

佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1153

2020 環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
關於我們	4
可持續發展管治	6
利益相關者參與	7
重要性評估	9
A. 環境層面	10
A1：排放物	10
A2：資源使用	11
A3：環境及天然資源	12
A4：氣候變化	13
B. 社會層面	14
僱傭及勞工慣例	
B1：僱傭	14
B2：健康及安全	15
B3：發展及培訓	16
B4：勞工準則	17
營運慣例	
B5：供應鏈管理	17
B6：產品責任	19
B7：反貪污	21
社區	
B8：社區投資	22
附錄一關鍵績效指標概覽	23
附錄二《環境、社會及管治報告指引》內容索引	26



佳源服務控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」）欣然提呈我們截至2020年12月31日止年度的首份年度環境、社會及管治報告（「環境、社會及管治報告」），以概述本集團管理對營運構成影響的重大事項，包括環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）事項。

本公司董事會（「董事會」）全面負責本集團的環境、社會及管治策略及報告。董事會負責評估及釐定本集團的環境、社會及管治相關風險，並確保設立適當及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。

報告期間

環境、社會及管治報告闡述本集團於2020年1月1日至2020年12月31日止報告期間（「報告期間」）有關環境及社會層面的措施及表現。

報告範圍

環境、社會及管治報告涵蓋本集團於中華人民共和國（「中國」）江蘇省及浙江省的所有主要附屬公司，其核心業務為主要從事提供物業管理服務、物業開發商增值服務及社區增值服務（佔本集團截至2020年12月31日止年度總收入的80%以上）。本集團將持續評估其業務對主要環境、社會及管治層面的影響，並載入環境、社會及管治報告。

報告基準

環境、社會及管治報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）主板上市規則附錄27「《環境、社會及管治報告指引》」（「《環境、社會及管治報告指引》」）的規定編製。本集團已遵守環境、社會及管治報告指引所載「不遵守就解釋」條文的披露規定。於本環境、社會及管治報告的編製過程中，我們根據「重要性」、「量化」、「平衡性」及「一致性」的原則概述了本集團在企業及社會責任方面的表現。請參閱下表，了解我們對該等報告原則的理解及回應。

報告原則	定義	我們的回應
重要性	環境、社會及管治報告所涵蓋的議題應反映本集團對經濟、環境及社會的重大影響，或影響利益相關者評估及決定的範疇。	透過與利益相關者的持續溝通，結合本集團的策略發展及業務運營，我們可識別當前的重大可持續發展議題。
量化	環境、社會及管治報告應以可計量的方式披露關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）。	本集團量化披露其環境及社會關鍵績效指標，並針對量化資源予以文字闡釋。

關於本報告



報告原則

定義

我們的回應

平衡性

環境、社會及管治報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。

本集團已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展議題，包括取得的成果及面對的挑戰。

一致性

本集團應確保環境、社會及管治報告採用一致的披露原則。

本集團將確保環境、社會及管治報告的披露範圍與匯報方法每年均能保持大體一致。

信息來源

本環境、社會及管治報告披露信息來自本集團正式文件、統計數據或公開數據。董事會對其內容的真實性、準確性和完整性負責。

查閱環境、社會及管治報告

環境、社會及管治報告有中英文兩個版本。若環境、社會及管治報告的中英文版本有歧義，概以英文版本為準。閣下可訪問本集團官方網站<http://jy-fw.cn/>或披露易網站<http://www.hkex.com.hk>獲取環境、社會及管治報告的電子文稿。

聯絡資料

本集團歡迎閣下就我們的可持續發展舉措對環境、社會及管治報告提出回應意見。請透過本公司網站<http://jy-fw.cn/>聯絡我們。



關於我們

我們是浙江省領先的綜合物業管理服務供應商，過往曾有增長迅猛的卓越業績。我們的總部位於嘉興，並深深植根於長江三角洲地區，通過逾15年的運營，我們已從領先的地區物業管理供應商成長為具有全國性業務的成熟綜合物業管理服務供應商。長江三角洲地區是中國人口最多、經濟最繁榮的地區之一，其一直是並將繼續成為我們戰略發展的重點。

憑藉我們在長江三角洲地區的成功，我們已率先實施全國擴張戰略，並成功地從一家區域性物業管理服務供應商發展為一家全國性的成熟綜合物業管理服務供應商。於2020年12月31日，本集團的合約總建築面積（「建築面積」）約為49.7百萬平方米（「平方米」），同比增長率約28.0%。依託綜合實力和品牌影響力，本集團在行業內也得到了進一步的認可。

我們秉承「用心服務，共築美好」的宗旨，通過「保安」、「保潔」、「保綠」、「保修」、「保長者」、「保學童」為基礎服務的「六保服務」，以及獨創的「佳源五感服務」，帶給業主場景式體驗，並把複雜的操作流程轉換為簡單易操作的現場效果，從而不斷改進和提升服務品質，以領先的服務品質引領客戶生活品質的提高。於2020年內，本集團榮獲中國指數研究院的多個獎項，包括2020中國物業服務百強企業35位、2020中國物業服務百強成長性領先企業13位、2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業、2020值得資本市場關注的物業服務企業、2020華東區域物業服務市場地位領先企業及2020中國物業管理行業優秀管理團隊。

於2020年12月9日，本公司股份於香港聯交所主板上市。



物業管理服務

我們為物業開發商、業主及住戶提供廣泛的物業管理服務，主要包括(i)清潔，(ii)安保，(iii)園藝及景觀，及(iv)維修及維護服務。



非業主增值服務

除了提供優質的傳統物業管理服務外，我們還致力為非業主提供涵蓋整個物業開發過程的全面定制增值服務，從而滿足非業主對物業開發的前期諮詢到交付後管理服務的需求。我們的非業主增值服務主要包括(i)銷售管理服務，(ii)前期規劃及設計諮詢服務，(iii)交付前清潔及檢查服務，(iv)停車場協銷服務，及(v)按需要定制以滿足客戶特定需求的其他服務，如僱員餐飲服務及雜貨銷售。

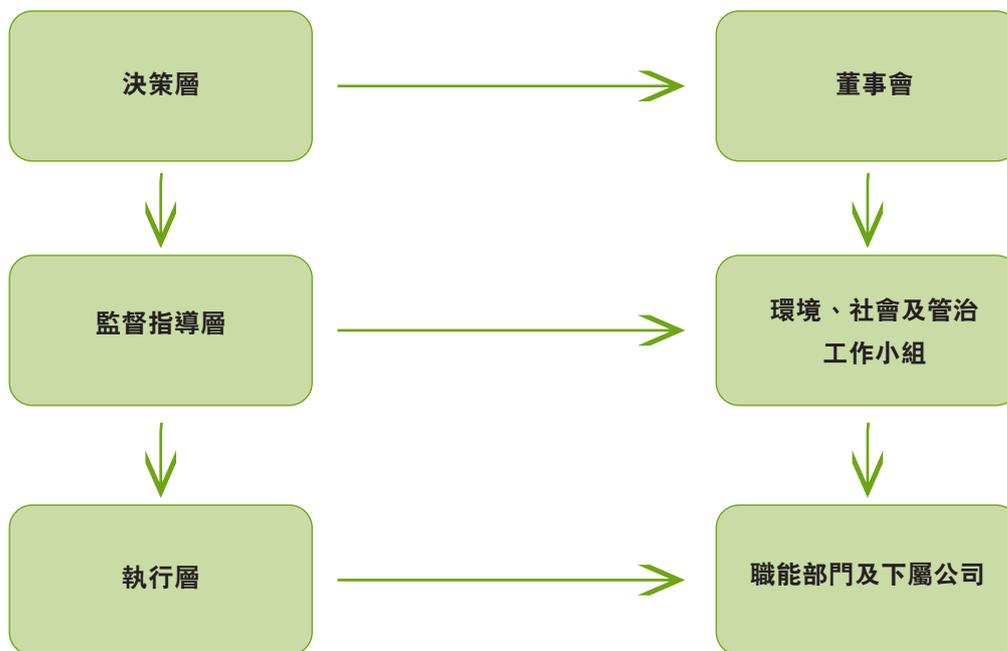


社區增值服務

我們致力於提供廣泛的差異化和定制化社區增值服務，以滿足客戶的多樣化需求，同時增強客戶黏性。通過提供基於需求、定制化和菜單式的全面服務，我們為業主和住戶提供的增值服務可滿足不同年齡段、不同家庭結構和不同職業的不同業主群體的需求。我們的社區增值服務主要包括(其中包括)(i)家居服務，(ii)公共區域增值服務，(iii)停車場協租服務，及(iv)向業主銷售雜貨。

可持續發展管治

於2020年，本集團於香港聯交所上市，並正式建立環境、社會及管治框架，以推動及實施本集團的可持續發展策略。為確保有效的環境、社會及管治管理，我們已建立由董事會、環境、社會及管治工作小組、各職能部門及下屬公司構成的環境、社會及管治架構，以推動環境、社會及管治管理及披露。董事會作為本集團的最高決策機構，負責本集團的環境、社會及管治工作，指引本集團可持續發展方向，並承擔其環境、社會及管治工作的整體責任。未來，董事會將持續加強環境、社會及管治風險管理工作，完善環境、社會及管治工作機制及監管流程，以提升環境、社會及管治水平。環境、社會及管治工作小組作為監督協調層，負責實施環境、社會及管治策略，協調環境、社會及管治事宜，編製環境、社會及管治報告，並定期向董事會匯報相關工作進展。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進環境、社會及管治工作小組制定的舉措，並匯報相關工作進度與數據。



利益相關者參與



我們已識別業務營運的主要利益相關者，並透過多種溝通渠道與利益相關者進行定期互動。下表說明我們的主要利益相關者所關注的事宜，以及我們與彼等進行溝通的途徑：

利益相關者	期望	參與渠道	措施
政府	<ul style="list-style-type: none"> - 遵守法律 - 妥實繳稅 - 促進地區經濟發展及就業 	<ul style="list-style-type: none"> - 不同政府部門的實地視察檢查 - 通過工作會議研究和討論 	<ul style="list-style-type: none"> - 依照法律法規經營、管理並繳稅 - 創造更多就業機會
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> - 低風險及合理的投資回報 - 資料披露及透明度 - 保障股東權益及公平對待股東 - 真實、準確和及時的資料 	<ul style="list-style-type: none"> - 股東週年大會 - 中期報告業績及年報業績 - 本公司網站 - 公告 	<ul style="list-style-type: none"> - 依照法律法規披露本公司的資料 - 與股東舉行會議 - 披露本公司的溝通渠道 - 組織投資活動 - 提高盈利能力
僱員	<ul style="list-style-type: none"> - 保障僱員權利及利益 - 僱員福利 - 安全工作環境 - 職業發展機會 - 自我實現 - 健康及安全 	<ul style="list-style-type: none"> - 會議 - 培訓、研討會，簡介會 - 電郵 - 公司政策公告 - 必要時進行面對面會議／討論／溝通 	<ul style="list-style-type: none"> - 提供健康及安全的工作環境 - 提供有競爭力的工作機會 - 建立公平的晉升機制 - 透過幫助有需要僱員及組織僱員活動展現關懷 - 組織團建活動

利益相關者參與

利益相關者	期望	參與渠道	措施
客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> - 優質服務 - 保密 - 誠信 - 滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> - 客戶評價 - 電郵 - 定期會議 - 電話 	<ul style="list-style-type: none"> - 透過信息技術改善溝通 - 加強質量管理，以確保優質服務 - 改善內部監控及風險管理
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> - 共同發展 - 坦誠合作 - 公平公開的方式 	<ul style="list-style-type: none"> - 商務會議、供應商會議、電話、面談 - 審閱及評估 - 報價比較 	<ul style="list-style-type: none"> - 加強供應商及分包商管理制度 - 建立供應商及分包商溝通平台 - 與優質供應商及分包商合作
同業／行業組織	<ul style="list-style-type: none"> - 分享經驗 - 合作 - 公平競爭 - 行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> - 研討會／課程 - 實地考察 	<ul style="list-style-type: none"> - 堅持公平競爭，與同業合作實現雙贏 - 參加行業協會組織的研討會或課程，以分享可持續發展的經驗
公眾人士及社區	<ul style="list-style-type: none"> - 社區參與 - 工作機會 - 地區發展 - 環境保護 - 社會和諧 	<ul style="list-style-type: none"> - 慈善活動 - 與業主及企業互動 	<ul style="list-style-type: none"> - 組織義工活動 - 促進當地社區文化 - 關愛弱勢群體

重要性評估



本集團重視環境、社會及管治重要性議題的評估工作，以期及時、全面地瞭解各項環境、社會及管治議題對本集團業務發展的重要性及利益相關者的期望，促進本集團環境、社會及管治信息的有效披露及相關事項管理水平的持續提升。報告期間內，本集團環境、社會及管治重要性議題的評估步驟如下：

- 第1步** 本集團根據《環境、社會及管治報告指引》所載的披露要求及結合本集團的業務特點及日常運營識別出以下21個議題。該等議題被視為於我們的運營過程中對環境及社會產生影響。
- 第2步** 基於日常運營中對利益相關者的訴求及期望的了解，本集團對標同行環境、社會及管治工作的要點及趨勢，確定環境、社會及管治議題的重要性。
- 第3步** 依據重要性評估的結果，本集團討論並確定報告期間內環境、社會及管治報告的披露重點及未來本集團環境、社會及管治工作的提升要點。

社會層面				環境層面	
1. 平等機會	5. 防止僱傭童工及強制勞工	9. 投訴處理	13. 社區投資	14. 廢氣排放	18. 耗水量
2. 僱傭及僱員福利	6. 供應商的選擇及評估	10. 保護知識產權		15. 溫室氣體排放	19. 紙張消耗
3. 職業健康及安全	7. 監控及管理供應鏈中的環境及社會風險	11. 客戶數據私隱及安全		16. 廢棄物管理	20. 管理環境及天然資源相關風險
4. 僱員發展及培訓	8. 服務質量	12. 反貪污及反洗錢		17. 能源消耗	21. 氣候變化

根據重要性評估的結果，9個重要議題（附註）被視為利益相關者及本集團最為關注的議題。本集團在兼顧環境和社會責任的同時，將給予該等領域更多的關注，力求取得持續改善及達致可持續的業務發展。

附註：以粗體字呈列。

A1：排放物

我們致力於環境保護，並已採取並實施措施，以確保我們符合GB/T 24001-2016 idt ISO14001：2015認證（我們最開始於2008年從杭州萬泰認證有限公司獲得）所代表的標準。我們當前的認證從2019年11月至2022年11月有效。考慮到我們運營的性質，我們並不認為我們面臨與環境問題有關的重大風險或合規成本。然而，為體現本集團對可持續發展的承諾及遵守有關環境保護的法律及法規，本集團盡力減少業務活動對環境的影響，並維持綠色營運及綠色辦公室常規。

我們的營運須遵守中國環境法律法規當中包括並不限於中華人民共和國環境保護法、中華人民共和國固體廢物污染環境防治法及中華人民共和國大氣污染防治法等。倘本集團未能遵守現有或未來法律法規，則可能須支付罰金及罰款，而我們的聲譽可能會受損。我們持續遵守中國有關環境保護的法律法規，並且一直嚴格遵守。我們已於營運中實施環境保護措施，並根據國家及地方環境法律法規處理及處置所有廢棄物。

減少排放

溫室氣體等廢氣的排放對環境變化帶來重大影響，因此，本集團重視低碳排放，以追求低碳排放及環境保護。本集團的碳排放主要來自日常運營中的電力使用。為實現低碳排放，我們已將節能降耗措施運用於我們的日常運營中，並鼓勵僱員以多種方式減少碳排放（如「A2層面：資源使用」一節所述）。鑑於我們的不斷努力，我們目標於五年內將廢氣排放減少5%。

廢棄物管理

我們所產生的有害廢棄物主要包括廢墨盒、燈泡、電池及塑料。無害廢棄物主要包括商業廢棄物。該等廢棄物獨立貯存及處理，並設有分類賬作記錄用途。為妥善控制廢棄物的處置，我們已制定詳盡的環保規則及指引，供員工在營運過程中遵循。我們亦委聘合資格回收公司處置及處理廢棄物，尤其是有害廢棄物，盡量將對大自然的影響減至最低。此外，我們積極相應當地政府政策，於我們的項目中有序及時地進行廢棄物回收及廢棄物分類。我們項目中的各種生活垃圾均按其類別分類收集及分類處理。我們認為，該等項目業主可透過多種宣傳教育逐步樹立廢棄物回收的意識，並養成將不同類型廢棄物分類的習慣。鑑於我們的不斷努力，我們目標於五年內將廢棄物產生量減少5%。

A. 環境層面



我們認為，我們的營運不會產生對環境造成任何重大不利影響的危害，而我們已採取充足的環保措施符合所有適用的地方及國家現行法規。報告期間內，我們的營運中並無產生重大無害廢棄物，亦無重大違反或不遵守中國有關環境保護的適用法律法規。

A2：資源使用

本集團高度重視資源的有效使用。本集團使用的主要資源為燃料、電力及水。耗水量方面，本集團在取得水資源用作特定用途時並無遇到任何問題。本集團致力改善天然資源的有效使用，例如盡量減少廢棄物／排放及實施有效回收計劃。實際措施實施如下：

節能

- 員工離開辦公室時，關閉照明及不必要的耗能設備，例如空調系統；
- 由指定部門監控用電情況並檢查與過往記錄的差異；
- 根據當地情況將空調系統設置為合適的溫度；
- 優先選擇能源效率較高的設備；
- 採用「一車一卡」政策，監控每輛車輛的燃料使用情況，避免因私人使用而造成浪費；
- 減少開燈數量，車道隔蓋開啟，車位燈關閉或拆除，實現地下層全滅模式；及
- 安裝聲音傳感器、紅外及光傳感器，以自動調整照明系統，提高能源效率。

節水

- 由指定部門監控耗水量情況並檢查與過往記錄的差異；
- 使用節水器具；
- 於公共區域張貼節水標語；
- 檢查節水管道及監測水量；及
- 監控於社區的每日耗水量以防止漏水。



A. 環境層面

一般環保措施

- 鼓勵雙面打印或複印紙張（如適用）；
- 如可能，鼓勵僱員使用適當字體／縮細模式以盡量減少頁數；
- 使用線上辦公系統，盡量減少用紙；
- 收集紙箱用於回收；
- 定期保養機械及車輛並維持於良好狀況，以提高營運效率；
- 嚴格遵守採購計劃，以避免重複購買及閒置資源；
- 注重品質管理，減少浪費及報廢以減少污染；及
- 加強監控食堂的食品使用，減少浪費。

鑑於上文所述的我們的不斷努力，我們目標於五年內將各種能源消耗量及耗水量減少5%。

A3：環境及天然資源

本集團透過教育及培訓提升員工對環境問題的意識，並得到員工支持提升本集團的表現，提升客戶、業務夥伴及股東的環保意識，支持有關環境保護與可持續發展的社區活動，並定期評估及監測過去及現時影響健康、安全及環境事宜的業務活動。透過整合「A1：排放物」與「A2：資源使用」各節中提及的政策，本集團力求盡量減少對環境及天然資源的影響。

A. 環境層面



A4：氣候變化

本集團致力於減緩氣候變化並提升其氣候相關後果的日益增長威脅的適應能力。

儘管氣候變化可能不會對本集團的業務帶來直接影響，本集團（作為氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議的支持者）已評估其於不同氣候情景下可能面臨的潛在氣候相關風險。本集團將平均氣溫不斷上升及颱風、暴雨及暴風雪等極端天氣事件的嚴重性及可能性的不斷增加識別為影響我們在管項目的主要實質風險。

本集團的環境、社會及管治工作小組負責識別及評估本集團的營運所面臨的任何氣候相關風險，並向董事會更新有關氣候法規及行業基準的最新消息及發展。為應對氣候相關風險，本集團逐步完善其極端天氣應急機制，如項目的服務中心透過管家向業主通知任何極端天氣。各服務中心平時做好戰略物資儲備工作，如防洪的沙袋、暴雪天的草甸、防疫口罩等。極端天氣或突發事件預報後，接到預報後會再次檢查，確保物資配備到位。這些應急預案都已在本集團內部形成了標準的操作流程以快速、充分應對極端天氣的影響。

未來，我們將繼續識別可能對環境產生影響的業務活動，並制定相應改善措施，以進一步防止我們的營運對氣候變化可能產生的負面影響。

B1：僱傭

本集團認為，我們成功的關鍵在於能夠招聘、挽留、激勵及培訓有才能及經驗豐富的員工。我們致力吸引及挽留合適及適當的人員為本集團服務。本集團持續評估可用的人力資源，並釐定是否需要額外人手以配合本集團的業務發展。本集團的僱員手冊列出薪酬與解僱、招聘與晉升、工作時間、休息時間、平等機會、反歧視以及其他利益及福利的標準。

本集團根據中華人民共和國勞動法及中華人民共和國勞動合同法等中國適用勞工法與各僱員訂立獨立的勞工合約。本薪酬方案包括基本工資、花紅、及加班津貼等津貼、社會保險及住房公積金等。我們為僱員設計評估系統，並於進行薪酬檢討及制訂晉升決定時考慮評估的結果。我們的員工每年各自均接受一次績效評估。此評估使我們有機會評估每名員工的長處及須改進之處，從而使我們能有效培訓及培養每名員工。

關於招聘，我們致力於吸引最優秀及最具智慧的人才加入我們的人才庫。除招聘有經驗的專業人士外，我們亦根據「源動力」計劃招聘應屆畢業生。

我們已制定詳細的內部政策及流程，作為各階段工作的指引，此乃我們招募行業精英的舉措之一。例如，我們擁有關於特定職位合適面試者、如何進行電話面試、標準面試流程及面試問題的準則。

我們亦定期評估招聘流程及工作描述。儘管我們已確定各管理級別及職位的理想候選人的理想資質及品質，但我們亦竭力招聘契合本公司工作理念及企業文化的候選人。我們的招聘流程主要包括以下階段：

- 發佈招聘廣告。用人部門將向人力資源部申請招聘，填補職位空缺。人力資源部的招聘人員屆時會於多個內外部平台發佈招聘廣告，對要求的資質作出說明。有關平台包括公司自身網站、微信公眾號、海報及線上就業資料庫等線上線下渠道。我們亦設有僱員獎勵計劃，成功向本公司推薦候選人者可獲獎勵。
- 審核簡歷。人力資源部及用人部門參照內部準則審核申請及簡歷。
- 面試。我們從簡歷庫中篩選應聘者，安排面試。我們通過電話進行首輪面試，進入第二輪的應聘者則會進行現場或視頻面試。對於總經理等重要職位，總裁將進行第三輪面試。我們會於面試完成後五天內給予應聘者反饋。

B. 社會層面



- 內部評估。我們選中應聘者後，會根據自身預算及應聘者個人的資質確定薪資。我們亦會啟動新僱員招聘內部審核及審批流程，該等流程由相關級別的管理層進行。應聘者競聘管理職位或高級職位的，我們會進行背景調查。
- 聘用。我們發出錄用通知書，協助接受錄用通知書的應聘者處理必要文書工作及入職培訓流程。

由於我們認為僱員乃本集團最寶貴的資產，故我們相信上述舉措將提高我們員工的整體競爭力，並能與我們的僱員保持良好關係。

報告期間內，本集團或其僱員概無有關僱傭的重大違規或不遵守程序。

B2：健康及安全

本集團重視工作場所的職業健康及工作安全。我們須遵守有關職業健康及安全的中國法律，包括但不限於工傷保險條例、中華人民共和國安全生產法及中華人民共和國職業病防治法。我們根據GB/T 28001-2011/idt OHSAS 18001：2007認證（我們最開始於2008年從杭州萬泰認證有限公司獲得）代表的標準開展業務。

我們致力於為員工提供舒適安全的工作環境，並保護員工免受職業危害。該等措施包括但不限於以下舉措：

- 提供員工體檢，費用由本集團承擔；
- 定期檢討事故、傷病情況，妥善處理員工工傷；
- 定期進行安全檢查，確保安全措施的實施；
- 與社區聯動，定期舉行消防演練和培訓；
- 關心員工身心健康，定期開展員工關懷訪談；及
- 進行安全宣導，安排辦公室安全巡查、消防巡查及定期進行消防演習。

此外，我們培訓僱員在選定的緊急情況下如何應對。更多資料請參閱「B3：發展及培訓」一節。

為應對2020年的COVID-19疫情，自2020年1月下旬以來，我們加強了在管物業的衛生和預防措施。該等措施包括(i)對我們在管物業的公共區域定期清潔和消毒；(ii)通過測量訪客的體溫來監測我們在管物業訪客的身體狀況；(iii)要求我們的員工穿戴合適的防護裝備，例如手套和面罩；及(iv)鼓勵我們的員工以及我們在管物業的業主和住戶保持個人衛生。實施這些增強措施的額外成本預計主要涉及口罩、乙醇洗手液、消毒劑和紅外線溫度計。

報告期間內，並無重大工傷個案，亦無發現有關健康及安全法律法規的不合規案例。

B3：發展及培訓

本集團認為僱員對我們的服務質量及客戶體驗至關重要。為僱員提供職業晉升前景及開展業務所需的專業技能培訓是我們挽留並激勵人才的長期舉措之一。

此外，我們定期在管理層中提供培訓計劃，為滿足業務需要及長期戰略設計計劃。我們每年均會為僱員制定課程，課程涵蓋業務運營的主要領域，包括但不限於企業文化及政策、若干職位所需技術知識、領導技巧及服務性質常識。我們利用行業專長，已為僱員開發了多達115門課程，並通過實地培訓及線上平台（如微信及釘釘）提供。我們的課程由逾20名講師講授，彼等由本公司所聘的管理者及其他行業專家組成。我們亦不時委聘第三方講師，以提升培訓計劃。此外，我們還根據具體崗位職責派遣員工參加由外部培訓機構組織的專業培訓課程。

我們針對不同的僱傭級別制定了全面的培訓計劃，我們的人力資源部通常會在每年年底根據「源動力」、入職培訓、在職培訓和晉升培訓計劃下的特定培訓要求制定年度培訓計劃，其詳情如下：

- 「源動力」計劃。「源動力」計劃培訓計劃的目標人群為通過校園招聘計劃聘用的僱員。我們提供入門課程，有關課程涵蓋（其中包括）物業管理行業常識、企業文化、客戶服務細微差異、物業管理各崗位的特殊內容、我們服務的性質及現場實踐培訓等主題。
- 入職培訓計劃。我們將向新入職者提供七到十天的入職培訓。主題涵蓋企業文化、企業發展、組織結構、管理體系、工作職責、員工權利和責任。

B. 社會層面



- 在職培訓計劃。在職培訓計劃的目標人群為管理崗僱員。我們提供的該等課程涵蓋多種課題，包括如何提升客戶服務、改善客戶溝通及處理客戶投訴反饋（有關內容將會詳細討論）。我們亦提供專門幫助僱員在管理崗調整及勝任管理崗的課程。有關課程包括關於（其中包括）如何清晰有效演示、執行戰略及提高物業管理費收款率的課程。
- 晉升培訓計劃。我們提供晉升培訓計劃，包括晉升前和晉升後培訓，以儲備有資格晉升為管理人員的潛在候選人。晉升前培訓計劃使員工能夠掌握必要的知識和技能，並迅速適應晉升職位。晉升後培訓計劃著重於員工的長期可持續性，以幫助他們進一步拓寬意識並處理更多的職責和責任。培訓的主題主要包括物業管理、公司運營和會計專業課程。

我們將導師制、評估、反饋及評估流程等融入培訓計劃中，促進僱員成長與發展。我們認為，我們全面的培訓計劃及在職學習能促進僱員發展進步。

B4：勞工準則

本集團充分意識到童工及強制勞工乃侵犯基本人權，亦對可持續的社會及經濟發展構成威脅。本集團嚴格遵守中國相關勞動法，包括中華人民共和國勞動法及中華人民共和國勞動合同法。本集團禁止使用違反基本人權及對可持續的社會及經濟發展構成威脅的童工及強制勞工。

為避免使用童工，本集團對所有應聘者的年齡進行嚴格審查，嚴禁招聘童工。妥善保存僱傭合約及其他記錄（記錄僱員的所有相關詳情（包括年齡）），以備相關法定機構要求時進行核實。

對於需加班及值班的員工，我們將根據中國相關勞動法及我們的內部人力資源政策支付加班津貼。倘發現違反有關勞動準則的法律法規的情形，有關員工須受紀律處分，而我們將就有關事宜進行調查、審查、更新並調整現有制度或管理措施中存在的問題。

報告期間內，我們並無發現本集團內存在任何有關童工或強制勞工的問題。

B5：供應鏈管理

本集團與致力於優質、環保、健康及安全標準的供應商及分包商密切合作。我們的供應商主要為位於中國的分包商，彼等提供電梯及消防系統維護、園藝及垃圾清理服務。



B. 社會層面

一般而言，我們的總部負責監督及審查分包商的選擇、管理及評估，並在我們的業務運營的社會層面做出相關的政策決策。我們的附屬公司及分公司在監督、審查及決策過程中協助及支持總部。

關於我們的分包商的選擇，我們每年主要基於合作歷史維護及更新預先批准的分包商列表。我們的附屬公司及分公司須從此列表中僱用。我們主要通過徵求附屬公司及分公司的建議，將各物業管理項目的分包商添加到列表。我們的附屬公司及分公司將填寫「分包商推薦表」，概述彼等的資格及推薦相關分包商的理由。我們根據標準評估分包商，例如(i)彼等須已持有其經營許可證至少兩年；(ii)彼等須已根據所有適用的法律及法規獲得提供彼等的服務所需的專業資格至少一年；及(iii)彼等須已為我們行業內的其他公司提供服務至少兩年。我們的附屬公司及分公司須獲得與上述標準有關的文件證據。然後，將「分包商推薦表」提交予我們的總部審查及批准。通過此批准程序的分包商將被列入預先批准的分包商列表。

於僱用分包商時，我們的附屬公司及分公司可向預先批准列表的分包商發送投標邀請，並基於例如服務質量、行業聲譽、價格、過往表現及合作性等標準評估彼等的投標申請書。我們會優先考慮具環保相關認證及資格的分包商。

就管理分包商而言，我們定期監察及評估我們的分包商。各物業管理項目的經理應在每次獲提供服務時檢查分包商的工作，完成檢查清單，並記錄彼等發現的任何問題。我們亦就物業管理及提供社區增值服務（如組織社區活動）提供指導。

我們每月及每年正式審查及評估分包商。我們的附屬公司及分公司將為每個分包商完成月度及年度評估報告，並且評估結果將用作階段付款及續訂合約的依據之一。當每年更新預先批准的分包商列表時，我們的附屬公司及分公司將基於彼等的評估報告提出建議。如果我們發現若干分包商始終交付不合格的服務，則我們終止分包協議。如果我們發現彼等(i)超過兩年未向本集團的任何成員公司提供物業管理服務；(ii)並無回應評估及秘密審查的結果並相應提高其服務質量；(iii)並無根據誠實及正直的共同標準行事；(iv)就我們或我們的服務發佈誹謗聲明；及／或(v)通過其行為對我們的客戶、聲譽或品牌價值造成重大不利影響，我們亦會將其從我們的預先批准列表移除。

因此，我們認為，報告期間內我們的供應鏈管理的管理決策並無重大環境及社會風險。

B. 社會層面



B6：產品責任

質量控制

我們在服務中優先考慮質量，並相信質量控制對我們業務的長期成功至關重要。我們的技術實施部門主要負責監督我們與質量控制相關的業務運營，專注於維持質量標準、標準化我們的內部政策及程序及監控遵守該等標準。於2020年，我們擁有由80名成員組成的專業質量控制與監督團隊。通過線上監控及線下監督，我們的質量控制與監督團隊控制並監督我們服務的各個方面的質量，包括不同水準的客戶服務、安全服務、維護服務及環境服務。

我們的服務的質量控制

我們按照ISO9001：2015認證（我們最開始於2008年從杭州萬泰認證有限公司獲得）代表的標準進行運營。我們當前的認證從2019年11月至2022年11月有效。我們已建立一個監控服務質量的系統，包括多套標準化的內部政策及程序。例如，我們要求我們的僱員及分包商於每輪事先計劃的檢查後完成檢查清單，記錄彼等關於物業狀況的觀察及更新。我們亦提供有關如何進行業務運營若干方面的指導小冊子，例如如何組織社會活動作為我們社區增值服務的一部分、如何清潔辦公室、浴室、電梯及地毯等區域及如何維護及操作電梯系統及消防設備等技術設施。

分包商的質量控制

我們已設立分包商的組織化管理系統，通常在分包協議內闡明預期的質量標準。我們按月或按年評估分包商的表現，並可能要求彼等對表現未達標準的事件採取適當及必要的改正措施。如果我們的分包商未能根據我們的質量標準履約，則我們保留收取罰款、扣除分包費甚至終止合同的權利，並基於我們的評估結果決定是否續簽分包協議。更多資料請參閱「B5：供應鏈管理」一節。

反饋及投訴管理

在我們的日常業務過程中，我們尋求並接收客戶對我們服務的反饋及投訴。客戶可通過撥打我們的全國服務熱線或與駐守在我們物業管理項目的僱員溝通，向我們提供反饋及投訴。客戶反饋及投訴可能涉及我們的分包商的不合格服務及財產損失或損害等。

我們已建立內部政策及程序以應對及記錄客戶反饋及投訴，並跟進客戶以審查我們的回應。該等內部政策及程序適用於我們所有的物業管理項目。我們要求相關僱員在收到反饋及投訴後兩小時內進行反饋表格備案，並將該表格提交相關物業管理項目的負責人，以處理該等投訴。彼等亦須獲得客戶的聯繫信息，並在48小時內跟進情況。與客戶聯繫的所有實例須以書面及照相形式記錄及存檔。負責案例的僱員須在收到相關案例後48小時內與客戶進行建設性聯繫，直到解決為止。如果回訪後發現反饋不真實或不令人滿意，或者客戶提出新要求，則投訴將再次轉移到處理流程中。我們尋求維持客戶的信任和信心。在設計該反饋及投訴管理系統時，我們尋求維護客戶的信任和信心。

知識產權

我們認為，知識產權對我們持續的成功至關重要。我們主要依靠有關商標及商業機密的法律及法規及僱員及第三方的保密合同承諾來保護我們的知識產權。

本集團綜合管理中心為知識產權相關工作的責任部門，負責各單位的商標、域名、著作權、專利等知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、註銷、監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權打假工作。本集團定期對各單位相關工作人員進行知識產權業務培訓，增強員工的知識產權保護意識。綜合管理中心不定期對各單位的知識產權管理工作進行抽查。

此外，本集團要求員工努力保證和開發本集團的知識產權，與此同時，完全尊重第三方合法的知識產權。此外，本集團亦與員工及供應商簽訂保密協議和競業禁止協議，以預防其知識產權受到侵犯。涉嫌違反本集團知識產權相關法規的員工將接受調查，且本集團將對該等員工採取適當行動。

客戶數據保護及私隱

本集團尊重客戶的私隱及知識產權。本集團在業務運營過程中所獲得的客戶數據與資料均僅用於為客戶提供服務方面，絕不會未經客戶允許，透露給第三方機構或用作提供客戶服務之外的其他用途。本集團已規定員工處理重要文件時的程序及注意事項，當中要求員工嚴格保密客戶數據。本集團的客戶資料由專人保管，只有獲授權的人士才可取閱。機密紙質文件妥善存放於儲存室，防止數據洩漏。另外，本集團亦定期對員工培訓，強化員工個人數據安全意識，防止員工非法使用、洩露及出售客戶的個人資料。

B. 社會層面



此外，我們的信息技術系統收集用戶的姓名、性別、出生日期、電話號碼、地址以及付款、投訴及維修保養請求記錄等數據。我們實施以下內部控制措施，加強信息安全：

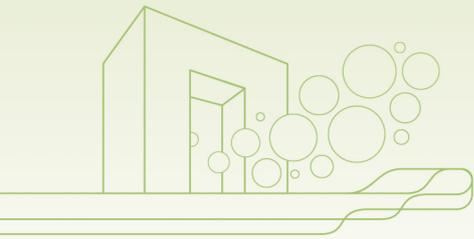
- 我們已在系統中安裝殺毒軟件。我們不時升級相關軟件並定期進行檢查，以發現入侵病毒。我們亦掃描所有輸入數據，確保無病毒；
- 我們已採用定期系統校驗、密碼政策、用戶授權及批准、數據備份及數據恢復測試等程序，以保護我們的用戶數據；
- 我們已指派信息技術部門經常審查我們的系統，確保我們對用戶數據的收集、存儲及使用均遵守內部政策及適用法律法規。我們的信息技術部門負責限制我們僱員獲取用戶數據的權利；及
- 我們已向僱員提供培訓，確保其知悉有關用戶數據保護的內部政策。

報告期間內，本集團與客戶並無有關我們所提供服務質量的糾紛，亦無違反有關產品責任法律法規的個案。

B7：反貪污

為確保營運效率及僱員在公平誠信的工作環境中發展，本集團已制定舉報政策，以促進商業道德及誠信，從而避免涉嫌貪污、勒索及洗錢事件。僱員可透過電郵及熱線等舉報渠道舉報涉嫌貪污事件。倘有任何涉嫌貪污個案，本集團鼓勵僱員透過該等渠道舉報相關個案。如發現違反指引或其他違規行為，違規者將會受到紀律處分。此外，報告期間內，為提高誠信意識，促進良好的企業管治，我們通過外部人士舉辦的工作坊向我們的董事及高級管理層提供相關培訓。我們將繼續通過各種培訓，向各個層面的僱員推進誠信教育及道德標準，以營造一個乾淨營運環境。所有該等實際行動不僅贏得客戶的信任，亦增強僱員的歸屬感及公平競爭意識。

本集團一直嚴格遵守有關反貪污的法律法規。報告期間內，本集團或其僱員並無涉及貪污、勒索及洗錢的法律案件。



B. 社會層面

B8：社區投資

作為對社會負責任的公司，本集團致力了解我們營運所在社區的需要。本集團努力與利益相關者發展長期關係，並為對社區發展產生積極影響的計劃作出貢獻。

於2020年，共向以下5個地區捐款人民幣915,494元，義工服務總時數13,959小時，義工服務總人數538人。

專注範疇

弱勢群體

事件

探訪長者



環境保護

更新垃圾分類



教育

兒童義工興趣愛好班



體育

2020年業主運動會



文化

2020年業主歌唱比賽



附錄一 關鍵績效指標概覽



1. 環境層面^{1及2}

關鍵績效指標序號	關鍵績效指標	單位	2020年
A1.1 排放物	硫氧化物	千克	0.27
	氮氧化物	千克	19.41
	顆粒物	千克	1.35
A1.2 溫室氣體排放	範圍1直接排放	二氧化碳當量噸	215.31
	範圍2間接排放	二氧化碳當量噸	28,393.78
	總量	二氧化碳當量噸	28,609.09
	密度	二氧化碳當量噸／百萬平方米	1,260.31
A1.3 有害廢棄物	有害廢棄物總量	噸	4.67
	密度	噸／百萬平方米	0.21
A2.1 能源消耗	無鉛汽油	千瓦時	785,659.64
	柴油	千瓦時	32,794.74
	外購電力	千瓦時	35,289,311.08
	天然氣	千瓦時	85,130.00
	總量	千瓦時	36,192,895.46
	密度	千瓦時／百萬平方米	1,594,400.68
A2.2 耗水量	總耗水量	噸	1,148,425.57
	密度	噸／百萬平方米	50,491.43

附註：

- 除另有列明外，本環境、社會及管治報告中計算環境關鍵績效指標的排放係數乃參照香港聯交所發佈的「《如何準備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》」。
- 密度乃參照年內於中國江蘇省及浙江省總在管面積22.7百萬平方米計算。

2. 社會層面

關鍵績效指標序號	關鍵績效指標	單位	2020年
B1.1 僱員總數	按性別劃分		
	男性	人	2,126
	女性	人	1,582
	按僱傭類型劃分		
	全職	人	3,708
	兼職	人	無
	按年齡組別劃分		
	30歲或以下	人	398
	31-40歲	人	474
	41-50歲	人	774
	51歲或以上	人	2,062
	按僱傭類別劃分		
	普通	人	3,502
	中級	人	180
	高級	人	26
按地區劃分			
中國江蘇省及浙江省	人	3,708	
B1.2 僱員流失比率	按性別劃分的流失比率		
	男性	%	58
	女性	%	44
	按年齡組別劃分的流失比率		
	30歲或以下	%	95
	31-40歲	%	54
	41-50歲	%	45
	51歲或以上	%	46
	按地區劃分		
中國江蘇省及浙江省	%	52	
B2.1 因工亡故的人數及比率	因工亡故的人數	人	無
	因工亡故的比率	%	無
B2.2 因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數	日	1,469

附錄一 關鍵績效指標概覽



關鍵績效指標序號	關鍵績效指標	單位	2020年
B3.1 受訓僱員百分比	受訓僱員百分比	%	100
	按性別劃分		
	男性	%	100
	女性	%	100
	按僱傭類別劃分		
	普通	%	100
	中級	%	100
高級	%	100	
B3.2 每名僱員完成受訓的平均時數	每名僱員完成受訓的平均時數	小時	103.85
	按性別劃分		
	男性	小時	103.73
	女性	小時	104.01
	按僱傭類別劃分		
	普通	小時	99.81
	中級	小時	166.93
高級	小時	210.46	
B5.1 供應商數目	按地區劃分的供應商數目		
	中國江蘇省及浙江省	供應商	190
B6.2 關於產品及服務的投訴數目	接獲關於服務的投訴數目	宗	184
B7.1 貪污訴訟案件	提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	宗	無
B8.2 社區投資	捐款總額	人民幣	915,494
	提供義工服務總時數	小時	13,959
	參與提供義工服務的員工總數	人	538



附錄二 《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
A. 環境		
A1層面：排放物		
	一般披露	A1：排放物
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（如適用）密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	A1：排放物
KPI 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。	A1：排放物
KPI 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。	A1：排放物
A2層面：資源使用		
	一般披露	A2：資源使用
KPI A2.1	按類型劃分的直接及間接能源總耗量。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI A2.2	總耗水量及密度。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI A2.3	描述能源適用效率及描述所訂立的目標及為達到這些目標所採取的步驟。	A2：資源使用
KPI A2.4	描述求取適用水源是否有任何問題、用水效益及描述所訂立的目標及為達到這些目標所採取的步驟。	A2：資源使用
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量。	由於業務性質，不適用
A3層面：環境及天然資源		
	一般披露	A3：環境及天然資源
KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	A1：排放物及A2：資源使用



主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
A4層面：氣候變化		
	一般披露	A4：氣候變化
KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，已採取管理有關影響的行動。	A4：氣候變化
B. 社會		
僱傭及勞工慣例		
B1層面：僱傭		
	一般披露	B1：僱傭
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一關鍵績效指標概覽
B2層面：健康及安全		
	一般披露	B2：健康及安全
KPI B2.1	過去三年（包括報告年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI B2.3	描述所採納的職業健康及安全措施，以及相關執行及監察方法。	B2：健康及安全
B3層面：發展及培訓		
	一般披露	B3：發展及培訓
KPI B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄一關鍵績效指標概覽
B4層面：勞工準則		
	一般披露	B4：勞工準則
KPI B 4.1	描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強制勞工。	B4：勞工準則
KPI B 4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	B4：勞工準則

附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
營運慣例		
B5層面：供應鏈管理		
	一般披露	B5：供應鏈管理
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	B5：供應鏈管理
KPI B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	B5：供應鏈管理
KPI B5.4	描述在選擇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。	B5：供應鏈管理
B6層面：產品責任		
	一般披露	B6：產品責任
KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全及健康理由而須回收的百分比。	由於業務性質，不適用
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	附錄一關鍵績效指標概覽及 B6：產品責任
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	B6：產品責任
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	由於業務性質，不適用
KPI 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。	B6：產品責任



主題範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
B7層面：反貪污		
	一般披露	B7：反貪污
KPI B7.1	於報告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。	附錄一關鍵績效指標概覽
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	B7：反貪污
KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	B7：反貪污
B8層面：社區投資		
	一般披露	B8：社區投資
KPI 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）。	B8：社區投資
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	附錄一關鍵績效指標概覽

佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED