



越秀服務集團有限公司 YUEXIU SERVICES GROUP LIMITED

(於香港註冊成立的有限公司)

股份代號：6626

用心·成就 美好生活



目錄

| | | | |
|-------------------|----|-----------------|----|
| 關於本報告 | 2 | 4 責任發展 • 「越+」穩健 | 27 |
| 主席寄語 | 3 | 4.1 誠信合規 | 28 |
| 1 董事會聲明 | 5 | 4.2 風險管控 | 30 |
| 2 關於本集團 | 6 | 4.3 堅守清廉紅線 | 32 |
| 2.1 公司簡介 | 6 | 4.4 知識產權保護 | 35 |
| 2.2 關鍵績效 | 8 | | |
| 2.3 企業榮譽 | 10 | 5 匠心品質 • 「越+」美好 | 36 |
| 助力灣區發展 共建「越+」美好城市 | 12 | 5.1 服務標準化 | 37 |
| 「越+」服務 責任溫度 | 14 | 5.2 服務品質提升 | 46 |
| | | 5.3 智慧物業管理 | 49 |
| 3 可持續發展管理 | 18 | 5.4 客戶滿意度 | 53 |
| 3.1 ESG管治架構 | 19 | 5.5 客戶健康與安全 | 56 |
| 3.2 可持續發展目標 | 20 | 5.6 客戶隱私與信息安全 | 63 |
| 3.3 持份者溝通 | 22 | | |
| 3.4 ESG重要性議題識別與分析 | 24 | | |



6 綠色低碳•「越+」持續

- 6.1 綠色物業管理
- 6.2 綠色低碳生活
- 6.3 綠色辦公
- 6.4 應對氣候變化

7 活力同行•「越+」同心

- 7.1 員工權益
- 7.2 職業健康與安全
- 7.3 員工發展
- 7.4 員工關懷

8 攜手共創•「越+」共贏

- 8.1 供應鏈管理
- 8.2 行業交流發展

9 善意共融•「越+」和諧

- 9.1 社區溝通與融合
- 9.2 公益慈善

10 附錄

- 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標
- 附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 附錄III 意見回饋表

97

98

100

104

105

108

110

110

115

120



關於本報告

本報告是越秀服務集團有限公司(「本公司」)發布的首份獨立的环境、社會及管治(Environmental, Social and Governance)(「ESG」)報告(簡稱「ESG報告」或「本報告」)，重點披露本公司及其附屬公司(統稱「越秀服務」或「本集團」)於2021年在ESG方面的管理理念、管理舉措及亮點成效等。

編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)進行編製。

匯報原則

| 原則 | 回應 |
|-----|---|
| 重要性 | 本集團聘請第三方專業機構，結合本集團業務特點，同時通過與持份者溝通來識別ESG重要性議題，並將結果提交本公司董事(「董事」)會(以下簡稱「董事會」)審核，最終確定對本集團而言重要的ESG議題，作為編製ESG報告的基礎。 |
| 量化 | 在ESG工作小組的協調下，建立數據收集工具以記錄及監察各項環境及社會指標，並建立了數據獲取與覆核機制。 |
| 平衡 | 本報告不偏不倚地呈報本集團的ESG表現，除了披露工作成果外，亦討論了在相關議題上的改進空間和計劃。 |
| 一致性 | 如果數據收集範圍有任何差異、數據更新或測算方式變更(如有)，會相應標注說明供報告使用者參考。 |

報告範圍

本報告為年度報告，時間跨度為2021年1月1日至2021年12月31日，部分內容適當延伸。

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。本報告重點披露ESG信息，部分內容須與本公司2021年年報一並閱讀。

數據來源

本報告使用數據主要源自公開數據、內部統計報表、第三方調研、行政文件及報告等相關文件。

報告批准

本報告於2022年5月26日獲得董事會審閱確認，批准發布。

報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站(www.hkexnews.hk)或本公司的官方網站(<https://www.yuexiuserVICES.com>)獲取。如中英文版本有任何不相符之處，應以中文版本為準。

意見反饋

本集團ESG工作的持續改善有賴閣下的寶貴意見。如閣下對本集團ESG工作或本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過電郵：ir@yuexiuproperty.com與本集團聯絡。

主席寄語



林峰先生
董事會主席

2021年，是國家「十四五」戰略的開局之年，也是本集團發展史上極具里程碑意義的一年。這一年，本集團成功於聯交所主板上市。站在發展新高度，本集團在關注自身有質量發展的同時，更關注企業運營對持份者的影響，尋求實現經濟、社會和環境的最大化綜合價值。

主席寄語

引領發展，匠造「越+」服務

本集團秉持「用心·成就美好生活」的品牌使命，以「客服貼心、秩序安心、工程放心、環境舒心、案場悅心」的服務為宗旨，全面完善服務體系，升級服務標準，推動物管服務從標準化向精細化發展，夯實物管服務基礎。2021年，本集團全面開展「強服務」專項行動，整合全國400集成指揮中心，更好地滿足客戶的全方位需求，圍繞「數字孿生+社區管理」的理念，積極推動智慧社區建設，向業主及住戶提供高質量的服務。

作為粵港澳大灣區（「大灣區」）領先的城市運營服務商，本集團積極發展以公交為導向的發展（「TOD」）綜合物管模式，為城市軌道交通的車輛段和站點提供專業物業管理服務，為城市美好出行生活增添亮色。此外，本集團不斷加強城市運營服務能力，建立城市更新全域服務治理模式。本集團結合基礎物業管理，提升基礎設施，引入智能設施，增加社區商業服務等，重現老城區活力。

立足長遠，擁抱「越+」持續的發展

本集團積極承擔企業的環境責任，與國家「雙碳」（碳達峰、碳中和）發展戰略同頻共振。本集團推動綠色物業管理，完善環境管理制度，精進管理實踐，提升能源利用率，推動節水節電改造，開展社區垃圾分類，降低環境影響。同時本集團關注氣候變化帶來的影響，制定氣候災害應急預案與管理機制，提升氣象災害防範處置能力。此外，本集團亦倡導綠色辦公、綠色低碳生活理念，推動更廣泛的綠色持續發展之列。

本集團始終相信員工是可持續發展的基石，關注並尊重每一個員工，打造公平包容的工作環境，用心聆聽來自員工的真實聲音，致力為員工提供多元化的培訓體系，賦能員工未來發展。本集團也高度重視建立行之有效的風險管理和內部監控體系，完善監督治理體系，強化合規運營理念，助力企業的可持續發展。

勇擔責任，推動「越+」和諧的未來

本集團積極響應政策號召，履行企業社會責任與公益擔當。2021年，隨著新冠疫情的反覆，本集團始終堅守在社區及城市抗疫的第一線，組建防疫應急團隊，應用多項智慧化物管服務，助力科學防疫。此外，本集團積極參與社區公益活動，為城市美好生活貢獻力量。

與此同時，本集團堅持誠信經營，堅守高標準商業誠信，踐行有效的合作夥伴管理體系，建立和諧共贏的業務關係，推動行業發展，達至和諧未來。

本集團將始終堅守發展初心，讓服務更有溫度，讓發展更有深度，讓責任更具廣度。

林峰先生
董事會主席

01 / 董事會聲明

本集團董事會高度重視可持續發展管理，根據聯交所《ESG報告指引》要求，本集團建立行之有效多層級ESG機制，持續健全本集團的ESG發展治理結構，加強董事會於本集團ESG事務的監督及參與度。

ESG管治架構

董事會對本集團的ESG工作承擔全面責任，本公司已於2022年3月成立了董事會ESG委員會，該委員會由一名非執行董事、一名執行董事及三名獨立非執行董事組成。ESG委員會獲董事會授權，負責審閱、制定及批准本集團有關ESG事宜的願景、目標、策略及管理政策；審視及評估於本集團層面ESG事宜管理架構的足夠性及有效性；識別及評估對本集團營運產生影響的ESG相關風險及機遇；定期審閱及檢討本集團ESG表現及其目標及其達成情況。ESG委員會每年舉行至少一次會議。

同時，本集團亦設立由行政總裁領導及主要業務負責人組成的ESG領導小組，負責建立和完善ESG工作制度體系，統籌及監督ESG工作，致力在日常營運中融入可持續發展元素。為落實ESG具體工作高效有力執行，本集團在ESG領導小組下設由總部各職能部門及區域公司員工組成的ESG工作小組，負責收集、記錄及匯報ESG相關資料及數據，並於日常運營管理中落實及完善本集團的ESG理念、策略和措施。

ESG風險管理

本集團重視ESG風險，結合行業ESG風險、監管要求及宏觀政策等，每年更新本集團的ESG議題庫，通過開展持份者調研、專家評估、董事會討論等方式開展ESG議題的重要性評估，並適時制定相關風險管理及應對計劃。董事會關注ESG議題的重要性排序，董事會已參與2021年本集團ESG議題的重要性評估，並對2021年重要議題的分析結果進行審批及確認。董事會就此向本集團2021年ESG管理優次排序提供指引，並致力採取積極措施來減緩ESG風險帶來的影響。

ESG目標管理

本集團已根據《ESG報告指引》要求，設定溫室氣體及廢氣排放、廢棄物處理、能源使用及水資源使用的相關ESG目標。董事會已就該類目標設定進行審閱及討論，並將持續檢討及關注目標達成進度。

02 / 關於本集團

2.1 公司簡介

越秀服務是廣州市人民政府國有資產監督管理委員會(「廣州市國資委」)下屬的第一家(目前唯一一家)在中華人民共和國(「中國」)香港特別行政區(「香港」)上市的物業管理企業，為中國全能型城市運營服務商、大灣區綜合物業管理的龍頭企業之一。本集團擁有物業管理國家一級資質，現任中國物業管理協會常務理事單位、廣東省物業管理行業協會副會長單位、廣州市物業管理行業協會會長單位。

30年來，本集團堅守「用心•成就美好生活」品牌使命，依託新科技賦能，發揮全鏈條住宅物業管理、專業化商業運營服務及TOD綜合物管經驗優勢，在強化客戶體驗的同時提升經營價值，全方位多維度滿足人民對美好生活的多元需求。

截至2021年12月31日，本集團的業務已覆蓋全國27城市(含香港)，形成了以大灣區為核心，以華東、華中、北方、西南區域為重要支撐的全國化布局。在管項目超過250個，在管建築面積(「面積」)超3,800萬平方米，項目類型涵蓋住宅、TOD物業、寫字樓、購物商場、專業市場、展館、工業園和其他城市服務設施等多種業態，擁有車場管理、設備維護、多種增值服務等，積極打造城市高端運維服務形象，形成多翼發展格局。

未來，本集團將積極推進管理的規範化、服務特色化，以用心態度和至誠行動構築幸福夢想，致力於實現「成為中國領先的城市綜合服務運營商」的品牌願景。

本集團的業務主要分為非商業物業管理及增值服務和商業物業管理及運營服務。

非商業物業管理及增值服務

本集團向住宅物業、TOD物業、公建物業及產業園等非商業物業提供全方位的物業管理及增值服務。具體而言，提供的服務包括：

- ✓ 物業管理服務。本集團向業主、業主委員會及／或住戶(就已出售及交付的物業而言)及房地產企業(就處於交付前階段的物業而言)提供清潔、安保、園藝及維修保養服務。
- ✓ 非業主增值服務。本集團提供非業主增值服務，主要包括(i)案場及示範單位管理以及交付前支持服務；(ii)車位銷售協助服務；(iii)配套物業租賃服務；及(iv)前期規劃及設計諮詢服務。
- ✓ 社區增值服務。本集團提供社區增值服務，以滿足在管住宅物業的業主及住戶的需求。該等服務主要包括(i)家居生活服務；(ii)空間運營服務；及(iii)裝修、拎包入住服務。

商業物業管理及運營服務

本集團向寫字樓、購物商場及專業市場等商業物業提供物業管理及運營服務。具體而言，其提供的服務包括：

- ✓ 商業運營及管理服務。本集團向業主、房地產企業及租戶提供商業運營及管理服務，主要包括商業物業管理服務及其他增值服務，例如車位管理及運營服務以及空間運營服務(包括廣告位租賃業務及公共空間租賃業務)。
- ✓ 市場定位諮詢及租戶招攬服務。本集團向房地產企業及業主提供市場定位諮詢及租戶招攬服務，主要包括市場定位及管理諮詢服務及租戶招攬服務。

02 / 關於本集團

2.2 關鍵績效



經營之道



財務表現

分類

描述

於 2021 年 12 月 31 日 / 截至
2021 年 12 月 31 日止年度

單位

總收入 1,918 人民幣百萬元
本公司擁有人應佔盈利 360 人民幣百萬元

總資產 5,131 人民幣百萬元
總權益 3,090 人民幣百萬元



業務表現

合約面積 58,384 千平方米
在管面積 38,872 千平方米
合約項目數量 315 個
在管項目數量 251 個



資本市場表現

恒生物業服務及管理指數 入選恒生物業服務及管理指數






持續之道

| 分類 | 描述 | 截至2021年 12月31日止年度 | 單位 |
|--|----------|----------------------|------|
|  環境表現 | 能源總耗量 | 82,537 | 百萬瓦時 |
| | 二氧化碳排放總量 | 46,722 | 噸 |
| | 總耗水量 | 1,677,684 | 立方米 |



責任之道

| 分類 | 描述 | 截至 2021 年 12 月 31 日止年度 | 單位 |
|---|--------------------|---------------------------|-------|
|  客戶安全與健康 | 安全生產資金投入 | 47,563 | 人民幣千元 |
| | 全年安全生產檢查 | 490 | 次 |
| | 全年安全生產整改率 | 100 | % |
| | 組織應急演練次數 | 1,395 | 次 |
| | 參與應急演練人次 | 29,282 | 人次 |
|  員工發展 | 總受訓人次 | 147,774 | 人次 |
| | 培訓覆蓋率 | 100 | % |
| | 受訓平均時長 | 40 | 小時 |
|  公益慈善 | 社區服務投入 | 10,176.3 | 人民幣千元 |
| | 員工參與公益/ 義工活動的人數 | 3,493 | 人 |

02 / 關於本集團

2.3 企業榮譽



榮譽

頒發單位

1. 2021中國物業服務百強企業第十六位
2. 2021中國高端物業服務領先企業
3. 2021中國物業服務百強服務質量領先企業
4. 2021中國商業物業管理優秀企業
5. 2021大灣區物業服務市場地位領先企業TOP5
6. 2021中國物業服務企業城市服務十強
7. 2021中國物業服務企業客戶滿意度模範企業五十強
8. 2021中國物業服務企業華南競爭力十強

中國指數研究院

億翰智庫·嘉和家業



榮譽

頒發單位

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 9. 2021中國物業服務企業品牌價值100強 | 上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心 |
| 10. 2021中國物業服務華南品牌企業20強 | |
| 11. 2020-2021中國物業企業數字力TOP30 | 上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心、克而瑞物管 |
| 12. 2021物業服務力大灣區TOP100企業第九位 | 上海易居房地產研究院、克而瑞物管 |
| 13. 2021大灣區寫字樓物業服務力TOP5企業 | |
| 14. 2021中國物業服務年度綜合實力品牌企業NO.15 | 中國房地產報社、中國住交會組委會 |
| 15. 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 |
| 16. 2021年智慧物業領先企業 | 博鰲·21世紀房地產論壇 |

助力灣區發展 共建「越+」美好城市

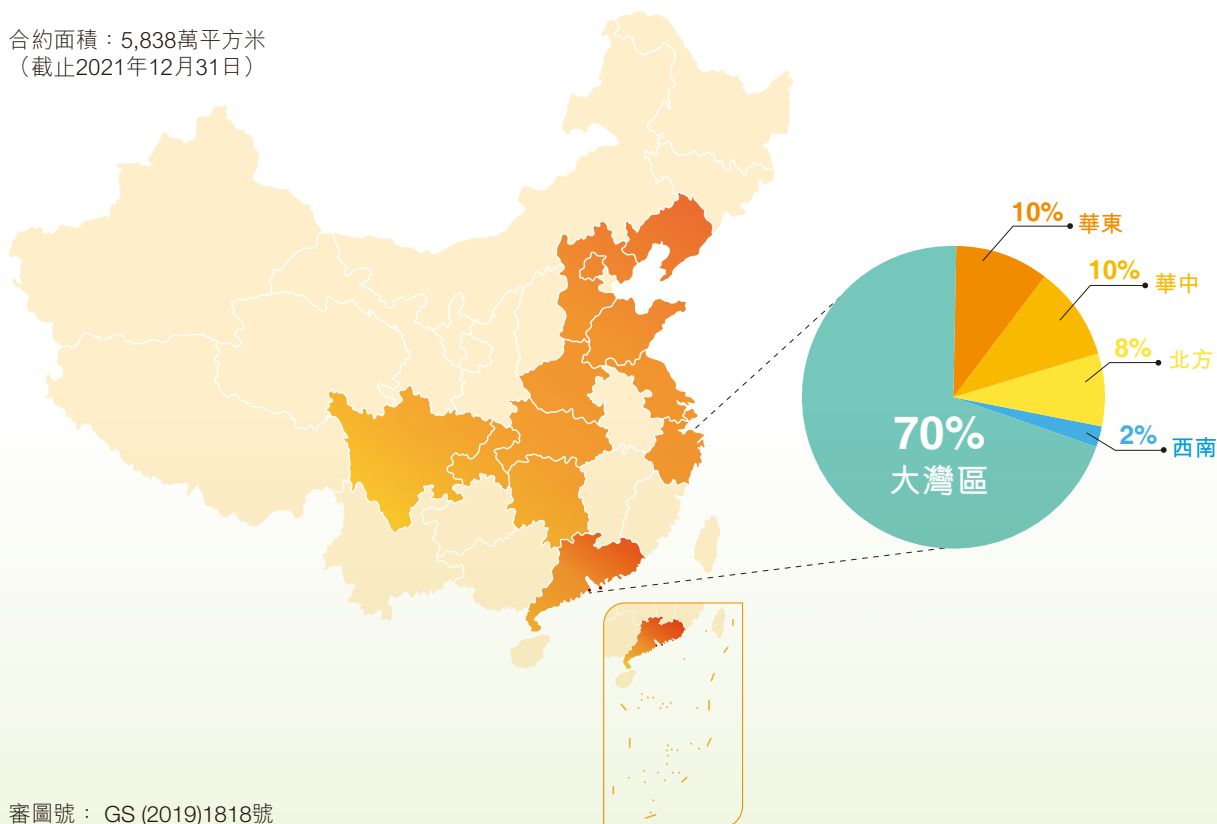
本集團的發展歷史可追溯至1992年，30年來本集團不斷深耕大灣區並逐步進入其他城市，積累了豐富的專業服務經驗，憑藉「不斷超越、更加優秀」的企業精神，堅守「用心·成就美好生活」的品牌使命，以專業、溫暖的服務，不斷創新服務內容，延伸服務邊界，助力灣區發展。

📍 深耕大灣區，服務多元業態

隨著《粵港澳大灣區發展規劃綱要》的出台，大灣區的發展成為國家通過雙循環實現持續發展重大戰略的重要引擎。本集團作為大灣區領先的城市運營服務商，憑藉國企背景的優勢整合最優資源，持續布局、優化服務，為大灣區提供全業態、全客戶和全服務的服務場景。

- ✓ 全業態：為住宅、寫字樓、購物商場、專業市場、地鐵站線及車輛段、展館、工業園和其他城市服務設施等提供多種物業管理服務。
- ✓ 全客戶：將在本集團所管物業內生活、消費和工作的所有人群視為本集團的客戶。
- ✓ 全服務：從傳統的物業管理服務延伸至針對不同類客戶的全面解決方案。

合約面積：5,838萬平方米
(截止2021年12月31日)



審圖號：GS (2019)1818號



TOD綜合物管，服務城市美好出行

在中國城市大力發展城市軌道交通的今天，本集團憑藉其獨特的「地鐵環境工程維護+地鐵物業管理運營」TOD綜合物管模式，以專業的服務標準，專注的服務態度，為城市軌道交通的車輛段和站點提供專業化物業管理，為城市美好出行生活增添亮色。

本集團目前為廣州地鐵98個地鐵站和24個車輛段／停車場提供物管服務，為列車站、車輛段和停車場提供保潔綠化等常規的物管服務，也提供專業的地鐵列車等特種設備清洗消毒等專業服務。



「越+」服務 責任溫度

2021年，廣州市及周邊城市疫情反覆，本集團始終堅守在社區及城市抗疫的第一線，組建防疫應急團隊，憑藉專業化、標準化的服務品質，為防疫提供貼心、安心及放心的責任服務。

2021年6月，為配合廣州市疫情防控工作，本集團第一時間積極響應戰疫，緊急增援150名保安員，並組織「保安突擊隊」協助政府防疫，同時，亦鼓勵員工參與防疫以維護業戶的安全與健康。經此一「疫」，本集團共計投入308名服務人員參與抗疫，完成了近20萬小時服務，成功支援荔灣區中南街2.1萬人的封閉管控，協助完成8次區域內全員核酸檢測，檢測總人數超20萬人次。



常態化防疫，給客戶最貼心的服務

本集團堅守在社區及城市抗疫第一線，嚴守防疫關。



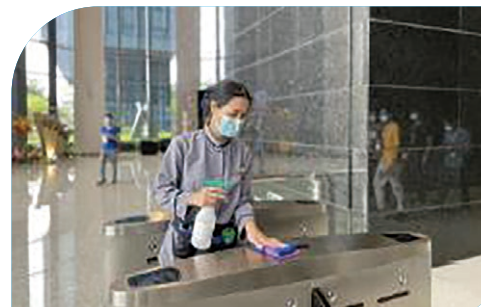
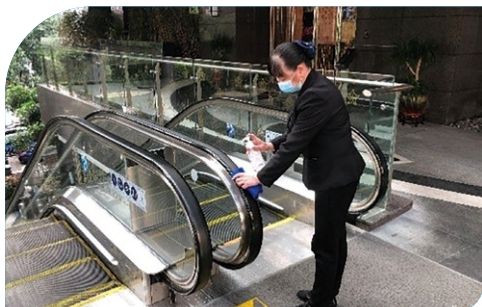
消殺保潔，築好防護屏障：本集團加大對小區、案場、寫字樓、車站、車廂等公共區域的消殺保潔力度和消殺頻次，確保衛生安全無死角。



在地鐵站，工作人員加大對車站、車廂等空間的消殺頻次。



- 在寫字樓，保潔人員一絲不苟為出入口閘機擦拭消毒，消殺頻率為每兩小時一次。



- 在社區，保潔人員對電梯轎廂、衛生間、大堂門把手、門禁按鍵每日消毒不少於四次，對垃圾投放點每日消毒不少於兩次。



- ✓ 核酸檢測，配合政府排查：本集團配合政府部門開展社區居民核酸檢測，做好上門通知、物資準備、場地布置、現場協調、秩序維護和客戶疏導等工作。
- ✓ 上門服務，暖心隔離住戶：本集團考慮到社區業主隔離期間的生活需求，為封閉社區業主提供送菜上門、物資採購、生活垃圾清運等服務。



「越+」服務 責任溫度

- ✓ 出入口管控：本集團在各小區、寫字樓出入口做好測溫、健康碼查驗、信息登記，降低疫情傳播風險。



- ✓ 防疫宣傳，安全普及到位：本集團通過物業管家線上平台實時為業主播報防疫情況，確保每家每戶通知到位；在業主群、管家朋友圈、公眾號等線上平台轉發權威疫情信息及防疫科普知識；在小區主出入口、大堂公告欄、主幹道張貼防疫海報、宣傳橫幅。



- ✓ 疫苗接種，降低感染機率：在相關政府部門的支持與安排下，本集團在廣州國際金融中心設置廣州市首個商務樓宇新冠疫苗臨時接種點，每日可接種1,500劑次。



- ✓ 保障員工安全，共克時艱：本集團鼓勵員工接種疫苗，為在崗辦公的員工定期發放口罩等防疫物資，並通過電話、社交平台對居家辦公的員工進行遠程慰問。



智慧化防疫，給你最放心的服務

本集團積極探索充分應用其智慧化物管服務，助力科學防疫。

- ✓ 口罩人臉識別：在小區的人臉識別門禁中增加口罩的適配，居民可以在常態佩戴口罩情況下便捷出入社區；體溫檢測功能可阻隔異常人員進入社區。
- ✓ 社區設備遠程管理：本集團自主研發的設備遠程監控系統（「EBA系統」），在疫情防控期間對社區設備的遠程管理及線上巡檢起到至關重要的作用，確保疫情期間社區居民的用電、用水和消防安全管理。



標準化防疫，給你最安心的服務

隨著疫情進入常態化管控階段，本集團也對各服務業態開展不同的防疫服務，並通過制定及實施標準化防疫指引，細化管理措施，為業主和客戶提供最安心的服務。



打造寫字樓疫情防控的「廣州範本」



2020年，疫情爆發初期，本集團及時響應政府要求，積極採取一系列寫字樓防疫措施，廣州市防控新冠疫情工作領導小組在考察廣州國際金融中心的疫情防控情況時，對廣州國際金融中心嚴格實施國際建築業主與管理者協會（「BOMA」）國際化管理及各類防疫措施表示贊許。

本集團與廣州市產業招商投資促進會、廣州市樓宇經濟促進會（籌）通力合作，共同起草發布了《廣州商務樓宇呼吸道傳染類突發疫情防控工作指引》（「指引」）。該指引規定了商務樓宇新冠肺炎疫情防控工作的基本要求，在人員管理、設施設備管理、環境管理、出入管理、客戶管理、信息宣傳、風險管控等方面作出細緻指引。該指引的出台引導了全市商務樓宇針對呼吸道傳染類突發疫情防控工作走向規範化、標準化、精細化，助推商務樓宇及入駐企業有序復工復業，為精準施策、科學防疫提供「廣州範本」。



可持續發展管理



本集團致力於推動可持續發展融入本集團經營與管理，建立高效率、多層級的ESG風險管理和內部監控體系；本集團根據可持續發展策略及重要性議題，識別出了本集團的「六大責任」目標與聯合國可持續發展目標(SDGs)的對應。本集團聆聽持份者的聲音，積極回應要求與期待，持續提升可持續發展的能力。

本章節回應的重要性議題及指標指引

重要性議題




SDGs目標

可持續發展管理



3.1 ESG管治架構

本集團於2022年3月成立了ESG委員會，並於該委員會下設ESG領導小組及工作小組，確立了行之有效的多層級ESG風險管理和內部監控體系，結合經營發展及監管要求，明確各管理層級的職責權限。未來，董事會將更深入參與ESG工作中，在現有ESG職責的基礎上加強對ESG風險的管理。

| ESG工作層級 | 人員配備 | 主要職責 |
|---|--|--|
| 管治層  | ESG委員會 由一名非執行董事、一名執行董事及三名獨立非執行董事組成 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 審閱、制定及批准本集團有關ESG事宜的願景、目標、策略及管理政策 2. 審視及評估有關本集團層面ESG事宜管理架構的足夠性及有效性 3. 識別及評估對本集團營運產生影響的ESG相關風險及機遇 4. 定期審閱及檢討本集團ESG目標及其達成情況 5. 審閱ESG報告 |
| 監督協調層  | ESG領導小組 由行政總裁及主要業務負責人組成 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立和完善ESG制度體系，明確ESG分工、職責、溝通及工作機制 2. 統籌本集團ESG工作，落實ESG管理 3. 監察最新的ESG發展方向，更新ESG議題和指標庫 4. 定期監督及檢討ESG相關工作績效 5. 適時向管治層匯報或提出建議，以提升本集團ESG表現 |
| 執行層  | ESG工作小組 由總部各職能部門及區域公司分別派出專責的同事組成 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行日常ESG運營管理，對相應指標進行週期性的匯報 2. 落實ESG績效管理，接受ESG方面工作指導和考評 3. 編制年度ESG報告，確認信息和數據的準確性 4. 組織ESG研究、培訓、溝通與傳播 5. 提出日常管理上的改善建議 |

03 / 可持續發展管理

3.2 可持續發展目標

企業的可持續發展與環境、社會以及全球氣候變化息息相關。為解決經濟、社會、環境三個維度的發展問題，聯合國明確界定17個可持續發展目標，呼籲各國採取行動，在2030年前實現消除貧窮、平等和應對氣候變化等目標，促進經濟繁榮的同時保護地球，邁向可持續發展道路。

本集團始終秉持「用心·成就美好生活」的品牌使命，在促進企業經營發展的同時，亦倡導及關注企業的服務責任、員工責任、供應鏈責任、環境責任和社會責任。根據本集團可持續發展策略及重要性議題，識別出了本集團的「六大責任」目標與聯合國可持續發展目標(「SDGs」)的對應，希望通過風險識別及目標對應，更有效地推動本集團可持續發展戰略，及時應對相關責任的潛在風險，積極提升企業的可持續發展競爭力。

本集團「六大責任」

經濟責任

堅持經營驅動，提升發展質量、創造可持續經濟效益，深耕大灣區，逐步實現全國化布局，提升本集團競爭力，推動經濟發展，拉動就業增長。

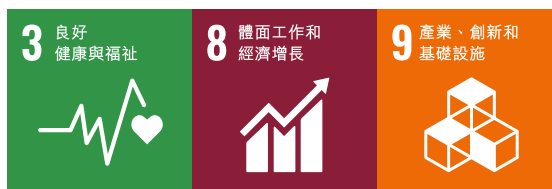
服務責任

嚴守高質量服務承諾，遵從「用心·成就美好生活」的品牌使命，踐行優質、安全、綠色的服務，為城市和社區提供可持續的高品質服務。

員工責任

致力於為員工提供公平的工作機會，完善和細化人力資源管理，做到聆聽員工心聲、豐富員工生活、保障職業健康與安全、重視員工培訓，為員工提供更好的工作環境。

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)



本集團「六大責任」**供應鏈責任**

優化供應商篩選、評估及考核，積極踐行全流程供應鏈管理，推動陽光採購、綠色採購，重視負責採購，倡導與供應商保持良好持續的合作夥伴關係。

環境責任

承擔環境保護責任，踐行節能減排、綠色低碳，致力於提供環境友好型服務。

社會責任

積極響應國家宏觀策略，承擔企業社會責任，踐行鞏固脫貧攻堅成果、支持文體教育事業發展等，致力於成為值得社會信賴的「企業公民」。

對應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)

03 / 可持續發展管理

3.3 持份者溝通

與持份者保持密切溝通是本集團實現可持續發展的重要途徑，本集團保持與持份者的積極溝通，以充分了解其意見。本集團不斷完善持份者的溝通機制，持續通過官方網站、社交媒體等渠道披露企業信息，通過業主滿意度調查、員工滿意度調查、供應商會議等活動，及時了解和回應持份者的期望與訴求，並以此為依據持續優化本集團的可持續發展戰略與規劃。

| 持份者 | 訴求與期望 | 主要溝通方式 |
|---------|--|---------------------------------|
| 住宅業主 |  住宅小區地理位置 周邊配套 住宅小區內部環境 住宅物管服務質素 | 定期走訪 滿意度調查 投訴熱線 常駐物管人員 |
| 租戶 |  寫字樓／商場地理位置 寫字樓／商場內部環境 物管服務質素 安全設施 租金水平 | 投訴信箱 常規巡查 投訴熱線 滿意度調查 |
| 消費者 |  產品與服務質量 保護消費者權益 | 客戶滿意度調查 客戶投訴機制 |
| 員工 |  薪酬待遇 發展空間 附帶福利 晉升政策 培訓體系 企業內部溝通渠道 | 直接交流 員工信箱／熱線 培訓項目反饋 |
| 政府或監管機構 |  遵守當地的法律法規 依法納稅 促進當地經濟增長 促進當地就業 | 定期走訪 政策溝通 |

| 持份者 | 訴求與期望 | 主要溝通方式 |
|---|-------------------------------------|------------------------------|
| 供應商／合作夥伴  | 採購政策 供應商管理制度 公平交易 及時付款 | 供應商審查 定期走訪 |
| 投資者  | 股價與股息 財務情況 業務前景 未來發展計劃 | 信息披露 投資者會議和路演 投資者熱線／信箱 |
| 行業協會／商會  | 遵守行業規範 促進行業發展 推動產業創新 | 對外交流合作 參與行業研討 參與行業標準制定 |
| 社會團體  | 支持社會公益 善用資源 保護生態環境 | 與社會團體交流 聯合舉辦活動 |
| 媒體  | 業務和服務情況 財務表現 未來發展方向 企業社會責任 | 新聞發布會 媒體採訪 定期溝通 |

03 / 可持續發展管理

3.4 ESG重要性議題識別與分析

本集團以《ESG報告指引》為依據，結合本集團的業務模式、行業發展、國家政策等維度，識別和篩選出本集團2021年ESG重要性議題。為了增強報告的針對性、實質性，本集團面向各持份者開展廣泛的問卷調查。根據各持份者的反饋結果，本集團進行了ESG重要性議題的分析。本集團有針對性地篩選實質性較強的關鍵議題，並據此持續完善ESG管理，更好的滿足持份者的期望與訴求。



步驟1 ESG議題識別

本集團根據自身的業務模式，結合國家政策、資本市場評級要求及行業ESG披露趨勢，識別出社會、環境和治理三大領域的22項ESG議題，如客戶健康與安全、服務品質、反貪腐、綠色物業管理等。



步驟2 持份者調研

董事會參與了2021年ESG重要性議題的評估，本集團亦收集來自投資者、供應商、政府監管部門、客戶、員工等持份者共計1,189份問卷，充分了解內外部持份者對本集團2021年ESG議題的重要性評估情況。



步驟3 重要性分析

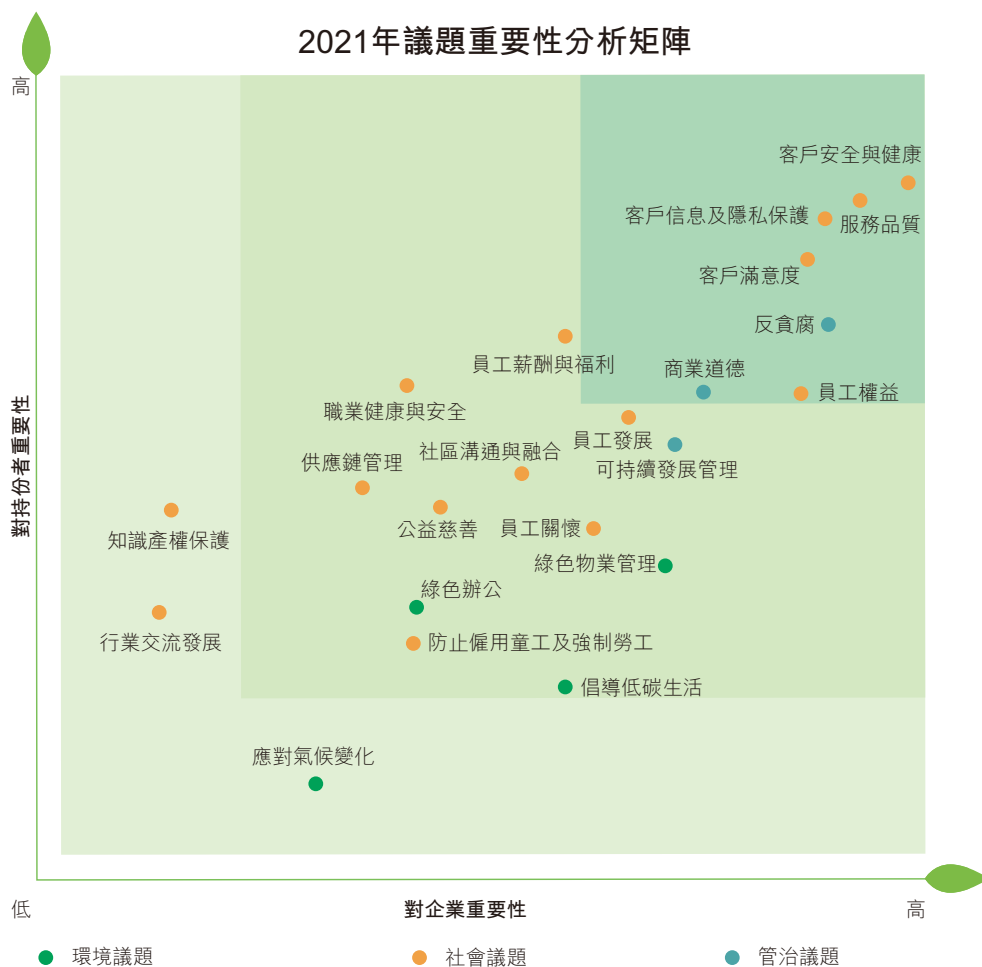
根據重要性原則，本集團基於問卷調研結果，就「對企業的重要性」以及「對持份者的重要性」兩個維度對ESG議題進行排序，繪製重要議題矩陣。

本集團亦面向管理層和員工進行了逾20場深度訪談，以了解受訪者的觀點、訴求及管理 and 實踐現狀，幫助本集團進一步判定議題對企業發展的重要性。



步驟4 管理層確認

本集團董事會及管理層對重要性分析結果進行審閱，確認2021年ESG重要議題及議題矩陣(見下圖)。



03 /

可持續發展管理

2021年ESG重要議題矩陣

| 議題重要性 | 排序 | 類別 | 議題 |
|--------|----|----|-------------|
| 高度重要議題 | 1 | 社會 | 客戶安全與健康 |
| | 2 | 社會 | 服務品質 |
| | 3 | 社會 | 客戶信息及隱私保護 |
| | 4 | 社會 | 客戶滿意度 |
| | 5 | 管治 | 反貪腐 |
| | 6 | 社會 | 員工權益 |
| | 7 | 管治 | 商業道德 |
| 中度重要議題 | 8 | 管治 | 可持續發展管理 |
| | 9 | 社會 | 員工發展 |
| | 10 | 社會 | 員工薪酬與福利 |
| | 11 | 環境 | 綠色物業管理 |
| | 12 | 社會 | 員工關懷 |
| | 13 | 社會 | 社區溝通與融合 |
| | 14 | 社會 | 職業健康與安全 |
| | 15 | 社會 | 公益慈善 |
| | 16 | 社會 | 供應鏈管理 |
| | 17 | 環境 | 倡導低碳生活 |
| | 18 | 環境 | 綠色辦公 |
| | 19 | 社會 | 防止僱傭童工及強制勞工 |
| 一般重要議題 | 20 | 社會 | 知識產權保護 |
| | 21 | 環境 | 應對氣候變化 |
| | 22 | 社會 | 行業交流發展 |

責任發展 • 「越+」穩健



本集團堅持全面均衡可持續發展理念，踐行精益發展責任，持續完善及規範內部治理，重視風險防範，加強廉政建設，倡導誠信合規運營，提升本集團整體治理水平，為持續發展提供堅實基礎。審計法務部通過實施內部審計監督，通過推動內控體系建設，助力合法合規經營。

本章節回應的重要性議題及指標指引

重要性議題

SDGs目標

聯交所ESG指標

反貪腐
商業道德
知識產權保護



B6.3
B7
B7.2
B7.3

04 /

責任發展 • 「越+」穩健

4.1 誠信合規

本集團重視合規營運對維持企業日常運作的重要性，嚴格遵守內外部法律制度規範，從規範企業治理、完善合規制度、開展合規培訓、合規信息披露四方面出發，不斷夯實合規管理體系，保障誠信合規。



規範企業治理

本集團重視治理規範，嚴格遵守《上市規則》、《公司章程》等法律法規的規定，持續完善規範治理體系。本集團建立了清晰的企業管治架構，設有董事會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、投資委員會和ESG委員會，各委員會嚴格依據上市規則、《公司章程》及委員會職權範圍，各司其職且有效運作，形成良好的治理結構。



完善合規制度

本集團制定及實施一系列合規管理制度，並根據法律法規變化、管理要求提升及業務發展等情況不斷更新及補充合規管理制度。2021年，本集團發布《行業政策法規速遞》，為本集團各職能部門及成員公司的依法合規經營提供法律支持及幫助。



開展合規培訓

- ✓ 本集團積極開展「青苗行動」系列專項法務培訓，開展全國線下法務輪訓活動，剖析民法典在物業管理領域的應用，明確物業管理服務責任和侵權責任歸屬，全方位提供法規政策支持。



開展廣州市物業管理條例培訓，賦能前線物業運營



2021年3月，本集團廣州公司開展管理人員「四學一做」專題系列之《廣州市物業管理條例》解讀專題培訓，分別圍繞健全業主組織相關制度、規範前期物業管理、強化物業管理行為監管、完善物業的使用和維護制度等四大重點問題進行解讀，為物管工作實踐提供充分的法律支持和指引，本次培訓共有57名中層以上管理骨幹成員現場參加，其餘174名管理人員通過「悅工作直播」在線參加。



| | |
|--------------|-----|
| 住宅物業板塊民法典培訓 | 9場 |
| 住宅物業板塊法務專題培訓 | 10場 |



合規信息披露

本集團積極履行信息披露義務，按照真實、合規、及時的原則，向所有股東、投資者及社會公眾披露相關信息，使各方了解本集團財務、經營、人事、ESG管治等重大事項。本集團秉承高標準誠信負責的態度、重視投資者關係，設立多種溝通渠道與投資者與社會公眾溝通，持續加強投資者關係管理。

04 / 責任發展 • 「越+」穩健

4.2 風險管控

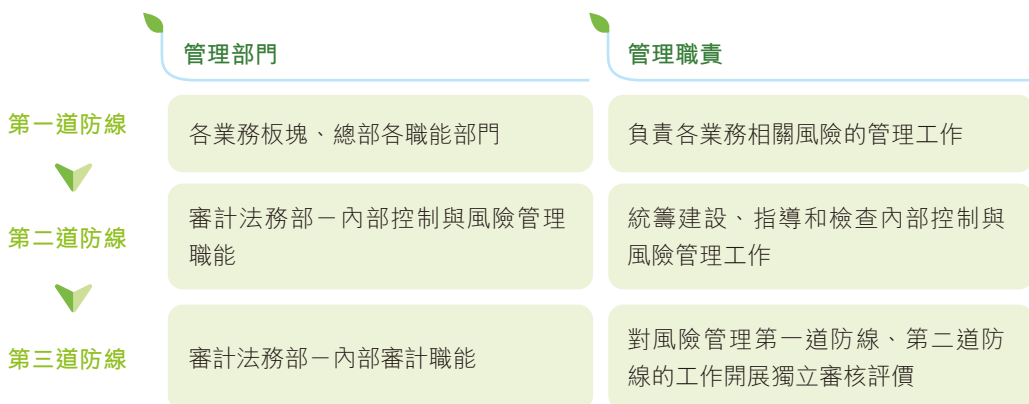
本集團高度重視風險管理和內部控制，通過搭建全面風險管理體系，加強並完善風險管控流程，對企業內可能產生的各種風險進行識別、衡量、分析、評價，並採取及時有效的方法進行防範和控制。

📍 風險管理

本集團制定並實施《風險事件管理辦法》等管理辦法，推進及改善本集團風險管理。此外，本集團定期匯總其成員公司的風險信息，按季度填報本年的風險事件情況，並督促風險事項的整改完成，以實現對企業風險的有效化、常態化管控。

✓ 風險管理體系

本集團風險管理組織機構主要包括董事會、審核委員會、高級管理層、總部各職能部門及成員公司管理層、審計法務部，並構建三道風險管理防線。



✓ 風險管理流程

| 管控階段 | 管控措施 |
|--------|---|
| 一、風險識別 | (1) 成員公司在日常營運中持續收集風險相關的內外部信息，包括歷史數據、未來預測以及國內外相關企業發生的風險損失案例等，重點監控影響本集團目標達成的風險及風險表現，對風險信息進行動態管理。 (2) 成員公司根據業務類型收集風險信息，識別與其相關的風險，並按要求報送審計法務部。 (3) 審計法務部對成員公司報送的風險信息進行分析、篩選及整合。 |

| 管控階段 | 管控措施 |
|--------|--|
| 二、風險分析 | <ol style="list-style-type: none">(1) 審計法務部進行風險評估時，根據風險類型特點和風險管理實際需要選擇定性和定量評估方法。(2) 審計法務部在評估多項具體風險時根據風險發生的機率及對經營發展目標的影響程度，確定風險管理關注的重點和管理優先順序。(3) 審計法務部對各風險之間的關係進行分析，以分析各具體風險的關係及其組合效應對營運和業務目標的風險，從而對風險進行統一集中管理。(4) 審計法務部必要時聘請有資質、信譽好、專業能力強的外部中介機構協助實施。 |
| 三、風險應對 | <ol style="list-style-type: none">(1) 成員公司提出風險管理解決方案，本集團總部其他職能部門提供專業意見，並由審計法務部評價方案的充分性及適當性。(2) 審計法務部對具體風險提出解決方案。(3) 成員公司實施風險管理解決方案，將風險控制責任落實到具體部門並實施執行。(4) 本集團建立風險預警機制，設立重大風險預警指標，適時進行風險預警。(5) 審計法務部對可能發生的重大風險和突發事件，制訂應急預案，明確工作和責任劃分，開展常規培訓，確保重大風險和突發事件得到及時妥善處理。 |
| 四、風險評價 | <ol style="list-style-type: none">(1) 審計法務部負責對風險管理工作的開展情況及其工作成效進行獨立評價，並提出風險管理工作的優化方向及改善建議。(2) 審計法務部須知會負責人員考核指標與風險管理目標。 |

04 / 責任發展 • 「越+」穩健



內部控制

本集團通過完善內控制度建設，加強內控合規審查，專項內控審計等措施，持續優化內部控制體系的運行效果。

2021年，本集團為規範內部運營管理，防範經營風險，參考《企業內部控制基本規範》及其配套指引的規定要求，梳理出核心業務流程及對應的管控制度。

2021年，本集團以現行制度為基礎，建立全年合規評審機制，對成員公司的制度設計和運行情況開展評審。評審以樣本抽取和現場評審的形式，對成員公司的整體內部控制情況進行全面檢查，對經營過程中發現的風險進行識別，並組織開展整改工作，具體整改任務落實到各前線，從設計層面及執行層面落實整改措施。

4.3 堅守清廉紅線

2021年，本集團持續加強廉潔建設，強化思想引領，完善管理制度，積極踐行「陽光決策、陽光經營、陽光管理、陽光服務」的工作思路，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，並根據《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法(試行)》及《越秀集團紀檢系統內部監督辦法(試行)》等相關制度，以問題為導向，做深做細日常監督，推動監督防線前移，進一步提升監督效能。本集團對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件，倡導員工誠實守信，樹立員工廉潔意識，不斷完善廉潔規章制度，強化內部問責及監督舉報渠道，並不斷加強廉潔教育與培訓，宣貫反貪腐理念，營造廉潔的文化環境和倡廉善治的企業氛圍。

本集團已依據ISO 37001:2016反賄賂管理體系，以預防、識別並應對貪腐行為，並遵守適用的有關反貪腐的法律法規及自願性承諾。



廉政管理架構

本集團恪守商業道德操守，董事會致力維持及建立完善的反貪腐管理架構，以確保本集團的廉潔、高效運營。紀委辦公室作為執行部門，負責管理反貪腐方面的事宜，並統籌各職能部門、成員公司等協同落實反貪腐相關管理工作，將廉潔思維融入日常工作。

為加強管理層對反貪腐監管的參與，反腐敗工作小組召開季度會議和專題會議，專題研究專項審計反饋問題整改、重點業務條線巡檢問題閉環以及各類型投訴舉報的調查結果等，提升反貪腐管理水平。



廉政建設制度

本集團嚴格貫徹落實《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等規定，橫向構建「業務條線+職能部門+審計法務」的三級風險防範管控模式，縱向構建「項目+區域+總部」的三級聯防聯控監督模式，形成具有物業管理特色的網格化聯防聯控監督工作體系。



廉政建設實踐

- ✓ 夯實思想根基：結合工作需要召開監督會議四次，深入剖析反面典型案例，在深化廉潔教育中引導知敬畏、明規矩、守高標準；組織開展監督業務培訓4場次，涵蓋本集團各級監督人員，動態檢視問題，及時通報事項，監督工作格局得到進一步鞏固。
- ✓ 落實廉政建設責任：主要管理層與各職能部門及成員公司主要負責人簽訂2021年《黨風廉政建設目標責任書》，嚴格檢查考核，把廉政建設貫徹到執行本集團各項決策部署上。截至目前，本集團共計簽訂2021年《黨風廉政建設目標責任書》447份。
- ✓ 完善監督治理體系：按照2021年工作計劃，本集團積極配合落實內部監督治理體系的搭建和完善，推動相關業務部門完善規章制度。截至目前，本集團共計完成並下發了《廣州越秀物業發展有限公司「三重一大」決策事項清單》及《廣州越秀物業發展有限公司三公經費使用規定(試行)》等六套制度文件，持續推動企業治理與監督體系有效融合。

04 / 責任發展 • 「越+」穩健



舉報人保護

本集團嚴格參照相關舉報人保護工作制度，對適用範圍、管理部門、查辦流程、責任追究等內容加以制度化規定。

- ✓ 舉報渠道：倡導「開門反腐」，鼓勵企業內部員工及外部人員通過多種舉報渠道(如電話、電子郵件、信件、公眾號等方式)對受賄行為進行檢舉。
- ✓ 信息保護：規範舉報辦理程序，對舉報人信息實行保密，並由專人管理，禁止對舉報人實行打擊報復，切實保護舉報人利益。
- ✓ 處理流程：



重視廉潔教育

本集團時刻落實紀律教育和廉潔教育，推動新入職員工簽署《廉潔從業承諾書》，通過開展集中式廉潔教育，通過身邊事教育身邊人，將廉潔教育深入企業核心理念當中。2021年，本集團將廉潔教育常態化與全面化：

- ✓ 於每季度召開監督會議，全方位、多角度監督內部廉潔工作實施情況；
- ✓ 開展履新管理層任前廉潔談話座談會，為新晉管理層的廉潔精神扎根打下基礎；
- ✓ 統籌編製並下發了《廉潔從業制度匯編》，把廉潔教育深入基層；
- ✓ 實行「以案治本」的案例警示教育宣貫，將反腐敗精神傳遞至每一名員工，積極營造清風正氣的廉潔從業氛圍；
- ✓ 結合員工的特點，創新推出「廉潔漫說」系列廉潔警示宣講漫畫，推動認識提升、管理提升。

2021年，本集團落實以發現問題為導向理念，向內部董事開展了11次，共計16小時的反貪腐培訓，內容包括法紀教育、廉潔合規、幹部作風等廉潔文化建設、反腐教育、警示案例等。



「以案治本」強落實— 首場廉潔教育巡迴宣講會



2021年7月，本集團召開了首場廉潔教育巡迴宣講會，要求員工管理好廉潔風險，認清崗位風險點，落實履職履責。該次宣講會合計100餘人通過「線上+線下」形式參加。



4.4 知識產權保護

本集團嚴格遵守《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權法》《中華人民共和國民法典》等法律法規要求，高度重視知識產權保護。

- 📍 **保護自身知識產權：**本集團遵循集中管理、規範使用的原則，將知識產權保護的相關工作流程和規範化，切實保護自身知識產權。截至2021年12月31日，共持有商標10件、軟件著作49件、實用新型專利17件、高新產品六件。
- 📍 **尊重他人知識產權：**本集團充分尊重合作方的知識產權，嚴格在授權範圍內使用合作方知識產權。2021年，本集團開展了必要的軟件正版化自查工作，各部門負責人均已簽署《使用正版軟件承諾書》，並編製《軟件正版化許可移交確認表》。

匠心品質·「越+」美好



本集團秉持「用心·成就美好生活」的使命，圍繞「住宅+商業+大交通+城市服務」，打造全能型城市運營服務商，為客戶提供一體化服務，致力為客戶提供「越+」美好的匠心服務。本集團用心聆聽客戶心聲，重視客戶滿意度，在不斷提升服務品質的同時，亦致力於為客戶提供健康與安全的服務，持續關注客戶信息及隱私的保護。

本章節回應的重要性議題及指標指引

重要性議題

SDGs目標

聯交所ESG指標

服務品質
客戶滿意度
客戶安全與健康
客戶信息及隱私保護



B2.3
B6
B6.2
B6.4
B6.5

5.1 服務標準化

5.1.1 服務體系管理標準化

本集團堅持以客戶為中心，通過規範化管理，大力推進標準化服務體系落地。截至2021年12月31日，本集團制定了68項服務標準，包括《銷售案場運營管理工作指引》《工程管理崗位作業指導書》《環境日常管理作業指導書》《客戶檔案管理作業指導書》《消防安全管理工作規程》《項目裝修管理作業指導書》《電梯日常巡查可視化標準手冊》等。通過打造一系列標準化服務標準，為匠心服務提供標準化、系統化、品質化的服務要求。

2021年，本集團堅持全方位品質提升及高標準的管理運作，通過多項質量管理體系認證，不斷提升客戶服務質量。



廣州越秀物業發展有限公司
ISO 9001質量管理體系
認證



廣州越秀怡城商業運營有限公司
ISO 9001 質量管理體系
認證



廣州地鐵環境工程有限公司
ISO 9001質量管理體系
認證

05 /

匠心品質 • 「越+」美好

5.1.2 服務業態管理標準化

本集團圍繞不同管理業態，制定及更新了一系列的標準化管理標準，並通過標準化指引，進一步提升本集團的服務水平。

住宅物業管理

針對住宅物管服務，本集團圍繞基礎物業管理制定了71份物業管理標準體系文件，歸納總結了逾6,000條服務標準。2021年，本集團不斷完善服務標準，更新《越秀服務住宅基礎物業管理標準指導書》，在原有的基礎制度上修訂了客服、秩序、工程及環境四大專業條綫的作業標準，進一步細化及標準化服務標準。





關鍵崗位集訓營



2021年4月，本集團圍繞住宅物業管理標準化開展為期5天的物管系統條線管理人員集訓營，以進一步提升服務質量。課程涉及現場品質管控、滿意度提升策略、客戶服務觸點、項目運營、對標學習等18門課程，人均培訓時長達48小時，通過培訓鼓勵管理人員深入剖析管理問題，研究措施舉措。



05 /

匠心品質 • 「越+」美好



商業物管服務

本集團擁有逾20年商業物業管理及運營經驗，著力中國高端寫字樓物業管服務。針對不同的商業服務場景，深挖商業客戶多需求，對標國際商業服務標準，開發多項高標準特色服務。

本集團提供專業化商業運營服務，是中國高端寫字樓物業管理的引領者。本集團提供包括商業運營及管理服務、市場定位諮詢服務及租戶招攬服務等在內的全鏈條商業運營管理，通過專業化、系統化、個性化的服務標準，打造「越智能」「越健康」「越關懷」「越便捷」「越共享」「越社群」六大價值體系，全力構建「智慧、健康、共享、便捷、愉悅」的「越商務」生態圈。

本集團制定並實施《寫字樓商業服務標準》，形成共計65項服務標準指引，包括九項人員形象管控標準、31項服務場景管控標準及25項客戶業務服務標準，覆蓋商業物管服務的全鏈條。



✓ 廣州國際金融中心「越商務」價值服務體系

「越便捷」 持續開展特殊人群服務接待指引培訓，透過增設無障礙設施，如電梯按鍵盲文、無障礙停車位及無障礙通道等。



「越關懷」 針對夜間下班的客戶(尤其是女性客戶)，通過記錄網約車車牌號等措施提供夜間安全出行關懷服務。



「越共享」 在辦公樓層增設共享式的隔音辦公艙，可供樓層所有辦公人員使用，讓人們免除噪音的干擾，找到安靜和高效的辦公環境。



05 /

匠心品質 • 「越+」美好

「越智能」 主動提升硬件設備並啟動全面提升形象與服務的改造。在落客區、尋車系統、垃圾分類區域、電梯等設備進行了智能化改造。



「越健康」 提供常態化防疫的管理標準，定期消殺，提供防疫物資，確保租戶能在健康安全的環境中辦公。



「越社群」 持續透過舉辦「青少年科學夏令營」，在超高層設計、大樓空調主機、室內空氣監測系統、消防安全等幾個維度向青少年科普有關科學、技術、工程和數學的知識，旨在為青少年講解廣州地標大樓背後的運作原理，豐富其課外學習生活。





TOD綜合物管服務

TOD是一個城市規劃及設計模式，以公共交通為導向，集工作、商業、文化、教育、居住等為一身，使公共交通在居民區或者商業區的使用最大化。本集團擁有「地鐵環境工程維護+地鐵物業管理運營」複合型TOD物管運營模式，出台並執行《廣州地鐵物業100個服務細節》《地鐵物業關鍵崗位作業指導書》等16項標準化工作指引，為地鐵環境工程維護及物業管理運營提供標準化管理。



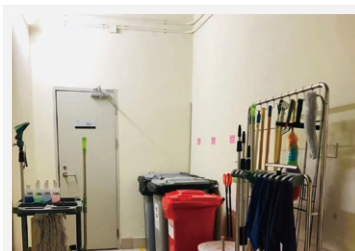
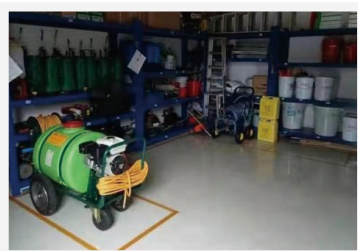
05 /

匠心品質 • 「越+」美好



打造TOD物管標桿項目

本集團在廣州地鐵陳家祠站、滄峰崗停車場、鎮龍車輛段等地積極開展打造標桿工作，落實好現場的服務質量的同時，通過對班組進行可視化的打造，規範班組管理，通過「硬性指標+現場審查」的方式評選標桿，進一步提升服務品質。





TOD物管服務開展「強意識 促服務」客服專題培訓



2021年，本集團在TOD物管服務方面開展《物業服務指南》客服專題培訓，物管項目負責人和客服專業線人員運用數據、實例分析物業行業管理現狀，歸納物管服務核心「四」目標、物管服務全生命周期「六」階段、物管服務提升「五」法寶，通過問題導入、現象呈現的方式，指導強化管家式服務理念，培訓現場學習氣氛濃厚。培訓過程中，學員們認真思考，積極發言，交流探討，掌握了解物管服務細節處理要點。通過對管家式服務模式的學習，一線服務人員將持續強化服務意識，提升服務質量。



05 /

匠心品質 • 「越+」美好

5.2 服務品質提升

本集團全力打造「越秀好服務」，通過加強品質督導，開展專項品質提升工作，完善綠色文明的社區環境、設備房標準化落地、7×24小時智慧化社區安防、豐富的社區人文活動、人員服務升級等一系列舉措；打造內部標桿，2021年，本集團面向各區域公司開展標桿項目打造工作，共評選出九個標桿項目和五個案場項目，充分發揮標桿示範效應，不斷提升物管服務品質。

品質督導

本集團高度重視物管服務品質，制定《QPI標準》等制度，在住宅的物管服務方面，按照「三級督導模式」開展品質督導工作。2021年，本集團分別於5月至7月、10月至12月在全國範圍內開展一級品質督導巡查，圍繞客服、工程、秩序、環境四大專業條線，按照全生命周期管控，對交付前、交付後、案場及後期常規項目進行品質督導巡檢工作。此外，本集團將品質督導責任落實到各區域公司和項目負責人，每季度開展二級、每周開展三級督導工作，以點帶面，確保服務品質得到及時、有效的監管和整改。

2021年，一級品質督導巡查了十個區域公司，覆蓋81個重點項目，累計督辦2,546個品質問題。

一級品質督導



二級品質督導



三級品質督導



住宅服務品質管理「三級督導」模式



品質提升

2021年9月至11月，本集團開展了為期三個月的「強服務」品質提升專項行動，覆蓋全國十大區域。該項行動以「客戶貼心、秩序安心、工程放心、環境舒心、案場悅心」的「五心」服務為宗旨，致力於提高現場服務品質。此次行動共固化了62個環節，如環境提升、工程整改、消防演練、設備參觀等，共計1,500條服務標準細項工作，使得住宅物業的客戶滿意度總體得分提升至88.2分。

| 五心服務 | 提升內容 | 提升效果 |
|------|-----------------------------|----------------------------|
| 環境舒心 | 對小區園林綠化、清潔衛生、休閒設施等方面進行整改與煥新 | 約1,600項環境整改 |
| | | 近6,000棵喬木修剪 約2萬平方米草坪補植 |
| | | 近1萬平方米地被補植： 約9,000棵灌木補栽 |
| 工程放心 | 完成設備房管理標準化，對牆、地面及管道標識進行品質煥新 | 約2,000項工程整改 |
| | | 約4,000項公共設施升級煥新 |
| | | 約100個設備房標準化 |
| | | 約5,000個小區監控監測 |



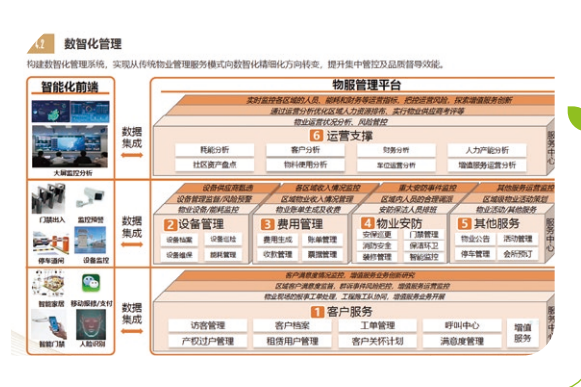
05 /

匠心品質 • 「越+」美好

| 五心服務 | 提升內容 | 提升效果 | |
|------|-------------------|---|--|
| 秩序安心 | 提升園區安保工作，強化社區安全管理 | 約200次應急演練 近100次消防演習 約2萬次違章停車處理 |  |
| 客服貼心 | 提高客服質量，暢通客戶交流渠道 | 約9萬戶上門走訪關懷 約100次經理接待日 近700次設備房參觀日 |  |
| 案場悅心 | 打磨服務觸點，提供高品質案場接待 | 360度無微不至的關懷 |  |

5.3 智慧物業管理

本集團秉承「數字學生+社區管理」的管理理念，以數字化、智能化作為驅動力，通過物聯網(IoT)、人工智能(AI)、數據中台、EBA系統等技術逐步創新智慧服務，深化社區智能化管理水平，致力為業主提供優質的智慧化生活體驗。



智慧服務：為客戶開發一站式生活解決方案的客戶服務平台，即悅秀會平台，集會員服務、會員商城、會員活動、業主服務、全民營銷等功能於一體，為客戶提供線上場景化管理與服務，通過矩陣式觸點管理，多渠道即時服務客戶，提升客戶滿意度。

智慧運營：通過與金蝶我家雲合作的智慧物業運營管理平台，為一線物業管理人員提供項目管理、客戶管理、合同管理和收費管理等七大功能模塊，企業內部能更直接地接觸到各業務信息，提升業務自動化程度，同時與客戶平台悅秀會APP深入融合，業主通過悅秀會APP能實現在線繳費開票等一系列物管功能。其中，收費中台的建立，更實現了主數據管理、客戶信息共享和繳費支付通道貫通等重點功能，從根本上解決了數據治理問題，全面提升了數據準確度。



05 / 匠心品質 • 「越+」美好



智慧出入：通過物聯網、人工智能等技術，在社區和寫字樓出入口增設人臉識別、二維碼、刷IC卡及身份證等智能出入方式，人臉識別系統準確率可達95%；並設置一鍵邀約訪客、遠程授予門禁權限等功能，確保出入安全與效率。



智慧設備：引入電動掃路機、警用平衡車等先進設備，通過環境機械化、秩序智能化落地，從傳統人力走向智能，讓整個作業流程更加規範化、標準化、科學化，推動現場服務品質。



智慧安防：

- ✓ 落地集成智慧物業系統，對園區安防及異常及時預警，包括車輛佔道、周界入侵、電動車入電梯、電梯困人、夜間來訪人員動線異常等，並通過線上預警中心由中控室發起語音及視頻彈窗，第一時間通知相應工作人員處理。
- ✓ 在全國在管物業範圍內安裝154個「高空拋物攝像頭」，結合AI算法，可以識別小到煙頭大小的物體墜落軌跡，提醒監控中心人員，有效預防高空墜物。
- ✓ 通過提升園區安全等級減少秩序人員線下巡查頻次，提高線上巡查密度，對園區實現智慧、精準周界安防。



智慧停車：設立無卡收費系統，通過車牌識別計算停車時間及費用；配置反向尋車觸摸屏查詢終端，開通遠程尋車平台，提高停車尋車便捷性。



智慧商務：搭建智慧商務管家系統，可通過手機完成訪客邀請、物管公告、故障報修、停車繳費、線上商城、共享空間、商旅服務、分揀中心、電子發票等商業服務，提高商業辦公效率。整合樓宇產業資源，以資源分享疊加個性化定制服務，實現與企業及客戶間的共用、共創、共贏。

05 /

匠心品質 • 「越+」美好



推出智慧社區管控平台

本集團落地智慧社區管控平台，聯動一個 IoT 平台、五大業務系統（共 106 個數據指標）、80 個監控攝像頭，實現了「虛擬現實 + 實時畫面 + 數據看板 + 工單聯動」的新型管理模式。

- 物業運營數據可視化：**將社區主營收入、多種物業運營、管理成本、人均效能、樓棟收繳率對比呈現，對物業運營概況一屏統覽。
- 智能巡查再升級：**通過 AI 算法攝像頭的生物識別認證和智能軌跡追蹤技術，捕捉巡防軌跡，實現智能巡更、靈活布點、線路事先預設、電子台賬統計等。
- 通行管理智能化：**實時記錄社區人員通行信息，集成公安平台，監控高風險人員，打造以「視頻車牌識別」技術為核心的車輛出入管理模式，實現智能收費。
- 智能社區全掌控：**接入廣州社區 80 個攝像頭，利用智能 AI 學習算法，進行 AI 視覺監管。
- 設備監控全天候：**聯動自研的 EBA 系統對設備異常情況及時掌握。

憑藉該項行業領先的數智化建設成果，2021 年本集團榮獲「天馬盃」中國物業行業信息化案例獎項。



5.4 客戶滿意度

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》，堅持「以客戶為導向」的基本準則，尊重消費者的合法權益，以客戶滿意為優先考慮，制定《項目滿意度管理作業指導書》《客戶訪談作業指導書》《全國400集成指揮中心管理規範》等制度文件，通過規範化與精細化的指導，強化服務意識，提高客戶服務品質。本集團重視客戶意見，及時整改服務過程中出現的問題；積極拓寬客戶溝通渠道，對客戶意見進行及時反饋，進一步提升客戶滿意度。

5.4.1 及時響應客戶投訴

本集團始終將客戶需求放在首位，設立多種公開方式暢通客戶反饋渠道。編製了《全國400集成指揮中心管理規範》《客戶投訴處理工作指引》《不合格服務控制程序》《糾正和預防措施控制程序》等制度及規範指引，對投訴進行分級分類管理，並明確了各級別投訴的管控措施，規範客戶投訴處理流程，以及投訴處理的時間要求和跟進要求等，積極回應並及時受理客戶投訴，致力為客戶提供滿意的解決方案。

📍 投訴處理流程





📍 投訴管理機制

- ✓ 住宅物管服務：客戶可通過小區管家、客服前台、400投訴熱線電話、「悅秀會」平台等線上線下渠道提出意見和訴求，400指揮中心對業戶訴求處理流程進行監督與集中管控，並根據《全國400集成指揮中心管理規範》，對投訴處理、紅線事件、重大事件上報等工作進行分級管理規範管控，每個月出具投訴處理報告，並進行抽查覆盤。
- ✓ 商業物管服務：客戶可通過客服熱線、總部服務監督熱線、公眾號三個平台進行意見反饋，本集團根據《客戶投訴處理工作指引》對客戶投訴進行處理，在收到責任部門的最終處理結果後，根據客戶投訴的內容、重要性及處理結果的複雜性安排人員進行驗證，在跟進處理結束後三個工作日內對客戶進行回訪，綜合考慮溝通效果，可使用電話、微信、現場溝通的方式及時回訪確認，形成處理閉環。
- ✓ TOD物管服務：根據《不合格服務控制程序》《糾正和預防措施控制程序》制度對客戶投訴進行處理，按不合格情況採取相應的處置方法糾正，解決客戶訴求，糾正後由責任部門進行效果驗證。

05 /


匠心品質 • 「越+」美好


2021年，本集團共計收到10,025單投訴，均高效、貼心予以解決。

| | 投訴處理率(%) | 投訴關閉率(%) | 平均響應時間(小時) |
|--|----------|----------|------------|
|  住宅物業 | 100% | 99.77% | 2.13 |
| | 投訴處理率(%) | 投訴關閉率(%) | 投訴滿意度(%) |
|  商業物業 | 100 | 100 | 100 |
| TOD物業 | 100 | 92 | 95 |

5.4.2 重視客戶溝通

本集團重視與客戶的積極主動溝通，通過上門拜訪、滿意度調查、神秘訪客調查、客戶接待活動等舉措暢通客戶溝通渠道，保障客戶意見及建議得到及時、有效的反饋，進而促進內部管理提升。根據第三方調研機構調查數據，2021年，本集團住宅物管服務整體客戶滿意度88.20分，高於行業標桿滿意度1.8分，比行業總體客戶滿意度平均分高出10.20分；商業項目的租戶平均滿意度達到93%。

 **上門拜訪**：本集團根據《客戶訪談作業指導書》的指引，通過入戶訪談的形式，明確客戶需求，針對性實施改善措施。

 **滿意度管理**：本集團制定了《項目滿意度管理作業指導書》，並以此指引定期開展滿意度調研，根據滿意度調研結果，形成內部改善提升計劃，並對整改情況進行督導，形成滿意度閉環管理。



滿意度管理流程

2021年，本集團針對住宅物管服務，商業物管服務及TOD物管服務分別開展了客戶滿意度調查。

業態

2021年滿意度調查

住宅物管服務



由第三方公司開展，去年共計開展兩次滿意度調研，覆蓋磨合期(收樓滿180天)、穩定期(收樓滿365天)、老業主1(收樓滿兩年)、老業主2(收樓兩年以上)四個生命周期客戶類型，共推送161,426份問卷。

商業物管服務



對70%的商業租戶採用線上調研形式，對30%的租戶採用預約面訪形式，對員工、訪客、消費者、採購商採用線下面對面形式進行調查。

TOD物管服務



由生產安全部組織開展，每個季度對拆遷安置小區進行電話或現場滿意度調查；地鐵車站、車輛段的滿意度是由廣州地鐵進行每月考核評分，並結合現場指標體系抽查，最終形成滿意度得分。



客戶接待活動：本集團設立經理接待日活動，要求各住宅物管經理每季度開展一次小區業主座談會，並邀請業主參觀設施設備房，展示設施設備的維護保養等。



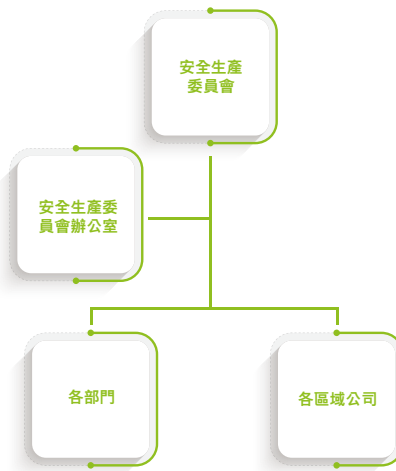
05 /
匠心品質 • 「越+」美好

5.5 客戶健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《企業安全生產標準化基本規範》等法律法規，高度重視安全生產工作，制定包括《安全生產責任管理制度》《安全生產教育培訓管理制度》《安全生產隱患排查和治理管理制度》《生產安全事故應急預案》等安全生產規章制度，積極為客戶打造安全、健康、衛生的生活環境，落實安全生產責任。

5.5.1 安全生產架構

本集團依法建立安全生產組織機構，明確各層級主要組成人員及職責，由董事長和總經理擔任企業安全生產的第一責任人，對安全生產責任，實行「一票否決制」。



安全生產管理架構

| 安全管理層級 | 人員組成 | 安全管理職責 |
|------------|-----------------|--|
| 安全生產委員會 | 由管理層、各部門主要負責人組成 | 組織制定安全管理制度和方針，組織召開安全例會，聽取各級安全生產工作匯報，監督各生產安全機制及治理工作執行情況。 |
| 安全生產委員會辦公室 | 各業態設立獨立安委會辦公室 | 監察各部門單位安全責任制的工作，落實安全風險分級管控和隱患排查治理雙重工作的執行，組織安全教育培訓，開展應急救援演練，向安委會提交匯報安全工作報告。 |

5.5.2 安全管理機制

📍 納入考核指標

本集團堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的國家安全生產方針，執行安全管理「一票否決制」，堅決貫徹和執行有關企業安全管理和防範的法律法規，安全生產管理納入績效考核，制定《安全生產責任制考核實施方案》，明確安全生產責任考核指標。

📍 設立管理目標

本集團設定安全生產管理目標，並通過簽訂安全生產責任書，落實安全生產責任。

- ✓ 安全生產直接責任事故為零。
- ✓ 重大環境污染事故為零。
- ✓ 重大內部治安事故為零。
- ✓ 重大食品安全責任事故為零。

📍 完善安全事故處理

針對已經出現的生產安全事故，本集團制定了《生產安全事故報告和調查處理制度》和《生產安全事故責任追究制度》，明確生產安全事故等級分類、事故報告和事故調查處理流程，根據調查結果編制《事故調查報告》，對相關責任人員進行追責處理，做到盡職履責，失責追責。



生產安全事故處理流程

05 /

匠心品質 • 「越+」美好

5.5.3 安全管理舉措

為了確保客戶享受安全與安心的社區生活，打造優越安全的居住環境，本集團定期開展項目自檢，排查社區安全隱患活動，包括消防安全隱患排查、高層樓房外立面的隱患排查、設備房巡查等，工作人員每天固定巡更，積極開展風險辨識，加強安全管理。

安全隱患排查與整改：2021年，本集團開展消防管網智能化改造、電動車專項整治、燃氣系統專項安全檢查、有限空間管控、戶外井蓋整改等多項安全隱患排查整改工作，前置安全風險識別及管理。





消防安全管理：通過檢查消防配備設施，完善《消防安全管理制度》《安全手冊》《租戶手冊》《施工管理規定》等措施加強消防安全管理。廣州國際金融中心獲評為消防安全「先進單位」。



首期消防管網智能化改造



2021年七月，本集團對全國項目展開消防管網智能化改造，通過智能化改造，實現遠程集中監控，提供不間斷實時監測，並通過EBA系統實現數據告警預判，提升消防安全管理質量。



05 /

匠心品質 • 「越+」美好

社區安保管理：在住宅物業「強服務」行動中，加強巡邏，監控中心24小時值守，每日對電動車亂停亂放情況進行整改，對車庫進行巡查，維護社區公共秩序，確保社區安全穩定。



智能安全監控：通過智能化、數字化設備對安全隱患進行實時監控，提升安全管理效率。為業主及住戶提供便捷、安全、高效的社區生活體驗。



5.5.4 安全生產培訓

本集團始終將保障業主的安全放在重要位置，定期開展安全生產培訓，開展安全文化建設，設立安全文化牆、開展安全生產月等安全文化活動，不斷增強物管服務人員的安全服務意識，持續提高安全服務能力，最大限度的保護廣大業主及住戶的人身財產安全。本集團依規編製各類綜合預案、專項預案和現場處置方案，定期開展高空作業應急救援演練、有限空間作業應急救援演練、電梯困人應急救援、防颱防汛等各類應急救援演練，提高本集團應急處置水平及救援能力，保障客戶生命財產安全。



廣州越秀金融大廈「空地聯動」消防應急救援聯合演練



2021年11月，本集團聯動天河區人民政府冼村街道辦事處、天河區消防救援大隊、廣東省人民醫院、東部通航等多方資源，在廣州越秀金融大廈舉行一場「空地聯動」的消防應急救援聯合演練。演練結束後，天河區冼村街道辦事處、天河區消防救援大隊等政府部門對本次演練的整個流程給予高度肯定，並為廣州越秀金融大廈正式授予「應急救援共建單位」的榮譽。



05 /

匠心品質 • 「越+」美好



社區消防安全演練



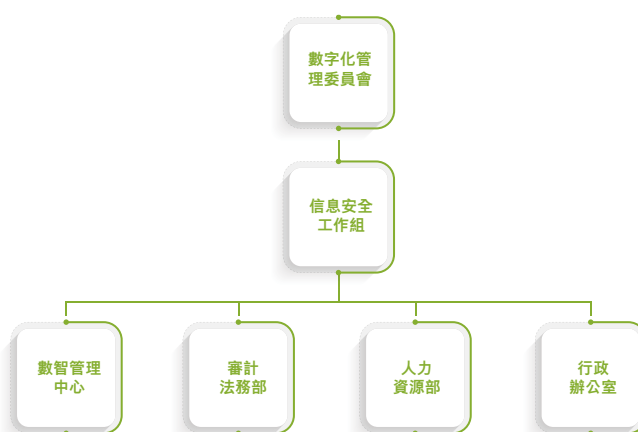
2021年11月，本集團在各社區開展消防安全主題活動，聯動業戶參與到消防治理中，共同築起安全的防線。



5.6 客戶隱私與信息安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國電子商務法》等法律法規，制定了《信息安全管理制度(試行)》《員工信息安全行為指引》等制度，對客戶信息與安全秩序分級專人管理，切實保護客戶隱私與信息安全。本集團成員公司廣州越秀物業發展有限公司已通過ISO 27001信息安全管理体系認證。

2021年，本集團優化數據安全管理架構，成立數字化管理委員會，下設信息安全工作組，聯合數智管理中心、審計法務部、人力資源部和行政辦公室，共同承擔信息安全與隱私保護責任。



數據安全管理架構

- 📍 **數據分級管理**：對客戶信息與企業數據進行五級分級管理，針對不同級別採取不同強度的數據保護措施。
- 📍 **數據安全測試**：對各項信息系統進行安全測試，確保設備物理環境安全及網絡安全。2021年分別完成了融合越秀智能化平台系統、物業現場管理系統、悅管家後台管理系統的安全測試。
- 📍 **簽訂保密承諾書**：要求直接或間接接觸到客戶信息的單位及個人均須簽訂《客戶信息保密承諾書》。
- 📍 **客戶檔案管理**：對於商業物業租戶信息等經營類資料，指定專人及時整理、匯總，規範建檔，並按照管理體系文件的相關規定進行保管。同時，本集團通過客戶關係管理系統(「CRM系統」)(通過數據安全等級二級認證)統一記錄並存儲客戶檔案，並建立數據的記錄、修改與消除審計機制。

05 /

匠心品質 • 「越+」美好



信息安全月活動



2021年，本集團審計法務部聯合數智管理中心，開展「數字安全月」活動，活動內容包括網絡安全風險案例分享、專家講座集群、掃碼體驗、一鍵求助等。



綠色低碳 • 「越+」持續



本集團高度重視在運營中實踐可持續發展。本集團承諾減少營運對環境的負面影響，並制訂多項環境相關政策，包括《污染物控制管理措施表》《能源管理辦法》《能源管理實施細則編製業務指引》《固體廢棄物管理規定》《辦公室節電管理制度》《生產安全事故應急預案》等，以管理本集團於排放物如溫室氣體、廢氣、廢棄物；資源使用量如用電、用水，以及天然資源使用等範疇。同時本集團還致力於將可持續發展理念融入綠色辦公與綠色運營，推動綠色文化在集團內紮根與傳播。

本章節回應的重要性議題及指標指引

| 重要性議題 | SDGs目標 | 聯交所ESG指標 |
|------------------------------------|--|--|
| 綠色物業管理 綠色辦公 應對氣候變化 倡導低碳生活 |  6 清潔飲水和衛生設施 |  12 負責任消費和生產 |
| |  13 氣候行動 | |
| | | |

06 / 綠色低碳 • 「越+」持續

6.1 綠色物業管理

本集團緊跟國家綠色發展戰略，將綠色環保理念貫穿至物業管理與日常運營過程中，努力打造高品質的綠色物業管理。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，通過降低溫室氣體、廢氣、廢水排放、節約能耗、高效利用水資源以及妥善處置廢棄物等方式，踐行綠色運營理念。

截至2021年12月31日，本集團取得了環境管理認證體系認證、能源管理認證體系認證，以進一步夯實綠色物業管理實踐。



廣州越秀物業發展有限公司
ISO 50001能源管理體系
認證



廣州越秀怡城商業運營
管理有限公司
ISO 14001環境管理
體系認證



廣州地鐵環境工程有限
公司
ISO 14001環境管理體系
認證

本集團在管項目中，亦有多個項目獲得綠色建築認證。廣州國際金融中心已獲得能源與環境設計先鋒(「LEED」)綠色建築評價認證、BOMA中國建築管理卓越認證(「COE認證」)及BOMA國際360認證，越秀金融大廈獲得LEED綠色建築評價認證及WELL綠色建築鉑金級中期認證。



6.1.1 排放管理

本集團嚴格遵守《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》等法律法規，制定了《污染物控制管理措施表》等內部指引，加強對溫室氣體排放、廢氣、廢水、噪音等排放物的管理，降低對環境的負面影響。

排放物管理目標

目標描述

溫室氣體排放目標

降低溫室氣體排放密度

廢氣排放目標

降低廢氣排放密度

- ✓ 溫室氣體排放：物管項目現場和辦公場所的能源消耗是本集團營運所產生的溫室氣體的主要來源。為盡量減少溫室氣體排放，本集團在日常管理中，倡導持續提升能耗使用效率，採用環保空調製冷劑，減少溫室氣體排放。
- ✓ 廢氣管理：為減少廢棄排放，助力提升空氣質量，本集團採取了一系列措施，如在餐廳安裝油煙淨化機，在裝修場所安裝空氣淨化器等。

06 / 綠色低碳 • 「越+」持續



廣州國際金融中心推行 室內空氣質量(「IAQ」)管理體系



廣州國際金融中心推行華南地區首個 IAQ 室內空氣質量管理體系，通過嚴格控制溫濕度、充足新風供給、控制室內外污染等手段，實現 PM2.5 阻截率 99%，甲醛和苯去除率 90%，室內病菌的殺菌效果 99%，在日常管理中，使用環保空調製冷劑，降低對臭氧層的破壞。



- ✓ 廢水管理：本集團設置雨污分流系統，開展廢水排放達標管理監督；TOD物管服務中，要求車輛段及車站特殊設備的保潔服務使用符合環保要求、安全及排放達標的清潔劑，減少對水資源的污染。
- ✓ 噪聲管理：積極開展噪聲排放管理，對業主的裝修管理設置合理的時間段，鼓勵採納環保工藝，並通過現場巡邏等方式，監管噪聲排放及聽取業主對噪聲管控的合理要求。

6.1.2 能源管理

本集團遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定並實施《能耗管控作業指導書》《能源管理辦法》《能源管理實施細則編製業務指引》等內部政策，以規範能源管理。本集團成員公司廣州越秀物業發展有限公司、廣州越秀怡城商業運營管理有限公司、廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司均已通過ISO 50001能源管理體系認證。

| 能源管理目標 | 目標描述 |
|--------|--------------------------|
| 能源使用效益 | 強化能耗設備的能源管理，提升資源使用效益 |
| | 推廣辦公區域和物業管理項目對LED節能燈具的使用 |

物業管理過程中電梯、照明、中央空調系統、水泵等設施設備的電力消耗是物管服務的主要能源消耗。本集團通過制定及實施《能耗管控作業指導書》，對能耗管理給予精細化管理，從計量要求、基礎數據整理要求、抄表要求、能耗分析等多環節進行規範化指引操作，以降低全流程的能源消耗。此外，為提升能耗使用效率，實現精益管理，本集團亦對部分在管項目設定全年能耗指標，並要求項目按月匯報目標完成情況。2021年，本集團住宅管理項目開展節能改造工程，各區域共完成78項節能改造工程。

06 /

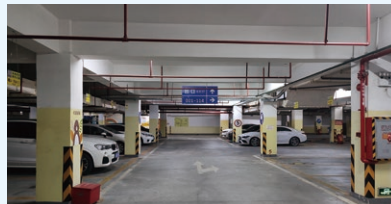
綠色低碳 • 「越+」持續

改造內容

改造成果

中山星匯雋庭實施雙亮LED燈節能改造，共改造600隻日光燈

每年可節約用電約2.49萬度



武漢現代大廈南北樓水泵房兩台鑄鐵泵改造

每年可節約用電約2.25萬度



煙臺星匯鳳凰車庫照明200根燈管實施雙亮度LED燈管改造

每年可節約用電約1.7萬度




廣州南沙濱海半島將原生活水箱二次加壓改為無負壓供水系統

每年可節約用電約2.43萬度



除了常規的節能改造措施外，本集團亦積極應用智慧化管理技術，採用新能源、提升綠化覆蓋率等管理舉措進一步優化能源管理。

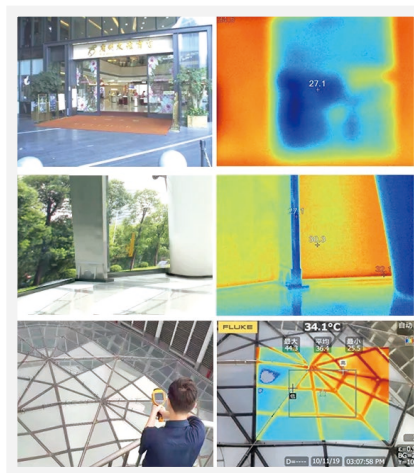
- 
智慧化管理：積極應用智慧化管理設施或管理手段，進一步降低能源消耗，優化能源使用。如：寫字樓電梯在夜間開啟節能模式；裙樓主機、空調製冷依據室外溫度變化和季節變化進行調整；大廈地下停車場、後勤通道等的日光燈更換為雷達感應雙亮LED燈，有人及車輛通過時，光源亮度為16瓦，無人時則為三瓦。



廣州國際金融中心利用紅外線成像技術排除能耗異常點



廣州國際金融中心每月採用紅外熱成像儀建築維護結構，避免大廈建築圍護結構存在氣密性不嚴而導致冷量流失、增加能耗。對供配電系統的配電櫃、母線、線纜等設備進行掃描，避免接頭因接觸不良導致電阻增大能耗產生，廣州國際金融中心2021年公共用電量較2019年下降2%。



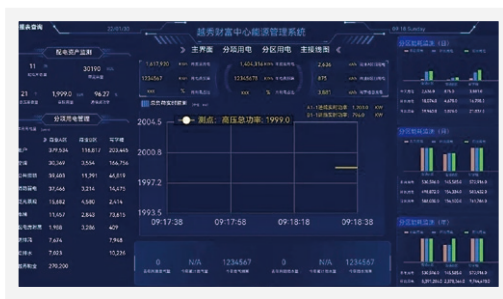
06 / 綠色低碳 • 「越+」持續



武漢越秀財富中心應用數字化能耗監測平台



武漢越秀財富中心能源管理系統通過智能化監控平台統籌區域性配電數據，以中央集控管理的方式，實現全區域的實時電氣可視化管理。系統通過預警機制、故障報警機制、事故分析機制加強工程人員對突發事故的處理能力，有效提升設備維護服務質量與故障處理應急速度。同時，系統具備能耗分析功能，以提升能耗管理能力。



新能源應用：

- ✓ 廣州白馬大廈自2020年起在公共區域安裝應用太陽能路燈，截至2021年12月31日，已累計投入使用六台；部分寫字樓亦會在樓頂安裝太陽能集熱器，每天可供太陽能熱水約9.6立方米(60°C)，節約電量335千瓦時。



綠化助節能：

在部分寫字樓打造空中花園，綠化率達20%-33%，通過提高綠化率，阻隔空氣污染，降低空間溫度，進而減少空調能耗。

6.1.3 水資源管理

本集團在日常運營過程中，積極倡導節約用水，從源頭節水、過程控水到加強水資源回收利用等各環節提升水資源利用率。嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》等法律法規。本集團的用水絕大多數來自於政府供水，少量來自於雨水回收利用，主要涉及日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，於2021年並無求取適用水資源上的困難。本集團積極踐行水資源回收利用，提升用水效益，於2021年，共收集雨水18,314立方米。

水資源管理目標

目標描述

用水效益

降低耗水強度



源頭節水：

- ✓ 種植本地耐乾旱植物減少水資源使用；
- ✓ 根據氣候及季節變化合理控制綠化用水；
- ✓ 鼓勵節約用水，公共區域衛生間採用感應式水龍頭；
- ✓ 進行設備節水改造，在源頭上減少水源浪費。

改造

江門星匯名庭園區綠化地改造可移動式噴淋水系統，降低人為澆水造成浪費。改造後節約用水約1,400噸／年。

成果



為列車外皮沖洗水管增設T型噴頭，更好地控制水流噴灑方向，噴灑覆蓋面更廣，並且有效控制水壓過高，節約用水。



06 /

綠色低碳 • 「越+」持續



過程節水：

- ✓ 對能耗進行24小時實時監控；
- ✓ 通過採用變頻水泵、感應水龍頭、低漂水冷卻塔、感應潔具等，優化節水率達到44.15%；
- ✓ 在主要用水點設置了分項計量的水錶，為項目用水管理提供了數據基礎，及時發現用水異常，針對性採取節水措施。



循環用水：

- ✓ 雨水回收：通過收集雨水用於衛生間沖洗、車庫沖洗、景觀補水等用途，達到節約用水目的；
- ✓ 空調冷凝水回收：廣州國際金融中心設有空調冷凝水回收裝置，回收的冷凝水可再用於涼水塔供水，每年回收量約8,500噸；
- ✓ 冷卻塔中水回收：廣州白馬大廈對冷卻塔改造，回收中水用於冷卻塔的清洗，達到節水目的，每次清洗相較以前節水50立方米，全年共節省用水1,200立方米。

2021年，本集團管理的多個項目，如廣東科學中心、佛山可逸新勢力，獲得了「節水型示範單位」等多個榮譽稱號。




6.1.4 廢棄物管理

本集團遵循有關廢棄物管理的國家及地方的相關法律及條例，如《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，認真貫徹落實住房和城鄉建設部印發的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》等，制定《固體廢棄物管理規定》《污染物控制管理措施表》《化學危險品清單》《固體廢棄物清單》《危險固體廢棄物處置登記表》等內部制度，以規範物業管理運營過程中的廢棄物管理，採取有針對性的管理措施，以降低廢棄物對環境的影響。

| 廢棄物管理目標 | 目標描述 |
|---------|------------------------------|
| 廢棄物處理目標 | 推廣辦公區域和物業管理項目的廢棄物管理分類收集與循環利用 |

物管運營過程中產生的有害固體廢棄物主要來自廢棄燈管、廢棄電池等，本集團依據《固體廢棄物管理規定》《固體廢棄物清單》等內部管理制度，在部分在管項目設立廢電池、廢燈管等有害廢棄物的回收點，執行分類收集、清楚標識、分類存放管理，以加強對廢棄物的管理。

依據《固體廢棄物管理規定》《固體廢棄物清單》，本集團將固體廢棄物分為不可回收固體廢棄物、危險固體廢棄物、可回收固體廢棄物三類推進分類管理。

- 
可回收固體廢棄物：由指定部門定期對各自區域內的可回收固體廢棄物進行整理，填寫《廢舊物品及廢舊設備處理審批表》並根據《廢舊物品及廢舊設備處理辦法》要求處理。
- 
不可回收固體廢棄物：按照當地環保部門規定進行處理。
- 
危險廢棄物：與持危險廢棄物經營許可證的專業第三方簽訂回收協議，安排危險固體廢棄物的清理工作，按國家及地方有關法規、規章進行處置。對危險廢物的處置方法、數量、種類要記錄在《危險固體廢棄物處置登記表》，做好存檔管理。

06 / 綠色低碳 • 「越+」持續

2021年TOD物業廢棄物管理工作亮點：

| | |
|-------------|------|
| 一般廢棄物回收率 | 100% |
| TOD固體廢棄物回收率 | 100% |

物管運營過程中產生的主要無害廢棄物為生活垃圾、園藝垃圾及廚餘垃圾。針對無害廢棄物，本集團在在管項目設立定時投放點和誤時投放點進行集中收集，並委託具備資質的第三方機構進行轉運和處理。



廣州可逸家園榮獲生活垃圾處理「先進單位」榮譽證書



2021年，本集團在廣州市可逸家園項目切實踐行高效垃圾分類管理，榮獲海珠區城市管理和綜合執法局頒發的生活垃圾處理「先進單位」榮譽證書。





積極推動社區垃圾分類活動







2021年，本集團於在管項目中開展「美麗煥新」行動，整改和提升園區環境、硬件設備設施等，提升物管服務品質，重新升級社區回收站，營造綠色環保的人居環境。



06 / 綠色低碳 • 「越+」持續

6.2 綠色低碳生活

本集團在做好綠色物業運營管理的同時，亦積極開展面向業主、租戶等群體的綠色低碳生活倡導，鼓勵綠色低碳發展。

-  **倡導綠色出行：**規劃部分停車位用於安裝電動車充電設備，解決新能源汽車的充電問題；規劃自行車停車位，以鼓勵客戶綠色、低碳出行。
-  **推廣綠色租賃：**向部分在管寫字樓租戶發出《綠色環保倡議書》，鼓勵使用綠色環保裝修材料；鼓勵使用節能環保燈具等，並執行監督檢查。
-  **鼓勵低碳生活：**鼓勵業主做好垃圾分類，盡量做到物資循環利用；開展環保市集、城市農場等活動，將低碳環保理念根植於客戶心中。
-  **加強環保宣傳：**通過多媒體平台、租戶手冊、公司網站、公眾號等多元化公開渠道進行環保宣貫。



衣錦還箱 舊物新生



2021年，本集團在部分在管項目設置了舊衣物回收箱，倡導業主將閒置的舊衣物捐助給有需要的人，充分踐行物盡其用，舊物新生。





廣州越秀金融大廈打造「都市天際農場」



廣州越秀金融大廈設置約250平方米的「天際農場」，讓租戶認領並自行種植有食用價值的農作物，並為新手客戶設置了農場專職管家，向租戶科普從播種到豐收的注意事項及種植小知識。2021年，「天際農場」新設水養培養皿，安裝特殊燈光保證幼苗日照充足，並為可持續種植的蔬菜品種（如辣椒、秋葵、玉米等）準備了專門區域。「天際農場」一方面可以為寫字樓增添綠化空間，另一方面亦能讓租戶切身體驗低碳健康的可持續生活方式。



06 / 綠色低碳 • 「越+」持續

6.3 綠色辦公

本集團在運營過程中提倡綠色辦公，制定《辦公室節電管理制度》制度規範，推行節能環保措施，向員工強調節能降耗、節約資源的重要性，打造綠色辦公氛圍。



無紙化辦公：

- ✓ 推行節能、低碳辦公，支持員工通過OA系統進行流程審批、溝通交流等。
- ✓ 鼓勵使用數字化辦公工具，如：智能簽約、遠程會議。
- ✓ 採用智能化辦公設備，如：智能燈光控制系統、智能文件管理系統、雲端辦公系統等。



節能化辦公：

- ✓ 辦公區照明基本完全採用LED燈或節能燈。
- ✓ 要求夏季辦公室空調製冷不低於26攝氏度。
- ✓ 對餐廳及辦公區域的空調實行定時供電措施。
- ✓ 車場照明採用感應式LED燈，無人時降低照明強度。
- ✓ 在辦公區加強用水設備維護管理，做好排水系統的日常維護及節水改造，杜絕因管理不善及操作不當而產生跑氣，冒水，滴液，漏液的現象。



低碳化辦公：

- ✓ 設置可回收垃圾箱，對辦公室的廢棄物(廢電池等)進行分類收集處置。
- ✓ 實施列印實名制，鼓勵雙面列印，會議材料以電子版形式呈現，減少紙張消耗。
- ✓ 要求員工離開工位、設備房時順手關燈。
- ✓ 鼓勵進行線上會議，減少公務出行。
- ✓ 減少公用車使用。

6.4 應對氣候變化

氣候變化風險主要包含實體風險與轉型風險。實體風險是由極端天氣或氣溫上升所導致的，而轉型風險則是氣候變化而產生的市場、監管、政策等變化引起的風險。本集團積極推動綠色物業管理運營與可持續發展，主動應對氣候變化帶來的風險與機遇，減少氣候變化的不利影響。

氣候變化風險識別：

- ✓ 政策法律風險：隨著「十四五」工作的全面鋪開，國家進一步推進雙碳目標，對企業節能減排工作提出更高層次的要求。
- ✓ 極端天氣風險：本集團將自然災害列為四類安全事故之一，在《生產安全事故應急預案》中識別出極端天氣可能引發的風險點，識別判斷颱風天氣、暴雨天氣等可能帶來安全管理風險，以降低溫室效應。

氣候變化風險應對：

- ✓ 提倡綠色物業管理運營：倡導綠色運營，在日常物業管理服務中積極推進節能降耗、減少溫室氣體排放、資源循環利用。
- ✓ 抵禦極端天氣帶來的風險：搭建應急管理體系，確定應急管理機構和職責，制定事故信息報送管理規定、應急響應程序、救援處置流程、落實應急物資及救援隊伍等；定期開展應急救援演練，分析問題，完善應急預案。



「一月一主題」安全管理活動關注氣候變化風險

2021年，本集團開展「一月一主題」安全管理活動，識別不同季節影響下氣候變化可能引發的生產安全風險，將應對氣候變化風險納入安全管理重點內容，開展針對性的專項檢查，並採取對應風險防範舉措。

2021年五月-「雨季作業安全月」

開展潮濕天氣、雨季來臨前電氣設備、臨時用電安全專項檢查，整治用電安全隱患。



2021年七月-「防颱風防汛月」

開展防颱風防汛專項檢查，全面排查和整治薄弱環節和存在問題，做好颱風防禦和應對工作，組織防颱風防汛應急演練。



活力同行・「越+」同心



員工是本集團長效發展的基石，本集團視人才為最寶貴的資產，尊重每一位員工的基本權益，致力於為員工打造公平公正的僱傭環境和安全健康的工作環境，實施多元化人才發展戰略，關注員工成長，為員工提供一個能充分施展其才華的平台，攜手員工同心同行。

本章節回應的重要性議題及指標指引

| 重要性議題 | SDGs目標 | 聯交所ESG指標 |
|-------------|--|----------|
| 員工權益 |   | B1 |
| 員工發展 | | B1.1 |
| 員工關懷 | | B2 |
| 職業健康與安全 | | B2.3 |
| 員工薪酬與福利 | | B3 |
| 防止僱傭童工及強制勞工 |  | B3.1 |
| | | B3.2 |
| | | B4 |
| | | B4.1 |
| | | B4.2 |

07 / 活力同行 • 「越+」同心

7.1 員工權益

7.1.1 平等僱傭

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等有關勞動及僱傭的法律法規，制定《人才配置管理細則》《招聘管理辦法》《招聘渠道管理辦法》《勞動合同管理辦法》等內部制度，規範僱傭管理要求及流程，遵守法定工作時間安排，充分保障員工的合法權益，積極打造公平公正的就業環境。



多元僱傭

優質人才是助力企業發展的源動力，本集團依照崗位特性和企業戰略，採用招聘管理系統，標準化的招聘流程，通過社會招聘、校園招聘、內部推薦等多種渠道廣納英才，實現精準、高效的招聘，強化本集團人才供應鏈。此外，通過「毓秀生」「管培生」等人才培養方案吸引更多有能力、有潛質的人才加入本集團，不斷壯大人才團隊。

- ✓ 社會招聘：通過獵頭招聘、行業資源渠道等方式，引進任職履歷背景優秀、工作經驗豐富的中高級管理人員。
- ✓ 校園招聘：採用「毓秀生」計劃招納優秀的畢業生，2021年，本集團「毓秀生」計劃共錄用高校畢業生72人，並計劃2022年將提供更多應屆生崗位。

本集團亦視董事會多元化為實現可持續發展的關鍵。為確保董事會成員在經驗、技能及觀點方面的均衡性與多元化的發展，本集團已採納《董事會成員多元化政策》，以用人唯才為原則，在遴選董事會成員時充分考慮多元化的先決條件，藉以加強董事會的有效職能，並維持高企業管治水平。

截至2021年12月31日，本集團共有九名董事，包括一名女性獨立非執行董事。



「奮進新征程、砥礪再揚帆」專場招聘會



2021年11月，本集團在廣州環貿中心舉辦了主題為「奮進新征程、砥礪再揚帆」的首次校企合作招聘會，本次招聘會採用現場參觀、現場宣講、現場面試相結合的招聘方式，為畢業生提供了更直接的溝通交流平台。

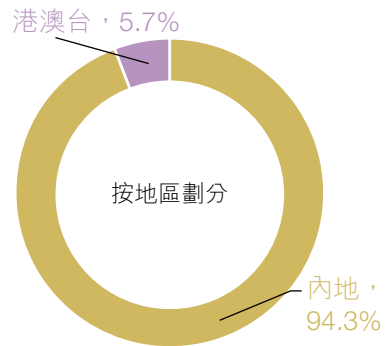
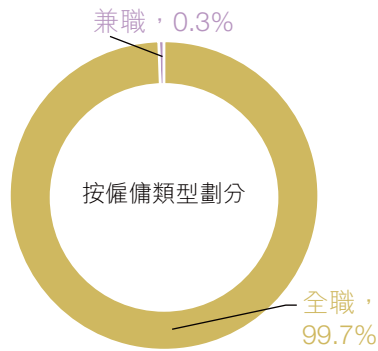
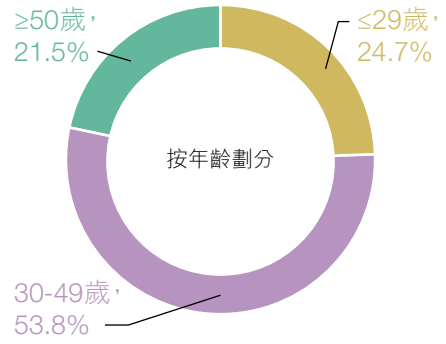
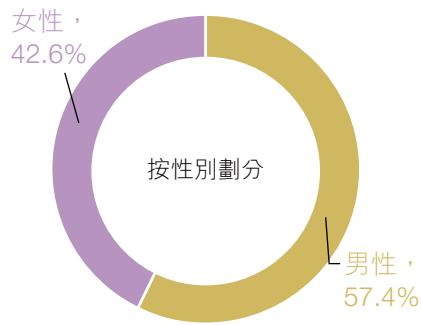



07 /

活力同行 • 「越+」同心

截至2021年12月31日，本集團共聘有員工11,243名，按性別、年齡、僱傭類型和地區劃分如下：

2021年僱員結構



 **平等就業**

本集團秉承「公開招聘，公平選拔」的僱傭原則，除了遵守相關法規外，本集團亦在內部管理中規定了各項適用於員工和合作夥伴需遵從多元共融的原則，保障員工得到平等的機會。本集團致力促進性別多元化，持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分布。此外，本集團亦為殘障人士提供平等就業機會，確保所有人士都享有公平公正的機會，努力消除因歧視或隨意解僱員工的行為，鼓勵員工在多元化文化氛圍下有效協作。

 **反歧視**

本集團秉承多元包容的企業文化，通過公平、公正的方式甄選人才，對所有的候選人一視同仁，需保證招聘流程及甄選標準的客觀性，嚴格按照崗位任職資格進行人員匹配。對所有員工一視同仁，不以其性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待。

 **禁止童工及強制勞工**

本集團嚴禁任何成員公司及合作夥伴聘用童工及強迫勞工，與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工等簽訂勞務合同，並落實保密協議簽署。本集團加強員工對人權方面的培訓，讓員工更了解自身擁有的權利，並明確有可能侵害到其他員工人權情況的行為。本集團杜絕僱用童工和強迫勞工，如若發現上述情況(目前未發生過)，本集團將立即啟動補救措施：停止其工作並將其送至醫院檢查身體的健康狀況。同時通知當地勞動局，經其同意後，將其送回原居住地或學校並與其父母或監護人取得聯繫(童工情況)。2021年本集團未發生強迫勞工及僱傭童工事件。本集團嚴格審核供應商的人權保障情況，如供應商出現相關的違規情況，則給予警告、懲罰、甚至終止合作協議。

07 / 活力同行 • 「越+」同心

7.1.2 民主溝通

本集團注重傾聽來自員工的聲音，建立多種溝通渠道，及時解決員工訴求，保障員工的知情權、參與權。2021年，本集團開展員工滿意度調研，90%的受訪員工對崗位工作、培訓學習、企業氛圍表示滿意。

暢通溝通渠道

本集團高度重視與員工的溝通，設立多樣化溝通渠道，通過談心談話、月度例會、績效會議、新員工溝通會以及職工代表會議等形式，促進管理層與基層員工的直接溝通，悉心聽取員工訴求，及時給予員工反饋，協助員工解決困難，不斷提升員工的滿意度和歸屬感。



TOD物管板塊召開總經理見面會



2021年3月和11月，TOD物管板塊召開總經理見面會，通過總經理與員工的面對面交流，悉心聽取員工心聲，分享發展及管理現狀，就員工提出的合理化建議與需求予以採納。



尊重和平集會結社自由

本集團尊重員工根據運營所在地法律法規組織及加入工會、職工代表會等員工組織的權利，並保障僱員無需擔心遭受報復、恐嚇或騷擾的可能性，維護員工議論及表達自由的權利。

7.1.3 員工薪酬與福利

本集團基於公平性、競爭性等原則，持續優化員工的薪酬福利體系，致力於為員工提供具有市場競爭力的薪酬待遇，不斷吸引和保留內外部的優質人才。



績效考核

本集團制定《員工薪酬激勵體系管理辦法》《下層公司管理層績效考核管理辦法》《職能部門員工績效考核管理辦法》《項目負責人業績考核管理辦法》等制度，加強各層級績效考核，建立由「基本工資+個人績效獎金+浮動收入」的薪資結構，充分體現高績效導向，發揮績效考核的激勵作用，調動員工工作的積極性、主動性。



福利待遇

法定福利

根據國家或地方規定，為員工提供：

- ✓ 法定節假日
- ✓ 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險等
- ✓ 住房公積金
- ✓ 其他法定員工福利

基本福利

全體員工享有：

- ✓ 除法定假日外的假期，包括病假、工傷假、事假、公假、婚假、弔唁假、產檢假、產假、陪產假、哺乳假及年休假
- ✓ 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金或禮品
- ✓ 員工生日禮金或禮品
- ✓ 餐食津貼
- ✓ 通訊津貼

專項福利

滿足特殊條件的員工可享有：

- ✓ 工傷保險
- ✓ 補充商業保險
- ✓ 意外傷害險
- ✓ 員工宿舍
- ✓ 住房補貼
- ✓ 高溫/低溫補貼

7.2 職業健康與安全

本集團始終關注員工的職業健康與安全。集團致力建立並完善內部職業健康安全管理體系，並定期進行第三方審核，保證體系有效運行。集團以豐富、多樣化形式為員工提供專職培訓。同時，本集團通過日常宣傳，如職業安全意識主題會議、內部通知及定期簡報等；以及新員工安全教育培訓等形式將職業健康與安全意識紮根於員工心中。

07 /

活力同行 • 「越+」同心

本集團嚴格遵照《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定《職業病危害防治管理制度》《員工職業健康衛生管理細則》《相關方職業健康工作管理指引》《相關方安全管理制度》等內部制度，對職工安全生產管理做出具體要求。本集團已獲得ISO 45001:2018職業健康與安全認證。



廣州越秀物業發展有限公司
ISO 45001職業健康安全
管理體系認證



廣州越秀怡城商業運營
管理有限公司
ISO 45001職業健康安全
管理體系認證



廣州地鐵環境工程有限公司
ISO 45001職業健康安全
管理體系認證

- 📍 **規範操作要求：**要求員工嚴格遵守勞動紀律，安全生產規章制度，安全生產操作指引等
- 📍 **提供安全環境：**由安全管理部門定期檢查辦公區域的工作環境，消除職業健康安全環境隱患
- 📍 **配備安全設備：**為員工配備工作所需的勞保用品，疫情期間定期向員工發放必要防疫物資
- 📍 **組織安全培訓：**本集團年度安全生產計劃中，包含多項確保安全培訓及演練，提升員工職業安全意識。並依據《安全生產教育培訓制度》《安全培訓管理細則》《安全培訓教育工作指引》等制度定期組織員工參與安全培訓，提升安全意識



安全生產管理培訓



2021年9月，本集團以「蓄勢聚力，賦能成長，奮楫篤行」為主題，通過組織開展《安全生產法》《高層民用建築消防安全管理規定》等法律法規宣貫、《安全管理紅線》《重大安全隱患清單》等管理規定再學習、安全考核知識講解及安全事故案例分析等培訓活動，加強25名安全管理骨幹人員的專業管理水平。

7.3 員工發展

本集團基於不同員工的成長需要，打造多元化職業發展通道，持續完善人才培訓體系，為不同職級階層的員工提供多元化培訓，助力企業和人才的持續發展。

7.3.1 員工培訓

本集團通過搭建全面的培訓體系，為不同類型的崗位員工提供有針對性的培訓，夯實員工的業務基礎，豐富員工職業技能的提升。本集團制定《年度培訓實施指引》《員工入職／轉崗培訓指引》《內訓師管理辦法》等政策，建立健全培訓管理機制，明確培訓運營流程與講師職責。



人才培養體系

- ✓ 新員工培訓：設立「新員工啟航計劃」培訓計劃，協助校招新生儘快學習的企業文化及核心價值觀，掌握崗位應知應會的技能，快速融入團隊和適應工作。
- ✓ 領導力培訓：設立「紅棉計劃」「常青藤計劃」「越高班」「精銳班」等培訓計劃，以課堂培訓、項目實踐經驗分享等提升員工的領導管理能力。2021年，共有50名中高層管理人員通過為期一年的「越高班」「精銳班」精細化培訓，掌握財務及風險管理、資產運營管理等管理技能。
- ✓ 專項技能培訓：設立「深耕班」「7類專班」等專項培訓計劃，開設65門專業類課程，為一線員工開展客服行政、工程管理、環境管理、安防維護、案場服務五大專項培訓，以幫助一線員工掌握各業務線的作業技能和崗位知識，提升安全作業的意識。

07 /

活力同行 • 「越+」同心



培訓方式

線上學習平台

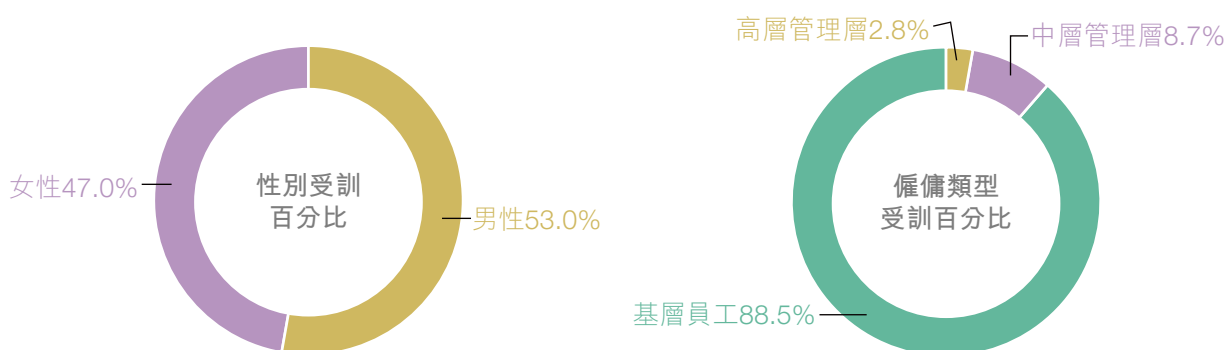
- ✓ 「悅學習平台」：通過自主開發物業管理專業課程並統籌外部資源，「悅學習平台」為全體員工開展專業賦能課程、職能通用管理課程及IT系統操作指引等各項培訓課程。
- ✓ 樂享夜校：樂享夜校線上微課學習項目2021年共計開展18期項目課程，內容涵蓋最新的業務知識、政策解讀、行業資訊、專業技能等，每周為各級員工提供常態化學習交流的機
- ✓ 「職行力」APP：「職行力」平台定期上傳崗位技能、職業綜合素養培訓供員工學習提升。2021年，「職行力」共上新800門課程，其中有160門課程由企業內訓師開發，組織15場應知應會在線講座。

線下培訓平台

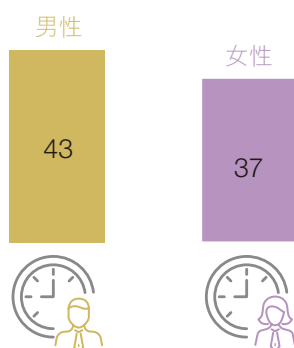
- ✓ 培訓發展學院：培訓發展學院以「持續成長，知行合一」為理念，為一線員工、基層管理人員及中高級管理人員提供多項培訓課程。2021年，培訓發展學院共向全國各區域公司開展培訓27,752場，平均培訓滿意度為98%。
- ✓ 內部講師機制：本集團開展講師培育計劃，旨在全面提升內部講師的能力，建設穩定的內部師資隊伍。2021年，TOD物管板塊自主開發勞動用工風險防控專題課件，並增設廉潔教育、安全教育、行政文秘、信息管理和禮儀服務等六門課程。

此外，本集團支持鼓勵員工在職期間結合個人專業背景，通過繼續教育，獲取學歷提升和考取資質認證，提升技能水平，拓寬職業發展方向，並依據《員工證書管理辦法(試行)》《員工自我提升管理辦法》等制度內容，按照學習情況和最終資質獲得情況，給予費用支持。

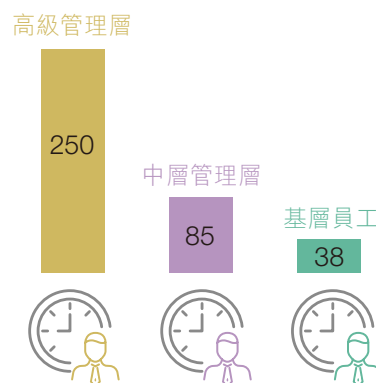
2021年僱員培訓情況



性別劃分平均受訓時長(小時)



僱員類型劃分平均受訓時長(小時)



07 / 活力同行 • 「越+」同心



「強意識 促服務」客服專題培訓



為夯實管理基礎，提升管理服務能力，TOD物管板塊開展《物業服務指南》，培訓通過歸納物管服務的核心「四」目標、服務「六」階段、提升「五」法寶等，強化客服專線人員的服務意識，加強服務細節管控，提高服務質量以提升客戶滿意度。



7.3.2 晉升規劃






保障員工公平晉升是企業穩定發展的重要因素，本集團制定《員工晉升管理辦法》《幹部管理辦法》等規範指引晉升管理，堅持「公平公正，科學甄選，擇優錄取」的晉升原則選擇匹配企業文化及團隊發展需求的人才。同時，本集團也會定期梳理人才結構，開展內部競聘，以促進企業精英的良性競爭。本集團致力推進要求更清晰、底線更明確的任免與晉升機制，確保有業績、有能力的員工發展通道更加暢通。

7.4 員工關懷

本集團在關注員工成長發展的同時，也重視員工的福祉。本集團用愛對待，用心聆聽，主動提供溫暖貼心的員工福利，塑造富有溫度的企業氛圍，以切實提升員工的幸福指數，增進員工的企業歸屬感，打造充滿凝聚力的人才團隊。

7.4.1 員工關愛活動

本集團感恩每位員工的辛勤付出，通過舉辦多樣化員工活動，平衡員工工作與生活，真情關愛員工。

-  **員工體檢：**組織員工每年進行健康體檢
-  **文體活動：**開展羽毛球、足球、籃球、瑜伽等文體活動
-  **節日關懷：**組織節日活動及發放節日禮品
-  **女性關懷：**發放「三八女神節」慰問禮品，組織女性職工進行健康體檢，為職工媽媽提供「愛心母嬰室」
-  **防疫關懷：**推進新冠疫苗接種點設立，鼓勵員工接種疫苗，為在崗辦公的員工定期發放口罩等防疫物資



07 /

活力同行 • 「越+」同心



員工知識競賽活動



2021年九月，本集團通過業務知識競賽的形式開展員工體驗式培訓，以營造積極向上組織氛圍，煥發同心同行員工力量。



攜手共創・「越+」共贏



本集團深知合作才能共贏，希冀攜手各方，整合優勢資源與供應商、同業共同成長。本集團積極發揮自身戰略優勢及價值鏈中的影響力，參與制定及完善行業標準，共鑄行業新格局。

本章節回應的重要性議題及指標指引

重要性議題

SDGs目標

聯交所ESG指標

供應鏈管理
行業發展交流



B5
B5.1
B5.2
B5.3
B5.4

08 / 攜手共創 • 「越+」共贏

8.1 供應鏈管理




本集團秉持公開、公平、公正的招標採購原則，建立規範的供應商管理體系，不斷夯實供應商規範管理。本集團亦積極推動打造可持續的供應鏈，識別並管控供應鏈的環境與社會風險，倡導綠色採購，積極履行企業公民責任。

截至2021年12月31日，本集團共有8,311個供應商。

| | |
|----------|--------|
| 大灣區供應商數目 | 5,562個 |
| 華東供應商數目 | 774個 |
| 北方供應商數目 | 873個 |
| 華中供應商數目 | 882個 |
| 西南供應商數目 | 220個 |



優化供應鏈管理

本集團制定《供應商管理辦法》等內部制度，供應商管理規範適用於全體入庫供應商。本集團不斷規範招標流程，清晰規定供應商考察評估標準，落實供應商的分級分類管理，提升供應商管理質量。

- 
入庫審核：建立嚴格的供應商入庫標準。要求供應商具備完善的企業資質、匹配的專業資質或服務能力、匹配的資金能力及相關運作經驗等，並對供應商開展實地考察，對其經營場所進行實地考察和專業評估，確保供方資質信息的真實性。綜合實地考察結果給予記錄及評分。
- 
履約評估：定期開展供應商履約評估，從產品質量、服務、配合和價格等維度對供應方提出考核要求，確保供應商庫的高質量。
- 
更新調整：本集團將歸集供應商履約評估結果，對供方級別做出調整，對於不符合要求的供應商，視情節要求改進、暫停當前或未來合作等處理。

倡導責任採購

本集團致力於推動供應鏈提升履責能力，倡導供應商遵守行業規範和商業道德，踐行供應鏈管理的社會責任。

- 
綠色採購：本集團基於可持續發展理念，加強對供應商環境、社會因素的評估管控。呼籲供應商關注應盡的社會責任，如為員工提供合法的薪酬福利，鼓勵供應商採購環保材料，提供特定的環保檢測報告等。
- 
陽光採購：本集團要求供應商合作時簽署《廉潔協議》，明令禁止賄賂、欺詐等不正當競爭行為，並在招採系統中設立廉潔舉報渠道和紀檢舉報信箱，杜絕暗箱操作和違規交易的行為發生。2021年，本集團成員公司廣州越秀物業發展有限公司和廣州地鐵工程環境有限公司的供應商《廉潔協議》簽署率達100%。

開展供應商培訓

本集團與供應商堅實的合作關係建立在雙方良好的溝通交流上。除了日常的交流之外，本集團亦會定期與供應商約談，舉辦年度供應商大會，從而深化雙方互信互惠的合作關係。同時，本集團也會針對合作的供應商定期開展培訓，實現與供應商的共同成長發展。2021年，本集團為供應商提供的培訓總時長達2,026小時。



清風揚正氣，合作創共贏



2021年六月，本集團組織召開了全國供應商管理規範合作暨風控工作會議，向160位與會人員重點介紹供應商管理辦法、新供應商入庫步驟、供應商注意事項、供應商協調事項三級響應機制等管治內容，要求全體供應商積極配合工作人員開展廉潔監督，杜絕贈送禮品、禮金或進行不當經濟往來行為，進一步規範了供應商履約及陽光合作的工作要求，共同營造雙方「公平公正陽光」的合作氛圍。



08 / 攜手共創 • 「越+」共贏

8.2 行業交流發展

本集團作為「全能型」城市服務商，深耕自身發展的同時，亦積極參與行業交流，推動行業發展。

制定行業標準

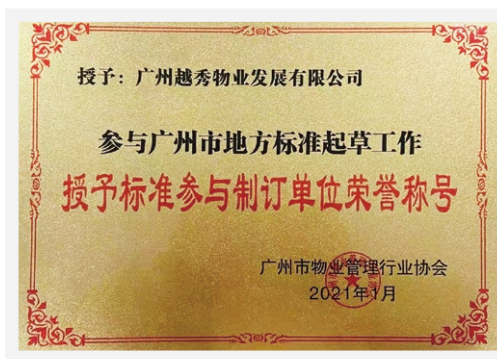
本集團積極主動參與行業標準制定，助力行業專業化發展，承辦多個物管服務研討合作會，與同行相互學習，共商物業管理發展新藍圖。



榮膺「標準參與制定單位」稱號



2021年，作為廣州市物業管理協會現任會長單位，本集團積極參與廣州市地方標準《物業服務 第二部分：住宅小區》起草工作，並榮獲「標準參與制定單位」的榮譽稱號。





拓展戰略合作

本集團積極拓展合作領域，推進優勢互補的多元化戰略合作，凸顯以區域為中心的規模效應，通過品牌疊加實現「1+1>2」的共贏效應，為本集團的客戶帶來更多的附加價值，提升大灣區的物業管理品質。



攜手麥當勞打造「社商+餐飲」新模式



2021年10月，本集團與麥當勞(中國)品牌達成戰略合作，將在粵港澳大灣區、華東、華中、北方、西南區域的五大重點區域的物管項目進行全面合作。本集團立足於「活躍社區」的服務理念，以社區商業品牌「越秀•悅匯時光」為切入點，攜手麥當勞進行擇優選址與協助網點建設，打造全國社區商業的餐飲配套發展，為社區居民提供更為優質便利的生活環境，並推動新型餐飲模式的轉型升級。



08 / 攜手共創 • 「越+」共贏

📍 深化校企合作

本集團不斷深化校企合作，踐行校企共建的人才培訓模式，為「越+」美好的服務提供人才動力。截至2021年，本集團共與11所國內大專職業院校建立長期穩定的合作關係。



與廣州市交通技師學院落實校企合作



2021年11月，本集團與廣州市交通技師學院簽訂了合作協議，正式成為廣州市交通技師學院的校外實習基地，並由學院每年向本集團輸送機電一體化優質實習生，以共建學校—企業的人才培養模式，進而深化校企雙方的合作關係。





推進政企合作

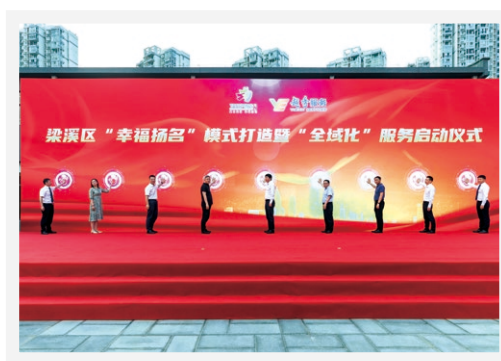
本集團不斷探索「政府+企業+市民」的多元合作模式，通過共建、共治、共享，推進政企合作，積極參與城市發展與運營，建設「全域服務治理模式」，致力打造「全能型城市運營服務商」。



全域服務治理 越見幸福揚名



2021年4月，本集團承接無錫市超大型市政安置社區—無錫揚名花園的全域管理服務。本集團提供連接政府、街道、居民的一站式解決方案，從專業物管服務+數智化運維的角度切入，圍繞「空間提質、基礎改造、設施提升、配套提升、社商提升」五大環節展開，為老城區煥發新活力提供了新的行業範本，共創全國性標桿。



善意共融·「越+」和諧



作為一家有責任，有擔當的企業，本集團遵守《中華人民共和國慈善法》《中華人民共和國公益事業捐贈法》及內部相關管理制度，堅持將企業發展與踐行社會責任融為一體，主動參與社區建設，積極參與公益慈善，以實際行動助力和諧社會發展。



本章節回應的重要性議題及指標指引

重要性議題

SDGs目標

聯交所ESG指標

社區溝通與融合
公益慈善

1 無貧窮



2 零飢餓



4 優質教育



10 減少不平等



11 可持續
城市 and 社區



16 和平、正義與
強大機構



B8

B8.1

9.1 社區溝通與融合

本集團始終秉承著「用心 • 成就美好生活」的品牌使命，聆聽客戶聲音，時刻聯通社區大眾，並致力促進社區融合，共創美好生活。

📍 「我愛我家」便民服務周

本集團於每季度的最後一周開展主題為「我愛我家」便民服務。在便民服務周，本集團會為所服務社區提供數十項便民服務，如洗車、修理小家電、打磨家用工具及義診、義剪等臻心服務，獲得了廣大業主的認可與好評。



09 /

善意共融 • 「越+」和諧

「幸福越秀」社區共融

本集團踐行用心提供美好服務，通過暖心、貼心、溫心的服務，打造「幸福越秀」社區，助推社區共融。



「幸福越秀」童心童趣暑期家庭節

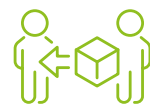


2021年7月，杭州越秀星匯園為客戶提供了一場別開生面的暑期活動，通過釣魚、畫畫、棉花糖DIY、套圈圈等豐富多彩的遊戲，讓業主在寓教於樂的同時也能享受溫馨的親子時刻。





「幸福越秀」久久重陽 長情陪伴



2021年重陽節，本集團為社區老人提供各式各樣的便民服務，包括義務修剪頭髮和禮品慰問，邀請社區老人進行書法等才藝展示，並組織開展防詐騙、垃圾分類、法律知識科普宣傳等活動，切實提升社區老人的生活品質。



09 / 善意共融 • 「越+」和諧

9.2 公益慈善

本集團積極履行公益擔當，不斷踐行公益行動，用公益點亮溫暖，用行動詮釋大愛，為城市美好生活貢獻力量。



世界讀書日 線上公益讀書分享會



2021年4月，本集團舉辦《書的誘惑》世界讀書日線上公益讀書分享會，並邀請10位知名學者老師推薦「最值得讀的一本書」。



「有植青年 公益同行」圖書捐贈



2021年3月，本集團組織「有植青年 公益同行」圖書活動，收集圖書並贈予鶴山市沙坪街道第六小學。





點亮藍色燈光 支持自閉症公益宣傳



2021年4月，世界自閉症日，廣州國際金融中心、廣州越秀金融大廈、廣州VT101維多利廣場、廣州環貿中心、廣州城建大廈、廣州財富大廈等本集團管理的商業物業一起點亮藍色燈光，以支持自閉症公益宣傳。



「閃亮的耳朵」聽障人士居家安全志願服務



2021年5月—6月，本集團參與「閃亮的耳朵」—廣州市南石頭街聽障人士居家安全支援微項目，為南石頭街40名有需要的社區聽障人士安裝閃光燈門鈴裝置、夜光計時定時提醒器、火災煙感聲光報警滅火套裝等裝置，保障聽障人士的日常生活需求，消除潛在的安全隱患，加強聽障居民與社區的聯繫。



10 /
附錄

附錄I 2021年ESG關鍵績效指標

| 範疇 | ESG指標 | 單位 | 2021年 |
|------------------------|---|-----------|------------|
| A環境 | | | |
| A1排放物 | A1.1 排放物種類及相關排放數據 | | |
| | 氮氧化物(NO _x) | 噸 | 1.39 |
| | 二氧化硫(SO ₂) | 千克 | 1.46 |
| | 顆粒排放 | 千克 | 101.99 |
| | A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量及密度 | | |
| | 二氧化碳排放總量 | 噸 | 46,722 |
| | 二氧化碳排放量(範疇一) | 噸 | 819.45 |
| | 二氧化碳排放量(範疇二) | 噸 | 45,902 |
| | 總量排放密度 | 噸/萬平方米 | 12.02 |
| | 排放密度(範疇一) | 噸/萬平方米 | 0.21 |
| | 排放密度(範疇二) | 噸/萬平方米 | 11.81 |
| | A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度 | | |
| | 有害廢棄物總量 | 噸 | 11.08 |
| | 有害廢棄物排放密度 | 噸/萬平方米 | 0.00 |
| | 廢硒鼓 | 噸 | 0.67 |
| | 廢燈管 | 噸 | 9.76 |
| | 廢棄電子電器設備 | 噸 | 0.65 |
| | A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度 | | |
| | 無害廢棄物總量 | 噸 | 110.44 |
| | 無害廢棄物排放密度 | 噸/萬平方米 | 0.03 |
| 辦公用紙 | 噸 | 107.93 | |
| 廢棄家具 | 噸 | 2.51 | |
| A1.6 所回收有害廢棄物總量 | | | |
| 電腦回收量 | 部 | 46 | |
| A2資源使用 | A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度 | | |
| | 能源總耗量 | 百萬瓦時 | 82,537 |
| | 能耗密度 | 百萬瓦時/萬平方米 | 21.23 |
| | 柴油 | 升 | 83,262 |
| | 汽油 | 升 | 24,953 |
| | 罐裝液化石油氣 | 千克 | 7,692 |
| | 天然氣 | 立方米 | 241,731 |
| | 總用電 | 千瓦時 | 78,999,166 |
| | A2.2 總耗水量及密度 | | |
| | 總耗水量 | 立方米 | 1,677,684 |
| | 耗水強度 | 立方米/萬平方米 | 431.61 |

| 範疇 | ESG指標 | 單位 | 2021年 |
|--------------|---|----|--------|
| B. 社會 | | | |
| B1 僱傭 | B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數¹ | | |
| | | | 員工人數 |
| | 全體僱員人數 | 人 | 11,243 |
| | 按性別劃分 | | |
| | 在職男性員工數 | 人 | 6,459 |
| | 在職女性員工數 | 人 | 4,784 |
| | 按僱傭類型劃分 | | |
| | 在職全職員工數 | 人 | 11,212 |
| | 兼職員工數 | 人 | 31 |
| | 按年齡組別劃分 | | |
| | 在職29歲及以下員工數 | 人 | 2,775 |
| | 在職30-49歲員工數 | 人 | 6,056 |
| | 在職50歲或以上員工數 | 人 | 2,412 |

¹ 2021年本集團全體僱員人數以及按性別、年齡、區域劃分的僱員人數的數據統計範圍包括全職員工與兼職員工人數。

10 /
附錄

| 範疇 | ESG指標 | 單位 | 2021年 | | |
|----------------|---|----|----------------|-------|-------|
| | 按地區劃分(按工作地點) | | | | |
| | 中國大陸員工數 | 人 | 10,601 | | |
| | 港澳台員工數 | 人 | 642 | | |
| | 按僱員類別劃分 | | | | |
| | 高級管理層 | 人 | 54 | | |
| | 中級管理層 | 人 | 440 | | |
| | 基層員工數 | 人 | 10,749 | | |
| | B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率² | | | | |
| | 員工流失率 | % | 48.45 | | |
| | 按性別劃分 | | | | |
| | 男性員工流失率 | % | 46.53 | | |
| | 女性員工流失率 | % | 51.04 | | |
| | 按年齡組劃分 | | | | |
| | 29歲及以下員工流失率 | % | 74.02 | | |
| | 30-49歲員工流失率 | % | 40.89 | | |
| | 50歲或以上員工流失率 | % | 38.01 | | |
| | 按地區劃分 | | | | |
| | 中國大陸員工流失率 | % | 48.48 | | |
| | 港澳台員工流失率 | % | 47.98 | | |
| | ESG指標 | 單位 | 2021年 | 2020年 | 2019年 |
| B2健康與安全 | B2.1 過去三年(包括2021年)每年因工亡故的人數及比率 | | | | |
| | 因工亡故的人數 | 人 | 1 ³ | 0 | 0 |
| | 因工亡故的比率 | % | 0 | 0 | 0 |
| | B2.2 因工傷損失工作日數 | | | | |
| | 工傷次數 | | 次 | 9 | |
| | 因工傷損失總日數 | | 天 | 441 | |

² 2021年本集團全體僱員流失數以及按性別、年齡、區域劃分的僱員流失數的數據統計範圍包括全職員工與兼職員工人數。

³ 該工亡非安全生產事故，事後本集團積極跟進家屬安撫及相關處理工作，協助員工家屬從社保機構取得賠償及其他權益。同時本集團亦向該員工家屬發放撫恤金，最大程度保障員工的利益。

| 範疇 | ESG指標 | 單位 | 2021年 |
|----------------|---|-----|---------|
| B3發展與培訓 | B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 | | |
| | 總受訓人次 | 人次 | 147,774 |
| | 按性別劃分 | | |
| | 男性員工受訓百分比 | % | 53 |
| | 女性員工受訓百分比 | % | 47 |
| | 按僱員類別劃分 | | |
| | 基層員工受訓百分比 | % | 88.50 |
| | 中級管理層受訓百分比 | % | 8.70 |
| | 高級管理層受訓百分比 | % | 2.80 |
| | B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數 | | |
| | 全體員工總受訓平均時長 | 小時 | 40 |
| | 按性別劃分 | | |
| | 男性員工受訓平均時長 | 小時 | 43 |
| | 女性員工受訓平均時長 | 小時 | 37 |
| | 按僱傭類型劃分 | | |
| | 基層員工受訓平均時長 | 小時 | 38 |
| 中層管理層受訓平均時長 | 小時 | 85 | |
| 高級管理層受訓平均時長 | 小時 | 250 | |
| B5供應鏈管理 | B5.1 按地區劃分的供應商數目 | | |
| | 供應商總數 | 個 | 8,311 |
| | 按地區劃分 | | |
| | 大灣區供應商數目 | 個 | 5,562 |
| | 華東供應商數目 | 個 | 774 |
| | 北方供應商數目 | 個 | 873 |
| | 華中供應商數目 | 個 | 882 |
| | 西南供應商數目 | 個 | 220 |
| B6產品責任 | B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目 | | |
| | 接獲投訴總數目 | 次 | 10,025 |
| B7反貪污 | B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 | | |
| | 提出或已審結的貪污訴訟案件 | 件 | 0 |
| | B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓 | | |
| | 董事及員工接受反貪污培訓總時長 | 小時 | 1,049 |

10 /
附錄

| 範疇 | ESG指標 | 單位 | 2021年 |
|--------|-------------------------|----|----------|
| B8社區投資 | B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間) | | |
| | 公益慈善投入 | 千元 | 112.2 |
| | 社區服務投入 | 千元 | 10,176.3 |
| | 參與活動人數 | | |
| | 旗下員工參與公益／義工活動的人數 | 人 | 3,493 |

數據統計範疇：

本報告所披露的環境數據的統計範疇包括本集團辦公區域以及本集團管理項目的公共區域。

數據計算說明：

- 1) 溫室氣體排放(範圍一)主要來自汽油及柴油使用；溫室氣體排放(範圍二)主要來自於外購電力使用，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，直接能源的溫室氣體排放係數參考《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環保部發布的《2017年度中國區域電網基綫排放因子》。
- 2) 2021年本集團消耗的能源類型包括汽油及柴油，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB 2589-2008T綜合能耗計算通則》進行折算。
- 3) 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。

附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

| 層面、一般披露及關鍵績效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------|---|------|-----------------------------------|
| A. 環境 | | | |
| 層面A1：排放物 | | | |
| 一般披露 | <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p> | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 關鍵績效指標A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標A1.2 | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 關鍵績效指標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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |

10 /
附錄

| 層面、一般披露及關鍵績效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|---------------------|---|------|--------------------|
| 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。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 關鍵績效指標A2.1 | 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標A2.2 | 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 關鍵績效指標A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 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。 | 不適用 | / |
| 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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |
| 關鍵績效指標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。 | 已披露 | 綠色低碳•「越+」持續 |

| 層面、一般披露及關鍵績效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-------------------|--|------|-----------------------------------|
| B. 社會 | | | |
| 僱傭及勞工常規 | | | |
| 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。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 |
| 關鍵績效指標B1.1 | 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 |
| 關鍵績效指標B2.1 | 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 匠心品質•「越+」美好 |
| 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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 |
| 關鍵績效指標B3.1 | 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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。 | 已披露 | 活力同行•「越+」同心 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |

10 /
附錄

| 層面、一般披露及關鍵績效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-------------------|--|------|-------------------------------------|
| 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。 | 已披露 | 活力同行 • 「越+」同心 |
| 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。 | 已披露 | 活力同行 • 「越+」同心 |
| 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。 | 已披露 | 活力同行 • 「越+」同心 |
| 營運慣例 | | | |
| 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。 | 已披露 | 攜手共創 • 「越+」共贏 |
| 關鍵績效指標B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | 已披露 | 攜手共創 • 「越+」共贏 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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，以及相關執行及監察方法。 | 已披露 | 攜手共創 • 「越+」共贏 |
| 關鍵績效指標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。 | 已披露 | 攜手共創 • 「越+」共贏 |
| 關鍵績效指標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。 | 已披露 | 攜手共創 • 「越+」共贏 |
| 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。 | 已披露 | 匠心品質 • 「越+」美好 |

| 層面、一般披露及關鍵績效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|------------------|---|------|-------------------------------------|
| 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。 | 不適用 | / |
| 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。 | 已披露 | 匠心品質 • 「越+」美好 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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。 | 已披露 | 責任發展 • 「越+」穩健 |
| 關鍵績效指標B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 已披露 | 匠心品質 • 「越+」美好 |
| 關鍵績效指標B6.5 | 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 | 已披露 | 匠心品質 • 「越+」美好 |
| 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。 | 已披露 | 責任發展 • 「越+」穩健 |
| 關鍵績效指標B7.1 | 於匯報期內對發行人及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 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。 | 已披露 | 責任發展 • 「越+」穩健 |
| 關鍵績效指標B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 已披露 | 責任發展 • 「越+」穩健 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |
| 社區 | | | |
| 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。 | 已披露 | 善意共融 • 「越+」和諧 |
| 關鍵績效指標B8.1 | 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。 | 已披露 | 善意共融 • 「越+」和諧 |
| 關鍵績效指標B8.2 | 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。 | 已披露 | 附錄I 2021年ESG關鍵績效指標 |

10 /

附錄

附錄III：意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！這是越秀服務發布的首份獨立的ESG報告，本集團希望收到您對本報告的寶貴意見。

如您對本報告或本集團的ESG事項有任何意見或建議，歡迎填寫下表並電郵ir@yuexiuproperty.com

主題：《越秀服務集團有限公司2021年ESG報告意見回饋表》

姓名 _____

公司 _____

職銜 _____

聯繫電話 _____

電子郵箱 _____

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

| | 很好 | 較好 | 一般 | 較差 | 很差 |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 您認為本報告是否突出反映本集團在ESG方面的重要信息 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息未在本報告中反映？

您對本集團今後發布ESG報告有什麼建議？