

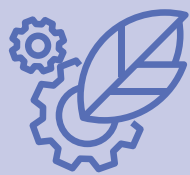
氣候過渡

服務卓越

氣候適應能力

社會共融

可持續產品選擇



可持續營商模式 與創新

集團的核心業務營運若干全球最大的港口、零售商、基建公司及流動多媒體電訊網絡，與普羅大眾的日常生活息息相關，並為其提供支援。隨著創新和科技持續發展及影響市場，集團不斷探索及投資於能夠提供必要支援的技術，同時透過將社會、環境及市場狀況納入投資過程，確保可持續和創新的商業模式，為所有持份者創造價值。

集團透過提供必需服務，致力維護及促進客戶的利益。在眾多複雜的挑戰中，集團的核心業務利用創新和合作應對可持續發展議題，包括增強氣候變化的適應能力、支援服務不足的社區，以及促進顧客採納可持續方式生活和可持續產品選擇。

本章與環境及社會支柱密切相關，重點闡述集團如何將可持續發展作為指導原則，調整當前及未來的營商模式，並將其轉化為創造價值的引擎，長遠而言，有助於建立更繁榮、更具適應力的業務。

集團目標

- 為顧客提供可持續產品，並投資及擁抱創新以實現具影響力的轉型

本章的內容

- 氣候過渡
- 卓越服務
- 氣候適應能力
- 社會共融
- 可持續產品選擇

相關的可持續發展目標



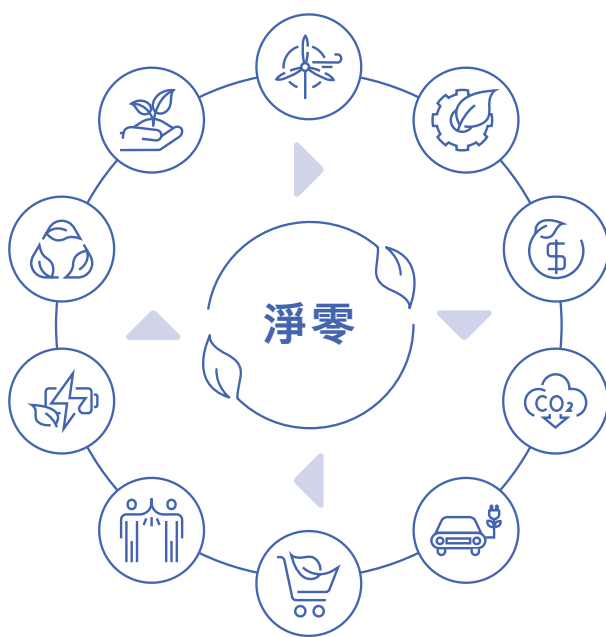
氣候過渡

集團的業務部門涵蓋多個行業和地區，時常面臨不同程度的氣候相關問題。面對日益加劇的全球氣候危機，以及影響業務適應力的風險，集團意識到有必要制訂綜合策略及方針，以管理該等風險並把握機會。

氣候過渡的綜合方針－契機及策略

為追求可持續營商模式，集團已根據TCFD指引實施氣候風險評估。2021年發佈的獨立報告說明了修訂過程中識別到的風險及契機。同時，集團已識別10個淨零過渡機會並致力於減排目標，為核心部門實施低碳營運提供指導。

這個共同努力的措施是氣候過渡策略的基礎。核心部門將根據此策略繼續發展，並為集團減碳目標作出貢獻。



10 個淨零過渡機會

集團早前已識別關乎氣候適應力和緩解方法的「10個淨零過渡機會」。整體目標是根據目前的業務預期及架構，實現長期轉型。由於集團應對氣候變化的管理方法，跟相關議題互有關連，以下表格列出之連結，可通往本報告其他相關章節。



可再生和其他潔淨能源

- 投資並擴展集團的可再生能源組合。
- 自天然氣網絡過渡至氫能網絡。
- 將領先市場的可再生能源接入電網。
- 增加可再生電力的採購。
- 於轉廢為能業務應用碳捕集與封存技術。



氣候適應

- 保護集團成員和資產，並為不斷變化的氣候作好準備。
- 對高風險資產進行定期氣候風險評估。
- 保護生物多樣性，恢復健康的生態系統，並進一步加強適應力。



財務與投資

- 繼續將資本開支與淨零路徑保持一致。



高碳資產轉型

- 於2035年前全球業務逐步淘汰燃煤發電。



潔淨運輸

- 增加採用電動車和混能車，並擴大基建規模。
- 率先採用氫能汽車和設備。
- 支持鐵路運輸轉為可持續發展模式。



供應鏈溝通

- 進一步制訂供應商溝通政策。
- 制訂範圍3減排目標。



協作、夥伴關係和宣傳

- 與業界、顧客、政府及其他相關組織合作，加快轉型。



能源效益

- 盡量採用可行的能源效益選項。
- 利用數碼化和創新科技改造配電網絡，提高電網靈活性並減少配電損耗。
- 成為5G、物聯網應用和智慧城市解決方案創新的領導者。



循環經濟與設計

- 減少、重用和回收所有形式的廢物。
- 設計產品和系統時考慮循環經濟原則。



碳抵銷

- 以減少集團整體的碳足跡為首要任務。碳抵銷僅用於中和集團無法消除的剩餘排放。

表 4 集團氣候過渡策略概要

10個淨零過渡機會不只是為了回應監管要求，亦展示了集團的減碳方針和策略。其原則已融入各核心部門的「氣候過渡策略」，有助於各部門實施以下舉措：

可再生能源和其他潔淨能源發電	
 港口	投資自產可再生能源發電（如太陽能）並繼續增加可再生能源的採購
 零售	- 識別自產可再生能源發電的機會 - 透過能源屬性證書授權購買可再生電力
 基建	- 擴大可再生能源組合 - 促進減少並回收甲烷、二氧化碳（EDL 收集廢棄煤礦氣體用於發電） - 迎接氫經濟（至 2050 年，Wales & West Utilities、Northern Gas Networks、Australian Energy Operations 及 Multinet Gas Networks 實現 100% 綠色天然氣連接） - 開發以更潔淨方式生產產品及提供服務（AVR 擴大轉廢為能設施的碳捕集及使用容量）
 電訊	- 配置自產太陽能發電 - 持續增加購買可再生電力

能源效益	
 港口	探索及實施尖端科技以提高效率和減排。這包括自動化、數據分析及替代燃料方面取得的進步
 零售	- 加強所有業務部門的能源效益措施，並支持所有營運採用更佳的節能設備 - 在所有業務部門實施能源效益措施，將天然氣供暖轉換為電力供暖
 基建	供電網絡現代化和數碼化（UK Power Networks 透過在當地電網中增加使用可再生能源，減少配電線路損耗排放）
 電訊	- 升級至更具能源效益的無線電設備 - 應用智能功能，根據數據流量更有效地使用能源 - 升級傳輸網絡，包括虛擬化核心網絡及網絡服務 - 停用傳統網絡及設備 - 升級數據中心冷卻設備 - 實施人工智能驅動的數據中心能源優化工具

潔淨運輸

 港口	過渡至電動設備及車輛，減少對化石燃料的倚賴
 零售	增強車隊效益措施，改用較低排放的燃料，如插電式混能車或電池電動車
 電訊	公司車隊過渡至電動車

高碳資產轉型

 基建	減碳發電組合（港燈在 2035 年前逐步淘汰燃煤發電，並探索可再生能源、氫燃料、電池儲存及在 2050 年前進口零碳能源等新技術的應用潛力）
---	--

供應鏈溝通

 港口	識別及解決價值鏈上的排放源，如設備採購及運輸等
 零售	- 邀請主要供應商加入 ClimatePartner 網絡平台，鼓勵供應商披露年度溫室氣體數據、分享溫室氣體減排策略，以及設定各自的科學碳減排目標 - 識別自產可再生能源發電的機會 - 增加購買可再生能源（電力、生物質燃料的能源屬性證書） - 進一步改良運輸路線，減少用於業務部門運送貨物的運輸的排放（公路運輸、鐵路運輸、海運、空運），以及增加使用較低排放燃料的車隊（如插電式混能車或電池電動車） - 增加轉移自堆填區的營運廢物量
 電訊	與供應商溝通，提高數據質素並減少價值鏈的碳排放

循環經濟與設計

 零售	- 為自家品牌的產品、包裝和營運（如第三級包裝、印刷用紙）採購更多可持續原材料 - 開發（自家品牌）或採購（供應商品牌）更多可持續的多類別產品（食品及非食品） - 提高自家品牌包裝的可回收性
 電訊	擴大使用循環商業模式，例如產品回收安排、裝置租賃及銷售翻新裝置

採納潔淨技術

潔淨技術(如潔淨運輸、潔淨能源轉型及能源效益)在集團的減碳進程及實現長期減碳排放目標中發揮重要作用。集團以此作為槓桿，並視之為整體策略的一部分，核心部門繼續將類似方針納入業務投資流程，並在過往數年推行具有影響力的項目。

屈臣氏集團在全球營運12個零售品牌，其中60%已開始使用電動車進行部分倉庫到商店以及網上訂單配送。中國屈臣氏目前在北京、上海、廣州、深圳、天津、重慶和廈門80%以上之倉庫到商店送貨採用電動車。



屈臣氏集團電動車隊



港口

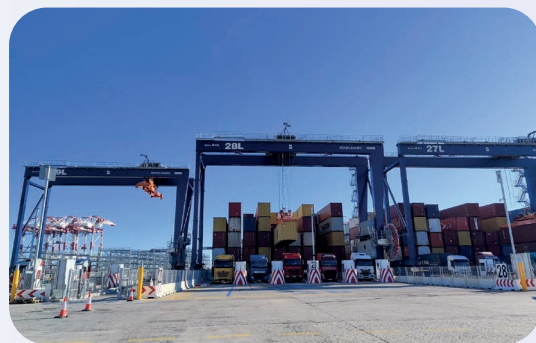


基建

潔淨運輸

港口部門獲科學碳目標倡議驗證其短期及淨零目標，並於2024年頒佈《設備電動化指令》。所有新採購及更換的碼頭設備或貨櫃車必須由電力驅動。此外，由於在設施中使用低碳能源或可再生能源，使柴油消耗量有所減少。

例如，巴塞隆拿港於和記碼頭巴塞南歐碼頭啟用首個陸上供電系統，可以為船舶提供100%可再生能源電力。港口部門電動化進程摘要載於下文。



和記港口巴塞南歐碼頭

表 5 和記港口的電動化進程

2024年在全球營運使用的移動和固定設備			2024年及2025年（計劃）的投資	
類型	總數 # 單位	電動或 混能	地點	資本開支
輪胎式龍門架吊機	884	609	埃及、泰國、墨西哥、 阿曼、巴基斯坦、 波蘭、英國	2億2,700萬美元
場內貨櫃車	1,302	147	埃及、泰國、墨西哥、 荷蘭、阿曼、 巴基斯坦、南韓、英國	5,800萬美元
自動導行車輛	362	85	荷蘭	2,600萬美元
堆垛機	188	4	埃及、泰國、墨西哥、 阿曼、巴拿馬、波蘭	1,700萬美元
跨運車	215	35	荷蘭	1,300萬美元
空箱裝卸機	180	28	墨西哥、阿曼、 巴基斯坦	400萬美元

基建部門於2024年亦開展潔淨運輸倡議。UK Power Networks積極支持地方機構實現公共運輸系統電動化。Green Recovery Fund投資400萬英鎊予位於Arriva的Thronton Heath車隊，該項目包括在Whitehall Road巴士車廠設置特快的4.5兆瓦充電設施，以支援引進109輛新電動巴士，並安裝五公里的高壓地下電纜及升級變電站設備。這些措施將減少碳排放及改善倫敦空氣質素。

此外，隨著基建部門繼續推動潔淨能源燃料轉型，該部門亦提出2024年的承諾及目標。例如Phoenix Energy承諾，商業車隊於2035年前轉用綠色燃料。港燈將於2025年前將公司車隊中電動車的比率提高至55%。ista將於2028年前將整個車隊車輛轉為100%電動車。



港口



零售



基建



電訊

潔淨能源轉型

於2024年，部門收購兩項可再生能源領域的業務。

- UK Renewables Energy由位於英格蘭、蘇格蘭及威爾斯的32個風力發電場組成，總裝機容量為175兆瓦，淨應佔容量為137兆瓦。
- 透過UK Power Networks收購Powerlink Renewable Assets（前稱UU Solar），營運其69兆瓦的可再生能源組合，包括65個太陽能光伏資產、四個陸上風力發電場及一間水力發電廠。

同時，港燈的L12發電機組在2024年初投產，完成2019年至2023年發展計劃最後一期三台380兆瓦燃氣聯合循環發電機組的建設。該機組將進一步提高燃氣發電容量，為城市提供更潔淨的電力。

基建部門其他措施包括以下各項：

綠色氣體倡議：

- Northern Gas Networks：目標為於2050年前在網絡中輸送100%綠色氣體
- Phoenix Energy：於2030年前在Phoenix配氣網絡中引入20%的綠色氣體（氫氣/沼氣混合）*
- AGIG：於2030年前，將10%可再生及碳中和天然氣生產連接到其配氣網絡；最遲不晚於2050年，將100%的可再生及碳中和天然氣連接到配氣網絡，並盡力在2040年前達成目標
- Wales & West Utilities：部署不遲於2040年在整個網絡中實現100%氫氣



47%

自產及外購電力來自可再生能源

可再生能源轉型：

- Enviro NZ：將高排放車隊轉型為混能車隊；轉型為100%可再生能源
- 港燈：於2028年前將港燈及其客戶的可再生能源總發電量提高至每年15吉瓦時以上
- United Energy：於2026年前使其網絡中的可再生能源發電總裝機容量達到800兆瓦
- Victoria Power Networks：於2026年前使其網絡中的可再生能源發電總裝機容量達到4吉瓦
- SA Power Networks：於2026年底前將其網絡中的可再生能源發電總裝機容量提高到4吉瓦

2024年，港口部門採用更潔淨能源來源的進展良好，越來越多業務場所安裝了太陽能發電系統。和記港口巴基斯坦與和記港口卡拉奇國際貨櫃碼頭分別安裝1兆瓦及235千瓦太陽能系統以利用潔淨能源。位於阿拉伯聯合酋長國的和記港口阿吉曼亦安裝了52盞太陽能路燈以支援其營運。

零售部門於選定市場（中國內地、香港、菲律賓、馬來西亞、泰國、土耳其、印尼、台灣、英國和荷蘭）透過能源屬性證書購買超過720吉瓦時的再生能源。所採購能源總量幾乎佔其在該等市場2024年財政年度100%的能源消耗量。該部門亦繼續其車隊電動化，並推出全球綠色店舖框架，實施了針對在店舖及倉庫升級LED及其他節能設備等舉措。

儘管歐洲市場的能源結構面臨挑戰，排放量成功按年保持在同一水平，較2020年基線減少約26%。CKHGT已將外購的可再生電力使用量增加至64%以上。

* Phoenix 配氣網絡中引入混氫天然氣可能取決於政府政策及英國配氣網絡引入混氫天然氣的情況。

表 6 基建部門於 2024 年生產的潔淨能源

可再生能源及潔淨能源來源	裝機容量 (兆瓦)	2024 年生產 (兆瓦時)	每年避免排放 (噸二氧化碳當量)
風能	369	532	2,901,791
太陽能	84	71	
生物質燃料	301	1,630	
可再生能源及潔淨能源總量	754	2,233	2,901,791

附註：2024 年的計算已更新以包括來自 EDL、AVR、Dali、Laoting、Canadian Power (Okanagan Wind)、UK Renewables Energy Group 及 UK Power Networks 的數據



Powerlink Renewable Assets 安裝的實地太陽能板



基建

氫能過渡

在配氣網絡中混合生物燃氣

Northern Gas Networks 積極在其天然氣網絡中混入由有機物分解而來的混合生物燃氣（生物甲烷為其中一種）。2023/24 年度，Northern Gas Networks 新增生物甲烷生產基地，使其總連接產能達到每小時 18,257 標準立方米。每年注入的生物甲烷穩定保持 0.71 太瓦時，足以供應約 59,000 戶英國家庭使用。2023/24 年度，生物甲烷佔網絡天然氣吞吐量的 1.2%。

Wales & West Utilities 正在與政府和能源持份者合作，領導「Powering Wales Renewably」項目，以加強威爾斯地區可再生能源發電網絡的連接。此項目將提供配氣網絡的關鍵資料，包括地點、產能和大型接駁，並且分析將來如何在配氣網絡中混合低碳燃氣。此外，Wales & West Utilities 正在進行智能壓力控制測試，如未來全面實施，可為再多 10,000 戶以上家庭提供生物甲烷供暖。



Wales & West Utilities 智能壓力控制系統

探索使用氫氣作為列車替代燃料

UK Rails 與多家機構合作推行「H2Steam」項目，以評估綠色蒸氣科技就減少貨運列車碳排放的成效。儘管電動化仍是效率最高的陸路運輸方式，但許多鐵路網絡尚未電動化。此項目將使用 Steamology 的專利技術，以氫氣及氧氣產生零碳排放的高壓蒸氣。UK Rails 繼續與其合作夥伴共同探索協助其貨運客戶實現減碳目標的方案。



基建

綠色製氫電解槽的發展

Wales & West Utilities 投資開發了一款電解槽，能從受污染的工業廢水中生產綠色氫氣。此項目與HydroStar及卡迪夫大學(Cardiff University)合作，旨在克服倚賴純淨水源生產傳統氫氣成本高昂的問題。

這項技術利用受污染水源，過程中不但能去除污染物，同時產生氫氣，並能擷取氫氣與氧氣作為寶貴的副產品，抵銷能源成本。此項創新技術建基於NextGen電解槽，使用雨水等廢水生產氫氣，已獲得英國燃氣及電力市場管理局的策略創新基金支持。

在Innovate UK的「Launchpad: NetZero Industry」之支持下，此項目將於2025年第一季或之前交付原型，有助推進氫能轉型，同時提供可持續能源解決方案。





基建



電訊

能源效益

電訊部門於2024年繼續投資於5G轉型，包括網絡設備升級及實施節能網絡功能、虛擬化核心網絡、無線接入網路內的智能休眠模式，以及以人工智能為本的工具，從而優化網絡及提高能源效益。部門並透過提升設備，淘汰3G容量以提高網絡能源效率。此外，**3**香港及**3**英國已分別配置人工智能節能方案，尤其是**3**英國在英國特定地點節省高達70%的能源。

基建部門的港燈正透過其智惜用電服務計劃提高能源效益及減低客戶負擔。最佳例子為港燈全力支持港島首個組裝合成過渡性房屋項目「喜越」。港燈在施工期間以網電供電，並資助高能源效益的節能家電，大大減少該項目的碳足跡，實現低碳及全電力生活，降低弱勢家庭的能源成本。除喜越外，智惜用電服務計劃亦為港島八個過渡性房屋項目提供支援，惠及超過260個單位及約800名居民。該等措施彰顯港燈在環保房屋、減碳排放及提供便捷能源解決方案方面的承擔，與香港廣泛的可持續發展目標保持一致。



港燈透過智惜用電服務計劃將能源效益概念引入過渡性房屋

基建部門實施的其他節能措施概述如下：

表 7 基建部門的節能項目目標

業務部門	目標詳情
港燈	於 2024 年至 2028 年期間，為 500 幢建築物進行 1,000 次能源審計及提供資助。
	於 2024 年至 2028 年期間，協助 500 家企業在營運中改用具能源效益的電動設備。
	於 2024 年完成至少 200 項智惜用電能源審計，尤其是針對非政府組織、學校及中小企。
	於 2024 年至 2028 年期間，支持 100 個建築地盤使用網電供電取代柴油發電機。
	於 2024 年至 2028 年期間，支持 20,000 個停車位安裝電動車充電基建設施。
UK Power Networks	於 2023 年至 2028 年期間，透過每兩年提供專屬的建議，幫助所有倚賴醫療的優先服務登記冊客戶瞭解安裝智能表的益處。
	於 2028 年前與指定電氣化供暖地區的 140 萬名客戶分享低碳技術及能源效益資訊。
	於 2028 年底前，確保服務地區 71% 的非氣體電網家庭擁有適當的供暖和交通減碳能力。
Wellington Electricity	於 2024 年前，提供商用電動車管理充電服務。
United Energy	於 2026 年前，每年有 1,000 名客戶參與能源知識計劃。
Victoria Power Networks	於 2026 年前，每年有 2,000 名客戶參與能源知識計劃。
Northern Gas Networks	於 2026 年前，每年提供超過 100 萬英鎊的監管及股東資金，支持弱勢客戶及社區。

卓越服務

集團的核心業務致力為客戶提供世界級的服務，以滿足客戶的日常需要。各業務部門定期與客戶交流，深入瞭解他們的關注領域，有助於集團適應市場變動，保持優質的產品及服務。安全是集團的首要任務之一，集團採用穩健又靈活的管理系統，以定期監察、評估及減少環境、安全及保安相關風險。該等措施對集團的可持續發展工作至為重要，彰顯集團對實現卓越服務的承諾。

卓越服務與集團可持續發展框架中的其他重要議題關係密切，包括以下各項：

- [供應商甄選與評估](#)
- [數碼責任及資訊安全](#)
- [健康、安全與福祉](#)

國際標準化組織 ISO 管理系統

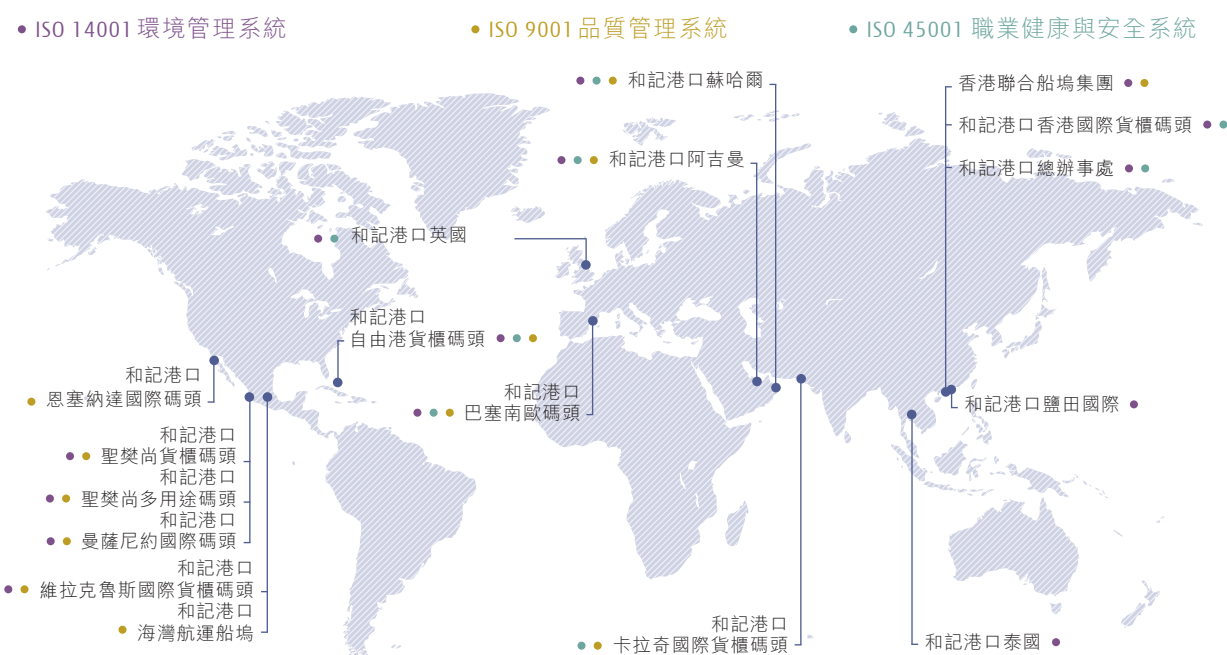
集團的多元化業務範圍遍佈多個行業與地區。於日常營運中，產品及服務質素、安全及員工的福祉仍是首要任務。在品質管理系統、環境管理系統、安全管理系統和資訊保安管理系統等國際管理標準指導下，集團各業務部門透過建立流程以持續和可靠的方法營運，包括檢討、數據分析、糾正措施及合規的審計。

為了進一步向客戶提供保證並確保符合監管要求，多個業務部門均獲得 ISO 14001（環境管理）、

ISO 9000（品質管理）和 ISO 45001/OHSAS 18001（職業健康與安全）等認證。

此外，港口及電訊部門的營運亦努力與各種國際可持續發展標準接軌。例如，電訊部門的 Wind Tre 最近獲得了 ISO 27001（資訊科技安全）、ISO 50001（能源管理）、ISO 14064（溫室氣體測量）、SA8000（社會審計）和 ISO 20000-1（服務管理）等認證。該等認證支持企業將高效的可持續發展營運融入日常業務實踐中。

圖 10 和記港口 ISO 認證（持有 ISO 認證的業務部門貢獻 2024 年港口總吞吐量 66%）



品質與安全標準

集團已為所有核心業務制定全面的品質與安全管理系統。該等系統由高級管理人員積極監督，確保明確的職責分工。專責人員負責特定任務，確保無縫協調及執行應變計劃。集團亦制定記錄和存檔的清晰流程，對保持透明度及問責制至為重要。

該等管理系統的核心為識別安全隱患，然後進行深入安全風險評估及有效的緩解策略。此外，集團多個業務部門已訂立專門的績效標準，不僅符合且高於監管要求，並受業內的最佳實踐所啟發，表明集團對品質與安全管理卓越的承諾。

零售部門的所有自家品牌產品均經外部化驗所測試，百佳、屈臣氏蒸餾水中國及香港屈臣氏亦定期對選定產品進行內部測試。位於具有中度及高度社會和環境風險國家的自家品牌製造商亦持續接受篩查。其他業務部門（如電訊部門的Wind Tre）在產品交付後對產品進行合規檢查（包括已提交的法律認證、韌體對應），並在數據機或客戶終端設備測試階段進行資訊安全評估。

港口部門已實施嚴格安全措施，而和記港口企業中心已取得認證，並根據ISO 45001每年接受外聘核數師監察。此外，基建部門的若干業務部門（包括AVR、SA Power Networks、UK Power Networks）亦根據OHSAS 18001 / ISO 45001等標準營運，確保員工的安全得到妥善保護。

持續業務運作規劃

隨著極端天氣事件和潛在衝突等區域事件發生的可能性升級，各業務部門正在積極制訂持續業務運作規劃。總體目標是確保營運盡可能保持穩定，並將干擾降到最低。

集團的持續業務運作規劃框架有多個共同組成部分。該等部分主要專注於建立抗壓力、實現快速復原和制訂應變措施。各規劃針對每項核心業務的獨特產業需求而設計，以確保能有效應對各種情況及保障業務營運。例如，基建部門持續實施穩健的氣候風險及適應措施，以應對極端天氣事件。該等措施包括監控短期和長期的天氣模式、利用氣候預測、執行危機管理及持續業務運作規劃，以及投資於基建的抗壓力。各業務部門亦已制定抗壓力策略、整合氣候適應措施及提升整體應對能力。

根據持續業務運作管理政策，港口部門的所有業務部門須制訂並實施持續業務運作規劃，當中包括設立應變小組、進行業務影響分析、協調應付不同緊急情況的資源及人員，以及進行演習，確保在事故發生後能迅速恢復運作。



電訊

電訊部門的持續業務運作規劃

鑑於即將面臨的各種風險及挑戰，電訊部門的營運已設立持續業務運作規劃，盡可能防止營運中斷。例如，3 奧地利於 2024 年進行了廣泛的業務影響分析，這是持續業務運作規劃的關鍵部分，為規劃藍圖訂立主要優先次序，從而決定整個持續業務運作規劃的效益及效率。為確保業務影響分析的全面性，3 奧地利已舉行多場工作坊，並邀請機構內主要持份者參與。

Wind Tre 自 2019 年開始建立其持續業務運作管理框架。該部分工作最初涉及制定其業務持續性框架、目標、政策、組織模式、方法和流程規劃。Wind Tre 已執行全面的營商環境影響評估，為關鍵流程排序。根據分析，持續業務運作規劃已應用於經濟、法律、聲譽、策略及營運等方面的關鍵流程。該等規劃集中於恢復時間目標最長為七天的流程。同時，補救規劃用以提高組織應對任何事故的能力，確保提供符合最低業務持續性目標的服務。

Wind Tre 在 2024 年委聘一名外部顧問評估其持續業務運作管理框架，旨在獲得外部顧問對其成熟程度的意見（特別是 ISO 22301 標準）。此外，我們亦建立監控界面，以同時從行政及營運角度支援及加強持續業務運作管理活動。有關界面提供行政方面的觀點，以支援與該框架有關的管理決策，同時加強監察日常營運活動。此外，Wind Tre 於 2024 年進一步編排其災難復原計劃，旨在提高電訊網絡和資訊科技應用程式之抗壓力，確保能夠持續提供最佳的服務連續性，主要成績如下：

1. 完成災難復原評估：評估該公司的資訊科技系統和電訊系統，尤其聚焦於其抗壓力和恢復能力。
2. 將災難復原計劃納入技術業務的日常運作中，提供：
 - a) 災難復原技術手冊和執行災難復原測試的標準；
 - b) 實施補救措施，以跟進災難復原評估和測試，從而提高抗壓力。

客戶關係管理

集團的核心業務已實施多項機制，以量度客戶滿意程度及監督反饋。該等機制亦用於跟進投訴並採取糾正行動。零售部門定期在每個市場展開顧客調查，此舉可動態整合多個範疇的顧客滿意度回饋，如店鋪環境、產品種類、價格、忠誠會員計劃禮遇及員工行為。這些項目的評估依據為「顧客喜愛指數」的評分計劃。

電訊部門的業務部門亦使用類似方法，利用淨推薦值 (Net Promoter Score) 評估其品牌聲譽及客戶滿意度。港口部門及基建部門業務部門透過客戶關係管理工具、客戶滿意度分數及定期舉行持份者會議追蹤客戶滿意度。



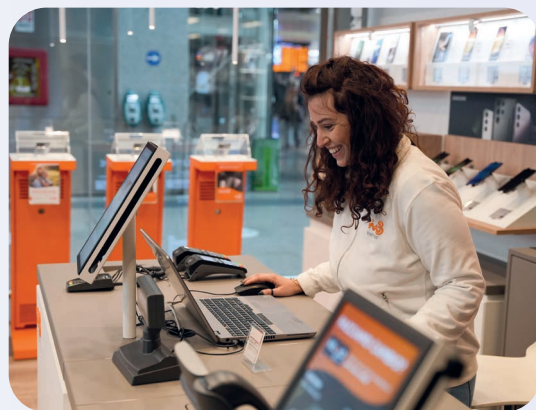
電訊

持續追蹤聲譽與品牌

Wind Tre 於 2024 年透過其中一家領先的聲譽測量公司 RepTrak 測量其在客戶中的聲譽。RepTrak 模型以消費者調查為基礎，從感性、理性和 ESG 驅動因素對公司的聲譽進行評估，並通過綜合因素釐定零至 100 的評分。

Wind Tre 在 2024 年的聲譽評分 (1 月至 9 月的累計結果) 為 61.4 分，與 2023 年相比增加 1.5 分。這使 Wind Tre 成為業界唯一分數有所提升且以意大利為基地的公司。Wind Tre 聲譽的提升主要來自產品和創新的改善，服務品質滿足客戶需求。根據 10 月的調查顯示，Wind Tre 的品牌力在 2024 年亦上升 14.7%。其中與公民責任和行為相關方面的增長亦與

Wind Tre 在可持續發展方面的活動有關，因為該公司透過舉行與其 ESG 計劃一致的一般和具體活動吸引客戶。





基建

保證基建部門內的服務質素

基建部門主動與其客戶溝通，確保服務符合或超越客戶預期。業務部門設有不同目標，並在 2024 年取得顯著進展。業務部門的目標詳情如下：

表 8 業務部門客戶服務目標

業務部門	目標
港燈	保持高於 99.999% 的供應可靠度評級。
UK Power Networks	擴大倚賴醫療的優先服務登記冊的範圍及影響力，目標是在 2028 年前，受影響最大的類別的登記數量較 2023 年增加 30%，達 300 萬戶家庭及 60 萬家企業的目標。
Wales & West Utilities	提高其倚賴醫療的優先服務登記冊登記客戶的滿意度，超過 2023 年基線。UK Power Networks 以成為倚賴醫療的優先服務登記冊客戶滿意度最高的首家配電網絡營運集團為目標，或至少在 2023 年至 2028 年的每一年中在其網絡上平均達到 93% 的得分（相比 2015 年至 2023 年期間達到的 91.5% 平均得分），以較高者為準。
Northern Gas Networks	目標在平均客戶滿意度評分中取得 9.2 分。
Victoria Power Networks	轉介 5,000 名客戶至倚賴醫療的優先服務登記冊。
United Energy	超越每位客戶因意外停電而斷電的平均分鐘的目標： 於 2026 年前為 124 分鐘。
	超越每位客戶因意外停電而斷電的平均分鐘的目標： 於 2026 年前為 24.7 分鐘。
	超越每位客戶因意外停電而斷電的平均分鐘的目標： 於 2026 年前為 50.7 分鐘。



氣候適應能力

與過去十年相比，氣候變化和相關的極端天氣事件正以驚人的速度發生。2024年，中歐和東歐多國洪水泛濫，造成重大影響，損失慘重，危及數千人的生命。集團深明氣候變化所帶來的風險，已積極採取行動，識別氣候相關問題和尋求適應方案以作替代，然後整合至集團的過渡與減碳策略當中。

集團根據目前的業務預期與架構，識別出10個淨零過渡機會。這些機會對實現業務的長期轉型變革至為重要。有關集團在直接營運及更廣泛的價值鏈中減少或消除溫室氣體排放的管理方法詳情，請參閱本報告[氣候過渡](#)一節。

氣候適應

氣候變化的實際影響對集團的營運構成重大風險。集團深明該等潛在營運風險，並致力透過積極的適應策略增強抵禦能力。在可持續發展政策和TCFD報告建議的指導下，核心部門進行情境分析、識別潛在風險和管理行動，並持續投資於優化措施，以保護資產、營運和人力資本免受極端天氣影響。該等努力包括制訂策略以提升抵禦能力，並確保營運的持續性。

各個部門的業務部門於2024年實施全面的氣候風險和適應措施，為極端天氣事件作準備。有關工作包括利用氣候預測、執行危機管理和業務持續性規劃，以及投資於基建抵禦能力。抵禦策略和氣候適應措施已納入其中，以加強整體應對能力。



蘇格蘭登巴陸上風電場



基建

氣候風險及緩解策略

基建部門遵循TCFD的建議完成氣候情境分析。此項評估識別與氣候相關的風險和機遇，有助評估該等因素對營運的潛在財務影響。該部門各業務部門已進行類似評估，以評估影響各自營運的氣候相關風險，並制訂相應的行動計劃。

UK Power Networks利用UK Climate Projections 高排放情境RCP8.5（代表性排放路徑）評估氣候風險，預測於2081年至2100年間溫度將上升攝氏4.3度。相應措施包括處理八種優先處理的危害，在2015年4月至2023年3月期間於78個地點安裝防洪設施，並在2023年4月至2028年3月期間規劃進一步措施。

由於氣候變化帶來更頻繁的極端天氣事件，港燈已加強措施鞏固其電力網絡，確保於2100年前電力供應穩定。這些加強措施包括加固南丫發電廠的基建，以及在變壓站採取先進的防洪措施。經參考政府氣候變化專門委員會的報告和香港的水文和天文數據及預測，港燈亦實施多項關鍵升級，例如將沿海變壓站的防洪牆提升至主水平基準+6.0米，並為2022年後落成的變壓站採用新的設計標準，以抵禦主水平基準+7.0米的洪水。此外，在280多個易受影響地點的設施中安裝了自動水泵、防洪護欄和多級警報系統等保護裝置。



維持氣候適應能力：香港南丫發電廠升級防洪牆



電訊

緩解氣候風險

電訊部門展開多項措施以應對日益增加的氣候相關風險和潛在的營運中斷。例如於2024年，Wind Tre及3奧地利將因氣候變化導致的極端天氣事件納入企業風險管理登記冊，將極端天氣事件作為業務持續性及災難復原風險評估的一部分。於3英國，氣候相關事件（如洪水、極端氣溫、閃電、颱風及山火）由制訂有關應對行動計劃的相關領域

專家於營運層面進行管理。該等計劃確保了業務部門的抗壓能力，並已與營運層面的員工溝通。同樣，3愛爾蘭已列氣候為風險。為緩解氣候風險，3愛爾蘭正計劃制訂氣候適應策略應對環境風險（例如極端天氣事件和營運中斷），將氣候相關數據整合至風險監控流程，並評估對基建和提供服務的潛在影響。



港口

緩解及評估氣候風險

港口部門在整個營運過程採用通用方法評估氣候風險。高級管理人員每半年檢討風險因素及緩解方法的登記冊。為應對極端天氣事件，港口部門均已制定安全指引和緊急應變程序，安排危機管理、定期演習和演練，以及裝設基建設備，務求為應對惡劣天氣變化作好準備。

和記港口英國亦根據英國政府規定定期評估氣候變化風險，並向業務部門可持續發展委員會匯報重大評估結果。主要建築項目須根據監管規定進行項目特定的洪水風險評估。

氣候相關財務披露

2024年，核心部門及各自的業務部門繼續跟隨集團步伐，發表獨立報告及按照TCFD的程序及建議，進行氣候相關風險評估。自首次評估以來，基建部門透過採取緩解措施管理已識別的氣候相關風險。零售部門的Superdrug和Savers亦已進行氣候風險評估，而屈臣氏蒸餾水中國和香港參考TCFD和企業風險管理框架，制訂水資源風險評估框架。該框架涉

及評估來自實際風險、監管風險及聲譽風險的可能性及影響。CKHGT於2023年起發佈其獨立TCFD報告，而3英國亦於2024年發表其首份TCFD報告。於2024年，CKHGT更新了氣候相關影響、風險及機會分析，作為其雙重重要性分析的一部分。該公司計劃在未來報告中擴大分析範圍，以涵蓋財務影響。進一步詳情將載於其後刊發的報告。

社會共融

可持續的企業深明改善弱勢社群前景十分重要，並積極推動多元與共融文化。在當今數碼時代，數碼化雖有助支援日常生活，但在社區中，特別對於弱勢社群而言，可能無法同樣全面受惠於數碼化的發展。

作為一家負責任的公司，集團積極促進社會融合，並主動與本地合作夥伴攜手，為弱勢社群提供支援。該等群體往往難以跟上數碼發展的快速步伐，因此無法充分享受數碼時代帶來的好處。為解決該問題，集團內各業務部門致力向弱勢社群及殘疾人士伸出援手，旨在收窄數碼差距，確保每個人不論年齡或是否殘疾均能參與數碼世界。此外，集團亦確保偏遠地區的民眾亦能享受數碼化的便利。

數碼共融

數碼化為不少人帶來日常生活便利，促進遙距工作，讓人們更倚賴數碼連接裝置。與數碼世界接軌已經融入普羅大眾的日常生活。然而，礙於網絡不便及數據匱乏，弱勢社群往往無法體驗數碼發展所帶來的好處。集團（尤其是電訊部門）深知弱勢社群所面臨的挑戰，一直致力提供支援與解決方案，以簡化大眾日常生活，滿足他們的基本需求。

例如，Wind Tre舉辦可持續發展計劃，如NeoConnessi和Borghi Connessi。同樣，3英國在英國297家商店為兒童及成人提供數碼技能培訓。該等免費課程由3英國的Discovery Programme提供，主題涵蓋網絡安全、網站創建及編碼。



電訊

服務家庭

NeoConnessi是一個數碼及媒體教育項目，已於2024年順利完成第六期，惠及意大利超過150萬戶家庭。此項目為Wind Tre的ESG計劃目標「家庭100%保護和安全」的主要項目，旨在提高意大利小學生對於網絡風險及機會的意識。

2024年，NeoConnessi為家長推出名為「現今數碼家庭，一起安全上網」(Digital Families

Today: Surfing Together Safely)的培訓課程。課程重點在於共同承擔的責任、引導家長設定明確的規則和良好的實踐，確保家中最年輕的成員亦可安全地瀏覽互聯網和使用數碼裝置。此外，於2023年推出的「NeoConnessi的十誡」在2024年獲意大利小兒科協會(Italian Association of Pediatrics)進一步整合及驗證。該課程和「十誡」免費提供，任何人士均可參加和查閱。

長者及弱勢市民

集團明白長者及弱勢社群在以數碼方式更新服務時面臨的困難。由於他們不熟悉相關服務，因此較容易受騙。³香港已推出流動電訊安全活動，其中一項是為60歲或以上的客戶提供「來電管理組合」，包括「防騙王」和「Call Block」(來電阻截)增值服務，以攔截詐騙及騷擾電話。

迄今，零售部門已在歐洲的營運中使用「Assist Me」作為無障礙解決方案。「Assist Me」解決方案是一個整合在網站上的插件數碼工具，可讓殘障人士顧客暫時改變網頁的版面設計，從而使購物體驗更符合特定需求。同樣的解決方案將在2025年擴展至Kruidvat、ICI Paris XL Belux及ICI PARIS XL Netherlands。與此同時，屈臣氏集團eLab與CityMaaS合作試行技術解決方案，以實現數碼無障礙，為殘障用戶創造更具包容性的環境。

鄉郊連接

電訊部門的Wind Tre積極與意大利小城市合作，以縮小城鄉連接差距。該公司透過Borghi Connessi項目增強現有基建，促進市民數碼技能的成長。該項目促進社區公益計劃的發展，例如為60歲以上的市民提供培訓課程。該項目亦包括專門針對公共行政的培訓課程「Academies」(學院)，解釋數碼化如何惠及小城市。該計劃自2022年推出以來，至2024年底已涵蓋意大利逾100個小城鎮和鄉村。

此外，NeoConnessi項目亦針對「銀髮」一族，在網站上免費為60歲以上人士提供教學影片，以簡單有效的方式說明科技和互聯網的使用，讓人人受惠。



Wind Tre 的 NeoConnessi 項目中的 2024 年比賽頒獎典禮

可持續產品選擇

集團在其價值鏈中整合循環經濟原則，優先考慮可持續採購和產品設計，為客戶提供環保選擇。與可持續發展目標12（負責任消費與生產）保持一致，集團的可持續發展策略專注於推動業務增長，同時發揮最大資源效益。通過創新解決方案和優化流程，核心部門正在轉型，創造更高價值，同時減少對環境的影響。

上述關於可持續產品選擇的議題與集團可持續發展框架中的其他重要主題關係密切，包括以下各項：

- [供應鏈責任](#)
- [循環經濟](#)

可持續採購

集團從眾多供應商中採購各式各樣的產品，以維持其業務運作順暢。集團制定相關政策，指導所有業務部門以可持續的方式採購和營運，同時與信譽良好兼負責任的供應商合作。零售部門制定供應商預

先評估程序，確保採購的產品按照可持續生產標準生產，如可持續棕櫚油圓桌會議(RSPO)、森林管理委員會(FSC)、森林認證認可計劃(PEFC)等，藉此盡量降低集團對森林砍伐的影響，保護環境。



菲律賓屈臣氏位於拉古納省聖佩德羅市的環保概念店



零售

負責任的採購

零售部門致力為客戶提供和促進可持續的產品選擇，包括更廣泛來自可持續來源的原材料和包裝材料選擇。作為保護森林工作的一部分，集團作出以下承諾：

- 木漿：於 2030 年前，自家品牌紙製品和包裝將完全由可持續材料（FSC、PEFC 或回收紙品）製成
- 棕櫚油：於 2030 年前，自家品牌產品所使用的棕櫚油必須為 RSPO 認證的棕櫚油
- 牛肉和大豆：於 2030 年前，自家品牌產品採購「零毀林」的牛肉和大豆

目前，Kruidvat 和 Superdrug 自家品牌分別使用 99% 及 98% 可持續紙製品，與 2030 年前的 100% 目標相比，進展相當迅速。此外，百佳除了提供現有豆奶和豆腐系列外，亦提供 100 種替代肉類的植物性產品。有關各主題的進展和目標的詳情載列如下。

表 9 2024 年來自可持續來源的紙製品的進展

開發自家品牌產品市場	進展（與 2030 年前的 100% 目標比較）
中國屈臣氏、印尼屈臣氏、馬來西亞屈臣氏、菲律賓屈臣氏、新加坡屈臣氏、台灣屈臣氏、土耳其屈臣氏	100%
Kruidvat	99%
Superdrug	98%
Trekpleister	96%
百佳	60%
泰國屈臣氏	<60%
ICI Paris XL	不適用
各業務部門在來自可持續來源的紙製品的整體進展	88%



零售

逐步邁向環保的棕櫚油

零售部門自2016年成為RSPO成員以來，就在其自家品牌產品中使用RSPO認證的棕櫚油，並承諾至2030年，100%的自家品牌產品將包含RSPO認證的棕櫚油。於2024年RSPO發佈的年度記分卡中，屈臣氏集團的分數從之前的6.9分上升至7.4分（滿分為10分），高於零售業界平均的4.6分。此外，該部門使用的棕櫚油及衍生產品總量中53.6%為經RSPO認證的可持續棕櫚油。

自2020年，Kruidvat一直參與「FAIR企業－社區夥伴關係」計劃。此項由荷蘭非牟利機構Oxfam Novib領導的計劃，旨在重新設計棕櫚油生產和貿易發展的模式，促進經濟機會，同時減低對當地社區的不利影響。有關計劃展示可行且可持續的替代商業模式，具有在棕櫚油行業及其他領域發揮規模經濟的潛力。Kruidvat參與此項計劃的目標，是期望增強對棕櫚油供應鏈各個環節的認識和影響力。每個FAIR夥伴關係項目均在當地實施，參與者同心合力，致力為小農村和其他社區持份者帶來積極影響。Kruidvat更參與了印尼東南蘇拉威西省的多方持份者合作項目。

表 10 含 RSPO 棕櫚油產品的進展

開發自家品牌產品市場	進展（與2030年前的100%目標比較）
ICI Parix XL、Superdrug	100%
Trepleister	99%
Kruidvat	98%
菲律賓屈臣氏	>70%
中國屈臣氏	>60%
百佳、印尼屈臣氏、台灣屈臣氏、泰國屈臣氏、土耳其屈臣氏	<60%



港口

綠色採購

港口部門實施與其環境政策一致的全面綠色採購措施，重點在於減少使用原始材料，將一次性即棄物品改為耐用、可重用及可回收的替代品，盡量減少使用包裝，限制有害物質的使用，鼓勵使用先進節能節水技術的規範，並採購可持續的辦公室用品，包括可回收的碳粉及經認證的可持續紙製品。

該部門各業務部門透過各種措施展示此項承諾。和記港口英國使用經ISPM15加熱處理的綠色加熱鋸材處理特殊貨物，並以尼龍護舷取代傳統的木材護舷。為提高回收效率，公司已安裝紙板打包系統，並淘汰不可回收的包裝材料，包括包裝填料及過多的包裝。該業務部門亦確保紙張乃透過經認證的供應商負責任地採購。



基建

道德及可持續採購

道德採購為SA Power Networks的核心價值及策略重點。透過將道德原則融入其供應鏈，SA Power Networks維護自身聲譽，降低風險、促進可持續發展，並與持份者及客戶的期望保持一致。

SA Power Networks的採購指示強調向同樣致力於負責任的商業實踐、減少勞工剝削和盡量減低環境影響的供應商採購商品和服務的承諾。可持續發展為所有採購決策的重要考慮因素，反映SA Power Networks致力於負責任的業務實踐。

就產品供應商而言，SA Power Networks優先考慮使用可再生材料、環保生產及物流過程、嚴謹的回收措施，以及廢品的安全處理行為。該等措施鞏固SA Power Networks對減少環境影響及促進可持續發展的承諾。

AGIG於2023年推出一項公司合約及採購政策，以統一框架取代舊有針對特定單位的政策。該政策將可持續發展業務常規及道德標準納入AGIG的營運。AGIG遵照其可持續採購聲明，優先考慮向當地、原住民及小型企業提供採購機會，目前99.1%的供應商位於澳洲。AGIG將供應商盡職審查平台、現代奴隸風險評估及顧問溝通融入其採購流程，從而在可持續及道德採購方面展示領導地位，確保其供應鏈支持當地社區，並與風險管理及可持續發展方面的全球最佳常規保持一致。

港燈確保其業務夥伴符合其核心價值，以達致可持續發展的共同目標。港燈的供應商及

供應商管理實務守則在道德及管治、人權與勞工權利、健康及安全、環境保護、氣候行動及實體與資訊保安方面均訂立高標準。

根據ISO 20400可持續採購指引，港燈將可持續發展融入所有採購決策。作為香港可持續採購約章的創始成員，港燈優先考慮節約資源，且遵守其環保採購政策的供應商。環境影響以及品質、價格及準時付運為選定商品的重要標準。違反守則或環保法例的供應商將面臨被暫停或剔除的風險。於2024年，港燈電子訂貨系統的一般辦公室用品中，環保產品佔41%，高於2023年的40%。為深化承諾，該公司於2024年進行可持續採購問卷調查，提高供應商對氣候變化及可持續發展的意識，鞏固其於負責任採購方面的領導地位。

UK Power Networks採用值得信賴的外部供應鏈風險管理專家Achilles Utility Vendor Database甄選和預先篩選供應商，有助於確保供應商在健康和安全、環境影響、品質、建築設計和管理能力、道德、多元和共融、商業常規和財務穩定性等領域符合的嚴格標準。所有供應商必須於Achilles註冊以滿足篩選標準。對於從事「高風險」活動的供應商，其必須遵守UK Power Networks的資格預審和批准程序，並在開始任何工作之前接受Achilles Verify審核。公司根據活動性質和潛在影響將採購風險分為高、中、低三個級別，高風險供應商須在工作開始前完成資格預審，並訂立合約。



香港屈臣氏倉庫人工智能導引「Tall Boy」機器人