



新世界百貨中國有限公司
New World Department Store China Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司 Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(香港上市股份代號 Hong Kong Stock Code : 825)



2018 可持續發展報告
SUSTAINABILITY REPORT

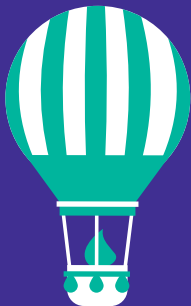


主席寄語



在新世界百貨，我們的業務營運由我們的核心價值——創新、前瞻、誠信、嚴謹及尊重——所推動，這些價值為我們的領航和日常決策構築了堅實的框架。這些價值亦引領我們在制訂融入創新思維和想法的可持續發展策略時，亦能對我們的員工、我們的環境和我們所服務的社區給予尊重。作為一家負責任的企業，我們致力確保我們的業務營運和經營理念均聚焦於可持續發展的三大支柱——利潤、人和地球。

就經濟層面而言，我們見證了2017年全球貿易出現反彈、投資環境有所改善，同時亦瞭解到國際貿易、金融市場和地緣政治局勢的變幻無常和箇中風險。儘管存在著種種不確定因素和風險，中國經濟受惠於近年全球經濟持續復甦和國民收入水平提升，仍能繼續保持穩定和穩健發展。在這種市場環境中，我們精準地將我們的品牌定位為中國領先的零售企業之一，並以預料將成為消費市場主導力量的80後、90後及00後消費者為我們的目標客群。透過加快品牌汰換度及引進流量品牌，我們致力建立核心優勢品類、優化改造門店、打造特色場景，為業務持續升級，以加強我們的核心競爭力。



在致力實現財務增長的同時，我們亦竭力在保護環境和推動業務所在社區的發展之間取得適當的平衡。2017年，我們的母公司新世界集團推出了「新世界2030可持續發展願景」，其中包含「環保」、「健康」、「智能」和「關愛」四大元素。我們計劃圍繞這四個對我們的核心業務和主要持份者至關重要的元素，就特定的可持續發展議題制訂相應目標。我們將會在2019年就實現有關願景所制訂的目標和策略，與持份者分享更多細節。

「環保」元素是可持續發展策略中不可或缺的部分，亦與我們透過在業務所在社區行之有效的資源和廢物管理，從而推動環保的承諾一脈相承。回顧年內，我們推出《廚餘量度指引》和《廚餘量度紀錄表》，明晰廚餘量度的方法和細節。我們積極拓展LOL (Love • Original • Life) 原創生活概念店，以實現自營業務多元化。為倡導綠色生活和負責任消費，我們旨在維持LOL環保概念商品的銷售佔比至少達10%。

「健康」旨在促進人——包括我們的員工和顧客——的健康和身心平衡。2018財年，我們繼續在新世界超市的基礎上建立和積極拓展N+系列，打造多業態的自營業務佈局。目前，N+系列旗下共有四個自有品牌——高端麵包品牌「N+自然烘焙」、母嬰主題超市「N+ Baby」、本集團首個便利店業態「N+便利店」及主推生活雜貨的「N+優品」。N+系列門店所提供的產品和服務均著重於提升顧客的身心健康和改善我們業務所在社區的生活質素。

「智能」體現了我們致力通過創新和科技釋放人的潛能。回顧年內，我們積極與微眾銀行、Apple Pay以及線上場景電商「臉臉」及「廟街」等夥伴攜手合作。我們借力創新技術打造娛樂化的新零售體驗，並致力推進會員數字化的進程。除了升級電子會員系統以實現數字

化會員識別及線上互動渠道外，我們更借力跨界資源優化VIP會員權益，推行升級機制以提升會員忠誠度。本集團在微信及微博兩個平台累積超過400萬名粉絲，按年增長8%。

「關愛」元素則著重於締造令員工感受到家庭氣息的工作場所。我們嘗試打破組織邊界，搭建開放和協作的人事架構，充分發揮小單元組織靈活高效的優勢，刺激個體價值的創造。同時，我們構建創效分享的激勵機制，激勵區域和分店增收創效，提高員工歸屬感，從而與企業共享經營成果，以支撐本集團經營戰略的貫徹推行。

我們的持份者充分認同我們在可持續發展訊息披露方面所作的努力。去年，我們在可持續發展的不同領域榮獲11個獎項，包括在《財資》最佳公司治理獎2017中獲頒「環境、社會及企業管治」組別金獎，再次證明我們的訊息披露工作已達到世界級標準。我們亦透過持續改善內部監控，優化內部數據收集流程，從而提高工作效率和質量。系統化的審查工作讓我們能更準確監察資源使用的情況。隨着公眾和機構投資者開始日益關注可持續發展的議題，有關方面的投入對創造長遠價值而言更見重要。

展望未來，我們將繼續努力，在實現可持續發展的路途上邁步前行。為妥善管理營運而推出的新政策和舉措目前已展示出令人鼓舞的成果。我們致力為主要持份者創造更多機遇，並同時確保實現可持續發展。

鄭家純博士
主席

香港，二零一八年十二月十九日





2018 財年主要亮點

我們響應新世界集團新推行的「新世界2030可持續發展願景」，支持「環保」、「健康」、「智能」和「關愛」四大方針。



環保

推出《廚餘量度指引》及《廚餘量度紀錄表》，詳列廚餘量度方法及細則

採用新技術再生原材料，從廢棄混凝土再生出鋪貼地磚的骨料，更妥善利用資源及減少廢物

與天闊農業合作，於上海浦建店推出有機屋頂花園，推廣綠色生活

將LOL (Love • Original • Life) 原創生活概念店的環保概念商品銷售佔比維持於最少10%



健康

制訂「N+自然烘焙門店營運標準」，為前線員工提供從員工衛生、食品質量控制、清潔安排以至顧客服務的詳細操作要求

推出母嬰主題超市「N+ Baby」，闢出20%的樓面面積作兒童遊樂區和兒童託管看護區



加強店內生活體驗，滿足不同消費者需求，租賃業態佔全線門店39%的總經營面積



智能

與線上場景電商「臉臉」攜手推出多個結合線上營銷元素的互動微信H5遊戲，提升顧客參與度

推出「24小時線上學院」，讓員工以智能手機進行跨地域、全天候學習，打造知識型企業



關愛

成立「新新社團」，為員工提供培訓和職業輔導，共有59名員工參與

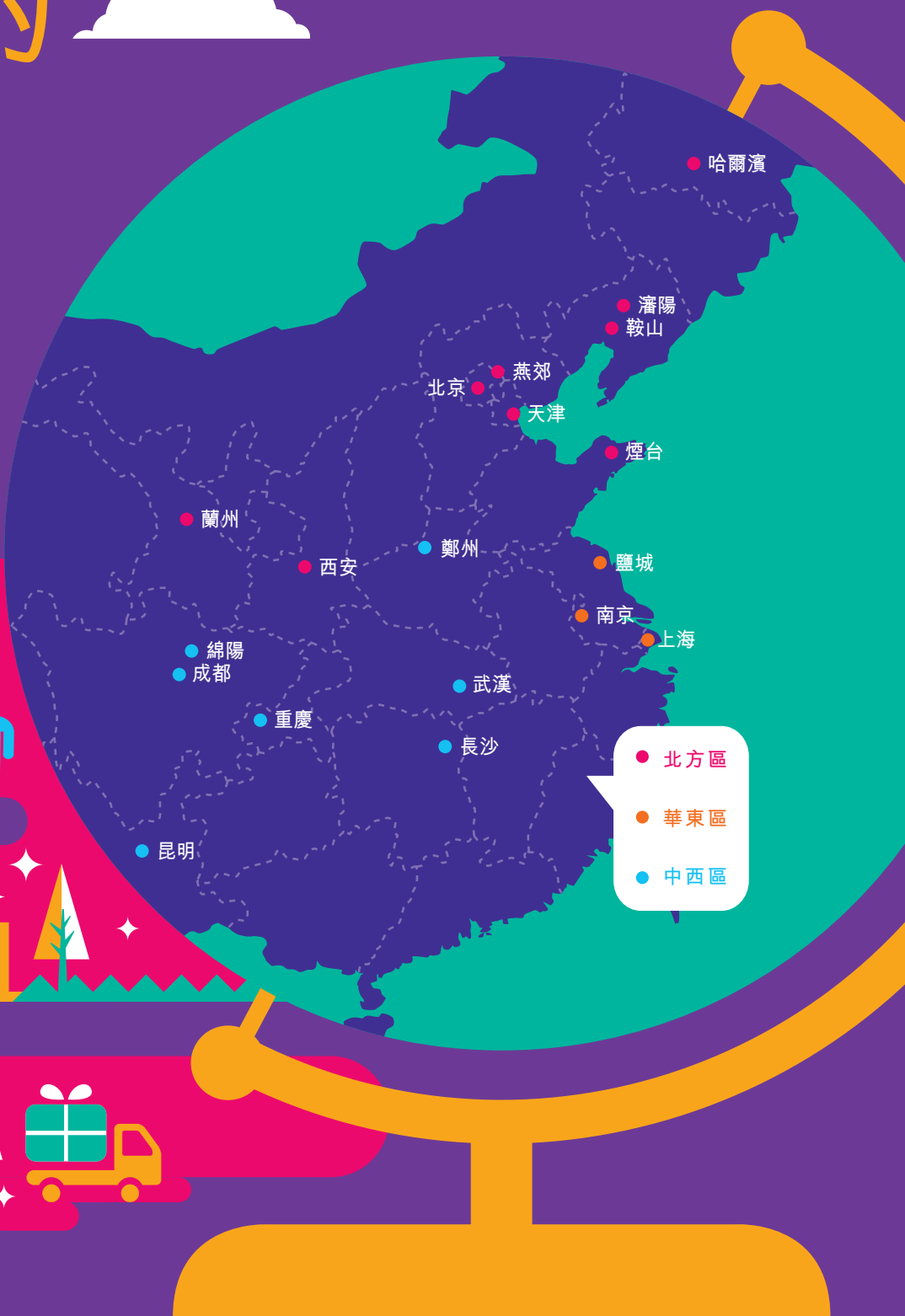
本集團專為見習管理生而設的「三鵬」進階發展計劃（新鵬計劃、飛鵬計劃及大鵬計劃）在過去12年共培訓1,156名人才



為四類主要受惠對象（兒童和學生、長者、殘障人士和缺乏資源社群）組織了204個義工活動，義工服務時數為5,950小時



我們的業務



新世界百貨中國有限公司(「本公司」; 香港股份代號: 825)及其附屬公司(統稱「新世界百貨」或「本集團」)乃新世界發展有限公司(「新世界集團」或「母公司」; 香港股份代號: 17)於中國內地的零售旗艦。本集團於1993年成立,採用了結合百貨店及購物中心元素的混合經營模式,並提供特色餐飲和兒童樂園等康樂與娛樂體驗設施,為顧客提供一站式的購物體驗。

本集團的總部設於香港,是中國內地領先的百貨店經營者。截至2018年6月30日,新世界百貨在中國內地經營35家百貨店及兩家購物中心,概約總樓面面積為1,455,780平方米,其中包括26家在中國內地以「新世界」命名的百貨店及11家在上海以「巴黎春天」命名的百貨店及購物中心,覆蓋中國內地19個主要地點。



2018財年業務回顧

面對消費趨勢瞬息萬變，本集團於2018財政年度（由2017年7月1日至2018年6月30日，簡稱「2018財年」、「回顧年內」或「本年度」）深化門店分類管理，並以之為營運策略的一部分。本集團旗下的門店可分為「新型百貨」、「類購物中心」、「行業標杆店」和「城市奧萊」四個不同類別。在此分類基礎上，我們進而根據門店所處地區、規模及商品力等，將門店劃分為「競爭型」、「突破型」、「鞏固型」及「解困型」。本集團通過全方位分類營運及市場策略，有效激勵門店探索創新之路，同時在場景創新、營運提效、營銷創新、互聯網策略等方面尋求突破。



我們緊貼中國內地的潮流趨勢，致力為顧客——我們的主要持份者——打造貼心的消費場景和生活體驗，並以此為經營理念。我們本着此理念，加快品牌汰換度，以迎合口味多變的年輕消費群。回顧年內，我們還增加了店內餐飲、娛樂體驗及配套設施等更多不同的業務種類。



為推進自有品牌的深度拓展，我們在新世界超市的基礎上，積極拓展N+系列及LOL (Love • Original • Life) 原創生活概念店（「LOL」），以建立多元化的自營業務佈局。展望未來，我們將繼續鞏固和豐富N+系列以滿足新消費趨勢，並盡可能將可持續發展元素納入此等品牌系列中。

鑑於中國內地零售業發展蓬勃，我們將娛樂化、社交化元素融入消費場景，並採用體驗式市場營銷以從線上渠道和線下渠道帶動客流。我們積極聯手微眾銀行、Apple Pay、場景電商「臉臉」及「廟街」等其他行業夥伴跨界合作，借助創新技術打造娛樂化新零售體驗。

有關詳情，請參閱本報告的「業務營運」部分。



經濟表現摘要

◆ 收益 ◆



◆ 利潤 ◆



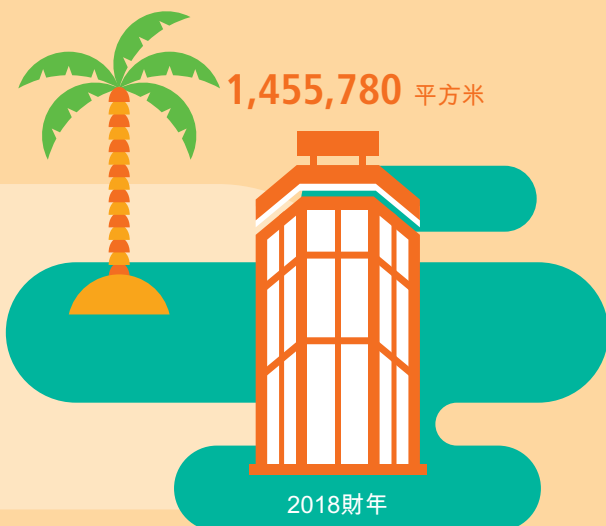
◆ 零售網絡 ◆

26家
在中國內地以「新世界」
命名的百貨店

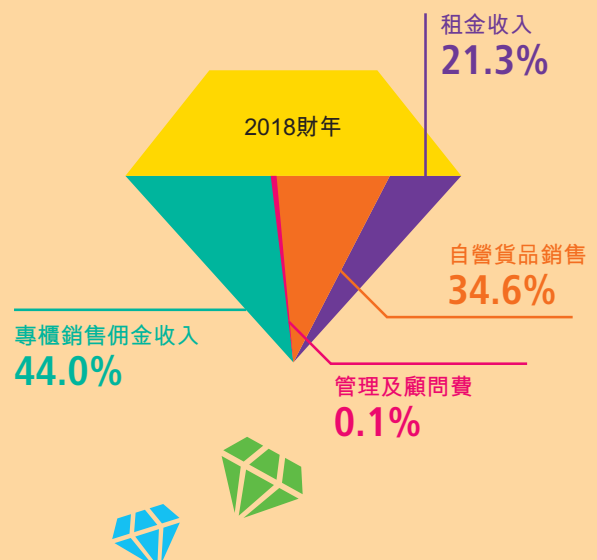
19個
主要地點

11家
在上海以「巴黎春天」命名的
百貨店及購物中心

◆ 概約總樓面面積 ◆



◆ 本集團收益的主要來源 ◆



我們的可持續發展方針

理想

被公認為中國最具影響力、效益最佳的連鎖時尚都市百貨。

使命

創新、前瞻、高效，
構建都市時尚生活新典範。

信念

以「創新、前瞻、誠信、
嚴謹、尊重」為核心價值，
共建新世界百貨未來之路。

作為中國內地的主要零售企業之一，我們致力促進旗下零售店和購物中心的可持續發展，盡可能減低其對環境和社會的不良影響。為加強履行這項承諾，我們致力推動我們的日常業務營運和可持續發展舉措，以配合我們在中國內地促進可持續發展業務的理想、使命和信念。通過這種模式，我們致力為我們的業務、持份者以及我們業務所在的社區創造長遠價值。

在日常實踐中，我們不斷升級內部數據管理系統，以更佳地紀錄和監控我們的可持續發展表現和進度。繼香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」）於2016年落實新版《環境、社會及管治報告指引》（「ESG指引」）後，我們引進了一個建基於互聯網的「可持續發展數據管理系統」（「數據系統」），配合恆之以久的可持續發展措施和指引，以提高數據收集的效率及質量。



新世界2030 可持續發展願景

作為新世界集團的成員，我們致力配合「新世界2030可持續發展願景」（「2030願景」），引領我們打造具備「環保」、「健康」、「智能」和「關愛」四大元素的顧客體驗。2030願景與聯合國可持續發展目標一脈相承，旨在以可持續發展豐富現代生活文化，謀求改善社會的福祉。

我們一同攜手把握更多機遇，通過下列四大元素成就態度人生：



邁向更環保未來

- ▶ 我們透過經營模式及投資環保計劃，讓城市發展更環保及配合未來需求。



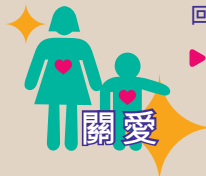
促進身心健康

- ▶ 我們投資健康業務及相關計劃，並設計更體貼用家需要的空間。



以創新激發潛能

- ▶ 我們支持企業家創新、幫助兒童發掘新技能及運用技術提升體驗，從而啟發創意。



回饋社會，培養文化

- ▶ 我們努力創造機會，支援當地社區，並為員工及其家人提供培訓，同時細心保育本地文化。

為有效量度和監察我們在可持續發展方面的表現，以實現2030願景，我們為四大元素分別設定目標和指標，有關訂立目標的詳情預計將於2019年公佈。

「可持續發展是一個持續不斷旅程，通過建立認知、戰略規劃、制訂政策、訂立目標和追蹤績效等工作不斷演進。為確保可持續發展能融入新世界百貨與持份者的日常互動中，我們全力支持2030願景，並以此引領我們以保護地球、提高生活質素和促進社區發展的方式經營業務。」

李如茵
新世界百貨可持續發展委員會主席
經理—企業傳訊
新世界百貨中國有限公司



企業管治

良好穩固的企業管治架構對企業及業務可持續發展至關重要。本公司董事會（「董事會」）及其附屬公司充分明白企業管治常規的重要性。我們致力確保維持高水平的企業管治，以維護本公司股東及其他持份者的利益。

為提高企業管治標準，我們參考了《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄14所載之《企業管治守則》（「CG守則」）中載列的守則條文和建議的最佳常規。在截至2018年6月30日止年度內，除守則條文第E.1.2條外，本公司已採納及遵守守則內所載的所有條文。為確保業務和決策過程得到適當的監管，董事會將持續檢討及改善企業管治的常規和標準。

有關我們企業管治的更多詳情，請參閱新世界百貨二零一八年年報第34至42頁。

風險管理

本集團切實執行高效的管理流程以避免出現任何違規風險。各部門需按《風險管理及內部監控合規證明》定期向董事會匯報。審核委員會亦會獨立監察各部門的合規情況並將結果提交予董事會，以確保各部門於監控環境、風險評估及應對、監控活動、資訊及溝通以及監察五個範疇中符合標準，並全面遵守所有適用的法規及法例。

員工職業操守政策

本集團設有《員工職業操守政策》，要求員工堅守「忠誠、正直、誠實、廉潔」的原則，並恪守職業道德規範。我們的員工不僅需要遵守《員工職業操守政策》，還需要遵守既定操作框架內的具體規定和規則，以提供符合標準的商品和服務。

此外，我們的員工必須通過我們完善的申報和審批程序，就任何可能引起潛在利益衝突或收取個人利益的情況提交利益衝突申報書或收取個人利益申報書。本集團同時設有舉報機制，以監察潛在違規情況。所有有關違規的舉報將由管理層及董事會按公平和保密的原則處理，以保障舉報的員工。

申訴管理

本集團提倡與持份者坦誠溝通，並認真對待所有申訴。為有效管理申訴，我們提供了各種申訴渠道，以接收和處理來自不同持份者例如我們的員工和顧客的回饋、建議和投訴。

我們設立了一個申訴機制，處理員工與受到歧視、受害、騷擾或任何特殊事件有關的一切投訴。根據該申訴機制，我們的員工可通過多個渠道向管理層提出意見或表達其關注的問題。

在處理一般投訴方面，我們每家分店均設有員工意見箱，供員工在有需要時提出投訴。他們的投訴由分店人力資源組每兩周收集和整理一次。其後，所有投訴將上報分店總經理，以便逐一處理。我們備有紀錄冊以紀錄員工提出的所有投訴。

若出現勞動爭議和勞動仲裁等敏感事件，我們分店的人力資源組將即時知會上海管理中心人力資源部作進一步調查和處理。不論有關投訴或事件屬於一般或敏

感性質，我們均會認真處理，並在完成調查後立即採取適當的補救措施。所有投訴均會保密處理。

至於顧客的一般投訴通常經由分店接收，然後傳達至企業事務部，再由該部門與相關責任方合作解決當前問題。我們會考慮任何具建設性的反饋，以改善我們的營運表現。

反貪腐

為嚴守本集團所有業務所在地有關反貪腐及欺詐之適用法律，我們設有《員工職業操守政策》以減少任何可能發生的違規情況。我們絕不容忍任何不忠、欺詐、賄賂、利益衝突等不良情況，避免觸犯防貪腐之相關法律及因重大事故引起的損失。如發現違規行為，我們將按照內部程序予以調查處分。

回顧年內，我們並無接獲任何與違反反貪腐法律及法規有關的舉報個案。



可持續發展框架

為有效制訂策略和落實本集團的可持續發展方向和目標，我們早於2010年成立由企業事務部主管主持及多個部門和營運區域的高級管理人員組成的新世界百貨可持續發展委員會（前稱新世界百貨環保委員會），並下設執行委員會負責協調、執行和匯報各部門及分店的可持續發展工作。新世界百貨可持續發展委員會由董事會授權成立，董事會適時為委員會的工作方向提供方向性指引。

為闡明本集團對可持續發展的承諾，新世界百貨可持續發展委員會先後制訂了高層次的「可持續發展政策」及「環保工作間政策」。在上述政策的協助下，執行委員會每年因應本集團的企業發展方向、資源充裕度以及社會需求等因素推行合適的可持續發展舉措。回顧年內，我們通過採用社交媒體、電話和電郵等各種溝通渠道，加強與執行委員會成員的溝通，讓他們掌握本集團可持續發展的最新消息，並能隨時隨地提出有關可持續發展的新想法和觀點。



可持續發展政策

我們的「可持續發展政策」於2012年推出，旨在提出措施盡量減低對環境的潛在影響，改善我們業務所在社區的環境質量。

該政策表明我們對超越可持續發展相關法例要求的承諾。我們承諾履行環保責任，同時致力為員工提供一個安全的工作環境，並推動我們的供應鏈一起關注可持續發展。我們盡心竭力，通過定期監察和匯報來改善我們在可持續發展方面的表現。



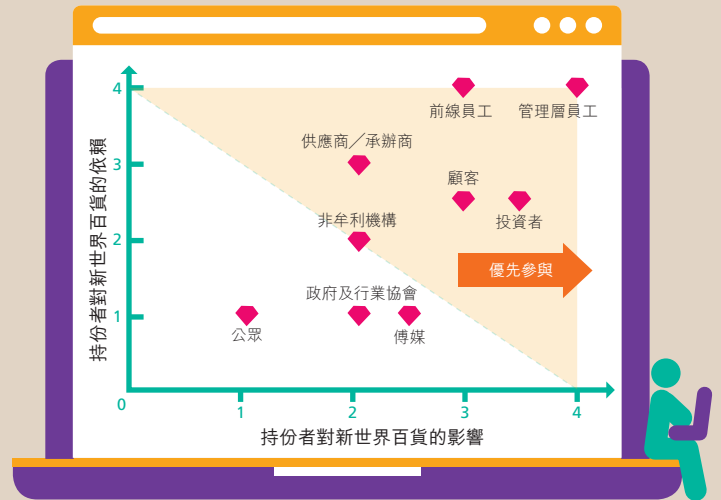
持份者參與

持份者參與對制訂和實現可持續發展策略和負責任的回應至關重要。作為我們可持續發展進程中的重要一步，持份者參與讓我們得以了解持份者首要關注的議題以及其對我們可持續發展表現的看法。

在第三方顧問機構的協助下，我們根據不同持份者群組對我們的影響力及依賴性，確定持份者群組的優先參與次序。

根據分析結果，我們加強了與不同持份者的溝通，以更有系統和有效的方式收集其觀點和意見。我們廣泛採用不同的溝通渠道與持份者聯繫，全面收集其意見，詳情如下。

◆ 新世界百貨持份者 優先參與次序分析圖 ◆







◆ 新世界百貨與不同持份者的溝通方式 ◆



在新世界集團的策導下，我們於回顧年內聯繫了多個持份者群組。通過重點訪談及網上問卷調查，我們收集了多名員工、15位供應商和三位管理層成員的意見。

有關持份者的意見及我們的回應，結合我們往年持份者參與的分析結果，均概列於以下列表中。

新世界百貨對持份者意見及建議的回應

持份者群組	意見及建議	我們的回應
管理層 	在業務營運中融入更多創新方案	▶ 成功推出多個結合線上營銷的互動微信H5遊戲，以提升顧客購物體驗
	提高企業內部對可持續發展事宜的意識	▶ 為高級管理層和部門代表提供有關環境、社會及管治趨勢、報告要求及2030願景等方面的培訓
	提升不同持份者對可持續發展的關注	▶ 優化報告實踐，於本年度升級至GRI準則 ▶ 檢討內部監控程序，更有效地收集可持續發展數據
員工 	推行更多員工活動及關愛計劃，藉此激勵員工、提升士氣	▶ 自2017財年起推出全員創效PBC獎勵計劃、店長獎勵基金和CEO嘉獎，以提升員工的正面態度和士氣 ▶ 實施多項員工關愛措施，包括關愛假、員工家屬同樂計劃、生日會、團隊建設活動等，體現對員工的關愛和關注 ▶ 讓員工家屬參與多項計劃，包括紅包和節日賀卡的發放，以展示對員工家屬的關愛
	為員工提供更佳的事業支援和培訓計劃，協助他們提升專業技能和發展事業	▶ 制訂人才「三鵬」進階發展計劃(即新鵬計劃、飛鵬計劃和大鵬計劃)以培育高潛質的見習管理生，並構築本集團的管理梯隊
	舉辦更多讓顧客參與的綠色舉措，以增加員工和顧客的交流和互動	▶ 每年舉辦全國性環保活動以提高顧客環保意識，例如由WWF主辦的「地球一小時」關燈行動和我們的「環保中秋—新百月光寶盒回收行動」 ▶ 在上海浦建店興建屋頂花園，在社區推廣綠色生活
	提升營運效率，更快速應對新市場趨勢和需求	▶ 推出「商業智能(BI)」及「辦公室自動化(OA)」手機程式，提升企業決策和審批效率
股東 	關注新世界百貨的企業管治和風險管理	▶ 建立健全的企業管治架構和風險管理體系 ▶ 採用適當的內部監控機制以確保合規經營及有效管理各種風險 ▶ 按需要適時向公眾作出披露
顧客 	希望了解更多新世界百貨在可持續發展方面的表現	▶ 通過年度可持續發展報告匯報我們的可持續發展進程，並通過不同渠道和社交媒體平台與顧客進行溝通

我們將繼續與不同持份者群組保持溝通，並收集其對我們可持續發展方針的全面反饋。此外，我們將採取合

適的跟進行動以回應持份者關注的議題，務求在可持續發展旅程上邁步向前。



重要性評估

確定真正重要的議題尤其重要。此舉不僅讓我們能更有效制訂可持續發展策略，還有助我們認清需要量度的指標和需要為持份者提供的資料。為應對我們業務營運中的主要可持續發展議題，我們進行了一項重要性評估，通過持份者參與和參考國際可持續發展標準，以檢討和排列各議題的重要性。

我們致力確保我們的重要議題清單能準確反映對我們的業務及持份者重要的事項。為此，我們自2014財年起一直通過訪談、調查和焦點小組等多個渠道收集持份

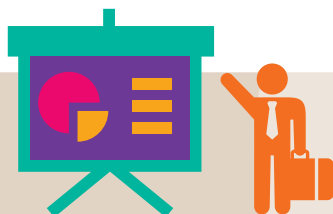
者的意見。由持份者提供的見解讓我們能識別並將焦點放在對我們的業務和持份者有更大影響的議題上。

今年，我們根據行業對重要性評估的標準及同業基準評比，對所識別的可持續發展議題的重要性作出進一步修訂和排序，以確保我們的可持續發展工作將更加集中於處理對我們的業務和持份者而言最重要的議題。



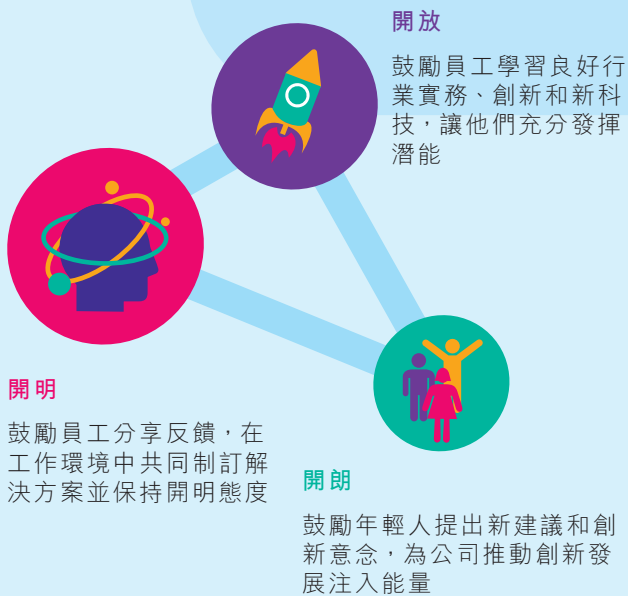
可持續發展重要議題及邊界的分析結果

重要議題		邊界	
		本集團內	本集團外
員工	員工福利	👍	
	員工培訓及支持	👍	
營運	負責任採購	🟡	🟡
	顧客數據及私隱保障	🟡	🟡
	顧客身心健康	🟡	🟡
環境	節約能源	💧	
	節約用水	💧	
	廢物管理	💧	💧
社區	公益慈善活動	❤️	❤️



在顧客眼中，新世界百貨的員工不僅代表我們的公司，還代表我們的品牌。我們的零售業務中有極大比例的員工需要面對顧客，因此作為零售企業，我們迫切需要確保員工專業行事並能與顧客有效溝通。我們必須投放時間和資源培訓員工，從而改善顧客體驗、提升企業形象。

為吸引和挽留人才，我們為員工提供具競爭力的薪酬福利，以及全面的在職培訓計劃。我們致力打造能體現以下三個「開放態度」關鍵要素的企業文化。



富家庭氣息的企業文化可提高員工的忠誠度，亦能鼓勵員工彼此分享意見和想法。我們相信，憑藉優秀的員工團隊以及積極的工作文化，我們的業務將能繼續蓬勃發展，並保持長遠的競爭優勢。

我們的方法與措施

平等機會

新世界百貨致力確保所有員工享有平等機會，並為他們締造一個公平、和諧共融和專業的工作環境。我們根據應徵者的能力，以公平、公開的招聘制度招聘新員工，絕不因為性別、年齡、種族、宗教等因素而出現歧視。我們確保全面嚴格遵守業務所在地的僱傭法律及法規。

為確保我們能夠吸納和挽留優秀人才，我們定期檢討員工晉升、薪酬及福利制度，以確保整體薪酬福利符合市場水平。新世界百貨提供完善的事業晉升階梯，以支持表現優秀的員工發展事業。今年，我們共晉升了197名員工，佔員工總人數的4.3%。此外，我們亦積極培育具優秀潛質的年輕員工。於2018年6月30日，本集團共有234名85後員工擔任管理職務。

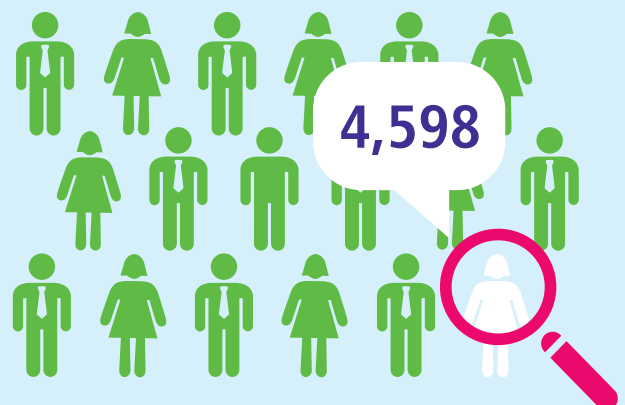
勞工準則

我們在整個業務營運中絕對禁止任何僱用童工或強迫勞動的情況。我們在中國內地嚴格遵守中華人民共和國國務院《禁止使用童工規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《中華人民共和國刑法》第244條以及《中華人民共和國勞動法》第31、38和88條的規定；並在香港嚴格遵守香港特別行政區《僱傭條例》(第57章)《僱用兒童規例》和《香港人權法案條例》(第383章)第4條的規定。

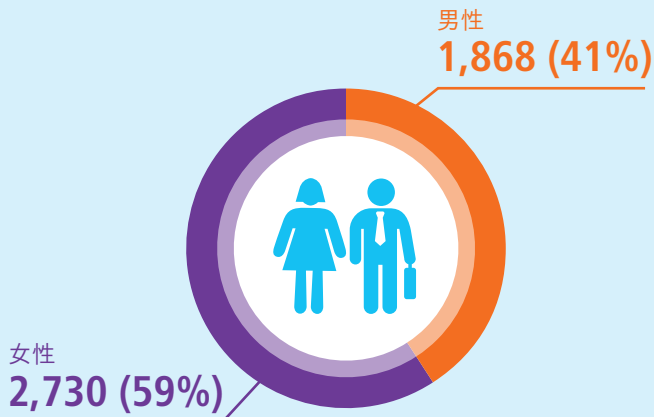
為彰顯我們致力保護每個人的權益，讓每個人都能獲得富有尊嚴、公平和尊重的對待，我們將於2019財年採用新世界集團參照《世界人權宣言》、《聯合國工商企業與人權指導原則》和聯合國可持續發展目標中體現的原則擬定的人權政策。

回顧年內，我們並無接獲任何有關違反僱傭和勞動實務，包括強迫勞動或僱用童工的舉報個案，亦無接獲任何有關歧視的報告。

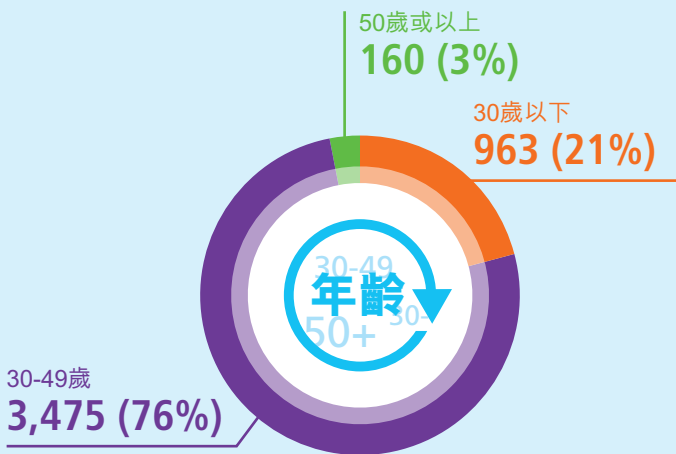
◆ 2018財年員工總人數 ◆



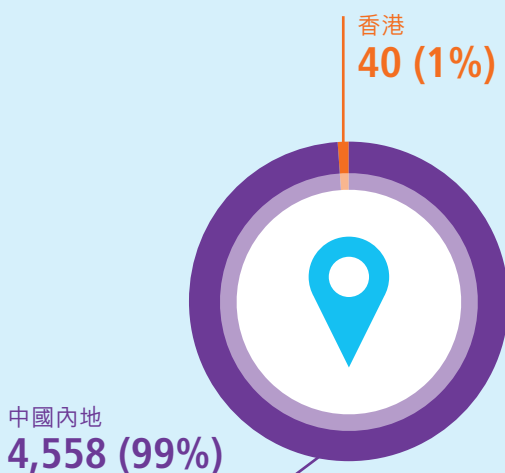
◆ 員工人數按性別分佈 ◆



◆ 員工人數按年齡分佈 ◆



◆ 員工人數按工作地點分佈 ◆



福利與保障

我們致力為員工提供完善的福利保障。員工可視乎個人或家庭需要申請享有不同類型的休假，例如生日假、婚假、產假、陪产假、節育假、工傷和職業病假，以及喪假等。此外，本集團亦為所有全職員工按比例繳納住房公積金、基本醫療保障社會保險、失業保險及養老保險等福利，及為管理級員工提供額外的個人意外保險、危疾保險及醫療保險等。

我們不僅關愛員工，亦關顧其家庭。自2017財年起，本集團推出員工關愛計劃，增設有薪關愛假，員工每月可按需要申請半天關愛假以便處理家中突發情況。該計劃亦撥款支持各分店和辦事處組織員工活動，包括春茗、生日會、競賽、運動會和團隊建設活動等，以增強員工歸屬感和團隊凝聚力。

回顧年內，我們積極舉辦了620個員工關愛活動，以鞏固相互支持、緊密協作的企業文化。以下是我們舉行的部分員工關愛活動。





「新百過大年」春節慶祝活動

我們舉辦一系列「新百過大年」春節活動，以突顯我們「新百大家庭」的企業文化。活動包括組織新春慰問會，向員工和其家屬送上節日祝福，以及向員工派發紅包，表揚他們一年來的努力。

此外，我們還組織不同的春節活動，例如拍攝家庭照和舉辦春茗，在佳節期間向員工表達深厚謝意。



把愛帶回家—員工家屬同樂活動

我們在2018財年推出了一系列「把愛帶回家—員工家屬同樂」活動，為員工家屬送上禮物盒和賀卡，讓員工在母親節、兒童節和父親節為家人表達最誠摯的謝意。

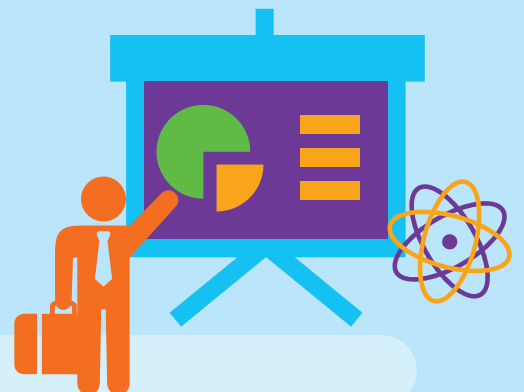


員工參與

不論是高級管理層還是一般員工，我們均十分重視與他們的雙向溝通，並致力保持資訊暢通無阻，讓員工在日常工作上更得心應手。我們自2017年起召開新世界百貨管理層年會及半年會，以加強各分店與功能部門之間的聯繫，確保本集團的策略得以貫徹推行。此外，我們早於2014年已開始利用微信公眾平台向各級員工發放本集團的最新消息。至今，我們總部、各分店及自有品牌已設立共39個官方微信帳戶，針對不同營運及市場需要與其員工和顧客保持聯繫。

為加強員工參與，本集團每季出版內部員工刊物《新世界百貨之窗》，並於2017財年對該刊物進行改版，讓員工隨時掌握最新企業資訊。該刊物由三大營運區域輪流擔任主編工作，不但有助增強各區域員工之間的聯繫，更有助員工投入企業文化。

我們還定期發放《Spotlight+》電子月刊，集中報道新世界集團的可持續發展舉措，以提高員工對可持續發展議題的意識和了解。



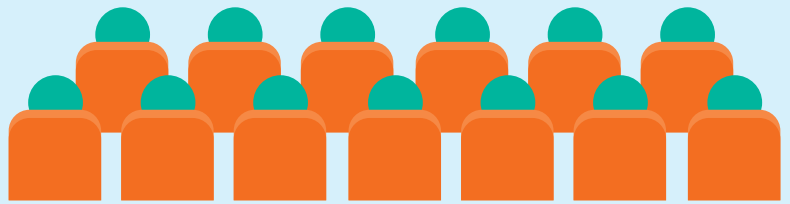
培訓與發展

員工是企業的重要資產，因此我們非常重視員工的培訓與發展。為提高培訓成效，我們革新了「新世界百貨管理學院」（「管理學院」）的營運模式，開拓更多創新課程及具針對性的培訓計劃，以迎合業務發展的新需要。

我們的全面培訓計劃涵蓋一系列廣泛的主題，包括管理實務、技術培訓、安全和風險管理以及企業文化，以配合各分店和辦事處新入職員工以至管理人員等不同職級員工的需要。

為令員工更深入了解可持續發展報告的價值及其對本集團的效益，我們特別委託第三方顧問機構為特選員工提供有關可持續發展報告最新要求、專業見解和趨勢的高層次培訓。

+ 能力
+ 經驗
+ 等級 + 技能



培訓亮點

管理級員工

互聯網思維提升

在新零售和數字化轉型的時代，我們邀請了行業專家與我們的管理層分享其對大數據、消費場景、營銷、消費者行為等多項主題的見解。

可持續發展報告

委託第三方顧問機構，為特選員工提供有關可持續發展報告最新要求、專業見解和趨勢的高層次培訓。

新零售·新視界—零售業線上線下融合領航 菁英實戰班

該課程由管理學院領銜與上海財經大學和「聯商網」攜手舉辦，提供關於線上線下融合的培訓，以建立學習、知識交流和協作的新模式。



一般員工

合同簽訂風險管理

該課程通過實例分析，旨在提高各後勤部門員工在合同處理工作中的法律風險意識，避免為本集團帶來不必要的損失。

賣場安全維護與管理

我們為前線員工提供安全培訓，以提高他們的安全意識，並加強員工消防安全知識。



回顧年內，我們在全國先後推出32個全線培訓項目，各分店亦自行組織1,530個涵蓋新入職、崗位技能、安全與風險管理以及企業文化四個類別的培訓節數。員工培訓總時數為29,774.5小時，每名員工的人均培訓時數為6.5小時。當中，男性員工的人均培訓時數為3.8小時，而女性員工的人均培訓時數則為8.3小時。

新世界百貨管理學院

自2005年成立以來，管理學院一直專注培訓課程、師資、營運及發展，為各職級員工提供專業培訓。管理學院自2017財年起推行「阿米巴經營模式」，由提供內部培訓的單位轉型為服務市場的機構。此後，我們開發出四大培訓及專案產品線，涵蓋零售研修項目、專業精品課程、標杆參訪及市場考察，以及管理及經營能力建設解決方案。我們的課程亦開放予外部人士報讀，主動與業內人士分享行業最佳實務模式。

回顧年內，管理學院的培訓質素獲得業界讚譽，榮獲上海交通大學海外教育學院頒發「2017年度中國最佳企業大學」，並躋身中國連鎖經營協會（「CCFA」）的「2017 CCFA十佳企業大學」。




見習管理生 

配合管理學院的重大改革，我們重整了培訓計劃，以滿足我們最新的企業策略需要，並加強我們的市場競爭


力。為培育人才支援不同範疇的業務，我們落實了多項事業發展計劃。

新鵬計劃—新百見習管理生
培育計劃 

新鵬計劃招募極具潛質的大學生加入我們的工作隊伍擔任見習管理生。該計劃不僅讓他們能通過實際工作體驗和培訓，更深入了解零售行業，更可讓我們培育和選拔潛在人才，並待他們畢業後加入本集團。計劃內容包括在指導下於各分店內輪崗、專業培訓課程和市場研究。

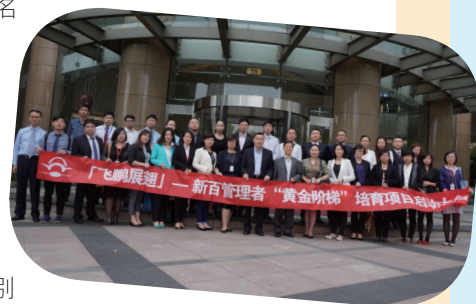

2018財年的成果 

- ▶ 我們對在三個主要城市—上海、北京和成都—就讀的學生展開了校園招聘，共招募了43位優秀大學生參加為期六個月的實習計劃。
- ▶ 自2006年推出以來的累積員工參與人數：625人次

飛鵬展翅—新百中層管理者
「黃金階梯」培育計劃及大鵬計劃—
新百見習店主管「新銳菁英」
培育計劃 

兩個計劃均通過提名和自薦、筆試和面試來選拔優秀的候選人。我們投入充足資源為特選的具潛質人才進行培養和培育，讓他們成為未來領袖。我們特別


制訂特定培訓計劃，以加強他們的知識基礎，並提供更廣闊的事業平台。

2018財年的成果 

- ▶ 飛鵬計劃或大鵬計劃的總參與人數為32人
- ▶ 自兩個計劃分別於2012年及2008年推出以來的累積員工參與人數：531人次

新新社團  

新新社團為2018財年推出的全新計劃，由我們的千禧代員工(1985年甚至1990年後出生)組成，他們被視為本集團發展的新動力。新新社團旨在為年輕員工提供平台，讓他們參與不同創新項目，並藉此引入他們的新構思和觀點，在本集團內推動創新發展。其成員同時擔任新鵬計劃見習管理生的導師，協助他們更好地適應工作環境，互相緊密扶持。

2018財年的成果 

- ▶ 2018財年接受培訓的員工：59人



其他主要培訓計劃

「The Artisanal Movement (工匠精神)」 企業文化計劃

新世界集團於2016財年推出「The Artisanal Movement (工匠精神)」的新企業品牌個性，提倡將工匠的精巧心思加以應用，從微細之處為顧客提供最體貼的服務。自此以來，我們積極向員工傳遞這個信念，鼓勵他們在業務營運中認真應用「工匠精神」從而做到精益求精。

2018財年的成果

總部及各分店共組織60次課堂，每課課時為2.5小時，總計培訓人數1,073人

24小時線上學院

本線上學院讓身處不同地域的員工可隨時利用智能手機參與課堂學習，有助建立知識型企業。微學手機程式提供不同類型的課程，包括營運流程、企業文化、顧客服務、零售技巧、企業資源計劃(ERP)系統操作及「辦公室自動化(OA)」手機程式操作等。課程以不同形式提供，例如演示文件、視頻等。

2018財年的成果

設立了共240個註冊帳戶，以功能部門帳號為主，包括人力資源部、商品部、運營發展部等。此外亦提供共87個線上課程，每個課程至少有500個點擊率。



「百人」培訓計劃

該計劃於2018年5月推出，旨在培養各部門的高級管理人員以創新思維進行線上營銷和業務拓展，從而推動業務創新和優化。培訓課程由外部專業人員通過視頻分享、專題研討和實地考察進行。

2018財年的成果

共有157名高級管理人員於2018財年參與培訓。整個培訓課程歷時四個月，每月一天。







員工激勵

我們致力激勵員工、提升員工士氣，以提升員工隊伍的工作效率。我們推出了不同的激勵方案，鼓勵員工積極創新和追求卓越。除根據本集團的業務表現、員工個人表現及考勤情況向他們發放表現獎金外，本集團自2017財年起特別設立全員創效PBC獎勵計劃、店長獎勵基金和CEO嘉獎。

此外，我們亦舉辦了「優秀員工評選」和「感動新百人物評選」，並向長期服務員工頒發年資獎勵，答謝他們多年來愛崗敬業。



計劃	內容	獎勵
全員創效PBC獎勵計劃 	旨在鼓勵分店實施創新管理，推動員工超額達成盈利目標，從而創造超額經濟效益。	全線約有15家分店申報超額盈利，總申報盈利為人民幣41.88百萬元。
店長獎勵基金 	由分店總經理及區域總經理選出，旨在嘉許前線員工的出色銷售表現，營造爭先創優的積極工作氛圍。	中國內地共有2,876名員工獲獎。
CEO嘉獎 	由首席執行官選出該年度內為本集團作出顯著貢獻、表現最為突出的團隊或個人，表揚他們的積極態度和創新精神。	八家位於北京、重慶、蘭州、綿陽、西安和燕郊的分店憑藉高銷售額紀錄獲得CEO嘉獎。
評優激勵計劃 	本計劃旨在啟發和推動員工，鼓勵他們創新和創造，同時旨在加強員工忠誠度，並鼓勵表現出色的團隊和個人。	約有13名員工在「優秀員工評選」或「感動新百人物評選」中獲獎。



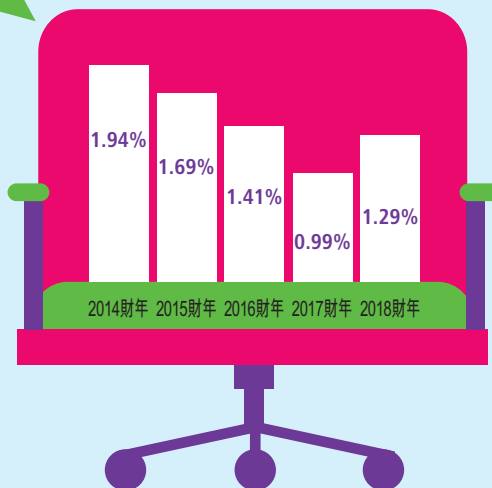
職業健康與安全

我們致力構建安全及健康的工作環境，亦着重提升員工的工作安全及個人健康意識。我們嚴格遵守業務所在地的職業安全及健康條例。我們按計劃於2018年9月發佈的「安全管理實務手冊」(「安全手冊」)，以通過明確規定安全管理的各項要求和標準，協助員工在分店處理日常工作時妥善執行各種安全措施。該安全手冊將廣泛涵蓋消防安全、保安、燃氣設備、扶手電梯管理、餐飲租戶管理、防汛防颱管理和兒童業態管理等一系列事故的安全指引。2018財年，兩名上海管理中心行政及工程部員工獲指派每六個月到訪每家分店進行安全檢查，徹底檢查所有安全設備和程序。

此外，所有新入職員工必須參加「賣場安全維護與管理」的強制性培訓，讓他們對分店賣場的消防安全措施有基本認識，並加強其整體安全意識。在任何節日、長假期或銷售旺季前，所有前線員工必須參加「消防及防盜安全」的強制性培訓，以提醒及加強他們對這些事故的認識，將發生事故的風險降至最低。回顧年內，我們定期向員工發放最新的疾病防治及個人健康資訊，及舉辦不同類型的安全演習，以增強員工的安全意識和面對突發情況的緊急應變能力。

回顧年內，本集團員工的工傷個案總數為18個(工傷率：0.375)。誤工總天數為1,174日(誤工率：24.466)，缺勤率為1.29%。在此期間，我們並無接獲任何與違反職業健康與安全規定有關的舉報個案。

◆ 缺勤率 ◆



◆ 工傷率 ◆



我們的可持續發展願景已經融入顧客服務、採購實務以至供應鏈管理等日常業務運作中。

多年來，我們透過積極拓展自營業務、提升店內商品選擇，持續優化營運模式，並同時增加對產品質量的主導權，為顧客提供更安全可靠的商品。我們通過為自有品牌LOL及N+系列制訂明確的作業守則，列明供應商管理原則和管理層在採購過程中擔當的職責角色，藉此進行供應鏈管理。

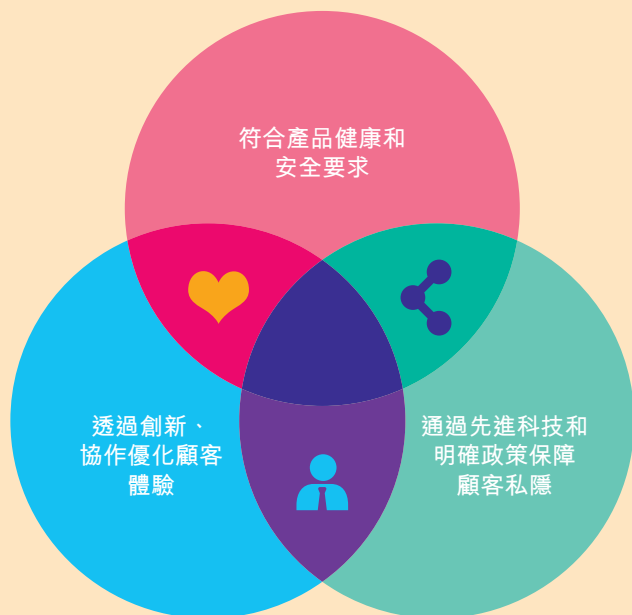
回顧年內，我們並無接獲任何與本集團產品責任有關之違反法律法規，其中尤指與本集團提供的產品和服務有關的健康與安全、行銷、標示和私隱的舉報個案。



作為一家負責任的零售企業，我們不遺餘力地維護顧客的身心健康。本着「回歸零售初心」的經營方針，我們除了為顧客提供愉快創新的購物體驗外，還必須確保他們能毫無顧慮地選購及享用商品。我們不僅需要確保所提供的產品符合質量和安全要求，還需要確保顧客的私隱得到妥善保護。

我們的方法與措施

我們以三管齊下的方式保障顧客的身心健康：



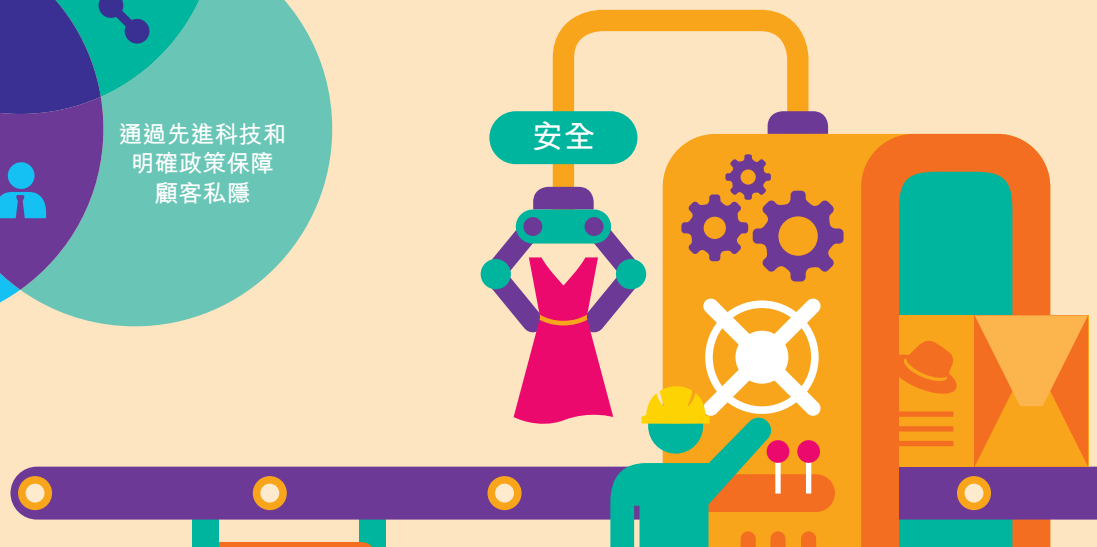
1 確保符合產品健康和 安全要求

確保產品安全無疑是我們的首要任務。對於專櫃產品，我們不斷向供應商闡明本集團對產品安全的要求，並定期對有關產品進行評估和監察，以確保專櫃產品符合安全標準。

我們針對合資餐飲項目制訂了食品安全基礎手冊，明確指出我們對為顧客提供符合標準產品的要求，並為此定期對每家分店進行食品安全的抽樣檢查。新世界百貨嚴格執行食品安全要求，我們的所有員工在任何時候都必須遵守這些準則。

對於自營商品，我們已就各類產品訂明既定程序，通過適當的產品檢測和許可證制度，其中包括化妝品檢驗報告和《中華人民共和國食品安全法》合規報告等，確保產品質量得到充分監督。

自2018財年起，我們的行政及工程部開展了全線分店安全檢查，有關檢查每半年進行一次。具體檢查內容根據「安全檢查隱患清單、隱患級別扣分標準及對應制度要求」制訂。在每家分店檢查完畢後，行政及工程部會提交報告，並與分店管理層開會，討論安全評分和需要跟進的事項。根據安全評分和建議跟進事項，每家分店將有一個月時間進行改進工作，以提升分店的安全標準。



我們的舉措



LOL (Love • Original • Life) 原創生活概念店

作為一家優質生活精品零售店，LOL的目標客群是追求生活質素的消費一族，因此我們在採購商品時會從環境保護以及產品安全和質量等多方面進行考量。在LOL店內銷售的產品大部分由我們直接向製造商購買或取得品牌代理權，以確保從官方渠道獲得原裝正版的產品。在決定採購任何新品牌或產品前，我們亦會致力確保供應商充分知悉該品類相關的安全政策和要求。

N+ Baby — 母嬰主題超市

「N+ Baby」是本集團全新打造的母嬰主題超市品牌，為父母和嬰兒提供有機、環保、健康和安全的產品。首家「N+ Baby」超市於2017年12月在北京開業，概約總樓面面積為500平方米。

與其他超市的育嬰用品區不同的是，「N+ Baby」店舖特別闢出20%的面積提供增值服務，包括為兒童特設的DIY主題區、海洋主題波波池和兒童託管看護區。此等設施能讓父母安心選購所有相關產品。為優化購物體驗，提升顧客的身心健康，「N+ Baby」還提供育嬰室和親子衛生間，盡心盡力照顧顧客的每個需要。



N+ 自然烘焙

「N+ 自然烘焙」是個相對新晉的自有品牌，通過一系列高標準的質量控制程序，為消費者提供新鮮、健康和安全的食品，宣揚自然烘焙的理念。

2018財年，我們制訂了「N+ 自然烘焙門店營運標準」，專門針對前線員工的不同角色，從員工衛生、食品質量控制、清潔安排、食品陳列標準到顧客服務等多方面提供詳細的操作要求。該份文件通過強調前線員工角色和職責的重要性，詳述不同營運要求，指導前線員工履行並滿足我們對高質量產品的期望。

我們的品質保證流程：

原料採購

所有原料均須通過國家食品藥品指定檢測單位按國家衛生部門要求而制訂的檢測。我們亦會檢視原料供應商在業內的聲譽，並實地考察其生產線，以確保原料的食用安全。

生產

我們要求原料供應商提供添加劑質檢報告，以製造出天然安全的食品。

銷售

我們只銷售即日在店內新鮮製作的烘焙產品，並按每天營業額估算翌日所需的生產數量，將產生剩食的機會降至最低。我們定期收集廚餘，並將之送往當地衛生機關進行適當處理。



2 保障顧客個人資料私隱

我們明白到，顧客和網站訪客均高度重視資料私隱。通過明確的私隱政策及有效的管治，新世界百貨嚴格遵從香港特別行政區《個人資料(私隱)條例》(第486章)以及《中華人民共和國消費者權益保護法》和《中華人民共和國侵權責任法》的規定。

我們的私隱政策概述了本集團在收集和使用個人資料方面的實務以及我們的顧客就此可作的選擇。為方便公眾參閱，相關的私隱政策亦已上載到我們的企業網站。對於在日常營運中有可能收集到的顧客個人資料，我們要求各分店須以商業上合理的安全技術措施作出處理，同時定期檢視行銷溝通的方式，以保障顧客私隱不會在未經授權的情況下被使用或洩漏。例如，當顧客到訪我們的官方網站時，本集團的伺服器僅會收集與其到訪相關的資料(包括但不限於其IP地址、域名、瀏覽器類型和訪問時間)，但不會收集其個人資料。

顧客個人資料的實質紀錄會被儲存於訪問權受限制的安全地點。其個人資料的電子紀錄則儲存於新世界百貨的伺服器，並採用訊息技術安全措施進行保護，例如對通過互聯網傳輸的敏感資料進行加密處理。只有經過培訓能夠妥善處理個人資料並受保密義務約束的新世界百貨授權人員，才能在「有需要知道」和「有需要使用」的原則上存取這些紀錄和伺服器。

回顧年內，我們並無接獲任何侵犯顧客私隱或遺失顧客個人資料的投訴。

3 通過創新、協作，優化顧客體驗

數字化正在不斷改變我們生活、工作、互動和溝通的方式，並為顧客帶來全新的購物體驗。回顧年內，我們利用先進科技，並與新的業務夥伴協作，為顧客帶來嶄新的購物體驗，提升他們整體的身心健康，並同時確保我們的市場營銷工作按照當地法律法規妥善執行。

我們的舉措

全新數字化購物體驗

回顧年內，我們迎來了以顧客為中心、以業務為導向的數字化創新的元年，圍繞會員數字化、服務數字化、業務數字化三大板塊提升「體驗」和「效率」。

我們與互聯網和大數據供應商合作推出了多個數字化項目，其中包括：

★ 電子會籍

方便顧客利用移動裝置「掃碼入會」

★ 電子卡券管理平台

推出首個電子卡券生命週期管理平台

★ 「社交禮品卡」

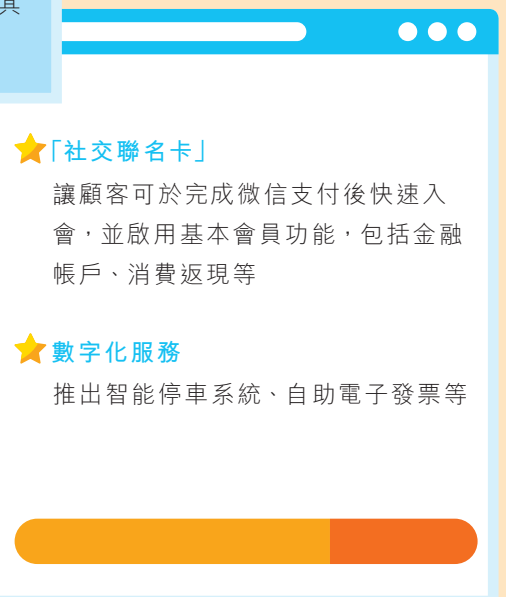
借助「微信小程序」讓顧客與親友互動並贈送禮物，提升顧客對微信平台的黏著度

★ 「社交聯名卡」

讓顧客可於完成微信支付後快速入會，並啟用基本會員功能，包括金融帳戶、消費返現等

★ 數字化服務

推出智能停車系統、自助電子發票等




新閃購
NEW · LAB


「新閃購」網上商城

我們以北京為試點推出「新閃購」網上商城，讓顧客可直接於線上訂購商品，並將之交付到指定分店。這個線上購物平台實現了線上訂購和線下提貨，以將更多線上買家引流到我們的實體店。我們希望這個平台的影響力能夠與我們的其他銷售和營銷活動，例如我們在實體店提供的折扣優惠和營銷活動一併擴大。



與「臉臉」攜手推出數碼遊戲

創新科技帶來了娛樂化的新零售體驗。為慶祝本集團成立25周年，我們在2018財年與場景電商「臉臉」攜手於中國內地多家分店推出了一系列結合線上營銷的互動微信H5遊戲，包括：

★「魔法櫥窗」

一種全新的櫥窗購物體驗模式，在同一個地點提供產品展示區和互動區，讓顧客在不同購物場景中享受自由搭配不同品牌和風格的樂趣。



參與人數
37,985



贈品派發量
4,115



禮券派發量
50,302

★「三局兩勝」

讓31位分店總經理與顧客互動比拼的線上遊戲。我們的員工和會員大力推廣我們的微信平台，令我們的線上知名度大增。



參與人數
45,226



贈品派發量
50,351



★「無敵猜價王」和「商場大富翁」

於上海門店舉行的結合線上和線下娛樂體驗的猜價遊戲。顧客需要競猜特定商品的價格。如果猜對了，便可免費獲贈該件商品；如果猜不對，也會得到一張禮券。



參與人數
8,865



贈品派發量
2,769



禮券派發量
12,054



除了數碼遊戲外，透過實現「臉臉」會員系統與本集團會員系統互通，顧客能獲得遊戲積分回流，有助提升實體店的二次銷售及優惠券轉化，刺激交易筆數及營業額提升。

供應鏈管理

供應商在協助我們服務顧客方面發揮重要的作用。我們一直致力在質量管理、可持續發展、保持合規和追求卓越方面與我們抱有相同價值觀的夥伴攜手協作。

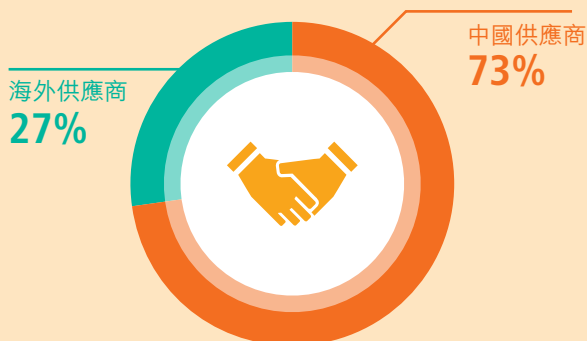
多年來，我們針對供應商的選擇及管理制訂有效的政策和制度，妥善管理我們的三大類供應商，包括百貨業務供應商、自營業務產品供應商，以及支援日常營運的產品及服務供應商，以盡量優化供應商的表現。我們通過嚴格甄選供應商和採用《供應商守則》(「守則」)來進行供應鏈管理。

選擇供應商

我們盡量優先採用當地供應商，以促進當地經濟發展和減少運輸和物流過程中產生的溫室氣體排放，因為採用海外供應商相對涉及較多運輸和物流程序。根據本集團於回顧年內的採購支出，由中國(含香港)供應商提供的自營商品佔比接近73%；而超過99%的支援日常營運的產品和服務亦由中國(含香港)供應商提供。通過支持當地供應商，我們可以幫助當地經濟發展，確保穩定供應，並維護社區關係。

在選擇供應商時，我們以四大關鍵標準——質量、成本、交付與服務——為主要甄選原則。此外，我們會優先考慮具有連鎖品牌、信譽、經營能力以及公司或品牌資質證明等條件的供應商，以確保供應商所提供的產品質量。

◆ 2018 財年自營商品採購支出分佈 ◆



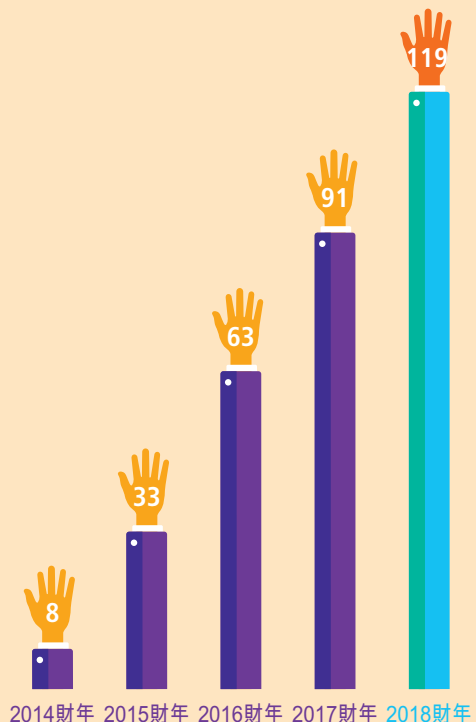
《供應商守則》

我們積極將可持續發展政策推廣至超出內部營運的層面，盡可能對我們的供應商發揮影響力，讓他們也秉持相同的標準。我們本着這個信念，在2013年推出了供應商可持續發展計劃，並根據該計劃訂立守則及《可持續發展自我評估問卷》(「自我評估問卷」)，要求新供應商在提交標書或報價時簽署守則及完成自我評估問卷。簽署守則代表該供應商承諾在合規、道德操守、僱員待遇、環境保護等多方面依循可持續發展原則。

計劃推出至今，同意遵從守則的供應商已累積至119家(主要為百貨業務供應商)。我們每年更會邀請供應商填寫《供應商可持續發展資料收集表》(「資料收集表」)，鼓勵他們分享其於節約能源、廢物管理、公益慈善、非歧視、遵守社會法規等範疇的表現。

自2015財年起，本集團成功回收共103份資料收集表。不少供應商對可持續發展制訂了更具體的措施，包括陸續推行節能或減廢措施。

◆ 自2014財年起同意遵守《供應商守則》的供應商總數 ◆



備註：請注意資訊重編。以上2016財年和2017財年數據相較《新世界百貨可持續發展報告2017》中所顯示的數據有所調整。上表中的數據包括所有於相關財政年度簽署並交回守則的供應商。



專櫃

為確保專櫃銷售品牌的質量，我們特別增設了一個名為「品牌儲備訊息系統」的線上品牌中央管理平台，以整合每家門店所接觸和紀錄的所有品牌。該系統於2018年4月推出，讓我們能夠有條不紊地紀錄新品牌和潛在品牌，追蹤合作歷史，監督此等品牌於我們分店的落地情況，從而促進未來品牌戰略的規劃。

此中央系統能讓我們的管理層根據聲譽、市場定位等多個關鍵標準評估和檢討品牌的質量，協助我們加強品牌質量管理，避免不同分店同時接觸同一品牌而出現工作重疊的情況。

迄今為止，該系統已儲存了過百個品牌。通過體系更完善的品牌評審管理系統，我們希望與旨在為顧客提供優質產品的品牌合作，從而改善顧客的身心健康。



租戶

隨着電子商貿競爭在全球各地加劇，優越的店內體驗對像我們般以實體店業務為主的零售企業來說越為重要。為吸引客流到店，我們引入更多生活類租戶來優化店內業態組合，令我們在2018財年於市場上佔據更有利的位置。我們更就廢物循環再用和廚餘收集等多項環保措施與租戶攜手合作。

有關詳情，請參閱「環境保護」部分。

引入更多生活類租戶

在租賃業務方面，我們緊貼中國內地的潮流趨勢，致力打造以生活體驗服務為理念的購物氛圍，同時注重產品價值以建立我們的核心力量。為此，我們不斷加快品牌汰換度，以迎合口味多變的年輕消費群。

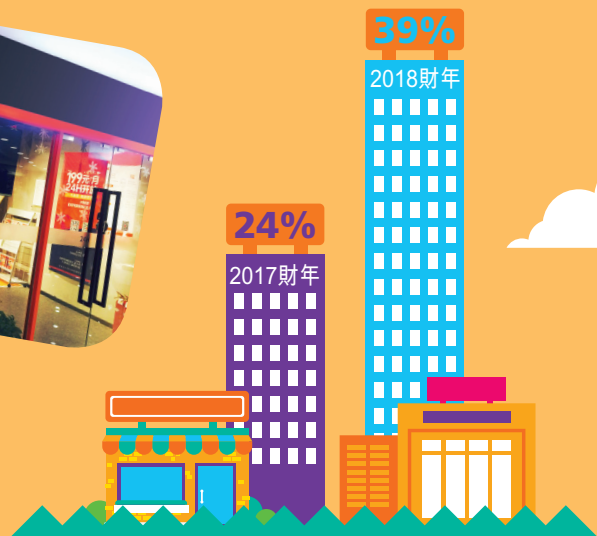
回顧年內，本集團引入了店內餐飲、娛樂體驗及配套設施等類別的新租戶。進駐我們分店的新租戶包括「宇治茶舖」、「湊湊火鍋」及「星美國際影城」等。同時我們亦與「海底撈火鍋」、「樂刻健身」等現有高客流租戶加強合作，增加合作門店數目。截至2018年6月30日，租賃業務佔本集團全線門店總經營面積約39%。

展望未來，本集團將繼續優化租戶組合，並致力引進更多時下流行的消費項目，尤其是餐飲場所、電影院、健身中心、舞蹈或瑜伽中心等具體體驗元素的項目，以滿足顧客追求工作與生活平衡的需要及迎合社會注重健康和健身的趨勢。





◆ 租賃業務佔總經營面積的比例 ◆



環境保護



新世界百貨一直致力於保護環境。為了於本集團上下推行綠色管理，我們為所有分店及辦事處制訂和檢討綠色政策及指引，並訂立環保目標。作為中國內地最大的零售企業之一，我們的業務營運無可避免地涉及各種天然資源的使用，包括能源(如電力)、水和物料。因此，我們從不同源頭產生了不少廢物，例如租戶、顧客以至裝修或建築工程等。我們深明業務活動對環境的影響，所以致力將任何不利影響降至最低。

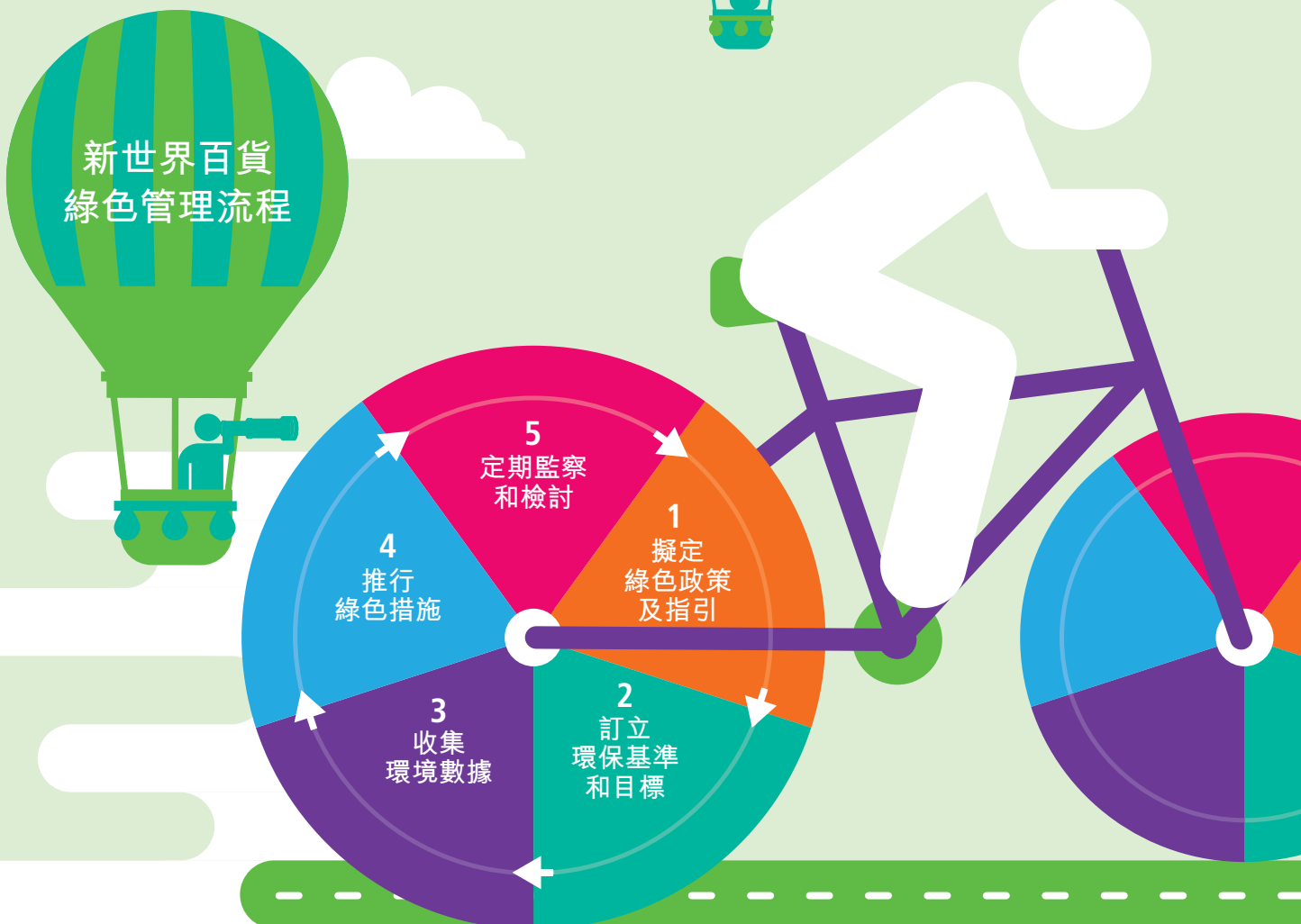
在制訂環保策略和舉措時，我們會考慮持份者所關注的領域。根據以往的持份者參與以及2018財年的最新回顧，我們識別了三個對我們的業務和主要持份者而言最重要的環保議題——電力使用、用水管理和廢物管理。

回顧年內，我們並無接獲任何與違反環境保護法律法規有關的舉報個案。



我們的方針

我們策劃了以下五個步驟，以回應本集團及主要持份者認為具重大策略影響的環保議題。



1 擬定綠色政策及指引

制訂明確的綠色政策能引領本集團的綠色營運朝著正確方向發展。為回應環保工作間、能源、水、廢物以至碳排放等不同具重大策略影響的環保議題，我們落實了一系列政策和指引。這些紀錄周全的政策及指引為各分店和辦事處實踐綠色營運提供了堅實的基礎。

環保工作間

- ✔ 環保工作間政策 (2016財年)
- ✔ 可持續辦公室指引 (2016財年)



綠色採購

- ✔ 環保採購政策 (2009財年)
- ✔ 環保採購指引 (2017財年)

能源消耗

- ✔ 百貨店及辦公室節能指引 (2015財年)
- ✔ 營運中分店賣場LED燈具更換實施政策 (2017財年)

溫室氣體排放

- ✔ 溫室氣體排放及減除的審計指引 (2015財年)

廢物管理

- ✔ 辦公室減廢指引 (2015財年)
- ✔ 廢物量度指引 (2016財年)
- ✔ 廚餘減少建議 (2017財年)
- ✔ 廚餘量度指引 (2018財年)

綠色政策及指引

2 訂立環保基準和目標

訂立和衡量目標有助我們監察可持續發展表現，並支持我們制訂具針對性的策略以回應重大環保議題。回顧年內，我們與新世界集團攜手制訂可量化的環保目標，推動我們實現2030願景。這些目標預計將於下一個報告年度訂立及公佈。

此外，我們於回顧年內在數據整合和評估過程中亦作出調整，剔除租戶的用電量和用水量，從而更好地反映本集團的實際消耗情況。因此，我們計劃以回顧年內的碳排放和用電量作為基準，以便在將來作出更有效的比對。

3 收集環境數據

為有效監察綠色表現，我們需要準確的數據。於2017財年，我們引進建基於互聯網的數據系統以提高數據收集的效率及透明度。所有分店及辦事處均須定期在系統上輸入環境數據，以便總部及時掌握各區能源、水及物料的使用情況。此外，我們製作了兩份《可持續發展數據管理系統操作手冊》，詳列數據輸入及數據審核的不同程序，以供各分店和辦事處參考。

回顧年內，新世界集團為新世界百貨的高級管理層舉辦了培訓班，讓他們得悉最新的可持續發展趨勢和報告要求，以及可持續發展數據收集工作的重要性。



4 推行綠色措施

為解決中國最重要的環保問題，如廢物及空氣污染等，我們於回顧年內落實了一系列與能源消耗、減少廢物、有效利用資源和推廣綠色生活相關的綠色舉措。詳情於以下分節提供。

5 定期監察和檢討

我們時刻檢討環保政策和指引，以確保其能跟上不斷演進的環保監管規定和回應最新的環保議題。我們亦定期檢討各分店和辦事處所收集的可持續發展數據，確保有效的數據管理。今年，我們聘請了一家外部顧問機構來審閱我們的內部監控程序，旨在提高可持續發展數據收集的整體效率。

能源消耗

鑑於全球暖化影響與日俱增，節約能源和減少溫室氣體排放成為了我們的首要任務。

我們的方法與措施

我們於2017年推出「營運中分店賣場LED燈具更換實施政策」，旨在減低照明系統的能源消耗，並統一於分店採用高能源效益的LED燈具。除了在營業場所規定使用LED外，該政策亦載列了各種用途下的照明強度指引，包括分店前台和後台的照明強度，以避免照明系統設計不足或過度。

我們的行政及工程部時刻維護各項設施以優化能源使用。這些措施包括日常維修或更換耗電設備、根據當地日落時間開啟室外照明、於氣溫較涼時抽取更多鮮風換熱以取代空調。其他於分店和辦事處採用的措施包括：



節能減排措施

百貨店

- 控制分店照明時間，同時確保光線充足，以提供優質購物體驗
- 加強空調系統的維護以減少能源損耗
- 清潔通風系統以提高空調的製冷效率
- 調整自動電梯的運行時間，以避免不必要的浪費

辦事處

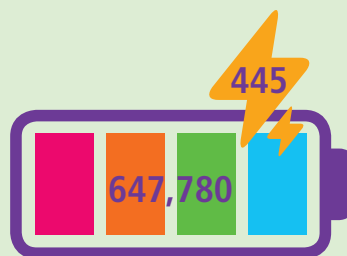
- 提醒員工關掉不必要的燈具及電器
- 提醒員工於午飯時間關掉燈具和電腦




我們的表現


回顧年內，我們在數據整合和評估過程中剔除了租戶的用電量，以更好地反映本集團的實際消耗情況。經以上調整後，我們2018財年的總用電量為647,780千兆焦耳，而總用電量強度為每平方米445兆焦耳。本年度的數據將作為基準用以比較未來的用電量。

◆ 電力消耗 ◆



2018財年

 總用電量 (千兆焦耳)

 總用電量強度 (兆焦耳/平方米)

備註：為更準確反映新世界百貨的實際消耗情況，其2018財年列報之電力及市政供水消耗量數據的邊界已經調整，當中租戶用量已從全數38個營運場所中剔除。

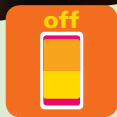
「地球一小時」及 「不插电音樂會」呼籲大眾 節能減排

新世界百貨連續九年參與由世界自然基金會主辦的「地球一小時」關燈行動。其於中國內地的35家分店於2018年3月28日晚上8時30分將非必要燈具關閉一小時。此舉節省了1,476千瓦時電力，相當於約1.2噸碳排放量。

秉承本集團的傳統，其中六家分店與當地樂隊舉辦「不插电音樂會」，以最少的用電量演奏音樂，喚起公眾對全球暖化的關注。

「『地球一小時』有助提高大眾節約能源的環保意識。但更重要的是，我們必須提醒自己不僅只是關燈一小時，而是要養成在日常生活中實踐環保的習慣。」

石健辰
助理經理—市場推廣
蘭州新世界百貨





用水管理

水源稀缺預計將會是未來數十年最嚴峻的問題之一。專家指出，假如中國不採取必要措施，水源供應將無法滿足需求。在中國，維持可持續發展的清潔供水成為了前所未有地迫切的環保議題。

為貫徹新世界集團的可持續發展方針，其中強調「水」為重要環保議題之一，我們的可持續發展工作將繼續著重於用水方面，通過制訂針對性的節約用水策略，在未來持續保護這種稀缺和寶貴的資源。

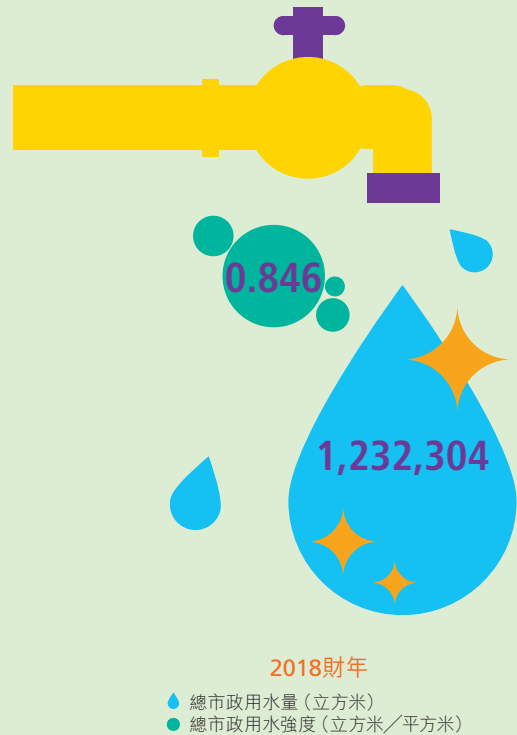
我們的方法

「環保工作間政策」為我們履行環保責任提供指引，並表明我們對減少業務營運對環境產生潛在影響的承諾，其中涉及天然資源和能源使用、廢物棄置和減少、環保教育以及表現監察和評估。我們致力通過優化營運系統及為員工提供增強環保意識的培訓，從而盡量減少使用天然資源，包括市政供水。

我們的表現

回顧年內，我們在數據整合和評估過程中剔除了租戶的用水量，以更好地反映本集團的實際消耗情況。配合我們的節約用水措施，我們2018財年的總市政用水量為123萬立方米，而總市政用水強度為每平方米0.846立方米。為方便我們將來進行環保表現的比較，我們計劃以本年度的用水量作為基準。

◆ 市政用水 ◆



備註：為更準確反映新世界百貨的實際消耗情況，其2018財年列報之電力及市政供水消耗量數據的邊界已經調整，當中租戶用量已從全數38個營運場所中剔除。



資源及廢物管理

隨着中國嘗試阻止非法傾倒和恢復受危險化學品或重金屬污染的土地和水源，固體廢物已經成為中國最大的環境問題之一。

廚餘是另一個迫切的問題，並可能產生嚴重後果。廚餘是一種經濟消耗，對地球環境造成重大威脅。由於我們的業務涉及餐飲業態，因此我們制訂了廚餘政策和指引以優化分店的營運模式，並進一步減少廢物。



我們的方法與措施

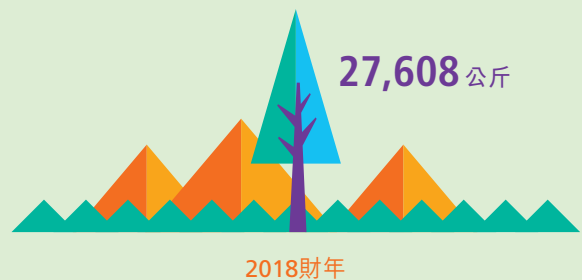
秉持着「惜物減廢」的原則，我們在2015財年及2016財年分別推出了《辦公室減廢指引》及《廢物量度指引》。這些指引推動我們的員工了解和監察日常營運中產生的廢物。

餐飲業態在我們分店的營運面積中佔據頗大的比例。2017年，我們參考社區惜食計劃，制訂《廚餘減少建議》，其後一直鼓勵餐飲租戶各自推行減少廚餘的舉措。我們於2018財年推出《廚餘量度指引》及《廚餘量度紀錄表》，詳列廚餘量度的方法及細則。

我們的表現

回顧年內，我們的紙張用量(A3和A4紙張合計)較2017財年減少3.1%，合共節省871公斤紙張。

◆ A3和A4紙張用量 ◆



廢物管理措施	
百貨店	<ul style="list-style-type: none"> 於新世界百貨微信公眾號推出電子會員卡、優惠券及發票 引入支付寶、微信支付及Apple Pay等電子付款方式，加快無紙化支付進程 利用線上營銷渠道進行推廣，減少使用印刷品 中央收集餐飲店的廚餘，確保妥善處理
烘焙店	<ul style="list-style-type: none"> 根據銷售情況採購原材料，避免囤貨和浪費 聘請認可的回收商每天收集和棄置廚餘及經使用煮食油
辦事處	<ul style="list-style-type: none"> 建立統一的企業資源計劃(ERP)系統，推動辦公室自動化和無紙化營運 使用筆芯以舊換新，減少廢棄辦公室文具 定期審視回收商以確保廢棄物料適當循環再用

從廢棄混凝土再生原材料

建造、裝修和拆除建築物或構造物所產生的建築廢料造成嚴重空氣、水質及土壤污染。為盡量減少我們的建築廢料——主要是建築工程中產生的舊水泥塊——對環境的影響，我們根據中華人民共和國商務部審批通過的《廢混凝土再生技術規範》採用了一項新技術，從廢棄混凝土再生出鋪貼地磚基層的骨料。通過這項新舉措，我們期望能更好地利用資源，減輕對環境的負擔。

「環保中秋—新百月光寶盒回收行動」傳揚惜物減廢

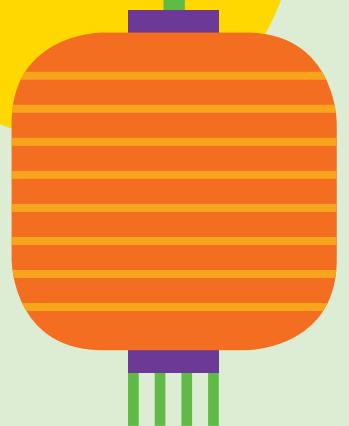
為推廣轉廢為寶的訊息，我們連續七年舉辦全國性環保活動「環保中秋—新百月光寶盒回收行動」。該活動及「做個綠色施予者—月餅捐贈大行動」於2017年10月中同時舉行。

今年，我們分店成功收集近2,200個閒置月餅盒和950個尚未開封月餅。這些月餅盒和月餅已經轉交予回收商作資源再生或捐贈予社福機構分派給有需要人士。兩個活動有助推廣「惜物減廢」的訊息，並充分體現我們關愛社區的精神。上述活動開展自今，歷年累積收集合共28,400個月餅

盒和1,900個月餅，成功在中國內地主要城市凝聚綠色力量。

我們亦舉辦了親子DIY工作坊，以鼓勵兒童珍惜食物。成都新世界百貨將回收月餅所得的收益以及顧客和義工隊的捐款全數撥捐國際慈善組織—「SOS兒童村」—以支持國內缺乏資源兒童的日常需要及教育發展。

我們分店的義工還到訪老人院和貧困家庭，並送上月餅、日用品和節日祝福。





溫室氣體排放

人類活動造成的溫室氣體排放是導致氣候變化的主要原因。為對抗氣候變化，我們積極充當負責任企業公民的角色，通過各種節能措施和有效的資源利用，盡量減少業務營運中產生的溫室氣體排放量。



我們的方法

2015年，新世界集團旗下所有附屬公司均須進行碳審計。為配合這項舉措，我們於同年發佈《溫室氣體排放及減除的審計指引》，為員工提供於分店和辦事處進行碳審計的指引。

回顧年內，我們錄得133,864公噸二氧化碳當量的總碳排放量，其中間接碳排放(即範疇2排放量，僅限於電力)佔94%。在剔除租戶的用電量後，本集團2018財年的總碳排放強度為每平方米0.09公噸二氧化碳當量。

◆ 溫室氣體排放 ◆



 溫室氣體總排放量 (公噸二氧化碳當量)
 溫室氣體總排放強度 (公噸二氧化碳當量/平方米)

備註：

1. 直接溫室氣體排放指由本集團擁有或控制的營運所產生的排放，而間接溫室氣體排放則指外購或取得的電力及煤氣，於內部耗用(包括供暖、製冷和蒸汽產生)時產生的排放。
2. 為更準確反映新世界百貨的實際消耗情況，其2018財年列報之電力及市政供水消耗量數據的邊界已經調整，當中租戶用量已從全數38個營運場所中剔除。上述對數據收集範圍所作的調整將影響2018財年的溫室氣體排放量和溫室氣體排放強度的數據。



為城市居民而設的有機屋頂花園

屋頂花園不僅能美化建築物，還能為城市居民帶來多個好處，例如種植食物以及在空氣中吸收二氧化碳和釋放可供呼吸的氧氣。自2015年起，我們一直與中國內地的屋頂花園經營者天闊農業合作，在香港新世界百貨一上海巴黎春天浦建店落實屋頂花園計劃。其概約樓面面積達900平方米，計劃營運八年至2023年，讓城市居民及我們的顧客感受有機耕種和收割的樂趣。屋頂花園所使用的有機肥料已獲香港通用檢測認證有限公司(SGS)認證，當中有機成分高於60%。





綠色採購

綠色採購的原則讓我們在作出採購決定時考慮環保因素，有助我們減輕供應鏈中的任何環保風險，同時讓我們能夠向顧客推廣綠色生活。因此，我們堅持盡可能採購符合特定質量標準的物料和產品。

我們的方法與措施

按照我們於2009年推出的「環保採購政策」，各分店及辦事處均須遵守綠色採購的原則，例如選用高能源效益的產品和生物可降解產品等。該政策指導我們以最

物有所值的方式，更好地管理採購工作，同時考慮採購決定對環境的影響。此外，負責採購項目的指定員工的角色和職責亦在該政策中明確界定。

2017財年，我們制訂了《環保採購指引》為各分店及辦事處提供綠色產品規格參考。例如，在選擇裝飾物料方面，我們會優先考慮環保材料。在製作財務報告時，我們亦會選用經森林管理委員會(FSC™)認證的紙品，配以大豆油墨印刷。

我們的分店網絡亦提供新款的綠色商品，向顧客展示低碳生活理念，鼓勵大眾在日常生活中實踐綠色環保。

環保商品於LOL原創生活概念店有售

我們的自有品牌LOL主要通過不同渠道提供優質生活精品。為體現LOL的環保理念，我們制訂了「LOL環保建議書」，在與供應商開展合作前表明優先考慮環保概念商品，並要求對方出示其產品的環保規格證明。

自2017財年起，LOL成功引入香港原創品牌「綠團」的多款環保DIY產品，包括3D立體拼圖及一系列以經森林管理委員會(FSC™)認證的紙品和其他環保原材料製造的產品。有關產品在嚮往生活和具環保意識的顧客中大受歡迎。

其他推出的綠色商品包括環保軟木配飾和皮具，以及環保樹脂兒童用品等。

我們實現了2018財年的目標，成功將LOL店內環保概念商品的銷售佔比維持於約10%。我們將繼續搜羅各種新款綠色商品，以感染顧客實踐綠色生活。



LOL環保建議書

我們衷心感謝各供應商對新世界百貨旗下LOL原創生活概念店的一直支持。LOL致力以環保概念商品為其首要採購選擇，當中包括以環保物料製造的商品、具環保包裝的商品、綠色商品設計概念和合作推廣的環保商品等。我們鼓勵各供應商共同實踐LOL的環保理念，並在開展合作前出示相關證明文件。

新世界百貨中國有限公司



社區發展



我們經營業務時難免會耗用業務所在社區的資源，因此我們通過全面的社區投資方式致力回饋社區。

我們對社區投資的核心價值建基於四個關鍵要素，分別為社會責任、創造進取、以人為本和追求卓越。為配合這些要素，我們致力回應社會和民生需求，同時把握每個服務社區及推行可持續發展計劃的機會，為有需要人士提供援助，促進社會的可持續發展。

我們的方針

我們投資社區的方式包括慈善捐助、教育援助、義工服務及與非政府機構或慈善組織合作。為了更妥善滿足我們業務所在社區的需求，我們致力為四類主要受惠對象提供支援，包括兒童和學生、長者、殘障人士和缺乏資源社群。

◆ 主要受惠對象 ◆



兒童和學生

長者

殘障人士

缺乏資源社群

◆ 我們的核心價值 ◆



社會責任

創造進取

以人為本

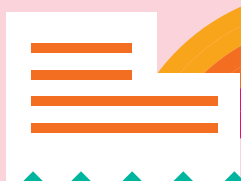
追求卓越

我們的分店遍佈中國內地19個主要地點，各有獨特的民生需求。我們與當地非牟利機構合作並保持緊密聯繫，深入了解當地社區的需要，從而提供最有效的援助。我們亦鼓勵旗下分店不時發起和組織活動，務求深入而有效地服務社群，同時提高社區對可持續發展的意識。

全國性的新世界百貨義工隊由所有分店和辦事處的員工代表組成。我們鼓勵義工隊成員與我們合作，自發組織和參與社區活動，履行公民責任，為社會作出貢獻。該些義工活動定期以內聯網、內部通訊和微信等多個通訊渠道進行推廣，鼓勵更多員工回饋社區。我們於2013年制訂的「新世界百貨義工隊隊員手冊」為員工提供關於義工服務的定義、意義、價值觀、態度和服務範疇的資料。該手冊還介紹了新世界百貨義工隊的主要受惠對象和報名方法。

我們定期更新義工服務紀錄，並將之儲存於人力資源數據庫內。我們會根據紀錄向表現傑出的義工頒發義工嘉許證書，以表彰他們對社區的貢獻。

我們亦每年舉辦義工嘉許和頒獎禮，對熱心貢獻社區的義工聊表敬意和謝意。



我們的表現

回顧年內，本集團向慈善機構捐贈約港幣1.29百萬元善款，包括上海市慈善基金會（楊浦區分會）、湖北省陽光慈善物資中心及重慶市紅十字會（豐都縣）。此外，本集團組織了204個義工活動，總義工服務時數為5,950小時。來自各地區共1,436名義工舉辦了多元化的社區活動，2018財年人均義工服務時數為1.3小時。

我們的舉措



香港

春節Fun Fun即摘即嚐士多啤梨

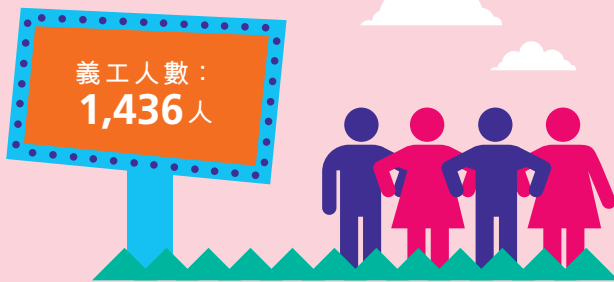
香港辦事處的義工與香港青年協會賽馬會葵芳青年空間第三度合作，於2018年1月下旬舉辦草莓採摘活動。一眾義工帶領來自東涌的16名缺乏資源兒童到位於元朗的大棠有機生態園參觀、採摘草莓及在魚塘餵飼錦鯉，冀能培養孩子們互享互助的精神。



哈爾濱

同心同愛—關愛老年群體愛心行走公益活動

我們聯同中國獅子聯會哈爾濱代表處達人服務隊和希望服務隊，以及哈爾濱市來順公益志願服務中心，開展「同心同愛—關愛老年群體愛心行走公益活動」。在2018年3月的首個星期，哈爾濱新世界百貨呼籲到店顧客及員工，為長者捐出家中的閒置衣物。其後，分店代表在國際婦女節當天舉行的官方捐贈儀式上，將收集所得的逾千件衣物轉交中國獅子聯會，並由其服務隊將物資分派予有需要的長者。





武漢

「新手相連·讓愛飛翔」貧困學生捐助計劃

2018年4月中旬，武漢五家分店乘著本集團25周年慶典，攜手湖北電視綜合頻道公益電視節目《幫女郎愛心尋訪之旅》開展「新手相連·讓愛飛翔」貧困學生捐助計劃，支援湖北省咸寧市通山縣港路小學的貧困學童。武漢五家分店的員工在店內募捐及徵集閒置衣物，並成功籌得約人民幣1.8萬元的善款。其後所有捐助物資，包括文具、背包、衣物和善款均經由我們的分店代表派送到學童手上。



武漢新世界百貨捐贈新衣大行動

2018年1月，武漢新世界百貨向湖北省陽光慈善物資中心捐贈1,535件新衣，總值超過人民幣1.05百萬元，為貧困家庭在寒冬裡送來關懷和溫暖。



「西安時尚廣場秉承集團的核心理念，大力傳承新百公益事業。我們不僅僅做銷售更要做公益，因為我們都是企業文化的傳承者。年內我們參與了很多公益活動—除了由總部牽頭的全線活動，還有我們分店每月舉辦的地方性活動，旨在令更多社區的人感受到新百的愛心力量。暖人心、傳心聲、不忘初心、不斷前進、感恩社會、回饋社會，我們將秉持集團的愛心公益信念，傳承新百文化，展現西安特色。」

蔣靜
培訓主管—人力資源
西安新世界時尚廣場



獎項與嘉許



外部倡議



獎項

企業管治

《財資》

於「《財資》最佳公司治理獎2017」中獲頒「環境、社會及企業管治」組別金獎

《資本雜誌》

於「第十二屆資本傑出中國企業成就獎」中獲頒「資本傑出中國百貨企業」殊榮

香港投資者關係協會

於「第四屆香港投資者關係協會投資者關係大獎」中獲頒「卓越證書」



員工福利及發展

上海交通大學海外教育學院

於「中國最佳企業大學排行榜」頒獎盛典中獲頒「2017年度中國最佳企業大學」榮譽

中國連鎖經營協會

於「CCFA十佳企業大學」中獲選為「2017 CCFA十佳企業大學」

環境保護

世界綠色組織

於「綠色辦公室及健康工作間獎勵計劃」中獲頒「綠色辦公室」標誌及「健康工作間」標誌

環境運動委員會

於「香港綠色機構認證」之「減廢證書」計劃中獲頒「卓越級別」減廢證書

商界環保協會

於「可持續消費企業獎勵計劃」中獲頒「參與證書」



社區服務

香港社會服務聯會

於2017/18年度「商界展關懷」計劃中獲頒5年Plus「商界展關懷」標誌

於2017/18年度「可持續發展企業」計劃中獲頒「可持續發展企業」標誌

義務工作發展局

「香港義工團(團體會員)嘉許狀」



報告期間

本報告概述本集團於2018財年所實施的各項可持續發展舉措及活動，包括員工福利及發展、營運慣例、環境保護及社會公益等範疇。我們每年發表可持續發展報告。

報告範圍和邊界

本報告的內容涵蓋本集團在中國內地營運的36家百貨店及購物中心、於百貨店外開設的自營業務店舖，以及設於香港和中國內地的辦事處。

關於本報告

我們一向積極提倡和履行企業社會責任，並早於香港交易所發表新版ESG指引前率先出版獨立的可持續發展報告。今年，我們欣然發表《新世界百貨可持續發展報告2018》（「本報告」）。本報告旨在為持份者提供具體的框架，讓其更好地獲悉本集團可持續發展工作的進程，同時啟發我們採納、改革及優化我們的工作，以符合主要持份者的期望。

在2017財年，我們引進數據系統，全面優化和自動化數據收集及管理流程，方便本集團監察各項可持續發展表現，同時加強數據準確度及即時性，為本報告的編撰提供更可靠的參考。我們已就相關數據和內容進行梳理、分析及結集收錄於本報告內，為持份者提供關於新世界百貨可持續發展的清晰而全面的概覽。

報告參考

本報告依照《全球報告倡議組織（「GRI」）準則》（「GRI準則」）（核心選項）編製，並遵從香港交易所發表的新版ESG指引的要求。為體現我們對報告可靠性及可信性的堅持，我們委託了香港生產力促進局對本報告進行驗證，確保所報告的內容全面滿足GRI準則的核心選項及最新ESG指引的要求。

意見反饋

如欲下載本報告，請瀏覽本集團企業網站(www.nwds.com.hk)。如欲獲取更多資訊，請參閱本集團的年報和其他刊物。歡迎閣下就本報告或本集團的可持續發展表現提出意見或建議。請以電郵方式與本集團聯繫：nwdsacd@nwds.com.hk。

數據表



社會數據

員工人數		總數	性別		地區	
			男性	女性	香港	中國內地
按僱傭合約劃分	永久合約	2,089	957	1,132	39	2,050
	固定期限或臨時合約	2,509	911	1,598	1	2,508
按僱傭類別劃分	全職	4,589	1,864	2,725		
	兼職	9	4	5		

培訓時數		2018財年
按職級劃分		
前線科長級及以下		23,071
後勤科長級及以下		3,533
助理經理		1,818
經理		750
助理總經理及以上		604
按性別劃分		
男性		7,011
女性		22,764
總數		29,775

總勞動力	
2018財年	
按職級劃分	
前線科長級及以下	1,948
後勤科長級及以下	1,420
助理經理	834
經理	309
助理總經理及以上	87
按性別劃分	
男性	1,868
女性	2,730
按年齡組別劃分	
30歲以下	963
30-49歲	3,475
50歲或以上	160
按地區劃分	
香港	40
中國內地	4,558
總數	4,598

總勞動力中離職及新進員工	
2018財年	
離職員工	
按性別劃分	
男性	625 (13.6%)
女性	1,132 (24.6%)
按年齡組別劃分	
30歲以下	761 (16.6%)
30-49歲	960 (20.9%)
50歲或以上	36 (0.8%)
按地區劃分	
香港	10 (0.2%)
中國內地	1,747 (38.0%)
總數	1,757 (38.2%)
新進員工	
按性別劃分	
男性	518 (11.3%)
女性	1,084 (23.6%)
按年齡組別劃分	
30歲以下	823 (17.9%)
30-49歲	776 (16.9%)
50歲或以上	3 (0.1%)
按地區劃分	
香港	10 (0.2%)
中國內地	1,592 (34.6%)
總數	1,602 (34.8%)

職業健康與安全	
2018財年	
缺勤率	
按性別劃分	
男性	0.81%
女性	1.62%
按地區劃分	
香港	1.13%
中國內地	1.29%
總數	1.29%
工傷率	
按性別劃分	
男性	0.615
女性	0.211
按地區劃分	
香港	0.000
中國內地	0.378
總數	0.375
誤工率	
按性別劃分	
男性	45.392
女性	10.144
按地區劃分	
香港	0.000
中國內地	24.671
總數	24.466
職業病率	
按性別劃分	
男性	0
女性	0
按地區劃分	
香港	0
中國內地	0
總數	0
死亡率	
按性別劃分	
男性	0
女性	0
按地區劃分	
香港	0
中國內地	0
總數	0

備註：

1. 以上工傷率不包括輕傷(急救程度)事故。
2. 工傷率、誤工率及職業病率指每100名員工每年發生事故的次數。該些比率的算式為「事故總數乘以每100名員工每年的工作時數，再除以總工作時數」。





環境數據

溫室氣體排放

種類	單位	2018財年
直接溫室氣體(範疇1)	公噸二氧化碳當量	7,729
間接溫室氣體(範疇2)	公噸二氧化碳當量	126,135
總數	公噸二氧化碳當量	133,864
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量/平方米	0.092

能源消耗

種類	單位	2018財年
天然氣	千兆焦耳	122,883
汽油	千兆焦耳	2,959
柴油	千兆焦耳	2,308
電力	千兆焦耳(度)	647,780(179,938,770)
總數	千兆焦耳	775,929
能源消耗強度	千兆焦耳/平方米	0.532

水消耗

種類	單位	2018財年
市政供水	立方米	1,232,304
水消耗強度	立方米/平方米	0.846

物料使用

種類	單位	2018財年
紙張(A4)	噸	27.2
紙張(A3)	噸	0.4
紙製品	噸	33.4
塑膠袋	噸	8.1

廢物處理

種類	單位	2018財年
經回收的有害廢物		
碳粉	噸	0.4
棄置於堆填區或經焚化的無害廢物		
一般廢物	噸	4,610.1
紙張	噸	13.9
塑膠	噸	9.8
鋁罐	噸	0.1
玻璃	噸	1.8
廚餘	噸	5,241.3
經使用煮食油	噸	60.1
總數	噸	9,937.1
經回收或循環再用的無害廢物		
紙板	噸	548.2
廢鐵	噸	0.7
總數	噸	548.9

備註：

- 為更準確反映新世界百貨的實際消耗情況，其2018財年列報之電力及市政供水消耗量數據的邊界已經調整，當中租戶用量已從全數38個營運場所中剔除。
- 能源消耗量參考《全球報告倡議組織(GRI)準則》(核心選項)計算所得。
- 以上列報的能源消耗強度和溫室氣體排放強度乃根據回顧年內全年營運之分店的概約總樓面面積計算所得(即1,457,418平方米)。

內容索引



通用準則

披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 ESG 指引
GRI 101：基礎2016			
GRI 102：一般披露2016			
組織概況			
102-1	組織名稱	我們的業務(第5至7頁)	
102-2	活動、品牌、產品與服務	我們的業務(第5至7頁)	
102-3	總部位置	香港銅鑼灣興發街88號7樓全層	
102-4	營運據點	我們的業務(第5至7頁)	
102-5	所有權與法律形式	我們的業務(第5至7頁) 年報2018—財務報表附註 (第135至139頁)	
102-6	提供服務的市場	我們的業務(第5至7頁)	
102-7	組織規模	我們的業務(第5至7頁) 員工關愛(第14至23頁) 數據表(第49至51頁)	
102-8	員工與其他工作者的資訊	員工關愛(第14至23頁) 數據表(第49至51頁)	關鍵績效指標B1.1
102-9	供應鏈	業務營運(第24至31頁)	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	我們的業務(第5至7頁) 業務營運(第24至31頁)	
102-11	預警原則或方針	我們的可持續發展方針(第8至13頁) 年報2018—企業管治報告 (第34至42頁)	
102-12	外部倡議	獎項與嘉許(第46至47頁)	
102-13	公協會的會員資格	獎項與嘉許(第46至47頁)	

披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 ESG 指引
策略			
102-14	決策者的聲明	主席寄語(第2至3頁)	
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	我們的可持續發展方針(第8至13頁)	
治理			
102-18	治理結構	我們的可持續發展方針(第8至13頁) 年報2018—企業管治報告 (第34至42頁)	
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	我們的可持續發展方針— 持份者參與(第11至12頁)	
102-41	團體協約	我們的僱員不受團體協約的約束。	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	我們的可持續發展方針— 持份者參與(第11至12頁)	
102-43	與利害關係人溝通的方針	我們的可持續發展方針— 持份者參與(第11至12頁)	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	我們的可持續發展方針— 持份者參與(第11至12頁)	
報道實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	年報2018—財務報表附註 (第135至139頁)	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	我們的可持續發展方針— 重要性評估(第13頁)	
102-47	重大主題表列	我們的可持續發展方針— 重要性評估(第13頁)	
102-48	資訊重編	業務營運—供應鏈管理(第29頁)	
102-49	報道改變	我們的可持續發展方針— 重要性評估(第13頁)	
102-50	報道期間	關於本報告(第48頁)	
102-51	上一次報告書的日期	2017年12月	
102-52	報道週期	關於本報告(第48頁)	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告(第48頁)	
102-54	依循GRI準則報道的宣告	關於本報告(第48頁)	
102-55	GRI內容索引	內容索引(第52至57頁)	
102-56	外部保證／確信	驗證聲明(第58頁)	





特定主題準則

GRI準則	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 ESG指引
重大主題				
GRI 200 經濟準則系列				
經濟績效				
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 201： 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	我們的業務(第5至7頁) 年報2018—財務回顧 (第27至29頁)		
採購實務				
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面 B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 204： 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	業務營運(第24至31頁)		
反貪腐				
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面 B7： 反貪污： 一般披露； 關鍵績效指標 B7.1； 關鍵績效指標 B7.2
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 205： 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	我們的可持續發展方針— 反貪腐(第10頁)		
GRI 300 環境準則系列				
物料				
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)	環境保護(第32至41頁) 環境保護—我們的方針 (第33至35頁) 環境保護—資源及廢物管理 (第37至39頁)	層面 A2： 資源使用： 一般披露； 關鍵績效指標 A2.5
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 301： 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	環境保護—資源及廢物管理 (第37至39頁) 數據表(第49至51頁)		
能源				
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)	環境保護(第32至41頁) 環境保護—我們的方針 (第33至35頁) 環境保護—能源消耗 (第35至36頁)	層面 A2： 資源使用： 一般披露； 關鍵績效指標 A2.1； 關鍵績效指標 A2.3
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 302： 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	環境保護—能源消耗 (第35至36頁) 數據表(第49至51頁)		
	302-3 能源密集度	環境保護—能源消耗 (第35至36頁) 數據表(第49至51頁)		
	302-4 減少能源消耗	環境保護—能源消耗 (第35至36頁)		

GRI準則	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 ESG指引
水				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面A2： 資源使用： 一般披露； 關鍵績效指標 A2.2； 關鍵績效指標 A2.4
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	環境保護(第32至41頁) 環境保護—我們的方針 (第33至35頁) 環境保護—用水管理 (第37頁)		
GRI 303： 水2016	303-1 依來源劃分的取水量	環境保護—用水管理 (第37頁) 數據表(第49至51頁)	本集團只使用市政 供水。	
排放				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)	本集團的廢氣排放 主要源自車輛的使 用。在進行重要性 評估時，我們考慮 到車輛的廢氣排放 在我們業務營運中 的影響相對較小， 因而並未有將之納 入本報告的重要議 題內，故此未能提 供相關數據。	層面A1： 排放物： 一般披露； 關鍵績效指標 A1.1； 關鍵績效指標 A1.2； 關鍵績效指標 A1.5
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	環境保護(第32至41頁) 環境保護—我們的方針 (第33至35頁) 環境保護—溫室氣體排放 (第40頁)		
GRI 305： 排放2016	305-1 直接(範疇1)溫室氣體排放	數據表(第49至51頁)		
	305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	環境保護—溫室氣體排放 (第40頁) 數據表(第49至51頁)		
	305-4 溫室氣體排放密集度	環境保護—溫室氣體排放 (第40頁) 數據表(第49至51頁)		
	305-5 溫室氣體排放減量	環境保護—溫室氣體排放 (第40頁)		
廢汗水和廢棄物				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面A1： 排放物： 一般披露； 關鍵績效指標 A1.3； 關鍵績效指標 A1.4； 關鍵績效指標 A1.6
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	環境保護(第32至41頁) 環境保護—我們的方針 (第33至35頁) 環境保護—資源及廢物管理 (第37至39頁)		
GRI 306： 廢汗水和廢棄物 2016	306-2 按類別及處置方法劃分的 廢棄物	環境保護—資源及廢物管理 (第37至39頁) 數據表(第49至51頁)		
有關環境保護的法規遵循				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面A1： 排放物： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	環境保護(第32至41頁)		
GRI 307： 有關環境保護的 法規遵循2016	307-1 違反環保法規	環境保護(第32至41頁)		
供應商環境評估				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	業務營運(第24至31頁)		
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	業務營運(第24至31頁) 《供應商守則》	我們的《供應商守 則》列明了我們對 供應商的環保要 求。	

GRI準則	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 ESG指引
GRI 400 社會準則系列				
勞僱關係				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁) 員工關愛(第14至23頁)		層面B1： 僱傭： 一般披露； 關鍵績效指標 B1.1； 關鍵績效指標 B1.2
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 401: 勞僱關係2016	401-1 新進員工和離職員工	數據表(第49至51頁)		B1.1； 關鍵績效指標 B1.2
	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	員工關愛—福利與保障 (第16至17頁)		
職業安全衛生				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁) 員工關愛—職業健康與安全 (第23頁)		層面B2： 健康與安全： 一般披露； 關鍵績效指標 B2.1； 關鍵績效指標 B2.2； 關鍵績效指標 B2.3
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 403: 職業安全 衛生2016	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡事件數	員工關愛—職業健康與安全 (第23頁) 數據表(第49至51頁)		
訓練與教育				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁) 員工關愛(第14至23頁)		層面B3： 發展及培訓： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 404: 訓練與教育2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	員工關愛—培訓與發展 (第18至21頁)		
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	員工關愛—培訓與發展 (第18至21頁)		
童工				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁) 員工關愛—勞工準則(第15頁)		層面B4： 勞工準則： 一般披露； 關鍵績效指標 B4.1
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 408: 童工2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	員工關愛—勞工準則(第15頁) 《供應商守則》	我們的《供應商守則》列明了我們對供應商禁止童工的要求。	
強迫或強制勞動				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁) 員工關愛—勞工準則(第15頁)		層面B4： 勞工準則： 一般披露 關鍵績效指標 B4.1
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	員工關愛—勞工準則(第15頁) 《供應商守則》	我們的《供應商守則》列明了我們對供應商禁止強迫勞動的要求。	
當地社區				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁) 社區發展(第42至45頁)		層面B8： 社區投資： 一般披露； 關鍵績效指標 B8.1； 關鍵績效指標 B8.2
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 413: 當地社區2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的營運活動	社區發展(第42至45頁)		

GRI準則	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 ESG指引
供應商社會評估				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	業務營運(第24至31頁)		
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	業務營運(第24至31頁) 《供應商守則》	我們的《供應商守則》列明了我們對供應商的社會要求，例如禁止童工及強迫勞動。	
顧客健康與安全				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面B6： 產品責任： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	業務營運(第24至31頁)		
GRI 416: 顧客健康與安全 2016	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	業務營運(第24至31頁)		
行銷與標示				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面B6： 產品責任： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	業務營運(第24至31頁)		
GRI 417: 行銷與標示2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	業務營運(第24至31頁)		
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件			
客戶隱私				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面B6： 產品責任： 一般披露； 關鍵績效指標 B6.5
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	業務營運(第24至31頁)		
GRI 418: 客戶隱私2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	業務營運(第24至31頁)		
社會經濟法規遵循				
GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	我們的可持續發展方針 (第8至13頁)		層面B1： 僱傭： 一般披露； 層面B4： 勞工準則： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素			
	103-3 管理方針的評估	員工關愛(第14至23頁) 業務營運(第24至31頁)		
GRI 419: 社會經濟法規遵 循2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	員工關愛(第14至23頁) 業務營運(第24至31頁)		層面B6： 產品責任： 一般披露 層面B7： 反貪污： 一般披露

驗證聲明

HKPC[®]

新世界百貨中國有限公司(「新世界百貨」)按照《全球報告倡議組織準則》(「GRI準則」)(核心選項)及香港聯合交易所有限公司(「香港交易所」)的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)，編製其《新世界百貨可持續發展報告2018》(「報告」)。香港生產力促進局(「生產力局」)獲新世界百貨委託，對其報告的內容進行有限度的獨立驗證¹。報告內容涵蓋新世界百貨由二零一七年七月一日至二零一八年六月三十日期間的可持續發展數據及資料。

目標

生產力局進行驗證工作的主要目標，乃對報告所載數據及資料的完整性、準確性及可靠性進行獨立的驗證，具體而言是要：

- 評核報告的內容是否涵蓋所有與新世界百貨可持續發展表現有關的重要範疇；
- 查核報告是否符合GRI準則的核心選項及香港交易所ESG指引的「不遵守就解釋」條文²；
- 評定報告所選載的數據及陳述是否準確；及
- 檢討用以編製報告的數據及資料的收集和管理機制是否可靠。

方法

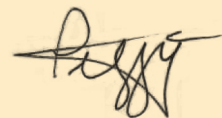
驗證工作參考《國際鑑證業務準則3000》(ISAE 3000)進行。生產力局的驗證程序³包括全面審閱報告的內容，然後因應新世界百貨的重要可持續發展範疇選取具代表性的數據和陳述進行驗證。我們審閱和檢查了與所選取的陳述和數據相關的證明文件，以及新世界百貨的相關管理規範和措施。

總結

報告所披露的數據及資料整體而言是可靠的。報告符合GRI準則的核心選項及香港交易所ESG指引的「不遵守就解釋」條文。報告概述了新世界百貨在匯報範圍內於經濟、環境、勞工實務、人權、社會及產品責任方面，與其相關的重大服務、活動及舉措的可持續發展管治和表現。就報告的準確性及可靠性而言，驗證過程中所選取作檢查的陳述和數據與所審查的來源資料一致，並能如實反映新世界百貨的可持續發展表現。

香港生產力促進局
高級顧問

鄧銘榆



二零一八年十二月十九日

¹ 此驗證聲明僅為新世界百貨準備，並僅作為對《新世界百貨可持續發展報告2018》內的數據及陳述的驗證用途。此聲明乃基於生產力局就新世界百貨於驗證過程中提供的數據及資料所作的結論。生產力局並不負有或承擔任何與此驗證聲明有關的法律或其他責任。
² 「不遵守就解釋」條文涵蓋香港交易所ESG指引中「主要範疇A. 環境」的「一般披露」和「關鍵績效指標(KPIs)」以及「主要範疇B. 社會」的「一般披露」。
³ 生產力局的驗證工作不包括已於新世界百貨企業網站內發佈的年報、新聞稿及其他企業傳訊所載述的數據及資料。





新世界百貨中國有限公司
New World Department Store China Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司 *Incorporated in the Cayman Islands with limited liability*)
(香港上市股份代號 Hong Kong Stock Code : 825)

香港銅鑼灣興發街88號7樓全層
7th Floor, 88 Hing Fat Street, Causeway Bay, Hong Kong

電話 Tel : (852) 2753 3988
傳真 Fax : (852) 2318 0884
電郵 Email : nwdscad@nwds.com.hk
網址 Website : www.nwds.com.hk
微信 WeChat : [nwds-china](https://www.wechat.com)
微博 Weibo : [e.weibo.com/xinshijiebaihuo](https://www.weibo.com/xinshijiebaihuo)



網址 Website



微信 Wechat



微博 Weibo