領匯 The Link

領匯房地產投資信託基金

可持續發展報告 2012

實現
可持續的
增長

彩園廣場

大元街市

目錄

關於本報告 2

行政總裁的話 4

關於領匯 6

我們的管治架構 10

持份者的參與 14

我們的租戶 18

我們環境方面的表現 24

我們的員工 32

領匯與社區 38

展望 44

GRI 索引 46

驗證聲明 47

意見收集表 48

關於本報告

本報告是領匯刊發的第二個可持續發展報告，闡述在過去的財政年度內，我們在可持續發展及相關領域的表現和成就，也包括我們對持份者的承諾及在新一個財政年度的目標。

報告範圍

本報告載述我們於2011/12年財政年度（2011年4月1日至2012年3月31日）在經濟、環境及社會各可持續發展方面的表現。「領匯」一詞指由領匯房地產投資信託基金及其附屬公司擁有及由領匯管理有限公司管理的資產。這些資產包括在香港的零售及停車場設施。截至2012年3月31日，我們擁有及管理182個物業，本報告所提供有關的數據適用於這些物業。領匯目前於香港以外的地方並無任何業務。

報告框架

本報告乃根據全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative「**GRI**」）所制定的可持續發展報告G3.1框架而編製，並符合GRI-G3.1的B+級標準。我們去年編製的報告屬C級，鑒於我們在有關方面的表現持續進步，編製的報告透明度更高，故評級獲提升至B+級。有關GRI的索引載於第46頁。

報告應用水平

法國國際質量認證中心根據GRI框架的應用水平提供獨立驗證，並根據本報告的內容及所載資料評定本報告達至GRI的B+級。有關驗證聲明之文件載於第47頁。

報告編製模式

本報告的內容是經過我們的主要持份者，包括租戶、員工、慈善機構及機構投資者的參與，識別需要集中關注的事宜，並透過重點分析，協助我們集中了解各主要持份者所關注的事宜。

持份者關注的事宜及我們的回應

持份者關注的事宜	我們的回應
回應不同持份者之間的訴求	• 我們關注受領匯業務或活動影響的各持份者，並制定長期的持份者參與計劃 • 有關詳情，請參閱本報告第14至17頁
租金上升對小商戶和租戶組合的影響	• 我們根據各社區的特點，為各商場引入不同的租戶組合 • 我們舉辦各類型市場推廣活動以增加商場的顧客流量 • 「領匯商戶學堂」定期舉辦講座及研討會以提升租戶的競爭力 • 有關詳情，請參閱本報告第18至23頁
環境與社會意識及期望的提高	• 我們不斷研究降低能源消耗和改善環境的方法，並向專業人士及慈善組織尋求建議 • 我們與持份者合作，發展更多關顧社區及響應環保的旗艦項目 • 我們在進行資產提升項目之前和期間，與有關團體，例如租戶、政治團體和居民組織就項目進度保持溝通，嘗試減低對各團體的影響 • 有關詳情，請參閱本報告第18至43頁
社區項目的策略性方向	• 我們與租戶和慈善機構發展長期的社區旗艦項目，例如為弱勢社群設立食物銀行和舉辦招聘會及在鮮活街市設立廚餘收集設施 • 有關詳情，請參閱本報告第38至43頁
暢通無阻通道設施的工程進度	• 我們邀請11個康復組織擔任諮詢小組成員，在策劃階段內收集其意見，並安排小組成員進行實地視察以監察進度 • 我們於互聯網站上匯報提升暢通無阻通道設施的項目進度 • 我們提供員工培訓，讓他們更了解殘疾人士的需要及向他們提供援助的方法 • 有關詳情，請參閱本報告第39至40頁

2011/12年財政年度的目標進度

我們在首個可持續發展報告內，列出四項主要的可持續發展目標。我們感謝員工的努力，使各計劃取得重大進展，各目標進度情況如下：

目標	狀況
投放不少於2億港元提升暢通無阻通道設施至2016年	已開始為我們轄下49個物業的暢通無阻通道設施進行提升工程
每年投放約8億港元於資產提升項目	於2011/12年財政年度已完成4個資產提升項目，涉及總投資額約5.87億港元
支持最低工資，並補貼承辦商，以支付外判工人休息日及用膳時間的工資	符合2011年5月1日開始實施的法定最低工資及其額外的要求
於2011/12年財政年度安裝26台節能空調機組及其他設備	於2011/12年財政年度已完成安裝37台節能空調機組

行政總裁的話

領匯相信一個可持續發展的企業並不單只為投資者帶來經濟回報，同時也致力為持份者提供服務及促進我們所在社區的可持續增長。

在我們的第二份可持續發展報告內，載述了領匯在促進可持續發展方面所履行的承諾和舉辦的活動。今年，我們加強了報告的內容並達到GRI的B+標準。我們更首次委託獨立驗證機構，法國國際質量認證中心，評定本報告內容真確無誤。

本年度，我們成立了可持續發展委員會制定及監察領匯的環境策略及社會發展工作，藉此加強推動在可持續發展方面的事宜。委員會的職責包括為可持續發展項目制定清晰目標及決定各項計劃的優先處理次序。

我們致力透過不同渠道與持份者保持緊密溝通，確保在問題出現前可以及時妥善處理。在處理資產提升項目和暢通無阻通道設施時，我們向持份者進行多次諮詢，聽取其意見。於2012年1月，我們推出企業刊物『823頻道』(以領匯之股份代號命名)，加強我們與持份者的資訊交流及對彼此有更深入的了解。

領匯投資於零售及停車場設施的物業組合，此等設施與香港逾四成住戶的居所為鄰。我們尤其重視對所服務社區的責任。在過去一年，我們完成旗下四個物業的資產提升項目，並積極為本地社區提供更優質的服務。我們透過神秘顧客計劃去提高客戶服務和物業管理的質素、為慈善機構提供租金優惠、在領匯轄下物業內逐步提升暢通無阻通道設施、組織員工義務活動及在各社區項目上與持份者合作。

我們的資產提升項目為商場及鮮活街市帶來更多顧客，亦因此增加了租戶的生意及我們的租金收入。我們還推出了多項措施，以助租戶推廣生意並協助他們掌握最新市場趨勢及業務技能，提高他們的業務表現。我們亦關注到環境及氣候轉變問題，並已投資多個節約能源項目，致力減低能源消耗。我們加強處理經營時產生的廢物，於商場內推行廢物回收計劃，提供課程讓員工加深對環境管理的認識及提高市民對環境問題的關注。

最後，我們深信員工是我們最大的資產。我十分感謝他們為領匯的成就所作出的貢獻和努力。我們希望藉着首設之僱員支援計劃、員工加油站及電子學習平台「LinkUp」等員工福利提升員工對工作的滿足感。

本報告概述了我們在可持續發展方面的承諾，以及為持份者而設的各種活動。我們歡迎閣下就領匯應如何繼續邁向可持續發展提出您的想法及意見。

王國龍先生
行政總裁
領匯管理有限公司
領匯房地產投資信託基金的管理人

關於領匯

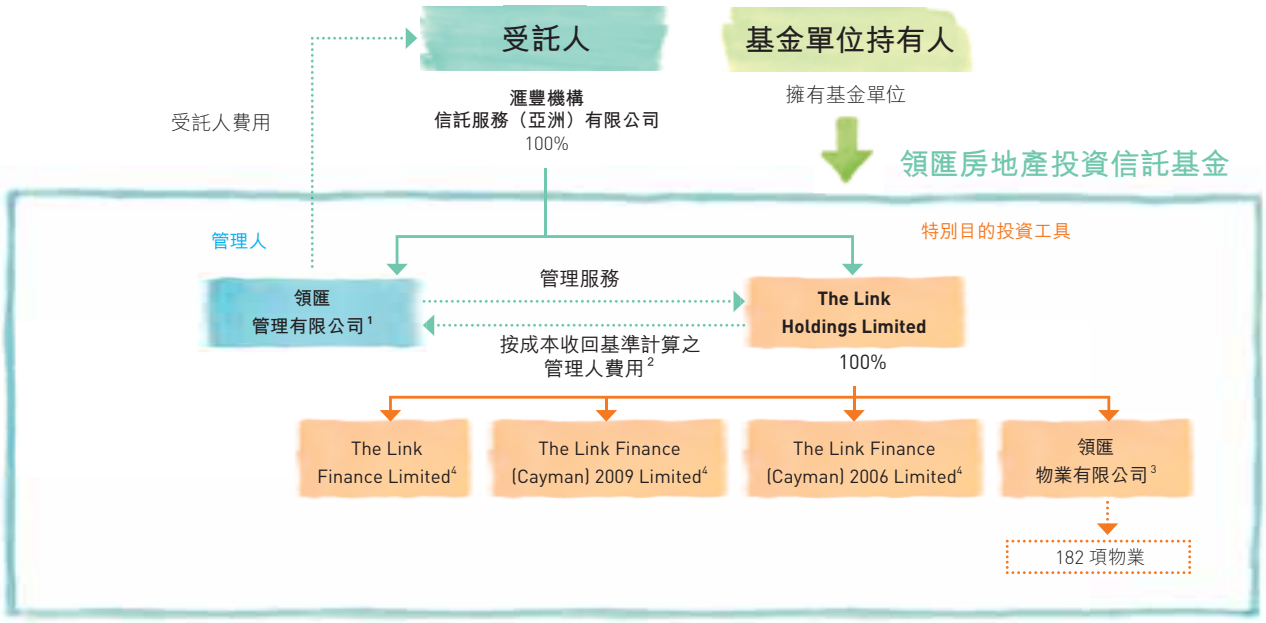
領匯是香港首個及最大型的房地產投資信託基金。我們自2005年11月從房屋委員會收購及接管180項物業，並於香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)上市(股份代號：823)。本年度，我們共收購兩項物業，分別於2011年7月收購南豐廣場商場部分及於2012年1月收購海悅豪園商場。領匯現共管理182項物業。

- 領匯是亞洲唯一的內部管理房地產投資信託基金，集租賃、項目發展、資產管理、物業及設施管理於一身
- 擁有及管理182個物業，零售設施內部樓面面積約為1,100萬平方呎，泊車位約有80,000個
- 物業組合約60%的零售店舖為小商戶(商舖面積在1,000平方呎或以下)
- 在香港僱用833名直接員工及約4,000名合約員工

天瑞商場是其中一個於2011/12年財政年度完成的資產提升項目

領匯的企業架構

領匯採用內部化管理架構，用以聯繫領匯房地產投資信託基金的管理人 — 領匯管理有限公司 — 及間接全資擁有全部182項物業及安排領匯融資的其他特別目的投資工具之The Link Holdings Limited。獨立受託人滙豐機構信託服務（亞洲）有限公司為領匯管理有限公司和The Link Holdings Limited全部股份的登記持有人，並就其所提供服務向領匯收取費用。



我們的營運模式

我們的零售及停車場設施與香港逾四成住戶的居所為鄰。領匯的物業座落於居民眾多的公共屋邨內，為顧客提供日常所需，包括餐飲、新鮮食品、雜貨以及其他服務。領匯明白服務社區是我們的責任，我們正致力提升物業管理質素。我們並透過資產提升工程為物業增值，及為顧客提供更佳的購物體驗和更豐富的購物選擇。現時，小商戶[5]佔總零售商舖組合約60%。鮮活街市商戶售賣價格具競爭力的商品和新鮮農產品，佔我們租戶組合約13.2%(於2012年3月31日的每月租金計算)。商舖的出租率上升至95.2%，而整體續租率亦達至79.2%，表現出租戶對我們的鼎力支持。

我們的物業大部分為社區商場，主要服務本區的居民及顧客。我們亦擁有及管理數個面積相對較大、租戶類別組合較廣、商品種類選擇較多的區域性商場(如樂富廣場及赤柱廣場)，以服務商場周邊以外更廣的顧客群。

註 1: 根據證券及期貨條例第116條獲發牌進行資產管理受規管活動且擔任領匯之管理人。
註 2: 不會就收購、出售或按所管理資產之百分比或根據表現收費。
註 3: 直接及間接擁有領匯旗下所有182項物業之特別目的投資工具。
註 4: 為領匯安排融資之特別目的投資工具。
註 5: 即商舖內部樓面面積不超過1,000平方呎的租戶，不包括按每月基本租金排列的前50大租戶以及如議員辦事處、郵局、百貨公司、銀行、投注站、老人中心及商場營辦商等租戶。

領匯創造的經濟價值

為提升物業質素及為顧客與租戶改善服務，我們於2011/12年財政年度投入了2.16億港元保養及維修旗下設施。年內，我們完成了四個資產提升項目，涉及資本開支約5.87億港元；從而為多家涉及的公司創造約2,735個臨時工人及顧問職位[1]。

下表[2]提供我們過去3年營運所創造的經濟價值概要：

（以百萬港元計）	截至3月31日止財政年度		
	2012	2011	2010[3]（重列）
產生的直接經濟價值			
收益	**5,932**	5,353	4,990
物業收入淨額	**4,185**	3,644	3,328
分派的直接經濟價值			
員工成本	**277**	251	176
物業管理人費用、保安及清潔	**494**	428	474
地租及差餉	**172**	166	127
其他物業開支	**804**	864	885
稅項	**596**	503	458
可分派收入總額	**2,922**	2,458	2,134
完成資產提升項目的資本開支	**587**	776	484
經濟價值（於3月31日）			
市值	**65,383**	54,356	42,147
資產淨值	**62,735**	54,975	41,145

企業會籍

領匯積極參與並持有不同外部組織的企業會籍，確保我們持續參與和領匯業務及零售和房地產行業有關的公共事務。

- 亞太區房地產協會
- 商界環保協會
- 企業社會責任亞洲戰略夥伴關係計劃
- 香港僱主聯合會
- 平等機會委員會（平等機會之友會）
- 香港總商會
- 香港綠色建築議會
- 香港管理專業協會
- 香港零售管理協會
- 商場管理學會
- 國際購物中心協會

註1： 假設每100萬港元開支中，95%用於承辦商費用以創造4.61個臨時工人職位，5%用於顧問費用以創造5.61個臨時顧問職位。
註2： 詳情請參閱年報。
註3： 比較數字已重列以反映提早採納香港會計準則第12號（修訂本）「遞延稅項：收回相關資產」。

獎項

獎項	企業／活動	日期
企業社會責任及環保措施		
香港公共關係卓越獎	樂富廣場「都市梯田」社區計劃	2011年4月
商界展關懷證書	企業	2011年5月
企業社會責任大獎	企業	2011年5月
工商業廢物源頭分類獎勵計劃證書	企業	2011年8月
亞洲企業社會責任獎之卓越環保大獎 — 大元街市活化項目	企業	2011年10月
ICSC亞太購物中心大獎之公益性市場推廣活動組別金獎	樂富廣場「都市梯田」社區計劃	2011年11月
HKQAA-HSBC企業社會責任先導者標誌	企業	2011年11月
第二屆香港傑出企業公民獎	企業	2011年12月
U Green Awards 2011	企業	2012年5月
2011香港環保卓越計劃 — 物業管理優異獎	企業	2012年5月
連續第五年獲頒發「商界展關懷」證書	企業	2012年5月
BCI Asia 2012環保設計先鋒大獎商業建築嘉許項目獎 — 大元街市	企業	2012年6月
企業管治		
亞太企業精神獎之卓越企業家獎	行政總裁兼執行董事	2011年7月
傑出董事獎：		2011年11月
• 非執行董事類別	主席	
• 執行董事類別	行政總裁兼執行董事	
香港傑出企業獎	企業	2011年12月
企業		
香港驕傲企業品牌獎	企業	2011年12月
第十二屆中國飯店業金馬獎之香港最受歡迎熟食檔	黃大仙熟食檔	2012年3月
亞洲投資者2012年亞太區房地產投資信託基金投資表現獎	企業	2012年5月
FinanceAsia成就獎「2011年香港最佳公司選舉」 — 最佳派息承諾政策（第一名） — 最佳管理公司（第二名） — 最佳行政總裁（亞軍） — 最佳投資界關係（第二名） — 最佳企業社會責任（第三名） — 最佳企業管治（第四名）	企業	2012年5月

我們的管治架構

可持續發展是領匯的主要核心價值，引領我們作出商業決策。我們將繼續竭力兑現承諾及定出對未來的抱負，推動及實踐可持續發展。

- 明確的抱負、使命和信念引領我們的業務發展
- 董事會逾七成成員為獨立非執行董事
- 董事會於2011/12年財政年度共舉行八次會議；遠超過市場平均次數及最低要求
- 於2011/12年財政年度成立可持續發展委員會
- 於15個部門進行風險管理評估

領匯的抱負、使命和信念與可持續發展框架

抱負、使命及信念

我們的抱負、使命及信念引領領匯的日常營運。

我們的抱負是成為世界級的房地產投資及管理機構，服務社群並提升其生活質素。領匯認為要成為一個成功的房地產投資者及管理人，我們必須為基金單位持有人提供財務回報，以及為我們的客戶、社區和其他的持份者帶來價值。

我們的使命是與我們的持份者共建良好關係，透過與社區的無間合作提供優質服務，達致可持續發展。

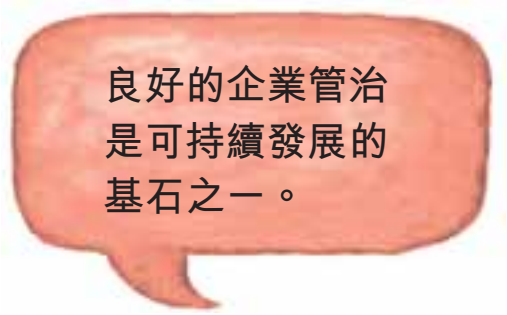
我們的信念是互相尊重、追求卓越、恪守誠信及團隊精神，我們以上述信念在業務上為廣大香港社區謀求共同利益。

我們的守則源於我們的信念，並概括了我們著重的行為及我們對員工的期望，如聆聽、團隊合作精神、誠實、不歧視和不容忍任何形式的騷擾。

我們的可持續發展框架進一步根據我們的抱負、使命及信念勾畫出我們所重視的七大可持續發展範疇，包括租戶、資產／品牌、企業管治、員工、社區、經濟及環境。我們明白投資者的財務回報與所有持份者及社區可持續增長之間的關係，因此本框架以領匯的抱負、使命及信念為基礎，以可持續增長及所有持份者利益作為營運業務的核心。此框架亦引領我們在可持續發展方面定出重點策略，讓原則更鮮明、政策更具體地表現，並使我們能夠制定明確且能量化的可持續發展目標及績效指標，有助促進可持續發展與我們未來業務策略的整合。

領匯主席及董事會成員出席基金單位持有人週年大會

企業管治及風險管理



王國龍先生
行政總裁
領匯管理有限公司

自2005年11月於香港聯交所上市，領匯符合在香港聯交所上市的房地產投資信託基金和證券及期貨事務監察委員會的有關規定。除了遵守相關規則和法規外，我們還嚴格執行良好企業管治的多項重要元素，包括獨立非執行董事於董事會內所扮演的角色、全面的內部監控、審核和風險管理系統及有效的內部和外部反饋機制。

高獨立性董事會的監管

我們的董事會(「**董事會**」)由合共11名成員組成，其中包括2名執行董事、1名非執行董事，以及8名獨立非執行董事(包括主席)。成員擁有一系列廣泛的專業知識，包括建築、房地產、測量、金融、學術、法律、會計和其他與我們業務有關的範疇。在香港芸芸上市公司中，我們獨立非執行董事的比例相當高，在決策過程中為領匯提供非常獨立的見解。

董事會設有五個董事委員會協助處理其職務。委員會包括審核委員會、財務及投資委員會、人力資源及薪酬委員會、提名委員會及薪酬委員會。

持續主動性的監控

審核、內部監控及監管系統是良好企業管治的重要元素。我們的內部審核團隊獨立審核主要營運部門，找出監控及風險管理事宜並作出修正及改良建議。審核報告直接送交審核委員會主席，該主席為一名獨立董事。審核結果概要及建議均會於每個季度的審核委員會會議上討論，以制定應對措施及改善方法。我們亦有一套機制監察關連人士的交易。於報告期內，所有董事會成員必須報告其於其他公司的董事職位，並披露與領匯關連人士的交易。

我們採用一套有效的程序以識別領匯在各方面的風險，並制定適當的處理風險措施以降低、轉移、處理或接納所識別風險。目前正為15個營運部門進行風險管理評估，結果將於2012/13年財政年度發布。

有效的意見反饋機制

我們提供方便及有效的意見反饋機制，積極尋求內部及外部持份者的意見，確保我們的表現符合良好企業管治的要求。我們設有舉報機制及行政總裁專用電郵，員工可直接向高級管理人員及審核委員會主席作出舉報及提供意見。

採購

根據我們的風險評估，採購是較容易出現貪污情況的其中一個環節。為確保員工的誠信，我們制定一套行為守則，列明反貪污政策及採購守則。為提高員工遵守政策的意識，我們全面執行既定的採購程序並採用中央管理的採購系統。我們亦對所有新入職員工提供反貪污政策及程序培訓。故此，自2005年上市以來，我們並未有貪污檢控個案。

可持續發展委員會

在2011/12年財政年度，我們其中一項最重要的里程碑是成立領匯可持續發展委員會，監察有關可持續發展的政策和活動的推行。我們的行政總裁王國龍先生擔任委員會主席，成員為領匯各部門的管理層。

可持續發展委員會的職責包括審查和核准主要可持續發展的政策、目標、方法及優先次序，留意市場監管趨勢和聽取持份者就有關促進可持續發展的意見。本委員會亦監察我們在可持續發展方面的表現及檢視年度可持續發展報告。

主席

王國龍先生
執行董事及行政總裁

成員

張利民先生
執行董事及
首席財務總監

陳明德先生
法律總監及
公司秘書

翟廸強先生
企業發展總監

林國泰先生
人力資源總監

潘啟廸先生
企業傳訊總監

陳敬安先生
策略規劃主管

何瑞容女士
資產管理主管

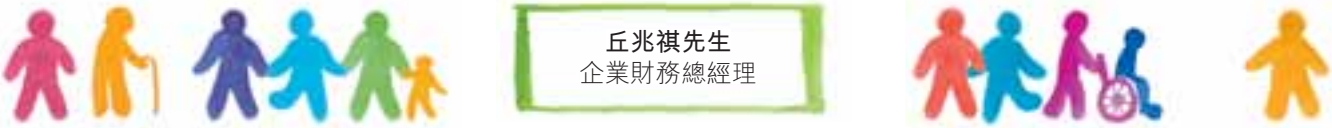
江寶欣女士
租務主管

盧錦泉先生
資產管理營運主管

胡志平先生
物業管理及
營運主管

統籌員

丘兆祺先生
企業財務總經理



有關領匯的企業管治框架，請參閱年報內的企業管治報告。

持份者的參與

領匯在日常營運過程中向持份者收集意見，了解及回應他們的關注和需要。我們考慮因受我們的營運或業務影響的多個持份者，制定長期計劃與他們保持溝通。

- 於2011/12年財政年度出席超過780次與地區議員、政界、居民小組及專業人士的會議
- 答覆314次媒體查詢及發放80篇新聞稿
- 顧客服務熱線總共接到10,969個電話及687封電郵查詢
- 每季與暢通無阻通道諮詢小組舉行會議
- 推出領匯雙月通訊刊物「823頻道」
- 設有內聯網博客網站YourVoice.com，讓員工表達意見和關注事項

一名暢通無阻通道諮詢小組成員試用設於禾輋廣場顧客服務台的輔助聽覺裝置

為確保能夠適時回應訴求，我們就個別可持續發展議題與持份者增加對話，藉此加強相互之間的溝通。

暢通無阻通道設施

我們重視社區內傷健人士的訴求並希望更了解他們的需要。我們增加與持份者的對話，包括成立由11個康復組織組成的暢通無阻通道諮詢小組。我們亦出席房屋署及立法會舉辦的改善暢通無阻通道設施委員會會議，並鼓勵員工迅速回應及解決相關的訴求，並與團體保持緊密聯絡。

資產提升項目

我們的資產提升項目增加商場和鮮活街市的顧客流量，從而增加租戶的生意，亦為我們帶來持續的租金收入。我們與相關持份者一直保持溝通，令各界了解資產提升項目的益處、背後的理念、工程設計、項目時間表和工程進度。在即將展開提升工程的物業，我們通過簡介會、通訊刊物及會議等各種渠道，向租戶及社區講解即將進行工程的詳情。

「823頻道」

為了與持份者分享最新消息和加強相互溝通，我們於2012年1月推出企業刊物「823頻道」(根據我們的上市編號823而命名)。刊物分派予一眾持份者，並上載於我們的網站。當中不但報導領匯業務的最新發展情況及動向，亦重點分享領匯小商戶的故事。員工亦是「823頻道」的主要讀者，此舉不但可加強同事之間的溝通，並可培養員工的成功感和歸屬感。

與持份者的溝通策略

持份者	溝通途徑
一般人士	
	• 我們的顧客服務熱線提供一個方便的渠道讓商戶和顧客查詢或投訴。我們承諾會於三個工作天內回覆每項查詢。 • 我們的分區客戶經理和前線員工經常與商户及地區組織定期保持聯絡。 • 我們設有公司網站和顧客資訊網站，向持份者發放訊息。 • 我們於2012年1月推出企業刊物「823頻道」，以網上及印刷本的形式向持份者報導公司的最新資訊。 • 我們設立了事故登記系統，統一記錄、處理和檢索持份者提出的要求與投訴。
租戶	
	• 領匯商戶學堂協助零售商戶提升營商技巧，讓他們緊貼市場行情。 • 我們透過租賃及物業管理團隊定期與租戶保持聯繫。 • 我們宣布收購南豐廣場商場部分及海悅豪園商場後，隨即向租戶寄發函件，表達我們銳意與租戶攜手合作，共同改善營商環境的訊息。
居民和顧客等公眾人士	
	• 商場內的顧客服務人員是我們的前線代表。 • 我們在旗下物業為本地居民舉行活動和社區參與計劃。 • 我們在收購南豐廣場商場部分及海悅豪園商場後，馬上向兩個物業的業主委員會表達有關建立長期夥伴關係的意願，其後亦定期與各業主委員會保持聯繫，解決居民的關注事宜。

立法會及區議會議員、政治團體、商戶組織及關注團體

- 我們會與外間團體會面，為問題尋求共識和增進彼此間的溝通。
- 籌組由高級管理人員以至前線人員等各階層的會議。
- 我們竭力盡快回應他們的查詢。

投資者

- 我們的週年大會提供平台讓投資者與董事會和高級管理人員會面。
- 董事會和高級管理人員參加推介路演和投資者會議，向投資者介紹業務近況和未來策略。

員工

- 我們定期舉行員工會議，讓管理層分享最新的企業發展。
- 我們設有內聯網博客網站YourVoice.com，讓各級員工以匿名方式公開表達他們對領匯的意見和關注。
- 我們進行員工調查收集員工意見。

傳媒

- 我們舉辦傳媒簡布會，介紹旗下業務及可持續發展項目。
- 如有需要，我們亦刊發新聞稿發放企業資訊。
- 我們竭力盡快回應各大傳媒的查詢。

我們的租戶

領匯推出多項措施提升旗下租戶的營商環境，如優化商場設施的資產提升項目及增加商場顧客流量帶動消費的市場推廣活動。領匯商戶學堂致力協助租戶掌握最新市場趨勢及業務技能，令租戶與時並進，提升競爭力。為致力提升服務質素，我們推行神秘顧客計劃。上述措施不但為商戶帶來持續上升的營業額，同時亦為我們帶來可持續增長的租金收入。

- 在比較資產提升項目前後進行的顧客滿意度調查中，結果顯示顧客對翻新後商場的滿意度錄得明顯上升
- 領匯商戶學堂籌辦了九個研討會及工作坊，共吸引超過1,200名商戶或其員工參加
- 在旗下102個商場進行三輪神秘顧客計劃的審核

為天瑞商場租戶舉辦的資產提升項目的簡介會

資產提升項目

領匯致力提供予顧客一個更舒適的購物環境，將傳統商場打造為時尚現代化的商場。為評估顧客對我們商場翻新後的滿意度，我們委託顧問公司進行顧客滿意度調查。在2011/12年財政年度，我們對樂富廣場（於2011年4月完成資產提升項目的旗艦商場）進行資產提升項目後的滿意度調查。結果顯示樂富廣場在資產提升項目後顧客數目不但增加了，而我們租戶的整體營商環境亦有顯著改善。

資產提升項目後的樂富廣場

顧客每月到訪次數

+14%

顧客每月消費金額

+27%

小商戶的推廣

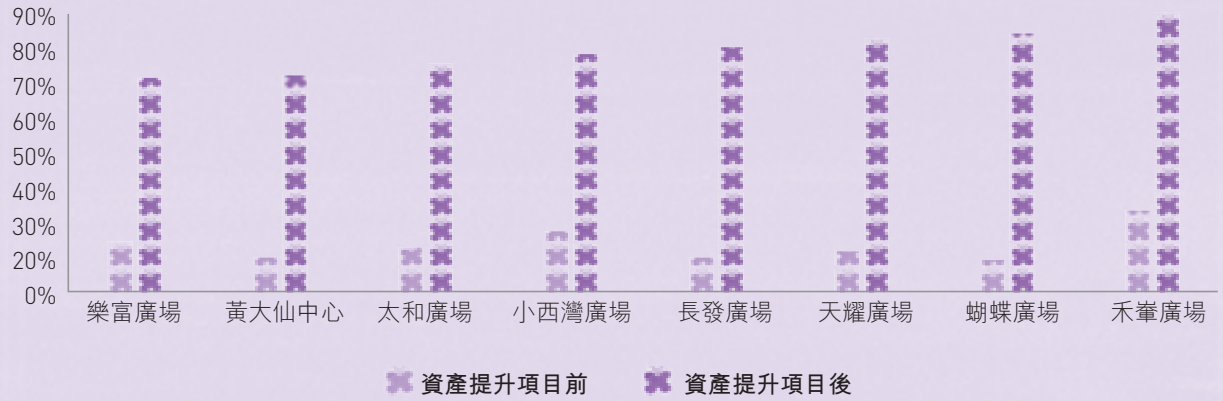
我們的小商戶大多依賴有限的渠道推銷其商品或服務。有見及此，我們在旗下商場和鮮活街市推出多方位宣傳活動以吸引更多新客群，增加商戶曝光率，締造商機。我們旗下不少商場與單車徑為鄰，故推出單車免費借用服務，藉以打造單車人士補給站，吸納單車愛好者到商場飲食消費。

我們的企業刊物每期均有特別篇幅去介紹和推廣我們的小商戶。

領匯的大部分小商戶均是有悠久歷史，一直將其珍貴獨特的文化保留於業務之中。我們將他們的故事輯錄成「領匯傑出商戶」，為他們製作影片於公司網站及Youtube播放。我們亦於每期的「823頻道」內預留版面，介紹及推廣傑出商戶。

有關「領匯傑出商戶」的詳細資料，請到我們的網站 (http://www.thelinkreit.com/EN/news/Pages/Video-Gallery.aspx?keyword=The+Link's+Hero+Tenants&column=Filter) 或使用智能手機內瀏覽此二維條碼。

資產提升項目前後的顧客滿意度



註：數字為受訪者滿意度調查中，在五項選擇中表示「滿意」和「非常滿意」兩大類別所佔的百分比。

領匯商戶學堂

領匯商戶學堂定期舉辦不同主題的研討會及工作坊，向商戶提供最新的市場資訊，協助他們提升營商技能。其目的旨在提高商戶的競爭力和生意，從而提升商場的出租率和租金收入。自領匯商戶學堂於2008年推出以來，共舉辦超過47個研討會及工作坊，吸引超過6,700名商戶或其員工參加。根據有關工作坊的意見調查，參加者的滿意度甚高。

領匯商戶學堂工作坊及研討會的主題

- 業務營運
- 市場潮流分析
- 業務管理
- 客戶服務及銷售技巧

2011/12年財政年度參加者總人數：

超過 **1,200** 人

參加者對工作坊的滿意度：

72% 屬「滿意」或「非常滿意」

再次報名參加者的百分比：

超過 **45%**

領匯商戶學堂例子：

「街市潮流飲食新動向」

2011年12月，旅遊食家紀曉華在大元街市舉行講座，大談對健康飲食的見解，並即席以橄欖油和歐芹烹調中國貝類食材。隨著飲食習慣和國際飲食潮流的改變，新鮮食材的需求也有所變更。他建議在場超過30名街市商戶緊貼市場動態，加強創意提升競爭力，為顧客帶來新鮮的購物體驗。

神秘顧客計劃

我們的神秘顧客計劃於2011年展開，旨在提升顧客的購物體驗。計劃亦同時表揚有出色表現的前線員工。

在2011/12年財政年度，我們委託獨立機構香港品質保證局隨機抽樣102個商場進行三輪評核。該獎項除表揚優秀員工之餘，亦有助提升服務質素，並建立以客為先的文化。

為提供更完善的服務，我們計劃在2012/13年財政年度把神秘顧客計劃的評核範圍擴展至暢通無阻通道設施、傷健人士的客戶服務及停車場設施。

評核標準	
設施	
公共地方、洗手間、電梯／扶手電梯、顧客服務台、消防設備及通道	
客戶服務	
前線顧客服務員、保安員、清潔服務員和維修員的服務水平	

統計數字	
評核商場數目	102
考察商場次數	900
接觸服務人員人次	1,200
接受培訓人數	797

「卓越商場管理大獎」金獎得主是分區15(包括秀茂坪商場、樂華商場、寶達商場、曉麗商場、樂雅苑商舖、順天邨商舖、順利商場、順安商場)，以設施管理和客戶服務的得分稱冠。

無論是顧客、商戶或員工均是神秘顧客計劃的贏家。商場內服務和設施水平獲得提升，購物環境得以改善，從而推動消費，最終惠及商戶。

服務提升後，與顧客的關係亦得到改善，社區亦變得更美好。

謝楊開先生
商戶
愛民商場

從我的觀察發現，這個比賽激發了領匯同事的潛能，令他們的表現更加出色。我非常佩服員工能夠成功將壓力變為推動力，鼓勵他們繼續事事精益求精。

張志泉先生
商會副主席
寶達商場

資產提升項目個案

大元街市

在2010年6月的翻新工程開始之前，大元街市可謂典型的香港街市。街市內不但充斥各種氣味，地板既濕且滑，檔位擺放零亂。顧客不斷地流失，年輕一族的消費群寧願選擇光顧簇新及清潔的環境。為了吸引顧客重臨大元街市及改善租户的營運，我們為大元街市進行大型翻新工程。

翻新前的大元街市

大元街市之重新定位旨在讓大埔區內的三十萬名居民能夠以實惠的價格購買優質食材和日用品。我們在提供稱心購物體驗的同時，亦致力保留香港中式傳統飲食文化。

持份者的參與

2008年，我們開始籌劃向街市注入新動力。經過與商戶的詳細諮詢後，我們發現商戶和持份者的要求包括乾爽潔淨的經營環境和空調系統、現代化的外觀、多元化的店舖規劃及提升暢通無阻通道設施。籌劃小組還到訪西班牙、英國和匈牙利等市場考察當地鮮活街市的成功例子。所得結論為單憑簡單的翻新僅屬權宜之計，唯有全面整頓方能面面兼顧。

工程設計

原樓面屬傳統的街市佈局，大量檔位處於死角及邊沿等不利位置，加上有太多縱橫交錯的走廊，導致購物環境呆板乏味。經活化後的佈局有不同面積的攤檔符合不同的業務，弧形走廊更能擴大視線範圍，毋須費勁便能把街市一覽無遺，直矚店面，整體上優化了街市的外觀。

新設計把歐洲市場的精湛構思融入了傳統的港式街市。我們保留了港式街市鮮貨和乾貨的靈活組合，同時引進可提升購物體驗的新設計及元素。其中兩項優化項目更是首度在香港街市推行，其一是推出烹飪工作室，由香港大廚（電視節目「大廚出馬」的總冠軍陳國強師傅）從2012年起開授烹飪班。其二是引進八達通電子付款系統，目前超過九成商戶已經安裝以上系統，為顧客提供方便及增值服務。

首次讓顧客在街市使用八達通電子付款系統

原有設計

新設計

大元街市的新設計將舊有的格局轉化為明亮及現代格局的街市

環境

大元街市的資產提升項目加入很多環保元素。新設計利用自然光和環保照明，降低能源成本和溫室氣體排放。為減少廢物和異味，家禽攤檔背靠卸貨運輸走廊。海水經專用喉管直接灌入售賣海鮮的檔位，以減低滲漏和濕滑地面造成的安全問題。

大元街市透過引進廚餘收集建立創新的自給自足生態系統。廚餘轉化成有機肥料，用於街市天台作有機耕種。有機農作物在收割後會於烹飪工作室進行即場烹飪示範。所有廚餘將會被回收再用。

社區

領匯以兼職形式聘請區內屋苑居民作為顧客服務大使，藉此協助有需要的顧客和作推廣活動，同時為當地居民額外提供約21份兼職工作。

項目的成果可從以下數方面見證：

1. 大部分街市商户的銷售額上升了及聘請了更多員工，他們也為此成就感到自豪。
2. 顧客人數幾近倍增。多元化的選擇和更衛生的鮮活街市吸引當地居民。
3. 大元街市之重新定位榮獲由亞洲管理學會頒發2011年亞洲企業社會責任獎的「卓越環保大獎」，以及由BCI Asia 2012 環保設計先鋒大獎中，獲得商業建築嘉許項目獎。

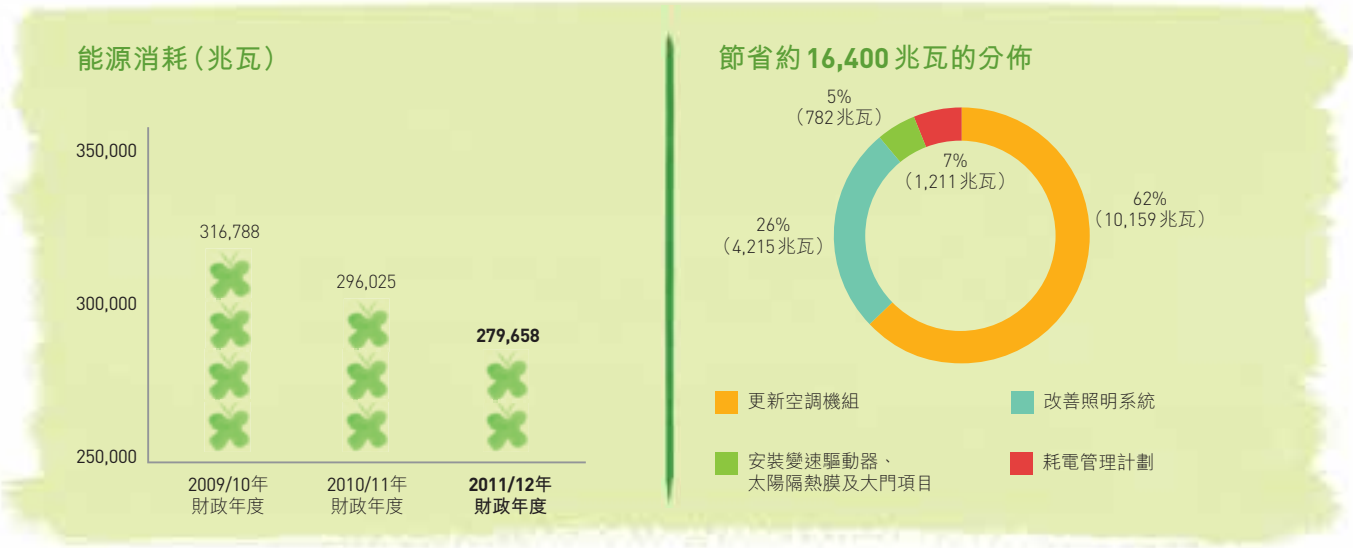
我們環境方面的表現

環境管理是領匯的主要責任。我們致力提高所管理樓宇的環保表現和效益。我們承諾投資節能措施以減低電力消耗。我們亦推出廢物回收措施，教育員工有關環境管理的知識，以及透過教育和展覽提高社會各界對環境問題的關注。

- 大幅節省逾16,400兆瓦電力，減少約9,695.5噸溫室氣體排放
- 在14個商場收集共157,006公斤廢紙、1,318公斤塑膠及760公斤鋁罐
- 在旗下停車場提供合共55個電動車充電站
- 在旗下三個商場提供單車及工具免費借用服務

員工於出席公司舉辦的「樹木及斜坡保養」講座後獲贈小盆栽

能源管理



減少電力消耗不僅可減低溫室氣體排放和碳足跡，同時亦可節省電費。我們引入改善能效和降低碳足跡的項目。在2011/12年財政年度，我們斥資逾9,500萬港元改善節能措施，成功省卻大約16,400兆瓦的能源。我們主要透過更新空調機組，在25個商場及鮮活街市更新37台空調機組，省卻大部分的能源。我們在51個停車場完成了改善照明系統計劃，置換了能效較高的T5型螢光管及LED出路指示牌。我們亦在通風系統安裝變速驅動器來控制風流量、在空調物業加裝大門及在天窗及玻璃幕牆安裝太陽隔熱膜，擴大節能成效。

節能措施的投資

	2011/12年財政年度（百萬港元）	2010/11年財政年度（百萬港元）	2009/10年財政年度（百萬港元）
更新空調機組	**83.5**	64.6	56.7
改善照明系統	**7.2**	10.6	7.3
其他提升項目	**4.9**	4.6	3.1
總計	**95.6**	79.8	67.1

商場及停車場環境方面的表現

能源使用量

279,658 兆瓦

用電產生的間接二氧化碳排放量

168,713.9 噸

耗水量

1,815,788 立方米

能源消耗的監控

為了更有效地監控能源消耗情況，我們實施了耗電管理計劃，並在各物業安裝樓宇管理系統。我們的耗電管理計劃幫助制定可行的能源管理措施，降低設施的能耗和營運成本。耗電管理計劃於2011/12年財政年度在28個物業推行，於2012/13年財政年度將會擴展至另外32個物業。

空氣及食水質素

我們致力保持良好的空氣和食水質素，以確保大廈用戶可享有一個健康舒適的環境。於2012年，我們為六個商場申請參與自願辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃，並有八個商場繼續參與水務署舉辦的大廈優質食水認可計劃。

支持使用電動車

為推動減低車輛廢氣排放，自2009年以來，我們成為推廣使用電動車的主要支持者之一。於2011/12年財政年度，我們將旗下停車場的電動車充電站由46個增加至55個，分佈於10個停車場內，方便全港各區的電動車使用者。我們還引入「電動車免費泊車卡」，讓電動車車主在領匯的指定停車場為其電動車進行充電時，可享有免費泊車優惠。

領匯電動車充動站

新界

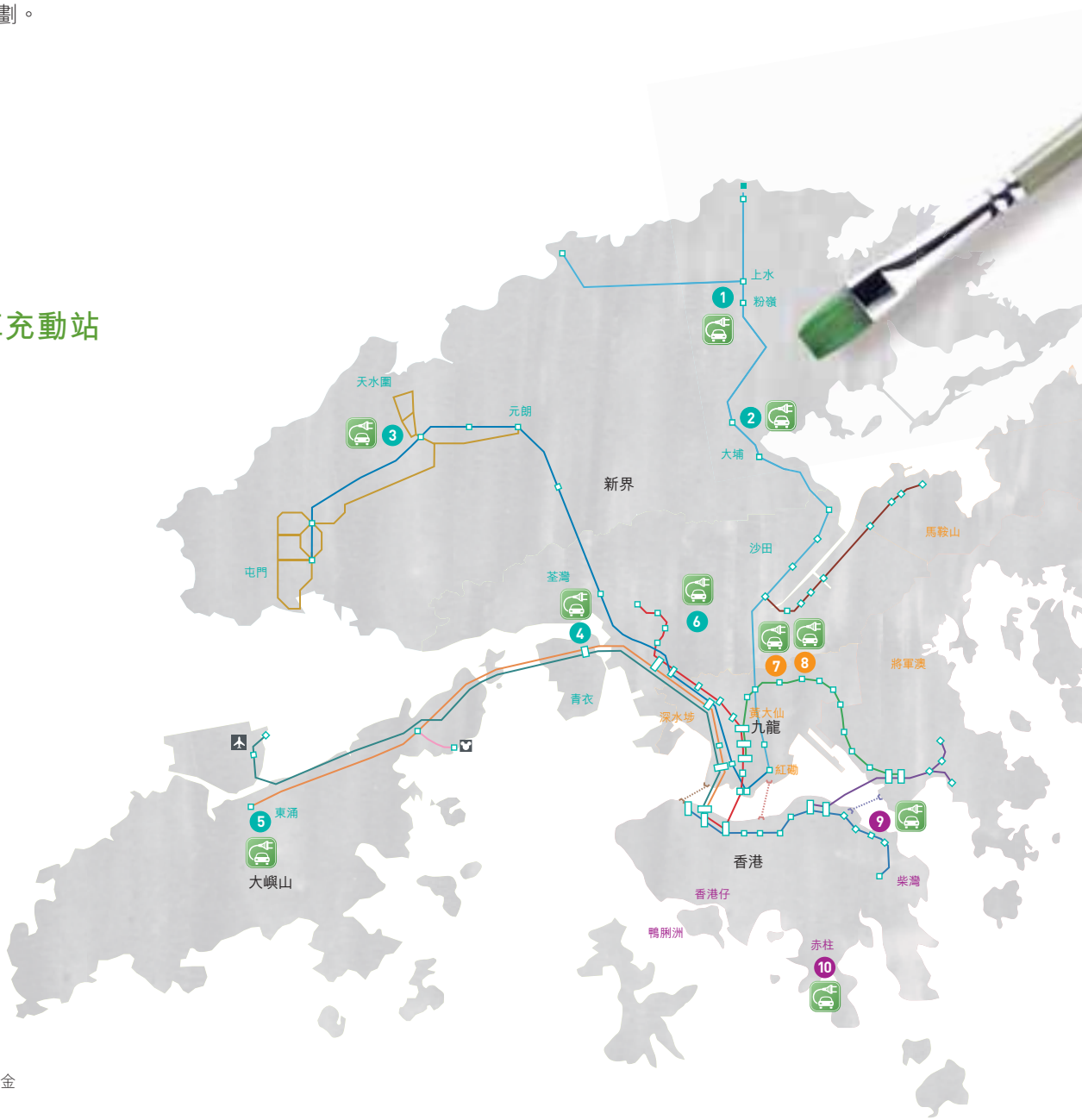
1. 彩園廣場
2. 太和廣場
3. 天盛商場
4. 長發廣場
5. 富東廣場
6. 石籬商場（2期）

九龍

7. 樂富廣場
8. 龍翔廣場

港島

9. 愛東商場
10. 赤柱廣場



推廣綠色文化

我們致力提高社區對環境保護的認識，向社會各界推廣可以應用於日常生活的環保知識。

Link the Bike

為推動香港綠色低碳生活，我們夥拍英國著名單車品牌STRiDA開展策略性合作，帶起牽頭作用，透過Link the Bike活動宣揚健康運動文化，成為香港首個由商場主辦的單車免費借用服務。計劃的重點是為愛好單車運動人士提供補給站，更為此提升我們部分商場內的設施。

計劃先從三個商場作試點，包括赤柱廣場、將軍澳海悅豪園購物商場、天水圍天瑞商場。顧客可免費借用領匯x STRiDA特別版單車。除此以外，更可免費借用單車氣泵、單車架、單車鎖及維修工具箱等。

我們更印製了小冊子，提供單車路線指南及有關詳情，方便單車愛好者策劃行程。

領匯「濕地處處」巡迴展

為提高大眾對濕地保育的意識及慶祝香港濕地公園開幕五週年，我們與香港濕地公園攜手合作，於領匯旗下四個位於天水圍的商場舉辦「濕地處處」巡迴展覽。透過是次展覽，讓市民認識更多有關濕地的知識。

社區廢物回收計劃

為了鼓勵公眾人士參與廢物回收計劃，我們與慈善機構攜手舉辦不同類型的社區回收計劃，透過龐大的商場網絡設置多個收集點，鼓勵公眾人士參與廢物回收。

利是封回收重用大行動

領匯連續三年支持綠領行動的利是封回收重用大行動，鼓勵市民回收及重用利是封，並在旗下50個商場設置利是封收集箱。收集所得的利是封會分發予慈善機構重新使用。

於本年度，此計劃回收共3.5噸利是封，其中約1.5噸是由領匯商場收集所得，相等於大概600,000個利是封。

電腦回收計劃

為讓社會上更多長者有機會使用電腦，領匯於2011年6月將150台舊電腦贈予香港明愛，再由明愛因應社區需要把電腦分批轉贈予長者中心及有需要的長者。

廚餘回收計劃

自2010起，我們一直參與環境保護署籌辦的廚餘循環再造合作計劃。透過此項計劃，領匯與其他參加者合作推廣減少及回收廚餘，並在錦英苑街市及慈雲山街市推廣減少廚餘的良好習慣及為廚餘進行源頭分類。從街市收集所得的廚餘會運送至九龍灣廚餘試驗處理設施轉化為有機堆肥。

廢物管理

領匯的物業往往是社區的中心，因此我們其中一項重要任務是提高公眾對廢物處理的意識。為推廣4R，即減少(Reduce)、替用(Replace)、重用(Reuse)及再造(Recycle)，我們向旗下商戶、顧客及社區推行各種減廢計劃。

作為廢物管理方案不可或缺的一部分，我們在旗下物業提供有效分類、回收及處置廢物的設施，並於14個商場設有廢物回收箱。

我們在2011/12年財政年度的廢物回收表現

紙張
157,006公斤

塑膠
1,318公斤

鋁
760公斤

綠化計劃

綠化園林有助美化香港都市的環境。在2011/12年財政年度，我們成立斜坡和樹木維修小組，專責照顧領匯旗下物業範圍內的40幅斜坡、5,840棵樹和956,000平方呎的園林。小組成立目的旨在提供技術支援、進行例行檢查及維修工作，以確保斜坡、樹木及植物的健康生長和安全。我們同時推出綠化計劃，與樹藝師及園景師合作維護樹木和植物生長，並計劃未來兩年投入共1,600萬港元進行花卉林木優化工程。

內部環保措施

我們在經營業務時採用不同的環保措施，盡量減低對環境造成的影響。

- 在裝修工程中使用由回收工業廢料製成的環保磚
- 以森林管理委員會(Forest Stewardship Council)核准的紙張印製財務報告
- 有效控制照明和空調系統，善用自然風和陽光，安裝感應器控制系統及運行時間
- 使用由可分解塑料／玻璃纖維製成的垃圾收集箱
- 使用的廁紙為可分解及無氯的再用紙
- 使用再用紙及由大豆提煉的油墨印刷領匯的利是封、日曆及記事本

於2011年，我們申請香港環保卓越計劃下之減廢標誌，以認可我們於觀塘總部的減廢措施。

資產提升項目個案

赤柱廣場

赤柱是遊客的必到景點，亦為本地人常到的好去處。赤柱市集、富有歷史色彩的美利樓及大大小小的餐廳和酒吧不單吸引大批遊客來到赤柱，該區亦是專業人士的聚居處，因此我們的旗艦商場 — 赤柱廣場廣受本地人和海外遊客歡迎。

進行資產提升工程前的赤柱廣場

赤柱廣場建於1999年，當年的建築風格與周邊環境格格不入。為作出改善，我們斥資2.27億港元進行資產提升工程。工程有兩大目標，其一是要確保翻新後的赤柱廣場與周邊環境融為一體，其二是引入一系列節能減廢的環保設計。竣工後，赤柱廣場經香港「建築環境評估法」根據地盤情況、物料、能源使用、用水、室內環境質量、創新性等六大範疇逾百個項目對建築物進行了嚴格的環境評估後，被評定為白金級別，是次資產提升工程亦得到2012環保建築大獎中在「既有建築類別」被選為最後入選項目。

樹木保育

我們保留了在赤柱廣場入口的兩棵老榕樹，並由專人特別照料。同時亦與香港大學詹志勇教授等專業人士合作，設計及引入了旗下商場首個綠化天台。我們亦聘請了專業園景設計顧問地利環境顧問有限公司為赤柱廣場保留48棵現有樹木和在新做花槽中大量栽種新加植物。而我們培植的部分新植物屬毋須灌溉的本土植物。

位於赤柱廣場入口的老榕樹

環境融和

嶄新的鋁質木紋百葉外牆，在外觀及設計上採用了不同角度的排列，除了為廣場注入環保氣息和活力，更加有效地為原有建築物提供遮蔭。而自然的木色與四周的樹木茂盛景觀更顯和諧協調。

廢物管理

我們選擇翻新現有建築物以代替拆遷重建，踏出了減廢的重要的一步。翻新工程進行期間，把所有廢物進行分類，從而回收79％的建築廢料。我們於赤柱廣場重新開幕後設有廢物回收設施，收集、分類、儲存及處置廢物和回收物料。

節約能源

綠化天台、玻璃中庭和一系列的環保裝置不但可降低耗能量，亦有助減少溫室氣體排放。天台建有花園，可減少由陽光產生的熱量。玻璃中庭把自然光引入走廊，從而節省能源。其他環保裝置如LED室內照明、風能和太陽能室外燈具及環保建材亦可收節能之效。

位於赤柱廣場內其中一盞由風力及太陽能供電的街燈

狗隻友好商場

赤柱廣場為首個香港狗隻友好商場。我們特別開設狗隻及狗主專用升降機及通道，又提供專為狗隻而設的「狗狗停泊處」，方便顧客。

位於赤柱廣場之綠化天台有助減低熱量及電力消耗

我們的員工

領匯直接聘請超過800名員工，我們清楚明白激勵員工以增加員工的歸屬感及生產力的重要性。我們的董事會設有人力資源及薪酬委員會專門負責人力資源的各項事宜，由人力資源總監向委員會進行匯報。我們以培訓、良好溝通、鼓勵員工生活與工作平衡、平等機會、具競爭力的薪酬福利、透過共同合作的模式以及健全的健康和安全守則，令領匯成為最佳僱主。

- 截至2012年3月31日，我們總共聘請833名全職員工，在2011/12年財政年度整體員工人數總共增加4.4 %
- 提供超過120萬港元教育津貼予員工
- 籌辦了超過1,260小時的領匯員工學堂，參加人數約520名
- 推出電子學習平台「LinkUp」，在首5個月內吸引了7,090瀏覽次數
- 籌辦員工支援計劃，設有24小時輔導熱線及健康課程予員工參與
- 為男性員工引入3天侍產假

精神抖擻的龍舟隊

員工是我們的重要資產和成功的其中一個關鍵。我們一直致力推行一系列措施，使領匯成為最佳僱主。

除了提供具競爭力的薪酬福利外，我們亦正在改善績效管理和獎勵制度以提高員工的生產力，包括採納一套綜合評核法，透過關鍵指標評核員工的表現，每年的員工薪酬調整與此評核制度掛勾。

我們遵守僱傭條例、僱員補償條例、職業安全及健康條例和最低工資條例等全部有關法例。我們訂立了比最低工資法例規定外更優厚的待遇。除了向外判工人提供有薪飯鐘和休假外，亦承諾補償外判商承擔額外的開支。我們的日常營運符合有關僱傭法例，性別歧視條例以及有關殘疾及家庭崗位的防止歧視條例。

平等機會及本地聘用

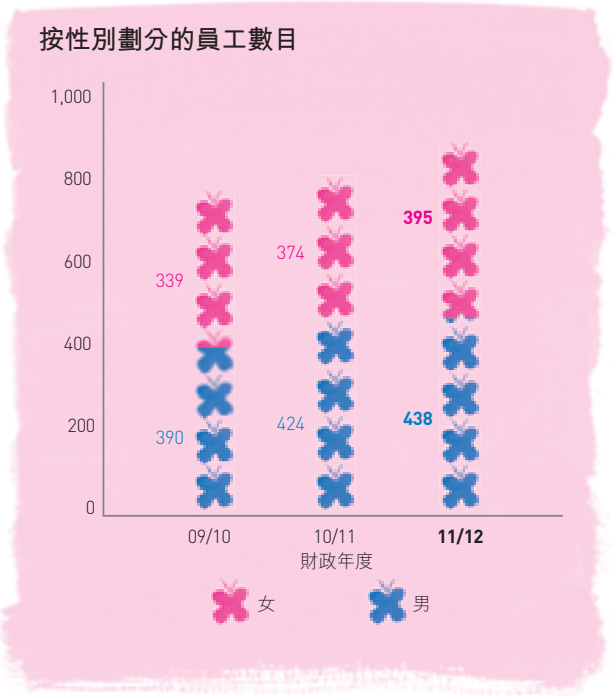
於招聘員工的過程中，我們只會考慮應徵者的才能作為基本要求，而不會對性別、年齡、種族、家庭崗位或體能等作出歧視。一經錄用，我們會為所有員工提供平等的機會及公平的薪酬、福利及晉升機會，而男女僱員亦享有同工同酬的待遇。領匯亦是少數向男性員工提供3天侍產假的僱主之一。

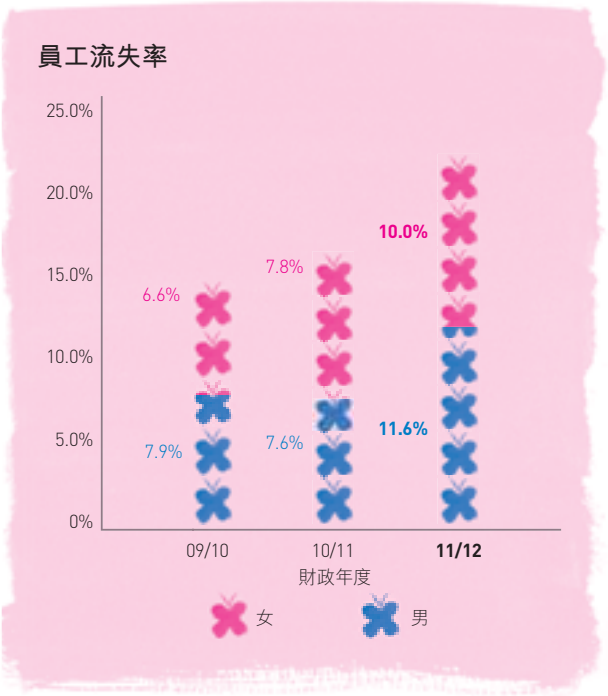
我們會定期以市場情況檢討員工的僱傭條款。員工根據其年資可享有各種福利，例如醫療、生育、侍產、年假及退休福利等。由於我們紮根香港，故主要為本地市民提供就業機會。

新加入的員工參加員工迎新會

員工團隊簡介

於2012年3月31日，我們共聘請了833名員工，員工人數比去年共增加4.4%，主要增添員工為物業管理部門的前線員工。於2011/12年財政年度員工流失率為21.6%。2011/12年財政年度的員工流失率比去年約15%為高。根據外部調查數字，2011年香港整體物業市場的員工自願流失率亦有相類似的升幅。因此，領匯的員工流失率數字與行業一般走勢大致相同。





LinkUp

自2011年起，員工可透過我們新推出的電子學習平台LinkUp，參加一系列的課程及登記參與員工活動。此平台是員工自我增值及交流意見的有效平台，自啟用後的首五個月內，共吸引了7,090次瀏覽次數。

領匯員工學堂

我們自2010年起加大於員工培訓和發展上的投資。在具備逾30年商場管理經驗的業內資深「校長」的領導下，領匯員工學堂提供了專門為物業管理而設的全面培訓計劃。透過精心策劃的學習課程，學員學習如何成為行業的領袖。課程主要包括如何改善學員的日常工作技能。

其他培訓課程

為增進員工的專業技能及其個人成長，我們提供員工培訓和個人發展計劃，如監督訓練、績效管理、語言能力、電腦系統操作及與行業有關的最佳實踐技能。此外，我們還提供海外實地考察、團隊精神工作坊及員工獎學金以鼓勵員工參加培訓講座和課程。在2011/12年財政年度共有570名員工申請教育資助，涉及的教育資助經費約120萬港元。

職級	平均培訓小時
高級管理人員	8.6
中層管理人員	13.6
營運員工	12.7

我們設有大學招募人才計劃，為未來管理層接任人作準備，並於2011年聘用四名見習管理人員。我們期望該計劃將有助於內部培育一批訓練有素的管理人才，可於日後擔任高級管理層的角色。

員工於領匯員工學堂中學習相關的工作技能

員工福利

員工支援計劃

作為關懷員工的其中一項重點措施，我們成立員工支援計劃予所有員工及其家屬。我們推出由獨立專業服務機構提供一站式員工支援計劃，以預防、識別及抒解員工個人、家庭或工作生活中面對的憂慮及困難。

員工工作與生活的平衡

我們於2011年增設了「員工加油站」，為員工提供休閒聚腳的地方。「員工加油站」設備一應俱全，除了遊戲室外，還設有健身室和瑜伽設施，由經驗豐富的外判供應商管理。全面投入服務後可提供免費場地給員工進行集思會、親子活動及舉辦一系列員工課程。設施預計於2012年中完工。

我們的員工也組織各式各樣的運動隊伍，例如龍舟隊、保齡球隊和行山隊。我們鼓勵員工參加不同的運動以建立健康生活模式及培養強健體魄。

勞資關係

我們致力維持透明開放的企業文化，著重與員工的密切溝通。我們於2010年11月啟動內聯網博客網站YourVoice.com，讓員工可使用化名發表網誌文章，探討不同的主題，例如對年終花紅的查詢、組織領匯足球隊的建議，以及午餐好去處推介等。自成立以來，已有約1,850篇網誌文章於YourVoice.com刊登。領匯人力資源部積極跟進網誌上發布的內容，並督促相關部門盡快作出回應。迄今為止，管理層已採納了員工的數項建議，包括侍產假、員工汽油折扣卡、員工泊車折扣及運動隊伍。

我們的「員工加油站」將於2012年中全面投入服務

員工健康與安全

我們致力為租戶、顧客及員工提供安全的環境，務求於轄下所有物業建立零事故文化，把員工受傷的風險減至最低。回顧年度內因工作引致死亡的個案為零，而平均受傷率為每1,000名員工有六個個案。

財政年度	工傷數目 (a)	因工傷導致的休假天數	平均員工人數[1] (b)	年度受傷比例 (a) / (b)
2008/09年	2	0.5	451	0.4%
2009/10年	2	223.0	592	0.3%
2010/11年	8	41.5	778	1.0%
2011/12年	5	328.5[2]	818	0.6%

我們認識到除了要保障旗下員工的健康及安全的重要性外，合約工人亦同樣重要。我們為所有物業管理員工及合約工人提供職業安全及健康培訓課程，包括綠卡培訓及應急培訓，確保他們全面瞭解健康與安全的重要性，特別是於日常工作上的風險控制。所有新員工須接受有關個人工作性質及環境相關的健康與安全及風險的認知程度訓練。

於本年度，我們安排超過300人出席八次健康與安全的培訓課程。主要課程包括物業管理員工的安全、健康及環境監察人員培訓，以及不同階層員工的應急培訓及急救培訓。

為確保轄下商場及停車場的安全，我們與外判商代表會共同定期視察工作場所。於2011/12年財政年度，我們與外判商進行約450次視察，評估環境安全及找出改善空間，以消除、管理及避免工作場所的危害與風險。

註1： 平均員工人數的計算是各財政年度年初及年終的直接僱員人數的平均數。
註2： 於2010/2011年財政年度有1名員工受傷，並於2011/12年財政年度繼續休假（合共164天）。

領匯與社區

領匯以社區為核心的商場和停車場設施分佈廣泛，與全港逾四成住戶的居所為鄰。我們致力透過扶助社區內的弱勢社群及與本地慈善機構合作，推動社會及經濟發展。

我們向慈善機構提供優惠租金、在轄下物業增加暢通無阻通道設施、鼓勵員工參加義工活動及與持份者共同籌辦以社區發展、青年、藝術和文化為主的社區活動。

- 以優惠租金向慈善機構出租約8%的內部樓面面積
- 在49個物業開展提升暢通無阻通道設施的工程
- 以豁免或折扣租金形式，分別向慈善機構及政府機構贊助超過2,300天及430天的場地作舉辦社區活動之用
- 於34個商場設立食物捐獻箱，方便大眾捐獻食物予食物銀行

來自台灣之失明人士合唱團 — 伊甸「喜樂合唱團」— 於樂富廣場舉行音樂會

對慈善機構的支持

於2011/12年財政年度，我們以優惠租金向慈善機構租賃約8%內部樓面面積。

財政年度	**2011/12年**	2010/11年	2009/10年
慈善機構租約數目	**163**	160	158
以優惠租金出租的內部樓面面積（包括空置商舖）	**883,000 平方呎**	881,000 平方呎	884,000 平方呎

此外，我們以豁免或折扣租金將商場推廣場地贊助慈善機構及政府部門舉辦社區活動。於本年度，我們接獲並批准1,803 份慈善機構及218份政府豁免場地租金的申請，總共贊助約2,307天予慈善機構及約433天予政府部門用以舉辦活動。我們提供的支援減輕了上述組織的財政負擔，讓它們能夠集中資源致力服務社區。

暢通無阻通道設施的進度

為提供暢通無阻的環境，我們在2011年初承諾撥款不少於2億港元提升旗下物業的暢通無阻通道設施。全面提升工程於五年內分三期展開，預計最後一期將於2016年完工。我們的暢通無阻通道設施提升工程將惠及社區各界人士，為商戶招徠更多顧客，改善我們與廣大持份者的關係，亦為我們的品牌增值。

我們在基於最合理可行原則下，採納屋宇署《設計手冊：暢通無阻的通道2008》所載準則及其他相關國際指引來設計我們的暢通無阻通道設施提升工程。提升工程主要包括八大暢通無阻通道設施，如觸覺引路帶及警示帶、低枱面顧客服務台、暢通易達洗手間、商場點字地圖及指示牌、視像火警警報系統、暢通易達停車位、斜道及暢通易達的升降機。

康復團體於商場檢視暢通無阻通道設施

為確保我們的暢通無阻通道設施提升工程能惠及目標社群，我們成立了暢通無阻通道諮詢小組。小組成員包括11個本港康復組織，分享暢通無阻通道設施的意見，並在提升工程進行期間提供意見。

我們於2011/12年財政年度提升旗下49項物業的暢通無阻通道設施，季度進度報告可於網站(http://www.thelinkreit.com/EN/Pages/20110801_BFA.aspx)或使用智能手機內的二維條碼瀏覽。

對行動不便人士的額外支援

泊車優惠

我們鼓勵向行動不便的人士提供支援，讓他們融入社會，擴大活動範圍至家居或辦公室以外的地方。我們向「殘疾人士的泊車許可證」或「司機接載殘疾人士泊車證明書」持有人提供半價優惠，以鼓勵他們出遊周邊社區。在2011/12年財政年度，這些項目的補貼金額達到約560萬港元。

手語工作坊

為了提升顧客服務員的服務水平，領匯安排10多名顧客服務員出席聽障人士服務機構「龍耳」舉辦的基礎手語課程。該課程旨在向顧客服務員灌輸基本手語知識，以便為任何聽障顧客提供協助。我們感謝暢通無阻通道諮詢小組提供專業意見、編寫教材，讓我們在網上提供專業的培訓課程。

我們亦在2012年1月於樂富廣場舉行「聾健關愛綜合嘉年華」。顧客服務員以攤位遊戲形式教授基本手語，並在台上以手語表演話劇。

使用「暢通無阻」網頁瀏覽軟件

我們於更新公司網頁時亦有注入無障礙的設計概念，旨在讓殘障人士可暢通無阻地瀏覽資料。我們的網站設計遵從萬維網聯盟World Wide Web Consortium (W3C)的《無障礙網頁內容指引》2.0版。此乃一項國際認可的標準，為殘障人士(包括失明／視障人士、聾人／聽障人士、有學習障礙的人士、有認知障礙的人士及行動不便的人士)提供最新的網頁瀏覽服務。我們亦諮詢多個復康團體，嘗試了解不同人士的網頁瀏覽習慣，確保公司網頁的設計能方便有需要人士。

融入先進技術

我們不斷利用多項先進技術，為社區提供更優質的服務。我們使用智能手提電話的發聲功能，透過掃描二維條碼讓視障人士聽到網上的資訊。

我們首度引用二維條碼推廣台灣盲人組合伊甸「喜樂合唱團」的小型音樂會。此項技術對有視力障礙的人士提供更大方便。

參加者的意見

在參加過手語工作坊後，我學習到如何在日常對話以基本手語表達，令我可以了解聽障人士的需要，向他們提供更好的服務。

莫重華女士
顧客服務員
尚德商場

我們的義工服務

我們鼓勵員工參與慈善機構夥伴舉辦的慈善和社區活動。於2011/12年財政年度，我們員工投放超過540小時參與一系列的義工活動。

社區探訪

領匯及聖雅各福群會於2011年12月17日聯合舉辦名為「悠哉游哉遊赤柱」的活動。我們的18名義工陪同34名來自天水圍的兒童暢遊活化後的赤柱廣場和赤柱馬坑公園。我們的員工除了介紹於該處的不同樹種外，亦與一眾幼童玩遊戲。

慈善籌款

2011年10月9日，我們的單車隊參與「滙豐博愛單車百萬行」，共籌得四萬港元用作支援博愛醫院的社區服務。

參與文化活動

22名員工在2011年11月12日以義工身分參加了「渣打藝趣嘉年華」，為小朋友進行面部彩繪。義工們亦協助帶領小朋友暢遊嘉年華，牽著小朋友的小手走訪每一個藝術攤位，讓他們體驗各項新奇趣怪的藝術和文化玩意。

與持份者攜手發展社區

領匯舉辦旗艦活動以支持社區發展，我們於進行市場推廣活動的同時亦致力解決社區需要。

領匯「$38晚飯驚喜」

我們聯合旗下38個商場內逾80家食肆以低至38港元的實惠價格提供超過100款美食。

此外，我們在2011年5月至8月期間向聖雅各福群會眾膳坊食物銀行派發2,000張「38港元晚飯贈券」予食物銀行受惠家庭，讓接近1,000個家庭受惠，在我們的商場享用免費晚餐。

在推廣期內，顧客共惠顧15,000份優惠價菜式（平均一天625份），為我們的商戶帶來約300萬港元的總銷售金額。

食物銀行

自2009年2月起，我們與聖雅各福群會合作推廣「食物銀行常滿」大行動。於本年度，透過34個捐獻站獲捐獻價值約575,000港元的食物。

與持份者合作在商場籌款

我們透過舉辦籌款活動及於商場設置捐款箱，支援與我們合作的慈善組織夥伴。

聖誕頌歌節 2011

2011年12月，超過20名員工及其親屬參與由兒童發展配對基金於樂富廣場舉辦的「聖誕頌歌節2011暨扶輪青年服務團」，支援扶輪社推動青年扶貧計劃。

香港紅十字會捐款箱

自2010年起，我們在旗下多個辦事處和商場放置捐款箱。於2011/12年財政年度，我們增加捐款箱數目，覆蓋旗下八個商場以籌集更多善款支持紅十字會的人道工作。

與持份者合作推廣公眾健康

為傳播公眾健康信息，我們鼓勵顧客多做運動，並贊助場地讓機構向公眾提供健康資訊。

「單車輪 舞火龍」

我們於2012年1月25日邀請東華三院BiciLine單車生態旅遊社會企業參與在天瑞商場舉辦「單車輪 舞火龍」，吸引了數百名單車好手參加。

醫院管理局健康巡迴展覽

於2011年12月至2012年2月間，我們提供商場推廣場地予醫院管理局舉辦其慶祝成立二十週年之健康巡迴展覽，讓居民了解醫院管理局的發展及向香港人提供的服務，並介紹其轄下七個聯網提供的新服務。

藝術活動

我們明白香港缺乏舉辦藝術活動的場地，有礙文化的長遠發展。我們透過提供展覽場地，舉辦藝術活動來推廣藝術。

世界經典名畫魔幻館

我們向學校及慈善機構免費派發逾五萬張門票，參加於2011年4月在樂富廣場舉行的「世界經典名畫魔幻館」。此乃讓香港市民以互動方式接觸西方藝術和文化的一個難得機會。

「領匯社區千人繪」

2011年8月，本地著名插畫大師飯尾太郎先生以藍田社區作故事背景，並以「似顏繪」手法為市民速寫人物卡通肖像造型。逾千個市民的肖像拼貼在一起，成為一幅巨型水墨畫，於啟田商場中展出讓公眾欣賞。

文化遺產

我們意識到旗下商場對地區文化和歷史具有特別意義，所以我們在翻新設施時會著力保護地區文化和歷史。

樂富廣場

「樂富歷史畫廊」訴說一段段該區扣人心弦的歷史故事。展品包括由區內領袖、居民和商戶提供的50件珍貴的歷史物品。

樂富廣場內一幅描繪中國神話「八仙」的牆飾是區內歷史悠久，陪伴居民數十載的重要標誌。我們在資產提升項目過程中特意把它妥善保存，翻新後在樂富廣場中重新裝上作長期展出。

大元街市

我們於大元街市製作「大元街市30年」故事閣大型壁貼，讓街坊、商戶及社區人士可以從「故事閣」中尋找大元街市演變過程的片段。

展望

過去多年，領匯為所服務的社區作出不懈的努力，制定及實施多項措施改善服務質素及設施，同時以優異的業績為投資者帶來穩定的財務回報。我們在2012/13年財政年度將繼續努力，於可持續發展的不同範疇內取得更佳的表現，以滿足持份者的期望。

一位年幼的顧客參加我們的社區藝術活動

經濟方面

我們將繼續透過資產提升項目活化旗下物業，為租戶締造更佳的營商環境，為顧客帶來更舒適的嶄新購物體驗。

社會方面

我們與供應商及承包商分享我們的可持續發展經驗，並鼓勵他們在保養、服務及項目管理方面採用可持續發展的措施。

作為可持續發展承諾的一部分，我們將繼續於指定商場及停車場提升暢通無阻通道設施。

環境方面

為進一步減少能源消耗，我們將於下年度替換多30台節能空調系統及提升照明系統。此外，我們將更妥善地控制商場的空調溫度，透過保持商場室內溫度於24-26度來減少溫室氣體排放量。領匯將簽署由環境局倡導的「節約能源約章」。

管治方面

在完成2011/12年財政年度的全面風險評估工作後，我們將會分析結果，並制定主要的風險記錄冊及業務恢復計劃作為風險管理的框架。

GRI 索引

有關GRI 指標的詳情介紹及要求，請參閱GRI G3.1指引：
https://www.globalreporting.org/reporting/guidelines-online/G31Online/Pages/default.aspx

內容	GRI 指標
關於本報告	3.1-3.3, 3.5-3.11, 3.13, 4.17
行政總裁的話	1.1-1.2, DMA EC, DMA EN, DMA LA
關於領匯	2.1-2.10, 3.11, 4.9, 4.13, DMA EC, EC1, EC8-9
我們的管治架構	1.2, 4.1, 4.3-4.4, 4.6, 4.8, 4.11-4.12, DMA SO, SO2-3
持份者的參與	4.4, 4.14-4.17
我們的租戶	EC7
我們環境方面的表現	DMA EN, DMA PR, EN4-8, EN12, EN14, EN16, EN18, EN30
我們的員工	2.8, 4.4, 4.8, DMA LA, DMA HR, EC3, EC7, LA1, LA3, LA7-8, LA10-12, LA14
領匯與社區	DMA EC, DMA SO, DMA PR, EC9, SO10
展望	1.2
GRI 索引	3.12
意見收集表	3.4

GRI 指標	註解
4.2	參照2012年年報第72頁
4.5	參照2012年年報第78頁及第143頁
4.6	參照2012年年報第88頁
4.7	參照2012年年報第72頁及第73頁
4.10	參照2012年年報第78頁
EC4	沒有收取政府的大額財務援助
EN3	沒有能源消耗來自直接能耗
EN9	沒有因耗水而受嚴重影響的水源
EN23	沒有嚴重溢漏事故
EN28	沒有因違反環境法例及規則被判巨額罰款及非金錢制裁
LA4	員工不受集體談判協議保障
HR4	沒有發現歧視個案
HR6	沒有發現僱用童工的情況
HR7	沒有發現嚴重強逼與強制勞動的情況
SO8	沒有因違反法例及規則被判巨額罰款及非金錢制裁
PR7	沒有發現市場傳訊慣例出現違規事件
PR8	沒有收到有關客戶私隱的重大投訴
PR9	沒有因提供產品及服務而被判巨額罰款

驗證聲明

BUREAU VERITAS
Certification

驗證聲明

驗證目的

法國國際質量認證中心（以下簡稱為"BV"）受領匯管理有限公司（即領匯房地產投資信託基金的管理人）（以下簡稱為"領匯"）的委託，對《領匯 2012 年可持續發展報告》（以下簡稱為《報告》）進行獨立驗證工作。本驗證聲明適用於下述驗證範圍內的相關資料。

報告中所有資訊和表述全部由領匯提供，BV 並沒有參與報告編寫過程。BV 的職責是在評審報告的資訊收集、分析和管理過程的層面上，針對報告披露資訊的客觀性和可靠性提供獨立的驗證聲明。這是 BV 第一次為領匯的可持續發展報告提供驗證報告。

驗證方法

BV 於獨立驗證過程中，進行了以下活動：

- 訪談領匯各部門，包括人力資源及行政、項目策劃、企業發展、企業傳訊及資產管理等部門之高級管理人員；
- 參照全球報告倡議組織原則（準確性、中肯性、可比性、清晰性、時效性及可靠性）評估報告內容；及
- 就報告內提及的訊息及資料，並對資料收集、統計、分析及履性系統進行驗證。

BV 認為一個健全及具透明度之驗證過程是對領匯的可持續發展報告架構的認可性及提升表現方面非常重要。就此 BV 對領匯報告的準備過程提供了公正的意見並於此聲明中提供了改進建議。本驗證工作以合理性原則去進行驗證。我們相信這將有效幫助我們去歸納以下驗證結論。

結論

根據以上所述驗證方法和工作，我們列出以下的結論和意見：

- 報告中的資訊和資料來源是準確及可靠的，BV 沒有發現重大錯誤；
- 報告中的資訊表述清晰，容易明白且具有可追溯性；
- 報告中以中立和公平原則表述了領匯在 2011/2012 年財政年度的活動；及
- 領匯定立有效系統對相關資料作收集、統計及分析。

建議

根據以上結論，我們建議領匯可參考以下事項：

- 繼續加強透過不同途徑去接觸更多不同的相關持份者，收集更多意見並將他們主要的關注事項呈報在報告當中，並在將來報告中進行闡述和回應；
- 可根據全球報告倡議組織當中對行業的指引及去披露更多有關環境保護的活動和量化指標。

全球報告倡議組織 G3.1 的報告指引

根據 BV 的核實，報告是根據全球報告倡議組織的報告框架所擬定，當中包括對報告的原則及關鍵指標作出適當的考量，並達到了 **GRI B+評級的要求**。

限制

我們驗證範圍並不包括有關以下資料的驗證：

- 資訊披露期限之外的活動資訊和資料；
- 關於領匯立場觀點的陳述；及
- 通過獨立財務審計於年報內所載的資訊及財務資料。

此獨立驗證聲明並不可為尋找所有報告內可能出現錯誤的依據。

法國國際質量認證中心(Bureau Veritas)
2012 年 6 月

意見收集表

感謝您閱讀我們的可持續發展報告。您的寶貴意見，有助提高我們可持續發展方面的表現及決定未來報告的內容。我們誠意希望您對本報告發表意見，並將填妥的意見收集表以電郵或郵寄送到：

電郵： sustainability@thelinkreit.com

郵寄： 香港九龍觀塘巧明街100號
Landmark East
安盛金融大廈33樓
領匯管理有限公司
企業傳訊部

請按照您的滿意程度（5分為最滿意，1分為最不滿意）對報告作出評分。

	1	2	3	4	5
1. 您對本報告的總體評價？	☐	☐	☐	☐	☐
2. 您覺得本報告內的資料有用嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
3. 您認為本報告容易理解嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
4. 您認為本報告的表達形式清晰嗎？	☐	☐	☐	☐	☐

5. 您認為本報告那些內容最有用？

_____

6. 您希望本報告在那些方面提供更多訊息？

_____

7. 您對改進我們下一份報告有那些建議？

_____

聯絡資料：

姓名： _____

電郵地址： _____

郵寄地址： _____

赤柱廣場

天瑞商場

領匯房地產投資信託基金

www.thelinkreit.com

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C006398

TdA - Concept, design and production www.tda.com.hk