



漢國置業有限公司

Hon Kwok Land Investment Company, Limited

股份代號: 160

2020/21

環境、社會及
管治報告

目錄

關於本公司.....	2
關於本報告.....	2
可持續發展管治.....	3
持份者參與.....	3
重要性評估.....	4
愛護環境	6
減少能源消耗及溫室氣體排放.....	6
減少廢棄物.....	7
節約水資源.....	7
氣候風險管理.....	8
關懷我們的員工.....	9
吸納人才	9
挽留人才	9
維護職業健康及安全.....	11
商業合規和反貪污.....	12
關懷我們的客戶.....	14
提供高質素服務.....	14
保障客戶健康和 safety.....	14
保護客戶資訊私隱.....	15
供應鏈管理.....	15
關懷社區	16
社區投資	16
關鍵績效表現概覽.....	19
附錄—香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	23

關於本公司

漢國置業有限公司（以下簡稱「漢國」，連同其附屬公司統稱「本集團」或「集團」或「我們」）（股份代號：160）於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市。集團主要從事物業發展、物業投資和物業相關業務。我們的業務主要集中在香港、深圳、廣州、南海及重慶。

多年來，我們力求將可持續發展融入業務營運之中。本集團已採取管理策略和慣例以在確保本集團財務狀況的可持續性和增長的同時，亦管理與我們營運相關的環境和社會風險。我們致力於收集、審視及披露我們的環境、社會及管治（「ESG」）表現，同時積極與持份者溝通，以將他們的期望和意見納入我們的項目及營運中。

關於本報告

報告標準

本 ESG 報告（「本報告」）乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 報告指引」）所編製。

報告時期

本報告涵蓋本集團於 2020 年 4 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日（「本報告年度」）期間的可持續發展倡議和措施、ESG 表現及成就。

報告範圍及邊界

本報告的範圍概述本集團擁有財務控制權的物業發展、物業投資及物業相關業務的商業活動及營運。有別於上個報告年度，位於南海的雅瑤綠洲第三期及香港的健全街數據中心為 2020 年新落成的項目，亦因此被轉移至物業投資/管理類別。

本報告所涵蓋的業務活動如下：

業務 / 活動	地點	
行政	<ul style="list-style-type: none">香港深圳廣州南海重慶	<ul style="list-style-type: none">香港總部深圳辦公室廣州辦公室南海辦公室重慶漢國中心辦公室重慶金山商業中心辦公室
物業投資/管理	重慶	<ul style="list-style-type: none">重慶漢國中心重慶金山商業中心
	廣州	<ul style="list-style-type: none">港滙大廈北京路五號公館寶翠園
	香港	<ul style="list-style-type: none">漢國佐敦中心健全街數據中心

業務 / 活動	地點	
	南海	• 雅瑤綠洲第一、二及三期
	深圳	• 城市天地廣場 • 寶軒公寓 • 漢國城市商業中心（「深圳漢國中心」）
物業發展	廣州	• 北京南路 45-107 號發展項目

本報告的刊登

本報告的繁體中文及英文電子版均可於聯交所及漢國的網頁上瀏覽。

董事會批准

本報告在發佈前已獲漢國董事會（「董事會」）審閱及批准。

可持續發展管治

一個健全的管治架構對於有效地把可持續慣例融入我們的業務營運是尤其重要的。董事會負責督導及管理 ESG 管治的大方向，包括審批本報告及識別重大 ESG 議題和 ESG 風險。

ESG 相關的事項和日常事務則由相關部門主管管理及監察。他們會定期向董事會匯報，以確保本集團嚴格遵守業務地點的 ESG 相關法律及條例。為了更好地促進 ESG 管理及監察，我們正計劃建立一個 ESG 工作組，以確立董事會及員工的角色和責任。

同時，我們定期評估本集團的 ESG 表現，並通過年度 ESG 報告向持份者進行匯報，籍以展示我們於建設一個可持續和更好的未來上的努力。

持份者參與

我們致力於與持份者保持緊密溝通，以建立一個可信賴和互相增值的關係。我們相信通過持續與深入的對話，能了解到內部及外部持份者的意見和期望，並最終達到可持續發展的目標。

我們的持份者包括但不限於投資者、董事、股東、員工、租戶、賓客、供應商以及我們所管理的物業的業主。多年來，我們通過不同的渠道與持份者保持緊密關係。這些已建立的渠道包括新聞稿、公告、宣傳物品、員工大會、管理層會議和其他持續對話。我們定期舉行持份者參與活動，包括問卷調查和電話訪問。

我們重視每一個意見和反饋。如對本報告或我們整體 ESG 的表現和慣例上有任何意見或建議，請透過以下方法與我們聯繫：

漢國置業有限公司
香港干諾道中 111 號永安中心 23 樓
電話：(852) 2523 7177
傳真：(852) 2845 1629
電郵：general@chinneyhonkwok.com
網站：<http://www.honkwok.com.hk>

重要性評估

重要性評估能為我們所選的 ESG 管治與方向議題提供重要性概覽。在上個報告年度，我們進行了深入的持份者參與活動，包括員工網上問卷調查和電話訪談。本集團已委聘第三方顧問以協助本報告年度的重要性評估。按照 2019/20 年度的議題清單，我們通過同行對標分析及媒體研究來審視並更新 2020/21 年度的重大 ESG 議題，以更貼近行業慣例和市場最新趨勢。我們一共識別了 13 個重大議題，其中 2 個為新增主題，2 個是修改自 2019/20 年度的清單。

「綠色建築」及「商業誠信和合規」根據最新的評估被新增至清單上，這兩項議題均被認為對本集團具有重大意義。儘管「氣候風險」和「社區參與」在本報告年度的評估不被視為非常重大議題之內，但我們仍將其保留在 2020/21 年度的重大 ESG 議題清單。「氣候風險」議題旨在回應全球的可持續發展趨勢及聯交所最新關於氣候變化的強制披露要求。同時，「社區參與」議題展現了我們回饋社會及與之共同繁榮的承諾，亦是 ESG 發展中的主要組成部分。

下表總結了已獲管理層審批和確認的重要性評估的結果。本報告將重點著墨於下列與我們業務和持份者具有意義的重大議題。

主要範疇	已識別的重大 ESG 議題	議題對我們業務的影響
環境	<ul style="list-style-type: none">• 能源管理及效益*• 溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none">• 房地產行業為製造得最多碳足跡的行業之一。而漢國身為物業發展和管理者，一直致力採用低耗能的營運方式• 採納不同的措施來提高建築物的能源效益，以創造低碳未來
	<ul style="list-style-type: none">• 廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none">• 由於堆填區容量有限，廢棄物管理一直是城市普遍關注的環境問題。漢國正努力尋求可以減少我們送往堆填區之廢棄物的方案
	<ul style="list-style-type: none">• 氣候風險	<ul style="list-style-type: none">• 氣候變化一直是全球首要議題。其帶來的物理和轉型風險可能對我們業務構成重大影響
	<ul style="list-style-type: none">• 綠色建築**	<ul style="list-style-type: none">• 在物業和發展項目加入更多綠色特點可以減低環境風險，並有助建立在 ESG 資本市場並推至成功之長期潛力

主要範疇	已識別的重重大 ESG 議題	議題對我們業務的影響
僱傭及勞工 常規	<ul style="list-style-type: none"> 發展及培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 提供充裕的培訓和發展機會能增進員工的技能和知識，從而提供更優質的服務予物業用戶
	<ul style="list-style-type: none"> 僱員福祉 	<ul style="list-style-type: none"> 促進員工福祉有助吸引和保留人才，亦能培養員工的團隊精神和歸屬感
	<ul style="list-style-type: none"> 平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> 為員工提供平等機會，以創造一個公平的工作環境
	<ul style="list-style-type: none"> 安全的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> 員工是我們寶貴的財產，任何工傷事故或會損害本集團聲譽，亦有潛在法律後果
營運慣例	<ul style="list-style-type: none"> 產品和服務質素* 	<ul style="list-style-type: none"> 為客戶提供優質和安全的環境及服務，並從而提高他們的滿意度是很重要的
	<ul style="list-style-type: none"> 商業誠信和合規** 	<ul style="list-style-type: none"> 現在持份者更加注重商業誠信的風險，且商業合規乃良好治理的一個重要元素
	<ul style="list-style-type: none"> 反貪污 	<ul style="list-style-type: none"> 我們嚴格遵守相關的法規並配合調查，以減低貪腐風險和維護我們的誠信
社區	<ul style="list-style-type: none"> 社區參與 	<ul style="list-style-type: none"> 社會貢獻乃 ESG 的主要組成部分之一 積極參與社區活動能為社會作出貢獻及建立良好的企業形象
<p>*修改自 2019/20 年度的清單 **新增至本清單</p>		

愛護環境

本集團致力在我們的業務發展過程中盡量減少營運對環境的潛在影響。我們已採取多項環境保護措施與制訂政策以規範我們的營運以及管理環境表現，包括能源消耗、溫室氣體排放、廢棄物產生及耗水量。

減少能源消耗及溫室氣體排放

我們的業務活動嚴格遵守我們營運所在地的相關法律法規，如《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。於本報告年度內，未發生違反相關環境法律法規的報告事件。

新落成的葵涌數據中心獲得香港綠色建築議會有限公司的綠建環評認證。對於開發項目，我們通過採用綠色和可持續的外部特徵來保護環境。我們很榮幸在綠色和可持續建築方面的努力得到了業界的認可，我們的重慶漢國中心和重慶金山商業中心在本報告年度內獲得了 WELL 健康-安全評價。我們的深圳漢國中心則獲得能源與環境先導設計(「LEED」)金級認證。我們在物業中推廣綠色和可持續設計，以展示我們在空氣和水質管理方面的肯定和努力。



LEED 金級認證 – 深圳漢國中心

本集團已採取多元的措施以節約能源及減少辦公室的溫室氣體排放。在管理方面，由於維持物業營運所需的消耗的照明和空調均以電力為主要能源，我們制定了能源管理的指引和政策，特別是減少電力消耗。例如，於重慶的營運當中，該指引專門列出在辦公室和員工宿舍內調較空調溫度之限制等的要求。因此，與能源相關的指引均旨在促進能源節約文化，從而減少溫室氣體排放。另一方面，我們委任專人密切監察指引的執行情況以及電錶讀數，以便及時應對任何異常情況。

此外，我們繼續升級和強化我們的設施和資產。例如，我們已經在所有辦公室安裝 LED 照明，以減少電力和能源的使用。通過這樣做，重慶漢國中心和重慶金山商業中心的辦公室每年節省高達 24,000 千瓦時的電力。此外，我們使用遮光窗簾來調節進入房間的陽光以保持適宜的室溫和光線，以及積極增加辦公區域的綠化。再者，我們張貼節能標籤，提醒員工關閉不使用的辦公設備，並優先採購附有能源效益標籤的節能燈、影印機和打印機。

除辦公室外，本集團亦在我們管理及投資的物業推廣節能。我們正積極在各管理物業安裝LED燈。通過這一措施，我們重慶物業每年成功節省高達 525,000 千瓦時的電力。同時，我們的深圳漢國中心已為所有照明設備安裝了LED燈。為進一步減少照明的能源消耗，我們在物業的公共區域安裝了用於照明控制的傳感器。例如在深圳城市天地廣場，公共區域的燈只有在有聲音或動靜時才會打開。此外，燈具還配有定時器，在特定時間內自動熄滅。本集團勇於創新，已經開始在我們的深圳漢國中心採用樓宇自動化系統（BAS）進行照明控制。它通過優化空調的啟動過程和對冷凝器進行及時維修來提高空調的傳熱率。

減少廢棄物

我們的業務活動嚴格遵守我們營運所在地的相關法律法規，例如香港的《廢物處置條例》（第 354 章）和《中華人民共和國固體廢物污染防治法》。本報告年度內，未發生違反相關環境法律法規的報告事件。

我們的廢棄物主要由我們物業的租戶、賓客和住戶在營運期間產生。我們努力通過妥善處理廢棄物來保護環境。為此，我們制定了廢物管理政策和程序。例如，我們在重慶的業務中，詳細說明了廢物分類、回收的指引和標準程序。根據該政策，生活垃圾分為四大類別：「可回收物」、「廚餘」、「有害廢棄物」和「其他垃圾」。我們指定負責人監督日常廢物處理和管理工作。我們將與任何不符合我們的廢物管理標準的人士對話，並可能會對其實行處分。

我們已採取一系列廢物管理措施，以盡量減少日常營運中產生的廢物對環境的影響。例如在深圳的營運中，我們採用「生產者自付」的原則，即租戶須為其裝修廢料和廚餘支付相應份額的費用，從而促進鼓勵減少廢物。

除了我們的管理和投資物業外，我們還積極倡導在辦公室裡進行適當的廢物管理。我們的廣州辦事處繼續聘請第三方廢物管理公司提供廢物集中回收和處理服務，收集墨盒與影印機的損壞部件。我們還積極參與辦公樓管理公司提供的任何廢物管理計劃，例如在回收箱和特定垃圾箱中棄置廢物。

節約水資源

基於業務性質，我們不消耗大量水資源，且水源來自市政管道。我們的水主要用於清潔我們物業的公共區域和灌溉景觀植物。為了更好地管理用水，我們制定了政策以監察用水情況及防止異常用水。

雖然我們無法直接控制租戶和住戶的用水量，但我們已採取多項節水措施與用戶互動並提高他們的意識。我們張貼標籤和告示以提醒所有用戶避免不必要的用水。我們亦鼓勵租戶及住戶就漏水事宜聯絡維修部門安排維修。

除了提高用戶的意識外，我們還改善了我們物業的供水設施。例如，在重慶和廣州的業務中，我們安裝了高效馬桶沖水器和水龍頭傳感器以節約用水。通過升級設施，我們每年節省用水量超過 11,500 立方米。

本集團採取多元措施，促進用水資源循環再用。重慶金山商業中心及深圳漢國中心收集了空調系統的冷凝水用於消防系統。而廣州的寶翠園收集雨水並用以灌溉周圍的植物。

氣候風險管理

氣候變化加劇了颱風和暴雨等極端天氣事件，給我們的建築物帶來了潛在風險。因此，我們積極探索應對氣候風險的方式和可行性。

本集團一直在發展其穩健的氣候風險管理系統。例如，我們的廣州業務制定了《颱風防汛應急預案》。該預案概述了我們在極端天氣事件下確保正常生產和生命財產安全的總體方法和指引。它涵蓋了諸如提高同事意識、建立應急指揮小組、準備防洪和防颱風物資等主題。同時，該預案對不同情景下的控制和救援措施進行了相應的指導。我們還為員工提供相關培訓，並要求他們進行考勤以確保他們符合我們的標準。

在極端天氣事件下，本集團一直將員工的健康和安全放在首位。因此，我們積極提高緊急情況下的溝通和信息透明度。例如，雅瑤綠洲設有指定部門負責在辦公室張貼相關通知，在微信群組中發佈消息，提前通知同事預防颱風和安全注意事項。

防止洪水的防禦措施也是非常重要的。因此，我們對如何設置防洪閘和防洪板以防止洪水進入我們的物業有詳細的指引，從而避免對我們的寶貴資產造成損害。我們要求人員疏通下水道和管道，以確保水流順暢。我們將繼續加強對樹木的修剪，加固每層的窗戶，以避免任何墜落物所帶來的危險。作為社區中負責任的公司，我們努力協調我們的同事應對極端天氣事件帶來的後果及盡快恢復正常運作，例如協助清除道路上倒下的樹木。

關懷我們的員工

人才是我們重要的資產，是本集團可持續業務成功的根基。因此，我們招聘和保留優秀的員工，通過加強職業發展、營造安全健康的工作環境和營造無腐敗的商業環境，從而打造高績效的團隊。

吸納人才

我們透過堅持公平、多元化和反歧視的原則，竭力創造理想的工作環境，並從人才庫中吸引有潛質的員工。我們確保嚴格遵守香港相關的法律法規，包括第 57 章《僱傭條例》、第 480 章《性別歧視條例》、第 487 章《殘疾歧視條例》、第 527 章《家庭崗位歧視條例》、第 602 章《種族歧視條例》，以及中華人民共和國的《勞動法》和《勞動合同法》。

在我們的營運中，儘管童工和強制勞工並非最重要的議題，但本集團對這議題依然持零容忍的態度。我們嚴格禁止童工和強制勞工，並在員工手冊中列明相關的僱傭程序。在本報告年度內，並無相關的違規事件。

為了吸引具潛力的人才，我們提供具有競爭力的薪酬待遇，包括補貼和員工福利。我們的員工手冊規定了本集團從招聘和福利到相關政策的勞工標準。為配合香港的勞工慣例，我們設立五天工作制，並提供靈活的強積金選項。此外，於香港及中國內地為本集團工作分別超過三年及一年的員工可獲額外天數的年假。

香港員工的醫療保險包括普通門診和事故醫療開支，以及部分牙醫服務報銷等附加服務；而中國內地的員工則享有綜合保險，包括養老保險、工傷保險、失業保險、生育保險和住房公積金。我們亦為面臨較高安全風險的員工提供額外保險，例如司機和經常到訪建築工地的員工。

挽留人才

為維持我們長期的業務成功，本集團通過獎勵員工的貢獻、重視員工的職業發展和培養有凝聚力的團隊來挽留人才。

我們通過調整員工的薪酬和發展機會來反映其工作表現，同時有助鼓勵他們做出更多貢獻。員工每年進行績效考核，用於晉升、培訓、加薪和內部調動。年終，我們會根據個別員工的表現對薪酬進行年度評估，以確保與他們的貢獻、成就和工作態度相匹配。為了拓展員工的職業機會和利用他們在本集團的經驗，我們優先考慮內部晉升而非外部招聘，並會根據具體情況推薦優秀的員工進行內部調動或晉升。

為了提升員工技能和讓他們緊貼最新的行業趨勢，持續的培訓和發展對於員工而言至關重要。為拓展員工的能力和發展他們的專業資格，本集團資助員工獲取認可的技術和專業機構的會員資格。我們還為不同工作階級的員工安排內部在職培訓，包括為新員工安排入職培訓、為物業前線員工提供物業交樓培訓以及物業軟件鞏固培訓、為辦公室人員進行法律培訓、向管理層員工提供行政綜合能力培訓和為工程部門提供維修保養知識培訓。於本報告年度，我們開展了深圳和重慶公司內部工作交流會，促進知識交流和提升服務質素。



本報告年度內，深圳和重慶公司開展內部工作交流會來加強溝通，並提升客戶服務質素



深圳辦公室為員工開展心理健康計劃，以支援他們的心理健康和壓力應對，
同時對他們的工作效率和生產力帶來正面影響

我們意識到以人為本的職場文化能培養具凝聚力的團隊，使全體員工朝著共同的目標努力，並建立歸屬感和團隊精神。在本報告年度內，我們舉辦了節日慶祝活動，如聖誕及農曆新年午宴、生日派對、團建活動及其他休閒活動。我們推動工作場所平等，並已在員工手冊中列明平等機會政策。我們亦慶祝國際婦女節，以表彰女性員工的付出。在本報告年度內，員工的男女比例為 3:2。



在 2021 年國際婦女節，我們向每位女性員工獻花和舉辦一系列的互動慶祝活動



我們舉辦健康活動以增加員工的凝聚力，促進身心健康



為了與員工建立更緊密的關係，我們在重慶辦公室
為員工及其家人舉辦了節日聚會

維護職業健康及安全

我們將員工的健康和安全置於首位，努力營造安全的工作環境，並減低我們在營運中的職業危害風險。因此，本集團嚴格遵守營運地點的相關法律法規，例如香港法例第509章《職業安全及健康條例》，以及中華人民共和國的《安全生產法》及《職業病防治法》。

我們按照收納在員工手冊中的《辦公室健康與安全指南》來維護健康和安全的 workplace，並避免職業事故和疾病。我們鼓勵員工向行政部門表達他們對工作中的健康和安全的擔憂。員工須報告任何因工作而造成的損傷、拉傷或疾病等健康事故。如遇到任何可能影響其工作表現的健康問題，例如懷孕、服用處方藥或受傷，本集團可對於其工作安排作出適當調整以滿足僱員的需要。我們為員工安排定期健康檢查，並向特殊職責的員工提供防護工具，如安全絕緣鞋。

為了將安全風險降至最低，我們在員工手冊中的安全指引概述了緊急情況下的預防和應對措施，例如火災和電力過載。如發現任何潛在的火災隱患風險，包括逃生路線的阻塞、消防設備的損壞或破損，辦公設備或電器的不良使用情況、以及或會構成火災或觸電的不當工作習慣，員工應向行政部門報告。

為了使員工具備應急意識，我們在中國內地定期安排安全會議，並將消防安全和防護培訓納入我們的新員工入職培訓計劃。透過開展消防演習、防暴應急演習、閘門安裝演練和安全管理實踐，增加員工對緊急應對措施的認識。辦公室範圍亦張貼設備使用說明和逃生路線，以提高員工在工作環境的安全意識。

在辦公室內保持衛生的工作環境對於保護員工的健康至關重要。我們安裝濾水器和空氣淨化器，分別改善水質和室內空氣質量來提升員工的福祉。員工亦須時刻保持辦公場所的整潔。



深圳漢國中心、重慶漢國中心和重慶金山商業中心在本報告年度中獲得由 International WELL Building Institute (IWBI) 頒發的 WELL 健康-安全評價，以表彰我們全球疫症中的健康和安全的實踐的典範

在新型冠狀病毒疫症大流行期間，我們採取了應對措施，避免疾病在辦公室內傳播。員工必須按要求一直佩戴口罩，並遵從交替工作安排，例如情況惡化時需縮短工作時間。而與確診病例有直接或間接接觸或與確診病例同住一棟大廈的員工，必須在復工前進行臨床實驗室檢測。在廣州辦公室，我們已於 2020 年 4 月和 2021 年 1 月為所有員工安排了新型冠狀病毒核酸檢測。

商業合規和反貪污

商業誠信對於維護我們的聲譽以及我們與業務合作夥伴和客戶建立信任關係至關重要。因此，本集團嚴格遵守香港法例第 201 章《防止賄賂條例》，以及中華人民共和國《反洗錢法》和《刑法》。

我們對任何商業不當行為和瀆職（包括賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢）採取零容忍態度。我們在員工手冊中規定的《防止賄賂條例》，列明了禁止的不道德商業行為，包括提供或接受任何禮物。任何犯欺詐或其他不當行為的員工將受到終止僱傭或紀律處分。

我們的舉報政策秉持公開、廉潔和問責制。我們為員工提供匿名的舉報渠道，以表達任何疑慮或涉嫌不當行為。即使是未經證實的案件，我們同樣確保舉報人免受任何不公平待遇和報復，包括解僱、傷害和紀律處分。為確保透明度，該政策概述了審核委員會處理案件的整體責任，並詳細描述了調查程序。為將商業道德延伸至我們業務營運以外的地方，我們不僅將該政策傳達給各級員工，亦傳達到供應商和承包商。

在本報告年度內，集團並無接獲有關我們的僱員涉及賄賂、勒索、欺詐和/或洗黑錢相關的貪污行為的法律訴訟。

關懷我們的客戶

本集團一直秉持我們的主要目標——為租戶打造和諧快樂的生活圈、為租戶帶來獨一無二的合作體驗。我們致力在物業發展及投資、物業管理、服務式住宅管理及辦公室租賃等業務範圍內，持續提升產品及服務品質，與住戶及租戶建立互信、可持續的關係。

提供高質素服務

我們明白高質素服務的重要性，它不但有助提升客戶體驗的滿意度，也是我們長期業務成功的根基。我們重視客戶的需求，通過運用我們在房地產行業的專業知識，以人為本，營造合適的居住環境，以此提高客戶滿意度。

為確保我們的產品和服務符合最高的標準，我們的內部質素保證政策要求定期監控和審視服務質素。我們優先聘請經驗豐富的承包商來提供優良的物業管理服務，並確保維修程序與工程部門內部的工作手冊保持一致。

我們不僅致力為客戶提供高質素的服務，並承諾在他們與我們互動的整體體驗中帶來正面價值。在本報告年度內，我們推出了一系列以「為客戶創造價值」為主題的客戶活動，以建立可持續的客戶關係。為進一步了解客戶的需求，我們的客戶服務人員每季度走訪客戶，分析訪問結果並跟進需要改進的地方。我們亦每年進行客戶滿意度調查，並將結果報告給管理層。管理層會及時以書面形式回應客戶的意見。

我們已制定了標準化的客戶投訴處理程序，其中包含客戶溝通和反饋機制。在深圳，租戶和住戶的投訴分為普通、重要和重大三個級別，並根據其嚴重程度進行不同的處理。普通投訴需要在 2 個工作日內處理，而重要和重大投訴需要在 5 個工作日內處理。於本報告年度內的數據顯示，我們並無接獲實質性的客戶投訴。

保障客戶健康和 safety

在新型冠狀病毒大流行的這一年，健康和 safety 是客戶最為關心的議題。我們採取了應對措施，避免病毒在我們日常的營運中傳播。我們的大廈每日都會進行徹底消毒，在公共洗手間和大堂都配備了洗手消毒液。為保持嚴格的衛生標準，我們安排了集體疫苗接種和新型冠狀病毒預防培訓，並提醒員工注意個人衛生。員工和訪客在進入我們的場所前都必須在接待處測量體溫並簽署健康聲明表。



我們在重慶辦公室舉辦新型冠狀病毒預防培訓

在我們的日常運作中，保安員負責確保住戶的安全。我們定期安排火警演習，確保員工有能力在發生火警或其他緊急情況時提供協助和進行有效的緊急疏散。

保護客戶資訊私隱

客戶資訊私隱是建立客戶信任和客戶關係的基礎，尤其是在網絡安全風險普遍存在的時代。因此，我們嚴格遵守香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》，並將其作為我們員工手冊中的《文件儲存指引》框架，確保分開並妥善儲存客戶資訊。漢國佐敦中心訪客的個人資料最多可保留一個月，我們在中國內地營運中的所有租戶信息均以紙質形式收集，以限制訪問的方式存儲和保護。我們安全地處理從健康申報表中收集到的個人資料，並僅用於防疫目的。

供應鏈管理

在我們與承包商和供應商共同努力之下，達致能提供優質服務和打造繁榮的生活圈。為此，我們制定了內部政策，以維持環境和社會實踐及表現的嚴格標準。《工程供方服務管理辦法》統一制定了服務質量控制、服務檢查和供應商評估的程序，以確保其所提供的服務符合我們的標準。我們亦制定了《供應鏈風險防範措施》，對相關風險進行分類，包括自然環境風險、社會風險和經濟風險，並制定相應的預防措施以構建能抵禦潛在威脅並具彈性的供應鏈。

我們建築業務的主要承建商將 ISO 45001:2018 職業健康與安全管理體系融入其建築工作，並定期為其員工提供現場安全培訓，以培養安全至上的文化。他們制定的環境政策也符合 ISO 14001:2015 環境管理體系和 ISO 50001:2011 能源管理體系。在施工場地，我們已採取措施盡量減少對環境的影響，包括粉塵和排放預防及控制、降噪和廢水管理。為確保服務質量和環境責任，在我們的物業管理和服務式住宅業務中，由經驗豐富的承包商所提供的園區美化和清潔服務的質素和表現受到持續監察和審視。

關懷社區

我們追求實現可持續發展以體現作為企業公民回饋社會的責任。因此，本集團通過關注公共衛生和社區包容性，為社區中的各個持份者創造正面價值。

社區投資

與社區共抗新型冠狀病毒

在整個報告年度，新型冠狀病毒大流行無疑是社會上的主要關注點。由於疫情已持續了一年多，我們繼續加強抗疫力度，通過向兩江新區慈善會捐款，以支援疫情防控措施。為了響應國家提高人民免疫力的號召，重慶一支由 30 名員工自願組成的團隊於一個社區防疫中心作義務工作，該中心提供新型冠狀病毒疫苗接種服務，亦提供人力資源、物質支持和現場支援服務。在香港，我們與匡智會及紫雲間沁怡護養院合作，向智障人士及長者派發防疫包，當中包括消毒劑、醫用口罩及消毒濕巾。



我們的義工團隊在社區中心作義務工作，以促進及提供系統化的疫苗接種服務



我們的義工團隊在匡智會及紫雲間沁怡護養院派發防疫物資包

關愛有輸血需要的病人

本集團繼續履行社會責任，並組織捐血計劃，以緩解日益嚴重的血存量不足之壓力。於本報告年度，在員工的廣泛支援下，重慶漢國中心連續九年舉辦冬季捐血活動，彰顯他們的社會意識和積極主動性。



我們的義工參加流動捐血計劃



捐血者在流動站內捐血

關愛社區中的長者和弱勢群體

本集團尊重長者對社會的貢獻，同時擴大對社會弱勢群體的關懷，從而促進社區包容。

本年度中秋節，我們於廣州舉辦了探訪長者活動，為他們提供油和大米等生活必需品，與他們分享節日的喜悅。我們亦向佛山市南海區慈善會捐款。香港團隊亦在中秋節期間為聖公會聖基道兒童院的兒童及青少年派發月餅。



香港的義工團隊於聖公會聖基道兒童院派發月餅

我們在香港的義工團隊致力於改善當地社區。我們透過一家推動長者就業的社會企業餐廳——銀杏館向弱勢群體派發「愛心餐盒」。我們派出義工團隊到他們的分公司幫助分發飯盒，為期三天。我們亦向社會企業嗎哪餐廳(Manna Café)作出捐款，該企業倡導為長者和無家可歸者提供免費膳食。



香港的義工團隊在銀杏館向社會上的弱勢群體派發「愛心餐盒」

關鍵績效表現概覽^I

下方表格顯示聯交所 ESG 報告指引中列出的環境和社會關鍵績效指標 (KPIs) 的數據表現。

環境表現			
	單位	2020/21 ^{II}	2019/20
排放			
溫室氣體排放			
直接溫室氣體排放量 (範疇 1)	噸二氧化碳當量	83	28
間接溫室氣體排放量 (範疇 2)	噸二氧化碳當量	16,745	12,196
溫室氣體排放強度			
辦公室	噸二氧化碳當量／ 平方米總建築面積	0.0494	0.0446
物業管理	噸二氧化碳當量／ 平方米總建築面積	0.0166	0.0111
服務式住宅	噸二氧化碳當量／ 房晚	0.0007	0.0006
廢棄物產生量			
有害廢棄物	噸	1.01	0.44
無害廢棄物	噸	3,627	2,624
能源消耗量			
汽油消耗量			
辦公室	升	27,731 ^{III}	10,215
	千瓦時	258,355	95,167
耗電量			
總計	千瓦時	27,794,259	23,106,282
辦公室	千瓦時	398,579	420,023
物業管理	千瓦時	27,370,385 ^{IV}	22,662,170
服務式住宅	千瓦時	25,295	24,089
能源消耗強度			
辦公室	千瓦時／平方米 總建築面積	101	87
物業管理	千瓦時／平方米 總建築面積	28	21
服務式住宅	千瓦時／房晚	1	1
耗水量			
總耗水量	立方米	148,194	236,335
辦公室 ^V	立方米	1,106	2,423
物業管理	立方米	142,548	230,231
服務式住宅	立方米	4,540	3,681

^I 報告範圍不包括開發中的物業。

^{II} 報告範圍擴展至 2020/21 年度完工的健全街數據中心，使廢棄物產生量、耗電量及溫室氣體排放量與 2019/20 年度相比有所增加。

^{III} 汽油消耗量在 2020/21 年度的報告範圍擴展至重慶、廣州及南海辦公室，因此與 2019/20 年度相比有所增加。

^{IV} 耗電量增加主要是由於深圳漢國中心租戶數量增加所致。

^V 報告範圍僅涵蓋重慶和深圳辦公室。

環境表現			
	單位	2020/21 ^{II}	2019/20
水強度			
辦公室 ^{VI}	立方米／平方米 總建築面積	0.1700	0.8770
物業管理	立方米／平方米 總建築面積	0.1434	0.2147
服務式住宅	立方米／房晚	0.2347	0.1647

^{VI} 報告範圍僅涵蓋重慶和深圳辦公室。

社會表現			
	單位	2020/21	2019/20
僱員概覽			
全體員工	人數	350 ^{vii}	397
按性別劃分全體員工			
男性	人數	211	223
女性	人數	139	174
按僱傭類別劃分全體員工			
全職	人數	349	395
兼職	人數	1	2
按年齡劃分全體員工			
30 歲以下	人數	59	85
30 至 50 歲	人數	227	249
51 歲或以上	人數	64	63
按地區劃分全體員工			
中國內地	人數	314	362
香港	人數	36	35
員工流失			
員工流失比率	%	18.57	16.69
按性別劃分員工流失比率			
男性	%	20.38	20.17
女性	%	15.83	11.62
按年齡劃分員工流失比率			
30 歲以下	%	42.37	26.35
30 至 50 歲	%	13.66	16.18
51 歲或以上	%	14.06	5.13
按地區劃分員工流失比率			
中國內地	%	20.06	17.86
香港	%	5.56	3.13
職業健康及安全			
工傷率	每千名全職員工	0	0
因工傷損失工作日數	日數	0	0
因工死亡事故	宗	0	0
因工死亡事故比率	%	0	0
發展和培訓			
受訓員工百分比	%	89	76
按性別劃分受訓員工百分比			
男性	%	88	79
女性	%	89	71

^{vii} 2020/21 年度員工總數較 2019/20 年度大幅下降是由於廣州的營運和範圍有所變化。

社會表現			
	單位	2020/21	2019/20
按員工類別劃分受訓員工百分比			
高級管理層	%	64	63
經理	%	74	68
前線和一般員工	%	95	79
按性別劃分每名員工受訓的平均時數			
男性	小時	15	12
女性	小時	16	13
按員工類別劃分每名員工受訓的平均時數			
高級管理層	小時	6	7
經理	小時	14	10
前線和一般員工	小時	17	14
供應鏈管理			
按地區劃分的供應商數目			
中國內地	數目	105	99
香港	數目	5	7
產品責任			
關於產品及服務的投訴	宗	0	0
反貪污			
已審結的案件	宗	0	0

附錄-香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

一般披露及關鍵績效指標		參考/備註
A. 環境		
層面 A1 排放物		
一般披露		愛護環境
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	未披露。本集團於本報告年度並無產生重大排放量。
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度	關鍵績效表現概覽-環境表現
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	關鍵績效表現概覽-環境表現
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	關鍵績效表現概覽-環境表現
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	愛護環境-減少能源消耗及溫室氣體排放
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	愛護環境-減少廢棄物
層面 A2 資源使用		
一般披露		愛護環境
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（以千個千瓦時計算）及密度	關鍵績效表現概覽-環境表現
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	關鍵績效表現概覽-環境表現
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	愛護環境-減少能源消耗及溫室氣體排放
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	愛護環境-節約水資源
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（如適用）每生產單位佔量	不披露。基於業務性質，我們在本報告年度並沒有產生或使用大量包裝材料。
層面 A3 環境及天然資源		
一般披露		愛護環境
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	愛護環境

一般披露及關鍵績效指標		參考/備註
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1 僱傭		
一般披露		關懷我們的員工-吸納人才 關懷我們的員工-挽留人才
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	關鍵績效表現概覽-社會表現
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效表現概覽-社會表現
層面 B2 健康與安全		
一般披露		關懷我們的員工-維護職業健康及安全
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	關鍵績效表現概覽-社會表現
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	關鍵績效表現概覽-社會表現
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	關懷我們的員工-維護職業健康及安全
層面 B3 發展及培訓		
一般披露		關懷我們的員工-挽留人才
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	關鍵績效表現概覽-社會表現
關鍵績效指標 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	關鍵績效表現概覽-社會表現
層面 B4 勞工準則		
一般披露		關懷我們的員工-吸納人才
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	關懷我們的員工-吸納人才
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	關懷我們的員工-吸納人才
營運慣例		
層面 B5 供應鏈管理		
一般披露		關懷我們的客戶-供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	關鍵績效表現概覽-社會表現
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	關懷我們的客戶-供應鏈管理

一般披露及關鍵績效指標		參考/備註
層面 B6 產品責任		
一般披露		關懷我們的客戶—提供高質素服務
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	不披露。集團並無製造可回收的產品。
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	關懷我們的客戶—提供高質素服務
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	不披露。董事會沒有識別這項議題為重大議題。
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	關懷我們的客戶—提供高質素服務 基於業務性質，我們沒有任何產品回收程序。
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	關懷我們的客戶—保護客戶資訊私隱
層面 B7 反貪污		
一般披露		關懷我們的員工 - 商業合規和反貪污
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	關懷我們的員工 - 商業合規和反貪污 關鍵績效表現概覽—社會表現
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	關懷我們的員工 - 商業合規和反貪污
社區		
層面 B8 社區投資		
一般披露		關懷社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇	關懷社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	關懷社區