



越秀服務集團有限公司

YUEXIU SERVICES GROUP LIMITED

(於香港註冊成立的有限公司)

股份代號：6626

用心 · 成就  
美好生活



環境、社會及  
管治報告

2023

# 目錄

引言	2			可持續發展管理	16	附錄	156
關於本報告	2	可持續發展進展	8	可持續發展戰略及目標	18	附錄 I—2023 年 ESG 關鍵績效指標	156
公司簡介	4	榮譽獎項	10	可持續發展理念	22	附錄 II—ESG 政策列表	162
主席寄語	5	董事會聲明	12	ESG 管治架構	23	附錄 III—《環境、社會及管治報告指引》 內容索引	165
		專題：微光致遠	14	持份者溝通	25	附錄 IV—央企控股上市公司 ESG 專項報告參考 指標索引	172
				ESG 重要性議題識別與分析	27	附錄 V—意見回饋表	179
				ESG 績效考核	33		
<hr/>							
<b>01 共鑄穩健治理</b>	34	<b>03 共創持續未來</b>	80	<b>05 共拓蓬勃生態</b>	122	<b>07 氣候相關信息披露</b>	138
1.1 合規經營	37	3.1 綠色物業管理及運營	83	5.1 可持續供應鏈管理	126	7.1 治理	148
1.2 風險管控	40	3.2 生物多樣性保護	95	5.2 行業交流發展	128	7.2 戰略	148
1.3 恪守商業道德	44	3.3 綠色辦公	96			7.3 風險管理	153
1.4 信息及隱私保護	51			<b>06 共創社區價值</b>	130	7.4 指標和目標	155
1.5 知識產權保護	55	<b>04 共造和美職場</b>	98	6.1 社區溝通與融合	133		
		4.1 員工權益保障	101	6.2 公益慈善	136		
<b>02 共建美好生活</b>	56	4.2 多元、平等與包容	104				
2.1 精細化管理服務品質	59	4.3 職業健康與安全	109				
2.2 智慧物業服務	64	4.4 員工發展	114				
2.3 客戶滿意度	67	4.5 員工薪酬與福利	119				
2.4 客戶健康與安全	72						



## 引言

### 關於本報告

本報告是越秀服務集團有限公司(「本公司」)發佈的第三份獨立的环境、社會及管治(Environmental, Social and Governance)(ESG)報告(簡稱「**ESG 報告**」或「**本報告**」)，重點披露本公司及其附屬公司(統稱「**本集團**」)於截至2023年12月31日止年度(「**本年度**」)在ESG方面的管理理念、管理實踐及指標與目標等。

### 編製依據

本報告的編製參照以下內容：

- 香港聯合交易所有限公司(簡稱「**聯交所**」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(簡稱「**上市規則**」)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(簡稱「**ESG 報告指引**」)
- 全球可持續發展標準委員會(GSSB)《可持續發展報告編寫指南(GRI 2021)》
- 氣候相關財務信息披露工作組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)(簡稱「**TCFD**」)建議
- 國務院國有資產監督管理委員會《央企控股上市公司ESG專項報告》披露指標

### 匯報原則

原則	回應
重要性	本集團聘請第三方專業機構，結合業務特點、行業分析及專家評估識別和審核當前的ESG重要性議題，並將結果提交本公司董事會(簡稱「 <b>董事會</b> 」)審核，最終確定ESG議題的重要性排序，作為ESG報告編製及採取後續行動完善ESG相關問題的基礎
量化	本集團由ESG委員會統籌、ESG工作小組協調，建立並持續完善數據收集工具和數據獲取與覆核機制。在適用情況下，於本報告披露本年度與過往年度數據的對比情況，使持份者了解本集團的ESG相關的進展
平衡	本報告不偏不倚地呈報本集團的ESG表現，除了披露工作成果外，亦討論了需要改進的議題(以及改進計劃)
一致性	在合理可行情況下，本報告的量化信息採用與過往一致的方式測算和披露，以便持份者分析及評估本集團於不同時期的績效。倘若數據收集範圍、數據更新或測算方式發生實質性變更，會相應標注說明以供持份者參考

## 引言

### 報告範圍

本報告為年度ESG報告，報告期間為2023年1月1日至2023年12月31日，部分內容適當延伸，建議與本集團2023年年報一併閱讀。

如無特別說明，本報告中的政策文件、聲明、經營及社會數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。

### 數據來源

本報告使用數據主要源自公開數據、內部統計報表、第三方調研、行政文件及報告等相關文件，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

### 報告批准

本報告於2024年3月18日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

### 報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站(<https://www.hkexnews.hk>)或本公司的官方網站(<https://www.yuexiuserVICES.com>)獲取。如中英文版本有任何不相符之處，應以中文版本為準。

### 意見反饋

本集團ESG工作的持續改善有賴閣下的寶貴意見。如閣下對本集團ESG工作或本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎填寫意見回饋表(附錄V)或通過電郵：[ir@yuexiuproperty.com](mailto:ir@yuexiuproperty.com)與本集團聯絡。

## 公司簡介

本集團成立於1992年，並於2021年在香港聯交所主板上市(股票代碼：06626.HK)，是一家全能型城市運營服務商，大灣區綜合物業管理的領軍企業，也是目前唯一一家提供大灣區地鐵物業服務的全國百強物服企業。本集團擁有全國首批物業管理國家一級資質，現任中國物業管理協會常務理事單位、廣東省物業管理行業協會副會長單位、廣州市物業管理行業協會會長單位，榮獲2023年中國物業服務百強企業TOP14。

過去逾三十載，本集團秉持「用心·成就美好生活」的品牌使命，依託新科技賦能，發揮全鏈條住宅物業管理、專業化商業運營服務，以及以公共交通為導向(TOD)的綜合物業管理經驗優勢，創新「越+」服務模式，在提升經營價值和規模貢獻的同時，強化客戶體驗，滿足客戶對美好生活的多元需求，為實現可持續發展和社區繁榮貢獻力量。

截至2023年12月31日，本集團的業務已覆蓋全國49個城市(含香港)，形成以大灣區為核心，以華東、華中、北方、西部區域為重要支撐的全國化佈局。在管項目超過400個，在管建築面積約65.2百萬平方米，項目類型涵蓋住宅、TOD物業、寫字樓、購物商場、專業市場、展館、政務中心、工業園和其他城市服務設施等多種業態，從物業管理、資產經營、運營管理維度向客戶提供全鏈條城市運營服務，積極打造城市高端運維服務形象，形成多翼發展格局。

## 主席寄語



林峰先生  
董事長

2023年，是充滿挑戰與變革的一年。面對複雜的外部環境，本集團審時度勢、靈活應對、嚴格管理風險，在成為城市美好生活引領者的同時，堅持綠色低碳高質量發展，在堅持長期主義的道路上邁出更加堅定和扎實的步伐。

## 主席寄語

本集團在制定企業戰略和日常經營時始終堅持可持續發展的理念，並嚴格踐行以下六大責任：

- 經濟
- 服務
- 員工
- 供應鏈
- 環境
- 社會

本集團的可持續發展管理實踐也獲得了外部機構的認可。例如在本年度，本集團獲摩根士丹利資本國際公司（「MSCI」）上調ESG評級至A級，這是目前國內物業管理公司的最高評級。

### 鞏固責任根基，提升風險管理能力

本集團深知，企業的穩健運營離不開恪守商業道德，強化風險管理。本集團於本年度進一步完善全面風險管理體系和內部控制機制，深化廉潔文化建設，增強風險防範能力，以保障企業的穩健運營和可持續發展。本年度，本集團合規培訓時長達3,800小時，董事和員工反貪污培時長達25,945小時，覆蓋率達100%。

同時，本集團進一步完善ESG管治架構，細化各層次的架構職責。本集團在ESG工作小組下增設TCFD執行小組，形成了一個從戰略決策、監督協調到具體執行的連貫且高效的ESG風險管理體系和內部監控機制，同時進行氣候變化情景分析，以更有效的管理氣候變化帶來的風險和機遇。

### 提升服務品質，滿足多元化需求

本集團秉持「用心 • 成就美好生活」的使命，圍繞「住宅+商業+大交通+城市服務及公建」四大業態，為客戶提供標準化、專業化、智能化、全週期的優質服務。本集團精心打磨「臻越、鉞越、享越」三大住宅物業管理產品線，並於本年度落地高端服務體系「臻越系」首個標杆項目，以滿足改善型客戶對高端服務的多元個性化需求。

本集團在提升服務品質方面的投入持續加大，通過開展專項行動和質量督導，提升客戶滿意度。本年度，本集團開展「訴求治理」行動，管家全面使用企業微信，並縮短響應時間，整體響應率達91%，同比提升11個百分點；此外，本集團亦開展「潔淨小區」行動，組織環境培訓和聯合巡查，全面優化環境質量管理水平，清潔專項投訴率大幅下降。本年度，本集團住宅物業的客戶滿意度為91分，商業物業的客戶滿意度為99.9分，均維持在高位。

## 主席寄語

安全生產是本集團堅守的底線。本集團十分重視服務空間健康與安全，完善安全生產組織架構，梳理並完善安全生產管理體系和規章制度，分流程、分類型推出標準化安全管理規定，切實保障客戶和員工的健康與安全。本年度本集團組織安全生產檢查1,976次，安全生產整改率100%；參加安全生產培訓達13,765人次，安全培訓覆蓋率100%。

### 踐行綠色理念，應對氣候變化

應對氣候變化已成為全球面臨的共同挑戰。本集團積極響應國家「碳中和、碳達峰」（「雙碳」）目標，在物業運營和日常辦公中，持續完善排放物、能源、水資源和廢棄物排放的管理，不斷提高資源和能源的使用效率，與住戶、租戶和合作夥伴共同實現推廣物業管理與運營。本年度，本集團所訂立的環境管理目標全面達成。

本年度，本集團成立TCFD執行小組，開展氣候變化相關的物理風險和轉型風險及機遇的識別及評估，本集團將氣候變化融入的風險管理體系，並推動評估及識別氣候變化給本集團帶來的財務影響，提升氣候變化應對韌性，捕捉發展機遇。

### 凝聚組織活力，激發員工潛力

本集團致力於營造一個公平公正、和諧包容、安全健康的工作環境，強調多元化人才隊伍的建設和開放民主的溝通氛圍。本集團通過實施科學嚴謹的人才選拔與培養體系，將員工內部提拔率和流失率作為考核重點，旨在打造一個充滿效率和協作精神的團隊，為本集團的持續發展提供源源不斷的動力。本年度，本集團的員工培訓覆蓋率達到100%，人均培訓時長達43小時，項目經理內部擔撥率達41.6%，員工流失率進一步降低。本年度，本集團獲廣州市AAAA級勞動和諧關係企業，是對公司人力資本培育、和諧工作環境、員工關愛、公平分配等方面的綜合認可。

本年度，本集團通過採納股票期權激勵計劃，向符合資格參與者授予股票期權，以激發員工的積極性，認可其對本集團的貢獻，努力實現員工成長與企業戰略目標的和諧統一，促進企業整體價值的持續提升。

### 貢獻社會力量，推動可持續價值鏈

本集團積極履行社會責任並致力於用實際行動回饋社會。本集團通過開展一系列的公益活動，如社區文化活動、健康講座等，增強社區凝聚力，提升居民的生活質量。本年度，本集團為106個社區進行煥新改造，共舉辦2,300場社區文化活動，覆蓋10萬人次。

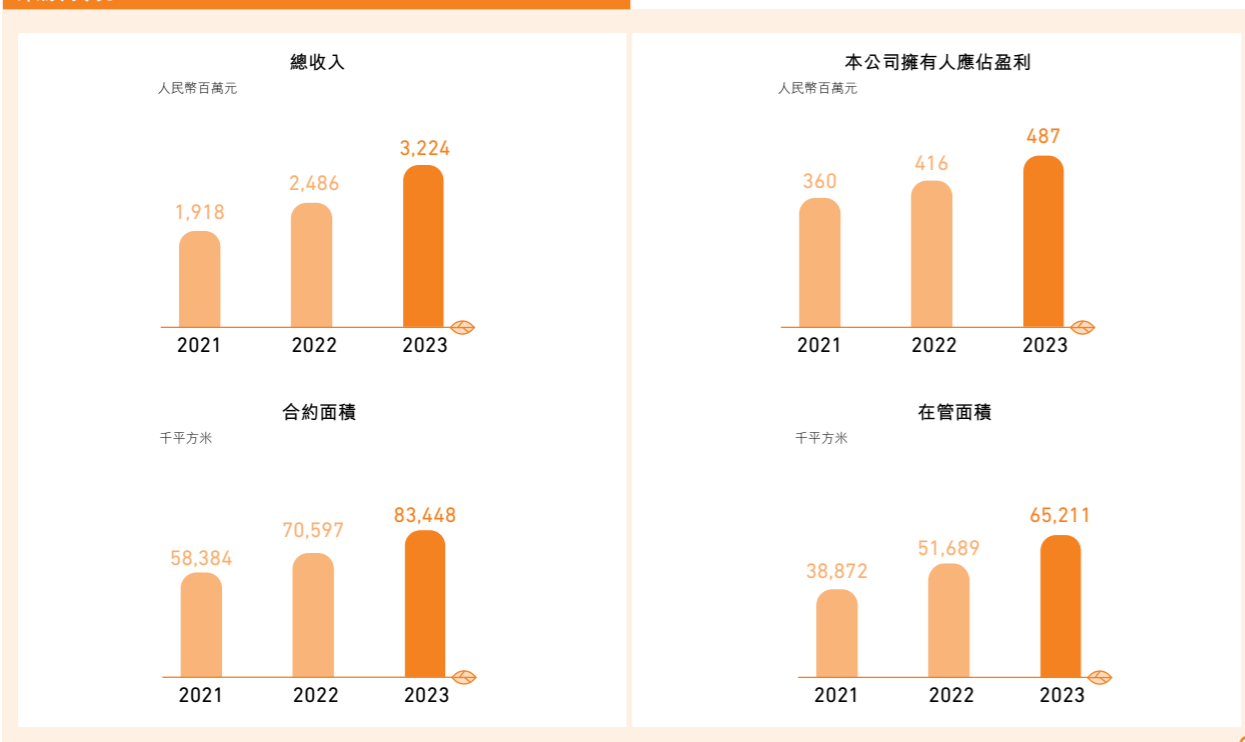
同時，本集團與供應商、政府、社區等各方緊密合作，積極參與行業標準的制定，推動構建可持續的供應鏈，推動行業共同發展。本年度，供應商《廉潔協議》簽署覆蓋率達100%。

展望2024年，本集團將繼續秉承「成為讓客戶信賴的服務企業」的願景，不斷提升服務質量，聚焦自身優勢，為客戶、股東、員工和社會創造更大價值。本集團將持續深化ESG實踐，推動綠色、可持續的發展，與各方攜手並進，共同創造美好的未來。

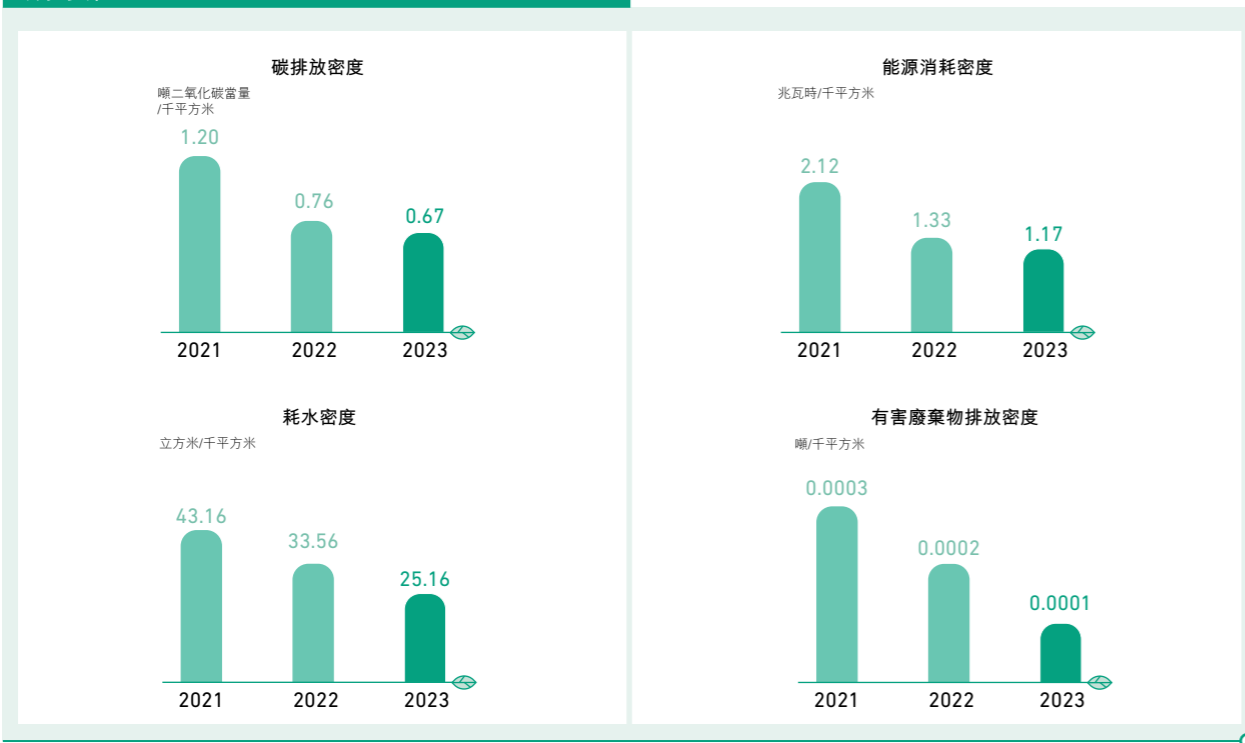
## 可持續發展進展

## 可持續發展進展

### 業績表現



### 環境責任



### 員工責任



### 服務責任



### 經濟責任



### 供應鏈責任



### 社會責任



### 榮譽獎項



### 榮譽獎項



榮譽	頒發單位
2023中國物業服務百強企業TOP14	
2023年中國物業服務上市公司綜合實力TOP10	
2023廣州市物業服務企業綜合實力TOP1	
2023中國高端物業服務領先企業	
2023中國物業服務質量領先企業	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務上市公司非住宅物業服務TOP8	
2023中國特色物業服務領先企業——社區運營服務	
2023中國物業服務ESG發展優秀企業TOP7	
2023中國物業服務上市公司ESG實踐優秀企業	
2023物業服務數智力卓越表現	觀點指數研究院

榮譽	頒發單位
2023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
2023年度廣東省物業管理行業協會最佳會員	
廣州市物業管理行業2023年「模範職工之家」	
廣州市物業管理行業2023年「工會工作優秀案例」	廣州市物業管理行業協會
2023年「年度貢獻會員單位」	
2023年「優秀學習型企業」	
廣州市勞動關係和諧企業AAAA級	廣州市人力資源和社會保障局
卓越ESG管治表現大獎(小市值組別)	《明報》
卓越社會表現大獎(小市值組別)	
國有企業上市公司ESG·先鋒100指數(2023)	國資國企社會責任藍皮書(2023)課題組

## 董事會聲明

本公司董事會高度重視可持續發展管理。本集團已根據聯交所《ESG 報告指引》要求，建立行之有效的多層級 ESG 管理體系和機制，並持續健全 ESG 治理結構，加強董事會對 ESG 相關事宜的監督及參與度。

### ESG 管治架構

董事會對本集團的 ESG 相關事宜承擔全面責任。董事會 ESG 委員會成立於 2022 年，由一名非執行董事、一名執行董事及三名獨立非執行董事組成，獲董事會授權監督本集團的 ESG 願景、目標、策略、管理架構及政策，其中包括氣候變化相關的事項的監督和管控，審視及評估 ESG 風險及機遇，審閱和檢討 ESG 目標和績效表現。

為了更有效地管理氣候變化帶來的風險和機遇，本集團已

- 設立由行政總裁領導及主要業務負責人組成的 ESG 領導小組，負責監督和執行 ESG 相關工作
- 設立由總部各職能部門及區域公司負責人組成的 ESG 工作小組，負責落實及完善 ESG 制度體系和理念措施
- 在 ESG 工作小組下增設 TCFD 執行小組，統籌負責氣候變化相關的相關戰略、策略和目標的整體實施，評估氣候相關的具體物理和轉型風險和機遇，並制定具體應對措施，監督氣候相關的風險及機遇管理工作的落實，檢討氣候風險管理工作績效並向 ESG 委員會匯報

董事會深知氣候變化的影響力，並強調了董事會在氣候變化問題上的責任和監督作用。董事會成員積極參加氣候變化相關培訓，以加強對氣候變化管理事宜的理解，從而做出更加精準的管理決策。本年度，董事會聽取 2 次關於 ESG (包括氣候變化) 的匯報工作，已審核本集團的氣候信息披露工作計劃、氣候相關風險與機遇的識別和管理，並審查其他相關信息 (包括相關目標的執行情況)。

## 董事會聲明

### ESG 風險管理

本集團重視 ESG 相關風險識別與評估，結合行業風險趨勢分析、監管要求及宏觀政策等，定期檢視 ESG 議題庫，通過持份者調研、專家評估、董事會討論等方式開展 ESG 議題的重要性評估，並適時制定 ESG 相關風險的管理及應對計劃。董事會關注 ESG 議題的重要性排序，參與本年度 ESG 議題的重要性評估，對其結果進行審批及確認，並就此為本集團的 ESG 重點提供指引。

### ESG 目標管理

董事會定期對本集團的 ESG 事項進行檢視，包括審閱及批准溫室氣體排放、廢棄物處理、能源使用及水資源使用的目標和改善方案，並於 2023 年 8 月董事會會議中對 ESG 目標達成情況進行審閱及討論。董事會已審閱本年度 ESG 目標的達成情況，並批准設定 2024 年度 ESG 目標。



## 專題：微光致遠

「用心·成就美好生活」是本集團的品牌使命，更是其團隊日常工作的真實寫照。本集團致力於提供專業貼心的物業服務，為業主創造平安和諧的社區環境，成為守護住戶的盞盞微光。

### 社區裡的那一束微光

「在日常生活中，物業工作人員就像是那些微光，他們默默無聞地工作在社區的每一個角落，無論是保安人員的夜間巡邏，還是保潔人員的清晨清掃，亦或是維修人員的及時響應，他們的每一項工作都是社區正常運轉不可或缺的一部分。」

#### ➤ 暴風雨中的奔赴與堅守

2023年9月，受超強台風「海葵」影響，廣州市局部下大雨。本集團迅速落實應急防範部署，將沙袋、鐵馬、應急排水泵、水帶、擋水板、鐵鍬等各項防汛物資儲備到位，對各低窪地下車庫入口合理配備沙包，預防雨水灌淹。

9月8日凌晨1:05，暴雨傾盆而至，多處道路出現嚴重積水，越秀·可逸江畔物業團隊38名員工半小時內集結，投入項目防汛防澇工作中，以300袋/小時的頻次搬運沙袋，採取防洪板與防汛沙包相結合的模式，合力壘起堅固的「防汛牆」。此外，物業團隊啟動移車通知計劃，以高效的方式聯繫業主，並實現車輛在最短時間內有序離場，現場車輛零受損。

與此同時，保潔人員忙碌清理樹葉殘枝以及各排水口周圍的垃圾和淤泥、工程師們配合供電局高效完成用電維修、電梯維保人員完成對所有電梯的檢修和恢復，奮戰26小時，保障業戶暢通出行和暢通安全。



保障用電、用水、用梯安全



保潔人員迅速處理倒伏樹木，保障業主出行安全

#### ➤ 持續暴雪下的速度與關懷

2023年12月，山東多地持續降雪，導致部分區域最大積雪深度超過53釐米，打破歷史記錄。本集團山東省煙台市多個在管項目物服項目團隊共254人早上六點迅速集合，用鐵鍬、掃把、雪鏟等工具在小區的出入口、車庫、單元樓大門樓等區域開展掃雪除冰等一系列工作，確保7,285戶業主安全出行、平安歸家的小區道路暢通，獲得了業主們對「越秀速度」的認可。

## 專題：微光致遠

此外，多個項目開啟「薑心比心」等便民行動，為準備出門的業主送上溫暖的薑茶抵擋冬日嚴寒，為歸家的業主送上薑茶褪去一身冷氣。



掃雪除冰工作



「薑心比心」行動

#### ➤ 越秀物業人變身「吸釘俠」

2023年5月，本集團在管廣州市越秀·嶺南雅築項目多名業主的車子被釘子扎胎了，秉承「安全無小事，責任重如山」原則，物業團隊迅速成立工作小組，加強視頻監控，力求在最短時間查明問題源頭，最後發現是小區旁的建築施工現場有未清理乾淨的釘子灑落地面。

發現問題後，工作小組迅速且有條不紊地開展應對工作。保潔人員對該路段進行多次打掃和沖洗，將遺落在路面的釘子逐顆清理乾淨，保障住戶的行車安全。拉通居委會採購吸釘車，並定期巡視項目周邊，全面監督吸釘工作，讓小區及周邊住戶出行無憂。同時，聯合施工單位、政府單位、業主代表等進行有效溝通，四天內為67戶住戶的車輛受損信息進行檢查、登記、核實、預估賠償金額，成功為業主爭取賠償。



通過吸釘車清理周邊道路



業主代表贈送錦旗

## 可持續發展管理

### 我們的理念

本集團圍繞可持續發展的「六大責任」，通過建立一個全面且高效的ESG風險管理和內部監控系統，自上而下地推動ESG價值理念融入企業戰略和日常運營中，不斷提升其ESG管理水平，在創造經濟效益的同時，為社會可持續發展作出積極貢獻。



經濟責任



服務責任



員工責任



供應鏈責任



環境責任



社會責任



## 可持續發展管理

### 可持續發展戰略及目標

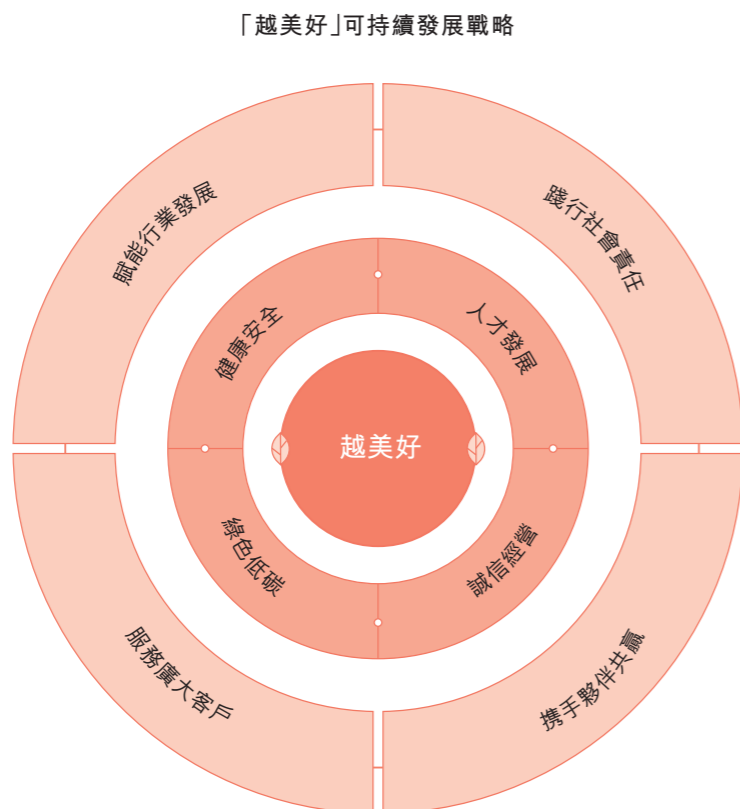
可持續發展是當今企業戰略規劃不可或缺的一部分，是提高企業綜合競爭力、提升長期價值，實現經濟、社會和環境價值最大化的有效途徑。

本集團結合監管要求、行業特性和自身業務模式和發展現狀，積極響應國家「雙碳」政策，並對應聯合國可持續發展目標，積極承擔經濟、服務、員工、供應鏈、環境和社會六大可持續發展責任，滿足企業自身發展和利益相關需求。

本年度，本集團決議將首次公開募股未動用所得款項淨額的10%（約人民幣144百萬元）用於促進ESG發展，將更多資源投入於管理ESG風險和機遇，促進綠色物業管理、優化老舊社區設施、實施廢物管理和用水管理、社區投入、員工培訓與發展等，將ESG發展戰略和業務發展、管理運營進行有效結合。

### ESG 戰略

本集團制定了「一四四」可持續發展戰略，以「越美好」為一個核心，圍繞誠信經營、健康安全、人才發展和綠色低碳四大戰略支柱，持續推動可持續發展，通過實踐六大責任，致力於服務廣大客戶、攜手夥伴共贏、賦能行業發展及積極踐行社會責任四大使命，構建「越美好」的開放商業生態圈。



## 可持續發展管理

### 雙碳戰略

本集團高度關注環境保護和氣候變化，主動識別「雙碳」政策帶來的風險和機遇，推動綠色物業管理，支持綠色低碳和循環經濟。本集團遵循控股公司越秀地產股份有限公司（「越秀地產」）制定的雙碳戰略目標（範圍一和範圍二），爭取於2030年或之前實現碳達峰、2060年或之前實現碳中和；並進一步明確綠色低碳發展的短、中、長期目標，圍繞綠色物業、綠色運營、綠色租賃和可持續供應鏈四大方向規劃關鍵行動。



## 可持續發展管理

### 可持續發展六大責任實踐

本集團積極履行高質量可持續發展的目標，將「用心·成就美好生活」的品牌使命與可持續發展理念深度融合。在追求經濟上的發展和增長的同時，明確規劃了本集團可持續發展的六大責任方向，明確各責任方向下的年度關鍵目標及行動舉措，保障商業價值與社會價值的契合。

六大責任實踐
對應的聯合國  
可持續發展目標 (SDGs)

**經濟責任**

不斷提升服務質量，夯實業務模式，拓寬業務範圍，通過科技賦能優化成本管理，創造可持續經濟效益，提升本集團競爭力，推動經濟發展，拉動就業增長

- **可持續財務績效**：通過創新的業務模式和有效的成本管理，確保穩健的財務狀況和長期盈利能力
- **投資者關係**：與投資者保持開放和透明的溝通，確保投資者的合法權益得到保護

**服務責任**

嚴守高質量服務承諾，遵從「用心·成就美好生活」的品牌使命，踐行優質、安全、綠色的服務

- **服務質量提升**：持續改進服務質量，提供安全、舒適、便利、綠色的居住和工作環境，滿足客戶需求
- **創新和技術應用**：利用科技創新，如智能物業管理系統，提升服務效率和客戶體驗

**員工責任**

致力於為員工提供公平的工作機會，做到保障職業健康與安全、重視員工培訓、聆聽員工心聲、豐富員工生活，為員工提供更好的工作環境

- **多元化和包容性**：推動工作場所的多元化，確保所有員工不論背景都能得到尊重和公平對待
- **員工發展和晉升**：為員工提供職業發展機會，鼓勵內部晉升，建立有利於員工留存和高效率的團隊
- **員工福利和培訓**：提供公平的薪酬和福利，定期進行員工培訓和發展計劃，確保員工的職業健康和安












## 可持續發展管理

六大責任實踐
對應的聯合國  
可持續發展目標 (SDGs)

**供應鏈責任**

優化供應商篩選、評估及考核，推動陽光採購、綠色採購，重視負責任採購，積極踐行全流程供應鏈管理，倡導與供應商保持良好持續的合作夥伴關係

- **供應商篩選和評估**：建立嚴格的供應商篩選流程，確保供應商符合必要的ESG標準
- **供應鏈可持續性**：與供應商合作，推動供應鏈的可持續實踐，減少環境影響
- **合規性和道德標準**：確保供應鏈中的業務夥伴遵守法律法規，尊重人權，維護職業道德

**環境責任**

承擔環境保護責任，踐行節能減排、綠色低碳，致力於提供環境友好型服務，打造綠色物業

- **推動綠色低碳運營**：投資於節能技術和設施，提高能源效率，減少碳足跡
- **水資源管理**：實施水資源節約和回收利用措施，減少水資源的浪費
- **生物多樣性保護**：在物業管理中融入生物多樣性保護措施，如創建綠色屋頂、社區花園、共建農場等
- **廢棄物管理**：通過有效的分類、回收和處理措施管理廢棄物，盡可能降低廢棄物產生的環境影響

**社會責任**

積極響應國家宏觀策略，踐行鞏固脫貧攻堅成果、支持鄉村振興、文體教育事業發展等，致力於成為值得社會信賴的「企業公民」

- **社區參與和建設**：組織社區活動，促進鄰里關係，提高居民的生活質量
- **社會公益活動**：參與或發起社會公益活動，如慈善捐贈、志願服務等，回饋社會


















## 可持續發展管理

### 可持續發展理念

本集團堅持可持續發展理念，將其深植於業務運營的每一個層面，致力於實現六大責任的高質量平衡，邁向可持續的未來。

### 完善可持續發展規章制度

本集團持續完善內部管理制度和標準，強化內部控制和合規管理，確保本集團的運營不僅符合法律法規，而且能以高標準領先於行業。本集團深知，健全的管理體系是實現可持續發展目標的重要基石。

### 探索可持續發展業務模式

本集團圍繞物業管理服務場景，深度挖掘客戶的個性化需求，通過創新和技術應用，不斷優化業務模式，在治理提升服務質量的同時尋求提高資源利用效率，減少環境影響。

### 定期披露可持續發展信息

本集團定期於 ESG 報告、公司網站、社交媒體公眾號等多渠道披露可持續發展信息，以保障透明度，回應各持份者的關切，並通過定期的審視與評估，確保本集團的可持續戰略目標和行動實踐與市場期望一致。本年度，本集團搭建了 ESG 信息管理系統，進一步優化 ESG 相關指標收集及分析工作，及時監測並評估自身 ESG 表現。

### 持續提升可持續發展意識

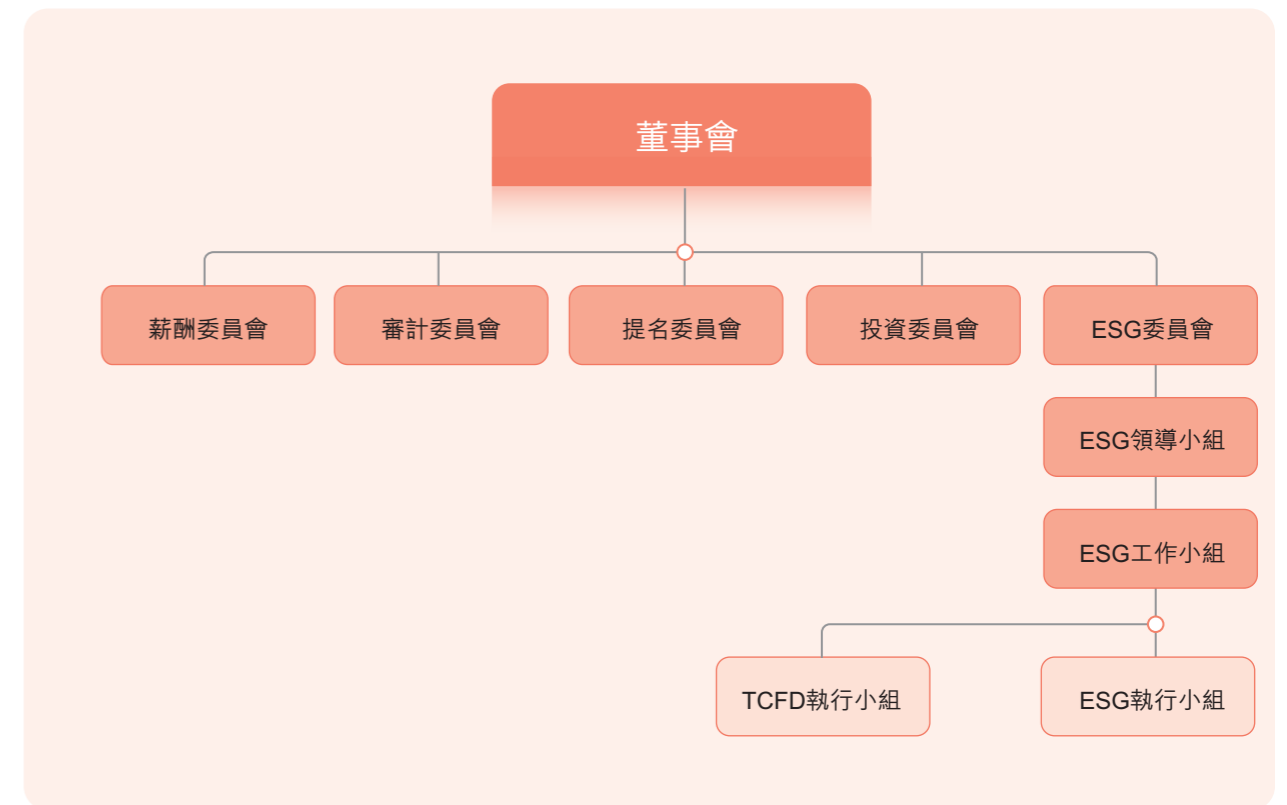
提升管理層和員工對可持續發展的意識是實現長期目標的關鍵。本集團每年至少舉行一次 ESG 專項培訓，組織學習 ESG 監管趨勢和行業最佳實踐，分析 ESG 工作挑戰並就管理提升進行詳細的工作部署。

## 可持續發展管理

### ESG 管治架構

本集團已構建了由 ESG 委員會、ESG 領導小組和 ESG 工作小組組成的垂直 ESG 治理架構，在 ESG 工作小組下增設 TCFD 執行小組，形成了一個從戰略決策、監督協調到具體執行的連貫且高效的 ESG 風險管理體系和內部監控機制。

為了保持 ESG 管治架構的前瞻性和適應性，本集團將持續審視並完善現有的管治結構，確保其與業務發展戰略和監管要求保持同步。本集團將同步加強董事會對 ESG 議題的監督，確保 ESG 執行計劃與整體戰略相融合，並且能夠得到有效實施。



## 可持續發展管理

ESG 管治架構各級職責和 ESG 委員會年度主要工作如下所示：

架構層次	職責
ESG 委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>審閱、制定及批准 ESG 及氣候變化相關的事宜的願景、目標、策略及管理政策</li> <li>審視及評估 ESG 及氣候變化相關的事宜管理架構的足夠性及有效性</li> <li>審閱及評估對營運產生影響的 ESG 及氣候變化相關的相關風險及機遇</li> <li>定期審閱及檢討 ESG 及氣候變化相關的目標及其達成情況</li> <li>審閱 ESG 報告及氣候相關信息披露</li> </ul>
ESG 領導小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立和完善 ESG 及氣候變化相關的制度體系，明確 ESG 分工、職責、溝通及工作機制</li> <li>統籌 ESG 及氣候變化相關的工作，落實 ESG 管理</li> <li>監察、審閱並向董事會報告最新的 ESG 及氣候變化相關的監管要求和政策</li> <li>審閱及評估對營運產生影響的 ESG 以及氣候變化相關風險及機遇</li> <li>定期監督及檢討 ESG 及氣候變化相關的工作績效和目標</li> </ul>
ESG 工作小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行日常 ESG (包括氣候變化) 運營管理和績效管理，對相應指標進行週期性的匯報</li> <li>統籌編製年度 ESG 報告及氣候相關信息披露，確認信息和數據的準確性</li> <li>組織 ESG (包括氣候變化) 研究、培訓、溝通與傳播</li> <li>提出日常管理上的改善建議</li> </ul>
ESG 執行小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行 ESG 工作小組下發的日常 ESG 工作</li> <li>執行年度 ESG 報告的編製工作，收集相關的數據和材料</li> <li>執行 ESG 相關的目標實施工作</li> </ul>
TCFD 執行小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>統籌氣候相關風險制度體系和工作機制</li> <li>負責 TCFD 相關戰略、目標的整體實施</li> <li>評估氣候相關的具體物理和轉型風險和機遇，並制定具體應對措施</li> <li>監督氣候相關的風險及機遇管理工作的落實</li> <li>檢討氣候風險管理工作績效並向 ESG 工作小組匯報</li> </ul>

### ESG 委員會年度主要工作

年度工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>識別和管理氣候相關風險與機遇</li> <li>審核 ESG 工作表現(包括氣候變化)</li> <li>審核氣候信息披露工作計劃</li> <li>審核 ESG 目標的設定及執行情況</li> <li>審閱 ESG 報告及氣候相關信息披露</li> </ul>
------	--

## 可持續發展管理

### 持份者溝通

本集團高度重視與持份者的溝通，視其為推動可持續發展的關鍵途徑。為了提升溝通效率和質量，本集團採用多元化的信息發佈渠道，包括官方網站、社交媒體和企業微信，確保信息的透明性和時效性。

本集團本年度組織了業主滿意度調查、員工座談會、供應商大會、行業交流會等活動，積極傾聽持份者的意見和建議，及時響應他們的期望與需求，並將這些寶貴意見和反饋視為改進策略的重要依據，進而不斷完善和提升本集團的可持續發展戰略及規劃，以確保長期目標的實現。

持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
住宅業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>客戶信息及隱私保護</li> <li>客戶安全與健康</li> <li>客戶滿意度</li> <li>能源管理</li> <li>水資源管理</li> <li>廢棄物管理</li> <li>倡導低碳生活</li> <li>智慧物業服務</li> <li>社區溝通與融合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走訪</li> <li>滿意度調查</li> <li>投訴渠道</li> <li>常駐物管人員</li> <li>業主微信群</li> <li>本集團的流動應用程式 (APP)</li> <li>社區主題活動</li> </ul>
消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>客戶信息及隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查</li> <li>客戶投訴機制</li> </ul>

## 可持續發展管理

## 可持續發展管理

持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>員工薪酬與福利</li> <li>員工培訓與發展</li> <li>職業健康與安全</li> <li>員工權益與關懷</li> <li>綠色辦公</li> <li>多元平等與包容</li> <li>知識產權保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接交流</li> <li>員工信箱／熱線</li> <li>培訓項目反饋</li> <li>員工活動</li> <li>員工座談會</li> <li>管理層調研</li> </ul>
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持續供應鏈管理</li> <li>反貪污</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商審查、約談、評估</li> <li>定期走訪</li> <li>項目合作</li> </ul>
政府或監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>能源管理</li> <li>水資源管理</li> <li>廢棄物管理</li> <li>應對氣候變化</li> <li>倡導低碳生活</li> <li>商業道德</li> <li>防止僱傭童工及強制勞工</li> <li>知識產權保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走訪</li> <li>政策溝通</li> <li>座談會／交流會</li> <li>招投標合作</li> <li>稅務信息報送</li> </ul>
投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>商業道德</li> <li>反貪污</li> <li>可持續發展管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>投資者會議和路演</li> <li>投資者熱線／信箱</li> </ul>
行業協會／商會	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業交流發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對外交流合作</li> <li>參與行業研討</li> <li>參與行業標準制定</li> </ul>
社會團體／NGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業交流發展</li> <li>公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與社會團體交流</li> <li>聯合舉辦參與活動</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>反貪污</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞發佈會</li> <li>媒體採訪</li> <li>定期溝通</li> <li>輿情反饋</li> </ul>

## ESG 重要性議題識別與分析

本集團識別和分析各 ESG 議題的重要性。有關識別和分析是本集團編製年度 ESG 報告，擬定長期可持續發展目標及保持持份者有效溝通的重要指導。

本集團以《ESG 報告指引》為依據，結合本集團的業務模式、行業趨勢、國家政策、資本市場評級關注、往年 ESG 重要性議題分析結果等維度，識別和篩選出本集團本年度 ESG 重要性議題。

為了增強報告的針對性、實質性，本集團面向各持份者開展廣泛的問卷調查，基於反饋結果進行了 ESG 重要性議題的分析。本集團於本報告中有針對性地披露實質性較高的關鍵議題，並據此持續優化 ESG 管理，以更好地滿足持份者的期望。

## 重大性分析流程：

## • 鑒別

## ➤ 步驟 1：持份者識別

本集團識別出業主、租戶、消費者、員工、政府或監管機構、投資者／股東、行業協會／商會等 9 類重要持份者。

## ➤ 步驟 2：識別與篩選議題

基於 2021 年及 2022 年度 ESG 議題重要性分析結果，結合自身業務模式、國家政策、本地及國際 ESG 披露標準、ESG 評級要求及行業 ESG 披露趨勢，本集團對本年度的議題名稱和清單進行優化，形成本年度 25 項 ESG 議題，識別出：



## 可持續發展管理

### 分析

#### 步驟 3：持份者調研

董事會參與了本年度 ESG 重要性議題的評估，本集團亦面向投資者、供應商、政府監管部門、住宅業主、租戶、員工、媒體、行業協會、社會團體等持份者開展了為期 1 個月的持份者問卷調研，共收集 2,170 份問卷，充分了解內外部持份者對本集團本年度 ESG 議題的重要性評估情況。

#### 步驟 4：重要性分析

根據重要性原則，本集團基於問卷調研結果，了解持份者的關注度，結合本集團高質量可持續發展的藍圖，從「對企業的重要性」以及「對持份者的重要性」兩個維度對 ESG 議題進行排序，並繪製重要議題矩陣。

本集團亦面向管理層和員工進行了逾 20 場訪談，以深度了解受訪者的觀點、訴求及管理 and 實踐情況，幫助本集團進一步評估各議題對企業可持續發展的重要性。

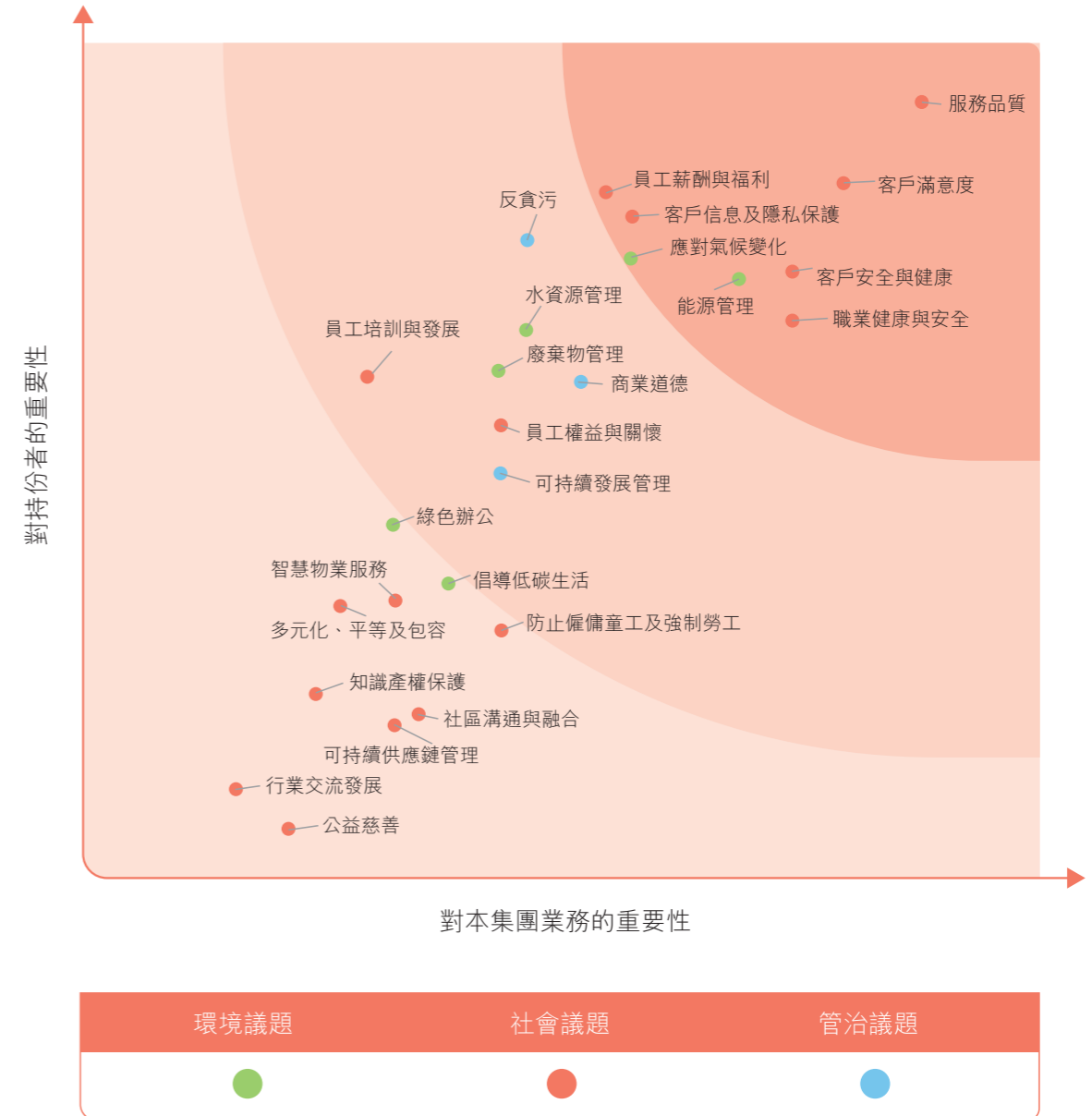
### 確認

#### 步驟 5：管理層確認

本公司董事會及管理層審閱本年度的重要性分析結果，確認 ESG 議題矩陣及重要性排序，作為 ESG 管理提升及披露的重點。

## 可持續發展管理

本年度越秀服務環境、社會及管治重要性矩陣





## 可持續發展管理

## 可持續發展管理

## 環境維度

議題體系	議題內涵
<b>E.1 資源消耗</b>	
能源管理	在物業日常運營各環節注重節能降耗；試點和推廣新能源使用，利用節能裝置及技術，提高能源效益
水資源管理	於各運營環節中重視節約用水和水資源回收利用，採取日常巡查及安裝節水設備等措施提升用水效益
<b>E.2 污染防治</b>	
廢棄物管理	實施廢棄物管理，廢棄物分類回收及循環利用等措施減輕與廢棄物相關的環境影響
<b>E.3 氣候變化</b>	
應對氣候變化	設定溫室氣體排放目標，識別本集團不同業務所面對的氣候風險以及潛在機遇，提高氣候風險管理能力
<b>E.5 資源與環境管理制度措施</b>	
倡導低碳生活	積極開展綠色低碳生活倡導，調動持份者參與到環保相關活動中，並提升其環保意識
綠色辦公	於日常辦公活動中節約用能、紙張消耗，鼓勵回收及重複利用，減少廢棄物產生，減少企業運營對環境產生的負面影響

## 社會維度

議題體系	議題內涵
<b>S.1 員工權益</b>	
員工薪酬與福利	提供具有市場競爭力的薪酬待遇，完善具激勵性質的績效考核體系，為全體員工提供法定福利及非法定福利
員工權益與關懷	堅持平等僱傭，保障員工合法權益，重視員工福祉，開展多樣化員工關愛活動，並建立多種員工溝通渠道，切實解決員工訴求
員工培訓與發展	持續投放資源到員工發展，為員工提供與工作職責相匹配的知識及技能培訓活動，提供職業發展機會
職業健康與安全	完善職工健康與安全管理相關制度，開展安全隱患排查與治理、員工安全意識技能培訓與考核，全方位保障員工安全
防止僱傭童工及強制勞工	遵守相關法規，嚴禁任何附屬公司及合作夥伴聘用童工及強迫勞工
多元化、平等及包容	組建由不同性別、種族、年齡、文化、經驗等組成的多樣化員工團隊，為員工創造平等友善包容的工作環境，確保他們享有平等的機會和公正的待遇

## 可持續發展管理

議題體系	議題內涵
<b>S.2 產品與服務管理</b>	
服務品質	根據物業特性制定差異化服務標準，完善物業管理服務體系，加強質量督導，持續提升服務質量
客戶滿意度	重視客戶感受，定期對客戶進行滿意度調查，根據客戶反饋意見，改進服務
客戶安全與健康	評估產品和服務類別對客戶安全和健康的影響，制定安全管理制度與應急預案，保障客戶安全與健康
客戶信息及隱私保護	遵守信息安全和隱私保護等相關法規，明確個人信息在各階段的合規要求並制定應急預案，保護客戶個人信息安全與隱私
智慧物業服務	充分利用物聯網、大數據、移動互聯網等新一代信息技術的集成應用，提供安全、便利、高效的智能化物業服務
行業交流發展	積極參與行業交流，參與行業標準制定，促進行業共榮發展
知識產權保護	遵守知識產權法律法規，完善內部政策，保障公平競爭，預防和嚴禁任何形式的侵權行為，維護本集團與其他主體的合法權益不受侵害
<b>S.3 供應鏈安全與管理</b>	
可持續供應鏈管理	明確供應商的全生命週期管理流程，有效識別供應鏈風險，減少環境、社會及安全隱患，形成規範、透明的可持續供應商管理體系
<b>S.4 社會貢獻</b>	
社區溝通與融合	充分發揮城市生活服務的基層治理作用，加強與社區的互動，推動建設和諧鄰里關係，促進社區融合
公益慈善	積極履行企業社會責任，積極組織公益志願活動或參與企業捐款

## 可持續發展管理

## 管治維度

議題體系	議題內涵
<b>G.1 治理策略與組織架構</b>	
<b>G.5 合規經營與風險管理</b> 商業道德	注重商業道德，注重與合作夥伴關係之間的誠信合作，防止不正當競爭行為，營造互利共贏、公平透明的營商環境
<b>G.2 規範治理</b> 反貪污	定期開展審計監察工作，及時排查廉潔風險，強化貪污腐敗事件舉報與處理，開展防止賄賂及防止貪污相關培訓
<b>G.5 合規經營與風險管理</b> 可持續發展管理	推動可持續發展融入經營與管理，建立高效ESG風險管理和內部監控體系，積極回應持份者訴求與期待

## ESG 績效考核

基於本集團的現有組織架構，綜合監管機構披露標準、外部機構評價體系等多維度，本集團

- 梳理及識別了ESG管理提升計劃
- 將整體可持續發展工作拆解至各業務部門
- 明確年度工作重點、目標和職責
- 督促各部門將可持續發展工作要求融入日常運營和管理中

通過將ESG表現融入高級管理人員及員工的績效審核機制，包括能耗管理、健康與安全、員工發展、商業道德等，本集團進一步夯實ESG戰略及行動計劃的推進。

# 01 共鑄穩健治理

## 我們的理念

本集團致力於追求卓越的企業治理標準，嚴格遵循法律法規，持續優化內部治理結構，提升治理效率和效果。本集團高度重視誠信與合規經營，致力於打造廉潔企業文化。為此，本集團構建了一套以風險管理為核心，嚴格、標準化、全面且高效的內部控制機制，以保障企業高質量、長遠的發展。

### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
經濟責任	反貪污 商業道德 知識產權保護		B6.3 B7 B7.2 B7.3



## 01/ 共鑄穩健治理

### 我們的策略

#### 合規經營：

遵守適用的法律法規和合規要求，從完善合規制度、開展合規培訓、加強合規信息披露三個維度，不斷優化合規管理

#### 風險管控：

構建風險管理三道防線，將ESG因素納入全面風險管理

#### 恪守商業道德：

對任何形式的腐敗和賄賂行為持「零容忍」政策，持續加強廉潔規章制度的建設和完善

#### 信息及隱私保護：

遵照適用的法律法規，切實保護客戶隱私與信息安全

#### 保護知識產權：

依法進行知識產權獲取、維護、使用和保障工作，高度重視合作方知識產權

## 01/ 共鑄穩健治理

### 1.1 合規經營

本集團高度重視合規性，將其視為企業日常運營的基礎。本集團嚴格遵守國內外適用的法律法規及內部規章制度，確保所有業務活動符合合規要求，規範企業治理，並從完善合規制度、開展合規培訓、加強合規信息披露三個維度，不斷優化合規管理體系，保障企業依法合規運營。

本年度，本集團圍繞「高標準促合規、高頻率控風險、高水平強賦能、高質量抓整改」的工作主線，有序開展審計監督、法務服務及合規諮詢等工作，助力企業提升合規經營管理水平和風險防範能力。

#### (一) 治理

本集團高度重視治理規範，嚴格遵守《上市規則》《公司條例》(香港法律第622章)《組織章程細則》等規章制度要求，並依據組織章程細則，持續優化治理框架。本集團已構建了架構明確、責任分明的企業管治架構，設有董事會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、投資委員會和ESG委員會。各委員會在其授權範圍內，遵循適用法律法規，高效執行其職能，確保集團治理的透明度和效率。有關企業治理的詳細信息，請參閱本公司2023年年報中的《企業管治報告》。

#### (二) 管理

##### • 完善合規制度

本集團制定及實施一系列合規管理制度，並根據適用的法律法規變化、管理要求提升及業務發展等情況不斷更新及補充合規管理制度。本年度，本集團對部分規章制度進行了修訂：

- 《法律糾紛管理實施細則》：建立健全法律風險防範機制，規範本集團及轄下企業法律糾紛管理，維護企業的合法權益
- 《催費及主訴案件程序操作指引》：規範本集團物業費催繳管理工作，完善張貼或寄送物業費通知單、寄送催費函件及啟動民事主訴案件處理程序，合理利用人力、物力資源，提高工作效率

## 01/ 共鑄穩健治理

### • 夯實合規培訓

本年度，本集團積極開展法務知識培訓活動，基於往年合規審計結果及查處案例分析，以全面加強合規管理，提升員工合規及法律意識，降低經營風險。

- **法務知識培訓**：面向管培生開展專項法務培訓
- **合規文化宣貫**：基於2022至2023年度審計發現的典型案件，對各區域開展合規文化專項宣講，以提升合規意識，推動合規管理全面延伸
- **「送教到一線」專項培訓**：開展「送教到一線」專項培訓，以幫助一線員工普及法律專業知識，熟悉物業相關法律條款，強化風險管理意識
- **關連交易培訓**：面向主要職能部門和區域公司等組織關連交易培訓，宣貫上市公司關連交易合規性的要求，提升關連合規認識，確保業務發展在合規框架內進行，保障股東權益

### • 加強合規信息披露

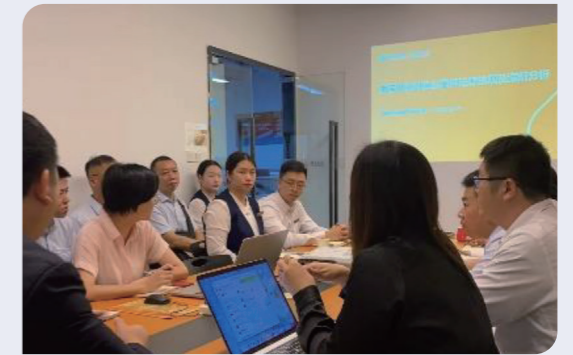
本集團致力於履行信息披露義務，遵循真實、合規、及時的原則，向所有股東、投資者及社會公眾披露本集團財務、經營、ESG管治等重大事項的相關信息。本集團始終堅持高標準誠信和負責的態度、重視投資者關係，建立並不斷完善與投資者及社會公眾的溝通渠道，不斷強化投資者關係管理，以充分保障投資者合法權益。有關信息披露的詳細信息，請參閱本公司2023年年報中的《企業管治報告》。

## 01/ 共鑄穩健治理

### (三) 行動實踐

#### 開展法務知識培訓

本集團積極開展「以案說法專欄」，通過不定期典型案例分析或普法宣傳，提升員工合規及法律意識，降低經營風險。



法務知識培訓

### (四) 指標與目標

開展 **8** 場合規文化培訓，參訓人數 **240+** 人，培訓總時 **3,800** 小時

開展法務知識類培訓 **9** 場，參訓人數 **900+** 人，培訓總時 **20,200** 小時

## 01/ 共鑄穩健治理

### 1.2 風險管控

本集團高度重視風險管理和內部控制，建立了全面的風險管理體系和內控機制，並持續進行優化。本集團通過構建風險管理三道防線和實施《風險事件管理辦法》等內部政策，主動識別和管理企業運營中的潛在風險。

本集團定期評估風險管理體系及內控工作的有效性，審核委員會及董事會每半年審閱管理層在風險管理及內部監控系統方面的建設、執行及監督工作；每年檢討風險管理及內部監控系統的有效性。審核委員會成員在財務管理、風險管理方面擁有豐富經驗及專業技能，聽取來自內部團隊的最新風險管理相關要求和最佳實踐，並按需要在半年度會議上討論及審核，確保及時發現潛在風險點並加以完善。為持續優化企業風險管控，本集團定期收集並整合附屬公司的風險信息，按季度報告風險事件並持續督促風險事項整改情況，以實現對常態化風險管理。

#### (一) 治理

本集團把風險管理的各項要求融入管理制度和業務流程中，建立風險管理三道防線。

層級	管理部門	管理職責
第一道防線	各業務板塊、總部各職能部門	負責各業務相關風險的管理工作
第二道防線	審計與法務中心的內部控制與風險管理職能	統籌建設、指導和檢查內部控制與風險管理工作
第三道防線	審計與法務中心的內部審計職能和董事會下設的審核委員會	對風險管理第一道防線、第二道防線的工作開展獨立審核評價

## 01/ 共鑄穩健治理

#### (二) 管理

##### • 管理流程

本集團以行業性質、企業戰略與經營目標為主導進行風險管理，通過識別影響目標達成的風險因素，分析每項具體風險事件的成因，以及評估對應風險發生的可能性及潛在影響，並梳理與記錄當前已識別風險的具體應對措施，持續監督與評估風險變化，及時調整風險應對措施，以獲得切合企業實際的風險評估結果。

本集團已實施由風險識別—風險分析—風險應對—風險評價—風險跟蹤五個階段組成的風險管理流程。

管控階段	管控措施
1. 風險識別	<ul style="list-style-type: none"> <li>附屬公司根據業務類型識別風險持續收集內外部風險信息</li> <li>附屬公司動態管理風險並報送至審計與法務中心</li> </ul>
2. 風險分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計與法務中心選擇合適的定性和定量方法，根據風險可能性和影響程度進行分析、篩選和整合，確定管理重點和優先級</li> <li>分析風險間的關係及其對運營的影響</li> <li>聘請專業的外部機構協助(如需)</li> </ul>
3. 風險應對	<ul style="list-style-type: none"> <li>附屬公司提出風險管理方案，經總部職能部門和審計與法務中心評估後明確責任部門後實施</li> <li>審計與法務中心建立風險預警機制和重大風險預警指標，制定應急預案</li> <li>審計與法務中心組織常規培訓，確保重大風險和突發事件得到及時妥善處理</li> </ul>
4. 風險評價	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計與法務中心獨立評估風險管理工作的執行和成效，提出改進建議，並確保負責人員的考核指標與風險管理目標相一致</li> </ul>
5. 風險跟蹤	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續監控已識別的風險，以及新出現的風險，確保風險管理的持續性和適應性，及時更新風險評估，調整風險應對策略</li> </ul>

## 01/ 共鑄穩健治理

### • 將ESG因素融入風險評估

本集團已將ESG相關因素納入業務風險評估，將勞工權益、廉潔經營、環保責任、安全運營等相關承諾或條款納入與供應商、承包商和服務商簽訂的合同中。未來，本集團將持續融合ESG風險至全面風險管理流程中，以提升各類風險防控的應對能力。

- 《保安服務合同》：要求服務商依法與員工簽訂勞動合同、繳納社保、工資、勞保福利等費用
- 《日常保潔服務合同》：要求服務商為員工購買第三者責任險及員工保險
- 《施工合同》：要求承包方依法與員工簽訂勞動合同，規範用工，並為所有員工購買相關商業保險和工傷保險等社會保險
- 在供應商合作協議中附加簽訂《廉潔協議》《安全生產環保責任協議》《廢棄物和其他污染物排放管理規定》
- 定期做供應商安全責任宣導：
  1. 供方必須組織全體作業人員分工種進行安全教育，合格後方可進入現場作業
  2. 供方必須嚴格遵守和服從現場安全規定及安全管理
  3. 供方必須按國家有關規定，為作業人員配備合格的勞動防護用品及安全用具，並保證作業工具、器械使用安全
  4. 供方應按《中華人民共和國勞動法》等法律、法規、規定用工，嚴禁使用未成年和有職業禁忌的人員進行作業

### • 內控管理

本集團致力於通過健全內控制度、強化合規審查及實施專項審計等措施，持續提升內部控制效能。本年度，本集團審計與法務中心積極履行內部審計職責，定期開展包含商業道德標準在內的業務管理專項審計，並至少每三年覆蓋一次所有運營地，助力本集團高質量發展。

- 開展高風險領域的專項審計，實現挽損創效
- 開展績效審計，落實年度績效考核
- 跟進審計整改，協助促進被審計單位規範化運作

## 01/ 共鑄穩健治理

### (三) 行動實踐

#### 外拓項目全生命週期風險管理

為提升外拓項目管理，本集團針對項目決策滯後、投前安全評估不到位、業務實質與合同約定不符等方面提出改善建議，明確項目投標和經營管理的優化方向。

- 優化前期評審機制：建立投拓前期評審會機制，評估前期項目拓展風險
- 建立常態化檢視機制：常態化監控回款及合同履約情況，每年複盤檢視，主要關注佈局與規模、項目經營質量、管理質量、績效評定等
- 審計與法務中心前置開展風控研究：編製並下發《外拓項目風險管控指引》，涉及六大環節共計83個風險點，以提高外拓人員對業務開展過程中的風險識別、分析、防範及應對能力，提高外拓項目質量

#### 針對重點崗位員工開展風險培訓

為提高招投標等重點招採崗位員工的風險意識，規範招採流程各環節標準，本集團邀請外部專家，圍繞制定採購策略、組織開標活動、招標文件編製、合同簽訂階段、確定中標單位等風險階段，面向重點崗位員工進行招投標合規管理及重點崗位風險培訓。



招採員工培訓

### (四) 指標與目標

高風險領域專項調研 **20** 個，風險整改項目 **14** 個  
 業務風險管控指引 **4** 份，管理建議 **42** 項  
 績效審計 **17** 個

## 01/ 共鑄穩健治理

### 1.3 恪守商業道德

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《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》《香港特別行政區防止賄賂條例》等法律法規要求，對一切腐敗和賄賂行為持「零容忍」態度，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件。本集團持續完善廉潔規章制度，堅持「不敢腐、不能腐、不想腐」三不一體推進的工作目標，積極宣貫反貪污理念，倡導員工誠實守信，持續深化廉潔自律從業意識，落實廉潔教育與培訓，優化內部問責機制及監督舉報渠道，打造倡廉善治的企業氛圍，為企業的高質量、長遠發展奠定堅實基礎。

#### (一) 治理

本集團秉持高標準廉潔自律原則，構建了一套自上而下的管理體系，董事會承擔本集團反貪污及商業道德相關事宜的領導責任。

部門	職責
董事會	作為反貪污工作的最高監督機構，負責維持及完善反貪污管理架構，確保廉潔、高效營運
反腐敗工作小組	負責召開季度會議和專題會議，專責專項審計問題整改、重點業務條線巡檢問題閉環以及各類型投訴舉報的調查結果
紀委辦公室	作為執行部門負責統籌各職能部門、附屬公司等協同落實反貪污相關管理工作，促進企業將廉政理念融入日常工作

## 01/ 共鑄穩健治理

#### (二) 管理

##### • 制度建設

本集團嚴格貫徹落實廣州越秀集團股份有限公司(「越秀集團」)的《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法(試行)》《越秀集團紀檢系統內部監督辦法(試行)》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等規定，橫向構建「業務部門+職能部門+審計與法務」的三級風險防範管控模式，縱向構建「項目+區域+總部」的三級聯防聯控監督模式，形成網格化聯防聯控監督工作體系。同時，本集團對反腐敗政策進行審計，統籌編製《崗位廉潔風險防範指引手冊》，使廉潔從業理念深入各個崗位。

##### • 外部認證

本集團已依據ISO 37001:2016反賄賂管理體系，預防、識別並應對貪污行為，並遵守適用的有關反貪污的法律法規及自願性承諾。

此外，本集團已取得SA 8000社會責任管理體系認證證書，在提供公平、安全、平等的工作環境的同時，確保工作場所中的行為及活動均遵循相關人權政策和工作規程。

認證名稱	認證主體
ISO 37001 認證	廣州越秀物業發展有限公司
SA 8000 認證	廣州越秀物業發展有限公司



## 01/ 共鑄穩健治理

### • 利益衝突管理

- 本集團依據《廣州市國有企業領導人員防止利益衝突若干規定》，明確了涉及利益衝突的12種情形及63種具體表現行為，為本集團管理層利益衝突行為的預防、監督、執紀提供指引。管理層若發生利益衝突行為則視同違紀違規，將由紀委辦公室對其進行問責處理
- 為有效防範道德風險並及時處理潛在利益衝突，本集團定期開展管理層防止利益衝突的專項自查工作

### • 黨風廉政建設

- 本集團堅持貪污「零容忍」工作原則，落實年度黨風廉政建設責任制，要求附屬公司全年違規違紀案件「零發生」，與年終績效考核掛鉤一同考核
- 本集團推動落實「五位一體」大監督工作格局，即公司總部、職能部門、區域公司、供應商及客戶五個維度，通過公佈廉潔監督熱線、郵箱及地址等渠道，實行「開門反腐」

### • 強化監督問責

- 本集團針對管理層建立廉潔檔案並進行定期審核，並嚴格執行廉潔談話制度，如有發現問題將及時上報處理。本集團已落實網格化監督機制，進一步強化廉潔問題的監督問責，包括：管理層談話，紀委辦公室參與的同級監督，以及配合審計部門巡查整改的專項監督
- 紀委辦公室通過案情通報和問題披露，提出廉潔風險防控建議，並組織相關職能中心、附屬公司全面梳理物業管理領域關鍵業務工作環節的風險現狀、風險主要表現，研究制定相應的內控機制、防控措施

## 01/ 共鑄穩健治理

### • 推動夥伴廉潔

- 本集團於《關於進一步規範履職行為促進員工廉潔從業的規定》中詳細規定了八項員工與供應商往來時需遵守的事項，包括禮品、娛樂和其他款待，以保持廉潔之風
- 本集團要求所有合作供應商簽署《廉潔協議》，並將廉潔條款納入標準合同，嚴禁賄賂、欺詐等不正當競爭行為
- 在本集團的招採系統中設立廉潔舉報渠道和紀檢舉報信箱，杜絕暗箱操作和違規交易行為
- 定期召開供應商廉潔座談會、約談會，對於不合規供應商將及時清退

### • 廉潔文化

本集團堅持落實紀律教育和廉潔教育，積極開展廉潔宣貫等商業道德培訓，相關活動100%覆蓋董事和全體員工(包含兼職和外包員工)。本集團通過集中式廉潔教育、案例分享等多樣化形式，幫助員工及供應商深入理解本集團的廉潔文化。

### • 舉報人保護政策與舉措

本集團嚴格遵守相關舉報人保護制度，對適用範圍、管理部門、查辦流程、責任追究等內容加以制度化規定，並在官網公開披露舉報政策。本集團的舉報人保護管理詳細說明相關事件的調查及處理操作指南，明確對記錄保存、審批程序和調查行為的要求，並通過獨立的系統管理舉報線索，管理及記錄案件處理的全流程。

- **舉報渠道：**倡導「開門反腐」，鼓勵企業內部員工及外部人員通過多種舉報渠道對受賄行為進行檢舉

熱線電話：020-87540002

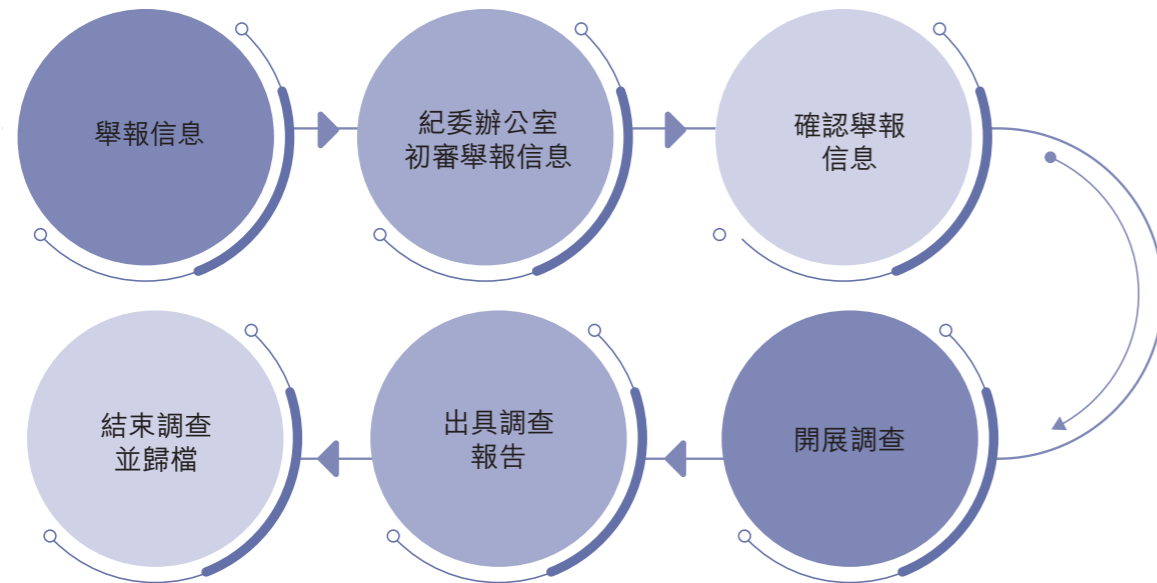
郵箱：yxwf\_jd@yuexiuproperty.com

來信來訪：廣東省廣州市天河區體育東路體育西橫街111號5樓紀委辦公室

- **舉報人保護：**本集團承諾，針對包括員工、供應商、其他第三方等所有舉報人實行信息保護，規範舉報辦理程序，並由專人管理，禁止對舉報人實行打擊報復，切實保護舉報人利益

## 01/ 共鑄穩健治理

### 處理流程：



本集團全體員工，也可通過上述電話、郵件、企業微信及會議等多種方式，諮詢有關道德問題(包括腐敗、利益衝突及其他)等。相關部門在接收到諮詢後，將依據內部管理流程，及時反饋提問。

### (三) 行動實踐

本年度，本集團持續開展常態化商業道德管理行動，加強問責管理及培訓宣貫。

- **新任管理層廉潔談話會：**著力加強對新任管理層的廉潔教育提醒，強化新任管理層的廉潔風險防範意識
- **教育宣貫：**組織「悅廉越好」、「一案一剖析，一件一覆盤」、「全員講廉潔，人人有承諾」活動，實行「以案促教」的案例開展警示教育宣貫
- **微視頻宣傳：**結合近年來查信辦案的實際情況，推出「青廉說」微視頻宣傳欄目

## 01/ 共鑄穩健治理

- **季度監督會議：**每季度召開廉潔工作監督會議，全方位、多角度回顧內部廉潔工作監督情況
- **重點廉潔問題監督：**根據問題線索特點，實行「多主體、多維度、多頻次」紀檢監督檢查機制，緊盯痛點和難點，主動監督收費管理、供應商管理、招商環節和招採環節
- **投訴處理：**本年度，本集團收到信訪舉報及問題線索合計78件/次，尚未出現被認定為貪污訴訟並移交司法程序處理情況。投訴處理率及關閉率均達100%

### 停車場「三微」行動

本年度，紀委辦公室結合近年來查信辦案發現的管理問題，開展整治「三微：微資源、微權力、微腐敗」行動，集中糾察基層員工廉潔問題。

本集團本年度開展了兩次停車場整改自查行動，就發現的車場系統存在管理不完善的地方責成相關職能部門進行整改。



停車場「三微」行動現場

## 01/ 共鑄穩健治理

### 「我講文化與理念」廉潔主題演講活動

本年度，本集團開展「我講文化與理念」演講大賽，進一步宣揚廉潔文化，打造崇廉拒腐的企業氛圍。本次廉潔文化演講活動總觀看人數超 2.1 萬人次。



廉潔主題演講活動宣傳海報

### (四) 指標與目標

董事和員工反貪污培訓總時長達 **25,945** 小時，覆蓋率 **100%**

附屬公司每年開展至少 **1** 次廉潔宣教活動

**22** 次廉潔宣教活動

利益衝突違規案例 **14** 起，較 2022 年顯著下降

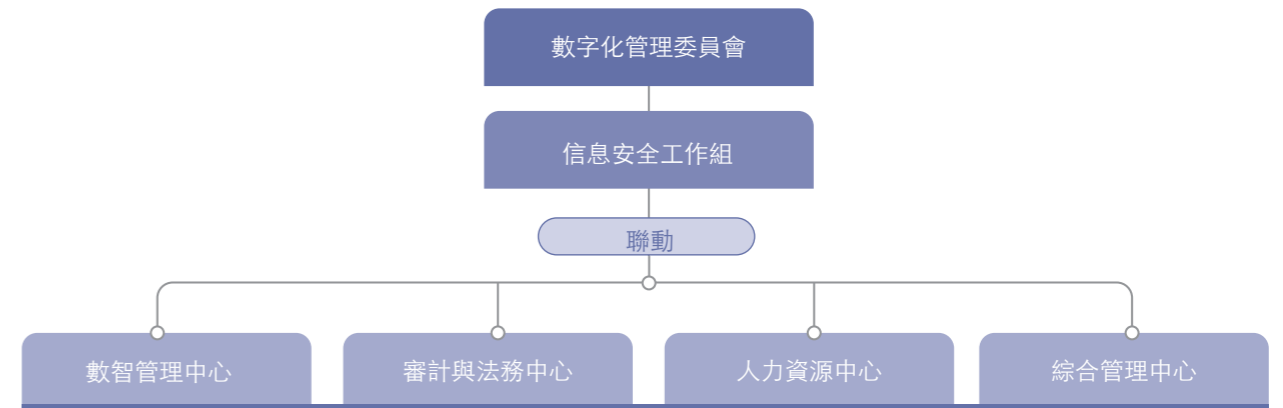
## 01/ 共鑄穩健治理

### 1.4 信息及隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國電子商務法》等法律法規，制定並實施《信息安全管理辦法(試行)》《員工信息安全行為指引》等內部規章制度，並要求運營工作中需接觸隱私信息的所有員工簽署《客戶信息保密承諾書》。此外，本集團安排專人分級管理客戶信息與安全秩序，開展常態化數據安全測試及信息安全考核工作，切實保護客戶隱私與信息安全。

#### (一) 治理

本集團已成立由行政總裁為最高負責人的智慧物業數字化管理委員會，下設信息安全工作組，並明確推動專業數字化建設，審議數字化中長期戰略規劃，監督落實戰略執行，聯動數智管理中心、審計與法務中心、人力資源中心和綜合管理中心，共同肩負信息安全與隱私保護責任。



#### (二) 管理

- **信息安全管理制度**

本集團對企業數據客戶信息與企業數據實施五級分級管理，依據數據敏感級別實施差異化數據保護措施。通過對各項信息系統進行安全測試，確保設備物理環境安全及網絡安全。

## 01/ 共鑄穩健治理

### • 信息安全建設與考核

本年度，本集團持續通過以下重點舉措，進一步完善日常營運各環節的信息安全建設：

維度	措施
客戶信息使用	<p>在處理商業物業租戶等經營類信息時，本集團指定專人負責將採集到的客戶信息及時整理、匯總、規範建檔。任何在提供客戶服務過程中，因工作或職務之便接觸或獲取客戶信息的機構或個人，均須簽訂《客戶信息保密承諾書》。同時，本集團利用客戶關係管理系統(該系統已獲得二級數據安全認證)來統一追蹤和管理客戶檔案，並建立健全的數據記錄、更新與刪除的審計跟蹤機制</p> <p>針對住宅客戶，本集團統一整合會員體系的客戶信息，將客戶資料的獲取和交互、使用場景、採集對象等更新至隱私協議中</p>
終端安全建設	分階段開展終端安全加固工作，安裝電腦管控系統，使用統一安全策略，防止傳播性感染導致內網癱瘓
軟件平台建設	增加客戶信息查驗和二要素校驗，存儲時進行後台數據加密。提供予外部單位的客戶信息交互，要求其簽訂協議、約定範圍，並在本集團APP上更新隱私協議讓業主知曉
漏洞掃描及演練	定期前置安全掃描，查看開發過程中的系統漏洞和疏忽代碼，防止惡意使用。通過網絡防護和應急預案防止惡意襲擊導致業務中斷
人臉信息加密	社區業主的人臉信息全程採用加密傳輸，通過OSS加密存儲至雲端進行數據保護。管理平台已通過等級保護認證，對業主的個人信息進行全方位的保護
信息安全考核	<p>將信息安全納入區域公司及平台公司的績效考核，相關要求包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織安全：與附屬公司簽署安全責任書，以不出現安全案件為年度考核要求</li> <li>• 數據安全：禁止附屬公司發生數據洩露、商業秘密洩露、輿情信息、服務器及重點網絡設備關鍵數據丟失或故障等數據安全事件</li> <li>• 資產安全：各附屬公司建立關鍵信息台賬，定期盤點，舉行月度安全檢視會</li> <li>• 網絡安全：加強辦公區域無線網絡管理，避免計算機終端出現惡意感染</li> <li>• 人員安全：組織定期培訓及考核，提升員工信息安全防範意識</li> </ul>

## 01/ 共鑄穩健治理

### • 外部認證

認證名稱	認證主體
ISO 27001 認證	廣州越秀物業發展有限公司
	廣州越秀怡城商業運營管理有限公司
	廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司

### • 信息安全培訓

- **新員工必修培訓**：新員工必須參加信息安全必修課程，修滿課時並通過考試方可轉正
- **不定期培訓**：數智管理中心組織專題培訓，並上傳至悅學習網上培訓平台
- **月度考試**：全員參加每月保密事項和信息安全事項考試
- **月/季度專題會**：報告當期信息安全工作進展
- **信息安全活動月**：檢查現場辦公環境及涉密事件處理是否符合要求

## 01/ 共鑄穩健治理

### (三) 行動實踐

#### 多渠道強化網絡及信息安全建設

本集團持續落實網絡安全及信息安全建設，多元化、多渠道開展培訓及宣貫工作，致力於提升全體員工信息安全意識。

- 防範網絡釣魚培訓：通過悅工作平台面向全體員工進行《如何辨別與防範：釣魚郵件》培訓並進行考核
- 網絡及信息安全宣傳：於前台擺放「釣魚郵件識別」和「網絡安全和信息化建設的重要論述」的宣傳



《如何辨別與防範：釣魚郵件》  
直播邀請函

### (四) 指標與目標

**1,531** 人次參與信息安全課程培訓

**0** 起信息安全事件

《客戶信息保密承諾書》簽署率 **100%**

## 01/ 共鑄穩健治理

### 1.5 知識產權保護

#### (一) 管理

本集團高度重視知識產權保護，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，依法進行知識產權獲取、維護、使用和保障工作。

本集團遵循集中管理和規範使用的原則，依據《法律事務管理辦法》等內部規章，審計與法務中心負責組織商標、專利及商業秘密等知識產權的保護與管理工作，處理相關法律事務，提供法律諮詢，並建立知識產權管理台賬，以加強對知識產權法律糾紛的預防和應對。

在保護自身知識產權的同時，本集團也高度重視合作方的知識產權，確保在授權範圍內使用合作方的知識產權，嚴格遵守相關法律法規，避免任何侵犯他人知識產權的行為。通過這些措施，本集團旨在構建一個尊重和保護知識產權的良好商業環境。

#### (二) 指標與目標

商標 **9** 件、軟件著作 **75** 件、專利 **13** 件

**0** 起知識產權侵權事件

## 02 共建美好生活

### 我們的理念

本集團始終深耕優質物業服務，秉持「用心・成就美好生活」的使命，圍繞「住宅+商業+大交通+城市服務」，打造全能型城市運營服務商，為客戶提供標準化、專業化、智能化、全週期優質服務，聆聽客戶心聲，積極回應客戶訴求，呵護客戶居住健康，尊重客戶信息與隱私，與廣大客戶並肩邁向美好生活的新征程。

### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
服務責任	服務品質	 11 可持續城市與社區	B2.3
	客戶滿意度		B6
	客戶安全與健康		B6.2
	客戶信息及隱私保護		B6.4
	智慧物業服務		B6.5



## 02/ 共建美好生活

### 我們的策略

#### 精細化管理服務品質：

以服務標準化及服務品質提升為恒久目標，致力於滿足客戶更加細緻化、多元化、個性化、深層次的服務需求

#### 智慧物業服務：

以數字化技術賦能服務為核心，提高業主的生活便捷度及品質度，打造高品質智慧服務

#### 客戶滿意度：

以完善客戶滿意度管理體系建設為抓手，主動挖掘服務薄弱環節，切實解決客戶訴求問題

#### 客戶健康與安全：

以客戶的健康與安全為聚焦點，打造安全、健康、衛生的居住和工作環境

## 02/ 共建美好生活

### 2.1 精細化管理服務品質

#### (一) 管理

##### • 服務標準化

本集團致力於推進標準化服務體系落地，堅持以客戶為中心，圍繞不同物業管理業態，縱觀行業趨勢，不斷研究、優化和更新管理標準和指引，以滿足客戶更加細緻化、多元化、個性化、深層次的服務需求。

##### ➤ 住宅物管服務

本集團根據服務價格、服務內容和服務場景區分住宅物管服務產品，針對客戶群體的需求差異，傾力打造「臻越」、「鉑越」、「享越」三大產品線，並發佈各自的產品、管理、運營和作業手冊，通過嚴格落實四本手冊，應業主的不同需求提供專業化、精細化和個性化的標準服務。本年度，本集團修訂和發佈 67 份服務品質管理相關制度及作業指導書。



應客戶對改善型住宅和相應物業管理服務的需求，本集團打造高端服務體系「臻越系」，於本年度落地首個標杆項目一番禹和樾府，圍繞房屋的全生命週期，通過專業的物業管理、有溫度的生活服務、和諧的社區氛圍營造，為追求品質生活的客戶提供「極致、至尊、私享」的物業管理服務。

## 02/ 共建美好生活

### ➤ 商業物管服務

本年度，本集團圍繞客戶核心服務場景，精研服務品質細節，通過「崗位化、場景化、簡單化、可視化」方式，建立 SOP 標準規範 278 條，編製《對客服務可視化 SOP 手冊》，從客戶服務體驗場景、業務場景及各崗位員工操作場景維度展開，為客戶提供更貼心、更優質的服務。

### ➤ TOD 綜合物管服務

基於已有的《品質管理制度》《服務品質管理單項獎罰細則》《車站工作白皮書》《車輛段工作白皮書》，本年度，本集團就 TOD 業態制定了《服務質量事件考核細則》等，優化服務品質管控工作。

### • 服務品質提升

基於客戶需求，本集團致力於不斷優化服務範圍，提高服務品質及服務效率，通過持續深化搭建智能化平台、加強品質督導、開展專項質量提升工作、打造內部標杆等實踐，全力打造「越+」美好服務體系。

### ➤ 住宅物管服務

- 聚焦四大專業服務進行專項整改行動
- 組織 2,300 場社區活動，活動覆蓋人數達 10 萬餘人
- 新增 98 個非機動車點位，治理 104 個違規停車點
- 在 78 個項目開展電梯困人演練，並在 53 個重點項目開展電梯安全宣傳活動
- 修復 585 台可視對講
- 修復 4,905 平方米地面，完成 717 條歸家動線清理
- 每日清理 935 個垃圾清運點
- 完成 65,280 平方米裸土整改

## 02/ 共建美好生活

### ➤ 商業物管服務

- 服務定制化：根據不同客戶類型及需求，豐富服務內容，推出辦公環境管理、設備設施維護、安全管理、行政後勤等量身訂造服務
- 服務品質宣貫：定期召開服務品質提升溝通會，分享項目優秀實踐經驗，促進各項目借鑒交流，激勵項目提升服務質量
- 服務品質監管：細化服務品質監管機制，加強督導檢查力度，落實日常巡查，確保問題整改
- 現場環境問題管理：加強與分包方的溝通及監管，提升現場環境質量

### ➤ TOD 綜合物管服務

- 持續運用悅品質、悅管家線上管理平台，提高服務效率
- 開展 400 專題培訓，悅管家的現場培訓及 SOP 手冊的常態化培訓等服務品質提升相關培訓
- 定期組織品質檢查，調配技術水平高、服務質素好的員工組成專項突擊隊，開展專項整改，提升現場質量
- 持續完善質量管理體系，定期邀請第三方開展質量審核，確保質量體系有效運行

認證名稱	認證主體
ISO 9001 認證	廣州越秀物業發展有限公司
	廣州越秀怡城商業運營管理有限公司
	廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司
	廣州地鐵環境工程有限公司
	廣州地鐵物業管理有限責任公司
	廣州白馬商業經營管理有限公司
	越秀物業管理有限公司
	越秀亞通停車場有限公司



## 02/ 共建美好生活

### • 獎項榮譽

獎項名稱	項目
優質環衛服務項目	地鐵廈滬車輛段
優質環衛服務項目	地鐵一號線車站
2023年度南沙區物業管理行業標杆項目	越秀濱海御城
2023年度武漢市物業管理示範住宅小區	漢口星匯雲錦
2023年度瀋陽市物業管理示範項目	瀋陽星匯雲錦一期
2023年度廣東省住宅小區物業服務優秀示範項目	廣州星匯園
2023年度臨安區物業管理優秀住宅類項目	杭州水悅花園

### (二) 行動實踐

#### 服務設計大賽

為驅動一線員工發揮創新和創造更加優質的服務體驗，本集團於2023年8月召開第一屆「服務設計大賽」，覆蓋全國十大區域公司，收集167份服務設計作品，物業管理中心評選並輸出14個決賽優秀作品集，推廣至全國項目。



設計大賽現場

## 02/ 共建美好生活

#### 「紅馬甲」走動式服務

本集團開展「紅馬甲」走動式服務，重點解決客戶歸家動線、休閒動線的清潔問題，致力於為住戶創造舒適、潔淨的品質生活環境。本年度下發總任務748項，完成率100%。

- **服務隊**：建立園區應急管理快速響應機制，第一時間回應住戶提出的急難訴求，對小區重點部位進行集中清理整頓
- **巡邏隊**：開展一日雙巡工作，及時記錄問題，盡可能當場處理，或及時反饋至相關部門進行處理



「紅馬甲」團隊清理車庫

### (三) 指標與目標

新增 **8** 個標桿項目

生成 **11,791** 條品質督導任務，完成率為 **94.66%**

生成 **887.6** 萬條巡檢任務，完成率 **96.83%**

生成 **44.1** 萬張工單，關閉率 **98.1%**

**204** 項商業服務提升行動，完成率 **100%**

## 02/ 共建美好生活

### 2.2 智慧物業服務

#### (一) 管理

本集團以管理數字化、服務人本化、運營智能化為核心，打造一個經營管理平台，實現客戶服務、員工管理和設備管理三大端口的融合打通，打造互聯互通、高效穩健、反應敏捷的數字化價值鏈。



## 02/ 共建美好生活

#### • 智慧社區運營

本年度，本集團借助悦秀會APP和公眾號，落地六大智慧社區服務場景，助力打造省時、省力、省成本的智慧物業服務體系。

場景	應用場景	亮點績效
智慧繳費	<ul style="list-style-type: none"> <li>賬單通知</li> <li>代扣簽約</li> <li>自助開票</li> <li>兌換物業費</li> </ul>	已在全國183個項目上線，平均節省辦理10分鐘
便民服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>小區信息</li> <li>政務電話</li> <li>便民工具</li> <li>服務內容</li> </ul>	便民工具在全國185個項目上線，每次借用歸還節省10分鐘
智慧社區公告	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業公告</li> <li>緊急通知</li> <li>信息公示</li> </ul>	平均可節省業主線下處理3分鐘時間，上線兩個月內節省一線員工工作量1,134人天
智慧信息變更	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶信息</li> <li>訪客關係</li> <li>信息修正</li> </ul>	已實現所有項目的上線推廣，平均節省業主電話溝通時間10分鐘，線下服務中心辦理時間15分鐘
智慧裝修管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>裝修申請</li> <li>線上審批</li> <li>電子簽章</li> <li>繳退押金</li> </ul>	平均節省業主線下申請3小時，平均節省巡檢時長4分鐘
智慧通行	<ul style="list-style-type: none"> <li>人臉識別</li> <li>門禁卡辦理</li> <li>訪客管理</li> </ul>	已完成在廣州10個項目的試點上線

六大智慧社區服務場景

## 02/ 共建美好生活

### (二) 行動實踐

#### 智慧停車場微改造

為提高住戶的停車效率、便捷支付等線上體驗，2023年12月，本集團在廣州同逸苑、廣州星匯灣花園項目開展停車場線上微改造試點，首批上線功能包括臨租線上繳費、月租線上繳費與辦理、車位管理費線上繳費、電子發票自助開具等。

- 月租線上辦理功能：減少辦理時間，約10分鐘/人/次
- 線上繳費與後台核心業務收費系統打通：預計節省員工2分鐘/筆補錄時長

### (三) 指標與目標

累計節約住戶花費在處理物業相關業務的時長 **8.5** 個小時/年

## 02/ 共建美好生活

### 2.3 客戶滿意度

#### (一) 管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國產品品質法》等法律法規要求，於本年度制定並持續細化《400工單管理細則》《物業運維管理制度》《可視化對客服務SOP標準》等內部制度，不斷完善客戶滿意度管理體系建設。

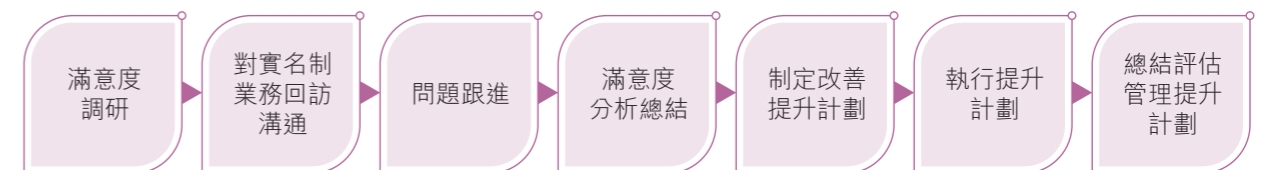
本集團全範圍開展客戶滿意度調研工作，設立專人專崗24小時處理客戶訴求，主動挖掘服務薄弱環節並切實解決。本集團以尊重並保障所有消費者的合法權益為己任，通過規範化、精細化的指導，持續強化客戶服務意識，推動服務質量的提升，以改善客戶體驗。

#### • 多渠道聆聽客戶需求

本集團致力維繫良好的客戶關係，積極開拓多元化客戶交流渠道，用心傾聽客戶的寶貴意見，通過上門拜訪、案場第三方神秘訪客調查、客戶接待活動等方式，與客戶保持密切溝通。

本集團定期面向全體在管項目開展客戶滿意度調查，綜合分析客戶評價及反饋，及時了解並篩選客戶訴求，融入內部管理提升工作中。

滿意度調查的基本流程如下：



## 02/ 共建美好生活

### 住宅物管服務

第三方機構每年按照交付節點及常態化推送維度開展滿意度調查，滿意度調查形式包括上門溝通、熱線交流、發放問卷等：

- 交付節點調查：針對交付兩年以上的項目，每半年採取多元化方式開展調研，包括集中發放問卷、線下及線下溝通等；針對交付兩年以內的項目，分成90天、180天及360天三個節點進行問卷調查
- 常態化調查：每月通過悅秀會系統推送問卷，調研內容覆蓋整體物業服務及安全管理、清潔衛生、綠化養護、公共設施維護維修、小區停車管理、蟲害消殺、社區活動組織和文化氛圍、物業人員總體表現、裝修管理、有償維修服務等維度

### 商業物管服務

每年由第三方開展一次滿意度調查，通過70%採用在線調研結合30%採用預約面訪的方式，覆蓋100%商業租戶。此外，面向租戶、員工、訪客、消費者、採購商採用線下攔截調查。調查結果將為優化服務提供參考。

為不斷提升客戶滿意度，了解客戶需求，調研後續舉措包括：

- 根據客戶建議，本年度開展了停車場、母嬰室、大廈門面形象改造
- 定期開展如插花、節日專題活動、全民運動會等社區文化活動，豐富客戶工作之余的文化生活

本年度，本集團住宅物業的客戶滿意度為91分，商戶物業的客戶滿意度為99.9分，均維持在高位。

客戶滿意度已納入在管項目和區域公司的年度考核，考核結果影響每位員工的年度績效。

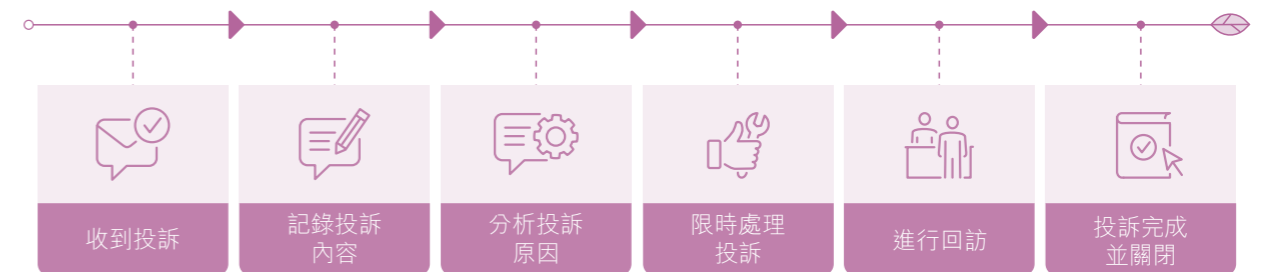


## 02/ 共建美好生活

### 及時響應客戶投訴

本集團積極應對客戶投訴，暢通客戶投訴渠道。本集團制定並實施《全國400集成指揮中心管理規範》《客戶投訴處理工作指引》《不合格服務控制程序》《糾正和預防措施控制程序》等內部政策指引，確保對投訴事項做到全流程管理，從預防入手，歷經識別及處理流程，以制定提升計劃結束。同時，規範投訴分級分類管理，明確客戶投訴處理流程、處理時間及跟進要求等，切實提高投訴工作的處理效率，為客戶提供滿意的解決方案。

投訴處理流程和投訴渠道如下：



業務板塊	投訴渠道
住宅物管	小區管家、客服前台、24小時400投訴熱線及悅秀會APP
商業物管	客服熱線、總部服務監督熱線、公眾號

### 住宅物管服務

本集團對投訴處理、紅線事件、重大事件上報等工作進行分級管理，每月總結及出具投訴處理報告，並進行抽查複盤。

本年度，本集團修訂發佈了《關於停用管家微信及全面使用企業微信的通知》《關於企業微信悅管家相關工作調整及規範的通知》，規範管家智能化工具使用，聚焦企業微信一對一服務，及時有效回復並響應客戶訴求，增強與客戶的粘性。

### 商業物管服務

本集團根據《客戶投訴處理工作指引》對客戶投訴進行規範化處理，根據投訴內容、重要性及處理結果的複雜性安排專員進行驗證，在跟進處理結束後三個工作日內，通過電話、微信或現場溝通以形成處理閉環。

## 02/ 共建美好生活

### (二) 行動實踐

#### 潔淨社區專項行動

本集團舉行為期3個月、覆蓋全國249個項目的「潔淨社區」專項行動，每週針對各區域制定不同清潔主題。本年度，本集團完成車庫清洗約35萬平方米，垃圾點清洗約280個，邊角位清理約420處，園區設施清潔消毒約2,300個，水體及水景清潔45個，致力打造宜居環境。該行動實施後，400清潔投訴率大幅下降。



改造前



改造後

廣州花城苑網球場



改造後



改造前

杭州星匯花園玻璃

## 02/ 共建美好生活

#### 業主見面會

本集團持續致力於深耕客戶關係維繫工作，明確業主見面會召開標準，全面組織召開業主見面會，聚焦業主訴求以實現共謀發展。

全國各項目物業服務中心每季度邀請重點客戶及訴求客戶召開業主見面會，向業主匯報當季重點工作及聆聽業主訴求，所有訴求均在當天錄入工單系統跟進處理。



業主見面會

### (三) 指標與目標

	目標	進展
滿意度調研覆蓋率	100%	達標
客戶滿意度	不低於90分	達標

業務板塊	受理 投訴總數 (宗)	投訴平均 響應時間 (小時)	投訴 處理率 (%)	投訴 關閉率 (%)	客戶 滿意度 (分)
住宅物管	28,668	2	100	100	91
商業物管	43	2	100	100	99.9

收到表揚信 **104** 封，錦旗 **268** 面

## 02/ 共建美好生活

### 2.4 客戶健康與安全

本集團始終高度重視安全生產工作，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《企業安全生產標準化基本規範》等法律法規和準則要求，制定並執行《安全生產責任制管理辦法》《安全生產教育培訓管理制度》《安全生產隱患排查和治理管理制度》等一系列規章制度，持續關注客戶的健康與安全，打造安全、健康、衛生的居住和工作環境。

#### (一) 治理

本集團切實構建「橫向到邊、縱向到底，各司其職、全面協調」的安全生產標準化管理體系，已建立健全的安全生產責任體系，明確各層級主要組成人員及職責，由董事長和總經理擔任企業安全生產和職業健康的第一責任人，設置安全生產直接負責人，並實行「一票否決制」，安全績效與董事長、總經理及高管薪酬掛鉤。

本集團主要附屬公司均已完成獨立安監部門設置，所有附屬公司均已落實專職安全管理人員的配置。本年度，本集團進一步審視安全生產管理架構，調整安全生產委員會及其成員。

安全管理層級	人員組成	安全管理職責
董事會	執行董事	聽取安全生產委員會工作彙報，監督安全生產管理體系完善及落實情況，審批安全管理相關重大決策
安全生產委員會	管理層、各部門主要負責人、附屬公司主要負責人	組織制定安全管理制度和方針，組織召開安全例會，聽取各級安全生產工作匯報，監督各生產安全機制及治理工作執行情況
安全生產辦公室	安監部、附屬公司安全生產負責人和安全生產部門負責人	監察各部門單位安全責任制的工作，落實安全風險分級管控和隱患排查治理雙重工作的執行，組織安全教育培訓，開展應急救援演練，向安全生產委員會提交匯報安全工作報告

## 02/ 共建美好生活

#### (二) 管理

##### • 完善管理制度

本年度，本集團匯總發佈《安全生產管理制度彙編》作為全集團範圍內集中管理的統一標準，並定期對安全相關的制度進行審視，每年審核一次。該制度涵蓋了安全生產全生命週期管理，分流程、分類型推出標準化安全管理規定，面向全體員工及相關方進行嚴格約束，切實履行安全生產主體責任，一旦發現安全問題，將及時督促整改。

此外，本集團製作並面向全體員工下發了《安全精益管理目視化標準手冊》，對業務運營過程中涉及的標識、基礎設施、危險場所等制定了多場景標準，包括10大場景目視化標準手冊、12個場所設施設備安全可視化標準化清單，並打造了15個安全標桿項目。

#### 《安全生產管理制度彙編》安全生產全生命週期管理

安全責任管理	責任安全生產責任制管理辦法 安全生產獎懲管理制度 生產安全事故責任追究制度 生產安全事故報告和調查處理制度 安全生產績效考核管理制度
安全實踐管理	安全生產教育培訓管理制度 安全生產隱患排查和治理管理制度 基層消防員消防技能訓練標準 安全生產應急管理制度 辦公區域安全管理指引 設施設備安全管理制度 消防安全管理制度 相關方安全管理制度 危險作業管理制度 高處作業吊籃管理規定 勞動防護用品管理制度
安全風險管理	安全風險分級管控實施細則 外拓項目安全風險管控指引
安全目標管理	安全生產目標管理細則 安全生產投入管理制度

## 02/ 共建美好生活

### • 確定管理目標

為實現「四個確保，五個為零」的安全生產目標，本集團已從文化、組織、制度、安標、培訓、能力、預防、應急保障、考核等十個方面，確定了安全生產管理框架，建立並持續深化「1441」安全生產體系，牢守安全生產底線，確保生產經營安全有序。

#### 「四個確保」安全生產事件

- 確保不發生較大以上生產安全責任事故
- 確保不發生較大以上食品安全事故
- 確保不發生較大以上突發環境事件
- 確保不發生重大內部治安保衛責任事件

#### 「五個為零」安全生產管理目標

- 職工(包括外包員工)生產安全死亡責任事故為零
- 相關方人員死亡生產安全責任事故為零
- 重大食品安全責任事故為零
- 重大內部治安事故為零
- 重大環境污染事故為零



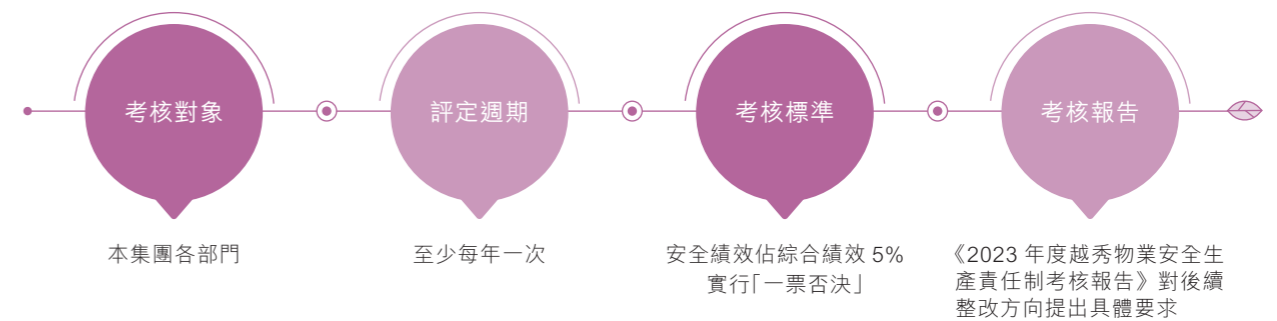
「1441」安全生產工作機制

## 02/ 共建美好生活

### • 納入績效考核

本集團持續將安全生產目標完成情況納入區域負責人層級至項目經理層級的績效考核，從指標考核、管理考核、現場考核三個維度進行綜合考評。

本集團的《安全生產績效考核管理制度》提出嚴格執行「一票否決」的基本原則，按照安全生產事故的性質及程度，影響直屬公司主要負責人、安全生產直接責任人、事故責任區域分管負責人的績效考核。

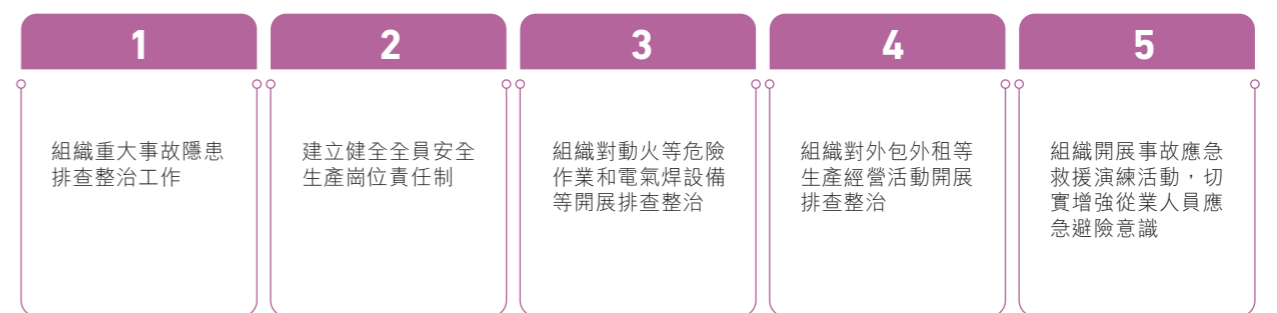


### • 相關方健康與安全管理

本集團委託第三方專業機構對管理項目的安全運營狀況進行定期審核並出具評估報告，將審核結果納入項目經理年度考評，根據檢查出的重大隱患問題進行後續整改並完成反饋。商業項目審核頻率為每季度抽檢。

本集團對供應商、承包商等相關方實施與內部員工相同的健康與安全管理標準，並按照相同的標準對相關方安全的績效進行評估。在與供應商簽訂物業管理合同時，要求供應商同時簽訂《安全生產責任環保協議》，其員工需嚴格遵守和服從現場安全規定及安全管理，並自覺接受本集團安監部門的督導和指導。

#### 本年度重大事故隱患專項排查整治行動



## 02/ 共建美好生活

### (三) 行動實踐

#### • 安全生產管理隊伍建設

本年度，本集團繼續推動安全生產管理隊伍建設：

- 成立安全生產專家庫，精心選拔31名安全管理專家成員納入專家庫
- 新聘5名註冊安全工程師
- 要求安全管理人員參加註冊安全工程師考試和培訓

#### • 安全生產培訓及能力建設

本集團將客戶安全放在首要位置，推進「安全管理專業化、安全培訓課程標準化、智慧安全數字化、高效應急處置」4個能力建設，不斷增強物管服務人員的安全服務意識，持續提高安全服務能力，最大限度保護廣大住戶的人身財產安全。

本年度，本集團持續通過多渠道推進安全管理水平：

維度	措施
安全培訓計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範新入職員工崗前安全教育培訓</li> <li>• 組織《提升企業安全領導力，落實安全生產主體責任》《項目負責人安全考核》《精益安全管理》等專題安全培訓講堂</li> <li>• 全員安全培訓每年不少於2次，關鍵操作崗位員工每月不少於1次</li> <li>• 項目經理安全專項培訓219人次，考核100%合格</li> </ul>
「安全生產月」活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 圍繞「人人講安全、個個會應急」主題，貫徹國家安全生產重要論述</li> <li>• 安全宣傳「五個一」活動<sup>1</sup></li> <li>• 一把手安全課堂</li> </ul>
提高客戶安全意識	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置商業客戶的安全大使，負責組織安全培訓，提高客戶安全和消防意識</li> </ul>
強化相關方教育培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 督促相關方做好從業人員、特種作業人員的安全教育培訓和班前安全交底</li> <li>• 重點關注將相關方的管理人員納入本集團安全培訓範圍</li> </ul>
配備AED設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高端住宅項目：在客戶服務中心配置AED設施，覆蓋全國高端服務7個社區，並對管家及秩序崗位人員進行CPR上崗培訓</li> <li>• 高端寫字樓：在客戶服務中心配置AED設施，並配備緊急救援團隊；同時利用悅享會小程序與微信APP打通的緊急救助Saas (Software as a service, 軟件即服務)系統，實現呼救人員精準室內定位</li> </ul>

1 「五個一」活動：組織開展一次入戶安全檢查、組織開展一次小區消防安全培訓、組織開展一次電動車充電安全自查、組織員工繪製一張逃生路線圖、組織員工閱讀一本安全應急科普書。

## 02/ 共建美好生活

#### • 安全隱患排查與治理

本集團依規編製各類綜合預案、專項預案和現場處置方案，定期開展應急救援演練，提高應急處置水平及救援能力。

本年度，本集團重新審視適用的應急預案，制定項目年度應急演練計劃，開展應急演練及督查工作，主要亮點工作如下：

維度	措施
建立健全管控標準	完善《安全風險和安全隱患分級管控標準》，建立安全風險分級管控機制，解決辦公和項目管理層面風險管控責任問題
建立各級《安全風險管控清單》台賬	每月動態更新，暢通上報渠道機制，根據風險性質實施督辦機制
開展安全專項治理行動	持續深入一線調研檢查，針對突出重點場所和部位，緊盯高層建築消防安全、老舊公房管理、危險作業等重點內容，重點整治違規動火作業、違規用電、違規使用易燃可燃材料、消防設備設施損壞、安全疏散條件不足、安全出口和逃生通道堵塞、電動自行車違規停放等突出安全隱患推動開展重大安全隱患整改
推動重大安全隱患整改治理	對新交付項目、外拓項目和老舊項目重大安全隱患整改協調溝通，推動擬交付項目重大安全隱患整改，對存在重大安全隱患問題外拓項目啟動退場機制

#### • 外拓項目安全紅線要求

針對外拓項目，在項目立項前需要完成安全評估強制管控紅線判定，投標前需要安全評估人員或區域負責人確認項目安全性。

#### 安全生產專題工作會議

本年度，本集團面向管理層和職能部門、各附屬公司、項目主要負責人等，通過線上及線下形式組織安全生產專題工作會議。全體與會人員觀看了消防事故警示教育片，並由安監部分享內部優秀安全管理案例。

2024年，本集團將聚焦「五大舉措13項行動」，包括完善安全責任體系、提升人員素質能力、做實安全精益文化、嚴控硬件設施風險及提升應急作戰能力，全面提升安全生產工作，落實安全生產主體責任，堅決守住安全生產紅線與底線，打造安全生產核心競爭力。



安全生產工作會議



## 02/ 共建美好生活

### 年度安全生產集訓

本年度，本集團組織開展安全生產集訓，總部、附屬公司及轄下項目安全主要負責人、安全管理人員累計超千人參與。該集訓由三個方向構成：

- **邀請外部專家開展安全生產課程：**邀請外部專業老師開展《現場綜合安全》《承接查驗與外拓項目安全評估》《危險源辨識與評價》《應急預案編製與管理》等課程講解，為安全管理工作的開展指明方向
- **觀摩安全生產標杆項目：**打造「一城一標杆」的安全戰略目標，組織學員前往廣州財富世紀廣場及海珠灣項目實地觀摩，推動各地項目借鑒並制定標杆打造計劃、方案和標準
- **消防實操專項培訓：**於廣州安卓消防實操培訓基地開展消防實操專項培訓，通過對火災自動報警系統、自動噴水滅火系統、防排煙系統分類、組成、工作原理的學習，有效加強安全管理人員消防專業知識能力水平



觀摩標杆項目



安全生產集訓

## 02/ 共建美好生活

### 消防管網監控系統提升專項改造

為保障社區安全，及時處理跑水、火災事件，規避監管不到位造成事故等風險，本年度，本集團開展全方位安全提升專項改造，共覆蓋98個項目。

該改造運用物聯網技術對項目消防管網水壓、最不利點水壓、消防水池、天面水池水位等消防關鍵指標進行系統的遠程實時檢測，顛覆傳統依靠人工巡檢的低效管理，實現消防盲點全覆蓋。一旦發生異常，系統即刻將異常信息以工單形式通知消防責任人，物業消防責任人在第一時間對異常情況進行排查，對消防風險精準管控，盡可能避免事故及損失的產生。

### 本集團與奧的斯電梯成立合資公司，提升電梯安全

2023年3月，本集團與奧的斯電梯達成了大灣區住宅電梯服務的深入合作意向，成立合資公司—廣州悅奧電梯科技有限責任公司，旨在引入奧的斯在電梯領域的專業技術與數字化能力，並提供領先的電梯與扶梯維修保養服務，為住戶的用梯安全保駕護航。

在未來的合作中，雙方將充分發揮自身優勢，升級電梯維修保養業務，共同打造「萬物智聯」物業服務專業化設備管理平台，為廣大業主普及用梯安全知識。

### (四) 指標與目標

安全生產資金投入 **93,473** 千元

安全生產檢查 **1,976** 次，整改率 **100%**

組織應急演練 **3,624** 次，參與應急演練 **67,459** 人次

第三方安全評估 **154** 個項目

**0** 起重大安全生產事故

# 03 共創持續未來

## 我們的理念

本集團積極承擔自然環境保護責任，致力將綠色、可持續理念貫穿至物業運營管理全流程，並承諾不斷採取措施減少自身運營對環境產生潛在的負面影響。本集團識別並遵守國家環境保護相關法律法規的要求，制定並執行規範化作業流程及環境政策指引，加強物業運營及日常辦公中的排放物和資源管理，推進環境目標制定和落實，實現環境績效改善，引導綠色文化在企業內紮根與傳播至業主、租戶及合作夥伴等持份者。



### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
環境責任	能源管理	 	A1
	水資源管理		A1.5
	廢棄物管理		A1.6
	綠色辦公		A2
	倡導低碳生活		A2.3
			A2.4
			A3
			A3.1

## 03/ 共創持續未來

### 我們的策略



#### 綠色物業管理與運營

以綠色低碳理念為導向，持續採取行動以減輕運營對環境的潛在負面影響



#### 綠色辦公

倡導綠色辦公理念，制定並實施綠色辦公等制度規範，營造綠色低碳的綠色辦公氛圍



#### 綠色租賃

在管理範圍內推廣「綠色公約」及無紙化租賃

## 03/ 共創持續未來

### 3.1 綠色物業管理及運營

#### (一) 管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中央企業節能減排監督管理暫行辦法》等相關法律法規要求，緊跟國家綠色發展戰略，將綠色環保理念貫穿至物業管理與日常運營全過程中，努力打造高質量、可持續的物業管理體系。在運營管理過程中，本集團通過減少廢氣、廢水及溫室氣體排放、節約能耗、高效利用水資源以及妥善處置廢棄物等措施，以實踐落實綠色運營理念。

本集團已取得環境管理體系及能源管理體系認證，亦有多個在管項目獲得綠色建築認證。

認證名稱	認證主體
ISO 14001 認證	廣州越秀物業發展有限公司、廣州越秀怡城商業運營管理有限公司、廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司、廣州地鐵環境工程有限公司、廣州地鐵物業管理有限責任公司、越秀物業管理有限公司、越秀亞通停車場有限公司
ISO 50001 認證	廣州越秀物業發展有限公司、廣州越秀怡城商業運營管理有限公司、廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司
在管項目綠色建築認證	可持續發展指數驗證標誌：廣州國際金融中心、越秀金融大廈、廣州環貿中心、維多利廣場、財富廣場、城建大廈  BOMA：廣州國際金融中心  LEED：廣州國際金融中心、越秀金融大廈、武漢越秀財富中心  WELL：廣州越秀金融大廈、廣州環貿中心  一星級綠色建築認證標識：廣州國際金融中心

## 03/ 共創持續未來

### • 排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，制定並實施《污染物控制管理措施表》《廢棄物和其他污染物排放管理規定》等內部政策指引，規範對溫室氣體、廢氣、廢水、噪音等排放物的管理，減少日常運營對環境潛在的負面影響。

維度	措施
溫室氣體排放	物業管理項目公區及辦公場所能源消耗所導致的溫室氣體排放是本集團營運中溫室氣體排放的主要來源。為減少此部分排放，本集團持續推進設備節能改造工程，包括購買使用全球變暖潛勢較低的環保型製冷劑
廢氣管理	通過在員工餐廳安裝油煙淨化設備，在若干裝修場所安裝空氣淨化器，公司車輛使用無鉛汽油等方式，減少廢氣排放，改善營運場所室內空氣質量
廢水管理	設置雨污分流系統，對廢水排放達標情況進行管理監督；生活污水、糞便污水經過污水處理裝置生化處理後，排入城市管網；小區含油污水經隔油池過濾後生化處理，每兩週一次定期檢查隔油池清潔，及時清撈；車輛段及車站特殊設備的保潔服務使用符合環保要求、安全且排放達標的清潔劑，以避免對水體造成污染
噪聲管理	按相關裝修管理協議為業主設置合理的裝修時間段，鼓勵採納環保物料和工藝，集水井蓋的泵使用減噪材料，通過控制音量宣傳、現場巡邏等方式控制噪聲水平，聽取業主對噪聲管控的反饋

### • 能源管理

本集團遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定並實施《能耗管控作業指導書》《能源管理辦法》《能源管理實施細則編製業務指引》等內部政策指引，對物業項目公區電梯、照明、中央空調系統、水泵等集團營運中的主要能耗設備予以精細化管理，從計量、基礎數據整理、抄表、能耗分析等多環節提供規範化指引操作，以降低全流程能耗。此外，為提升能源使用效率，本集團亦對部分在管項目加強公區用水及能耗的管控與考核，並設立激勵機制，積極應用智能化管理設施及其他新技術進一步優化能源管理。

本年度，本集團持續通過使用清潔能源、進行設備節能資本性改造、開展綠色宣導等舉措，細化節能降耗的工作。此外，本集團已有5個在管項目使用覆蓋用能目標、用能過程及用能結果管理的全業務流程的能源管理平台，做到迅速、準確的能耗監測及異常診斷管理。

## 03/ 共創持續未來

### • 水資源管理

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》等法律法規。本集團取用的水資源絕大部分來自於市政供水，少量來自於雨水回收利用，消耗的水資源主要包括日常服務用水、物業用水、綠化用水及辦公用水等。同時，本集團圍繞源頭、使用過程及後續循環處理三個環節提升水資源管理，防止因設備老化帶來的滴漏、爆管現象，避免水資源浪費。

本年度，本集團聚焦於所管理項目的草坪澆灌設施設備的改造。本集團並不知悉或發現任何求取適用水資源上的困難，如後續發現存在水資源壓力或者缺水風險，將適時納入本集團風險評估體系中，並向ESG委員會或董事會做出相關匯報。

階段	措施
源頭節水	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 種植本地耐乾旱植物，減少水資源使用</li> <li>• 根據氣候及季節變化合理控制綠化用水</li> <li>• 公共區域衛生間採用感應式水龍頭</li> <li>• 開展設備節水改造，從源頭處減少水源浪費</li> <li>• 張貼節水標識，提高員工、住戶提高節水意識</li> <li>• 針對新建小區，融入自動噴灌設施代替人工澆灌；針對老舊小區，採用移動式明管噴管。減少水資源浪費及澆灌不均的弊端</li> </ul>
過程節水	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24小時實時監控用水</li> <li>• 採用變頻水泵、感應水龍頭、低漂水冷卻塔、感應潔具</li> <li>• 在主要用水點設置分項計量的水錶，為項目用水管理提供數據基礎</li> <li>• 及時發現用水異常，針對性採取節水措施</li> </ul>
循環用水	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集雨水用於沖廁、車庫沖洗、景觀補水</li> <li>• 設置空調冷凝水回收裝置，回收冷凝水再用於涼水塔供水</li> <li>• 改造冷卻塔，回收中水用於冷卻塔的清洗</li> </ul>

## 03/ 共創持續未來

### • 廢棄物管理

本集團遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規要求，嚴格貫徹落實住房和城鄉建設部印發的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》等，制定並執行《固體廢棄物管理規定》《化學危險品列表》《固體廢棄物列表》《危險固體廢棄物處置登記表》等內部政策指引，秉持「減少(Reduce)-再利用(Reuse)-回收(Recycle)」的3R原則，規範物業管理運營中的廢棄物處置處理，降低廢棄物對環境的影響。

本集團日常運營中產生的無害固體廢棄物包括生活垃圾、園藝垃圾、廢棄家具及廚餘垃圾。為妥善處理處置這些無害廢棄物，本集團於在管項目設立定時投放點和誤時投放點進行集中回收，並委託具備資質的第三方機構進行轉運和處理。

本集團日常運營中產生的有害固體廢棄物主要來自廢燈管、廢電池、廢墨盒、廢硒鼓及廢棄電子設備，為規範處理，在部分在管項目設置廢電池、廢燈管、廢墨盒等有害廢棄物的統一回收點，執行分類收集、清楚標識、分類存放管理，減少和避免有害廢棄物收運過程中的環境污染。

本集團將固體廢棄物分為可回收固體廢棄物、不可回收固體廢棄物、危險廢棄物三類推進分類管理。

廢棄物類型	處理措施
可回收固體廢棄物	定期對可回收固體廢棄物進行整理，填寫《廢舊物品及廢舊設備處理審批表》，並根據《廢舊物品及廢舊設備處理辦法》要求處理
不可回收固體廢棄物	按照當地環保部門規定進行處理
危險廢棄物	採取更加全面的管理舉措，與持有危險廢棄物經營許可證的專業第三方簽訂回收協議，安排危險固體廢棄物的清理工作，按國家及地方有關法規、規章進行處置。對危險廢棄物的處置方法、數量、種類記錄在《危險固體廢棄物處置登記表》，做好存檔管理

## 03/ 共創持續未來

### • 推動住戶和租戶可持續發展

本集團在完善內部綠色運營管理的同時，面向住戶和租戶積極開展多樣化綠色低碳倡議。

維度	措施
倡導低碳交通	規劃部分停車位安裝電動車和新能源汽車充電設備，增強業主、租戶對清潔能源汽車的偏好；規劃自行車停車位，為客戶綠色、低碳出行創造便利條件
推廣綠色租賃	面向部分在管寫字樓租戶倡導簽署《綠色環保倡議書》，鼓勵使用綠色環保裝修材料；鼓勵使用節能環保燈具等設備，並開展監督檢查
鼓勵低碳生活	鼓勵業主做好垃圾分類，廢舊物資循環利用；開展環保市集、城市農場等活動，培養低碳理念和環保意識
加強環保宣傳	在多媒體平台、租戶手冊、公司網站、公眾號等渠道進行世界無煙日、舊衣捐贈活動等環保宣貫；在公共區域，設立禁煙標識及公共吸煙區域致力於打造無煙辦公樓，在外圍草叢中放置有「手上留情花似錦，腳下留意草如茵」提示牌

住宅物管方面，本年度，本集團為調動住戶垃圾分類積極性，利用物聯網和大數據技術增設社區便民回收站，居民在智能回收箱中投遞回收物後，系統自動識別重量產生相應環保金獎勵住戶，已於若干項目落地62個站點。

商業物管方面，本集團在管地標項目廣州國際金融中心成立的綠色健康委員會組織(以下簡稱「綠健委」)是國內首個寫字樓綠色健康組織。為切實推動寫字樓垃圾分類工作，本集團從綠健委成員出發，開展垃圾分類培訓工作，定期拜訪宣傳，從源頭減少垃圾產生量。本集團亦定期組織開展客戶辦公用電能源審計，通過對物業服務過程的現場調研、資料核查和必要的測試，分析能源利用狀況，查找存在的問題和漏洞，提出切實可行的節能措施和建議。



## 03/ 共創持續未來

### (二) 行動實踐

#### • 能源管理

類別	改造內容	改造成果
能耗設備更新	8,229 支雙亮度 LED 燈節能改造	預計節省用電量約 64.8 萬千瓦時／年
	面向 8 個項目園區路燈開展時控開關改造工作	實現天亮關燈、天黑亮燈，落實「時控+光控」的精準控制
	商業項目電梯安裝節能饋電裝置，一定條件可自動發電，向大廈電網供電	五個裝有節能饋電裝置的項目，發電量超 70 萬千瓦時／年
	中港皮具城開展中央空調主機房改造	預計節電 30 萬千瓦時／年
能耗設備管控優化	20 台主備變壓器輪換節能控制	預計節省用電量約 18 萬千瓦時／年
新能源應用	面向 7 個項目開展太陽能路燈改造，共計落地 67 個太陽能路燈	預計節省用電量 1.3 萬千瓦時／年

## 03/ 共創持續未來

#### • 水資源管理

類別	改造內容	改造成果
自動化灌溉	針對 5 個項目開展綠化自動噴灌系統試點改造	預計節約用水 1,500 立方米／年
冷凝水回收再利用	荔勝廣場完成空調補水泵改造，利用空調冷凝水回收再利用，抽到天面冷卻塔做中央空調冷卻用水	節約用水 44.33%，節約用水量達 14,817 噸
雨水回收再利用	廣州嶺南山畔、佛山嶺南雋庭採取雨水回收再利用措施	共計節約用水 593 立方米／年

#### • 廢棄物管理

類別	改造內容	改造成果
廢棄物循環利用	廣州嶺南林語開展四維一體綠化養護項目，通過微生物好氧發酵的原理，將綠化廢棄物處理後再利用到綠化養護中	資源化利用綠化廢棄物

### 03/ 共創持續未來

### 03/ 共創持續未來

獲評單位	節能降耗亮點舉措	獲評證書
武漢越秀 財富中心	能耗下降約9% <ul style="list-style-type: none"> <li>採用樓宇能源管理平台</li> <li>高能源分項計量</li> <li>地下車庫智能照明改造</li> <li>平日及週末错峰用電模式</li> </ul>	 <p>LEED綠色 建築鉑金級認證</p> <p>中國首個獲淨零碳建築 卓越級認證的超高層項目</p>
廣州國際 金融中心	預計節省用電量20萬千瓦時/年 <ul style="list-style-type: none"> <li>升級冷源群控系統，結合天氣變化進行智能控制</li> </ul> 建築供暖空調負荷降低10.7% <ul style="list-style-type: none"> <li>採取圍護結構熱工性能技術</li> </ul> 100%節水器具達二級用水效率 購買5萬千瓦時綠電 自主申報「寫字樓零碳數智樓宇節能降 碳評價」	 <p>一星級綠色建築認證</p> <p>綠色電力證書</p>

#### 節能改造



改造前



增加太陽能燈

改造後



改造後

自動噴灌草坪



改造前

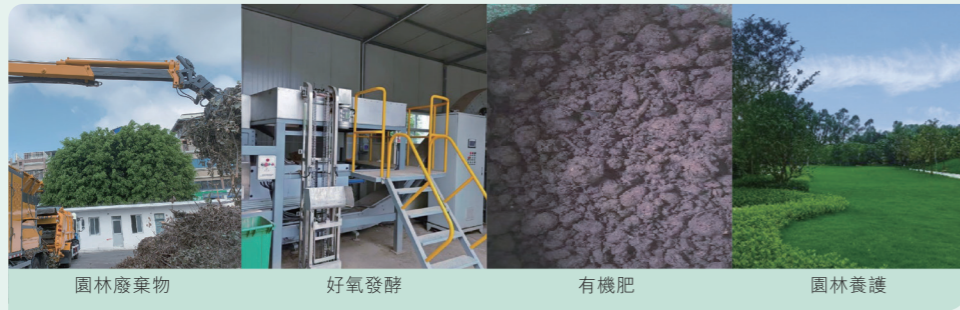
人工澆水草坪

### 03/ 共創持續未來

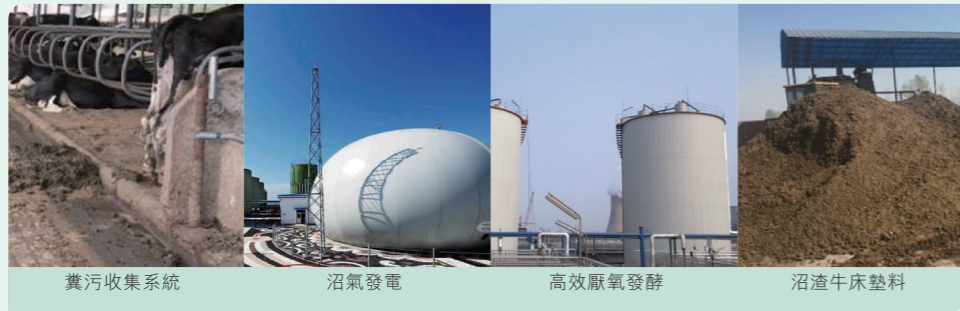
#### 與中科院廣州能源所簽署合作發展協議

本年度，本集團與中科院廣州能源所簽署合作發展協議，就新能源與可再生能源的開發與利用、低碳發展運營等重點領域開展合作，共同強化「雙碳」產品的開發及服務模式，拓展物業服務引入能源管理、環境治理、智能升級等高端化運營增值內容，圍繞綠化養護、水體治理、能耗改造、廢棄物處理等應用場景進行資本性改造。

- **綠化養護**：把園林綠化廢棄物轉化為有機肥。本集團選取廣州從化逸泉山莊進行一年期綠化養護項目試點，涉及60余萬平方米綠化養護面積



- **廢棄物處理**：探討畜禽養殖廢棄物資源化解決方案，對牧場的養殖糞污進行厭氧處理



- **水體治理**：探討利用水體景觀佈置，水下生態系統建設、水體菌群投放等生物治理方法，替代以往的化學藥品治理模式

### 03/ 共創持續未來

#### 能源管理系統

本集團聘請專業顧問公司開發能源管理系統，以大數據、AI算法為技術基礎，採用線下物聯網接入+線上智能化雲平台的模式，覆蓋用能目標、用能過程及用能結果管理的全業務流程，為項目提供能源數據採集及管控分析工具。

本年度，能源管理平台已應用在5個在管項目中，每月節省人工工時量約79小時，通過平台能耗診斷及分析發現能耗異常問題27大項，預計減少能耗138.2萬千瓦時/年。

為規範能源管理平台的使用與運作，本集團於本年度出台了《能源管理平台工作指引》。

- **年度**：能耗預算制定，能耗預算檢視，能耗分析複盤
- **季度**：能耗分析，數據跟蹤
- **月度**：能耗分析，數據質量管理，環境品質檢視
- **日常**：能耗分析，環境品質監測



能源管理平台-數據看板



## 03/ 共創持續未來

### (三) 指標與目標

#### • 目標進展

本年度，本集團所訂立的排放物管理、能源管理、水資源管理和廢棄物管理目標均已達成。

目標範疇	2023年目標內容	2023年達成情況
排放物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>逐步降低溫室氣體排放密度</li> <li>減少公務車使用，鼓勵使用公共交通工具，減少廢氣排放</li> <li>加強設備維護，提高燃料使用效率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體排放密度同比下降12%</li> <li>公務車里程數同比下降14%</li> <li>汽油使用量密度同比下降39%</li> <li>氮氧化物密度同比下降22%</li> </ul>
能源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣節能設備，對高能耗電器進行節能改造，提升能源使用效益</li> <li>推廣綠色出行及在線會議，減少差旅頻次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>能耗密度同比下降12%</li> <li>公務車里程數同比下降14%</li> </ul>
水資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強用水管理，降低跑冒滴漏等耗水風險</li> <li>提升員工/持份者節水意識，提高水資源使用效率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>耗水量同比下降5%</li> <li>耗水密度同比下降25%</li> <li>收集13,841立方米雨水</li> </ul>
廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動廢棄物的分類回收和循環利用</li> <li>新增住宅項目垃圾分類點</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有害廢棄物密度同比下降41%</li> <li>無害廢棄物密度同比下降81%</li> <li>新增113個垃圾分類點</li> <li>增設62個社區智能回收站，系統自動識別投遞回收物重量產生相應獎勵</li> </ul>

本集團基於2023年環境目標基礎上，已訂立以下2024年環境目標。未來，本集團將進一步細化環境目標的範圍，旨在設定可實現的量化目標，以及探討制定中長期計劃的可行性。

## 03/ 共創持續未來

目標範疇	2024年目標內容
排放物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵使用公共交通工具，減少公務車使用，降低廢氣排放</li> <li>加強設備維護，提高燃料使用效率</li> <li>積極通過智能化及精細化管理、清潔能源使用等措施逐步降低溫室氣體排放密度</li> </ul>
能源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>能耗密度同比下降5%</li> <li>推廣節能設備，對高能耗電器進行節能改造，提升能源使用效益</li> <li>發展光伏發電等可再生能源，探索部分場景零碳排放，打造低碳小區</li> <li>推廣綠色出行及在線會議，減少差旅頻次</li> </ul>
水資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>耗水密度同比下降5%</li> <li>加強能耗平台用水管理，通過實時監測，降低跑冒滴漏風險</li> <li>提升員工/持份者節水意識，提高水資源使用效率</li> </ul>
廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增100個垃圾分類點</li> <li>推動廢棄物的分類回收和循環利用</li> <li>推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生</li> </ul>

### 3.2 生物多樣性保護

生物多樣性對維持生態平衡至關重要，保護生物多樣性、維護生態環境是本集團踐行可持續發展戰略的必然要求。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國自然保護綱要》等法律法規開展日常運營管理工作，並制定以下原則：

**植物品種選擇：**在選擇植物品種時，應考慮其對當地環境的適應性，以及其對生態系統的影響。例如，應避免引入外來物種，以防止對本地生態系統的破壞

**土壤保護：**應定期進行土壤測試，以了解土壤的營養狀況和污染程度。如果發現土壤質量下降，應採取措施改善，如施加有機肥料，或者改變植物種植模式

**農藥使用：**應儘量減少農藥的使用，特別是對環境和人體健康有害的農藥。在使用農藥時，應遵循正確的使用方法，如避免在風大或雨天噴灑農藥，以防止農藥飄散或流入水體

**水體保護：**應定期檢查水體的質量，如發現污染，應立即採取措施清理。此外，應避免在水體附近使用農藥或化肥，以防止水體污染

**微生物環境：**應保護微生物環境，因微生物對於土壤肥力和生態系統的健康至關重要。例如，應避免使用會殺死微生物的化學品

**古樹保護：**對於古樹，應特別保護，因其不僅具有生態價值，還具有歷史和文化價值。例如，可以設置保護區，禁止砍伐古樹，或者對古樹進行定期維護和治療

## 03/ 共創持續未來

### 3.3 綠色辦公

#### (一) 管理

本集團積極倡導綠色辦公理念，制定並實施《辦公室節電管理制度》等制度規範，通過鼓勵員工於日常辦公活動中節約水、電、紙張，辦公用品盡可能回收再利用，減少使用一次性產品等措施，提倡員工綠色出行，營造綠色低碳的綠色辦公氛圍。

綠色辦公行動	採取措施
無紙化辦公	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持員工通過自動化辦公(OA)系統進行流程審批、溝通交流等</li> <li>鼓勵使用智能簽約、電子印章、悅管家、越品智等數字化辦公工具，派單等行政事項以線上解決代替傳統登記</li> <li>採用智能化辦公設備，如智能燈光控制系統、智能文件管理系統、雲端辦公系統等</li> </ul>
節約資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦公區照明基本全面採用LED燈或節能燈</li> <li>設置標識提示員工隨手關燈</li> <li>要求辦公室在夏季空調製冷不低於26攝氏度</li> <li>對餐廳及辦公區域的空調實行定時供電</li> <li>車場照明採用感應式LED燈，無人時降低照明強度</li> <li>加強辦公區域用水設備維護管理，做好排水系統的日常維護及節水改造，杜絕因管理不善及操作不當而產生跑、冒、滴、漏現象</li> </ul>
減少碳足跡	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦公室設置資源共享區，鼓勵員工分享閒置的書籍、文具等辦公用品</li> <li>設置可回收垃圾箱，對辦公室廢棄物進行分類收集處置</li> <li>實行打印實名制，鼓勵雙面打印和複印、會議材料以電子版形式呈現</li> <li>電話或視頻會議常態化，一般會議不提供瓶裝飲用水</li> <li>減少公務出行及使用公務車</li> <li>鼓勵員工於飯堂自帶餐具，按需取食</li> </ul>

## 03/ 共創持續未來

#### (二) 行動實踐



張貼「隨手關燈節能降耗」標識



前台放置無煙辦公區提示牌

#### (三) 指標與目標

辦公區域用電共計 **1,945,791** 千瓦時

辦公區域用水共計 **509,481** 立方米

# 04 共造和美職場

## 我們的理念

本集團將人才視為企業發展最寶貴的資源，是推動其持續成長的根本動力。本集團將維護每位員工的合法權益，努力營造一個平等公正、安全健康的工作環境，並致力於培育和和諧而包容的職場文化。為了吸引和培養人才，本集團秉持多元化的人才發展理念，設有科學且高效的人才培養與激勵機制，確保每一位員工都能展現其才能與實現個人價值。



### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
員工責任	員工權益與關懷	3 良好健康與福祉 	B1
	多元化與包容		B1.1
	防止僱傭童工及強制勞工	5 性別平等 	B2
	員工薪酬與福利	8 體面工作和經濟增長 	B2.3
	職業健康與安全		B3
	員工發展		B3.1
			B3.2
	B4		
	B4.1		
	B4.2		

## 04/ 共造和美職場

### 我們的策略



#### 員工權益保障

尊重和充分保障員工權益，提供全面的員工關懷



#### 多元、平等與包容

打造多元、平等包容的職場環境，確保不同背景、性別、年齡、文化和能力的員工都能得到平等的機會和尊重



#### 職業健康與安全

嚴格遵守相關健康與安全法規，通過定期的安全培訓、健康檢查和應急準備，確保每位員工的健康與福祉得到充分保障



#### 員工發展

通過全面培訓機制，培養員工的多元能力，提供適配的職業發展規劃



#### 員工薪酬與福利

提供具有市場競爭力的薪酬與福利，並提供一系列的福利，吸引和保留更多高素質人才

## 04/ 共造和美職場

### 4.1 員工權益保障

#### (一) 管理

##### • 尊重員工勞動權益

本集團尊重並支持《消除就業和職業歧視公約》《廢止強迫勞動公約》《國際勞工組織章程》《聯合國全球契約十項原則》等國際人權公約、章程或原則，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》《香港特別行政區僱傭條例》等有關僱傭及勞工管理的法律法規，承諾遵守國際勞工組織核心公約條款，制定並執行《人才配置管理細則》《招聘管理辦法》《招聘渠道管理辦法》《勞動合同管理辦法》等內部政策指引，致力於為員工營造公平公正的就業環境及發展平台，全面保障員工合法權益。

##### • 平等就業

本集團始終秉持「公平、公正、公開」的原則，致力於為所有員工提供平等的就業和職業發展機會。在員工招聘、任用、調職、培訓、晉升等決策過程中，本集團確保對所有候選人公平對待，依據崗位要求進行嚴格的甄選，維護招聘流程和甄選標準的客觀性、科學性和一致性，以實現人崗匹配、人盡其才，為企業的發展注入源源不斷的動力。

##### • 反歧視及反騷擾

本集團尊重每位員工的個體差異，並認可他們對集團的貢獻。本集團承諾，不會因種族、膚色、性別、年齡、國籍、地區、文化背景、宗教信仰、政治派別、婚姻狀況、公民身份、殘疾、退伍軍人身份或任何其他受法律保護的因素而歧視任何人。本集團希望員工在和諧共融的環境中高效協作，並對任何形式的非法歧視和騷擾採取零容忍政策。

此外，本集團鼓勵員工舉報職場歧視和騷擾行為，並承諾為舉報者提供必要的保護措施，以防止任何形式的打擊報復行為。對於經調查證實的歧視或騷擾行為，本集團將採取嚴厲的紀律處分措施，包括終止僱傭關係。

## 04/ 共造和美職場

### • 尊重結社自由和集體協議

本集團高度重視員工的結社自由和集體談判權，堅持維護員工的言論自由和表達自由，確保員工在遵守所在地區法律法規的前提下，能夠自由地組織、加入或選擇不加入工會、職工代表會等員工組織，而不必擔心遭受任何形式的報復、恐嚇或其他騷擾。

本集團集體協議的簽署充分尊重員工的意見，部分附屬公司已基於工會組織簽訂了集體合同。集體協議簽署前將召開職工代表大會，由集團代表與職工代表逐條溝通集體協議主要條款和事項。雙方協商一致後，集體協議將公示15天，此期間內可以提出任何意見，若無異議，將於公示期結束後簽署生效。後續若涉及簽署協議時效到期或協議內容重大變更，將會重新啟動集體協議簽署程序。

### • 民主溝通

本集團重視員工意見，保持暢通的員工溝通渠道，維護員工的知情權、參與權。本集團已設立多種溝通機制，通過談心談話、月度例會、管理層大會、績效會議、員工座談、新員工溝通會以及職工代表會議等形式，促進管理層與基層員工直接溝通，令管理層可了解員工訴求，及時回應員工反饋，幫助員工解決困難，持續提升員工的工作滿意度和歸屬感。

此外，員工可通過「悅工作」平台、熱線電話等渠道向上反饋意見，也可跨層級向人力資源中心或間接領導面對面溝通。人力資源中心已制定相關管理指引並提供相關負責人的聯繫方式，員工意見或反饋將由專人跟進處理，如有需要會上報至上級，確保信息精準傳達的同時保障員工隱私安全。

### • 防止僱傭童工及強制勞工

本集團嚴格禁止任何形式的童工和強迫勞動並遵循《禁止使用童工規定》《香港特別行政區僱傭條例》等法律法規要求。本集團與所有正式員工簽訂勞動合同，並與實習生及臨時工等簽訂勞務合同，以保障他們的合法權益。此外，本集團通過加強員工在人權方面的培訓，使員工充分了解自身權利，並識別可能侵害到其他員工人權的行為。

## 04/ 共造和美職場

本集團堅持以預防為主的原則，如若發現相關案件，本集團將迅速啟動調查和補救措施，立即停止涉事人員的工作並安排其接受醫療檢查以評估其健康狀況，同時通知當地勞動局，在獲得其同意的情况下，將涉事人員(童工情況)送回原居住地或學校，並確保與其父母或監護人取得聯繫。本年度，本集團未發生任何僱傭童工或強迫勞工事件。

本集團亦對供應商的童工及強制勞工問題採取零容忍方針。本集團對供應商的人權保障狀況進行嚴格審查，一旦發現供應商存在童工或強制勞動的違規行為，本集團將立即採取糾正措施，包括出具警告、實施處罰，並在必要時終止合作關係。通過這種方式，本集團確保供應鏈中的勞動實踐符合本集團的道德標準和法律要求，與合作夥伴共同踐行負責任的商業行為。

### • 員工關懷

本集團注重員工的身心健康和福祉，致力於構造一個充滿溫暖和關懷的「員工之家」。本集團通過舉辦多種員工關懷活動，幫助員工平衡工作與生活，從而提升他們的幸福感和歸屬感，增強團隊凝聚力，為企業的長遠發展提供堅實的人才支持。

維度	措施
員工體檢	組織全體員工每年進行健康檢查
文體活動	開展羽毛球、足球、籃球、瑜伽等文體活動
節日關懷	組織節日活動及發放節日禮品
女性關懷	在國際婦女節贈送慰問禮品並組織活動，組織女性員工進行專項體檢，打造「愛心母嬰室」
暑期關懷	加強高溫期間員工勞動保護，開展夏日送清涼活動，為一線員工送去清涼用品
健康關懷	針對員工家屬生育、去世或員工因病住院等情況，組織代表及時慰問探望
心理健康	關注員工心理健康，對業務壓力較大、團隊較新的公司進行專項心理輔導

## 04/ 共造和美職場

### (二) 行動實踐

#### 員工暖心關懷

本集團對困難員工開展春節節日經濟幫扶，並給1名重病員工發放人民幣10,000元的定向幫扶濟難互助基金，幫助他們儘早渡過難關。

同時，本集團開展年末暖心活動，各級工會共走訪210個項目，覆蓋4,720名一線員工。工會充分結合職工需求，為一線奮戰的員工精心準備了方便面、火腿腸、牛奶等能量補給食品以及手套、圍巾和保溫杯等防寒物品。



工會送溫暖活動

## 04/ 共造和美職場

#### 員工心理健康培訓

為滿足員工多層次、高品質心理健康需求，增強企業與員工的和諧關係，2023年6月，本集團以「現場+線上」的形式組織開展「打好你的王牌—情緒與壓力管理」員工心理健康培訓，超1,200人參與，帶領員工共同探索情緒與壓力管理的重要性及應對方法，提升員工的情緒調節和壓力緩解能力。



心理健康培訓現場

#### 外部認可

獎項名稱	獲評單位
廣州市 AAAA 勞動和諧關係企業	廣州越秀物業發展有限公司

#### (三) 指標與目標

過去三年發生罷工/停工 **0** 次

**0** 次重大裁員

## 04/ 共造和美職場

### 4.2 多元、平等與包容

#### (一) 管理

##### • 董事會多元化

本集團堅信，董事會的多元化對於達成戰略目標和實現可持續發展至關重要。為了保證董事會成員的均衡性和多元化，本集團已經制定並實施了《董事會成員多元化政策》。在選拔董事會成員時，本集團將考慮多元化因素，包括專業經驗、技能、知識、性別、年齡、文化及教育背景、種族及服務年限。多元化的董事會結構有助於提高企業治理水平，確保公司治理運作的規範性，並使董事會決策更加平衡。通過這些努力，本集團旨在建立一個更加包容和高效的決策機制，以支持公司的長期成功和可持續發展。有關董事會多元化的詳細信息，請參閱本公司2023年年報中的《企業管治報告》。

##### • 僱傭多元化

優質人才是企業發展的核心動力。本集團致力於打造一個多元化的員工團隊，並持續優化員工結構，確保團隊成員在性別、年齡和地區等維度上實現均衡分佈。本集團杜絕任何形式的非法用工，堅持男女同工同酬，本年度，本集團所有員工的薪酬為同級別男女薪酬比相同。截至2023年12月31日，本集團員工層面，女性佔比40.62%（2022年：38.77%），女性管理層佔比為35.93%。

為了吸引和選拔優秀人才，本集團採用了招聘管理系統和標準化招聘流程，通過社會招聘、校園招聘、內部推薦等多元化渠道招募精英，強化本集團人才儲備。同時，本集團推出了「毓秀生」和「管培生」等人才培養計劃，以吸引有能力、有潛質的畢業生。

##### • 多元、平等與包容融入管理

本集團重視將多元、平等與包容的理念融入職場文化，通過培訓、宣導等方式，推進性別平等，預防職場性騷擾，尊重不同文化的員工，促進跨文化共融。

本集團在辦公空間和設施設備的設計上也充分考慮員工的多元需求，為女性員工設立母嬰室，提供育兒假等，並在必要的空間範圍內增設無障礙設施，如輪椅坡道等。

## 04/ 共造和美職場

#### (二) 行動實踐

##### 退役軍人專場招聘

本年度，為助力退役軍人高質量就業，本集團聯合廣州市退役軍人事務局、廣州人才集團共同組織多場「戎歸羊城」退役軍人招聘活動，讓退役軍人全方位了解企業運作、辦公環境，並在現場高效完成接收退役軍人簡歷，進行面試洽談。



退役軍人招聘會現場

##### 校園招聘專場

本年度，本集團開展2024屆校園招聘武漢站—中南財經政法大學場，通過網申及現場方式收取簡歷183份，通過四輪篩選，最終簽約管培生4人，結合「2024年蜂鳥計劃」為管培生制定1年期輪崗計劃。

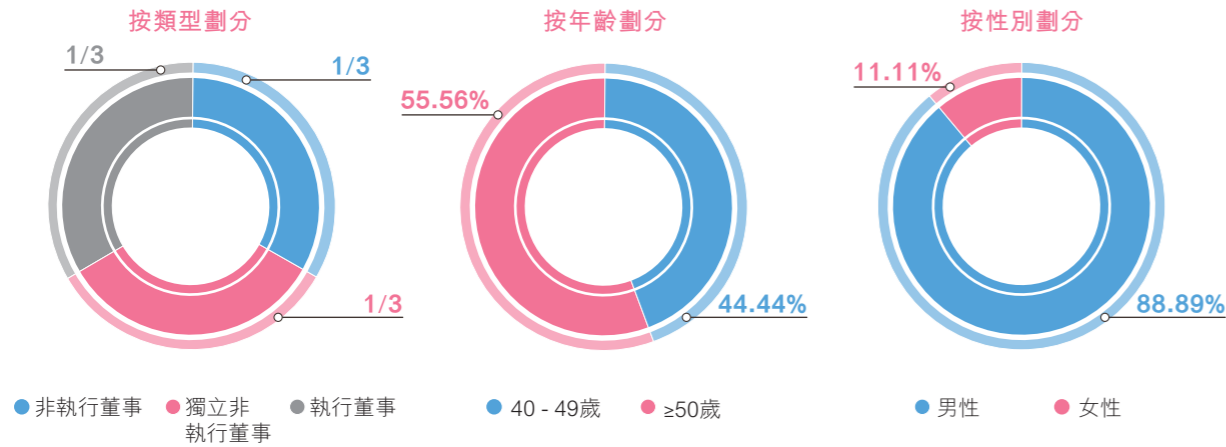


校園招聘現場

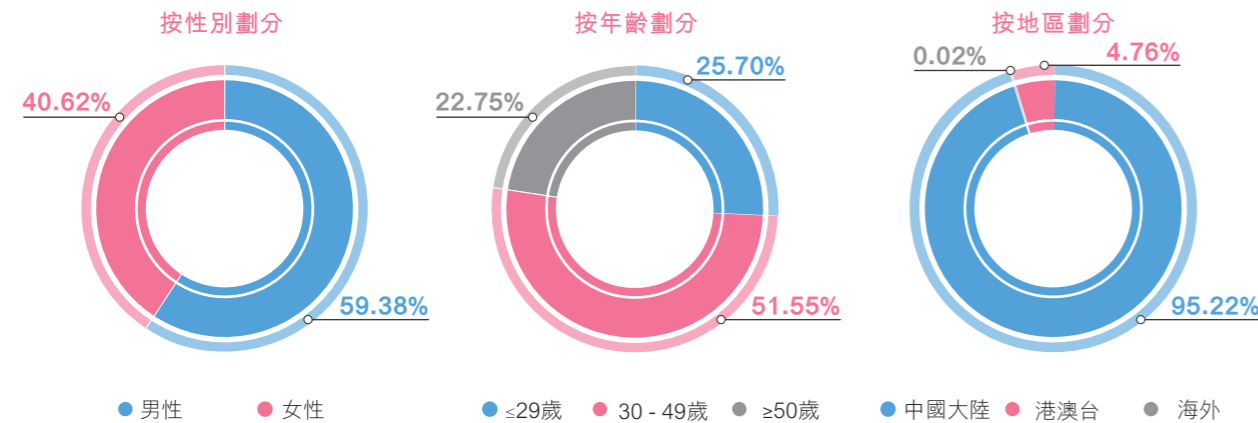
## 04/ 共造和美職場

### (三) 指標與目標

截至2023年12月31日，本集團共有董事9名，按類型、年齡、性別劃分的董事結構如下圖所示：



截至2023年12月31日，本集團共有員工13,743人，按性別、年齡組別、地區劃分的員工結構如下圖所示：



本年度新入職員工7,359人。

## 04/ 共造和美職場

### 4.3 職業健康與安全

#### (一) 管理

##### • 完善制度

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定並實施適用於全集團及相關方員工的《職業病危害防治管理制度》《員工職業健康衛生管理細則》《相關方職業健康工作管理指引》《員工安全手冊》等內部政策指引，規範本集團健康與安全管理工作。針對相關方員工，本集團制定並面向相關方下發《相關方告知書》，對相關方員工安全生產管理做出具體要求。

本集團將安全生產以加權指標的形式納入績效考核，對發生重大安全生產或質量事故的附屬公司進行分數扣減。若發生《生產安全事故報告和調查處理條例》(國務院令[2007]493號)中規定的重大安全事故責任事件，將從薪酬組合中扣減浮動薪酬。



## 04/ 共造和美職場

### 外部認證

認證名稱	認證主體
ISO 45001 認證	廣州越秀物業發展有限公司
	廣州越秀怡城商業運營管理有限公司
	廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司
	廣州地鐵環境工程有限公司
	廣州地鐵物業管理有限責任公司
	越秀物業管理有限公司
	越秀亞通停車場有限公司

### 定期審核

本集團致力建立並完善內部職業健康安全管理體系，通過聘請外部專業第三方，開展每三年一次的健康與安全審核，保證體系有效運行。

維度	措施
規範操作要求	要求員工嚴格遵守勞動紀律，安全生產規章制度，安全生產操作指引等
提供安全環境	由安全管理部門定期檢查辦公區域工作環境，檢查範圍覆蓋全體員工，致力消除職業健康安全環境隱患
配備安全設備	為員工配備工作所需的勞保用品
組織安全培訓	定期組織包括兼職、外包員工在內的全體員工及供應商參與安全標準一致的健康與安全培訓，並通過主題會議、內部通知及定期簡報等以及新員工安全教育培訓等形式，提升員工職業安全意識
完善福利保障	為全體員工購買商業醫療保險

## 04/ 共造和美職場

### (二) 行動實踐

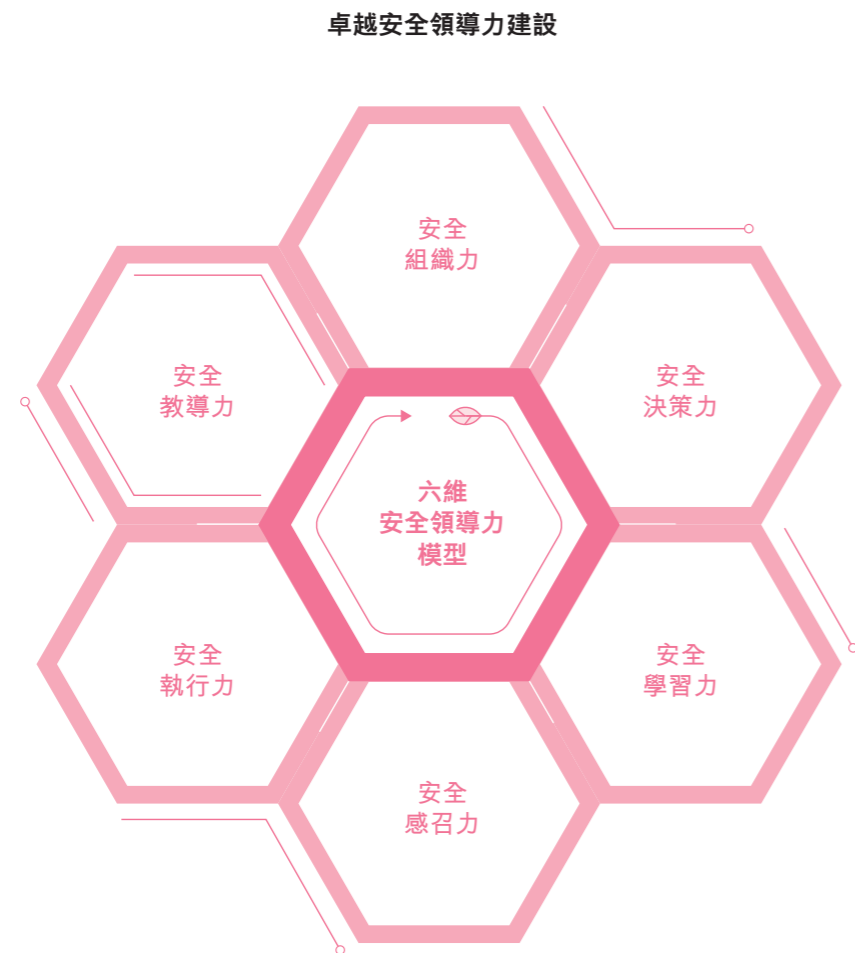
本年度，本集團重視並持續開展多項安全作業專題培訓(包含月度安全測試)，組織安全演練，加強安全宣傳，致力於向全體員工全面宣貫規範的操作流程，提高安全意識，降低事故發生率。

- **危險作業培訓**：2023年5月，安監部開展《吊籃全生命週期安全管理》培訓，帶領員工認識吊籃安全的重要性，講解使用吊籃的全生命週期安全管理辦法，嚴格要求規範危險作業報備流程，並於培訓後開展線上吊籃作業知識考核，鞏固了員工危險作業的安全意識的有效性。該培訓共計517人參與並回答問卷，問卷均分達97分



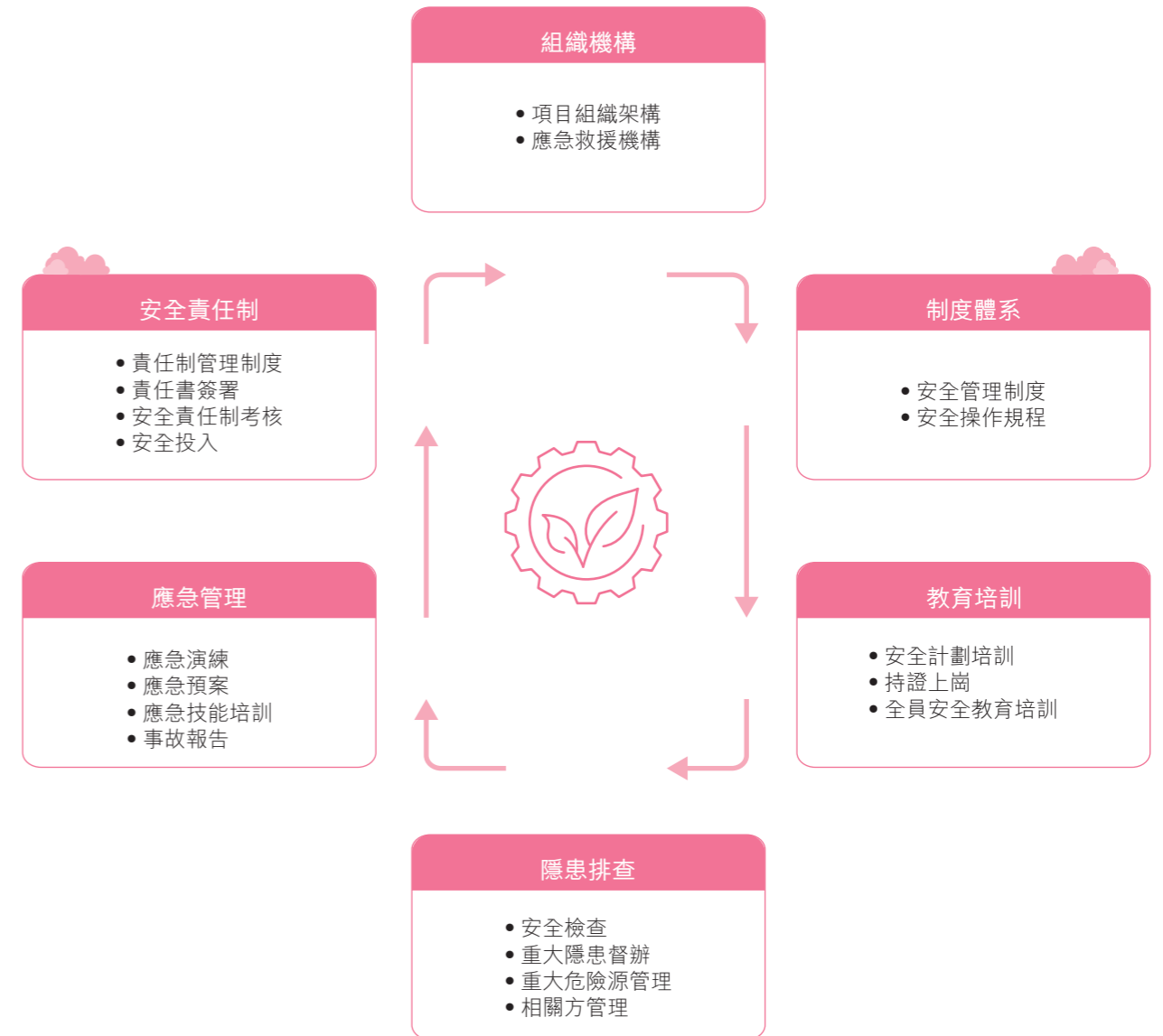
### 04/ 共造和美職場

- **安全領導力培訓**：2023年9月，邀請第三方安全培訓師開展《提升企業安全領導力，落實安全生產主體責任》課程，以安全事故案例作為開篇，闡述建立安全領導力的意義；通過勞動安全刑法講解，警示安全意識的重要性；通過安全領導力的打造機制，建立企業管理人員六維安全領導力思維，持續強化領導層級的安全責任感



### 04/ 共造和美職場

- **項目負責人安全考核培訓**：講解項目負責人的安全管理職責及責任邊界，從組織架構、制度體系、教育培訓、隱患排查、應急管理及責任制落實六大方面規範項目負責人的安全管理舉措，並以案例形式展現二次裝修、消防等方面的現場管理重點



#### (三) 指標與目標

安全生產培訓 **13,765** 人次，覆蓋率 **100%**

## 04/ 共造和美職場

### 4.4 員工發展

#### (一) 管理

本集團搭建覆蓋人才發展全生命週期培訓體系，圍繞應屆生員工、基層員工、專業條線員工及領導層級員工等不同職級階層的員工配備適合的培訓計劃，其中，領導力培訓、技能發展持續面向包括兼職、外包員工在內的全體員工開展。定制多樣化職業發展規劃和路徑，以提升員工專業技能，拓寬員工職業發展通道，強化對專業型人才的吸引和保留，構建高效支持公司發展的人才供應鏈。

本集團制定《年度培訓實施指引》《員工入職／轉崗培訓指引》《內訓師管理辦法》《培訓學院管理制度》《人才評價與應用管理辦法》等政策，本年度，本集團編製《人才培養及培訓管理細則》，對培訓計劃管理、內部講師及課程體系管理進行規定，明確培訓營運流程與講師職責，鼓勵員工積極進行自我提升。本集團設立內部人才培養專項獎勵，推出課程開發獎勵機制及項目經理培育新項目負責人伯樂獎，激勵培訓體系建設及人才深造。

#### • 培訓管理體系



## 04/ 共造和美職場

#### • 關鍵人才梯隊系列

培訓系列	年度進展
「常青藤計劃」	本年度共開展課程近 20 次，包括領導力、業務經營和發展等，共計 36 位中高層管理人員參與
「紅棉計劃」	針對中層管理層：通過領導力模型課程、行業對標交流、管理層帶教等方式，共開展 30 餘場，覆蓋 300 餘人，打通內部晉升渠道 針對項目經理：開設 20 餘門課程，近 300 人參與，項目經理內部提拔率達到 41.6%
「蒲公英計劃」	20 名學員獲得晉升／加薪；新一期計劃報名人數 150 人，同比上升 58.7%，64 人通過面試入營
毓秀生培訓	本年度共招聘管培生 49 人，組織為期 10 天毓秀生培訓，通過率達 100%

#### • 商業物管專項培訓

培訓機制	培訓內容
「海燕計劃」	<b>解決專業條線痛點</b> 聚焦零售、寫字樓、人力、物業等條線專業力提升，針對知識導入、崗位實操、綜合評估等維度開展「品質、安全、工程、BOMA、招聘、綜合」六大專班專項學習 本年度，統籌開發 25 門專班課程並全部完成認證，共計組織線下集訓 1,320 場次
「蜂鳥計劃」	<b>應屆大學生綜合素質提升</b> 為管培生定制線下集訓，以培養其企業文化認同感，加速角色轉型並在實踐中提高專業能力 本年度，通過「輪崗+線上系統培訓」的方式累計開展 5 次培訓，覆蓋 60 人次
「鯤鵬計劃」	<b>實戰鍛煉培養項目</b> 聚焦的基層管理者，邀請外部機構提供管理賦能類課程，深挖業態經營，聚焦關鍵問題，統一資產管理認識，促進協同並實現業務資產價值最大化 本年度，開展 10 次主題培訓，覆蓋 310 人次

## 04/ 共造和美職場

### 培訓方式

在線學習平台	年度進展
「悅學習平台」	本年度新上線包括通用課程及物業管理專業課程在內的218門課程，全體員工參與其中
「樂享夜校」	本年度共計開展28期課程，內容涵蓋最新的業務知識、政策解讀、行業信息、專業技能等，課程超3,500人次參與

此外，本集團培訓發展學院亦就阿米巴、績效管理等一般性專題為一線員工、基層管理人員及中高級管理人員提供專項課程培訓。本年度，培訓發展學院共面向全國各區域公司累計開展培訓36,829場。

### 聯動外部專業機構開發培訓

本集團致力於通過內外培訓齊下，全方位打造有效的全方位培養課程。本年度，本集團多次與外部專業機構合作，針對公司員工開展專業培訓，主要聚焦物業服務、資產管理、團隊管理等相關專題，覆蓋核心骨幹、中基層核心骨幹，累計參與人數達350人。

### 學徒計劃

本集團持續助推應屆生快速、精準成長，定制專門的學徒計劃。本集團採用「雙導師」輔導機制，一名作為業務導師，負責幫忙應屆生崗位技能相關能力提升；一名作為人力導師，負責幫忙應屆生熟悉公司文化、制定職業生涯規劃、開展心理疏導等。在應屆生輪崗期間，人力資源中心通過組織學員座談會，解決輪崗中工作問題，加強經驗總結和分享互動。

### 人才儲備優化

本集團支持鼓勵包括外包員工在內的全體員工在在職期間結合個人專業背景，通過繼續教育獲取學歷提升和考取資質認證，提升技能水平，拓寬職業發展方向，並依據《員工證書管理辦法(試行)》《員工自我提升管理辦法》等制度，按照員工學習情況和最終資質獲得情況，給予費用報銷支持。

本年度，本集團提供34種技能認證證書支持，包括考證報銷、一次性/長期補貼、績效加分支持等，31名員工完成工程操作、安全消防、救護等職業證書的考取及報銷。

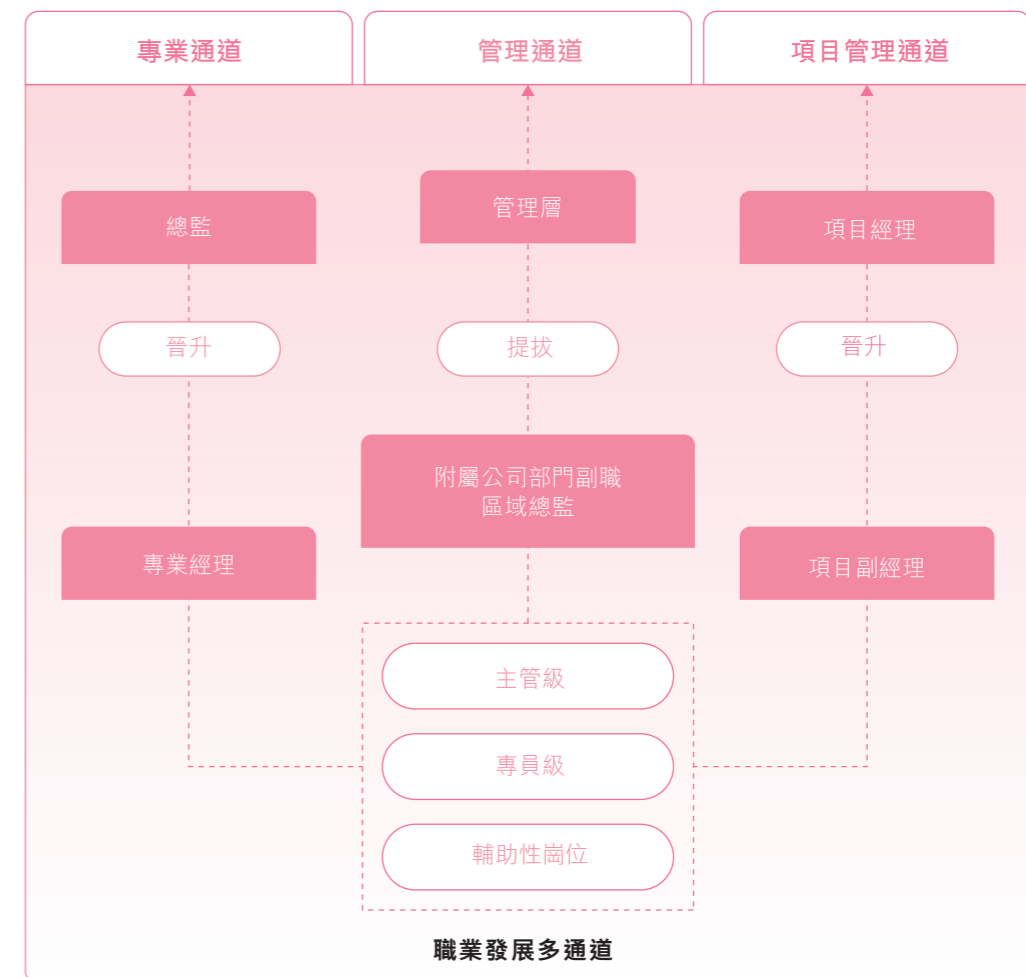
## 04/ 共造和美職場

### 暢通晉升渠道

本集團堅持「公平公正，科學甄選，擇優錄取」的晉升原則，選擇匹配企業文化及團隊發展需求的人才。本集團制定《職位管理辦法》《員工晉升管理辦法》《幹部管理辦法》等規範指引晉升管理，定期梳理人才結構，開展內部競聘，以促進企業精英的良性競爭。

本集團致力推進要求更清晰、底線更明確的任免與晉升機制，確保有業績、有能力的員工發展通道更加暢通。本集團實行職業發展多通道，包括管理通道與專業通道，並根據公司組織管理需要實施交叉橫向發展，保障員工公平晉升和穩定發展。

為激發企業活力，促進員工綜合素養提升，本年度，本集團共發佈五期「活水計劃」，以「前期宣傳—主動報名—互動雙選—報道上崗」的形式，為員工創造內部流動平台，發佈主管及以上崗位230個，共計15人完成內部人才流動，打通了員工內部的發展通道，讓員工自主選擇符合預期的發展方向。



## 04/ 共造和美職場

### (二) 行動實踐

#### 2023 屆管培生集訓

為協助新入職應屆生員工融入團隊、深入了解企業文化及業務技能，培養良好的職業素養，本集團開展為期10天的2023屆管培生集訓，從文化融入、業務賦能、職業意識、參訪學習等維度升級人才培養體系。



管培生集訓

### (三) 指標與目標

**15** 名員工通過「活水計劃」完成崗位調動

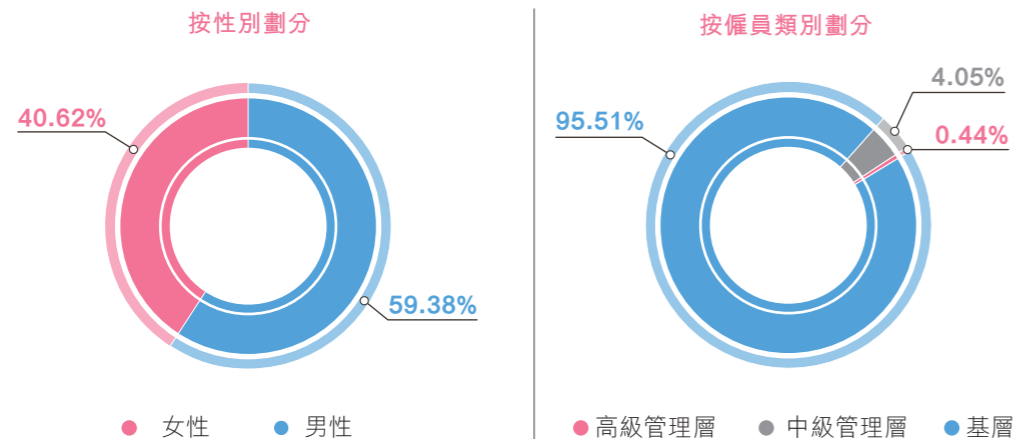
項目經理內部提拔率達 **41.6%**

開展超 **50** 個培訓項目課程，董事和員工受訓總時長近 **60** 萬小時

員工受訓總人次達 **253,622**

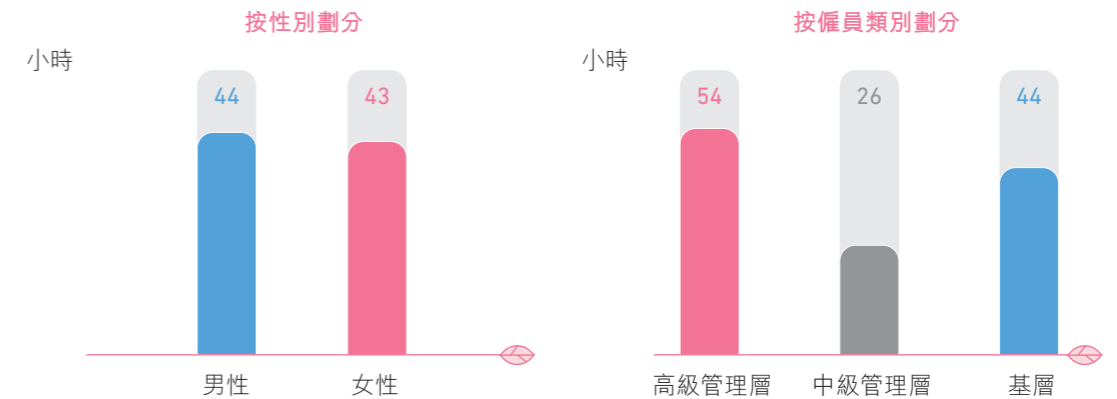
針對所有層級的領導開展管理能力培訓，覆蓋率達 **100%**

按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比如下圖所示：



## 04/ 共造和美職場

按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數如下圖所示：



### 4.5 員工薪酬與福利

#### (一) 管理

本集團積極關注內部公平性及外部市場走勢，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》中有關工時、薪資、福利等相關規定，持續優化員工的薪酬福利體系與健全的激勵機制，致力為員工提供具有市場競爭力的薪酬水平，吸引和保留更多高素質人才，鼓勵員工不斷提升自我，充分實現自身價值。

#### • 股票期權激勵計劃

為進一步完善治理結構，健全中長期激勵機制，充分調動核心管理層的積極性，本年度，本集團已採納股票期權激勵計劃並制定相關考核及管理辦法，有條件地授予總量為總股本1%的購股權予39名高級管理人員以及業務人員，在達成歸屬條件後，第一批將於2024年底歸屬。有關該計劃的詳情，請參閱本公司於2022年12月30日、2023年1月26日發佈的公告及通函及2023年年報。

## 04/ 共造和美職場



### • 薪酬體系及績效考核

本集團圍繞高績效，制定並實施《總部績效管理辦法》《員工薪酬福利管理辦法》《轄下公司經營班子績效考核管理辦法》《職能部門及員工績效管理辦法》《項目負責人業績考核管理辦法》等制度，面向全體員工建立「基本工資+個人績效獎金+浮動收入」薪資體系，充分調動員工的積極性和能動性。

本集團根據《項目員工積分制考核管理辦法(試行)》規定，綜合業績、行為、成長、創新等方面進行整體考核，考核結果與績效獎金直接掛鉤，並作為人才盤點、後備管理層選拔、晉升調薪、評先評優的重要依據。

為充分激發團隊的內驅力，本集團於項目、區域和總部層面等各層級推行阿米巴模式，鼓勵全員參與經營和盈利分成，實現企業和個人的價值共創。項目層面成功實現增收降本，將進一步推廣該模式。

此外，為充分發揮績效考核對員工的激勵作用，本集團將安全生產、能耗使用、客戶滿意度、風險管理、廉潔紅線等非財務指標納入員工和職能部門考核指標中，並對各考核指標進行加權或加減分數。

在績效考核過程中，員工如認為受不公平對待或對考核結果感到不滿意，可在考核期間或考核結果被告知後3個工作日內，直接向人力資源中心提出申訴，並填寫《績效考核申訴表》，由績效小組進行數據核實調整，根據情況報批後進行反饋或調整。

## 04/ 共造和美職場

### 福利保障

#### 法定福利

根據國家或地方規定，為全體員工提供：

- 法定節假日
- 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險等
- 住房公積金
- 其他法定員工福利

#### 基本福利

全體員工享有：

- 除法定假日外的假期，包括病假、工傷假、事假、公假、婚假、弔唁假、產檢假、產假、陪產假、哺乳假及年休假
- 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金或禮品
- 員工生日禮金或禮品
- 餐食津貼
- 通訊津貼
- 婚喪嫁娶補貼
- 商業醫療保險

約94%員工享有：

- 員工團體商業險

#### 專項福利

滿足特殊條件的員工可享有：

- 工傷保險
- 補充商業保險
- 意外傷害險
- 員工宿舍
- 住房補貼
- 高溫/低溫補貼
- 培訓考試費用報銷及專業證書補貼

### (二) 指標與目標

員工工傷保險覆蓋率 **100%**

# 05 共拓蓬勃生態

## 我們的理念

本集團堅信開放合作是實現共贏的關鍵，重視供應鏈中的環境和社會風險管理，並與供應商攜手履行企業社會責任。本集團發揮自身的戰略優勢和價值鏈中的影響力，積極參與行業標準的制定，推動與供應商、合作夥伴或同行的資源整合，在促進自身業務發展的同時，持續推動行業發展新格局的建設。

### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
供應鏈責任	可持續供應鏈管理 行業交流發展	 11 可持續城市與社區  12 負責任消費和生產	B5 B5.1 B5.2 B5.3 B5.4



## 05/ 共拓蓬勃生態

### 我們的策略



#### 可持續供應鏈管理

積極開展供應鏈的可持續化轉型，預先識別並管理供應鏈中的環境及社會風險，倡導綠色、陽光採購



#### 行業交流發展

參與行業標準的制定，推動行業共榮發展

## 05/ 共拓蓬勃生態

### 5.1 可持續供應鏈管理

#### (一) 管理

本集團始終堅持公開、公平、公正的招標採購原則，構建規範的供應商管理體系，持續強化供應商規範管理。同時，本集團積極開展供應鏈的可持續化轉型，預先識別並管理供應鏈中的環境及社會風險，倡導綠色、陽光採購，推動價值鏈的可持續發展。

#### • 完善供應鏈管理機制

本集團持續完善《供應商管理實施細則》《安全生產管理制度彙編》等內部制度，該制度適用於全體入庫供應商。本集團不斷優化招標流程，重新盤點供應商庫並分類管理，明確供應商考察及履約評估標準，監控供應鏈風險並持續加強供應商管理質量。

維度	措施
入庫審核	為了精準適配項目需求，供應商庫分為常規庫和高端項目庫兩類，分別執行不同的篩選標準。入庫審核中要求供應商具備完善的企業資質、匹配的專業資質或服務能力、匹配的資金能力及過往業績等，並對供應商開展現場考察，對其經營場所進行實地考察和專業評估，確保供方資質信息的真實性。綜合實地考察結果給予記錄及評分
履約評估	定期開展供應商履約評估，從產品質量、現場服務、合作情況、安全文明管理、響應速度、售後服務和價格等維度對供應方提出考核要求，確保供應商庫的高質量
更新調整	本集團將歸集供應商履約評估結果，對供方級別做出調整，對於不符合要求或履約評價出現連續兩次嚴重下滑的供應商，視情節要求改進、暫停當前或未來合作等處理



## 05/ 共拓蓬勃生態

### • 供應鏈ESG風險管理

本集團積極打造可持續供應鏈，重視供應鏈中的ESG風險管控。為此，本集團已在官網公開披露《供應商行為守則》，強調供應商應遵守的業務合規、商業道德、勞工管理、員工健康與安全、環境保護五個方面的相關政策。本集團已要求所有供應商具備反貪污政策及措施，並定期檢視其合規性。

本集團專門成立合作發展中心，與招採部門合作開展供應商全生命週期管理，以進一步加強供應鏈履責能力。合作發展中心負責處理供應商在履約過程中反饋的問題，並監督供應商在是否嚴格遵守相關行業規範和商業道德標準，以維護與供應商的長期戰略合作，共同踐行企業公民責任。

維度	措施
綠色採購	在《相關方告知書》中呼籲物料及服務供應商、工程承包方等相關方在生產、施工過程中，應優先考慮採用無污染、安全有效的生產工藝、生產與施工設備、先進的施工方法等。嚴禁採用國家或地方已禁止使用的生產工藝、生產與施工設備。在施工過程中，採取必要的措施降低噪聲、粉塵、廢水和有害廢物的污染，並對施工現場的廢棄物妥善處置。同時，需採取措施保證員工安全，減少職業病危害
陽光採購	將《廉潔協議》納入服務合同條款，明確界定了各類違規行為，並明令禁止賄賂、欺詐等不正當商業行為。在招採系統已設立廉潔舉報渠道和紀檢舉報信箱，進一步杜絕弄虛作假、暗箱操作和違規交易的行為發生。本年度，供應商《廉潔協議》簽署率為100%
環境及社會表現審查	在相關合作協議中附加簽訂《廉潔協議》《安全生產環保責任協議》《相關方告知書》《廢棄物和其他污染物排放管理規定》等內容，明確了供應商在社會及環保方面的責任，提前規避供應鏈中的ESG風險。同時，每半年開啟覆蓋所有供應商的履約複盤與評價，內容包括設備違規使用、安全風險事件、信用問題、勞資糾紛及員工權益保障等，並根據審查結果實施相應的合格、限定、不合格處理或觸發供應商退出機制

### • 供應商溝通與培訓

本集團將穩固的供應商合作關係視為企業可持續發展的重要組成部分。本集團堅持以開放、透明的溝通原則，與供應商夥伴保持日常的高效對話。通過設立專門的合作發展中心，本集團定期與供應商進行深入交流，並舉辦年度供應商大會，旨在加強雙方的合作信任與互利共贏。

為了實現共同成長和持續改進，本集團還針對合作供應商定期開展培訓，強調合同履約要求、廉潔要求、員工安全保障等內容，以此強化供應鏈各環節的專業性和安全性。

## 05/ 共拓蓬勃生態

### (二) 行動實踐

本年度，本集團進一步明確風險管控，強化供應商履約評價管理，清退3,000餘家不合格應商，提升供應鏈質量。

#### 年度供應商大會

2023年4月，本集團舉辦以「互信共生、攜手共進」為主題的供應商大會，旨在全面加強供應鏈管理、保證供應商廉潔制度的執行、強化供應商合規履約的能力。共138位供應商通過「線上+線下」的形式參加了本次會議。



供應商大會現場

#### 「潔淨行動」供應商溝通會

2023年11月，本集團召開安全責任宣貫暨「潔淨行動」供應商溝通會，旨在強調項目安全管理、加強供應商現場作業安全意識、提高住戶居住環境品質。共25家保潔類供應商通過「線上+線下」的形式參加了本次會議。

#### 「潔淨社區」1466工程

1	一個意識	人人都是保潔員
4	四個要點	實操培訓 聯合巡場 作業主題 環境檢查
6	六個跟抓	人員管理 機械管理 專項治理 作業規範
6	六個主題	清潔死角 垃圾清理 設施清潔 車庫清潔

潔淨行動宣貫

### (三) 指標與目標

3,540 家供應商

供應商《廉潔協議》簽署率 100%

## 05/ 共拓蓬勃生態

### 5.2 行業交流發展

#### (一) 管理

本集團在追求自身發展的同時，積極參與行業交流，強化企業合作，推動行業共榮發展。

- **推進行業交流：**與多家頭部物業管理公司積極開展行業對標交流，圍繞品質管理、投資拓展、組織管控、財務管控等方面開展經驗分享及深入研討，找差距、抓提升、與同行相互學習，努力在經營管理理念上實現創新突破，以共同推動物業管理行業高質量發展
- **深化戰略合作：**本年度，本集團與各地政府單位、行業協會、同業等開展行業交流逾80次，共同謀劃合作機遇，充分發揮國企優勢及行業資源，與合作方達成資源共享、互利共生的多元化戰略合作模式

#### (二) 行動實踐

##### 行業對標交流會

本年度，本集團與多家領先物企進行多場行業對標交流會，旨在通過分享實踐、探討行業趨勢和挑戰，以及共同研發創新解決方案，進一步提升服務質量，推動行業的可持續發展。



## 05/ 共拓蓬勃生態

##### 與廣州南沙公共資源合資共謀發展

2023年2月，本集團與廣州南沙公共資源控股集團開展深化戰略合作交流，雙方就城市運營和智慧社區等公共服務領域開展深化戰略合作探討。同年8月，雙方合資組建的廣州未來城市服務有限公司正式揭牌成立，是貫徹落實市、區國企協同聯動，融合發展的生動實踐。



廣州未來城市服務有限公司揭牌儀式

##### 與肇慶市粵中物業開展深入合作

2023年4月，本集團參與肇慶市國有企業合作洽談交流會，會上就綜合項目開發建設、城市全域服務、社區綜合治理等領域開展深入交流。



與肇慶市屬國企合作洽談交流會

# 06 共創社區價值

## 我們的理念

本集團積極履行企業社會責任，通過實際行動促進社區溝通與融合，滿足公眾對美好生活的期待。本集團嚴格遵守《中華人民共和國慈善法》及《中華人民共和國公益事業捐贈法》以及內部相關管理制度，將企業發展與社會責任同步推進。通過舉辦各類公益活動和社區關愛項目，本集團致力於深化社區關懷，促進更廣泛的社會正面互動。



### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
社會責任	社區溝通與融合 公益慈善	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>1 無貧窮</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>2 零飢餓</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>4 優質教育</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>10 減少不平等</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>11 可持續城市與社區</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>16 和平、正義與強大機構</p>  </div> </div>	B8 B8.1

## 06/ 共創社區價值

### 我們的策略

#### 社區服務

促進社區更新及發展，為住戶打造一個和諧共生、睦鄰友好的社區氛圍

#### 公益慈善

積極承擔社會責任並致力於用實際行動回饋社會，參與社會公益事業

#### 鄉村振興

積極助力鄉村振興，實現企業社會責任與發展的共贏

## 06/ 共創社區價值

### 6.1 社區溝通與融合

#### (一) 管理

為了更全面地滿足社區居民的需求，本集團定期舉辦多樣化的社區文化活動，旨在為業主和住戶打造一個和諧共生、睦鄰友好的社區氛圍，推動社區的可持續發展。

#### (二) 行動實踐

##### 社區動物保護行動

本集團致力於促進社區與自然和諧共生，積極投身動物保護行動，特別是為社區內生活的鳥類和流浪貓提供關懷和支持。

為了給社區中生活的鳥類提供安全宜居的棲息地，物業服務團隊特別定制10個鳥窩，以實際行動支持鳥類保護，並呼籲住戶關注自然保護和生態建設。

此外，本集團於部分項目啟動了流浪貓救助計劃，在社區周邊設立了專門的流浪貓餵養點，並宣傳以領養代替購買。目前，已有近80位住戶積極響應，切身參與流浪貓的救助工作，6只被業主領養。



定制鳥屋



萌宠餵養點

## 06/ 共創社區價值

### 社區煥新－春風行動

本集團持續關注老舊社區年久失修或老化的公共設施設備更新改造，本年度，本集團於全國106個項目啟動「春風行動」社區煥新計劃，投放超兩千萬元維修資金用於335項內容改造，煥新內容涵蓋綠化開荒、苗木補植、老化公共設施修繕、設備電路檢修、電動車整治、車庫坡道美化等項目，整改完成率100%，煥新升級住戶的居住體驗，讓社區常住常新，為城市重注活力。



### 打造「越友鄰」社區文化體系

本年度，本集團推出「越友鄰」社區文化體系，在全國範圍內共開展項目177個，全年活動落地場次超2,300場，活動覆蓋人數10萬餘人。其中，「業主攝影大賽」、「業主運動會」、「中秋遊園會」等全國性重要節點活動已衍生為最受歡迎且呼聲較高的大型節點活動。

「第二屆業主攝影大賽」報名人數達389人，活動訪問總量達85,506次。「第二屆業主運動會」共完成6大會場開幕式、45場海選，於全國各地同步進行，共覆蓋超10萬名業主。



業主運動會

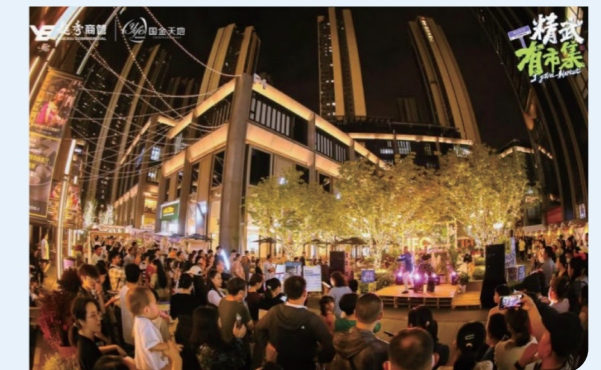


中秋遊園會

## 06/ 共創社區價值

### 武漢越秀國金天地舉辦「武漢首屆鴨脖生活節」

2023年10月，武漢越秀國金天地聯動街道等共同策劃為期8天的「武漢首屆鴨脖生活節」，集合潮玩文創、寵物友好及花藝美學等多元市集業態，展現與武漢城市特色同頻共振的街區活力。



### (三) 指標與目標

公益慈善及社區活動總投入 **26.85** 百萬元

## 06/ 共創社區價值

### 6.2 公益慈善

#### (一) 管理

本集團積極承擔社會責任並致力於用實際行動回饋社會。為此，本集團不斷壯大員工志願者團隊，開展一系列關愛弱勢群體、尊老愛幼等志願服務和公益活動，鼓勵員工積極投身社會公益事業，持續增進民生福祉。

本集團積極踐行國家關於扶貧助農和鄉村振興的戰略方針，勇於承擔社會責任，運用自身的資源、技術和服務優勢，以實際行動支持鄉村振興。

#### (二) 行動實踐

##### 越+ 親志願服務隊

本年度，本集團成立的越+親志願服務隊開展應急救援、走訪慰問留守兒童、宣貫社區文化、科學知識普及等志願服務活動超20場次，參與志願者達690人次，累積服務時長2,520小時。



越+ 親志願服務隊

## 06/ 共創社區價值

#### 守護健康公益行

本集團與街道社區醫院緊密合作，定期為長者們提供免費的醫療檢查和健康服務，包括但不限於免費測量血壓、血糖服務，以及專業的肩頸腰背按摩，旨在幫助長輩們預防並緩解常見的老年性疾病。同時，醫生們還提供專業的一對一健康諮詢，為老人們提供個性化醫療建議。通過一系列的關愛行動，致力於提升社區老年群體的健康福祉。



免費按摩



義診活動

#### (三) 指標與目標

員工參與公益活動、志願服務 **899** 人

# 07 氣候相關信息披露

## 我們的理念

氣候變化是一項重大全球性挑戰，對人類的可持續發展構成了嚴峻的威脅，並且顯著影響著企業的運營風險與增長機遇。本集團高度關注並不斷推進氣候風險的全面評估分析工作，加強氣候變化的應對能力，以促進可持續發展進程。

### 本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
環境責任	應對氣候變化		A4 A4.1



## 07. 氣候相關信息披露

氣候變化是影響人類長遠福祉的主要風險之一，應對氣候變化的重要性和迫切性已成為全球共識。氣候變化帶來的風險不僅包括極端災害天氣引致的暫時性影響，也包括向低碳社會轉型的過渡風險管理，其複雜和不確定性更可能威脅企業的長遠運營。應對氣候變化也能創造機遇，驅動企業在業務發展中取得新的突破，助力轉型至綠色和可持續型企業。

本集團深刻認識到氣候問題的重要性，並積極採取措施評估與討論相關議題，以減輕氣候風險對企業運營、戰略規劃和財務狀況的潛在負面影響。同時，本集團也在積極探索和實踐綠色發展戰略，以促進企業的低碳轉型。為了提高本集團在氣候信息披露方面的透明度，本年度，本集團採納了氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，披露在治理、戰略、風險管理、以及指標和目標等方面的氣候相關內容，並對物理風險和轉型風險及機遇進行了進一步的定量和定性評估，以及熱力圖分析，以更好地應對氣候相關的風險和機遇。

### 7.1 治理

董事會負責監督氣候相關風險和機遇，對本集團的氣候變化相關事宜承擔全面責任。ESG委員會、ESG領導小組及ESG工作小組、TCFD執行小組分別作為管治層、監督層、協調層和執行層，監察、評估及管理氣候相關風險及機遇，其在氣候治理方面的角色和職責請參閱本報告《ESG管治架構》一節。

### 7.2 戰略

作為建築碳管理及低碳運行的責任主體之一，氣候變化對企業運營戰略和財務表現構成了潛在的風險。極端天氣事件(例如洪水、颶風、乾旱等)的頻繁增加以及長期氣候趨勢的變化(如海平面上升、氣溫波動等)可能會導致本集團面臨業務中斷、運營障礙等風險。此外，氣候變化還可能使企業面臨轉型風險，即政策、法律和市場風險等。然而，氣候變化也為企業帶來了新的機遇。隨著碳排放權交易市場的建立和氣候變化引發的市場格局和客戶需求變化，本集團將依託創新，提升資源效率，把握低碳經濟轉型帶來的巨大發展機遇。

## 07. 氣候相關信息披露

為了有效應對氣候變化帶來的複雜風險和機遇，本集團積極識別和評估氣候相關風險，並對氣候風險進行高低排序。同時，本集團採取了一系列物理和實體風險管理措施，包括節能減排、能源管理和極端天氣應對等，以提高本集團整體的運營韌性，降低潛在氣候風險對企業運營的潛在衝擊。本集團將持續完善氣候風險應對策略，確保在面對氣候變化挑戰時，能夠靈活應對，實現長期可持續發展。

### 風險識別與評估

本集團按照TCFD指引的建議，對在短期及中長期業務發展中可能面臨的氣候風險及機遇進行識別。於本年度，本集團聘請第三方專業機構，結合集團業務特徵和發展趨勢，選定適合的氣候情景和參數，並通過定性和定量結合的分析方法，對本集團氣候相關風險進行進一步的識別和評估。

- 情景分析

於本年度，本集團對業務和資產進行系統性審查，並選取央行綠色金融網絡(NGFS)情景<sup>1</sup>，通過定性、定量方法相結合的形式，詳細評估1.5℃及3℃兩個升溫情境下集團業務運營所面臨的風險與機遇。

情景設定	情景名稱	氣溫升幅	情景介紹
NGFS	有序	到2100年，氣溫升幅控制在1.5℃	通過嚴格的氣候政策和創新將全球變暖限制在1.5℃，在2050年左右實現淨零二氧化碳排放
	溫室世界	到2100年，氣溫升幅在3℃或以上	僅實施當前政策，假設不實施「國家自主貢獻(NDCs)」目標預案

<sup>1</sup> NGFS氣候情景整合了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)設定的典型濃度路徑(RCP)及共享經濟路徑(SSP)情景，具備科學合理性、廣泛可用性、數據可用性等特徵，被廣泛應用於氣候風險的評估。在風險評估過程中，本集團選取NGFS中「有序」及「溫室世界」兩個參考情景進行分析。



## 07. 氣候相關信息披露

### 情景模型簡介

在情景分析中，主要考慮的參數／假設條件包括：

- **宏觀經濟：**經濟增長和能源需求的驅動力，資本積累與投資，國際貿易，消費和福利影響
- **能源系統：**初級能源，能源轉換技術，技術變革與學習，建築、工業與交通能源需求，溫室氣體排放，碳封存
- **氣候系統：**溫室氣體濃度，輻射強迫，全球平均氣溫變化
- **土地使用：**農業與林業，生物能源供應，溫室氣體排放，碳封存

### • 物理風險評估

由於本集團的業務運營地大多數處於住戶及租戶的建築物內，這些實體建築若受到物理風險的影響，將對公司的物業運營業務產生直接或間接的影響，因此本集團除了分析公司自持資產的物理風險，同時分析物業管理業務所在的實體資產。

本集團基於情景分析，利用REMIND模型<sup>2</sup>(區域投資和發展模型)進行定量分析，綜合考慮所持有的實體資產所在的地理位置及氣候變化等因素，以評估本集團資產在不同情景下因各類物理風險發生而受到的影響，並確定資產面臨各重要物理風險時的風險等級。

<sup>2</sup> REMIND(區域投資和發展模型)是一個數值模型，由波茨坦氣候影響研究所(PIK)開發，用於分析能源、土地利用、經濟和氣候系統之間相互作用的未來影響，代表世界經濟的未來演變，特別關注能源部門的發展和對我們世界氣候的影響。REMIND採用具有較好預見性的一般均衡模型，即模型可以預測建模時間跨度內發生的變化，來模擬封閉經濟中各系統之間的相互作用。它還考慮了貨物、能源燃料和排放配額的區域貿易特徵。

## 07. 氣候相關信息披露

已識別的可能面臨的物理風險如下表所示：

風險類型	主要風險驅動因素	潛在的風險	潛在的財務影響
極端高溫	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 隨著全球氣溫上升，熱天和酷暑的頻率和強度可能增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 極端高溫能通過溫度和濕度等因素破壞人體自身的體溫調節系統，導致嚴重的疾病甚至死亡，降低勞動生產率和可用性，或影響生產流程的效率</li> <li>• 需要耗用更多水和電進行製冷，同時冷卻系統效率降低</li> <li>• 增加對水和能源的需求，或增加水管的壓力，導致水管彎曲以及供水問題</li> <li>• 增加高溫補貼支出、環境改善和防護設備採購費用等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生產及運營能力下降，收入減少</li> <li>• 物業運營資源能源使用量增加、供水設備更換或維修，及高溫補貼等支出導致的運營成本上升</li> </ul>
極端低溫	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 冷空氣和極端低溫天氣的頻率和強度可能增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在寒冷環境中人體大量散熱，如果防護不當會導致局部或全身溫度降低、工作能力下降，甚至引起寒冷損傷，致使勞動生產率和可用性降低</li> <li>• 資產和設備等運作效率下降</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生產及運營能力(人均產能)下降，收入減少或成本增加</li> </ul>

## 07. 氣候相關信息披露

風險類型	主要風險驅動因素	潛在的風險	潛在的財務影響
極端降雨	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著氣候變暖，大氣層在飽和前可容納更多水汽，極端強降水發生的可能性增大</li> <li>颱風、地形、大氣環流等多因素迭加作用導致極端降雨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端降雨常導致山洪暴發，水庫垮壩，江河橫溢，房屋被沖塌，交通和電訊中斷，引致生產延誤或停滯</li> <li>取水渾濁，泥沙含量較大，影響運營用水</li> <li>道路中斷、低窪地區及露天場所設施遭淹浸或損壞</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業運營中斷，收入下降</li> <li>增加設備維修及保養成本</li> </ul>
熱帶氣旋	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產所在的地區可能面臨更頻繁、更嚴重的熱帶氣旋襲擊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產位於易受熱帶氣旋影響的地區，其受損概率更高</li> <li>熱帶氣旋導致業務中斷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受損資產減值</li> <li>業務中斷，運營成本增加</li> </ul>
沿海洪澇	<ul style="list-style-type: none"> <li>沿海地區的資產可能會受到海平面持續上升的影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受沿海洪澇影響的資產數量增加</li> <li>修建防汛和洪水控制設施的需求</li> <li>機械與設施受損，增加維修成本，且降低相關資產的運營能力</li> <li>遭受洪水破壞的資產需要進行維修維護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受損資產減值</li> <li>修建設施造成的運營成本增加</li> <li>資產運營能力下降造成的收入減少</li> </ul>

## 07. 氣候相關信息披露

風險類型	主要風險驅動因素	潛在的風險	潛在的財務影響
河流洪澇	<ul style="list-style-type: none"> <li>降雨過多或積雪融化可能導致河流水位上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>洪水造成的機械損壞須額外維修開支，且降低資產的運營能力</li> <li>遭受洪水破壞的資產增多，且須暫停運營</li> <li>受到洪水污染的水資源造成淡水短缺，以致生產力下降</li> <li>極端降水會造成廢水處理壓力增大，增加外排水量</li> <li>河流洪澇可能會引發山體滑坡，影響生產安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受損資產減值</li> <li>修建設施造成的運營成本增加</li> <li>生產效率降低造成的收入下降</li> </ul>
低河流流量	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球變暖可能導致降水模式發生變化，從而導致河流流量減少</li> <li>過度抽取地下水、灌溉農田和城市用水等人類活動可能導致地下水位下降，進而影響河流流量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>河流流量過低，導致地下水位下降，海水倒灌，土壤鹽鹼化加劇，影響原材料的正常生長，致使生產量下降</li> <li>低河流流量可能導致水資源短缺，從而影響生產過程，造成財務損失</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務中斷，運營成本增加</li> </ul>

## 07. 氣候相關信息披露

識別出物理風險後，本集團進行風險影響熱點分析，覆蓋物業運營所涉及的建築。本集團參照國際權威機構公開發佈的氣候情景，以單個資產為單位進行分析，按照當前情景、到本世紀末升溫 1.5℃ 及 3℃ 的假設情景，採用 NGFS 及 REMIND 模型，利用模型評估在三種情景下本集團可能遇到的物理風險等級。

本集團根據其資產所在位置，將本集團面臨的相關物理風險發生的可能性按照低風險、中風險、較高風險和高風險四個等級劃分，並披露如下：

物理風險類型	當前情景	1.5℃	3℃
慢性：極端高溫	較高風險	較高風險	較高風險
慢性：極端降雨	較高風險	較高風險	較高風險
慢性：極端低溫	較高風險	中風險	中風險
急性：河流洪澇	中風險	中風險	中風險
急性：熱帶氣旋	低風險	低風險	低風險
急性：低河流流量	低風險	低風險	低風險
急性：沿海洪澇	低風險	低風險	低風險

風險等級

● 高 ● 較高 ● 中 ● 低

### 轉型風險評估

#### 1.5℃ 情景下的轉型風險分類識別

物業管理公司是現代城市建築運營的重要組成部分也是低碳生態城市的承載者。國民經濟低碳轉型、市場上對低碳產品的偏好等轉型風險會給物業管理公司的運營造成不容忽視的影響。因此，針對物業管理的行業特徵，本集團結合公司實際情況進行研究識別，評估出企業面臨的實際轉型風險。

## 07. 氣候相關信息披露

### 轉型風險分析

風險類型	風險定義	風險描述	潛在影響
政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>更加嚴格的環境法規和建築綠色低碳管理規定</li> <li>與氣候相關訴訟及法律風險</li> <li>氣候相關信息披露要求趨嚴</li> <li>碳交易及碳稅的引入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府及監管機構對氣候變化、排放、綠色建築等方面的政策可能會更嚴格</li> <li>近年來，業主、政府、保險公司和股東向法院提起的涉及氣候的訴訟索賠增多</li> <li>監管機構對氣候相關的信息披露要求不斷升高</li> <li>實行更嚴格的碳定價機制(包括溫室氣體排放)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小區設備的環保改造成本上升，綠色低碳智慧物業技術的研發成本上升等</li> <li>由於未符合相關規定被依法追究法律責任的情況，違規罰款風險上升</li> <li>數據檢測成本、運營成本及合規成本增加，以滿足監管要求</li> <li>碳交易限額及碳稅的引入可能會令運營成本增加</li> </ul>

## 07. 氣候相關信息披露

### 轉型風險分析

風險類型	風險定義	風險描述	潛在影響
技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>技術體系向綠色低碳、高效等方向進行轉型或創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳轉型需要物業管理公司進行相應的軟件及硬件上的更新改造以降低運營過程中的能源浪費</li> <li>物業管理公司可能面臨如配置新能源汽車充電樁，裝置太陽能發電設備，推廣和裝配節能照明燈等節能降耗改造項目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估、採納和部署新的節能減排項目及能耗管理可能會增加運營和管理成本</li> <li>新能源汽車、廢品自動化回收等低碳產品和技術的推廣對物業的硬件設備提出了相應的改造或替換要求，可能會導致運營成本、物料採購成本及維護費用增加</li> <li>報廢、替換高能耗和不符合環境標準的產品可能使運營成本升高及設備折舊增加</li> </ul>

## 07. 氣候相關信息披露

### 轉型風險分析

風險類型	風險定義	風險描述	潛在影響
市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶對於產品和服務的需求轉變</li> <li>客戶更關注環保事宜</li> <li>能源、水資源或廢物管理的價格變動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶對於綠色、低能耗的生活偏好將影響部分傳統業務的銷售收入，若物業管理者沒有客戶偏好納入考慮，則未能滿足客戶期望，長期運營下會影響企業的市場競爭力</li> <li>租戶對於耗電量、用水量等數據要求具備更高的透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶行為改變可能導致對傳統產品和服務的需求降低，相應的收入可能下降</li> <li>加速淘汰傳統「非綠」產品並增加綠色物業管理的開發，可能會使研發、管理和運營成本增加</li> <li>需要對高耗能設備進行排查和分析，增加運營管理難度及維修或升級成本</li> <li>由於資源價格(如能源、水)及排放要求(如廢棄物、廢氣排放)的變動，運營開支及合規成本可能會相應增加</li> </ul>

## 07. 氣候相關信息披露

### 轉型风险分析

風險類型	風險定義	風險描述	潛在影響
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> <li>公眾對於低碳轉型的重視程度提高</li> <li>各持份者的關注度提高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極主動地實現可持續發展和負責任企業的承諾，並增加氣候變化相關的管理可提升在物業行業的名譽。反之，忽視企業的綠色形象建設或者與可持續發展理念背道而馳則可能導致負面輿論壓力</li> <li>可能出現由於未合法披露被依法追究法律責任的情況，造成財產損失或商業信譽受損</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在可持續發展方面的承諾及環保政策的落實可能對企業聲譽產生影響</li> <li>若沒有按交易所制定的上市規則及匯報指引，或違背可持續發展相關的政策及法規，可能將增加聲譽風險</li> <li>對氣候相關事件處理不當，或在面對更高期望時表現滯後，可能會影響公司名譽</li> </ul>

3°C情景是指假設除2023年已推行的政策外，在政策法規、技術等方面並無增加其他措施，意味著政策法規不會逐漸趨嚴，技術不會發生重大變革，市場需求變動也不會發生巨大變化。全球包括中國仍然主要依賴化石能源，低碳排放的科技投入不足。《巴黎協定》未能取得成效，未來極端天氣事件會變得更加頻繁，本集團主要面臨的風險為物理風險，轉型風險則相對不突出，暫不單獨列出。

## 07. 氣候相關信息披露

### 機遇識別

國家「十四五」規劃提出的全面推進城鎮綠色規劃、綠色建設、綠色運行管理，推動低碳城市、韌性城市、海綿城市、「無廢城市」建設，不僅是對城市建設理念的重要更新，也是推動物業管理行業發展的重要契機。這些規劃目標的實現，將對物業管理公司在業務上的創新力提出更高要求，同時也催化了新的市場需求和增長點。結合自身業務發展規劃，本集團識別出可能面臨的機遇：

機遇類型	機遇描述	潛在影響
智慧綠色物業管理	物業升級改造帶來的經濟效益，以及市場對於低碳數字化物業管理服務的需求攀升	設備節能改造與升級，以及物聯網(IoT)、人工智能(AI)、基於生態系統的適應(EBA)等技術系統的發展迭代將進一步驅動本集團精簡物業管理流程，提升服務品質，優化營運成本。同時，綠色智慧化物業管理服務面臨廣闊的市場需求，將有助於本集團挖掘新的增長機遇，形成新的競爭優勢
氣候抵禦力	實施提升氣候抵禦力相關規劃	針對所在地區的氣溫、降雨、降雪等因素進行提前規劃，提高適應氣候能力，減少氣候帶來的損失
客戶偏好的轉變	市場對智慧綠色物管服務的企業有更大市場需求	提供完善的智慧綠色物管服務吸引租戶及業主入駐，實現收入增加
公司聲譽	保持公開透明披露，及時關注並滿足合規要求，積極聽取公眾反饋並相應改進	營造負責任的企業形象，公眾信任提升
投資者關注	投資者對環保及低碳融資和投資的需求增加	提升ESG表現及透明度、探索綠色金融工具，從而拓寬融資渠道，降低融資成本，獲得更多長期資本的認可和青睞

## 07. 氣候相關信息披露

1.5 攝氏度氣候情境下，本集團面臨的氣候相關轉型風險主要來自於政策、監管、技術、市場等方面，不同的轉型風險因其對本集團的影響程度不同，以及時間週期的不同而呈現不同的風險等級。

轉型風險	2030年	2050年
可能需要加大設備改造投入以響應低碳政策趨勢	中	較高
在綠色低碳方面獲得突破需要引入智慧技術，可能導致研發成本上升	中	較高
監管機構的信息披露要求不斷升高，可能導致運營成本、合規成本及數據成本增加	較高	較高
可能由於未符合與業主、保險公司和股東等減輕氣候變化影響的約定，被依法追究法律責任	低	低
可能發生未滿足政策合規要求或違法違規	較低	較低
碳交易限額及交易費的支出，令運營成本增加	低	較低
可能引入碳稅，增加相應的合規成本	低	較低
部署新的節能減排項目增加管理成本	低	較低
報廢、替換高耗能和不符合環境標準的產品，使運營成本升高及設備折舊增加	中	較高
光伏項目、新能源汽車等低碳產品的推廣，可能導致採購成本增加	低	較低
廢品自動化回收等先進的減排技術對物業的設備提出了改造或替換要求，運營成本及維護費用增加	較低	中
為加速淘汰傳統「非綠」產品並增加綠色產品和服務開發，可能會使物料採購、研發、管理和運營成本增加	較低	中
客戶對傳統產品和服務的需求降低，相應的收入和市場份額可能下降	低	較低
沒有每年按交易所制定的上市規則及匯報指引對能耗、碳排放等數據進行披露，增加企業聲譽風險	較低	中
對氣候相關事件處理不當或表現滯後將影響公司的名譽	中	較高

風險等級

● 高 ● 較高 ● 中 ● 較低 ● 低

## 07. 氣候相關信息披露

機遇	2030年	2050年
提升氣候抵禦力，針對所在地區的氣溫、降雨、降雪等因素進行提前規劃，提高在未來極端天氣事件頻發背景下的企業競爭力	低	中
通過物業運營智慧升級、節能減排改造，實現長期降本增效	高	高
提供完善的智慧綠色物管服務吸引租戶及業主入駐	中	高
保持公開透明披露，及時關注並滿足合規要求，積極聽取公眾反饋並相應改進，營造負責任的企業形象，公眾信任提升	中	高
投資者對環保及低碳融資和投資的需求增加，提升融資能力	中	高

機遇等級

● 高 ● 中 ● 低

未來，本集團將定期檢視氣候風險及機遇，適時調整策略方向。

### 7.3 風險管理

本集團積極開展氣候相關風險的識別、評估及管理工作，通過風險管理三道防線以及風險識別—風險分析—風險應對—風險評價—風險跟蹤五個步驟，全面審核並管控包括氣候變化在內的相關風險。

為降低氣候風險對業務、財務、營運等造成的不利影響，本集團堅持有效預防與及時監控並行推進。依據《廣東省安全生產領域風險點危險源排查管控工作指南》，本集團對風險點進行安全風險評估和風險分級，制定相應的安全措施並依此落實安全監管。

針對以上識別出的物理風險，本集團通過明確應急管理機構和職責，制定事故信息報送管理規定、應急響應程序、救援處置流程，落實應急物資及救援隊伍等措施不斷健全應急管理體系；同時定期開展應急救援演練，分析問題，完善應急預案，確保發生極端天氣等重大事故時能夠迅速應對、最大限度減少損失。未來，針對可能受氣候變化影響較大的在管項目，本集團將積極開展抵禦力評估並執行減緩措施。

## 07. 氣候相關信息披露

### 風險應對措施

維度	措施
應對物理風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險評估：評估物業所在地區的氣候特點，識別可能面臨的氣候風險，如洪水、颱風、地震、極端溫度等</li> <li>針對不同的天氣包括颱風、暴雨、酷暑等惡劣天氣制定應急預案；每年針對性地開展風險隱患排查，對氣候風險進行識別、評估並制定應對措施</li> <li>每年5-7月暴雨颱風密集時期提前進行預案和應急演練</li> <li>安裝防護設施，如防洪堤、排水系統、防雷設施、抗風支架等，以減輕氣候災害的影響</li> </ul>
應對轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切關注國家和地方政府關於氣候變化和環保的新政策、法規和標準，確保集團符合最新的要求</li> <li>研究市場趨勢，了解租戶和住戶對綠色建築的偏好，調整物業管理策略</li> <li>不斷精進能耗管理，積極推廣使用可再生能源</li> <li>推進自動化升級及節能改造，降低運營中的能源資源浪費</li> <li>實施水資源管理策略，如雨水收集、節水裝置、灰水利用等，以應對可能的水資源短缺和成本增加</li> <li>對員工進行培訓，提高他們對氣候變化風險的認識，以及如何在日常工作中實施節能減排措施</li> <li>將氣候變化因素納入採購考慮，鼓勵使用低碳環保物料，努力提高員工、業主、租戶及供應商的節能減碳意識</li> <li>與供應商合作，推動供應鏈的可持續性，減少氣候轉型對供應鏈穩定性的影響</li> </ul>

為把握氣候相關機遇，本集團緊跟國家及行業發展態勢，改進在管物業能源管理，並加大對智慧化技術的投入應用。同時，本集團與專業機構合作，推出全生命週期低碳空間運營服務方案，聚集住宅、商寫、城市與公建、交通及牧業農場五大業態，為客戶提供涵蓋諮詢顧問、建設改造與後端運營全生命週期一體化低碳服務。

未來，本集團還將探索在管物業整體能源評估和公共設備改造的可行性；並於業主和租戶中推廣綠色家居，協助租戶開展綠色租賃；同時與外部專業機構合作開展更多氣候變化相關研究，將氣候機遇轉化為企業經營發展的新動力。

## 07. 氣候相關信息披露

### 7.4 指標和目標

為協助持份者了解本集團於應對氣候變化方面的進程，檢視相關行動與計劃的成效，本集團已制定「雙碳」目標，具體進展情況請參閱本報告「可持續發展戰略及目標」「綠色物業管理及運營」。



## 附錄

## 附錄

## 附錄I – 2023年ESG關鍵績效指標

範疇	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
<b>A 環境</b>				
<b>A1 排放物</b>				
<b>A1.1 排放物種類及相關排放數據</b>				
	氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	噸	0.16	0.16
	二氧化硫(SO <sub>2</sub> )	千克	0.41	0.32
	顆粒排放	千克	13.58	15.10
<b>A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)以及範圍三溫室氣體排放量及密度</b>				
	二氧化碳排放總量 <sup>1</sup>	噸二氧化碳當量	43,608	39,076
	二氧化碳排放量(範疇一)	噸二氧化碳當量	88	132
	二氧化碳排放量(範疇二)	噸二氧化碳當量	43,432	38,944
	二氧化碳排放量(範疇三 – 商務旅行)	噸二氧化碳當量	88	/
	總量排放密度	噸二氧化碳當量/ 千平方米	0.67	0.76
	二氧化碳排放密度(範疇一)	噸二氧化碳當量/ 千平方米	0.001	0.003
	二氧化碳排放密度(範疇二)	噸二氧化碳當量/ 千平方米	0.67	0.75
<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>				
	有害廢棄物總量	噸	7.72	10.94
	廢硒鼓墨盒	噸	0.88	1.03
	廢燈管	噸	5.64	7.42
	廢棄電子設備	噸	1.20	2.49
	有害廢棄物排放密度	噸/千平方米	0.0001	0.0002
<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>				
	無害廢棄物總量	噸	540	2,198
	園藝廢棄物	噸	207	255
	其他無害廢棄物	噸	328	1,937
	廢棄家具	噸	5	6
	無害廢棄物排放密度	噸/千平方米	0.008	0.043
	辦公用紙使用量 <sup>2</sup>	噸	42.77	/
<b>A1.6 廢棄物回收量</b>				
	廢電腦回收量	噸	0.55	0.48

註：

- 溫室氣體排放(範圍一)主要來自汽油、柴油、罐裝液化石油氣、天然氣使用，因數據可得性有限未能收集其他範圍一排放(例如製冷劑使用導致的排放)；溫室氣體排放(範圍二)主要來自於外購電力使用，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，直接能源的溫室氣體排放係數參考《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發佈的2022年度全國電網平均排放因子；溫室氣體排放(範圍三-商務旅行)來自員工乘坐飛機商務旅行帶來的碳排放，數據由商旅平台提供。
- 辦公用紙使用量為日常營運消耗的紙張量，而非廢棄量，故不計入無害廢棄物總量中。

範疇	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
<b>A 環境</b>				
<b>A2 資源使用</b>				
<b>A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度</b>				
	能源總耗量 <sup>1</sup>	兆瓦時	76,559	68,881
	柴油	升	14,252	16,121
	汽油	升	12,063	15,581
	罐裝液化石油氣	千克	7,596	12,112
	天然氣	立方米	371	8,635
	可再生能源使用量	千瓦時	7,200	7,201
	總用電量	千瓦時	76,156,216	68,273,624
	能耗密度	兆瓦時/千平方米	1.17	1.33
<b>A2.2 總耗水量及密度<sup>2</sup></b>				
	總耗水量(不包括雨水)	立方米	1,640,862	1,734,795
	雨水收集量	立方米	13,841	20,169
	耗水強度	立方米/千平方米	25.16	33.56

註：

- 本集團消耗的能源類型包括汽油、柴油、罐裝液化石油氣、天然氣、可再生能源，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB 2589-2008T 綜合能耗計算通則》進行折算。
- 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。



## 附錄

範疇	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B1 僱傭</b>	<b>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</b>			
	全體僱員人數	人	<b>13,743</b>	12,599
	按性別劃分			
	在職男性員工數	人	<b>8,161</b>	7,714
	在職女性員工數	人	<b>5,582</b>	4,885
	按僱傭類型劃分			
	在職全職員工數	人	<b>13,743</b>	12,558
	兼職員工數	人	<b>0</b>	41
	按年齡組別劃分			
	在職 29 歲及以下員工數	人	<b>3,531</b>	3,287
	在職 30-49 歲員工數	人	<b>7,085</b>	6,528
	在職 50 歲或以上員工數	人	<b>3,127</b>	2,784
	按地區劃分(按工作地點)			
	中國大陸員工數	人	<b>13,086</b>	11,944
	港澳台員工數	人	<b>654</b>	654
	海外員工數	人	<b>3</b>	1
	按僱員類別劃分			
高級管理層	人	<b>61</b>	48	
中級管理層	人	<b>556</b>	539	
基層員工數	人	<b>13,126</b>	12,012	

## 附錄

範疇	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B1 僱傭</b>	<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率</b>			
	員工流失率	%	<b>28.29</b>	29.24
	按性別劃分			
	男性員工流失率	%	<b>28.02</b>	28.15
	女性員工流失率	%	<b>28.68</b>	30.90
	按年齡組別劃分			
	29 歲及以下員工流失率	%	<b>37.63</b>	38.35
	30-49 歲員工流失率	%	<b>23.42</b>	26.26
	50 歲或以上員工流失率	%	<b>26.46</b>	23.11
	按地區劃分(按工作地點)			
	中國大陸員工流失率	%	<b>28.01</b>	29.16
	港澳台員工流失率	%	<b>33.60</b>	30.50
海外員工流失率	%	<b>0</b>	75.00	

## 附錄

範疇	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B2 健康與安全</b>	<b>B2.1 過去三年(包括 2023 年)每年因工亡故的人數及比率</b>			
	因工亡故的人數 <sup>1</sup>	人	2023 年 <b>1</b>	2022 年 1
	因工亡故的比率	%	<b>0.007</b>	0.008
	<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			
	工傷次數	次	<b>6</b>	16
	因工傷損失總日數	天	<b>69</b>	843
<b>B3 發展與培訓</b>	<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比</b>			
	總受訓人數	人	<b>13,743</b>	12,542
	總受訓百分比	%	<b>100</b>	99.55
	按性別劃分			
	男性員工受訓百分比	%	<b>59.38</b>	60.11
	女性員工受訓百分比	%	<b>40.62</b>	39.89
	按僱員類別劃分			
	基層員工受訓百分比	%	<b>95.51</b>	95.44
	中級管理層受訓百分比	%	<b>4.05</b>	4.17
	高級管理層受訓百分比	%	<b>0.44</b>	0.39
	<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數</b>			
	全體員工總受訓平均時長	小時	<b>43</b>	41
	按性別劃分			
	男性員工受訓平均時長	小時	<b>44</b>	44
女性員工受訓平均時長	小時	<b>43</b>	37	
按僱員類別劃分				
基層員工受訓平均時長	小時	<b>44</b>	38	
中層管理層受訓平均時長	小時	<b>26</b>	83	
高級管理層受訓平均時長	小時	<b>54</b>	294	

註：

1. 本年度，本集團發生 1 起工亡事故，事故原因為員工上班途中第三方導致的交通意外。

## 附錄

範疇	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B5 供應鏈管理</b>	<b>B5.1 按地區劃分的供應商數目</b>			
	供應商總數 <sup>1</sup>	個	<b>3,540</b>	6,870
	按地區劃分			
	大灣區供應商數目	個	<b>2,370</b>	3,866
	華東供應商數目	個	<b>599</b>	1,242
	北方供應商數目	個	<b>169</b>	499
	華中供應商數目	個	<b>233</b>	861
	西南供應商數目	個	<b>169</b>	402
<b>B6 產品責任</b>	<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>			
	接獲投訴總數目	次	<b>28,706</b>	43,436
	投訴處理率	%	<b>100</b>	100
<b>B7 反貪污</b>	<b>B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果</b>			
	提出或已審結的貪污訴訟案件	件	<b>0</b>	0
	<b>B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓</b>			
	董事及員工接受反貪污培訓總時長	小時	<b>25,945</b>	19,433
<b>B8 社區投資</b>	<b>B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)<sup>2</sup></b>			
	公益慈善及社區服務總投入	千元	<b>26,851</b>	5,242
	參與活動人數			
	旗下員工參與公益/義工活動的人數	人	<b>899</b>	4,352

**數據統計範疇：**

為更加客觀、準確地反應本集團運營控制範圍內的環境績效表現，本年度本報告所披露的環境數據的統計範疇包括本集團辦公區域以及本集團包乾制物業管理項目的公共區域。社會數據的統計範疇與 2023 年年報一致。

註：

1. 本年度，本集團為了提高供應商庫品質，組織基礎物業服務類供應商履約評價，對履約存在問題的供應商進行管控，因此供應商數量同比呈現下降趨勢。
2. 本年度公益慈善投入和參與公益活動人數同比有所下降，主要是由於 2022 年部分公益投入用於公共衛生事件防護。

## 附錄

## 附錄

## 附錄II – ESG 政策列表

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
<b>A1 排放物</b>	《中華人民共和國環境保護法》	《污染物控制管理措施表》
<b>A2 資源使用</b>	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《固體廢棄物管理規定》
<b>A3 環境與天然資源</b>	《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《城鎮排水與污水處理條例》 《國家危險廢物名錄》 《危險廢物轉移管理辦法》 《城市生活垃圾管理辦法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國清潔生產促進法》 《中華人民共和國水法》	《能源管理辦法》 《能源管理實施細則編製業務指引》 《能耗管控作業指導書》 《辦公室節電管理制度》
<b>A4 氣候變化</b>	《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》 《關於完整準備全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》 《中國應對氣候變化的政策與行動》	《安全生產應急管理制度》 《生產安全事故應急預案》
<b>B1 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》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國就業促進法》 《香港特別行政區僱傭條例》 《消除就業和職業歧視公約》 《廢止強迫勞動公約》 《國際勞工組織章程》 《聯合國全球契約十項原則》	《人才配置管理細則》 《招聘管理辦法》 《招聘渠道管理辦法》 《勞動合同管理辦法》 《董事會成員多元化政策》 《員工薪酬福利管理辦法》 《轄下公司經營班子績效考核管理辦法》 《職能部門及員工績效管理辦法》 《項目負責人業績考核管理辦法》 《項目員工積分制考核管理辦法(試行)》
<b>B2 健康與安全</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《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》	《職業病危害防治管理制度》 《員工職業健康衛生管理細則》 《相關方職業健康工作管理指引》 《員工安全手冊》

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
<b>B3 發展與培訓</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》	《年度培訓實施指引》 《員工入職／轉崗培訓指引》 《內訓師管理辦法》 《培訓學院管理制度》 《員工證書管理辦法(試行)》 《員工自我提升管理辦法》 《職位管理辦法》 《員工晉升管理辦法》 《幹部管理辦法》
<b>B4 勞工準則</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》 《香港特別行政區僱傭條例》	《招聘管理辦法》 《招聘渠道管理辦法》 《勞動合同管理辦法》
<b>B5 供應鏈管理</b>	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《中華人民共和國政府採購法》	《招標採購管理辦法》 《供應商管理辦法》 《評標專家和評標專家庫管理辦法》 《廣州越秀物業發展有限公司 供應商管理實施細則》 《廣州越秀物業發展有限公司 安全生產管理制度彙編》

## 附錄

## 附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
<b>B6 產品責任</b>	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《生產安全事故應急預案管理辦法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國廣告法》 《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》 《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國電子商務法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《物業管理條例》 《業主大會和業主委員會指導規則》	《寫字樓物業可視化 SOP 手冊》 《零售商場物業服務標準》 《車站白皮書》 《車輛段工作白皮書》 《服務品質的單項獎懲細則》 《品質管理制度》 《全國 400 集成指揮中心管理規範》 《400 訴求處理管理規範以及 集控中心視頻輪巡管理細則》 《客戶投訴處理工作指引》 《不合格服務控制程序》 《糾正和預防措施控制程序》 《安全生產管理制度彙編》 《員工安全手冊》 《信息安全管理辦法(試行)》 《員工信息安全行為指引》 《網絡安全應急響應管理指引》 《客戶個人信息保護管理辦法(徵求 意見稿)》 《客戶數據合規管理辦法(徵求意見稿)》 《客戶信息保密承諾書》 《法律事務管理辦法》
<b>B7 反貪污</b>	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《香港特別行政區防止賄賂條例》	《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法 (試行)》 《越秀集團紀檢系統內部監督辦法(試 行)》 《關於進一步規範履職行為促進 員工廉潔從業的規定》 《廉潔從業制度彙編》 《黨風廉政建設責任書》
<b>B8 社區投資</b>	《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》	

## 附錄 III – 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露章節
<b>A. 環境</b>			
<b>層面 A1：排放物</b>			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	3.1 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 A1.1</b>	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 A1.2</b>	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)。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 A1.3</b>	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)。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 A1.4</b>	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)。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 A1.5</b>	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。	已披露	3.1 章節
<b>關鍵績效指標 A1.6</b>	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。	已披露	3.1 章節

## 附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露章節
<b>A. 環境</b>			
<b>層面 A2：資源使用</b>			
<b>一般披露</b>	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	3.1 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 A2.1</b>	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)。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 A2.2</b>	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 A2.3</b>	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。	已披露	3.1 章節
<b>關鍵績效指標 A2.4</b>	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。	已披露	3.1 章節
<b>關鍵績效指標 A2.5</b>	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	—
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>			
<b>一般披露</b>	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	3.1 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 A3.1</b>	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。	已披露	3.1 章節
<b>層面 A4：氣候變化</b>			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	7 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 A4.1</b>	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。	已披露	7 章節

## 附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露章節
<b>B. 社會</b>			
<b>僱傭及勞工常規</b>			
<b>層面 B1：僱傭</b>			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	4.1, 4.2, 4.4, 4.5 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 B1.1</b>	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。	已披露	4.2 章節； 附錄 I
<b>關鍵績效指標 B1.2</b>	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄 I
<b>層面 B2：健康與安全</b>			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	4.3 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 B2.1</b>	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 B2.2</b>	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄 I
<b>關鍵績效指標 B2.3</b>	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。	已披露	2.4, 4.3 章節

## 附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露章節
<b>B. 社會</b>			
僱傭及勞工常規			
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。	已披露	4.4 章節
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。	已披露	4.4 章節； 附錄 I
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。	已披露	4.4 章節； 附錄 I
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。	已披露	4.1 章節； 附錄 II
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。	已披露	4.1 章節
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。	已披露	4.1 章節

## 附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露章節
<b>B. 社會</b>			
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。	已披露	5.1 章節； 附錄 II
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	附錄 I
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。	已披露	5.1 章節
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。	已披露	5.1 章節
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。	已披露	5.1 章節

## 附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標			
描述	披露情況	披露章節	
<b>B. 社會</b>			
營運慣例			
層面 B6：產品責任			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	1.4, 2.1, 2.3, 2.4 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 B6.1</b>	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	—
<b>關鍵績效指標 B6.2</b>	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	2.3 章節； 附錄 I
<b>關鍵績效指標 B6.3</b>	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	1.5 章節
<b>關鍵績效指標 B6.4</b>	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	2.1 章節
<b>關鍵績效指標 B6.5</b>	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	1.4 章節； 附錄 II

## 附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標			
描述	披露情況	披露章節	
<b>B. 社會</b>			
營運慣例			
層面 B7：反貪污			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	1.3 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 B7.1</b>	於匯報期內對發行人及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	1.3 章節； 附錄 I
<b>關鍵績效指標 B7.2</b>	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	1.3 章節
<b>關鍵績效指標 B7.3</b>	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	1.3 章節； 附錄 I
<b>社區</b>			
層面 B8：社區投資			
<b>一般披露</b>	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。	已披露	6.1, 6.2 章節； 附錄 II
<b>關鍵績效指標 B8.1</b>	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	6.1, 6.2 章節
<b>關鍵績效指標 B8.2</b>	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	6.1, 6.2 章節； 附錄 I

## 附錄

## 附錄

## 附錄IV – 央企控股上市公司ESG專項報告參考指標索引

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應	
E.1 資源消耗	E.1.1 水資源	E.1.1.1 新鮮水用量	附錄I	
		E.1.1.2 循環水用量	—	
		E.1.1.3 循環水用量佔比	—	
		E.1.1.4 水資源消耗強度	附錄I	
	E.1.2 物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	附錄I	
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	附錄I	
		E.1.2.3 物料消耗強度	附錄I	
	E.1.3 能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	附錄I	
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	附錄I	
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	附錄I	
		E.1.3.4 能源消耗總量	附錄I	
		E.1.3.5 能源消耗強度	附錄I	
	E.1.4 包裝材料	E.1.4.1 包裝材料使用量	不適用	
		E.1.4.2 包裝材料輕量化減量化	不適用	
	E.2 污染防治	E.2.1 廢水	E.2.1.1 廢水排放達標情況	不適用
			E.2.1.2 廢水管理與減排措施	3.1 章節
			E.2.1.3 廢水排放量	不適用
E.2.1.4 廢水污染物排放量			不適用	
E.2.1.5 廢水污染物排放濃度			不適用	
E.2.2 廢氣		E.2.2.1 廢氣排放達標情況	不適用	
		E.2.2.2 廢氣污染物排放量	附錄I	
		E.2.2.3 廢氣污染物排放濃度	附錄I	
E.2.3 固體廢物		E.2.3.1 固體廢物處置依法合規情況	3.1 章節	
		E.2.3.2 一般工業固廢管理	3.1 章節	
		E.2.3.3 一般工業固廢處置量	附錄I	
		E.2.3.4 危險廢物管理	3.1 章節	
		E.2.3.5 危險廢物處置量	附錄I	

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
E.3 氣候變化	E.3.1 溫室氣體排放	E.3.1.1 溫室氣體來源與類型	3.1 章節
		E.3.1.2 溫室氣體排放管理	3.1 章節
		E.3.1.3 範圍一排放	附錄I
		E.3.1.4 範圍二排放	附錄I
		E.3.1.5 範圍三排放	附錄I
		E.3.1.6 溫室氣體排放強度	附錄I
	E.3.2 減排管理	E.3.2.1 溫室氣體減排管理	3.1 章節
		E.3.2.2 溫室氣體減排量	附錄I
	E.3.3 環境權益交易	E.3.3.1 參與碳排放權交易市場情況	不適用
		E.3.3.2 參與用能權、水權及排污權交易市場情況	不適用
		E.3.3.3 參與綠色電力交易情況	3.1 章節
E.3.4 氣候風險管理	E.3.4.1 氣候風險管理	7.3 章節	
E.4 生物多樣性	E.4.1 生產、服務和產品對生物多樣性的影響	E.4.1.1 生產、服務和產品對生物多樣性的影響	—



## 附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
E.5 資源與環境 管理制度措施	E.5.1 低碳發展目標制定與戰略措施	E.5.1.1 低碳發展目標制定與戰略措施	3.1 章節
	E.5.2 資源管理措施	E.5.2.1 水資源使用管理	3.1 章節
		E.5.2.2 物料使用管理	3.1 章節
		E.5.2.3 能源使用與節能管理	3.1 章節
	E.5.3 節能降碳統計監測與考核獎懲體系	E.5.3.1 節能降碳監測、統計報告和考核體系	3.1 章節
	E.5.4 綠色環保行動與措施	E.5.4.1 清潔生產	3.1 章節
		E.5.4.2 綠色技改和循環利用	3.1 章節
		E.5.4.3 綠色建築改造	3.1 章節
		E.5.4.4 綠色辦公和運營	3.3 章節
		E.5.4.5 綠色採購與綠色供應鏈管理	5.1 章節
		E.5.4.6 環保公益活動	6.2 章節
	E.5.5 綠色低碳認證	E.5.5.1 環境管理體系認證	3.1 章節
		E.5.5.2 綠色低碳企業認證	—
		E.5.5.3 綠色低碳產品與服務認證	3.1 章節
	E.5.6 環境領域合法合規	E.5.6.1 突發環境事件應急預案	7.3 章節
E.5.6.2 環境領域違法違規事件		—	

## 附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S.1 員工權益	S.1.1 員工招聘與就業	S.1.1.1 企業招聘政策及執行情況	4.1 章節 4.2 章節
		S.1.1.2 員工結構	4.2 章節
		S.1.1.3 避免僱傭童工或強制勞動	4.1 章節
	S.1.2 員工薪酬與福利	S.1.2.1 薪酬理念與政策	4.5 章節
		S.1.2.2 工作時間和休息休假	4.5 章節
		S.1.2.3 薪酬福利保障情況	4.5 章節
		S.1.2.4 員工民主管理	4.1 章節
	S.1.3 員工健康與安全	S.1.3.1 員工職業健康安全管理	4.3 章節
		S.1.3.2 員工安全風險防控	4.3 章節
		S.1.3.3 安全事故及工傷應對	4.3 章節
		S.1.3.4 員工關愛與幫扶	4.1 章節
	S.1.4 員工發展與培訓	S.1.4.1 員工激勵及晉升政策	4.4 章節
		S.1.4.2 員工教育與培訓	4.4 章節
		S.1.4.3 員工職業規劃及職位變動支持	4.4 章節
	S.1.5 員工滿意度	S.1.5.1 員工滿意度調查	—
S.1.5.2 勞動糾紛		—	
S.1.5.3 員工流動情況		附錄I	

## 附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S.2 產品與服務管理	S.2.1 產品安全與質量	S.2.1.1 生產規範管理政策及措施	2.4 章節
		S.2.1.2 質量管理	2.1 章節
		S.2.1.3 產品召回與撤回	不適用
		S.2.1.4 產品或服務負面事件	2.4 章節
	S.2.2 客戶服務與權益	S.2.2.1 客戶滿意度	2.3 章節
		S.2.2.2 客戶投訴及處理情況	2.3 章節
		S.2.2.3 客戶信息及隱私保護	1.4 章節
	S.2.3 創新發展	S.2.3.1 研發與創新管理體系	5.2 章節
		S.2.3.2 研發投入	2023 年年度報告
		S.2.3.3 創新成果	5.2 章節
S.2.3.4 知識產權保護		1.5 章節	
S.3 供應鏈安全與管理	S.3.1 供應商管理	S.3.1.1 供應商選擇與管理	5.1 章節
		S.3.1.2 供應商數量及分佈	5.1 章節 附錄 I
	S.3.2 供應鏈環節管理	S.3.2.1 供應鏈管理政策及措施	5.1 章節
		S.3.2.2 供應鏈安全保證與應急預案	5.1 章節
		S.3.2.3 重大風險與影響(供應鏈)	5.1 章節

## 附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S.4 社會貢獻	S.4.1 繳納稅費情況	S.4.1.1 繳納稅費情況	2023 年年度報告
	S.4.2 社區共建	S.4.2.1 參與當地社區建設的政策措施	6.1 章節
		S.4.2.2 對當地社區的貢獻與影響	6.1 章節
	S.4.3 社會公益活動	S.4.3.1 參與社會公益活動的政策措施	6.2 章節
		S.4.3.2 參與社會公益活動的投入及成效	附錄 I
		S.4.3.3 無障礙環境建設	—
	S.4.4 國家戰略響應	S.4.4.1 產業轉型	7.2 章節
		S.4.4.2 鄉村振興與區域協同發展	6.2 章節
		S.4.4.3 一帶一路及海外履責	—
		S.4.4.4 行業特色及其他社會責任履行情況	6.1 章節
G.1 治理策略與組織架構	G.1.1 治理策略及流程	G.1.1.1 治理策略制定	1.1 章節
		G.1.1.2 治理策略監督流程	1.3 章節
		G.1.1.3 治理策略批准及審核流程	1.1 章節
		G.1.1.4 黨建引領	1.3 章節
	G.1.2 組織構成及職能	G.1.2.1 所有權職責	1.1 章節
		G.1.2.2 董事會、監事會和管理層組織結構與職能	1.1 章節
		G.1.2.3 董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	1.1 章節
	G.1.3 薪酬管理	G.1.3.1 董事及監事的薪酬計劃	4.5 章節
		G.1.3.2 董事會薪酬透明度	2023 年年度報告
G.1.3.3 管理層薪酬合理性		2023 年年度報告	

## 附錄

## 附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
G.2 規範治理	G.2.1 內部控制	G.2.1.1 內部審計	1.2 章節
		G.2.1.2 內控控制結構、機制和流程	1.2 章節
	G.2.2 廉潔建設	G.2.2.1 廉潔建設制度規範	1.3 章節
		G.2.2.2 廉潔建設措施成效	1.3 章節
	G.2.3 公平競爭	G.2.3.1 公平競爭制度規範	1.3 章節
		G.2.3.2 公平競爭措施成效	1.3 章節
G.3 投資者關係 管理與股東 權益	G.3.1 投資者關係管理	G.3.1.1 投資者關係管理戰略	可持續發展管理－持份者溝通
		G.3.1.2 投資者溝通	可持續發展管理－持份者溝通
		G.3.1.3 投資者關係管理部門建設	1.1 章節
	G.3.2 股東權益	G.3.2.1 股東(大)會情況	2023 年年度報告
		G.3.2.2 股東溝通情況	可持續發展管理－持份者溝通
		G.3.2.3 股東知情權和參與決定權	可持續發展管理－持份者溝通
	G.3.3 債權人權益	G.3.3.1 徵信情況	—
		G.3.3.2 債券市場履約情況	2023 年年度報告
G.4 信息披露 透明度	G.4.1 信息披露制度	G.4.1.1 財務信息披露	2023 年年度報告
		G.4.1.2 非財務信息披露	附錄I
	G.4.2 信息披露質量	G.4.2.1 所有披露信息定期監督、審計和評估	1.1 章節
G.5 合規經營 與風險管理	G.5.1 合規經營	G.5.1.1 合規經營制度	1.1 章節
		G.5.1.2 合規體系建設情況	1.1 章節
		G.5.1.3 合規審查具體流程	1.1 章節
	G.5.2 風險管理	G.5.2.1 風險識別與預警	1.2 章節
		G.5.2.2 風險控制與追蹤	1.2 章節
		G.5.2.3 風險報告與管理	1.2 章節

## 附錄V – 意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀越秀服務 2023 年度 ESG 報告。我們誠摯邀請您對本報告提出您的寶貴意見。

如您對本報告或本集團的 ESG 事項有任何意見或建議，歡迎填寫下表並參照以下格式電郵至 ir@yuexiuproperty.com

主題：《越秀服務集團有限公司 2023 年 ESG 報告意見回饋表》

姓名 \_\_\_\_\_

公司 \_\_\_\_\_

職銜 \_\_\_\_\_

聯繫電話 \_\_\_\_\_

電子郵箱 \_\_\_\_\_

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映本集團在 ESG 方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息未在本報告中反映？

您對本集團今後發佈 ESG 報告有什麼建議？