

佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1153



2022
環境、社會及
管治報告

目錄

| | |
|-----------------------------|----|
| 關於本報告 | 2 |
| 關於我們 | 3 |
| 可持續發展管治 | 5 |
| 環境保護 | 10 |
| 員工保障 | 18 |
| 卓越營運 | 27 |
| 社區投入 | 35 |
| 附錄一： 關鍵績效指標總覽 | 36 |
| 附錄二： 《環境、社會及管治報告指引》 內容索引 | 39 |





本報告為佳源服務控股有限公司（「本公司」、連同其附屬公司統稱「本集團」、「集團」或「我們」）所對外發佈的第三份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「ESG報告」）。本報告旨在向各利益相關方匯報本集團在2022年度於環境、社會及管治層面的表現及管理方法，藉此提高各利益相關方對本集團可持續發展工作的了解。

董事會全面負責本集團的環境、社會及管治策略與報告，並對本集團可能面臨的環境、社會及管治層面的風險進行恆常評估並優先考慮及管理重大環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險），確保設立適當有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統以對相關目標檢討進展，有效落實本集團可持續發展策略及舉措。本報告已由集團董事會審閱，並確認其內容之準確、真實及完整性。本集團將持續評估核心業務對環境、社會及管治層面的影響，並編製環境、社會及管治報告。

匯報指引及原則

本報告的編制乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，並按照指引所載「不遵守就解釋」條文編製而成。在報告編製過程中，集團參照「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的原則披露了其於報告期間在環境及社會責任方面的表現。本報告披露信息均來自集團正式文件、統計數據或公開數據。

匯報範圍及報告期

本報告之範圍覆蓋集團於中華人民共和國（「中國」）的所有附屬公司，其中環境範疇的關鍵績效指標覆蓋集團浙江省嘉興市（含五縣兩區）的所有附屬公司。若無另行說明，本報告披露集團於2022年1月1日至2022年12月31日報告期間（「報告期間」或「本年度」）有關環境及社會層面的表現及行動。

查閱環境、社會及管治報告

本集團所發佈的環境、社會及管治報告含中英文兩個版本。若報告的中文與英文版本出現歧義，以中文版本為準。您可訪問本集團官方網站<http://jy-fw.cn/>或披露易網站<http://www.hkex.com.hk>獲取環境、社會及管治報告的電子文稿。

意見反饋

本集團致力於持續完善於環境、社會及管治層面的信息披露，歡迎您就我們環境、社會及管治報告中的內容及發展舉措提出建議與意見。請通過集團網站<http://jy-fw.cn/>聯絡我們。



關於我們



本集團是一家總部位於浙江省嘉興市的領先綜合物業管理服務供應商，在長三角地區擁有廣泛的業務發展。歷經逾18年的運營，我們已從領先的地區物業管理服務供應商成長為具有全國性業務的成熟綜合物業管理服務供應商。成長的提質提速離不開對物業本源的堅守。我們始終遵循為業主提供美好生活的方針，密切關注業主的需求，不斷提升服務質量，為業主帶來驚喜。我們以「用心服務，共築美好」為服務理念，推出「經營生活化」概念，全方位服務滿足業主的衣食住行等日常生活需求。同時，我們不斷改進和優化服務體系，創造可複製、可推廣的服務模式，通過「五感服務」，即聽覺、觸覺、視覺、嗅覺及味覺來打造以業主感官為核心的服務模式，將物業服務的各個環節有機結合，制定相關要求和標準，從而為客戶打造高品質生活。我們成功的運營及服務也受到社會各界的廣泛認可。本年度，我們榮獲了中國房地產報社頒佈的「2022中國物業服務品牌影響力企業第28位」以及北京中指資訊技術研究院頒佈的「2022中國物業服務百強企業」等9項來自政府及其他權威機構的提名獎項。

◆ 物業管理服務

我們為物業開發商及業主提供廣泛的物業管理服務，其中包括保安、保潔、保綠、保修、保長者、保學童等為基礎的「六保服務」，以及在衣食住行等細節方面進行優化的「五感服務」。

◆ 物業開發商增值服務

不同於傳統物業服務，我們還向物業開發商提供全面定值增值服務，包括銷售管理服務、前期規劃與設計諮詢服務、交付前清潔與檢查服務、停車場協銷服務以及其他按照客戶需求定制的服務，如員工餐飲服務與商品代銷服務，滿足開發商從前期諮詢到交付後管理過程中各個環節的需求。

◆ 社區增值服務

為提升客戶生活質量，滿足業主多樣化需求，我們為不同年齡段、不同家庭結構、不同職業的業主提供差異化和定制化的社區增值服務。我們的服務包括家居服務、公共區域增值服務、停車場協租服務以及其他生活服務。





榮譽及認證

本年度，集團獲得了多項榮譽及獎項，部分節選如下：



| 序號 | 榮譽名稱 | 獲獎時間 |
|----|---|---------|
| 1 | 中國房地產報「2022中國物業服務品牌影響力企業」 | 2022年7月 |
| 2 | 北京中指資訊技術研究院「2022嘉興市物業服務滿意度優秀企業」 | 2022年7月 |
| 3 | 北京中指資訊技術研究院「2022中國物業服務百強企業」 | 2022年4月 |
| 4 | 北京中指資訊技術研究院「2022中國專項物業服務力優秀企業」 | 2022年4月 |
| 5 | 北京中指資訊技術研究院「2022中國紅色物業服務優秀企業」 | 2022年4月 |
| 6 | 嘉興市南湖區人民政府長水街道辦事處「2021年度長水街道優秀服務企業－財務貢獻優秀獎」 | 2022年2月 |
| 7 | 中共南湖區委、南湖區人民政府「2021年度服務業明星企業」 | 2022年2月 |
| 8 | 桐鄉市住房和城鄉建設局「2021年度桐鄉市優秀物業服務企業」 | 2022年1月 |
| 9 | 中共嘉興市南湖區南湖街道工作委員會2021年度「納稅特殊貢獻獎」 | 2022年1月 |



可持續發展管治



ESG管治架構

本集團明白履行社會責任是集團可持續發展過程中不可或缺的重要因素，因此，我們積極搭建環境、社會及管治框架，將可持續發展理念融入我們的日常運營、戰略規劃與業務決策當中，並聚焦於集團ESG核心領域，通過由決策層面到執行層面的三級管治架構，不斷完善ESG管治舉措，助力實現集團的平穩、可持續發展，創造長遠價值。

本集團ESG管理架構如下：

決策層 – 董事會

為最高決策機構，全面負責監管集團的ESG事項，制定集團可持續發展目標與戰略；評估風險並持續監督集團風險管理系統的運行情況，以保證其有效性；通過聽取ESG工作小組的定期匯報與專題匯報，以評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險），確保相關資源已合理且充分投入及按環境、社會及管治相關目標檢討進度；審閱並簽批集團年度ESG報告。



監督指導層 – ESG工作小組

在董事會的指導下識別與評估ESG風險，並根據ESG戰略制定具體工作計劃；了解執行層ESG管理措施的落實情況，定期向董事會匯報工作進展；ESG工作小組定期收集集團ESG相關資料及數據，編製ESG報告。



執行層 – 職能部門及附屬公司

負責於日常運營中推進、落實ESG政策及措施，及時向ESG工作小組匯報工作進度，並協助其整理ESG資料、統計ESG量化數據。





可持續發展承諾與舉措

秉承著「用心服務，共築美好」的服務理念，本集團致力於提供滿足業主需求、為業主創造驚喜的品質服務，共同打造「樂居健康」的幸福社區。我們結合利益相關方訴求與集團業務特點，發展綠色物業，增進員工幸福感，優化運營管理。我們始終保持初心，回饋社會，全面推動城市品質生活的提升，為社會可持續發展作出貢獻。

| ESG核心關注領域 | 我們的貢獻與措施 |
|-----------------------------|--|
| <p>綠色低碳 守護環境</p> | <p>本集團建立健全環境管理體系，探索節能降耗與減排措施，積極應對氣候變化風險，助力社會綠色發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 節約能源 • 排放物及廢棄物管理 • 減少資源消耗 • 應對氣候變化 |
| <p>以人為本 攜手共進</p> | <p>本集團倡導多元平等的企業文化，高度重視員工職業及個人發展，營造以人為本的工作環境。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 平等的工作機會 • 嚴禁僱傭童工及強制勞工 • 保障員工福利 • 職業健康及安全 • 員工發展及培訓 |
| <p>穩健運營 持續發展</p> | <p>本集團堅守服務品質，用服務的溫度，回應業主的需求，共建和諧幸福社區，重構城市生活的價值。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 服務質量管理 • 客戶投訴處理 • 客戶數據安全及隱私保護 • 知識產權保護 • 供應商准入及評估 • 供應鏈環境及社會風險管理 • 完善反貪腐監察體系 |
| <p>回饋社會 共創美好</p> | <p>本集團心繫社會，身體力行，鼓勵員工投身公益慈善事業，助力和諧社會建設。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 組織社區關懷活動 • 參與社會公益 |





利益相關方溝通

本集團高度重視與政府、股東和投資者、員工、客戶和業主、供應商和合作夥伴、同行和行業組織、社區和公益機構等利益相關方之間的溝通，因此，我們建立了多元的渠道與這些利益相關方保持緊密的交流，以充分了解他們對集團的訴求與期望，通過實際行動回應利益相關方的關注。

| 利益相關方類別 | 訴求與期望 | 主要溝通渠道 | 溝通與回應 |
|---------|---------------|--------------|-------------|
| 政府 | — 遵守法律 | — 實地檢查與參觀 | — 依法合規經營 |
| | — 依法納稅 | — 工作會議研究和討論 | — 按時足額納稅 |
| | — 促進地區經濟發展及就業 | | — 創造更多就業機會 |
| 股東／投資者 | — 低風險及合理的投資回報 | — 年度股東大會 | — 依法披露集團資料 |
| | — 資料披露及透明度 | — 年報及中期報告 | — 舉行股東大會 |
| | — 保障股東權益 | — 集團官方網站 | — 組織投資活動 |
| | | — 公告 | — 提高盈利能力 |
| 員工 | — 保障員工權益 | — 內部會議、溝通和討論 | — 加強健康安全管理 |
| | — 員工福利 | | — 提供發展平台 |
| | — 安全的工作環境 | — 培訓和研討會 | — 建立公平的晉升機制 |
| | — 職業發展機會 | — 集團政策公告 | — 關懷員工 |
| | — 實現個人價值 | | — 組織團建活動 |





| 利益相關方類別 | 訴求與期望 | 主要溝通渠道 | 溝通與回應 |
|----------|-----------|--------------|----------------------|
| 客戶／業主 | - 服務品質 | - 客戶滿意度調研 | - 強化質量管理 |
| | - 信息及隱私安全 | - 定期會議 | - 完善溝通渠道 |
| | - 誠信經營 | - 400熱線和電子郵件 | - 優化管理機制 - 升級產品體系 |
| 供應商／合作夥伴 | - 共同發展 | - 商務會議和交流會 | - 完善管理制度 |
| | - 誠信合作 | - 資質審核 | - 建立溝通平台 |
| | - 商業道德 | - 定期評估 | |
| 同行／行業組織 | - 合作及經驗分享 | - 行業研討會 | - 堅持公平競爭 |
| | - 公平競爭 | - 實地考察 | - 實現合作雙贏 |
| | - 行業發展 | | - 分享可持續發展經驗 |
| 社區／公益機構 | - 社區參與 | - 慈善捐助 | - 組織志願服務 |
| | - 工作機會 | - 公益活動 | - 促進社區文化發展 |
| | - 環境保護 | - 社區服務 | - 關愛弱勢群體 |
| | - 和諧發展 | | |
| | | | |

識別重要性議題

本集團積極貫徹「重要性」報告原則，定期與利益相關方溝通，並開展ESG議題的重要性評估工作。我們通過議題識別、議題調研與排序、議題披露三個過程，全面了解各ESG議題對集團業務發展的重要性及確定披露重點，以提升ESG信息披露有效性，協助集團提高ESG管理水平，設定下一階段的ESG管理目標。





本集團重要性議題評估結果如下：

| 重要性 | 議題 | 議題範疇 |
|-------------|----------|---------|
| 非常重要 | 服務質量 | 運營管理 |
| | 僱傭及員工福利 | 僱傭及勞工常規 |
| | 職業健康及安全 | 僱傭及勞工常規 |
| | 員工發展及培訓 | 僱傭及勞工常規 |
| | 供應商准入及評估 | 運營管理 |
| | 客戶投訴處理 | 運營管理 |
| | 反貪腐及反洗錢 | 運營管理 |
| | 社區投資 | 社會投資 |
| | 知識產權保護 | 運營管理 |
| | 重要 | 平等機會 |
| 防止僱傭童工及強制勞工 | | 僱傭及勞工常規 |
| 供應鏈環境及社會風險 | | 運營管理 |
| 數據安全及隱私保護 | | 運營管理 |
| 廢氣排放 | | 環境 |
| 溫室氣體排放 | | 環境 |
| 廢棄物管理 | | 環境 |
| 能源消耗 | | 環境 |
| 耗水量 | | 環境 |
| 紙張消耗 | | 環境 |
| 管理環境及天然資源風險 | | 環境 |
| 氣候變化 | | 環境 |

根據重要性評估結果，集團發現僱傭及勞工常規和運營管理是利益相關方關注度較高的兩大範疇。因此，集團將參考上述重要性評估結果，完善ESG工作規劃，同時在各章節中就核心議題加以重點闡釋。





環境管理

我們的行動

- 響應國家「雙碳」政策號召，制定節能減排計劃與行動，致力於降低集團運營過程中的碳排放及能源消耗；
- 推動落實社區垃圾分類工作，鼓勵廢棄物循環利用，減少廢棄物排放；
- 推行環保教育宣傳活動，向員工、業主、供應商等利益相關方傳遞環保理念；
- 積極應對氣候變化風險，針對颱風、寒潮等極端天氣制定應急預案，保障業主的生命與財產安全。



節能減排目標

- 按照地方政府「十四五」節能減排綜合工作方案，制定內部節能減排目標任務；
- 加強日常管理，推進高耗能設施設備改造，選用節能設備；
- 做好能耗的統計分析，發現能耗異常及時分析並報告。

本集團在節能降耗方面具有行業領先的理念和經驗，並始終致力於提升能源與資源的使用效率，實現節能減排目標。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，建立完善環境管理制度體系，不斷優化環境管理水平。通過實施一系列污染防治和節能減排措施，確保廢氣、廢水等排放符合法規標準，降低自身業務營運對環境及其他天然資源造成的影響，打造綠色企業。於本年度，本集團未錄得任何有關對附近空氣、土地、水源及生態環境產生任何重大的污染及破壞的事宜。





能源耗用

本集團嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等國家及地方法律法規，並制定內部能耗管理要求，通過設立節能方案、定期評估設備效能、推進能耗統計分析與管理考核等多項舉措，嚴格落實及完善節能降耗工作。

能耗管理要求

制定《節能降耗管理》原則，明確對不同功能和區域的照明、水系、製冷等設備設施的管理要求。各附屬公司應結合集團管理要求與業主實際需求，落實能耗管理工作，並根據實際情況及表現逐步優化管控措施。

能耗管理考核

要求附屬公司嚴格落實集團《節能降耗管理》原則，依據上一年能耗情況，設立水、電、燃料等能源的節能降耗目標及具體行動方案，並由附屬公司總經理審核。各附屬公司需定期通報節能降耗措施執行情況，針對能源使用明顯高於正常範圍的項目，核實問題並總結原因，制定並落實整改措施。

能耗統計分析

實行能耗部門及重要能耗設備分表統計管理，並完善能耗數據的整理、分析及歸檔工作。通過統計和分析部門或設備的能耗情況，對各能耗設施設備進行效能評估，及時處理異常情況，制定並推動落實解決方案。





共照明系統「綠色革命」

變頻控制系統應用

供水系統節能

**水電計量表具的
量化管理**

在不降低照明質量的前提下，採用高光效、安全穩定、節能環保的照明電器，改造公共照明系統，並根據物業管理的地域、場所的不同進行照明系統合理安排。

對於空調、電梯、水泵等用量大的設備，採用變頻節能方法，通過實現電動機無級調速，保障設備正常運行，以滿足業主需求。

供水系統選用優質零配件，並保持巡視頻率與日常檢查維護，及時檢測維修供水管網，減少供水設備運行產生的能源浪費。

完善水電計量平衡，定期記錄及分析數據，通過水、電的量化管理，迅速查找並解決問題，保證節能工作的順利開展。

水資源保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》、《城鎮排水與污水處理條例》等國家及地方法律法規，制定水資源節約目標與評估考核機制，並通過多維度的節水計劃與措施推動目標達成，包括但不限於制定節水方案、設立節水管理機構及團隊、定期召開節水工作會議等舉措，持續完善節水管理制度，促進水資源合理利用。

節水目標



- 積極引入新設施設備，開展節水技術改造，提升節水水平；
- 監控小區用水系統，杜絕跑、冒、滴、漏等浪費現象；
- 開展節水行動，引導業主共同提升節水意識。



環境保護



我們嚴格落實小區公共用水節水措施，使用節水器具，並制定報修檢漏制度，及時處理漏水或設備故障問題，減少不必要的水資源浪費。此外，本集團各小區的具體節水措施包括但不限於：



作業頻次

- 合理調整保潔、綠化作業頻次和用水量，減少大水漫灌；



專用開關

- 保潔、綠化取水點設置專用開關、接頭或者上鎖，避免非工作人員擅自開關取水；



計量分表

- 設置計量分表，準確統計公共區域用水量，通過同比、環比核對，排查異常情況，減少水耗損失。

於本年度，本集團共消耗1,184,300.43立方米水資源，水資源消耗密度為0.09立方米／平方米在管面積。本集團用水全部來自市政管網自來水，並無求取適用水源相關的問題。

綠色辦公

本集團堅持綠色辦公原則，倡導保護環境人人有責的環保理念，在辦公區域積極推行節水、節電、無紙化辦公等措施，不斷增強員工的環保責任意識，推動員工的環保參與。

合理有效地利用資源是實現可持續發展的第一步，資源消耗也對我們的營運具有重大的環境影響。因此，本集團堅持並積極踐行綠色辦公原則，倡導保護環境人人有責的環保理念，在辦公區域積極推行節水、節電、無紙化辦公等節能舉措，持續增強員工的環保意識，保證員工的環保參與。





對於水資源和電力資源，本集團制定針對性節能方案，企業需依據年度水、電能耗情況，聯合財務年度預算同步制定下年度能源節約目標以及實施方案。方案明確水電能耗具體控制目標、責任部門及完成時間等，經集團管理層審核後納入每年預算費用，並依照方案落地實施。

公務車管理

採用「一車一卡」制度，控制公務車燃料使用，避免私人使用的情況。



定期保養設備

定期保養車輛及機械設備，查看其運行狀況，以提高運營效率。



綠色採購

採購辦公用品時考慮環保因素，並嚴格遵守採購計劃，避免重複購買。



節約用電

採用光效高的節能光源和高效節能燈具，並定期檢查中央空調系統運行狀態和張貼節電標識，推廣節電理念。



無紙化辦公

推廣電子合同、減少紙張的打印和複印，使用在線辦公系統發佈日常通知及通告。



節約用水

建立用水計劃制度，對主要用水部門實行分類管理，嚴格控制用水量，防止超計劃用水。



廢棄物管理

打印墨盒、硒鼓等有害垃圾均由專人負責統一收集、回收及處理。



節約用紙

鼓勵推廣雙面打印或二次用紙，適當縮小文件字號以減少頁數。





廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家及地方法律法規，制定廢棄物管理相關制度，有序及時地推動社區內廢棄物分類與回收，並委聘具有專業資質的回收公司，妥善處置運營過程中產生的廢棄物。集團遵循廢棄物減量化、再利用和資源化的原則，制定標準化的制度流程指引社區廢棄物分類工作。同時，我們通過宣傳教育，培養社區業主垃圾分類處理的意識與習慣，推動減廢目標的實現。



減廢目標

- 固體廢棄物集中回收處理率100%
- 危險固廢無害化處理率100%

案例

垃圾分類

為有效推進小區生活垃圾分類工作，集團明確了生活垃圾分類標準，按佈局合理、衛生適用、便於管理等基本原則，在小區內設置日常生活垃圾收集點、收集房等設施，並加強對生活垃圾分類設施的管理，以提高垃圾處置效率。



於本年度，本集團營運過程中共產生12,855.31噸無害廢棄物，主要源於行政辦公與園林綠化過程，以及53.26千克有害廢棄物¹，主要為硒鼓、電池、燈泡、藥品等。無害廢棄物排放密度為0.001噸／平方米在管面積，有害廢棄物排放密度為0.004克／平方米在管面積。

¹ 政府垃圾分類過程已將大部分有害廢棄物回收，物業錄得的有害廢棄物回收量大幅下降。





溫室氣體排放

本集團的直接溫室氣體排放主要來自車輛及機械設備的汽油消耗，間接溫室氣體排放主要來自於外購電力。於本年度，本集團直接溫室氣體排放量約為77.76噸二氧化碳當量，間接溫室氣體排放量約為10,326.50噸二氧化碳當量。溫室氣體排放總量約為10,404.26噸二氧化碳當量，排放密度約為0.001噸二氧化碳當量／平方米在管面積。本集團將按照地方政府「十四五」節能減排綜合工作方案制定溫室氣體排放減排目標。

廢氣排放

本集團營運過程中氮氧化物、硫氧化物和顆粒物的排放主要來自車輛及機械設備的汽油燃料燃燒。於本年度，本集團共產生0.50千克硫氧化物、62.79千克氮氧化物及3.22千克顆粒物²。本集團將按照地方政府「十四五」節能減排綜合工作方案制定廢氣排放減排目標。

應對氣候變化

本集團持續關注氣候變化趨勢，識別與集團業務相關的氣候變化風險，評估其對集團業務發生的影響，加強對氣候變化相關風險及影響的有效管理。集團的氣候變化風險主要分為實體風險和轉型風險兩項。其中，實體風險指極端天氣對實體資產造成衝擊的相關風險，包括急性風險及慢性風險，轉型風險指企業向低碳轉型過程中的相關風險。

本集團制定《物業應急事件操作處理指引》等內部文件以應對物業管理中可能存在的實體風險，如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等極端天氣。我們從人員組織、前期準備、過程處置、災後恢復等方面提出針對性的預防和應對措施，實現有效預防與及時監控。同時，集團也根據季節變化，要求及時關注異常天氣預警，定期檢查應急物資和急救箱，檢查及加固公共區域設施設備，提前準備應急預案，盡量避免資產損失。

針對轉型風險，集團響應低碳經濟趨勢以及國家「雙碳」政策號召，完善碳排放數據管理，落實相關節能減排措施，推動綠色低碳運營。同時，集團持續加強對環境相關信息的披露與溝通，通過環保教育宣傳活動等形式，攜手利益相關方共同參與環保行動。

² 在環境數據範圍縮小的情況下，廢氣排放數據仍有增加，原因是本年度加入用於綠化的機械設備的排放計算。





防風防汛工作

本集團預備《夏季防風、暴雨、水浸應急處理預案》、《颱風應急操作流程》等應急處理預案，在進入汛期前，集團附屬企業各物業服務中心積極落實集團與企業防風防汛制度要求，定期組織防風防汛演練，提高員工應急搶險保障能力，並通過自查消除相關隱患。面臨突發暴雨和颱風，根據應對政策與策略指導安保部、工程維修部、物業服務中心治安消防部及保潔綠化部協調合作，對營運中不同意外故障進行應急處理和抗災救災，共同保護員工人身安全及公司財產。在自然災害發生後，工程部維修人員對所轄設備設施進行檢查修復，清算受災範圍及損失情況，並向項目負責人逐級匯報，復盤總結應急處理經驗並完善已有策略及措施，積極應對氣候變化。

面對颱風與暴風雨造成的水浸問題，依照《水浸應急操作流程》規定，員工在發現水浸事故後，立即報告領導和有關部門負責人，迅速查明水浸原因，採取一切有效措施，清理現場，盡快恢復整潔。在水浸事故後，本集團有關負責人召開主題會議，分析事故發生原因，總結處理經驗與教訓，優化集團防水系統，提升並完善應急方案。





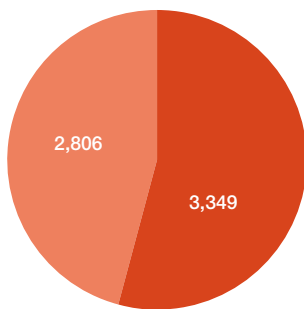
員工是本集團賴以長遠發展的重要組成部分。我們嚴格遵循遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等國家及地方有關僱傭及勞工管理法律法規，並制定《集團工作標準》、《薪酬福利工作標準》、《薪酬等級相關標準》、《僱員手冊》、《員工關係管理規定》等內部制度及政策切實保障員工的合法權益，致力於打造多元、平等、健康的工作環境。

員工組成

截至2022年12月31日，本集團共有6,155名全職員工（無兼職或臨時僱員），及1,086名外包員工。其中全職員工共有6,154名來自中國內地，1名來自中國香港。男女全職員工分別為3,349人（約佔54.4%）和2,806人（約佔45.6%），年齡在31-40歲之間及30歲以下的全職員工總比分別為14.8%，及9.1%，中高級管理人員約佔整體全職員工人數10.0%。

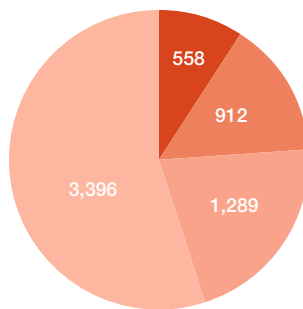
各類別全職員工分佈情況如下：

全職員工性別分佈



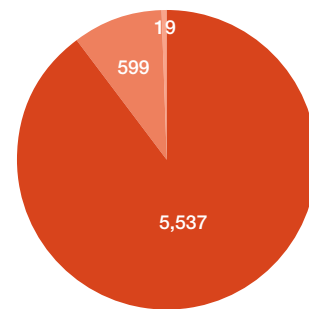
■ 男性 ■ 女性

全職員工年齡分佈



■ ≤30歲 ■ 31-40歲 ■ 41-50歲 ■ >50歲

全職員工類型分佈



■ 普通員工 ■ 中級管理人員 ■ 高級管理人員





僱傭政策

本集團透過標準化的僱傭管理辦法規範招聘與錄用過程，努力打造合規、公平，具有多樣性及包容性的就業環境。

員工招聘

本集團重視人才建設，以公開、平等、競爭、擇優的原則招聘合適的人才，並根據人才特質與崗位特性合理匹配所需人才。按照《員工關係管理規定》的要求，規範內部招聘、錄用、轉正、備案、離職等員工管理流程。我們建立內部人才庫，評估可用人力資源，提高人員需求，結合各部門的定崗定編標準，制定集團《年度員工招聘計劃》。透過內外部招聘渠道，包括內部招聘／競聘，外部人才機構推薦，社會和校園招聘會、網絡等方式委聘具有不同文化背景及不同能力特質的潛在候選人。

集團外部招聘流程階段：

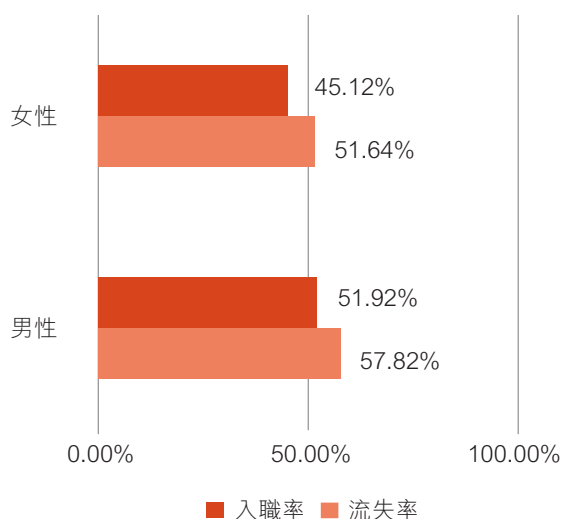
| | |
|--------|---|
| 發佈招聘信息 | 人力資源部根據各部門人員需求，透過招聘網站、社交媒體、線下招聘會等渠道發佈招聘信息 |
| 篩選簡歷 | 由人力資源部門負責，根據招聘崗位的要求，審查求職者的簡歷和相關資料，並根據收集到求職者信息按標準畢業生和有工作經驗者分類建立外部人才庫 |
| 面試 | 面試共分為三輪，由人力資源部與崗位所屬部門經理共同負責，根據集團的統一評判標準確定候選人 |
| 能力評估 | 我們遵循「按崗定薪、能力定薪」的原則，審核候選人資質，確定其崗位職級及薪資水平，同時對關鍵候選人進行背景調查，確保候選人信息無誤 |
| 聘用 | 人力資源部門為候選人頒發聘任文件，並為其安排入職本集團相關事宜 |



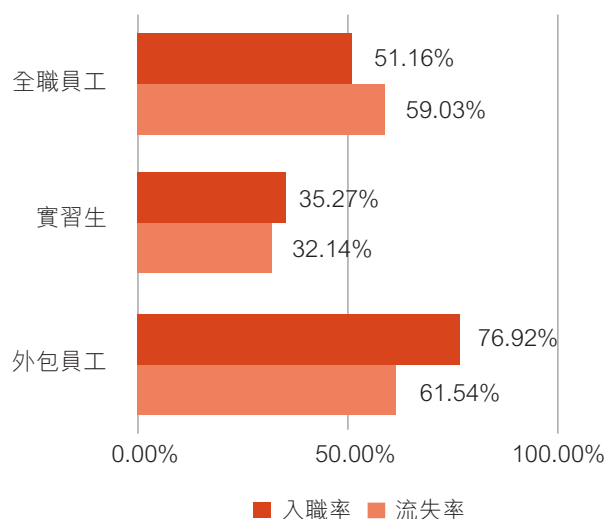


於本年度，本集團新入職員工共3,542人（其中，全職入職員工共3,149人，外包入職員工共383人，實習生入職共10人）。新入職男女員工分別有2,052人（約佔57.9%）和1,490人（約佔42.1%）。本集團年度整體員工流失率為55.0%³，入職率為48.8%⁴。其中各類別員工的流失率及入職率⁵分佈如下：

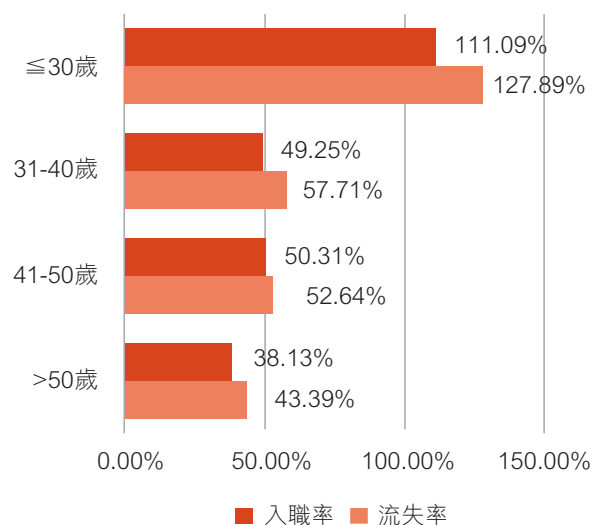
按性別劃分的員工流失率及入職率



按類別劃分的員工流失率及入職率



按年齡劃分的員工流失率及入職率



- ³ 本年度整體員工流失率計算方式為：離職員工總數（包含全職、外包、兼職及實習生）/年末員工總人數（包含全職、外包、兼職及實習生）
- ⁴ 本年度整體員工入職率計算方式為：入職員工總數（包含全職、外包、兼職及實習生）/年末員工總人數（包含全職、外包、兼職及實習生）
- ⁵ 本年度各類別員工流失率及入職率計算方式為：該類別的（流失或入職）員工總數/年末該類別員工總人數（包含全職、外包、兼職及實習生）





員工權益

本集團始終致力於打造公平的就業平台，反對一切因性別、年齡、地域、學歷、宗教信仰、性取向的不同而存在的歧視行為，努力打造具有多樣性的包容性的工作環境。所有員工皆享有法定假期、年假、病假、婚假、產假等。我們禁止強制勞工，同時在招聘過程中對員工年齡進行核查備案，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》，避免僱傭童工事件的發生。於本年度，集團未出現任何僱傭童工及強制勞工的情況。

薪酬福利

本集團《集團工作標準》、《薪酬福利工作標準》及《薪酬等級相關標準》中列明員工的福利制度。建立公正透明的薪酬福利體系，明確薪酬福利發放標準及績效考核要求。我們定時足額發放基本工資，為員工辦理社會保險賬戶及住房公積金賬戶，依法按月繳納相關費用。並提供帶薪年假、病假、婚假等福利假期，此外，我們向員工提供包括但不限於加班津貼、績效津貼、獎金等額外薪酬，提供工裝、餐補、住宿、車補等福利補貼從「衣食住行」四個方面為員工創造更舒適的生活環境，讓員工切實體會到集團的人文關懷。





員工關懷

本集團重視員工關懷與溝通，通過問卷調查、書面訪談、現場溝通等多種方式，了解員工心聲，解決員工問題，增強員工對集團的認同感、歸屬感、信任感，不斷增強內部凝聚力。集團通過關愛電話、申訴郵箱等渠道，了解員工意見及建議，持續完善跟進內部管理規例，並通過後續回訪提升相關措施落實情況。

此外，本集團開展豐富的員工慰問活動，向員工傳遞關懷與溫暖。

案例

本集團工會開展抗疫一線工作人員「春風行動」

本集團心繫一線員工，在工會主席帶領下為他們送去生活物資，向一線員工表示感謝。此次慰問活動向一線工作人員傳達了來自集團大家庭的關愛與掛念，激發了員工的工作熱情，促進本集團穩定發展。



案例

「情繫一線，共戰高溫」慰問活動

本集團心繫一線員工，派出工會代表為他們送去防暑物資及消暑用具，向一線員工表示感謝。此次慰問活動中與各項目一線人員親切交談，親切關照員工務必要合理安排作息時間，做好防暑降溫工作。此次高溫慰問不僅送去絲絲清涼，也送去了集團工會對一線員工的深深關切。





健康與安全

本集團堅持「以人為本，生命第一；預防為主，加強培訓；全員重視，處理及時」的原則，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等國家及地方法律法規，並依循《職業健康安全管理體系要求及使用指南》(GB/T 45001-2020)等國家標準，致力於切實保障員工身心健康、打造舒適安全的工作環境。



職安健目標

- 零工傷事故、零重大安全事故
- 勞保用品發放率100%
- 職業健康體檢率100%

本集團制定《員工安全管理工作標準》，詳細說明安全管理工作的職責分工、安全事故分類及對應處理辦法，並明確相應的目標與管理方案，通過加強安全教育、每年組織職業病體檢、定期對設備設施檢查等措施，努力實現零工傷事故、零重大安全事故、勞保用品發放率100%及職業健康體檢率100%的職業健康安全目標。

本集團的安全工作職責分工如下：

| | |
|----------|---|
| 集團綜合管理中心 | 負責制定和完善員工安全管理工作標準； 負責集團本部員工安全教育，監督、檢查員工安全事故的管理工作 |
| 企業綜合管理部 | 規範執行集團下達的有關員工安全事故處理的工作標準； 負責本企業員工安全保障工作，發生員工事故及時上報，並參加事故調查處理工作 |

| 職安健績效指標 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------|-------|-------|--------------------|
| 因工亡故人數(人) | 0 | 2 | 0 |
| 因工亡故人數比率 ⁶ (%) | 0 | 0.03 | 0 |
| 因工傷損失工作日數(天) | 1,469 | 1,514 | 3,142 ⁷ |

⁶ 因工亡故人數比率計算方式為：因工亡故人數／員工總人數

⁷ 2021年該指標統計範圍為浙江省及江蘇省，本年度擴展至全國所有項目，故數據增幅較大。





本集團已採取的如下安全管理與管治措施，以保障員工安全。此外，本集團已獲得ISO 22000食品安全管理體系認證，確保食堂為員工提供的食物均符合安全標準。

| 安全檢查 | 事故檢討 | 宣傳培訓 |
|---------------------------------------|---|---|
| 定期開展辦公場所安全檢查，確保消防設施等安全設施均可正常使用，避免安全隱患 | 檢討安全事故的發生原因，統計員工傷病情況，妥善安置受傷員工，安撫家人情緒，支付賠償金及慰問金；跟進事故善後工作的落實情況，若存在事故原因清查不徹底、善後工作落實不到位等現象，將嚴肅處理相關負責人 | 在辦公區域張貼安全知識貼士及安全公告；定期舉行全體員工消防演練及防火安全知識培訓，以及防詐、防疫培訓，提高員工人身財產安全意識 |

員工發展與培訓

本集團重視人才培養，將員工發展與培訓視作集團發展戰略中的重要組成部分。長期以來，我們貫徹內部培養為主、外部招聘為輔的人才戰略，努力為員工提供豐富的專業技能培訓和職業晉升機會。

我們為應屆畢業生、優秀員工及管理幹部制定了不同的、個性化的職業發展路徑及培養方案，充分挖掘員工潛力，為集團業務輸送關鍵人才：

- 對於應屆畢業生，集團為其配備專業導師，安排多部門輪崗實踐，根據在崗表現、所在部門領導意見、導師意見等多個因素綜合考慮，為其指引適合其自身的培養方向及發展路徑。
- 綜合管理中心定期進行人才盤點，遴選優秀員工作為重點培養對象，並為其提供理論知識集訓、輪崗鍛煉及導師個性化輔導等多元化的培訓，幫助其成為業務性或管理性人才。
- 對於集團的管理幹部，我們關注其在崗表現，根據各自的業績評估結果制定個性化的培養計劃，為其配備導師，通過培訓全面提升其管理能力與領導能力，致力於打造一個工作能力強、質量高的管理團隊。

本集團不斷優化培訓機制、完善課程培訓體系。在疫情的影響下，我們適時增加了更多的線上培訓內容，保持培訓計劃的有序推進，努力通過標準化的培訓內容，規範服務流程，提高員工的服務水平，提升集團整體服務質量。





本集團的員工培訓體系如下：

| 員工培訓體系 | |
|-----------|--|
| 「源動力」培訓計劃 | 為應屆生提供物業管理通識、企業文化及客戶服務等主題培訓，通過理論與實踐相結合的方式，協助應屆生快速進入工作狀態。 |
| 入職培訓計劃 | 為新入職員工提供為期一周的入職培訓，介紹集團發展歷史、企業文化、組織架構、管理體系、崗位工作職責等，助力新員工熟悉工作環境、快速融入新崗位。 |
| 在職培訓計劃 | 為管理崗位員工提供服務類、溝通類、管理類培訓課程，提高其客戶溝通、問題處理及團隊管理能力。 |
| 後備幹部培訓計劃 | 為後備幹部提供領導力提升、管理能力提升、團隊建設、預算管理、投資發展等課程，為其後續晉升做好準備。 |
| 晉升培訓計劃 | 通過晉升前培訓及晉升後培訓，從兩個維度提升管理幹部業務及管理能力。在晉升前為幹部進行業務知識培訓，協助其快速適應崗位；在晉升後為幹部提供運營及管理相關課程，滿足其日常管理工作需求。 |

案例

「戰力訓練營」培訓計劃

結合集團的實際發展情況，我們於年內研究並制定了「戰力訓練營」培訓計劃，致力為員工提供不同類型的培訓課程，以幫助員工了解集團文化、加強業務知識、鍛鍊实操技能、提升業務能力。





於本年度，本集團為員工提供的總培訓時數為62,086.20小時⁸，人均培訓時數⁹8.56小時，實現了全職員工、外包員工及實習生（除兼職）的受訓比均達到100%。其中具體的培訓時長情況如下：

| 總體培訓情況 | |
|---------------|-----------|
| 全體員工培訓總時數(小時) | 62,086.20 |
| 人均培訓時數(小時) | 8.56 |
| 按性別劃分 | |
| 男(小時) | 31,340.55 |
| 女(小時) | 30,745.65 |
| 按員工類型劃分 | |
| 全職員工(小時) | 61,254.20 |
| 兼職員工(小時) | 0.00 |
| 外包員工(小時) | 820.00 |
| 實習生員工(小時) | 12.00 |
| 按職務級別劃分 | |
| 高級員工(小時) | 519.70 |
| 中級員工(小時) | 7,638.00 |
| 普通員工(小時) | 53,928.50 |

在完善員工職業培訓體系的同時，本集團為員工提供了豐富的晉升機會。於本年度，共有25名員工通過不同的發展路徑成功晉升：2名優秀管理者晉升為總經理，4名優秀後備幹部晉升為副總經理，19名優秀員工晉升為項目負責人。

⁸ 該數據包括已離職員工參與的培訓時數。

⁹ 該人均培訓時數計算方式為：全體員工（包含全職、外包、兼職及實習生）培訓總時數/全體員工數（包含全職、外包、兼職及實習生）





本集團高度重視供應鏈管理，根據相關法律及制度要求建立公開透明、平等競爭的供應鏈管理體系，規範供應商准入與評估流程，關注供應商環境及社會風險，打造互利共贏的可持續供應鏈。

供應鏈管理

我們的供應商主要由為社區提供提供電梯及消防系統維護、園藝、垃圾清理等服務的分包商構成。分包商的選擇、管理及評估工作由集團負責統一統籌、監督與審查，各附屬公司負責在過程中提供支持與協助。本集團致力為客戶提供卓越的產品與服務質量，因此，我們同符合本集團價值觀以及環境和社會要求的供應商緊密合作，確保本集團供應鏈具有持續穩定的品質保證能力，且符合高質量可持續發展之要求。

98%

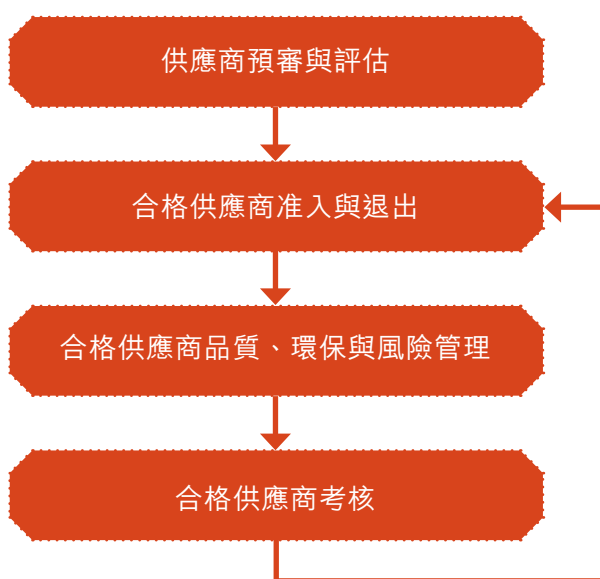
合格供方採購合格率

供應商准入流程

本集團依據公平公正的基本原則，採用附屬公司推薦、集團審批的模式維護並更新分包商列表，以嚴格的審查標準審核分包商資質。

在進入供應商准入流程前，集團會組織尋找供應商，根據集團附屬公司填寫的《分包商推薦表》，並向意向供應商（每類專業供應商應至少保證有3家進入意向候選環節）發放《供方信息登記表》，要求供應商填寫並按要求提供相關附件（零星小物資採購除外）。集團收到供應商反饋資料後進行准入流程初審。在《供方信息登記表》及附件資料均符合要求的前提下，對符合要求的意向供應商進行綜合考察。考察內容覆蓋供應商的組織結構、收費標準、項目運作方式、操盤實例、服務質量等方面評估其在相關的環境及社會風險。

考察結束後，集團內部起草《供方考察報告》，提出初選建議，後經批復合格的供應商，將納入《企業合格供方資源庫》，並從綜合服務、行業聲譽、過往合作表現等維度綜合考慮其投標申請，其中，具有環保相關資格認證的分包商將被優先考慮。本集團聘用的所有供應商在聘用過程中實施有關慣例。



於本年度，本集團307名主要供應商全部來自中國內地。





供應商風險評估與管理

本集團持續關注供應商於生產流程、員工職業安全、環境保護和社會責任等方面的表現，及時識別供應商相關風險以避免或減緩潛在負面影響。本集團建立了完整的分包商監督與評估機制，持續開展日常季度及月度、年度考核評估，實現分包商體系化管理。

集團附屬公司指派專人負責分包商的日常監督工作，跟蹤分包商每次維保過程與結果，並記錄影響資料留待查驗。對於多次考核不合格或無法按時完成整改的分包商，集團有權單方面解除合同。此外，集團定期更新分包商列表，重新評估在表分包商的服務資質。若分包商存在超過兩年未向集團提供服務、拒絕回應集團審查、違反法律或違背商業道德等損害集團聲譽、侵犯業務員權益的不當行為，集團將從列表中移除該分包商。

同時，本集團致力開發擁有環保相關資格認證的供應商，亦優先採購具有環保標識的產品。在供應商准入環節，本集團納入環境和社會維度的考核指標。對分包商環境保護、職業安全健康、反貪腐等方面進行重點考慮。重點監督分包商維修作業人員的安全防護情況，保障安全設備的正確、有效穿戴。同時，我們嚴格遵守廉潔採購原則，嚴查違反商業道德的行為；一旦發現分包商以任何形式向集團員工行賄，將直接終止合同。

服務責任

本集團以「創新驅動、品質引領」為核心，踐行「用心服務，共築美好」的服務理念。我們以讓業主滿意為目標，建立及不斷優化我們的服務體系，堅持高品質的服務。為保障業主權益、了解業主訴求，我們不斷完善項目質量管理與投訴處理流程。我們提供多元化的社區服務，並積極開展社區文化活動，希望能夠用服務的溫度回應業主的需求，共建和諧幸福社區，重構城市生活的價值。



質量目標

- 合同履約率達到100%
- 顧客滿意率達到85%
- 物業費收繳率達到94%





品質管理體系

本集團依託智能化技術，不斷優化服務體系，並創新服務模式，實現從傳統物業基礎服務到新型現代社區綜合服務的轉變。我們的使命是建設宜居、健康和幸福的社區。我們專注於滿足業主的根本需求，並打造「佳優生活」服務體系。這個體系從宜居悅家、幸福安家、健康樂家三大維度，為業主提供全方位、精心打造的服務。我們致力於提供便利、可靠和高品質的服務，讓業主享受卓越的生活品質。



本集團獨創了「佳源五感」服務體系，嚴控物業服務各環節的質量，並提高服務標準，全面優化業主聽覺、觸覺、視覺、嗅覺、味覺五方面的感官體驗，進一步提升服務品質。



本集團致力於在各領域服務上全面深化，將推出「幸福城市」與「幸福社群」計劃，繼續擴展「物聯網+服務」的範疇，以建立業主與集團之間的新鏈接。同時，我們充分利用數字化技術，精確洞察業主需求，為業主提供定制化產品及服務，構建社區增值服務新業態。





品質控制

本集團秉持「品質創見未來」的核心價值觀，建立健全的項目質量管控機制。為加強對附屬公司項目現場管理工作的監督，本集團制定《項目現場工作品質檢查標準》等內部制度及規定，明確項目品質檢查要求，持續提升集團項目的品質水平。本集團定期對在管項目開展檢查，流程如下：



- 每季度定期由品質運營中心牽頭，帶領檢查小組對在管項目開展品質檢查。



- 檢查小組從內務管理和現場管理兩大維度對交付項目現場工作情況進行評估，並與項目負責人及項目各崗位骨幹人員就檢查過程中發現的問題開會討論，分析問題發生的根本原因，提出相應的整改提升措施和整改期限。



- 對於質量嚴重不合格或存在較多問題的項目，檢查小組可就地開展系統培訓或操作演練，協助其提升管理質量。



- 檢查小組將密切跟蹤被檢項目的後續整改情況，督促項目人員盡快落實提升措施。

除定期檢查之外，集團還會以視頻驗證、暗訪、委派企業交叉檢查等形式不定期開展項目品質抽檢，嚴格把控項目質量。於住宅交付方面，本集團的《住宅交付項目現場工作品質檢查評分表》中列明覆蓋辦公環境、品質檢查、安保管理等36項評分項，依據設立的評分標準計算得分，識別出不足之處並加以改進，確保為客戶提供高品質的住宅項目。

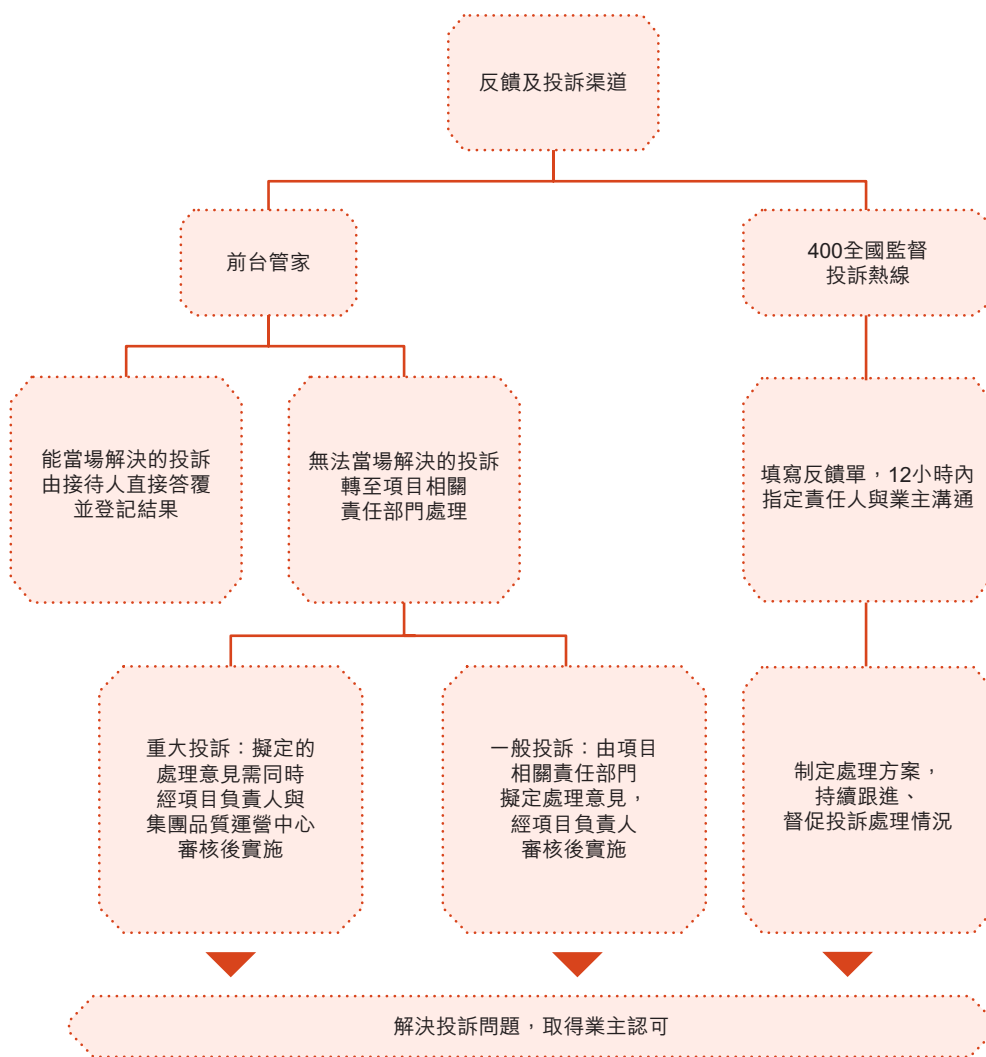
為豐富業主的業餘生活，集團面向各年齡層次的業主，舉辦了豐富多彩的社區文化活動。通過社區小課堂、才藝大賽、業主嘉年華等多種活動形式，增進了鄰里之間的互動，提升業主對社區的歸屬感，共同營造健康、活力、溫暖、和諧的社區氛圍。





客戶投訴機制及客戶滿意度

本集團始終將業主視為集團可持續發展的重要利益相關方。我們持續關注業主的體驗與評價，不斷優化業主投訴管理機制，致力於滿足業主需求、提供優質的服務。業主可以通過直接聯繫前台管家或撥打400全國監督服務熱線的方式進行反饋和投訴。相關責任部門將按照規定流程處理投訴問題，及時向項目負責人和業主反饋進展情況。投訴處理完成後，我們會安排專人對相關問題進行回訪，了解業主對處理結果的滿意程度，切實保障業主利益。本集團對於業主反饋及投訴的處理流程如下：



此外，本集團定期開展業主滿意度調研並對業主反饋及投訴處理結果進行考核，總結投訴處理各環節出現的問題，進一步完善投訴處理流程。於本年度，業主滿意度調研共覆蓋26個縣市、181個項目、134,070戶，整體滿意度平均分為90.5分。





對於涉及服務態度問題或處理不當的投訴事件，相關責任人將被處以罰款，情節嚴重者則可能面臨記過、降職等行政處分。對於投訴較為集中的項目，本集團將督促相關責任部門進行問題歸納與分析，並提出相應的優化方案，提升業主的滿意度。

負責任行銷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規和行業準則，基於合規性、全面性、有效性等業務推廣原則規範集團線上線下宣傳內容，不定期開展檢查工作，以確保對外輸出的信息合法、真實、準確。我們持續關注社區信息傳播，及時對不實信息與可能誤導業主的信息進行闢謠或公告。如有必要將採取法律手段解決侵犯業主權利的行為，切實保障業主的合法權益。

客戶私隱保障

本集團高度重視客戶信息安全及隱私保護工作，嚴格落實信息安全及隱私保護措施，並取得ISO/IEC 27001:2013認證證書，以保證客戶信息收集、儲存、使用均遵守相關法律法規與集團制度要求。我們發佈《信息安全手冊》，並設立信息安全小組，以建立、實施、運行和保持信息安全管理體系，滿足客戶、相關方以及法律法規的要求，有效控制信息安全業務風險。此外，我們定期開展信息安全風險評估，確保業務系統持續可靠地運行。本集團通過《信息安全風險管理程序》識別及控制信息安全風險，綜合管理中心根據風險評估結果形成《信息安全風險處理計劃》，及時處理及控制相關風險。



信息安全管理體系認證

為確保所收集的數據信息均用於提供客戶服務，我們不斷優化客戶紙質檔案與電子檔案管理，規範檔案保管程序。我們要求所有的紙質檔案必須存放在檔案室中，由專人保管，經過項目負責人和客戶本人同意後才能借閱。包含姓名、住址等個人信息的電子檔案全部錄入物管系統並進行加密，其密碼交由保管人、崗位主管、項目負責人保管。集團信息技術部門負責定期校驗物管系統，測試密碼及登錄授權、登錄審核、數據備份和恢復等程序的執行情況，同時檢查並升級殺毒軟件，以及時發現入侵病毒，保護系統數據安全。

此外，本集團與全體員工簽訂《保密協議》，防止員工非法使用、洩露、出售客戶信息。我們定期開展信息安全教育培訓，通過加強員工的信息安全意識，保障信息安全管理措施的有效執行，嚴防客戶信息以任何形式外洩。





知識產權保障

本集團嚴格依循《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定並落實有關知識產權保護的制度條款，不斷完善知識產權管理體系，切實維護各類知識產權，規避侵權風險。集團綜合管理中心負責統籌知識產權相關工作，包括集團運營所涉及的商標、域名、著作權、專利權等各項知識產權的取得、變更、續展與使用許可，及時了解各部門執行情況。同時持續指導、監督各附屬公司進行知識產權維護，針對相關工作人員開展知識產權法律法規宣傳與業務培訓，增強員工的知識產權保護意識。

此外，集團與全體員工及供應商簽署了《保密協議》和《競業禁止協議》，對涉嫌違反法律法規與協議規定的員工開展調查並採取適當行動。

本集團信息管理部門與法務風控部門持續加強對知識產權侵權風險的排查工作，並定期檢查集團的常用辦公軟件和專業設計軟件在知識產權方面的合法性與合規性，確保所有軟件均通過正規途徑採購並合法合規使用。

商業道德及反貪腐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等國家及地方法律法規。我們已制定《反舞弊制度》、《關聯交易管理制度》等制度規定，並要求各部門貫徹落實，從制度制定到制度執行兩個層面杜絕舞弊、收受賄賂、貪污腐敗以及不正當競爭等違法違規事件。本集團員工手冊對侵佔資產、收受賄賂等違法違規行為作出明確規定，如有員工違反，我們將採取相應的處罰措施。透過強化員工合規意識，規範員工職業行為，以此塑造廉潔的工作環境，鞏固持份者對本集團的信任，促進集團可持續發展。

佳源服務高度重視反貪腐監察體系建設，集團設置了專門的監察部門，該部門負責監督和檢查本集團反貪腐工作的執行情況。為確保監察部門工作效果，本集團委派專人負責專項調查與審計，除每季度進行的例行審計以外，還會不定期對附屬公司的項目人員進行抽查，確保及時發現和查處違規事件。同時，集團黨委設立了分管紀律的副書記和紀律委員，負責集團黨組織內部反腐倡廉工作的推進。





舉報制度

本集團致力於建立健全反貪腐舉報制度，鼓勵員工透過電子郵件、400全國監督服務熱線等渠道舉報相關線索。此外，集團要求其簽訂的經營類、採購類合同中必須包含集團制定的反商業賄賂條款與舉報郵箱地址，並禁止員工以任何形式收取供應商的財物，一經發現將給予嚴厲處罰。

反貪腐培訓

佳源服務同樣重視內部員工的反貪腐培訓工作，為了進一步約束員工的個人行為，在員工入職時，我們要求員工簽署《員工廉潔自律公約》。為強化員工廉潔自律意識，本集團在2022年度共開展三次中高管人員的廉潔自律培訓，參與人次達156人次。同時，我們也針對普通員工開展相關反貪腐培訓，累計覆蓋人次達到6,435人次，以達到廉潔自律教育全員覆蓋。透過開展反貪腐培訓，我們期望進一步提高員工的法律意識和職業道德水平，確保員工的行為符合集團的價值觀和相關規定。



社區投入



本集團始終堅持品質理念，打造幸福社區，竭力為業主打造一個舒適、滿意、開心的共同家園。同時，我們心繫社區，積極履行企業社會責任，投身公益慈善事業，以愛為名，以善為舉，共創美好社會。

2022年公益服務時長
9,323小時

2022年公益投入費用
人民幣144,991元

於本年度，我們不僅在疫情期間提供園區志願服務、協助管理外，還在社區開展了節氣類民俗活動、紅色物業便民服務類活動、保長者保學童關愛服務、關愛失能鰥寡等社會弱勢群體、慰問退伍軍人及老黨員，以及與政府主管部門聯建聯盟開展垃圾分類、反詐宣傳、交通協管、城市治理、文明創建等各類公益活動。

作為本集團黨委「紅五月」特別策劃一點亮星燈藍色行動，佳源服務就位於嘉興區域項目進行愛心倡議，募捐兒童繪本、玩具汽車、拼圖積木、運動器械、畫筆文具等愛心物資。另外，本集團為這些需要幫助的特殊家庭贈送80箱食用油。

未來，我們將規劃升級各項公益活動，持續開展「小業主橙長行動」、「紅五月」黨委主題活動、「二保」關愛服務、「上門十分鐘」特色服務等。努力發揮紅色物業為民辦實事的作用，充分詮釋「用心服務共築美好」的宗旨，繼續服務業主，關愛社會。



附錄一 關鍵績效指標總覽



環境範疇¹⁰

| 關鍵績效指標 | | 單位 | 二零二二年 |
|----------------------|--------------|-----------------|--------------|
| 排放物 ¹¹ | 二氧化硫排放量 | 千克 | 0.50 |
| | 氮氧化物排放量 | 千克 | 62.79 |
| | 顆粒物排放量 | 千克 | 3.22 |
| 溫室氣體排放 ¹² | 溫室氣體排放量(範圍一) | 噸二氧化碳當量 | 77.76 |
| | 溫室氣體排放量(範圍二) | 噸二氧化碳當量 | 10,326.50 |
| | 溫室氣體總排放量 | 噸二氧化碳當量 | 10,404.26 |
| | 溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量／平方米在管面積 | 0.001 |
| 有害廢棄物 | 有害廢棄物總量 | 千克 | 53.26 |
| | 有害廢棄物密度 | 克／平方米在管面積 | 0.004 |
| 無害廢棄物 | 無害廢棄物總量 | 噸 | 12,855.31 |
| | 無害廢棄物密度 | 噸／平方米在管面積 | 0.001 |
| 能源使用 | 總能耗量 | 兆瓦時 | 18,365.95 |
| | 直接能耗量 | 兆瓦時 | 258.81 |
| | 間接能耗量 | 兆瓦時 | 18,107.13 |
| | 能源消耗密度 | 兆瓦時／平方米在管面積 | 0.0013 |
| | 總用電量 | 兆瓦時 | 18,107.13 |
| | 汽油總耗量 | 兆瓦時 | 258.81 |
| | 柴油總耗量 | 兆瓦時 | 0 |
| | 管道天然氣耗量 | 兆瓦時 | 0 |
| 用水量 | 總耗水量 | 立方米 | 1,184,300.43 |
| | 耗水密度 | 立方米／平方米在管面積 | 0.09 |

¹⁰ 本年度環境數據收集範圍縮小，故環境關鍵績效指標數值有所下降。

¹¹ 機械設備的排放系數參照中國生態環境部《非道路移動源大氣污染物排放清單編制技術指南》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

¹² 外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部2023年發佈的《關於做好2023—2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。





社會範疇

| 關鍵績效指標 | | 二零二二年 | |
|-----------|----------|-------|--------|
| 僱傭 | | | |
| 員工總數 | | 7,254 | |
| 員工分佈 | | 人數 | 佔比 |
| 按性別劃分 | 男 | 3,952 | 54.48% |
| | 女 | 3,302 | 45.52% |
| 按僱傭類別劃分 | 全職 | 6,155 | 84.85% |
| | 外包 | 1,086 | 14.97% |
| | 兼職 | 0 | 0.00% |
| | 實習生 | 13 | 0.18% |
| 按年齡組別劃分 | 30周歲以下 | 667 | 9.19% |
| | 31-40周歲 | 1,005 | 13.85% |
| | 41-50周歲 | 1,457 | 20.09% |
| | 50周歲以上 | 4,125 | 56.87% |
| 按僱傭類型劃分 | 普通 | 6,636 | 91.48% |
| | 中級 | 599 | 8.26% |
| | 高級 | 19 | 0.26% |
| 按地區劃分 | 中國大陸 | 7,253 | 99.99% |
| | 海外及港澳台地區 | 1 | 0.01% |





| 關鍵績效指標 | | 二零二二年 | |
|----------------------------|----------|-------------------|--------|
| 員工流失比率¹³ | | | |
| 按性別劃分 | 男 | 57.8% | |
| | 女 | 51.6% | |
| 按年齡組別劃分 | 30周歲以下 | 127.89% | |
| | 31-40周歲 | 57.71% | |
| | 41-50周歲 | 52.64% | |
| | 50周歲以上 | 43.39% | |
| 按地區劃分 | 中國大陸 | 55.01% | |
| | 海外及港澳台地區 | - | |
| 受訓員工百分比及平均受訓時數 | | 受訓員工百分比 | 人均受訓時數 |
| 按性別劃分 | 男 | 100% | 7.93 |
| | 女 | 100% | 9.31 |
| 按職級劃分 | 高級 | 100% | 27.35 |
| | 中級 | 100% | 12.75 |
| | 普通 | 100% | 8.13 |
| 供應鏈管理 | | | |
| 供應商數目 | 中國大陸 | 307 ¹⁴ | |
| 產品責任 | | | |
| 接獲客戶投訴數量(次) | | 568 ¹⁵ | |
| 反貪腐 | | | |
| 提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件) | | 0 | |
| 社區投資 | | | |
| 投入金額(元) | | 144,991 | |
| 投入時長(時) | | 9,323 | |

¹³ 2022年因房地產行業形勢不佳，銷售案場項目撤場，人員優化調整離職率上升。

¹⁴ 2022年集團優化供應商庫，通過供應商最大性價比及供應商服務範圍，重新進行統一選定及管理。

¹⁵ 2021年該指標統計範圍為浙江省及江蘇省，本年度擴展至全國所有項目，故數據增幅較大。



附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引



| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 |
|-----------------------|--|----------|
| 管治架構 | <p>董事會發出的聲明包含以下內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監督； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括用於評估、優先考慮及管理重大環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何根據環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋其與發行人業務的關係。 | 關於本報告 |
| 匯報原則 | <p>對以下報告原則在編制環境、社會及管治報告中的應用的描述或解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重大環境、社會及管治因素的過程和選擇標準；(ii)如果已進行持份者參與，已識別重要的持份者描述及發行人持份者參與的過程和結果。 (2) 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）的標準、方法、假設和／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 (3) 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更，或任何其他影響有意義比較的相關因素。 | 匯報指引及原則 |
| 匯報範圍 | <p>說明環境、社會及管治報告的匯報範圍並描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍發生變化，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p> | 匯報範圍及報告期 |





| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 | |
|-----------------------|--|---|--------------------|
| A.環境 | | | |
| 層面A1: 排放 | 一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 環境保護 | |
| | 關鍵績效指標A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 廢氣排放、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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）。 | 溫室氣體排放、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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）。 | 廢棄物管理、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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）。 | 廢棄物管理、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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。 | 環境管理 |
| | 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。 | 廢棄物管理 |





| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 | |
|--------------------------|--|--|------------------------|
| A.環境 | | | |
| 層面A2: 資源使用 | 一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 | 環境管理 | |
| | 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)。 | 能源耗用、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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)。 | 水資源保護、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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。 | 環境管理、水資源保護、綠色辦公 |
| | 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。 | 水資源保護 |
| | 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。 | 不適用。我們的主營業務不涉及包裝材料的使用。 |
| 層面A3: 環境及天然資源 | 一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 | 環境管理 | |
| | 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。 | 環境管理 |
| 層面A4: 氣候變化 | 一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 | 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。 | 應對氣候變化 |





| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 |
|------------------------|---|------------------------------------|
| B. 社會 | | |
| 層面B1: 僱傭 | 一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 員工保障 |
| | 關鍵績效指標B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 |
| | 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。 |
| 層面B2: 健康與安全 | 一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 健康與安全 |
| | 關鍵績效指標B2.1 | 過去三年(包括匯報年度)每年因工作關係而死亡的人數及比率。 |
| | 關鍵績效指標B2.2 | 因工傷損失工作日數。 |
| | 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。 |
| 層面B3: 發展及培訓 | 一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 | 員工發展與培訓 |
| | 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。 |
| | 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。 |





| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 |
|------------------------|---|---|
| B. 社會 | | |
| 層面B4: 勞工準則 | 一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 僱傭政策 |
| | 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。 僱傭政策 |
| | 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。 僱傭政策 |
| 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。 | 供應鏈管理 |
| | 關鍵績效指標B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 供應鏈管理、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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。 供應鏈管理 |
| | 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。 供應鏈管理 |
| | 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。 供應鏈管理 |





| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 | |
|-----------------------|---|-------------------------------------|------------------------|
| B. 社會 | | | |
| 層面B6: 產品責任 | 一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 服務責任 | |
| | 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。 | 不適用。我們的核心業務並不涉及安全健康風險。 |
| | 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。 | 服務責任、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 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。 | 服務責任 |
| | 關鍵績效指標B6.4 | 描述品質檢定過程及產品回收程式。 | 服務責任 |
| | 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。 | 服務責任 |
| 層面B7: 反貪污 | 一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 商業道德及反貪腐 | |
| | 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。 | 商業道德及反貪腐、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | 關鍵績效指標B7.2 | 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。 | 商業道德及反貪腐 |
| | 關鍵績效指標B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 商業道德及反貪腐 |





| 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》要求 | | 章節／備註 |
|-----------------------|---|---------------------------------|
| B. 社會 | | |
| 層面B8: 社區投資 | 一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策 | 社區投入 |
| | 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)。 |
| | 關鍵績效指標B8.2 | 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。 |
| | | 社區投入、附錄一關鍵績效指標總覽 |
| | | 社區投入、附錄一關鍵績效指標總覽 |



佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED