

信德集團

SHUN TAK HOLDINGS

Stock Code 股份代號: 242

THE 2014 信德的承諾
SUSTAINABILITY REPORT
可持續發展報告

SHUN TAK
COMMITMENT



關於本報告

信德集團有限公司（「本公司」或「信德」）（港交所上市代號：242）欣然發表本公司及其附屬公司（統稱「集團」）的首份獨立可持續發展報告（「本報告」）。本集團矢志在旗下所有業務和各營運層面，全面實踐可持續發展理念，並推行各種相應計劃，致力為相關持份者及社區建立可持續發展的未來。作為有承擔的企業公民，我們克盡一己之責，積極支持和推動社會及環境持續發展。本報告載述我們過去的努力與承諾。

報告範圍

本報告主要匯報集團和其持有主要營運管轄權的合資企業，透過在香港、澳門及中國內地的 4 項核心業務，包括地產、運輸、酒店及消閒和投資，於 2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的可持續發展工作。有關我們管治及經濟績效的詳情，可參閱本公司年報 (www.shuntakgroup.com)。

報告準則

本報告是依照香港交易及結算所有限公司《主板上市規則》附錄 27 的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG 報告指引》）所擬備。根據指引列明的範疇及指標，從工作環境質素、環境保護、營運常規及社區參與 4 方面，相應地闡述集團各類業務及營運活動的環境和社會影響。

集團視員工為主要持份者之一，首份可持續發展報告的擬備，亦得到各部門同事的共同參與，促使我們更清晰目前的可持續發展績效水平。經蒐集和仔細分析的資料，既是集團於 2014 年開展可持續發展工作的基礎，亦有助我們制定可持續發展的短期和長期策略。

閣下的寶貴回應，有助我們的可持續發展工作更臻完善。歡迎閣下將意見或建議以電郵形式發送至以下郵箱。
sustainability@shuntakgroup.com

目錄

1	管理層序言
2	關於信德集團
4	關愛社群
11	珍惜人力資源
17	提倡保護環境的責任
23	獎項及殊榮
24	表現數據摘要
25	ESG 內容索引

管理層序言



誠如我們的公司名稱，集團創立至今皆貫徹「誠信德行」的營商宗旨，在過去40多年，致力躋身港澳地區最可靠和最具增值效益的企業之列，為所有持份者及業務所在社區創造共同價值。為確保集團的可持續發展，我們積極推動公司經濟穩定增長，為投資者帶來長遠回報，與業務夥伴、供應商和服務商分享互惠互利商機；與此同時，我們持續培訓及發掘員工潛能，關顧社區需要和履行環保責任，努力不懈平衡各方面發展，並欣然取得顯著進步。

我們知道可持續發展是無休止的演變過程，引領各方不斷向前邁進，為長遠發展建立穩固基礎。我們亦明白可持續發展與經濟增長可以同步進行，甚至促進經濟增長，因此需要把握在過程中帶來的機遇，革新業務和激勵員工，也要造福社群，改善環境。

「可持續發展督導委員會」於2012年12月成立，專責引領集團按照「可持續發展政策」推行各項計劃，承諾將可持續發展理念納入整體業務策略中，有系統地統籌相關工作和資源，並提高項目的透明度。在政府、非政府機構、業務夥伴及員工等持份者的支持下，委員會相信我們有能力創造豐碩的協同價值。

2014年是集團在可持續發展工作上，取得理想成績的一年。我欣然匯報，集團在社區服務及員工培訓所作出的承擔和努力，均得到廣泛肯定和認同。

集團榮獲青年企業家發展局頒發「最佳商校伙伴2013-2014」獎項，以嘉許我們與本地社會組織長期合作，每年為學生提供一系列經驗分享課程和安排到本公司參觀。此外，集團積極參與兒童及長者的支援服務，單是去年錄得義工服務時數超過2,900小時。

集團並再度榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，表揚我們推行多項口碑載道的公益項目，惠澤員工、社群和環境。今年已是連續第9年獲頒「商界展關懷」標誌，還有多多年來得到的其他殊榮，都是激勵我們繼續向前的原動力。「工作與生活平衡」運動正是集團於去年推出的新項目，目的是向員工及其家庭傳遞作息平衡觀念，建立與加強「醒神工作·健康生活」的企業文化。

過去一年，我們積極參與香港和澳門政府多項重要的環保計劃，包括節能、碳審計、改善室內空氣質素及減廢等，藉此將環保意識帶到各業務及營運層面，推動集團逐漸採用低碳營運方式。

我們將繼續朝著可持續發展的道路邁進，並藉此機會感謝曾經參與和支持我們的集團成員和各界持份者，期望來年繼續得到大家的支持。我對集團在可持續發展的工作成果深感自豪，同時也看到有不少進步空間，日後定會加倍努力，共建美好將來。

A handwritten signature in black ink, reading '何超瓊' (He Chaozhen).

何超瓊女士

信德集團董事總經理
可持續發展督導委員會主席

關於信德集團

本公司於 1972 年成立，與轄下附屬公司從一間船運公司演變成為今天在香港上市的大型綜合企業。集團的業務多元化，在香港、澳門及中國內地的地產業、運輸業、酒店及消閒業和項目投資作多線發展。

業務概覽

地產業務

集團的地產業務主要分為兩部份，包括地產發展與投資；以及涵蓋物業管理和資產管理的物業服務。集團在港澳兩地的地產發展和銷售市場穩建磐基，最近拓展業務至中國內地市場，參與寫字樓、酒店、商用樓宇、商場及服務式公寓等多類地產發展項目。

物業管理方面，集團為港澳兩地眾多住宅及工商業樓宇，提供優質的專業物業管理服務；其中在澳門的物業管理，更包括專業清潔及洗衣服務，以迎合不同顧客需要。資產管理方面，集團為顧客提供卓越可靠的銷售及租賃服務。

運輸業務

經過數十年的努力營運，集團成功建立聯繫港澳及中國內地的海陸空跨模式交通網絡，為數以百萬計的乘客竭誠服務；並經常推出增值服務，為旅客創造更愜意的旅遊體驗。

酒店及消閒業務

集團重點發展亞太地區的旅遊市場，業務涵蓋酒店投資、酒店管理、旅遊和會議展覽，以及大型活動規劃。

項目投資

集團分別參與澳門博彩與零售項目，以及香港的商業發展項目，為顧客創造更精采的消閒體驗。

有關集團的企業架構及核心業務詳情，請參閱本公司年報。

企業管治

集團秉持崇高的企業誠信和商業道德水平，並訂有明確指引，確保營運公平公正，保障集團及股東的利益。我們的董事會堅守良好的企業管治準則，並不時進行檢視和優化，確保符合監管規定。通過審核、執行、提名及薪酬委員會的有效運作，董事會各司其職，務使企業管治全面達到最高水平。

《行為守則》（《守則》）訂明有關員工操守和作業方式的要求，防止任何貪賄及欺詐事件，同時避免利益衝突。集團

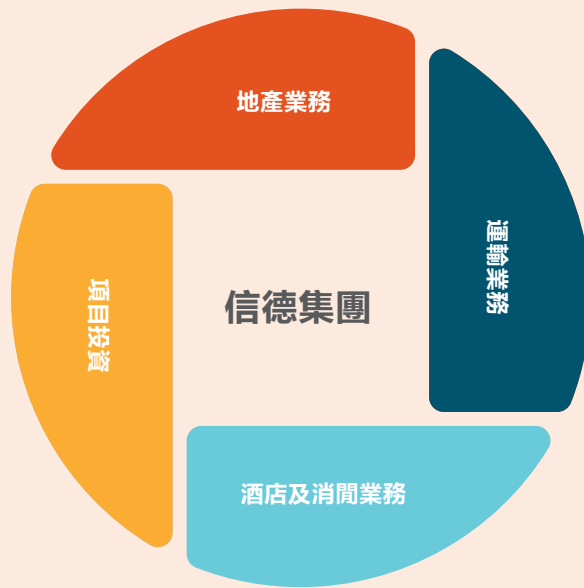
貫徹落實《守則》，要求所有員工恪守規定，並堅決按集團的紀律程序，嚴肅處理任何違規個案。

我們採取各種可行措施，確保員工對集團的反貪污政策有充份認識，包括在迎新活動向新入職員工作出講解；定期安排廉政公署舉辦講座，加強員工的反貪污意識；並透過舉報政策致力維持高度開放、廉潔和問責。我們欣然表示，期內並無關於貪污舞弊的訟案。

集團推行「資訊系統」政策以保障顧客的個人資料，規定所有督導及管理人員接受培訓，認識資料保障原則，並須嚴格遵守《個人資料（私隱）條例》。同時向員工宣傳推廣知識產權的重要性，教導員工正當使用公司的資產、資源和通訊渠道。

可持續發展方針

董事會於 2012 年 12 月成立可持續發展督導委員會，專責集團就環境、社會及管治 (ESG) 工作的推行和績效。督導委員會由集團董事總經理擔任主席，成員來自各主要業務單位；主要職責是制訂、監察及檢討集團的可持續發展願景、策略和政

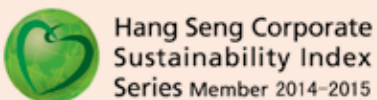


策，舉行會議檢討各項 ESG 活動及規劃未來措施，促進集團的可持續發展。

為貫徹實踐集團的可持續發展使命，我們制訂了《可持續發展政策》，就工作環境質素、環境保護、營運慣例及社區參與 4 大範疇，提供指引和推進相關的可持續發展措施。在《可持續發展政策》的框架下，各業務單位可根據本身的業務情況，自訂策略、管理守則和營運措施，改善其可持續發展表現。此外，集團致力在業務運作中加入可持續發展的考慮，為我們的社會、員工和環境謀福祉。

作為負責任的企業，我們定將繼續與員工、顧客、業務夥伴及非政府機構等持份者攜手合作，推展各類計劃和措施，以臻達可持續發展的長遠目標。

於 2014 年，本公司連續第 4 年成為「恒生可持續發展企業基準指數」的成份股之一，並列入香港品質保證局社會責任進階指數。





★ 關愛社群 ★

「取於社會，用於社會」是企業公民的責任，透過支援長者、愛護兒童、培育青年、舉辦社區康樂慈善活動及推廣藝術文化，以不同形式促進社區繁榮。我們在推行這些活動的過程中，直接幫助有需要人士，提供資源和協助，從而提高凝聚力，創建共融社會，努力為社區居民的生活帶來正面影響。

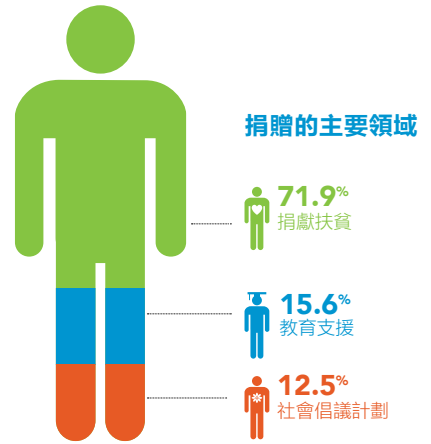
支持社會責任計劃及義工服務

我們的最高管理層一直熱心公益事業，以身作則樹立典範，倡導集團所有員工關心社會。在他們的領導下，我們設立支持社會責任計劃及義工服務的體制：

- 成立「可持續發展督導委員會」，專責統籌和監督有關環境、社會及企業管治事宜。
- 設立信德職員聯誼會，成員來自不同部門，負責落實公司推行的社會及員工計劃。

- 信德愛心義工隊先後於 2012 年及 2013 年在香港和澳門組成，迄今招募成員超過 180 人。義工隊接受社會工作的專業培訓，帶領及推行各種企業義工活動，例如探訪安老院、捐血和各類慈善活動。

在 2014 年，我們透過多項計劃支持社會發展工作，合共捐出約港幣 1,016,463 元。義工隊及其他同事參與港澳兩地社區服務，合共獻出服務時數 2,959 小時。



港幣 1,016,463

促進社會的可持續發展



2,959 小時

社區服務



1. 鼠戰中環 2. 百萬行 3. 捐血日 4. 澳門環保遠足者

集團多年來致力履行企業公民責任，啟動及推行不少社會公益項目，並鼓勵各業務單位自行推展相關活動，支援社會上有需要人士。

以愛德之旅耆樂基金為例，該基金是噴射飛航於 2012 年成立，為香港基督教女青年會轉介的貧苦長者提供緊急援助。每名合資格長者可獲港幣 2,000 元資助，以應付日常生活、醫藥診治或家居改善工程的燃眉需要。

透過特定的義工服務、計劃和活動，我們成功為長者、兒童和青年送上所需的支援和關愛；並且走入社區，鼓勵社會人士積極參與籌款和公益活動。

支援長者

頸巾送暖

集團與東華三院合作，由 26 名集團員工及家屬編織 60 條為獨居長者度身而設的頸巾，在寒冬季節為他們送上關懷和溫暖。



家居探訪

年內，港澳兩地員工組織多次探訪鄰舍長者及獨居長者的活動。除餽贈禮物外，集團員工還與長者一起做運動、玩遊戲和製作手工藝。我們的義工為兩地的獨居長者帶來親切慰問與關懷，送上護理用品迎合他們生活需要，以溫暖的笑容傳達我們的真摯關懷。

迪士尼樂園之旅

我們的員工與香港耆英協進會有限公司攜手合作，陪同 40 位長者到迪士尼樂園遊玩。在義工的協助下，長者可輕鬆地在樂園穿梭暢遊，盡情享玩樂園的設施。



愛護兒童

愛心玩具

玩具「反」斗城是集團經營的大型玩具零售店，在澳門首間分店開業之際，我們捐出總值澳門幣 88,000 元的玩具，支持聖公會澳門社會服務處的「玩具銀行計劃」。同時宣佈與聖公會澳門社會服務處長期合辦「玩具交換計劃」，在店內設立回收站收集完好的二手玩具，轉贈予有需要的小朋友。



“



我感謝信德集團給予我和同事們合作的機會，共同籌辦這些極有意義的義工活動。管理層的全力支持，增強我們對集團的歸屬感，並促進不同業務單位之間的溝通。

信德提倡「工作與生活平衡」的健康生活，鼓勵員工和家屬加入義工行列，幫助有需要的人；同時可以一家人分享社會服務經驗，一起感受施予的喜樂。

在支援本地社區的基礎上，我們希望未來可將服務延伸至新移民及少數族裔，群策群力，履行集團的社會責任，把愛心傳遍社會。

鄧潔賢女士
高級旅遊顧問
信德旅遊有限公司

”

歡樂時刻

我們的員工在探訪活動上，為兒童送上玩具、文具和日常用品；透過共聚時光，與小朋友分享喜與樂。



培育青年

青年人是未來的社會棟樑，因此，我們熱心支持教育，扶持本地青少年的健康成長和發展。我們連續第 9 年參與青年企業家發展局舉辦的「商校家長計劃」，最近更榮獲「最佳商校伙伴 2013-14」獎項。

「商校家長計劃」

我們自 2006 年起一直全力支持「商校家長計劃」(前名「商校伙伴計劃」)，這是青年企業家發展局舉辦的年度重點項目，旨在激發青年人企業精神，以及傳承本地工業家的成功之道。我們每年參與計劃，為 30 名中四至中六學生提供課堂培訓和實地參觀。在 2014 年的計劃中，我們共派出 5 名員工代表擔任大使，安排學生參加 4 個工作坊和參觀噴射飛航船塢，向學生講解集團的業務運作，加強他們對本地航運業的認識和興趣。



學子明燈

透過實地參觀、就業輔導、資訊交流、暑期實習和獎學金計劃，我們指引年輕人計劃和事業發展路向。多年來，我們與多間本地教育機構建立了緊密的夥伴關係，包括與香港航海學校、澳門旅遊學院、海事訓練學院及香港專業教育學院等院校合作。自 2007 年起，噴射飛航成立的獎學金支援超過 50 位本地學生修讀航海運輸業相關課程，合共捐出港幣逾 1,100,000 元。

“



信德集團是極好的合作伙件，9 年來彼此合作無間，為提高青年人的思維和個人素質努力。為確保培訓環節和參觀活動順利進行，集團的高級管理人員一直鼎力支持及調配額外的人手，配合我們的需要。集團員工致力履行導師的工作，與學生分享其寶貴的人生經驗，鼓勵學生盡展潛能。這些年來，參與的學生和家長對計劃評價甚高，我們欣喜與信德集團建立良好的合作關係，期望可了解更多集團參與社會公益的事宜，也冀盼有機會深化雙方的合作。

袁翠珊女士
董事
青年企業家發展局

”



舉辦社區康樂慈善活動

我們深明社會融洽的重要性，致力推動社區舉辦康樂和慈善活動。集團贊助旗下地標建築物澳門旅遊塔（「旅遊塔」）的場地，進行社會公益活動，現在旅遊塔已成為舉辦各類慈善計劃的重要平台。

多年來，我們會於春節期間在旅遊塔舉辦公開樓梯競跑，現已成為澳門市民賀年的傳統活動。澳門塔競跑和慈善步行喻意步步高陞，向參加者傳達衷心祝賀，亦同時可推廣健康生活，更為澳門紅十字會籌募善款。



1. 澳門塔春節競跑 2. 樂施競跑旅遊塔

瘋狂笨豬跳嘉年華

我們舉辦了2次「笨豬跳」比賽，參加者身穿獨特鬼馬的服飾，從233米高的旅遊塔躍下，角逐「最佳彈跳王」殊榮。我們還邀請了特別嘉賓表演舞蹈和示範高難度花式笨豬跳，為觀眾帶來更多歡樂。是次活動為澳門紅十字會籌得澳門幣250,000萬元的經費。

點亮藍燈

「點亮藍燈」是慈善組織 Autism Speaks 為世界自閉症關愛日，於4月份發起的年度性全球活動。旅遊塔欣然參與其中，與全球多座地標建築物一起點亮藍燈，正式展開為期7天的亮燈活動。10多名自閉症患者及其家人經澳門特殊奧運會獲邀，參與及見證這難忘時刻。我們的員工亦於當日表演空中漫步，以示對自閉症人士的關愛與支持。



推廣藝術文化

藝術和文化是地方生活的縮影，集團多年來熱心支持本地藝術文化活動，透過引進國際著名的藝術表演，贊助和促進文化交流活動，令本地藝術文化更為豐盛。

贊助芭蕾舞劇《吉賽爾》

在 2014 年的第 42 屆香港藝術節，史卡拉歌劇院芭蕾舞團應邀演出經典芭蕾舞劇《吉賽爾》。我們很榮幸能贊助表演，把這套充滿藝術性的名劇帶給香港觀眾，讓他們欣賞動人的優雅舞姿。



澳門旅遊塔獅子雙年展

為慶祝中法建交 50 周年，我們贊助旗下旅遊塔及澳門壹號廣場的場地，舉行首度移師亞洲的「獅子雙年展」，展出逾 50 座中法藝術家協力創作的獅子雕塑。這次活動不但讓本地居民大飽眼福，觀賞宏偉的藝術創作，還可推廣東西方的藝術文化交流，讓公眾體會到薈萃共融的重要性。

本地藝術家創作限量版電子船票

適逢澳門特區成立 15 周年誌慶，噴射飛航特別推出限量版電子船票，印記 15 年來澳門的發展和進步。限量版電子船票由水墨漫畫大師亞正設計，以優雅筆觸和奪目色彩，勾劃出澳門的繁榮盛世。噴射飛航為慶祝 10 周年紀念發行的首套特別版電子船票，亦是由亞正創作，今次是雙方第二度合作。





★ 珍惜人力資源 ★

我們相信員工是最寶貴的資產之一。我們秉承量才而用的原則，為僱員提供平等機會和合適平台，讓他們盡展才能，在事業路上開拓錦繡前程。我們致力為員工提供安全健康的工作環境，提倡工作與生活平衡的健康生活。

在日常營運中，我們經常與供應鏈的各持份者合作。透過向持份者傳達集團的核心價值觀，與業務夥伴、供應商和服務商同步在產品及服務上尋求創新，全面提升顧客的整體消費體驗。

建立團隊

截至2014年12月31日，集團約有4,000名員工，當中大部份駐職於香港或澳門，執行集團在當地的業務運作，其他僱員則在中國內地及新加坡工作。

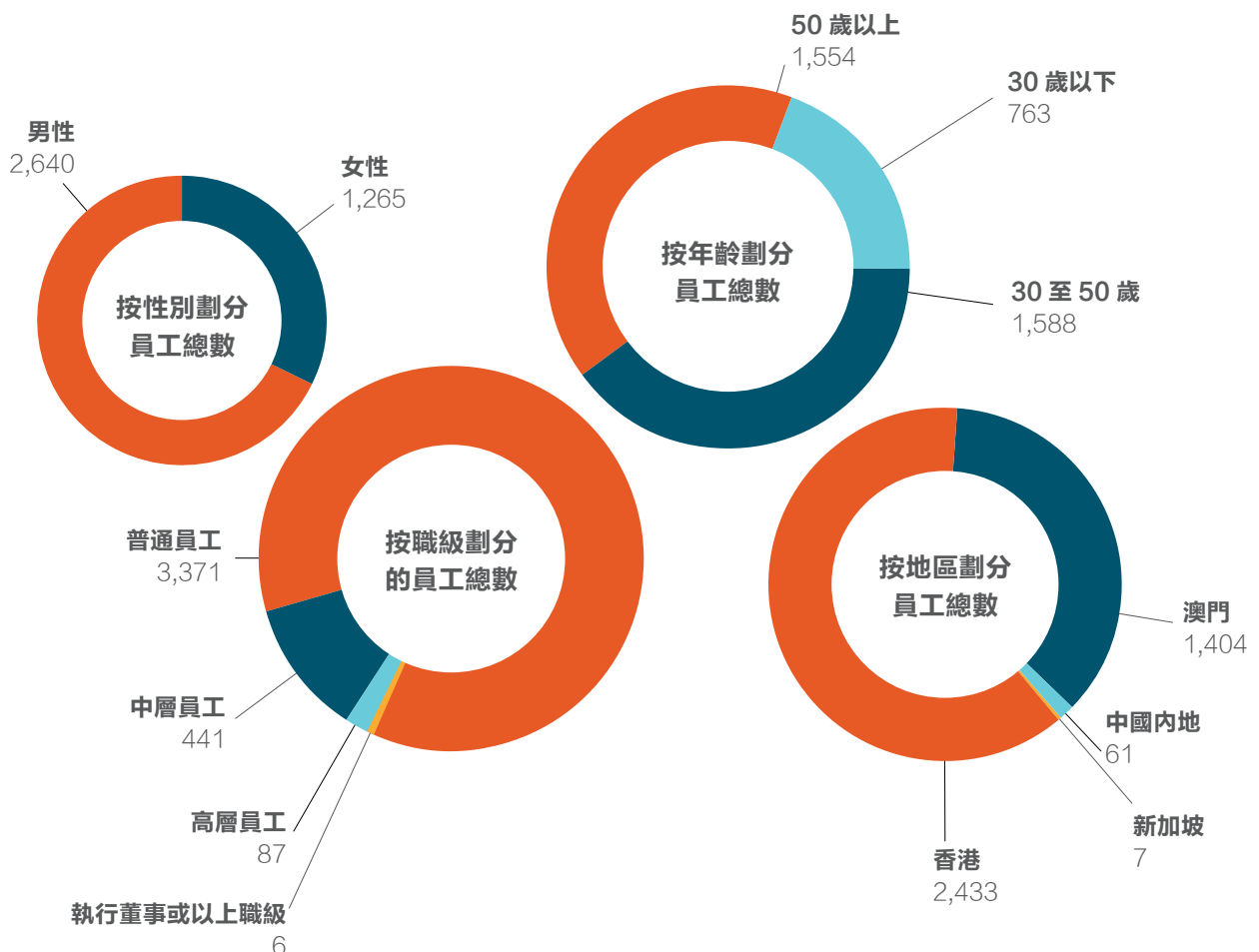
我們嚴格遵守勞工法例，並依循所有相關的勞工守則。我們全力確保所有職位因才任用，確保人人機會平等，恪守僱主應有的責任。

此外，我們亦推行多項支持殘障人士就業的政策及措施，提倡傷健共融。集團會在可行情況下聘用殘障人士，安排他們擔任前線人員到主任級別的不同職位。我們推動社會共融的努力，獲得澳門特區政府的「聘僱殘疾人士僱主嘉許計劃」公開表揚。

不同地區的員工流失率



不同年齡組別的員工流失率



倡導健康與安全



1,481
位員工參加
安全培訓課程

為達致工作間的零意外，我們的預防措施周全縝密，避免和減低危害安全及健康的風險。我們將營運操作標準化和規範化，並定期舉行不同主題的研討會和工作坊，包括消防安全、急救、職安健規例等，雙管齊下，提高員工的安全意識，務求將日常作業的工傷意外風險減至最低。截至 2014 年 12 月，約 1,481 位員工接受了相關的安全培訓。

澳門旅遊塔消防安全

澳門旅遊塔會展娛樂中心（澳門旅遊塔）樓高超過 300 米，消防安全顯得尤其重要。澳門旅遊塔設有嚴謹措施確保消防安全，並每年進行消防檢查，確保旅遊塔劇院的消防設施運作正常。我們亦與消防局合作，每年進行火警演習。



噴射飛航的安全管理

噴射飛航設立「安全管理委員會」，負責執行業務相關的安全管理，確保遵守所有法例法規。委員會由管理層、各部門員工及承辦商代表組成，負責全面檢討和分析營運安全，以及制訂公司安全措施。為提高員工的安全意識，公司會舉辦職安健講座，並透過電郵、告示版及公司刊物發佈有關資訊。對外則安排與工程承辦商定期會面，商議安全事宜，加強雙向溝通。

澳門旅遊塔的衛生安全

澳門旅遊塔會展娛樂中心的餐飲設施眾多，我們積極支持及配合民政總署，定期安排署方人員巡查各食品製造工場和廚房，保證安全衛生。



1. 第一屆飲食業職安健獎勵計劃銀獎 2. 飲食安全與健康講座

為加強對員工的保障，避免造成與作業相關的傷病，噴射飛航定期進行健康安全評估，定期進行外界機構審核和內部審核。另外，所有船隻及辦事處亦會進行安全巡查，由高級管理層親自帶領進行。審核結果會向全體員工傳閱，並在船上和辦事處妥善存檔以作記錄。公司現亦制訂緊急事故準備和應變程序，並經常進行相關演習，保障員工安全。

提倡勞逸均衡

我們推崇親愛家庭的文化與環境，故此設立多種福利及支援計劃，讓員工盡展潛能，同時保持工作與餘暇均衡配合，享受健康生活。

員工可享有不同種類的休假，包括婚假、產假及侍产假、恩恤假及考試假。此外，我們經常籌辦各種保健主題的工作坊、興趣班和興趣小組，配合我們的工作與生活平衡運動。其他措施包括彈性上班時間，噴射飛航的員工可於 9 個工作時數內自訂上下班時間，更彈性和有效善用時間與家人相處、自我增值及享受個人活動。

我們亦定期安排不同的聯誼及義工活動，推動跨部門合作，促進個人發展。2014 年的員工及家屬參與人數超過 692 人。

工作與餘暇平衡

透過與非牟利機構合作，我們於過去一年舉辦了一系列健康講座，與員工分享健康資訊，推廣工作與生活平衡的文化。我們於 2014 年 10 月舉辦「工作與生活平衡周」，向員工派發富含纖維的鮮果，鼓勵健康飲食。我們亦推行其他措施推廣健康飲食，並鼓勵員工定期運動，是次為期一周的健康活動共有逾 380 位員工參與。



“



活動概覽



插花班

興趣班的參加者不但可以學習插花技巧，還可趁機舒減壓力，享受繁囂都市生活中平靜的一面。



噴射飛航體育會

信德一中旅足球隊自 2002 年成立，以足球運動為先。多年來，經過不斷引進及成立其他運動隊伍，自 2014 年正式易名為「噴射飛航體育會」。

會計部職員及其他專業人員，難免會長時間使用電腦工作。信德意識到同事們的工作性質會帶來相關的健康風險，為此不時安排健康講座，為我們提供有用資訊，指導如何採取安全預防措施，保障員工健康。信德積極提倡工作與生活平衡，每年舉辦多項活動鼓勵員工及家屬參與，例如實地考察和義工服務等，讓我們有機會幫助有需要人士，並可以與家人共同分享難忘經驗。

陳媛瑩女士
助理會計經理
信德發展有限公司

”

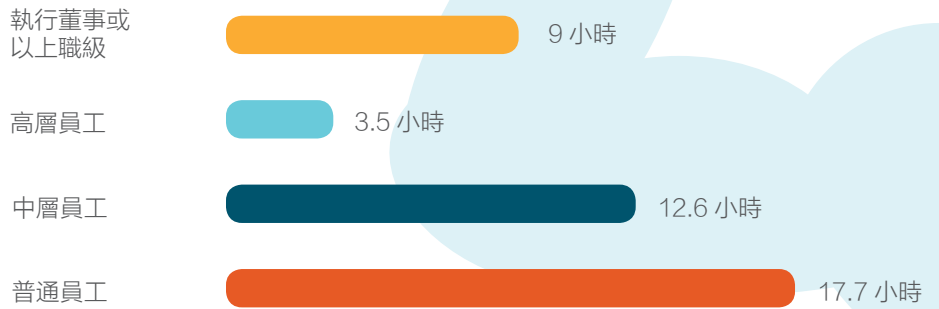
培育人才

我們相信要建立和維持工作團隊的實力，迎接各種新挑戰，就需要提供機會促進員工增值進修。我們設有多種內部培訓課程，並津貼僱員報讀其他持續進修課程，增進必要的知識、技能及資格。2014年，各級員工的培訓時數合共高達65,710小時。

我們設立全面評估及檢討制度，評核員工的表現是否符合公司的期望，以及了解他們的發展需要。配合多項可持續發展計劃的推行，我們於年內安排涉及多個工作範疇的培訓課程，涵蓋企業管治、人力資源管理、遵守法規、職安健、能源管理及綠色採購等。

除了培育內部人才，我們亦提供多元化的就業機會招募新血。我們在各業務單位提供不同職能的工作崗位，吸引新一代為集團效力，在我們龐大業務組合的優勢中，追求人生志向。

各職級員工平均培訓時數



我們亦會借助資深員工的經驗，由他們訓練新入職同事。集團很珍惜退休員工的實務經驗及專業知識，致力承傳這些寶貴的知識與技能，因此我們會以全職或兼職形式聘用已屆退休年齡的職員，好讓他們專業睿智得以傳承至年青一代。



於2014年，員工培訓總時數高達
65,710小時



專才訓練 — 噴射飛航「見習伙長」培訓計劃

噴射飛航持續投放人力資源發展，並於1998年起推出「見習伙長」培訓計劃，創造就業和晉升機會，吸引年輕人投身航運業。培訓計劃結合課堂與在職培訓，見習學員可同時掌握理論及實際技能，多年來成功培訓和協助見習學員取得所需的專業資格。本計劃主要分為培訓（一）見習伙長及（二）見習工程師兩部份，平均每年招募學員超過15人，總投資額逾港幣2,000,000元，培訓時數約28,000小時。截至本年度，共68名見習學員順利通過考核，成為合格大副，其中9人獲派在噴射飛航船隊擔任船長，另有18名學員取得航海工程師資格。本計劃為有志投身航海業的青年人提供寶貴機會；同時為集團維持和提供大量培訓有素的合資格航海人才，支持集團跨境渡輪業務的持續發展。

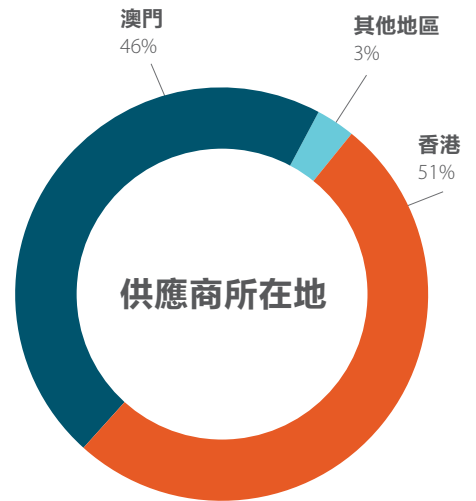
供應鏈管理

我們制訂了標準化的流程，確保甄選供應商及承辦商的過程公正透明。篩選供應商的過程，除了考慮報價的競爭性，還會評審相關產品及服務的質素，有需要時更會考慮供應商的環保表現。我們會按照既定準則，就各供應商的表現進行年度評估，包括檢視其作業守則。2014年，集團在港澳兩地的供應商分別佔51%及46%，其餘地區佔3%。

為防範於未然，我們規定職安健風險較高的承辦商，包括在密閉空間或水底工

作的承辦商，必須定期進行風險評估和制定高風險作業的安全程序。就清潔承辦商和其他經常處理化學品的承辦商，我們亦制訂了作業規則，確保工作人員不會受危險物質影響。

集團在物業發展工程合約附設環保條款，要求承建商推行多項環保措施，包括噪音及污水管制、建築廢物處置、防止蚊蟲滋生等，以及遵守所有相關的本地環保規例。



聆聽顧客意見

我們非常重視顧客給予的表現評價及意見，尤其改善建議。為評估各項服務的顧客滿意度，我們設立顧客滿意度評核制度，例如定期進行問卷調查，亦會不定時安排神秘顧客蒐集資料，尋求進一步改善的空間。

此外，我們透過設立電話熱線、公司網站和社交媒體平台等不同溝通途徑，加強與顧客之間的溝通。投訴處理程序的制定，目的是確保可適時回應投訴和採取合適的跟進行動；並由管理層在定期投訴評審會議中，商討審議。





提倡保護 環境的責任

我們有責任保護環境，亦深明日常營運必須注重環境的可持續性。在管治架構周全穩健的機制下，容許我們作出每項商業決策和業務活動，也可以充分考慮環境因素。

各業務單位秉承集團的環保方針，透過創新、資本投資和夥伴協同效應，致力在營運上精益求精，提高效率，以及減低對環境的影響。藉著減低碳足跡、管理能源使用、監察廢物管理和保持室內環境質素等多項環保措施，貫徹我們保護環境的承諾。

能源效益及與保育

我們決心減低所有業務的碳足跡，故積極向員工推廣環保意識，提倡改變行為習慣，促進節約能源。

集團於 2013 年參加「商界減碳建未來」計劃，藉著在香港各辦公室進行碳審計，了解碳足跡現況，檢視現行能源和減碳策略的成效。因應碳審計的結果，我們

展開「節能運動」，有系統地規劃和檢討辦公室的節能方法，並制定節能目標和設立監察機制，持續改善環保表現。

為配合「節能運動」，香港各辦事處採取多項減少能源使用的措施，包括：

- 分區控制照明及空調設備，令能源使用更具效益；
- 在照明開關附近張貼標語，宣揚節能的重要性；
- 設定影印機在閒置時限過後自動關機；
- 採用「電腦自動關機」模式，減少在夜間使用不必要的備用電源；及
- 將會議室的窗簾放下。

除此之外，集團鼓勵全線員工在夏季穿着整齊便服上班，以減少對空調的需要，並成功節省各辦事處的能源耗用量。

信德物業管理已簽署香港環境局的《節約章》，承諾由我們管理的所有物業，夏季期間會把室內平均溫度維持在攝氏 24 至 26 度之間，將環保意識進一步推廣到持份者層面。

上圖：《節能章約》

下圖：「商界減碳建未來」- 許諾書



“



透過鼓勵員工參與「節能運動」，不但成功令多個辦事處提高能源效益，更重要是放發同事們養成綠色生活習慣，在工作中更注重環保。「節能運動」有助我們建立綠色辦公室文化，支持我們繼續履行環境責任。

”

我們會繼續鼓勵同事帶來更多具創意的環保建議，促使整體營運更符合可持續發展原則。我期望集團定期就可持續發展成效進行檢視，藉此找出需要改善的地方，制定相應的改善措施。

王煥儀女士
集團行政經理
信德集團有限公司

支持國際環保計劃

地球一小時 2014

集團連續 5 年支持世界自然基金會 (香港分會) 舉辦的「地球一小時」, 同心應對氣候變化。在 2014 年 3 月 29 日晚上, 我們於港澳兩地的所有物業、旅遊設施及運輸服務, 由 8 時 30 分起的一小時內, 關上所有非必要的照明及客艙娛樂系統。有不少員工更將關燈一小時的精神延續, 在日常生活中實踐低碳生活, 共建可持續發展未來。



北極環保探索之旅

噴射飛航繼 2008 年贊助「瑞士之旅 SOS」後, 2014 年再度支持香港童軍總會新界東地域舉辦「北極環保探索之旅」, 研究氣候變化對北極造成的影響。探索隊由香港童軍總會年青領袖及隊員組成, 另挑選一名噴射飛航的員工擔任環保先鋒, 參與於 2015 年為期 12 日的探索之旅。透過內部及對外的推廣活動, 提升員工及公眾的環保意識。

噴射飛航 – 減少耗用燃料

噴射飛航採取多項措施, 減少船隻的燃料用量及相關污染排放, 其中包括:

- 使用先進的防污漆, 減少船身阻力;
- 公司船舶安裝阻截裝置, 減輕表面摩擦;
- 安裝發光二極管 (LED) 照明系統;
- 船隻泊岸及待用期間關掉引擎, 避免不必要的燃料消耗; 及
- 加強路線規劃及縮短船隻等候泊岸的時間。



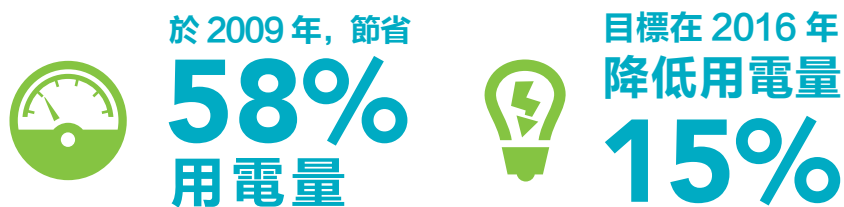
信德物業管理 – 節能措施

自 2012 年起, 信德物業管理將舊有的辦公室設備, 更換為能源效益最高的新型號, 包括將照明系統改用發光二極管 (LED) 和慳電膽, 辦公大樓玻璃幕牆的觀賞燈飾採用 LED 燈具, 進一步減低能量消耗。

此外, 我們參與「香港無冷氣夜 2014」, 加強向顧客及租戶推廣明智使用空調, 同心應對氣候變化。

澳門金麗華酒店 – 節能成績斐然

由雅辰酒店集團管理的澳門金麗華酒店，榮獲澳門環保局頒發「2013 年度環保酒店獎 – 銀獎」，表彰酒店在環保管理的優異表現。酒店訂下企業目標和相應行動，目標在 2016 年降低用電量 15%；並裝設多種節能硬件設備，包括安裝移動感應器優化照明裝置的使用效益。酒店於 2009 年開始逐步更換外牆的霓虹燈，改用高能源效益的 LED 燈，大幅節省 58% 的用電量。



澳門旅遊塔 – 節能措施

澳門旅遊塔採用樓宇管理系統監察各項屋宇裝備，例如空調系統、照明裝置、水泵等。樓宇管理系統可中央控制和監察所有屋宇裝備，從而維持及提高能源效益。



信德發展有限公司 – 充分考慮環境因素

為善用能源，我們在旗下項目「濠珀」的發展過程中，引入多項環保措施。舉例說，我們於標準載客電梯大堂、會所及消防走火樓梯的照明系統，裝設移動感應控制器，減少不必要用電；至於公用地方和住宅單位的空調機或鮮風機，則採用環保製冷劑。

我們致力管理日常營運的碳足跡之餘，也積極推動員工和社會大眾共同肩負愛護環境的責任。我們安排員工參與不同環保活動，鼓勵他們改變生活習慣，把環保訊息傳給家人和親友。



綠化工作間

噴射飛航在船塢設置綠化天台園圃，向員工推廣有機種植，倡導愛護大自然。公司在午膳時間安排講座及工作坊，提高員工對不同環保課題的認知，鼓勵他們投入低碳生活。

提倡低碳生活

澳門辦事處推行減碳運動，為員工舉辦連串活動，包括節能比賽、每兩星期向員工發佈節能貼士、舉辦「環保清潔劑製作坊」，目的是不斷提高員工的環保意識，促使更多人實踐綠色生活。



惜物減廢

惜物減廢是資源保育的重要策略。我們動員所有業務單位合力管理、減少及回收在營運過程產生的廢物。在優化集團的廢物管理措施之餘，我們亦向各物業的居民、租戶及顧客宣傳廢物管理的重要性。

可再用舊物品回收計劃已在集團推行多年，包括利是封、月餅罐、舊衣服、二手玩具及書籍的回收，我們現正研究擴大計劃範圍，回收其他可重複使用及循環再用的廢物。以信德物業管理為例，公司由 2012 年起一直支持香港環境保護署（環保署）的「全港舊電腦及電器

回收日」，鼓勵租戶減少在經營場所的電子廢物量和加強回收；並在不同地點設置廢物分類設施，支持廢物循環再。

我們提倡在辦公室惜物減廢，並透過與各界合作擴大對外接觸面，從不同途徑推廣有關訊息。藉著與非政府機構合作，協助我們減少廢物和回收更多可再用物料。

上圖：
香港環保卓越計劃減廢標誌

下圖：
設置於昇御門的回收箱



減少用紙量達
500KG

無紙採購流程

信德物業管理提倡無紙運作，採用電子採購系統，盡量減少人手操作流程的用紙量，估計紙張用量因此減少達 500 公斤。

噴射飛航的減廢措施

噴射飛航竭盡所能減少業務過程產生的廢物，並致力優化資源運用效益和加強循環再用。例如將船票變得更小巧，以節省約 40% 的用紙；船上改為提供可再用的頭枕墊；以及回收各類物料循環再造，包括潤滑油、廢金屬、廢紙和打印機墨匣。

減少船票用
紙量，節省約
40% 的用紙



廢物源頭分類

多個由信德物業管理負責管理的物業項目，均有參與環保署舉辦的全港「家居廢物源頭分類」計劃，鼓勵住戶將家居廢物分類放進適當的回收桶，做個負責任的環保市民。

2014 年回收物品數量摘要



管控室內環境質素

我們深明良好的空氣及供水質素是健康之源，因此定期監察及評估轄下物業的室內環境質素，以示對員工、租戶和顧客健康的關注。

我們與轄下管理的多個物業，均有參與環保署的「室內空氣質素檢定計劃」，確保室內空氣質素符合標準。我們規定家具採購，必須符合特定的室內空氣質量認證、環保標籤及可持續發展標準，以減低潛在的污染物排放，維持最佳的室內空氣質素。物業管理方面，我們訂立翻新裝修工程的相關指引與規定，要求承建商嚴格依循。

在優化室內空氣質素的同時，我們也確保為員工和租戶供應清潔用水，包括在各辦公室的茶水間裝設慳水裝置，以減少浪費食水和防止水污染；為旗下管理的物業定期進行供水系統維修檢測，確保系統高效運作和時刻供應優質用水。由集團管理的香港物業，大部份已參與水務署舉辦的「大廈優質食水認可計劃」，體現我們對保持食水衛生的堅持。

左圖：
大廈優質食水認可計劃

右圖：
「室內空氣質素證書」- 良好級別





獎項及殊榮



集團以可持續及負責任的態度，於全線業務和營運活動提供優質服務。我們欣然分享集團以往多年的工作成果。

殊榮 / 獎項	頒發機構	獲獎公司
企業管治及社會責任		
「恒生可持續發展企業基準指數」成份股	恒生指數有限公司	信德
香港品質保證局社會責任進階指數	香港品質保證局	信德
香港管理專業協會「最佳管理培訓獎 2014」 - 「發展類別：優異獎」 - 「法興銀行特別獎 - Citation for Youth Mentorship」	香港管理專業協會	噴射飛航
「第四屆香港傑出企業公民獎 - 企業組別優異獎」	香港生產力促進局	噴射飛航
「最佳商校伙伴」獎	青年企業家發展局	信德
「2013/14 年度家庭友善僱主獎勵計劃」	家庭議會	噴射飛航
2013/14 年度「商界展關懷」標誌 「五年 Plus 同心展關懷標誌」 「十年 Plus 同心展關懷標誌」	香港社會服務聯會	信德噴射飛航 信德物業管理有限公司 (香港)
「商界關懷」嘉許	澳門中華總商會	信德集團控股 (澳門) 有限公司
「家庭友善僱主獎勵計劃」(企業集團組別)	澳門婦女聯合總會	信德集團控股 (澳門) 有限公司
集體捐血嘉許	澳門衛生局	信德集團控股 (澳門) 有限公司
環境保護		
香港上市公司碳足跡資料庫 - 嘉許證書	香港環境局	信德
「室內溫度節能約章 2014」	香港機電工程署	信德物業管理有限公司 (香港)
「室內空氣質素證書」- 良好級別	香港環境保護署	信德
「碳審計・綠色機構」計劃	香港環境保護署	信德物業管理有限公司 (香港)
「2013/14 年度家居廢物源頭分類計劃」- 優異獎狀	香港環境保護署	信德物業管理有限公司 (香港) (旺角道壹號、信怡閣、昇悅居)
「香港綠色企業大獎」- 環境安全及健康獎 (企業) 銀獎	環保促進會	噴射飛航
「香港環保卓越計劃 2014」 良好級別減廢標誌 卓越級別減廢標誌	環境運動委員會	信德置業管理有限公司 (香港) - 信德中心 信德物業管理有限公司 (香港) - 寶翠園 噴射飛航
「環保品牌大獎」	東周刊	噴射飛航
品質及顧客服務		
「香港卓越服務名牌」	香港品牌發展局及香港中華廠商聯合會	噴射飛航
「2013/14 年度微笑企業大獎」	神秘顧客服務協會	噴射飛航
「大廈優質食水認可計劃」	香港水務署	信德物業管理有限公司 (香港) (信怡閣、昇悅居商場、昇悅居第 1-8 座、昇悅居會所)
「澳門職安健大獎 - 最佳職安健食肆銀獎」	澳門勞工事務局	澳門旅遊塔
「傑出員工安全督導員獎 - 員工職安健工作優異獎」	澳門勞工事務局	澳門旅遊塔
「2014 中國旅遊業界獎 - 年度最佳港澳商務會獎舉辦地」(港澳)	旅訊中國	澳門旅遊塔

表現數據摘要

社會表現

員工總數 ¹	單位	2014
按地區劃分		
香港	人數	2,433
澳門	人數	1,404
中國內地	人數	61
新加坡	人數	7
按性別劃分		
女性	人數	1,265
男性	人數	2,640
按年齡組別劃分		
30歲以下	人數	763
30至50歲	人數	1,588
50歲以上	人數	1,554
按職級劃分		
執行董事或以上職級	人數	6
高層員工	人數	87
中層員工	人數	441
普通員工	人數	3,371

員工流失率 ¹	單位	2014
按地區劃分		
香港	人數 (%)	456 (18.7)
澳門	人數 (%)	273 (19.4)
中國內地	人數 (%)	10 (16.4)
新加坡	人數 (%)	0
按年齡組別劃分		
30歲以下	人數 (%)	276 (36.2)
30至50歲	人數 (%)	254 (16.0)
50歲以上	人數 (%)	209 (13.4)

健康與安全	單位	2014
工傷死亡個案宗數及比率	宗	0
因工傷損失的工作日數 (病假 > 7 天)	日	6,027

員工培訓	單位	2014
按職級劃分的受訓員工人數		
執行董事或以上職級	人數 (%)	5 (83.3)
高層員工	人數 (%)	39 (44.8)
中層員工	人數 (%)	294 (66.7)
普通員工	人數 (%)	2,341 (69.4)
按職級劃分的培訓總時數		
執行董事或以上職級	小時 (平均)	54 (9)
高層員工	小時 (平均)	304.5 (3.5)
中層員工	小時 (平均)	5,565.5 (12.6)
普通員工	小時 (平均)	59,785.9 (17.7)

各地區供應商 ²	單位	2014
香港	個 (%)	958 (50.6)
澳門	個 (%)	867 (45.8)
其他地區	個 (%)	67 (3.5)

(加至 99.9%)

服務相關投訴	單位	2014
訪客投訴	宗	246

社區工作	單位	2014
義工服務時數	小時	2,959
慈善捐款金額	港元	1,016,463

環境表現

使用能源及排放	單位	2014
電	千兆焦耳	372,229
煤氣	千兆焦耳	333
柴油	千兆焦耳	5,318,099
無鉛汽油	千兆焦耳	438
液化石油氣	千兆焦耳	190,125
溫室氣體排放量 (範圍一) ³	二氧化碳當量, 以公噸計	391,473
溫室氣體排放量 (範圍二) ³	二氧化碳當量, 以公噸計	87,233

使用物料	單位	2014
水	立方米	586,818
紙	公斤	53,256

廢物回收	單位	2014
紙	公斤	582,490
塑膠	公斤	2,217
金屬	公斤	104,366
鋁罐	公斤	988
光管	公斤	233
充電池	個	210
舊衣物	公斤	9,991
碳粉匣	個	339

備註

¹ 包括雅辰酒店集團² 來自香港和澳門公司辦公室、雅辰酒店集團、信德物業管理有限公司及澳門旅遊塔³ 溫室氣體排放量預設值是參考香港環境保護署在 2010 年 2 月編制的《香港建築物 (商業、住宅或公共用途) 的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》。

ESG 內容索引

ESG 一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		參照 / 說明
A1	工作環境	珍惜人力資源
A1.1	按僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	珍惜人力資源 表現數據摘要
A1.2	按年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	
A2	健康與安全	珍惜人力資源
A2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	珍惜人力資源 表現數據摘要
A2.2	因工傷損失的工作日數	
A2.3	描述所採納的職業健康與安全措施	
A3	發展及培訓	珍惜人力資源
A3.1	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	珍惜人力資源 表現數據摘要
A3.2	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	
A4	勞工準則	珍惜人力資源
A4.1	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	珍惜人力資源
A4.2	發現違規情況時消除童工及強制勞工所採取的步驟	
B1	排放物	提倡保護環境的責任
B1.1	排放物種類及相關排放數據	提倡保護環境的責任 表現數據摘要
B1.2	溫室氣體總排放量	
B1.3	有害廢棄物產生的總量	
B1.4	無害廢棄物產生的總量	
B1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	
B1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	
B2	資源使用	提倡保護環境的責任
B2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量	提倡保護環境的責任 表現數據摘要
B2.2	總耗水量	
B2.3	能源使用效益計劃及所得成果	
B2.4	求取適用水源上的任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	
B2.5	製成品所用包裝材料的總量	不適用
B3	環境及天然資源	提倡保護環境的責任
B3.1	業務活動對環境及天然資源的重大影響及管理有關影響的行動	提倡保護環境的責任
C1	供應鏈管理	珍惜人力資源
C1.1	按地區劃分的供應商數目	珍惜人力資源 表現數據摘要
C1.2	聘用供應商的慣例	
C2	產品責任	珍惜人力資源及關於信德集團
C2.1	已售或已運送產品總數的百分比	不適用
C2.2	接獲關於產品及服務的投訴數目	珍惜人力資源 關於信德集團 表現數據摘要
C2.3	與維護及保障知識產權有關的慣例	
C2.4	質量檢定過程及產品回收程序	
C2.5	消費者資料保障及私隱政策	
C3	反貪污	關於信德集團
C3.1	貪污訴訟案件的數目	關於信德集團
C3.2	防範措施及舉報程序	
D1	社區投資	關愛社群
D1.1	主要貢獻範疇	關愛社群
D1.2	在主要範疇所獻出的資源	表現數據摘要



“

Sustainable development is the masterful balance of meeting our needs without jeopardizing future generations' ability to do the same.

可持續發展是講求兼顧與平衡的發展模式，應對當前需要的同時，也不損害下一代的需求。

Light of Mine

”



Shun Tak Holdings Limited
Penthouse 39/F, West Tower,
Shun Tak Centre,
200 Connaught Road Central
Hong Kong

信德集團有限公司
香港干諾道中二百號
信德中心西座三十九頂樓

www.shuntakgroup.com



This sustainability report is printed on FSC™ Certified Paper. Pulps used are chlorine-free and acid-free. The FSC™ logo identifies products which contain wood from well-managed forest certified in accordance with the rules of the Forest Stewardship Council®.

