



合景悠活

K W G L I V I N G

股票代碼 3913

無處
不悠活

2021 環境、社會及管治報告

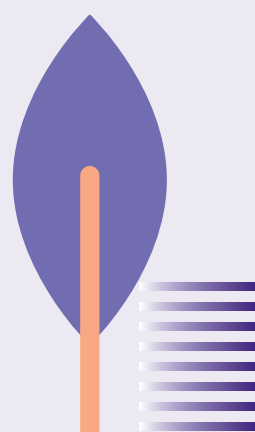
合景悠活集團控股有限公司

於開曼群島註冊成立的有限公司



目錄

關於本報告	2
關於合景悠活	4
主席寄語	6
可持續發展管治	10
可持續發展方針	12
風險管理及內部監控	14
重大獎項與國際認可規範	15
持份者溝通	19
利益相關方參與	19
重大議題分析與管理	20
第一章：匠心服務的締造者	22
1.1 服務質量，聚焦優化	22
1.1.1 服務質量控制	22
1.1.2 社區環境管理	27
1.1.3 寫字樓管理及運營	28
1.1.4 購物中心管理及運營	31
1.1.5 公建項目管理及運營	33
1.1.6 客戶健康與安全	33
1.1.7 客戶溝通	35
1.2 智能技術，提升體驗	35
1.2.1 數字化轉型信息化系統	35
合景悠活物業企業資源計劃(ERP)系統	36
企業微信	36
基礎信息支撐系統	37
合景悠活數字化規劃中長期目標與規劃	38
1.2.2 知識產權保護	38
1.2.3 客戶信息與隱私保護	39



第二章：綠色生態的維護者	40
2.1 城市綠洲，綠色悠活	40
2.1.1 環境保護	40
2.1.2 綠色管理體系	40
2.1.3 資源使用	44
2.1.4 環境及天然資源	45
2.1.5 應對氣候變化	46
第三章：社會責任的踐行者	47
3.1 對員工：以人為本，共同成長	47
3.1.1 僱傭及勞工準則	47
3.1.2 招聘與晉升	47
3.1.3 健康與安全	48
3.1.4 培訓與發展	48
3.1.5 員工溝通	51
3.1.6 員工活動	51
3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧	52
3.2.1 抗疫逆行者，捍衛第一道防線	52
3.2.2 住宅防疫政策	53
3.2.3 商業物業防疫政策	53
3.2.4 關心社會和社區	55
3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信	56
3.3.1 可持續供應鏈	56
針對新冠病毒之供應鏈應變計劃	58
3.4 對社會：清正廉潔，共建共享	59
3.4.1 堅持廉潔建設	59
反貪污	59
廉潔教育	59
3.4.2 關心老幼，投身慈善事業	59
法律與法規	61
數據摘要	63
內容索引	67



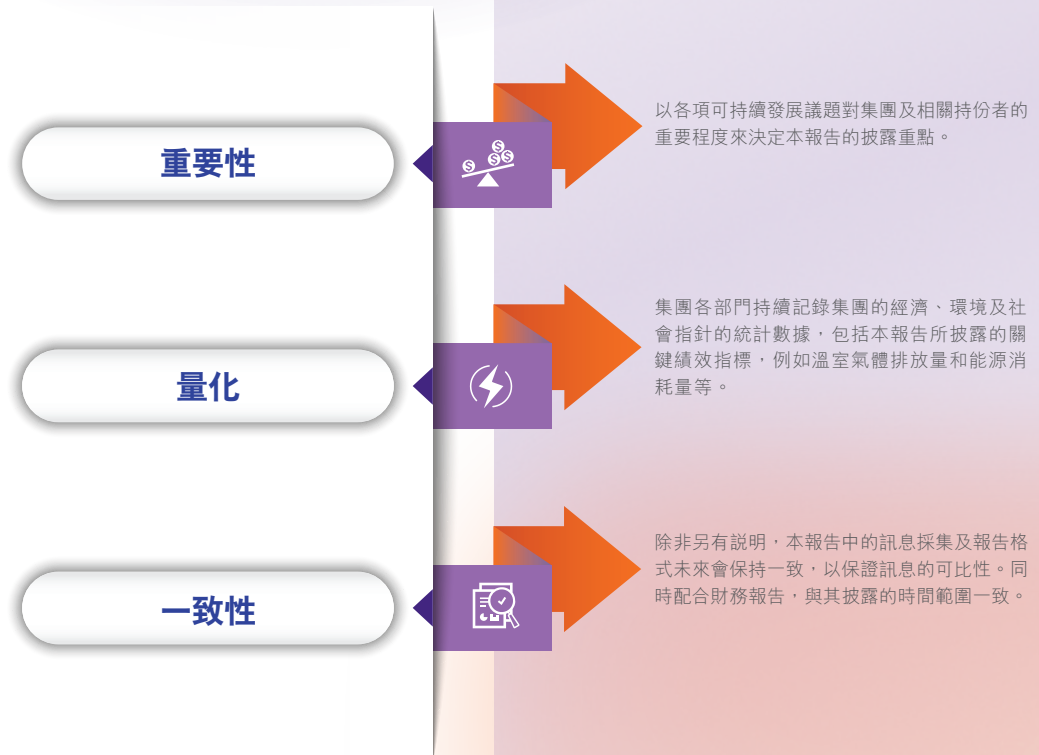
關於本報告

合景悠活集團控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司，統稱「合景悠活」或「本集團」）在此欣然發布第二份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」）。本報告根據聯交所證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「指引」）所編寫，所涵蓋的報告範圍內容符合《指引》所載的匯報原則及「不遵守就解釋」條文，闡述了本集團在環境、社會及管治方面的政策、措施及表現，各持份者可以透過本報告瞭解本集團在可持續發展方面的措施、方針及其效益。本集團將持續改進內部數據收集程序，致力提高本報告的透明度，履行企業社會責任。

本報告涵蓋本集團於2021年1月1日至2021年12月31日期間內集團的整體業務範圍，與財務報告的時間範圍一致。而當中的環境關鍵績效指標表現則主要涵蓋了在管住宅物業項目廣州譽山國際、廣州疊溪花園、佛山瀧景、成都譽峰、成都雲上、南寧疊翠峰；商業物業項目成都摩方、成都悠方、成都環匯、北京摩方、上海環球都會廣場；以及廣州國際金融廣場內集團所佔用的範圍。



本報告的編制過程遵循《指引》建議的匯報原則，並以此作為披露基礎，識別適用的環境、社會及管治關鍵績效指標。當中原則包括：



本報告信息均來自於集團正式文件、統計報告或相關公開資料，並以繁體中文和英文編寫，已上載至本集團網站及「披露易」網站。如中、英文版本之間有歧義，以中文版本為準。本報告附錄詳列內容索引，以便讀者快速查詢。

關於合景悠活

財務表現



收入

人民幣**32.55**億元

同比增長

↑114.6%

毛利潤

人民幣**12.26**億元

同比增長

↑92.0%

產品服務



在管面積

2.06億平方米

同比增長

↑395%

合約面積

2.78億平方米

同比增長

↑420%

合規僱傭



員工總人數

18,000人

男性

員工總人數

9,440

佔比

52.4%

培訓與發展



員工

培訓平均時數

11.6 小時

男性員工

培訓平均時數

10.9 小時

淨利潤

人民幣**6.84**億元

同比增長

↑111.4%

每股盈利

人民幣**0.33**元

同比增長

↑73.7%

每股派息

人民幣**0.12**元

派息比率

36.3%

在管城市數量

139個

同比增長

↑114%

在管項目

2,010個

同比增長

↑466%

女性
員工總人數

8,560

佔比

47.6%

2021年舉辦培訓數量

7,570場

女性員工
培訓平均時數

12.4 小時

員工
培訓覆蓋比例

58.7 %



主席寄語



本環境、社會及管治報告是合景悠活上市後的第二份報告，也是首份單獨出具的報告。在關注業績增長的同時，我們將可持續發展的思維刻入企業基因，將相關理念深入至集團管理的方方面面。本報告既是我們呈現年內ESG工作的重要載體，亦對未來相關工作提出更高要求，以鞭策我們不斷實現完善與全面提升。

經過40年的改革發展，物管公司已成為中國城市商圈商業躍遷、本地居民生活品質升級的重要推手。在快節奏的城市生活與縱向發展的城市空間中，如何與社區「喜好同頻」、延伸出更豐富的服務體驗與價值傳遞的同時，響應「十四五」規劃，將減碳、綠色環保與我們的業務深度結合、實現可持續發展，是合景悠活未來十年的重要戰略。我們將始終以客戶服務為中心，佈局多元業態，拓寬服務邊界，一步一個腳印，堅守初心，穩健前行，全力打造智慧新生態，實現可持續的長遠發展。



主席寄語

專業化服務築品質，精細化管理樹標桿

服務品質是物業管理企業的根本，做好基礎物業服務是提升業主滿意度、獲得市場認可最直接的方式。憑藉高品質的服務力，我們在「2022物業企業服務力卓越表現」位列第8名，實力得到業界廣泛認可。住宅物管方面，基於豐富的高端住宅的管理經驗，我們秉持「用心·管家」的企業理念，推出「寧享+、駿享+、臻享+」3大服務體系標準，通過服務分級，匹配超高端、高端、中高端住宅產品，滿足業主差異化需求。

寫字樓管理及運營方面，經過逾15年的一線城市甲級寫字樓之服務經驗，我們成功構建了以「ifp」、「imp」及「icp」等為標桿的寫字樓品牌體系。通過深刻洞察企業的需求，配以豐富的商務空間規劃經驗以及專業的運營管理能力，為客戶提供高效優質的商務空間。購物中心管理及運營方面，我們已成功打造「悠方」、「摩方」、「悠方天地」三條自有品牌，並在現有產品線的基礎上，持續為產品注入個性化內容。

商業空間連接社區脈搏，城市地標彰顯社會價值

如今，人們在辦公場所的時間比在家的時間都要長，囊括寫字樓、商業、公寓、酒店等交通便捷的綜合體已成為人們活動的中心。我們對商業物業服務領域進行了更深層次的思考與創新，通過挖掘其整合商業綜合體的增值服務，將服務推向了更廣闊的市場。我們深刻把握社區各圈層的工作、社交、消費、親子、寵物友好等實際需求，通過愛心彩帽、圖書捐贈、汽車圖書館、露天電影等公益活動及藝術傳播，既加強了消費者對集團旗下辦公樓及購物中心項目的品牌感知及場景記憶，同時也營造出美好積極正能量的美好生活氛圍感，創造出社區友好互動的溝通橋樑。

落實節能環保理念，推行綠色和諧新風尚

我們積極響應在2030年實現碳達峰和在2060年實現碳中和的國家政策，日常運營中把節能放在首位，盡力降低能耗和碳排放。我們充分發揮及維護綠色建築的節能性能的同時，將綠色環保融入物業營運，優先選擇對環境更友善、更高效節能的建築物機電設備、保潔用品等，締造更健康舒適的工作及生活環境。

除了在自身的業務運營中時刻注意資源使用，我們亦十分鼓勵各位業主及租戶與我們一起實踐綠色可持續辦公方式，並通過社區活動等方式讓更多的人參與到低碳生活中來，攜手共創更綠色環保的生活環境。

智慧物業科技賦能，創建物業服務新價值

面對日益複雜的經營環境，互聯網技術的發展為物業管理行業轉型升級提供條件，數字化技術已經成為企業盈利和市場差異化的重要推動力。我們堅持積極擁抱新科技，一方面，基於大數據打造智能化綜合平台，不斷深化和優化集團的管理效能，提升企業的工作效率。同時，在智慧物業和智慧商業各個服務場景中，通過智能技術進行產品及服務的整合升級，解決關乎客戶切身感受的實際問題，給客戶帶來更加優質的服務體驗，創建服務新價值。

建立文化激勵雙重牽引，實現企業員工雙向共贏

我們注重給予客戶至誠的服務，也注重給予員工家一般的歸屬感。身處於迭代變革期的物管及運營行業，我們需要留住人、培養人，讓「人」這個物業企業最重的「資產」價值得到最大化的釋放。我們一直以來秉承「以人為本」的管理理念，重視人才培養，以全面系統的培養機制不斷為員工提供廣闊的發展空間，伴隨企業發展的同時充分實現個人價值。我們通過合景商學院持續賦能、日常工作環境提升、節假日暖心關懷及開展文化培訓活動等形式，致敬每一位合景悠活人，讓每位員工在合景悠活的企業平台上，體現個人價值，綻放自身光芒。

家國情懷鑄大愛，抗疫救援顯成效

物業服務連著千家萬戶，也成了做好抗疫工作最後一公里的關鍵。自疫情發生以來，我們就在黨建引領下，主動承擔社會責任，以黨員為先鋒，在做好常態化防疫工作的同時，全力配合政府的相關工作，攜手同行，共克時艱。我們始終積極響應政府號召，組織各項目員工及租戶做好核酸檢測及疫苗接種工作，併為需要隔離的業主，提供生活所需服務；同時，定時定點進行全面消殺工作，加強員工防疫意識培訓，通過做好體溫檢測，查驗健康碼，提供酒精消毒液等，嚴守防疫的第一道防線。在醫院服務中，更是與廣大醫務人員奮戰在抗疫一線，肩負起逆行的重擔。

展望未來，無論是住宅、商業還是公建或城市運營，我們都將堅持對人居的多元化思考，保持美學的突破，產品的迭代，並持續提升企業運營管理能力，保持高質量的可持續發展。隨著國家步入低碳節能的發展階段，作為社區發展的持份者，社區美好生活的共同建設者，我們亦需要與時俱進，將節能環保的可持續發展理念滲透到企業運營管理的方方面面，為合景悠活下一個十年的發展，奠定信任與成長的基石，為構建和諧社會做出應有的貢獻。

可持續發展管治

ESG事宜得到集團的充分重視，本公司董事（「董事」）會（「董事會」）已委派其審核委員會（「委員會」）協助其監督本集團可持續發展措施的管理，並就有關發展與實施向董事提供意見。該等措施包括但不限於審閱與環境、社會及管治相關之政策與實務，以及就ESG相關事宜作出評估並向董事會提出建議。具體事宜包括：

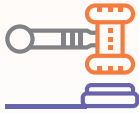
1 就集團ESG相關事宜的責任及目的、策略、重點、政策、目標及指針，向董事會提出建議；



2 識別及評估集團的ESG風險、機遇及潛在影響，就管理集團具重大影響的風險提出建議，並提供預期及緩解計劃；



5 監察及檢討集團的企業責任及可持續發展政策和實務，以確保該等政策和實務仍然適用，並符合法律及監管要求；



4 就與ESG有關的活動所需的資源和資金向董事會提出建議，並代表董事會監督任何資源和資金的部署和控制；



3 設定適當的ESG戰略目標，以及有關ESG的短期關鍵績效指針和相關目標，監察該等目標和指針的制定和實施，並監督相關報告；



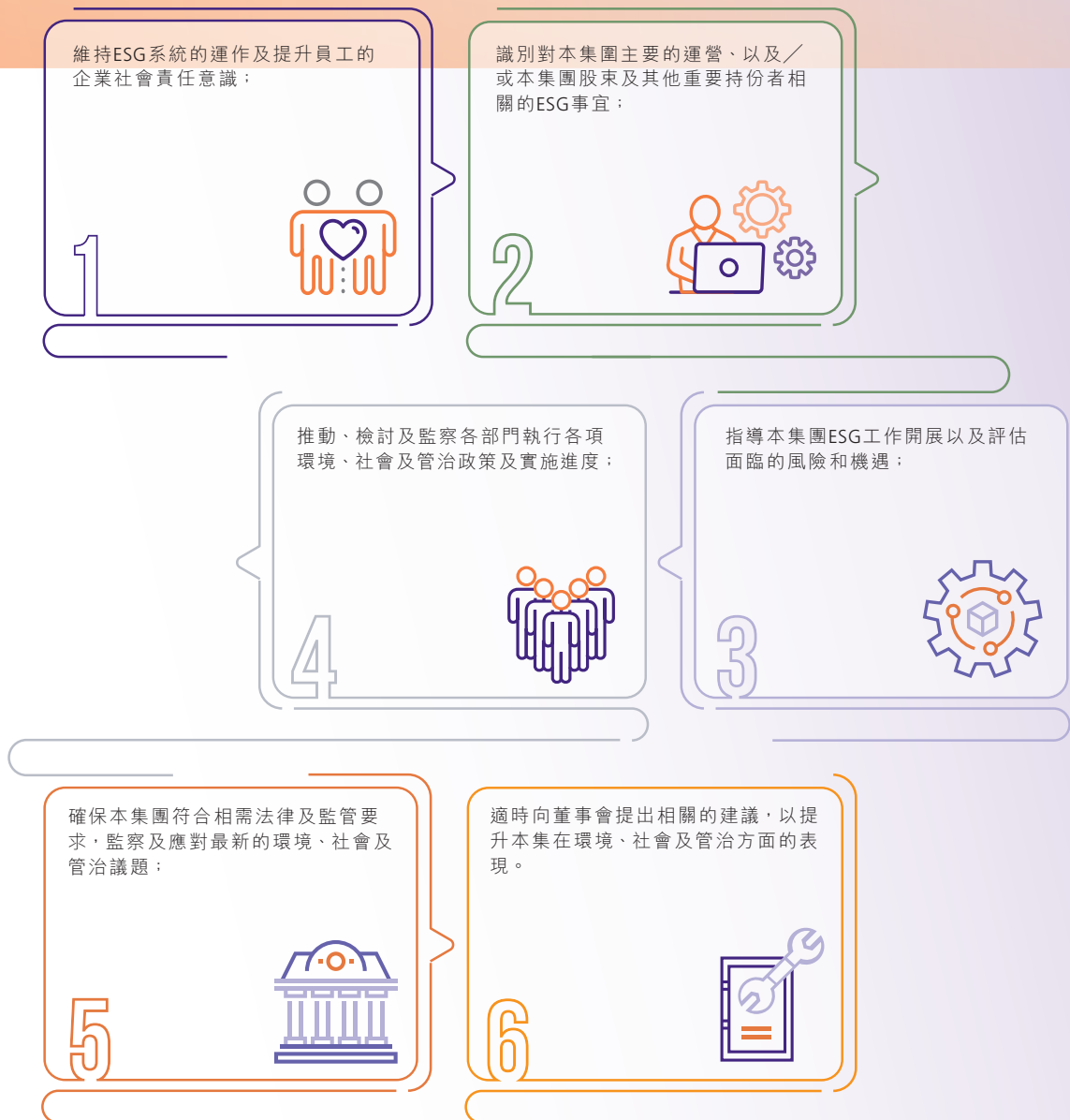
6 檢討並向董事會提出建議，以批准有關ESG事宜的董事會聲明、ESG報告及根據《上市規則》、《企業管治守則》（載於上市規則附錄十四）及《環境、社會及管治報告指引》（載於上市規則附錄二十七）的規定而作出的其他ESG相關披露；及



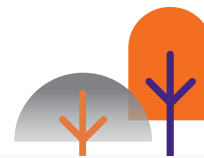
7 設立一個由高級管理人員以及對當前和新興的ESG事宜以及集團業務有充分認識的員工組成的ESG工作小組（「ESG工作小組」）。該ESG工作小組應向委員會匯報並獲分派具體工作，包括但不限於：編製ESG報告、監察ESG績效、識別ESG風險及全面執行集團的ESG活動。



在具體實施方面，集團設有ESG工作小組，由本集團行政總裁統籌，並由本集團總部各職能部門的負責人組成。其職能包括：



可持續發展管治



可持續發展方針

本集團深信ESG事宜對長遠發展舉足輕重，因此我們竭力做好相關事項的長期規劃，積極應對任何對集團產生影響的風險和機遇。我們在中長期的可持續發展考慮以下因素：

環境方面：

1. 更好的使用綠色建築及相關機會

物業管理人員是使用及管理建築物及其相關設施的專業人員，對物業有從分的認識。一方面，我們可以將綠色建築的優點和特色得到更好的利用和發揮；另一方面，對於在設計階段沒有具體綠色考慮的建築，我們也會盡力讓綠色環保融入物業營運，積極發掘任何可以在環保方面優化的措施。

2. 有計劃地減少碳排放及碳足跡

為積極響應我國在2030年實現碳達峰和在2060年實現碳中和，我們積極配合國家政策，實行節約優先及雙輪驅動，把節約能源資源放在首位，實行全面節約戰略，盡力降低單位產出能源資源消耗和碳排放，提高產出效率，以及配合政府在市場方面強化科技和制度創新，時刻留意任何可行及相關的新產品和技術，如擁有更佳效能的建築物機電設備等。

3. 因氣候改變引起的風險及其應對方案

近年因全球暖化而引起的極端天氣發生頻率越來越高，而因此產生的附帶災害，如大雨引起的山洪爆發和水災等，也愈發嚴重。為此，我們在各管理項目仔細探討所有可預見的相關風險而作出應對方案，並持續關注國家機關等發出的預警，時刻保障商戶，住戶，住客，和其他遊人等的安全，及在必要時安全有序的撤離。

4. 考慮和保障生物多樣性

人類是大自然中的一員，而不同的物種之間，包括動物，植物，細菌等等，有著微妙而脆弱的平衡。這些平衡一旦被打破，對該生態圈裡面的所有物種，包括人類，都有可能產生嚴重的後果。為此，我們在管理園景時，特別留意使用適當使用滅蟲劑，儘量使用綠色肥料，儘量選擇種植本土的樹木品種等。

5. 積極使用更環保的產品

物業管理牽涉不少可能對環境產生影響的產品，如保潔用品和電池、燈管、空調製冷劑等。為此，我們會持續與相關業界溝通，令我們可以考慮選擇對環境較友善的產品。

6. 研究使用可再生能源

運營建築物是其中一個耗能最顯著的活動。為響應國家在2025年達到綠色低碳循環發展的經濟體系初步形成的目標，我們會積極考慮在可行的範圍內使用非化石能源，在技術容許下與風電、太陽能發電等相關業者共同研究相互合作的可能性。

社會方面：

1. 充分釋放人力資源的潛力

我們深信用人唯才，各階級及各職能員工必須能夠從工作中找到自己的意義，充分發揮才能，才可以對集團產生歸屬感，對工作產生熱情。為此，我們除在招聘階段儘可能理解各求職人員與集團的契合度，同時在員工入職後積極提供培訓，讓他們掌握與工作相關的知識和技巧，在工作上釋放潛力。

2. 確保客戶和員工的隱私及數據安全

在如今的資訊社會，採集個人信息滲透到我們日常生活的方方面面，從外送下單、乘坐交通工具，到電商平臺交易、銀行財富管理，我們必須對個人隱私及信息安全更加重視。集團因行業特性，應日常業務營運及提供服務所需，我們也會存有客戶及員工一部分的個人數據。為預防不法之徒以及非相關人員接觸到這些數據，我們會持續改善內部監控措施，旨在應用軟件和內部流程上確保個人隱私及數據安全。

3. 各持份者的健康和 safety

我們維護安全及健康的空間，儘量避免因失誤對任何人的健康構成威脅。對於員工、住戶、租戶、商戶及其他遊人，我們都有不同的對應方針，以持續監察任何健康風險、排查安全隱患。

4. 集團與員工之間的和諧關係與溝通

物業管理作為服務行業，員工是我們重要的資產，員工的訴求多種多樣。在較為直觀的工資和培訓等方面以外，塑造一個願意聆聽員工訴求的工作環境可以讓僱傭雙方时刻保持坦誠對話和信任，以便任何矛盾都能隨時化解。

5. 充分考慮供應商的勞工準則及員工待遇

一方面，我們盡力把我們自己的ESG事宜做好做強，但另一方面，我們也積極鼓勵上游供應商提升ESG表現，尤其是勞工及員工方面。在遴選物料與外盤供應商上，我們會儘可能優先選擇ESG表現較好的公司企業。

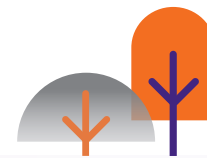
6. 持續推進社區投放與關懷

作為社會的一員，在日常業務以外，我們亦積極負起社會責任，參與社區建設，持續創立和參與社區活動，覆蓋不同的主題、年齡層、和群體，體現取之於社區、用之於社區的精神。

7. 鼓勵租戶在ESG事項上作出更多的考慮

我們一方面盡力優化在本身營運物業權限以內的ESG因素，另一方面也鼓勵租戶在優化他們自身的ESG事項，並儘可能為他們的努力提供誘因，如可為適量節電的用戶提供優惠等。

可持續發展管治



管治方面：

1. 對貪腐問題零容忍

我們對腐敗問題一貫採取零容忍，無論任何部門、級別、種類的員工，以及任何牽涉的金額，我們都會秉公辦理，並在有需要的情況下向公安機關報備。在教育培訓方面，我們始終把打擊貪腐放在首位，務求把貪腐扼殺在萌芽之時。

2. 妥善管理及持續改善外部及內部投訴機制，及充分保護投訴人隱私

資訊對於企業管治十分重要。在與員工一般的交流溝通以外，他們也可能成為揭露企業內部違規違紀的吹哨人。此外，企業的外部人員以至一般民眾也需要有渠道對集團的營運作出投訴。在此情況下，他們的身份必須保密。只有投訴人的身份得到充分保密，他們才會敢於挺身而出，令企業高層得以掌握不合格或不規範的行為，讓陽光照到暗處。

3. 貫徹董事會由上而下的指導方針，同時確保前線狀況得到由下而上忠實且具體的反饋

我們將持續改善董事會對ESG事務的監管和優化反饋機制，從而保證董事會時刻了解集團的ESG處境和適時訂立新方向，為作為集團掌舵手的效果得到最大化。

風險管理及內部監控

為徹底執行ESG中風險管理及內部監控相關措施，集團制訂了《合景悠活集團辦公室管理辦法》制度，制度明確規範了員工的行為守則，具體包括：

1. 忠於職守，自覺遵守國家法律法規和集團各項規章制度，嚴禁泄露集團的商業機密及其他保密資料，違反者將依法追究其責任；
2. 積極維護集團的形象和利益，不能隨意對外發表不利於集團的言論；同時，除代辦本集團指定業務外，不得擅自對外使用集團名義；
3. 相互尊重，相互支持，忠誠合作，保持良好的溝通與協作；
4. 以積極、認真的態度對待本職工作，不斷學習，努力提高自身專業技術水平及綜合素質；
5. 部門負責人應認真聽取、採納下屬員工的合理意見，為下屬提供必要的協助與指導；公平、公正地對待每一位部屬，並給予客觀、公正的評價；
6. 員工的一切行為必須以集團利益為依歸，嚴禁利用職權收受回扣、贊助或其他不正當所得。

重大獎項與國際認可規範

集團優質的服務質量受到廣大客戶認可。集團於2021年度所獲得的部分獎項及榮譽如下所示：

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2021年1月	廣州環球都會廣場、廣州環匯商業廣場北塔獲評「甲級商務寫字樓」	廣州市商務局
2021年1月	廣州合景國際金融廣場獲評「超甲級商務寫字樓」	廣州市商務局
2021年3月	2021中國物業服務上市企業資本市場表現TOP20 (TOP8)	觀點指數研究院
2021年3月	2021中國商業地產百強企業TOP8	中國指數研究院
2021年3月	2021年中國商業地產運營10強	中國房地產業協會、 上海易居房地產 研究院中國房地產 測評中心
2021年3月	合景·悠方(廣州知識城)獲2021年開業購物中興潛力星秀獎	中購聯
2021年4月	2021中國物業服務百強企業TOP15	中國指數研究院
2021年4月	2021中國物業管理行業市場化運營領先企業	中國指數研究院
2021年4月	2021人力資源管理傑出獎	前程無憂
2021年4月	2020年度商業地產城市傑出運營商	聯商網、搜鋪
2021年4月	合景·悠方(重慶)榮獲「2021年度最具期待商業項目」	聯商網、搜鋪



重大獎項與國際認可規範

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2021年5月	2021中國物業服務華南品牌企業TOP20	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年5月	2021中國物業服務企業上市公司20強	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年5月	2020-2021年度商業地產卓越企業	贏商網
2021年6月	2021高端物業服務力TOP10企業	克而瑞物管 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年6月	2021物業服務企業高端服務體系TOP10	克而瑞物管 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年6月	2021商業物業服務力TOP20企業	克而瑞物管 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年7月	北京通州合景中心項目榮獲「最佳建築設計辦公建築獎」	GBE
2021年7月	2021年度上海市物業服務綜合能力五星級企業	上海市物業管理協會
2021年7月	Best IR company for an IPO	HKIRA協會
2021年7月	2021科技創新引領獎	CFS第十屆財經峰會



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2021年9月	2021年度資本市場影響力TOP10	觀點地產機構
2021年9月	2021中國物業服務企業綜合實力TOP30	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年9月	2021中國智慧物業服務領先企業	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年11月	2021年度影響力商辦運營商	觀點指數研究院
2021年11月	2021年第三屆雲圖獎數字化運營創意實踐獎	組織與人才發展研究院
2021年11月	2021年商業地產創新能力表現TOP9	觀點指數研究院
2021年11月	2021年中國物業企業數字力TOP20	克而瑞物管
2021年11月	合景悠活商業913U • Live悠活節榮獲年度商業營銷案例創意獎	贏商網
2021年11月	合景 • 悠方(廣州知識城)小羊CAN CAN榮獲年度超級活力價值IP	贏商網
2021年12月	抗疫工作先進企業	廣州環衛協會
2021年12月	2021年度廣州市物業服務行業樓宇黨建示範點	中共廣州市物業服務 行業委員會
2021年12月	廣東省物業管理行業發展40週年品牌標桿企業	廣東省物業管理行業協會
2021年12月	2021粵港澳大灣區物業服務市場地位領先企業TOP 7	中國指數研究院
2021年12月	2021廣州市物業服務標桿項目 — 譽峰園	中國指數研究院
2021年12月	2021年廣東省物業管理行業協會優秀會員	廣東省物業管理行業協會
2021年12月	第五屆中國卓越IR「最佳創新獎」	路演中



重大獎項與國際認可規範

此外，合景悠活重視國家以及國際機構認可我們在環境、安全、和質量方面的管理，我們獲頒發以下證書：

城市	物業名稱	體系	認可規範
南寧市	合景國際 金融廣場	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	譽峰住宅項目	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	合景國際金融廣場	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	環匯商業 廣場(北塔)	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	環球都會 廣場	物業服務	GB/T 20647.9-2006 (R-SER-008)
		環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
成都市	環球匯蔚然項目	物業服務	CTS 004:2019 (R-SER-008)
		環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
成都市	環球匯廣場	物業服務	CTS 004:2019 (R-SER-008)
		環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015



持份者溝通

本集團一直與持份者保持緊密溝通，完善可持續發展。有見及此，合景悠活設立了多種溝通渠道，以便細心聆聽各方持份者的意見和建議，針對持份者關注的重大議題持續進行檢視並改善自身運營管理的表現。

本集團的溝通渠道亦致力讓持份者及時瞭解我們的發展和管理方針，促進雙方溝通，增加集團運作透明度，穩固集團與持份者互信互助的合作關係，共同實現可持續發展目標。

利益相關方參與

持份者	關注議題	溝通渠道及響應方式
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 投資回報及增長 制定可持續發展策略 公司信息披露 保護股東與投資者權益 	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東大會 投資者關係活動 發布業績公告及財務報告 定期披露經營及投資信息
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職業發展及晉升途徑 員工權益及福利 職業健康安全 平等溝通與申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 安全知識培訓及工作坊 鼓勵員工參加內外部培訓 提供清晰的晉升階梯
客戶與業主	<ul style="list-style-type: none"> 服務質素 隱私保護 商業誠信 	<ul style="list-style-type: none"> 業主微信群 客戶滿意度調查 服務在線化 客戶或社區活動
政府	<ul style="list-style-type: none"> 依法經營 納稅申報 支持經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 設立綠色運營政策 執行及遵守國家政策
合約商	<ul style="list-style-type: none"> 合作共贏的夥伴關係 企業形象及商譽 依法履行合約 	<ul style="list-style-type: none"> 設有招標標準及慣例 對投標單位進行技術及質量評定 供貨商定期評估及考察
社會公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> 關注弱勢群體及社區凝聚力 投資公益事業 提升企業透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 參與及舉辦社區項目 公益慈善 媒體溝通

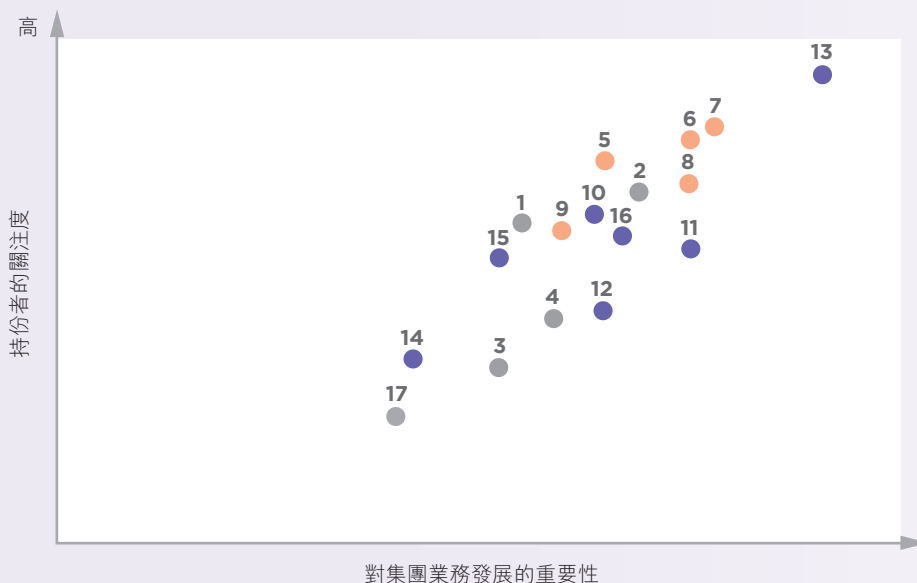
重大議題分析與管理

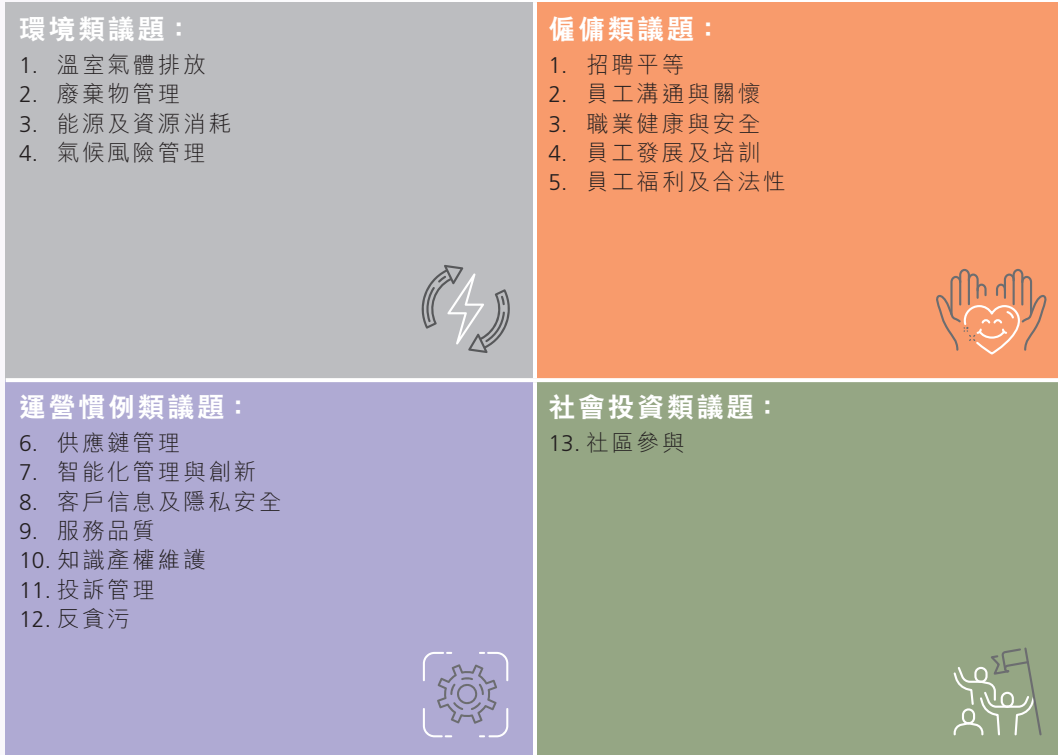
合景悠活重視環境、社會及管治相關的議題及管理工作，深明相關工作會對集團的財務表現及長遠發展帶來正面影響，因此集團會利用重大議題分析來進行管理，亦希望透過本報告的編制及披露，加強與各持份者的溝通，從長遠來看有助集團持續提升環境、社會及管治的管理能力。

為了向集團持份者創造更多價值，集團認為先了解持份者所關注的議題尤其重要，再配合集團內部的評估及分析，得出重要性議題的排序及矩陣。

識別議題	根據集團的業務特點及行業特性，以《指引》為參考，建立本年度的環境、社會及管治議題清單。
持份者溝通	於日常運營時，積極透過不同渠道與持份者溝通，瞭解他們對環境、社會及管治議題的期望及意見。
內外部重要性評估	收集各方的意見後，進行重要性分析及評估，另外也參考同業的環境、社會及管治的工作重點，確定環境、社會及管治重要性議題排序及矩陣。

環境、社會及管治議題重要性矩陣





本年度的重要性矩陣與去年一致，各持份者及對員工溝通與關懷、職業健康與安全、員工發展及培訓、服務質量等議題，較為重視及關注，合景悠活會在本報告的後續章節以是次評估結果為基準，對各議題進行披露，並針對排名較靠前的議題進行重點闡述。合景悠活會持續完善環境、社會及管治相關管理制度，努力改善各項績效表現以創造更多價值及宜居環境。



重大議題分析與管理

第一章：匠心服務的締造者

1.1 服務質量，聚焦優化

1.1.1 服務質量控制

高質素的服務是集團立足行業的關鍵。集團以業主需要為導向，服務範疇多元化、服務質量精品化，竭力滿足業主所需。我們提供的綜合物業管理服務包括但不限於：

服務板塊	所提供之服務範疇及具體服務內容
住宅物業管理服務	<p>本集團提供住宅物業管理服務，為生活在社區內的家庭和住戶引入滿足他們生活場景所需要的各種服務，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 預售管理服務：在物業發展商預售活動中，為他們提供預售管理服務，譬如預售展銷單位和銷售辦事處的清潔、保安及維護服務等； 2. 物業管理服務：為(i)物業發展商(就未交付的物業部分)；及(ii)業主、業主委員會或住戶(就已售及已交付物業)，提供清潔、保安、園藝及維修及維護服務等物業管理服務； 3. 社區增值服務：如(i)家居生活服務 — 整合產業及生態資源，匹配業主個性化需求，提供多元服務；(ii)物業代理服務 — 向業主、住戶及物業開發商提供物業代理服務；及(iii)公共區域增值服務 — 以便利業主及住戶生活為目標，利用社區空間提高業主居住幸福感。
非住宅物業管理及商業運營服務	<p>本集團對多元化非住宅物業組合進行管理營運，為購物中心、寫字樓及產業園等商業物業提供物業管理及商業運營服務，為學校、醫院、政府機關等公共物業提供物業管理服務，本集團的服務內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 預售管理服務：為發展商提供預售管理服務，譬如預售展銷單位和銷售辦事處的清潔、保安及維護服務等； 2. 物業管理服務：為業主或租戶提供譬如檔案管理、清潔、保安、園藝以及維修及維護服務等； 3. 商業營運服務：為業主及物業發展商提供譬如前期規劃與諮詢服務、租戶招攬服務、租戶管理服務及營銷推廣服務等；及 4. 其他增值服務：為企業客戶及租戶提供包含多媒體服務、工程及環境服務、EDA智能化服務等增值服務。

合景悠活秉承「用心·管家」的服務理念，以客戶服務為中心，重視物業服務質量的打造。我們建立了物業服務質量運營全景圖，制定並不斷完善質量體系與制度標準，持續提升服務質量，致力於為客戶帶來「無處不悠活」的美好體驗。年內，我們進一步完善住宅物業標準制度建設，以體系為依託，堅持標準化管理，重視賦能培訓，確保服務標準落地執行，保證服務水平的精細化、持續性及穩定性，並著力開展以下重點工作：

<p>1 體系認證審核</p> 	<p>— ISO 9001質量管理體系的再認證、ISO 14001環境管理體系及ISO 45001職業健康安全管理体系審核</p>	
<p>2 目視化手冊、入模指引手冊</p> 	<p>— 完成《現場品質目視化手冊》並培訓、下發，聚焦現場品質規範化管理</p> <p>— 完成6本入模指引手冊編製、宣貫、培訓，提升新員工崗位熟悉度及融入度</p>	
<p>3 服務標準化全員大考</p> 	<p>— 考學結合，強化服務標準落地</p> <p>— 六大業務條線、11套專業試題：3,500人次參與、覆蓋率100%</p>	

重大議題分析與管理

集團從軟件上的設施管理維修、秩序維護、保潔服務等，到硬件上的綜合配套、綠化景觀、安保系統等方面進行全方位提升，打造高品質的星級服務。例如，我們具體實行的服務內容包括：

1. 訂立設備故障率、困人率、設備維修及時率為KPI，以作為績效獎懲相關人員的標準之一；
2. 為所有電梯購買公眾責任險，以讓集團以及電梯使用者得到更佳保障；
3. 項目購買公眾責任險；
4. 遵照國家消防法，定期維護保養，每年全覆蓋檢測，以確保所有消防裝置和系統性能可靠，在緊急情況下發揮應有作用；
5. 電梯遵守特種設備安全法，每年檢測，務求把故障頻率和因而造成的損失減到最低；
6. 生活水箱定期清洗，定期檢測，以確保水質時刻保持在高質量；
7. 項目在前期設計時，已有無障礙設施，方便傷健人士進出，讓社會更平等包容(老舊項目未設計的，物業已完成實施自行改造)。

同時，集團旗下項目定期進行滿意度及綜合品質檢查，以便儘早回應客戶訴求、排查項目品質風險並及時做出相應整改。



小案例

合景悠活旗下住宅項目「廣州譽峰園」以國際五星級物業標準打造，憑藉高質量的服務團隊及全套智能化體系，對門崗安防、電梯智能控制、居家通信等服務場景進行全方位智能化提升，配以高質素服務團隊及超前理念的全套智能化體系，讓客戶悠享高質量生活。項目榮獲「2021廣州市物業服務標桿項目」。



重大議題分析與管理

小案例

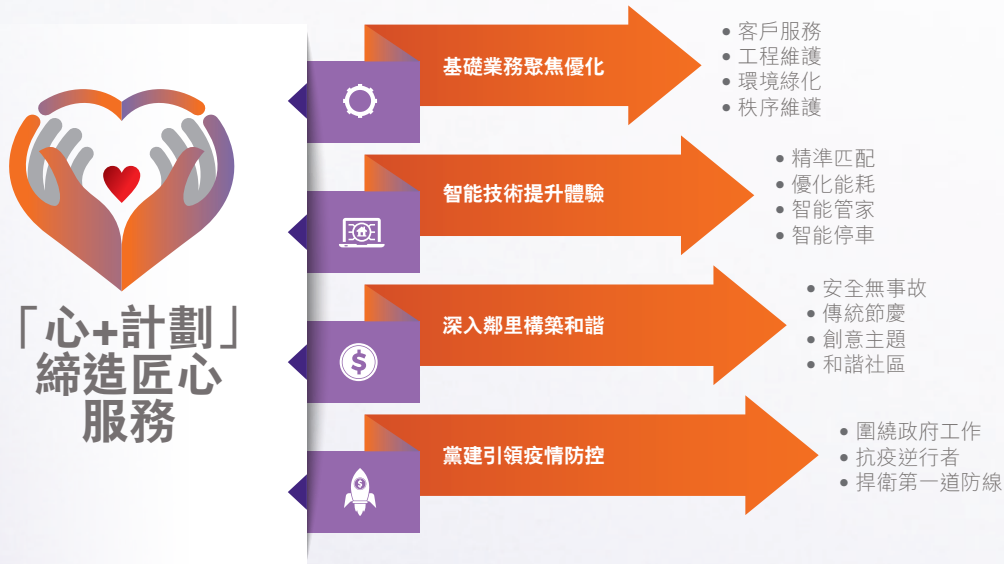
合景悠活旗下住宅項目「廣州東逸花園」於2021年獲得「廣州市住宅物業管理服務標準」一級稱號，是參評的30多個項目中項目年限最長的項目，充分體現其優秀服務品質。項目團隊用心服務，在抗疫期間貢獻突出，廣受街坊客戶及街道辦認可。



「心+計劃」品質提升行動活動至今已持續開展五年，是集團旗下寧駿物業為提升業主生活品質，聚焦客戶服務、工程維護、環境綠化、秩序維護四大基礎服務優化，包括讓業主更加深刻地感受到優質服務而開展的一系列品質提升行動，致力於打造一個「美好、舒適、安心、和睦」的生活環境，為社區業主提供多種豐富的生活選擇。

「春風行動」為合景悠活在疫情背景下，積極開展關懷系列社區品質提升計劃—「春風行動」，至今已持續開展兩年。傳遞「用行動創造美好，讓生活如沐春風」的精神。通過微笑問候、守護到家、寧煥新顏、入戶關懷、淨享到家、等，讓業主從視覺、聽覺、嗅覺、觸覺感受無微不至的關懷。

新的一年裡，我們將持續追求卓越的服務質量，堅守我們對客戶的承諾，對服務質量控制管理更細緻嚴謹。



1.1.2 社區環境管理

集團旗下的物業管理公司持有ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全體系認證以及服務認證，秉承「用心·管家」的服務理念和「以客戶服務為中心」的出發點，構築溫暖幸福社區。

合景悠活對於項目內的環境管理十分嚴謹，因為項目環境在很大程度上會影響客戶的生活質素，因此我們對於綠化植物挑選及管理、擺放位置、病害蟲防治、日常清潔服務、景觀水池保清潔、垃圾收集處理等事項設定了高標準，員工必須實施既定的工作規程，以確保服務質量。

小案例

2021年6月期間，我們在全國近百個項目開展「提升項目品質，營造幸福社區」的覆盤專項活動，強化公區維修力度，對百餘套遊樂設施維護翻新，並針對泳池、水系景觀、園林景觀及親子活動區進行專項修復提升，實現設備設施完好率100%。



重大議題分析與管理

小案例

2021年9月暴風雨季期間，我們在受極端天氣影響的項目及區域迅速排查安全隱患點、強化排查頻次，項目園區防汛緊急情況預案，堅定守護業主家人的安全。



1.1.3 寫字樓管理及運營

經過逾15年的一線城市甲級寫字樓之服務經驗，合景悠活成功構建了以「ifp」、「imp」及「icp」等為標桿的寫字樓品牌體系，在全國範圍內管理超過40座甲級寫字樓。我們秉持「7*24小時綠色健康生活」理念，以寫字樓為主要載體，打造衣食住行商一體化的商務生態圈，讓每一個租戶都能在辦公、商業、生活隨心切換，愜意享受一站式快樂生活。

我們深刻洞察企業的需求，配以豐富的商務空間規劃經驗以及專業的運營管理能力，為客戶提供高效優質的商務空間。近年來，我們率先建立起全生命週期產品標準，革新商辦形態和體驗，堅持生態化、智能化、個性化、多業態化的方向和理念，梳理並打造「YO LIVING」悠樂寫字樓品質服務標準產品體系。例如，我們建立了客戶數據庫，從而更好地滿足辦公樓客戶的定製化服務需求。客戶更可通過增值服務享受一對一的管家服務、特約入戶等量身定製服務，一站式高效解決問題。



享智慧

數字化升級

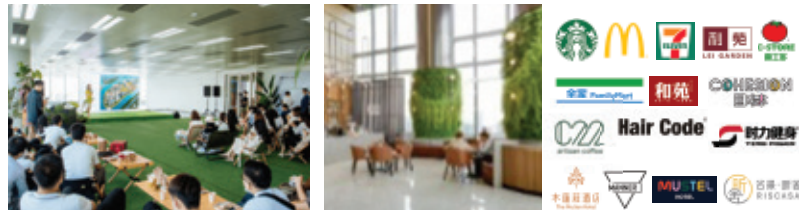
- 樓宇管理
- 安防管理
- 辦公管理
- 門戶管理



樂生態

小時衣食住行商

- 優質品牌入駐
- 綠色生活理念
- 覆蓋全時生活
- 引領潮流



添溫度

+1服務理念

- 多想一步
- 首問責任
- 多做一步
- 工匠精神



同時，我們通過整合商業資源，幫助客戶進行商業推廣及資源共享，舉行多項精彩商業活動，包括沙龍、講座、展覽、聯誼活動等，促進商業交流及合作機會。

重大議題分析與管理

作為寫字樓運營專家，憑藉成熟領先的服務贏得市場的認可，是眾多世界500強企業長期的合作伙伴。新的一年裡，我們將持續創新開啟CBD的商業場景進化新體驗，提升商業服務力。



小案例

廣州合景科盛廣場位於生物醫藥產業創新基地廣州國際生物島之核心位置，項目商業街直通地鐵站，是地鐵4號線&12號線官洲地鐵上蓋。商業配套覆蓋全時段生活，1萬m²的地下商業街無縫銜接雙地鐵，公寓酒店、健身房、書吧、員工食堂一應俱全。



項目綠地率30%，360度生態江景環繞，是建築節能率高達51.35%的一星級綠色建築，270度無柱視野，使用率近75%。廣州合景科盛廣場集生態環境、生活購物、休閒娛樂、運動健康等配套於一體，是合景悠活打造未來辦公場景的價值體現。

1.1.4 購物中心管理及運營

結合不同城市區域人口的消費喜好與消費習慣，合景悠活將商業設計、定位、業態組合與周邊客群特質有機融合，潛移默化地引領城市新區商業升級。購物中心方面，集團已成功打造「悠方」、「摩方」、「悠方天地」三條自有品牌及「彩立方」這一輕資產品牌；在現有產品線的基礎上，持續為產品注入個性化內容。

為了客戶能夠在購物中心有更好的體驗，集團重視每一個細節所帶來的觀感及影響，客戶對於購物中心的第一印象主要來自項目設計，因此，集團與國外一流藝術家合作，在購物中心內可以看到人文氣息豐富的現場互動藝術裝置，加強與客戶及消費者之間的互動。除了室內環境外，集團亦注重戶外場所的設計，將多功能場景合為一體，滿足人群多方面的需求。

小案例

廣州•悠方天地秉持「擁抱鄰里，升溫社區」理念，通過「鄰里才藝比賽」、「UFUN鄰里生活節」等一系列豐富鄰里精神文化生活的同時，讓社區居民在「相互battle」中「破冰」，搭建友好互動的溝通橋樑。並聯合當地居委會與城市級別動物協會，開展寵物義診、愛護動物科普小課堂、「UFUN萌寵嘉年華」、萌寵趣味運動會等活動，打造寵物友好的社區空間並提升與寵物和譜共處的社區意識。



重大議題分析與管理

小案例

合景悠活將旗下購物中心視為「城市的會客廳」。我們精準把握潮流趨勢，根據購物中心的定位、客群、區域、場地條件，邀請國內外設計大師和藝術家一起打造獨一無二、開放、包容的場所。秉持著對設計與藝術的追求，讓購物中心及商業片區與城市居民產生呼應與共鳴。

藝述



成都 • 悠方
夢蝶精靈交互式藝術展示

生態



線上 • 社交媒體分享潮
「熱愛無限統統實現」

樂活



佛山 • 悠方天地
UFUN萌寵嘉年華



成都 • 摩方
M•CUBE ART藝述計劃



北京 • 摩方
「我挺國潮」煥新計劃



廣州 • 悠方天地
FUN肆玩生活

未來幾年里，我們的購物中心新項目將在全國範圍內陸續亮相。這張逐步向全國鋪開的版圖，與中國城市的發展進程交疊，將持續為城市新興區域填補商業配套。我們的購物中心在給當地居民帶來生活品質及便利度提升的同時，也將持續拉動本地消費及就業，提升本地藝術氛圍及生活品味，並成為城市新區商業躍遷升級的重要推手。隨著產品力不斷提升，我們的購物中心也將努力承載社交、文化、藝術、公共服務等城市功能，以個性化圈層活動連接城市居民，與社區共同實現正向協同與長遠發展。



1.1.5 公建項目管理及運營

集團提供「四保一服」(即保安、保潔、保綠、保修及客服)等公建物業管理及運營服務，物業類型涵蓋政府物業、學校、醫院、體育場館、廣場公園等多種城市功能體。服務範疇包含：為文化藝術展館提供人文體驗服務、文化資源管理等；為工業園區提供智慧園區打造、運營管理服務等；為黨政機關提供專業化、規範化的各類政務會議服務、商務接待服務等；為醫療機構提供衛生保潔、疫情防控、後勤管理服務等。

集團旗下公建業務已獲得ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、ISO 45001-2018、「國家物業服務企業一級資質」等多項質量管理體系認證及獎項。集團不斷完善各業態服務標準，更好滿足客戶的差異化服務需求，以「精細、極致、專業」的綠葉工匠精神，切實提升集團在公建服務場景的綜合服務能力，為城市精細化治理貢獻我們的力量。

1.1.6 客戶健康與安全

集團視客戶安全為己任。我們制定及落實了多項安全相關的操作流程及應急方案，並定期舉行安全訓練、安全檢查及實地演練，讓員工有足夠的知識及技能面對各種突發事件或異常情況，保障客戶的人身及財產安全。集團將突發事件分成不同級別及類別，針對不同等級的事件建立相對策，完善應急實踐處理流程，並定期訓練及不定時抽查以確保員工熟悉操作流程。我們對安全管理方面所進行的工作包含且不限於：

<p>1</p> <p>門崗管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 對人員及車輛進出提供指引、登記、核實及說明，防止無正當理由的人員進入社區 — 設置電子監察鏡頭和「駿天眼」系統，實時監察住宅附近範圍，並會利用無人機進行巡邏 — 智能化門禁系統則通過人臉識別、手機二維碼等非接觸方式運作，提升安全性
<p>2</p> <p>圍牆管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 通過安裝防止爬倒刺、電子圍欄、紅外線報警系統等方式阻止外來入侵 — 紅外線系統及報警設備及24小時線上監控

重大議題分析與管理

<p>3</p> <p>安全檢查</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 各項目定期展開安全檢查，檢查範疇涵蓋用電、用水、燃氣及家居安全等各場景，確保硬件設施維護得當及運作正常 
<p>4</p> <p>巡邏管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 對社區關鍵區域進行24小時巡邏 — 運用智能監控及行動歸集管理及實時抓拍，出現異常情況即時報警 
<p>5</p> <p>消防管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 確保消防責任到人、消防設備維護得當、運轉正常 — 項目員工與客戶一同參與消防基礎知識培訓、火場逃生及疏散演練等，令每個持份者都清楚明白消防風險及逃生路線 

小案例

為加強社區安全管理工作，提高全體員工及業戶的安全意識，保障廣大業戶的生命、財產安全，臨近年底，合景悠活集團旗下多個項目啟動2021年「百日安全無事故」活動，艱苦奮戰一百天，力保安全無事故，保障所管轄區域平穩和諧。



1.1.7 客戶溝通

集團重視與客戶的溝通交流，雙向的溝通如客戶滿意度調查、社區文化活動等可以讓我們直觀瞭解客戶的需求並提升客戶滿意度。集團利用大數據技術，收集各業態及項目的客戶反饋大數據，建立完備的用戶數據庫，即時回應客戶訴求並調整管理及服務方式。

集團制定了關於消費者權益的相關規定及內部制度，針對客戶投訴，相關處理流程及處理將嚴格依照內部指引進行。例如，當服務熱線接收到客戶投訴時，工作人員必須進行記錄並在實時在線解答疑問，如需要其他部門協助解決，則以工單方式聯系項目服務中心處理，且項目服務中心需在指定時間內與客戶跟進並協商解決方法。如投訴涉及到服務品質，則集團會有相關部門專責調查及進行訪談，且會在相關事宜處理完畢後進行滿意度回訪，並定期舉辦項目間的座談交流及相互借鑑，不斷提高服務質素及效率，優化服務流程及完善服務細節。

1.2 智能技術，提升體驗

1.2.1 數字化轉型信息化系統

多年來，合景悠活利用數字化科技賦能，以優化服務質量、提升客戶滿意度。首先，在物業「四保一服」（即保安、保潔、保綠、保修、及客服）基礎業務層面，我們已基本實現從門禁、收費到客戶服務、物業維修，工單流轉等數字化管理全面覆蓋。其次，合景悠活自建「一合」平台，通過跨業態積分互相兌換，將各業態的服務與權益緊密結合起來，讓客戶一賬通行。例如客戶可以通過「一合」平台，足不出戶享受零售、健康、市政、家政等生活類增值服務，以及包括房屋及車位租售、會所及社區公共區域經營點位營運等在內的資產類增值服務。最後，在企業管理層面，我們的數據化系統已全方位覆蓋企業內部的人力資源、行政審批流程、財務及經營報表體系等，確保高質量經營及高效管理。

重大議題分析與管理



- 1 合景悠活物業企業資源計劃(ERP)系統**

 - 集合物業六大業務的綜合管理系統，包含資源管理、收費管理、客服工單處理、物資管理、品質巡查管理、設備管理、移動APP等，實現對社區人員、房屋商鋪、車位資源、物業服務的數字化管理
- 2 企業微信**

 - 合景悠活已通過企業微信鏈接了超過15萬位業主，實現與客戶線上身份的鏈接
 - 通過企業微信整合ERP、商城、營銷等數字化系統，記錄服務溝通記錄、客戶畫像等數據，結合數據分析，為客戶運營、營銷轉化，服務質量監督、服務效率提升提供數據支撐

<p>3 基礎信息 支撐系統</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — OA門戶平台 — SAP財務系統 — 以SAP HCM為基礎的人力資源數字化平台 — 採購系統等
<p>4 項目管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 智能門禁 — EBA平台 — 「駿」天眼監控系統 — 智能停車平台 — 「駿」泊車系統等 — 智慧消防系統等
<p>5 「一合」系統</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 合景悠活集團打造的一站式會員體系與積分通積通兌體系，將各業態的服務與權益緊密結合起來，讓業主以看的見的方式感知到一賬通行合景生態，重新定義業主在合景經濟體內無縫、便捷的全新生活方式
<p>6 「一合」APP</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 「一合」APP的2.0版本整合了多個業態在線服務，並持續推進融合進程，讓會員經一個APP即可享用合景業態在線應用，讓會員得到簡潔又全面的信息體驗；通過合景自研的界面，讓各業態能擁有獨立的APP版面，為會員用戶提供更加專屬、定製的服務，加強會員與業態資訊的連接，帶來更加高效的服務體驗
<p>7 數據化賦能物業多種經營</p> 	<ul style="list-style-type: none"> — 集多方優勢打造的「一合供應鏈數字化管理平台」包含採購平台、第三方物流協同、財務線上化三項功能等板塊，將採購、物流與財務從線下集中到線上平台，提供供應鏈集成的一體化數字解決方案 — 數據及業態各方可以在平台上輕鬆交接，平台在賦能物業實現發貨訂單量提升、貨品破損率降低、訂單處理效率提升等多項優勢，未來我們將持續提升平台功能，支持更多業態項目進行數字化轉型。

重大議題分析與管理

合景悠活數字化規劃中長期目標與規劃

社會生活方式正在發生變化，人們的生活需求在不斷升級，業主對物業服務提出了更高的要求，城市居民也對城市治理水平擁有更高期待。合景悠活一直以來積極擁抱技術變革，不斷引進前沿科技，打造智能化綜合平台。我們將持續利用數字化科技賦能，將業務做精做專，不斷優化管理效能，提升工作效率，並為客戶帶來更加優質便捷的生活體驗，營造更安全舒適的社區氛圍，打造更優質、邊界、綠色和智慧的城市生活新體驗。



1.2.2 知識產權保護

本集團遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作法》等法律法規要求，高度重視知識產權保護，將知識著作產權保護的相關工作流程化與常態化，對外通過合同條款約束，對內通過流程管理，實現對知識產權的有效保護並培養尊重知識產權的企業文化。

本集團也充分尊重合作方的知識產權，加強對外宣傳以及其他方面的知識產權管理，確保在授權範圍內使用合作方知識產權，並明確禁止對合作方知識產權的侵犯行為。

例如，為了確保合規的營銷活動及計劃，我們小心處理有關於廣告及知識產權的相關事宜，竭力維護本集團及合作伙伴的知識產權、合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。與此同時，在營銷過程中極力確保向社會大眾所傳遞信息的完整性及準確性，避免使用虛假及存有誤導性之商品說明。未來，集團將會繼續維護知識產權，特別在使用新技術或科技前進行著作權保護，對未涉及的技术領域進行提前專利佈局及導航。

1.2.3 客戶信息與隱私保護

合景悠活非常重視用戶的數據安全及隱私保護，所有客戶的數據採集均基於提前項客戶解析了相關條款跟條件且獲得客戶的事先同意前提下進行。

我們將所有的客戶數據視為高度機密。我們的數據庫存在本地的IDC機房，通過內部授權機制及外部防火牆安全體系，建立了完善的數據保護體系，確保所有的客戶數據均在安全、保密的情況下存儲。同時，我們有義務與責任保護客戶數據隱私及安全，無論是內部的員工訪問數據權限管理還是對外的第三方披露，我們都嚴格遵守有關數據保護及隱私的法律法規。

我們同時還通過定期的巡檢及房屋升級措施來確保客戶數據的安全。其中財務的方案及程序包括但不限於以下內容：定期系統檢查，病毒防護升級，密碼策略，訪問日誌監控；網絡身份認證、用戶訪問授權審批及系統自動備份恢復機制等。

針對任何第三方需獲得使用相關客戶資料的情況，我們進行了嚴格的多層安全機制。任何部門，公司客戶均必須輸入各自的身份賬號及密碼才能進入數據系統，數據查看的範圍，分類管理及使用嚴格根據我們的數據安全政策進行。我們根據員工的職位、級別設置了嚴格的分類訪問用戶權限體系，確保了每個用戶只能查閱到他自己授權範圍內的數據。

同時我們會定期檢查系統日誌，監控所有登入註銷系統用戶的所有行為記錄日誌，機房及電子設備也均通過門禁及控制系統管理，未經授權不得入內。

重大議題分析與管理

第二章：綠色生態的維護者





2.1 城市綠洲，綠色悠活






2.1.1 環境保護

作為全業態智慧服務運營商，合景悠活肩負社會責任，承載綠色使命。在探索人們對優質生活嚮往的同時，我們積極履行企業責任，投身各種綠色公益領域，從心出發，用心奉獻，實現經濟發展與綠色環境的雙向共贏。我們與時俱進，積極研究氣候變化可能為集團業務所帶來的風險及機遇，並致力將業務運營過程帶來的環境影響降至最低。

2.1.2 綠色管理體系

為貫徹執行集團方針，從上而下確保綠色政策得以落實，我們構建了綠色管理體系，涵蓋了集團營運的方方面面，例如：


1 節能 減排	照明及電器系統管理 	<p>「人走燈滅」：辦公區域及走廊照明於辦公時間以外只開啟應急和監控用照明，除了燈光照明外，飲水機和計算機也要關閉電源</p> <p>照明燈具採用LED節能燈具或改造為LED節能燈具</p> <p>根據運營制訂開關時間，且會根據不同季節及時調整開關時間，並嚴格執行</p> <p>停車場照明採用LED節能燈具或改造為LED雷達感應式，無車輛進出時段保持最低照度，夜間只留最低照明，其餘光源關閉，避免耗費能源</p>
	空調溫度管理 	<p>制訂製冷機組的開關時間，空調製冷室內溫度控制在國家提倡的26 ± 1度，供暖溫度控制在18 ± 1度，根據末端負載情況、室外溫度、室內溫度綜合情況，通過自控制設備及調整機組、循環水泵等投入數量，優化運行模式，充分利用空調餘溫，提前關閉空調機組過渡季節根據室個溫度情況，適當增加新風供應，減少機組運行負荷</p>
	電梯能耗管理 	<p>根據運營需求制訂電梯扶設備設備的開關時間，在非運營時間保持最低電梯開啟數量，並將電梯調整為自動節能模式，無人使用階段為待機模式，降低電梯能耗</p>
	光伏發電試行 	<p>在部分項目試行光伏發電。現時該技術仍受到天氣情況、雲層厚度等實際應用侷限。我們在地多項目試行累計經驗，以求未來更好的與相關技術、廠商、和國家政策融合</p>

2 空氣質量管理	空氣質量標準 	確保物業內的公共空間達到室內空氣質素標準，並緊貼國家及國際最新建議，適時更新提高標準
	油煙控制 	<p>制訂排油煙設備的開關時間，排油煙開啟數量，在非就餐時段關閉或減少排油煙風機的投入</p> <p>採用油煙淨化器淨化油污後再排入大氣，定期對油煙淨化器及油煙管道進行清洗保養，確保油煙排放符合當地環保要求</p>
3 水資源管理	節約用水 	<p>在公共區域張貼節水標誌、海報以宣傳節水理念</p> <p>採用節水水龍頭，尿斗採用感應式充水，降低用水能耗</p> <p>坐便器採用雙按鍵節能水箱根據情況選擇用水量</p> <p>部分項目採用雨水回收、海綿城市設計、循環用水等方式提升用水效率</p>
	廚房廢水排放 	<p>採用隔油池設備處理油污</p> <p>定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理</p> <p>定期對隔油池設備進行保養，確保廚房廢水排放符合當地環保要求</p>
	衛生間污水排放 	採用化糞池或直排接入市政專用污水管道，確保污水排放符合當地環保要求 化糞池定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理

重大議題分析與管理

建築物機電和給排水設備方面，我們會持續與相關學術界及工程界專門人員保持溝通，讓我們能夠對業主在從分技術和效益等方面隨時提供意見，確保日後設備更新時可以採用最優化的設計。

4 垃圾及危險廢物處理	垃圾分類 	開展垃圾分類工作，要求商戶對四類垃圾進行分類工作針對生活垃圾、廚餘垃圾、有毒有害、再生資源安排專人進行二次分揀工作
	建築廢料處理 	對於客戶整修所產生的建築廢料，集團提供專門存放地點，要求所有建築廢料裝袋存放，安排有資質的清運公司進行清運
	廢物處理流程 	<p>集團因為業務性質，會產生一定種類和數量的危險廢物。危險廢物主要指在物業管理服務中使用、產生和涉及到的危險廢物(包括但不限於)：打印機廢鼓、碳粉、墨盒、色帶及廢油漆、廢油漆承載物、廢油、廢抹布、廢電池等</p> <p>危險廢物在交給符合資質供應商進行回收處理前，進行適當包裝後暫存在危廢倉庫中</p> <p>在危險廢物的收集和轉運過程中，採取相應的安全防護和污染防治措施</p> <p>收集和轉運人員應根據工作需要配備必要的個人防護裝備，如手套、防護鏡、防護服、防毒面具或口罩等</p>

<p>5 垃圾及危險廢物處理</p>	<p>危險廢物管理</p> 	<p>由專人管理危廢倉庫，項目服務中心定期巡查危險廢物倉庫</p> <p>建立危險廢物台賬，如實記載產生危險廢物的種類、數量、利用、貯存、處置、流向等信息，跟蹤記錄危險廢物在內部運轉的全流程</p> <p>危廢倉庫採取符合國家標準的防護措施，設置防揚散、防流失、防滲漏或者其他防止污染環境的措施</p> <p>貯存、轉移危險廢物時，嚴格按照危險廢物特性分類進行</p> <p>危廢倉庫內的危險廢物貯存時限一般不得超過一年，而倉庫內的廢物會載於集團記錄中，時刻掌握貯存物的種類和數量</p>
---------------------------	--	--

我們也將節能環保理念推行至商業及公建物業的租戶運營層面：

1. 工程部從租賃條件談判、裝修圖紙審核及後期運營經要求租戶遵照國家節能相關的規範；
2. 租賃條件談判期間，限制租戶無依據的相關用電、空調冷熱量需求；
3. 裝修審圖階段，嚴格按照國家環保、節能相關要求審核租戶裝修圖紙；
4. 店鋪經營期，按照政府相關文件要求租戶控制室內空調溫度；
5. 鼓勵商鋪裝修期間選用節能型電器(如LED節能照明器具)，以達到節能目的；
6. 鼓勵商鋪夜間關閉店內照明、店招照明，以達到節能目的；
7. 鼓勵商鋪營業期間分時段供暖／供冷，以達到節能目的。

重大議題分析與管理

2.1.3 資源使用

我們時刻注意資源使用，而在集團業務運營過程中消耗最多的能源資源為電力及水資源。集團向來都珍惜每一度電、每一滴水、每一張紙，以至每一種資源，因此我們針對每一項資源都有依照相關標準，制定集團內部使用規定，每一位員工都必須要嚴格遵守，我們亦十分鼓勵各位業主與我們一起實踐綠色可持續辦公方式。有關數據請參閱「重要環境指標」。其中範圍3溫室氣體排放量、無害廢棄物總量、以及耗水量錄得較大升幅，主要原因是集團營運規模拓展，以及2020年的統計只包括集團上市後的數據，以及擴大統計範圍等等。



小案例

合景悠活積極響應世界自然基金會(WWF)發起的「地球一小時」活動，關閉3大城市8個寫字樓項目內所有非必要用燈、設備照明及景觀燈。我們聯合「Green Monday綠客盟」，鼓勵員工每週一次素食，為身體減低負擔之餘，為地球的減碳行動增添一份力量。




這些活動僅是合景悠活集團眾多環保舉措之代表，我們不斷通過相關活動提升員工環境保護意識，共同營造綠色低碳生活新時尚。



2.1.4 環境及天然資源

集團明白到業務活動會對環保及天然資源造成重大影響，所以集團已積極採取以上節能減排、珍惜資源的政策，而在各項目已採取的具體例子如下：

政策	例子及項目
雨水收集重用 	<ul style="list-style-type: none"> 北京領峰北區利用500m³的雨水收集池，安裝水泵，與綠化管線接入，在雨季利用雨水澆灌

重大議題分析與管理

政策	例子及項目
污水處理 	<ul style="list-style-type: none"> 海南區域全部項目建設污水處理站，並已投入使用 杭州天峻政府出資對天峻污水管網經行維修並增加5個化糞池，達到排放標準後排放到市政污水管網 廣東譽山國際一區別墅增加1個污水處理站；三區增加1個；五區再增加1個 蘇州領匯廣場設置隔油池3台，處理商鋪27家餐飲污水
廚房油煙處理 	<ul style="list-style-type: none"> 成都天譽南庭商業餐飲排煙設備增加水霧淨化處理，共為9家商鋪處理排煙問題 蘇州領匯廣場增設油煙風機7台，處理商鋪27家餐廚煙氣
太陽能供熱 	<ul style="list-style-type: none"> 海南汀瀾海岸空氣能太陽能熱水器共20台
節能照明 	<ul style="list-style-type: none"> 天津領峰景觀路燈由定時開關改換為光控開關，避免了定時開關燈時間長和反覆調點的缺點 成都譽峰東區及西區地下室採用節能分成方式更換照明燈管為雙亮度雷達感應燈1,500支 蘇州峰匯國際東區及北區安裝聲光控筒燈2,000個

2.1.5 應對氣候變化

合景悠活緊隨國際趨勢和國家零碳發展方向，將可持續發展理念貫徹業務全鏈條，一直在與自然共生的道路上探索和努力。我們努力貫徹綠色經營理念，勇擔社會責任，對環保和可持續發展身體力行，用專業高效的服務，助力實現資源集約、優化，助力節能減排。未來，我們更將以專業化、標準化立身，為中國零碳事業賦能，為地球可持續發展的夢想而努力。

第三章：社會責任的踐行者

3.1 對員工：以人為本，共同成長

3.1.1 僱傭及勞工準則

合景悠活一直秉持以人為本的管理理念，重視人才培養，關心員工福祉，以保持集團的優秀的競爭力，促進業務的可持續發展。在員工招聘及管理過程中，我們嚴格遵守《合景悠活集團招聘管理制度》。在集團處理人事調動方面，我們亦嚴格遵守《合景悠活集團員工入離職、轉正、異動管理辦法》及《合景悠活集團晉升管理辦法》等政策，彈性及公平處理一切情況。與此同時，《合景悠活集團員工手冊》中也涵蓋聘用制度、薪酬福利及績效考核方面相關規定供員工隨時參考，致力提升運作透明度及歸屬感。

我們堅持平等僱傭、用人唯才的管理原則，對所有員工一視同仁，不以性別、籍貫、信仰、外貌等非工作因素對應聘者採取歧視或差別對待。在薪酬及福利方面，所有員工都會基於平等原則及績效考核結果獲得相應的待遇。

集團根據國家規例，為符合條件的員工提供社會保險、住房公積金及其他法定員工福利。除法定假日外，亦會向員工提供有薪病假、工傷假、事假、公假、婚假、喪假、產前假、產假等。

3.1.2 招聘與晉升

我們貫徹公開招聘、公開選拔的招聘原則甄選人才。我們嚴格遵守《禁止使用童工規定》及員工手冊的相關規定，對待入職人員進行嚴謹的背景調查，同時利用DHR系統以及北森招聘管理系統，有效、主動識別及防範僱傭童工、勞動合同到期未簽約等有關僱傭的合規風險。直到目前為止，本集團並未有任何童工，強制勞工及違規情況。

集團定期進行績效考核，員工亦可以瞭解到集團的多信道職業發展路徑，令他們的職業發展路徑更清晰、透明，對未來職業規劃及晉升路徑擁有清晰認知。

重大議題分析與管理

3.1.3 健康與安全

合景悠活高度重視員工的職業安全及身心健康，嚴格遵循《中華人民共和國突發事件應對法》、《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，為員工提供良好的工作環境以預防或消除職業崗位的潛在風險。

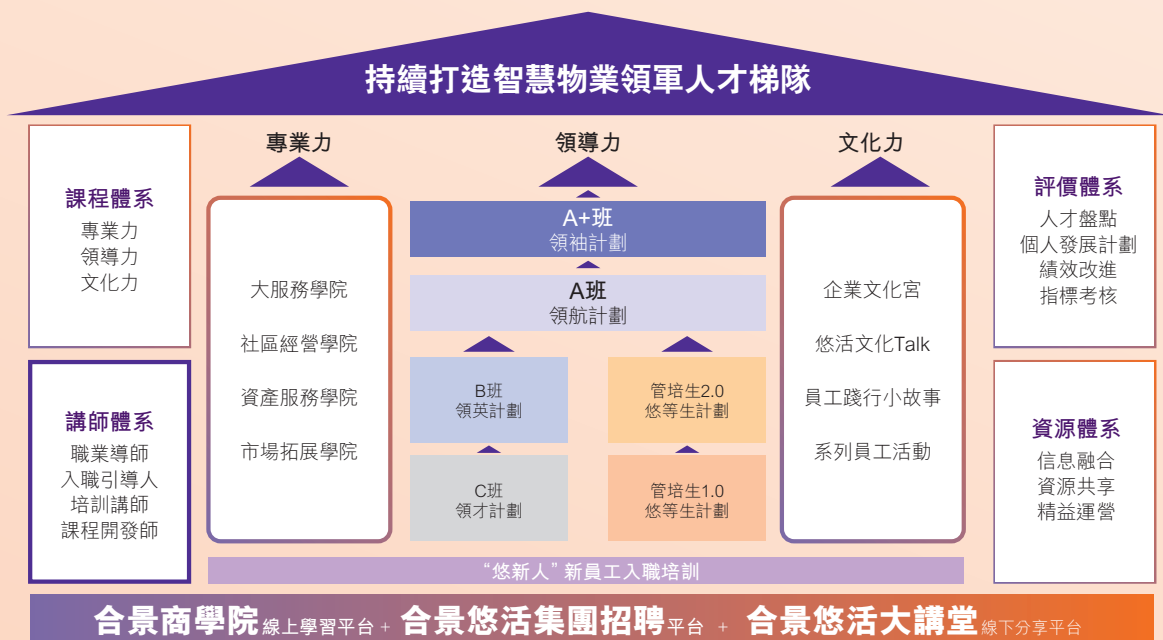
我們制定了《質安管理辦法》等規章制度，並定期要求全國區域分公司質安負責人及所有員工參加培訓，提高安全意識和危機應對能力。集團亦會提供職業健康安全相關的工作設施設備，確保員工不會暴露在職業安全與健康風險之下。

集團每年度均會安排全體員工接受健康體檢，自2015年起，集團更為全體員工實施了商業意外及重大疾病保險計劃，為員工提供健康保障。於報告期內，本集團協助為一名員工申請工亡待遇，該員工因其急性疾病（在工作期間）離世，而本年度因工傷而需要申請假期的日數為3,408日。

3.1.4 培訓與發展

我們為員工提供全面的培訓，培訓內容涵蓋企業文化、行業政策、專職崗位的技術知識、領導技巧及安全培訓等；亦設立人才儲備管理系統，透過「新力量計量」、「領航計劃」、「領英計劃」及「領袖計劃」實行人才晉升培訓及領袖繼任規劃。

合景悠活集團1343人才發展體系 1個目標、3大能力、4大體系、3大平台



我們定期每月舉辦悠活文化Talk，通過在不同區域、職能、職級和年齡的員工中，選拔出符合悠活企業文化特質的員工進行主題分享。

培訓項目	目的
「新力量計劃」	為新入職員工及學術成績優秀的初級僱員介紹本企業的工作文化、願景、注意事項及提供在線及線下培訓課程，籍此協助員工發展全面技能。
「領航計劃」	為中層管理人員提供高級課程及訓練營培訓他們成為項目總經理。
「領英計劃」	為見習管理人員提供專業的培訓課程，志在鼓勵參加者與同業人士互動及溝通，吸收行業相關的新信息。
「領袖計劃」	為高級管理人員舉辦內部研討會及座談會，拓寬高級管理人員的視野及提高集團整體管理質量。

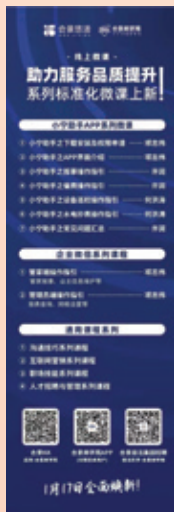
重大議題分析與管理

小案例

集團2021年共舉辦了7,570場培訓，其中9月是我們最忙碌且充實的月份，月內一共舉辦了1,233場培訓，共計8,485人參加，共開展了22門直播課，共製作了418門線上微課。



僅在9月內共開展了**22**
門直播課共製作了
418門線上微課



合景商學苑

合景悠活集團在數字化轉型的路上不斷深耕，為解決時間、地點、人員、課程難統一的線下培訓難題，集團打造了「合景商學苑」線上學習平台。學員可通過手機及移動電子設備隨時隨地學習、調研和考試，讓學習觸手可及。

3.1.5 員工溝通

我們定期和員工真誠交流，瞭解員工的內心想法。員工可以直接向直屬上司表達意見和建議，讓管理人員瞭解一線員工現狀並實時反饋處理。此外，本集團通過開設公開郵箱、搭建員工匿名發聲渠道鼓勵員工真實發表己見，在任何時候、任何地點提供具建設性的意見。

3.1.6 員工活動

每位員工不僅是工作夥伴，更是合景悠活大家庭的重要成員。我們十分關注員工的身心健康及歸屬感，通過生日會、運動會、觀影會、頒獎禮等一系列員工活動，感謝員工辛勤付出，讓員工們釋放工作壓力，充分感受到關懷與溫暖。

小案例

樂悠活共拾月：與員工提前感受中秋氛圍，增強團隊凝聚力及歸屬感。



員工生日會：為壽星們送上誠摯的生日祝福，感謝大家在各自崗位上辛勤付出。

員工運動俱樂部：釋放員工工作壓力，鼓勵員工強身健體，時刻保持身心的最佳狀態。



重大議題分析與管理

3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧

我們圍繞核心價值「用心」建立企業文化，致力於用心對待客戶，用心對待員工，用心對待社會，並基於此核心價值開展一系列社區工作及慈善活動，回饋社會。

3.2.1 抗疫逆行者，捍衛第一道防線

新冠肺炎持續肆虐，集團管理團隊留意中央及地方政府最新公告，積極配合防控工作，全方位加強疫情防控，守護員工及客戶健康。目前已實施的防疫措施包括：

1. 大堂、電梯、前台、會議室等公共區域放置了口罩、消毒洗手液等物資，以備日常所需
2. 定期在辦公區域及公共區域進行防疫消殺清潔
3. 聯合社區街道及當地醫療機構，於我們的管理項目內為員工及客戶提供便捷的疫苗接種及核酸檢測服務

重大節假日要求強化防護措施，履行人員流動及行動軌跡報備程序。



3.2.2 住宅防疫政策

集團員工與社區工作者逆行而上、迅速反應，制定防疫方案與服務標準化流程，全方位保障居民居家防疫安全與生活服務需求供給，廣受客戶認可。例如：

1. 動用多方資源確保居民生活物資供應穩定，並由專人配送；
2. 通過無人機園區巡邏、機器人送餐、人臉識別、手機開門等非接觸式方式降低病毒社區傳播風險；
3. 開設在線服務端口、加強居民心理輔導、實時共享抗疫信息降低居民恐慌情緒；
4. 定期開展疫情防控演練，切實提升疫情處置能力



3.2.3 商業物業防疫政策

我們基於疫情情況，制定了適用於「疫情高峰期」「疫情復工復產期」及「疫情常態期」的分級式抗疫流程及管理手則：

疫情高峰期



- 項目僅保留主要出入口，關閉其他出入口(如大堂側門)，實行人員進出管控
- 停車場設置單進單出，設置單獨出口，進出分離管理模式
- 全面進行地毯式消毒，對公共區域、設施設備進行氣霧式消毒
- 製作「健康人員臨時出入證」，方便客戶進入辦公區，減少高峰期人流擁堵
- 適時更新《防疫物資使用要求和頻次操作指引》及《防控工作標準》，規範防疫工作

重大議題分析與管理

疫情復工復產期



- 部分項目使用現代技術進行防疫工作，例如寫字樓大堂採用5G熱成像紅外線測溫儀進行自動測溫，提升客戶出入寫字樓速度
- 設立無接觸外賣點及快遞領取點，卸貨平台區崗位對外來人員亦進行嚴格管控電梯內設立人員分流線，控制單次乘梯人數，按鍵處用靜電膜覆蓋，定期更換
- 出入口設置廢棄口罩專用桶，由專業防疫部門回收，大堂入口擺設鞋底消毒墊
- 為客戶進行戶內免費消毒，贈送客戶防疫小禮包，宣傳防疫專業小常識
- 建立項目防疫專項群，定時發放溫馨提示，製作與宣傳防疫工作相關推文

疫情常態期



- 積極配合相關政府部門的疫情防控宣傳工作，在大廈外醒目位置擺放疫情防控溫馨提示
- 積極開展客戶答謝以及社區文化活動，營造大廈和諧氛圍



3.2.4 關心社會和社區

合景悠活在行業內首推「閱生活、樂健康、尚智慧」的藝術人文社區文化，開展了一系列社區文化活動，把傳統與現代文化融合，引領美好社區新生活。



「520永遠跟你走」全國社區運動節傳遞健康正能量



「書香換綠意」活動呼籲大家捐贈閑置書籍，並在捐贈後現場領取綠植一株



「心引力•點亮悠活小宇宙」第五屆煥綵燈光節在全國共舉辦活動54次，與近15萬家人相約家門口享受視覺盛宴



「環保出行，樂在騎中」的趣味騎行活動喚醒積極向上的綠色活力

重大議題分析與管理

3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信

3.3.1 可持續供應鏈

合景悠活為了打造最舒適的居住及商務環境，創造企業服務價值，必須要向客戶提供精選產品及服務，滿足他們的需求。同時，為了集團長遠發展及可持續發展的方針，供應鏈管理必定要從多方面考慮，照顧到各持份者需要的同時平衡對環境和社會的影響。我們致力創造並維持一個有效而可持續供應鏈。除了將供應商的ESG因素納入評估範圍，我們亦已把供應商納入風險評估。一旦個別供應商發生事故導致供應缺失，集團可以迅速應對，將影響減至最小。

我們持續監控供貨商以滿足我們要求的能力，為確保我們供貨商的整體質素，我們提供一份合資格供貨商清單及其甄選基礎包括其背景，資歷及過往為我們提供分包服務之表現等因素。集團遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》、《物業管理條例》等法律法規，制定並實施了《材料公司供貨商管理制度》以保持供應鏈的穩定度，供貨商挑選及管理的主要程序如下：

1. 在聘用新供貨商前，會審核其相關資質，如生產資質、行業排名、資金實力、經營風險情況等。
2. 在供貨商入圍考察時，主要會對其生產規模、產品質量及實際管理水平、合規性等進行重點檢查，如審核其安全生產許可證、排污許可證、員工社保繳納情況等，對其受到環保部門的行政處罰，會審核其問題整改結果，確保問題已經解決。
3. 考評合格後的供貨商會進入合格供貨商庫，當集團有採購需求時以招投標的形式在合格供貨商庫內進行甄選，新供貨商在中標並簽訂合同後開始向本集團供貨。
4. 集團會綜合考慮供貨商的運輸距離、服務能力覆蓋範圍以劃分供貨商供貨區域。
5. 集團會在供貨商供貨過程中，會不定期進行檢查，審核其在生產過程中的合規性，如生產作業環境、作業人員勞動防護、廢棄物排放等，保證其可以連續穩定地供應合格產品。
6. 每年11月份，集團會對本年度內曾經供貨的供貨商進行整體評估，具體從質量、貨期、服務三個維度進行，經評估結果為「優秀」和「合格」的供貨商可繼續合作；而評估結果為「不合格」的供貨商會中斷合作，中斷時間不少於兩年；評估結果為「禁止合作供貨商」的供貨商會被納入黑名單。

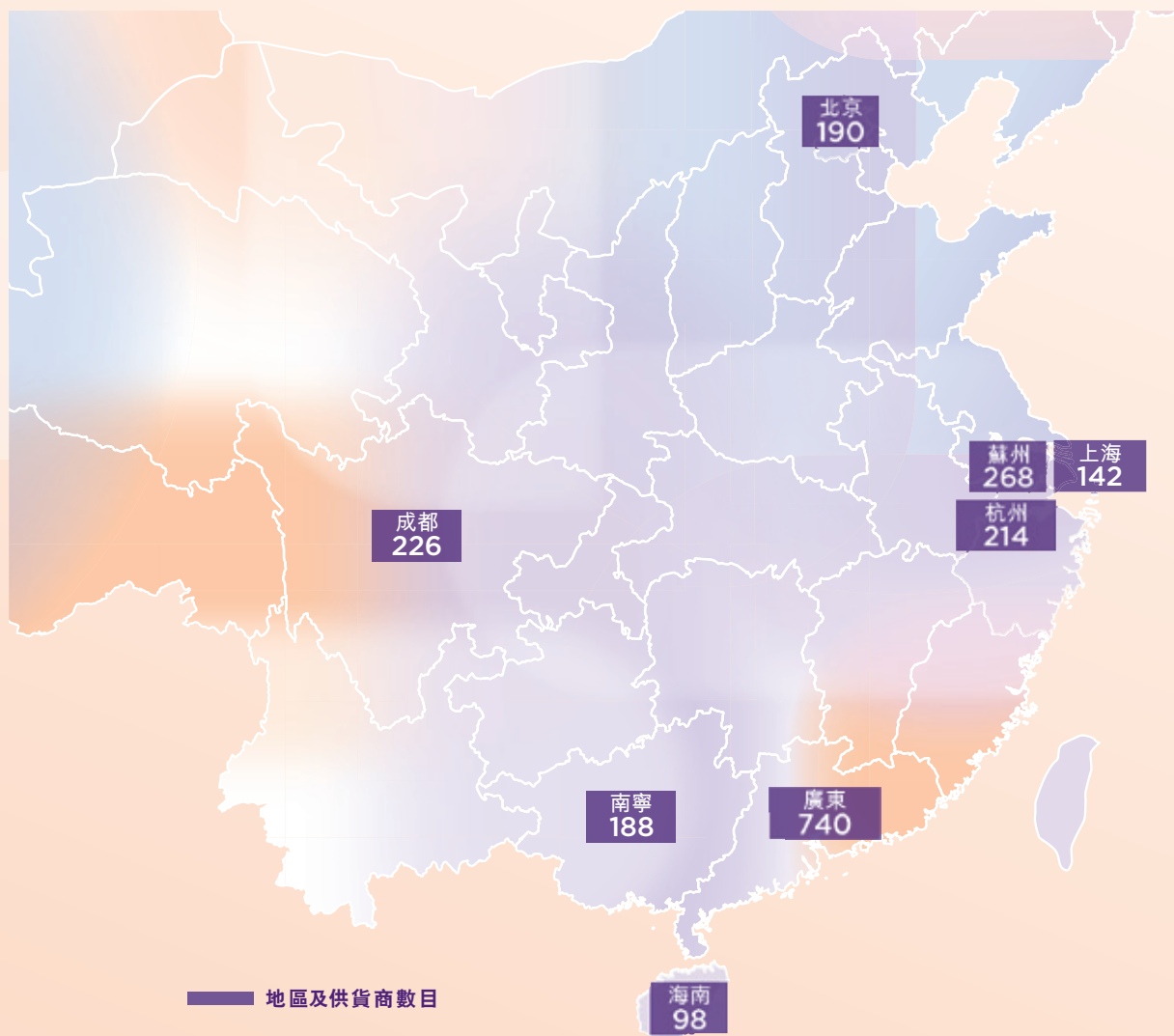
集團就所有採購向最少三名供貨商發送招標邀請，通過考慮多種因素評估出標，包括其產品或服務的價格、質量及交貨時間。為了更好地識別供應鏈的環境及社會風險，集團對供貨商的合規合法性有強制要求，供貨商在申請加入集團的供貨商庫時，必定要提供相關資質證明，如排污許可證、安全生產許可證、行政處罰等，集團對於持有ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001等認證的供貨商會在申請過程中的環境及社會風險項目給予較高評分。另外，集團與供貨商簽訂採購合約時，會根據國家標準、行業標準、地方規範等列明供貨產品需要滿足的環保指針，如甲醛釋放量、放射性核素限量等；針對室內使用的材料，集團會進一步提高原材料需滿足的標準，以促使其使用更加環保的材料來生產供貨產品。而每年度進行供貨商工廠／倉庫不定期檢查時，集團會抽取供貨商產品和原材料樣本，送到國家認可的第三方檢測機構進行檢測，對檢測不合格的供貨商嚴格考核，確保其產品或原材料環保指針滿足合同約規定。

另外，根據物資類別，集團採取的採購方法亦會有所不同以減低風險及浪費。常規性物資的採購會選擇全國性物資供應平台，儘量簡化物資採購流程，減少跨區域運輸，保證物資供貨的及時性，並採用月度或季度集中採購方式，減少週期內採購次數或零星物資採購。而工程、物業服務類採購則會優先選用當地供貨商、在當地有分公司或在服項目的供貨商，保證現場服務質量的同時，亦可以減少跨區域合作帶來的風險和成本。

在本年度，集團並沒有發現任何供應鏈所涉及到的重大事件，現時集團的供貨商庫內有2,066名供貨商，地區分佈如下：

地區	供貨商數目
廣東	740
蘇州	268
成都	226
杭州	214
北京	190
南寧	188
上海	142
海南	98

重大議題分析與管理



針對新冠病毒之供應鏈應變計劃

應對新冠病毒疫情，我們已經實施一套供應鏈管理應變計劃，將可能導致供應鏈中斷的情形減至最低，包括識別符合我們需求的各類合適服務供貨商及物料供貨商，與他們進行商討，確保服務穩定性與一致性；增購營運所需物料以減少可能導致的中斷情況。

3.4 對社會：清正廉潔，共建共享

3.4.1 堅持廉潔建設

反貪污

合景悠活對貪污行為零容忍，努力打擊任何貪污、賄賂、洗黑錢、勒索、欺詐事件，除了遵守相關法律法規以外，內部亦制定了多項相關文件要求所有員工遵守，包括《監察管理制度》、《處罰實施細則》、《巡視工作實施細則》、《案件管理實施細則》、《員工利益衝突管理規定》、《禮品禮金登記上交管理辦法》等，為員工劃清相關行為的定義及底線，同時也明確了違規違紀行為的申報處理方法。例如各階級員工在日常工作及對外交往過程中，嚴禁收受供貨商、服務商、業主、潛在供貨商或潛在服務商等外單位或個人饋贈的禮金、禮品。因確實未能拒絕而收受各類禮品、禮金，受禮者／部門須自收到禮品、禮金三日內通過電話、郵件向集團監察中心報備說明，再根據禮品、禮金上交流程要求進行登記上交相關禮品。

如員工發現有任何可疑行為，可以通過員工手冊內載有的方式及渠道舉報，包括電話、電郵、郵寄、合景監察微信公眾號和官網廉潔舉報欄目，集團監察中心收到舉報後必定會成立案件進行審查。集團平常會通過常規審計、離任審計、內控自評、專項審計、案件調查等方式進行定期自我檢視，致力建設一個公正廉潔的商務環境。本報告期內，未發生對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

廉潔教育

本年度，集團共安排了28場廉潔反貪污為主題的培訓活動，旨在教育員工廉潔的規範，以及培訓員工誠信從業、廉潔自律，營造公正辦公的氣氛。

合景悠活未來將繼續改善反貪污工作，完善投訴渠道及舉報處置辦法，加強廉潔教育，全面提升廉潔守法意識。

3.4.2 關心老幼，投身慈善事業

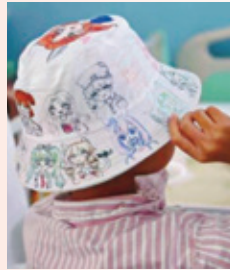
在踐行公益事業的道路上，合景悠活不僅在企業層面積極實踐，更紮根自身的多元業態充分發動旗下住宅物業、購物中心、辦公樓等多個業務板塊力量，通過聯動讓公益活動在不同業態持續開展，最後實現從業態到社會更廣泛的影響，讓更多人參與到公益事業中，讓公益正能量更廣泛地傳播。

重大議題分析與管理

聯動合景悠活所服務的社區業主及購物中心的客群，以上傳愛心畫作的形式，為山區小朋友捐出1000份「彩虹口袋」，為山區孩子帶來藝術啟蒙



「愛心彩帽行動」活動共吸引2萬餘人參與，收到超過500頂原創彩帽，為廣州市困難兒童慈善醫療救助項目提供善款及心靈關愛



「星星的孩子」公益聖誕活動為自閉症兒童贊助系列藝術指導課程，助力他們的藝術夢想

法律與法規

ESG範疇

已遵守的法律法規／政策

環境	<p>《國家危險廢物名錄》</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</p> <p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國環境影響評價法》</p> <p>《中華人民共和國節約能源法》</p>
僱傭	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《中華人民共和國就業促進法》</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》</p> <p>《中華人民共和國禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p>
健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p> <p>《工傷保險條例》</p> <p>《安全生產許可證條例》</p> <p>《工作場所職業衛生監督管理規定》</p> <p>《生產安全事故報告和調查處理條例》</p>
供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招標投標法》</p>

法律與法規

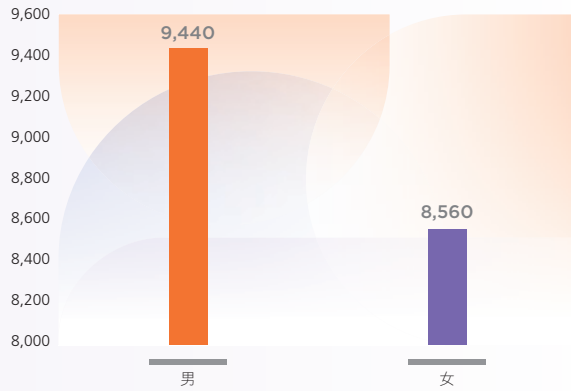
ESG 範疇

已遵守的法律法規／政策

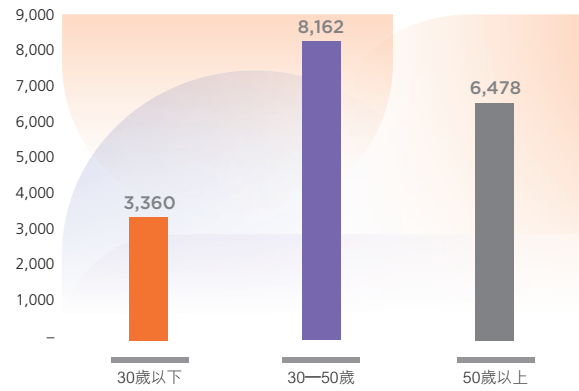
<p>產品責任</p>	<p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護》</p>
<p>反貪污</p>	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>香港《防止賄賂條例》</p>

數據摘要

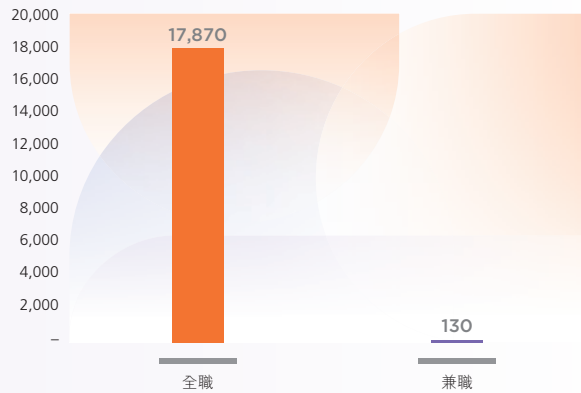
按性別僱員人數



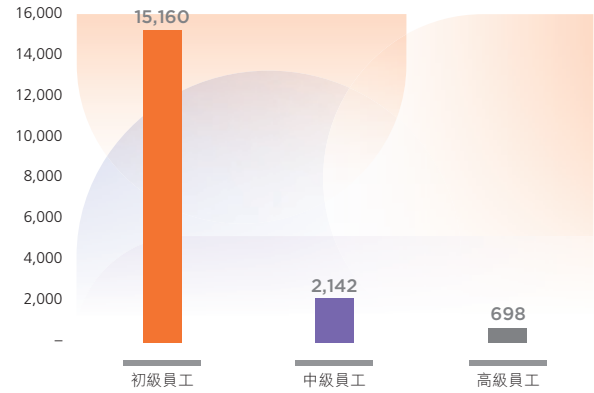
按年齡僱員人數



按僱用方式僱員人數



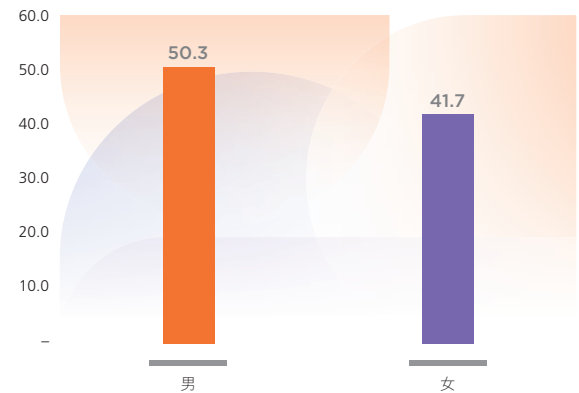
按職級僱員人數



按地區僱員人數

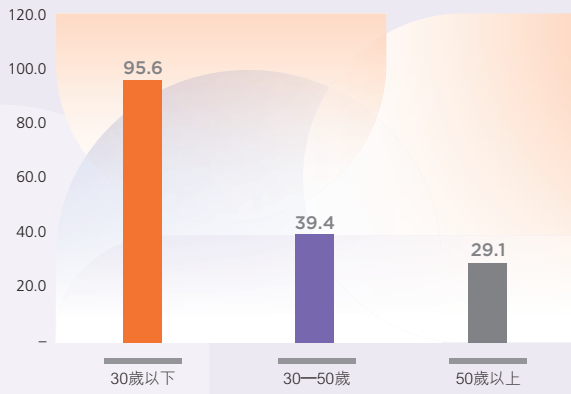


按性別流失比率(%)

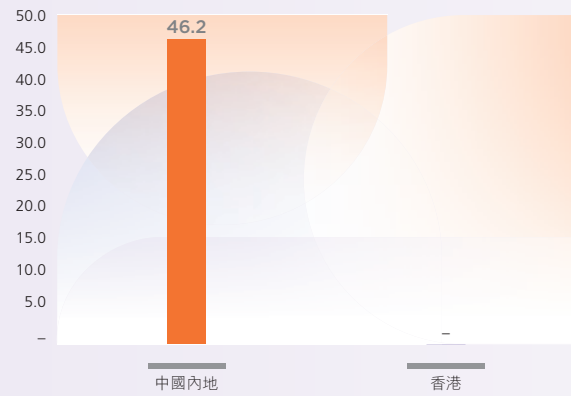


數據摘要

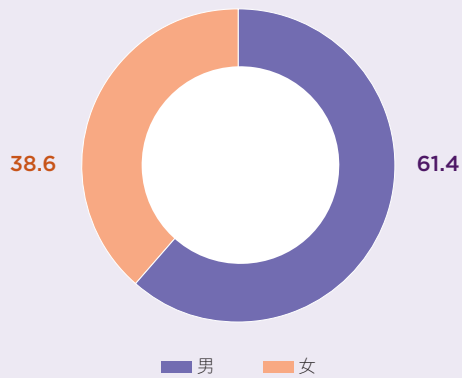
按年齡流失比率(%)



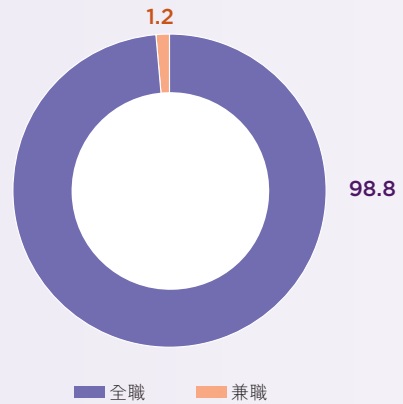
流失比率(%)



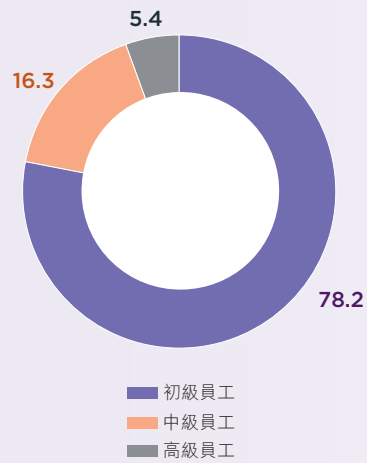
按性別受訓比例(%)



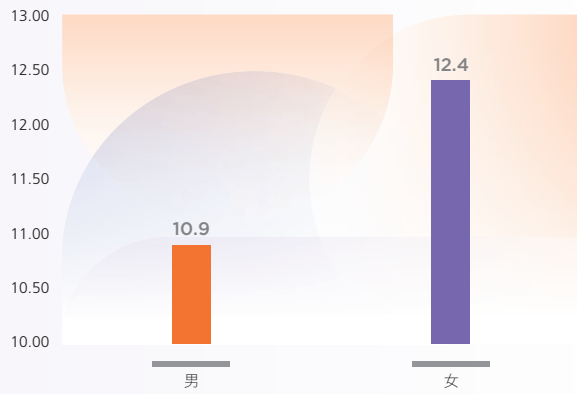
按僱用方式受訓比例(%)



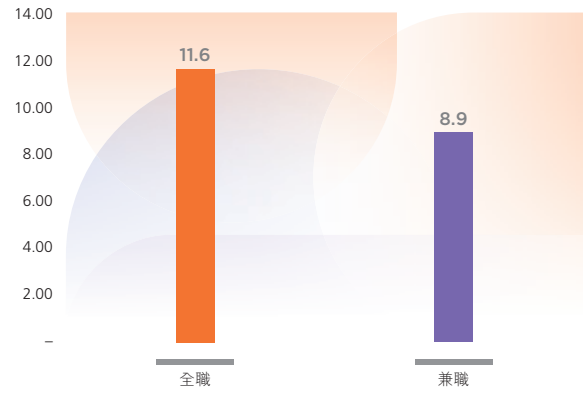
按職級受訓比例(%)



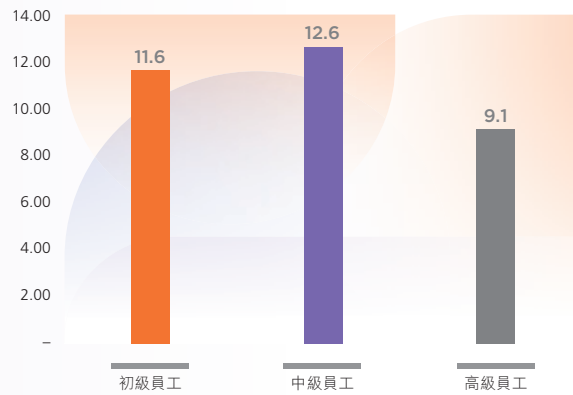
按性別平均受訓時數



按僱用方式平均受訓時數



按職級平均受訓時數



數據摘要

關鍵績效指標

序號	關鍵績效指標	單位	2021年
A1.1	氮氧化物排放量	千克	912 ⁽¹⁾
	硫氧化物排放量	千克	1.02 ⁽¹⁾
	顆粒物排放量	噸	0.003
A1.2	範圍1溫室氣體排放量	噸	32.5
	範圍2溫室氣體排放量	噸	41,581
	範圍3溫室氣體排放量	噸	2,193
	溫室氣體總排放量	噸	43,807
	溫室氣體總排放量密度	噸／每名員工	2.43
A1.3	有害廢棄物總量	噸	1.65 ⁽²⁾
	有害廢棄物密度	噸／每名員工	0.0001
A1.4	無害廢棄物總量	噸	209.88
	無害廢棄物密度	噸／每名員工	0.0128
A2.1	直接能源耗量	千個千瓦時	421
	間接能源耗量	千個千瓦時	68,312
	總能源耗量	千個千瓦時	68,733
	能源耗量密度	千個千瓦時／每名員工	3.82
A2.2	總耗水量	立方米	3,430,159
	耗水密度	立方米／每名員工	190.56
A2.5	製成品所用包裝材料的總量	噸	0 ⁽³⁾

環境關鍵績效指標說明：

- (1) 氮氧化物及硫氧化物排放主要來自集團所控制的汽車排放及集團項目食堂所使用的煤氣，未來集團會更針對這兩方面設立更仔細的政策以作出嚴格控制。
- (2) 集團所棄置的有害廢棄物種類主要為電池、燈管、燈泡、油漆及墨盒，並確保所有有害廢棄物已經根據集團內部指引妥善處理。
- (3) 集團為綜合物業管理服務供應商，製成品甚少用到包裝材料，所消耗的總量微乎其微。

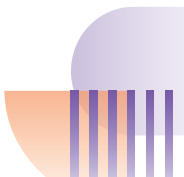
內容索引

主要範疇	內容	對應本報告章節
A1 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.1城市綠洲·綠色悠活
A1.1	排放物種類及相關排放數據(噸)	數據摘要
A1.2	溫室氣體總排放量(噸二氧化碳當量)及溫室氣體密度(噸二氧化碳當量/每名員工)	數據摘要
A1.3	所產生有害廢棄物總量(噸)及有害廢棄物密度(噸/每名員工)	數據摘要
A1.4	所產生無害廢棄物總量(噸)及無害廢棄物密度(噸/每名員工)	數據摘要
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	2.1城市綠洲·綠色悠活
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	2.1城市綠洲·綠色悠活
A2 一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	2.1城市綠洲·綠色悠活
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(千個千瓦時)；直接/間接能源耗量及能源耗量密度(千個千瓦時/每名員工)	數據摘要
A2.2	總耗水量(立方米)及耗水密度(立方米/每名員工)	數據摘要
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	2.1城市綠洲·綠色悠活
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	2.1城市綠洲·綠色悠活
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(噸)	數據摘要

內容索引

主要範疇	內容	對應本報告章節
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	2.1城市綠洲·綠色悠活
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	2.1城市綠洲·綠色悠活
A4 一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	2.1城市綠洲·綠色悠活
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	2.1城市綠洲·綠色悠活
B1 一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	3.1對員工：以人為本，共同成長
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	數據摘要
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	數據摘要
B2 一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	3.1對員工：以人為本，共同成長
B2.1	過去三年因工作關係而死亡的人數及比率	3.1.3健康與安全
B2.2	因工傷損失的工作日數	3.1.3健康與安全
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	3.1.3健康與安全

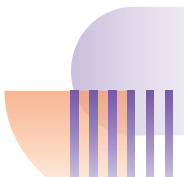
主要範疇	內容	對應本報告章節
B3 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策；描述培訓活動	3.1.4培訓與發展
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	數據摘要
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	數據摘要
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	3.1.2招聘與晉升
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	3.1.2招聘與晉升
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	3.1.2招聘與晉升
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	3.3.1可持續供應鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目	3.3.1可持續供應鏈
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	3.3.1可持續供應鏈
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	3.3.1可持續供應鏈
B5.4	描述在挑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	3.3.1可持續供應鏈



內容索引

主要範疇	內容	對應本報告章節
B6 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	1.2.3客戶信息與隱私保護
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	1.1.6客戶健康與安全
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	1.1.7.客戶溝通
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	1.1.7.客戶溝通
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	1.1.7.客戶溝通
B6.5	描述對消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	1.1.7.客戶溝通
B7 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	3.4.1堅持廉潔建設
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	3.4.1堅持廉潔建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	3.4.1堅持廉潔建設
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	3.4.1堅持廉潔建設

主要範疇	內容	對應本報告章節
B8 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	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧
B8.1	專注貢獻範疇	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧
B8.2	在專注範疇所動用的資源	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧



合景悠活集團控股有限公司

