



於開曼群島註冊成立的有限公司
股份代號：3913

合景悠活 集團 控股 有限公司

無處
不悠活

環境、社會及管治報告 2022



目錄

關於本報告	2
關於合景悠活	4
主席寄語	5
可持續發展管治	8
可持續發展方針	10
風險管理及內部監控	12
重大獎項與國際認可規範	13
持份者溝通	18
利益相關方參與	18
重大議題分析與管理	19
第一章：匠心服務的締造者	21
1.1 服務質量，聚焦優化	21
1.1.1 服務質量控制	21
1.1.2 社區環境管理	26
1.1.3 寫字樓管理及運營	27
1.1.4 購物中心管理及運營	30
1.1.5 公建項目管理及運營	31
1.1.6 客戶健康與安全	33
1.1.7 客戶溝通	34
1.2 智能技術，提升體驗	35
1.2.1 數字化轉型信息化系統	35
1.2.2 知識產權保護	38
1.2.3 客戶信息與隱私保護	39





第二章：綠色生態的維護者	40
2.1 城市綠洲，綠色悠活	40
2.1.1 環境保護	40
2.1.2 綠色管理體系	41
2.1.3 環境及天然資源	50
2.1.4 應對氣候變化	51
第三章：社會責任的踐行者	54
3.1 對員工：以人為本，共同成長	54
3.1.1 僱傭及勞工準則	54
3.1.2 招聘與晉升	55
3.1.3 健康與安全	55
3.1.4 培訓與發展	57
3.1.5 員工溝通	59
3.1.6 員工活動	59
3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧	62
3.2.1 抗疫逆行者，捍衛第一道防線	62
3.2.2 住宅防疫政策	64
3.2.3 商業物業防疫政策	66
3.2.4 關心社會和社區	66
3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信	70
3.3.1 可持續供應鏈	70
後疫情時代的供應鏈應變計劃	71
3.4 對社會：清正廉潔，共建共享	72
3.4.1 堅持廉潔建設	72
反貪污	72
廉潔教育	73
3.4.2 關心老幼，投身慈善事業	74
法律與法規	76
數據摘要	78
內容索引	84

關於本報告

本報告是合景悠活集團控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司，統稱「合景悠活」、「本集團」或「我們」）發佈的第三份環境、社會及管治（「ESG」）報告。本報告根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）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》（「《指引》」）編寫，嚴格遵循《指引》的強制披露規定和「不遵守就解釋」條文，並依據聯交所發佈的《環境、社會及管治匯報指南》（「《指南》」）計算相關數據，闡述了本集團在環境、社會及管治方面的政策、舉措和成果，各持份者可通過本報告觀察本集團在可持續發展方面的表現、效益和潛力。本報告以環保方式發佈於聯交所網站www.hkexnews.hk（股份代號：3913）及本集團網站www.kwgliving.com，歡迎瀏覽本年度及過往的環境、社會及管治報告。

本報告涵蓋了本集團在2022年1月1日至2022年12月31日期間所營運的住宅物業、商業物業等業務，與財務報告的時間範圍一致。其中，環境和社會關鍵績效指標主要包含了廣州譽山國際、廣州疊溪花園、佛山瀧景、成都譽峰、成都雲上、南寧疊翠峰6個住宅物業項目，以及成都摩方、成都悠方、成都環匯、北京摩方、上海環球都會廣場、廣州國際金融廣場和廣州知識城悠方7個商業物業項目，相較2021年度報告的匯報範圍新增了廣州知識城悠方項目。



根據《指引》的建議，本報告的編製遵循以下匯報原則：



本報告信息均來自集團正式文件、統計報告或相關公開資料，並以繁體中文和英文編寫。如中、英文版本之間有歧義，以中文版本為準。

關於合景悠活

財務表現



收入
人民幣**4,026**百萬元
YoY
24%▲

核心淨利潤*
人民幣**565**百萬元
核心淨利潤率
14%▲

產品服務



合約面積
2.87億平方米
在管面積
2.15億平方米▲

住宅：非住收入佔比
47:53
公建收入同比增長
117%▲

合規僱傭



員工總人數
17,598人

男女員工人數佔比
47:53

培訓與發展



員工
培訓平均時數
54.6小時

男女員工受訓比例
52:48

* 指不包括就應收賬款作出的減值撥備、按公允價值計入損益的金融負債的公允價值收益或虧損、及就商譽作出的減值撥備之核心淨利潤。

主席寄語

2022年，國際政治及經濟形勢複雜多變，新冠疫情多點爆發，物業管理成為基層治理的重要一環。合景悠活堅守初心，把可持續發展、提高服務品質並滿足客戶的核心需求放在首位。本報告是合景悠活上市後發佈的第三份環境、社會及管治報告，我們通過此報告總結和檢視自己的行為，並尋求改進。

持續踐行可持續發展的營商模式

作為一家綜合物業管理服務的供應商，合景悠活深知我們的行動影響著人們的生活理念和方式，也會給環境和社會帶來深遠的影響。所以，本集團堅持走可持續發展的道路，在保證績效穩步增長的同時，也關注自身在環境和社會方面的影響。我們也積極參與環境保護活動，以此為支持社會綠色發展貢獻力量，在項目駐地打造苗圃，實現可循環的自給自足，並在項目運營過程中，積極植樹，努力維護項目的綠化面積。不單單我們自己在努力，我們更組織業主植樹，讓更多人參與到環境保護的行動中來。

在日常管理中，我們為員工舉辦「樂在騎中」、「520樂跑」等活動，鼓勵員工乘坐公共交通工具，讓綠色出行融入我們的生活。無論是總部還是項目，我們都有制定詳細的節能減排措施，並督促大家嚴格執行。設施上我們亦作環保提升，包括提高感應設備、LED照明設備的覆蓋率，避免能源浪費。2022年，我們繼續參與「關愛地球，熄燈一小時」的活動，感受人與自然的和諧共生。



主席寄語

在社會上，我們關愛社區、老人和小孩，定期舉辦「合睦文化節」，以鄰里集市、藝術展覽、文藝晚會等形式，搭建起業主之間的溝通橋樑。我們連續六年打造了特色活動「煥綵燈光節」，以重複利用的物資，每年創造出新的作品，既普及了環保理念，又加強了社區凝聚力。截至今年，「煥綵燈光節」活動共吸引了124,500人積極參與，覆蓋了85個小區，創造了200多件燈光作品；我們還號召進行「橙馬甲行動」，共建文明社區；開辦「老年大學」以豐富老人的精神生活；舉辦「畫出彩虹」、「愛心草帽」等活動，溫暖山區小朋友和重症兒童。2022年，合景悠活榮獲了「2022中國物業服務ESG發展優秀企業」、「2022中國物業服務年度社會責任感企業」、「亞洲企業社會責任獎 — 綠色領導獎」、「亞洲企業社會責任獎 — 企業治理獎」等多項殊榮。

堅持全業態高質量發展戰略

2022年，本集團不斷推動公司的全業態高質量發展戰略，挖掘非住宅業態的服務機會，加速延伸產業及業態佈局。年初，我們收購了廣東特麗潔環境工程有限公司（簡稱「特麗潔」），躬身入局城市服務賽道，進一步鞏固了公司在非住宅領域的領先地位。

多年的市場化發展及生態打造，使得我們持有了差異化資質和認證體系，已形成競爭壁壘及優勢，擁有物業管理、環衛清潔、園林綠化、高空作業、市政環衛、醫療廢物處理及垃圾處理等服務對應的專業資質和認證。這些專業能力不僅提高了我們各業態拓展覆蓋的寬度，更能夠挖掘服務內容深度，加固全週期的服務優勢，提升各業態下多品牌的專業度和影響力。

2022年，我們孵化了「優城•悠活」城市賦能體系，將旗下業務板塊的優勢進行全面整合，構建智慧化、一體化的城市大運營和生活大服務體系，實現從服務「物業」到服務「城市」。借助本集團的品牌賦能、資金支持和管理升級，特麗潔品牌已從廣東走向全國，進駐了河南省、廣西省和四川省的城市服務市場，並持續深耕大灣區。同時，特麗潔亦橫向拓展生活垃圾、積存垃圾的處理鏈條，積極響應政府「雙碳」目標。

我們的發展離不開ESG方面的考慮。我們一直積極推進可持續發展，將ESG的因素納入公司戰略規劃，實施全面的ESG管理。在未來，我們將繼續加強ESG管理，不斷提高公司的企業社會責任意識，推動公司發展與社會的和諧發展相結合。



線上線下應對疫情挑戰

在疫情期間，公司加強了線上線下的應對，為客戶提供更加便捷的服務和管理。在住宅物業管理方面，我們開發了智能化的物業管理平台，通過APP為業主提供在線報修、投訴、繳費等服務，減少了人員接觸的風險。在商業物業管理方面，我們針對寫字樓和商場的不同特點，制定了不同的防疫措施，包括加強物業衛生消毒、限制人員流量等措施，保障租戶和顧客的安全和健康。在商業運營方面，我們打造數智營銷平台，提供專業的技術和營運服務，協助承租商打破線上線下的空間壁壘，讓各品牌方與他們的客戶建立聯繫，滿足相互的訴求；同時，本集團還通過數字營銷的方式聯動全國各地的商業項目進行話題營銷，圈層激活並最終實現銷售轉化。在公共物業管理方面，我們積極參與了政府的疫情防控工作，為學校、醫院、政府機關大樓等場所提供全面的物業管理服務，幫助保障公共健康和 safety。在全面開放後，我們關心業主健康，盡自己最大的能力為業主送去藥物、食物等必需物資。

除了應對疫情的挑戰，公司在環境和社會方面也做出了積極的貢獻。我們深化了可持續發展的理念，在物業管理和運營中推廣了環保、節能、減排等措施，努力降低對環境的影響。

員工方面，我們尊重員工權益和利益，為員工提供安全、健康、和諧的工作環境。我們鼓勵員工積極參與社會公益活動，提高員工的社會責任意識和公民意識。同時，我們為所有級別的員工提供管理、溝通和客戶服務等的培訓，既能提高我們的服務質素，亦幫助員工發掘和提升才能。我們關注員工的身心健康及歸屬感，一系列員工活動，感謝員工辛勤付出，讓員工們釋放工作壓力，充分感受到公司的關懷與溫暖。

面對不斷變化和升級的客戶需求，我們耐心傾聽、精準理解、快速解決，通過不斷標準化自己的服務體系、提高員工的標準工作能力贏得客戶的歡心、舒心與放心。未來，本集團將繼續堅持可持續發展的理念，加強自身的內部管理，積極為環境保護和社會和諧貢獻自己的力量。疫情給我們生活帶來的影響逐漸消退，我們以滿腔的熱情和專業的服務迎接後疫情時代的所有機遇和挑戰。

可持續發展管治

本集團非常重視可持續發展管理，也將ESG事宜納入本集團長期規劃中。本公司董事（「董事」）會（「董事會」）委派了由非執行董事組成的審核委員會協助其監督本集團可持續發展措施的管理，並就有關發展與實施向董事會提出意見。該等措施包括但不限於審閱與ESG相關之政策與實務，以及就ESG相關事宜做出評估並向董事會提出建議。具體責任與權力如下：



01 就本集團ESG相關事宜的責任及目的、策略、重點、政策、目標及指標，向董事會提出建議；

識別及評估本集團的ESG風險、機遇及潛在影響，就管理本集團具重大影響的風險提出建議，並提供預期及緩解計劃；



03 設定適當的ESG戰略目標，以及有關ESG的短期關鍵績效指標和相關目標，監察該等目標和指標的制定和實施，並監督相關報告；

就與ESG有關的活動所需的資源和資金向董事會提出建議，並代表董事會監督任何資源和資金的部署和控制；



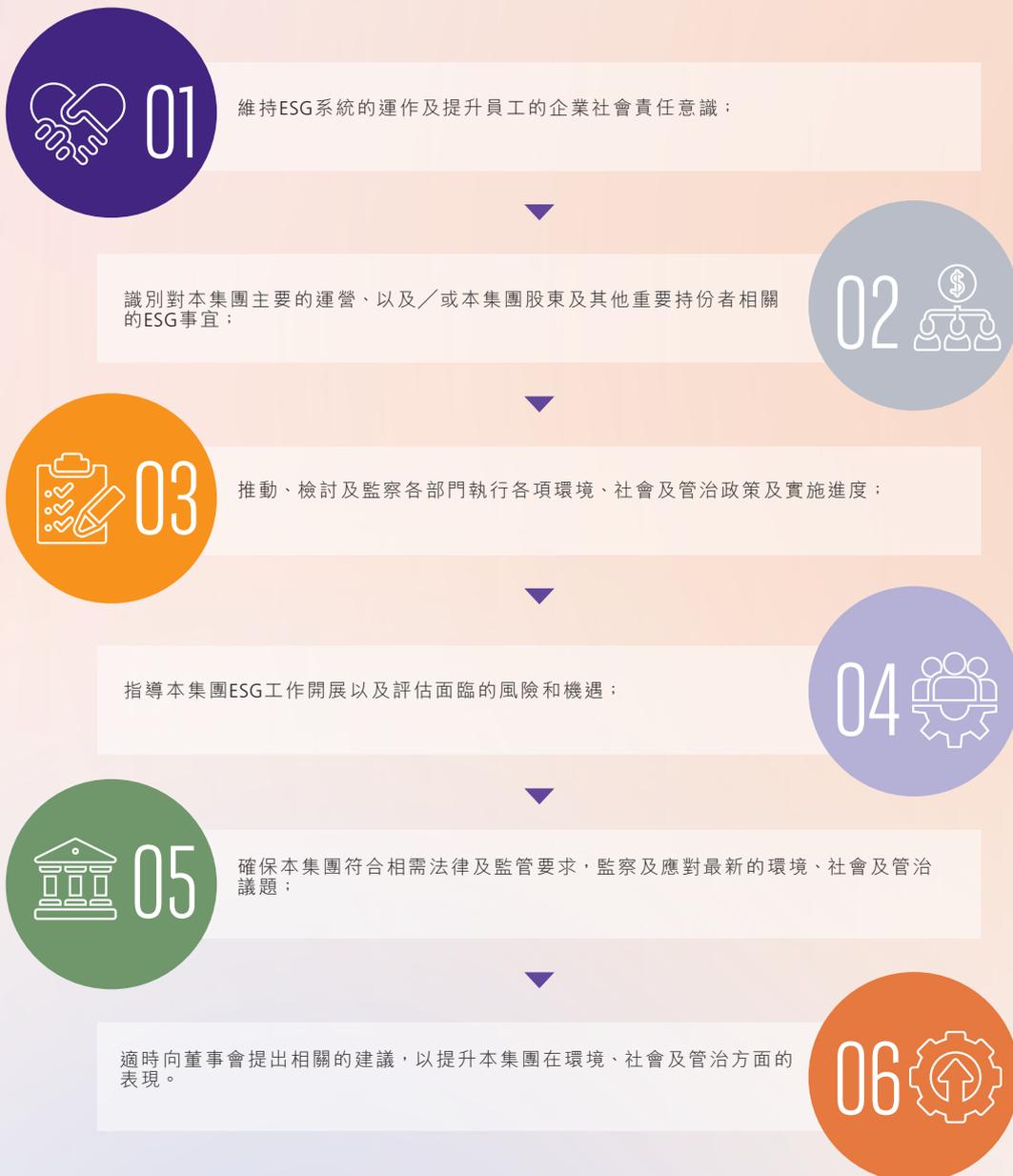
05 監察及檢討本集團的企業責任及可持續發展政策和實務，以確保該等政策和實務仍然適用，並符合法律及監管要求；

檢討並向董事會提出建議，以批准有關ESG事宜的董事會聲明、ESG報告及根據《上市規則》、《企業管治守則》（載於上市規則附錄十四）及《環境、社會及管治報告指引》（載於上市規則附錄二十七）的規定而作出的其他ESG相關披露；及



07 設立一個由高級管理人員以及對當前和新興的ESG事宜以及本集團業務有充分認識的員工組成的ESG工作組（「ESG工作小組」）。該ESG工作小組應向審核委員會匯報並獲分派具體工作，包括但不限於：編製ESG報告、監察ESG績效、識別ESG風險及全面執行本集團的ESG活動。

在具體實施方面，集團設有ESG工作小組，由本集團行政總裁統籌，並由集團總部各職能部門負責人組成，其職能包括：



可持續發展管治

可持續發展方針

本集團深信，要走好可持續發展道路離不開完善的政策指引和長期規劃，我們已結合自身情況，制定切實可行的可持續發展方針，主要考慮的因素如下：

環境方面

1. 更好的使用綠色建築及相關機會

物業管理人員是使用及管理建築物及其相關設施的專業人員，對物業有充分的認識。一方面，我們可以將綠色建築的優點和特色得到更好的利用和發揮；另一方面，對於在設計階段沒有具體綠色考慮的建築，我們也會盡力讓綠色環保融入物業營運，積極發掘任何可以在環保方面優化的措施。

2. 有計劃地減少碳排放及碳足跡

為積極響應我國在2030年實現碳達峰和在2060年實現碳中和，我們積極配合國家政策，實行節約優先，把節約能源資源放在首位，實行全面節約戰略，盡力降低單位產出能源資源消耗和碳排放，提高產出效率，以及配合政府在市場方面強化科技和制度創新，時刻留意任何可行及相關的新產品和技術，如擁有更佳效能的建築物機電設備等。

3. 因氣候改變引起的風險及其應對方案

近年因全球暖化而引起的極端天氣發生頻率越來越高，而因此產生的附帶災害，如大雨引起的山洪爆發和水災等，也愈發嚴重。為此，我們在各管理項目仔細探討所有可預見的相關風險而作出應對方案，並持續關注國家機關等發出的預警，時刻保障商戶，住戶，住客，和其他遊人等的安全，及在必要時安全有序的撤離。

4. 考慮和保障生物多樣性

人類是大自然中的一員，而不同的物種之間，包括動物，植物，細菌等等，有著微妙而脆弱的平衡。這些平衡一旦被打破，對該生態圈裡面的所有物種，包括人類，都有可能產生嚴重的後果。為此，我們在管理園景時，特別留意使用適當使用滅蟲劑，儘量使用綠色肥料，儘量選擇種植本土的樹木品種等。

5. 積極使用更環保的產品

物業管理牽涉不少可能對環境產生影響的產品，如保潔用品和電池、燈管、空調製冷劑等。為此，我們會持續與相關業界溝通，令我們可以考慮選擇對環境較友善的產品。

6. 研究使用可再生能源

運營建築物是其中一個耗能最顯著的活動。為響應國家在2025年達到綠色低碳循環發展的經濟體系初步形成的目標，我們會積極考慮在可行的範圍內使用非化石能源，在技術容許下與風電、太陽能發電等相關業者共同研究相互合作的可能性。



社會方面

1. 充分釋放人力資源的潛力

我們深信用人唯才，各階級及各職能員工必須能夠從工作中找到自己的意義，充分發揮才能，才可以對集團產生歸屬感，對工作產生熱情。為此，我們除在招聘階段儘可能理解各求職人員與集團的契合度，同時在員工入職後積極提供培訓，讓他們掌握與工作相關的知識和技巧，在工作上釋放潛力。

2. 確保客戶和員工的隱私及數據安全

在如今的信息社會，採集個人信息滲透到我們日常生活的方方面面，從外送下單、乘坐交通工具，到電商平台交易、銀行財富管理，我們必須對個人隱私及信息安全更加重視。集團因行業特性，應日常業務營運及提供服務所需，我們也會存有客戶及員工一部分的個人數據。為預防不法之徒以及非相關人員接觸到這些數據，我們會持續改善內部監控措施，旨在應用軟件和內部流程上確保個人隱私及數據安全。

3. 各持份者的健康和安

我們維護安全及健康的空間，儘量避免因失誤對任何人的健康構成威脅。對於員工、住戶、租戶、商戶及其他遊人，我們都有不同的對應方針，以持續監察任何健康風險、排查安全隱患。

4. 集團與員工之間的和諧關係與溝通

物業管理作為服務行業，員工是我們重要的資產，員工的訴求多種多樣。在較為直觀的工資和培訓等方面以外，塑造一個願意聆聽員工訴求的工作環境可以讓僱傭雙方時刻保持坦誠對話和信任，以便任何矛盾都能隨時化解。

5. 充分考慮供應商的勞工準則及員工待遇

一方面，我們盡力把我們自己的ESG事宜做好做強，但另一方面，我們也積極鼓勵上游供應商提升ESG表現，尤其是勞工及員工方面。在遴選物料與外盤供應商上，我們會儘可能優先選擇ESG表現較好的公司企業。

6. 持續推進社區投放與關懷

作為社會的一員，在日常業務以外，我們亦積極負起社會責任，參與社區建設，持續創立和參與社區活動，覆蓋不同的主題、年齡層、和群體，體現取之於社區、用之於社區的精神。

7. 鼓勵租戶在ESG事項上作出更多的考慮

我們一方面盡力優化在本身營運物業權限以內的ESG因素，另一方面也鼓勵租戶在優化他們自身的ESG事項，並儘可能為他們的努力提供誘因，如可為適量節電的用戶提供優惠等。

可持續發展管治

管治方面

1. 對貪腐問題零容忍

我們對腐敗問題一貫採取零容忍態度，無論任何部門、級別、種類的員工，以及任何牽涉的金額，我們都會秉公辦理，並在有需要的情況下向公安機關報備。在教育培訓方面，我們始終把打擊貪腐放在首位，務求把貪腐扼殺在萌芽之時。

2. 妥善管理及持續改善外部及內部投訴機制，及充分保護投訴人隱私

公司重視企業形象及口碑，致力於提高服務質量和水平。通過整套的投訴處理流程和標準，我們制定明確的處理時限和處理結果反饋機制，建立投訴管理系統，為投訴人提供多種投訴渠道，例如電話、郵件、在線投訴系統等，並為投訴人提供匿名投訴選項，確保投訴人隱私得到保護。

3. 貫徹董事會由上而下的指導方針，同時確保前線狀況得到由下而上忠實且具體的反饋

我們將持續改善董事會對ESG事務的監管和優化反饋機制，從而保證董事會時刻了解集團的ESG處境和適時訂立新方向，為作為集團掌舵手的效果得到最大化。

風險管理及內部監控

為積極應對可持續發展過程中公司可能面臨的任何風險和機遇，本集團不斷加強內部管理，制定了《合景悠活辦公室管理辦法》(《辦法》)，《辦法》明確規範了員工的行為守則，具體條列如下：

1. 忠於職守，自覺遵守國家法律法規和集團各項規章制度，嚴禁泄露集團的商業機密及其他保密資料，違反者將依法追究其責任；
2. 積極維護集團的形象和利益，不能隨意對外發表不利於集團的言論；同時，除代辦本集團指定業務外，不得擅自對外使用集團名義；
3. 相互尊重，相互支持，忠誠合作，保持良好的溝通與協作；
4. 以積極、認真的態度對待本職工作，不斷學習，努力提高自身專業技術水平及綜合素質；
5. 部門負責人應認真聽取、採納下屬員工的合理意見，為下屬提供必要的協助與指導；公平、公正地對待每一位部屬，並給予客觀、公正的評價；
6. 員工的一切行為必須以集團利益為依歸，嚴禁利用職權收受回扣、贊助或其他不正當所得。

重大獎項與國際認可規範



集團優質的服務質量受到廣大客戶認可。集團於2022年度所獲得的部分獎項及榮譽如下所示：

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2022年4月12日	2022物業企業服務力卓越表現 — TOP 8	觀點指數研究院
2022年4月12日	2022物業服務上市企業卓越財務表現 — TOP 7	觀點指數研究院
2022年4月26日	2022中國智慧城市服務領先企業	中指研究院
2022年4月26日	2022中國物業服務ESG發展優秀企業	中指研究院
2022年4月26日	2022中國物業服務年度社會責任感企業	中指研究院
2022年5月20日	2022中國物業服務上市公司成長潛力 — TOP 10	北京中指信息技術研究院
2022年5月20日	2022中國物業服務上市公司非住宅物業服務 — TOP 3	北京中指信息技術研究院
2022年5月20日	2022中國物業服務上市公司規模 — TOP 9	北京中指信息技術研究院
2022年5月26日	2022物業服務企業上市公司20強 — TOP 12	上海易居房地產研究院 克而瑞物管
2022年5月26日	2022物業上市公司領先企業發展速度TOP 5	上海易居房地產研究院 克而瑞物管

重大獎項與國際認可規範



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2022年5月26日	2022物業上市公司領先企業發展潛力TOP 5	上海易居房地產研究院 克而瑞物管
2022年7月21日	亞洲企業社會責任獎 — 綠色領導獎	亞洲企業商會
2022年7月21日	亞洲企業社會責任獎 — 企業治理獎	亞洲企業商會
2022年7月28日	特殊貢獻獎	廣東省物業管理行業協會
2022年7月29日	2022高端物業服務力TOP 10企業	上海易居房地產研究院 克而瑞物管
2022年7月29日	2022商業物業服務力TOP 20企業	上海易居房地產研究院 克而瑞物管
2022年8月9日	2022年度影響力物業服務企業	觀點指數研究院
2022年9月16日	2022中國物業企業綜合實力 — TOP 14	億翰智庫
2022年9月16日	2022中國上市物業企業 — TOP 12	億翰智庫
2022年9月16日	2022中國物業服務客戶滿意度模範企業	億翰智庫
2022年9月16日	2022中國物業服務品牌價值領先企業	億翰智庫



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2022年9月16日	2022中國物業服務成長性優秀企業	億翰智庫
2022年9月16日	2022中國物業服務華南區域競爭力領先企業	億翰智庫
2022年9月16日	2022中國物業服務公建物業服務領先企業	億翰智庫
2022年9月16日	2022中國上市物業企業長期投資價值十強	億翰智庫
2022年11月1日	2022中國物業服務企業綜合實力500強 — TOP 13	克而瑞物管、中物研協
2022年11月1日	2022中國物業服務企業品牌價值100強	克而瑞物管、中物研協
2022年11月1日	2022中國物業服務華南品牌企業30強	克而瑞物管、中物研協
2022年11月1日	2022中國住宅物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協
2022年11月1日	2022中國智慧物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協



重大獎項與國際認可規範

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2022年11月22日	2022粵港澳大灣區物業服務力百強企業	克而瑞物管、中物研協
2022年11月22日	2022粵港澳大灣區住宅物業服務力 — TOP 10企業	克而瑞物管、中物研協
2022年11月22日	2022粵港澳大灣區城市服務 — TOP 10企業	克而瑞物管、中物研協
2022年11月30日	2021年度企業文化卓越企業品牌	第二屆全國人力資源創新大賽
2022年12月15日	2022中國物企超級服務力 — TOP 20	2022超級產品力創新大會
2022年12月15日	2022中國物業服務僱主品牌影響力領先企業	2022超級產品力創新大會
2022年12月26日	2022廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業管理行業協會
2022年12月26日	2022粵港澳大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理行業協會
2022年12月26日	2022年度抗疫先鋒企業	廣東省物業管理行業協會
2022年12月27日	2022年度優秀學習型企業	廣州市物業管理行業協會



此外，合景悠活重視國家以及國際機構認可我們在環境、安全、和質量方面的管理，我們獲頒發以下證書：

城市	物業名稱	體系	認可規範
南寧市	合景國際金融廣場	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	譽峰住宅項目	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	合景國際金融廣場	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	環匯商業廣場(北塔)	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	環球都會廣場	物業服務	GB/T 20647.9-2006 (R-SER-008)
		環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
成都市	環球匯蔚然項目	物業服務	CTS 004:2019 (R-SER-008)
		環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
成都市	環球匯廣場	物業服務	CTS 004:2019 (R-SER-008)
		環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
		職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
		質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

持份者溝通

持份者是集團可持續發展的重要參與者和監督者，本集團一直高度重視各持份者的訴求、意見和建議，通過多種方式與持份者保持緊密溝通，及時向持份者反饋集團發展狀況或訴求處理情況。

我們將不斷加強集團運作的透明度，提供有價值的信息供持份者觀察集團的發展情況。我們相信與持份者的良好溝通和合作有助於集團管理效率的提高、服務質量的提升以及可持續發展目標的實現。

利益相關方參與

持份者	關注議題	溝通渠道及相應方式
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 投資回報及增長 制定可持續發展策略 公司信息披露 保護股東與投資者權益 	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東大會 投資者關係活動 發佈業績公告及財務報告 定期披露經營及投資信息
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職業發展及晉升途徑 員工權益及福利 職業健康安全 平等溝通與申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 安全知識培訓及工作坊 鼓勵員工參加內外部培訓 提供清晰的晉升階梯
客戶與業主	<ul style="list-style-type: none"> 服務質素 隱私保護 商業誠信 	<ul style="list-style-type: none"> 業主微信群 客戶滿意度調查 服務在線化 客戶或社區活動
政府	<ul style="list-style-type: none"> 依法經營 納稅申報 支持經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 設立綠色運營政策 執行及遵守國家政策
合約商	<ul style="list-style-type: none"> 合作共贏的夥伴關係 企業形象及商譽 依法履行合約 	<ul style="list-style-type: none"> 設有招標標準及慣例 對投標單位進行技術及質量評定 供貨商定期評估及考察
社會公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> 關注弱勢群體及社區凝聚力 投資公益事業 提升企業透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 參與及舉辦社區項目 公益慈善 媒體溝通

重大議題分析與管理



合景悠活重視環境、社會及管治相關的議題及管理工作，深明相關工作會對集團的財務表現及長遠發展帶來正面影響，因此集團會利用重大議題分析來進行管理，亦希望透過本報告的編製及披露，加強與各持份者的溝通，從長遠來看有助集團持續提升環境、社會及管治的管理能力。

為了向集團持份者創造更多價值，集團認為先了解持份者所關注的議題尤其重要，再配合集團內部的評估及分析，得出重要性議題的排序及矩陣。

識別議題	根據集團的業務特點及行業特性，以《指引》為參考，建立本年度的環境、社會及管治議題清單。
持份者溝通	於日常運營時，積極透過不同渠道與持份者溝通，瞭解他們對環境、社會及管治議題的期望及意見。
內外部重要性評估	收集各方的意見後，進行重要性分析及評估，另外也參考同業的環境、社會及管治的工作重點，確定環境、社會及管治重要性議題排序及矩陣。

環境、社會及管治議題重要性矩陣



重大議題分析與管理



環境類議題：

1. 溫室氣體排放
2. 廢棄物管理
3. 能源及資源消耗
4. 氣候風險管理



僱傭類議題：

5. 招聘平等
6. 員工溝通與關懷
7. 職業健康與安全
8. 員工發展及培訓
9. 員工福利及合法性



運營管理類議題：

10. 供應鏈管理
11. 智能化管理與創新
12. 客戶信息及隱私安全
13. 服務品質
14. 知識產權維護
15. 投訴管理
16. 反貪污



社會投資類議題：

17. 社區參與

本年度的重要性矩陣與去年一致，各持份者及對員工溝通與關懷、職業健康與安全、員工發展及培訓、服務質量等議題，較為重視及關注，合景悠活會在本報告的後續章節以是次評估結果為基準，對各議題進行披露，並針對排名較靠前的議題進行重點闡述。合景悠活會持續完善環境、社會及管治相關管理制度，努力改善各項績效表現以創造更多價值及宜居環境。





第一章：匠心服務的締造者

1.1 服務質量，聚焦優化

1.1.1 服務質量控制

本集團一直致力於提供高品質的服務，並不斷優化服務流程和提高服務標準，以確保客戶得到最優質的物業管理及運營服務。我們注重每一個環節的服務質量控制，包括服務的專業性、高效性、細緻性和客戶滿意度等方面，以確保每一個服務流程都能夠得到嚴格控制和完美執行。我們深信，良好的服務質量是我們成功的關鍵，也是我們在市場競爭中脫穎而出的重要因素。

服務板塊	所提供之服務範疇及具體服務內容
住宅物業管理服務	 <p>本集團提供住宅物業管理服務，為生活在小區內的家庭和住戶引入滿足他們生活場景所需要的各種服務，包括：</p> <p>預售管理服務：在物業發展商預售活動中，為他們提供預售管理服務，譬如預售展銷單位和銷售辦事處的清潔、保安及維護服務等；</p> <p>物業管理服務：為(i)物業發展商(就未交付的物業部分)；及(ii)業主、業主委員會或住戶(就已售及已交付物業)，提供清潔、保安、園藝及維修及維護服務等物業管理服務；</p> <p>社區增值服務：如(i)家居生活服務 — 整合產業及生態資源，匹配業主個性化需求，提供多元服務；(ii)物業代理服務 — 向業主、住戶及物業開發商提供物業代理服務；及(iii)公共區域增值服務 — 以便利業主及住戶生活為目標，利用小區空間提高業主居住幸福感。</p>

重大議題分析與管理

服務板塊	所提供之服務範疇及具體服務內容
<p>非住宅物業管理及商業運營服務</p> 	<p>本集團對多元化非住宅物業組合進行管理營運，為購物中心、寫字樓等商業物業提供物業管理及商業運營服務，為學校、醫院、政府機關及產業園等公共物業提供物業管理服務，本集團的服務內容包括：</p> <p>預售管理服務：為發展商提供預售管理服務，譬如預售展銷單位和銷售辦事處的清潔、保安及維護服務等；</p> <p>物業管理服務：為業主或租戶提供譬如檔案管理、清潔、保安、園藝以及維修及維護服務等；</p> <p>商業營運服務：為業主及物業發展商提供譬如前期規劃與諮詢服務、租戶招攬服務、租戶管理服務及營銷推廣服務等；及</p> <p>其他增值服務：為企業客戶及租戶提供包含多媒體服務、工程及環境服務、EDA智能化服務等增值服務。</p>

為了持續穩定地給客戶提供高品質的服務，集團不斷完善管理和服務方針，打造標準化體系、標準化制度，堅持標準化管理、標準化服務，並通過《現場品質目視化手冊》的下發、宣貫與培訓，確保服務標準的執行。

<p>1</p> <p>體系認證審核</p> 	<p>— ISO9001質量管理體系認證後的首次年度審核，ISO14001環境管理體系及ISO45001職業健康安全管理体系第二次年審</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>
--	--



2

服務標準化全員大考



一 考學結合，強化服務標準落地

一 新員工服務標準化覆蓋率95%以上；推送服務標準化系列考試350+場次，平均首次通過率80%以上，優秀率（100分）50%以上；年度累計學習人次8,500+，累計學習時長22,000+分鐘。



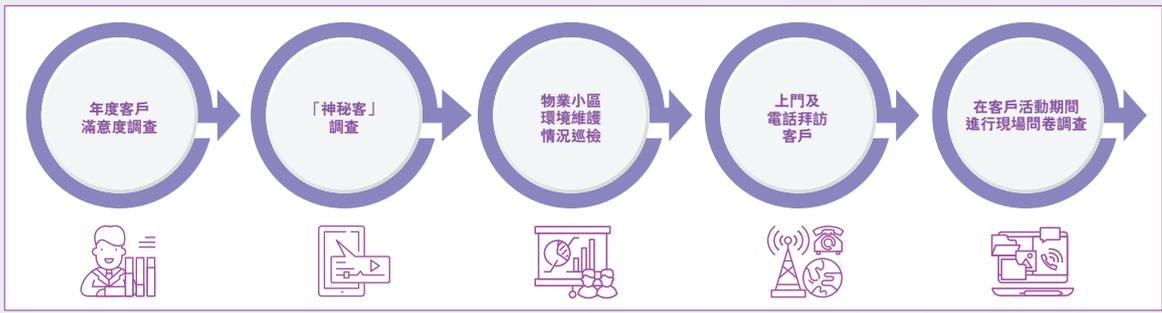
高品質的服務既需要工作人員能力和態度的提升，還需要配套設施的完善。在過去的一年裡，我們對設施管理維修、綠化景觀、安保系統等進行了全方位升級。例如，我們具體實行的管理內容包括：

- 訂立設備故障率、困人率、設備維修及時率為關鍵績效考核指標，以作為績效獎懲相關人員的標準之一；
- 為所有電梯購買公眾責任險，以讓集團以及電梯用戶得到更佳保障；
- 項目購買公眾責任險；
- 遵照國家消防法，定期維護保養，每年全覆蓋檢測，以確保所有消防裝置和系統性能可靠，在緊急情況下發揮應有作用；

重大議題分析與管理

- 電梯遵守特種設備安全法，每年檢測，務求把故障頻率和因而造成的損失減到最低；
- 生活水箱定期清洗，定期檢測，以確保水質時刻保持在高質量；
- 項目在前期設計時，已有無障礙設施，方便傷健人士進出，讓社會更平等包容(老舊項目未設計的，物業已完成實施自行改造)。

同時，集團旗下項目定期進行滿意度及綜合品質檢查，以便儘早回應客戶訴求、排查項目品質風險並及時做出相應整改。此外，集團會定期舉辦項目間的座談交流會，以幫助項目相互借鑑寶貴經驗，不斷提高服務質素及效率，優化服務流程及完善服務細節。



「春風行動」為合景悠活在疫情背景下，積極開展關懷系列社區品質提升計劃——「春風行動」，至今已持續開展四年。傳遞「用行動創造美好，讓生活如沐春風」的精神。通過迎送服務力、窗口服務力、安心服務力、煥新服務力、活動服務力等十大春風行動服務力，讓業主從視覺、聽覺、嗅覺、觸覺感受無微不至的關懷。

新的一年裡，我們將持續追求卓越的服務質量，堅守我們對客戶的承諾，對服務質量控制管理更細緻嚴謹。



小案例

「365招師傅」是合景悠活與旗下的寧駿物業為各地業主精心打造的全套房屋家電保養服務，每位「招師傅」都有嚴格的資歷要求，需具備各種相關上崗資格證，以及規定的服務、培訓經驗時長，配備全套專業服裝、工具，確保業主享受專業的服務。「招師傅」們個個身懷絕技而低調有禮，在無數個細微而重要的時刻發揮自己的專業技術，給業主送去舒心的生活，深受大家的喜愛。



重大議題分析與管理

1.1.2 社區環境管理

社區安全、衛生是對業主生活質量影響最大的一環，合景悠活旗下的物業管理公司持有ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理體系認證以及服務認證，秉承著「用心•管家」的服務理念和「以客戶服務為中心」的出發點，建造安全、舒適、溫馨的社區。

集團編製了《合景悠活集團住宅物業工程管理突發事件作業指導書》，要求電梯困人事故發生時，工作人員30分鐘內到場救援；停水停電意外發生時，工作人員15分鐘內到場處理；並要求團隊每月組織團隊培訓，每年組織與客戶的聯動演習。同時，我們對於綠化植物挑選及管理、擺放位置、病害蟲防治、日常清潔服務、景觀水池保清潔、垃圾收集處理等事項設定了高標準，員工必須實施既定的工作規程，以確保服務質量。

小案例

健康舒心的生活是每一位業主對社區的期盼，合景悠活想業主之所想，在炎熱的夏季為業主提供綠豆水、西瓜等消暑食物，為老人送去消暑藥品；在疫情嚴峻時期，為確診樓棟的業主提供生活物資、配送快遞；日常工作中，我們會定期修剪公共區域的綠植，採取做好防鼠滅蚊的措施。





1.1.3 寫字樓管理及運營

合景悠活在寫字樓管理及運營領域有著豐富的經驗和專業的知識，團隊專家深刻洞察企業的需求，發揮自身優秀的商務空間規劃能力和運營管理能力，為客戶提供高效優質的商務空間，打造了「IFP」、「IMP」、「ICP」等寫字樓品牌。

我們秉持「7x24小時綠色健康生活」理念，將寫字樓的管理生態化、智能化、個性化、多業態化，力求讓每一位租戶都能在辦公、商業、生活隨心切換，享受一站式愜意生活。經過逾15年的耕耘，我們打造了「YO LIVING」悠樂寫字樓品質服務標準體系；建立了客戶數據庫，精準滿足客戶需求；提供了一對一管家服務，高效解決問題。

<p>享智慧</p>		<p>數字化升級</p> <ul style="list-style-type: none"> 樓宇管理 安防管理 辦公管理 門戶管理 	
------------	---	---	--

重大議題分析與管理

<p>樂生態</p>		<p>小時衣食住行商</p> <ul style="list-style-type: none"> • 優質品牌入駐 • 綠色生活理念 • 覆蓋全時生活 • 引領潮流 	
<p>添溫度</p>		<p>+1服務理念</p> <ul style="list-style-type: none"> • 多想一步 • 首問責任 • 多做一步 • 工匠精神 	 

同時，我們通過整合商業資源，幫助客戶進行商業推廣及資源共享，舉行多項精彩商業活動，包括沙龍、講座、展覽、聯誼活動等，促進商業交流及合作機會。

作為寫字樓運營專家，合景悠活憑藉成熟領先的服務贏得市場的認可，是眾多世界500強企業長期的合作伙伴。

新的一年裡，我們將持續創新開啟CBD的商業場景進化新體驗，提升商業服務力。



小案例

上海環球都會廣場地處上海世博後灘核心位置，一線臨江270度江景，坐擁前灘及世博兩大商務片區，鄰接地鐵七號線後灘站，舉步後灘濕地公園、世博文化公園。項目佔地面積2.6萬平方米，總建築面積約14.9萬平方米，涵蓋兩棟5A甲級地標寫字樓、3萬多方高端精品主題商業，B2-3F地下車庫；大尺度層高，戶型組合多變；將精緻餐飲、輕奢時尚、娛樂休閒等多重體驗相結合，滿足業戶優質的商務體驗。



項目綠化面積達3,359平方米，同時在室外種植了樹、銀杏、桂花等樹木共242棵，在室內放置了盆栽、插畫、花箱等共225盆。除此之外，項目還重視廢棄物的處理，配備了餐飲商舖二次隔油設備8套，並號召商戶、租戶進行生活垃圾分類。

重大議題分析與管理

1.1.4 購物中心管理及運營

合景悠活一直以客戶需求為引導，結合專業的商業設計、定位和業態組合，打造滿足不同城市區域人口的消費喜好與習慣的商業品牌。購物中心方面，合景悠活已成功建立了主要為中產家庭提供購物及休閒場所的「悠方」、為年青一代提供時尚購物體驗的「摩方」和為消費者提供全新的多維立體化遊逛消費體驗的「悠方天地」三個自有品牌，以及「彩立方」這一輕資產品牌，旨在讓客戶擁有個性化的消費娛樂體驗。

除了消費體驗，合景悠活還注重客戶的視覺享受。我們與國外一流藝術家合作，在購物中心內可以看到人文氣息豐富的現場互動藝術裝置，加強與客戶及消費者之間的互動。戶外場所設計方面，我們注重功能與場景的融合，滿足人群多方面需求。

小案例



合景·摩方(成都)(「摩方」)位於世界級商圈、成都第二個城市主中心——城南高新區交子公園商圈金融城版塊核心區域，根據區位特點，摩方以「敢時尚·愛自己」的森系時髦腔調街區，以「時髦+新銳」為調性定位，通過時尚買手店、黑珍珠／必吃榜餐廳、高品質生活美學業態組合，68%+的首店佔比，塑構「悅己型」時髦消費新場域，是中國西部時尚精緻的非標準化特色商業(森系腔調街區)。

在設計上，摩方打造了360°沉浸式花園空間和縱跨4層的室內水景瀑布，並與悠方在負一樓相連，顧客可通過地下連廊自由穿梭于各商場之間，提高了購物、娛樂的舒適度及便利度。此外，摩方精心設計室外燈光，成為交子大道上一顆亮眼的明星。





未來幾年裡，我們進行商業運營及服務的購物中心新項目將在全國範圍內陸續亮相。這將逐步向全國鋪開版圖，與中國城市的發展進程交疊，將持續為城市新興區域填補商業配套。我們的購物中心在給當地居民帶來生活品質及便利度提升的同時，也將持續拉動本地消費及就業，提升本地藝術氛圍及生活品味，並成為城市新區商業躍遷升級的重要推手。隨著產品力不斷提升，我們的購物中心也將努力承載社交、文化、藝術、公共服務等城市功能，以個性化圈層活動連接城市居民，與社區共同實現正向協同與長遠發展。

1.1.5 公建項目管理及運營

合景悠活為事業單位、學校、醫院、機場、體育場館、廣場公園等多種城市功能體提供「四保一服」（即保安、保潔、保綠、保修及客服）管理及運營服務。服務內容主要包含：為文化藝術展館提供人文體驗服務、文化資源管理等；為工業園區提供智慧園區打造、運營管理服務等；為黨政機關提供專業化、規範化的各類政務會議服務、商務接待服務等；為醫療機構提供衛生保潔、疫情防控、後勤管理服務等。

集團旗下公建物業已獲得ISO 9001：2015質量管理體系、ISO 14001：2015環境管理體系、ISO 45001：2018職業健康安全管理体系、「國家物業服務企業一級資質」等多項認證，以及「中國物業服務百強企業」、「中國特色物業服務領先企業」、「中國物業管理協會理事單位」等多項榮譽稱號。集團不斷完善各業態服務標準，更好滿足客戶的差異化服務需求，以「精細、極致、專業」的綠葉工匠精神，切實提升集團在公建服務場景的綜合服務能力，為城市精細化治理貢獻我們的力量。

重大議題分析與管理

小案例

「讓每一種生活，都有合景悠活」是我們前行的目標。合景悠活的物業服務不侷限於住宅當中，我們還走向了學校、醫院和其他公共場所。

孩子是祖國的未來，他們來到學校接受知識的滋養，而合景悠活的校園物業服務保障孩子和老師們的安全與健康。我們組織的演練活動掌握消防、防暴、防炸等相關知識訓練，保護孩子和老師是我們的責任與榮耀。

醫院為人們健康生活保駕護航的重要場所，尤其是疫情時代，科學快速地為患者提供就醫服務顯得尤為重要。針對醫院物業服務，合景悠活以「管理規範化，服務優質化，護理專業化」為原則，通過組織服務人員開展風險意識培訓，尤其針對疫情、用電、醫療電梯使用保障等全面提升服務品質。我們又為有需要的患者提供生活助理或生活陪護服務，陪伴病患度過艱難的治療期。

2023年，我們跨進後疫情時代，合景悠活也將根據時代提出的新的需求，改進自己的服務，精準細緻高質量地滿足客戶的需求。





1.1.6 客戶健康與安全

除了努力提升客戶生活的舒適度、便利度以外，我們更是把安全擺在首要位置。我們制定並落實了多項安全相關的操作流程及應急方案，定期舉行安全培訓、安全檢查及實地演練，讓員工有足夠的知識及技能面對各種突發事件或異常情況，保障客戶的人身及財產安全。

集團將突發事件分成不同級別及類別，針對不同等級的事件建立相應對策，完善應急實踐處理流程，並定期訓練及不定時抽查以確保員工熟悉操作流程。我們對安全管理方面所進行的工作包含且不限於：

<p>1 門崗管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> 對人員及車輛進出提供指引、登記、核實及說明，防止無正當理由的人員進入社區 設置電子監察鏡頭和駿天眼系統，實時監察住宅附近範圍，並會利用無人機進行巡邏 智能化門禁系統則通過人臉識別、手機二維碼等非接觸方式運作，提升安全性
<p>2 圍牆管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> 通過安裝防止爬倒刺、電子圍欄、紅外線報警系統等方式阻止外來入侵 紅外線系統及報警設備及24小時在線監控
<p>3 安全檢查</p>		<ul style="list-style-type: none"> 各項目定期展開安全檢查，檢查範疇涵蓋用電、用水、燃氣及家居安全等各場景，確保硬件設施維護得當及運作正常
<p>4 巡邏管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> 對社區關鍵區域進行24小時巡邏 運用智能監控及行動歸集管理及實時抓拍，出現異常情況實時報警
<p>5 消防管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> 確保消防責任到人、消防設備維護得當、運轉正常 項目員工與客戶一同參與消防基礎知識培訓、火場逃生及疏散演練等，令每個持份者都清楚明白消防風險及逃生路線

重大議題分析與管理

小案例

「安全第一」是合景悠活服務的基準。集團旗下的所有物業均定期組織進行消防演習、防汛演習、防暴演習、電梯困人演習，盡全力降低意外發生時可能帶來的傷害。工程部還會組織人員入戶進行用電、用氣的安全檢查，從根源防止意外的發生。



1.1.7 客戶溝通

合景悠活重視與客戶的溝通和客戶意見的反饋。我們通過客戶滿意度調查、社區文化活動等方式直接了解客戶需求並解決他們提出的問題。同時，我們利用大數據技術，收集客戶對集團各項服務的反饋，建立完備的用戶數據庫，及時回應和滿足客戶需求並根據客戶的反饋不斷完善和調整管理及服務方式。

此外，集團制定了嚴格的投訴處理標準，住宅物業板塊投訴按照《合景悠活集團住宅物業客戶報事管理制度》標準處理，要求15分鐘內對客戶投訴作出響應，並持續跟進、適時回訪，以便儘早回應客戶訴求、排查項目質量風險並及時做出相應整改。商業物業板塊針對關於產品和服務的投訴，我們會對其進行3個嚴重等級的劃分，並根據等級的不同，在一週、10個工作日內和20個工作日內處理完畢。

2022年，集團共收到投訴報事合計919單，其中：地產類609單，物業類168單，其他類142單，而我們對投訴的及時響應率達成97%，完成率達成99%。由於集團的業務不涉及產品製造或出售，故沒有回收產品數字。

重大議題分析與管理

<p>合景悠活 物業企業資源計 劃(ERP)系統</p>		<ul style="list-style-type: none"> 集合物業六大業務的綜合管理系統，包含資源管理、收費管理、客服工單處理、物資管理、質量巡查管理、設備管理、移動APP等，實現對社區人員、房屋商舖、車位資源、物業服務的數字化管理
<p>企業微信</p>		<ul style="list-style-type: none"> 合景悠活已通過企業微信鏈接了超過15萬位業主，實現與客戶線上身份的鏈接 通過企業微信整合ERP、商城、營銷等數字化系統，記錄服務溝通記錄、客戶畫像等數據，結合數據分析，為客戶運營、營銷轉化，服務質量監督、服務效率提升提供數據支撐
<p>基礎信息 支撐系統</p>		<ul style="list-style-type: none"> OA門戶平台 SAP財務系統 以SAP HCM為基礎的人力資源數字化平台 採購系統等
<p>項目管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> 智能門禁 EBA平台 駿天眼監控系統 智能停車平台 — 「駿」泊車系統等 智能消防系統等
<p>「一合」系統</p>		<ul style="list-style-type: none"> 合景悠活集團打造的一站式會員體系與積分通積通兌體系，將各業態的服務與權益緊密結合起來，讓業主以看的見的方式感知到一賬通行合景生態，重新定義業主在合景經濟體內無縫、便捷的全新生活方式
<p>「一合」APP</p>		<ul style="list-style-type: none"> 「一合」APP的2.0版本整合了多個業態在線服務，並持續推進融合進程，讓會員經一個APP即可享用合景業態在線應用，讓會員得到簡潔又全面的信息體驗；通過合景自研的界面，讓各業態能擁有獨立的APP版面，為會員用戶提供更加專屬、定製的服務，加強會員與業態信息的連接，帶來更加高效的服務體驗



數據化賦能物業 多種經營



- 集多方優勢打造的「一合供應鏈數字化管理平台」包含採購平台、第三方物流協同、財務線上化三項功能等板塊，將採購、物流與財務從線下集中到線上平台，提供供應鏈集成的一體化數字解決方案
- 數據及業態各方可以在平台上輕鬆交接，平台在賦能物業實現發貨訂單量提升、貨品破損率降低、訂單處理效率提升等多項優勢，未來我們將持續提升平台功能，支持更多業態項目進行數字化轉型

合景悠活數字化發展中長期目標與規劃

隨著時代的變化，人們對智能設備的依賴程度越來越高。尤其疫情以來，足不出戶的辦事方式給人們帶來了更多安全感，物業服務亦發生變革。除原有「樓宇智能監控系統」、「松雲客戶管理系統」、「智能停車管理系統」等作品外，2022年度，集團新增了以下數字化作品：

序號	作品名稱	著作權人	登記號	登記時間
1	慶德應急受理系統	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SR0965172	2022-07-25
2	慶德投訴處理系統	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SR0965100	2022-07-25
3	慶德報修系統	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SR0965255	2022-07-25
4	智慧訪客管理軟件	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SRE018810	2022-05-30
5	慶德安保巡查管理軟件	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SRE017093	2022-05-19
6	慶德機械化保潔管理軟件	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SRE017072	2022-05-19

重大議題分析與管理

序號	作品名稱	著作權人	登記號	登記時間
7	慶德綠化養護系統	廣州市慶德物業管理有限公司	2022SRE016950	2022-05-19
8	松雲業主貝貝APP	廣州松雲智慧城市科技有限公司	2022SR1423563	2022-10-07
9	松雲智聯家園APP	廣州松雲智慧城市科技有限公司	2022SR1535826	2022-08-01
10	松雲物業貝貝APP	廣州松雲智慧城市科技有限公司	2022SR458444	2022-05-25
11	松雲智聯家園企業版APP	廣州松雲智慧城市科技有限公司	2022SR423545	2022-08-04

我們將持續利用數字化科技賦能，將業務做精做專，不斷優化管理效能，提升工作效率，並為客戶帶來更加優質便捷的生活體驗，營造更安全舒適的社區氛圍，打造更優質、便捷、綠色和智慧的城市生活新體驗。

1.2.2 知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國民法典》等法律法規要求，採取法律手段管理與保護自身知識產權和尊重合作方的知識產權。我們高度重視知識產權保護，將知識著作產權保護的相關工作流程化與常態化，對外通過合同條款約束，對內通過流程管理，並積極註冊知識產權等方式，實現對知識產權的有效保護並培養尊重知識產權的企業文化。

我們尊重合作方的知識產權，通過加強對外宣傳以及其他方面的知識產權管理，確保在授權範圍內使用合作方知識產權，並明確禁止對合作方知識產權的侵犯行為。例如，為了確保合規的營銷活動及計劃，我們小心處理有關於廣告及知識產權的相關事宜，竭力維護本集團及合作伙伴的知識產權、合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。與此同時，在營銷過程中極力確保向社會大眾所傳遞信息的完整性及準確性，避免使用虛假及存有誤導性之商品說明。

未來，本集團將會繼續維護知識產權，特別在使用新技術或科技前進行著作權保護，對未涉及的技術領域進行提前專利佈局及導航。



1.2.3 客戶信息與隱私保護

合景悠活非常重視用戶的數據安全及隱私保護，我們通過自建的會員管理平台一合APP在日常業務中採集了客戶的數據，主要包括姓名、性別、證件號碼、聯繫電話等客戶基本資料。2022年9月14日，我們發佈《CoKWG一合用戶隱私政策》，在用戶使用線上服務前盡到告知義務。

在日常通過平台與客戶的服務交互過程中，一合APP也會收集到客戶與我們的各類交易數據及社會的相關屬性數據，以便更深入的瞭解和服務好我們的客戶。所有客戶的數據採集，都基於提前向客戶解析了相關條款跟條件且獲得客戶的事先同意前提下進行，我們將所有的客戶數據視為高度機密。我們的數據庫存在本地的IDC機房，通過內部授權機制及外部防火牆安全體系，建立了完善的數據保護體系，確保所有的客戶數據均在安全、保密的情況下存儲。同時，我們有義務和責任保護客戶數據隱私及安全，無論是內部的員工訪問數據權限管理還是對外的第三方披露，我們都嚴格遵守有關數據保護及隱私的法律法規。

此外，我們還通過定期的巡檢及房屋升級措施來確保客戶數據的安全。其中財務的方案及程序包括但不限於以下內容：定期系統檢查，病毒防護升級，密碼策略，訪問日誌監控、網絡身份認證、用戶訪問授權審批及系統自動備份恢復機制等。

集團僅在獲得客戶同意授權的前提下，才會收集針對我們為客戶提供服務所必須的相關客戶數據，我們對任何第三方獲得使用相關資料進行了嚴格的多層安全機制。任何部門、公司客戶均必須輸入各自的身份賬號及密碼才能進入數據系統，數據查看的範圍、分類管理及使用嚴格根據我們的數據安全政策進行。我們根據員工的職位、級別設置了嚴格的分類訪問用戶權限體系，確保了每位員工只能查閱到他自己授權範圍內的數據。我們會定期檢查系統日誌，監控所有登入登出系統用戶的所有行為並記錄日誌，機房及電子設備也均通過門禁及控制系統管理，未經授權不得入內。同時，我們注重所有內部員工的培訓，確保所有員工清楚瞭解我們內部的客戶數據保護政策。

重大議題分析與管理

第二章：綠色生態的維護者

2.1 城市綠洲，綠色悠活

2.1.1 環境保護

可持續的發展離不開對環境的保護，合景悠活作為全業態智慧服務運營商，深知肩負的責任和使命。我們時刻監測噪音、揚塵情況，適時採取防護措施；在項目運營時，我們積極響應政府政策，保護當地物種、樹木、水資源等。同時，我們舉辦多種形式的綠色公益活動，用自己的實際行動帶動更多人參與到環境保護中來。目前，集團正研究氣候變化可能為集團業務帶來的風險和機遇，並積極參與到防止氣候變化的行動中，致力將業務運營過程中給環境帶來的影響降至最低。

小案例

自2021年起，集團旗下大部分管理的區域均有苗圃基地，通過專業技術研究，項目最大化利用項目資源，將園區可「繁殖」類植物進行扦插育苗，自給自足實現控本。2022年通過擴大原有12個培育基地種植規模，較2021年在規模和產量上均有提升，產苗56萬株、苗圃面積4,163平方米、產值193萬。2023年，我們會結合項目分佈及需求，合理擴規模擴產，一個苗圃輻射供應多個項目，實現區域資源共享，產苗、產值、面積有望翻倍。





小案例

2022年的「世界地球日」活動於2022年4月22日(星期五)在合景國際金融廣場一樓大堂舉行。服務中心於活動前夕向各商戶及租戶進行活動通知宣傳，並鼓勵商戶及租戶積極參與。活動期間大廈各商戶及租戶通過參與捐贈舊衣物或憑乘坐公共交通的小票領取精美綠植，服務中心客服還邀請客戶於現場打卡拍照留念。各商戶及租戶對本次服務中心舉辦的世界地球日活動均反饋滿意。表示本次活動的內容體現了提倡低碳出行的宗旨，倡導了綠色辦公理念。



2.1.2 綠色管理體系

我們集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，在集團內部完善以及落實《綠色管理體系》，對溫室氣體排放、能源管理、廢物管理以及生物多樣性等環保議題均作出指引。

碳排放與空氣污染物

集團積極降低溫室氣體排放強度、努力實現目標，並在營運過程中不斷予以評估。

重大議題分析與管理

目標	分類	措施
<p>減少溫室氣體排放以及污染物</p>	 <p>減少範圍1、2、3的溫室氣體排放</p> <p>減少空氣污染排放物</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在部分項目試行光伏發電 • 落實集團綠色管理體系，減少用電，減少範圍2的碳排放 • 增加運用線上工作平台，減少商務出行運輸產生的溫室氣體排放，減少範圍2的碳排放 • 要求員工出差時優先使用公共交通工具，減少範圍3的碳排放 • 制訂排油煙設備的開關時間，排油煙開啟數量，在非就餐時段關閉或減少排油煙風機的投入 • 採用油煙淨化器淨化油污後再排入大氣，定期對油煙淨化器及油煙管道進行清洗保養，確保油煙排放符合當地環保要求 • 緊貼國家及國際最新建議，適時更新提高標準



能源使用及用水效益

根據集團業務特徵，我們消耗最多的能源資源是電力和水，我們也針對水電的使用制定了《水電能耗管理制度》，並在2022年12月修改發佈了《水電能耗管理操作指引》2.0版。我們要求員工嚴格遵守能源資源節約政策，並鼓勵各位業主、商戶、供應商與我們一起行動，珍惜每一度電、每一滴水、每一張紙，每一種資源。我們致力在營運中加強水資源管理、減少浪費和提高節水意識。本集團的用水主要來自市政管道，並沒有取水的困難。有關集團2022年度能源、資源消耗的數據請參閱「重要環境指標」。

目標	分類	措施
提升能源效益		照明系統管理 <ul style="list-style-type: none"> • 「人走燈滅」：辦公區域、走廊照明於辦公時間以外只開啟應急和監控用照明；會議室、洽談室無人使用時也要關燈 • 照明燈具採用LED節能燈具或改造為LED節能燈具 • 根據運營制定開關時間，且會根據不同季節及時調整開關時間，並嚴格執行 • 在午休和非辦公時間關閉照明系統，以節省能源消耗 • 停車場照明採用LED節能燈具或改造為LED雷達感應式，降低燈光安裝高度；高峰期出行要亮回路，加裝時控開關；無車輛進出時段保持最低照度；夜間只留最低照明，其餘光源關閉，避免耗費能源 • 除了燈光照明外，在不使用時，也要關閉飲水機和計算機電源

重大議題分析與管理

目標	分類	措施
	空調系統管理	<ul style="list-style-type: none"> • 「人離空調關」: 制定製冷機組的開關時間，且鼓勵在下班前20分鐘關閉空調，餘冷可保障不影響工作 • 空調製冷室內溫度控制在國家提倡的26 ± 1度，供暖溫度控制在18 ± 1度 • 根據末端負載情況、室外溫度、室內溫度綜合情況，通過自控制設備及調整機組、循環水泵等投入數量，優化運行模式 • 適當增加新風供應，減少機組運行負荷
	電梯系統管理	<ul style="list-style-type: none"> • 根據運營需求制訂電梯設備的開關時間，在非運營時間保持最低電梯開啟數量，並將電梯調整為自動節能模式，無人使用階段為待機模式
	光伏發電系統管理	<ul style="list-style-type: none"> • 在部分項目試行光伏發電。現時該技術仍受到天氣情況、雲層厚度等實際應用局限。我們在地項目試行累計經驗，以求未來更好的與相關技術、廠商、和國家政策融合



目標		分類	措施
提升水資源 效用		節約用水	<ul style="list-style-type: none"> 在公共區域張貼節水標誌、海報以宣傳節水理念 採用節水水龍頭，尿斗採用感應式充水 坐便器採用雙按鍵節能水箱，根據情況選擇用水量 部分項目採用雨水回收、海綿城市設計、循環用水等方式提升用水效率 及時修復跑冒滴漏，檢修老化管線
		廚房廢水排放	<ul style="list-style-type: none"> 採用隔油池設備處理油污 定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理 定期對隔油池設備進行保養，確保廚房廢水排放符合當地環保要求
		衛生間污水排放	<ul style="list-style-type: none"> 採用化糞池或直排接入市政專用污水管道，確保污水排放符合當地環保要求 化糞池定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理

建築物機電和給排水設備方面，我們會持續與相關學術界及工程界專門人員保持溝通，讓我們能夠對業主在從分技術和效益等方面隨時提供意見，確保日後設備更新時可以採用最優化的設計。

廢棄物管理

我們在管理的物業和辦公室執行各種不同的計劃，鼓勵客戶和租戶減少、重複使用和回收廢棄物。因為業務性質，集團運營過程中會產生一定種類和數量的危險廢物。危險廢物主要指在物業管理服務中使用、產生和涉及到的危險廢物(包括但不限於)：打印機廢鼓硒、碳粉、墨盒、色帶及廢油漆、廢油漆承載物、廢油、廢抹布、廢電池等。

重大議題分析與管理

目標		分類	措施
減少有害及無害廢棄物		紙張使用	<ul style="list-style-type: none"> 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，倡導無紙化辦公策略 非必要不打印，降低A4紙領取量 打印紙儘量重複利用，選擇雙面打印 對內文件如無特殊原因，一概使用黑白打印 在打印機上張貼告示，提醒員工節約用紙 設置紙張回收處，鼓勵紙張回收再利用
		垃圾分類行動	<ul style="list-style-type: none"> 開展垃圾分類工作，要求商戶對四類垃圾進行分類 針對生活垃圾、廚餘垃圾、有毒有害、再生資源安排專人進行二次分揀工作 園區放置廢物回收垃圾桶、放置舊衣物回收站，將不要的物資進行回收處理
		綠化廢物處理	<ul style="list-style-type: none"> 運用綠化粉碎機，將樹葉、小樹枝粉碎後，發酵製作有機肥



目標	分類	措施
	建築廢料處理	<ul style="list-style-type: none"> 對於客戶整修所產生的建築廢料，集團提供專門存放地點，要求所有建築廢料裝袋存放，並安排有資質的清運公司進行清運
	危險廢物管理	<ul style="list-style-type: none"> 由專人管理危廢倉庫，項目服務中心定期巡查危險廢物倉庫 建立危險廢物台賬，如實記載產生危險廢物的種類、數量、利用、貯存、處置、流向等信息，跟蹤記錄危險廢物在內部運轉的全流程 危廢倉庫採取符合國家標準的防護措施，設置防揚散、防流失、防滲漏或者其他防止污染環境的措施 貯存、轉移危險廢物時，嚴格按照危險廢物特性分類進行 危廢倉庫內的危險廢物貯存時限一般不得超過一年，而倉庫內的廢物會載於集團記錄中，時刻掌握貯存物的種類和數量

重大議題分析與管理

目標	分類	措施
	危險廢棄物處理流程	<ul style="list-style-type: none"> 危險廢物在交給符合資質供應商進行回收處理前，進行適當包裝後暫存在危廢倉庫中 在危險廢物的收集和轉運過程中，採取相應的安全防護和污染防治措施 收集和轉運人員應根據工作需要配備必要的個人防護裝備，如手套、防護鏡、防護服、防毒面具或口罩等

小案例



成都悠方項目在運營過程中充分利用智能技術，以達到節能目的：

1. 採用樓宇自控系統對建築設備設施進行集中控制，使設備設施高效經濟運行；
2. 對中央空調系統控制進行了專業的水流量、監測控制算法升級，更科學地利用好水、電；
3. 對停車場照明進行了節能改造，更換了可調節感應燈具及管理系統，減少不必要的照明。





小案例

1. 上海環球都會廣場項目在設計建造之初，即已考慮到水資源回收利用，在建造時使用了空調冷凝水回收系統，即對每年夏季空調製冷時所產生的冷凝水進行回收再利用，進而減少水資源的使用。
2. 今年下半年在上海環球都會廣場項目車庫進行了照明系統節能改造試點工作。共更換節能感應燈管10根，並進行為期15天的能耗跟蹤統計，經統計發現節能幅度達70%以上。計劃在2023年對地下車庫全部照明設備進行改造。
3. 樓層茶水間時控及自動化控制系統提升：上海環球都會廣場建設之初，樓層的開水爐設計為24小時恆溫設置，該設備根據辦公樓的營運時間段9:00-18:00期間運營就可滿足辦公樓的營運需求，毋需24小時常開。為此上海環球都會廣場對該設備增加了時控及自動化控制系統。按照每台開水爐3千瓦的功率負荷計算，2號樓、3號樓合計為34個，每天可以節約15個小時的開啟時間，合計節約能耗為：3千瓦×34台×15小時=1,530千瓦時的能耗。

租戶環保運營管理

我們也將節能環保理念推行至商業及公建物業的租戶運營層面：

1. 工程部從租賃條件談判、裝修圖紙審核及後期運營均要求租戶遵照國家節能相關的規範；
2. 租賃條件談判期間，限制租戶無依據的相關用電、空調冷熱量需求；
3. 裝修審圖階段，嚴格按照國家環保、節能相關要求審核租戶裝修圖紙；
4. 店鋪經營期，按照政府相關文件要求租戶控制室內空調溫度；
5. 鼓勵商鋪裝修期間選用節能型電器(如LED節能照明器具)，以達到節能目的；
6. 鼓勵商鋪夜間關閉店內照明、店招照明，以達到節能目的；
7. 鼓勵商鋪營業期間分時段供暖／供冷，以達到節能目的。

重大議題分析與管理

2.1.3 環境及天然資源

集團持續關注自身行動給環境及天然資源帶來的影響，嚴格執行節能減排的措施。除此之外，我們還會通過其他技術，加強對天然資源的利用。

政策	例子與項目	
用水		<ul style="list-style-type: none"> 上海環球都會廣場項目在設計建造之初，即已考慮到水資源回收利用，在建造時使用了空調冷凝水回收系統，即對每年夏季空調製冷時所產生的冷凝水進行回收再利用，進而減少水資源的使用 成都雲上將綠化、清潔用水從使用自來水改為天然河流供水 廣州知識城悠方配置了雨水回收系統儲存雨水進行綠植澆灌
綠化		<ul style="list-style-type: none"> 各項目均有作綠化工程，按不同項目需求，綠化率由10%至40%不等 成都雲上每年開展兩次綠化補栽補種，每次栽種面積為400平方米 譽山國際北苑室外停車場增加泥土覆蓋，使草坪長勢更好，增加園區綠地面積5,500平方米；譽山國際一二區、三區、五區園區內部興建苗圃基地，收集落葉發酵製作有機肥，通過播種、扦插方式生產時花2萬株，綠籬苗1萬株，減少了生產流通和能源消耗
維護當地生態系統		<ul style="list-style-type: none"> 成都雲上項目響應政府政策，園區河流和人工湖每年3-6月設置禁漁期；對園區內原有山林，目前禁止伐木和捕獵 譽山國際項目在園區搭建人工鳥窩，保護鳥類棲息環境 佛山瀧景項目積極配合街道社區發佈的關於當地水資源、土壤治理保護的相關通知，在業主群進行反饋，打印相關海報通知張貼園區、公告欄，讓更多業主能更關注水資源、土壤治理保護



2.1.4 應對氣候變化

合景悠活緊隨國際趨勢和國家零碳發展方向，將可持續發展理念貫徹業務全鏈條，一直在與自然共生的道路上探索和努力。我們努力貫徹綠色經營理念，勇擔社會責任，對環保和可持續發展身體力行，用專業高效的服務，助力實現資源集約、優化，助力節能減排。未來，我們更將以專業化、標準化立身，為中國零碳事業賦能，為地球可持續發展的梦想而努力。

集團將與氣候變化風險相關的實體風險和轉型風險，納入我們的風險評估系統。我們在管理氣候相關風險和機遇時，參考了金融穩定委員會的氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架，並識別出與集團相關的以下議題及應對措施：

		議題	風險	我們的措施
氣候變化的抵禦和適應		實體風險	水災	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格履行集團安全管理及應急辦法，在洪水和颱風預警時按照規定做好防滂等工作
			颱風	<ul style="list-style-type: none"> 增加應對強降雨和颱風的樓宇設計和設備 定時檢討「四保一服」(即保安、保潔、保綠、保修及客服)管理及運營服務
		轉型風險	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> 密切留意氣候相關的政策和措施頒佈
			市場	<ul style="list-style-type: none"> 密切留意資本市場的可持續發展評級相關新聞和規定 積極與持份者溝通，了解需求

重大議題分析與管理

小案例：

活動		描述
地球一小時		 <p>2022年3月26日，秉承綠色發展理念，合景悠活集團管理服務的廣州合景國際金融廣場、廣西合景國際金融廣場、上海環球都會廣場、廣州環球都會廣場、廣州環匯商業廣場(北塔)、廣州合景科盛廣場、廣州南沙彩匯中心、廣州合景生命科谷共8個項目於晚上8:30至9:30期間熄燈一小時，守護綠色地球，共建美麗家園</p> 
書香換綠意，綠意伴環保		<p>通過呼籲物業服務全體人員及客戶捐贈閒置書籍，並在捐贈後現場領取綠植一株，來倡導大家一起做環保的行動派，共同營造綠色低碳生活新時尚</p> 
健康素食		 <p>為踐行低碳生活，推廣綠色、健康、可持續的生活方式，合景悠活集團聯合Green Monday綠客盟，共同發出「健康素食、共建綠色人居環境」的倡議，履行對社會和環境的責任，為地球的減碳行動增添一份力量</p>



活動		描述
<p>環保出行，樂在騎中</p>		<p>上海環球都會廣場作為低碳環保先行者，針對商務辦公人群舉辦主題為「環保出行，樂在騎中」的趣味騎行活動，與上海城市精英一起出發，喚醒積極向上的綠色活力</p> 
<p>520樂跑</p>		<p>合景悠活旗下寧駿物業樂•健康的社區生活文化，組織開展「520樂跑」社區運動節，帶領業主參與徒步、馬拉松、瑜伽、籃球賽等運動，展現朝氣蓬勃、積極向上的社區精神，以「打造健康社區，提高生活品質」的理念，喚醒社區活力</p> 
<p>植樹活動</p>		<p>當環境污染、全球變暖逐步威脅我們的生活時，植樹造林就是在播種希望。合景悠活集團倡導善待自然，身體力行，在植樹節期間，合景悠活集團多地主動發起植樹節活動，在美化及提升社區綠色環境的同時，激發人們愛林造林的熱情，積極傳播綠色環保、節能低碳的生活理念</p> 

重大議題分析與管理

第三章：社會責任的踐行者

3.1 對員工：以人為本，共同成長

3.1.1 僱傭及勞工準則

合景悠活一直秉持以人為本的管理理念，重視人才培養，關心員工福祉，以保持集團的優秀的競爭力，促進業務的可持續發展。在員工招聘及管理過程中，我們嚴格遵守《合景悠活集團招聘管理制度》。在集團處理人事調動方面，我們亦嚴格遵守《合景悠活集團員工入離職、轉正、異動管理辦法》及《合景悠活集團晉升管理辦法》等政策，彈性及公平處理一切情況。與此同時，《合景悠活集團員工手冊》中也涵蓋聘用制度、薪酬福利及績效考核方面相關規定供員工隨時參考，致力提升運作透明度及歸屬感。

集團嚴格遵守相關的法律法規，從源頭杜絕童工及強制勞工等行為的發生，嚴把用人關，按照《勞動法執行與監督控制程序》定期對集團及下屬公司的用工情形進行巡查。一旦發現因疏忽招用童工，公司會立即停止其工作，並護送到醫院進行體檢，保證其健康未受工作影響；在足額發放其所有薪資後，我們會派人護送其回家，移交至其監護人；同時嚴查誤用童工事件原因，並指定整改措施，並向勞動主管部門及有此要求的客戶通報發現童工的過程及補救措施。除嚴格要求自身外，我們也加強與供應商的溝通，觀察瞭解他們的用工情況，杜絕使用童工的情況出現。

我們理解和尊重不同文化，堅持平等僱傭、用人唯才的管理原則，對所有員工一視同仁，不以性別、籍貫、信仰、外貌等非工作因素對應聘者採取歧視或差別對待。在薪酬及福利方面，所有員工都會基於平等原則及績效考核結果獲得相應的待遇。

集團根據國家規例，為符合條件的員工提供社會保險、住房公積金及其他法定員工福利。除法定假日外，亦會向員工提供有薪病假、工傷假、事假、公假、婚假、喪假、產前假、產假等。



3.1.2 招聘與晉升

合景悠活集團貫徹公開招聘、公開選拔的招聘原則甄選人才。我們定期舉辦招聘會，包括「悠引力 — 實習生招聘計劃」、「悠等生1.0計劃 — 校園招聘」、專場招聘會等。我們通過線上招聘平台擴大招聘範圍，並鼓勵內部員工進行推薦。根據項目需求，我們還會不定時進行張貼街招，或在街道舉辦招聘會。同時，我們利用DHR系統以及北森招聘管理系統，有效、主動識別及防範僱傭童工、勞動合同到期未簽約等有關僱傭的合規風險。

為充分激活內部人才，提升管理梯隊力量，我們結合階段性崗位缺編需求及內部人才發展需要實行了「內部活水計劃」，組織開展內部競聘／晉升答辯，助力加強管理崗位儲備梯隊建設，逐步提升內部組織造血功能。同時，集團每年開展人才盤點、績效考核活動，有限選派內部人才參加各類培訓，也為公司內部人才提供項目輪崗機會，最終實現升職目標。員工可通過這些渠道瞭解集團多種職業發展路徑，並結合自身特質及喜好，規劃好自己的職業路徑。

3.1.3 健康與安全

合景悠活高度重視員工的職業安全及身體健康，嚴格遵循《中華人民共和國突發事件應對法》、《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，為員工提供良好的工作環境以預防或消除職業崗位的潛在風險。

我們制定了《質安管理辦法》等規章制度，並定期要求全國區域分公司質安負責人及所有員工參加培訓，提高安全意識和危機應對能力。集團亦會提供職業健康安全相關的工作設施設備，確保員工不會暴露在職業安全與健康風險之下。各項目部也結合自身工作內容特點，發佈《作業指導書》。

我們未來會在員工職業安全方面完善制度和措施，儘我們最大的努力減少因工傷亡的情況，同時加強意外發生之後的員工保障。2022年度，本集團因工亡故的人數為零（2020年：0人；2021：1人）。而因工傷損失工作日數是2,295日（2020年：330日；2021年：3,408日）。

重大議題分析與管理

小案例

疫情時期，集團辦公室和各項目部時刻關注員工健康，發佈加強員工防疫管控要求的操作指南，積極調配緊急防疫物資，安排辦公區域、宿舍、食堂等公共區域消毒、向項目提供防疫藥品等。同時組織體育活動，增強員工體質。

公共防疫及物資補給



辦公室防疫



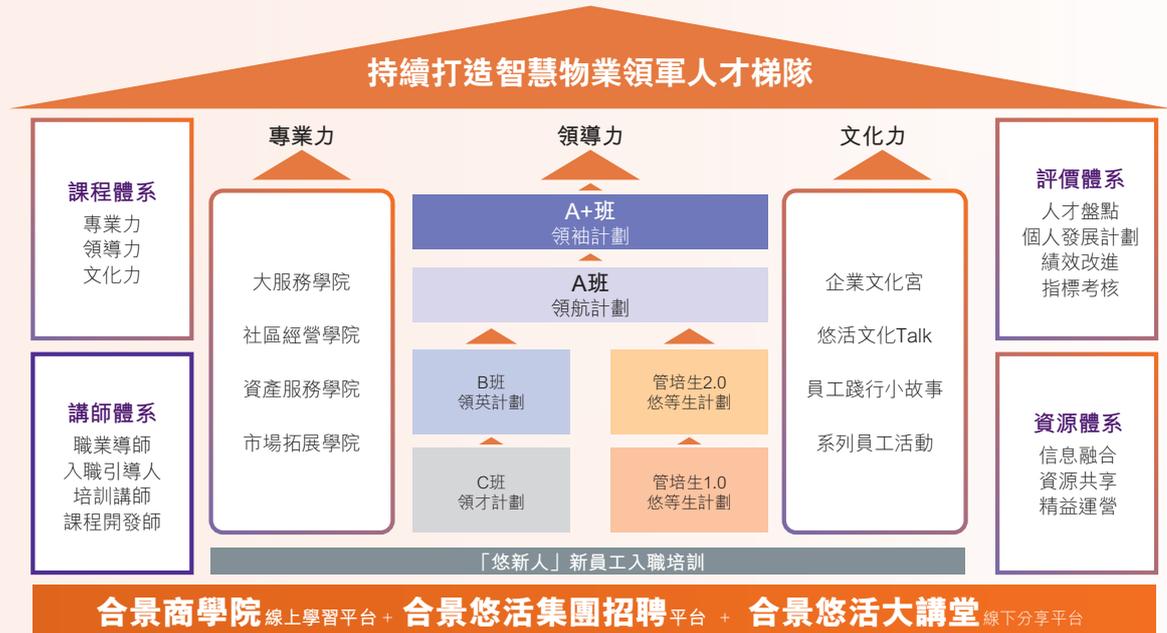
團建活動：





3.1.4 培訓與發展

員工是集團發展的源動力，我們為員工提供全面的培訓，讓他們遇見更好的自己，也借助更優秀的員工，邁上新的台階。合景悠活已建立完整的「1343人才發展體系」，「1343」代表「1個目標、3大能力、4大體系、3大平台」：



重大議題分析與管理

同時，我們針對不同員工，打造了一系列的培訓活動：

培訓名稱		培訓目的
「寧」知否		以案例形式進行碎片化知識點分享，提升專業技能
「寧」距離		以直播課形式，進行知識碎片賦能
資產服務磐石計劃訓練營第3期·華南站		2022年9月5-6日，為提升租售團隊專業力，應對疫情市場下行的挑戰，助力2022租售業績達成，開展2022資產服務磐石計劃訓練營第三期·華南站。本次訓練營以創新工作思路及提升市場競爭力為核心，從MOT打造助力佣金率提升、互聯網拓客營銷新形式等維度精準賦能，協力共助合景悠活資產服務煥新蓄力、再攀高峰。
管理提效 穩贏品質 2022年項目經理訓練營之環境管理專場·華南站		2022年8月25-27日，夯實環境管理基礎，探索降本提效新模式，助力品質管理全面提升，特開展項目經理訓練營之環境管理專場·華南站。本次特邀森沃斯金牌講師于耀老師，以環境品質管理提升為基礎，從環境管理基礎夯實、環境一體化作業、降本提效新模式、優質項目遊學交流等維度精準賦能，協力共助合景悠活品質管理再登新峰。



3.1.5 員工溝通

除了為員工的身體健康提供保障，我們還關注員工的心理情況。我們定期組織懇談會，真誠與員工溝通，傾聽員工心聲，為他們提供需要的幫助。同時，公司開設公共郵箱，搭建員工匿名發聲渠道，鼓勵員工真實發表自己的看法，在任何時候、任何地點提供具建設性的建議。

小案例

公司向員工頒發長期服務獎，並對優秀員工進行獎勵，感謝員工積極的奉獻和多年的付出；此外，人力資源部下沉到項目互動，與員工面對面溝通，瞭解員工內心想法，聽取他們對同事或領導的評價，如有問題，及時向相關部門或人員反饋並處理。



3.1.6 員工活動

每位員工不僅是工作夥伴，更是合景悠活大家庭的重要成員。我們關注員工的身心健康及歸屬感，通過生日會、運動會、觀影會、頒獎禮等一系列員工活動，感謝員工辛勤付出，讓員工們釋放工作壓力，充分感受到公司的關懷與溫暖。公司成立慈善基金會，幫助因患重病或意外災難等原因造成經濟特別困難的員工。

重大議題分析與管理

小案例

每年春節、端午節、中秋節等傳統節日，我們都會向員工派發福利物資，組織員工包糰子、製作香囊等：



在三八女神節，我們會給女員工獻花，組織調配香水等活動：

我們把每一位員工都當作家人，公司會按季度為員工舉辦生日會：





小案例

年中及年末員工關懷，建立能量加油站：



春節、五一勞動節、十一國慶節期間，公司集團及區域職能部門到項目對員工進行慰問：



重大議題分析與管理

3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧

合景悠活「以心運營，用心服務」，在為客戶打造美好生活體驗的同時，也真誠奉獻社會，打造和諧社區。我們開展了一系列社區工作及慈善活動，努力營造更具幸福感的社區。

3.2.1 抗疫逆行者，捍衛第一道防線

在防疫全面放開前，集團認真執行各項防疫措施，將核酸檢測、滅菌殺毒、物資分發納入到日常工作中，將員工、客戶、業主的健康擺在了第一位置。我們實施的防疫措施主要包括：

1. 大堂、電梯、前台、會議室等公共區域放置了口罩、消毒洗手液等物資，以備日常所需；
2. 定期在辦公區域及公共區域進行防疫消殺清潔；
3. 積極聯繫社區街道及當地醫療機構，為員工及業主安排核酸檢測服務。

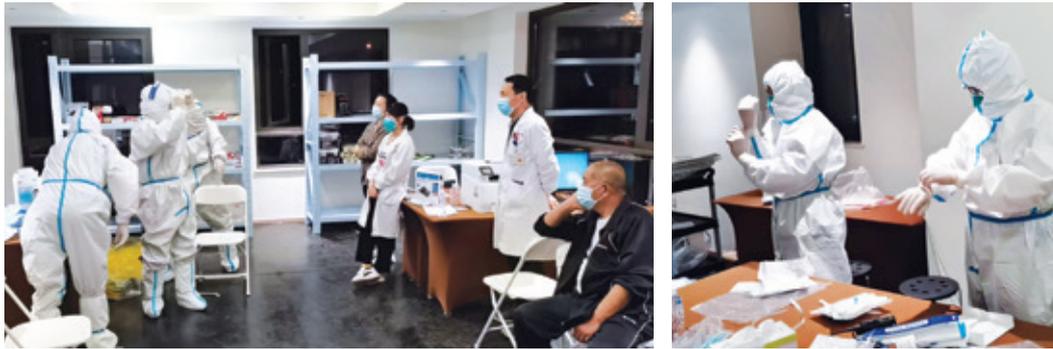
同時，我們組織員工進行每日健康打卡，在重大節假日要求強化防護措施，及時發現異常情況並迅速作出反應。



重大議題分析與管理

小案例

2022年3月至6月期間，上海疫情暴發，集團旗下成員企業「申勤物業」第一時間響應，派出員工奔赴並長期駐守方艙，協助維護及保證政府機構的正常運作；也在封控後期積極準備人力物力、協助企事業單位復工復產，歷時1,920小時守護家園，搬運抗疫物資數量20餘噸，服務年齡由一個月的嬰孩到93歲的老人。



3.2.2 住宅防疫政策

物業是聯繫業主與社區或政府的橋樑，努力築好這座橋，確保防疫政策的實施，確保業主生活的基本需要是我們的使命。合景悠活不負使命，真誠服務，收穫業主的認可。我們：

1. 動用多方資源確保居民生活物資供應穩定，並由專人配送；
2. 通過無人機園區巡邏、機器人送餐、人臉識別、手機開門等非接觸式方式降低病毒社區傳播風險；
3. 開設在線服務端口、加強居民心理輔導、實時共享抗疫信息降低居民恐慌情緒；
4. 定期開展疫情防控演練，切實提升疫情處置能力。



小案例：

項目	措施
疊溪花園	2022年11月18日-12月8日，臨時前置設崗21天，風雨守護882小時，圓滿完成任務
成都雲上	2022年疫情防控投入人力420工時，參與防疫嚴管嚴控4次，其中9月成都全城封控期間，為居家業主提供蔬菜包160份，配送快遞超600件
譽峰東區	11月小區因有確診病例被封控時，為確診病例所在樓棟住戶送生活物質上門，上門登記住戶信息，支援社區疫情防控及服務
譽山國際	主動加入核酸檢測分隊工作，早上8點到位，奮戰14小時至深夜，協助醫護人員對業主掃碼工作每天支援核酸檢測工作；帶醫生上門核酸檢測，運送生活物資給隔離戶
佛山瀧景	積極配合社區進行疫情防控、開展大規模核酸檢測，2022年2月、4月、6月、7月及時響應社區開展大型核酸檢測約15次，並對涉疫樓棟進行封控管理，實行「足不出戶、上門服務」封控措施及「足不出區、錯峰取物」管控措施。為做到防疫、保供兩不誤，在市、區、街道相關部門指揮部署下，靈活調度、協同服務，打通居民生活物資配送「最後一公里」，在築牢「防疫牆」的同時，全力保障民生所需

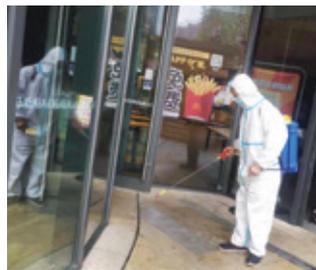
重大議題分析與管理

3.2.3 商業物業防疫政策

2022年，各地疫情頻發，合景悠活旗下地商業項目也受到或多或少的影響，但以保障客戶安全為己任，積極樂觀地應對疫情。並在不同時期，針對疫情和政策的變化，制定了不同的管理方案。

小案例

三年來，成都悠方項目科學應對疫情，總結了寶貴的防疫經驗，並從「營業前準備」、「營業中衛生管理」、「清潔與消毒」、「人員防護」、「疫情應對」五個方面對物業工作做出了詳細指引，既保障了員工與客戶的健康，也確保了購物中心的運營。



3.2.4 關心社會和社區

合景悠活在行業內首推「閱生活、樂健康、尚智慧」的藝術人文社區文化，開展了一系列社區文化活動，把傳統與現代文化融合，引領美好社區新生活。也通過這些活動加強與業主和客戶的聯繫和溝通，提高客戶滿意度，為更好地服務業主打牢基礎。



小案例

煥綵燈光節

作為綠色生態先行者，合景悠活將低碳、環保理念帶進社區，連續6年開展「煥綵燈光節」活動，2022年合景悠活以「守護地球•共聚美好」為題，從社區環境、變廢為寶、綠色健康、兒童成長等多方面出發，攜手大小業主踏上一場變廢為寶的燈光之旅，用畫筆增添色彩，用剪刀煥新造型。共同創造美好、舒適、安心、和睦的生活環境。活動開展至今累計124,500人積極參與，覆蓋85個小區，創造了超過200件燈光作品，而製作這些創意作品的材料，我們會進行回收，重複利用。



和睦文化節



「和睦文化節」為合景悠活旗下住宅物業特色社區文化活動，通過鄰里集市、藝術展覽、文藝晚會等形式，搭建起業主之間的溝通橋樑，讓志趣相投的業主匯聚在一起，共同發掘生活中的小驚喜。寧駿物業以匠心踐行建設美好和睦社區的初心使命，至今已連續九屆在全國服務小區組織「和睦文化節」活動，用心營造藝術、人文、智慧的社區生活環境，體現「閱生活」的品牌服務理念。



重大議題分析與管理

小案例

橙馬甲行動

為倡導共建文明社區，提升業主居住體驗，合景悠活發起由各項目經理帶隊、項目服務中心全員參與的「橙馬甲行動」。以打造優質社區環境為宗旨，在每週定期進行的不少於2小時的清潔行動中，對社區內公共設施和區域進行全面專項清潔。「橙馬甲行動」的持續有效開展，獲得社區業主的一致好評和讚譽。





項目活動



項目名稱	活動內容
上海環球	2022年3月4日，上海環球都會廣場B1舉行女性沙龍花藝活動。活動邀請國際認證的花藝師現場教學，吸引了30餘名租戶現場參與，伴隨著春意盎然的氛圍，為大樓增添了不少色彩
成都雲上	2022年11月舉辦雲上篝火晚會，參與人數400人；2022年10月舉辦濱湖燒烤節，參與人數200人次
佛山瀧景	同時為讓居住在此的住戶體驗更好的居家感受，在項目團隊帶領下不定期開展如便民清洗地墊、風扇、磨刀、感恩節、母親節、兒童節、燈光節、年貨節等等豐富多彩的社區活動，在活動開展過程中灌輸「鄰愛、互助、愛心」等理念，讓整個項目充滿和諧聲，為社會基層穩定出力

重大議題分析與管理

3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信

3.3.1 可持續供應鏈

優質可持續的供應鏈是合景悠活持續提供高品質服務的保障，我們多方面考慮，長遠部署，充分考慮各持份者關注的議題，平衡經濟增長與環境保護、社會影響的關係。我們將供應鏈管理納入風險評估範圍，提前對可能出現的問題做好應急預案，防止事故真實發生時措手不及。

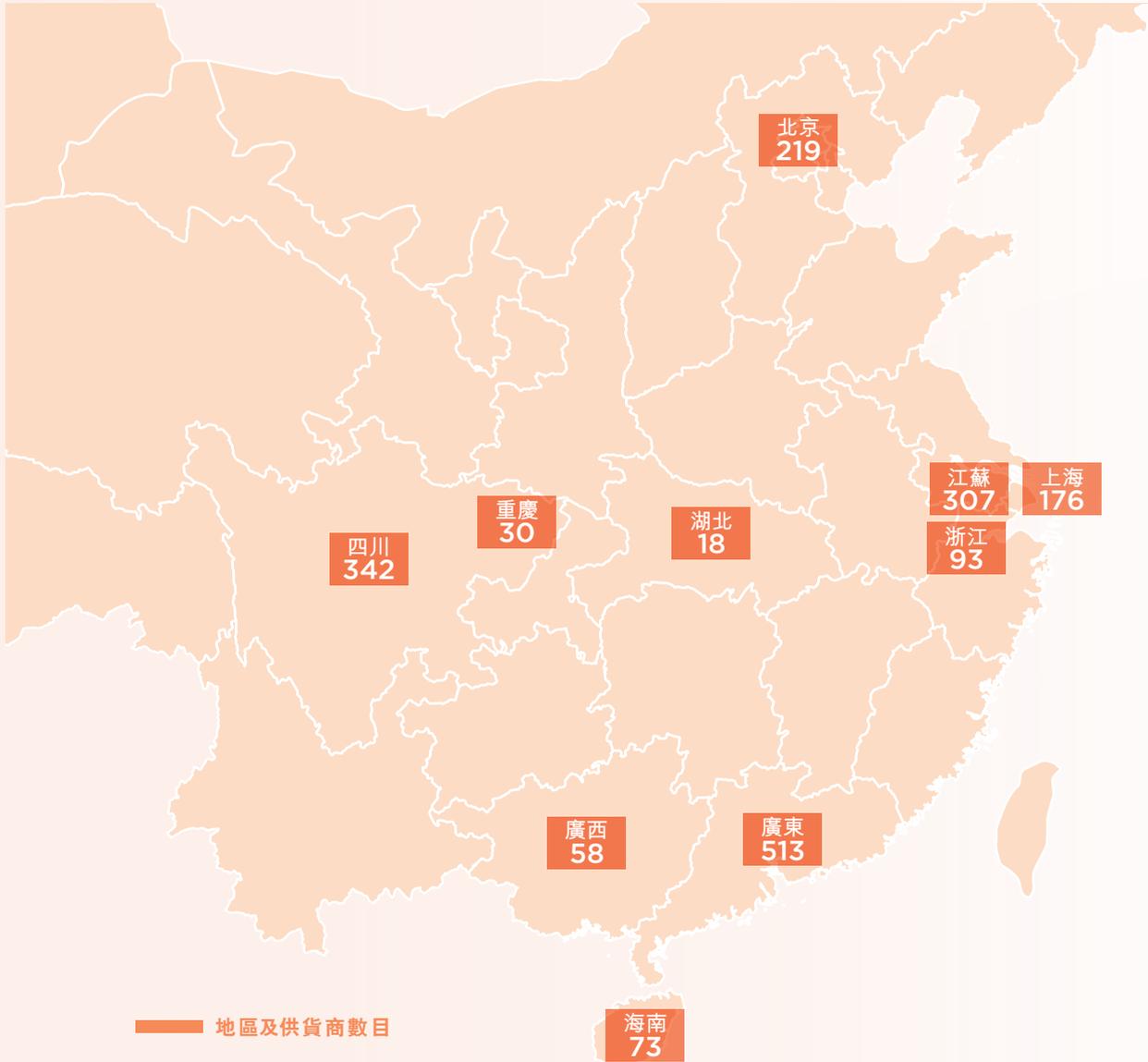
我們建立了供應商管理體系以及服務規範等內部規範文件，合作單位按照約定的條款要求，滿足供應服務質量，履行雙方權力義務等核心條款，另每家合作供方均需簽訂《廉潔合作協議》，堅守雙方合作的廉潔底線，明確雙方應遵守廉潔公平的各項責任要求以及中止合作的具體條文，設置監察廉潔舉報電話及郵箱。致力於陽光合作，切實履行社會責任。集團遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》、《物業管理條例》等法律法規，制定並實施了《材料公司供貨商管理制度》以保持供應鏈的穩定度。

集團供應商均通過科學的授權流程確定，並在進場前進行充分的背景調查，進場後，我們會定期溝通工作，以保證供應服務品質。同時，我們調動集團多個專業部門、監察部門或跨區域進行抽檢、飛行檢查，定期考核供應商的資質、資金情況，並進行評級，淘汰不達標單位以杜絕風險。

為讓供應商更加明白我公司使命、願景、規劃和具體管理措施及要求等，我們會定期在區域或集團舉辦供應商專業培訓、廉潔宣貫以及供應商合作大會，賦能集團業務發展，深化合作關係，攜手共同促進行業間的提升交流。

2022年度，集團未有發現任何供應鏈所涉及到的重大事件，現時集團共與1,829家供應商維持良好合作關係：

地區	總數
廣東省	513
上海市	176
江蘇省	307
湖北省	18
浙江省	93
北京市	219
四川省	342
重慶市	30
海南省	73
廣西省	58
總數	1,829



後疫情時代的供應鏈應變計劃

過去幾年，由於疫情的影響，供應鏈會不時出現中斷的情況，我們已通過增購營運所需物料等措施降低供應鏈中斷帶來的影響。目前，供應鏈的穩定性正在逐漸恢復，我們也將保留疫情時期養成的部分良好習慣，持續穩定地為客戶提供優質服務。

重大議題分析與管理

3.4 對社會：清正廉潔，共建共享

3.4.1 堅持廉潔建設

反貪污

為規範自身行為，及時發現並檢討問題，集團成立監察中心。監察中心自成立以來，堅持「預防為主、打擊為輔」的反舞弊工作理念，不斷創新工作方式方法，形成一套合景特色監察體系，包括預防工作的制度完善、宣傳貫徹、聯合監督，以及打擊工作的專項案件辦理、內往外聯動產生震懾效應等。監察體系主要包括：

1. 持續沿用並優化的反舞弊制度：投訴舉報相關制度及多方位全範圍舉報渠道、監察管理制度及相關細則、員工手冊、廉潔責任書、員工利益衝突管理規定、禮品禮金管理辦法、與供應商簽署廉潔協議等；
2. 持續開展範圍廣、專業度高的廉潔課程宣貫：製作線上、線下課程，針對管理層、員工、供應商等開展普訓教育；針對舞弊風險較高的招標採購、多種經營等部門開展深入巡迴宣講，製作案件警示片、廉正微電影，邀請公檢法機關外部講師進行授課，形成震懾效應；
3. 與重點部門工作聯動、信息互通：以查案促整改，以預防促規範，通過典型個案的查處，與各部門開展工作聯動、信息互通，並通過聯合監督模式，招標採購方面供應商梳理、多種經營計劃監督、業主服務監督，由點及面促進廉潔風險防範；



4. 分區域派駐便於深入業務、深入基層：分區域派駐人員，與管理層建立常規溝通機制，參與當地管理層會議，形成「常溝通、多參與」的模式，及時瞭解業務部門的最新政策、動向，識別可能面臨的新舞弊事件，及時採取預防措施，降低風險發生的可能性。對基層進行項目暗中走訪調研、拓展信息員，及時掌握可靠情報內容，及時扼殺舞弊苗頭，如遇案件及時進行追贓挽損，避免給公司造成更大的損失；
5. 組建房企聯盟，齊力反舞弊：組織並建立了大灣區企業監察聯盟，定期溝通交流，瞭解業內防範舞弊風險的先進經驗。形成黑名單制度，不誠信員工及不誠信供應商名單共享，避免此類人員及供應商入職或者合作從而對公司造成一定風險。

集團注重自查自糾能力，開通員工舉報通道。2022年度，集團共審結員工舞弊案件3起，其中2起案件作內部勸退處理，另寧駿廣州順德天鑾項目物業員工侵佔案已向順德公安機關報案，已立案。

廉潔教育

為杜絕貪污現象的發生，集團持續開展範圍廣、專業度高的廉潔課程宣貫：製作線上、線下課程，針對管理層、員工、供應商等開展普訓教育；針對舞弊風險較高的招標採購部門開展深入宣講，製作案件警示片、廉正微電影，邀請公檢法機關的外部講師進行授課，形成震懾效應。培訓後企業風氣趨向風清氣正，嚴明守正，並且提高了員工對於線索提供的積極性。本年度，集團共有4位董事、2,914位員工及25位業務夥伴共2,943人參與廉潔反貪污為主題的培訓活動，總時數達1,441小時，旨在教育員工廉潔的規範，以及培訓員工誠信從業、廉潔自律，營造公正辦公的氣氛。

重大議題分析與管理

3.4.2 關心老幼，投身慈善事業

我們的服務已深入社會的方方面面，從住宅到寫字樓，從購物中心到學校，從醫院到環衛保潔，合景悠活期望以自己的點滴行動溫暖社會；同時，我們把目光投向山區或救助機構，把我們的愛傳播到更廣袤的土地。

微心願活動

2022年，合景藝術館延續「關注兒童成長、藝術教育和心靈關愛」的使命，更深入了解困境兒童的內心所需，發動更廣泛的社會力量為他們實現微心願。集團聯合廣州市慈善會在收集困境兒童的微心願後，邀請藝術家等社會各界創意力量，圍繞孩子們的微心願在T-shirt上進行藝術創作。通過T-shirt藝術共創、展覽、義賣等獲得更多的社會關注，籌得善款將資助困境兒童和重症兒童實現微心願，為他們創造更多充滿愛心的空間。





老年大學

位於海南文昌的月亮灣旅遊度假項目，天然的生態環境吸引許多養老業主。合景悠活旗下寧駿物業本著以人為本的初心，注重老年住戶的心靈訴求，提供集「康養、藝術、分享、自然」於一體的老年大學服務。學校成為廣大老年住戶求知學習的課堂、文化娛樂的天地、休閒交友的精神樂園。



法律與法規

ESG範疇	已遵守的法律法規／政策
環境	<p>《國家危險廢物名錄》</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</p> <p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國環境影響評價法》</p> <p>《中華人民共和國節約能源法》</p>
僱傭	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《中華人民共和國就業促進法》</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》</p> <p>《中華人民共和國禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p> <p>《僱傭條例》</p> <p>《職業安全及健康條例》</p>
健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p> <p>《工傷保險條例》</p> <p>《安全生產許可證條例》</p> <p>《工作場所職業衛生監督管理規定》</p> <p>《生產安全事故報告和調查處理條例》</p>

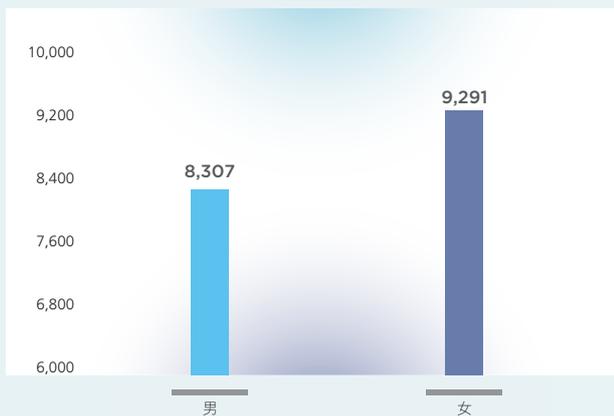


ESG範疇	已遵守的法律法規／政策
供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》
產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護》
反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 香港《防止賄賂條例》

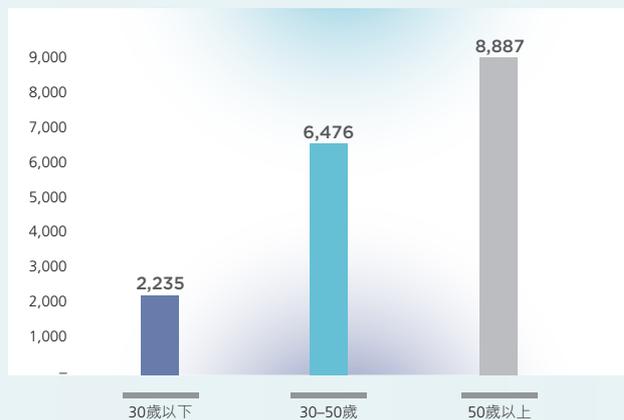
數據摘要

2022年度，本集團僱員總數為17,598人。分類數據如下：

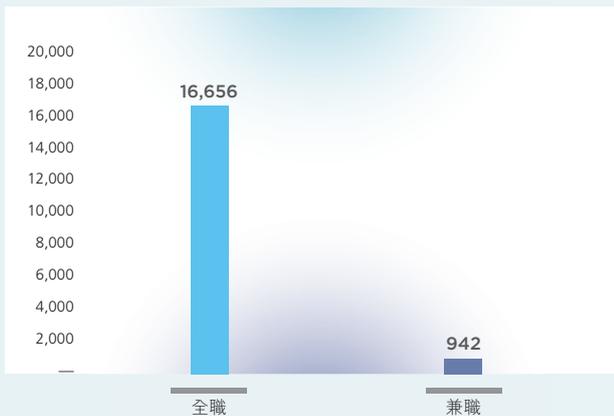
按性別僱員人數



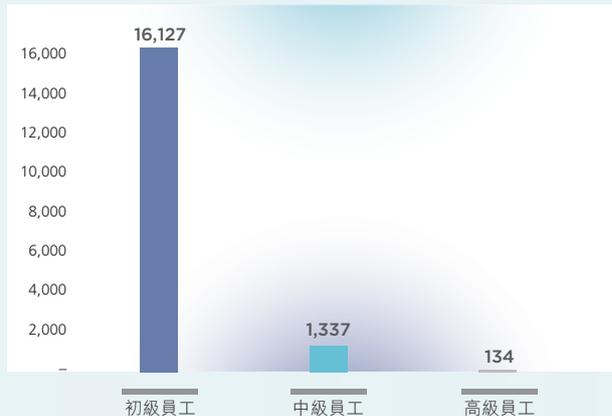
按年齡僱員人數



按僱用方式僱員人數



按職級僱員人數



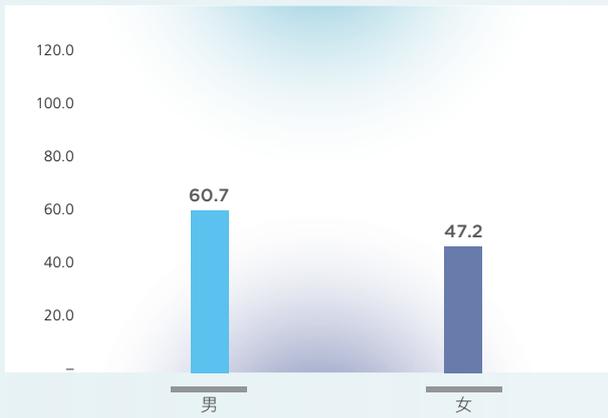
按地區僱員人數



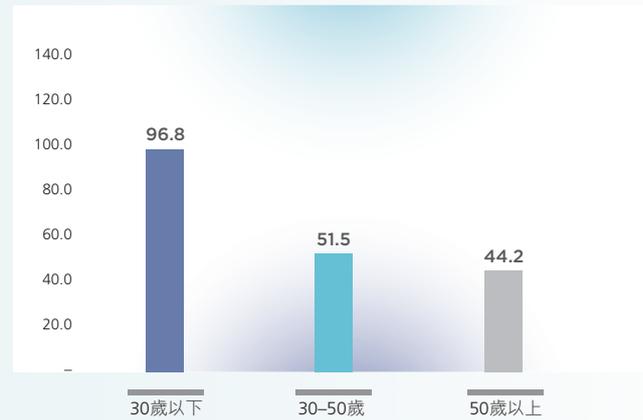


2022年度，本集團僱員流失比率為53.6%。分類數據如下：

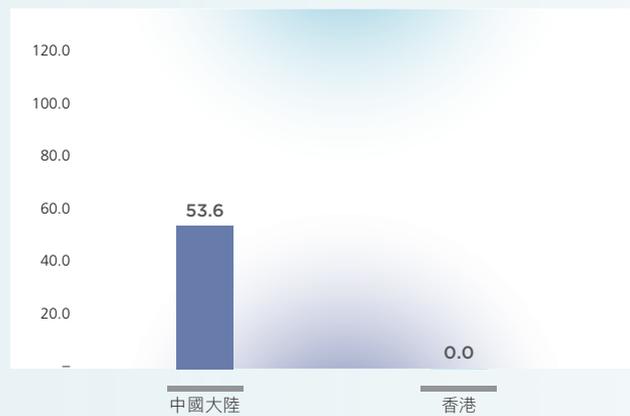
按性別流失比率(%)



按年齡流失比率(%)



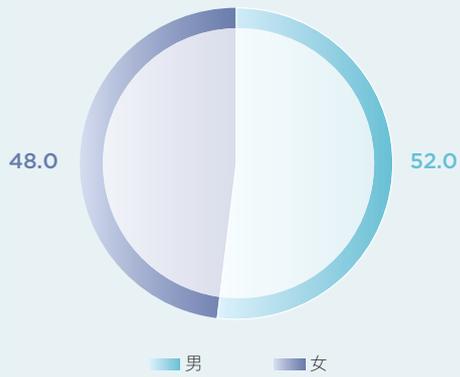
按區域流失比率(%)



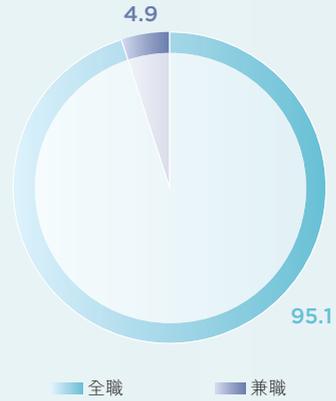
數據摘要

2022年度，本集團僱員平均受訓百分比為140.9%。分類數據如下：

按性別受訓比例 (%)



按僱用方式受訓比例 (%)



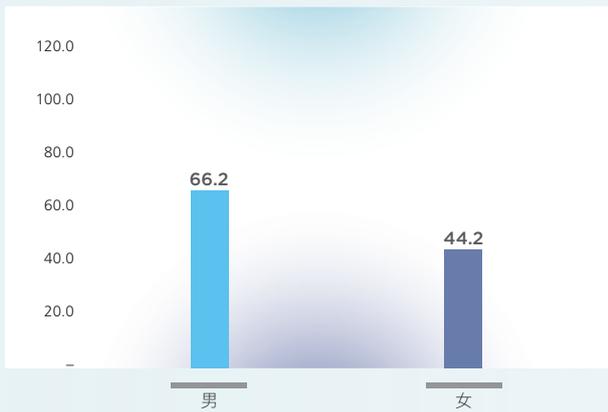
按職級受訓比例 (%)



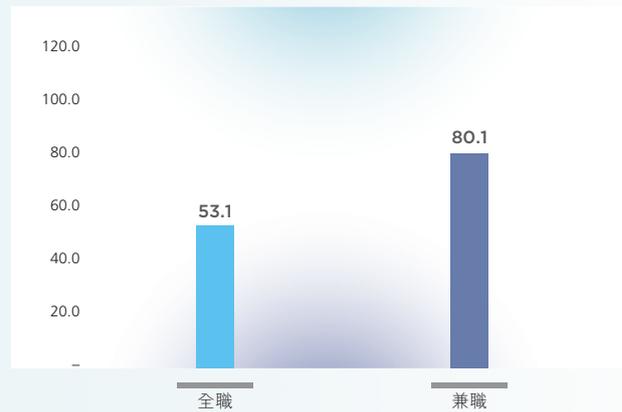


2022年度，本集團僱員平均受訓時數為54.6小時。分類數據如下：

按性別平均受訓時數



按僱用方式平均受訓時數



按職級平均受訓時數



數據摘要

環境關鍵指標

序號	關鍵績效指標	單位	2021年 ⁽¹⁾	2022年 ⁽¹⁾
A1.1	氮氧化物排放量(NOx) ⁽²⁾	千克	788.69	572.55
	硫氧化物排放量(SOx) ⁽²⁾	千克	35.10	30.19
	顆粒物排放量(PM)	千克	46.24	31.72
A1.2	範圍一：直接排放量	噸	2,093.12	1,509.60
	範圍二：間接排放量	噸	37,029.61	36,725.08
	範圍三：其他間接排放量	噸	651.27	525.78
	溫室氣體排放總量	噸	39,774.00	38,760.46
	溫室氣體排放量密度	噸／每名員工	1.70	2.20
A1.3	有害廢棄物總量 ⁽³⁾	噸	1.65	0.51
	有害廢棄物排放密度	噸／每名員工	0.0001	0.00003
A1.4	無害廢棄物總量	噸	213.38 ⁽⁴⁾	421.05 ⁽⁴⁾
	無害廢棄物排放密度	噸／每名員工	0.009	0.024
A2.1	直接能源耗量	千個千瓦時	11,936.36	8,515.97
	間接能源耗量	千個千瓦時	62,871.23	63,751.48
	總能源耗量	千個千瓦時	74,807.59	72,267.45
	能源耗量密度	千個千瓦時／每名員工	3.20	4.11
A2.2	總耗水量	立方米	1,107,219.79 ⁽⁵⁾	931,732.01 ⁽⁵⁾
	耗水密度	立方米／每名員工	47.45	52.95
A2.5	製成品所用包裝材料總量 ⁽⁶⁾	噸	0	0

環境關鍵績效指標說明：

- (1) 於本年度，本集團已應用由聯交所於2022年3月發佈的修訂版《如何準備環境、社會及管治報告》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，數據換算方法及系數主要參考修訂版《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、中華人民共和國生態環境局、國際能源署發出的能源數據手冊、美國能源資訊局及美國國家環境保護局的排放因子溫室氣體清單。我們在本年度用了更準確的數據換算方法及系數，因此調整了2021年的數字以與2022年保持一致，從而可為不同時間的數據進行有意義的比較。
- (2) 氮氧化物及硫氧化物排放主要來自集團所控制的汽車排放及集團項目食堂所使用的煤氣，未來集團會更針對這兩方面設立更仔細的政策以作出嚴格控制。
- (3) 集團所棄置的有害廢棄物種類主要為電池、燈管、燈泡、油漆及墨水匣，並確保所有有害廢棄物已經根據集團內部指引妥善處理。



- (4) 集團所棄置的無害廢棄物種類主要為厨餘廢物、園藝廢物、無害建築廢物等，當前報告中厨餘廢物統計口徑有所變動，主要原因為部分住宅項目2021年數據未能與住戶分開，當前報告剔除修正。
- (5) 當前報告中用水統計口徑稍有變動，主要為佛山瀧景花園2021年統計數字未能與住戶分開，當前本報告剔除修正。
- (6) 集團為綜合物業管理服務供應商，製成品甚少用到包裝材料，所消耗的總量微乎其微。

內容索引

主要範疇 A.環境		對應章節
層面A1：排放物	<p>一般披露</p> <p>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：</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。</p>	2.1.2綠色管理體系
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	數據摘要
關鍵績效指標 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)。	數據摘要
關鍵績效指標 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)。	數據摘要
關鍵績效指標 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)。	數據摘要
關鍵績效指標 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。	2.1.2綠色管理體系
關鍵績效指標 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。	2.1.2綠色管理體系



主要範疇 A.環境		對應章節
層面A2：資源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</p>	2.1.2綠色管理體系
關鍵績效指標 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)。	數據摘要
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	數據摘要
關鍵績效指標 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。	2.1.2綠色管理體系
關鍵績效指標 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。	2.1.2綠色管理體系
關鍵績效指標 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。	數據摘要
層面A3：環境及天然資源	<p>一般披露</p> <p>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p>	2.1.3環境及天然資源
關鍵績效指標 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。	2.1.3環境及天然資源
層面A4：氣候變化	<p>一般披露</p> <p>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。</p>	2.1.4應對氣候變化
關鍵績效指標 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。	2.1.4應對氣候變化



內容索引

主要範疇 B. 社會		對應章節
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭	<p>一般披露</p> <p>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：</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>	3.1對員工：以人為本，共同成長
關鍵績效指標 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。	數據摘要
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	數據摘要
層面B2：健康與安全	<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>	3.1.3健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	3.1.3健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	3.1.3健康與安全
關鍵績效指標 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。	3.1.3健康與安全



主要範疇 B.社會		對應章節
層面B3：發展及培訓	一般披露	3.1.4培訓與發展
	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。	
關鍵績效指標 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。	數據摘要
關鍵績效指標 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。	數據摘要
層面B4：勞工準則	一般披露	3.1.1僱傭及勞工準則
	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。	
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1.1僱傭及勞工準則
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1.1僱傭及勞工準則



內容索引

主要範疇 B.社會		對應章節
營運慣例		
層面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。	3.3.1可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	3.3.1可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	3.3.1可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	3.3.1可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	3.3.1可持續供應鏈



主要範疇 B.社會		對應章節
層面B6：產品責任	<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>	1.1.1服務質量控制
關鍵績效指標 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。	1.1.7客戶溝通
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	1.1.7客戶溝通
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.2.2知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	1.1.7客戶溝通
關鍵績效指標 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。	1.2.3客戶信息與隱私保護



內容索引

主要範疇 B.社會		對應章節
層面B7：反貪污	<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>	3.4.1堅持廉潔建設 — 反貪污
關鍵績效指標 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。	3.4.1堅持廉潔建設
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3.4.1堅持廉潔建設
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	3.4.1堅持廉潔建設
社區		
層面B8：社區投資	<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>	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧
關鍵績效指標 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)。	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧



合景悠活集團控股有限公司