



Excellence

# 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



2 0 2 2

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」)發佈的第三份環境、社會及管治(「ESG」)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2022年1月1日至2022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2022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，其中環境類數據統計範圍為本公司在管的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，對上年報告中曾經披露過的信息保持了相同的披露統計方法，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
1. 服務至上 攜手共進.....	13
1.1 品質理念，舒適生活.....	13
內部管理數字化革新.....	17
知識產權與客戶隱私保護.....	20
1.2 悉心傾聽，排憂解難.....	22
優質客戶服務.....	22
客戶滿意 卓越同行.....	24
1.3 綠色採購，和諧共贏.....	26
供應商介紹.....	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

2. 廣納賢才 攜手並進 .....	31
2.1 平等僱傭，權益保障 .....	31
員工僱傭 .....	31
員工福利與關懷 .....	33
員工權益保障 .....	35
員工溝通 .....	35
員工多元化、反童工和強制勞動 .....	36
2.2 發展晉升，助力成長 .....	36
員工發展晉升 .....	36
員工培訓 .....	37
2.3 健康安全，貼心守護 .....	40
職業健康安全 .....	40
3. 綠色運營 低碳環保 .....	41
3.1 控制排放，碧水藍天 .....	41
廢氣及溫室氣體排放管理 .....	42
廢棄物排放管理 .....	42
廢水管理 .....	43
3.2 節能降耗，綠色低碳 .....	44
節能降耗 .....	45
水資源管理 .....	48
3.3 氣候變化，評估應對 .....	49
管治 .....	49
策略 .....	49
風險管理 .....	50
指標與目標 .....	51
4. 合規經營 廉潔誠信 .....	52
5. 關愛社區 回報社會 .....	54
卓越集團公益基金會成立 .....	54
助力鄉村振興 .....	55
社區公益活動 .....	58
附錄 .....	59
2022年獎項榮譽 .....	59
香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表 .....	61
意見及反饋 .....	68

## 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。

本公司集二十多年的管理經驗，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，二十多年來，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2022年12月31日止年度內，我們的合約面積約為70百萬平方米<sup>1</sup>，較2021年12月31日增長約23%，業務佈局2個國家，17個省份；在管面積達到約54百萬平方米<sup>2</sup>，在管項目數量587個<sup>3</sup>，分別較2021年12月31日增長約30%及13%。截至2022年12月31日，我們的地理分佈已經從深圳擴展至中國53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<sup>4</sup>在管面積佔比43.5%，長三角地區<sup>5</sup>在管面積佔比19.7%，其他地區<sup>6</sup>在管面積佔比36.8%。

合約建築面積	70百萬平方米
在管建築面積	54百萬平方米
在管項目數量	587個
業務佈局	2個國家，17個省份，中國53座城市
大灣區在管面積佔比	43.5%
長三角地區在管面積佔比	19.7%
其他地區在管面積佔比	36.8%
2022年營業收入	人民幣3,527.40百萬元
商務物業佔比	77%
公共物業佔比	7.5%
住宅物業佔比	15.5%

1 包括於2022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公司管理的5.8百萬平方米，供對照。

2 包括於2022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公司管理的4.6百萬平方米(5.0百萬平方米按照本公司管理時間加權計算)，供對照。

3 包括於2022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公司管理的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。

## 獎項與榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	連續十五年中國物業百強企業(TOP13)	北京中指信息技術研究院
2	2022中國辦公物業管理優秀企業	北京中指資訊技術研究院
3	2022中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指資訊技術研究院
4	2022物業服務力百強企業	克而瑞
5	2022辦公物業服務力TOP20企業	克而瑞
6	2022中國物業服務企業綜合實力20強	克而瑞、中物研協
7	2022物業服務華南品牌企業30強	克而瑞、中物研協
8	2022中國寫字樓物業服務領先企業	克而瑞、中物研協
9	2022中國產業園區物業服務領先企業	克而瑞、中物研協
10	2022粵港澳大灣區物業服務力百強企業(TOP13)	克而瑞、中物研協
11	2022粵港澳大灣區辦公物業服務力企業(TOP1)	克而瑞、中物研協
12	2022粵港澳大灣區物業服務品牌企業(TOP 9)	廣東省物業管理行業協會

# 本公司介紹

## 獎項與榮譽



2022年本公司其餘部分獎項與榮譽見附錄。

## 董事會聲明

作為國內領先的物業公司，卓越商企服務始終將助力客戶成就價值願景，作為公司發展的根本宗旨。為此，本公司順應行業發展趨勢和市場動態，進一步落實可持續發展目標。憑藉紮實的綜合設施管理能力及服務商務物業的豐富經驗，積澱出一整套商務物業服務領域可持續發展的商業模式，不斷以點滴成就，幫助客戶實現遠大理想。

董事會對公司的環境、社會及管治全方位盡責，並能夠識別、評估以及確定關於環境、社會及管治的相關風險因素，負責對本公司戰略及ESG事宜進行監督、推行及落實。董事會定期審核及檢討ESG議題，時刻牢記企業社會責任，努力構建美好社區環境氛圍。

卓越商企服務憑藉系統化運營能力和高端商務服務品質，戰略聚焦非住宅領域2+X業態，持續夯實FM和PM優勢業態，建立全生命周期資產維護及全鏈條的綜合服務競爭壁壘，構築健全的體系化後台支撐體系，取得輝煌的外拓成就。

經過23年精耕，卓越商企服務沉澱出一套相對成熟的高端商務物業及企業綜合設施管理服務解決方案更能夠深度契合行政客戶需求。

未來，卓越商企服務將繼續在高質量增長、實現可持續性發展目標的過程中，更好地將社會與自然環境等因素融合貫穿於企業經營發展當中(包括設施管理、服務創新、管理創新和數字化升級)，為實現社會可持續發展目標助力。

本報告詳盡披露了卓越商企服務2022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各利益相關方的基本需求和不斷增長的價值體驗，不斷增進各利益相關方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，確保各方增進合作關係，攜手共同發展。

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、幫扶、醫療、生態保護、災後援建、鄉村振興等。

我們重視員工健康與安全，保障員工權益，為員工打造舒適的辦公環境。在日常運營中，我們不斷培養員工的環境保護意識，積極履行社會責任及綠色低碳發展，致力於實現社區及物業的可持續發展。

2022年，我們在ESG各方面持續加強投入，卓越商企服務的智慧社區堅持「以人為本」，以多年的寫字樓服務沉澱，在行政支持、員工福利、空間增值等板塊中持續發光發亮，通過服務創新和技術創新，賦能傳統行業驅動產業升級提高效率和體驗，努力加強物業服務品質，從而建立物業品質管理長效機制。

我們秉持「追求卓越 不斷超越」的價值觀，積極與各利益相關方開展密切合作交流，通過標準化、智能化的信息系統，構建運維管理、項目管理、空間管理、能耗管理等不動產和設施全生命周期的數字化解決方案，大大提升了項目管理效率，在保障服務質量的同時實現了降本增效。

在科技和人才的雙擎推動下，卓越商企服務致力於成為「中國領先的商務不動產服務運營商」。未來三年，卓越商企服務以實現可觀增長的營業額為目標，向內穩固根基，制定「造護城河計劃」。圍繞組織建設、業務管理和能力建設三大模塊，創建核心競爭力，為實現戰略目標提供支點。

我們將持續秉持可持續發展理念，通過與利益相關方保持溝通，深化企業發展戰略，就重大可持續發展議題進行交流，在滿足社會需求和應對共同挑戰中，創造與利益相關方的美好價值。

董事會主席、戰略及ESG委員會主席

李曉平

2023年4月

## 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。該委員會為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；
- 監督公司對ESG戰略的執行情況及目標完成進度，評估ESG工作對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方主要包括內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府及業務所在地社區。我們以切實行動，與各利益相關方攜手為社會發展做出貢獻，注重與利益相關方建立暢通、透明的溝通機制，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，聆聽利益相關方並對其訴求進行及時而有效的反饋。我們秉持多方兼顧的原則，為利益相關者提出建議，並相關方的訴求融入到企業決策當中。

# ESG概要

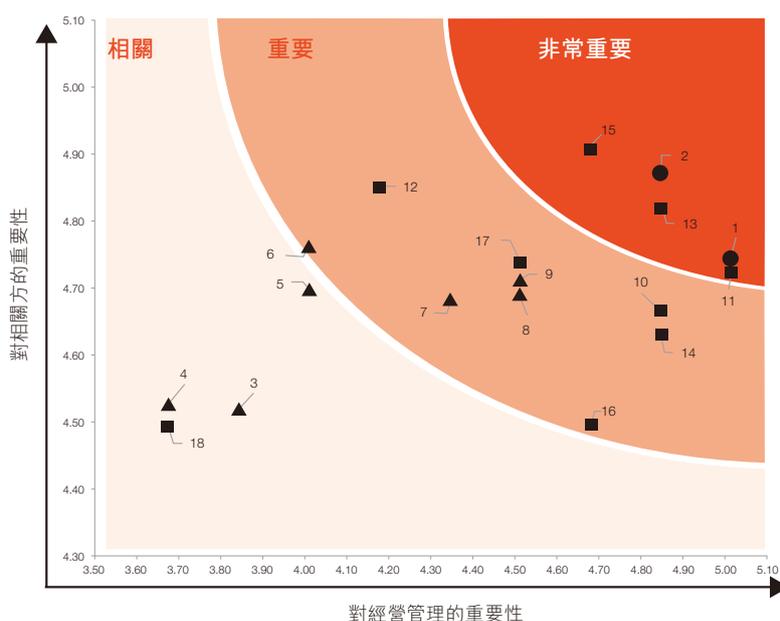
利益相關方	政府	股東及投資者	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 響應國家政策</li> <li>• 合法、合規經營</li> <li>• 依法履行納稅義務</li> <li>• 促進就業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務戰略和財務業績</li> <li>• 股東權益保護</li> <li>• 業務可持續性</li> <li>• 公司透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> 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

## 實質性議題識別

在2022年ESG報告中，我們通過問卷調查獲取了內外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持續關注，不斷覆核並更新重要性評估，從而更準確而充分地了解多方訴求，為企業開展經營與環境、社會及管治工作提供指引和方向。

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。本公司參考實質性議題評估結果，針對性地於卓越商企服務的ESG管理工作上重點關注該等議題。

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》，且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。



其中▲代表環境；■代表社會；●代表治理

序號	議題	序號	議題	序號	議題
1	企業文化	7	水資源管理	13	員工職業健康與安全
2	反腐倡廉	8	能源使用	14	客戶服務質量管理
3	溫室氣體排放	9	應對氣候變化	15	客戶隱私管理
4	廢氣排放	10	員工權益保障	16	智慧社區
5	廢棄物管理	11	員工發展及培訓	17	供應商管理
6	廢水管理	12	反童工僱傭及強制勞動	18	社會公益活動

# 1. 服務至上 攜手共進

## 1.1 品質理念，舒適生活

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」，我們每年下達年度質量／職業健康／環境／能源目標責任書，並實施季度回顧機制。2022年，本公司喜獲「綜合可持續價值企業」、「年度可持續發展成就—優秀獎」等，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大質量運營模式，重組業務流程，提升交付能力。

- **寫字樓社區文化活動：**2022年卓越商企服務商務項目生活圈活動覆蓋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：**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，除傳統節日外，我們還結合戶外運動、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。

### 案例：卓越老友記

2022年，卓越商企服務住宅物業持續開展社區文化活動，覆蓋全國40餘座城市，超百個社區，數十萬業主，每年聯動舉辦超百場社區文化活動；同時我們以「卓越老友記」生活方式IP，開展「幸福季、健康季、成長季、感恩季」系列活動，結合當代都市人群志趣，營造社區健康運營、鄰里和諧相處的理想生活氛圍。



# 1. 服務至上 攜手共進

## 案例：四大系列客戶IP活動

我們以始為終，將城市的發展作為以人為本的重要因素。在構建城市商務生活中，卓越商企服務更是一切以人為中心，以超級鏈接者的角色，打破社群與城市的壁壘，讓客戶、業主、合作夥伴們融於「卓越生活圈」，在參與、互動、共建、共治、共享中，收穫更高層次的多元精神需求，同時讓城市人文精神得以傳承和傳播。

- **光影美學**：製造令人驚喜的職場空間美學，向所有卓越的奮鬥者傳達愛與希望。
- **悅己派**：帶來豐富多元、開放共享、活力健康的卓越WELL生態商務體驗，為商務空間和社群活動注入人文精神。
- **企盟**：連接企業、員工、行業服務，推動企業高效化辦公，創造出職場新文化。
- **卓越俱樂部**：滿足職場白領更高層次的成長需求和自我實現需求，讓白領們在活動中收穫成長，並實現自我價值。

### 光影美學

卓越商企服務成功舉辦GOART國際巡展，來自各地的藝術家的油畫、雕塑等作品匯集到商務空間，拉近職場白領與世界藝術的距離。



### 悅己派

卓越商企服務在深圳CBD和高新科技園火熱舉辦「卓越火花部落七夕交友派對」。



# 1. 服務至上 攜手共進

## 企盟

卓越商企服務在管的多個寫字樓項目同步上演超級行政Mall快閃活動，近1,500個有企業採購需求的客戶參與體驗。



## 卓越俱樂部

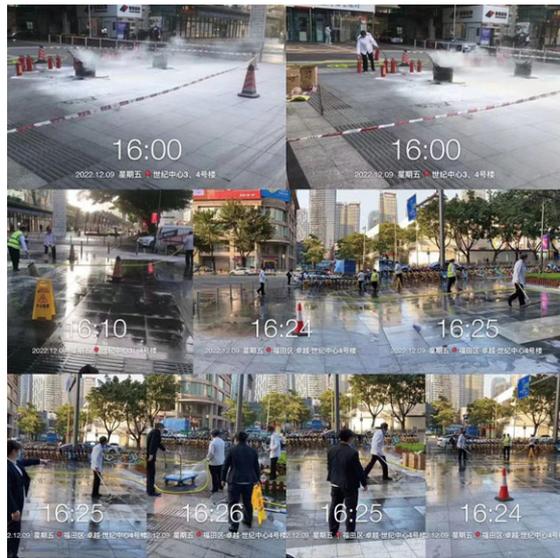
卓越商企服務開展紅酒評鑑會，為白領們打造了一個專業素質平台。



# 1. 服務至上 攜手共進

## 消防演習：

2022年卓越商企服務在各物業服務項目進行了消防演習，共涉及10個區域，如北京、青島、武漢、長沙、西南、華南FM大區、華南PM區域、華南住宅區域、華東商務區域及華東住宅區域演習總次數502次，參加總人次84,695。



# 1. 服務至上 攜手共進

## 內部管理數字化革新

在數字化方面，卓越商企服務利用物聯網、大數據、AI等先進技術打造推動的E+智慧雙平台，借助數字化運營管理技術，構建運維管理、項目管理、空間管理、能耗管理等不動產和設施全生命周期的數字化解決方案，大大提升了項目管理效率，在保障服務質量的同時實現了降本增效。服務創新和技術創新，是長期經濟增長的根本內驅力。卓越商企服務通過服務創新和技術創新，賦能傳統行業驅動產業升級提高效率和體驗。

公司運用「業財一體化」管理平台，進行一站式財務、業務全流程數字化管控。通過貫通業務全流程的數字化系統進行業務數據採集，實時進行數據分析及生成統計報告，從而快速支撐管理層進行業務分析及決策，提升從投拓階段到運營階段的項目全生命周期各類風險管控能力。公司開發「智庫」知識管理平台，將專業知識、項目經驗、經典案例等知識集中化管理和實時共享，優化知識協作，並通過知識平台沉澱，實現業務管理經驗的傳承和共享，助力團隊專業能力提升。

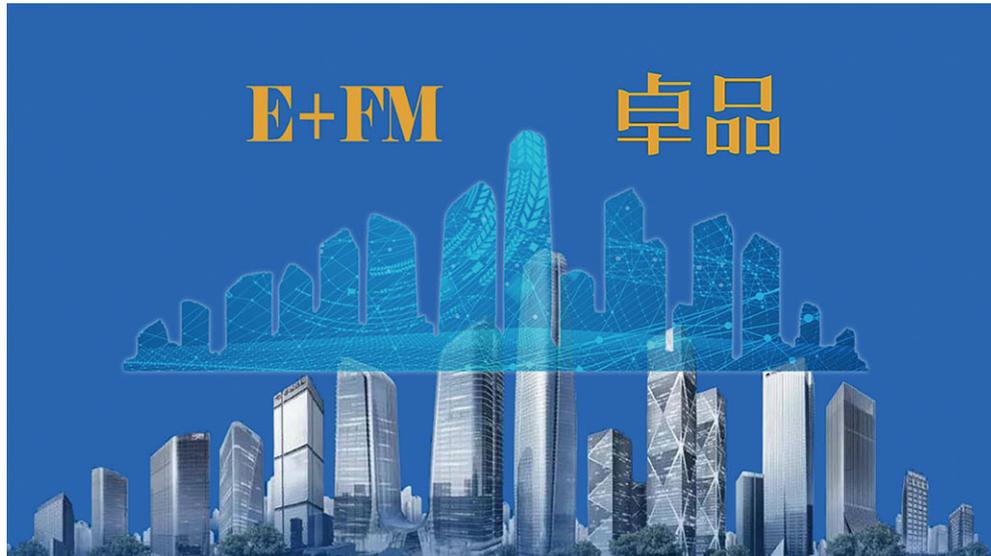
## E+智慧雙平台

作為物業管理行業數智化的堅實擁躉，卓越商企服務是物業管理行業中在數字化、科技化和智能化方面投入較多的企業。其旗下E+智慧雙平台，借助數字化運營管理技術，構建運維管理、項目管理、空間管理、能耗管理等不動產和設施全生命周期的數字化解決方案，大大提升了項目管理效率。通過E+FM智慧管理信息化平台的持續實施和應用，卓越商企服務不斷提升智能化運營水平，在保障服務質量的同時持續降本增效，以智能樓宇推動可持續發展的智慧城市運營。

E+「卓品」智慧平台是卓越商企服務集團自主開發的針對商務不動產服務運營的智慧平台，卓越商企服務將智慧互聯的物業服務產品，融合商務服務全場景服務，以科技賦能，打造智慧平台、智慧商務、智慧社區、智慧生活相連接的智慧空間運營。平台自2015年上線至今，已逐步積累完善了近100個智慧樓宇功能場景，為商務不動產服務行業提供智慧化辦公服務平台。卓品智慧平台可根據客戶需求，提供APP、公眾號、小程序三種終端，將智慧通行、智慧物業服務場景等以便捷方式觸達客戶，並依託核心高頻的人行、車行兩大功能場景，聚集關鍵流量資源，配套提供園區服務、行政服務、空間服務、物業服務、增值服務、客戶服務等智慧應用，為企業客戶及園區運營方提供一站式智慧服務平台。

## 1. 服務至上 攜手共進

E+智慧雙平台是由「E+FM」和「卓品」雙平台構成，以「專業化服務+服務集成能力」賦能商務不動產及城市服務的智慧運營。E+FM利用「孿生數字建築」、物聯網IOT技術完成智慧社區、智慧城市服務的「降本增效」基本使命。與此同時，卓品平台為客戶提供簡單、精準的綜合服務和更有價值的資產管理運營服務與商務生態圈服務，圍繞用戶的多元化需求，以細節彰顯服務品質，用創新服務為客戶創造可持續的價值提升，創造共生共贏的商務空間。

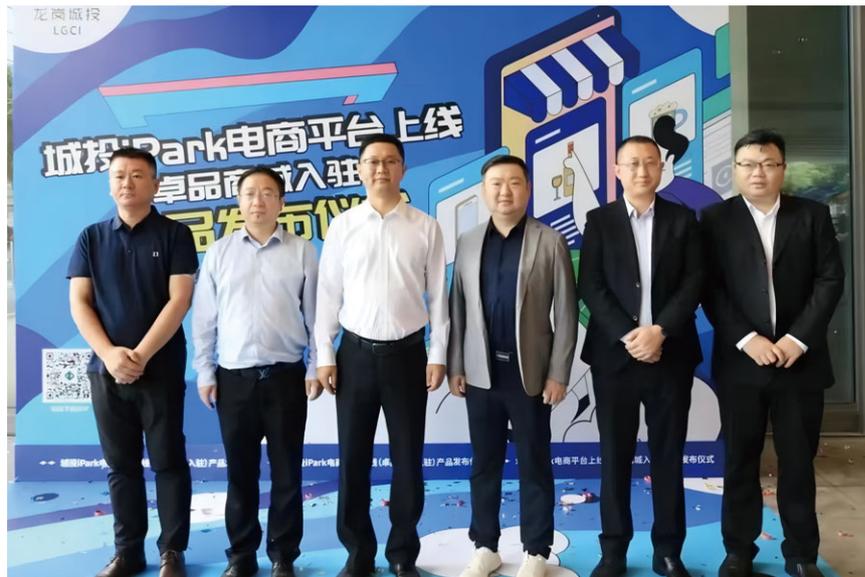


## 1. 服務至上 攜手共進

### 卓品life商城

近日，深圳龍崗區城投產業發展運營有限公司總經理劉松亭和卓越商企服務集團助理總經理&卓品商務總經理劉陽，在龍崗創投大廈共同剪彩公佈「卓品life商城」上線龍崗園區智慧管理系統「城投iPark平台」，並出席城投園區好物嘉年華。

此次合作加強了雙方在物業管理、城市服務等領域開展全方位合作的進程。卓越商企服務與龍崗城投集團合作成立深圳城投卓越城市服務有限公司，協力打造城市服務聯合體，發揮各自領域資源優勢，共同拓展更廣泛的合作空間，著力打造城市運營服務品牌。本次城投iPark平台與卓品life商城的打通，實現了卓越商企服務線上增值服務平台與產業生態更深度的融合，為園區客戶提供多元化、多層次、全鏈條、全周期的產業創新生態服務。



# 1. 服務至上 攜手共進

## 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2022年末，本公司擁有3項實用新型專利，分別是：物業管理用配電櫃、物業管理用危險區域警示裝置、園林綠化用植被修剪裝置。未來我們將繼續加強知識產權儲備，增強企業競爭力。



授權專利證書

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。卓品智慧綜合開放平台尊重用戶個人信息的保護，在客戶使用卓品提供的服務時，卓品通過隱私權協議向客戶清晰地介紹卓品對個人信息的處理方式，提高客戶的隱私保護及個人數據安全。

# 1. 服務至上 攜手共進

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。
- 通過國家安全等級保護3級標準。

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

# 1. 服務至上 攜手共進

## 1.2 悉心傾聽，排憂解難

### 優質客戶服務

公司正在加快企業服務數字化建設、不斷進化平台化、產品化、供應鏈及資源整合能力、線上線下整合運營能力，不斷完善企業服務全場景價值鏈條，做大流量和客戶黏性。我們已建立客戶服務體系，由總部品質體冊、專業程序文件、專業操作SOP作業及本地化，加專業支持類文件組成。專業設計包括：客戶關係、客戶服務、裝修管理、房屋交付等管理制度組成，執行總部專業策劃、區域跟進、項目本地化的三級管控實施機制。2022年公司通過成立戰略客戶事業部，充分挖掘戰略合作功能，深度綁定，做深做厚做大客戶業務。深入優化戰略客戶發展機制，成立專屬戰略客戶事業部，配置專屬的戰略客戶中台團隊，對戰略客戶進行重點支撐及拉通管理，鍛就了更精進、更吻合戰略大客戶需求的服務深耕能力，也讓增值服務和個性化服務成為亮點標籤。

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和商務線呼叫中心、住宅項目前台以及卓品在線平台投訴建議收集，郵箱zy400@excegroup.com同樣承接各類客戶來電來郵來函關於客訴、諮詢、建議的客戶意見。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，最長不超30天有處理結果，投訴按專業分類並執行日、月、季報數據通報納入績考。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，我們規範投訴處理要求及時限並與績效掛鉤。針對客訴，我們快速反饋相關的意見，並建立全國項目客訴反饋微信群，即時跟進相關事項，並每日發佈日報通報客訴情況。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，逐步升級至區、總部跟進，在合法合規合理的服務範疇內滿足顧客需求。

我們將投訴分為綜合客服、工程、安全、環境、第三方等種類。2022年，卓越商企服務通過400熱線共接獲投訴1,078單，智慧雲平台及項目接待共接獲投訴1,609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。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。

# 1. 服務至上 攜手共進

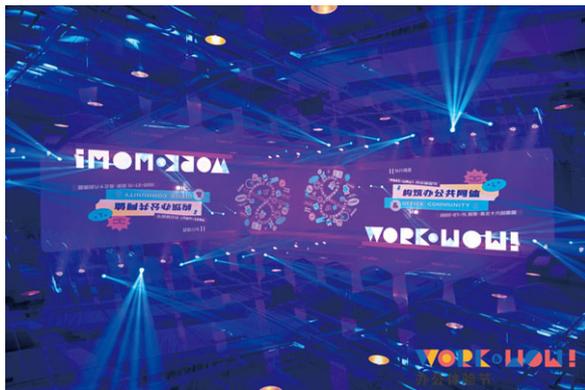
自2006年進入商務物業和IFM全場景服務領域以來，卓越商企服務圍繞企業總部辦公大樓、辦公／研發／物流園區、職場物業等核心商務物業場景，累計收穫500餘個服務項目、15,000餘個企業客戶的一致認可，打造深圳•騰訊大廈、廣州•唯品會全球總部大廈、深圳•大疆天空之城、廣州•小鵬汽車總部、蘇州•華為蘇州研究所、成都•京東西南總部、深圳•阿里中心，以及全國各地OPPO/VIVO職場等一批高新產業標杆項目，並通過近年來的精深拓展，形成以互聯網龍頭企業、知名企業總部、科技公司、500強企業和獨角獸企業為主的優質大客戶矩陣。



## 1. 服務至上 攜手共進

### 案例：卓越商企服務應邀出席「Work&Wow! 辦公體驗節」

企業行政辦公領域年度盛典「Work&Wow! 辦公體驗節」在深圳隆重舉行，卓越商企服務應邀出席，卓越商企服務基於「構築辦公共同體」的前提，就服務邊界變化、管理與服務的關係、降本增效等熱門話題，給出有見地、可參照的意見與建議，向現場600多位企業行政領域的大咖們展現了卓越資管的標杆項目和運營實力。



### 客戶滿意 卓越同行

2022年，本公司通過外部滿意度調查的形式，獲取本年度的客戶滿意度情況，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，主要體現在三個方面：

- 通過第三方問卷電話測評結果：自有住宅部分79分，2022年行業平均值是71分，其第三方測評結果高於同行業平均水準
- 通過第三方問卷上門拜訪測評結果：自有商務部分99分
- 通過甲方履約提供憑證結果：外接項目履約滿意度年度91分

2022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。

公司非常關注客戶的反饋，進一步為客戶提供更加優質的服務。在2023年，公司已設立相關的滿意度調查目標，通過了解客戶的滿意度，了解客戶關注焦點和運營服務方向。通過內部進行幫扶活動，外部拉通行業基準，為物業提供產品和品牌支撐性，樹立良好上市物業的服務品牌形象。

# 1. 服務至上 攜手共進

## 主航道雙輪驅動 增值服務業務多元增長

作為卓越商企服務的基本面，「專業」是核心邏輯之一，卓越商企服務主打商務物業，並在傳統的基本物業管理服務基礎上，開發範圍廣泛的增值服務以滿足客戶需要，包括資產服務、企業服務及特定增值服務，通過主航道雙輪驅動，持續保持高增長態勢。2022年度，各區域同樣獲得客戶的表彰。



長沙區域的蔚藍城邦項目  
優秀共駐共建單位



武漢區域雙壘中心  
排憂解難，盡職盡責服務認可



華南區啟迪協信項目  
熱心服務 溫暖貼心錦旗服務



北京熙悅晴翠項目  
客之所至 禮之所及 高端服務

註： 僅列示部分項目表彰情況。

# 1. 服務至上 攜手共進

## 1.3 綠色採購，和諧共贏

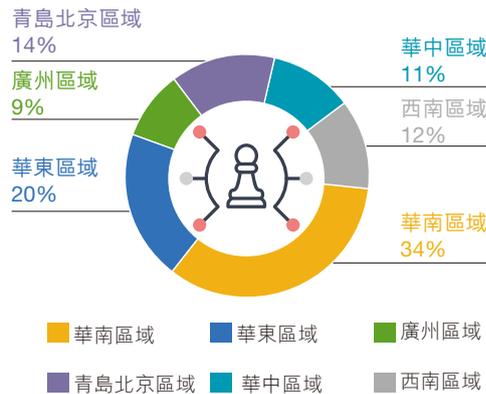
### 供應商介紹

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。

本公司供應鏈類已認證國內供應商共有2,112家，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 (2,112個)



註： 廣州區域單獨列示，未納入華南區域的統計範圍。

# 1. 服務至上 攜手共進

## 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，經審批合格後，方可納入合格供應商池。我們對所有供應商均按照此流程進行准入。我們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，通過比價的形式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

### 履約考核階段：

- 由使用項目和相關人員，在支付前或定期對供應商進行及時評價考核，考核結果作為支付依據及約後考核構成數據。
- 根據合同的定的考核標準，完成評價考核後，提交考核結果，由負責人審批。
- 對清潔、綠化、消殺具有第三方滿意度調查放據的，進行滿意度數據統計，根據合同的約定對考核結果實施考核。
- 對各供應商進行減信行為、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乘購中心根據月中考核情況，組織溝通會議，跟蹤供應商整改及提升。

# 1. 服務至上 攜手共進

## 履約後考核階段：

- 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。並考慮甲方或者第三方給予的滿意度成績進行打分。
- 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。
- **考核結果分段式管理**：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。採購中心每年度提交定級報告，完成審批。

## 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。

招標的技術方案中，我們要求投標供應商在技術標中提供節能減排、人員優化等方案。一般招標採用綜合評標法，得分將影響招標的結果。

## 1. 服務至上 攜手共進

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：

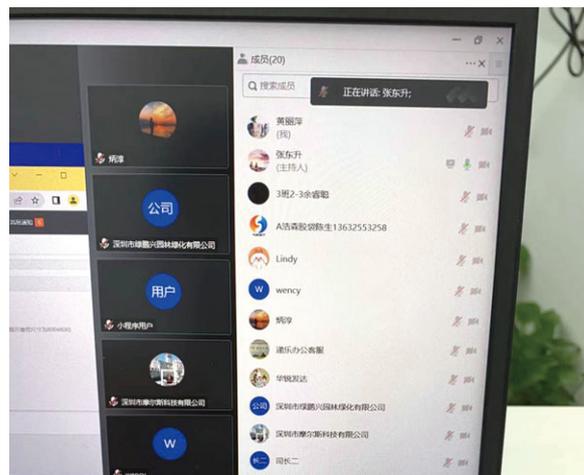
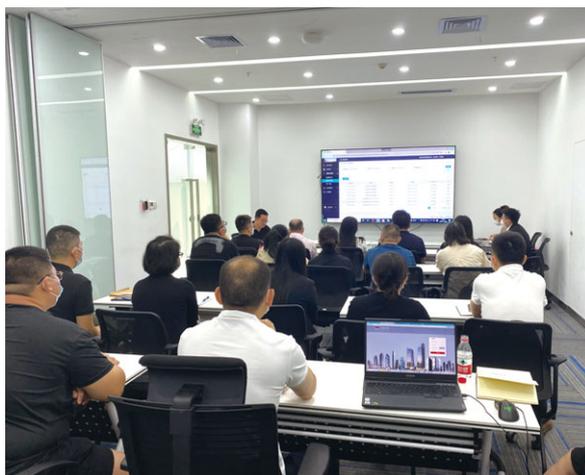
- 供應商全過程通過認證標準、履約考核標準、履約檢查標準、履約後定級進行是否符合履約合格的判斷，對供應商觸碰紅線情況有及時上報機制；
- 供應商為計劃性開發並保持儲備狀態，以總部集採覆蓋全國類、區域或城市屬地類，按每個城市每類供應商3-5家進行儲備，避免在出現相關違約情況時沒有備選；
- 對於分包類和工程類供應商，如在提供清潔、綠化服務前，供應商需提供員工健康證；在提供外牆、工程類服務前，供應商需提供高空作業證；在進行高危作業前，供應商需提供特種崗位保險投保證明，採購中心對安全施工設備進行嚴格檢查，施工材料進行合格檢查，督促進行安全施工崗前培訓及施工或服務前的安全作業指導。

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，確保產品具有代理證、經營許可證等相關證明並在正規品牌商進行採購，產品物資在到貨後進行驗貨，對於不合格的產品進行退換貨。我們同時確定保修期，在保修期內無償更換或維修。

# 1. 服務至上 攜手共進

## 供應商培訓：

卓越商企服務在2022年1月上線物資採購商城系統。在商城系統上線後，我們第一時間邀請供應商進行商城系統測試和培訓，供應商會根據商城系統中一些問題給我們提出建議。同時供應商會後續按照我們新的系統指引操作。



針對我們的一級供應商中的核心供應商及戰略採購類供應商，我們會定期舉行溝通會，如有表現好的供應商，我們會對供應商進行表揚激勵。此外，我們每年在第一季度，召開供應商大會。

## 2. 廣納賢才 攜手並進

本公司在人力資源管理方面遵循國家對企業規定相關法律法規，比如：《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》、《中華人民共和國稅法》等。

我們在人力資源管理方面公司中設立《入職轉正離職管理辦法》、《招聘管理辦法》、《員工勞動合同操作指引》、《薪酬福利管理規定》、《考勤、加班及請休假管理辦法》等等，涵蓋了人力資源六大模塊所有內容，提高合理的管理，實現人力資源的精幹高效；公司人力資源管理相關制度隨著國家法律法規、地方政策的更新、公司變更，有進行修訂更新。

### 2.1 平等僱傭，權益保障

#### 員工僱傭

公司招聘與解僱嚴格遵循國家法規執行，內部有《招聘管理辦法》、《招聘激勵操作指引》、《入職轉正離職管理辦法》做指引參考執行，制度內容全面清晰。

公司根據《入職轉正離職管理辦法》制度，對員工離職流程描述較為清晰。離職流程線上進行，方便對全國各地員工離職的管控，離職流程都要求上級與員工進行面談，確定離職相關事宜，深入了解員工離職的原因等我們對擬離職員工進行離職訪談。對於有意向回來的員工，公司人力部也會不定期關注情況，歡迎離職回流員工。公司製定《考勤、加班及請休假管理辦法》，涵蓋了所有法定假的休假規定，工作時數也嚴格遵守國家勞動法規定。

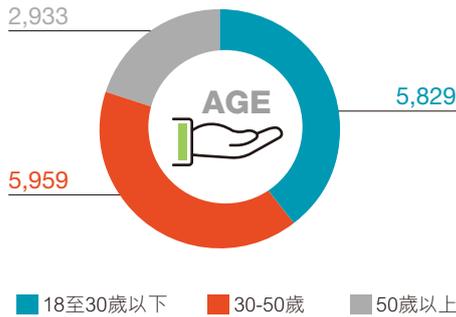
對於薪酬體系方面，公司制定相關的《薪酬福利管理規定》、《薪酬調整操作指引》等相關制度，對於表現優秀的員工，公司會給予相應的獎勵。公司每年會有調薪的機會，除了國家規定的福利外，公司會額外給員工購買商業險、過節會有過節補助、旅遊費、生日費、生子慰問金等。

2022年公司人力資源的目標是提升招聘及時率，為公司及時配備高質量人才，公司成本合理化節省，提高員工保有率，做好人才培養、激勵制度，提高員工滿意度。

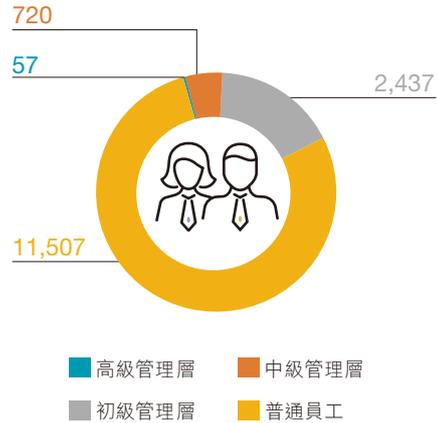
## 2. 廣納賢才 攜手並進

本年度本公司共有員工14,721人(不包含合資公司員工)，均為全職員工，其中男性員工8,628人，女性員工6,093人。失健員工40人，失健員工比例較去年增加37.5%。接收在校見習生119人，其中畢業後留任79人。員工組成及流失率情況如下圖所示：

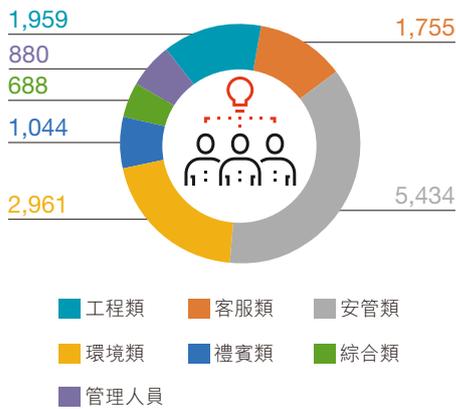
員工年齡分佈(人)



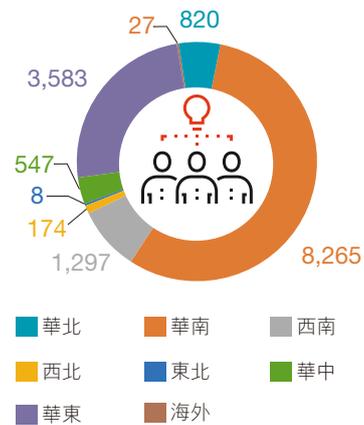
員工層級分佈(人)



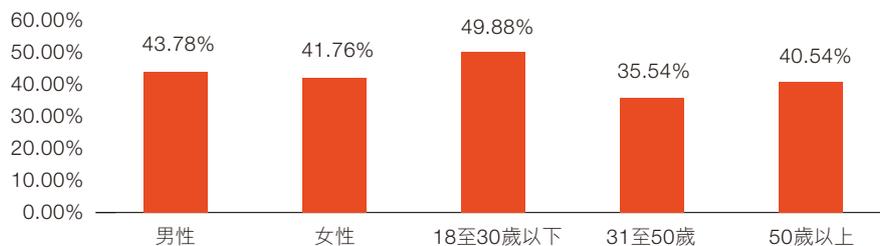
員工崗位類別分佈(人)



員工地區分佈(人)

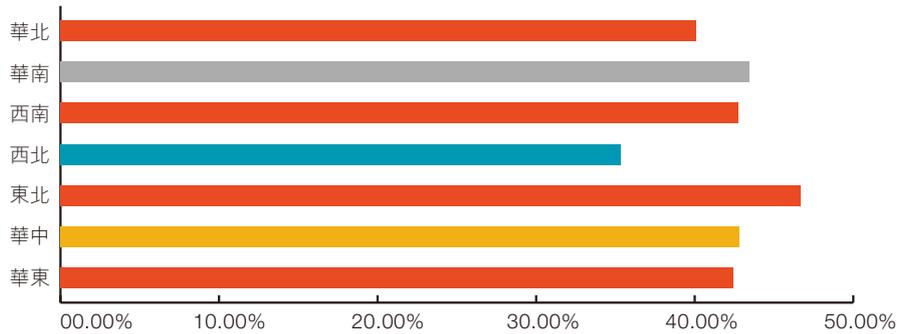


按年齡和性別劃分員工流失率(%)



## 2. 廣納賢才 攜手並進

按地區劃分員工流失率 (%)



註： 員工流失率：離職人數/(員工總數+離職人數)

### 員工福利與關懷

總部、各區域公司、專業公司設置並公佈員工關愛熱線，幫助員工解決工作和生活中遇到的問題。2022年在總部及分公司各個層面開展：每個季度舉行員工生日會、員工感謝日、司慶慶典活動、員工籃球賽等豐富多彩的各類文體活動。



員工籃球賽



司慶慶典活動



端午節活動



高溫補貼

## 2. 廣納賢才 攜手並進

從樸實無華到儀式感滿滿再到回歸關懷，我們在員工節假日福利方面，除了覆蓋全體員工的節日費福利，還定制三八節、端午節、中秋節員工福利慰問品，全年共發放配送全國各地項目員工慰問品約37,000餘份。卓越商企服務在2023年及未來，會在員工關愛、促進就業、員工發展、員工工作環境改善、女性勞動者保護、組織活力度、員工企業社會責任等方面，將員工關愛做得更聚焦、更深入地完善員工的福利政策及加大關懷力度。

2022年員工關懷除了企業常規的員工活動、員工關愛常規項目以外，重點圍繞疫情防護和健康保障、慰問活動展開，公司有組織採買藥品、檢測試劑、口罩等防疫用品，給有需求的員工提供生活物資等，隨時關注員工疫情需求，成立了抗疫評優專項獎勵，對於疫情期間積極配合抗疫的員工給予激勵；如：開展員工宿舍防疫物料配置及消殺工作；為疫情防控值守的員工發放慰問品、生活用品、食品等；抗疫英雄宣傳和「卓越大白」感動時刻攝影展等。

卓越商企服務凸顯高度的社會責任感和屬地意識：積極配合政府行動，並為政府工作團隊及志願者做好餐食保障後動。卓越商企服務更是出動960人次的抗疫鐵軍隊伍，下沉一線切實守護城市安全。



## 2. 廣納賢才 攜手並進

### 員工權益保障

本公司一直致力於為員工提供豐厚的待遇及福利，充分保障員工的權益，提升員工的歸屬感。公司為全體員工提供年度體檢，涵蓋率達100%。同時，為體現公司人文關懷，倡導團結互助、友愛向善的風尚以及弘揚扶危濟困、助人為樂的大愛精神，在員工應對突發事件時，公司會全方位提供支持，幫助其度過難關，給員工送去溫暖。這些舉措進一步保障了員工的身心健康及財產安全，使員工能夠更好地融於卓越的大家庭中。我們奉行員工至上的原則並堅信員工的健康安全與幸福是公司成功的基石。2022年，卓越商企服務的愛心基金幫扶員工共計56項，直接發放扶助金額為288,228.35元，愛心幫助人數共計154人。此外，公司在2022年度為員工提供約790間宿舍，滿足員工住宿方面的需求，讓員工感受到公司無微不至的關懷。

### 員工溝通

#### ➤ 組織活力調查活動，提高員工參與度

2022年開展面向全體員工的卓越商企服務組織活力度調查活動，聆聽員工心聲，從員工敬業度、活力度各個維度提升員工幸福感、成就感和績效改善。

NEED YOUR VOICE

从优秀到卓越  
需要你的声音

欢迎参加  
卓越商企服务2022  
组织活力度调研

参与时间 Time	参与人员 Participant	参与方式 Method
5/16 - 5/27 2022 - 2022	卓越商企服务总部、区域 及子公司全体（截止3月 31日在职正式员工）	请查收调研短信或调研部 件发送的链接或二维码 等，凭此登录完成调研

\*本次调研将花费不超过10分钟时间，调研完全匿名，由第三方  
国际知名咨询公司美世执行，您的参与信息将严格保密。

卓越商企服务  
卓越商企服务  
卓越商企服务

## 2. 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。工作時間按照《中華人民共和國勞動法》執行，未強制員工加班工作。

2022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。

### 2.2 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。本公司在員工發展與培訓方面的管理目標為推進企業戰略落地，發展和提升管理者領導力，培養關鍵人才，整合培訓資源及傳播企業文化。

#### 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。明確了晉升管理的相關方職責及員工晉升所需前置條件等；公司將崗位內部競聘、上級推薦、新翼(管培生)期中及期末測評等作為主要途徑開展評審。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。本年度公司新晉中層管理人員(經理及以上人員)人數341人，包括內部提拔中層管理人員91人和外聘中層管理人員250人。

## 2. 廣納賢才 攜手並進

2022年，根據公司晉升管理規範執行內部人員晉升工作，全年「主管+經理+總監級」內部晉升共227人，佔在職員工比例11.8%。其中主管級晉升139人，晉升率12%；經理級晉升80人，晉升率11%；總監級晉升8人，晉升率14%。

2023年，公司將針對以下三方面進行晉升機制提升：

- 晉升前培養，針對關鍵崗位人才開展針對性的B角儲備，為B角提供充足的培訓和輔導，以保障組織有足夠的儲備人才。
- 晉升時評估，加強對關鍵崗位人員晉升的評估，如360評估，測評，競聘面試等手段，以確保晉升的專業性、公平性、合理性。
- 晉升後跟進，晉升後的崗位要求發生變化，需加強新崗位的培訓輔導，起到護航作用；同時關注晉升後的實習期，識別不勝任人員。

### 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。2022年卓越商企服務聚焦關鍵崗位人才培養及發展，在管培生專項及項目經理訓練上著重發力，儲備戰略型人才。我們開展組織文化類培訓及工作坊，診斷現狀，激發組織活力度，保障日常培訓項目的覆蓋率及運營質量，如開展新員工培訓、項目運營管理人員核心能力培訓等。

卓越商企服務搭建了人才培養及儲備的人才戰略藍圖，公司建立了完善的人才梯隊培養體系，持續貫徹落實人員培養計劃，其旗下卓越人才學院著眼於提升系統組織並推進各級團隊能力培養，源源不斷地輸出具有卓越特色的戰略性人才與專業的項目團隊，全面支撐業務快速發展。公司形成了個人價值與企業價值有機結合的價值匹配機制，以及清晰的人才梯隊和職涯地圖，為企業的戰略目標提供源源不斷的人才新動力。

## 2. 廣納賢才 攜手並進

- 新翼(管培生)人才發展專項：以儲備公司戰略型人才、培養項目經理為最終發展目標，通過線上線下混合式集訓，大項目帶教，崗位雙選，定崗導師帶教，期中測評等一系列培養及評估手段，培養管培生崗位專業力及通用力。目前67位2022屆管培生已完成輪崗及階段定崗培養動作、期中崗位晉升測評，全年保有率超50%。



- 「卓將計劃」項目經理訓戰營：通過學、練、研、做為一體的訓戰模式，儲備培養出可支撐業務持續發展、具有卓越特色的前線指揮官。項目結合工作場景，以物業項目發展的全生命周期為主線，凝練關鍵場景研討問題，通過沉浸式研討、導師點評互動、課題實踐等方式實施，覆蓋53位項目經理及項目經理高潛人才。目前項目已於2022年第四季度完成團隊管理模塊訓練。



## 2. 廣納賢才 攜手並進

- 組織人才賦能：2022年下半年公司啟動人才盤點項目，通過盤點組織人才現狀，準確了解自身人才隊伍現狀，針對性設計並開展後續管理舉措。實施盤點期間培訓覆蓋600餘人，開展40餘場人才校準會，開展賦能會議3場，充分溝通盤點工具、流程、方法、結果，有助於達成共識促進結果應用。

培訓指標		2022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)	8,628
	女性員工受訓總數(人)	6,093
	男性員工受訓百分比(%)	100%
	女性員工受訓百分比(%)	100%
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)	64
	中級管理層受訓總數(人)	754
	基層員工受訓總數(人)	12,262
	高級管理層受訓百分比(%)	62%
	中級管理層受訓百分比(%)	100%
	基層員工受訓百分比(%)	100%
按性別及層級劃分的員工人均受訓時長	男性員工人均受訓時長(小時/人)	49
	女性員工人均受訓時長(小時/人)	49
	高級管理層人均受訓時長(小時/人)	22
	中級管理層人均受訓時長(小時/人)	10
	基層員工人均受訓時長(小時/人)	52

2023年公司將持續聚焦關鍵人群，在新翼人才發展專項中強化各階段培養體驗，提升導師帶教質量，優化關鍵崗位職業發展路徑等，提升管培生保有及崗位勝任力。在潛優才計劃上優化落地方案，培養主管級和經理級人才。在卓將計劃中開展三個模塊訓練，建設前線指揮官梯隊。同時開展內訓課項目，通過線下、直播、雲學堂課程等三維模式授課，提升員工綜合軟實力及活力度。

### 2.3 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》，各項目及相關部門需對照該目錄，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、 開展日常的職業健康與安全培訓，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、 提供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、 開展安全文化活動及職業健康與安全領導力活動。

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。

	2022年	2021年	2020年
因公死亡員工(人)	3	3	0
因公死亡員工比率	0.20‰	0.22‰	0
因工傷損失工作時長(天)	3,150.25	1,427	2,082.5

本年度，本公司未發生職業健康與安全方面的違規事件。

## 3. 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，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。

目前，卓越商企服務在管項目中已有8座項目先後11次摘得LEED/WELL綠色建築國際金級認證，不僅幫助企業客戶實現了工作場所高績效運營策略及企業成本管控的目標，更響應政府、社會組織、各界專家領導在引領行業，打造城市可持續發展、綠色低碳運營等方面的號召。

### 3.1 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。公司通過ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系的運行要求，積極並持續落實國家低碳環保政策，助力國家碳達峰要求及公司可持續發展戰略。本公司建立了《廢棄物管理規定》、《資源、能源管理規定》、《環境因素識別、評價及管控程序》等管理制度以管控排放物，並通過專項檢查、QPI檢查、周檢及日常培訓等方面實施落地。公司溫室氣體及廢氣直接來源主要為員工私家車尾氣排放、發電機維修測試時的廢氣以及少量住宅設置的員工食堂的油煙排放，間接排放源為設施設備運行所耗電能。公司每年均會進行物業節能降耗宣傳，提高員工節能降耗的意識。倡導綠色出行，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的排放。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。

## 3. 綠色運營 低碳環保

### 廢氣及溫室氣體排放管理

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。

本公司廢氣及溫室氣體<sup>8</sup>排放量及強度

類別	2022年排放量	2021年排放量	單位
二氧化硫	18.08	19.88	千克
氮氧化物	177.35	195.02	千克
顆粒物	23.86	26.24	千克
直接溫室氣體排放量	246.20	255.39	噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量	69,559.17	59,762.24	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	69,805.38	60,017.62	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放強度	12.93	14.57	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。

8

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《中國能源統計年鑑》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。

### 3. 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。

2022年，本公司有害廢棄物排放總量<sup>9</sup>為2.35噸，無害廢棄物排放總量<sup>10</sup>為82,827.9噸。

類別	單位	2022年排放量	2021年排放量	2022年每萬平方米 在管物業面積排放量 (千克)
有害廢棄物	噸	2.35	4.44	0.44
廢燈管	噸	0.95	2.67	0.24
廢油漆溶劑	噸	1.08	1.77	0.2
無害廢棄物	噸	82,827.9	53,278.00	15,338.5
生活垃圾	噸	82,827.9	53,278.00	15,338.5

未來卓越商企服務將從廢棄物管理的制度健全及細化方面入手，加強培訓宣導、專項檢查，考核等手段，與專業公司合作，打造無害化物業服務場景，和低碳可持續發展戰略。

#### 廢水管理

公司項目有生活污水(無工業廢水)產生，主要為來自於洗手間、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、保潔廢水經過三級化糞池的處理後，排入城市污水管道進入城市污水廠集中處理，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。

9 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。其中廢硒鼓和廢墨盒，由於是供應商更換回收，未納入統計範圍。

10 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。

## 3. 綠色運營 低碳環保

### 3.2 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。本公司通過建立行之有效的能源管理系統，貫徹到日常運維活動並結合最新的技術手段，持續提高能源效率，追求卓越的基於設備全生命周期的能效表現。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	2022年消耗量	2021年消耗量	單位
耗電量	119,723,186.05	102,860,995.00	千瓦時
天然氣	100,782.00	110,819.00	標準立方米
液化石油氣	8,013.00	3,980.00	千克
耗水量	3,605,747.63	5,730,783.00	立方米
耗水強度	0.07	0.14	立方米/平方米在管物業面積
紙張	2,538.20	1,480.00	噸
綜合能源消耗量	120,925.61	104,115.77	千個千瓦時
綜合能源消耗強度	29.35	25.27	千個千瓦時/萬平方米在管物業面積

## 3. 綠色運營 低碳環保

### 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，公司編製《能源管理手冊》，對各項能源管理及消耗做了細緻說明。

本公司非常重視能源的使用效率及轉換率。在本年開展了一系列節能減排項目，如卓越世紀中心一號冷站照明節能改造方案、世紀中心1號冷站節能改造等。我們向物主宣傳環保意識，積極培養業主和用戶、物業全體員工、分包方節能意識與習慣。此外，針對2022年新增的30個項目，本公司亦會在2023年加強對該部分專案電力的監督及管控，提高綜合電力利用效率。

附註：

- 1) 2021年統計49個專案電力消耗量，2022年統計79個專案電力消耗量，因專案數量及面積增加，故2022年度耗電量消耗有所增加。
- 2) 由於2021年統計數據為5個食堂使用液化石油氣，2022年增加到12個食堂，食堂的數量增加導致總液化石油氣使用量增加。
- 3) 2022年，綜合能源消耗量及綜合能源消耗強度上漲的原因主要是因為本年專案數量及面積增加，導致電力增加。

### 3. 綠色運營 低碳環保

公司針對目標達成制定了具體的實施方案：

- 在技術節能方面，計劃實施項目包括LED節能燈改造、建築維護結構改造、空調系統節能改造等；
- 在管理節能方面，控制空調設定溫度、提倡無紙化辦公、推進線上管理系統等。

公司將通過打造信息化管理平台，實現公司層面對各個項目的能源資源線上分析和管控，以數據管理推動過程管控，實現綠色低碳、持續經營的目標，在能源資源降低方面做出卓越的貢獻。

#### 案例：卓越商企服務牽手成立國際綠色清潔聯盟深圳總會

2022年12月，由GCN國際綠色清潔聯盟、金麥斯環境學院和卓越商企服務旗下卓壹環境共同創辦的金麥斯環境學院深圳總院、國際綠色清潔聯盟深圳總會在深圳卓越前海壹號正式揭牌成立，旨在推動中國物業管理行業綠色轉型升級，探索綠色清潔可持續發展之道。



### 3. 綠色運營 低碳環保

#### 案例：以卓越服務，打造綠色樓宇空間

卓越商企服務從寫字樓到社區、從企業客戶總部大廈、智造產業園到商廈等全面關注節能、環保相關問題，與「地球一小時」公益理念不謀而合。卓越商企不斷加深大廈節能環保新技術、新方法的學習，包括照明系統、電梯、空調系統、樓宇自控系統、樓宇配電室智能監控系統等優化管理。通過踐行低碳、節能的綠色生活理念，達到節能環保、降本增效目的。



本公司在51處寫字樓及住宅共設置廢電池回收箱151個，2022年收集廢電池43.7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85.5個，收集舊書刊及紙張245.2噸；在25個在管物業項目設置舊衣物回收箱91.0個，收集舊衣物18.2噸。

## 3. 綠色運營 低碳環保

### ➤ 北京區域

天津快手職場通過均衡工區照度，優化照明體感，同時節能降耗。實行了燈具小型改造案例，為客戶預計節能收益（年均4萬元左右）。此項計劃於22年8月中旬完工。

OPPO項目各職場通過周末假期關閉非必要的設備、照明、安管人員參與簡單合規內小維修工作、就地取材廢物利用，翻新塌陷查檯面、翻新配件延長配件壽命、減少換新費用等累計全年為客戶節約費用近10萬元。

### 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。本年度內，本公司在求取適用水源上不存在任何問題。我們積極響應政府號召，多方面多渠道拓展物業適用水源，力求做到節能環保。本年度公司總用水量為3,605,747.63立方米。

### 案例：北廣場市政環網管漏水處理

世紀中心市政環網管使用超13年，基面下沉、管道接口等故障，造成水資源浪費。我們通過每日用水監控及時發現問題並在第一時間進行處理，避免水資源浪費。



## 3. 綠色運營 低碳環保

### 3.3 氣候變化，評估應對

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。本公司參考TCFD(氣候相關財務信息披露)的建議，按照管治、策略、風險管理及指標和目標的報告框架要求，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。

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，落實創新舉措，為應對氣候變化帶來的風險做出準備。

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。

### 3. 綠色運營 低碳環保

#### 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。針對已識別的與氣候相關的風險，我們持續改進風險應對流程與制度，開展預防氣候變化的安全意識的宣貫活動。



積極應對颱風天氣

### 3. 綠色運營 低碳環保

#### 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。

#### 案例：「看得見我們 看得見未來」SDG主題環保海報展

由廣東省環境保護宣傳教育中心指導，卓越商企服務、深圳市小鴨嘎嘎公益文化促進中心主辦的「看得見我們 看得見未來」SDG主題環保海報展在卓越世紀中心開啟。

本次展覽所展出的48幅作品是從「看得見力量」青年公益傳播計劃項目歷年獲獎的353件作品中挑選出來的優秀之作，反映議題涉及氣候變化危機、生物多樣性保護等問題，每一幅作品都與環境相關的可持續發展目標(SDG)相呼應。



## 4. 合規經營 廉潔誠信

本公司貫徹落實廉潔從業，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，對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件。本公司持續加強風險管理體系建設，完善企業內部控制，制定有《審計管理制度》、《舉報管理制度》、《獎懲管理辦法》等制度，每年根據業務發展對相關制度進行修訂。2022年公司更新《獎懲管理辦法》，將舉報獎勵由「5%-10%」調整為「10%-50%」，提高員工內部舉報的積極性，讓公司反腐倡廉工作有序開展。

本公司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。

- 紅線第1條：禁止任何員工利用職務之便侵佔公司或客戶的財產。
- 紅線第4條：禁止任何員工以任何名義、形式，直接或間接索取收受客戶及業務關聯公司的利益。
- 紅線第9條：禁止弄虛作假行為，包括：提供虛假個人信息(證件、證書等)、報銷作假、虛報考勤、私刻公司印章，偽造有價證件、票據等。

### 反貪污培訓有序開展：

本年度開展員工反貪污培訓次數200場以上，所有新員工入職都要做廉潔紅線制度培訓。員工反貪污培訓參與人次13,000人以上，員工反貪污培訓總時長1,000小時以上。員工反貪污培訓覆蓋率達50%。

#### 案例：公司開展內控審計專題培訓活動



## 4. 合規經營 廉潔誠信

2022年8月，風控部審計組以課堂講授的形式，為物業E管家員工提供內控審計專題培訓活動，提高員工風險管控意識。審計部在培訓中宣講物業公司紅十條案例，降低借職務之便發生貪污行為的可能性，進一步構建廉潔、公正的商務環境。

我們也尤其注意對董監高的廉潔從業教育。2022年，公司開展管理層反貪污培訓次數1次，管理層反貪污培訓覆蓋率為50%；開展董事監事反貪污培訓1次，董事監事反貪污培訓覆蓋率為100%。

2022年5月，公司開展董事會反貪污主題培訓，內容包括對《防止賄賂條例》的宣講，明確董事角色與責任，堅守廉潔誠信的作業方式，對貪污採取零容忍的態度，並確保董事會和管理高層從上定立正確的方向。確保公司遵守所有適用的法律、規例，以及相關準則和專業守則。

### 有效內部舉報機制：

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，經本公司內控審計組調查屬實，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2022年度收到與腐敗有關的**違法違規事件3件**，**有效舉報處理為3件**，**處理率達100%**。

舉報方式	舉報熱線：18128857565 受理部門：物業內控審計組 電子郵箱：wyjubao@exceam.com 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38A樓 郵政編碼：518000
------	---

## 5. 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。

卓越集團及卓越商企服務聯動累計捐款人民幣6.59億，參與400多個慈善項目，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。二十多年來，卓越積極投身於慈善事業，承擔企業社會責任，持續將愛心投入教育、幫扶、環境、文化、健康、公共設施等領域。

### 卓越集團公益基金會成立

2022年5月20日，由卓越集團發起的深圳市卓越集團公益基金會於卓越世紀中心成立揭牌。卓越集團公益基金會的成立，標誌著卓越公益邁入全新的階段。基金會發起單位卓越集團代表王斗在致辭中說到，「共築卓越人生」是卓越集團不變的使命，也是卓越公益長期奮鬥的目標。自1996年成立以來，公司積極履行社會職責，其公益範疇涉及幫扶濟困、助學、救災、扶老、助醫等諸多方面。卓越公益不斷創新公益模式並實事求是參與每一個公益項目。卓越集團公益基金會的成立更好地踐行卓越集團「立足社會，回饋社會」的公益初心。

立足卓越公益事業的新階段，回顧卓越多年來堅持黨的領導、緊跟政府號召、配合國家戰略的各項公益行動，成立卓越集團公益基金會，是為了更好地兌現「立足社會，回饋社會」的初心。相信卓越集團公益基金會在社會各界朋友的關心支持下，以「5A」級社會組織為目標，在深圳這塊沃土上，會健康發展，砥礪前行，為社會貢獻出自己的力量！



## 5. 關愛社區 回報社會

### 助力鄉村振興

#### 卓越心·疆愛行2.0

在2017-2022年，多批卓越公益人駐紮喀什及塔縣，完成自有專項幫扶項目資金1,200萬的投入，先後與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。2018年，推動班迪爾鄉「帕米爾高原雪菊」品牌創立，將生產規模擴大至200畝。至此，卓越集團在班迪爾鄉建成了「雪菊」和「沙棘」兩個品牌的「卓越鄉村振興產業基地」。

產業基地建成後，特色農產品的擴種、增產明顯提升。數據顯示，僅2022年，班迪爾鄉全鄉新增人工種植大果沙棘1,000餘畝，累計6,000餘畝；雪菊種植總面積達231畝。在此基礎上，卓越集團公益基金會提供技術支持，組織撰寫了《帕米爾高原雪菊種植手冊》，加強推進雪菊「庭院經濟」。與此同時，卓越集團帶動波斯特班迪爾村成立蕊果豐農林產品專業合作社，並完成沙棘生態原產地認證和有機認證兩個項目。

在班迪爾鄉根據波斯特班迪爾村的統計顯示，村民通過賣沙棘苗、雪菊、採收沙棘等獲得增收。2022年，共計給村民發放沙棘苗木費達17萬餘元；2022年，雪菊走進第七屆中國—亞歐博覽會，僅雪菊種植一項，至少可為當地村集體增收10萬餘元，並同步帶動村民增收。



## 5. 關愛社區 回報社會

為幫助塔縣發展，我們做了許多努力，包括醫療助殘幫扶、教育助殘幫扶、產品消費幫扶、旅遊幫扶為塔縣殘疾兒童發起愛心義診行動等等。這些行動為塔縣當地的村民帶來了很多的幫助，尤其是愛心義診行動，更是改變了許多兒童的命運，那些曾經因為醫療條件無法得到良好救助的殘障兒童，在卓越的幫助下都恢復了健康，重新燃起了生活的希望。

醫療助殘幫扶：



教育助殘幫扶：



產品消費幫扶：



旅遊幫扶：



## 5. 關愛社區 回報社會

### 案例：卓越商企服務×99公益日 | 「一塊」助力鄉村振興

2022年，卓越公益再次攜手騰訊99公益日，希望聯合愛心企業、公益組織夥伴、愛心個人等社會各界力量，「一塊」助力班迪爾鄉沙棘產業的茁壯成長，幫助當地村民種下更多沙棘樹苗，改善生活，共築美好。



99公益日·卓越公益  
班迪爾鄉沙棘產業振興夢

與卓越集團公益基金會一起捐種沙棘樹，  
每畝沙棘可為新疆帕米爾高原班迪爾鄉村民  
增加1200-1600元收入。

捐種方案	總需愛心捐贈 (元)	愛心捐贈
1. 1000元	1000	1. 1000元沙棘樹苗 2. 1000元沙棘樹苗
2. 2000元	2000	2. 2000元沙棘樹苗 3. 2000元沙棘樹苗
3. 3000元	3000	3. 3000元沙棘樹苗 4. 3000元沙棘樹苗
4. 4000元	4000	4. 4000元沙棘樹苗 5. 4000元沙棘樹苗

扫码参与捐助

### 卓越益站

2022年，「卓越益站」首店在深圳卓越世紀中心揭幕亮相，卓越公益首創「公益+便利店」綜合店的形式，將為深圳市以先行示範標準打造全國消費幫扶工作的「創新樣板」，助力鄉村全面振興、紮實推進共同富裕凝聚社會幫扶廣泛力量。



## 5. 關愛社區 回報社會

### 社區公益活動

#### 卓越向善 熱血傳遞

卓越商企服務與卓越集團公益基金會積極行動，在深圳市中心區寫字樓開展公益無償獻血活動，給這個冬天帶來不一樣的溫暖。本次公益獻血周活動不僅傳遞了熱血英雄的大愛，還匯聚了現場默默堅守4日的深圳市血液中心、獅子會志願者和卓越公益團體成員們的無私奉獻，他們在本次活動中給予了充分的動員和服務支持。



#### 「互聯網+教育」公益幫扶項目

2022年，卓越公益與江西尋烏再續公益教育緣分，卓越集團公益基金會啟動尋烏「卓越學校」項目，通過創新教育扶持模式引入深圳名師，以新的教學理念及方法為牽引，尋求課堂教學變革和學習方式革新，以「卓越思樂課堂•審辯式學習工作室」為載體，為尋烏縣培養骨幹教師，惠及尋烏廣大師生。



# 附錄

## 2022年獎項榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	城市人文精神引領者	經濟觀察報
2	先進企業稱號	福田區統計局
3	2022中國特色物業服務領先企業—FM業務	中指研究院
4	2022中國物業服務多種經營優秀企業—深圳市卓品商務服務有限公司	中指研究院
5	深圳知名品牌	深圳知名品牌評價委員會
6	2022年度服務力標杆項目(數智恒生中心)	克而瑞
7	卓越投資價值企業	經濟觀察報
8	綜合可持續價值企業	經濟觀察報
9	年度領軍人物「郭瑩」	經濟觀察報
10	2022藍籌物業百強企業	經濟觀察報
11	年度可持續發展成就—優秀獎	RICS
12	年度設施管理團隊—優秀獎	RICS
13	年度商業項目—優秀獎	RICS
14	2022中國物業服務企業品牌價值100強	克而瑞、中物研協
15	2022粵港澳大灣區服務力寫字樓標杆項目—深圳卓越世紀中心	克而瑞、中物研協

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
16	2022粵港澳大灣區服務力寫字樓標杆項目－中國儲能大廈	克而瑞、中物研協
17	2022粵港澳大灣區服務力住宅標杆項目－深圳蔚藍海岸	克而瑞、中物研協
18	2022中國物業企業數字力TOP30	克而瑞
19	最佳股東關係獎	路演中
20	最佳投資者關係項目	路演中
21	年度ESG踐行典範獎	2022第十二屆公益節
22	2022廣東省物業服務綜合發展實力企業(TOP 9)	廣東省物業管理行業協會
23	2022年廣東省物業服務企業「承擔社會責任·助力社會就業·突出貢獻獎(TOP 9)」	廣東省物業管理行業協會
24	2022廣東省物業管理行業新媒體建設運營50強(TOP 19)	廣東省物業管理行業協會
25	2021廣東省物業管理行業最佳上市CEO－郭瑩	廣東省物業管理行業協會
26	年度中小市值社會責任獎	格隆匯
27	年度地產運營力TOP1	搜狐焦點、2022地產行業價值100公司
28	2022物業服務企業卓越表現	觀點
29	2022物業服務企業品牌價值卓越表現	觀點
30	2022物業服務上市企業卓越財務表現	觀點
31	2022物業服務企業創新能力卓越表現	觀點
32	2022物業企業服務力卓越表現	觀點

# 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)每生產單位估量。	不適用
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

# 附錄

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	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</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>	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
層面B3：發展及培訓		
B3	<p>一般披露</p> <p>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。</p>	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

## 附錄

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

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>	品質理念，舒適生活
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。	服務至上 攜手共進
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	服務至上 攜手共進
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。	服務至上 攜手共進

# 附錄

層面B7：反貪污		
B7	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。	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。	合規經營 廉潔誠信
層面B8：社區投資		
B8	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。	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

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀本報告。為了不斷提高和改進本公司可持續發展管理，我們真誠地希望聽取您的寶貴意見和建議。

## 選擇性問題

1. 您對本報告的總體評價是？

好      較好      一般

2. 您認為本報告在信息和數據披露的清晰度、準確性和完整性上表現如何？

好      較好      一般

3. 您認為本報告在反映本公司對經濟、社會和環境的重大影響方面表現如何？

好      較好      一般

4. 您認為本公司在維護相關方利益方面做得如何？

好      較好      一般

## 開放性問題

1. 您最滿意本報告哪一方面？

---

2. 您希望進一步了解哪些消息？

---

3. 您對本公司可持續發展管理及《社會責任暨環境、社會及管治報告》編製的意見和建議：

---

## 問卷反饋方式

請您協助完成本頁內容並選擇以下方式反饋給我們。

電子郵箱：ir@exceam.com

地址：廣東省深圳市福田區福華三路卓越世紀中心4號樓38A樓

## 更多意見反饋方式

關於投資者關係，請聯繫卓越商企投關與證券部

關於員工或單位違反職業道德準則的行為，請聯繫卓越商企審計部

關於可持續發展管理及可持續發展報告，請聯繫卓越商企投關與證券部