



康橋悅生活

KANGQIAO SERVICE GROUP

2021

環境、社會及管治報告



康橋悅生活集團有限公司

Kangqiao Service Group Limited

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

STOCK CODE 股份代號: 2205

## 目錄

<b>1 關於本報告</b> .....	1
1.1 報告簡介 .....	1
1.2 報告範圍及邊界.....	1
1.3 編制依據.....	1
1.4 報告原則及數據來源 .....	1
1.5 報告批准.....	1
1.6 報告獲取.....	1
<b>2 關於本公司</b> .....	2
2.1 公司簡介.....	2
2.2 2021 榮譽.....	2
<b>3 可持續發展理念及管治</b> .....	4
3.1 可持續發展理念及管理.....	4
3.2 利益相關方溝通機制 .....	5
3.3 重要性議題評估 .....	6
<b>4 康派臻心，悅享生活</b> .....	7
4.1 聚焦服務品質 .....	7
4.2 深耕配套服務.....	10
4.3 創新智慧賦能.....	11
4.4 響應客戶需求.....	14
4.5 保障客戶安全 .....	16
<b>5 以人為本，成就員工</b> .....	18
5.1 保障員工權益 .....	18
5.2 廣納優秀人才 .....	19
5.3 引領員工成長.....	20
5.4 職業健康與安全 .....	22
5.5 關愛員工生活 .....	23
<b>6 共治共享，綠色運營</b> .....	25
6.1 倡導綠色物業 .....	26
6.2 應對氣候變化.....	27
6.3 宣傳綠色文化.....	31
<b>7 攜手共建，行業賦能</b> .....	33

7.1 重視企業廉政建設 .....	33
7.2 促進可持續供應鏈.....	34
7.3 保護知識產權 .....	36
7.4 助力行業發展 .....	36
<b>8 回饋社會，一路善行 .....</b>	<b>38</b>
8.1 戰疫不止.....	38
8.2 社區活動 .....	40
8.3 紅色物業 .....	42
<b>附錄：聯交所《環境、社會及管治報告指引》關鍵績效指標.....</b>	<b>44</b>

## 1 關於本報告

### 1.1 報告簡介

康橋悅生活集團有限公司（下稱「康橋悅生活」或「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」）欣然發佈康橋悅生活 2021 年度環境、社會及管治（下稱「ESG」）報告（下稱「本報告」），在披露本集團在可持續發展方面的願景與理念的同時，向利益相關方及社會各界人士傳達本集團於報告期內的可持續發展實踐與績效。

### 1.2 報告範圍及邊界

本報告所載數據的時間範圍為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，內容覆蓋本集團物業管理服務、社區增值服務、非業主增值服務等業務。有關本公司業務策略、營運及財務表現的詳細內容，請查看本集團 2021 年報。

### 1.3 編制依據

本報告按照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」）附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）編制而成。本報告附錄部分詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。本報告的披露符合《ESG 報告指引》中所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

### 1.4 報告原則及數據來源

本報告遵循《ESG 報告指引》的重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於本集團的統計報告、相關文件等。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

### 1.5 報告批准

本報告於 2022 年 4 月 29 日獲得董事（「董事」）會（「董事會」）審閱確認，批准發佈。

### 1.6 報告獲取

本報告提供中文及英文兩個版本供讀者參閱，若中文版報告與英文版出現分歧，以中文版為準。報告電子版可在聯交所披露易網站 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)) 或本集團的官方網站 ([kqysh.com.cn](http://kqysh.com.cn)) 獲取。如有進一步查詢，或對本報告有任何意見，請通過電郵 [ir@hknqwy.com](mailto:ir@hknqwy.com) 與本集團聯繫。

## 2 關於本公司

### 2.1 公司簡介

自成立以來，本集團一直秉承「成為卓越的美好生活與智慧城市服務運營商」的企業願景，以現代企業管理機制為基礎，智慧科技為手段，實施多業態、全國化、高品質、增值化四大戰略目標，在構築心悅社區、優悅產城的服務全場景基礎上，向和悅城市發展，成為社區、產城、城市綜合服務的卓越典範。

### 2.2 2021 榮譽



1



2



3



4



5



6



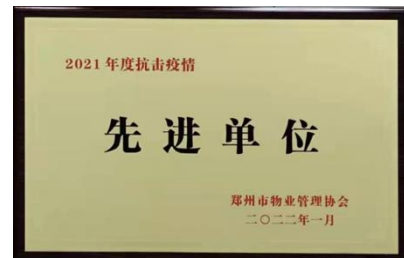
7



8



9



10



11



12

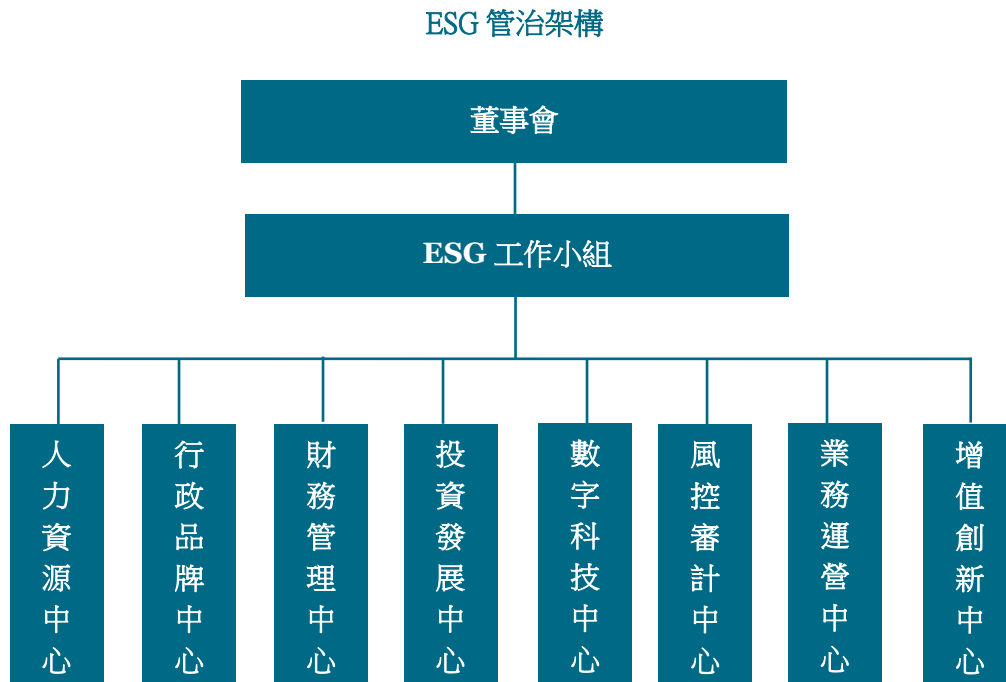
序號	榮譽與獎項	頒獎單位
1	2021 中國物業服務百強企業第 37 位	中指研究院
2	2021 中國物業服務企業品牌價值 100 強	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
3	2021 中國物業服務華中區域領先品牌企業	中指研究院
4	2021 中國物企超級服務力 TOP40	億翰智庫 嘉和家業研究院
5	2021 中國物業服務企業資本關注度 10 強	億翰智庫 嘉和家業研究院
6	第六屆金港股年度頒獎盛典：最具價値物業企業	智通財經 同花順財經
7	2021 中國物業服務增值運營領先企業	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
8	2021 中國物業服務企業客戶滿意度模範企業 50 強	億翰智庫 嘉和家業研究院
9	2021 年度物業服務行業先進企業	河南省物業管理協會
10	2021 年度抗擊疫情先進單位	鄭州市物業管理協會
11	2021 年度抗洪搶險先進單位	鄭州市物業管理協會
12	「2020 河南社會責任企業」年度企業獎	河南省日報社、河南省人民政府國有資產監督委員會、河南省工商業聯合會

### 3 可持續發展理念及管治

#### 3.1 可持續發展理念及管理

為符合聯交所監管要求、響應大眾期望以及提升本集團自身可持續發展管理水平，本集團積極將可持續發展納入日常業務運作決策的考慮因素中。本集團已制定 ESG 管治架構，並明確各層級的職責及義務：

- 董事會作為 ESG 管治架構的最高決策層，對本集團 ESG 策略及匯報承擔全部責任，負責監督本集團 ESG 相關策略的修訂與落實，調配資源確保 ESG 風險管理工作的有效運行，並負責審閱和正式簽批年度 ESG 報告工作。
- 董事會下設 ESG 工作小組，並授權 ESG 工作小組在職權範圍內履行董事會的 ESG 監管職責，包括評估及釐定 ESG 相關風險與機遇；制定本集團 ESG 管理方針、策略、優次及目標，通過制定指標等方式就 ESG 相關目標檢討本集團的表現等。ESG 工作小組定期就上述 ESG 事宜的進展與建議向董事會匯報。
- 各業務部門負責人作為 ESG 工作小組核心成員，負責執行落實 ESG 管理策略，並持續跟進 ESG 管理目標達成進度。



### 3.2 利益相關方溝通機制

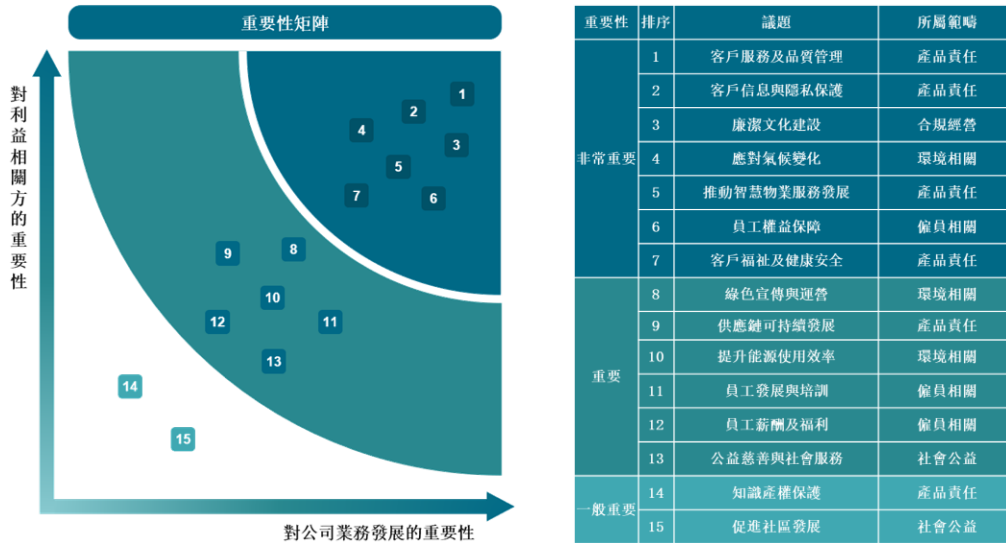
與利益相關方保持密切溝通是本集團實現可持續發展的重要途徑。本集團不斷完善利益相關方的溝通機制，持續通過官方網站、微信公眾號等渠道披露本集團信息，通過業主滿意度調查、員工滿意度調查、供應商會議等活動，及時了解和響應利益相關方的期望與要求，並以此為依據持續優化本集團的可持續發展規劃。

利益相關方	主要訴求	溝通渠道或方式
客戶	產品質量 客戶服務品質 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務品質 客戶隱私保護 合規營銷 完善客戶溝通機制
股東／投資者	財務業績與盈利能力 權益保護 資訊披露及透明	提高盈利能力 召開股東大會並披露報告 定時披露經營資訊
員工	保障合法權益 薪酬與福利 職業發展與機會 職業健康與安全	開展工作表現考核 開展員工敬業度調查 定期開展員工交流會 開展員工活動
政府	合法經營與依法納稅 貫徹國家政策 遵守法律監管規則	接受政府部門的監督及管理 參與政府部門的會議或培訓 進行政策執行匯報
供應商及業務夥伴	合作互利共贏 公平開放關係 促進行業發展	進行供應商評估 召開定期會議 推進項目合作
社區	保護社區環境 促進社區發展	實踐綠色運營 宣傳社區文化



### 3.3 重要性議題評估

本集團圍繞 ESG 議題展開多方位風險評估及重要性分析，通過監管要求解析、媒體研究、行業對標與深度訪談等途徑，檢視並得出重大性議題，作為 ESG 報告的編制依據，確保 ESG 相關內容得到合規披露。本集團基於自身業務發展及行業特點，識別並分析出 15 個對本集團發展影響較大的可持續發展議題，涵蓋僱員、環境、產品責任、合規經營、社會公益五大維度。



## 4 康派臻心，悅享生活

本集團秉承「康派臻心，悅享生活」的使命，聚焦全業態、全齡人群、全場景服務，不斷突破服務範圍與邊界，以「悅服務、智科技」為核心價值，加強智慧社區建設，致力成為卓越的美好生活與智慧城市服務運營商。

### 4.1 聚焦服務品質

本集團堅守為客戶提供「滿意+驚喜」的服務初心，打造高品質的多元物業管理服務，注重標準化建設，已建立完善的服務質量控制體系。

本集團嚴格按照「三標一體化」的管理要求，已通過質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全管理体系、物業服務規範認證，全方位進行業務品質管理。



### 住宅社區物業服務

本集團堅持標準清晰、執行有據、核驗有途的品質管理工作，已制定《內控管理與服務運營手冊》《品質檢查管理制度》等內部制度及規範，建立全方位服務督導與內部審核體系，實現住宅業態分級管控。

## 標準管理

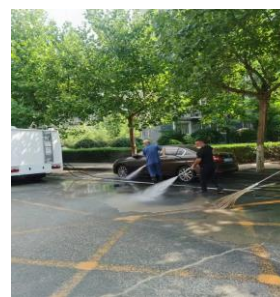
**標準清晰：**本集團制定《服務督導與內部審核基本要求》《服務督導管理規範》等內部規範文件，建立了康橋悅生活品質三級督導體系與標準檢查工作機制，明確並統一服務品質管理標準。

**執行有據：**本集團依據系統化的《圖文操作手冊》《服務督導與內部審核作業指引》《項目服務品質排名管理指引》等指引文件，為項目品質提升與管控提供作業指引，定期開展服務督導與內部審核。

**核驗有途：**依據各級業務督導規範內容，本集團每年對各服務中心進行一次體系執行情況審核，並編制《服務督導與內部審核報告》。

## 環境管理

本集團重視園區環境清潔、綠化改造等社區環境管理工作。本報告期內共更新作業指導書 11 個、建立新標準 1 個、完成保潔培訓課件 6 個，及時進行專項消毒消殺、園區垃圾滯留跟進清理等工作，持續完善園區寵物管理、園區保潔作業、社區綠化養殖及環境清潔等工作管理標準，加強對環境管理工作人員的培訓，積極提升服務質量。



「煥新家園」服務現場

## 工程管理

本集團重點關注社區物業維修的及時性及維修滿意度，旨在從設施、待客、宣傳、回訪及品檢五個維度著手，提升客戶對工程滿意度。業務運營中心 E 控中心每月根據系統內工單的回訪結果，對維修工單處理滿意率進行核算，並將維修工單響應及時率和維修工單處理滿意率納入項目服務品質管理指標。2021 年累計進行工程更新改造超 50 項。

## 非住宅物業服務

本集團成功拓展高端寫字樓、商業生活館等非住宅業態，加強建設辦公樓、產業園、醫院等公建類物業，並制定《單項目服務運營手冊》，精準細分不同業態和不同管理需求的項目，實現商業業態品質分級逐步提升。

### 多業態體系搭建

組建專業化團隊，並搭建學校、產業園、醫院及寫字樓等多業態服務手冊，提供差異化服務工作指引。

### 服務運營手冊

制定《單項目服務運營手冊》，解決管理區域廣、業態多、難度大的問題，從產品定位、項目營收、人員配置考量，制定個性化的服務方案和質量管控舉措，通過差異化管理提升服務品質。

### 「基礎四保」業務考評

搭建涵蓋客服、環境、工程、秩序四方面的「基礎四保」考評機制，將服務質量與績效結果進行掛鉤，保障品質效果，提高項目服務力。

## 高端服務品牌「悅熙」

2021年4月14日，本集團發佈高端服務品牌「悅熙」，應用於高端住宅、高端案場、5A寫字樓等多元業態，打造康橋頂級生活方式的綜合服方案。

四大板塊	七大服務	細化標準	品質團隊
<p>悅熙服務由「悅熙管家」「悅熙禮賓」「悅熙美工」「悅熙智工」四大板塊組成，均代表康橋悅生活的最高服務標準，打造高端生活模式，以期為客戶提供至臻至善的服務。</p>	<p>悅熙服務包含財富管理、商務旅行、健康體檢、養生美容、教育遊學、專屬私宴、綠色公益在內的七大服務模組，全方位、多角度提升專業服務品質。</p>	<p>悅熙高端品牌服務的發佈，完善了康橋悅生活在標準化服務基礎上的分級服務體系和差異化的服務標準，實行精細化品質管控。</p>	<p>本集團從數百個案場、近千位案場客服隊伍裡優中選優，挑選近<b>50</b>位精英客服，齊聚鄭州天健湖產業園，在經過一系列培訓與考核後，成立人數為<b>20</b>人的「悅熙QUEEN」高品質專業客服團隊。</p>



高端服務品牌「悅熙」發佈會活動現場

#### 4.2 深耕配套服務

本集團積極夯實物業服務品質，並深耕社區增值服務與非業主增值服務，建立健全專業化、多元化的增值服務體系。

#### 多元化增值服務

本集團不斷擴大服務外延，在推動品質化基礎服務的同時，始終圍繞客戶需求，健全多元化增值服務體系，開展多種非業主增值服務和社區增值服務。

重點開展第三方開發商業務，並提供案場服務、前介服務、銷售代理服務、工地管理服務及諮詢服務等

#### 非業主增值服務

#### 社區增值服務

提供家居生活服務、有關管理社區空間及優化利用公共資源的社區經營服務、資產運營服務等

#### ▶ 案例：「康雲優選」團購平台

本集團針對業主增值服務的主要入口「康雲優選」進行了配套建設，搭建「康雲優選」線上團購平台，便利業主生活，並建立團購平台積分體系，完善會員平台建設，實現了對基礎經營業務與業主增值服務之間有效協同的探索。

### 4.3 創新智慧賦能

本集團借助數字科技賦能智慧社區建設，建立智慧服務體系，完善智能化應用，為業主帶來更安全、便利、智慧的生活體驗。截至報告期末，本集團已取得軟件著作權共 43 項，全年累計完成專項 IT 建設項目 23 項。

#### 智慧社區建設

本集團打造一站式服務平台「康雲優家」，涵蓋繳費系統、門禁訪客系統、報事報修系統、智慧客服系統、公區監控系統等一站式線上操作，提供全場景服務與管理功能，完善智慧社區構建，實現「互聯網+社區」服務的新業態。

2021 年，本集團推出「康雲優家 2.0」，通過改造技術架構，進一步優化線上服務體驗。從面向業主的康雲優家 APP、後臺內容管理平台到基礎數據平台，探索全面智慧化生活模式。



「康雲優家」基礎功能

康雲優家 APP	內容管理平台	基礎數據平台
<ul style="list-style-type: none"> <li>物業服務體系： ↑ 投訴、報修、繳費、諮詢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運營管理： 樓層裝修，運營位管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶數據管理： 自然人資料，房產關聯資訊</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>電商平台能力集成： ↑ 服務場景嵌入，交互規則適配改造</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動管理： 活動內容管理，發佈策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶標籤管理： 手工標籤設置</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>內容運營體系： ↑ 話題活動圈子</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消息中心： 消息模板管理，推送策略管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶訂單管理： 用戶訂單記錄查詢</li> <li>行為數據管理： 參與活動、發佈話題、社區評論、關注</li> </ul>

### 智慧服務體系

本集團保持創新服務意識，建設智慧服務體系，實現智能管理與高效服務。

#### 數據視覺化運營指揮系統

對全國項目的門崗、大堂、服務中心前臺等重點區域即時監控，對報事報修回應速度、滯後工單進行干預，對服務不規範行為進行及時督導整改。



## 設施設備智慧管理系統

即時監控設備運行情況，集智能化配電系統、排水系統、照明系統、空調機組、電梯系統、管理系統於一體，並為業主提供智慧泊車等人性化服務。



## 智慧應用

在智慧化應用場景的開發和實踐上，本集團依託物聯網、大數據與雲計算、AI 技術等，完善園區智慧應用，創新智慧產品，為業主帶來更加安全、便利、舒適的生活體驗。





#### 4.4 響應客戶需求

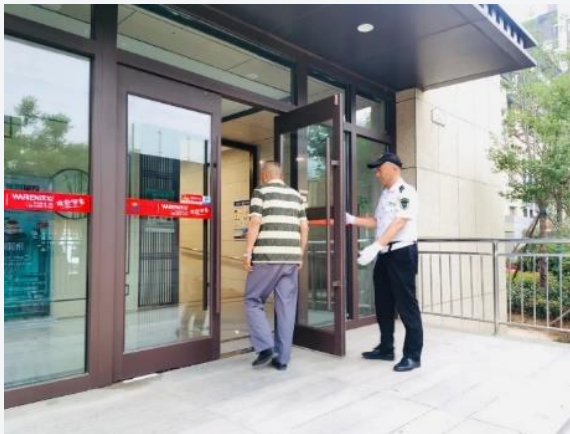
為打造社區卓越美好生活，本集團持續關注業主需求，開展滿意度調研並制定年度滿意度提升計劃，搭建多元化溝通渠道，虛心聆聽業主聲音，及時改善服務並積極回應業主訴求，提升業主對物業服務的滿意度。

##### 提升客戶滿意度

本集團秉承「康派臻心，悅享生活」的服務理念，不斷優化社區服務考核業態標準，開展三級品質督導包含項目互檢、戰區質檢、集團飛檢。依據內部《客戶滿意度測評管理規範》定期開展 E 控中心線上業主滿意度調研及年終滿意度調研，報告期內，本集團滿意度調研結果如下：物業管理綜合滿意度 90.87 分，神秘訪客檢查得分 89.34，全年品質檢查得分 85，重點工作達成率 99.45%。

##### ▶ 案例：品質當先，締造「康橋」式溫情家園

康橋濮陽怡海龍湖壹號團隊秉承業主至上、用心服務的理念，定期開展經理見面會、入戶走訪等服務；定期進行工程巡檢；在早晚高峰等時段，實行「晨送晚迎」；定期開展園區大清潔、除草除蟲、樓道雜物清理；提供「快遞上門」「淨門行動」「地墊清理」等多種多樣便民服務，締造溫情家園。



康橋悅生活「晨送晚迎」服務

##### 暢通溝通渠道

本集團健全溝通渠道與投訴機制，確保溝通順暢、及時回應客戶訴求。本集團定期開展業主座談會，邀請各階段業主參與座談，匯報業務工作，聽取業主聲音，改進物業服務水平；

建立並執行顧客拜訪機制，每月定期拜訪業主，拉近物業與業主的關係，暢通溝通渠道，相應客戶需求。

### 溝通渠道

- 通過業主座談會、品質見證官座談會、顧客拜訪機制、季度服務報告、設備房開放日、推行全國服務熱線等措施，多渠道了解收集客戶訴求，及時修正工作方向，提升客戶滿意度。

### 投訴機制

- 嚴格執行投訴響應機制，後臺密切關注投訴關閉率及投訴處理滿意度，結果應用強掛鉤。
- 本報告期內接獲物業服務類客戶投訴數量**2,834**次，投訴響應及時率為**100%**。
- 本報告期內投訴處理滿意率為**94.1%**，較**2020**年提升**14.8%**。

### ▶ 案例：臻情相伴，共悅美好——康橋悅生活品質見證官座談會

2021年12月，本集團舉辦以「臻情相伴，共悅美好」為主題的品質見證官座談會，將2021年康橋悅生活物業工作以月度、季度、年度服務報告的形式向業主展示匯報。康橋悅生活品質見證官由各項目熱心業主組建而成，從業主視角出發，對園區的發展建設提出合理建議，探索共建共享社區治理新途徑，監督物業工作，見證本公司成長。



康橋悅生活品質見證官座談會

## 4.5 保障客戶安全

### 社區安全與秩序管理

本集團高度重視業主的健康與安全保障。本集團制定並執行《物業汛情防控白皮書（全業態版）》《冬季除雪標準》《新冠疫情防控白皮書（全業態版）》等手冊文件，從社區安全、消防安全及極端天氣等方面，為客戶健康與安全保駕護航。



#### ▶ 社區安全

- **宣傳提醒：**根據天氣預報及時進行防澇防雪宣傳提醒並採取相關措施，通過線上平台宣傳安全知識。
- **定期巡檢：**定期開展園區設施工程巡檢，聯合專業電梯維保公司，制定電梯專項保養計劃及整改措施，降低電梯故障風險。
- **培訓演習：**定期開展消防培訓及演習，不斷加強消防系統及設施的測試和維保工作，嚴格落實公共管理區域的消防安全巡查，發現問題及時登記整改。



消防培訓現場

## 保障客戶隱私安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、香港特別行政區《個人資料（私隱）條例》等有關信息與隱私保護的法律法規，注重保護客戶隱私及個人信息安全。報告期內，本集團不斷完善客戶隱私保護及網絡安全的制度建設及管理規範，執行一系列措施完善操作流程，保障客戶數據、信息系統和基礎設施安全。2021年，未發生信息洩露或侵犯客戶隱私保護的情況。

### 明確規範標準

制定並實施《顧客檔案、資料管理規定》等文件，嚴格實行顧客檔案管理保密，按隱私程度分級存儲客戶信息。

### 專職專人管理

顧客資料遵循保密原則，由服務中心負責人授權專人保管，相關人員調離崗位前，應將其顧客資料移交給服務中心負責人授權的接收人，接收人立即更新電子文檔密碼。

### 規範操作管理

公司內部員工因工作需要查閱/影印顧客檔案/資料時，由客服負責人向服務中心負責人申請，征得許可後在客服前臺《顧客檔案/資料查閱/影印登記表》上登記後，由前臺客服專員陪同查閱/影印。

### 實施技術保障

對涉及到客戶信息管理的系統要求技術層面對客戶信息做授權，系統使用人員的數據操作做詳細記錄，且對可能發生的客戶信息洩露做對應的防範。

### 加強培訓監管

要求涉及到客戶信息的員工做對應的培訓、監控、審計，對出現信息洩露事件相關責任人做對應處罰。

### 線上平台隱私管理

對於「康雲優家」線上平台的客戶信息，本集團嚴格遵守《康雲優家 APP 隱私政策》，依據權責一致原則、目的明確原則、選擇同意原則、最少夠用原則、確保安全原則、主體參與原則、公開透明原則等，按業界成熟的安全標準，採取相應的安全保護措施保護客戶個人資訊。

康橋悅生活客戶隱私保護舉措

## 負責任營銷

本集團秉承負責任的營銷理念，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，通過線上線下多種形式的培訓與審核，全力確保行銷資訊符合法律規範，踐行營銷合規性。

## 5 以人為本，成就員工

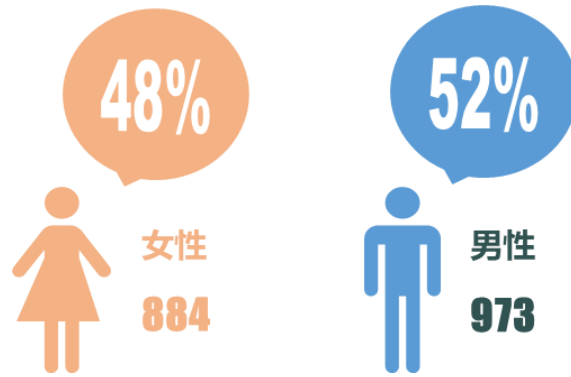
作為物業管理服務提供者，本集團始終認為員工是持續提供優質及可靠服務的關鍵。本集團嚴格遵守國家勞動法律法規，切實保障員工的合法權益，提供完善的培訓體系，全面呵護員工的身心健康，為每一位員工提供公平工作、助力發展且充滿幸福的工作環境，提供成長空間。

### 5.1 保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國促進就業法》等相關法律法規，遵循「幫助員工成長、提升物業價值、鑄就百年企業」的發展理念，通過建立平等的僱傭關係、公平的競爭機制、有競爭力的薪酬及福利待遇、良好的企業文化氛圍，守護每位員工的合法權益，實現員工與企業雙贏發展。

#### 平等僱傭

- 本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規，堅持平等僱傭準則，反對一切因性別、年齡、地域、學歷、宗教信仰、國籍、種族、性取向、殘疾與否等不同而存在的歧視行為，努力打造具有多樣性和包容性的職業環境。同時，建立公平、公正、公開的選人用人機制，嚴禁使用童工、強迫勞動、超時工作、騷擾虐待，切實維護員工合法權益。若發現有未成年人入職，將向相關勞動管理部門報備，核實入職員工有效身份證件並對審批人進行追責。本報告期內，本集團未出現任何僱傭童工和強制勞工的情況。
- 本集團與每一位員工按員工類型簽訂勞動合同、聘用合同或實習協議，並與合同到期的員工及時進行合同續簽工作。本集團尊重每一位員工選擇工作的權利，建立員工退出機制，規範解除、終止勞動合同的工作機制，切實維護解聘員工的合法權益。
- 本報告期內，本集團共有員工 1,857 人。



### 職業晉升

- 在職業晉升方面，本集團嚴格按照《職位（級）晉升評估管理指引》要求，開展晉升評估工作，明確定義職位及職級，細化評估標準，規範操作流程，打造公開透明的晉升文化。本集團人力部門依據《職位晉升提名條件》圈定晉升候選人，並負責收集《晉升人員評估申請表》，申請表中從 10 個維度為申請人打分，晉升結果將在全集團進行公示。

### 薪酬福利

- 本集團制定《績效管理制度》《薪酬管理指引》《福利管理指引》等內部制度，規範薪酬福利、績效管理機制，明確薪酬福利發放標準，形成有效的激勵和約束機制，構建公平、系統、科學的薪酬福利體系，引導不同部門及員工正向工作，促進員工與本集團共同發展。

## 5.2 廣納優秀人才

本集團立足業務發展的需要，制定人才招聘計劃，通過校園招聘及社會招聘的方式，為本集團注入新活力。

## 社會招聘

●本集團執行「1351人才工程」招聘計劃，共引進165位關鍵崗位人才，其中企業家1人、總監8人、項目經理58人、專業經理98人。本集團打造年輕化的管理團隊，不斷提升人才保有量，為僱員打造長期穩定發展的工作環境。

## 校園招聘

●本集團開展「你好，築橋生」校園招聘計劃，通過線上宣講會、線上互動、線下雙選會等形式，廣納優秀畢業生。同時，本集團展開校企合作，為在校生提供見習機會，共同推動人才培育發展，打造高校、企業、學生三方共贏的長效人才平台。

### ▶ 案例：「你好，築橋生」校園招聘活動

「你好，築橋生」校園招聘活動旨在為本集團輸送優秀的青年管理人才。招聘通過空中宣講會、校園宣講會、雙選會等方式宣傳「築橋生」培養計劃，招聘崗位涵蓋管理崗、業務崗、職能崗等。歷屆校招活動反響非凡，效果頗豐。



校園招聘活動宣傳·網頁海報

### 5.3 引領員工成長

本集團建設並完善《員工入職培訓與崗位引導管理指引》《人才梯隊建設管理指引》等人才培養制度，為入職員工制定培養方案，鼓勵員工積極進取，促進僱傭關係良性循環。報告期內，本集團實現僱員 100%受訓，人均受訓時數近 34 小時。

## 物管學院

物管學院致力於人才發鏈的打造和專業技能的提升，由基於人才發展鏈的本部和基於專業技能提升的分院組成。

## 築橋系列

實施員工分級受訓，按梯隊搭配課程，實現專業、管理能力協同提升。

## 線上平台

線下課程結合線上學習平台「康橋學堂」，靈活設置最大化培訓效力。

## 金牌講師

聘請專業內訓師共 56 位，含 15 位特聘講師，共同更新、完善內訓課程。

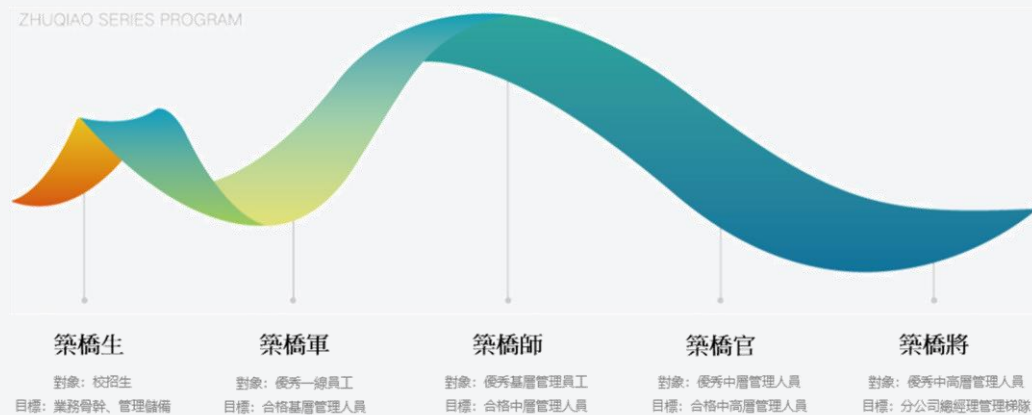
### ▶ 案例：「築橋系列」分級培養

「築橋系列」遵循「能力標準、人才盤點、人才選拔、人才培養、任用管理」五個步驟，以入職年限、業務經驗為導向，以提升專業能力為核心，對員工分級培養，循序漸進協助員工從「築橋生」/「築橋軍」升級為「築橋將」。

對新入職的校招生實施「築橋生 1+3+5」計劃，通過業務輪崗、公開競聘等方式，點燃員工工作熱情，助力員工實現一年升主管、三年升經理、五年升總監的晉級之路。

針對績優主管，本公司按照 7-2-1 人才培養法則開展「潛力築橋官」計劃，定期開展管理論壇、讀書分享等交流活動，培養項目負責人，充實中高層幹部隊伍。本報告期內共完成 2 期計劃，結業 146 名優秀儲備人才。

#### 「築橋系列」五級培養體系



#### 「築橋系列」五級培養體系



## ▶ 案例：搭建「康橋學堂」線上學習平台

本集團搭建「康橋學堂」線上學習平台，圍繞企業文化、管理和專業技能等方面，設置課程及配套測試，每年定期更新內容。線上平台幫助員工靈活安排學習計劃，同時方便本公司考核培訓內容的完成情況，提升人力資源管理效率。本報告期內，「康橋學堂」共上線課程 670 餘門，人均完成 51 次線上培訓，平均測試通過率超 70%。



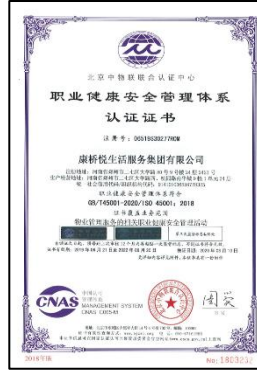
序号	培训名称	分类	类型	开始时间	结束时间	状态	参加率
11	豫北战区新员工入职培训-秩序	筑...	线上	2022-01-01 08:00:00	2022-01-02 18:00:00	已结束	0/0(0%)
12	豫南区新项目交付筹备培训	豫...	线上	2021-12-22 08:00:00	2021-12-31 18:00:00	已结束	39/49(79.6%)
13	住宅管理一中心新员工培训-工程	筑...	线上	2020-10-20 08:00:00	2021-12-31 18:00:00	已结束	54/89(60.7%)
14	住宅管理一中心新员工入职培训...	筑...	线上	2020-10-20 08:00:00	2021-11-30 18:00:00	已结束	88/107(82.2%)
15	集团危机管理制度培训	文化	线上	2021-11-17 08:00:00	2021-11-30 18:00:00	已结束	958/1274(75.2%)
16	如何提升物业费收缴率	能...	线上	2021-10-21 08:00:00	2021-10-30 18:00:00	已结束	278/390(71.3%)
17	ERP采购申请业务培训	临...	线上	2021-09-28 08:00:00	2021-10-27 18:00:00	已结束	79/126(61.7%)
18	ERP日报填报业务培训	临...	线上	2021-09-28 08:00:00	2021-10-27 18:00:00	已结束	89/128(69%)
19	海底捞心服务与用户体验	能...	线上	2021-08-31 16:00:00	2021-09-03 12:00:00	已结束	131/145(90.3%)
20	如何成为物业金牌管家	能...	线上	2021-08-24 18:00:00	2021-08-31 18:00:00	已结束	238/420(56.7%)

「康橋學堂」頁面示例

## 5.4 職業健康與安全

本集團高度重視員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等法律法規，樹立「安全第一、生命第一」的安全管理基本準則，為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，力求將員工受傷風險降至最低。

本集團重視辦公安全，發佈工傷處理流程及注意事項，在辦公區內張貼「遇險防範」措施，在公眾號及內部辦公平台中發佈安全教育視頻，鼓勵員工學習遇險自救知識，提高自我保護意識。同時，本集團定期排查安全隱患，不斷加強安全控制，切實做好保障職業健康與安全工作。報告期內，本集團已獲得國家級職業健康與安全管理體系認證證書。



### 案例：「點亮心燈，助力成長」心理講座

「壓力管理」心理講座是本集團保護員工心理健康的途徑之一，本集團以講座的方式為員工講解「有效溝通」方法，通過引導員工探索自我、回顧工作趣事、完成團體遊戲等方式，釋放壓力，積極生活。



「點亮心燈，助力成長」  
心理講座·宣傳海報

## 5.5 關愛員工生活

本集團深挖員工需求，強化員工關懷體系建設，完善員工溝通與反饋平台，認真聆聽員工心聲，提升員工滿意度及幸福感。本集團建立員工基金，旨在幫扶困難員工渡過難關。

### ▶ 案例：員工關懷 | 生日會

員工生日會是本集團延續多年的傳統活動，通過共同慶生的方式讓員工感受到本集團對其關注與關心。在活動中，員工們暢聊生活，享受美食，其樂融融。每一場生日會都讓員工動力滿滿，對本集團的感情也愈發深厚。



員工生日會活動

### ▶ 案例：員工關懷 | 健康徒步活動

本集團多次舉辦健康徒步走活動，挑戰距離極限，增強員工體魄，將勇於向前、勇於拼搏、勇爭第一的體育精神深入員工內心，促進員工在日常活動中發光發彩。本集團通過集體活動，使員工身體更加健康，讓工作氛圍更和睦，讓內部溝通更高效。



健康徒步走

## 6 共治共享，綠色運營

本集團重視業務發展過程中的環境保護，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，積極響應國家提出的「2060 碳達峰、碳中和」目標，貫徹落實節能減排措施，應對氣候變化、宣傳綠色理念，踐行低碳環保經營模式，推動綠色物業服務建設。

為打造綠色物業服務，加強對環境管理效益的追蹤與管控，本集團制定節水、減廢及節能減排共三大發展目標，並從倡導綠色物業、應對氣候變化、綠色辦公三大維度制定行動計劃，推動目標達成。

### 節水目標

- 本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，在年度目標責任書中制定用水管控計劃，明確日常用水管理措施，如採用節水型設施設備、建設雨水回收系統等。本集團明確各層級負責人相關考核要求，並要求月度、半年度及年度會議中匯報執行情況，切實保障用水管控目標落實。

### 減廢目標

- 本集團設置年度減廢目標，致力於減少、回收及妥善處理廢棄物，實現固體廢棄物分類收集處置率 100% 的目標。

### 節能減排目標

- 本集團設置年度能耗管控目標，設置每年節能降耗 2% 的目標。通過監控能源利用情況及智慧節能降耗方案等，提高能源效益。

## 6.1 倡導綠色物業

本集團致力於建設綠色物業，秉承「清潔管理、預防污染、遵守法規、持續改進」的環境管理方針，持續改進能源管理與廢棄物管理，踐行綠色運營理念。

### 能源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，通過開展節能降耗專項工作、完善智能降耗解決方案、健全節能設備設施等方式，實行實時高效能源管控，推動新能源使用，提升用電、用水效益，促進綠色運營。本集團的水源主要來自市政管網用水，部分項目會利用附近河道水作為綠化灌溉用水，在求取適用水源上不存在任何問題。



#### 節能降耗專項工作

自 2021 年 7 月起，本集團高端服務部針對本集團 21 個高能耗案場組織開展節能降耗專項工作，開展節能降耗行動以來，能耗總體呈現下降趨勢，用水量下降幅度顯著。



#### 智能降耗解決方案

本集團秉承科技賦能理念，完善智慧能耗解決方案，建立 EBA 設備能耗管理平台和設施管理系統，針對公區用電進行能耗分析，通過日能耗、月能耗、季度能耗和年能耗進行數據分析，得出同比和環比能耗數據，為項目能耗預算、節能降耗提供數據參考。

此方案解決了線下抄表「時效性差」「數據精確度低」「跑冒滴漏現象無法及時發現」等弊端，實現對各項目公區用電的實時能耗數據採集分析，提升數據採集和分析速度，改善能耗管控效率。

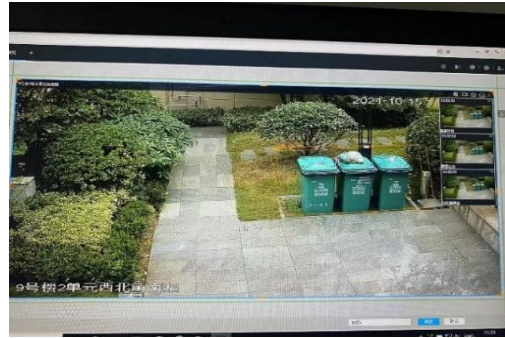
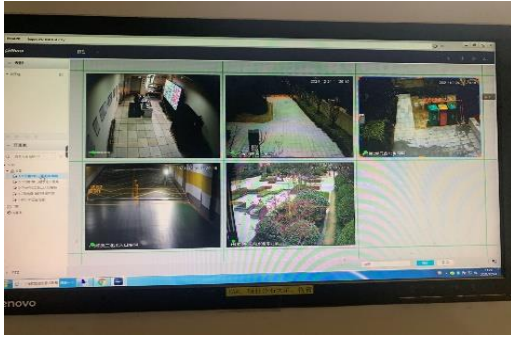
### 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家法律法規，建立環境模組品質管理的標準與培訓制度，踐行垃圾分類政策，對園區進行智慧垃圾監測，並制定環境衛生管理計劃，築牢衛生防線。



#### 智慧社區垃圾監測

本集團制定環境衛生管理計劃，利用智能設備對廢棄物進行管理，實現垃圾溢出監測，並結合不同季節調整保潔工作頻率，優化廢棄物清運管理，確保垃圾桶無滿溢情況。



智慧社區垃圾監測項目現場



### 廢棄物專項清運

本集團重視疫情期間社區的口罩等廢棄物清理，設立「廢棄口罩專用垃圾桶」，統一收集、專車運輸、定點處理，防止因口罩隨意丟棄造成二次污染，並及時進行垃圾桶和清運車輛的消殺與防護。



物業服務部設立「廢棄口罩專用垃圾桶」

## 6.2 應對氣候變化

本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規，一方面積極主動採取多項措施減緩氣候變化並踐行碳中和實踐，另一方面制定策略適應氣候變化，有效降低氣候變化對業務的影響。

### 碳中和實踐

本集團通過節能降耗、綠色改造等方式，積極履行碳中和實踐，不斷提高環保意識，降低能源消耗並減少碳排放，助力綠色物業管理。

### 配備綠色節能充電樁

本集團建立綠色充電站，通過線上平台掌握用電能耗情況，為業主提供新能源汽車充電增值服務，並向外部客戶提供充電運維服務，助力減少碳排放。



### 推進綠化覆蓋

本集團積極推進社區綠化覆蓋，建立綠化標準，目前已完成《綠化養護藍皮書》編制，完成綠化養護課件 19 個、綠化專項培訓 12 次；推動綠化升級改造，其中豫北區域完成綠化升級改造項目 5 個、豫南區域完成綠化升級改造項目 4 個，共完成綠化升級改造超 13,000 平方，樹穴美化完成 1,200 餘個。



## 極端氣候挑戰

本集團定期審閱業務經營活動的氣候風險與影響，從實體風險與轉型風險兩大維度識別可能對本集團產生重大影響的氣候變化事宜。其中，實體風險包括但不限於極端強降雨、颱風、地震、極寒極熱天氣、氣候變暖等導致資產擱淺的風險，轉型風險包括但不限於碳排放相關政策風險等。同時，本集團積極主動採取多項措施減緩氣候變化。

## 應對「7·20」河南汛情

本集團在 2021 年「7·20」河南汛情期間，共投入抗洪人數達 1,000 餘人、居民生活物資十餘車，實現惡劣天氣提醒發送 10 餘次、各區域天氣雨勢統計 120 餘次、專項消毒消殺指導 10 餘次，共梳理、修訂消毒消殺指引 1 篇。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國防洪法》、《中華人民共和國防汛條例》等法律法規，制定《物業汛情防控白皮書》，涵蓋防汛相關知識及自救、防汛應急預案、基本保障指引、汛情員工上崗指引等內容，有效指引營銷案場、住宅、寫字樓、產業園、醫院等物業服務區域防汛操作。「7·20」河南汛情發生時，本集團迅速響應，準備園區沙袋、擋板等防汛等物資，排查所有風險點，在地勢較低的車庫入口等區域堆積沙袋、設置防洪壩，4 天內恢復水電氣供應，10 天內恢復正常生活秩序。



### 防汛培訓

按「分級負責」原則，由各級防汛指揮機構統一組織培訓並考核，每年汛前至少組織一次

### 防汛演習

各級防汛指揮機構定期舉行不同類型的應急演練；專業搶險隊伍針對當地險情每年進行防汛演練；每2-3年舉行一次多部門聯合專業演練

### 防汛物資儲備

盤點防汛沙袋等擋水與排水物資、個人防護工具、交通工具、照明工具、通信工具、輔助救援工具、生活類物資等，依據各場地庫存及現場情況進行提前儲備；並檢查應急手電筒庫存、備用發電機等

### 防汛預警與進度播報

汛前及時進行天氣預警，汛中時期及時、精準、全面地向業主推送園區防汛現場進展



汛前隱患排查	雨水排放系統檢查	汛後受災統計工作	汛後園區清理
巡視空置房，及時幫助離家業主關閉陽臺窗戶、挪動車輛，排除安全隱患；巡檢排水、供電、電梯等機電設備，積極做好故障處理及應急處理	進行多次園區污水井排查、雨水篦子清理、天臺排水檢查與清理，確保園區排水系統通暢	存檔防汛救災資料，修復故障設施設備，對風險隱患進行再排查，恢復供水供電；統計泡水車輛並協助業主聯繫保險公司	及時進行園區枯枝淤泥積水清理，安排生活垃圾及時清運，維持園區秩序，及時開展消殺工作

### 開展冬季除雪防災工作

本集團制定並遵守《冬季除雪標準》，統一作業前準備、到工作區域及執行標準及要求，並開展防雪凍應急專項工作、園區冬季防凍保暖措施，有效應對冬季寒潮、雨雪冰凍災害等極端天氣。

#### 防雪凍應急專項工作

為減少雨雪冰凍災害對社區業主正常生活帶來的影響，為將可能對員工生命、財產安全造成的損失或影響降至最低，本集團在 2021 年 10 月完成對所有在管項目的應急預案培訓及工作事項安排。

#### 冬季防凍保暖工作

為降低冬季冰凍災害對社區綠植的影響，本集團編制冬季綠化養護標準下發項目，並於 2021 年 11 月前完成所有在管園區的喬灌木防凍保暖和封凍水澆灌工作。

### ▶ 案例：康橋悅生活工作人員集體開展防雪工作

2021年12月寒潮來襲，本集團各模塊人員迅速有序開展各項防凍工作，客服管家及時進行天氣預報宣傳、張貼告示，秩序人員及時檢查雨水篦子、樓層消防管道等設施安全，保潔人員及時備好防凍除雪工具物資，工程人員及時對室外消防栓、水龍頭消防噴淋、屋頂消防環網管道等所有設備進行防凍、保溫全覆蓋，切實保障社區人員安全。



工作人員進行管道防凍作業

## 6.3 宣傳綠色文化

本集團積極開展多類型綠色文化宣傳，以植樹節「親子植樹」、建黨100周年植樹活動、「綠色康橋」等社區主題活動，吸引業主參加，助力環保理念傳承，普及環保知識，宣傳綠色文化。

### ▶ 案例：植樹節「親子植樹」活動

每年植樹節，本集團組織業主對園區內綠植掛上樹牌進行認領，寫上心願祝福，並對其施肥、澆灌，同時對園區周邊可利用空地進行小樹種植，有效激發業主保護園區綠化綠植的熱情，提升其環保意識。



「親子植樹」活動現場

### ▶ 案例：「綠色康橋」社區活動

2021年3月，本集團於康橋花園和康城一號院物業服務中心舉辦「手繪風箏，綠色康橋」主題活動，業主與家人孩子參與「垃圾分類、綠色環保」內涵的豐富創作；同時，本集團於康橋溪月和康橋林語鎮物業服務中心開展綠植養護課堂，向業主普及綠植養護技巧，呼籲守護身邊的綠色。



「綠色康橋」社區活動現場

### ▶ 案例：「植樹添綠、為黨獻禮」——建黨 100 周年植樹活動

在全國第 43 個植樹節到來之際，本集團黨支部帶領集團黨員先鋒、志願者、業主家人，共同開展「縱情綠意，擁抱生活」植樹造林公益活動，激發了黨員勞動熱情，提升了黨員們的環保意識和團結協作精神。



植樹造林活動現場

## 7 攜手共建，行業賦能

本集團牢固樹立合規風險防控意識，有序開展廉潔建設工作，營造廉潔從業的文化氛圍。同時，本集團重視供應商管理流程的規範性和專業性，關注供應商的環境及社會責任履責表現，秉持公平交易、互利共贏的合作理念，持續推進供應鏈的可持續發展。

### 7.1 重視企業廉政建設

本集團奉行誠信、守法、合規、陽光透明的企業文化，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》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，通過員工廉潔教育、董事及高管簽署《反舞弊/反貪腐協議書》、審計部門定期走訪等方式，杜絕一切賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。

#### 廉潔培訓

本集團設置員工廉潔培訓，通過現場培訓及行業警示等方式，引導員工參與到反腐倡廉工作中。本報告期內，本集團董事及僱員接受反貪腐培訓時長總和為 5,334 小時，參與反貪腐培訓僱員人數及董事人數共 1,778 人。

#### ▶ 案例：開展廉潔培訓，明確本集團禁令

本報告期內，本集團如期組織開展第三屆針對員工及管理層的廉潔專項培訓，宣貫本集團治理制度和結構，深化董事對本集團禁令的認知並落實到實踐中，實現規範行權、高效履職。

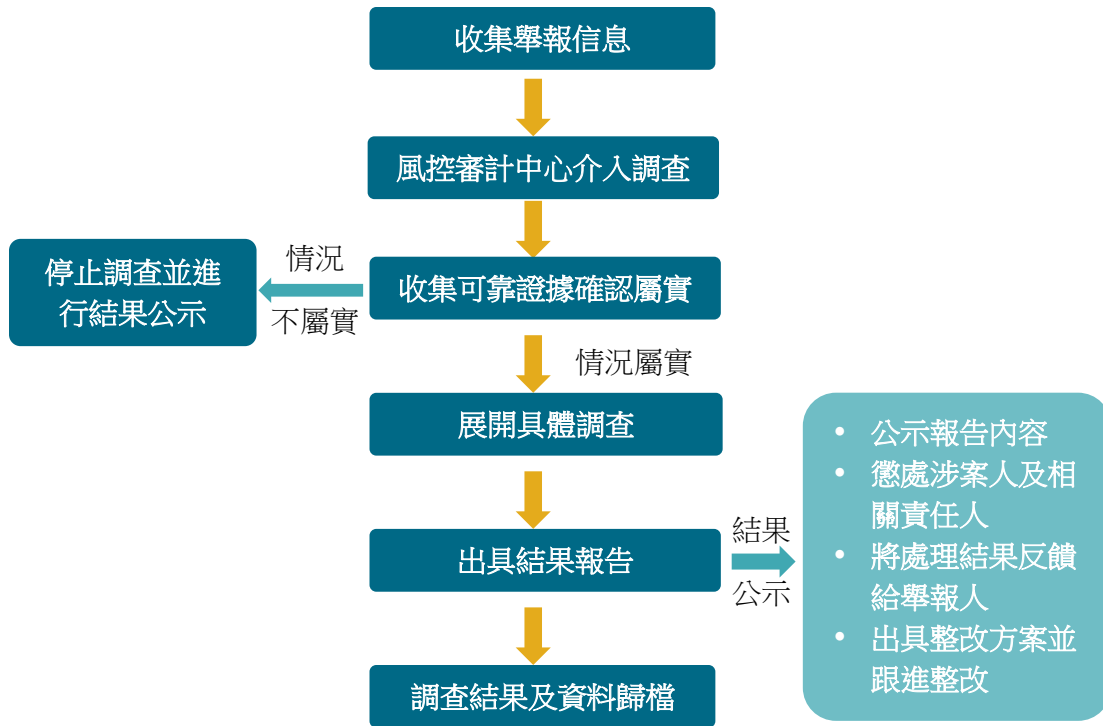


廉潔培訓現場

#### 舉報渠道和處理流程

本集團向員工公示舉報電話及舉報郵箱，鼓勵內部員工積極檢舉違紀行為。本集團重視對舉報人的隱私保護，無論舉報的問題是否被核實，舉報人信息均屬機密，嚴禁洩露。本報告期內，未發生對本集團或員工提出並已審結的貪污訴訟案例。

本集團按如下流程處理接獲的舉報信息：

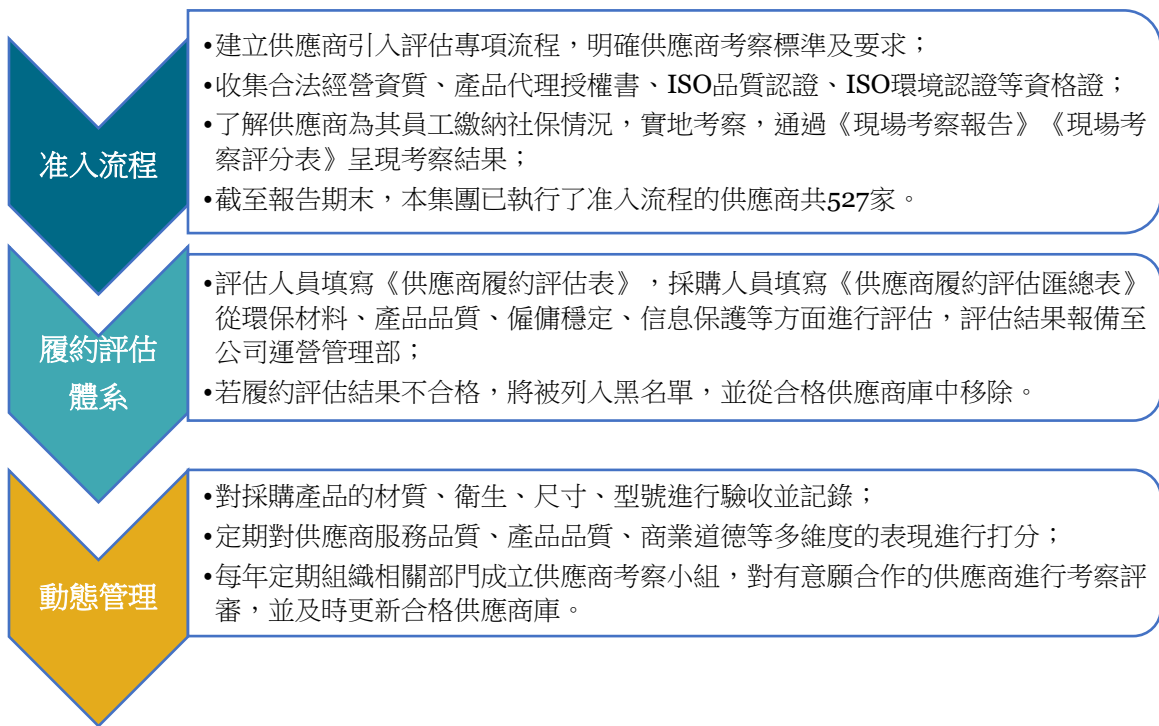


## 7.2 促進可持續供應鏈

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國政府採購法》《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》等法律法規，制定並完善供應商管理機制，建立健全陽光採購、綠色採購評估體系，保障供應鏈體系可持續發展。

### 供應鏈管理

本集團制定並落實《供應商管理指引》《招標採購管理規範》制度，明確供應商准入流程、履約評估體系及動態管理方法，識別高質量、優服務供應商。



## 陽光採購

本集團秉持公正保密、系統優先、廉潔奉公的招採原則，建立合規的招採流程，對運營或供應鏈中貪腐行為持零容忍態度。

- **公正保密原則**：招標小組承擔招標採購信息保密義務，杜絕暗箱操作。
- **系統優先原則**：招標過程線上化、流程化、標準化，避免人為操作風險。
- **廉潔奉公原則**：本集團員工需廉潔自律、克己奉公，並向供應商定期宣貫廉潔奉公原則。

本集團要求與合作的供應商簽訂《廉潔合作協議》，協議中明確商業賄賂、行賄、資金往來、串標等禁止行為。同時，採購部門建立「非誠信合作」黑名單，並在內部公示。

## 供應鏈環境及社會風險管理

本集團高度重視供應商在環境及社會風險管理方面的合規情況，以促使供應鏈的健康可持續發展。本集團編制《招標文件》，列明本集團對供應商在環保及社會方面的要求，內容涵蓋綠色發展、員工權益及福利、多元化及反歧視、健康與安全等多方面，該準則適用於

本集團所有範圍內合作的供應商。此外，本集團鼓勵供應商獲取環境管理體系、健康與安全管理體系、品質管制體系等認證，在供應商數據庫中列示供應商環境、品質、安全認證證書，以降低本集團供應鏈風險。

本集團在採購項目中深化綠色低碳理念，關注項目在低碳環保、安全健康等方面的表現，已對供應商的環保資質、施工中的環保做明確要求。

- **材料環保要求**：中標單位必須承諾所有用於本項目工程的材料除達到國家規定的環保要求外，且達到相關建築材料、建築行業的規範要求。
- **空氣品質要求**：投標單位所施工的區域必須通過有資質的環保檢測單位的室內環境品質檢測，有任何一項達不到國家現行室內環境標準的規定要求，則視為不合格產品，不給予驗收及結算。
- **材料品質要求**：投標單位對其選用的裝修材料進行嚴格的環保控制，用於本工程項目的所有材料都必須提供有效、準確的環境污染物檢測報告及放射性參數檢測報告，保證所用材料均能達到環保要求。
- **防火安全要求**：所有木質材料均需要做三層防火漆處理，與結構或後砌牆接觸的面須用環保防腐材料做防腐處理。

### 7.3 保護知識產權

本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規要求，高度重視知識產權保護。本集團遵循內部管理原則，要求員工入職簽署保密協議，並定期開展知識產權培訓課程。

### 7.4 助力行業發展

本集團致力為物業管理行業的長遠健康發展添力蓄能。本報告期內，本集團舉辦「行業品牌建設」論壇，簽署同業戰略合作，反哺物業行業，助力物業管理行業發展。

序號	本集團參與行業協會列表	職位
1	中國物業管理協會	理事單位
2	河南省物業管理協會	副秘書長單位
3	鄭州市物業管理協會	副會長單位

▶ 案例：參與物業 CIO 俱樂部智慧科技論壇會，助力行業未來

2021 年 10 月，本集團參與「科技賦能，智見未來」為主題的物業 CIO 俱樂部智慧科技論壇會，與優秀同業物業公司共同討論物業行業數字化轉型發展方式及科技賦能物業發展戰略，共同助力行業發展。



物業 CIO 俱樂部智慧科技論壇會現場

▶ 案例：建設「康橋產業學院」，產學融合，共謀發展

2021 年 4 月，本集團與河南對外經濟貿易職業學院聯合建設「康橋產業學院」，通過產學融合的方式培養管理型、業務型、科技型人才。康橋產業學院為行業長期輸送高質量人才，促進物業行業發展，為城市進步貢獻力量。



康橋產業學院揭牌儀式



## 8 回饋社會，一路善行

本集團積極參與社區建設，以實際行動履行企業社會公民責任。2021年，本集團立足社區實際需求，開展一系列社區公益、文化活動及黨建工作，打造溫暖社區氛圍，傳遞善意與正能量。

### 8.1 戰疫不止

本集團作為防控中堅力量，堅決築牢群防群控防線，保障全體業主和員工的身體健康和生命安全，彰顯本集團積極參與社會治理、履行企業責任的決心。

面對疫情，本集團迅速啟動應急預案，發佈《新冠病毒疫情防控白皮書》，明確響應分級和處置措施，並成立防治領導小組，由本集團統籌各分公司和項目服務中心推進抗疫工作，全面落實「早發現、早報告、早隔離」的要求。同時，本集團設立24小時應急值守電話和信息上報程序，及時向業主推送防疫工作信息日報，確保信息通暢。

#### 防疫措施——業主

##### 堅守一線

- 2021年8月和12月，河南疫情爆發後迅速組織本集團子公司和項目服務中心人員24小時堅守崗位、嚴防嚴查，保障社區運營服務。

##### 防疫宣傳

- 第一時間通知業主防控要求，在單元樓內張貼防控提示，在社區廣播最新防控消息；製作成防疫日報，及時向業主推送。

##### 進出管理

- 在所有面客區域放置消毒液、口罩等防疫物資，設立防控崗位，核驗入園人員身份並體溫測量，對車輛進行消殺處理。

##### 高頻消殺

- 對電梯、大堂、垃圾桶等重點區域進行每天四次全方位消殺；在服務中心佈置1米線、核酸檢測區域2米線，減少病菌傳播風險。

##### 健康排查

- 積極配合政府防疫要求，協助各大辦事處及社區開展多輪全員核酸檢測，在每個檢測點派專人值守，組織業主有序排隊。

##### 服務升級

- 為業主提供送水、送餐、送醫等服務，設立無接觸服務點、緊急防疫物資領取處、廢棄口罩專用垃圾桶等便民設施。

## 防疫措施——員工

### 科學指引

- 向員工宣傳安全防護知識，指引員工穿戴護目鏡、防護服等備。

### 人員管理

- 與供方協商執行統一的人員管控措施，及時上報返程信息，適當調整員工班次安排。

### 個人防護

- 與供方負責人溝通員工防護要求，協助採購物資、進行資源調配。

### ▶ 案例：嚴格進出管理

2021年8月，河南疫情爆發後，本集團聞令而動，加大防疫宣傳力度，實施360度無死角消殺和進出測溫、驗碼、登記；採用醫院問診叫號的方式協助開展多輪全員檢測，收穫CCTV-2《經濟半小時》點讚。



物業工作人員進行測溫登記



物業防疫受到央視媒體點讚



物業工作人員進行園區消殺



物業工作人員佈置核酸檢測現場

### ▶ 案例：「隔離不隔愛」志願服務

2021年8月，本集團於康橋華城社區工作人員主動對接封閉社區中的孕婦、獨居老人等特殊群體，提供送水、送餐、送醫服務，幫助採購所需物資並送貨上門，為安全加碼，也方便社區居民。



康橋華城社區物資配送服務

### ▶ 案例：康橋悅生活抗疫物資贈送計劃

2021年8月，本集團積極對接菜圃基地，從基地直採新鮮時蔬，清理分裝消毒後，萬餘份鮮蔬禮盒批量贈送至鄭州各街道辦事處、管委會，由相關工作人員分發至隔離區市民手中。本集團在維持自管社區防控工作的同時，在力所能及的範圍內擴大幫扶範圍，惠及周邊街道居民等更多群體。



康橋悅生活派送鮮蔬禮盒

## 8.2 社區活動

本集團致力打造「鄰禮匯」社區文化品牌，圍繞「四季一堂」（愛心公益季、童心夢想季、健康運動季、暖心服務季和康橋禮學堂）和「五社」（悅跑團、義工社、棋牌社、悅讀社和愛心車隊）兩大核心板塊，探索鄰里關係新模式。

2021年，為進一步深化溫暖社區的品牌理念，本集團共舉辦 1,500 余場文化和公益活動，涵蓋文化、環境、健康、教育、紅色精神多個方面，用實力與責任為本土社區的未來貢獻力量。

▶ 案例：重陽敬老「讓愛陪伴，永不缺席」系列活動

2021 年重陽節，本集團舉辦一系列敬老活動，包括歌舞晚會、愛心足浴、義診、家政服務等，組織工作人員向老人送花束、敬獻菊花茶，從身心健康等多方面惠及社區老人，傳達康橋大家庭的溫暖，提升業主的歸屬感、認同感。



重陽義診服務



工作人員引導孩童為園區老人洗腳

▶ 案例：「獻禮教師節」活動

2021 年 9 月 10 日，本集團開展「獻禮教師節」活動，為教師業主準備了手寫賀卡、鮮花、潤喉片、書籍、筆記本及蛋糕等節日禮物，感謝教師們的辛勤耕耘和默默付出，營造溫暖的社區氛圍，加強「鄰禮匯」品牌的建設。



為教師業主準備的禮物

### ▶ 案例：冬至「餃子宴」公益活動

2021 年冬至，本集團組織 300 餘名工作人員準備了一場「餃子宴」，為、環衛工人、快遞小哥、交警等城市奮鬥者送上熱餃子，致敬這些偉大而平凡的人。本集團不斷回饋社會，在傳遞溫情善意上持續奉獻，為社會送上溫暖和關愛。



集團工作人員為城市奮鬥者送餃子

### 8.3 紅色物業

本集團積極打造「紅色物業」，將社區物業打造成基層黨組織服務平台，圍繞「紅色鄰里匯」主題開展多項活動，協助構建基層治理環環相扣、緊密協同的大格局。

本年度，本集團黨支部被潮河辦事處康橋悅生活城社區授予「黨建引領社區共建突出貢獻單位」、中共大學路街道工作委員會授予「2021 年度先進基層黨組織」榮譽稱號。



「黨建引領社區共建突出貢獻單位」



「2021 年度先進基層黨組織」

### ▶ 案例：「聽見黨的 100 年」紅色經典朗誦會

2021 年 4 月 16 日，本集團聯合鄭州市委宣傳部、鄭州市電視臺等部門，共同開展「聽見黨的 100 年」紅色經典誦讀會，共百餘名康橋人參加誦讀《我是共產黨員》、《黨旗在我心中》等紅色詩篇，重溫黨的奮鬥歷程和偉大成績，發揚紅色傳統，傳承責任與使命。



康橋黨員誦讀《我是共產黨員》

### ▶ 案例：慶祝建黨 100 周年主題活動

2021 年 7 月，本集團黨支部組織黨員和積極分子前往焦裕祿紀念館等革命聖地，追尋革命記憶，牢記回饋基層、服務社會的初心使命。同時，黨支部與街道辦、社區共同開展建黨 100 周年文藝晚會，促進物業、業主和社區三方關係的融合，維護基層社會治理的穩定。



焦裕祿紀念館參觀合影



建黨 100 周年文藝晚會演出人員合影

附錄：聯交所《環境、社會及管治報告指引》關鍵績效指標

環境數據		
ESG 指標	單位	數據
<b>A1：排放物</b>		
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>		
能源間接溫室氣體排放（範圍 2）	噸	5,870.00
溫室氣體總排放量	噸	5,870.00
溫室氣體排放密度	噸/百萬平方米	2,533.89
<b>A1.3 所產生有害廢棄物及密度</b>		
廢棄電池重量	噸	0.01
廢棄燈管、燈泡重量	噸	0.03
廢棄墨盒/硒鼓重量	噸	0.06
有害廢棄物總重量	噸	0.11
有害廢棄物密度	噸/百萬平方米	0.05
<b>A1.4 所產生無害廢棄物及密度</b>		
一般辦公室廢物重量	噸	3.32
無害廢棄物總重量	噸	3.32
無害廢棄物密度	噸/百萬平方米	1.43
<b>A2：資源使用</b>		
<b>A2.1 能源消耗量及密度</b>		
用電量	千個千瓦時	6,835.91
間接能源總耗量	千個千瓦時	6,835.91
能源總耗量	千個千瓦時	6,835.91
能耗密度	千個千瓦時/百萬平方米	2,950.85
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>		
總耗水量	立方米	105,929.54
耗水密度	立方米 / 百萬平方米	45,726.42

二零二一年度環境數據相關說明：

1) 數據時間範圍：二零二一年一月一日至十二月三十一日。

- 2) 數據項目範圍：披露本集團辦公區、豫北一片區及豫南二片區的總部辦公區及十三個項目的辦公區、物業管理區的能源及資源消耗情況（不包括由住戶承擔費用的資源消耗量和廢棄物產生量）。
- 3) 溫室氣體排放量（範圍二）產生於外購電力；由於本集團並未涉及其他燃料的使用，故本集團不涉及直接廢氣及溫室氣體（範圍一）的排放。
- 4) 外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發佈的《二零一九年度減排項目中國區域電網基線排放因子》；其他排放因子參考聯交所《ESG 報告指引》。
- 5) 無害廢棄物主要為一般辦公室廢物；有害廢棄物主要為廢棄電池、廢棄燈管燈泡、廢棄墨水匣/硒鼓。
- 6) 本集團能耗類型為外購電力。
- 7) 溫室氣體排放密度=溫室氣體排放總量/在管面積、有害廢棄物密度=有害廢棄物總重量/在管面積、無害廢棄物密度=無害廢棄物總重量/在管面積、能耗密度=能耗總量/在管面積、耗水密度=總耗水量/在管面積；其中，在管面積統計範圍和環境數據收集範圍保持一致。
- 8) 基於本集團的業務性質，不涉及包裝材料的使用。



社會數據			
ESG 指標		單位	數據
<b>B1.僱傭</b>			
<b>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</b>			
	僱員總數	人	1,857
性別	男性	人	973
	女性	人	884
僱傭類型	全職	人	1,857
	兼職	人	0
僱員職級	高級管理層	人	6
	中層管理層	人	663
	非管理層員工	人	1,188
年齡	30 歲及以下	人	539
	31-50 歲	人	1,137
	50 歲以上	人	181
地區	中國大陸	人	1,857
	港澳臺及海外地區	人	0
<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</b>			
	僱員總流失率	百分比	34
性別	男性	百分比	33
	女性	百分比	35
年齡	30 歲及以下	百分比	49
	31-50 歲	百分比	25
	50 歲以上	百分比	14
地區	中國大陸	百分比	34
	港澳臺及海外地區	百分比	0
<b>B2.健康與安全</b>			
<b>B2.1 過去三年每年因工亡故的人數及比率</b>			
	因工作關係死亡人數	人	0
	工傷次數	次	0
<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			

	因工傷損失工作日數	天	0
<b>B3.發展與培訓</b>			
<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比</b>			
	受訓僱員百分比	百分比	100
性別	男性	百分比	100
	女性	百分比	100
僱員職級	高級管理層	百分比	100
	中層管理層	百分比	100
	非管理層員工	百分比	100
<b>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</b>			
	全體僱員平均受訓時長	小時	34
性別	男性	小時	32
	女性	小時	35
僱員職級	高級管理層	小時	24
	中層管理層	小時	26
	非管理層員工	小時	38
<b>B5.供應商管理</b>			
<b>B5.1 按地區劃分供應商數目</b>			
	供應商總數	個	527
地區	東部地區	個	40
	中部地區	個	472
	西部地區	個	15
<b>B6.產品責任</b>			
<b>B6.2 接獲關於產品及物業服務類的投訴數目</b>			
	關於物業服務類的投訴數目	次	2,834
<b>B7.反貪污</b>			
<b>B7.1 貪污訴訟案件的數目</b>			
	已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
<b>B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓</b>			
	參加反貪污培訓的董事人數	人	2
	向董事提供的反貪腐培訓時長	小時/人	6

參加反貪污培訓僱員人數	人	1,778
向員工提供的反貪污培訓時長	小時/人	3

## B8.社區投資

### B8.2 在專注範疇所動用資源

投入金額	人民幣萬元	44
投入時間	小時	4,678
參與僱員	人次	3,655

二零二一年度社會數據相關說明：

- 1) 員工流失率=(二零二一年全年流失員工人數/二零二一年十二月三十一日在職員工人數)×100%。
- 2) 嚴重工傷指無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害，不包括死亡。
- 3) 相關類別員工平均受訓百分比=特定類別員工的總受訓人數/特定類別的員工人數。
- 4) 相關類別員工平均受訓時數=特定類別員工的總受訓時數/特定類別的員工人數。
- 5) 供應商按地區劃分詳情：
  - 東部地區：北京市、天津市、河北省、上海市、江蘇省、浙江省、福建省、山東省、廣東省、海南省
  - 中部地區：山西省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省
  - 西部地區：內蒙古自治區、廣西壯族自治區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、西藏自治區、陝西省、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區
- 6) 基於本集團的業務性質不涉及已售或已運送產品，故聯交所 ESG 指引關鍵績效指標 B6.1 不適用。



康橋悅生活  
KANGQIAO SERVICE GROUP