

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

15 越秀
房託
2005-2020



武漢

杭州

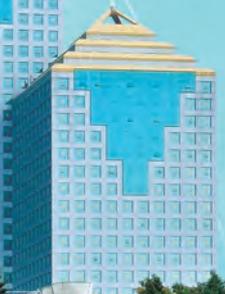
廣州

上海

成就財富

2020年環境、社會及管治報告

15 越秀房託
2005-2020



目錄

- 2 關於越秀房產基金
- 3 關於本報告
- 5 董事長的話
- 8 年度專題一：十五載行穩致遠
- 12 年度專題二：同心抗疫，堅毅擔當
 - 快速回應
 - 勇於擔當
 - 有序復工
 - 租戶幫扶
 - 堅毅防控
- 20 可持續發展管理
 - 企業管治
 - 風險管理及內部監控
 - 可持續發展管理架構
- 27 持份者溝通
 - 持份者識別和參與
 - 重要性議題及列表
- 31 與環境融合發展
 - 打造綠色建築
 - 踐行綠色租賃
 - 營造綠色氛圍
- 46 與夥伴攜手共贏
 - 提供卓越服務
 - 賦能租戶經營
 - 打造負責任供應鏈
 - 助力行業發展
- 63 與員工並肩同行
 - 員工權益保障
 - 人才吸引與留存
 - 員工發展與培訓
 - 職業安全與健康
- 72 與社會共生共榮
 - 保護環境
 - 關懷社會
- 78 展望
- 79 可持續發展表現概覽
 - 政策列表
 - 績效列表
- 87 《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 91 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容指引
 - 核心選項
- 100 意見回饋表



關於越秀房產基金

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, 為全球首隻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。

越秀房產基金的管理人為越秀房託資產管理有限公司(「管理人」), 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。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。

物業組合

越秀房產基金旗下物業業態涵蓋專業服裝市場、商務寫字樓、零售商場、酒店及服務式公寓等。管理人多用途使用物業的同時, 實施積極而審慎的投資策略, 物色國內經濟高增長城市核心區域的優質商業項目和配套資源, 透過持續提升租戶質素和資產規模, 為越秀房產基金注入新的增長動力, 為基金單位持有人帶來持續穩定回報。

於2020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」)、財富廣場單位及若干停車位(「財富廣場」)、城建大廈單位及若干停車位(「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973,001.4平方米。關於旗下物業的更多資訊請參閱越秀房產基金2020年年度報告「物業組合」章節(第37頁)。

於報告年度內, 越秀房產基金將各物業的租賃管理及推廣服務職能(合稱為「租賃代理」)轉授予廣州白馬商業經營管理有限公司(「白馬商管」)、廣州越秀怡城商業營運管理有限公司(「怡城」)及廣州越秀資產管理有限公司(「廣州資產管理」)。租賃代理的職員為資深的專業人員, 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, 穩定現有客戶及引進優質客戶, 管理人每年有計劃地對部分物業進行更新改造。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。

關於本報告

概覽

本報告為越秀房產基金第五份獨立的环境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」)報告, 重點披露越秀房產基金2020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2020年在可持續發展重要範疇(環境、經濟/市場、僱傭、社區)的年度進展, 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, 同時參考了全球報告倡議組織(GRI)準則核心方案。

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, 從而決定ESG報告的邊界, 收集相關材料和數據、對數據進行整理和檢視、編製報告內容等。

匯報原則

本報告編製過程遵循香港聯合交易所「ESG指引」四大匯報原則, 多方位回應持份者對於越秀房產基金的關注。

- **重要性**: 管理人聘請第三方專業機構結合基金業務特點, 同時通過持份者溝通來識別當前的ESG重要性議題, 並將結果提交管理人的董事會(「董事會」)審批, 最終確定對基金而言重要的ESG議題, 作為編製ESG報告的基礎並透過報告予以回應。
- **量化**: 本報告在可持續發展工作小組的統籌下, 已建立數據收集工具以記錄及監察各項環境及社會指標, 並建立了數據獲取與覆核機制。在適用的情況下, 本報告披露年度對比數據, 讓持份者了解基金的ESG管理進度。
- **平衡**: 本報告不偏不倚地呈報基金的ESG表現, 除了披露工作成果外, 亦討論了在相關議題上的改進空間和計劃。
- **一致性**: 本報告的量化資訊採用與過往一致的方式披露, 以便持份者可分析及評估本基金於不同時間的績效。倘若數據收集範圍變化、數據更新或測算方式變更(如有), 會相應附帶說明供報告使用者參考。

報告範圍及邊界

本報告覆蓋範圍為越秀房產基金2020年1月1日至12月31日(「本年度」、「報告年度」)旗下所有物業, 報告部分內容適當超出上述期間。除另有說明, 本報告以人民幣為貨幣單位。

關於本報告

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」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」。視具體文義，「我們」指「越秀房地產投資信託基金」、「越秀房託資產管理有限公司」及獲職能轉授者個別或統稱。

除另有指明外，本報告所使用的詞彙與越秀房產基金二〇二〇年年度報告所界定者具有相同涵義。

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，於二〇二一年四月二十八日獲管理人的董事會批准。

確認及批准

本報告經可持續發展領導小組確認，並獲董事會批准。

獲取及回應本報告

本報告包括中、英文兩個版本，若內容有出入，請以中文版本為準。電子版本報告已上載越秀房產基金網站 www.yuexiureit.com。

如閣下對越秀房產基金的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎電郵至 yxft.ir@yuexiureit.com。

董事長的話

2020年於世界、於國家、於大眾而言都不平凡且深刻。這一年，在COVID-19疫情的影響下，基金旗下物業經營在上半年受到不同程度的衝擊，專業市場、酒店等業態尤甚。面對突如其來的風險和挑戰，管理人砥礪前行，迅速啟動疫情風險應急預案，出台富有針對性的租戶幫扶方案，力促化解疫情影響，確保整體經營穩定回饋投資者。

報告期末，基金總資產規模達到約362.60億元人民幣，全年物業收入淨額約13.23億元人民幣，每基金單位分派約0.1985元人民幣，分派收益率約為6.07%，經營表現符合預期。

林德良

主席

董事長的話

2020年同樣是越秀房產基金上市十五周年。作為全球首隻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，憑藉穩健創新的「地產+金融」雙平台互動及獨樹一幟的商業營運、資本營運、物業管理「三位一體」營運模式，基金資產在過去十五年間增長超過了7.5倍，位居亞洲百餘房地產上市基金前十名，獲得國際評級機構穆迪和標普投資級評級，入選七項恒生指數。管理人對各持份者對基金一直以來的關注和支持深懷感激和振奮。

我們深明「合作共贏」的道理，在優化資產結構，提升業務表現的同時，管理人積極與持份者溝通，細心聆聽各持份者的意見與建議，持續關注旗下各物業的可持續發展表現並不斷提升。在董事會的領導下，管理人連續第五年獨立發佈環境、社會及管治報告，多方位向各持份者傳遞基金的ESG表現和成效。

我們心繫租戶經營。結合不同業態的實際情況，在COVID-19疫情期間，管理人及時啟動風險應急預案，在各物業配備充足的測溫設施和消毒設施，加大公共區域消毒和通風設施設備巡查頻次，與政府部門和行業協會保持密切聯繫，推動各行各業復工復產，旗下物業最終實現「零確診」。有目共睹的抗疫成效受到政府部門和社會各界的高度認可，我們深感欣慰。

考慮到各行各業發展面臨前所未有的衝擊，管理人積極應對，提供租金寬減措施，並制定更為合理且具針對性的租賃政策。當中，寫字樓業態年內打造「悅享會」平台，推動樓宇經濟，打造城市數字化「樓宇生態圈」，致力與夥伴攜手共贏。隨著國內經濟整體穩步復蘇，基金的各項經營指標在下半年逐步企穩回升，旗下物業期末出租率達92.8%，而廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓入住率在行業內保持領先，我們深受鼓舞。

應對氣候變化和能源管理是我們本年度重點議題之一。2020年是《巴黎協議》生效五周年，香港聯交所ESG新規亦在本年正式生效。中國提出二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和。這一減排承諾引發世界矚目和國際社會的熱烈反響。管理人緊跟時代發展趨勢，在風險管理框架中整合ESG元素，力求有效管控諸如颱風、暴雨、高溫等極端氣候風險的同時緊抓發展機遇，持續提升ESG表現。一方面，我們秉持環境綠色發展理念，採取更加有力的措施，透過提升旗下物業環保表現提高對碳中和的貢獻力度。另一方面，我們持續推進綠色建築認證與踐行綠色租賃方針，深度融合BOMA國際標準，成效廣受認可。而廣州國際金融中心年內順利通過BOMA國際360認證，成為亞太地區首個獲得BOMA COE、BOMA360雙認證的REITs資產項目，同時獲得英國皇家特許測量師學會(RICS)頒發的「年度設施管理團隊優秀獎」和「年度可持續發展成就優秀獎」，是我們踐行環境融合發展理念的又一個里程碑。

我們以人為本，始終與員工並肩同行，保障員工權益，注重員工的發展和成長，關注員工的身心健康，提高員工在工作中的參與感與成就感。我們在疫情期間為員工和前線人員配備充足的護目鏡、口罩、手套等防疫物資，為員工構築健康屏障。管理人團隊在年內保持穩定和有效率，為基金穩定發展建構堅實基礎。

我們堅守合規和廉潔風險防線，致力打造負責任供應鏈。在審視供應鏈各個環節，確保供應鏈廉潔高效的同時，敦促供應商履行社會責任。

在發展經濟的同時，我們謹記履行社會責任。除了疫情期間出台租金寬減措施，我們亦主動融入當地社區，倡導客戶、員工及公眾參與到公益慈善活動中。積極回應精準扶貧，購買「扶貧愛心禮包」幫助清遠赤米村貧困戶增收。我們積極為社會公益發聲，為多項慈善公益活動免費提供場地。往後，管理人及旗下各物業將持續發揮公益力量和為社會公益提供平台，向「真誠回饋社會，共建美好社區」的願景不斷邁進。

藉此機會，我謹代表越秀房產基金再次衷心感謝各持份者對基金的一貫關心和支持。2021年是國家「十四五」規劃的開局之年，國家經濟將進入高質量發展階段，嶄新未來的起點就在當下。管理人充滿期待和滿懷信心，經歷了疫情考驗的越秀房產基金，當更大的機會來臨時，必將緊握時代機遇，不忘初心，乘勢而上。透過佈局高發展潛力城市，堅定高質量發展根本方向，為投資者帶來積極正面的回報。作為內地房產基金領域的先行者和開拓者，我們將繼續用實際行動向租戶、顧客、投資者、員工、政府機構、社區等各個持份者兌現「追求卓越、永無止境」的決心與承諾。

林德良

主席

年度專題一：

十五載行穩致遠

回首十五載，越秀房產基金堅持資產管理與基金管理一體化、商業經營與物業管理一體化、資本提升與資產提升一體化的「三位一體」模式，堅持走「以商業營運根本，以金融化為出路」的商業地產之路，碩果累累。



2005年

越秀房產基金憑藉白馬大廈、維多利廣場、城建大廈、財富廣場等四項物業，擁有總建築面積16萬平方米的商業資產，物業類型涵蓋寫字樓、零售商場及專業市場，成為全球首隻投資於中國內地物業的香港上市房產基金

2008年

成功收購越秀新都會，進一步豐富資產組合

2012年

基金斥資134.4億元收購位於珠江新城的廣州國際金融中心，成為資本市場「蛇吞象」的經典案例

2015年

基金「出羊入滬」，以23.35億元人民幣成功收購了上海市浦東區的宏嘉大廈，並更名為越秀大廈

2017年

基金成功收購武漢越秀財富中心和星匯維港購物中心67%的股權

2018年

基金以11.78億元出售越秀新都會，價格較評估價溢價約5.8%。同時其又補倉購入租戶構成、成長性更好的杭州維多利商務中心及若干地下停車位，成功詮釋「有進有出」的策略

2019年

成功收購城建大廈和財富廣場若干停車位



自2005年起至今，基金總資產規模已從42億元人民幣上升到超360億元人民幣，資產規模增長7.5倍，年複合增長超過14%，成為亞洲十大上市房地產投資信託基金之一。基金的業務及租金回報同樣出現持續穩定的增長。上市至今，基金可分派收入總額由2006年的約2.07億港元增長至2019年的約7.61億元人民幣。2020年雖受疫情衝擊，可分派總額亦達到約6.49億元人民幣。基金已連續十五年保持100%及以上的分派水平，歷史基金分派收益率整體保持在5%以上，持續為基金單位持有人帶來穩定回報。

過去一年，管理人抗疫前行，主動應對，展現出極強的抗風險、跨越經濟週期能力，帶領業務穩健復蘇。截止至2020年末，越秀房產基金獲得2家國際評級機構穆迪及標普投資級評級，入選7項香港恒生指數。2020年發展概覽如下：

重要榮譽

越秀房產基金

- (1) 信報集團頒發「2020上市公司卓越大獎」
- (2) 觀點集團頒發「2020資產管理年度表現大獎」

廣州國際金融中心

- (1) 獲世界高層建築與都市人居學會(CTBUH)頒發的「全球獎十年獎」
- (2) 獲BOMA國際360認證

維多利廣場

獲中國商業美陳奧斯卡「金燈獎•卓越視覺獎」

廣州四季酒店

- (1) 獲福布斯旅遊指南頒發的「2020福布斯旅遊指南五星級酒店」
- (2) 獲中國飯店頒發的「中國金馬獎—城市地標酒店」
- (3) 中餐廳愉粵軒獲權威飲食指南《2020年廣州米其林指南》頒發「米其林一星」美譽

白馬大廈

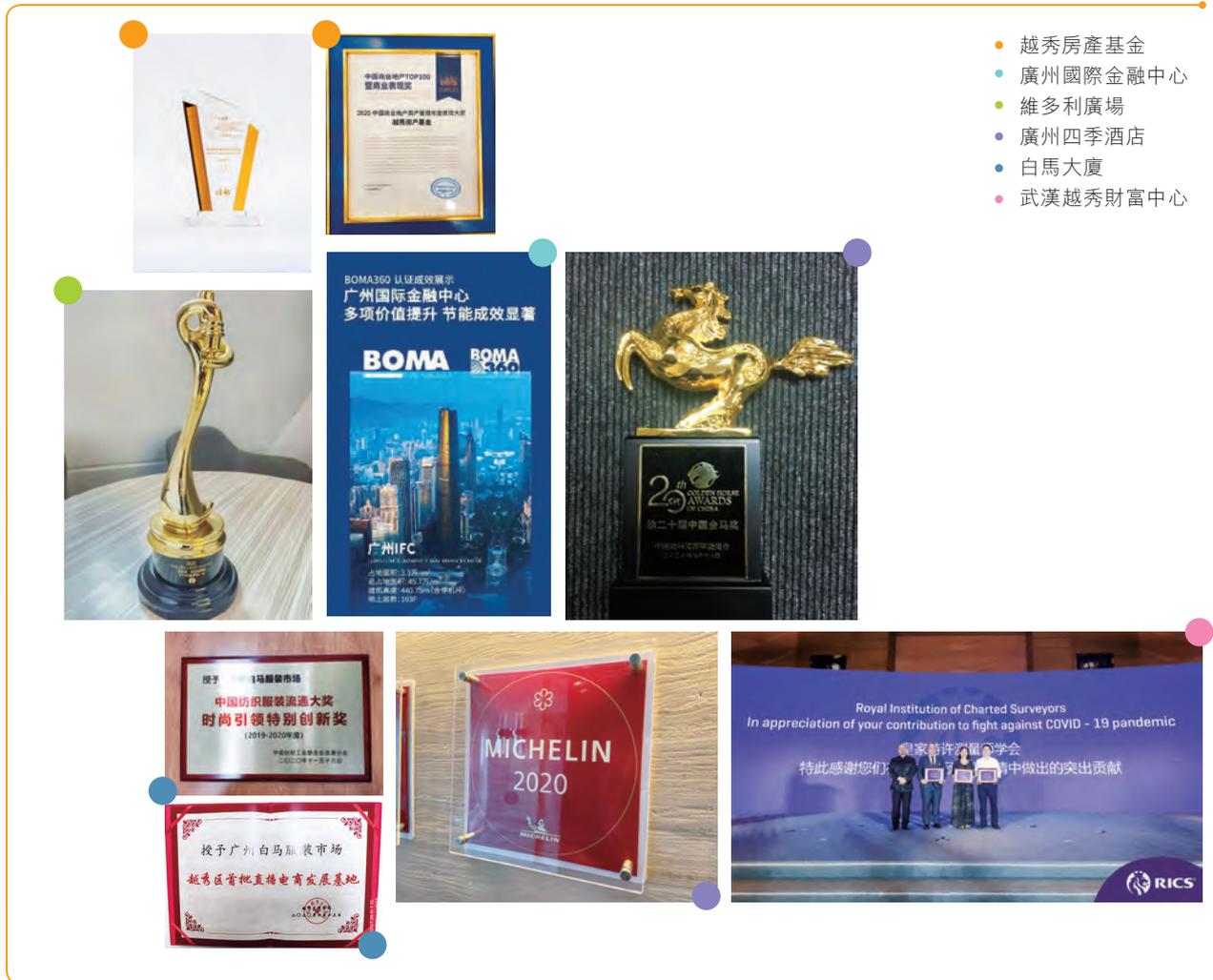
- (1) 獲越秀區商務局頒發「越秀區首批直播電商發展基地」
- (2) 獲中國紡織工業聯合會流通分會頒發的「中國紡織服裝流通大獎 時尚引領特別創新獎」

武漢越秀財富中心

榮獲英國皇家特許測量師學會(RICS)頒發的「RICS中國峰會2020年度商業項目入圍獎」



年度專題一：十五載行穩致遠



- 越秀房產基金
- 廣州國際金融中心
- 維多利廣場
- 廣州四季酒店
- 白馬大廈
- 武漢越秀財富中心

經濟／市場

- 於報告期末，越秀房產基金物業產權總面積達**973,001.4**平方米，物業組合市值約**人民幣344.88億元**。於報告年度，經營收入達**人民幣17.59億元**；物業收入淨額達**人民幣13.23億元**。每基金單位分派**人民幣約0.1985元**，分派收益率約為**6.07%**；
- 於報告期末，物業整體期末出租率約為**92.8%**。其中，成長型項目連續3年增長，**武漢越秀財富中心**期末出租率**87.1%**，同比增長**12個百分點**；

關於基金整體財務表現和各物業經營情況的更多資訊請參閱越秀房產基金2020年年度報告「二〇二〇年業務回顧及未來展望」章節(第17頁)。

環境

- 踐行綠色租賃政策，開展設備設施改造，旗下多項物業已獲得綠色建築認證，包括**LEED EBOM V4 鉑金級認證**、**樓宇可持續發展指數驗證標誌**和**國家二星級綠色建築設計標識**等；
- 廣州國金中心擁有**LEED EBOM V4 鉑金級認證**，年內再度順利通過**BOMA 國際 360 認證**，成為**亞太地區首個獲得 BOMA COE+360 雙認證的 REITs 資產項目**，並獲英國皇家特許測量師學會 (RICS) 授予「**年度設施管理團隊優秀獎**」和「**年度可持續發展成就優秀獎**」；
- 武漢物業供電系統**加裝監測裝置及能源管理系統**，提升整體能耗管理水平；
- 廣州四季酒店開展**南廣場綠化形象提升改造**，提升客戶體驗同時改善綠化環境。

僱傭

於報告期末，基金透過其分公司作酒店營運及附屬公司作服務式公寓營運，在中國分別僱傭**574 和 126 名僱員**，主要履行酒店和服務式公寓的營運職能及服務提供，其中**女性佔比 52%**。員工平均接受培訓約**48 小時**。

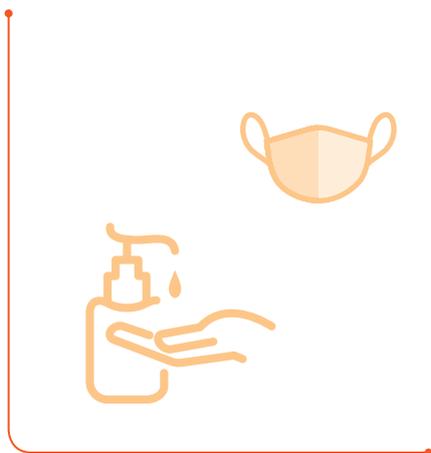
社區

- 在 COVID-19 疫情期間出台租金寬減措施，旗下物業相關租金寬減金額合共約**人民幣 9,000 萬元**；
- 武漢星匯維港購物中心在疫情最嚴峻期間在做好防疫的前提下堅持營業，為社區和前線醫務人員提供生活物資。武漢越秀財富中心同時獲英國皇家特許測量師學會 (RICS) 頒發「**抗疫突出貢獻證書**」；
- 疫情緩和後，旗下各物業積極配合政府推動有序復工復產。寫字樓業態推出數位營銷平台「**悅享會**」推動樓宇經濟。白馬大廈打造「**時尚之芯**」多功能藝術發佈廳，提供更優質的產品展示環境及採購服務；
- 積極回應精準扶貧，繼續透過購買「**扶貧愛心禮包**」幫助清遠赤米村貧困戶增收，組織志願者前往實地慰問；
- 旗下物業透過多樣化公益活動回饋社會，為多項慈善公益活動免費提供場地。國金中心「**YEService 溫暖市集**」聯合各大知名品牌和商戶進行愛心義賣，吸引社會大眾為溫暖包籌集善款，在寒冬為偏遠地區兒童送去暖心物品。維多利廣場為公益活動免費提供場地，獲得廣州市慈善會授予**99 公益日善城匯愛活動「愛心支持單位**」榮譽證書。旗下物業本年度累計參與**公益活動 254 人次**，**志願時數達 819.5 小時**。

年度專題二：

同心抗疫，堅毅擔當

2020年，COVID-19疫情肆掠全球，帶來前所未有的公共衛生風險。面對疫情帶來的嚴峻挑戰，管理人帶領各物業前線營運團隊及時快速回應，迅速籌集防疫物資並採取全方位的疫情防控措施，承擔防疫責任，成功保障了員工、租戶和社區的安全與健康。疫情受控後，我們並未鬆懈，建立起長效防控機制，實施「常態化防疫」措施，鞏固了防疫安全健康成果。在保障安全健康的基礎上，我們勇於擔當，幫助維持和拓展租戶的經營活動，與租戶並肩作戰，同舟共濟，實現「戰疫」共贏。



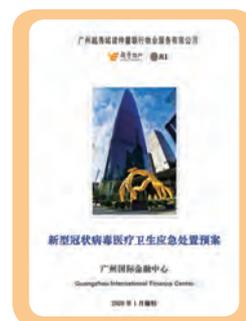
快速回應

新冠疫情爆發後，管理人迅速制定疫情防控應急方案，密切關注疫情進展，做好防疫消毒措施和採購物資儲備，協同旗下各物業採取全方位措施，共同制定商業大廈防疫標準，始終將物業內人員的安全健康放在首位，與各方攜手，共克時艱，全力戰「疫」。

案例

迅速全面啟動疫情防控應急方案

- 廣州國際金融中心在廣州市內出現疫情後立即從III級回應升級至II級回應機制，全面加強防疫管控，制定防疫標準《新型冠狀病毒醫療衛生應急處置方案》得到了廣州市物業管理協會的認可並迅速推廣至其他物業。
 - 開啟過渡季節新風機，調整各層空氣處理機的CO₂濃度設定值，由國家標準的不高於1,000 ppm調整至400 ppm，加大通風換氣；
 - 調整每週一次對空調風櫃清洗，且使用斯戴樂殺菌除味劑及84消毒液進行消毒；空調風櫃房亦加裝了紫外線燈管消毒殺菌，全面實行實時監控大廈室內的空氣質量；
 - 日常使用品牌多功能消毒液，濃度通過MSDS化學藥劑分配器自動調配，精確地按比例稀釋清潔藥劑。除了日常保潔外，在工作日安排對大廈各公共區域、洗手間、停車場等位置進行每1小時消毒一次；並於人流高峰期間，在大堂前台、閘機、手扶梯扶手、電梯廳及升降機內的按鍵、洗手間、茶水間、垃圾桶等高頻接觸點安排專人定崗進行循環消毒。



國金中心全方位疫情防控

年度專題二：同心抗疫，堅毅擔當

- 武漢物業在疫情初期便已切實做好消毒防疫工作，採用無毒害副作用的消毒藥劑，宣傳個人防護措施，做好租戶安撫工作。武漢物業在防疫工作中的突出表現得到了社會各界的認可，英國皇家特許測量師學會 (RICS) 授予武漢越秀財富中心「2020 抗疫貢獻表彰」榮譽，對我們防疫應急機制和疫情中保持穩定增長的營運能力表示了高度認可。



武漢物業防疫措施

- 白馬大廈為應對疫情防控需要自主開發健康打卡小程序，收集分析到場客戶資訊，實時分析監控客流體溫、身份資訊、來源分佈等情況，對突發事件進行有效控制。白馬大廈面對疫情的高效回應能力也得到了行業的認可，中國紡織工業聯合會將白馬大廈列入「全國紡織行業抗擊新冠肺炎疫情先進集體」名單。



健康打卡資料大屏

勇於擔當

旗下武漢物業地處防疫中心，在疫情期間積極響應政府號召和社會需求，在做好防疫工作、確保安全健康的前提下堅持營業，表現出強烈的企業社會責任擔當。星匯維港購物中心與負一層的超市租戶配合開閉店，維護場內安全衛生秩序，保障周邊社區居民的生活物資供給。同時全面開通線上訂餐服務和直播賣貨通道，加強商戶聯合，幫助拓寬餐飲、零售等商戶的營銷渠道。

有序復工

疫情受控後，我們積極響應政府號召，制定復工復產相關標準及方案，在確保安全健康的前提下有序推進各物業企業租戶復工，同時建立長效防控機制，實施「常態化防疫」措施，全方位保障安全復工復產。

案例

旗下各物業全方位保障安全復工復產

- 廣州國際金融中心是珠江新城CBD內首個增設非接觸式大型紅外測溫儀的大廈。另外，國金中心在中軸線多個商務樓宇推廣自主開發的「悅享會電子通行證」平台，整合「穗康碼」及「電話軌跡」，在全國首家實現跨樓宇的「三碼合一」，以數字化技術落實防疫常態化。為保障健康舒適的辦公環境，國金中心為租戶提供一次免費噴曬消毒服務。國金中心的防疫舉措和成效廣受讚譽，亦多次受到各級政府部門的表彰，榮獲廣州市物業管理協會授予的「抗疫表現突出物業項目」稱號。



數字化防疫程序



新華社專題報導

年度專題二：同心抗疫，堅毅擔當

- 武漢越秀財富中心制定了《企業復工復產申請表》，租戶復工需提交《復工承諾書》和復工審批通過的相關文件及復工人員詳細資訊，同時嚴格管控出入辦公人員和出入停車場人員，限制外來訪客，電梯分時導流，鼓勵自帶午餐，避免交叉感染。寫字樓公區設置廢棄口罩專用回收桶，並對回收桶定時消毒，旨在收集使用過的口罩，避免造成二次污染。



武漢越秀財富中心有序復工

越秀財富中心的復工成效獲得了多家主流媒體的報導。長江日報記者體驗了一次復工後的早高峰後，對越秀財富中心針對人員出入嚴格把控及對不間斷消毒措施做出高度認可和專題報導。



媒體報導

- 白馬大廈作為越秀區第一個復工的專業服裝市場，嚴格部署復工復產工作方案，提前對可能存在的身體異常者進行防疫應急演練，保證人均10平方米估算最大容量以防止出現交叉感染，並在公共區域出入口設置自動感應免洗消毒液，認真落實各個防疫細節。



人流管控設施

租戶幫扶

管理人心繫租戶的經營。在疫情期間，我們響應政府號召，根據具體情況向專業市場、零售商場和寫字樓租戶在協商基礎上提供租金優惠合計約人民幣9,000萬元。同時，我們還通過引流活動、租戶福利、開放線上服務和直播社群、提供防疫物資等方式扶持租戶經營活動。



幫扶租戶，同心前行

- **引流拓展：**國金天地開通線上訂餐服務通道和「無接觸配送通道或專區」，保障物流通暢，維持餐飲商戶經營；白馬大廈引入網紅直播機構，協助商戶開設線上推廣平台，拓寬銷售渠道並提供直播和視頻營銷相關培訓。
- **防疫支持：**維多利廣場為合作商戶緊急提供1,000個口罩以及測溫計，避免因防疫物資短缺無法繼續營業；白馬大廈特別制定商戶健康調查問卷，有效建立起2,000多份商戶健康資訊登記台賬，詳細了解商戶健康狀況和需求。
- **租戶福利：**國金中心為租戶提供各種福利，包括品牌內購會等；廣州四季酒店宴會場租優惠，為租戶提供便利和關懷。

年度專題二：同心抗疫，堅毅擔當

堅毅防控

在疫情防控的過程中，在社區防疫最前線，各物業前線人員堅守崗位，無私奉獻，逆行而上，廣泛參與到物資籌集、防疫標準制定、資訊收集、設備準備等各項防疫工作中，展現出了強烈的工作責任感和社會責任感，共同譜寫堅毅抗疫篇章。

案例

常態化防疫，持續保障安全健康

- 「解封不是解防，零增長不是零風險」，在疫情得以有效控制後國金中心仍繼續嚴控出入和定時消毒；空氣質量管理方面調整換氣率，追求舒適與健康安全的平衡；同時制定了出現疑似病例等緊急突發事件的應對方案。
- 廣州四季酒店為入住客人和員工提供並及時更換口罩、洗手液等防護配件；配備無接觸的消毒機器和站位距離提示等安全標識。門禁嚴格防控，利用大數據、健康碼進行檢查，並提高對外籍客人的管理標準。



防範疫情反彈警示



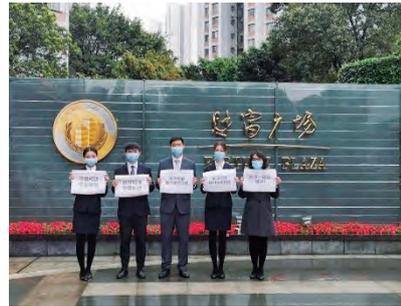
廣州四季酒店疫情特殊安全標識



前線人員全情投入，譜寫堅毅抗疫篇章

抗疫的成功離不開前線人員的投入和付出，正是他們的堅守凝聚成了防控阻擊戰的硬核力量。

1. 國金中心前線人員在春節值班期間配合公司全方位展開的防控部署工作，安排對設備和風櫃房等進行全面、徹底的清洗和消毒和在三個主要出入口安裝非接觸式大型紅外測溫儀，成為珠江新城CBD內首個增設的大廈。
2. 白馬大廈前線人員在交通受阻的情況下仍成功爭取在復工前一周回崗值班，為確保在站崗值勤時能流利有效地與顧客溝通。
3. 杭州維多利前線人員疫情爆發時通過家屬渠道協助物業採購急缺的防疫物資，為春節值班的同事們提供了安全保障。
4. 維多利廣場前線人員對全體安防員休假外出情況進行排查，全國進入一級回應後主動申請取消春節休假回崗值班。



前線抗疫團隊

可持續發展管理

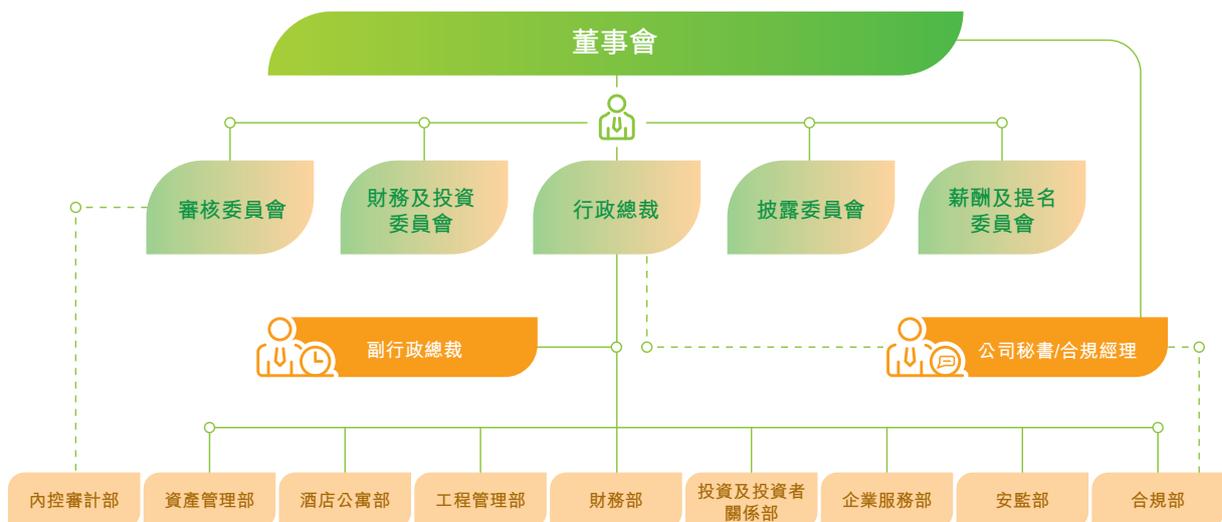
過去一年，管理人在董事會主導下持續鞏固可持續發展架構和工作體系，將可持續發展的理念和工作貫穿始終，堅定地推進我們在可持續發展上的三大原則：



企業管治

管理人鼓勵以透明方式營運越秀房產基金，兼具內部核對及制衡，以評定管理人的業績表現。管理人亦已就越秀房產基金的管理及營運採納其合規手冊「合規手冊」，當中包括維持高水平的企業管治的重大政策及程序。於報告年度內，管理人對越秀房產基金的管理遵守合規手冊的條文。

管理人組織架構



董事會多元化

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背景經驗及恰當的知識。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、教育背景、專業經驗、技能、學歷背景及服務年限等多種因素，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。管理人本年度委任了一名女性董事。

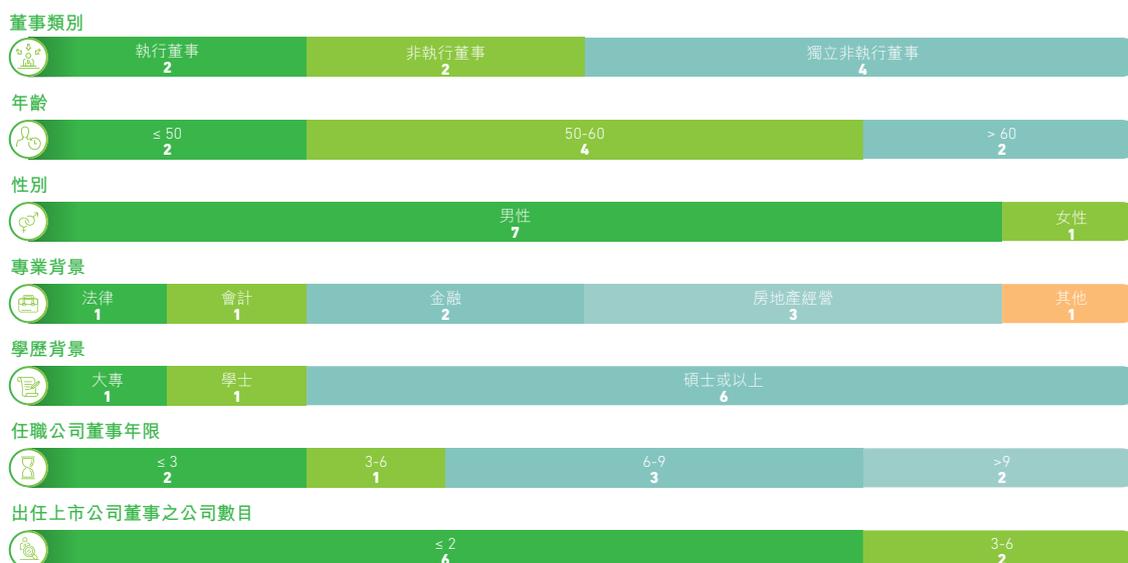
於報告年度，董事會在人員組成、規模及結構方面均能滿足越秀房產基金業務運作的需求，各成員具有資深經驗和豐富知識，亦已投入足夠的時間與精力履行公司董事的職責，帶領越秀房產基金穩步向前。關於企業管治的更多資料，請參閱越秀房產基金 2020 年年度報告「企業管治」章節(第 91 頁)。

董事會簡述(更新至 2021 年 3 月 4 日)

姓名	職位
林德良先生	主席及執行董事
區海晶女士	執行董事(於 2020 年 11 月 20 日獲委任)
李 鋒先生	非執行董事
曾志釗先生	非執行董事(於 2021 年 3 月 4 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

附註：程九洲先生於 2021 年 3 月 4 日辭任執行董事。

董事會成員結構(更新至 2021 年 3 月 4 日)



可持續發展管理

反貪污與反商業賄賂

越秀房產基金及管理人高度重視透明度、獨立、問責、負責、公平和合規，嚴格遵守相應法律法規的要求，並在公司內制定了一系列的廉潔規範，致力於確保資產透明化、管理流程化及支出合理化，明確廉潔和反商業賄賂是每位員工必須嚴格遵守的行為「紅線」。公司針對反貪污與反商業賄賂制定了內部監察機制，對各類職權相關違法、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。反貪污與反商業賄賂的內部規章制度、培訓、監督機制覆蓋董事、僱員(全職／實習)、前線營運商和各類外包商。

制度與機制

管理人持續完善內部各項規章制度，透過預防、監督及獎懲措施，保證公司所有營運點均恪守商業道德，鞏固廉潔的企業文化。管理人目前已制定了《合規手冊》《反洗錢工作指引》《風險偏好管理辦法》《內部審核實施辦法》等合規管理體系文件，密切監測和管控各類合規風險，並建立了監督匯報機制。管理人亦已設立處理利益衝突的程序，所有董事和僱員均需嚴格遵守。

獨立監督與舉報者保護

管理人每年對已制定的反貪污與反商業賄賂相關政策進行檢視，完善制度內容，拓寬制度管轄範圍。目前，管理人已建立獨立的監督機制。按照《合規手冊》的要求，合規團隊每年定期對前線營運商開展合規檢查。內部審計團隊依照《內部審核實施辦法》每年不定期對管理人職能部門和前線營運商開展內控測評／專項審計，接受各類舉報資訊並對資訊來源和舉報者資訊嚴格保密，以確保其受法律保護和遠離干擾。對檢查發現的管理缺陷，會責成有關部門或前線營運商制定整改／優化方案並落實。過程中如識別出違法、違紀或違反商業道德的情況，則按既定機制上報並調查處理。

僱員商業道德培訓

管理人要求僱員作出廉潔承諾，亦每年組織開展商業道德培訓，並要求前線營運商切實做好廉潔宣傳和培訓。管理人相關職能部門不時開展專項督查，杜絕損害基金整體形象的事件發生。年內，管理人開展反貪污及反商業賄賂主題培訓累計約 620 小時。

供應商反賄賂

管理人強調供應鏈廉潔管理，對各類違反廉潔約定的供應商「零容忍」。為做好各物業資本性改造合同工程的廉政建設，管理人在簽訂的合同中，要求合同相對人、投標人與公司簽定《廉政協議》，保證不向公司僱員提供或許諾提供回扣、手續費、佣金、介紹費等，以獲取任何的商業機會。

反洗錢

管理人建立了反洗錢工作機制。對於日常業務，我們根據客戶身份識別規則開展客戶身份識別與核對工作，建立了租賃管理系統用以登記和維護客戶及其代理人的工商資訊和身份基本資訊，妥善留存相關人士的有效身份證件或其他身份證明文件的影本或影印件。我們亦在租賃合同中納入「反洗錢條款」，要求租戶聲明其提交公司的一切資金來源合法，承諾其提交備案的身份資料真實且可靠。對於投融資事務，管理人委託律師或合資格專業人士展開盡職調查，確保有關經濟活動合法、合規。

於報告年度，管理人沒有發現或知悉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。

反不正當競爭

我們深刻明白良性競爭可提高效率及推動創新，並可提升服務滿足業主需求及提升顧客體驗。管理人推崇所有業務活動均以誠信及公平方式進行，以獲取業務合作夥伴、租戶、投資者及公眾的信任。根據《競爭條例》，我們禁止反競爭行為，主動識別競爭常規中的風險並制定管控措施，將招投標規定明確列入內部制度。

於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何不遵守有關競爭的法律及規例的行為。

可持續發展管理

知識產權保護

我們尊重知識產權，視商標、品牌等知識產權為重要的資產，由資產管理部統一管理，竭力保護業務活動中涉及各類知識產權，所有僱員不得複製或傳播未經授權的任何版權材料，避免侵佔版權擁有者的權利。基金旗下專業市場的租戶涉及品牌眾多，因此我們通過多種渠道在場內營造倡議原創的氛圍，號召和監督租戶和公眾用實際行動保護知識產權。

案例

為品牌發聲，保護知識產權

2020年，白馬大廈為更好地保護知識產權、保護創新，打造「知識產權創造、運用、保護、管理、服務」全鏈條，推出「高端原創廠貨直批基地」的新定位，引進更多中高端原創品牌，吸引並集合眾多廣州優秀原創品牌，為服裝採購商提供優質原創產品。此外，白馬大廈每年開展十大原創品牌獎項評選，鼓勵原創，為品牌發聲，賦能品牌的成長與跨越。



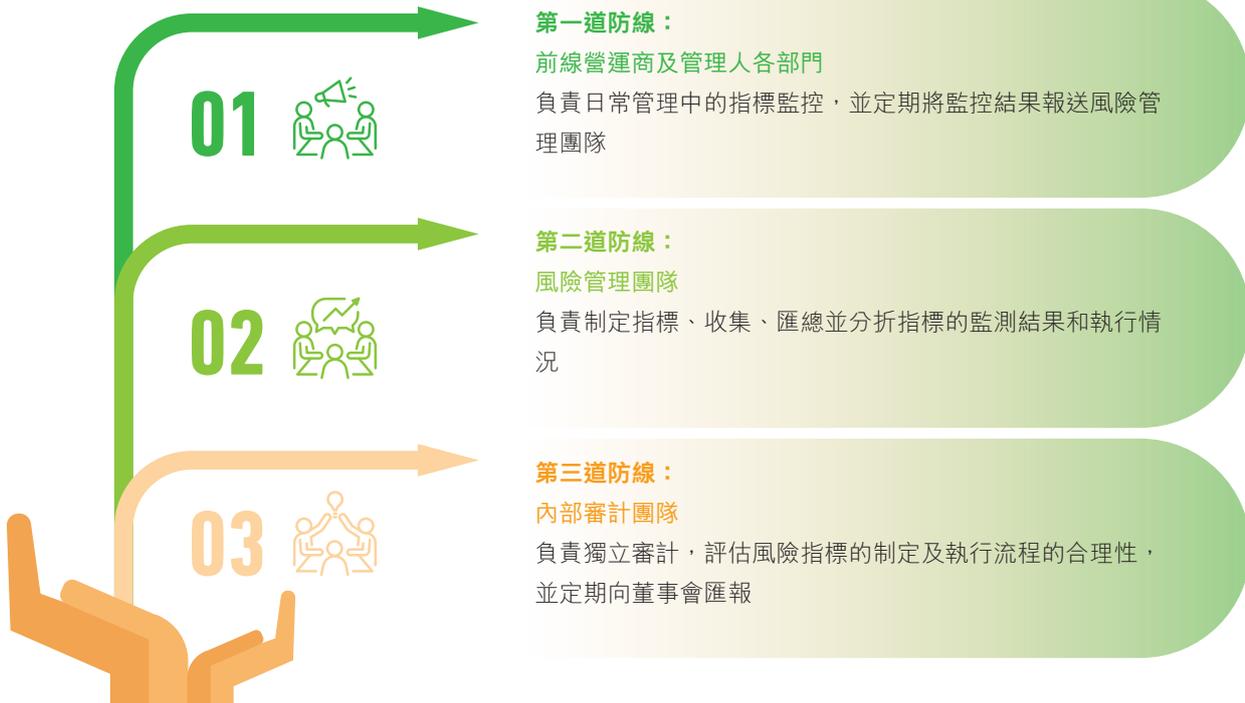
越秀房託董事會主席兼行政總裁林德良先生出席白馬大廈原創品牌發佈會

風險管理及內部監控

有效的風險管理是基金實現策略目標的保障。為了維持更有效及有效率的業務經營及持續的業務增長，管理人體系化地釐定業務的風險及制定治理架構、管理流程及管理內容。管理人風險管理方針致力於提前識別業務相關風險，避免造成影響。此舉有助確保我們更好地處理風險，並透過把握與其相關的機遇改善業務營運，同時亦落實責任及監控。

管理人遵循三道防線的風險管控框架(ERM)，已建立貼合基金營運各個方面的風險台賬和關鍵風險指標體系，涵蓋收益風險、利率風險、匯率風險、流動性風險、聲譽風險、合規風險、人力資源風險、安全生產風險、資訊安全風險等各主要範疇。利用情景測試、風險圖譜等手段分析各風險之間的關聯，每季度評估各類風險的發生可能性和影響程度，檢視風險管控手段和緩減措施，確保全面風險管理體系有效運行。風險管理計劃會予以定期監察及加以完善，審核委員會負責整體風險管理，董事會每季開會一次或以上(如有必要)，以審閱風險管理團隊向審核委員會提交的風險報告和基金的主要程序所實施的內部監控屬有效且充分。

我們深明ESG議題是風險管理的有機組成之一。本年度，管理人將ESG元素納入風險管理框架體系，聯繫ESG議題與相關風險，將ESG要素管理作為風險管理工作的一部分。譬如，將氣候變化相關的颱風、洪水、高溫天氣、雷雨大風等，公共衛生風險以及僱員職業安全要素等，與安全生產風險整合監測和匯報。



可持續發展管理

可持續發展管理架構

報告期內，管理人已建立涵蓋各層級的可持續發展管理架構及職能並不斷完善，結合業務實際情況明確工作範疇、流程和重點，對可持續發展相關工作實現常態化管理。



持份者溝通

持份者識別和參與

我們視政府機構、媒體、基金單位持有人及潛在投資者、租戶、顧客、員工、供應商和當地社區等為主要持份者。在本年度，我們與各持份者繼續保持良好有序的常態化溝通，具體溝通形式於下表列示。

	持份者	他們的關注要點	我們的日常聯繫	
	租戶	基金旗下專業市場、商場和寫字樓的租戶	物業地理位置、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	定期走訪、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管
	顧客	在基金旗下物業的商場、酒店、公寓內享用服務的顧客	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	投訴信箱、常規巡查、投訴熱線、滿意度調查
	員工	基金和管理人的僱員	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	直接交流、員工信箱／熱線、培訓項目
	政府/ 監管機構	基金註冊、上市和營運地的當地政府及監管機構	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	保持聯繫、政策溝通
	基金單位 持有人與 投資者	現有基金單位持有人及潛在投資者	股價、派息、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	基金單位持有人大會、財務資訊披露、投資者熱線／信箱、投資者關係路演 投資者關係報告請參見2020年年度報告第120頁。
	供應商	為基金提供日常營運所需設備及服務的供應商	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	供應商審查、定期走訪
	媒體	關注基金並對我們的營運表現及服務情況進行推廣的媒體	在社會造成的影響、財務表現、未來發展方向、獲得的獎項	活動邀請、輿情監控
	當地 社區	基金旗下物業所在的社區	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	公益活動、投訴熱線

持份者溝通

重要性議題及列表

我們圍繞ESG議題展開多方位風險評估及重要性分析。通過監管要求解析、媒體研究、同業對標、問卷調研和物業實地考察等，檢視並得出重要性議題，作為環境、社會及管治報告的編製依據，確保ESG相關資訊得到合理披露。我們委託專業顧問，基於自身業務發展及行業特點，識別並分析出23個對基金發展影響較大的可持續發展議題，涵蓋環境、社會、營運及僱傭四大維度。



合規披露

結合往年議題調研結果、外部顧問建議及內部分析，覆蓋香港聯交所合規要求的議題



投資者關注

參考明晟公司(MSCI) ESG評級、恒生可持續發展企業指數(HSSUS)、全球房地產可持續性標準(GRESB)、可持續發展會計準則委員會(SASB)關注的議題



同行關注

識別與比較同行的議題分佈情況，補充完善議題庫



持份者關注的其他議題

本年度，越秀房產基金的業務性質和資產規模沒有發生重大變動，因此管理人基於往年評估結果，綜合持份者最新關注，在專業顧問的協助下開展議題檢視，組織十二場專題調研，進而得出2020年度重要性議題提交董事會審議和批准。我們進一步提升能耗管理、資源利用和應對氣候變化的重要性，積極回應國家對綠色發展的要求。

重要性議題矩陣

- 環境
- 僱傭及勞動常規
- 營運慣例
- 社會



重要性議題

序號	議題	所屬範疇	相關章節
1	能源管理	環境	踐行綠色租賃
2	綠色租賃	環境	踐行綠色租賃
3	員工發展與培訓	僱傭及勞動常規	員工發展與培訓
4	反商業賄賂	營運慣例	企業管治
5	員工吸引與留存	僱傭及勞動常規	人才吸引與留存
6	穩定創造價值	營運慣例	年度專題一：十五年行穩致遠 企業管治
7	員工權益與溝通	僱傭及勞動常規	員工權益保障
8	員工安全與健康	僱傭及勞動常規	職業安全與健康
9	水資源管理	環境	踐行綠色租賃
10	產業發展	營運慣例	賦能租戶經營 助力行業發展
11	應對氣候變化	環境	踐行綠色租賃
12	社會公益	社會	關懷社會
13	資訊安全保護	營運慣例	提供卓越服務
14	物業安全與健康	營運慣例	年度專題二：同心抗疫，堅毅擔當 物業安全與健康
15	廢棄物管理	環境	踐行綠色租賃
16	價值鏈社會責任	營運慣例	打造負責任供應鏈
17	服務品質	營運慣例	提供卓越服務
18	反不正當競爭	營運慣例	企業管治
19	知識產權保障	營運慣例	企業管治
20	客戶投訴處理	營運慣例	提供卓越服務
21	生物多樣性	環境	營造綠色氛圍
22	可持續消費	營運慣例	營造綠色氛圍
23	負責任營銷	營運慣例	打造負責任供應鏈



與環境 融合發展

本章節回應的SDGs 議題



我們致力減少營運過程中可能對環境造成的影響，結合業務特點將環境保護與可持續發展理念融入日常物業經營理念中，積極開展綠色租賃與綠色宣傳活動。在嚴格遵守國家及地區有關環境保護的法律法規基礎上，將可持續管理的工作思路內化於內部相關管理制度之中，對旗下物業進行指引與規範性指導。未來，我們將繼續堅持綠色發展之路，繼續將「與環境融合發展」的方針貫徹到經營的每一方面。



與環境融合發展

本章節重要ESG議題以及對應的內部管理政策

議題



綠色租賃



能源管理



水資源管理



廢棄物管理



應對氣候變化

內部管理政策

- 《綠色公約》《裝修手冊》
- 《環境監測指引》《環境因素識別評價指引》
《環境保護工作指引》《公共能耗控制指標》
《能耗管理實施細則》
- 《能耗管理實施細則》《公共能耗控制指標》
- 《化學品安全說明指引》
- 《應急預案演練計劃》《應急包配置指引》

目標管理

目標設置

根據物業管理實際情況設定能源管理目標，公共耗水和耗電目標較往年同比減少1%或以上

進度回顧

- 創新循環用水方式，完成設備節電改造工程
- 整體公共耗電量較2019年同比減少4.6%
- 整體公共耗水量較2019年同比減少17.4%

提升計劃

- 加強各物業能源消耗的統計分析，融合國際標準
- 制定基金整體中長期節能、節水、減排、減廢目標
- 持續推進各物業開展綠色宣傳與環保公益活動
- 持續開展綠色建築提升與認證推廣活動

打造綠色建築

我們以高水平寫字樓營運管理標準為依據，監測設備設施、公共區域、作業系統(照明、供電、給排水)等營運情況，參照綠色建築認證的要求對物業進行改造和管理。我們亦在眾多營運環節與客戶共同履行綠色公約，以進一步的打造和諧共生的綠色建築。

承諾及目標

綠色公約

年內，我們將BOMA管理要求與公司標準化管理制度進一步融合，應用於日常營運行為之中。廣州國際金融中心結合BOMA國際標準制定符合實際營運需要的《標準作業程序》(Standard Operating Procedure, SOP)，形成國金中心超高層管理體系。自2019年起，管理人將綠色公約納入租賃合同，對租戶在裝修、營運等環節保持環保性能做出約定。向租戶提供能耗利用率最優的裝修建議方案，並呼籲客戶在開啟二次裝修時選用符合環保技術要求與國家環保標準認證的裝修材料(譬如塗料、板材)，嚴禁使用環境危害較大的裝修材料，如油性漆等。建築板材、設備與清潔劑、日常使用辦公紙張、印表機墨水匣、清潔紙張等需選用通過相關環保和安全認證的產品，充分實現可循環，降低可能產生的各類污染。

綠色改造

2020年，我們持續深化與專業化節能管理服務公司之間的合作，加強對旗下物業設備的環保性能改造：

- 公共區域節能改造升級，譬如國金中心利用節能乾手機替換一次性擦手紙，武漢物業完成電力監視及能耗分析系統安裝。
- 與市政部門配合，財富廣場年內完成路面雨污分流裝置安裝，實現對污水、雨水進行高效回收與再利用，創新水資源再利用的應用場景，在保障租戶健康安全的基礎上提升樓宇的環保效益。

與環境融合發展

綠色建築認證

我們在打造綠色建築方面付出的努力成果豐碩並獲得廣泛認可。截至目前，基金旗下物業獲得多項綠色建築相關認證或獎項：

物業名稱	獲評認證／獎項
廣州國際金融中心 	<ul style="list-style-type: none"> ● BOMA國際360認證 ● BOMA中國建築管理卓越認證（BOMA中國COE認證） ● LEED EBOM V4鉑金級認證 ● 獲得英國皇家特許測量師學會(RICS)授予「年度設施管理團隊優秀獎」與「年度可持續發展成就優秀獎」 ● 獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」
財富廣場 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」
城建大廈 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」 ● 空調節能改造項目獲評為「廣州市建築節能與牆材革新示範工程」
維多利廣場 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」
杭州維多利 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲得國家二星級綠色建築設計標識




 案例三

廣州國際金融中心榮獲 BOMA 國際 360 認證

國金中心擁有全球領先的硬件設施、建築能耗管理、健康安全與智能化系統技術，以及業界領先的管理經驗與國際化的管理實踐。自建成以來，國金中心在綠色建築方面多次斬獲各項國際大獎，並於2019年初引入BOMA管理體系。2020年，國金中心繼續向國際優質資產加速邁進，啟動BOMA國際360認證，通過建築營運管理、樓宇安全與風險管理、培訓管理、能源管理、租戶關係、環境管理六項審核，成為亞太地區首個獲得BOMA COE與BOMA 360雙認證的REITs資產項目。

- **能源管理**：嚴格執行ISO 50001能源管理體系，制定設備清單、用能基準指標，每天對各主要用能設備通過冷量計量、電力監控、天氣情況進行精細化統計、分析，採用精確化制定空調主機開啟時間，實現有效節能效應。電梯設置電能回饋裝置，減少電梯用電量。應用雷達感應雙亮模式的LED光源。
- **空氣質量**：以體感舒適的溫濕度為標準，監控評估室內空氣質量，依據專業流程，定期對全部空調機組進行淨化改造，去除PM2.5等灰塵顆粒物，實現PM2.5阻截率99%，設置智能檢測設備實時檢測大廈室內空氣質量。排查影響空氣質量的不良因素(細菌滋生、散風口雜物、篩檢程序清潔程度、裝修污染)，時刻守護租戶健康與舒適體驗，提升企業租戶生產效率。

在2020年BOMA租戶滿意度調研結果中，國金中心BOMA租戶滿意率達90%，較去年提升1%，高於2019年BOMA中國區同類項目滿意度77%的平均值。



國金中心室內環境

關於 BOMA 國際 360

BOMA 國際 360 認證由國際建築業主與管理者協會 (BOMA) 設定標準及頒發，表彰在建築管理和營運方面具有全方位卓越表現的商業地產項目。



與環境融合發展

踐行綠色租賃

「綠色租賃」是我們積極發揮能動性，將自身業務與可持續發展理念相融合的最集中體現。我們對物業進行環保節能改造，採用綠色建築相關技術，以節約能源並提高資源使用效率。在管理層面，我們亦逐步完善管理機制，加強資源能源規範管理，合規妥善處置廢水、廢氣與廢棄物。

在努力降低自身對環境的影響的同時，我們亦將客戶視作綠色營運的重要部分，引導客戶以更「綠色」的方式進行使用與營運，邀請客戶參與各類綠色環保活動，培養形成環保共識，以進一步擴大環保效益。

完善管理機制

嚴格有效的管理與逐步完善的機制是我們實現「綠色租賃」的重要支柱。我們堅守環境合規底線，嚴格遵守國家與地方頒佈的法律法規。對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。

政策約束

國金中心融合BOMA管理要求，制定《裝修手冊》與《綠色公約》，將綠色公約融入租賃合同，嚴格控制租戶在二次裝修過程中使用環保性能材料，要求租戶選用對裝修廢棄物分類處理，規範裝修行為，與租戶共同遵守綠色公約，打造綠色建築；杭州維多利制定了《節能管理方案》，財富廣場完善了《能耗管理實施細則》，落實能耗管理的相關責任部門，並對節能指標內容、各節能設備與能耗系統操作規範、節能監察監督機制、樓宇能耗數據記錄及分析等重要事項進行規定。

機制保障

武漢物業、城建大廈等依據《能耗管理實施細則》，落實節能降耗工作責任部門，成立節能降耗工作組，明確工作組負責人，確立工作組架構及職責分工。工作組職責範圍涵蓋資源使用記錄、監測、回饋和目標調整全過程，實現閉環式環境管理。

踐行節約水電

本年度，旗下各物業持續完善能耗管控目標及實施細則，進一步推進節能技改和綠色辦公舉措常態化，對資源節約成果進行數據化管理，努力降低營運中的資源消耗。

節約用水

旗下各物業根據自身營運狀況針對性制定自有節能降耗方案，持續進行硬件設施節水改造，加強用水管控。

案例三

白馬大廈推行多項節水措施

白馬大廈制定《能耗管理實施細則》，實施節水設備改造，安裝節水型水龍頭。創新循環用水措施，將魚池水與冷卻塔廢水收集，作為綠化用水再利用。完成水龍頭節水器安裝工作並優化空調冷卻塔清洗管理，直接引用冷卻塔內蓄水池水進行清洗。



優化後每次洗塔節水量約

50 立方米

預計全年為大廈節水

1,200 立方米

節約用電

落實低碳營運理念，嚴格遵守內部政策，開展節能降耗工作，加強設施設備節電性能，監測記錄用電情況，及時分析異常情況並出具解決方案。

與環境融合發展

案例

多舉措推進節電工作

國金中心建立項目公共用電量統計分析表，及時檢測與調整國金中心用電情況。推進節能改造，實施LED燈與公共衛生間乾手機節能改造計劃，安裝節能效率更高的乾手機，並對其節能效果進行監測記錄。



國金中心全年公共
用電量減少約

1,961,058 千瓦時

佔上年度公共用電總量

9.2%



白馬大廈同樣專業化開展公區照明設備時控器安裝工作，通過安裝太陽能路燈、改造商戶熱水器為微電腦控制等設備改進手段，對電量的使用與節電目標的實施情況進行及時監控。



白馬大廈全年公共電量節省約

708,352 千瓦時

佔上年度公共用電總量

11.7%



排放物處理與處置

旗下各物業在處理排放物時，嚴格遵守國家和地方的法律法規，並積極回應全國各大城市正在逐步開展的生活垃圾分類要求。

貫徹落實垃圾分類要求

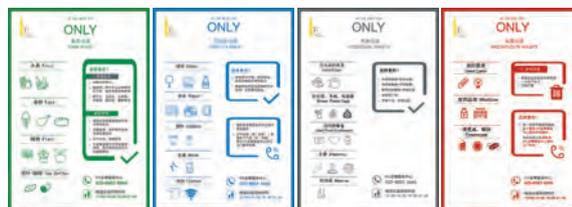
本年度我們繼續響應政府號召，為2020年46個試點城市基本建成生活垃圾分類處理系統的目標貢獻一份力。旗下各物業根據所在地區政府部門出台的相關實施條例，持續推進垃圾分類工作的開展與實施同時積極向客戶倡導垃圾分類方法，培養客戶逐漸養成垃圾分類習慣。



廣州國際金融中心倡導租戶共同回應垃圾分類行動

針對垃圾分類監管要求，結合BOMA管理要求以及自身管理規定，踐行垃圾分類理念，國金中心用行動積極回應：

- 在全部寫字樓樓層完成廚餘垃圾、可回收垃圾和分類垃圾三類垃圾桶的設置，2021年將增設垃圾分類試點樓層；
- 在至尊服務中心前台設立電池回收箱，租戶可將廢棄電池、充電寶放入箱內進行回收。由專業公司定期回收，進行無害化處理；
- 於下半年開始第二階段的垃圾分類管理活動，向大樓租戶推廣垃圾分類理念，為大廈內的租戶提供圖文並茂、生動形象的四類垃圾分類指南，引領租戶共同響應垃圾分類號召，循序漸進的培養租戶養成垃圾分類的習慣；
- 秉承綠色大廈的環保理念，開展各類環保活動，邀請垃圾分類專家開展相關講座，旨在讓更多客戶來了解廢品回收資訊，逐步培養客戶垃圾分類的意識。



垃圾分類海報

與環境融合發展

案例

廣州四季酒店進行全範圍垃圾分類改造

廣州四季酒店根據廣州市政下發的垃圾分類要求與指引，在酒店全範圍內進行垃圾分類跟進性改造，並於公共通道中張貼垃圾分類宣傳告示。



分類垃圾桶改造

我們嚴格遵守有關法律法規，妥善處理污水和廢棄物，避免污染環境。

01



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

02



油煙廢氣

油煙廢氣的主要來自於旗下物業內的餐飲租戶。針對該類型商戶，我們專門配備了油煙處理設備，對餐廳油煙進行控制，符合廢氣排放相關規定

03



固體廢棄物

遵循減量化、無害化原則，貫徹落實各地垃圾分類的法規條例，將油漆桶、硒鼓、印表機、墨水盒等有害廢棄物交由供應商回收後統一處理

應對氣候變化

我們致力在整個營運過程中有效地管理和應對氣候變化風險，一方面積極主動採取多項措施減緩氣候變化，譬如制定颱風、洪水、高溫、雷雨暴風等極端天氣應急預案並演練。另一方面著手制定策略適應氣候變化，從而降低氣候變化對業務的影響。

減緩氣候變化

- 加強旗下各物業的能源管理，減少營運過程的碳排放；
- 在採購過程中考量氣候變化因素，鼓勵使用低碳環保物料；
- 鼓勵員工、供應商、租戶及其他客戶在日常業務活動中減少碳排放；
- 研究訂立碳減排目標來減少碳足跡。

適應氣候變化

- 評估氣候變化帶來的風險與機遇，並加深了解氣候變化對業務營運的影響及其相關財務風險與機遇；
- 制訂極端天氣管理方案以應對因氣候變化導致的更頻繁的極端天氣事件；
- 制訂合適的工作流程和措施，以預防或減少氣候變化對旗下物業可能造成的破壞；
- 各物業均在財產安全和營業連續方面購買充足保險；
- 持續推進綠色租賃，提升服務品質，把握氣候變化所帶來的機遇。



廣州國際金融中心獨特創新的筒中筒結構體系，
具有足夠的抗側剛度和優異的防風抗震性能



與環境融合發展

案例

自然災害和防汛應急演練

- 2020年6月武漢物業開展防汛應急演練，通過模擬氣候變化可能帶來的緊急情況，檢驗物業人員的災害應急回應能力，從而明確各責任部門人員責任意識，熟悉防汛應急事件崗位職責，提高各責任部門間應急組織能力。



防汛應急演練現場

- 2020年7月，國金中心開展年度自然災害應急演練，模擬自然災害發生場景，全面檢驗物業團隊應對自然災害的協作和應急處置能力，並詳細記錄演練過程以進行復盤，有效提升了前線人員對自然災害的防控與處置技能。



國金中心自然災害應急演練

營造綠色氛圍

綠色評估

基於自身業務性質，我們致力於營造綠色可持續的商業社區及社群，專注綠色建築投資與綠色營運。在評價物業時，我們對物業建造時所具備的環境評價報告與綠色建築設計認證進行調查和評價，關注建築物的環保效益，確保建築滿足各所在地的環境評估政策與要求。

綠色宣傳

旗下各物業不僅是綠色環保的踐行者，也是積極的倡導者和宣傳者。本年度，旗下物業圍繞環保主題開展形式多樣的推廣教育活動，在與租戶的趣味互動中傳播環保理念。

案例三

環保節能宣傳活動

作為綠色建築的倡導者和推動者，在自身踐行環保理念的同時，我們倡導租戶關注環保，透過舉辦各類不同類型的綠色環保活動並邀請租戶一同參與，共同創造綠色辦公生活環境。

·「地球一小時」「世界地球日」「世界海洋日」系列主題活動

3月28日是世界自然基金會(WWF)為應對全球氣候變化提出的全球性節能倡導活動，基金旗下各物業透過關閉大廈裝飾燈積極回應：

4月22日，國金中心舉辦「世界地球日活動」，通過線上科普與線下宣傳，倡議租戶愛護地球：

6月8日，國金中心邀請了全球華人首位哈蘇大師謝墨老師為攝影愛好者們進行了《海底視覺韻律》主題攝影分享，並倡議減少使用一次性塑膠製品，堅持可降解環保包裝，共同守護藍色海洋。



與環境融合發展

· 國金雅詩閣公寓「Go green」環保理念宣貫

國金雅詩閣公寓年內舉辦了變廢為寶DIY等各類綠色活動，並將環保理念融入於日常營運與服務細節之中，如提倡並建議客人依據自身需求合理減少房間的清潔次數，降低床品的洗滌頻率，以達到節省水資源與洗滌劑使用量的節能目的。出台獎賞政策，給予參與客戶綠植禮品與積分獎勵，鼓勵客戶參與，形成一種良性的環保激勵機制。



無煙大廈

旗下物業已持續多年進行煙草異味管控，持續把控煙硬件設備及無煙宣傳，為租戶和創造更加良好的經營辦公環境。旗下寫字樓物業已形成規範化的控煙措施包括：

- 設置定點吸煙區，減少對非吸煙人群的干擾
- 安排禁煙監督員佩戴工作記錄儀對公共區域、走火樓梯日常巡查，對違規行為進行記錄與勸誡
- 在吸煙黑點安裝煙霧報警器，以及時回饋、監控香煙煙霧發生情況
- 舉辦無煙日系列活動，營造無煙環境

案例三

財富廣場、城建大廈尋找「最美控煙代言人」

「世界無煙日」當天，財富廣場與城建大廈分別舉辦了主題為「綠色辦公，從禁煙開始」無煙日活動，通過海報、電子螢幕播放展示宣傳資料等方式向租戶開展活動宣傳。城建大廈創新地開展尋找「最美控煙代言人活動」，鼓勵租客拍攝關於支持無煙環境的宣傳小視頻，同時舉辦線上無煙安全知識競賽，攜手租客共同打造無煙大廈。



向熄滅香煙的
客戶派發禮品



創新宣傳方式





我們秉承「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。

與夥伴 攜手共贏

本章節回應的SDGs 議題



與夥伴攜手共贏

本章節重要ESG議題以及對應的內部管理政策

議題



客戶投訴處理



服務品質



物業安全與健康



資訊安全保護

內部管理政策

- 《國金中心標準作業流程》（租戶關係及挽留）
- 《客戶滿意度調查工作指引》
- 《客戶意見管理工作指引》
- 《客戶投訴處理工作指引》
- 《特殊人群服務標準指引》
- 《裝修手冊》
- 《租戶關係管理業務指引》
- 《客戶來電業務工作指引》
- 《消防應急響應與處置工作指引》
- 《安全生產資金投入指引》
- 《安全生產責任體系管理辦法》
- 《消防演練工作指引》
- 《消防設施設備管理辦法》
- 《安全生產操作規程指引》
- 《職業健康安全管理办法》
- 《數據保護通知及授權》
- 《客戶資源管理業務指引》

目標管理

目標設置

從客戶體驗和客戶需求出發，通過推行全面質量管理，推動產品服務質量、系統提升工程質量，實現高質量戰略落地，為客戶提供有品位、高質量的服務

進度回顧

- 第三方調研客戶滿意度：97%
- 客戶投訴處理：100%
- 消防演練：每6個月
- 資本化改造投入：約4,700萬元人民幣

提升計劃

圍繞「與夥伴攜手共贏」，全面提升全價值鏈客戶關係管理能力，致力於為租戶和顧客提供高質量的產品、高水平的服務

提供卓越服務

基金旗下物業均為商業物業，業態多樣，涵蓋寫字樓、專業市場、零售商場、酒店和服務式公寓。我們將優質的客戶服務視為踐行社會責任的核心及基礎，將客戶利益放在首位。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，我們將竭力為客戶提供更高品質、更高水平的服務。2020年第三方調研客戶滿意度繼續取得97%的優異表現。

客戶服務

我們針對各業態物業特點，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，及時將調研結果回饋給各物業，敦促各物業不斷提升服務品質。



卓越服務體系

我們制定了《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。我們亦制定了《租戶關係管理業務指引》，以加強租戶關係管理工作，提升租戶滿意度，優化物業租戶組合，增強物業核心競爭力。旗下物業亦制定了內部政策，將客戶服務政策落於實處、臻於極致。

案例三

「YEService 越商務」價值體系

基於至尊服務，星級體驗的理念，本年服務品牌體系再升級，寫字樓和零售商場業態推出「YEService 越商務」，從「越智能」、「越健康」、「越關懷」、「越便捷」、「越共享」、「越社群」六大價值體系入手，全面提升客戶服務體驗。



與夥伴攜手共贏

優質服務體驗

我們積極探索，通過引進便民配套設施、優化與客戶溝通途徑體驗、宣傳安全知識、提供豐富多彩的文化活動、進行客戶滿意度調查等多渠道，竭力為客戶打造最優質的服務體驗。

案例三

廣州國際金融中心「特別的愛，給特別的你」

定制特殊人群關懷服務

開展特殊人群服務接待指引培訓，並增設無障礙設施，如電梯按鍵盲文、無障礙停車位及無障礙通道等，彰顯人性關懷。



特殊人群關懷服務清單

配置愛心母嬰室

在多樓層專門為物業內的哺乳期媽媽設置乾淨、私密、舒適的愛心母嬰室，母嬰室配有舒適的哺乳椅、淨水機、冷熱水龍頭、智能耗材櫃、乾手機以及消毒櫃等設施。



母嬰室

加班護航定制服務

為夜間加班租戶開展護航服務，「加班護航專屬熱線」和「加班護航站」全面開啟。在向「專屬物業助理」提出加班入戶服務需求，即可將自己單元加入安全巡查路線。



加班護航站


 案例

客戶滿意度和業務技能培訓

2020年10月，武漢物業加強前線人員服務意識和業務技能，提升物業服務形象和客戶滿意度，啟動主題為「破繭成蝶」專項培訓方案，採用「理論知識培訓+現場實操糾錯+考察觀摩」形式，內外聯合培訓機構和專業老師，持續性推進落實各項培訓科目，截止目前已開展17場培訓，培訓將持續至2021年3月份。



培訓現場

隱私保護

我們高度重視客戶隱私保護，制定了一系列政策及程序規範旗下物業的客戶資訊管理，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資訊。

旗下物業遵循《租戶關係管理業務指引》，對於租戶資訊等經營資料，設置專崗負責整理、匯總、歸檔，並做好保密工作。管理人對各類敏感資訊加密，非經授權不可查閱或複製。前線營運商亦建立了客戶隱私台賬，對經營敏感資訊文件進行保密，所有保密文件嚴格按照授權審批管理。

於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件，亦沒有發現或知悉任何經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。


 案例

公共區域隱私安全專項檢查

年內，國金中心開展寫字樓、零售商場、停車場的公區洗手間、VIP洗手間、母嬰室、茶水間等重點區域的隱私安全檢查，未發現任何隱私安全隱患。



檢查現場

與夥伴攜手共贏

投訴處理

我們注重傾聽來自客戶的回饋，以期更好地了解客戶要求、不斷提升我們的服務品質。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。

我們制定的《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，制定的《客戶投訴處理工作指引》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。我們對接獲的客戶投訴 100% 回應。

為及時聆聽客戶意見，各物業前線營運人員會開展包括週期性拜訪及專項拜訪在內的客戶調研。透過調研，我們能對客戶的需求有更充分的了解，對公司科學規劃客戶群、提升服務品質具有重要指導意義。

案例三

線上線下多渠道聆聽需求

為及時回饋及處理租戶需求，廣州國際金融中心制定了《標準作業流程》，明確租戶投訴處理流程。除保留傳統資訊溝通渠道如微信公眾號留言、專人管家投訴、前台熱線投訴等以外，國金中心充分利用資訊科技手段，開創洗手間實時反饋系統，通過「掃一掃」廁格門板後的二維碼即刻享受服務對接。



系統功能介面

物業安全與健康

我們視物業安全與健康為工作的重中之重。在加強自身物業安全建設的同時，各物業定期組織租戶、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，將安全意識和安全技能傳達到每一個租戶心中。

安全消防規定

基金旗下物業貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產工作指導方針，做好安全消防措施，並將安全營運納入物業管理體系。我們嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，落實《消防應急響應與處置工作指引》等相關管理制度，保障安全營運日常工作，包括制定重點設施設備管理台賬、增加營業前中後排除隱患、定期組織開展安全教育技能培訓與考核、定期匯報安全管理工作情況等。



安全管理團隊建設

透過不斷強化責任意識，擬定專項防護方案，強化應急處置，各物業管理職能單位之間保持溝通，確保突發事件處理及時高效。各物業管理團隊按規定定期對消防栓、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能夠正常使用，切實保障每一位員工與住客的安全。此外，各物業優先使用阻燃材料，杜絕火災的發生。

與夥伴攜手共贏

案例三

致力打造消防安全重點單位，示範先行

國金中心作為全國消防安全管理標桿項目，設置4個消防控制室，及4個微型消防站，可達到1分鐘確警，3分鐘附近志願消防隊到場，5分鐘微型消防站到場。此外，物業人員每2小時一次巡查、每月不定時抽查、每季度一次消防安全大檢查，確保消防設施的完好率達到99%以上，應急器材設備完好率100%。



安全培訓倡導

旗下各物業以貫徹安全生產工作指導方針，增強全體員工和租戶的消防安全意識，每半年組織集中消防演習，演練租戶疏散互動機制，提升對火災撲救和組織疏散能力，更好地使廣大租戶了解大廈消防設備設施的功能並提高逃生自救能力。深化「安全大使」服務，通過開展各類安全宣教活動和安全自查，形成安全管理網絡，創建安全舒適的工作、生活環境，促進大廈與客戶共同的和諧發展。




 案例三

廣州四季酒店消防安全技能培訓

2020年8月，廣州四季酒店聘請廣州市消防培訓中心風險講師對酒店所有員工進行消防知識和技能培訓，充分講解消防安全的重要性與危險性，增強酒店員工安全風險意識。此外，廣州四季酒店每季度對所有廚房員工進行專項廚房消防應對技能培訓，預防廚房安全風險，培訓廚房員工危機應對能力。



消防培訓現場


 案例三

多元化消防安全教育活動

財富廣場

2020年11月開展消防安全宣教活動，活動得到周邊街道和相關單位的大力支持，吸引參與客戶600多人。



演習現場

國金雅詩閣公寓

連同工會舉辦2020年安全生產月主題競賽活動，讓員工們通過必答、搶答、應急模擬、實操四個類別考題，全方面加深員工對於安全的熟悉。



活動合照

與夥伴攜手共贏

物業改造與升級

為保持良好的經營態勢、使物業保值增值，基金每年會支持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。

2020 年，旗下物業資本化改造投入累計約

人民幣 47 百萬元



案例三

武漢物業設備設施改造保障安全，提升能耗管理效率

- 供電系統加裝線上電力監視及能耗分析系統

電力監測系統通過智能化監控平台統籌區域性配電資料，以中央集控管理的方式，實現全區域的實時電氣視覺化管理。系統通過預警機制、故障報警機制、事故分析機制加快工程人員對突發事故的處理能力，有效提升設備維護服務品質與故障處理應急速度。同時實現了能耗分析功能，提高能耗管理效率。

- 電梯設備增加斷電平層裝置改造工程

當發生停電或者電源閃斷情況時，所有電梯包括消防電梯均可切換備用電源使用，防止電梯停梯導致多梯次困人和穿梭梯自動迫降情況發生。



能源管理系統界面


 案例三

廣州四季酒店廣場綠化形象整體提升改造

開展廣場綠化形象提升工程，通過加裝室外園林綠化自動灌溉系統、升級室外園林景觀照明系統、室外園林綠化景觀升級改造等多項改造，提升廣州四季酒店廣場整體綠化景觀形象，為客戶提供更加舒適的體驗。



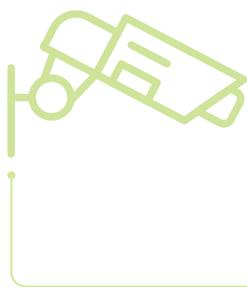
改造前

改造後


 案例三

公共區域視頻監控系統升級改造

2020年，我們對旗下多項物業進行了視頻監控升級改造，旨在提高物業安防等級，增添客戶的安全感。廣州四季酒店在2019年公共區域監控系統升級改造的基礎上，在2020年對各樓層監控系統進行二期升級。通過將類比設備更換為數字設備，在重點區域增加數字設備，在監控中心建立交接機建立獨立局域網等方式，實現視頻監控系統網絡高清數字化全覆蓋。城建大廈和上海越秀大廈也進行了視頻監控升級，全面提升項目的環境安全保障。



與夥伴攜手共贏

賦能租戶經營

旗下物業結合業務特點積極探索創新服務及實踐，致力於成為可承擔的商業物業，同時為租戶提供更多資源及價值，與商戶共同成長。

租戶幫扶

管理人因應疫情後的市場變化及不同行業租戶所面臨的壓力，加強主動管理，制定了更為合理且更具有針對性的租賃策略，透過出台臨時的租金寬減及紓困措施，幫助租戶度過困難。2020年疫情期間，我們與租戶共度時艱，提供租金寬減約9,000萬元人民幣，最大限度穩定租戶。

助力成長

為使物業內租戶在經營期間得以壯大力量，持續發展，基金旗下各物業充分調動組織自身現有資源，利用領先的資訊科技手段，助力商戶發展，開展商戶幫扶、資訊分享、宣傳推廣等工作，全方位探索商務成長模式。

案例

「人、貨、場」重構打造全新營銷平台

2020年6月，悅享會發佈「6大管家+2大平台」，聯結優質產業、資源、空間和經濟發展，打造樓宇經濟生態圈，實現與企業及客戶「共用、共創、共贏」，旨在建立長效資源互動機制，助力商戶成長。9月，國金中心舉辦「悅享會平台跨界資源發佈會」，資源抱團賦能再升級。悅享會利用跨社交媒體新渠道改變客戶與企業及品牌的互動方式，打造了裂變式區塊鏈營銷平台，共創「開放、合作、創新」的共贏生態圈。



越秀房託董事會主席兼行政總裁林德良先生
出席活動並致辭


 案例

軟硬件結合，全方位助力商戶成長

2020年，白馬大廈進一步加大硬件改造和商業配套升級力度，多維度發力，助力商戶成長。

- **線上賦能**

幫助商戶熟悉線上渠道銷售，開展線上營運技巧培訓，現場培訓助力租戶展示產品。打造「2020秋冬雲尚科技秀場」，與白馬品牌攜手同步直播，超過10萬用戶參與發佈。

- **線下扶持**

年內提供租戶扶持超過600次，包括廣播扶持82次，客戶直播扶持190戶，免費拍攝71次，新媒體機圖片及視頻推廣42次，白馬正門口LED屏滾動播出61次，夏季導購指南15次，渠道推廣106次，發動參與拿貨節42次，評選最美商鋪扶持3次，發動參與2020全國夏季服裝新品現貨交易會12次。

- **時尚之芯**

打造中庭多功能藝術發佈廳「時尚之芯」，為商戶提供更優質的產品展示環境及更優質的採購服務。



白馬大廈首層煥新



時裝周直播日

與夥伴攜手共贏

打造負責任供應鏈

管理人和旗下物業的營運過程中與多方保持緊密合作，期望透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。

租賃代理怡城公司於2009年引入質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全管理体系運作管理，並獲得GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015、GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007證書認證。白馬商管亦於2018年獲頒發GB/T19001-2016/ISO9001:2015證書。

為建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務品質，我們制定了《大型資本性改造供應商管理辦法》《物品供應商管理評審流程》《供應商管理工作指引》等制度或標準，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，優先採購環保產品。對資本性改造的工程供應商，管理人會要求供應商具有有效的質量管理體系認證證書、環境管理體系認證證書及職業健康安全管理体系認證證書等資質證書。

我們傾向於選擇在旗下物業營運地當地經營的供應商，一方面可以支持當地經濟發展，降低物流運輸的距離，減少在運輸途中的碳排放，另一方面亦便於我們對供應商的監督，保持供應鏈穩定。

我們亦宣導客戶進行綠色採購，採用達到CQC標準、FSC及HACCP認證的清潔劑、紙張及設備。



引導客戶進行環保採購，呼籲購買滿足FSC環保認證的日常消耗品及滿足EPEAT節能認證和能源之星認證的辦公設備類產品。



助力行業發展

在商業地產資產管理行業，我們打造了商業營運、資本營運、物業管理「三位一體」的商業模式，給中國內地投資物業資產證券化提供了寶貴的案例。基於優秀的成果，我們通過加強行業交流、開拓市場空間，為國內商業地產資產管理行業專業化貢獻力量，與夥伴一起助力行業發展。

案例三

為資產管理行業專業化發展貢獻力量

2020年9月，董事會主席兼行政總裁林德良先生在BOMA中國推出的「REITs架構與營運管理資料分享」與各界分享了我們的管理經驗，累計6,000多人次收看。同時，透過BOMA中國行業年會分享國金中心國際標準成效，以實踐經驗助力行業發展。我們在資產管理方面的經驗受到行業的廣泛認可，旨在為國內商業地產資產管理行業專業化發展持續貢獻越秀力量。

線上主題分享



堅守國際化營運管理標準，不斷提升項目資產營運管理水平，引領行業邁向資管營運服務標準化、專業化、國際化水平。

林德良



與員工 並肩同行

本章節回應的SDGs 議題



我們始終堅持「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。



與員工並肩同行

本章節重要ESG議題以及對應的內部管理政策

議題



員工發展與培訓



員工吸引與留存



員工權益與溝通



員工安全與健康

內部管理政策

《員工手冊》
《薪酬管理辦法》
《績效管理辦法》

目標管理

目標設置

實現規範化、市場化用工，不斷豐富員工參與民主管理的形式和渠道，建立薪酬正常增長機制，暢通職業生涯發展通道，促進員工成長，打造高效、活力、幸福的工作氛圍



進度回顧

- 員工勞動合同簽訂率：100%
- 社會保險覆蓋率：100%
- 女性僱員佔比：52%
- 員工整體流失比率：27%
- 平均每位員工接受培訓的時數(小時)：48
- 因工作關係死亡人數(人)：0



提升計劃

持續開展員工安全教育並持續健全相關管理機制，更加關注員工的安全健康，以及將員工流失率的降低納入長期的人力資源管理方向，不斷優化人力資源管理體系



員工權益保障

合法合規僱傭

我們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，無任何僱傭童工或強制勞動的現象發生。我們嚴格遵守國家勞動法律法規的規定，不斷完善人力資源管理體系，制定了《員工手冊》嚴格實施全員勞動合同制管理，按照自願原則與員工建立勞動關係，保證所有員工均按照國家有關規定簽訂勞動合同，明確員工應享有的勞動權利和應履行的勞動義務，堅決抵制和禁止招聘童工、強制勞動和騷擾虐待等行為。

於報告年度內，公司沒有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。

員工多元化

我們遵循反歧視和多元化的原則，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，同時我們在不影響職責履行的情況下注重接納和僱傭特殊人士。譬如，廣州四季酒店僱傭了特殊人士逾十人，他們在財務部、客房部和洗衣房等各類崗位發揮價值，並與其他員工一樣享有相同的福利待遇，包括節日禮品、生育保障等，平等地參與優秀員工評比和崗位競聘。



越秀房產基金由管理人負責管理。董事會下設薪酬及提名委員會，由獨立非執行董事擔任主席，定期檢討管理人僱員的僱員條件和人力調配計劃。管理人的僱員擁有多元的專業背景和豐富的工作經驗，符合管理人的任職要求。管理人團隊在年內保持穩定。

於報告期末，基金透過其分公司作酒店營運及附屬公司作服務式公寓營運，在中國分別僱傭 574 和 126 名僱員，主要履行酒店和服務式公寓的營運職能及服務提供，其中女性佔比 52%。

與員工並肩同行

員工薪酬與福利

公司在薪酬體系方面，嚴格遵守法律法規，在工資中代扣代繳社會保險、住房公積金、企業年金以及員工的個人所得稅。公司依照《薪酬管理辦法》及《績效管理辦法》等內部用工政策，為員工提供具有市場競爭力的薪資與福利，保障員工依法享受的法定節假日及假期，並為員工繳納養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險和生育保險，以及住房公積金和補充醫療保險。此外，公司為激勵員工積極性，實現效率提升，實行浮動薪酬制度，僱員薪酬包括基本工資和績效獎金。

人才吸引與留存

過去一年，我們繼續加強人才吸引，優化人才儲備。我們立足業務發展需要，制定人才招聘計劃，通過線上和現場招聘結合，系統內部公開競聘、外部招聘雙管齊下的方式實施系統性的人才渠道建設。

員工激勵

為實現崗才適用的目標，我們持續優化大數據招聘服務系統，快速識別目標關鍵人才，堅持「雙向選擇」原則，在提升招聘效率的同時提升人才留存率。對於關鍵人才與骨幹員工的離職風險，我們會定期開展評估，針對性地鞏固人才資源，為關鍵崗位的留用和招聘提前做好預判。譬如，為了更好地吸引人才、留住人才，廣州四季酒店設置了多元的激勵方法，如提供更加公平的晉升方式，提供交叉培訓的機會以及通過工會的協助給予員工相關外部培訓資助的機會。



員工溝通

我們制定了員工投訴處理政策，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。

每年舉辦一次的員工座談會，由董事會主席與員工代表參與。員工有任何問題或建議可以直接在會上向主席反映。日常工作中，員工如有任何意見及回饋，亦可通過工會郵箱、前台「心語信箱」表達，提出的意見及投訴有專人負責管理，並定期進行處理及回饋。

案例三

國金雅詩閣公寓「Ascott Moment」暢通溝通渠道

國金雅詩閣公寓各部門負責人為參加活動的員工提供「航空主題」的餐飲和服務，讓員工在親身服務體驗中面對面回饋工作意見及建議，多渠道傾聽員工聲音。

活動現場



與員工並肩同行

員工關愛

我們堅持以人為本，關愛每一位在物業內工作的人員，為生活困難、遭受疾病困擾的困難員工的基本所需給予幫助，幫助他們度過難關。我們號召員工們積極參與各類體育運動，促進身心健康。廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓均已成立工會，透過組織戶外活動和愛心幫扶活動為員工帶來關懷慰問，形成互幫互助的企業文化，增強企業凝聚力，提升員工幸福感。

案例

廣州四季酒店全方位關愛員工身心健康

- 透過公眾媒介打造「我和四季的故事」專欄，選刊20多篇優秀員工故事，讓員工感受到關懷和榜樣的力量；
- 與鬱金香陽光會合作每季度開展心理健康講座及沙龍活動，有效幫助員工排解心中的困惑，讓員工學習科學方法調節心態；
- 中秋節為員工發放月餅，為員工送去節日的祝福。



活動照片

員工發展與培訓

我們重視人才的成長與發展，鼓勵並支持員工參加各類型培訓，保持持續的自我增值，同時亦在內部建立了完善的員工培訓和發展體系。我們根據不同員工的崗位特點設置了多樣化的培訓課程和培訓方式，譬如針對工程管理人員的工程培訓、針對物業管理人員的服務品質培訓以及針對管理層的領導力培訓等。培訓範圍覆蓋管理人僱員、酒店公寓僱員、前線營運人員和各類外包商。

案例

舉辦多樣化培訓活動

- 舉辦專題講座，多方位拓展員工素養

鼓勵員工參加各類外部專業課程短期培訓，提升健康建築和人才管理方面的素養。結合國內法律法規變化，邀請外部法律專家舉辦《中華人民共和國民法典》專題講座，提升員工法律知識水平。



各類培訓活動合照



與員工並肩同行

- **國金雅詩閣公寓全流程技能培訓**

透過入職培訓介紹公司概况和企業文化，幫助員工了解公司融入團隊；定期開展在職知識技能培訓，提升部門員工業務能力。



培訓現場

- **廣州四季酒店《黑鏡領導學》培訓**

為提升廣州四季酒店員工的自我覺察與認知，進而知行合一，酒店特邀請專業管理諮詢公司開講《黑鏡領導學》，為期2天的課程以實操、反思、理論講解、結合行為架構而開展，內容詳實有趣，形式多樣生動，讓員工受益良多。

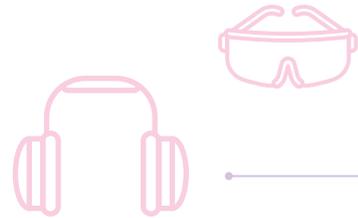


頒發課程認證

職業安全與健康

管理人及各物業管理團隊嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等國家和地區有關環境、健康和安全(EHS)的法律、法規。我們為員工配備了與職業安全健康保護相適應的設施、工具及個體防護用品，為員工提供每年體檢。對於發放的個人防護用品，我們會進行定期檢測，需要技術鑒定的防護用品送國家授權的檢測站檢驗，檢查後進行備案。

此外，我們為員工建立了作業場所職業危害監測檔案、個體職業健康監護檔案，提供定期體檢並為女性員工安排額外體檢。我們在危險作業場所均設置了警告標誌，提醒進入區域的人員按區域要求配備臨時防護用品。高溫天氣期間，我們加強區域的通風降溫工作，為員工發放降溫物品，保證現場飲水充足供應。





我們不斷履行企業公民的承諾，通過關愛自然環境，關注綠色事業，關心城市奉獻者，關懷弱勢群體等多方面，為社區發展貢獻公益力量，為社區和諧注入愛心血液，真誠服務社會。

與社會 共生共榮

本章節回應的SDGs 議題



與社會共生共榮

目標管理

目標設置

加強與政府、客戶、環保組織、公益組織的合作，開展更多樣化的公益慈善活動，促進社區經濟、環境與社會共同發展



進度回顧

- 繼續對清遠英德赤米村開展精準扶貧，購買扶貧農產品
- 疫情期間提供租金寬減合約人民幣9,000萬
- 公益活動：254人次，達819.5小時



提升計劃

- 消費扶貧，支持貧困地區產業發展
- 開展更豐富的環保宣傳和公益活動，鼓勵更多員工和客戶參與



保護環境

我們在發展過程中始終關注環境保護，主動參與和響應世界地球日、世界無煙日、「地球一小時」等綠色活動，舉辦環保相關沙龍等創新性活動，宣揚垃圾分類、節約用電、拒絕一次性塑膠吸管等環保理念，以身作則，踐行綠色發展理念。有關內容可同時參閱本報告「營造綠色氛圍」。

案例

環保志願+科技研學，創新環保公益新模式

2020年10月31日，廣州國金中心聯合廣東省環境保護宣傳教育中心、廣州市綠點公益環保促進會，通過「環保志願服務+科技研學」的方式將科技知識學習與環保公益志願者服務相結合，接待了超過200位家長與少年，為他們講述超高層建築能源使用、溫度調節以及垃圾分類的知識，推動市民身體力行保護環境。



關懷社會

我們一直以「真誠回饋社會，共建美好社區」為願景，勇於承擔社會責任，熱心公益，積極傳遞正能量。2020年，我們繼續對清遠英德赤米村開展精準扶貧，購買「扶貧愛心禮包」幫助幫扶貧困村增收。旗下各物業也踴躍組織人員參與社會慈善公益活動，回應社會需求。

案例三

多樣化公益活動關懷社區

- 愛心傳遞：**國金中心「無人值守愛心站」活動和財富廣場「愛心驛站」都為堅持奮戰在崗位上的外賣員、快遞員、環衛工人等提供免費愛心餐食和日常消毒清潔用品；維多利廣場「維愛•不隔離」活動為天河南街體育村社區家庭派發口罩及暖心禮品，教導居民佩戴口罩的正確方法，舉辦「善城匯愛」慈善惠民活動以公益市集、公益互動等方式為多家公益慈善組織、社工機構搭建與市民零距離接觸的宣傳互動平台，營造全民慈善氛圍，獲得廣州市慈善會授予99公益日善城匯愛活動「愛心支持單位」榮譽證書。



無人值守愛心站



財富廣場「愛心驛站」



「維愛•不隔離」
公益活動

與社會共生共榮

- **扶貧惠民：**國金中心「YEService 溫暖市集」聯合各大知名品牌和商戶進行愛心義賣，活動中設置多種新奇裝置，寓教於樂，吸引遊客為壹基金溫暖包籌集善款，在寒冬為偏遠地區兒童送去棉衣棉鞋、圍巾、書包、明信片等暖心物品；舉辦「公益創想市集」用環保材料搭建現場，義賣所得銷售收入直達公益環保基金與農戶。白馬大廈組織志願者參與政府部門倡導的精準扶貧慰問活動，捐助幫扶資金約人民幣 1 萬元。

「YEService 溫暖市集」



- 社區建設：** 城建大廈組織志願者深入社區，或進行大掃除，或上門派發創文宣傳資料，推廣廣州創建文明城市、文明社區的精神；白馬大廈組織志願者到火車站社區對公共區域垃圾進行清理工作，改善社區環境衛生；國金雅詩閣公寓邀請住客們探訪主題公園，弘揚社區和本地文化，受到國際住客的喜愛。



志願者活動剪影



國金雅詩閣公寓主題活動

展望

2021年是中國「十四五」規劃開局之年，綠色發展主旋律已全面奏響。我們將繼續深化可持續發展方針，夯實可持續發展機制，完善可持續發展管理體系，走高品質發展之路，期望創造更大的經濟和社會效益。

經濟共贏發展

我們將堅守資產價值最大化的初心，緊抓經濟新發展格局，透過實施積極穩健的租務策略，深化數字化賦能招商營運，提升客戶和員工滿意度，攜手各方共贏。把握潛在投資機會，開拓資產市場融資機會有效降低融資成本，為基金單位持有人帶來穩定的回報。



環境綠色發展

我們將深化可持續發展目標，繼續踐行綠色租賃政策，推進物業資本性改造，提升物業提升能耗管理水平和資源利用效率，加強供應鏈管理。廣泛開展環保宣傳，倡導租戶、顧客愛護環境，節約能源。



社會共融發展

我們將秉承以人為本的理念，保障員工各項合法權益，暢通內部溝通渠道，營造安全、健康、和諧的辦公環境，提供各類培訓促進員工發展。熱心公益，扶貧濟困，透過為公益慈善活動提供場地，積極投身各類志願者活動，用實際行動回饋社區。



可持續發展表現概覽

政策列表

政策及指標列表		
ESG 範疇	法律法規	內部政策
A1 排放物	《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》 《國家危險廢物名錄》	《環境監測指引》 《環境因素識別評價指引》 《環境保護工作指引》
A2 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《能耗管理辦法》 《能耗管理實施細則》 《公共能耗控制指標》
A3 環境與天然資源	《中華人民共和國環境保護法》	《化學品安全說明指引》 《環境保護工作指引》 《物業控煙管理業務指引》 《綠色公約》
A4 氣候變化	《中國應對氣候變化國家方案》 《中國應對氣候變化的政策和行動》 (白皮書) 《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》	《應急預案演練計劃》 《應急包配置指引》

可持續發展表現概覽

政策及指標列表		
ESG 範疇	法律法規	內部政策
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保障法》 《中華人民共和國個人所得稅法》	《員工手冊》 《薪酬管理辦法》 《績效管理辦法》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保障法》	《消防應急響應與處置工作指引》 《安全生產資金投入指引》 《安全生產責任體系管理辦法》 《消防演練工作指引》 《消防設施設備管理辦法》 《安全生產操作規程指引》 《職業健康安全管理制度》
B3 發展與培訓	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保障法》	《員工手冊》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保障法》	《員工手冊》

政策及指標列表

ESG 範疇	法律法規	內部政策
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國合同法》	《大型資本性改造供應商管理辦法》 《物品供應商管理評審流程》 《供應商管理工作指引》
B6 產品責任	《中華人民共和國建築法》	《國金中心標準作業流程》 《客戶滿意度調查工作指引》 《客戶意見管理工作指引》 《客戶投訴處理工作指引》 《客戶資源管理業務指引》 《特殊人群服務標準指引》 《裝修守則》 《租戶關係管理業務指引》 《客戶來電業務工作指引》 《數據保護通知及授權》
B7 反貪腐	《香港特別行政區廉政公署條例》 《香港特別行政區防止賄賂條例》 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》	《合規手冊》 《反洗錢工作指引》 《風險偏好管理辦法》 《內部審核實施辦法》 《廉政協議》 《「三公」事項管理辦法》
B8 社區投資	《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》	/

可持續發展表現概覽

績效列表

範疇	ESG 指標	單位	2020 年 ⁴	2019 年	2018 年
A 環境					
A1 排放物	A1.2 溫室氣體排放量及密度				
	溫室氣體排放量 範圍一 ¹	噸二氧化碳當量	2,793.46	3,288.87	3,103.33
	溫室氣體排放量 範圍二 ²	噸二氧化碳當量	67,251.96	44,816.13	44,399.62
	溫室氣體總排放 ³	噸二氧化碳當量	70,045.42	48,105.00	47,502.95
	溫室氣體排放量 範圍一密度	噸二氧化碳當量/ 每百萬收入	1.59	1.60	1.53
		噸二氧化碳當量/每平方米 (寫字樓/專業市場/ 零售商場) ⁵	0.001	0.001	0.001
		噸二氧化碳當量/ 每房晚(酒店/服務式公寓) ⁶	0.011	0.012	0.012
	溫室氣體排放量範圍 二密度	噸二氧化碳當量/ 每百萬收入	38.24	21.77	21.85
		噸二氧化碳當量/每平方米 (寫字樓/專業市場/ 零售商場)	0.078	0.051	0.049
		噸二氧化碳當量/ 每房晚(酒店/服務式公寓)	0.107	0.059	0.058
	溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量/ 每百萬收入	39.83	23.37	23.38
		噸二氧化碳當量/ 每平方米(寫字樓/ 專業市場/零售商場)	0.079	0.052	0.050
		噸二氧化碳當量/ 每房晚(酒店/服務式公寓)	0.118	0.071	0.070

範疇	ESG 指標	單位	2020年	2019年	2018年
A1 排放物	A1.3 所產生有害廢棄物總量				
	廢燈管	支	4,532	3,906	3,642
	硒鼓	個	45	64	84
	墨水盒	個	146	150	199
	油漆桶	千克	251 ⁷	94	68.67
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
辦公用紙使用量	千克	22,318 ⁸	43,292	49,406.58	
辦公用紙使用量密度	千克／每百萬收入	12.69	21.03	24.31	
A2 資源使用	A2.1 能源總耗量及密度				
	汽油 ⁹	升	1,140	1,209	-
	汽油耗量密度	升／每百萬收入	0.65	0.59	-
	柴油 ¹⁰	升	5,720	5,678	5,616
	柴油耗量密度	升／每百萬收入	3.25	2.76	2.76
	天然氣 ¹¹	立方米	1,283,854	1,512,957	1,428,492
	天然氣耗量密度	立方米／每百萬收入	729.99	735.12	703.04
	外購電網用電 ¹²	千瓦時	79,606,125	83,657,449	83,049,608
	外購電網用電耗量密度	千瓦時／每百萬收入	45,263.36	40,647.67	40,873.36
	耗量密度	千瓦時／每平方米 (寫字樓／專業市場／ 零售商場)	92.24	94.58	90.91
		千瓦時／每房晚(酒店／ 服務式公寓) ¹³	127.76	112.43	109.98
	A2.2 水資源消耗量及密度				
	生活耗水量 ¹⁴	立方米	745,677	902,876	918,128
生活耗水量密度	立方米／每百萬收入	423.99	438.69	451.86	
	立方米／每平方米 (寫字樓／專業市場／ 零售商場)	0.938	0.997	0.950	
	立方米／每房晚 (酒店／服務式公寓) ¹⁵	0.913	1.284	1.389	

可持續發展表現概覽

範疇	ESG 指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年	
B. 社會						
B1 僱傭	B1.1 僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分					
	全體僱員人數 ¹⁶	人	700	764	805	
	男性	人	336	369	386	
	女性	人	364	395	419	
	管理層	人	127	133	156	
	非管理層	人	573	631	649	
	29 歲及以下	人	322	422	441	
	30-49 歲	人	340	303	333	
	50 歲及以上	人	38	39	31	
	中國內地	人	685	747	789	
	港澳台地區	人	5	9	7	
	海外	人	10	8	9	
	B1.2 僱員流失率：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分					
	員工整體流失率 ¹⁷	百分比	27	28	23	
	男性	百分比	29	32	21	
	女性	百分比	25	24	25	
	29 歲及以下	百分比	38	33	23	
30-49 歲	百分比	15	22	22		
50 歲及以上	百分比	28	13	30		
中國內地	百分比	27	29	23		
港澳台地區	百分比	56	15	9		
海外	百分比	8	22	30		
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係死亡					
	因工作關係而死亡的人數	人	0	0	0	
	B2.2 因工傷損失工作日數					
	工傷次數 ¹⁸	次	19	6	9	
因工傷損失總日數	天	64	26	132		

範疇	ESG 指標	單位	2020年	2019年	2018年
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓人次				
	總受訓人次 ¹⁹	人次	16,912	14,560	2,919
	男性	人次	7,017	5,629	1,420
	女性	人次	9,895	8,931	1,499
	管理層	人次	2,218	1,711	739
	非管理層	人次	14,694	12,849	2,180
	B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓時數				
	總受訓時數	小時	35,519	40,788	15,824
	男性	小時	16,220	18,881	6,788
	女性	小時	19,299	21,907	9,036
	管理層	小時	6,516	7,433	4,955
	非管理層	小時	29,003	33,355	10,869
	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				
員工平均受訓時長	小時	48	49	21	
男性	小時	45	48	19	
女性	小時	51	51	23	
管理層	小時	44	50	36	
非管理層	小時	49	49	18	
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分供應商²⁰				
	華南地區	百分比	73	72	75
	華東地區	百分比	11	19	12
	華中地區	百分比	6	0	1
	華北地區	百分比	0	7	5
	東北地區	百分比	3	0	1
	西南地區	百分比	5	0	2
	西北地方	百分比	0	0	1
港澳台地區及海外	百分比	2	2	3	
B6 產品責任	B6.1 接獲關於產品及服務的投訴數目				
	硬件類投訴	次	31	37	14
	軟件類投訴	次	21	22	17

可持續發展表現概覽

註釋

- 1、 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。
- 2、 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。
- 3、 溫室氣體排放總量僅限於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，主要來自旗下物業營運過程中的外購電力消耗。
- 4、 2020 年外購電力消耗較 2019 年減少 4.6%，而本年溫室氣體(範圍二)測算總量和碳排放密度較往年增加主要是由於排放因子選取的原因。本年度溫室氣體(範圍二)排放系數使用 2020 年 3 月香港聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告》中關於在中國內地營運的排放系數。
https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/Listing/Rules-and-Guidance/Environmental-Social-and-Governance/Exchanges-guidance-materials-on-ESG/app2_envirokpis_c.pdf?la=zh-CN
 2018 和 2019 年報告溫室氣體(範圍二)測算根據國家發展及改革委員會發佈的《2011 年和 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》的排放系數。
<https://cec.org.cn/detail/index.html?3-128187>
 比較之下，本年度使用的排放系數較往年高。倘若沿用往年的排放系數，2020 年二氧化碳排放總量較 2019 年減少 5.4%。
- 5、 根據「重要性」原則，基於實際管理的考慮確定當年納入統計的物業範圍(參見「報告範圍與邊界」)，按照納入統計的物業計算面積。
- 6、 房晚 = 客房總數 × 全年天數 × 全年平均入住率。2018 年和 2019 年酒店公寓溫室氣體排放密度已按相同測算方式重列。
- 7、 年內武漢物業開展停車場翻新消耗一定量油漆，因此油漆桶產生量較往年增加。
- 8、 我們倡導無紙化辦公，透過應用線上辦公系統提升工作效率，減少紙張消耗。年內辦公用紙量繼續減少。
- 9、 汽油使用量為酒店公寓用車所消耗的汽油量，數據從 2019 年開始收集。
- 10、 柴油使用量主要為基金旗下物業擁有的發電機所消耗的柴油量。
- 11、 天然氣使用量統計範圍為基金旗下物業擁有的供暖設備以及廣州四季酒店餐飲業務的耗用，不含商場、寫字樓餐飲商戶及飯堂所消耗的天然氣。
- 12、 旗下寫字樓、專業市場、零售商場物業公共區域的耗電和酒店公寓經營耗電，不包含租戶耗電。
- 13、 房晚 = 客房總數 × 全年天數 × 全年平均入住率。2018 年和 2019 年酒店公寓耗電密度已按相同測算方式重列。
- 14、 旗下寫字樓、專業市場、零售商場物業公共區域的耗水和酒店公寓經營耗水，不包含租戶耗水。
- 15、 房晚 = 客房總數 × 全年天數 × 全年平均入住率。2018 年和 2019 年酒店公寓耗水密度已按相同測算方式重列。
- 16、 「僱員」是指履行酒店和服務式公寓的營運職能及服務提供的人員，包括全職僱員和實習生。
- 17、 「僱員流失」包括自願離職或因解僱、退休或身故而解除僱傭關係的員工，不包括實習生。我們按照相同統計原則重列 2018 及 2019 年數據。僱員流失率計算方式：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)。分組別來看，如僱員數據所示，50 歲以上組別、港澳台地區組別和海外地區組別的員工數量較少，故該組別的員工流失率波動會較其他組別高。
- 18、 工傷的統計以社保局認定為準。
- 19、 統計範圍包括基金僱員和管理人僱員。
- 20、 供應商的地區以其註冊地為準。

《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	
環境			
A1 排放物	一般披露	與環境融合發展	
	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越秀房產基金的業務而言並不重大
	KPI A1.2	溫室氣體總排放量及密度	可持續發展表現概覽
	KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	可持續發展表現概覽
	KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	可持續發展表現概覽
	KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	踐行綠色租賃
	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	踐行綠色租賃
A2 資源使用	一般披露	與環境融合發展	
	KPI A2.1	能源總耗量及密度	可持續發展表現概覽
	KPI A2.2	總耗水量及密度	可持續發展表現概覽
	KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	踐行綠色租賃
	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	踐行綠色租賃
	KPI A2.5	製成品所用包材料的總量及每生產單位佔量	不適用於越秀房產基金的業務

《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
環境		
A3 環境及天然資源	一般披露	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 踐行綠色租賃
A4 氣候變化	一般披露	與環境融合發展
	KPI 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 踐行綠色租賃
社會		
B1 僱傭	一般披露	員工權益保障
	KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數 可持續發展表現概覽
	KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 可持續發展表現概覽
B2 健康與安全	一般披露	職業安全與健康
	KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率 可持續發展表現概覽
	KPI B2.2	因工傷損失工作日數 可持續發展表現概覽
	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 職業安全與健康
B3 發展及培訓	一般披露	員工發展與培訓
	KPI B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 可持續發展表現概覽
	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 可持續發展表現概覽

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	
社會			
B4 勞工準則	一般披露	員工權益保障	
	KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	員工權益保障
	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	員工權益保障
B5 供應鏈管理	一般披露	打造負責任供應鏈	
	KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目	可持續發展表現概覽
	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	打造負責任供應鏈
	KPI 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	打造負責任供應鏈
	KPI B5.4	描述在揀選供應鏈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	打造負責任供應鏈
B6 產品責任	一般披露	提供卓越服務	
	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	不適用於越秀房產基金的業務
	KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	提供卓越服務 可持續發展表現概覽
	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	知識產權保護
	KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於越秀房產基金的業務
	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	隱私保護

《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
社會		
B7 反貪污	一般披露	企業管治
	KPI 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
	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法
	KPI 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	與社會共生共榮
	KPI B8.1	專注貢獻範疇
	KPI B8.2	在專注範疇所動用資源

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容指引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
GRI 102：一般揭露 2016			
組織概況			
102-1	組織名稱	關於越秀房產基金	
102-2	活動、品牌、產品及服務	關於越秀房產基金	
102-3	總部位置	關於越秀房產基金	香港
102-4	營運活動地點	關於越秀房產基金	中國內地
102-5	所有權與法律形式	關於越秀房產基金	於香港聯合交易所有限公司上市的房地產投資信託基金
102-6	提供服務的市場	關於越秀房產基金	
102-7	組織規模	關於越秀房產基金	詳細的財務分項資料載於2020年年度報告
102-8	員工與其他工作者的資訊	與員工並肩同行	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
102-9	供應鏈	與夥伴攜手共贏	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	不適用	本年度沒有重大變化
102-11	預警原則或方針	可持續發展管理	
102-12	外部倡議	與環境融合發展，與夥伴攜手共贏，與員工並肩同行，與社會共生共榮	
102-13	公協會的會員資格	不適用	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	董事長的話	

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容指引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
GRI 102：一般揭露 2016			
道德與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	董事長的話，可持續發展管理	詳情請流覽越秀房產基金的網頁： http://www.yuexiureit.com/aboutUs/overview.html
治理			
102-18	治理結構	可持續發展管理	
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	持份者溝通	
102-41	團體協約	與員工並肩同行	廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓已分別成立員工工會，所有僱員均已加入
102-42	鑒別與選擇利害關係人	持份者溝通	識別持份者的基準是他們與基金日常運作的相互影響程度
102-43	與利害關係人溝通的方針	持份者溝通	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	持份者溝通	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
GRI 102：一般揭露 2016			
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告	
102-47	重大主題表列	持份者溝通	
102-48	信息重編	可持續發展表現概覽	
102-49	報導改變	關於本報告	
102-50	報導期間	關於本報告	
102-51	上一份報告書的日期	不適用	請參閱越秀房產基金 2019 年環境、社會及管治報告
102-52	報導週期	關於本報告	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告	核心選項
102-55	GRI 內容索引	全球報告倡議組織 (GRI) 準則 內容索引	
102-56	外部保證／確信	不適用	
GRI 103：管理方針 2016			
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者溝通	
103-2	管理方式及其要素	可持續發展管理	
103-3	管理方針的評估	可持續發展管理	

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容指引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
經濟議題			
GRI 201：經濟績效 2016			
管理方針揭露		關於越秀房產基金，年度專 題一：十五載行穩致遠	
201-1	組織所產生及分配的直接經 濟價值	年度專題一：十五載行穩致 遠	
201-3	定義福利計畫義務與其它退 休計畫	與員工並肩同行	
GRI 202：市場地位 2016			
管理方針揭露		關於越秀房產基金，年度專 題一：十五載行穩致遠	
GRI 203：間接經濟影響 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展，與夥伴攜 手共贏，與員工並肩同行， 與社會共生共榮	
203-1	基礎設施的投資與支援服務 的發展及衝擊	與環境融合發展，與夥伴攜 手共贏，與員工並肩同行， 與社會共生共榮	
GRI 204：採購實務 2016			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
204-1	來自當地供應商的採購支出 比例	與夥伴攜手共贏，可持續發 展表現概述	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
經濟議題			
GRI 205 : 反貪腐 2016			
管理方針揭露		可持續發展管理	
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	不適用	報告期內，我們沒有發現或知悉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
GRI 206 : 反競爭行為 2016			
管理方針揭露		可持續發展管理	
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	不適用	報告期內，沒有發生任何反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為相關之訴訟
環境議題			
GRI 301 : 物料 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展	
301-1	所用物料的重量或體積	不適用	越秀房產基金主要業務為房產租賃，該項目不適用於基金的業務
GRI 302 : 能源 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展	
302-1	組織內部的能源消耗量	可持續發展表現概覽	
302-3	能源密集度	可持續發展表現概覽	

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容指引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
環境議題			
GRI 303：水與放流水 2018			
管理方針揭露		與環境融合發展	
303-3	取水量	可持續發展表現概覽	報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源
303-4	排水量	與環境融合發展	
303-5	耗水量	可持續發展表現概覽	
GRI 304：生物多樣性 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展	
304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	不適用	越秀房產基金所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區均非位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區
GRI 305：排放 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展	
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	可持續發展表現概覽	
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	可持續發展表現概覽	
GRI 306：廢污水和廢棄物 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	與環境融合發展，可持續發展表現概覽	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
環境議題			
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016			
管理方針揭露		與環境融合發展	
307-1	違反環保法規	不適用	報告期內沒有發生有關事件
GRI 308：供應商環境評估 2016			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
308-1	採用環境標準篩選新供應商	與夥伴攜手共贏	
社會議題			
GRI 401：勞僱關係 2016			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
401-1	新進員工和離職員工	可持續發展表現概覽	
GRI 402：勞／資關係 2016			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
402-1	關於營運變化的最短預告期	與員工並肩同行	
GRI 403：職業安全衛生 2018			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
403-3	職業健康服務	與員工並肩同行，可持續發展表現概覽	
GRI 404：訓練與教育 2016			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	可持續發展表現概覽	

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容指引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
社會議題			
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016			
管理方針揭露 405-1	治理單位與員工的多元化	與員工並肩同行 與員工並肩同行，可持續發展表現概覽	
GRI 406：不歧視 2016			
管理方針揭露 406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	與員工並肩同行 不適用	報告期內沒有發生歧視事件
GRI 413：當地社區 2016			
管理方針揭露 413-1	經當地社區溝通、影響評估和發展計畫的營運活動	與社會共生共榮 與社會共生共榮	
GRI 416：顧客健康與安全 2016			
管理方針揭露 416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	與夥伴攜手共贏 不適用	報告期內沒有發生有關事件

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
社會議題			
GRI 418：客戶隱私 2016			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失 客戶資料的投訴	不適用	報告期內沒有發生有關事件
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏，與員工並 肩同行	
419-1	違反社會與經濟領域之法律 和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件

意見回饋表

感謝閣下閱讀越秀房產基金 2020 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，並提出寶貴意見，幫助我們持續改進。

如閣下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 或掃描最下方的二維碼提交您的寶貴意見。

(1) 《越秀房地產投資信託基金二〇二〇年度環境、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資訊	<input type="checkbox"/>				
您認為本報告披露的資訊、指標是否清晰、準確、完整	<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"/>				

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的資訊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？

(2) 您亦可掃描以下二維碼回饋意見：

