



**寶龍商業管理控股有限公司**  
POWERLONG COMMERCIAL MANAGEMENT HOLDINGS LIMITED

於開曼群島註冊成立的有限公司

股份代碼: 9909.HK



**2021**

**寶龍商業**

**環境、社會及管治報告**



# 目錄

報告說明	01
集團概覽	03
責任管理	07

---



## 01

### 運營服務管理

優質客戶服務	13
商業運營	13
物業管理	15
維護客戶權益及知識產權	15
供應鏈管理	16

---



## 02

### 環境保護

減排運營	19
可持續辦公模式	20

---

綜合績效表現	35
香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	43

---



## 03

### 重視人力資源

優化僱傭管理	23
健康與安全	25
職業培訓	26
建設團隊及企業文化	28
廉潔誠信	29

---



## 04

### 回饋社會

齊獻愛心	33
------	----

---

# 報告說明

寶龍商業管理控股有限公司（香港聯交所股票代碼：9909）（「**本公司**」或「**寶龍商業**」）及其附屬公司（統稱「**本集團**」）欣然發佈第三份《環境、社會及管治報告》（「**本報告**」）。

本報告詳細載述了本集團在環境、社會及管治（「**ESG**」）方面的表現及未來的規劃與目標。本集團在報告中亦盡量披露關鍵績效指標，並輔以說明，以建立評估基準和便於比較。有關業務詳情，請參閱寶龍商業《二零二一年年報》。

## 報告時間範圍及組織邊界

除非特殊說明，本報告的時間範圍覆蓋 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（「**本報告期**」），部分內容向前後適度延伸。本報告內容包括本集團旗下各業務板塊，即商業運營服務及住宅物業管理服務，並以運營控制權為基準。

## 報告準則

本報告的編制遵循香港聯合交易所有限公司（「**香港聯交所**」）發佈的《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》**」），並且以重要性、量化、平衡及一致性的匯報原則作為編制基礎。本 ESG 報告已遵守香港聯交所《ESG 報告指引》所載的「強制披露規定」及「不遵守就解釋」條文。

在編制本報告的過程中，本集團應用《ESG 報告指引》中匯報原則的情況如下：

**重要性：**參考寶龍地產控股有限公司（「**寶龍控股**」）2021 年度重要性評估結果<sup>1</sup>，釐定本集團於本報告期內的重要性議題，進而以所確定的重要性議題為重點進行本報告的編制工作；

**量化：**披露本報告中通過計算所得的相關數據所採用的標準、方法，並且披露其中適用的假設及計算工具的資料；

**一致性：**本報告的編備方式與往年基本一致，並且針對披露範圍及計算方式發生變化的數據進行說明。

**平衡性：**本報告不偏不倚地呈報本集團於本報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

<sup>1</sup> 寶龍商業為寶龍控股的附屬子公司。由於兩者業務類型及涵蓋範圍相近，所以本報告以寶龍控股 2021 年度重要性評估結果作為本集團重要性評估的參考。



## 報告聲明

本報告突出管理過程，注重報告的重要性、平衡性和一致性，全面介紹本集團的理念與政策。本集團保證本報告信息的可靠性、真實性、客觀性和及時性，希望通過發佈本報告，加強與利益相關方的溝通交流，進一步推動自身的環境、社會與經濟可持續發展。報告披露內容主要根據利益相關方參與而釐定，具體過程請參閱「責任管理」一章。

## 確認與審批

本公司董事會（「**董事會**」）於 2022 年 3 月 29 日審核通過本報告，確信本報告的內容真實、準確和完整。董事會對本集團的 ESG 戰略及報告承擔全部責任，並負責評估及釐定本集團的 ESG 相關風險，以及確保本集團的 ESG 風險和內部管控系統得到妥善和有效的實施。

## 報告獲取與反饋

本報告可在本公司網站 [www.powerlongcm.com](http://www.powerlongcm.com) 或香港聯交所披露易網站 [www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk) 查閱和下載。

本集團歡迎閣下透過電郵：[boardteam9909@powerlong.com](mailto:boardteam9909@powerlong.com)，就本報告或本集團的 ESG 工作提出意見和建議。





## 集團概覽

本集團作為寶龍控股的附屬子公司，以及一家中華人民共和國（「中國」）領先的商業運營服務供應商，堅持深耕佈局長三角區域，聚焦經濟發展活力高的城市群，圍繞城市需求出發，致力於打造美好城市生活。本集團自 2007 年開始向零售商業物業的開發商、租戶及業主提供商業運營服務，同時向住宅物業、辦公大樓及服務式公寓提供住宅物業管理服務，並於 2019 年 12 月 30 日在香港聯交所主板成功上市，成為首家在香港聯交所上市的輕資產模式的商業管理運營服務商。

本集團將繼續秉承「讓空間有愛」的企業使命，遵循「簡單真實、共生共贏、進無止境」的企業價值觀，旨在成為受人尊敬的百年企業，全球領先的城市空間運營商，持續為客戶和投資者創造更廣闊的價值空間。

## 業務簡介

### 商業運營服務

本集團主要以四個品牌「寶龍一城」、「寶龍城」、「寶龍廣場」及「寶龍天地」為業主提供高品質的商業運營服務。截至 2021 年 12 月 31 日，本集團的商業運營經營團隊約 5000 人，在全國各地有 88 個已開業零售商業物業，總已開業（「建築面積」）<sup>2</sup> 約為 9.9 百萬平方米；已簽約零售商業物業 136 個，總合建築面積約為 14.1 百萬平方米。

<sup>2</sup> 除非另有說明，本報告所指所有商業物業的「建築面積」均包含停車場的面積。

本集團的商業運營服務涵蓋為購物中心及購物街提供定位、招商、開業、運營及管理等的全鏈條服務，具體服務包括：

01

於零售商業物業開業前的準備階段向物業開發商或業主提供市場研究及定位、租戶招攬及籌備開幕服務；

02

於零售商業物業運營階段向業主或租戶提供商業運營及管理服務；及

03

向位處購物街及商場的單位提供物業租賃服務。

本集團的品牌於運營所在市場獲得廣泛認可，並於本報告期內獲多次榮譽，如中國指數研究院頒發的「2021 中國商業地產百強（第四名）」、鳳凰網及鳳凰網房產聯合頒發的「年度企業中國商業地產綜合實力十強企業」及由聯商網頒發的「2020 商業地產城市傑出運營商」等其他各類獎項。








## 住宅物業管理服務

本集團的住宅物業管理服務範圍涵蓋住宅物業、辦公大樓及服務式公寓，涉及多個範疇，當中包括：



 為物業開發商提供預售活動的預售管理服務，如預售示範單位及銷售辦公室的清潔、安保及維護；

 為業主或業主委員會於交付後階段提供物業管理服務，如安保、清潔、園藝及維修及維護服務；及

 為在管物業之業主、租戶或住戶提供其他增值服務，如交付前籌備及垃圾處理服務、公共區域、廣告位及停車場管理服務。

截至 2021 年 12 月 31 日，

 **82** 個

本集團有住宅物業管理服務已交付項目 82 個

 **17.7** 百萬平方米

總已交付建築面積約為 17.7 百萬平方米

 **136** 個

已簽約項目 136 個

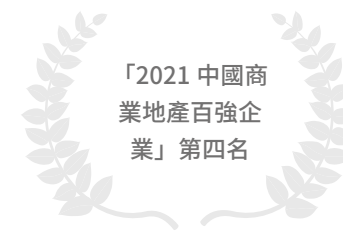
 **30.0** 百萬平方米

總簽約建築面積約 30.0 百萬平方米

## 榮譽認可

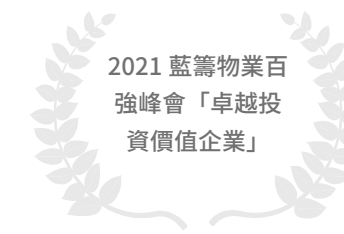
本集團憑藉對客戶提供優秀的服務品質，於本報告期內榮獲多個獎項，對本集團的努力及成果作出肯定。

2021 年度獲得獎項（部分） 



「2021 中國商業地產百強企業」第四名

中國指數研究院



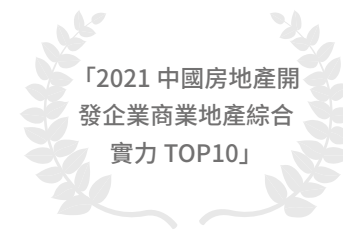
2021 藍籌物業百強峰會「卓越投資價值企業」

《經濟觀察報》



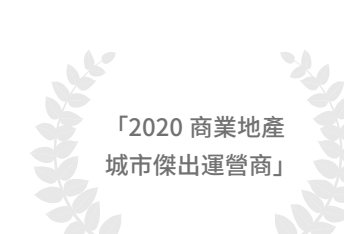
「最具社會責任上市公司」

智通財經



「2021 中國房地產開發企業商業地產綜合實力 TOP10」

中國房地產業協會、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心



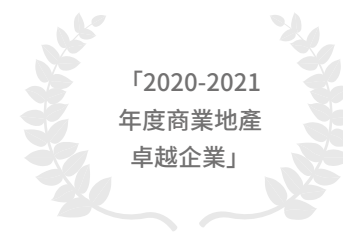
「2020 商業地產城市傑出運營商」

聯商網



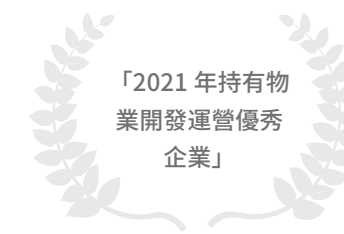
「2021 年度城市更新貢獻獎」

鳳凰網



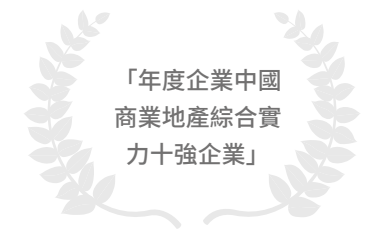
「2020-2021 年度商業地產卓越企業」

贏商網



「2021 年持有物業開發運營優秀企業」

億翰智庫



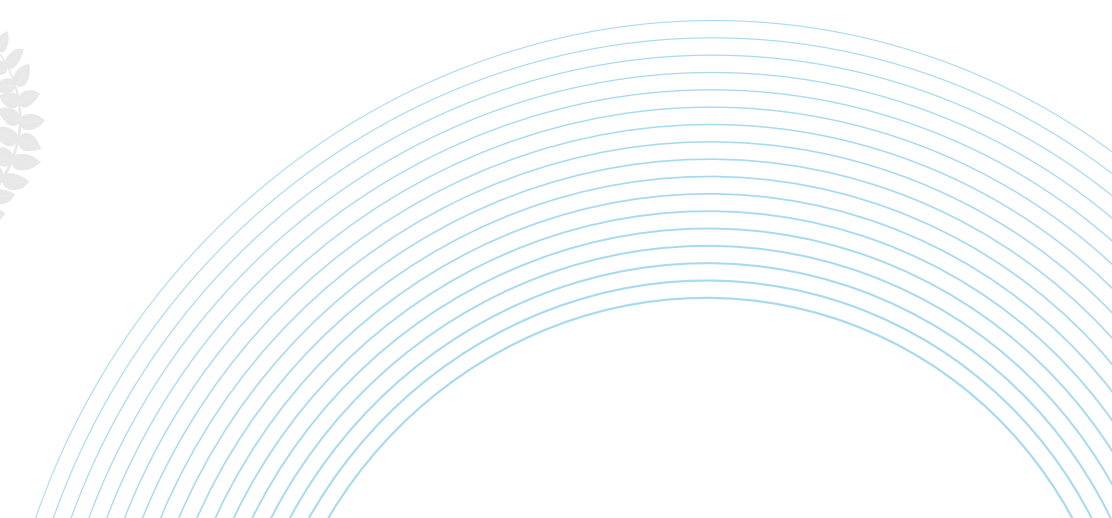
「年度企業中國商業地產綜合實力十強企業」

鳳凰網、鳳凰網房產



「技術創新卓越榜」

中購聯







## 責任管理

### 董事會聲明

本集團深知良好的公司治理的重要性，包括對可持續發展至關重要的 ESG 相關事宜的治理。本集團一直致力於把可持續發展的理念與公司的整體策略、政策及業務計劃結合。於本報告期內，本集團遵從寶龍控股的 ESG 管治體系，成立了 ESG 工作小組，協助董事會指導和管理本集團的 ESG 相關工作事宜，形成了職責分明的 ESG 管治體系。董事會負責監督及審批 ESG 管理方針及策略，亦參與識別、評估、優次排列及管理有關 ESG 重要事宜。基於可持續發展策略，本集團每年進行一次 ESG 議題重要性評估工作，將重要性議題的管理與提升作為 ESG 年度重點工作。董事會審閱並確認重要性評估結果，將重要性議題作為本集團整體戰略制訂的一部分加以考慮，並監督該等議題的管理與績效。相關工作人員負責建立和監管與 ESG 議題相關的政策和措施，並定期向董事會匯報工作進展和成效。

在風險管理及內部控制方面，本集團已成立內部控制部門負責識別及監察本集團的風險及內部控制事宜，並直接向董事會匯報，由董事會進行審議、決策和成效檢討。本集團深知識別和管理 ESG 風險對於本集團業務策

略的重要性，並致力將 ESG 事宜納入企業自身發展策略的考量中。董事會確保本集團設立合適、有效的 ESG 風險管理及內部監控系統，同時負責評估及釐定 ESG 風險。於本報告期內，本集團開展了 2021 年度 ESG 風險識別與評估工作，以分析 ESG 重要事宜對本集團業務策略的潛在風險及相關影響。於本報告期內，本集團共識別出 8 項環境、社會和管治層面的 ESG 風險並將其納入 ESG 風險庫，其中包括氣候變化及極端天氣相關的風險。本集團通過分析風險影響的嚴重性和風險發生的可能性，識別出 1 項重要 ESG 風險為傳染病。就識別出的重要 ESG 風險，本集團審視內部管理差距，並將持續管理和改善。

未來，本集團將持續健全完善管治架構，確保有效監督和控制運營過程中可能存在的風險；定期識別和分析 ESG 相關風險及相關影響，持續協助完善合適、有效的 ESG 風險管理及內部監控系統。本集團未來亦將設立更為詳盡的環境相關目標，大力推進低碳運營，並助力本集團在可持續發展的道路上持續進步。



## 利益相關方溝通

本集團深信與利益相關方的有效溝通能夠推動本集團的可持續發展。因此，本集團識別出與本集團運營相關的主要利益相關方，並持續通過多種溝通渠道積極了解並回應各主要利益相關方的訴求與期望，同時應各方的意見對內部管理進行優化。

本集團通過以下三個重點判斷有關人士或群體是否為本集團的主要利益相關方：

- 是否已投資或將要投資本集團
- 是否對本集團的業務運營具有影響力
- 是否在本集團的業務、產品、服務及關係中佔有利益或受到影響

主要利益相關方	期望訴求	溝通回應
 政府部門與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政策執行</li> <li>• 納稅貢獻</li> <li>• 環境保護</li> <li>• 信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 接受政府監督和檢查</li> <li>• 主動納稅</li> <li>• 綠色運營</li> <li>• 定期進行信息披露</li> </ul>
 投資者（股東）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投資效益</li> <li>• 風險控制</li> <li>• 經營規範</li> <li>• 可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 年報與定期報告</li> <li>• 公司網站</li> <li>• 企業傳訊</li> <li>• 考察團</li> <li>• 一對一會議</li> <li>• 投行論壇</li> <li>• 國際路演</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬福利</li> <li>• 職業健康</li> <li>• 職業發展</li> <li>• 平等機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年會</li> <li>• 員工培訓</li> <li>• 員工體檢</li> <li>• 員工活動</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務質量</li> <li>• 信息保護</li> <li>• 安全環保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度調查</li> <li>• 客戶隱私保護政策</li> <li>• 客戶互動活動</li> <li>• 應急救災演練</li> <li>• 垃圾分類回收</li> </ul>
 供應商／合作商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信經營</li> <li>• 互利共贏</li> <li>• 公開平等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 招投標政策</li> <li>• 供應商篩選體系</li> <li>• 供應商審核中考慮環境及社會因素</li> </ul>
 社會與公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區環境</li> <li>• 維護穩定</li> <li>• 和諧發展</li> <li>• 扶貧濟困</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會捐助</li> <li>• 社區建設</li> <li>• 社區活動</li> <li>• 鄉村振興</li> </ul>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期組織媒體活動</li> </ul>
 商戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 互利共贏</li> <li>• 公開平等</li> <li>• 及時溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入駐審核</li> <li>• 商家篩選</li> <li>• 商戶活動</li> </ul>

## 重要性評估

為辨別主要利益相關方最為關注的 ESG 議題，以在本報告中重點披露相應信息，本集團通過參考母公司寶龍控股 2021 年度重要性評估結果，確定了本集團 2021 年度 ESG 報告需著重披露的重要性議題。

在識別與本集團最相關的 ESG 議題時，本集團基於自身的發展戰略和業務特點，參考了可持續發展相關標準或指引，包括並且考慮了現時行業的發展背景及趨勢。

	環境議題	社會議題	企業管治議題
 重要性議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色項目開發及運營</li> <li>• 生態環境及自然資源保護</li> <li>• 綠化項目周邊的環境</li> <li>• 能源使用及節約情況</li> <li>• 水資源使用及節約情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品及服務質量</li> <li>• 保障員工合法權益</li> <li>• 遵循法定勞工準則</li> <li>• 客戶健康與安全</li> <li>• 供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在社會及經濟方面的合規情況</li> <li>• 企業的合規信息披露</li> <li>• 企業應對運營風險及危機的處理機制</li> </ul>
 其他議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 應對氣候變化</li> <li>• 廢水排放與管理</li> <li>• 固廢排放與管理</li> <li>• 廢氣排放與管理</li> <li>• 溫室氣體排放與管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業健康與安全</li> <li>• 員工職業發展與培訓</li> <li>• 項目周邊社區公益投入及參與</li> <li>• 僱傭及員工福利</li> <li>• 客戶信息維護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 財務表現及投資者利益</li> <li>• 企業內部反腐倡廉</li> <li>• 抵制商業上的不正當競爭</li> </ul>

集團通過結合寶龍控股的重要性議題及自身情況進行評估，獲得了以上重要性評估結果，並且識別出參與調查的利益相關方最為關注的 13 個重要性議題。本報告在符合香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》有關「強制披露」和「不遵守就解釋」的信息披露要求的前提下，著重圍繞這些重要性議題，對相關管理舉措及績效進行匯報，以回應主要利益相關方對本集團在環境和社會方面的信息需求。





# 01

## 運營服務管理

本集團致力於為客戶提供優質的產品和服務，一直秉持著以客為先的理念，不斷推動著本集團業務的可持續發展。寶龍控股建立了以《品牌管理制度匯編》為基礎的品牌管理體系，本集團遵循寶龍控股的管理制度，確保本集團持續傳播明確、清晰及一致的品牌形象。在業務運營的過程中，本集團努力遵循寶龍控股的品牌管理體系，並嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國專利法》等法律法規。此外，本集團尊重及維護著各供應商及合作方的專利，對業務活動中獲得的資料進行保密，保護有關單位的知識產權。

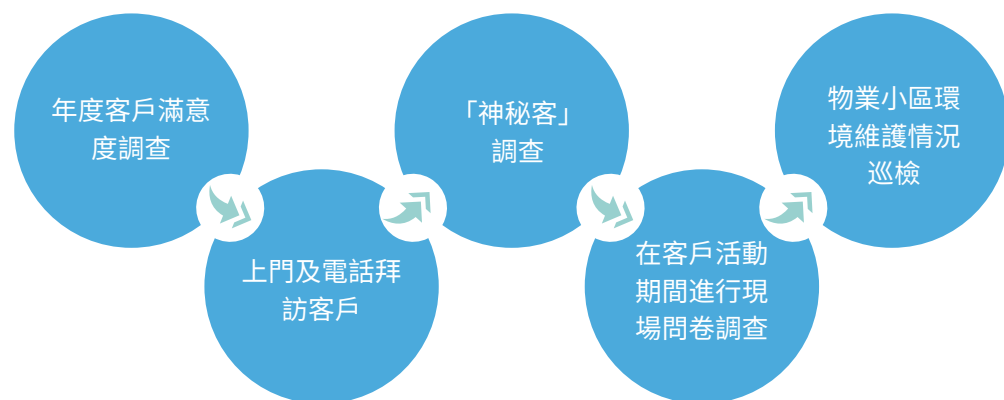
於本報告期內，本集團並未發生任何違反有關產品在廣告、標籤及客戶私隱方面的法律法規並對本集團有重大影響的事件。





## 優質客戶服務

優質的服務為本集團業務可持續發展的關鍵。因此，本集團結合客戶需求，不斷優化和完善各項運營細節，提供優質而貼心的服務，部分附屬公司已通過 ISO9001 質量體系認證。為對各業務板塊不同客戶的期望與需求進行仔細分析，並且提升本集團產品及服務質量，本集團於本報告期內進行了一系列客戶服務質量調查，包括但不限於以下方式：



本集團規定所有商業運營及物業管理業務的客服人員必須對相關客戶的投訴建議和相關服務的評價進行詳細記錄，並根據本集團制定的《客服投訴受理流程》轉交有關部門及時跟進處理，以滿足客戶的合理需求。於本報告期內，本集團共接獲與產品和服務相關的投訴 2,599 件，其中有關商業運營服務的為 1,283 件，有關住宅物業管理服務的為 1,316 件，投訴均已及時、合理解決。

## 商業運營

作為中國領先的商業運營服務供應商，滿足客戶所需，為客戶提供優質及貼心的服務為本集團的首要考慮。在商業物業的運營過程中，本集團始終視客戶對服務的滿意度為最重要的因素，並實施「客戶導向計劃」，持續聆聽和及時回應客戶的訴求，與客戶保持緊密的溝通。本集團商業運營中心亦會聘請第三方根據實際情況對各商業項目進行客戶調查，結合客戶提出的管理和服務方面的意見和建議，採取糾正和預防措施，對服務的內容和質量作出改善及調整。

本集團提升商業物業運營效益流程：



### 案例 - 鹽城建湖寶龍廣場

2021 年 12 月 22 日，鹽城建湖寶龍廣場開業。基於對城市文化和全新生活方式的深入研究，項目構建了強大的品牌矩陣，以「業態豐富、品牌齊全、體驗感強、時尚度高」吸引目標消費客群。

鹽城建湖寶龍廣場以鹽城年輕群體為主要目標客群。寶龍商業深知當下以 Z 世代為代表的年輕客群十分注重品質消費，且對於新鮮事物有著強烈興趣，因此鹽城建湖寶龍廣場以「首店經濟 + 流量品牌」的組合，滿足年輕消費客群的獵奇心理及家庭客群需求。



### 案例 - 上海七寶寶龍城

寶龍商業通過打造好的場景與服務，提升消費者體驗，創造更廣闊的價值空間。

2021 年 10 月 23 日，由寶龍商業重磅打造的「寶龍印記 ING」活動正式啟動。上海七寶寶龍城作為主會場，形成了「高端商務餐飲 + 美食夜宵街 + 夜經濟場景」餐飲格局及娛樂體驗、生活業態兼具的陣容，滿足不同客群的需求。

七寶寶龍城以周邊商戶的客戶群體和附近寫字樓高級白領群體為目標客群，並對其目標客群進行了針對性的場景創新和運營，具體如下：

• 打造具有靜謐氛圍的沿河獨棟高端餐飲，吸引商務人士；

• 打造了全新的美顏化妝間，充分滿足女性消費者在購物之餘對於補妝休憩的需求；

• 升級改造沿河區域，吸引周邊居民和寫字樓辦公人群；

• 定期舉辦各類主題活動，持續強化與客戶之間的情感連接。



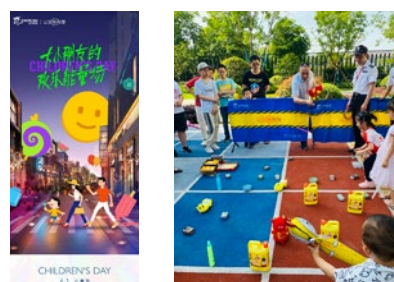
## 物業管理

在住宅物業管理方面，本集團定期向業主收集服務意見與建議，積極提升物業管理質量。部分物業管理團隊還通過微信公眾號等平台向業主發送及時的社區信息，例如天氣預報、出行指南、供水及供電設施維護情況等貼心服務，從業主的健康與舒適角度出發，努力優化基礎設施與社區環境。

除此之外，本集團在社區定期安排消防演習，加強業主應急處理能力，防患於未然。本集團社區更向業主提供各式各樣的活動，為業主提供舒適的交流平台，營造社區和諧氛圍。

### 案例 - 為社區業主舉辦六一兒童節活動

2021年6月1日，上海寶龍物業管理有限公司（「寶龍物業」）及各屬地項目為社區業主舉辦六一兒童節活動。



### 案例 - 寶龍物業聞「汛」而動

2021年，寶龍物業及各屬地項目在汛期來臨前，提前制定和完善防汛防風應急預案並進行培訓和演習；在河南、山東等出現汛情的地方，寶龍物業工作人員堅守一線，做好防汛抗洪搶險工作，保護業主的安全；在險情過後，及時開展排查和維修，保障業主出行。



## 維護客戶權益及知識產權

本集團尊重客戶的個人私隱及知識產權，在業務運營過程中收集的客戶信息與資料僅用於客戶服務，絕不會未經客戶允許，將客戶資料透露給第三方機構或用作提供客戶服務以外的其他用途。本集團嚴格遵守包括但不限於《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國刑法》等相關法律法規，並在《檔案管理制度》、《檔案借閱制度》、《客戶信息安全管理》等內部指引中闡明員工在處理重要文件時的程序及注意事項，要求員工嚴格保密客戶資料。本集團的客戶資料採用專人專管模式，紙質機密文件妥善存放於儲存室，電子版客戶資料加密管理，防止資料洩漏，只有獲授權的工作人員才可取閱，外來人員不允許借閱客戶檔案。此外，本集團為強化員工個人信息安全意識，與員工簽訂保密協議，並定期對員工培訓，防止員工非法使用、洩漏、或出售客戶的個人資料。

此外，本集團致力維護各供應商及合作方的專利，制定並執行知識產權管理制度，由本集團法律事務部門負責管理有關知識產權事項，保密業務活動中獲得的資料，維護有關單位的知識產權。同時，本集團在新員工入職培訓中進行有關知識產權的培訓，向員工介紹本集團履行知識產權和管理辦法的情況，以提升員工知識產權保護意識；並建立「正版正貨」示範商戶聯盟，定期舉辦「正版正貨」相關內容培訓。本集團亦要求旗下所有商業物業的入駐商戶所經營的品牌需取得商標註冊證和授權閉環，如未在第一时间得到商標註冊證，需每月簽訂商標授權保證書。店鋪所售商品需與品牌保持一致，一旦發現未授權的商品第一時間要求下架。

## 供應鏈管理

對於本集團的業務性質而言，供應商在商業運營業務及物業管理業務方面擔任著十分重要的角色。因此，本集團秉承共生共贏的企業價值觀，注重持續戰略聯盟，建立並不斷優化完善供應商管理機制，以期實現全面、有效的供應鏈管理。

本集團以嚴格的準則挑選優質的供應商，並與符合本集團標準的供應商建立合作關係。本集團制定《成本工具書》、《內部監察審計制度規定》及《供方入庫標準》等內部採購指引，並按照指引對所有供應商執行採購管理。指引規定利用評分機制明確列出挑選供應商入庫的準則，並在供應商入庫前進行嚴格審查。為保障本集團提供的服務質量水平，供應商需在評估中達到70分以上方可入庫。在符合本集團供應方挑選標準的基礎上，本集團亦會優先考慮在環境和社會方面的做法及措施較為突出、產品和服務環保性能更好的供應商，以進一步管理供應鏈中的社會及環境風險。

為確保供應商提供的服務及產品質量符合標準，本集團定期對供應商進行評估。當發現供應商的產品或服務質量沒達到本集團的標準時，本集團亦會要求供應商馬上作出改善。同時，本集團建立多元化而可靠的溝通渠道，與供應商保持密切的聯繫，不但能鞏固雙方合作關係，亦可以確保一切可能的重大延誤、衝突等狀態得到及時通報，以避免因供應鏈不穩定而對本集團服務質量產生影響的事件發生。

本集團為供應商提供公平、公正及公開的平台，本集團根據已制定的招標制度開展所有採購活動。本集團恪守《中華人民共和國招標投標法》，在合同內載有《廉潔管理協議書》，明確本集團與供應商雙方的廉潔管理職責及處罰措施。另外，本集團亦在招標文件內列出本集團的監審投訴電話，以鼓勵供應商及其他相關單位舉報一切腐敗行為。



# 02

## 環境保護

作為負責任的企業，本集團不遺餘力地支持可持續發展，積極落實降低運營對環境的影響，於商業運營及物業管理的業務中不斷引入綠色元素。在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國環境影響評價法》、《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《城鎮排水與污水處理條例》等環境保護相關法律法規的基礎之上，本集團制定多項政策及措施，致力於減少運營過程中產生的廢氣、溫室氣體、向水及土地的排污、和有害及無害廢棄物。此外，本集團亦積極響應聯合國可持續發展目標，並在遵從寶龍控股所設定的目標的前提之下，結合自身的業務策略和發展情況，以節約能源、節約用水、減少溫室氣體排放、減少廢棄物為本集團的環境保護目標，持續推動本集團的綠色發展，助力國家「雙碳」目標的實現。

本集團積極響應和落實《中國應對氣候變化的政策與行動》等有關氣候變化的政策，並依據上述政策制定相應的節能減排計劃和措施，提高系統效率、優化能源使用、減少溫室氣體排放，以降低本集團業務運營造成的環境影響。同時，本集團部分附屬公司已制定相關應急預案並定期開展演習，以應對極端天氣等氣候相關風險，提升本集團應對氣候變化的能力。

在環境管理方面，本集團參照國家及業務運營所在地標準，結合 ISO14001 環境管理體系的要求並綜合考慮實際運營情況制定環保政策。本集團持續評估政策落實的進度及成果，以進一步優化有關政策，確定下一步工作目標。透過「PDCA<sup>3</sup>」模式，確保本集團的環保表現取得可持續的進步。有關環境表現的詳細信息，請參考本報告「綜合績效表現」章節。

於本報告期內，本集團並未接獲任何違反相關環境法律法規並對本集團有重大影響的已確認違規事件或任何申訴。

<sup>3</sup> 即 Plan（計劃），Do（執行），Check（評估），Act（優化）。





## 減排運營

本集團在運營過程中產生一定量的大氣污染物、溫室氣體、廢棄物，並且使用能源及水資源。本集團注重減少因自身經營活動對環境造成的影響，並且積極應對氣候變化對本集團業務潛在影響，本集團積極引入可持續的運營模式，通過貫徹落實各項內部制定的節能減排政策與制度，為節約能源資源消耗、減少大氣排放及溫室氣體排放盡一份力，共同應對氣候變化。本集團通過制定《能源管理指引》等內部管理政策，從照明、供暖、製冷、生活用水及配電等方面進行全方位能源分類管理。本集團旗下運營項目的日常運營中實行精細化管理，並委任工程總監負責整體能源管理，務求達到節能減排的目標。



為節省各項目的能源消耗，本集團從照明著手，於項目中投入具有節能效益的照明系統，包括在商業及物業管理項目中以 LED 燈代替傳統的燈泡，並且安裝聲控、紅外線或光控感應裝置及時間控制器，對照明系統進行自動調節，以提高能源效益。本集團亦於部分項目安裝了設置自動感應系統的扶手電梯，該電梯會在無人使用時進入閒置模式。此外，本集團透過安裝一系列的智能系統以降低運營過程中的資源使用，包括在商業項目安裝樓宇自控系統，對項目內的溫度及亮度進行全面監控，並根據實際情況遙距控制照明及空調系統。本集團亦持續強化設備管理及設備的保養和清潔，使設備能處於最高效率的運行狀態，減少設備能耗，達到節能目的。為了更有效及全面地檢查項目的環境績效，本集團亦要求項目每天記錄空調能耗，並分析收集的數據，調整空調系統的運作模式以達到減低能耗的效果。










在用水方面，基於本集團的業務性質，在運營過程中不涉及大規模用水。此外，本集團所有持有的運營物業均使用市政用水，故不存在求取適用水源的問題。儘管如此，本集團在運營中仍會推出各項措施以減少用水。在商業運營方面，本集團在項目內的公共衛生間分別安裝自閉式水龍頭及感應式水龍頭，以及在如廁器具配置自動沖廁系統。在物業管理方面，本集團亦為業主改造消防灑水系統，採用比較節水的設計。另外，為避免浪費水資源，本集團亦定期對消防及自來水管道進行檢查維護，一旦發現有「跑、冒、滴、漏」的情況亦會馬上安排維修。日後，本集團會繼續在運營過程中尋求提升用水效益的機會，全力實踐可持續發展企業的責任。



在廢棄物管理方面，本集團與合資格的廢棄物回收處置公司建立長期合作關係，對商業運營業務及物業管理業務的生活垃圾與危險廢棄物進行有系統的分類及管理。本集團在項目內放置不同類型的分類回收箱，並在物業管理業務的住宅公寓按戶實行垃圾分類。同時，本集團不時在區內開展環保教育，並開展舊衣物回收等行動，以提升社區的環境保護意識，於社區內推動可持續發展。

## 可持續辦公模式

為落實對辦公室內的資源及能源節約的重視，本集團在全國各地的辦公室宣傳「綠色辦公室」理念。本集團鼓勵員工對紙張、墨水匣等辦公廢棄物採取減量、再用、回收的政策，以減少資源浪費。為強化員工的環境保護意識，本集團制定並定期檢視指引及措施。

-  在午休和非辦公時間關閉照明系統，以節省能源消耗；
-  盡可能減少紙質記錄檔案，將文件上傳至雲端儲存；
-  以電子文件替代紙質文件進行工作匯報，倡導無紙化辦公；
-  設有打印紙回收籃，供員工存放舊紙，倡導正反面用紙；
-  在打印機上張貼告示，提醒員工節約用紙；
-  進行視頻或電話會議，減少商務出行產生的溫室氣體排放，並提高員工效率；
-  要求員工出差時優先使用公共交通工具，避免不必要的碳排放。

於本報告期內，本集團物業管理業務的辦公室內回收再利用以下物料：



塑膠  
57.37 公噸



紙張  
103.01 公噸

本集團期望通過在辦公室內有效實施針對節能減排的運營和辦公政策，從而提高員工對環境和氣候變化問題的意識，並積極將可持續發展理念擴展至日常生活中。



# 03

## 重視人力資源

本集團視員工為業務發展的動力來源之一。因此，本集團通過制定一系列人性化的人力資源管理制度及規章，不斷完善人力資源管理體系，並在引進多元化人才的同時，給予在職員工適當的培訓和資源。本集團為每一名員工提供展示個人能力的平台，讓各員工可以各展所長。同時，本集團持續關懷著員工，營造「同心同路、同路同享」的企業觀念，建立和諧共融的工作環境。

除了堅持遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》及《中華人民共和國未成年人保護法》等相關法律法規外，本集團亦嚴格執行由寶龍商業制定的《寶龍商業控股人力資源管理制度彙編》內有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、反歧視、發展及培訓等以及其他福利等方面的詳細規定。此外，本集團倡導平等、多元化的人力資源管理政策，不會因種族、國籍、民族、性別等因素而歧視員工。於本報告期內，本集團未曾接獲任何有關侵犯員工權益的個案。





## 優化僱傭管理

### 重視招賢納才

本集團相信吸引、招攬及留任高質素員工對達致本集團的成功至關重要。為了向每一位求職者提供平等的機會，本集團一直以「公開招聘、競聘上崗、擇優錄用、優化配置」的招聘原則招賢納才。為確保人才的能力在招聘過程中得到充分考慮，本集團建立了一套綜合自身情況的評價系統，客觀地評估並聘請符合本集團要求的應聘者。

本集團重視提倡企業文化。本集團相信，只有員工了解企業文化、認同企業文化、融入企業文化，才能真正實現員工與企業的共同發展。因此，本集團在招聘過程中亦會考慮候選人與本集團企業文化的契合度，以聘選合適的人才。

為維護勞工權益及避免發生聘請童工及強制勞工的情況，本集團嚴格按照《中華人民共和國勞動法》及《禁止使用童工規定》等國家和地區的法律法規，對所有應聘者的年齡進行嚴格審查，嚴禁招募童工，若發現有關僱傭童工的情況，將及時依照法律法規要求進行處理，本集團亦禁止任何形式的強制勞動。此外，受僱的員工需提前三天提交書面報告，方能於試用期提出解除勞工合同。若試用期間發現員工有不合錄用條件、違反法律法規或違反本集團規章制度及勞動紀律的情形，本集團亦可單方面解除勞動合同。於本報告期內，本集團未接獲任何關於僱用童工或強制勞工的個案。

### 良好的薪酬福利

本集團致力為所有員工提供公平、舒適的工作環境。本集團尊重員工的想法，並透過不同渠道與員工進行溝通，盡可能了解及滿足員工的需求。本集團定期召開員工座談會，聽取員工意見，幫助員工解決在工作中遇到的困難。同時，本集團為員工提供多項福利，包括：為員工安排食堂用餐；為特殊工種員工購買交通意外險；提供生日賀禮、結婚禮金、生育賀禮、慰唁金、探親機票與住宿補貼等特別福利。此外，為保障員工的工作與生活平衡，本集團定期檢視員工工作時數，對加班實行嚴格管理，加班須經過相關領導審批，而所有加班員工亦可申請後續調休，以確保員工得到充足的休息，維持員工良好的工作精神和健康面貌。

本集團本著「崗位報酬與崗位貢獻相一致」的原則，建立並執行《薪酬管理指引》，按照員工的實際能力與工作所承擔責任輕重客觀給予不同職位等級的薪酬。除一般薪酬調整計劃外，本集團每年定期檢視員工薪酬，根據員工的能力、績效、激勵等要素決定個人薪酬調整幅度。

此外，本集團每年對全體員工進行績效考核與評定，並依照每位員工的工作能力、績效等因素安排調薪及晉升。對於考核連續不佳的員工，本集團會對其進行降職處理或調換崗位，如果考核仍未達標，本集團將與相關員工協商解除勞動合同，並按法律規定支付其合理的辭退補償金。

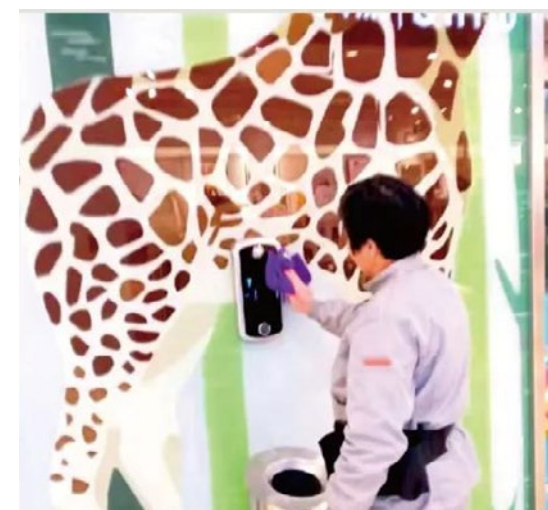
本集團致力為員工營造一個友愛的工作環境，鼓勵員工建立和諧、友好的關係。本集團鼓勵員工參加各類家庭活動，並積極舉辦多項娛樂活動，進一步促進員工工作與生活的平衡，為員工提供互相交流的平台，並在大型節假日為員工營造節日的氛圍，讓員工可以放鬆心情。



#### 案例 - 疫情期間保障員工與客戶健康

2021年，面對反復嚴峻的疫情，本集團積極配合疫情防控工作，加大了各在營項目的衛生消毒頻次，保持公共環境衛生，以保障員工及客戶的健康與安全。本集團於本報告期內實施的防疫措施包括：

- 於商場總服務台增設手套、口罩、消毒水、體溫儀等防疫物資；
- 全體員工（包含商戶員工）上崗必須測試體溫及戴口罩；在公司上班所有人員（含營業員及外包人員），每天早上要做好測體溫及登記工作，有異常問題及時上報；
- 對全體員工（包含商戶員工）進行傳染性疾病防控知識培訓，做好衛生防護宣導；
- 通過商場廣播系統、商場大屏宣傳新型冠狀病毒防控措施；
- 每天對商戶進行檢查，包括消殺記錄及餐飲行業生鮮製品的檢查、員工健康證檢查，安排各店鋪配備醫用酒精消毒棉片或消毒液，每2小時進行一次消毒，做好店內預防宣傳工作；
- 每天對廣場內的公共區域進行上下午各一次消毒，使用消毒清潔劑進行無死角殺菌消毒，高峰時段對高頻接觸區域增加消毒次數；
- 營業期間全天開啟新風系統，空調以最大新風量運行，加強場內空氣流通，並監控商場空氣品質，保障健康、安全的購物空間。早上營業前一個小時，商場提前開啟空氣質量系統。





## 案例 - 第十屆寶龍家庭日活動

2021年12月02日，本集團成功舉辦了第十屆家庭日活動，共有100組家庭約300餘人參加。此次家庭活動不僅為員工家庭提供了一次親密親子互動的機會，表達本集團對員工及員工家屬的感謝，亦幫助員工家屬瞭解寶龍商業動態、寶龍商業產品及企業文化，提升員工凝聚力。



## 健康與安全

本集團視員工的安全健康為發展的基石。本集團致力給予員工最全面的保障，在遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《安全生產許可證條例》的基礎上制定了一系列制度保障員工的安全。本集團在制度內列明多項對安全防治與管理的要求，確保員工的健康及安全。於本報告期內，本集團未發生重大安全事故的事件。

### 安全工作環境

在發展業務的同時，本集團持續關心著員工的健康，堅持著「預防為主，防治結合」的方針以對職業病進行防範，實行分類管理及綜合治理。對此，本集團每年組織員工參加統一體檢。

### 員工健康管理

本集團全方位保障員工的職業安全健康。為新入職員工提供健康檢查；妥善安排職業禁忌症和過敏症患者工作；對接觸有毒、有害物質的在冊員工定期安排健康檢查；並為已確診的職業病患者安排治療。

本集團在日常運營中亦時刻保持安全警覺性，包括定期組織工程培訓、設施設備維護培訓及檢查消防設施與安全標識，以確保安全設備的有效運作。本集團亦安排員工參加消防演習以及消防安全教育，提升員工的緊急應變能力。另外，為保障員工在辦公室內的健康及安全，本集團亦為員工準備口罩、消毒液、醫藥箱等，並每日早晚為辦公室進行消毒，以減低員工患病的風險。

## 職業培訓

本集團相信員工的專長、經驗及專業發展可推動本集團的業務增長。本集團針對不同專業與職位等級的員工由上至下開展各類主題培訓。培訓體系主要由臻龍、飛龍、潛龍、蛟龍組成的「四龍人才發展計劃」及業務類培訓、職業技能類培訓、新員工培訓等系列類別組成。各類培訓按照組織形式又可分為集中授課培訓、內部集中研討培訓、內部集中訓練營培訓、在線自學培訓、考察交流等，以全面提升各級梯隊人才能力。同時，本集團亦建立員工線上學習平台及員工學習積分管理制度，以鼓勵和督促員工成長。





本集團的培訓體系按照 ISO10015 質量管理中闡明的國際標準項目管理流程運作，實現閉環運行。



#### 確定培訓需求：

寶龍商學院每年年底聯合各單位培訓主管部門，開展年度培訓需求調研及分析。通過面談、電話訪談、調查問卷、關鍵事件分析等形式進行調研，形成《培訓需求分析報告》，為培訓中長期規劃的制定提供參考



#### 制定培訓計劃：

在中長期培訓規劃基礎上，寶龍商學院與各單位培訓主管部門結合《培訓需求分析報告》，分別制定年度培訓計劃和預算，上報寶龍商學院審核



#### 培訓交付實施：

各單位培訓主管部門按照年度培訓計劃實施各類培訓項目或課題

為提升員工的專業知識，除了綜合員工培訓外，本集團亦為各業務板塊的員工提供專門培訓。本集團為物業管理業務板塊建立「中心、城市、項目」的三級培訓體系，以提升物業管理的服務質量。三級培訓體系要求各地服務團隊根據日常運營情況及主要工作部署，並結合《寶龍物業十大標準》和《住宅物業管理制度》，制訂每日「30分鐘培訓」課題，如禮儀禮節及列隊接待培訓，為各單位進行授課和組織現場實操，從而保障本集團的日常運營與服務品質。為提升培訓效率，本集團亦設立線上培訓平台，定期為員工組織各類業務視頻培訓。



#### 案例 - 寶龍物業飛龍精英特訓營

為強化內部晉升梯隊的搭建，開拓物業品質管理工作思路，全面提升物業系統業務綜合能力，結合儲備精英人才的培訓需求，本集團物業管理中心於2021年6月2-5日，組織開展「2021年寶龍物業飛龍精英特訓營」。通過為期四天的現場培訓、參觀交流學習及結業匯報，學員們統一了思想認識：從目標到行為的落地過程，是全面系統思考的邏輯過程，也是提升綜合能力的有效抓手。



## 建設團隊及企業文化

本集團商學院將整體的企業文化建設與個體的員工培訓發展有機結合，以企業文化引領員工培訓發展。本集團期望員工成長能為企業文化發展帶來新的思路，以期逐步實現企業與員工共同發展、共同成長的良性循環。本報告期內，本集團進一步加強企業文化建設與宣貫，開展多項企業文化宣傳與培訓活動，希望加強員工對企業的認同感。



#### 案例 - 寶龍八大工作原則

為更好地適應行業和本集團高質量發展要求，讓文化落地生根成為日常，2021年10月8日，董事會主席許華芳先生向全體員工宣佈了《寶龍八大工作原則》。該原則的制定和推出，以「寶龍2021-2025 戰略全景」和企業使命、願景、價值觀、企業精神等為指導依據，深入思考如何在行業大變革中發展的更好、更穩。每條原則都清晰指向相關的管理情景和工作要求，為相關事項的處理提供清晰明確的判斷標準和衡量標尺，以更好地幫助員工擁抱變化、提升自身能力，真正讓文化落地成為日常，提高公司文化軟實力，助力公司行穩致遠。







## 廉潔誠信

本集團在運營過程中秉持最高標準的職業道德和商業誠信，並要求所有員工必須在日常工作過程中做到廉潔自律。本集團遵守《中華人民共和國刑法》和《中華人民共和國反洗錢法》等法律，以及中國香港地區《防止賄賂條例》等相關規定，並制定了《員工廉潔自律行為規定》，明確要求所有員工嚴格遵守，堅決抵制任何形式的賄賂、勒索、稅務欺詐、洗錢等行為。

為營造及維護本集團內部的廉潔氛圍，本集團設有監審部，負責企業運行風險的監控及審計工作。新員工需在入職時接受廉潔自律教育，以提升員工的反貪腐意識。此外，所有部門中經理以上人員、採購部及招標部的全體員工均須簽署《員工廉潔自律承諾書》，所有相關供應商及承包商在投標和承接業務前亦須簽署《廉潔守法保證書》，確保招標採購的過程合法合規。

本集團建立多種清晰的投訴及舉報渠道，包括內部舉報熱線、郵箱、及專門的信訪系統，並開通了「400 陽光熱線」專門負責投訴及舉報。為加強本集團內部的監督，本集團鼓勵員工提交針對本集團內部的投訴或意見。本集團根據相關法律制定了保護政策，為保障舉報人不會因參與合法舉報或受調查而受到不法報復或歧視，所有信訪及投訴過程均獨立及保密。如出現不法報復或歧視的情況，員工可以透過前述舉報渠道提出控訴，本集團將對事件進行嚴肅處理。於本報告期內，本集團未曾接獲任何有關本集團及其員工的違規事項或貪污訴訟案件。



### 案例 - 2021 年「陽光寶龍日」順利舉行

2021 年 12 月 9 日，聯合國「國際反腐敗日」之際，寶龍控股「陽光寶龍日」順利開展，本集團董事及員工積極參與其中。在活動現場，寶龍控股監審部負責人對 2021 年更新的陽光寶龍日手冊以及後續宣貫活動和材料進行介紹。在會上，寶龍控股正式發佈《問責制度與條例》，其中詳列對於須問責的行為程度的劃分、對於不同程度的違規 / 失職行為的相應處罰力度以及具體須問責的方向，對於違規和失職行為的判斷和處理作出規範。會議上，董事會主席許華芳先生作出重要指示，強調廉政問題需要監審部門和各業務部門的共同努力，在企業運營過程中需要著重注意公平，推動各方執行力，並強調日後問責也需要與評優和晉升強關聯，對企業的未來發展作出展望。



# 04

## 回饋社會

本集團致力回饋業務運營相關的社區，履行企業社會責任。本集團制定並實行內部各項運營相關的社區溝通的管理政策，在開展企業公益慈善工作的同時，通過各個項目的運營增進與項目所在地社區的聯繫，踐行「與城市共成長」的承諾，並推動社區的可持續發展。

為更好開展社區公益事業，本集團分別於 2020 年和 2021 年參與發起成立上海寶龍公益金會和上海許健康公益基金會。本集團的主要社區投資活動涵蓋鄉村振興、災害救助、社會關愛、文化教育、醫療衛生、環境保護等範圍。本集團希望透過在各個項目地的運營及慈善捐贈，助力當地地區建設，並幫助推動該地區的可持續發展。本報告期內，本集團通過寶龍集團發展有限公司及其下屬項目公司（「寶龍集團」）的平台，全年共計捐贈公益類款項近 3,456 萬元人民幣。





# 齊獻愛心

## 案例 - 寶龍社區公益行

2021年9月15日，上海寶龍公益基金會捐資200萬設立「寶龍社區公益行」專項基金，積極參與扶貧濟困，高品質推動社區公益慈善事業發展。本報告期內，本集團通過寶龍集團陸續捐資幫扶溫州、寧波、揚州、余姚、晉江、鄭州、泰州等城市困難群體，參與四川南充市南部縣扶貧、寧夏回族自治區固原市西吉縣扶貧等社會公益專案，為推動共同富裕盡獻綿薄之力。



## 案例 - 河南暴雨賑災救助

2021年7月20日至22日，河南大部分地區遭強降雨，其中鄭州和新鄉小時雨強和累計降雨量均超過歷史極值。面對汪洋，鄭州寶龍廣場和新鄉寶龍廣場立即成立抗汛小組，積極開展防汛救災，密切關注廣場重點區域災情，為商戶提供沙袋等防汛物資組織自救、嚴防死守，確保顧客和商戶人身和財產安全。

此外，為保障周邊居民和滯留顧客的基礎生活需求，寶龍廣場積極聯合商戶提供諸多應急服務，包括免費開放影廳供群眾休息過夜、為群眾免費提供水和食物、啟動寶寶應急口糧配送服務、確保超市調配充足的物資和穩價供給，並為周邊停電居民提供免費應急充電服務等。





## 綜合績效表現

本報告所採用的數據統計及計算方法均給予了適當注明。本章節的環境層面數據涵蓋本集團持有及運營的物業。除有另外說明，本章節所提供的數據均為對應年度全年匯總數據。本集團於本報告期內進一步完善數據收集及統計系統，故部分數據較之前年度有所變化。

### 優質客戶服務

#### 客戶滿意度：

指標	2021 年	2020 年	單位
商業板塊平均客戶滿意度	96.2	95.21	%
物管中心平均客戶滿意度	87.2	85.95	%
接獲產品和服務的投訴件數 <sup>4</sup>	2,599	-	例

#### 運營表現：

指標	2021 年	2020 年	單位
運營涉嫌安全與健康的訴訟案件	0	0	宗
運營涉嫌侵犯知識財產權的案件數目	0	0	宗
因洩露客戶信息而遭到投訴件數	0	0	例

<sup>4</sup> 本報告期內新增披露指標

<sup>5</sup> 大氣污染物排放數據是根據排放源及各燃料的消耗量及中國內地《道路機動車大氣污染排放清單編制技術指南（試行）》和《非道路移動源大氣污染排放清單編制技術指南（試行）》，以及中華人民共和國生態環境部頒發的《鍋爐產排污量核算係數手冊》計算。本報告期，固定源的大氣污染排放數據僅包含由項目直接使用的鍋爐，不包含如煮食爐具等其他設備的排放；道路移動源及非道路移動源相關排放包含相關設備所使用天然氣、汽油、柴油導致之大氣排放。

## 綠色發展

### 排放物

#### 大氣污染物排放<sup>5</sup>：

指標	2021 年	2020 年	單位
氮氧化物 (NOx)	7.70	8.55	公噸
硫氧化物 (SOx)	0.95	1.07	公噸
顆粒物 (PM)	0.008	0.017	公噸

#### 溫室氣體排放：

指標	2021 年	2020 年	單位
溫室氣體總排放量 <sup>6</sup>	335,395.78	386,897.46	公噸二氧化碳
直接排放量（範圍一） <sup>7</sup>	10,362.57	11,887.01	公噸二氧化碳
間接排放量（範圍二） <sup>8</sup>	325,293.12	375,196.11	公噸二氧化碳
持有樹木溫室氣體減排量 <sup>9</sup>	259.90	185.66	公噸二氧化碳
每千元人民幣物業租金及管理服務收入 <sup>10</sup> 的溫室氣體排放總量（範圍一及二）	0.14	0.20	公噸二氧化碳

<sup>6</sup> 在溫室氣體統計及匯報方面，本公司採用「運營控制權」法來界定其組織範圍。範圍一及範圍二溫室氣體排放數據是根據排放源及各燃料的消耗量及中國內地《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》、《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》的有關轉換因數計算。

<sup>7</sup> 溫室氣體直接排放量數據是根據固定源、道路移動源、非道路移動源及製冷劑使用及中國內地《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》的有關轉換因數計算。

<sup>8</sup> 溫室氣體間接排放量數據是根據外購電力消耗量及中華人民共和國生態環境部發布的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施》中的 2021 年全國電網平均排放因子進行計算。

<sup>9</sup> 此處指本公司持有的 5 米及以上的樹木減除溫室氣體總量。減除溫室氣體總量數據是根據《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》的有關轉換因數計算。

<sup>10</sup> 該類收入來自投資物業租金及物業管理服務。



## 產生的無害廢棄物數量：

指標	2021 年	2020 年	單位
產生無害廢棄物總量 <sup>11</sup>	7,513.22	53,272.92	公噸
生活垃圾	5,964.33	50,522.47	公噸
廚餘垃圾	1,548.90	2,250.45	公噸
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的無害廢棄物產生量	0.003	0.027	公噸 / 人民幣千元

產生的有害廢棄物數量<sup>12</sup>：

指標	2021 年	2020 年	單位
產生有害廢棄物總量	15.45	23.32	公噸
電子廢棄物	3.31	10.08	公噸
電池	2.94	1.40	公噸
含水銀的燈管	7.10	10.00	公噸
打印機墨水匣	0.51	0.67	公噸
化學品容器	1.60	1.17	公噸
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的有害廢棄物產生量	0.000006	0.000012	公噸 / 人民幣千元

廢水排放<sup>13</sup>：

指標	2021 年	2020 年	單位
廢水排放總量	7,177,242.97	8,835,639.47	公噸

<sup>11</sup> 生活垃圾的統計和計算範圍不含商場內商戶產生的垃圾、寫字樓租戶及小區住戶產生的垃圾；廚餘垃圾的統計和計算範圍不含商場內酒樓餐館產生的垃圾、寫字樓租戶及小區住戶產生的垃圾。

<sup>12</sup> 有害廢棄物分類參考香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》。生活垃圾的統計和計算範圍不含商場內商戶、寫字樓租戶及小區住戶產生的垃圾；廚餘垃圾的統計和計算範圍不含商場內餐館、寫字樓租戶及小區住戶產生的垃圾。

<sup>13</sup> 廢水排放總量數據根據總用水量和《生活源產排污核算方法和係數手冊》中的有關折算係數進行計算。2020 年的數據亦根據前述計算方法進行重新計算。

## 排放合規情況：

指標	2021 年	2020 年	單位
涉及非法向環境排放污染物的案件	0	0	宗

## 資源使用

能源消耗量<sup>14</sup>：

指標	2021 年	2020 年	單位
能源消耗總量	611,613.40	585,300.14	兆瓦時
天然氣	51,316.67	49,654.01	兆瓦時
汽油	297.65	461.20	兆瓦時
柴油	113.28	103.46	兆瓦時
外購電力	559,884.88	535,078.13	兆瓦時
液化石油氣	0.92	3.34	兆瓦時
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的能源消耗總量	0.25	0.30	兆瓦時 / 人民幣千元

## 水消耗量：

指標	2021 年	2020 年	單位
總用水量 <sup>15</sup>	7,974,714.41	9,817,377.19	立方米
市政水（自來水）用量	7,642,744.91	9,509,076.00	立方米
循環水（中水及冷卻水）用量	331,969.50	308,301.19	立方米
經自行預處理達標後排入自然環境的水量	970,835.84	1,037,512.94	立方米
總耗水量 <sup>16</sup>	6,671,930.07	8,471,563.06	立方米
每千元人民幣物業租金及管理服務收入的耗水總量	2.71	4.41	立方米 / 人民幣千元

<sup>14</sup> 能源消耗量數據是根據外購電力及天然氣、汽油機柴油的消耗量及中國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及國際能源署提供的有關轉換因子計算。

<sup>15</sup> 總用水量包括市政水（自來水）用量及循環水（中水及冷卻水）用量。

<sup>16</sup> 總耗水量指扣除經自行預處理達標後排入自然環境的水量的市政水（自來水）用量。此外，2020 年的總耗水量數據根據 2021 年的計算方式進行重新計算，請以此為準。



## 減少自然環境影響

### 運營過程中回收的廢棄物數量：

指標	2021 年	2020 年	單位
回收紙張	103,006.27	47,920.01	千克
回收塑料瓶	57,369.10	14,502.80	千克
回收金屬	22,267.60	20,286.50	千克
回收玻璃瓶	8,195.40	47,505.20	千克

### 環境綠化：

指標	2021 年	2020 年	單位
持有 5 米或以上的樹木	10,900	8,062	棵

### 環保合規情況：

指標	2021 年	2020 年	單位
涉及對自然環境造成破壞的案件	0	0	宗

## 關愛員工

### 僱傭

#### 員工福利開支：

指標	2021 年	2020 年	單位
工資及薪金	572,223	497,213	人民幣千元

### 員工組成：

指標	2021 年	2020 年	單位
員工人數	6,886	5,390	人
按性別劃分			
男員工	4,291	3,313	人
女員工	2,595	2,077	人
按年齡劃分			
50 歲以上	320	272	人
41 歲至 50 歲	1,257	1,104	人
31 歲至 40 歲	2,856	2,453	人
21 歲至 30 歲	2,397	1,547	人
20 歲及以下	56	14	人
按學歷劃分			
研究生及以上	101	83	人
本科	1,746	1,394	人
大專	2,406	1,684	人
中專	910	807	人
其他	1,723	1,422	人
按地區劃分			
中國內地	6,886	5,390	人
香港	0	0	人
按僱傭類型			
全職	6,886	5,390	人
兼職	0	0	人



### 員工流失：

指標	2021 年	2020 年	單位
員工流失比率	36.36	34.15	%
按性別劃分			
男員工	36.66	34.49	%
女員工	35.85	33.60	%
按年齡劃分			
50 歲以上	27.77	21.61	%
41 歲至 50 歲	27.51	26.40	%
31 歲至 40 歲	35.70	31.54	%
21 歲至 30 歲	41.22	42.49	%
20 歲及以下	54.47	78.46	%
按地區劃分			
中國內地	36.36	34.15	%
香港	0	0	%

## 發展與培訓

### 員工培訓：

指標	2021 年	2020 年	單位
員工職業發展相關接受培訓百分比 <sup>17</sup>			
男員工	70.52	3,774 (人次)	%
女員工	68.29	2,418 (人次)	%
高層人員	100.00	354 (人次)	%
中層人員	63.15	1,093 (人次)	%
基層人員	66.82	4,745 (人次)	%

<sup>17</sup> 2021 年員工職業發展相關接受培訓百分比按照此公式進行計算：特定類別員工的受訓百分比 = 特定類別員工的受訓人數 / 特定類別的員工人數 \* 100%。2020 年披露數據為接受員工職業發展相關培訓的員工人次。

指標	2021 年	2020 年	單位
員工職業發展相關接受培訓人均時數 <sup>18</sup>			
男員工	18.21	34.08	小時
女員工	17.08	33.13	小時
高層人員	75.61	90.81	小時
中層人員	11.41	66.85	小時
基層人員	18.46	29.67	小時

## 員工安全

指標	2021 年	2020 年	2019 年	單位
因工作關係而死亡人數	0	0	0	人
因工導致無法正常上班的員工人數	0	0	-	人
因工傷損失工作日數	0	0	-	人

## 職業道德和商業誠信

指標	2021 年	2020 年	單位
涉及關於賄賂、勒索、欺詐及洗錢案件	0	0	宗

## 供應商管理

指標	2021 年	2020 年	單位
按地區劃分的供應商數目			
中國內地	92	-	個
香港	0	-	個
其他地區	0	-	個

<sup>18</sup> 員工職業發展相關接受培訓人均時數按照此公式進行計算：特定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。



## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
強制披露規定		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	責任管治 - 董事會聲明
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則</p> <p>重要性：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則； (ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	報告說明 - 報告準則
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明 - 報告時間範圍及組織邊界

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註	
「不遵守就解釋」條文			
A. 環境			
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境保護 環境保護 - 減排運營 環境保護 - 可持續辦公模式
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綜合績效表現
	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）。	
	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）。	
	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）。	
	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。	環境保護 - 減排運營 環境保護 - 可持續辦公模式
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。	本集團正在積極摸底分析環境績效現狀，為制定排放量目標、減廢目標奠定基礎，計劃在未來披露	
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。	環境保護 - 減排運營 環境保護 - 可持續辦公模式
	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）。	綜合績效表現
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	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。	環境保護 - 減排運營 環境保護 - 可持續辦公模式
	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。	本集團正在積極摸底分析環境績效現狀，為制定能源使用效益目標、用水效益目標奠定基礎，計劃在未來披露
	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。	由於本集團的業務性質，有關包裝材料事宜對本集團而言不適用。



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
「不遵守就解釋」條文		
A. 環境		
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。
	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。
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。
	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。
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
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。
	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。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
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。
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	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。
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。
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。
	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。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
「不遵守就解釋」條文		
B. 社會		
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。
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。
營運慣例		
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。
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。
	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。
	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。
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。
	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。
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。
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。	



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註	
「不遵守就解釋」條文			
B. 社會			
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。	重視人力資源 - 廉潔誠信
	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。	重視人力資源 - 廉潔誠信 綜合績效表現
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	重視人力資源 - 廉潔誠信
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	重視人力資源 - 廉潔誠信
社區			
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。	回饋社會
	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）。	回饋社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	回饋社會





Powerlong Tower  
1399 Xinzhen Road  
Minhang District  
Shanghai  
PRC

上海市閔行區  
新鎮路1399號寶龍大廈

19/F, Lee Garden One  
33 Hysan Avenue  
Causeway Bay  
Hong Kong

香港銅鑼灣希慎道33號  
利園一期19樓

Website 網址: [www.powerlongcm.com](http://www.powerlongcm.com)