



卓越商企服務集團有限公司
EXCELLENCE COMMERCIAL PROPERTY & FACILITIES
MANAGEMENT GROUP LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6989



2021

環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告是卓越商企服務集團有限公司(「本公司」、「卓越商企服務」或「我們」)第二次發佈的環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，全面闡釋本公司於2021年1月1日至2021年12月31日在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。除另有註明外，本報告呈列的信息為2021年度的數據表現。

報告範圍

本報告的主體範圍包括卓越商企服務集團有限公司及其分子公司(「本集團」)，其中環境類數據統計範圍為本公司在管的卓越置業集團有限公司及其附屬公司(統稱「卓越集團」)自有開發項目。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七中的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)要求進行編製。

編製原則

重要性：我們通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已經在本報告中披露；

量化：有歷史數據的環境及社會方面的量化資料已於本報告呈列，並附帶說明闡述其目的及影響，往後ESG報告中將提供對比數據；

一致性：我們使用一致的披露統計方法，本報告中，對上年報告(也是首份報告)中曾經披露過的信息保持了相同的披露統計方法，對首次披露的信息，我們將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司的網站下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫我們

如您對本公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至ir@exceam.com。

目 錄

關於本報告.....	1
報告範圍.....	1
報告依據.....	1
編製原則.....	1
獲取及回應本報告.....	1
聯繫我們.....	1
本公司介紹.....	4
關於卓越商企服務.....	4
本年業績.....	5
獎項與榮譽.....	6
董事會聲明.....	8
主席致辭.....	9
ESG概要.....	10
ESG管治.....	10
利益相關方溝通.....	10
實質性議題識別.....	12
舒適服務 和諧共贏.....	13
品質理念，舒適服務.....	13
知識產權與客戶隱私保護.....	14
卓品智慧社區平台.....	15
悉心傾聽，排憂解難.....	24
客戶服務.....	24
客戶滿意度調查.....	25
綠色採購，和諧共贏.....	26
供應商准入.....	27
供應商履約中及履約後評估.....	27
供應商環境及社會因素考察與評估.....	28

目 錄

廣納賢才 攜手並進	29
平等僱傭，權益保障	29
員工僱傭	29
員工關懷	31
員工多元化、反童工和強制勞動	33
發展晉升，助力成長	33
員工發展晉升	33
員工培訓	34
健康安全，貼心守護	38
職業健康安全	38
疫情防控	39
綠色運營 低碳環保	40
控制排放，碧水藍天	40
廢氣及溫室氣體排放管理	40
廢棄物排放管理	41
廢水管理	42
節能降耗，綠色低碳	43
節能降耗	43
水資源管理	44
氣候變化，評估應對	45
管治	45
策略	45
風險管理	46
指標與目標	46
合規經營 廉潔誠信	47
關愛社區 回報社會	48
附錄	57
2021年獎項榮譽	57
香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表	59

本公司介紹

關於卓越商企服務

卓越商企服務集團有限公司成立於1999年10月，是中國領先的商務不動產服務運營商，致力於為客戶提供定制化一站式綜合運營管理服務，提供全生命周期的資產維護和全鏈條的整體服務解決方案。

本公司集近二十年管理經驗，已形成了完善的綜合商務物業服務模式：聚焦商業物業為發展的主航道，實現全業態多元化的組合，管理業態涉及高端商務寫字樓、商務綜合體、高新產業園區、政府公建、住宅公寓；服務類型包括不動產的諮詢顧問、資產運營管理、設備設施管理、綜合行政後勤等服務。拓展增值業務助力利潤增長，創新高端商務服務，聚焦商務不動產發展與實踐，形成不動產全生命周期運營管理服務的完整業務鏈條，實現資產保值增值的管理目標。建立醫療、城市服務及政府公建新賽道試點，通過收併購股權合作推動本公司規模化運營，提升整體競爭力加速業務發展。

卓越商企服務是國家一級物業管理資質企業，中國物業管理常務理事單位，作為中國商務物業服務領域的龍頭企業，二十年來，本公司一直深耕商務物業服務領域，通過對物業服務主要市場領域和客戶需求的深入了解，不斷革新智能化手段，在為客戶提供專業化基礎管理服務的同時，更為客戶提供定制化的不動產全生命周期、全鏈條的綜合設施管理服務整體解決方案，實現用戶綜合價值期望。目前，本公司為多家500強企業，包括眾多知名高新科技企業、互聯網企業、金融企業提供服務，並成功塑造國際化高端商企不動產運營服務品牌形象，得到了業界的一致首肯和認可。

本公司集多年高端商務物業服務領域的成功經驗，形成了完善的綜合商務物業服務運營模式並先後通過了ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系、ISO 50001能源管理體系等多項管理體系認證。標準的作業流程、完善的管理體系、深厚的管理沉澱為項目日常運營和新項目承接提供了有力的支持和保障。本公司不斷引進先進的服務理念，對接國際化標準，先後成為國際建築業主與管理者協會(BOMA)白金會員、國際設施管理協會(IFMA)會員、英國皇家特許測量師學會(RICS)會員。

本公司介紹

本年業績

截至2021年12月31日止年度內，我們的合約面積約為56.8百萬平方米¹，較2020年12月31日增長約26.9%，業務佈局2個國家，18個省份；在管面積達到約41.2百萬平方米²，在管項目數量521個³，分別較2020年12月31日增長約28.7%及28.3%。截至2021年12月31日，我們的地理分佈已經從深圳擴展至中國50座城市。大多分佈在中國經濟最發達的大灣區、長三角和區域性重點城市。其中，大灣區⁴在管面積佔比43.1%，長三角地區⁵在管面積佔比22.8%，其他地區⁶在管面積佔比34.1%。

合約建築面積	56.8百萬平方米
在管建築面積	41.2百萬平方米
在管項目數量	521個
業務佈局	2個國家，18個省份，中國50座城市
大灣區在管面積佔比	43.1%
長三角地區在管面積佔比	22.8%
其他地區在管面積佔比	34.1%

2021年本公司各業務類型的收入佔比，其中商務物業佔比56.6%，公共物業佔比10.1%，住宅物業佔比9.2%，增值服務佔比達到22.5%。2021年本公司營業收入達到人民幣3,467.1百萬元，年增長率37.3%，其中來自第三方的基本物業服務收入佔比60.7%，毛利人民幣959.6百萬元，年增長率44.6%；綜合毛利率27.7%，較2020年提升1.4個百分點；歸母淨利潤人民幣510.1百萬元，年增長率57.0%，淨利潤率15.8%，較2020年提升1.7個百分點。

1 包括於2021年12月22日因出售附屬公司而終止的，年內大部分時間由本集團管理的5.8百萬平方米，供對照。

2 包括於2021年12月22日因出售附屬公司而終止的，年內大部分時間由本集團管理的4.6百萬平方米(5.0百萬平方米按照本集團管理時間加權計算)，供對照。

3 包括於2021年12月22日因出售附屬公司而終止的，年內大部分時間由本集團管理的115個項目，供對照。

4 我們為大灣區城市(包括深圳、廣州、珠海、惠州、東莞、中山等)的物業提供物業管理服務。

5 我們為長三角地區城市(包括上海、南京、杭州、蘇州、嘉興、揚州、南通、無錫、泰州等)的物業提供物業管理服務。

6 我們為(i)中國其他地區城市(包括北京、西安、青島、鄭州、重慶、成都、武漢、天津、濟南、石家莊、長沙、福州、南昌、晉江)的物業；以及(ii)印度的項目提供物業管理服務。

本公司介紹

2021年營業收入	人民幣3,467.1百萬元
商務物業佔比	56.6%
公共物業佔比	10.1%
住宅物業佔比	9.2%
增值服務佔比	22.5%

獎項與榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	2009-2021年，連續十三年中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2	2021中國辦公物業管理優秀企業	中國指數研究院
3	旗下卓品商務服務有限公司榮獲「2021中國物業服務多種經營優秀企業」	中國指數研究院
4	2021年度「金殿獎TOP 10最受歡迎物業及設施管理公司獎」	上海國際酒店及商業空間博覽會
5	最受投資者歡迎新股公司	智通財經
6	2021藍籌物業百強企業	經濟觀察報
7	2021卓越投資價值企業	經濟觀察報
8	2021中國物業服務企業服務力百強企業	克而瑞研究
9	2021中國辦公物業服務力20強企業(TOP3)	克而瑞研究
10	2021中國物業服務企業綜合實力20強(TOP15)	上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
11	卓越商企服務COE團隊入圍RICS Awards China 2021「年度設施管理團隊」	RICS

本公司介紹



2021年本公司其餘部分獎項與榮譽見附錄。

董事會聲明

卓越商企服務作為國內領先的物業公司，深知良好的公司治理和風險管理流程對本公司可持續發展和ESG事項管理的重要性。基於外部社會經濟環境和本公司發展戰略的選擇，卓越商企服務董事會定期審閱ESG重大性議題，討論並確定本公司ESG風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為ESG年度重點工作，監督議題管理與績效表現。

本公司已成立戰略及ESG委員會，屬於董事會下轄的委員會之一，由董事會主席、執行董事、非執行董事以及獨立非執行董事組成，負責對本公司戰略及ESG事宜進行監督、推行及落實。本公司重點關注服務質量管理、客戶投訴管理、員工職業健康安全、智慧社區等內容，在保護環境的同時也為本公司股東提供穩健及長期回報。

本公司制定了一系列的管理制度及物業管理服務標準，對客戶服務的標準有具體要求，通過入住辦理、接待服務、報修處理、投訴處理、回訪等方面來持續改善客戶關係管理。本公司在智慧社區方面推出6U深度關懷產品體系，通過AI社區智慧大腦，在社區管理和社區業主之間搭起一座溝通與服務的橋樑。

本報告詳盡披露了卓越商企服務2021年ESG工作的進展與成效，卓越商企服務董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

主席致辭

致各利益相關方：

作為中國領先的商務不動產服務運營商，卓越商企服務為客戶提供全生命周期的資產維護和全鏈條的服務解決方案。卓越商企服務一直非常關注客戶的基本需求和不斷增長的價值體驗，我們已形成了完善的綜合商務物業服務模式：聚焦商業物業為發展的主航道，實現全業態多元化的組合。

2021年是國家十四五規劃的開局之年，我們不斷加強風險管理、把握機遇，實踐「追求卓越不斷超越」的價值觀，與我們的利益相關方合作，於提高服務質量、環境保護等方面創造積極影響。我們與利益相關方保持溝通，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，並對其訴求進行及時而有效的反饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

2021年，我們在ESG各方面持續加強投入，在服務品質管理上，我們重視精益化管理和體系化建設，努力加強物業服務品質，從而建立物業品質管理長效機制。卓越商企服務的智慧社區堅持「以人為本」，我們推出「悠哉行、悠然家、悠安心、悠舒享、悠社區、悠暢聯」6U深度關懷產品體系，涵蓋了6大類35個標準場景，我們還打造了企業級融合開放平台EMOP。

除此之外，我們關注員工的權益、發展與健康安全事宜，為員工提供公平的發展晉升渠道，致力降低職業安全風險，提供安全舒適的工作環境。在日常運營和發展過程中，我們不斷強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，落實環境管理體系和能源管理體系，推動節能減排，識別及應對氣候變化對我們的影響，致力於實現綠色發展。卓越集團及卓越商企服務聯動累計捐款人民幣6.25億元，已參與402個慈善項目，用實際行動回饋社會。

卓越商企服務的可持續發展離不開各利益相關方的參與和支持，通過與利益相關方保持溝通，就重大可持續發展議題進行交流，我們相信將使卓越商企服務在可持續發展的道路上向前邁進，行穩致遠。

董事會主席、戰略及ESG委員會主席

李曉平先生

2022年5月

ESG概要

ESG管治

本公司董事會對ESG事宜一向保持支持的態度，並積極推進及響應相關措施的執行落地。本公司董事會於2022年4月19日成立戰略及ESG委員會，屬於董事會下轄的委員會之一，由董事會主席、執行董事、非執行董事以及獨立非執行董事組成，負責對本公司戰略及ESG事宜進行監督、推行及落實。董事會戰略及ESG委員會與ESG相關的責任及權力如下：

- 協助董事會制定ESG戰略目標及實施計劃，領導業務層面的ESG工作小組；
- 監督本公司對ESG戰略的執行情況及目標完成進度，評估ESG工作對本公司業務模式的潛在影響和相關風險，聽取內部及外部對於ESG工作的反饋意見，並就下一步的ESG工作提出改善建議；
- 評估本公司ESG治理效果及影響，推動建立ESG文化，審核本公司ESG報告；
- 審視、評估上述事項的落實情況，及時提出調整建議。

同時，ESG工作小組承擔ESG監督協調職能，落實決策層決議、溝通協調ESG相關事務、組織編製ESG報告，每年度向董事會匯報相關工作執行情況。

此外，本公司各職能部門、子公司為具體工作執行機構，實施工作小組訂立ESG計劃，切實記錄、匯報ESG相關數據，全面落實ESG相關管理工作。

利益相關方溝通

本公司環境、社會與管治的利益相關者主要包括內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府及業務所在地社區。本公司認為，傾聽和了解利益相關者的訴求將為本公司長期發展和成功打下堅實的基礎。本公司積極開拓各種渠道，與利益相關者保持溝通，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，也為利益相關者提出建議提供更多機會，並對其訴求進行及時而有效的反饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

ESG概要

利益相關方	政府	股東及投資者	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> • 響應國家政策 • 合法、合規經營 • 依法履行納稅義務 • 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> • 業務戰略和財務業績 • 股東權益保護 • 業務可持續性 • 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬福利 • 權益保障 • 職業發展 • 安全健康 • 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> • 服務及時 • 住戶安全 • 隱私保護 • 不斷提高服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> • 共同遵守商業道德和國家法律法規 • 公開公正 • 信守承諾，互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦社區活動 • 參與社區建設 • 投身社區公益 • 促進社區發展
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> • 參與相關政策制定過程討論 • 貢獻企業經驗 • 積極引導和影響公共政策 • 與經營地政府對話 	<ul style="list-style-type: none"> • 增加信息披露 • 董事會、股東會、投資者見面會 • 股東直接溝通 • 路演 • 電話會 	<ul style="list-style-type: none"> • 監事會員工代表 • 工會組織 • 職工代表大會 • 員工意見調查、反饋 • 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 服務活動過程溝通 • 業主意見調查、反饋 • 投訴熱線 • 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公佈供應商管理規定 • 合同談判 • 日常業務交流 • 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 與當地政府、組織對話 • 社區走訪、交流 • 增加信息披露
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> • 執行國家政策、遵守國家法律、法規 • 接受監管和考核 • 創造更多勞動力崗位促進就業 • 配合政府引導垃圾分類 • 及時進行納稅申報 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期召開股東會 • 定期召開董事會 • 召開投資者見面會 • 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強員工文化技能培養 • 改善員工工作、生活環境 • 保證員工權益、提升福利待遇 • 員工健康與安全的保證 • 成立員工公會 	<ul style="list-style-type: none"> • 服務規範化、標準化 • 定期進行滿意度調查 • 對客戶投訴及時反饋、處理 • 切實保障客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立公開透明的招標制度 • 搭建供應商溝通平台 • 完善供應商選擇機制 • 為供應商提供平等競爭機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期舉行社區惠民活動 • 鼓勵好人好事 • 熱心公益，回報社會 • 開展員工志願者活動

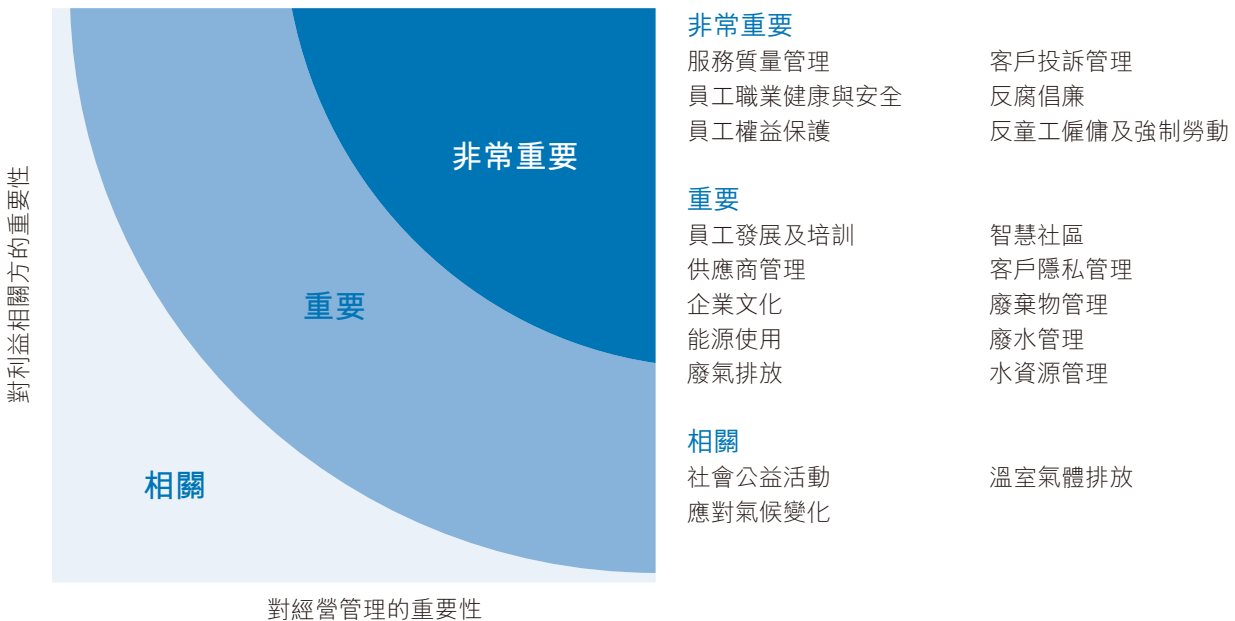
ESG概要

實質性議題識別

在截至2021年12月31日止年度，我們通過問卷調查獲取了管理人員在內的內部利益相關者對於重要性的評估。我們也將對各利益相關者保持持續關注，不斷覆核並更新重要性評估，並在條件成熟的時候引入外部的利益相關者，從而更準確而充分地了解多方訴求，為企業經營與環境、社會管治工作的開展提供指引和方向。

基於對各方利益相關者重要性評估結果的分析和匯總，我們形成了如下重要性評估的矩陣。結合利益相關方對於企業經營與環境、社會管治的關注重點和《環境、社會及管治報告指引》，由於本公司主要提供物業管理服務，重點關注領域集中在客戶投訴、服務質量等社會方面。

我們充分考慮了各個關鍵績效指標在對經營的重要性以及對利益相關者的重要性，在綜合評估後，選取了下列的指標作為本公司可持續發展的有重大影響的方面。本公司在統籌兼顧所有環境和社會方面責任的同時，給予下列的領域更多的關注。



舒適服務 和諧共贏

品質理念，舒適服務

本公司一直以高質量發展為可持續發展目標。建立了標準化體系管理模式。質量管理的十六字方針是：「專業規範，全員參與，創新行遠，共築美好」，每年下達年度質量／職業健康／環境／能源目標責任書，並實施季度回顧機制。2021年，本公司喜獲「深圳市可持續發展大獎」，證明了本公司長期以來緊抓質量建設的不懈努力獲得了業內的認可。未來，本公司將大力推進數字化變革和高質量運營模式，重組業務流程，提升交付能力。

- **寫字樓社區文化活動：**2021年卓越商企服務商務項目生活圈覆蓋19棟寫字樓、10萬白領客戶，全年舉辦了百餘場活動。2022年卓越商企服務對寫字樓社區文化進行品牌升級，打造「企盟」「卓越俱樂部」「悅己派」「光影聲色」四大系列客戶IP活動，搭建人與人、人與建築、人與城市互聯的健康都市生活方式及精神領地。
- **住宅社區文化活動：**2021年卓越物業住宅社區文化活動覆蓋全國17個城市，62個社區近10萬戶業主，每年聯動舉辦50+場社區文化活動。承接卓越集團卓越四季生活圈IP，開展「卓越幸福季、卓越健康季、卓越成長季、卓越感恩季」系列活動，傳統節日外，還結合戶外運動、社區手工、電影節、公益活動等，從業主本身需求出發，更加注重活動亮點與內容，營造鄰里和諧的美好生活。



舒適服務 和諧共贏

2021年卓越商企服務在各物業服務項目進行了消防演習，演習類別包括初期火災撲滅、固體火災、液體火災、固定火災、電器火災、疏散逃生、消防安全知識宣講、消防器材演練、半年度及年度消防演習等，演習總次數401次，參加總人數73,493人次。



在推廣營銷方面，我們制定了《卓越商企服務集團品牌管理制度》、《卓越商企服務集團新聞發佈管理制度》，明確本公司在對外宣傳過程中的媒介、渠道等。本年度，本公司未發生涉及提供的產品和服務的健康與安全、廣告、商標及隱私的責任違規事件，不涉及已售或已交付產品因安全與健康理由而回收的情況。

知識產權與客戶隱私保護

在知識產權管理方面，本公司知識產權工作遵循統一管理原則，致力於將知識產權價值化、提升企業競爭力。截至2021年末，本公司擁有3項實用新型專利，未來我們將繼續加強知識產權儲備，增強競爭力。

在客戶隱私方面，本公司制定了《卓品智慧平台數據安全管理準則》，規定了阿里雲服務器數據加密要求及登陸准入要求的管理制度。客戶登錄註冊平台需在線簽訂符合國家互聯網相關法律法規的用戶隱私協議，用戶同意協議後方可進入使用平台，平台系統對所有用戶的數據權限進行分級管理。

舒適服務 和諧共贏

我們在客戶隱私保護方面採取以下措施：

- 客戶身份信息以密文存放到數據庫中，客戶敏感信息以密文形式傳輸。
- 對運維主機採用動態口令、數字證書、加密USB-Key、生物技術和設備指紋等兩種或兩種以上組合的鑒別技術對用戶身份進行鑒別。
- 對登錄用戶進行身份標識和鑒別，身份標識具有唯一性，身份鑒別信息具有複雜度要求並定期更換。
- 具有登錄失敗處理功能，應配置並啟用結束會話、限制非法登錄次數和當登錄連接超時自動退出等相關措施。
- 啟用SSL協議保證重要數據在傳輸過程中的保密性。
- 數據庫啟用審計功能，並對審計記錄進行保護，定期備份。

未來，在客戶隱私保護方面我們將繼續完善運維管理制度，加強數據操作監管，定期掃描系統，排查安全漏洞，定期檢查數據，不斷加強客戶隱私保護管理。

卓品智慧社區平台

卓品App應用本身基於卓品開放平台，通過SaaS+PaaS的形式，按不同項目本身的需求提供功能組合、業務組合的形式提供服務，具備高拓展性、高適應性的特點。

卓越商企服務的智慧社區堅持「以人為本」，以全屋智能實現公共區域的有效聯動，並從兩方面提升業主體驗，一方面，從客戶出發，洞察客戶需求，打造業主感受到的好產品；另一方面，對於AIoT智慧社區的另一端－物業部門，需要通過AIoT智慧社區的建設，切實提升日常運營效率。

本公司的智慧社區在2021年推出「悠哉行、悠然家、悠安心、悠舒享、悠社區、悠暢聯」6U深度關懷產品體系，通過AI社區智慧大腦，在社區管理和社區業主之間，搭起一座溝通與服務的橋樑，並運用於湖州卓越春熙里、成都卓越晴翠、揚州卓越晴翠、嘉興平湖明熙環園等多座項目，在為項目融入智慧化設計理念的同時，也為當地帶來了一座座經得起市場和時間考驗的高品質人居作品；研發EMOP企業級融合開放平台(Enterprise Mix Open Platform)完成開發並上線。

舒適服務 和諧共贏

卓越商企服務建立了具有自身特色的智慧社區應用標準，這一標準在3個維度均有不俗的表現：

1) 實現35個場景的標準化應用

基於技術成熟落地性、場景實用性、客戶敏感性等多維度，開展多輪次的復盤論證，既考慮了營銷方面對產品力提升，又融合了物業方面「降本增效」「提升滿意度」的需求，形成最新的場景5.0標準版，所有項目依此標準來勾選。

卓越智慧場景圖譜									
便捷通行	社區安防			安全預警		智慧體驗		綠色健康	
圍牆門、單元門二維碼開門	老人小孩／陌生人軌跡查詢	水浸探測報警		與公區鏈接		智能溫濕調節		智能健康新風換氣	
圍牆門、單元門人臉通行	老人小孩出社區提醒	燃氣洩漏報警		家居智能管理中心		家居節能計劃		睡眠環境監測	
圍牆門、單元門遠程開門	識別未授權進入社區人員	火災檢測報警		離線控制能力		智慧睡眠管理		長時間未活動提醒	
訪客信息錄入	本地黑名單人員佈防	SOS緊急呼救		後裝設備接入能力		夜間離床未歸報警		人員跌倒預警	
訪客來訪通知	AI周界報警	獨居久居未出門提醒		燈光照明控制		互聯網信息聯動物業提醒		公區智能照明	
訪客車輛預約	消防通道暢通監控和預警	劫持靜默報警		智慧全屋語音					
車牌識別通行	老人／小孩公區活動視頻查看	撬動異動報警		指紋／密碼開鎖					
停車繳費	人員徘徊預警	開門異動報警		光效氛圍調節					
單元門自動呼梯	人員聚集提醒	離家一鍵佈防		電動窗簾控制					
室內呼梯	人員闖入危險區域預警	家庭人員回家提醒		燃氣管道遠程關閉					
訪客指引	火災報警聯動人群通知			智能魔鏡					
訪客停車管理									
電梯權限管理									
遠程授權開入戶門									
無人配套	無人健身房	健康小屋	無人吧台	自助打印	無人零售	社區無人圖書館	智能充電樁		
機器人配送	共享充電寶	機器人調酒	共享雨傘	智慧餐廳	無人快遞櫃	小店／便利店／貨櫃	共享空間預約		

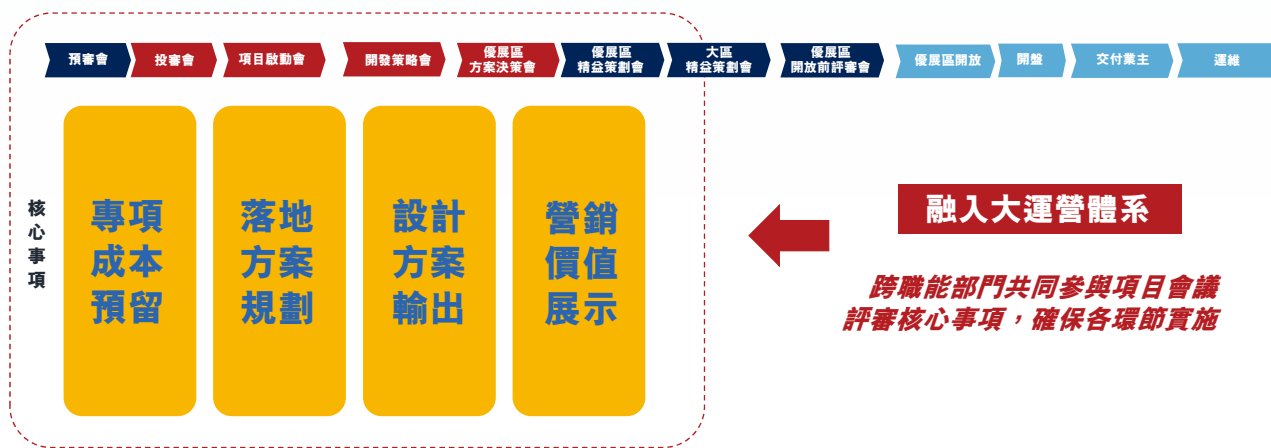
卓越商企服務智慧場景圖譜

舒適服務 和諧共贏

2) 將智慧社區融入大運營體系

將智慧社區融入到大運營體系進行管控，通過項目啟動會、開發策略會、優展區方案決策會將智慧社區從前期需求規劃、產品配置方案、具體啟動建設進行有效管控；在管理手段上內部成立總部智慧社區領導小組、分公司層面設立智慧社區對接人，結合專項業務培訓和標準化管控來保障智慧社區落地。

項目落地前期設計方案及決策評審



標準化決策流程

舒適服務 和諧共贏

3) 開放的平台與打造卓越私有物聯中台

卓越商企服務的智慧社區平台結合了多個底層平台－阿里雲IoT、塗鴉IoT，集成了各家能力之所長，具備更開放的生態能力，支持更多品牌設備的更高效的接入平台，並在很大程度上滿足業主在末端設備喜好品牌的主動選擇。



企業級融合開放平台EMOP

除了這些行業優秀的公有平台能力，我們還打造了卓越商企服務自身具有競爭力的私有物聯中台；企業級融合開放平台EMOP (Enterprise Mix Open Platform)，搭建了一個可集成多種生態能力的物聯網中心，為項目批量化落地實施提供工具保障，提升實施效率。

舒適服務 和諧共贏

目前，卓越6U悠系統涵蓋了6大類35個標準場景，這些場景中，既包括了高效實用的便捷通行類(如人臉通行、智慧訪客、停車預約、智慧呼梯等)、社區安防類(如老人孩童出社區提醒、消防通道暢通性監測及預警等)、安全預警類場景(水浸探測提醒、燃氣洩露提醒、特殊人群關懷提醒等)，也包括了品質提升的綠色健康類(環境舒適性調節、智慧溫濕等)、智慧體驗類(如公區或戶內空間的科技互動場景，智慧語音)、無人配套類場景(如無人零售店、無人健身房)，更包括了「看不見的保障類場景」(如黑名單人員識別、人群聚集提醒)。

<p>1</p>  <p>悠哉行 U-Guide</p>	<p>便捷通行類</p> <p>人臉授權通行 智慧訪客預約 智慧停車服務 智慧聯動呼梯</p>	<p>4</p>  <p>悠舒享 U-Care</p>	<p>綠色健康類</p> <p>智能溫濕調節 家居節能計劃 環境舒適性調節</p>
<p>2</p>  <p>悠然家 U-Home</p>	<p>安全預警類</p> <p>水浸探測提醒 燃氣洩露提醒 特殊人群關懷提醒</p>	<p>5</p>  <p>悠社區 U-community</p>	<p>無人配套類</p> <p>無人零售店 無人健身房 無人書吧</p>
<p>3</p>  <p>悠安心 U-shield</p>	<p>社區安防類</p> <p>老人孩童出社區提醒 黑名單人員識別 消防通道暢通性監測及預警</p>	<p>6</p>  <p>悠暢聯 U-cloud service</p>	<p>智慧體驗類</p> <p>空間科技互動場景 智慧語音 離線控制</p>

卓越6U·悠系統 涵蓋6類35個標準場景

舒適服務 和諧共贏

> 場景①：老人／孩童出社區提醒

於城市精英而言，老人和孩童是他們最牽掛的人，這兩大群體（特指年齡較大的長者和低齡幼童）必須在其他監護人的陪同下，方能離開社區。



智慧場景：老人／孩童出社區提醒

在獲得業主授權的情況下，業主可通過卓品App，錄入家中需要特別關照的老人或孩童的照片。假如老人或孩童獨自走出社區，平台會將他們出社區的時間、具體出口等信息第一時間發給業主及物業人員，以便及時做出響應，防範當下可能出現的危險，並運用AI大數據在未來建立防範體系。

舒適服務 和諧共贏

➤ 場景②：特殊關注人員軌跡查詢

社區是家的外延，對於老人和孩童來說，社區也是除了家之外，每日活動時間最長的區域。業主在外奔波忙碌之時，同樣牽掛著家中的老人／孩童。

在獲得業主授權後，業主可通過卓品App，錄入家中需要特別關照的老人或孩童的照片。當業主訂閱關注的家人(老人或孩童)出現異常情況時(如長時間未歸家)，業主可直接通過卓品App查詢他們在小區的軌跡，通過社區AI算法迅速找到親人。



智慧場景：人員社區軌跡查詢

同時對於進入小區的外來人員，物業也可以通過後台，查詢他們在小區的軌跡路徑，AI算法發現異常情況及時進行干預。

舒適服務 和諧共贏

> 場景③：獨居(久居)未出門提醒

當前環境下，獨居老人數量眾多，對於這類老人，可借助科技給予他們更多的關照。以一位70歲獨居老人為例，日常每天6:30早起散步，吃完晚飯8:00會一個人在小區散步兩圈，但兩天了他一直沒有出門，怎麼辦？



智慧場景：久居未出門提醒

針對此類情形，我們設置了階梯化告知模式，如監測到單次異常，系統將為其子女推送一條信息。如兩次異常，將升級為電話告知子女。如發生三次異常，物業管家將親自上門了解動向，排查老人可能因生病臥床、出現特殊事件的危險。當然，這一切的前提是需要業主預先登記授權。

舒適服務 和諧共贏

➤ 場景④：「公區+戶內」完美聯動

目前，我們已經在90%新開發項目中，搭載了AIoT智慧社區方案，其中60%以上覆蓋「公區+戶內」。以歸家路徑為例，系統會感知業主不同的歸家方式，聯動開啟定制的居家模式。當業主刷臉／二維碼／IC卡開啟單元門時，將自動聯動電梯至單元門所在樓層，減少業主在電梯廳的等待時間，家中空調自動開啟(夏天)或是提前啟動地暖(冬天)，待業主回到家中，家已經調整至最適宜的溫度。若業主開車回家，車牌識別抬杆那一刻，家中的燈將提前點亮；當指紋／密碼開啟入戶門，家中客廳電視或音樂同時啟動，即刻就能享受放鬆愉悅的家庭時光。

湖州卓越春熙里項目作為第一個卓越6U標準的AIoT智慧社區，涵蓋了便捷通行和全維度智慧安防兩個部分。前者由便捷人行、便捷車行和智慧訪客等功能組成，後者則囊括了涵蓋普通周界報警&AI周界報警、道閘異常警報&車閘出入口滯留提醒、孩童出社區提醒、本地黑名單人員佈防、識別未授權進入社區人員等8大功能。



湖州卓越春熙里

舒適服務 和諧共贏

在智慧社區方面我們未來計劃持續迭代產品，不斷升級業主體驗，將在物業中控室改造、周界安全升級以及持續進行科技賦能。物業中控室改造，是指通過物聯網及AI視覺算法的應用，對社區安保區域內的監控攝像頭進行統一管控，將識別出的風險與物業工單一一結合，為業主提供服務。周界安全升級，是指系統能主動基於樹葉遮擋、小動物識別、周期性事件進行持續深度學習，使其具備當前小區最實用的算法能力。我們規劃建設「聯合實驗室」：打造與互聯網頭部平台的共創智慧場景體驗中心／專項問題研究中心／智慧軟硬件產品孵化中心。同時，我們將進一步挖掘科技創新的動力，圍繞「科技賦能」轉型戰略，持續加強與更多頭部科技企業的深入合作，打造前沿信息化管理平台，加快數字化發展。

悉心傾聽，排憂解難

客戶服務

我們已建立由客戶關係、客戶服務、裝修管理、房屋交付等管理制度組成的客戶服務工作制度，執行總部、區域、項目三級管控機制。客戶可以通過以下方式諮詢問題、提出建議或反饋意見：卓越集團電話400 0086 000、卓越商企服務電話0755-23989106和郵箱zy400@excegroup.com。我們在響應及時性上使用115機制，即1小時跟進、24小時回覆、原則5天關閉，投訴按專業分類並執行日、月、季報數據通報納入績效考核。針對投訴處理規範明確客訴管理辦法及投訴處理作業規程，針對客訴快速反饋建立全國項目客訴反饋微信群即時跟進，並每日發佈客訴日報進行通報。如客戶對服務不滿，由項目物業服務中心首責，牽頭進行聯絡、溝通客戶需求，在合法合規合理的服務範疇內滿足顧客需求。

本公司每年會下達年度質量目標管理責任書，從質量管理、環境管理、職業健康安全、能源管理方面下達年度目標責任書，並擬制了《卓越物業一體化管理手冊》、《目標指標方案》等文件進行規範。

舒適服務 和諧共贏

我們將投訴分為綜合客服、工程、安全、環境、第三方等種類。2021年，卓越商企服務通過400熱線共接獲投訴405單，智慧雲平台及項目接待供接獲投訴1,692單，投訴關閉率為100%，有效投訴回訪100%。業主對物業的最主要訴求來自於產品質量的房修進度、物業在客戶訴求時的服務態度和響應及時性。針對2021年本公司接到的客訴及建議：

- 在產品質量的快速房修及房修效果方面，我們增加物業前介團隊對介入和接管驗收的問題整改率跟進和公示，物業與地產、卓越集團進行定期會議溝通，強化卓越集團對地產房修的考核，從源頭和管理過程中降低房修問題對客戶滿意度的影響。
- 在物業應對客戶訴求時的響應及時性方面，我們增加數據平台線上工單及投訴的處理及時性數據展示和考核，定期開展客服文件和投訴等工作培訓，增加了線上共享信息平台，即時更新即時可查，以提升崗位技能及服務水平。

客戶滿意度調查

2021年，本公司通過第三方電話訪問對卓越集團自有住宅物業進行滿意度調查，總體滿意率75%，採用第三方上門訪談的形式對卓越集團自有商務物業進行滿意度調查，總體滿意率為99%，本公司通過電話訪問進行的滿意度調查總體滿意率為97%。本公司滿意度調查目標由卓越集團下達指標，由總部、區域及項目分解指標進行季度和年度考核，實現目標值。

2021年，我們在疫情工作上積極與社區街道以及業委會等配合，組織有效的門崗、樓棟及客戶便民服務，獲得了業主群的認可和信賴。我們已全面開展數據平台開發和上線，執行客戶報單及投訴建議的線上收集、錄入及回覆，限時處理並納入考核；另外我們從線下的滿意度調研調整為線上收集，並能夠線上直接回覆客戶，更直觀、真實、全面地收集客戶意見。

舒適服務 和諧共贏

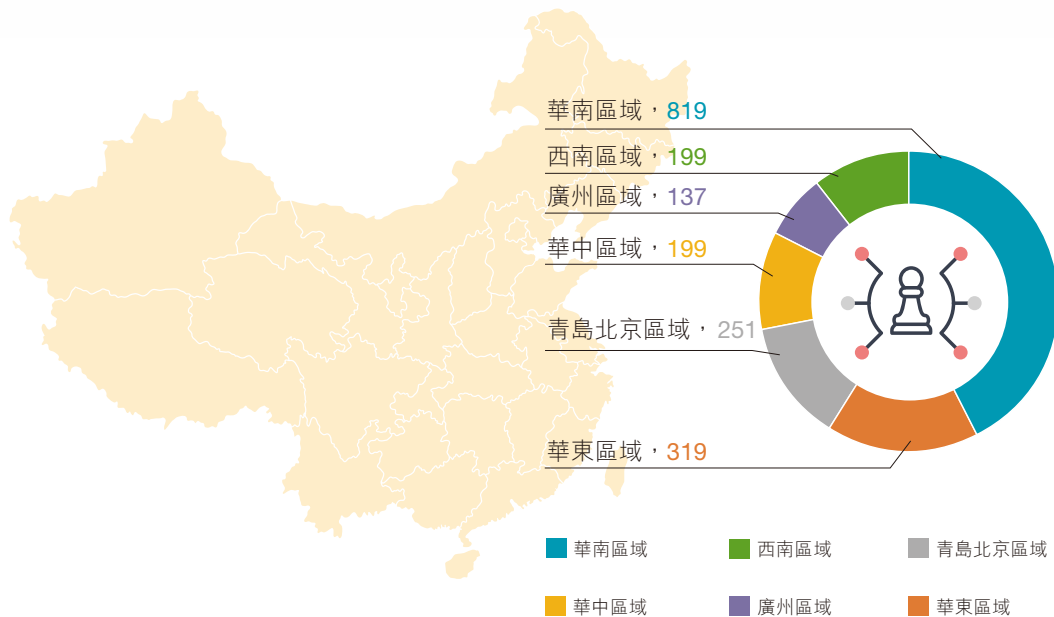
綠色採購，和諧共贏

本公司對物資採購、服務外包的供方選擇嚴格把控，通過採購控制程序對供方選擇、採購流程、採購產品服務驗證做出明確規定，同時通過良好的溝通不斷鞏固和拓展與供方的合作夥伴關係，穩定供應渠道，保證供貨質量。

我們的供應商類別主要包括物業—物資類、物業—工程施工與維修保養類、物業—服務及人工外包類、保險與保險經紀業務、IT信息科技類、品牌設計與活動策劃、供應鏈其他類供應商，以及盛恒達機電類、盛恒達電梯類、卓品商務服務業務類和E管家業務類等。

本公司在國內共有1,924家供應商，按地區劃分的供應商分佈如下圖所示：

按地區劃分的供應商分佈(個)



舒適服務 和諧共贏

供應商准入

我們根據業務拓展方向及本公司開發計劃方向，進行儲備供應商資源尋源，通過對供應商價格水平、質量保障、交付能力、信譽風險、合作意向進行綜合評價，由採購人員進行初審認證，初審認證對供應商企業信譽、企業資質、企業基本信息、財務條件、合作風險等進行一次否決審核。初審合格的供應商，採購人員組織專業部門及業務部門形成考察小組進行綜合評價、現場考察、案例考察、樣品測試等。採購人員組織現場考察，制定計劃，組織需求項目、專業人員進行供應商現場考察，對提供資料進行核實，對現場運營、生產、服務情況進行考察，做好拍照及相關記錄，並完成《供應商現場考察報告》。被考察供應商經採購負責人、分管審批，合格後，納入合格供應商池。我們對所有供應商均按照此流程進行准入。根據每個項目的採購需求，在合格供應商池內選擇滿足環境、安全、同類項目實施經驗的供應商，匹配供應商通過招標、比價進行供應商的選擇確認，經審批後執行合同。

供應商履約中及履約後評估

在履約中的供應商，我們按支付節點定期進行履約考核，包含質量呈現及滿意度、服務及時性、交付及時性、整改售後情況等，以安全風險、社會影響(信譽)作為考核紅線。根據合同約定的考核標準，完成評價/考核後，提交考核結果，由直接項目/部門負責人審批。對清潔、綠化、消殺具有第三方滿意度調查數據的，進行滿意度數據統計，根據合同約定對考核結果實施考核；對各供應商進行誠信行為、安全事件、負面影響進行記錄，根據考核標準，做考核結果的加減分值；採購中心根據履約中考核情況，組織溝通會議，跟蹤供應商整改及提升。

滿足1年合同期的供應商進行履約後綜合評估，按合同期內的履約中考核結果記錄平均值作為考核結果，根據分值輸出供應商定級結果，定級結果應用於合同續簽、供應商選擇當中。按考核評分結果，按75分合格線，合格供應商排序定級供應商為優秀(20%)、良好(20%)、合格(50%)，排名後10%為限制條件使用，低於75分為不合格供應商；對安全風險、社會影響觸碰紅線、違約廉政合作、圍標串標等列入黑名單供應商，標為黑名單，3年內不能合作。

舒適服務 和諧共贏

供應商環境及社會因素考察與評估

在供應商社會責任及環境保護的考察方面，我們在供應商准入過程中考核供應商質量健康環境體系，現場考察其體系運行情況，履約過程中，對合同履約情況進行抽查及考核，內容不限於：①質量呈現；②用工合法性／工資待遇／保險；③使用化學材料是否符合國家規定，是否有合格檢驗證，庫存管理是否符合EHS要求。本公司對於抽查考核結果提出整改要求或做違約處理。

在供應商准入及後續履約過程中涉及的供應鏈環境及社會風險，我們採取如下措施識別：

- 供應商全過程通過認證標準、履約考核標準、履約檢查標準、履約後定級進行是否符合履約合格的判斷，對供應商觸碰紅線情況有及時上報機制；
- 供應商為計劃性開發並保持儲備狀態，以總部集採覆蓋全國類、區域或城市屬地類，按每個城市每類供應商3-5家進行儲備，避免在出現相關違約情況時沒有備選；
- 對於分包類和工程類供應商，如在提供清潔、綠化服務前，供應商需提供員工健康證；在提供外牆、工程類服務前，供應商需提供高空作業證；在進行高危作業前，供應商需提供特種崗位保險投保證明，採購中心對安全施工設備進行嚴格檢查，施工材料進行合格檢查，督促進行安全施工崗前培訓及施工或服務前的安全作業指導。

本公司在採購物資過程中，各類物資採購選擇規格、品牌時，根據成本預算情況，選擇環保型產品，裝修材料類、清潔物資、安防物資類等首選環保型產品，例如我們採購更加環保的天然樹脂漆作為裝修材料等。我們對於物資供應商的供應商資格在認證環節進行審核，具有代理證、經營許可證，自正規品牌商進行採購，產品物資在到貨後進行驗貨，具有檢測報告、合格證書，不合格產品進行退換貨，同時確定保修期，保修期內無償更換或維修。

廣納賢才 攜手並進

本公司在人力資源管理方面遵循的國家法律法規包括《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《未成年工特殊保護規定》、《女職工勞動保護特別規定》、《殘疾人就業條例》、《企業職工帶薪年休假實施辦法》、《全國年節及紀念日放假辦法》、《工傷保險條例》等。

我們的人力資源制度包含《組織架構管理辦法》、《職位說明書管理辦法》、《權責管理制度》、《招聘管理辦法》、《內部調配管理辦法》、《入職轉正離職管理辦法》、《內部溝通管理辦法》、《獎懲管理辦法》、《員工關係委員會管理辦法》、《員工團建活動管理辦法》、《企業文化小組管理辦法》、《薪酬福利管理規定》、《考勤、請休假及加班管理辦法》、《績效考核與目標管理辦法》等，通過制度的制定全面規範本公司的人力資源管理。

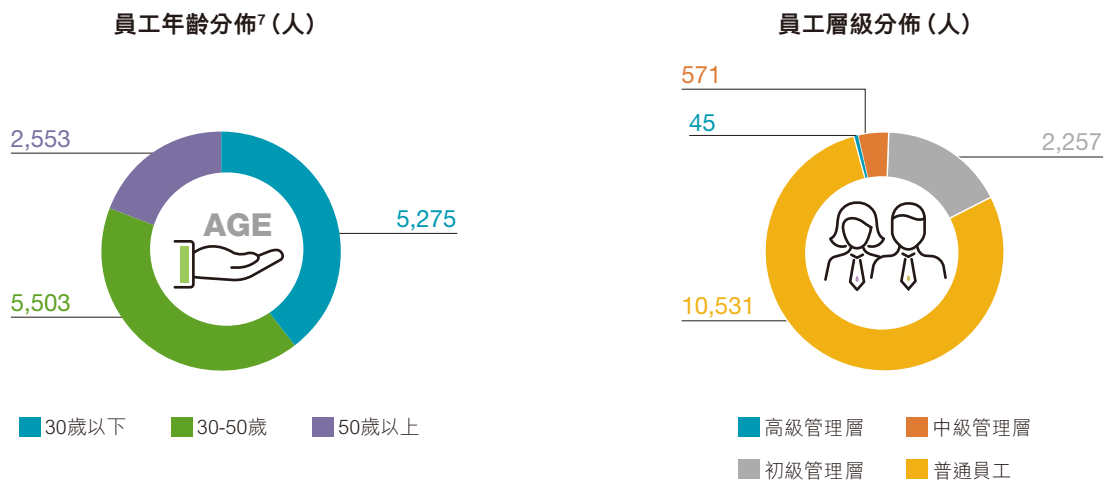
平等僱傭，權益保障

員工僱傭

本公司僱傭面臨的挑戰是公司業務快速發展，需要更多的專業人才和管理人才加入我們的團隊，以適應快速發展的業務。本公司已進行相關的招聘升級改善計劃以及市場薪酬調研計劃，增加招聘人員的數量和質量，並以更符合市場情況的薪酬來招募人才以適應業務的發展需要。在員工薪酬福利方面，本公司按照法規每月按時發放工資。經理級及以上有補充醫療福利險。

在員工離職方面，我們對擬離職員工進行離職訪談，對於有意向回來的員工，HR也會不定期關注情況，本公司也歡迎離職回流員工。

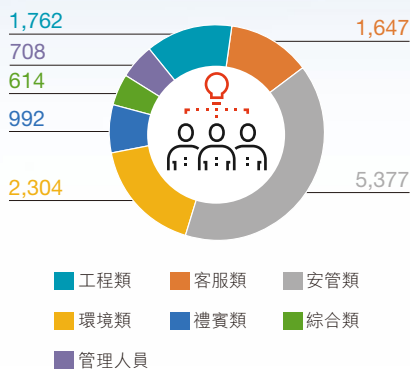
本年度本公司共有員工13,404人(包括勞務派遣員工1,127人)，均為全職員工，其中男性員工8,026人，女性員工5,378人，少數民族521人，殘疾人25人，接收在校見習生166人，其中畢業後留任93人。員工組成及流失率情況如下圖所示：



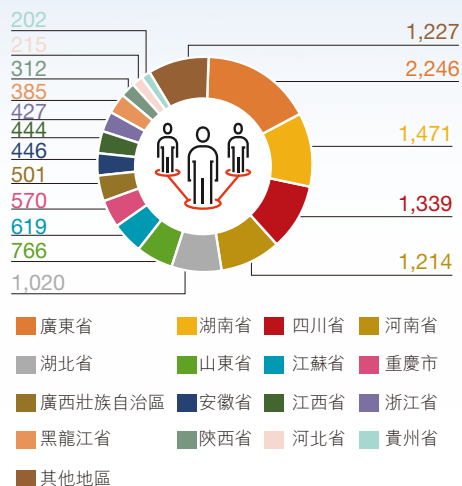
7 按年齡分佈的員工數量未包括公司在印度的員工。

廣納賢才 攜手並進

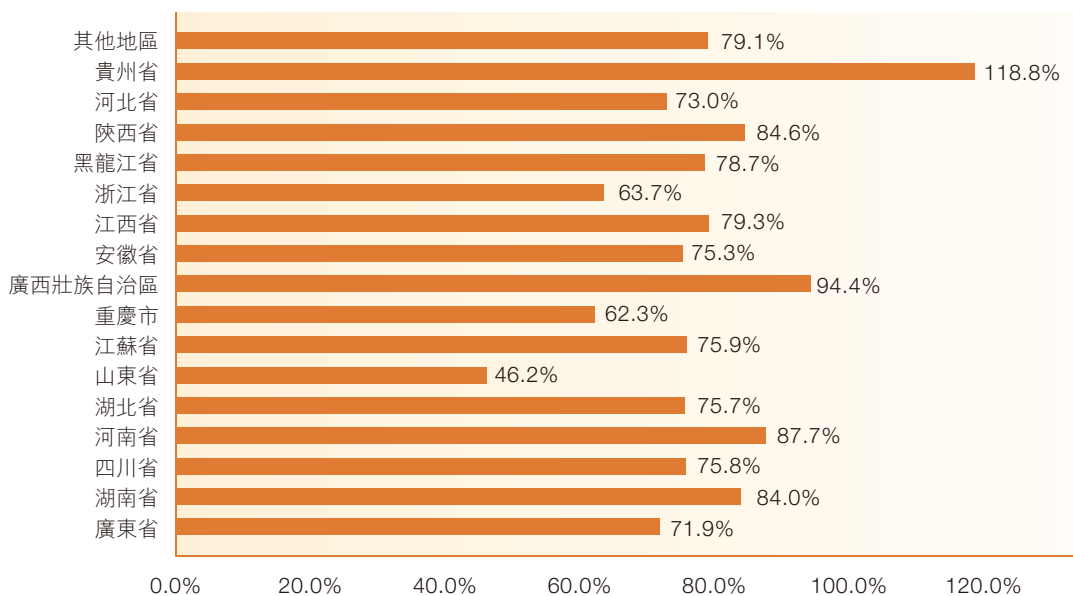
員工崗位類別分佈(人)



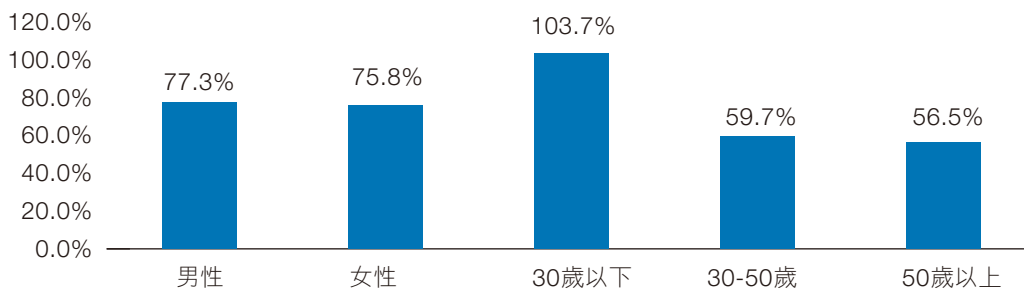
員工地區分佈(人)



按地區劃分員工流失率



按性別和年齡組別劃分的員工流失率



廣納賢才 攜手並進

員工關懷

在員工關懷方面，卓越商企服務在春節、三八婦女節、端午節、中秋節等節日發放過節費，覆蓋全公司員工12,000餘人，每年定期開展員工體檢、員工生日會、員工感謝日活動、趣味運動會和年會等活動近10場。踐行「簡單、尊重、成長、快樂」的員工理念，助力企業業務發展。本公司向1,021個退休返聘人員提供僱主責任險，增加退休返聘員工的福利保障。

自疫情發生以來，卓越商企服務一線人員暖心堅守配合社區、行政主管部門做好疫情防控工作，同時面臨常態化的疫情防控形勢與長期堅守一線的辛苦帶來的心理壓力，本公司亦開通了員工關愛熱線，覆蓋15個區域50個城市的全體員工，尤其疫情期間活躍度增加。各區域項目一線員工有任何防疫需要支援可聯繫相關區域熱線。

區域	電話	郵箱
本公司總部	0755-23989098	wyrl@exceam.com
卓品商務	0755-23989105	wylbb@exceam.com
卓壹環境	0755-23910861	humin22@exceam.com
E管家	0755-23822059	lsx02@exceam.com
盛恒達機電／電梯	13823553876	luosy02@exceam.com
華南FM大區	13480994370	tanglf@exceam.com
華南PM區域	0755-83055620	wyhnpmqy@exceam.com
華南住宅區域	0755-26054279	gumm@exceam.com
武漢區域	15572781512	guancf03@exceam.com
西南區域	028-85915225	liuxq09@exceam.com
北京區域	18518951787	jiangjf@exceam.com
華東商務區域	0571-86939783	liuxj08@exceam.com
華東住宅區域	021-69778280	lihd@exceam.com
青島區域	0532-67762178	wyqdqy@exceam.com
長沙區域	15973160352	Xiaoling@exceam.com

廣納賢才 攜手並進



為構建和諧企業，體現本公司人文關懷，倡導「團結互助，友愛向善」的風尚，弘揚扶危濟困、助人為樂的大愛精神，本公司特設立「卓越物業愛心基金會」，在員工遇到直系親屬意外死亡、員工父母過世等情況時予以資助，2021年員工申請資助金額為人民幣25萬餘元。

廣納賢才 攜手並進

員工多元化、反童工和強制勞動

在假期和工時數方面，本公司遵守國家法律法規，遇到員工加班我們會以加班費或調休假的形式進行補償。

就員工多元化而言，我們尊重差異，在員工能勝任工作的前提下對年齡、性別、籍貫、宗教信仰等均不設限制。

在反童工和強制勞動方面，本公司嚴格遵守國家勞動法規，有嚴格的要求不允許僱傭童工，員工入職均需要經過相關審核，在招聘過程中需要身份證原件檢查確認應聘者身份以及年齡，每月定期查看數據庫，檢查相應人員的年齡是否符合要求，再錄入HR系統，總部和區域公司也會每季度對項目防止僱傭童工和強制勞動情況進行合規檢查。本公司暫未發現童工和強制勞動的行為，如果一旦發現必定會第一時間制止，並給予相關責任人處分。

2021年，本公司未發生與招聘與解僱、薪酬及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化等方面有關違規事項，未發生任何僱傭童工、強制勞動或其他有關僱傭及勞工準則的違法違規事件。

發展晉升，助力成長

為了保證本公司具備良好的人力資源內部控制環境，本公司每年對不同層級的員工進行知識輸送，通過員工培訓、滿足企業發展對具有勝任能力的員工的需要，員工接受培訓，提升專業技術能力後投入到崗位中，促進企業經營業績的提高。

我們建立了《人才管理辦法》、《晉升管理辦法》、《培訓管理辦法》、《知識庫管理辦法》、《講師管理辦法》、《課程開發與管理辦法》、《崗位證書管理辦法》等相關晉升及培訓制度。本公司在員工發展與培訓方面的管理目標：推進企業戰略落地，發展和提升管理者領導力，培養關鍵人才，整合培訓資源，傳播企業文化。

員工發展晉升

在員工晉升方面，公司依據《人才發展管理辦法》和《晉升管理辦法》執行，根據業務和員工自身的準備度，由各業務部門每月提報晉升人員，按晉升層級審核生效。本公司今年引進SHL人才測評系統，對在任項目經理進行潛力分析，協助用人部門更好關注下屬的潛能及優勢項。本年度本公司新晉中層管理人員（經理及以上人員）人數373人，包括內部提拔中層管理人員138人和外聘中層管理人員235人。

廣納賢才 攜手並進

員工培訓

本公司在人才培養方面已達到系統性管理，並有序按項目制進行。我們的培訓體系分為公司級培訓和區域的項目培訓，公司級培訓包含新翼(管培生)，潛才(儲備主管)，優才(儲備經理)，領軍(中高層管理人員)，以現場培訓為主輔助遠程在線學習。區域和項目日常培訓以項目為單位，制定年度培訓計劃，落實到月度執行，保障業務運行。結合不同的層級設計不同的培養項目是本公司人才培養的亮點。本公司在進行人才輸出的同時，培養出一批專業能力過硬的講師。

在2021年，本公司針對不同層級員工開展相關培訓工作：

- 一線員工由各區域及項目組織開展，年初根據項目發展需求制定年度培訓計劃，月度執行，達到一線員工全年人均學習時長40小時。
- 本公司年度培養項目業務線主管，搭建潛才培養項目，通過各區域項目負責人推選，本年度共207人入潛才候選人庫，開展為期3個月共9門課程。



廣納賢才 攜手並進

- 為更好給本公司輸入新的年輕血液，與各大高校合作引進管理培訓生，搭建新翼培養項目，本年度共對153名新翼開展為期7天的線下課及戶外拓展。



- 優才培養項目對象為儲備項目經理及儲備專業經理，通過人才選拔工作，篩選項目上具備高潛的優才學員進入優才庫，開展了為期半年的集訓，共18門課。



廣納賢才 攜手並進

- 2021年延續中高層管理人員培訓項目，向「聰慧島」和「夢幻島」出發，本公司管理層及各區域負責人出席參訓，邀請知名諮詢公司資深講師擔任課程講師。通過課程講授，幫助本公司高管進一步加深銷售技巧、人才發展和組織發展的相關知識。
- 為支持本公司的市場拓展業務發展，本公司邀請知名諮詢公司資深專職講師為公司近40名市場崗同事講授銷售相關課程。



類型	項目對象	開課次數	課時	參與人次	目的
2020屆新翼	本科生	10	30	496	培養公司後備幹部
2021屆潛才	後備主管	17	60	720	培養公司後備幹部
2021屆新翼	本科生	16	41	1,223	培養公司後備幹部
2021屆優才	後備經理	19	72	1,266	培養公司後備幹部
2021領軍	公司總監及以上	2	28	63	打造訓練有素的高管團隊
2021項目經理	項目經理	1	3	480	增強法律意識
2021銷售	銷售團隊	1	14	43	大客戶銷售如何做

廣納賢才 攜手並進

我們建立了線上培訓平台，由卓越商企服務聯合雲學堂共同打造的內部學習平台，推出的課程內容面向一線員工、主管級以上人員，涵蓋課程類別包括崗位專業課、新員工培訓、發展型課程、小紅書培訓、外部資料庫等。培訓管理員可通過平台發佈培訓項目、簽到、考試、效果評估等功能，有效管理培訓數據。2021年平台總課程包1,439個，學習率69%，人均學習時長6.3小時。2021年，我們的培訓支出約為人民幣39.23萬元。本年度我們將80名員工送至第三方專業培訓機構進行培訓。

培訓指標		2021年數據
按性別劃分的受訓員工人數及百分比	男性員工受訓總數(人)	7,300
	女性員工受訓總數(人)	5,000
	男性員工受訓百分比	90.95%
	女性員工受訓百分比	92.57%
按層級劃分的受訓員工人數及百分比	高級管理層受訓總數(人)	32
	中級管理層受訓總數(人)	344
	基層員工受訓總數(人)	12,268
	高級管理層受訓百分比	66.67%
	中級管理層受訓百分比	60.25%
	基層員工受訓百分比	95.93%
員工人均受訓時長	男性員工 ⁸ 人均受訓時長(小時)	40
	女性員工 ⁸ 人均受訓時長(小時)	40
	高級管理層人均受訓時長(小時)	28
	中級管理層人均受訓時長(小時)	40
	基層員工人均受訓時長(小時)	40

為積極響應公司業務迅速發展，及時為公司輸送關鍵人才，2022年本公司將延續關鍵人才培養項目。針對新翼項目將擴大人才庫，優化課程內容，嵌入學員任務清單及制定導師制度，認真執行管培生的培養落地方案，從而提高新翼人才保有率。針對高潛項目經理，將通過對其的管理技能、工具使用等方面進行知識輸送，從而提高在任高潛項目經理的能力，向標杆項目經理學習。

8 按性別劃分的人均受訓時長未包括高級管理層。

廣納賢才 攜手並進

健康安全，貼心守護

職業健康安全

本公司有發佈《職業衛生管理規定》、《職業病危害因素分類目錄》，各項目／部門需對照該目錄，全面識別可能存在的危害因素，形成《職業危害因素及崗位一覽表》並保持更新。從以下舉措強化員工職業健康與安全：

1. 日常的職業健康與安全的培訓，如高空作業安全培訓、危險源識別評估與控制培訓、標定鎖定作業安全培訓、交通安全培訓、消防安全培訓等；
2. 個人防護用品的配置與監督使用，如安全帽、安全帶、電絕緣安全鞋、防護耳塞、防護口罩、防毒面罩等；
3. 員工日常維修維保作業安全的監督，高風險作業的許可審批制度；
4. 安全文化活動的開展、職業健康與安全領導力的開展。

公司每年為員工提供體檢，涵蓋公司所有區域、部門及全部崗位的人員，體檢機構會根據員工年度體檢結果的綜合分析資料出具專業的體檢分析報告，包括基本資料、體檢異常情況統計、員工健康問題分析及評估等內容，讓公司充分了解員工的健康狀況及可以改善的方向。

公司嚴格遵守各地政府部門的法律法規，夏季發放高溫補助，在發放補助的同時，不忘開展各類夏日送清涼活動，為員工提供防暑降溫物資、送涼茶、西瓜、綠豆湯等至員工工作現場，保障員工身體健康。

	2021年	2020年	2019年
因公死亡員工(人)	3	0	0
因公死亡員工比率	0.22%	0	0
因工傷損失工作時長(天)	1,427	2,082.5	1,959

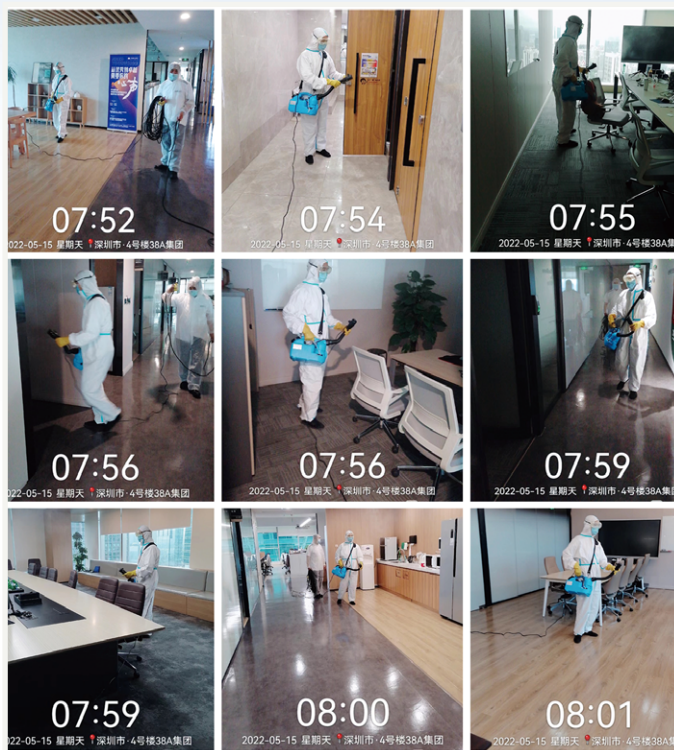
本年度，本公司未發生職業健康與安全方面的違規事件。

廣納賢才 攜手並進

疫情防控

疫情期間，我們在員工辦公室、值班室等公共場所增加消毒頻次，對接觸較多的桌(台)面、門把手、水龍頭、扶手等公用物品和部位進行預防性消毒，必要時對地面、牆壁等進行預防性消毒。員工食堂保持空氣流通，以清潔為主，預防性消毒為輔。減少人員密度，錯峰就餐，餐具一人一用一消毒，並設立專人提示或在醒目位置張貼提示語。

對參加抗疫的人員，公司會給予物資和精神上的獎勵和表彰，本公司會關注疫情動態，允許員工有必要的時候居家辦公，在辦公室做好消毒工作，提供防疫物資。



綠色運營 低碳環保

秉承對社會和環境負責的態度，本公司深知作為企業公民需要承擔的環境保護責任。在日常運營和發展過程中，我們不斷強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，盡量降低業務發展對環境帶來的負面影響，同時發揮積極的影響。

本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等對本公司發展有重大影響的法律法規，不斷提高本公司的環境保護意識，採取了一系列切實可行的舉措，取得了預期效果。

在環境管理體系方面，本公司主要場所已經通過ISO14001:2015環境管理體系認證，以及ISO50001:2018能源管理體系認證，本公司大力推動環境管理體系的落實。我們建立嚴密的組織架構，並明確分工，各司其責，具體層級有：總經理、管理者代表、體系經理、EHS職責、環境方向的業務運營經理、以及區域項目的品質運營崗位、供方管理崗位和項目的環境管理崗位，各崗位從環境體系的策劃、落實、檢查、改進等環節合理設置各崗位職能，並實時測量、分析、改進。目前環境管理體系運行狀況良好。

控制排放，碧水藍天

卓越商企服務一直以來秉承低碳環保，可持續發展的戰略。不斷建立健全各項制度。專門建立了《廢棄物管理規定》等規章制度，並通過專項檢查、品質檢查、日常培訓等方面實施落地。本公司還根據業務特點，推進落實室內綠植租擺、園區綠化、空氣治理等措施，達到降低廢氣和溫室氣體排放的目的。我們將始終以促進排放物管理、廢棄物管理及環境保護進程為長期目標，最終實現循環經濟理念，走可持續發展道路。未來本公司還會打造可持續發展戰略，響應國家政策號召，加大空氣治理和污染物排放控制，承擔低碳環保、綠色物業的社會責任。本年度排放物方面未發生對本公司有重大影響的違規事項。

廢氣及溫室氣體排放管理

本公司按照ISO14001環境管理體系和ISO50001能源管理體系要求，持續落實國家環保政策及節能減排要求。我們在管物業項目主要是商務辦公樓和住宅以及少數物流園區，溫室氣體直接排放源為發電機使用柴油排放、員工私車駕駛尾氣排放等；間接排放源為電能使用造成的排放。發電機消耗柴油一般只在電力中斷時應急和月度測試時發生，廢氣排放量基本可忽略。本公司提倡綠色出行，所在項目基本都在市區交通便利之處，員工多採用地鐵公交出行，由此最大程度減少汽車尾氣排放的廢氣及溫室氣體。

綠色運營 低碳環保

本公司廢氣及溫室氣體⁹排放量及強度

類別	2021年排放量	2020年排放量	單位
二氧化硫	19.88	13.95	千克
氮氧化物	195.02	136.86	千克
顆粒物	26.24	18.41	千克
直接溫室氣體排放量	255.39	170.24	噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量	59,762.24	62,604.60	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	60,017.62	62,774.84	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放強度	14.57	19.61 ¹⁰	噸二氧化碳當量／萬平方米在管物業面積

廢棄物排放管理

本公司遵守環保要求，密切配合執行廢棄物減量計劃，並要求相關方參與。實際工作過程中，我們會對廢棄物進行分類：包括可以回收利用、不可回收利用、危險廢棄物。在管物業內，設置三類垃圾桶並在公告欄、線上等渠道持續向業戶宣傳垃圾分類知識，提醒其對垃圾進行分類收集。我們提倡無紙化辦公、單面紙重複利用、減少一次性餐具／塑料袋使用，盡可能減少廢棄物產生。

對於日常產生的辦公及生活垃圾，我們首先將可回收垃圾分離，簽約有資質的供應商處理。生活垃圾統一收集至垃圾房，由環衛部門轉運和處理，並進行數量登記，過程中監控不得有飛濺、散落等二次污染情況發生。所有裝修垃圾，全部由施工方負責清運。

9 溫室氣體排放量計算方法：

直接溫室氣體排放量：公司汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑒》②《IPCC2006》；

間接溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》；

溫室氣體排放總量：直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。

10 為方便比較，將2020年密度數據計算方式調整為當年物業在管面積。

綠色運營 低碳環保

本公司品質管理部每年審視危險廢棄物清單，根據國家《危險廢物名錄》進行更新。本公司已設立專門的危廢庫房用來收集和存儲項目運營產生的危廢，其中常見有廢熒光燈管、廢油漆、廢化學品溶劑以及其盛裝容器等。按照國家環保技術革新，本公司目前正逐步替換為使用LED燈管、水性漆、以及無鉛汞電池、環保筆等，從源頭上減少危險廢棄物的產生。複印機為租賃，產生的墨盒硒鼓等危廢由供應商定期替換和處理。其他危廢在做好隔離防泄漏措施的前提下暫存於單獨的位置，本公司簽約了環保部門認可的危廢回收商進行不定期轉移處置。

2021年，本公司有害廢棄物排放總量¹¹為4.44噸，無害廢棄物排放總量¹²為53,278噸。

類別	2021年排放量 (單位：噸)	2020年排放量 (單位：噸)	2021年每萬平方米在管
			物業面積排放量 (單位：千克)
有害廢棄物	4.44	3.63	1.07
廢燈管	2.67	2.17	0.65
廢油漆溶劑	1.77	1.46	0.43
無害廢棄物	53,278.00	70,052.85	12,931.55
生活垃圾	53,278.00	70,052.85	12,931.55

廢水管理

本公司項目有生活污水(無工業廢水)產生，主要含來自於洗手間、茶水間的生活污水，以及清潔和工具清洗、空調冷凝水等。洗手間及茶水間的污水、保潔廢水經過化糞池處理後，排入城市污水管道進入污水廠處理，本公司按要求繳納水處理費。空調冷凝水進行循環利用，不對外排放。

11 由於業務性質，本公司的有害廢棄物與在管項目業主所產生的難以區分，因此有害廢棄物排放總量包括在管項目的業主或租戶所產生的部分。

12 由於業務性質，本公司的無害廢棄物與在管項目業主所產生的難以區分，因此無害廢棄物排放總量包括在管項目的業主或租戶所產生的部分。

綠色運營 低碳環保

節能降耗，綠色低碳

本公司在能源使用方面，建立了完備的管理制度和完善的管機制。目前運行的管理制度有：《資源能源管理規定》、《能源評審管理規定》、《能源基準與績效參數控制規定》、《柴油發電機設備運行操作規定》、《柴油發電機維修保養規定》和《環境因素識別評價及管控程序》等。從2019年建立能源管理體系以來，本公司每年向認證區域和項目（總部辦公區域、世紀中心1號樓）下達年度責任目標，均圓滿完成。本公司在能源和水資源管理方面的目標為提高能源和水資源的有效利用率，在滿足經營活動的前提下，使能源和水資源發揮最大的環境、經濟效益。2021年，本公司制定了《能源數據搜集計劃》和《能源監視與測量計劃》，卓越世紀中心項目引進大沖綠源能源科技有限公司對中央系統空調進行節能改造，最終實現日節電量14,706千瓦時，綜合節費率達12.76%。未來，本公司還將從能源管理體系、環境管理體系的健康運行，年度目標責任的落實分解，各級組織的節能降耗培訓宣傳，節能降耗新技術應用等方面繼續推進節能降耗宣傳。本公司業務不涉及產品包裝材料的使用。

本公司能源資源消耗量及強度

類別	2021年消耗量	2020年消耗量	單位
耗電量	102,860,995.00	102,613,662.50	千瓦時
天然氣	110,819.00	77,772.16	標準立方米
液化石油氣	3,980.00	4,856.70	千克
耗水量	5,730,783.00	5,831,844.30	立方米
耗水強度	0.14	0.18 ¹³	立方米/平方米在管物業面積
紙張	1,480.00	1,804.40	噸
綜合能源消耗量	104,115.77	-	千個千瓦時
綜合能源消耗強度	25.27	-	千個千瓦時/萬平方米在管物業面積

節能降耗

本公司各物業項目每年要求制定節能目標，階段性推行節能改造專項任務，以及持續執行「清桌五關」等管理節能措施，逐步減少電能浪費，控制溫室氣體排放量。未來將持續在各項目推行節能技術應用，如LED燈的全面推廣應用，空調系統、電梯系統以及地庫照明等主要能耗設備動態感應控制等。

綠色運營 低碳環保

我們採取以下措施踐行節能降耗：

- 實施技術節能改造，以達到節能目的；
- 宣傳教育：利用節能宣傳海報、標識等宣傳方法使節能觀念深入人心；
- 員工培訓：從日常行為習慣、工作場景、作業技能等方面對員工進行培訓教育，糾正員工的浪費習慣；
- 制定責任目標：年初下達節能目標責任書，本公司下達到區域、區域下達到各項目、各項目下達到各部門，並定期回顧完成情況，結合日常檢查改進，最終實現節能降耗的目的；
- 日常檢查：責任部門如工程部、行政部門對辦公區域、作業區域進行檢查，避免能源資源產生浪費。

水資源管理

本公司內部推行節水措施，設置了年度節水目標，我們採用中水回用改造、使用節水便器等節水措施。我們在日常中不斷巡查，及時維修損壞水龍頭，杜絕浪費水，保證本公司用水情況趨於合理水平。本年度內，本公司在求取適用水源上不存在任何問題。

我們從以下幾方面探索節水新路徑：

- 探索機器人巡檢系統，及時發現輸水管道的跑冒滴漏，及時處理；
- 通過E+FM設施管理系統對比同時期用水數據，及時發現用水異常，找出問題點，積極改進；
- 調整洗手間出水流量，合理控制洗手間用水量；
- 探索景觀用水循環處理系統，最大限度使用存水及雨水。

我們積極響應政府號召，配合污水處理系統的建設，同時積極探索雨水搜集及再利用技術，多方面多渠道拓展物業適用水源，力求做到節能環保。

綠色運營 低碳環保

本公司在51處寫字樓及住宅共設置廢電池回收箱246個，2021年收集廢電池4.025噸，均交由有資質的回收單位處理。同時，我們於20個在管物業項目設置了舊書刊、紙張回收箱93個，收集舊書刊及紙張205.38噸；在25個在管物業項目設置舊衣物回收箱53個，收集舊衣物9噸。

氣候變化，評估應對

全球氣候變化已成為21世紀人類共同面臨的最重大的環境與發展挑戰，應對氣候變化是當前乃至今後相當長時期內實現全球可持續發展的核心任務。

本公司積極響應國家碳達峰目標和碳中和願景，以企業力量應對氣候變化，建設生態文明，推動高質量發展。本公司按照管治、策略、風險管理及指標和目標的劃分，闡述我們在應對氣候變化方面已做的努力和將來的方向。

管治

圍繞氣候相關風險與機遇的治理，根據本公司制定的ESG管治架構，本公司明確了在氣候變化議題上，董事會下屬戰略及ESG委員會制定本公司經營目標及長期發展策略，為主要事項做出建議，並監督實行年度經營計劃和提案。同時，本公司設置有ESG工作小組，明確氣候變化管理和目標的責任落實，定期向上匯報。

策略

氣候相關風險包括與低碳經濟相關的轉型風險和與氣候變化影響相關的實體風險。轉型風險可分為政策和法規風險、技術風險、市場風險、聲譽風險，實體風險包括急性實體風險(以單一事件為主，如颱風、洪水等極端天氣)和慢性實體風險(指氣候模式的長期變化如持續性高溫)。

就轉型風險而言，在政策和法規風險方面，隨著社會各界對於氣候變化的認知深入、相關政策的推行落實，經營所在地可能提高能源價格，設定能源使用上限，擴大溫室氣體有償排放的覆蓋面或提升環境方面的其他監管要求，這些均會導致我們運營成本的增加，對此，我們積極響應國家戰略，選取試點項目踐行雙碳戰略，落實創新舉措。如，推動安裝樓頂光伏、通過電梯能量回饋利用實現節能再利用，進而創造效益。

綠色運營 低碳環保

就急性實體風險而言，我們關注極端天氣對生產運營帶來的影響，並識別到運營可能面臨的各種自然災害、極端天氣或不利氣象條件，這主要表現在：

- 當出現極端降雨、暴雪、寒潮等情況可能影響本公司提供物業服務，為業主提供物業服務受到極端天氣事件對住宅社區、辦公寫字樓、工業園區等的直接影響；
- 如因寒潮天氣導致氣溫驟降的情況，因熱脹冷縮，住宅社區、辦公寫字樓、工業園區的水管管道可能有爆管的風險，進而可能增加我們提供的物業服務成本。

風險管理

根據本公司所處行業特性，結合實際情況，我們識別和評估了氣候相關風險的管理流程。本公司認識到環境及氣候風險將可能導致運營風險及財務風險，包括由於氣候變化導致的電費的成本的增加，疫情的多發增加了我們的營運成本和工作量，客戶因為成本與疫情影響，收縮甚至減少了業務。針對已識別的與氣候相關的風險，在应急管理方面，本公司針對極端天氣建立了颱風暴雨處置應急預案、暴雨寒潮應急處置預案、暴雪應急預案、除雪應急預案、高溫天氣應急預案等，每年制定應急演練計劃，並督促項目定期實施演練。

此外，本公司識別到氣候變化帶來的機遇，例如我們在社區以及基層防疫抗疫中所起的作用與重要性越來越大；我們通過節能降耗的手段，可以為自持物業的運營以及客戶節省了成本；通過推進清潔能源管理如太陽能、風電管理也可能帶來業務新機會等。

指標與目標

為了讓氣候變化過程能夠被度量，選擇合適的參數和指標，並設立響應的目標至關重要。本公司結合實際情況，明確了能源使用效益、水資源效益、廢棄物排放和溫室氣體排放管理有關的氣候相關風險指標。同時，本公司將持續推動相關定量目標的制定，並定期回顧目標的施行情況。

考慮到本公司所處的運營和市場環境是不斷變化的，我們會不斷地審視實踐活動，並適時調整目標與擬採取的措施。未來，我們進一步完善策略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，攜手各界一起應對氣候變化，實現共同的可持續發展。

合規經營 廉潔誠信

本公司認真開展反腐倡廉工作，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國審計法》等法律法規。本公司建立了有效的風險管理機制，制定了《審計管理制度》、《舉報管理制度》、《獎懲管理辦法》等制度，並每年根據業務發展對相關制度進行修訂。本公司也制定了關於員工行為準則的員工手冊及紅十條，以規範員工行為。任何合作供應商均需在簽署合同及認證時簽署《陽光合作協議》，本公司總部設立審計部門不定期對供應商關聯部門進行審計，對於違反陽光合作協議的供應商，或經核實有效投訴的供應商，被進行違約責任追究，並列入黑名單，三年不能使用。

本公司員工或任何人員如發現本公司內部存在貪污、行賄等違法違規事宜，均可通過信函、電話、傳真、電郵、網站及來訪等進行舉報，我們有專人負責受理舉報事宜。我們鼓勵實名舉報，並優先處理實名舉報，同時我們對舉報人信息嚴格保密，亦在《舉報管理制度》中制定條款保護舉報人權益。收到舉報信息後，我們根據舉報調查處理流程，對舉報線索進行調查核實，如確認發生涉嫌違規違法的事項，我們會報管理層或董事會審批後處理。我們鼓勵舉報，但禁止惡意舉報、誹謗和誣陷。對於故意捏造事實真相、偽造證據、虛假串供、散佈不實信息等對他人進行惡意舉報、誹謗、誣陷等行為的，經本公司風控部審計組調查屬實，嚴格按照《獎懲管理辦法》相關規定進行處理，涉及違法犯罪的，移送司法機關進行處理。本公司有權利將員工的違紀違法事項提交到反舞弊聯盟協會。本公司在2021年度有反貪污舉報，但查實金額比較小，未達到立案標準。報告期內，我們並沒有發現對本公司或員工提出訴訟或任何貪污、賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢案件。

舉報聯繫方式	<p>舉報熱線：18128857565</p> <p>受理部門：風控部審計組</p> <p>電子郵箱：wyjubao@exceam.com</p> <p>通信地址：廣東省深圳市福田區福華三路卓越世紀中心4號樓4樓</p> <p>郵政編碼：518000</p>
--------	---

我們通過開展新員工培訓、專項培訓、節假日廉潔提示等形式宣傳清廉文化。2021年，本公司組織針對員工的廉潔反貪污方面培訓，培訓主題包括內控審計專題培訓、物業公司紅十條案例宣講等，以課堂講授的形式，覆蓋深圳、杭州、長沙區域部分項目。2021年本公司沒有針對董事進行反貪污培訓，我們計劃在2022年對董事進行至少一次反貪污培訓，加大反貪污宣傳力度，提升舉報方面獎勵。

關愛社區 回報社會

卓越集團自1996年成立以來，就致力於成為一家具有社會責任感的企業，並長期將自己的承諾兌現於經營決策中，卓越商企服務跟隨卓越集團的公益步伐，自1999年成立起，積極參與到卓越公益事業中，承擔起企業社會責任。

卓越集團、卓越商企服務及其關聯公司長期秉持「關心社會福祉•共築卓越人生」的願景深耕公益事業，打造了具有卓越特色的公益品牌—卓越公益。卓越公益捐助範圍涉及教育、扶貧、醫療、生態保護、災後援建、鄉村振興等。公益足跡以深圳為出發點，遍佈新疆、西藏、廣西、四川、江西、台灣等地，一直以來，卓越公益以政府中心工作及社會痛點為導向，連接社會資源，匯聚公益力量，爭取多方共贏；同時鼓勵企業員工廣泛參與，用實際行動回饋社會。

卓越集團及卓越商企服務聯動累計捐款人民幣6.25億元，參與402個慈善項目，一路走來，卓越公益也從最初以「發自內心做慈善、回饋社會的樸素動機，到圍繞政府中心工作進行捐贈幫扶，再到以企業經營思維和前瞻性視角探索產業振興模式」，走出了一條具有卓越特色的公益之路。

2017年起，卓越商企服務配合卓越集團積極響應深圳福田區的號召，對口援助新疆塔什庫爾干塔吉克自治縣。開展「卓越心•疆愛行」系列公益行動，派出工作組以「助殘+扶貧」為援助核心，精準幫扶塔縣殘障兒童。此外，卓越商企服務打造「精準+長效」的創新扶貧模式，幫助解決收購、物流、商業溝通、銷售等歷史難題。累計收購金杏66噸，打造杏運禮盒15,429盒。卓越商企服務配合卓越集團與塔縣提孜那甫鄉和班迪爾鄉合作建成100畝雪菊基地，以打造雪菊特色產業。2021年，卓越集團聯動卓越商企服務再次響應政府號召投身與「鄉村振興」的偉大事業中，充分利用班迪爾鄉5千畝人工種植沙棘和2萬餘畝野生沙棘資源，深耕沙棘產業，開啟了「產業振興」之路。

關愛社區 回報社會

➤ 卓越心 • 疆愛行2.0

2018年以來，卓越集團聯動卓越商企服務與塔縣提孜那甫鄉和班迪爾鄉合作建成100畝雪菊基地，帶動兩鄉共400餘戶村民參與種植，以打造雪菊特色產業。次年，卓越集團聯動卓越商企服務推動班迪爾鄉帕米爾雪菊品牌創立，並將生產規模擴大至200畝。截至2021年12月，累計收購雪菊1,876公斤，打造太陽禮盒12,200份。同時，通過項目的實施，還培養了當地的管理人才、銷售人才。

在鄉村振興方面，卓越公益秉承一貫的穩健求實的作風，在深圳援疆指揮部的指導下，於2021年9月決定聚焦於塔縣班迪爾鄉的產業建設幫扶，希望通過3-5年的「產業振興」，解決當地農產品的加工銷售，一方面培育產業隊伍，同時增加村民收入。

在經過卓越集團全方位的調研和卓越商企服務的技術質量評估後確認了產業方向，充分利用班迪爾鄉5千畝人工種植沙棘和2萬餘畝野生沙棘資源，開發產品，將本地人認為「沒用」的野果變成產業振興資源。為此卓越集團聯動卓越商企服務以極高的效率在2個月內不僅完成了與新疆本地企業合作註冊成立了「喀什卓越願臻生態農業科技有限責任公司」，同時建設了「雪菊基地」和「卓越鄉村振興產業基地」，開啟了「產業振興」之路。

2021年，佔地近10畝的沙棘加工生產基地已經投入生產，已經完成25噸沙棘採摘和加工，沙棘原漿、果粉產品均已上市，目前正在完善產品「扶貧資質」和拓展銷售渠道。

2022年生產加工能力將擴大至300噸以上，年產值人民幣600萬元至1000萬元，同時將有更多新產品上市。僅此一項，可讓班迪爾鄉的人均收入在2021年基礎上增長50%以上。

關愛社區 回報社會



關愛社區 回報社會

➤ 紅色行動，無償獻血

卓越集團和卓越商企服務自2011年起持續協助深圳獅子會舉辦的「紅色行動•無償獻血」活動至今已11載，卓越集團不僅為紅色行動無償提供場地，用於開幕式和獻血活動組織等，卓越商企服務更是號召並動員員工參與無償獻血。為此，卓越集團和卓越商企服務有限公司已連續11屆獲得深圳獅子會頒發的「愛心企業金獎」和「愛心企業銅獎」。



關愛社區 回報社會

➤ 參與鄉村治理，打造幸福鄉村典範

2021年6月，卓越公益攜手深圳市慈善會與塔縣人民政府簽署了三方協議，啟動了在班迪爾鄉設立「文化站」「社工站」，提升「衛生院」的「幸福鄉村」建設計劃。通過「三站」的建設，卓越公益挖掘當地文化特色，塑造塔吉克文化名片，促進村民文化生活的豐富；同時通過社工站工作的開展，加強對村民特別是老弱病殘的人文關懷，促進公共服務事業建設與民生和諧；提升鄉一級醫療保健水平，為村民醫療健康提供更好的保障。卓越公益希望通過三年努力，以增強村民的幸福感為目標，打造以班迪爾鄉為示範點的幸福鄉村典範。



2021年10月，卓越公益向衛生站捐贈5台製氧機，分別放置在四個村辦公場所或衛生院以及邊境護邊員住所，幫助當地村民緩解因高原缺氧帶來的身體不適等問題。同時借助慈善會平台，卓越公益募集捐贈了一大批常用藥品。2022年，卓越公益還將聚焦孕婦這一特殊群體，繼續捐贈18台製氧機，幫助班迪爾鄉16名孕婦順利度過孕期，希望借助製氧機改善孕婦缺氧導致的新生兒殘疾比例高的問題，改善人口出生質量，保障孕婦健康。

社工站方面，卓越公益在當地資助1名社工開展具體工作，計劃2022年與深喀社工站合作，建立社工站工作機制，幫助提升社工專業能力，帶動自願組織的成長，打造可持續且不斷升級的社會服務體系。

關愛社區 回報社會

在第三次中央新疆工作座談會提出的治疆方略中，「文化潤疆」的概念得以首次明確。在此方針指引下，卓越「文化站」於2022年1月10日，舉辦了「班迪爾鄉首屆體育運動會」，同時通過卓越集團和卓越商企服務共同捐贈的各類體育文娛設備用品的使用，豐富了村民日常的體育文化活動，讓「文化潤疆」成為班迪爾鄉的一道風景。



目前，塔縣機場已經試飛通航，期待班迪爾鄉能在發揮當地天然旅遊資源的同時，借助文化站打造當地特色文化活動，為當地旅遊增加特色賣點和收入。

未來，班迪爾鄉的雪菊種植園、沙棘種植園以及產品體驗館的建設，將豐富塔縣旅遊資源。相信在深圳前指的大力支持下，通過卓越公益的穩步推進，實現班迪爾鄉一、二、三產的聯動和多維度的鄉村振興藍圖，將指日可待。

> 「互聯網+教育」公益幫扶項目

自2020年起，卓越公益牽手深圳對口支援地區，同時也是革命老區的尋烏縣，進行定向幫扶。

卓越公益經過調研，啟動了尋烏縣「互聯網+教育」公益幫扶項目—卓越魔法直播間，組建尋烏「共享學校」線下直播教師團隊，打造了10間名為「卓越魔法直播間」的互聯網直播教室，對標並引進深圳優質教學資源，開發當地特色課程，實現在線教學觀摩、公開課直播、線下教學變革、跨學科共學等功能，促進教育公平，助力教育「雙減」。

為保證項目穩步推進，達成項目目標，在當地教科體局的牽頭下，卓越公益成立專項工作組，並定期發佈錄課數據，截至目前，已使用直播間錄製272節課程，小學語文、數學、英語三類課程平均觀看量1.4萬人，課外閱讀課程觀看量1,182人。

關愛社區 回報社會

2021年10月25日，在項目實施1年多後，一場表彰大會在尋烏縣三二五小學舉行，共有2所學校榮獲優秀組織獎、3名老師獲評卓越教師、3位校長獲評優秀管理指導者、2人獲優秀技術支持獎、12位老師被評為愛心教師。



2021年10月，福田實驗教育集團駐校督學項陽特級教師帶領深圳名師深入走訪3所尋烏小學，公開示範教學3場，對骨幹教師專題報告和座談3場，對二年級到六年級12個兒童進行一對一個性化教育教學示範性指導，此外還對部分教師進行設備使用指導。

2021年12月28日-29日，卓越公益項目組再次來到尋烏，組織「卓越盃」授課展示大賽，30位來自尋烏縣的語文、數學、英語教師參與本次活動，通過現場授課並錄製，現場點評，進行業務交流、提升。接下來，深圳名師還將對課程進行評審。



關愛社區 回報社會

「卓越魔法直播間」作為一個「互聯網+教育」的創新工具來到尋烏老師身邊，讓老師們從面對學生講課到逐漸習慣用鏡頭記錄課堂內容，從手足無措到游刃有餘，傳統課堂與視頻設備結合，帶來的不僅是教學方式的改變，也是老師們教學意識的變革。「卓越魔法直播間」既推動了新理念、新方法、新工具的落地，又結合了本地教師的特點與能力推動教學應用，去中心化的互聯網展示平台為尋烏名師提供了自我展示、互相學習的舞台，這最終將會幫助尋烏本地名師廣泛涌現與成長。

「卓越魔法直播間」項目還在持續推進中。

➤ 同心抗疫，共克時艱

2021年新冠疫情仍在繼續，卓越商企服務作為民生服務行業的一份子，為全國防疫攻堅戰貢獻力量。

卓越商企服務集1萬多名一線員工，不顧風雨，只為全力以赴打贏抗疫攻堅戰。卓越公益了解到新疆喀什地區為防控疫情，一線工作人員日常需要消耗大量醫用口罩，為幫助喀什地區一線工作人員緩解防疫用品採購壓力，卓越公益捐贈一次性醫用口罩18萬隻至喀什深圳援疆前線指揮部，由深圳援疆前方指揮部分別代表卓越集團捐贈至喀什深圳產業園、喀什中亞南亞管委會、深圳市對口支援新疆(喀什)社會工作站、深圳援疆支醫隊等。



關愛社區 回報社會

➤ 卓越心 • 公益行

卓越公益作為紅樹林基金會(MCF)會員單位致力守護濱海濕地、守護海岸線深度參與公益活動，樹立環保觀念帶動更多人和企業關注濕地保護。

2021年，卓越公益向紅樹林基金會捐贈人民幣10萬元，並組織3次員工「打綠怪」公益活動，累積超84人參與，共同清理了150斤的外來入侵植物，並在生態公園現場學習濕地知識，幫助大家了解生態環境的重要性，讓更多人學習生態保護的重要性。



卓越集團是深圳最早舉辦垂直馬拉松比賽的企業之一。2015年，卓越集團聯動卓越商企服務成功舉辦了第一屆綠色垂直馬拉松公開賽，截至2019年，該賽事持續舉行了五年。現場，每一位參賽選手都化身為愛心傳遞者，他們攜帶綠跑俠愛心貼，登頂卓越世紀中心1號樓，並將愛心貼在頂樓背景板處，卓越集團和青島卓越為每位登頂選手貼上的愛心捐贈人民幣100元，每年人民幣60,000元捐給深圳獅子會，深圳獅子會又將累計接受卓越公益的20多萬元人民幣的捐款定向用於培養塔縣50名醫療專業大學生的2年學業。

22載風雨兼程，卓越商企服務始終以愛之名，傳遞溫暖。卓越公益懷揣著對社會的回饋，積極響應國家共同富裕的號召，將共同富裕這一百年大計，作為一個可持續推動、不斷兌現的目標來完成。卓越公益期待更多人加入其中，將每一份善心、善行匯聚成磅礴的力量，讓所有愛的種子都能生根發芽、開花結果。效應與進步感，在公益事業的道路上堅定前行。

躬身入局，使命必達。卓越公益更將在堅持公益初心的基礎上，緊跟國家戰略，通過整合卓越集團、乃至整個公益生態圈的慈善資源，不斷踐行時代賦予的光榮使命。

附錄

2021年獎項榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	2009-2021年，連續十三年中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2	2021中國辦公物業管理優秀企業	中國指數研究院
3	旗下卓品商務服務有限公司榮獲「2021中國物業服務多種經營優秀企業」	中國指數研究院
4	2021年度「金殿獎TOP 10最受歡迎物業及設施管理公司」	上海國際酒店及商業空間博覽會
5	最受投資者歡迎新股公司	智通財經
6	2021藍籌物業百強企業	經濟觀察報
7	2021卓越投資價值企業	經濟觀察報
8	2021中國物業服務企業服務力百強企業	克而瑞研究
9	2021中國辦公物業服務力20強企業(TOP 3)	克而瑞研究
10	2021大灣區寫字樓物業服務力TOP 5企業(TOP 1)	克而瑞研究

附錄

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
11	2021物業服務力大灣區TOP 100企業	克而瑞研究
12	2021中國物業服務企業綜合實力20強(TOP 15)	上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
13	2021中國物業創新力企業	樂居財經
14	2021年服務類上市公司運營創新十強	和訊網
15	2021年服務類上市公司業主滿意十強	和訊網
16	2021年服務類上市公司回款能力十強	和訊網
17	年度金牌物業	時代傳媒集團
18	2021傑出上市公司大獎	am730、PR ASIA亞洲公關
19	2021深圳可持續發展大獎(經濟類)	深圳市質量協會

附錄

香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇A. 環境		
層面A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色運營 低碳環保
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	控制排放，碧水藍天
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)。	控制排放，碧水藍天
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)。	控制排放，碧水藍天
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)。	控制排放，碧水藍天
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。	控制排放，碧水藍天
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。	控制排放，碧水藍天
層面A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	節能降耗，綠色低碳
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)。	節能降耗，綠色低碳
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	節能降耗，綠色低碳
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。	節能降耗，綠色低碳
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。	節能降耗，綠色低碳
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

附錄

層面A3：環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色運營 低碳環保
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。	綠色運營 低碳環保
層面A4：氣候變化		
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	氣候變化，評估應對
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。	氣候變化，評估應對
主要範疇B. 社會		
層面B1：僱傭		
B1	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	平等僱傭，權益保障
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。	平等僱傭，權益保障
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	平等僱傭，權益保障
層面B2：健康與安全		
B2	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	健康安全，貼心守護
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	健康安全，貼心守護
B2.2	因工傷損失工作日數。	健康安全，貼心守護
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。	健康安全，貼心守護

附錄

層面B3：發展及培訓		
B3	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	發展晉升，助力成長
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。	發展晉升，助力成長
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。	發展晉升，助力成長
層面B4：勞工準則		
B4	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	平等僱傭，權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等僱傭，權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	平等僱傭，權益保障
層面B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	綠色採購，和諧共贏
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏
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。	綠色採購，和諧共贏
B5.4	描述在揀選供貨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。	綠色採購，和諧共贏

附錄

層面B6：產品責任		
B6	<p>一般披露</p> <p>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：</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>	舒適服務 和諧共贏
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
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	悉心傾聽，排憂解難
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品質理念，舒適服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質理念，舒適服務
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。	品質理念，舒適服務
層面B7：反貪污		
B7	<p>一般披露</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</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>	合規經營 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。	合規經營 廉潔誠信
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規經營 廉潔誠信
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	持續完善
層面B8：社區投資		
B8	<p>一般披露</p> <p>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。</p>	關愛社區 回報社會
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)。	關愛社區 回報社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	關愛社區 回報社會