

環境、社會與管治報告



1. 和記黃埔地產的義工無論何時何地均致力宣揚關懷。
2. 屈臣氏集團在香港舉辦以「Think Customer」為題的研討會，制訂顧客關係和數碼發展策略，藉以提升銷售額。



綜述

和記黃埔創立於18世紀，致力為業務所在社區作出承擔是集團的傳統。和黃集團於全球50多個國家僱用超過260,000名員工，他們齊心協力維持其業務的長遠可持續發展，並且為顧客提供優質產品及服務之時，亦為社區作出巨大貢獻。2013年，和黃集團榮獲超過2,000個行業獎項，當中包括獲《亞洲企業管治》雜誌頒予最佳企業社會責任獎，獎項詳列於集團網站：www.hutchison-whampoa.com。這些獎項表彰集團在環保、服務社區與整體企業管治的努力。

和黃的環境、社會與管治(「ESG」)委員會由集團一位執行董事擔任主席，成員包括集團各主要部門的代表，分別來自人力資源部、公司事務部、資訊服務部、管理服務部及法律部；2014年的重點範疇圍繞員工發展和訓練、社區參與及環境。過去幾年來多項活動以減廢及鼓勵更有效使用能源均已取得理想成果。由委員會籌辦的企業管治工作坊亦得到集團各階層的員工支持。ESG委員會將繼續制訂指引，引領可於整個集團推行的計劃。

利益相關人士的溝通

股東

集團持續與股東加強溝通，並擴展溝通的渠道。

為提高透明度，集團與財經界保持定期的溝通，包括分析員，基金經理及其他投資者。集團也鼓勵股東親身或委派代理出席股東大會，參與投票表決。

股東通訊政策詳情可瀏覽公司網站：www.hutchison-whampoa.com。

環境、社會與管治報告



3. 和黃義工隊到梅窩探訪長者。

4. 赫斯基能源為學生提供能源工程培訓和證書課程。



顧客

由於集團於競爭激烈的市場營運，客戶的意見對集團可持續發展尤為重要。集團屬下營運公司採取各項措施，包括客戶服務中心、舉辦小組座談會，甚至在有需要時採用社交網絡等，加強與顧客的溝通，收集他們的意見和建議。集團亦透過開發多個智能手機應用程式及社交網頁，使其零售業務能迎合客戶不斷變化的需要。舉例說，在和記黃埔地產集團屬下商場內，透過智能手機應用程式協助顧客找出汽車停泊位置，而另一個應用程式則為客人挑選最適合的佐膳佳釀。2013年，屈臣氏集團舉辦了一個以「Think Customer」為主題的顧客關係管理及數碼發展研討會，並制定了一套「Customer 360」策略，加強旗下零售品牌與潛在顧客的溝通。屈臣氏集團的會員計劃已擁有超過9,500萬名忠誠顧客，2013年總交易次數達3億5,200萬宗。

僱員

和黃於全球50多個國家僱用超過260,000名員工，提供知識和技能培訓與個人發展機會。隨著集團不斷擴展，集團在全球不同行業為出色的僱員提供許多事業發展機會。

屈臣氏集團及和電香港再次分別獲得CMO Asia，以及Employer Branding Institute嘉許為「亞洲最佳僱主品牌」。

供應商與債權人

作為一家國際綜合企業，本公司強調遵守法律和業務相關規例的重要性，集團要求服務供應商遵守以聯合國全球契約為基礎的規定，內容包括非歧視的招聘與僱用慣例、安全與健康的工作環境、遵守環保法例以及禁止聘用童工。

屈臣氏集團與其業務夥伴透過兩年一度的屈臣氏全球供應商會議，積極交流和分享各方在探索零售業發展趨勢、科技及加強顧客體驗方面的策略。

政府

集團在全球各地經營多種業務，包括港口、地產、酒店、零售、基建、能源和電訊，受當地或國際司法制度的監管。

除了致力遵守業務所在國家及國際法律、規例和監管條例外，集團旗下每家營運公司均採取所需措施以確保不會違反相關法規。

5. 上海和黃藥業在全國建立21家「和黃書屋」。

6. 香港海事博物館內之香港國際貨櫃碼頭展廳於2013年對外開放，參觀者可透過實時雷達追蹤船舶動向。



和黃集團總部的
管理層

57%
是女性

工作環境質素

工作環境

縱使2013年多個市場均面臨經濟的挑戰，和黃集團業務仍然得以自然擴展或透過收購穩健增長。集團致力培育優秀員工，根據其工作表現和生產力給予獎勵。集團擁有充滿熱誠的僱員團隊，能充分把握增長的機會。集團每年都會檢討員工薪酬，以確保僱員的薪酬回報公平而具競爭力。集團為僱員購買全面的醫療、人壽和永久傷殘保險，並提供退休計劃。僱員更可在集團旗下多家公司享有各項產品與服務的折扣，以增加對公司的歸屬感。

健康與安全

僱員是和黃大家庭的一分子，是集團的重要資產。因此，一個安全、有效而舒適的工作環境對公司可達至持續發展是非常重要的。除了遵守國際勞工標準和業務所在地區的法例外，集團旗下許多營運公司也有內部指引和制度以確保僱員的健康與安全，公司更設有工作環境安全團隊，為僱員提供合適的訓練，方便他們履行職責。這些提升工作安全的措施均獲得第三方的肯定，例如UK Power Networks獲得International Visual Communication Association頒予「Best Health and Safety Communication - Bronze」，電能實業及亞洲貨櫃碼頭亦獲得香港職業安全健康局的嘉許。

發展與培訓

集團注重員工的個人及專業發展，在全球各地拓展業務之時，也為充滿工作熱誠的僱員提供發展與晉升的機會。

由於每個部門的業務均有其獨特的挑戰性，個別部門會按業務的需要，制訂合適的培訓課程，以面對市場的需要。這些培訓課程的形式很多，包括內部與外間培訓課程、網上學習課程和其他在職培訓。集團亦為員工提供廣泛的培訓，使他們更了解最新規管變化所帶來的影響。於香港工作的和黃集團旗下公司經理級管理人員，每年平均接受四至五課有關新規例和監管條例、企業管治及其他行業議題的課程。其他課程如資訊科技、推介技巧、銷售及客戶服務等亦有提供選擇修讀。



7. 3 英國的同事為Charity Challenge 作慈善籌款。

此外，和黃集團又積極為董事及高級管理人員提供持續專業培訓，時刻保持行業知識和技能，與時並進。專業培訓包括各類型講座和研討會，探討領導才能、企業管治和最新的法制發展等課題。

和黃集團相信投資於僱員的身上，為公司未來的實力和業務的成功帶來裨益。

招聘與晉升

和黃集團訂有一套反歧視的政策，招聘視乎應徵者個人能力。集團培育優秀人才不論種族、膚色、性別、年齡和宗教信仰，所有僱員與職位申請人都享有平等機會和獲得公平待遇。多元化人才理念有助壯大集團實力，帶來不同的人才和技能，他們對集團所作出的貢獻均是具價值和受重視的。和記黃埔總部的管理人才，年齡介乎20多歲至65歲以上不等，女性人數稍高於男性，比例為4：3。

集團遵守嚴謹的招聘程序，杜絕童工或強制勞工。

夥伴與團隊精神

在多元化背景及傳統下，集團在年內舉辦多項涵蓋不同範疇的活動，以加強員工的歸屬感與團隊精神。

在香港，集團總部舉辦義工活動，匯聚不同部門的同事，在服務社會的同時增進合作關係。其他營運公司也舉辦不同的活動，服務當地社區，促進團隊精神。承傳集團的優良傳統，約7,000名來自不同部門的香港僱員及其家人，去年也在主題公園歡度一天；另外也有不少遊覽本港離島的戶外活動，讓僱員及家人樂聚天倫。

8. 和記港口集團的碼頭學校計劃惠及世界各地兒童。

因管理層使用
Telepresence而減省乘搭

516

班 航班



保護環境

和黃集團與全球所屬公司均致力提升營運效率，透過採取一系列措施以減少對環境的影響。

以下為部分集團於全球推行的環保活動：

節約能源

過去幾年，和黃推行廣泛的綠色資訊科技計劃以節省用紙。2013年，集團總部的紙張使用量較2012年減少逾10%。節約能源的計劃亦有所成效，總部的電力消耗減少了數個百分點。集團亦在全球主要辦公室逐步啟用視像會議設備「Telepresence」，既能維持面談會議的好處，又減省管理層乘搭飛機往來會議的時間；過去一年管理層因為使用「Telepresence」而減省乘搭516班航班。

位於其他國家的營運公司同樣致力提升營運及物流鏈的能源效益。集團旗下基建及能源部門則採用全面的能源效益計劃，以監察和改善節能效率。

防止污染及減少排放

各集團公司，尤其是基建和能源部門內的公司，設有詳細指標以致力減少污染和排放，並在其公司網頁詳細報告有關環境、社會與管治和可持續發展的進程。

下列為其中一些顯著的成就：

- 集團位於全球各地的多個港口均獲頒獎項以表揚其致力於減少環境污染。香港國際貨櫃碼頭獲香港環保促進會頒予「優越環保管理獎(企業)銀獎」，以表揚其利用廢水及廢棄物料回收的貢獻，例如利用舊輪胎循環再造物料，用以延長一般輪胎的壽命兩年；以LED取替傳統的燈光設備，預料可為公司節省55%的能源。
- 位於荷蘭的歐洲貨櫃碼頭亦獲頒「Lean and Green Star」以表揚其可持續運營模式能減少逾20%的碳排放。



9. 於「屈臣氏集團全球義工日」三週年，全球總計有40個業務單位化愛心為力量，攜手為社區帶來更多關懷。

10. Superdrug店舖的員工舉辦慈善服飾日，以趣緻扮相為Marie Curie Cancer Care 籌款。



11. 土耳其屈臣氏員工參與第35屆歐亞馬拉松，為當地兒童教育項目籌募經費。

2013年節省

10%紙張



- 赫斯基能源位於阿爾伯特省北部的Cadotte生產設施，以廢氣發電減少排放及氣味，並供應充足的電力予太平河附近民居。
- 由長江基建牽頭的財團完成收購荷蘭最大廢物處理公司AVR，該公司把荷蘭的大型城市以及其他國家的垃圾轉化為能源供客戶使用。年初，長江基建亦於新西蘭收購EnviroWaste，提供廢物管理相關服務、回收循環再用及將堆填氣體轉化為電力。

環境可持續發展

集團在各個營運領域，一直致力保護天然資源和減少浪費，這亦是集團企業文化的一部分。僱員經常夥拍合作夥伴，或內部自組節約資源的活動為未來世代設想。下列為全球其中一些活動概覽：

- Kruidvat在荷蘭逾1,000家店舖只售賣LED燈泡，使用FSC紙張包裝，以及提供有機和環保的個人護理產品。
- 和記黃埔地產物業管理公司在香港組織回收運動和推廣綠色環保計劃，支持市民實行綠色生活模式。
- 港燈的清新能源基金計劃自2006年起推行至今，每年捐款資助香港的學校研究和再生能源。
- 赫斯基能源在加拿大採用環境保護表現匯報系統，監察用水的趨勢以改善用水效率、準確度和頻率；這些資料有助公司確認於重要環節減少用水和循環再用。
- 鹽田國際集裝箱碼頭獲深圳市創建節水型城市領導小組授予「深圳市節水先進單位」的稱號。



12. 3 愛爾蘭與唐氏綜合症中心合作，為患病的兒童實現夢想。

13. 和記電訊香港義工隊熱心服務社群，尤其幫助有需要的長者及基層家庭。

保護環境與自然生態

集團旗下公司同樣重視保育，致力保護自然生態環境。

Northumbrian Water 獲 The Guardian Sustainable Business Awards 頒予「Waste and Recycling - Impact Winner」獎項，並獲 Ethisphere Institute 頒予「World's Most Ethical Companies」榮譽。

在英國，Wales & West Utilities 獲頒予「Wales Responsible Business Award」，以表揚其保護環境的努力。

營運常規

供應鏈管理

集團有嚴格的內部監控，絕對重視並嚴格遵從各國的法律和規例。在挑選供應商的過程中，集團採取公正不阿的投標程序，並採取措施確保合作夥伴和供應商不會聘用童工或違反人權。

屈臣氏集團作為全球最大的健康及美容零售連鎖店，擁有店舖逾 10,500 家，於 2008 年已加入倡議業界遵守社會責任組織（「BSCI」），在全球供應鏈中提倡改善工作環境。屈臣氏集團的能源、供應鏈及包裝委員會亦致力減少營運中的碳排放，例如 Kruidvat 積極優化運輸車的行駛路線，並以天然氣作為驅動能源，使載貨量大增。

保障消費者利益

保障顧客和他們的私隱是和黃集團首要任務之一，集團推行嚴謹的個人資料保障機制，保護顧客私隱。除了印製指引和手冊，集團也定期發通知予前線員工及舉行工作坊，提醒和強調維護顧客私隱安全的重要性。

環境、社會與管治報告

14. 港燈推出微電影創作比賽，推廣低碳生活的模式。

15. 和黃義工隊於一連四日的「大城小廚社區友好計劃」活動中，教導兒童烹飪健康美味的食物。



和黃志奮領獎學金惠及

670 名學生

反貪污

集團建立了一套健全的內部管控架構以及嚴謹的政策，並徹實執行以防止貪污和欺詐。

審核委員會及行政管理層絕對不能容忍貪污和欺詐。誠實、公正、透明及負責任等價值均反映在集團的有關政策及營運程序上。

同時，集團向受聘員工表明反貪污和欺詐的堅定立場，亦在第三方供應商的合約內加入適當的規定，使其清楚集團的要求。集團的內部審計部門會進行獨立審計工作，促使整體機制更為有效完善。

此外，任何事件或懷疑事件均會獲相關業務部門即時作出審視，若有需要更會向審核委員會及行政管理層匯報，甚至由內部審計部門調查。集團又提供匿名告發渠道，調查懷疑或實際上違規的事宜，2013年共有10宗案件通過此渠道通報。集團會全力配合任何執法機關的工作。

集團對常變的貪污和欺詐環境時刻保持警覺，並不斷尋求及推行更有效的防範措施，透過分析有關變化的趨勢和事件，了解違規的成因、過程和解決的方法，並定期舉辦集團內部交流會傳播相關的知識、技能和經驗。

總括而言，集團對反貪污和欺詐的堅定立場，是整體企業管治的重要部分，並準備好動用充足的資源以保障股東的資產和利潤。

社區參與

身為社區的一分子，和黃致力回饋業務所在社區，履行企業社會責任，為地區謀求福祉。2013年，和黃集團旗下公司和員工，與當地社區攜手推行各類創新活動，由提供就業機會以至教育下一代等。以下是集團年內參與的部分活動。

社區

和黃集團的員工以不同方式服務社群。以下為部分重點的義工服務：

- 由和黃總部成立的和黃義工隊，與多個社會機構合作，當中包括東華三院和仁愛堂等，為社區籌辦許多不同類型的活動。
- 屈臣氏集團舉行第三屆「全球義工日」，全球30個業務部門響應參與，當中的活動包括為香港長者準備食物盒、在德國教育兒童保護環境，以及在泰國舉行植樹活動。和電香港的義工隊亦積極為社區的不同界別人士服務，包括長者和低收入家庭。
- 港燈贊助一項計劃為弱勢社群提供補貼膳食，該計劃更有社福機構提供諮詢及求職協助。
- 生活易利用其廣泛的社交媒體平台，為多個慈善機構如奧比斯「世界視覺日」籌款。
- 在英國，3與Southern Housing Group合作，在一輛「魔術巴士」中提供流動寬頻服務，使社會福利房的住戶獲得使用互聯網的機會。
- 英國菲力斯杜港向Suffolk Coastal District Council捐助興建一家新的遊客中心及咖啡店，作為其港口擴充計劃的一部分。該中心會為當地的學校、利益團體以及遊客服務，並提供有關港口及周邊環境的資訊。

教育

過去逾10年，和黃志奮領獎學金資助香港與內地的年輕研究生到英國大學深造。過去10年間，集團已捐出約600萬英鎊，約670名學生受惠。

和記港口集團的碼頭學校計劃令全球許多學校得以完成校園翻新工程，當中包括修葺受損的屋頂及地板，以及在越南等熱帶地區的學校安裝風扇。有關碼頭學校計劃的資訊，可瀏覽網站www.hph.com。

加拿大赫斯基能源向薩斯喀徹溫應用科學和技術學院(Saskatchewan Institute of Applied Science and Technology)捐資，支持其能源工程及資格認證的發展。九龍海逸君綽酒店舉辦了酒店開放日讓學生了解更多有關酒店行業的資訊。為了解決長者的需要，港燈透過贊助香港第三齡學苑，以及籌辦傑出第三齡人士選舉，宣揚終身學習及義務工作，鼓勵退休人士繼續挑戰自己。

醫療與保健

保健活動的形式可以非常多樣化，由醫療科技設備到預防疾病練習，均對社區福祉有重要貢獻。以下為集團旗下不同公司曾參與的活動概覽：

- 在愛爾蘭，3愛爾蘭與唐氏綜合症中心建立夥伴關係。
- 在荷蘭，Kruidvat與荷蘭癌症協會成立了一支預防暴曬太陽的隊伍，宣傳在缺乏適當保護下被太陽猛烈照射的危險意識。
- 新城電台協助籌辦第12屆The Parents' Journal 2013，為孕婦提供全面的健康護理資訊。

環境、社會與管治報告

藝術與文化

集團在2013年舉辦各式各樣藝術與文化慈善活動，重點活動如下：

- 一些內地學生的藝術品於屈臣氏中國的店舖出售，為學習障礙的兒童籌款。
- 上海和黃藥業有限公司(「上海和黃藥業」)繼續推行圖書館捐助計劃，在湖南及江蘇地區建立三間新的圖書館。至今，上海和黃藥業已總共資助興建21間圖書館。
- 香港國際貨櫃碼頭撥出款項，資助香港海事博物館設立香港國際貨櫃碼頭展廳，參觀者可透過實時雷達追縱船舶動向，而內裏亦擺放了一張地毯，展示維多利亞港及經填海所得地區的地圖。
- 秉承源自2008年的傳統，中遠-國際貨櫃碼頭(香港)的員工在中秋節前夕均會探訪長者，為他們送上禮物、歌聲和歡笑聲。

體育

健康的生活模式對集團的員工以及社區的良好發展均很重要。和黃集團旗下公司參與體育活動或鼓勵社區積極改善個人健康的質素，部分活動如下：

- 屈臣氏集團於2013年，慶祝香港學生運動員獎舉辦八周年。香港八成以上的學校均有參與，今年表揚了904名參與64項不同運動的學生。
- 屈臣氏香港連續第三年冠名贊助FIVB世界女排大獎賽，並推出「女排關愛大行動」排球興趣班，指導一群因經濟條件所限而未能學排球的小朋友。
- 屈臣氏蒸餾水為72,000名參與香港馬拉松的健兒，提供優質的蒸餾水和運動後補充飲料。
- 在英國，3英國的員工參與Charity Challenge慈善籌款活動，從格拉斯哥踏單車到Maidenhead，全長450英哩。

賑災

天災和意外所帶來的傷害，不只是受害人本身，連他們所在的社區也受影響。作為推動本地社區發展的主要企業，和黃集團的公司快速地回應災禍，例如赫斯基於2013年中，向受水災影響的阿爾伯特省中部及南部社區捐出100萬加元賑災。

和黃集團時刻支持旗下員工及所營運社區，除了2013年公司推行的一些計劃外，公司的許多員工亦使用工餘時間及私人資源在不同的項目上為社區服務。集團在此對他們的努力和熱誠致意。