



Excellence

卓越商企服務集團有限公司

EXCELLENCE COMMERCIAL PROPERTY & FACILITIES
MANAGEMENT GROUP LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6989



環境、社會及管治報告

2020

關於本報告

報告簡介

本報告是卓越商企服務集團有限公司(「本公司」、「卓越商企服務」或「我們」)第一次發佈的環境、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，全面闡釋公司於2020年1月1日至2020年12月31日在環境、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2020年度(「本報告年度」)的數據表現。

報告範圍

本報告的主體範圍包括卓越商企服務集團有限公司及其分子公司，其中環境類數據統計範圍為本公司在管的卓越集團自有開發項目。

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。

獲取及回應本報告

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司的網站(<http://www.excep.com>)下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。如您對公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至IR@exceam.com。

目 錄

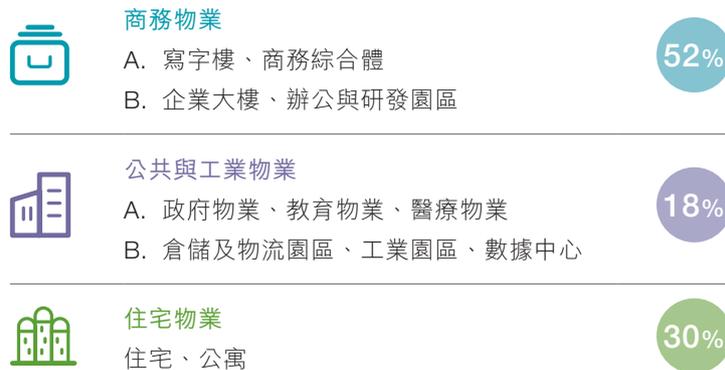
關於本報告.....	1
1. 關於卓越商企服務.....	3
2. 高管致辭.....	4
3. ESG概要.....	5
3.1 利益相關方溝通.....	5
3.2 實質性議題識別.....	6
4. 舒適服務 和諧共贏.....	7
4.1 品質理念，舒適服務.....	7
4.2 悉心傾聽，排憂解難.....	9
4.3 綠色採購，和諧共贏.....	9
5. 廣納賢才 攜手並進.....	13
5.1 平等僱傭，權益保障.....	13
5.2 發展晉升，助力成長.....	15
5.3 健康安全，貼心守護.....	18
6. 綠色運營 低碳環保.....	19
6.1 控制排放，碧水藍天.....	19
6.2 節能降耗，綠色低碳.....	21
6.3 氣候變化，評估應對.....	23
7. 合規經營 廉潔誠信.....	24
8. 關愛社區 回報社會.....	25
9. 附錄.....	30
9.1 香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表.....	30

關於卓越商企服務

卓越商企服務是中國領先的商務物業管理服務提供商，為客戶提供全生命週期的資產維護和全鏈條的服務解決方案。卓越商企服務1999年於深圳成立，秉承「中國領先的商務不動產服務運營商」的企業願景，聚焦商企「1+1+X」服務領域，目前已形成了完整的不動產全生命週期服務運營業務鏈條。公司服務類型涉及寫字樓、商務綜合體、企業總部、綜合辦公、研發數據中心、工業園區、物流園區、政府公建、高等院校、醫院公共設施、住宅公寓等不動產物業的諮詢顧問、物業服務、綜合設施管理、資產運營管理、高端商務服務等綜合管理服務。

卓越商企服務通過對物業服務主要市場領域和客戶需求的深入了解，不斷探索運用智能化手段，在為客戶提供專業化的基礎管理服務之上，結合特色服務、延伸服務，為用戶提供定制化的不動產全生命週期全鏈條的綜合設施管理服務整體解決方案，實現用戶綜合價值期望，成功塑造國際化高端商企不動產運營服務品牌形象，得到了業界的一致首肯和認可。

各物業業態管理面積佔比：



品牌主張：遠大理想 點滴成就

企業價值觀：追求卓越 不斷超越

企業願景：中國領先的商務不動產服務運營商

高管致辭

致各利益相關方：

作為中國領先的商務不動產服務運營商，卓越商企服務為客戶提供全生命週期的資產維護和全鏈條的服務解決方案。卓越商企服務一直非常關注客戶的基本需求和不斷增長的價值體驗，我們不斷加強風險管理、把握機遇，實踐「追求卓越不斷超越」的價值觀，與我們的利益相關方合作，於提高服務質量、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響應是我們長期發展的基礎。我們與利益相關者保持溝通，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，並對其訴求進行及時而有效的反饋，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，推行「1234品質監管體系」，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，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戰略，落實環境管理體系和能源管理體系，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。

卓越商企服務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，我們相信將使卓越商企服務在可持續發展的道路上向前邁進，行穩致遠。

總經理

郭莹女士

2021年6月2日

ESG概要

3.1 利益相關方溝通

本公司環境、社會與管治的利益相關者主要包括內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府及業務所在地社區。本公司認為，傾聽和了解利益相關者的訴求將為本公司長期發展和成功打下堅實的基礎。本公司積極開拓各種渠道，與利益相關者保持溝通，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，也為利益相關者提出建議提供更多機會，並對其訴求進行及時而有效的反饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。下表載列本公司的利益相關方及我們與他們溝通的方法。

利益相關方	政府	股東/投資者	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家政策 合法、合規經營 依法履行納稅義務 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略和財務業績 股東權益保護 業務可持續性 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務及時 住戶安全 隱私保護 不斷提高服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> 共同遵守商業道德和國家法律法規 公開公正 信守承諾，互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦社區活動 參與社區建設 投身社區公益 促進社區發展
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 參與相關政策制定過程 討論貢獻企業經驗 積極引導和影響公共政策 與經營地政府對話 	<ul style="list-style-type: none"> 增加信息披露 董事會、股東會、投資者見面會 股東直接溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 監事會員工代表 工會組織 職工代表大會 員工意見調查、反饋 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 服務活動過程溝通 業主意見調查、反饋 投訴熱線 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 公佈供應商管理規定 合同談判 日常業務交流 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 與當地政府、組織對話 社區走訪、交流 增加信息披露
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 執行國家政策、遵守國家法律、法規 接受監管和考核 創造更多勞動力崗位促進就業 配合政府引導垃圾分類 及時進行納稅申報 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工文化技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 成立員工公會 	<ul style="list-style-type: none"> 服務規範化、標準化 定期進行滿意度調查 對客戶投訴及時反饋、處理 切實保障客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公開透明的招標制度 搭建供應商溝通平台 完善供應商選擇機制 為供應商提供平等競爭機會 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉行社區惠民活動 鼓勵好人好事 熱心公益，回報社會 開展員工志願者活動

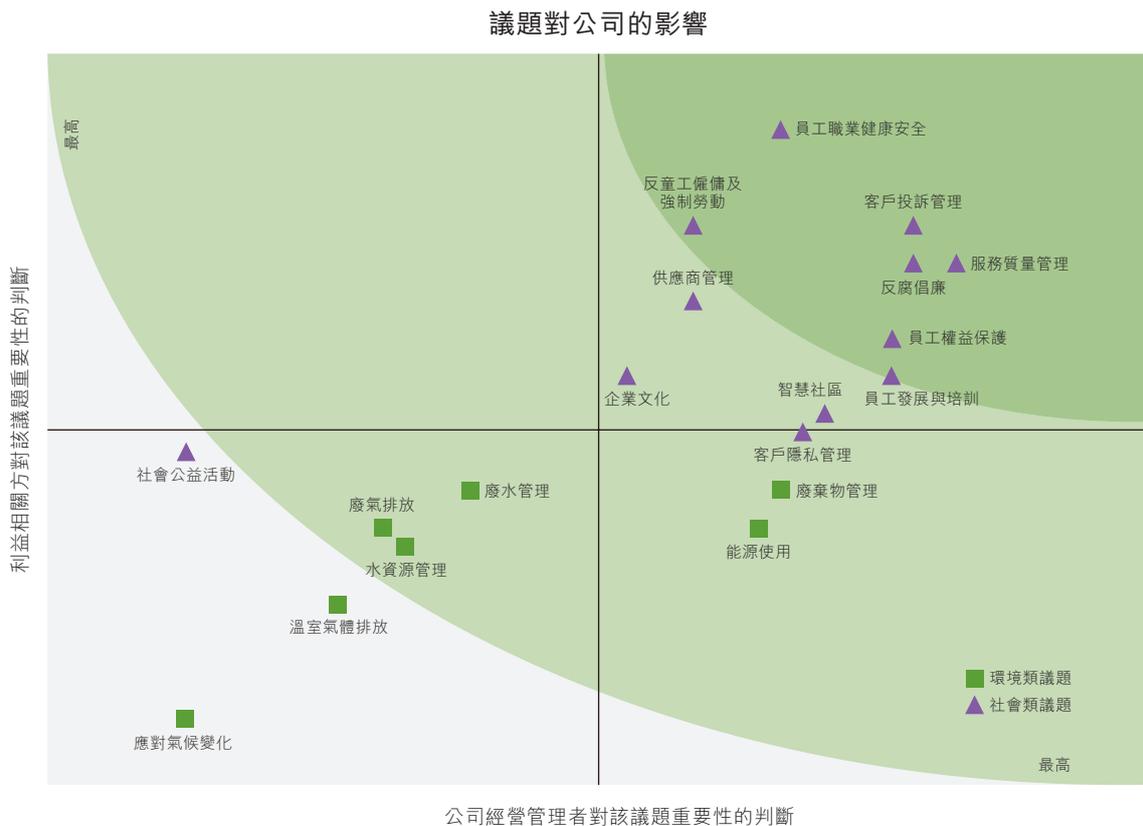
ESG概要

3.2 實質性議題識別

在本報告年度，我們通過問卷調查獲取了管理人員在內的內部利益相關者對於重要性的評估。我們也將對各利益相關者保持持續關注，不斷覆核並更新重要性評估，並在條件成熟的時候引入外部的利益相關者，從而更準確而充分地了解多方訴求，為企業經營與環境、社會管治工作的開展提供指引和方向。

基於對各方利益相關者重要性評估結果的分析和匯總，我們形成了如下重要性評估的矩陣。結合利益相關方對於企業經營與環境、社會管治的關注重點和《環境、社會及管治報告指引》，由於本公司主要提供物業管理服務，重點關注領域集中在客戶投訴、服務質量等社會方面。

我們充分考慮了各個關鍵績效指標在對經營的重要性以及對利益相關者的重要性，在綜合評估後，選取了下列的指標作為本公司可持續發展的有重大影響的方面。本公司在統籌兼顧所有環境和社會方面責任的同時，給予下列的領域更多的關注。



舒適服務 和諧共贏

4.1 品質理念，舒適服務

本公司重視精益化管理和體系化建設，自2001年起陸續獲得ISO質量管理體系(ISO9001)／環境管理體系(ISO14001)／職業健康安全管理体系(ISO45001)及能源管理體系(ISO50001)四項認證，制定並實施《服務過程監視與測量控制程序》、《績效考核與目標管理辦法》、《分業態物業項目服務品質評價標準》，推行「1234品質監管體系」(1個主體、2個平台、3個層級、4種方式)，通過全國400客服中心、內部審核、品質核查、示範項目評優、ISO認證審核、第三方專業測評以及E+智慧服務平台等方式，進一步加強物業服務質量的監督。全面質量管理、組織模式變革、精益生產、區域聯動優勢促進商業品牌提速，《卓越住宅4Ins美好生活服務綠皮書》全新發佈助力住宅品牌升級，通過對物業服務現場的品質管控，加強物業服務品質，從而建立物業品質管理長效機制。本年度未發生對本公司有重大影響的有關產品和服務的責任違規事項。

未來，本公司將秉承以客戶滿意為中心，將標準化與信息化結合，將服務標準植入信息化系統，推動標準有效落地。以「大數據應用」為核心，提升以客戶為中心的需求預判與精準服務能力。通過建立項目全週期風險管理體系及客戶服務品質管理體系，將管理前置、開展風險預控，規範服務標準；強化多層次的外部監督，對內樹立服務標桿、以專注回應營運，同時豐富品控工具手段，提高品控的效率和效果，進一步保障物業服務品質的穩定性。

榮譽獎項：

- 前海壹號項目E+智慧平台應用項目2019年最佳設施管理技術獎
- IFMA China FM Awards

在知識產權管理方面，本公司知識產權工作遵循統一管理原則，致力於將知識產權價值化、提升企業競爭力。本公司截至2020年底擁有1項發明專利和1項實用新型專利，未來我們將加強知識產權儲備，增強競爭力。

在客戶隱私方面，本公司制定了《卓品智慧平台數據安全管理準則》，規定了阿里雲服務器數據加密要求及登陸准入要求的管理制度。客戶登錄註冊平台需在線簽訂符合國家互聯網相關法律法規的用戶隱私協議，用戶同意協議後方可進入使用平台，平台系統對所有用戶的數據權限進行分級管理。未來我們將根據國家相關法律法規的要求及時進行用戶協議更新及數據管理更新。

於本報告年度，就本公司所知悉，本公司未發生有關產品責任、廣告、標籤及隱私事宜的違規情況。

舒適服務 和諧共贏

卓品智慧社區平台

卓品智慧社區平台是我們的智慧物業服務平台。它主要為業主提供門禁通行、停車服務、報事報修、智能家居等服務，同時為員工提供物業設施設備、綜合巡檢、客戶工單等工作管理服務。卓品智慧社區平台藉助互聯網公司主流廠商的AIoT(人工智能物聯網)技術能力及大數據能力，進一步為合作企業客戶提供平台能力，藉助卓越平台能力使客戶現場基礎服務線上化，並根據客戶需求提供更多的客戶及員工增值服務。例如企業集採及企業積分商城，便捷行政小程序等。

卓品智慧社區平台與卓越商企物業服務深度綁定，並藉助阿里、京東、騰訊等AI及IoT技術、數據及場景服務能力為客戶不斷迭代更加智慧化的基礎物業服務以及各類增值服務，並提供菜單式的場景服務選擇，使卓越商企服務不僅提供基礎物業服務，將企業行政、企業員工及個人主戶等多維度的服務需求都可囊括進來(例如行政代採平台、客戶積分商城、一站式行政平台等)。卓品智慧社區平台目前主要的功能：

- 通行繳費：物聯融合，道閘、停車出入手機掃碼一鍵通行；
- 線上物業：物業公告、報事報修、專屬客服等物業服務在線快速處理，智能物業管理，省時省心；
- 企業服務：行政物資代採、企業禮品定制、企業福利、活動策劃等一站式定制服務，為企業行政解決痛點難點；
- LIFE商城：便捷服務、專屬優惠、職場好物等板塊，整合品牌優惠好物，為C端客戶提供內購平台；
- 精選活動：呈現樓宇大事件，優惠福利、節日活動、物業公告等信息一鍵獲取；
- 為你推薦：與周邊商業商家聯合，更多實體店優惠，吃喝玩樂一應俱全。

卓品智慧社區未來將覆蓋卓越集團全部自有項目，進一步迭代拓展更多服務場景，為卓越企業客戶、住宅客戶及合作企業客戶提供更加完善的智慧化服務(例如行政管家、社區內的老人小孩行動軌跡、小孩獨自出小區提示、社區團購、社區會員購物、智能家居服務等)。

舒適服務 和諧共贏

4.2 悉心傾聽，排憂解難

本公司建立了客戶服務工作制度和機制，主要由客戶關係、客戶服務、裝修管理、房屋交付等管理制度組成，我們執行總部、區域、項目三級管控機制。本公司設立了電話及郵件的溝通方式，包括：卓越集團服務監督熱線400-0086-000／卓越商企總部0755-23989106；郵箱zy400@excegroup.com承接各類客戶來電來郵來函關於客訴、諮詢、建議的客戶意見。我們在響應及時性上使用「115機制」，即1小時跟進、24小時回覆、原則5天關閉（處理完成），投訴按專業分類並執行日、月、季報數據通報納入考核。我們明確客訴管理辦法及投訴處理作業規程，針對客訴快速反饋我們建立了全國項目客訴反饋微信群即時跟進，並每日發佈客訴日報進行通報。如客戶對服務不滿，由項目物業服務中心首責，牽頭進行聯絡、溝通客戶需求，在合法合規合理的服務範疇內滿足顧客需求。

2020年滿意度調查：自有住宅82分（第三方測評），自有商務99分（第三方測評），外接項目滿意度年度98分（總部測評）。

本公司在安全防護上增加了人臉識別和O+系統客戶信息管控；疫情防控針對業戶需求採取了配合社區，滿足安全管控、增加便民服務，獲得業主好評。2020年亮點工作針對客服服務開展「客服交流學習會」每月一課，拉通一線客服人員客服技能和技巧。

4.3 綠色採購，和諧共贏

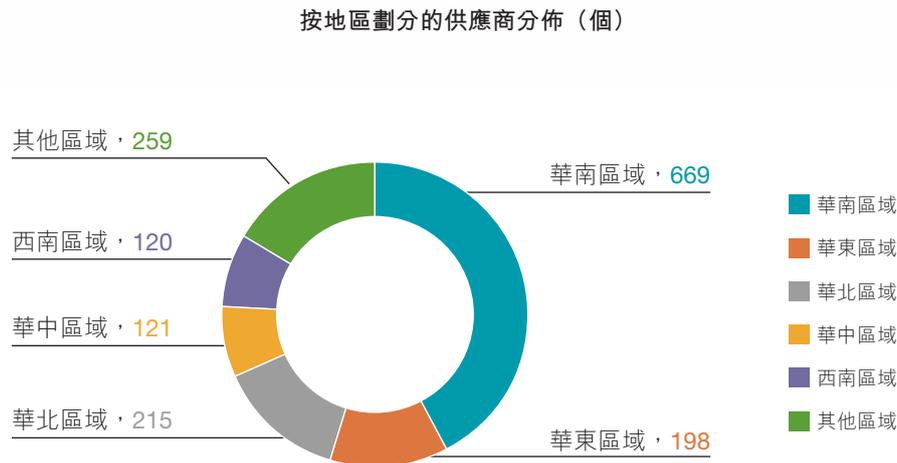
本公司對物資採購、服務外包的供方選擇嚴格把控，通過採購控制程序對供方選擇、採購流程、採購產品服務驗證作出明確規定，同時通過良好的溝通不斷鞏固和拓展與供方的合作夥伴關係，穩定供應渠道，保證供貨質量。

我們的供應商主要包括物資類、分包服務類、工程類、信息服務類、保險類，機電類等，各類供應商的明細如下：

- 物資類：辦公文具及設備、安防用品、清潔綠化環境類、工程日常維修維修、設備配件、禮品等；
- 分包類：清潔服務、保安服務、綠化服務、消殺服務、外牆服務、水處理服務等；
- 工程類：土建工程整改與維修、設備改造與維修等；
- 信息服務類：硬件採購、軟件採購含智能化平台採購等；
- 保險類：各類保險需求；
- 機電類：機電設備、調試、安裝類等。

舒適服務 和諧共贏

本公司在國內共有1,582家供應商，按地區劃分的供應商分佈如下圖所示：



我們根據業務拓展方向及公司開發計劃方向，進行儲備供應商資源尋源，通過對供應商價格水平、質量管理體系（含健康環境體系）、交付能力、信譽風險、合作意向進行綜合評價，由採購人員進行初審認證，並組織專業部門及業務部門形成考察小組進行實地考察，經採購負責人、分管審批，合格後，納入合格供應商池；根據每個項目的採購需求，在合格供應商池內選擇滿足環境、安全、同類項目實施經驗的供應商，匹配供應商通過招標、比價進行供應商的選擇確認，經審批後執行合同。在供應商認證過程中，需簽署《環境－職業健康安全保護協議》。

供應商年度評審

在履約中的供應商，我們按支付節點定期進行履約考核，包含質量呈現及滿意度、服務及時性、交付及時性、整改售後情況進行履約考核，以安全風險、社會影響（信譽）做為考核紅線；滿足1年合同期的供應商進行履約後綜合評估，按合同期內的履約中考核結果記錄平均值作為考核結果，按80分合格線，合格供應商排序定級供應商為優秀(20%)、良好(20%)、合格(50%)，排名後10%為限制條件使用，低於80分為不合格供應商；對安全風險、社會影響觸碰紅線、違約廉政合作、圍標串標等列入黑名單供應商，標為黑名單，3年內不能合作。

供應商環境及社會因素考察與評估

在供應商社會責任及環境保護的考察方面，我們在供應商准入過程中考核供應商質量健康環境體系，現場考察其體系運行情況，履約過程中，對合同履約情況進行抽查及考核，內容不限於：① 質量呈現；② 用工合法性／工資待遇／保險；③ 使用化學材料是否符合國家規定，是否有合格檢驗證，庫存管理是否符合EHS要求。本公司對於抽查考核結果提出整改要求或做違約處理。

舒適服務 和諧共贏

在供應商准入及後續履約過程中涉及的供應鏈環境及社會風險，我們採取如下措施識別：

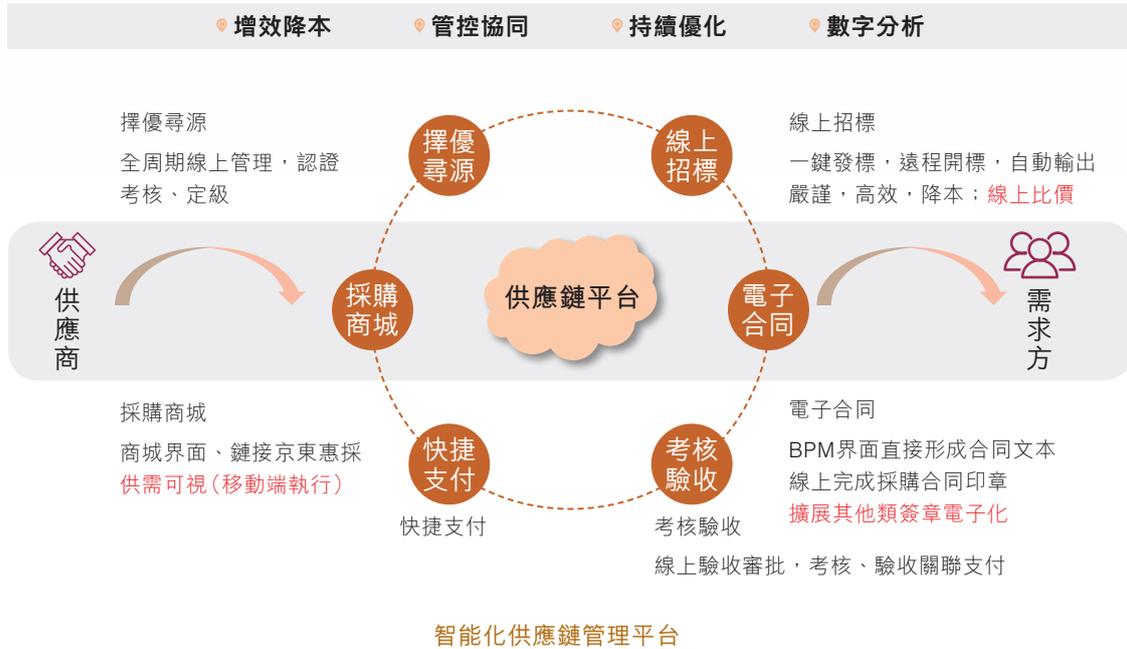
- 供應商全過程通過認證標準、履約考核標準、履約檢查標準、履約後定級進行是否符合履約合格的判斷，對供應商觸碰紅線情況有及時上報機制；
- 供應商為計劃性開發並保持儲備狀態，以總部集採覆蓋全國類、區域或城市屬地類，按每個城市每類供應商3-5家進行儲備，避免在出現相關違約情況時沒有備選；
- 對於分包類和工程類供應商，如在提供清潔、綠化服務前，供應商需提供員工健康證；在提供外牆、工程類服務前，供應商需提供高空作業證；在進行高危作業前，供應商需提供特種崗位保險投保證明，採購中心對安全施工設備進行嚴格檢查，施工材料進行合格檢查，督促進行安全施工崗前培訓及施工或服務前的安全作業指導。

本公司在採購物資過程中，各類物資採購選擇規格、品牌時，根據成本預算情況，選擇環保型產品，裝修材料類、清潔物資、安防物資類等首選環保型產品。我們對於物資供應商的供應商資格在認證環節進行審核，具有代理證、經營許可證，自正規品牌商進行採購，產品物資在到貨後進行驗貨，具有檢測報告、合格證書，不合格產品進行退換貨，同時確定保修期，保修期內無償更換或維修。

本公司在未來對於供應商管理的規劃：

- 加強對供應商實施工程的履約過程檢查，對監管供應商崗位、供應商實施雙向考核，及時發現不良進行整改，及時上報觸碰紅線問題，檢查供應商考核獎勵機制的落地執行。
- 加強執行供應商社會信譽影響、安全實施過程風險影響的紅線管理及結果執行，供應商信譽、黑名單同行共享，形成更加規範、更加誠信、更加嚴謹的供應商資源體系。
- 有效計劃開發優質供應商，確保供應商的穩定長期性，保持儲備資源狀態及無空白資源區域，做到有競爭，有備選。
- 打造高效運行，有效降本，管控流程協同支持，持續完善優化，數字分析支撐的智能化供應鏈管理平台，為公司創建同行競爭力的成本優勢。

舒適服務 和諧共贏



廣納賢才 攜手並進

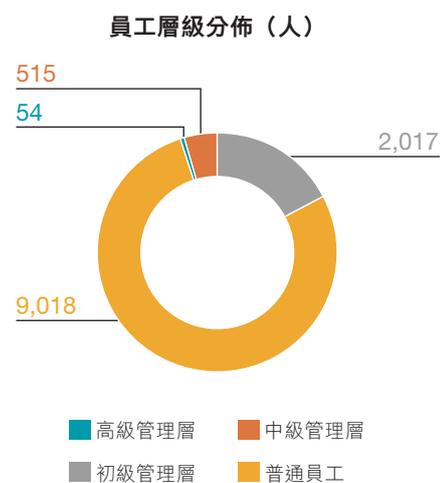
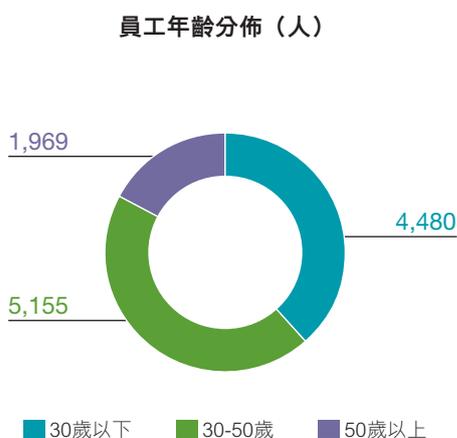
本公司在人力資源管理方面遵循的國家法律法規包括《未成年工特殊保護規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《女職工勞動保護特別規定》、《殘疾人就業條例》、《企業職工帶薪年休假實施辦法》、《中華人民共和國社會保險法》、《全國年節及紀念日放假辦法》、《工傷保險條例》。本年度我們對部份人力資源相關制度進行了修訂與完善，我們對《勞動合同操作指引》進行了修訂，調整了員工試用期時長；對《招聘管理辦法》和《入職轉正離職管理辦法》做了修改，《招聘管理辦法》修改關鍵崗位說明及背調內容，《入職轉正離職管理辦法》明確了對於關鍵崗位說明。

5.1 平等僱傭，權益保障

本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、*The Contract Labour (Regulation and Abolition), 1970*等相關法律法規，在員工僱傭方面建立了相關制度，例如《入職、轉正、離職管理辦法》、《員工勞動合同操作指引》、《實習生及外籍人員入職管理指南》等，確保合法合規。本公司有人事合規檢查制度，每季度會組織區域、項目自查、互查合規情況，公司總部也會不定期抽查。各附屬公司會與離職員工進行溝通，一方面在離職知會書上讓員工填寫離職原因，另一方面也會和員工進行面談了解員工離職原因。

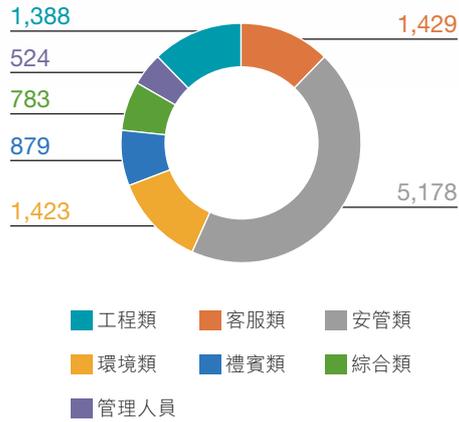
本公司僱傭面臨的挑戰是公司業務快速發展，需要更多的專業人才和管理人才加入我們的團隊，以適配快速發展的業務。本公司已進行相關的招聘升級改善計劃以及市場薪酬調研計劃，增加招聘人員的數量和質量，並以更符合市場情況的薪酬來招募人才以適應業務的發展需要。2020年我們組織在校學生到公司見習實習，實習人數93人，留用人數63人。

本年度公司共有員工11,604人，均為全職員工，其中男性員工6,851人，女性員工4,753人，少數民族447人，殘疾人29人。本公司男性員工流失率76.95%，女性員工流失率65.71%，30歲以下員工流失率16.09%，30-50歲流失率13.29%，50歲以上流失率354.95%。員工組成如下圖所示：

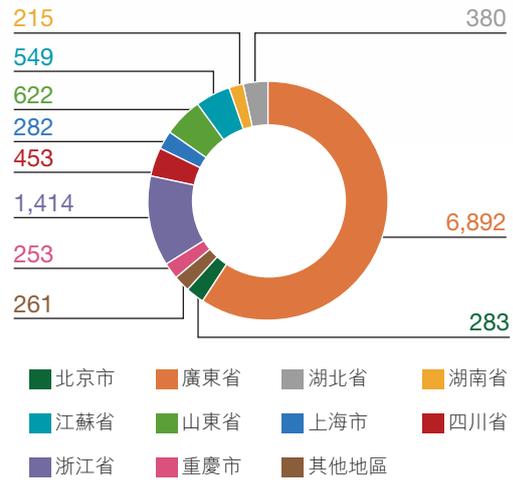


廣納賢才 攜手並進

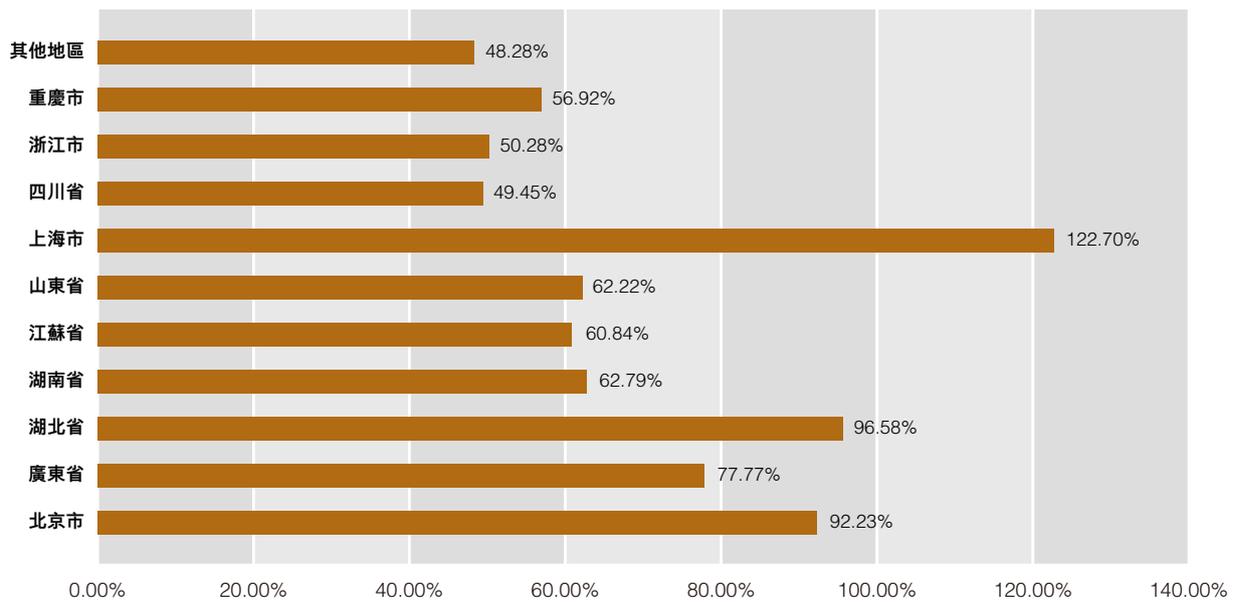
員工崗位類別分佈 (人)



員工地區分佈 (人)



按地區劃分員工流失率



廣納賢才 攜手並進

在員工薪酬福利方面，本公司按照法規每月按時發放工資，按照績效考核情況，季度／年度發放績效獎金，業務人員按照銷售情況發放提成，部份崗位提供崗位津貼、夏季發放高溫津貼，節假日發放過節費等。另外，我們為940名大齡退休返聘員工購買僱主責任險，我們在所服務社區提供員工宿舍323間。

在員工晉升方面，公司依據《人才發展管理辦法》和《晉升管理辦法》執行，根據業務和員工自身的準備度，由各業務部門每月提報晉升人員，按晉升層級審核生效。2021年我們將加大985、211重點大學優質生源的引入，培養過程中增加新項目實踐操盤演練和大管家賦能落地。

在假期和工時數方面，本公司遵守國家法律法規，遇到員工加班我們會以加班費或調休假的形式進行補償。

在反童工和強制勞動方面，本公司有嚴格的要求不允許僱傭童工，在招聘過程中會確認應聘者身份以及年齡，每月定期查看數據庫，檢查相應人員的年齡是否符合要求。本公司暫未發現童工和強制勞動的行為，如果一旦發現必定會第一時間制止，並給予相關責任人處分。

2020年，本公司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現象。

5.2 發展晉升，助力成長

本公司在員工發展與培訓方面的管理目標：推進企業戰略落地，發展和提升管理者領導力，培養關鍵人才，整合培訓資源，傳播企業文化。我們的培訓體系分為公司級培訓和區域的項目培訓，公司級培訓包含新翼（應屆生），潛才（後備主管），優才（後備經理），領軍（總監），以上均開展了一期，以現場培訓為主輔助遠程在線學習。區域和項目日常培訓以項目為單位，制定年度培訓計劃，落實到月度執行，保障業務運行。

案例：領軍培訓計劃

領軍培訓是針對公司總監級及以上管理層制定的一個培訓計劃，培訓講師來自外部諮詢公司，相關培養目標如下：

- 1、 公司層面，在未來我們需要可預期的卓越績效，建立明確統一的整個公司都能理解的業務拓展、經營的打法，有效的進行業務推進，及時衡量業務進展、確保業務的持續增長，公司持續發展。
- 2、 員工層面，幫助公司的領導者發揮自己的特長和優勢、挖掘自己的潛力、理解公司的期望、有效的推動區域／專業公司的業務發展，實現各個階段業務目標，實現公司與員工的雙贏。

廣納賢才 攜手並進

本年度領軍培訓計劃

課程名稱	時長	日期
第一課：戰略規劃	1天	2020/5/23
第二課：蘋果與桔子	2天	2020/5/24~25
第三課：用耳銷售	2天	2020/6/19~20
第四課：商業目標與組織	1天	2020/6/21
第五課：經營計劃及戰略落地(人財物)	2天	2020/7/17~18
第六課：破解銷售管理密碼	2天	2020/8/8~9



2020年度領軍培訓

我們建立了線上培訓平台，藉助雲學堂提供外部培訓學習課程。本年度我們對管理層開展了外訓。針對項目經理進行了小紅書操作手冊優化培訓以及民法典培訓，其中民法典培訓共有160人參與，另外，為提升項目經理的管理水平，我們舉辦了項目經理提升班，共有主管／經理78人參加。2020年我們的培訓支出為人民幣760,000元。

廣納賢才 攜手並進

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)	6,789
	女性員工受訓總數(人)	4,815
	男性員工受訓百分比(%)	99%
	女性員工受訓百分比(%)	99%
按職能劃分的受訓僱員百分比(%)	高級管理層員工受訓總數(人)	60
	中級管理層員工受訓總數(人)	1,404
	基層員工受訓總數(人)	10,140
	高級管理層員工受訓百分比(%)	90%
	中級管理層員工受訓百分比(%)	99%
	基層員工受訓百分比(%)	100%
僱員人均受訓時長	男性員工人均受訓時長(小時)	30
	女性員工人均受訓時長(小時)	26
	高級管理層員工人均受訓時長(小時)	30
	中級管理層員工人均受訓時長	27
	基層員工人均受訓時長(小時)	28

未來我們將持續公司級人才培養工作，為未來發展提供關鍵管理人才。繼續做好一線保障培訓，根據年度培訓調查結果不斷改進培訓效果。

廣納賢才 攜手並進

5.3 健康安全，貼心守護

身體健康與人身安全是人們追求美好生活的基礎保障。本公司堅持以人為本，重視員工的身體健康，我們在員工健康與安全方面制定了相關制度，包括安全生產、安全用電、作業安全（高空作業、熱加工、梯子使用等）、職業衛生管理政策等。

在確保員工健康和安全管理方面，我們由品質部負責提供指導，項目組織培訓，在夏季發放高溫津貼。2020年公司在新冠肺炎疫情初期迅速成立了疫情專項應對指揮部，指導各個區域、項目進行相關的防疫活動、疫情嚴峻時期我們嚴格測溫，配備口罩消毒液等防疫物資，定期進行消殺，增強通風，做好安全防護。疫情期間對表現優異的員工進行表彰，公司給予專項獎金激勵。另外，我們每年度統一安排員工體檢，員工可以在每年10-12月期間前往指定的體檢機構做相應的體檢，了解其健康狀況。

我們在管理及預防員工工傷方面制定了安全作業制度、指引，並對員工進行相關培訓，若員工發生工傷後我們會採取相應的事故上報以及總結回顧的措施，第一時間救治、送醫、申報工傷、安排工傷假期、工傷賠付。

	2020年	2019年	2018年
因公死亡員工(人)	0	0	0
因公死亡員工比率	0	0	0
因工傷損失工作時長(天)	2,082.5	1,959	3,180.5

本年度，本公司未發生提供安全工作環境避免職業性危害的違規事件。

綠色運營 低碳環保

秉承對社會和環境負責的態度，本公司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戰略，盡量降低業務發展對環境帶來的負面影響，同時發揮積極的影響。

本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等對公司發展有重大影響的法律法規，不斷提高公司的環境保護意識，採取了一系列切實可行的舉措，取得了預期效果。本公司主要場所已經通過ISO14001:2015環境管理體系認證，以及ISO50001:2018能源管理體系認證，這是對我們在環境管理方面所做的工作和取得的成就的肯定，我們也將在此基礎上不斷推進環境管理體系的進一步發展和優化。

6.1 控制排放，碧水藍天

廢氣及溫室氣體排放管理

本公司按照ISO14001環境管理體系和ISO50001能源管理體系要求，持續落實國家環保政策及節能減排要求，已建立《資源能源管理規定》和《廢棄物管理規定》等制度。在管物業項目主要是商務辦公樓和住宅以及少數物流園區，溫室氣體直接排放源為發電機使用柴油排放、員工私車駕駛尾氣排放等；間接排放源為電能使用造成的排放。發電機消耗柴油一般只在電力中斷時應急和月度測試時發生，廢氣排放量基本可忽略。公司提倡綠色出行，所在項目基本都在市區交通便利之處，員工多採用地鐵公交出行，由此最大程度減少汽車尾氣所含的溫室氣體。公司各物業項目每年要求制定節能目標，階段性推行節能改造專項任務，以及持續執行「清桌五關」等管理節能措施，逐步減少電能浪費，控制溫室氣體排放量。未來將持續在各項目推行節能技術應用，如LED燈的全面推廣應用，空調系統、電梯系統以及地庫照明等主要能耗設備動態感應控制等。

本公司廢氣及溫室氣體¹排放量及強度

類別	排放量	單位
二氧化硫	13.95	千克
氮氧化物	136.86	千克
顆粒物	18.41	千克
直接溫室氣體排放量	170.24	噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量	62,604.60	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	62,774.84	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放強度	64.08	噸二氧化碳當量／萬平方米

1 溫室氣體排放量計算方法：

直接溫室氣體排放量：集團汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑒》②《IPCC2006》；

間接溫室氣體排放量：集團外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考《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劃制定工作的通知》；

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。

綠色運營 低碳環保

廢棄物排放管理

本公司遵守環保要求，密切配合執行廢棄物減量計劃，並要求相關方參與。實際工作過程中，我們會對廢棄物進行分類：包括可以回收利用、不可回收利用、危險廢棄物。在管物業內，設置三類垃圾桶並在公告欄、線上等渠道持續向業戶宣傳垃圾分類知識，提醒其對垃圾進行分類收集。我們提倡無紙化辦公、單面紙重複利用、減少一次性餐具／塑料袋使用，盡可能減少廢棄物產生。

對於日常產生的辦公及生活垃圾，我們首先將可回收垃圾分離，例如對於辦公使用的紙張採取重複利用的措施，盡量減少辦公垃圾的產生，對於無法回收利用的廢棄物我們簽約有資質的供應商進行處理，所得歸於項目利潤。生活垃圾統一收集至垃圾房，由環衛部門轉運和處理，並進行數量登記，過程中監控不得有飛濺、散落等二次污染情況發生。所有裝修垃圾，全部由施工方負責清運。

本公司品質管理部每年審視危險廢棄物清單，根據國家《危險廢物名錄》進行更新。已設立專門的危廢庫房用來收集和存儲項目運營產生的危廢，其中常見有廢熒光燈管、廢油漆、廢化學品溶劑以及其盛裝容器等。按照國家環保技術革新，目前正逐步替換為使用LED燈管、水性漆、以及無鉛汞電池、環保筆等，從源頭上減少危險廢棄物的產生。複印機為租賃，產生的墨盒硒鼓等危廢由供應商定期替換和處理。其他危廢在做好隔離防洩漏措施的前提下暫存於單獨的位置，簽約了環保部門認可的危廢回收商進行不定期轉移處置。

通過採取以上措施，2020年本公司有害廢棄物排放總量約為3.63噸，無害廢棄物排放總量為70,052.85噸。

類別	單位	排放量	每萬平方米排放量(千克)
有害廢棄物	噸	3.63	3.69
廢燈管	噸	2.17	2.20
廢油漆溶劑	噸	1.46	8.2
無害廢棄物	噸	70,052.85	71,251.52
生活垃圾	噸	70,052.85	71,251.52

廢水管理

本公司經營活動中有生活污水(無工業廢水)產生，主要含來自於洗手間、茶水間的生活污水，以及清潔和工具清洗、空調冷凝水等。洗手間及茶水間的污水、保潔廢水經過化糞池處理後，排入城市污水管道進入污水廠處理，公司按要求繳納水處理費。空調冷凝水進行循環利用，不對外排放。本公司內部推行節水措施，設置了年度節水目標。年度有開展衛生間改造，使用節水便器。日常中不斷巡查，杜絕長流水，保證用水情況趨於合理水平。

本年內公司在排放物方面沒有對公司有重大影響的違規事項。

綠色運營 低碳環保

6.2 節能降耗，綠色低碳

本公司在能源使用方面，建立了完備的管理制度和完善的管機制。目前運行的管理制度有：《資源能源管理規定》、《能源評審管理規定》、《能源基準與績效參數控制規定》、《柴油發電機設備運行操作規定》、《柴油發電機維修保養規定》、《環境因素識別評價及管控程序》。在環境管理體系方面，我們大力推動環境管理體系的落實。建立嚴密的組織架構，並明確分工，各司其責。具體層級有：總經理、管理者代表、體系經理、EHS職責、環境方向的業務運營經理、以及區域項目的品質運營崗位、供方管理崗位和項目的環境管理崗位，各崗位從環境體系的策劃、落實、檢查、改進等環節合理設置各崗位職能，並實時測量、分析、改進。目前環境管理體系運行狀況良好。

本公司能源資源消耗量及強度

類別	消耗量	單位
電能(公共用電)	102,613,662.5	千瓦時
耗電強度	10.47	千瓦時/平方米
天然氣	77,772.16	標準立方
液化石油氣	4,856.70	千克
總耗水量	5,831,844.3	立方米
總耗水強度	0.60	立方米/平方米
紙張	1,804.4	噸

自2019年公司建立能源管理體系以來，我們每年向認證區域/項目(總部辦公區域、世紀中心1號樓)下達年度責任目標，均圓滿完成。2020年，本公司制定了《能源數據搜集計劃》、《能源監視與測量計劃》，卓越世紀中心項目引進大沖綠源能源科技有限公司對中央系統空調進行節能改造，最終實現日節電量12,716千瓦時，綜合節費率達22.76%。

本公司在51處寫字樓及住宅共設置廢電池回收箱340個，2020年收集廢電池2.086噸，均交由有資質的回收單位處理。同時，我們於16個在管物業項目設置了舊書刊、紙張回收箱65個，收集舊書刊及紙張40.85噸；在32個在管物業項目設置舊衣物回收箱56個，收集舊衣物23.93噸。

綠色運營 低碳環保

我們採取以下措施踐行節能降耗：

- 實施技術節能改造，以達到節能目的；
- 宣傳教育：利用節能宣傳海報、標識等宣傳方法使節能觀念深入人心；
- 員工培訓：從日常行為習慣、工作場景、作業技能等方面對員工進行培訓教育，糾正員工的不良浪費習慣；
- 制定責任目標：年初下達節能目標責任書，公司下達到區域、區域下達到各項目、各項目下達到各部門，並定期回顧完成情況，結合日常檢查改進，最終實現節能降耗的目的；
- 日常檢查：責任部門如工程部、行政部門對辦公區域、作業區域進行檢查，避免能源資源產生浪費。

未來，本公司還將從能源管理體系、環境管理體系的健康運行，年度目標責任的落實分解，各級組織的節能降耗培訓宣傳，節能降耗新技術應用等方面繼續推進節能降耗。

在水資源上，本公司主要使用城市自來水，少部份在管物業項目由於地理位置原因或建設方規劃有其他來源的水資源使用。我們今年從以下幾方面探索節水新路徑：

- 1、 探索機器人巡檢系統，及時發現輸水管道的跑冒滴漏，及時處理；
- 2、 通過E+FM設施管理系統對比同時期用水數據，及時發現用水異常，找出問題點，積極改進；
- 3、 調整洗手間出水流量，合理控制洗手間用水量；
- 4、 探索景觀用水循環處理系統，最大限度使用存水及雨水。

綠色運營 低碳環保

我們積極響應政府號召，配合污水處理系統的建設、同時積極探索雨水搜集及再利用技術，多方面多渠道拓展物業適用水源，力求做到節能環保。本報告年度內本公司在求取適用水源上沒有問題。

6.3 氣候變化，評估應對

在應對氣候變化方面，我們識別了公司經營過程中可能的影響，包括實體風險和轉型風險。對於不同類別的實體風險（如極端天氣），公司建立了颱風暴雨處置應急預案、暴雨寒潮應急處置預案、暴雪應急預案、除雪應急預案、高溫天氣應急預案等，並督促項目定期實施演練，以應對極端天氣等實體風險對公司的影響；除了實體風險，我們積極識別轉型風險，密切關注相關政策的變化，識別對於我們業務運營的風險和機遇，以更好地應對挑戰。

合規經營 廉潔誠信

本公司嚴格遵守《中華人民共和國審計法》，並制定了《審計管理制度》、《舉報管理制度》、《獎懲管理辦法》等制度，建立了有效的風險管理機制，我們每年會根據業務發展對制度進行修訂。本公司也制定了關於員工行為準則的員工手冊及紅十條，以規範員工行為。任何合作供應商均需在簽署合同及認證時簽署《陽光合作協議》，公司總部設立審計部門不定期對供應商關聯部門進行審計，對於違反陽光合作協議的供應商，或經核實有效投訴的供應商，被進行違約責任追究，並列入黑名單，三年不能使用。

本公司員工或任何人員如發現公司內部存在貪污、行賄等違法違規事宜，均可通過信函、電話、傳真、電郵、網站及來訪等進行舉報，舉報熱線為18128857565，舉報電子郵箱為wyjubao@exceam.com，我們有專人負責受理舉報事宜。我們鼓勵實名舉報，對舉報人信息嚴格保密，亦在《舉報管理制度》中制定條款保護舉報人權益。收到舉報信息後，我們根據舉報調查處理流程，對舉報線索進行調查核實，如確認發生涉嫌違規違法的事項，我們會報管理層或董事會審批後處理。我們通過開展新員工培訓、專項培訓、節假日廉潔提示等形式宣傳清廉文化。本報告年度，我們並沒有發現對本公司或員工提出訴訟或任何貪污、賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢案件。

關愛社區 回報社會

卓越集團自1996年成立以來，就致力於成為一家具有社會責任感的企業，並長期將自己的承諾兌現於經營決策中，公益捐助範圍涉及教育、扶貧、生態保護、文化事業、醫療、公共設施等領域。卓越商企服務跟隨卓越集團的公益步伐，自1999年成立起，積極參與到卓越公益事業中，承擔起企業社會責任。

➤ 希望小學

自1997年為廣東省新會市沙嘴鎮捐獻辦學款開始，卓越集團就開啟了自己在教育領域的公益之路。卓越商企服務集中社區客戶資源，參與「希望小學」的教育公益事業，定期發動社區居民和孩子開展聯動活動，獲得了業主客戶的積極參與。

➤ 紅色行動、無償獻血

除了關注教育，卓越商企服務自2009年起，就陸續聯動卓越集團、聯合深圳市獅子會持續十多年舉辦「紅色行動」無償獻血月，目前紅色行動已成為深圳冬季血液保障的關鍵力量，獻血總量佔血液中心血庫冬季捐血的40%，緩解了深圳冬季臨床用血的緊張局面。為倡導捐血助人、救人利己的公民意識，卓越商企服務聯合深圳市血液中心、深圳獅子會舉辦「紅色行動、無償獻血」活動，號召客戶和本公司同事在12月份深圳市最急需用血的時間裡奉獻了自己的一份愛心。每年通過卓越商企服務發動的獻血人群平均在200人以上，年累計獻血量超過十萬毫升，同時，公司一直號召並宣傳捐血助人的意義和好處，員工中有不少人常年堅持無償獻血。公司通過組織這種慈善公益活動，激發了社會群眾的仁愛之心，也有效地宣傳了無償捐血、救人利己的理念。卓越商企服務連年榮獲「慈善企業獎」、「最給力支持獎」等榮譽。



無償獻血活動

關愛社區 回報社會

➤ 卓越心 疆愛行

2017年起，卓越集團積極響應深圳福田區的號召，從「幫扶一個縣就是幫扶一個民族」的思想出發，對口援助新疆塔什庫爾干塔吉克自治縣。與深圳市慈善會聯合成立了1,000萬元塔縣助殘扶貧專項基金，同時開展「卓越心•疆愛行」系列公益行動，派出工作組以「助殘+扶貧」為援助核心，精準幫扶塔縣殘障兒童及成人。包括資助殘疾兒童接受康復治療、為適齡殘疾兒童解決教育問題、提升特殊教育學習及康復環境、助力殘障人士進行創業探索、與當地旅行社合作開發公益行線路及開發當地農副產品，為當地殘疾人提供就業機會及增加收入。卓越商企服務，作為「卓越心 • 疆愛行」項目的落地執行方，深入參與到卓越集團的援疆精準扶貧項目，包括產業扶貧項目開發及落地、助力殘障人士進行創業探索、當地大學生就業扶持等。

此外，卓越商企服務打造「精準+長效」的創新扶貧模式，挖掘當地特色農產品杏子及雪菊的市場價值，幫助解決收購、物流、商業溝通、銷售等歷史難題，惠及600多戶當地村名，僅僅鮮杏一項，近三年來累計銷售鮮杏65.6噸。卓越商企服務開發的公益產品「太陽禮盒」，扶持塔什庫爾干塔吉克自治縣發展當地雪菊產業，雪菊生產基地從無到有，2018年卓越商企服務與塔縣提孜那甫鄉和班迪爾鄉合作建成100畝雪菊基地，帶動兩鄉400餘戶參與種植。並協助當地雪菊產品註冊國家地理標誌農產品，為帕米爾高原雪菊建立知名度和影響力。2020年當地雪菊產量年產量2噸，而卓越商企服務也依靠自身的平台，從2017年到2020年，累計銷售雪菊763公斤，為當地扶貧產業貢獻力量。



「卓越心 • 疆愛行」公益行動

關愛社區 回報社會

為愛歌唱

2014年開始，卓越商企服務連續6年舉辦「為愛歌唱」公益活動，活動面向卓越商企服務在深圳CBD的寫字樓客戶，參與者通過「卓越生活圈」線上平台報名並參加海選，聯動各參賽選手的粉絲團進行「愛心大使」系列活動，該活動不只是一場歌唱比賽，每年還結合「以愛之名」的主題，策劃各種公益活動，如2014年，聯合深圳殘聯、深圳義工聯、深圳市擁抱陽光藝術團為需要關愛的特殊兒童歌唱，號召社會愛心人士通過第三方捐贈機構直接向指定聽障兒童捐贈善款物資，幫助聽障孩子們移植人工耳蝸重獲聽力；2015年關注腦傷和自閉症兒童，舉辦兒童畫展，公益眾籌；2016年，聯動騰訊公益慈善基金會以及「騰訊為村」平台，關注非物質文化遺產的保護和發揚；2017年，結合卓越援疆公益項目，舉辦慈善公益攝影展，嫁接公益和文化的橋樑等。



同時，卓越商企服務藉助「為愛歌唱」公益活動，架起寫字樓白領客戶投身公益、參與公益慈善事業的橋樑，不僅為廣大商務白領客戶搭建了一個展示個人風采的音樂舞台，也為社會公益事業的發展貢獻了綿薄之力。連續舉辦六年來，深受社會和公眾的認可，傳播了有態度的公益精神。2020年，卓越商企服務設立的網絡投票平台參與人數高達34,903人，瀏覽量高達786,186人，不僅極大地帶動了CBD白領們投身慈善事業的熱情，也充分顯示了卓越商企服務在積極推動深圳慈善事業發展方面的創新活力。

關愛社區 回報社會

➤ 抗擊新冠疫情：

2020年新冠肺炎疫情肆虐期間，卓越集團積極承擔社會責任為全國防疫攻堅戰貢獻力量，第一時間通過深圳市慈善會向疫情重點區域捐贈1000萬元現金及防護物資。其中，捐贈100萬元助力武漢雷神山醫院建設；聯合香港深圳社團總會捐贈2萬件防護服。此外，積極採購口罩、呼吸機、護目鏡、紅外體溫監測系統等醫療物資捐贈給有需求的一線單位。卓越商企服務除了積極響應捐款捐物，還派出志願者參與深圳「雷神山醫院」建設。



➤ 「互聯網+教育」公益幫扶項目

2020年，為促進尋烏縣城鄉教育發展，卓越集團聯手深圳報業教育傳媒集團開展「互聯網+教育」公益幫扶項目—「卓越魔法直播間」，已在尋烏建成10座互聯網直播教室，並組建首批線上名師團隊，開發當地特色課程，通過在線教育觀摩、公開課直播、跨學科共享的平台，致力於讓一線城市的優質教育資源輻射至更多山區鄉村，為山區教育的發展創造更多的可能，真正達到「授人以漁」的效果，讓卓越公益事業在尋烏產生持續性的影響。

關愛社區 回報社會



尋烏教育幫扶

21年風雨兼程，卓越商企服務始終不忘懷揣感恩之心，以實際行動回饋社會。展望未來，我們將一如既往秉承「立足社會、服務社會」的公益理念，跟隨卓越集團的公益腳步和按照自身的公益事業規劃，持續關注醫療、教育、公共事業等領域的重點、焦點問題，承擔起應盡的企業社會責任，打造企業家助殘扶貧、踐行公益的範本，為社會築就卓越的標桿效應與進步感，在公益事業的道路上堅定前行。

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。	6.綠色運營 低碳環保
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	6.1控制排放，碧水藍天
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）	6.1控制排放，碧水藍天
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）。	6.1控制排放，碧水藍天
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）。	6.1控制排放，碧水藍天
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。	我們將於未來逐步完善減排目標的設定
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。	6.1控制排放，碧水藍天
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。	6.2節能降耗，綠色低碳
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）。	6.2節能降耗，綠色低碳
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2節能降耗，綠色低碳
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。	6.2節能降耗，綠色低碳
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。	6.2節能降耗，綠色低碳
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用

附 錄

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。	6.綠色運營 低碳環保
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	6.綠色運營 低碳環保
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。	6.3氣候變化，評估應對
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。	6.3氣候變化，評估應對
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

附 錄

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發展晉升，助力成長
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發展晉升，助力成長
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發展晉升，助力成長
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。	4.3綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	4.3綠色採購，和諧共贏
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	4.3綠色採購，和諧共贏
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。	4.3綠色採購，和諧共贏
B5.4	描述在揀選供貨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。	4.3綠色採購，和諧共贏

附 錄

層面B6：產品責任		
B6	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	4.舒適服務 和諧共贏
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
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	4.2悉心傾聽，排憂解難
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4.1品質理念，舒適服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	4.1品質理念，舒適服務
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	4.1品質理念，舒適服務
層面B7：反貪污		
B7	<p>一般披露</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	7.合規經營 廉潔誠信
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.合規經營 廉潔誠信
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.合規經營 廉潔誠信
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	7.合規經營 廉潔誠信
層面B8：社區投資		
B8	<p>一般披露</p> <p>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。</p>	8.關愛社區 回報社會
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.關愛社區 回報社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	8.關愛社區 回報社會