



# 越秀房地產投資信託基金

YUEXIU REAL ESTATE INVESTMENT TRUST

根據香港法例571章證券及期貨條例第104條獲認可之香港集體投資計劃

股份代號：00405



武漢

杭州

上海

廣州

## 成就財富

環境、社會及管治報告  
2018

廣州



杭州



上海



武漢



# 目錄

- 
- 4 關於越秀房產基金
  - 5 關於本報告
  - 6 董事長的話
  - 8 2018年發展概覽
  - 10 可持續發展方針
    - 可持續發展架構
    - 持份者識別和溝通
    - 重要性議題及列表
    - 倡廉善治
  - 18 與環境融合發展
    - 綠色管理
    - 綠色營運
    - 綠色宣傳
  - 31 與各方攜手共贏
    - 卓越服務
      - 客戶服務
      - 隱私保護
      - 投訴處理
      - 服務升級
    - 負責任供應鏈
  - 49 與員工並肩同行
    - 員工權益
    - 員工培訓
    - 職業健康與安全
    - 員工關愛
  - 59 與社會共生共榮
    - 精準扶貧
    - 社區貢獻
      - 保護環境
      - 關懷社會
  - 64 可持續發展表現概述
    - 政策列表
    - 績效列表
  - 72 《環境、社會及管治報告指引》內容索引
  - 78 意見回饋表



越秀房地產投資信託基金(「越秀房產基金」, 00405.HK)於2005年12月21日在香港聯合交易所(「聯交所」)上市, 為全球首只投資於中華人民共和國(「中國」)內地物業的上市房地產投資信託基金。

越秀房產基金專注於辦公樓、零售、酒店公寓等可帶來可觀租金收入的商業物業, 並通過收購新物業及優化營運現有物業, 取得穩健的收益增長。

截至2018年12月31日, 越秀房產基金之物業組合共有八項, 分別為位於廣州的白馬大廈單位(「白馬大廈」)、財富廣場單位(「財富廣場」)、城建大廈單位(「城建大廈」)、維多利廣場單位(「維多利廣場」)、廣州國際金融中心(「國金中心」)、位於上海的越秀大廈(「越秀大廈」), 位於武漢的武漢越秀財富中心、星匯維港購物中心及若干停車位(「武漢物業」), 及杭州的維多利商務中心單位及若干停車位(「杭州維多利」), 物業產權總面積共約969,488.8平方米。

2018年末, 越秀房產基金完成出售越秀新都會大廈(「越秀新都會」), 同時購入杭州維多利商務中心2幢及315個地下車位, 正式進駐杭州, 有效實施「有進有出」發展戰略, 優化了基金物業組合及地域佈局。

越秀房產基金的管理人為越秀房託資產管理有限公司, 其在房地產投資、資產管理及資本運作領域擁有豐富的專業及實踐經驗, 通過積極有效管理資產及拓展業務, 為基金單位持有人帶來長遠穩定的投資收益。在房地產投資市場蓬勃發展之際, 管理人致力成為專注於商業房地產市場, 具備持續性的資產增值能力、商業營運能力、資本運作能力, 並處於行業領先地位的專業化資產管理機構。

管理人深知董事會成員多元化對提升企業管治水平具有重要意義, 力求董事會在決策過程中能夠具備多元化的經驗背景及恰當的知識。因此, 董事會在甄選成員候選人時, 會綜合考慮包括(但不限於)年齡、性別、文化、專業背景、教育背景、行業經驗及服務年限在內的多種因素, 始終堅持用人唯才的原則, 在確保基金業務有效運作的前提下保持適當平衡和多元。按照《企業管治守則》的要求, 管理人在《合規手冊》中制定了董事會成員多元化政策, 每年定期檢討董事會成員組成。2018年, 管理人董事會在人員組成、規模及結構方面均能滿足越秀房產基金業務運作的需求, 各成員具有資深經驗和豐富知識, 亦已投入足夠的時間與精力履行公司董事的職責, 帶領越秀房產基金穩步向前。

董事會簡述：

姓名	職位
林昭遠先生	主席及非執行董事(於2018年8月14日辭任)
林德良先生	主席、執行董事及行政總裁(於2018年8月14日獲委任為主席)
程九洲先生	執行董事及副行政總裁
李鋒先生	非執行董事
梁丹青先生	非執行董事(於2018年8月14日獲委任)
陳志安先生	獨立非執行董事
陳志輝先生	獨立非執行董事
張玉堂先生	獨立非執行董事
陳曉歐先生	獨立非執行董事

董事會成員結構





此外，租賃代理的職員亦為資深的專業人員，深耕市場多年，對中國的商用物業租賃、市場推廣及租賃管理均擁有豐富的經驗。

為保持良好的經營態勢，穩定現有客戶，引進優質客戶，管理人每年有計劃地對部分基金物業進行更新改造。物業保值增值，為租金最大化創造堅實基礎，以保障投資者的利益是我們資本性改造的宗旨及目標。



01. 廣州維多利廣場新春啟市
02. 武漢越秀財富中心前線運營團隊
03. 杭州維多利組織團隊培訓
04. 廣州國金天地前線運營團隊
05. 上海越秀大廈經營服務中心



# 關於本報告

## 概覽

本報告為越秀房地產投資信託基金第三份獨立的环境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」)報告，報告秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，重點披露公司2018年在環境、社會及管治方面的理念、重要措施和成效。有關越秀房產基金2018年四大重要議題(環境、經濟／市場、僱傭及社區)下的企業可持續發展表現之年度最新情況，本報告均已提供。

## 編製依據

本報告根據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)進行編寫。

本報告內容按照一套系統性程序而釐定。本報告的編製過程包括識別重要的持份者、識別和排列ESG相關的重要議題，決定ESG報告的邊界，收集相關材料和數據、編製報告內容、對數據進行檢視等。

## 報告範圍及邊界

本報告覆蓋範圍包括越秀房產基金2018年擁有的所有物業組合。與2017年相比，越秀新都會在2018年12月21日完成出售，杭州維多利於2018年12月28日被越秀房產基金所收購。基於2018年度實際管理的考慮，以ESG報告披露的『重要性原則』作為指引，本報告管理情況和相關績效指標披露涵蓋越秀新都會，不涵蓋杭州維多利。

## 稱謂說明

為了便於表述及閱讀，本報告中「越秀房產基金」、「基金」代指「越秀房地產投資信託基金」；「管理人」代指「越秀房託資產管理有限公司」，按照信託契約管理越秀房產基金。因此，報告內容中的「公司」、「我們」均指「越秀房地產投資信託基金」及「越秀房託資產管理有限公司」。

## 數據來源及可靠性聲明

報告中所使用數據均來自管理人、基金及其下屬控股公司，並經由董事會審核。

## 確認及批准

本報告經本公司可持續發展小組確認後，獲得董事會確認。

## 獲取及回應本報告

您可通過以下網站獲取本報告電子版：[www.yuexiureit.com](http://www.yuexiureit.com)：

如您對公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎電郵至 [yxft.ir@yuexiureit.com](mailto:yxft.ir@yuexiureit.com)，或致電 (852)3607 1886。



林德良  
主席

2018年，越秀房產基金在業務發展上穩步前進，總收入同比上升9.60%，物業收入淨額同比增長11.76%，取得了令人滿意的成績。本年度，我們繼續實施積極而審慎的投資策略，優化自身的物業結構。2018年下半年，我們成功完成越秀新都會大廈的出售。同時，繼上一年進入武漢之後，我們再一次進入了另一個國內萬億GDP城市——杭州，完成了對杭州維多利中心的收購。2018年度，越秀房產基金的總出租率達90.8%，物業組合市值約人民幣339.7億元。越秀房產基金作為中國







內地上市房產基金(REITs)的先行者，很欣喜自身「地產+金融」雙平台互動及獨樹一幟的商業運營、資本運營、物業管理「三位一體」商業運營模式能夠多年來持續獲得市場的肯定，也更堅定了我們對未來發展的信心。

在業務上取得佳績的同時，越秀房產基金對於自身的環境、社會及管治(ESG)方面的管理和表現也日趨成熟。從2016年發佈基金第一份ESG報告開始，我們就從上市規則、社會整體發展和環境趨勢出發，不斷思考自身業務和可持續發展各項因素之間的關係。通過探索，我們認識到，越秀房產基金的可持續發展方向需要立足到我們的產品與整體社會、環境的互動上。社會對空間的需求引領了我們在業務上的佈局，環境和氣候的變化為我們在建築上的環保升級提出新要求；而同時，我們對項目的管理和運營也對這個城市的社會和環境生態帶來了動態影響，體現在我們物業內工作或購物的人臉上洋溢的滿足感，也體現在我們的建築物在抵禦惡劣天氣時的安全性。這些是我們的責任，也是越秀房產基金在新時代能夠不斷繼續穩步向前發展的指引。

越秀房產基金仍然在成長，仍然在學習。從2005年成立並上市，2012年通過「巨人項目」接手廣州地標——廣州國際金融中心，再到拓展武漢、杭州的市場，通過不斷提升運營水平，越秀房產基金和越秀集團地產板塊走出了一條「以商業運營為根本，以金融化為出路」的商業地產發展之路。在這條路上，我們希望能夠為國內房地產市場和房產基金的發展起到先行者的開拓作用。同樣在這條路上，我們希望能夠繼續以社會、環境、商業可持續發展的理念，去引領自身的發展，共享成果，共生共榮。

**林德良**  
主席



## 重要榮譽：

- 香港《經濟一周》「香港傑出企業2018」主板及非凡企業大獎
- 香港《華富財經》「華富卓越投資關係大獎2017—主板類別」獎項
- 武漢越秀財富中心榮獲「2018年度最具影響力城市地標獎」(fig 1)
- 廣州國際金融中心獲評LEED V4 鉑金級認證，是中國內地第一個獲此殊榮的超高層建築(fig 2)



fig 1



fig 2

## 經濟／市場：

- 2018年末，越秀房產基金以人民幣11.78億出售越秀新都會，同時補倉購入杭州維多利商務中心2幢及315個地下車位，正式進駐杭州。
- 截至2018年12月31日，越秀房產基金年度經營收入達人民幣20.32億元，同比增長9.60%；物業收入淨額達人民幣14.69億元，同比增長11.76%；每基金單位分派人民幣0.2765元。



### 環境：

- 武漢星匯維港購物中心利用循環冷凍水維持商場環境溫度，每年可節約電量 90,000 千瓦時。
- 白馬大廈本年度完成通道 LED 燈改造，在照明節電方面每年可節電 30,000 千瓦時。
- 城建大廈開展城建大廈空調節能改造項目，對中央空調、裙樓空調等進行節能改造，一年可節約電量約 390,000 千瓦時。

### 人力：

2018 年越秀房產基金僱員總數為 805 人，其中女性佔比 52%。

### 社區：

2018 年，公司繼續在清遠英德赤米村實施精準扶貧，捐款物資包括電腦、棉被以及赤米小學校服，費用共計人民幣 10,403.85 元。





 越秀·维多利中心

# 可持續發展方針

公司堅定地履行和落實自身在可持續發展上的三大原則：

## 經濟共贏發展



為客戶提供卓越產品服務、為員工提供和諧工作環境、為股東提供持續穩健回報，與利益相關方一起創造更大經濟價值；

## 社會共融發展



在發展的過程中融入社區、關注民生、關懷弱勢社群，充分發揮我們的平台和資源優勢，讓社會享受發展成果；

## 環境綠色發展






開展綠色物業管理，實踐節能環保營運，研發綠色節能科技，爭取成為行業前列的綠色標杆，走綠色可持續發展之路。

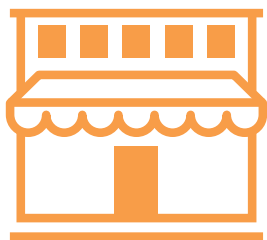


## 可持續發展架構

2018年，公司進一步加強自身的可持續發展管治。董事會作為公司最高管治機構，積極參與到環境、社會及管治(ESG)風險和信息披露的討論當中，管理層從合規出發，更全面地瞭解和認可ESG等各項因素對公司業務發展和風險管控的意義，各部門和物業管理人員也在以往的基礎上更深入地認識了公司的可持續發展戰略，具體落實到日常職責。

可持續發展管治層級	組成人員	日常職責
 <p>可持續發展 領導小組</p>	<p>公司總裁林德良先生擔任組長，成員包括副總裁程九洲先生和財務總監關志輝先生</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定公司可持續發展的總體方針和策略</li> <li>調配公司資源，對可持續發展工作進行支持</li> </ul>
 <p>可持續發展 工作小組</p>	<p>由內控審計部牽頭，各部門領導負責相關工作，並指定聯絡人進行溝通</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究使用於越秀房產基金的可持續發展管理政策</li> <li>對目前的可持續發展現狀進行評估和匯報</li> <li>規劃中短期的可持續發展工作方案</li> <li>監督相關工作的進度</li> </ul>
 <p>物業可持續發展 實踐團隊</p>	<p>各物業負責環境、社會相關信息的對口人員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對物業的相應環境、社會指標進行日常管理和統計</li> <li>對相應指標進行週期性的匯報</li> <li>提出日常管理上的改善建議</li> </ul>

## 持份者識別和溝通



### • 租戶：

租用越秀房產基金旗下商場和寫字樓的租戶

- 租戶的信賴和滿意是我們能夠持續提升業績表現的基石
- 他們的關注要點：商場／寫字樓地理位置、內部環境、物業服務質素、安全設施、物業能耗、租金水平、商場人流量
- 我們的日常聯繫：定期走訪、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管



### • 顧客：

在越秀房產基金旗下物業的商場、酒店、公寓內享用服務的顧客

- 顧客是我們商業物業的直接使用者，為他們提供安全舒適的環境是我們的責任
- 他們的關注要點：物業地理位置、商戶組合、物業環境、安全設施、物業交通便利性
- 我們的日常聯繫：投訴信箱、常規巡查、投訴熱線、滿意度調查



### • 員工：

越秀房產基金直接聘用的805名員工

- 不斷成長的優秀員工隊伍是我們能夠持續發展的關鍵
- 他們的關注點：薪酬待遇、發展空間、員工福利、晉升政策、培訓體系、企業聲譽、工作強度、企業內部溝通渠道
- 我們的日常溝通：直接交流、員工信箱／熱線、培訓項目



• **政府：**

越秀房產基金註冊、上市和運營地的當地政府

- 政府的支持是我們能夠產生更大範圍的經濟、社會正面影響的重點
- 他們的關注點：遵守當地的法律法規、依法納稅、促進當地經濟增長、促進當地就業、產生正面的社會效益
- 我們的日常溝通：定期走訪、政策溝通



• **基金單位持有人與投資者：**

越秀房產基金現有基金單位持有人及潛在投資者

- 越秀房產基金的基金持有人為我們的發展提供了經濟基礎，越秀房產基金有義務為股東創造滿足期望並可持續的經濟回報
- 他們的關注點：股價、股息、財務情況、業務前景、未來發展計劃、管治情況、管理層選擇及聘用
- 我們的日常溝通：基金單位持有人大會、財務信息披露、投資者熱線／信箱、投資者關係路演

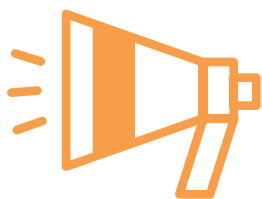


• **供應商：**

為越秀房產基金提供日常運營所需設備及服務的供應商

- 供應商為我們提供了優質的產品和服務，是越秀房產基金運營過程中的重要一環，同時他們也需要遵守越秀房產基金的供應商管理制度
- 他們的關注點：採購政策、供應商管理制度、公平交易、按時交貨、及時付款、溝通渠道、維持良好的夥伴關係
- 我們的日常溝通：供應商審查、定期走訪





### • 媒體：

關注越秀房產基金並對我們的運營表現及服務情況進行推廣的媒體

- 媒體朋友的持續監督能夠讓社會各界更瞭解越秀房產基金的情況，並督促越秀房產基金提升自身運營的透明度
- 他們的關注點：在社會造成的影響、財務表現、未來發展方向、獲得的獎項
- 我們的日常溝通：定期走訪、活動邀請、輿情監控



### • 當地社區：

越秀房產基金旗下物業所在的社區

- 社區及當地居民支持著我們的業務成長，同時我們的物業也為當地居民提供了生活空間
- 他們的關注點：物業的環境影響、物業內提供的休閒娛樂設施、為當地帶來的人流和機會
- 我們的日常溝通：公益活動、投訴熱線

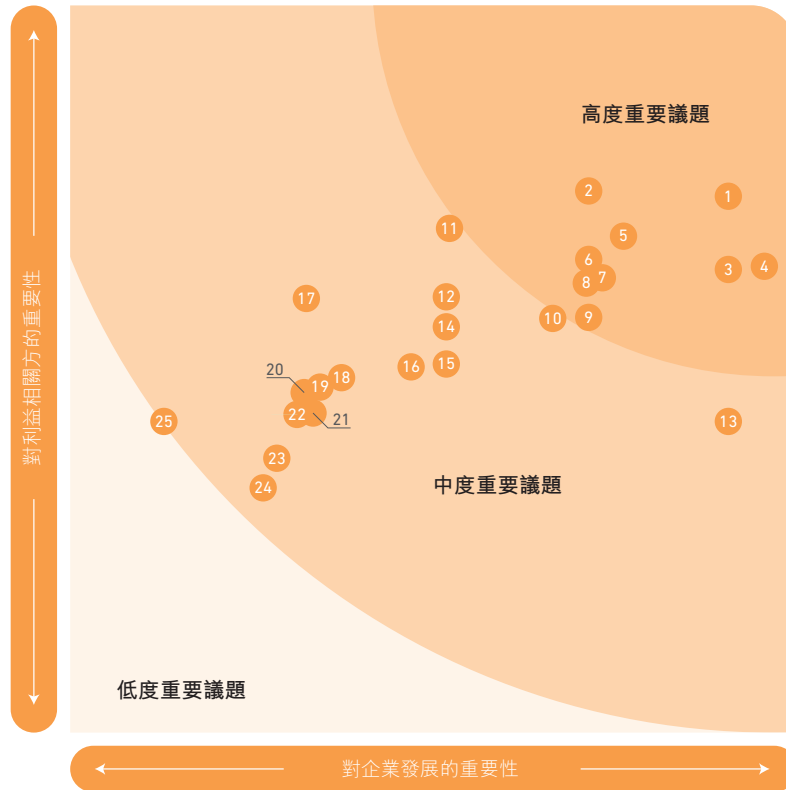
## 重要性議題及列表

2018年，基於自身業務發展及行業特點，越秀房產基金對自身的可持續發展議題進行了更新，具體評估過程如下：

- 通過綜合自身發展方向、行業發展情況、媒體關注重點、資本市場關注重點等，更新了自身的ESG議題庫，共有25個可持續發展議題；
- 以問卷形式調查內外部利益相關方對各議題的意見，問卷調查的對象包括內部管理層和員工、物業租戶、供應商、投資者、其他合作機構等；
- 以媒體關注、行業對標、焦點小組討論、專家意見等形式，優化調研結果，從而獲得整體評估結果，得出本年度的ESG議題重要性矩陣和清單，作為管理和披露各項環境、社會及管治事項的重要參考。



## 越秀房產基金2018年環境、社會及管治重要性議題列表



### 排序

#### 高度重要議題

- 1 反商業賄賂
- 2 信息安全保護
- 3 物業安全與健康
- 4 人才吸引及留存
- 5 員工安全與健康
- 6 勞工準則
- 7 員工薪酬與福利
- 8 價值鏈社會責任
- 9 員工培訓與發展
- 10 反不正當競爭
- 11 客戶投訴處理

#### 中度重要議題

- 12 負責任營銷
- 13 碳排放管理
- 14 可持續消費
- 15 能源管理
- 16 水資源管理
- 17 知識產權保障
- 18 創造就業
- 19 廢棄物管理
- 20 廢水排放及處理
- 21 物料有效利用
- 22 社會公益
- 23 產業發展
- 24 綠色建築
- 25 生物多樣性及土地使用

### 倡廉善治

公司全面遵守《中華人民共和國公司法》和香港聯交所證券上市規則之企業管治常規守則的條文規定，重視透明度、獨立、問責、負責與公平。在《員工手冊》裡明確了廉潔和反商業賄賂作為每位員工必須要嚴格遵守的行為「紅線」，並設立匹配的獎懲機制調查和處理涉及商業賄賂行為的員工。同時，我們制定了《負責人履職待遇及業務支出管理辦法》及《關於做好不穩定問題排查化解工作的通知》等廉潔規範，致力於確保基金的資產透明化、管理流程化及支出合理化。

公司內部針對反商業賄賂制定了內部監察機制，對管理人貪污受賄、營私舞弊、以權謀私及濫用職權等各類違法、違規、違紀行為，或給公司聲譽、經濟等方面造成較大損失的失職行為，進行密切的監督和嚴厲的處理。另外，公司董事會嚴格審閱公司發放的企業資訊、內部的企業管治常規、員工及董事會的操守準則等文件，確保公司的企業管治政策符合地區法規，並適時作出更新，讓公司時刻保持高水平的企業管治。

公司將持續完善各項規章制度，透過預防、監督及獎懲措施，保證公司上下均恪守商業道德，建立廉潔的企業文化。如發生(收受)商業賄賂案件，我們將嚴肅處理。此外，我們將視情形採取法律手段維護公司整體利益，貫徹廉潔建設。

2018年度，公司沒有發生任何已確認的商業賄賂事件，亦沒有出現針對公司或其僱員有關商業賄賂的公開法律訴訟。

# 與環境融合發展

環境綠色發展是越秀房產基金長遠可持續發展的基礎。我們將物業的經營管理與環境保護相融合，依循綠色管理的工作思路，在嚴格遵守國家及地區有關環境保護的法律法規之外，亦在內部制定相關管理制度、指引對旗下物業進行規範和指導。秉持綠色營運理念，我們致力於減少營運過程對外部環境帶來的干擾，將節能減排落實到營運過程的每一個細微之處。此外，我們還結合業務特點，積極開展綠色宣傳活動，向租戶、客戶及員工傳達低碳發展、綠色生活的理念。

## 天然氣





  
越秀·财富广场  
WISDOM WING  
WISDOM WING  
WISDOM WING  
WISDOM WING



未來，我們仍將堅持綠色發展之路，將「與環境融合發展」的方針貫徹到我們經營的方方面面。

## 綠色管理

公司嚴格遵守國家與地方頒佈的各項環境管理相關的法律法規，以此為基礎對基金旗下各物業內部環境管理加以規範及指導，積極履行保護環境的企業社會責任。

公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《廣東省固體廢物污染環境防治條例》、《城市建築垃圾管理規定》及《國家危險廢物名錄》等國家與地方頒佈的法律法規，並對基金旗下各物業內部環境管理加以規範及指導，積極履行保護環境的企業社會責任。

在內部政策方面，公司針對環境管理制定了《環境保護工作指引》、《環境因素識別評價流程》、《環境監測流程》、《能耗管理實施細則》及《物業控煙管理業務指引》等，督促及落實基金旗下物業的環境質量達標情況，對營運產生的廢水、廢氣、固體廢棄物及噪聲等環境污染進行識別與控制，針對各類環境風險制定相應的處理措施。另外，公司在日常營運中優先使用環保材料，推行綠色辦公的倡議。

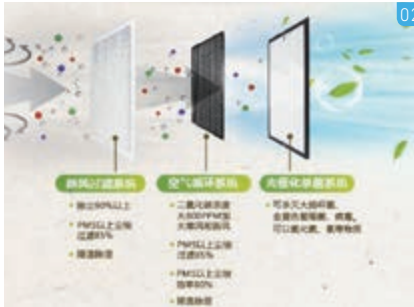
## 綠色營運

公司竭力打造綠色建築、落實節約生產、強化排放物妥善處置及維護無煙環境，以減少營運過程對環境造成的影響。公司旗下物業的主要業態如寫字樓、商場、專業市場，能源及資源使用，廢水、廢氣和廢棄物的管理是我們綠色營運的關注核心。

秉持綠色營運的理念，公司每年大力支持旗下物業進行技術改造，降低碳排放，提高物業能效水平；指導並監督旗下物業妥善開展對三廢的處理及處置，確保環保達標；推動旗下物業進行無煙大廈改造和積極開展無煙日活動，空氣質量愈發提高，客戶禁煙意識得到強化。

## 綠色建築

### LEED 鉑金級認證綠色建築——廣州國際金融中心



- 01. 廣州國金中心綠化景觀
- 02. 廣州國金中心空氣淨化新風系統

LEED 認證是美國綠色建築委員會針對綠色建築的評價標準，其中鉑金級認證是 LEED 所有認證級別中的最高級別，全球僅有 5% 的建築能獲此殊榮，因此也被譽為綠色建築界的「奧斯卡獎」。廣州國際金融中心是全國第一個以 LEED V4 標準獲得營運階段 LEED 鉑金級認證的超高層建築。

國金中心在設計、建設之初便秉承「低能耗、高性能」的可持續建築理念，在綠色景觀、節能降耗、日常管理等方面貫徹綠色精神，來自國際方面的認證充分表現了國金中心在節能環保及可持續發展領域擁有傑出表現。

## 綠色大廈認證

2018 年，基金旗下物業財富廣場、城建大廈均榮獲由香港品質保證局及廣州市天河區中央商務區管委會聯合授權的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」。該指數以環境、社會和經濟的三重底線原則為框架，包括環保、社區關懷、用戶滿意度、樓宇價值等 10 個評核重點範疇及 24 個評定表現指標。這說明瞭公司倡導綠色大廈的舉措再次得到業界肯定。以此為始，公司將持續推動旗下物業綠色化。





## 節約水電

### 節約用水

物業	節水措施
星匯維港購物中心	項目最大耗水量在空調冷卻塔用水和衛生間水耗。通過重點巡查冷卻塔補水量的跟蹤記錄進行分析，判斷用量的合理性，排除溢流、跑冒滴等問題；通過調節衛生間水閥開度和檢查馬桶水箱是否溢流等措施，避免衛生間不必要的水耗。
白馬大廈	更換部分公共區域為節能用水用具，加強公共區域巡檢，提升漏水維修響應速度方面有較大改善；更換使用較長久的管道，杜絕滲漏情況。

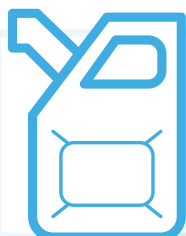
### 節約用電

物業	節電措施
星匯維港購物中心	成立能耗管控小組，根據公司下達的節能降耗指標，分解為各系統管理目標，制定有關的實施計劃；制定《武漢商業項目設備設施運行時間表》，嚴格按此執行，保證項目正常運營及客戶體驗的前提下儘量縮短設備設施開啟時間；將公共區的燈具更換為LED燈具；在空調製冷季節，因晚上商場人員較少，提前30分鐘關閉空調主機，利用循環冷凍水保持商場的環境溫度，每年可節約電量90,000千瓦時。
白馬大廈	制定《能耗管理辦法》和《白馬大廈能耗管理實施細則》，建立能耗管制指標體系，按照公司下發的能耗指標，對能源情況監控；本年度完成五樓、八樓、負一樓通道LED燈改造，在照明節電方面每年可節電30,000千瓦時。
城建大廈	拆除了使用年限達20年的新風機，安裝新型節能的新風機；標準層公共區域衛生間及茶水間燈具進行全部更換，採用更加節能的設備；開展城建大廈空調節能改造項目，對中央空調、裙樓空調等進行節能改造，增加節能設備及能耗統計，一年可節約電量約390,000千瓦時。



### 2018年能源及資源使用數據

#### 柴油 (升)<sup>1</sup>



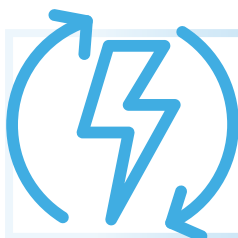
	使用量	密度 (每百萬收入)
2018	1,957.54 ▼	0.96 ▼
2017	2,378.00	1.28

#### 天然氣 (立方米)<sup>2</sup>



	使用量	密度 (每百萬收入)
2018	361,626.65 ▲	177.97 ▲
2017	54,300.00	29.29

#### 外購電網用電 (千瓦時)<sup>3</sup>



	使用量	密度 (每百萬收入)
2018	69,668,029.30 ▼	34,285.45 ▼
2017	74,140,306.03	39,989.38

#### 生活耗水 (立方米)

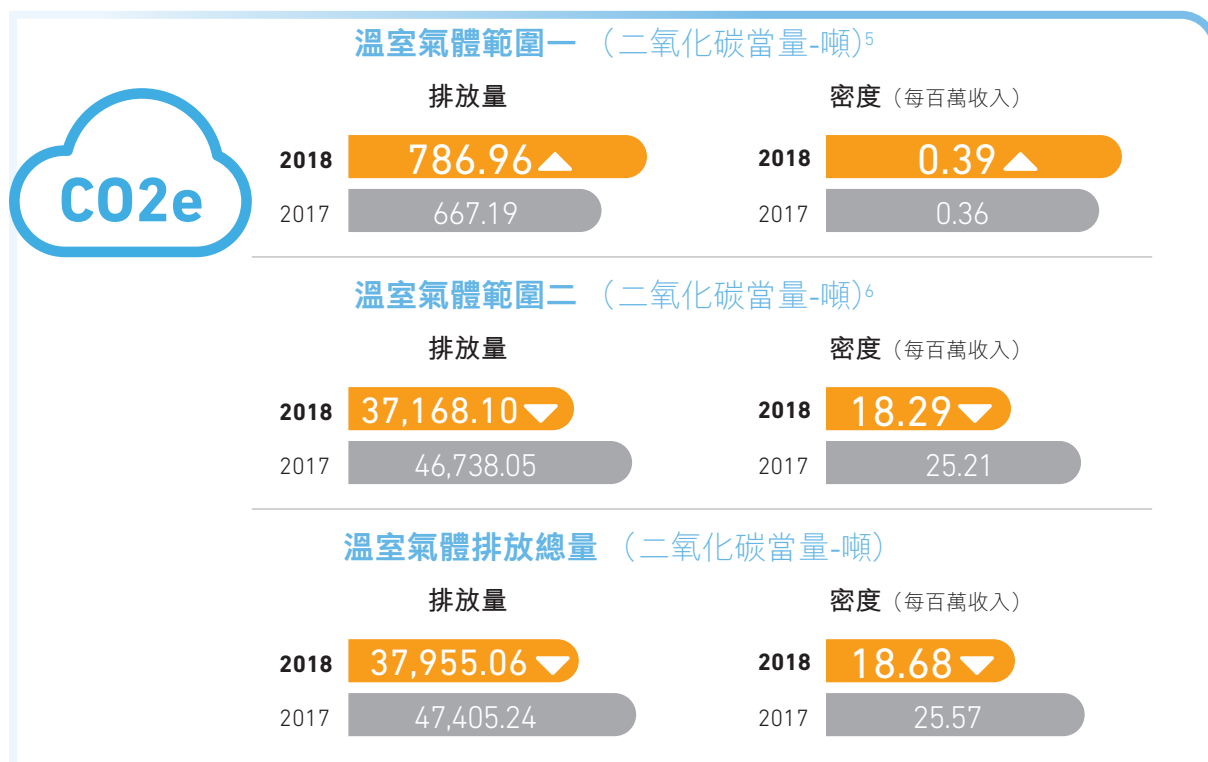


	使用量	密度 (每百萬收入)
2018	755,960.32 ▼	372.03 ▼
2017	952,431.30	513.72

<sup>1</sup> 柴油使用量統計範圍為越秀房產基金自身所擁有的車輛／發電機所消耗的柴油量。

<sup>2</sup> 天然氣使用量統計範圍為越秀房產基金旗下物業自身擁有的設備所消耗的天然氣，不含商場、寫字樓內餐廳及飯堂所消耗的天然氣。2018年天然氣使用量有較大增長，是由於2017年末越秀房產基金新收購武漢物業，其位於華中地區，冬季燃燒天然氣用於供暖。

<sup>3</sup> 電力使用量統計範圍為越秀房產基金旗下物業非出租／出售部分的電力消耗，包括物業公用部分及物業管理辦公室等範圍的電力消耗。

2018年溫室氣體<sup>4</sup>排放數據

<sup>4</sup> 越秀房產基金溫室氣體排放總量只限於越秀房產基金旗下物業非出租／出售部分的能源消耗所產生的直接／間接二氧化碳排放。

<sup>5</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍一指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放。2017年末越秀房產基金收購武漢物業，2018年武漢物業納入本報告數據統計範圍，其位於華中地區，冬季多燃燒天然氣用於供暖。

<sup>6</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍二指能源間接排放源，如外購電力而造成的間接溫室氣體排放。

## 排放物處理與處置

公司要求旗下物業妥善處理營運過程中產生的排放物。根據營運特點，公司旗下物業僅產生生活污水，所有污水統一收集進市政污水管網並通過城市污水集中處理系統一併處理。公司營運過程中產生油煙廢氣的主要來自於維多利廣場的「重」餐飲項目，針對該類型項目我們專門配備了油煙處理設備，對餐廳油煙進行控制。營運過程中產生的一般固體廢棄物交由有處理能力的第三方妥善處理，產生的危險廢棄物交由有資質的處理商進行處理。

2018年，廣州市頒佈《廣州市生活垃圾分類管理條例》，強調了各物業需要將產生的生活垃圾進行分類，妥善處理不同類別的生活垃圾。白馬大廈在市場內張貼了垃圾分類宣傳海報，對垃圾分類責任管理進行分解，實行生活垃圾分類收集、分類運輸、分類處理，各環節將責任落實到具體人員。



白馬大廈分類責任管理情況及垃圾分類宣傳海報

針對物業產生的危險廢棄物，白馬大廈設置了專門的倉庫用於妥善存放，分類管理，並定期交由具有危廢處理資質的第三方公司進行處理。



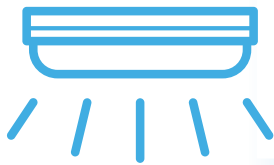
案例

**四季酒店呼籲住客  
減少資源使用**

由於業務特性，四季酒店在運營過程中會消耗大量一次性用品。為減少不必要的資源消耗及環境污染，四季酒店在多處設置了環保標識，提倡客人按需使用一次性用品。

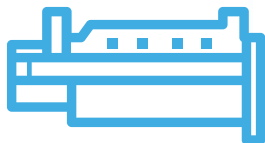


**2018年所產生有害廢棄物數據**



廢燈管 (支)

2018 3,642<sup>7</sup> ▼ | 2017 10,460



硒鼓 (個)

2018 84 ▼ | 2017 121



墨盒 (個)

2018 199 | 2017 未收集



油漆桶 (千克)

2018 69 ▼ | 2017 94

<sup>7</sup> 2018年廢燈管處置量較之2017年有較大降幅，是由於2017年越秀房產基金旗下部分物業實施了較大規模的LED燈改造工程，因此2017年廢燈管處置量較大。

### 2018年所產生無害廢棄物數據

#### 辦公用紙 (千克)



### 打造無煙大廈

越秀房產基金旗下有多家年限較長的物業，早期商廈多存在對大廈內吸煙缺乏把控的歷史遺留問題。隨著時代發展，香煙對大廈內空氣質量的影響愈發顯著，租戶對無煙大廈的需求也越來越高，這促使了公司推動旗下年限較長物業進行無煙大廈改造。



案例

綠色辦公，從禁煙開始——

財富廣場無煙日活動

2018年5月31日是世界無煙日，財富廣場經營服務中心在大堂開展了禁煙宣傳及與客戶互動活動。

本年度的無煙日有特殊意義，除了宣傳吸煙有害健康的理念外，也同時向客戶宣佈財富廣場將從6月1日起正式實行全面禁煙。藉無煙日活動，我們正式向客戶發起呼籲：減少吸煙，共創優質辦公環境。客戶在活動現場繳交有香煙的煙盒，並在倡議板上簽名留言支持大廈無煙辦公，即可獲得禁煙紀念品一份。





### 案例

## 城建大廈控煙紀實

### 控煙背景

**城建**大廈樓層多、大廈內人流量大、部分吸煙人員已形成大廈內的長期吸煙習慣、走火梯缺乏監控等多個原因都給控煙工作帶來了一定的難度。

### 控煙措施

1. 組織控煙人員對大廈進行全範圍的巡查，對在大廈內吸煙的人員進行勸導。
2. 結合世界無煙日與喜士多合作控煙活動，邀請客戶大廈參加禁煙活動，用一支香煙或打火機即可換取喜士多2元代金券。
3. 設立多處戶外煙灰缸和吸煙區，引導吸煙人員到大廈外指定位置吸煙。

### 控煙成效

城建大廈通過「堵」疏結合開展控煙，收到顯著效果。客戶在大廈內吸煙現象減少，客戶禁煙意識不斷提高，所接獲抽煙投訴的數量亦大幅減少。



01. 大廈禁煙勸導員
02. 戶外吸煙區
03. 世界無煙日活動

## 綠色宣傳

公司除了自身在物業運營管理中積極實踐綠色環保理念，結合業務特點，我們也不忘進行綠色宣傳，面向客戶、租戶、員工開展節能減排宣傳和教育活動。



案例

### 城建大廈 回收利是封活動

2018年3月，城建大廈服務中心在一樓大堂與客服前台設置「利是封回收箱」回收使用過的利是封，服務中心將收集回來的利是封按照顏色、大小、新舊進行篩選分類後，統一保存。當客戶有需要時，可到大廈客服前台免費領取環保利是封。通過循環利是封的使用，城建大廈希望能夠傳達「環保從小做起」的理念，呼籲客戶、員工都從小事做起，踐行環保理念。



案例

### 廣州國際金融中心舉辦 保護野生動物沙龍分享

2018年4月18日，廣州國際金融中心攜手野生救援WildAid、英國駐廣州總領事館、廣州市自然觀察協會等組織，在國金中心M空間舉辦「我們共有一個地球」沙龍分享，在一年一度地球日前夕，共同探討保護生物的多樣性。





案例

維多利廣場舉辦  
「太熱了」系列環保活動

維多利廣場對於全球環境與環保事業非常重視。2018年暑期，維多利廣場特舉辦「太熱了」融化藝術展，呼籲大家多關注全球變暖和高溫工作者。活動過程中，號召顧客們參與到對全球氣候變暖的解救措施或是想法的留言互動中，並將收集到的愛心留言轉換成飲用水贈送給周邊的高溫工作從業人員。在這次為「地球降溫」的活動中，維多利廣場一共收穫了5,147點小水滴，愛心留言1,236條，送出1,029瓶水。



「地球降溫」的活動



收穫  
小水滴

5,147



收穫  
愛心留言

1,236



送出  
瓶水

1,029





案例

四季酒店  
開展地球一小時活動

2018年3月24日，為支持「地球一小時」倡議活動，四季酒店於當天20點30分至21點30分調暗公共區域燈光。四季酒店向客戶發出邀請信，誠邀客戶在活動期間關閉客房內非必要的照明，共同支持這個應對全球氣候變化的倡議。

Dear Guest,  
Thank you for choosing Four Seasons Hotel Guangzhou.  
In support of Earth Hour, a global climate change awareness campaign, hotel will dim down lights in public area on Saturday, 24 March between 8:30pm to 9:30pm.  
We invite you to join us in support of Earth Hour to turn off any non-essential lights in your rooms during this time.  
For further information or assistance, please contact our Assistant Manager at ext. 8127.  
Thank you for your support and wish you an enjoyable stay.

Ray Fang  
Director of Rooms

尊敬的貴客，  
感谢您下榻广州四季酒店。  
为支持“地球一小时”这个每年举行的应对全球气候变化的倡议活动，酒店将于3月24日（周六）晚上8点30分至9点30分调暗公共区域的灯光。  
我们诚邀您加入“地球一小时”，在此期间关闭客房内非必要的照明。  
如需进一步咨询及任何协助，请随时联系酒店大堂副理，分机号 8127。  
感谢您的支持，祝您入住愉快。

方昊  
房务总监



案例

廣州國際金融中心  
「世界無煙日」主題活動

2018年5月31日，廣州國際金融中心開展「世界無煙日」主題活動，倡導綠色大廈，文明吸煙。該主題活動旨在提醒吸煙有害健康，呼籲全世界吸煙者主動放棄吸煙，號召所有煙草生產者、銷售者和整個國際社會一起行動，投身到反吸煙運動中去，為人類創造一個無煙草的環境。







# 與各方攜手共贏

公司秉承

“專業、穩健、卓越、共贏”

的經營理念，不斷追求更高的服務品質、始終堅持合作共贏的策略，致力於為客戶、合作夥伴、行業同仁創造可持續的價值，實現共贏發展。



## 卓越服務

越秀房產基金旗下物業以商業物業為主，因此，公司將優質的客戶服務視為本基金社會責任的核心及基礎。我們認為，客戶利益永遠是第一位。一直以來，不斷提高客戶服務滿意度及信任度是我們追求的目標，為客戶提供優質服務及舒適的環境是我們的首要任務，公司將竭力為客戶提供更高品質、更高水準的服務。

## 客戶服務

越秀房產基金旗下物業業態豐富，囊括服裝專業市場、商務寫字樓、零售商業、酒店及服務式公寓等。公司針對各業態物業，制定完善的客戶服務政策及服務體系，致力於為客戶提供更優質的服務體驗。我們定期開展旗下物業客戶滿意度調查及需求調研，及時將調研結果反饋給各物業，敦促各物業不斷提升服務質量。

### 完善的客戶服務體系

公司制定了《越秀房產基金客戶資源管理業務指引》，旨在更好地管理客戶資源，與客戶間構建良好的合作關係，提高招商工作的針對性和效率，保證客戶跟進、談判、簽約工作的程序化及規範化。另外，公司亦制定了《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》，以加強公司租戶關係管理工作，提升租戶滿意度及忠誠度，優化物業租戶組合，增強物業核心競爭力。

白馬大廈制定了《廣州白馬商會會員拜訪管理制度》，完善了會員拜訪管理制度，對會員分配、拜訪頻次、拜訪內容等進行規範，旨在瞭解會員需求，與會員分享市場最新經營、拓展動態，宣傳會員權益。

### 優質的服務體驗

公司致力於為客戶打造最優質的服務體驗，開展豐富多彩的社區文化活動、提供周到貼心的服務。今年，公司繼續聘請第三方機構開展客戶滿意度調查，客戶總體滿意度達到97分。



案例

**武漢越秀  
財富中心孕婦臨時工位**

2018年，武漢越秀財富中心21層租戶進行了整層裝修，裝修完畢後全體員工入駐新職場辦公室。越秀財富中心對租戶裝修材料有環保要求，所有材料均需使用環保材料，裝修結束後，聘請第三方專業公司進行甲醛清除工作，保證空氣質量結果達標。入駐新辦公室前，貼心的物業管理人員發現該公司有多名孕婦，她們對環境因素較為敏感。因此，管理人員在與公司領導申請報備後特別在22層樣板間中開闢10個辦公位給她們臨時使用，給孕婦的安全及健康提供了保障。



在22層樣板間中  
給孕婦開闢了

**10** 辦公位



21層租戶裝修  
所有材料均使用  
**環保材料**



案例

**雅詩閣服務式公寓春季踏青**

2018年4月21日，雅詩閣服務式公寓帶領住客來到具有嶺南風情特色的園林——寶墨園享受陽光明媚的春季。住客們在大自然中呼吸新鮮的空氣，擺脫城市的紛擾，瞭解了中華傳統文化與嶺南建築的智慧，也與家人度過了非常愉快的一天。





## 案例

### 上海越秀大廈 白領午間音樂會

2018年6月4日12時，主題為「聆聽風的聲音」的公益演奏活動在上海越秀大廈大堂奏響。本次午間音樂會特別邀請手風琴演奏家湯易雯和小提琴演奏家張一英為大廈租戶們演奏動人的音樂。消暑神器，莫過於美妙的音樂。租戶們沉浸在兩位音樂家奏響的音樂中，暫時忘卻夏日的炎熱，緩解因工作而緊繃的神經。



## 案例

### 廣州國際金融中心M空間系列活動

廣州國際金融中心的M空間是公司培育的開放式藝術美學共享平台，M空間定期開展藝術展覽、講座沙龍、公益活動等，為客戶提供了一個工作之餘小憩、充電的平台。2018年在M空間開展的活動有：介紹口腔疾病預防知識的「大咖說牙」活動；交流花藝設計的「花聚」沙龍；聯合珍愛網打造的「心跳體驗站」交友活動等。



## 物業安全與健康

物業安全與健康是公司工作的重中之重。在加強自身物業安全建設的同時，每年，旗下物業定期組織租戶、客戶展開消防培訓、演練活動，開展安全生產月、安全趣味運動會等活動，將安全意識、技能傳達到每一個租戶心中。

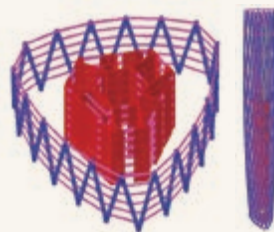
為更好識別安全風險、宣傳安全理念，按照越秀房產基金的指引，怡城物業管理公司倡議每位租戶推選出一位安全大使，安全大使將與物業管理人員緊密配合，共同開展物業內安全隱患的排查、應對措施及預案的建立，配合組織安全演練、培訓活動。



案例

### 廣州國際金融中心 防風抗震結構介紹

**作** 為超高層建築，廣州國際金融中心必須重視防風抗震設計。大樓主塔樓採用巨型鋼管混凝土斜交網格外筒+鋼筋混凝土內筒的筒中筒體系和巨型鋼管混凝土斜交網格外筒+剪力牆結構體系，外形如「通透水晶」，可抵禦烈度八度的罕遇地震，創新了國際超高層建築結構標準。



案例

### 白馬大廈 微型消防站

**白馬** 大廈微型消防站是以“救早、滅小和三分鐘到場”撲救初期火災為目標，依託白馬中心安全部安防隊伍，配備必要消防器材建立的重點單位防火工作機構。微型消防站的志願消防隊由保安隊長擔任消防站長，4名保安領班擔任消防組長，文員擔任消防通訊員，志願消防隊員由中心保安隊員和監控員組成。在節假日及夜間均安排至少7名作為應急留守人員。

微型消防站位於大廈負一層西通道，由保安隊領班專人負責管理和保養，站內配備了滅火器11具、消防水槍21支、消防水帶21盤、消防頭盔15頂、滅火防護服24套、滅火防護鞋8雙、防毒面具20件、呼吸器8套、消防安全繩3根等。





## 案例

### 越秀新都會舉行 2018年安全大使培訓

**2018**年6月14日下午15時，越秀新都會大廈經營服務中心結合2018年消防安全月主題「生命至上，安全發展」，組織大廈65名「安全大使」進行了消防安全知識培訓。

《秒說消防》安全培訓教育宣傳片正式拉開了培訓會的帷幕，大使們細心聽講，記錄消防要點，鞏固自身安全消防知識與意識。為了將理論與實際相結合，中心特地現場模擬了近幾個月來客戶單元安全檢查時發現的安全隱患大問題，讓大使們親身體驗一把「檢查官」的角色。

此次培訓旨在為大廈新老客戶營造「人人參與消防，人人宣傳消防」的氛圍，讓大使們牢記今年「生命至上，安全發展」的消防主題，不斷提高安全管理素質和意識，真正做到大廈消防安全人人有責。



## 案例

### 財富廣場舉行 2018上半年消防演練

**2018**年6月26日15:00，財富廣場模擬東塔17樓裝修單元發生火災。隨著演習總指揮一聲令下，各小組隨之依照演練預案有條不紊地投入其中：滅火組緊急響應，第一時間帶齊裝備奔赴火場；疏散組組織大廈客戶有序撤離；警戒組對大廈各出入口加強警戒，禁止與救火無關的人員進入大廈；醫療救護組對受傷客戶進行簡單處理後將其轉移至西廣場待120到場；設備保障組實施電梯迫降並檢測大廈重要設備的運行情況……

待客戶全部疏散至南廣場後，中心安排專業人員對客戶進行常用消防器材使用培訓並实操體驗使用滅火器，演習還邀請到天河消防中隊出動兩輛消防車在南廣場演示噴水滅火，同時在大堂進行了消防安全知識有獎競答。通過本次培訓，客戶的消防技能及消防安全意識得到極大提升。



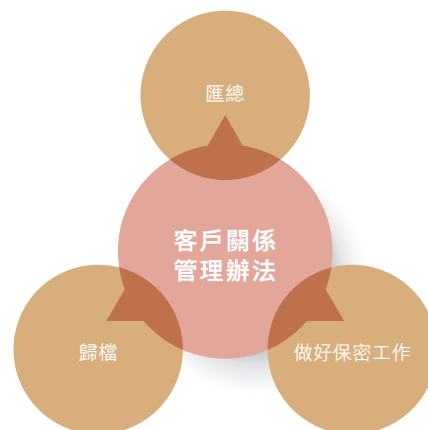


### 隱私保護

公司高度重視客戶隱私保護，在信息高度發達的時代，我們的客戶及租戶非常關注資料保密問題。公司制定了一系列政策及程序規範旗下物業的客戶信息管理，確保我們遵循相關法律法規，相關崗位員工均需要參加培訓學習如何管理敏感的客戶信息。

基金旗下物業遵循公司制定的《客戶關係管理辦法》。對於租戶信息等經營資料，設置專崗負責整理、匯總、歸檔，並做好保密工作。武漢越秀財富中心建立了客戶隱私台賬，對VIP客戶信息文檔進行保密，所有保密文檔僅經理以上級別可查看。星匯維港購物中心設置專門崗位管理會員信息，保證客戶信息安全。

結合業務特點，四季酒店亦制定了嚴格的規章制度來保護住客的隱私，在入住登記時告知住客信息保護相關事項，徵得住客同意後才會將住客信息用於後續服務。所有住客個人信息及入住信息均屬於高度保密級別。



### 投訴處理

公司注重傾聽來自客戶的反饋，以期更好地瞭解客戶訴求、不斷提升我們的服務質量。因各物業的主要客戶群屬性存在差異，客戶需求、意見及建議有所不同，為優化客戶投訴處理，各物業結合自身業務特點及管理辦法，建立各自的投訴管理體系，有針對性地對客戶需求作出回應。公司要求管理層必須熟悉所有投訴處理情況，參與重大投訴的處理過程。怡城物業公司管理的物業要求參與處理客戶投訴的員工每年需參加12小時以上的投訴處理技巧培訓或案例分享，以保證服務質量。

在物業管理板塊，公司制定的《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》中強調了租戶投訴處理工作的重要性，明確了租戶投訴處理工作的流程和方法。公司建立並完善了投訴處理機制，每月份對租戶投訴及處理情況進行統計分析，發佈於月度營運報告中。

對旗下物業，公司提出了更高的管理要求。白馬大廈開通了當面投訴、服務熱線、微信公眾號、商戶微信群等多個投訴渠道，保證商戶意見能夠快速、順暢到達服務人員手中。武漢越秀財富中心制定了《客戶投訴處理工作指引》，對投訴類型進行明確界定，將「建議」或「投訴」記錄在《客戶服務記錄表》中，規範了投訴處理的方法和步驟，確定相應崗位及職責，確保在接到客戶投訴後能夠及時、有效地處理。



在投訴處理結束後，公司會安排客戶回訪，以尊重客戶為第一要素，視情況選擇電話回訪或現場回訪的方式，並將客戶反饋信息填寫於《客戶投訴處理記錄表》中。記錄歸檔時，物業服務中心或客服前台將嚴重投訴轉換為案例，附上相關文件及記錄，以供日後培訓使用。

在受理及處理客戶投訴之餘，公司認為，許多客戶訴求可以更早獲知。因此，公司客戶服務相關部門開展包括週期性拜訪及專項拜訪在內的客戶調研工作。週期拜訪每月定期與客戶行政負責人瞭解現場客戶訴求；專項拜訪包括客戶開業拜訪、節前拜訪及針對各項專項主題進行的客戶拜訪工作，形成客戶拜訪記錄及拜訪分析報告。通過客戶拜訪，我們能對客戶的需求有更充分的瞭解，拜訪結果對公司科學規劃客戶群、提升服務質量有指導意義。



### 案例

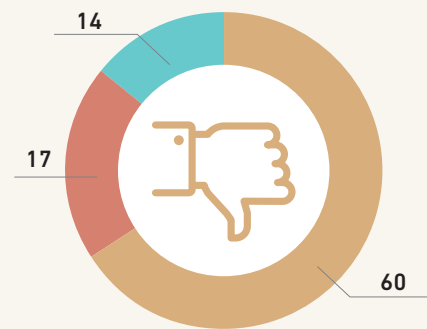
#### 城建大廈 積極應對客戶投訴

**2018**年4月6日，城建大廈接到租戶投訴辦公單元內有洗手間異味，影響正常辦公，需要物業協調處理。經與客戶瞭解，該味道於1月4日開始出現，租戶一直誤以為是附近裝修單元產生的味道，直至日前，租戶對異味產生不滿，向城建大廈經營服務中心來電，希望儘快解決該問題。

接駁投訴後，中心立刻完成投訴評級（一般投訴）和相應記錄，將問題反映到相關責任部門，敦促責任部門及時發現原因，並採取糾正措施：

1. 責任部門立即趕到現場，經現場檢查分析後得出原因是空調出風口安裝未完全封堵，責任部門立即使用空調保溫棉及錫紙等進行出風口密封處理。
2. 採取處理措施後，中心對租戶進行回訪。經過一周觀察，已無異味產生。物業管理部門在接獲投訴之後立即開展了對該投訴的處理，並及時採取補救措施應對，租戶對本次投訴的處理結果及效率表示滿意。

#### 2018年客戶投訴數據



- 硬件設施類投訴（次）
- 軟件服務類投訴（次）
- 其他（非物業本身問題產生的投訴）（次）

### 服務升級

為保持良好的經營態勢、使物業保值增值，公司每年均會支持基金旗下物業進行資本性改造工程，以期為客戶、租戶時刻保持舒適、便利的物業環境，同時也為租金最大化奠定了堅實的基礎，更好地保障投資者的利益。另外，在常規物業服務之外，基金旗下物業還結合業務特點積極探索創新服務及實踐，致力於為租戶提供更多資源及價值，與商戶共同成長。

### 資本性改造項目



#### 案例

#### 城建大廈 標準層翻新改造工程

##### 改造原因：

**城建**大廈落成已有21年的時間，硬件出現不同程度的老化，影響租戶日常體驗。同時，在市場巨量優質寫字樓井噴式供應的情況下，城建大廈要繼續保持高出租率和保值增值，翻新改造勢在必行。



##### 改造內容：



##### 1. 走廊活動天花更換：

對城建大廈6樓公共區域走廊活動天花進行更換(含吊杆、龍骨)，重新LED筒燈，更換全部燈具及開關。



##### 2. 走廊裝修：

對城建大廈6樓標準層公共區域走廊進行飾面打鑿拆除，重新鋪貼地磚牆磚。



##### 3. 衛生間及茶水間裝修：

對城建大廈6、27、28樓標準層公共區域衛生間及茶水間進行打鑿拆除，重新鋪貼地磚牆磚，對天花及吊杆龍骨進行重新安裝，更換全部燈具及開關；更換衛生間潔具和安裝新廁所間板；茶水間安裝新茶水櫃。



### 案例

## 財富廣場 給排水及空調系統資本性改造工程

### 改造原因：

**財富**廣場現用的給排水系統使用時間超過13年，部分管路已出現銹蝕老化情況，需要進行逐步更換，以確保大廈供水安全。另有部分樓層空調系統多年未進行更換，已存在較大故障，須進行改造。

### 改造內容：

#### 1. 給水管道改造：

將原有鍍鋅給水管道(含主管及全部分支給水管道)更換為鋼塑給水管道。根據現場情況，本次工程僅更換了主要管道。經本次改造，給水管道將在未來的多年內降低因原管道銹蝕造成的承壓、滲漏問題，對大廈的供水安全及客戶服務質量起到較好的保證作用。



#### 2. 樓層空調系統改造：

對東塔17樓等共4層樓空調系統進行改造，含公共走廊恢復、間隔裝修、空調強弱電等工程，改造後解決了諸多現存的故障及不便，得到租戶的認可。



### 案例

## 四季酒店 1F車道路面整修工程

### 改造原因：

酒店開業營運將近5年，酒店廣場車道路面塌陷，積存污水造成觀景不佳及蚊患；路面不平整會對過往行人和車輛造成相應的危險，不平整部分甚至存在擴散，致至周邊正常部分帶來破損的可能，存在極大的安全隱患。

### 改造方案：

對因沉降導致的酒店廣場磚破損處的基礎進行處理及更換，非沉降位置開裂及破碎的廣場磚進行更換。



## 助力商戶成長

白馬大廈為廣州白馬服裝交易市場所在地，從1993年開市以來已成為廣州地區規模最大、裝備最好、設施最齊全、管理最規範、輻射面最廣、交易量最大及效益最好的室內服裝交易市場。白馬大廈日均客流量達數萬人，年交易額在人民幣20億元以上。

作為廣州服裝市場的龍頭，白馬大廈的商業運營及物業管理肩負著行業標杆的責任，為此白馬大廈以「服裝產業綜合服務運營商」和「專業市場的品牌運營商」作為戰略定位，實現雙運營商的品牌化建設。長期以來，白馬大廈不僅竭力為租戶提供優質的物業管理，亦積極拓展經貿展銷渠道，搭建行業合作交流平台，激發行業創新。



案例

### 白馬大廈 場內版權登記保護服務



本年度時裝  
版權登記次數

75

為 規范白馬服裝市場經營管理，遏制場內仿版行為，提供公平有序的經營環境，保障白馬優質原創商戶的利益，白馬大廈出台《廣州白馬服裝市場服裝版權保護管理辦法》。大廈受理場內全體商戶的登記需求，對服裝版型和整體形象進行備案，通過備案的商戶享受場內的版權保護服務。如發生版權糾紛，白馬大廈將保護已備案商戶，對仿版行為進行處理。

另外，白馬大廈每年會以廣播或通知的形式進行兩次版權保護宣傳，致力於打造一個具有版權意識和創新活力的服裝市場。本年度共完成75次版權登記。



## 案例

### 白馬大廈 「原創設計店」認證服務工作

白馬市場作為南派服裝潮流發源地，享有「白馬大廈服裝天下」的盛名。為突出大廈部分商戶的原創設計能力，白馬大廈在原有「工廠直營店」認證服務的基礎上開展「原創設計店」認證服務工作。

經營戶擁有設計工作室或聘有設計師，能夠提交設計資料且商鋪展示的貨品形象統一的被認證為「原創設計店」。凡擁有在政府機構註冊的公司或工廠的客戶均視為「工廠直營店」。

截止到2018年12月31日，白馬大廈共審核通過14家「原創設計店」與194家「工廠直營店」。認證服務工作幫助客戶與採購商客觀真實地甄別白馬貨品和挑選白馬商戶，幫助實力商戶做好生意，提高白馬整體競爭能力，更好地維護推廣白馬品牌。



「原創設計店」與「工廠直營店」認證商鋪



## 案例

### BM產業聯盟 打造「產學研電展銷」六位一體的時尚平台

2018年8月18日，BM服裝時尚產業聯盟正式成立，該聯盟由廣州白馬服裝市場及戰略合作單位聯合發起成立，囊括13家服裝教育機構與服裝產業機構，如ESMOD廣州—法國高等服裝設計學院、廣東省服裝設計師協會等。該聯盟堅持以原創設計為核心，以渠道為牽引，為廣東服裝市場產業精英和機構提供產業服務和渠道服務。

我們大力支持白馬服裝市場通過有效融合企業總部、研發機構等優勢資源，建立「服裝時尚創意產業園」，引領服裝產業發展，探索建立「創意引領+渠道滲透+信息驅動+產業融合」的產業運營體系，讓白馬實現從資產經營者向產業運營者轉變。



BM服裝時尚產業聯盟成立



案例

「悦时尚原动力」  
白馬服裝採購節展現原創時尚風採

2018年8月18日，為期8天的廣州白馬服裝採購節暨原創設計時裝周開幕，各級行業領導、全國各地服裝市場的代表、白馬商戶代表在內的共300餘人出席了開幕式。

採購節期間各位嘉賓對話交流分享探討了服裝時尚業原創設計、資源融合等話題，發佈了「2018廣州白馬服裝十大品牌」，舉行了BM聯盟合作高校畢業生的作品展，開展了多場時尚沙龍對話。意大利駐廣州總領事館商務文化專員 Rossella Giacometti 女士親臨現場進行參觀考察。採購節融合了產業資源，展現了原創力量，凸顯了白馬的原創設計理念與品牌發展路線。



01. 白馬服裝採購節
02. 設計師領銜時尚秀



## 負責任供應鏈

公司在商業物業的管理過程中獲得了多方力量的支持，我們希望通過更加廣泛與深入的合作，整合行業資源，促進協同發展，實現多方共贏。

公司相信高品質的供應商有助於保障消費者和其他利益相關者的利益。我們通過建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務質量，制定了《物品供應商管理評審流程》及《物品供應商管理業務工作指引》等文件，定期對供應商進行資格審核、材料審核與動態管理，確保供應商按合同約定和採購要求按時保質地完成物料供應。

我們對於供應商質量不合格的物品進行記錄，對於新產品的採購進行市場調研，並對潛在供應商進行評估。把控品質標準，不僅是對我們與客戶利益的保障，也是對供應商的一種鞭策。



案例

### 白馬公司 舉行清潔分包方員工春節聯誼座談會

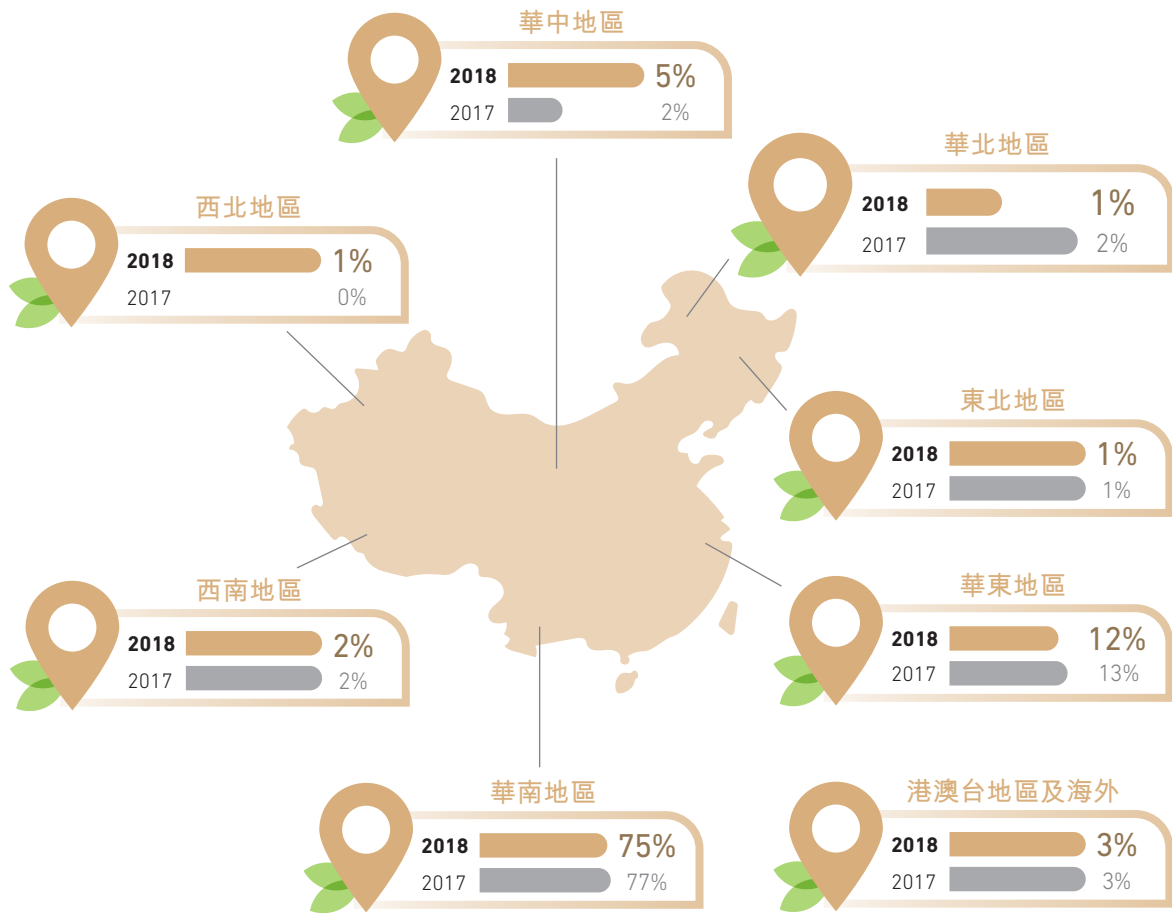
2018年1月31日，越秀房產基金旗下白馬公司為感謝清潔分包方員工對大廈保潔作出的貢獻，在白馬大廈負一樓會議室召開了駐場清潔隊聯誼座談會，對他們進行了節日慰問。公司領導與駐場清潔人員進行了親切地交談，瞭解他們的工作與生活情況，對他們一年以來盡職盡責的工作表示感謝。座談會後，公司職能部門與中心領導為清潔隊員送上節日慰問品以表節日的問候與關懷，並對表現優秀的清潔員工進行了嘉獎鼓勵。







### 越秀房產基金供應商地區分佈比例<sup>8</sup>



<sup>8</sup> 供應商的地區以其註冊地為準



# 與員工 並肩同行

公司始終堅持

“ 以人為本， ”  
與員工並肩同行

的理念，將員工利益視為重中之重。我們嚴格遵守國家勞動法律法規，切實保障員工的合法權益，提供完善的培訓體系，全面呵護員工的身心健康，營造關懷員工的民主氛圍，為每一位員工提供一個公平公正、助力發展且充滿幸福的工作環境，提供成長空間。



# 白马大厦服装



广州白马服装市场



白马商厦大厦





## 員工權益

公司嚴格遵守國家勞動法律法規的規定，制定並不斷完善人力資源管理體系，保護員工個人隱私，保證所有員工均按照國家有關規定簽訂勞動合同並明確員工應享有的勞動權利和應履行的勞動義務，堅決抵制招聘童工、強制勞動和騷擾虐待等行為發生。2018年度，公司未出現與人權及勞工措施相關的違規事件或任何申訴，勞資關係穩定和諧。

## 合法規範僱傭

公司制定了《員工手冊》，明確規定實施全員勞動合同制管理，保障員工權益，促進員工發展。

公司在用工方面充分尊重和維護中國政府簽署的國際人權公約和勞工標準，無任何僱傭童工、強制勞動的現象發生，遵循反歧視和多元化的原則。我們對所有員工一視同仁，本著公平、公正的原則，不因民族、種族、婚姻、性別、地區、宗教信仰不同而影響錄用、待遇、晉升等。與此同時，我們致力打造多元化的人才架構，我們的員工來自不同的民族、地區。

## 員工薪酬與福利

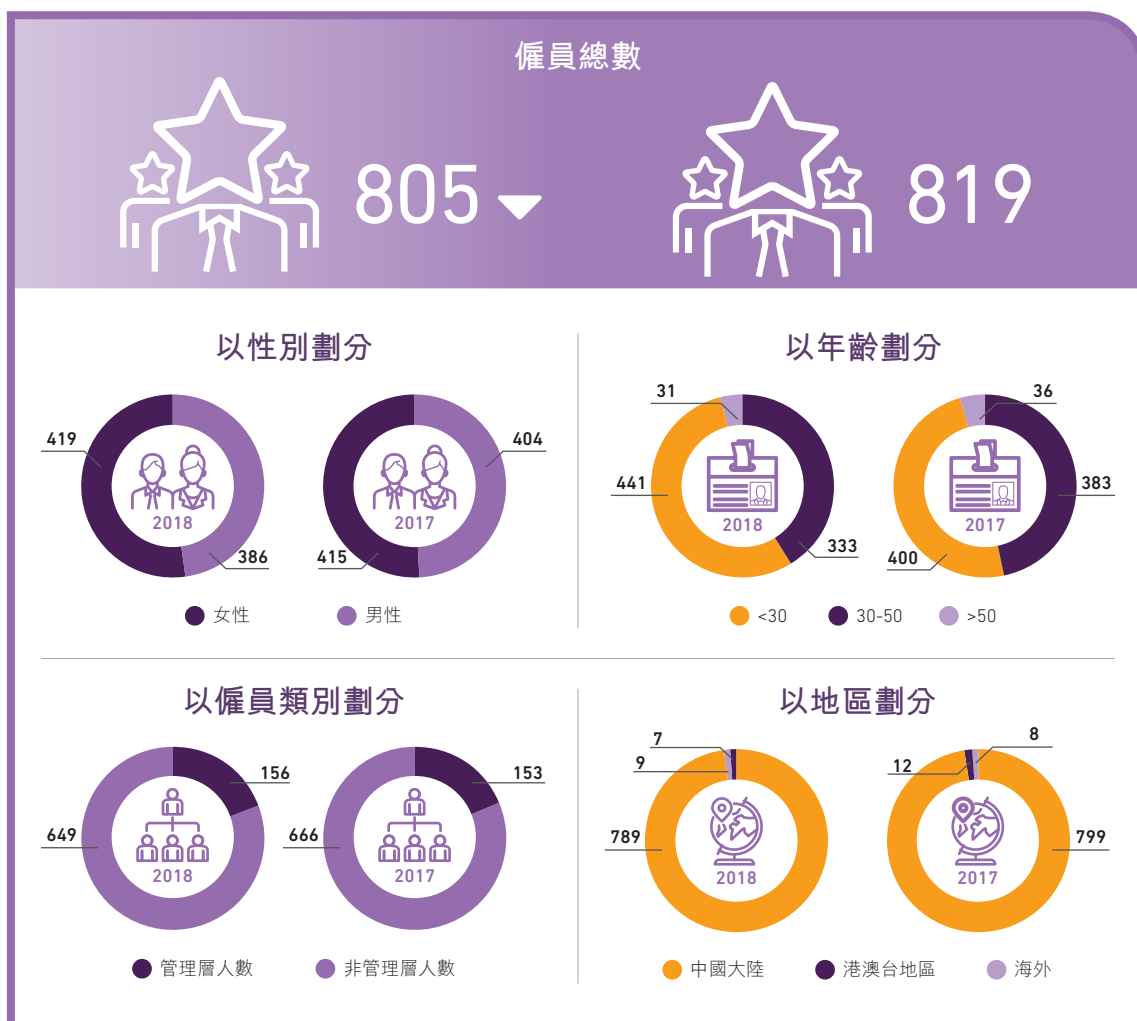
公司嚴格遵守國家頒佈的《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律政策以及各地方所頒佈的相關勞動法規，切實保障所僱用僱員的勞動權益。在薪酬體系方面，我們嚴格遵守《中華人民共和國社會保障法》及《中華人民共和國個人所得稅法》等法律法規，在工資中代扣代繳社會保險、公積金、企業年金以及員工的個人所得稅。我們制定了《薪酬管理辦法》及《績效管理辦法》，保障薪酬發放的合理性與公平性，同時最大限度地對員工產生績效激勵作用。

## 人才吸引與留存

2018年，公司積極優化招聘管理體系，加強人才獲取。我們積極拓寬招聘渠道，通過引入大數據招聘服務系統，快速識別目標關鍵人才；通過組織系統內部公開競聘活動，拓寬員工晉升通道，吸引優秀人才留任。

同時，我們實施建立風險崗位台賬，儲備關鍵人才。我們細化人才管理的顆粒度管理，重點關注前台部門領軍人物與骨幹員工的離職風險，建立風險台賬，每月通過各種線上招聘渠道對此類員工信息進行搜索，定時更新風險評價，為關鍵崗位的留用和招聘提前做好預判。

越秀房產基金員工數據



越秀房產基金員工流失率

僱員流失率 <sup>9</sup>	2018年	2017年
員工整體流失比率	22%	26%
女性	20%	24%
男性	23%	28%
<30 歲	22%	31%
30 - 50 歲	22%	21%
>50 歲	11%	18%
中國大陸	22%	26%
港澳台地區	7%	25%
海外	22%	11%

<sup>9</sup> 人員流失比率計算方法：流失率的計算方式為：該年度該組別離職員工數目 / (該組別期初數目 + 該年度該組別入職員工數目)



## 員工投訴處理

為了維護公司員工的合法權益，及時發現和處理隱患問題，公司制定了員工投訴處理政策和設立了員工投訴渠道，以聆聽員工的意見，提高員工工作積極性，建立和諧的勞動關係。

公司每年舉辦一次董事長座談會，由董事長與全體員工參與。員工如有任何投訴或問題，可直接向董事長提出，由董事長處理或牽頭處理。除了一年一度的董事長座談會，日常工作中，員工如有任何意見及反饋，亦可通過工會電子郵箱、公司前台溝通信箱「心語信箱」表達。員工意見及投訴有專人負責管理，並定期進行處理及反饋。



## 員工培訓

公司一貫重視人才的可持續發展，關注員工的成長與發展。我們鼓勵並支持員工參加各類型培訓，保持持續的自我升值，同時也在內部建立了完善的員工培訓和發展體系。我們致力於提高員工工作能力，拓寬員工職業發展通道，加強人才梯隊建設，為員工提供發展空間，提供發現價值、提升自我的平台。

根據公司的戰略目標，我們制定了人才培養發展規劃，通過員工自我能力提升，帶動組織能力的提升，建立學習型組織，為戰略的長遠發展提供充足的專業人才，驅動團隊高效業績。



案例

### 城建大廈 全年組織多種培訓

**2018**年度，越秀房產基金旗下的城建大廈單位先後組織了類型多樣、覆蓋範圍廣的培訓，包括對科學管理和利用客戶信息，梳理客戶的服務需求，提高客戶服務水平，提升客戶滿意度和忠誠度；學習新版體系文件中有關前台客服的業務文件，如有償服務、客戶業務(裝修)、客戶信息處理等方面；掌握新文件要求，做好合規自檢工作；學習停車場業務文件，掌握使用停車系統，瞭解停車場管理要求；培訓夏季用電高峰期前客戶單元用電檢查的注意事項，強化用電安全意識，規避安全風險。城建大廈單位通過豐富多樣化的培訓，多方面提高員工相關能力，提升員工的職業素質。



案例

系列培訓會－  
專業能力提升系列

2018年公司針對專業線條員工，共組織《「他山之石」系列－廣州K11項目考察分享》《複盤分享－資本性改造工程經驗分享》《電梯安全使用知識》《前沿資訊－商業樓宇智能化》4場內部分享會以及27場外部培訓會，提升了板塊員工的專業能力。

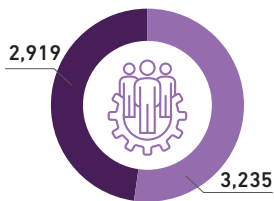
針對管理層員工，我們還組織了《為經營當好參謀、為企業保駕護航》財務專題、《宏觀環境與商業地產市場回顧及展望分享》投策專題及「玄奘之路」等三場分享會，提升了中層管理者能力。

「專+計劃」系列培訓會不僅為2019年實現客戶導向、財務引領的能力提升奠定了基礎，而且為員工們提供了針對性的發展指導，擴大了成長空間。

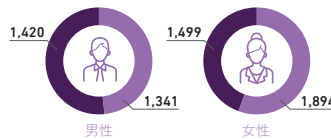


2018年越秀房產基金員工培訓數據

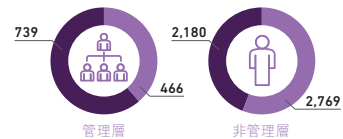
受訓總人數(人次)



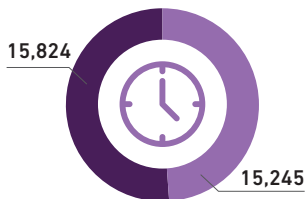
按性別劃分(人次)



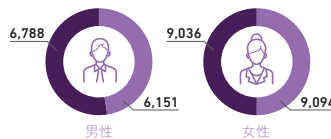
按僱員類別劃分(人次)



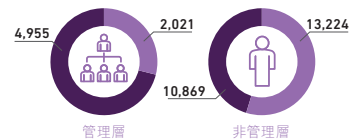
全體員工受訓時長(小時)



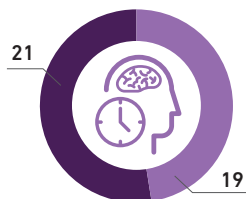
按性別劃分(小時)



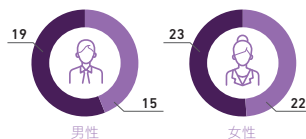
按僱員類別劃分(小時)



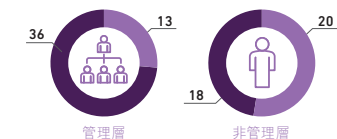
平均每位員工接受培訓的時數(小時)



按性別劃分(小時)



按僱員類別劃分(小時)





## 職業健康與安全

公司切實保障員工的健康與安全，通過不斷完善職業健康與安全的管理制度，對全體員工開展職業健康與安全知識培訓與考核，切實保障員工安全。我們致力於為員工提供一個安全舒適的工作環境，營造和諧的工作氛圍，全面呵護員工身心健康，減輕員工後顧之憂。

公司高度重視職業健康與安全生產，通過制定環境、健康與安全(EHS)，及能源管理、廢棄物管理等一系列規章程序，對有關的活動進行有效控制，切實保障員工的健康與安全。公司的具體措施包括噪聲控制、對危險化學品設置安全設施、危險作業人員佩戴防護工具及安排特種工作人員進行定期體檢等。

### 白馬大廈健康與安全工作：

- 白馬大廈為員工提供符合職業安全健康要求的工作環境和條件，配備與職業安全健康保護相適應的設施、工具及個體防護用品，建立作業場所職業危害監測檔案、個體職業健康監護檔案。
- 白馬大廈每月為員工購買醫療保險、工傷保險，每年提供職業性體檢1次。每年聘請有資質的職業危害監測機構進行檢測，並出具檢測報告。員工在上崗前需參加崗位操作培訓，清楚明白本崗位的風險情況，學習預防與應急處理措施。
- 白馬大廈每年組織特種作業員工和外委方人員參加個人防護用品使用、保養、檢測的安全培訓，瞭解工作中穿戴防護用品的重要性及應急處置辦法。所有發放的個人防護用品都由所屬部門班組建立台賬，並且每年至少檢測2次。需要技術鑒定的防護用品送國家授權的檢測站檢驗，經檢查後備案。
- 白馬大廈的危險作業場所都設置警告提醒標誌，進入區域的人員(含外單位人員)按區域要求配備臨時防護用品。高溫天氣期間，還會加強區域的通風降溫工作，向員工發放降溫物品，保證現場飲水充足供應。



### 雅詩閣服務式公寓－健康與安全管理政策：

雅詩閣服務式公寓長期注重環境保護和安全健康管理，在向客戶提供清潔、優質產品的同時，更關注於環境狀況及員工的安全健康條件，致力於打造成一個綠色文明、安全文明及讓員工和社會滿意的企業。雅詩閣公寓通過以下方面的工作充分踐行職業健康與安全理念：

- 遵守國家和地區有關環境、健康和安全(「EHS」)的法律、法規及其它有關規定；
- 將EHS相關政策形成文件，提高全員環境及健康安全意識；
- 持續改進EHS相關績效，改善員工工作和生活環境。

### 雅詩閣服務式公寓－安全消防措施：

- 防火材料的使用：為防止安全事故的發生，雅詩閣服務式公寓通過對阻燃劑、防火浸漬劑及防火塗料等阻燃材料的使用，對大多數場合的易燃材料都進行了阻燃處理。此外，雅詩閣公寓也從防火安全出發，在土木建築中將儘量採用防火材料代替易燃材料，以減小火災荷載並降低火災蔓延速度，有效防止火災的發生。
- 防火設備的維護：雅詩閣服務式公寓定期對消防栓、滅火器及防毒面罩等防火相關設備進行檢查，確保消防水帶、煙感及消防管道等防火設施的正常使用的，切實保障每一位員工與住客的安全。



案例

城建大廈單位一  
安全防範培訓

2018年，越秀房產基金旗下物業城建大廈以應急救援管理為抓手，抓實抓牢中心安全生產管理工作，結合「安全大使」全程參與了消防演習，演習實現了中心與客戶疏散互動機制。我們貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產工作指導方針，在「全員、全過程、全方位」的安全管理下，通過此次消防演習，全面增強全體員工的消防安全意識，提升對火災撲救的組織實施能力。



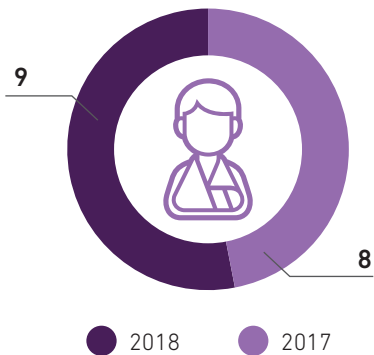
越秀房產基金健康與安全數據



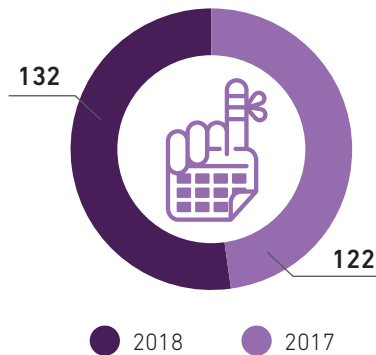
因工作關係死亡人數 (人)

0 2018/2017

工傷次數<sup>10</sup> (次)



因工傷損失總日數 (天)



<sup>10</sup> 工傷次數：工傷的統計以社保局認定的為準

### 員工關愛

公司秉持以人為本的理念，用心關懷員工。2018年度，我們積極舉辦關愛慰問員工活動，營造一個高效與優質的工作氛圍。

我們充分調動公司的資源，積極組織慰問員工活動及關愛員工文化活動，改善員工的生活，給員工們提供暖心的關懷。同時，我們積極開展團隊文化建設，組織形式多樣的員工生日會，發動員工參加公司各項體育活動、讓員工能夠在繁忙的工作中抽身出來，放鬆身心，營造積極樂觀的團隊氛圍。



#### 案例

#### 白馬大廈 單位慰問困難員工

2018年春節之際，越秀房產基金旗下的白馬大廈單位在白馬大廈負一樓會議室召開了困難職工座談會，對員工們進行了春節前慰問。領導們親切地與困難職工交談鼓勵，並送上慰問金與慰問品，幫助他們爭取早日度過難關，讓困難職工切身感受到來自公司、工會組織的貼心關懷和溫暖。





# 與社會 共生共榮

公司不斷履行企業公民的承諾，真誠服務社會，與社會共生共榮。一直以來，我們不僅積極開展精準扶貧工作，為貧困地區貢獻力量，並且及時跟進社區的需求，大力回饋社區，積極承擔企業公民的責任。



捐贈清遠英德赤米村物資包括電腦、棉被以及赤米小學校服等一共

10,403.85元





## 精準扶貧

公司積極響應政府精準扶貧工作號召，營造踐行企業使命、樂於奉獻的良好企業氛圍，引導各級員工樹立向上、向善的價值追求，傳遞越秀青年「有本領、有責任、有擔當」的青春正能量形象，開展了各類精準扶貧活動。



案例

### 不忘初心，傾情奉獻—— 赤米村精準扶貧

**2018**年3月30日，公司開展「不忘初心，傾情奉獻」精準扶貧愛心捐款活動，將募捐款項用於清遠英德赤米村扶貧。捐贈物資包括電腦、棉被以及赤米小學校服等，費用共計10,403.85元。此外，公司還牽頭開展「踐行十九大，扶貧獻真情」精準扶貧暨黨員活動，為赤米村捐贈了價值12,000元的辦公設備、價值4,500元的成年大衣一批，為13戶貧困戶捐贈了食用油、米，為赤米村低保戶石水養捐贈2,000元的住房改造資金。公司的此次募捐扶貧活動充分展現了員工們的責任擔當和無私奉獻精神，得到村民們的一致好評。



案例

### 聚力脫貧，助力攻堅—— 黃陂區精準扶貧

**2018**年11月9日，越秀房產基金下的武漢物業根據省人大關於「聚力脫貧攻堅、人大代表在行動」的要求，到黃陂區鐘崗村、大黃灣村進行扶貧督導工作。武漢物業員工積極參與到此次聚力脫貧攻堅活動，以實際行動向社會傳遞了正能量。



## 社區貢獻

公司在社區方面積極參與慈善活動，通過關愛自然環境，關心綠色事業，關懷弱勢群體，關注無償獻血等多方面，不斷為社區發展貢獻公益力量，堅持為社區和諧注入愛心血液。

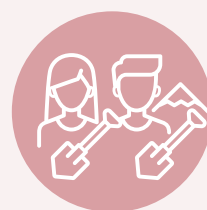
## 保護環境



案例

### 武漢物業員工 義務除雪活動

2018年，由於持續性降雪造成武漢交通道路大面積積雪結冰，越秀房產基金旗下武漢物業領導班子心系客戶和員工的出行安全，號召了一場鏟雪除冰活動，員工共計40餘人響應號召，放棄休息時間及時趕赴公司。大家團結協作，頂著寒風，將主幹道上的積雪清掃乾淨。武漢物業的行動不僅引來了行人的認可，也引來了商戶的稱讚，為嚴寒冬日送去了無盡的溫暖。



響應鏟雪除冰活動  
義工號召

40+ 名員工



案例

### 保護野生動物——公益文化沙龍分享

2018年4月18日，越秀房產基金旗下的廣州國際金融中心在廣州IFC的M空間展開了一場主題為「我們共有一個地球」的公益文化沙龍活動，此次活動攜手野生救援WildAid、英國駐廣州總領事館、廣州市自然觀察協會等組織，並得到了各大媒體的支持，現場大家踴躍參與，共同探討保護野生動物的多樣性。此次沙龍號召了更多人關注自然環境、熱愛野生動物，將環保區建到每個人的心底。





## 關懷社會



## 案例

### 維多利廣場 協力「為愛發聲」公益藝術節

2018年9月9日，越秀房產基金旗下的維多利廣場單位聯合廣州市慈善會等二十幾家公益機構舉辦「為愛發聲公益藝術節」。一群來自愛德福藝術團特殊孩子以手語表演傳遞融入社會的渴望。此外，廣州市慈善會還授予維多利廣場單位「年度慈善廣場」稱號。公益藝術節的圓滿落幕，呼籲了社會大眾消除對特殊孩童的誤解，給予更多關懷，同時也展現了維多利廣場單位的公益熱情和慈善口碑。



## 案例

### 廣州國際金融中心 傳播女性聲音——《SHE TALKS她故事》

2018年11月21日，越秀房產基金旗下廣州國際金融中心舉行了首屆《SHE TALKS她故事》思享會以及攝影展，在現場通過演講、影響、文字三大形式讓大家領略女性風採，傳播女性聲音，分享女性力量，這次活動在致敬女士精神的同時傳遞了滿滿的正能量。



## 案例

### 廣州國際金融中心 溫暖殘障人群——特殊孩子藝術節

2018年11月6日至11月7日，越秀房產基金旗下廣州國際金融中心攜手「瑕之美」舉行了特殊孩子藝術節，國金中心負責將麥子烘焙麵包坊的9位心智障礙麵包師製作的點心蛋糕進行銷售及配送，此外，還在現場舉辦了特殊藝術家畫展和特殊青年代表藝術表演。在這次公益之旅中，國金中心為殘障人群帶去暖心的幫助，鼓勵殘障人群積極生活，並掀起大眾對殘障人群的關注與理解。



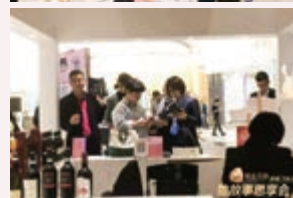




案例

廣州國際金融中心支援山區孩童——  
「圓孩子體育夢」愛心義賣

2018年11月21日至29日，越秀房產基金旗下廣州國際金融中心攜手廣東公益孤助學促進舉辦愛心義賣活動，籌集善款用於山區學校的體育場地修建、體育器材購買、體育支教等途徑，促進了鄉村學校體育教育和體育運動的發展，保障少年兒童的身體健康。該項目取得了較大的反響，得到了當地教育部門及媒體的關注和肯定，更圓了山區孩童們的體育歡樂夢。



案例

廣州國際金融中心助力希望小學——  
「愛在國金」捐書行動

2018年4月—5月，越秀房產基金旗下的廣州國際金融中心為希望小學組織了一場捐書活動，並攜手騎行公益機構——齊天下招募送書的「愛心騎手」為希望小學的孩子們送去圖書。廣州國際金融中心深切瞭解山區孩子的實際需求，通過捐書行動積極幫助希望小學的孩子豐富課餘生活，擴充知識。



案例

越秀新都會大廈宣傳無私精神——  
無償獻血活動

2018年8月23日，越秀房產基金旗下越秀新都會大廈聯合越秀區光塔街道辦事處，在大廈後廣場舉辦了「為他人著想，捐獻熱血，分享生命」專題無償獻血活動，這是新都會服務中心連續第六年舉辦的無償獻血公益活動。活動現場人頭涌湧，獻血者敢於承擔社會責任，真實地體會到了公益的榮譽感。光塔街道辦事處領導亦高度肯定了新都會服務中心勇於擔當，積極傳播正能量的品牌形象。





## 政策列表

政策及指標列表 ESG範疇	法律法規	內部政策
<p><b>A1</b> 排放物</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國環境保護法》</li> <li>• 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</li> <li>• 《中華人民共和國水污染防治法》</li> <li>• 《中華人民共和國大氣污染防治法》</li> <li>• 《廣東省固體廢物污染環境防治條例》</li> <li>• 《城市建築垃圾管理規定》</li> <li>• 《國家危險廢物名錄》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《環境監測流程》</li> <li>• 《環境因素識別評價流程》</li> <li>• 《環境保護工作指引》</li> </ul>
<p><b>A2</b> 資源使用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國節約能源法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《環境、健康安全與能源運行管理程序》</li> <li>• 《能耗管理實施細則》</li> </ul>
<p><b>A3</b> 環境與天然資源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國環境保護法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《廢棄化學品管理程序》</li> <li>• 《危害鑒別風險評估管理程序》</li> <li>• 《物業控煙管理業務指引》</li> </ul>

政策及指標列表 ESG範疇	法律法規	內部政策
<b>B1</b> 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國勞動法》</li> <li>• 《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>• 《中華人民共和國社會保障法》</li> <li>• 《中華人民共和國個人所得稅法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《越秀房產基金員工手冊》</li> </ul>
<b>B2</b> 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國勞動法》</li> <li>• 《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>• 《中華人民共和國社會保障法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《安全生產資金投入指引》</li> <li>• 《安全生產責任體系管理辦法》</li> <li>• 《消防演練工作指引》</li> <li>• 《安防消防設備台帳管理指引》</li> <li>• 《安全操作規程》</li> <li>• 《職業安全健康管理工作指引》</li> <li>• 《職業健康安全管理制度》</li> </ul>
<b>B3</b> 發展與培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國勞動法》</li> <li>• 《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>• 《中華人民共和國社會保障法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《越秀房產基金員工手冊》</li> </ul>
<b>B4</b> 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國勞動法》</li> <li>• 《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>• 《中華人民共和國社會保障法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《越秀房產基金員工手冊》</li> </ul>
<b>B5</b> 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國公司法》</li> <li>• 《中華人民共和國合同法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《物品供應商管理評審流程》</li> <li>• 《物品供應商管理業務工作指引》</li> </ul>



政策及指標列表 ESG範疇	法律法規	內部政策
<p><b>B6</b> 產品責任</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國建築法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《越秀房產基金客戶資源管理業務指引》</li> <li>• 《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》</li> <li>• 《廣州白馬商會會員拜訪管理制度》</li> <li>• 《客戶接待業務工作指引》</li> <li>• 《客戶來電業務工作指引》</li> <li>• 《客戶滿意度調查工作指引》</li> <li>• 《客戶意見管理工作指引》</li> <li>• 《客戶神秘顧客業務實施工作指引》</li> <li>• 《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》</li> <li>• 《客戶投訴處理工作指引》</li> </ul>
<p><b>B7</b> 反貪腐</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《香港特別行政區廉政公署條例》</li> <li>• 《香港特別行政區防止賄賂條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《負責人履職待遇及業務支出管理辦法》</li> <li>• 《「三公」經費管理辦法》</li> <li>• 《關於做好不穩定問題排查化解工作的通知》</li> </ul>
<p><b>B8</b> 社區投資</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國慈善法》</li> <li>• 《中華人民共和國公益事業捐贈法》</li> </ul>	<p>N/A</p>

績效列表

範疇	ESG指標	單位	2018年數據	2017年數據
<b>A. 環境</b>				
<b>A1 排放物</b>	<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>			
	溫室氣體排放量 範圍一	噸二氧化碳當量	786.96	667.19
	溫室氣體排放量 範圍二	噸二氧化碳當量	37,168.10	46,738.05
	溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	37,955.06	47,405.24
	溫室氣體排放量範圍 一密度	噸二氧化碳當量 ／每百萬收入	0.39	0.36
	溫室氣體排放量範圍 二密度	噸二氧化碳當量 ／每百萬收入	18.29	25.21
	溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量 ／每百萬收入	18.68	25.57
	<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量</b>			
	廢燈管	支	3,642	10,460
	硒鼓	個	84	121
	墨盒	個	199	未收集
	油漆桶	千克	68.67	94.00
	<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>			
辦公用紙使用量	千克	49,406.58	49,813.17	
辦公用紙使用量密度	千克／ 每百萬收入	24.31	26.87	



範疇	ESG指標	單位	2018年數據	2017年數據
<b>A2</b> 資源使用	<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>			
	柴油	升	1,957.54	2,378.00
	柴油耗量密度	升/ 每百萬收入	0.96	1.28
	天然氣	立方米	361,626.65	54,300.00
	天然氣耗量密度	立方米/ 每百萬收入	177.97	29.29
	外購電網用電	千瓦時	69,668,029.30	74,140,306.03
	外購電網 用電耗量密度	千瓦時/ 每百萬收入	34,285.45	39,989.38
	<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>			
	生活耗水量	立方米	755,960.32	952,431.30
生活耗水量密度	立方米/ 每百萬收入	372.03	513.72	
<b>B. 社會</b>				
<b>B1</b> 僱傭	<b>B1.1 僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>			
	全體僱員人數	人	805	819
	男性	人	386	404
	女性	人	419	415
	管理層人數	人	156	153
	非管理層人數	人	649	666
	29歲及以下	人	441	400
	30-49歲	人	333	383
	50歲及以上	人	31	36
	中國內地	人	789	799
	港澳台	人	7	12
海外	人	9	8	

範疇	ESG指標	單位	2018年數據	2017年數據
<b>B1</b> 僱傭	<b>B1.2 僱員流失率：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>			
	員工整體流失率	%	22	26
	男性	%	23	28
	女性	%	20	24
	29歲及以下	%	22	31
	30-49歲	%	22	21
	50歲及以上	%	11	18
	中國內地	%	22	26
	港澳台	%	7	25
海外	%	22	11	
<b>B2</b> 健康與安全	<b>B2.1 因工作關係死亡</b>			
	因工作關係而死亡的人數	人	0	0
	<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			
	工傷次數	次	9	8
	因工傷損失總日數	天	132	122



範疇	ESG指標	單位	2018年數據	2017年數據
<b>B3</b> 發展與培訓	<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓人次</b>			
	總受訓人次	人次	2,919	3,235
	男性	人次	1,420	1,341
	女性	人次	1,499	1,894
	管理層	人次	739	466
	非管理層	人次	2,180	2,769
	<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓時數</b>			
	總受訓時數	小時	15,824	15,245
	男性	小時	6,788	6,151
	女性	小時	9,036	9,094
	管理層	小時	4,955	2,021
	非管理層	小時	10,869	13,224
	<b>B3.3 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</b>			
	員工平均受訓時長	小時	21	19
	男性員工人均受訓時長	小時	19	15
	女性員工人均受訓時長	小時	23	22
管理層受訓時長	小時	36	13	
非管理層受訓時長	小時	18	20	



範疇	ESG指標	單位	2018年數據	2017年數據
<b>B5</b> 供應鏈管理	<b>B5.1 按地區劃分供應商</b>			
	華南地區	百分比	75	77
	華東地區	百分比	12	13
	華中地區	百分比	1	2
	華北地區	百分比	5	2
	東北地區	百分比	1	1
	西南地區	百分比	2	2
	西北地區	百分比	1	0
	港澳台地區及海外	百分比	3	3
<b>B6</b> 產品責任	<b>B6.1 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>			
	硬件類投訴	次	14	-
	軟件類投訴	次	17	-
	其他(非物業本身問題產生的投訴)	次	60	-

# 《環境、社會及管治報告指引》內容索引



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		對應章節	
<b>環境</b>			
<b>A1</b> 排放物	<b>一般披露</b>	<b>6 與環境融合發展</b>	
	KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	氮氧化物，硫氧化物和其他污染物的排放對我們的業務而言並不重大
	KPI A1.2	溫室氣體總排放量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	6.2 綠色營運
	KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	6.2 綠色營運
<b>A2</b> 資源使用	<b>一般披露</b>	<b>6 與環境融合發展</b>	
	KPI A2.1	能源總耗量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A2.2	總耗水量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	6.2 綠色營運
	KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	6.2 綠色營運
	KPI A2.5	製成品所用包材料的總量及每生產單位估量	不適用於本公司業務

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		對應章節
<b>A3</b> 環境及 天然資源	一般披露	6 與環境融合發展
	KPI 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	6.2 綠色營運
<b>社會</b>		
<b>B1</b> 僱傭	一般披露	8.1 員工權益
	KPI B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	8.1 員工權益
	KPI B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	8.1 員工權益
<b>B2</b> 健康與安全	一般披露	8.3 職業健康與安全
	KPI B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	8.3 職業健康與安全
	KPI B2.2 因工傷損失工作日數	8.3 職業健康與安全
	KPI 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	8.3 職業健康與安全
<b>B3</b> 發展及培訓	一般披露	8.2 員工培訓
	KPI B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	8.2 員工培訓
	KPI 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	8.2 員工培訓



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		對應章節
<b>B4</b> 勞工準則	<b>一般披露</b>	<b>8.1 員工權益</b>
	KPI B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	8.1 員工權益
	KPI B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	8.1 員工權益
<b>B5</b> 供應鏈管理	<b>一般披露</b>	<b>7.2 負責任供應鏈</b>
	KPI B5.1 按地區劃分的供應商數目	7.2 負責任供應鏈
	KPI 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、以及有關慣例的執行及監察方法	7.2 負責任供應鏈
<b>B6</b> 產品責任	<b>一般披露</b>	<b>7.1 卓越服務</b>
	KPI 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	不適用於本公司業務
	KPI B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	7.1.3 投訴處理
	KPI B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	不適用於本公司業務
	KPI B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本公司業務
	KPI B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	7.1.2 隱私保護

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		對應章節
<b>B7</b> 反貪污	一般披露	
	KPI B7.1	5.4 倡廉善治
	KPI B7.2	5.4 倡廉善治
<b>B8</b> 社區投資	一般披露	
	KPI B8.1	9 與社會共生共榮
	KPI B8.2	9 與社會共生共榮



尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！這是我們發佈的2018年度環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助我們對報告進行持續改進。

如您對越秀房產基金的環境、社會及管治有任何意見或建議，歡迎電郵 [yxft.ir@yuexiureit.com](mailto:yxft.ir@yuexiureit.com)

《越秀房地產投資信託基金二〇一八年度環境、社會及管治報告意見回饋表》

姓名 \_\_\_\_\_

工作單位 \_\_\_\_\_

職務 \_\_\_\_\_

聯繫電話 \_\_\_\_\_

電子郵箱 \_\_\_\_\_

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映基金在環境、社會及管治方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您對報告哪一部分內容最感興趣？					
您認為還有哪些需要瞭解的信息沒有在本報告中反映？					
您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？					