

# 東原仁知城市運營服務集團股份有限公司

## DOWELL SERVICE GROUP CO. LIMITED\*

(A joint stock company incorporated in the People's Republic of China with limited liability)

STOCK CODE : 2352



2021 環境、社會及管治報告



# 目錄

<b>1. 關於本報告</b>	2
<b>2. 關於東原仁知</b>	3
2.1 公司簡介	3
2.2 公司使命	3
2.3 榮譽及殊榮	4
<b>3. 可持續發展戰略</b>	6
3.1 董事會聲明	6
3.2 ESG管治架構	6
3.3 持份者溝通	8
3.4 重要性評估	10
<b>4. 以客為本</b>	12
4.1 質量保證	12
4.2 客戶服務	13
<b>5. 合規運營</b>	13
5.1 信息管理	13
5.2 供應商管理	14
5.3 廉潔運營	16
5.4 知識產權管理	18
<b>6. 人才管理</b>	19
6.1 招募人才	19
6.2 薪酬福利	20
6.3 晉升與考核	20
6.4 員工培訓	21
6.5 職業安全	22
6.6 疫情防控	23
6.7 員工活動	24
<b>7. 社區貢獻</b>	26
<b>8. 綠色運營</b>	27
8.1 排放物管理	27
8.2 廢棄物處理	28
8.3 資源使用	29
8.4 應對氣候變化	32
附錄一：環境及社會關鍵績效指標摘要	33
附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	36

## 1. 關於本報告

### 報告簡介

東原仁知城市運營服務集團股份有限公司(下稱「東原仁知」或「本公司」)，連同其附屬公司統稱(下稱「本集團」或「我們」)欣然發佈的第一份環境、社會及管治(下稱「ESG」)報告(「本報告」)，旨在以透明公開的方式披露本集團於過去一年的可持續發展表現，以回應各持份者對本集團可持續發展管理的關注與期望。

### 報告標準及原則

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成，涵蓋內容亦符合《指引》中要求的披露原則，並已遵守《指引》載列的「不遵守就解釋」條文，內容遵從「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四項報告原則。

**重要性：** 本報告已識別及於報告中披露重要ESG因素的過程及選擇這些因素的準則，以及持份者參與的過程及結果。

**量化：** 本報告中有關匯報排放量所用的統計標準、方法、假設及／或計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告釋義中進行說明。

**平衡：** 本報告不偏不倚地呈報本集團本年度的表現，避免可能會不恰當地影響讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

**一致性：** 本報告披露數據所使用的統計方法均保持一致。如有變更，將於報告中清楚說明。

### 報告時間及範圍

本報告涵蓋本集團於2021年1月1日至2021年12月31日(下稱「報告期」或「本年度」)在ESG方面的工作表現。

除非另有說明，本報告內容涵蓋東原仁知直接控制的業務，並披露位於重慶的總部以及年度收益最高的10間附屬公司的環境關鍵績效指標，分別為重慶新東原物業管理有限公司、重慶新東原物業管理有限公司武漢分公司、四川新東原物業服務有限公司、皆斯內(上海)物業管理服務有限公司、重慶新東原物業管理有限公司上海分公司、四川新東原物業服務有限公司綿陽分公司、皆斯內(上海)物業管理服務有限公司北京分公司、萍鄉東原鴻途營銷策劃有限公司、重慶澄方家居裝飾工程有限公司及皆斯內(上海)物業管理服務有限公司蘇州分公司。社會範疇的披露範圍為整個集團。

## 報告語言

本報告以中文及英文版本發佈。如有歧義，以中文版本為準。

## 審批及確認

本公司的董事會(下稱「董事會」)對本報告所匯報的內容承擔全部責任，並已於2022年5月23日審批和確認本報告的內容。

## 報告發佈

閣下可點擊本公司網站([www.dowellservice.com](http://www.dowellservice.com))「投資者關係」欄下「信息披露」閱覽二零二一年環境、社會及管治報告，或在香港交易所披露易網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))瀏覽有關文件。

## 聯絡我們

我們非常重視閣下對本報告的意見和建議，並歡迎閣下以電郵的形式(郵箱：[ir@dowellservice.com](mailto:ir@dowellservice.com))與我們聯絡。

## 2. 關於東原仁知

### 2.1 公司簡介

本公司成立於2003年，並於2022年在聯交所上市。截至2021年12月31日，東原仁知作為物業管理服務提供商，主要於中國西南及華東地區的城市經營，覆蓋北京、廣州、重慶、長沙、武漢、成都及上海等51座城市，管理325個物業項目，為住宅、辦公樓宇、工業園、醫院及學校等不同物業提供物業管理相關的多元化服務。

### 2.2 公司使命

東原仁知在「為安心的每一刻」的服務理念以及「品質與規模並行，堅持長期主義的穩健發展」的企業宗旨的指引下，以「成為受人尊敬的有獨特業務價值的城市更新服務商」為願景。本公司始終秉承簡單信任、客戶為本、追求卓越、彼此成就的價值觀，專注於人與城市的全生命週期需求，以客戶滿意為核心，持續升級服務品質，為多元客戶提供更細緻、周全、貼心、高效的物業服務和增值服務。同時，我們一直以社會公共福祉為己任，在企業的發展過程中不斷尋找將核心競爭力與解決社會需求進行有機結合的社會責任踐行模式，堅持開展扶貧濟困、社區關愛等公益活動，積極承擔企業社會責任。

## 2.3 榮譽及殊榮

作為一家歷史悠久的物業管理服務提供商，東原仁知為住宅和非住宅物業提供多元化服務，藉此提高客戶的滿意度和忠誠度。我們的工作亦獲得大眾的認同，於報告期內榮獲多個物業服務榮譽及殊榮，本集團將持續提升服務品質，致力於成為受人尊敬有獨特業務的城市更新服務商。本年度，我們所獲得的榮譽及殊榮包括：

### 榮譽及殊榮

在綜合實力方面，位於「2021中國物業服務百強企業」第20名

2021物業服務滿意度領先企業

2021城市服務TOP 10企業

2021醫院物業服務力TOP 10企業

2021園區物業服務力TOP 10企業

2021物業服務力百強企業

### 頒獎機構

北京中指信息技術研究院

克而瑞物管、上海易居房地產研究院及中國房地產測評中心

克而瑞物管、上海易居房地產研究院及中國房地產測評中心

克而瑞物管、上海易居房地產研究院及中國房地產測評中心

克而瑞物管、上海易居房地產研究院及中國房地產測評中心

克而瑞物管、上海易居房地產研究院及中國房地產測評中心

## 榮譽及殊榮

2021中國物業服務企業綜合實力TOP 30

2021中國物業服務企業運營能力十強

2021中國物業服務企業品牌價值二十強

2021中國物業服務企業客戶滿意度模範企業五十強

## 頒獎機構

億翰智庫及嘉和家業

億翰智庫及嘉和家業

億翰智庫及嘉和家業

億翰智庫及嘉和家業

## 3. 可持續發展戰略

### 3.1 董事會聲明

為加強本集團對可持續發展的管理，我們已建立了ESG管治架構。董事會對本集團的可持續發展策略和匯報承擔全部責任，並負責定期監督本集團的ESG議題、表現、氣候風險及機會，定期檢討、討論及審批本集團ESG的管治方針、策略及風險。董事會已批准成立ESG工作小組，透過重要性評估及收集持份者關注的ESG事宜，確定本集團的ESG管理方針、策略。同時，我們已訂立環境相關的方向性目標，朝著目標前進，當中的相關目標能夠顯示本集團的ESG政策及管理方針的成效。未來我們會就ESG相關目標進度進行檢視，並會因應目標進度完善相關政策及可持續發展的工作。

### 3.2 ESG管治架構

我們積極履行企業社會責任，為把ESG的理念融合在本集團的管理方針、策略、業務計劃和政策中，本集團現建立ESG管治架構，管理範圍覆蓋本集團各層級，包括決策層、組織層及執行層，明確說明ESG管治架構中各層級的職責。由董事會議決及監督本集團的ESG的管理方針、策略、目標及整體工作，授權由高級管理層領導的ESG工作小組制定ESG的管理方針、策略、目標及工作，並推動及監察各相關部門執行ESG相關政策及工作，使ESG策略、目標及工作得以落實在本集團的日常運營及業務中。以下是本集團的ESG管治架構以及每個層面的角色和主要職責：



## 決策層

### 董事會

- 對ESG策略及匯報承擔全部責任；
- 議決和審批本集團ESG管理方針、策略、目標及年度工作，包括評估、優次排列及管理重大ESG事宜、風險及機遇；及
- 審批年度ESG報告內容。



## 組織層 (ESG工作小組)

### 高級管理層 董事會辦公室

本集團各相關部門代表（如：風險管理中心負責人、人力資源中心負責人、運營品質中心負責人、總經理辦負責人、信息管理中心負責人、品牌管理部負責人）

- 定期向董事會匯報；
- 識別、評估、審視及管理重大ESG事宜、風險及機遇；及
- 制定ESG管理方針、策略、年度工作及目標，供董事會審批，並推動有關執行工作。



## 執行層

本集團與ESG相關的部門（風險管理中心、人力資源中心、運營品質中心、總經理辦、信息管理中心、品牌管理部）

- 按照集團ESG管理方針、策略、年度工作及目標的要求和分工，組織及執行各項ESG相關工作；
- 遵守各項ESG相關政策及制度；及
- 定期向ESG工作小組匯報。



## 3.3 持份者溝通

本集團致力與持份者保持緊密溝通，建立及保持良好的關係，包括客戶、股東／投資者、員工、業務夥伴、監管機構、社區／非政府團體、同業、供應商、外聘律師顧問。我們通過各種途徑與持份者進行溝通，用心聆聽及識別他們對本集團ESG表現的期望與訴求，以完善我們的可持續發展策略。下表總結我們於報告期間與主要持份者溝通的概況。

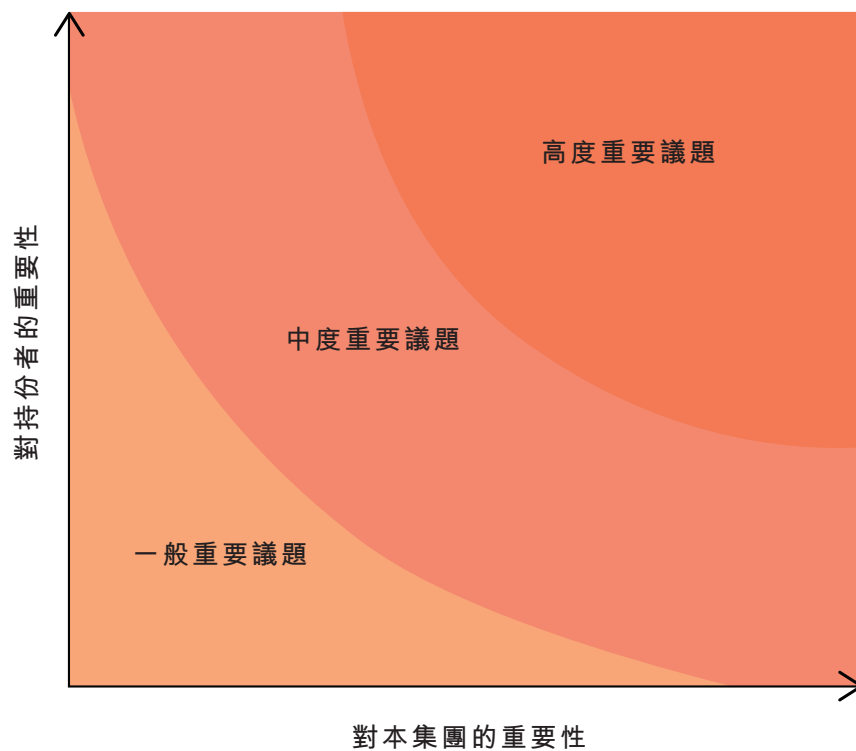
主要持份者	主要關注／期望	主要溝通途徑
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶隱私保護</li> <li>• 服務質量</li> <li>• 產品及服務的健康與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度調查和意見表</li> <li>• 客戶諮詢小組</li> <li>• 客戶服務中心</li> <li>• 客戶關係經理探訪</li> <li>• 提升客戶忠誠度的活動</li> <li>• 日常營運／交流</li> <li>• 網上服務平台</li> <li>• 電話／郵箱</li> </ul>
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經濟績效</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 合法合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東週年大會與其他股東大會</li> <li>• 中期報告與年報</li> <li>• 企業通訊，如致股東信件／通函及會議通知</li> <li>• 業績公佈</li> <li>• 股東參觀活動</li> <li>• 投資者會議</li> <li>• 高級管理人員會議</li> <li>• 會議面談</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工權益</li> <li>• 員工健康與安全</li> <li>• 提供有競爭力的薪酬與激勵機制</li> <li>• 完善培訓與發展體系</li> <li>• 僱傭關係及員工溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工意見調查表</li> <li>• 工作表現評核</li> <li>• 會議面談</li> <li>• 業務簡報</li> <li>• 特別諮詢委員會／專題討論小組</li> <li>• 研討會／工作坊／講座</li> <li>• 刊物(如員工通訊)</li> <li>• 員工溝通大會</li> <li>• 員工內聯網</li> </ul>

主要持份者	主要關注／期望	主要溝通途徑
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>知識產權保護</li> <li>響應政策及參與行業交流</li> <li>商業道德</li> <li>信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告</li> <li>會議</li> <li>探訪</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法合規</li> <li>防範貪腐違規風險</li> <li>信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>對公眾諮詢的書面回應</li> <li>合規報告</li> </ul>
社區／ 非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與公益慈善與志願活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工活動</li> <li>社區活動</li> <li>研討會／講座／工作坊</li> </ul>
同業	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應政策及參與行業交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策略性合作項目</li> <li>溝通大會</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商管理程序</li> <li>供應商／承辦商評估制度</li> <li>會議</li> <li>實地視察</li> </ul>
外聘律師顧問	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規用工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作小組</li> </ul>

### 3.4 重要性評估

本年度，東原仁知進行ESG的重要性評估，以確立本集團於ESG所實踐及披露的重大範圍，回應持份者的期望。通過線上問卷調查的方式與持份者展開溝通，並考慮到本集團的業務發展目標、實際運營及情況，參考《指引》所涵蓋的披露責任、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，「SASB」）的重要性議題庫等因素，我們歸納出適用於本集團業務的24個重要議題，包括14個高度重要議題、7個中度重要議題及3個一般重要議題。我們根據這些議題的重要性於本報告作不同程度的重點披露，並於制定ESG策略及方針時作為重要考慮。本年度重要性評估的結果如下：

2021年度東原仁知重要性矩陣



ESG重要性議題	重要議題
高度重要	產品及服務質量
	客戶滿意度
	合規用工
	客戶隱私保護
	防範貪腐違規風險
	知識產權保護
	員工權益
	提供有競爭力的薪酬與激勵機制
	完善培訓與發展體系
	員工健康與安全
	溫室氣體排放管理
	廢棄物管理
	水資源管理
能源管理	
中度重要	負責任營銷
	產品和服務的健康與安全
	供應鏈管理
	商業道德
	僱傭關係及員工溝通
	參與公益慈善與志願活動
	推動智慧物業服務發展
一般重要	響應政策及參與行業交流
	產品設計及生命週期管理
	氣候變化

## 4. 以客為本

### 4.1 質量保證

我們奉行以「客戶為本」，為客戶提供優質的物業管理服務，並重視客戶滿意度。我們站在客戶的角度，為客戶多想、多做，提供對客戶有價值的決策和服務。為確保本集團的服務能使客戶滿意，本集團制訂了《服務禮儀標準》、《質量管控制度》、《現場巡查作業指引》及《質量紅線管理制度》等質量監控文件。

本集團的質量管理工作由本集團和不同地區的運營質量中心負責制訂和監察。集團運營質量中心編製年度質量工作計劃，區域公司運營質量部根據該計劃訂立區域級的年度質量工作計劃，交由集團運營質量中心審批。區域質量中心亦需訂立各種滿意度提升計劃、衝刺計劃、關鍵崗位服務標準等，交由集團運營中心作檢核。集團運營中心匯總並發表每季度質量檢核報告，項目各專業總評，客戶接觸面整體質量等。質量檢查分集團，區域，片區／項目三級進行，檢查內容包括對客服、工程、秩序、環境等作不同次數定期的檢查。本集團會定期舉行質量分析會，提出整改，我們亦會根據質量檢查結果，按本公司《單項獎懲管理制度》給予獎懲。

為了給客戶提供安全舒適的生活、工作環境，我們制定了《安全檢查作業指引》及《公共區域巡查主要內容及標準》，確保各項設施能提供最佳，最安全、衛生的表現。我們切實執行各園區內的整潔及安全防護工作，員工必需定時到物業各公共位置，包括樓道內、綠化環境、康樂設施等日常檢查。若遇到任何損壞、丟失、遺留垃圾等問題，巡檢員工必需立刻處理或通知負責單位處理。我們亦會在安全事故高峰日子，如國慶、元旦等節日，加強安全治安巡查。本集團會對園區內的消防設備作定時檢查，確保防火設施正常運作、檢查用火電備安全等，如有整改需要，要求相關單位負責。

員工的形象就是代表本集團的形象，我們對員工日常的服裝儀容，言行舉止都有明確的標準。員工每天對物業進行日常巡查時，員工需特別關注正施工現場，先前已整改的問題，客戶曾反映或投訴的事件。如有問題，必須及時處理，如無法處理，必需通知專業負責人，由對方協調資源處理。

## 4.2 客戶服務

本集團關心客戶的需求，及時和專業地解決客戶的問題。為提供優質的服務質素，我們制定了《投訴管理制度》。客戶可以通過不同渠道向我們進行投訴，如電話、服務中心、員工直接反映等。員工要以「換位思考，同理心，及時性」處理投訴，投訴負責人需在24小時內核實情況並聯絡客戶以解決問題。我們會在48小時內向客戶反饋並提出整改方案。按投訴的類別，我們會有專門的部門負責人對處理投訴過程進行督辦。我們完成投訴處理後將獲取客戶反饋，就整改內容的滿意度進行查詢。若處理涉及賠款，賠付方案需按權責逐級審批。處理完結後，由負責人編寫個案分析，在月度報事及分析會上進行案例分享。

本年度，本集團共收到688宗有關服務及產品的投訴，均已妥善處理。

## 5. 合規運營

### 5.1 信息管理

本集團嚴格遵守《互聯網信息服務管理辦法》等法規，並制定了《信息安全制度》、《人員信息安全管理規範》、《數據安全管理規範》、《系統變更管理規範》、《賬號和權限安全管理辦法》及《機房安全管理》等制度。

我們明確規定員工日常的信息管理規範，任何員工不得利用網絡從事危害國家安全或非法的行為，不得將公司信息傳到第三方，不能從外部下載公司數據，不破壞公司系統，不可使用非公司設備備份數據等。本集團會為新員工提供信息安全培訓課程。

我們對公司的所有信息作出防護，所有信息在上線前需進行安全掃描。對於不可信的數據，我們會進行特別檢驗。員工在進行信息傳輸時需對數據進行加密。我們會為本集團的應用程序，數據進行異地備份。為防止數據泄露，我們會對所有數據進行加密存儲在安全的環境和媒體中。我們為不同的員工按職級設立信息訪問權限，亦會為服務器加裝防火牆和防毒軟件。我們採取日誌管理模式，任何信息存取、管理、操作、審計、巡檢等活動都被記錄。任何需要對內或外共享的信息需求，都必需經過審批。我們會對第三方信息合作方進行背景及安全資質審查，減少風險。

本集團的信息管理中心對本集團的信息進行合規性檢查和安全風險評估，亦會聘用第三方機構為本集團的系統進行安全評估，對發現的問題提出改進方案。

## 信息發佈管理

為規範信息發佈，本集團訂立了《發文管理制度》、《媒體關係管理制度》及《品牌數據庫管理制度》等制度，對於本集團發佈的資料進行嚴格的規管和監察，確保資料準確、一致，維護本集團的品牌價值。本集團的品牌管理部負責建立本集團的品牌資料庫，所有部門需對資料庫內的信息進行實時更新，確保資料的準確性，方便所有部門能及時使用，信息包括集團／區域簡介、產品／品牌簡介、宣傳手冊、榮譽信息等。所有外部資料都需定期存盤和更新，本集團為保資料的準確性，會對的存盤的資料進行品牌巡檢計劃。

本年度，本集團並沒有發生任何廣告和信息宣傳有關的爭議。

## 保障個人資料

本集團嚴格執行個人資料的保護措施。在收集個人資料時，我們會向客戶明示收集信息，使用目的、方式和範圍，並在客戶簽署同意後方可使用個人信息。本集團將客戶的個人資料用在特定項目和用戶的在線運營服務中。我們不會收集跟服務無關的個人資料，包括收入、存款、信仰、基因等。所有員工不得公開或非法出售個人資料。我們對信息的儲存採取了加密保護，亦設立了員工對資料的訪問權限，我們會定期對機房和服務器進行安全巡檢，避免出現數據安全事故。

本年度，本集團並沒有發生任何個人資料泄露或任何有關的訴訟。

## 5.2 供應商管理

本集團主要採購項目為提供物業服務的清潔、安保、園藝、維修或保養等。本集團訂立了《採購管理制度》及《供應商管理辦法》等文件規範本集團的各項採購和供應商管理工作。本集團的採購以廉潔奉公，公平公正為原則，確保整個採購過程有充分的透明度。我們根據本集團的未來發展，制訂了不同的年度和月度採購策劃，提高採購效率，優化資源使用，降低成本。我們亦會在採購過程中加入多方人員參與，負責技術、方案審核、商務分析、談判等工作。

本集團採購策略多以招標的形式進行，如要直接委託必需先符合一定條件。招標數按採購形式或標段數目劃分，一般不少於3個供應商。本集團按照不同的情況，採取不同的採購方法，包括邀請招標、簡易招標、直接委託、比價等。本集團的運營質量中心採購管理組、採購領導小組、採購工作小組、評標委員會等不同的採購負責單位分別承擔本集團採購的決策和相關的議決、協調、管理工作。採購的成立必需得到授權範圍內的領導小組成員全員通過方可採購。

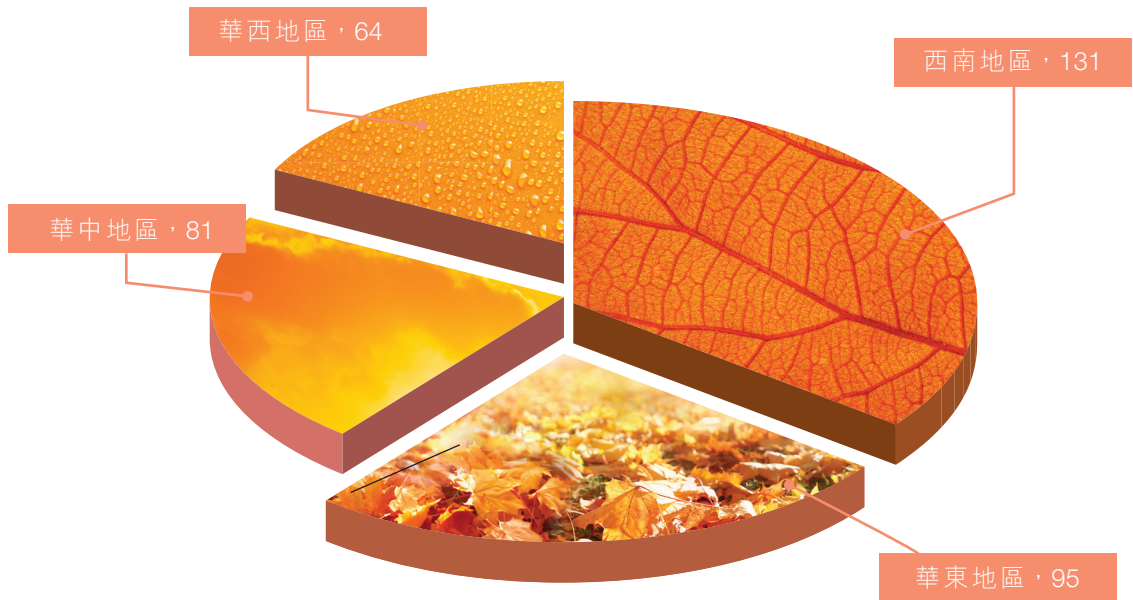
招標前按需求召開啟動會或入標會，確定採購要求，評標委員會根據啟動會中的評標標準和方法，公平地評審投標文件中的商務和技術。若發現任何投標人有串通投標、弄虛作假、行賄等違法行為，則視為無效標書。我們要求供應商在運營中必需保持廉潔，供應商在跟我方決定合作時需簽署《廉正合作協議》。

為持續提供優質的服務質素，我們會定期對供應商的表現進行評估，確保其表現符合本集團的標準。本集團的供應商管理由採購部門負責，並設立了合格供應商名錄，供應商的選擇必需從名錄中選擇。我們通過資料審查、會議交流和現場評審對供應商的經營情況、技術措施、管理制度等審議供應商是否合適，我們亦會通過「全國企業信用信息公示系統」核查供應商是否存在任可不誠信紀錄。合格的供應商進入名錄，並每年至少進行一次績效評估。績效評估需以真實、客觀的態度進行，根據供應商的資質、規模、能力、質量等方面作出評審，決定之後的採購態度，分數最高的供應商可優先採用，分數較低可能會限制合作或列入黑名單。若供應商在年內出現一次或以上的質量事故，或給本集團的聲譽或品牌造成影響，對該供應商予以降級或取消合作。我們已於本年度，採用在線採購系統，系統上的數據與商業查詢平台同步更新，可以自動檢驗供應商的信息，法律風險等。本年度，我們對全部供應商都進行了評審和監察。

為提倡綠色運營原則，我們在採購上實行綠色採購，並訂立了相關採購政策。我們選購的產品及服務必需符合環保法規的要求，以及在合乎經濟效益的情況下，選購不對環境造成影響的產品。本集團會密切監察供應商在環境、社會及合規運營方面的表現，確保符合各項法規要求，例如供應商必需遵守防止賄賂要求。



本年度，我們共聘用了371家供應商，提供物資、服務、工程等。其地區分佈如下：



供應商地區分佈

### 5.3 廉潔運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》及《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關規定，並制定多項廉潔營運的制度文件，包括《反洗錢管理制度》、《內部審計管理制度》及《利益衝突管理制度》等。為了令員工更清晰反洗錢工作和本集團的風險管理制度，本年度，我們為員工舉辦反貪污培訓，講述本集團的反貪守則、廉潔意識宣傳、廉潔監察及舉報渠道及案例分析。我們亦會要求新員工在入職時必需細閱《八項禁止行為規範標準》，並進行培訓。我們亦會要求董事簽署《利益衝突聲明》，確保董事遵守聲明中關於利益衝突和反貪污相關的信息。

本集團嚴禁任何貪污不法行為，《八項禁止行為規範標準》中訂明瞭不法行為，包括收受賄賂、非法侵佔財產、利用公司資源謀取私利、為謀取個人利益損害公司利益、虛假文書或陳述、泄露公司秘密、經授權從事職權範圍以外的業務活動和向公司隱瞞應申報事項。員工除了需遵守各項廉潔守則，亦需按規定對其自身或親屬的利益進行申報，如員工或其親屬租賃本集團的商舖，員工舉薦親屬或好友任職本集團職位等，以避免發生不必要的利益衝突。

對於高層人員包括董事、監事、高級管理人員的利益申報由風險管理中心負責，如高層人員與任何本集團有業務往來的公司或競爭對手公司存在任何權益、關連交易、職務行使、競爭活動或收取禮金，高層人員必需採取合適的處理方法，如辭去相關職務，上繳禮金或主動向本集團進行益申報。本公司的審計委員會會對其申報進行審批，根據情況要求進一步補充資料，或對其展開調查。

為了防止任何貪污事件的發生，各單位與本集團發生商業往來時，必需提供相關符合法規，法律的證明文件作審核，我們亦會跟合作單位簽署《廉正合作協議》，確保雙方在公平、公開、廉潔的情況下合作。各部門單位亦需對每日發生的大額交易進行分析，若與業務存在明顯不符時，應記錄相關交易，交由風險管理中心進行審查。風險管理中心經審議後，若發現任何涉嫌犯罪的交易，必需向當地的公安機構進行舉報。我們會為本集團的反洗錢人員提供培訓，提高反洗錢能力。風險管理中心亦會定期監察，評估和檢查工作，作出評價，確保各工作能有效進行。

我們亦設立了廉政舉報渠道，並設置多種舉報方法，方便員工向本集團的廉潔監察組就不法事件作出舉報，舉報人的個人信息絕對保密，我們會嚴肅跟進舉報事作，確保本集團的廉潔運營工作。

本年度，本集團並沒有發生因貪污而對本集團或員工提出的訴訟案件。

#### 5.4 知識產權管理

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》、《計算機軟件著作權登記辦法》等法規並制定了《知識產權管理制度》、《著作權管理辦法》、《商標管理辦法》及《專利管理辦法》。知識產權泛指所有商標、專利、著作權、商業秘密等資產。本集團的知識產權管理，監督和申報由風險管理中心負責，個別知識產權工作如商標的設計和管理由品牌管理部負責，軟件著作權管理由信息管理中心負責，並及時向風險管理中心提交申報材料。

為保障本集團的知識產權不受侵犯，所有員工在入職時都必需簽訂《保密協議》。所有由員工因職務開發的知識產權所有權歸屬本集團。若委託第三方為本集團設計商標或相關作品，我們會與對方簽訂委託合同，明確標示著作權和商標版權屬於本集團。若本集團的專利研發與第三方合作，我們將會與第三方簽訂合作協議並釐定專利權歸屬。在各知識產權公佈或申請版權成功前，所有參與開發和設計的人員或員工都必需保密。

為確保本集團的知識產權開發和設計質素和管理，我們制定了註冊預審制度，所有專利、商標和軟件著作權的申請方案，證明文件等，先提交到風險管理中心作審批，通過後可自行或委託第三方代為申請版權。版權註冊成功後，交由風險管理中心管理，各部門都必需按註冊書內條款使用知識產權和保護版權不受侵犯。我們亦會定期審視各版權的期限，為各版權續期或繳交年費，保護本集團的權益。

本集團嚴禁任何未經批准，私自轉讓的行為。若因業務需求，而轉讓知識產權，需由本集團的法務和財務人員對其版權進行評估，經確認後，方可執行相關程序。任何轉讓項目必需先經過批准後簽訂轉讓合同，並向國家知識產權局提交相關更改登記手續。

任何人不得私自轉讓或未經批准使用本集團的著作權，如第三方需要使用，必需與我們簽訂合同或協議，批准後方可使用。我們亦會監督著作權的使用情況，確保作品不被歪曲或篡改。商標使用必需按照「先註冊，後使用」的原則，避免侵犯版權。本集團所有的商標使用都必需保留證據和進行歸檔，包括任何包裝、容器、說明書、廣告、商標用許可合同等。我們若需使用第三方的專利，我們會主動與對方簽訂合同，併到有關認證機構作登記。

若發現有任何侵犯本集團的知識產權情況出現，員工必需及時向風險管理中心報告，由風險管理中心員工或法務員工進行採證或作出訴訟。我們亦會給予成功舉報的員工獎勵。

## 6. 人才管理

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》、《中華人民共和國勞動合同法實施條例》、《勞務派遣暫行規定》、《人力資源市場暫行條例》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年人保護法》和《禁止使用童工規定》等法規。我們制訂了《員工手冊》闡述了各員工相關的政策和行為守則等。本集團尊重員工的權益，為員工打造平等、包容、健康、安全的工作環境，避免任何有關性別、婚姻狀況、年齡、種族、膚色、殘疾和宗教等的歧視。於2021年12月31日，僱員總數為4,170人，詳情請查看附錄一。

### 6.1 招募人才

我們制定了《招聘錄用管理制度》，通過系統的招聘管理保證招聘工作的統一化、規範化、專業化，適時選擇和培養出符合公司業務發展需求的人才。我們吸納人才的方式包括內部推薦、校園招聘、社會招聘、內部競聘等。在招募人才時，我們堅守公平、公正、公開的原則，所有應徵者機會均等，同時使用內部優先原則，對公司內符合招聘職位要求員工優先給予選拔和晉升，而且採用迴避原則，在招聘過程中與應徵者有親友關係的工作員工需迴避，令招聘制度更公平。在離職管理方面，在員工提出離意向後，人力資源或用人部門會依次序進行與員工的離職面談，離職審批，工作交接及最後的離職手續辦理。

本集團已制訂政策防止童工及強制勞工情況出現，我們對參與面試的人士進行背景調查，調查內容包括身份、學歷、工作經歷及不良紀錄等。若對方虛報或資料不符時，將不予錄用。本集團在員工手冊中有清晰訂明上下班時間和工時，我們不鼓勵員工加班工作，員工若需要加班，必需事先申請並得到批准才可，我們亦會為員工提供加班工資作為補貼。若在僱傭過程中發現任何不合法規的情況，我們將會依照相關法律處理問題。

本年度，本集團沒有聘用童工的個案發生，也沒有違反任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、防止童工或強制勞工的法律和條例。

### 6.2 薪酬福利

本集團遵守《中華人民共和國社會保險法》、《社會保險費徵繳暫行條例》、《工傷保險條例》、《失業保險條例》、《企業職工生育保險試行辦法》、《國稅地稅徵管體制改革方案》、《住房公積金管理條例》等法規，制定了本集團的《薪酬福利制度》，為員工的薪酬和福利訂立完整的保障制度。我們每年都會進行市場薪酬調查，根據對標企業，進行薪酬調研，作為本集團的薪酬系統的確立和調整。

員工的薪酬由基本薪酬、福利、業績、績效獎勵和其他獎勵組成。本集團以公平，保密原則對員工的薪酬作調整。員工的薪酬因為晉升等職位調動而產生變化，亦會根據市場化原則、預算控制原則、差異化原則、績效評估成果等對薪酬作出調整。

除定期的薪酬調整外，我們亦顧及員工的需要，訂立多項福利制度。我們按照法規提供「五險一金」(即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金)和年休假，員工亦可享有通訊補貼、交通補貼、節日／生日慰問、異地調動補貼、婚假、陪產假、產假、喪假、體檢、開工利是、購房優惠等福利。某些員工更可享受有專項優惠，如為女員工提供的婦女節假，為特別事項提供的禮金或慰問津貼，如結婚生子或員工的直系親屬去世等。

### 6.3 晉升與考核

我們會依據科學的職業評估手段，幫助每一位員工設計良好的職業生涯規劃，並通過晉升、輪崗等方式為表現出色的員工提供良好的職業生涯通道。員工可借助公司資源和平台對自我進行角色定位，發現自己的核心優勢和職業興趣。員工的直屬上級和人力資源部門將協助員工制定適當職業目標，並協助員工實現發展目標。

本集團已制定了一套績效管理體系，當中的績效考核是基於業績導向的結果評價，參考因素包括但不限於年度績效任務目標、臨時工作任務以及達成目標所表現出來的行為等。管理類及專業類員工的評估內容由關鍵績效指標／任務和文化評估組成，而服務類員工的評估內容則由崗位工作完成及工作標準／要求執行和文化評估組成。文化評估是在實踐評價中形成文化價值觀的內在統一標準，是判斷員工工作文化可持續性的重要指標，與人才繼任、人才發展相掛鉤。

我們的績效評估遵從結果導向、綜合考慮、正態分佈及結果嚴肅四大原則，本集團在統一的時間、標準、步驟下進行績效評估，在公開、公正、公平的標準下，考慮多方面的意見，基於員工的業績結果進行評價。各業務單元的績效評估結果需滿足正態分佈。

績效評估結果的應用有四點，第一，績效與收入掛鉤，以績效為導向，結合市場公平性的薪酬及業績獎勵方案；第二，結合績效及能力情況做任用發展計劃，同時考慮崗位需求，公司發展規模、企業文化可持續性等原因，以作崗位調動及晉升；第三，用作與上級一起制定後期發展計劃的依據；最後，用作進行人員盤點，制定繼任者計劃和制定培養計劃。本集團設立的有關晉升與考核的相關制度以激勵員工，提升他們的效率，從而加強本集團的競爭力。

## 6.4 員工培訓

員工的成長就是東原仁知的成長。為了及時提供優質的服務給我們的客戶，提供本集團的競爭力，我們通過一系列有系統的員工培訓，打造良好的員工成長與發展平台。

為了令新員工能更快融入本集團，人才資源部門會為新員工提供入職培訓，主要介紹公司歷史和前景，規則和理念等。人才資源亦會制訂年度員工培訓計劃，提供綜合的管理、財務、領導力、法律、溝通和協調等知識培訓和對員工專業對口的人才、財務、運營、法務等專業培訓。為了令培訓更能貼近員工所需所想，我們採用科學化的職業評估手段，員工可使用本集團的平台進行自我角色定位，直屬上司和人力資源部門亦會協助員工定立目標，發現自己的優勢和興趣，實現自己的目標。

本年度，本集團舉行多項培訓，包括：原管家認證營、TTT (Training the Trainer to Train)內訓師培訓、第20屆星原薈、新星點燈計劃、職業安全培訓等。

### 精英薈管理人員培訓

為了應對本集團的快速發展，以及對日益增加的管理需求，我們開展了多場的管理專才培訓營，旨在提升管理方面的能力。為業務提供高質量人才。



精英薈畢業儀式

### 6.5 職業安全

本集團高度重視僱員的健康及安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等國家法律制度。為預防和降低工傷事故風險，規範工傷事故處理流程，提高員工安全作業意識，我們特制定了《員工工傷管理辦法》，當中列明瞭工傷事故等級、工傷事故處理程序、就醫安排、責任性工傷處罰標準等。因工受傷的員工醫療期內的月薪將全額發放，由工傷保險基金或商業保險機構補貼部份費用。如員工住院期間需他人護理，員工所在部門會安排人員護理；如員工經評定傷殘等級並經勞動能力鑑定委員會確認需要生活護理的，工傷保險基金或商業保險機構按月支付生活護理費。工傷員工經有關部門評定傷殘等級後按《工傷保險條例》和《重慶市工傷保險實施辦法》規定給予傷殘待遇。

我們亦有一系列的措施確保工作環境的安全。在未經公司事先批准的情況下，員工不得將與工作無關的人員帶入工作場所。員工應到指定場所吸菸，在禁菸場所吸菸是不被允許的違紀行為。最後，我們關注員工的身心健康，每年將安排員工進行定期體檢。

## 6.6 疫情防控

針對新型冠狀病毒肺炎疫情（「新冠肺炎疫情」）發生，本集團在物業項目管理的各層面、各環節，全面執行落實政府相關措施，疫情防控工作融入項目物業服務日常工作，對物業管理區域新冠肺炎疫情進行最大程度的防控。我們制定了《新冠病毒防疫工作指引》和《緊急疫情處理預案》，規範了物資保障、垃圾管理、宣傳管理、通風管理、出入控制、緊急疫情處理等事宜。我們要求員工每天量測體溫和記錄，員工體溫超過攝氏37.3度不得上崗，亦要求對在疫情發生地停留過的員工、與疫情發生地人員有親密接觸的員工的信息應進行報備，並須隔離觀察14天，同時做好登記、追蹤、觀察等工作，確認無異常後方可上崗。我們給予項目管理人員針對疫情的特性、藥劑及工具的使用、自我防護等知識的相應培訓，使他們更好的應對疫情。此外，我們在重點區域清潔與消毒，包括電梯廳及電梯轎廂、大堂、消防通道、戶外設施、停車場、辦公室、衛生間等。



對來訪客戶嚴格詢問，測溫登記和查驗健康碼





全方位深度消毒

#### 6.7 員工活動

除了為員工提供舒適的工作環境，我們亦舉辦多項員工活動，增加員工間的團聚力和對本集團的凝聚力，亦為減輕員工們的工作壓力，達致身心健康。

### 2021東原仁知心路之旅活動

為加強本集團的企業文化，我們每年都會舉行全體員工的線下活動，號召員工超越自我，用熱情和鬥志去迎接各種挑戰。



2021心路之旅活動

### 迪馬股份足球賽

為了加強和其他企業的合作和交流，亦為增強員工的體魄和競技精神，我們組建了本集團的足球隊和拉拉隊，參與迪馬實業股份有限公司的足球比賽。



足球賽

## 7. 社區貢獻

本集團關心社區發展，幫助社區里有需要的人士，關懷老年人需求，關注兒童的發展，提供他們所需的物資和溫暖，員工們與業主上下一心，積極組織和參與社區活動，共創共享社區鄰里生活，以實際行動回饋社區。

打造綠色住區，東原仁知服務在行動。旗下原·聚場，積極倡導低碳出行，響應禁塑，廢物利用，垃圾分類等號召，用行動樹立綠色社區新標桿。我們在全國6座城市組織植樹節行動；組織社區兒童進行家門口趣味露營，社區草坪派對，倡導不出行低碳生活方式。我們舉辦綠色閱讀，倡導環保新體驗，「一書換一樹」活動，冬日贈送業主1,200餘棵植物，發起「冬日裡，春際會」行動，春暖花開在社區。

本年度，我們共投放了人民幣31.67萬元，舉辦約160小時的社區活動，共有45名員工參加。

### 2021恩福橘公益行動

我們聯同迪馬公益基金會及順豐中國在11月26日舉行恩福橘公益行動。該活動自2018年起啟動，受惠的單位由當初的一個家庭發展到現在多個村落。我們通過建設設施、捐贈、產業幫扶、專業扶貧等一系列的社區發展項目，振興鄉村產業。

我們為果農提供一系列的銷售服務，由採摘、選果、稱重、發貨等都由我們義工親力親為，我們亦採用了時下流行的網上直播幫助促銷。



「甜蜜鄉親」2021恩福橘公益行動

## 8. 綠色運營

東原仁知高度重視自身在運營中可能對自然環境所產生的影響，我們已取得《環境管理體系認證證書》(GB/T 24001-2016/ISO14001:2015)，不斷完善綠色運營的相關措施，推廣低碳服務，倡導員工節約能源，積極推進氣候變化管理，致力減少對環境的負面影響。為積極響應集團「開源節流，實現降本增效」的號召，我們向本集團各職能中心及下屬公司發佈本公司的《行政管控倡導降本增效的通知》，制定具體措施嚴控成本及節約增效。我們根據本集團的減少溫室氣體排放、減少廢物、節約能源、節約用水等制度及措施，積極落實執行，未來將在運營水平相若的情況下維持或逐步減少溫室氣體排放密度，廢棄物產生密度，以及用電及用水密度。

報告期內，本集團未發生違反環境保護相關法律法規的個案。

### 8.1 排放物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》及《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等各項環保相關法律法規。

#### 溫室氣體排放

溫室氣體排放包括直接排放(範圍1)及間接排放(範圍2)。範圍1指集團擁有或控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，包括來自固定燃燒源及車輛的溫室氣體排放，範圍2指集團使用購入電力所間接產生的溫室氣體排放，即運營時的電力消耗。鑑於本集團的業務，我們並無固定燃燒源及車輛，沒有因氣體燃料消耗及車輛產生的廢氣排放。

面對全球氣溫持續上升，我們於植樹節誠邀社會各界協助植樹，以樹木吸收二氧化碳的功能增加溫室氣體的儲存量。同時，植樹造林可以綠化和美化家園，也可防止水土流失、保護田野、調節天氣、保護生態平衡，持續改善我們的生活環境。

由於本集團的主要溫室氣體排放來自電力消耗，我們採取措施減少日常運營中的電力消耗，詳情載於本報告「資源使用」一節項下「節約用電」分節。本集團就世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會制定的「溫室氣體盤查議定書」及國際標準化組織訂立的ISO14064-1標準計算溫室氣體。本年度，本報告匯報範圍內的溫室氣體排放數據如下：

溫室氣體排放量	單位	2021年度
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	22.00
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	49.80
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	19,810.98
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	19,783.18
溫室氣體排放密度(面積)	公噸二氧化碳當量／ 千平方建築面積	1.49
溫室氣體排放密度(人數)	公噸二氧化碳當量／員工	5.70

## 8.2 廢棄物處理

本集團密切關注廢棄物處理，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，減少對自然環境的影響。我們所產生的有害廢棄物及無害廢棄物均來自辦公室運作。有害廢棄物<sup>1</sup>包括墨盒、碳粉盒、電池及日光燈管，無害廢棄物主要指辦公室的生活垃圾。為規範辦公室廢棄物的處理，我們已設有專用容器定點集中收集有害廢棄物，並安排有資質單的第三方進行回收。另外，我們選用可循環再造的墨盒及碳粉盒，減少使用一次性及不可回收的產品。

對於無害廢棄物，我們在辦公室設置分類回收桶，對各種廢棄物進行收運對接，按《生活垃圾分類標誌》要求於垃圾分類收集容器及分類專用運輸車進行標識。我們將持續收集及分類辦公室固體廢物，評估物料用量以減少存貨太多，減少資源浪費及提高再利用率。本年度，有關廢棄物產生數據如下：

廢棄物產生	單位	2021年度
無害廢棄物產生量 <sup>2</sup>	千克	5,250.00
無害廢棄物產生密度	千克／員工	1.24

<sup>1</sup> 本集團辦公過程中產生的有害廢棄物為少量廢硒鼓、廢墨盒等，且均由有資質的回收商進行回收循環利用，對環境所產生的影響較小，故關鍵績效指標A1.3(所產生有害廢棄物的總量)在本報告中不作披露。

<sup>2</sup> 本集團所產生的無害廢棄物乃根據日常營運情況估算所得。

## 8.3 資源使用

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《城市節約用水管理規定》等法律法規，積極落實我們所制定的節能降耗措施。報告期間，本集團就節能降耗制定初步的定向目標，未來在相若運營水平的情況下，將維持或逐步減少能源和資源消耗及生產的廢物，我們將制定更具體的量化環境目標，推動企業的可持續發展。鑑於本集團的業務性質為一家物業管理服務提供商，我們並不涉及任何的包裝材料使用。

### 節約用水

東原仁知的自來水來自市政供水，在尋找合適的水源方面不存在任何問題。為杜絕浪費和不必要的水資源損耗，我們落實多項節約用水措施，包括使用具備紅外線感應及節水標籤的水龍頭、使用後關好水龍頭、立即維修滴水的水龍頭、在各洗手間內張貼節約用水提醒標貼、定期檢查水錶讀數及隱蔽的漏水現象、把水壓降低至可行的最低程度等方式提高用水效率。

報告期間，本集團匯報範圍內的10間附屬公司的耗水量為928,424.76立方米，每千平方建築面積耗水量為73.86立方米。由於重慶總部辦公室為公區用水，無法拆分計算，故未有披露其耗水量數據。

## 節約用電

本集團致力於節約用電及踐行綠色運營，由於我們主要的能源消耗為辦公室電力使用，我們開展開展節能宣傳教育，提高員工節能的意識和在日常工作中節能降耗的主動性和積極性。報告期間，本報告匯報範圍內的耗電量為32,471.69兆瓦時，每千平方建築面積耗電量為2.44兆瓦時。下為踐行綠色運營而作出的多項措施：

### 照明系統

---

- 儘量使用日光照明
- 保持照明裝置及電燈清潔，儘量提高其能源效率
- 辦公室劃分為多個不同照明區域，在不同照明區域設立可獨立控制的照明開關
- 在高於需求亮度的地方刪減電燈數目
- 採用高能源效益的燈具(例如T5螢光燈及發光二極管)

### 冷暖空調系統

---

- 定期清洗過濾網／盤管式風機
- 於門窗裝上密封條，避免已調溫的空氣外泄
- 定期檢查及更換壓力錶、壓力軟管及空氣壓縮機的連接器，從而減低製冷劑泄漏的可能性
- 不使用辦公室時關掉空調
- 窗戶貼上防紫外光隔熱膜，以減少熱能吸收
- 使用取得一級能源效益標籤的分體式冷氣機
- 在炎熱天氣下，容許員工不穿戴領帶及完整西裝，以減少使用空調

### 電子辦公設備

---

- 設定計算機閒置時進入自動待機／睡眠模式
- 於非工作時間把電子設備完全關掉
- 把多個服務器集中於單一較高容量的服務器中，以減少能源消耗及騰出更多辦公室空間
- 購買具有能源效益標籤的電子設備

本集團制定《項目節能降耗作業指導書》以減少能源和資源的損失和浪費，減少因能源和資源使用對環境造成的影響和破壞。於運營工程項目時訂立節能改造方案，為項目提供必要的技術資源支持。本年度，我們為256個電梯機房空調加裝時控器，將電梯發熱電阻移至室外以減低電梯機房溫度，在保障電臺安全運行時降低機房空調能耗。我們也在設備房放火門安裝行程開關，通過改造解決設備房遺忘關燈造成能源浪費情況。

## 節約用紙

為落實無紙化辦公室，我們採取以下多項措施：

- 儘可能重複使用或雙面使用紙張
- 複印機／印刷機旁邊當眼處張貼告示，提醒員工採用雙面影印或使用再用紙
- 定期監察打印數量及在可行情況下為使用者設定打印限額
- 使用回收站收集紙質檔，例如廢紙、海報、信件及信封等
- 定期進行紙量統計，以監控耗紙情況，並作出適當改善措施

報告期間，本報告匯報範圍內的紙張使用量為7,214.18千克，人均1.72克。



## 8.4 應對氣候變化

本集團高度重視由於氣候變化帶來的營運風險，亦嚴格審視自身業務對氣候環境帶來的影響，主動承擔環境責任，通過綠色辦公、綠色營運以及綠色宣貫等舉措。我們參考國際標準以及根據行業特點和發展趨勢，本集團識別了以下氣候變化相關風險，並制定了相應的應對措施。

氣候風險類別及描述	潛在後果	應對措施
急性風險(如水浸、超級颱風、風暴潮、極端降雨)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應鏈中斷、需求受影響</li> <li>• 基礎建設和設施受破壞</li> <li>• 因維修受損設施而導致營運成本增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定《災害性天氣處理預案》及《地震災害處理預案》</li> <li>• 向員工提供災難應對培訓</li> <li>• 向員工提供災難逃生演練</li> </ul>
慢性風險(如極端炎熱天氣、海平面上升)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供冷需求增加，從而導致電力需求和營運成本上升</li> <li>• 生產力下降</li> <li>• 海平面上升導致水浸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緊密關注天氣預報以確保作出及時、充足的準備，保障工作人員及業主安全。</li> </ul>
政策法規風險(如更嚴格的建築能源守則、報告披露合規風險)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 因違規而可能受到處罰</li> <li>• 聲譽受損，失去競爭優勢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 追蹤最新有關氣候變化的法律法規，並整合到業務管理策略中</li> </ul>
市場風險(如無法適應持份者對可持續發展愈來愈多的關注)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 達不到持份者要求，聲譽受損，失去競爭優勢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續將節能減排理念納入服務內容規劃及實施的過程中</li> <li>• 逐步開展綠色服務轉型以迎合客戶的需求</li> </ul>

## 附錄一：環境及社會關鍵績效指標摘要

以下是本年度的環境範疇可持續發展資料摘要：

環境範疇 <sup>3</sup>	單位	2021年度
<b>溫室氣體排放量<sup>4</sup></b>		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	22.00
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	49.80
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	19,810.98
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	19,783.18
溫室氣體排放密度(面積)	公噸二氧化碳當量/千平方建築面積	1.49
溫室氣體排放密度(人數) <sup>5</sup>	公噸二氧化碳當量/員工	5.70
<b>無害廢棄物</b>		
無害廢棄物產生量	千克	5,250.00
無害廢棄物密度(人數) <sup>6</sup>	千克/員工	1.24
<b>水源消耗<sup>7</sup></b>		
總耗水量	立方米	928,424.76
總耗水密度(面積)	立方米/千平方建築面積	73.86
總耗水密度(人數)	立方米/員工	271.31
<b>電力消耗</b>		
總耗電量	兆瓦時	32,471.69
總耗電量密度(面積)	兆瓦時/千平方建築面積	2.44
總耗電量密度(人數) <sup>5</sup>	兆瓦時/員工	9.35
<b>紙張消耗</b>		
紙張用量	千克	7,274.18
紙張消耗密度(人數) <sup>6</sup>	千克/員工	1.72

<sup>3</sup> 環境數據的範圍包括位於重慶的總部以及年度收益最高的10間附屬公司的環境關鍵績效指標，分別為重慶新東原物業管理有限公司、重慶新東原物業管理有限公司武漢分公司、四川新東原物業服務有限公司、皆斯內(上海)物業管理服務有限公司、重慶新東原物業管理有限公司上海分公司、四川新東原物業服務有限公司綿陽分公司、皆斯內(上海)物業管理服務有限公司北京分公司、萍鄉東原鴻途營銷策劃有限公司、重慶澄方家居裝飾工程有限公司及皆斯內(上海)物業管理服務有限公司蘇州分公司。

<sup>4</sup> 溫室氣體排放量的計算方法參考聯交所「如何編備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引」。

<sup>5</sup> 溫室氣體排放量及總耗電量對應員工人數為3,472人。

<sup>6</sup> 無害廢棄物及紙張用量對應員工人數為4,239人。

<sup>7</sup> 水源消耗數據包括匯報範圍內的10間附屬公司。由於重慶總部辦公室為公區用水，無法拆分計算，故未有披露其耗水量數據，對應員工人數為3,422人。

以下是本年度的社會範疇可持續發展資料摘要：

社會範疇 <sup>8</sup>	單位	2021年度
員工總數	人數	4,170
<b>按性別劃分的員工人數</b>		
女性	人數	2,094
男性	人數	2,076
<b>按年齡組別劃分的員工人數</b>		
30歲以下	人數	1,145
30-50歲	人數	2,568
50歲以上	人數	457
<b>按僱員類型劃分的員工人數</b>		
全職初級員工	人數	2,936
全職中級管理層	人數	1,005
全職高級管理層	人數	229
<b>按地區劃分的員工人數</b>		
華北區域	人數	268
華西區域	人數	662
華東區域	人數	904
華中區域	人數	888
華南區域	人數	314
西南區域	人數	1,134
<b>員工流失比率<sup>9</sup></b>		
員工總流失率	%	35.27
<b>按性別劃分的員工流失比率<sup>9</sup></b>		
女性	%	36.51
男性	%	33.97
<b>按年齡組別劃分的員工流失比率<sup>9</sup></b>		
30歲以下	%	44.44
30-50歲	%	32.12
50歲以上	%	23.58

<sup>8</sup> 社會數據的範圍包括全集團。

<sup>9</sup> 員工流失率百分比計算算式為：該類別流失僱員人數 ÷ (該類別流失僱員人數 + 該類別年終僱員人數) × 100%

社會範疇 <sup>8</sup>	單位	2021年度
<b>按地區劃分的員工流失比率<sup>9</sup></b>		
華北區域	%	24.08
華西區域	%	24.43
華東區域	%	33.82
華中區域	%	43.69
華南區域	%	26.12
西南區域	%	38.54
<b>按性別劃分的受訓員工百分比<sup>10,11</sup></b>		
女性	%	54.29
男性	%	45.71
<b>按僱員類別劃分的受訓員工百分比<sup>11</sup></b>		
全職初級員工	%	75.04
全職中級管理層	%	20.14
全職高級管理層	%	4.82
<b>按性別劃分的受訓員工平均培訓時數<sup>12</sup></b>		
女性	小時	30.69
男性	小時	36.59
<b>按僱傭類別劃分的受訓員工平均培訓時數<sup>12</sup></b>		
全職初級員工	小時	37.07
全職中級管理層	小時	21.76
全職高級管理層	小時	12.32
<b>職業健康與安全</b>		
因工死亡人數(2019年度、2020年度及2021年度)	人數	0
因工死亡比率(2019年度、2020年度及2021年度)	%	0.00
因工傷損失工作日	日數	0

<sup>10</sup> 員工培訓統計中加入了實習生和退休返聘人員的培訓數據。

<sup>11</sup> 受訓員工百分比計算算式為：該類別受訓員工 ÷ 受訓員工總人數 × 100%

<sup>12</sup> 受訓員工時數計算算式為：該類別受訓員工時數 ÷ 該類別員工人數

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容			相關章節
A. 環境範疇			
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	8. 綠色運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	8.1 排放物管理
	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)。	8.1 排放物管理 附錄一：環境及社會 關鍵績效指 標摘要
	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)。	8.2 廢棄物處理
	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)。	8.2 廢棄物處理 附錄一：環境及社會 關鍵績效指 標摘要
	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。	8. 綠色運營 8.1 排放物管理
	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。	8.2 廢棄物處理
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。	8. 綠色運營
	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)。	8.3 資源使用 附錄一：環境及社會 關鍵績效指 標摘要

指標內容			相關章節
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	8.3 資源使用 附錄一：環境及社會 關鍵績效指 標摘要
	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。	8. 綠色運營 8.3 資源使用
	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。	8. 綠色運營 8.3 資源使用
	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。	本集團業務不適用
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。	8. 綠色運營
	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。	8. 綠色運營
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。	8.4 應對氣候變化
	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。	8.4 應對氣候變化

指標內容			相關章節
<b>B. 社會範疇</b>			
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	6. 人才管理
	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。	附錄一：環境及社會關鍵績效指標摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一：環境及社會關鍵績效指標摘要
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。	6.5 職業安全； 6.6 疫情防控
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄一：環境及社會關鍵績效指標摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄一：環境及社會關鍵績效指標摘要
	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。	6.5 職業安全； 6.6 疫情防控

指標內容			相關章節
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。	6.4 員工培訓
	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。	附錄一：環境及社會 關鍵績效指 標摘要
	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。	附錄一：環境及社會 關鍵績效指 標摘要
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。	6.1 招募人才
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	6.1 招募人才
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6.1 招募人才
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。	5.2. 供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.2. 供應商管理
	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。	5.2. 供應商管理
	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。	5.2. 供應商管理
	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。	5.2. 供應商管理



指標內容			相關章節
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。	4.1 質量保證； 5. 合規運營
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團業務不涉及產品回收
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	4.2 客戶服務
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	5.4 知識產權管理
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	4.1 質量保證； 本集團業務不涉及產品回收
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	5.1 信息管理

指標內容			相關章節
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。	5.3 廉潔運營
	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。	5.3 廉潔運營
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.3 廉潔運營
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	5.3 廉潔運營
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。	7. 社區貢獻
	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)。	7. 社區貢獻
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	7. 社區貢獻