

SUNLOY 宋服務

臻 享 幸 福 +

Sundy Service Group Co. Ltd 宋都服务集团有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：9608

環境、社會
及管治報告

2020



目錄

關於本報告	2
1. 關於宋都服務	3
2. 主席致辭	4
3. ESG概要	5
3.1 匯報原則	5
3.2 利益相關方溝通	5
3.3 實質性議題識別	7
4. 節能環保，綠色發展	8
4.1 控制排放，合規處置	8
4.2 資源節約，低碳運營	11
4.3 氣候變化，積極應對	12
5. 招賢納士，共同成長	13
5.1 平等僱傭，權益保障	13
5.2 培訓發展，育人成長	17
5.3 健康安全，貼心守護	20
6. 智慧管理，竭誠服務	22
6.1 服務為本，品質為先	22
6.2 注重回饋，安全保障	24
6.3 智慧社區，便捷服務	25
6.4 緊密合作，互利共贏	27
7. 廉潔奉公，忠於職守	30
8. 熱心公益，回饋社會	31
9. 附錄	35
9.1 香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表	35

報告簡介

本報告是宋都服務集團有限公司(「本公司」或「宋都服務」)首次發佈的環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，全面闡釋本公司於2020年1月1日至2020年12月31日(「本年度」)在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。除另有註明外，本報告呈列的信息為本公司2020年度的表現。

報告範圍

本報告的主體範圍包括本公司及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)，覆蓋本集團全部業務，如無另行說明，本報告範圍與本集團2020年年報呈列一致。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七中的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)要求進行編製。

發佈方式

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本集團的網站(<http://www.songduwuye.com/>)下載本報告的中英文版本。如您對本集團的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至 ir9608@songduwuye.com。

1. 關於宋都服務

本集團於1995年成立，於中華人民共和國（「中國」）物業管理服務行業擁有逾二十年經驗。於2021年1月18日，宋都服務已成功於香港聯交所主板上市（股份代號：9608.HK），集團總部位於浙江杭州，擁有國家一級物業管理資質，中國物業管理協會會員，2020年中國物業企業綜合實力百強第54名，2020年中國物業客戶滿意度模範企業五十強、旗下採荷街道城市服務項目榮獲2020中國物業企業城市服務項目五強。

20多年來，我們一直堅持深耕長三角優勢區域，目前，本集團業務覆蓋17個城市；主要業務類別包括物業管理服務、非業主增值服務、社區增值服務及其他業務（主要是酒店業務和長租公寓業務）；服務領域涵蓋住宅、別墅、寫字樓、商業、酒店、醫院、廠區、農業等多種物業類型。

於2020財年，本集團收入達人民幣256.7百萬元，較2019財年人民幣222.5百萬元，年比增長率15.4%，其中於2020財年實現毛利人民幣77.9百萬元，較2019財年毛利人民幣64.9百萬元增長20.0%。截止2020年12月31日，本集團物業管理服務的在管建築面積為8.2百萬平方米，較截止2019年12月31日約5.9百萬平方米增長約39.0%。截止2020年12月31日，本集團合約建築面積達11.3百萬平方米。

本集團秉承著「讓業主家人享受和美生活」的服務理念，以客戶為核心，以品質為基石，不斷提升服務水準，致力於為業主提供安全、整潔、優美和舒適的工作及生活環境；同時緊隨「萬物智聯」時代的腳步，積極創新，以AIoT智慧物聯為載體，賦能生活服務，對外以業主需求為中心，拓展多種服務場景，對內通過場景智慧化，減人工，降能耗，提效率，達到有效「節流」；向城市延伸服務邊界，重新定義老舊社區城市服務標準，以「採荷街道金牌管家大物業基層治理模式」為起點，與政府共同探索老舊社區的管理運營模式，致力於成為長三角地區的頂尖物業服務及城市管理服務供應商之一。

2. 主席致辭

致各利益相關方：

作為浙江省物業管理行業中享負盛名的綜合物業管理服務商，本集團二十五年深耕長三角地區，擁有豐富的行業經驗和優質的品牌口碑。我們秉承「讓業主家人享受和美生活」的服務理念，以品質為基石，不斷革新物業基礎服務，同時以AIoT智慧物聯為載體，賦能物業管理服務。我們不斷加強風險管理、把握機遇，實踐「正、真、誠、新」的價值觀，與我們的利益相關方合作，於提高服務品質、環境保護等方面創造積極影響。

傾聽利益相關者的訴求並及時回應是我們長期發展的基礎。我們與利益相關者保持溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的瞭解，並對其訴求進行及時而有效的回饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

在服務品質管理上，我們重視精益化管理和體系化建設，通過對物業服務現場的品質管控，努力加強物業服務品質，從而建立物業品質管理長效機制。

我們關注員工的權益、發展與健康安全事宜，努力保障員工合法權益，並為其提供公平的發展晉升渠道。我們落實職業健康安全管理體系，致力降低職業安全風險，提供安全舒適的工作環境，以加強我們的競爭優勢。

我們深知作為企業公民需要承擔的環境保護責任。在日常運營和發展過程中，我們不斷強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展，落實環境管理體系，在日常的運營過程中努力減少對環境的影響，推動節能減排，識別氣候變化對我們的影響，致力於實現綠色發展。

本集團的可持續發展離不開各利益相關方的參與和支持，通過與利益相關方保持溝通，就重大可持續發展議題進行交流，我們相信這將使宋都服務在可持續發展的道路上向前邁進，行穩致遠。

承董事會命
宋都服務集團有限公司
主席
俞昀

中國·浙江
2021年5月31日

3. ESG概要

3.1 匯報原則

本報告依循ESG報告指引，應用以下原則：

重要性：為識別及評估對業務有關人士有影響的重大事宜，我們還通過多項與業務有關人士的溝通活動，進行實質性評估調查，以釐定對本集團可持續發展有重大影響的因素。

量化：量化原則適用於本報告的所有數據。我們為所有績效指標提供明確定義，並清楚註明量度單位。

平衡：本報告的資料和案例主要來源於報告期內本集團統計報告、相關文檔及內部溝通文件。

一致性：我們遵循ESG報告指引進行匯報。未來若有任何可能影響與過往報告作比較的變更，本集團會於報告相應內容加入批註。

董事會通過評估、優次排列及管理對本集團而言屬重要的環境、社會及管治相關問題，對環境、社會及管治相關事項進行監督，並監督實現其目標和指標的進展。

3.2 利益相關方溝通

本集團環境、社會及管治的利益相關方主要包括投資者、客戶、員工、政府、供應商及社區。加強利益相關方溝通是本集團履行對利益相關方透明運營責任的內在要求，是本集團建設成為具有廣泛社會影響力的企業之重要途徑，也是本集團優化服務體系建設的關鍵舉措。

利益相關方	需求與期望	溝通與參與機制	企業回應
投資者	<ul style="list-style-type: none">公司市值與盈利水準的提高公司環境和社會責任表現不斷提升	股東大會、 信息披露、 公司網站	<ul style="list-style-type: none">定期發佈報告，如實、充分地進行信息披露，努力提升業績、創造利潤提升公司管治及風險管理水準，召開股東大會，加強投資者關係管理，持續提升環境和社會責任管理

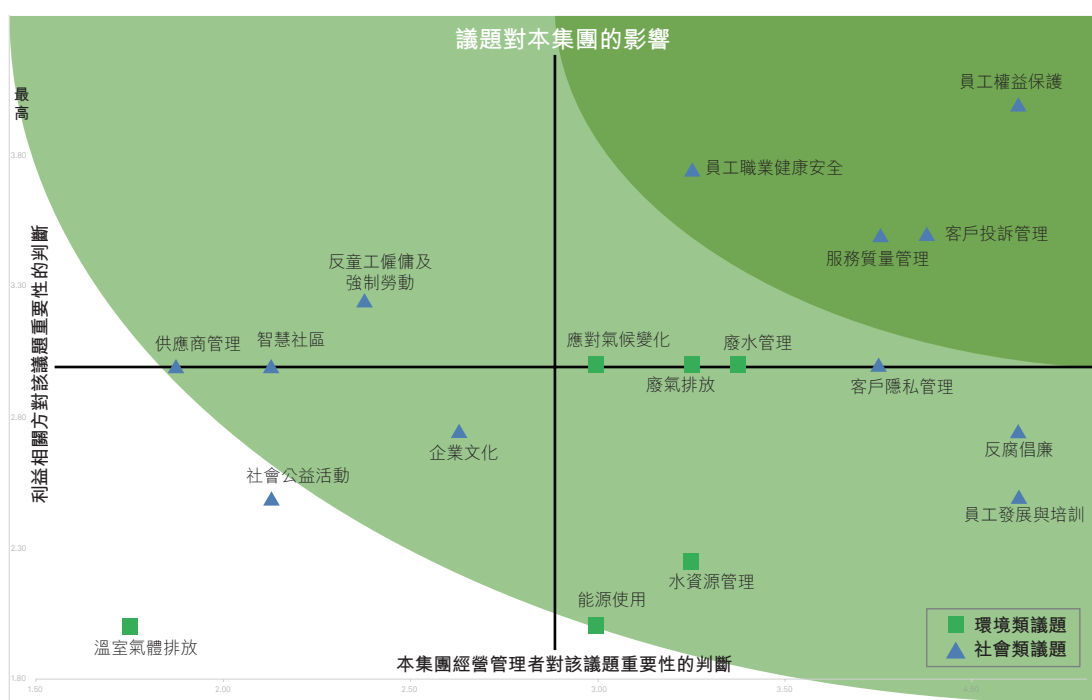
利益相關方	需求與期望	溝通與參與機制	企業回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 優秀的產品和服務品質 • 保障合法權益 	簽訂合同及協定，客戶滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> • 提供數字互聯、綠色健康的人居體驗 • 完善客戶服務體系及客戶意見回饋及投訴機制
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 保障員工薪酬福利 • 關愛員工安全和健康 • 提供公平晉升和發展機會 • 完善溝通機制 	勞動合同、員工滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵守勞動合同條款，完善薪酬和福利待遇體系 • 提供安全健康的工作環境 • 打通競聘發展通道，組織開展員工培訓 • 提供平等的溝通渠道，落實懇談溝通機制
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法、合規經營，貫徹國家政策 	參與政府相關會議	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵守相關法律法規，持續加強企業合規管理，響應國家相關政策
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信、公平、公正合作，互利共贏，促進行業發展 	簽訂合同及協定、定期召開招投標及供應商會議	<ul style="list-style-type: none"> • 秉承公開透明的商業原則，積極履行公司及協議，實施公開透明的採購模式，打造責任供應鏈
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 社區文明共建 • 支持公益事業，關注社會發展 	組織社區文化活動、宣傳及舉辦公益活動	<ul style="list-style-type: none"> • 建設和諧文明社區 • 廣泛開展並投身公益事業

3. ESG概要

3.3 實質性議題識別

本年度，我們通過問卷調查的方式獲取了內部和外部利益相關者對於ESG相關議題重要性的評估，綜合考慮各議題對於本集團業務的發展和利益相關方的影響，為企業運營與環境、社會及管治工作的開展提供指引和方向。

綜合對各利益相關方重要性評估結果的匯總分析，我們形成了如下重要性評估的矩陣。結合各利益相關方對於企業經營與環境、社會及管治的關注重點和ESG報告指引，由於本集團主要提供物業管理服務，重點關注領域集中在客戶投訴管理、服務質量管理、員工權益保護和員工職業健康安全等社會方面。



本集團2020年ESG議題重要性矩陣

基於實質性議題的分析結果，本報告對高度重要議題進行了詳細披露，以回應內外部關注重點。本年度環境類和社會類高度重要議題如下：

環境類議題

廢水管理
廢氣排放
應對氣候變化

社會類議題

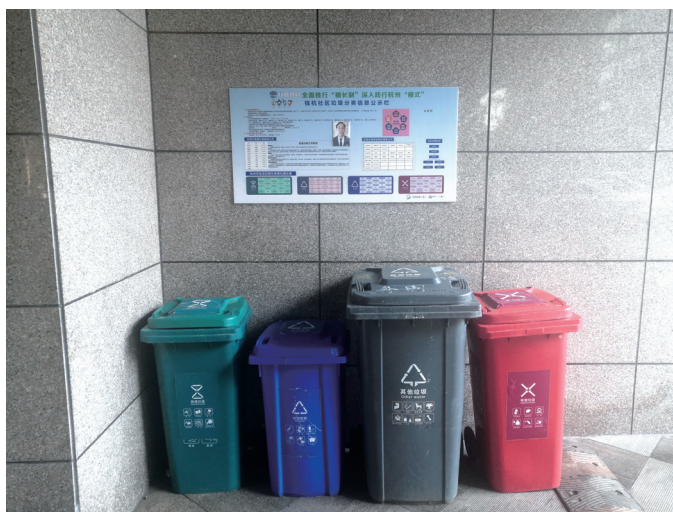
員工權益保護
客戶投訴管理
服務質量管理

4.1 控制排放，合規處置

本集團深入貫徹綠色發展理念，秉持對社會負責的態度，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《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》、《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，關注自身經營活動對環境造成的影響。在日常運營過程中，我們對垃圾分類、回收循環及節能環保等相關方面進行宣傳，不斷強調環境保護的重要性，提高本集團的環境保護意識。

廢棄物管理

本集團遵守環保規定，積極回應國家、地方政府垃圾分類政策，宣導垃圾分類回收循環。在服務過程中，我們主要將廢棄物分為四類投放，其中：廚餘垃圾桶（綠色）、可回收垃圾桶（藍色）、有毒有害垃圾桶（紅色）、其他垃圾桶（灰色）或按地方要求（黃色）。各類垃圾桶身貼有對應分類的指引圖片，提醒住戶對垃圾進行正確分類投放，分類後的垃圾由專業清運公司定期清運。



四色垃圾桶

4. 節能環保，綠色發展

日常產生的辦公垃圾，即在生產經營（包括生活）過程中所產生的無法再利用的廢棄物，我們將其分為危險垃圾、可回收垃圾、不可回收垃圾三類。

- a、 危險垃圾：易燃、易爆、輻射及對環境、人身安全存有各種危害的廢棄物。
- b、 可回收垃圾：對本集團以外的其他團體及個人仍有再利用價值的廢棄物。
- c、 不可回收垃圾：對任何團體及個人均無再利用價值的廢棄物。

對於本集團辦公產生的有毒有害的固體廢棄物，即列入國家《危險廢物名錄》或根據國家規定的危險廢物鑒別標準和鑒別方法認定的具有危險性的廢物，如：廢電池、廢石棉、廢日光燈管、溶劑桶、罐、瓶等。我們要求員工將其投擲至有害垃圾桶內。本集團營運期間產生的有毒有害廢棄物為少量廢硒鼓及廢墨盒，且均由有資質的回收商進行回收，對環境所產生的影響較小，故所產生有害廢棄物總量在本報告中不作披露。對於可回收廢棄物，根據數量定期由廢棄物處理商處理。同時，我們提倡紙張雙面列印，節約使用。對於不可回收的廢棄物，根據數量放至其他垃圾桶內或委託清運公司清運。

為實現辦公垃圾減量化，我們在辦公區域、茶水間佈告欄等顯著位置進行宣傳，從而增強員工垃圾分類意識；設置垃圾分類輔導員、建立「桶長制」，確定職責到個人，旨在對員工進行垃圾分類指導，促進員工之間相互監督、相互督促。在集團及全體員工的努力下，本集團在管項目陽光國際獲得區「垃圾分類優秀示範先進單位」，若干位元員工獲得「優秀垃圾分類指導員」稱號。

由於業務特性，本集團營運產生的無害廢棄物與客戶／業主產生的無害廢棄物統一由當地市政部門進行收集處理，本集團無法單獨計量本集團營運產生的無害廢棄物排放量，故所產生無害廢棄物總量在本報告中不作披露。

廢水管理

本集團主要服務於住宅項目，商品房在設計之初，排放物須經過政府部門環評意見，排水管道不能雨、污混合排放，均需獨立管道單獨排放，取得城鎮污水排入排水管網許可證書。排污許可證書到期後，及時更新排污許可證書。



排污許可證

在服務過程中，我們注重對水資源的節約及高效利用。我們在主要取水位置進行節約用水的宣傳，如在公共衛生間張貼節約用水標識等。馬桶、便門開關採用按壓式放水開關或感應式開關，從而達到節約水資源的目的。

溫室氣體管理

本年度我們不涉及天然氣、公務車汽油等能源的消耗，因此直接溫室氣體排放量為0，由於電能的消耗，間接溫室氣體排放量為13,135.86噸二氧化碳當量¹，溫室氣體排放總量為13,135.86噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為3.41千克二氧化碳當量／平方米。

耗電為本集團間接溫室氣體排放的主要來源。為有效減少及管理耗電，我們鼓勵僱員不使用辦公設備時關閉設備、天氣晴朗時使用自然採光及溫度適宜時不開空調，從而減少耗電。

本年內本集團在排放物方面沒有對集團有重大影響的違規事項。

¹ 溫室氣體排放量計算方法：間接溫室氣體排放量：本集團集團外購電力量乘以對應排放因數，排放因數參考《國家發展改革委辦公廳關於做好2016、2017年度碳排放報告與核查及排放監測計畫制定工作的通知》；溫室氣體排放總量：直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。

4. 節能環保，綠色發展

4.2 資源節約，低碳運營

本集團努力踐行綠色發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，於2008年建立了品質、環境及職業健康管理體系，並根據環境因素及外部要求不斷更新升級管理體系。我們始終保持體系運行合規化、管理體系最新化、合規義務及法律法規要求常態化。不斷強調引領作用，以業主關注為焦點，建立三級管理管控文件，設立組織架構，明確相應部門工作職責及界限，要求各部門、分子公司和區域，始終以服務品質為本，開展親情化服務。一切以業主關注為出發點，切實解決業主問題。



ISO 認證證書

本集團積極回應國家節能減排政策，從源頭降低能耗。房產建設單位根據住建部相關要求，對商品房建築主體採用節能保溫材料進行圈圍設計，利用太陽能或空氣源熱泵進行水資源加熱，滿足業主日常所需。在在管項目立項之初，我們對相應能耗設計提出合理化建議，如：照明分區設計、採用LED光源等，從源頭上達到降低能耗的目的。本年度我們電能消耗量為21,530,659.8千瓦時，耗電強度為5.60千瓦時／平方米，主要用於為業主提供公共服務等。

本集團深入貫徹綠色運營理念，積極承擔相應社會責任。我們對空調使用、水資源利用、辦公耗材的節約均建立了相應管理制度並提出相關要求。在在管項目方面，我們對公共資源的使用情況進行巡查並納入日常工作範疇，為符合條件的項目進行節能改造，如：地下車庫照明技術改造、地面照明採用節能燈、樓道使用感應開關、公共衛生間張貼節約用水標識、馬桶、便門開關採用按壓式放水開關或感應式開關等，從而達到節約能源的目的。同時，每月我們會對在管項目資源使用資料進行比對，發現問題及時處理，避免造成資源浪費。

本集團消耗的水資源全部來自市政管網，不涉及取水問題。本年度我們用水消耗量為2,790,894.70立方米，耗水強度為1.38立方米／平方米，主要用於提供公共服務的消耗。

未來，我們將做到：

- 持續關注國家住建部及地方主管部門發佈的最新涉及《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國環境保護法》等相關要求及動態，迅速調整本集團內部規定，使之更加合規化；
- 本集團內部加強能源消耗與資源浪費的監管力度，堅持能源降低的技能改造機制持續落地；及
- 加大綠色環保、節約能源的宣傳力度，積極營造綠色節能的環保氛圍，宣導「節約光榮、浪費可恥」的工作及生活環境。

由於業務特性，本集團營運不涉及包裝材料的使用，故製成品所用包裝材料的總量不適用。

4.3 氣候變化，積極應對

本集團致力於在運營過程中有效的管理和應對氣候變化風險，在管理過程中對包括極端災害天氣等實體風險制定相應突發事件應對程序彙編。當極端天氣即將來臨時，本集團品質管理部門指定人員通過關注國家、地方氣象部門以及政府發佈的預警、信息和當地主流媒體的報導，對外向業主發佈提示及注意事項，對內主動對公共設施、設備進行安全排查，採取加固、保溫、降溫等相對應措施做好應急準備。另外，根據極端天氣的實際情況，按照《應急準備和響應控制程序》啟動相應處理常式，將任何潛在損失降低至最小範圍。

5. 招賢納士，共同成長

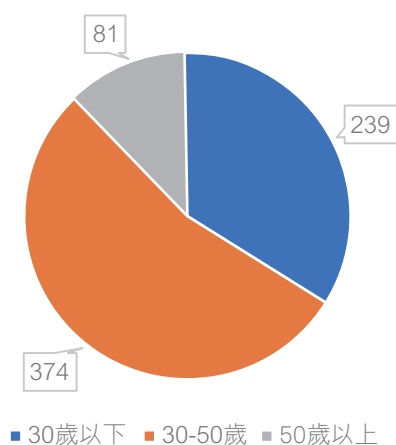
本集團嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》等國家相關法律法規，逐步完善本集團的人力資源體系和管理制度，全面保障員工合法權益，按時足額發放員工薪酬，及時繳納社會保險和住房公積金等。

5.1 平等僱傭，權益保障

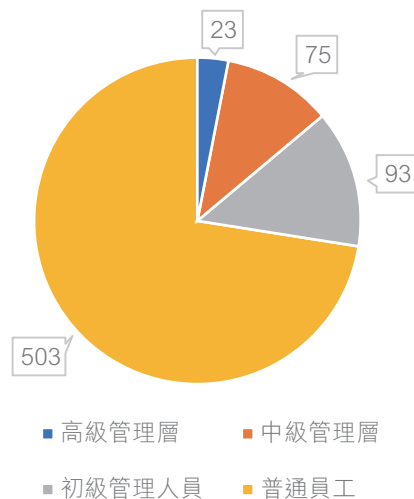
本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國未成年人保護法》和《禁止使用童工規定》等相關法律法規，在員工僱傭方面建立了相關管理制度，如：《員工關係管理制度》、《員工異動管理制度》和《人才推薦管理辦法》等。我們在招聘過程中拒絕聘用未滿18周歲的未成年人，並遵守嚴格的審查程序，確保招聘過程合法合規。

本年度本集團共有員工694人，均為全職員工，並無聘用兼職員工，其中男性員工282人，女性員工412人。同時，全職員工包含少數民族7人，殘疾人3人。本年度本集團實習人數13人，留用人數5人。本集團男性員工流失率29.43%，女性員工流失率27.91%，30歲以下員工流失率37.66%，30-50歲員工流失率25.13%，50歲以上員工流失率18.52%。員工組成如下圖所示：

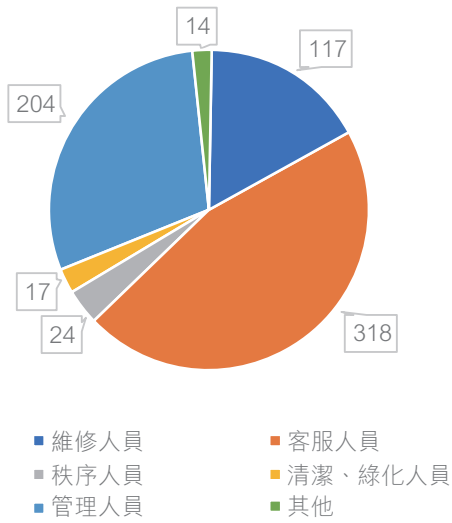
員工年齡分佈(人)



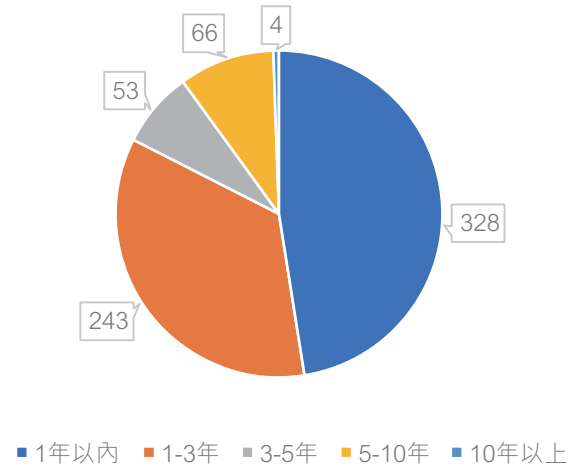
員工層級分佈(人)



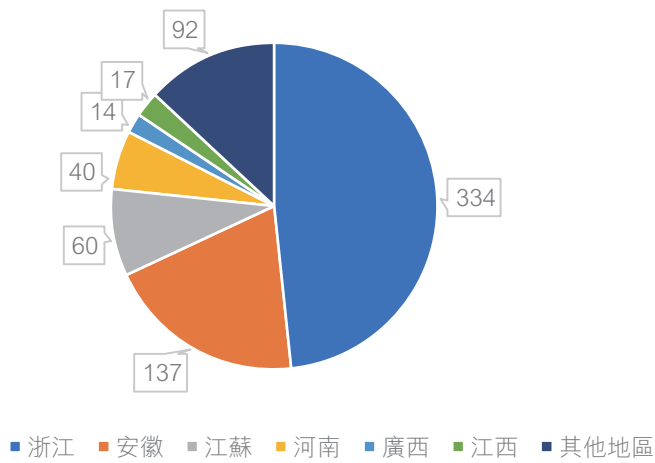
員工崗位類別分佈(人)



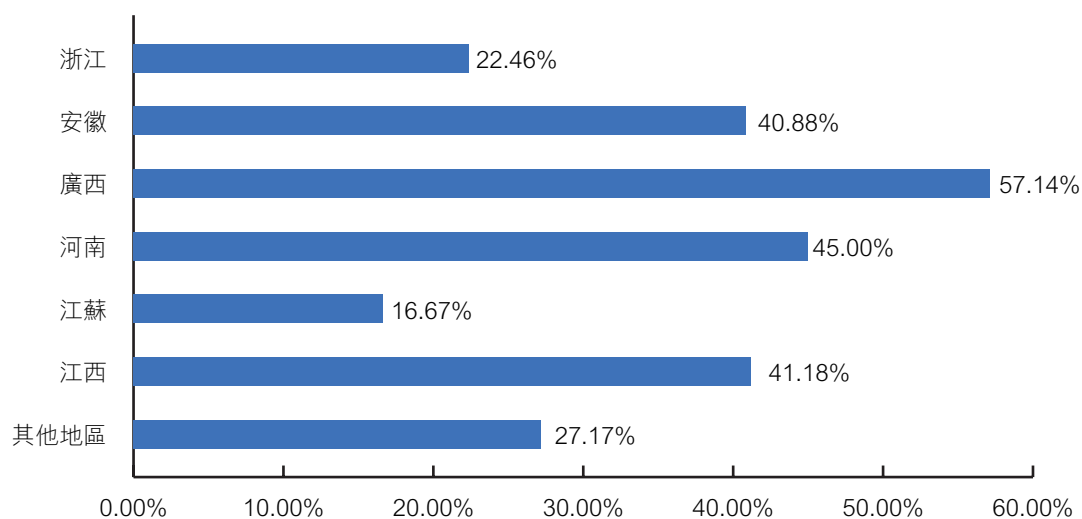
員工工齡分佈(人)



員工地區分佈(人)



按地區劃分員工流失率



薪酬機制

本集團遵照相關法律法規，遵循「一個前提」、「兩個公平」和「三項匹配」等基本原則，對員工的薪金、獎金、福利等薪酬均訂立了明確的標準，每月向僱員發放工資，按照彼等績效考核情況，季度／年度發放績效獎金。同時，為激勵和吸引優秀人才，使集團與外部人才市場接軌，提高集團對關鍵人才的吸引力，增強集團在人才市場上的競爭力，我們在崗位薪酬職級表之外設立薪酬特區，使工資政策重點向對本集團有較大貢獻、市場上稀缺的人力資源傾斜。

本集團堅持以人為本，為員工提供有效的關懷和保障。我們努力保障員工的薪酬待遇、工作時數、平等機會、多元化及反歧視，堅持同工同酬、男女平等，嚴禁僱傭童工，杜絕強迫勞動，並確保不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的員工享有平等的就業機會和勞動保障。在假期和工時數方面，本集團遵守中國國家法律法規，遇到員工加班的情況我們會以加班費或調休假的形式進行補償。在員工滿意度調查方面，我們於2020年12月針對全體員工在釘釘開展了2020年組織氛圍調研。

晉升渠道

本集團依據《員工異動管理制度》等相關條例執行，員工晉升需符合以下條件：

- 具有良好的職業道德、責任感和奉獻精神，並有很強的成功慾望；
- 具有很強的學習能力與解決問題的能力；
- 具有良好的團隊合作精神，並對他人有影響力；及
- 個人工作能力優秀，在工作中取得優異成績。

2020年本集團內部晉升員工40人，其中普通(同類別)晉升6人，晉升為初級管理人員、中級管理人員和高級管理人員的分別有22人、11人和1人。

未來，我們將：

- 持續完善人才池管理，進行人才池儲備和開發使用。
- 述職評審常態化。按季度對晉升、轉正人員及時組織三方(人力、上級、業務)安排述職評審，對不合格人員及時進行調整崗位。

反童工和強制勞動

本集團根據國家《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等法律法規，明確在招聘過程中拒絕聘用未滿18周歲的未成年人，並在招聘過程中遵守嚴格的審查程序，包括：核實聘用者身份證件及相關有效證明信息、對聘用者進行背景調查等程序，從而避免信息誤用、錯用。本年度，本集團未發生僱傭童工等違法違規情況。

2020年，本集團未發生因違法違規引起的勞動糾紛，未發生僱傭童工或強制勞工等現象。

5. 招賢納士，共同成長

5.2 培訓發展，育人成長

2020年，本集團對《培訓管理制度》逐步進行完善，延伸出新員工入職帶教、講師團隊搭建、課程庫搭建等計畫，對培訓發展進行持續開發，滿足培訓多樣化、層次化的需求，滿足員工自身發展的需要。從點到線，從線到面，形成具有宋都特色的培訓體系架構與人員職業發展規劃。

儲備項目經理訓練營

該訓練營由本集團統一組織，旨在培養經由外部招聘、內部選拔的有項目經理培養潛力的員工。訓練營以集訓、輪崗等模式，結合線上線下培訓的方式，以提高人才素質素養、專業知識、實戰手段和綜合管理能力為目的，為本集團培養出契合公司文化、具有較強專業素養的項目綜合性管理人才。

宋服生

該培訓班旨在培養本集團通過校企合作、校園招聘等錄用的大專及以上學歷的管理培訓生。管培生通過導師輔導、項目學習，逐步成為具有高素質、高能力、高認同感的「宋都範兒」未來管理層人才，同時作為本集團基層崗位補充和中層崗位梯隊儲備人才，形成了本集團儲備人才梯隊的雛形。

培訓指標

2020年數據

按性別劃分的受訓僱員百分比(%)	男性員工受訓總數(人)	278
	女性員工受訓總數(人)	310
	男性員工受訓百分比(%)	98.58%
	女性員工受訓百分比(%)	75.24%
按職能劃分的受訓僱員百分比(%)	高級管理層員工受訓總人數(人)	15
	初、中級管理層員工受訓總人數(人)	168
	基層員工受訓總人數(人)	405
	高級管理層員工受訓百分比(%)	65.22%
	中級管理層員工受訓百分比(%)	100.00%
	基層員工受訓百分比(%)	80.52%
僱員人均受訓時長	男性員工人均受訓時長(小時)	81.50
	女性員工人均受訓時長(小時)	91.50
	高級管理層員工人均受訓時長(小時)	31.00
	初、中級管理層員工人均受訓時長(小時)	83.50
	基層員工人均受訓時長(小時)	90.50

本年度內，我們還開展了：

新員工課程

為幫助新員工瞭解和熟悉本集團發展歷程、企業文化和公共類規章制度，增強新員工融入感和企業認同感，更好的貫徹集團各項指示，我們為新員工開辦課程。通過課程，新員工可快速瞭解彼此，且我們通過小遊戲、趣味問答及網站互動並將公司環境融入其中。



新員工課程

宋服務企業文化培訓

企業文化是企業發展的靈魂，為使員工更加全面系統的瞭解本集團企業文化、理念、企業價值觀，提升員工歸屬感，增強企業凝聚力，我們開展了集團企業文化培訓。新老員工們通過現場聆聽，重溫了本集團發展史，並對企業使命、發展願景、價值觀等核心文化理念有了更加清晰的認識。



宋服務企業文化培訓

雲課堂

新型冠狀病毒肺炎(「疫情」)爆發期間，我們根據疫情防控政策對培訓模式進行了調整，把傳統的線下培訓轉移到聚焦「人性化」的線上平台，員工通過個人釘釘帳號登錄即可進入宋都服務線上雲課堂進行課程學習與考核，增強了員工在學習時間上的靈活性與考核的便捷、環保性。管理人員也可通過後台匯出員工的學習與考核資料，並進行追蹤。



雲課堂

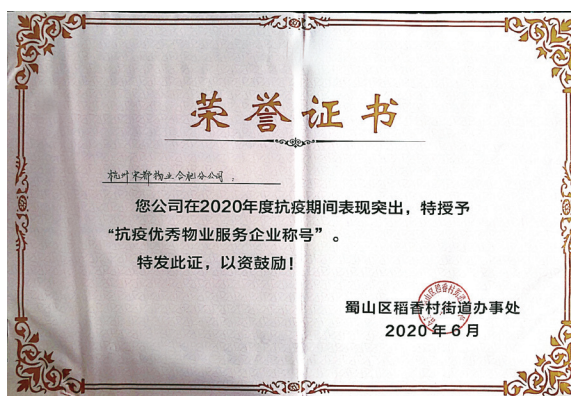
2021年，我們的培訓計畫及目標如下：

- 為在校實習生提供近百個就業崗位，實施「宋服生培養計畫2.0版」，實現入職新人3年達到對項目的獨立管理運營；
- 單獨建立物業管家培養機制，通過為管家設立專門的員工職業發展規劃、培訓計畫、培訓課程、晉升渠道，實現對管家的專項條線的培養計畫，使管家為業主提供更專業的物業服務；及
- 幫助新入職員工儘快瞭解本集團情況，融入企業文化和工作環境，加強並明確新員工的學習目標與管理層的帶教目標，形成企業傳、幫、帶的文化，增強員工穩定性與新投拓項目新員工帶教的可複製性，計畫並通過新員工入職帶教計畫。

5.3 健康安全，貼心守護

本集團高度重視員工在工作場所的健康與安全，我們在嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》等中國相關法律法規的基礎上，在員工健康與安全方面制定了全面的管理體系及相關制度，主要包括：職業安全教育、入職體檢、每年健康體檢、安全事故應急管理等。同時，我們在夏季向員工發放高溫費，以示高溫慰問。我們亦發放防暑飲料、綠豆湯等消暑飲品給一線員工。我們在冬季為員工統一配備棉大衣、棉手套及暖風機。

2020年疫情期間，我們也採取了很多行動來保障員工生命安全。我們尋找渠道採購防疫物資，如：口罩、消毒液、酒精、防護服、護目鏡等，確保員工在基本防護保障情況下上崗，每日兩次進行工作區域消毒水噴灑，每日兩次進行員工體溫監測。嚴禁員工聚集性就餐，更新《宿舍管理規定》，加強疫情期間宿舍管理工作，進出宿舍進行體溫檢測、環境消毒，禁止宿舍員工在休息時間隨意離開工作社區等。對於在管項目，我們及時瞭解各戶業主家庭情況，每日排查更新。對於疫情期間出勤員工，我們額外給予人民幣125元／天的疫情補助，並在勞動節時，對防疫抗疫優秀員工授予「先進個人」榮譽。本集團合肥分公司被評為「抗疫優秀物業服務企業」，數位員工獲得抗疫相關榮譽稱號。本集團在管江干區採荷街道老舊小區項目獲得政府街道辦事處「戰疫先鋒」榮譽。



疫情期間所獲榮譽

5. 招賢納士，共同成長

根據本集團工作性質，員工在日常工作中均不同程度的涉及到職業安全相關知識，我們在預防員工工傷方面也制定了相關制度。我們通過員工安全教育、工程員工工作流程規範培訓等方式提升員工職業安全素養，同時也對員工持證上崗進行了嚴格要求，詳情如下：

- 維修保養單位需具有營業執照、施工維修資格等級證書，工作人員需持證上崗，工作現場需配專職負責人；
- 維修服務方案操作人員需具有高空作業證，高空作業佩戴安全帽、安全帶；
- 明火作業需有專人看火；
- 電焊作業持證上崗；
- 電梯維保人員持證上崗；
- 服務品質標準符合法規或行業標準；
- 對員工進行崗前安全教育，定期組織員工進行安全培訓；及
- 不定期進行安全檢查。

本年度，本集團未發生提供安全工作環境及保障僱員避免職業病危害的相關違規事件。

本年度，本集團並無收到因公死亡報告，但損失243天因工受傷的工作日數。

6.1 服務為本，品質為先

本集團注重對服務品質的管控，並制定了相應管理制度，如：《垃圾管理規定》、《崗位工作人員任職要求》、《倉庫管理制度》、《應急預案》、《節約用水用電管理制度》、《危險源風險評價方法》、《物業服務品質考核標準》、《危險源識別與風險評價控制程序》、《物業管理與服務控制程序》、《信息管理制度》、《客戶維護關係作業指導書》等，從而提升我們的服務品質。

榮譽獎項：

- 陽光國際社區獲優秀垃圾分類示範園區；及
- 東郡之星、麗郡園獲錢塘新區物業管理優秀住宅小區。

在服務質量管理方面，本集團每季度對服務品質進行品質檢查，並要求問題專案進行限期整改，整改後進行驗收。同時，通過第三方機構對在管項目進行明察暗訪，並出具相應調查報告，我們會有針對性的解決服務品質問題，保障服務品質的穩定輸出。我們要求項目使用園區科技移動系統對日常巡視、客服接待、園區巡邏、報事報修工作等進行記錄。我們還會通過400服務熱線監督服務品質，對業主反應的問題進行及時的處理及回訪，不定期抽查項目工作人員服務態度並指出不足，舉一反三來糾正預防。我們通過預防為主、監管為輔、平時指導、把控節點等措施來改善服務品質。

未來，本集團將通過以下方面提升我們的服務品質：

- 建立客戶服務群、定期開展客戶拜訪活動、開展親情化服務；
- 固定、固化服務基本動作，進行服務產品升級換代，提供功能表式服務；及
- 拓寬與客戶的溝通渠道，除400客戶熱線外，大力推廣宋服務微信公眾號，打通線上線下溝通平台。

6. 智慧管理，竭誠服務

在知識產權保護方面，本集團注重維護相關知識產權單位的利益，我們主要涉及辦公軟件知識產權保護，我們通過正規途徑採購辦公軟件用於日常辦公，嚴格遵照相關法律法規進行合規使用。

在保護業主隱私方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網路安全法》等相關法律法規，我們建立了《信息管理制度》，並在制度中明確規定了業主的隱私保密要求及保留追究個人違法行為的法律權力，業主檔案為單獨建檔，設有專門的檔案室，由指定人員專職負責，任何需要查閱業主資料的人員進入檔案室必須進行登記。載有客戶檔案信息的電腦需設置密碼，並由使用人專項保管。本集團實行問責機制，拷貝、複印、借閱業主信息均要求上報經理室，經核准批覆方能實施。業主信息變更由主要負責人發起流程，逐級審批至經理室，由專人進行變更，在管項目一線員工無私自變更權力。

未來，我們將在遵守國家法律的基礎上，在客服前台接待區域加裝監控攝像頭，監督監管工作人員的操作規範性，最大限度的保障客戶電子信息的安全。同時，監控紙質檔案存放區域，核對相應記錄，對進出人員進行有效監督。

2020年，本集團無重大影響的有關產品和服務的責任違規事件。

6.2 注重回饋，安全保障

為符合市場預期，保障本集團品質輸出的一致性，本集團已獲得ISO9001國際質量管理體系認證證書。我們在整體經營生產過程中嚴格按照體系要求進行規範管理，每年對體系進行適用性、合規性評估，接受體系認證專業機構的審核與再認證活動，雙方通過簽署合同來進行相互約束。同時，我們以業主的需求為出發點，不斷改進、提升服務品質，以期達到適應市場需求之目的。

本集團設有400-0050033全國服務熱線，並配有專職人員負責接待客戶的來電訴求。我們要求工作人員對客戶訴求進行有效記錄，對涉事組織、人員要求半小時內予以溝通回復，處理結果回饋至400熱線，並進行專項回訪，業主對處理事務滿意則閉單，不滿意則進行回訪，直至客戶滿意為止。超出訴求合理範圍的則需按層級上報至聯合會簽後閉單。故意拖延或回避的相關組織及個人、超出時間規定要求、且無任何正當理由的則按組織績效進行處罰。本年度，我們收到198起投訴。本年度的投訴閉單率達99.28%。我們亦持續跟進該等未處理事件，以確保多數投訴處理結果令業主滿意。

在社區安全保護方面，我們通過技術防範與安全防範相結合的方式，保護業主安全。技術防範主要由周界報警系統、園區內部監控系統、住宅門禁系統、園區道閘系統、消防系統、人臉識別系統等系統組成，根據系統組態安排相應人員，如門崗、巡邏崗、消監控崗、車輛崗進行補充。通過人臉識別、人員進出、車輛進出的登記與核實，彌補硬件設施的不足，以期達到社區安全最大化。通過本集團內部使用的園區智慧軟件監督人員執勤情況，每週對各在管項目進行任務執行情況審核，安裝關鍵崗位反監控設施進行不定期抽查，發現問題及時處理，情節嚴重的對相關責任人按照獎懲管理制度進行懲罰，每月對崗位人員進行考核點評，針對性的解決不足問題。

6. 智慧管理，竭誠服務

疫情之初，本集團嚴格按照政府防疫要求進行園區物業管理，內部緊急採購相應抗疫物資，如：口罩、體溫計、消毒液、酒精、防護服等。為防止疫情擴散，員工上崗每日測量體溫，體溫測試合格方能上崗，組織專人對公共區域進行每日多次消毒，如電梯、大堂等人員進出較為密集區域。外部加大宣傳力度，提示業主非特殊事宜不外出，每日進行防疫宣傳，杜絕外來人員進入服務區域，門崗提供相應消毒液與酒精對進出園區的業主進行消毒。通過關注防疫信息和政府指導文件，不斷完善《傳染病應急預案》並下發至經營單位執行，從而有效遏制了疫情蔓延，為順利復工恢復社會秩序打下堅實基礎。

榮譽獎勵：

- 中國物業企業綜合實力TOP100中排名第54位；及
- 江干區政府街道辦事處「金牌管家」及「戰疫先鋒」。

隨著科技化的發展，未來，本集團緊跟時代潮流，積極運用現代化科技手段加強園區安全管理，投入必要的資金來維護、升級、更新現有的技防產品，培訓相關人員適應新科技的發展，並積極探索新科技產品運用於項目安全的可行性研究。

6.3 智慧社區，便捷服務

為進一步提升本集團品質，提升客戶滿意度，本集團開發了「宋服務」平台。「宋服務」平台是一款專為本集團業主打造的微信服務平台，軟件集成了一系列生活服務功能，涵蓋本集團全系服務資源，是為會員提供優質服務的一站式智慧服務社區。該平台於2020年7月上線，內容包括：房屋報修、一鍵呼叫、社區公告、社區活動、貼心管家、線上繳費、生活服務、意見回饋等多種功能。目前已實現房屋報修、投訴建議、社區公告功能，後期本集團將陸續開放其他埠端口，屆時將更加便利的為客戶拓寬與集團橫向對接的渠道。

「宋服務」平台順應時代發展，積極回應業主服務需求。平台的上線使業主的房修問題得到了快速的處理，拓寬了客戶溝通渠道，具有準確的時間記錄，線上留言報事有效的記錄了業主訴求，避免在維修、保修過程中，部門間的互相推諉，有助於還原事實真相，加快維修進程。



「宋服務」平台操作流程

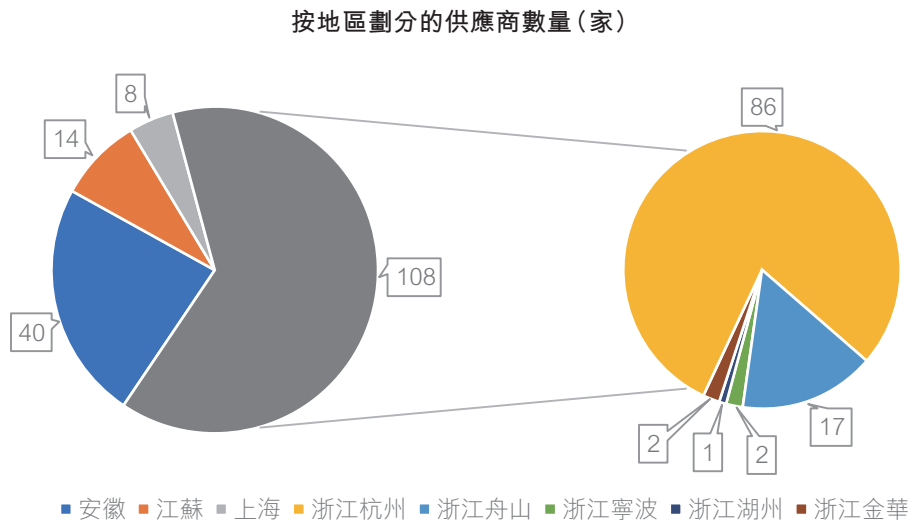
6. 智慧管理，竭誠服務

未來，我們將通過創新智慧化的服務方式，以平台接駁更多的智慧化產品、社區商業及公共服務等內容，為居民提供更快捷的增值服務。讓社區管理更加精細化、智慧化，以系統化的能力，建立流暢的信息流，實現整個社區線上化、數字化管理。通過智慧社區底層的IoT物聯平台，實現對社區中的設施設備智慧化、集中化管理，並可不斷根據實際需求進行智慧化模組擴展，解決不同品牌設備互不相通的問題，涵蓋停車道閘、樓宇梯控、視頻監控、安防報警、能源照明、智慧門禁等一系列社區硬件系統，在物業管理層面，可有效降低物業人力成本，提高服務和事件回應效率。同時，圍繞業主的核心需求和生活場景需求，提供極致的全場景智慧體驗，包括門禁安全通行、車輛快速出入、超級App呼梯、一鍵報警以及智慧家居等豐富的「黑科技」體驗，幫助業主解決社區生活的各方面問題。

6.4 緊密合作，互利共贏

本集團通過不斷完善供應鏈管理體系，與不同類型的供應商緊密合作，對物資採購、服務外包的供應方選擇進行嚴格把控，致力於建立一個高效的供應體系。我們的供應商主要包括以下類型之服務供應商及分包商：保潔、秩序、綠化／園藝、建築／裝修環境、消防、設備維修及維護、節能、信息類、金融類、法律類、財務類、傳媒企劃、其他綜合服務類。本年度，本集團根據ISO9001質量管理體系及ISO14001環境管理體系加強對供應商環境及社會因素的評估。

本集團共有供應商170家，按地區劃分的供應商分佈圖如下：



供應商評價

本集團對於年度實際發生集中採購或外包的所有供應商均進行年度評價。物資類供應商以品質50%、交期20%、價格15%、配合度15%的權重進行評價；外包類(含物業外包和服務外包)供應商以品質及服務70%、商務30%的權重進行評價，品質得分標準由對應的專業部門制定，並報人力行政中心備案。

依據考核結果，我們將供應商分成A、B、C、D四級，有出現以下情況之一，即可將供應商做退出處理：

- 連續兩年被評定為C級供應商的；
- 供貨／服務中出現品質問題，整改措施屢次得不到改善，無法滿足要求；
- 發生違約、違反誠信等行為，造成影響惡劣，且行為得不到糾正；
- 供應商在資質能力核實、參與投標或報價、合同履行及後續服務中出現的各種虛假陳述、偽造資料、以次充好、價格欺詐、不守合約、行賄受賄等違背商業道德的行為；及
- 供應商主動要求退出，隨附合理理由。

我們致力於把自己的環保、安全和企業社會責任理念傳遞給供應商，並在與供應商開展合作時予以告知，加強與其在環境、職業健康安全保護方面的合作。我們對主要供應商進行不定期的監督和檢查，監督其環境、健康與安全方面的表現。對不符合要求的供應商，我們將提出整改意見；對整改後不符合要求的供應商，我們將採取減少訂貨、更換供應商等相應措施，從而管理供應鏈在環境和社會方面的風險。

6. 智慧管理，竭誠服務

供應商有下列情形之一的，列入誠信黑名單並在集團公告系統予以公告，各級採購實施部門不得選擇此類供應商採購、外包、詢標等，列入黑名單的供應商3年內不允許再次申請入庫：

- 弄虛作假、騙取註冊入庫資格的；
- 串標、圍標或行賄行為的；
- 故意不按圖紙或標書要求施工、提供產品或外包服務，且造成安全事故或帶來嚴重安全隱患，且拒不整改或整改後驗收不合格的；
- 年度履約評價不合格，且拒不整改或整改後驗收不合格的；
- 工程交付2年內，因供應商原因出現重大品質缺陷或安全事故的；
- 提供產品、服務過程中，未爭得本集團同意，隨意終止供應、服務，且給我司造成嚴重後果的；
及
- 行業內肆意散佈謠言，嚴重影響公司名譽的。

7. 廉潔奉公，忠於職守

本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等中國法律法規，不斷完善反貪污相關管理機制和制度。本集團在與供應商簽訂合同時，會同時簽訂《供應商廉潔協定》，2020年度述職會議上進行「管理層廉潔宣言」，並設立專門監察審計人員進行審查。此外，本集團設立員工紅線管理標準，其中有關員工職務行為規範內容中對員工侵佔、貪污、受賄等負面行為的處罰內容進行明確。對於實施上述行為的員工予以降薪、降職、撤職或解除勞動合同等處罰。對於知曉下屬員工實施上述行為但不報告的直接責任人或直屬上級，予以口頭警告、記過並通報批評或降薪等處罰。本集團所有子公司及分公司每年均會安排反貪污培訓。培訓後，所有僱員均需通過有關紅線管理標準的測試。同時，本集團設立獨立監察舉報信箱，由專人保管，對舉報人信息嚴格保密，審查過程中嚴格要求相關人員對舉報人信息加密，一旦發現洩密將對相關人員予以行政處罰。本集團設置舉報電話：(0571) 86821030-808，郵箱sdwyjubao@songdu.com，並在會議室張貼集團「十大禁令」宣傳單頁進行反腐宣傳。

2020年，本集團未發生貪污訴訟案件。

8. 熱心公益，回饋社會

本集團一直以服務品質為核心，在實現企業快速發展的同時，也始終積極的履行社會責任。我們旨在為業主打造和諧、幸福的園區環境，睦鄰友好的鄰里氛圍，營造有溫度的物業管理模式。

愛心臘八

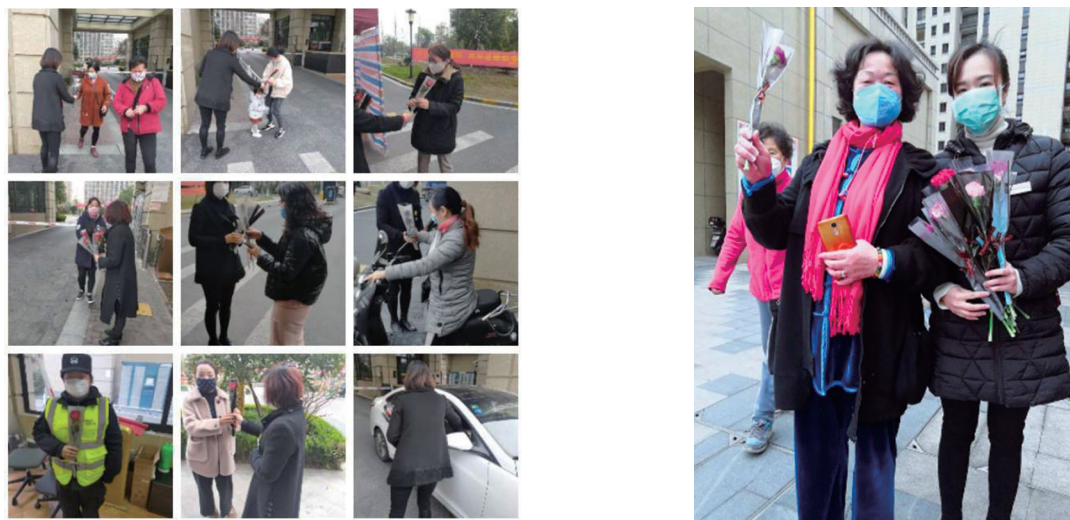
農曆十二月(每年十二月被稱為臘月)，每年臘月初八，是我國漢族傳統的臘八節。在我國，臘八節有著很悠久的傳統和歷史。在這一天喝臘八粥、做臘八粥是全國各地老百姓傳統習俗，社區工作人員開展送臘八粥活動，讓業主享受濃濃暖意。



愛心臘八活動

感恩三八節

三八婦女節是世界的傳統節日，也是廣大婦女的節日，為了體現社區對女同胞的特別關愛，同時豐富大家的業餘文化生活，本集團會舉辦感恩三八節活動並開展健康知識講座，激勵社區廣大婦女滿懷熱情投身於工作中之餘，享受社區帶來的溫馨生活。



感恩三八節活動

「金扳手」客戶關懷活動

本集團於2020年4月20日至2020年6月30日開展「金扳手」客戶關懷活動，提供免費維修服務31項，總預算資金25萬，覆蓋服務住宅項目11個，涉及客戶13,478戶。活動統一由管家根據業主訴求預約上門服務時間，工程部按預約時間入戶維修。旨在一步提升客戶滿意度，對已接受免費維修服務的客戶進行400回訪確認，並對服務進行評價，有效拉近了企業與客戶的距離，切實幫客戶解決了一部分實際困難。

粽葉飄香 歡度端午

為切實貫徹落實我們的節日—端午，承載端午節所蘊含的愛國主義道德內核，本集團會舉辦端午包粽子、送艾草活動，增進社區群眾對民族文化的認同感和自豪感。



端午節活動

宋都·花young鄰里節

本集團以7月為契機，舉辦花young鄰里節，活動以讓業主接觸、認知「宋服務」平台為主線，向業主通過介紹「宋服務」平台將線下服務升級延伸至線上，以業主視角，從平台建立目的、產品使用給生活帶來的便利、產品內含豐富的服務／活動等層面，使業主識別、自主認知並積極使用，為業主的生活提供便利。活動中我們舉辦了業主互動節目，通過派發禮品等環節活躍氣氛，調動了業主的積極性。



宋都·花young鄰里節

8. 熱心公益，回饋社會

夏日送清涼，絲絲涼意沁人心

本集團在蟬鳴聲起、熱浪來襲的盛夏季節在各項目開展送清涼茶、送禮品、舉辦游泳競賽等活動，讓社區業主在炎熱的夏日裡也能感受到清涼和快樂。



夏日送清涼活動

喜迎國慶 歡度中秋

明月九霄掛，清風八方來。四季悄聲過，一年明鏡台。中秋幸福日，八月團圓牌。為了迎接2020年中秋節與國慶日的到來，豐富社區業主的業餘生活，我們舉辦了喜迎國慶、歡度中秋社區活動，為社區業主在緊張的工作之餘能夠充分放鬆，享受節日的快樂，促進鄰里和睦，充分發揮社區文化的導向功能，凝聚功能和輻射功能。



喜迎國慶 歡度中秋活動

九九重陽節，濃濃敬老情

為弘揚中華民族尊老、敬老、愛老、助老的傳統美德，讓社區老年人度過一個愉快、祥和的節日，我們在重陽節期間舉辦了為老年人獻愛心、送溫暖活動，以建立起敬老愛老的社區氛圍。



重陽節

未來，我們將對九九重陽節，三八婦女節、愛心臘八、濃濃敬老情、粽葉飄香 歡度端午、喜迎國慶 歡度中秋等傳統活動進行固化，形成長效機制。同時我們還將有針對性地開展大型活動，例如和美生活節、品質生活節等。

9. 附錄

9.1 香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇 A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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。	4. 節能環保，綠色發展
A1.1	排放物種類及相關排放資料。	4.1 控制排放，合規處置
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.1 控制排放，合規處置
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.1 控制排放，合規處置
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.1 控制排放，合規處置
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.1 控制排放，合規處置
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.1 控制排放，合規處置

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	4.2資源節約，低碳運營
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.2資源節約，低碳運營
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.2資源節約，低碳運營
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.2資源節約，低碳運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.2資源節約，低碳運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	4.2資源節約，低碳運營
層面 A3：環境及天然資源		
A3	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。	4. 節能環保，綠色發展
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。	4. 節能環保，綠色發展
層面 A4：氣候變化		
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	4.3氣候變化，積極應對
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。	4.3氣候變化，積極應對

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇 B. 社會		
層面 B1：僱傭		
B1	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。	5.1 平等僱傭，權益保障
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	5.1 平等僱傭，權益保障
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	5.1 平等僱傭，權益保障
層面 B2：健康與安全		
B2	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。	5.3 健康安全，貼心守護
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	5.3 健康安全，貼心守護
B2.2	因工傷損失工作日數。	5.3 健康安全，貼心守護
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。	5.3 健康安全，貼心守護

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 B3：發展及培訓		
B3	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。	5.2培訓發展，育人成長
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	5.2培訓發展，育人成長
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。	5.2培訓發展，育人成長
層面 B4：勞工準則		
B4	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。	5.1平等僱傭，權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	5.1平等僱傭，權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	5.1平等僱傭，權益保障
層面 B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	6.4緊密合作，互利共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	6.4緊密合作，互利共贏
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。	6.4緊密合作，互利共贏
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。	6.4緊密合作，互利共贏
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	6.4緊密合作，互利共贏

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 B6：產品責任		
B6	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。	6. 智慧管理，竭誠服務
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。	6.2 注重回饋，安全保障
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	6.2 注重回饋，安全保障
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	6.1 服務為本，品質為先
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	6.1 服務為本，品質為先
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。	6.1 服務為本，品質為先
層面 B7：反貪污		
B7	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。	7. 廉潔奉公，忠於職守
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。	7. 廉潔奉公，忠於職守
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	7. 廉潔奉公，忠於職守
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	7. 廉潔奉公，忠於職守
層面 B8：社區投資		
B8	一般披露 有關以社區參與來瞭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。	8. 熱心公益，回饋社會
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	8. 熱心公益，回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	8. 熱心公益，回饋社會