



星盛商業管理股份有限公司

E-STAR COMMERCIAL MANAGEMENT COMPANY LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6668

環境、社會及管治報告 2020





目錄

■ 關於本報告	2	■ 環境保護	8
		減排運營	10
		資源使用	13
		環境及天然資源	15



星河COCO Garden



■ 員工關愛

- 關注員工權益
- 健康與安全
- 發展及培訓
- 勞工準則

16

- 18
- 20
- 21
- 23

■ 營運慣例

- 供應鏈管理
- 產品責任
- 反腐倡廉
- 企業社會責任

24

- 26
- 27
- 29
- 30

■ 附錄：索引表

32



關於本報告

序言和環境、社會及管治方針

此環境、社會及管治報告(「本報告」)為概述星盛商業管理股份有限公司(「本公司」或「星盛商業」)及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)在環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)範疇上的表現所編撰之報告。

本集團是大灣區領先的商用物業運營服務供應商，並具有全國佈局。本集團的商用物業擁有一系列主題館品牌，涵蓋家居、家庭和兒童、女性和時裝、運動和健身以及美食和社交等主題。本集團全面及廣受認可的品牌系統主要包括：城市型購物中心「COCO Park」(以城市消費者為目標)、區域型購物中心「COCO City」及「iCO」(以購物中心五公里範圍內的消費者為目標)、社區型購物中心「COCO Garden」(以購物中心一至三公里範圍內的消費者為目標)以及高檔家居佈置購物中心「第三空間」。此外，我們會向客戶提供全面的商用物業運營服務，包括(i)定位、建築諮詢及租戶招攬服務；(ii)運營管理服務；(iii)物業租賃服務；及(iv)增值服務。通過我們靈活的運營模式及全面的服務，本集團期望向顧客提供高品質購物體驗，向租戶提供有效的管理服務及為業主提供可觀的運營收入。

企業榮譽：

憑借本集團優秀的運營管理和服務品質，本集團於2020財政年度內獲得多個獎項，對本集團的努力及成果作出肯定。



- ① **中國商業地產運營管理創新獎**
全聯房地產商會
- ② **中國商業地產社會責任獎**
全聯房地產商會
- ③ **2020中國商業地產年度影響力企業**
觀點指數研究院
- ④ **2020中國商業地產TOP100**
觀點指數研究院
- ⑤ **2020年中國商業地產管理能力TOP30**
觀點指數研究院
- ⑥ **中購聯購物中心行業2020年度優秀商業管理公司獎**
中購聯
- ⑦ **2019-2020年度商業地產優秀運營商**
商業地產金坐標獎評選委員會，贏商網
- ⑧ **2020中國商業地產公司品牌價值TOP10**
房地產TOP10研究團隊
- ⑨ **2020粵港澳大灣區商業運營品牌優秀企業**
房地產TOP10研究團隊
- ⑩ **2020中國商業地產百強企業，排名第14位**
中國指數研究院



關於本報告

截至2020年12月31日止財政年度，本集團的業務概覽如下：



已簽約物業
53



總合約建築面積¹
3,284千平方米



收入
441,953千元人民幣



已開業物業
22個



已開業建築面積
1,573千平方米

本集團以大灣區作為發展基地，並致力開拓長三角等地區的商機。截至2020年12月31日止財政年度，本集團已簽約物業及業務收入按地理位置劃分如下：

地點	物業數目	收入(%)
大灣區 ²	32	82.7
— 深圳	17	76.0
長三角 ³	9	9.2
華中地區 ⁴	4	3.3
其他地區 ⁵	8	4.8
總計	53	100.0

備註：

1. 建築面積(「建築面積」)。
2. 包括深圳、廣州、中山、惠州、佛山及東莞。
3. 包括上海、南京、常州、無錫、嘉興及連雲港。
4. 包括南昌、恩施及長沙。
5. 包括汕尾、揭陽、莆田、天津及鄂爾多斯。

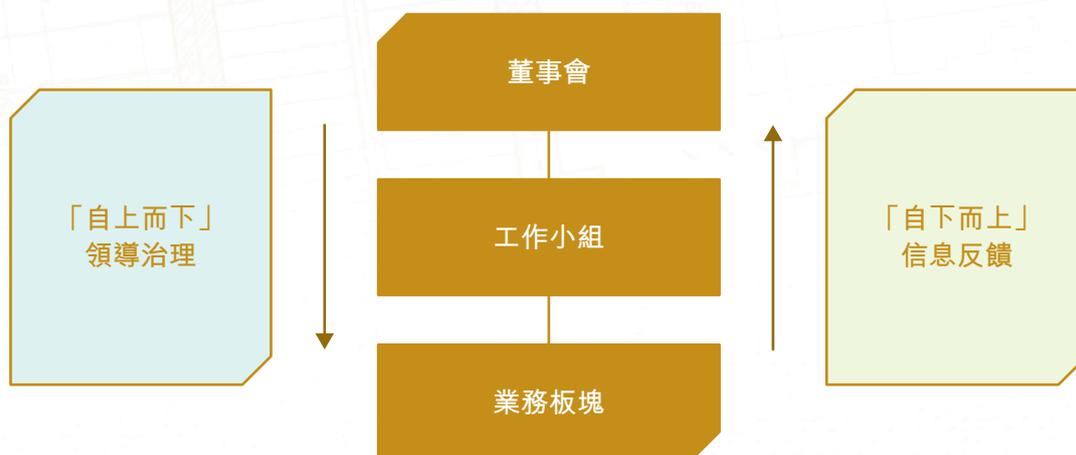
在積極發展業務、提升盈利能力之餘，本集團亦堅信可持續發展乃本集團持續實現成功的關鍵。本集團認同將環境、社會及管治理念和氣候變化風險融入其風險管理系統的重要性，且已於日常運營及管治方面採取相應的措施，並已將其作為本集團商業戰略的核心部分。



關於本報告

環境、社會及管治治理結構

本集團成立了環境、社會及管治工作小組(簡稱「工作小組」)。工作小組由本集團不同部門的核心成員組成，負責搜集本集團在環境、社會及管治方面的相關資料以編製本報告。工作小組會定期向董事會(「董事會」)匯報，協助辨識和評估本集團的環境、社會及管治風險以及評估內部監控機制的有效性。工作小組亦會檢查和評估本集團在環境、社會及管治範疇內環境、勞工準則、產品責任等不同方面的表現。董事會則會設定本集團環境、社會及管治戰略上的大方向，並負責確保環境、社會及管治風險控制及內部監控機制的有效性。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。



報告範圍

本報告將涵蓋本集團對環境和社會所作出的努力和貢獻，包括本集團旗下各業務板塊，並以運營控制權為基準。待本集團之數據收集系統更趨成熟，以及可持續發展工作深化之後，本集團將於未來繼續擴大披露範圍。

報告框架及準則

本報告依照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)發佈的主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「環境、社會及管治報告指引」)所編製。本報告的披露遵守了環境、社會及管治報告指引所規定的「不遵守就解釋」條文。

本報告的編製遵循重要性、量化、平衡及一致性的匯報原則。本集團在本報告中展示了持份者的識別與溝通過程，確定了關鍵議題。在此基礎上，本集團對關鍵績效指標做出了量化披露，並對本集團在環境、社會及管治方面的表現做出了全面且公允的匯報。

有關本集團的企業管治常規，請參閱本集團2020財政年度報告第27至36頁「企業管治報告」。

報告期間

除另有說明外，本報告涵蓋本集團於截至2020年12月31日止年度(「2020財政年度」)取得的環境、社會及管治方面的活動、挑戰及措施。



關於本報告

持份者參與

本集團重視不同持份者對本集團經營及環境、社會及管治事務上的意見，以雙軌溝通模式互相交流及支持，以全面瞭解、響應及處理不同持份者的核心關注點，達致共同成長。本集團主要持份者包括但不限於員工、投資者、消費者、商戶、物業發展商及業主、供應商／合作商、政府及監管機構及社會與公眾。

通過不同的持份者參與及溝通渠道，本集團會將他們的期望帶入本集團的營運及環境、社會及管治戰略當中。本集團與主要持份者的溝通渠道及其對本集團的期望和關注如下：

持份者	期望和關注	溝通渠道
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職業健康 職業發展 薪酬福利 平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> 培訓和研討會 員工面談 年會 員工活動 績效回顧及評核
投資者	<ul style="list-style-type: none"> 投資效益 經營規範 風險控制 可持續發展 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會及其他股東會議 財務報告 新聞公告 投資者熱線及郵箱 官方網站 線上及線下路演 現場參觀
消費者	<ul style="list-style-type: none"> 產品與服務質量 消費者購物體驗 信息保護 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者熱線 顧客滿意度調查 社交媒體 COCO Club
商戶	<ul style="list-style-type: none"> 商業誠信 吸引客流量 及時溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 入駐審核 商家篩選 商戶活動 社交媒體 現場交流 召開全國品牌答謝會
物業發展商及業主	<ul style="list-style-type: none"> 品牌影響力／品牌聲譽 吸引客流量 租戶組合 長期合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> 官方網站 社交媒體 公告欄 服務電話 現場交流
供應商／合作商	<ul style="list-style-type: none"> 公開平等 誠信經營 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 日常招標、採購溝通 定期評估 電話會議 年度供應商大會



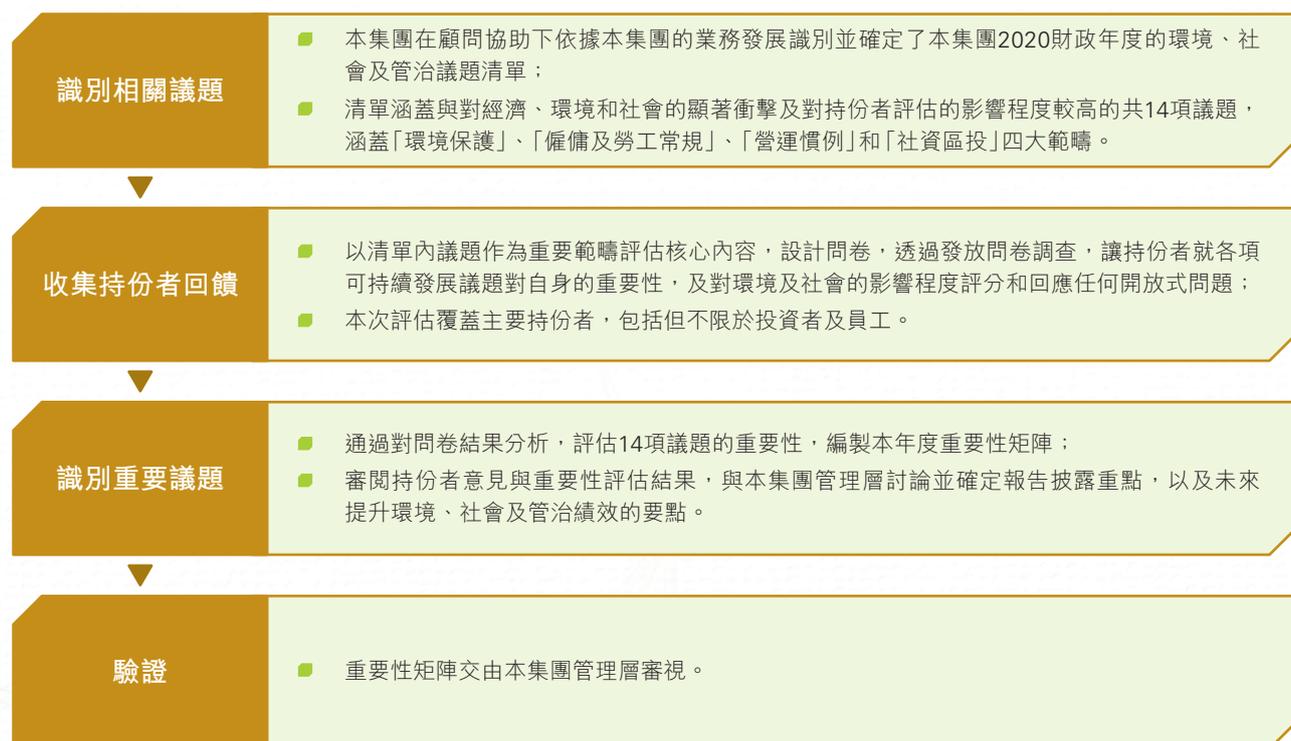
關於本報告

持份者	期望和關注	溝通渠道
政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 政策執行 依法納稅 環境保護 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 現場調研 會談
社會與公眾	<ul style="list-style-type: none"> 扶貧濟困 和諧發展 環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 社會捐助 社區活動 環境、社會及管治報告 社交媒體

本集團致力於與持份者合作及溝通，以提升本集團在環境、社會及管治方面的表現，不斷為國家和社會持續創造更大的價值。

重要範疇評估

為瞭解持份者關注範疇，識別現時或日後對業務至關重要的議題，以制定可持續發展策略及方針，本集團委託獨立可持續發展顧問進行持份者溝通及年度重要範疇評估工作，具體工作步驟如下：





關於本報告

以下為本報告所載屬本集團重大環境、社會及管治事宜之矩陣圖：

重要性評估矩陣圖



本集團確認已就環境、社會及管治事宜設立合適及有效的管理政策及監控系統，並確認所披露內容符合環境、社會及管治報告指引的要求。

報告獲取

本報告提供繁體中文和英文兩個版本供讀者參閱。本報告電子版可在公司官方網站(www.g-cre.com)或聯交所網站(www.hkexnews.hk)查閱並下載。

與本集團聯絡

本集團歡迎持份者提供意見及建議。閣下可就本報告或其在可持續發展方面的表現提供寶貴意見，並透過以下方式與本集團聯絡：

電話：(852) 3643 1525

電郵：info@chnagalaxy.com



環境保護



星巴克咖啡

COCO
City



C

VJC



 表現摘要

統一處置本集團購物中心所產生的廢棄物：



21,549桶
一般廚餘垃圾



1,578桶
隔油池油渣



69,083桶
其他一般垃圾

於**2020**財政年度，
溫室氣體排放量為約**76,991.89**噸
二氧化碳當量，
相當於每千元人民幣收入產生約
0.17噸二氧化碳當量。

減排運營

本集團重視良好的環境管理以落實本集團應承擔的社會責任。我們致力根據適用環境法律法規經營業務，並已根據適用中華人民共和國（「中國」）法律法規的規定標準實施相關環境保護措施，以規管營運中所產生之溫室氣體（「溫室氣體」）、向水及土地的排污和有害及無害廢物等、為環境保護作出貢獻，繼續靠近可持續發展的目標。鑒於我們運營的性質使然，本集團相信我們毋須承擔有關環境問題的重大風險或合規成本。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》及其他有關環境的法律法規。於2020財政年度，本集團並無因空氣及溫室氣體、污水、有害及無害廢棄物排放而有任何違反當地相關環境法律法規的重大事宜。

排放物管理

廢氣排放

基於本集團業務性質，其主要廢氣排放為車輛使用所消耗的燃油。為履行節能減排企業責任，本集團特別規管車輛的使用，並倡導盡量選用公共交通或自行車等綠色出行方式。由於汽車只會用於一般接送，所以只會產生少量汽車尾氣排放。本集團還會對所屬車輛進行定期檢修，以有效地降低燃料燒耗，從而減少碳排放及廢氣排放。

於2020財政年度，本集團的廢氣排放表現如下：

排放物種類	單位	2020財政年度
氮氧化物(NO _x)	公斤	3.49
硫氧化物(SO _x)	公斤	0.10
顆粒物(PM)	公斤	0.26

溫室氣體排放

本集團的溫室氣體排放主要來自車輛的汽油消耗、發電機的柴油消耗以及供暖熱水鍋爐的天然氣消耗所造成的直接溫室氣體排放(範圍一)，和外購電力造成的能源間接溫室氣體排放(範圍二)。本集團積極採取節電和節能措施，以減少溫室氣體排放，當中包括嚴格控制空調使用、照明設施使用要求以及辦公電器使用情況，具體措施將在A2層面中「能源效益」一節中說明。透過上述政策，員工的減碳意識得以提高。

於2020財政年度，本集團的溫室氣體排放表現如下：

指標 ¹	單位	2020財政年度
直接溫室氣體排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	1,411.04
能源間接溫室氣體排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	75,580.85
溫室氣體排放總量(範圍一及二)	噸二氧化碳當量	76,991.89
溫室氣體排放密度 ²	噸二氧化碳當量/千元收入	0.17

備註：

- 溫室氣體排放數據乃按二氧化碳當量呈列，並參照包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》、港交所發佈的《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》、最新發佈的中國區域電網基線排放因子及政府間氣候變化專門委員會發佈的《第五次評估報告》的全球升溫潛能值。
- 於2020財政年度，本集團收入約為人民幣441,953千元。此數據亦會用作計算其他密度數據。

污水排放

本集團的耗水主要來自旗下的物業項目。由於本集團排放的廢水會經市政污水管網送區域水質淨化廠處理，因此本集團耗水量即為污水排放量。本集團的水源消耗數據將於A2層面「水源消耗」一節中說明。

廢棄物管理

本集團堅守廢棄物管理原則，致力於適當處理及處置本集團業務活動產生的所有廢棄物，如對廢棄物進行識別分類、集中存放及統一處置。本集團設置統一的分類收集箱，指定管理責任人適時處理廢物，並保持收集箱周圍的環境衛生。本集團的所有廢棄物管理慣例均符合相關環境法律法規。

購物中心垃圾

本集團購物中心所產生的垃圾主要包括廚餘垃圾及其他一般垃圾。廚餘垃圾主要由本集團旗下管理物業的飲食商戶所產生。廚餘垃圾主要分為一般廚餘垃圾及隔油池油渣。我們提倡各飲食商戶參與「光盤計劃」，鼓勵顧客適量點餐，帶動大家珍惜糧食以減少製造廚餘。所有收集回來的一般廚餘垃圾將妥善地存放在垃圾房凍庫內，並交由市政府進行統一處理。而隔油池油渣，本集團則將其儲存在隔油池間，直至市政府前來進行統一回收。本集團亦會致力尋求更好的油水分離系統，降低油渣含水量以達到減少排放量的目標。由於數據收集系統的限制，本集團未能收集到以噸為單位的購物中心垃圾。本集團將於未來數年繼續改善其數據收集系統。於2020財政年度，本集團共協處理21,549桶一般廚餘垃圾及1,578桶隔油池油渣。

至於購物中心所產生的其他一般垃圾，本集團則會實施垃圾分類，並同時積極在本集團購物中心內進行垃圾分類的宣傳，以保證分類工作順利進行。於2020財政年度，本集團共協處理69,083桶從購物中心收集的其他一般垃圾。

無害廢棄物

為構建綠色環保辦公環境，本集團響應政府號召，在營運中提倡垃圾分類概念，並鼓勵員工參與。於2020財政年度，本集團在服務過程中主要產生的無害廢棄物為辦公室用紙。有見及此，本集團致力推廣無紙化工作環境，鼓勵員工盡量使用雙面打印或影印，及透過內部電子郵件及電子格式文件工作及對外溝通。透過上述措施和政策，員工的在廢棄物管理及盡量減少廢棄物產生方面的意識及責任感得以提高。

於2020財政年度，本集團的其他無害廢棄物棄置表現概述如下：

無害廢棄物種類	單位	2020財政年度
紙張	噸	2.80
密度	噸／百萬元收入	0.01

有害廢棄物

由於本集團業務只產生少量有害廢棄物，於2020財政年度並未量化有關數據。倘若有任何有害廢棄物產生，本集團將遵守相關的環境法律法規，並聘請合資格的有害廢棄物回收商處理該廢棄物。

資源使用

本集團以積極推動有效資源使用為宗旨，實時監察業務營運對環境帶來的潛在影響。通過減少、重用、回收及取代四個基本原則，推廣綠色辦公及營運環境，將本集團營運對環境的影響減至最低。本集團亦對在營項目的空調、電梯等大功率設備進行排名統計以及實施針對性節能管控措施。

此外，本集團設有《能源節能降耗管理指引》，旨在加強本集團各商業項目的能源管理，倡導節能降耗理念，以及制定能耗管理設備設施的使用標準。為達致可持續發展，本集團會不定期對員工進行環保教育培訓及宣揚有關環保生活方式的實用建議，提升員工的環保意識，亦會宣傳綠色出行，提高員工的減排及減碳意識。

能源效益

本集團的能源消耗主要為日常營運的電力消耗，車輛的汽油消耗、發電機的柴油消耗和供暖熱水鍋爐的天然氣消耗。本集團積極實踐節能減排理念，致力履行節能減排企業責任，於日常營運減少使用非必要的電力，並構建綠色環保辦公環境。本集團透過管理空調使用、照明設施及辦公電腦等方面積極減少電力消耗，以達致節能的效果。為了減少電力消耗，本集團積極採用先進的環保燈具，要求在視線良好的情況下關閉或減少電燈使用。此外，為減少能源浪費，本集團針對空調及辦公電器制定了清晰的管理措施，其中包括但不限於：

- 對在營項目按區域和設備進行運行能耗結構化分解，項目在日常運營中執行節能管控；
- 按月更新和執行《設備設施運行時間表》，管控設備節能運行；
- 監測商場公共區域溫度及濕度，並適應性調整末端冷凍水閥，減少製冷能耗浪費；
- 對風櫃進行變頻改造，自動調節風機運行功率，節約風機用電；
- 對停車場、後勤通道等人員較少到達區域由長亮照明改造為雷達式感應照明；
- 將商場高功率28瓦T5燈管，逐步更換為功率更低的14瓦LED燈帶；
- 空調製冷與制熱溫度設置維持合適水平；
- 若無人於辦公區辦公，應關閉照明燈；
- 下班時務必關閉辦公電腦、辦公室空調及其他電器設備；及
- 員工離開座位時應將顯示屏關閉。

透過上述措施，員工的節能意識得以提高。於2020財政年度，本集團的能源消耗表現如下：

能源種類	單位	2020財政年度
直接能源消耗		
汽油	兆瓦時	63.84
柴油	兆瓦時	11.56
天然氣	兆瓦時	659.52
能源間接消耗		
外購電力	兆瓦時	94,059.91
總能源消耗	兆瓦時	94,794.83
能源消耗密度	兆瓦時／千元收入	0.21

水源消耗

本集團的用水主要為生活用水，其管理的供水包括衛生間用水、洗刷用水和保潔用水等。為鼓勵所有員工和客戶養成自覺節約用水的習慣，本集團於辦公及營運環境加強節水宣傳，如於顯眼處張貼節水標語，務求做到「人走水關」，引導大家合理用水。此外，本集團盡可能使用節水功能的潔具，並定期巡查各樓層衛生間、茶水間的供水及排水系統，及時排查和修復滲漏點。透過上述措施，員工和客戶的節水意識得以提高。

由於本集團營運點的地理位置，本集團求取適用水源上並沒有任何重大問題。

於2020財政年度，本集團的水源消耗表現如下：

水源消耗	單位	2020財政年度
總用水量	立方米	1,059,107.00
用水密度	立方米／千元收入	2.40

包裝材料使用

鑒於本集團的業務並不直接涉及任何工業生產，亦無任何工廠設施，因此並無就包裝產品使用大量包裝材料。

環境及天然資源

本集團持續追求環保，注重本集團業務對環境及天然資源的影響。除了遵循環境相關法規及國際準則，適切地保護自然環境外，本集團亦採取多項措施以減少對環境的影響。另一方面，本集團亦為所有員工提供環保教育，藉此提高員工的環保意識。

室內空氣質素管理

本集團主要業務為商用物業運營，並不會對辦公室及購物中心的空氣質素產生嚴重影響。本集團為維護辦公及購物中心環境，提升員工效率，本集團明確規定保潔人員的工作職責、工作標準和作業方法，從而確保室內空氣質素良好。

氣候變化的緩解和適應

本集團意識到氣候變化對本集團運營構成的潛在風險和機遇。本集團會積極考慮將氣候變化納入風險管理及發展的考慮因素，同時加強本集團對未來潛在氣候變化影響的復原力及適應能力。為增強本集團應對氣候變化的能力，本集團一直積極地配合政府的整體工作，不斷落實減排減碳的目標。





員工關愛

表現摘要

截至
2020年12月31日
本集團合共有
387名全職僱員



男女比例為
1 : 1.60



於2020年6月
成立星盛商業學院



0宗因工死亡
或嚴重受傷事故

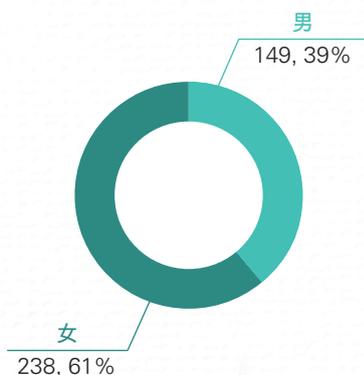
關注員工權益

僱傭慣例

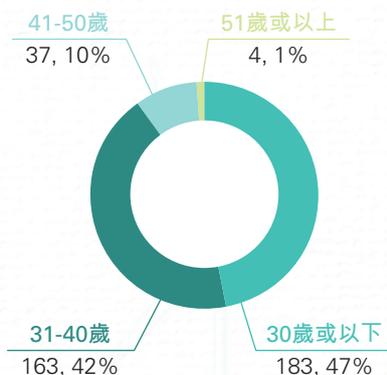
本集團堅信員工是本集團最重要及最具價值的資產，更是競爭優勢的核心。僱員的專業知識、經驗及專業發展更為本集團持續帶來無盡創意和獨創性，有助於我們的發展。本集團已制定相關人事管理政策包括薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利，致力保障員工福利及在所有方面提供平等機會，並鼓勵和倡導員工多元化，亦務求減少不公平對待，致力於建立一個和諧及積極的工作文化。截至2020年12月31日，本集團的僱員總數為387名，全部員工均為全職員工。本集團女性員工的佔比為61%。此成就有賴於本集團明白在工作場所內營造及維繫包容文化及實行對女性和家庭友好的鼓勵措施的重要性。

截至2020年12月31日，有關員工的具體資料如下：

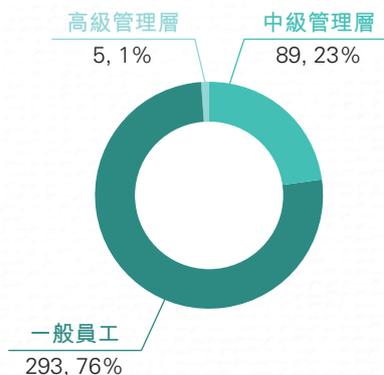
按性別劃分員工人數



按年齡組別劃分員工人數



按僱傭類別劃分員工人數



於2020財政年度，本集團嚴格遵守與僱傭相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動合同法》和《中華人民共和國勞動法》，本集團並未發現任何違反有關僱傭的法律法規的重大事宜。

員工薪酬及福利

為規範薪酬管理體系及提升其內外部競爭性、公平性和激勵性，本集團參考市場條款及個別情況，制定了薪酬福利制度。除基本薪資外，本集團亦會為員工發放各項獎勵，以激發員工積極性、能動性和創造力。為了對公司員工的工作業績和能力態度進行客觀評價，我們制定了員工的績效考核制度，對員工每季度、半年度、年度實施六次績效考核，對於表現優異的員工分別給予季度、半年度、年度績效獎勵。

此外，本集團亦針對項目發展及員工經營業績為員工發放獎勵。為確保達成經營目標，促進本集團長遠發展，我們針對招商、拓展、營運等方面分別制定了招商激勵、拓展項目激勵、專項業務模範評比獎勵等。為確保籌備項目順利開業，我們亦有制定了項目開業獎、派駐人員補貼制度等。我們亦鼓勵員工積極參與經營管理，關注我們的經營業績。同時，在年度設置了經營業績獎勵，根據不同商業項目的經營情況，對於每年超額完成經營業績指標的項目團隊及個人給予獎勵。

本集團按照《中華人民共和國勞動合同法》依法與員工簽訂並履行勞動合同，亦依法為員工繳納「五險一金」，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險以及住房公積金，保障員工享受社會保險待遇。

此外，本集團按照《中華人民共和國勞動法》等國家和地方法律法規的要求切實保障員工合法權益，制定了《考勤與休假管理辦法》，尊重員工的休息和休假的權利。本集團設有事假、病假、婚假、產假、喪假、福利年假、工傷假、傳統節日假等。

招聘、晉升及離職

本集團已制定招聘、晉升及離職相關制度，對員工入職指引、轉正、調動、離職、勞動關係、人事檔案管理等一系列工作進行管理。本集團人力資源部會負責管理、培訓及招聘僱員，積極實施人才強企戰略以吸引和招攬不同背景的優秀人才。

本集團已規範《招聘管理程序》，明確了招聘及錄用流程。本集團根據申請者的工作經驗、專業技能、能力水平及職業等方面進行多輪評估，以尋找最佳的人選，確保該申請者之資歷及理念與本集團的發展戰略及經營計劃一致。具體招聘流程如下：



同時，本集團鼓勵內部員工積極引薦人才，制定了明確的內部推薦流程及獎勵標準。本集團亦有編製《人力資源規劃管理程序制度》，對人力資源需要和供給狀況的分析及估計，對職務編製、人員配置、等內容進行職能性計劃，規範人力資源規劃工作程序，指導本集團人力資源管理工作的開展。在招聘過程中，我們不考慮種族、膚色、年齡、家庭背景、性別、宗教、民族血統或社會出身等因素而在工作場所作出區別對待、排斥或特別優待，嚴格遵守國家及地方政府各項法規，以確保每位申請者及員工能得到公平待遇，並確保團隊多樣性。

為使本集團各崗位員工都有明確的職業發展方向，從而激發其工作的積極性，本集團設有《職位體系管理手冊》，制定了為全體員工在其職業發展過程中的職業發展通道設計、職位調動或晉升等方面的規範管理制度。其將所有職位歸納為三大職類：管理、專業及操作序列，並設立相應的職銜標準和管理要求。根據本集團職位等級體系，我們為員工提供職位晉升通道，並明確不同晉升通道的資格要求，組織安排崗位晉升。

健康與安全

職業健康與安全

本集團高度重視員工的健康與安全，致力規管工作場所中潛在的健康及安全危害，並為僱員提供有關如何應付特定緊急狀況的培訓，以保障員工在工作期間的人身安全及健康，為員工提供健康、安全和舒適的工作環境。

本集團嚴格執行《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》和《中華人民共和國消防法》等相關法律法規。於2020財政年度，本集團並無錄得任何導致死亡或嚴重肢體受傷的意外事件，並無因該等事件而向其僱員支付索償或補償，以及並未發現任何違反僱員健康與安全相關的法律法規。

消防安全管理

本集團極為注重辦公室的消防安全，在新員工入職培訓中組織安排《消防安全知識》培訓，教育員工消防器材用途及使用方法、各部門工作職責以及緊急救援步驟及預防措施，並時刻提醒員工不能對潛在火災風險掉以輕心，以減低消防隱患和提高全體員工消防意識，預防火災和減少危害，保護員工人身和財產的安全，維護公共安全，確保各項工作的順利進行。

新冠疫情預防措施

為應對新冠疫情的爆發，本集團實時關注疫情動態，嚴格遵守及落實中國疾病預防控制中心在防疫方面的指導方針和公告，以保障員工健康及將經營風險降到最低。新冠疫情期間，本集團合理有序安排復工，不存在因疫情影響降職降薪的員工。為保障公共安全，本集團迅速啟動相關應急預案，對購物中心公共區域實施每日至少兩次深度消毒，特別是如電梯廳、扶手帶、洗手間、樓層護欄等人員密集區域及顧客容易觸碰位置。與此同時，本集團加強場內排風，確保各主入口空氣流通。另外，本集團已安排專人負責給進出購物中心的所有人員進行體溫檢測及佩戴口罩檢查，並儲備醫療物資，在客服台、貴賓室及母嬰室等地方為消費者免費提供免洗消毒液、酒精棉片、口罩等防護用品。本集團更要求當值客服佩戴口罩，以保護顧客及自身健康，並進行每日定時消毒廣播。本集團承諾會持續加強防疫檢查及防疫管控，致力為員工及公眾提供安全及良好的工作場所及購物環境。

發展及培訓

人才培訓管理及課程

本集團深信僱員乃是服務質量及客戶體驗的關鍵。為保留及激勵人才，本集團持續為員工提供職業發展前景及業務所需之專業技能培訓，並根據我們的業務需求及長期戰略為各管理級別設計定期培訓項目。本集團針對培訓工作設立了《星盛商業培訓管理制度》，以明確培訓工作開展的整體流程，從而實現全面提升崗位員工的工作能力和綜合素質，確保本集團各項工作的順利進行。此外，為充分發揮本集團內部講師資源，我們亦設有《星盛商業內部講師管理辦法》，對星級講師的認證程序、激勵、年度評優等作出說明，以積極培養和建設公司培訓講師隊伍，發揮內部講師在整體培訓體系中的核心作用，確保我們的培訓工作的順利開展。本集團現有星級講師近百人，每年九月會對講師的星級進行梳理評定。

我們每年為僱員制定涵蓋業務運營中關鍵領域的課程，包括但不限於我們的企業文化及政策、特定職位所需技術知識、領導技能及有關服務性質的常規知識。現有內部課程六百餘門，分為專業課程體系(營運、招商、推廣、工程、財務、人力等)及通用課程體系(領導力提升、職業素養、溝通談判等)。

另外，本集團於2020年6月成立星盛商業學院，具有「三星班」、「項目總沙龍」等較為完善的梯隊人才培養路徑。其中「三星班」包括：

「未來星計劃」

- 以通過校園招聘計劃聘用的初級僱員為目標，為其提供的入門課程涵蓋商用物業運營服務行業的常規知識、推廣及企劃營銷活動以及服務性質。我們亦提供一對一的指導計劃，為每位新入職者分配一位經驗豐富的員工導師。導師將培訓及監督新員工，並提供定期評估。

「啟明星計劃」

- 以業務骨幹僱員為目標，為其提供更深層次的課程，如團隊管理課程，以增強其溝通及表達能力。我們亦提供專門協助僱員調任及勝任管理職位的課程，包括項目領袖代理任務導入，令僱員可體驗項目領袖的職能、獲取經驗以及執行戰略。

「領航星計劃」

- 以管理人員為目標，為其提供管理意識、跨部門溝通技巧及項目籌備等課程，培訓彼等成為有能力帶領及運營項目的項目領袖。計劃亦著重體驗式學習，提供運營階段的現場培訓，模擬主要運營階段，令僱員可練習運營技巧及專注應用。

本集團亦積極籌備不同的工作坊和訓練課程，讓員工能夠透過情景模擬的方式，學習到與工作崗位相關的技能。

案例—《團隊領導力—團隊帶領的科學與藝術》工作坊

本集團於2020財政年度曾為項目經理舉辦《團隊領導力—團隊帶領的科學與藝術》工作坊，讓項目經理能夠為團隊更有效地建立明確而又具挑戰性的目標。



案例—《銳變革新》培訓課程

本集團於2020財政年度為員工舉辦了名為《銳變革新》的培訓課程，針對大數據分析、品牌傳播以及銷售提升等七個領域，提高員工對市場的認知。



我們的培訓計劃已納入指導、評估、響應及評價程序，以促進僱員的成長與發展。我們相信，培訓計劃結合在職學習，將令僱員精益求精。我們亦提供多項國內與海外的商務研習旅程，所有職級及所有部門的僱員均可參與。同時，我們計劃進一步完善網上培訓課程，以向僱員提供及時及實際的學習機會。為了改善我們的招募機制及培訓課程，我們計劃繼續與專業代理及組織發展長期合作關係，為人才發展進行戰略規劃以及建立人才培訓及事業發展計劃。

勞工準則

本集團已遵守所有與防止童工或強制勞工有關的法律法規，包括但不限於香港的《僱傭條例》以及中國內地的《勞動保障監察條例》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《未成年工特殊保護規定》以及《中華人民共和國禁止使用童工規定》。於2020財政年度，本集團並未發現任何違反防止童工或強制勞工相關的法律法規的重大事宜。

防止童工及強制勞工

本集團嚴格禁止僱用任何童工，並已就招聘流程、勞動關係、人事檔案管理制定《招聘管理程序》、《人事檔案管理程序》等政策，要求新員工入職時提供真實準確的個人資料，交由招聘人員嚴格審查身份證、戶口等資料，並定期進行審查及檢查，以防止經營中存在任何童工。如果涉及違規，將根據情況予以處理。

此外，為確保員工遵守公司規範及準則，本集團已制定《人事管理程序》及發放《員工手冊》，明確員工行為準則、人力資源制度等，規定員工加班遵循自願原則，以避免違反勞工準則，切實維護員工權益。





營運慣例



表現摘要



0宗產品
及服務的重大投訴



0宗造成嚴重受傷
的安全事故發生



0宗涉及
賄賂、勒索、
欺詐及洗錢的案件

供應鏈管理

本集團高度重視供應鏈中潛在環境和社會風險的管理。本集團建立了嚴格而規範的採購體系及供應商甄選流程，並對供應商提出了環境及社會風險控制方面的要求。

採購機制

本集團採購管理部負責審閱來自總部及項目的業務部門的採購申請，其後向高級管理層匯報以供批准。高級管理層會根據《中華人民共和國招標投標法》及《公司的採購管理制度》相關規定，從建議採購是否於年度預算範圍內、採購的類型及詳情、是否需要競標、過往的任何相關合作記錄、篩選要求(例如定價及質素)、服務範圍及其他方面進行篩選。一旦申請獲批准，採購部門將通過招標及競標進行採購。招標及競標基於履約評估背景公平選出參標供應商，確保過程公平公正。本集團採購具體流程如下：



我們亦提倡公平公開競爭，旨在基於互相信任的前提下發展長期關係，供應商既有長期戰略夥伴關係，也保持開放允許合法途徑報名新增的供方參與競標。而本集團在採購過程中嚴格參照《中華人民共和國招標投標法》等相關規定。我們的供應商須負責任地行事，遵守所有法例、國際公約及合約責任。本集團並不會容忍有關賄賂及貪污的行為，嚴禁供應商及合作夥伴以透過任何形式的利益輸送而取得採購合約或合作關係。因此，我們會監察員工負責之採購活動，並嚴禁員工做出任何違反商業道德的行為，確保採購過程在公開、公平及公正的條件下進行，不會對任何供應商有歧視性待遇或特別優待行為。若有發現員工及其他個人與相關供應商有利益關係，本集團會制止他們參與相關採購活動。

供應鏈管理

本集團設有《供應商管理作業指引》以規範供應商管理工作。本集團採購管理部需每年啟動供應商年度評價，根據供應商的背景、資歷及行業聲譽以及向我們提供的產品或服務的素質對供應商名單作出評估。倘供應商多次表現不達標，將會從名單中剔除，以優化供應商資源，維持供應商隊伍的穩定可靠，為本集團建設和發展提供可靠的物資供應保障。

本集團主要分包若干勞動密集型服務，包括將保安及清潔服務分包予分包商，從而降低我們的經營成本、提高服務素質、將更多的資源集中用於管理以及提升運營的整體盈利能力。我們的分包商專門經營彼等所從事的服務，因此可以高效的方式提供服務。於2020財政年度，我們並無與供應商產生重大分歧而對我們的業務、財務狀況及經營業績構成重大不利影響。

產品責任

近年來，星河商業逐步延伸業務鏈，現正營運五大主題店，分別為「星躍領動」、「星享食匯」、「星悅琳廊」、「星居生活館」及「星趣小鎮」，涉及兒童娛樂、美食集合店、家居生活等多種業態，與本公司商業項目的拓展形成了良好的配合，並借助豐富的品牌資源有效打造差異化的定位，提升消費者的購物體驗。



本集團以服務質量為首要考慮，並深信質量監控對業務的長遠成功至關重要。營運管理部的專業質量監控團隊主要負責監督我們業務運營的質量監控，專注保持質量標準，為內部政策及程序制定標準，以及監察該等標準的執行情況。

本集團積極遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規的規定。於2020財政年度，本集團並未發現任何違反產品及服務質量相關的法律法規的重大事宜。另外，本集團並未接獲任何有關產品及服務的重大投訴，亦無任何因安全與健康理由而須回收的已售產品。

服務質量監控

我們已就服務質量監控設立一套制度，當中包括多套標準化的內部政策及程序。舉例而言，我們規定僱員及分包商須於每一輪定期檢查後填寫檢查列表，記錄彼等有關物業狀況的觀察及最新資料。我們亦設有有關如何進行業務運營若干方面的指導手冊，例如如何清潔停車場、衛生間、電梯及其他公共空間，以及如何維護及操作電梯系統及消防設備等技術設施。

客戶服務

本集團堅持「星河精品，至誠服務」的貼心服務宗旨，務求以專業化商業地產管理體系為客戶提供優質服務。於本集團的日常業務過程中，我們會尋求及收到客戶有關我們服務的反饋及投訴。

顧客可透過以下渠道反饋意見：

1. 客戶服務中心現場反饋；
2. 服務熱線反饋；及
3. 社交媒體帳戶反饋。

客戶之反饋及投訴可關於租戶提供的服務、租戶所出售產品的質量、購物中心的服務、設施、物業管理服務、具建設性的意見及表揚等。我們已制定內部政策及程序，以回應及記錄客戶反饋及投訴，以及跟進客戶對我們回應的評價。此等內部政策及程序適用於我們所有項目。我們於各購物中心的客戶服務人員將記錄投訴及建議，並在個案完結後與客戶跟進，以供客戶評價我們的服務。倘客戶的反饋或投訴無法獲得實時處理，我們的客戶服務主管將向上級匯報，並定期跟進解決情況。本集團會維持及審視與客戶的各種溝通渠道，以獲得客戶意見，及時處理客戶投訴，從而對客戶投訴及服務作調查，並完善客戶服務制度。

私隱保護

鑒於本集團的業務性質，本集團會接觸大量的客戶個人及租戶資料。本集團非常重視保障客戶權益及私隱，透過實行高度安全及保密標準保護個人資料私隱，確保嚴守有關資料私隱的監管規定。本集團規定員工謹慎處理客戶的個人資料，以提高員工對保障客戶私隱的意識。根據數據保護原則，我們須遵照私隱政策聲明，讓我們的客戶瞭解有關收集、存儲及使用個人資料之一般政策及做法。本集團會員數據僅限內部員工及簽署合作協議獲得授權的第三方使用。人員崗位、職級、業務合作內容等不同，權限亦有所不同。非簽署合作協議的外部人員不能獲得本集團會員數據錄入權限，並嚴禁將會員系統權限洩露或轉交他人。在與第三方簽署的協議中亦必須包含會員數據保密相關條款。

保護知識產權

為了維護本集團知識產權，本集團依賴商標及版權法、商業秘密保護措施、披露限制及限制使用本集團知識產權的其他協議，以保護本集團的知識產權。本集團的勞動合同詳細列舉包含技術信息、經營信息及其他保密事項內容。所有員工均須簽訂《保密協議》，其作為僱傭合約中的補充附件，明確了公司與員工的保密信息及知識產權涵蓋範圍、明確保密義務、保密要求及違約責任等內容。

廣告及標籤

對於產品及服務的營銷宣傳，我們會對所有相關宣傳進行嚴格規管及檢查，確保有關工作符合有關宣傳及標籤的適用法律法規。該等營銷宣傳須準確反映本集團服務質量及效能及內容，以保障客戶權益。

反腐倡廉

本集團已遵守所有與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》。於2020財政年度，本集團並未發現任何違反有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律法規的重大事宜，亦沒有對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

本集團相信廉潔的企業文化是本集團持續成功的關鍵，因此極為重視反腐倡廉的工作及制度建設，並致力於建設廉潔公開透明的企業文化。本集團要求所有員工都要遵守商業道德準則，並承諾不會有任何貪污及賄賂行為，亦不會從事任何詐騙、勒索及洗黑錢活動。作為核心價值之一，本集團期望每位僱員在工作的各個方面上都堅持誠信及廉潔的原則。

本集團已制定一套內部規則，管理本集團與僱員、董事及高級管理層之間的潛在利益衝突。根據有關內部規則，有關人士不可從事若幹活動，包括從事與作為本集團僱員或成員的職責構成競爭的競爭性業務。有關人士須每年填寫利益衝突申報表，而我們將審閱有關表格及採取適當行動，以減低潛在利益衝突的影響，防止商業賄賂或營私舞弊行為。

98 企業社會責任

在不斷拚搏進取的同時，本集團秉承自身蘊含的公益和人文關懷精神，一直致力於公益事業的發展，踐行企業的社會責任，將一以貫之為社區貢獻愛的力量。本集團會不定期與公益和慈善組織合作，組織以公益和慈善為目的社會活動，展現企業公民身份，並樹立良好公眾形象。此外，為應對新冠疫情的爆發，本集團聯合業主為商戶進行直接租金減免，以實際行動踐行企業的社會責任，協助商戶渡過難關。

案例—520吾愛同享公益活動

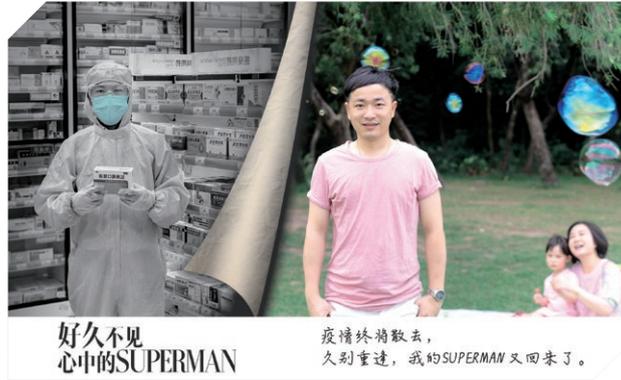
自2017年開始，本集團已經連續4年舉辦「520吾愛同享」公益活動。本集團聯合內外部商戶、社會公益人士，攜手權威公益機構，借助5月20日這一表達愛的日子，開展青少年關愛公益活動。過往3年，本集團曾打造兒童樂園及搭建大型動物樂園，關愛殘障兒童，更發起甘孜助學支教行動，為甘孜縣青少年教育事業的發展提供有力支持，並有幸獲得廣電公益基金會頒發「公益合作企業」獎牌。

在新冠疫情肆虐下，本集團於2020財政年度以《520吾愛同享—疫情終將散去，美好如約而至》為題，開展一系列線上公益營銷活動。其中包括：

- 《HELLO，能為我摘下口罩嗎？》公益快閃，以互動式美術陳列邀請商場顧客參與，呼籲社會關注，並期望向社區傳播正能量，齊心抗疫、共度時艱；



- 《好久不見》公益傳播海報，融合9個最能代表疫情下人們心聲的場景，發出公益吶喊；以及



- 《雲遊動物園》動物科普直播活動，為受疫情影響在家不便外出的兒童們呈現精彩的直播互動節目。活動攜手深圳廣電公益基金會、深圳市野生動物園聯合開展，涵蓋全市118個幼兒園社群，關注幼兒家庭，並以此活動為契機，建立3個親子社群，每週固定呈現兒童教育類直播等互動節目。

本集團承諾將繼續發展「520吾愛同享」這一品牌公益活動，積極實踐星盛商業的公益理想，並利用自身的規模優勢和行業特性，不斷的探討公益事業與市民之間的聯動，搭建更為廣泛的社會各界的公益聯動平台，向社區傳播正能量。



附錄：索引表

香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
層面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。	排放物－廢氣排放、溫室氣體排放、污水 排放、廢棄物管理
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	排放物－廢氣排放
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及密度。	排放物－溫室氣體排放
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及密 度。	排放物－廢棄物管理 (不適用－已解釋)
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及密 度。	排放物－廢棄物管理
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	排放物－廢氣排放、溫室氣體排放
關鍵績效指標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。	排放物－廢棄物管理



附錄：索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
層面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。	資源使用－能源效益、水源消耗
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	資源使用－能源效益
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	資源使用－水源消耗
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	資源使用－能源效益
關鍵績效指標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。	資源使用－水源消耗
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及每生產單位估量。	資源使用－包裝材料使用 (不適用－已解釋)
層面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。	環境及天然資源
關鍵績效指標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。	環境及天然資源－室內空氣質素管理、氣候變化的緩解和適應



附錄：索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
層面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數據。	關注員工權益
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關注員工權益
層面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數據。	健康與安全
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	健康與安全
關鍵績效指標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。	健康與安全
層面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。	發展及培訓



附錄：索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
層面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數據。	勞工準則
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	勞工準則
層面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。	供應鏈管理
關鍵績效指標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。	供應鏈管理
層面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。	產品責任
關鍵績效指標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。	產品責任
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	產品責任
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	產品責任



附錄：索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	產品責任
關鍵績效指標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。	產品責任
層面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。	反腐倡廉
關鍵績效指標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。	反腐倡廉
層面B8：社區投資		
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。	企業社會責任
關鍵績效指標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)。	企業社會責任

