



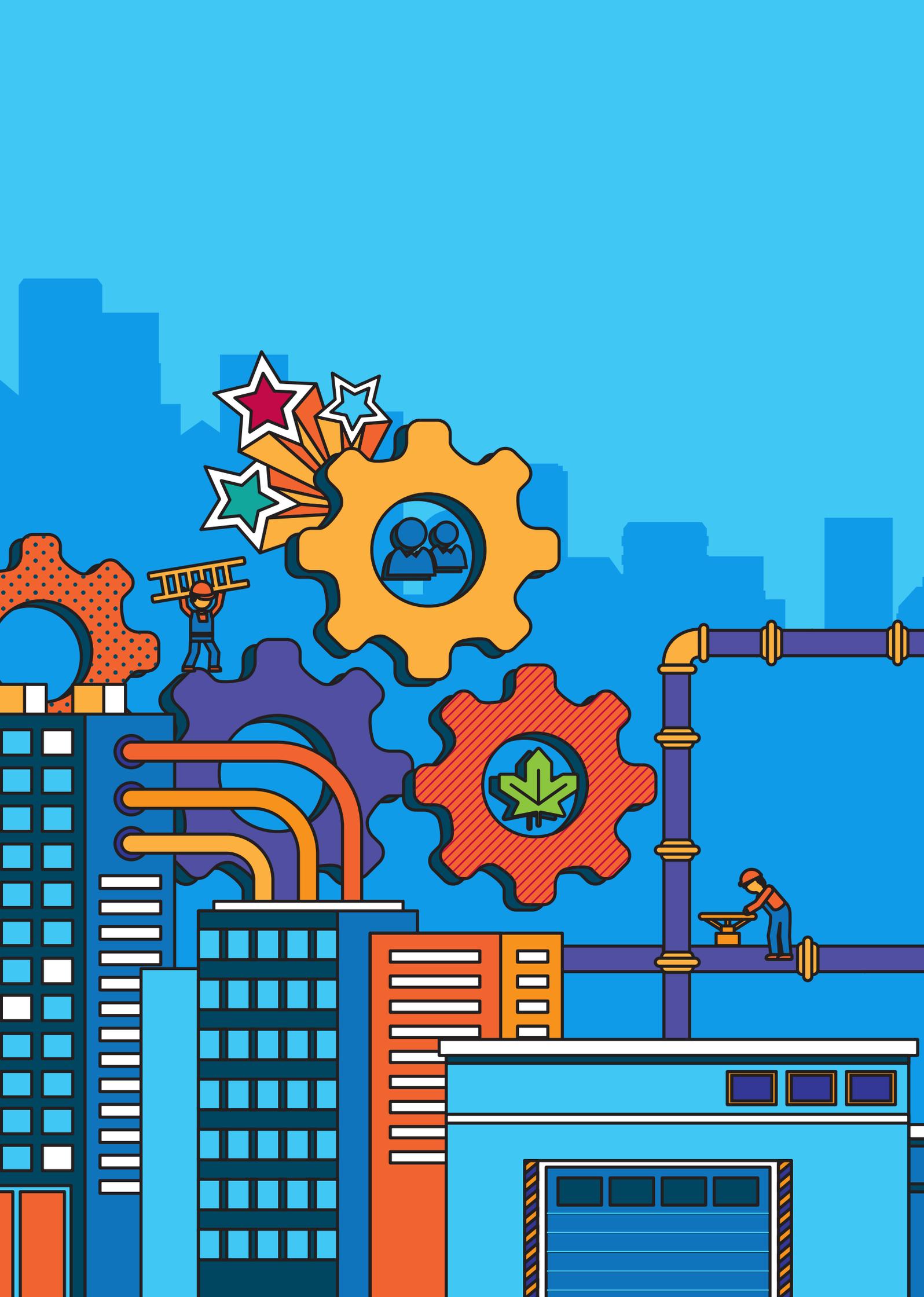
新世界百貨中國有限公司
New World Department Store China Limited

(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)



2019
可持續發展報告
SUSTAINABILITY REPORT



目

錄

主席寄語	2
我們的業務	5
我們的可持續發展方針	8
員工關愛	16
業務營運	26
環境保護	34
社區發展	44
獎項與嘉許	48
關於本報告	51
數據表	52
內容索引	56
驗證聲明	64

主席寄語



自上一財年起，我們開始邁步實踐新世界2030可持續發展願景（「2030願景」），針對環境保護、提升生活質素和推動社區發展訂立目標。我們深信，制訂清晰目標不僅能引領我們成為中國內地可持續發展和達致成功的連鎖百貨，更有助我們堅守核心價值。

過去一年充滿挑戰，而這些挑戰並不限於經濟方面。消費者及市場格局急速變化繼續為本集團帶來巨大挑戰，並多少由消費者行為轉變等因素而起。我們持續與持份者溝通和互動，並明白到千禧世代的員工和顧客比以往更關注氣候變化、身心健康以及可持續採購等可持續發展議題。他們心態上的轉變促使我們更忠於2030願景，因為我們唯有在業務營運中充分考量環境、社會及管治因素，方能在當前環境下實現可持續的增長。

為奠定實現2030願景的穩固基礎，我們圍繞四大支柱——即倡導環境保護的「環保」、促進健康生活的「健康」、以智能激發潛能的「智能」和推廣關愛服務的「關愛」，制訂和完善涉及環境、社會及管治議題的政策和守則，從可持續採購、員工薪酬福利以至賣場安全管理等領域，全面提升企業管治水平。

除更新相關政策外，我們亦在可持續發展報告中首次加入聯合國可持續發展目標（「SDGs」）的內容。我們通過線上微信問卷調查，確立以下三項與我們業務和持份者最相關的可持續發展目標——SDG 3良好健康與福祉、SDG 8體面工作和經濟增長，以及SDG 12負責任消費和生產。這些可持續發展目標為我們推行2030願景下四大範疇的可持續發展舉措提供了策略性方向。



邁向綠色未來

為履行「環保」願景，本集團訂立明確目標，提升能源效益及減少碳排放。我們制訂了可量化的目標，務求能於2030財年能源消耗強度和碳排放強度分別達致2015財年基準值的2%和12%減幅。

另一方面，我們致力在LOL (Love • Original • Life)原創生活概念店(「LOL」)推廣綠色零售，引入更多環保概念商品，包括專門生產由甘蔗纖維製成的生物可降解環保熱水袋的德國品牌暖蛙(Hugo Frosch)。

業務中融入創新思維

我們力求結合「智能」和「環保」元素，已於新世界百貨全線門店採用電子收據取代列印收據，並成功省卻1,017個工作日及逾97,500張列印收據。

為打造智能化的顧客購物體驗，我們在北京崇文店引入十台由獵豹移動公司開發的智能顧客服務機械人，在旗艦店內與顧客互動，為其購物旅程提供嚮導與協助。

培訓人才，孕育未來領袖

我們深信，在員工個人發展和福利保障方面，我們總可以付出更多。回顧年內，我們推出了《新世界百貨人才培育發展規劃》(「人才規劃」)，從四個維度培訓人才和孕育未來領袖。我們按照人才規劃推行「TTT導師訓」，讓高級員工在完成培訓後將所學傳授下屬，賦予他們成為未來領袖的條件。

該人才規劃同時以加強企業文化和提升團隊精神為宗旨。我們在上海首次籌辦夏季運動會，獲得近500位員工踴躍參與，為「悅行樂動」康樂活動系列拉開序幕。「悅行樂動」旨在透過體育活動提升員工參與度和團隊凝聚力。

向顧客與社區推廣身心健康

顧客的身心健康對我們至關重要，我們一直銳意創新並透過新思維提升顧客的身心健康。有見中國內地市場健身運動業態盛行，我們把握機遇進一步豐富店內的運動業態，同時引入健身中心、舞蹈或瑜伽教室等健身相關租戶，以助我們滿足顧客對健康體驗的需求並藉此推動客流增長。

為秉承我們響應世界提高自閉症意識日的傳統，本集團於上海分店舉辦慈善展覽和義賣會，以促進多元共融，提高大眾對自閉症譜系障礙的認識。以上舉措足證我們樂於肩負促進持份者身心健康的使命。

2019財年，我們在可持續發展的表現和披露工作方面取得豐碩成果。我們在年內獲得多個獎項和嘉許，更連續五年於「《財資》最佳公司治理獎2018」中獲《財資》頒發「環境、社會及管治」組別金獎。此外，我們亦樂見公司與政府和非政府組織等外部團體有更多合作，協同創效，為推動區域可持續發展作出更大貢獻。

隨着我們踏入2020年並朝著2030年進發，我們將面對更多挑戰，而我們如何在可持續發展的路上站穩陣腳邁步前行，對我們未來的發展和成功與否非常關鍵。我們將持續創新並與各方緊密合作，以實現我們的目標和願景。我們亦將竭盡所能為持份者創造價值，推動業務長遠增長。此外，我們將致力促進目標為本的企業文化，讓每位員工齊心協力邁向相同目標，並以成為其中一員自豪。我密切期待我們下一階段能取得的成果。

鄭家純博士
主席

香港，二零一九年十二月二十四日





2019財年主要亮點



環保



以2015財年為基準，為2030財年訂立兩項環保目標：

● 能源消耗強度：-2%
(以兆瓦時/平方米計)



● 碳排放強度：-12%
(以公噸二氧化碳當量/平方米計)



● 於上海浦建店營運面積達900平方米的有機屋頂花園，在社區推廣綠色生活

● 於LOL原創生活概念店引進德國環保熱水袋品牌「暖蛙」(Hugo Frosch)



健康



● 加強店內生活體驗，滿足不同消費者需求，租賃業態佔新世界百貨全線門店總經營面積的53.3%

53.3%



● 在北京設立兩家「N+便利店」，提供多種優質熟食選擇



智能

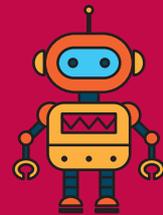


● 採用電子收據取代列印收據，省卻1,017個工作天及超過97,500張列印收據

97,500



● 十台智能顧客服務機械人在北京崇文店全面投入服務



關愛



● 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13年錄得1,300參與人次

1,300



● 舉辦59個義工活動，2019財年的義工服務時數為2,414小時

2,414



我們的業務

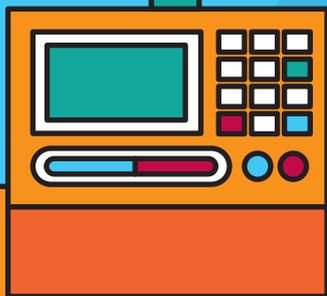


公司背景



新世界百貨中國有限公司(香港股份代號: 825)(「本公司」)及其附屬公司(統稱「新世界百貨」或「本集團」)乃新世界集團(「母公司」)於中國內地的零售旗艦。新世界百貨於1993年成立,多年來憑藉「一市多店」及「輻射城市」等具前瞻性的拓展策略推動業務發展。

新世界百貨的總部設於香港,是中國內地規模最大的百貨店擁有人和經營者之一。於2019年6月30日,我們經營31家百貨店及購物中心,概約總樓面面積為1,251,950平方米,包括22家以「新世界」命名的百貨店及九家以「巴黎春天」命名的百貨店及購物中心,覆蓋中國內地17個主要地點。





經濟表現摘要

收益



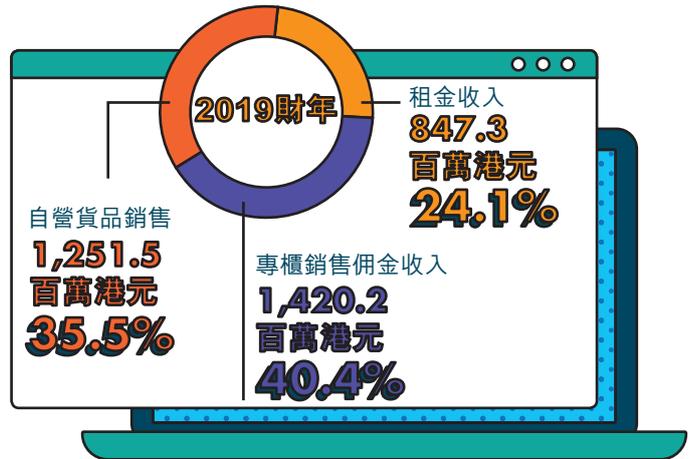
利潤



概約總樓面面積



本集團收益的主要來源



零售網絡



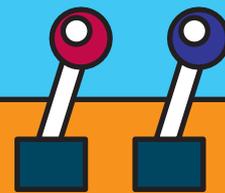
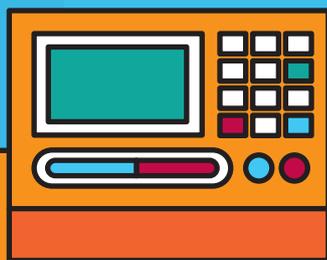
2019 財年業務回顧

全球經濟增長仍然疲弱，中美貿易緊張局勢升級，加上英國脫歐的不確定性持續，種種因素令市場信心受損，為企業、投資者和消費者帶來較大的不明朗性。

為應對此等外部不明朗因素的不利影響，以及電商環境所帶來的挑戰，本集團貫徹沉著應戰之態，深耕線下百貨零售主業，同時借力新技術賦能，持續尋求創新和突破。本集團在2019財年繼續整合分店網絡及推動區域資源的靈活調配，先後關閉了六家分店，加上成本控制得宜，因而有助提升本集團於回顧年內的利潤。截至2019年6月30日止年度，本集團年度利潤由2018財年的11.1百萬港元增加至32.7百萬港元，同比增加約194.7%。

年內，我們積極推動傳統專櫃向體驗式租賃轉型，以加快購物中心化進程。在租賃業務方面，本集團繼續增加餐飲、娛樂體驗及配套服務等業態佔比，以增強門店顧客能力和顧客黏性。在自營業務方面，本集團進一步發掘自有品牌的發展潛力並持續投放資源。此外，我們加強了LOL原創生活概念店的營運管理，同時優化其品牌定位及商品吸引力。另一方面，「N+便利店」的經營特色逐漸成形，市場反應正面。

儘管面對重重挑戰，本集團將繼續為消費者打造極致的購物體驗，審慎而為，以圖長遠穩定的發展。



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。

去年，我們配合母公司的可持續發展目標和方向，開始推行「2030可持續發展願景」(「2030願景」)。我們明白未來的零售商業活動需要承擔更多責任及積極回應可持續發展訴求。隨著我們向2030願景邁進，我們深明持份者對我們的訴求和期望將不斷提升，尤其針對有關

氣候變化、負責任採購、員工福利、顧客身心健康以及社區投資的各項可持續發展議題。2030願景讓我們展望2030年的世界，推動我們從今天起開展業務轉型，以滿足持份者未來的需要。



2030可持續發展願景



我們的可持續發展方針與2030願景同出一轍，圍繞「環保」、「健康」、「智能」和「關愛」四個支柱。

今年，我們通過邀請內部持份者進行線上微信問卷調查，以及委派外部顧問機構進行同業檢討，確立了三項與我們業務和持份者最相關和最重要的聯合國可持續發展目標(「SDGs」)。通過將三項可持續發展目標與我們的2030願景及首要關注議題進行配對，我們希望將注意力集中在對我們業務和持份者至關重要的項目上，並善用資源為所選定的可持續發展目標作出貢獻。

為實現2030願景，我們在2019財年委託第三方顧問機構制訂可量化的環保目標。有關詳情，請參閱「環境保護」部分。

12 負責任消費和生產



環保



我們透過經營模式(例如可持續採購)及投資環保方案(例如清潔能源、氣候適應力和資源效率措施)，讓城市發展更環保及配合未來需求。

3 良好健康與福祉



健康



我們投資健康業務及相關計劃，並設計更體貼用家身心靈健康需要的空間。

8 體面工作和經濟增長



智能



我們將科技作為另外三個支柱的推動力量，鼓勵創意及創新。

關愛

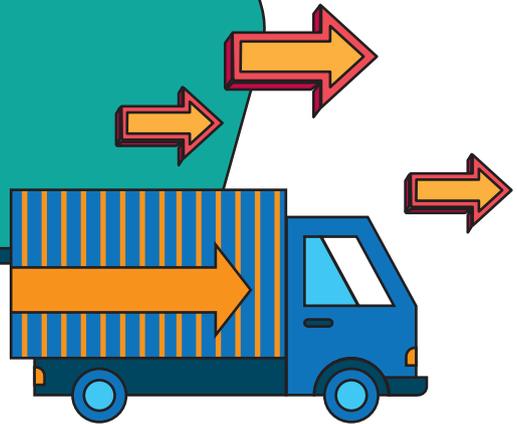


我們努力創造機會，支援當地社區，並為員工及其家人提供培訓，同時細心保育本地文化。



「為重申新世界百貨對可持續發展的承諾，我們全力配合2030可持續發展願景，並訂立合理和切實可行的目標以實現這個願景。我們亦致力將聯合國可持續發展目標納入我們的可持續發展規劃之中，務求策略性地實現我們制訂的可持續發展目標。」

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



可持續發展管治



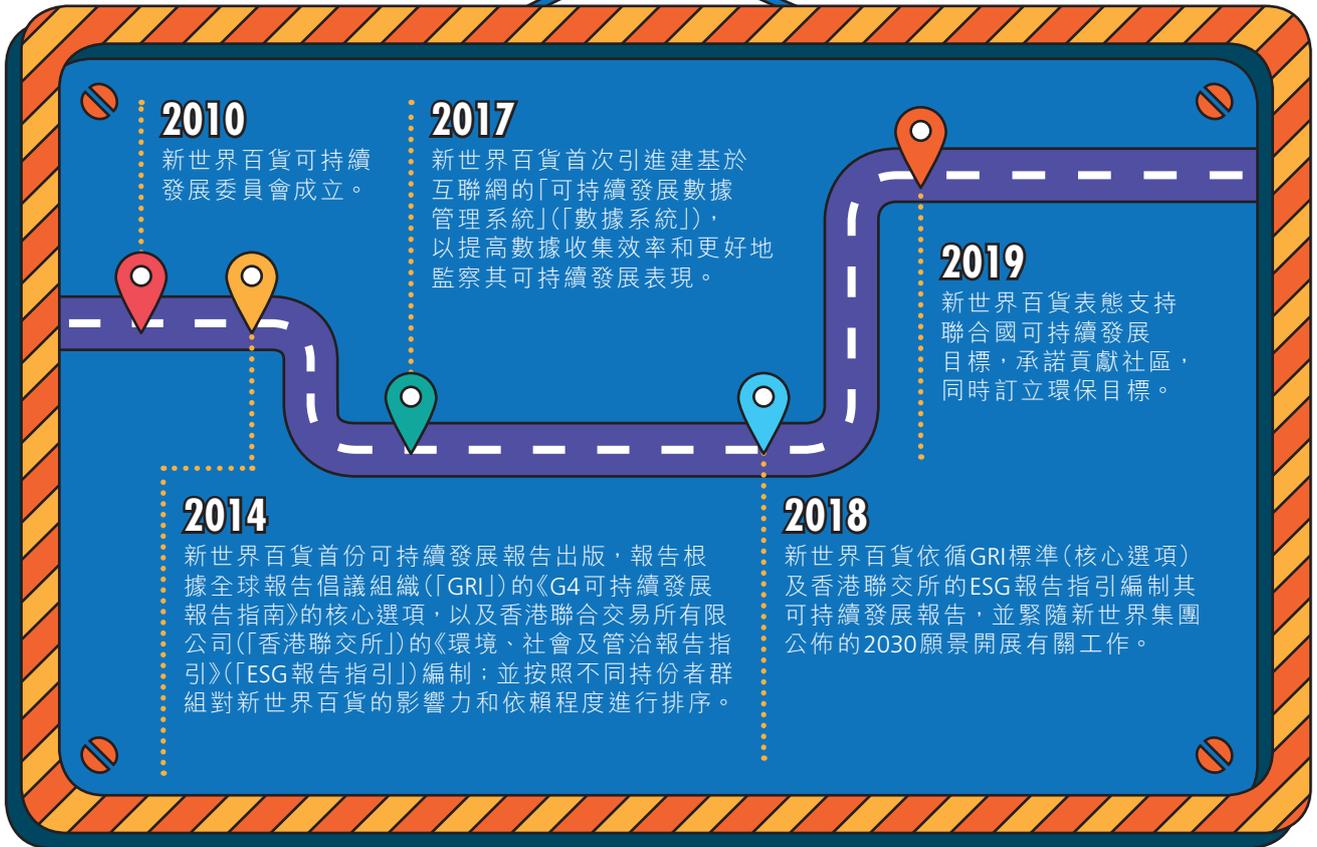
新世界百貨可持續發展委員會

我們早於2010年成立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)，推動落實本集團的可持續發展目標和策略。該委員會由董事會授權成立，董事會亦適時為委員會事務引領方向。委員會由企業事務部主管擔任主席，其成員包括相關部門及業務單位的高級管理人員，下設執行委員會負責協調、實施和匯報各部門及分店的可持續發展工作。

執行委員會每年因應本集團的企業發展方向、社會需求及資源充裕度引進新的可持續發展舉措。回顧年內，委員會成員或相關人員舉行了多次會議和電話會議，就特定環境、社會及管治議題進行討論。在所有討論議題中，2030願景的目標制訂工作為重中之重，其他議題包括落實環境、社會及管治相關政策、推行上海垃圾分類制度、簡化社會數據收集流程，以及分店層面的可持續發展活動的最新動態。



我們的可持續發展之旅



可持續發展相關政策

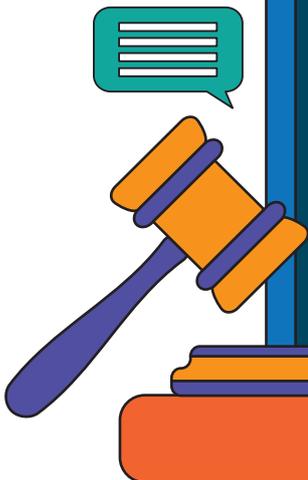
我們通過多項可持續發展政策和指引，鞏固我們對可持續發展的承諾。為加強可持續發展管治和維護持份者權益，本集團訂立多項政策，引導我們有效管理不同可持續發展範疇的工作。以下列出本集團的部分政策：



- 可持續發展政策
- 環保工作間政策
- 供應商守則
- 私隱政策
- 環保採購政策*
- 安全管理政策*

- 員工職業操守*
- 薪酬福利管理制度*

* 指有關政策將於下一財年作進一步檢討和修訂。



反貪腐

我們設有「員工職業操守」，以減少我們在營運所在地所適用的司法管轄區，違反有關反貪腐和欺詐法例的任何潛在風險。我們強烈反對任何不良行為，諸如不忠、賄賂、利益衝突或欺詐。觸犯反貪腐相關法律可能導致財務損失和重大事故，如重大聲譽受損。因此，我們嚴肅處理並徹底調查每宗違規事件(如有)，並按照本集團的政策予以適當紀律處分。

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。

利益衝突

本集團以「忠誠、正直、誠實、廉潔」的原則為「員工職業操守」的核心。我們要求所有員工遵守「員工職業操守」以及本集團訂立的政策和規則，旨在確保所提供的商品和服務符合標準。

我們備有正式的申報和審批程序，以便員工就任何個人利益收取及可能引致潛在利益衝突的情況作出申報，其中包括提交《利益衝突申報書》或《收取個人利益申報書》。此外，為避免出現任何違規情況，本集團同時設有舉報機制。董事會和管理層需按照公平和絕對保密原則處理有關違規的舉報個案。在過程中，我們致力保障舉報的員工。

申訴管理

本集團非常珍視與持份者公開坦誠地溝通，並認真對待所有申訴。我們設立了一個申訴機制，處理員工一切與騷擾、傷害、歧視等有關的投訴。我們致力確保員工感到安全和不受批判，因此我們不斷推動員工與管理層坦誠溝通。通過有關申訴機制，我們的員工可以利用各種渠道進行討論、表達意見並提出關注的議題。

我們認真看待員工投訴，並鼓勵員工提出意見，因此我們於所有分店設立員工意見箱。有關投訴由分店人力資源團隊每兩周收集和整理一次，並上報分店總經理和逐一處理。此外，所有投訴均會錄入紀錄冊，以作存檔。

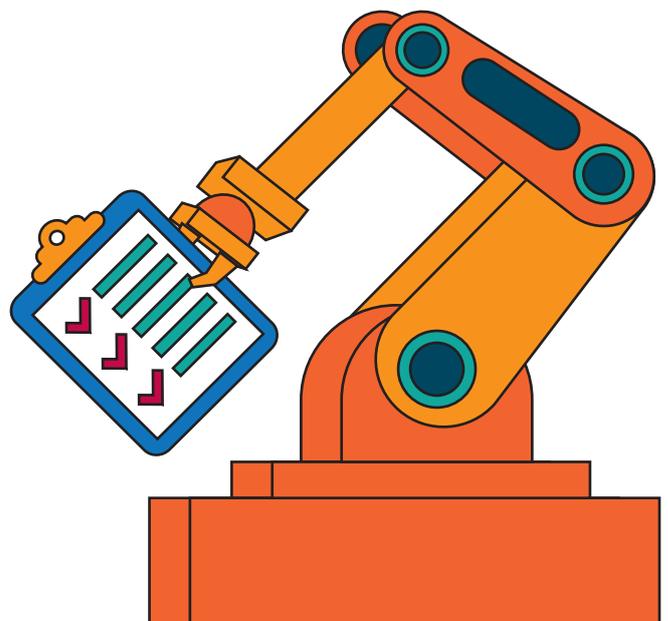
不論投訴屬於一般或敏感性質，我們均會以最高重要性處理。根據事件的嚴重程度，我們可能會對個別個案開展適當調查，並採取補救措施。對於較為敏感的事件，分店人力資源團隊須知會上海管理中心人力資源部，以便作出即時調查或其他跟進工作。

風險管理

為識別及評估業務風險和環境、社會及管治風險，本集團要求所有部門及分店每六個月向董事會提交《風險管理及內部監控評估清單》(「清單」)。

審核委員會根據清單中列明的五個主要範疇，即監控環境、風險評估及應對、監控活動、資訊及溝通，以及監察方面，評估和監察每個獨立部門的合規情況。業務風險和環境、社會及管治風險的綜合評估結果將連同合規情況提交予董事會。

在上述半年度評估中識別的所有重大環境、社會及管治風險將由負責人員向母公司董事會可持續發展委員會匯報，並由其統一監督新世界集團所有環境、社會及管治的重要議題。



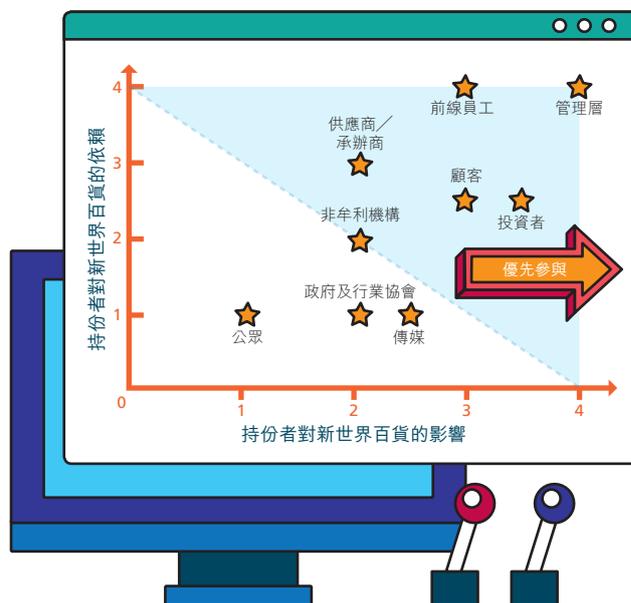


持份者參與



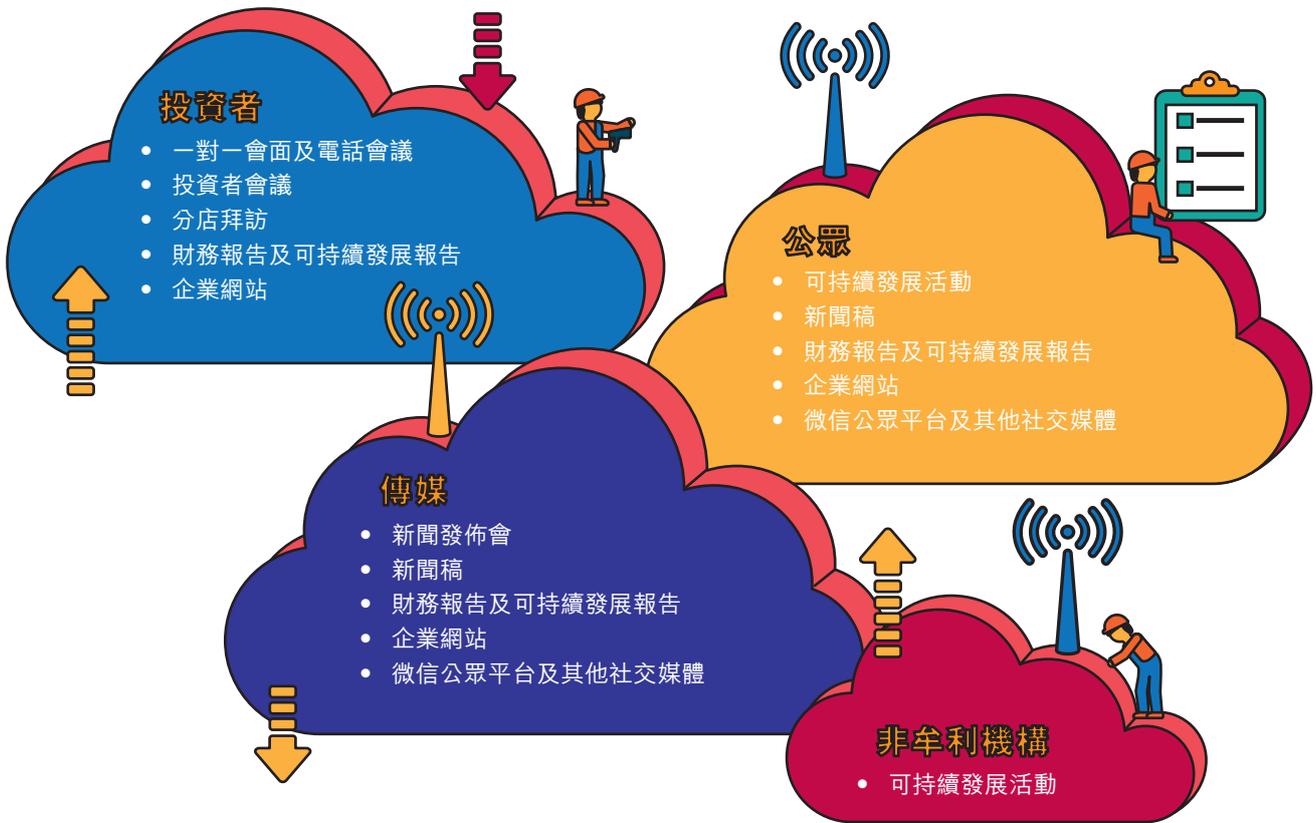
我們著重與持份者進行坦誠、開放和定期的對話。為了解持份者的首要關注點及識別我們的重要議題，我們定期與廣泛內部和外部持份者聯繫（見右圖）。此外，我們在第三方顧問機構的協助下，確立了持份者群組的優先參與次序。

新世界百貨持份者優先參與次序分析圖



新世界百貨主要持份者參與渠道





我們的持份者定期通過上述渠道與我們分享意見。下表概列了主要持份者的意見及我們的回應。我們採取必要行動以回應持份者關注的議題，務求不斷改善我們的可持續發展表現。

新世界百貨對持份者意見的回應

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 在北京崇文店引進十台智能顧客服務機械人
	提高內部對可持續發展議題的意識	<ul style="list-style-type: none"> ● 為最高管理層提供有關環境、社會及管治規劃和舉措，以及2030願景方面的培訓
	提升不同持份者對可持續發展的關注	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂立可量化的目標以回應環保議題 ● 繼續採用GRI標準作為報告框架

持份者群組	意見及建議	我們的回應
員工	推行更多員工活動及關愛計劃，以激勵員工、提升士氣	<ul style="list-style-type: none"> 實施多項員工關愛措施，包括關愛假、生日會、團隊建設活動等，體現對員工的關愛和關注 舉辦「把愛帶回家」員工家屬同樂活動，通過參觀辦公室和饋贈小禮品，強化員工與家人的聯繫 推出店長獎勵基金，以提升員工的正面態度和士氣
	提供更佳的事業支援和培訓計劃，協助員工提升專業技能和發展事業	<ul style="list-style-type: none"> 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)，以培育潛質優厚的見習管理生，並構築本集團的管理梯隊
	推出更多以顧客為中心的舉措，以增加員工與顧客間的交流和互動	<ul style="list-style-type: none"> 於上海浦建店設立屋頂花園，在社區推廣綠色生活 每年支持世界自然基金會的「地球一小時」，以提高員工與顧客的環保意識
	提升營運效率，加快應對新市場趨勢和需求	<ul style="list-style-type: none"> 推出「商業智能(BI)」及「辦公室自動化(OA)」手機應用程式，提升企業決策和審批效率 引進電子收據取代列印收據，以提高員工生產力並節省用紙
股東	關注新世界百貨的企業管治和風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 採用健全的企業管治架構，以及有效的內部監控及風險管理機制 在風險評估過程中，加入由部門主管和分店總經理識別的環境、社會及管治風險 按需要適時向公眾作出披露
顧客	樂意了解更多新世界百貨的可持續發展表現	<ul style="list-style-type: none"> 通過每年出版可持續發展報告，匯報我們的可持續發展進程 通過不同渠道和社交媒體平台與顧客進行溝通



重要性評估

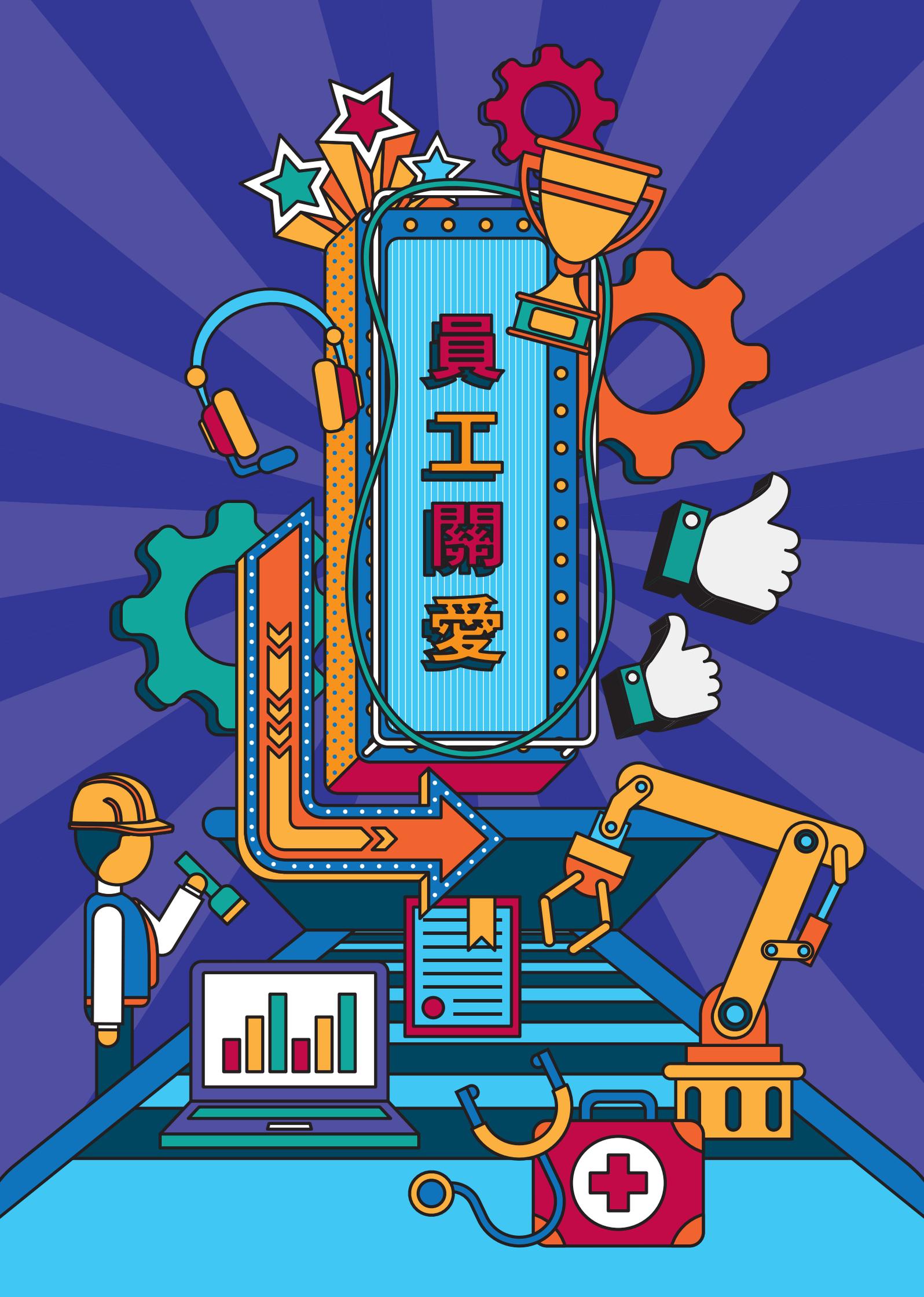


新世界百貨的重要議題關乎到我們如何實現目標，並為持份者和業務創造價值。這些議題尤為關鍵，皆因其影響我們的策略重點、可持續發展方針和報告工作。

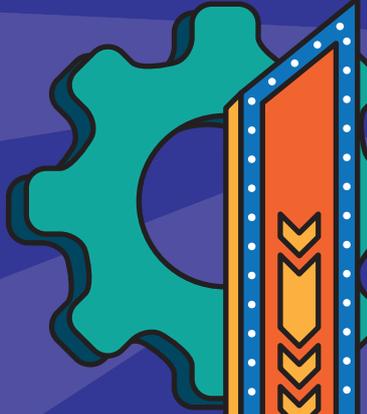
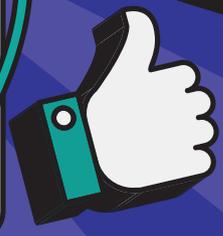
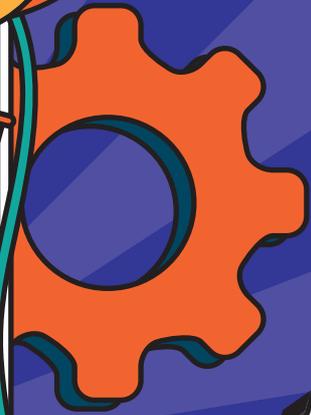
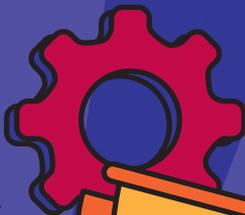
鑒於我們的業務與相關經營環境與上一財年相比沒有顯著變化，我們將繼續採用於2018財年通過參考行業標準與基準評比而確定的重要性評估結果。本集團已識別並將焦點放在九項重要議題上，涵蓋員工、營運、環境和社區方面。

可持續發展重要議題及邊界

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	✓	✓
	顧客資料及私隱保障	✓	✓
	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	✓	✓



員工關愛





員工是我們最寶貴的資產，他們的身心健康一直是我們最關注的議題。在SDG 3

良好健康與福祉的指引下，

我們致力透過各項員工福利計劃、職業健康與安全制度以及員工參與舉措，打造支持型、健康和安全的工作場所。

為配合SDG 8體面工作和經濟增長，我們有責任為員工提供體面工作，並確保每位員工均獲平等對待。我們致力為員工提供平等機會和全面發展的支援，同時確保為所有員工提供安全及安穩的工作環境。此舉有助增強員工投入感，並增強員工對公司的信任。我們相信，憑藉專心致志、全情投入的員工團隊，我們方能為顧客提供更優質的服務，為持份者創造長遠價值，並為廣大社區作出貢獻。

我們的方法與措施

平等機會

本集團致力為所有員工提供平等機會，並確保為員工締造公平、共融及和諧的工作環境。我們嚴格根據應徵者的能力，以公正而透明的招聘制度招聘員工，絕不容許任何基於性別、年齡、種族、宗教、身體能力等因素的歧視。我們亦確保公司僱傭合約全面遵守當地勞動法律及法規。為體現我們提供平等就業機會的精神，我們在回顧年內聘用了26位身體殘障人士。

我們定期檢討員工薪酬、晉升及福利政策，以確保符合市場水平。我們亦積極培育潛質優厚的年輕人才，並為優秀表現者構建內部晉升階梯。單是本財年內，我們晉升了118名員工，佔員工總人數的3.0%。於2019年6月30日，本集團共有245個管理職位由1985年或以後出生的員工擔任。

勞動準則

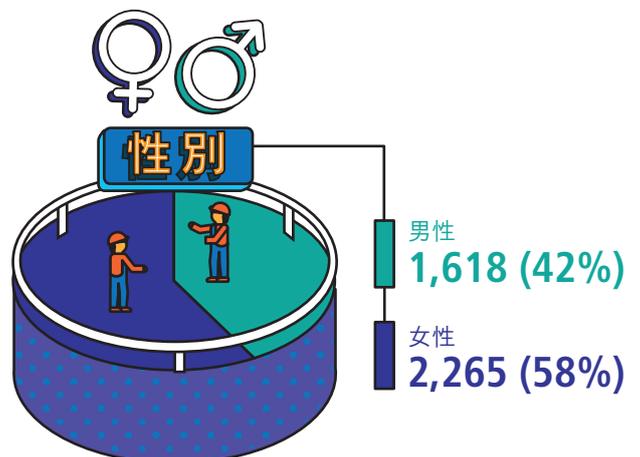
我們在整個業務營運中嚴禁任何僱用童工和強迫勞動的情況。我們確保在業務營運中全面遵守中國內地及香港的勞動法律及法規。為重申我們對保護普世人權的承諾，我們計劃在2020財年起用新世界集團的「人權政策」。該政策擁護多項重要的國際人權舉措，以體現我們致力捍衛人們享有尊嚴、公平待遇和尊重的權利。其參照的指引包括《世界人權宣言》、《聯合國工商企業與人權指導原則》以及聯合國可持續發展目標。

報告期內，我們並無接獲任何有關違反僱傭實務和勞動準則，包括強迫勞動或僱用童工的舉報個案。我們亦無接獲任何有關歧視的報告。

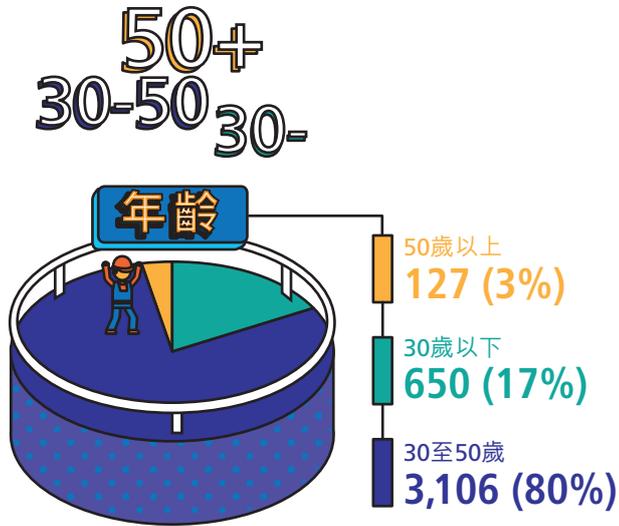
2019財年員工總人數



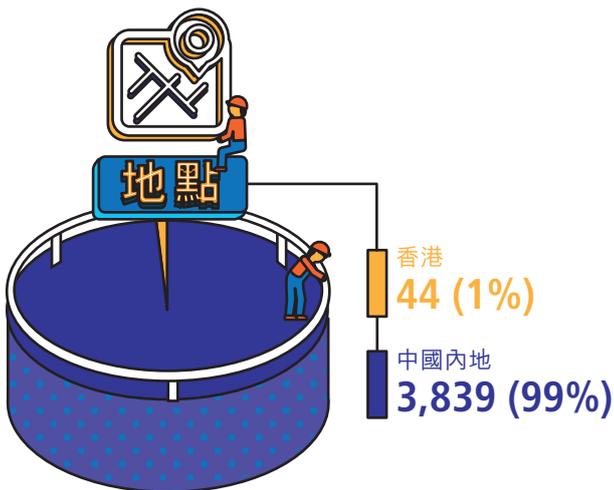
員工人數按性別分佈



員工人數按年齡分佈



員工人數按工作地點分佈



外，本集團亦為所有全職員工，按比例繳納基本醫療保障社會保險、失業保險、住房公積金及養老保險。管理級員工更享有額外的個人意外保險、危疾保險及醫療保險等。

我們不但關愛員工，更顧及其家庭。如遇上家中突發情況，我們的員工在本集團的員工關愛計劃下可享有每個月半天的有薪關愛假。該計劃亦撥款支持各分店和辦事處舉辦員工活動，例如春茗、生日會、競賽、運動會和團隊建設活動等，以提升員工士氣和歸屬感。

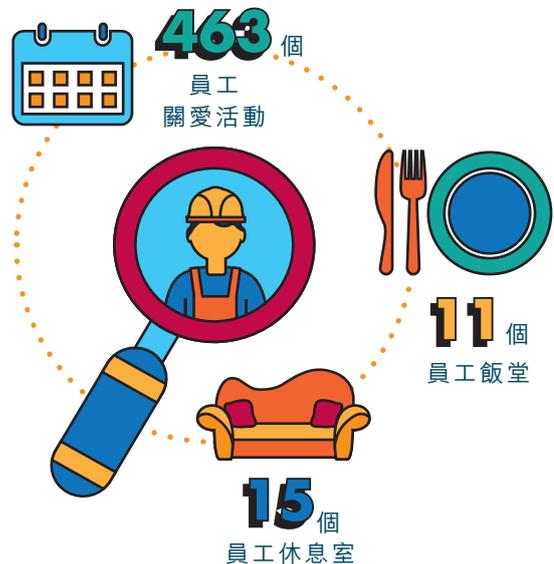


在2019財年，我們繼續舉辦各類員工關愛活動，對員工展現關懷並為他們締造共融和關愛的工作環境。

員工福利與保障

作為平等機會僱主，我們致力公平公正地對待所有員工。我們正在檢討「薪酬福利管理制度」，以增加薪酬體系的透明度，涵蓋我們的薪酬制度、福利制度和晉升安排。有關政策的更新版本預計於2020財年發佈。

為在工作場所構建家庭式的氛圍，我們為員工提供各類福利與保障。按照其需要和境況，員工有權申請不同類型的休假，包括產假、侍產假、生日假、婚假、節育假、工傷及職業病假、恩恤假、勤工假和考試假。此



「悦行樂動」— 2019年上海管理中心暨華東區夏季運動會

健康



2019年5月，近500位來自我們上海管理中心和華東區分店的員工參加了我們首次舉辦的夏季運動會，為「悦行樂動」康樂活動系列拉開序幕。當天，超過100位員工參與了13個不同類型的運動項目，讓運動會充滿歡呼、笑聲和汗水。運動會不但能鼓勵員工鍛煉體魄，釋放平日壓力，同時有助加強團隊精神和相互間的協作。



關愛



「把愛帶回家」— 員工家屬同樂活動

關愛



為慶祝「把愛帶回家」計劃邁進三周年，我們特意邀請了員工的家屬參觀我們的工作場所，並在母親節、兒童節和父親節為員工家屬送上LOL原創生活概念店的特製禮品，鼓勵員工向家屬表達謝意和關懷。透過讓員工和家屬參與活動，我們希望能增強員工歸屬感，構建家庭式的企業文化。

成都12公里暴走活動 激發能量

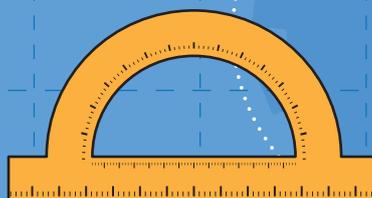
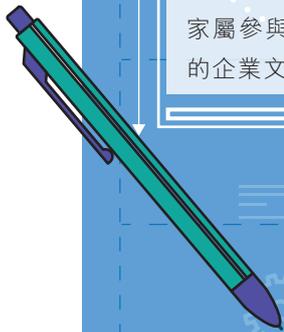
健康



正值初夏的美好時光，成都店40名員工在2019年5月相約齊集青龍湖濕地公園進行一場充滿挑戰的12公里暴走活動。活動除了能鼓勵員工鍛煉體魄外，亦有助員工洗滌心靈、釋放平日壓力。

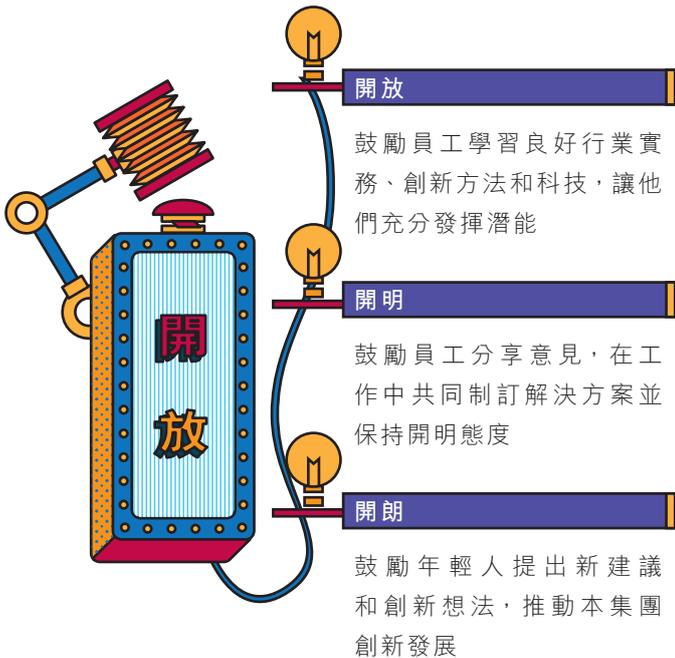


關懷



員工參與

構建積極的企業文化有利提升員工士氣和表現。多年來，我們一直致力打造能體現以下三大「開放」元素的企業文化。



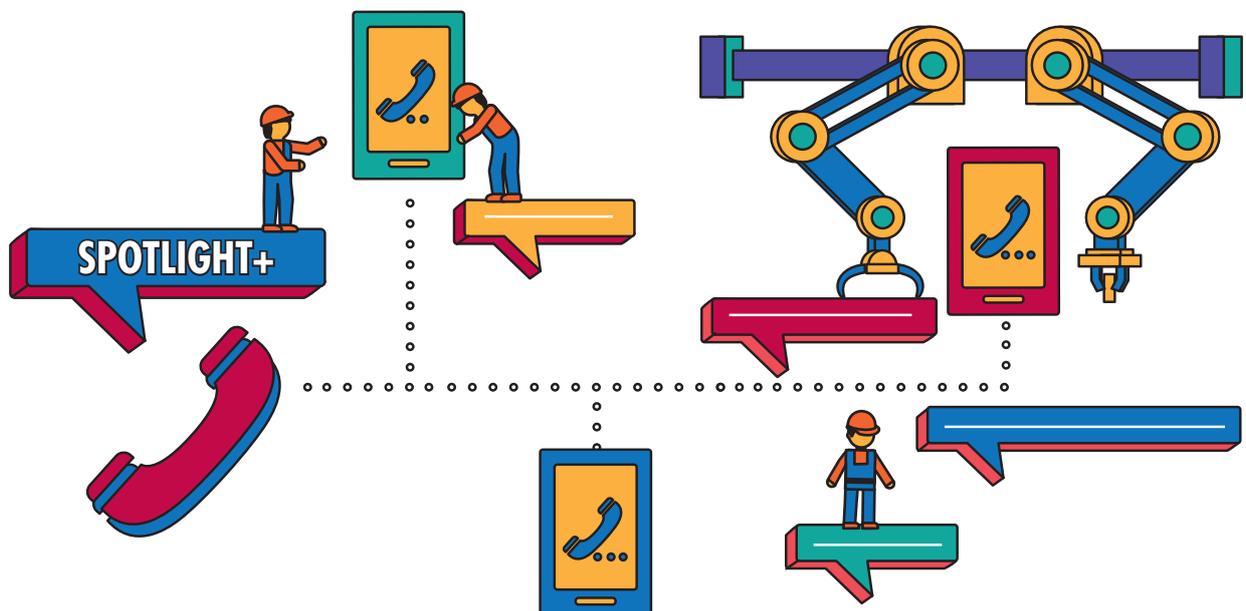
本集團鼓勵員工坦誠溝通，在開放和家庭式的氛圍下分享想法和見解。我們相信，我們優秀的團隊和開放的工作文化將產生協同效應，推動本集團蓬勃發展，並在業內保持領先地位。



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妥善推行。此外，我們自2014年起開始透過微信公眾平台，向各級員工發佈本集團的最新消息。至今，總部、各分店及自有品牌已設立共41個微信公眾號與員工和顧客緊密聯繫。

為慶祝我們的員工季刊《新百之窗》創刊20周年，我們對其進行了大革新並以全新面貌出版。我們鼓勵不同分店的員工投稿分享他們的故事，以供總部整理出版。《新百之窗》能充當有效平台，讓員工與他人分享最新動態，同時掌握本集團的最新政策和措施。

我們亦每月發佈以可持續發展為主題的《Spotlight+》電子月刊，集中報道新世界集團的可持續發展舉措，以增強員工對相關議題和策略的認識和了解。



培訓與發展

新世界百貨人才培育發展規劃

我們在2019財年實施了《新世界百貨人才培育發展規劃》(「人才規劃」)，以貫徹我們持續吸納、發展和挽留

人才的努力。為培育人才，確保本集團人才繼任規劃得宜，有關人才規劃集中處理以下四個主要範疇：

主要範疇

梯隊人才培育

在崗能力提升

專項定制提升

通用文化提升

重點內容

以「三鵬」進階發展計劃(新鵬計劃、飛鵬計劃和大鵬計劃)為核心，確保關鍵崗位人才儲備及梯隊人才培育

通過一幫一帶、言傳身教和其他多元化培訓，集中提升各級員工的在崗能力和專業發展

從業務和營運的實際需求出發，通過討論和分析核心業務問題，聚焦問題解決方案

通過多維度學習方式，讓員工了解本集團的企業文化，加強團隊精神和凝聚力

人才規劃新措施：

- ✓ 推行「學分與積分」管理機制，將員工學分與個人及專業發展掛鉤
- ✓ 為員工建立「學習檔案」，激勵員工在工作場所積極學習
- ✓ 充分調配培訓資源，按照培訓課題和業務性質對內部講師進行分類管理，確保師資質量
- ✓ 培訓課堂分為「必修課」和「選修課」，定期更新「年度課程表」，鼓勵員工根據實際業務需要報讀課堂

新世界百貨管理學院

新世界百貨管理學院(「管理學院」)於2005年成立，通過提供各類創新和以需求為導向的培訓計劃和課程，促進員工的個人成長和事業發展。我們致力通過管理學院裝備員工，讓他們具備創新視野，以更高服務標準滿足顧客需要。

我們的培訓工作涵蓋一系列課題，包括企業文化、安全和風險管理、技術培訓以及管理實務，以照顧各分店及辦事處新入職員工以至管理人員等不同職級員工的需要。

培訓亮點

對象	課題	內容
高級管理層	中歐國際工商學院 (「CEIBS」) 新零售高級研修班	「新零售高級研修班」由CEIBS與中國內地著名零售企業合辦，是專為零售業中級至高級管理人員而設近似工商管理碩士的精讀課程。課程可於兩年內以24個上課天完成，涵蓋九個單元，包括戰略、顧客洞察、營銷和服務創新等。課程透過案例教學、嘉賓分享和小組討論增強學員的專業知識、策略思維和領導能力。2019財年，共有五位新世界百貨高級管理層完成課程。
管理人員	TTT導師訓	TTT導師訓旨在通過為管理人員提供培訓，從而賦能員工，讓他們將知識和技能傳授他人。學員須完成有關人力資源管理和商業實務等多個主題的視頻課程，方能成為認可導師。2019財年，共有52位員工接受培訓並成為認可導師，其中13位員工屬於助理總經理或以上級別。 
一般員工	合同簽訂風險管理	課程旨在通過案例分析，提高後勤員工在合同處理過程中的法律風險意識，避免為公司帶來不必要的損失。2019財年錄得71參與人次。
	賣場安全維護與管理	我們定期為前線員工提供安全培訓，以提高其安全意識及對消防安全的認識。2019財年錄得110參與人次。 

見習管理生

管理學院為我們的見習管理生提供「三鵬」進階發展 成為本集團的未來領袖。計劃相關培訓，促進他們的專業發展，並培育他們

培訓對象	培訓計劃	事業發展	員工參與
業務部門主管	大鵬計劃	成為專業功能部門主管 或多部門主管，或最理想 情況是成為分店總經理	2019財年有16人參加； 自2008年計劃推出以來 錄得545參與人次。
業務部門優秀員工	飛鵬計劃	成為業務部門主管	2019財年有25人參加； 自2012年計劃推出以來 錄得130參與人次。
新入職員工(實習生)	新鵬計劃	成為業務部門優秀員工	自2006年推出以來錄得 625參與人次。





「新世界百貨完善的培訓課程，在我過去18年職業生涯的不同階段一直扶掖著我的成長。大鵬計劃的課程結合理論和實踐，所傳授的真知灼見，助我完善營運管理技巧，並啟發我在不同工作情景中解決現實問題。我非常慶幸能參與大鵬計劃，蛻變成更能幹的人，並得以在新世界百貨的大家庭中帶領和支援我的團隊，與各位共同成長。」

李丹

執行總經理

武漢新世界百貨—武昌店

回顧年內，本集團先後推出345個培訓節數，共錄得13,004.4小時的員工培訓時數，人均培訓時數為3.3小時。其中，男女員工的人均培訓時數分別為2.9小時和3.7小時。



員工激勵

為激勵員工積極創新和追求卓越，我們推出了多個主要激勵方案，表揚員工在不同角色和崗位的傑出貢獻和表現。我們還向長期服務員工頒發年資獎勵，答謝他們多年來愛崗敬業。

我們自2017財年起設立「店長獎勵基金」，旨在表揚具有出色表現的前線員工。優秀員工將得到分店總經理及區域總經理的嘉許，表彰他們在公司締造積極的工作氛圍及良性競爭的文化所作的貢獻。2019財年，共有1,540名員工在此計劃下獲獎。

職業健康與安全

我們致力為全體員工構建健康和安全的工作環境。為此，我們盡力確保公司全面遵守當地司法管轄區的職業健康與安全法律及法規的要求。

賣場安全管理

我們在2019財年發佈了「安全管理實務手冊」(「安全手冊」)，明確列出安全管理相關的各項要求和標準。安全手冊能讓員工清晰了解我們分店在日常營運時所需的安全措施，其內容涵蓋一系列全面的指引，包括消防安全、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。自2018財年起，上海管理中心行政及工程部獲任命每六個月走訪所有門店一次，以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，以提高他們對一般安全措施的認識，讓他們掌握門店消防安全措施的基本預防原則。

為進一步確保工作場所和門店符合安全，我們現正計劃在2020財年推出「安全管理政策」。

全線安全管理、設施維護及裝修工程培訓



2019年4月，我們首次召開全線安全管理、設施維護及裝修工程培訓。培訓活動在上海舉辦，旨在優化各分店的建築和裝修工程的安全和質量管理制度。來自不同職能部門和門店的高級管理層在培訓中擔任主講嘉賓，分享有關技術規範、安全管理、設施管理和質量控制等不同課題的見解。

此項為期一天半的培訓活動邀得41名主要來自分店行政及工程部，以及內審部和成本控制部的代表參加。

「公司願意投放時間和資源舉辦安全管理培訓是一大樂事。我們對職業健康與安全加強認識，能有效減少我們在工作期間發生意外的機會。安全管理誠然對我們在分店處理建築和裝修工程尤為重要。工作和購物的環境越安全，員工和顧客就越安心、滿意。」

蔡建

副經理—上海管理中心行政及工程部
新世界百貨中國有限公司

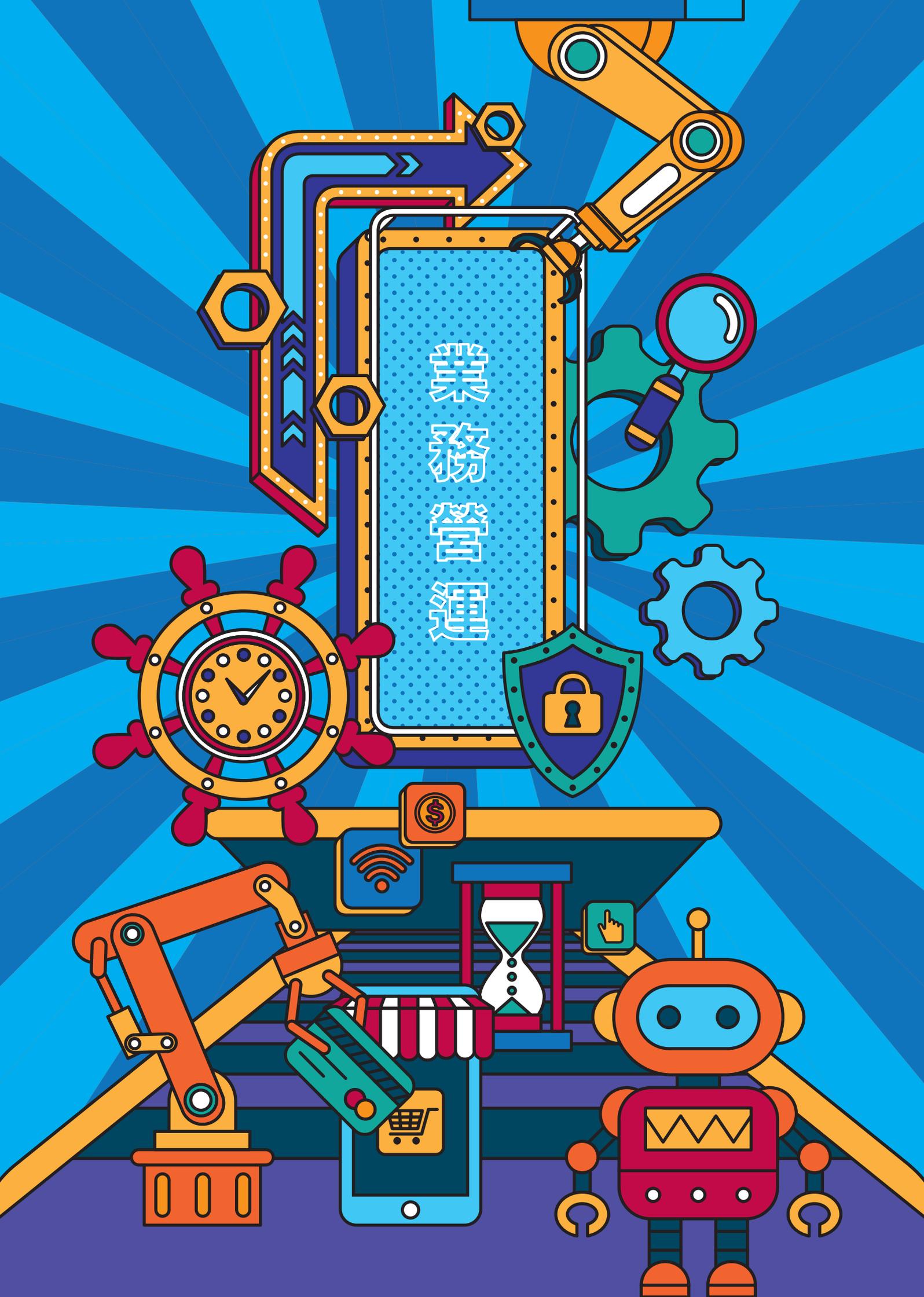
消防安全及緊急應變

本集團要求所有前線員工在銷售旺季、長假期或節日前參加消防及防盜安全的強制性培訓，目的在於提醒員工採取必要的防火和保安措施，避免以上事故發生。

年內，我們定期向員工發放有關疾病防治和個人健康的最新資訊，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事故的緊急應變能力。



在2019財年內，本集團錄得六宗工傷個案(工傷率：0.148)。誤工天數為114日(誤工率：2.813)，缺勤率為1.41%。回顧年內，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。



業務營運



我們零售業務營運的每個環節—商品採購、賣場安全和顧客服務—皆對持份者和環境造成潛在影響。在SDG 3良好健康與福祉的指引下，我們致力透過優質和安全的商品和服務，提升顧客的身心健康。SDG 12負責任消費和生產則引導我們推行負責任的供應鏈管理，其中包括穩妥的供應商評估和甄選過程。

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及法規，尤指與本集團所提供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。

顧客

保障顧客「健康」是我們2030願景的重要一環。為此，我們周全地審視業務營運中可能影響顧客身心健康的每個方面，由產品安全、營運安全、顧客資料私隱乃至顧客店內體驗，從而為顧客提供暢順無憂和收穫滿滿的購物體驗。

我們的方法與措施

我們聚焦特定主要議題，以提升顧客身心健康為宗旨：

產品安全

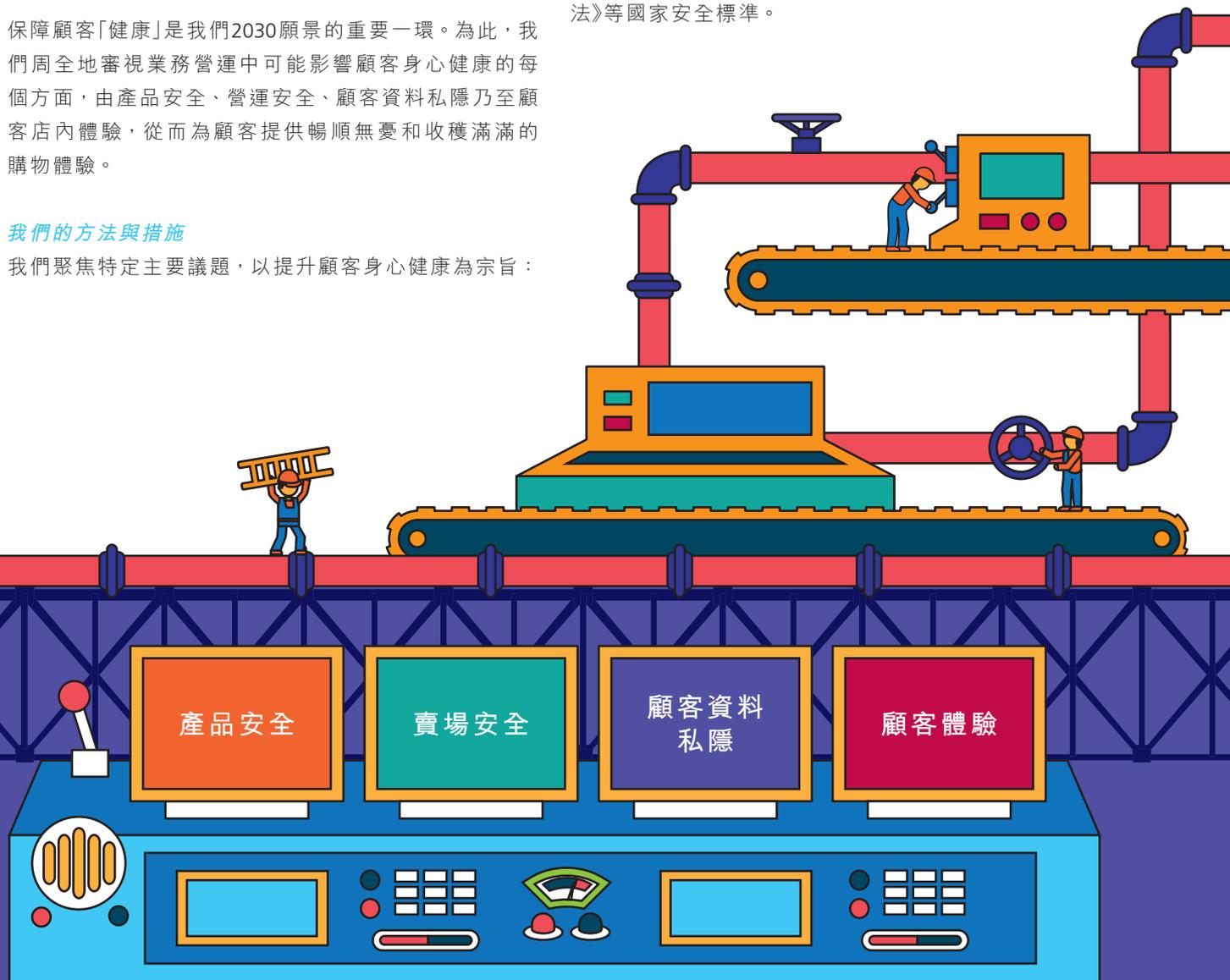
產品安全是我們最為關注的議題之一，因此我們致力落實高水準的評估程序，保障店內銷售商品的質量和安全。

專櫃銷售商品

我們持續向供應商闡述和更新本集團的安全要求，並定期對店內銷售商品進行評估和監察，以確保其符合我們的安全標準。

自營商品

為確保產品質量和安全，我們已就各個品類訂立標準程序，檢查產品檢測證書、製造商營業執照和許可證，以確保所有自營商品符合《中華人民共和國食品安全法》等國家安全標準。





LOL (LOVE • ORIGINAL • LIFE) 原創生活概念店

關愛



我們的自有品牌LOL以潮流零售品牌為定位，目標客群為追求優質生活的顧客。此類顧客尤其注重所購買商品的安全性、質量和原創性。

健康



為吸引此類顧客，我們採取不同措施，包括定期檢查庫存和嚴格甄選供應商，以商品安全、可靠性和高品質為標準。LOL店內銷售的商品皆直接經由製造商或品牌代理商等官方渠道而來，以確保商品為原裝正貨及符合質量要求。

在採購新品牌或商品時，我們嚴格要求供應商充分知悉我們對該品類的安全政策及相關要求。

LOL亦奉行綠色採購。有關詳情，請參閱「環境保護」部分。



N+ 便利店

健康



N+系列中的「N+便利店」現於北京崇文店和北京彩旋店設有兩家門店。兩家門店主要提供即製熟食，因此食品安全成為我們業務營運中的關注重點。為此，我們落實了「便利店商品管理制度」，列明有關產品檢驗、庫存檢查、產品保質期和折扣優惠（針對即將到期的商品）等要求。例如，所有商品在送抵門店時均由店長嚴格檢查。我們亦拒絕簽收標籤破損或即將到期的商品。

此外，「便利店商品日常報損流程」指導我們的員工向財務部匯報商品損壞情況，從而盡量減少損失及損耗，並達致更有效的成本控制。



N+ BABY

關愛

「N+ Baby」以母嬰主題超市為品牌定位，為父母和嬰兒提供有機、環保及健康的安全產品。首家「N+ Baby」超市於2017年12月在北京崇文店開業，佔地500平方米。



「N+ Baby」致力成為與別不同的育嬰用品店。門店特別闢出20%面積以提供增值服務，包括DIY主題區、海洋主題波波池和兒童託管看護區。以上設施讓父母在選購育嬰產品時得以輕鬆安全地託管兒童。為提升顧客身心健康和購物體驗，我們還提供育嬰室和親子衛生間，在最大程度上方便顧客。



賣場安全

要維持分店暢順安全營運，我們必須具備應對緊急事故的快速應變能力。我們目標於2020財年推出「安全管理政策」，概列各項消防安全和電力風險的預防措施，制訂處理緊急事故的應急程序，並清晰界定有關人員的角色和職責，以提高員工處理緊急事故的能力。

自2018財年起，我們上海管理中心行政及工程部對全線分店開展了半年一次的全面安全檢查。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。每次檢查完成後，有關部門將提交報告，列明該店的安全評分和跟進事項，並與分店管理層進一步討論。分店須根據安全評分和建議跟進事項於一個月內推行改善工作，以提升安全標準。

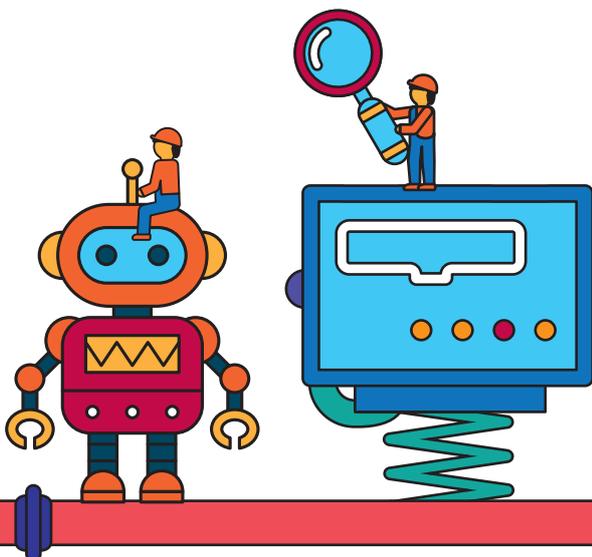
分店裝修工程管理

我們需要具備完善規劃，並與專櫃商及租戶緊密合作，方能確保裝修工程順利完成。在裝修工程進行期間為顧客維持安全的購物環境，亦是我們的關注重點。

為確保分店裝修工作安全進行，我們編制了《商戶裝修管理指引》，指導專櫃商及租戶按照本集團的標準管理其裝修工作。該指引清晰列明各類裝修項目的要求，包括商店設計、電力供應、安全系統、排水系統、消防安全系統以至通風系統等。

顧客資料私隱

顧客和網站訪客高度關注資料私隱，我們亦然。本集團通過完善的管治架構及有效的私隱政策，嚴格遵從香港特別行政區《個人資料(私隱)條例》(第486章)、《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。



本集團的「私隱政策」經已上載到我們的企業網站，以便公眾查閱。該政策概述了本集團在收集和使用顧客個人資料時的做法和顧客就此可作的選擇。在日常營運中涉及顧客個人資料的處理時，各分店必須採用商業上合理的保安措施和定期檢查行銷溝通渠道，以避免洩漏或在未經授權的情況下使用顧客個人資料。例如，當互聯網使用者到訪我們的官方網站時，我們的伺服器只會收集與其到訪相關的資料(包括但不限於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。

顧客個人資料的實體及電子紀錄均儲存於訪問權受限制的安全地點。此外，我們亦會對經由互聯網傳送的敏感資料進行加密處理。只有經過正規訓練、受保密責任約束並獲本集團授權的人士，方能在「有需要知道」和「有需要使用」的原則上存取相關紀錄或使用相關伺服器。

回顧年內，我們並無接獲與侵犯顧客私隱或遺失顧客資料有關並經證實的投訴。

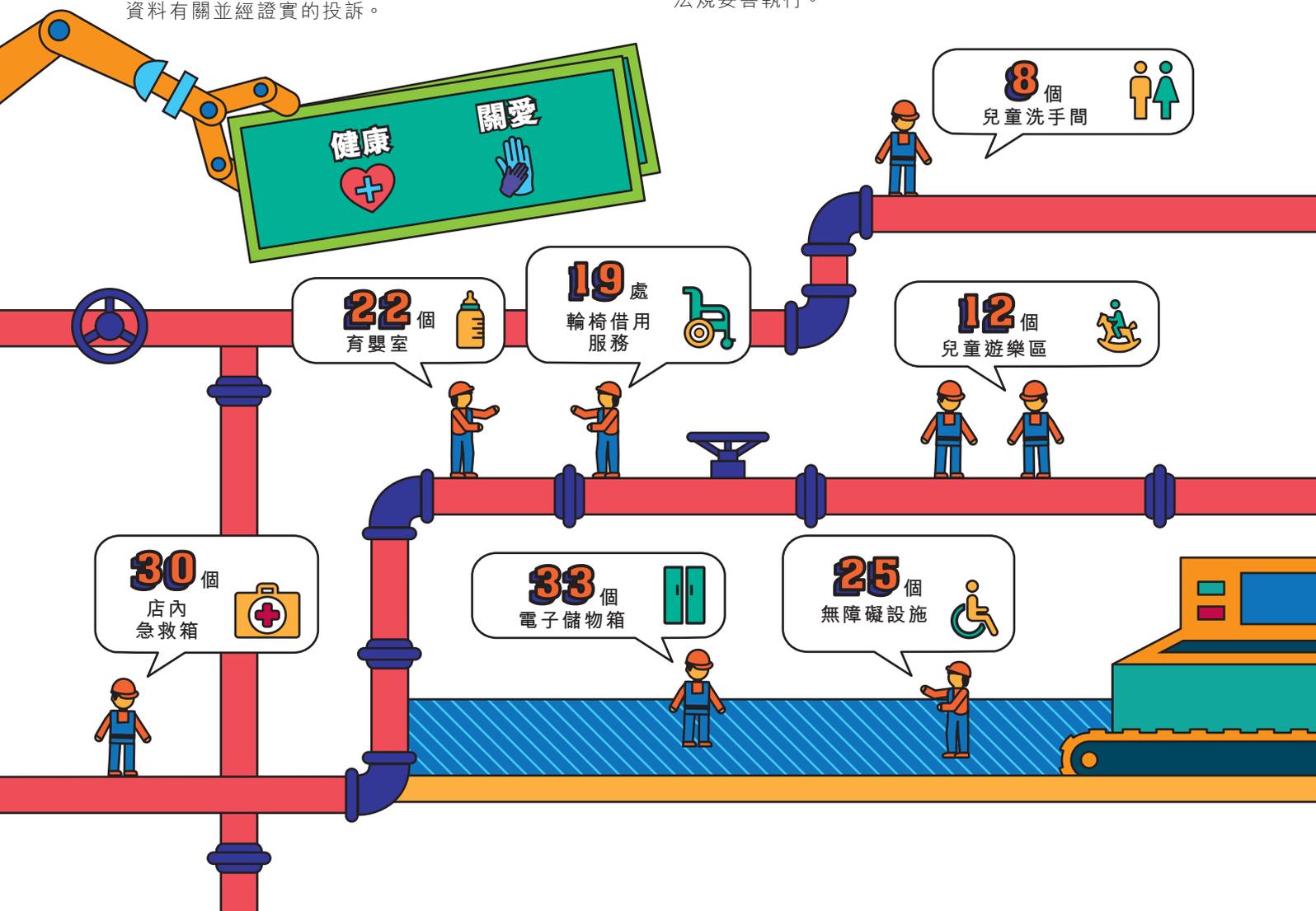
顧客體驗

顧客不僅講究其購買商品的質量和可靠性，亦同樣在意購物體驗及與門店的互動。我們非常重視顧客從到店體驗而對我們產生的看法，包括購物氛圍、設施設備以至顧客服務等。

2019財年，我們於分店落實多項關愛顧客的舉措。詳情請見下圖。

數字化為顧客帶來嶄新的購物體驗，並不斷改變我們的生活、工作和互動方式。多年來，我們從三方面投入資源推動數字化發展——會員數字化、服務數字化及業務數字化，從而打造以顧客為中心的購物體驗。

回顧年內，我們與新業務夥伴協作，利用新技術為顧客的店內體驗加入互動及體驗元素，並提升顧客的整體身心健康。我們亦確保市場營銷工作按照當地法律及法規妥善執行。



我們的舉措

智能顧客服務機械人

智能



目前，我們有十台由獵豹移動公司開發的智能顧客服務機械人，於北京崇文店全面投入服務，與顧客互動，並在整個購物過程中為顧客提供嚮導服務。



有關服務於2019年6月推出，結合高靈活性和先進技術，以人工智能為骨幹，驅動機械人的語音

合成技術和面部識別功能。智能機械人帶來巨大價值，能透過與顧客面對面的交流互動，獲取顧客行為數據，讓我們得以透過分析和追蹤數據，制訂互動式市場和品牌策略。

「新閃購」線上購物平台

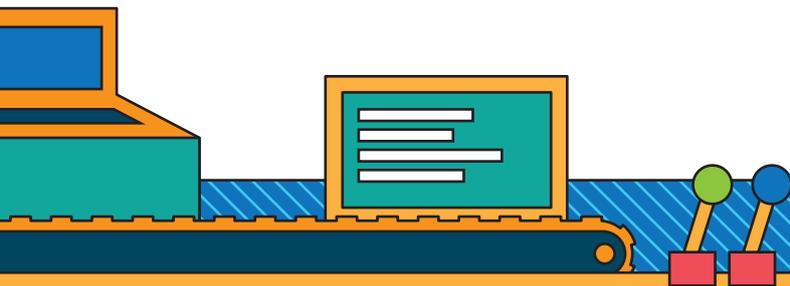
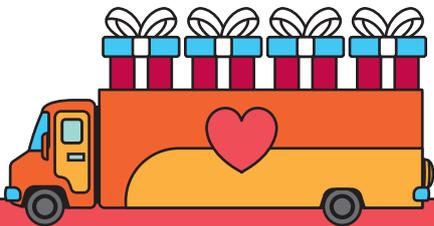
智能



我們於北京試行「新閃購」平台，為顧客提供線上至線下的購物體驗。顧客可於線上下單，並安排送貨到區內指定分店。此「線上下單，線下提貨」模式旨在吸引更多線上顧客親臨我們的實體店。「新閃購」平台以微信HTML 5格式開發，有助我們構思互動及創新的推廣活動，提升顧客參與度。由於線上購物不受時間或地域限制，對顧客而言更為便利，並能為顧客打造智能化購物體驗。



「新閃購」平台自2017年11月推出至今累積超過180,000名註冊VIP會員。本集團計劃於2020年6月底前推出升級版「新閃購」小程序，為線上顧客提供更多增值服務，以便其作出購買決定。





供應鏈管理



我們與在推動可持續發展、遵守法規和追求質量方面抱持相同價值觀的供應商合作，不僅有助提升我們的可持續發展表現，亦能為我們的顧客締造更理想的購物體驗。

我們制訂有效的政策和機制，以甄選和管理三大類供應商，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，務求最大程度提升供應商的表現。配合SDG 12負責任消費和生產，我們通過甄選供應商和採用「供應商守則」進行供應鏈管理，以兌現我們奉行負責任採購的承諾。

供應商甄選

我們全力支持當地經濟發展和推動區域的可持續發展。為此，我們優先選用當地而非海外的供應商，從而減少我們在物流和運輸過程中產生的溫室氣體排放。根據本集團於回顧年內的採購支出，超過70%的自營商品皆採購自中國(包括香港)供應商；而支援日常營運的產品和服務則全數由中國(包括香港)供應商提供。與當地供應商協作能帶來多項正面影響，例如確保穩定供應、加強社區關係及支持當地經濟發展。

我們以四項準則甄選供應商—質量、成本、交付與服務。此外，我們優先考慮具備連鎖品牌效應、良好信譽、經營能力，以及品牌或公司資格證明等特點的供應商，以保障所提供產品的質量，並提升我們的市場優勢。

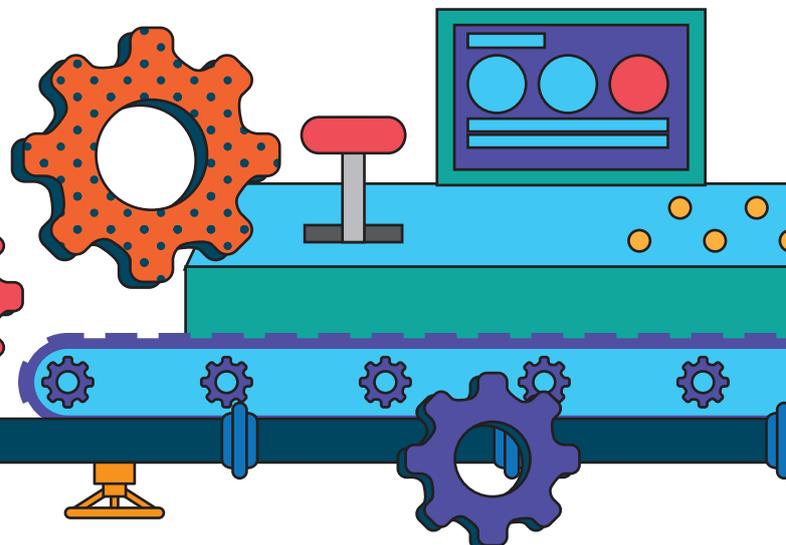
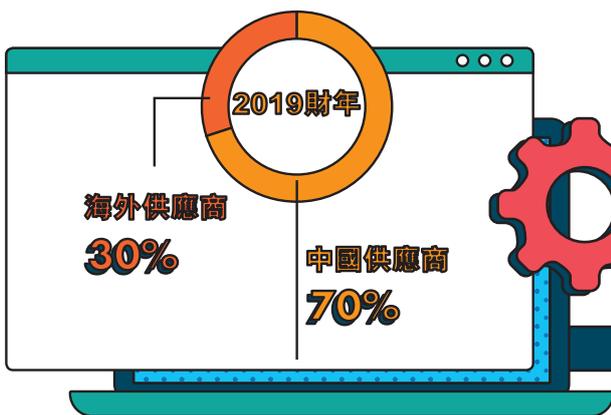
供應商守則

我們致力將可持續發展政策由內部營運層面推廣至供應商層面。我們本着此信念，在2013年開展了供應商可持續發展計劃，推出「供應商守則」及《供應商可持續發展自我評估問卷》(「供應商問卷」)。根據上述計劃，新供應商須就每宗新招標項目或要約簽署「供應商守則」及填寫供應商問卷。簽署「供應商守則」代表供應商承諾在遵守法規、僱員待遇、道德操守、環境保護等方面依循我們的可持續發展原則。

至今，149家供應商(主要為百貨業務供應商)已同意遵從「供應商守則」。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》(「供應商收集表」)，報告其於廢物管理、節約能源、遵守法規、公益及社區服務，以及反歧視等方面的最新表現。

自2015財年起，本集團共收回116份供應商收集表。部分供應商在節能或減廢方面已建立具體可持續發展措施。

2019財年自營商品
採購支出分佈



專櫃

品牌儲備訊息系統

為確保專櫃品牌質量，我們設立了「品牌儲備訊息系統」作為我們的線上中央品牌管理平台。系統於2018年4月推出，現已整合各分店接洽過的大部分品牌，讓我們能有條不紊地紀錄新品牌和潛在品牌。系統亦有助我們追蹤分店與品牌的合作歷史和監察相關品牌於分店的落地情況，從而為未來品牌策略提供參考。

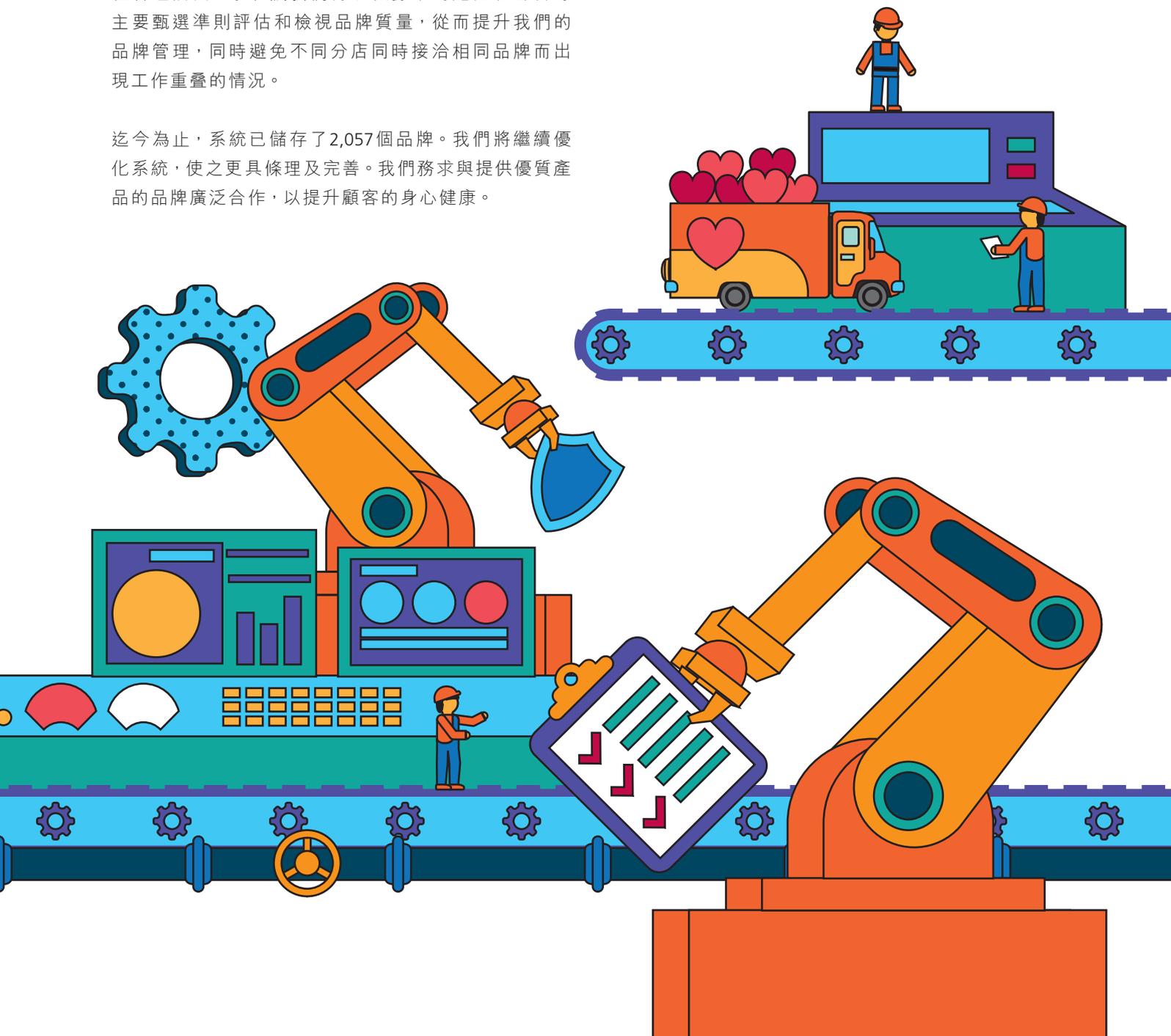
在管理層面，系統讓我們得以根據市場定位和聲譽等主要甄選準則評估和檢視品牌質量，從而提升我們的品牌管理，同時避免不同分店同時接洽相同品牌而出現工作重疊的情況。

迄今為止，系統已儲存了2,057個品牌。我們將繼續優化系統，使之更具條理及完善。我們務求與提供優質產品的品牌廣泛合作，以提升顧客的身心健康。

租戶

生活類租戶組合

隨着電商競爭加劇，店內體驗成為我們傳統零售企業的重點關注項目。為吸引客流到店和提升顧客體驗，我們於2019財年引進更多生活類租戶，優化店內業態組合，以鞏固我們的市場地位。此外，我們更就廢物回收和廚餘收集等多項環保措施與租戶攜手合作。於2019年6月30日，租賃業態佔新世界百貨全線門店總經營面積約53.3%。



環境保護



12 負責任消費和生產



我們的綠色管理實踐貫徹整個企業，體現我們對環境保護的承諾。我們不斷改善綠色政策及指引，並為適用分店及辦事處訂立環保目標。我們本着SDG 12負責任消費和生產的信念，優化資源使用，透過預防、減少、回收和再用來減少廢物產生，致力將對人類健康和環境造成的不利影響減至最低。

在制訂環保策略和舉措時，我們考慮到持份者重點關注的領域，將重點放在三項重要環保議題上，包括節約能源、節約用水和廢物管理。

報告期內，我們並無接獲任何與違反環境保護法律及法規有關的舉報個案。

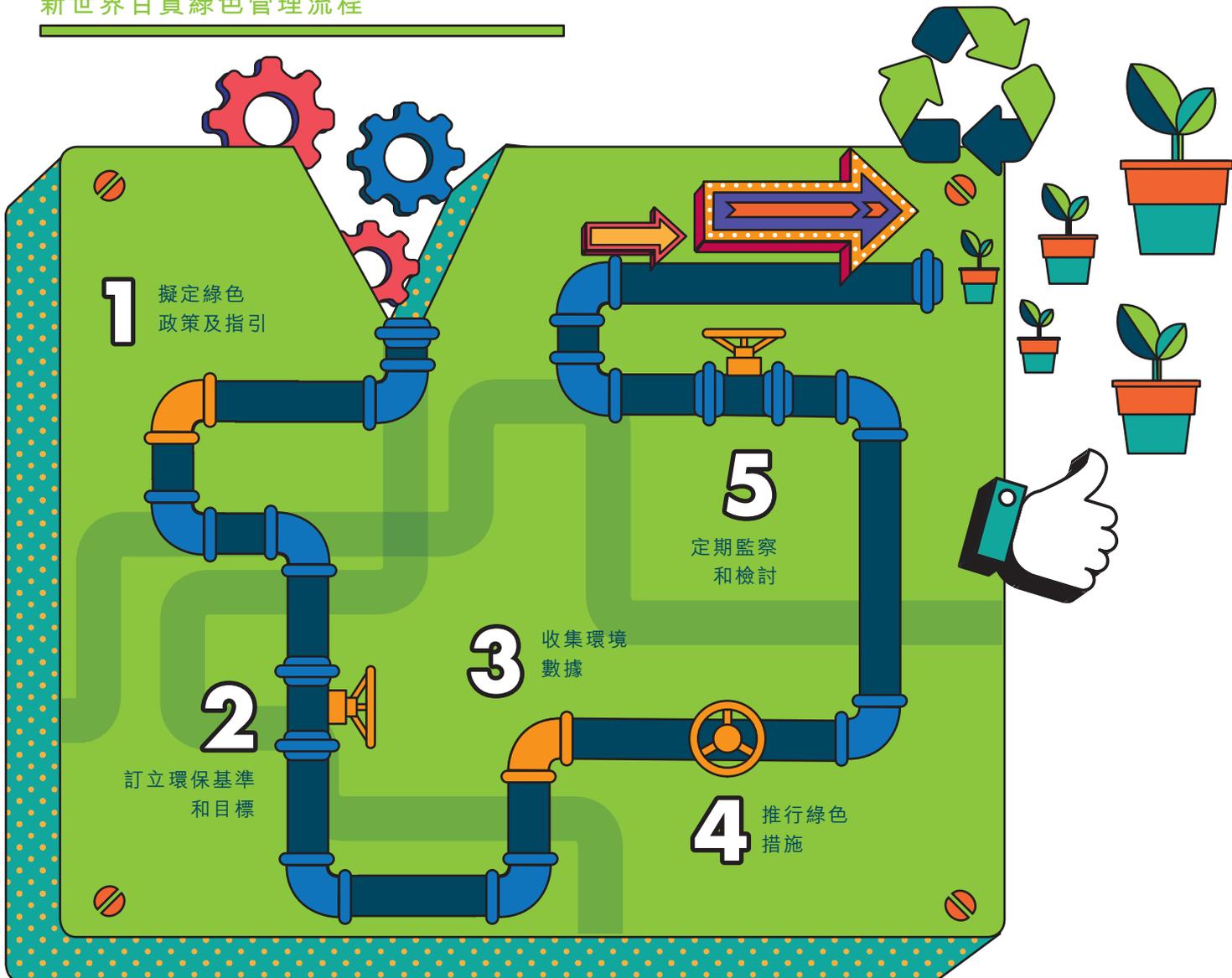


我們的方法與措施



我們透過以下五個流程進行環境管理，以回應本集團及持份者所識別的主要環保議題。

新世界百貨綠色管理流程



1 擬定綠色政策及指引

為正確引導本集團的綠色營運，我們制訂並落實了一系列政策和指引，務求回應對我們業務至關重要的多項環保議題，諸如能源、廢物和用水管理。以下是我們近年制訂的最新環保政策及指引。

綠色政策
及指引

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)

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 (2008財年)*
- ✓ 環保採購指引 (2017財年)

* 該政策將於下一財年作進一步檢討和修訂

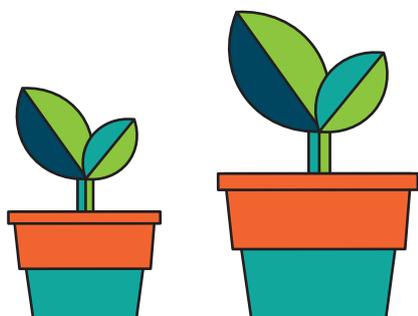
2 訂立環保基準和目標

回顧年內，我們與母公司及第三方顧問機構合作，為能源消耗強度和碳排放強度訂立兩個可量化的環保目標，以實現2030願景。目標訂立代表了我們對可持續發展的長期承諾，亦有助推動一系列旨在帶來長遠影響的舉措。

3 收集環境數據

準確而精密的數據對我們有效監察綠色表現非常重要。因此，我們於2017財年引進了建基於互聯網的數據系統以提高數據收集的透明度及效率。

我們要求所有分店和辦事處定期經由系統提交環境數據，以便總部監察我們在能源、水及物料方面的整體使用情況。此外，數據輸入及審核流程亦已概述於《可持續發展數據管理系統操作手冊》，以供各分店和辦事處參考。



4 推行綠色措施

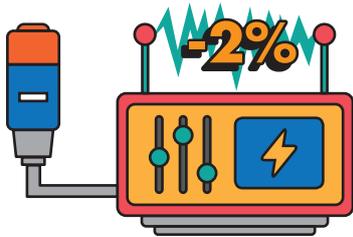
為實現上述的環保目標，本集團將投資節能建築服務系統和升級設備，優化日常營運時間表，並通過實時能源監控和分表計量加強監察和控制，同時與租戶合作減少能源消耗。多年來，本集團已就能源管理、減少廢物、正確使用資源和推廣綠色生活等落實一系列環保舉措，以應對中國內地的主要環保議題。詳情於以下分節提供。

5 定期監察和檢討

我們定期檢討及更新環保政策和指引，確保能緊貼最新的環保議題和監管規定。我們亦定期審閱各分店和辦事處的環境數據，務求做好數據管理。我們於2018財年委任了一家外部顧問機構來評估我們的內部監控程序。相關建議亦已納入考慮之列，以改善我們的內部數據收集和審核能力。

能源管理

能源消耗強度目標
(兆瓦時/平方米)



為實現2030願景，我們將能源消耗強度目標定為：2030財年與2015財年的基準相比降低2%（以兆瓦時/平方米計，並剔除租戶用量）。以上目標由第三方顧問機構，經過技術性實地審計和管理層訪談後建議。此項目標的適用範圍僅包括新世界百貨或母公司擁有完全營運控制權的九家分店¹和兩所企業辦事處。在我們「環保」願景的指引下，以上目標標誌着我們作為新世界集團一員，在應對氣候變化和全球暖化方面的長期承諾。

我們的方法

我們採用了多面向的方法，投資節能設備升級，優化日常營運時間表，以及通過實時能源監控來加強監察和控制，從而提升能源效率和更好地節約能源。

高能源效益的LED照明系統

我們於2017財年訂立「營運中分店賣場LED燈具更換實施政策」（「LED政策」），以減低照明系統的能源消耗，並統一分店採用高能源效益的LED燈具。此外，LED政策針對分店不同用途提供了有關照明強度的具體指引。

優化能源使用

我們的行政及工程部負責維護各項設施以優化能源使用。相關措施包括按照當地日落時間啟用室外照明、於天氣涼爽時抽取更多鮮風換熱以取代空調，以及日常維護及更換耗電設備。

為減少業務營運的能源消耗，我們在2019財年繼續推行以下措施：

節能減排措施	
百貨店	<ul style="list-style-type: none"> • 控制分店照明時間，同時確保光線充足、無損優質購物體驗 • 加強空調系統的維護，以減少能源損耗 • 清潔通風系統，以提升空調的製冷效率 • 調整自動電梯的運作時間，以避免不必要的能源浪費
辦事處	<ul style="list-style-type: none"> • 提醒員工關掉不必要的燈具和電器 • 提醒員工於午飯時間關掉燈具和電腦

¹ 涵蓋的九家分店包括：北京崇文店、哈爾濱店、南京店、上海陝西路店、上海天山路店、瀋陽津橋路店、天津店、武漢建設店和鄭州店。

加強環保意識

支持世界自然基金會地球一小時「與自然共生」

環保

新世界百貨一直積極響應世界自然基金會的「地球一小時」，乃呼籲各界採取行動以保護地球和促進可持續發展的一項全球性運動。新世界百貨分店連續十年參與有關活動，並於2019年3月30日晚上8時30分將大部分非必要的電燈和廣告燈箱熄滅一小時，成功節省2,206度(kWh)電力，相當於約1.6噸碳排放量。

今年活動以「與自然共生」為主題，我們旗下12家分店與地區機關和當地樂隊攜手舉辦「不插电音樂會」，利用最少電力演奏音樂，藉此在社區中推廣低碳生活方式。



關燈前



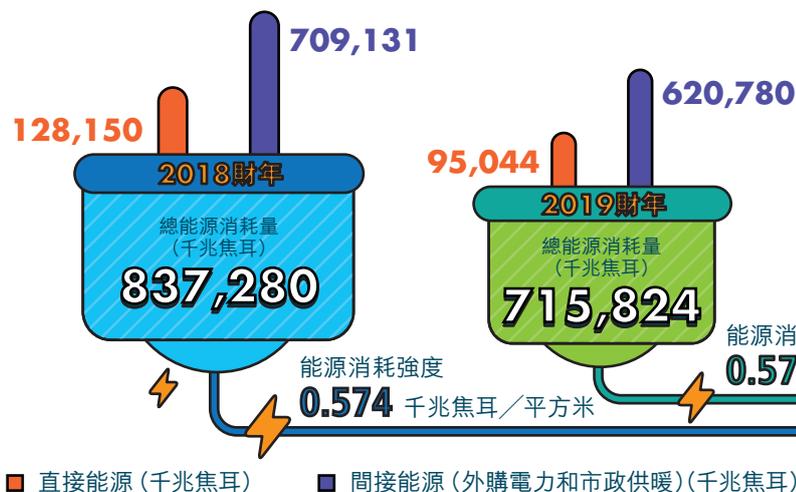
關燈後



不插电音樂會

2019財年，本集團的總能源消耗量為715,824千兆焦耳，而2018財年為837,280千兆焦耳²。總能源消耗量減少主要由於中國內地有六家百貨店先後關閉。能源消耗

強度由2018財年的0.574下降至2019財年的0.571，下降幅度為0.5%。

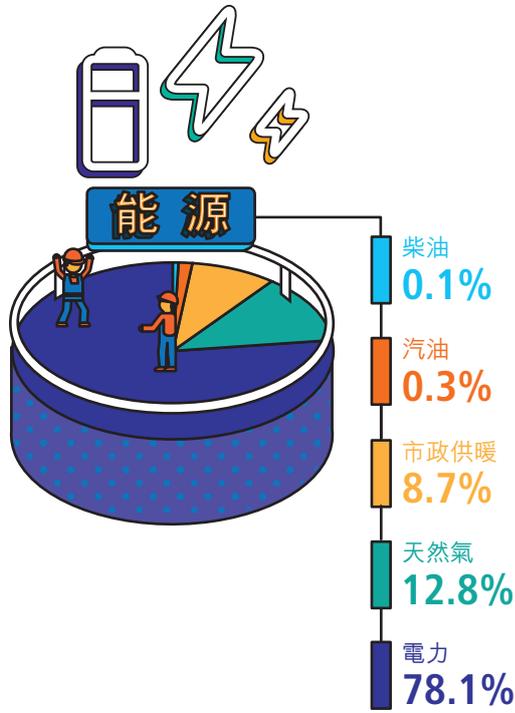


變動百分比	
直接能源 (千兆焦耳)	-25.8%
間接能源 (千兆焦耳)	-12.5%
總能源消耗量 (千兆焦耳)	-14.5%
能源消耗強度 (千兆焦耳/平方米)	-0.5%

資訊重編：2018財年的能源消耗和溫室氣體排放數據已作修訂，以納入北方區六家相關分店的市政供暖消耗。由於我們無法取得其中三家分店(即蘭州店、瀋陽津橋路店和燕郊店)的實際市政供暖消耗量，因此我們參考了有關城市或附近城市的市政供暖單價以估算該三家分店的消耗量。

² 於2019年6月30日或之前結業的六家分店不包括在2019財年環境數據中。

2019財年按類別劃分的能源消耗量



碳排放強度目標
(公噸二氧化碳當量/平方米)



本集團超過78%的能源消耗皆來自電力使用，其餘主要來自直燃機、製冷機、天然氣空調、自有車輛以及市政供暖。為反映本集團的可控消耗量，我們自2018財年起已於數據整合和評估過程中剔除租戶電力消耗的部分。由於六家百貨店相繼結業，我們的電力消耗在2019財年下降13.7%至558,837千兆焦耳(2018財年為647,780千兆焦耳)，而2019財年的電力消耗強度維持相對穩定，達到每平方米446兆焦耳(2018財年為每平方米445兆焦耳)。

溫室氣體排放

因人類活動而產生的溫室氣體排放(或碳排放)被視為氣候變化的主因之一。為配合2030願景應對氣候變化，我們採用了以上分節所提及的各種節能措施，務求持續降低我們的碳排放量。

我們所訂立的第二項環保目標，旨在將2030財年的碳排放強度與2015財年的基準相比降低12%(以公噸二氧化碳當量/平方米計，並剔除租戶用量)。以上目標與涉及能源使用的第一項目標在本質上是相輔相成的，且已考慮新世界百貨的減碳路徑。此項目標的適用範圍與能源消耗強度目標相同，涵蓋新世界百貨或母公司擁有完全營運控制權的九家分店³和兩所企業辦事處。

我們的方法

我們按照新世界集團的碳審計規劃和要求，於2015財年在新世界百貨進行了首次碳審計。我們於同年亦發佈了《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額外指引。及後，本集團連續兩個財年進行了年度碳審計。

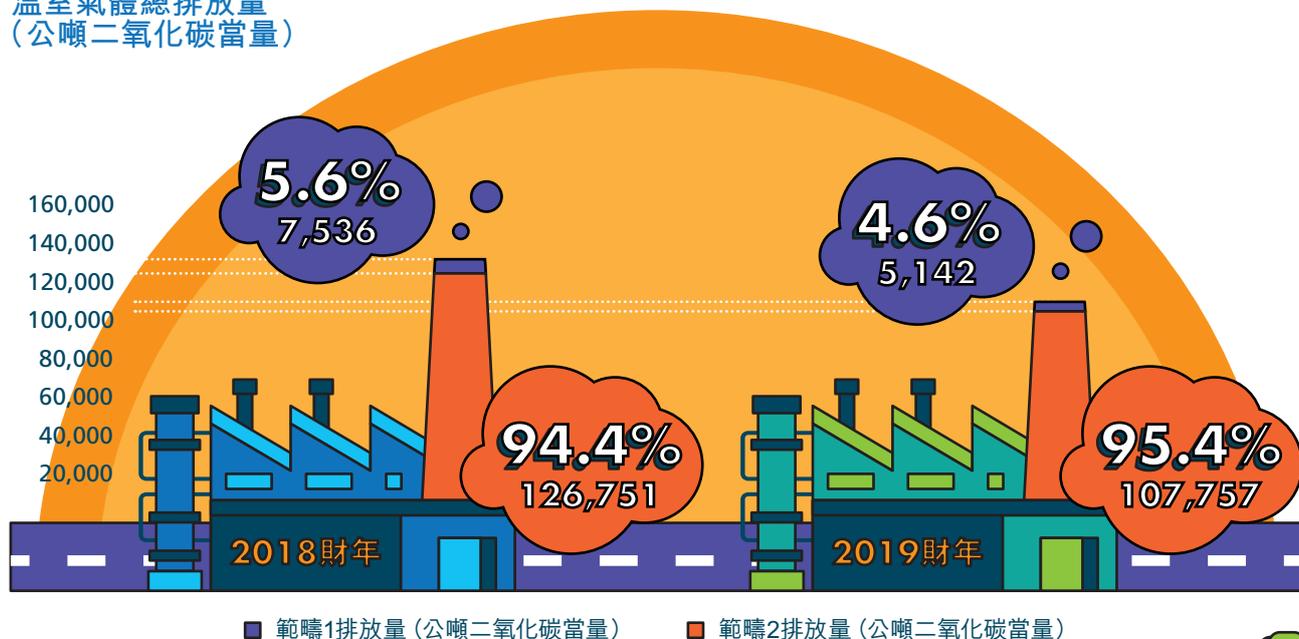
³ 涵蓋的九家分店包括：北京崇文店、哈爾濱店、南京店、上海陝西路店、上海天山路店、瀋陽津橋路店、天津店、武漢建設店和鄭州店。



2019財年，本集團的溫室氣體排放達到112,899公噸二氧化碳當量(2018財年為134,287公噸二氧化碳當量)，其中間接碳排放(即範疇2排放量，涉及電力和市政

供暖的消耗)佔95.4%。2019財年的年度平均碳排放強度維持相對穩定，為每平方米0.090公噸二氧化碳當量(2018財年為每平方米0.092公噸二氧化碳當量)。

溫室氣體總排放量 (公噸二氧化碳當量)



資訊重編：用於計算中國內地業務的溫室氣體排放的排放因子經已更新，以與母公司的計算方法和中華人民共和國生態環境部發佈的最新排放因子指引保持一致。因此，我們已如上所述更新2018財年和2019財年的溫室氣體排放數據。

資訊重編：2018財年的能源消耗和溫室氣體排放數據已作修訂，以納入北方區六家相關分店的市政供暖消耗。由於我們無法取得其中三家分店(即蘭州店、瀋陽津橋路店和燕郊店)的實際市政供暖消耗量，因此我們參考了有關城市或附近城市的市政供暖單價以估算該三家分店的消耗量。

為城市居民而設的 有機屋頂花園

屋頂花園能帶來眾多好處，包括種植食物、減少二氧化碳含量、增加可供呼吸的氧氣及美化建築物等。

環保

自2015年起，我們一直與屋頂花園營運商天闊農業合作，在上海浦建店開設屋頂花園，佔地達900平方米。

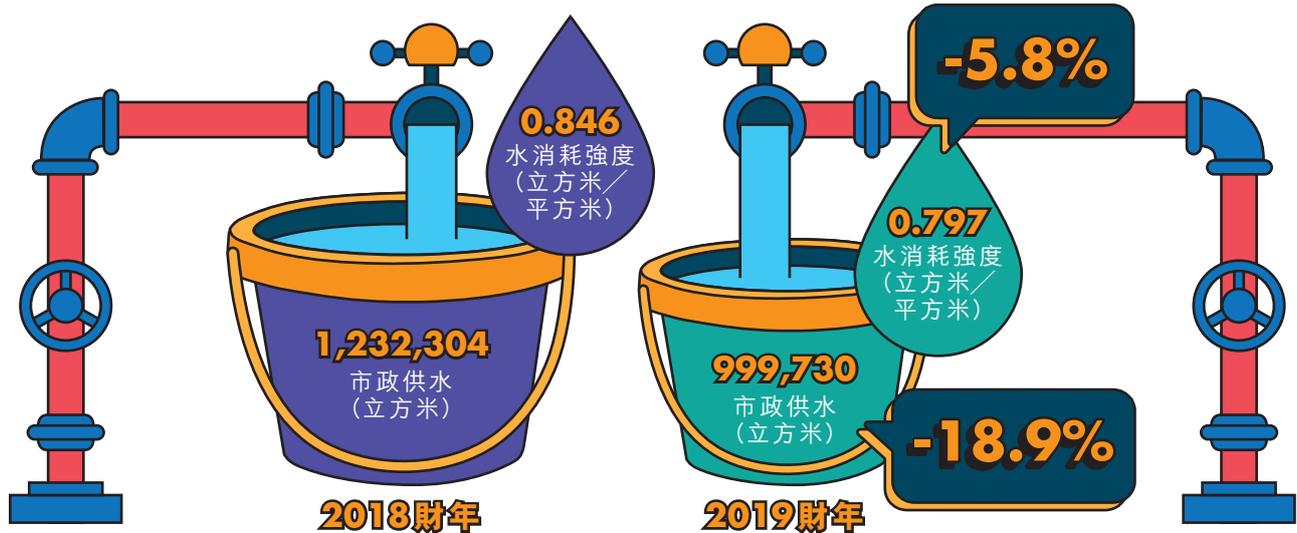
上述合作將持續到2023年，為我們的顧客和城市居民提供學習有機耕種和收割的機會。更甚的是，屋頂花園所使用的肥料已獲香港通用檢測認證有限公司(SGS)認證，含有高於60%的有機成分。



用水管理

水源稀缺是公認的嚴峻問題，預計在2025年前全球半數人口將活於缺水地區。世界資源研究所指出，中國超過三分之一的土地面對高或極高的水資源壓力，目前整體水資源壓力屬於中高程度水平。鑒於水源稀缺的問題甚為嚴峻，本集團必須保持警覺，務求維持可持續的清潔供水，以配合業務營運及業務所在社區的需要。

為貫徹新世界集團節約用水的堅定決心，我們致力於在可行情況下持續加強節約用水的工作。節約用水乃我們的重要議題之一，因此我們落實了相應的措施以保護這一寶貴而稀缺的資源。



廢物管理

固體廢物乃中國面對的主要環境問題之一。假如管理不當，固體廢物可能導致環境受到重金屬和有害化學物質廣泛污染。中國目前正嘗試採取措施修復受影響的水和土地資源。

廚餘是另一個迫切問題。除了浪費用於種植和製作食物的資源之外，處理過剩的廚餘亦會為環境帶來有害影響，包括釋放溫室氣體。隨著目前我們百貨店內的餐飲租戶越見增多，我們現正不斷努力改善我們處理廚餘的方法和優化我們的減廢工作。

我們的方法

為減少對環境造成不利影響，我們繼續貫徹「環保工作間政策」優化營運系統，以盡量減少使用自然資源，例如水等。在相關政策的指導下，我們努力推廣節約用水，提高員工對此項議題的認識。

自2018財年起，我們已於數據整合和評估過程中剔除租戶的水消耗量，以反映本集團實際可控的消耗情況。我們2019財年的水消耗量下跌18.9%至999,730立方米（2018財年為1,232,304立方米），主要由於年內六家百貨店終止營運。相關跌幅亦與水消耗強度由2018財年的每平方米0.846立方米下降至2019財年的每平方米0.797立方米，下降幅度為5.8%有關。由此可見，我們推行的節約用水措施取得正面成效。

我們的方法

惜物減廢原則

我們一直秉持「惜物減廢」的原則。基於這個原則，我們在2015財年和2016財年分別推出了《辦公室減廢指引》和《廢物量度指引》。通過相關指引，我們旨在加強監察日常營運中產生的廢物，讓員工對減少廢物有更深入的了解。

我們於2017財年參考了社區惜食計劃推出《廚餘減少建議》。由於餐飲業態在我們百貨店經營面積中佔據頗大的比例，我們積極鼓勵餐飲租戶推行各自的措施來減少廚餘。我們亦於2018財年推出《廚餘量度指引》和《廚餘量度紀錄表》，詳列廚餘計量的方法及額外細則。

廢物管理措施

百貨店

- 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
- 引入電子收據取代列印收據，減少用紙
- 統一收集餐飲店的廚餘，確保妥善處理
- 利用新技術，從舊水泥塊中再生出鋪貼地磚的骨料

辦事處

- 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
- 定期審視回收商以確保廢棄物料適當回收

遵從上海垃圾分類法規

環保

提高回收率對中國推行環保策略非常重要，各大城市正想方設法處理堵塞河流和掩埋在有礙垃圾堆填區內的大量垃圾。於2019年7月1日，上海市人民代表大會率先對住宅社區、企業和公共場所實施《上海市生活垃圾管理條例》。這些法規將垃圾分為四類——濕垃圾、可回收垃圾、有害垃圾和其他垃圾，又稱乾垃圾或殘餘垃圾。

為響應這項新規定，我們上海管理中心行政及工程部牽頭處理上海各百貨店的廢物收集和管理，並實施多項重要措施。例如，我們在每個零售樓層以及垃圾收集處內放置不同的垃圾箱。為確保垃圾分類正確，我們設立了罰款制度，要求所有租戶將垃圾棄置到垃圾收集處前預先進行適當分類。我們的垃圾收集人員再進一步進行廢物檢查和分類，以確保符合法規要求。未來，我們將繼續加強推廣廢物分類，並在不久的將來將上述工作擴展至上海的鄰近城市。



電子收據 — 環保高效的選擇

配合「環保」和「智能」願景，我們在2019財年於新世界百貨分店全面引入電子收據取代列印收據。該自助電子收據系統具備二維碼掃描功能，讓顧客可以通過我們的微信公眾號查看最近的購物紀錄。我們於回顧年內共發出超過97,500張電子收據，省卻大約1,017個工作日，相當於開立相同數量的列印收據所需的時間，大大提高前線員工的生產力。此舉亦有助節省大量用紙，為環境保護帶來正面影響。

智能



環保



綠色採購

新世界百貨致力在採購決策中加入環保考慮因素，皆因我們相信，綠色採購不僅可以向顧客推廣綠色生活，更有助我們減輕供應鏈中的環保風險。

我們的方法

我們所有分店和辦事處均須遵守我們在「環保採購政策」中列明的綠色採購原則。該政策於2009年首次訂立，並將於2020財年作進一步修訂。這些原則旨在推動減少使用原材料；以可循環再用物品代替即棄物品；選

用高能源效益產品；以及環保包裝等等。以上原則讓我們得以在採購決策中加入環保考慮因素，以及更好地管理採購過程。

我們於2017財年制訂了《環保採購指引》，為各分店和辦事處提供有關綠色產品規格的參考。配合該指引，我們優先考慮環保材料，例如在印刷財務報告時選用經森林管理委員會(FSC™)認證的紙品及大豆油墨，或為各分店和辦事處選購環保裝飾物料。

為進一步鼓勵大眾在日常生活中實踐綠色生活方式，我們持續透過LOL原創生活概念店向顧客宣揚低碳生活理念，並提供新款的綠色商品選擇。

LOL原創生活概念店提供綠色商品選擇

環保

我們的LOL原創生活概念店體現了綠色零售的概念，提供各種優質的生活及環保商品。這些商品來自不同供應商和設計師品牌，包括綠團(Team Green)和暖蛙(Hugo Frosch)，並在設計中結合可持續發展元素。多年來，新世界百貨致力確保環保概念商品於LOL原創生活概念店的銷售收益中佔有一定的份額。

自2017財年起，LOL將香港原創設計師品牌「綠團」引入其產品系列之中。「綠團」秉持為顧客創造最佳可持續產品的堅定承諾，確保其所有產品均以可持續和經森林管理委員會(FSC™)認證的材料製造，包括3D立體拼圖和3D珠寶盒等。

2019年10月，LOL更引入德國品牌「暖蛙」，該品牌專門生產由甘蔗纖維製成的環保熱水袋。有關產品使用超過80%的生物可降解原材料，並通過安全測試，融合創新和環保元素。



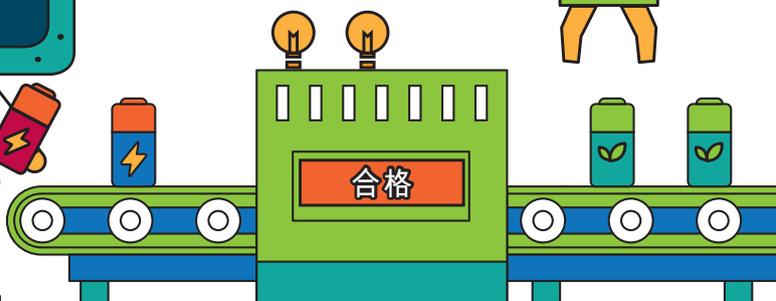
LOL環保建議書

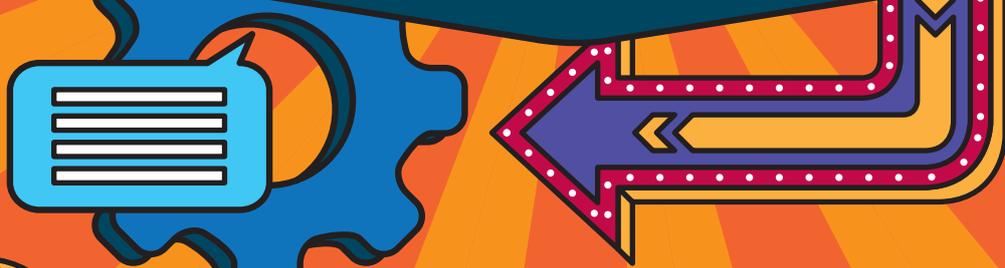
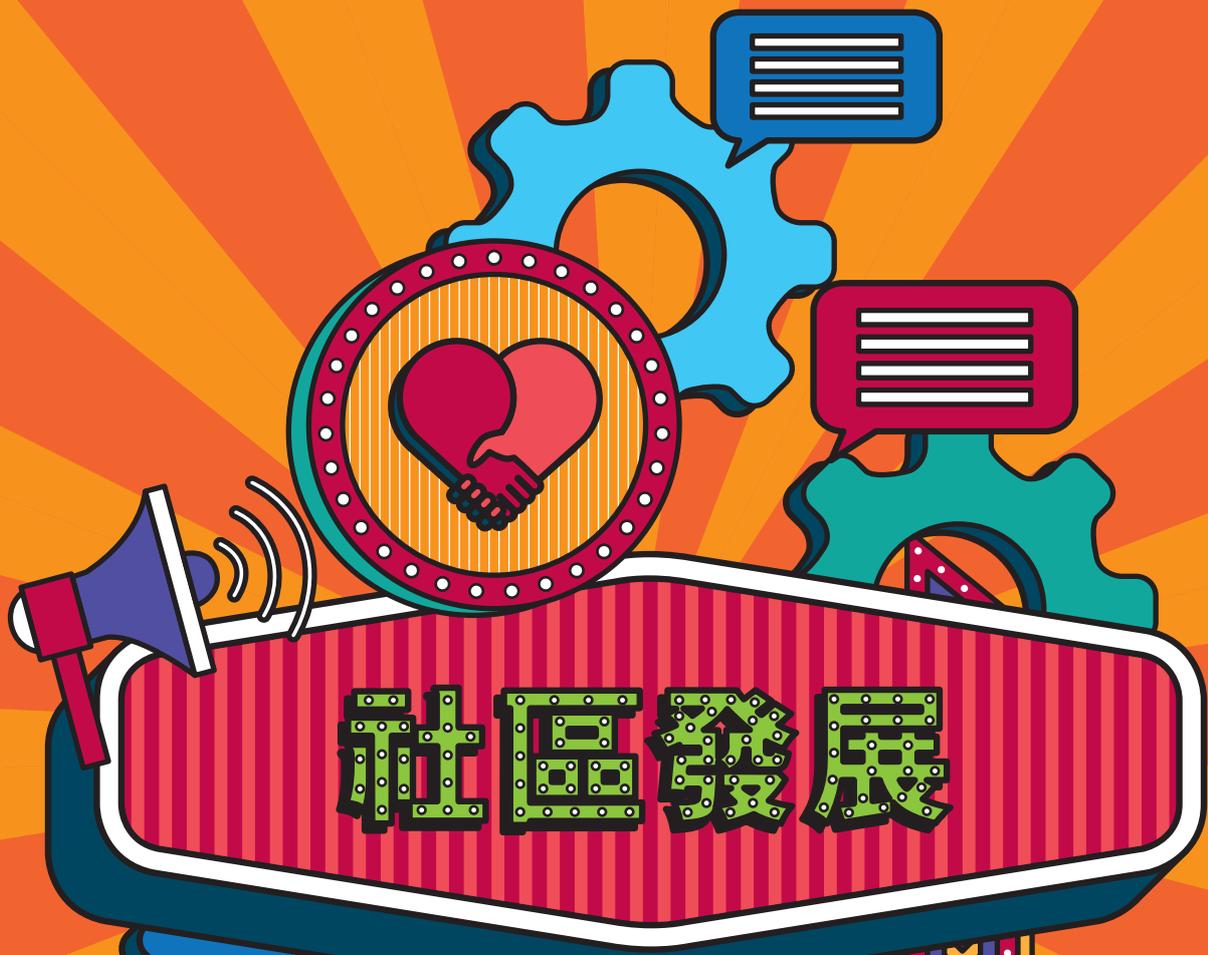
環保

為推廣綠色零售和鼓勵負責任生產，我們引入「LOL環保建議書」，在與供應商開展合作前表明我們優先考慮可持續發展概念商品，要求供應商證明其產品符合環保規格。

「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



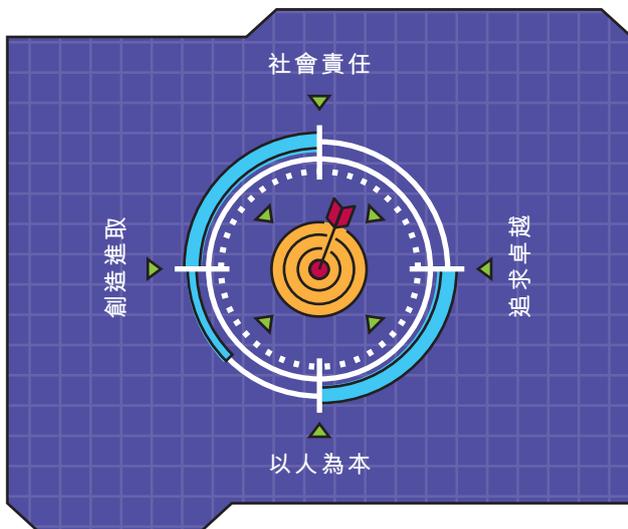




為配合SDG 8體面工作和經濟增長，我們的社區服務方針在於通過各項企業社會責任舉措賦權當地社區，並促進其經濟和社會發展。

為實現這個目標，我們的社區發展願景以四個核心價值為中心—社會責任、創造進取、以人為本和追求卓越。因此，本集團推行企業社會責任計劃，以滿足社會需求，從而促進社區的可持續發展。

我們的核心價值



在我們分店落戶的17個中國城市中，當地社區的社會需求各有不同。為充分發揮我們對社區的貢獻，我們非常鼓勵所有分店主辦和安排各種活動，以提高公眾的可持續發展意識，並回饋當地社區。本集團鼓勵各分店與當地非牟利機構建立更緊密的夥伴關係，以更具策略性的方式識別我們所能提供支援的領域。



我們的方法



為更好地支持當地社區，我們重點關注及支持四類主要受惠對象：兒童和學生、殘障人士、長者和缺乏資源社群。本集團通過各種活動，包括教育援助、慈善捐助、義工服務，以及與慈善或非政府組織建立夥伴關係，以進行社區參與和投資。

主要受惠對象



新世界百貨鼓勵所有分店和辦事處的員工加入我們全國性的新世界百貨義工隊，從而推廣義工服務。我們定期推廣新的義工服務機會和社區活動，讓員工為社會作出貢獻，並履行其公民責任。我們亦會在內部和外部通訊平台，包括內聯網、定期通訊及微信，發佈最新的義工活動。2013年，我們制訂了「新世界百貨義工隊隊員手冊」，向員工簡介義工服務的定義、對公司的意義和價值，以及其背後更廣闊的範圍。該手冊還提供有關主要受惠對象、報名方法，以及新世界百貨義工隊的資訊。



為追蹤我們的活動，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。為進一步鼓勵員工參與義工活動，我們向

表現傑出的義工頒發義工嘉許證書，以表彰他們對社區的寶貴貢獻。

此外，我們每年舉辦義工嘉許和頒獎禮，表揚最熱心貢獻社區的義工，以聊表我們對其參與社區的謝意。





我們的舉措



香港

有機農莊體驗 — 鳳梨酥DIY工作坊

關愛



2019財年，香港辦事處的義工與香港青年協會轄下賽馬會葵芳青年空間合辦「有機農莊體驗 — 鳳梨酥DIY工作坊」。義工們與一群年齡介乎6至12歲的缺乏資源兒童參觀元朗有機耆低碳農莊。該活動為兒童提供親身實踐的機會，讓其體驗播種有機蔬菜和焗製鳳梨酥，加深其對有機農業的了解。此外，每名參與者均可帶走四個新鮮出爐的鳳梨酥和有機花卉盆栽留念。



上海

世界提高自閉症意識日「星 無掛礙，因愛閃亮」—以關 懷和愛心支持自閉症兒童

關愛



每年4月2日，全球各地響應世界提高自閉症意識日，旨在提高社會人士對自閉症譜系障礙(ASD)的認識。自閉症譜系障礙是一種損害個人社交互動和溝通能力的發展障礙。



為響應全球行動呼

籲，提高對自閉症譜系障礙的認識，本集團與上海飛葉藝術特殊教育、溫州銀河特殊教育培訓學校和湛藍公益合作，在上海九家巴黎春天百貨店舉辦慈善展覽和義賣會。該活動於2019年3月30日至4月7日舉行，為期九天，旨在促進共融與多元，並提高社區大眾對自閉症譜系障礙的認識。我們的22名員工為此付出時間，協助製作和展示宣傳材料，向顧客及到訪者宣傳展品，同時負責存放和保養展品。

慈善義賣會提供由自閉症兒童製作的畫作、肥皂和陶瓷，為數人民幣10,000元的所得款項和捐款其後轉贈予湛藍公益和暖星社區，以支持患有自閉症譜系障礙的兒童。

西安

「牽着蝸牛去散步」— 支持智力障礙人士

關愛



智力障礙人士在日常生活中經常面對社會歧視和不平等的待遇。為促進社會共融，新世界百貨連續第五年支持在西安舉行名為「牽着蝸牛去散步」的全國迷你馬拉松公益活動。「蝸牛」一詞起源於台灣小說《牽一隻蝸牛去散步》，小說中的蝸牛乃指兒童，於此而言，蝸牛的意思則指智力發展遲緩的兒童。

此項活動的籌辦目的旨在提高人們對如何支持智力障礙人士的認識，同時促進共融社會，讓所有人都能享有尊嚴和尊重地生活。

活動由中國智力殘疾人及親友協會和中國殘疾人體育運動管理中心等團體舉辦，於2019年5月18日吸引了近1,000名義工和500名智力障礙人士參與。為將我們的支持化為行動，我們向相關慈善團體捐贈了一些日用品，而來自西安時尚廣場共十名同事則組成義工隊來支持此活動。



「通過籌辦世界提高自閉症意識日的活動，我們期望透過慈善團體為活動背後的崇高理念籌集善款，更重要的是，讓各界加深了解自閉症兒童在成長路上及融入社會時所面對的困難。我們希望為這些孩子帶來積極的影響，並盡最大努力支持他們。」

詹亮

高級經理—市場推廣
華東區區域營運中心

「我非常榮幸能有機會幫助這些智力障礙兒童，能支持和指導他們亦為我帶來難以言喻的滿足感。他們是社會的一份子，必定能發揮更大潛能。我們希望為這些孩子的人生帶來正面影響，讓他們假以時日得以回饋社會，推動社區繁榮發展。」

李欣傲

主管—人力資源
西安新世界時尚廣場



我們的表現



2019財年，本集團通過籌辦59項義工活動繼續支持及服務社區，義工服務時數共計2,414小時。這些活動由我們所有營運地區的1,224名義工籌劃，並對多個當地社區發揮影響。此外，本集團向上海市慈善基金會楊浦區分會、北郎東社區111救助聯席會及西安市蓮湖區慈善協會等慈善團體和機構捐贈179,486港元的善款。

義工人數

1,224 人



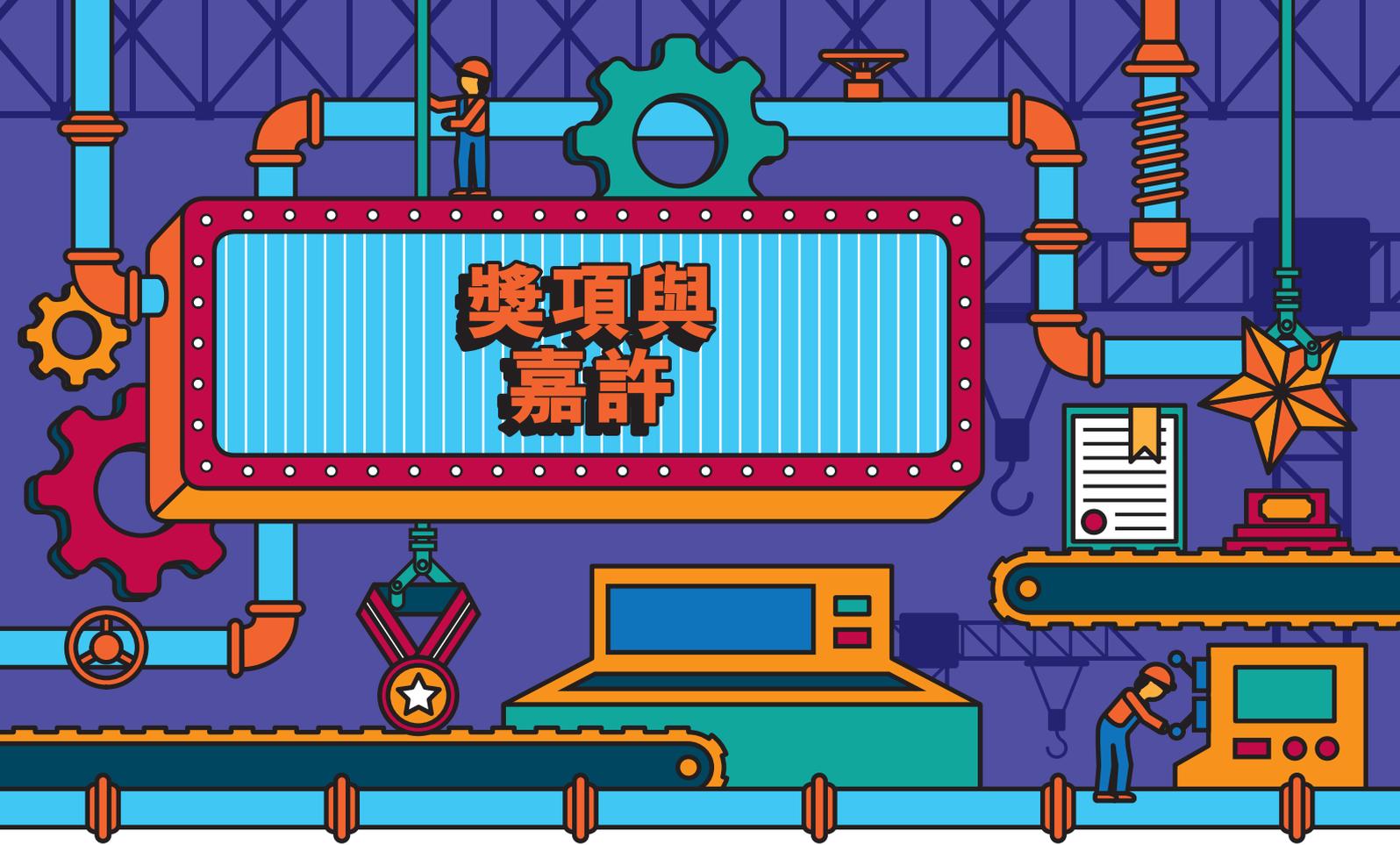
總義工
服務時數

2,414
小時

慈善捐助

179,486 港元





⚙️ 獎項 ⚙️

企業管治及人才培育

《財資》

- 於「《財資》最佳公司治理獎2018」中獲頒「環境、社會及管治」組別金獎

中國連鎖經營協會

- 於「2018 CCFA優秀企業大學」中獲頒「最佳創新實踐獎」
- 於「2019 CCFA優秀企業大學」中獲頒「最佳運營管理獎」

香港提升快樂指數基金及香港生產力促進局

- 於「開心工作間推廣計劃2019」中獲頒「開心企業」標誌



卓越服務

36 氬

- 於「2018 Wise 零售峰會」中獲頒「2018 零售創新TOP榜—購物中心類別」榮譽

上海連鎖經營協會及上海市單用途預付卡協會

- 獲頒「2018 金鼎杯上海市單用途預付卡誠信經營示範企業」榮譽

環境保護

環境運動委員會

- 於「香港綠色機構認證」中獲頒基礎級別「節能證書」、卓越級別「減廢證書」、「減碳證書」及「香港綠色機構」榮譽



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」及「健康工作間」標誌



社會公益

香港社會服務聯會

- 於2018/19年度「商界展關懷」計劃中獲頒「5年Plus 商界展關懷」標誌

香港生產力促進局

- 於「第九屆香港傑出企業公民獎」之「企業」及「義工隊」組別獲頒「企業公民」嘉許標誌



香港特別行政區政府社會福利署

- 於「2017 義工運動」中獲頒「義務工作嘉許狀(團體)銅狀」
- 於「2018 義工運動」中獲頒「義務工作嘉許狀(團體)銅狀」

義務工作發展局

- 獲頒發「香港義工團(團體會員)嘉許狀」





外部倡議



香港特別行政區政府環境局
「氣候變化香港行動」碳審計綠色機構



香港特別行政區政府環境保護署
「活動減廢承諾」參與機構



商界環保協會
「可持續消費標誌計劃」
支持可持續消費行為企業



世界綠色組織
「惜紙行動」參與機構



世界自然基金會
「地球一小時」簽署及參與企業



聯合國可持續發展目標支持機構



報告期間



我們每年發表本報告，概述本集團於2019財年（自2018年7月1日至2019年6月30日，簡稱「2019財年」、「回顧年度」或「本年度」）所實施的各項可持續發展舉措及活動。



報告範圍和邊界



本報告範圍涵蓋我們設於香港和上海的企業辦事處，以及本集團在中國內地的零售業務。環境數據範圍涵蓋新世界百貨旗下31家百貨店和購物中心以及兩所企業辦事處。社會數據範圍則涵蓋新世界百貨旗下31家百貨店和購物中心、兩所企業辦事處，以及Well Metro Group（本集團主要附屬公司）旗下所有零售店和兩所企業辦事處。

關於本報告

今年，我們再次欣然發表《新世界百貨可持續發展報告2019》（「本報告」）。本報告旨在讓持份者了解本集團的可持續發展框架和進程。此外，我們繼續推行、改善及優化策略，希望符合持份者的期望。

我們自2017財年起採用數據系統，以優化和自動化我們的數據收集和管理流程。該系統有效提升數據準確度及即時性，讓我們更好地監察各項可持續發展表現。在編撰本報告以及計量和監察未來目標的過程中，數據系統將一如既往發揮重要優勢，為我們提供更準確的數據和資訊。



報告參考



本報告依循《全球報告倡議組織可持續發展報告標準》（「GRI標準」）：核心選項，以及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）進行編制。為加強報告內容的可靠性，我們委託了香港品質保證局對本報告進行獨立有限驗證，確保其全面滿足ESG報告指引和GRI標準（核心選項）的要求。



意見反饋



如欲獲取更多資訊，請參閱本集團的年報和其他刊物。如欲下載本報告，請瀏覽本集團網站（www.nwds.com.hk）。歡迎閣下就本報告內容或本集團的可持續發展表現提出建議、意見或諮詢。請以電郵方式與本集團聯繫：nwdsad@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	1,780	841	939	44	1,736
	固定期限或臨時合約	2,103	777	1,326	0	2,103
按僱傭類別劃分	全職	3,870	1,609	2,261		
	兼職	13	9	4		

培訓時數

2019財年

按職級劃分

前線科長級及以下	2,544.3
後勤科長級及以下	3,490.0
助理經理	3,111.0
經理	3,000.1
助理總經理及以上	859.0

按性別劃分

男性	4,725.7
女性	8,278.7
總數	13,004.4

總勞動力；永久合約員工中的離職及新進員工⁽¹⁾

	2019 財年		
	總勞動力	離職員工	新進員工
按職級劃分			
前線科長級及以下	1,746		
後勤科長級及以下	1,112		
助理經理	642		
經理	291		
助理總經理及以上	92		
按性別劃分			
男性	1,618	110 (6.2%)	4 (0.2%)
女性	2,265	137 (7.7%)	6 (0.3%)
按年齡組別劃分			
30歲以下	650	27 (1.5%)	2 (0.1%)
30至50歲	3,106	199 (11.2%)	7 (0.3%)
50歲以上	127	21 (1.2%)	1 (0.1%)
按地區劃分			
香港	44	9 (0.5%)	10 (0.5%)
中國內地	3,839	238 (13.4%)	0
總數	3,883	247 (13.9%)	10 (0.5%)

職業健康與安全

	2019 財年				
	缺勤率	工傷率 ⁽²⁾⁽³⁾	誤工率 ⁽³⁾	職業病率 ⁽³⁾	死亡率
按性別劃分					
男性	0.97%	0.118	3.257	0	1 (0.03%)
女性	1.73%	0.169	2.496	0	0
按地區劃分					
香港	1.58%	2.273	6.818	0	0
中國內地	1.41%	0.125	2.770	0	1 (0.03%)
總數	1.41%	0.148	2.813	0	1 (0.03%)

備註：

- (1) 為與母公司的披露慣例保持一致，此處列報的離職及新進員工的人數和比率僅涵蓋永久合約員工。
- (2) 以上工傷率不包括輕傷(急救程度)事故。
- (3) 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⁽⁴⁾



溫室氣體排放⁽⁵⁾

種類	單位	2018財年	2019財年
直接溫室氣體(範疇1)	公噸二氧化碳當量	7,536	5,142
間接溫室氣體(範疇2)	公噸二氧化碳當量	126,751 ⁽⁶⁾	107,757 ⁽⁶⁾
總數	公噸二氧化碳當量	134,287	112,899
溫室氣體排放強度 ⁽⁷⁾	公噸二氧化碳當量/ 平方米	0.092	0.090

能源消耗⁽⁸⁾

種類	單位	2018財年	2019財年
天然氣	千兆焦耳	122,883	91,596
汽油	千兆焦耳	2,959	2,371
柴油	千兆焦耳	2,308	1,077
電力	千兆焦耳(度)	647,780 (179,938,770)	558,837 (155,232,613)
市政供暖	千兆焦耳	61,351	61,943
總數	千兆焦耳	837,280	715,824
能源消耗強度 ⁽⁷⁾	千兆焦耳/平方米	0.574	0.571

水消耗⁽⁸⁾

種類	單位	2018財年	2019財年
市政供水	立方米	1,232,304	999,730
水消耗強度 ⁽⁷⁾	立方米/平方米	0.846	0.797

物料使用

種類	單位	2018財年	2019財年
紙張(A4)	噸	27.2	25.5
紙張(A3)	噸	0.4	0.6
紙製品	噸	33.4	19.9
塑料袋	噸	8.1	11.1

備註：

- (4) 於2019年6月30日或之前結業的六家分店不包括在2019財年環境數據中。
- (5) 資訊重編：用於計算中國內地業務的溫室氣體排放的排放因子經已更新，以與母公司的計算方法和中華人民共和國生態環境部發佈的最新排放因子指引保持一致。因此，我們已如上所述更新2018財年和2019財年的溫室氣體排放數據。
- (6) 資訊重編：2018財年的能源消耗和溫室氣體排放數據已作修訂，以納入北方區六家相關分店的市政供暖消耗。由於我們無法取得其中三家分店(即蘭州店、瀋陽津橋路店和燕郊店)的實際市政供暖消耗量，因此我們參考了有關城市或附近城市的市政供暖單價以估算該三家分店的消耗量。
- (7) 以上列報的溫室氣體排放強度、能源消耗強度和水消耗強度乃根據回顧年內全年營運分店的概約總樓面面積計算所得(即2019財年為1,253,888平方米)。
- (8) 為更準確反映本集團的真實消耗情況，我們自2018財年起已於數據整合和評估過程中剔除租戶的電力及水消耗量。

廢物處理

種類	單位	2018財年	2019財年
經回收的有害廢物			
碳粉	噸	0.4	0.3
棄置於堆填區或經焚化的無害廢物			
一般廢物	噸	4,610.1	3,849.9
紙張	噸	13.9	7.7
塑料	噸	9.8	2.1
鋁罐	噸	0.1	0
玻璃	噸	1.8	0
廚餘	噸	5,241.3	5,122.8
經使用煮食油	噸	60.1	0
總數	噸	9,937.1	8,982.8
經回收或再用的無害廢物			
紙板	噸	548.2	334.2
廢鐵	噸	0.7	0.9
總數	噸	548.9	335.1

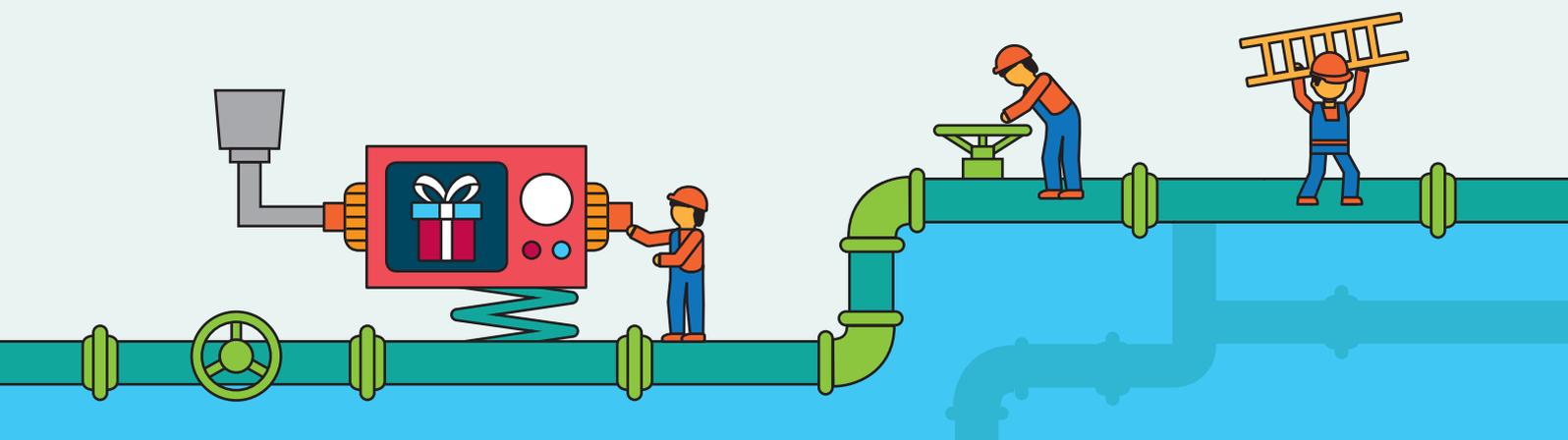


內容索引

通用準則

披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG報告指引
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號七樓全層		
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2019—財務報表附註(第120至123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16至25頁) 數據表(第52至55頁)		
102-8 員工與其他工作者的資訊	員工關愛(第16至25頁) 數據表(第52至55頁)		關鍵績效指標 B1.1
102-9 供應鏈	業務營運(第26至33頁)		層面B5： 供應鏈管理： 一般披露； 關鍵績效指標 B5.2
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26至33頁)		
102-11 預警原則或方針	我們的可持續發展方針(第8至15頁) 年報2019—企業管治報告(第24至33頁)		
102-12 外部倡議	獎項與嘉許(第48至50頁)		
102-13 公協會的會員資格	獎項與嘉許(第48至50頁)		

披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG報告指引
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15頁)		
治理			
102-18 治理結構	我們的可持續發展方針(第8至15頁) 年報2019—企業管治報告(第24至33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12至14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12至14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12至14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12至14頁)		
報道實務			
102-45 合併財務報表中所包含的實體	年報2019—財務報表附註(第120至123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15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15頁)		
102-48 資訊重編	環境保護(第34至43頁) 數據表(第52至55頁)		
102-49 報道改變	與可持續發展報告2018相比，重要議題 及主題邊界未有改變。		
102-50 報道期間	關於本報告(第51頁)		
102-51 上一次報告書的日期	2018年12月		
102-52 報道週期	關於本報告(第51頁)		
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告(第51頁)		
102-54 依循GRI標準報道的宣告	關於本報告(第51頁)		
102-55 GRI內容索引	內容索引(第56至63頁)		
102-56 外部保證／確信	驗證聲明(第64頁)		





特定主題準則



GRI標準	披露項目	相關部分及/或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG報告指引
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 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	我們的可持續發展方針(第8至15頁)		
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2019—財務摘要、財務回顧 (第4至5、15至17頁)		
採購實務				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	我們的可持續發展方針(第8至15頁) 業務營運(第26至33頁)		層面 B5 : 供應鏈管理 : 一般披露
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26至33頁)		
反貪腐				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	我們的可持續發展方針(第8至15頁)		層面 B7 : 反貪污 : 一般披露 ; 關鍵績效指標
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11頁)		B7.1 ; 關鍵績效指標 B7.2
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 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	我們的可持續發展方針(第8至15頁) 環境保護(第34至43頁) 環境保護—我們的方法與措施 (第35至37頁) 環境保護—廢物管理(第41至42頁)	沒有機制分開計算使 用的可再生及不可再 生物料。	層面 A2 : 資源使用 : 一般披露 ; 關鍵績效指標 A2.5
GRI 301 : 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	數據表(第52至55頁)		

GRI 標準	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG 報告指引
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15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	環境保護(第34至43頁)		
	103-3 管理方針的評估	環境保護—我們的方法與措施 (第35至37頁) 環境保護—能源管理(第37至39頁)		
GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	環境保護—能源管理(第37至39頁) 數據表(第52至55頁)		
	302-3 能源密集度	環境保護—能源管理(第37至39頁) 數據表(第52至55頁)		
	302-4 減少能源消耗	環境保護—能源管理(第37至39頁)		
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15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	環境保護(第34至43頁)		
	103-3 管理方針的評估	環境保護—我們的方法與措施 (第35至37頁) 環境保護—用水管理(第41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41頁) 數據表(第52至55頁)	本集團只使用市政供水。	



GRI 標準	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG 報告指引
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15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	環境保護(第34至43頁)		
	103-3 管理方針的評估	環境保護—我們的方法與措施(第35至37頁) 環境保護—溫室氣體排放(第39至40頁)		
GRI 305 : 排放2016	305-1 直接(範疇1) 溫室氣體排放	環境保護—溫室氣體排放(第39至40頁)		
		數據表(第52至55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39至40頁)		
		數據表(第52至55頁)		
	305-4 溫室氣體排放密集度	環境保護—溫室氣體排放(第39至40頁)		
305-5 溫室氣體排放減量	環境保護—能源管理(第37至39頁)			
廢污水和廢棄物				
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15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	環境保護(第34至43頁)		
	103-3 管理方針的評估	環境保護—我們的方法與措施(第35至37頁) 環境保護—廢物管理(第41至42頁)		
GRI 306 : 廢污水和 廢棄物2016	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	數據表(第52至55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15頁)		層面 A1 : 排放物： 一般披露
	103-2 管理方針及其要素	環境保護(第34至43頁)		
	103-3 管理方針的評估			
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34至43頁)		

GRI 標準	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG 報告指引
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15頁)	層面 B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	業務營運(第26至33頁)	
	103-3	管理方針的評估		
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26至33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 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15頁)	層面 B1： 僱傭： 一般披露； 關鍵績效指標
	103-2	管理方針及其要素	員工關愛(第16至25頁)	
	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52至55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—員工福利與保障 (第18至19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15頁)	層面 B2： 健康與安全： 一般披露； 關鍵績效指標
	103-2	管理方針及其要素	員工關愛—職業健康與安全 (第24至25頁)	
	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24至25頁) 數據表(第52至55頁)	B2.1； 關鍵績效指標 B2.2； 關鍵績效指標 B2.3
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15頁)	層面 B3： 發展及培訓： 一般披露； 關鍵績效指標
	103-2	管理方針及其要素	員工關愛(第16至25頁)	
	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21至24頁)	B3.2
	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21至24頁)	

GRI 標準	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG 報告指引
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15頁)	層面 B4： 勞工準則： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	員工關愛—勞工準則(第17頁)	
	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17頁) 供應商守則	我們的供應商守則列 明了我們禁止供應商 僱用童工的要求。
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15頁)	層面 B4： 勞工準則： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	員工關愛—勞工準則(第17頁)	
	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17頁) 供應商守則	我們的供應商守則列 明了我們禁止供應商 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15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	社區發展(第44至47頁)	
	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44至47頁)	
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15頁)	層面 B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	業務營運(第26至33頁)	
	103-3	管理方針的評估		
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26至33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，例如禁止僱用 童工及強迫勞動。

GRI 標準	披露項目	相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港聯交所 ESG 報告指引
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15頁)	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	業務營運(第26至33頁)	
	103-3	管理方針的評估		
GRI 416： 顧客健康與 安全2016	416-2	違反有關產品與服務的 健康和法規之事件	業務營運(第26至33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15頁)	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	業務營運(第26至33頁)	
	103-3	管理方針的評估		
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26至33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15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	業務營運(第26至33頁)	
	103-3	管理方針的評估		
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26至33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15頁)	層面 B1： 僱傭： 一般披露；
	103-2	管理方針及其要素	員工關愛(第16至25頁)	
	103-3	管理方針的評估		
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	我們的可持續發展方針(第8至15頁)	層面 B4： 勞工準則： 一般披露；
			員工關愛(第16至25頁)	
			業務營運(第26至33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

HKQAA
HONG KONG QUALITY ASSURANCE AGENCY

香港品質保證局

範圍及目的

香港品質保證局獲新世界百貨中國有限公司(「新世界百貨」)委託，對其2019年可持續發展報告(「報告」)進行獨立驗證。報告內容覆蓋2018年7月1日至2019年6月30日的2019財政年度。

是次核實的目的是對報告內容提供有限保證。報告是根據《全球報告倡議組織可持續發展報告標準》(「GRI標準」)的核心選項和香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)的要求編制而成。

香港品質保證局透過是次核實工作對報告中所載述的數據和資料的完整性、準確性及可靠性進行獨立驗證，目的是：

- 檢閱報告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；
- 檢閱報告是否符合《GRI標準》的核心選項及《ESG報告指引》的要求；
- 核實報告所選載的數據及陳述是否準確；及
- 評定用以編制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

是次核實工作是根據國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際核證聘用準則 (ISAE) 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 (ISAE) 3410「溫室氣體排放聲明核證聘用」執行。

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《GRI標準》的核心選項和《ESG報告指引》而訂立。

核實程序包括檢閱收集、計算和匯報可持續發展表現數據的系統和過程，核實有關文件資料，與負責編制報告的代表面談。相關原始數據和支持證據亦根據抽樣計劃於核實過程中詳細審閱。

獨立性

新世界百貨負責收集和陳述報告內容。香港品質保證局不涉及收集和計算數據或參與編撰報告的內容。我們的核實工作完全獨立於新世界百貨。

結論

根據是次核實的結果，我們並沒有發現任何證據，使我們相信報告在所有重大範疇內沒有按照《GRI標準》的核心選項和《ESG報告指引》而編制。總括而言，所提供作驗證的數據和資料可靠完整。


沈小茵
審核主管
香港品質保證局
二零一九年十一月



