長江和記實業有限公司
CK HUTCHISON HOLDINGS LIMITED
(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號：1

持續建未來

2020年可持續發展報告

目錄

1 有關長江和記 2
2 主席函 3
3 有關本報告 4
4 長江和記的可持續發展 5
5 港口及相關服務 22
6 零售 42
7 基建 72
8 電訊 98
9 附錄 1 — 環境及社會表現績效指標 118
10 附錄 2 — 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 122
11 附錄 3 — 簡稱對照表 127

有關
長江和記實業有限公司

長江和記集團(「集團」)是知名的大型跨國綜合企業，經營四項核心業務：港口及相關服務、零售、基建與電訊，多年來致力業務發展、擁抱創新，及應用尖端科技。集團於全球約 50 個國家營運，僱用超過 30 萬名員工。

港口及相關服務

作為全球領先的港口投資者、發展商與營運商，集團在 26 個國家 52 個港口擁有共 283 個營運泊位之權益，包括全球 10 大最繁忙港口其中六個。和記港口 2020 年所處理的總吞吐量達 8,370 萬個 20 呎標準貨櫃，並同時參與內河碼頭與郵輪碼頭業務，以及提供港口相關的物流服務。

零售

集團的零售部門，是全球最大的國際保健美容零售商，經營超過 16,000 家零售店，業務遍及全球 27 個市場。多元化零售業務涵蓋保健及美容產品、超級市場、電子消費產品與電器，並在香港與中國內地製造及分銷瓶裝水和飲品。

基建

集團的基建部門包括於長江基建集團有限公司(「長江基建」)的股權，以及與長江基建共同擁有的六項基建資產之權益。長江基建是一家國際基建公司，其多元化投資計有能源基建、交通基建、水處理基建、廢物管理、轉廢為能、屋宇服務基建與基建相關業務。投資和營運範圍遍及香港、中國內地、英國、歐洲大陸、澳洲、新西蘭、加拿大及美國。

電訊

集團的電訊部門，是流動數據通訊技術先驅，亦是全球領先營運商及綜合電訊與數碼服務創新先行者，於全球通訊領域推展創新科技。集團的電訊部門包括整合 3 集團在歐洲業務的 CK Hutchison Group Telecom、和記電訊香港控股之 66.09% 權益，以及和記電訊亞洲。

主席函

長江和記集團致力滿足社會各階層基本服務需要。我們使人保持聯繫；我們確保貿易及供應鏈流動；我們確保日常用品供應無缺；我們發展主要基建，確保世界各地數以百萬計的顧客得享可靠的電力、天然氣、水、供熱、廢物管理及其他所需服務。我們提供切合社會需要的產品及服務，於疫情大流行期間，這些產品及服務尤受關注。

於 2020 年，我們每個部門在世界各地不畏辛勞地工作，提供基本的商品及服務，以保持城市、城鎮及供應鏈正常運作。雖然很多行業的員工能夠居家工作，我們 30 萬名員工不少仍在前線搬運貨櫃、修復電線、維修網絡設備、在民生用品商店工作，支持我們的社區。面對新型冠狀病毒病大流行帶來的干擾，我們的業務部門仍然能夠取得出色的營運表現，提供可靠服務。

我們明白，除營運及財務表現，如何經營業務以至投資決策，可以對社會及環境帶來正面或負面影響。通過可持續發展的視角審視自己，可以磨練我們的能力，更好服務社會，並鞭策集團業務，砥礪前行。

其中最重要的，是我們視為最寶貴資產的員工。我們明白集團的成功建基於他們的才能及對工作的投入，並致力通過吸引、留任及發展計劃成為首選僱主，讓員工感受到意見受重視、有參與及獲得支持。在世界快速轉變，科技發展一日千里的今日，我們致力確保員工具備技能適應未來、切合顧客需要及緊貼新興趨勢。在整個疫情大流行期間，我們為員工提供個人防護設備及其他工作所需的消毒措施；如員工在家工作，我們亦安排彈性工作時間；又關懷員工福祉，幫助建立團隊凝聚力，減少員工孤立無援的感覺。

可持續發展策略不僅是應對社會及環境挑戰的方法，亦是創造擴大業務的商機。顧客的喜好不斷改變－不論是個人消費者、企業或公共機構。他們對我們的產品和服務抱有更高期望，希望選用的品牌與他們的價值觀和口味一致。為應對此趨勢，零售部門已經創建多個產品系列和平台，讓客戶隨他們的可持續發展理念和喜好選購。基建部門正在開發可再生能源的尖端創新技術，協助政府及市政當局實現淨零排放目標。電訊部門準備通過其進行中且覆蓋層面廣泛的氣候行動戰略，實現技術上可行的最低碳足跡。港口部門正在採用大數據和人工智能等尖端科技逐步將港口建設電器化。

2020 年是實現聯合國可持續發展目標(「可持續發展目標」)「十年行動」的開始。17 個可持續發展目標，為實現一個更美好及更可持續發展的未來提供藍圖並號召行動。作為企業集團，我們致力克盡己任作出貢獻，在廣泛的業務範圍內協力合作，我們相信可以提高實現多項可持續發展目標的速度，並壯大其規模，實現 2015 巴黎協定的目標。

要在可持續發展目標方面發揮領導作用，還需要在人權、勞工、環境和反貪污等領域擁護「聯合國全球契約」十大原則中設定的價值觀。為此，我們亦已採取行動，簽署「聯合國全球契約」。

我們明白，寸進式的改變和因循的態度均不能讓我們到達目的地，但同樣，變革性的成果亦不可能一蹴即就。通過此份報告，我們旨在展示各業務部門，如何根據其經營行業和地域採取一切可行措施，為可持續發展作出貢獻，並盡力扭轉這個時代的最大挑戰，例如氣候變化。

長江和記集團亦正在挑戰自己，深刻思考應如何管理可持續發展的影響。例如，我們所做是否足夠？是否符合快速演變的社會期望？是否能夠跟上發展迅速的科技步伐？

我們知道未來仍有更多工作要完成，本報告載列了我們前進的方向，這不單表達我們的願望，更為重要的，是如何以可持續方式，切實為社會服務。

謝謝！

長江和記主席

李澤鉅

2021年6月29日

有關
本報告

本報告是集團可持續發展披露歷程中第二份獨立報告，集團不斷尋求加強報告方法，以及回應持份者對可持續發展的關注。本報告應與本集團2020年報一併閱讀，後者包括對其財務表現及企業管治框架及做法的全面回顧。

報告期間

除另有説明者外，本報告涵蓋2020年1月1日至12月31日一年。

報告範圍

本可持續發展報告所載資料涵蓋四大核心業務：港口及相關服務、零售、基建及電訊。

由於已出售赫斯基能源(當時是集團的聯營公司)股份，集團的核心業務不再包括能源部門。2021年1月，加拿大綜合石油及天然氣公司Cenovus Energy Inc.與赫斯基能源完成合併。集團在Cenovus Energy持有15.71%股份，因此，Cenovus Energy成為金融與投資及其他的一部分，不再構成集團的核心業務。集團是Cenovus Energy的戰略及具實力的股東，但不對其任何業務行使控制權。

報告框架

本報告是根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27所載《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)中的強制披露及「不遵守就解釋」條文編備。本報告附錄2所載ESG指引的內容索引概述ESG指引如何應用。

進一步資料

由於集團持份者對本報告所包括的重要課題，往往要求索取更多討論以外的資料，且需求日增，故在集團的公司網頁(www.ckh.com.hk)上增加了可持續發展部分，作為本報告的補充。

集團歡迎對本報告提出意見及建議。請以電郵：sustainability@ckh.com.hk與我們聯絡。

長江和記
的可持續發展

報告重要事項

與持份者溝通

明白持份者觀點，對於確立以社會及環境利益為大前提的策略至關重要。與持份者保持溝通，對於制訂集團長遠策略發展可起很大作用。

由於集團業務多元化，並於約 50 個國家營運，因此集團與各行業和地域司法權區的主要持份者保持密切對話，對制訂業務決策，和考慮其潛在可持續發展有關鍵影響。

集團擁有廣泛類別的持份者，目前通過各種渠道，例如會議、聯絡小組、小組討論、工作坊及調查進行溝通，以瞭解意見並滿足他們的期望。這些持份者包括：

- 員工；
- 顧客；
- 供應商及業務夥伴；
- 股東及投資者；
- 銀行及債權人；
- 政府及規管機構；
- 當地社區；及
- 非政府組織。

重要性評估

集團每項核心業務都面臨著不同的可持續發展挑戰，因此對可持續發展影響的評估及處理優次，需要採取個別設計的方法。

集團的重要性評估是一個反覆過程，通過識別、優先排序，及認可三個步驟，根據新的資料及趨勢更新。

於 2020 年，我們採取以下步驟：

1. 識別：

- 識別與集團相關的潛在可持續發展問題，參考：
  - 特定行業內重要框架所涵蓋的重要問題，如全球報告倡議組織標準及可持續發展會計準則委員會標準；
  - 聯合國可持續發展目標，以及可持續發展目標企業領導力藍圖中的資源；
  - 環境、社會及管治評級報告；及
  - 對新浮現問題及全球社會經濟趨勢研究。

2. 優先排序：

- 與核心業務合作，從商業成功的角度考慮所帶來影響的重大問題；
- 發出調查問卷，與持份者進行一對一的訪問，以瞭解該等問題對他們的重要性；及
- 對於集團創造長期及可持續發展價值能力有重大影響的問題獲優先處理。

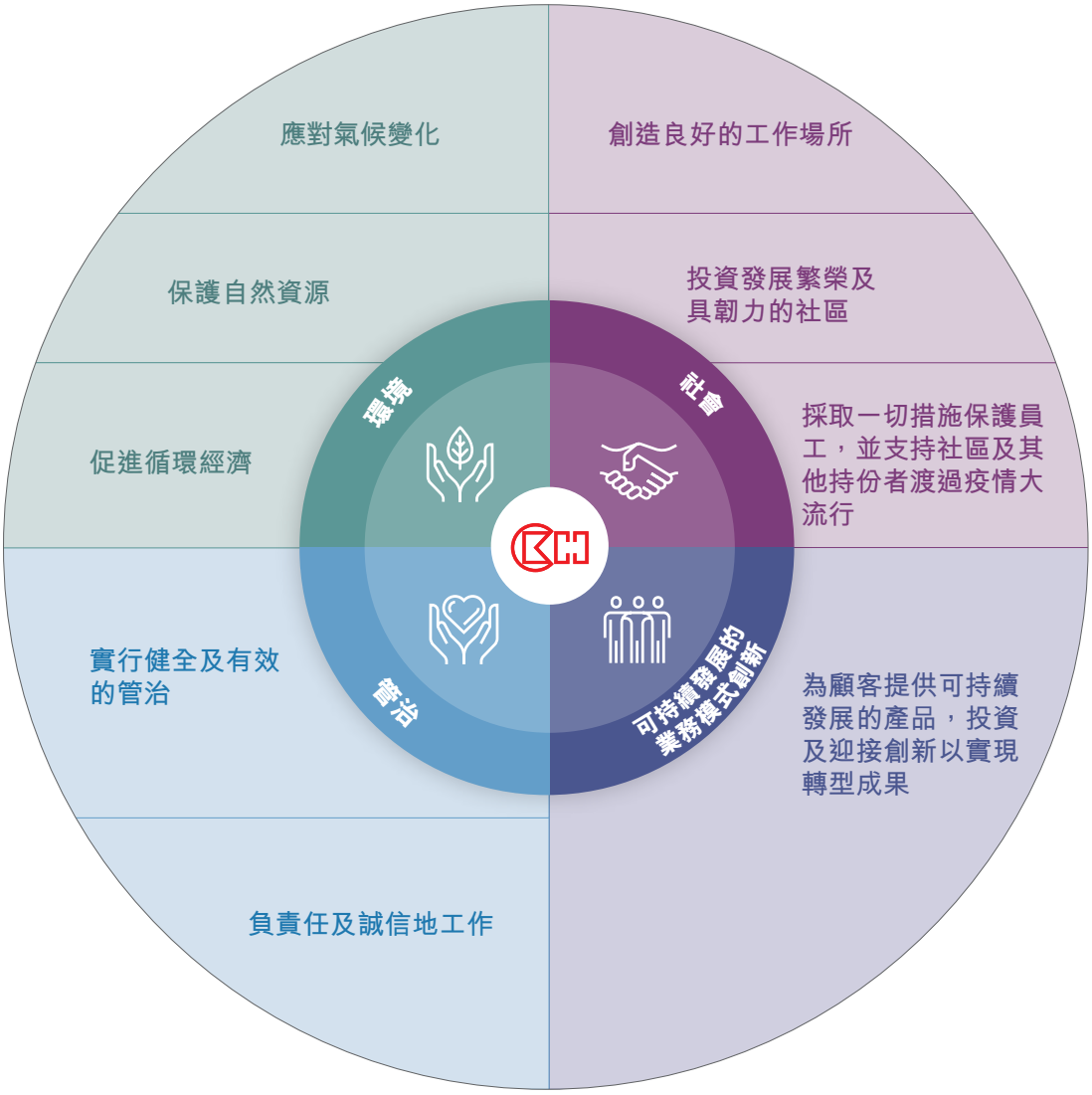
3. 認可：

- 與跨部門的可持續發展工作小組及可持續發展委員會共同審視及批准重大問題。

集團可持續發展框架

以下屬集團層面的可持續發展框架，是按照此三步程序，根據部門重要議題分析制訂而成。它包括配合相關可持續發展的四大支柱和九項目標，並構成未來所採用方法的基礎。框架設計，是從集團 2019 年可持續發展報告中四大支柱(人才、環境、業務與社區)中演變而來。其支柱包括「環境、社會、管治及可持續發展的業務模式創新」。

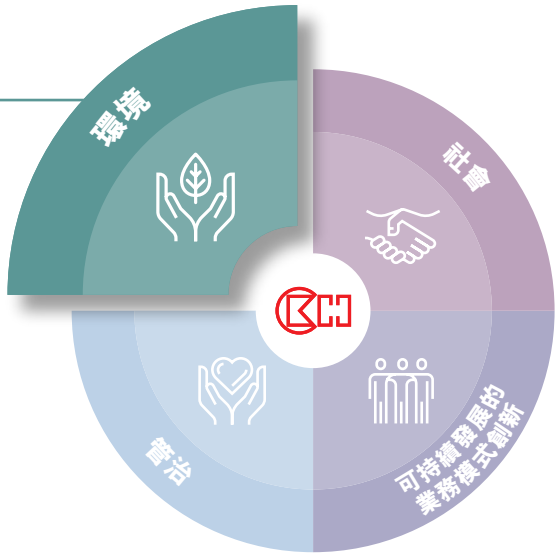
要深入探索可持續發展框架，包括如何在相關可持續發展將每項目標展現出來，請參閱 7-9 頁。



長江和記

港口及相關服務　零售　基建　電訊

環境目標及可持續發展目標規劃



應對氣候變化

- 幫助世界實現2015年巴黎協定設定的目標，與工業化前相比，將全球暖化速度限制在遠低於2°C水平，並努力達至1.5°C水平。
- 管理氣候變化的實際和轉型風險，把握低碳轉型中的機會。
- 鼓勵及迎接科技創新，加快減少集團業務的碳足跡。

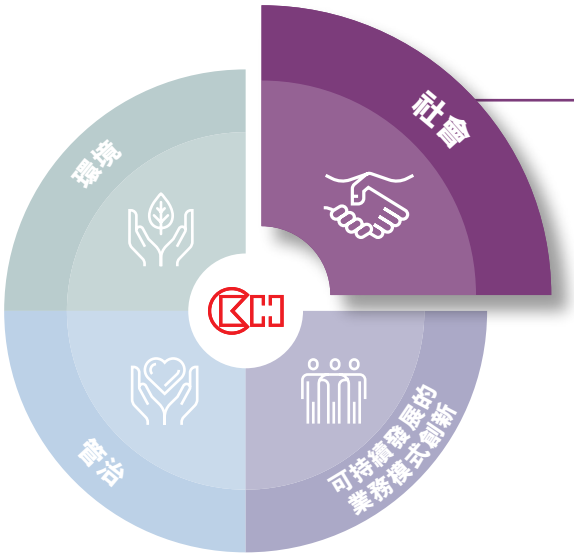
保護自然資源

- 節約用水，防止對土地、水及空氣污染，並保護和恢復生物多樣化。

促進循環經濟

- 通過負責任的原材料採購、有效的生產流程及產品設計，以及激發可持續發展的消費行為，將循環思維納入業務策略。

社會目標及可持續發展目標規劃



創造良好的工作場所

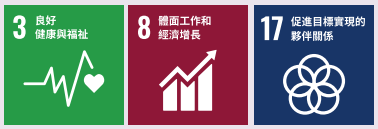
- 吸引、發展及保留表現優異及投入的員工隊伍。
- 營造公平、多元化及共融的工作環境，反映集團營運所在社區多元化。
- 促進無害和健康工作場所。

投資發展繁榮及具韌力的社區

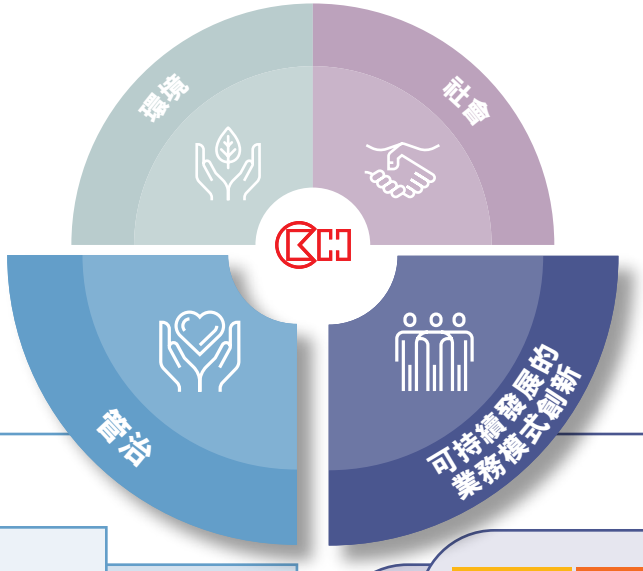
- 實現業務增長，惠及集團營運所在社區。
- 投資影響深遠的項目，並促進長期關係。

採取一切措施保護員工，並支持社區及其他持份者渡過疫情大流行

- 確保員工安全；為員工提供有效在家工作的設備及支援；支持員工的福祉。
- 保護顧客的健康及福祉。
- 保持對全球醫療保健服務和弱勢社羣需要的支援。
- 無論何時何地，集團面對員工或社區處於危險之中，身體和保安康健永遠凌駕利潤之上。



管治及可持續發展的業務模式創意目標及可持續發展目標規劃



實行健全及有效的管治

- 維持透明企業管治，引領集團作出不偏不倚決策，有利於所有持份者。

負責任及具誠信地工作

- 奉行最高合規及反貪污標準，本著誠信行事。
- 營造能夠讓員工暢所欲言的環境。
- 對資料私隱及網絡安全採取領先的做法。

為顧客提供可持續發展的產品，投資及迎接創新以實現轉型成果

- 投資創新，提供可持續發展的轉型模式，並確保業務適合未來發展。
- 加強產品及服務可持續性，確保其最高質素及安全。
- 以透明開放態度，如實向客戶傳達產品和服務的可持續裨益。
- 與認同集團可持續發展優次、並高度秉持環境和道德操守的供應商合作。

如何在整個集團內實現此等目標，將取決於每項核心業務性質及營運所在地域。雖然本報告集中於披露重要資料，但關於每個目標如何實現進一步資訊，可瀏覽集團公司網頁的可持續發展部分，有關內容將定期更新以載入最新發展。

此外，有四個目標已獲優先列為 2021-22 年整個集團關注的範疇，包括：

1. 應對氣候變化；
2. 為顧客提供可持續發展產品，投資及迎接創新，以實現轉型成果；
3. 創造良好工作場所；及
4. 採取一切措施保護員工，並支持社區及其他持份者渡過疫情大流行。

雖然「採取一切措施保護員工並支持社區及其他持份者過渡疫情大流行」此項目標有別於其他，並非常設性質，但鑒於疫情大流行的重要性，並確保在世界持續復甦的過程中得到最大的關注，所以將其單獨列出。

以下將在集團層面，討論實現此四個目標的進展及策略。然後是每項核心業務的獨立章節，解釋有關業務如何在其經營的行業及地區，處理集團的優先事項。

優先目標 1：應對氣候變化

為什麼對本集團重要？

集團認為，需要採取緊急而持續的行動來應對氣候危機，達至 2015 年巴黎協定的目標。

已取得什麼進展？

處理氣候變化需要系統化思考配合複雜的行動網絡。以下進行中的活動，與整個集團關注的範疇一致，包括：

- 提高營運效率，盡量減少溫室氣體排放；
- 增加使用可再生能源；及
- 要求供應鏈合作夥伴及顧客參與，鼓勵改變消費行為。

此外，集團亦開發不少產品及服務，以實現低碳轉型，這將於下一個優先目標環節討論。

各項核心業務於設定減碳目標均取得進展，然而這些目標，將隨著其評估實現淨零排放的途徑，按巴黎協定或與其一致的標準設定較近期目標（倘尚未設定）而進行更新。

此等減碳目標如下：

港口：

- 通過減少柴油的總使用量，由 2021 年至 2023 年，累計減少二氧化碳當量/20 呎標準貨櫃總量 3%，到2030 年則較 2021 年減少 11%。

零售：

- 至 2030 年，範圍 1 及 2 的排放較 2015 年的基線減少 40%。

基建：

Australian Gas Infrastructure Group

- 於 2030 年前，網絡中使用的可再生氣體佔 10%，自 2025 年起實現使用 100% 可再生氣體。網絡全面脱碳目標於 2050 年之前達成，並設定 2040 年為一個延伸目標。

Afvalverwerking BV

- 至 2050 年，業務營運實現淨零排放。

ista

- 至 2050 年，範圍 1、2 及 3 實現淨零排放。

Northumbrian Water

- 至 2027 年，業務營運實現淨零排放。

Northern Gas Networks

- 根據英國淨零排放承諾，至 2031 年（不包括天然氣縮減量）及 2050 年（包括天然氣縮減量）實現業務營運淨零排放。

SA Power Networks

- 根據南澳州政府目標，至 2050 年實現業務營運淨零排放。

UK Power Networks

- 每年將企業的碳足跡減少 2%。目前正在制訂目標，將於 2021 年由科學基礎減量目標倡議認可。

Wales & West Utilities

- 至 2035 年，成為準淨零碳排放網絡。
- 至 2035 年，溫室氣體排放量較 2020 年減少 37.5%。

電訊：

- CK Hutchison Group Telecom 目前正在設定目標，將於 2021 年由科學基礎減量目標倡議認可。

集團上下不斷努力提升營運效率，比較 2020 年及 2019 年，範圍 1 及 2 的絕對排放量減少 4%，與 2018 年相比更減少 7%。就零售部門而言，零售業務排放量佔集團總排放量的 4%。2020 年排放量減少大部分是由於封鎖措施導致店鋪關閉。佔集團總排放量 96% 的其他業務，其排放則大體維持，此乃由於集團的業務被列為關鍵服務，因此上述的減排成果，主要是由於集團的減碳努力所得。

於2020 年，集團的核心業務中，港口部門的排放量下降最為明顯，範圍 1 及 2 的絕對排放量減少 13%，這很大程度上得益於其正在進行的全球計劃，將車隊及基建從柴油推動轉為電能。港口部門已經將其 66% 輪胎式龍門架吊機轉以電動機械替代，此項轉變影響重大，因為以典型的港口為例，約 40% 的燃料消耗是此等大型機械所產生。與所有核心業務相似，轉用 LED 照明、暖通空調系統優化及行為改變也有助於減少排放。

另一方面，電訊部門的排放量則增加 3%，因為在疫情大流行期間，更多人在家工作及於家中網上互動，數據流量及網絡耗用的能源呈幾何級數上升。

為使其氣候行動策略與領先的實踐框架一致，CK Hutchison Group Telecom 目前正在設定以科學基礎減量目標倡議為本的目標，計算範圍 3 的排放；並在第三方專家的協助下，以氣候相關財務資訊披露工作組的建議檢視其方法。

於2020 年，所有核心業務於歐洲主要市場，採購 100% 可再生能源電力合同的工作繼續取得進展。零售部門在三個主要歐洲市場，包括英國、比利時及荷蘭，已經實現使用 100% 可再生能源，即 Superdrug、Savers、The Perfume Shop、Kruidvat、Trekpleister 及 ICI Paris XL 均完全由綠色電力提供能源。然而，整個集團的可再生電力比例仍為 10%。雖然亞洲市場缺乏可再生電力能源的選擇而令當地發展出現障礙，集團現正評估其經營所在地區可再生能源市場的成熟程度，以瞭解如何大幅作出改變。

集團有何計劃？

集團目前正在制訂一項新的氣候變化策略，為協助集團確立此項策略，所有核心業務將進行以下評估及行動：

行動	里程碑
每項核心業務評估實現淨零排放的途徑：達成目標的速度，有何障礙？	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
每項核心業務評估途徑，制訂與巴黎協定一致的目標，最好是由科學基礎減量目標倡議認可。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
每項核心業務計算範圍 3 的排放。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
每項核心業務使用氣候相關財務資訊披露工作組框架報告進展。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。

優先目標 2：為顧客提供可持續發展產品，投資及迎接創新，以實現轉型成果

為什麼對本集團重要？

商業與可持續發展委員會估計，對於認真看待可持續發展目標中所載 2030 年議程人士來說，這代表 12 萬億美元 [1] 的資源節約及收入。因此，商業機會與可持續發展目標的影響並非互相排斥，而是相輔相成。換言之，商業要繁榮昌盛，人類和地球也須健康發展。

集團越來越意識到消費趨勢正在變化，傾向選擇更可持續發展的產品及服務，但要縮減消費者意向與實際行動之間的差距，仍須取得一些進展。例如，在哈佛商業評論的一項 調查 中 [2]，65% 的消費者表示希望購買提倡可持續發展的品牌和產品，但由於價格較高及缺乏便利等障礙，只有 26% 人士付諸行動。然而，只要有適當元素，可持續發展在創造競爭優勢方面會提供明顯機會。

政府及市政當局亦是集團的重要客戶，隨著世界上多國承諾實現淨零排放，幫助他們實現此目標是集團一個重要機會，特別是對基建部門而言。

註 1：有關 Sustainable business can unlock at least US$12 trillion in new market value, and repair economic system，請參閱 www.businesscommission.org

註 2：有關 The Elusive Green Consumer，請參閱：www.hbr.org

已取得甚麼進展？

每項核心業務都在採取實質行動，提供更多可持續產品及服務，並因應行業及客戶群而採用不同方式，通過創新帶來變革。

零售部門已開發多個產品線及平台，宣傳其產品的可持續優勢，讓顧客根據他們的可持續發展價值觀及喜好選購。例如，2020 年推出的過濾及標簽機制可持續發展選擇，為顧客提供四個類別的選擇：潔淨美容；補充裝；更佳成分及更佳包裝。零售部門很多零售品牌，正在努力提供消費者喜愛的產品，如植物製品及共融產品，當然重要是價格相宜。

基建部門因其業務性質，以其在氫能、太陽能、轉廢為能、碳捕獲及儲存、循環經濟及智能城市發展等的領先地位，為低碳未來作出貢獻。眾多基建業務均設於將淨零排放納入法例的國家，並且一直與政府合作，以實現零排放的未來。

一個特別重要的創新領域，是集團於氫能開發上擔當的角色。例如，Northern Gas Network正在為天然氣行業合作計劃牽頭，將整個英國天然氣網絡轉換為氫能網絡的可行性。Australian Gas Infrastructure Group 亦領導著澳洲的天然氣行業，向南澳洲的社區提供混合 5% 綠色氫氣的天然氣。此混合比例在不久將增加到 10%，並最終達到 100% 綠色氫氣的目標。港口部門亦在為開創氫氣時代作出貢獻，在英國東自由港合作展開項目，將其發展為領先世界的綠色氫氣中心，為英國綠色工業革命十點計劃中 5 吉瓦的目標生產 20% 的產量。

由德勤及全球電子可持續性倡議組織編製的報告 [3] 發現，數碼科技對實現 2030 年議程及可持續發展目標有變革性的影響，特別是在 169 項可持續發展目標當中，有 103 項直接受數碼科技影響。電訊部門正在開發的 5G 通訊科技，為諸如公用事業及交通運輸等其他行業帶來新一波的低碳創新。電訊部門亦與港口部門合作，在和記港口菲力斯杜港裝設 5G 及物聯網，開發尖端的智能港口技術。港口部門正在進一步採用一系列最新數碼技術，包括人工智能、區塊鏈、遙距設備及自動卡車運輸等，大幅提升營運效率，減少排放，實現更安全的工作環境。

註 3：有關 Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030，請參閱 www.gesi.org

要創造變革性的影響，群策群力更勝孤苦鑽研。各項核心業務正在共同努力，以期利用協同效應更快產生成果。與外聘專家、同業及其他擁有相同目標的外部組織合作，亦有助於減少浪費，促進協作。

在本報告的範圍外，集團亦有投資於其他開發創新的公司及成立合資企業，以應對許多其他可持續發展的挑戰。例如，和記水務作為水務及投資 Cleantech 的全球領導者，正在通過以下方式解決供水壓力：

- 索雷克海水反滲透海水化淡廠為水資源長期緊張的以色列，供應超過 20% 的飲用水需要；
- 和記水務正在以色列北部，進一步開發該國最大的水電抽水蓄能廠，以生產 344 兆瓦的可再生電力；及
- 於 Aquarius-Spectrum 及 HydroSpin 的投資能夠更好地監測漏水及用水情況，建立更智能、更有效的供水網。

舉另一個例子，在健康方面，和黃醫藥是一家創新、處於商業化階段的生物製藥公司，致力於治療如癌症及免疫系統等複雜疾病。和黃醫藥擁有一支由超過 1,300 名員工組成的專業團隊，旗下已經有 10 種癌症藥物由內部研發，進展至在世界各地進行臨床研究的階段，其首批三種腫瘤藥物現已獲批。和黃醫藥專注研發的範圍為有醫療需要卻未能滿足的地方，通常有關病患者大多缺乏可以選擇的治療方案。

集團有何計劃？

走出疫情大流行之後，世界有機會通過重建更好的環境，塑造持久而重要的變化。於這次危機過後，集團將有更多機會與公眾及私營部門合作，締造這重大改變。為確保把握這些機會及進行有效監察，集團已採取以下行動：

行動	里程碑
1. 每項核心業務評估及擴展可持續發展產品及服務，並向顧客介紹其益處。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
2. 每項核心業務追蹤以下關鍵績效指標： • 可持續發展商機所產生的收入；及 • 可持續發展的資本支出。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。

李嘉誠基金會

集團另一創新來源，是李嘉誠基金會通過維港投資進行早期投資，逐步建立龐大公益網絡及創新公司投資組合。集團創辦人兼資深顧問李嘉誠先生洞燭先機，以投資多項創新及顛覆性科技名聞遐爾。經多年發展，李嘉誠基金會已成為目前世界上最廣泛應對眾多迫切可持續發展挑戰的投資組合之一。在多項投資當中，李嘉誠基金會一直是以下初創企業的重要支持者：

- ZeroAvia，致力於發展零排放的航空業務；
- Syzygy Plasmonics，正在發展低成本、本地化的綠色氫氣生產平台；
- AlgiKnit，利用以生物為基礎的紡織品改變時裝生態系統；以及
- Soil Carbon Co，提高種植收成技術，發展與主要穀類作物相關的碳捕獲及封存。

集團會與李嘉誠基金會的投資組合公司合作，利用其業務作為此等創新的孵化器及跳板，例如通過百佳超級市場分銷 Impossible Products 及 Perfect Day 雪糕。

李嘉誠基金會亦是 Zoom 的早期創始贊助商，Zoom 現已成為知名的影音會議通信平台。集團已採用 Zoom 作為全集團進行會議及商討協作的標準，繼續以此避免出行，減少集團的碳足跡。

優先目標 3：創造良好的工作場所

為什麼對本集團重要？

集團有超過 30 萬名員工，作為負責任僱主，我們擔任著非常重要的角色。這 30 萬人各有自己的期望、動機和目標，而集團長遠的成功，又取決於能否令他們竭誠服務，投入工作。取勝之道，在於建立一種互信、支持及獎勵的職場文化。

已取得甚麼進展？

集團希望透過有競爭力的薪酬待遇、持續的專業培訓，以及提供安全、共融的工作環境而成為首選僱主。

聆聽員工聲音是根本所在。集團根據不同業務，以不同方式加強員工參與，至少每兩年進行一次參與度調查，並輔以臨時調查，以應付各種事件的發生和趨勢，例如瞭解疫情大流行期間員工的健康及福祉。

針對性學習及發展計劃，由高級管理層到一般員工同樣適用。為確保員工在未來的工作變化中做好準備，零售部門推出「數碼課程計劃」及「數碼學習學院」，確保培訓內容持續更新，跟上數碼轉型步伐。港口部門員工亦有機會接受再培訓，學習智能港口最新技術，例如，吊機操作人員現正接受自動吊機操作訓練。

為發展未來人才庫，集團啟發年輕人進入集團工作，在不同行業領域建立事業，並通過實習計劃、職業日，及鼓勵管理層到大學演講實現以上目標。

大學生的港口參觀

推動共融及多元文化，為社會及集團創造共贏，因為可以：

- 改善集團招聘能力，從更廣泛的人才庫中物色到最佳人才；
- 創造增強決策能力的環境；
- 創造歸屬感文化，加強員工參與，最終提升生產力及保留人才；及
- 強化集團創新能力，為更廣泛的顧客群提供產品及服務。

各業務部門在這方面付出不少努力，並於 2020 年屢獲嘉許及作出承諾：

- 和記港口菲力斯杜港成為英國首個獲得「婦女參與海事憲章地位」的主要港口；
- 根據金融時報「多元化領導」排名榜，Superdrug 名列歐洲最共融公司之一，而 Superdrug 和 Savers 則獲選加入「社會流動性僱主指數」，成為英國最具社會流動性的僱主之一；
- UKPN 在「英國共融 50 強僱主」名單中排名第三，也保持其「國家平等準則認證」；
- NGN 簽署了英國的「社會流動性承諾」；及
- 3 愛爾蘭在「投資者多元化獎」中獲得銀級評級。

集團有何計劃？

由於創造良好工作場所的目標範圍寬廣，集團已確定 2021-2022 年兩大行動重點：共融及多元化，以及員工參與。隨著行動展開後，將採納新的重點領域及進一步行動。

行動	里程碑
1. 每項核心業務制訂共融及多元化目標 / 指標。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
2. 每項核心業務追蹤以下關鍵績效指標： • 擔任管理層職位員工的性別比例； • 行政管理員工的性別比例； • 新招聘員工的性別比例；及 • 公司僱用平均年期的性別劃分。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
3. 每項核心業務提出包括短期及長期的行動計劃，以追蹤及改善員工的參與。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。

優先目標 4：採取一切措施保護員工，並支持社區及其他持份者渡過疫情大流行

為什麼對本集團重要？

新型冠狀病毒病危機中，已對全球造成極具破壞性的社會經濟後果。疫情不僅使數百萬人失去至親及生計，而且釀成人道危機，對弱勢社群造成最嚴重和失衡的影響。

全球復甦長路漫漫，需要社會上各人克盡本分，每項核心業務集中採取一切可行措施，保護員工及支持社區，其中包括集團的顧客，以及其他持份者。

已取得甚麼進展？

員工的健康及福祉，一直是集團首要任務，並將繼續如是。在整個疫情大流行期間，集團盡可能每天向員工派發口罩，確保工作地點消毒妥當，並量度體溫及進行現場快速新型冠狀病毒測試。集團實施靈活的混合上班政策，給予必要的資訊科技支持，配合員工需要。集團亦推出員工健康計劃，重點是控制焦慮、保持活力及在封鎖措施期間保持聯繫。在整個疫情大流行期間，集團員工入院數字及發病率遠遠低於全國平均水平。

支持客戶及社區一直是集團首要任務。零售部門顧客通過嚴格的社交距離措施得到保護，例如在地面劃上標明1.5米距離的標記、單行線、保護屏障、清潔站、顧客資料站及擴大網上購物選擇。多個國家的電訊客戶獲得免費數據上網及撥打醫療網站及熱線的機會，在前線工作的客戶亦獲得無限流動數據、語音通話及短訊支援。基建部門亦提供財務救援方案；例如，在澳洲有困難的客戶可延遲繳付電力網絡費用。

疫情大流行期間在商店消毒

集團整個核心業務，對面臨設備短缺及病人數目增加的醫療服務均給予支援。港口部門出資為泰國新型冠狀病毒醫院病房建造獨立空調系統，並為巴拿馬深切治療室捐贈醫院病床及呼吸機。集團進一步向中國內地、香港、意大利、英國及馬來西亞的醫院捐贈個人防護裝備及資金；而為了應對全球衛生口罩供應不穩，集團將香港部分瓶裝水生產廠房改造成安全環境生產口罩。為了協助應對全球疫苗接種挑戰，英國零售部門支持英國政府，成為接種疫苗計劃的幾個商業區零售商之一，增加當地社區的疫苗接種。

為了支持需要轉向網上學習的當地企業及學童，電訊部門向奧地利中小型企業捐贈互聯網套裝；向香港家庭捐贈Zoom教室帳戶；向意大利的貧困家庭捐贈平板電腦、互聯網上網及學校教材；並向愛爾蘭160家學校捐贈15,000張無限數據用量電話卡。**3** 英國亦與英國司法部合作，免費提供受害者支援及家庭暴力舉報熱線服務，此外亦與英國教育部合作，向弱勢兒童提供無限數據用量，使他們能夠在家進行網上學習。港口部門的義工團隊致力於向巴基斯坦、英國、香港、西班牙及巴拿馬等受疫情大流行影響最嚴重的社區，提供食品包及其他個人保護必需品。

集團有何計劃？

行動	里程碑
僱員：保證員工的安全；為員工提供在家工作所需的工具及支援；關顧員工的健康福祉。	於2021年報告中報告所取得的進展。
顧客：保護顧客的健康及福祉。	於2021年報告中報告所取得的進展。
社區：保持對全球醫療保健服務及弱勢社群需要的支援。	於2021年報告中報告所取得的進展。

策略發展的下一步

在整個 2021 年，集團將展開新的策略發展進程，與核心業務合作，加快進展。上述行動是這過程的一部分。

以下為適用於整個集團的進一步行動：

行動	里程碑
將可持續發展目標，與績效指標及薪酬計劃聯繫起來，建立可持續發展激勵計劃。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
制訂全集團的可持續發展員工參與計劃，實現跨業務的協同作用，首先建立一個全球可持續發展倡導者網絡。	於 2021 年報告中報告所取得的進展。
每項核心業務按照集團的可持續發展目標及優先考慮事項，編製本身的可持續發展報告。	2022 年之前
推出涵蓋整個集團的可持續發展數據管理系統，以加強積極監測及為外部數據審核做好準備。	2022 年之前(於 2023 年之前核實)
擴大披露範圍，以符合主要報告框架(如氣候相關財務揭露專案組)及環境、社會及管治評級機構框架中規定的標準。	進行中

管治

本節詳細介紹集團如何管理其可持續發展影響，及實現其管治相關目標－實行嚴謹及有效的管治；負責任及具誠信地工作。本節亦應與 2020 年報中的企業管治報告一併閱讀，以了解有關企業管治框架及做法的進一步詳情。

集團可持續發展管治

集團企業策略的核心目標是為所有持份者增強長期、可持續發展的價值。

集團採用嚴格及有效的可持續發展管治架構，為實現此目標提供了堅實的基礎，並確保可持續發展在集團各層面得到貫徹實行。

該等基本政策，包括適用於整個集團的可持續發展政策，為集團提供最終指導原則，並詳列對其持份者及環境的承諾。

董事會

於可持續發展委員會及審核委員會的支援下，董事會承擔集團的可持續發展策略、管理、表現與匯報的最終責任。

董事會審核可持續發展目的、目標政策和框架，並審視其實施進展和成效。

董事會定期聽取可持續發展委員會與審核委員會匯報關於可持續發展面對的風險與機會，並審視及檢討其對業務策略及新投資機會之影響。

董事會多元化

截至2020年12月31日，董事會由19名董事組成，包括七名執行董事、五名非執行董事及七名獨立非執行董事。提名委員會由獨立非執行董事王葛鳴博士擔任主席，集團主席李澤鉅先生及獨立非執行董事鄭海泉先生為成員。他們負責審視董事會成員的結構、規模、多元化及專長。集團重視多元化董事會所帶來的不同技能、專業、經驗和視野等裨益。委任董事乃根據被選者對董事會能夠作出的貢獻評定。2020年董事會內21%為女性董事，截至本報告編寫日期，董事會由 17名董事組成，其中女性董事佔24%。

可持續發展委員會

可持續發展委員會於 2020 年獲提升為董事會層面的委員會，並由集團財務董事兼副董事總經理陸法蘭先生擔任主席，成員包括施熙德女士(執行董事兼公司秘書)及王葛鳴博士(獨立非執行董事)。

可持續發展委員會的主要職責包括向董事會就集團可持續發展目的、目標及策略提出建議；並監督、檢討與評估集團就促進可持續發展優先事項與目標所採取的行動。委員會亦審閱及向董事會匯報可持續發展的風險及機會，並就可持續發展新湧現的問題及趨勢，評估可能對集團業務營運及表現造成的影響。此外，其亦考慮集團的可持續發展舉措對持份者的影響，並就集團在可持續發展表現方面的對外交流、披露及刊物，向董事會提出建議。

根據可持續發展委員會的職權範圍，委員會每年至少召開兩次會議。

於 2020 年，可持續發展委員會檢討並批准 2019 年可持續發展報告；亦批准本報告中包括的 2021 年集團的可持續發展優先事項。作為整個集團的重點領域，可持續發展委員會將對以下內容進行特別監督，並獲得持續更新：

1. 應對氣候變化；
2. 為顧客提供可持續產品，並投資及迎接創新，以實現轉型成果；
3. 創造良好工作場所；及
4. 採取一切措施保護員工，並支持社區及其他持份者渡過疫情大流行。

可持續發展政策	企業管治政策
• 可持續發展政策 • 環境政策 • 健康及安全政策 • 人權政策 • 現代奴隸制度及人口販賣聲明 • 供應商行為守則	• 反欺詐及反賄賂政策 • 董事會成員多元化政策 • 行為守則 • 董事提名政策 • 資訊安全政策 • 傳媒、公眾互動及捐獻政策 • 委任第三方代表政策 • 個人資料管理政策 • 證券交易及處理機密與股價敏感內幕資料之政策 • 舉報政策 • 股東通訊政策

審核委員會

審核委員會監督集團之財務匯報及風險管理與內部監管制度的成效，並審閱集團企業管治的政策與實務，包括法律與規管要求的遵守情況，請參閱審核委員會職權範圍。

可持續發展工作小組

可持續發展工作小組支持可持續發展委員會，該工作小組由兩名執行董事擔任聯席主席，成員包括其他集團高級管理人員，他們均來自對集團重大可持續發展具影響力的主要部門。

為進一步加強管理，公司招聘了一名可持續發展主管，與核心業務的可持續發展工作小組合作，推動整個集團的可持續發展策略。

管治工作小組

管治工作小組由執行董事兼公司秘書擔任主席，成員來自公司各主要部門。小組協助審核委員會與可持續發展委員會進行管治工作，適時提供最新信息，識別新合規事宜，並制訂適當之合規政策及程序，以供整個集團採用。

網絡保安工作小組

網絡保安工作小組由集團財務董事兼副董事總經理擔任主席，成員包括來自各核心業務的專業技術人員，以及內部審核部門與集團資訊科技部門的代表。小組負責監督集團的網絡保安防禦，並確保集團相關工作有效、一致與協調得宜。

核心業務的可持續發展

每個核心業務因其行業的獨特性及地域環境，須因地制宜，主導各自的可持續發展、建立管治架構及推行計劃。如因所屬行業及地域需要，在集團政策外，須採納其他政策支持。作為共同標準，每個核心業務各自建立跨部門的可持續發展工作小組，由高級管理層主持。

內部審核

內部審核部門直接向審核委員會匯報，而行政上則隸屬集團財務董事兼副董事總經理。此部門為集團的風險管理措施與監管成效(包括與可持續發展相關者)提供獨立核證。

風險管理

作為企業風險管理的一部分，集團採取自上而下及自下而上的方法管理可持續發展風險。每個核心業務需要每兩年一次正式識別及評估其風險，以及在管理所識別風險方面的控制程序。

在獨立審核核證下，此等自我評估結果將提交予執行董事及審核委員會審閱及批准。相關評估結果亦會提交外聘核數師。

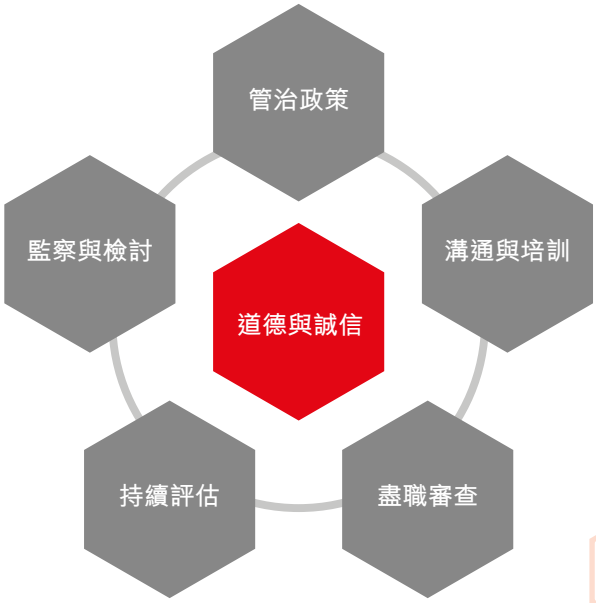
於 2020 年，氣候變化於風險評估過程中得到額外關注，並成為未來更需優先處理的事項。

商業道德與誠信

集團致力確保其業務活動以最高標準的商業誠信、誠實及透明度進行。董事會絕不容忍欺詐與貪污。董事會透過審核委員會承擔對業務道德及合規工作的最終監督責任，並持續定期檢討集團風險管理及內部監控系統的有效性。

此外，作為「聯合國全球契約」的簽署方，集團致力防止任何形式的貪污。

集團設有健全的內部監控框架，指導各項業務維持最高的道德標準和商業操守。該框架有五項核心元素：



管治政策

行為守則(「守則」)列明集團在所有業務交易中須遵守的專業與道德準則，其中包括有關處理利益衝突、公平交易與誠信、貪污、政治捐獻、保密、保護個人資料及私隱，以及非法及不道德行為之舉報程序的條文。

守則適用於集團所有附屬公司與控股聯屬公司，每位董事與僱員均須嚴格遵循守則，及集團營運所在司法管轄區的所有適用法律、規則及規例。在非控股公司擔任董事的僱員應盡可能鼓勵聯屬公司採納與遵循守則。

反欺詐及反賄賂政策概述集團對賄賂及貪污行為採取絕不容忍的立場，有助僱員識別可能導致或可能被牽涉入貪污或不道德商業行為的情況，包括有關處理回佣、政治與慈善捐獻、禮物與款待，以及採購貨物與服務的條文。在政治捐獻方面，根據反欺詐及反賄賂政策及傳媒、公眾互動及捐獻政策，集團一般政策為不會向政治團體或個別從政人士作任何形式的捐獻。

此外，集團鼓勵與其合作的業務夥伴與供應商按照供應商行為守則，維持最高的道德操守與專業水平。集團要求他們實施適當的防止欺詐與防止賄賂政策，並核證該等政策獲恰當實行。適用的反欺詐及反賄賂政策條文已載於與業務夥伴及供應商簽署的合同內，以確保其完全明白集團的要求。

集團致力於與集團營運所在司法管轄區全面履行其法定納稅義務，包括支付稅款，報告及追繳稅款。為確保這些義務獲得履行，集團制訂了稅務治理框架以指導管理稅務事宜，包括通過定期問卷調查及審視，以對稅務合規流程進行定期評估。有關更多資料，請參閱集團的「納稅策略」。

溝通與培訓

集團向所有僱員清楚傳達守則及上述管治政策。僱員每年須作出符合守則與相關政策的聲明。

所有新入職員工均須接受有關商業道德及集團道德政策的培訓，作為入職簡介的一部分。對於防止賄賂與反貪污等特定課題，集團根據僱員的角色與職責範圍提供專門設計的培訓，最少每兩年一次。此外，集團定期傳閱防止欺詐警告，讓職員注意新的或常見的欺詐陰謀。

盡職審查

從集團管理業務夥伴、供應商，以及顧問、代理人、專家顧問、介紹人與搜購人以及政治説客等第三方代表的工作上，可見其對防止欺詐與反貪污的承諾。集團甄選新業務夥伴或供應商，或與原有業務夥伴或供應商續約時，會根據包括交易規模、產品或服務性質、財政與合規狀況、資格、潛在利益衝突與國家風險等風險因素評估，進行適當水平的盡職審查。

此外，集團採納一套全面的採購與競投程序，確保相關活動以公平透明的方式進行。委任第三方代表須事前獲執行董事批准，而重大資本支出項目(超過先前設定的限額)在簽署具約束力的承諾前，則須事先經總部審視與批准。

持續評估

內部審核部門獨立審核集團的道德標準及政策，範圍涵蓋其在反貪污、欺詐事件管理、供應商行為守則、與供應商的公平交易、處理機密 / 內幕消息、個人資料管治、反壟斷、工作地點安全以及賬簿及記錄的準確性。審核通常以三年為一個週期，並於整個集團內推行。風險較高的業務單位要接受更頻繁及密集的審核(一般每年一次)。所有審核結果都向審核委員會及執行董事匯報，並交予外聘核數師。

核心業務亦需要每兩年一次自我評估其控制措施，以進一步推動改進。自我評估的結果由內部審核部門檢討，並向執行董事及審核委員會匯報。

監察與檢討

集團已實施完善的財務監控(包括充分分隔職務、授權管制、紀錄填寫、證明文件與審核追踪途徑)，以防止與偵測不合規情況或不當行為。此等監控制度須受定期檢討與審核。特別是，內部審核部門負責評估集團內部監控制度的成效，按照以風險為基礎的審核計劃進行審核，檢討範圍包括集團是否符合管治政策以及適用的法律與規定等。

集團鼓勵僱員及與集團交易的其他人士(如顧客、供應商、債權人與債務人)透過保密渠道，舉報任何疑似或實際不端、不當或瀆職行為。有關政策由集團的「舉報政策」所支持。所有舉報都會保密，而提出舉報的個人保證不會遭不公平解僱、逼害或無理紀律處分。集團不容許對提出商業操守問題的僱員作出任何形式的報復。

集團提供的舉報渠道載於公司網站，並以當地語言與員工溝通，也容許匿名舉報不當事件。每項核心業務進一步自行設定符合運作需要的內部上報程序。若涉及款額超過最低限制，事件無論如何須在一個工作天內，上報至集團財務董事兼副董事總經理及內部審核主管。

疑似欺詐或貪污事件會即時調查，內部審核部門負責檢討每個舉報個案、尋求相關持份者指引或意見、判斷事件是否需要更深入調查；而事件若屬重大，則須迅速上報至執行董事與審核委員會。每季須向審核委員會與執行董事呈報有關舉報事件與相關統計數字(包括獨立調查結果與所採取行動)的摘要。若事件證明屬實，管理層經適當考慮後會採取紀律處分，包括口頭或書面警告與終止僱聘。違反法律與規定的事件會向警方或其他執法機關舉報。

私隱及安全

客戶資料私隱及網絡安全風險管理是集團最首要的任務，集團已落實嚴謹的政策及管治機制，以保持各項業務的做法一致及進行監督。

在私隱方面，集團的「個人資料管理政策」包括尊重個人權利、程序透明及合法處理的原則，強調集團對保障客戶及員工個人資料的承諾。該政策規管如個人資料收集、使用、保留及分享等基本私隱問題，以及在資料由第三方處理時的保障措施。關於後者，該等措施可能包括有權直接審核第三方的運作。

「長江和記網絡安全工作小組」在整個集團技術專家支持下，監督集團的網絡安全預防措施，監測集團所有業務面對的威脅情況，為業務單位提供指導，並確保集團整體管理網絡安全風險方面的努力有效及協調。

在政策方面，「資訊安全政策」對集團在保護資料(包括個人資料)的機密性、完整性及可用性，以至管理及升級安全事件方面的做法提供指引。該政策亦構成各業務制訂其當地政策及程序的基礎。

此外，集團的僱員可以透過「長江和記全球網絡安全合作平台」分享知識、交流意見。在快速演變的威脅環境中，企業往往面對大量防禦網絡安全事故的選擇方案，該平台可協助尋找合適的安全解決方案及供應商。

內部審核部門在整個集團內進行獨立網絡安全審核，最近的工作重點，是針對提防新型冠狀病毒為主題的釣魚郵件，以及因在家工作及協作工具，進行虛擬團隊工作有關的安全考慮。此外，內部審核部門定期外聘顧問進行友好的黑客攻擊，以檢視現實世界中的網絡防禦能力，並跟進在測試中發現的安全漏洞，有否及時及適當堵塞。

有關私隱及網絡安全管理方法的進一步討論，將於接下來的業務章節內提供。

港口
及相關服務

服務社會

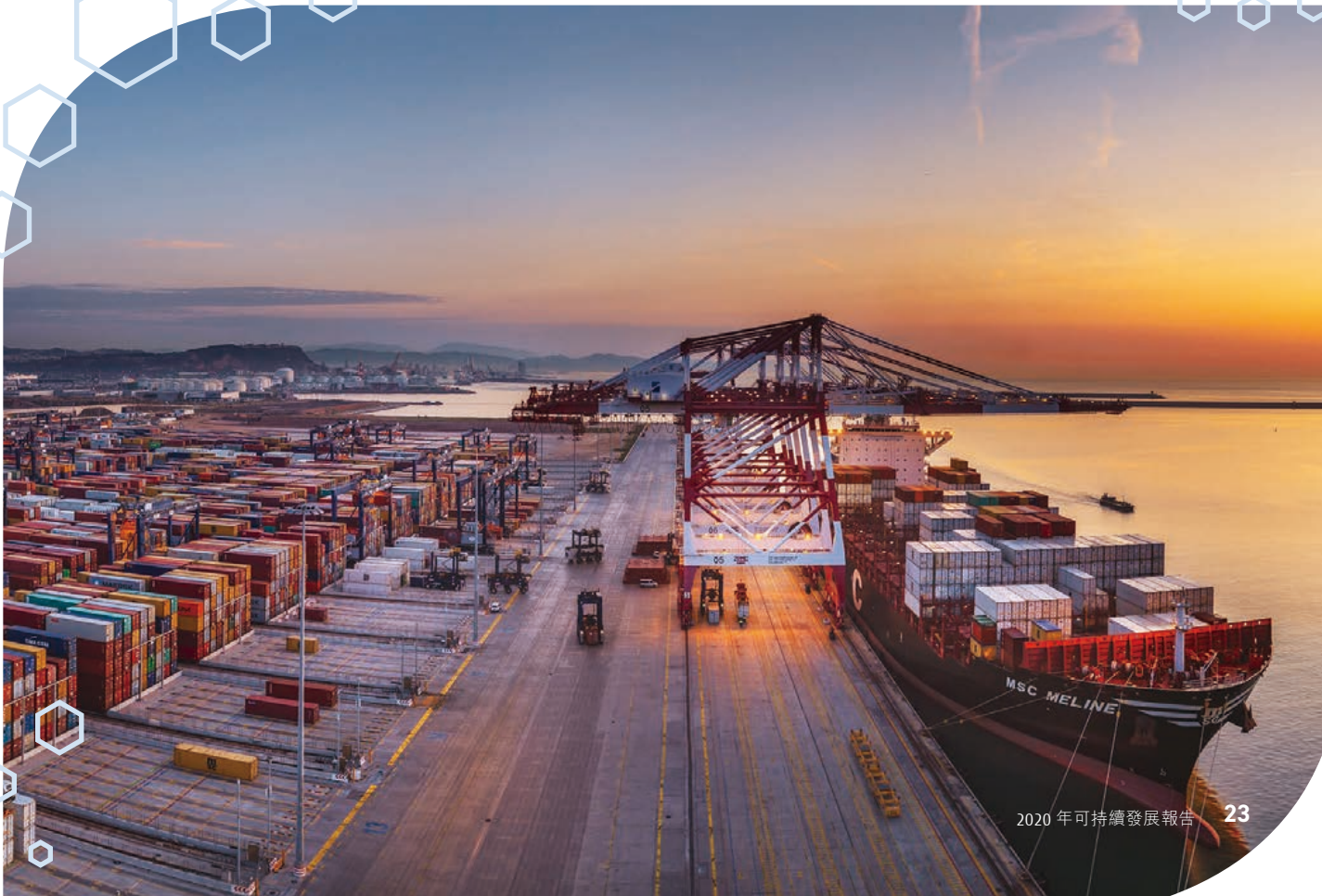
環球港口網絡是國際貿易及全球化的支柱。港口促進貿易、支持供應鏈並帶動就業，是經濟發展的催化劑。港口部門(「和記港口」)經營全球11%的貨櫃海運貨物，港口網絡位處當今最重要的貿易要衝，地理位置優越。

新型冠狀病毒病疫情期間，保持供應鏈流暢，令貿易及跨境運輸得以持續，較以往任何時候更形重要。和記港口與全球海運業在應對疫情中發揮關鍵作用，確保食品、醫療用品及能源運送至世界各地，暢通無阻。

疫情突顯了港口部門對社會經濟活動健康有序地運作的重要性，以及部門致力成為

「可持續供應鏈首選合作夥伴」的目標。

西班牙和記港口巴塞南歐碼頭

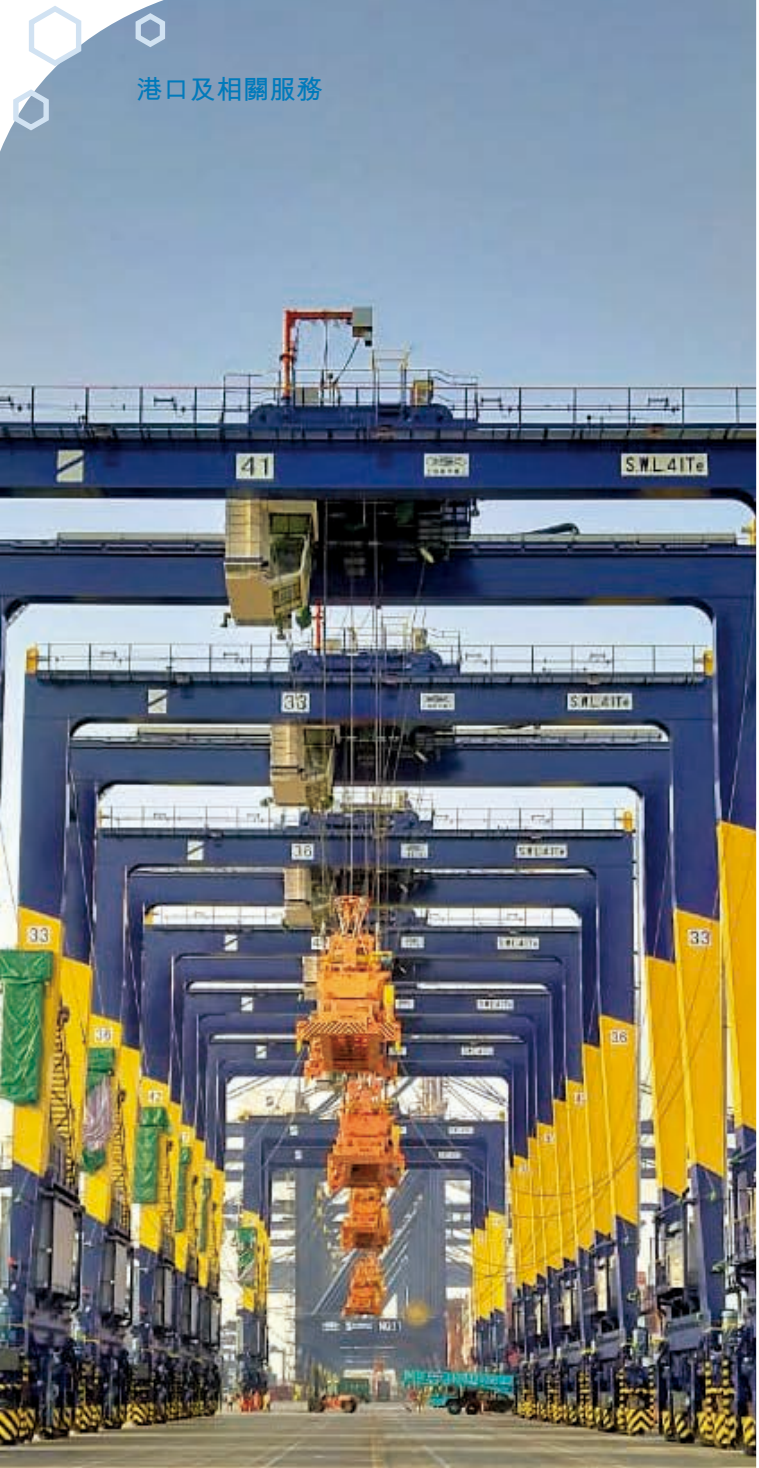


重大議題、目標及進展

下表為和記港口所識別的重大議題，以及相關的聯合國可持續發展目標、部門目標及所取得的進展摘要。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
創建符合未來發展的港口 9 產業、創新和基礎設施 11 可持續城市和社區	• 倡導創新科技文化。 • 投資數碼化及自動化港口網絡，建設未來智能港口。 • 結合可持續發展元素於新投資、項目及發展。 • 開發及重新規劃碼頭時建立氣候抗禦功能。	• 開發智能網絡策略，應用專有系統及工具以實現智能港口轉型，如新一代碼頭管理系統及客戶應用程式 ubi。 • 遙距連接方面的創新：在全球引進 42 台遙距岸邊吊機及 57 台遙距操作輪胎式龍門架吊機。 • 與電訊部門合作，在和記港口菲力斯杜港引入 5G 技術，同時檢討和記港口斯德哥爾摩的實施情況。 • 在和記港口泰國試行電能自動駕駛碼頭貨車。 • 就最新技術重置裝備，及培訓員工。 • 完成和記港口菲力斯杜港的氣候變化適應報告。
應對氣候變化 7 經濟適用的清潔能源 13 氣候行動	• 制訂與港口相關活動的溫室氣體排放全球減排目標。 • 將設備及基建設施轉為電力驅動，減少柴油消耗。 • 2021 年至 2023 年期間，通過減少使用柴油，達至每個標準貨櫃的二氧化碳當量總量累減 3%，至 2030 年減少 11%。 • 增加可再生能源生產及使用綠色電力。 • 在港口業務中率先採用氫燃料技術。	• 2020 年的範圍 1 及 2 排放量，較 2019 年減少 65,254 噸二氧化碳當量。 • 繼續大規模轉換至低碳設備及基建設施。截至 2020 年 12 月，和記港口營運 668 台電動、328 台混能及 31 台電動及混能驅動的輪胎式龍門架吊機(採用更環保的輪胎式龍門架吊機佔總數的 66%)。 • 計劃從 2023 年起，大規模轉換傳統柴油碼頭貨車至電動貨車，並已在英國和記港口菲力斯杜港及韓國和記港口光陽兩個試點測試可行性及操作效果。 • 可再生能源裝置於 2020 年可生產 720 兆瓦電力。 • 在和記港口鹽田國際測試氫燃料電池貨車技術。 • 合作將東自由港建設成英國綠色氫氣樞紐及卓越的可持續發展中心。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
創造良好的工作場所	• 吸引、培訓及挽留表現出色的人才。 • 營造共融及多元文化。 • 致力平衡港口男女工人比例。 • 制訂不分性別的僱傭常規。 • 通過培訓溝通提高僱員的健康及安全意識。 • 推廣工作場所的醫療保健及福利舉措。	• 設立僱員滿意度調查，鼓勵雙向反饋。 • 通過區域發展方案及 MYPORT 支持各職級領導才能的發展。 • 正式將共融及多元納入 2020 年全球重點工作範圍，並建立一套新的關鍵績效指標以追蹤及監測進度。 • 於 2020 年，和記港口菲力斯杜港成為首個獲得特許海運業女性地位的主要港口。 • 於 2020 年推出為期三年的安全培訓計劃，專注於具重大影響的安全領域。 • 2020 年因工傷所致的損失日數，較 2019 年減少 17%。 • 和記港口英國推出僱員援助計劃。 • 在疫情大流行下，僱員安全措施為最優先關注事項。
投資於本地社區發展及環境保育	• 成為經營所在社區的活躍成員。 • 與當地學校及大學合作，推動贊助活動及港口參觀。	• 「和記港口碼頭學校計劃」自 1990 年代開始資助獎學金、教學材料及設備以及其他教育活動，至今從沒間斷。 • 和記港口香港國際貨櫃碼頭設立「『碼』上啟航」人才培育計劃，鼓勵年輕一代在港口業拓展事業。 • 在疫情大流行期間向當地社區醫院提供個人防護裝備及醫院設備。 • 透過義務工作計劃及生物多樣化項目推動環境保育。
確保負責任的商業行為	• 發展合乎道德及可持續的商業行為。 • 實行可持續採購標準。	• 所有新入職僱員均須接受反貪污培訓，每年輔以重溫課程。 • 所有僱員均須承諾遵守行為守則。 • 設立舉報機制及熱線。 • 實施應對網絡攻擊安全的計劃、方案及演習。 • 和記港口香港國際貨櫃碼頭、鹽田國際、布宜諾斯艾利斯貨櫃碼頭及歐洲貨櫃碼頭通過 ISO 27001 認證。 • 和記港口英國正在對外判商進行評估。
	可持續發展目標 17「全球夥伴關係」是所有重大議題行動的基礎，並通過與相關夥伴的協作及配合，發揮最大影響力。	



創建符合未來發展的港口

為取得長遠發展及成功，和記港口明白需要在數碼及實體方面裝備充足、靈巧應對，迎接未來。港口部門需要時刻保持靈活，按海陸物流需求調整，並為氣候變化可能帶來的影響做好準備。

創新科技

站在港口行業技術發展的最前方，和記港口通過不斷投資探索及推動創新文化，開發尖端方案，全面提升港口營運效率。

數碼化

新型冠狀病毒疫情大流行，進一步凸顯數碼化對於保持供應鏈運轉，以至確保運輸網絡、船運及港口持續暢順運作的重要性，同時達到減少人與人之間的接觸，有利控制病毒傳播。

數碼化為環境、社會及經濟帶來不少裨益，自動化進程以至創新科技如大數據及人工智能，造就了新的「智能港口」時代，為和記港口迎來巨大機會。

和記港口利用人工智能及大數據分析碼頭流量，以優化及全面提升碼頭生產力。和記港口業務規模龐大，在投資及營運等廣泛業務決策中，均有賴於大數據。例如，其自行研發的新一代碼頭管理系統「nGen」，收集貨櫃及船舶數據，利用演算法及人工智能整理規劃最高效能的碼頭應用方案，適用於操作船邊及岸邊業務。

和記港口利用立體動畫模擬出不同操作場景，通過對比操作表現及資源應用情況，便能在落實投資計劃前，規劃出最理想的智能港口設計及設備規格。

無紙化作業正在向數碼雲平台遷移，以實現網上貨物登記、開發票、支付、通過二維碼通知指定提貨點等流程。所有流程均集中於統一平台，快速便捷，提升效率和靈活性。這種互相連結的數碼化碼頭營運方式，正迅速成為港口營運新常態。

> **在營運中應用最新技術，一直是我們成功的基石。我們在整個港口網絡的數碼化投資不遺餘力，引入人工智能及其他技術解決方案，強化我們的碼頭業務運作。我們正與供應鏈中若干公司合作，引進遙控設備、自動駕駛貨車及區塊鏈解決方案概念驗證。**
>
> 和記港口集團財務總監詹婧翎

ubi 介紹

ubi 是和記港口專屬客戶應用程式，由 nGen 提供技術支援，整合海上、堆場及岸邊作業，讓客戶可隨時在智能手機及設備上接收最新信息。

自 2017 年推出以來，ubi 以其強大功能，為承運人、服務供應商及堆場營運者提供更精準的資訊、更有效率的陸上流程及更安全的工作環境，效益舉例如下：

- 提供即時更新，如船公司、陸路貨運公司及碼頭資訊，協助客戶作出決策；
- 提供電子碼頭收據及設備交接驗收單，省卻不必要的紙張，同時更及時分發及掌握貨櫃狀況；
- 「拖車預約」功能讓碼頭及客戶的合作更加精簡，減少碼頭交通擠塞、泊位閒置時間，及相關燃料消耗及空氣排放。
- 遙距操作輪胎式龍門架吊機的「安全警示」功能，通過偵測貨車位置，在司機進出堆場時發出警告提示。

協作加速數碼化轉型

2020 年，和記港口聯合八家海運行業頂尖航運公司及碼頭營運商組成聯盟，建立全球航運業務網絡（「GSBN」），推動及加快航運業實行數碼操作；長江和記集團亦借調一名權威的數據科學家帶領GSBN。GSBN 把航運公司及碼頭營運商連結起來，獨特的組合平衡各方觀點、開發新創意，改造並超越傳統以航運公司為中心的經營模式，為供應鏈上的所有持份者創造價值。

尖端設備

自動化設備及遙距聯繫的先進技術，在多個環節提供不少好處。

在遙距操作主導的環境下，可靈活部署設備以滿足高峰期的需求，並協調鄰近的操作員、船舶控制員及監督人員，有助提高操作效率及燃料效益。

此外，傳統吊機空間狹小，操作員工作時頸部、背部及肩膊有機會受壓。而在遙距控制中心，操作員可在舒適的辦公室環境下操作吊機。新工作環境大幅降低體力要求，創造更多元化的人才招募空間。

直至目前為止，和記港口在全球採用 42 台遙距操作岸邊吊機，另有六台正在籌備中。至於遙距操作輪胎式龍門架吊機，至今已裝設了 57 台，另外 30 台將於 2021 年投入運作。

邁向技術轉型，和記港口泰國引進了六輛自動駕駛貨車；而和記港口斯德哥爾摩亦進一步發展自動跨運車的應用。

值得注意的是，儘管數碼化及自動化可能會改變若干工作的性質，但新技術同樣需要配置新設備或安排員工再培訓，等同為操作員創造新就業機會，以及提供更佳工作環境和福祉。

只要發展方向正確，一個能夠符合未來發展的港口，將較現在創造更多的就業崗位，亦較今日更為共融。

遙距操作吊機中心

和記港口泰國的自動駕駛貨車技術

2020 年，和記港口泰國開始試行自動駕駛貨車的尖端技術，六輛全電能自動駕駛貨車在泰國蘭差邦港 D 碼頭投入使用。

自動駕駛貨車配備先進的人工智能機器學習技術及數據傳輸系統，能無間斷運行 24 小時以上。貨車採用先進的光學探測及測距技術，可瞬間勘探四周環境，描繪出精確的內部三維地圖再加以分析，避開障礙物及避免碰撞。

自動駕駛貨車採用最新的技術及創新思維，是改造 D 碼頭成為區內技術最先進、效率最高的貨櫃碼頭計劃的一部分。

和記港口東南亞地區董事總經理 Stephen Ashworth

5G

5G 及物聯網科技的出現，引領港口技術及智能作業能力至新境界。電訊部門與和記港口菲力斯杜港合作，測試 5G 在港口環境的發展潛力，並獲英國政府選為 5G 測試平台及試驗項目之一。項目將於 2021 年開始，測試通過閉路電視視訊傳輸遙距操作吊機，以及裝設物聯網傳感器及採用人工智能技術，精準地預測菲力斯杜港 31 台岸邊吊機及 82 台堆場吊機的保養周期。測試項目利用 5G 高速、低網路延遲及高容量的優勢，將展示相關技術不但在操作層面上可提升產能及效率，同時因有效使用燃料而減少溫室氣體排放。

此外，和記港口斯德哥爾摩正籌備自動跨運車的應用。要達至安全和有效作業，無線傳輸低網絡延遲是關鍵要素。因此，和記港口也與集團電訊部門合作，評估將碼頭發展至 5G 的途徑。

氣候風險及抵禦能力

氣旋、颶風及暴風，加上海平面上升，對港口基建設施、安全及作業效率的威脅越來越大。操作環境溫度攀升，可能會影響操作參數和工作環境。例如，高溫有機會增加調校設備的次數，員工中暑等症狀也會隨之增加。當然，這些問題的潛在影響及嚴重程度，在和記港口經營的 26 個國家中會各有不同。

近年來，僅有一次極端天氣事件發生，即 2019 年 9 月吹襲巴哈馬群島的五級颶風「多利安」，導致和記港口自由港貨櫃碼頭的基建設施受損及需要暫停運作。除此以外，極端天氣事件並沒對和記港口網絡造成重大損害。然而，和記港口意識到百年一遇的極端天氣會越趨頻密，因此需要為未來做好準備，更密切地研究此長期風險。

和記港口菲力斯杜港於 2016 年完成一份氣候變化適應報告，並將於 2021 年發佈進一步的後續評估。鹿特丹港也正積極研究海平面上升的影響，當研究陸續取得進展，和記港口歐洲貨櫃碼頭將與港務局合作制訂應對措施。

和記港口亦同時意識到，氣候轉變的風險將在不久的將來影響業務。例如，法例的轉變正日益改變港口行業的業務運作模式。以英國為例，政府發佈「潔淨海事計劃」，勾劃出英國實現航運零排放的發展路徑。鹿特丹港亦已承諾於 2050 年達至零排放，作為港口營運商，和記港口歐洲貨櫃碼頭將與港務局合作實現此願景。

和記港口菲力斯杜港的輪胎式龍門架吊機

以行動應對氣候變化

除上述有關氣候風險及抵禦能力的舉措外，和記港口也採取多項行動來減少碳足跡。

溫室氣體管理

和記港口的範圍 1 及 2 排放涉及：

- 範圍 1：碼頭在設備操作及日常運作中耗用化石燃料的能源；及
- 範圍 2：與購買電力、蒸汽、熱能或製冷有關的排放。

2020 年，範圍 1 及 2 的排放量較 2019 年減少 65,254 噸二氧化碳當量，即減少了 13%。集團若干業務因新型冠狀病毒病的封鎖措施需要關閉，而和記港口則大致繼續正常營運。因此，儘管部分排放量減少是由業務量下降所致 [1]，但更大部分乃來自和記港口持續減排計劃的成效。更具體而言，範圍 1 的排放量減少 30,046 噸二氧化碳當量，主要源自推出電動設備及車隊減少柴油消耗；

註 1：和記港口 2020 年的吞吐量較 2019 年下跌 2%（不包括特許經營權在 2020 年屆滿的達曼港）。

而範圍 2 的排放量減少 35,208 噸二氧化碳當量，則由於升級至 LED 照明設備、暖通空調優化系統及改變行為活動所致。

2020 年，和記港口推出網上可持續發展數據管理系統，進一步簡化溫室氣體報告程序，並改善持續的數據監察及準確度。

低碳設備及基建

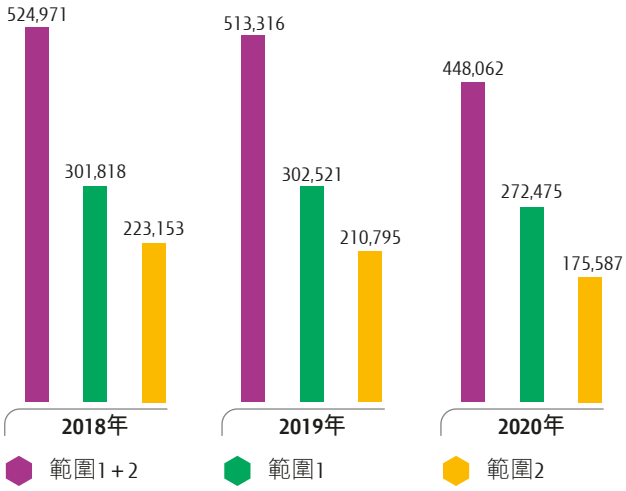
港口超過八成能源消耗與貨櫃裝卸設備(例如鏟車、輪胎式龍門架吊機、岸邊貨櫃吊機及場內貨櫃車)及碼頭車輛(例如穿梭巴士及客運車輛)的燃料及電力消耗有關。

現有設備電氣化的進展及採用混合動力替代品，使和記港口得以擺脱以柴油燃燒的傳統作業方式，大幅減少碳排放。

輪胎式龍門架吊機

輪胎式龍門架吊機是在碼頭堆場搬運貨櫃的主要方法，吊機體積龐大而且能源消耗量極高，佔典型港口總燃料消耗量 40% 以上。傳統的輪胎式龍門架吊機由柴油發電機驅動電動摩打將貨櫃移動及堆放，轉換至全電動輪胎式龍門架吊機，可省卻柴油發電機，由電網直接供電可節省近 50% 能源。

範圍 1 及 2 排放量表現(噸二氧化碳當量)



2007 年，和記港口展開一項長遠設備升級計劃，以電動或混能驅動輪胎式龍門架吊機取代傳統的柴油驅動吊機。混能驅動一般由鋰離子電池帶及體積小得多的柴油發動機組成。截至 2020 年 12 月，和記港口在全球營運 668 台電動、328 台混能和 31 台電動及混能輪胎式龍門架吊機。按全部 1,555 台輪胎式龍門架吊機計算，轉換率為 66%。

下列輪胎式龍門架吊機在 2020 年投入使用：

- 和記港口巴基斯坦 11 台電動輪胎式龍門架吊機；
- 英國和記港口菲力斯杜港 8 台全電動輪胎式龍門架吊機；及
- 阿曼和記港口蘇哈爾 8 台混能輪胎式龍門架吊機。

場內貨櫃車

從 2023 年起，和記港口計劃大規模將傳統柴油碼頭貨櫃車更換至最先進的電動場內貨櫃車。預計到 2030 年，和記港口的全球碳足跡將減少 11%。

為了配合計劃推行及新技術應用，24 輛電動碼頭貨櫃車將率先在英國的和記港口菲力斯杜港試運。在韓國和記光陽港口，於 2018 年 4 月至 2020 年 1 月期間，與當地政府及電控系統製造商 Seoho 就合作展開電動碼頭貨櫃車開發項目進行另一項可行性分析。

和記港口菲力斯杜港的另一項節能措施，是採用裝有引擎自動啟閉系統的新型場內貨櫃車，有助減少車輛空轉時間，進一步減少燃料耗用及排放。

和記港口泰國的電動碼頭貨櫃車

碼頭車輛

2020 年，在和記港口蘇哈爾引進四輛電動碼頭客運車輛，和記港口菲力斯杜港目前亦有三輛電動客運車輛。

流動岸電

2020 年，國際海事組織對船舶燃油中的硫含量實施了新限制。因此，更多貨櫃船可選擇在靠泊時改用岸電系統。和記港口鹽田已安裝六組流動岸電服務設施，能為貨櫃船供應共 16 個岸電泊位。和記港口已將項目的相關經驗及效益作內部分享，以規劃將來在其他地方增設流動岸電連接服務。在未來兩年(2021 年至 2023 年)，上海明東集裝箱碼頭及上海浦東國際集裝箱碼頭將安裝岸電設施。

利用可再生能源

自 2012 年起，和記港口已逐步安裝太陽能設施。於2020 年，在英國、墨西哥、西班牙、澳洲及阿聯酋的碼頭產生約 720 兆瓦的可再生能源。

和記港口墨西哥聖樊尚貨櫃碼頭的太陽能發電板

除上述項目外，和記港口將繼續尋求機會，在部門能源結構中增加利用可再生能源的比例。截至 2020 年底，可再生能源佔港口部門的用電量 9.6%。

氫氣

和記港口明白氫氣可為港口車輛提供創新的重要動力來源，故一直探索綠色及藍色氫氣的使用。

自 2021 年起，和記港口鹽田國際開始使用與當地政府合作生產的氫燃料電池貨櫃車。類似項目均需要經過嚴格測試，確保品質及安全系統達到最高水平。總而言之，氫燃料電池在港口設備上的應用尚處於原型製作階段，還需克服技術及操作上的問題。

在和記港口鹽田的氫燃料電池貨櫃車

東自由港氫氣總匯

東自由港以和記港口菲力斯杜港及哈爾威治國際港(均由和記港口擁有及經營)為中心，將成為英國八個新自由港之一。和記港口與一眾聯盟的夥伴緊密合作，在未來兩年內將東自由港定位為引領全球的綠色氫氣樞紐及卓越的可持續發展中心。氫氣樞紐預計高峰產能達 1 吉瓦，佔英國綠色工業革命十項計劃中 5 吉瓦目標的 20%，所生產的氫氣將用於驅動港口基建及設備等多種用途。

> **氫氣樞紐的發展將使和記港口菲力斯杜港及哈爾威治國際港在開發替代燃料港口設備方面處於領先地位。在港口環境中測試使用氫氣的潛力，可鞏固英國在解決氣候變化及淨零排放進程方面的領導位置。**
>
> 和記港口歐洲總經理鄭振訓

創造良好的工作場所

和記港口認為港口業務的成功與員工的辛勤和投入密不可分，確保所有員工的健康、安全及福祉得到保障是重中之重。

職業健康及安全

和記港口努力確保為所有員工，及碼頭和港口設施的外來使用者提供一個安全環境。根據現有的安全政策，和記港口致力於：

- 提供一個安全的工作環境；
- 防止工作場所事故；及
- 採取預防措施，以消除危險及安全風險。

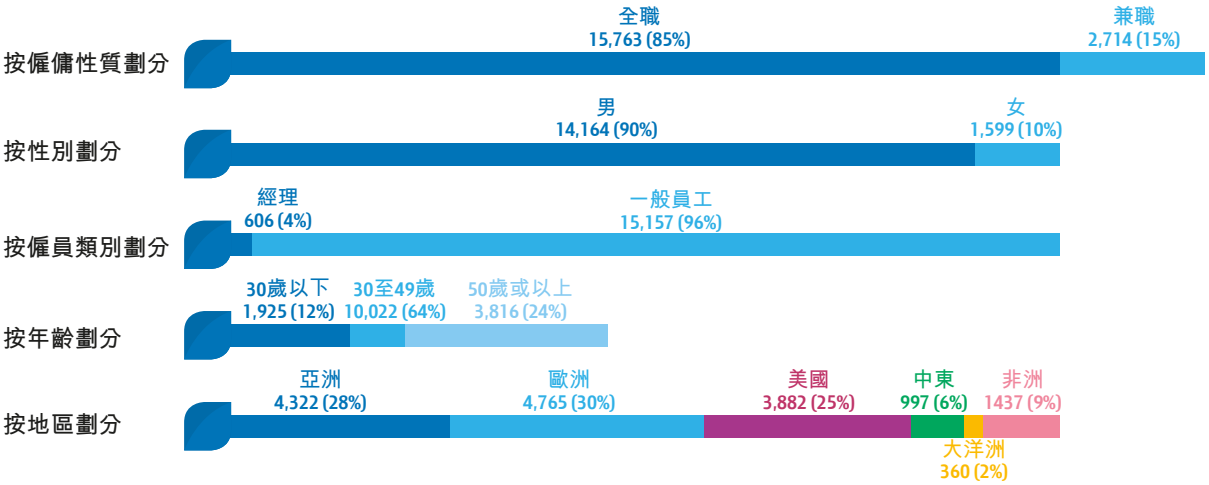
並已進一步制訂與所有員工及外判商安全有關的危機識別、風險評估及應急準備的程序。

和記港口集團安全委員會於 2011 年成立，主要通過制訂政策及程序以及交流最佳實務方法，促進全球港口網絡的工作安全及減少事故發生。

安全委員會由主席、秘書處(和記港口集團安全、保安及環境團隊)、六個區域協調員以及和記港口集團人力資源總監及工程總監組成。區域協調員負責聯絡工作，在各自區域內傳達安全委員會的決定及建議。每個港口均設立各自的安全委員會，監督員工及外判商的績效管理、監察及衡量工作，並負責與區域協調員聯絡。各區的健康與安全小組由當地員工組成，負責：

- 識別員工有可能遇到的潛在職業危險，
- 評估風險；及
- 按法例規定為最低標準，建立安全操作程序以消除或減低所有領域的潛在危險。

於2020年12月31日的員工概況



安全委員會建立了安全查核計劃，由安全專家現場查核，監測港口安全表現及合規程度。安全查核小組的評估參照主要國際安全標準及集團內部查核要求，並編製安全查核報告，包括查核結果及安全改善行動，提交予安全委員會及港口管理層審閱。疫情期間，安全委員會的恆常港口探訪及查核活動稍作調整，改為由安全、保安及環境團隊在安全問題上與各個港口保持密切聯繫，並利用線上途徑提供安全工作坊、交流會及培訓課程。

2020 年，和記港口亦推出一個為期三年的安全培訓計劃，包括由安全委員會根據每個港口回應碼頭面對的高風險安全問題而編製的九個課程。2020 年，有 1,157 名學員參與事故調查、安全視察及外判商安全管理相關的新培訓課程。2021 年，優先考慮的培訓領域包括高空工作、電力安全及風險評估。

和記港口的員工亦參與員工健康檢查計劃，計劃重點包括預防與工作有關的疾病及職業病、工作場所的人體工學、環境健康及噪音保護。

2020 年，和記港口因工傷造成的損失天數與 2019 年相比下降 17%，港口部門將致力保持此下降趨勢。遺憾的是，一宗致命意外導致一名外判工人身故。意外調查已經完成，並已改善工作流程，包括使用額外設備及提升安全監督。

除了和記港口集團整體的計劃外，每個港口亦各自量身訂制倡議及傳達和執行安全信息的措施。

2020 年在港口的安全舉措

1. 香港消防處及和記港口香港國際貨櫃碼頭在 9 號碼頭舉行了一次聯合消防演習，模擬危險品貨櫃起火的真實滅火行動。是次聯合演習為雙方提供了測試協調的機會，並確保政府當局在緊急情況下能作出迅速及有效的反應。

2. 中國內地的南海國際貨櫃碼頭與海關及海事部門組織了一次聯合安全檢查，強調安全的重要性，以及在新型冠狀病毒疫情下如何自我保護。

3. 和記港口菲力斯杜港的應急小組在海事安全週內完成了一次重溫高空救援技能及程序的培訓。海事安全週是英國政府向業界推廣安全的一項舉措。

4. 上海明東貨櫃碼頭舉辦以「消除事故隱患，築牢安全防線」為主題的第 19 屆全國安全生產月活動，一系列活動包括安全會議、安全檢查、事故案例培訓及消防演習。

5. 和記港口繼續鼓勵其屬下港口進行安全管理體系外部認證的計劃，和記港口英國已將其註冊從 OHSAS 18001 提升至 ISO 45001。

疫情期間保障員工健康

作為港口部門持續應對新型冠狀病毒疫情的一部分，和記港口推行嚴格的安全預防措施，確保其碼頭為員工提供安全的工作場所。

每個港口均已制訂及實行持續業務運作規劃，確保和記港口能夠繼續提供客戶所需的港口服務。應對計劃包括體溫檢查、現場檢測服務、修訂工作模式、限制旅遊及進出工作場所、社交距離及內部追蹤系統等措施。

在整個 2020 年，各港口公司為當地員工組織活動，以表彰員工及外判商的努力，並減輕疫情所帶來的壓力和負擔。和記港口釜山在三月舉行了由韓國外交和貿易部推動的「自強運動」，激勵員工抖擻精神並對其工作予以肯定。和記港口英國推出新的員工援助計劃，協助員工處理疫情大流行可能引致的身心健康問題。計劃為員工及他們的直系親屬提供全天候的專業輔導員、護士、藥劑師及生活規劃顧問服務。

吸引、挽留及培育人才

和記港口致力確保公平的工作常規，推動共融工作環境，提供具競爭力的薪酬及員工福利，並給予具效益的學習及發展機會。

透過港口員工滿意度調查，及根據所得結果採取行動有助實現雙向溝通，建立一個開放的反饋文化。例如，巴哈馬的和記港口自由港貨櫃碼頭每年會進行員工滿意度調查、並向所有員工公開調查結果、與員工委員會進行焦點小組討論，再與管理層檢討結果。

英國的植樹活動

員工輔導

學習及發展

和記港口區域發展計劃是專為發掘及提拔和記港口的未來領袖而設計。計劃為期兩年，通過高強度體驗學習、高管人員指導、網絡研討會及商業項目小組工作，協助未來領袖建立可轉移技能及知識，以應付業務上的增長及拓展。2019 年，來自歐洲、中東和非洲以及亞洲的兩批學員完成了區域發展計劃，而另一批學員已於 2020 年開始接受培訓。

2020 年推出了一個全新人才發展計劃「MYPORT」，培養更多有才華的初級員工。通過 MYPORT，學員得以參與一系列虛擬學習課題，在職業規劃、行政人員形象、建立人際網絡及領導能力發展等領域掌握實用的技能及方法。

除了和記港口集團整體的計劃，各港口亦組織多種培訓計劃，栽培營運管理、工程及資訊服務等領域的未來人才。

共融及多元化

和記港口致力為龐大多元的環球團隊建立一個彼此接納、包容、具多元文化背景的大家庭。

2020 年，在新設定的主要績效指標下，共融及多元文化獲得更多關注且更有利監察進度，並為全球港口可持續發展委員倡導的行動成為先鋒。和記港口深明要所有港口都達至全面共融及多元仍需多下苦工，可幸若干港口已取得進展，建立榜樣，讓其他港口得以仿傚。

投資本地社區發展及環境保育

藉著創造就業機會及運輸貨物，港口部門在世界各地對支持當地及區域的發展大有裨益。各港口亦積極與社區組織合作，改善周邊社區環境，令生活及工作更愜意。

引領英國海運業的多元文化

2020 年 3 月，和記港口菲力斯杜港成為英國首個獲得「特許海運業女性地位」的主要港口。業界特許的認證，代表港口部門致力達至兩性平衡，從一個歷來由男性主導的業務中建立多元及共融的環境。

和記港口英國正帶領集團改善性別多元的工作。2019 年，和記港口英國定下五年計劃，概述改善員工兩性平衡的關鍵承諾，計劃其後更擴展至其他共融及多元領域。

其他推行中的措施包括：

- 更新產假及侍產假政策以支援新任父母；
- 開設婦女網絡，慶祝國際婦女節；
- 推出女性領袖指導計劃，助她們在事業上更上一層樓；
- 提供無障礙工作環境予身體殘疾員工，並努力實現「殘疾信心僱主」的無障礙狀況；
- 開發新的電子培訓課程，推廣多元共融；
- 評估招聘過程，以減少對面試者帶有偏見的可能性，包括採用匿名申請；及
- 建立共融的領袖培訓。

社區支援

和記港口碼頭學校計劃是港口部門其中一項最長久的社區計劃。全球各港口均與當地最少一家學校合作，如提供獎學金、設備及其他教育活動等支持。例如，和記港口香港國際貨櫃碼頭支援荃灣商會學校及香港專業教育學院青衣分校，向基層學生提供獎學金，並透過校內比賽等向本地學生講解更多關於香港供應鏈及物流行業的發展。

吸引新血加入港口行業及發展未來人才庫亦是碼頭學校計劃的目標。2020 年，香港國際貨櫃碼頭繼續推行「『碼』上啟航」人才培育計劃，為當地大專院校學生提供一系列學習機會，期望通過研討會、工作實習、獎學金及參觀碼頭，增加學生的知識及投身物流行業的興趣。

於 2020 年，和記港口優先為本地醫療系統提供支援，包括向當地醫院捐贈個人防護裝備和大規模採購設備。例如，港口部門支持泰國醫治新型冠狀病毒病的醫院病房構建獨立空調系統，並向巴拿馬的深切治療室捐贈病床及呼吸機。全球的義工隊更合力向受疫情影響最嚴重的地區（巴基斯坦、英國、香港、西班牙及巴拿馬）的社區運送糧食及其他個人防護用品。

支持泰國的學校

環境保育

和記港口有責任保護當地環境。多個港口正在積極努力維護當地的生物多樣性：

- 在墨西哥，和記港口聖樊尚貨櫃碼頭以及多用途碼頭與當地社區合作建立了一個海龜保護計劃。每年，三種瀕臨絕種的海龜(太平洋赤蠵龜、黃腹滑龜及棱皮龜)到訪當地港口區域，在米卻肯海灘上產卵。海龜一旦產卵，巢穴便會被仔細重置以免受掠食動物侵害，直到卵孵化後才將小海龜放回大海。
- 在中國內地，和記港口鹽田國際與鹽田港口集團合作，在 2020 年期間在大鵬灣周邊水域投放超過 900 萬魚苗蝦苗，致力為當地水域重新繁衍魚群；及
- 在英國，和記港口菲力斯杜港在過去八年，一直成為一對受英國法律保護的游隼的家園，該對游隼每年春天都會回到港口提供的專用築巢盤中產卵。在築巢季節，菲力斯杜港謹慎管理鳥巢附近的作業，限制貨櫃儲存量及人流。

響應全球 GO GREEN 運動，和記港口義工隊專注當地保育工作，積極參與社區植樹造林及清潔綠化地帶；並藉著參與「地球一小時」及「世界環境日」等標誌性環保慶祝活動，鼓勵員工在工作上保持環保及重視生態意識。

確保負責任的商業行為

和記港口的全球港口網絡遍佈 26 個國家，數碼技術在關鍵業務流程上的應用日益增加，反貪污及網絡安全是和記港口最優先處理的其中兩個商業風險。

此外，隨著市場對供應鏈有效運作越趨關注，和記港口對供應鏈的管理也越來越重視。

反貪污

和記港口的董事會及管理層對賄賂及貪污採取絕不容忍態度，相關政策、指引及程序均以當地語言制訂，闡述公司對高商業道德及誠信標準的要求。每位員工均須遵守集團的反欺詐和反賄賂政策、行為守則以及其他相關政策及指引中規定的道德標準及法律要求；並積極鼓勵所有業務夥伴、供應商及第三方代表採用該等標準。

保護墨西哥的海龜

和記港口亦已制訂程序，要求所有員工每年作出遵守行為守則及相關政策的承諾。

所有新入職員工均須參加行為守則及反欺詐和反賄賂培訓，並輔以重溫課程。此外，為確保要員熟悉相關法律及監管要求，人力資源、商業及採購部門的所有經理及主任和其他個別人員，均須每兩年參加網上培訓。和記港口亦為員工提供電子學習平台，以加深瞭解反欺詐和反賄賂政策，並確保政策能傳達至公司各個層面。倘若識別到有可能出現較高賄賂風險，有關港口會要求供應商參加培訓。

和記港口旨在創造一個鼓勵員工及外判商提出疑問、暢所欲言，並舉報任何涉嫌違反公司政策及道德標準的環境，整個港口部門上下均設有各種保密報告機制。例如，和記港口英國設立熱線電話「Speak Up Line」，為員工舉報任何涉嫌反欺詐和反賄賂事件提供一個保密渠道。

所有舉報均記錄於登記冊上，由和記港口指定的管理團隊定期審閱。

網絡安全

隨著更多系統及設備自動化，作為全球物流業主要營運商，和記港口大量投資在網絡安全，保障營運免受嚴重干擾。

和記港口採納的方針，以集團層面的安全政策為本，以及本報告第 19 頁所載的集團網絡安全工作小組為首要指導。

和記港口整個網絡安全架構與 ISO 27001 保持一致，個別較大商業組織如和記港口香港國際貨櫃碼頭、和記港口布宜諾斯艾利斯貨櫃碼頭、歐洲貨櫃碼頭及和記港口鹽田國際更獲得認證。

和記港口整個部門持守的安全方案，涵蓋安全管治及風險的主要領域。網絡釣魚乃一項顯著的網絡風險，全球被認定為高風險職位的員工，會定期接受模擬網絡釣魚及安全意識培訓。資訊科技安全方面，和記港口定期掃描所有港口設施及應用程式系統漏洞，持續監察漏洞隱患並執行安全補救措施。

2017 年，港口部門在頂尖網絡安全專家的幫助下，開始修訂網絡安全恢復方案，以提高作業對網絡攻擊的抵禦能力，並縮短業務可能被中斷後的恢復時間。經修訂的方案將恢復時間目標設定為 24 小時，並倚仗熟練的雲端技術。修訂方案先在少數具有不同地理位置及營運特點的碼頭試點運行，現已逐步推廣至其他港口。項目得到港口部門高級管理層大力支持，並在倫敦及香港舉辦多次培訓活動。

所有港口均須定期模擬在不同場景下的網絡攻擊，確保其恢復方案適時和能經考驗。這些演習經常會邀請執法人員觀察、給予意見甚至參與，分析及評估港口的反應時間，並利用分析結果進一步加強方案。這些演習能協助工作人員倘若在現實中受到攻擊時，仍能在壓力及緊張情況下有條不紊，冷靜應對。

負責任的供應商

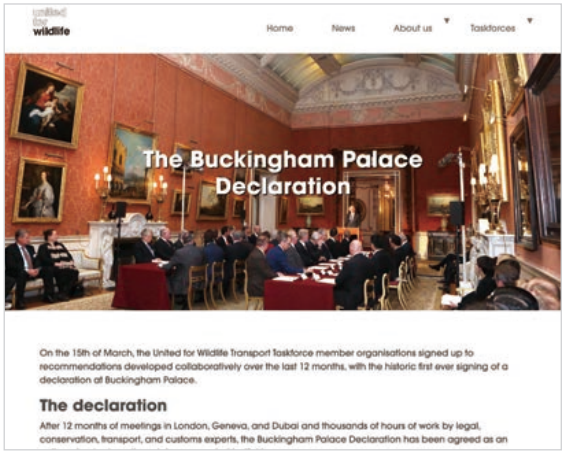
和記港口目前正擴大其可持續採購指引，協助所有港口在商業道德、生物多樣性影響、排放管理及人權等廣泛的可持續性問題上預先篩選商業夥伴。和記港口英國已採取廣泛的可持續採購舉措，在勞工慣例、現代奴隸制、環境、法律合規性以及健康和安全方面評估外判商。在 2020 年，為進一步改善相關舉措，和記港口香港國際貨櫃碼頭與 COCSO-HIT 舉行了一次交流會，雙方的採購團隊分享整合可持續性標準的經驗。

防止非法野生動物貿易

和記港口相信，面對非法貿易對動植物物種的威脅，所有從事貨運的組織都可以有所作為，發揮作用。

和記港口簽署《白金漢宮宣言》，承諾採取實質行動，通過信息共享及向執法當局報告等手段，消除販運野生動物的機會。

和記港口更與全球監測野生動植物貿易的非政府組織「國際野生物貿易研究組織」合作，利用港口專長的洞察力和行業知識，協助揭發潛在的非法野生動物貿易事件。



零售

服務社會

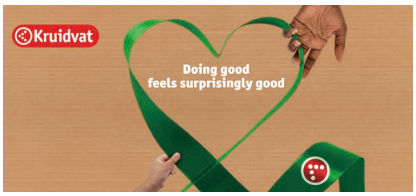
微笑是愛的通用語言，沒有文化和種族的界限，為社會帶來團結、自信和希望。

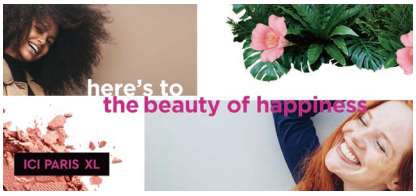
180 年來，零售部門屈臣氏集團秉承明確的宗旨

令顧客展顏歡笑。

我們不單致力以卓越的服務和產品贏取顧客歡心，更努力建設更好的環境和繁榮的社區，讓顧客及其他持份者樂在其中。

懷抱以上宗旨，屈臣氏集團多年來發展出各個獨一無二，載負不同社會目標的品牌。按此 探索每個品牌的故事。





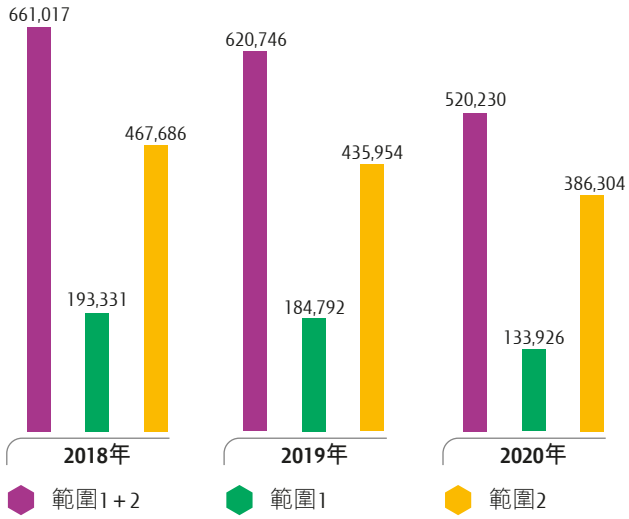
重大議題、目標和進展

下表為屈臣氏集團識別的重大議題，以及相關的聯合國可持續發展目標(「SDG」)、部門目標及所取得的進展摘要。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
應對氣候變化所採取的行動	• 到 2030 年，溫室氣體排放量(範圍 1 和 2)較 2015 年的基線減少 40%。 • 到 2030 年，零售店和自家製造業供應商的用電強度(每平方米千瓦時)較 2015 年的基線降低 30%。 • 到 2025 年，75% 的店舖將安裝 LED 照明。 • 到 2030 年，屈臣氏集團歐洲組合中的可再生電力達到 100%。	• 2015 至 2020 年，溫室氣體排放量減少 46%。然而，由於疫情大流行令店舖關閉，此目標須於 2021 年修訂。 • 2015 至 2020 年以來，用電強度減少 27%，但此目標須因疫情大流行而修訂。 • 55% 的店面安裝了 LED 照明系統(新店和經翻新後的店舖)。 • 屈臣氏集團的歐洲業務中，85% 的能源由可再生電力提供。
創造理想的工作環境	• 支持員工渡過疫情。 • 確保員工薪酬和表彰享平等機會和具競爭力。 • 促進文化共融，並在所服務的社區如實反映。 • 成為吸引多元化勞動力的首選僱主。 • 提供學習機會，透過在職培訓和晉升途徑，加強員工個人技能。	• 疫情大流行期間，英國分部推出員工支援基金幫助員工，並實施具針對性地的本地計劃提升員工身心健康。 • 推行「講故事」培訓及發展計劃。 • 屈臣氏集團一系列領袖課程(Agile 領袖系列、Aspire 領袖計劃、Ignite 領袖計劃、零售學院和逆向導領計劃)正在推行中。 • 成立屈臣氏集團數碼學院。 • 為數碼轉型推行技能提升計劃。 • Superdrug 及 Savers 獲頒獎項，表彰其在推動多元共融上的努力。
促進循環經濟	• 到 2025 年，杜絕有問題或不必要的塑膠包裝。 • 到 2025 年，於可行及相關情況下由單次使用轉向重用模式。 • 到 2025 年，100% 的塑膠包裝可重用、回收或用作堆肥(包括自家品牌包裝、電子商務包裝及店內購物袋)。 • 到 2025 年，所有自家品牌包裝，再造塑膠成分平均達 20%。 • 幫助客戶回收。 • 捐贈剩餘可用食材予當地食物庫。	• 簽署新塑膠經濟(「NPE」)全球承諾。 • 所有自家品牌包裝的再造塑膠含量達 7%。 • 在香港出售的屈臣氏水瓶以 100% 回收塑膠製造。 • 店內試行補充模式(保健及美容和食品零售)。 • 在香港各地安裝 84 台膠瓶回收機,收集超過 750,000 個膠瓶。 • 與寶潔公司合作推出「塑膠重生」計劃，與 Superdrug 店內的 Terracycle 和美寶蓮合作推出化妝品回收計劃。 • 自 2012 年以來，向「惜食堂」捐贈 3,100 噸剩餘可用食材。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
確保負責任的供應鏈	• 到 2030 年，須確保 100% 來自高風險國家的自家品牌採購價值(由全球貿易協會的商界社會責任倡議)確定將： • 通過全球貿易協會的商界社會責任倡議審核(或其他經認可的審核)來評估社會合規，及 • 通過全球貿易協會的商界環境績效倡議(或其他經認可的環保措施)來評估環境合規。	• 對 90% 以上來自高風險國家的自家品牌直接採購價值進行社會合規評核。 • 對 60% 以上來自高風險國家的自家品牌直接採購價值進行環境合規評核。 • 2020 年有 441 間廠房於屈臣氏集團可持續發展供應鏈計劃下接受審核。
提供可持續的產品和服務	• 為自家品牌增購可持續原材料。 • 讓顧客參與相關議題。 • 提高大眾對可持續產品的認識。 • 確保屈臣氏集團自家品牌的安全、透明度及質素。	• 所有零售部門設有可持續產品線及品牌推廣計劃。 • 2020 年，透過屈臣氏集團顧客喜愛指數聽取超過 500 萬名顧客的意見，並予以跟進。 • 進行嚴格的內部測試及外部評核；根據受限制物質清單進行自家品牌產品測試；實施追蹤軟件以進行追溯管理。
投資於發展繁榮及富靈活性的社區	• 制訂對企業和社區互利的方案。 • 通過捐款、贊助及員工義工服務，與當地社區和慈善機構保持長期夥伴關係。 • 通過「微笑行動」，到 2030 年為 10,000 名唇顎裂兒童進行免費手術，讓他們重現完美笑容。	• 2020 年，向當地社區組織捐款 7,180 萬港元。 • 超過 10,000 名屈臣氏集團義工付出 70,000 小時，為超過 24 萬名社區成員提供服務。 • 2018 年以來，通過「微笑行動」令 4,000手術得以進行。
	可持續發展目標 17「全球夥伴關係」是所有重大議題行動的基礎，並通過與相關夥伴的協作及配合，發揮最大影響力。	

範圍 1 及 2 排放量表現(噸二氧化碳當量)



應對氣候變化採取的行動

氣候變化影響無遠弗屆，每名屈臣氏集團的顧客以至其全球供應鏈上的工作人員均受其影響。屈臣氏集團對此非常重視，並已就減排目標取得重大進展。

溫室氣體承諾

屈臣氏集團的溫室氣體減排目標，是於 2030 年前將範圍 1 和 2 的排放量較 2015 年的基線減少 40%。

屈臣氏集團明白設定與2015 年巴黎協定一致的目標的重要性，並根據科學基礎減量目標倡議的方法制訂(雖然沒有被倡議機構認證)。屈臣氏集團持續監測其排放目標和進展，以確保其成果與氣候科學同步。由於屈臣氏集團意識到供應鏈排放構成其總碳足跡的大部分，範圍 3 排放的追蹤和報告乃是未來披露的優先事項，而目前正在進行中。

2020 年，屈臣氏集團的溫室氣體排放量較 2015 年減少 46%。然而，鑑於很多市場的店舖在年間大部分關閉，該成果未能真實反映其排放進展。屈臣氏集團明白 2020 年是一個異常年份，故更嚴格於下一步提升要求，將範圍 3 的排放納入設定目標。事實上，屈臣氏集團在減排方面已取得重大成就。於 2015 至 2019 年期間及於疫情大流行前，範圍 1 和 2 的排放量較 2015 年減少 35%，反映屈臣氏集團持續不懈的努力。

能源效益

2020 年，屈臣氏集團 74% 的排放量來自電力消耗，因此提高用電效率是當務之急。屈臣氏集團已設定目標，以 2030 年為期，將零售店和自家製造業務的用電強度(每平方米千瓦時)減至較 2015 年基線低 30%。如同溫室氣體排放的情況，由於疫情大流行封鎖部分經濟活動，導致目標進度遭受扭曲，屈臣氏集團須重新審視該目標及作出調整。

衡量進度比較實際的指標，是參閱 2015 至 2019 年的進展，其顯示由於在店舖、分銷、製造和辦公室的能源效益均有提升，屈臣氏集團能源強度已降低 19%。

屈臣氏集團的全球能源管理計劃由能源小組委員會領導，以英國健康與美容零售物業總監為首，並由全球 37 位參與該項計劃的員工負責監督當地的節能計劃。

2020 年的節能計劃集中於影響巨大的領域，如更換照明系統、暖通空調系統優化及行為改變。

與低效的鎢絲燈相比，LED 照明系統可以節省高達 80% 的能源消耗。因此，屈臣氏集團在新店和主要店舖翻新工程中大規模採用 LED 照明。2020 年底，55% 的店舖已裝上了 LED 照明，2025 年將增至 75%。

屈臣氏集團亦制訂供應鏈標準，優先採購符合最佳能源效益標準的固定裝置、配件和設備，並確保店舖的翻新和施工以節能為要。

2018 年以來，屈臣氏集團採用施耐德電機的數據管理系統，讓其主動監測環球業務的能源消耗，以及其他可持續發展關鍵績效指標。計量技術是另一個協助屈臣氏集團精準追蹤能源消耗的工具，尤以歐洲的店舖為然。

簡單的行為改變也能重大減少能源消耗。因此，屈臣氏集團實施部分舉措作為員工操作程序標準的一環，並推動員工參與相關活動和教育，加強認識節能的重要性以及他們能夠發揮的作用。

更環保的車隊

屈臣氏集團使用的柴油佔其範圍 1 排放量近半，是車隊首要關注的領域。司機培訓、路線規劃和載重優化是管理車隊單位的工作，在 Superdrug 的推行尤見成效，成功以具效率和低耗燃料的方式運送貨物。

由於新型冠狀病毒疫情大流行，電子商務銷售大幅增長，如何平衡送貨需求及因而產生的環境影響遂成為新的挑戰。

在取貨方面，從傳統的「網購送貨」模式改以「網購店取」模式為顧客增添選擇，在多個市場推行成功。顧客訂單內的貨品，跟隨倉庫運輸車隊將貨品送抵顧客取貨的店舖，免除了額外運輸的需要。

選擇送貨上門的顧客，屈臣氏集團利用其實體店集合附近顧客訂單的貨品後再送交顧客。若與從電子商務中央倉庫送貨比較，此舉大大縮短車程和收貨的時間。

這兩種顧客服務方式均有助於縮減車程，從而減少燃料和相關的溫室氣體排放。

出於同樣目的，為了避免空車返回配送中心，屈臣氏集團將店舖的廢棄物運回歐洲的回收中心，毋須第三方回收公司前往每家店舖，避免運輸過程中的額外氣體排放。

屈臣氏集團鼓勵所有業務單位選用節能車輛送貨，自 2016 年起，Superdrug 已將所有送貨車輛更換為最高排放標準的歐盟 6 型引擎，並安裝微粒過濾器，進一步減低對空氣質素的影響。

2021 年，屈臣氏集團供應鏈將可持續工具包加入合規表，使業務單位能夠衡量其車隊對比歐盟標準和使用影響較少的燃料類型方面的績效，並提交正式報告以監測進展。此外，日後的車隊和運輸服務招標，將在供應商資格預審問卷中納入可持續發展標準。

Kruidvat 的環保車隊

能源物流的挑戰－眾包創新

2020 年，比荷盧團隊舉辦首屆物流能源挑戰賽，旨在通過眾包創新來減少倉庫的排放，同時與該地區其他公司分享這些解決方案。參加者包括初創企業、自由職業者、學生等，在建築、流程和運輸三個類別提出解決方案。

參賽者組成十隊，分別解決不同能源挑戰，並以虛擬方式向當地管理層展示方案。獲勝項目 Sprinkler Energy 提出使用熱泵的方案，利用灑水器水箱中產生的能量為倉庫供暖，使燃氣消耗量減少達 60%。屈臣氏集團目前正與該公司合作安裝該設施。

除這次創新比賽外，屈臣氏集團倉庫多年來一直致力節能和增加使用可再生能源。位於荷蘭海特倫的物流中心安裝有一個有 1,600 塊太陽能板的太陽能陣列，每年大約能產生 49萬千瓦時能源(佔倉庫能源需求 95%)，減少 290 噸二氧化碳的排放。

體驗能源物流的挑戰的實況。

可再生能源

屈臣氏集團在英國、比利時和荷蘭等三個主要歐洲市場已全面使用可再生能源，因此，Superdrug、Savers、The Perfume Shop、Kruidvat、Trekpleister 和 ICI Paris XL 完全由綠色能源供電。現時，可再生能源佔屈臣氏集團歐洲業務的 85%，及其環球總用電量的 21%。屈臣氏集團將盡量實現運用 100% 可再生能源，在可行情況下採用綠色電力，惟亞洲市場則因為可再生能源基礎設施較少而存在挑戰。

供應鏈的參與

減少直接排放只是屈臣氏集團眾多環保措施其中一環。自2019年以來，零售集團一直邀請自家品牌供應商通過全球貿易協會的商界社會責任倡議，根據其商界環境績效倡議制訂的網上問卷，評估範圍1和2的排放量(相當於屈臣氏集團的範圍3排放)以改善業績，目前已有100多家廠房完成首次評估。於整個2021年，屈臣氏集團將與供應商保持接觸，加深對範圍3排放的了解。

創造理想的工作環境

屈臣氏集團僱用約12萬7,800名全職和兼職員工，他們的才能、熱誠以及自豪感是屈臣氏集團長期發展及成功的基礎。因此，屈臣氏集團致力成為員工能夠有所發揮、成長，和獲得平等機會的地方。

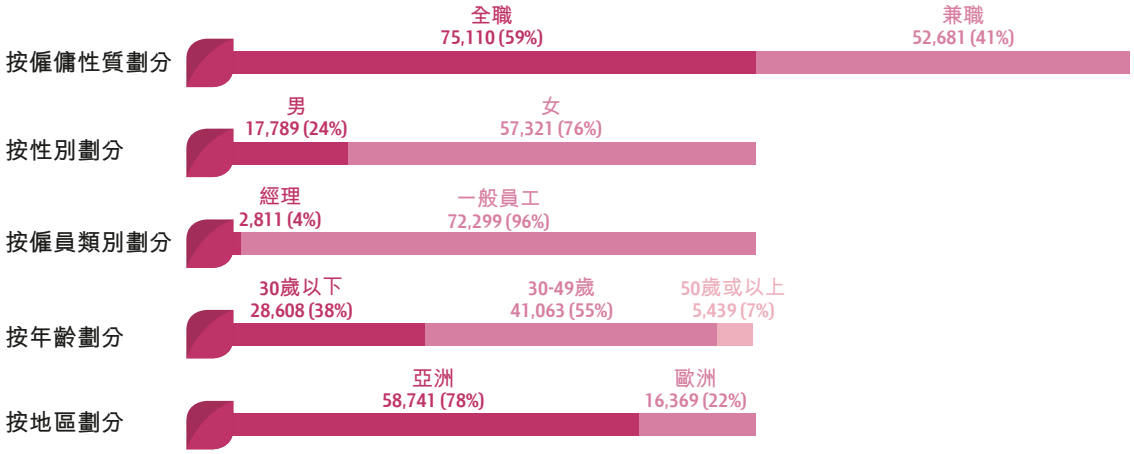
吸引和保留人才

團隊是屈臣氏集團最重要的資產，因此屈臣氏集團不斷致力於吸引和保留人才。屈臣氏集團所有店舖、配送中心和公司辦公室均提供具競爭力的薪酬福利，亦為所有員工提供廣泛的非法定福利，如員工折扣、長期服務獎和高於法定要求的醫療保障。

為支持員工渡過新型冠狀病毒疫情大流行，零售集團在英國繼續支付員工在店舖關閉期間的工資，並給予自我隔離員工額外的公司病假。此外，亦致力確保員工身心健康，感受到聯繫和支持。

聆聽員工的聲音對屈臣氏集團非常重要，與員工至少每兩年進行一次調查以收集反饋，並視乎業務單位的需要調整調查次數。此外會就獨立事件，例如為了解疫情大流行期間員工的健康和福祉進行特別調查，並根據調查結果持續改進工作環境。

於2020年12月31日的員工概況



疫情大流行期間關顧員工身心健康

屈臣氏集團明白這場疫症大流行給員工帶來巨大壓力，為了支持團隊，令他們感受到管理層的關心，比荷盧屈臣氏集團分別為辦公室及店舖員工推出「同心一線通」和「為健康打氣」計劃，鼓勵員工互相欣賞，開心工作。

以下是這些計劃的部分舉措，其中不少來自員工的創意：

- **eBarista café**：每逢週一，eBarista café 的參與者被隨機配對，與新相識或老朋友喝上一杯虛擬咖啡。
- **電子卡**：電子卡讓同事間分享感謝話語，或向思念的人送上片言隻語、點滴關懷。
- **靈感星期四**：安排外部講者藉網絡研討會講解各種專題，包括長期在家工作的健康和心理影響；高層管理人員交流保健貼士，以及分享鼓舞人心的播客、TED 講座和文章鏈結。
- **支持熱線**：提供員工熱線給予情緒支援。主要傳遞的信息是：「不 OK 也是 OK！我們在聆聽並給予支持！」。
- **健體挑戰**：為了鼓勵員工保持活躍，推出了步行應用程式「Ommetje」或「Walk Around the Block」，挑戰員工每天以步行賺取積分。為了在工作日注入更多樂趣，團隊還讓員工參與風靡全球的 Jerusalema 舞蹈挑戰賽。
- 零售員工還可獲水果籃和維生素，鼓勵健康飲食，提高免疫力。

學習與發展

以講故事形式用作溝通，能建立互動及幫助聯繫。2020 年，屈臣氏集團為所有業務單位安排培訓，提供講故事的技巧，幫助他們創作關於顧客、團隊和產品的寶貴故事，加強說話的感染力和影響力。

隨著顧客需求的改變，培訓內容亦不斷更新以鼓勵創新和支持數碼轉型。

屈臣氏集團的 Agile 領袖系列，旨在為企業培養一批具有戰略領導能力的高級管理人員，所有單元均圍繞領袖能力設計。而隨著業務趨勢的轉變，培訓重點亦每年更新。2021 年的課程將包括以下單元：《Agile 領袖 2.0 與未來工作》，《數碼化與商務分析驅動的商業觸覺》，以及《推動以客戶本的業績》。該課程由 Richard Ivey 商學院採用混合授課方式主持。

在 Aspire 領袖計劃下，屈臣氏集團為有潛質進入高級管理層的經理提供有序的發展計劃，涵蓋關鍵的業務技能；其中針對一線經理的 Ignite 領袖計劃，特別注重軟性領導力的培養。

技能提升為重點

2020 年，世界經濟論壇敲響了警鐘，宣佈世界正面臨急需提升技能的情況。隨着科技改變了工作性質，到 2030 年，逾 10 億人需要技能提升。因此，集團須確保其員工的技能與時並進。

在當今這個高度數碼化和數據推動的世界，發展事業需要提高適應能力、發揮靈活性和堅持終身學習。集團亞洲人力資源部在關鍵職能上展開了一系列的技能提升計劃，包括銷售營運、供應鏈和貿易。

這些混合式課程針對關鍵管理人員，強調經驗、體驗和學習的結合。他們採用的是 Coveys All Access Pass 和供應鏈學院等頂級的電子學習課程。

屈臣氏集團的目標是裝備一支為未來服務的隊伍，與時並進，他日可一展所長。

作為加強數碼能力，屈臣氏集團最近成立了數碼學習專才團隊，這是一個由eLAB、DataLab、大數據、電子商務、市場營銷、人才、銷售營運和貿易團隊組成的多功能數碼愛好者團隊，旨在協調、交付、管理、量度和更新數碼技術學習內容。在高級管理導師的帶領下，此團隊須確保內容符合目的，支援部門的長期數碼轉型，並最終為顧客體驗增加價值。

屈臣氏集團利用年輕人熟習數碼技術的便利提供逆向指導計劃，一方面讓高級管理人員有機會了解最新的數碼商業技術、職場趨勢，以及甚麼驅動和激勵年輕人；同時亦拓闊這些年輕導師的視野，從宏觀角度思考管理問題。

共融和多元化

屈臣氏集團的目標，是讓所有員工反映其業務所在社區的多元性，因此其組織文化是推動共融、多元化及尊重。

屈臣氏集團致力成為吸引多元化員工投身效力的首選僱主，利用員工獨特的背景和才能，為個人和顧客帶來裨益。

激勵年青人才

屈臣氏集團零售學院

屈臣氏集團是香港首家零售集團提供 14 個資歷架構認可的課程，包括零售技能、知識和最佳實務。屈臣氏集團零售學院旨在為從事零售業人士提供一個持續學習的平台，培養他們成為優秀的員工。

評審程序確保培訓課程符合香港學術及職業資歷評審局制定的標準和嚴格的質素保證。

資歷架構涵蓋屈臣氏集團香港所有零售業務單位，包括由證書課程至高級文憑級別等一系列課程。

培養可持續發展的內部革新創造者

屈臣氏集團致力將可持續發展整合為核心業務，而非由單一的可持續發展部門負責，令它成為整個集團基因的一部分。在屈臣氏集團整體業務中，全球有 300 位大使的部分職務涉及可持續發展。為了提升負責領導內部可持續發展同事的技能，屈臣氏集團於 2019 年和 2020 年間，贊助了 96 名員工參加由英國劍橋大學可持續領導力學院提供的《商業可持續發展要務》培訓課程。

為了培養新一代的可持續發展領袖，同時也為了解年輕一代對行業可持續發展的需求，屈臣氏集團成立了千禧世代委員會，包括 13 名從亞洲和歐洲 11 個市場選出的千禧世代成員。這個充滿熱誠的委員會是屈臣氏集團的重要策略組成部分，負責提供意見和推進例如店舖環境改善項目，使其符合可持續發展的要求，以及提高團隊的共融和多元文化。千禧世代委員會還得到高級管理團隊的指導和支持，確保他們得到發展和賦權。

在 Superdrug 和 Savers，每個人都重要！

為更有效實現共融，Superdrug 和 Savers 制定了「每個人都重要！」(Everyone Matters) 共融及多元策略，成為人才計劃的重要組成部分。

EVERYONE MATTERS at Superdrug

「每個人！都重要！」有六大支柱，這些支柱和計劃重點包括：

ACCESS ALL AREAS at Superdrug

1. 進入社會各領域(與社會流動有關)

- 開發獲獎學徒計劃，重點關注英國政府社會流動性指數所識別的英國「冷點」；
- 過去十年多，幫助 1,750 多名人士獲得認可學徒資格。在完成 Superdrug 學徒訓練的人員中，超過 80% 獲得長期職位；及
- 參加了英國政府的「自我啟航」計劃，為 16 至 24 歲有長期失業風險並收取「統一福利救濟金」人士創造新的工作崗位。該計劃的初期有 400 位參加者入職，目標是將這數字增加至約 2,000 人。

STRONGER TOGETHER EVEN WHEN WE'RE APART

BAEM at Superdrug

2. 黑人、亞裔和少數族裔(BAEM)

- 於 2019 年制訂了「族裔策略」，以提高少數族裔背景員工(特別是高級職位)的代表性為目標。迄今為止，行動重點包括：
  - 去除招聘工作中的偏見，為高級職位引入均衡的入選名單；
  - 與 BAEM 員工展開聆聽小組和一對一溝通；
  - 制訂 BAEM 承諾書，並由高級領導層簽署；
  - 圍繞宗教節日和關鍵慶祝節日，例如黑人歷史月等，推出一連串活動計劃；
  - 發表 BAEM 員工事業上積極奮發的故事；及
  - 整理種裔數據，監測進展情況。

GENDER EQUALITY at Superdrug

3. 性別平等

- 為年輕婦女提供工作坊、演講活動和指導機會，並慶祝國際婦女節和國際男士節；
- 於 2019 年簽署《技術人才憲章》，以通過招聘和保留人才提升共融；及
- 於 2020 年與赫斯提亞建立夥伴關係，該慈善機構為遭受家暴的受害者提供支援。Superdrug 則就性別平等提供培訓，更新政策，分享資源，鼓勵一般被認為難以啟齒的禁忌話題展開對話。

LGBTQ+ at Superdrug

4. 彩虹族群(LGBTQ+)

- LGBTQ+網絡提供可見的、有支持的及有參與的網絡，為性別表現和性向認同鼓掌，讓同事在工作上能自信地完全以真我示人。
- 該網絡為彩虹族群的同事提供交流經驗和挑戰的空間，並為他們提供榜樣，讓他們知道無需隱藏自己的性取態。

MAKE WORK WORK at Superdrug

5. 讓工作發揮作用(靈活工作)

- 與「在職家庭」合作改善工作設計及流程，令所有職務(尤其是管理人員)都能靈活安排；
- 作為照料者和關注產婦心理健康的同事被推許為榜樣；及
- 2021 年，跟進舉措包括推行專為產婦回歸職場的方案，以及檢討所有家庭友善政策。

DISABILITY at Superdrug

6. 殘疾

- 關注殘疾計劃的目標包括：
  - 在業務中提高對可見和隱性殘疾的意識；
  - 對患有殘疾或有長期健康問題的同事提供支援；
  - 打破成見，從整體上消除對殘疾人士的標籤；及
  - 努力確保 Superdrug 和 Savers 成為包容和無障礙的工作間。
- Superdrug 和 Savers 已簽署了《The Valuable 500》；這是一個通過商業領袖給予機會殘疾人士融入全球社區的革命性計劃。

每個支柱都有其員工網絡及指導小組、一位積極參與的執行發起人、一位來自人才團隊的領導，並有代表列席「每個人！都重要！」督導小組，其中包括 Superdrug 行政總裁 Peter Macnab 和 Savers 董事總經理 Doug Winchester。

高級領導層和招聘團隊均已參加了共融領袖培訓。共融，亦已成為每位新入職員工培訓的一部分。

2020 年首選僱主殊榮

- **屈臣氏集團亞洲**：被評為《HR Asia》最佳企業僱主之一。
- **屈臣氏中國**：中國百佳僱主
- **屈臣氏菲律賓**：《人才投資者》－年度最佳僱主銀獎
- **屈臣氏台灣**：最受畢業生歡迎的 100 家企業
- **Savers**：在《星期日泰晤士報》最佳公司獎中，名列 25 家最佳大企業類別中第 13 位。
- **Superdrug**：在《金融時報》2020 年多元化領袖報告中獲得嘉許。
- **Superdrug 與 Savers**：被列入 2020 年社會流動僱主指數（該指數羅列專注於改善社會流動的英國僱主。）
- **屈臣氏集團比荷盧**：第五年獲得頂級僱主協會認證。在荷蘭，屈臣氏集團比荷盧是第一家，也是唯一躋身十大的零售商。
- **The Perfume Shop**：在 2019 年和 2020 年的首選工作場所「零售業最佳」評選中，獲 Indeed 評為第七位。

促進循環經濟

建設循環經濟意指擺脫傳統的「提取－製造－浪費」開採工業模式經濟，盡量將完好的資源保留在製造循環中，延長其用途。在循環經濟中，廢物不再被視為廢物，而是資源。

循環經濟的好處和實現循環經濟的方式甚多，但主要是減少開採已經稀缺的自然資源，減少對土地、空氣和水的污染，並大幅減少溫室氣體排放。在實踐中，這表示盡量**減少**（Reduce）丟廢棄物，用影響較少的**替代**（Replace）材料，盡可能加以**重用**（Reuse），在別無選擇時**回收**（Recycle）廢棄物。屈臣氏集團將這 4R 方針作為營運思維，旨在為循環經濟作出貢獻。

於 2020 年，屈臣氏集團產生了 77,528 噸非危險性廢物，涉及店舖、配送中心和廠房所產生的營運廢物。所產生的廢物中，九成以上與包裝及廢棄食品有關。

包裝廢棄物

當我們減少廢棄物和建立循環經濟時，最根本的著眼點是整個系統，從現場產生的營運廢物，到顧客帶回家或送遞至顧客的產品包裝，以至最終落入顧客垃圾箱的廢物。

包裝在保護產品方面起着重要作用，就屈臣氏集團的食品零售業務而言，它能防止浪費食物。然而，若包裝沒有適當收集及回收，最終會污染土地和水道，為環境帶來傷害。

包裝承諾

屈臣氏集團超過 80% 的包裝與塑膠及紙張有關，遂集中處理此兩種材料的運用。

屈臣氏集團在 2020 年邁出重要一步，簽署由 Ellen MacArthur 基金會領導的新塑膠經濟（「NPE」）全球承諾，該基金會是公認為建立循環經濟的最重要意見領袖，其核心是發展一個塑膠循環經濟的願景，令塑膠永遠不成為廢物。

ASW 簽署新塑膠經濟全球承諾

作為工作的一部分，屈臣氏集團承諾實現新塑膠經濟全球承諾定下的目標：

- 到 2025 年，杜絕有問題或不必要的塑膠包裝。有關行動包括減少塑膠包裝重量、在可能情況下使用較可持續的物料取代塑膠包裝，以及禁止使用聚氯乙烯；
- 到 2025 年，從單次使用模式轉向重複使用模式。在適用及可能情況下，為客戶提供在家補充和在店內補充的選擇；
- 到 2025 年，100% 的塑膠包裝可重複使用、可回收或可用作堆肥（包括自家品牌產品包裝、電子商務包裝，和店內購物袋）；及
- 2025 年，對所有使用的塑膠包裝，設定進取的回收含量目標。屈臣氏集團已為所有部門的自家品牌產品，設定平均 20% 回收塑膠含量的目標。

紙張包裝方面，屈臣氏集團的目標是在 2030 年前，自家品牌產品的紙張包裝完全由可持續來源製成。紙張物料的「可持續來源」指被定義為經森林管理委員會（「FSC」）、森林認證體系認可計劃（「PEFC」）或 100% 循環再造成分製成的紙張。

發展循環包裝的進展

屈臣氏集團持續監測自家品牌產品所產生的廢棄物數量和類型，並制訂自家品牌可持續包裝指南和政策，以支持內部自家品牌開發團隊和供應商在不影響技術性能、產品安全、質素和整體符合法規的前提下，盡可能減少自家品牌產品的包裝用量。

在包裝中應用 4R 的成績和計劃重點包括：

- 42% 的自家品牌紙質包裝由可持續資源製成（FSC、PEFC 或循環再造成分）；
- 屈臣氏個人護理店重新推出作零售的自家品牌美容/沐浴用品系列，最初採用塑膠包裝，現在只採用 FSC 認證紙品包裝，這有助每年節省超過 60 噸塑膠；
- 在保健及美容產品業務方面，自 2019 年起屈臣氏個人護理店已逐步將自家品牌棉花棒的塑膠捧更換為紙質；
- 自 2018 年，Superdrug 採用 100% 循環再造紙盒；網上交付用紙則 100% 可循環再造，每年可節省約 300 噸原生紙板；
- 於 2018 年，Superdrug 從單次的購物袋轉向可重用的購物袋。於 2020 年，Superdrug 推出了首個由循環再造膠瓶製成的可重用手提袋；
- 在新加坡，屈臣氏與世界自然基金會（「WWF」）合作，推行「絕膠行動」塑膠袋收費計劃，鼓勵顧客選擇可重複使用的替代品；
- 屈臣氏集團在香港的食品零售店在 2019 年成為全港首家不再銷售單次塑膠飲管的零售商，並提供金屬或竹製的替代品，該部門也增加銷售可取代單次塑膠餐具和杯碟的持續替代品；
- 為減少塑膠容器的使用，百佳在全港 20 個食品專櫃為自携容器的顧客提供港幣 2 元的優惠；
- 於 2020 年，屈臣氏亞洲市場在電商平台上推出一個過濾裝置，向顧客推介補充裝產品；
- 為鼓勵市民使用可重複使用的水瓶，屈臣氏蒸餾水已安裝 17 個公共加水站，並計劃到 2025 年安裝 100 個；及
- 屈臣氏蒸餾水是首個品牌，以 100% 循環再造的聚對苯二甲酸乙二酯（「rPET」）製造銷售水瓶包裝（自 2016 年起）。現在，他們正為其他自家品牌的飲料引進 rPET 瓶裝。

廢棄食物

根據糧食及農業組織的數據，全球生產供人類食用的食物有三分之一[1]是丟失了或浪費掉，相當於每年 13 億噸。於 2020 年，屈臣氏集團廢棄食物總量達到 206 噸，包括捐贈的可用食材及作為堆肥、動物飼料或最終運往堆填的廢棄食物。屈臣氏集團將採取所有行動，確保任何適合人類食用的食物不被浪費。

屈臣氏集團的首要任務是從源頭減廢，做法包括分析顧客的喜好評估計食材供應；減少店舖間不必要的庫存流動；店舖實施詳細食品處理指南避免浪費，以及將接近「最佳期限」或到期日的食品減價速銷。

目前香港有 150 間參與捐贈剩餘食材的店舖，在指定屈臣氏集團食物救援大使的協助下贈予食物庫。被歸類為不可食用的廢棄食物，會被送往當地農場或堆肥設施，最後選擇才送往堆填區。

註 1：有關 Food Loss and Waste Database，請參閱：www.fao.or

協助公眾更大量回收

回收機

2019 年，屈臣氏集團是香港首家利用智能回收機（「RVM」）大規模收集膠瓶容器的飲料商。屈臣氏集團在全港各處安裝了 84 台回收機，並為顧客提供現金回扣、購物券和累積積分等，以獎勵回收。屈臣氏集團更與香港政府環境保護署的回收機試點計劃合作，作為整個膠瓶回收計劃的一部分。

屈臣氏集團的目標是在 2025 年前在香港安裝 400 台 RVM，以邁進在 2030 年前膠樽廢棄的目標（膠樽回收數量相等於香港膠樽銷售數量）。

根據屈臣氏集團進行的公眾調查，鎖定將回收機放置在購物中心和零售店對用戶最為方便。調查還包括了解用戶的使用動機，以確定激勵機制和推廣活動的最佳定位。自該計劃啟動以來，屈臣氏集團已在香港收集超過 75 萬個水瓶。

塑膠再生合作計劃

香港屈臣氏正在重推「塑膠再生」塑膠容器回收活動。屈臣氏與寶潔合作，在全港多處放置便捷的收集點，並與 The Loops 家居回收合作，將個人護理塑膠容器送往位於屯門的回收設施。屈臣氏集團的目標是在 2021 年，收集和循環再造 11 萬個個人護理塑膠容器，並在 2023 年達到 21 萬個。

循環再造難以回收的包裝

英國每年生產 1 億 4,600 萬件彩妝產品，但由於彩妝容器的材料成分混雜，幾乎無循環再造機會。為解決此問題，Superdrug 與美寶蓮和專業回收商 Terracycle 合作，在 Superdrug 店內設置回收站，為顧客處理任何品牌的舊化妝品或未經使用的產品，然後通過特定回收程序循環再造。

在 Terracycle 的幫助下，Superdrug 也成為英國首家提供設施，在店內回收藥品吸塑包裝的零售商。2020 年，Superdrug 首先在10家藥店試驗，到 2021 年 1 月，該計劃已擴展至旗下所有 200 家藥店。

體驗塑膠再生活動。

捐贈食物予惜食堂

自 2012 年起，惜食堂成為香港百佳的重要食物捐贈夥伴，令百佳得以向有需要人士捐贈了 3,100 噸可食用的剩餘食物，並提供了 1,200 萬個飯盒和食品包。

於 2013 年，百佳亦發起「全城傳愛齊捐食」活動，讓顧客也能購買並捐贈食品予惜食堂。通過顧客的慷慨解囊，活動已收集超過 38 萬份食物以幫助惜食堂。

屈臣氏集團的員工也到惜食堂的中央廚房和社區中心參與義工服務，讓員工親身體驗以愛心處理剩餘食物，可以為社區帶來積極回響。

確保可靠供應鏈

現今的顧客對產品有很高期望，除希望以可負擔的價格獲得高質素產品，亦關心產品採購是否符合持續的方式。屈臣氏集團為滿足期望並決意成為負責任的企業，其供應鏈團隊時刻以可持續發展為念，通過嚴格的程序確保供應鏈滿足可持續發展的要求。

負責任採購方式

屈臣氏集團在尊重人權、提升合適的工作條件和實施可持續發展實務上與供應商密切合作。

屈臣氏集團對供應鏈的重視，可以從它作為全球貿易協會商界社會責任倡議的成員得以說明。該組織致力改善環球供應鏈的工作條件和環境管理。作為成員之一，屈臣氏集團可以跟有共同供應商的其他成員分享審核結果，避免重複工作和成本。

屈臣氏集團已採納全球貿易協會商界社會責任倡議的行為守則，其中涉及國際公約如《世界人權宣言》、《兒童權利和商業原則》、《聯合國工商業與人權指導原則》、《經合組織指引》、《聯合國全球契約組織》和國際勞工組織的公約與建議書，所有供應商均須認可該行為守則作為合約的一部分。

屈臣氏集團要求所有位於高風險國家的自家品牌供應商，按照全球貿易協會的商界社會責任倡議規定進行審核；或少數其他權威審核架構的審核結果，如 Sedex 成員道德貿易審核和合規與可持續倡議的審核。

在供應商參與環保方面，屈臣氏集團參加了全球貿易協會商界社會責任倡議的商界環境績效倡議，積極推動其供應鏈環境改善。高風險供應商必須完成涵蓋 11 個環境績效的自我評估。供應商取得相關風險評估報告後，便參加全球貿易協會商界社會責任倡議或其他受委任培訓機構舉辦的培訓，他們的進度將被密切跟進。

到 2030 年，屈臣氏集團須確保 100% 來自高風險國家的自家品牌採購價值（由全球貿易協會的商界社會責任倡議確定）將：

- 通過全球貿易協會的商界社會責任倡議審核（或其他經認可的審核）來評估社會合規，及
- 通過全球貿易協會的商界環境績效倡議（或其他經認可的環保措施）來評估環境合規。

於 2020 年期間，審核了 441 家供應商，取得以下評分：

表一：審核結果

		工廠數目	
類別	評分	2019 年	2020 年
商界社會責任倡議審核	A	5	3
	B	8	14
	C	298	319
	D	31	21
	E	6	3
	ZT	0	0
其他認可的社會審核		69	81
合計		417	441

註：

A、B 表現出持續改進的良好做法，審核有效期最長為兩年。
C 表現可接受，必須在審核日期後兩個月內提交補救計劃並在審核日期後 12 個月內進行複核。
D、E 表現欠佳，必須在審核日期後兩個月內提供補救計劃並在審核日期後六個月內進行複核。
ZT 可能危及審核獨立性的侵犯人權和商業行為，可能被視為零容忍個案，例子包括童工、抵押勞工及不道德行為。一旦發現零容忍個案，審核員將通知全球貿易協會的商界社會責任倡議，協調盡速補救和要求立即改善。

對於被識別為不合規的供應商，屈臣氏集團不會立即終止其業務關係，因這無助於解決問題。反之，按照商界社會責任倡議手冊，屈臣氏集團會要求供應商提交補救方案，並根據其評分，從審核後的二至 12 個月內進行複核。視乎供應商的能力，可通過獨立第三方提供額外的面對面或網上培訓。

倘若某家供應商經獨立複核後仍無任何改進，或其管理層拒絕合作，則會終止業務關係。

現代奴隸制度

根據國際勞工組織的公佈，現今大約有 4,030 萬人處於現代奴隸制度下，估計有 1,600 萬人在私營部門[1]受到剝削。隨著供應鏈越來越全球化和複雜，現代奴隸可能被不擇手段的僱主刻意隱藏，而我們更可能在不知情下參與其中，享用了這些產品。

因此，一直積極探討和了解現代奴隸制度的風險，以防止在其全球供應鏈中發生剝削情況。

MEKONG CLUB
FIGHTING THE BUSINESS OF SLAVERY

自 2016 年以來，屈臣氏集團一直是 The Mekong Club（「TMC」）的成員，該組織幫助其成員公司在業務營運中防止引入現代奴隸。屈臣氏集團是首家簽署 TMC 反現代奴隸現業務承諾的公司，在 TMC 幫助下，屈臣氏集團訂立並推出工具包，指導供應鏈團隊如何識別現代奴隸的風險及保持警惕。與供應商磋商合同和品質保證審核的主要部門已接受 TMC 網上處理技巧準則的訓練，在中國內地、香港、新加坡、英國及法國也舉行了僱員工作坊。英國的業務單位（The Perfume Shop, Savers 和 Superdrug）均已按英國現代奴役法案規定，刊登反對現代奴隸制度和人口販賣的聲明。

註 1: 有關 Forced labour, modern slavery and human trafficking，請參閱：www.ib.org

提供可持續產品和服務

消費者越來越傾向購買符合其個人價值觀的產品和品牌，屈臣氏集團明白趨勢的演變，遂以提供符合環保和社會可持續發展的產品作為首要任務，並確保其在安全、透明度和質素均達到高水平。

可持續原材料

屈臣氏集團正逐步改善關鍵原材料對環境和社會的影響。

木漿是屈臣氏集團不少自家品牌產品中的材料，如紙巾、衞生紙、衞生用品、尿片和濕紙巾以至整個包裝。屈臣氏集團的目標是到 2030 年，所有的自家品牌紙製品將使用來自可持續來源的紙漿及紙張。屈臣氏保健和美容零售已達成該目標，而百佳、Superdrug 和 Kruidvat 則計劃至 2025 年實現目標。

屈臣氏集團在 2020 年更成為可持續棕櫚油圓桌會議（「RSPO」的成員，該組織是促進棕櫚油行業社會和環境合規的組織。各種自家品牌如 Kruidvat 和 Superdrug 已引入可持續的棕櫚油作為材料，並計劃將獲得 RSPO 認證的可持續棕櫚油廣泛應用於其他自家品牌產品。

與消費者價值觀一致

消費者越來越注重健康，並意識到個人對環境和社會的影響，因此希望所購買的產品反映他們的價值觀。為迎合這種趨勢並傳達其產品對可持續發展的正面影響，開發一系列產品和平台，以滿足顧客的喜好。

提供更多可持續發的選擇

屈臣氏的可持續發展選擇

2020 年第四季，屈臣氏推出了「可持續產品」。這是一個篩選和標籤機制，讓顧客按四個可持續分類購物：清潔美妝(Clean Beauty)、補充裝、更佳成分，和更好包裝。該計劃現已在所有屈臣氏亞洲市場的電商平台上推出，並將於 2021 年在店內展開活動，提高顧客的關注。

清潔美妝(Clean Beauty)

清潔美妝配方用心，不選用禁用成分，
且對環境有正面影響。

環保補充裝

可重複使用比回收更好。我們提供補充包裝，使顧客可以反覆使用原本的容器。

可持續成分

產品的成分主要來自可持續發展原料。

可持續包裝

選用來自嚴格管理的森林或可回收物料製造的紙張來改善包裝用料。

百佳提供利用植物製造的產品

秉承百佳「食得更好、活出更美好！」的社會宗旨，屈臣氏集團承諾將植物製作的肉類和乳製品的選擇增加三倍，以迎合日漸增加的全素食者、素食者和彈性素食者的需求。百佳更藉著集團與李嘉誠基金會聯繫，引入創新的植物製產品，如 Impossible 和 Perfect Day 雪糕等供顧客選擇。

Superdrug 的共融產品

Superdrug 盡力確保其產品得到所有顧客的認同，並鼓勵他們與其採購的品牌緊密合作。

共融產品

Superdrug 通過 2016 年首次推出的美彩倩影(Shades of Beauty)活動，在自家品牌系列的共融方面取得重大進展。Superdrug 增加了具共融性的粉底系列，並且成為首個在商業區開發非洲式髮型護理產品的自家品牌。

彩虹族群（LGBTQ+）

2020 年，Superdrug 與聯合利華合作，採購多種獨家、特別版、彩虹包裝產品，涵蓋 Lynx、Closeup、Simple 和凡士林系列的產品。特別版產品的包裝上都印有宣傳 Switchboard 的信息。Switchboard 是一個為彩虹族群提供安全空間討論性和身份認同的組織。於 2020 年，Superdrug 與聯合利華共捐贈了 50,000 英鎊予 Switchboard。

純素產品

於 2017 年，Superdrug 推出 B.Cosmetics，一個純素系列的美容和護膚品。推出初期，純素產品相對小眾，而 Superdrug 成為市場領導者，以大眾化價格提供純素系列。自此引起變革，至今已有達 1,600 種產品適合純素主義者。於 2020 年，Superdrug 首次推出純素聖誕禮品系列。

以可負擔價格實現可持續性

可持續產品往往價格昂貴，將許多未能負擔的人拒諸門外。於 2020 年，Kruidvat 發起「自然可負擔」活動，推廣無論在成分、包裝，以至製造過程均帶來正面可持續影響，且價格合理的產品。

產品及服務講求安全、透明度和質素

屈臣氏集團一向以客為先，與全球的權威專家和研究員合作無間，提供安全、透明度，和質素均屬最高水平的自家品牌產品。從生產到上架的每一個環節都一絲不苟，並積極尋求客戶反饋，不斷改善服務質素。

供應商必須首先接受外部審核機構及 / 或屈臣氏集團的評估，才獲許生產自家品牌產品。開發新產品時，須經過嚴格的內部測試過程和外部評估。從原材料到最終產品，所有項目都由歐洲毒理學家評估，以確保符合每個市場的監管要求。屈臣氏集團的外聘獨立實驗室，和內部經 ISO17025 認證的實驗室（食品和非食品）定期對自家品牌產品定期評估，以確保售予顧客的產品符合標準。

屈臣氏集團的內部實驗室每週對新產品、交付的產品、顧客投訴的產品，以及由神秘顧客計劃提供的樣品進行約 250 個測試。在食品零售方面，屈臣氏集團建立品質保證認證蔬菜農場網絡，並推行農場檢查程序，每週對進廠蔬菜額外進行 1,400 項殘留農藥快速檢測（以酶聯免疫吸附試驗（ELISA）為基礎）。亦在中國內地的冰鮮猪肉、冰鮮雞肉、雞蛋的供應農場建立農場檢測系統，並計劃在新型冠狀病毒限制解除後，將程序擴展到養殖魚類。部門的品質保證農業科學家包括農業 / 園藝以及獸醫專家。

屈臣氏集團擁有完善且經過測試的系統，能夠在三小時內將問題產品從所有店舖下架，甚至在適用情況下，採用條碼阻擋系統，防止任何問題產品掃描出售。

此外，各業務部門管理團隊的主要成員定期參加危機管理工作坊，確保他們在緊急情況下有充分準備。各業務單位均備有詳細的危機處理手冊，仔細說明行動程序和管理職責，包括內部和外部的行動與溝通工作。

FRESH CHECK

化學品管理

部門對屈臣氏集團自家品牌產品所使用的化學品有嚴格要求，其品質和安全指引比各市場現有法規更嚴謹。自2009年起，屈臣氏集團對個人護理和化妝品實施限制成分清單，進一步限制或禁止使用被獨立安全專家認為有害的成分。該清單每年評估兩次，並通報自家品牌供應商，在新產品研發階段立即實施。

在歐洲，屈臣氏集團還監測成分是否符合「化學品註冊、評估、授權及限制」(「Reach」)法規，自2008年以來，該部門在指定的第三方代表機構Ecomundo的協助下，已經按該法規註冊了13種物質。

可追溯性

投資了可追溯軟件，包括Coptis Lab軟件，以記錄自家品牌產品配方中使用的所有成分，並可快速追蹤有關產品和供應商。

對於木漿商品，屈臣氏集團正在使用全球貿易協會的商界環境績效倡議木材盡職調查計劃，以確保符合歐盟木材法規，並保持有效的盡職調查系統。

amfori BEPI
Trade with purpose

對於自家品牌的產品，屈臣氏集團採用兩種網上技術檔案管理系統。所有技術檔案和產品的可追溯性紀錄在系統中保存長達10年，然後存檔。

客戶服務力臻完美

屈臣氏集團不僅致力提供優質產品和卓越服務，亦期望能夠鞏固與顧客的關係，了解並與他們同行，順應他們的需求，繼續帶領創新零售。

顧客的洞察力引領屈臣氏集團在發展數碼創新和線下和線上(「O+O」)的投資。由於這些意見，讓屈臣氏集團得以持續改善顧客體驗，加強與顧客的聯繫。

屈臣氏集團建立數據和研究功能，積極收集和追蹤顧客對產品和購物體驗的反饋，以加深了解和預測顧客的需要。

此外，屈臣氏集團透過全球社交媒體監測公司服務，進行實時社交聆聽及分析，讓它瞭解公眾對其品牌和競爭對手的評價，進行分析及衡量其內容，認識新的話題及趨勢；從素人到網紅尋找合適的夥伴，以推動品牌知名度及顧客的參與。

改善顧客經驗

顧客喜愛指數

A.S. Watson Customer Score

屈臣氏集團有責任對其 1 億 3,900 萬忠實會員提供應得的優質服務。屈臣氏集團的顧客體驗專隊(WISE)是一個獨立的研究團隊，旨在了解顧客，並不斷衡量和改善顧客體驗，從而更能滿足和保留顧客。WISE 團隊設立的內部評分系統－顧客喜愛指數，是根據忠實會員每次於屈臣氏集團店舖(包括實體店和網店)購物後完成滿意度調查而產生的評分。

WISE 團隊會將篩選的意見向相關部門反映，將反饋意轉化為行動，例如增強員工培訓、提升體驗、改善店面環境和空間分配，以至新產品的推廣等。全球的店舖每月都會收到兩個關鍵指數，即顧客喜愛度指數和淨推薦指數。這兩個分數可以讓團隊了解顧客會否向其親友推薦該店舖。

於 2020 年，超過 500 萬名顧客給予意見，令服務得以提升，更貼近顧客的期望。

無障礙醫療產品和服務

Superdrug 完善的藥房和保健團隊有助其在保健行業建立信譽，尤以商業區為然。多年來，Superdrug 的藥房為所有人提供便捷、隨手可得的醫療服務。

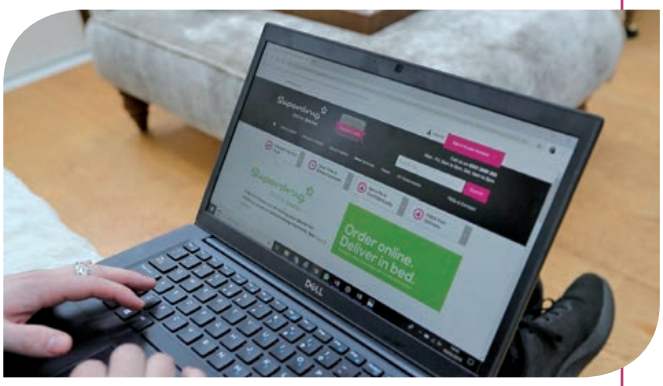
從易舒美(easymed)的分藥服務至協助病人遵從醫囑，到一系列網上醫生服務，Superdrug 一直通過各種方式關心顧客的健康，為他們找提供到診所求醫以外的選擇。

2018 年，Superdrug 是首家提供愛滋病檢測試劑盒的藥店；2019 年更率先提供店內乳房檢查及諮詢服務；今年又推出新型冠狀病毒抗體檢測，由其曾接受靜脈注射培訓的護士進行。

Superdrug 以其他品牌一半的價格，推出緊急避孕藥，讓有需要人士都能獲得藥品，並讓該藥品在整個英國市場的定價變得更具競爭力。

過去幾年，Superdrug 致力支援顧客的心理健康，提供更廣泛的工具和指引，幫助他們探索治療方案。2020 年的舉措包括：

- Superdrug 推出網上治療服務和藥房應用程式，令無法在店內取藥的顧客能夠選擇郵寄方式送藥，且不另收費。



資料私隱和網絡安全

屈臣氏集團在全球擁有數以百萬計顧客，因此，保障他們的私人資料極為重要。

零售部門的方向首先是以集團層面的私隱及安全政策為本，以及本報告第19頁討論的集團網絡安全工作組為指導。

屈臣氏集團定期更新其私隱政策，使其收集資料的原因、使用資料的方式以及客戶對資料如何被使用的選擇保持透明。私隱政策和集團內部數據傳輸協議規定了涉及收集、使用、共享和保留用戶資料(包括傳輸第三方的資料)的明確條款。如有任何政策變更或資料泄露，便根據私隱政策和個人資料危機管理指南中概述的通知程序通知各方。所有新入職及在職員工每年均接受資料私隱的培訓，而隔年則通過電子單元方式提供培訓。外判傳呼中心及資訊科技保安團隊成員也獲培訓。

網絡安全方面，屈臣氏集團使用資訊安全論壇(「ISF」)的資訊安全良好實務標準(與 ISO 27001 一致)作為其資訊安全管理框架。屈臣氏集團進行內部安全審計、ISF 自我評估、漏洞分析和滲透測試。該部門所有旗下員工皆參與年度網絡安全培訓活動，並設立指標衡量該計劃的有效。此外，屈臣氏集團還進行模擬網絡電郵釣魚攻擊演習，並提供報告惡意電子郵件的正式渠道。

投資發展蓬勃和富靈活性的社區

在社區舉辦有意義及具影響力的活動對屈臣氏集團極為重要，這不單由於這些活動具有意義，員工亦熱衷參與，更由於一個繁榮、充滿活力的社區與屈臣氏集團的成績息息相關。

全球因素

縱觀全球，屈臣氏集團品牌均以不同方式改善其服務的社區。屈臣氏集團以啟發陽光笑容的服務宗旨，與「微笑行動」合作展開重點社會服務。「微笑行動」是一個為發展中國家的先天性唇裂、顎裂或其他面部畸形的兒童和年輕人提供免費手術的國際醫療慈善機構。

屈臣氏集團的目標是在 2030 年前為唇顎裂兒童贊助 10,000 宗手術。自 2018 年開始，屈臣氏集團已贊助了 4,000 宗手術。

向供應商捐贈給予英國當地食物庫的食物

「微笑行動」

沿海地區清潔

員工的義工服務，也是屈臣氏集團積極參與的領域，通過「Smile For Good 2020全球義工日」計劃呼籲每個業務單位支持企業義工服務，超過 10,000 名義工已經貢獻了 70,000 個服務小時，為其業務所在社區有需要人士提供超過 24 萬次服務。2020 年，捐款總額達港幣 7,180 萬元。

對抗新型冠狀病毒的行動

為了應對新型冠狀病毒病大流行，屈臣氏集團的每一個品牌都在努力解決不同社區的個別需要。

2020 年的舉措主要包括：

- 為應付全球衛生口罩不穩定的供應，屈臣氏集團將香港屈臣氏蒸餾水的部分工廠，改造成 24 小時工作的安全口罩生產廠房以滿足需求。
- 屈臣氏集團向香港長者、貧困人士及學生捐贈超過 180 萬個口罩。
- 屈臣氏中國向中國湖北的醫療機構和前線醫護人員捐贈衛生用品。
- 屈臣氏台灣與供應商合作，向台灣八家醫院捐贈了 10 個流動隔離屋，確保醫護人員在進行新型冠狀病毒拭子測試時得到保護。
- 百佳通過 27 個非政府組織合作夥伴，向香港超過 50 萬名社會上弱勢社群捐贈現金食品券、代用券和食物。
- 易賞錢是服務香港近一半人口的平台。為支持本地經濟復甦，容許本地企業在平台上推廣，包括提供近 3,000 家店舖的獨家優惠，由主要食品和零售連鎖店以至鄰里小店。為鼓勵安全購物，屈臣氏集團亦向香港的消費者和慈善機構捐贈了 45 萬個 WatsMasks 口罩。

於疫情大流行病期間支持社區

「全球微笑計劃」

- 作為 180 週年慶典一部分，與非政府組織及供應商合作，發起以「由心而發、會心微笑」為主題的「全球微笑計劃」，以提高人們對精神健康的認識。集團還任命了公司的 13 名千禧世代為我們的首席微笑專員。
- 2020 年，屈臣氏集團獲得由香港特別行政區政府社區投資共享基金頒發的社會資本卓越夥伴獎。該項目是屈臣氏集團與香港基督教女青年會合作，旨在為居住在偏遠和農村地區的長者提供支援。屈臣氏集團的保健專家，如藥劑師、營養師和中醫師，為他們提供健康方面的支援，並分享與新型冠狀病毒有關的知識，幫助他們在疫情大流行期間保持安全與健康。
- Superdrug 安排 100 多名專業護士，為因疫情而不堪重負的英國國民醫療服務體系的醫院，義務提供服務。
- Superdrug 亦成為參加新型冠狀病毒疫苗接種計劃的零售商之一，增加當地社區人士在全球疫苗接種中得到服務的機會。

Superdrug 協助接種新型冠狀病毒疫苗

基建

服務社會

基建部門致力透過現今在能源基建、交通基建、水處理基建、廢物管理、轉廢為能、屋宇服務基建，及基建相關業務的多元化投資，創造更美好的未來。

這些企業在全球為社會提供基本基建；在多項低碳創新引領同業，與政府合作達至淨零排放目標；並以有效方式聆聽及支持相關持份者，實現真正重要的成果。

因此，要實現目標，基建部門銳意

加快轉型步伐，邁向可持續的未來。

VPN 正安裝屋頂太陽能

重大議題、目標及進展

以下是因應聯合國可持續發展目標為基建部門確立的重大議題、部門目標和進展摘要。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
提供可持續方案，透過創新實現轉型成果	• 成為首選合作夥伴，為客戶及國家實現淨零排放目標。 • 將氣候變化納入商業策略的考慮。	• 引領英國及澳洲的氫能轉型(NGN、WWU、AGIG及UK Rails)。 • 在全球所有吉瓦級能源系統中，實現分佈式太陽能最高普及率(SA Power Networks)。 • 幫助澳洲偏遠地區，透過混合式可再生能源項目，轉型至可靠及清潔的能源(EDL)。 • 營運58個垃圾堆填區氣體發電站，並在美國開始營運可再生天然氣項目(EDL)。 • 成為歐洲首家有能力進行大規模二氧化碳捕集的轉廢為能公司；第二個二氧化碳捕集計劃正在發展中；試驗碳儲存方案(AVR)。 • 開發「分佈式未來能源方案」(UKPN)及「Pathfinder 2050」(WWU)，以評估未來的低碳情景。 • 協助漢密爾頓市議會，在未來三年內實現50%垃圾堆填導流目標(EnviroNZ)。
應對氣候變化	• 制訂長期目標減少碳排放，並投資具影響力項目，減少營運的排放。 • 將氣候變化風險作為集團風險管理一部分。	• 八家企業訂立淨零排放目標。 • 2020年，範圍1及2排放量較2019年減少3.8%，2018年則為8.7%。 • NGN、WWU及AGIG於2020年分別更換422公里、337公里及417公里舊天然氣管道，未來可大幅減少散逸式排放。 • 部門的配電網絡營運商採用需求管理，創造能源效益，為客戶提供更佳價值。 • 營運中廣泛使用可再生能源，例如Northumbrian Water的1,858個站點現均由可再生能源供電。 • 各企業建立環保車隊，並試行氫動力車隊。 • 開發洪水繪圖工具(WWU及UKPN)，並投資數以百萬用於防洪。 • 澳洲企業大量採用及投資叢林火災緩解方案。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
創造良好工作場所	• 創建零傷害工作場所及文化。 • 關懷員工於疫情期間的福祉。 • 吸引、發展及保留優秀人才。 • 創建優質及高回報培訓計劃。 • 促進並創建共融多元團隊。	• 推廣零傷害文化，制訂政策，從上而下貫徹執行，包括：i)將安全關鍵績效指標，納入所有企業行政總裁及執行管理層薪酬計劃；ii)將健康及安全，列為任何全球董事會會議議程上首要項目；以及iii)舉行包括基建企業代表出席的年度健康及安全會議。 • 面對疫情大流行，為員工健康、安全及福祉提供廣泛支援。 • 強調高成效學徒計劃，致力保留人才。 • 與列斯城市學院合作，就未來能源及氫能設立兩年制學位課程(「NGN」)。 • 共融及多元文化： - EDL有望於2023年，實現女性代表佔比達25%的目標； - UKPN保留其「國家平等準則認證」，並在「英國共融50強僱主」中名列第三；及 - NGN簽署英國的「社會流動性承諾」。 • 屢獲最佳僱主獎項。
對客戶及社區的堅定承諾	• 精益求精，爭取信任，超越客戶期望。 • 支持弱勢客戶，扭轉燃料及水貧困局面。	• 作為領先服務供應商，2020年屢獲殊榮，備受表揚。 • 英國企業均設有燃料扶貧計劃，澳洲也在制訂當中。 • Northumbrian Water是首個公用事業機構，承諾於2030年前，在其供水區域實現零水貧困乏。
保護自然資源(聚焦生物多樣化)	• 將生物多樣化理念引入經營文化。	• NGN承諾在2026年前，測量及報告多達50個最大站點的自然資本價值。 • Northumbrian Water已完成其首個自然資本帳戶，並正開發工具，用以評估所有大於0.2公頃場地的生物多樣化價值。 • UKPN以2021年為目標，將100個場地的生物多樣化價值提高最多30%。
確保負責任的商業行為(聚焦網絡安全)	• 實施領先方法應對網絡安全。	• 制訂網絡安全政策、管治機制，及網絡攻擊保安計劃，以保障公司信息資產及關鍵基礎設施。
	• 可持續發展目標17「建立夥伴關係」乃所有重大議題行動基礎，並透過與相關夥伴協作帶來最大影響力。	

提供可持續方案，透過創新實現轉型成果

基建部門以科技創新帶領發展，協助客戶創造低碳未來目標，包括在氫能、太陽能、轉廢為能、碳捕集及儲存、以至循環經濟和智能城市發展。以下案例摘要展示這些努力成果。

引領英國氫能轉型

於2020年11月，英國政府發佈宏大的「綠色工業革命十點計劃」，旨在幫助英國於2050年前實現淨零排放目標。該計劃將氫能列為關鍵部分，具體目標為2023年前用氫能為民居供暖，再以十年時間為整個城鎮數以千萬家庭供暖。由於英國天然氣網佔英國總碳足跡三分之一，天然氣網減碳方案是實現淨零排放必要手段。

H21是一個天然氣行業協作計劃，旨在將英國天然氣網絡轉換成100%氫氣輸送，以應對英國減碳挑戰。該項目由Northern Gas Networks（「NGN」）牽頭，夥伴Wales & West Utilities（「WWU」）（兩者皆為基建部門的公司），以及Cadent及SGN。

Hy Street 示範房屋測試氫氣

H21可行性研究著眼於利用現有管道及設備，將英國列斯市轉化至氫能供氣。結論是技術及經濟上均屬可行。下一階段是探討該項目安全事宜。

此外，NGN亦是HyDeploy計劃合作夥伴，該計劃旨在將20%氫氣與天然氣混合。繼在基爾大學私人網絡上取得成功後，下一步NGN將於2021年向蓋茨黑德的Winlaton社區供應20%混合氫氣。

作為H21項目一部分，列斯貝克特大學一直與NGN合作，深入了解公眾對氫氣作為家庭燃料的看法。研究小組利用創新的社會科學方法，首次就公眾對英國國內燃料供應轉向100%氫氣的看法進行探討。

透過本視頻了解H21項目更多詳情。

引領澳洲氫能轉型

南澳省州正努力於2050年前實現淨零碳排放。Australian Gas Infrastructure Group（「AGIG」）旗下Australian Gas Networks（「AGN」）正與省政府合作，透過其在綠色氫氣生產領先地位幫助實現該目標。Hydrogen Park South Australia（「HyP SA」）採用1.25兆瓦由可再生電力驅動電解器，是澳洲首個生產綠色氫氣的項目。氫氣經與天然氣混合後，會通過AGN在南澳省現有天然氣網絡配送予家庭客戶。

由2021年初開始，5%混合氫氣會透過現有天然氣網絡供應予附近家庭。AGN亦同時向工業界供應氫氣，並計劃進一步向運輸業界供氣。

於2020年，AGN亦開發設於昆士蘭省的Hydrogen Park Gladstone（「HyP Gladstone」）項目。此為澳洲率先向整個城市網絡，以分配高達10%綠色混合氫氣為目標的項目。AGN進一步制訂詳細計劃，透過澳洲氫氣中心將氫氣引入維多利亞省及南澳省天然氣網絡。

這些項目對於逐步展示氫氣使用及其安全至關重要，然後再逐步整合至更高水平，最終達到100%綠色氫氣使用率。

HyP SA獲得多項榮譽，表彰其對通往未來清潔能源作出示範，獎項包括：

- 「2020年南澳氣候領袖獎，商業及工業」類別獎；
- 「2020年澳洲管道及天然氣協會環境獎」；
- 「2020年澳洲工程師協會澳洲卓越工程獎」；及
- 「2020年南澳省能源及礦業創新與合作優異獎」中獲得表揚。

體驗HyP SA的突破性成就。

未來氫能動力火車

為實現2050年前達到淨零排放目標，英國運輸部要求鐵路行業探索於2040年前，在英格蘭及威爾斯的網絡取消所有純柴油列車可能性。鐵路行業減碳工作小組確定三種足夠成熟，可以取代柴油的牽引技術，分別是電池、電力和氫能。

自2017年以來，UK Rails便一直與阿斯通合作，探索英國鐵路以氫能推動的機會。於2020年，UK Rails和阿斯通宣布一項大計，並聯合投資100萬英鎊，創建全新列車類別，加快氫能列車發展。

命名為「Project Breeze」列車將會100%由氫能驅動。新列車採用阿斯通推進技術，而此技術成熟程度已於阿斯通現役Coradia iLint氫動列車（HMU）得到驗證，並以此技術整合到行走於倫敦及東安格利亞之間，高強度服務的321級Renatus電動列車改造版。此創製的600級別氫動列車最高時速為90英里，運行範圍超過600英里。

此600級別列車規格是與潛在火車營運商（尤其是Northern Trains）共同制訂，確保其完全符合要求，以取代行走區域線路的柴油列車，並作為英國整體鐵路減碳一部分。有關在Tees Valley地區建議營運由10個600級別氫動列車驅動車隊，現正等待運輸部批准。

視乎批審時間，預計首個600級氫動列車可望於2024年投入營運，整個車隊於2025年投入客運服務。

南澳省引領分佈式太陽能

在全球所有吉瓦級能源系統中，SA Power Networks擁有最高分佈式太陽能普及率，並努力於五年內倍增其太陽能容量。回看2009年，這無疑是一項壯舉，因為當時幾乎並無太陽能電池板接入電網，但現時SA Power Networks三分一客戶(超過29萬戶南澳家庭)的屋頂已裝有太陽能電池板，能夠產生近1,500兆瓦電力。客戶屋頂的太陽能光伏系統現有足夠能力，在溫和的晴天為整個省供電。

為幫助輸送更多太陽能進入電網，SA Power Networks正採取一系列措施，包括：

- 將130個主要變電站升級以促進更多太陽能輸出；
- 與獲獎的特斯拉虛擬發電廠電網整合項目合作；及
- 發展「靈活輸出」服務，此意味着更多客戶可以從投資屋頂太陽能系統中獲益、增加出口量、減少浪費太陽能、提升太陽能系統可靠性，及更穩定的電力供應。

SA Power Networks非監管附屬公司Enerven，亦正努力使該省水務供應商SA Water向可再生能源過渡。SA Water向170萬南澳省客戶供水，Enerven將在SA Water基建中安裝約36萬8,000塊太陽能電池板，有關裝置將足以產生154兆瓦綠色電力，並提供35兆瓦時存儲容量。

幫助澳洲偏遠地區轉型至可靠清潔能源

澳洲是世界上第六大國家，雖然大部分人口居住於主要城市，但在這片廣大土地上，眾多鄉村及城鎮分佈錯落，當中有些離最接近主要市中心的亦有數百公里之遙。這些城鎮大多並無連接到電網，並依賴卡車運來柴油作為燃料，因而需面對能源價格波動、低可靠度供電及高碳排放等問題。EDL以混合可再生技術，為偏遠地區客戶提供可靠及可持續的能源。

庫伯佩地

EDL為南澳省偏遠的採礦城鎮庫伯佩地提供全部電力。EDL擁有並經營庫伯佩地混合式可再生能源發電站，結合4兆瓦風力發電、1兆瓦太陽能發電、1兆瓦 / 500千瓦時電池及其他集成技術，並以柴油發電站作為後備，實現該鎮約75%電力由可再生能源提供。

該電站以世界領先的可再生能源普及率，為社區提供成本更低、更穩定的電力，亦為兆瓦級獨立電網的可再生能源設立全球基準。迄今為止，該項目以100%可再生能源連續運行最長時間，為2019年12月的97小時。

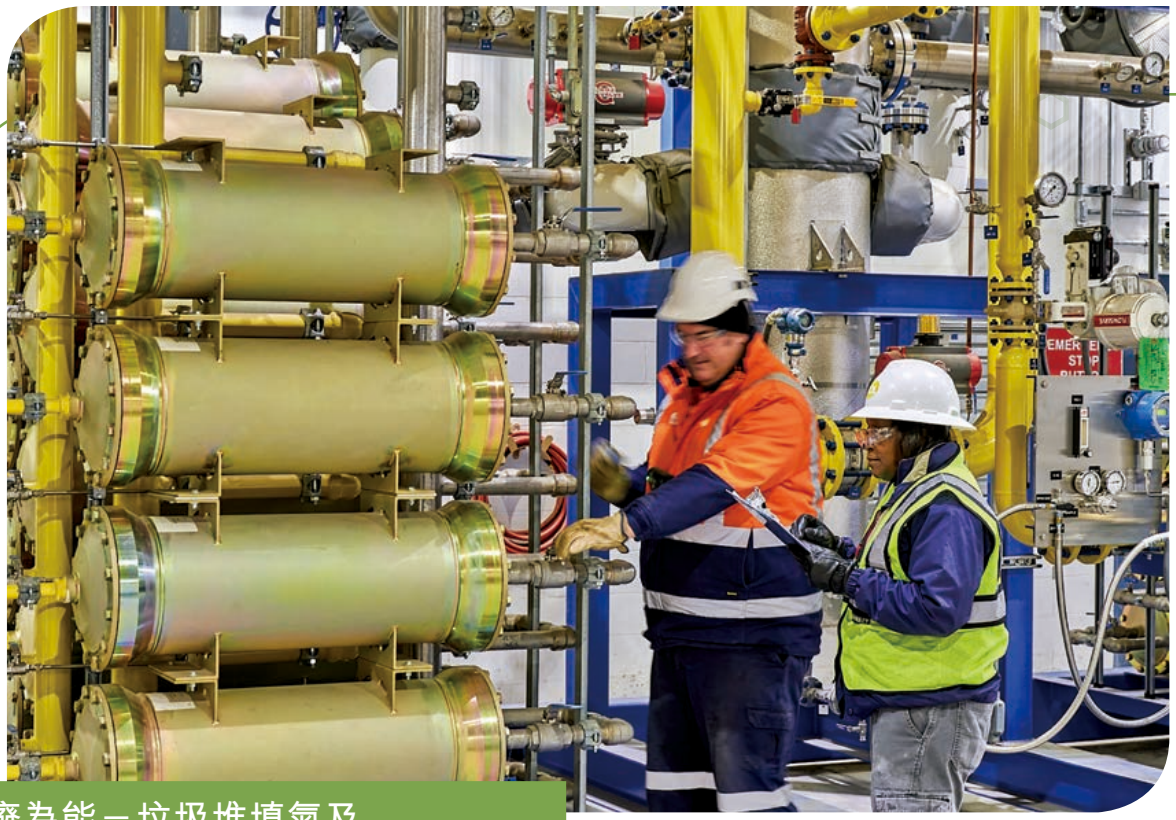
阿格紐

於2020年，EDL在庫伯佩地的成功基礎上，在西澳省阿格紐金礦完成56兆瓦的阿格紐混合式可再生能源項目。該項目由五台風力渦輪機、一個太陽能發電場、一個電池系統、一個網外天然氣及柴油發電廠組成，是澳洲最大混合式可再生微電網，為該礦場提供超過50%可再生電力，可靠度達99.99%。亦為澳洲首個大規模使用風力發電的礦場。該項目於2020年贏得多個獎項，其中包括：

- 「2020年全球能源獎年度工程解決方案」；
- 「2020年亞洲電力獎年度創新電力技術－澳洲」；及
- 「2020年澳洲卓越工程獎西澳分部獎得主」。

賈比魯

EDL亦已開始在澳洲北領地，建設賈比魯混合式可再生能源項目。完成後，該發電站將在不影響電力質素或可靠度情況下，長期為賈比魯遍遠城鎮提供至少50%可再生能源。



轉廢為能－垃圾堆填氣及可再生天然氣

EDL在澳洲、歐洲及北美擁有並經營大規模垃圾堆填氣發電站組合。在全球58個垃圾堆填場中，垃圾堆填氣是由垃圾場中的有機物分解出甲烷而產生，未加利用會被釋放到大氣層中或被燃燒。而EDL將該等氣體轉化為電力，大大減少碳排放。於2020年，EDL在全球通過其垃圾堆填氣發電站生產216萬9,559兆瓦時電力，減少1,106萬706噸碳排放。

EDL不僅將天然氣轉化為電力，還開發可再生天然氣。可再生天然氣是按照管道質素標準處理的垃圾堆填氣，使其可以與傳統天然氣完全互換，用於工業或運輸。為説明影響，用作車輛燃料時，可再生天然氣比柴油燃料減少85%排放。

在美國，EDL與其合營夥伴於2020年4月，在印第安納波利斯南面堆填場建成印第高熱量可再生天然氣廠，每年可將垃圾堆填場的甲烷氣體轉化為約800萬加侖管道質素的可再生天然氣，每年可減少41,000噸碳排放。

碳捕集、使用及儲存

2019年，Dutch Enviro Energy旗下AVR，成為歐洲首家能夠大規模捕集二氧化碳的轉廢為能公司，並在Duiven啟動營運。該工廠捕集的二氧化碳被重新用於溫室園藝部門，因而不再需要天然氣加熱及發電裝置來生產溫室中的二氧化碳。

根據AVR目前處理的殘餘廢物量，其目標是於2030年，將二氧化碳排放量減少80萬噸，並在2050年實現淨零排放。

2020年，AVR繼續為實現淨零排放努力並取得進展。公司計劃在羅岑堡廠址建造類似二氧化碳捕集裝置，並與英國公司Carbon8合作試點計劃，將捕集的二氧化碳與飛灰結合，生產建築用原材料。AVR亦在研究利用海上枯竭氣田作為儲存的另外選項。

推動實現駕駛淨零排放

交通部門佔英國總排放量28%，主要排放來自公路運輸中的汽油及柴油。目前已有超過10萬輛電動車透過UK Power Networks（「UKPN」）供電。根據預測，到2030年，或會有450萬輛電動車在倫敦、英格蘭南部及東部街道上行駛。

UKPN正在進行創新，以應對前所未有兼大規模向電動交通運輸轉型的技術挑戰。僅僅一個50千瓦「快速充電器」，其對網絡的影響，便相等於一座有25個單位的大樓。出售電動車越多，安裝充電器便越多，企業便更需要創新，以智能解決方案釋放容量。

UKPN的全面電動汽車策略，探討如何為客戶研發、測試及提供技術及商業解決方案，以便加速電動車普及化；以至應如何善用現有電力基礎設施。

UKPN的專用淨零排放平台 提供更多資料，說明其在連接可再生能源及促進採用低碳技術方面更廣泛的角色和工作。

為智能城市作出貢獻

數據預測

數據預測及規劃乃促進淨零排放核心。

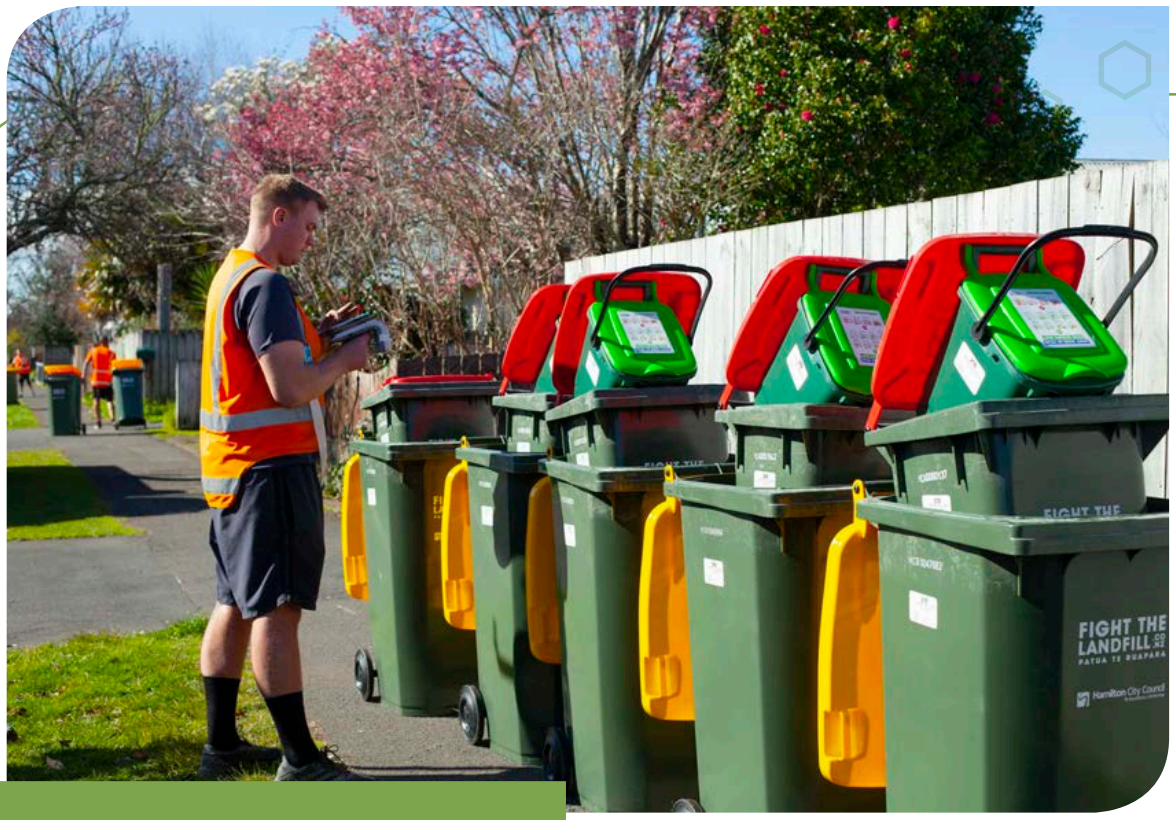
UKPN已經開發分佈式未來能源方案並將源碼開放，包括對大約11,000個地理區域的訂制預測，以及與Open Data Institute合作互動地圖。

WWU開發了全系統模型Pathfinder 2050，讓城市、地區及國家評估未來對於熱力、電力及交通運輸的低碳供應情況，令用家能夠從成本及二氧化碳減排角度，看待增加天然氣與電力網絡整合的影響。WWU已將該模型提供予地方當局及市議會，讓政府更清楚了解達至淨零排放的選項。

智能能源管理

UKPN現正開發系統，收集及使用與電壓有關數據及智能電錶耗能數據，以便進一步提高配電網絡效率及成本效益，為客戶提供更優質服務。截至2020年底，UKPN各地區共安裝約300萬個智能電錶（相當於所有家庭用戶40%）。

ista以數據為本的智能物業管理方案，讓住戶和業主能夠控制其能源消耗，並為氣候保護作出貢獻。僅在德國，透過ista提供解決方案，每年因節省供暖費用減少370萬噸二氧化碳。ista的目標，是幫助客戶及用戶在2030年前，將其熱能消耗所產生的二氧化碳排放量減少10%。



為循環經濟作出貢獻

EnviroNZ在許多方面倡導「變廢為寶」精神，從其回收垃圾，到轉化為能源的垃圾堆填氣，再經過堆填場滲濾液處理成為高品質的水，並返回自然環境。它商業模式的核心，是致力於創新及以可持續方式進行資源回收及管理，並在新西蘭作出多項首次倡議。

EnviroNZ重大發展摘要：

- Hampton Power and Resource Recovery Centre經營新西蘭最大的垃圾堆填場之一，該中心經營一個現代化垃圾堆填氣裝置，發電量約為1兆瓦。
- EnviroNZ從全國地點（涵蓋一系列市政及商業客戶）收集廚餘及綠色垃圾，在其Hampton Downs堆肥設施處理。於2020年，該設施進行了升級，將其有機處理能力提高至每年20,000噸。
- 漢密爾頓市議會制訂目標，在三年內將垃圾堆填場導流率提高50%。EnviroNZ在協助實現此目標上居重要角色，並正大幅擴展其回收及循環基建。行動還包括投資1千萬新西蘭元，建造新的材料回收設施，每年負責分類及捆紮約8,000噸從當地路邊及商業經營者收集的紙張、紙板、塑膠及金屬。新廚餘收集服務，亦將令每年多達6,000噸有機物料轉化為有價值的堆肥產品，以免被堆填。

應對氣候變化

基建部門屬下各企業已制定宏大目標，以幫助實現淨零排放，其中不少在業內居領導地位，包括：

AGIG
- 於2030年前實現在網絡中使用10%可再生氣體，從2025年起100%發展可再生氣體。最遲於2050年將網絡完全脱碳，並設定2040年為延伸目標。

AVR
- 至2050年，業務營運實現淨零排放。

ista
- 至2050年，範圍1、2及3實現淨零排放。

Northumbrian Water
- 至2027年，業務營運實現淨零排放。

NGN
- 至2031年(不包括天然氣縮減量)及2050年或之前(包括天然氣體縮減量)實現業務營運淨零排放。以上根據英國淨零排放目標訂立。

SA Power Networks
- 至2050年，根據省政府目標實現業務營運淨零排放。

UKPN
- 每年將企業碳足跡減少2%。UKPN將公佈新目標，在2021年由科學基礎減量目標倡議認可，並將成為英國首個根據此倡議進行減碳的配氣網絡。

WWU
- 至2035年，溫室氣體排放量較2020年減少37.5%。
- 至2035年。成為準淨零碳排放網絡。

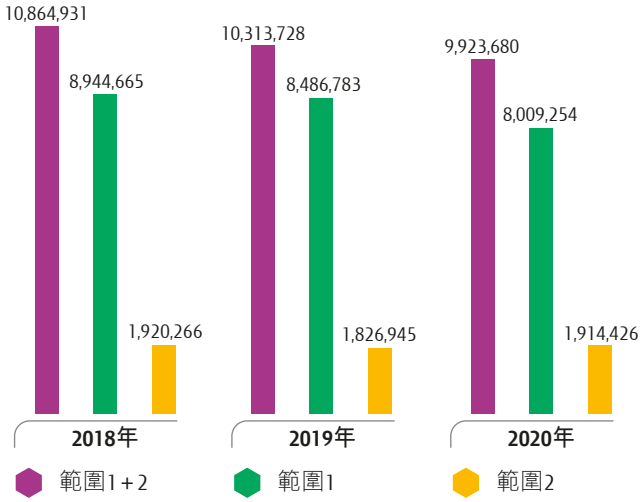
溫室氣體管理

2020年，範圍1及2總排放量較2019年減少3.8%，比對2018年則為8.7%。

範圍1排放量佔81%，包括由部門擁有或控制的業務所直接產生的溫室氣體排放。2020年，範圍1排放量較2019年下降5.6%，比對2018年則下降10.5%。

範圍2排放量佔餘下19%，包括購買電力所產生溫室氣體排放，以及配電公司輸配電網絡損失的排放。2020年，範圍2排放量較2019年增加4.8%，原因是在新型冠狀病毒大流行期間，由於缺乏實際電表讀數，以致計算網絡損失時，估計讀數佔比較大所致。預計在更新電表讀數後，該等數字將會微調。

範圍 1 與 2 排放量表現(噸二氧化碳當量)



散逸式排放

處理散逸式排放存有重大改善空間。部門天然氣配送網絡，一直致力更換傳統管道材料(鑄鐵、無保護層鋼材及其他)，以減少網絡中甲烷散逸式排放，並為網絡轉型至氫能做好準備。NGN、WWU及AGIG於2020年分別更換了422公里、337公里及417公里舊天然氣管道。NGN及WWU更提前實現其減少洩漏的目標：

- 2013年4月至2021年3月監管期間，對應須完成18%目標，NGN已更換27%管道；及
- 對應須於2021年3月完成16%目標，WWU已更換19.7%管道。

為説明有關影響，在2012至2020年期間，NGN已更換大約4,000公里管道。由於避免了洩漏，超過50萬噸二氧化碳免於排入大氣層，相當於英國16萬個家庭一整年碳排放量。

管理用電需求

管理用電需求可以是需求主導或發電主導，兩種情況均鼓勵終端用戶減少對配電網絡需求。

UKPN正投資於智能技術，以便更利於管理電力需求，創造效率並大幅減少排放。UKPN在面對用電量減少、需求移動或自主網絡管理等因素而無法在現有固定容量內管理高峰負荷情況下，會透過其主力的「靈活計劃」去管理用電需求。UKPN亦在倫敦網絡多個主要變壓器裝設預測性冷卻裝置，藉變壓器油在高峰負荷出現前已經冷卻，令峰值水平得以運行更長時間。

UKPN亦在英國國內推動用電需求項目，為客戶帶來更物有所值服務，並滿足其不斷變化的需要。三個關鍵項目為客戶提供更靈活選用低電壓機會：i)Urban Energy Club為居住在小型單位客戶而設；ii)Home Response服務居住在社會保障房屋客戶；iii)Core4Grid以低碳技術讓個別家庭平衡用電。2020年，UKPN成為世界首家容許國內客戶靈活地參與電力市場的企業，標誌其致力發展低碳分佈式能源新市場。

United Energy在管理用電需求方面採取不同方法，為應對需求負荷管理推出「夏季節約計劃」，向客戶提供現金獎勵以減少耗電。此外，減少峰值需求亦有助推遲網絡擴容。

其他減排項目

其他減少耗能技術包括：

- **可再生能源**：Northumbrian Water以可再生能源為其1,858個站點供電，每年可減少87,000噸二氧化碳排放。
- **環保車隊**：經營龐大車隊，各企業均努力尋找應對低碳選項。NGN目標是以2026年為期限，將半數車隊轉為超低排放或混合式動力車。為實現目標，NGN計劃在所有辦公室及倉庫安裝電動車充電基礎設施。WWU及NGN亦正努力探索使用氫能可能性，為車隊及車隊基礎設施提供動力。為提高燃料效率，Northumbrian Water正試用軟件加強車隊調度效率，進一步減少排放。
- **員工參與**：讓員工參與並理解其對減排作出貢獻，是所有企業首要任務。ista目標是讓員工每年至少投入5,000小時，促進社會對氣候保護。
- **採購**：Northumbrian Water正制訂採購程序，於批出合約時給予排放適當權重；亦在服務價值框架中增加溫室氣體排放，確保新資本計劃符合最低經濟排放要求。
- **第三方評估**：UKPN成為首個達到「碳信託標準」電力網絡營運商，以表彰其在碳減排成就；Northumbrian Water 2019/20年度排放報告取得第三方驗證，符合ISO14064-1標準。

氣候風險及抗壓力

兩種氣候風險(洪水及叢林火災)對企業尤為普遍，各企業正在採取管理措施。

洪水

於2011年，為回應英國政府對氣候變化的關注，WWU與Landmark及Ambiental Risk Analytics合作，主導研發開創性工具，保護公用事業部門資產免受愈加嚴重的洪水風險損害。經過四年試點測繪，該測繪產品於2018年面世，成為英國第一張全國性洪水地圖，包含當時至2020年及以後洪水預測情景。WWU亦為英國首家公用事業，使用該數據作為其「英國氣候變化適應風險評估、報告及投資」需求一部分。

UKPN已在其業務涉及地區進行洪水測繪工作，且進行實地調查，以預測極端事件中水浸深度，幫助設計防洪措施；並已投資超過1,100萬英鎊用於永久性防洪，以提高設備的抗壓能力，以服務英國數百萬家庭。

環保車隊

Northumbrian Water在北泰恩賽德的基林沃思實施的計劃屢獲殊榮。該計劃旨在減少暴雨時出現的洪水風險，保護周邊地區數以千計家庭，並改善水質及附近生物多樣化。湖中溢流不會流回下水道系統，而是溢出到岸邊自然草叢中，然後排回當地水道。由Biomatrix Water設計及建造的三個浮島生態系統已經安裝在基林沃思湖內，以改善生物多樣化，並為該地區魚類及鳥類等野生動物提供自然棲息地。該計劃於2020年贏得英國皇家水務與環境管理學會、環境局及土木工程外判商協會的東北地區獎項。

叢林火災風險

澳洲的配電企業面對較大的風險，尤其是叢林火災，氣溫上升更令情況惡化。因此，他們每年投資數以百萬澳元，以減少叢林火災風險及向社區供電的損失。

在發生叢林火災高危地區，Victoria Power Networks（VPN）將電線埋入地下，並在電線上安裝高科技覆蓋物，以防止受氣候狀況影響。為進一步降低火災風險，VPN採用先進光探測及測距技術，不斷提高掃瞄準確性，並探測電線附近生長的植被，確保與架空導線間距離，在其整個使用期內符合澳洲標準。

作為網絡創新策略以及技術研究及開發一部分，VPN正在探索、試驗及實施進一步風險緩解措施，包括改善植被管理、安裝新叢林火災安全裝置，例如「快速接地故障電流限制器」及「早期故障偵測」技術，升級保險絲安全等等。

SA Power Networks亦擴大無人機在停電工作中使用範圍，尤以南澳省地區為然。面對2020年袋鼠島上Kohinoor Hill摧毀性叢林大火，遙控無人機在重新連接受損電力線路上，發揮關鍵作用。

袋鼠島上 Kohinoor Hill 的遙控無人機

培養 EDL 的積極工作文化

創造理想工作環境

部門致力為所有員工創造能夠發揮所長和共融工作場所，並堅信吸引及保留最佳人才是持續成功的根本。

健康及安全

對基建部門而言，安全是第一要務。部門管理精神，是讓所有人員、員工及外判商每天安全回家與家人團聚。

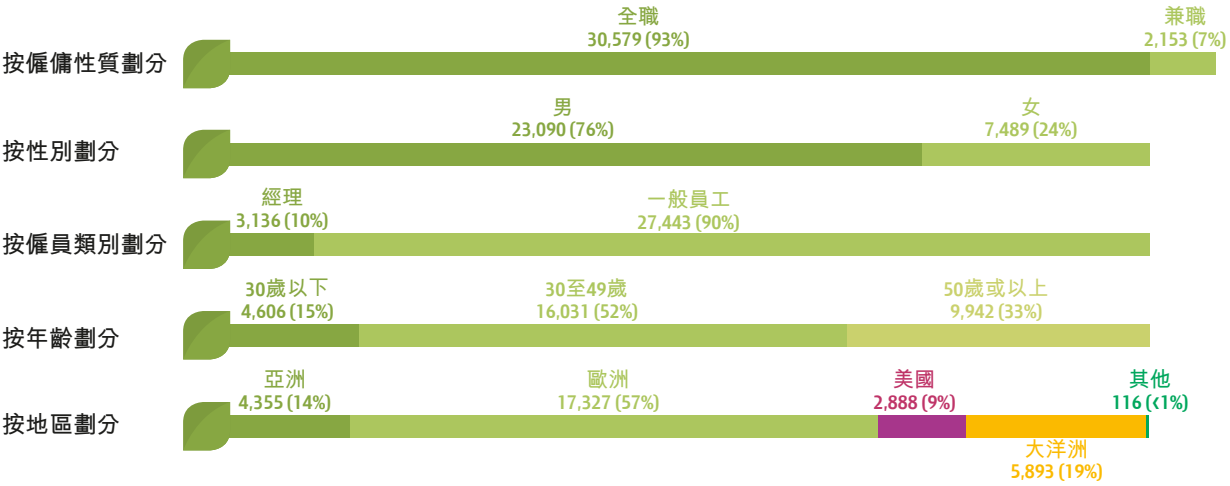
然而，我們非常遺憾地報告，2020年有一名員工及一名外判商因工殉職。我們已經深入檢討及調整程序，並繼續堅定不移地實現零傷害目標。

領導力

基建部門致力營造零傷害文化，並取得重大進展，更透過以下舉措鞏固基礎：i)將安全關鍵績效指標，納入所有企業行政總裁及執行管理層薪酬計劃；ii)將健康及安全，列為任何全球董事會會議議程上首要項目；以及iii)舉行包括每個基建企業代表出席年度健康及安全會議。制訂健康及安全政策，進一步體現高層管理人員對健康及安全的承諾。

為培養積極的健康及安全文化，各企業均制訂了強大的安全管理系統，其中不少已取得ISO45001或OHSAS 18001認證，包括危險識別及風險評估程序、行業特定的標準操作程序、應急準備程序以及持續監測及測量。

於2020年12月31日的員工概況



持續的健康及安全培訓

作為例子説明，EDL透過一系列措施將安全融入企業文化，包括：

- 成立「全球安全委員會」進行監督，每月舉行一次有公司及營運支援服務人員出席的會議；
- 進行全面安全文化調查(每兩年透過獨立第三方進行)，監測並確保安全文化在企業內貫徹執行；
- 設立「安全領導獎」，由員工每月提名，對優秀安全作業給予獎勵；
- 訂立「Take 5」措施，執行任務前進行危險及風險審查；
- EDL設立「共享分析管理」系統，提供有效的危險及事故管理紀錄及報告程序；及
- 舉辦「應急管理及危機管理意識」培訓，確保高級管理人員有能力迅速應對緊急情況及危機，並對危機管理進行年度更新及業務持續性規劃方案。

對安全行為的重視和關注、提高領導能力、改善報告程序，以及「Take 5」等措施的有效執行，均改變了EDL全球員工的安全行為，提高安全表現。

培訓

對員工進行持續、高質素的健康及安全培訓是基本要務。UKPN定期舉辦由外聘和內部專家主持健康及安全培訓計劃。2020年，610名領導參加了為期三天的留宿培訓，從安全意識、技巧、工具、學習動機等給予指導，以期學員以領導者角色思考和帶領團隊。另外，470名員工參加了為期兩天留宿安全培訓。2020年期間，所有進行或影響高風險工作的員工，都進一步接受了針對性的培訓。

SA Power Networks於2018年初推出「安全領袖學院」，鼓勵及教育領導人員及工人，挑戰其現有安全及領導能力，令組織安全文化更趨成熟。該課程以SA Power Networks安全工作價值理念及標準為基礎，舉辦一系列具挑戰和互動的研討會。課程引入「人為因素」原則以及其在安全事故中擔當的角色，並以「公正與公平框架」，對正面及負面安全行為所產生後果作出指導。

體驗SA Power Networks 安全文化。

影響NGN文化培訓計劃：

- 安全學習診所：對安全事故進行檢討，以識別及提供改進機會，並在企業內建立更強責任感和承擔意識；
- 安全行為工作坊：為員工和合約夥伴舉辦一系列工作坊，探討導致事故原因；及
- 領袖發展計劃：高級營運領導團隊已完成有關計劃。

監測及反饋

所有企業設有健康及安全監測系統及正式審計方案，審計師至少每年就公司層面、輸電及配電部門層面，以及

發電部門層面安全管理系統進行審計，以確保嚴格遵守所有必要安全法規及要求。

於2020年，虛擬專用網絡制定「高風險控制計劃」，內容包括對最高風險活動控制，以期減少嚴重傷害。此等標準根據過去事故紀錄、立法規定及行業最佳實務為基礎，並在整個業務中廣傳。

EnviroNZ特別重視工地和車隊營運安全，主動識別及控制相關主要危險及風險。2020年獲得「澳洲傑出車隊獎」安全車輛類別的高度讚揚獎。

為進一步表彰其優異的健康及安全表現，WWU在2020年連續第二年獲「皇家防止事故協會」頒發2020年金獎，並聯同NGN共同獲得金獎。

疫情大流行下的健康及福祉

疫情大流行令員工福祉備受關注，並需確保在外及在家工作員工均感受到部門的支持。

封城期間，企業溝通由高層主導，許多企業行政總裁每天或每週向員工發送視頻及語音備忘，而各企業執行團隊亦進行額外及持續溝通。對於在家工作員工，企業迅速設定在家工作系統，修訂工作模式及線上協作。管理人員亦獲提供額外支援，幫助團隊成員進行遙距工作、處理喪失至親，以至順利及安全返回辦公室工作等事宜。企業亦在網上舉辦活動以增強團隊支援及認可。例如，WWU在網上舉辦員工表彰獎、15週年慶祝活動及網上慶祝虛擬聖誕節。於管理層指導下，WWU亦透過推出身心健康通訊和虛擬咖啡館加強溝通。憑著群策群力的團體精神，結果獲「社區業務」頒發「負責任企業冠軍獎」，以表彰WWU對員工福祉的關注。

BUSINESS IN THE COMMUNITY

Responsible Business Champions Cymru 2020

SA Power Networks於2020年擴展其網上健康中心，包括Health Hub @ Home平台，重點關注在家工作帶來健康挑戰。中心亦提供諸如心理健康、急救、正念及抗壓培訓課程，以及創傷事故服務，以關懷員工的身心健康。

其他企業亦紛紛作出回應，支持其所在社區成員福祉（尤其是財務方面）。例如：

- 澳洲的企業參加了「澳洲能源網絡」的新型冠狀病毒計劃，為遇到經濟困難的小型企業及住宅客戶提供救援。
- Northumbrian Water推出支援計劃，為有財務困難人士提供暫緩付款，超過7,500名客戶從中受惠；及
- UKPN亦重新啟動其Power Partners的300,000英鎊計劃，幫助失業待家，難以支付能源費用人士。

吸引及留住人才

基建企業為員工提供有競爭力的市場工資及一系列非法定福利，包括金錢及非金錢（如福祉）福利，以確保員工感受到支持和獎勵。

聽取員工意見，並對其反饋給予回應，對留住員工至為重要。為更好地把握員工情緒，AGIG每兩年一次邀請第三方專家對員工滿意度進行深入了解及獨立審視。AGIG 2020年「員工參與度調查」結果顯示，員工滿意度持續提高，達到迄今為止最高成績（88%滿意度），在行業中處於前列位置。

學習及發展

所有級別員工均會受益於結構化發展計劃，因為優質培訓會改善業績、生產力及參與度。

SA Power Networks以第一手經驗，證明培訓及令員工有所發揮，有助維持員工低流失率有幫助。自2003年以來，超過550名學徒及220名工程系畢業生已在組織晉升至監督及領導職務，另外還有105名學徒正在接受培訓。於過去20年，該企業已培訓575名電氣學徒，幾乎全數留任，保留率達93%。

Northumbrian Water
關注員工身心健康

為了在疫情大流行期間保護員工及客戶，Northumbrian Water以工具箱形式發佈講座，指導員工如何以不受新型冠狀病毒感染方式完成日常任務，包括保持適當社交距離，及使用個人防護裝備。開始任務前，員工被要求使用新型冠狀病毒60秒檢查工具，檢測身體健康狀況。至2020年底，員工共完成超過66,000次新型冠狀病毒檢查，期間有550多名員工身體有異常，經釐清狀況後才能恢復工作。

2021年1月，Northumbrian Water成為英格蘭及威爾斯首家向員工推行新型冠狀病毒快速檢測計劃的水務公司。公司亦與NHS Test and Trace、Defra及Water UK密切合作，試行在自願基礎下，為約600名員工進行無症狀測試。自此，有關計劃已進行逾6,000次測試。

為進一步關心員工福祉，Northumbrian Water推出「健康人生」計劃，提供一系列有關身心健康額外資源，並設立「家長網絡」等新支援小組，幫助面對育兒挑戰的同事。

憑藉以上舉措，Northumbrian Water被「卓越職場學院」命名為「卓越的福祉中心」，並且在2020年「健康工作場所獎項」評審中獲頒授大使級別獎項。

NGN 的學徒

AGIG「從經理晉身領導計劃」旨在加強員工裝備，讓他們在技巧、能力和心態上可長期帶領團隊取得持續增長，歷練中成為專注、負責任和勇於面向大眾的領導人才。計劃在設計上讓員工充分了解其所處的策略背景，使其領導力切合AGIG及其員工的需要。此外，參與者有機會透過一對一指導，結合工作坊學習，向提升個人領導力培訓之旅邁進。

Northumbrian Water注重培育新人及落實繼任計劃，目前有45名員工接受學徒訓練，另50多名員工在學習水務工程等領域的正式資格，以加強其技能及擴闊工作職能。

為發展未來的人才庫，NGN正與利茲城市學院及列斯建築學院合作，成立一個專門為天然氣業務及NGN重點領域訂制的兩年制基礎學位課程。課程核心將以未來能源，尤其是氫能方面學習為主。學生還將有機會在NGN實習，或最終成為員工。

WWU一向以客戶為先，因此設計了一個技能訓練發展計劃，支持有效的持份者參與，包括建立融洽的關係、合作、溝通技巧及情緒智力，為客戶提供更好服務。此外，WWU亦實施「由聘任到退休」入職及人才管理計劃，根據神經科學所提供的洞見，為同事提供輔導和個人發展培訓。

為表彰部門對員工付出，於2020年：

- ista連續七年獲「傑出僱主調研機構」評為傑出僱主；
- SA Power Networks獲得「澳洲年度大型企業培訓獎」；
- UKPN在Sunday Times「2020年最佳大型公司25強」中排名第九位，該排名是基於對員工調查，內容包括公司對社區的支持，以及發展和給予培訓機會；及
- Northumbrian Water於英國「2020年最佳工作場所員工調查」中排名第25位。

共融及多元化的文化

基建企業一直在積極嘗試為其傳統上以男性為主的行業營造公平競爭環境。

EDL已設定目標，到2023年女性員工佔比達25%，這目標正逐步趨近，在2020年已達到20%。支持該項目標舉措之一，包括訂立政策，在EDL營運的所有國家，為主要照顧者提供至少三個月全額工資的產假。此外，EDL在全球推出網上培訓，推動共融多元文化，每兩年複習一次。

於2020年，UKPN保留有其「國家平等準則」認證，這是英國對平等、多元化及共融最佳實務的最高認可標準；並在「英國共融50強僱主」中名列第三。自2017年引入「性別薪酬條例」以來的三年內，男女薪酬中位數差異下降18.5%，此亦表明其在企業各個層面，對性別薪酬平等作出的努力。

為支持社會流動性，NGN簽署了「社會流動性承諾」，該承諾支持致力於在英國維持公平競爭的組織。在NGN的服務範圍內，由於若干地區存有最廣泛的機會差距（「冷點」），NGN在吸取眾多最佳實務基礎上制定「機會行動計劃」，內容包括：

- 制訂針對支持當地社區方案；
- 降低成為學徒門檻，為處於最弱勢的青年提供機會；
- 建立新的工作經驗標準；及
- 監測新型冠狀病毒病對社區影響，並根據需要調整該計劃。

在澳洲，EDL為來自CareerSeekers及CareerTrackers參與者提供暑期實習機會。這兩個非牟利組織為移民、原住民及托雷斯海峽島大學生提供指導及支持，幫助展開未來職業生涯。於2018年，EDL與CareerTrackers簽約成為10年合作夥伴，擴大其服務承諾。EDL澳洲業務首次推出「和解行動計劃」，以改善與原住民接觸及參與機會。

企業亦採用其他方法推廣共融文化，例如：將共融及多元化納入員工滿意度調查，查看需要採取的行動；加強產假、共享育兒假，及彈性工作政策，使職場環境變得更家庭友善；以及對招聘經理進行無意識偏見培訓等。

對客戶及社區的堅定承諾

對於基建部門而言，客戶及社區本質上並無二致，因為企業服務整個城鎮、城市以至國家廣大地區。

服務富彈性、高效而可負擔的價格仍然是重中之重。多年來，各企業取得多項榮譽，是被認同的最好證明。

例如，於2020年：

- UKPN獲「網絡獎」授予「2020年度網絡獎」；
- Northumbrian Water獲「水務行業獎」授予「年度最佳水務公司」；
- SA Power Networks、CitiPower、Powercor及United Energy在「澳洲能源監管機構」發佈年度基準報告中，分別在澳洲最高效的配電網絡表中取得第一、第二、第三及第四名；
- NGN及WWU因其客戶滿意度獲「客戶服務協會」認可，保持其服務標誌認證；及
- UKPN在「天然氣及電力市場辦公室」設計的「客戶服務激勵計劃廣泛計量」中，2020年錄得最高整體平均分，成為客戶服務方面表現最出色配電網營運商。

然而，這些企業為客戶及社區提供的價值遠遠超過這些利益。它們不單共同創建其服務及計劃，以適應客戶需要，亦制訂計劃支援社會中最弱勢社群。

客戶積極參與

滿足客戶長短期需要，創造積極成果，是基建業務的核心。他們每天都透過聆聽、理解及回應客戶需要及期望，為企業制訂計劃，改善服務。

對於受監管行業，監管機構要求高度客戶參與，以保護無法選擇其服務供應商的客戶。然而個別進取企業會以量身訂制方式識別持份者期望和需要，盡量為客戶服務增值。

一般接觸客戶方法包括舉行會議、工作坊、網上調查、研究，以及透過電話及面對面深入訪談。部份企業亦試驗更多創新方法，聽取不知情持份者對複雜議題的意見，或透過訂制參與方式接觸客戶，以至聽取專業建議獲取最佳成果。

鑒於疫情大流行，WWU曾向客戶徵求意見，了解他們是否願意讓其團隊恢復提供規劃的主管道更換工程。WWU向逾2,000人進行調查，包括威爾斯及英格蘭西南部客戶。結果74%客戶表示，只要工程人員穿戴個人防護設備、洗手及遵守社交距離，他們接受工程人員進入其家居完成基本工作。

自2017年以來，Northumbrian Water舉辦「創新節」，以另一種方式吸引持份者參與，將來自商業、科學、技術、工程、公用事業及客戶服務的思想領袖匯聚一堂，透過一系列交流活動，共同解決現實世界問題。鑒於新型冠狀病毒病疫情，Northumbrian Water 2020 年「創新節」首次在網上舉行。來自37個國家近3,000人參加了活動，集思廣益有助於解決重大社會及環境挑戰想法。「創新節」結束後，八個不同項目獲得Northumbrian Water財政支持，進一步在客戶服務、員工福祉、防止洩漏及環境影響方面改善公司營運。

點擊查看Northumbrian Water創意啟發活動。

弱勢客戶

並非每個人都有能力負擔能源及水費用。根據英國政府最新統計，英格蘭有10.3% [1] 家庭生活在燃料困乏中。因此，支持有需要客戶成為部門優先處理事項。

註 1: 有關 Annual Fuel Poverty Statistics in England, 2020 (2018 data)，請參閱：www.gov.uk/beis

吸引客戶參與

WWU 如何處理燃料困乏

WWU燃料扶貧計劃「健康家庭，健康人生」採取整全方法，夥拍Warm Wales及Centre for Sustainable Energy，協助尋找真正難以接觸的扶貧對象。WWU於2017年開發弱勢社群測繪工具，利用物業數據、大規模能源表現分析及益博睿等數據，識別燃料困乏家庭。這有助WWU與地方當局確定重點扶助地區優先次序，然後與熟悉當地情況的醫生、衛生專業人員及社區組織進一步交叉查核。

一旦確定目標區域，當地合作夥伴便會在需要扶助家庭進行能源效益及福利檢查。透過其專門的社會責任操作機制，按來源及地域對結果進行監測及分析。

於3月，為了在新型冠狀病毒疫情期間保持安全，服務從面對面改為以電話進行，並建立了轉介途徑。

就以上工作，超過2,300個家庭得以受惠，發放了逾150萬英鎊福利。於2020年，WWU再獲BS 18477共融服務條款標準認證。

Northumbrian Water 如何處理水困乏：

Northumbrian Water為首家承諾在2030年前消除水困乏水務公司。在早期展開工作的階段，根據Northumbrian Water，2018至19年被界定為處於水困乏家庭佔其服務總數18%(約37萬戶)。該數字於2020年已減少至10.4%，並將按計劃於2030年降至0%。

早期處理水困乏方法，主要集中於善用已有的工具，例如從減免賬單、測量、提高用水效率教育等入手，及確保所有客戶獲得應享的政府福利待遇。2020年工作重點，是讓客戶加入Northumbrian Water提供的財政支援計劃，加強夥伴合作，並利用該網絡作推廣。

保護自然資源

雖然環境管理諸多獨立問題與個別企業有關，但保護生物多樣化乃所有企業共同關注的重點領域。

眾多企業正在將改善環境淨收益理念引入營運，並以此引領同業。部分重點項目包括：

- NGN已承諾在2026年前，測量及報告最多50個其最大資產場地的自然資本價值。專業顧問為其訂制開發工具，將提供相關生態系統的生物多樣化技術單位及財務成本估值。在此期間，顧問將在該等場地進行三次評估，以確定自然資本在應對NGN土地管理活動方面的變化。評估結果將在NGN年度環境報告公開呈報。該工具還可用於檢討及評估不同設計方案對自然資本的影響，為項目選案及商業案例製作提供材料。

- Northumbrian Water已完成艾塞克斯、薩福克及諾福克南部土地所有權首個自然資本帳戶。該帳戶整合數據包括其持有土地中自然資本資產的範圍及狀況、所產生的效益，以及對社會的價值(包括非金錢及金錢價值)。該帳戶提供了對土地所有權的自然資本基線評估，並建立一致的測量方法。Northumbrian Water與專家合作，開發內部工具，評估所有大於0.2公頃場地多樣化生物的價值，並將場地由1-10編號，以便開始監測變化，識別那些場地該投入更多工作。

- UKPN已承諾實施「網絡綠色行動計劃」，以提高其站點附近生物多樣化，尤其是變電站範圍。作為計劃一部分，UKPN已選定100個地點，採用「環境、食品及鄉村事務部」計算系統，並夥拍生態專家、ADAS及「野生動物信託基金」，對這些地點進行評估，確定生物多樣化基線測量。每次調查後，UKPN會制訂管理計劃，採取針對該地點的措施提高生物多樣化潛力。UKPN目標，是於2021年前，將這100個地點生物多樣化價值提升高達30%。

作為基建部門唯一與水務有關企業，Northumbrian Water致力成為業內翹楚。於2020年，Northumbrian Water在處理供水故障方面領先同業，減少了客戶供水中斷。以用水緊張的艾塞克斯及薩福克地區為例，防止滲漏是水務公司最優先考慮的問題。由於Northumbrian Water的努力，成績優越，該地區滲漏水平低於國內任何其他供水及污水處理公司。此外，Northumbrian Water在艾塞克斯投資阿伯頓方案，令阿伯頓水庫儲水量增加60%至410億升，並投資一項管道計劃，將水從阿伯頓引導到艾塞克斯更廣泛地區，緩和整個地區對水緊張壓力。Northumbrian Water亦推出免費網上課程「漣漪效應」，針對7至11歲青少年講授水資源價值。此外，亦在英國節約用水運動「珍惜」中牽頭，鼓勵公眾節約用水。

英國阿伯頓水庫

與公眾共同支持生物多樣化

Northumbrian Water「Branch Out基金」支持環保項目，幫助恢復部分最受威脅棲息地，並為公眾建造戶外環境以供享用。自2013年啟動以來，Northumbrian Water已在基金中投資超過50萬英鎊，並透過政府補充撥款，令可投入資金超過1,000萬英鎊，分別投資於138個項目，協助回復當地生物多樣化。

Northumbrian Water「水務巡警社區計劃」與各社區義工合作，幫助清理及保護該地區56條較易受污染水道。該計劃自於2014年實施以來，總共巡邏8,500次，有74公里水道得到保護。

查看體驗水務巡警行動。

網絡安全

集團力求保護其關鍵資產及數據免受網絡攻擊，並確保有足夠及有效的安全措施以作防禦，保護公司信息資產及關鍵基建設施。雖然此乃集團層面優先事項，並以集團政策作為指導，但各企業均有適用於自己的訂制方案及資源。

以UKPN為例：

- UKPN網絡安全營運團隊對「安全營運中心」及「安全信息事件管理系統」進行全天候監控，時刻監測需要進一步調查的警報事件。
- UKPN已制訂「高衝擊低概率」計劃，以確保能夠有效應對大規模高衝擊事件。
- 參加全國性網絡安全演練，測試目前程序並識別改進空間，確保應對網絡攻擊時有足夠保護及有效反應。為盡量減低危機對客戶服務的影響，中央小組會在策略或戰術層面協調應對措施。UKPN還設有一套全面的「業務連續性管理系統」，識別對業務潛在威脅及營運上的影響，建立復原框架。
- UKPN對包括智能電錶系統在內的核心系統進行漏洞掃瞄和模擬黑客攻擊，並每週舉行檢討會議。智能電錶系統的信息安全符合ISO27001標準，是「智能能源守則」(一份界定智能電錶權利及義務的多方協議)一部分，並由安全小組委員會管理，該小組委員會任命一名外部審計師進行年度審計。
- UKPN在公司內展開「安全為要」推廣活動，透過多種渠道(如內聯網、電子郵件、Yammer及數字告示牌)提高員工對網絡安全警覺性。
- 公司所有員工必須完成網絡安全網上培訓課程，該課程已於2020年更新。為方便外勤工作人員，現在可以透過他們的移動及觸控平板裝置得以瀏覽課程內容。

電訊

服務社會

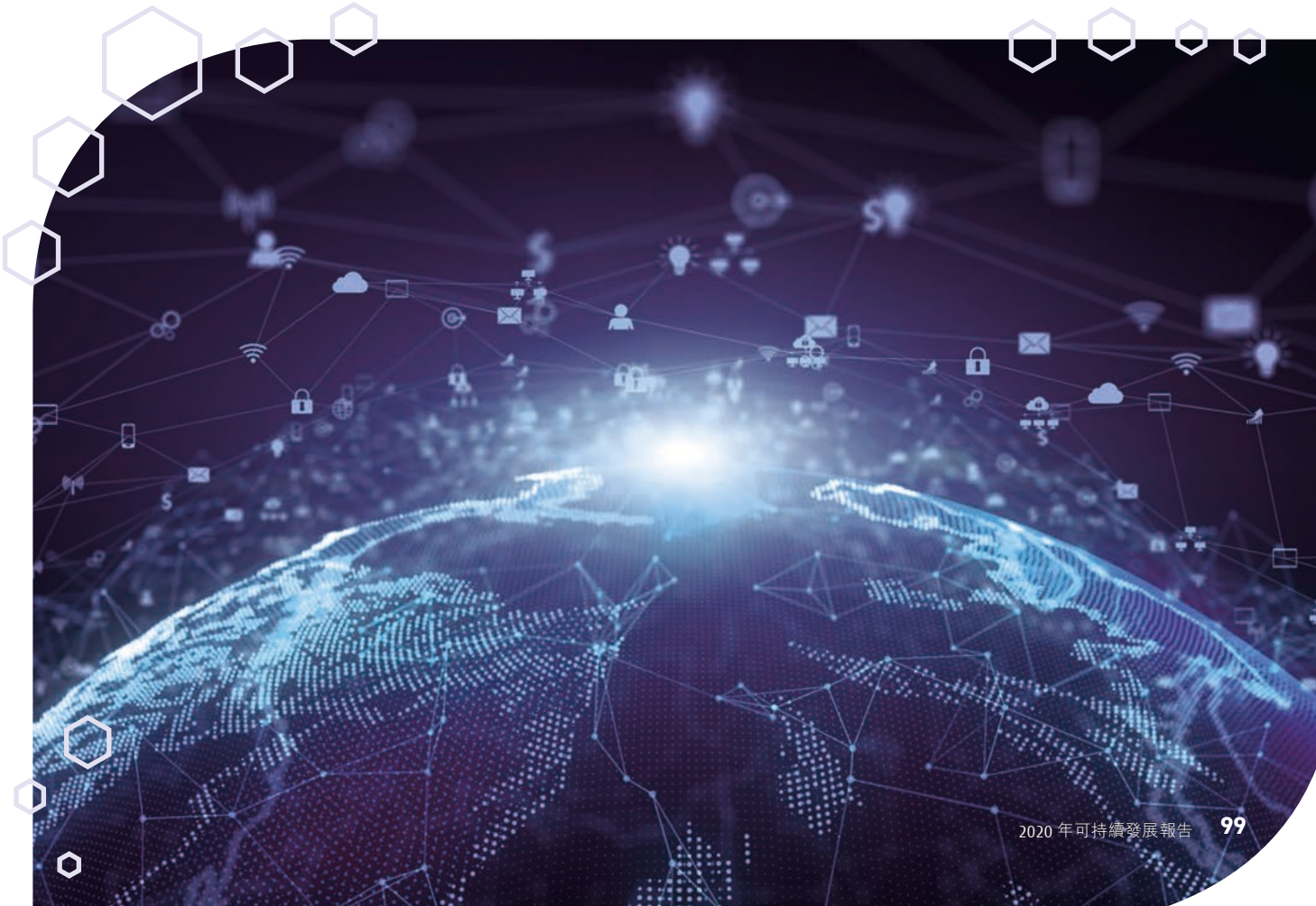
電訊部門覆蓋全球 12 個市場，服務逾一億名客戶，在個人及商業網絡聯繫上發揮關鍵作用。現今數碼世界節奏急速，人與人之間的聯繫促進和推動人類進步，而新型冠狀病毒大流行更凸顯了訊息流通對社會可持續發展運作無比重要。

要享有數碼科技帶來的裨益，合適的技能和配備必不可少，但卻同時引申一項可持續發展的挑戰：確保所有人均能因科技進程而受惠，不會因數碼鴻溝而造成不公。

此外，過渡至低碳經濟並達至淨零排放，需要運用能加快減排的技術，並倚仗流動電訊技術來實現目標。

電訊部門對社會的責任是

實現可持續發展、共融及數碼賦能的社會。



重大議題、目標及進展

下表為電訊部門所識別的重大議題，以及相關的聯合國可持續發展目標、部門目標及所取得的進展摘要。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
創建數碼未來 7 經濟適用的清潔能源 13 氣候行動 11 可持續城市和社區	• 每日為客戶提供更佳通訊聯繫。 • 協助客戶邁向低碳轉型。 • 培訓年輕人日後工作所需的數碼技能。 • 協助農村地區達至數碼共融。 • 提供免費接駁數據，支援弱勢社群以至整個社會渡過疫情。	• 3 英國在當地擁有最多 5G 頻譜，平均速度超過每秒 200 兆比特。 • 開發智能方案以協助其他界別(如公用事業、港口、機場及電動車基建)加快減排。 • 試行低功率廣域網絡基建，作為支援在英國推出大規模物聯網設備應用的第一步。 • 與大學合作培訓學生的數碼技能，提供網絡安全培訓，又舉辦「黑客松」讓學生探索與智慧城市及智慧生活有關的挑戰及機會。 • 與英國政府合作建立鄉郊共享網絡，為鄉郊地區 28 萬座建築物及 16,000 公里道路提供網絡覆蓋。 • 與愛爾蘭阿蘭莫爾商業議會合作，接駁阿蘭莫爾島的通訊聯繫，協助當地社會及經濟發展。 • 於疫情期間，一系列措施包括讓公眾免費瀏覽醫療保健網站、向慈善機構捐贈通訊設備及接駁數據支持弱勢社群等。
應對氣候變化 7 經濟適用的清潔能源 13 氣候行動	• 部門之間互相合作，設定科學基礎減量目標，並獲科學基礎減量目標倡議組織認證。 • 在碳管理專家的協助下，制訂碳足跡，包括範圍 1、2 及 3 的排放。 • 根據氣候相關財務信息披露工作組框架提出的建議進行差距分析。	• 於 2020 年開始與第三方專家合作展開一項計劃，訂立科學基礎減量目標，制訂碳足跡以確定排放熱點，並對照氣候相關財務信息披露工作組提出的建議進行差距分析；計劃結果將在 2021 年底發佈。 • 在 2020 年首次向 CDP 全球環境信息研究中心報告披露，獲得 B- 評級。 • 重大影響項目在以下方面實施： －採購及安裝高效網絡裝置； －更換退役及殘舊裝置； －安裝節能控制及功能設備；及 －安裝低耗電和冷卻技術減少能源需求。

重大議題及可持續發展目標	目標	要點
提供負責任的產品和服務	• 確保系統能全面保障資料私隱及網絡安全。 • 為父母及監護人提供避免子女接收網上不良資訊的工具及系統。 • 設計和開發對社會及環境產生良性影響的產品及服務。	• 利用持續監察系統加強管治、風險管理及合規，減少私隱資料外泄風險。 • 與業界領導組織密切合作，對抗及減少安全威脅，並支持安全科技未來的發展。 • 向父母及監護人推出指南，指導家長與孩子一起安全瀏覽網上資訊。 • 正進行一連串計劃以縮小包裝尺寸、提高可回收性及使用較環保物料。 • 向公眾人士(客戶及非客戶)提供裝置及配件回收和循環再造計劃。 • 開發注重環保消費的組別，滿足關注可持續發展客戶的需求。
創造良好的工作場所	• 成為首選僱主，讓僱員感到受重視、得以參與和獲得支持。 • 成為一個多元化企業，讓僱員有歸屬感；確保具意識的領導力；與內外網絡融洽合作。	• 進行年度滿意度調查，由高級管理層監督所得結果。 • 在各市場推行數碼化學習及發展計劃，培養符合未來發展的技能。 • 在英國，與國家多元化中心合作，為領袖人才舉辦工作坊，並提供指導及專業知識。 • 發展廣泛的僱員網絡，支持共融及多元。
	可持續發展目標 17「全球夥伴關係」是所有重大議題行動的基礎，並通過與相關夥伴的協作及配合，發揮最大影響力。	

創建數碼未來

一份由德勤及全球電子可持續發展推進協會編製的報告[1]發現，數碼科技可以對世界實現《2030 年可持續發展議程》及聯合國可持續發展目標產生變革性影響，尤其是在 169 項可持續發展目標中，有 103 項直接受數碼科技影響。根據社會進步促進會的研究報告[2]，全球要達到可持續發展目標設定的 2030 年目標，按照目前的進度滯後超過 60 年。因此，利用流動通訊網絡加速轉型變得格外重要。

在不同層面應用 5G 技術所提供的速度及容量，對推進可持續發展目標越顯重要。數碼化預計將於未來十年顛覆所有經濟範疇，倘獲得足夠政策支持和投資，有潛力成為低碳轉型以及其他促進可持續發展優先要項的主要驅動力。

註 1：有關 Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030，請參閱 www.gesi.org

註 2：有關 Announcing the 2020 Social Progress Index，請參閱 www.socialprogress.blog

利用 5G 的知識基礎為支持可持續發展目標作出貢獻

WINDTRE 與外部數碼專家小組共同製作兩份研究報告，探討數碼科技對實現可持續發展目標的好處。

第一份「促進可持續發展目標的數碼創新」報告，由 40 名來自公私營機構的外部專家共同撰寫，探索數碼化於四個主要領域的角色，包括：i)教育；ii)社會共融；iii)數碼責任；及iv)環境及生活質素。

其後續報告「5G 城市－可持續發展的城市」，著重 5G 如何實現可持續發展目標 11 ：即創建包容、安全、具彈性，可持續發展的城市。報告集中探討城市的未來，旨在反映智能轉型將如何影響城市的可持續發展、競爭力及生活質素。電訊部門也藉此學習過程，鑽研自身在推行 5G 及推動可持續發展目標11所擔當的角色。

兩份報告分別於 2018 年及 2019 年，在意大利最具規模的可持續發展活動－意大利可持續發展節－舉行期間發佈，報告可於這裡查閱。

於 2020 年，WINDTRE 亦參加了米蘭數碼週，在以「5G 之路－智能城市，智能生活」為題的活動中，舉行四場直播活動，探索 5G 於多方面改變日常生活的契機。WINDTRE 管理層與科技專才、科學家、傳媒及企業家共同討論 5G 在工作、教育、文化、體育、共融及科研領域的契機。

網絡靈活彈性與覆蓋

電訊部門的目標是每天為客戶提供更優質的聯繫通訊，確保客戶能夠隨時隨地聯繫、溝通、享用數據服務及分享資訊－電訊網絡靈活有彈性，是一項基本的社會責任。

抵禦極端天氣的能力

5G 網絡需要適應極端天氣和面對氣候變化。高效的無線電設備日後能夠由微型電網及可再生能源供電，更添靈活性。電訊部門危機管理團隊的首要任務，是靈活應對極端天氣對發射塔造成的破壞，以及透過其他創新技術解決方案如「網絡集成」，通過自回傳網路及潛在的衛星回傳網路等技術功能，迅速推出整個 5G 網絡。因此，電訊部門將繼續因應不同地方的天氣，由大都市到亞洲農村以至北歐嚴寒的瑞典，應用一系列合適的網絡優化技術。

5G 帶來更強聯繫

提供更多、更快 5G 服務

3 英國擁有當地最多 5G 頻譜，也是全英最快的 5G 網絡(**3**)，速度超過每秒200兆比特，並透過逾900個流動及家居寬頻發射站，向全國 154 個城鎮提供 5G 服務。於 2020 年底，**3** 英國已設置了 1,000 個發射站，並預計於 2021 年內，再有多數百個發射站投入服務。

作為其 20 億英鎊網絡和資訊科技基建轉型投資的一部分，**3** 英國於2020 年 7 月成為全球超過 100 間與愛立信訂立 5G 商業協議的電訊服務供應商之一，推出 5G 網絡並大幅改善其 4G 網絡。雙方合作將有助於提升網絡效率，並能以較低成本將 5G 服務快速拓展到全國。

註 3：根據流動速度測試公司 Ookla 截至 2020 年底的數據。

促使低碳轉型

為轉型至低碳經濟並於 2050 年前達至淨零排放，有賴科技應用加快減排步伐。流動電訊網絡技術通過增加聯繫、改善效率及影響行為變化，於低碳轉型中發揮重要作用。雖然流動電訊業的排放量僅佔全球排放量約 0.4% [4]，但流動電訊技術達至的減排效果則大 10 倍。以下例子說明，2018 年由全球流動通訊技術促使的減排量估計為 21 億 3,500 [5] 萬噸二氧化碳當量，相當於俄羅斯 2017 年的溫室氣體排放量。估計到 2025 年，智能手機使用量及物聯網聯繫增加，由流動電訊技術促使的減排量可增加一倍 [6]。

電訊部門持續開發 5G 聯繫通訊技術，並視研發能力和產品為技術革新的一部分，為眾多行業及整體社會注入低碳創新動力。

公用事業

供電網絡利用物聯網裝置作為能源管理的基礎，從發電到終端客戶等多個環節均帶來多樣好處。無論是工廠的重型機器或是家居設備，監測終端用戶的電力裝置可以加強對能源消耗的瞭解，從而更準確預測能源使用，減少浪費。從供電商立場來說，備有傳感器的電力裝置有助優化資產保養、整合可再生能源，並通過預測用電高峰避免浪費。

電訊部門與公用事業公司合作，為住宅及商用物業的電錶提供 SIM 卡，以便遙距查看及實時監控物業的能源消耗。例如，部門目前已在愛爾蘭及意大利的公用事業電錶裝設 400 萬張 SIM 卡，幫助客戶主動監測水電和天然氣用量。

電訊部門亦與能源專家合作，向客戶提供能源管理解決方案，以管理能源使用並尋找減耗空間。其中一項是與基建部門旗下、以提供能源數據管理產品及服務的 ista 合作，通過提供 SIM 卡認證基建，為智能能源管理提供完整的解決方案。

另一類似項目是與能源管理專家 Ouvert 合作，開發 WINDTRE 能源監督服務，為企業及公營機構提供先進的能源追蹤工具及方法，提升能源效益。

港口

大規模物聯網接駁通訊可用以優化港口各個層面的運作。貨櫃船上的傳感器及監測設備可以收集貨輪表現數據，找出減少燃料消耗及碳排放的最佳路線及引擎配置。物聯網技術能實時監察港口設備和機械，以及偵察問題，預防故障。

英國最大的港口和記港口菲力斯杜港將使用由 **3** 英國安裝的 5G 專用網絡，利用 5G 及物聯網技術遙距操作吊機及支援預測性保養，減少非預期的停工及貨櫃船延誤，大大減少燃料浪費及碳排放。

此外，菲力斯杜港又與 **3** 英國、劍橋大學、Blue Mesh Solutions、愛立信及西門子合作，參與英國政府的 5G 測試平台及試驗計劃，於吊機安裝支援 5G 的傳感器及閉路電視網絡，推動 5G 投資及創新。

3 英國正與和記港口斯德哥爾摩合作，審視 5G 在發展自動化轉運貨櫃車方面的應用。

註 4、5 及 6： 有關 The Enablement Effect，請參閱 www.gsma.com

低功率廣域網絡能力加強物聯網

由集團基建部門旗下成員公司 Northern Gas Networks 牽頭營運的「綜合運輸電氣研究實驗室」是一個全面整合整個能源系統的開發及示範設施，專注協助英國政府實現 2050 年淨零碳排放的目標。

在 CKH Innovations Opportunities Development 統領下，電訊部門正在綜合運輸電氣研究實驗室試行低功率廣域網絡。這是全國性推行低功率廣域網絡的第一步，日後將支援廣泛應用物聯網設備。低功率廣域網絡由窄頻物聯網及長期演進機器類型通訊技術組成，為物聯網設備提供一種具成本效益的無線連接方式，用以監察及控制從主要基建到智能按鈕等所有設備。能源、物流、物業管理及運輸等行業均具有潛力，利用低功率廣域網絡技術實踐數碼轉型，創造無數減排契機並帶來其他益處。

低功率廣域網絡為燃氣行業帶來巨大潛力。在轉型至低碳能源網絡的過程中，來自基建設施的實時數據傳輸至先進的數據分析模型，使我們能夠採取快速、靈活甚至是預防性的行動，為客戶提供出色服務的同時，維持最高水平的靈活彈性，這較以往任何時候更為重要。燃氣行業需要如低功率廣域網絡一樣的新技術來支持我們實現燃氣系統減碳的宏願，通過 H21 等項目轉型至以氫氣供暖，並於 2050 年實現英國的淨零排放目標。

Northern Gas Networks 創新、資訊及改進總監 Matthew Little

機場

機場運作環境複雜，存放大量機件，是利用物聯網減少碳排放的理想地方。引擎保養不善有可能造成大量燃料浪費，廣泛推行物聯網可以解決由此而起的低效率問題，通過實時收集引擎狀態，可以主動進行保養工作。作為英國希思路機場的技術夥伴，電訊部門負責機場限制區內的網絡運作，接駁大量設備，提供安全可靠的通訊。

英國希思路機場

電動車基建

和全球多個國家一樣，英國政府承諾於 2030 年禁止銷售內燃引擎，加快推出電動車基建設施刻不容緩。電訊部門的數據創意業務 CKDelta 清楚瞭解整個電動車生態系統所有元素之間的互動關連，具備專業知識，能協助生態系統內不同單位，包括配電商、充電站營運商、城市規劃專家及支付系統供應商解決各種問題。

電動車充電

數碼共融

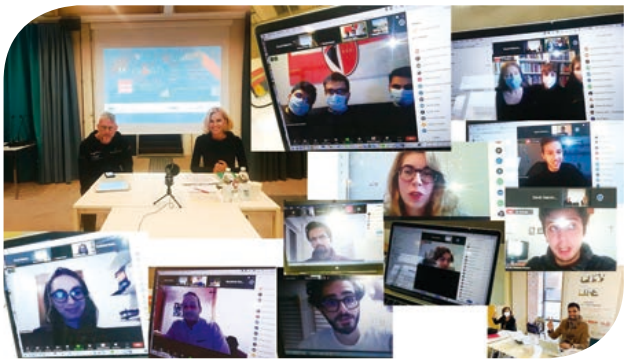
曾經被視為奢侈品的數碼聯繫現已成為日常生活的一部分。數碼科技讓親友加強聯繫、享受網上服務，並提供更多選擇和機會。現時，很多服務只能夠通過互聯網提供，因此不懂上網或欠缺相關技能或設施，對生活可能構成嚴重障礙。由於新型冠狀病毒大流行，在家工作及學習的人越來越多，進一步擴大缺乏數碼技術知識或網絡接駁的一群與其他人的差距。

建立未來的數碼技能

隨著數碼化快速來臨，擁有相關技能迎接數碼未來實屬必要。電訊部門正在與不同組織合作教授相關技能，特別是協助年輕一代，為未來的職業生涯作出準備。

於 2020 年，落實的舉措如下：:

- 與意大利米蘭理工大學合作，向工程系學生提供網絡安全及數據科學家學院課程，講授私隱及網絡安全如何關連到現時及未來的工作場所。
- 與 MIND、Triulza 基金會及羅伯特博世基金會合辦「Hack & Go!」黑客松活動，讓大學生探索及應對在智能城市及智能生活上應用 5G、物聯網及流動服務所帶來的挑戰；得勝隊伍獲得在 WINDTRE 為期六個月的實習機會。
- 支持位於奧地利維也納的組織「數碼指南針」，為七年級以上的學生提供數碼學習工作坊。



「Hack & Go!」

鄉郊地區的數碼共融

偏遠地區生活或許愜意，但一大缺點可能是缺乏網絡覆蓋，令經營業務、通訊聯繫及處理事務變得更加困難。

3 英國正在與英國政府及另外數家流動電訊服務商合作，開展一個價值 10 億英鎊的「共享鄉郊網絡」項目，保證為英國鄉郊地區 28 萬個場所及 16,000 公里道路提

供網絡覆蓋。項目完成後，英國 95% 地區將擁有可靠的 4G 覆蓋。自 2021 年起，**3** 英國將致力於在全國增建流動訊號塔，至 2024 年將建設及共享超過 220 個，大大提升鄉郊地區的覆蓋率。

加強農村網絡覆蓋

於 2019 年，**3** 愛爾蘭與位於多尼戈爾海岸離岸五公里的阿蘭莫爾島的阿蘭莫爾商業議會建立夥伴關係，加強島上的接駁聯繫，促進當地社會及經濟發展。在此之前，網絡不足限制了居民建立及發展業務的能力，他們亦難以維持獨特的文化及生活方式。**3** 愛爾蘭協助島上的數碼中心配置超高速通訊系統及頻寬，促進有效的遙距工作及建設最先進的電話會議設施。

3 的寬頻解決方案已於島上多個商業區及社區設施妥為安裝，包括 Scoil Athphoirt，當地學生現已可以使用互動白板、進行網上研究及參與網上學習。寬頻解決方案亦促進遙距醫療應用，島上的醫療中心可與愛爾蘭主島上的顧問進行視頻諮詢，節省病人前往最近城市的四個小時往返路程。**3** 愛爾蘭亦推行一系列物聯網解決方案，支持長者護理及環境監測。

印尼位列世界人口最多的國家第四名，人口分佈於超過 17,000 個島嶼。**3** 印尼擴展鄉郊地區業務，聯繫遍遠地方，4.5G 專業網絡現已覆蓋印尼逾 325 個城市近 35,000 條村莊及 3,700 個地區。

支援社會渡過疫境

新型冠狀病毒疫情大流行對全球起了翻天覆地的變化，世界各地均採取各種措施減少接觸以遏止病毒傳播。電訊業因此擔當重要角色，確保限制在家中工作、學習和消遣娛樂的人士得以保持聯繫。

了解接駁聯繫如何惠及阿蘭莫爾島。

阿蘭莫爾島

集團各個市場的電訊客戶，獲免費數據及通話服務瀏覽及致電醫療保健支援網站及熱線電話。例如，3 英國的客戶可免費瀏覽國民保健服務的網站、致電新型冠狀病毒病熱線和支援及防止家庭暴力服務熱線，以及醫院病人與家人聯繫的通訊網絡 Hospedia。WINDTRE 亦免通話服務費，讓年長客戶繼續免費享用廣受歡迎的支援熱線 Senior Italia FederAnziani。而 3 愛爾蘭則捐贈 3Connect 服務予精神健康支援服務組織 Aware，使其在疫情中求助數目急增的情況下，仍能順暢地遙距工作。

長者居民熱線

疫情爆發初期，3 瑞典及 3 丹麥為滯留海外的所有客戶提供免費數據、通話及短信服務，讓他們受限於封鎖措施時仍能與親友保持聯繫。3 丹麥於 2020 年 5 月至 11 月期間，進一步將話音用量服務的數據增加一倍，以幫助留在家中需要利用更多時間上網的客戶。

3 香港及 3 澳門亦與微軟合作，為企業客戶提供免費的 Microsoft Office 365 服務，協助商界遙距辦公。斯里蘭卡的 Hutch Lanka 為用戶每日免費充值，幫助他們保持聯繫。

於 2020 年，電訊部門的社區舉措優先支援醫療保健服務及弱勢群體。WINDTRE 向當地醫院捐贈 100 萬歐元；3 英國則向醫院前線員工提供無限通話、短訊及數據；3 印尼亦向全國醫院的病人、醫護人員及義工提供 20,000 張電話卡及免費上網服務，讓他們在疫情中與親友保持聯絡。

向學校捐贈免費互聯網

3 奧地利明白當地企業經營艱難，及關注學童網上學習的需要，向中小型企業捐贈互聯網套裝。3 香港向學校捐贈 Zoom 教室帳戶；WINDTRE 向意大利的基層家庭及住院的新型冠狀病毒病患者捐贈平板電腦、上網數據及教材；3 愛爾蘭向當地的 160 間學校捐贈 15,000 張無限數據電話卡；3 英國進一步豁免政府的網上教育機構橡樹國家學院的費用，讓學童可獲得免費視頻課程及資源；3 印尼向全國 5,000 多間學校的學生及教師捐贈無限數據入門包，並且支持政府的數碼轉型，以便教育活動在疫情期間仍能順利進行。

與聯合國兒童基金合作

應對氣候變化

氣候管治

於 2020 年，CK Hutchison Group Telecom（「CKHGT」）展開一個綜合項目：i)制訂碳足跡（範圍 1 、2 及 3）；ii)設定科學基礎減量目標；及iii)根據氣候相關財務信息披露工作組建議進行差距分析。科學基礎減量目標將在 2021 年提交予科學基礎減量目標倡議組織驗證。

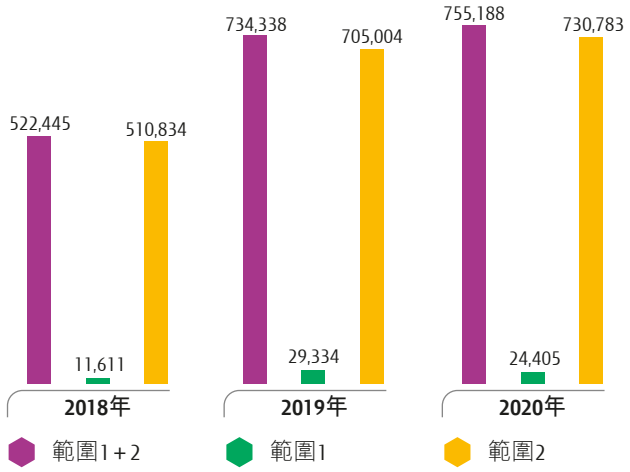
在推進排放報告及披露過程中，CKHGT 亦於 2020 年首次向 CDP 全球環境信息研究中心提交報告，獲 B- 評級，並獲研究中心認定為亞洲上市公司十大新成員之一。

能源效益

電訊部門的範圍 1 排放主要與使用製冷劑及運輸燃料和天然氣消耗有關。

範圍 2 排放與營運網絡設施，設備及擁有設施的耗電量有關，當中約 95% 源自網絡基礎設施及廠房運作，例如天線及數據中心等需要持續供電，及利用空調保持機器處於恆溫狀態。其餘排放來自辦公室、客戶服務中心、門店及公司車隊。

範圍 1 及 2 排放量表現（噸二氧化碳當量）



鑑於大部分排放與網絡設備有關，重大影響項目集中於：

- 採購及安裝高效益網絡設備；
- 停用及更換舊設備；
- 安裝節能控制與功能；及
- 安裝低耗能及冷卻技術以減少能源需求。

由於疫情期間較多人在家工作及連線，網絡流量及能源需求呈幾何級增長，2020 年範圍 1 及 2 的絕對排放量較 2019 年增加 3%。

儘管如此，電訊部門在地區層面取得一定成績。自 2018 年收購 WINDTRE 額外50%股份後，WINDTRE 大幅投資整合及現代化其意大利網絡，大大提升能源效益，每流量單位的排放減少 70% 以上（與 2016 年基數相比），超出原定與世界自然基金會持續合作制訂減少 50% 的目標。

3 在愛爾蘭的商店

於 2020 年，廠房及設備升級至更具效益，令**3** 愛爾蘭數據中心的能源消耗減少5%。

由於改用 LED 照明和在店舖與辦公室安裝了控制設備，以及將公司車輛逐步更換為電動及混能驅動，排放量進一步降低。

除制訂科學基礎減量目標外，電訊部門亦提供詳細路線圖及行動計劃，務求目標可達。

網絡能源效益及 5G

根據預測，流動電訊網絡至 2025 年時會傳輸達目前網絡四倍的數據量 [7]。應對流量增加並兼顧提升網絡及推出新 5G 頻譜，必須同時優化網絡，否則能源消耗勢將急速上升。

機器學習及人工智能可以從網絡收集適當數據，及訓練演算法預測流量優化網絡。這不單提高流量預測精準度、改善能源效益，亦同時提升用戶體驗。

智能系統有助實施動態管理，例如透過減少或甚至關閉部分無線電載波，或將資源重新劃配至不同網絡切片，可以影響基站的冷卻需求，從而降低發射站的耗電量。

愛立信 [8] 及華為 [9] 近期的研究顯示，在目前的系統下，人工智能可協助減少耗電達 15%，而自治網絡在未來應可進一步減少消耗。由於 5G 流動電訊網絡的能源效益是電訊業的重要議題，歐洲電信標準協會（「ETSI」）及第三代合作夥伴一直致力尋求方法，量度及改善能源效益。

電訊部門投資的 5G 技術具備可持續的優點，能夠在通訊量較低的時候，使用耗電量較少的虛擬式軟件界定網絡。投資此類網絡的另一好處，是當其中一個網絡節點出現故障時，處理的數據可以在網絡內轉移，保持營運暢順。

3 英國已在當地設立 20 個使用最新節能技術的新數據中心，配合回傳網路帶來的改善及使用雲核心網絡，流量可以自動從發生故障的數據中心實時轉移至另一數據中心，提高可靠性。

配備節能技術的數據中心

可再生能源

目前，部門在奧地利及愛爾蘭的網絡百分百由綠色能源供電，英國及瑞典的綠色能源比例分別達 90% 及 86%。這相當於購買電力的 26%，部門正在評估其營運所在地可再生能源市場的成熟程度，了解如何在現有的能源組合中加快使用可再生能源。**3** 奧地利及 WINDTRE 更透過其擁有的太陽能光伏系統生產可再生能源。

註 7：有關 Ericsson Mobility Report，請參閱 www.ericsson.com
註 8：有關 Why we need a new approach to network energy efficiency，請參閱 www.ericsson.com
註 9：有關 The role of AI in creating energy efficient autonomous networks，請參閱 www.mobileworldlive.com

3 奧地利正安裝可再生能源

提供負責任的產品和服務

網絡連線帶來陽光般的便利，亦同時存有暗黑角落。因此，部門在確保提供正面服務的同時，亦需同時防範黑暗力量的干擾。

私隱及網絡安全

客戶私隱及網絡安全是風險管理的要務，在科技發展及監管責任不斷演變的今日，數據遺失事件可以導致重大聲譽損害及經濟損失。電訊部門的首要方針是遵循集團的私隱及安全政策，以及本報告第19頁所述有關集團網絡安全工作小組的指引。

私隱

部門已制訂針對各國規管要求的私隱通告，並以當地語言在有關國家的網站上載，內容概述用戶資料的收集、使用、分享、保留及刪除等明確條款，包括向第三方轉移資料(拒絕選項之餘)，並提供明確聯絡方法，讓當事人可以提出疑問。

部門繼續採納新的管控系統加強管治、風險管理和合規，將違反資料私隱的風險降至最低。例如，WINDTRE引進系統監察數據處理鏈全部流程，並運用分析技術評估各系統的合規水平。單在 2020 年，WINDTRE 已為數據及系統安全的服務及平台投資約 1,500 萬歐元。

為符合《通用數據保障條例》(「GDPR」)的規定，部門已制訂分析和核證程序，例如採用私隱設計和私隱預設，並委任國家層面的資料保護主任。所有歐洲僱員均須接受強制的《通用數據保障條例》培訓。

向客戶提供建議

僱員每日處理客戶及公司資料。為確保僱員明白私隱和有關法例的重要性以及集團對員工的期望，部門除提供入職及在職複習培訓外，亦為銷售職員及系統管理員制訂特定培訓。

由於第三方供應商有可能收集、儲存及持有機密資料及可識別的個人資訊，對其制訂合適的要求及控制措施至為重要。部門對第三方存取公司資訊、資產、數據及可識別的個人資訊設立了要求及規則。這些要求涉及以下範圍：

- 實體保安、存取政策、軟件、硬件及雲端資源保護等一般安全要求；
- 保安管控(集中數據保護和合規)；
- 私隱條例；及
- 國際認可驗證、標準及框架清單。

以上條件可以任何符合該國家私隱法例的其他合規要求補充。

第三方須接受嚴格評估，並遵循數據處理協議的條款及條件。對於被揀選的第三方會進一步深入調查。

網絡安全

建立穩健的網絡安全系統是部門最重大挑戰，尤其是在處理「一般」個人資料之外，還須根據規例儲存用戶的電話紀錄、位置及瀏覽紀錄等其他資料。

為應對此等挑戰，部門協調旗下各電訊業務的網絡安全工作，並與業界團體例如全球移動通信系統協會及歐洲電信標準協會合作，對抗及減低資訊科技及流動電訊網絡的最新安全威脅。

部門已採納 ISO 27001 國際標準及 NIST 網絡安全框架，確保系統安全強韌，並遵守所有適用法律。上述各項在實際營運上以風險為軸心，由系統設計、實施、運行以至退役，均以保安為重要考慮因素，這亦是大企業數碼轉型項目一直應用的原則。

人為因素對於提高網絡安全意識，時刻維持警覺至為重要，因此部門為僱員及承包商定期舉行網上培訓，提升僱員安全意識，尤其是有關網絡釣魚及勒索程式的攻擊。此外，亦為高風險部門安排由專業導師主持的課程，加強對最佳實務的認識，並識別須關注的範疇。

部門亦就新產品及服務進行持續的安全風險評估、漏洞評估及最低管控標準檢查程序。

此外，部門亦聘用外來顧問定期對部門的網絡進行「友好」黑客攻擊，行動不單針對資訊科技，也對員工發送精心設計的釣魚電郵測試職員反應，或尾隨員工進入辦公地點意圖植入網絡裝置。

部門持續評估新興科技的風險及優點，並採取合適的安全策略及技術。現時一系列新興科技當中，例如普及物聯網、自動化、人工智能，及量子計算均存有潛在威脅，我們正進行研究及標準化工作以減低風險。例如，要避免人工智能帶來的威脅，需要研發以人工智能為本的認知網絡安全防禦；要實現具自主能力，能夠自行作出調整及保護機能的網絡，則需要具有保護私隱意識的網絡、零信任安全架構，及加強網絡防禦能力的方法。同樣地，要抵禦潛在的量子電腦攻擊，我們也需要過渡至抗量子密碼學。

保護兒童

現在上網的兒童比過往任何時候更多、年齡更小。這固然有助於他們學習、玩耍及社交，亦同時引伸出濫用、不當運用及傷害等風險。讓兒童能夠安心上網，是現今父母關心的事情。部門遂著意為他們分憂，更輕鬆地保護子女。

為此，部門已按照各地情況，開發出一系列供父母及監護人使用的資源，協助家長在兒童上網時得到保護。2020 年，**3** 英國與英國網上安全專家 Internet Matters 合作推出家長指引《我的第一具連線裝置》，詳述如何為兒童的第一具電子裝置準備、設定及管理。配合指引的推出，**3** 英國舉行多次免費網上課程，教育父母有關兒童安全上網。

保證兒童的網上安全

3 丹麥亦跟隨發展，定期分發及更新當地受歡迎的育兒指南《很多父母不了解－我的孩子上網時我需要知道甚麼？》，推廣兒童網絡安全。該指南針對 7 至 12 歲子女的父母，提供有關兒童上網、參與社交媒體及網上遊戲的知識、忠告及建議。

2018年，WINDTRE在意大利推出獲獎教育平台「NeoConnessi」，協助父母和子女共享上網樂趣。該平台有文章分享、見解心得、技術提點，以至如何在子女開始上網時建立互信，在控制及信任之間取得平衡。獲邀的專家及富經驗的家長亦擔任博客為平台出力，確保其內容切合父母的需要。NeoConnessi亦獲學校採用，作為他們的數碼教育課程。2019至2010年，意大利5,140個課室獲授權連接NeoConessi的網上工具箱。2020年，NeoConessi進一步擴展其網上覆蓋，為父母推出Facebook頁面，並組織一系列網絡研討會，在疫情大流行期間繼續其外展工作。

WINDTRE 推出教育平台

2020 年，**3** 愛爾蘭與愛爾蘭和平衛隊（An Garda Siochána）（國家警察部隊）及其他流動電訊服務商簽訂諒解備忘錄，倡議阻截訪問包含性虐待兒童內容的網站。當用戶在瀏覽器輸入包含性虐待兒童內容的網址時，用戶會被轉接至愛爾蘭和平衛隊的「止步」網頁。

正面影響產品

部門日益尋求設計及開發更符合可持續發展的產品及包裝，以及與秉持可持續發展原則的供應商合作。

配合有環保意識的消費者

客戶積極尋求更多可持續的產品及服務，甚至透過他們的流動電訊服務商查詢。有見及此，部門特別設立專屬系列。

此等產品包括－

Fairphone

Fairphone 被譽為市場上最合乎可持續發展的手機，預計將引發回響。丹麥的客戶現可透過 3 丹麥購買此款手機。Fairphone 機如其名，心繫人類及地球的生態平衡，推動真正具「公平」意義的環保。

以阿姆斯特丹為基地的 Fairphone，最初是一項針對礦產衝突而提高公眾意識的計劃，其後於 2013 年轉型為手機公司，目標是以人道及環保的方式採購物料。

Fairphone 的目標已由負責任採購，伸延到支持循環經濟，製作耐用、模組式及可維修的手機，容許用戶在手機上修改、更新及維修，甚至更新系統。Fairphone 亦是市場上唯一在 iFixit 排名榜（一項根據智能手機可修復性評分的排名）獲得 10/10 評分的手機。

透過 Barry 採購綠色能源

3 丹麥亦與丹麥初創數碼供電商 Barry 合作，只要透過點擊應用程式，客戶便可以智能方式獲得更便宜、更環保的低碳電力。 2020 年底前，所有丹麥國民的居所將已安裝有遙距數碼電錶。Barry 用戶可在電力最便宜及來自可持續來源時收到通知信息。服務推出時，3 丹麥客戶獲 Barry 提供首七個月免收用戶費。

世界自然基金會每月配對捐款

WINDTRE 與世界自然基金會合作，參與名為「GenerAction Sea」計劃，保護地中海及意大利海岸線的海洋環境，客戶每月捐款 50 仙歐羅參與「Solidarity Option」慈善捐款計劃，WINDTRE 便會配對捐款，用於保護海洋環境，包括面臨最大滅絕風險的赤蠵龜。

為慈善捐獻舊手機

3 英國的 Reconnected 計劃讓客戶及員工捐出舊通話裝置給有需要人士，讓他們可利用裝置尋找工作、物色庇護所或與家人聯絡。3 瑞典亦接受客戶將舊機回收所得款項，捐贈瑞典兒童癌症基金會。

促進循環經濟

部門經常檢討包裝，研究如何縮減尺寸？如何製作更能循環再用的包裝？以及如何採購適用物料，例如來自管治有方的林木及可資重用的材料？

2020 年，部門設計出只有原尺寸一半的 SIM 卡夾，令塑膠廢料減少一半。使用 eSIM 更能夠將數碼檔案傳送至裝置的晶片上，代替實物 SIM 卡，讓客戶在申請服務時享有更多彈性和選擇，並同時減少塑料及電子廢物。 2020 年全年，部門努力開發 eSIM 平台，並同時與市場生態系統的裝置供應商緊密合作，讓客戶體驗到 eSIM 的優點。

消費者平均每 33 個月 [10] 便更換手機。以每年售出約 14 億具電話，而循環再用的只有 20% 計算，造成的有害廢物（未計其他環境影響）可謂驚人。部門在多個市場設有舊機回收及購回裝置計劃，包括香港、愛爾蘭、意大利、丹麥、瑞典及英國，並於零售店設有回收箱，提供免費回郵信封及維修服務，鼓勵客戶修理或退回舊裝置及配件，部門會將其轉交經認證的第三方重用或回收再造。

註 10： 有關 Average lifespan (replacement cycle length) of smartphones worldwide from 2013 to 2020，請參閱 www.statista.com

3 香港支持循環再用的努力

創造良好的工作場所

僱員參與

電訊部門每年進行保密及不記名的僱員滿意度調查，評估他們關注及感興趣的事項。在英國、愛爾蘭及意大利推行的 Sense Check、Three Vib 及 Diciamo La Nostra 等僱員參與計劃讓僱員給予坦誠反饋，從而真實回應員工關心的課題。管理層可根據結果了解問所在，制訂補救措施；經理及團隊可據此進行討論及實施改變。電訊部門亦透過其他多種渠道收集僱員意見，例如「你講我聽」時段、入職及離職面談，以及「玻璃門」等外部網站，由現任及前任員工匿名評論公司。

疫情大流行期間，由於僱員轉移到網上處理工作，WINDTRE 推出 Nessuna Distanza 分享平台，讓僱員透過交流消息、視頻及照片保持聯繫。

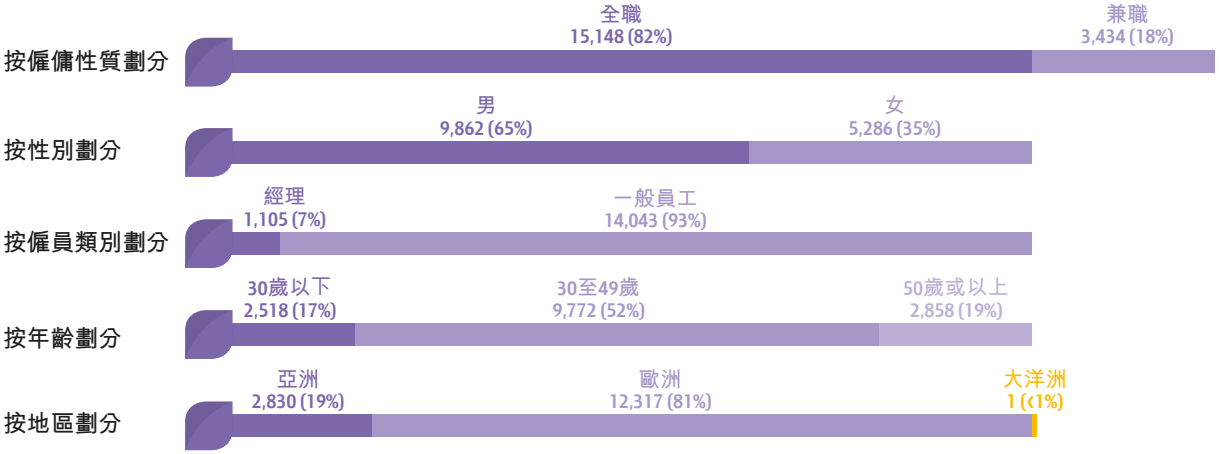
培養團隊精神

培訓及發展

電訊業發展迅速，人工智能及雲計算等新技術要求員工掌握更多知識和技能。電訊部門定期審視員工的關鍵技能需要，並提供培訓課程，確保相關的技能及知識配合未來發展。

香港及澳門的電訊業務在 2020 年舉辦多個數碼技能培訓課程，其中包括「數碼年代的轉型」、「服務市場推廣 2.0 — 數碼化的客戶體驗管理及忠誠度市場推廣」，以及一系列如 Containers、Kubernetes 及 Red Hat OpenShift 等應用軟件的課程，以提高內部及前線員工使用數碼工具的能力。

於2020年12月31日的員工概況



3 英國及3 愛爾蘭通過所投資的數碼平台建立數碼技能，主要領域包括搜索引擎優化技術、搜索引擎標記、以及 DevOps、DesignOps 及 Adobe Experience Manager 等工具。

部門亦充分利用 LinkedIn Learning 平台上超過 16,000 個課程，讓員工接觸人工智能、數據科學及商務分析等不同知識。

商店於封城後重開

WINDTRE 在 2020 年推出的「思維及數碼技能發展計劃」，旨在讓員工為數碼轉型帶來的挑戰做好準備，並配合以年計的課程內容裁培所需技巧。該計劃與米蘭理工大學的技術部門合作，涵蓋所有員工。 2020 年的主要議題包括 5G 及網絡功能虛擬化、六式碼、Itaca 及核心網絡虛擬化。

除數碼技能培訓外，電訊部門亦透過分析檢視培訓需要，並提供廣泛的技能學習，例如變故管理、談判、演講、復原力、講故事技巧、時間管理、情緒智力、虛擬工作及商業寫作技巧等。部門亦通過教育援助基金為僱員提供進修機會。

優秀的領導能力是企業成功的要素，部門已制訂全面方案令領導人才及其團隊得以發揮，一展所長。

英國及愛爾蘭業務的人事管理人員均可參加提升領導能力發展計劃。該計劃每年更新一次，提供全面的成長及發展培訓，亦為高層員工提供 180 項評估及一對一輔導。

3 英國及3 愛爾蘭的業務人員亦可參加非凡團隊計劃。該計劃為期六個月，旨在建立高績效團隊，並備有完善的評核功能，以測試完成培訓後對團隊的效用。

去年，部門亦為員工提供可持續發展所需的技能及知識。 2020 年 9 月，WINDTRE 與 LUISS 商學院合作，為意大利的 300 名管理人員推出可持續發展培訓課程，並向員工推出電子學習。

為培養未來的人才及領袖，香港及澳門的電訊業務每年為大學畢業生舉辦管理見習生計劃。新招聘的員工除接受全面培訓及高級員工的指導外，亦在不同部門輪換工作，然後才於固定崗位任職。

共融及多元化

部門致力將共融及多元納入企業文化。為實現目標，各業務部門一直進行內部差距評估，以便改善各層面的不平等問題。3 愛爾蘭及3 英國均將共融、多元及歸屬感納入員工滿意度調查，並持續積極追蹤績效，在出現差距的地方推行改善舉措，並向員工傳達所取得的進展。

3 英國一直與國家多元化中心合作以提升其方法，3 愛爾蘭則參加「多元文化企業投資獎項」的評估過程，藉此聽取計劃建議，提高策略的影響力。

在「多元文化企業投資獎項」的評選中，3 愛爾蘭喜獲銀獎，並將再接再厲，將建議付諸實行，在下次評選爭取金獎殊榮。

部門目前正為不同培訓週期的員工制訂共融多元培訓計劃，包括新入職同事、一般僱員，以及經理級員工。亦檢視招聘程序以消除不自覺的偏見，並研究如何在科

學、技術、工程、數學等領域吸引更多不同人才。2020 年，3 丹麥著意以新的招聘廣告設計吸引更多不同背景的求職者，並確保那些獲面試的人士也同樣多元化。

3 是良好的工作地方

在意大利，WINDTRE 為營造傷健一家的工作環境以及顧及殘疾人士的需要，特地設立專責的經理職位，並成立由人力資源、資訊科技、私隱、健康與安全部門代表組成的殘疾人士督導委員會。此外，更設立殘疾人士中心，促進對殘疾人士的認識，並確保所提供的服務滿足他們的需要。

尋求內部及外部的反饋

3 英國已建立內部及外部的夥伴合作關係，以協助了解如何營造共融多元的文化及先進實務。

內部網絡

3 英國在整個業務架構中建立了不同的員工網絡，為員工提供支援，並向領導團隊反映意見。此等網絡小組包括：

- **科技界女性**：支持工作上性別多元化、平等及共融；
- **Pride @ Three**：就影響彩紅族群（LGBTQ+）的問題為員工提供支持及資訊；
- **BAME 及盟友**：為增加及支持 BAME（黑人、亞洲人及少數民族）員工代表努力，尤其是爭取更多 BAME 人士晉升高級職位；及
- **3 無障礙空間**：為有無障礙需要、體力不足或有神經系統多樣性的員工提供場所，分享自己的故事及建議，協助建立更具共融的企業。

與國家多元化中心合作

於 2020 年，3 英國與英國國家多元化中心合作，為員工領袖舉辦工作坊，以共融領導及正面楷模為主題，並探討不自覺的偏見如何影響企業文化。此外，其他合作範圍包括檢討整個招聘過程，確保每個招聘階段公平公正，同時檢視可以提高共融及多元化的空間。

我們是一家多元化的企業，員工來自社會各階層。我堅信這份植根多元的文化、員工的共融及歸屬感，能幫助我們創造一家更強大美好的企業，並從小處着眼，為一個更平等的社會作出貢獻。

3 英國及 3愛爾蘭行政總裁 Robert Finnegan

環境表現績效指標

環境關鍵績效指標 [1]	單位	港口及相關服務			零售		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020 [5]
溫室氣體排放							
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	524,971	513,316	**448,062**	661,017	620,746	**520,230**
範圍 1 溫室氣體排放量		301,818	302,521	**272,475**	193,331	184,792	**133,926**
範圍 2 溫室氣體排放量		223,153	210,795	**175,587**	467,686	435,954	**386,304**
溫室氣體排放總密度	噸二氧化碳當量 / 千港元收入	0.020	0.019	**0.018**	0.005	0.005	**0.004**
範圍 1 溫室氣體排放密度		0.011	0.011	**0.011**	0.001	0.001	**0.001**
範圍 2 溫室氣體排放密度		0.008	0.008	**0.007**	0.004	0.003	**0.003**
能源使用							
能源消耗總量	千個千瓦時	1,746,855	1,755,526	**1,603,912**	1,267,441	1,246,777	**1,150,914**
直接能源消耗量		1,199,127	1,202,768	**1,083,529**	393,275	424,673	**372,903**
汽油 / 電油		8,174	7,674	**4,721** [2]	1,836	1,331	**1,410**
柴油		1,173,011	1,179,923	**1,063,363**	274,692	277,305	**241,004**
天然氣		13,506	10,447	**11,358**	76,345	74,092	**69,430**
煤氣		-	-	**-**	5,956	6,034	**6,023**
其他氣體燃料（不包括煤氣與天然氣）		4,436	4,723	**4,087**	34,447	65,911	**55,037**
其他燃料		-	-	**-**	-	-	**-**
間接能源消耗量		547,728	552,759	**520,384**	874,166	822,104	**778,011**
電力		547,728	552,759	**520,384**	874,166	822,104	**778,011**
能源消耗總密度	千瓦時 / 千港元收入	65.703	65.029	**63.944**	9.489	9.410	**9.484**
直接能源消耗密度		45.102	44.554	**43.198**	2.944	3.205	**3.073**
間接能源消耗密度		20.601	20.476	**20.746**	6.544	6.205	**6.411**
廢氣排放							
氮氧化物排放量	噸	107	107	**100**	406	393	**322**
硫氧化物排放量		2	2	**1**	0	0	**0**
顆粒物排放量		11	11	**10**	40	39	**32**
廢棄物產生							
有害廢棄物產生總量	噸	5,088	4,674	**3,403** [3]	1,497	703	**351**
有害廢棄物產生總密度	噸 / 千港元收入	0.000	0.000	**0.000**	0.000	0.000	**0.000**
無害廢棄物產生總量	噸	22,775	25,868	**15,957** [4]	89,378	83,520	**77,528**
無害廢棄物產生總密度	噸 / 千港元收入	0.001	0.001	**0.001**	0.001	0.001	**0.001**
水源使用							
水消耗量	千立方米	1,095	856	**740**	3,141	2,404	**1,838**
水消耗密度	立方米 / 千港元收入	0.041	0.032	**0.029**	0.024	0.018	**0.015**
包裝物料							
用於製成品的包裝物料總量	噸	17	16	**15**	57,609	58,758	**56,838**
塑膠		17	16	**15**	25,637	26,934	**24,789**
紙		-	-	**-**	24,077	23,152	**23,211**
金屬		-	-	**-**	4,837	5,395	**4,908**
玻璃		-	-	**-**	2,570	2,761	**3,433** [6]
其他包裝物料		-	-	**-**	489	515	**496**
包裝物料密度	噸 / 千件產品銷售量	不適用	不適用	**不適用**	0.039	0.037	**0.039**

註：

（1） 由於數字經進位調整，顯示的總數與所列數據的總和之間存在差異。

（2） 汽油 / 電油消耗量減少主要是由於達曼港口於 2020 年停止營運。

（3） 有害廢棄物的波動乃由於材料的非常規使用、生產過程及不定期的維修時間表所造成的。

（4） 由於採取了減廢措施，於辦公室工作的員工數目減少，以及達曼港口於 2020 年停止營運，無害廢棄物有所下降。

（5） 由於疫情大流行期間封城，商店關閉導致能源、水及廢物大量減少。

（6） 部份業務單位報告指，附有玻璃包裝於櫃檯出售 / 維他命產品的銷售額增加。

	基建			電訊			總額		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	10,864,931	10,313,728	**9,923,680**	522,445	734,338	**755,188**	12,573,365	12,182,128	**11,647,161**
	8,944,665	8,486,783	**8,009,254**	11,611	29,334	**24,405**	9,451,425	9,003,430	**8,440,060**
	1,920,266	1,826,945	**1,914,426**	510,834	705,004	**730,783**	3,121,940	3,178,698	**3,207,101**
	0.226	0.227	**0.206**	0.007	0.007	**0.008**	0.044	0.040	**0.040**
	0.186	0.187	**0.166**	0.000	0.000	**0.000**	0.033	0.029	**0.029**
	0.040	0.040	**0.040**	0.006	0.007	**0.007**	0.011	0.010	**0.011**
	32,757,035	32,221,735	**31,416,990**	1,054,994	1,995,644	**2,052,934**	36,826,326	37,219,682	**36,224,750**
	28,833,413	28,457,166	**27,472,160**	32,632	72,281	**56,999**	30,458,447	30,156,888	**28,985,591**
	32,115	32,505	**30,250**	10,115	8,716	**10,730** (10)	52,241	50,226	**47,110**
	511,323	542,264	**537,080**	14,626	54,742	**38,545** (11)	1,973,652	2,054,235	**1,879,993**
	10,514,593	10,525,403	**10,840,590**	7,891	8,683	**7,684**	10,612,335	10,618,626	**10,929,062**
	-	-	**-**	-	-	**-**	5,956	6,034	**6,023**
	4,780	4,809	**6,882**	-	139	**41**	43,662	75,583	**66,046**
	17,770,602	17,352,185	**16,057,358**	-	-	**-**	17,770,602	17,352,185	**16,057,358**
	3,923,622	3,764,569	**3,944,830**	1,022,362	1,923,362	**1,995,935**	6,367,878	7,062,795	**7,239,159**
	3,923,622	3,764,569	**3,944,830**	1,022,362	1,923,362	**1,995,935**	6,367,878	7,062,795	**7,239,159**
	681.038	709.343	**650.826**	13.357	19.496	**20.595**	128.204	121.128	**123.053**
	599.464	626.469	**569.106**	0.413	0.706	**0.572**	106.035	98.142	**98.462**
	81.574	82.875	**81.720**	12.943	18.790	**20.023**	22.169	22.985	**24.591**
	9,958	8,027	**8,558**	1	50	**42**	10,472	8,577	**9,022**
	674	636	**726**	-	-	**-**	676	638	**728**
	316	233	**306** (7)	-	5	**4**	367	287	**352**
	106,716	33,009	**47,655** (8)	3,397	883	**1,445** (12)	116,698	39,269	**52,854**
	0.002	0.001	**0.001**	0.000	0.000	**0.000**	0.000	0.000	**0.000**
	537,527	508,859	**304,074**	122,947	3,649	**1,927** (13)	772,627	621,896	**399,486**
	0.011	0.011	**0.006**	0.002	0.000	**0.000**	0.003	0.002	**0.001**
	38,835	35,665	**43,920** (9)	121	227	**169** (14)	43,191	39,151	**46,667**
	0.807	0.785	**0.910**	0.002	0.002	**0.002**	0.150	0.127	**0.159**
	3,387	3,545	**2,943**	896	1,340	**1,328**	61,909	63,658	**61,124**
	-	-	**3**	294	291	**305**	25,948	27,242	**25,112**
	3,387	3,545	**2,940**	601	1,047	**1,023**	28,065	27,744	**27,174**
	-	-	**-**	-	-	**-**	4,837	5,395	**4,908**
	-	-	**-**	-	-	**-**	2,570	2,761	**3,433**
	-	-	**-**	1	1	**-**	490	516	**496**
	不適用	不適用	**不適用**	不適用	不適用	**不適用**	不適用	不適用	**不適用**

（7） 顆料物排放增加主要由於納入 EDL 於美國的新工廠於報告中。

（8） 有害廢棄物增加由於集團於 AVR 的股權增加以及於 EnviroNZ 的已處理有害廢棄物數量增加。

（9） 用水量增加由於集團於 Northumbrian Water 的股權增加。

（10） 汽油 / 電油消耗量增加，主要由於 3 印尼一些永久性柴油發電機組被便攜式汽油發電機組取代。

（11） 柴油消耗量減少主要由於在封城期間 WINDTRE 的公司車隊使用量減少。

（12） 有害廢棄物增加主要由於部份業務單位網絡設備電池更換量增加。

（13） 無害廢棄物減少主要由於 WINDTRE 於 2019 年關閉 11 個辦公室，導致可回收無害廢棄物減少。

（14） 用水量減少由於封城期間辦公室用水量減少。

社會表現績效指標

社會關鍵績效指標		港口及相關服務	零售	基建	電訊	總額
		2020	2020 [3]	2020	2020	2020
僱員人數						
總計		18,477	127,791	32,732	18,582	197,582
按僱傭性質劃分	全職	15,763	75,110	30,579	15,148	136,600
	兼職	2,714	52,681	2,153	3,434	60,982
全職僱員人數						
按性別劃分	男	14,164	17,789	23,090	9,862	64,905
	女	1,599	57,321	7,489	5,286	71,695
按僱員類別劃分	經理級或以上	606	2,811	3,136	1,105	7,658
	一般員工	15,157	72,299	27,443	14,043	128,942
按年齡劃分	30 歲以下	1,925	28,608	4,606	2,518	37,657
	30-49 歲	10,022	41,063	16,031	9,772	76,888
	50 歲或以上	3,816	5,439	9,942	2,858	22,055
按地區劃分	香港	293	8,137	2,600	847	11,877
	中國內地	30	27,791	1,689	100	29,610
	歐洲	4,765	16,369	17,327	12,317	50,778
	加拿大	-	-	2,431	-	2,431
	亞洲、澳洲及其他地區	10,675	22,813	6,532	1,884	41,904
全職僱員流失率						
整體		6%	30%	9%	14%	21%
按性別劃分	男	5%	25%	9%	15%	13%
	女	9%	31%	10%	13%	27%
按年齡劃分	30 歲以下	8%	45%	10%	35%	38%
	30-49 歲	5%	21%	8%	11%	15%
	50 歲或以上	8%	15%	10%	8%	11%
按地區劃分	香港	15%	13%	5%	18%	12%
	中國內地	7%	36%	4%	22%	34%
	歐洲	5%	32%	7%	14%	17%
	加拿大	-	-	21%	-	21%
	亞洲、澳洲及其他地區	6%	27%	11%	15%	19%
因工死亡事故 [1]						
因工死亡事故的全職僱員人數		-	-	1	-	1
因工死亡事故的承判商人數		1	-	1	-	2
每名全職僱員因工死亡事故人數		-	-	0	-	0
因工傷損失工作日 [2]						
因工傷損失工作日數		6,001	18,610	4,129	1,599	30,339
受訓全職僱員百份比						
整體		45%	79%	92%	74%	78%
受訓全職僱員佔受訓全職僱員總人數百分比						
按性別劃分	男	88%	20%	81%	66%	43%
	女	12%	80%	19%	34%	57%
按僱員類別劃分	經理級或以上	4%	3%	10%	8%	5%
	一般員工	96%	97%	90%	92%	95%

社會關鍵績效指標		港口及相關服務	零售	基建	電訊	總額
		2020	2020 (3)	2020	2020	2020
全職僱員完成培訓的平均時數						
整體		11.2	17.4	20.6	18.7	17.5
按性別劃分	男	11.5	10.8	22.4	20.5	16.4
	女	8.5	19.3	15.2	15.2	18.5
按僱員類別劃分	經理級或以上	8.7	8.4	23.3	20.9	16.3
	一般員工	11.3	17.7	20.3	18.5	17.6
供應商數目						
總數		12,445	15,337	30,440	28,264	86,486
按地區劃分	香港	-	3,034	4,198	362	7,594
	中國內地	-	1,053	884	61	1,998
	歐洲	3,075	5,339	9,339	14,539	32,292
	加拿大	-	-	4,742	4	4,746
	亞洲、澳洲及其他地區	9,370	5,911	11,277	13,298	39,856
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比						
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		-	-	0.1%	-	0.0%
收到的投訴數目						
產品相關		-	3,074	7,173	61,883	72,130
服務相關		3,630	109,984	168,906	2,052,410	2,334,930
已審結的貪污訴訟案件的數目						
對長江和記提出		-	-	-	-	-
對僱員提出		-	-	-	-	-
曾接受反貪污 / 道德及誠信培訓的全職及兼職僱員						
曾接受反貪污 / 道德及誠信培訓的全職及兼職僱員人數		2,450	53,374	4,007	11,611	71,442
曾接受反貪污 / 道德及誠信培訓的全職及兼職僱員百分比		13%	42%	12%	62%	36%
全職及兼職僱員完成反貪污 / 道德及誠信培訓的時數		2,823	29,250	3,921	20,728	56,722

註：

（1） 因工死亡事故：年內發生了 3 宗因工死亡事故。相比之下，於 2019 年有 7 宗死亡事故（1 名港口僱員及 3 名承判商；1 名零售僱員；1 名基建承判商及 1 名電訊承判商）及於 2018 年有 1 宗死亡事故與港口承判商有關。

（2）

	港口及相關服務			零售			基建			電訊			總額		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
因工傷損失工作日數（員工）	6,001	7,212	8,753	18,610	19,704	21,999	4,129	4,069	-	1,599	1,898	1,933	30,339	32,883	32,685

（3） 在零售方面，由於當時未能獲得數據，培訓僅以 2020 年首九個月計算。全年數據將自 2021 年的報告中申報。

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露與關鍵績效指標		頁碼	附註及相關政策
A. 環境			
層面 A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	16, 18	• 環境政策 • 供應商行為守則 集團並不知悉年內是否有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關空氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	30-31, 46, 85, 109, 118-119	
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計）及（如適用）密度	31, 46, 85, 109, 118-119	
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計）與（如適用）密度	118-119	
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計）與（如適用）密度	118-119	
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標以及為達到這些目標所採取的步驟	10-12, 30-34, 46-50, 76-86	
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所設定的減廢目標及為達到這些目標所採取的措施	56-59, 84, 114	
層面 A2：資源運用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水和其他原材料）的政策	18	• 可持續發展政策 • 環境政策 • 供應商行為守則
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量（千個千瓦時）及密度	118-119	
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	118-119	
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	10-12, 30-34, 46-50, 76-86	能源效益涵蓋至範圍 1 及 2 的減排目標及措施中
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所設定的用水效益目標及為達到這些目標採取的步驟	96	
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計）及（如適用）每生產單位佔量	118-119	包裝材料密度只適用於零售分部

層面 A3：環境與天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	18	• 可持續發展政策 • 環境政策 • 供應商行為守則
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	10-12, 30-34, 46-50, 76-86	
層面 A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	18	• 可持續發展政策 • 環境政策
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	8-10, 28-32, 44-48, 74-85, 106-108, 116-117	
B. 社會			
僱傭與勞工常規			
層面 B1：僱傭			
一般披露	有關補償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視，以及其他福利待遇的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	18	• 行為守則 • 董事會成員多元化政策 集團並不知悉年內是否有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，當中有關補償及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視，以及其他福利待遇
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別與地區劃分的僱員總數	120	
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別與地區劃分的僱員流失率	120	

層面 B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	6, 8, 18	• 健康及安全政策 集團並不知悉年內是否有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害
關鍵績效指標 B2.1	過往三年（包括匯報年度）每年因工死亡事故的人數及比率	120	有關 2019 年及 2018 年的數據請參閱第 119 頁附註 1
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	120	
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	15-16, 35-37, 64, 66, 88-90	
層面 B3：發展與培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	6, 8, 18, 51-52, 89-90	
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層及中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	120	
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	121	
層面 B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	18	• 人權政策 • 現代奴隸制度及人口販賣聲明 • 供應商行為守則 集團並不知悉年內是否有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關防止童工或強制勞工
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	60-61	
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	60-61	

層面 B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	18	• 人權政策 • 供應商行為守則 • 現代奴隸制度及人口販賣聲明
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	121	
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	41, 50, 59-61	
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	41, 50, 59-61	
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	41, 50, 59-61	• 委任第三方代表政策
層面 B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	18	• 行為守則 • 個人資料管理政策 集團並不知悉年內是否有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	121	
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	121	
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例		集團設有適合的機制及程序以監測與觀察及保護知識權有關的問題
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	64, 66	
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	7, 19, 67, 109-110	• 資訊安全政策 • 個人資料管理政策

層面 B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	18	• 行為守則 • 反欺詐及反賄賂政策 • 委任第三方代表政策 集團並不知悉年內是否有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	121	
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	20-21, 40	• 舉報政策
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	20, 40	
社區			
層面 B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	18	• 可持續發展政策 • 傳媒、公眾互動及捐獻政策
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（例如教育、環保、勞工需要、健康、文化與體育）	15-16, 38-40, 59, 69-71, 94-97, 113-114	各核心業務均設有一套與它們所處行業及國家相關的重點範疇。2020 年，社區計劃的重點是在大流行疫情期間為社區需要提供服務
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（例如金錢或時間）	15-16, 38-40, 59, 69-71, 94-97, 113-114	

簡稱對照表

縮寫	全寫
AFAB	防止欺詐及防止賄賂
AGIG	Australian Gas Infrastructure Group
AGN	Australian Gas Networks
AI	人工智能
ASW	屈臣氏集團
BAEM	黑人、亞裔和少數族裔
BEPI	商界環境績效倡議
BSCI	全球貿易協會商界社會責任倡議
CDP	全球環境信息研究中心
CKHGT	CK Hutchison Group Telecom
CKI	長江基建集團有限公司
CO_2	二氧化碳
冷點	地區存有的最濶機會差距
DEFRA	Department for Environment, Food and Rural Affairs
DfT	運輸部
DSR	用電需求管理
EDL	Energy Developments Pty Ltd
EHC	緊急避孕藥
ESG 指引	環境、社會及管治報告指引
ETSI	歐洲電信標準協會
FSC	森林管理委員會
GDPR	通用數據保障條例
GHG	溫室氣體
GRI	全球報告倡議組織
GSBN	全球航運業務網絡
GSMA	全球移動通信系統
HMU	氫動列車
Hutchison Ports ECT	和記港口歐洲貨櫃碼頭
Hutchison Ports HIT	和記港口香港國際貨櫃碼頭有限公司
Hutchison Ports FCP	和記港口自由港貨櫃碼頭有限公司
Hutchison Ports BACTSSA	和記港口布宜諾斯艾利斯貨櫃碼頭
Hutchison Ports BEST	和記港口巴塞南歐貨櫃碼頭
HVAC	暖氣、通風及冷氣
HyP Gladstone	Hydrogen Park Gladstone
HyPSA	SA Hydrogen Park South Australia
IoT	物聯網
ISF	資訊安全論壇
KPI	關鍵績效指標
LC 多用途碼頭	Lazaro Cardenas Multipupose Terminal
LFG	垃圾堆填氣

縮寫	全寫
LPWA	低功率廣域網絡
nGen	新一代碼頭管理系統
NGN	Northern Gas Networks
NPE	新塑膠經濟
OECD	經濟合作暨發展組織
Ofgem	天然氣及電力市場辦公室
PACT	絕膠行動
PEFC	森林認證體系認可計劃
PV	太陽能電池板
PVC	聚氯乙烯
REACH	化學品註冊、評估、授權及限制
RNG	可再生天然氣
RoSPA	皇家防止事故協會
rPET	聚對苯二甲酸乙二酯
RSPO	可持續棕櫚油圓桌會議
RTGCs	輪胎式龍門架吊機
RVMs	智能回收機
SAFCOM	和記港口集團安全委員會
SASB	可持續發展會計準則委員會
SDGs	可持續發展目標
TCFD	氣候相關財務揭露專案組
TMC	The Mekong Club
UKPN	UK Power Networks
VPN	Victoria Power Networks
WISE	客戶體驗專隊
WWF	世界自然基金會
WWU	Wales & West Utilities

長江和記實業有限公司
CK HUTCHISON HOLDINGS LIMITED

香港皇后大道中2號長江集團中心48樓
電話：+852 2128 1188
傳真：+852 2128 1705
www.ckh.com.hk

混合產品
源自負責任的
森林管理的紙張
FSC™ C120915