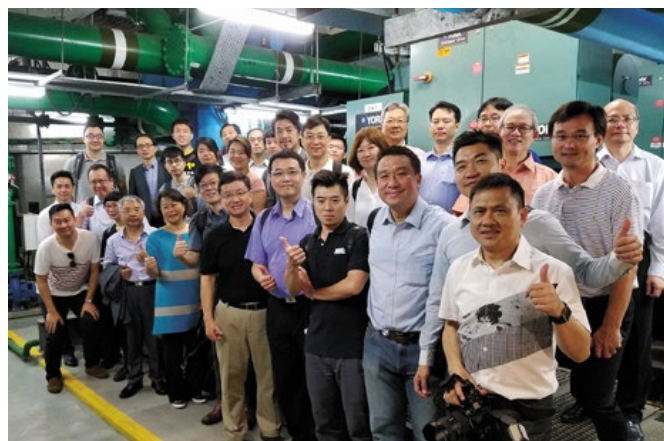


更換製冷機組

經過兩年的努力，我們克服了各種實地環境和時間的限制，以高效能水冷式製冷系統代替了原有的風冷式製冷系統，在提升能源效益的同時，亦提升系統的製冷能力逾20%，足以應付未來的需要。我們亦採取了下列措施以減少對環境的影響；

- 安裝遙控系統(直接數位控制)，有助持續監察機組運作和能源消耗的情況
- 安裝自動管道清洗機，減少維護的需要
- 使用不含氟氯碳化物的製冷劑

新的製冷系統更穩定可靠、容易維修，而設備亦更耐用。我們亦採取了其他節約能源措施，包括安裝節能燈具等。結果，渣打銀行大廈在2013年至2016年間耗電量減少了3,855兆瓦時，共節省了近港幣600萬元電費開支。



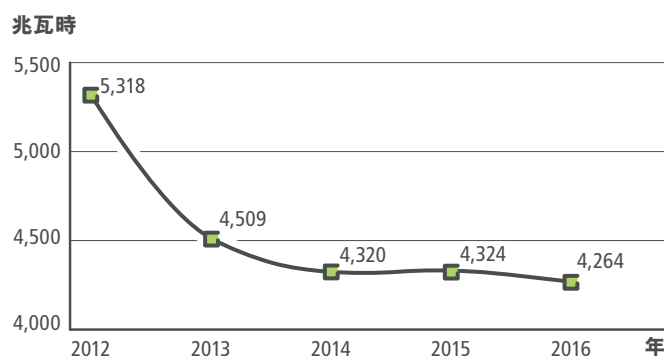
當施工團隊在渣打銀行大廈安裝新製冷系統時，我們需要考慮對租戶的影響。因此，我們只能在非辦公時間進行工程，減少滋擾。項目面對的另一項難題，是如何在新舊製冷系統轉換期間維持正常的空調服務。最終我們制定了周全的計劃，而我對團隊完成此任務的表現十分滿意。

陳永良
高級經理－物業事務

其他主要行動

除了採取節能措施，我們亦更換了160個傳統水龍頭，改為使用感應控制的低流量水龍頭，耗水量因而減少逾10%。此外，我們在每一辦公樓層的空氣處理機組均安裝了全新的空氣淨化器，為員工和租戶提供更健康的室內環境，並達到香港政府室內空氣質素檢定的「卓越級」標準。

渣打銀行大廈的耗電量



外部認可

翻新計劃獲得下列外部嘉許：

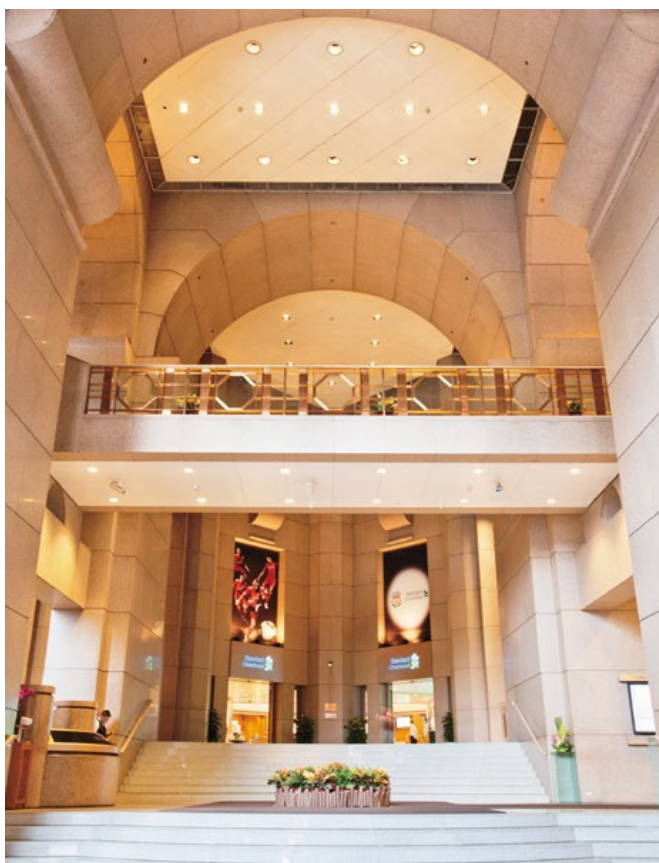
- 成為全港首幢獲得香港綠色建築議會頒發「綠建環評 (BEAM Plus) 1.2版(既有建築)」最終鉑金級認證的既有辦公樓
- 榮獲亞太地區智慧綠建築聯盟頒發亞太地區及香港區兩個組別的「智慧綠改造項目」大獎

集團致力改善旗下所有物業的表現，而有關工作獲得香港綠色建築議會頒發綠建環評認證，我們對此引以為榮。由於翻新渣打銀行大廈的計劃面對種種限制，故我們起初只以綠建環評金級認證為目標，但是我們決心精益求精，結果達到超乎預期的理想表現。渣打銀行大廈最終獲得綠建環評鉑金級認證，在提升既有建築的環保表現上為集團和業界訂立了更高的標準。

林紹和
副總經理－物業事務

我們明白可持續發展建築的重要價值，並將繼續在物業生命周期的每一個階段，由設計、建造以至管理和營運均貫徹落實環保措施。我們將全力以赴，突破既有建築所受的限制，推行環保和社會措施以提升物業的環保效益、減少對環境的負面影響，並促進租戶和顧客的身心健康。

渣打銀行大廈翻新計劃取得驕人成績，一方面彰顯了集團的可持續發展願景，另一方面亦反映了集團作出長遠投資、惠澤社會的決心。



加強項目管理和 工地安全

2013年，為了優化作業和為日後的項目發展作更佳準備，集團開始全面檢視旗下項目和建築工地安全的管理系統。2016年，我們正式推出全新的《項目管理手冊》，清晰列明項目發展周期各階段的主要控制原則和管理程序，我們的項目管理能力得以顯著加強。

我們知道舊有的項目管理架構在某些範疇未臻完善，故以檢視結果和行業最佳常規為基礎，採取各種行動，包括統一設計指引和合同範本、進行系統化的工地審計、改善不足之處等，從而確保集團按照劃一的高標準管理旗下所有建築項目。

自我提升

我們的主要項目分佈於中國內地不同城市，故必須確保項目發展的主要行政人員深入認識集團最新《項目管理手冊》所列的項目管理原則和程序。因此，我們在2016年舉辦了7場「項目管理手冊工作坊」和為期兩天的「項目管理研討會」。

項目管理手冊工作坊

來自不同部門的高級行政人員出席了4月至10月期間舉行的工作坊。與會者就控制項目成本和監察項目進度與安全等範疇交流意見和經驗。他們亦須通過網上學習平台eAcademy 66的測驗，以證明他們明白和熟悉《項目管理手冊》的內容。



2016年項目管理研討會

研討會為期兩天。行政總裁陳南祿、執行董事陳文博與三位知名的行業專家，包括關洪波先生、潘根濃先生及曾偉明先生出席了第一天的研討會，與85名高級行政人員分享經驗。獨立非執行董事陳嘉正博士及馮婉眉女士則出席了第二天的研討會，就改善集團項目管理的驅動力、創新所扮演的角色以及風險分析的價值等議題分享見解。



支持建築 工地安全

建築工地安全管理是《項目管理手冊》中的重點之一。自2015年以來，我們一直致力加強旗下建築工地的安全管理系統，藉此達到持份者對保障工地工人安全的期望。工地安全管理的重要範疇如下：



我們超越法例規定，聘請第三方顧問就中國內地主要項目的建築工地安全問題作出建議。這些顧問的職責是確保我們遵守法律和達到最高的安全標準，同時提供所需的合適培訓。

2016年每十萬工時的意外個案數目 **0.032**

發展方向

我們將繼續改善我們的項目管理系統，納入新元素，藉此加強我們在整個項目發展周期中管理各種潛在風險的能力。這需要不斷進行業務規劃，並得到員工和承包商的積極參與。維持出色的項目管理和安全表現，有助提升集團的競爭力以及對中國內地同業發揮積極影響。

過去多年，我見證各團隊不斷加強合作、日益相信我們的理念。通過落實方針和機制，我們精簡了管理項目成本、進度、質素和安全的工作。推行新的《項目管理手冊》並非終點，而是不斷演變的學習過程的開端。我們將繼續虛心學習，以最佳常規為榜樣，持續改善我們的程序，以應對業務增長所產生的實際需要。

張啟華
董事－成本及監控

社區共融 夥伴合作

建立可持續發展社區以提升城市居民的社會和經濟地位，並致力保護珍貴的天然資源，為聯合國「可持續發展目標」之一。

身為本地物業發展和管理的龍頭企業之一，我們充分了解自身在建立可持續發展社區中所扮演的角色。我們以「融和社區」作為可持續發展願景的其中一個要素，從而在規劃和投資決策中考慮對社會的影響。我們亦參與有助推動社會進步的社區項目和活動，為建立共融環境作出貢獻。



齊心共創美好前景： 「恒隆一心」義工隊

集團在提升商業價值之餘，亦致力為社區創造社會價值。2012年，恒隆地產在香港成立了「恒隆一心」義工隊。其後，上海、瀋陽、濟南、無錫、天津、大連、昆明和武漢的中國內地項目亦相繼成立了義工隊。

我們的義工活動專注三大範疇。



在義工團隊的熱心參與下，集團在2016年以「Better Me, Better Society」為主題，舉辦了超過100項義工活動，貢獻近14,000小時義工時數。

香港的義工隊

我們在香港舉辦各種義工活動，而2016年的兩大旗艦項目分別為「建築文化導賞團」和「也文也武 文化傳承系列」。



建築文化導賞團

「建築文化導賞團」已成為集團別樹一幟的活動。「恒隆一心」義工隊善用其物業發展的專業才能，與本地學生交流接觸，並向他們傳授知識。我們從香港建築的角度探索，並展現這些建築如何建構我們所屬城市的身份，從而使社區與香港豐富悠久的歷史連為一體。

自2014年至今，逾140名「恒隆一心」義工隊成員擔任導賞員，而參加計劃的學生超過240名。我們的義工經過培訓，為學生帶來深刻的學習體驗。導賞員向學生解說在過去的歲月中，本地建築如何受香港文化和發展的影響而呈現不同面貌，藉此加深學生對本地文化和歷史的認識。



引導學生認識本地建築是充滿樂趣的經驗。每一座建築都訴說一段獨特的故事，是香港文化和歷史的寫照。我們整體的建築則構成一道亮麗風景，展現香港的發展歷程、社區風貌和繁榮景象。

王錦賢
副總經理－物業事務

也文也武 文化傳承系列

「也文也武 文化傳承系列」於2016年開展，目的是啟發小學生對傳統文化的興趣，並推廣保育香港文化遺產的重要性。我們以此為主題，為員工和社區組織了各種活動，並對此感到自豪。



粵劇初體驗

我們的義工向基層兒童介紹粵劇的基本功。參加者有機會學習獨特的唱腔、舞水袖和處理道具。



活字印刷

義工隊成員與20名小學生參觀上環一間以活字印刷技術製作活字簿的工作坊。學生除了嘗試執字粒和操作傳統印刷機外，亦聆聽印刷師傅細說50至70年代香港印刷業發展的故事。



竹棚工藝

香港是世界上竹棚工藝最出神入化的地方之一。義工隊成員與學生一起參加屯門太平清醮，並觀看搭建花牌和戲棚的技藝示範。



舞火龍

我們的義工與一群基層兒童走進薄扶林村，用竹枝和稻草紮製高3米、長10米的火龍，作慶祝中秋之用。



中國內地的義工隊

過去兩年，中國內地的「恒隆一心」義工隊不斷壯大，而義工參與的社區發展活動亦日益增加。



耆樂融融

恒隆廣場·無錫總經理劉炳富聯同「恒隆一心」義工隊在三月探訪當地一間敬老院，為長者舉辦生日會。通過準備生日蛋糕和禮物等簡單活動，義工隊讓居民和當地社區成員共聚一堂，一起締造難忘的歡樂回憶。

長幼共融

恒隆廣場·上海的義工隊帶領當地一間兒科醫院的病童探訪敬老院。小朋友和長者一同製作花藝手工，並藉此寶貴機會，互相分享生活點滴和創意構思。舉辦這類活動，不但有助增進不同世代之間的了解，同時亦對建立共融社區發揮重要作用。

綠化社區

恒隆廣場·濟南、恒隆廣場·無錫、恒隆廣場·天津和恒隆廣場·武漢的義工及其家屬在中國內地每年一度的植樹節參加當地的植樹活動，為綠化社區略盡綿力。



塑造未來

2017年，「恒隆一心」義工隊將以「Shaping the Future」為主題，繼續關愛社區，與社區成員建立密切關係。我們將積極鼓勵持份者參與我們的活動，並支持義工隊全情投入、發揮幹勁，從而繼續通過各式各樣的計劃，為社區帶來長遠正面的社會經濟影響，並創造互惠利益，最終帶動集團的可持續增長。

「恒隆數學獎」成果總匯

集團重視教育，除視之為建設繁榮和可持續發展社區、協助年青人創造競爭優勢的要素外，也是宣揚我們創建美好將來、追求可持續發展願景的重要渠道。

2004年，我們創辦了「恒隆數學獎」。「恒隆數學獎」是兩年一度的數學專題研究比賽，以全港中學生為對象，目的是鼓勵年青一代發掘數學的價值，長遠推廣終身學習。



2016年「恒隆數學獎」



「恒隆數學獎」由集團與香港中文大學數學科學研究所及數學系合辦。從2004年至今，參加比賽的中學生近2,000名，而2016年的參賽學生約240名；他們來自60所中學，共組成近80支隊伍。「恒隆數學獎」迄今共頒發了港幣700萬元的獎學金予不同學生隊伍，而得獎學校亦各有一名老師獲頒發香港中文大學數學碩士課程獎學金。

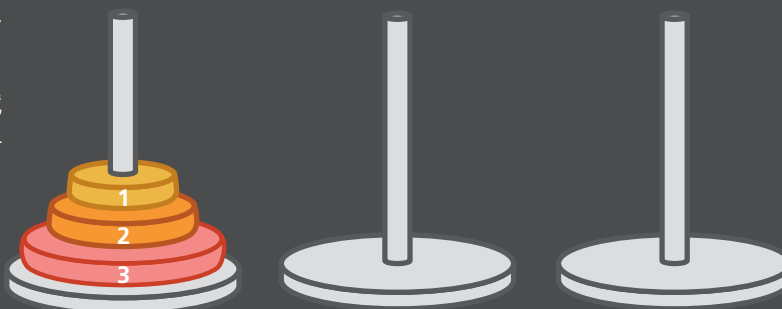
今年，「恒隆數學獎」的金獎殊榮由何明華會督銀禧中學的梁辰楷同學獲得，而其專題研究為On the Summation of Fractional Parts and its Application (在小數部分求和及其應用)。2016年恒隆數學獎學術委員會主席丘成桐教授表示，評審委員一致認為，梁同學的研究原創性高，是數學上的突破。

趣味數學：「河內塔」謎題

所有參加「恒隆數學獎」的學生必須同時具備堅實的數學理論基礎以及創意，繼而將之應用於解答複雜的數學問題上。然而，並非所有數學難題均在日常生活中遙不可及的。

今年，喇沙書院的于鎧璋同學研究由法國數學家Edouard Lucas在1883年提出的「河內塔」謎題，並提出新的解答方法。此謎題的有趣之處，在於不少人童年時曾經遇過。謎題中有三根柱子，其中一根柱子從下往上按大小順序擺放了多個圓盤。解謎者需要把圓盤移放至另一根柱子上，過程中每次只能移動一個圓盤，而小圓盤上不能放大圓盤。隨著圓盤的數目增加，謎題的難度亦相應提高。

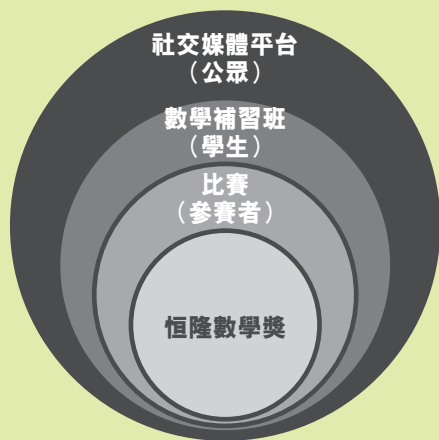
于同學提出了一條通用公式，無論謎題有多少個圓盤，都可以應用此公式計算答案。他的想像力、熱誠和創意、以及勇於挑戰自己和創新的精神，正是「恒隆數學獎」希望培育年青一代所具備的特質。



擴展「恒隆數學獎」的影響力

我們著眼的不單是比賽本身，更希望憑藉「恒隆數學獎」的資源和影響力，為社會帶來廣泛深遠的影響。

在集團傳訊部的統籌下，香港的「恒隆一心」義工隊在2015年首次舉辦恒隆數學補習班，由同事、歷屆「恒隆數學獎」參賽者和香港中文大學數學系學生合作，為基層小學生提供免費數學功課輔導。2016年，我們再接再厲，推出「恒隆趣味數學班」，舉辦了一連串活動。



利用各種參與和溝通途徑，提高人們對「恒隆數學獎」的認識，加強其影響力

我以前覺得數學非常艱深。參加輔導班後，數學變得簡單容易！

馬漢濤
慈航學校小四學生

我希望學生在參加輔導班後，明白數學不單是背誦公式，而是能在日常生活中學以致用，從而享受數學的樂趣。

招樹輝
總經理 - 資訊科技

2016年「恒隆趣味數學班」

培訓

在數學班正式開學前，我們舉辦了培訓日和課外活動日，讓義工掌握教學技巧和與小學生溝通的方法。



教學

受訓後的義工以一對一的形式為慈航學校的學生提供六課功課輔導，以生動有趣和互動的方式激發學生對數學的興趣。



完成

為慶祝完成四個月的課程，我們舉辦了畢業派對。我們的義工與數學班同學一起投入充滿樂趣的數學遊戲和活動。



為進一步擴闊「恒隆數學獎」的影響層面，我們在2016年2月開設了Facebook專頁「恒隆數學獎 - To Infinity無限可能」，利用此社交媒體分享數學錦囊和遊戲，目的是簡單生動地介紹數學概念和理論，從而激發學生思考如何在日常生活中應用數學和科學。

恒隆數學獎 - To infinity 無限可能

恒隆數學獎 - To infinity 無限可能 讚好專頁

更新了狀況

12,000



TO INFINITY

董事長辦公室與集團傳訊部聯合開設「恒隆數學獎 – To Infinity無限可能」Facebook專頁，利用短片和動畫介紹數學理論。截至2017年中，專頁已獲得逾12,000個讚好。

讚好 回應 分享

恒隆數學獎 - To infinity 無限可能 讚好專頁

更新了狀況

「恒隆數學獎 – To Infinity無限可能」專頁累積了逾150萬瀏覽人次，並在香港教育界吸引了大批追隨者。

讚好 回應 分享

恒隆數學獎 - To infinity 無限可能 讚好專頁

更新了狀況

集團與網絡紅人合作，為網頁製作各種互動遊戲和短片。

讚好 回應 分享

恒隆數學獎 - To infinity 無限可能 讚好專頁

更新了狀況

此項社交媒體宣傳活動為我們贏得第13屆國際商業大獎 - 傳訊／公關計劃 - 慈善贊助 - 銀獎。

讚好 回應 分享

Spring City 恒隆广场

恒隆廣場·昆明與周邊環境形成獨特的城市空間。透過融入達至「能源及環境設計先鋒獎」金級認證要求的綠色建築概念，恒隆廣場·昆明把項目內外空間無縫串連，讓建築物與周邊環境完美融合。

項目預計於2018年起分階段落成。



地址：昆明市盤龍區
東風東路15號 / 北京路433號

全力以赴 創建無障礙社區

我們規劃和建造物業的原則充分體現集團「**只選好的 只做對的**」營商理念。我們設計的物業既能滿足服務對象的需要，亦與當地社區結構和文化緊密相連，同時更有助推廣社會共融。

預計至2050年，全球三分之二的人口將於城市居住。隨著城市化步伐加快，對建立通行無阻、便利快捷環境的要求亦會日漸提高。展望將來，建築環境需要與當地社區緊密連接，並融為一體。

關於恒隆廣場·大連

恒隆廣場·大連是世界級商業物業，於2011年動工，並於2016年9月隆重開幕。此購物商場的總樓面面積為221,900平方米，其所在地大連是中國遼寧省人口最稠密的城市之一。

通過連接四通八達的交通網絡，配合別樹一格的可持續發展建築理念，恒隆廣場·大連致力形造綠色氛圍，讓顧客和租戶享受購物與美饌，充分體現這座城市共融的精神。





無障礙的購物體驗

能夠負責與中國殘疾人聯合會聯絡，並參與恒隆廣場·大連為傷健人士和長者提供無障礙環境的工作，我感到十分榮幸。由於在建築物的設計過程中，傷健人士和長者的需要經常被忽視，故無障礙環境的理念極具啟發意義。提供無障礙環境，反映我們決心致力了解和滿足顧客的不同需要，並為每位光臨恒隆廣場·大連的顧客帶來完滿的體驗。

孫鄧哲
裝修工程主任，綜合服務部

我們在2016年開展「無障礙環境改善計劃」，而恒隆廣場·大連獲選為試點商場。作為我們在中國內地最新落成的物業，恒隆廣場·大連率先為傷健人士和有需要的顧客提供無障礙環境。商場內具備無障礙設施，讓有特殊需要的顧客享受完滿的購物體驗之餘，亦加強他們獨立生活的能力。恒隆廣場·大連的無障礙設計、設施和服務包括：

無障礙路徑

- 在物業1,100米外開始鋪設視障人士引路徑
- 在斑馬線鋪設輪椅通道，協助輪椅使用者和兒童安全過馬路

無障礙出入口

- 在四個主要出入口裝置了前往大堂的升降機
- 在上落客區提供不鏽鋼斜坡，方便輪椅使用者和其他行動不便的人士

無障礙旋轉門

- 於旋轉門安裝藍色的輪椅減速按鈕，方便行動不便者減慢旋轉門的旋轉速度

輕觸式 電子顯示屏

- 各主要入口和升降機大堂旁設置共35個輕觸式電子顯示屏，以顯示升降機、無障礙洗手間和母嬰衛生間的位置
- 顯示屏亦顯示前往商場不同地點的最短路徑；而為了方便顧客，我們商場亦提供打印服務

指示標誌

- 以三種標誌指示顧客前往升降機、無障礙洗手間和母嬰衛生間

無障礙洗手間

- 商場內共設有22個無障礙洗手間和15個母嬰衛生間

無障礙升降機

- 各樓層均設有五組升降機，而其中一部安裝了無障礙設施
- 無障礙升降機內裝置了扶手支架、低位按鈕、凸字按鈕和揚聲廣播，方便兒童和傷健人士使用

無障礙停車位

- 每一層停車場均提供22個無障礙車位
- 清楚劃定輪椅使用者和與兒童同行人士專用的車位

無障礙服務

- 設於入口的三個客戶服務台提供嬰兒車和輪椅借用服務





平等對待 追求卓越建築



恒隆致力採用無障礙設計，而我們的工作亦備受當地社區認同。在2016年的「全國助殘日」，大連市殘疾人協會(協會)的代表聯同10名輪椅使用者到訪恒隆廣場·大連，並高度讚賞商場的無障礙環境。協會同時授予恒隆廣場·大連「大連市無障礙示範商業中心」的稱號。

要長遠獲得成功和達到提供共融環境的目標，我們必須考慮所有顧客和租戶的需要。截至2017年6月，締造無障礙環境的工作已擴展至皇城恒隆廣場·瀋陽，而我們的最終目標是通過改善設計、提升硬件和加強服務，在整個中國內地物業組合建立無障礙文化。我們將繼續投放資源以改善現有和新建購物商場的無障礙環境，並採取行動實現集團的可持續發展目標，讓所有建造的物業平衡設計和社區的需要。



提名自薦

綠寶石客戶服務獎

您想爭取「綠寶石客戶服務獎」嗎？
 我們歡迎所有全職及兼職同事踴躍提名或自薦去競逐這個最高榮譽。
 請立即行動，分享您的動人故事，實踐恒隆「多做一些 前瞻一里」的精神。員工請即登入內聯網參閱詳情。

可持續發展 填字遊戲

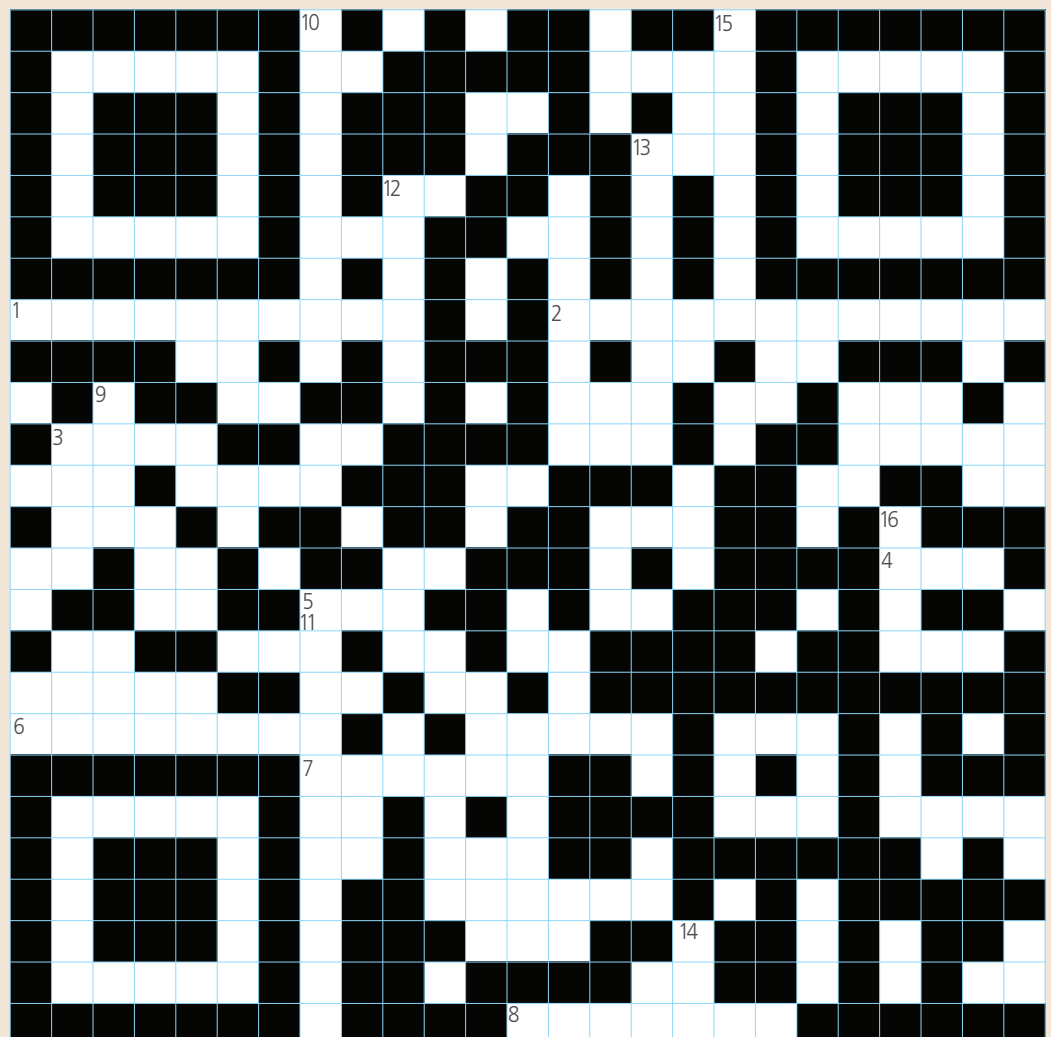
請根據括號內的提示填上相應數目的英文字母。

橫向

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 設計綠色建築的專業人士 (複數) (10) 2. 形容竭力減少廢物生產的一詞 (12) 3. 一個國際綠色建築認證計劃的簡稱 (4) 4. 一種高能源效益的燈具 (3) | <ol style="list-style-type: none"> 5. 恒隆負責統籌建築工地安全部門的簡稱 (3) 6. 恒隆長跑會曾參加的一種比賽 (8) 7. 更換全新製冷機組有效使我們減少____消耗 (6) 8. 恒隆內部客戶服務獎的名稱 (7) |
|--|---|

縱向

9. 一個香港綠色建築認證計劃的名稱 (4)
10. 第三方機構核實可持續發展報告的過程 (9)
11. 恒隆通訊月刊的名稱 (11)
12. 若不當處理____，便會發生災難性的後果 (6)
13. 恒隆員工身心健康計劃的名稱 (8)
14. 建築項目環境影響評估過程的簡稱 (3)
15. 渣打銀行大廈最新的綠色建築認證評級 (8)
16. 恒隆其中一個旗艦社區夥伴計劃的簡稱 (4)



欲了解更多我們2016年的可持續發展表現，請即掃描二維碼，並瀏覽我們的可持續發展報告2016。

填字遊戲的答案將於稍後公佈。

只選好的 只做對的

恒隆地產有限公司

股份代號：00101

註冊辦事處：香港中環德輔道中四號渣打銀行大廈二十八樓

電話：+852 2879 0111

電郵：HLProperties@hanglung.com

網址：www.hanglung.com | www.hanglung.com/sustainability

© 恒隆地產有限公司 2017

- 香港 • Fashion Walk • 中環物業組合 • 山頂廣場 • 康怡廣場 • 旺角物業組合 • 淘大商場
- 上海 • 恒隆廣場 • 上海 • 港匯恒隆廣場 • 上海 • 瀋陽 • 市府恒隆廣場 • 瀋陽 • 皇城恒隆廣場 • 瀋陽
- 濟南 • 恒隆廣場 • 濟南 • 無錫 • 恒隆廣場 • 無錫 • 天津 • 恒隆廣場 • 天津
- 大連 • 恒隆廣場 • 大連 • 昆明 • 恒隆廣場 • 昆明 • 武漢 • 恒隆廣場 • 武漢