

7 環境、社會及管治報告

有關本報告

本環境、社會及管治報告概述嘉里物流於截至二零一六年十二月三十一日止年度在可持續發展方面的表現及更新資料。

本報告的範圍涵蓋本集團的綜合物流、國際貨運代理、快遞、供應鏈解決方案、行業解決方案及食品和飲料等主要業務，遍及超過40個國家及橫跨六大洲。本報告乃根據聯交所於二零一五年發出的主板上市規則附錄二十七的環境、社會及管治指引編製。

本報告分為六章，聚焦於我們在人才、客戶、供應鏈、環境、社區及反貪污方面所創造的價值。各有關業務部門所推行的主要措施在有關章節內分別論述，我們相信有關內容能充份反映我們為持份者創造可持續價值所作的承諾。



可持續發展及環境、社會及管治報告

我們相信，可持續發展是我們業務成功的根基。我們的理念是為持份者創造與我們業務可持續及負責任地增長相符的長

遠價值。我們矢志成為負責任的企業公民，我們相信透明度及問責性是我們與持份者建立互信的重要基石。

作為亞洲領先的物流服務供應商，我們深明有效實踐可持續性之重要性，並積極將環境、社會及管治系統融入主要業務決策內。我們在集團及業務層面處理環境、社會及管治問題。董事會監督我們環境、社會及管治實踐的方向，而我們各業務單位則制定能配合我們營運的個別環境、社會及管治計劃。我們定期計量和檢討環境、社會及管治表現並定期向管理層匯報，從而不斷作出改善。

持份者參與及重要性評估

我們與持份者維持公開及透明的對話，藉此收集他們對環境、社會及管治重要議題的看法。由於我們的營運涉及廣泛的行業範疇，我們聯繫和接觸到不同類別的持份者，其中包括僱員、客戶、供應商、股東、投資者、傳媒及本地社區。我們定期透過各種不同平台如會議、面談、調查及工作坊，使我們的主要持份者參與其中，從而收集他們對我們應以何種最佳方法處理環境、社會及管治議題的期望和反饋。

本環境、社會及管治報告是一個重要工具，旨在處理我們持份者的主要關注和利益。根據我們主要持份者提供資料顯示的重要性，我們有序處理環境排放、資源利用、僱傭及勞工標準、營運實踐以及關懷社區等方面。主要的舉措及活動在本報告其他部份概述。

為我們的人才創造價值

我們的僱員是我們最大資產，對我們可持續增長至關重要。若非嘉里物流優秀人才所作出的貢獻，我們不可能取得目前成果。我們透過為員工提供事業發展機會、包容的工作環境及健康平衡的工作與生活，為我們的僱員創造價值。

招聘及保留人才

嘉里物流持續增長的能力，很大程度繫於稱職能幹的工作團隊。因此，人才培育至關重要。除了招攬具經驗的行業專才外，我們亦舉辦大專學生巡迴簡介、在傳媒刊登廣告和參與招聘日及職業論壇，藉此招聘年輕人才。我們為新入職員工灌輸所需的各項技能，與我們一起發展長遠而具前途的事業。

我們為期12個月的管理見習生計劃旨在招攬全球不論學術背景的優秀畢業生。我們透過在職培訓向他們輪流灌輸有關我們在大中華、南亞及東南亞國家的綜合物流、國際貨運代理及快遞業務的知識。自推出管理見習生計劃以來，我們已招聘了179名精英，其中18人已成為領袖，晉升至高級管理層職位。



我們已制定政策，列明有關招聘、補償、其他待遇及福利、晉升、工作時數、休息時間、平等機會、多元性、反歧視及解僱等方面的執行方案。

本集團的具競爭力薪酬機制以績效為本。此外，本集團亦向僱員提供其他福利，包括保險、醫療及贊助他們參與進修或培訓計劃。

我們鼓勵僱員維持工作與生活平衡，並向他們提供不同種類的支援。為了提高健康生活重要性的意識，我們於二零一六年十月連續第八年參加由社商賢匯舉辦之工作與生活平衡週。我們鼓勵僱員準時下班，並為其提供康體活動津貼。

嘉里物流推崇多元文化，透過公平的僱傭慣例建立支持和包容的環境。我們的全球平等機會政策禁止在年齡、性別、種族、族裔或宗教信仰方面作出任何形式的騷擾或歧視。

提倡健康、安全及康健

本集團在營運業務時以健康與安全為首要考慮。我們已成立職安健委員會，在我們營運的各個環節中識別、評估和減輕職安健相關的風險。我們已制定及執行符合國際標準（如OHSAS 18001）的健康與安全管理系統。我們制定了標準營運程序，向僱員提供如何識別職安健危險性及評估相關風險的方法及工具。我們訓練和鼓勵僱員就潛在危險作出匯報。

我們全面的安全培訓計劃讓僱員具備足夠意識和知識，安全地進行工作。新入職者須要參加職安健簡介；我們亦提供每月複習培訓，使僱員熟悉最新的職安健監管規定。

發展及培訓

本集團深明透過發展及培訓來啟發人才潛能的重要性。我們的培訓計劃按我們的企業願景設計，其目標不僅在於培育熟練的工作團隊，同時亦培養未來領袖，更可惠澤整個社群。我們舉辦各類軟硬技術培訓班以加強客戶服務。舉例而言，我們舉辦客戶服務黃金法則培訓，改善前線員工的語言表達能力，以達致更佳的客戶溝通。

勞工標準

嘉里物流嚴格禁止在我們營運中僱用童工和強制勞工，並期望我們的供應商堅守相同標準。雖然從未接報任何有關事故，但我們已設立有關預警、監察及匯報該等做法的嚴謹機制。我們會檢討供應商的慣例及在其人力資源政策中加入相關規定，並協助他們在營運過程中執行有關規定。

監管合規

於報告期內，我們並不知悉在僱傭、職安健或勞工標準方面有任何不遵守法律法規而對本集團有重大影響的情況。

為客戶創造價值

作為向頂級國際品牌提供服務的亞洲領先的物流服務供應商，本集團致力為我們的客戶創造價值，並透過我們值得信賴的創新解決方案，協助他們建立具競爭力的優勢。

追求卓越服務

在嘉里物流，我們視服務質素為我們業務其中一項主要競爭優勢，並在日常營運中貫徹落實。本集團的品質政策設定高度標準，足證我們追求卓越服務的承諾。我們不斷識別和採用先進行業慣例，已設立符合國際認可框架的品質管理系統，並在主要營運過程中充份採用，以提升服務質素。我們的質量認證上載於本公司網站內。

我們憑藉廣泛的行業經驗，提供優質和具成本效益的供應鏈解決方案，以迎合我們客戶的特定業務需要。舉例而言，我們已成功為電子及科技、食品及飲料、時裝及時尚生活、快速消費品、工業及物料科學、汽車及醫藥和保健行業等不同板塊提供行業專屬的解決方案。我們的一站式服務涵蓋供應商管理存庫、冷鏈管理、全國性倉儲及配送以至退貨管理等服務。

我們優質可靠的服務，令我們得以與客戶建立長遠的關係。我們追求卓越服務的熱誠亦透過不同獎項得到認同。嘉里物流因在供應鏈及物流界別中為世界知名品牌服務所作貢獻，

而獲Supply Chain Asia Magazine 頒發「二零一六年度亞洲供應鏈大獎：年度亞洲最佳第三方物流公司」獎項。我們亦因對物流業所作貢獻，於二零一六年度華富財經傑出企業大獎中名列為「傑出物流解決方案服務商」。我們於年內所獲的獎項名單在本年報「獎項及嘉許」一節內詳述。

追求創新

作為亞洲第三方物流公司的先鋒之一，嘉里物流自二零一五年起已在香港的PC³試用了七台全自動和編程的機械管理人。機械管理人可24小時不間斷運作，其工作速度較傳統方法快四倍，大大改善了訂單履行準繩度和效率。此舉特別為正在擴展電子商貿規模的零售客戶帶來實質價值。

此外，我們所開發的實時互聯網為本解決方案KerrierVISION，在追蹤存貨、貨運、購貨訂單及付運方面為客戶提供個人化的支援服務。該平台為我們的客戶帶來更大成本效益。

提升客戶體驗

客戶的反饋對於我們不斷追求卓越服務十分重要。我們收集和評估來自客戶的數據並作出相應行動，以達到或超越我們所承諾的服務水平和客戶的期望。舉例而言，我們集團層面的查詢及投訴處理程序，列明接到投訴後應於24小時內以書面回應作出確認，如果投訴屬實和有效，則須作出全面跟進程序及補救行動。此程序構成我們的表現評估準則的一部份。

保障客戶

本集團對客戶數據完全保密並謹慎處理。我們制定了資料安全管理政策，以防止機密資料（包括客戶數據）遺失及外泄。我們入職簡介或定期複習培訓中向僱員充份傳達該政策。我們已制定完善程序，為我們的服務進行廣告宣傳時使用客戶資料提供指引。

監管合規

於二零一六年，我們並不知悉在產品責任方面有任何對本集團造成重大影響的不遵守法律法規的事件。

為我們的供應鏈創造價值

我們與廣泛的供應商（例如航空公司、船公司及租賃物流設施的業主）緊密合作，以支持我們連繫超過40個國家的強大配送網絡。我們繼續透過與供應商建立協作及雙贏的關係，加強我們供應鏈表現的可持續性。

充份發揮與供應商的協同效益

嘉里物流設有嚴格的供應商甄選及管理程序。與新供應商合作前，我們會先進行嚴格的供應商資格考評，以確保他們符合我們標準及與我們有共同價值觀。我們透過系統性表現評估及監察，時刻警剔供應鏈風險，包括有關環境、社會及管治的風險。此舉可讓我們預先制定應變計劃，以維持高水平的服務可靠性及業務連續性。我們會定期檢討現有供應商表現，若供應商未能符合表現，將須及時作出糾正及／或糾正行動，否則將被我們停止錄用。

我們協助供應商了解我們的環境、社會及管治標準，從而對供應商帶動積極作用，並與他們緊密合作以達致有關標準。我們期望供應商能奉行我們的社會責任政策，該政策要求對良好環境、社會及管治實踐有堅定承諾，其中涉及道德操守、健康與安全、僱傭及人權實踐以及環境可持續性。我們定期與供應商交流，分享有關良好行業慣例的知識及經驗，並且交換意見以改善我們供應鏈表現的整體可持續性。

反貪污

我們以誠信、透明度及問責性為原則經營業務。我們透過強制性入職培訓，向僱員傳達我們的全球反賄賂政策。董事會對於任何形式的賄賂、貪污、勒索、洗黑錢或欺詐行為定下

零容忍的標準。我們已制定有效監察及管理控制措施，以偵測玩忽職守行為。同時，我們的告密政策讓僱員及第三方可以保密方式舉報所察覺和懷疑的不當、違規及玩忽職守行為。所有獲舉報的個案將會適時跟進，而獲證實的個案將向審核及合規委員會和管理層匯報。

監管合規

於年內，本集團並不知悉在反貪污方面有任何對本集團造成重大影響的違反法律法規的情況。

為我們的環境創造價值

我們以服務可靠性及靈活性均較高的資產所有權模式營運，認同有責任管理我們的環境足跡，其中最關注的是自置物流設施。我們努力透過管理排放物、善用資源及保護我們所依賴的自然環境和生態系統，令我們的營運更為環保。



致力不斷改善

為了提高改善環境的意識和發掘改善的機遇，我們已根據認可的國際標準，在業務單位層面制定和執行環境管理系統。舉例而言，我們在香港、中國大陸及新加坡的業務已實施獲ISO14001標準認證的環境管理系統。

我們在香港的總部已成立由主要部門和業務單位的主管組成的環保委員會，以帶領執行環保措施。作為環境管理系統一部份，該委員會運作「年度環保計劃」，目標是監察、改善及匯報我們物流業務的環保表現。

節能及管理排放

我們以本集團的環保政策作為指引，致力透過減少廢氣及溫室氣體排放、優化廢棄物的管理及管控對土地及水的排污，將我們對環境的損害減至最低。

在香港，我們擁有及運作由265部貨車組成的車隊，而自二零一四年起其中80%已更換為更具能源效益的型號。特別是其中約190部貨車屬歐盟五期及歐盟六期型號。

我們透過購入及使用具能源效益的設備及裝置，以減少溫室氣體排放。於二零一六年，我們將香港全部物業的所有T8螢光燈光管更換為更具能源效益的T5型號。與T8燈的80 lm/W照明功效比較，T5型號具有約100 lm/W的較高照明功效，使我們可減少電力消耗。此外，我們的專責維修團隊監察和調整我們冷凍倉庫的溫度，以避免不必要的能源浪費。

在嘉里物流，我們鼓勵僱員在營運過程中將紙張、紙板及塑膠包裝物料等廢棄物分隔，並加以循環再用。

為了減少辦公室的紙張消耗，我們的文檔已由傳統打印件改為電子版本。

減少用水

我們所在行業毋須大量用水。儘管如此，我們仍努力在日常營運中節約用水。舉例而言，我們蓄集雨水，用作灌溉PC³倉庫內的植物。

在物流設施內融入生態設計

我們認同我們的營運方式對環境及天然資源有直接影響。嘉里物流著重以較環保的設計，以處理對環境所造成的影響。我們在香港及新加坡的尖端物流設施，即PC³及Kerry Tampines Logistics Centre，均憑藉有益於環境的生態設計，榮獲LEED（能源與環境設計領先認證）金級認證。此外，PC³亦為香港首座獲HK-BEAM（建築環境評估法）金級認證的工業大廈。

監管合規

於二零一六年，本集團並不知悉在廢氣及溫室氣體排放、對水及土地的排污及產生有害及無害廢棄物方面，有任何對本集團造成重大影響的其他違反法律法規的情況。

為我們的社區創造價值

嘉里物流承諾憑藉其人才、資源及網絡服務社群。我們於二零一六年重點參與的社區活動，足證我們對年輕一代、長輩、弱勢社群及環境的關懷。我們捐助不同慈善組織及活動，而於二零一六年我們僱員參與了共922小時義工服務，為我們社區創造價值。



我們連續第六年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，以肯定我們持續參與社區活動和作出的貢獻。

發展年輕一代

我們繼續支持童協基金會愛心分享大行動，為該行動提供物流支援。該行動的目標是向較富裕階層收集捐助，轉贈予較不幸人士，以舒緩香港「被遺忘貧困人士」所面對的社會挑戰。

青年人是未來社會棟樑。我們渴望培養愉悅的閱讀文化，並協助青年人適應日益以知識為重的社會。嘉里物流第二年與另外三家貨運公司合作，以支持Noel基金。該基金是為了支持由啟明書社設立的閱讀角項目而成立，目標是協助中國大陸貧困地區的小學。

支持弱勢社群

我們協助社會上較不幸人士，為社會帶來正面影響。例如我們在台灣提供免費冷凍倉儲及配送服務，以方便向有需要家庭供應新鮮及易腐食品。在西班牙，我們連續第四年向食物銀行基金會作出慈善捐獻，以向饑餓人口提供營養援助，並提高有關饑餓問題的公眾意識。

我們亦是多家非牟利及慈善組織的支持者，目標在於改善弱勢社群福祉。我們的參與包括金錢支援、參加社區及慈善活動，以及為社區活動提供物資。

社區活動	合作夥伴	受益者
二零一七年度香港馬拉松 – 公司挑戰賽	香港業餘田徑總會有限公司	香港傷殘運動員
第24屆綠色力量環島行	綠色力量有限公司	環境教育工作，培育下一代學習欣賞和愛護大自然
二零一六年度公益慈善馬拉松	公益金	肢體傷殘人士及長者
二零一六年度揸水一戰	點滴是生命	中國大陸乾旱地區社群
香港迪士尼樂園10K Weekend	香港國際主題樂園有限公司	兒童癌病基金
二零一六年度聯合國兒童基金會慈善跑	聯合國兒童基金會香港委員會	全球兒童，特別是防止兒童從母親感染愛滋病毒
二零一六年度小型賽車	香港圓桌會慈善基金	社會上的弱勢社群或傷殘人士
愛心分享大行動	童協基金會	香港青年人，激發他們肩負社會責任和心繫社區
協康會 – 「Children of Dreams」慈善晚宴	協康會	協助有發展和學習問題的兒童及其家庭

關懷長者

對過去曾為社會經濟發展作貢獻的長者表示尊敬，是我們所擁護和提倡的美德。嘉里物流承諾支持長者，協助他們健康愉快地渡過晚年。年內，嘉里物流繼續安排家訪和提供志願服務，目標是與香港獨居長者分享喜樂。此外，我們亦協助長者清潔家居和在喜慶日子為他們準備禮物。

環境保育

我們相信，良好企業公民應肩負建立更環保及可持續發展社區之責任。我們不斷努力提高公眾對環境保育及低碳生活的意識，而於二零一六年，在我們參與世界自然基金會(WWF)舉辦的地球一小時活動中更是不遺餘力。這次是我們第五年支持此項活動，將主要的戶外照明設備關燈一小時，並鼓勵員工關閉所有非必要照明設施。此舉證明我們對透過提倡改變個人習慣來保護環境的承諾。