



中海物業集團有限公司

CHINA OVERSEAS PROPERTY HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2669

2021年 可持續發展報告

我們經營 **幸福** 



目錄

- 2 二零二一年可持續發展表現
- 3 關於本報告
- 6 董事會聲明
- 7 管理層寄語
- 8 關於中海物業
- 13 管治領航
 - 一) 可持續發展架構
 - 二) 可持續發展策略
 - 三) 持份者溝通
- 24 以信營商
 - 一) 恪守企業道德
 - 二) 保障客戶權益
 - 三) 個案研究
- 30 以賢為先
 - 一) 職業健康與安全
 - 二) 健全僱傭體系
 - 三) 拓展員工才能
 - 四) 個案研究
- 41 以誠服務
 - 一) 堅守服務質量
 - 二) 智慧優化管理
 - 三) 負責採購慣例
 - 四) 關懷社區公益
 - 五) 個案研究
- 56 以綠為本
 - 一) 應對氣候變化
 - 二) 排放管理
 - 三) 資源管理
 - 四) 個案研究
- 70 計劃未來
- 71 附錄
 - 一) 績效表現數據一覽
 - 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引
 - 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引



二零二一年可持續發展表現

企業成就



收入

9,442.0 港幣百萬元

2020 : 6,544.9 港幣百萬元

2019 : 5,465.5 港幣百萬元



集團所管理的建築面積

260.0 百萬平方米

2020 : 187.1 百萬平方米*

2019 : 151.4 百萬平方米

管治



提升工作小組效率

按年內業務架構重整工作小組成員部門，
細明各部門責任。



制定持份者溝通計劃

制定三年持份者溝通計劃，於二零二二年度
開始，開展不同活動收集持份者意見。

環境



氣候相關財務披露

就氣候相關財務披露工作小組(TCFD)建議，制定回應四大支柱：
管治、策略、風險管理及指標和目標的應對方案。

此外，中海物業亦於二零二一年成為TCFD的支持者。

TCFD | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES



總溫室氣體排放密度

3.17 公噸二氧化碳當量/千平方米

2020 : 3.42 公噸二氧化碳當量/千平方米

2019 : 未有披露



總能源消耗密度

5.7 兆瓦時/千平方米

2020 : 5.9 兆瓦時/千平方米

2019 : 5.0 兆瓦時/千平方米

社會



員工人數

52,220 名員工

2020 : 45,398 人

2019 : 41,244 人



平均培訓時數

42.4 小時

2020 : 3.6 小時

2019 : 26.5 小時



接受反貪污培訓比率

98.9%

2020 : 未有披露

2019 : 未有披露



千人工傷比率

2.5%

2020 : 2.5%

2019 : 3.9%

* 自二零二一年起，集團所管的面積統一重新定義為只包括所有全權委託物業管理之項目，二零二零年之在管面積因而被重新表述。

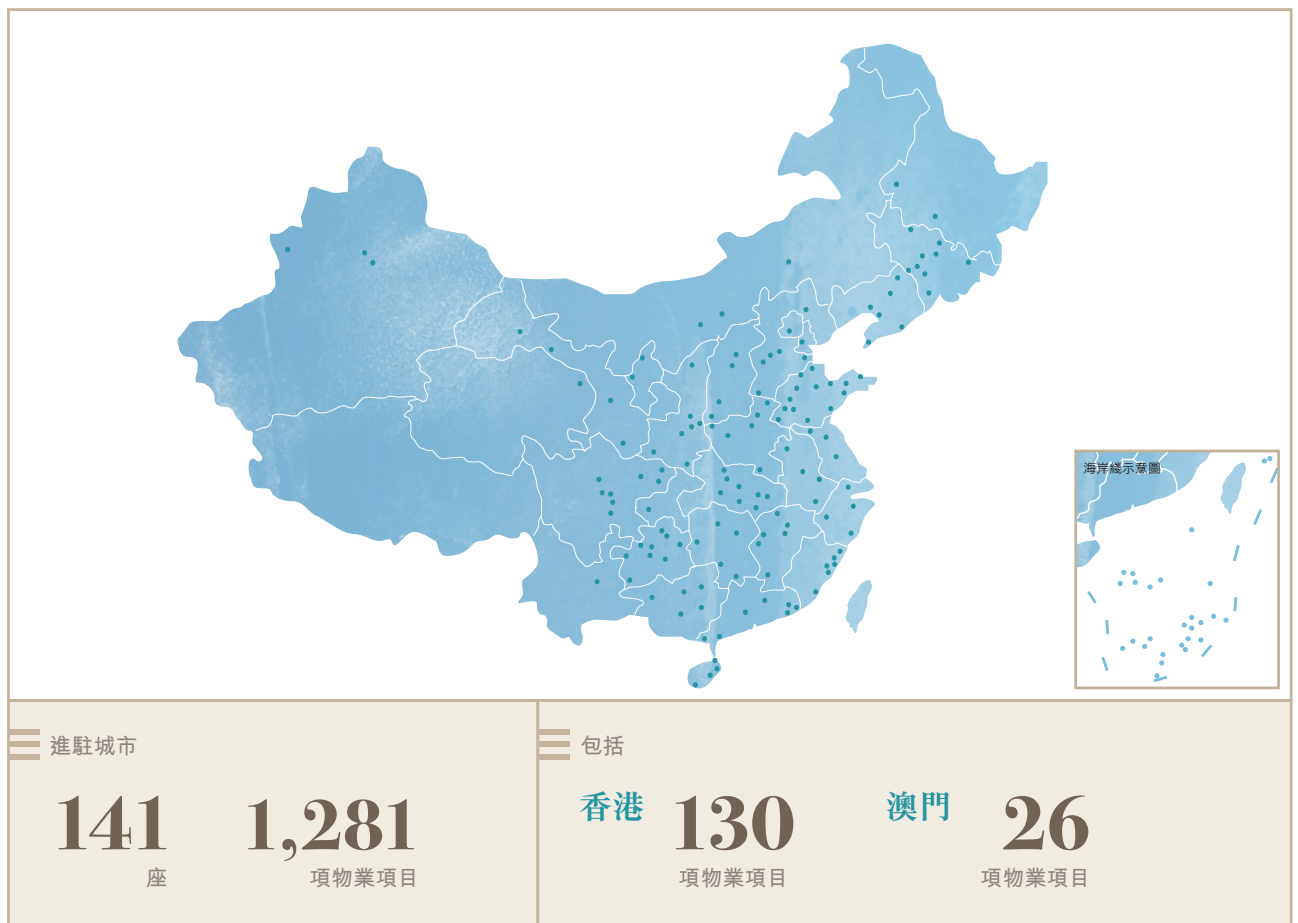
關於本報告

本報告為中海物業集團有限公司(「中海物業」)的第一份可持續發展報告(「本報告」)。為更清晰向持份者展示中海物業的可持續發展進程及願景，中海物業於本年度將第六份環境、社會及管治報告提升為可持續發展報告。

中海物業連同其附屬公司(統稱「本集團」)每年以獨立報告形式匯報其於可持續發展領域的工作及表現。本報告設有中文及英文版本，已上載至香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站，並連同歷年環境、社會及管治報告上載於本集團網頁，以供各界隨時查閱。如中英文版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

報告覆蓋及範圍

本報告以本集團財政年度為報告週期，匯報本集團於二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日(「本年度」)的可持續發展表現。報告內容主要涵蓋所有營運，包括中海物業總部辦公室、中國內地、香港及澳門的物業管理服務、增值服務及停車位買賣業務的相關資訊。相較上年度，中海物業的環境績效指標加入了於香港及澳門的物業項目相關數據，以更全面反映本集團的表現。



關於本報告(續)

報告準則

本報告遵從聯交所主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製。此外，本報告亦參考全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative)發佈的《全球報告倡議組織準則》(「GRI準則」)中的核心選項匯報。本報告附錄備有完整的ESG指引及GRI準則內容索引顯示每一個使用的準則，以便讀者快速查詢。為確保報告內容真實客觀地呈現予讀者，本集團依循ESG指引及GRI準則的匯報原則，包括：

一、重要性及持份者包容性

本集團透過與持份者溝通，直接聆聽他們的意見。中海物業邀請持份者協助識別對本集團至關重要的議題，並由董事會審視及確認。此等議題反映了本集團營運對環境和社會的重大影響，及對持份者重要的事宜。詳細請參閱「持份者溝通」章節。

二、量化

本集團各部門協力收集及記錄環境及社會關鍵績效數據，並委託可持續發展顧問根據本地指引及國際標準評估碳排放量及其他環境關鍵績效。本集團確保關鍵績效數據可予計算，並於「績效數據表現一覽」附註說明計算標準及方式。

三、平衡

本集團以準確、客觀及持平的態度描述每項議題，闡述本集團的成績及所面對的挑戰，使讀者可合理地評估本集團的整體績效。

四、一致性及可比較性

本集團的數據統計方式以及編纂報告時所作的假設均保持一致，以便持份者對本集團的表現作逐年比較。當統計方式及假定有所更改時，本集團會於報告中說明原因。

五、可持續發展背景

報告應按更廣泛的可持續發展考慮和目標，評核表現。集團儘可能在討論可持續發展議題時，考慮其長期策略、風險、機遇及目標。

六、完整性

本報告就本年度已識別的重大議題作出回應，避免遺漏任何對持份者而言重要的範疇。

關於本報告(續)

七、準確性

本集團承諾以嚴謹維持報告中所呈現資訊的真實性，確保資料均可追溯其來源，以供持份者評估機構的表現。

八、清晰性

本報告以易於理解及容易獲取的方式向持份者呈現資訊。

九、可靠性

本報告清楚呈列資料，並無任何誤導或欺騙意圖。

十、時效性

本報告內的資料清晰顯示所述的時期，為持份者提供合時的經濟、環境及社會影響披露，使其作出知情的決定。

報告內容核准

本集團董事會對本報告的內容承擔全部責任，確保所呈報內容的完整性及可靠性，以供持份者準確了解本集團的工作。本報告引用的資訊均來自本集團的正式文件及統計數據，並經由內部監管機制及檢視程序審定。本報告已由董事會審閱及批准。

意見反饋

您的意見及建議有助本集團制訂未來的可持續發展策略。如閣下有任何疑問或建議，歡迎以電郵 copl.ir@cohl.com 與本集團聯繫。

董事會聲明

中國於二零二零年底宣佈十四五的綱領，計劃中頒佈多項有關應對氣候變化及支持可持續發展的措施。本年度為十四五的開局之年，中海物業除了於業務佈局上配合十四五的計劃，亦於年內檢視其可持續發展披露，並藉此機會提升披露質量，增加透明度。在過去一年，中海物業依循可持續發展路線圖，於各範疇及整理匯報質量均有所提升，為持份者創造長遠價值。

董事會對中海物業的可持續發展管理事宜肩負最終責任，並委任可持續發展督導委員會協助監察本集團各階層。本集團過去已經制定可持續發展方針及政策，其中可持續發展政策定期由委員會檢討修訂，並須由董事會審批。可持續發展工作小組的組成配合本集團的業務佈局更新，確保各部門於新的佈局下仍能有效地發揮其可持續發展的管理作用。關於本集團的可持續發展管治與職權範圍，持份者可於本報告「管治領航」章節及於本集團網站的「可持續發展」專頁了解更多本集團的可持續發展管理事宜。

為確保長期持續穩健經營，中海物業以「全心奮進每一天」的企業精神和「用心服務每一天」的誠懇態度自勉，始終在物業管理的標準化、精細化道路上砥礪前行。中海物業深明若要保障業主、住戶及其他客戶能享有「有品質，更溫暖」的服務，他們需避免受到可持續發展風險的影響。為此，本集團基於現行的三道防線風險管理體系，董事會將進一步完善加強風險管理，把可持續發展的考量納入風險管理體系和長遠策略。

本年度，聯合國秘書長表示政府間氣候變化專門委員會的第六份報告為「人類生存的紅色警報」，意旨氣候變化為企業和人民生活的影響已達到緊急狀態。董事會亦明白本集團必須積極應對因氣候變化為其帶來的風險。因此，中海物業按TCFD的建議，就其四大支柱——管治、策略、風險管理及指標和目標，制定應對方案，詳細內容可於本報告「以綠為本」章節查閱。

中海物業按上年度訂立的方向性環境目標，進一步規範本集團的環境管理，以逐步達至與國家目標一致的減排目標。未來，本集團將制定行動方案，以持續提升本集團的可持續發展表現。可持續發展督導委員會亦會持續監察這些目標的成效，推動本集團以可持續的營運模式，精築幸福，創領潮流，踐行「物有所依，業有所託」的服務承諾。



管理層寄語

二零二一年為世界各地均注重氣候變化等議題的一年。隨著各持份者對氣候議題的關注日益增加，連帶對其他可持續發展議題的關注亦同樣提高。年內，中海物業加大了集團於可持續發展事宜的投入，精築架構，動員中海物業上下同心促進可持續發展的蓬勃發展。多措並舉下，中海物業於年內亦入選香港「恒生物業服務及管理指數」。

本集團深明，我們的成果得益於每一位持份者的共同努力。政府的引導、投資者的支持、員工的努力、合作夥伴的信任及對社區作出貢獻，皆為我們成長不可或缺的動力。中海物業於二零二一年制定了三年持份者溝通計劃，並將於來年擴大持份者溝通網絡，致力於提供「有品質，更溫暖」的服務造福社會同時，也時刻關注持份者的需求與期望。

本年度，中海物業的項目版圖持續擴大，而本集團於這些新項目亦繼續秉承「用心服務每一天」的理念，持續推動本集團於環境及社會工作，以自身影響力，帶動各地業主。年內，本集團策劃四大品牌社區活動，為社區營造歡樂和諧、加強鄰里關係。此外，本集團持續加大科技研發投入，打造智慧園區新標杆。重點項目包括江蘇鹽城科創智慧零碳園區、二零二二年北京冬奧會張家口賽區「三場一村」智能化工程等，以先進科技為客戶營造幸福。

環境方面，本集團明瞭氣候變化對業主及其他持份者的長遠福祉影響深遠。因此，中海物業於二零二一年成為了TCFD的支持者，並就其建議披露制定回應四大支柱——管治、策略、風險管理及指標和目標的應對方案。

展望未來，我們將繼續奉行企業環境與社會責任為己任的價值觀，為市場提供專業、可靠及多元化的物業管理方案，與持份者攜手創造可持續發展的美好生活。



關於

中海物業

中海物業隸屬於中國建築集團有限公司旗下中國海外集團有限公司(「中海集團」)，為中國首批一級資質物業管理企業。紮根於香港，本集團早於一九八六年，在香港提供物業管理服務，輔助中海集團於香港的房地產發展業務。本集團其後於九零年代初開拓在中國內地的物業管理服務市場，並於二零一五年於聯交所主板上市(股票代码：2669.HK)。中海物業以香港為集團總辦事處，並於內地各主要城市設立辦事處，持續拓展業務。為配合客戶對智慧物業管理及科技化服務的需求，本集團旗下的深圳市興海物聯科技有限公司(「興海物聯」)及深圳市優你家互聯網科技有限公司(「優你互聯」)專注於為客戶提供更多元的物業管理增值服務。

使命

我們經營幸福

願景

成為卓越的國際化
資產運營服務商

精神

全心奮進每一天

價值觀

客戶為本，品質保障，
價值創造

人才理念

匯聚奮進者，
激勵有為者

品牌理念

精築幸福，創領潮流

服務意識

用心服務每一天

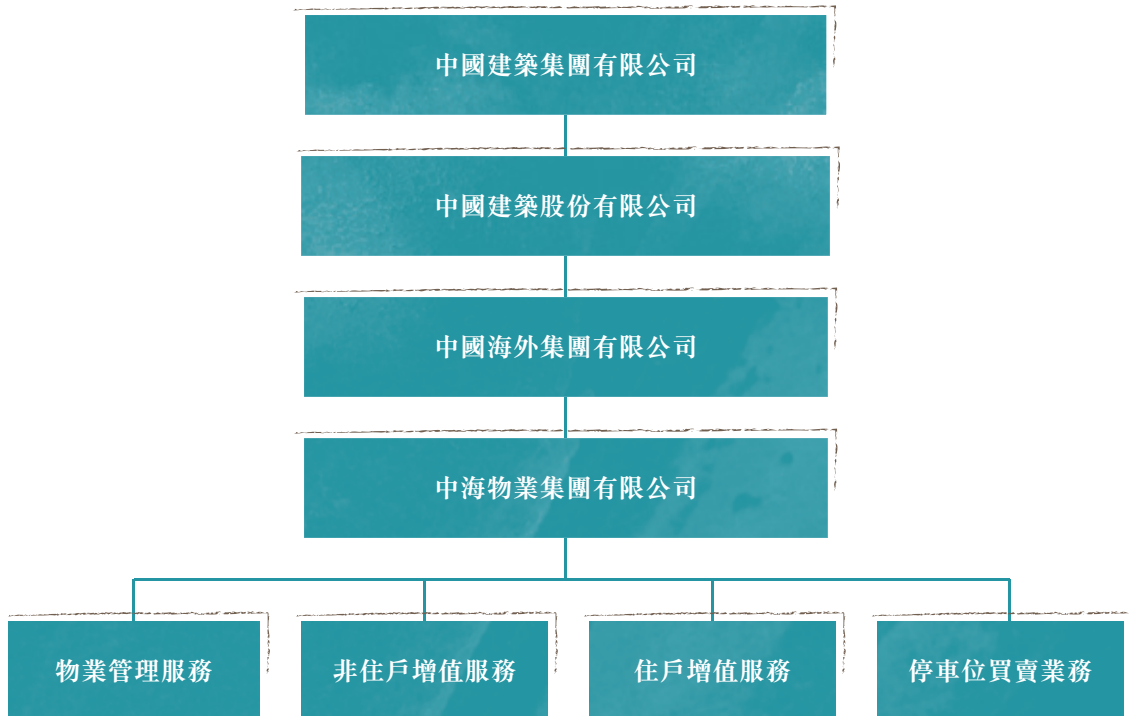
信念

有品質，更溫暖



關於中海物業(續)

公司架構



關於中海物業(續)

業務分部

物業管理服務	<ul style="list-style-type: none"> 從事為住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業、政府物業及建築工地提供物業管理服務，例如保安、維修及保養、清潔及綠化等。
非住戶增值服務	<ul style="list-style-type: none"> 從事為物業發展商及其他物業管理公司等提供工程、審閱建築圖則、設備設施選型建議、交付前(如發展中物業賣場中示範單位的保安、清潔以及維修保養服務)、協助入伙、交付查驗、工程服務質量監控及顧問諮詢等增值服務。
住戶增值服務	<ul style="list-style-type: none"> 從事提供社區資產經營(例如：租賃協助、房產交易代理、托管、公共空間租賃協助及自有產權房產的租賃)、居家生活服務(以滿足物業住戶各方面的生活需求)及商業服務運營(以滿足商務用戶的需求)。
停車位買賣服務	<ul style="list-style-type: none"> 從事停車位買賣。



關於中海物業(續)

戰略目標

本集團以「1155」戰略目標與舉措引領「十四五」新征程：堅定一個目標：擦亮「第一管家」金字招牌；堅持一個核心：持續、均衡、健康、高質量發展。

「1155」戰略

堅定 **1** 個目標：擦亮「第一管家」金字招牌

堅持 **1** 個核心：持續、均衡、健康，高質量發展

打造 **5** 個標桿：滿意度、項目、增速、子品牌、隊伍

實現 **5** 個領先：服務力、產品力、市場力、科技力、組織力

持續推進

複合增長**30%**
推進內生外拓**1:1**

關於中海物業(續)



榮譽認可

序號	名稱	頒發單位
1	2021辦公物業服務力TOP20企業	克而瑞
2	2021高端物業服務力TOP10企業	上海易居房地產研究院
3	2021年服務力百強企業	中國房地產測評中心
4	2021商業物業服務力TOP20企業	
5	2021物業服務滿意度領先企業	
6	2021粵港澳大灣區物業服務首選品牌	
7	2021藍籌物業百強峰會上市綜合實力企業	經濟觀察報
8	2021藍籌物業百強峰會卓越服務力價值企業	
9	2021藍籌物業百強峰會卓越品牌價值企業	
10	2021南山區綠色通道企業(2021-2023)	深圳市南山區人民政府
11	2021物業服務百強企業	中國指數研究院
12	2021中國上市物業服務投資價值優秀企業	
13	2021中國物業服務ESG發展優秀企業	
14	2021中國物業服務百強滿意度領先企業	
15	2021中國物業服務百強企業服務規模TOP10	
16	2021中國物業服務上市公司規模TOP10	
17	2021中國物業服務上市公司綜合實力TOP10	
18	2021中國物業管理行業最佳僱主	
19	2021中國物業服務企業品牌價值百強NO.1	中國房地產報社
20	2021/22 MERCURY大獎 銅獎 — 內頁設計：傳統年報：亞太區	MerComm, Inc
21	2021/22 MERCURY大獎 榮譽獎 — 整體呈現：其他 — 物業管理	
22	2021 Galaxy大獎 銅獎 — 內頁設計：插圖／內文	
23	2020/21 LACP Vision大獎 全球百大排名：第54名	League of American Communications Professionals LLC
24	2020/21 LACP Vision大獎 綜合企業投資控股公司：金獎(得分：98)	
25	2020/21 LACP Vision大獎 技術成就獎獲	

協會成員資格

序號	協會	會員資格
1	中國物業管理協會	副會長
2	深圳市綠色與智能建造學會	副會長

管治

領航

中海物業以完善的管治架構為基礎，
於發展集團業務同時兼顧環境及社會的
可持續發展。



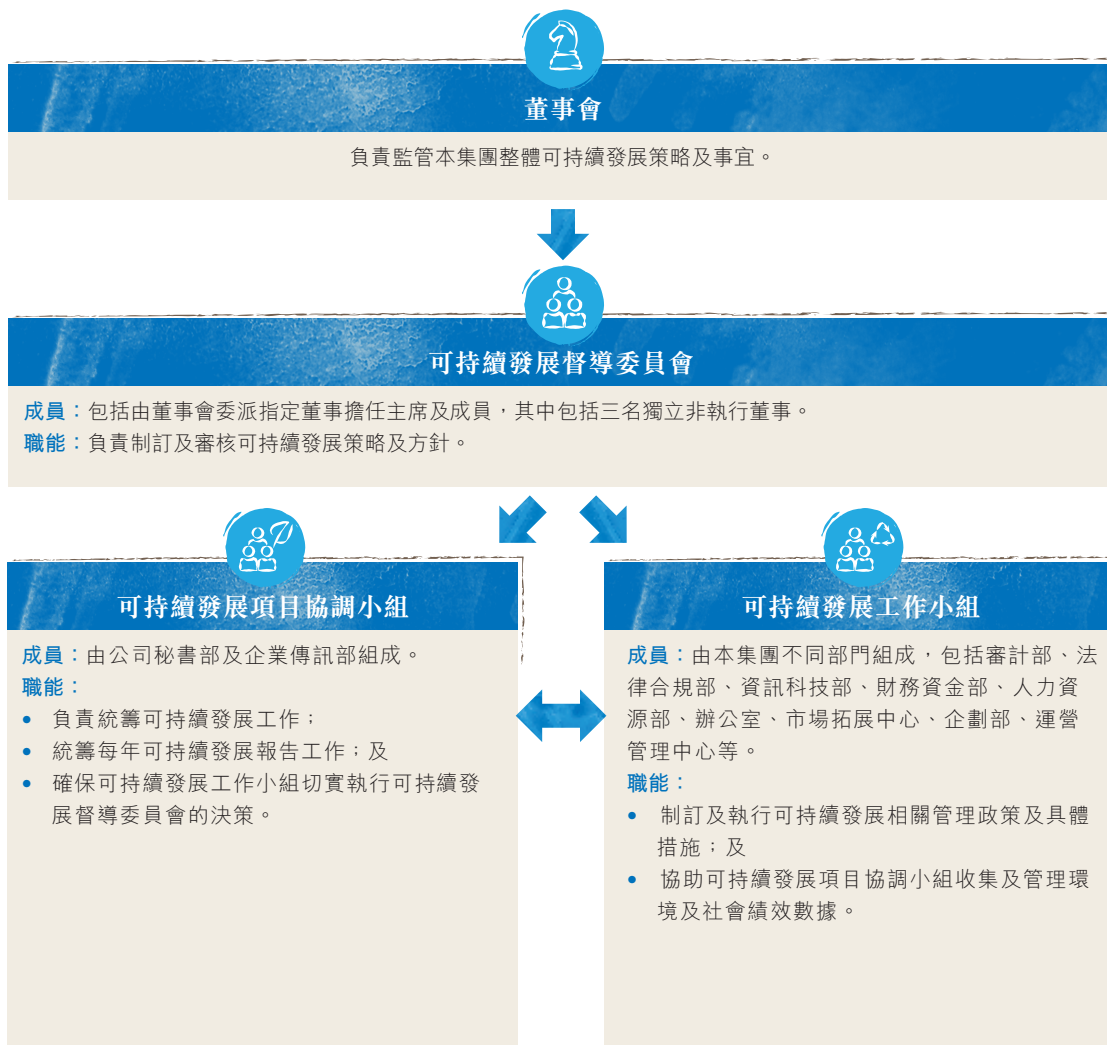
管治領航

完善的企業可持續發展管治架構不單有利於集團整體管理相關事宜，更能培養一個自上而下的可持續發展精神。本集團由董事會領頭，負責監督可持續發展的管理，帶領集團管理層及各階級員工實踐可持續發展方針。

一) 可持續發展架構

本年度，中海物業的可持續發展架構配合集團的業務佈局調整，重新組織工作小組成員配置，並確立工作小組組長。董事會對其可持續發展事宜承擔全部責任；可持續發展督導委員會協助董事會制訂及審核可持續發展策略及方針，監管本集團的可持續發展表現。可持續發展項目協調小組及可持續發展工作小組則負責執行相關政策及措施。此外，本集團亦持續分析全球及行業可持續發展趨勢，及時作出回應。

可持續發展管治架構



管治領航(續)

合規管理

本集團視合規性為本集團營運的最低要求。本集團的營運受到營運所在地的相關法律法規規管，而本集團亦已審視及確定違反相關法律法規對本集團營運的影響，包括因違反相關法律法規而引致的行政處罰、因侵犯他人權利引致的訴訟及因不合規情況而導致本集團聲譽受損等。本年度，本集團並未發現因違反對本集團構成重大影響的法律法規而導致任何大額罰款或非金錢判項的個案。

中海物業明白合規營運對維持集團日常運作的重要性，並要求本集團各部門確保營運合規，並符合本集團的政策。本集團已訂立明確的程序處理有關範疇的違規事件。當接獲潛在違規通知後，本集團會迅速展開調查，確保採取適當的糾正措施以應對任何不當行為。此外，本集團亦會與監管機構保持緊密溝通，以確保其政策措施符合最新的法例要求。

下表列出本集團已確認可對本集團營運造成重大影響的法律法規：

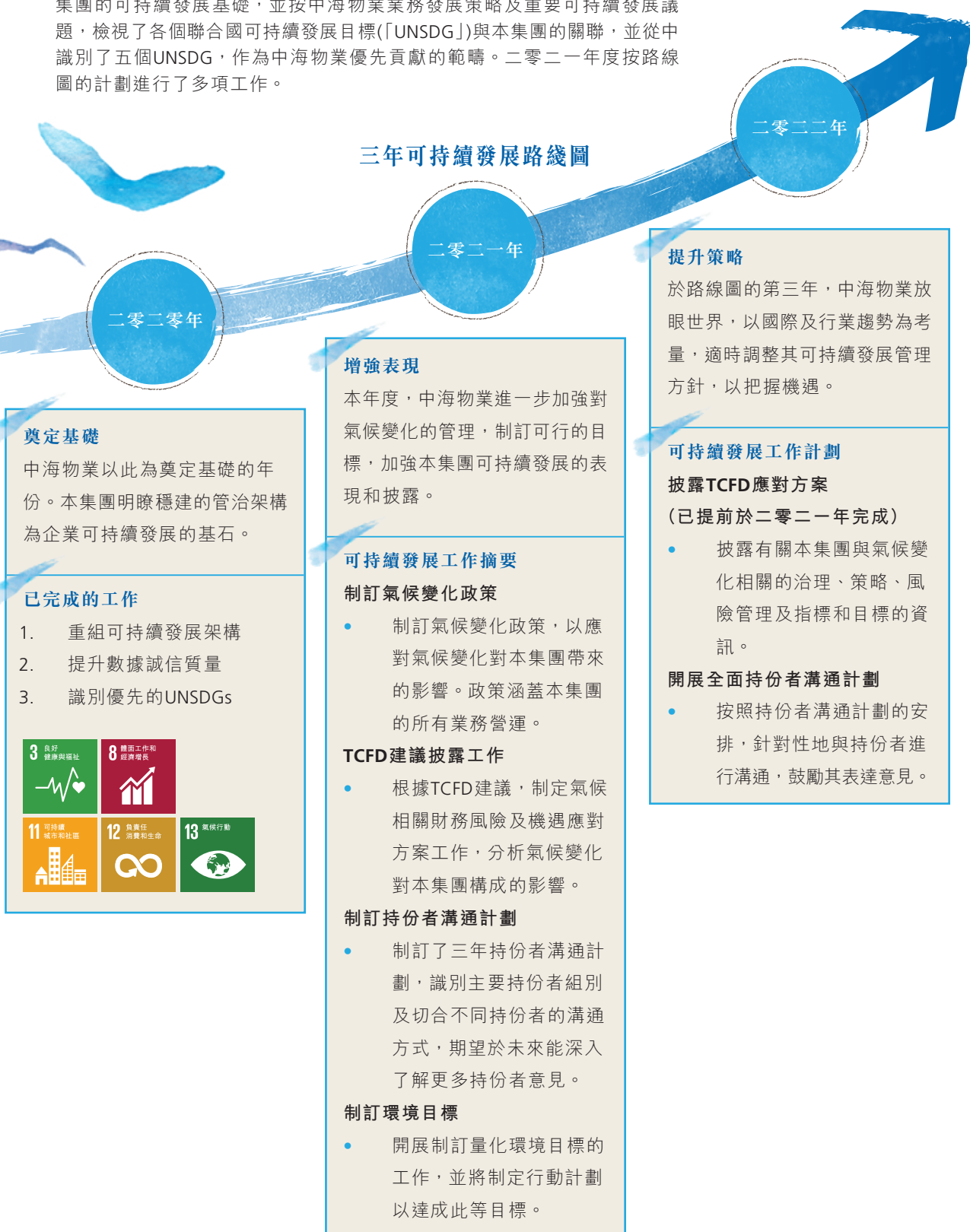
層面	對本集團有重大影響的法律法規
環境	中華人民共和國固體廢物污染環境防治法 中華人民共和國大氣污染防治法 中華人民共和國水污染防治法 中華人民共和國環境保護法 中華人民共和國節約能源法
僱傭及勞工準則	中華人民共和國勞動法 中華人民共和國勞動合同法 中華人民共和國婦女權益保障法 中華人民共和國就業促進法 中華人民共和國未成年人保護法 中華人民共和國社會保險法
健康與安全	中華人民共和國安全生產法 中華人民共和國消防法 中華人民共和國職業病防治法
產品責任／服務質量	中華人民共和國專利法 中華人民共和國產品品質法
反貪污	中華人民共和國反不正當競爭法 中華人民共和國反洗錢法

管治領航(續)

二) 可持續發展策略

中海物業明白企業於可持續發展獲得成功需循序漸進，本集團以可持續發展路線圖為其進程的框架，訂立每年的工作大方向。自二零二零年度奠定集團的可持續發展基礎，並按中海物業業務發展策略及重要可持續發展議題，檢視了各個聯合國可持續發展目標(「UNSDG」)與本集團的關聯，並從中識別了五個UNSDG，作為中海物業優先貢獻的範疇。二零二一年度按路線圖的計劃進行了多項工作。

三年可持續發展路線圖



管治領航(續)

可持續發展目標	與中海物業的關聯
 <p>3 良好健康與福祉</p> <p>可持續發展目標三： 良好健康與福祉</p>	<p>中海物業明瞭，為貢獻於構築人民健康及福祉得以保障的社會，必須從保障本集團員工的健康與福祉開始。中海物業向來以員工的健康與安全為優先，並採取健康與安全措施，以減輕中海物業員工日常工作中面對的職業與安全風險。此外，本集團致力為全體員工提供醫療保險，以減輕員工醫療負擔。</p>
 <p>8 體面工作和經濟增長</p> <p>可持續發展目標八： 體面工作和經濟增長</p>	<p>中海物業旗下的優你互聯及與海物聯業務均致力於發展物業管理創新科技。此等發展在增加集團競爭力的同時，推動社會的經濟發展。本集團致力於協助員工適應科技發展，並持守平等機會原則為員工提供體面工作機會。</p>
 <p>11 可持續城市 and 社區</p> <p>可持續發展目標十一： 可持續城市 and 社區</p>	<p>中海物業所管理的物業項目為建設可持續城市 and 社區的重要部分。透過導入智慧化設備來輔助物業管理，為社區提供智能物業管理系統和設施已成為未來物業發展的新趨勢。中海物業有機會透過智能管理規劃，創造更宜居的環境。</p>
 <p>12 負責任消費 and 生產</p> <p>可持續發展目標十二： 負責任消費 and 生產</p>	<p>作為行業領先企業，中海物業有責任配合國家策略發展，實施可持續的資源使用政策及措施。物業管理的日常營運過程中，水資源短缺、有害及無害廢棄物管理等在中海物業管理物業的許多城市中都是重要議題。中海物業有需要從風險管理的角度，進一步提升水資源管理和其他自然資源的有效使用。</p>
 <p>13 氣候行動</p> <p>可持續發展目標十三： 氣候行動</p>	<p>氣候變化引致的物理及過渡風險會為中海物業帶來財務上的影響。物理風險包括極端天氣事件(如暴雨、洪水)而造成的物業損毀，氣溫上升及高溫熱浪威脅員工和樓宇使用者安全等，而過渡風險則包括全球轉型至低碳模式所引致的監管風險、訴訟風險、市場變動及技術風險，以及聲譽風險。此等風險可能對中海物業帶來財務(如收益、負債、現金流等)的負擔，但中海物業亦機會把握客戶期望變化等趨勢，透過培訓和教育提升員工對氣候變化的認識，開拓新的業務範疇，提升可持續發展競爭力。</p>

管治領航(續)

可持續發展風險及機遇管理

本集團了解把可持續發展等相關風險融入現有的風險管理體系，有助集團準確地評估此等風險對集團營運及財務等範疇的影響。本集團計劃於未來於風險管理體系內加入檢視可持續發展相關風險的影響及其與整體業務發展的關聯性，以更有效地管理此等風險。此外，董事會將主動瞭解可持續發展事宜對企業業務模式的潛在影響和相關風險，識別和評估其可持續發展風險及機遇。

三道防線風險管理體系

組成

由各城市公司及總部各業務部門負責管理業務營運日常風險。

第一道防線

主要工作：識別風險及應急處理

負責於日常營運中識別潛在風險及負責重大風險應急處理。
當發現任何存在風險時，需與所屬單位風險管控工作組
一同制訂管控措施。

組成

由各城市公司風險管控工作組及總部風險管控工作組辦公室組成，負責統籌及監督業務相關風險。

第二道防線

主要工作：管理及評估風險

各級單位風險管控工作組定期召開會議，維持與第一道防線單位溝通。
已識別的風險經由風險管控工作組組長負責管理。

各城市公司風險管控工作組亦需定期向總部風險管控工作組辦公室匯報各級單位的
風險管理情況。由風險管控工作組辦公室負責協調組織集團
重大風險識別及評估。

組成

由總部的審計部負責，獨立地對所有經營業務展開內部監控。

第三道防線

主要工作：監察及評核風險管理成效

本集團審計部已獲審核委員會授權負責監督集團重大風險管理措施的執行情況。
審計部亦需定期對第一及第二道防線的風險管理工作進行事後稽查、
審計和監察，如通過審計活動，開展對風險管控工作成效的獨立評核。

管治領航(續)

識別的可持續發展風險及機遇

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣候變化引致的極端天氣事件	氣候變化為企業帶來的影響包括國策改變為企業帶來的合規風險、成本增加等，而對物業管理行業首當其衝的更是氣候變化引致的極端天氣事件。此極端天氣等事件可對物業造成物理損害，以至集團及客戶財務上的損傷，嚴重更可威脅樓宇使用者的人身安全。	為減少極端天氣事件對本集團的影響，本集團設有《暴雨／颱風應急處理方案》，並會定期進行了防汛安全大檢查，及早預計極端天氣事件嚴重程度。本集團定期為物業進行檢查和修繕，以及時解決潛在風險。
安全生產技術風險	於物業管理服務過程中，中海物業的日常營運經常遇到不同類型的安全生產技術風險，如公共區域環境設施使用安全等。使用者帶來不便，發生事故時可造成人命損傷。	中海物業定期進行重大風險源評估，識別於不同部門的潛在安全風險，並編製《重大危險源識別匯總表》，針對重大風險源落實管理措施。 此外，本集團亦定期為員工進行安全教育培訓，進一步減低相關風險。

三) 持份者溝通

近年企業在可持續發展議題的風險愈趨為投資者等持份者所關注。同時，持份者亦著重本集團如何把握可持續發展議題帶來的機遇。本集團致力聆聽各界持份者的意見，檢視持份者所關注議題的表現並根據反饋適時調整企業營運方針，以加強企業可持續發展事宜的管理。

持份者溝通計劃

為了能夠使持份者了解集團的運營環境；告知、教育和影響持份者中海物業的可持續發展理念；並維持與各持份者透明的關係。本集團參照AA1000持份者溝通準則2015，制訂了三年的持份者溝通計劃。此計劃通過持份者識別、分析和對應及排序等步驟，並按照其持份者溝通準則中的原則：包容性、重要性及回應性，設計適合不同持份者組別的溝通活動。

管治領航(續)

以下為中海物業識別主要持份者群體的五項準則：

1. 多角度觀點

因應個人或團體的不同觀點而對情況帶來新的理解

2. 影響力

為中海物業或持份者的策略或運營決策帶來影響的個人或團體

3. 關係密切性

在金融、經濟體系、社會或環境問題上需要中海物業立即關注的個人或團體

4. 依賴程度

任何與中海物業有直接或間接依賴關係的個人或團體，亦可囊括任何中海物業為維持正常運作，須依賴的個人或團體

5. 責任

中海物業擁有的，或將來有可能承擔法律、商業、運營或倫理／道德責任的個人或團體



管治領航(續)

內部及外部持份者群體

內部持份者	
持份者群體	
董事	
高級管理層	
中級管理層	
基礎管理層	
文職員工	
前線員工	
主要溝通方式	
總裁郵箱	
經理交流日	
日常郵件溝通	
員工溝通群	
管理層調研	

外部持份者	
持份者群體	
客戶／業主	
供應商／合約商／服務商	
股東／投資者	
政府／監管機構	
公益組織	
社會公眾	
研究機構和學院	
專業團體	
主要溝通方式	
股東大會	
發佈業績公告及財務報告	
定期披露經營及投資信息	
匯報政策執行情況	
業主微信群	
優你家App	
業主見面會	
管家上門走訪	
樓棟公告欄	
24小時服務電話	
社區主題活動	
義工活動	
扶貧助學項目	
公益慈善	
媒體宣傳報道	

管治領航(續)

識別重要議題

本報告的重要議題每年由收集各持份者的意見為基礎，並由可持續發展督導委員會核准結果。中海物業邀請持份者進行問題調查，通過下列四個步驟，識別本年度的重要議題：

1

更新可持續發展議題清單

顧問參考了國際趨勢、同行慣例以及過往持份者溝通的結果，協助中海物業識別**25項**與其業務及影響最密切相關的議題，涵蓋「可持續發展管治」、「環境」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」及「社區投資」五大範疇。



2

收集持份者意見

通過網上問卷形式，本集團邀請內部及外部持份者就已識別的25項可持續發展議題評分，評分準則包括對持份者的重要程度以及中海物業對環境和社會的影響程度。本集團共收集到**4,602**份有效回應。本年度，中海物業邀請了更多外部持份者參與問卷調查，以平衡內、外部持份者意見。



4

確定重要議題

重要性矩陣及分析結果由可持續發展督導委員會代表集團董事會討論並確認。



3

識別重要議題

顧問對持份者的意見進行了分析，識別出**13項重要議題**。此外，本集團亦邀請持份者識別本集團可積極貢獻的領域，並以此為本集團可持續發展未來策略發展方針的考慮。



管治領航(續)

二零二一年度重要性矩陣



中海物業對環境及社會的影響

重要議題 (按重要性排序)	重要議題(✓)、 次要議題(◆)	集團可帶來積極貢獻 的議題	回應章節
15 職業健康與安全	✓		以賢為先
11 建立完善的僱傭制度	✓		以賢為先
18 防止童工或強制勞工	✓		以賢為先
17 員工培訓與發展	✓	❖	以賢為先
16 員工福祉	✓	❖	以賢為先
12 物業管理行業發展	✓	❖	以賢為先
3 反貪污	✓		以信營商
13 尊重人權	◆		以賢為先
14 多元化及平等機會	◆		以賢為先
2 商業道德	◆		以信營商
19 顧客健康與安全	◆		以誠服務
20 服務品質管理	◆	❖	以誠服務
6 溫室氣體排放管理	◆		以綠為本

以信營商

≡ 重要議題：

- 3 反貪污
- 2 商業道德



以信營商

企業道德向來為一家企業成功與否的基石，擁有良好營商道德的企業一般更能獲取客戶及合作伙伴的信任。中海物業以維持最高標準的企業道德為目標，帶領集團上下、以至各營運點，於反貪污、客戶個人資料管理、知識產權等方面，恪守企業道德。

一) 恪守企業道德

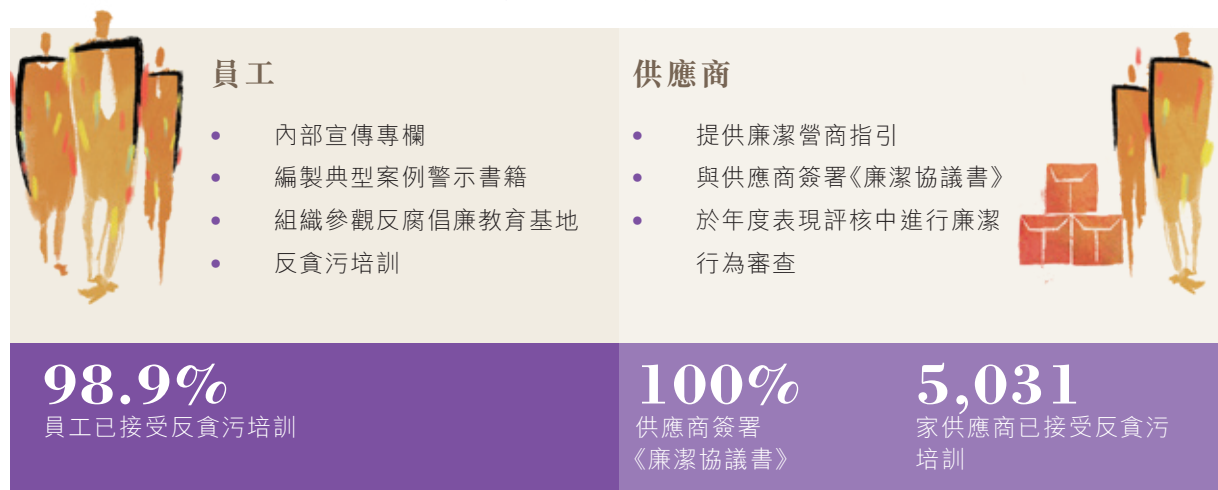
廉潔營商

本集團始終將誠信和廉潔作為企業基本行為準則的重要基礎，反對任何形式的貪污腐敗，包括賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢等，並提倡「不敢腐、不能腐、不想腐」思想。為確保本集團內部秉持透明、廉潔與問責的最高標準，本集團的《員工廉潔自律實施細則》、《員工職務行為準則》及《僱員手冊》清楚定義了何謂不當行為，此等政策均規範了有關反貪污的工作流程，例如利益衝突、收受禮物和款待，為處理此類情況提供指引，並明確了違紀的責任追究辦法。本年度，本集團並未收到涉及本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件，亦未有因貪腐行為而將供應商從供應商庫中剔除的個案。

反貪污舉報渠道

本集團亦提供監察舉報電話、舉報郵箱、舉報地址、400服務監督電話等反貪腐舉報渠道，鼓勵持份者檢舉任何內部或外部貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利、洗錢等貪腐行為。本集團承諾所有舉報人均受到集團保障其個人資料，確保其不會因舉報行動而受到任何不公對待。針對收到的貪腐行為檢舉，中海物業將委派專人進行調查，舉報一旦查證屬實將按照既定制度判予處罰，嚴重者將移送司法機關。

反貪污信息傳達方式



以信營商(續)

謹守誠信

中海物業專注商業精神與道德修養的結合，以謹守誠信為與合作伙伴關係的橋樑，致力營造互利共贏、公平透明的營商環境。本集團設有既定政策和措施，規範員工於處理有關知識產權及防止競爭行為的事宜。

<p>尊重知識產權</p>	<p>中海物業視科技創新為推動改善物業管理質量的重要因素，而保障知識產權為本集團於創新科技發展的第一原則。與海物聯及優你互聯的技術研發均由集團的《知識產權管理手冊》規範，並定期審查知識產權管理體系的有效性。</p>
<p>防止競爭行為</p>	<p>本集團堅持公平競爭，反對壟斷行為及惡性競爭，確保經營活動遵守各項反不正當競爭法律法規。本集團定期更新並評估合資格的供應商名單以防止圍標。</p>

二) 保障客戶權益

為使客戶可安心使用本集團的物業管理服務，中海物業持守維護客戶個人信息及持平廣告宣傳。通過本集團不斷完善其服務平台的信息安全體系，供客戶安心使用。

維護客戶個人信息

本集團的《客戶檔案管理》及《顧客和外部供方財產控制程序》等政策，明確列出保障客戶個人資料的工作程序，包括管理客戶信息、訪客登記信息所收集的信息、監控錄像記錄與保存等。本集團於本年度制定了《中海物業集團有限公司網絡安全事件應急預案》，作為《中海物業管理手冊》的輔助預案，針對網絡安全隱患，盡可能將發生客戶信息洩露事件的可能性減低。本年度，本集團未有收到經證實侵犯客戶私隱違失客戶資料的投訴。

本集團已引進各類配合維護客戶和儲存於設備內信息的系統。客戶使用線上增值服務時，系統會經過客戶隱私授權後存儲客戶資料，系統對客戶資料會通過應用防火牆防護、主機安全加固、資料庫每日備份，以保障客戶資料存儲和使用的安全性。

以信營商(續)

中海物業相信防範信息風險，確保客戶信息妥善保存為最有效的管理方針。本集團定期為員工組織信息安全保密培訓，提高員工對維護客戶信息的意識。同時，本集團要求所有服務單位均需遵循客戶資料管理原則：



組織員工前往網絡安全博覽會主展館參觀學習

自主選擇	保護通信秘密
<p>於收集客戶的個人信息前，本集團必定向客戶解釋所收集信息的用途，確保客戶知悉。客戶亦可選擇不同信息管理選項，選擇不提供個別信息而不會影響服務質量。</p>	<p>本集團的信息保存系統設有讀取權限及記錄，所有信息讀取及更改均會記錄在案，亦定期為信息管理平台進行維護，以確保平台安全的穩定性。</p>
合理必要	清晰透明
<p>本集團只會收集必要的信息，並清晰向客戶解釋收集特定信息的必要性及其與維持服務質量的關聯。</p>	<p>本集團以簡明易懂的表述於收集人信息時向客戶介紹隱私政策。</p>

持平廣告宣傳

中海物業重視向客戶傳遞正確而持平的廣告信息，其《媒體管理制度》規範了營運所涉及的對品牌定位、媒體管理、品牌活動及市場訊息披露等媒體宣傳工作，各營運地區需以統一媒體信息發佈準則發佈廣告信息。本集團以正確、真實、不誇大為原則，由品質管理部嚴格審核公開發佈的所有營銷信息，包括產品手冊、宣傳摺頁、社交媒體帖文及市場推廣材料等，防範宣傳內容失實或誇大，避免客戶、投資者等被誤導。



以信營商(續)

三) 個案研究

網路安全事件應急預案

網路安全為近年各行各業將營運重心轉型至更多利用科技的挑戰之一，當中可涉及客戶的個人資訊管理、有害程式以致營運受限等。而中海物業致力維護客戶的個人資訊，防止任何外洩，為客戶提供安全的服務。為此，本集團於本年度編製了網路安全事件應急預案，並設立網路安全與信息化委員會，以維護中海物業系統的網路安全。

預案所涵蓋的網路安全事件及流程



有害程式事件
設備設施故障

網路攻擊事件
災害性事件

資訊破壞事件

識別

當發生潛在網路安全事件時，安全應急小組隨即開展調查工作

分析

分析事發原因並啟動應急處理流程

執行

按事件分類執行相應預案

觀察

觀察預案成效，確保系統回復正常運作，並向網路安全與信息化委員會報告事件

以信營商(續)

除了管理突發事件，網路安全與信息化委員會亦負責監督預防網路安全事件的工作，包括：

日常管理	<ul style="list-style-type: none">• 制定完善各級單位相關應急預案；• 定期安排網路安全檢查、隱患排查、風險評估和容災備份；及• 建立健全網路安全資訊通報機制。
演練	<ul style="list-style-type: none">• 每年至少組織一次網路安全應急演練，類比處置影響較大的網路安全事件；及• 通過演練、檢驗應急體系和工作機制運行情況、應急物資配備情況，及時發現問題和完善應急預案。
宣傳	<ul style="list-style-type: none">• 利用各種傳播媒介及其他有效的宣傳形式，加強突發網路安全事件預防和處置的有關法律、法規和政策的宣傳。
培訓	<ul style="list-style-type: none">• 將網路安全事件的應急知識列為公司員工的培訓內容；及• 加強網路安全，特別是二零二一年舉行了3場網路安全培訓，全國各級單位及項目超2,300人參加。



以 賢 為 先

重要議題：

- 15 職業健康與安全
- 11 建立完善的僱傭制度
- 18 防止童工或強制勞工
- 17 員工培訓與發展
- 16 員工福祉
- 12 物業管理行業發展
- 13 尊重人權
- 14 多元化及平等機會



以賢為先

中海物業堅守「以管理凝練文化，以文化匯聚人材，以人材昇華價值」的管理理念，致力建立健全的僱傭系統。完善的僱傭體系為企業實現可持續發展的重要因素之一。此外，本集團以保障員工的健康與安全、權益，以及其福祉為依歸，設立各項政策及措施。

一) 職業健康與安全

中海物業竭誠保障員工的健康與安全，以「生命至上，安全營運第一」為員工安全管理方針，輔以本集團修訂的《安全生產管理手冊》，規範本集團職業安全管理行為。

職業健康與安全體系

為持續提高管理品質，中海物業早於1996年逐步獲取ISO體系認證。現有三大體系認證OHSAS18001職業健康安全管理体系認證，ISO9001品質管制體系認證及ISO14001環境管理體系認證。本集團更委託認證公司進行獨立的GB/T45001-2020職業健康安全管理体系的審核。

為完善本集團安全管理體系，本集團適時修訂《安全生產管理手冊》，以統一其現有工作健康與安全管理政策。二零二一年，中海物業按《安全生產管理手冊》的原則制定了多項安全生產工作指引，推出領導帶班檢查、隱患分級管控等措施。這些政策及措施由安全生產委員會（「安委會」）監督，落實中海物業安全生產主體責任。本年度，安委會委派職業健康安全事務代表，負責確保公司管理層多方面和及時獲取員工對職業健康安全的合理化建議和需求，同時負責協調相關措施的落實情況。

以賢為先(續)

中海物業於本年度開展了針對項目安全隱患排查治理活動，排查治理活動由總部抽查、城市公司季檢、項目月檢，並設立隱患掛牌分級督辦機制，對重大隱患和較大隱患實施分級動態閉環管理。所識別的隱患已按程序整改完畢，全年累計有效排除各類安全隱患43,600處。

三層級安全隱患排查治理



以賢為先(續)

職業工傷處理

本集團的《安全生產管理手冊》列明處理員工受傷個案的程序，所有案件必須完成事故調查及報告，並改善現場工作環境。中海物業亦會定期檢查曾發生事故的工作環境，確保該地點安全。



工傷(人數)

男性 — 69

女性 — 64

嚴重工傷(人數)

男性 — 2

女性 — 3

千人工傷比率：

2.5%

20萬工時

工傷比率：

0.39%

以賢為先(續)

安全教育

本集團設有安全教育培訓制度，明確教育培訓內容及對象，並管理安全教育培訓計劃編製。對於所有涉及工程項目的員工，本集團要求相關人員需按規定參加地方政府有關部門組織的安全教育培訓，取得相應的安全生產資格證書，並在三年有效期內完成相應學時的持續教育培訓。中海物業每年組織開展各項職業健康與安全培訓，包括安全生產月、安全乘梯幸福萬家、安康杯、消防宣傳月、百日安全無事故活動等。本年度，中海物業舉辦了安全生產知識競賽和各級安全培訓3,144次，以提升全員安全生產保護意識。此外，本集團亦規定所有新上崗員工均須進行崗前健康檢查，員工在崗期間公司亦會定期組織在崗體檢。

二) 健全僱傭體系

健全的僱傭體系為中海物業的核心價值之一。本集團竭力為員工建設一個公平並多元的工作環境。本集團適時檢視各項政策及措施成效，以確保能有效地回應員工需要。

完善僱傭體系

完善的僱傭體系並不只限於建立符合各營運地區的法律法規，更著重保障員工的利益及權益，建立一個可讓員工發揮所長的平台。從員工招聘到薪酬福利和工作時數等，均由《人力資源管理控制程序》及《人材配置制度》等政策規管。

以賢為先(續)

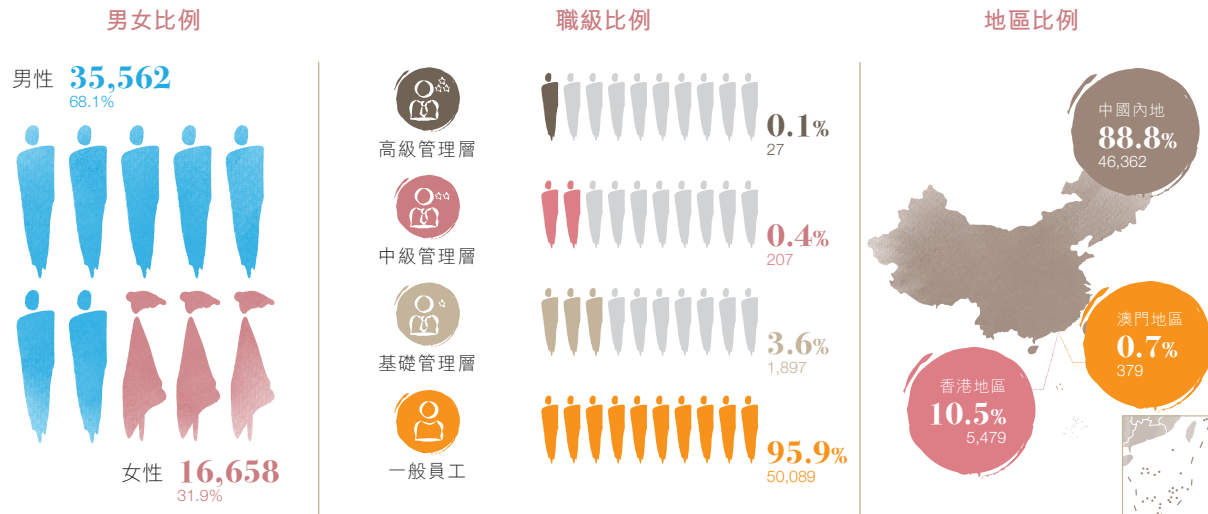
人才配置原則

薪酬	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬按其資歷、職級、工作經驗及表現等因素制定。 定期按員工工作表現及職級等因素作出相應薪酬調整。
招聘及晉升	<ul style="list-style-type: none"> 招聘及晉升過程均以公平公正、透明公開的原則進行。 以員工的能力和與職位的相稱度為招聘及晉升的準則。
勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> 為防止誤聘童工，員工入職時，人力資源部須檢查其身份證明文件，若員工未滿法定工作年齡，本集團將取消其入職資格。 本集團亦嚴禁強制勞工，不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身份證明文件、亦不會扣留員工工資、福利、財產或其他證件以迫使其連續工作。 本年度，本集團沒有發生僱傭童工或強制勞工的情況。
平等機會及反歧視	<ul style="list-style-type: none"> 決不因性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等因素而偏待或歧視任何員工。 如員工遭遇任何歧視或不平等待遇問題，可向部門主管反映。
預防性騷擾	<ul style="list-style-type: none"> 絕不容忍任何性騷擾行為，並於相關政策列明有關性騷擾的定義。 若發現任何有關職場性騷擾的行動，必然會採取一切必須的行動防止員工對他人進行性騷擾的行為。
多元化	<ul style="list-style-type: none"> 員工於各種技能、經驗、風格及背景的差異應受到尊重，並將有助於業務的創新、變革及長期增長。



以賢為先(續)

員工人數 = 52,220人



為配合本年度的集團架構改變，中海物業更新了《中海物業集團有限公司人才配置管理制度》及《中海物業集團有限公司職務職級管理辦法》。人才配置管理制度依舊以四大原則為依歸：「標準一致原則」、「人崗匹配原則」、「公平、公開、公正原則」及「回避原則」，制度制定具體實施細則。本集團每年均會為員工進行工作績效考核檢視，以討論員工工作表現及了解員工需要，並為其制訂個人績效目標。

員工溝通渠道

本集團視良好的溝通為穩固集團僱傭體系的基礎。除了每年於例行檢視和與員工進行深度訪談外，本集團亦設有不同渠道予員工反映其意見。本集團為員工建立的溝通機制及申訴渠道包括開設公司領導郵箱、設立匿名QQ交流群、幸福指數公告牌、經理交流日及員工滿意度調查等，期望營造公平公正公開的氛圍。此等渠道提供了一個安全的平台予員工發聲，而本集團亦會積極跟進員工意見，以促進本集團完善其僱傭體系。



發展員工福祉

本集團關注員工的福祉，並以維持員工身心健康為成功企業營運的第一順位。本集團每年均會定期統一組織心理健康相關內容的健康講座及主題培訓，關注員工身心健康發展。此外，本集團為員工提供員工宿舍及食堂供餐，保障員工生活便捷及舒適度。中海物業定期開展各類員工關懷活動，如於員工入職紀念日、生日、新婚及生子的重要日子，向員工送上祝福、禮物，體現中海物業對員工的關懷。

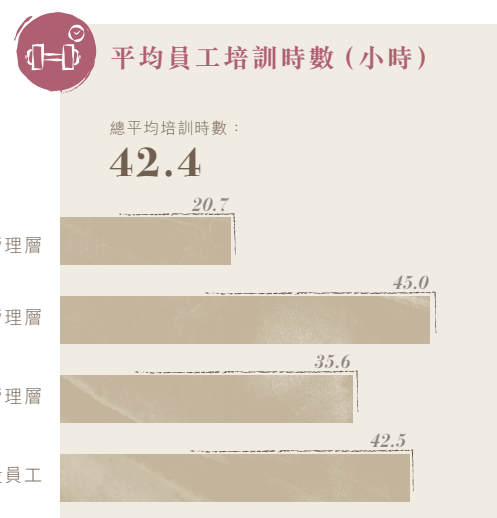
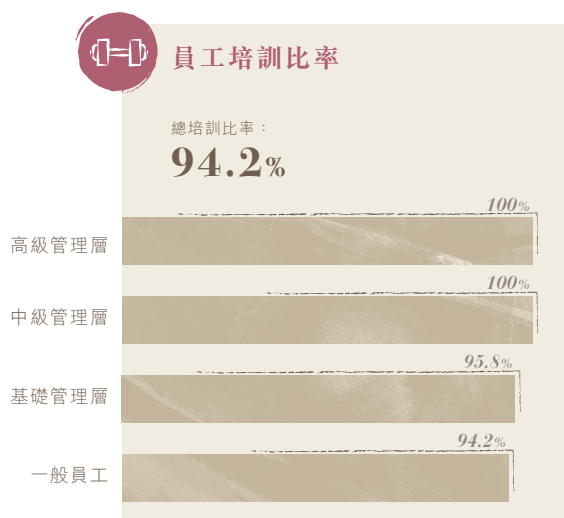


以賢為先(續)

三) 拓展員工才能

本集團相信專業知識及管理技巧得以承傳，有助推動物業管理行業的發展。本集團設有《人材發展與培養管理辦法》等政策，以培育新一代員工，提升其專業知識及技術。本集團以四個原則為人材發展體系的基礎，分別為1) 以企業戰略及業務需求為導向；2) 從人材規劃到培養出苗進行閉環管理；3) 人才短期儲備和長期發展相結合及4) 培訓培養全員覆蓋，聚焦關鍵人群。此等原則能有效規範本集團人材管理，為員工提供合適的發展機會。此外，本年度，本集團進行了員工隊伍盤點報告，為各員工的工作表現及職業生涯提供意見。

中海物業為不同階層的員工設計適合其職業生涯發展的路徑，並將本集團的員工分為不同類別：



以賢為先(續)

多元培訓課程

根據年度培訓計劃，本集團安排各項培訓活動予不同員工，並以培訓對象及培養項目定位劃分員工發展項目，包括：



以賢為先(續)

四) 個案研究

年度關愛計劃

中海物業每年為員工制定年度關愛計劃，為推廣貫徹中海「領潮文化」，持續提升員工滿意度和幸福感，增加員工歸屬感和凝聚力。本年度，本集團以「幸福N次方」作為中海物業員工關愛工作的主旨，旨在突顯員工幸福是企業履行社會責任的願景。為能突顯「幸福N次方」的主題，此員工關愛工作採取固定關愛結合自選關愛的「7+X」模式，以展示中海物業對員工的關愛及重視。



7 項固定關愛工作

公司面向所有員工開展的體系化固定關愛工作，全方位涵蓋工作、生活、情感等方面的關愛



X 多樣屬地化關愛活動

各單位結合自身優勢及員工實際需求而開展的形式創新、內容多樣的屬地化自選關愛活動

以賢為先(續)

7項固定關愛工作

1. 你好新同事	為新入職員工、輪崗員工準備迎新禮包，定期開展新員工座談會或豐富多彩的業餘活動。
2. 對話奮鬥者	組織項目經理與項目員工、各項目經理之間、本部職能部門經理與項目經理之間加強交流，形成有價值的意見建議。
3. 員工之聲	設立意見箱並召開輕鬆活潑的員工工作坊，鼓勵員工真實表達，為公司發展建言獻策，並對良好建議進行表揚及獎勵。
4. 舌尖上的中海	組織開展廚師輪崗、廚師技能比賽、節日加餐、食堂評比等活動。邀請員工參與伙食管理工作組會議，為健康飲食提供建議。
5. 幸福驛站	設立員工休息區、員工活動圖片牆、提供茶點、咖啡、小零食等，為員工創造一個緊張工作之餘可以放鬆和補充能量的環境。
6. 幸福九點伴	<p>於21:00之前為仍然奮鬥在工作崗位加班的員工送餐，鼓勵用餐時促進員工交流、釋放工作壓力；關愛項目員工定時鼓勵員工參與制作餐點、對應條線派送等。</p> 
7. 中海一家人	為員工重要節日送祝福，例如春節前夕給員工家屬致慰問信，加強對員工家屬的感謝和關愛。

以誠服務

重要議題：

- 19 顧客健康與安全
- 20 服務品質管理



以誠服務

中海物業堅持「物有所依、業有所托」的服務理念，以追求客戶滿意為原則，基於專案定位和客戶需求，為專案提供差異化、功能表式服務。持續創新服務產品，建立全生命週期客戶關懷服務體系。本集團已獲得ISO9001體系認證，確保其質量管理系統符合國際標準。本集團致力成為房地產全價值鏈物業服務一體化解決方案提供者，為各持份者，包括開發商、商寫客戶、小業主、物業企業，於物業不同階段提供專業化、訂制化的服務。

一) 堅守服務質量

客戶溝通

中海物業與客戶建立雙向溝通的橋樑，以持續提升客戶服務滿意度。本年度，中海物業向業主進行了滿意度調查，共有超過90,000位客戶參與此調查。調查內容包括安全管理、環境清潔衛生、綠化養護、公共設施設備維護、裝修管理、物業人員表現及社區文化氛圍七個維度進行調研，結果整體得分為89分。本集團的服務涵蓋業主入伙前至入伙後的日常服務管理，並由入伙前已積極與客戶維持緊密溝通。例如，本集團於了解他們的需要後，代表全體業主從確保房屋日後能正常使用與維修的角度出發，將所發現的問題向發展商及施工單位提出，從而確保所有問題在入伙前整改完成，具備入伙交付條件。此服務不但能提升業主的生活體驗，更可減少入伙後磨合期物業返修的工作量，以及避免因相關問題而引起業主訴賠等法律風險。

本集團的《溝通與資訊交流控制程序》規範了各物業項目需按客戶需要制訂溝通計劃，形式包括通過企業 APP、微信群、QQ群、電話、召開每月一次的業主委員會、每季度一次的客戶見面會及不定期舉辦的項目聽證會等，向業主收集改善服務的方案建議，提高客戶參與社區建設的積極性。此外，本集團以《管理服務工作報告》形式，每季度向客戶展示按業主意見的改善工作計劃成果。



以誠服務(續)

持續溝通形式案例分享

Close to You入伙服務

於前置物業服務時期與客戶建立良好關係，通過邀請準業主參與入伙前見面會，提前了解他們的需要。



入伙周年慶

根據小區入伙年份，舉辦周年慶活動，提升業主參與度，並向他們展示小區入伙後的變化。



感恩答謝信

由管家向業主介紹年度工作及年內與客戶日常溝通的關鍵事項。



客戶投訴處理

中海物業設有不同渠道供客戶反映其意見，並承諾將盡力提供最優質的服務。本集團的《客戶投訴管理辦法》為處理集團投訴提供指引，確保本集團以統一標準接待客戶投訴。中海物業以及時、誠信及專業三大原則，秉持專業精神，及時回應客戶投訴。

本集團設有免費400呼叫中心服務，專門接收全國客戶有關服務質量、安全隱患、公共設施維修管理及環境清潔衛生等投訴。400呼叫中心受《呼叫中心現場管理制度》及《中海400呼叫中心坐席績效考核方案》管理及監管。中海物業每月均對400呼叫中心的表現進行檢討，就員工所接獲的投訴工作數量、品質及表現進行考核，確保所有

以誠服務(續)

投訴均按既定程序及準則處理。二零二一年，本集團共接獲3,581宗有關安全、保潔、綠化、公共設施設備維護及工作人員服務素質的投訴，所有投訴已按照以下程序處理，並經投訴人確認。

投訴處理程序



客戶健康安全

為客戶提供既健康且安全的居住環境，本集團已制定一系列政策及措施，包括《安全管理工作指南》、《環境管理工作指南》、《應急管理規定》等，以管理營運日常環境的健康與安全。中海物業每月至少檢查一次物業項目，識別潛在安全隱患，按嚴重程度分類，並依循既定流程進行管理，致力將營運的安全隱患減至最低。

以誠服務(續)

安全隱患排查

當各城市公司發現安全隱患時，發現隱患的員工需即時上報予項目經理，並共同按照《安全隱患分級管控與問責工作指引》，將已識別的隱患劃分為重大隱患、較大隱患及一般隱患三個類別，並上報至城市公司相關部門。及後，項目單位需制訂相應的整改計劃，並執行安全整改措施和進行整改檢查。為確保物業項目能及時排除安全隱患，本集團要求城市公司人員對重大隱患及較大隱患的整改進行驗收。針對重大隱患，城市公司需到隱患現場審核整改情況，並確認隱患已經排除。對於較大隱患，城市公司人員可按實際情況以視頻、照片或文字等形式取代現場考察。銷項後，相關考察視頻、照片及文字等資料證明應存檔備查。

安全宣傳教育

本集團每年初均依從《安全生產管理手冊》計劃及執行年度安全工作。各城市公司按旗下物業的特性，如地理及天氣等因素，適時加強檢查安全隱患，如於冬季進行防暴雪專項檢查、夏季進行防颱專項檢查，以保障客戶免受天氣事件影響生活質量。此外，本集團定期舉行不同宣揚物業安全意識的活動，如「安全生產月」、「消防宣傳月」、「百日安全無事故」系列活動等。

以誠服務(續)

沈陽公司消防宣傳月

本年度中海物業沈陽公司聯合政府單位開展消防演練宣傳。鑒於疫情的不確定性，演練全程貫徹「小而精」和增強與業主的黏性原則。這次演練共分三個科目：一是消防器材展示；二是消防器材使用講解；三是電動車充電自燃滅火和疏散通道疏散演練，處置精準快速。這次演習，各項目累計1,164人參演，吸引眾多業主參觀學習，提高整體消防安全意識。

此外，沈陽公司亦於小區各處設置採取易拉架展示等宣傳，統一時間和規定地點向業主宣傳消防安全知識，並安排專人答疑解惑，發放消防宣傳小冊子，提高各園區業主的消防意識。本年度，沈陽公司消防宣傳月累積進行培訓61場，消防物資器材及展架展示64天。



以誠服務(續)

二) 智慧優化管理

近年，中海物業積極發展將科技及線上服務融入其業務發展策略中。本集團旗下的優你互聯及興海物聯為其於創新研發科技產品的領頭，為客戶提供優質而創新的服務，打造智能化服務體驗及智慧園區。



優你互聯提供物管相關、
多元化增值服務

優你互聯是本集團為提升物業管理服務體驗而成立的子公司，利用本集團多年累積的專業服務經驗，以社區資產營運、客戶資產營運及生活服務營運為主線，建立專業且多功能的線上線下服務平台。本集團的三條服務主線分別為不同範疇提供專門服務，並共同形成「優+」互聯網生態圈，針對廣大客戶對優質物業管理服務的需要，提升本集團物業管理服務及增值服務體驗。



興海物聯

興海物聯專注智慧物聯網

除了優你互聯，中海物業亦通過興海物聯研發智慧園區產品及服務，為客戶提供涵蓋商業寫字樓、住宅社區、城市綜合體、酒店及產業園區等多業態智慧園區整體解決方案。興海物聯提供不同階段智慧園區服務，包括規劃、設計、實施、交付、運維和營運等流程。本集團期望通過提供貫徹物業生命周期的智能化服務，致力打造「科技管理、雲上園區」。興海物聯提供多樣智慧園區解決方案，針對各種專業技術、流程及管理問題，以「1+2+N+X」的服務理念，基於自研「星啟建築物聯網中台」，提供貫穿智慧園區全生命週期的全鏈服務。

興海物聯在國家實施創新驅動發展戰略、數位化、智慧化的時代背景下，將持續加大科技研發投入，積極投身存量市場，參與老舊社區改造、節能減排和環境工程，以社區內各項智慧化需求建設為支撐，從業主的真實需求入手，升級業主生活服務場景，多種便捷開門方式、車場無感通行、雲端無感支付等，升級全場景智慧體驗，為業主帶來科技便捷生活。



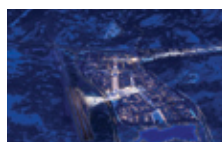
2019
場館

香港故宮博物館
項目



2020
教育

上海金茂K12智慧
校園項目



2020
場館

2022北京冬奧會
張家口賽區
智慧場館



2021
產業園區

鹽城電力零碳
智慧園區



2021
製造園區

長沙水羊股份全球
面膜智能生產基地

以誠服務(續)

興海物聯江蘇鹽城科創智慧零碳園區

本年度，興海物聯拓展多項智慧科技園區包括武漢矽谷小鎮智慧科技園、杭州春風動力製造園區、深圳福田深鐵置業大廈、江蘇鹽城科創智慧零碳園區等項目。這些項目均遵循從終端、網絡、應用等多個層級構建信息安全防護措施，設置網絡安全運行管理機制，全方位、多維度保障用戶信息安全。

二零二零年，中國向世界宣佈「雙碳」目標，即二氧化碳排放力爭於二零三零年前達到峰值。興海物聯積極踐行國家「碳達峰、碳中和」重大決策部署，投身節能項目與實踐，與華為聯手打造國內電力行業首個智慧零碳園區，落地江蘇鹽城科創智慧零碳園區項目，實現園區綜合安防、便捷通行、高效辦公、綜合能源能耗、綠色環境等各建築空間的可視、可管、可控。此項目圍繞「多能互補、綠色低碳」核心思想進行統籌規劃，利用物聯網、大數據、數字平台等先進數字化技術，將樓宇智能化控制、新能源設施管控、碳排放監測與管理等多領域創新應用進行「跨界融合」。



近三年，興海物聯已承接中海物業項目逾2,000個，其中智慧社區建設項目超過500個、平台部署及運營維護保障項目1,000餘個，設備運維、電梯監管、節能改造項目500多個。



以誠服務(續)

興海物聯北京冬奧張家口賽區「三場一村」智能化工程

本年度，興海物聯憑藉在產品技術上的專業性，以及與生態夥伴共同構建智慧場館生態的綜合能力，成為了二零二二年北京冬奧張家口賽區「三場一村」智能化工程提供商。興海物聯通過物聯網、大數據、人工智能等技術，設計的一整套公共安全系統，涵蓋視頻監控、安檢系統、報警系統等功能，為安全冬奧「幕後護航」。為實現綠色低碳冬奧會的目標，設計了一套建築能效監管系統，融合了即時資料採集、物聯網通訊、資料特徵提取等多種高端科技，借助該系統，冬奧場館的每一度水電都有「綠色身份證」。為世界呈現一場智慧、綠色、安全的冬奧盛會。為冬奧帶來綠色、安全、智慧的場館解決方案。



國家跳台滑雪中心「雪如意」

相關部門對興海物聯之
感謝信

三) 負責採購慣例

本集團設有《招標及採購管理辦法》，規範了包括採購方式、招標工作程序、合同管理和供應商庫管理等招標及物資採購行為，並由招標及採購管理委員會監管，確保所有採購程序均符合：1)透明公正；2)整體招標；3)充分競爭；4)廉潔奉公；5)維護信譽及6)保密的招標及定標六大原則。這些原則保障了本集團的招標及採購管理，維持招標及採購程序的公平性。本年度，本集團新編製了《供應商管理辦法》，正式建立了中海物業集團供應商分級管理制度，為實現供應商的分級管理奠定了基礎。

以誠服務(續)

篩選供應商程序

分類及篩選

- 按供應商所提供產品或服務類別，分類為不同組別，以便管理及以劃一標準審視同一類型的供應商。
- 中海物業按對潛在供應商評估其規模、產品或服務質量、穩定性等因素，以決定聘用的供應商。

入庫

- 獲聘用的供應商需與中海系統單位簽訂合同，並進行線上「中海系統履約供應商入庫審批流程」。
- 經招標及採購管理委員會主任審批同意後，方可列入本集團的供應商庫。

評估

- 本集團每年均會對供應商進行評估，依產品或服務品質、交付期、價格、投訴處理回覆及有效性、配合度等維度作出評分。
- 若評估不合格，本集團將限制該供應商投標或從供應商庫中移除。

中海物業認為良好的採購慣例有賴於系統性的供應商管理，為提高供應商管理系統有效性，本集團採用線上供應商關係管理系統。各級單位需於每年年末上載《供應商庫報告》至供應商關係管理系統，包括當年供應商總數及分類、上一年度庫內供應商數量、當年新增供應商數量、當年不合格供應商數量、供應商明細表、供應商年度評估結果和供應商履約表現等內容。此外，本年度中海物業亦為負責供應商管理的員工進行培訓，以確保相關員工清晰理解修訂的內容。

以誠服務(續)

供應商的環境及社會管理

作為負責任的企業，中海物業要求所有供應商秉持高準則的社會責任原則，以及簽署《廉潔協議書》，承諾避免貪污及競爭行為。本集團所有與供應商所簽訂的合同中亦會列明供應商於環境保護及勞工權益的責任。本集團物業清潔業務於採購清潔劑等用品時，確保其配方不含違反營運所在地環境相關法規的物質，並會優先考慮對方對環境造成較低負荷的產品。

中海物業深明供應商所提供的產品及服務可影響本集團的產品和服務生命週期，其環境及社會風險亦可間接影響本集團的營運。為此，本集團計劃於下年度進行供應商環境與社會風險盤查，以減低相關風險。

四) 關懷社區公益

中海物業期望提高客戶參與度同時，其社交需求、尊重需求和自我實現需求得以滿足。本集團的國內營運及港澳分公司分別以不同渠道，如客戶問卷、日常客戶溝通，與政府部門及地方機構合作等方式，持續了解客戶需要，致力聆聽社區聲音，將關懷傳遞至各營運社區。於提升服務質量同時，中海物業利用自己物業管理優勢，建立共融社區，並通過慈善捐贈，回饋社區。



以誠服務(續)

年度社區關懷活動

本年度，本集團策劃綠色環保嘉年華、小業主成長體驗營、歡樂家庭節、中海鄰里街市四大品牌社區活動。貫穿全年，營造歡樂和諧、精彩紛呈的社區文化生活，不斷優化客戶體驗，完善服務細節，為客戶提供有溫度的服務，以滿足客戶對美好生活服務品質的不斷追求。

四大品牌社區活動

綠色環保嘉年華



中海物業致力推廣綠色環保事宜至廣大住戶。「綠色We來」不僅是一場娛樂性強的趣味活動，更是一次環保理念的用心實踐。此次活動旨在聯動業主參與環保活動，讓環保行為在社區可持續進行，真正實現與客戶「共建可持續性優質生活」的目標。

活動於本年度三至六月進行，以工作坊形式，推動綠植養護及垃圾分類理念，參與住戶人數6萬餘人。其中綠植養護活動「我與綠植共成長」包含綠植養護禮包供住戶種植具地域性及寓意，並且易種植和可結果的綠植，如小番茄、青瓜、向日葵等。住戶種植期間可通過優你家手機程式與其他參與戶溝通分享植物成長過程心得。中海物業更邀請植物種植專家指導和答疑，以助住戶成功種植植物。

小業主成長體驗營



為了豐富中海社區小業主的暑期生活，進一步開闊視野、拓展思維，培養小業主的社會實踐能力、人際交往能力和愛國情懷，中海物業於暑假期間為小業主舉辦一系列活動，包括：

社會實踐體驗

實踐是認識的來源、發展的動力，通過社會實踐，豐富小業主的知識面、積累經驗、磨煉品質、提高素養。本集團亦安排小業主參觀學習愛國主義教育基地、博物館、學府、民族企業、高新科技企業等地方。

公益互助

中海物業帶領小業主前往希望小學、養老院、兒童福利院等，發揚尊老愛幼的傳統美德，向機構的老人及孩子傳遞愛心。

生存挑戰課程

本集團組織策劃小業主城市生存挑戰賽，以提升他們的生存技能、獨立思考、團隊合作、求助能力等。

年內參與活動之住戶人數5千餘人。

以誠服務(續)

歡樂家庭節



本年度十至十二月，中海物業的歡樂家庭節，結合鄰里街市活動，挖掘社區內部資源，聯合中海會、優你互聯，外部的政府機構、商家、媒體及社會公益組織共同籌辦，打通內外部資源的分享系統，促進社區經濟的蓬勃發展真正促進「家庭和美、鄰里和睦、社區和諧」。

活動內容包括家庭運動會、家庭才藝大賽、鄰里分享、公益義賣、健康義診、物資捐贈等，聯助社區內各單位，打造社區歡樂生活氛圍。

年內參與參與歡樂家庭節之住戶人數近20萬人。

中海鄰里街市



中海鄰里街市的活動結合了「拓展幸福空間，服務美好生活」的企業願景。參考當下「地攤經濟」熱潮，中海物業將街市文化引入社區，促進鄰里交融，激發社區經濟活力，營造和諧社群關係，借助社區活動場景，創造社區生活新方式。

通過鄰里街市的活動，期望搭建鄰里溝通橋樑，營造和諧鄰里文化，在深度挖掘社區內部資源的同時打通內外部資源的分享系統，促進社區經濟的蓬勃發展。

年內參與參與參與中海鄰里街市的之住戶人數10萬餘人。

以誠服務(續)

五) 個案研究

1+X防疫制度

中海物業重視業主及住客的健康與安全，自疫情以來，各單位不繼完善其防控措施，降低疾病傳播風險。中海物業根據國家防疫要求結合自身實際不斷強化防疫制度保障體系，逐步形成了1+X防疫制度保障體系。



應急預案：應急預案規範員工發熱、疑似、確診等分級管理。本年度，本集團整合了疫情以來的疫情防
控經驗做法，編製印發了《中海物業集團新冠肺炎疫情常態化下應急預案》，建立防控標準流程，對不
同級別的疫情突發事件實行分級響應，明確應對流程及內容。

防疫工作指引：年內，本集團已制定了13項專項工作指引，從不同的防控角度實行疫情防
控。



以誠服務(續)

美好生活家裝節市集

因疫情緣故，不少地區市民仍考慮避免人口密集的線下市集。為使顧客可安心選購，優你互聯於本年度舉辦了線上商城大市集活動，觀看人數多達五萬。這些市集活動可使位於上海、廣州、深圳、瀋陽、西安、蘇州、成都、重慶及佛山的中海業主於線上選購家庭所需的家居產品、臘味農產品、文旅渡假、智慧小家電等產品。



此外，各地亦設有線下春日元氣市集，除了給予顧客購物折扣外，亦舉辦各種活動如免費理髮、美甲體驗、花藝體驗、輪滑體驗、手工課堂及電動車試駕體驗等。



以綠為本

三 重要議題：

6 溫室氣體排放管理



以綠為本

中海物業在提供優質物管服務的同時亦注重其營運對環境的影響，並採取多項政策及措施管理不同營運地點的環境相關事宜。本集團從排放、能源使用及氣候變化等層面著手管理，提升集團整體環境的績效表現。

一) 應對氣候變化

氣候相關財務披露工作小組(TCFD)建議的回應

中海物業深明氣候變化對本集團的影響不單限於極端天氣事件引致的暫時性影響，更會影響集團長遠營運方針、財務表現及發展策略。為展現其於貢獻氣候變化的決心，以及提供更透明及可比較的資訊予持份者，本集團制定了應對方案為披露氣候相關財務影響的框架，回應TCFD的四大支柱：



管治

中海物業的可持續發展架構列明董事會及不同部門於管理可持續發展事宜的職能。為使本集團的管治架構能更有效地應對氣候變化所帶來的風險及機遇，並回應TCFD披露建議，中海物業列明董事會、可持續發展督導委員會，以及不同部門於管理可持續發展事宜的角色及責任：

董事會的角色和責任

- 指派高級管理層及可持續發展督導委員會管理氣候相關政策及措施；及
- 將氣候考量納入策略性規劃、業務模式及其他決策過程。

可持續發展督導委員會的角色和責任

- 負責制定公司氣候策略及監督氣候相關議題的管理；
- 確定及管理將用於識別、減緩、管理及監察氣候相關議題的成本及資源（如人才配置及技術需求等）；
- 定期檢討《氣候變化政策》，指引本集團於減緩、適應、抵禦及披露氣候變化事宜的管理方針；及
- 監察及檢討管理方法的有效性，包括指標、目標及行動計劃。

工作小組的角色和責任

- 評估、管理及監察氣候相關風險及機遇，供可持續發展督導委員會討論，並將重大風險納入現有風險管理體系；
- 協調不同部門執行氣候行動計劃；
- 維持有效的數據管理系統；及
- 定期向可持續發展督導委員會匯報氣候變化事宜管理進程。

以綠為本(續)



策略

氣候變化為本集團帶來的影響不只急性實體風險(如颱風及暴雨等)，慢性實體風險(如氣溫上升及海平面上升等)及過渡風險(如政策及法規、科技、市場及聲譽等)，更可威脅中海物業的長遠營運及財政狀況。此外，氣候變化亦可為中海物業帶來機遇。本集團將採取以下行動，以妥善管理氣候變化相關風險，並抓緊其為中海物業帶來的機遇：

- 了解氣候變化對於中海物業財務規劃的影響，積極計劃進行氣候情境分析，模擬中海物業於不同情境下所面對的實體及過渡風險；
- 按業務需要，制定有助中海物業轉型至更低碳營運的政策及措施；
- 鼓勵租戶、客戶和供應商參與採取氣候行動，推廣創新技術以減少營運碳排放；及
- 於中海物業各溝通渠道持續披露有關氣候變化的管理方針及策略。



風險管理

為確保中海物業的氣候應對方案能有效回應本集團所面對的風險及機遇，中海物業將定期檢視相關風險及機遇，並適時調整策略方向：

- 在本集團的風險管理體系中納入氣候相關風險的考慮因素；
- 披露中海物業於識別和評估氣候相關風險的管理流程；
- 制定氣候行動計劃，就已識別的氣候相關風險落實減碳措施；
- 為受氣候變化較大影響的在管物業進行抵禦力評估，並執行相關減緩措施；及
- 制定危機應變方案，以確保發生包括極端天氣在內的重大事故時，中海物業能迅速應對。

以綠為本(續)



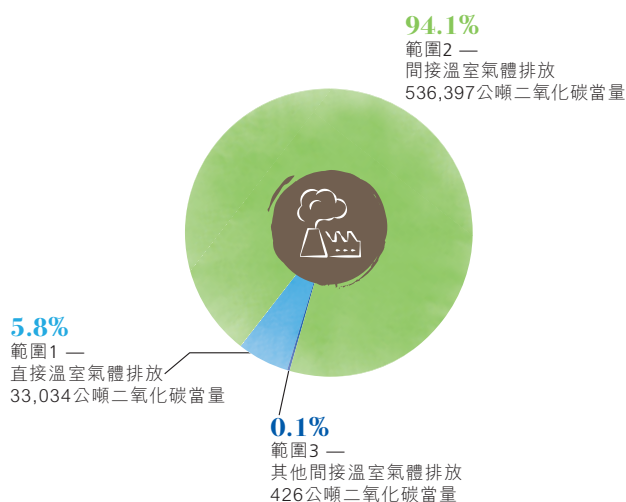
指標和目標

設立適當的指標和目標能協助持份者了解本集團於應對氣候變化的進程，亦可檢視集團應對行動計劃的成效。本集團將積極考慮進一步制定更高標準的減排目標，同時貢獻國家二零六零年達到碳中和目標：

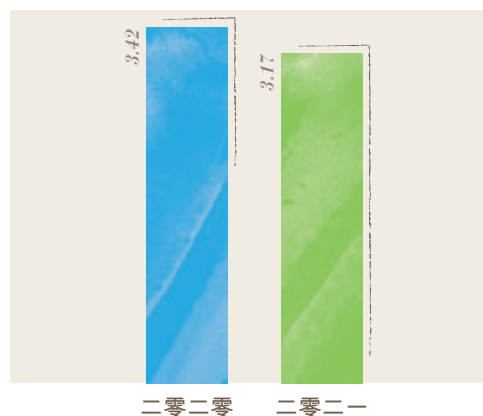
- 計劃量度及計算溫室氣體範圍3的主要排放，以更準確計算在管物業對氣候變化的貢獻；及
- 設立長遠減排目標，配合國家碳中和目標。

二) 排放管理

管理物業的能源消耗是中海物業營運所產生的溫室氣體排放主要來源，本集團向來致力減少營運過程中所產生的溫室氣體排放，故中海物業的減排措施主要為減少能源耗用，相關政策措施已詳列在「資源管理」章節。由於本年度數據收集覆蓋範圍較上年度擴大，加入了香港及澳門環境數據，以更全面地反映本集團營運時的環境表現。本集團將繼續評估、紀錄及披露每年的溫室氣體排放及其他環境數據，檢討現行措施成效。



溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3)
(公噸二氧化碳當量/千平方米)



以綠為本(續)

由於本年度疫情逐漸受控，各營運點間的商務旅行亦於年內逐步恢復，以致本集團二零二一年度範圍3(主要排放源為商務旅行)排放量上升。本集團鼓勵增加使用視頻會議，減少商務旅行的次數，對於未能避免的商務旅行，本集團也會考慮使用高燃油效率的航空公司以減少碳足跡。

為配合中國於二零二零年訂立於二零六零年達至碳中和的目標，本集團於本年度亦訂下了減排目標。中海物業期望通過加強可再生能源使用及提升鍋爐效率，如定期清潔爐膛，增設密閉式冷凝水回收系統等，以逐步達至排放目標。另外，本集團亦主張利用燃料添加劑提高發電機燃燒效能，從而減少柴油的使用。本集團鼓勵使用較低全球暖化潛能值的制冷劑，以減少溫室氣體排放及減緩全球暖化。



排放目標

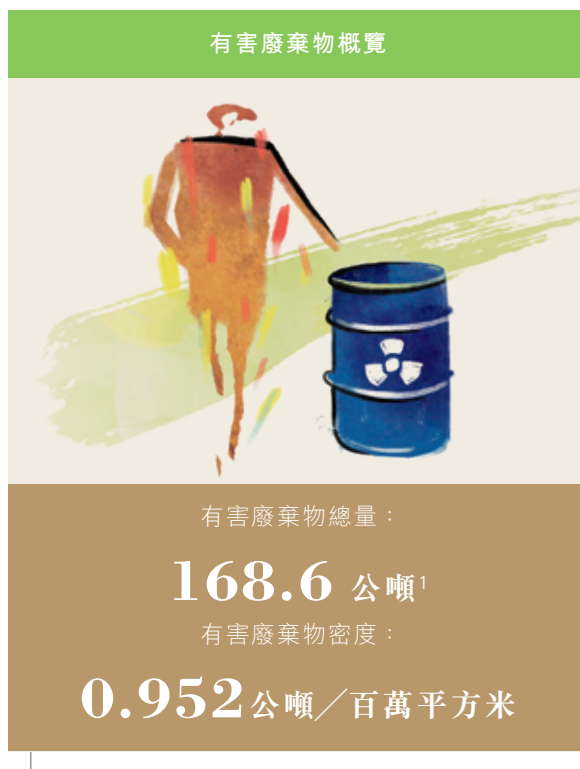
本集團的空氣污染排放主要源自物業項目中的固定源，如廚房設備等的化石燃料使用。為配合國家清潔能源政策，本集團將逐步取締使用化石燃料的固定源設備為電力設備。本集團預期隨著國家發電的清潔電源比例增加，屆時空氣污染排放將可隨之減少。

減少廢棄物

物業管理服務所產生的廢棄物包括租戶、住戶和客戶日常生活所產生的一般垃圾、廚餘，及可回收垃圾等，以及有害廢棄物包括老舊電池及廢光管等。此等廢棄物均按本集團的既定程序規範收集程序及處置方法。本集團盡可能對廢棄物進行回收，以減低廢棄物對環境的污染。中海物業的目標是透過與各個持份者攜手，確保廢物按照當地廢物棄置法規獲適當處理。此外，本集團透過採購環保物料，以減少所產生的廢棄物對環境的損害，詳細採購原則請參閱「以誠服務 — 負責採購慣例」章節。

以綠為本(續)

各類廢棄物的處理方法	
一般生活垃圾及可回收廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 所有垃圾收集設施均採取密閉、節能、防臭、防滲、防塵、防雜訊等污染防控措施。 由垃圾清運公司集中收集、轉運及處理。
建築垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 與生活垃圾分開處理。 及時清運施工過程中產生的建築垃圾。
電子廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 由電器及電子產品生產者、維修機構、售後服務機構或回收商回收。
有害廢棄物(包括農藥廢物、礦物廢油、塗料廢物、含汞廢物,以及清潔清洗液)	<ul style="list-style-type: none"> 棄置時均需清晰標明其內容,並貼上安全標籤,以提醒回收商注意事項。 提倡以無害方式處置空農藥容器,即必須徹底清洗乾淨之後才處置。



¹ 由於本年度各地區項目進行了不同程度的優化工程，故產生較去年多的有害廢棄物。

以綠為本(續)

為鼓勵租戶、住戶及客戶減少廢棄物產生量及安全處理營運時所產生的廢棄物，中海物業制定了不同措施，包括：

- 有害廢棄物專門委託合資格承辦商，確保碳粉盒、光管、慳電膽和充電池等有害廢物在不影響環境的情況下妥善處置。
- 透過「加強安全績效及環境保護計劃」獎勵在廢物管理方面表現卓越的承辦商。
- 透過為各種可回收物提供指定分類區或設施，致力在管理物業中進行廢物利用及循環再用。例如增設廚餘回收箱及廚餘機以處理日常產生的廚餘，不但減少填埋，亦可把廚餘轉為可再生能源。

本集團明白單靠上述措施並不能達至以下於本年度所訂立的廢棄物目標。有見及此，本集團會設立線上環境管理體系，透過記錄所收集的可回收物，定期檢視並設定廢物回收目標。此外，本集團亦會在選定物業進行試點廢物審計，持續提高租戶、住戶及客戶對廢物管理的意識。

廢棄物目標

本集團物業項目以住宅項目為主。為推廣住戶日常減廢，中海物業將通過各種形式，如海報，工作坊等，持續提升住戶減廢意識。此外，本集團將探討提升廢棄物回收率的方案，並於生活垃圾管理較完善的城市推行試行計劃。目前已有超過40個城市實行垃圾分類，在北京、上海、廣州、深圳、蘇州等地陸續獲得「垃圾分類示範社區」，「綠色社區」等稱號。



以綠為本(續)

三) 資源管理

能源管理

中海物業的溫室氣體排放主要源自能源耗用，包括電梯、水泵、照明、中央空調系統等的電力耗用。為有效管理能源耗用，本集團的能源管理體系以「分項計量」形式管理，將物業不同能源耗用劃分為各個分項系統，分別統計其消耗量，以便本集團識別能耗量大的系統，準確地提升能源管理效益。本集團的《節能考核辦法》通過科學管理、技術改造和行為引導為能源管理方針，為各物業項目提供降低電能消耗指引。

直接能源用量(兆瓦時)	柴油	1,275
	汽油	2,293
	液化石油氣	1,580
	液化天然氣	1,068
	天然氣	134,599
	可再生能源	3,720
間接能源用量(兆瓦時)	耗電量	884,538

本年度，中海物業於各地物業項目進行了以下措施，並以此為本年度所制訂的電力消耗目標的依據：

- 開發上線能耗管理系統，增加在線抄表、數據分析、與財務收費系統打通等功能，目前已經在十個中海商業地產項目作為試點。
- 進行能源體系內部審計，透過檢視地區在管項目的能源使用效能，持續為地區在管項目推行節能改造工作。
- 提供環保工作坊予員工，以提升對減少能耗的意識。透過宣傳「倡導低碳生活、綠色環保」的理念，採取以下措施來減少能源消耗：
 - 為公區照明燈具進行LED燈改造，同時根據季節或者光照情況定期優化開關時間。
 - 對分體式空調進行智能控制改造，安裝智能控制器，實現根據溫度或者時間自動控制啟停。
- 本集團將繼續積極了解各營運地區適用的可再生能源種類，並逐漸擴大本集團可再生能源使用量。中海物業於二零二一年地熱利用系統產生了3,720兆瓦時能源。

以綠為本(續)

節能目標

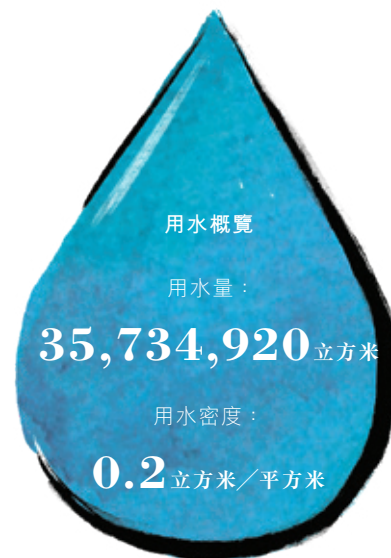
為持續提升節能效率，中海物業已於二零二一年度改造280個項目，並將於二零二二年改造約400個項目，改造舉措包括更新照明節能燈具、水泵疊壓供水改造，空調智慧控制器以及其他類型改造等。

以上舉措預計共每年可節約電量1,500萬度，減少碳排放1.5萬噸二氧化碳。

中海物業的目標是持續在現有和新管理的物業中納入這些節能舉措，並增加可再生能源在能源使用中的比例，以幫助集團整體減少溫室氣體排放。

水資源管理

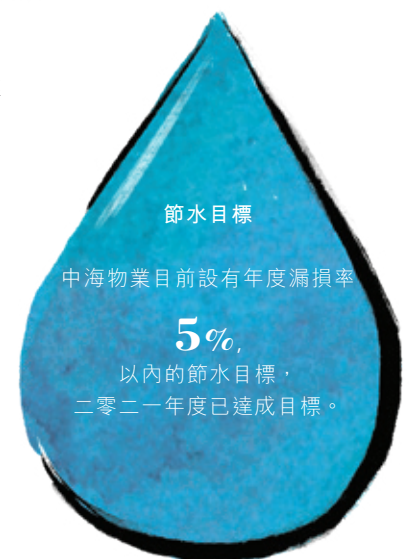
本集團的日常營運所需的水資源均由一系列政策監管，並由營運管理中心負責執行，淡水來自政府供水，主要涉及日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，營運在求取適用水源上並無任何問題。本集團著重於源頭減少水資源耗用，並規定物業需定期使用查漏儀或者聽音桿查找漏水點，並於發現漏水點後及時維修。此外，本集團定期安排人員重點檢查漏損原因，如管網漏水、水錶計量誤差、偷盜水、違規抄表和資料統計錯誤等。本集團於確定原因後採取針對措施予以處理。中海物業日常運營所產生的污水主要包括生活污水，生活污水直接排放到都市污水管網再進入污水處理廠。本集團將繼續實施各項節水措施，持續提供節水效益。



節水目標

本集團知悉需要珍惜水資源，並以提升員工用水意識和採用節水設備兩大方向達成節水目標。

本集團更積極研究循環用水的可行性。



以綠為本(續)

四) 個案研究

數據誠信優化方案

可靠並準確的數據為有效管理環境措施及貢獻國家長遠淨零排放目標的第一步。為提升披露信心、改善內部匯報及管理系統、加強內部持份者溝通及使持份者更透澈了解本集團的可持續發展表現，中海物業本年度完成了數據誠信優化試行方案，並以佛山一項目為試點，檢視數據質量，並制定標準化數據收集流程。

前期預備

- 進行數據優化研討會，指引數據負責人收集完整數據。
- 與可持續發展工作小組組長進行會議，溝通示範項目選定準則，並選定佛山千燈湖1號項目為方案示範項目。

資料檢視

- 收集環境及社會資料原始數據，檢視數據質量和流程。

訪談

- 與佛山千燈湖1號項目數據負責人進行線上訪談，討論整體管理、數據來源、定義、記錄保存等事宜。

改善方案

- 按資料檢視及訪談結果提出改善建議。



佛山千燈湖1號通過收集環境及社會資料資料，優化環保方案。

以綠為本(續)



重點建議

明確崗位與責任架構	<ul style="list-style-type: none"> • 更清晰的負責人資訊；及 • 更全面的行動頻率資訊。
完善監控流程	<ul style="list-style-type: none"> • 參照用水用電監控流程，擴展至其他環境資料監控。
制定資料收集指引	<ul style="list-style-type: none"> • 減低因指引不清晰帶來資料錯誤的風險； • 向負責人員提供更清晰的指引；及 • 提升資料處理效率。
建立資料收集線上平臺	<ul style="list-style-type: none"> • 提升記錄及匯總資料的效率及準確性。

經過檢視試點項目的數據收集流程，中海物業制定了統一的內部數據收集流程，並提供內部指引以核實數據準確性。本集團期望於各項目均推行數據誠信優化後，未來可逐步完善整體集團的數據質量。

以綠為本(續)

北京公司垃圾清運課題研究

二零二一年，本集團北京公司根據社區垃圾分類情況，將實際案例與資料進行分析整合，從選題背景、現狀分析、研究內容等方面出發，編製了《垃圾清運課題研究》報告，剖析社區垃圾清運過程中各環節，從垃圾桶外溢源頭追溯，為垃圾收集情況提供了改善方案。

北京公司針對調查所得的報告改善垃圾收集頻率與住戶生活習慣保持同步，其後於多個在管項目陸續獲得「垃圾分類示範社區」稱號，改善工作包括：

改善垃圾房或集中中轉站的建設

- 在項目前期做好相關規劃，規範垃圾房或垃圾中轉站的設計要求；及
- 於垃圾房或中轉站內增設垃圾分類措施，定期進行清洗及消毒工作。

園區內垃圾收集點的配置

- 增加垃圾收集點，並設置回收設施；
- 現行項目重新規劃垃圾桶地點配置，以便工作人員收集；及
- 在收集點周邊增加垃圾收集指引、洗手設施、感應語音提示、監控設施、滅蚊蠅裝置，以及感應照明等。



以綠為本(續)

垃圾運輸車輛的配備

- 運輸車輛改為密封設計；及
- 設有不同大小運輸車輛，以便收集人員於不同路線上使用。



日常管理工作

- 制定章程，規定不同垃圾分類及收集時間；
- 及時清理垃圾收集點周邊的外溢垃圾；及
- 每日為垃圾收集點進行清潔、消毒及滅蚊工作。



培訓

- 聯合當地社區，定期對工作人員進行垃圾分類培訓，包含相關政策、各類垃圾包含的內容及值守的目的、作用等；及
- 以各類媒介向區內住戶宣傳垃圾分類及處置的方式。



以綠為本(續)

太陽能發電應用項目

物業管理不斷提高服務品質的同時，亦同時實行開源節流、節能降耗工作使得企業持續健康發展，而新能源的建設與探索也是物業能源管理工作未來發展的新方向。本年度，由於產業園區的性質適合太陽能發電技術的應用，中海物業以北京市朝陽區惠通時代廣場為試點，於園區內安裝太陽能發電設備。

本集團與專業項目公司合作，於樓宇屋頂等陽光充足的地方安裝太陽能發電設備。惠通時代廣場園區建立的太陽能發電可再生能源，共安裝太陽能發電組件6,573塊，發電功率共2,057千瓦，由幾乎全部以半導體物料製成的薄身固體太陽能電池組成。此次應用項目不但能切實的節約電費金額，降低成本，更能提升園區節能、低碳、環保的品牌形象，招攬更多優質客戶，中海物業將以此項目成果為鑒，尋找更多項目應用點。



計劃未來

中海物業深明良好的管治架構是可持續發展工作的基石。因此，中海集團將二零二零年奠定為基礎年，專注於管治的範疇，檢視並重組可持續發展管治架構，明確架構內每個組別的職責範圍。同時，制訂了「三年可持續發展路線圖」，使集團逐步推進可持續發展的工作。

二零二一年，集團專注於風險分析和指標範疇，分析中海物業所暴露的氣候變化相關風險，按照「三年可持續發展路線圖」制訂了氣候變化政策和TCFD對應的風險管理和指標，相關內容已於本報告「氣候相關財務披露工作小組(TCFD)建議的回應」之章節內披露。集團亦明白持份者意見對中海物業的重要性，因此提早完成制訂為期三年的持份者溝通計劃，以助集團更有效的瞭解各持份者的關注和期望。

展期，為了更有效推進可持續發展各個範疇的工作，並為國家二零六零年碳中和目標作出貢獻，中海物業正積極與各營運部門溝通，逐步訂立量化環境目標，如溫室氣體排放目標、節能目標、廢氣物產生目標等，減少營運對環境帶來的影響。

中海物業正就環境目標的範圍、基線及減幅等事宜向各部門確定，並收集二零二一年辦公室水電用量數據，參考現有的環境管理措施，估算潛在減排額度，為未來的可持續發展報告以量化目標展示本集團的環境管理措施成效踏出第一步。



附錄

一) 績效表現數據一覽

環境績效表現¹

空氣污染物排放

統計資料	二零二一	二零二零	二零一九	單位
氮氧化物	31,473	32,695	343	千克
硫氧化物	755	785	3	千克
可吸入懸浮粒子	485	556	27	千克

溫室氣體排放²

統計資料	二零二一	二零二零	二零一九	單位
直接溫室氣體排放(範圍1) ³	33,034	63,051	13,605	公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放 (範圍2) ⁴	536,397	567,226	602,522	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放(範圍1及2)	569,431	630,277	616,127	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1及2) ⁵	3.17	3.42	未有披露	公噸二氧化碳當量/千平方米
其他間接溫室氣體排放 (範圍3) ⁶	426 ⁷	116	400	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1、2及3)	569,857	630,393	616,527	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3) ⁵	3.17	3.42	未有披露	公噸二氧化碳當量/千平方米

¹ 本年度環境數據加入了港澳地區公司數據，以更全面地反映本集團營運時的環境表現。

² 溫室氣體評估涵蓋了《溫室氣體盤查議定書》所需提報的六種溫室氣體及含氫氟氯烴，以提供真實及公平的溫室氣體相關資料。量化過程及排放因子參考了《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》及國際標準ISO14064-1。量化排放則使用了國家電網平均排放因子及IPCC第五次評估報告內的全球升溫潛能值。

³ 直接溫室氣體排放量(範圍1)產生來源包括：固定源(電力裝置除外)燃燒燃料用以產生電力、熱能或蒸汽時的排放，例如非外包僱員食堂燃氣灶、鍋爐等；公務車輛燃燒燃料；及使用冷凍、空調設備和滅火系統時釋放的氫氟碳化物及全氟化碳以及其他逃逸性排放。

⁴ 有關計算因外購電力而產生的能源間接溫室氣體排放(範圍2)，在內地，中海物業採用了國家電網平均排放因子。

⁵ 二零一九年未有披露有關溫室氣體排放密度數據。

⁶ 其他間接溫室氣體排放(範圍3)包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織(ICAO)碳排放計算機。

⁷ 二零二一年由於疫情逐漸受控，本集團的商務行程回復至正常水平，以致本年度範圍3其他間接溫室氣體排放量較去年上升。本集團已制定了針對商務行程的減排目標，期望於未來減少範圍3其他間接溫室氣體排放量。

附錄(續)

管理物業產生的廢棄物⁸

統計資料	二零二一	二零二零	二零一九	單位
有害廢棄物總產生量 ⁹	168.6	1.5	未有披露	公噸
有害廢棄物密度	0.957	0.082		公噸/百萬平方米
無害廢棄物總產生量 ¹⁰	212,322	363,933	2,531	公噸
無害廢棄物密度	1.2	1.97	未有披露	公噸/千平方米

能源使用

統計資料		二零二一	二零二零	二零一九	單位
直接能源用量	柴油	1,275	1,242	未有披露	兆瓦時
	汽油	2,293	1,879		
	液化石油氣	1,580	2,354		
	液化天然氣	1,068 ¹¹	100,471		
	天然氣	134,599 ¹²	39,061		
	可再生能源	3,720	5,103		
	總直接能源用量	144,535	150,110		
間接能源用量	耗電量	884,538	900,664	未有披露	兆瓦時
	供暖	—	44,776		
	總間接能源用量	884,538	945,440		
總能源用量	總能源用量 ¹³	1,029,073	1,095,550	759,313	兆瓦時
	能源用量密度 ¹⁴	5.7	5.9	5.0	兆瓦時/千平方米

⁸ 管理物業產生的有害及無害廢棄物的處置方法按合資格承辦商/收集者提供的資料決定。本年度香港和澳門均沒有收集有害廢棄物及無害廢棄物相關的數據。本集團將於下年度收集相關總量。

⁹ 包括由合資格承辦商收集的廢電池和碳粉盒。本年度各地區進行了不同程度的優化工程，故產生較去年多的有害廢棄物。

¹⁰ 二零二一年及二零二零年包括所有在管物業公共區域的一般廢棄物；二零一九包括辦公室廢物及廚餘。

¹¹ 液化天然氣用量於二零二一年大幅下降的原因為部分項目設施由使用液化天然氣轉為其他能源，如用電及天然氣。

¹² 天然氣用量於二零二一年大幅上升的原因為部分項目設施由使用其他能源轉為天然氣，此外，亦有部分項目新增使用天然氣的設施，導致用量增多。

¹³ 量化過程及排放因子參考了國際能源署發布的能源統計手冊及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。

¹⁴ 能源用量密度涵蓋了報告範圍內的燃料(柴油、汽油、液化石油氣、液化天然氣及天然氣)、可再生能源、電力及熱力的消耗量。

附錄(續)

管理物業用水

統計資料	二零二一	二零二零	二零一九	單位
總用水量	35,734,920	26,381,149	21,099,526	立方米
用水量密度	0.20	0.14	0.14	立方米/平方米

社會績效表現

僱傭

統計資料		二零二一	二零二零	二零一九	單位		
員工人數 ¹⁵	按僱傭類型	全職	51,680	未有披露		人	
		兼職	540	未有披露			
	按合同類型	無限期或永久	12,713	8,482	未有披露		
		固定限期	39,507	36,916	未有披露		
		或臨時					
	按性別	男性	35,574	31,378	28,870		41,244
		女性	16,646	14,020	12,374		
	按職級 ¹⁶	高級管理層	27	29	29		41,244
		中級管理層	207	120	119		
		基礎管理層	1,897	1,328	1,444		
		一般員工	50,089	43,921	39,652		
	按年齡	30歲以下	14,581	14,132	14,687		41,244
		30-50歲	27,641	23,838	20,164		
		50歲以上	9,998	7,428	6,393		
按地區	中國內地	46,362	40,636	36,686	41,244		
	香港地區	5,479	4,350	4,130			
	澳門地區	379	412	428			

¹⁵ 本年度，所有員工包括全職員工及兼職員工。

¹⁶ 僱員職級劃分標準如下：

高級管理層：物業集團執行董事及助理總裁及以上人員、城市公司總經理。

中級管理層：物業集團部門總經理/副總經理、城市公司副總/助總、城市管理中心總監/副總監、總部直屬單位總監/副總監。

基礎管理層：物業總部部門助理總經理/經理/副經理、城市公司/城市管理中心/總部直屬單位高級經理/經理/副經理。

一般員工：除上述描述以外的其他員工。

附錄(續)

統計資料			二零二一		二零二零		二零一九		單位
新入職 員工人數	按性別	男性	13,116	21,337	14,819	22,283	10,532	16,359	人
		女性	8,221		7,464		5,827		
	按年齡	30歲以下	8,188		10,618		6,847		
		30-50歲	8,977		8,929		6,447		
		50歲以上	4,172		2,736		3,065		
	按地區	中國內地	16,621		19,367		12,379		
		香港地區	4,593		2,815		3,711		
		澳門地區	123		101		269		
	新入職 員工比率 ¹⁷	按性別	男性		36.9		40.9		
女性			49.4	53.2					
按年齡		30歲以下	56.2	75.1					
		30-50歲	32.5	37.5					
		50歲以上	41.7	36.8					
按地區		中國內地	35.9	47.7					
		香港地區	83.8	64.7					
		澳門地區	32.5	24.5					

統計資料			二零二一		二零二零		二零一九		單位
流失員工人數	按性別	男性	9,165	14,515	12,528	18,129	未有披露	18,566	人
		女性	5,350		5,601				
	按年齡	30歲以下	5,436		8,596				
		30-50歲	5,673		7,346				
		50歲以上	3,406		2,187				
	按地區	中國內地	10,283		16,204				
		香港地區	4,002		1,820				
		澳門地區	230		105				
	流失 員工比率 ¹⁸	按性別	男性		25.8				
女性			32.1	40.0					
按年齡		30歲以下	37.3	60.8					
		30-50歲	20.5	30.8					
		50歲以上	34.1	29.4					
按地區		中國內地	22.2	39.9					
		香港地區	73.0	41.8					
		澳門地區	60.7	25.5					

¹⁷ 新員工比率 = (二零二一年全年新員工人數 / 二零二一年十二月三十一日在職員工人數) × 100%。

¹⁸ 流失員工率 = (二零二一年全年流失員工人數 / 二零二一年十二月三十一日在職員工人數) × 100%。

附錄(續)

健康與安全

統計資料		二零二一	二零二零	二零一九	單位
員工	工傷人數 ¹⁹	133	111	162	人
	千人工傷比率	2.5	2.5	3.9	%
	工傷比率 ²⁰	0.39	未有披露		—
	嚴重後果工傷人數 ²¹	3	9	未有披露	
	嚴重後果工傷比率 ²²	0.01	未有披露		—
	因工死亡人數	2 ²³	0	0	人
	死亡比率	0.004	0.0	0.0	—
	因工傷或職業病損失 工作日數	7,085	6,136	6,854	日
	工作日損失率 ²⁴	15.7	未有披露		—
	工作時數 ²⁵	90,171,248			小時

¹⁹ 包括人為嚴重後果工傷，工傷原因包括滑倒、與物件碰撞及跌傷。

²⁰ 工傷比率 = (工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。

²¹ 嚴重後果工傷為無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害。

²² 嚴重後果工傷比率 = (嚴重後果工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。

²³ 本年度共有兩名員工於工作期間身亡，其中一名為於執勤期間遭遇交通意外，另一名為於出差期間因突發疾病離世。本集團已調查兩起事件，並改善員工工作環境，以防範同類事件發生。

²⁴ 工作日損失率 = (總損失工作日 / 原定總工時) × 200,000；總工時以每工作日8小時估算。

²⁵ 以每位員工每個工作天工作8小時計算。

附錄(續)

培訓與發展²⁶

統計資料			二零二一		二零二零		二零一九		單位
員工 培訓人數 ²⁷	按性別	男性	31,428	49,211	31,344	45,175	28,870	41,244	人
		女性	17,783		13,831		12,374		
	按職級	高級管理層	27		27		29		
		中級管理層	207		120		119		
		基礎管理層	1,817		1,321		1,444		
一般員工	47,160	43,707	39,652						
員工 培訓比率 ²⁸	按性別	男性	88.3	94.2	99.9	99.5	100.0	100.0	%
		女性	100.0		98.7		100.0		
	按職級	高級管理層	100.0		93.1		100.0		
		中級管理層	100.0		100.0		100.0		
		基礎管理層	95.8		99.5		100.0		
一般員工	94.2	99.5	100.0						
平均員工 培訓時數 ²⁹	按性別	男性	40.0	42.4	3.6	3.6	30.2	26.5	小時
		女性	47.0		3.7		18.0		
	按職級	高級管理層	20.7		21.7		18.5		
		中級管理層	45.0		9.6		8.2		
		基礎管理層	35.6		31.2		22.4		
一般員工	42.5	2.8	24.1						

統計資料			二零二一		二零二零		二零一九		單位
接受定期績 效檢視的 員工比率	按性別	男性	92.0	92.3	96.1	95.2	100.0	100.0	%
		女性	92.9		93.1		100.0		
	按職級	高級管理層	100.0		96.6		100.0		
		中級管理層	99.0		100.0		100.0		
		基礎管理層	95.6		100.0		100.0		
一般員工	92.1	95.0	100.0						

²⁶ 包含於年內已離職員工的數據，故培訓人數可能高於員工人數。

²⁷ 按性別劃分的受培訓員工佔比：男性 (63.9%)和女性 (36.1%)；按職級劃分的受訓員工佔比：高級管理層 (0.1%)、中級管理層 (0.4%)、基礎管理層(3.7%)和一般員工 (95.8%)。

²⁸ 相關類別員工平均受訓百分比 = 特定類別員工的總受訓人數 / 特定類別的員工人數 × 100%。

²⁹ 相關類別員工平均受訓時數 = 特定類別員工的總受訓時數 / 特定類別的員工人數。

附錄(續)

供應商管理³⁰

統計資料		二零二一		二零二零		二零一九		單位
按地區	中國內地	13,374	13,729	9,497	9,796	9,489	9,760	家
	香港地區	283		287		259		
	澳門地區	72		12		12		
按供應商類型	環境	2,667	13,729	1,865	9,796	未有披露	9,760	家
	工程	4,508		3,216				
	安管	801		411				
	其他 ³¹	5,753		4,304				

統計資料			二零二一		二零二零		二零一九		單位
反貪污 培訓人數	按職級	高級管理層	27	51,654	未有披露	未有披露	98.9	%	
		中級管理層	207						
		基礎管理層	1,817						
		一般員工	49,603						
反貪污培訓 百分比	按職級	高級管理層	100.0	98.9	未有披露	未有披露	%		
		中級管理層	100.0						
		基礎管理層	95.8						
		一般員工	99.0						
平均反貪污 培訓時數	按職級	高級管理層	1.4	0.9	未有披露	未有披露	%		
		中級管理層	0.8						
		基礎管理層	0.9						
		一般員工	0.9						

統計資料		二零二一	二零二零	二零一九	單位
接受反貪污 培訓的供應商	數目	5,031	未有披露	未有披露	家
	佔所有供應商百分比	24.2			%
	總培訓時數	7,849			小時

³⁰ 所有供應商均接受本集團的既定檢查慣例，包括供應商年度巡查，準入巡查等。

³¹ 其他供應商包括為中海物業提供行政、宣策、法務及信息化服務的供應商。

附錄(續)

二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
強制披露規定			
管治架構	<p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管。</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程。</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	<p>董事會聲明(6)；</p> <p>管理層寄語(7)；</p> <p>可持續發展架構(14)；</p> <p>可持續發展策略(16-17)</p>	
匯報原則	<p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	<p>關於本報告(3)；</p> <p>持份者溝通(19-23)</p>	
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	<p>關於本報告(3)</p>	

附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
「不遵守就解釋」條文			
A. 環境			
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。	合規管理(15)； 以綠為本(59-62)	本年度，本集團確認並無違反有關排放物相關法律法規的事件。
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	績效表現數據一覽(71)	
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。	以綠為本(59)； 績效表現數據一覽(71)	
A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度。	以綠為本(61)； 績效表現數據一覽(72)	
A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度。	以綠為本(61)； 績效表現數據一覽(72)	
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。	以綠為本(59-60)	
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。	以綠為本(60-62)， (67-68)	

附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
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。	以綠為本(63), (70)	
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。	以綠為本(63) ; 績效表現數據一覽 (72)	
A2.2	總耗水量及密度。	以綠為本(64) ; 績效表現數據一覽 (73)	
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。	以綠為本(63-64), (69-70)	
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。	以綠為本(64)	求取適用水源上並沒任何問題
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量。		本集團業務未有涉及包裝材料
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。	合規管理(15)	
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。	合規管理(15)	
層面A4：氣候變化			
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。	以綠為本(57-59)	
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。	以綠為本(57-59)	

附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
B. 社會			
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資料。	合規管理(15)； 以賢為先(34-36)	本年度，本集團確認並無違反有關僱傭相關法律法規的事件。
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以賢為先(36)； 績效表現數據一覽(73-74)	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	績效表現數據一覽(74)	
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資料。	合規管理(15)； 以賢為先(31-34)	本年度，本集團確認並無違反有關健康與安全相關法律法規的事件。
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	績效表現數據一覽(75)	
B2.2	因工傷損失工作日數。	以賢為先(33)； 績效表現數據一覽(75)	
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。	以賢為先(31-34)	

附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
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。	以賢為先(37-40)	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	社會績效表現(76)	
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。	社會績效表現(76)	
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資料。	管治領航(15)； 以賢為先(35)	本年度，本集團確認並無違反有關勞工準則相關法律規的事件。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以賢為先(35)	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以賢為先(35)	
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。	以誠服務(49-51)	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	績效表現數據一覽(77)	
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，以及相關執行及監察方法。	以信營商(25-26)； 以誠服務(35)	
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。	以誠服務(49-51)	
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。	以誠服務(51)	

附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
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。	管治領航(15)； 以信營商(26-29)； 以誠服務(42-46)	本年度，本集團確認並無違反有關產品責任相關法律法規的事件。
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。		本集團業務未涉及產品回收
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	以誠服務(42-44)	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	以信營商(25-26)	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	以誠服務(44-46)	
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。	以信營商(26-29)	

附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備注
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。	管治領航(15)； 以信營商(25-26)	
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。	以信營商(25-26)	本年度，本集團確認並無腐敗的事件。
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	以信營商(25)	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	以信營商(25)； 績效表現數據一覽(77)	
層面B8：社區投資			
一般披露	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。	以誠服務(51-55)	
B8.1	專注貢獻範疇。	以誠服務(51-55)	
B8.2	在專注範疇所動用資源。	以誠服務(51-55)	

附錄(續)

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
GRI 101 : 基礎2016 (不包括任何披露)			
一般披露			
GRI 102 : 一般披露2016			
組織概況			
102-1	組織名稱	關於本報告(3)	
102-2	活動、品牌、產品和服務	關於中海物業 (8-12)	本年度,中海物業並無任何產品及服務在任何市場被禁止。
102-3	總部位置	關於中海物業 (8-12)	
102-4	經營位置	關於中海物業 (8-12)	
102-5	所有權與法律形式	關於中海物業 (8-12)	
102-6	服務的市場	關於中海物業 (8-12)	詳細市場、客戶及項目類型資料載於中海物業二零二一年年報。
102-7	組織規模	關於中海物業 (8-12)	詳細財務及營運點資料載於中海物業二零二一年年報。

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
102-8	關於員工和其他工作者的信息	績效表現數據一覽 (73-74)	本年度並無導致員工總數出現顯著變化的因素。
102-9	供應鏈	以誠服務(49-51)	
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	以誠服務(49-51)	本集團及其供應鏈本年度沒有重大變化。
102-11	預警原則或方針	以信營商(28-29) ; 以誠服務(54)	
102-12	外部倡議	關於中海物業 (8-12)	
102-13	公協會的會員資格	關於中海物業 (8-12)	1.中國物業管理協會副會長 2.深圳市綠色與智能建造學會
戰略			
102-14	高級決策者的聲明	董事會聲明(6) ; 管理層寄語(7)	
道德和誠信			
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	關於中海物業 (8-12)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
管治			
102-18	管治架構	可持續發展架構(14)； 可持續發展策略(16-17)	詳情請參閱中海物業二零二一年年報。
持份者參與			
102-40	持份者群體列表	管治領航(21)	
102-41	集體談判協議	—	本集團本年度沒有有關集體談判協議
102-42	識別和遴選持份者	管治領航(19-22)	
102-43	持份者參與方針	管治領航(20)	
102-44	提出的主要議題和關切問題	管治領航(23)	
報告做法			
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告(3)	詳情請參閱中海物業二零二一年年報。
102-46	界定報告內容和議題邊界	關於本報告(3)	
102-47	實質性議題列表	管治領航(23)	
102-48	資訊重編	—	本報告不涉及對往年報告信息的重述。

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
102-49	報告變化	關於本報告(3)	
102-50	報告期	關於本報告(3)	
102-51	最近報告的日期	上一份報告為二零二零年五月二十八日發表的《2020環境、社會及報告》。	
102-52	報告週期	關於本報告(3)	
102-53	可回答報告相關的問題的聯繫人信息	關於本報告(3)	
102-54	符合GRI標準進行報告的聲明	關於本報告(3)	
102-55	GRI內容索引	《全球報告倡議組織標準》內容索引(85-93)	
102-56	外部鑒證		本集團未有為本報告安排外部鑒證。
重要議題			
反貪污			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以信營商(25-26)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以信營商(25-26)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以信營商(25-26)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
GRI 205 : 反腐敗2016			
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	以信營商(25-26)	本年度,本集團確認並無腐敗的事件。
溫室氣體排放管理			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以綠為本(59-60)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以綠為本(59-60)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以綠為本(59-60)	
GRI 305 : 排放2016			
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	以綠為本(59) ; 績效表現數據一覽 (71)	
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	以綠為本(59) ; 績效表現數據一覽 (71)	
305-3	其他間接(範疇三)溫室氣體排放	以綠為本(59) ; 績效表現數據一覽 (71)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
305-4	溫室氣體排放密集度	以綠為本(59) ; 績效表現數據一覽 (71)	
建立完善的僱傭制度			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以賢為先(34-36)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以賢為先(34-36)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以賢為先(34-36)	
GRI 401 : 僱傭2016			
401-1	新進員工和離職員工	績效表現數據一覽 (74)	
職業安全與健康、員工福祉			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以賢為先(31-34)	
103-2	管理方法及其組成部分	以賢為先(31-34)	
103-3	管理方法的檢討	以賢為先(31-34)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
GRI 403 : 職業健康與安全2018			
403-1	職業安全衛生管理系統	以賢為先(31-34)	
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	以賢為先(31-34)	
403-3	職業健康服務	以賢為先(31-34)	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	以賢為先(31-34)	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	以賢為先(31-34)	
403-6	工作者健康促進	以賢為先(31-34)	
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	以賢為先(31-34)	
403-9	職業傷害	以賢為先(33) ; 績效表現數據一覽 (75)	
員工培訓與發展			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 以賢為先(37-40)	
103-2	管理方法及其組成部分	以賢為先(37-40)	
103-3	管理方法的檢討	以賢為先(37-40)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
GRI 404 : 培訓與教育2016			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	以賢為先(37) ; 績效表現數據一覽 (76)	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	績效表現數據一覽 (76)	
多元化及平等機會			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以賢為先(31-34)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以賢為先(31-34)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以賢為先(31-34)	
GRI 405 : 員工多元化與平等機會2016			
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	此為受保密規定所禁止之披露項目。	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
防止童工或強制勞工			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以賢為先(35)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以賢為先(35)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以賢為先(35)	
GRI 408 : 童工2016			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	—	本年度,本集團並無發現營運據點和供應商使用童工之重大風險。
GRI 409 : 強迫或強制勞動2016			
408-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	—	本年度,本集團並無發現具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商。

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
顧客健康與安全			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以誠服務(44-46), (54-55)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以誠服務(44-46), (54-55)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以誠服務(44-46), (54-55)	
GRI 418 : 顧客健康與安全2016			
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	—	本年度，集團並無違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。
商業道德			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以信營商(25-29)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以信營商(25-29)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以信營商(25-29)	
GRI 418 : 客戶私隱2016			
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	以信營商(26)	本年度,集團並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。
尊重人權			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以賢為先(34-36)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以賢為先(34-36)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以賢為先(34-36)	

附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
物業管理行業發展			
GRI 103 : 管理方針2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 管治領航(15) ; 以誠服務(42-55)	
103-2	管理方法及其組成部分	管治領航(15) ; 以誠服務(42-55)	
103-3	管理方法的檢討	管治領航(15) ; 以誠服務(42-55)	
服務品質管理			
GRI 103 : 管理方針 2016			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於本報告(3) ; 以誠服務(42-44)	
103-2	管理方法及其組成部分	關於本報告(3) ; 以誠服務(42-44)	
103-3	管理方法的檢討	關於本報告(3) ; 以誠服務(42-44)	

中海物業集團有限公司

香港皇后大道東1號太古廣場3座7樓703室

電話 : 2988 0600

傳真 : 2988 0606

www.copl.com.hk