

# 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二零一八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貿易等主要業務，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、反貪污、社區及環境方面所創造的價值。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



人才



客戶



供應鏈



反貪污



社區



環境

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。

於二零零一年設立的YEA見習生計劃，一直培養優秀人才，以支持我們的策略性增長。YEA見習生計劃包含四個系統化計劃，特別為學員在事業發展的不同階段而度身訂造。參與計劃的學員包括實習學生、應屆畢業生及管理培訓生。尤其是，為期12個月的專才見習生計劃及管理見習生計劃均為應屆畢業生提供適切培訓，而不論他們的學術背景，均將他們培養成為嘉里物流的未來業務領導者。專才見習生計劃為學員提供在香港特定業務的全面發展機會，而管理見習生計劃則安排學員在不同業務部門之間輪值工作（包括海外工作機會）以吸收經驗。我們讓學員在事業早期已學習承擔責任，並從我們的業務中吸取深入知識和實際經驗，以及得到高級管理層的指導。學員在畢業前，可透過為期六個月的實習

生計劃，從而迅速通過我們的見習生計劃。於二零一八年，我們透過該等計劃招募了1名管理培訓生、8名管理見習生、13名專才見習生及18名實習生。

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。

我們鼓勵僱員維持良好的工作與生活平衡，並定期向他們提供不同種類的支援。本集團持續為僱員的康健作出投資，已連續第十年參加「亞洲僱員康健週(Asia Employee Wellbeing Week)」。這是一個著重工作生活融合，並照顧僱員的生理、情緒及財政健康等各方面的計劃。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，並通過考核才可執行職務，例如叉式起重車的操作。我們亦定期提供複習培訓，使僱員熟悉最新的職安健監管規定。我們的網上學習平台亦提供有關安全的培訓資料，方便隨時隨地學習。我們亦舉辦「安全月」及叉式起重車操作比賽等活動，以加強安全意識及文化。

作為亞洲領先的物流服務供應商，嘉里物流永遠將安全放在首位。我們在貨物運輸、處理及倉儲方面，均期望嚴格遵守規例並加以管控和監察。舉例而言，只有指定及經過訓練的員工才會獲編配處理危險貨品的工作。本集團亦贊助員工參加外間培訓課程，並鼓勵員工考取相關安全證書。

我們定期安排防火演習及緊急疏散模擬練習，讓僱員具備應付緊急事件的知識及技巧。

為重視僱員的心理健康，我們的僱員支援計劃提供24小時輔導熱線，就處理工作、家庭及個人相關壓力向僱員及其直系親屬提供輔導。作為我們促進僱員健康及福祉承諾的一部份，我們舉辦公司體育活動（例如嘉里挑戰盃），以讓僱員加深認識運動的好處。

### 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以培養未來領袖，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，以達致最佳的客戶溝通。

### 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，以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會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，並已設立符合國際認可框架的品質管理系統，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。除獲得符合ISO9001品質管理系統標準及運輸資產保護協會的設施安全規定的認證外，我們本年亦就與香港最大型餐飲公司進行的一個國際物流項目達到ISO22000認證標準。

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，而在二零一八年度亞洲供應鏈大獎中勇奪四個大獎，獲得「年度亞洲最佳第三方物流」和「年度關愛及積極工作環境」殊榮，亦獲Supply Chain Asia Magazine頒發「年度供應鏈合作夥伴」獎項。此外，主席楊榮文先生憑藉其在物流行業的專業知識、資歷和豐富經驗，在同一個頒獎禮上獲頒授榮譽院士銜。我們亦因對物流業所作貢獻，於二零一八年度華富財經傑出企業大獎中名列為「傑出環球第三方物流服務供應商」。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。



請參閱第33頁  
獎項及嘉許 →

### 追求創新

隨著物流市場增長，射頻識別技術經已發展，並於年內其中一個國際物流項目中使用。我們在客戶的產品中附上射頻識別標籤，以方便進行自動掃描和識別。新採用的技術能減省包裝和掃描的人手，從而提升追蹤貨物路徑的效率。射頻識別技術易於執行且成本低，乃用於業務程序優化及節省成本的策略之一。

我們已開發一個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。作為 KerrierVISION的一部分，ePOD及Track & Trace系統可追蹤貨車位置、到達目的地的餘下時間及餘下路程，從而提供有關陸路貨運的資料供多個業務單位使用。上述ePOD及Track & Trace系統讓嘉里物流可密切監察付運情況，並於出現任何延誤時及時通知客戶。

再者，為了推動服務創新，我們透過一個現金獎勵計劃鼓勵僱員提供創新意念，以提升我們的服務。

### 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。

隨著流動技術的發展，以及網上和網下客戶體驗的不斷融合，我們的快遞業務已設計、發展和配置一套應用程式，將付運的追蹤功能延伸至流動裝置。此舉讓我們的客戶很容易隨時隨地追蹤付運進度。截至二零一八年底，該流動追蹤應用程式已錄得超過4,670,000次下載。

### 保障客戶

本集團對客戶數據完全保密並謹慎處理。我們獲ISO27001認證的資訊安全管理系統為我們的資訊管理慣例提供指引。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。我們在入職簡介時，或透過定期複習培訓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

於二零一八年，我們並不知悉在產品責任方面有任何會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在品質、環境管理及職業健康及安全方面的表現。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。於二零一八年，我們的香港總部有超過700家供應商已通過我們的表現考評，其中約有90%供應商保持可接受或高於標準的表現。

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。

# 嘉里物流的 社區參與策略

人才



發展年輕一代

資源



支持弱勢社群

網絡



環境保育



## 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。我們使用行之有效的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會對本集團造成重大影響的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。我們於年內重點參與的社區活動，足證我們對年輕一代、弱勢社群及環境的關懷。於二零一八年，我們的香港總部籌募善款，並支持僱員參與志願工作，以支持不同善慈組織所籌辦的社區活動。

### 發展年輕一代

青年人是未來社會棟樑。我們一直對促進兒童權益和健康的倡議及機構給予支持。年內，我們為聯合國兒童基金會籌募善款，並派出僱員參與多項慈善活動。該等活動包括聯合國兒童基金會慈善跑、UNICEF星戰造型日及香港迪士尼樂園Marvel 10K Weekend慈善跑。

### 支持弱勢社群

我們協助社會上有需要人士，為社會帶來正面影響。我們繼續支持中國大陸主要城市的外省勞工子女的發展及教育。在台灣，我們除了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外，我們亦已建立網上平台，讓他們可出售農產品。

我們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。年內有關活動包括揸水一戰、二零一八年度嘉民領達慈善跑、齊步上怡廈2018及香港馬拉松－公司挑戰賽等。

### 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。於二零一八年，我們參與綠色力量舉辦的「綠色力量環島行」為該組織籌款，以支持他們推行環保實踐的工作。綠色力量是以香港為基地，致力支持

公眾環保教育的非政府組織。我們亦透過在中國大陸植樹，以宣揚環保意識。在台灣，我們將環境保育付諸行動，協調義工隊進行清潔海灘活動。



## 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，認同我們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，我們已制定獲ISO14001標準認證的環境管理系統，並在香港、中國大陸及新加坡的業務單位層面執行。

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

理系統的一部份，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。

### 節能及管理溫室氣體排放

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280部商用車輛組成的車隊，其中超過85%屬歐盟四期或具更高效益的型號。在車隊當中，41部歐盟四期以前的車輛計劃於二零一九年內替換。我們亦參與由香港特區政府環境保護署支持的綠色運輸試驗基金，調動了三部混合卡車為物流項目提供服務。當局設立該基金的目的，是支持本地公共運輸行業及載貨車輛試用環保及創新技術。

為了減少物流業務的廢氣及溫室氣體排放，我們向內部貨運團隊及分包商的司機提供安全及環保駕駛課訓，向他們灌輸良好駕駛習慣。舉例而言，這些習慣包括避免過長時間的汽車引擎空轉及以穩定的車速行駛。同時，我們的物流業務致力推行較環保的陸路貨運。年內，我們在華東地區推出以電動車付運的服務，而在香港則盡量徒步以減少車輛的氣體排放。

我們亦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。我們的總部存置一份「綠色規格列

表」，列出可供選用的環保設備，以作為可持續採購慣例的指引。自二零零九年起，我們逐步將T8螢光燈管更換為更具能源效益的LED燈，以減少我們倉庫的能源消耗及相關溫室氣體排放。年內，我們將此計劃擴及至另外九間倉庫的公用區。截至二零一八年十二月三十一日，我們已替換了超過6,500支光管。

除安裝LED燈外，我們亦計劃更換我們其中一座恆溫建築物的空調系統，改為更加環保的製冷機。該更換計劃預計於兩年內完成。

我們的業務已推行可再生能源，以減少業務的碳排放。舉例而言，我們已在北京倉庫的屋頂裝設太陽能板，每個月可節省約40,000千瓦時電力，並避免相關的溫室氣體排放。

### 負責任地管理廢物及使用物料

為提倡負責任地使用物料及管理廢物的習慣，我們鼓勵僱員盡可能在木卡板、盒子及紙板箱回收之前加以重用。僱員應盡量使用耐用的物流手推車及塑膠容器，以避免經常更換而造成浪費。

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。舉例而言，年內我們已將開支報銷程序數碼化，以盡量減少用紙。

### 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PC<sup>3</sup>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，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PC<sup>3</sup>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，PC<sup>3</sup>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

於二零一八年，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，有任何會對本集團造成重大影響的其他違反法律法規的情況。

有關我們的環境績效，請參閱本年報第31頁「本集團截至二零一八年十二月三十一日止年度之環境數據」所列的數據表。

## 本集團截至二零一八年十二月三十一日止年度之環境數據

以下環境數據乃根據聯交所頒佈的上市規則附錄27編製：

### 環境數據 (本集團)

| 環境數據                    | 單位           | 二零一八年        | 二零一七年        |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>直接能源消耗總量密度</b> (附註1) |              |              |              |
| 按收入計                    | 千瓦時／收入 (千港元) | <b>21.10</b> | <b>18.22</b> |
| <b>間接能源消耗總量密度</b> (附註2) |              |              |              |
| 按收入計                    | 千瓦時／收入 (千港元) | <b>3.10</b>  | <b>4.13</b>  |
| <b>耗水密度</b> (附註3)       |              |              |              |
| 按收入計                    | 立方米／收入 (千港元) | <b>0.01</b>  | <b>0.02</b>  |
| <b>包裝物料總密度</b> (附註4)    |              |              |              |
| 按收入計                    | 公噸／收入 (十億港元) | <b>161</b>   | <b>260</b>   |
| 附註1                     |              |              |              |
| 氮氧化物排放量                 | 公噸           | 1,500        | 450          |
| 硫氧化物排放量                 | 公噸           | 1            | 1            |
| 顆粒物排放量                  | 公噸           | 123          | 41           |
| 溫室氣體排放總量                |              |              |              |
| 範圍1 – 直接排放及減除           | 公噸二氧化碳當量     | 241,000      | 200,000      |
| 範圍2 – 能源間接排放            | 公噸二氧化碳當量     | 65,000       | 84,000       |
| 生產的有害廢物總量               | 公噸           | 50           | 58           |
| 生產的無害廢物總量               | 公噸           | 21,000       | 19,000       |
| 能源消耗總量                  |              |              |              |
| 直接能源消耗總量                | 千瓦時          | 922,964,000  | 688,186,000  |
| 汽油                      | 千瓦時          | 26,137,000   | 19,458,000   |
| 柴油                      | 千瓦時          | 771,530,000  | 533,958,000  |
| 液化石油氣                   | 千瓦時          | 6,939,000    | 7,517,000    |
| 附註2                     |              |              |              |
| 間接能源消耗總量                | 千瓦時          | 118,358,000  | 127,253,000  |
| 外購電力                    | 千瓦時          | 118,176,000  | 127,097,000  |
| 煤氣／天然氣消耗                | 千瓦時          | 182,000      | 156,000      |
| 附註3                     |              |              |              |
| 耗水量                     | 立方米          | 484,000      | 507,000      |
| 附註4                     |              |              |              |
| 包裝物料總量                  | 公噸           | 6,128        | 8,010        |