

# 持續創新 构建更璀璨、 更環保的未來

## 關於本可持續發展報告

### 目錄

54	可持續發展方針
55	可持續發展委員會主席的話
56	可持續發展創新工作概覽
58	我們如何管治及管理
61	表現目標及進展
62	持份者參與及重要議題
64	持續創新以提供優質顧客服務
72	人才培養
77	綠色未來
88	建立共融社區
91	香港聯交所 《環境、社會及管治報告指引》內容索引表
95	核實聲明
95	附錄*
	環保表現數據摘要
	社會數據摘要
	GRI準則內容索引表
	獎項及認可
	會員資格及聯繫機構

\* 有關詳情，請參考線上的可持續發展報告。

## 報告範圍

本報告集中論述新創建集團總辦事處及主要附屬公司<sup>1</sup>於道路、建築、保險及設施管理業務範疇的可持續發展管治及表現，並按以下業務單位呈列。

### 道路

- 浙江新創建高速公路有限公司(「浙江新創建高速公路」)主要負責浙江省杭州繞城公路的管理，該高速公路全長103.4公里。
- 湖南新創建高速公路經營管理有限公司(「湖南新創建高速公路」)負責管理長瀏高速公路，該高速公路全長65公里，連接湖南省的長沙和瀏陽。

### 保險

- 富通保險提供全面的人壽保險產品、意外和健康產品，以滿足顧客的不同需要。

### 建築

- 協興集團為各類公營、商業及私人項目提供專業設計、採購、工程和建築服務。
- 惠保(香港)有限公司(「惠保」)為協興集團的集團成員，主要從事地基設計及建造、土木工程及為公私營機構提供場地勘探服務。

### 設施管理

- 會展管理公司負責管理香港會議展覽中心這個屢獲殊榮的國際展覽及會議場地地標。
- 「免稅」店於香港的跨境鐵路客運中心及港珠澳大橋銷售各式各樣的商品。

於2021財政年度，本集團出售其所有於交通業務的權益<sup>2</sup>，因此，相關環境及社會表現數據已重述，當中移除與出售資產有關的過往表現數據，以可比較的基準下評估表現走勢，供持份者參考。

本集團的業務組合橫跨多個不同行業，對個別實體有不同程度的擁有權和營運控制權。對於我們並無控股權益的附屬公司及聯營公司，我們致力發揮作為董事會成員及投資者的影響力，邀請他們一起分享我們的價值及可持續發展管理願景。

## 報告期間

本報告概述新創建集團於2020年7月1日至2021年6月30日報告期間(「2021財政年度」)的可持續發展表現。

## 報告標準及原則

本報告乃根據於2020年7月1日生效的上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「《環境、社會及管治報告指引》」)編製，並以全球報告倡議組織準則(「GRI準則」)的核心選項作為參考。本報告乃遵循《環境、社會及管治報告指引》所載的重要性、量化、一致性和平衡的匯報原則而編製。

## 制訂報告內容

根據《環境、社會及管治報告指引》的重要性原則及GRI準則，報告內容由本集團可持續發展委員會所認可最重要及相關的環境及社會可持續發展議題，通過內外部持份者參與的重要議題評估過程有序釐定。「環保表現數據摘要」及「社會數據摘要」提供了補充資訊，有關詳情請參閱本集團網站的「可持續發展」頁面。

## 可持續發展報告驗證

香港品質保證局(「香港品質保證局」)獲委聘根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000(修訂版)》「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」及《國際核證聘用準則3410》「溫室氣體排放聲明核證聘用」對本可持續發展報告進行獨立驗證，並就報告內容是否符合《環境、社會及管治報告指引》提供獨立核實聲明。

## 聯絡我們

我們歡迎您就可持續發展披露內容及表現提出回饋。請以電郵發送至sustainability@nws.com.hk與我們分享您的建議和意見。

<sup>1</sup> 本可持續發展報告包含本集團全資擁有附屬公司的表現，這些公司的合併收入佔本集團2019、2020及2021財政年度多於90%的總收入，對本集團及其持份者的環境、社會及管治影響最為重大。

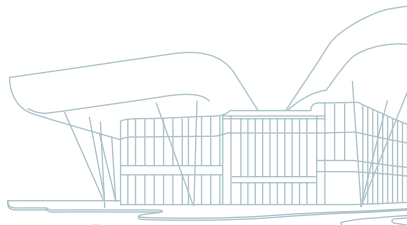
<sup>2</sup> 於2021財政年度，已出售所有包括新巴、城巴及新渡輪的全部交通業務權益。

### 可持續發展方針

作為一間負責任的公司，我們全力支持母公司新世界發展，致力實現新世界2030可持續發展願景(「2030願景」)，其參考聯合國可持續發展目標，並確立四大支柱。17個聯合國可持續發展目標對準當今最緊迫的環境及社會挑戰，當中我們確立了四大目標，在推動可持續發展未來的願景與我們的業務最為息息相關。2030願景的四大支柱和四大聯合國可持續發展目標互相關織。在本報告，我們結合這兩個框架，以匯報對本集團重要的環境及社會議題。



新世界2030  
可持續發展願景



環保

—邁向更綠色未來—

關愛

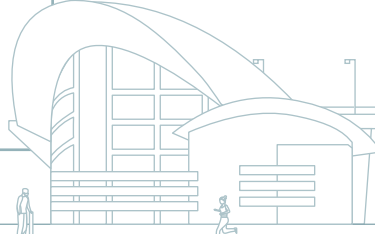
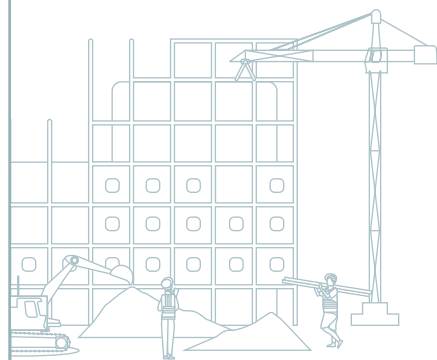
—建社區育文化—

健康

—促進身心健康—

智能

—以創新激發潛能—



### 聯繫社群、創建可持續及共融未來

#### 聯合國可持續發展目標3



#### 良好健康與福祉

- 提供安全、有效和高質量的健康保健及醫療服務
- 妥善處理溫室氣體、空氣和水源等排放問題，減少對環境的影響
- 改善服務質素，提升顧客體驗

#### 聯合國可持續發展目標8



#### 體面工作和經濟增長

- 為經濟發展作出貢獻
- 透過業務的多元發展、技術升級及創新，實現更高水平的經濟增長
- 為女性與男性(包括青年及殘疾人士)提供就業機會和體面工作，並實現平等機會及同工同酬
- 保障勞工權益，為所有員工提供安全和有保障的工作環境

#### 聯合國可持續發展目標11



#### 可持續城市和社區

- 為廣大社區提供安全道路、可持續和優質的交通網絡，改善道路安全
- 推動共融和可持續的城市建設，建立社區精神
- 透過加強本地與地區的發展規劃，支持城鄉之間建立積極的經濟、社會和環境聯繫
- 環境保護

#### 聯合國可持續發展目標17



#### 促進目標實現的夥伴關係

- 促進環保技術的發展、轉移和傳播，幫助有需要的廣大社區
- 支持有效和具針對性的社區能力建設，以實現聯合國可持續發展目標
- 鼓勵和促進有效的公營、公私營和民間社會合作夥伴關係

## 可持續發展委員會主席的話

我們把可持續發展議程放在首位，於集團上下全面貫徹良好企業管治。我們發現於現行挑戰重重的營商環境和疫情的廣泛影響下，此舉尤為重要。

要達致可持續發展不單是滿足生存需要，更要延續後代繁榮發展。我們從不間斷地探索各種方式，應對疫情下的「新常態」，並不時作好準備，迎合顧客不停轉變的需求，於氣候與營商環境變化中茁壯成長。作為優質服務的提供者，我們不斷推陳出新，於議程中納入可持續發展工作，擴大範疇，藉此推動業務長期發展及提升服務水平，並與持份者緊密合作。

於2021財政年度，我們開創先河，為杭州西湖服務區注入嶄新概念，除廣泛應用人工智能科技外，我們致力打造成一個更環保的服務區，當中具有多種可持續發展的元素，預計將於2021年底前營運。我們亦推出一項得獎保險產品，令退休人士得到更長遠的退休保障，我們更於香港會議展覽中心採用新方案，以便顧客於疫情期間與持份者保持聯繫。我們衝破界限、穩步向前，力求不斷創新並付諸實行，致力提升業內水平。

在創新過程中，持份者擔當著重要的角色，他們不時提出一些重要事項，鞭策集團發展，引領我們繼續前進。除慣常的參與渠道外，我們今年還進行了一項全面的持份者參與活動，向超過350名內外持份者進行諮詢。我們亦與高級管理層深入溝通，了解他們對於社會及環境可持續發展融入業務方式的想法，致力把可持續發展成為本集團提供優質服務的必要元素，為公司及社會創造共享價值。



我們明白到，達致這些目標必先從企業系統與文化著手。展望未來，我們會優先為可持續發展業務界定清晰的方向和策略，並鼓勵僱員多參與，在所有業務環節中實踐可持續發展承諾。

我們期待聽取您對上述工作進展的意見，並與您繼續邁向2030年可持續發展目標的旅程。

馬紹祥

行政總裁兼可持續發展委員會主席

謹啟

### 可持續發展創新工作概覽

我們深信延續業務增長及服務創新的關鍵在於我們能否孕育促進創新及卓越營運的文化，以及我們傾聽持份者的意見並與之緊密合作的能力。以下部份摘要展示我們在報告年度如何透過創新工作、集團制度化及與持份者合作，將可持續發展融入營運及服務組合之中。



創新工作

合作項目

集團制度化

- 杭州西湖服務區的嶄新設計概念，榮獲2021年度「A'設計大獎—銀獎」，其可持續發展的建築環境及獨特訪客體驗深受認可，有別於傳統概念的高速公路服務區
- 創立全新壽險計劃「按你想」，保單持有人可選擇套現身故賠償作年金使用，以應付其退休所需。富通保險憑藉這項計劃囊括七項殊榮，當中包括大灣區的「傑出創新產品獎」

- 率先採用新建築科技，由建築信息模擬及「組裝合成」建築法，以至最新的數碼工程監察系統及5G通訊系統均打破界限，邁向減碳、減廢及減少污染的建築，同時及時交付優質成果
- 在會展中心開創先進的活動模式Harbour Studio，用以舉辦訪談直播、網上研討會等線上虛擬活動，以協助顧客於疫情期間與持份者保持聯繫

- 為提升工地能源管理和效益及建造業邁向電力化，協興採購多台大型電池儲能系統，與供應商攜手合作，調校在工地應用的最佳模式
- 開展全新社區項目新創建EXP之旅，借助我們的業務生態圈為中學生提供各種工作體驗及指導

- 旨在減少因業務生態圈營運而產生的廢棄木材，我們夥拍了非牟利機構機構聖雅各福群會賽馬會升級再造中心，推出先導計劃—廢棄木材升級再造，減少堆填區負載
- 與母公司新世界發展攜手合作，為員工安排逾200個網上培訓課程
- 諮詢約350名同事及持份者，透過量化調查及深入訪談，了解他們對新創建在帶領可持續發展工作上的期望

- 落實承諾逐步退出對燃煤發電廠的投資
- 從2021財政年度起擴大內部審計範圍以涵蓋環境、社會及管治相關政策，確保有關政策得以在集團上下推行
- 就氣候變化邁向低碳經濟轉型，為公司業務作過渡性風險評估，將識辨出的重大風險整合至企業風險管理框架中，以便持續審視及管理
- 增加並規範使用綠色融資工具以開拓更多資金來源，至今與可持續發展表現掛鉤的貸款合共為38億港元
- 會展管理公司的活動營運繼續持有ISO 20121可持續發展活動管理系統認證
- 採用綠色建築標準於接近所有樓宇建築項目當中；而所有建築工地也實施質量、環保、能源及職安健管理系統操作

## 我們如何管治及管理

我們深知業務長遠成功取決於我們與持份者創造的共享價值。我們努力為環境及所服務的社區帶來正面影響，並深切明白到管理不善的營運方式可能會造成的損害。因此，我們的所有業務均以良好管治及可持續發展為重，不限於守法及合規的層面。

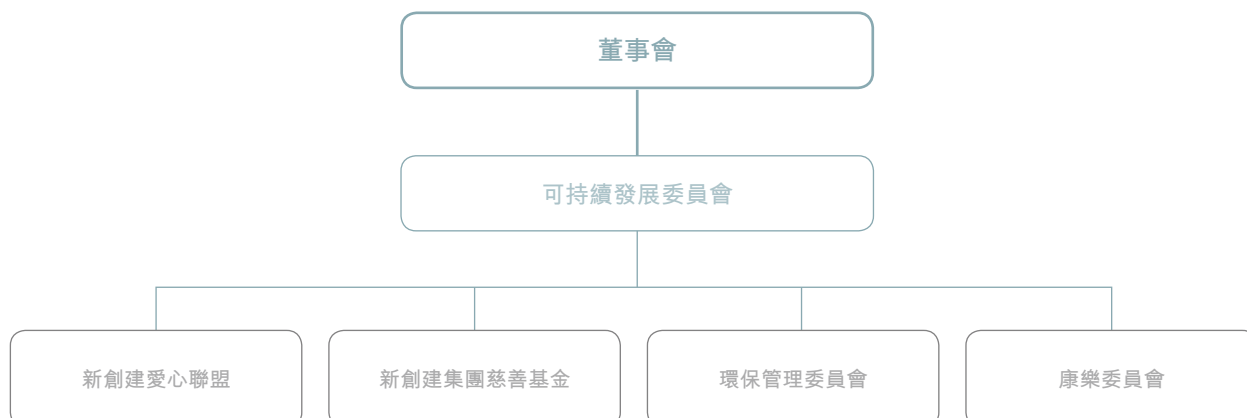
本集團最高管治機構－新創建集團董事會通過可持續發展委員會監督與環境、社會及管治相關的所有事宜。可持續發展委員會包括由董事會委任的至少一名執行董事及一名非執行董事，現時由行政總裁馬紹祥先生擔任主席，成員包括三名執行董事、兩名非執行董事及兩名獨立非執行董事。此委員會由董事會按其職權範圍授權，負責審視與評估於集團層面可持續發展架構的足夠性及

有效性，管理對本集團重要的環境、社會及管治相關議題，並監察本集團實施2030年可持續發展目標的進度。

可持續發展委員會集合四個工作小組及小組委員會的支持，與我們的員工、業務夥伴、顧客及本地社區合作，以在營運過程中創造更多共享價值。企業風險管理團隊亦將環境、社會及管治相關風險納入更廣泛的企業風險評估及管理流程中。有關更多資料，請參閱本年報「風險管理報告」。

政策框架協助我們制定可持續發展原則，並於本集團業務單位及地區以至專責委員會及管理系統貫徹實施。我們亦定期檢討政策及程序，安排員工培訓及進行溝通，務求將可持續發展方針嚴格執行、妥為充份傳達。我們的政策可公開查閱，誠邀您瀏覽以下連結以發掘更多資訊：

<p><b>《可持續發展政策》</b> 由上而下指示各項業務的可持續發展方面</p>	<p><b>《防詐騙及防貪污政策》</b> 概述我們對於禁止、確認、報告及調查涉嫌欺詐、貪污及其他相關違規行為的期望及要求</p>
<p><b>《氣候變化政策》</b> 概述新創建對管理業務策略及營運中的氣候風險的承諾</p>	<p><b>《舉報政策》</b> 為員工或第三方提供舉報管道及指引，是有效風險管理及內部監控系統的重要部份</p>
<p><b>《健康及安全政策》</b> 概述新創建對員工提供健康及安全的工作場所的承諾，致力減低風險</p>	<p><b>《人權政策》</b> 概述我們對人權的承諾，以確保我們的員工以符合聯合國全球契約(「UNGC」)原則的方式獲得應有的尊重</p>
<p><b>《供應鏈管理指引》</b> 概述如何在企業層面將環境、社會及管治考慮融入供應鏈管理上</p>	<p><b>《可持續採購指引》</b> 概述我們減少環境足跡、鼓勵負責任及符合道德的採購的承諾</p>
<p><b>《供應商守則(新世界發展)》</b> 採納新世界發展的供應商守則，當中載列以供應商能否奉行可持續發展原則作為基礎的甄選準則</p>	<p><b>《可持續採購政策(新世界發展)》</b> 採納新世界發展的可持續採購政策，當中載列的方針是透過讓機構和整個社會共同受惠，同時將環境、社會及管治影響減至最低的方式，滿足我們需求的採購決策流程</p>



新創建定期進行內部審計，確保在多元化的業務組合中全面落实及遵守有關政策及程序。於2021財政年度，我們擴大內部審計範圍以涵蓋環境、社會及管治相關政策，確保有關政策得以在集團上下推行，當中亦無識別任何違規個案。

### 商業道德與反貪污

我們最新的持份者參與及重要議題評估結果反映商業道德與反貪污被評為對持份者及業務連續性與發展最為重要的議題。於新創建，我們極為重視將環境、社會及管治風險的管理制度化，有關支援程序及政策包括《防詐騙及防貪污政策》、《供應商守則(新世界發展)》及《舉報政策》，輔以《新創建員工手冊》，當中包括闡述員工責任及商業道德守則的內容，並概述對所有員工行為的期望。其他預防措施包括由香港廉政公署定期進行的員工培訓。集團審核部記錄所有舉報個案，並按審核委員會指示以保密形式適時進行調查。本公司亦將盡一切努力對舉報人的身份保密。所有調查結果會上報本集團的高級管理層。

### 風險管理

內部及外部持份者均將風險管理識別為對新創建非常重要的議題。識別、評估及管理環境、社會及管治相關風險，如與可持續發展、品質以及健康與安全有關的風險，已適當納入企業風險管理程序。風險歸屬指定「負責人」，他們須執行風險處理計劃以應對風險。於2021財政年度，本集團亦委聘一名外部顧問協助進

行氣候相關過渡性風險評估(於「綠色未來」一節詳述)，其中參考了氣候相關財務信息披露工作組(「TCFD」)的推薦建議，以便與我們旗下的企業風險管理框架保持一致。有關風險管理程序的進一步詳情載於本年報「風險管理報告」。

### 可持續融資及投資

可持續融資取決於開發合適工具及機制以為投資者提供更多選擇。為此，新創建自2020財政年度起採用綠色融資工具籌集共38億港元。有關工具具體包括與可持續發展表現掛鈎的貸款，利率將按照本集團的年度及累計可持續發展表現的進度調減。

環境、社會及管治原則亦已融入至我們的投資決策。舉例而言，《可持續發展政策》載列我們承諾透過投資潔淨能源及具能源效益的技術，減少溫室氣體排放，並投資於技術及創新方法，以在我們的業務營運中提升顧客體驗、溝通、健康與安全、私隱及保障。繼行政總裁於2020年宣佈承諾逐步退出對燃煤發電廠的投資後，我們於2021財政年度在集團層面的《可持續發展政策》及《氣候變化政策》中落實這項重要的撤資承諾，確保依循這項決策。

### 知識產權

新世界發展《資訊科技政策和程序》確保知識產權受到尊重及保障。該政策確保我們遵守相關及適用的知識產權法律，並向員工提供適當指引以保障我們的知識產權。

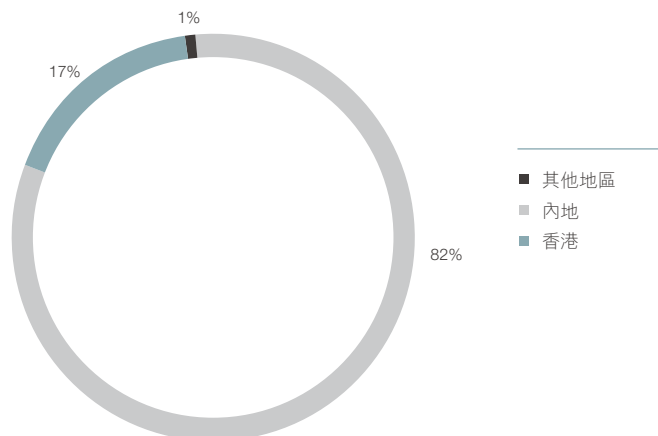
### 供應鏈管理<sup>3</sup>

同樣，我們已按照《供應商守則(新世界發展)》及《供應鏈管理指引》，將環境、社會及管治考慮因素納入供應商及承包商等新增及現有服務供應商的甄選、管理及所有相關程序。

我們的指引推動供應商致力減低環境足跡，並鼓勵及優先向本地、負責任及具道德操守的供應商進行採購。我們首選重視並遵循可持續發展原則的供應商。所有供應商必須遵守有關環境、健康與安全以及勞工常規的監管規定，例如禁止使用強制勞工及童工。根據《可持續採購政策(新世界發展)》，我們會優先考慮本地供應商<sup>4</sup>，目的是減少價值鏈的碳足跡。於2021財政年度，我們82%及17%供應商<sup>5</sup>分別來自香港及內地，僅有1%來自其他地區。

由於集團上下相關的社會及環境議題各有不同，因此按各業務單位的需要進行管理。各業務部門亦制訂了適合其需要的供應鏈及採購管理框架。我們致力實踐2030願景，故此與服務供應商密切合作亦是我們邁向減碳目標的重要一環。本報告羅列我們在整個價值鏈中的多個合作例子。

按地區劃分的供應商數目



<sup>3</sup> 於2021財政年度，我們82%的供應商來自香港，17%來自內地，而1%則來自其他地區。

<sup>4</sup> 包括來自香港及內地的供應商。

<sup>5</sup> 供應商總數指與公司訂立有效合約且於2021財政年度內開支總額達500,000港元或以上者。





## 表現目標及進展

於2020年，我們遵循母公司新世界發展的新世界2030可持續發展願景(「2030願景」)及聯合國可持續發展目標，設立2030財政年度的集團層面環境及社會目標，展示我們對成為低碳經濟一份子的長遠承諾，並為顧客及持份者創造共享價值。

### 2030可持續發展目標及進展

下表提供我們的2030可持續發展目標及進展概覽，我們將持續審視指標及引入所需的新績效指標，提升我們在2030願景所有四個範疇的影響力。

2030願景	2021財政年度進展	相關聯合國可持續發展目標
<b>環保</b> 邁向更綠色未來 	(基線基準：2013財政年度) <b>▽ 50%</b> <b>能源強度</b> 2021財政年度：↓ 42% 按進度推進 <b>▽ 30%</b> <b>用水強度</b> 2021財政年度：↓ 4% 按進度推進	<b>▽ 50%</b> <b>碳強度</b> 2021財政年度：↓ 56% <sup>6</sup> 按進度推進 <b>&gt; 90%建築及清拆廢料獲重用</b> 2021財政年度：>96% 達標 
<b>健康</b> 促進身心健康 	(自2015財政年度以來) <b>維持損失工時受傷事故率每100名員工低於3.0</b> 2021財政年度：損失工時受傷事故率0.4 達標	<b>改善&gt;400萬名受益人次的健康</b> 2021財政年度：受益人達202萬 按進度推進 
<b>關愛</b> 建社區育文化 	(自2015財政年度以來) <b>提升&gt;1,700萬名受益人次的生活質素</b> 2021財政年度：受益人達920萬 按進度推進	<b>累積175,000小時的社區義工服務</b> 2021財政年度：累積102,000小時的義工服務 按進度推進 
<b>智能</b> 以創新激發潛能 	<ul style="list-style-type: none"> <li>於杭州西湖服務區提出創新概念及試驗嶄新建築技術</li> <li>採用建築信息模擬(「BIM」)及數碼工程監察系統(「DWSS」)以提升建築地盤的質量及安全。</li> <li>富通保險的得獎壽險計劃「按您想」提供「逆按揭」特點，以應付不同顧客所需。</li> <li>在會展中心的Harbour Studio 滿足顧客需要，協助其於疫情期間舉辦虛擬活動</li> </ul>	

<sup>6</sup> 碳強度顯著下降主要由於2021財政年度疫情期間業務營運反常。預期未來數年的數據將更能反映實際表現。

## 持份者參與及重要議題

持份者在可持續發展策略中擔任重要角色，並與我們合作釐定今後對我們業務成果最為重要的議題。發掘更多機會了解持份者的觀點，對我們的工作極其重要。

於2021財政年度，我們借鑒過往評估所釐定的主要議題，通過邀請持份者就我們的業務及經營所在社區面對的現時及新興風險與機遇分享回饋意見，以得悉最新見解。我們亦進行一項比較研究，參考同業釐定的優先議題，確保並無忽略任何影響業界的新興趨勢。

絕大部份參與的持份者身處香港及內地，亦即本集團經營業務的所在地。持份者包括：

- 250名內部持份者，包括來自業務單位的高級管理層、中級管理層及一般員工
- 92名外部持份者，包括服務供應商、非牟利機構、同業公司、金融機構、供應商、顧客、學術界及專業機構

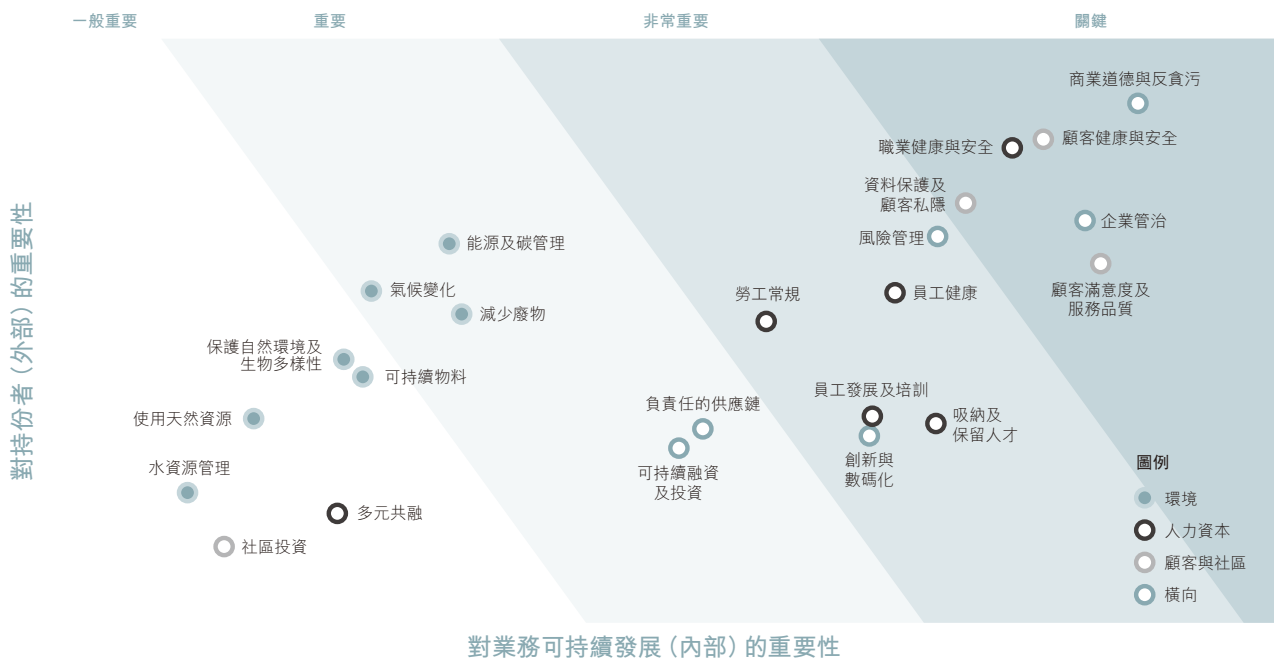
我們根據2021財政年度的重要性評估結果更新了重要性矩陣，如圖所示，當中包括了內部及外部持份者按照不同重要程度排序的優先議題，以便本集團在進行可持續發展工作及投資時作考量。外部持份者獲邀根據各項議題對社會及環境的重要性以及與新創建的相關性，為有關議題排序。內部持份者按照該等議題可能對新創建業務連續性及發展帶來的潛在影響及有關影響幅度排序。重要性矩陣顯示了外部及內部持份者的意見，當中y軸反映外部持份者的意見，而x軸代表內部持份者的意見。

商業道德與反貪污、顧客及職業健康與安全、企業管治以及顧客滿意度及服務品質被排序為新創建的重大議題，是與業務基礎環環相扣的橫向議題，對於保障公司合法並獲社會許可經營十分關鍵。各項重要議題已於報告內容中論述。

除了重要性評估及編製報告程序之外，我們不斷與持份者溝通以深入了解他們關注的事項及期望，以助我們改善可持續增長策略，創造共享價值。相關人士包括我們營運直接影響的持份者，例如員工、投資者、顧客和供應鏈夥伴，以及社區組織、貿易及業界協會、學術界及媒體等社會各界合作夥伴。

我們的業務單位亦定期就持份者的行業需要及興趣度身訂造該等溝通方法。與持份者溝通的渠道包括面談、流動應用程式及社交媒體，以便擴大接觸範圍及獲取目標對象的回應。我們亦透過新聞稿、通訊刊物及網站，定期為持份者提供最新資訊。

### 新創建重要性矩陣2021



### 重要議題的排序及影響範圍

重要議題 (1代表最重要)	我們如何處理有關議題 (本章的相應章節)	影響範圍	
		內部	外部
○ 1. 商業道德與反貪污	我們如何管治及管理	✓	✓
○ 2. 顧客健康與安全	持續創新以提供優質顧客服務	✓	✓
● 3. 職業健康與安全	人才培養	✓	✓
○ 4. 企業管治	我們如何管治及管理	✓	✓
○ 5. 顧客滿意度及服務品質	持續創新以提供優質顧客服務		✓
○ 6. 資料保護及顧客私隱	持續創新以提供優質顧客服務	✓	✓
○ 7. 風險管理	我們如何管治及管理	✓	
○ 8. 員工健康	人才培養	✓	
○ 9. 吸納及保留人才	人才培養	✓	
○ 10. 勞工常規	人才培養、我們如何管治及管理	✓	✓
○ 11. 員工發展及培訓	人才培養	✓	
○ 12. 創新與數碼化	綠色未來、持續創新以提供優質顧客服務	✓	✓
○ 13. 負責任的供應鏈	我們如何管治及管理	✓	✓
● 14. 能源及碳管理	綠色未來	✓	✓
● 15. 可持續融資及投資	我們如何管治及管理	✓	✓
● 16. 減少廢物	綠色未來	✓	✓
● 17. 氣候變化	綠色未來	✓	✓
● 18. 保護自然環境及生物多樣性	綠色未來	✓	✓
● 19. 可持續物料	綠色未來	✓	✓
● 20. 使用天然資源	綠色未來	✓	✓
○ 21. 多元共融	人才培養	✓	✓
● 22. 水資源管理	綠色未來	✓	✓
○ 23. 社區投資	建立共融社區	✓	✓

## 持續創新以提供優質顧客服務

本年度的重要性評估顯示內部及外部持份者對顧客福祉的重視。被評為「關鍵」重要性(最高評級)的六項重大議題中，三項與顧客福祉有關，分別為顧客健康與安全、資料保護及顧客私隱以及通過提供優質服務實現的顧客滿意度。

新創建一直非常重視顧客福祉，並將會繼續透過多項創新措施致力改善，以打破高服務標準和實踐的界限：

### 服務及產品質素

我們對於向客戶提供的產品及服務質素深感自豪，而維持質素對業務持續發展十分重要。我們設有嚴格的規程，為產品及服務質素提供指引，並繼續善用先進技術的優勢提供優質服務，照顧顧客所需。

## 顧客健康與安全

我們致力為顧客及員工提供最安全的環境，並堅信通過更好的關愛及技能將工傷的風險降至最低。我們投資於全面員工培訓以及最新的技術以增強安全性，有關措施對我們的用戶群有直接影響。我們亦於新型冠狀病毒疫情期間加大力度保護顧客及員工。

## 資料保護與顧客私隱

我們就識別及解決資訊安全風險設有明確方針。於2021財政年度，本集團透過提升授權及認證機制進一步加強資訊安全架構。集團上下及各業務單位推行資料私隱及資訊安全相關政策及程序，包括《個人資料收集聲明》，以規管數據生命週期管理並保護個人數據的完整性和保密。



富通保險於2021《彭博商業周刊／中文版》  
「金融機構大獎」囊括五項獎項

在企業層面，我們的資訊科技事務經由新世界集團集中處理，網絡安全委員會及防止數據洩漏委員會向高級管理層匯報有關資訊安全事宜的最新狀況。我們在電子學習平台上開設新世界集團的《資訊科技政策和程序》及「網絡安全意識培訓」等相關培訓計劃。我們亦會每年舉辦網絡安全複習培訓，並進行例行的滲透測試，以及尋求外聘顧問定期審查資訊科技服務。

為保障私隱及個人資料，我們只收集必要的顧客資料，並限制使用該等資料。所有顧客資料均根據《個人資料(私隱)條例》(第486章)予以處理。新世界集團《資訊科技政策和程序》的數據機密及保護政策部份為電腦使用者、資訊科技部門及資訊科技服務供應商就數據儲存及處理提供更多指引。於2021財政年度，本集團並無錄得造成重大影響的實質性事故。

### 顧客回饋及溝通

本集團重視顧客的所有回饋意見，將顧客心聲視為改善顧客關係的機會，並盡力提供此基本權利。我們致力通過了解顧客的需求及期望，為他們提供優質的服務。我們的業務單位因應付業務所需，專門設立顧客回饋處理系統，確保適時及適當地處理來自顧客的意見。有關聯絡資料載於各單位的網站。接獲的意見和投訴由專責團隊謹慎處理，並將所有詳情適當地記錄在案，由管理層定期進行審查，以識別出需要改善的範疇。

儘管廣告及標籤並非我們的業務重點，我們仍致力確保向顧客傳達的市場推廣及宣傳材料中的資料準確無誤。有關材料及訊息均由專責員工負責審閱，確保其準確並符合《商品說明條例》(第362章)的規定，方會公佈。

在報告年度內，本集團並無接獲任何違反廣告和標籤的個案。

我們以提供一流的顧客服務而深感自豪，同時亦不會因此而自滿，並不斷努力推陳出新，以提升顧客體驗並保障他們各方面的福祉。從空間建設及管理，管理收費公路等主要基礎設施來支持乘客出行，以至最近提供令顧客安心選用的壽險計劃，我們的優質服務涵蓋了顧客多方面的日常生活。

我們除了滿足現時顧客的需求，亦預測未來顧客的需要，並清楚知道新一代顧客期望優質服務兼具穩健的可持續發展管理及持續創新，而這兩項元素對我們保持業務競爭力十分重要。新創建通過加強管治，審慎地將可持續發展概念融入其所有業務流程，我們亦藉此識別可持續創新的機遇。

### 杭州繞城公路：創新以提升及帶來可持續的顧客體驗

杭州繞城公路位於浙江省杭州市，全長103.4公里，為長三角地區最長、最繁忙的高速公路之一，屬雙向二至三車道。杭州繞城公路與多條國家級高速公路相連，貫穿鄰近杭州的上海、南京、寧波及蘇州等省市。作為杭州繞城公路的營運商，我們不斷努力改善道路安全及交通狀況提升顧客體驗，以展示我們的服務質量，並透過採用先進技術搶佔先機，掌握行業最新需求。

### 西湖服務區的嶄新概念

杭州西湖服務區榮獲多項國際創新殊榮，並計劃於2021年底開始營運。內地高速公路服務區傳統上只限於提供洗手間及便利店，而我們的團隊打破既有框架，令人耳目一新的設計為公路使用者帶來更完善的體驗。服務設計上注重新舊融合，除讓訪客可深入體驗杭州的歷史文化，亦因應疫情設立無人便利店以減少人手操作及社交接觸；另設2間現代膠囊旅館，提供共20間客房供訪客休息。此外，服務區配備屋頂式太陽能電池板、50多個電動車充電站，以及雙層及／或三層玻璃幕牆及LED照明等設備，確保服務區充份善用能源，朝成為中國內地首間獲得能源與環境設計先鋒認證服務區的目標邁進。

繼於2020年獲得美國繆斯設計獎，服務區亦在享譽全球的意大利「A'設計大獎賽」上，從108個國家及地區的參賽作品中脫穎而

出，榮獲建築設計銀獎。比賽的評審團由200多名國際專業人士組成，肯定了服務區在設計及建設過程中融入的可持續發展考量，並認可這項獨特設計為訪客帶來極佳體驗。當中，建築師考慮到將建築空間與周邊景觀相連接，以及於設計屋頂時以杭州市花桂花作為靈感，將設計與文化相融合，備受評委讚賞。

### 支持駕駛者選用電動車

為支持國家在交通方面實現電力化及減碳目標，杭州繞城公路正擴大充電站點以鼓勵使用電動車。例如，杭州轉塘站新設5個充電站，加上下沙服務區原有12個充電站，杭州繞城公路沿線共有17個充電站投入服務，而新西湖服務區將增設50個充電站，透過減少道路的空气污染，讓使用者有更多機會實踐綠色生活。

### 人工智能改善道路安全

杭州繞城公路已於2020年12月啟用交通高峰流量自動預測警報系統。此系統通過在杭州繞城公路的擠塞匝道等交通熱點架設自動照明警報及揚聲器廣播系統，向道路使用者作出警告。目前，35盞警示燈及6組揚聲器已完成安裝。智能系統可利用人工智能技術偵測交通擠塞及道路事故以提醒道路使用者注意，務求盡量減少事故，提高所有道路使用者的安全，讓他們安心駕駛。

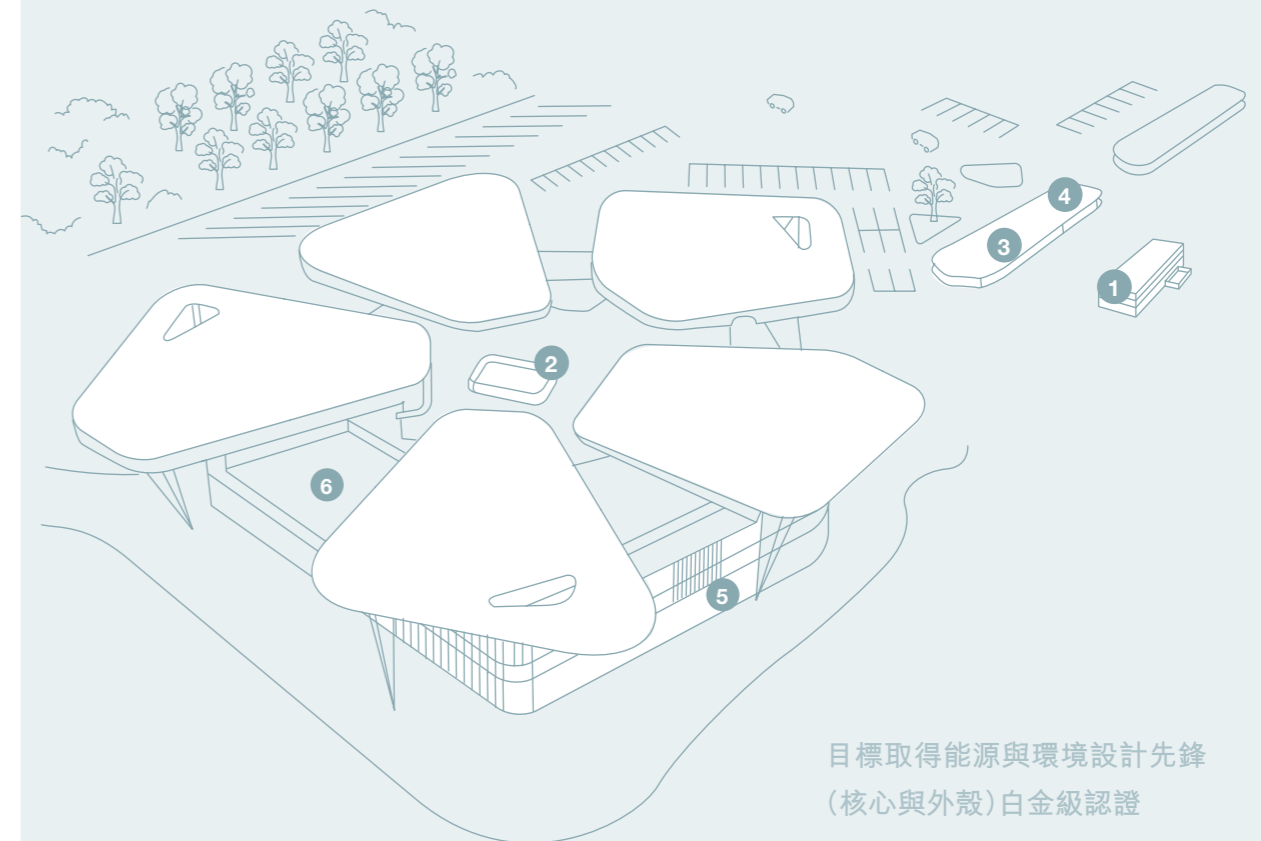


杭州西湖服務區(3D繪圖)

## 杭州西湖服務區

### 可持續發展設計特色

整個設計佈局考慮了周邊的景觀及氣候條件，將自然採光及通風達致最佳效果。設計提升建築結構上的隔熱和自動遮光效果，以減少吸熱，從而降低建築物對能源的需求。當中亦設有天氣感應器用以收集陽光、風力及降雨數據。結合智能設計，可根據實時天氣狀況透過空調及照明更準確調節室內溫度。



目標取得能源與環境設計先鋒  
(核心與外殼)白金級認證

- 1 零污水排放設計**包括污水處理設施可每日處理400噸污水，循環再用水用於沖廁、園景灌溉及／或可供清潔。另外設有一個200立方米的雨水收集池，以減少使用食水。
- 2 採用節能的變製冷劑流量系統**作中央空調，並通過無線控制平台實時監測及控制能源。
- 3 計劃安裝超過50個電動車充電站**，包括蔚來換電站，以鼓勵及方便使用各類型號的電動車，從而有助減少路邊廢氣排放。
- 4 太陽能發電板總功率為438千瓦**。每年可再生能源發電量估計為440,000千瓦時，相當於香港94個家庭的年用電量<sup>1</sup>。
- 5 雙層及／或三層玻璃幕牆**提升隔熱效果，夏季時建築物外殼吸熱量可減少，而在寒冷天氣借助表面的特殊塗層再反射室內的熱能。
- 6 節能的照明系統設計**包括LED、分區照明控制，以及善用自然光。

<sup>1</sup> 資料來源：<https://www.emsd.gov.hk/energylabel/en/cal/cal.php>

### 協興：科技創新促進優質服務

作為香港領先的承建商，協興集團致力以優質的水平打造出超越顧客期望的傑出項目。協興集團在質量、安全、環保及能源方面實施綜合管理方針，分別符合ISO 9001、ISO 45001、ISO 14001及ISO 50001的國際標準。隨著業務趨向數碼化，協興集團為2021財政年度香港首間獲得ISO/IEC 27001：2013資訊安全管理體系認證的建築公司。協興集團繼續採取創新方式，提升我們在上述各個方面的表現，相關例子的摘要載列於下文各節。

協興集團透過卓越的施工技術與工藝，秉承交付優質產品的文化。除此之外，協興集團亦於2019年成立創新與科技(「創科」)部，引領建築相關的研究與創新，至今已取得多項創新專利。

#### 發明專利技術避免塔式起重機超載

成功的創科例子包括解決操作塔式起重機時在高處吊起重物衍生的健康及安全問題。操作塔式起重機向來是一項高風險的建築活動，若操作失誤，後果嚴重。為加強監控並確保操作妥當，協興集團於2020年首創塔式起重機無線起重監控系統並獲得專利。以往，只有塔式起重機操作員看到傳統負重顯示器，新系統則可讓地面的安全專員觀察起重機的實時負重，避免超重風險。協興集團管理的建築地盤內大部份塔式起重機已採用這個系統，有效杜絕超重事故。



塔式起重機無線起重監控系統

### 廣受認可的建築信息模擬成就

協興集團在創新方面的成就得到認可，並於香港建造業議會舉辦的「2020建築信息模擬成就嘉許禮」上，在可持續建築方面囊括七項殊榮，特別嘉許其應用建築信息模擬(BIM)以減廢節流以及創新的建築設計。

### 「組裝合成」建築法可快速順暢施工

協興集團採用創新的「組裝合成」建築法(MiC)，在香港科學園建造香港首座MiC高樓層建築—創新斗室—智能生活及協作空間。採用MiC有助於減少工地流程，提高整體生產力及安全、施工質量及可持續性。此外，該項目亦採用綜合建設資訊平台，實現實時獲取資訊及無紙化檢查，提高施工效率。建造業議會致送紀念牌匾予創新斗室，以感謝其成功為MiC作先導示範及分享相關知識。



配備工廠組裝家具的「組裝合成」住宅—創新斗室

繼此成功案例，協興集團於竹篙灣臨時檢疫中心97%的設計及施工過程採用MiC以應對疫情的燃眉之急，短短三個月便完工。857個檢疫單位均採用這項先進技術建成。

運輸署車輛檢驗中心主要大堂的保安亭亦採用了MiC建築法，將現場施工時間縮減40%。顧客對項目團隊的出色表現表示讚賞。

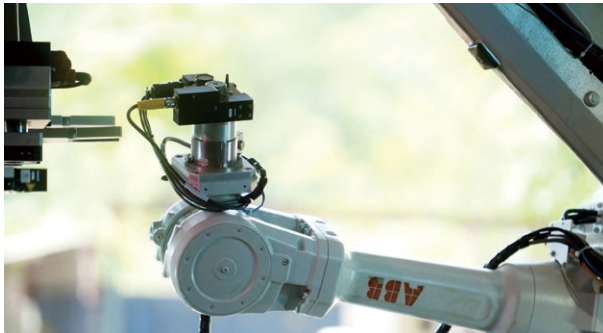
## 檢疫中心的857個單位 使用MiC於3個月內建成



竹篙灣臨時檢疫中心

### 採用先進建築技術

協興集團廣泛應用先進建築技術，包括5G驅動應用程序、機械人技術及物聯網，有助施工人員提高工作效率及加強溝通，以及在建築信息模擬應用擴增實境及虛擬實境、無人機監察以及智慧分析。在技術的支持下，我們能夠進一步減少施工過程中的噪音干擾和污染及廢物產生，並提高項目質素。



採用機械人技術提高安全及建築質量

### 數碼工程監察系統有助提高工作效率及加強合作

為簡化項目管理流程、提升生產力，並加強顧客代表、承包商及分包商之間的緊密合作，協興集團運用數碼工程監察系統（「DWSS」），可快速存取資料，尤其有關所需表格及文檔的記錄，以便在出現任何問題時進行核對。資料經集中處理可提高與承包商關係的透明度，並使我們能夠識別較易出錯的分包商，從而協助他們改善或解決問題。

### 無人駕駛飛機系統確保施工現場安全

自2019年起，協興集團已採用無人駕駛飛機系統技術（亦稱無人機）改善現場安全管理。例如，於將軍澳的日出康城住宅發展工地，我們的駐場團隊由無人機協助進行消防巡邏及棚架和吊船等檢查，提高成效及效率。無人機除可拍攝地面視野受阻的位置外，亦因配備熱能顯像機而能夠比肉眼更快速、更有效地發現火災隱患，有助保障工人安全並防止事故發生。啟德體育園、將軍澳入境事務處總部等其他地點亦已實施類似技術。



於建築項目應用無人機及熱能顯像技術，  
管理工地安全及質量



### 富通保險：推陳出新，為顧客謀求長遠福祉

富通保險於2021《*彭博商業周刊／中文版*》「金融機構大獎」及《*新城財經台*》「大灣區保險業大獎」囊括七項殊榮，表揚公司在產品研發、人才招聘、培訓及發展以及市場推廣策略方面的卓越成就。富通保險的保險產品屢獲殊榮，可見公司於艱難時期仍然致力滿足社會不斷變化的需求。

富通保險的另一得獎產品是針對健康影響未經科學實證以致不易診斷的新型疾病趨勢。「守護168」危疾保障計劃(加強版)是市場首創保障主要器官功能損害的保險，即使未能確定病因亦能獲賠償。

#### 富通保險銳意創新並追求卓越，備受認可

2021《*彭博商業周刊／中文版*》「金融機構大獎」

- 人壽保險－卓越大獎－「按您想」壽險計劃
- 危疾保障－傑出大獎－「守護168」危疾保障計劃(加強版)
- 年度招募計劃－卓越大獎－「富通企業家發展計劃」
- 培訓及發展－卓越大獎－代理人團隊
- 整合市場推廣策略(公司品牌推廣)－傑出大獎－「擁抱不一樣未來更您想」

《*新城財經台*》「大灣區保險業大獎2021－香港站」

- 傑出創新產品獎－「按您想」壽險計劃
- 傑出人才培訓與發展獎

### 新型冠狀病毒期間的健康保護

除上述創新產品外，為免顧客因疫情期間的不利經濟環境影響而未能及時繳費，富通保險迅速向所有持有效人壽保險及團體人壽保單的顧客延長寬限期至180日，有效期為2020年1月23日至12月31日。無法前來香港的內地顧客亦獲額外延期90日。

#### 「按您想」切合老年人需要

富通保險的得獎壽險計劃「按您想」提供「逆按揭」特點，保單持有人可將身故賠償套現為年金以應付退休所需，解決人口老化時常面對的經濟難題。這項計劃滿足退休前後的不同需要，給予年長顧客一份安心，並支持他們的長遠福祉，深受顧客歡迎。



「按您想」壽險計劃為保單持有人提供「逆按揭」特點

### 保護顧客私隱

於富通保險，我們已實施多方面保障，包括行政、實際及技術措施，以保障所收集的顧客資料，避免未經授權使用。我們提供《*私隱政策聲明*》，以知會顧客有關其權利及收集其個人資料的原因。

於富通保險，我們致力提供優質產品及服務以提升顧客體驗及福祉，並與顧客建立長期的信任關係。

### 會展中心Harbour Studio：創新追求卓越

從食品安全和衛生到為用戶提供高標準而又安全和舒適的設施，會展管理公司都以顧客的優質服務體驗福祉為先。除了部份餐飲店舖已獲危害分析和關鍵控制點（「HACCP」）認證，會展管理公司更是香港第一間獲得ISO 20121活動永續管理系統認證的機構。在新型冠狀病毒期間，會展管理公司展現出應對能力，開發專為虛擬活動而設的新服務產品，並加強其衛生措施以增強公眾和訪客對場地的信心，成功舉行多個公共展覽。會展管理公司在香港品質保證局舉辦的「2021年商業應變力和社區貢獻獎(Business Resilience & Community Contribution Awards 2021)」活動上獲多項殊榮，以表彰其抗疫工作和為安全活動環境採取一系列預防措施的承諾。

#### 謹慎應對新型冠狀病毒

疫情加速了活動轉至線上進行的步伐，為此，會展管理公司建立了Harbour Studio，一個專為直播、訪談、網上研討會及產品發佈會等線上及虛擬活動而設的先進活動模式。新的活動空間設有LED屏幕、專業拍攝鏡頭及影音器材，以及高效可靠的寬頻連線，為活動主辦機構提供全天候技術支援，在設計及製作定制的線上或綜合活動時享有最大彈性。



會展中心新建的  
Harbour Studio

此外，為保護會展中心的所有員工及訪客，我們會將整個場地消毒，包括所有活動場地、餐廳、公共設施、員工辦公室、員工更衣室、洗手間、所有升降機及扶手電梯、欄杆、門柄、升降機按鈕、玻璃圍欄、支柱及鐵馬。除了進行消毒工作，這個香港地標活動場地亦嚴格執行頻密的新型冠狀病毒檢測以至機械人消毒等各項衛生措施，以支持長遠業務發展。



會展中心使用機械人  
進行消毒

#### 保護顧客私隱

為保護私隱及個人資料，我們只收集必要的顧客基本資料，並限制使用該等資料。會展管理公司的顧客在預訂、提交查詢或訂閱會展中心通訊前，會接收《收集個人資料聲明》。該等聲明確保顧客知道收集其個人資料的原因並了解其權利。會展管理公司在會展中心網站上彈出有關其cookie政策的信息，其引用歐盟一般資料保護規則，闡明自網站用戶收集數據的目的。

#### 為未來作好準備

會展管理公司團隊轉危為機，加快會展中心的硬件升級，以加強保障顧客及員工的安全，並為顧客提供更豐富的服務組合。升級計劃涵蓋其自動火警報警系統、廣播系統及頻繁使用的升降機及扶手電梯。此外，會展管理公司亦採用智能技術，包括應用5G、保安機械人以及監察空氣質量、濕度及溫度的物聯網系統。

## 人才培養

本集團有4,938名員工<sup>7</sup>，其中約16%位於內地，而大多數員工位於本集團總部所在地香港。員工是我們的資產，他們的福祉對本集團的可持續經營及長遠發展極為重要。我們致力吸引及保留人才，並為員工成長創造一個健康及共融環境。

在本報告中，本節討論我們如何保護員工的健康與安全和關心他們的福祉與情緒健康，以及我們如何營造一個卓越營運、合作和創新的文化。這些對本集團可持續發展至關重要的元素皆為持份者關注的議題。

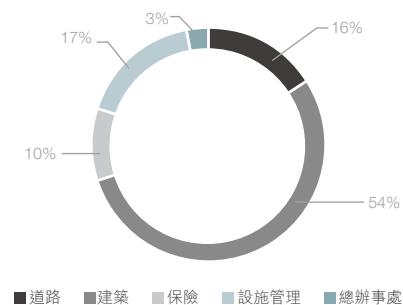
## 健康與安全為優先事項

持份者認為，員工的職業健康與安全對我們的營運至關重要，屬新創建的首要事項。2021財政年度的損失工時受傷事故率為0.4，遠低於3.0的指標，而損失工作日率為每100名員工65.4。死亡率過去三年維持於零。我們繼續恪守健全的健康與安全規程，廣泛提供職業健康與安全培訓(2021財政年度為12,230小時，包括新型冠狀病毒相關主題)，提倡安全第一的文化，並執行先進技術等持續創新工作，以提升健康與安全。

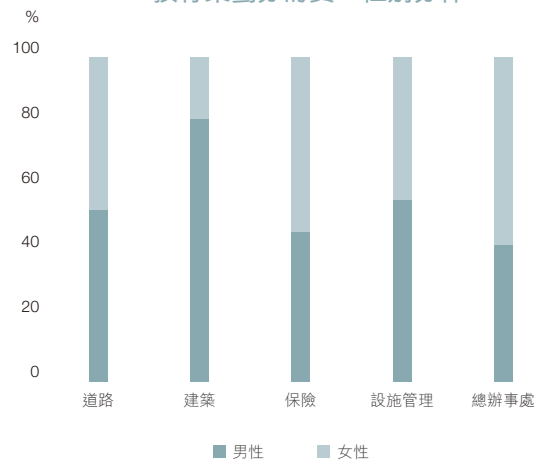
過去3年零死亡事故

制定正確的管治及領導對加強灌輸健康與安全文化十分重要。我們所有建築地盤均獲得ISO 45001:2018認證，並設有健全的職業健康與安全管理系統以減少受傷及疾病事件，同時促進及保護員工和工人的健康。我們獨立的OHS專責團隊直接向協興集團的執行董事匯報，確保在整個營運過程中實施有效監察機制。於建築地盤層面，透過每日的安全簡報及早操會，安全督導員能夠確保每日提醒工人有關良好健康與安全文化的重要性，並提醒他們留意潛在故障或危險。

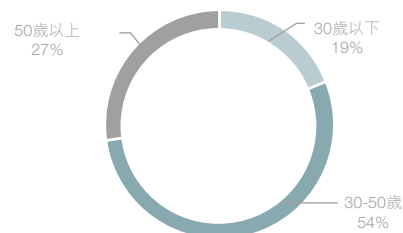
按行業劃分的員工分佈



按行業劃分的員工性別分佈



按年齡層劃分的員工分佈



<sup>7</sup> 截至2021財政年度結束時，本集團有4,938名員工，其中99%為全職及96%按永久僱傭條款聘用。

## 新型冠狀病毒保護措施

除了專門的培訓計劃外，我們亦反應迅速地實施新措施，於疫情期間保護員工。有關措施包括：

- 我們的「新型冠狀病毒」免費保障計劃適用於所有香港員工。倘員工於保障期內不幸確診感染新型冠狀病毒，可獲一筆過20,000港元的診斷保障及額外每週4,000港元的住院現金保障(最多長達8週)。
- 我們的「新型冠狀病毒」疫苗接種假計劃給予每名員工兩天有薪假期，而會展管理公司員工在接種兩劑疫苗後更可獲四天有薪假期。此安排旨在鼓勵提升員工疫苗接種率，保障更多員工、其家人和廣泛社區。

- 為鼓勵員工每日監測及申報個人健康狀況，總辦事處已設定自動提示，提醒員工提交健康申報表。
- 透過我們的呈報渠道定期向員工通報任何疑似或確診的新型冠狀病毒病例，以便及時採取措施減少工作中的傳播。
- 我們特別在會展中心實施標準化的新型冠狀病毒預防措施，以盡量降低傳播風險並保障所有員工和顧客的安全。措施包括安裝空氣過濾器和淨化器、防病毒塗層和機械消毒劑噴灑，以及嚴格出入監管。

有關安全與健康方針的更多資訊，請瀏覽公司網站刊載的特定政策。



### 示例一 惠保的危險區域警報系統

惠保自行開發智能危險區域警報系統，利用電腦視覺檢測移動機器(如履帶式起重機)附近是否有人存在，並及時發出警報以免發生碰撞。機器背面裝有廣角攝像機，可拍攝操作員的盲點。人工智能系統經學習實時數據，可用作實時處理圖像，以區分人和其他物件。系統於識別到人體時方會即時發出警報，以減少發生如同採用傳統接近傳感器而忽視警報的問題。警報包含聲音警報及閃光信號燈，亦有不同的區分以顯示工人與機器的距離以至危險程度。此外，操作員駕駛室中的顯示屏展示實時畫面，標記出人的所在位置。惠保地基地盤的履帶式起重機均已安裝此系統，保護工人免受與移動機器碰撞的風險，有效提升地盤安全。



採用危險區域警報系統  
以提升地盤安全

使用傳感器及人工智能  
警告工人注意危險

## 員工福祉與多元共融

健康與安全只是我們促進員工福祉的第一步。我們透過多種溝通渠道提升全人關懷，包括數碼平台、調查、部門聚會、全體會議及內部通訊刊物(《新語世說》)。

我們亦借助合作夥伴網絡及業務生態圈關心員工福祉，例如：

- 我們的合作夥伴香港家庭福利會(「家福會」)為員工提供僱員支援服務，透過熱線電話提供免費諮詢服務，支援同事應付工作或家庭上的困難。
- 新世界發展牽頭舉辦的WeCare健康網上課程提供多個講座，主題包括在家工作時如何管理家庭關係、提升睡眠質素、實用網上溝通技巧及伸展運動。

### 在工作環境推廣健康

富通保險推行提升員工福祉的部份措施包括：健康飲食計劃(包括工作坊、派發小貼士)、健身計劃費用贊助、按摩與針灸工作坊、遠足及跑步等體育活動以及身心健康研討會。



開辦瑜珈班以提升員工健康及福祉

於2021年，新創建簽署平等機會委員會(「平機會」)推出的《種族多元共融僱主約章》，提供最佳常規指引，以確保少數種族在僱傭中享有平等機會。為增強種族共融意識並降低招聘及發展實務中的歧視風險，我們於2021年6月舉行一個以「了解歧視條例及創造平等機會工作環境」為主題的網上直播研討會。我們獲平機會頒發「平等機會僱主—家庭崗位平等」大獎，在培養多元共融精神方面的出色表現備受認可。本集團定期組織不同的員工及家庭活動，並為家屬提供醫療資助。於2021財政年度內，本集團並無接獲任何有關僱傭的違規個案。



新創建獲「平等機會僱主—家庭崗位平等」大獎

## 員工權利

除員工安全與健康外，我們於業務中按照聯合國全球契約的原則實施公平的勞工常規，致力保障員工權利及維護員工尊嚴。《人權政策》概述我們追求工作平等、多元與共融的承諾，包括提供設施及友善環境以支持母乳餵哺等詳情。於2021財政年度內，本集團並無接獲有關使用童工或強制勞工的勞工違規個案。

我們尊重每位員工組建會社及／或工會以及選擇參加的權利。倘員工由組織及／或工會作代表，本集團承諾與其代表真誠地談判。

## 人才管理、培訓及發展

吸引及挽留優秀員工，對維持優質服務並使業務持續成功及增長而言十分重要。於2021財政年度，我們向每名員工提供平均12.7小時的培訓。專業發展的培訓時數佔比最高(25,777)，其次為職業健康與安全(12,230)，以及企業文化、環境保護及反貪污。

我們與母公司新世界發展合作，為全體員工提供超過200個網上培訓課程，此外，我們亦鼓勵員工透過講座錄音或交流會隨時學習及重溫課程。

我們設有各種渠道識別集團及營運層面對特定培訓的需求，包括內聯網意見箱、部門培訓計劃、年度表現評核等。例如，我們提供有關身心健康、體育鍛煉及反貪污的培訓，以回應員工需求。我們亦設有進修津貼，為員工參加外部培訓提供財務資助。

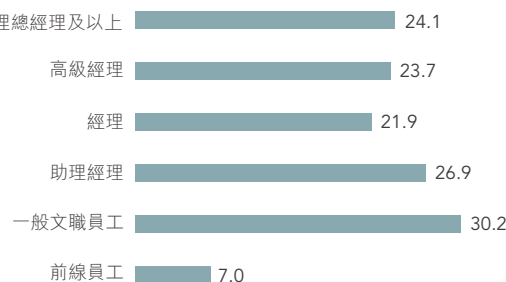
「協興集團學徒先修計劃」為吸納及培育人才的成功例子，這項計劃讓中學畢業生可修讀高級文憑課程，學費獲全數資助，更有機會入選競逐協興集團獎學金。計劃包括師導支援及快速就業。於職業訓練局舉辦的2020年傑出學徒獎勵計劃頒獎典禮上，現職協興集團管工及惠保助理工料測量員的兩名年輕女性人才獲選為「傑出學徒」。

富通保險為率先引入Moodie人工智能系統以培訓顧客服務代理人的保險公司，是創新培訓及發展的另一實證。此系統利用大數據分析學習者的行為並提供個人化的建議，提升培訓成效，為代理人開展職業生涯打好基礎，預期新型冠狀病毒限制解除且邊境重開時將會增聘1,000名代理人。

### 按性別劃分的平均培訓時數



### 按員工類別劃分的平均培訓時數



### 按培訓主題劃分的總培訓時數

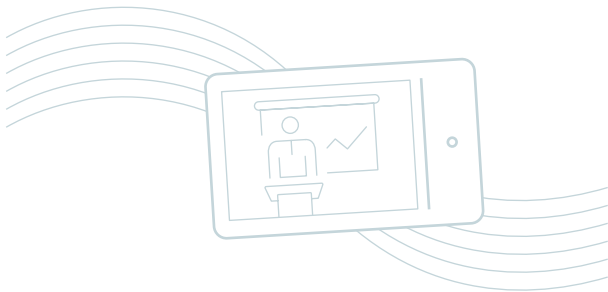
培訓主題	總培訓時數
反貪污	1,435
企業文化	8,637
環境保護	4,063
職業健康與安全	12,230
專業發展	25,777

### 高潛質員工發展計劃

於集團內，我們優先考慮發展能推動及維持集團創業家精神的高潛質人才。我們已確定有關人才的六項核心能力，以確保他們得到賞識及培養。所述能力包括：創造力及策劃能力、領導力及才能發展、解難能力、積極進取、高情商（「EQ」）及適應力（或稱「逆境智商(AQ)」）以及自覺性。於2021年，我們於集團內共發掘及培養30名高潛質人才。

### 啟發員工以可持續發展為先

我們首先是透過《可持續發展政策》及相關電子學習模式提升內部員工對關鍵議題的認識，致力加強集團上下的實力，以開拓促進可持續發展機會。我們圍繞「如何一起創造共享價值？」、「企業風險管理」及「新創建氣候變化政策」等主題，提供約80個網上課程及研討會。員工的踴躍參與顯示我們成功向工作團隊推廣可持續發展文化。



### 新創建可持續發展研討會 「建立我們的氣候適應能力」

極端天氣對全球社區及城市造成嚴重損失及破壞，應對氣候變化已成為政府及私營市場的新常態。我們舉辦了可持續發展研討會，邀請不同行業背景的講者與我們分享對於應對氣候變化的見解。兩部份的研討會吸引超過400人次參與。



新創建行政總裁(左一)及嘉賓分享對氣候適應能力的看法



### 示例一 與組織合作實踐 廢物利用

為了於營運過程中盡量減少廢物，並鼓勵升級再造，新創建愛心聯盟(愛心聯盟)與聖雅各福群會賽馬會升級再造中心合作，於2021年3至5月期間舉辦6場工作坊，將在亞洲貨櫃物流中心收集的卡板、紅酒箱及破爛雨傘等廢物升級再造，轉化為家具、樂器及家居擺設等。工作坊吸引了共180名參與者，包括義工及基層兒童。我們於7月在愉景新城舉辦市集及數個工作坊以推廣這些升級再造產品，向公眾進一步宣揚節約資源理念。



升級再造工作坊將廢棄木材轉化為新產品

吸引 180 名參與者  
參加廢棄物料升級再造工作坊

## 綠色未來

新創建致力構建更環保的未來及減緩全球暖化，與母公司的2030願景及聯合國可持續發展目標一致。建築及收費公路管理為我們核心業務組合的一部份，而我們知悉全球樓宇建築界別及交通界別對全球溫室氣體排放有著莫大影響，此兩個界別的排放量分別佔能源相關總碳排放量的38%及23%<sup>8</sup>。

我們決心遵守比法例法規更嚴格的標準，並持續在業務營運及服務組合上推陳出新，從而變得更加環保及更具資源效益。可持續發展委員會負責監督推動集團層面的可持續發展方向和目標，除此之外，本集團的環境管理委員會亦每年舉行兩次會議，委員會由本集團一名執行董事擔任主席及我們附屬公司代表組成，從而提供了機構平台，確保環保措施得以落實，且讓各業務單位可以交流知識、經驗及環保事務的最佳實踐。

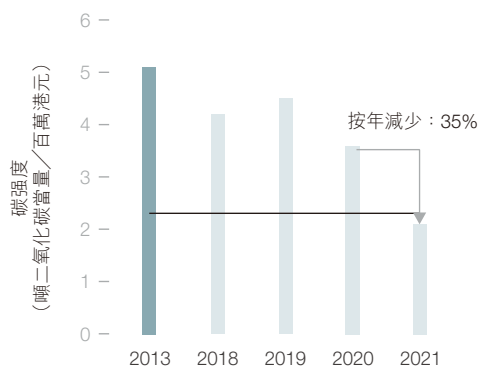
### 我們的2030環保目標

新創建的2030可持續發展目標展示我們邁向低碳經濟的長遠承諾。在本集團眾多業務之中，我們已識別出對各項目標貢獻最大的業務範疇。有關建築及設施管理的減碳路線圖，將於「溫室氣體排放量及能源使用」一節中進一步詳述。以2013財政年度為基線，我們在集團層面的2030目標為：



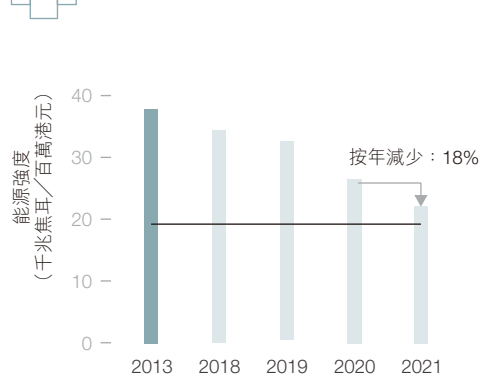
#### 碳強度

溫室氣體強度減少50%



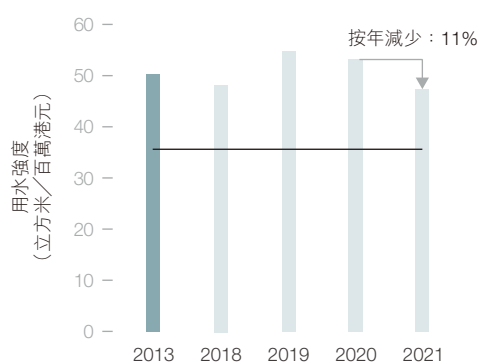
#### 能源強度

能源強度減少50%



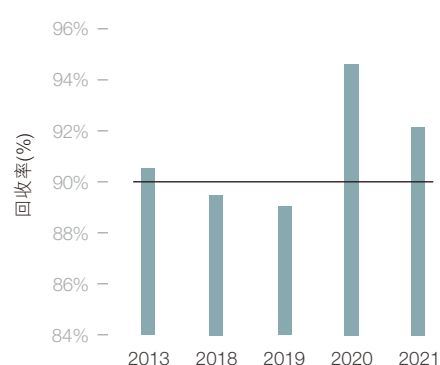
#### 用水強度

用水強度減少30%



#### 建築及清拆廢料回收率

實踐重用不少於90%的建築及清拆廢料



2021財政年度的指標顯示我們於邁向2030可持續發展目標方面取得重大進展。然而，受疫情影響，業務活動減少，能源及用水量強度亦隨之下降。例如，會展管理公司的能源消耗於2021財政年度較2019財政年度(出現新型冠狀病毒前)下降超過50%，而由於邊境關閉，「免稅」店的三間店舖仍然關閉。我們預期業務將會逐步從疫情中恢復過來，因此以較長遠的角度監察目標表現。

<sup>8</sup> 資料來源：<https://globalabc.org/news/launched-2020-global-status-report-buildings-and-construction>



## 應對氣候變化

應對氣候的能力屬可持續發展策略的重要一環，在香港及內地不斷發生惡劣天氣的情況可見一斑。作為集團層面措施的一部份，我們試驗了一項對氣候預測規劃的初步研究，以評估會展中心面臨因氣候變化帶來的實體風險，從而識別出需要改善的範疇，例如提升現行的設施管理模式，以便更有效就極端風力及水災事件作好準備。於未來數年，我們計劃就旗下的多元化業務營運進一步探索進行因氣候影響的研究。

### 了解過渡性風險

於2021年，新創建參考了氣候相關財務信息披露工作組(「TCFD」)的建議，就其主要業務進行首次氣候相關過渡性風險評估。我們的過渡性風險評估涵蓋公司總部及五大業務範疇，參考了國際能源署的既定政策情境(「STEPS」)以及旨在解決氣候變化或與之相關的新興政策及法例法規的研究結果，以現在至未來五年時間為評估期限。

在全球處於過渡至低碳經濟情況下，我們識別了對經營地特有的監管、技術、市場及聲譽等相關的潛在風險。隨著我們將這些已識別風險融入業務策略，我們亦已根據《氣候相關過渡性風險評估技術手冊》將評估方法及結果整合至企業風險管理框架，以持續識別、評估及管理這些風險。有關我們如何管理風險(包括環境、社會及管治以及氣候相關風險)的詳情，請參閱本年報內的「風險管理報告」。

本公司面臨來自不同方面的氣候相關監管風險。當中除了就相關法例法規要求或期望下而引致的潛在額外成本外，卻沒有因溫室氣體排放而產生的直接影響。香港目前並無設立碳稅或碳排放上限，而在內地，碳稅及碳排放限制只涵蓋能源及工業產業，惟由於涵蓋範圍持續擴大，最終可能會影響上游供應鏈(如原材料供應商)，間接影響其他業務成本。

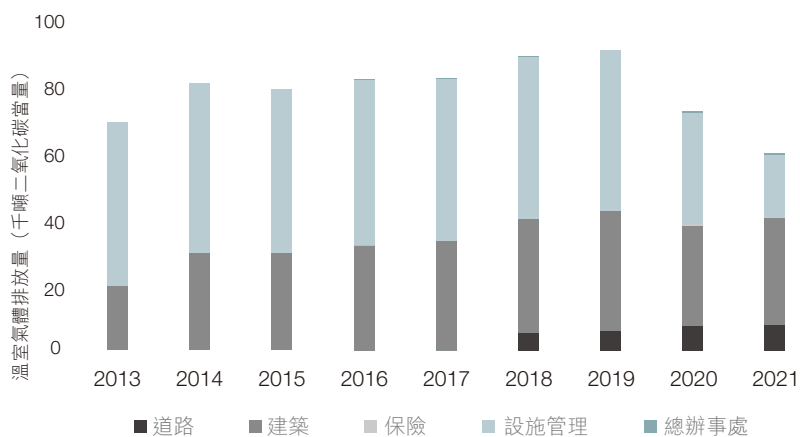
下表概述根據固有風險評估識別的主要過渡性風險及所採取的相關應對措施。風險評估採用短至中期的預期時間範圍。

	已識別的主要過渡性風險	應對措施
道路	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家發展和改革委員會(「國家發改委」)於2015年10月發佈《電動汽車充電基礎設施發展指南》，加上電動車銷售持續強勁，帶動主要高速公路的環保汽車設施需求持續增加，因此尤其用於支援長途車程的充電設施的需求將會增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與第三方合作，於服務區及其他適當地點設置電動車充電設施</li> </ul>
建築	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著香港特區政府分別強制基本工程項目及若干公營樓宇工程應用BIM及MiC，而且政府承諾於公營部門採用環保建築，故我們需要因應顧客期望及市場需求轉變作好資源及專業知識的準備，以應對建築界新趨勢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在施工時採用新方法和技術</li> <li>有策略地採用新建築技術，滿足顧客期望</li> </ul>
航空	<ul style="list-style-type: none"> <li>由於監管機構及業界協會自2010年起為航空業定下減少碳排放的目標，因此市場增加對低排放飛機的需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為機隊收購機齡年輕的低排放飛機</li> </ul>
保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變化的監管披露要求越趨嚴格</li> <li>要求透過壓力測試對氣候變化進行財務管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切監察有關氣候變化的審慎財務管理及披露法規的發展</li> <li>考慮成立可持續發展工作小組以推動各項措施</li> </ul>
設施管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>持份者對可持續發展成就的期望越來越高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>獲取認證、參加外部活動、公佈可持續發展工作</li> </ul>
總辦事處	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變化的監管披露要求更為嚴格</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切監察監管披露要求並制定計劃以進行氣候風險評估</li> </ul>

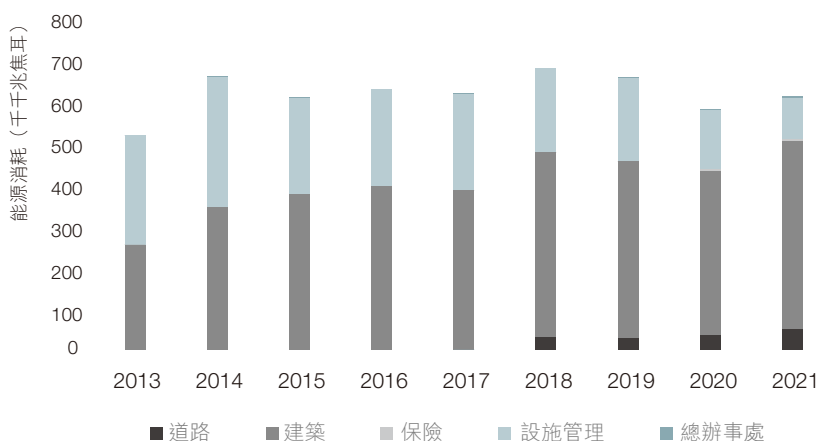
### 溫室氣體排放量及能源使用

下圖顯示不同業務單位的過往溫室氣體排放量及能源使用。本集團的整體能源消耗較2020財政年度上升3.5%，主要由於協興集團進行中的項目數量上升21%。鑒於其業務性質，協興集團目前於我們溫室氣體排放量及能源消耗的佔比最大，於2021財政年度分別為53.9%及71.7%。會展管理公司的能源消耗及溫室氣體排放量自2020財政年度起繼續深受新型冠狀病毒影響，其佔比排名第二。

溫室氣體總排放量的趨勢



能源總消耗量的趨勢



我們的減碳路線圖

我們的可持續發展路線圖以2030願景目標及可持續發展管理框架為基礎，其中一項中期目標是加快溫室氣體減排措施，使2025年溫室氣體排放強度與2013財政年度的基準相比減少30%。我們的目的是保持穩健發展，實現至2030年減排50%的總體目標。



我們將繼續減少需求端的能源消耗，尤其是來自燃燒化石燃料(如柴油)的能源消耗，同時對溫室氣體排放進行分析，以尋求使集團上下更有策略地減碳的方法。經了解本集團近年來的內部溫室氣體排放及能源使用情況、電力公司提供更潔淨的電力，加上科技發展一日千里，我們知道在業務範疇內碳密度最高的業務或營運(即會展中心的建築及設施管理業務)中，必須把減碳工作放在首位。

建築

可持續建築的行業趨勢

作為香港建築業低碳轉型的過程，建造業的主要趨勢包括採用建築信息模擬(BIM)及「組裝合成」建築法(MiC)。



自2013年起，香港特區工務政策統籌委員會批准在工務項目中以漸進式策略採用BIM技術的建議，自此我們在建築業務中分階段使用BIM。協興集團一直支持BIM發展，透過提供財政資源以開發我們的資訊科技基礎設施及擴闊員工的專業知識，使各個項目加強應用BIM，從而引領行業趨勢。作為業內技術的主要推動者，協興集團BIM團隊的實力備受推崇，屢獲殊榮。

至於MiC，其預製的作用在減少建築物生命週期的碳排放及提高建築營運效率方面扮演著重要角色。MiC是一種樓宇建築方法，先在工廠製造配有塗飾、裝置及配件的獨立合成模塊，再運送到現場組裝。自2019年起，協興集團開始建造首座MiC建築，即位於香港科學園的創新斗室，為其創新科技社區打造一個智能生活及協作空間。建造業議會亦致送紀念牌匾予創新斗室，以感謝其成功為MiC作先導示範及與同業分享相關知識。



現場組裝在工廠製造的模塊



電力化

隨著電力公司承諾在不久將來提供更潔淨的電力，建築地盤實行電力化將為建築減碳揭開序幕。電力化的主要措施將包括增加應用臨時電力及使用大型電池儲能系統以減少使用柴油發電機；更廣泛地使用發電站及設備以減少柴油消耗；在無法選用電力化的情況下使用溫室氣體排放量較低的替代燃料，例如生物柴油；使用工地的可再生能源及選用電動車。

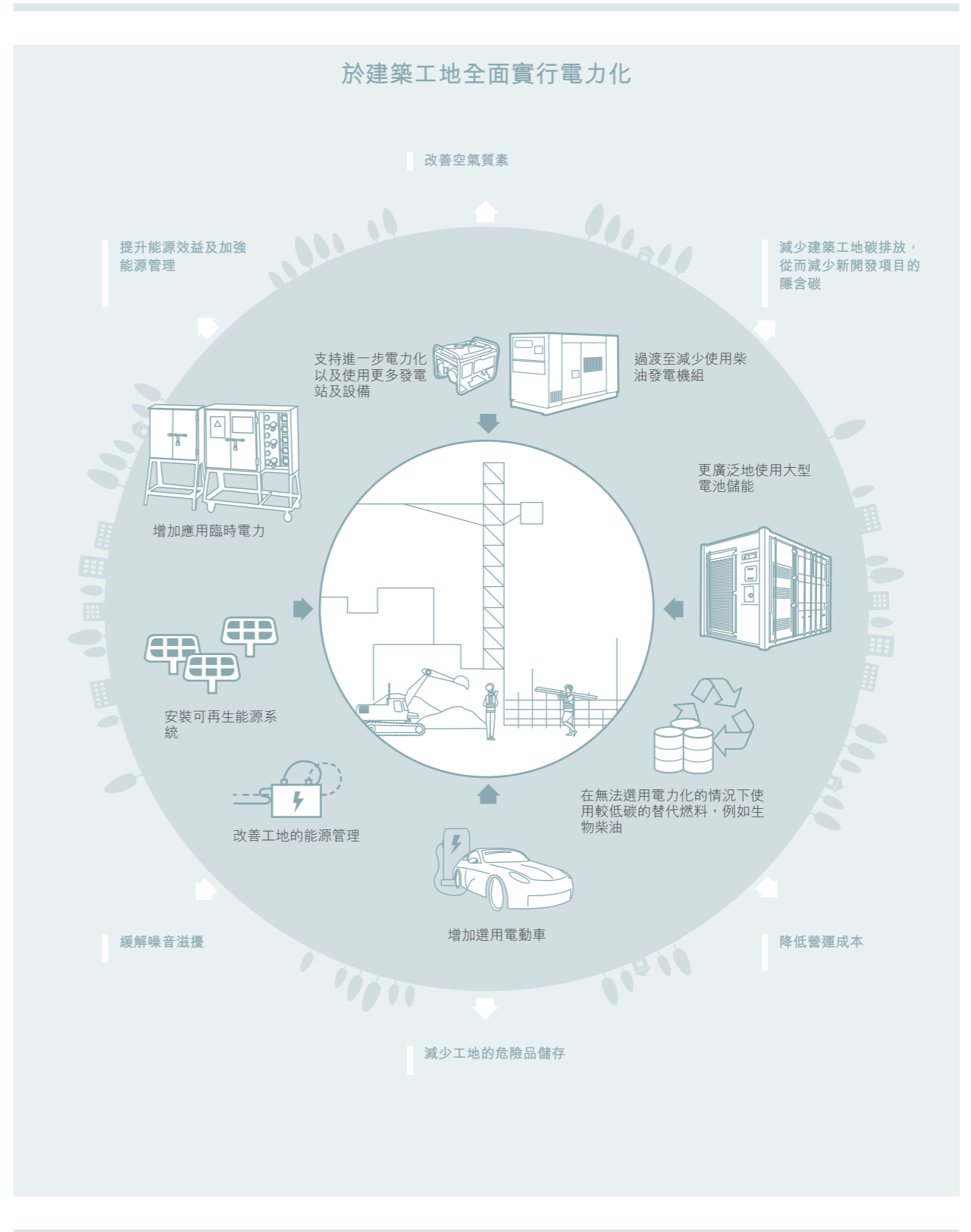


建築數碼化

市場不斷發明新技術，在協興集團，我們利用最先進的建築技術，例如DfMA(製造與組裝設計)、擴增及虛擬實境、無人機、人工智能分析以及BIM，將項目資料整合至一個通用平台，以於建築時進行更有效溝通及作出準確決策，從而減少重做、避免浪費及降低隱含碳。隨著5G驅動應用程式、機械人及物聯網越來越普及，數碼化將徹底改善建築行業，短期內會顯著提升建築可行性及項目效率。

實踐綠色建築

在協興集團，幾乎所有新建築項目均為通過綠建環評及/或能源與環境設計先鋒認證或達同等標準的綠色項目<sup>9</sup>。除了現場施工，我們作為綠色項目的承建商亦擔當著重要角色，透過妥善管理環境排放(如廢氣、污水、噪音等)、材料採購(用於臨時工程)及建築期間的廢物管理，支持客戶獲得綠色認證。



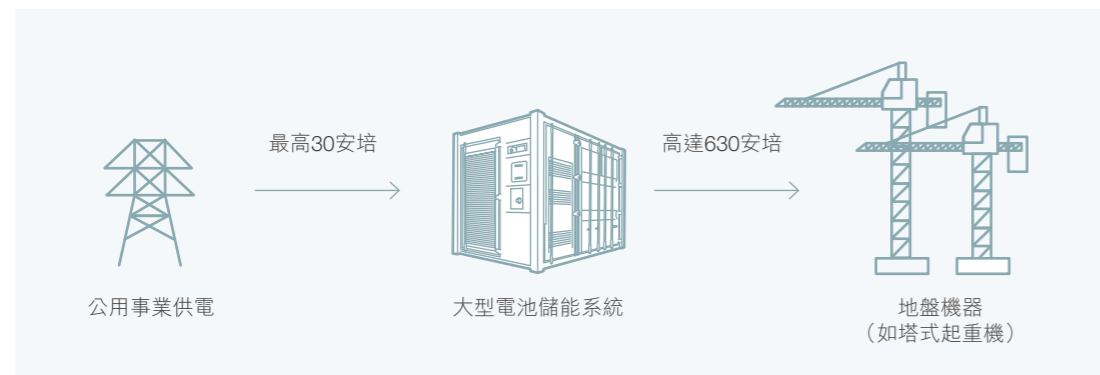
<sup>9</sup> 不包括竹篙灣的臨時檢疫設施及元朗東頭的過渡性房屋

### 碳抵銷計劃

協興集團已推行計劃以抵銷其因建築設備消耗化石燃料所產生的碳足跡。於2021財政年度，協興集團為汽油及柴油等合計54.6立方米的燃料採購碳抵銷，補償了134噸二氧化碳當量。



### 示例一 與供應商合作在建築中加強應用 「大型電池儲能系統」



透過大型電池儲能系統高效地供電傳輸至現場機器

作為減碳路線圖的一部份，協興集團於2021財政年度將大型電池儲能系統數量增加至12個，成為全港應用最多大型電池儲能系統的企業。由於我們各個項目廣泛應用大型電池儲能系統，協興集團與供應商AMPD保持緊密合作，優化大型電池儲能系統於工地的應用，並對產品的軟件進行微調，以更切合建築地盤實況。例如，大型電池儲能系統非常適合用於間歇荷載的高功率設備，如塔式起重機。當負載時，塔式起重機會消耗大量電力，而未有負載時，發電機組會閒置，浪費能源。在這種情況下，大型電池儲能系統會是發電機組的最佳替代品。

使用大型電池儲能系統亦可集中遙距監控能源系統、加強能源管理及於建築地盤使用更潔淨的能源，從而減少溫室氣體排放量並降低營運成本。

此外，該系統使建築地盤的直接廢氣排放為零，因此提升環境及健康裨益，例如：

- 減少操作噪音
- 減少加油及保養的停機時間
- 減少因處理柴油而引起的火災危險，提高工地安全
- 減少發電機組維修從而減少危險廢物產生
- 透過降低來自發電機的噪音和空氣排放，為工人提供更健康的工作環境

採用 12 個大型電池儲能系統  
以支持建築地盤實行電力化

### 會展中心的設施管理

我們設施管理業務旗下的會展管理公司負責管理及營運會展中心，正透過以下方式實施其減碳策略：

#### 升級基礎設施，通過Smart BMS實現實時監察

於2019財政年度，會展管理公司在場地裝設670個感應器，在經改良的樓宇管理系統使用物聯網技術收集及傳輸實時室內環境數據。結合我們裝設數碼電錶的智能樓宇管理系統，我們能夠更有效及高效地監測、控制及優化場地的室內舒適度及溫度。

#### 五年設施提升工程增強顧客體驗及能源效益

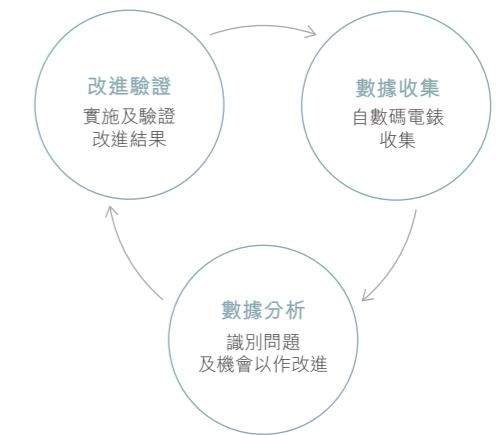
五年設施提升工程旨在為用戶提供更安全、更有效率及更舒適的環境，以增強顧客體驗。項目涉及會展中心設施及基建的大型翻新及升級。新改進將有助節約能源及用水。2021財政年度的進展包括更換主要展廳的空氣處理機組，包括於空氣處理機組採用高效電子整流風扇及安裝自然冷卻模式(使室內暖空氣與室外較冷空氣進行非機械式換氣)，亦會更換現有製冷機，大大提升能源效益。

#### 經由智能監控調試進行能源管理

持續管理能源對高效的樓宇運作至關重要。營運數據分析有助檢測樓宇設施的缺陷及不足。自2016年進行能源審計後，會展管理公司展開能源管理，持續進行重新校驗。於2018年安裝及實

施數據分析系統後，會展管理公司現在能以數碼方式進行監控調試，以不斷提高樓宇能源表現。

自2016年進行能源審計以來，會展中心持續進行重新校驗。在數據分析的支持下，重新校驗有助微調樓宇運作系統，發揮最佳能源效益。於2021財政年度，重新校驗的例子包括空氣處理機組自然冷卻模式控制、冷水供應溫度重置及冷水機組控制優化等。



監控調試的核心要素

#### 可再生能源裝置

在會展管理公司，我們在會展中心上蓋安裝連接電網的太陽能光伏系統，於2021財政年度為香港電力公司的上網電價計劃生產的總發電量為9,639千瓦時。

### 會展中心設施管理的減碳策略

#### 減碳策略

##### 五年設施提升工程：

(自2019年起)包括提升樓宇設施的能源效益。

改善設施的例子包括：

- 更換製冷機、空氣處理機組/鮮風櫃
- 更換鍋爐
- 更換照明
- 水泵

##### 升級基建：

- 改良樓宇管理系統，
- 安裝電錶

##### 正進行的工作：

- 重新校驗以發揮最佳能源效益
- 使用大數據分析以改善能源管理
- 為上網電價安裝太陽能

#### 朝綠色建築認證邁進

- 目標達至能源與環境設計先鋒及綠建環評既有建築金級評級



### 通過創新循環再用方式管理廢物

我們按需要使用資源，並盡量實踐「減少浪費」、「重用」及「回收再造」三個原則。今年，我們致力進一步鼓勵企業和員工提出更多有關廢物循環再用的創新方案，並善用資源。

建築及清拆廢物是我們業務主要產生的廢物種類，我們明瞭棄置建築及清拆廢料會對堆填區造成極大壓力。今年，我們正著手開發一個網上平台，使協興集團不同項目工地之間可以更有效地溝通和協調，藉此加強我們對惰性建築及清拆廢物的管理。與此同時，我們亦與以聯合國可持續發展目標為藍本的初創企業孵化器 Impact Kommons合作，挑選一些科技公司，將廢棄木材轉化為創新的建築材料或產品，並利用科技更妥善管理建築地盤的廢物。在顧客、項目團隊和初創公司對整個價值鏈的支持下，我們嘗試將部份產品升級再造，漸見成果。雖然新產品的研發需時，但我們認為這種協作方式正在邁向更環保的未來，造福行業和社區。

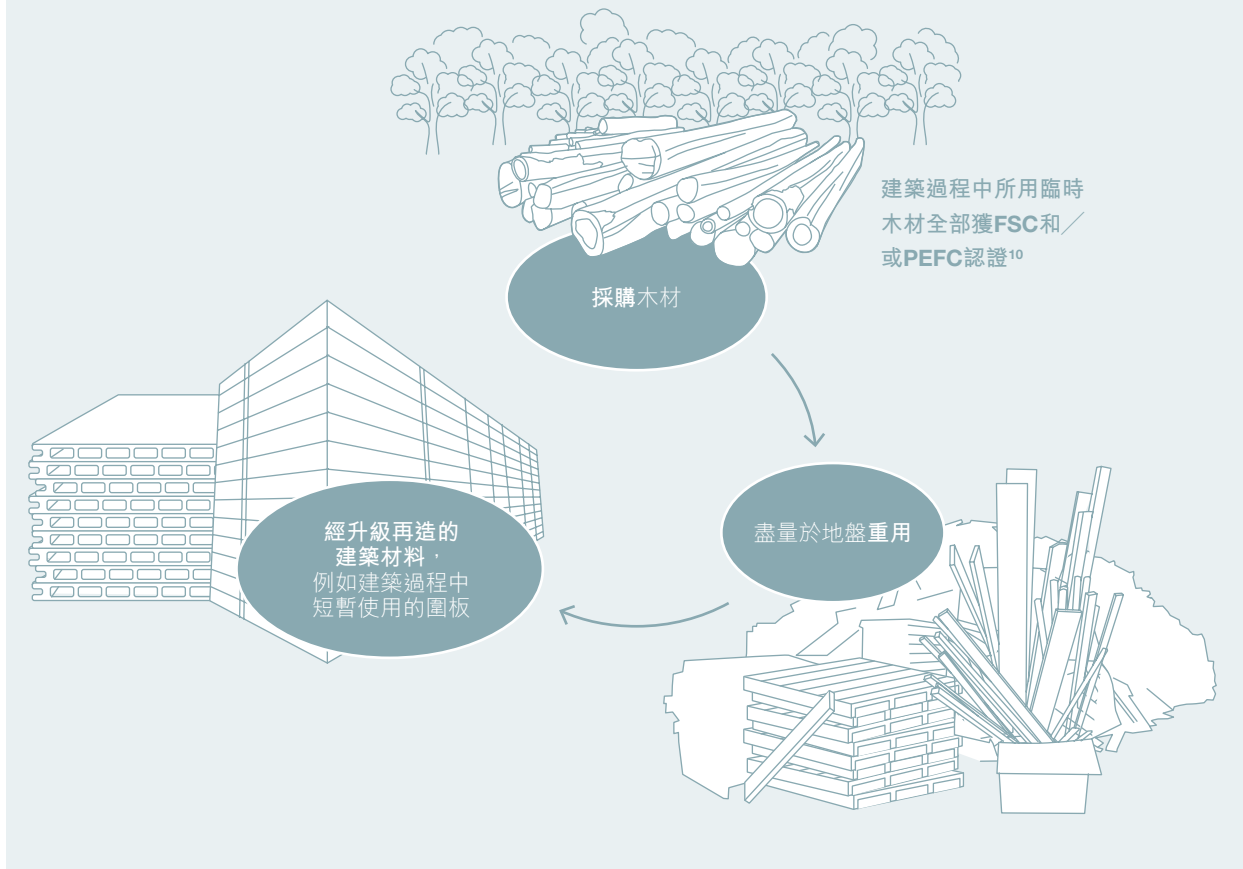
### 協助初創公司研發再造木材新方案



#### 混合生物炭與泥水材料以於項目地盤測試

協興集團支持一間初創公司進行研究和測試，透過專有的先進臭氧處理過程，將舊卡板升級再造為生物炭，轉化為新建建築材料的組成部份。我們已在協興集團其中一個項目工地進行測試，深得顧客支持。

### 我們的建築木材管理方法



<sup>10</sup> FSC指森林管理委員會(「FSC」)，而PEFC指森林認證體系認可計劃(「PEFC」)

本集團其他業務單位展示如何在減廢的同時提升顧客體驗，創造共享價值。作為世界級會議展覽中心的營運商，會展管理公司通過推行各種現場廢物回收設施和措施，鼓勵員工、活動主辦機構和訪客回收廢物。公共和工作區域亦已設置回收箱，用於分類紙張、紙板、玻璃、塑膠、金屬和充電電池。展覽佈置及離場期間亦會提供大型回收箱。政府的廚餘處理設施有機資源回收中心第一期(「O•Park1」)於2018年年中啟用以來，會展管理公司是香港首批使用這個設施的機構。為支持廢物管理，會展管理公司於2018年7月推出「減塑」行動，實施一系列減廢措施。在日常業務中，我們以木質或紙質替代品取代即棄塑膠餐具、飲管和攪拌棒。自動販賣機和餐廳只提供樽裝或罐裝飲品，再無塑膠瓶裝飲品。會展管理公司將繼續為餐盒和杯蓋等其他用品物色非即棄塑膠替代品。

為減少廢物，湖南新創建高速公路的團隊研究於2021財政年度回收重用修路工程的廢棄瀝青材料。自開始回收長瀏高速公路修路工程的瀝青材料以來，我們已節約270噸廢棄瀝青材料，同時使路面及路基材料成本降低。

### 重用 270 噸廢棄瀝青鋪路



收集廢棄瀝青以回收再用

杭州繞城公路定期修葺公路兩旁樹木，並回收用作堆肥。這些園林垃圾會先切碎，然後堆肥五至六個月，以製造出適合種植蔬菜和育苗的有機堆肥。在2021年4至6月的兩個月期間，我們收集了共30輛貨車的園林垃圾，總重量超過47噸，可生產出23.6噸堆肥。這樣不單可減少廢物，還能生產出滋養土壤的堆肥，促進可持續農業和糧食生產。

我們業務單位所產生的有害廢棄物量各有不同，而所有有害廢棄物從儲存至棄置均根據各地法規的規定管理，必須使用合資格的第三方承辦商處理。

### 智慧食堂應用程式 減少浪費及提升社區關係

湖南新創建高速公路旗下員工現可提前一星期在網上訂購食堂膳食。新開發的應用程式讓食堂能更準確地根據員工喜好準備膳食，從而減少廚餘。我們將產生的廚餘捐給當地村民，用作動物飼料(主要是家禽)。此舉除了減少產生廢棄物，亦有助促進我們與當地社區的關係。

## 生物多樣性

我們意識到材料使用與生物多樣性之間的關係，並尋求選擇對自然生態系統影響最小的材料。我們的《可持續採購指引》指示我們應在採購產品和服務以滿足營運需要時，納入環境、社會及管治影響的考慮因素，例如要求供應商提供認證、測試報告、第三方核實或其他參考資料，確保產品符合可持續森林管理、農業和漁業慣例的最佳常規，有助於保護珍貴的生物多樣性。

我們致力減少對棲息地的干擾和破壞，及向員工及社區等持份者推廣生物多樣性的認知，從而保護生物多樣性。施工時，我們採用樹木保護準則和程序以妥善保護建築地盤的樹木，所採取措施包括劃分樹木保護區、為原地保留的樹木設置圍欄，以至例行檢查等。如需要移植樹木，我們會相應制訂程序，確保這些樹木在臨時或永久移植地點正常生長，並在可行情況下於施工後將受影響樹木植回項目工地。



於建築地盤保護移植樹木，留待日後遷回原址

作為道路營運商，我們通過定期監測和維修，確保路邊斜坡穩定。在長瀏高速公路，我們在可行情況下採用軟景支持路邊綠化，並種植狗牙根和白三葉等當地物種，盡量減少灌溉用水和恢復當地的生物多樣性。

作為香港首間獲得ISO 20121可持續發展活動管理系統認證的機構，會展管理公司早已於旗下所有餐廳和宴會菜單中「走翅」，並在會展中心推廣可持續海鮮作為宴會首選菜單。會展管理公司還提供「惜綠」會議組合，通過提供綠色菜單和飲料，並支持幫助把未經食用的食物捐贈予社會福利機構，幫助業務夥伴實現其企業責任目標。

## 蠔礁修復



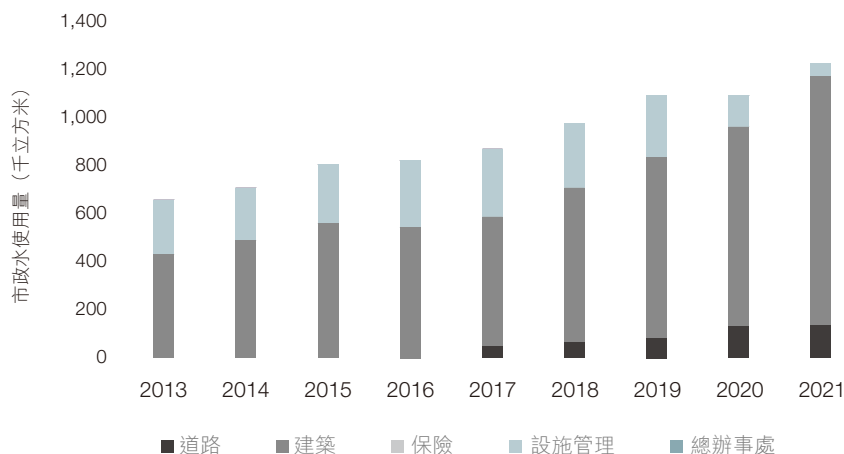
在提高生物多樣性意識方面及支持2021世界環境日的「生態系統恢復」主題，我們與大自然保護協會合辦三場活動，幫助修復本土香港元朗濕地區白泥的蠔棲息地。蠔對維持良好的海洋環境尤為重要，因而被冠以「生態工程師」的美譽，是次活動讓員工、義工和他們的家屬等超過60名參與者身體力行，為保護蠔出一分力。



透過蠔礁修復支持本地生物多樣性

## 水資源管理

## 市政水總用量



在全球暖化下，我們明白到水資源彌足珍貴，亦特別關注內地各地承受的缺水壓力。我們2030願景的目標是以2013財政年度為基線，將用水強度減少30%。

2021財政年度的食用水量增加12%。在我們的業務單位中，協興集團的單一用水量最多，佔本集團整體水足跡的54.3%，其次是道路業務單位，約佔11%。會展管理公司佔本集團用水量少於5%，用水量比去年減少57.7%，主要由於疫情期間活動數目的減少。

建築業務用水量取決於項目數量、項目階段及規模等多項主要因素。於2021財政年度，除了協興集團進行中的項目數量增加21%，惠保的項目比例亦有所提高，該等項目耗水量頗高，特別是工地平整及地基工程。於建築工地，水的主要用途一般包括抑制塵土飛揚、於車輛離開工地時進行清潔以去除污垢。水最多用於地基工程及於樓宇落成期間沖洗水管網絡等。雖然我們盡量於地盤將水重用作清洗汽車及清潔工地，但我們會繼續探索其他節約措施，以減少工程中的用水量。

於報告年度，協興集團在數個建築地盤進行節水研究。改善建議包括制訂水重用指引，特別具體說明系統性沖洗過程中的水回收方式，將在可行情況下用於日後的建築項目。在建築地盤的廢水排放方面，協興集團採用了實時廢水監測系統，確保排放前的廢水水質達標。對水質進行自動監測及記錄有助於快速識別任何與處理廢水相關的問題並作出糾正。

## 會展管理公司的Harry和Hana

在新型冠狀病毒疫情前，會展管理公司的用水量可高達本集團總用水量的20%以上，我們預計疫情後的用水量會回升。有鑒於此，會展管理公司除了更換省水式水龍頭，還採用清潔機械人—Gaussian Ecobot Scrub 75，其每小時可清潔3,000平方米地板，每月更可節省6立方米用水量，節省80%清潔用水量。



引入生態機械人Harry和Hana，以節水方式清潔地板

清潔機械人清潔地板  
用水減少80%



## 建立共融社區

新創建致力支援業務所在社區的可持續共融發展，盡心盡力栽培下一代成為可持續發展的領袖。我們旨在向年輕人提供機會，幫助他們抗疫及積極態度、提升自信心、發掘新興趣及技能，並啟發先天創造力。

由新創建集團慈善基金及新創建愛心聯盟牽頭的社區投資策略，專注投放資源於青年賦權、培養義工文化及促進環境可持續發展項目。我們期望與社福機構攜手，並與母公司新世界發展加強合

作以及善用集團業務優勢和資源，透過與社區互動為社會帶來正面影響，從而實現上述目標。於2021財政年度，本集團的員工參加了250多項活動，貢獻超過15,000小時服務社群，而本集團亦撥出380萬港元支持公益事務。

我們新一個旗艦項目為新創建EXP之旅，展示了我們如何透過業務生態圈為年輕人提供豐富體驗，帶他們跳出書本的框框學習與成長，從而創造共享價值，同時亦為集團培養未來人才。新創建EXP之旅以先前屢獲殊榮的「創建生涯路」旗艦項目為基礎，積累了經驗與網絡，以度身設計的活動使參與者感受不同的職業體驗，藉此機會發掘自己的熱忱。首批參與的200名學生來自12間中學。



### 示例 — 新創建EXP之旅

EXP結合了青少年成長路上的三重含意：Explore（探索）、Experience（體驗）、Experiment（實踐）。我們透過新創建及新世界集團的業務生態圈，為中四和中五學生提供不同的職業體驗，探索及發掘自己的專長與興趣。這項計劃於2021年4月推出，每屆為期18個月的新創建EXP之旅，提供多項活動。

舉例，富通保險接待了來自兩間學校的50名學生，使他們明白保險如何滿足社會需要。另外，協興集團在建造業議會建築信息模擬空間接待了另一批學生，邀請參加者配戴VR虛擬實景裝置，體驗如何以此技術模擬工地環境，亦透過全息投影桌，以遊戲方式向參加者展示組裝合成技術，以及認識建築行業的最新發展。其他內容包括於會展中心參與會展管理公司行政糕餅總廚教授的甜品製作班，以及出席講座了解數碼行業發展。

這項計劃也招募新創建同事擔任EXP Mentor，舉行了8場「Chill Talk by EXP Mentor」，向學生分享他們的日常工作。



管理層(左一)出席打氣活動

#### 以人為本的方針

設計新創建EXP之旅體驗活動前，我們採取以人為本的方針，進行問卷調查以了解學生的志向及興趣，以及他們認為未來事業發展所需的技能。因此，我們能夠優化計劃內容，在EXP之旅中激發學員努力向上。

12 間中學參與 >200 名受益人

## 新常態下關愛之策

全球疫情踏入第二年，除繼續派發關愛包(包括食物及口罩)予有需要的人士外，我們主要應對以下兩大方面：

- 自發及支援社區適應新常態
- 透過我們的義工計劃持續協助社區應付物資所需

疫情期間，數碼化轉型扮演著重要的角色，以協助我們有效發揮個人、家庭、社區及商業能力。愛心聯盟讓香港與內地業務單位的同事們透過數碼平台匯聚一堂。疫情期間，我們有40%的活動於線上舉行，透過虛擬活動向有需要人士提供遙距支援。

我們的「遙距助人」線上活動包括舉辦一個虛擬烘焙工作坊、協助失明人士將實體書轉換為電子版本、於停課期間為兒童開辦線上手工藝興趣小組，並致電長者關心他們的近況，紓解疫情帶來的壓力。上述活動為服務對象而設計，確保回應他們的需要和習慣。

集團成員公司於特別節慶舉辦特色線上活動。在聖誕節，「免稅」店與安徒生會攜手為60名兒童舉行虛擬聖誕聯歡會，活動內容包括講故事及玩遊戲。另外，為慶祝母親節，會展管理公司的主廚們舉辦一個兩小時的虛擬工作坊，教授生命小戰士會(一所兒童血液及癌症病人互助組織)20名6至8歲的成員製作松露朱古力。

為支援香港有長期物質需求的長者，我們與香港聖公會福利協會及家居維修義工協會合作，向居住在九龍城的獨居老人及雙老家庭提供家居安全評估及小型家居維修服務。我們亦委聘一名職業治療師向46戶長者家庭提供諮詢及評估服務。這個項目獲151名參與者貢獻超過910小時義工服務時數，令200多名長者從項目中受惠。

## 爸爸們在疫情下掌握應變能力

新創建夥拍DADs Network推出「父職學院」計劃，向爸爸們提供一連四個線上工作坊，題材廣泛，包括親子教養技巧及在疫情底下處理家庭衝突的技巧。這項計劃讓學院畢業生保持聯繫，並邀請他們擔任分享嘉賓為其他爸爸打氣，幫助參與者建立互助支援群體，共同面對目前挑戰重重的經濟及社會環境。



父職學院參與者

## 年輕人及他們的未來

對處於不同人生階段的人士來說，財務健全是其整體福祉的重要一環，尤其影響其心理健康。年輕人越快掌握理財能力，就能更妥善管理當下以至長期的個人財務狀況。借助富通保險在財務管理及保障規劃方面的專業知識，社區成員(尤其是弱勢社群)能夠為自己及家人作出知情及可靠的財務決定，最終幫助他們實現更美好將來。

## 攜手合作支援社區

為發揮積極影響以幫助社區有需要人士，新創建及協興集團夥拍AESIR進行合作，AESIR由新世界集團旗下的初創平台Eureka Nova支援，利用擴增及虛擬實體技術為有特殊需要人士創造遊戲及互動解決方案。我們透過「不一樣的5\*\*家庭」計劃，特別在新型冠狀病毒期間為有特殊學習需要(「SEN」)的學童安排互動體感遊戲協助學習。透過民政事務局及香港生產力促進局舉辦的「種籽聯盟計劃」，AESIR與協興集團配合，使更多人士受惠，例如提供VR訓練，預防長者跌倒。



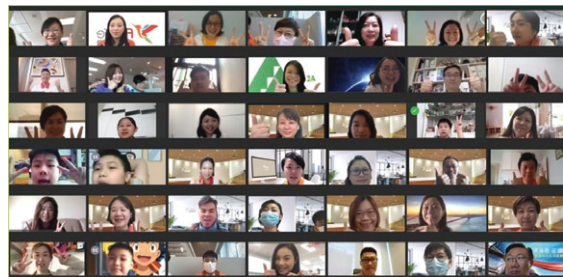
SEN學童透過精心設計的互動遊戲學習

## 提高年輕人的理財能力

富通保險與青年成就香港部、投資者及理財教育委員會及陳校長免費補習天地合作，為來自60間小學的108名有需要學生免費舉辦「醒目理財更您想」線上教室。35名富通保險義工為12個虛擬教室的運作提供協助。此項活動為支持理財教育委員會主導的理財能力策略而設，亦是2021年3月香港理財月的其中一個項目，該計劃是提升香港市民理財能力的全港性計劃。

### 來自 60 間學校的 108 名學生學習 如何醒目理財

此項活動配合富通保險的持續工作，幫助年輕人認識財務管理及保障規劃，同時與陳校長免費補習天地為學生設立的獎學金計劃呼應，教授他們理財知識，以作出正確的人生選擇。於2020年共有332名得獎學生。此外，富通保險的「綠色連線」數據卡捐贈計劃支持基層兒童網上學習，同時有助減輕環境影響。



富通保險為有需要學生舉辦  
「醒目理財更您想」線上教室

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

下表顯示於本報告中，香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》所要求披露的位置及我們對有關披露的回應。

層面及關鍵績效指標	一般披露及關鍵績效指標	章節／備註
治理結構	由董事會發出的聲明，其中載列： <ol style="list-style-type: none"> <li>披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管</li> <li>董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋其與發行人業務的關係</li> <li>董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括用於評估、編排及管理環境、社會及管治相關重要事宜的過程</li> </ol>	我們如何管治及管理
匯報原則	有關(i)重要性、(ii)量化、(iii)一致性匯報原則的應用情況的說明或解釋	關於本可持續發展報告
匯報範圍	環境、社會及管治報告的匯報範圍及設定過程	關於本可持續發展報告
<b>A. 環境</b>		
A1：排放物	遵守排放法律及法規  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政策。	於2021財政年度內，本集團並無接獲任何對本集團構成重大影響的違規個案。 我們如何管治及管理； 《可持續發展政策》
關鍵績效指標A1.1	排放物和廢棄物種類及相關數據	環保表現數據摘要
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(以噸計算)及(如適用)密度	環保表現數據摘要
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	環保表現數據摘要
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	環保表現數據摘要
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色未來
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色未來； 環保表現數據摘要

層面及關鍵績效指標	一般披露及關鍵績效指標	章節／備註
A2：資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	我們如何管治及管理
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(以千個千瓦時計算)及密度	環保表現數據摘要
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	環保表現數據摘要
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	綠色未來
關鍵績效指標A2.4	求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色未來； 本集團營運採用的食水均源自各地市政供水，沒有任何水量和水質問題；節約用水也是我們的環保目標之一
關鍵績效指標A2.5	包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)包裝密度	並無追蹤此數據。包裝材料對本集團而言並非重要議題
A3：環境及天然資源	減低對環境及天然資源造成重大影響的政策	我們如何管治及管理
關鍵績效指標A3.1	描述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	綠色未來
A4：氣候變化	識別及應對重大氣候相關事宜的政策	我們如何管治及管理； 綠色未來
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	我們如何管治及管理； 綠色未來
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
B1：僱傭	遵守僱傭常規的法律及法規	於2021財政年度內，本集團並無接獲任何對本集團構成重大影響的違規個案
	僱傭常規的政策	我們如何管治及管理；人才培養
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	社會數據摘要
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	社會數據摘要

層面及關鍵績效指標	一般披露及關鍵績效指標	章節／備註
B2：健康與安全	健康及安全的政策	我們如何管治及管理； 人才培養
	遵守健康及安全的法律及法規	接獲協興集團一宗輕微違例個案，原因 為一個建築工地的個人防護裝備使用不當。
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	社會數據摘要
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	社會數據摘要
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	人才培養
B3：發展及培訓	僱員發展及培訓的政策以及描述此類活動	我們如何管治及管理； 人才培養
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	社會數據摘要； 並無追蹤此數據。相關數據如：按性別及 員工類別劃分的每名員工完成受訓的平均 時數，以及按培訓主題劃分的總培訓時數 已於「人才培養」一節中披露。
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	社會數據摘要
B4：勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策	我們如何管治及管理
	遵守童工或強制勞工的法律及法規	於2021財政年度，本集團並無接獲任何 違反使用童工或強制勞工規定並對本集 團構成重大影響的個案。
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	我們如何管治及管理
關鍵績效指標B4.2	描述在發現童工及強制勞工違規情況時消除有關情況所 採取的步驟	我們如何管治及管理
<b>營運慣例</b>		
B5：供應鏈管理	有關管理供應鏈的環境及社會風險政策	我們如何管治及管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	我們如何管治及管理
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，以及相關執行及監察方法	我們如何管治及管理
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	我們如何管治及管理
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	我們如何管治及管理； 綠色未來

層面及關鍵績效指標	一般披露及關鍵績效指標	章節／備註
B6：產品責任	產品責任(健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜)的政策 遵守對發行人有重大影響的有關所提供產品及服務的健 康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的產品責任法律及法 規以及補救方法	我們如何管治及管理 於報告年度，本集團並無接獲任何對本 集團構成重大影響的違規個案。
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	於報告年度，本集團並無任何因安全與 健康理由而導致所提供及使用的產品及 服務須回收
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	於2021財政年度，本集團合共接獲634 宗有關產品及服務的投訴。有關投訴處 理機制說明，請參閱「持續創新以提供優 質顧客服務」一節。
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	我們如何管治及管理
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	產品回收對本集團營運而言並非重要議 題，惟已就「免稅」店業務制定產品回收 程序，於與製造商確認回收事故時通知 顧客退款。  「免稅」店僅自「授權分銷商」購買產品。 為確保產品質量，「免稅」店產品的最佳 使用日期會每月進行審核，同時對存放 溫度定期進行內部檢查。
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	我們如何管治及管理
B7：反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策 遵守對發行人有重大影響的反貪污法律及法規	我們如何管治及管理 於2021財政年度內，本集團並無接獲任 何違反反貪污法律及法規並對本集團構 成重大影響的個案。
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	於2021財政年度內，本集團並無接獲對 本集團或其僱員提出或已審結並對本集 團構成重大影響的訴訟案件。
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	我們如何管治及管理
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	我們如何管治及管理
<b>社區</b>		
B8：社區投資	有關社區投資的政策	建立共融社區
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	建立共融社區
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	建立共融社區



## 核實聲明

### 範圍及目的

香港品質保證局已對新創建集團有限公司(「新創建集團」)的2021年可持續發展報告(「報告」)內容進行有限保證。報告覆蓋日期為2020年7月1日至2021年6月30日。

報告是根據香港聯合交易所有限公司的證券上市規例附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「環境、社會及管治報告指引」)中所列的要求和參照全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準》(「GRI標準」)的「核心」選項編製而成。

香港品質保證局的責任是對報告中所載述的數據和資料的完整性、準確性及可靠性提供核實結論，核實的目的是：

- 評核報告的內容是否涵蓋所有與新創建集團可持續發展表現有關的重要範疇；
- 核實報告是否符合《環境、社會及管治報告指引》及參照GRI標準的「核心」選項的要求；
- 評定報告所選載的數據及陳述是否準確包括2030表現目標和進度，環境績效和社會數據等；及
- 檢討用以編製報告的數據及資料管理機制是否可靠。

### 保證程度和核實方法

我們根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」及《國際核證聘用準則3410》「溫室氣體排放聲明核證聘用」執行核實工作。核實過程是為獲取恰當的有限保證意見和結論而制定。核實的範圍按照《環境、社會及管治報告指引》和《GRI標準》的「核心」選項而定立。

在我們的核實範圍內，我們進行了以下程序和活動：

- 了解可持續發展表現數據的收集、分析、計算和匯報系統和流程，
- 核實環境績效和社會數據，2030表現目標和進度包括能源、溫室氣體、水、廢物、健康和安全、僱傭和培訓的關鍵指標等，
- 與負責編製報告內容的代表面談，和
- 詳細審閱基於風險考慮抽取的相關原始數據和支持證據。

### 獨立性

新創建集團負責收集和陳述報告內容。香港品質保證局的核實過程是獨立和公正。

### 結論

根據核實的結果，我們並沒有發現到任何證據，使我們相信新創建集團報告的內容在所有重大範疇方面沒有按照《環境、社會及管治報告指引》和參照《GRI標準》的「核心」選項而編製。總括而言，此報告的數據和資料可靠和準確。

香港品質保證局

沈小茵  
審核主管  
2021年9月