



中海物業集團有限公司
CHINA OVERSEAS PROPERTY HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2669

2020

環境、社會
及管治報告





目錄

- 2 二零二零年可持續發展表現摘要
- 3 關於本報告
 - 報告覆蓋及範圍
 - 報告準則
 - 報告內容核准
 - 意見反饋
- 6 管理層寄語
- 8 董事會聲明
- 11 關於中海物業
 - 集團簡介
 - 主營業務
 - 榮譽認可
- 14 完善可持續發展管治
 - 可持續發展策略
 - 可持續發展架構
 - 可持續發展目標
 - 可持續發展風險及機遇管理
 - 風險識別及管理辦法
 - 合規管理
- 24 回應持份者期望
 - 識別重要議題
- 29 堅守商業道德
 - (一) 恪守企業道德
 - (二) 保障客戶權益
 - (三) 維護知識產權
- 37 鞏固僱傭體系
 - (一) 完善僱傭體系
 - (二) 拓展員工才能
 - (三) 發展員工福祉
 - (四) 職業健康安全
- 49 竭誠服務社區
 - (一) 堅守服務質量
 - (二) 客戶健康安全
 - (三) 智慧優化管理
 - (四) 負責採購慣例
 - (五) 關懷社區公益
- 71 承擔環境責任
 - (一) 應對氣候變化
 - (二) 氣體排放管理
 - (三) 減少廢棄物
 - (四) 節約能源
 - (五) 水資源管理
- 81 績效表現數據一覽
 - 環境績效表現
 - 社會績效表現
- 88 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 94 《全球報告倡議組織標準》內容索引

二零二零年可持續發展表現摘要

可持續發展策略



重組可持續發展架構

加入獨立非執行董事為可持續發展督導委員會成員，並增設可持續發展項目協調小組及可持續發展工作小組。



數據誠信優化

檢視及完善環境及社會績效數據收集、記錄及保存過程，以提升績效數據可靠性。



持份者溝通

逾 **5,000** 名持份者參與網上問卷調查。

環境



制訂氣候變化政策

就減緩、適應、抵禦及披露氣候變化風險及機遇，開展制訂氣候變化政策工作。



訂立方向性環境目標

檢視現有環境措施，制訂方向性目標，並計劃未來逐步量化環境目標。



總溫室氣體排放密度

3.42
公噸二氧化碳當量／千平方米
同比 **↓16%**



總能源密度

5.94
千瓦時／平方米
同比 **↑19%**

社會



完善人才發展體系

整合人才管理及培養管理政策為統一政策，提升人才發展體系效益。



職業健康與安全培訓

6,783 小時



發展智慧社區

推行智能設施平台管理，利用智能平台及物聯網技術，提升服務品質。



千人工傷率

2.45 人

關於本報告

本報告為中海物業集團有限公司(「中海物業」)的第五份環境、社會及管治報告(「本報告」)。中海物業連同其附屬公司(統稱「本集團」)每年以獨立報告形式匯報其於可持續發展領域的工作及表現。

本報告設有中文及英文版本，已上載至香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站，並連同歷年環境、社會及管治報告上載於本集團網頁，以供各界隨時查閱。如中英文版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

報告覆蓋及範圍

本報告以本集團財政年度為報告週期，匯報本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日期間(「本年度」)的可持續發展表現。報告內容主要涵蓋所有營運，包括：中海物業總部辦公室、中國內地、香港及澳門¹的物業管理服務、增值服務及停車位買賣業務的相關資訊。



¹ 本集團於本年度正檢視香港及澳門業務環境數據的完整性及準確性，故於本報告未有匯報港澳區環境績效指標數據。

關於本報告(續)

報告準則

本報告遵從聯交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」)編制，就聯交所修訂後的ESG指引披露有關「強制披露規定」及「不遵守就解釋」的資訊。此外，本報告亦參考全球報告倡議組織Global Reporting Initiative發佈的《全球報告倡議組織準則》(「GRI準則」)，以更全面地呈現中海物業對可持續發展的願景。

本報告附錄備有完整的ESG指引及GRI準則內容索引顯示每一個使用的準則，以便讀者快速查詢。本文件參考：

- 2016 GRI 103：管理方針中的揭露項目103-1、103-2及103-3、
- 2016 GRI 205：反腐敗中的揭露項目205-3、
- 2016 GRI 302：能源中的揭露項目302-1及302-3、
- 2016 GRI 306：廢污水和廢棄物中的揭露項目306-2、
- 2016 GRI 401：勞僱關係中的揭露項目401-1、
- 2018 GRI 403：職業安全衛生中的揭露項目403-1、403-2及403-9、
- 2016 GRI 404：訓練與教育中的揭露項目404-1及404-3、
- 2016 GRI 418：客戶隱私中的揭露項目418-1。

本集團依循ESG指引及GRI準則，制訂了八大匯報原則編寫報告，以確保報告內容真實客觀地呈現予讀者，包括：

一. 重要性

中海物業邀請持份者協助識別對本集團至關重要的議題，並由董事會審視及確認。此等議題反映了本集團營運對環境和社會的重大影響，及對持份者重要的事宜。

詳細請參閱「回應持份者期望」章節。

二. 量化

本集團各部門協力收集並記錄環境及社會關鍵績效數據，並委託可持續發展顧問根據本地指引及國際標準評估溫室氣體排放量及其他環境關鍵績效。

本集團確保關鍵績效數據可予計算，並於「績效表現數據一覽」附註說明計算標準及方式。

三. 平衡

本集團以準確、客觀及持平的態度描述每項議題，闡述本集團的成績及所面對的挑戰，使讀者可合理地評估本集團的整體績效。

四. 一致性及可比較性

本集團的數據統計方式以及編纂報告時所作的假設均保持一致，以便持份者對本集團的表現可作逐年比較。

當統計方式及假定有所更改時，本集團會於報告中說明原因。

五. 完整性

本報告就本年度已識別的重大議題作出回應，避免遺漏任何對持份者而言重要的範疇。

六. 準確性

本集團承諾嚴謹維持本報告中所呈現資訊的真實性，確保資料均可追溯其來源，以供持份者評估機構的表現。

七. 時效性

本報告內的資料清晰顯示所述的時期，為持份者提供合時的經濟、環境及社會影響披露，使其作出知情的決定。

八. 清晰性

本報告以易於理解及容易獲取的方式向持份者呈現資訊。

報告內容核准

中海物業董事會對本報告的內容承擔全部責任，確保所呈報內容的完整性及可靠性，以供持份者準確了解本集團的工作。本報告引用的資訊均來自本集團的正式文件及統計數據，並經由內部監管機制及檢視程序審定。

本報告已由董事會審閱及批准。

意見反饋

您的意見及建議有助本集團制訂未來的可持續發展策略。如閣下有任何疑問或建議，歡迎通過電郵 copl.ir@cohl.com 與本集團聯繫。

管理層寄語

二零二零年，全球持續受到新冠疫情衝擊，人民各方面的生活均受到不同程度的影響。面對種種挑戰，中海物業作為物業管理領先企業，矢志與廣大市民共渡時艱。於本集團旗下在管物業率先啟動一級應急回應，堅守防疫一線，務求以最高規格的防控措施保障106萬戶家庭的安全。於新冠疫情之初，本集團以「內防擴散、外防輸出」為項目及社區防控策略，與各客戶維持緊密溝通，加強防疫宣傳，團結社區，務求做到防控於未然。

中海物業察覺於此等艱難環境下，各界對於生活環境及社會的可持續發展更為重視。本集團肩負社會責任，與各持份者同行，拓展可持續的社區環境。本年度，中海物業專注於為未來的可持續發展進程奠定基礎，由董事會牽頭重組可持續發展管治架構及制訂三年「可持續發展路線圖」等工作。此外，本集團的各部門於年內亦檢視並更新現行政策，包括人才發展管理、反貪污、供應鏈管理等範疇，引領集團營運往可持續發展的方向邁進。

於此基礎上，中海物業於二零二零年識別了五個與其關聯最密切的聯合國可持續發展目標，分別為：一)良好健康與福祉；二)體面工作及經濟增長；三)可持續城市和社區；四)負責任消費和生產；及五)氣候行動。本集團計劃於未來逐步落實與可持續發展目標相關的工作計劃，配以「我們經營幸福」的企業使命，貢獻客戶、員工及營運所在地的環境。

中海物業多年以來以提升客戶滿意度，保障客戶的安全為目標。除了防疫工作，本集團持續提升項目管理質量，包括實行「美顏計劃」，進行了超過2,000項整改工程，打造更舒適、宜居的社區環境。

本集團深信完善的人才管理體系不但讓中海物業成為一流企業，更能支持員工的個人職業發展。故此，中海物業重視員工全方位發展，並不局限於其個人專業技能，更注重其身心及福祉發展。二零二零年，本集團進一步提升員工身心健康。尤其前線員工於疫情期間辛勞工作，面對甚大壓力，中海物業為員工提供不同形式的援助，包括心理諮詢服務，以舒緩其工作壓力。

保護環境及應對氣候變化是維持家庭生活質量的重要原素，中海物業亦以減少營業對環境的負面影響，包括溫室氣體排放及資源使用等為目標，共建綠色社區。本年度，中海物業共進行了近200項節能改造工程並擴展生活垃圾管理計劃，致力宣揚環境保護意識，與客戶同步邁向更環境友善的將來。

隨著新冠疫情得以控制，人民生活重回常規，本集團將承擔公眾對中海物業的期許，致力於發展物業管理業務同時，秉持「全心奮進每一天」的企業精神，於可持續發展路上堅定前行，為持份者創造更多價值。

張貴清先生
主席兼執行董事

董事會聲明

隨著近年國內城鎮化發展，物業管理的需求日益增加，本集團的業務持續擴大。作為物業管理領先企業，中海物業於提供優質服務的同時，肩負社會責任，於社區拓展美好生活。二零二零年，新冠疫情為民生及經濟帶來不少影響，本集團藉此重新思考回應社會和環境需要的最重要議題。中海物業將此等議題融入本集團的可持續發展工作，期望能推動綠色經濟，在幫助社會復甦的同時為人民構建可持續的社區環境。

承擔管治責任

本集團訂下三年「可持續發展路線圖」，為可持續發展進程制訂方向。本年度為「奠定基礎」的年份，本集團於管治架構、匯報資料的準確性及完整性方面均進行了提升工作。

董事會對本集團的可持續發展策略和匯報承擔全部責任。為加強董事會於可持續發展事宜上的直接參與，本集團重組了可持續發展管治架構，由集團五位董事會成員組成可持續發展督導委員會，其中包括三名獨立非執行董事，輔以各部門組成的可持續發展項目協調小組及可持續發展工作小組，負責制訂、監督及檢視本集團可持續發展相關工作。可持續發展督導委員會將每年至少召開兩次會議，檢視集團可持續發展策略政策成效，以及相關措施的進度，並適時修訂相關政策，以配合本集團業務發展。

未來，中海物業將專注為不同界別的持份者創造更多價值。綜合持份者溝通結果，董事會確認本年度可持續發展重要議題涵蓋建立完善僱傭制度、員工福祉、商業道德、環境管理等多個範疇，並將該等議題作為本集團年度可持續發展匯報的重點。中海物業通過本報告不同章節，描述集團本年度於各範疇的工作進程和未來計劃。

管理可持續發展風險及機遇

全球可持續發展議題的監管環境正不斷迅速變化。本集團深明管理可持續發展風險及把握當中機遇的重要性。對於物業管理行業而言，日常營運面對著與環境、社會和管治相關的財務、營運及合規等風險。董事會有責任評估和管理相關風險。由氣候變化到員工職業安全與健康，以至客戶私隱，本集團均以積極態度應對。基於現行的三道防線風險管理體系，董事會將進一步完善加強風險管理，把可持續發展的考量納入風險管理體系和長遠策略。

根據二零二一年全球風險報告²，氣候行動的失敗為眾多風險中構成最大影響的一項。董事會須因應氣候變化日後可能會帶來的財務風險而儘早作出部署。本集團將制訂氣候變化政策，從集團層面制訂風險管理的方向。中海物業正開始按氣候相關財務披露工作小組的建議，籌備於來年進行相關的披露工作，提高本集團於氣候變化相關財務風險管理的透明度。

可持續發展目標

二零二零年九月，國家主席於聯合國大會上宣佈中國將於二零六零年實現「碳中和」，即淨碳排放量為零。香港隨後亦於施政報告中宣佈二零五零年達致「碳中和」目標。作為一家深耕港澳，佈局全國的領先物業管理企業，本集團對於協助國家及地區政府實現「碳中和」責無旁貸。本年度，本集團檢視了現有的環境管理措施，並訂立了方向性環境目標。本集團將定期檢視目標的成效，並逐步建立具體量化目標，以便持份者更準確地了解中海物業於環境管理的工作進程。

展望未來，本集團將貫徹落實其可持續發展管治架構及計劃，為本集團的可持續發展工作打造穩健基礎。同時，本集團將把握可持續發展機遇，妥善管理風險，期望未來能利用自身優勢，運用其豐富的物業管理經驗及創新管理技術，為客戶及社區創造可持續社區環境。

² 世界經濟論壇每年均會刊發全球風險報告(The Global Risk Report)，就可能對世界產生重大影響的風險作出分析。



本集團於
業務發展
同時，
矢志

「堅守商業道德」、
「鞏固僱傭體系」、
「竭誠服務社區」及
「承擔環境責任」，
貢獻在可持續發展事宜
上，並逐步將可持續發展
理念融入日常經營中。

關於中海物業

集團簡介

中海物業隸屬於中國建築集團有限公司旗下中國海外集團有限公司（「中海集團」），為中國首批一級資質物業管理企業。紮根於香港，本集團自一九八零年代起，在香港提供物業管理服務，深耕港澳三十餘年，並於九零年代初開拓在中國內地的物業管理服務市場，將香港物業管理經驗與內地市場充份融合。二零一五年於聯交所主板上市（股票代號：2669.HK），標誌着中海物業正式邁進國際資本市場。

目前，中海物業旗下擁有21家城市公司，業務分佈於中國122座主要城市，專注於管物業類型有精品住宅、商業綜合體、超甲級寫字樓、政府物業、產業園區等多種形式，管理賣場項目達297個，管理物業項目974個，服務面積接近182.3百萬平方米。



關於中海物業(續)

主營業務



物業管理服務從事為住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業、政府物業及建築工地提供物業管理服務，例如保安、維修及保養、清潔及綠化等。本年度，物業管理服務佔本集團收入74.2%。

增值服務主要分為兩部分：非住戶增值服務及住戶增值服務，服務對象分別為物業發展商和其他物業管理公司，以及物業住戶。本年度，增值服務佔本集團收入25.5%。

非住戶增值服務

工程、審閱建築圖則、設備設施選型建議、交付前、協助入伙、交付查驗、工程服務質量監控及顧問諮詢等增值服務。

住戶增值服務

- 社區資產經營 — 租賃協助、房產交易代理及托管、公共空間租賃協助以及自有產權房產的租賃等；
- 居家生活服務 — 房屋生態、家居家裝、新零售、到家服務、旅遊休閒、教育培訓等，以滿足物業住戶各方面的生活需求；及
- 商業服務營運 — 以滿足商務用戶的需求。



停車位買賣業務通過收購或簽訂協議等方式，使本集團獲得停車位使用權，為在管物業住戶帶來便利及創造價值。本年度，停車位買賣服務佔本集團收入0.3%。

榮譽認可



序號	獎項名稱	頒發機構
1	2020大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理行業協會
2	2020廣東省物業服務綜合發展實力企業	
3	2020藍籌物業百強企業	《經濟觀察報》
4	2020上市公司綜合價值企業	
5	2020名人企堂	《中國物業管理》雜誌社
6	2020微信公眾號影響力Top100	全國物業管理行業媒體協作網
7	2020物業服務企業品牌價值Top100	中物研協
8	2020物業服務企業綜合實力500強	上海易居房地產研究院
9	2020住宅物業服務領先企業	中國房地產測評中心
10	2020物業服務企業上市公司十強	中國物業管理協會 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
11	2020中國地產數字力Top10物企	易居企業集團•克而瑞 全國房地產CIO聯盟
12	2020中國房地產行業抗擊疫情模範先鋒企業	中國房地產報社
13	2020中國商業物業服務優選品牌企業	中國房地產網
14	2020中國物業服務企業品牌價值百強榜No. 1	中房報新媒體 中房智庫 中房報輿情中心
15	2020中國物業服務力10強	易居企業集團•克而瑞
16	2020中國物業優質服務品牌	
17	深圳市知名品牌授權書	深圳知名品牌評價委員會
18	2020 ARC大獎 銅獎 — 封面照片/設計: 物業管理 榮譽獎 — 封面照片/設計: 房地產投資信託基金(房託基金): 多樣用途	MerComm, Inc
20	2020/21 MERCURY大獎 金獎 — 內頁設計: 傳統年報: 亞太區	MerComm, Inc
21	榮譽獎 — 封面設計: 圖像/圖表	
22	榮譽獎 — 整體呈現: 其他 — 物業管理	
23	2020 Galaxy獎 金獎 — 設計 — 年報: 傳統 — 香港	MerComm, Inc
24	低碳關懷ESG標籤(標籤級別: 第三級)	低碳想創坊

完善可持續發展管治

良好的管治架構為企業可持續發展策略奠下基石。而本集團的管治體系更是本集團未來可持續發展工作及策略的領航員，負責監督本集團的可持續發展進程，確保集團可持續發展工作能有效地實踐。

適逢二零二零年為一個十年的新開始，中海物業決意以本年度為集團可持續發展進程新階段的開始，於策略及管治架構上，均作出不同程度調整，以配合本集團的整體業務發展策略。

可持續發展策略

本年度，中海物業制訂了「三年可持續發展路線圖」。此乃本集團可持續發展進程的關鍵一步。本集團向著清晰的目標循序漸進，就可持續發展績效提升定下緩急次序，使相關工作得以順利開展；並考慮工作計劃的延續性，令可持續發展策略能建基於穩妥的基礎上。

三年可持續發展路線圖

2020

奠定基礎

中海物業以此為奠定基礎的年份。本集團明瞭穩建的管治架構為企業可持續發展的基石，故本年度以提升管理層的參與為目標。同時，本集團的另一個焦點是提升其環境、社會及管治報告的數據誠信及可比性。

可持續發展工作

重組可持續發展架構

- 本集團提升了董事會對環境、社會及管治事宜的參與度，重組可持續發展督導委員會和增設兩個職能小組，以促進和實踐可持續發展工作。

提升數據誠信質量

- 為建立可靠的環境、社會及管治信息管理體系，本集團檢視相關資料的收集、匯報和內部控制流程，以提升報告數據的完整性和資料質量。

制訂氣候變化政策

- 為應對氣候變化對本集團帶來的影響，並配合國家對於氣候變化的政策³，本集團正制訂氣候變化政策，涵蓋本集團的所有業務營運。

識別優先的聯合國可持續發展目標(「UNSDG」)

- 本集團期望藉此路線圖為其營運所在地帶來更多積極貢獻，透過檢視自身營運與UNSDG的關聯性，識別五個UNSDG作為本集團優先關注的重點，透過業務營運為更廣泛的持份者創造價值。

2021

增強表現

當奠定堅實的可持續發展基礎後，本集團計劃於第二年進一步加強對氣候變化的管理；透過深入瞭解持份者的期望，制訂進取而務實的目標，加強本集團環境、社會及管治的表現和披露。

³ 如「十四五」中國家對氣候變化的回應、《中國應對氣候變化的政策與行動2019年度報告》等。

2022

可持續發展工作計劃

開展氣候相關財務披露小組（「TCFD」）建議披露工作

- 根據TCFD建議，開展氣候相關財務風險及機遇應對方案工作，分析氣候變化對本集團構成的風險及機遇。

制訂持份者溝通計劃

- 制訂為期三年的持份者溝通計劃，透過不同方式與各類別的內部和外部持份者進行溝通，瞭解其關注和期望。

制訂環境目標

- 配合本集團的業務發展，制訂量化的環境目標，如溫室氣體排放目標、節能目標、廢棄物產生目標等，減少營運對環境帶來的影響。

提升策略

於路線圖的第三年，中海物業放眼世界，以國際及行業趨勢為考量，適時調整其可持續發展管理方針，以把握機遇。

可持續發展工作計劃

披露TCFD應對方案

- 披露有關本集團與氣候變化相關的治理、策略、風險管理及指標和目標的資訊。

開展全面持份者溝通計劃

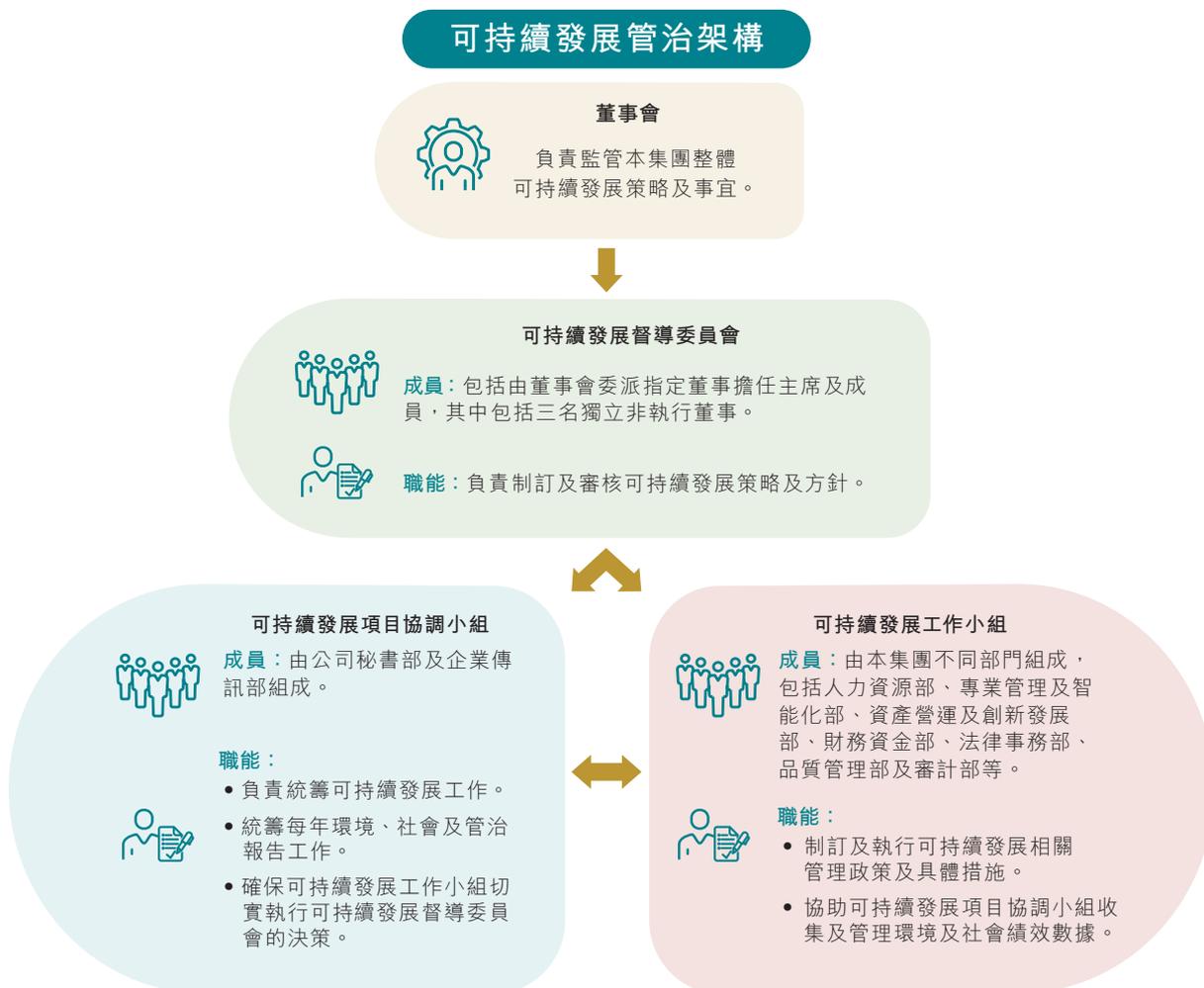
- 按照持份者溝通計劃的安排，逐年有針對性地與持份者進行溝通，鼓勵其表達意見。

完善可持續發展管治(續)

可持續發展架構

為配合可持續發展路線圖本年度「奠定基礎」的目標，本集團重組可持續發展管治架構，並於年度內獲董事會批准通過。中海物業明確董事會對其環境、社會及管治事宜承擔全部責任，確保自上而下地將可持續發展的考量納入業務決策流程；重組由董事會成員，包括三名獨立非執行董事，組成的可持續發展督導委員會，協助董事會制訂及審核可持續發展策略及方針，監管本集團的可持續發展表現。於新管治架構下，本集團同時成立可持續發展項目協調小組及可持續發展工作小組，負責執行相關政策及措施，並透過環境、社會及管治報告向持份者匯報。

本集團重組後的可持續發展管治架構，不但能令董事會對可持續發展事宜發揮主導角色及承擔責任，更能使不同部門加強合作，確保可持續發展督導委員會的決策能有效執行。



中海物業期望新的管治架構能為本集團可持續發展進程帶來新景象。此外，本集團亦聘請可持續發展顧問，分析全球及行業可持續發展趨勢，並與本集團緊密溝通，以助本集團隨時掌握物業管理行業脈搏，及時作出回應，並逐步發展為國際認可的可持續發展領先企業。

可持續發展目標

中海物業矢志逐步完善其可持續發展工作，並使其方針與UNSDG保持一致。本年度，本集團按中海物業業務發展策略及重要可持續發展議題，檢視了各個UNSDG與本集團的關聯，並從中識別了五個UNSDG，作為中海物業優先貢獻的範疇。本集團期望通過識別可持續發展目標與中海物業的關聯性，能更有效地於策略層面有系統地管理公司對環境、社會和經濟的影響，及時應對潛在風險；並識別機遇，提升企業的可持續發展競爭力。未來，中海物業將逐步落實回應以下五個UNSDG的工作計劃，並由可持續發展督導委員會監察工作計劃的進展與成效。

可持續發展目標	與中海物業的關聯
 <p>3 良好健康與福祉</p> <p>可持續發展目標三： 良好健康與福祉</p>	<p>中海物業明瞭，為貢獻於構築人民健康及福祉得以保障的社會，必須從保障本集團員工的健康與福祉開始。中海物業向來以員工的健康與安全為優先，並採取健康與安全措施，以減輕中海物業員工日常工作中面對的職業與安全風險。此外，本集團致力為全體員工提供醫療保險，以減輕員工醫療負擔。</p>
 <p>8 體面工作和經濟增長</p> <p>可持續發展目標八： 體面工作和經濟增長</p>	<p>中海物業旗下的優你互聯及與海物聯業務均致力於發展物業管理創新科技。此等發展在增加集團競爭力的同時，推動社會的經濟發展。本集團致力於協助員工適應科技發展，並持守平等機會原則為員工提供體面工作機會。</p>

完善可持續發展管治(續)

可持續發展目標	與中海物業的關聯
 <p>可持續發展目標十一： 可持續城市和社區</p>	<p>中海物業所管理的物業項目為建設可持續城市和社區的重要部分。透過導入智慧化設備來輔助物業管理，為社區提供智能物業管理系統和設施已成為未來物業發展的新趨勢。中海物業有機會透過智能管理規劃，創造更宜居的環境。</p>
 <p>可持續發展目標十二： 負責任消費和生產</p>	<p>作為行業領先企業，中海物業有責任配合國家策略發展，實施可持續的資源使用政策及措施。物業管理的日常營運過程中，水資源短缺、有害及無害廢棄物管理等在中海物業管理物業的許多城市中都是重要議題。中海物業有需要從風險管理的角度，進一步提升水資源管理和其他自然資源的有效使用。</p>
 <p>可持續發展目標十三： 氣候行動</p>	<p>氣候變化引致的物理及過渡風險會為中海物業帶來財務上的影響。物理風險包括極端天氣事件(如暴雨、洪水)而造成的物業損毀，氣溫上升及高溫熱浪威脅員工和樓宇使用者安全等。而過渡風險則包括全球轉型至低碳模式所引致的監管風險、訴訟風險、市場變動及技術風險，以及聲譽風險。此等風險可能對中海物業帶來財務(如收益、負債、現金流等)的負擔，但中海物業亦機會把握客戶期望變化等趨勢，透過培訓和教育提升員工對氣候變化的認識，開拓新的業務範疇，提升可持續發展競爭力。</p>

可持續發展風險及機遇管理

近年，持份者愈趨關注企業在環境、社會及管治議題的風險。同時，投資者亦著重本集團如何把握可持續發展議題帶來的機遇。現時，本集團的風險管理體系由三道防線的架構組成。此風險管理體系不單明確了各城市公司部門和總部不同職能單位的分工和職責，亦確保了本集團的風險管理措施於前線營運能有效地執行。

第一道防線

組成

由各城市公司及總部各業務部門負責管理業務營運日常風險。

主要工作：識別風險及應急處理

負責於日常營運中識別潛在風險及負責重大風險應急處理。當發現任何存在風險時，需與所屬單位風險管控工作組一同制訂管控措施。

第二道防線

組成

由各城市公司風險管控工作組及總部風險管控工作組辦公室組成，負責統籌及監督業務相關風險。

主要工作：管理及評估風險

各級單位風險管控工作組定期召開會議，維持與第一道防線單位溝通。已識別的風險經由風險管控工作組組長負責管理。

各城市公司風險管控工作組亦需定期向總部風險管控工作組辦公室匯報各級單位的風險管理情況。由風險管控工作組辦公室負責協調組織集團重大風險識別及評估。

第三道防線

組成

由總部的審計部負責，獨立地對所有經營業務展開內部監控。

主要工作：監察及評核風險管理成效

本集團審計部已獲審核委員會授權負責監督集團重大風險管理措施的執行情況。審計部亦需定期對第一及第二道防線的風險管理工作進行事後稽查、審計和監察，如通過審計活動，開展對風險管控工作成效的獨立評核。

完善可持續發展管治(續)

風險識別及管理辦法

本年度，本集團營運面對著不同挑戰，包括需適應氣候變化為集團營運帶來的影響、新冠疫情期間保障客戶健康與安全的管理等。以下為本年度中海物業識別的風險，以及其管理辦法：

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣候變化引致的極端天氣事件 	氣候變化為企業帶來的影響，包括國策改變為企業帶來的合規風險、成本增加等，而對物業管理行業首當其衝的更是氣候變化引致的極端天氣事件。此極端天氣等事件可對物業造成物理損害，以至集團及客戶財務上的損傷，嚴重更可威脅樓宇使用者的人身安全。	為減少極端天氣事件對本集團的影響，本集團於本年度制訂應急方案，並進行了二零二零年防汛安全大檢查，及早預計極端天氣事件嚴重程度。一旦發生極端天氣事件，本集團會提醒客戶做好防禦措施，將損失減至最低。 此外，本集團定期為物業進行檢查和修繕，以及時解決潛在風險。
樓宇使用安全 	於物業管理服務過程中，中海物業經常遇到不同類型的安全風險。而樓宇使用安全為可對使用者構成重大影響的風險之一。樓宇使用安全風險如消防規格安全隱患、給排水設施安全隱患等，不但為樓宇使用者帶來不便，發生事故時更可造成人命損傷。	本年度，本集團修訂了《安全生產手冊》，統一本集團對於管理樓宇安全巡查等工作。本集團已建立物業管理過程風險列表，對每項樓宇安全風險描述潛在後果。此外，風險列表亦闡明風險應對措施及管理部門，以便不同部門管理及記錄風險巡查。

已識別風險	風險描述	管理辦法
<p>新冠疫情對客戶健康與安全的威脅</p> 	<p>本集團的各級風險管控工作組，於本年度識別與評估風險近二千項，上報典型風險案例42個，上報風險管控成效的工作報告59份。本集團風險評估顯示，新冠疫情風險持續時間長，對客戶構成一定風險。</p>	<p>雖新冠疫情持續了全年，但本集團採取多項疫情管控政策及措施，使此疫情並未對本集團營運造成重大損失或巨大影響。</p> <p>更多疫情防控措施可參閱「鞏固僱傭體系 — 職業健康安全」章節。</p>

本集團了解把環境、社會及管治等相關風險融入現有的風險管理體系，有助集團準確地評估此等風險對集團營運及財務等範疇的影響。本集團計劃於未來於風險管理體系內加入檢視環境、社會及管治相關風險的影響及其與整體業務發展的關聯性，以更有效地管理此等風險。此外，董事會將主動瞭解環境、社會及管治事宜對企業業務模式的潛在影響和相關風險，識別和評估其可持續發展風險及機遇。

完善可持續發展管治(續)

合規管理

本集團視合規性為本集團營運的最低要求。本集團的營運受到營運所在地的相關法律法規規管，而本集團亦已審視及確定違反相關法律法規對本集團營運的影響，包括：

- 因違反相關法律法規而引致的行政處罰，如罰款及監禁，嚴重更可能被吊銷營業執照；
- 因侵犯他人權利引致的訴訟；及
- 因不合規情況而導致本集團聲譽受損。

下表列出本集團已確認可對本集團營運造成重大影響的法律法規：

層面	對本集團有重大影響的法律法規
環境 	中華人民共和國固體廢物污染環境防治法 中華人民共和國大氣污染防治法 中華人民共和國水污染防治法 中華人民共和國環境保護法 中華人民共和國節約能源法
僱傭及勞工準則 	中華人民共和國勞動合同法 中華人民共和國勞動法 中華人民共和國婦女權益保障法 中華人民共和國就業促進法 中華人民共和國未成年人保護法 中華人民共和國社會保險法
健康與安全 	中華人民共和國安全生產法 中華人民共和國消防法 中華人民共和國職業病防治法
產品／服務質量責任 	中華人民共和國專利法 中華人民共和國產品品質法
反貪污 	中華人民共和國反不正當競爭法 中華人民共和國反洗錢法

完善可持續發展管治(續)

中海物業明白合規營運對維持集團日常運作的重要性，董事會對本集團營運合規性負上全部負責，並負責監管集團各部門管理相關合規要求，切實執行本集團為確保合規營運所制訂的政策。本集團已訂立明確的程序處理有關環境、僱傭、健康與安全、勞工準則、服務質量及反貪污等違規事件。當接獲潛在違規通知後，本集團會迅速展開調查，確保採取適當的糾正措施以應對任何不當行為。此外，本集團亦會與監管機構保持緊密溝通，以確保其政策措施符合最新的法例要求。

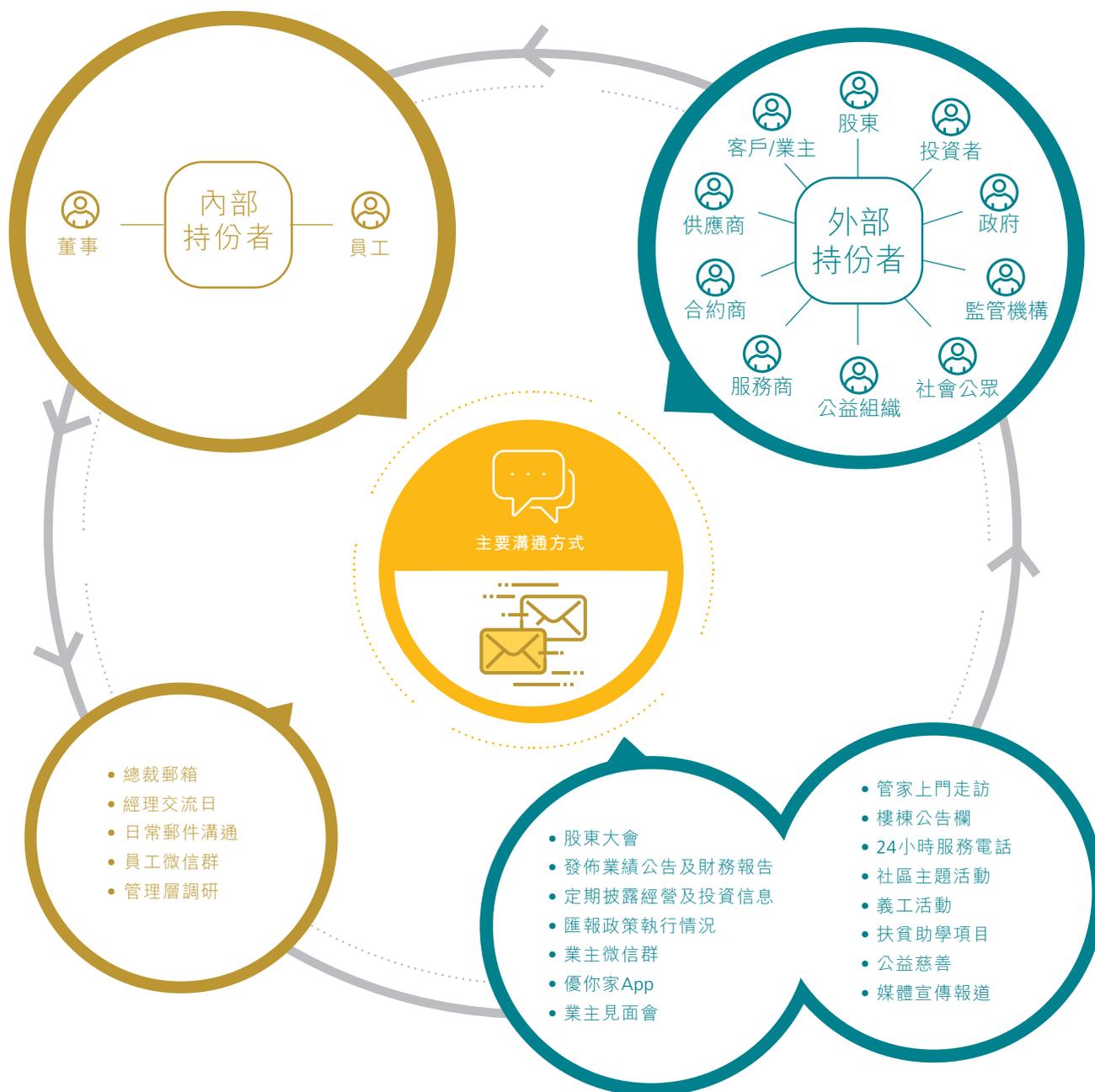
本年度，本集團並未發現因違反對本集團構成重大影響的法律法規而導致任何大額罰款或非金錢判項的個案。



回應持份者期望

本集團明白與持份者溝通對本集團可持續發展進程的重要性和啟發性。中海物業的持份者包括員工、董事、客戶、業務夥伴、投資者、監管機構及各類型的社區團體等。通過不同持份者溝通渠道，本集團致力聆聽各界持份者的意見，檢視持份者所關注議題的表現並根據反饋適時調整企業營運方針，以加強企業可持續發展事宜的管理。

本集團正籌備制訂未來三年的持份者溝通計劃，識別關鍵的內部和外部持份者並規劃相應的溝通方式，以妥善管理持份者的期望，且將此等期望融入本集團可持續發展策略中，為社會創造價值。



識別重要議題

為使本報告能更全面地反映持份者所關注的議題，本集團委託可持續發展顧問進行了持份者問卷調查。本集團通過下列四個步驟，識別本年度的重要議題。

第一步

建立相關可持續發展議題清單

顧問參考了國際趨勢、行業慣例以及過往持份者溝通的結果，協助中海物業識別 **26** 項與其業務及影響最密切相關的議題，涵蓋「可持續發展管治」、「環境」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」及「社區投資」五大範疇。

第二步

收集持份者意見

通過網上問卷形式，本集團邀請內部及外部持份者就已識別的26項可持續發展議題評分，評分準則包括對持份者的重要程度以及中海物業對環境和社會的影響程度。本集團共收集到

5,305 份有效
持份者問卷。

第四步

確定重要議題

重要性矩陣及分析結果由可持續發展督導委員會代表集團董事會討論並確認。



第三步

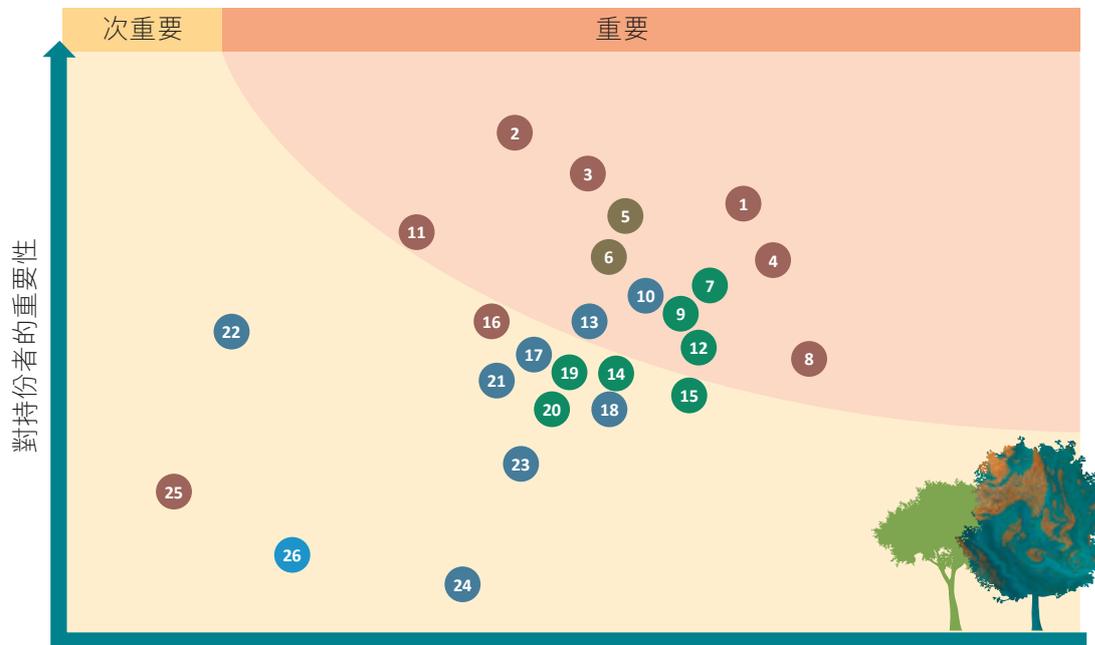
識別重要議題

顧問對持份者的意見進行了分析，識別出 **13** 項重要議題。

此外，本集團亦邀請持份者識別本集團可積極貢獻的領域，並以此為本集團可持續發展未來策略發展方針的考慮。

回應持份者期望(續)

二零二零年重要性矩陣



中海物業對環境及社會的影響程度

重要議題及回應章節 ⁴		
完善可持續發展架構	堅守商業道德	鞏固僱傭體系
26) 可持續發展風險管理	5) 反貪污* 6) 商業道德*	1) 建立完善的僱傭制度* 2) 員工福祉* 3) 尊重人權* 4) 物業管理行業發展* 8) 員工培訓與發展* 11) 職業健康與安全* 16) 防止童工或強制勞工 25) 多元化及平等機會

⁴ 題號表示重要性排序，「*」為重要議題。

竭誠服務社區

- 10) 採購慣例*
- 13) 租戶參與*
- 17) 社會共融
- 18) 社區參與投資
- 21) 智能化服務及創新
- 22) 客戶健康與安全
- 23) 服務質量管理
- 24) 負責任的營銷

承擔環境責任

- 7) 廢棄物管理*
- 9) 物資管理*
- 12) 能源管理*
- 14) 廢氣及溫室氣體排放管理
- 15) 綠色物業管理及營運
- 19) 應對氣候變化
- 20) 水資源及污水管理

本集團於本年度收集了持份者對本集團於可持續發展事宜可貢獻領域的意見，共識別了五項本集團可積極貢獻的可持續發展議題：



本集團可積極貢獻的可持續發展議題

員工福祉



本集團除了為員工提供各項員工福利，每年亦為員工制訂專屬的員工關愛計劃，關懷員工的需要及增強其工作歸屬感。

更多內容可參閱「鞏固僱傭體系 — 發展員工福祉」章節。

員工培訓與發展



本集團致力打造有競爭力的團隊，並設有各類針對不同職級的培訓及培育計劃，根據員工日常工作及職業發展需要，安排專有的培訓活動以及提供職業規劃發展建議，藉此打造人才梯隊。

更多內容可參閱「鞏固僱傭體系 — 拓展員工才能」章節。

回應持份者期望(續)

本集團可積極貢獻的 可持續發展議題

物業管理行業發展



作為中國物業管理協會副會長單位，本集團致力建構完善的僱傭體系管理，並與同業保持交流，目標是共同提升物業管理行業的勞僱關係。

更多內容可參閱「鞏固僱傭體系 — 完善僱傭體系」章節。

職業健康與安全



本集團專注於保障員工的健康及打造安全的工作環境。本年度在新冠疫情的影響下，本集團的防疫措施更是嚴謹。

更多內容可參閱「鞏固僱傭體系 — 職業健康安全」章節。

服務質量管理



本集團竭誠為客戶提供專業及客制化的服務，務求不斷加強物業管理水平，以專業服務持續提升客戶體驗及滿意度。

更多內容可參閱「竭誠服務社區 — 堅守服務質量」章節。



堅守商業
道德

堅守商業道德(續)



章節亮點

成功的企業除了提供優質服務外，與持份者建立互信關係更是令中海物業得以獲取客戶信任的重要橋樑。本集團注重日常營運及供應鏈合作中推廣廉潔風氣，並以保障客戶權益為服務前提，致力維持符合企業道德的營運。

(一) 恪守企業道德

- 未有因貪腐行為而將供應商從供應商庫中剔除的個案
- 「清風領潮、廉韻中海」系列活動

(二) 保障客戶權益

- 未有收到經證實侵犯客戶私隱違失客戶資料的投訴

(三) 維護知識產權

- 為員工提供知識產權教育及培訓

(一) 恪守企業道德

• 制訂廉潔反貪污政策及相關措施

本集團絕不容忍任何形式的貪腐行為，包括賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢等，並提倡「不敢腐、不能腐、不想腐」思想。本集團已制訂一系列政策，包括《員工廉潔自律實施細則》、《員工職務行為準則》等。此等政策均規範了有關反貪污的工作流程，要求各單位認真執行既定政策。同時，本集團通過設立內部宣傳專欄、編制典型案例警示書籍、組織參觀反腐倡廉教育基地等方式，教育員工合規經營、遵紀守法的理念。本年度，本集團並未收到涉及本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

除了自身員工，本集團亦要求供應商遵守其反貪污行為相關的要求。本集團以《致中海物業各外包商和供應商的公開信》中的條文為供應商提供廉潔營商指引。此外，本集團亦要求所有供應商簽署《廉潔協議書》，以避免任何貪污賄賂行為。本集團每年均對供應商表現進行審查，當中包括廉潔行為審查。本年度，本集團未有因貪腐行為而將供應商從供應商庫中剔除的個案。

- **設反貪腐舉報渠道**

本集團亦提供監察舉報電話、舉報郵箱、舉報地址、400服務監督電話等反貪腐舉報渠道，鼓勵持份者檢舉任何內部或外部貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利、洗錢等貪腐行為。本集團承諾所有舉報人均受到集團保障其個人資料，確保其不會因舉報行動而受到任何不公對待。針對收到的貪腐行為檢舉，本集團將委派專人進行調查，舉報一旦查證屬實將按照既定制度判予處罰，嚴重者將移送司法機關。

- **向員工傳達反貪腐訊息**

中海物業近年積極編纂各種廉潔讀本，供員工隨時閱讀，加強反貪污政策及訊息傳達。於二零二零年，本集團重新編制了《職業經理人廉潔守法讀本》，通過不同違法案例及對應處理指引，為特定職務群組員工提供切合其日常職務潛在貪污風險的事件提供典型案例示範。



「清風領潮、廉韻中海」系列活動

為貫徹中海集團「領潮」文化宣傳活動，本年度，本集團共開展多項「清風領潮、廉韻中海」活動，藉此宣揚集團廉潔的營運風氣，活動內容包括：

活動類型	活動內容
警示教育	所有員工於入職前均需接受廉潔警示教育，如組織員工參觀廉潔警示教育基地，觀看廉潔警示教育片等。此外，本集團亦組織廉潔從業宣誓，關鍵崗位員工需簽訂廉潔從業承諾書，進行廉潔警示教育。
學習評比	本集團定期為員工組織培訓，學習行業相關法律法規、企業內部合規制度等。同時，本集團亦會組織廉潔知識競賽、書畫、海報、微視頻作品徵集評比等，以宣揚廉潔風氣。

堅守商業道德(續)

活動類型	活動內容
家庭助廉	除了要求員工遵守企業廉潔從業承諾書外，本集團亦向員工家屬開展宣導廉潔相關知識，包括舉行「海寶話清風」、「清風進社區」等活動，於營運社區舉行各種反貪污教育活動。
競技體育	本年度，本集團參加了中海集團結合廉政企業文化所舉辦的主題運動會，本集團杭州公司連同中海集團其他附屬公司共計百餘名員工參加本次活動，以競技活動教育員工廉潔文化。
政企共建	本集團定期與地方紀委監委、法院、檢察院、街道辦等機關單位開展「廉潔共建」活動，維持與監管機構的溝通。



(二) 保障客戶權益

- 保障客戶私隱

本集團為竭力保障客戶的私隱等權益，訂立了《客戶檔案管理》及《顧客和外部供方財產控制程序》等政策，明確列出保障客戶個人資料的工作程序，包括管理客戶資料、訪客登記所收集的資料、監控錄像記錄與保存等。此外，本集團的《管理手冊》對客戶信息保障設有明確要求，規定各服務單位必須保護服務過程中涉及的客戶資料。當發生客戶資料洩露事件時，本集團必定會予以記錄並追查事件起因，及時向客戶報告。此外，本集團亦會檢查資料及保存工作過程，以避免相同事件重覆發生。本年度，本集團未有收到經證實侵犯客戶私隱及違失客戶資料的投訴。

中海物業相信防範資料洩露風險，確保客戶資料妥善保存為最有效的管理方針。本集團定期為員工組織資料安全保密培訓，提高員工對維護客戶資料的意識。同時，本集團要求所有服務單位均需遵循客戶資料管理原則：

客戶資料管理原則	
自主選擇	為維持物業管理質量，本集團需收集客戶個人資料，如姓名、地址、電郵地址等。於收集客戶的個人資料前，集團必定向客戶解釋所收集資料的用途，確保客戶知悉所提供個人資料的用途及管理方式。客戶亦可選擇不同資料管理選項，選擇不提供個別資料亦不會影響服務質量。

堅守商業道德(續)

客戶資料管理原則	
保護通信秘密	本集團謹守有關個人資料的法律法規，包括但不限於《個人資料(私隱)條例》，以保護客戶權益。本集團的資料保存系統設有讀取權限及記錄，所有資料讀取及更改均會記錄在案。通過有效的資料安全管理技術，本集團致力維護客戶資料安全，防止客戶資料的洩露、損毀或丟失。本集團亦定期為資料管理平台進行維護，以確保平台安全的穩定性。
合理必要	為維持客戶對本集團服務的信心，本集團只會收集必要的資料，如姓名及聯絡電話號碼等，並清晰向客戶解釋收集特定資料的必要性及其與維持服務質量的關聯。
清晰透明	本集團以簡明易懂的表述於收集個人資料時向客戶介紹私隱政策，以便客戶清晰地瞭解本集團的資料處理及保存方式。

- **確保宣傳信息準確**

除保障客戶個人資料安全外，中海物業亦重視向客戶傳遞正確而持平的廣告信息。本集團的《媒體管理制度》規範了本集團的媒體宣傳工作，各營運地區需以統一媒體信息發佈準則發佈廣告信息。以正確、真實、不誇大為原則，由品質管理部嚴格審核公開發佈的所有營銷信息，包括產品手冊、宣傳摺頁、社交媒體帖文及市場推廣材料等。本集團確保所發佈信息真實可靠，包括財務、法務和技術相關信息；準確描述產品或服務的內容，防範宣傳內容失實或誇大，避免客戶、投資者等被誤導。本集團亦通過積分制監管各級單位的媒體管理執行情況，力求在推廣業務和品牌價值同時，確保本集團商標受妥善保護，不被濫用。

(三) 維護知識產權

中海物業視科技創新為推動改善物業管理質量的重要因素，而保障知識產權為本集團於創新科技發展的第一原則。本集團旗下的興海物聯主要為本集團提供智慧園區服務。作為國內領先智慧園區服務供應商，興海物聯積極投入科技研發，以提升本集團物業管理質量。中海物業重視知識產權保護，所有由本集團研發的科技均受既定政策，如《知識產權管理手冊》保護。該手冊列明興海物聯於保護知識產權的承諾及工作。



與海物聯的知識產權保護承諾及工作

設有知識產權管理方針

確保為實施知識產權管理設定合適的管理方針，配備必要的資源。

「科學管理、提升價值、維護權益、持續創新」方針

秉持以科學化形式管理，有系統地管理與海物聯旗下科研產品，以配合企業發展戰略，提升企業價值；於持續創新的同時，致力維護產品知識產權。

賦予和明確各單位知識產權管理責任

就知識產權管理的相關事宜予以授權，並設有管理架構，確立不同部門的職能。



管理者

由與海物聯管理層為知識產權管理代表，負責貫徹落實管理方針、帶領知識產權管理體系審核、並定期向與海物聯報告知識產權管理進度。



執行者

由相關部門負責共同執行《知識產權管理手冊》內容。

人事行政部 — 負責調查新入職員工知識產權背景調查及離職員工知識產權事項提醒等工作；

工程技術部 — 負責相關系統軟硬件管理；

運維及質量安全部 — 負責處理知識產權的授權、使用等工作；

成本管理部 — 負責對管理與供應商相關的知識產權相關事宜；

財務管理部 — 負責制訂知識產權預算及相關合同條款事宜；及

研發設計部 — 負責項目各階段知識產權風險評估，並訂立應對方案。

堅守商業道德(續)



興海物聯的知識產權保護承諾及工作

定期審查知識產權管理體系的有效性

興海物聯至少每年一次為知識產權管理體系進行審查，以確保其有效性。審查內容包括：

1

年內工作能否
配合管理方針

2

內部及外部
審查結果

3

研發產品與企
業業務發展的
配合度

4

知識產權風險
評估情況

5

行業技術及標
準發展趨勢

6

財務經費
實施效益

7

應對知識產權
風險的管理措
施之有效性

8

預防及糾正措施
的實施情況

9

識別可能對管理
體系造成影響的
法律法規及政
策變化

本集團根據審查結果提出對方針、措施的改進建議，所有改進建議均列有明確完成時間，經由興海物聯總經理批准，下發實施。本集團並適時調整知識產權管理體系，以維持有效管理。本年度，本集團因應審查結果提出的建議，制訂了《中海智慧設備設施管理平台應急處理機制》文件，以統一全國超過500個項目智慧設備設施管理平台應急處理流程。

知識產權教育

行之有效的體系有賴全體員工配合和切實實施已制訂的政策措施。本集團定期針對各部門及員工職能需要，予以不同程度及內容的知識產權教育及培訓，使他們了解其工作與實現知識產權管理方針的關聯。



鞏固僱傭
體系

鞏固僱傭體系(續)



章節亮點

中海物業堅信，唯有與員工同行，以賢能為本集團的出發點，方可引領中海物業至更人性化的服務。員工向來為本集團實踐可持續發展的重要夥伴，故此，中海物業致力為員工提供良好工作環境，協助員工拓展其才能，同時顧及員工健康與安全，務求達至工作發展及健康福祉平衡。

(一) 完善僱傭體系

- 45,398名員工
- 年度員工滿意度為80%

(二) 拓展員工才能

- 完善人才管理及培養管理工作，整合舊有政策為統一《人才發展與培養管理辦法》
- 99.5%員工於本年度接受相關職能培訓

(三) 發展員工福祉

- 「關愛領潮，幸福常伴」員工關愛計劃

(四) 職業健康安全

- 本集團已獲國際標準OHSAS 18001認證其職業健康與安全管理體系
- 設立了安全生產委員會
- 千人工傷比率為2.45人

(一) 完善僱傭體系

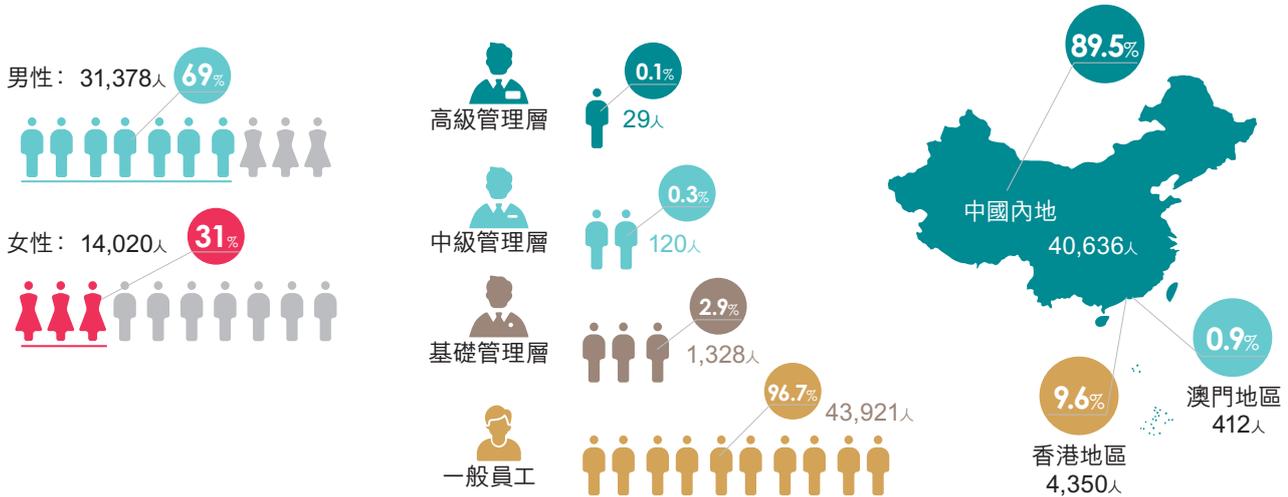
- **建立僱傭體系管理原則**

完善的僱傭體系為企業實現可持續發展的重要因素之一。完善的僱傭體系並不只限於建立符合各營運地區的法律法規，更著重保障員工的利益及權益，建立一個可讓員工發揮所長的平台。中海物業堅守「以管理凝練文化，以文化匯聚人才，以人才昇華價值」的管理理念，致力建立健全的僱傭系統。從員工招聘到薪酬福利和工作時數等，均由《人力資源管理控制程序》及《人才配置制度》等政策規管。本集團僱傭體系遵循以下四項管理原則，以維持人才體系效益：

僱傭體系管理原則	
標準一致原則	進行人才配置工作時應遵循統一的標準，確保招聘、晉升人員的基礎素質和專業能力合乎本集團招聘準則。
人崗匹配原則	根據不同崗位要求，針對性地選擇人才配置渠道和評估形式，確保擬錄用人員能力和工作崗位職能匹配。
公平、公開、公正原則	以透明、廉潔為原則，保證工作崗位面前人人平等，堅持任人唯賢，防止徇私舞弊。
回避原則	要求應聘人員申明與本集團員工的關係。為確保「公平、公開、公正」原則能有效實行，員工的配偶、直繫血親和近姻親關係人員會被安排在不同單位或部門工作。

鞏固僱傭體系(續)

員工人數



- 制訂完善的考核機制

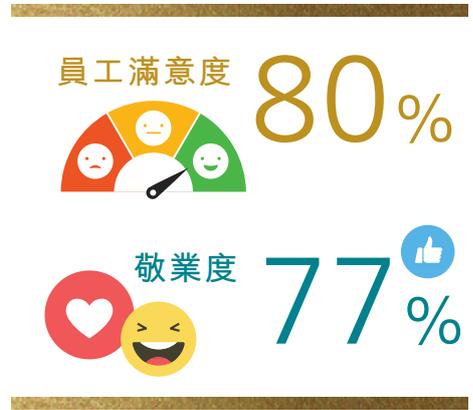
本集團每年均會為員工進行工作積效考核檢視，以檢討員工工作表現及了解員工需要，並為其制訂個人績效目標。本年度，本集團進一步改善工作考核機制，促進內部公平競爭。按照業務發展戰略和需要，本集團加強了目標責任制於考核體系內的比重，並調整了總部相關部門與各城市公司指標共擔，統一各單位的人才發展方針。

- 建立與員工的雙向溝通渠道

本集團視良好的溝通為穩固集團僱傭體系的基礎。除了每年於例行檢視時，與員工進行深度訪談外，本集團亦設有不同渠道予員工反映其意見。本集團為員工建立的溝通機制及申訴渠道包括開設公司領導郵箱、設立匿名QQ交流群及定期舉辦吐槽大會和經理交流日等，期望營造公平公正公開的氛圍。本年度，中海物業於各地分別設置員工「幸福指數」公告牌，每月通過心理測驗、問卷調查等方式，匿名收集員工反饋，了解員工工作生活中各方面的幸福感。同時，各城市公司利用「幸福指數」作為初步評估員工滿意度的工具，定期分析幸福指數調查結果，每季度進行溝通訪談，改善如員工排更工作時間安排及宿舍環境舒適度等事項。此等渠道提供了一個安全的平台予員工發聲，而本集團亦會積極跟進員工意見，以促進本集團完善其僱傭體系。

- **致力提升員工滿意度**

為進一步了解員工滿意度，本集團每半年委託外部調查機構進行一次全體員工的滿意度調查。二零二零年，整體員工滿意度調查結果為80%，敬業度⁵約為77%，較行業平均分高。相較上年度，調查結果顯示員工對薪酬福利、工作資源及工作生活平衡的滿意度大幅提升，當中以薪酬福利滿意度升幅最高，升幅達12%。本集團亦就提升員工敬業度的驅動因素進行調查，結果顯示，高層領導、溝通協作、職業發展、自主性及績效管理為五項影響力最高的因素。基於此調查的發現，中海物業將再接再厲，持續提升員工滿意度。



- **實行公平公正的員工甄選制度**

本集團的各項人力資源相關政策均以保障員工權益為前提編制，持守公平、公正及公開的原則，採用劃一甄選準則。招聘工作根據崗位的實際需要和員工能力而作出決定，決不因性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等因素而偏待或歧視任何員工。

- **禁止聘用童工及強制勞工**

本集團對聘用童工及任何形式的強制勞工均採取零容忍態度，執行嚴格錄用審批流程。本集團要求新員工入職前提供個人身份及資料證明文件，並要求員工入職前簽署確認信息正確無誤，避免聘用童工或強制勞工等不合法僱工。本集團亦不鼓勵強制加班等強迫勞動行為。如員工確有臨時加班需要，須取得上級同意，並在事後以調休或支付法定加班費用形式補償。報告期間，本集團沒有發生僱傭童工或強制勞工的情況。

(二) 拓展員工才能

- **完善人才發展體系**

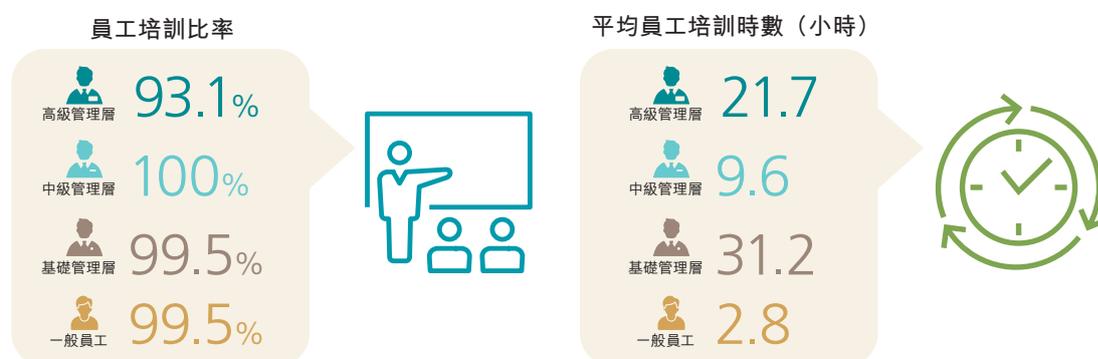
中海物業高度重視員工的才能培育與發展。本年度，為進一步明確規範人才發展與培養管理工作，本集團針對原有培養管理相關制度，並將其整合修訂為《人才發展與培養管理辦法》，以完善物業集團人才發展體系，統一內部人才發展標準。本集團以四個原則為人才發展體系的基礎，

⁵ 敬業度是指員工對中海物業的歸屬感，調查以員工樂意留任及努力為本集團服務的程度為調查準則。

鞏固僱傭體系(續)

分別為：1)以企業戰略及業務需求為導向；2)從人才規劃到培養出苗進行閉環管理；3)人才短期儲備和長期發展相結合；及4)培訓培養全員覆蓋，聚焦關鍵人群。此等原則能有效規範本集團人才管理，為員工提供合適的發展機會。

人才發展體系	
人才需求規劃	因應企業發展及員工專業技能需要，進行中長期人力需求規劃及年度人員編制。中長期人力需求規劃需配合本集團業務整體發展，規劃五年人才規劃，重點關注行業及社會趨勢，及早計劃未來五年人才需求。中長期人力需求規劃年度人員編制，按照當年業務營運需要，規劃當年人才需求。
人才盤點	每兩至三年至少檢視一次現有人才梯隊質量及結構，以此分析相關政策的有效性。本年度，本集團通過人才盤點，識別個人及團隊的能力短板，提供針對性的培養和培訓，幫助其實現全方位發展。
人才缺口與來源分析	綜合人力需求規劃、人才盤點結果，本集團分析關鍵崗位人才現狀與需求的差距，明確內部人才培養及外部招募比例、人才來源及渠道等工作計劃。
人才培養與出苗	中海物業要求各城市公司於每年三月前開展年度培訓需求調研，了解員工培訓需要，並編制年度培訓計劃。



根據年度培訓計劃，本集團安排各項培訓活動予不同員工，並以培訓對象及培養項目定位劃分員工發展項目，包括青年人才培養工程、「航系列」專項培養項目及專業能力提升項目。

- **開創青年人才培養工程**

作為行業領先企業，本集團銳意培育新一代員工，提升其專業知識及技術。青年人才培養工程旨在選出具潛質青年人才進行系統性培育，開發其潛能，使其在兩年內具備擔任上一級崗位能力素質。此項目側重潛能挖掘及綜合能力培養，以中長期培養方式，綜合線上線下集訓授課、導師輔導、崗位實習及考察交流等方式，提升員工能力。

本集團相信專業知識及管理技巧得以承傳，有助推動物業管理行業的發展。為此，青年人才培養工程部分參與員工更可以師帶徒，跟隨上級或具豐富經驗的員工學習實戰技巧。師帶徒計劃以年度為周期，由本集團安排師徒配對，師傅需幫助徒弟制訂項目發展計畫，實施一對一教授，幫助學徒提升工作能力及勝任項目負責人崗位。本年度，師帶徒計劃已成功配對超過200對師徒。



鞏固僱傭體系(續)

- 「航系列」專項培養項目

「航系列」專項培養項目由領軍計劃、領航計劃、遠航計劃以及啟航計劃組成，針對不同職級對象，旨在幫助員工更勝任當前工作。「航系列」從業務實際需要出發，側重說明特定職級員工提升領導能力、管理技巧及解決問題能力等，培養方式包含線下、線上培訓授課、實戰研討等形式。



- 專業能力提升項目

針對項目管理專業人員而提供的培訓，本集團根據員工需要，為其安排專業資格培訓。此外，為鼓勵已獲得相應專業資格的員工持續進修，本集團「錘煉營」等計劃為不同職能員工進行集中培訓，如財務經理錘煉營、安管教官錘煉營和市場拓展人員錘煉營等。



(三) 發展員工福祉

本集團關注員工的福祉，並以維持員工身心健康為成功企業營運的第一順位。本集團每年均會定期統一組織心理健康相關內容的健康講座及主題培訓，關注員工身心健康發展。此外，本集團為員工提供員工宿舍及食堂供餐，保障員工生活便捷及舒適度。中海物業定期開展各類員工關懷活動，如於員工入職紀念日、生日、新婚及生子的重要日子，向員工送上祝福、禮物，體現中海物業對員工的關懷。



中海物業員工關愛計劃 — 「關愛領潮，幸福常伴」

中海物業致力營造融洽的工作環境，打造關愛員工的企業文化。為增強員工歸屬感及凝聚力，本集團每年均會為員工制訂專屬年度員工關愛計劃。本年度中海物業以「關愛領潮，幸福常伴」為主題，關心每位堅守崗位，無私奉獻貢獻抗疫的員工。

關愛計劃可分為兩類活動，分別為固定關愛計劃活動及年度制訂計劃活動。固定關愛計劃活動為本集團每年度均會推廣的一系列活動，包括員工交流、漂書平台及生活關愛活動等。本年度，本集團改善了固定關愛計劃活動內容，新增建議式自選關愛計劃。各城市公司可按員工興趣及需要，選擇不同活動，提升計劃彈性。此外，本集團亦會就當年主題提出活動建議供城市公司參考。

健康關愛月

本年度，本集團正式定立每年四月為中海物業健康關愛月，旨在組織開展不同活動推廣健康知識普及。同時，中海物業利用業餘時間組織員工開展羽毛球賽、籃球賽等運動類興趣活動，有助於員工平衡工作與生活。

除了固定關愛活動外，本集團亦根據年度主題制訂了數項計劃活動，包括：

1. 中海家庭日

為感謝員工家屬對員工工作的支持與理解，本集團於二零二零年於各營運地區組織了員工家屬開放日活動，邀請員工家屬到物業項目及辦公區參觀，親臨員工工作環境和感受員工工作價值。此外，本集團組織了不同形式的聯誼活動，如家庭座談、文體競技等，拉近員工及家屬與中海物業的距離，提升家屬對員工工作的支持。

2. 專屬關愛、專屬於你

本年度，中海物業希望通過不同活動加強對特定員工群體的關注，如於兒童節、建軍節、教師節等節日，對特定員工群體給予專屬關愛。本年度舉辦的活動，包括兒童節邀請員工子女參加兒童節活動及教師節對本單位導師和講師送祝福等，旨在將員工關愛傳遞至不同員工群體。

3. 領潮奮進者

為肯定本集團員工的工作成就，本年度人力資源部以物業項目為單位開展「領潮奮進者」評選活動。活動每月通過員工自薦、民主推選及單位評比等方式評選出傑出員工為「領潮奮進者」，並設置展板定期更新獲選者的工作成就，分享與其他員工，建立良好競爭氣氛。



鞏固僱傭體系(續)

(四) 職業健康安全

• 完善安全管理體系

中海物業竭誠保障員工的健康與安全，以「生命至上，安全營運第一」為員工安全管理方針，輔以本集團修訂的《安全生產管理手冊》，規範本集團安全管理行為。此外，本集團已獲國際標準OHSAS 18001認證其職業健康與安全管理體系的完整性。為完善本集團安全管理體系，本集團修訂《安全生產管理手冊》以統一其現有工作健康與安全管理政策，落實中海物業安全生產主體責任。於此手冊的規管下，本集團設有安全生產委員會（「安委會」），並由中海物業黨委書記、董事會主席擔任安委會主任、行政總裁擔任副主任，帶領集團各級單位總經理管理工作安全環境。安委會每年召開至少兩次會議，以確保管理政策及方針的有效性。此外，安委會下設城市公司及城市管理中心自設的安委會，以及項目管理處自成的安全生產小組，以完善安全管理架構。



- **強調職業安全培訓**

預防安全事故的發生為本集團管理職業健康與安全的第一方針。於本集團的年度安全生產計劃中，包含多項確保安全培訓及演練，提升員工職業安全意識。此外，本集團設有安全教育培訓制度，明確教育培訓內容及對象，並管理安全教育培訓計劃編制。對於所有涉及工程項目的員工，本集團要求相關人員需按規定參加地方政府有關部門組織的安全教育培訓，取得相應的安全生產資格證書，並在三年有效期內完成相應學時的繼續教育培訓。除了為員工提供專職培訓以外，本集團通過恆常提醒，如宣揚職業安全意識的會議、網路通知及簡報等；以及作業現場新員工安全教育培訓和每天上崗前的班前安全教育等。



- **訂立處理安全事故流程**

當發生安全事故時，本集團會即時了解傷者傷勢，並給予適當治療。事故單位負責人需於一小時內向當地相關政府部門報告，同時向上級主管公司報告，並逐級報告至本集團總部。發生生產安全事故後，本集團會成立生產安全事故調查組，調查分析事故發生的管理原因，以及分析技術標準、技術方案、操作規程等方面存在的缺陷。調查完畢後調查組需根據事故直接原因、管理原因和根本原因而編制事故報告書，提交至安全工作小組作檢討用途。安全工作小組需就事故調查結果認定事故責任並制訂整改計劃。整個事故處理過程應於一個月內完成並提交報告書予安委會作確認。本年度，本集團記錄得111名員工於執行服務工作時受傷個案，未有嚴重工傷個案。所有工傷個案均以上述程序完成處理及檢討。

鞏固僱傭體系(續)

工傷人數

男性

72

女性

39

嚴重工傷人數⁶

男性

6

女性

3

千人工傷比率

2.45人



保障員工健康

新冠疫情期間，中海物業廣大員工獻身一線疫情防控工作，謹守崗位維護客戶的健康與安全。為充分保障員工的健康與安全，本集團為員工提供口罩等防護用品，本年度約發放口罩550萬個。此外，本集團亦制訂了多項工作指引，闡明工作期間日常工作、復工返崗階段員工宿舍及醫學隔離觀察等指引，並且第一時間為全體員工投保新冠肺炎保險，保障員工工作健康與安全。

中海物業關懷員工的工作健康，並於每週進行兩次全國視頻會議，檢討地區防控工作、疫情形勢及政府政策落實之餘，了解員工需要。中海物業行政總裁楊鷗博士強調，各級公司一把手要靠前指揮，主動作為，做好員工身心關懷和物資保障。於二零二零年二月，楊鷗博士一行到防疫前線調研，慰問於深圳中海九號公館及深圳灣畔項目工作的員工。此行調研重點考察各社區防控點，包括出入人員管控、員工上崗前體溫紀錄、公共區域範圍清潔及前線員工宿舍及食堂衛生等。調研期間，楊鷗博士一行亦與前線員工進行交流慰問，對他們的付出予以肯定，叮囑於工作中做好個人防護。

同時，本集團明白員工面對嚴峻疫情、難免擔憂染病，或甚傳染家人，造成心理壓力。為幫助員工正向看待疫情影響，及時消除心理情緒，本集團組織各城市公司開展以「抗擊疫情，關愛心靈」為主題的員工心理健康培訓活動，包括開通心理減壓專線疏導員工負面情緒、線上心理諮詢排解員工心理壓力、分享心理健康知識幫助員工自我調節等，幫助員工構築心理防線。



⁶ 嚴重工傷指無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害，不包括死亡。本年度，嚴重工傷案件發生在吉林、濟南、惠州、兩宗於上海、呼和浩特、北京、汕頭及天津。導致嚴重工傷原因包括高處摔倒、滑倒、化學物淺進眼睛及交通意外，本集團於意外後已隨即展開調查並立即進行整改。此外，本集團亦已為相關工種員工提供額外培訓，以防同類事件再次發生。



竭誠服務
社區



竭誠服務社區(續)



章節亮點

中海物業自成立以來，一直秉持「物有所依，業有所託」服務承諾。本集團以真誠服務態度，建構可持續社區為目標，於提升服務質量、顧及客戶健康與安全、以智能化科技提升客戶體驗、以負責任的採購政策延伸企業公民責任至其供應鏈，並以關懷社區實踐社會責任。

(一) 堅守服務質量

- 美顏計劃第三季實行了2,171項整改工程
- 400呼叫中心投訴處理率為100%

(二) 客戶健康安全

- 新冠疫情防控措施
- 安全意識活動

(三) 智慧優化管理

- 「優+」互聯網生態圈
- 智能設施平台管理

(四) 負責採購慣例

- 在庫供應商數目：13,729家
- 所有供應商均按集團慣例進行年檢

(五) 關懷社區公益

- 社區客戶關懷活動
- 卓尼縣扶貧工作

(一) 堅守服務質量

本集團專注提供專業而優質的物業管理服務，並已獲得ISO 9001體系認證，確保其質量管理系統符合國際標準。本集團致力成為房地產全價值鏈物業服務一體化解決方案提供者，為各持份者，包括開發商、商務客戶、小業主、物業企業，於物業不同階段提供專業化、定制化的服務。

- 提供住宅入伙前後的檢驗及跟進

中海物業認為優質的物業管理服務不只限於物業營運中的管理，因此本集團提供入伙前服務，包括案場服務、前期品控顧問服務及驗房服務等，期望藉著入伙前的增值服務提升業主生活環境質量。本集團的驗房服務旨在於物業發展商向業主交付物業前，針對物業項目內設備，如門窗、排水、房間尺寸、設備安裝、裝飾裝修、成品保護和使用功能等問題進行檢驗。本集團代表全體業主，從確保房屋日後能正常使用與維修的角度出發，將所發現的問題向發展商及施工單位提出，從而確保所有問題在入伙前整改完成，具備入伙交付條件。此服務不但能提升業主的生活體驗，更可減少入伙後磨合期物業返修的工作量，以及避免因相關問題而引起業主訴賠等法律風險。

此外，本集團對所有新落成項目均會進行入伙沙盤推演及後評估，並由相關制度政策，如《新項目沙盤推演工作指引》及《項目後評估工作指引》規管。本集團於新項目的不同階段，如入伙前後、入伙半年後、入伙一年後及入伙兩年後，定期進行系統性評估、檢討該項目的營運狀況，總結其管理經驗，不斷優化管理方案，提高管理質量。

入伙前

新落成項目沙盤推演需在入伙前兩個月啟動，並於入伙前15天將沙盤推演報告交予本集團品質管理部審核。沙盤推演報告需包括：項目管理服務大綱、項目服務功能表設計、入伙前風險排查結果及入伙前後三個月關鍵工作任務清單等內容。

沙盤推演報告結合項目實際情況，制訂細化服務事項，並列出每項服務的注意事實。此外，報告亦會記錄有關入伙前最後風險排查結果，並制訂相應的應對措施。最後，本集團會因應服務事項功能表及風險排查結果，制訂項目入伙三個月後的工作任務，並明確相關責任人及完成時間。

入伙後

業主入伙後，本集團除於日常營運過程中進行日檢、周檢、月檢及季檢等服務質量檢查外，亦會定期針對新項目入伙後的交付狀況進行評估。



竭誠服務社區(續)

半年

入伙半年後評估包括：1)入伙交付工作品質；2)公共區域及房屋查驗問題的整改情況；3)項目工程資料、4)客戶資料移交情況；5)地產前期費用結算情況；6)項目管理制度建立及制訂執行情況；及7)集中裝修期、搬家期的現場管理。



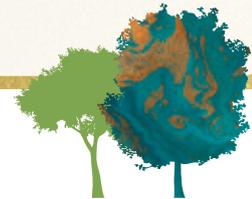
一年

入伙一年後評估包括：1)磨合期滿意度分析；2)項目財務經營情況；3)項目合同履約情況；及4)項目管理風險及難點管控。



兩年

入伙兩年後評估包括：1)穩定期滿意度分析；2)項目財務經營情況；3)項目合同履約情況；4)項目管理風險及難點管控；及5)業主委員會籌備前期準備工作。



- 積極與客戶溝通

中海物業積極與客戶維持雙向溝通，藉此了解客戶對物業工作的評價及潛在的需求和建立，建立良好的客戶關係。本集團的《溝通與資訊交流控制程序》規範了各物業項目需按客戶需要制訂溝通計劃，形式包括通過企業APP、微信群、QQ群、電話、召開月度業主委員會、季度客戶見面會及不定期舉辦的項目聽證會等，向業主收集改善服務的方案建議，提高客戶參與社區建設的積極性。此外，本集團以《管理服務工作報告》形式，每季度向客戶展示按業主意見的改善工作計劃成果。本年度，本集團進行了「美顏計劃第三季」，參考了客戶的意見，為物業項目進行質量提升工程。



美顏計劃

「美顏計劃」是一項貫以客戶體驗為出發點，提升客戶滿意度為目標的計劃，為中海物業展示與客戶溝通的重要成果之一。二零二零年，本集團開展「美顏計劃第三季」，整合過去一年中海物業與客戶溝通的成果，收集客戶的意見，進行物業項目環境優化。此計劃旨在切實滿足客戶需求，進行可感知、可體驗的優化整改工程，並且承諾於每項整改工程完成後，均與客戶進行緊密溝通，包括施工前對客戶的承諾、施工中向客戶更新工程進度及竣工後引導客戶體驗。截至二零二零年底，本集團已經完成2,171項改造工程，共投入金額約人民幣8,776萬。

美顏計劃過程

立項階段

中海物業要求各城市公司為轄下物業項目編制「美顏計劃」優化整改項清單。清單需參考1)二零一九年度的滿意度調研結果；2)客戶接觸點研究；及3)日常客戶投訴，以切實回應客戶需求。

整改項目一般包括於翻新老舊項目的出入口、大堂、電梯轎廂、地庫等部位；於新項目，結合地產公司的清遺計劃和品質提升計劃，解決項目的遺留問題，以及綠化小區等方面提升客戶體驗的整改。



實施階段

各項目的美顏計劃經由總部審核後，各物業項目管理處於第一季度業主見面會中通知業主本計劃項目整改事項。於整改項目施工期間，本集團持續向客戶解釋施工進度，以減少工程對客戶造成的不便。於每項工程竣工後，本集團均會邀請業委會或業主代表聯合驗收，以確保客戶滿意。



宣傳階段

當完成所有整改項目後，本集團為二零二零年度「美顏計劃」進行總結回顧，並收集客戶意見，以助本集團改善美顏計劃規劃。



竭誠服務社區(續)



佛山項目美顏計劃成果

本年度，中海物業為佛山城市公司轄下的55個物業項目中，共有41個項目進行了美顏計劃的整改項目，整改項目包括刷漆、重鋪路面，以至安裝安全監測系統，均以提升客戶體驗及生活幸福感為目標。此等整改項目亦得到客戶用後一致好評，其中以下為部分項目的整改詳情：



華府項目

華府項目接獲客戶反映園區內水泵及水管管網存在隱患，經了解原因後，本集團進行了以下整改，現已解決舊有存在問題，並已獲得客戶驗收：

- 更換地庫集水井故障水泵維修；
- 更換園區轉角處地磚；
- 改造排水管网；及
- 更換製作及安裝防火門。

中信美景康城

由中信美景康城啟用至今，園區內的康樂設施因長年使用，設施老化損壞嚴重，存在使用安全隱患。此外，園區內部分道路亦因頻繁使用而變得凹凸不平。經與客戶溝通後，為提升他們對公共設施使用的體驗，中海物業進行的整改項目包括：

- 更換兒童遊樂場設施；
- 更換籃球場設施；
- 為遊樂設施刷漆；及
- 改造園區瀝青路面。

- **宣傳共建和諧社區**

中海物業期望以自身影響力，向客戶推廣可持續發展生活理念。本集團定期開展環保、物業安全及綠色物業管理宣傳活動，如垃圾減量分類、節能降耗、家居安全、消防安全、裝修安全等。通過節能降耗、垃圾分類減量等方面知識的宣傳普及，向客戶宣揚環境及安全理念，鼓勵他們培養資源節約與環境保護等思想觀念和行為習慣，並積極支持和主動參與綠色物業管理活動，共同營造創建低碳、綠色、安全、文明、和諧的溫馨家園。

中海物業竭誠為客戶提供優質服務，視他們的意見為提升服務質量的推動力。為確保有效且及時處理投訴，本集團設有免費400呼叫中心服務，專門接收全國客戶有關服務質量、安全隱患、公共設施維修管理及環境清潔衛生等投訴。本集團的《客戶投訴管理辦法》為處理集團投訴提供指引，確保本集團以統一標準接待客戶投訴。

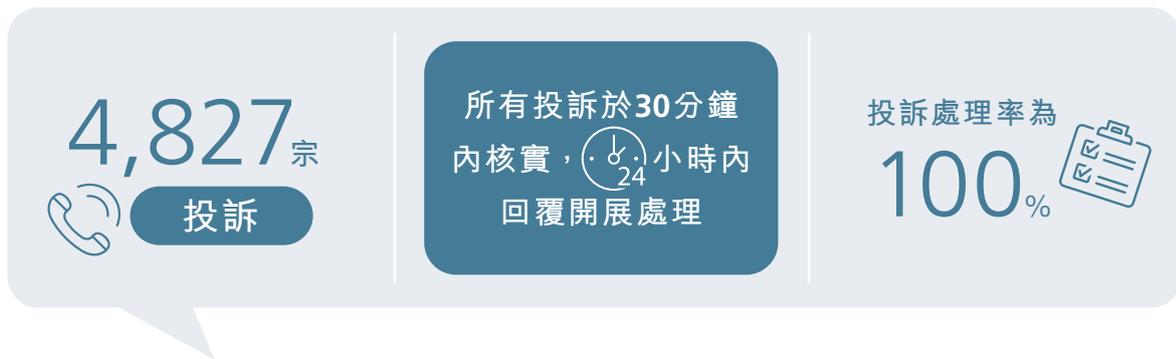
投訴處理原則

及時原則	及時回應客戶投訴，並在規定的時間進行有效處理。若投訴事項的處理時間超過計劃時間，本集團將持續跟進，並定期將更新客戶投訴處理進度。
誠信原則	注重承諾、以誠信為本，通過妥善處理客戶投訴建立客戶對企業的信任。
專業原則	秉持專業精神，利用專業知識和技能有效處理客戶投訴問題，體現本集團服務的專業性。

竭誠服務社區(續)

當400呼叫中心收到客戶投訴後，本集團採用首問責任制，即接訴人有責任將投訴客戶資訊及所述事件如實記錄於投訴處理流程，並應及時對客戶投訴展開調查核實。對於不完整的資訊，接訴人應於一小時內與客戶核實，確認投訴正式受理。接訴人隨即會對投訴開展調查工作，並於24小時內回覆客戶處理進度，七天內完成投訴處理。若該投訴處理需多個部門協商解決，本集團將召集相關部門共同商討、聯手制訂解決方案。

二零二零年，400呼叫中心共接獲：



本集團計劃檢視400呼叫中心的投訴處理流程及工作質量，識別流程的不足之處，以持續提升客戶滿意率。

(二) 客戶健康安全

保障客戶的健康與安全為本集團營運的第一原則，其相關政策如《安全管理工作指南》、《環境管理工作指南》、《應急管理規定》等規範了本集團日常營運時中與客戶健康安全相關的工作指引，並列出各單位員工的職責。中海物業致力將營運的安全隱患減至最低，以保障客戶的安全。本集團要求各城市公司每月至少檢查一次物業項目，識別潛在安全隱患，按嚴重程度分類，並依循既定流程進行管理。

安全隱患管理流程

檢查 01

除了既定專項、重大節日前安全檢查，本集團亦開展日常檢查。所有物業項目每月應至少進行一次安全檢查。



上報及 整改 02

當發現安全隱患時，員工需即時上報予項目經理，並共同按照《安全隱患分級管控與問責工作指引》，將已識別的隱患劃分為重大隱患、較大隱患及一般隱患，並上報至城市公司相關部門。完成安全隱患分類後，項目單位需制訂相應的整改計劃，並執行安全整改措施和進行整改檢查。



考評 03

為確保物業項目能及時排除安全隱患，本集團要求城市公司人員對重大隱患及較大隱患的整改進行驗收。針對重大隱患，城市公司需到隱患現場審核整改情況，並確認隱患已經排除，方可修改隱患狀態為「已銷項」。對於較大隱患，城市公司人員可按實際情況以視頻、照片或文字等形式取代現場考察。銷項後，相關考察視頻、照片及文字等資料證明應存檔備查。



重大安全隱患	描述	應對措施
消防設施管理	火災自動報警系統癱瘓或消防系統無法正常使用等問題可致重大人身傷亡。	加強巡查，並定期為消防系統進行測試，於發現問題時立即進行整改，以防消防系統失靈。
公共區域管理	違規存放或使用化學品，以及溝渠、井蓋缺失等公共管理區域隱患會影響公眾環境衛生，而誤用化學品或誤墮溝渠更可威脅客戶安全。	巡查人員於執行日常職務時，若於公共區域發現棄置化學品應立即回收，如見到已打開的溝渠蓋應立即蓋好，避免客戶受傷。
裝修管理	私自變動建築主體和承重結構，在房屋內加建、擴建，或搭建建築物、構築物等裝修工程可改變建築物結構，威脅物業樓宇安全。	本集團要求業主於進行裝修時需就工程知會本集團；若本集團發現業主私自加建而引致樓宇結構改變，業主需承擔改正維修費用。

竭誠服務社區(續)

本集團每年初均依從《安全生產管理手冊》中的年度計劃，執行年度安全工作。根據季節變化，就各營運當地的天氣而可能引致的安全隱患加強檢查，如於冬季進行防暴雪專項檢查、夏季進行防颱專項檢查，以確保客戶安全及物業營運不受天氣事件影響。此外，本集團定期舉行不同宣揚物業安全意識的活動，如「安全生產月」、「百日安全無事故」系列活動等。



「安全乘梯、幸福萬家」安全意識活動

二零二零年六月正值「安全生產月」，中海物業與上海三菱電梯有限公司、通力電梯有限公司和其他電梯維保單位開展第七屆「安全乘梯、幸福萬家」社區主題活動，旨在推廣安全使用電梯意識。本集團舉辦了電梯安全知識專題講座、電梯防疫知識講座、路演推介、圖文展示及應急救援等活動，提升社區住戶安全使用電梯的意識。此外，本集團亦在該月內進行了電梯安全隱患大排查專項整改專題溝通會，以及電梯機房標準化專項提升工作。



預防新冠疫情措施

二零二零年初，新冠疫情肆虐全國多個地方，為保障客戶健康與安全，中海物業迅速應對，落實多項防控措施，維持物業項目清潔衛生。本集團除了基本防控工作，如於各管理處的客服中心，商場和寫字樓電梯大堂等人流較多的公共區域則設置感應噴霧消毒設施等，本集團亦編制了《疫情防控工作手冊》，並進行日常防控演練。中海物業率先啟動一級應急回應，堅守防疫一線，以捍衛客戶的健康與安全。



早部署 於疫情之初，中海物業已發佈預警通知，提醒區內居民傳染病擴散風險。此外，本集團亦加強區內清潔消毒，包括對重點角落消毒、電梯按鍵貼膜、增加消毒頻次及加強防疫宣傳等。

早啟動 中海物業重視集團上下一心，同心抗疫。本年度一月，中海物業通過全國電話會議，由中海集團董事長顏建國先生及助理總經理馬福軍先生帶領本集團防疫工作，強調防控工作重點，囑託中海物業履職盡責，全國配合國家防控工作。

早落實 於全國電話會議後，中海物業採取「內防擴散、外防輸出」的策略，與街道及業委會保持緊密溝通，配合科技利用，隨即開展各項防控措施，包括：

- 落實物業社區封閉式管理 — 以建立聯合防疫工作台账、做好公共環境衛生消殺及守住重點人群，以鞏固社區防控措施；
- 資訊告知及宣傳教育 — 通過與海物聯研發的與海AI「疫情管家」，為客戶提供疫情最新消息；
- 快遞「無接觸」— 中海物業設置快遞集中收放點，由專責員工負責接收、消毒、分類，並以無接觸式配送，將快遞分送到每一戶業主的家門口。

抗疫期間，本集團各地齊心協力守護住戶的健康，持續為社區業主提供專業且暖心的服務。本年度，本集團已安排每天約13,500名保安員值班值守、8,600名保潔員處理生活垃圾。累計消殺超過55萬次，測量體溫9,800萬次，取送快遞970萬次。更多有關中海物業的防控措施可參考載於本年度年報的「二零二零年抗疫回顧特輯」。



竭誠服務社區(續)



香港駿洋邨隔離檢疫中心

本年度初，香港的新冠病毒疫情嚴峻，為確保染疫人士的緊密接觸者得以安排至安全設施進行隔離，本集團旗下管理項目——駿洋邨於疫症初期被徵用為隔離檢疫中心。駿洋邨被徵用為隔離檢疫中心期間，其運作均按照香港衛生署感染控制的指引，每天定時進行清潔、消毒和廢物處理。所有受檢疫人士的垃圾都會當作醫療廢物，由持牌醫療廢物收集商收集和處理。

與政府部門維持溝通

隨著疫情逐漸受控，香港政府分別於四月及十月分階段交還駿洋邨予中海物業管理及協助住戶入伙。衛生署及房屋署已於駿洋邨完成檢疫中心用途後，於交還前按照感染控制的指引為駿洋邨進行徹底消毒。中海物業明白經歷逾半年被徵用為隔離檢疫中心，準住戶難免會為邨內環境衛生存有疑慮。尤其於四月至十月，駿洋邨未完全交還作住宅用途期間，確保邨內環境衛生為中海物業的第一任務。為釋除公眾疑慮，中海物業與相關政府部門維持緊密溝通，執行各項防護措施，以防入住市民與檢疫中心人士接觸，防護措施包括：

- 限制檢疫人士必須留在單位內，除檢疫中心的工作和醫療人員外，檢疫人士不可與任何人士接觸；
- 以高身隔欄分隔檢疫中心和邨內其餘部分；及
- 設有獨立行人和車輛出入口，居民可經特定通道出入屋邨，而往返檢疫中心的人士和車輛須經由特別通道出入，避免與居民接觸。





香港駿洋邨隔離檢疫中心

安全的入伙環境

為提高透明度，本集團於住戶入住駿洋邨前，會發信予準住戶，告知其入住單位曾否被確診者居住，並列出防護及消毒措施，以加強住戶信心。進駐駿洋邨辦事處前，本集團為辦事處及公共地方進行霧化消毒，確保辦事處安全供員工工作及準住戶進行辦理入伙手續。本集團亦借用在辦事處旁未出租的辦事處空間，增加活動空間，並以膠板鋪地，木板間隔及安裝冷氣機等措施，改善現場空氣流通及確保準住戶之間的社交距離。

由於入伙住戶人數眾多，為免準住戶長時間逗留於辦事處等候辦理入住手續，本集團安排準住戶分時段辦理手續，並控制辦事處內人數。有賴各政府部門及本集團員工通力合作，加上住戶配合本集團的防控措施，自本年度十月開始入伙以來，至今沒有職員或到訪者出現確診個案，現入住率達90%。

(三) 智慧優化管理

中海物業明白若要維持其物業管理業務於行業領先位置，必須把握行業趨勢，並將其融入業務發展策略中。本集團旗下的優你互聯及與海物聯為其業務發展戰略的重要環節。通過不斷創新研發科技產品，中海物業致力打造智能化服務體驗及智慧園區，為客戶提供優質而創新的服務。

優你互聯是本集團為提升物業管理服務體驗而成立的子公司，利用本集團多年累積的專業服務經驗，以社區資產營運、客戶資產營運及生活服務營運為主線，建立專業且多功能的線上線下服務平台。本集團的三條服務主線分別為不同範疇提供專門服務，並共同形成「優+」互聯網生態圈，針對廣大客戶對優質物業管理服務的需要，提升本集團物業管理服務及增值服務體驗。

竭誠服務社區(續)

「優+」互聯網生態圈

社區資產營運

通過利用社區資源及優化，本集團為社區提供包括社區空間租賃、社區媒體通訊及社區自助終端等服務。



客戶資產營運

通過自營或合作模式，為客戶提供房屋資產營運的整體解決方案，如房屋經紀、家居裝修等服務，藉此促進客戶房屋資產增值。

服務平台：
優享空間、中海物業租售中心



生活服務營運

通過不同應用程式，提供住戶衣食住行、文娛教育等服務，以滿足住戶日常生活需求。

服務平台：
優客到家、優趣生活、優品買買



竭誠服務社區(續)

除了優你互聯，中海物業亦通過與海物聯研發智慧園區產品及服務，為客戶提供涵蓋住宅社區、城市綜合體、商業寫字樓、酒店及產業園區等的多類型項目建築智能化系統。與海物聯提供不同階段智慧園區服務，包括規劃、設計、實施、交付、運維和營運等流程。本集團期望通過提供貫徹物業生命周期的智能化服務，致力打造「科技管理、雲上園區」。與海物聯提供不同智慧園區解決方案，針對客各種專業技術、流程及管理問題，以「1+1+N」理念，建立統一雲平台，實現數據化營運。



1 智慧 個管理平台

物聯連接

數據中台

AI 智能

業務中台

空間定位



1 數字 個營運中心

集約化管理

品質監控

數據營運

快速回應調度



N 智能 個場景

區域管理

視頻巡更

設備監控

智能運維

車場管理

門禁訪客

員工管理

展示視覺化

竭誠服務社區(續)

設備設施平台管理

智慧園區不但能為客戶帶來更方便舒適的生活，更有利於本集團對物業的可持續發展管理。本集團利用物聯網及人工智能科技，監察物業園區的環境質量，以及員工及住戶的健康與安全。針對不同類型物業設施，與海物聯的設備設施平台管理能提供統一平台信息管理、物聯監測及專家資源支持等服務。

營運智慧

以智能報表平台管理積效與指標基線，於統一平台管理不同營運數據，包括環境指標、安全指標及其他營運積效指標。

平台智慧

設備設施平台通過標準化、數據化及橫向管理系統，在提升數據管理效率的同時，降低管理成本及壓力。設備設施平台亦可連接專有應用程式及微信等社交平台，方便相關員工隨時查閱系統資訊。

資訊化管理系統

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 一站式服務台 • 資產管理 • 巡檢管理 • 人員管理 • 知識管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 庫存管理 • 採購管理 • 環境、健康與安全管理 • 品質管理 • 工程改造 |
|--|--|

物聯智慧

配合園區內的環境監察系統，當偵測到讀數異常時，系統即時自動發出監控警示，並可根據員工工作日程進行智慧派單，提高巡查效率。

建築環境狀況監視

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 溫濕度 • 煙霧 • 震動 | <ul style="list-style-type: none"> • 空氣質素 • 水浸 • 雜訊 |
|---|--|

設備運行狀態監視

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 配電設施 • 電梯 • 中央空調 | <ul style="list-style-type: none"> • 一般用電 • 給排水 |
|--|---|

此設備設施平台能有效地管理物業生命周期，並清晰保存維修故障等紀錄，有助本集團分析物業項目抵禦氣候變化等環境風險。此外，此平台亦設有自動抄錶功能，可準確地實時記錄物業各園區能源及水資源耗用數據。



(四) 負責採購慣例

本集團設有《招標及採購管理辦法》，規範了包括採購方式、招標工作程序、合同管理和供應商庫管理等招標及物資採購行為。此外，本集團設有招標及採購管理委員會，由本集團總部的專業管理及智慧化部領頭，由城市公司的工程部、安環部或專業部負責管理本集團招標及採購管理工作，主要職責包括：

- 建立和完善公司招標及採購管理制度，明確監管機制；
- 根據本集團現行招採機制的審批流程規定，審批招標及採購活動；
- 定期召開定標會，審批招標項目及確定招標過程的規範性及定標建議的合理性；
- 管理本集團供應商管理制度，定期對優秀供應商進行表彰；
- 完善供應商關係管理系統並負責推廣使用及改善系統機制；及
- 檢視並解決本集團招標及採購方面的重大問題。

本集團的招標及定標過程遵循六大原則，包括透明公正、整體招標、充分競爭、廉潔奉公、維護信譽及保密。

竭誠服務社區(續)

招標及定標的六大原則	
透明公正	維持招標過程的透明度，杜絕黑箱操作。
整體招標	禁止將應整體招標的項目細化，或以其他方式規避招標。
充分競爭	為保證招標具有充分的競爭性，一般開標次數至少為兩輪。
廉潔奉公	所有與招標工作相關的員工都應保持廉潔，不得利用職務、職權之便謀求私利。
維護信譽	選擇投標入圍單位、開標、評標及定標時應客觀公正，樹立並維護公司良好的招標信譽和形象。
保密	要做好標底、採購立項金額、投標檔、開標、評標及定標等內容的保密工作，不得洩露或作不當承諾，以防影響招標的公正與效果。

中海物業認為良好的採購慣例有賴於系統性的供應商管理。本年度，本集團全面實現了線上供應商關係管理系統，並更新了本集團的《招標及採購管理辦》，以配合供應商管理電子化，以建立更有效率及完善的管理系統。各級單位需於每年年末上載《供應商庫報告》至供應商關係管理系統，包括當年供應商總數及分類、上一年度庫內供應商數量、當年新增供應商數量、當年不合格供應商數量、供應商明細表、供應商年度評估結果和供應商履約表現等內容。本年度，本集團供應商關係管理系統共記錄13,729家供應商。此外，本年度中海物業亦為負責供應商管理的員工進行培訓，以確保相關員工清晰理解修訂的內容。

竭誠服務社區(續)

本集團對於供應商的資格預審及考察和履約評價機制採取嚴謹態度。所有潛在供應商均需完成預審評估，相關業務主管部門會對潛在供應商的經營資歷、業績、信譽和技術含量等條件進行資格審查。此外，為確保潛在供應商的服務及產品質量，本集團以面談及現場考察等形式，評估潛在供應商的管理能力及技術能力是否合乎要求。對於現有合作供應商，在每一次合作後，本集團均會對其進行履約評價，未能通過履約評價的供應商會於供應商庫被標為「不合格」。「不合格」的供應商兩年之內不得參加本集團的投標。本年度，本集團未有因供應商未能達到本集團要求而被評為「不合格」的個案。此外，不同單位可於供應商關係管理系統內查閱其他單位對指定供應商的履約評價記錄，以便各單位了解供應商的表現，提升審批效率及一致性。

作為負責任的企業，中海物業要求所有供應商秉持高準則的社會責任原則，以及簽署《廉潔協議書》，承諾避免貪污及反競爭行為。本集團所有與供應商所簽訂的合同中亦會列明供應商於環境保護及勞工權益的責任。本集團物業清潔業務於採購清潔劑等用品時，確保其配方不含違反營運所在地環境相關法規的物質，並會優先考慮配方對環境造成較低負荷的產品。本集團正計劃研究提高使用環保產品如園藝用有機肥料、環保清潔劑等使用比率，並計劃於現行《招標及採購管理辦法》中加入可持續採購內容，為各物業項目採購對環境造成較低負荷的產品提供指引。

(五) 關懷社區公益

中海物業於發展擴充業務同時，致力聆聽社區聲音，將關懷傳遞至各營運社區。本集團的國內營運及港澳分公司分別以不同渠道，如客戶問卷、日常客戶溝通，與政府部門及地方機構合作等方式，持續了解客戶需要。本集團積極肩負企業社會責任，扶貧助學，投身於多元化的公益慈善活動，關愛社會弱勢群體。於提升服務質量同時，中海物業利用自己物業管理優勢，建立共融社區。

竭誠服務社區(續)

● 中國內地關懷社區工作

本集團的中國內地地區營運致力了解客戶的各類需求，並以問卷或日常問候等方式，提升客戶（如業主及住戶等）在參與社區活動的投入度，為社區關懷活動提供意見。中海物業期望提高客戶參與度同時，其社交需求、尊重需求和自我實現需求得以滿足。為此，中海物業建立的「客戶關懷活動體系」目標有系統地梳理和規範客戶關懷活動形式，務求使舉行客戶關懷活動成為中海物業旗下物業的常規。



社區客戶關懷活動

中海物業期望利用自身業務性質，使其企業使命「我們經營幸福」得以傳遞至其客戶。本年度，中海物業以「Care for You」為主題，主張以客戶為出發點，為居住於內地營運點的客戶舉辦各類型活動，致力於中海物業營運所在地營造社區文化氛圍，促進本集團與客戶溝通，藉此了解區內客戶需要及興趣。為提升員工關懷社區意識，本集團鼓勵前線員工參與設計社區關懷活動，以切實回應各地區客戶需要。

中海物業針對不同客戶族群，為他們設計不同活動如探訪及便民關懷活動。針對空巢失獨老人住戶，本集團安排管理處管家每兩個月一次上門陪伴獨居老人住戶聊天，幫忙打掃家居，為他們做飯，送上關懷。此外，於特別節日如中秋節及元宵節，管理處管家亦會佈置食堂，上門邀請年老住戶共享美食，展現對他們的關懷。



此外，本集團亦關注國內貧乏地區的經濟發展。為此，中海物業與地區政府積極了解不同地區的經濟緩助需要。自二零一九年以來，中海物業響應國家號召，開展扶貧工作，以「產業、就業、消費」扶貧工作模式為落實扶貧工作的基礎。本集團於各地區先後開展貧困慰問、捐資助學、防疫捐贈等活動。



卓尼縣扶貧工作

本年度，中海物業以甘肅省卓尼縣為重點扶貧地區，協助當地經濟發展的工作。本年度八月，中海物業董事會主席張貴清先生到卓尼縣當地進行調研，於卓尼縣縣長及副縣長的見證下，簽訂產業扶貧當歸雞大棚養殖項目捐贈合約及購銷協議。調研當天，為更了解當地貧困人員生活困難，張貴清先生走訪貧困戶家中，詢問貧困人員的健康狀況、經濟來源和生活開支等情況，傾聽主要訴求。同時，張貴清先生亦耐心講解扶貧政策，送贈米麵糧油等生活慰問品。



此外，中海物業與卓尼縣維持溝通，如舉行扶貧工作座談會，回顧產業扶貧、就業扶貧、消費扶貧、教育扶貧等方面的工作成果。此外，本集團與當地政府商討配合工作，持續專注扶貧產品研發及產品銷售，以促進卓尼縣當地經濟及就業。

開發八款
農特產品

與
37
個合作社合作

累計幫銷卓尼
縣扶貧產品
約人民幣
127.8
萬元

與當地四家龍
頭企業合作

合作農戶共
2,035
戶

採購扶貧
產品
約人民幣
75.9
萬元

● 香港關懷社區工作

雖二零二零年香港受新冠疫情影響，多項公益活動受到社交距離措施限制，本集團仍心繫社區，積極鼓勵員工參與義工活動，實踐互勵互勉精神。中海物業港澳分公司設有「中海物業義工分會」，負責與不同社福機構聯絡，組織參與義工活動。

竭誠服務社區(續)



累計義工時數 **1,084** 小時



參與人數 **266** 人



活動摘要

香港公益金百萬行

於二零二零年一月，本集團義工分會參加了由香港公益金舉辦的「2019/2020年度港島、九龍區百萬行」籌款活動。旨在鼓勵員工間建立互愛互勉的緊密關係，以維繫及鞏固家庭個體。活動由香港大球場出發步行至香港仔郊野公園遊客中心，為香港公益金籌款，資助24間提供「家庭及兒童福利服務」的社會福利機構。是次活動共有103名員工及家庭成員參與。

同心共建義工林

本年度七月，本集團義工分會參與了由義務工作發展局及世界綠色組織合辦的「同心共建義工林」。本集團共有九名員工義工參與，於城門郊野公園種植本土原品種樹木。活動目的為鼓勵市民關心環保、愛護地球，以實踐綠色生活態度。

同心抗疫關懷行動

中海物業義工分會與義務工作發展局合作，協助分發防疫物資，以支援地區抗疫工作。公營項目組義工隊分別於十二月「同心抗疫關懷行動」，到達駿洋邨裝修承辦商及公共設施攤位，向長者住戶講解防疫資訊及派發防疫包，送上關懷慰問。活動共派出200份防疫包，與邨內長者「同心抗疫」。



承擔環境
責任



承擔環境責任(續)



章節亮點

中海物業作為物業項目營運階段的管理者，本集團承諾以減少營運對環境的負面影響為目標，妥善管理日常營運中的用水、溫室氣體排放及廢棄物管理等。本集團已制訂多項環境相關政策，包括《廢水／廢氣控制程序》、《固體廢棄物控制程序》、《化學危險品控制程序》及《節能考核辦法》等，以管理本集團於排放如溫室氣體、廢氣、廢棄物；資源使用如用電、用水，以及天然資源使用等範疇。此外，本集團已獲ISO 14001環境管理體系認證。

(一) 應對氣候變化

- 開展《氣候變化政策》制訂工作

(二) 氣體排放管理

- 開展數據誠信優化工作
- 溫室氣體密度：
3.42公噸二氧化碳當量／千平方米

(三) 減少廢棄物

- 實施北京城市生活垃圾管理計劃
- 無害廢棄物密度：
1.97公噸／千平方米

(四) 節約能源

- 為175個項目進行節能改造工程
- 能源密度：
5.94千瓦時／平方米

(五) 水資源管理

- 五處物業被評為東莞市節水社區
- 用水密度：
0.14立方米／平方米

(一) 應對氣候變化

氣候變化被視為全球最急切的風險之一。中海物業明白氣候變化為企業營運帶來的影響可阻礙企業業務發展。面對氣候變化引致的極端天氣事件，物業管理企業首當其衝會受到影響。極端天氣事件如颶風、洪水等可令物業項目遭受損壞或供應鏈中斷，這不但增加營運成本，更威脅客戶人身安全。而本集團深明氣候變化對營運的風險絕不止於此，因氣候變化而引致的即時或長期實體風險，以至向低碳經濟轉型的相關風險，包括政策和法規的改變、技術需求、市場趨勢等，均可對本集團營運造成影響。

本集團積極應對相關氣候變化風險。本集團正在制訂《氣候變化政策》，以管理相關風險及機遇。該政策以減緩、適應、抵禦及披露四個導向，為各業務單位提供本集團應對氣候變化的方針指引：

應對氣候變化方針指引	
減緩	實行各項措施，減少日常營運產生的溫室氣體排放，貢獻於減緩氣候變化。
適應	及時識別及應對氣候變化相關風險及機遇，並制訂應急管理方案處理。
抵禦	定期為物業項目進行評估，並與供應商維持緊密溝通，確保物業及其供應鏈有足夠能力抵禦因氣候變化引致的極端天氣事件。
披露	持續披露氣候變化管理資訊，提高透明度。

(二) 氣體排放管理

管理物業的能源消耗是中海物業營運所產生的溫室氣體排放主要來源。為盡量減少對業務和環境的不利影響，本集團致力減少營運過程中所產生的溫室氣體排放。二零二零年內地業務的溫室氣體排放總量⁷為630,393公噸二氧化碳當量。其中，溫室氣體排放主要來自範圍2(能源間接溫室氣體排放)之外購電力排放⁸，佔總排放量約87%。其餘來自範圍1(直接溫室氣體排放)之廚房設備、發電機及汽車廠房的化石燃料燃燒排放和物業內的制冷劑和滅火劑逸散性排放，以及範圍3(其他間接溫室氣體排放)來自商務旅行飛行相關的排放。而本集團主要的空氣污染物來自廚房設備、發電機及汽車使用。

由於本年度數據收集覆蓋範圍較上年度擴大，故本年度整體環境排放及資源使用數量有所提升。本集團已於「績效表現數據一覽」章節細明各項數量收集範圍的變化，以便持份者理解中海物業的環境績效表現。本集團將繼續評估、記錄及披露每年的溫室氣體排放及其他環境數據，檢討現行措施成效，以便日後制訂減排目標。

⁷ 本集團委託可持續發展顧問量化本年度營運產生的溫室氣體排放。量化溫室氣體的標準是根據中國國家發展改革委發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》、ISO 14064-1和溫室氣體盤查議定書等國家及國際標準。

⁸ 根據《關於做好2019年度碳排放報告與核查及發電行業重點排放單位名單報送相關工作的通知》，年內外購電力之溫室氣體排放的計算已改用全國電網平均排放因子。

承擔環境責任(續)

CO₂

溫室氣體排放概覽

範圍1 — 直接溫室氣體排放：63,051公噸二氧化碳當量

範圍2 — 能源間接溫室氣體排放：567,226公噸二氧化碳當量

範圍3 — 其他間接溫室氣體排放：116公噸二氧化碳當量

總溫室氣體排放：630,393公噸二氧化碳當量

溫室氣體密度：3.42公噸二氧化碳當量／千平方米

空氣污染排放目標

本集團的空氣污染排放主要源自物業項目中的固定源，如廚房設備等的化石燃料使用。為配合國家清潔能源政策，本集團將逐步取締使用化石燃料的固定源設備為電力設備。本集團預期隨著國家發電的清潔電源比例增加，屆時空氣污染排放將可隨之減少。

本集團明白設定具可比性的環境目標需以可靠且準確的環境數據作為基準。故此，中海物業委託可持續發展顧問為本集團環境及社會數據的質量進行檢查及提升。顧問公司檢視本集團的環境數據收集、存放、記錄、匯總及匯報過程，並就不同階段提出改善建議，以完善數據收集系統。為更完善展示中海物業營運於環境的影響，本集團於本年度開始收集香港及澳門環境數據，並計劃於下年度開始披露完整數據。此外，顧問公司亦協助本集團編制《數據質量手冊》，以使本集團日後可定期為數據質量進行內部審計，持續向持份者匯報可信賴的數據。

(三) 減少廢棄物

本集團設有一系列程序文件，以管理服務過程中所產生的生活垃圾、建築垃圾及有害廢棄物等，並承諾盡可能對廢棄物進行回收，以減低廢棄物對環境的污染。本集團致力減少、回收及妥善處理廢棄物，減低因營運對環境造成的影響。中海物業日常的廢物主要由中海物業的租戶、住戶和客戶等在物業中產生。中海物業的目標是透過與各個持份者攜手，確保廢物按照當地廢物棄置法規獲適當處理。此外，本集團透過採購環保物料，以減少所產生的廢棄物對環境的損害，詳細採購原則請參閱「竭誠服務社區 — 負責採購慣例」章節。

各類廢棄物的處理方法指引

一般生活垃圾及可回收廢棄物	一般生活垃圾及可回收廢棄物均由垃圾清運公司集中收集、轉運及處理。所有垃圾收集設施均採取密閉、節能、防臭、防滲、防塵、防雜訊等污染防控措施，儘量採用壓縮的方式收集和運輸生活垃圾，防止二次污染，並及時清潔和維護現場環境。
建築垃圾	建築垃圾及裝修垃圾均與生活垃圾分開處理。本集團及時清運施工過程中產生的建築垃圾，並按照地區政府規定處置，防止污染環境。
電子廢棄物	所有電子廢棄物，如老舊電腦及影印機等，均由電器電子產品生產者、維修機構、售後服務機構或回收商回收。
有害廢棄物	<p>所有有害廢棄物，如農藥廢物、礦物廢油、塗料廢物、含汞廢物，以及清潔清洗液等，棄置時均需清晰標明其內容，並貼上安全標籤，以提醒回收商注意事項。</p> <p>此外，本集團提倡以無害方式處置空農藥容器，即必須徹底清洗乾淨之後才處置。徹底清洗乾淨無殘留藥液的農藥容器可作為一般固體廢棄物交垃圾清運單位處理。空容器和受危險化學品污染的包裝物必須收集並安全存放，然後集中處置，不得隨意丟棄。</p>

內地產生的有害廢棄物及無害廢棄物的總量分別為1.5公噸及363,933公噸。有害廢棄物由廢碳粉盒和廢電池組成，無害廢棄物由一般生活垃圾組成。碳粉盒和廢電池等有害廢棄物的處置由合資格承辦商執行，而一般垃圾則由廢物處理承辦商收集並直接送往垃圾堆填區。此外，中海物業已委託合資格回收商，回收香港、澳門和內地物業的可回收廢物。



承擔環境責任(續)

廢棄物目標

本集團物業項目以住宅項目為主。為推廣住戶日常減廢，中海物業將通過海報，工作坊等形式，持續提升住戶意識。此外，本集團將探討項目提升廢棄物回收率的方案，並於生活垃圾管理較完善的城市推行試行計劃。



北京城市生活垃圾管理計劃

近年中海物業逐漸擴大其生活垃圾管理制度。繼上年度在上海、廣州及杭州等城市公司實行了垃圾分類工作後，本年度北京城市公司亦實施了生活垃圾管理制度，加強垃圾分類管理。

增加宣傳教育

本集團認為成功的生活垃圾管理系統需要與住戶合作建立。因此，本集團於物業當眼位置放置橫額、海報、易拉架和通知公告等，向住戶推廣正確的生活垃圾分類方式。

完善垃圾收集設備

本集團為項目內的垃圾桶加上清晰標示，以便住戶為生活垃圾分類。本集團於項目區內設有垃圾分類驛站，並安排人員指導住戶正確進行垃圾分類。此外，項目範圍亦設有專門的大型垃圾、裝修垃圾及建築垃圾棄置區，將這些垃圾與生活垃圾分開處置。

定時檢查

為加強垃圾分類系統的有效性，本集團每天進行兩次檢查，檢查內容主要包括垃圾收集點衛生和分類情況等。檢查人員均需檢查並將結果記錄在案，以便本集團有針對性地進行檢討及改善。



(四) 節約能源

本集團的物業管理服務涉及大量能源消耗，重點消耗源包括電梯、水泵、照明、中央空調系統等的電力耗用。為有效管理能源耗用，本集團的能源管理體系以「分項計量」形式管理，將物業不同能耗源劃分為各個分項系統，分別統計其消耗量，以便本集團識別能耗量大的系統，準確地提升能源管理效益。此外，中海物業積極尋求採購可再生能源。本年度，本集團通過地熱利用系統獲得了5,103兆瓦時的可再生能源。本集團將繼續積極了解各營運地區適用的可再生能源種類，並逐漸擴大本集團可再生能源使用量。

能源消耗概覽

地熱利用系統獲得的可再生能源：5,103兆瓦時

總能源消耗：1,095,550兆瓦時

能源用量密度：5.94千瓦時／平方米



節能目標

中海物業的目標是在二零二一年繼續在現有和新管理的物業中納入節能舉措，並增加可再生能源在能源使用中的比例，以幫助集團整體減少溫室氣體排放。

承擔環境責任(續)

本集團的《節能考核辦法》通過科學管理、技術改造和行為引導為能源管理方針，為各物業項目提供降低電能消耗指引。能源管理體系中，以中央空調系統、供水設備系統及公共照明系統的能耗量最高，故此，本集團規定所有物業項目均需就此三個系統制訂節能運行方案，按以下指引管理三大能耗系統：

節能運行方案指引	
公共照明系統	<ul style="list-style-type: none"> • 採用智慧控制系統，分區、分組及分時控制公共區域照明； • 日間多使用天然採光場所； • 根據人流採用分時段降低照度的自動調光裝置；及 • 在樓梯間等區域採用聲控、光控及人體感應等方式自動開關燈。
中央空調系統	<ul style="list-style-type: none"> • 定期檢查空調濾網、主機及管道清洗等，維持空調系統效益； • 合理控制中央空調溫度及開啟時間；及 • 定期檢查冷水管道和空調風管的保溫情況，確保冷水管道和空調風管的保溫完好，減少冷量在輸送過程中損失。
供水設備系統	<ul style="list-style-type: none"> • 盡量採用變頻供水技術，並鼓勵物業項目使用無負壓變頻供水設備進行供水。

此外，本集團要求各物業項目切實執行能耗統計管理，妥善保存能源消耗的原始記錄，以建立能源統計系統。本集團定期分析各項目能耗的使用趨勢，藉由比較物業項目月度用電量，以及與規模及所在地相近的其他物業項目進行能耗比較，以此監測能源消耗情況，分析管理節能的改善空間。

根據能耗統計管理分析結果，本集團每年制訂《年度能耗管理工作通知》，為集團每年的節能工作方向訂立計劃。本年度，節能改造計劃主要為照明節能、空調節能、水泵節能三方面，共涉及175個項目，具體改造情況主要如下：

1. **照明節能燈具改造**：將公共區域照明燈具換成LED燈，同時根據季節或者光照情況定期優化開關時間，並通過感應智能控制改造，減少不必要照明用電。本年度，改造工程共涉及69,634盞照明燈具，節省電量約605.9萬千瓦時。
2. **空調智慧控制改造**：為分體式空調安裝智慧控制器，根據溫度或者時間自動控制啟停。本年度，改造工程共安裝4,748台空調，節省電量約155.4萬千瓦時。
3. **水泵疊壓供水改造**：將採用水池和水泵的供水系統改造成無負壓設備供水系統，以節省能源消耗。本年度，改造工程共涉及55台水泵及附屬管網設施，節省電量約51.9萬千瓦時。

(五) 水資源管理

本集團的日常營運所需的水資源均來自政府供水，主要涉及日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，營運在求取適用水源上並無任何問題。本集團著重於源頭減少水資源耗用，並以了解和分析客戶用水情況，作為水資源管理第一道防線。本集團亦於本年度內向客戶推廣不同節水器具（如：感應式水龍頭及感應式沖水系統等）的使用，及向員工，租戶和客戶發佈節水指南，以降低水資源消耗。此外，中海物業也定期檢查及維修供水系統，以免因漏水而造成浪費。本年度，通過上述節水措施，中海物業的五處物業⁹被評為東莞市節水社區。

⁹ 物業項目包括陽光假日、陽光澳園、東泰、禦園、凱旋城。

承擔環境責任(續)



用水概覽

用水量：26,381,149 立方米

用水密度：0.14 立方米／平方米

節水目標

中海物業目前設有年度漏損率5%以內的節水目標，二零二零年度已達成目標。本集團將繼續實施各項節水措施，持續提高節水效益。

本集團已制訂《中海物業水量漏損(水能耗)控制工作實施方案》，規定物業需定期使用查漏儀或者聽音桿查找漏水點，並於發現漏水點後及時維修。此外，本集團定期安排人員重點檢查漏損原因，如管網漏水、水錶計量誤差、偷盜水、違規抄表和資料統計錯誤等。本集團於確定原因後採取針對措施予以處理，如管網維修改造、更換檢定水錶、查處偷盜水、查處違規抄表、規範資料管理和抄表到戶等。中海物業日常運營所產生的污水主要包括生活污水，生活污水直接排放到都市污水管網再進入污水處理廠。

清潔食水仍然是當今世界許多地區的稀缺資源，氣候變化不斷對水源構成壓力。中海物業本著可持續水資源管理的目標，致力透過有效管理耗水量和污水排放減少日常營運對環境的影響。

環境績效表現¹⁰空氣污染物排放¹¹

統計資料	二零二零	二零一九	二零一八	單位
氮氧化物	32,695	343	722	千克
硫氧化物	785	3	4	千克
可吸入懸浮粒子	556	27	62	千克

溫室氣體排放¹²

統計資料	二零二零	二零一九	二零一八	單位
直接溫室氣體排放(範圍1) ¹³	63,051	13,605	10,492	公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放(範圍2) ¹⁴	567,226	602,522	515,656	公噸二氧化碳當量
其他間接溫室氣體排放(範圍3) ¹⁵	116	400	275	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放	630,393	616,527	526,442	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 ¹⁶	3.42	二零一八及二零一九年未有披露相關數據		公噸二氧化碳當量／ 千平方米

¹⁰ 二零二零年環境績效數據範圍包括中海物業總部，及以下城市公司及其轄下物業項目：佛山公司，東莞公司，廣州公司，上海公司，西安公司，深圳公司，成都公司，長春公司，北京公司，福建公司，合肥公司，惠州公司，濟南公司，南京公司，青島公司，汕頭公司，蘇州公司，重慶公司，沈陽公司及海納萬商。包括上述範圍的辦公區域、非外包食堂、項目物業管理公共區域；港澳公司數據未包括在二零二零年度數據收集範圍內。

¹¹ 二零二零年空氣污染物排放來源包括廚房設備、發電機及公務汽車使用；二零一九年及二零一八年數據包括公務汽車使用。由於本年度空氣污染物排放計算加入廚房設備及發電機等固定源，故排放量較上年度增加。

¹² 溫室氣體評估涵蓋了《京都議定書》管制的六種溫室氣體及含氫氟氣，以提供真實及公平的溫室氣體相關資料。量化過程及排放因子參考了《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》及國際標準ISO 14064-1。量化排放則使用了國家電網平均排放因子及IPCC第五次評估報告內的全球升溫潛能值。

¹³ 溫室氣體排放量(範圍1)產生來源包括：固定源(電力裝置除外)燃燒燃料用以產生電力、熱能或蒸汽時的排放，例如非外包僱員食堂燃氣灶、鍋爐等；公務車輛燃燒燃料；及使用冷凍、空調設備和滅火系統時釋放的氫氟碳化物及全氟化碳以及其他逃逸性排放。

¹⁴ 有關計算因外購電力而產生的能源間接溫室氣體排放，在內地，中海物業採用了國家電網平均排放因子。

¹⁵ 範圍3 — 其他間接溫室氣體排放包括員工公幹。量化過程及排放因子參考了國際民航組織(ICAO)碳排放計算機。

¹⁶ 溫室氣體密度的計算涵蓋範圍1、範圍2及範圍3的排放。

績效表現數據一覽(續)

管理物業產生的廢棄物¹⁷

統計資料	二零二零	二零一九	二零一八	單位
有害廢棄物總產生量 ¹⁸	1.5	二零一八及二零一九年 未有披露相關數據		公噸
有害廢棄物密度	8.24	二零一八及二零一九年 未有披露相關數據		公斤/百萬平方米
無害廢棄物總產生量 ¹⁹	363,933	2,531	2,109	公噸
無害廢棄物密度	1.97	二零一八及二零一九年 未有披露相關數據		公噸/千平方米

能源使用

統計資料	二零二零	二零一九	二零一八	單位	
直接能源用量	柴油	1,242	二零一八及二零一九年 未有披露分項數據		兆瓦時
	汽油	1,879			兆瓦時
	液化石油氣	2,354			兆瓦時
	液化天然氣	100,471			兆瓦時
	天然氣	39,061			兆瓦時
	可再生能源	5,103			兆瓦時
	總直接能源用量	150,110			36,981
間接能源用量	耗電量	900,664	二零一八及二零一九年 未有披露分項數據		兆瓦時
	供暖	44,776			兆瓦時
	總間接能源用量	945,440			722,332
總能源用量	總能源用量 ²⁰	1,095,550	759,313	632,519	兆瓦時
	能源用量密度 ²¹	5.94	5.0	4.2	千瓦時/平方米

¹⁷ 管理物業產生的有害及無害廢棄物的處置方法按合資格承辦商/收集者提供的資料決定。

¹⁸ 包括由合資格承辦商收集的廢電池和碳粉盒。

¹⁹ 二零二零年包括所有在管物業的一般廢棄物；二零一九年及二零一八年包括辦公室廢棄物及廚餘。

²⁰ 量化過程及排放因子參考了國際能源署發布的能源統計手冊及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。

²¹ 能源用量強度涵蓋了報告範圍內的燃料(柴油、汽油、液化石油氣、液化天然氣及天然氣)、可再生能源、電力及熱力的消耗量。

管理物業用水

統計資料	二零二零	二零一九	二零一八	單位
總用水量	26,381,149	21,099,526	20,254,560	立方米
用水量密度	0.14	0.14	0.14	立方米/平方米

社會績效表現

僱傭

統計資料			二零二零	二零一九	二零一八	單位	
員工人數 ²²	按合同類型	無限期或永久	8,482	二零一八及二零一九年 未有披露相關數據			人
		固定限期或臨時	36,916				
	按性別	男性	31,378	28,870	25,694	36,115	
		女性	14,020	12,374	10,421		
	按職級 ²³	高級管理層	29	29	24		
		中級管理層	120	119	116		
		基礎管理層	1,328	1,444	1,846		
		一般員工	43,921	39,652	34,129		
	按年齡	30歲以下	14,132	14,687	13,641		
		30-50歲	23,838	20,164	17,614		
		50歲以上	7,428	6,393	4,860		
	按地區	中國內地	40,636	36,686	32,649		
		香港地區	4,350	4,130	3,246		
澳門地區		412	428	220			

²² 本年度，所有員工為全職員工。

²³ 僱員職級劃分標準如下：

高級管理層：物業集團助理總裁及以上人員、城市公司總經理；

中級管理層：物業集團部門總經理/副總經理、城市公司副總/助總、城市管理中心總監/副總監、總部直屬單位總監/副總監；

基礎管理層：物業總部部門助理總經理/經理/副經理、城市公司/城市管理中心/總部直屬單位高級經理/經理/副經理；

一般員工：除上述描述以外的其他普通員工。

績效表現數據一覽(續)

統計資料			二零二零		二零一九		二零一八		單位
新入職員工 人數	按性別	男性	14,819	22,283	10,532	16,359	未有披露 分項數據	22,033	人
		女性	7,464		5,827				
	按年齡	30歲以下	10,618		6,847				
		30-50歲	8,929		6,447				
		50歲以上	2,736		3,065				
	按地區	中國內地	19,367		12,379				
		香港地區	2,815		3,711				
澳門地區		101	269						
新入職員工 比率 ²⁴	按性別	男性	47.2	49.1	二零一八及二零一九年 未有披露相關數據			%	
		女性	53.2						
	按年齡	30歲以下	75.1						
		30-50歲	37.5						
		50歲以上	36.8						
	按地區	中國內地	47.7						
		香港地區	64.7						
澳門地區		24.5							

²⁴ 新員工比率 = (二零二零年全年新員工人數 / 二零二零年十二月三十一日在職員工人數) × 100%。

績效表現數據一覽(續)

統計資料			二零二零		二零一九		二零一八		單位
流失員工人數	按性別	男性	12,528	18,129	未有披露 分項數據	18,566	未有披露 分項數據	15,648	人
		女性	5,601						
	按年齡	30歲以下	8,596						
		30-50歲	7,346						
		50歲以上	2,187						
	按地區	中國內地	16,204						
		香港地區	1,820						
澳門地區		105							
流失員工比率 ^{25 26}	按性別	男性	39.9	39.9	31.0	30.2	%		
		女性	40.0						
	按年齡	30歲以下	60.8						
		30-50歲	30.8						
		50歲以上	29.4						
	按地區	中國內地	39.9						
		香港地區	41.8						
澳門地區		25.5							

健康與安全

統計資料		二零二零		二零一九		二零一八		單位
工傷人數	男性	72	111	—	162	—	163	人
	女性	39						
嚴重工傷人數 ²⁷	男性	6	9	二零一八及二零一九年 未有披露相關數據				
	女性	3						
千人工傷比率		2.45						
因工死亡人數		0						
因工受傷日數		6,136		6,854		6,541		

²⁵ 員工流失率 = (二零二零年全年流失員工人數 / 二零二零年十二月三十一日在職員工人數) × 100%。

²⁶ 二零一九及二零一八年員工流失率 = (該年全年流失員工人數 / (該年十二月三十一日在職員工人數 + 該年全年流失員工人數)) × 100%。

²⁷ 嚴重工傷指無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害，不包括死亡。

績效表現數據一覽(續)

培訓與發展

統計資料			二零二零		二零一九		二零一八		單位
員工培訓人數 ²⁸	按性別	男性	31,344	45,175	28,870	41,244	23,410	32,942	人
		女性	13,831		12,374		9,532		
	按職級	高級管理層	27		29		24		
		中級管理層	120		119		116		
		基礎管理層	1,321		1,444		1,696		
		一般員工	43,707		39,652		31,106		
員工培訓比率 ²⁹	按性別	男性	99.9	99.5	100.0	100.0	91.1	91.2	%
		女性	98.7		100.0		91.5		
	按職級	高級管理層	93.1		100.0		100.0		
		中級管理層	100.0		100.0		100.0		
		基礎管理層	99.5		100.0		100.0		
		一般員工	99.5		100.0		91.1		
平均員工培訓時數 ³⁰	按性別	男性	3.6	3.64	30.2	26.5	22.7	22.1	小時
		女性	3.7		18.0		21.6		
	按職級	高級管理層	21.7		18.5		17.8		
		中級管理層	9.6		8.2		26.8		
		基礎管理層	31.2		22.4		34.0		
		一般員工	2.8		24.1		18.5		

²⁸ 按性別劃分的受培訓員工佔比：男性 (69.4%)和女性 (30.6%)；按職級劃分的受訓員工佔比：高級管理層 (0.1%)、中級管理層 (0.3%)、基礎管理層(2.9%)和一般員工 (96.8%)。

²⁹ 相關類別員工平均受訓百分比 = 特定類別員工的總受訓人數 / 特定類別的員工人數。

³⁰ 相關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。

績效表現數據一覽(續)

統計資料			二零二零		二零一九		二零一八		單位	
接受定期績效 檢視的員 工比率	按性別	男性	96.1	95.2	100.0	100.0	100.0	100.0	%	
		女性	93.1		100.0		100.0			
	按職級	高級管理層	96.6		100.0		100.0			100.0
		中級管理層	100.0		100.0		100.0			100.0
		基礎管理層	100.0		100.0		100.0			100.0
		一般員工	95.0		100.0		100.0			100.0

供應商管理³¹

統計資料		二零二零		二零一九		二零一八		單位
按地區	中國內地	13,374	13,729	9,497	9,796	9,489	9,760	家
	香港地區	283		287		259		
	澳門地區	72		12		12		
按供應商類型	環境	2,667	13,729	1,865	9,796	未有披露 分項數據	9,760	家
	工程	4,508		3,216				
	安管	801		411				
	其他 ³²	5,753		4,304				

³¹ 所有供應商均接受本集團的既定檢查慣例，包括供應商年度巡查，準入巡查等。

³² 其他供應商包括為中海物業提供行政、宣策、法務及信息化服務的供應商。

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇	內容	相關章節(頁碼)	備註
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。	完善可持續發展管治 (22-23)； 承擔環境責任 (73-76)	本年度，本集團並無確認違反有關排放物相關法律法規的事件。
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	承擔環境責任 (73-74)； 績效表現數據一覽 (81)	
A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	承擔環境責任 (73-74)； 績效表現數據一覽 (81)	
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	承擔環境責任 (74-76)； 績效表現數據一覽 (82)	
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	承擔環境責任 (74-76)； 績效表現數據一覽 (82)	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	承擔環境責任 (73-74)	
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。	承擔環境責任 (74-76)	

主要範疇	內容	相關章節(頁碼)	備註
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。	承擔環境責任 (77-80)	
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。	承擔環境責任 (77-79) ; 績效表現數據一覽 (82)	
A2.2	總耗水量及密度。	承擔環境責任 (79-80) ; 績效表現數據一覽 (83)	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	承擔環境責任 (77-79)	
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。	承擔環境責任 (79-80)	求取適用水源上並沒有任何問題。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	—	本集團業務未有涉及包裝材料。
A3 環境及天然資源			
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。	完善可持續發展管治 (17-21)	
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。	完善可持續發展管治 (17-21)	

主要範疇	內容	相關章節(頁碼)	備註
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。	完善可持續發展管治 (22-23)； 鞏固僱傭體系 (39-41)	本年度，本集團並無確認違反有關僱傭相關法律法規的事件。
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	鞏固僱傭體系 (39-41)； 績效表現數據一覽 (83)	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	鞏固僱傭體系 (39-41)； 績效表現數據一覽 (85)	
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。	鞏固僱傭體系 (46-48)	本年度，本集團並無確認違反有關健康與安全相關法律法規的事件。
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	鞏固僱傭體系 (46-48)； 績效表現數據一覽 (85)	
B2.2	因工傷損失工作日數。	鞏固僱傭體系 (46-48)； 績效表現數據一覽 (85)	
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。	鞏固僱傭體系 (46-48)	

主要範疇	內容	相關章節(頁碼)	備註
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。	鞏固僱傭體系(41-45)	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	鞏固僱傭體系(41-45)； 績效表現數據一覽(86)	
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。	鞏固僱傭體系(41-45)； 績效表現數據一覽(86)	
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。	完善可持續發展管治(22-23)； 鞏固僱傭體系(41)	本年度，本集團並無確認違反有關勞工準則相關法律法規的事件。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	鞏固僱傭體系(41)	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	鞏固僱傭體系(41)	
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。	竭誠服務社區(65-67)	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	竭誠服務社區(65-67)； 績效表現數據一覽(87)	
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。	竭誠服務社區(65-67)	

主要範疇	內容	相關章節(頁碼)	備註
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。	完善可持續發展管治(22-23)； 竭誠服務社區(51-64)	本年度，本集團並無確認違反有關產品責任相關法律法規的事件。
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。	—	本集團業務未涉及產品回收。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	竭誠服務社區(55-56)	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	堅守商業道德(34-36)	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	竭誠服務社區(51-56)	
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。	堅守商業道德(33-34)	

主要範疇	內容	相關章節 (頁碼)	備註
B7 反貪污			
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。	完善可持續發展管治 (22-23)； 堅守商業道德 (30-32)	
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。	堅守商業道德 (30-32)	本年度，本集團並無確認的腐敗事件。
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	堅守商業道德 (30-32)	
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。	竭誠服務社區 (67-70)	
B8.1	專注貢獻範疇。	竭誠服務社區 (67-70)	
B8.2	在專注範疇所動用資源。	竭誠服務社區 (67-70)	

《全球報告倡議組織標準》內容索引

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
反貪污			
GRI 103：管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23)； 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	堅守商業道德 (30-32)	
103-3	管理方法的檢討		
GRI 205：反腐敗2016			
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	—	本年度，本集團並無 確認的腐敗事件。
能源管理			
GRI 103：管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23)； 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	承擔環境責任 (77-79)	
103-3	管理方法的檢討		
GRI 302：能源2016			
302-1	組織內部的能源消耗量	承擔環境責任 (77-79)； 績效表現數據一覽 (82)	
302-3	能源密集度	承擔環境責任 (77-79)； 績效表現數據一覽 (82)	

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
廢棄物管理			
GRI 103：管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23)； 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	承擔環境責任 (74-76)	
103-3	管理方法的檢討		
GRI 306：廢污水和廢棄物2016			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	承擔環境責任 (74-76)； 績效表現數據一覽 (82)	
建立完善的僱傭制度			
GRI 103：管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23)； 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	鞏固僱傭體系 (41-45)	
103-3	管理方法的檢討		
GRI 401：僱傭2016			
401-1	新進員工和離職員工	績效表現數據一覽 (84-85)	
職業安全與健康			
GRI 103：管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23)； 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	鞏固僱傭體系 (46-48)	
103-3	管理方法的檢討		

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
GRI 403 : 職業健康與安全2018			
403-1	職業安全衛生管理系統	鞏固僱傭體系 (46-48)	
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	完善可持續發展管治 (20-21) ; 鞏固僱傭體系 (46-48)	
403-9	職業傷害	鞏固僱傭體系 (46-48) ; 績效表現數據一覽 (85)	
員工培訓與發展			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23) ; 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	鞏固僱傭體系 (41-45)	
103-3	管理方法的檢討		
GRI 404 : 培訓與教育2016			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	鞏固僱傭體系 (41-45) ; 績效表現數據一覽 (86)	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	績效表現數據一覽 (87)	

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
商業道德			
GRI 103：管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	完善可持續發展管治 (14-23)； 回應持份者期望 (24-28)	
103-2	管理方法及其組成部分	堅守商業道德 (30-36)	
103-3	管理方法的檢討		
GRI 418：客戶私隱2016			
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的 經證實的投訴	堅守商業道德(33)	本年度，集團並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。



中海物業集團有限公司

香港皇后大道東1號
太古廣場3座7樓703室

電話：2988 0600
傳真：2988 0606

www.copl.com.hk

