



合景悠活集團控股有限公司

於開曼群島註冊成立的有限公司

股份代號：3913

無處不悠活

2023

環境、社會及  
管治報告

# 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	9
可持續發展方針	11
風險管理及內部監控	15
重大獎項與國際認可規範	16
持份者溝通	27
利益相關方參與	27
重大議題分析與管理	28
第一章：匠心服務的締造者	30
1.1 服務質量，聚焦優化	30
1.1.1 服務質量控制	30
1.1.2 社區環境管理	36
1.1.3 寫字樓管理及運營	38
1.1.4 購物中心管理及運營	41
1.1.5 公建項目管理及運營	42
1.1.6 客戶健康與安全	44
1.1.7 客戶溝通	45
1.2 智能技術，提升體驗	48
1.2.1 數字化轉型信息化系統	48
1.2.2 知識產權保護	51
1.2.3 客戶信息與隱私保護	52

第二章：綠色生態的維護者	53
2.1 城市綠洲，綠色悠活	53
2.1.1 環境保護	53
2.1.2 綠色管理體系	54
2.1.3 環境及天然資源	62
2.1.4 應對氣候變化	63
第三章：社會責任的踐行者	66
3.1 對員工：以人為本，共同成長	66
3.1.1 僱傭及勞工準則	66
3.1.2 招聘與晉升	67
3.1.3 健康與安全	67
3.1.4 培訓與發展	71
3.1.5 員工溝通	73
3.1.6 員工活動	75
3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧	76
3.2.1 關心社會和社區	76
3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信	78
3.3.1 可持續供應鏈	78
3.4 對社會：清正廉潔，共建共享	79
3.4.1 堅持廉潔建設	79
反貪污	79
廉潔教育	80
3.4.2 關心老幼，投身慈善事業	80
法律與法規	82
數據摘要	84
內容索引	90

# 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」）發佈的第四份環境、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」）證券上市規則附錄C2《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](http://www.hkexnews.hk)（股份代號：3913）及本集團網站[www.kwgliving.com](http://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2023年1月1日至2023年12月31日期間所進行的住宅物業管理服務，非住宅物業管理服務及商業運營服務，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，與2022年度報告範圍保持一致。本集團將於未來適時增加披露範圍，持續加強資訊披露管理以提高透明度。

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



## 穩健經營

收入

人民幣：**3,849.0**百萬元

住宅：非住宅 =

**45:55**

毛利潤

人民幣：**1,182.4**百萬元

毛利率

**30.7%**



## 獨立發展

在管省份／城市

**23**個省份／

**141**個城市

區域深耕 | 全國輻射

第三方在管項目  
數佔比

**90.0%**

獨立發展 | 市場運作



## 合規僱傭

員工總人數：

**16,814**

男女員工人數佔比 =

**49:51**



## 培訓與發展

員工  
培訓平均時數 =

**22.0**

男女員工受訓比例 =

**48:52**

# 主席寄語

2023年，市場環境跌宕起伏，中國物業管理服務行業面臨諸多挑戰與機遇。隨著城市化進程的加速和居民生活水平的提高，對物業管理服務的需求持續增長，同時也對服務質量提出了更高的要求。在這一背景下，企業需要不斷創新、提升服務品質，以滿足市場的多樣化需求。合景悠活集團作為全業態智慧服務運營商，以「創造服務新價值」為願景，在複雜的大環境中堅守初心，持續自主創新發展，把可持續發展、提高服務品質，滿足客戶需求擺在核心位置。截止目前，集團業務分為三大板塊，分別是：住宅物業管理服務、商業物業管理服務及商業運營和公建物業管理服務及城市服務，在粵港澳大灣區、長三角片區、環渤海經濟圈、中西部片區及海南等四大經濟區多元化經營，現已覆蓋141個城市。本報告是合景悠活上市後發佈的第四份環境、社會及管治報告，我們通過此報告總結和檢視集團的經營情況，並積極尋求改進提升。

## 持續推進可持續發展的營商模式

作為一家國內領先的全生態智慧服務運營商，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。



## 主席寄語

在我們日常的企業管理中，關注員工的福祉與推動環保事業成為了我們的重要使命。因此，我們不僅積極舉辦著「歡樂騎行」、「520樂跑」等一系列活動，以鼓勵員工選擇綠色出行方式，還在每個細節處實踐著節能減排的理念。不論是總部亦或是各項目，我們都已制定了詳盡可行的節能措施，並強調全員的執行與配合。

在設施改善方面，我們不遺餘力地進行了環保升級。通過提高感應設備、增加LED照明設施的覆蓋率等措施，我們力求最大限度地減少能源的浪費，確保企業的每一處都環保而高效。我們一如既往地參與「關愛地球，熄燈一小時」的活動。我們的行動表達的不僅僅是為了響應國際環保倡議，更是一種對自然的敬畏和珍視。通過這樣的活動，我們深刻體會到人與自然之間和諧共生的美好場景，以此作為我們持續推進環保事業的動力和使命。

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。我們連續七年打造了特色活動「煥彩燈光節」，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。今年的「煥彩燈光節」以「團圓拾光·美好萬千」為主題，聚焦團圓、和睦、環保等理念，從社區環境、創意製作、綠色健康、闔家歡樂等多方面出發，致力為業主打造美好、舒適、安心、和睦的生活環境。

2023年，合景悠活榮獲了「2023中國物業服務ESG發展優秀企業」、「2023中國物業服務年度社會責任感企業」、「2023中國物業服務社會責任擔當標桿企業」、「2023中國物業管理上市公司領先企業ESG可持續發展TOP10」等多項殊榮。

### 堅持全業態高質量發展戰略

2023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。集團物業管理在城市佈局方面展現出深遠的戰略眼光。我們精準地把握城市發展的脈絡，將物業管理服務與城市規劃緊密結合，積極進軍非住宅領域的物業管理及商業運營服務，不僅提升了物業本身的價值，更為城市的可持續發展作出了積極貢獻，彰顯企業的卓越眼光和前瞻性思維。

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。



在時代變遷的浪潮中，我們深感創新活力的不可或缺。2023年，我們舉辦了合景悠活與騰訊雲戰略合作發佈會暨「聯合創新實驗室」揭牌儀式，聯合創造物業大模型數字管家服務模式，推出虛實結合的超級管家「1+i」服務模式，即1名真人資深管家完成顯性化和走動式對客服務，提升客戶感知和體驗，1名數字管家作為數字孿生助手，針對不同生活場景，針對性識別客戶需求，然後完成內部信息的對接和流轉，實現24小時全天候為客戶提供高質量服務。這標誌著我們在創新道路上邁出了重要的一步。活動的舉辦不僅是我們與騰訊雲之間合作的具體體現，更是對我們持續發展和創新精神的呼應。

### 虛實結合的超級管家「1+i」服務模式



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。

### 創新升級：打造智慧物業服務方略

智慧物業服務方略的創新升級，不僅為客戶提供更便捷的服務與管理，更彰顯了公司對時代變遷的積極應對。我們深入實踐著線上與線下的無縫銜接，將科技與人性化管理相結合。

在住宅物業管理方面，我們持續更新我們的智能化物業管理平台，通過多種線上及線下渠道為業主提供在線報修、投訴、繳費等服務，持續提升效率，體現了我們對客戶安全的重視與關懷。

在商業物業管理方面，通過數字化營銷平台，我們為客戶及租戶打破線上線下的壁壘，搭建起品牌與客戶之間的溝通橋樑，實現了商業運營的智能化與暢通。

在公建物業管理方面，我們為學校、醫院、政府機關大樓等提供全面的物業管理服務，為社會公共健康與安全貢獻一份力量。關心業主健康，是我們責無旁貸的使命，我們竭盡所能地為業主提供必需的幫助和支持，傳遞著我們對社會責任的承擔與擔當。這一切不僅僅是為了適應當前的挑戰，更是為了引領未來物業管理的智慧與可持續發展。

## 主席寄語

此外，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。

在可持續發展方面，我們致力於建設綠色生態社區，通過優化能源利用、推廣可再生能源等措施，促進資源的有效利用和循環利用。同時，我們注重減少廢棄物的產生，鼓勵員工和業主參與廢物分類和回收，推動資源的合理利用，減少環境污染。

我們加強了對物業設施的監測和維護，定期進行設備檢查和清潔，確保設施的高效運行，減少能源的浪費和排放。我們還積極開展環境保護宣傳教育活動，提高員工和業主的環保意識，共同保護生態環境，建設美麗家園。

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量，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，通過舉辦一系列員工活動，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。

# 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。本集團董事會委任了由非執行董事組成的審核委員會，以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環境、社會及管治(「ESG」)相關之政策與實務，以及就ESG相關事宜作出評估並向董事會提出建議。具體責任與權力如下：



## 可持續發展管治

在具體實施方面，集團設有ESG工作小組，由本集團首席執行官統籌，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

### 1. 更好地使用綠色建築及關注相關機會

作為專業的物業管理人員，我們深諳建築物及其設施的使用和管理。我們將不遺餘力地發掘和應用綠色建築的各項優勢和特色，從而在物業管理中取得更為顯著的成果。

首先，對於已經具備綠色設計的建築，我們將充分挖掘其節能、資源效益等方面的優勢，採取科學合理的管理手段，以達到最大化的效果。通過應用先進的節能設備、智能化系統和可再生能源技術，我們將提高建築的整體性能，減少能源浪費，從而實現環保與經濟效益的雙贏。

其次，對於那些在設計階段未充分考慮綠色因素的建築，我們將積極介入，尋找並實施各種環保的措施。這包括但不限於改善廢物管理系統、引入節水設備、優化室內空氣質量等方面的創新性舉措。通過制定詳細的操作計劃，我們將確保這些改進在物業運營中得到全面實施，實現環保理念的有機融入。

通過我們的努力，不僅可以提升建築物的可持續性和環保性，還能夠切實為居民提供更健康、更舒適的居住環境，為業主帶來長期的投資回報。我們將持續關注和推動綠色建築的發展，以落實可持續發展的理念，為社區創造更加宜居和可持續的未來。

### 2. 有計劃地減少碳排放及碳足跡

為積極響應我國2030年實現碳達峰和2060年實現碳中和的宏偉目標，我們作為物業管理公司，積極配合國家政策，採取了一系列措施來降低碳排放和能源消耗。

首先，我們在物業管理實踐中實行節約優先和雙輪驅動策略，將節約能源資源放在首位。通過優化建築物的能源利用和管理，我們致力於降低單位建築面積的能耗和碳排放，提高建築的能效水平。我們積極推廣使用先進的節能設備和清潔能源技術，例如智能照明系統、太陽能發電設備等，以降低能源消耗和環境污染。

## 可持續發展管治

其次，我們與雲計算服務提供商合作，不斷強化科技和制度創新。2023年度，我們與騰訊雲計算(北京)有限責任公司(「騰訊雲」，騰訊控股有限公司(於聯交所主板上市，股份代號：700)的附屬公司)合作，利用其服務提供的高效計算和存儲資源，減少自身的硬件投資和維護成本，從而減少電力消耗，以推動市場向低碳發展轉型。我們時刻留意市場上的新產品和技術，例如具有更高效能的建築物機電設備等，積極引進和應用。同時，我們也加強對員工的培訓和教育，提高他們對節能減排的意識和理解，推動公司內部節能減排工作的落實。

通過這些舉措，我們將不斷提升物業管理服務的品質和效率，為建設低碳社會、保護環境作出積極貢獻，與社會各界共同邁向可持續發展的美好未來。

### 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，如大雨引起的山洪暴發和水災等，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，住戶和其他遊人等的安全，及在必要時安全有序地撤離。

### 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，特別留意如何適當使用滅蟲劑，儘量使用綠色肥料，儘量選擇適合本土種植的樹木品種等。

### 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，以不同的主題匹配相應人群，體現取之於社區、用之於社區的精神。

### 7. 鼓勵業主和租戶在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，另一方面也鼓勵業主和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，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。

為實現這一目標，我們持續落實執行反舞弊制度，包括投訴舉報相關制度、嚴格的監察管理制度、員工手冊、廉潔責任書等。同時，持續提供廉潔課程宣傳，通過線上線下的課程，深入宣講、警示案例片、廉潔微電影等形式，加強員工的反腐意識。

在實踐中，我們強化重點領域的聯動管理，以查處案件推動整改，以預防為主導促進規範。通過典型案例的查處，與各業務領域開展工作的聯動，實現管理的閉環。與此同時，我們深化業務和基層工作，與業務部門建立常規溝通機制，及時了解最新政策動向，降低風險發生可能。

最後，我們構建行業聯盟，共同反舞弊，定期交流分享業內先進的反舞弊經驗，實施黑名單制度，共享不誠信員工和供應商名單，共同防範廉潔風險。這些舉措將進一步加強我們的防腐工作，為營造廉潔、透明的企業環境貢獻力量。

### 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

信息對於企業管治十分重要。在與員工一般的交流溝通以外，他們也可能成為揭露企業內部違規違紀的吹哨人。此外，企業的外部人員以至一般民眾也需要有渠道對集團的營運作出投訴。在此情況下，他們的身份必須保密。只有投訴人的身份得到充分保密，他們才會敢於挺身而出，令企業高層得以掌握不合格或不規範的行為，讓陽光照到暗處。

### 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2023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
3/23/2023	2023物業企業服務力卓越表現 • TOP8	觀點指數研究院
3/23/2023	2023物業服務企業卓越表現 • TOP14	觀點指數研究院
4/26/2023	2023中國智慧城市服務領先企業	北京中指資訊技術研究院
4/26/2023	2023中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指資訊技術研究院
4/26/2023	2023中國物業服務年度社會責任感企業	北京中指資訊技術研究院
5/18/2023	2023中國物業服務上市公司規模TOP10	北京中指資訊技術研究院
5/18/2023	2023中國物業服務上市公司非住宅物業服務TOP4	北京中指資訊技術研究院
5/19/2023	2023年度全國物業誠信百強企業	中國職業經理人協會
5/19/2023	2023年度全國物業行業誠信百強職業經理人 — 王建輝	中國職業經理人協會
5/30/2023	2023中國物業管理上市公司20強 — TOP11	克而瑞物管



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
5/30/2023	2023中國物業管理上市公司領先企業ESG可持續發展TOP10	克而瑞物管
5/30/2023	2023中國物業管理上市公司領先企業高質量發展TOP10	克而瑞物管
6/28/2023	2023中國物業服務企業綜合實力500強 — TOP12	克而瑞物管
6/28/2023	2023中國住宅物業服務領先企業	克而瑞物管
6/28/2023	2023中國品質物業服務領先企業	克而瑞物管
6/28/2023	2023中國物業管理卓越標桿專案 — 深圳臻林天匯	克而瑞物管
8/4/2023	2023中國物業企業綜合實力TOP12	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業客戶滿意度模範企業	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業品牌價值領先企業	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業服務成長性優秀企業	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業服務城市服務領先企業	億翰智庫

## 重大獎項與國際認可規範

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
8/4/2023	2023中國物業服務華南區域競爭力領先企業	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業服務醫院物業服務領先企業	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業服務市場化運營優秀企業	億翰智庫
8/4/2023	2023中國物業服務社會責任擔當標桿企業	億翰智庫
8/8/2023	2023年度影響力物業服務企業	觀點指數研究院
8/10/2023	2023中國物業服務綜合實力百強企業 — TOP11	中物智庫
8/10/2023	2023中國物業品牌影響力百強企業	中物智庫
8/10/2023	2023中國物業高品質服務力百強企業	中物智庫
8/10/2023	2023中國住宅物業服務企業TOP10	中物智庫
8/10/2023	2023中國物業服務企業華南30強	中物智庫
8/10/2023	2023中國標桿物業服務專案：合景•臻頤府	中物智庫
8/10/2023	2023中國標桿物業服務專案：合景•臻湓名鑄	中物智庫
9/1/2023	2023中國住宅物業服務力TOP20企業	克而瑞物管、中物研協
9/1/2023	2023中國高端物業服務力TOP20企業	克而瑞物管、中物研協

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
9/1/2023	2023中國商業物業服務力TOP20企業	克而瑞物管、中物研協
9/1/2023	2023中國物業服務企業品牌價值100強	克而瑞物管、中物研協
9/1/2023	2023中國物業服務華南品牌企業30強	克而瑞物管、中物研協
9/1/2023	2023中國物業先鋒人物 — 智慧建設領域 — 王建輝	克而瑞物管、中物研協
9/1/2023	2023中國物業先鋒人物 — 人力組織建設領域 — 曠曉玲	克而瑞物管、中物研協
12/14/2023	2023廣州住宅物業十大品牌物業服務企業	中物智庫
12/14/2023	2023中國物業風雲人物 — 王建輝	中物智庫
12/14/2023	2023中國物業優秀區域總經理 — 張小紅	中物智庫
12/14/2023	2023中國物業先進項目經理 — 孔蘄恩	中物智庫
12/14/2023	2023中國物業感動人物 — 葛殿時	中物智庫
12/15/2023	2023中國物企超級服務力TOP11	億翰智庫
12/15/2023	2023年物業服務僱主品牌影響力領先企業	億翰智庫

## 重大獎項與國際認可規範

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
12/15/2023	2023中國商業物業服務標桿專案 — 廣州合景國際金融廣場	億翰智庫
12/15/2023	2023中國住宅物業服務標桿專案 — 廣州臻湓名鑄	億翰智庫
12/15/2023	2023中國物業服務華南服務力領先企業	億翰智庫
12/15/2023	2023中國物業服務廣州市服務力優質企業	億翰智庫
12/21/2023	2023粵港澳大灣區物業服務力百強企業 — TOP11	克而瑞物管、中物研協
12/21/2023	2023粵港澳大灣區城市服務TOP10企業	克而瑞物管、中物研協
12/21/2023	2023粵港澳大灣區物業服務力標桿專案 — 深圳臻林天匯	克而瑞物管、中物研協

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
廣州市	寧駿物業	能源管理	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018
廣州市	寧駿物業	物業服務	GB/T 20647.9-2006
廣州市	寧駿物業	職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	寧駿物業	品質管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	寧駿物業	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
廣州市	潤通物業	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
廣州市	潤通物業	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	潤通物業	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	潤通物業	信息安全	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
廣州市	潤通物業	誠信管理	GB/T 31950-2015
廣州市	潤通物業	能源管理	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 RB/T 107-2013
廣州市	潤通物業	物業服務認證	GB/T 20647.9-2006 & GH-ECPS-R-01
廣州市	潤通物業	售後服務認證	GB/T 27922-2011 & GH-ECPSC-R-01
廣州市	潤通物業	反賄賂管理	ISO 37001:2016 & GH-ABMS-R-001
廣州市	潤通物業	培訓管理	BG/T19025-2001 & ISO 10015:1999 & HXC-TMS-R-001
廣州市	潤通物業	企業社會責任	SA8000:2014 & HXC-SAMS-R-001
廣州市	潤通物業	生活垃圾分类服務能力	GB/T 19095-2019/CJJ/T 102-2004 & HXC-HGSS-R-001
廣州市	潤通物業	客戶投訴管理	GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018 & HXC-CCMS-R-001
廣州市	潤通物業	企業履約能力測評AAAAA	GB/T 31863-2015 & GB/T 19001-2016 & HXC-ECCC-R-002
廣州市	潤通物業	應急預案管理能力10星	GB/T 37228-2018

## 重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	潤通物業	信息技術服務管理	ISO/IEC 20000-1:2018
廣州市	潤通物業	清潔服務	SB/T 10595-2011 & GH-CSC-R-01
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	AAAAA級標準化良好行為企業	GB/T 15496-2017
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	生活垃圾分類服務能力	GB/T 19095-2019 & Q/JYZ-GF015-2021
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	信息安全	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	應急預案管理	GB/T 37228-2018 ZLDS-46
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	誠信管理	GB/T 31950-2023
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	社會責任管理	GB/T 39604-2020
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	物業服務認證	GB/T 20647.9-2006
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	污水和垃圾處置、公共衛生及其他環境保護服務	SB/T 10959-2011



城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	能源管理	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 RB/T 107-2013
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	信息安全	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	誠信管理	GB/T 31950-2023
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	社會責任管理	GB/T 39604-2020
佛山市	順德區第二人民醫院	質量管理體系	GB/T 9001-2016/ISO 9001:2015
佛山市	順德區第二人民醫院	環境管理體系	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
佛山市	順德區第二人民醫院	職業健康安全管理體系	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
長沙市	湖南華庭物業管理有限公司	質量管理體系認證證書	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
長沙市	湖南華庭物業管理有限公司	職業健康安全管理體系認證證書	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
長沙市	湖南華庭物業管理有限公司	環境管理體系認證證書	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	環境管理體系	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	質量管理體系認證證書	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	職業健康安全管理體系	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

## 重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	售後服務認證證書	GB/T 27922-2011
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	企業誠信管理體系認證證書	GB/T 31950-2023 & JY-CMSC-R-001
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	物業服務認證證書	GB/T 20647.9-2006
南京市	南京永和物業管理有限責任公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
南京市	南京永和物業管理有限責任公司	職業健康安全管理体系	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
南京市	南京永和物業管理有限責任公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
蘇州市	蘇州工業園區易通亞信物業管理有限公司	質量管理體系	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
蘇州市	蘇州工業園區易通亞信物業管理有限公司	環境管理體系	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
蘇州市	蘇州工業園區易通亞信物業管理有限公司	職業健康安全管理体系	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	能源管理體系認證	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 RB/T 107-2013
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	中國職業健康安全管理体系認證	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	環境管理體系認證	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	信息安全管理体系認證	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	所有未列明的其他管理体系認證	GB/T 31950-2015

城市	物業名稱	體系	認可規範
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	所有未列明的其他管理體系認證	ISO 37301:2021
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	質量管理體系認證(ISO 9001)	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	污水和垃圾處置、公共衛生及其他環境保護服務	SB/T 10595-2011 & CTS ZYCC1011-2022
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	不動產服務	GBT 20647.9-2006
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	污水和垃圾處置、公共衛生及其他環境保護服務	GB/T 19095-2019 & CTZJCC1056-2021
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	保養和修理服務	SJ/T 31002-2016 & CTS ZYCC1026-2022
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	企業社會責任管理體系認證	GB/T 39604-2020
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	質量管理	GB/T 1900-2016/ISO 9001:2015
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	食品安全管理	ISO 22000:2018
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	能源管理	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	能源管理	RB/T 107-2013
寧波市	寧波美屋保安管理服務有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015

## 重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
寧波市	寧波美屋保安管理服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
寧波市	寧波美屋保安管理服務有限公司	質量管理	GB/T 1900-2016/ISO 9001:2015
上海市	上海文化銀灣物業管理有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
上海市	上海文化銀灣物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
上海市	上海文化銀灣物業管理有限公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
南昌市	江西銀灣物業管理有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
南昌市	江西銀灣物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
南昌市	江西銀灣物業管理有限公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
南寧市	廣西銀灣物業服務有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
南寧市	廣西銀灣物業服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
南寧市	廣西銀灣物業服務有限公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
蘇州市	依士達物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
蘇州市	依士達物業管理有限公司	質量管理	GB/T 9001-2016/ISO 9001:2015
蘇州市	依士達物業管理有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
上海市	上海申勤物業管理服務有限公司	能源管理體系	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018

# 持份者溝通

持份者對於公司的可持續發展至關重要，因此我們一直以來都高度重視與他們之間的互動和溝通。為了確保他們的訴求得到充分關注和處理，我們採取了多種有效的溝通方式，包括定期舉行持份者會議、開展問卷調查、組織座談會等。通過這些渠道，我們不僅了解持份者的需求和期望，也向他們傳達我們的發展策略和目標，共同探討解決方案。

在與持份者的溝通中，我們始終堅持誠信和透明原則。無論是在財務報告中披露公司的業績情況，還是在年度報告中闡述公司的戰略規劃，我們都力求向持份者提供準確、清晰和透明的信息。此外，我們還通過建立持份者關係管理系統，及時記錄並跟進持份者的反饋和建議，以便及時作出回應和調整。

除了及時溝通和透明披露信息外，我們還致力於建立長期穩定的合作關係。通過與持份者的良好合作，我們共同探討和制定可持續發展的戰略和目標，共同應對各種挑戰和風險。我們相信，持份者與公司之間的良好互動和合作，將為公司的長期發展提供穩定的支持和動力，推動公司朝著更加可持續和負責任的方向前進。

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

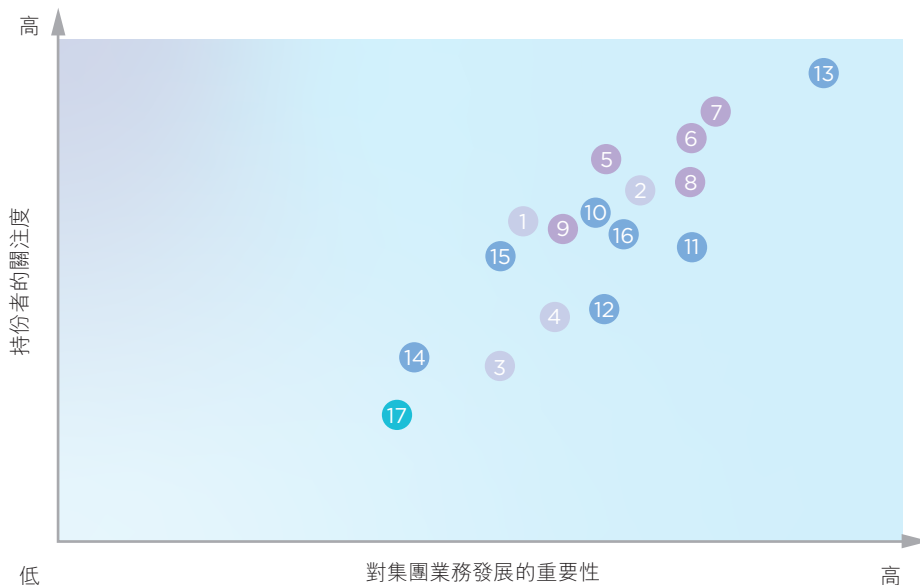
# 重大議題分析與管理

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。

識別議程	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，了解他們對環境、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





**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



**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

**社會投資類議題：**  
17. 社區參與



**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

本年度的重要性矩陣與去年一致，各持份者對員工溝通與關懷、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。


# 重大議題分析與管理

## ● 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
<p><b>住宅物業管理服務</b></p>	 <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>



### 服務板塊

### 所提供之服務範疇及具體服務內容

#### 非住宅物業 管理及商業 運營服務



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、寫字樓及產業園等商業物業提供物業管理及商業運營服務，為學校、醫院、政府機關等公共物業提供物業管理服務，本集團的服務內容包括：

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；

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；

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

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。

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。

### 1 體系認證審核



— ISO9001質量管理體系認證後年度審核，ISO14001環境管理體系及ISO45001職業健康安全管理体系年審。未來，集團將繼續規範化進行日常管理，致力於持續改進，不斷提升自身的質量管理水平。



# 重大議題分析與管理

## 2

### 服務標準化全員大考



— 2023年合景悠活集團持續開發服務標準化系列課程，涵蓋客服、工程、環境、秩序等專業條線40餘門，累計100+門。通過搭建專業力學習地圖，入職引導等機制覆蓋全員學習，累計學習人次12萬+，累計學習時長8,800+小時，課程平均評分為4.6分(滿分5分)，學員評價：易懂實用、講解清晰、乾貨滿滿。相關課程有效助力服務標準化落地，實現業務品質提升。



## 小案例

### 合景悠活集團2023年第二屆「金點子」大賽

2023年，合景悠活集團秉承著創新發展的理念，舉辦了以「見微知著•創新提效」為主題的第二屆金點子大賽。這不僅是一場競技，更是集團內部對創新的持續鼓勵和支持，旨在激發員工的創新思維，助力企業提質增效。

本次大賽涵蓋了數字應用創新、社區經營創新、品質服務創新、工程技術創新和管理模式創新五大賽道，體現了集團對企業發展多方面的關注，以及對員工多元化思維的鼓勵與促進。

本次大賽激發員工的智慧與創造力，集結出了79份「金點子」創意作品，包括數字化智能分析工具、老舊小區改革方案和創收型培訓新模式，每一個項目都承載著員工對企業未來的暢想和對社會的責任擔當。

經過嚴格的篩選和評審，共有12個優秀項目脫穎而出，其中金獎項目更是集團對創新成果的高度認可和肯定。這些項目的誕生，不僅為公司提供了新的發展路徑和增長動力，也為員工的個人成長和發展創造了更多機會與空間。

通過這次金點子大賽，合景悠活集團不僅強化了企業內部的凝聚力 and 創新氛圍，也進一步鞏固了與員工之間的溝通與合作。在未來的道路上，集團將繼續秉持著可持續發展的理念，不斷推動企業創新，為員工和社會創造更多的價值和可能。



金獎 — 財務數字化智能分析工具

## 重大議題分析與管理

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；
- 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，不斷提高服務質量及效率，優化服務流程及完善服務細節。



## 小案例

本集團積極開展關懷系列社區品質提升計劃——「春風行動」，傳遞「用行動創造美好，讓生活如沐春風」的精神，該行動計劃至今已持續開展五年，我們通過迎送服務力、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，為業主從視覺、聽覺、嗅覺、觸覺提供無微不至的關懷。

2023年，我們的物業管理工作人員傳承和發揚「春風行動」的精神，始終堅持為業主創造更美好的生活體驗，讓業主繼續感受到如沐春風般的溫暖和關懷，體現了我們對提升社區品質和居民生活質量的堅定承諾。我們全天候守護，從深夜護送、重物助力到關懷每一位業主，這種貼心的服務讓業主感受到物業服務的關懷和溫暖。同時，我們致力於社區環境的改善，打造美麗宜居的花園式社區，配備健身和遊樂設施，讓居民在快節奏的生活中享受慢時光。

在智慧安全方面，我們通過升級監控和停車場，配備消防裝備，確保社區安全無憂。此外，我們還積極推動黨建與業務的深度融合，通過專項項目共治理共建，解決社區治理的難題。我們通過開展紅色物業活動，聯動黨支部和婦聯等組織，舉辦植樹活動、科普講堂等，突破服務邊界，將物業管理服務輻射到更廣的區域和人群。科技與人文的結合，讓居民既舒適又安心。

我們還注重營造社區文化氛圍，通過舉辦豐富多彩的文化活動，為居民生活增添樂趣。在特殊時刻，如業主家有喜事時，我們更是提供貼心服務，幫忙婚禮佈置、鋪設紅地毯等，讓居民感受到家的溫暖和喜慶。

集團始終以人文關懷為導向，持之以恆地抓好品質建設，為業主提供有溫度的服務，打造悠活美好的社區生活。員工的努力和付出，讓社區變得更加美好和宜居，也讓居民的生活更加幸福和滿意。



## 重大議題分析與管理

### 1.1.2 社區環境管理

社區安全、衛生是影響業主生活質量最大的一環，合景悠活旗下的物業管理公司持有ISO 9001質量管理體系認證、ISO 14001環境管理體系認證、ISO 45001職業健康安全管理体系認證、ISO 37001反賄賂管理體系認證、ISO 10015質量管理培訓體系認證、ISO 10002客戶投訴管理體系認證、ISO/IEC 20000信息技術服務管理體系認證、ISO/IEC 27001信息安全管理體系認證、ISO 50001能源管理體系認證，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，工作人員須於30分鐘內到場救援；停水停電意外發生時，工作人員須於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，我們對於綠化植物的挑選管理及擺放位置、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

集團作為物業管理服務商，在社區環境管理方面展現出了高度的專業素養和責任心。我們注重細節，始終堅持以人為本的原則，致力於為業主打造一個舒適、健康、和諧的居住環境。集團在社區環境管理方面採取了一系列科學、有效的措施。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；日常工作中，我們加強綠化帶的管理與養護，定期修剪、除草、施肥，保證綠化的效果，同時增加綠化宣傳標語，做好防鼠滅蚊的措施，提高環境美觀度的同時，保持社區環境整潔。在廢棄物管理上，我們設立垃圾分類投放點，引導居民正確分類投放垃圾，並採取有效措施進行處理，以減少對環境的污染。同時，我們定期對社區的公共設施進行維護和保養，確保設施正常運行，提高居民的生活質量。

此外，集團還擁有一支專業的物業管理服務團隊，其具備豐富的專業知識和實踐經驗，能夠為社區提供全方位、高品質的環境管理服務。同時，集團還定期對服務人員進行培訓和考核，確保他們具備優秀的服務技能和良好的職業素養。



## 重大議題分析與管理

### 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。

#### 享智慧



#### 數字化升級

- 樓宇管理
- 安防管理
- 辦公管理
- 門戶管理



#### 樂生態



#### 小時衣食住行商

- 優質品牌入駐
- 綠色生活理念
- 覆蓋全時生活
- 引領潮流





### 添溫度



#### +1服務理念

- 多想一步
- 首問責任
- 多做一步
- 工匠精神



在過去的一年中，我們不斷創新，為CBD商業場景注入了全新的活力與體驗，提升了商業服務的質量。作為寫字樓運營領域的專家，合景悠活憑藉成熟領先的服務贏得了市場的廣泛認可，成為眾多世界500強企業長期的合作夥伴。

我們以整合商業資源為核心，協助客戶進行商業推廣與資源共享。從精心策劃的沙龍、講座，到引人入勝的展覽和熱鬧非凡的聯誼活動，我們努力為客戶創造了一個積極、開放、具有合作機會的商業環境。

## 重大議題分析與管理

### 小案例

上海環球都會廣場地處上海世博後灘核心位置，眺望一線臨江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；擁有大尺度層高，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，為業戶帶來優質的商務體驗。



2023年度，項目因規劃需要，我們調整了項目綠化面積範圍。項目綠化面積達2,662平方米，同時在室外種植了樹、銀杏、桂花等樹木共229棵，在室內放置了盆栽、插畫、花箱等共170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。

#### 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」、為年輕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·(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，以68%+的首店佔比，塑構「悅己型」時髦消費新場域，打造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於各商場之間，提高了購物、娛樂的舒適度及便攜度。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。



## 重大議題分析與管理

集團提供商業運營及管理服務的購物中心項目被打造成為全國各地的城市名片。這些購物中心不僅為當地居民帶來更加豐富的生活體驗和便利服務，同時也持續促進本地消費和就業，推動著城市商業的發展和提升。

除了提升生活品質和便利度之外，我們運營及管理的購物中心還將成為社區文化和藝術的聚集地，為城市注入更多的活力和魅力，豐富城市的文化生活。同時，這些購物中心也將積極融入當地社區，成為城市新區商業躍遷升級的重要推動力。我們將不斷提升購物中心的產品力，承擔起更多的社交、文化、藝術、公共服務等城市功能，成為城市發展的重要支柱。

我們將通過個性化的圈層活動，連接城市居民，與社區共同實現正向協同與長遠發展。購物中心不僅是商業的聚集地，更是城市生活的縮影和文化的交匯點。在未來的發展中，我們將不斷探索創新，為城市的繁榮與進步貢獻力量。

### 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質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全體系、「國家物業服務企業一級資質」等多項認證和「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。

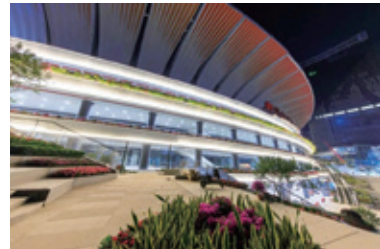
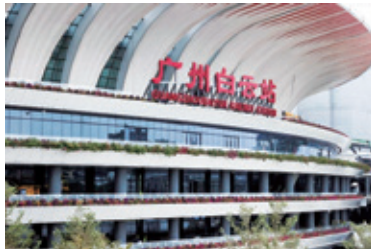
## 小案例

「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局限於住宅當中，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。合景悠活的校園物業服務為孩子和老師們的安全與健康提供保障。我們組織消防、防暴、防炸演練活動以及開展相關知識訓練，承擔起保護孩子和老師的責任與使命。

醫院為人們健康生活保駕護航的重要場所。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，組織服務人員開展風險意識培訓，尤其在流感疫情、用電、醫療電梯使用等方面提升服務保障品質。此外，我們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，我們繼續努力，憑藉豐富的多元業態服務經驗，成功中標白雲(棠溪)站綜合交通樞紐一體化工程西地塊場站綜合體項目、白雲(棠溪)站綜合交通樞紐一體化工程東地塊場站綜合體項目樣板展示區及營銷中心物業管理服務、西北塔樓前期物業管理服務，以全生命週期的優質服務，助力打造廣州國際化TOD新標桿。白雲站TOD綜合體擬建設甲級寫字樓、總裁公館、星級酒店等產品，集萃「總部辦公、總裁公館、商業娛樂、生態空間」複合業態，未來將打造成超級總部經濟體。在白雲站TOD綜合體服務方案中，合景悠活集團將提供高端的專業管家1+N團隊物業服務，延伸星級會務接待、頂奢酒店式服務體系、私享晚宴定製等增值服務。同時，我們將圍繞業主喜好開展全年齡段品質運營計劃，積極帶動社區文化，創造優質的全生命週期物業服務。



## 重大議題分析與管理

合景悠活也將根據新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、便捷度以外，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，完善應急事件處理流程，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><b>1</b> 門崗管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
<p><b>2</b> 圍牆管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>紅外線系統及報警設備及24小時在線監控</li> </ul>
<p><b>3</b> 安全檢查</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
<p><b>4</b> 巡邏管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>對社區關鍵區域進行24小時巡邏</li> <li>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</li> </ul>
<p><b>5</b> 消防管理</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>確保消防責任到人、消防設備維護得當、運轉正常</li> <li>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</li> </ul>

### 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。

2023年，集團共收到投訴報事合計1,554單，其中：綜合管理類1,462單，客戶服務類28單，其他類別為64單，而我們對投訴的及時響應率達成99.18%，平均滿意率接近80%。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

集團高度重視並認真對待每一位客戶的投訴，我們深知，每一次的回饋都是改進和提升服務品質的寶貴機會。同時我們採取一系列精心設計的應對方法，以確保客戶的權益得到最大程度的保障，也展現了我們優質的客戶服務。

服務類別	管理措施
客戶服務類	積極開展員工對客服務禮儀培訓，針對特殊情況核查緣由後，對於解決不力人員相應進行績效扣罰
安全管理類	加強秩序端口服務意識及安全管理，積極回應客戶服務訴求
環境養護類	開展園區綠植補種及全民清潔，加大園區清潔巡查力度，及時發現並整改環境問題，打造美麗清潔家園社區
工程維保類	針對涉及工程維修及保養保護的物業服務管理內容，積極聯動社區及主管部門啟用維修資金，加強溝通及普及物業服務維修範疇，減少客戶投訴
綜合管理類	開展綜合巡檢，優化服務流程，提升員工服務意識，加強員工的溝通意識，減少客戶對相關物業服務管理內容的誤解，積極協調並處理、解決問題
居間協調類	協調第三方部門處理客戶訴求，通過張貼海報、上門講解、現場實際案例示範等方式加強宣傳溝通，提升客戶對物業職責範圍的認知
其他類	涉及跨部門／板塊的投訴，拉通相關職能及區域專案及時處理，實現跨部門協作，同時在問題解決後不定期回訪客戶，形成閉環管理



## 小案例

集團一直重視與客戶之間的溝通，確保與業主建立緊密、有效的聯繫，繼續與業主保持良好溝通。我們的社區物業服務人員積極與業主溝通，及時了解業主的需求和訴求，提供全方位的貼心服務。當業主有任何問題或疑慮時，我們迅速響應，為業主提供清潔和維修服務，確保業主的居住環境得到及時維護。



同時，我們也為業主提供諮詢服務，解答他們對新裝智能設備性能的疑慮。為了確保業主及時了解小區的最新情況，我們還定期為業主拍攝房子周圍配套設施的更新情況。總之，集團始終致力於為業主提供貼心、周到的服務，確保業主感受到家的溫暖和舒適。我們相信，良好的溝通是建立長期信任和滿意度的關鍵，我們將繼續努力，與業主建立更加緊密的關係。

# 重大議題分析與管理

## 1.2 智能技術，提升體驗

### 1.2.1 數字化轉型信息化系統

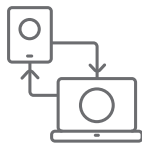
經過多年的努力，合景悠活成功利用數字化科技，為客戶提供了更便攜高效精準的服務，提升了客戶滿意度。首先，在物業「四保一服」(即保安、保潔、保綠、保修、及客服)基礎業務層面，我們已基本實現從門禁、收費到客戶服務、物業維修，工單流轉等數字化管理全面覆蓋。其次，合景悠活自建「一合」平台，通過跨業態積分互相兌換，將各業態的服務與權益緊密結合起來，讓客戶一賬通行。例如客戶可以通過一合平台，足不出戶享受零售、健康、市政、家政等生活類增值服務，以及包括房屋及車位租售、會所及社區公共區域經營點位營運等在內的資產類增值服務。最後，在企業管理層面，我們的數字化系統已全方位覆蓋企業內部的人力資源、行政審批流程、財務及經營報表體系等，確保高質量經營及高效管理。



<p><b>合景悠活 物業企業資源計 劃(ERP)系統</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
<p><b>企業微信</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
<p><b>基礎信息 支撐系統</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>OA門戶平台</li> <li>SAP財務系統</li> <li>以SAP HCM為基礎的人力資源數字化平台</li> <li>採購系統等</li> </ul>
<p><b>項目管理</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>智能門禁</li> <li>EBA平台</li> <li>駿天眼監控系統</li> <li>智能停車平台 — 「駿」泊車系統等</li> <li>智能消防系統等</li> </ul>

## 重大議題分析與管理

### 「一合」系統



- 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

### 「一合」APP



- 「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，讓會員通過一個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
- 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。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，2023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	樓宇進出人員智能監測軟件V1.0	舟山市普陀區眾安物業 有限責任公司	軟著登字第9934464號	29/7/2022
2	樓宇智能防火報警系統軟件 V1.0	舟山市普陀區眾安物業 有限責任公司	軟著登字第9653079號	6/6/2022
3	樓宇智能節能系統軟件 V1.0	舟山市普陀區眾安物業 有限責任公司	軟著登字第9653334號	6/6/2022
4	綠地植被智能澆灌控制軟件V1.0	舟山市普陀區眾安物業 有限責任公司	軟著登字第9920790號	26/7/2022

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、前沿、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，並通過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夥伴的知識產權、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，避免使用虛假存有誤導性之商品說明。

## 重大議題分析與管理

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。我們同步發佈《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，以便更深入的了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，確保所有員工清楚了解我們內部的客戶數據保護政策。

## ● 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，並積極參與到應對氣候變化風險的行動中，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

##### 「理想FUN飛季」系列活動：「擁抱綠色 理想樂活」的主題活動

2023年4月，正值世界地球日臨近，集團緊扣「理想FUN飛季」融合了樂活、寵愛和成長三大板塊的主題活動，以寫字樓為平台，展開了一系列富有創意和實踐意義的環保回收活動。通過這些活動，我們旨在引導廣大業主和員工更加深入地關注環保議題，共同踐行可持續發展的理念。

在寫字樓里，我們精心策劃了「擁抱綠色理想樂活」主題系列活動。在活動期間，輕鬆有趣的遊戲形式不僅提升了業主和員工對垃圾分類的認識，還激發了他們積極參與環保行動的熱情。其中，垃圾分類知識競賽小遊戲深受大家喜愛。此外，我們還設置了閑置物品回收換取綠植的環節，鼓勵大家將不再使用的物品進行回收，同時換取象徵著生命與希望的綠植，讓環保理念深入人心。

通過這些豐富多彩的活動，我們期望能夠在寫字樓這一特定空間內，營造出一個更加綠色、環保的辦公環境，讓每一位業主和員工都能親身感受到環保的重要性，從而在日常生活中更加自覺地踐行環保理念。我們相信，只有每個人都積極參與到環保行動中來，我們才能共同構建一個更加美好、可持續的未來。



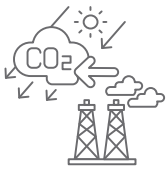
## 重大議題分析與管理

### 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。

目的	分類	關鍵措施
<b>減少溫室氣體排放以及污染物</b>	 減少範圍1、2、3的溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>在部分項目試行光伏發電</li> <li>落實集團綠色管理體系，減少用電，減少範圍2的碳排放</li> <li>增加線上工作平台的運用，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</li> <li>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</li> </ul>
	減少空氣污染排放物	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置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</li> <li>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</li> <li>緊貼國家及國際最新建議，適時更新提高標準</li> </ul>



### 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2023年度能源、資源消耗的數據請參閱「環境關鍵指標」。

目的	分類	關鍵措施
<p><b>提升能源效益</b></p> 	<p>照明系統管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> <li>照明燈具採用LED節能燈具或改造為LED節能燈具</li> <li>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</li> <li>在午休和非辦公時間關閉照明系統，以節省能源消耗</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>

## 重大議題分析與管理

目的	分類	關鍵措施
	空調系統管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「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</li> <li>• 空調製冷室內溫度控制在國家提倡的<math>26 \pm 1</math>度，供暖溫度控制在<math>18 \pm 1</math>度</li> <li>• 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</li> <li>• 適當增加新風供應，減少機組運行負荷</li> </ul>
	電梯系統管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據運營需求設置電梯扶梯設備的開關時間，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</li> </ul>
	光伏發電系統管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。我們在多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</li> </ul>

目的	分類	關鍵措施
提升水資源 效用	 節約用水	<ul style="list-style-type: none"> <li>在公共區域張貼節水標誌、海報以宣傳節水理念</li> <li>採用節水水龍頭，尿斗採用感應式充水</li> <li>坐便器採用雙按鍵節能水箱，根據情況選擇用水量</li> <li>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</li> <li>及時修復跑冒滴漏，檢修老化管線</li> </ul>
		廚房廢水排放 <ul style="list-style-type: none"> <li>採用隔油池設備處理油污</li> <li>定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理</li> <li>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</li> </ul>
		衛生間污水 排放 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>化糞池定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理</li> </ul>

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。

## 重大議題分析與管理

### 廢物管理

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、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。

目的	分類	關鍵措施
減少有害及無害廢棄物	 紙張使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>儘可能減少紙質記錄檔案，將文件上傳至雲端儲存</li> <li>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</li> <li>非必要不列印，降低A4紙領取量</li> <li>打印紙儘量重複利用，選擇雙面打印</li> <li>對內文件如無特殊原因，一概使用黑白打印</li> <li>在打印機上張貼告示，提醒員工節約用紙</li> <li>設置紙張回收處，鼓勵紙張回收再利用</li> </ul>

目的	分類	關鍵措施
	照明與能源設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>分類收集，指派專業的回收商對可回收的廢棄物進行回收處理，減少環境污染和資源浪費</li> <li>定期清理收集容器，確保廢棄物不會堆積過多，以防止可能引發的危險</li> <li>廢棄物管理節能和環保培訓，鼓勵員工積極參與節能行動，如減少不必要的用電、電池、燈管、燈泡等設備能源完全耗盡再棄置、選擇節能型設備等</li> <li>更換使用節能型燈管，減少頻繁更換燈管的麻煩和成本</li> </ul>
	垃圾分類行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展垃圾分類工作，要求商戶對四類垃圾進行分類</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
	綠化廢物處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用綠化粉碎機，將樹葉、小樹枝粉碎後，發酵製作有機肥</li> </ul>
	建築廢料處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

## 重大議題分析與管理

目的	分類	關鍵措施
	危險廢物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 貯存、轉移危險廢物時，嚴格按照危險廢物特性分類進行</li> <li>• 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</li> </ul>
	危險廢棄物處理流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>

## 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. 2023年，合景悠活對旗下管理的樓盤和商場地下車庫進行了全面的照明系統節能改造工作，達到了2022年訂下的目標。共更換43,309支照明燈管，與過往傳統的燈管相比預計減少50%以上的能耗。
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小時恒溫設置，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： $3\text{千瓦} \times 34\text{台} \times 15\text{小時} = 1,530\text{千瓦時}$ 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. 店舖經營期，按照政府相關文件要求租戶控制室內空調溫度；
5. 鼓勵商舖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. 鼓勵商舖夜間關閉店內照明、店招照明，以達到節能目的；

## 重大議題分析與管理


7. 鼓勵商舖營業期間分時段供暖／供冷，以達到節能目的。

### 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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
綠化		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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、扦插方式生產時花二萬株，綠苗一萬株，減少了生產流通和能源消耗</li> </ul>



政策	例子與項目
<p><b>維護當地生態系統</b></p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 譽山國際項目在園區搭建人工鳥窩，保護鳥類棲息環境</li> <li>• 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</li> </ul>

### 2.1.4 應對氣候變化

合景悠活一直與國際潮流和國家零碳發展方向保持一致，秉持可持續發展理念貫徹業務全鏈條，一直致力於與自然共生的道路上不斷探索與努力。我們致力於踐行綠色經營理念，擔當社會責任，積極踐行環保和可持續發展，通過專業高效的服務，支持資源集約化、優化和能源節約減排。未來，我們將更加專業化、標準化，為中國的零碳事業賦能，為地球的可持續發展夢想而努力。

## 重大議題分析與管理

我們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：

		風險類型	風險細分	關鍵措施
<b>氣候變化的 抵禦和適應</b> 		實體風險	水災	<ul style="list-style-type: none"> <li>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澇等工作</li> </ul>
			颱風	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加應對強降雨和颱風的樓宇設計和設備</li> <li>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</li> </ul>
		轉型風險	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切留意氣候相關的政策和措施頒佈</li> </ul>
			市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切留意資本市場的可持續發展評級相關新聞和規定</li> <li>積極與持份者溝通，了解需求</li> </ul>

氣候變化給集團帶來風險挑戰的同時，也帶來諸多機遇。隨著對氣候變化的關注增加，節能和效率成為物業管理的關鍵方面。我們積極引入先進的節能技術和系統，如智能照明、高效空調系統和節能燈控系統等，來降低能源消耗和碳排放。這不僅有助於減少運營成本，還可以提升物業的可持續性。同時，隨著市場對綠色和可持續建築的需求增長，我們積極追求綠色認證，提升物業在環境、能源效率和社會責任方面的優秀表現，樹立公司的品牌形象，吸引更多的租戶和投資者。

氣候變化帶來的極端天氣事件和自然災害對物業管理提出了新的挑戰。然而，這也為我們提供了機會，通過加強風險管理和適應性規劃來降低潛在損失。例如，建立災害應對計畫、提高基礎設施的韌性、加強維護和監測等，可以確保我們的物業管理服務在面臨氣候風險時能夠迅速恢復和適應。此外，我們積極提供能源管理、廢物回收、水資源管理等增值服務，以滿足業主對可持續性和環境友好型服務的需求。

集團積極抓住創新服務和商業模式的機會。例如，與數據智能服務商合作開發智慧物業管理模式。通過智慧物業管理模式，我們優化物業管理的各個環節，包括設備維護、清潔保潔、安全監控等。這不僅可以提高物業管理的效率，減少人力成本，還有助於減少人為錯誤和故障，提高物業運營的穩定性。便捷、個性化的服務，滿足租戶、商戶、住戶等的不同需求。通過智能化的系統，業主們可以輕鬆方便地報告維修請求、查詢物業信息、管理個人賬單等。這將提高他們的滿意度和忠誠度，有助於我們在競爭激烈的市場中脫穎而出，實現長期的可持續發展。未來，我們將加強與政府、非政府組織、研究機構等建立合作關係，共同推動可持續性和氣候變化應對措施的實施。這些合作夥伴關係可以為我們提供技術支持、資金支持和政策指導，幫助我們更好地應對氣候變化帶來的挑戰和機遇。

集團積極應對氣候變化，不僅是出於對環境保護的責任，更為自身物業管理服務帶來了多重好處。根據項目發展情況，集團實施了一系列管理措施，旨在減緩、轉移、接受或控制氣候相關風險，從而降低因氣候變化引起的損失和風險，保障物業資產的安全和價值。集團根據不同識別出的氣候風險，制定並持續優化相關的預防和緩解策略，確保有效的風險管理。

與此同時，集團依據國家和地區政策的發展動態以及自身業務需求，遵循香港聯交所的相關指引，每年向公眾公佈公司的溫室氣體排放數據，致力於完善溫室氣體排放數據的管理工作。這些舉措不僅提升了公司的透明度和公信力，吸引更多關注可持續發展的投資者和合作夥伴，還有助於樹立良好的企業形象，展示其在環保和可持續發展方面的領先地位，從而增強品牌影響力和競爭力。展望未來，集團將持續優化氣候風險管理指標及目標，確保企業的穩健和可持續發展，為物業管理服務行業樹立可持續發展的典範。

## 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，交其監護人；同時嚴查誤用童工時間原因，並制定整改措施，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，觀察了解他們的用工情況，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行貼街招，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，提升管理梯隊板凳力量，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，優先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了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》、《住宅物業安全生產操作手冊》等規章制度，同時每個項目均應情況每月或每季進行項目的安全檢查，設有專門的風險預案，定期要求全國區域分公司質安負責人及不同專業的員工開展每月或季度的安全管理會議，對項目員工每半年進行安全培訓演練，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，要求員工持證上崗，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》。此外，集團亦制定了作業崗位的基礎要求，確保集團旗下的員工已有相對應的經驗和資格進行相關作業，降低員工受傷的潛在風險。例如在涉及供水作業的項目，集團規定員工必須年滿18歲，身體沒有妨礙從事相關工作的疾病和生理缺陷，同時持有有效的電工上崗證，參加相對應的安全培訓和具備相關的安全知識，才能成為該項目相關人員。

## 重大議題分析與管理

本集團已為員工有可能遇到的安全風險制定了系列的關鍵措施，具體如下：

風險類別	關鍵措施
秩序類	<ul style="list-style-type: none"> <li>秩序巡邏駕駛車輛在巡邏的過程有機會因未遵守交通規則而發生交通意外；</li> <li>員工在停車場巡查時未有穿上反光衣，導致發生交通意外；</li> <li>設置限速標誌，停車場巡邏崗及夜間值班的停車場出入口崗穿著反光衣；</li> <li>規範日常檢查、使用與交接，加強員工的安全意識教育。</li> </ul>
環境類	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工有機會錯誤使用農藥或其他有害化學品，導致人體中毒或令皮膚和眼睛燒傷；</li> <li>相關人員在綠化園區未有正確地放置提示牌，導致作業工具配置不完善，有機會造成人身傷害；</li> <li>員工進行供水作業時，會出入水泵房和接觸水源，存在觸電的風險；</li> <li>相關人員進行清潔玻璃時，玻璃有機會不能承受其中重量，導致玻璃碎裂，影響人身安全；</li> <li>員工使用強酸強鹼等特殊化學清潔藥劑時，應戴膠手套，使用有揮發性的清潔劑時，要打開窗戶通風；</li> <li>物業管理服務中心提前發放通知告知客戶，並提醒他人遠離作業現場；</li> <li>作業人員加強設備房管理，掌握基本電工安全知識，嚴格按操作規程操作設備；</li> <li>員工在高空清潔玻璃時，如需安全帶／繩，使用前仔細檢查穩固點。</li> </ul>

風險類別	關鍵措施
<p><b>工程類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在工程維修時，員工有機會因處理不當而觸電，導致受傷；</li> <li>• 在有限的空間進行工程時缺乏適當的安全防護措施，危害人身安全；</li> <li>• 員工使用電動工具時處理不當，如(砂輪機、切割機等)；</li> <li>• 進行電梯維修時忘記拉警示帶、立警示牌等，引起安全隱患；</li> <li>• 老化的設備和電線有機會導致漏電，存在觸電的風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 嚴禁隔離開關帶負荷操作(如電容櫃隔離開關等、高壓櫃隔離開關等)，否則將引發相間短路、電弧傷人等事故；</li> <li>• 主管(或領班)在比較狹小的設備、管線路等空間處，張貼明顯的提示標誌，同時加強安全方面的培訓；</li> <li>• 地拖線必須安裝漏電開關，臨時用的移動機械設備(如：切割機、磨光機等)，在絕緣破損、保護接地不良時，容易造成觸電危害，主管(或班長)應督促作業人員，定期對相關設備設施進行檢查，檢查使用工具完好，發現不合格的用品及時按報廢處理；</li> <li>• 主管(或領班)加強相關培訓，要求作業人員在進行電梯檢查、維修等作業時一定要拉警示帶、立警示牌等，並保證安全作業距離，以免誤傷客戶等；</li> <li>• 電焊機外殼，必須接地良好，其電源要設單獨的開關，開關應放在防雨的閘箱內，拉合時應戴手套側向操作；焊鉗與把線必須絕緣良好，連接牢固；把線、地線，禁止與鋼絲繩接觸，更不得用鋼絲繩或機電設備代替零線；主管(或領班)以及作業人員應經常檢查和保持焊機電纜與電焊機的接線柱接觸良好，保持螺帽堅固且絕緣良好等。</li> </ul>

## 重大議題分析與管理

風險類別	關鍵措施
<p><b>一般安全風險</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在惡劣的天氣條件下，如雨雪天氣，會使工作場所變得潮濕且容易滑倒，增加了摔傷的風險；</li> <li>• 不正確使用或操作工具可能導致意外傷害；</li> <li>• 高空作業時缺乏適當的安全防護可能導致進行工程的員工受傷；</li> <li>• 在搬運工作中，未正確操作或控制重物可能導致砸傷或肢體受傷；</li> <li>• 在室外高溫環境下工作可能導致在室外進行活動的員工中暑；</li> <li>• 建築物或廣告牌的脫落可能導致高空墜物事故，導致在設施附近的員工受傷；</li> <li>• 災害天氣和救援工作可能導致員工受傷或死亡；</li> <li>• 井蓋板或門的鏽蝕和不牢固可能導致其脫落，增加了危害員工身體的風險；</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 如地面濕滑需放置「小心地滑」明顯標識和放置地毯等防滑物品；</li> <li>• 主管(或班長)應嚴格控制操作人員過度疲勞的使用機器，規定現場2人以上作業；</li> <li>• 作業人員嚴格按高空作業安全規程作業，戴安全帽、系安全帶，主管(或領班)發現作業人員精神狀態欠佳時，禁止高空作業；</li> <li>• 提示員工搬運重物可尋求幫助，配置必要的輔助工具；</li> <li>• 物業管理服務中心定期提供綠豆粥及其他降暑飲料；</li> <li>• 提高巡邏注意力，檢查並清除高空懸掛物品或鬆動物體，宣傳教育客戶禁止高空拋物；</li> <li>• 避免員工在惡劣天氣下工作；</li> <li>• 在井蓋板旁的明顯處放置「危險勿近」標識牌。</li> </ul>



2023年度，本集團因公亡故的人數為1人(2021：1人；2022：0人)，而因工傷損失工作日數是3,865日(2021年：3,408日；2022年：2,295日)。我們將進一步加強我們的安管理和職業健康保障措施，以確保員工的安全和健康。我們承諾將在未來持續完善有關員工職業健康安全管理的制度，規定區域公司的專業人士定期檢查和查核安全培訓落地成效，致力完善本集團的安全培訓計劃，提升各項目對安全管理重視程度。同時，集團要求項目公司經理負責項目的安全管理，並要求根據不同專業，指派安全管理責任人，務求減少安全事故的發生。集團將繼續致力於創建一個安全、健康、和諧的工作環境，以最大程度地降低事故和傷害的發生，保障員工的生命安全和身體健康。

### 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
<p><b>健康科普進悠活，守護健康零距離</b></p>	<p>以交流會的形式，提高員工對自身健康的重視，同時科普相關健康知識</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="927 929 1161 1349"> </div> <div data-bbox="1177 929 1412 1349"> </div> </div>
<p><b>Unlock21快樂瘦身</b></p>	<p>發起「21天快樂健康飲食+優質睡眠+適當運動」員工跟練打卡活動，提高員工身體素質</p> <div data-bbox="1038 1381 1316 1774"> </div>

培訓名稱	培訓目的
<p><b>頸椎病專題健康講座</b></p>	<p>聘請醫學專家、醫生與員工講解頸椎病成因以及頸椎日常維護。現場為員工進行中醫推拿</p> 
<p><b>管家學院培訓</b></p>	<p>集團十分重視企業文化及戰略貫徹，針對管家等客戶服務的前台崗位，輸出六維價值觀及八大行為規範，助力企業文化深入人心</p> 

### 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。

## 重大議題分析與管理

### 小案例

合景悠活的長遠發展，離不開每一位員工的付出和貢獻。在2023年度工作總結會暨2024年度工作規劃會議中，集團設立了金點子獎、最美系列獎、服務精英獎、經營達人獎、優秀經理人獎等多個獎項，對在工作中展現出了高度職業素養和卓越工作能力的業務團隊及員工進行評優頒獎。本集團為獲獎者頒發了獎牌，並激勵全體員工爭先爭優，提升服務水平，為千萬業主帶來更加優質的生活體驗。



### 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。

#### 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：



在三八女神節，我們會給女員工獻花：



我們把每一位員工都當作家人，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 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，開展了一系列社區及服務項目的文化活動，把傳統與現代文化融合，引領美好新生活。也通過這些活動加強與業主、租戶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

#### 煥彩燈光節

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7年開展「煥彩燈光節」活動，2023年合景悠活「煥彩燈光節」以「團圓拾光•美好萬千」為主題，聚焦團圓、和睦、環保等理念。活動有超過150個社區項目，合計超10萬人參與，創造了200餘件燈影作品，仟百盞明燈匯聚成無限的光芒和暖意，用綠色創意變廢為寶，以巧手靈思裝點生活，悠活人在社區里開展的低碳環保之旅。



## 項目活動

項目名稱	活動內容
<p><b>佛山瀧景</b></p>	<p>同時為讓居住在此的住戶更好的居家感受，項目大團隊帶領下不定期開展如便民清洗地墊、風扇、磨刀；</p> <p>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。</p> 
<p><b>南寧疊翠峰</b></p>	<p>為了保障社區居民的人身安全，項目團隊定期武裝巡邏，舉行消防訓練和消防演習，提高市民的緊急應變能力，從而在突發情況能以合適手段應對危險和災害。</p> 
<p><b>廣州國金</b></p>	<p>為了推動資源回收和提高環保意識，項目團隊舉辦了環保公益活動，讓寫字樓辦公人員意識到分類和回收的重要性。同時通過設置回收設施，收集可回收廢棄物品以宣揚低碳環保意識。</p> 

## 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，履行雙方權利義務等核心條款，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。

2023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1,614家供應商維持良好合作關係：

地區	供貨商數目
大灣區	435
長三角地區 <sup>(1)</sup>	497
中西部地區及海南 <sup>(2)</sup>	491
環渤海經濟圈 <sup>(3)</sup>	191

附註：

- (1) 包括上海市、浙江省、安徽省及江蘇省。
- (2) 包括四川省、雲南省、湖北省、湖南省、江西省、廣西壯族自治區、貴州省、河南省、福建省、海南省、新疆維吾爾自治區及重慶市。
- (3) 包括北京市、天津市及山東省。



### 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，形成一套有特色的監察體系，包括預防工作的制度完善，對各部門的宣貫、聯合監督，以及對應的專項案件辦理等工作內容。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採、多經條線開展深入巡迴宣講，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. 與重點條線工作聯動、管理交圈：以查案促整改，以預防促規範，通過典型個案的查處，與各條線開展工作聯動、管理交圈，並通過聯合監督模式，招採方面供應商梳理、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，及時了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，了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對公司造成一定風險。

## 重大議題分析與管理

集團注重自查自糾能力，開通員工舉報通道。2023年度，本集團並無審結員工舞弊案件。

### 廉潔教育

- 為杜絕貪污現象發生，集團持續開展範圍廣、專業度高的廉潔課程宣貫：通過線上、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採條線開展深入宣講，製作案件警示片、廉正微電影，邀請公檢法機關外部講師進行授課，形成震懾效應。本年度，集團共有1位董事、389位員工及30位業務夥伴共420人參與廉潔反貪污為主題的培訓活動，最高培訓時數達10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。

### 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。

## 小案例

### 愛在一起公益展

2023年9月5日，我國迎來第八個法定「中華慈善日」，藉此之際，本集團協助合景藝述館聯合廣州市偉博兒童福利基金會、Vuitton's LoVe項目於廣州市合景國際金融廣場舉辦了「愛在一起公益展」活動。活動從9月5日開展至9月8日，在聲聲稱讚中取得了圓滿結束。以公益畫展及公益義賣的形式為重病困難兒童籌募善款，「愛在一起公益展」用公益力量，守護每個孩子的明天。



# 法律與法規

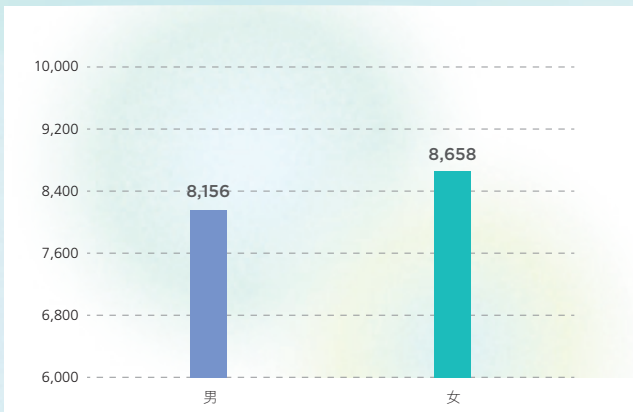
ESG範疇	已遵守的法律法規／政策
<b>環境</b>	《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國節約能源法》
<b>僱傭</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》
<b>健康與安全</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷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

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

# 數據摘要

2023年度，本集團僱員總數為16,814人。分類數據如下：

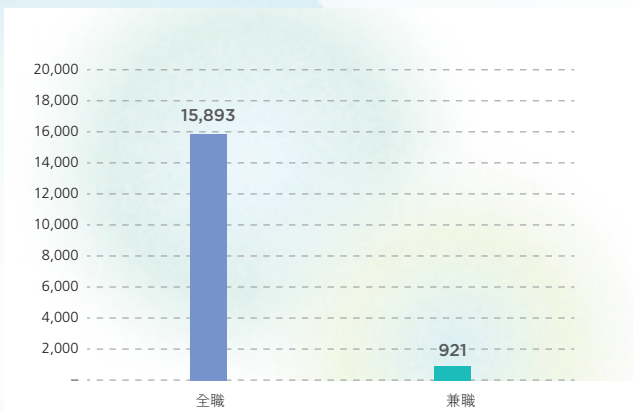
### 按性別僱員人數



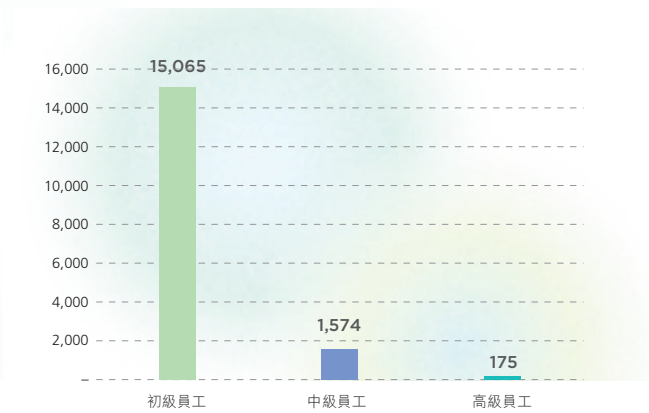
### 按年齡僱員人數



### 按僱用方式僱員人數



### 按職級僱員人數



### 按地區僱員人數

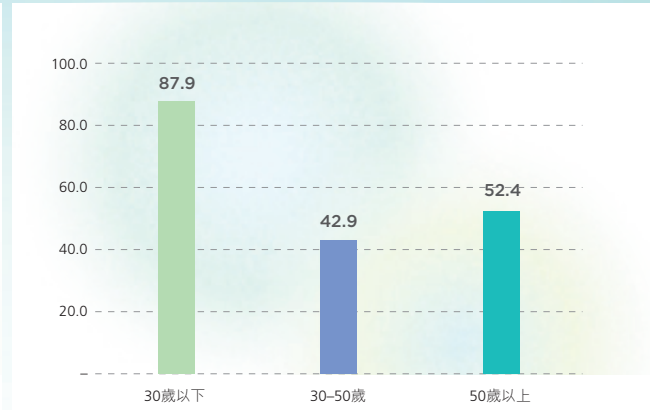


2023年度，本集團僱員流失比率為53.0%。分類數據如下：

按性別流失比率(%)



按年齡流失比率(%)



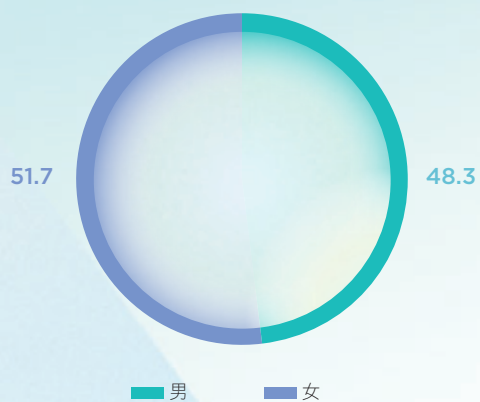
按區域流失比率(%)



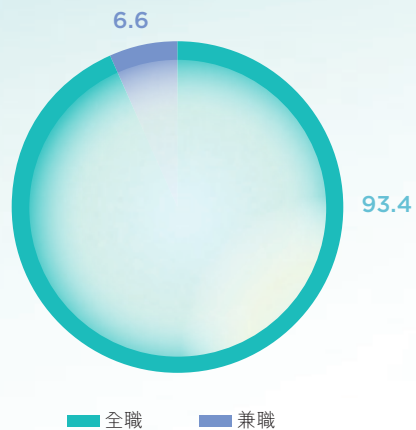
## 數據摘要

2023年度，本集團僱員平均受訓百分比為141.8%。分類數據如下：

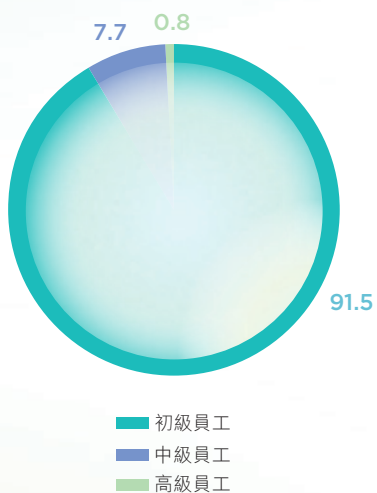
按性別受訓比率(%)



按僱用方式受訓比率(%)



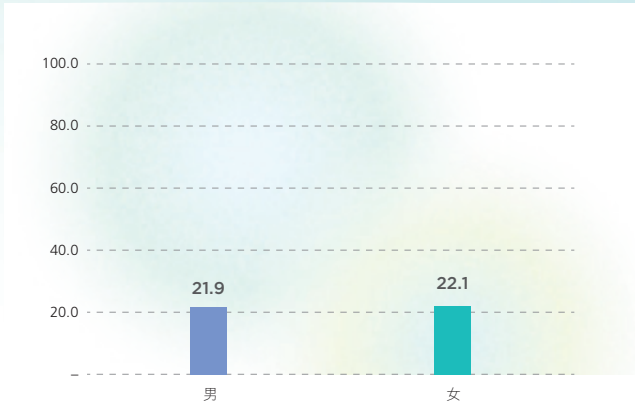
按職級受訓比率(%)



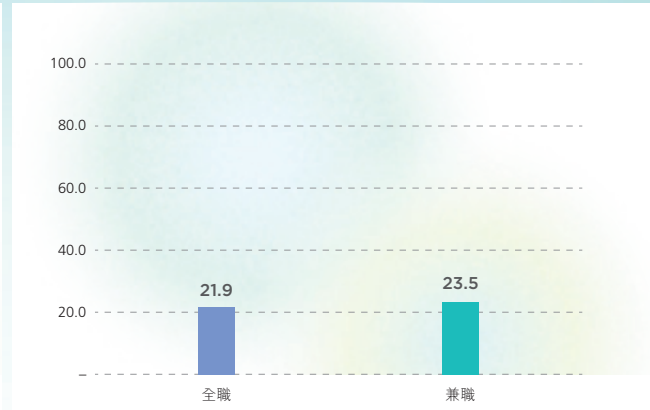


2023年度，本集團僱員平均受訓時數為22.0小時。分類數據如下：

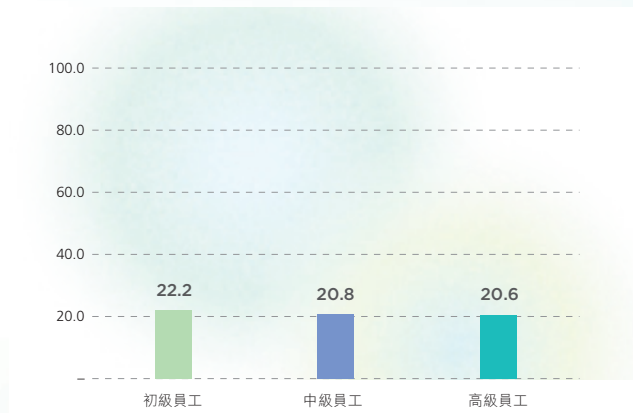
按性別平均受訓時數



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 <sup>(1)</sup>	2022年 <sup>(1)</sup>	2023年 <sup>(1)</sup>
A1.1	氮氧化物排放量(NOx) <sup>(2)</sup>	千克	788.69	572.55	406.69
	硫氧化物排放量(SOx) <sup>(2)</sup>	千克	35.10	30.19	20.97
	顆粒物排放量(PM)	千克	46.24	31.72	21.93
A1.2	範圍一：直接排放量	噸	2,093.12	1,509.60	1,171.15
	範圍二：間接排放量	噸	37,029.61	36,725.08	30,378.32
	範圍三：其他間接排放量	噸	651.27	525.78	428.83
	溫室氣體排放總量	噸	39,774.00	38,760.46	31,978.30
	溫室氣體排放量密度	噸／每名員工	1.70	2.20	1.91
A1.3	有害廢棄物總量 <sup>(3)</sup>	噸	1.65	0.51	0.44
	有害廢棄物密度	噸／每名員工	0.0001	0.00003	0.00003
A1.4	無害廢棄物總量	噸	213.38 <sup>(4)</sup>	421.05 <sup>(4)</sup>	54.3 <sup>(4)</sup>
	無害廢棄物密度	噸／每名員工	0.009	0.024	0.140
A2.1	直接能源耗量	千個千瓦時	11,936.36	8,515.97	6,648.48
	間接能源耗量	千個千瓦時	62,871.23	63,751.48	52,763.94
	總能源耗量	千個千瓦時	74,807.59	72,267.45	59,412.42
	能源耗量密度	千個千瓦時／每名員工	3.20	4.11	3.55
A2.2	總耗水量	立方米	1,107,219.79 <sup>(5)</sup>	931,732.01 <sup>(5)</sup>	746,172.15 <sup>(5)</sup>
	耗水密度	立方米／每名員工	47.45	52.95	44.64
A2.5	製成品所用包裝材料的總量 <sup>(6)</sup>	噸	0	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。在本年度，我們採用與2022年度一致的數據換算方法及系數，為更好地讓利益相關方了解集團表現，我們在本報告年度統一數據收集口徑，涉及用水、用電等能源與資源使用時統計範圍涉及集團開展物業運營業務時產生，不包括住戶、租戶和商戶的使用數據，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。在本年度，受冬季氣溫比往年較高影響，集團項目食堂煤氣使用量降低，故氮氧化物及硫氧化物排放減少。
- (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。在本年度，集團項目優化有害廢棄物管理措施，實施降本節能管控，對非必要區域與物資降低採購同步強管控，故電池、燈管、燈泡等有害廢棄物產生量減少。
- (4) 集團所棄置的無害廢棄物種類主要為園藝廢物、辦公廢物、無害建築廢物等，由於集團營運的部分住宅項目統一收集住戶和公司員工的廚餘廢物產生量，故2023年度與2022年度保持一致，對廚餘廢物的數據選擇剔除修正。在本報告年度，集團無害廢棄物的減少主要是由於部分住宅項目因2022年度已進行過大範圍的樹木修剪工作，故本年度木材的廢棄量減少。此外，部分商業項目本年度工程施工活動減少，水泥的廢棄量因此減少。對於其他無害廢棄物，集團一直重視運營過程中降低對環境的影響，我們將繼續加強無紙化運營和二次利用紙張等手段，盡可能減少資源的不必要浪費。
- (5) 在本年度，我們統一用水量數據統計口徑，用水量統計範圍涉及集團自身物業運營業務，即辦公和公區用水量，不含住戶、租戶和商戶的用水量，展示的用水量數據涵蓋本集團在本年度涉及披露的13個項目運營時產生的用水量。2022年度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，2022年度報告剔除修正。
- (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、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>A. 環境</b>		
<b>層面A1： 排放物</b>	<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的資料。</p> <p>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	2.1.2綠色管理體系
	<p>關鍵績效指標A1.1 排放物種類及相關排放數據。</p>	數據摘要
	<p>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)。</p>	數據摘要
	<p>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)。</p>	數據摘要
	<p>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)。</p>	數據摘要
	<p>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。</p>	2.1.2綠色管理體系
	<p>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。</p>	2.1.2綠色管理體系

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>層面A2： 資源使用</b>	<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
	<p>關鍵績效指標A2.1</p> <p>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)。</p>	數據摘要
	<p>關鍵績效指標A2.2</p> <p>總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p>	數據摘要
	<p>關鍵績效指標A2.3</p> <p>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。</p>	2.1.2綠色管理體系
	<p>關鍵績效指標A2.4</p> <p>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。</p>	2.1.2綠色管理體系
	<p>關鍵績效指標A2.5</p> <p>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。</p>	數據摘要
<b>層面A3：環境及 天然資源</b>	<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
	<p>關鍵績效指標A3.1</p> <p>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。</p>	2.1.3環境及天然資源
<b>層面A4： 氣候變化</b>	<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
	<p>關鍵績效指標A4.1</p> <p>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。</p>	2.1.4應對氣候變化

# 內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面B1：僱傭</b>	<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
	<p>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。</p>	數據摘要
	<p>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。</p>	數據摘要
<b>層面B2：健康與安全</b>	<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
	<p>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。</p>	3.1.3健康與安全
	<p>關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。</p>	3.1.3健康與安全
	<p>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。</p>	3.1.3健康與安全

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>層面B3： 發展及培訓</b>	<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> <p>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	3.1.4培訓與發展
	<p>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)劃分的受訓僱員百分比。</p>	數據摘要
	<p>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。</p>	數據摘要
<b>層面B4： 勞工準則</b>	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</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>	3.1.1僱傭及勞工準則
	<p>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。</p>	3.1.1僱傭及勞工準則
	<p>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。</p>	3.1.1僱傭及勞工準則

## 內容索引


主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>營運慣例</b>		
<b>層面B5： 供應鏈管理</b>	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B5.3 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、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>層面B6：</b> <b>產品責任</b>	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。	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、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
<b>層面B7： 反貪污</b>	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。	3.4.1堅持廉潔建設
	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
<b>社區</b>		
<b>層面B8： 社區投資</b>	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。	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