



寶龍商業管理控股有限公司

POWERLONG COMMERCIAL MANAGEMENT HOLDINGS LIMITED

於開曼群島註冊成立的有限公司

股份代碼:9909.HK

2024

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report



目錄

報告說明	01
集團概覽	03
責任管理	05

01 運營服務管理

優質客戶服務	15
商業運營	15
數字化運營	17
物業管理	18
維護客戶權益	18
知識產權保護	19
供應鏈管理	20

02 共創綠色環境

減排運營	23
可持續辦公	25
應對氣候變化	26

03 重視人力資源

優化僱傭管理	33
健康與安全	34
職業培訓	36
廉潔誠信	38

綜合績效表現	43
內容索引	50

04 誠心回饋社會

社會公益	41
社區投資	42

報告說明

寶龍商業管理控股有限公司（股票代碼：9909.HK）（「**本公司**」或「**寶龍商業**」）及其附屬公司（統稱「**本集團**」）欣然發佈第六份《環境、社會及管治報告》（「**本報告**」）。本報告詳細載述了本集團在環境、社會及管治（「**ESG**」）方面的表現及未來的規劃與目標。

本集團在報告中亦盡量披露關鍵績效指標，並輔以說明，以建立評估基準和便於比較。有關本集團的業務詳情，請參閱寶龍商業《二零二四年年報》。

報告時間範圍及組織邊界

除非特殊說明，本報告的時間範圍覆蓋 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「**本報告期**」），部分內容向前後適度延伸。本報告內容包括本集團旗下各業務板塊，即商業運營服務及住宅物業管理服務，並以運營控制權為基準。

報告準則

本報告的編制遵循香港聯合交易所有限公司（「**香港聯交所**」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「**《上市規則》**」）、附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（「**《ESG 報告守則》**」），並且以重要性、量化、一致性及平衡性的匯報原則作為編制基礎。本 ESG 報告已遵守香港聯交所《ESG 報告守則》所載的「強制披露規定」及「不遵守就解釋」條文。

在編制本報告的過程中，本集團應用《ESG 報告守則》中匯報原則的情況如下：

- **重要性：**參考寶龍地產控股有限公司（「**寶龍控股**」）2024 年度重要性評估結果¹，釐定本集團於本報告期內的重要性議題，進而以所確定的重要性議題為重點進行本報告的編制工作；
- **量化：**披露本報告中通過計算所得的相關數據所採用的標準、方法，並且披露其中適用的假設及計算工具的資料；
- **一致性：**本報告的編備方式與往年基本一致，並且針對披露範圍及計算方式發生變化的數據進行說明；
- **平衡性：**本報告不偏不倚地呈報本集團於本報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

報告聲明

本報告突出管理過程，注重報告的重要性、量化、平衡性和一致性，全面介紹本集團的理念與政策。本集團保證本報告資訊的可靠性、真實性、客觀性和及時性，希望通過發佈本報告，加強與利益相關方的溝通交流，進一步推動自身的環境、社會與經濟可持續發展。本報告的披露內容主要根據利益相關方參與而釐定，具體過程請參閱「責任管理——利益相關方溝通」一章。

確認與審批

本公司董事會（「**董事會**」）於 2025 年 3 月 26 日審核通過本報告，確信本報告的內容真實、準確和完整。董事會對本集團的 ESG 戰略及報告承擔全部責任，並負責評估及釐定本集團的 ESG 相關風險，以及確保本集團的 ESG 風險機制以及內部管理系統得到妥善和有效的實施。

報告獲取與回饋

本報告可在本公司網站 www.powerlongcm.com 或香港聯交所披露易網站 www.hkexnews.hk 查閱和下載。

本集團歡迎閣下透過電郵：boardteam9909@powerlong.com，就本報告或本集團的 ESG 工作提出意見和建議。

¹ 寶龍商業為寶龍控股的附屬子公司。由於兩者業務類型及涵蓋範圍相近，所以本報告以寶龍控股 2024 年度重要性評估結果作為本集團重要性評估的參考。

集團概覽

本集團作為寶龍控股的附屬子公司，以及一家中華人民共和國（「中國」）領先的商業運營服務供應商，堅持深耕佈局長三角區域，聚焦經濟發展活力高的城市群，圍繞城市需求出發，致力於打造美好城市生活。本集團自 2007 年開始向零售商業物業的開發商、租戶及業主提供商業運營服務，同時向住宅物業、辦公大樓及服務式公寓提供住宅物業管理服務，並於 2019 年 12 月 30 日在香港聯交所主板成功上市，成為首家在香港聯交所上市的輕資產模式的商業管理運營服務商。

本集團將繼續秉持「讓空間有愛」的企業使命，遵循「簡單真實、共生共贏、進無止境」的企業價值觀，旨在成為受人尊敬的百年企業，全球領先的城市空間運營商，持續為客戶和投資者創造更廣闊的價值空間。

業務簡介

商業運營服務

本集團的商業運營服務涵蓋為購物中心及購物街提供定位、招商、開業、運營及管理等的全鏈條服務，具體服務包括：

- 於零售商業物業開業前的準備階段向物業開發商或業主提供市場研究及定位、租戶招攬及籌備開幕服務；
- 於零售商業物業運營階段向業主或租戶提供商業運營及管理服務；
- 向位處購物街及商場的單位提供物業租賃服務。

本集團主要以四個品牌「寶龍一城」、「寶龍城」、「寶龍廣場」及「寶龍天地」為業主提供高品質的商業運營服務。



截至 2024 年 12 月 31 日，本集團的商業運營經營團隊約

3,802^人



在全國各地已開業零售商業物業

98^個



總已開業（「**建築面積**」²）約為

11.1^{百萬平方米}

² 除非另有說明，本報告所指所有商業物業的「建築面積」均包含停車場的面積。



已簽約零售商業物業

132^個

本集團的品牌於運營所在市場獲得廣泛認可，已於 2024 年獲多項榮譽，如贏商網頒發的「**年度商業地產領軍企業**」，樂居財經研究院頒發的「**2024 年新質物業品牌價值 100 強**」及中購聯頒發的「**2024 年度商業管理公司卓越榜**」等其他各類獎項。

住宅物業管理服務

本集團的住宅物業管理服務範圍涵蓋住宅物業、辦公大樓及服務式公寓，涉及多個範疇，當中包括：

- 為物業開發商提供預售活動的預售管理服務，如預售示範單位及銷售辦公室的清潔、安保及維護；
- 為業主或業主委員會於交付後階段提供物業管理服務，如安保、清潔、園藝及維修及維護服務；
- 為在管物業之業主、租戶或住戶提供其他增值服務，如交付前籌備及垃圾處理服務、公共區域、廣告位及停車場管理服務。



截至 2024 年 12 月 31 日，本集團住宅物業管理服務已交付項目

131^個



總已交付建築面積約為

24.0^{百萬平方米}



已簽約項目

145^個



總簽約建築面積約為

31.4^{百萬平方米}

責任管理

董事會聲明

本集團深諳良好公司治理之重要性，尤其是在可持續發展至關重要的環境、社會及公司治理（ESG）事務方面。我們堅信，將 ESG 理念融入企業整體策略、政策及業務計劃，是實現可持續發展的關鍵。因此，本集團搭建了完善的 ESG 管治體系，並根據自身業務特點，成立了專門的 ESG 工作小組。該小組協助董事會指導和管理 ESG 相關工作，確保形成了一個職責分明、運作高效的 ESG 管治結構。董事會在其中發揮核心作用，負責監督及審批 ESG 管理方針與策略，審批 ESG 目標並定期檢討其實現進度，同時積極參與 ESG 重要事務的識別、評估、優先排序及管理。

本集團將 ESG 議題的重要性評估視為年度關鍵活動，高度重視其對企業可持續發展的影響。董事會對評估結果進行仔細審查並批准，確保關鍵 ESG 議題整合入集團的整體戰略，並對這些議題的管理績效進行持續監督。此外，本集團設立了專門的工作團隊，負責制定和執行相關的 ESG 政策與措施，並定期向董事會報告進展情況，以確保在推進可持續發展目標方面取得實質性進展。

為有效應對風險，本集團建立了一套嚴格的風險管理和內部控制體系。通過設立內部控制部門，我們確保對集團的風險和內部控制進行有效識別與監督，並將相關報告直接提交給董事會進行審議和決策。我們深刻認識到，將 ESG 風險管理融入企業發展策略對於業務成功至關重要。因此，本集團致力於建立一個合適且有效的 ESG 風險管理和內部監控系統。通過細緻的風險識別與評估工作，我們不僅能夠準確識別出關鍵的 ESG 風險，還能夠持續監測並改進這些風險的管理策略，確保企業的可持續發展。

展望未來，本集團將繼續致力於進一步強化和完善我們的治理結構，確保能夠有效地監督和控制運營中的各種潛在風險。我們將持續進行 ESG 風險的識別和分析，不斷優化我們的 ESG 風險管理和內部監控體系。本集團將設立更加詳細的環境目標，積極推動低碳運作，確保本集團在可持續發展道路上穩步前行，為所有利益相關者創造長期價值。

利益相關方溝通

本集團深知與利益相關方有效溝通對可持續發展的重要性，並視之為核心工作。我們已識別出與運營密切相關的主要利益相關方，並通過多種渠道主動搭建溝通橋梁，了解並回應其需求與期望。我們通過定期調查、座談會、線上問卷等方式，與股東、員工、客戶、供應商、社區及政府機構等進行互動，確保他們的意見和建議能被充分聽取。同時，我們也及時向各利益相關方報告集團的進展和成就，增強彼此信任。

本集團將持續優化與利益相關方的溝通機制，確保其聲音在決策中得到充分考慮，實現共贏目標。本集團通過以下三個重點判斷有關人士或群體是否為本集團的主要利益相關方：

是否投資或計畫投資於本集團
是否對集團的業務運營有影響力
是否在集團的業務、產品、服務及關係中擁有利益或受到影響

主要利益相關方	期望訴求	溝通頻率	溝通回應
 政府部門與監管機構	- 政策執行 - 納稅貢獻 - 環境保護 - 信息披露	定期 / 不定期	- 接受政府監督和檢查 - 主動納稅 - 企業信息披露 - 綠色運營
 投資者（股東）	- 投資效益 - 風險控制 - 經營規範 - 可持續發展	定期 / 不定期	- 股東周年大會 - 年報與定期報告 - 公司網站 - 企業傳訊 - 考察團 - 一對一會議 - 投行論壇 - 國際路演

主要利益相關方	期望訴求	溝通頻率	溝通回應
 員工	- 薪酬福利 - 職業健康 - 職業發展 - 平等機會	定期 / 不定期	- 年會 - 員工培訓 - 員工體檢 - 員工活動
 客戶	- 產品與服務質量 - 信息保護 - 安全環保	不定期	- 客戶滿意度調查 - 客戶私隱保護政策 - 客戶互動活動 - 應急救災演練 - 垃圾分類回收
 供應商與合作商	- 誠信經營 - 互利共贏 - 公開平等	定期 / 不定期	- 招投標政策 - 供應商篩選體系 - 供應商審核中考慮環境及社會因素
 社會與公眾	- 社區環境 - 維護穩定 - 和諧發展 - 扶貧濟困	不定期	- 社會捐助 - 社區建設 - 社區活動 - 鄉村振興
 媒體	及時溝通	定期	定期組織媒體活動
 商戶	- 互利共贏 - 公開平等 - 及時溝通	定期 / 不定期	- 入駐審核 - 商家篩選 - 商戶活動

ESG 議題重要性評估

本集團參考了母公司寶龍控股 2024 年度的重要性評估結果，確定了 2024 年度 ESG 報告中需要重點披露的重要性議題。我們依據業務模式，參考國家政策、資本市場評級標準、ESG 國際披露標準、同業比較及利益相關方關注議題等多個維度，每年進行 ESG 議題的重要性評估。評估結果經董事會審閱確認，以確保其準確性和完整性。2024 年度，重要性議題分析步驟如下。

第一步：識別及更新 ESG 議題清單
多維度梳理重要性議題，完成重要性議題清單的識別及更新： ● 政策趨勢分析：緊跟國家戰略，深入研究國家及各省市政策及法規，結合行業運營監管要求，分析行業可持續發展趨勢； ● 集團發展規劃：結合發展策略、營運策略、年度規劃等，識別對集團發展具有重大意義的議題； ● 披露標準分析：綜合參考香港聯交所 ESG 報告守則、聯合國可持續發展目標 (SDGs) 等； ● 資本市場分析：參考資本市場的關注焦點、ESG 相關評級及指數覆蓋的重要議題； ● 同行對標分析：對標國內外領先同行的可持續發展報告，識別同行關注議題； ● 往年議題評估結果分析：對過往 ESG 議題問卷調研結果進行深入審視、重新評估適用性。
第二步：收集高級管理人員及 ESG 專業顧問意見
● 收集來自集團高級管理人員及 ESG 工作小組成員的意見，以充分了解內部利益相關方對議題重要性的評估情況； ● 收集來自 ESG 專業顧問的意見，以保證 ESG 重要性議題評估的專業性和科學性。
第三步：檢視重要性議題分析
● 綜合上述多方意見、國際標準、同行關注等，形成重要性議題分析結果檢視列表，識別及分析出各重要性議題對本集團及對利益相關方的重要性程度，編繪重要性議題矩陣。
第四步：重要性議題確認
● 董事會審閱及批准本年度的重要性議題分析結果，確認 ESG 議題矩陣及重要性排序，作為 ESG 管理提升及披露的重點。

2024 年，本集團對議題名稱和清單進行優化，形成本年度 20 項 ESG 議題，其中環境議題 7 項，社會議題 10 項，管治議題 3 項。議題清單及重要性議題矩陣如下所示。

類別	議題名稱	議題內涵
 環境	廢棄物管理	● 加強生產及運營過程中的廢棄物排放管理，如減少廢氣排放、管理廢水、固體廢棄物及噪聲等排放，妥善處置廢棄物，宣導源頭減廢與廢物分類回收及再利用，減少廢棄物產生
	溫室氣體減排	● 設定溫室氣體排放目標，減少運營過程中產生的溫室氣體
	能源管理	● 在日常運營各環節注重節能降耗，試點和推廣新能源使用，利用節能裝置及技術，提高能源效益
	水資源管理	● 於各運營環節中重視節約用水和水資源回收利用，採取日常巡查及安裝節水設備等措施以實現用水效益
	應對氣候變化	● 識別集團不同業務所面對的氣候風險以及潛在的機遇，提高氣候風險管理能力
	生物多樣性保護	● 在土地開發過程中，合理規劃及利用土地及其他自然資源，積極踐行及宣導生物多樣性保護
	綠色項目開發及運營	● 遵循綠色建築評價標準，在設計及建築過程中融入環保理念，把控建築從設計到運營全生命週期的環保管理，最大限度節約資源、減少建築對環境的負面影響
 社會	員工薪酬與福利	● 持續優化員工薪酬福利體系，致力為員工提供具有市場競爭力的薪酬待遇；完善具有激勵性質的績效考核體系，並為全體員工提供法定福利及非法定福利
	職業健康與安全	● 完善職工健康與安全管理相關制度，開展安全隱患排查與治理、員工安全意識技能培訓與考核，全方位保障員工安全

類別	議題名稱	議題內涵
 社會	員工培訓與發展	● 持續投放資源到員工發展，為員工提供與工作職責相匹配的知識及技能等培訓活動，致力提供良好的職業發展機會
	員工權益保護	● 堅持平等僱傭，遵守法定工作時間安排，保障員工合法權益，打造公平公正的就業環境；建立多種員工溝通渠道，解決員工訴求
	多元化與包容	● 融合不同性別、種族、年齡、文化、經驗等方面的員工團隊，尊重員工個體差異，為員工創造平等友善的工作環境，消除職場歧視
	供應鏈管理	● 明確供應商引入、評估與退出的全生命週期管理流程，有效識別供應鏈風險，減少環境、社會及安全隱患，形成規範、公正、統一的可持續供應商管理體系
	產品及服務質量	● 項目設計、開發、施工全流程對設計理念、材料品質、建築安全進行全面考慮；持續完善客戶服務管理體系，保障產品及物業運營服務質量，提供更優質的服務體驗
	客戶健康與安全	● 評估產品和服務類別對客戶健康和安全的影響，制定安全管理制度與安全應急預案，守護客戶健康與安全
	客戶信息及隱私保護	● 遵守信息安全和隱私保護等相關法規，明確個人信息在各階段的合規要求並制定應急預案，保護客戶個人信息安全與隱私
	社會公益	● 加強與社區的互動，推動建設和諧鄰裡關係，促進社區融合；積極履行企業社會責任，積極組織員工參與公益志願活動或企業捐款

類別	議題名稱	議題內涵
 管治	反貪污和反賄賂	● 定期開展審計監察工作，及時排查廉潔風險，強化貪污腐敗事件舉報與處理，開展防止賄賂及防止貪污相關培訓
	商業道德	● 注重商業精神與道德的結合，注重與合作夥伴關係之間的誠信合作，防止不正當競爭行為，營造互利共贏、公平透明的營商環境
	企業管治	● 堅持合法合規穩健經營，持續完善信息披露制度，確保所有業務範疇均以符合環境、社會及經濟效益的方式營運

寶龍集團環境、社會及管治重要性議題矩陣



01 運營服務管理

本集團以提供優質產品及服務為目標，秉持以客為先理念，推動業務可持續發展。遵循寶龍控股的《品牌管理制度匯編》，建立了完善品牌管理體系，確保品牌形象明確、清晰且一致。在業務運營中，本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國專利法》等法律法規，尊重並維護供應商及合作方的專利，對業務活動中獲取的資料進行保密，保護相關單位的知識產權。

- 優質客戶服務
- 商業運營
- 數字化運營
- 物業管理
- 維護客戶權益
- 知識產權保護
- 供應鏈管理

優質客戶服務

優質服務始終是本集團業務可持續發展的核心。我們緊貼客戶需求，持續優化運營細節，提供貼心服務。部分附屬公司已通過 ISO 9001 質量體系認證，彰顯我們對服務質量的嚴格要求。為進一步提升產品及服務質量，寶龍商業於本報告期內分析了各業務板塊不同客戶的期望與需求，並展開了多渠道客戶服務滿意度調查：



本集團十分重視客戶服務品質，規定所有商業運營及物業管理業務的客服人員必須詳細記錄客戶的投訴、建議及相關服務評價，並依據寶龍商業制定的《客服投訴受理流程》，將相關事宜轉交有關部門跟進處理，確保滿足客戶合理需求。

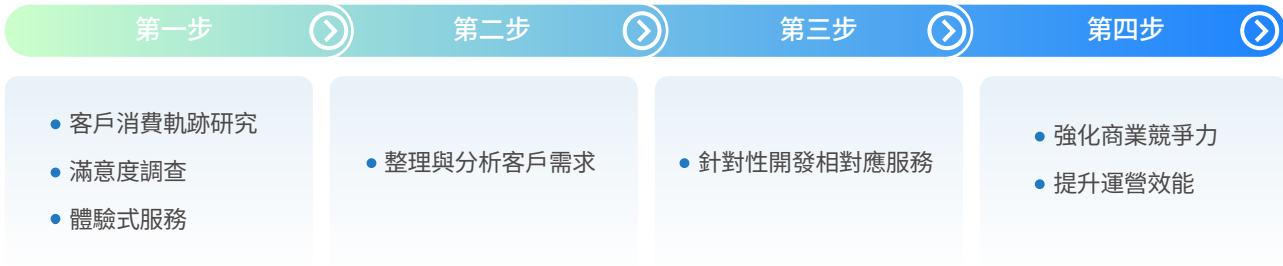
于本報告期內，本集團共接獲與產品和服務相關的投訴 2,876 件，所有投訴均已及時解決。



商業運營

作為中國領先的商業運營服務供應商，本集團深知提供高品質及貼心服務是滿足客戶需求的關鍵，並將客戶滿意度視為商業物業運營的核心。本集團通過實施「客戶導向計劃」，持續聆聽並及時回應客戶訴求，與客戶保持緊密溝通。

為了進一步提升服務質量，本集團的商業運營中心定期聘請第三方機構對各商業項目進行客戶調查。結合客戶在管理和服務方面的意見與建議，我們採取糾正和預防措施，管控風險的同時，對服務內容和質量進行改善及調整，確保服務的持續改進，依託以下流程，我們希冀能夠實現商業物業運營效益的良性循環：



案例 上海奉發寶龍廣場

2024 年 12 月 27 日，上海奉發寶龍廣場盛大開幕，以創新商業模式和多元業態，為當地居民帶來全新生活體驗。項目總建築面積達 6 萬平方米，輻射區域超 10 萬人口，有效填補區域商業空白，並結合當地政策紅利與經濟實力，精準定位目標客群，推動區域商業迭代。上海奉發寶龍廣場引入多家知名及區域首進品牌，打造集餐飲、娛樂、時尚零售於一體的商業綜合體，全方位滿足消費者需求。開幕期間，面嚮不同對象舉辦多場主題活動，並通過與品牌商戶強強聯動，推出優惠活動，持續為消費者帶來高品質消費體驗，成為當地商業標誌性地標，引領區域商業發展潮流。



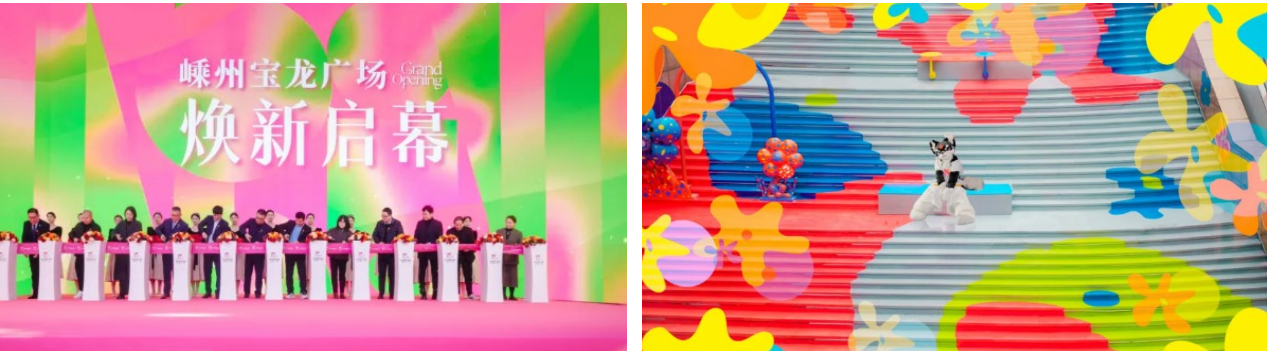
上海奉發寶龍廣場主題活動

上海奉發寶龍廣場開幕

案例 嵊州寶龍廣場

2024 年 12 月 20 日，嵊州寶龍廣場盛大開幕，作為寶龍商業在嵊州的首個項目，它不僅為當地居民帶來了全新的消費體驗，更成為城市商業轉型的新標誌。嵊州寶龍廣場以“MALL+ 街區”的商業形態，打造出一站式城市年輕家庭歡聚中心，集結百家品牌，其中 70% 為首店亮相，為消費者提供了全新的品質生活方式。

開業期間，嵊州寶龍廣場策劃了一系列主題活動，包括“潮向新生音樂節”、二次元互動活動等，吸引青年群體前來探索打卡，為城市增添了活力與時尚感。此外，項目還設有 IP 美陳展、主題小品等打卡點，以藝術美學和圈層社交為主題，為消費者塑造了無壓力、鬆弛感的體驗場域。



嵊州寶龍廣場開幕式

嵊州寶龍廣場主題活動

數字化運營

在可持續發展的征程中，本集團積極探索創新技術，以提升運營效率並推動商業生態的智能化轉型。自 2018 年起，本集團與騰訊等合作夥伴在智慧零售、智慧運營等領域展開深度合作，共同探索數字支付、全域營銷及 AI 自動化管控等前沿技術應用。通過合作，我們打造數字 AI 員工，升級線上線下服務，為百萬級全域用戶帶來更優質體驗。

案例 深入合作，共探數字化運營

2024 年 6 月 17 日，騰訊集團高級執行副總裁湯道生一行到訪寶龍商業，雙方就 AI 自動化和內容創新在商業運營中的應用進行深入交流。過去一年，寶龍商業通過與騰訊 AI 團隊合作，經由悅商科技打造全新自動化運營系統，實現從傳統 ERP 向 AI 運營的轉型升級。目前，該系統已在經營風險管控、自動化考核、招商進程管控、商戶經營分析等場景中部署 AI 能力，部分流程已實現 AI 閉環管理，助力員工更高效地聚焦價值創造業務。此外，寶龍商業與騰訊 QQ 成功打造行業首個聯合 IP——QQ 龍仔，開拓專業線下 IP 運營，為消費者創造更具活力的體驗場景。

未來，本集團將持續開拓 AI 應用藍海，將金融級數據決策能力全面釋放在商業資產領域的數字化轉型場景中，共同推動智慧商業生態的構建，為實現集團的可持續發展貢獻力量。



騰訊高層到訪寶龍商業



騰訊 X 寶龍商業聯合 IP 落地

物業管理

本集團致力於提升物業管理質量，積極採納業主反饋，並通過數字化手段與傳統服務相結合，為業主提供全方位的服務體驗。部分物業管理團隊利用微信公眾號等數字化平台，及時向業主推送社區資訊，包括天氣預報、出行指南及基礎設施維護情況等，確保業主的健康與舒適。此外，本集團定期組織消防演習，強化業主的應急處理能力，預防潛在風險。我們希冀通過這些措施，全面提升業主居住體驗，並構建積極向上的社區生態。

維護客戶權益

本集團高度重視客戶權益保護及知識產權維護，確保在業務運營中充分尊重客戶的個人私隱及知識產權。本集團承諾，收集的一切客戶信息僅用於提供服務，並嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國刑法》等相關法律法規，確保客戶資料的安全性和保密性。

本集團制定並實施了《檔案管理制度》、《檔案借閱制度》及《客戶信息安全管理》等內部指引，明確員工在處理重要文件時的程序及注意事項，識別信息傳遞全生命週期的洩露風險。客戶資料採用專人專管模式，紙質機密文件妥善存放於儲存室，電子版客戶資料進行加密管理，防止資料洩露，僅限權限的員工借閱。此外，本集團與員工簽訂保密協議，並定期進行培訓，強化員工個人信息安全意識，防止員工非法使用、洩露或出售客戶的個人資料。

知識產權保護

知識產權保護方面，本集團制定並執行知識產權管理制度，由法律事務部門負責管理相關知識產權事項，保密業務活動中獲得的資料，維護有關單位的知識產權。我們在新員工入職培訓中進行知識產權培訓，介紹本集團履行知識產權和管理辦法的情況，提升員工知識產權保護意識。

本集團建立「**正版正貨**」示範商戶聯盟，定期舉辦相關內容培訓。旗下所有商業物業的入駐商戶所經營的品牌須具備商標註冊證和授權閉環或每月簽訂商標授權保證書。店鋪所售商品需與品牌保持一致，一旦發現未授權的商品，將第一時間要求下架整改。



供應鏈管理

本集團秉持共生共贏的企業價值觀，建立並持續優化供應鏈管理機制，以實現全面且有效的供應鏈管理。供應商在本集團的商業運營及物業管理業務中扮演著至關重要的角色，我們注重與供應商的長期合作，並通過一系列措施確保供應鏈的穩定性與可持續性。

為確保供應鏈的高效運轉與品質保證，本集團依據嚴格的準則挑選優質供應商，並與符合標準的供應商建立合作關係。我們制定了《成本工具書》、《內部監察審計制度規定》及《供方入庫標準》等一系列內部採購指引，並依循這些指引對所有供應商進行採購管理。指引通過評分機制明確規定了供應商准入原則，並在供應商入庫前進行嚴格審查。

在選擇供應商時，除符合本集團的標準外，我們亦會優先與在環境和社會方面表現突出、產品和服務環保性能較好的供應商達成穩定的長期合作關係，以控制全價值鏈的管治、社會及環境風險。

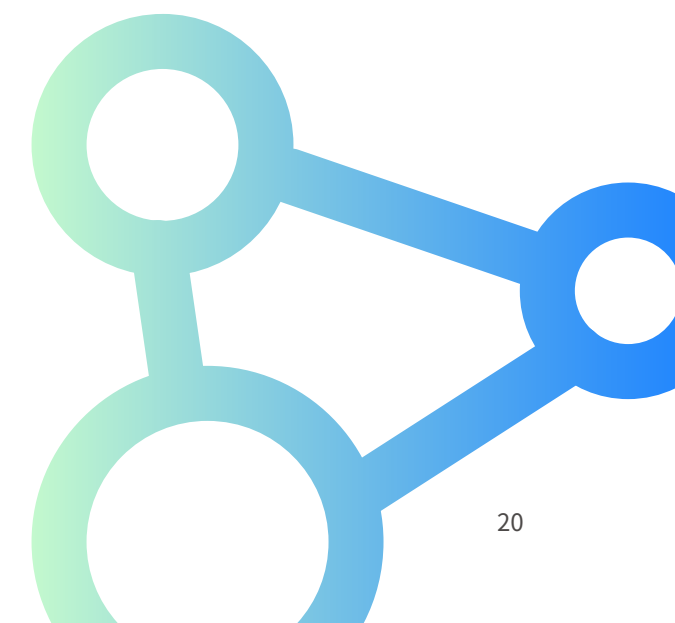
本集團定期對供應商進行評估，確保其提供的服務及產品質量符合標準。若發現供應商的產品或服務質量未達標，我們會要求其在固定時間內完成整改。本集團建立了多元化且可靠的溝通渠道，與供應商保持密切聯繫，鞏固合作關係並確保重大延誤或衝突等突發情況得到及時通報，加強供應鏈穩定性和抗風險能力。

本集團為供應商提供公平、公正及公開的平台，依據已制定的招標制度開展所有採購活動。我們恪守《中華人民共和國招標投標法》，在合同中載入《廉潔管理協議書》，明確雙方的廉潔管理職責及處罰措施。同時，我們在招標文件中列明監審投訴電話，鼓勵供應商及其他相關單位舉報任何腐敗行為，以維護供應鏈的廉潔與透明，共同落地陽光採購。



為保障服務品質，供應商在入庫評估中需達到

70 分以上



02 共創綠色環境

本集團積極響應國家環保政策，恪守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國環境影響評價法》等相關法律法規，將綠色理念融入商業運營與物業管理，致力於減少運營對環境的影響。我們希冀加強節約能源、節約用水、減少溫室氣體排放及廢棄物等多維度的管理，推動綠色發展，助力國家2030年碳達峰、2060年碳中和的「雙碳」目標。

本集團參照國家及業務運營所在地標準，結合ISO14001環境管理體系要求，制定並持續優化環保政策。透過「PDCA³」模式，我們評估政策落實進度，確保環保表現的可持續進步。本集團的部分附屬公司已制定應急預案並定期演習，以應對極端天氣等氣候相關風險。有關環境表現的詳細數據及績效，請參閱本報告「綜合績效表現」章節。

- 減排運營
- 可持續辦公
- 應對氣候變化

³ 即 Plan（計劃），Do（執行），Check（評估），Act（優化）。

減排運營

本集團在運營過程中產生一定量的大氣污染物、溫室氣體、廢棄物，並且使用能源及水資源。本集團注重減少因自身經營活動對環境造成的影響，並且積極應對氣候變化對本集團業務潛在影響。本集團積極引入可持續的運營模式，通過貫徹落實各項內部制定的節能減排政策與制度，為節約能源資源消耗、減少大氣排放及溫室氣體排放盡一份力，共同應對氣候變化。本集團通過制定《能源管理指引》等內部管理政策，從照明、供暖、製冷、生活用水及配電等方面進行全方位能源分類管理。本集團旗下運營項目的日常運營中實行精細化管理，並委任工程總監負責整體能源管理，務求達到節能減排的目標。

節約能源

本集團在商業及物業管理項目採取以下措施，旨在提高能源利用效率，降低運營能耗。

節 能 措 施	
 照明智能化	LED 燈代替傳統的燈泡並安裝聲控、紅外線或光控感應裝置及時間控制器，對照明系統進行自動調節
 自動感應扶梯	部分項目安裝了設置自動感應系統的扶手電梯，該電梯會在無人使用時進入閑置模式
 能耗數智化管理	安裝一系列的智能系統以降低運營過程中的資源使用，包括在商業項目安裝樓宇自控系統，對項目內的溫度及亮度進行全面監控，並根據實際情況遙距控制照明及空調系統
 設備運營	強化設備管理及設備的保養和清潔，使設備能處於最高效率的運行狀態，減少設備能耗

為有效及全面地檢查項目的環境績效，本集團採取成熟的能耗監測制度，要求項目每天記錄空調能耗，並分析收集的數據，調整空調系統的運作模式以達到減低能耗的效果。

節約用水

基於本集團的業務性質，運營過程中不涉及大規模用水，所有持有的運營物業均使用市政用水，不適用求取適用水源的問題。但本集團仍積極採取節水措施。

商業運營中，本集團在項目內的公共衛生間安裝自閉式及感應式水龍頭，並配置自動沖廁系統。物業管理方面，為業主改造消防灑水系統，採用節水設計。此外，本集團定期檢查維護消防及自來水管道，發現「跑、冒、滴、漏」情況立即維修，避免浪費水資源。

未來，本集團將持續尋求提升用水效益的機會，全力實踐可持續發展企業的責任。

廢物分類

本集團積極落實廢物分類政策，與具備資質的廢棄物回收及處置企業建立長期合作關係，對商業運營及物業管理過程中產生的生活垃圾與危險廢棄物進行規範化分類管理。我們在項目場所內設置了多種分類回收箱，並在住宅公寓落地按戶垃圾分類制度，從源頭上提高廢物分類的準確性。

本集團定期組織環保教育活動，並開展舊衣物回收等實踐行動，旨在提升社區居民的環境保護意識，營造良好的可持續發展氛圍。未來，本集團希冀通過堅持優化廢物分類管理措施並傳播廢棄物分類管理意識，助力環保事業發展。



可持續辦公

本集團在全國各地的辦公室積極推廣「綠色辦公」理念，以加強資源及能源節約的實踐。我們倡導員工對紙張、墨水匣等辦公廢棄物採取減量、再用、回收的政策，有效減少資源浪費及廢棄物的產生。

為強化員工的環境保護意識，本集團制定並定期檢視相關指引及措施並建立內部管理制度，從辦公場景、辦公用品取用、綠色出行等多維度深度踐行「綠色辦公」理念。

可持續辦公措施

举 措	目 的
在午休及非辦公時間關閉照明系統	降低能源消耗
減少紙質記錄，將文件上傳至雲端儲存	節省紙張並提高存取效率
推行無紙化辦公，以電子文件替代紙質文件進行工作匯報	減少紙張使用，提升辦公效率
設置打印紙回收籃，方便員工存放使用過的紙張，並倡導雙面用紙	減少紙張浪費
在打印機附近張貼節紙提示，提醒員工按需打印	避免浪費紙張
推行視頻或電話會議，減少不必要的商務出行	降低溫室氣體排放，同時提高員工工作效率
鼓勵員工出差時優先選擇公共交通工具	降低碳排放，深度踐行綠色出行理念

於本報告期內，寶龍商業物業管理業務的辦公室內回收再利用以下物料：



本集團期望通過在辦公室內有效實施針對節能減排的運營和辦公政策，從而提高員工對環境和氣候變化問題的意識，並積極將可持續發展理念擴展至日常生活中。

應對氣候變化

本集團充分認識到氣候變化對環境及業務運營的影響，積極應對相關挑戰與機遇。我們制定並實施了一系列內部政策和程序，以識別和評估氣候相關風險，包括極端天氣事件（如颶風、洪水）發生概率和頻率的增加，以及這些因素對業務運營的直接和間接影響。

為了有效管理風險並充分利用機遇，本集團依據氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的指引，對短期及中長期業務發展中可能遭遇的氣候相關風險與機遇進行了系統性的識別。在報告年度，我們委託第三方專業機構，根據集團的業務特點與發展趨勢，選擇了合適的氣候情景與參數。通過結合定性和定量的分析方法，對氣候相關風險進行了深入的分析與評估，以加強對這些風險的管理與應對。

● 風險分析情景設定

我們利用 REMIND⁴ 模型及本集團旗下物業的項目數據，結合考慮時間因素，對不同地點的業務和資產進行了氣候風險暴露度分析，涵蓋 10 類極端氣候風險：極端高溫、極端低溫、極端降雨、極端大風、極端降雪、熱帶氣旋、沿海洪澇、河流洪澇、低河流流量、野火。我們以項目分佈省及直轄市作為劃分依據，按照到 2100 年升溫 1.5°C（有序）及 3°C（溫室世界）的假設情景，形成本集團到 2050 年在不同升溫情景下的氣候風險評估。

情景設定	預測模型	情景名稱	氣溫升幅	說明
央行與監管機構 綠色金融網路 (NGFS)	REMIND	有序	到 2100 年，氣溫升幅控制在 1.5°C	「淨零排放 2050」：通過嚴格的氣候政策和創新將全球變暖限制在 1.5° C，在 2050 年左右實現淨零二氧化碳排放。
		溫室世界	到 2100 年，氣溫升幅在 3°C或以上	僅實施當前政策，假設不實施「國家自主貢獻（NDCs）」 ⁵ 目標預案。

⁴ REMIND（區域投資和發展模型）是一個數值模型，代表世界經濟的未來演變，特別關注能源部門的發展和對我們世界氣候的影響。該模型考慮了貨物、能源燃料和排放配額的區域貿易特徵，包括了人類活動導致的所有溫室氣體排放。

⁵ 國家自主貢獻（Nationally Determined Contributions，簡稱 NDCs）是根據《巴黎協定》由各國提出的減少溫室氣體排放和應對氣候變化的國家計畫和承諾。旨在實現《巴黎協定》中設定的長期目標，即將全球平均氣溫升高控制在工業化前水準以上 2 °C 以內，爭取不超過 1.5 °C。

● 物理風險分析結果

本集團根據旗下資產所在位置，將本集團面臨的相關物理風險發生的可能性按照低風險、中風險、較高風險和高風險四個等級劃分，並披露如下：

風險類型	當前	1.5°C	3°C
急性:野火	較高風險	較高風險	較高風險
慢性:極端高溫	較高風險	較高風險	較高風險
慢性:極端降雨	較高風險	較高風險	較高風險
急性:熱帶氣旋	中風險	中風險	中風險
急性:河流洪澇	中風險	中風險	中風險
慢性:極端低溫	中風險	中風險	中風險
急性:沿海洪澇	低風險	低風險	低風險
急性:低河流量	低風險	低風險	低風險
慢性:極端大風	低風險	低風險	低風險
慢性:極端降雪	低風險	低風險	低風險

風險等級：

低	中	較高	高
---	---	----	---

針對上述熱力圖中具有中至較高風險的物理風險類型，本集團已制定相應的緩解措施，為應對氣候變化作出前置性預防行動，確保我們的業務能夠在不斷變化的環境中保持韌性。

物理風險類型	潛在影響	緩解措施
 極端降雨	● 極端降雨可能引發山洪、水庫垮塌、交通和電訊中斷，可能導致物業運營不便。 ● 取水渾濁、泥沙含量高，影響運營用水質量。 ● 道路中斷、低窪地區及露天設施可能損壞，影響正常運營。	✓ ☒ 加強防洪設施建設，建立應急預案，確保關鍵基礎設施安全。 ✓ ☒ 安裝水處理系統，監測水源質量，保障運營用水。 ✓ 加固低窪地區和露天設施，建立維護計劃。

物理風險類型	潛在影響	緩解措施
 極端高溫	● 極端高溫影響員工作業體驗感。 ● 需要耗用更多能源製冷，冷卻系統效率降低。 ● 提升對水和能源的需求，或增加水管的壓力。 ● 增加高溫補貼支出、環境改善和防護設備採購費用等。	✓ 提供冷卻設施和休息區，保障員工健康與生產力。 ✓ 升級冷卻系統，提高能源效率，減少能源消耗。 ✓ 優化水資源管理，減少用水壓力，確保供水穩定。 ✓ 合理預算高溫補貼與防護設備採購，控制成本。
 野火	● 野火燃燒產生煙霧和有害氣體，影響空氣質量與健康。	✓ 制定火災預防和應對策略，常態化開展消防演練。 ✓ 加強空氣質量監測，配備空氣淨化設備，並提供防護用品，保障員工健康。
 河流洪澇	● 洪水可能造成機械損壞，須額外維修開支。 ● 受到洪水污染的水資源造成淡水短缺，引發供水壓力。 ● 河流洪澇可能會引發山體滑坡，影響生產安全。	✓ 加強防洪設施建設，定期檢查和維護機械設備，減少損壞和維修成本。 ✓ 優化水資源管理，建立應急儲備系統，確保淡水供應穩定。 ✓ 採用先進的邊坡穩定技術，如排水系統、支撐結構和生態恢復措施，降低山體滑坡風險。
 極端低溫	● 在寒冷環境中員工工作能力受到影響，致使勞動生產率降低或項目延誤。 ● 資產和設備等運作效率浮動。	✓ 提供保暖設施和個人防護裝備，保障員工在寒冷環境中的工作能力。 ✓ 定期維護和升級設備，提升其在低溫環境中的運作效率。
 熱帶氣旋	● 位於易受熱帶氣旋影響地區的資產，其受損減值概率較高。 ● 熱帶氣旋或致業務中斷，運營成本增加。	✓ 加強設施的結構強度和防風能力，確保資產安全。 ✓ 制定應急預案，保障熱帶氣旋來臨時的業務連續性。

● 轉型風險分析結果

商業及物業運營服務商是現代城市建築的重要組成部分，也是低碳生態城市的承載者，與建築碳管理及低碳運行的落實緊密連結。本集團按照 2100 年升溫 1.5°C（有序）的假設情景，結合公司實際情況進行研究識別，評估出面臨的實際轉型風險。

轉型風險類型	潛在影響	緩解措施
 政策和法律	● 寶龍商業可能面臨環境政策收緊、氣候變化監管加強及綠色物業管理技術要求提升等轉型風險。這些風險或導致商場與住宅設備改造成本及綠色低碳智慧物業技術研發成本上升。 ● 相關能源使用、廢棄物管理及環境信息披露政策或法律的出臺或修訂,可能導致公司及客戶違規罰款風險上升。 ● 監管機構對氣候相關信息披露要求的提升,導致運營成本、合規成本以及數據監測成本小幅增加。 ● 碳交易額度及交易費的支出,以及碳稅的引入,可能影響公司的利潤空間。這些措施可能會導致運營成本浮動。	● 通過提升能源效率、採用可再生能源及優化資源管理,降低能源消耗與成本。同時,探索成本效益高的低碳技術與解決方案,以應對碳交易額度及交易費的支出。 ● 建立完善的合規管理體系,密切關注政策變化,確保及時了解並遵守相關法律法規。加強內部培訓,提高員工的合規意識與能力。 ● 加強成本控制與管理,提高運營效率。拓展業務範疇,開發低碳產品與服務,開拓新市場,以應對碳交易及碳稅政策對盈利能力的影響。
 技術	● 評估、採納和部署節能減排項目及能耗管理措施,會增加相關部門的運營和管理成本。 ● 低碳產品和技術的推廣促使商業運營服務商對硬件設備進行改造或替換,可能導致運營成本、物料採購成本及維護費用增加。 ● 報廢及替換高耗能與不符合環境標準的產品,可能導致運營成本上升及設備折舊增加,對企業短期財務表現造成一定壓力。	● 通過技術創新和流程優化,提高能源使用效率,降低長期運營成本,同時尋求政府補貼和優惠政策以減輕短期財務壓力。 ● 與供應商建立長期合作關係,通過批量採購降低物料成本,減少設備故障和維護費用。 ● 制定分階段的設備更新計劃,逐步替換高耗能設備,以分散成本壓力並通過能源管理系統監控和優化設備運行效率,降低整體運營成本。

轉型風險類型	潛在影響	緩解措施
 市場	● 客戶行為的改變可能導致對傳統產品和服務的需求減少,進而使相關收入和市場份額因市場相關性的降低而產生浮動。 ● 市場對綠色產品需求的增加促使企業加速淘汰傳統“非綠”產品,加大綠色住宅配套設施開發力度,導致管理和運營成本上升。 ● 為實現減排目標,需對高耗能設備進行排查與分析,並制定維修或升級節能方案,這將增加運營管理壓力及維護和合規成本上升。	● 積極拓展綠色產品和服務,滿足市場新需求,同時通過數字化營銷提升品牌影響力,穩定市場份額。 ● 與供應商建立長期合作關係,通過批量採購降低成本,並引入先進的管理系統提高運營效率。 ● 制定分階段的設備更新計劃,逐步替換高耗能設備,以分散成本壓力,並通過能源管理系統監控和優化設備運行效率,降低整體運營成本。
 聲譽	● 商業及物業服務在減緩和應對氣候變化方面的要求提升,企業在可持續發展方面的承諾及環保政策的落實可能影響其聲譽。 ● 未能按交易所要求披露耗能、碳排放等數據,或違反可持續發展政策法規,可能增加聲譽風險,影響企業形象。 ● 宣傳公司的綠色可持續形象可能會增加營銷成本。	● 積極履行可持續發展承諾,加強環保政策的落實與宣傳,增強公眾信任。 ● 建立完善的數據管理和披露機制,確保按時、準確地披露相關數據,並加強內部合規管理,規避法律風險。 ● 制定高效、數智化的營銷策略,控制營銷成本,同時確保綠色形象宣傳的有效性。

03 重視人力資源

- 優化僱傭管理
- 健康與安全
- 職業培訓
- 廉潔誠信

本集團將員工視為業務發展的核心動力，通過制定人性化的人力資源管理制度，完善人資管理體系。在引進多元化人才的同時，為在職員工提供適當培訓與資源，並為每位員工打造各展所長的平臺。本集團持續關注團隊的工作氛圍，營造「同心同路、同路同享」的企業文化，建立和諧共融的工作環境。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》及《中華人民共和國未成年人保護法》等相關法律法規，確保合規經營。同時，本集團依循《寶龍商業集團人力資源管理製度匯編》，在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、反歧視、發展及培訓等方面落實詳細規定。本集團始終秉持平等、多元化的管理原則，禁止因種族、國籍、民族、性別等因素歧視員工。本集團希冀透過這些實踐提升員工歸屬感與滿意度的同時，也為集團的可持續發展奠定了堅實的人力資源基礎。

優化僱傭管理

重視招賢納才

本集團深信吸引、招攬及留任高質素員工對集團的成功至關重要，始終秉持「公開招聘、競聘上崗、擇優錄用、優化配置」的招聘原則，為每位求職者提供平等機會。為確保應聘者的能力在招聘過程中得到充分評估，本集團建立了綜合評價系統，客觀評估並聘請符合集團要求的人才，共繪集團藍圖。

本集團在滿足基本合規性要求的基礎上，通過公平招聘實踐、員工發展計畫和多樣性與包容性倡議等一系列人力資源策略，積極塑造進取向上的企業文化。

為維護勞工權益，避免聘請童工及強制勞工，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《禁止使用童工規定》等法律法規，並制定了一下策略以確保用人合規性：

策略	措施
公平招聘實踐	嚴格審查應聘者年齡，禁止招募童工，遵循相關法規
員工發展計畫	提供培訓與晉升機會，促進員工職業發展
多樣性與包容性	倡導多元化工作環境，尊重不同背景員工
勞動合規	員工試用期內需提前三天提交書面報告解除合同，違反規定可單方面解除合同

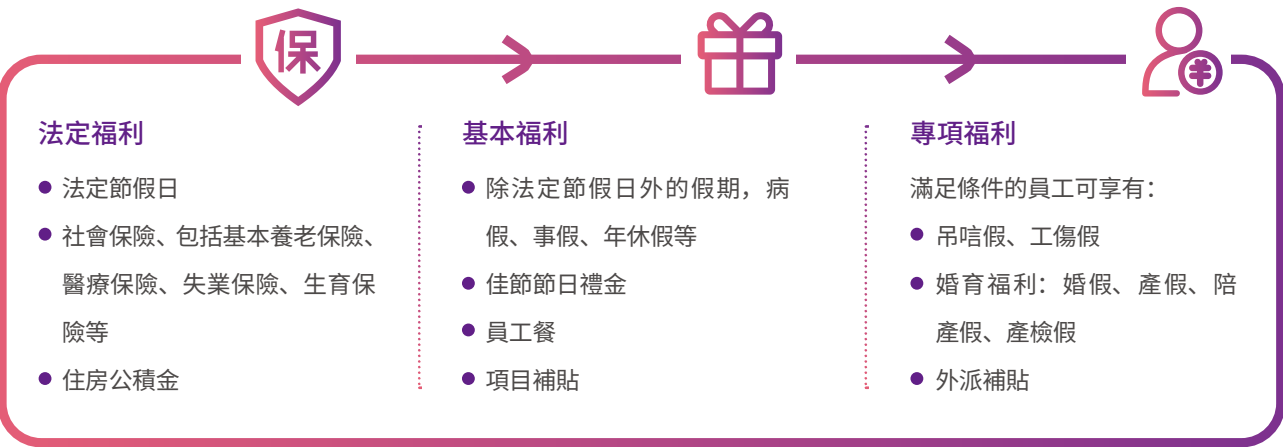
本集團希冀通過合規運營，為員工提供良好的工作環境與發展機會，為可持續發展打下堅實基礎。

良好的薪酬福利

本集團深知員工福祉對企業可持續發展的重要性，致力營造公平、公正、尊重且充滿關懷的工作環境。我們重視員工意見，透過多渠道溝通供員工反饋需求。定期舉辦員工座談會，主動聆聽並積極回應員工意見，協助解決工作困難，助力員工職業發展。

在薪酬管理方面，本集團制定並實施了一系列政策與制度，確保員工總體薪酬與其貢獻相符。員工薪酬由基本工資、績效獎金、專項獎金及福利補貼四部分構成。基本工資依據崗位價值、職責、職級和績效。績效獎金根據公司效益、部門考核及個人績

效和服務時間確定。專項獎金則針對特定工作任務或目標達成而設。此外，本集團提供法定福利及工作餐等福利補貼，保障員工的權益，提高員工的工作積極性和滿意度。



本集團高度關注團隊凝聚力和員工生活質量，定期舉辦團建活動，增強員工的團隊歸屬感，培養合作意識。

健康與安全

本集團將員工的安全健康視為發展基石，致力提供全面保障。在恪守《中華人民共和國職業病防治法》及《安全生產許可證條例》的基礎上，制定並實施了成熟制度，明確安全防治與管理要求，確保員工職業健康與安全，踐行創建安全、健康工作環境的承諾。

安全工作環境

本集團在業務發展的同時，持續關注員工健康，秉持「預防為主，防治結合」的方針，防範職業病。透過實施分類管理和綜合治理措施，確保員工的健康與安全。



保障員工健康

為確保員工職業健康安全，本集團嚴格遵循國家相關法律法規，並制定內部政策與制度。本集團恪守《勞動法》、《婚姻法》、《人口與計劃生育法》、《工傷保險條例》及《保險法》等法律法規，並結合當地政策及公司內部規章制度進行內部管理調整，保障員工法定權益。

本集團採取多項職業健康安全監察措施，包括定期培訓、安全檢查、隱患排查、事故報告與處理、績效考核、安全溝通、設備與防護措施、管理制度與規程以及定期安全會議，致力提供安全工作環境，提高員工安全意識與自我保護能力，減少安全事故。在職業健康安全績效方面，通過檢查、排查、報告與考核等手段，持續提升員工安全意識與績效。本集團為保護員工身心健康，提供健康體檢、建立健康檔案、宣傳健康知識、心理諮詢服務、建立關愛機制及開展心理健康培訓，幫助員工解決心理問題，提高心理素質與抗壓能力，增強健康意識與水準。



本集團全方位保障員工的職業安全健康：



本集團高度重視員工健康與安全，於日常運營中持續保持高度安全警覺性。為此，定期組織工程培訓、設施設備維護培訓，並檢查消防設施與安全標識，確保安全設備有效運作。同時開展消防演習及消防安全教育培訓會，以加強員工緊急應變能力。

本集團為保障員工在辦公室內的健康與安全，為員工提供口罩、消毒液、醫藥箱等防疫物資，並定期對辦公室進行消毒，有效降低員工患病風險。

職業培訓

本集團深知員工的專業能力、經驗及持續發展是推動業務增長的核心動力。為此，本集團精心實施分層級的職業培訓體系，旨在滿足不同專業背景與職位等級員工的發展需求。

培訓體系的核心為「**四龍人才發展計畫**」，包括臻龍、飛龍、潛龍、蛟龍四個層級，針對不同職業階段的員工提供定制化培訓。培訓內容還涵蓋業務類培訓、職業技能類培訓及新員工培訓等多個系列，旨在增強員工的專業技能和職業競爭力。

在培訓形式上，本集團採取多樣化方式，包括集中授課培訓、內部集中研討培訓、內部集中訓練營培訓、在線自學培訓以及考察交流等，以全面提升各級人才的能力，為員工提供廣闊的成長與發展機會。



同時，為進一步激勵員工主動學習，本集團建立了員工線上學習平台及員工學習積分管理制度。通過這些措施，鼓勵員工持續提升自身價值，共同促進企業與個人的共同發展。



本集團的培訓體系依據 ISO 10015 等國際標準項目管理流程運作，實現閉環運行。



本集團設有健全的培訓體系：

確定培訓需求 ● 每年年底各單位培訓主管部門進行年度培訓需求調研與分析。 ● 調研方式包括面談、電話訪談、調查問卷及關鍵事件分析等，最終形成《培訓需求分析報告》。	制定培訓計劃 ● 各單位培訓主管部門依據《培訓需求分析報告》，制定年度培訓計劃及預算，並上報至管理層進行審核。
培訓交付實施 ● 各單位培訓主管部門依據年度培訓計劃，有序推進並實施各類培訓項目與課題。	培訓評估跟蹤 ● 針對培訓內容開展考試，以評估培訓效果。

本集團致力於提升員工專業知識與綜合能力，搭建了全面的職業培訓體系。針對物業管理業務，構建了「中心、城市、項目」三級培訓體系，依據《寶龍物業十大標準》及《住宅物業管理制度》，制定每日「30 分鐘培訓」，涵蓋禮儀禮節、列隊接待等內容，並通過線上培訓平台，定期組織業務視頻培訓，確保服務質量與運營效率。

依據內部《人力資源管理製度匯編》，本集團開展標準化、梯隊及專業技能提升培訓，包括企業文化、專業知識與管理能力等多個領域，全面提升員工綜合素質，助力企業可持續發展。

廉潔誠信

本集團在運營中秉持最高標準的職業道德和商業誠信，要求員工廉潔自律，嚴格遵守相關法律法規，包括《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》及香港《防止賄賂條例》等，並制定《員工廉潔自律行為規定》，建立了完善的廉潔風控制度，明確禁止賄賂、勒索、稅務欺詐、洗錢等行為。

措施	對象	具體內容
廉潔自律教育	新員工	入職時接受相關教育，提升反貪腐意識
簽署承諾書	部門經理以上人員、採購部及招標部全體員工	簽署《員工廉潔自律承諾書》
簽署保證書	相關供應商及承包商	投標和承接業務前簽署《廉潔守法保證書》
投訴及舉報渠道	全體員工及合作方	設立內部舉報熱線、郵箱、信訪系統及「400 陽光熱線」
保護政策	舉報人	保障舉報人不會因合法舉報或受調查而受到不法報復或歧視，確保舉報過程獨立及保密

於本報告期內，本集團未曾接獲任何有關本集團及其員工的貪污訴訟案件。

舉報方式	熱綫：400-680-1238（工作時間 9:00-18:00）
	郵箱：jianshen@powerlong.com
	地址：中國上海市閔行區新鎮路 1399 號寶龍大廈

04 誠心回饋社會

本集團積極履行企業社會責任，致力回饋業務運營周邊社區。我們制定社區溝通管理政策，透過企業公益慈善工作及項目運營，增進與項目所在地社區的聯繫，踐行「與城市共成長」的承諾，推動社區可持續發展。主要社區投資活動涵蓋鄉村振興、災害救助、社會關愛、文化教育、醫療衛生及環境保護等領域。透過各個項目地的運營及慈善捐贈，助力當地地區建設，推動可持續發展。報告期內，寶龍商業通過寶龍集團及其下屬項目公司，全年共計投入公益與社區活動款項約15萬元人民幣。

- 社會公益
- 社區投資



社會公益

公益慈善領域，本集團積極幫助弱勢群體，提升社會福祉，促進社會和諧發展。秉持效益最大化原則，通過合理規劃與有效執行，確保公益資源的高效利用與活動影響力的提升。同時，本集團主動承擔社會責任，關注社會發展議題，透過公益活動回饋社會。在公益實踐中，我們注重對受助對象的持續跟進，確保援助成效並依實際需求不斷優化援助策略。



全年共計投入公益與社區活動款項約

150 千元人民幣

社區投資

本集團在社區投資中積極踐行商業可持續發展，於業務開展時兼顧環境保護與資源永續利用，以保障投資項目的長期效益。我們鼓勵社區成員參與投資決策，踐行共創共享。我們也尊重當地文化與習俗，尋求長期合作關係。在實踐社區投資時，遵循公平競爭原則，確保投資透明公正。



綜合績效表現

本報告所採用的數據統計及計算方法均給予了適當注明。本章節的環境層面數據涵蓋本集團持有及運營的物業。除有另外說明，本章節所提供的數據均為對應年度全年匯總數據。本集團於本報告期內進一步完善數據收集及統計系統，故部分數據較之前年度有所變化。

優質客戶服務

客戶滿意度：

指標	2024 年	2023 年	單位
商業板塊平均客戶滿意度	96.9	95.5	%
物管中心平均客戶滿意度	97.1	93.4	%
接獲產品和服務的投訴件數	2,876	2,483	例

供應鏈管理

指標	2024 年	2023 年	單位
按地區劃分的供應商數目			
中國內地	143	125	個
中國香港或其他地區	0	0	個
向其執行有關慣例的供應商數目	143	125	個

減排運營

大氣污染物排放⁶：

指標	2024 年	2023 年	單位
氮氧化物（NOx） ⁷	0.147	0.099	公噸
硫氧化物（SOx） ⁷	0.201	0.202	千克
顆粒物（PM）	0.011	0.007	公噸

⁶ 大氣污染物排放數據是根據排放源及各燃料的消耗量及中國內地《道路機動車大氣污染排放清單編制技術指南（試行）》和《非道路移動源大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》，以及中華人民共和國生態環境部頒發的《鍋爐產排污量核算系數手冊》計算。本報告期，固定源的大氣污染物排放數據僅包含由項目直接使用的鍋爐，不包含如煮食爐具等其他設備的排放；道路移動源及非道路移動源相關排放包含相關設備所使用天然氣、汽油、柴油導致之大氣排放。

⁷ 報告期內，本集團明確了管道煤氣的核算邊界並更新了 NOx 與 SOx 計算方式。據此，本集團同步對 2023 年的披露資料進行了修正。

溫室氣體排放：

指標	2024 年	2023 年	單位
溫室氣體總排放量 ⁸	329,600.01	379,725.66	公噸二氧化碳
直接排放量（範圍一） ⁹	9,925.63	6,615.10	公噸二氧化碳
間接排放量（範圍二） ¹⁰	319,674.38	373,110.55	公噸二氧化碳
持有樹木溫室氣體減排量 ¹¹	270.41	239.41	公噸二氧化碳
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的溫室氣體排放總量（範圍一及二） ¹²	0.13	0.14	公噸二氧化碳

產生的無害廢棄物數量：

指標	2024 年	2023 年	單位
產生无害廢棄物總量 ¹³	4,235.31	3,830.66	公噸
生活垃圾	2,952.56	2,785.61	公噸
厨餘垃圾	1,282.76	1,045.04	公噸
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的無害廢棄物產生量	0.002	0.001	公噸

⁸ 在溫室氣體統計及匯報方面，本公司採用「**運營控制權**」法來界定其組織範圍。範圍一及範圍二溫室氣體排放數據是根據排放源及各燃料的消耗量及中國內地《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》、《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》的有關轉換因數計算。

⁹ 溫室氣體直接排放量數據是根據固定源、道路移動源、非道路移動源及中國內地《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》的有關轉換因數計算。

¹⁰ 2024 年外購電力溫室氣體排放計算所採用的電網排放因子來源於中華人民共和國生態環境部發佈的《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

¹¹ 此處指本公司持有的 5 米及以上的樹木減除溫室氣體總量。減除溫室氣體總量數據是根據《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》的有關轉換因數計算。

¹² 該類收入來自投資物業租金及物業管理服務。

¹³ 生活垃圾的統計和計算範圍不含商場內商戶產生的垃圾、寫字樓租戶及小區住戶產生的垃圾；廚餘垃圾的統計和計算範圍不含商場內酒樓餐館產生的垃圾、寫字樓租戶及小區住戶產生的垃圾。

產生的有害廢棄物數量：

指標	2024 年	2023 年	單位
產生有害廢棄物總量 ¹⁴	4.22	6.47	公噸
電子廢棄物	2.52	2.30	公噸
電池	1.20	1.21	公噸
含水銀的燈管 ¹⁵	0.00	2.42	公噸
打印機墨水匣	0.29	0.29	公噸
化學品容器	0.20	0.25	公噸
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的有害廢棄物產生量	0.000002	0.000003	公噸

廢水排放 ¹⁶：

指標	2024 年	2023 年	單位
廢水排放總量	3,976,969.57	4,642,389.19	公噸

排放合規情況：

指標	2024 年	2023 年	單位
涉及非法向環境排放污染物的案件	0	0	宗

能源消耗量 ¹⁷：

指標	2024 年	2023 年	單位
能源消耗總量	662,623.14	646,740.07	兆瓦時
天然氣	49,517.13	32,948.02	兆瓦時

¹⁴ 有害廢棄物分類參考香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》。

¹⁵ 本集團與往年逐步對所使用的含水銀燈管進行替換，並與本年度基本完成全面更迭。因此，含水銀的燈管將不在納入有害廢棄物統計範圍。

¹⁶ 廢水排放總量數據根據總用水量及《生活源產排污核算方法和系數手冊》中的有關折算系數進行計算。

¹⁷ 能源消耗量數據是根據外購電力及天然氣、汽油機柴油的消耗量及中國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及國際能源署提供的有關轉換因子計算。

指標	2024 年	2023 年	單位
汽油	40.25	55.21	兆瓦時
柴油	82.62	68.17	兆瓦時
外購電力	595,740.54	613,668.67	兆瓦時
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的能源消耗總量	0.25	0.25	兆瓦時

水消耗量：

指標	2024 年	2023 年	單位
總用水量 ¹⁸	4,418,855.08	5,158,210.21	立方米
市政水（自來水）用量	4,336,344.08	4,825,416.28	立方米
循環水（中水及冷卻水）用量	82,511.00	332,793.93	立方米
經自行預處理達標後排入自然環境的水量	525,687.80	554,958.00	立方米
總耗水量 ¹⁹	3,810,656.28	4,270,458.28	立方米
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的耗水總量	1.46	1.62	立方米

運營過程中回收的廢棄物數量：

指標	2024 年	2023 年	單位
回收紙張	52.90	89.96	公噸
回收塑膠瓶	6.63	26.15	公噸
回收金屬	5.87	12.78	公噸
回收玻璃瓶	9.76	5.49	公噸

環境綠化：

指標	2024	2023	单位
持有 5 米或以上的樹木数量	11,757	10,409	棵

¹⁸ 總用水量包括市政水（自來水）用量及循環水（中水及冷卻水）用量。

¹⁹ 總耗水量指扣除經自行預處理達標後排入自然環境的水量的市政水（自來水）用量。

環保合規情況：

指標	2024 年	2023 年	單位
涉及對自然環境造成破壞的案件	0	0	宗

優化僱傭管理

員工組成：

指標	2024 年	2023 年	單位
員工人數	5,566	5,798	人
按性別劃分			
男員工	3,551	3,704	人
女員工	2,015	2,094	人
按年齡劃分			
50 歲以上	268	257	人
41 歲至 50 歲	1,217	1,210	人
31 歲至 40 歲	2,466	2,541	人
21 歲至 30 歲	1,592	1,771	人
20 歲及以下	23	19	人
按學歷劃分			
研究生及以上	50	56	人
本科	1,518	1,576	人
大專	2,200	2,258	人
中專	717	765	人
其他	1,081	1,143	人
按地區劃分			
中國內地	5,566	5,798	人
中國香港或其他地區	0	0	人
按僱傭類型			
全職	5,566	5,798	人
兼職	0	0	人

員工流失²⁰：

指標	2024 年	2023 年	單位
員工流失比率	29.85	42.65	%
按性別劃分			
男員工	30.06	41.55	%
女員工	29.47	44.60	%
按年齡劃分			
50 歲以上	15.99	29.57	%
41 歲至 50 歲	21.33	30.17	%
31 歲至 40 歲	28.69	39.00	%
21 歲至 30 歲	38.05	58.27	%
20 歲及以下	42.50	47.37	%
按地區劃分			
中國內地	29.85	42.65	%
中國香港或其他地區	0	0	%

健康與安全

員工安全：

指標	2024 年	2023 年	2022 年	單位
因工作關係而死亡人數	0	0	0	人
因工導致無法正常上班的員工人數	0	0	0	人
因工傷損失工作日數	0	0	0	人

職業培訓

員工培訓：

指標	2024 年	2023 年	單位
員工職業發展相關接受培訓人數			
男員工	3,623	2,763	人

²⁰ 2024 年，本集團更新了員工流失率算法：「該類別的流失員工人數 / （該類別的總員工人數 + 該類別的流失員工人數）」。2023 年及以前，本集團的員工流失率算法為：「該類別的流失員工人數 / 該類別的總員工人數」。

指標	2024 年	2023 年	單位
女員工	1,601	2,197	人
高層人員	204	394	人
中層人員	682	679	人
基層人員	3,952	4,291	人

指標	2024 年	2023 年	單位
員工職業發展相關接受培訓人均時數 ²¹			
男員工	7.91	21.75	小時
女員工	7.88	14.16	小時
高層人員	12.33	15.90	小時
中層人員	9.23	22.53	小時
基層人員	17.48	14.93	小時

廉潔誠信

指標	2024 年	2023 年	單位
涉及關於賄賂、勒索、欺詐及洗錢案件	0	0	宗

社會公益

指標	2024 年	2023 年	單位
社區 / 公益慈善投入金額 ²²	150	315	千元人民幣

²¹ 員工職業發展相關接受培訓人均時數按照此公式進行計算：「特定類別員工平均受訓時數 = 特定類別員工的總受訓時數 / 特定類別的員工人數」。

²² 包括本集團的慈善捐款及其他捐獻。

內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
強制披露規定		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	責任管理 - 董事會聲明
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則	重要性：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。
		量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。
		一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明 - 報告時間範圍及組織邊界

「不遵守就解釋」條文			
A. 環境			
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共創綠色環境 - 減排運營 共創綠色環境 - 可持續辦公
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綜合績效表現
	A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以 噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）。	
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）。	
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢 目標及為達到這些目標所採取的步驟。	共創綠色環境 - 減排運營 共創綠色環境 - 可持續辦公 本集團正在積極摸底分析環 境績效現狀，為制定排放量 目標、減廢目標奠定基礎， 計劃在未來披露。
A2 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	共創綠色環境 - 減排運營 共創綠色環境 - 可持續辦公
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗 量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項 設施計算）。	綜合績效表現
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			披露位置或備註
A2 資源使用	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採 取的步驟。	共創綠色環境 - 減排運營 共創綠色環境 - 可持續辦公 本集團正在積極摸底分析環境 績效現狀，為制定能源使用效 益目標、用水效益目標奠定基 礎，計劃在未來披露。
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水 效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用） 每生產單位佔量。	由於本集團的業務性質，有關 包裝材料事宜對本集團而言不 適用。
	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	共創綠色環境 - 減排運營 共創綠色環境 - 可持續辦公
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管 理有關影響的行動。	
A4 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候 相關事宜的政策。	責任管治 - 董事會聲明 共創綠色環境 - 減排運營
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事 宜，及應對行動。	共創綠色環境 - 應對氣候變化
B. 社會			
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、 多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	重視人力資源 - 優化僱傭管理
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區 劃分的僱員總數。	綜合績效表現
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
B2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	重視人力資源 - 健康與安全

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			披露位置或備註
B2 健康與安全	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	綜合績效表現
	B2.2	因工傷損失工作日數。	
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	重視人力資源 - 健康與安全
B3 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	重視人力資源 - 職業培訓
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	綜合績效表現
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	重視人力資源 - 優化僱傭管理
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	運營服務管理 - 供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	綜合績效表現
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	運營服務管理 - 供應鏈管理
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	
B6 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	運營服務管理 - 優質客戶服務 運營服務管理 - 商業運營 運營服務管理 - 物業管理 運營服務管理 - 維護客戶權益
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	由於本集團業務性質，此項對本集團而言不適用。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			披露位置或備註
B6 產品責任	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	綜合績效表現 運營服務管理 - 優質客戶服務
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	運營服務管理 - 知識產權保護
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	運營服務管理 - 優質客戶服務 運營服務管理 - 商業運營 由於本集團業務性質，因此產品回收程序對本集團而言不適用。
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	運營服務管理 - 維護客戶權益
	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	重視人力資源 - 廉潔誠信
B7 反貪污	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	綜合績效表現
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	重視人力資源 - 廉潔誠信
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	誠心回饋社會
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	誠心回饋社會 綜合績效表現
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	

Powerlong Tower
1399 Xinzhen Road
Minhang District
Shanghai
PRC

19/F, Lee Garden One
33 Hysan Avenue
Causeway Bay
Hong Kong

中國上海市閔行區
新鎮路1399號寶龍大廈

香港銅鑼灣希慎道33號
利園一期19樓

Website 網址: www.powerlongcm.com