



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
2024

目錄

走進越秀服務

關於本報告
公司簡介
主席寄語
可持續發展表現
榮譽獎項
董事會聲明

2
4
5
9
10
12

可持續發展管理

可持續發展戰略及目標
ESG管治
持份者溝通
ESG重要性議題評估
ESG績效考核

14
17
18
20
25

附錄

附錄I—2024年ESG關鍵績效指標
附錄II—ESG政策列表
附錄III—ESG指標內容索引
附錄IV—央企控股上市公司ESG專項報告
參考指標索引
附錄V—意見回饋表

132
138
142
150
159

誠信經營

共鑄穩健治理
共拓蓬勃生態

26
29
44

低碳智慧

共創持續未來
共建智慧生活

70
73
101

以人為本

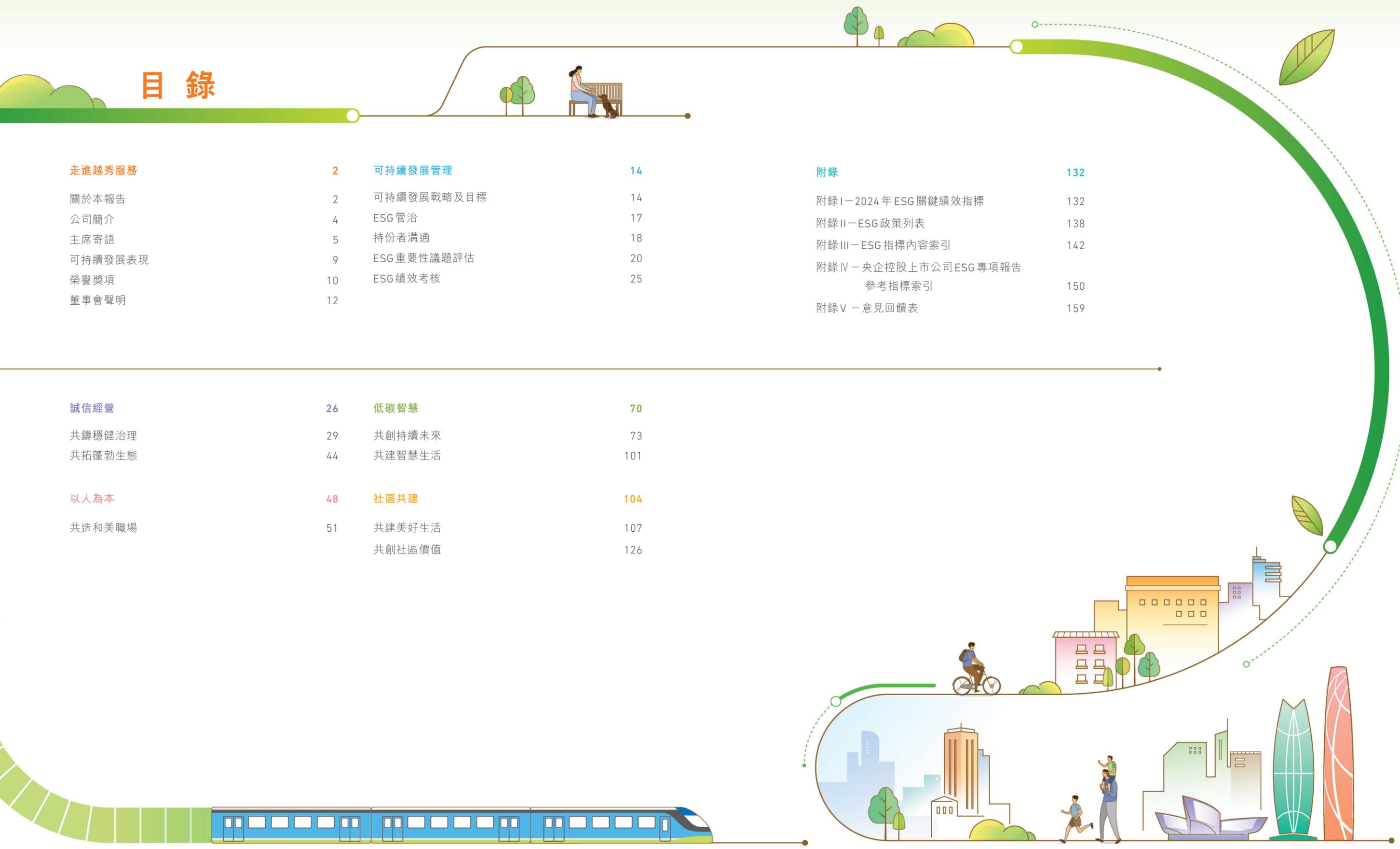
共造和美職場

48
51

社區共建

共建美好生活
共創社區價值

104
107
126



關於本報告

本報告是越秀服務集團有限公司(本公司)發佈的第四份獨立的環境、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「越秀服務」或「本集團」)於2024年(「本年度」)在ESG方面的理念、管理實踐及指標與目標等。

編製依據

本公司根據如下編製本報告：

- 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、社會及管治報告守則》(簡稱「《ESG報告守則》」)
- 全球可持續發展標準委員會《全球報告倡議組織可持續發展報告標準》(GRI Standards)
- 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當前的ESG重要性議題，並將結果提交本公司董事會(簡稱「董事會」)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，討論了本集團的成果及需要改進的議題。
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重大變更，會相應標注說明以供持份者參考。

關於本報告

報告範圍

本報告為年度ESG報告，報告期間為2024年1月1日至2024年12月31日(「本年度」)，部分內容與延長期間(如適用)相關，建議與本集團2024年年報一併閱讀。

如無特別說明，本報告中提述的政策文件、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2025年3月20日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

報告獲取

本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。

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱。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反饋意見。如閣下對本集團ESG工作或本報告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與本集團聯絡。

公司簡介

越秀服務成立於1992年，並於2021年在香港聯交所主板上市，是大灣區綜合物業管理的領軍企業，也是一家全能型城市運營服務商。越秀服務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，榮獲北京中指信息技術研究院的2024年中國物業服務百強企業TOP12。

越秀服務始終堅守「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及TOD綜合物業管理經驗優勢，創新「越+」服務模式，聚焦住宅、商業及產業園、大交通、公建四大業態，在提升經營價值和規模貢獻的同時，強化客戶體驗，全方位、多維度滿足客戶及終端用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2024年12月31日，本集團的業務已覆蓋全國48個城市(含香港)，形成以大灣區為核心，以華東、中西部和北方區域為重要支撐的全國化佈局。在管項目超437個，在管建築面積約69.31百萬平方米，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，擁有車場管理、設備維護、多種經營、餐飲等多個平台，從物業管理、資產經營、運營管理的維度向全客戶提供全週期的城市運營服務，積極打造城市高端運維服務形象，形成多翼發展格局，助力客戶實現城市美好生活。



主席寄語



朱輝松先生
董事長

在當今時代，企業的發展已不再局限於經濟利益的追求，ESG理念正深刻地重塑著企業的價值體系與發展路徑。作為一家致力於為用戶創造美好生活的服務型企業，越秀服務始終將ESG理念融入到企業戰略與日常運營之中，視其為實現可持續發展的核心動力。



主席寄語

於本年度，越秀服務緊扣「用心·成就美好生活」的品牌使命，深入貫徹落實ESG管理理念，將該等議題全面融入企業發展，致力於實現可持續發展與社會價值的雙重提升。本集團構建以「責任同行，價值共創」為主題的ESG戰略，以「誠信經營、以人為本、低碳智慧、社區共建」四大戰略支柱為核心，切實履行社會責任，積極回應利益相關方的期待，堅定不移走高質量發展道路。

本集團在ESG方面成績優異。於本年度，本集團再獲MSCI ESG A級，為目前國內物業管理公司的最高水平。截至2024年9月2日，本集團標普全球CSA評分表現躋身全球前4%。本年度，在由香港上市商會和香港浸會大學管治與金融政策研究中心聯合舉辦的「香港公司治理及ESG卓越獎」中，本集團獲得「ESG卓越獎」，同期亦在「BDO環境、社會及管治大獎」中分別獲頒「ESG年度大獎」、「最佳ESG報告大獎」和「ESG最佳表現大獎」。

秉持誠信，穩健運營

本集團構建全面有效的ESG治理架構，由董事會領導，由ESG委員會、領導小組和工作小組分工協作。本集團一年兩度向董事會匯報ESG工作，探討ESG監管和行業走勢，ESG戰略與整體業務的結合，檢閱ESG相關目標的進度。

本集團始終將誠信作為核心價值觀和安身立命之本，堅持合規運營，持續完善內控制度，強化法律合規管理，監督企業運營的各個環節。同時，本集團注重培育廉潔文化，將廉潔意識深植人心，營造透明、公正的運營環境。於本年度本集團開展24場廉潔培訓，董事和員工的反貪污培訓覆蓋率達100%。

董事會亦負責評估及確定本集團達到戰略目標時所願意承受的風險性質及程度，確保本集團建立及維持適用且有效的風險管理及內部監控系統。面對複雜多變的市場環境，本集團通過優化內部控制體系、強化風險管理，有效應對了各類挑戰。通過提升運營效率、結合專項審計與風險評估，及時發現並解決突出問題，夯實了企業穩健發展的基礎。本年度，本集團開展專項審計13項，整改率100%。

主席寄語

以人為本，賦能成長

本集團始終堅持以人為本的發展理念，致力於構建穩定高效的組織架構。通過優化管理層級，組織運行模式更加精益化，同時持續升級人才梯隊和培養體系，打造一支素質高、穩定性高的員工隊伍。本年度，本集團員工流失率降低8.53個百分點至19.76%。

此外，本集團搭建多元化的員工職業發展通道，為員工提供廣闊的發展空間。本年度，本集團員工平均培訓時長達41小時，培訓總人次達180,436。本集團鼓勵員工在職期間提升技能水平，本年度員工新增證書數量達614個。多維度的人才培養和激勵機制有效提升了員工的專業素養、穩定性和滿意度，為企業的高質量發展注入強勁動力。

本集團高度重視員工權益保障，不斷優化員工薪酬福利體系，完善職業健康與安全管理體系，確保每位員工能在和諧、健康的環境中安心工作。本年度本集團總部搬遷，通過科學佈局、健康設施優化措施，新辦公總部獲WELL鉑金認證，全面提升員工辦公體驗。本年度安全培訓100%覆蓋全體員工(含兼職和外包人員)，員工工傷保險覆蓋率達100%。

低碳領航，創新驅動

本集團積極響應國家「碳達峰、碳中和」戰略號召，以實際行動踐行綠色發展使命。本集團通過搭建智能化能源管理系統，優化設備運行效率，降低能源消耗；大力推廣可再生能源的應用，積極推進太陽能、風能等清潔能源的利用；在水資源管理方面，試點推廣智慧澆灌系統，提高水資源利用效率；妥善處理廢棄物，本年度有害廢棄物和無害廢棄物排放密度(按收入)同比分別下降32%和60%。

此外，本集團積極推行智慧化社區建設，為客戶提供更加便捷高效的服務，通過智能巡查、智慧通行、智慧停車場及智能電梯管理等舉措，提升社區安全、便利和管理效率。

社區聯動，共建和諧

本集團將社區作為高質量服務的重要陣地，堅持以客戶為中心，持續深化服務品質的精細化管理。本年度，本集團開展基礎服務品質提升專項行動，完成316項社區煥新工程，開展104項商業服務提升行動，提升客戶幸福感與歸屬感，年度住宅和商業的滿意度分別達91.0分和97.6分。本集團亦高度重視客戶的健康與安全，憑藉出色的專業能力和快速響應，本年度自行高效處理23起火情，平均滅火時間僅5分鐘，築牢安全防線。

主席寄語

依託「越友鄰」社區文化體系，在全國開展2,200餘場社區文化活動，便民活動1,100餘場，累計參與業主人數達到12萬人次，打造和諧共生、睦鄰友好的社區範圍。

2025年是「十四五」規劃的收官之年，本集團將以「成為客戶信賴的智慧服務領導者」為目標，以ESG為核心驅動力，圍繞四大戰略支柱，持續深化內控管理，優化風險機制，提升抗風險能力，攜手各方利益相關者，推動本集團在高質量發展道路上穩健前行，為行業的長期繁榮和整體社會福祉添磚加瓦。

朱輝松先生
董事長

可持續發展表現

> 評級及表現



榮譽獎項



榮譽獎項



榮譽	頒發單位
2024 中國物業服務百強企業 TOP12	
2024 中國物業服務 ESG 發展優秀企業 TOP6	
2024 中國高端物業服務領先企業	
2024 中國特色物業服務領先企業－社區運營服務	北京中指信息技術研究院
2024 商業物業管理優秀企業	
2024 廣州市物業服務企業綜合實力 TOP1	
2024 中國物業服務質量領先企業	
2024 粵港澳大灣區物業服務市場地位領先企業	

榮譽	頒發單位
2023-2024 年廣東省物業管理行業誠信標杆企業	
2024 助力社會就業卓越物業企業	廣東省物業管理行業協會
2024 大灣區物業服務品牌企業	
2024 廣東物業行業綜合實力企業	
2024 粵港澳大灣區物業服務力百強企業	克而瑞物管、中物研協
2024 粵港澳大灣區住宅物業服務力 TOP20	
ESG 卓越獎	香港上市公司商會與香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心
ESG 年度大獎	
最佳 ESG 報告大獎	香港立信德豪會計師事務所有限公司
ESG 最佳表現大獎	

董事會聲明

本集團董事會高度重視可持續發展管理。根據聯交所《ESG報告守則》的要求，本集團已構建並不斷完善多層級的ESG管理體系，持續強調董事會在ESG相關事宜中的監督與參與力度，致力於推動本集團可持續發展。

ESG管治架構

董事會是本集團可持續發展管理的最高決策機構，對本集團的ESG相關事宜承擔全面責任。本集團於2022年成立董事會層面的ESG委員會，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，負責監督本集團的ESG願景、目標、策略、管理架構及政策，其中包括對氣候變化相關事宜的監督和管控，審視及評估ESG風險與機遇，審閱和檢討ESG目標和績效表現。

在ESG委員會之下，本集團成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。同時，本集團成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。本集團深知氣候變化的影響力，在ESG工作小組下增設氣候變化執行小組，統籌負責氣候變化相關的戰略、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與機遇，並制定具體應對措施，監督氣候相關風險及機遇管理工作的落實，檢討氣候風險管理工作的績效並向ESG委員會匯報。

本集團強調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討論，以加強理解，從而做出更加精準的管理決策。本年度，董事會聽取了兩次關於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

董事會亦負責監察本集團的風險管理架構，包括ESG的相關風險，例如氣候變化相關的風險、健康與安全風險等。本集團會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。

於2024年，董事會關注ESG議題的重要性排序，參與重要性評估，審閱、批准和確認結果，並就此為本集團的ESG管理重點提供指引。董事會的積極參與確保本集團的ESG策略與最為重要及相關的議題相符，從而提高其風險管理及可持續發展工作的成效。

ESG目標管理

董事會定期對本集團的ESG目標設定進行檢視，包括審閱及批准排放物管理、廢棄物管理、能源及水資源使用的目標和改善方案。董事會已審閱2024年度ESG目標的達成情況，並批准設定2025年度ESG目標。

本報告於2025年3月20日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

可持續發展戰略及目標

本集團圍繞可持續發展的六大責任方向，將 ESG 價值理念自上而下融入進企業戰略規劃和日常運營決策中。通過建立全面且高效的 ESG 風險管理和內部監控系統，落實可持續發展行動，持續提高可持續管理水平，在創造經濟效益的同時，為社會可持續發展作出積極貢獻。

ESG 理念

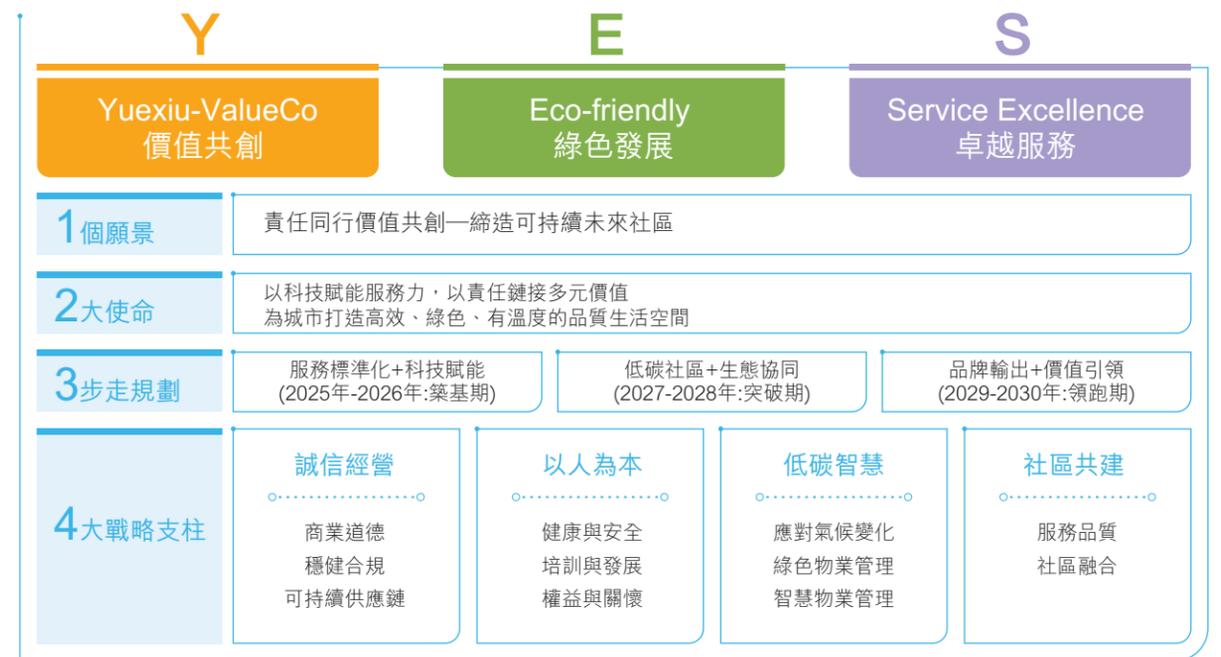
本集團堅持可持續發展理念，將其深植於業務運營的每一個層面，致力於實現可持續發展的六大責任(即經濟、服務、員工、供應鏈、環境及社會責任)的高質量平衡，邁向可持續的未來。

- > 完善可持續發展規章制度
本集團深知，健全的管理體系是實現可持續發展目標的重要基石。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，而且繼續維持良好的市場慣例。
- > 探索可持續發展業務模式
本集團圍繞物業管理服務場景，挖掘客戶的個性化需求，通過科技賦能，不斷優化業務模式，在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
本集團定期在 ESG 報告、公司網站、社交媒體公眾號等多渠道分享可持續發展信息，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。本集團已搭建了 ESG 信息管理系統，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。

可持續發展戰略及目標

ESG 戰略

本集團秉持可持續發展的承諾，將「價值共創，責任同行」的理念深植於業務運營的每一個層面，致力於通過科技賦能、責任共建提升品牌服務力，以實際行動為城市營造高效、綠色、充滿人文關懷的品質生活空間。基於此，本集團制定以「價值共創、綠色發展、卓越服務」為核心的 ESG 戰略，通過踐行「三步走規劃」，聚焦「四大戰略支柱」，系統化推動可持續發展目標落地。



ESG 戰略

三步走規劃

- 1 築基期 (2025 年—2026 年) :**
利用數字化技術升級物業管理服務，形成可複製的物業服務標準
- 2 突破期 (2027 年—2028 年) :**
將低碳理念貫穿於社區服務全領域，協調推進「物業+民生」創新實踐，實現社區、商業生態共建
- 3 領跑期 (2029 年—2030 年) :**
形成品牌長效運營機制，樹立物業服務可持續發展的行業標杆

可持續發展戰略及目標

ESG 管治

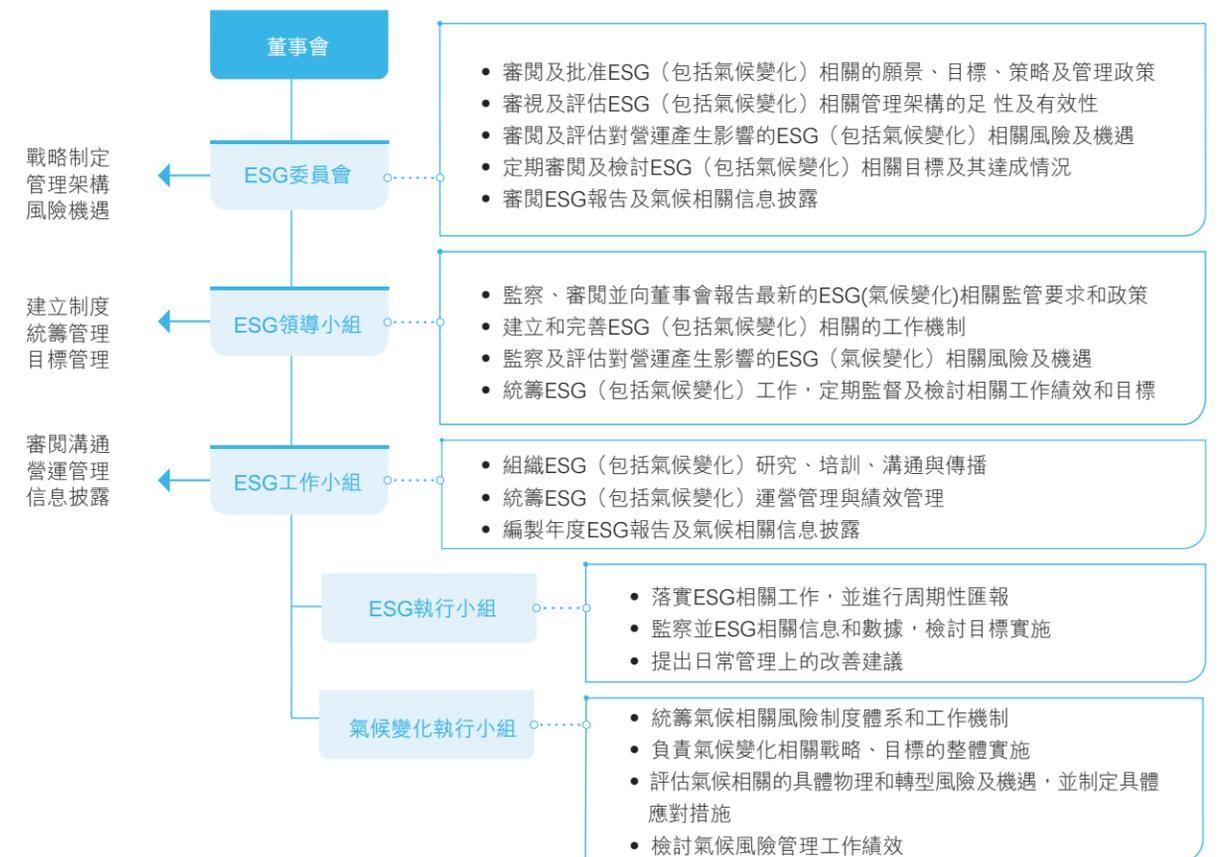
四大戰略方向

戰略支柱	誠信經營	以人為本	低碳智慧	社區共建
戰略議題	商業道德 穩健合規 可持續供應鏈	健康與安全 培訓與發展 權益與關懷	應對氣候變化 綠色物業管理 智慧物業管理	服務品質 社區溝通與融合
六大責任	經濟責任 供應鏈責任	員工責任	環境責任	服務責任 社會責任
響應 SDGs	 	   	    	     

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，並在 ESG 工作小組下增設氣候變化執行小組，形成一個從戰略決策、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，本集團將進一步審視並優化現有的管治結構，確保其繼續與本集團的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 執行計劃與公司整體戰略相融合，並且能夠得到有效實施。

ESG 管治架構各級職責如下圖所示：



ESG 委員會年度主要工作包括：

- 識別和管理 ESG（包括氣候變化）相關風險與機遇
- 審核 ESG（包括氣候變化）工作表現
- 審核氣候信息披露工作計劃
- 審核 ESG 目標的設定及執行情況
- 審閱 ESG 報告及氣候相關信息披露

持份者溝通

本集團將與持份者的溝通視作ESG管理工作中的重要一環，定期舉辦各類持份者參與活動如業主滿意度調查、員工座談會、供應商大會、行業交流等，藉以傾聽持份者的意見和建議，及時響應其期望與需求，並將這些寶貴意見和反饋視為改進策略的重要依據，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。

為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、社交媒體平台和企業微信等，向持份者和公眾展示本集團在ESG領域的表現和成就，以增強透明度和信任度。

持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
住宅業主	服務品質 客戶信息及隱私保護 客戶安全與健康 客戶滿意度 能源管理 水資源管理 廢棄物管理 倡導低碳生活 智慧物業服務 社區融合	定期走訪 滿意度調查 投訴熱線 常駐物管人員 業主微信群 本集團的流動應用程式(APP) 社區主題活動
消費者	服務品質 客戶信息及隱私保護	客戶滿意度調查 客戶投訴機制
員工	服務品質 員工薪酬與福利 員工培訓與發展 職業健康與安全 員工權益與關懷 綠色辦公 多元平等與包容 知識產權保護	直接交流 員工信箱／熱線 培訓項目反饋 員工活動 員工座談會 管理層調研

持份者溝通

持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
政府或監管機構	服務品質 能源管理 水資源管理 廢棄物管理 應對氣候變化 倡導低碳生活 商業道德 防止僱傭童工及強制勞動 知識產權保護	定期走訪 政策溝通 座談會／交流會 招投標合作 稅務信息報送
供應商／合作夥伴	可持續供應鏈管理 商業道德 反貪污	供應商審查、約談、評估 定期走訪 項目合作
投資者／股東	服務品質 商業道德 反貪污 可持續發展管理	信息披露 投資者會議和路演 投資者熱線／信箱
行業協會／商會	行業交流發展	對外交流合作 參與行業研討 參與行業標準制定
社會團體／NGO	行業交流發展 公益慈善	與社會團體交流 聯合舉辦活動
媒體	服務品質 反貪污 商業道德	新聞發佈會 媒體採訪 定期溝通 輿情反饋

ESG 重要性議題評估

本集團深知識別與分析 ESG 議題的重要性是本集團編製年度 ESG 報告、擬定長期可持續發展目標及保持與持份者有效溝通的重要指導。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，以及通過向各持份者開展廣泛的問卷調查，本集團識別和篩選出本年度的 ESG 重要性議題。

本集團在本報告中針對性地披露了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：

▶ 步驟 1：持份者識別

本集團識別出業主、租戶、客戶、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

基於上一年度 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：

6 個

環境議題

16 個

社會議題

3 個

管治議題

▶ 步驟 3：持份者調研

董事會積極參與了 ESG 重要性議題的評估，本集團每兩年面向投資者、供應商、政府監管部門、業主、租戶、員工、媒體、行業協會、社會團體等持份者開展持份者問卷調研，最近一次調研為期 1 個月，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，並收集不同類型的持份者這對本集團 ESG 工作的期望和建議。

▶ 步驟 4：重要性分析

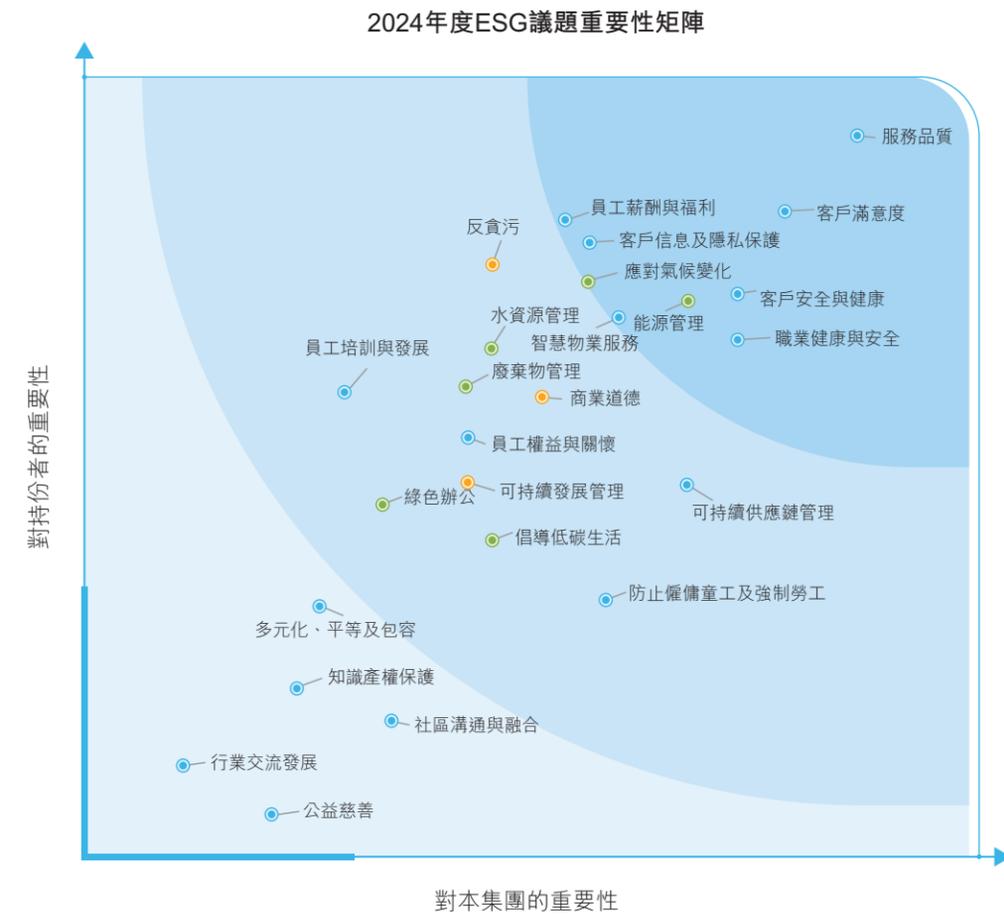
根據重要性原則，本集團基於問卷調研結果，了解持份者的關注度，結合本集團高質量可持續發展的藍圖，從「對企業的重要性」以及「對持份者的重要性」兩個維度對 ESG 議題進行排序，並繪製重要議題矩陣。

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。

ESG 重要性議題評估

董事會及本集團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。

▶ 步驟 5：管理層確認



ESG 重要性議題評估

以下為本集團經檢討重要性評估結果後所識別出的重要性議題：

環境維度

議題體系	議題內涵
E.1 資源消耗	
能源管理	在物業管理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。
E.2 污染防治	
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。
E.3 氣候變化	
應對氣候變化	設定溫室氣體排放目標，識別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。
E.5 資源與環境管理制度措施	
倡導低碳生活	積極開展綠色低碳生活倡導，調動利益相關方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。

ESG 重要性議題評估

社會維度

議題體系	議題內涵
S.1 員工權益	
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，嚴禁任何成員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、經驗等多樣化的員工團隊，為員工創造平等友善包容的工作環境，確保員工享有平等的機會和公正的待遇。
S.2 產品與服務管理	
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，改進業務。
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	充分利用人工智能、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，研發創新產品，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，維護公司與其他主體的合法權益不受侵害。

ESG 重要性議題評估

議題體系	議題內涵
S.3 供應鏈安全與管理	
可持續供應鏈管理	深度參與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。
S.4 社會貢獻	
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。

管治維度

議題體系	議題內涵
G.1 治理策略與組織架構	
G.5 合規經營與風險管理	
商業道德	注重商業精神與道德的結合，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。
G.2 規範治理	
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。
G.5 合規經營與風險管理	
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，積極回應利益相關方訴求與期待。

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，本集團採取下列措施：

- 制定了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ESG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

本集團已建立董事及CEO等高管的薪酬與可持續發展指標掛鉤機制，將ESG因素納入薪酬績效考核，具體考核指標包含客戶滿意度、能耗管理、健康與安全、員工發展、商業道德等定量和定性指標，進一步夯實ESG戰略及行動計劃的推進。

誠信經營

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，並致力於實施可持續供應鏈管理，以保障高質量、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	 12 負責任消費和生產	B5
供應鏈責任	商業道德	 16 和平、正義與強大機構	B5.2
	知識產權保護		B5.3
	客戶信息及隱私保護		B5.4
	可持續供應鏈管理		B6
			B6.3
			B6.5
			B7
			B7.1
			B7.2
			B7.3

我們的策略

我們的策略



<p>合規經營</p> 	<p>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</p>
<p>風險管控</p> 	<p>構建風險管理三道防線，將ESG因素納入全面風險管理</p>
<p>恪守商業道德</p> 	<p>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</p>
<p>保護知識產權</p> 	<p>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</p>
<p>可持續供應鏈管理</p> 	<p>積極開展供應鏈的可持續化轉型，開展可持續供應鏈管理，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</p>

共鑄穩健治理

合規經營

合規性是本集團穩健運營的基石。本集團嚴格遵循國內外適用的法律法規以及內部政策，確保所有業務活動均符合合規要求，以此規範企業治理。通過不斷完善合規制度、夯實合規培訓、加強合規信息披露三個維度，本集團持續優化合規管理體系，提升合規經營管理能力和風險防控水平，保障本集團依法合規運營。

(一) 管理

本集團高度重視企業治理規範，嚴格遵循《上市規則》《公司條例》(香港法律第622章)以及《組織章程細則》等相關規章制度。本集團依據《組織章程細則》不斷優化治理結構，已建立起一個架構清晰、職責明確的企業治理體系。

於本年度，董事會在五個委員會(即審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、投資委員會和ESG委員會)的協助下，按各自授權範圍，依照相關法律法規，高效履行職責，保障集團治理的透明度和運作效率。

有關企業治理的詳細信息，請參閱本公司2024年年報中的《企業管治報告》。

完善合規管理體系

本集團建立了完善的合規管理體系，制定及執行《合同管理細則》《法律事務管理辦法》《法律糾紛管理實施細則》《外拓項目安全風險管控指引》等一系列內部合規管理制度，並根據適用的法律法規變動、管理要求提升、業務發展等情況，及時梳理和評估現有制度適用性，相應地更新或補充合規管理制度。

夯實合規培訓

為強化員工的合規意識和法律風險防範能力，本集團構建了多層次的法律合規培訓模式，以提升全員的法律素養，降低潛在的經營風險。

- **法務知識培訓**：面向一線員工定期組織行業法律法規介紹及典型案例剖析的專項法律培訓，內容涵蓋物業行業常用法律法規，旨在提升員工識別和化解法律風險的能力。
- **「以案普法」欄目**：創新性開設了「以案普法」欄目，通過深入解析近年法院判決經典案例，普及案例中涉及的法律知識，幫助員工更好地理解法律條文及其實際應用場景。

共鑄穩健治理

加強合規信息披露

本集團高度重視信息披露責任，嚴格遵循真實、合規、及時的原則，向所有股東、投資者及社會公眾披露集團財務、經營、ESG 治理等重大事項的相關信息。本集團始終秉持高標準誠信和負責任態度，重視投資者關係管理，持續優化與投資者及社會公眾的溝通渠道，不斷強化信息披露的透明度和規範性，以充分保障投資者的合法權益。

有關信息披露的詳細信息，請參閱本公司2024年年報中的《企業管治報告》。

(二) 行動實踐

案例：合規宣講：給物業說個「法」

本集團緊密圍繞業務需求，就共有收益、消防管理、合同管理等方面開展法律專業知識培訓，以確保業務運營的合規性並降低經營風險。



普法宣講

共鑄穩健治理

案例：加強合規培訓

本年度，本集團推出《以案普法》專欄，累計發佈28期內容，深入剖析物業管理過程中的關鍵難題。該專欄通過解讀近年來法院的新判例，揭示風險並提供專業務實的建議。



(三) 指標與目標

32場
開展合規及法務知識類培訓32場

3,500人
3,500人參與合規及法務知識類培訓

共鑄穩健治理

風險管理

本集團高度重視風險管理和內部控制，竭力打造和持續優化風險管理體系和內控機制。依據《風險事件管理辦法》等內部政策，本集團構建完善的風險管理架構，建立合作方風險檢測模型，主動識別運營中的潛在風險，定期收集風險信息，按季度報告風險事件，並持續監督風險事項的整改情況，以實現常態化風險管理。

本集團每年檢討並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成員在財務管理、風險管理方面擁有豐富經驗及專業技能，每半年聽取管理層的最新風險管理相關要求和最佳實踐的匯報，審閱及討論風險管理及內部監控系統方面的建設、執行及監督工作，確保及時發現潛在風險點並加以改進。

(一) 管理

本集團已搭建雙向互動的風險管理架構，明確風險管理流程及職責。有關風險管理架構下不同層級的職責與主要責任，請參閱本公司2024年年報中的《風險管理報告》。

風險管理流程

本集團以行業特性、企業戰略和經營目標為導向，系統性地開展風險管理。本集團通過識別影響目標達成的風險因素，深入分析每項具體風險的成因，同步評估對應風險發生的可能性及潛在影響，整理記錄已識別風險的應對措施，持續監督風險的變化情況，並根據實際情況及時調整風險應對策略，以獲取貼合企業實際的風險評估結果。

本集團已執行由風險識別—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。有關風險管理流程的主要步驟，請參閱本公司2024年年報中的《風險管理報告》。

共鑄穩健治理

ESG因素融入風險評估

本集團在業務風險評估中充分考慮ESG相關因素，將勞工權益、廉潔經營、環保責任、安全運營、職業健康等相關承諾或條款納入與供應商、承包商和服務商的合同條款中。未來，本集團將持續推進ESG風險與全面風險管理流程的深度融合，以增強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。施工期間，承包方需嚴格遵守國家及地方政府頒發的安全施工、文明施工等規範及條例，及時清理建築垃圾；
- 建立合作方風險監測模型：根據業務變化持續優化該模型的監測效果，實現對合作方的定期風險管理，重點監測其信用評級、債務違約、重大訴訟、行政處罰等關鍵風險；
- 補充協議：在供應商合作協議中附加簽訂《廉潔協議》《不拖欠工人工資承諾書》《安全生產環保責任協議》《安全生產承諾書》《廢棄物和其他污染物排放管理規定》《建築工程安全生產、環境、管理責任協議書》。

共鑄穩健治理

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，支持審計團隊獨立開展工作，確保內控的獨立性與有效性，持續提升內部控制效能。

審計法務部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所有業務管理專項審計，並至少每三年覆蓋一次所有運營地。

管理層多次召開專題會議，聽取審計工作匯報，完善審計整改跟蹤機制，形成以全面整改、專項整改重點督辦相結合的審計整改體系，常態化監督整改進展，促進本集團的規範化運作。

- **專項審計**：聚焦物資採購、外包供應商履約、空間資源利用、停車場收費等關鍵領域開展專項審計，提出針對性管理意見，優化管理流程。
- **激勵體系審計**：優化考核方案，本年度完成對所有附屬公司的年度績效審計，核實指標完成的準確性。

(二) 行動實踐

案例：外拓項目全生命週期風險管控

本年度，本集團圍繞甲方資信評審、前置評審、獎金審核、合作方監測及檢視復盤五大關鍵環節，全面提升外拓項目的質量與風險防控能力。

- 甲方資信評審：發佈《外拓項目甲方資信能力及項目要點審查指引》
- 前置評審：成立外拓項目評審小組，多維度評估項目可行性、風險點和收益潛力
- 獎金評審：將獎金和項目風險管控效果掛鉤
- 合作方監測：建立外拓項目甲方履約能力風險監測模型
- 檢視復盤：檢視項目拓展各階段工作的質量和規範性，提出改善建議

(三) 指標與目標

100%

完成專項審計 13 項，整改率達到 100%

共鑄穩健治理

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》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、洗黑錢、壟斷及妨礙公平競爭事件。

為培育廉潔文化，本集團持續完善廉潔規章制度，落實年度黨風廉政建設責任制，恪守「不敢腐、不能腐、不想腐」三不一體推進的工作目標，開展廉潔教育與培訓，倡導員工誠實守信，持續深化廉潔自律從業意識。同時，本集團不斷優化內部問責機制及監督舉報渠道，要求附屬公司全年違規違紀案件「零發生」，並與管理層年終績效考核直接掛鉤，自上而下營造倡廉善治的企業氛圍。

(一) 管理

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，由董事會承擔起反貪污及商業道德相關事宜的領導責任。

部門	職責
董事會	維持及完善反貪污管理架構，確保維持合適及有效的內部監控系統，執行高標準的商業道德
整改工作小組	召開季度會議和專題會議，專責專項審計反饋問題整改、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
問責工作小組	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，促進廉政理念融入日常工作

管理制度建設

本集團嚴格遵循廣州越秀集團股份有限公司（「越秀集團」）制定的《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）》以及《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等制度要求，全面加強商業道德管理與監督體系建設，明確對貪腐行為、利益衝突等不正當行為的定義。同時，本集團制定了適用於全集團的《反貪腐政策》，有關政策詳情，請參閱本公司官網。

共鑄穩健治理

在管理架構上，本集團橫向構建了「業務部門+職能部門+審計法務部」的三級風險防範管控模式，縱向建立了「項目+區域+總部」的三級聯防聯控監督模式，確保從基層到總部的監督鏈條無縫銜接，形成網絡化聯防聯控監督工作體系，以實現風險防控的全面覆蓋。同時，本集團對反腐敗政策進行審計，重點圍繞制度建設、崗位工作職責和風險防控，統籌編製7份《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。

商業道德外部認證

本集團遵循ISO 37001:2016反賄賂管理體系，提前預防、識別並有效應對貪污及賄賂行為，確保本集團運營符合反貪污的法律法規及自願性承諾。

此外，本集團已成功取得SA 8000社會責任管理體系認證，在提供公平、安全、平等的工作環境的同時，確保工作場所中的所有行為及活動均嚴格遵循相關人權政策和工作規程。

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

防範道德風險

- **利益衝突管理**：本集團嚴格遵循《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，為管理層利益衝突行為的預防、監督和執行提供了明確指引。若管理層出現利益衝突行為，將被視為違紀違規，交由紀委辦公室進行問責處理。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行動。

共鑄穩健治理

- **強化監督問責**：本集團針對管理層建立了廉潔檔案並進行定期審核，嚴格執行廉潔談話制度，一旦發現問題將及時上報處理。本集團已實施網絡化監督機制，以強化廉潔問題的監督問責，具體舉措包括管理層談話、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等。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，並全面梳理物業管理領域關鍵業務環節的風險現狀及主要表現，研究制定相應的內控機制和防範措施。

廉潔文化建設

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，幫助員工深入理解本集團的廉潔文化。

- **紀律學習**：本集團開展廉政建設主題教育，結合「身邊人、身邊事」，通過一系列的紀律學習活動及廉潔議題探討，引導員工「學紀、知紀、明紀、守紀」。
- **日常廉潔教育**：本年度，紀委辦公室累計下發廉潔議題學習材料4批次，共開展廉潔文化學習24場。同時，本集團在重要節假日通過郵件、微信公眾號等多種渠道向全體員工發佈廉潔提醒，切實加強對員工八小時外的監督。
- **多樣化廉潔宣貫**：
 - 1) 網絡平台：充分利用網絡平台，提高信息報送質效。本年度，本集團累計發佈「曝光台」專題信息2篇，「清風廉建」企業號通訊稿28篇。
 - 2) 創新宣教形式：推出廉潔宣教系列短視頻「青廉說」，以創新有趣的形式，深入剖析典型案例，加強「悅廉越好」的廉潔文化品牌建設。
 - 3) 廉潔文化基層宣教：通過總部紀委辦公室+區域廉潔文化宣講師模式，深入一線開展廉潔文化宣講26場次，強化基層員工的廉潔從業意識。
 - 4) 「以案促學」廉潔宣貫：根據集團「一案一剖析、一件一複盤」的要求，累計組織26場面向管理幹部的廉潔宣教活動，參與人數達到965人次。為進一步強化警示教育，本集團組織觀看警示教育片和懺悔錄，覆蓋近450人次。

共鑄穩健治理

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政策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。

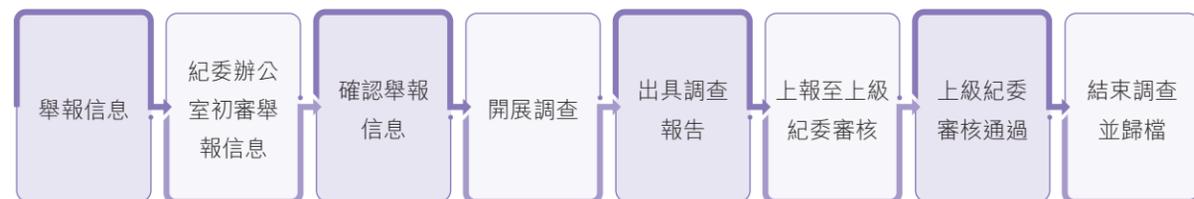
熱線電話：020-87540002

郵箱：yxwf_jd@yuexiuproperty.com

來信來訪：廣州市天河區珠江東路28號越秀金融大廈43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。

- 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。

共鑄穩健治理

(二) 行動實踐

- 廉潔從業教育：舉辦《崗位廉潔風險防範指引手冊》宣貫會4場，面向1,570人次開展廉政責任制約談。
- 「四協同」專項監督：召開部門協同監督工作專題會議4次，各部門提出細化及優化舉措共19條，對會議發現問題的整改解決率達95%。
- 投訴處理：本年度，本集團接獲信訪舉報及問題線索累計82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。

(三) 指標及目標

19,619 小時

董事和員工反貪污培訓總時長達19,619小時

24 場

廉潔文化學習

0 起

未發生違反行為準則事件，包括但不限於洗錢、內幕交易、貪污訴訟等

共鑄穩健治理

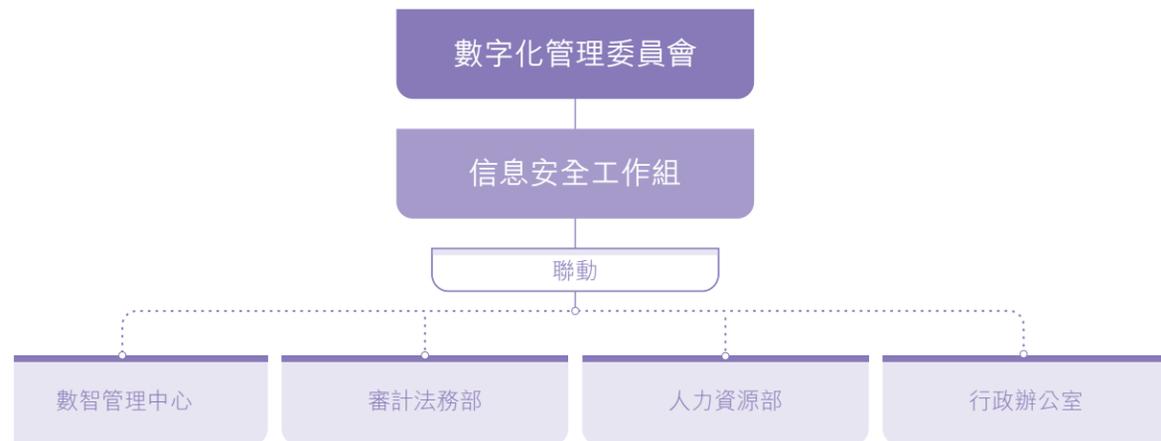
信息安全及隱私保護

本集團嚴格遵循《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》等相關法律法規，制定並執行了《信息安全管理辦法(試行)》《員工信息安全行為指引》和《網絡安全應急響應管理指引》等內部規章制度。本集團要求在運營工作中可能接觸隱私信息的所有員工簽署《客戶信息保密承諾書》。此外，本集團指派專責人員分級管理客戶信息與安全秩序，常態化開展數據安全測試和信息安全評估，有效保護客戶隱私與信息安全。

(一) 管理

為加強信息及隱私管理，本集團已成立智慧物業數字化管理委員會，由執行董事兼行政總裁擔任最高負責人，其於資訊科技及數字化轉型方面擁有豐富經驗。有關董事履歷，請參閱本公司2024年年報中的《董事與高級管理層簡介》。

委員會負責推動專業數字化建設，審議數字化中長期戰略規劃，下設信息安全工作組，監督戰略的執行情況。同時，委員會聯動數智管理中心、審計法務部、人力資源部和行政辦公室，共同承擔信息安全與隱私保護的責任。



共鑄穩健治理

信息安全管理制度

本集團已制定並執行《網絡安全應急響應管理指引》，對企業數據和客戶信息實施從一般到災難性安全事件的五級事件分級管理。本集團根據數據敏感級別，採取差異化的數據保護措施，統一組織針對各項信息系統的常態化安全測試，並每季度進行漏洞掃描，每年1次應急計劃演練，每兩年1次滲透測試，以此保障設備物理環境的安全以及網路的持續穩固。

信息安全外部認證

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

信息安全建設與考核

本年度，本集團通過實施以下重點舉措，持續優化日常營運各環節的信息安全建設：

維度	舉措
客戶信息使用	<ul style="list-style-type: none"> 客戶關係管理系統獲得二級數據安全認證，以統一追蹤和管理客戶檔案，並建立完善的數據記錄、更新與刪除的審計跟蹤機制 因工作或職務需要接觸或獲取客戶信息的機構或個人必須簽訂《客戶信息保密承諾書》 指定專責人員負責將收集到的客戶信息及時進行整理、匯總和規範化建檔 統一整合會員體系中的客戶信息，將相關內容更新至隱私協議中
終端安全建設	<ul style="list-style-type: none"> 分階段開展終端安全加固工作，安裝電腦管控系統，實施統一終端安全策略，防止傳播性感染導致內網癱瘓
軟件平台建設	<ul style="list-style-type: none"> 增加客戶信息查驗和二要素校驗，存儲時進行後台數據掩碼或加密 在與外部單位進行客戶信息交互時，要求其簽訂協議、約定信息使用範圍，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	<ul style="list-style-type: none"> 定期前置安全掃描，提前識別開發過程中的系統漏洞和潛在疏忽代碼，防止惡意使用 通過提前部署網絡防護和應急預案，防止因惡意襲擊導致業務中斷

共鑄穩健治理

人臉信息加密	<ul style="list-style-type: none"> 業主人臉信息全程採用加密傳輸技術，通過OSS(對象存儲服務)加密存儲至雲端 管理平台已通過等級保護認證，具備完善的安全防護機制，對業主的個人信息進行全方位保護
信息安全考核	<p>信息安全管理已分為5個維度納績效考核：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 數據安全：禁止附屬公司出現數據洩露、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 資產安全：各附屬公司設立關鍵信息台賬，定期盤點以確保其真實性，舉行月度安全檢視會 無線網絡安全：加強辦公區域無線網絡管理，安裝安全助手，避免計算機終端出現惡意感染 人員安全：定期組織信息安全培訓及考核，提升防範意識

信息安全培訓

- 新員工必修培訓**：全體新入職員工必須參加信息安全必修課程，修滿課時並通過考試後轉正
- 不定期培訓**：數智管理中心籌備專題培訓，員工按需參與
- 年度培訓**：全員參與信息安全線上培訓課程
- 月度考試**：全員參加每月保密事項和信息安全事項考試
- 信息安全活動月**：重大節假日前開展信息安全教育與宣貫，確保現場辦公環境及涉密事件處理符合要求

(二) 行動實踐

案例：強化業主隱私安全建設

本年度，本集團在業主隱私保護上全面應用了先進的技術與管理措施，確保業主信息安全。具體舉措包括：

- 關鍵信息加密與脫敏處理**：在信息系統平台中，對業主的關鍵個人信息(姓名、地址、電話號碼、身份證號等)進行掩碼處理。針對智慧通行系統中的人臉信息，在數據保存和傳輸過程中均採用了加密處理及特徵碼化處理，確保了生物識別數據的安全性和保密性。
- 嚴格的訪問與導出管理**：對於信息系統中的業主信息，員工需提出申請並經過嚴格審核後才可批量導出關鍵數據。本集團已相應設立了定期巡檢機制，監測是否存在信息過度使用的情況，杜絕未經授權的訪問與導出。

共鑄穩健治理

(三) 指標與目標

100%

信息安全課程培訓覆蓋100%員工

0起

信息安全事件

100%

《客戶信息保密承諾書》簽署率100%

知識產權保護

(一) 管理

本集團高度重視知識產權的保護工作，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》等相關法律法規，依法進行知識產權的獲取、維護、使用和保障。

本集團遵循集中管理和規範使用的原則，根據《法律事務管理辦法》等內部規章制度，由數智管理中心負責組織商標、專利及商業秘密等知識產權的保護與管理工作，並處理相關法律事務，提供法律諮詢。本集團已建立了知識產權管理台賬，以加強對知識產權法律糾紛的預防和應對能力。在積極保護自身知識產權的同時，本集團亦高度重視合作夥伴的知識產權，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。

(二) 指標與目標

127件

截至2024年12月31日，共持有商標7件、軟件著作104件、專利16件

0起

知識產權侵權事件

共拓蓬勃生態

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。本年度，本集團積極開展供應鏈的可持續化轉型，並將ESG納入供應商評優條件之一，預先識別並管理環境及社會風險，倡導綠色、陽光採購。

本集團在同等條件下優先選擇具有卓越節能性能、秉持ESG理念以及積極響應我國「3060」雙碳目標的供應商。在與各供應商的合作過程中，本集團持續對產品品類進行精細劃分，力求在發展的各個層面遵循低碳經濟和新能源的發展路徑。

供應鏈管理機制

本集團持續完善《供應商管理實施細則》《安全生產管理制度匯編》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。

本集團制定並公佈《供應商行為準則》，旨在讓供應商清晰本集團供應商行為準則要求，並確保每個入庫的供應商符合員工健康與安全管理、環境管理、商業道德管理及產品質量管理等方面的要求。

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。 本年度，集團參照入庫標準在對應品類供應商入庫評分項中增加了社會、環境及業務相關性評分標準，包括「綠化養護(地鐵)」、「節能改造」、「保潔類」、「清潔設備類」、「綠化類」等。
履約評估	按照相關管理制度要求通過現場評估(聘請獨立審計機構或公司員工開展)、案頭評估等方式對採購業務活動進行監督。供應商評估(案頭或現場)採用公認行業或多方利益相關方倡議的標準和方法。 為了確保供應商庫的質量，本集團按月度、季度和工程節點開展供應商的履約評估，從產品質量、現場服務、合作情況、安全文明管理、響應速度、售後服務和價格等多個維度對供應方提出考核要求。履約評估人員需要按照預先設定的時間節點完成評價問卷及相關信息表格的填寫及提交，系統自動生成履約評價報告。此外，本集團按月結合第三方滿意度調查進行供應商履約評估，並按年統一審核。

共拓蓬勃生態

動態管理	參照《供應商管理實施細則》，本集團對於出現不良表現或其它影響履約的風險情況的供應商，將由輕到重依次採取鎖定、出庫、黑名單方式進行動態管理。其中，對於不合格(年度履約評價D級)供應商，本集團將作出庫處理，且出庫後一年內的供應商在原區域原專業不得重新辦理入庫。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

供應鏈ESG風險管理

本集團積極打造可持續供應鏈，注重供應鏈中的ESG風險控制。本年度，本集團制定並公佈《可持續採購政策》，致力在採購活動中助力實現可持續的發展。本集團鼓勵所有商業夥伴，包括關聯公司、承包商和供應商，遵循負責任採購的策略，並將新供應商的甄選與供應商的管理都納入可持續發展原則。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。

本集團對供應商執行全生命週期管理，以進一步加強供應鏈的ESG管理。招採中心負責處理供應商在履約過程中的問題反饋，並監督供應商是否嚴格遵循相關的行業標準和商業道德標準，以保障與供應商的長遠戰略合作夥伴關係。

維度	措施
綠色採購	<ul style="list-style-type: none"> 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理。同時，需採取措施保證員工安全，減少職業病危害 引入提倡綠色採購的供應商，不斷細分品類，儘量以符合低碳和新能源的方式去發展
陽光採購	<ul style="list-style-type: none"> 在招標採購系統中已設立廉潔舉報渠道和紀檢監察舉報信箱，杜絕弄虛作假、暗箱操作和違規交易的行為發生 要求供應商建立自身的反貪污政策，每季度設定針對供應商的巡檢、抽檢，審查與供應商來往業務中是否有貪污情況 明確員工在與供應商往來時必須遵守的八項事項，涵蓋禮品、娛樂和其他款待的相關規定，維護廉潔之風 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，明令嚴禁賄賂、欺詐等不正當競爭行為，從源頭上杜絕違規 定期舉辦供應商廉潔活動、座談會及約談會，對不配合或不合規、履約管理鬆散的供應商進行及時清退

共拓蓬勃生態

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
- 每半年開啟覆蓋所有供應商的履約復盤與評價，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

供應商培訓賦能

本集團視穩固的供應商合作關係為企業可持續發展的基石，始終秉持開放、透明的原則與供應商保持高效溝通。本集團定期與供應商開展深度交流，並舉辦年度供應商大會，進一步增進互信與協作。

為實現共同成長與持續進步，本集團定期對供應商進行專業培訓，著重講解合同執行的規範、廉潔從業的標準以及員工安全防護的措施，以此來增強供應鏈每一環節的專業性和安全性。此外，針對發現的不符合集團標準的供應商，本公司視嚴重程度，提供整改指導，如約談、針對性培訓和整改計劃支持，並給予合理的整改期限。

(二) 行動實踐

本年度，本集團進一步明確了風險控制，加強了供應商履約評價的管理，清退了689家不合格的供應商，提升了供應鏈的質量。

案例：供應商共建月

2024年4月，本集團舉辦「供應商共建月」，通過優秀案例分享、新技術應用宣講及廉潔主題培訓等活動，推動供應商的技術創新和管理優化，活動覆蓋全部供應商。



共拓蓬勃生態

案例：綠色供應鏈實踐

本集團鼓勵供應商在生產運營過程中盡可能使用清潔能源，減少對傳統能源的依賴。

- 在社區日常保潔方面，加大了「人機結合」模式和充能清潔設備的投入，淘汰了老舊柴油清潔設備應用
- 在綠化養護修剪方面，搭建集約化綠化專業隊伍，加大高效能設備工具配置，通過使用激光機進行高空修剪，提升整體作業效能和品質
- 在物資採購方面，通過無紙化數電票升級，避免傳統紙質發票的大量印刷和使用，減少紙張消耗

(三) 指標與目標

100%

供應商《廉潔協議》簽署率 100%



以人為本

我們的理念

作為企業發展最寶貴的資源，人才是推動本集團持續成長的核心動力。本集團以人為本，恪守員工權益保護原則，始終將每個人的安全和健康置於首位，致力於營造一個平等、公正、安全且健康的工作環境，並努力構建和諧包容的企業文化。為了吸引和培養優秀人才，本集團秉持多元化的人才發展理念，建立科學、高效的人才培養與激勵體系，確保每一位成員都能充分發揮潛力並實現個人職業目標。

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 多元化與包容 防止僱傭童工及 強制勞工	 	B1 B1.1 B2
		 	B2.3 B3 B3.1 B3.2 B4 B4.1 B4.2

我們的策略

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

員工發展與留存



通過提供完善的培訓機制、適配的職業發展規劃、具有市場競爭力的薪酬與福利，吸引和保留更多高素質人才

共造和美職場

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，同步執行《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。

本年度，本集團完善並更新《職位管理辦法》《績效管理辦法》《薪酬福利管理實施細則》《獎懲管理細則》等制度文件，以保護員工勞動權益，致力於進一步為員工打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

本集團堅持「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。在招聘、任用、調職、培訓及晉升等決策過程中，本集團確保對所有候選人一視同仁，嚴格依據崗位要求進行甄選，維護招聘流程和標準的客觀性、科學性和一致性，以實現人與崗位的最佳匹配，充分發揮每位員工的潛能。

反歧視及反騷擾

本集團尊重每位員工的個體差異，認可其對本集團的貢獻。本集團鄭重承諾，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、退伍軍人身份或其他受法律保護的因素而歧視任何人。本集團期望員工在和諧共融的環境中高效協作，對任何形式的非法歧視和騷擾採取零容忍政策。

此外，本集團鼓勵員工積極舉報職場中的歧視和騷擾行為，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。

本年度內，本集團未發生騷擾或歧視相關的事件。

共造和美職場

尊重結社自由和集體協議

本集團深切認識到員工結社自由和集體談判權的重要性，堅決支持員工行使言論自由和表達自由的權利。在遵守所在地區相關法律法規的前提下，員工有權自由地組織、加入或選擇不加入工會、職工代表會等員工組織，無需擔心任何形式的報復、恐嚇或其他騷擾。

在集體協議的簽署過程中，本集團充分尊重員工意見，基於工會組織簽訂集體合同。集體協議簽署前，將召開職工代表大會，由本集團代表與職工代表就協議的主要條款和事項逐條溝通。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，公示期結束後協議將送至相關部門簽署並蓋章生效。若後續涉及協議時效到期或內容重大變更，將重新啟動集體協議簽署程序。

民主溝通

本集團高度重視員工的意見和建議，致力於維護開放和暢通的溝通渠道，保障員工的知情權和參與權。為了促進管理層與基層員工的直接交流，本集團建立了多樣化的溝通機制，包括談心談話、月度例會、管理層大會、績效會議、員工座談會、新員工溝通會、管理者面對面以及職工代表會議等，以便深入理解員工的訴求，及時回應員工的反饋，並協助解決工作中的難題，不斷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級反饋意見，或跨層級與人力資源部門或間接領導進行面對面溝通。人力資源部已制定相關管理指引，並提供相關負責人的聯繫方式。員工的意見和反饋將由專人跟進處理，必要時會上報至上級管理層，確保信息的精準傳達，同時充分保護員工的隱私安全。

共造和美職場

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制勞工，堅決遵循《禁止使用童工規定》《香港特別行政區僱傭條例》等法律法規的要求。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，以充分保障其合法權益。此外，本集團通過加強員工在人權方面的培訓，提升員工對自身權利的認知，並幫助其識別可能侵害他人人權的行為。

本集團秉持預防為主的原則，在全集團的100%運營場所範圍內，一旦發現涉嫌僱傭童工或強制勞工的案例，將迅速啟動調查和補救措施，立即停止涉事人員的工作，安排其接受醫療檢查以評估健康狀況，並同步通知當地勞動部門。在獲得相關部門同意後，將涉事人員(童工情況)送回原居住地或學校，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。

本集團對供應商的童工及強制勞工問題持零容忍立場。為此，本集團已在官網公開發佈了《供應商行為準則》，明確供應商必須遵守的人權和勞工管理規範。本集團對供應商的人權保障狀況執行嚴格的審查程序，一旦發現供應商有僱傭童工或實施強制勞動的違規行為，本集團將迅速採取糾正措施，包括發出警告、實施處罰，並在必要時終止與該供應商的關係。通過這些措施，本集團確保供應鏈中的勞動實踐符合道德標準和法律要求，與合作夥伴共同維護負責任的商業行為。

員工身心關懷

本集團始終將員工的身心健康與福祉置於重要位置，積極構建一個充滿溫暖與關懷的「員工之家」。為了充分了解員工的訴求和想法，本集團面向員工開展滿意度及敬業度調研，並根據滿意度調研結果，以持續優化員工的就業體驗。

為更好留存員工，本集團將員工流失率納入區域公司及流失率管理相關崗位考核指標，並通過離職訪談和問卷調研的方式，深入了解員工離職的原因。本集團針對員工離職提及的問題進行專項整改，以提高人才留存比率，為企業持續發展奠定堅實的人才基礎。本年度，員工流失率整體下降8.53個百分點至19.76%。

共造和美職場

此外，本集團面向全體員工，實施一系列關懷活動，旨在協助員工實現工作與生活的平衡，提升其幸福感和歸屬感，增強團隊凝聚力。

- **員工體檢**：每年組織全體員工進行健康檢查。
- **文體活動**：定期開展羽毛球、足球、籃球、瑜伽等活動。
- **節日關懷**：在重要節日組織慶祝活動，並發放節日禮品。
- **女性關懷**：在婦女節發放慰問禮品並組織專題活動，為女性員工提供專項體檢服務，打造「愛心母嬰室」。
- **暑期關懷**：在高溫期間加強員工勞動保護，開展「夏日送清涼」活動，為一線員工贈送清涼用品。
- **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。
- **日常生活關懷**：為員工配置空調、微波爐、冰箱等，以改善食宿問題。
- **心理健康**：關注員工心理健康，對新組建的團隊和有需要的團隊進行專項積極心理建設輔導。
- **夜班補貼**：工程條線進行夜班改革，通過夜間值班方式，提升一線項目工程條線效能的同時，增加員工收入。

(二) 行動實踐

案例：員工貼心關懷

春節期間，本集團為患有重病的員工提供了1,000元/人的定向幫扶慰問金。

同時，本集團對春節期間堅守崗位的員工進行了走訪慰問，為3,340餘名員工採購了包括牛奶、餅乾及自熱鍋等能量補給食物。

共造和美職場

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
廣州市 3A 級女職工休息哺乳室示範點	廣州越秀物業發展有限公司
廣州市總工會女性職工創新工作室	周展言女職工創新工作室

(三) 指標與目標

0 次
過去三年罷工/停工

0 次
年度重大裁員

共造和美職場

多元、平等與包容

(一) 管理

僱傭多元化

多元化的員工隊伍是推動企業創新與發展的關鍵因素。本集團致力於構建一個平等與包容、背景多樣的工作環境，確保團隊成員在性別、年齡、地域等多個維度上呈現均衡分佈。

本集團嚴格遵守法律法規，杜絕任何形式的非法用工行為，堅持男女同工同酬原則。截至2024年12月31日，本集團員工中女性佔比為41.42%（2023年：40.62%），女性管理層佔比為36.51%（2023年：35.93%）。

為了吸引和選拔優秀人才，本集團建立了完善的招聘管理系統和標準化招聘流程，通過社會招聘、校園招聘、內部推薦等多種渠道招募精英，不斷充實人才儲備。同時，本集團持續推進「毓秀生」人才培養計劃，旨在吸引有能力、有潛力的應屆畢業生，為本集團的長期發展注入新鮮血液。

多元、平等與包容融入管理

本集團竭力將多元、平等與包容的理念融入職場文化，通過系統化的培訓和持續的宣導活動，積極推動性別平等，預防職場性騷擾，尊重不同文化背景的員工，促進跨文化共融。

在辦公環境和設施設備的設計上，本集團充分考慮員工的多元需求，為女性員工設立母嬰室，並提供育兒假等支持措施。此外，本集團在辦公區域增設無障礙設施，如輪椅坡道等，確保所有員工都能在舒適、便利的環境中工作。

共造和美職場

(二) 行動實踐

案例：退役軍人招聘活動

本年度，本集團積極聯動相關部門及機構，舉辦多場退役軍人招聘活動，持續助力退役軍人就業。

參加由廣東省退役軍人事務廳組織的廣佛中肇清退役軍人招聘活動



聯動廣州市越秀區退役軍人事務局、廣州市天河區退役軍人事務局共同開展退役軍人專場走訪學習及招聘活動



加入廣東省退役軍人事務廳與智聯招聘聯合舉辦的退役軍人專場招聘直播



共造和美職場

案例：校企合作

本集團於本年度在廣州、武漢、西安等重點城市展開畢業生秋季招聘共收到簡歷1萬餘份，組織面試超10場。

此外，本集團與廣州市公用事業技師學院、廣州城市理工學院等廣州地區院校簽訂校企合作協議，招募20餘名客服、酒店管理等領域的專業人才；與廣東輕工職業技術大學簽訂3年期校企合作框架協議，與廣東行政職業學院簽訂《訂單班合作培養協議》，並於10月份啟動合作。本年度，本集團接收校企合作實習生232人。



項目調研



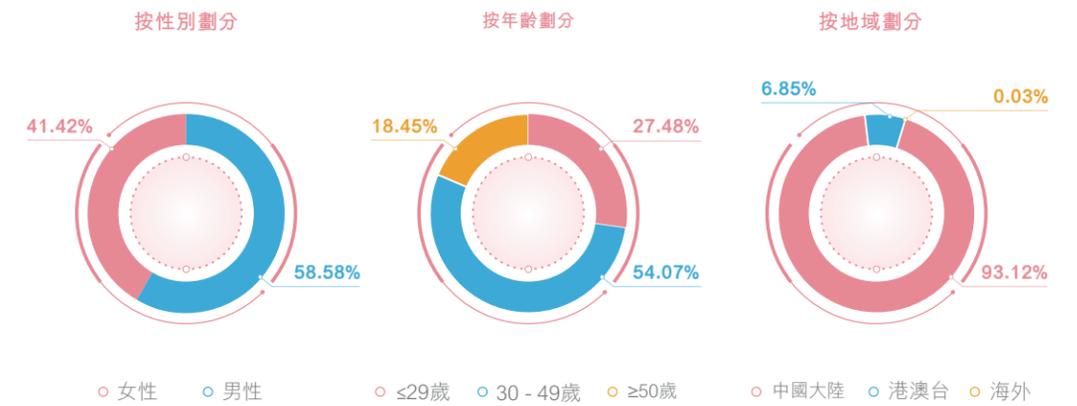
校園宣講



共造和美職場

(三) 指標與目標

按性別、年齡組別、地區劃分的員工結構如下圖所示：



10,422 人
員工數目

3,658 人
年度新入職員工

共造和美職場

職業健康與安全

(一) 管理

完善管理制度

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，規範全體員工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。

本集團結合公司安全風險管控流程及相關法律法規要求，並充分收集各基層員工的意見，制定、發佈安全管理制度文件，各項安全管理制度文件也將根據員工合理意見及時修訂。本年度，本集團對綜管、秩序、工程、客服、環境五大類 SOP 手冊中的安全條款進行全面修訂與完善，並更新《安全生產責任制》，進一步明確各層級安全管理職責，對職工健康監護工作進行規範化處理，並明確構建安全風險分級管控和隱患排查治理雙重預防機制，優先關注和控制高風險安全隱患。同時，本集團制定了《安全生產工作獎懲細則》，明確安全生產工作中能夠獲得獎勵的行動計劃，以激勵員工積極參與安全建設，優先開展能夠推動安全隱患整改的行為。

外部認證

獲 ISO 45001 認證的成員公司：

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

共造和美職場

開展定期審核

本集團建立並完善內部職業健康安全管理体系，通過聘請第三方專業機構，每三年開展一次健康與安全審核，保證體系有效運行。

- **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，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參與健康與安全培訓，採用一致的安全標準對供應商進行安全培訓，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，並組織員工進行身體檢查。
- **安全生產事故責任追究制：**將重大安全生產事故、傷亡、消防事故等安全績效表現與高管和員工薪酬獎金相掛鉤，並依據《安全生產工作獎懲細則》進行追責和扣罰，以調動全員參與安全管理的積極性。

(二) 行動實踐

WELL 項目

案例：辦公室總部獲 WELL 鉑金認證

本年度，本集團通過科學佈局、健康設施優化及細節打磨，搬遷後的新辦公室總部獲 WELL 鉑金認證(WELL 認證最高等級)。

關鍵措施包括：

- 綠色辦公環境：增加綠植；最大化利用自然光；環保裝修。
- 廢物管理：設置分類垃圾桶；使用可降解環保餐盒。
- 節水措施：配置感應式水龍頭；安裝漏水感應裝置。
- 節能措施：採用一級能耗辦公電器；週末關閉不使用的設備。
- 全面提升員工體驗：引入 3M 直飲水系統、人體工學工位、空氣檢測儀及智能照明，確保飲水安全、溫濕度舒適性、空氣質量等十大健康指標達標；配備母嬰室。



WELL 鉑金認證

共造和美職場

提高安全生產意識

本集團持續開展多項安全作業專業培訓，以向全體員工(包括兼職和外包員工)全面宣貫規範的操作流程，提高員工安全意識，降低事故發生率。

<p>安全生產月</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024年6月，組織全體員工觀看「安全生產月」主題宣傳片、《安全生產責任在肩》警示教育片，以強化項目負責人安全意識和安全專業能力。共計12,058人次參加。 	<p>總經理及項目負責人安全課堂</p> <ul style="list-style-type: none"> 總經理安全課堂：宣傳政府關於安全生產的決策部署、安全生產法律法規，安全生產工作部署等。 項目負責人安全課堂：明確項目負責人的安全管理職責，從組織架構、制度體系、教育培訓、隱患排查、應急管理及責任制規範安全管理舉措。
<p>消防技能動手實操培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期開展消防疏散演練和多種形式消防培訓，提升從業人員掌握初期火災的基本處置措施及組織疏散逃生能力。 每月至少開展一次消防隊員全員實操訓練，每季度針對消防控制室值班人員開展實操能力培訓及考核，2024年共培訓考核消防控制室值班人員3,784人次。 	<p>安全生產教育培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 新入職員工需進行嚴格的崗前安全教育培訓。 每年開展兩次全員培訓，安全培訓100%覆蓋全體員工(包括兼職和外包人員)。 每月開展至少一次關鍵崗位員工安全教育培訓。
<p>相關方安全教育培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 將相關方管理人員納入本集團安全培訓範疇，要求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。 	<p>安全專題培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對物業管家：開展CPR上崗培訓，包括理論知識、操作技能以及AED設施的使用。 針對安防人員、保潔人員、監控員：組織安全考試。 針對酒店業態：全員開展專題安全培訓，包括防網絡詐騙、識別隱蔽攝像頭和燃氣安全主題。

(三) 指標與目標

100%
安全生產培訓覆蓋率

0.086
員工損失工時事故率

0人
因工亡故

共造和美職場

員工發展

(一) 管理

本集團構建了穩定且高效的人才培養體系，並持續優化管理層級和運行模式，完善考核激勵機制，提升組織效率。

本集團制定並實施《人才培養及培訓管理細則》，並於本年度修訂了多項政策，如《年度培訓實施指引》和《員工入職／轉崗培訓指引》等，規定了培訓管理、內部講師及課程體系管理，建立規範高效人才培養體系。同時，本集團設立內部培養獎勵，包括課程開發獎勵和項目經理培育獎項。該等舉措旨在通過知識、經驗、能力的積累和傳播，提升員工專業技能與職業素質。

核心培訓體系

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、職能部門員工及領導層級員工等不同職級的員工配備適合的培訓計劃，建立多層次的全面繼任規劃和發展計劃。

領導力培訓、技能發展、專業知識培訓面向包括兼職、外包員工在內的全體員工開展。本集團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。該綜合方針旨在構建高效支持本集團持續發展的人才供應鏈。

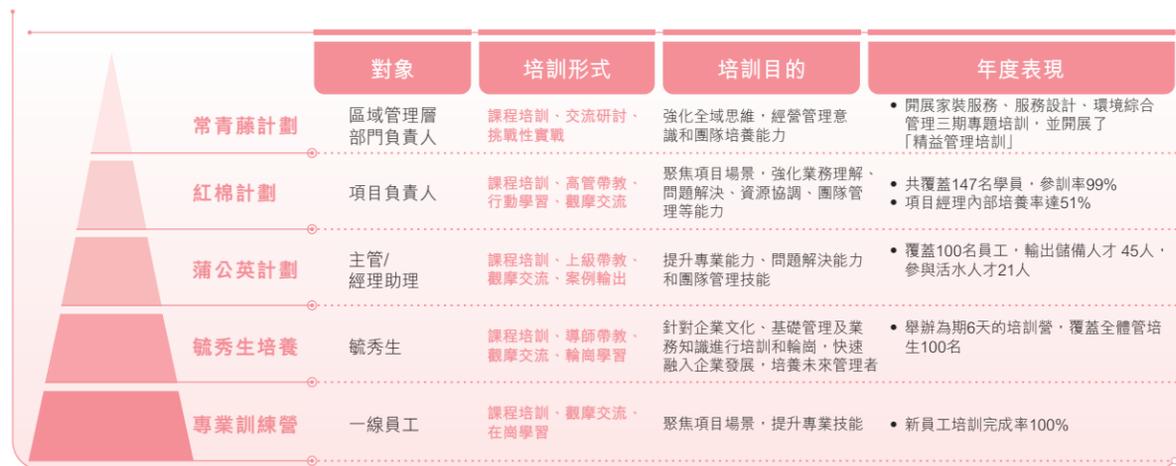


共造和美職場

人才梯隊培養

本集團針對不同層級的員工建立了多層次的全面繼任規劃和發展計劃，確保公司的關鍵崗位始終有充足的後備人才。此外，本集團特別設立常春藤計劃、紅棉計劃以及蒲公英計劃，主要面向中級管理層以上的員工開展管理、領導力以及專業能力培訓，為企業的穩健發展和戰略目標的實現提供了有力保障。

秉持著對人才戰略的長遠規劃和高度重視，本集團每年通過校園招聘渠道引進 100 名優秀應屆畢業生，納入毓秀生培養計劃。該計劃是本集團繼任計劃的重要組成部分，旨在培育出一批既具備深厚專業知識又擁有潛在領導能力的年輕畢業生。該等畢業生接受三至五年的系統訓練和實務鍛鍊，為他們未來在本集團內擔任領導職務奠定基礎。



人才專項實訓

根據業務發展需要，本集團針對關鍵崗位進行專項培訓，旨在提升骨幹員工專業能力，並為集團人才梯隊建設項目前置培養人才。本年度，本集團的專項實訓圍繞精益運營體系開展，通過打造高效的員工賦能平台，提高業務運營效率。

- **啟動「啟明星學習計劃」**：邀請行業專家解析市場趨勢，為企業發展注入行業視野
- **開展「服務設計工作坊」**：以客戶導向，結合公司服務設計大賽，共創服務方案，67名區域管理人員及項目負責人參與
- **開展「環境綜合管理培訓」**：從環境綜合管理入手，以提升客戶滿意度，覆蓋253名項目負責人

人才資質考核

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。

本集團新增23種證件儲備支持，包括註冊安全工程師、有害生物防治員證等，本年度員工新增證書數量達614個。

共造和美職場

行業領軍人才儲備

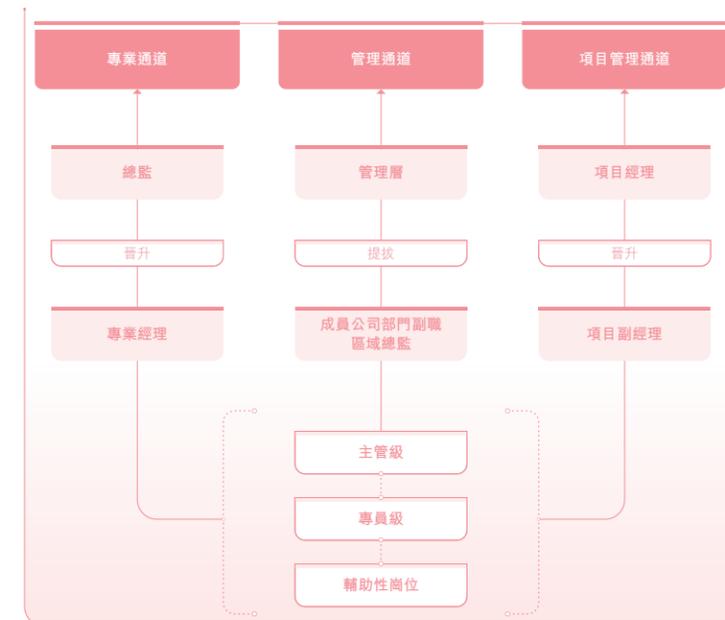
為提升企業的核心競爭力，本集團注重行業領軍人才的儲備，具體措施分為以下幾點：

措施	關鍵行動
關鍵崗位儲備	• 優化調整關鍵崗位及AB類管理層，建設關鍵人才隊伍
COE專家團隊建設	• 引進頂尖物業管理公司的行業專家 • 跨行業引進知名業務專家
重點城市重點項目經理	• 重點引進有事業心且具備豐富的頭部物業管理公司經驗的項目經理

暢通晉升渠道

本集團秉持「公平公正，科學選拔，擇優錄取」的晉升理念，以此篩選出與企業文化和團隊發展相契合的優秀人才。為此，本集團制定了《職位管理辦法》《員工晉升管理辦法》以及《幹部管理辦法》等一系列政策，旨在為晉升管理提供明確指導，並通過定期評估人才結構和舉辦內部競聘活動來激發員工的潛力，推動企業內部的良性競爭。

本集團致力於完善任免與晉升機制，力求標準更為明確、透明，以確保業績突出、能力強的員工能夠擁有更順暢的職業發展路徑。同時，本集團實施了多渠道的職業發展規劃，涵蓋了管理和專業兩大領域，並結合公司的組織管理需求，推行跨部門的橫向發展機會，從而保障了員工晉升的公平性和發展的連續性。



共造和美職場

共造和美職場

(二) 行動實踐

案例：毓秀生面對面

2024年8月，本集團邀請了全國100名2024年度毓秀生與高管進行面對面的交流。會議期間，高管詳細介紹了集團針對毓秀生的培養方案及成長規劃，為其職業發展提供清晰的指導。



毓秀生面對面會議現場

(三) 指標與目標

180,436

員工受訓總人次

100%

針對所有層級的管理層開展管理能力培訓的覆蓋率

員工薪酬與福利

(一) 管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》內涉及的工時、工資、福利等方面的條款，致力於為員工提供具有市場競爭力的薪酬水平，並不斷審視外部市場動態，檢討內部公正性，持續改進員工的薪酬福利體系和完善激勵機制，以吸引並留住優秀人才，激勵員工持續進步，充分發揮個人價值。

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，本集團於2022年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%的購股權給39名高級管理人員以及業務人員。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。在達成歸屬條件的前提下，所有根據首次授予方案所授予的股票期權分三批歸屬。第一批股票期權歸屬條件已滿足。

案例：2024年「桃李杯」課程開發暨內訓師認證活動

本年度，本集團啟動2024年「桃李杯」課程開發暨內訓師認證活動，共有43名講師獲認證。

同時，本集團針對自主開發的課程作品給予了補貼和獎勵，以激勵員工的積極參與和創新。



共造和美職場

薪酬體系及績效考核

本集團制定了一系列績效管理制度，包括《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》《項目負責人業績考核管理辦法》，面向全體員工建立「基本工資+個人績效獎金+浮動收入」的薪酬體系，以充分激發員工的積極性和能動性。本集團的績效考核方式包括關鍵績效指標管理、多維度績效考核、基於團隊的績效評估以及敏捷對話等形式，考核頻率至少每年兩次。

為了充分發揮績效考核對員工的激勵作用，本集團建立全面的績效管理體系，確保每位員工的表現都能得到公正的評價和相應的激勵。具體包括如下：

- **中高級管理層**：在原績效考核基礎上，升級完成了以「2+3+N」量化指標為核心（2指核心價值創造指標；3指關鍵產出；N為輔助）的個人價值創造評價體系，並結合 KPI+OKR 的工具分解形成。
- **職能部門員工**：進行定期的績效評估，以結果為導向，促進工作效率和服務質量的提升。
- **一線員工**：本集團實施積分制考核體系，綜合考慮員工的業績、行為、成長、文化和創新方面表現，根據工作表現和貢獻給予相應的積分，以此作為即時獎勵和晉升的依據。

此外，本年度就項目經理特別實行領先市場的薪酬策略：

- **薪酬體系**：包括基本工資、績效獎金、項目提成和經營業績激勵，確保項目經理的收入與其業績緊密掛鉤。
- **優秀項目經理調薪機制**：在財務表現、收繳率、滿意度綜合評價等指標表現卓越的項目經理設置專門的調薪機制。
- **項目經理薪酬進階體系**：鼓勵項目經理主動承擔重難點任務，管理多個項目，使其不僅能夠獲得經濟上的獎勵，還能在職業發展中獲得更多機會。

本集團將客戶滿意度、能耗管理、健康與安全、員工發展、商業道德等非財務指標納入員工和職能部門考核指標中，並對各考核指針進行加權或加減分數。

在績效考核過程中，如果員工認為受到不公平對待或對考核結果不滿意，可以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。

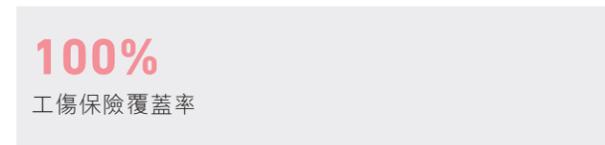
共造和美職場

福利保障

本集團不斷優化完善內部福利保障制度體系，除法定福利外，集團為員工設立其他專項福利。

福利保障																
法定福利	根據國家或地方規定，為全體員工提供： <ul style="list-style-type: none"> • 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，生育保險，工傷保險 • 住房公積金 • 其他法定員工福利 															
基本福利	全體員工享有： <ul style="list-style-type: none"> • 除法定假日外的假期：包括年休假、工傷假、婚假、產檢假(10天)、產假(≥98天)、陪产假(15天)、事假、喪假(3天)、獨生子女護理假(10天)、探親假、哺乳假、育兒假(10天) • 春節、中秋等傳統節日的慰問金或慰問品 • 生日禮金或禮品 • 餐食補貼 • 通訊補貼 • 商業醫療保險 															
專項福利	滿足特殊條件的員工可享有： <table border="0"> <tr> <td>• 企業年金</td> <td>• 住房津貼</td> <td>• 外派津貼</td> </tr> <tr> <td>• 工傷保險</td> <td>• 高溫補貼</td> <td>• 值班/夜班補貼</td> </tr> <tr> <td>• 補充商業保險</td> <td>• 取暖補貼</td> <td>• 女員工衛生費</td> </tr> <tr> <td>• 意外傷害保險</td> <td>• 職稱津貼</td> <td></td> </tr> <tr> <td>• 員工宿舍</td> <td>• 工齡補貼</td> <td></td> </tr> </table>	• 企業年金	• 住房津貼	• 外派津貼	• 工傷保險	• 高溫補貼	• 值班/夜班補貼	• 補充商業保險	• 取暖補貼	• 女員工衛生費	• 意外傷害保險	• 職稱津貼		• 員工宿舍	• 工齡補貼	
• 企業年金	• 住房津貼	• 外派津貼														
• 工傷保險	• 高溫補貼	• 值班/夜班補貼														
• 補充商業保險	• 取暖補貼	• 女員工衛生費														
• 意外傷害保險	• 職稱津貼															
• 員工宿舍	• 工齡補貼															

(二) 指標與目標



低碳智慧

我們的理念

本集團秉持「綠色發展、智慧賦能」的核心理念，致力在物業管理行業樹立行業標杆。本集團不斷優化資源配置，提升能源使用效益，實現與環境的和諧共存，並以科技創新為驅動，提升物業管理的效率和服務質量。本集團以可持續發展為目標，旨在與各方利益相關者攜手，共同構建美好未來的生活空間。

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
	智慧物業		A2.4
			A3
			A3.1
			A4
			A4.1



我們的策略



<p>綠色物業管理</p> 	<p>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</p>
<p>綠色辦公</p> 	<p>倡導綠色辦公，制定並實施相關制度規範，營造綠色低碳的工作氛圍</p>
<p>綠色租賃</p> 	<p>對在管項目推廣「綠色公約」及無紙化租賃</p>
<p>智慧物業管理</p> 	<p>通過數字化技術賦能，提高業主的生活便捷度及品質度</p>
<p>應對氣候變化</p> 	<p>不斷推進氣候風險的全面評估分析和管理工作，加強氣候變化的應對能力</p>

共創持續未來

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》等法律法規要求，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，本集團通過節能降耗、高效利用水資源以及妥善處置廢棄物等措施，實踐綠色運營理念。

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。

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

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、廣州越秀金融大廈、廣州環貿中心、廣州維多利廣場、廣州財富廣場、廣州城建大廈

LEED：廣州國際金融中心、廣州越秀金融大廈、武漢越秀財富中心

WELL：廣州國際金融中心、廣州越秀金融大廈、廣州環貿中心

BOMA：廣州國際金融中心

一星級綠色建築認證標識：廣州國際金融中心

零能耗建築和零碳建築：越秀 iPARK 產業園

共創持續未來

能源管理

本集團制定並實施《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，對物業項目公區主要能耗設備提供規範化操作指引，包括電梯、照明、中央空調系統、水泵等設備，並涵蓋計量、基礎數據整理、抄表、能耗分析等多環節。

本集團搭建先進能源管理平台，可迅速、準確進行檢測和異常診斷；積極應用智能化管理措施，識別節能機遇，對在管項目實施節能改造並定期評估節能進展，持續提升能源使用效益。

此外，本集團推動在管項目使用太陽能、風能等清潔能源，積極探索綠色能源的應用，並加大對新技術的研發和應用，推動可持續能源管理。

本集團識別並挖掘能源效益提升的潛力，同時設定明確的量化目標，系統性地推進節能工作，並針對重點在管項目設立特定能耗管控目標，實施與年度績效評估掛鈎的考核機制。

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、辦公用水及綠化用水等。

本集團定期進行用水評估，設定明確的減少用水量的目標及識別提高水資源使用效率的解決方案，從而提升水資源管理。此流程圍繞源頭減少用水量、管理用水及回收用水三個環節，有助於防止因設備老化帶來的滴漏、爆管現象，避免非必要的水資源浪費。

本年度，本集團在求取適用水資源上並未遇到任何困難，如未來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。

源頭節水

- 種植本地耐乾旱植物，減少水資源使用。
- 根據氣候及季節變化合理控制綠化用水。
- 公共區域衛生間採用感應式水龍頭。
- 開展設備節水改造，從源頭處減少水源浪費。
- 張貼節水標識，提高員工、住戶提高節水意識。
- 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。

過程節水

- 24 小時實時監控用水。
- 採用變頻水泵、感應水龍頭、低漂水冷卻塔、感應潔具。
- 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。
- 及時發現用水異常，針對性採取節水措施。

共創持續未來

循環用水

- 收集雨水用於沖廁、車庫沖洗、景觀補水。
- 設置空調冷凝水回收裝置，回收冷凝水再用於涼水塔供水。
- 改造冷卻塔，回收中水用於冷卻塔的清洗。

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，以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。

本集團制定了廢棄物相關的目標，以及相應的廢棄物管理和降低計劃，為員工提供減少產生廢棄物、回收廢棄物等相關的培訓和宣導，通過源頭減少、廢棄物回收、投資創新等方式盡可能的減少廢棄物的產生。

本集團日常運營中產生的無害物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不可回收固體廢棄物、危險廢棄物、可回收固體廢棄物三類推進分類管理。

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。

共創持續未來

排放物管理

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的負面影響。

維度	措施
溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 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，本集團加強節能降耗，具體請查看本章節能源管理小節。
廢氣管理	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 實施雨污分流系統，確保廢水達標排放。 生活污水經生化處理後排入城市管網，含油污水經隔油池過濾處理，定期檢查維護。 車輛段及車站特殊設備的保潔服務清潔劑符合環保要求、安全且排放達標，以避免對水體造成污染。
噪聲管理	<ul style="list-style-type: none"> 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。

推動租戶可持續發展

本集團在優化內部綠色運營管理的基礎上，積極面向住戶和租戶開展多元化的綠色低碳活動，倡導低碳生活方式。

維度	措施
倡導低碳交通	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。

共創持續未來

維度	措施
鼓勵低碳生活	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵業主做好垃圾分類，廢舊物資循環利用。
加強環保宣傳	<ul style="list-style-type: none"> 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活動宣貫。 在公共區域設立禁煙標識，並設置公共吸煙區域致力於打造無煙辦公樓。 在外圍草叢中放置保護草地提示牌。

案例：廣州越秀金融大廈「天際農場」城市空間

廣州越秀金融大廈「天際農場」構建了一個融生態、環保、社交、休閒為一體的多維度都市空間。整個農場佔地面積為250平方米，分為五大主題功能區，包括農田種植、休閒打卡、垂直種菜、活動承辦及休憩社交區域。

自2022年開創獨具特色的「樂享天際農場」主題活動以來，越秀金融大廈用行動引領ESG標準，陸續舉辦系列文化共創、個人成長、職場健康等豐富多樣的社群活動體驗，將樓宇舒壓的概念真正轉化成服務，構築「碳友好」型樓宇服務新模式。



廣州越秀金融大廈「天際農場」

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
能源設備更新	商業項目： <ul style="list-style-type: none"> 車庫推廣雷達感應雙亮度LED燈具。 將舊冷水機組更換為磁懸浮離心機組和變頻螺桿機組，中央空調機房打造成高效機房。 商場風櫃增加變頻器，根據現場需要調節風櫃運行頻率，節省風櫃用電。 住宅項目： <ul style="list-style-type: none"> 雙亮度LED燈改造。 	<ul style="list-style-type: none"> 預計年節省用電233萬度。 20個車庫完成升級改造，預計年節約用電156.9萬度。
智慧能源管控	<ul style="list-style-type: none"> 部署智慧能源平台，強化能源數字化管理能力。 推廣「空調柔性負荷管控系統」，當出現電力缺口時調控為中央空調負荷。 	<ul style="list-style-type: none"> 已有8個商業項目應用智慧能源管控平台。
新能源應用及綠電採購	<ul style="list-style-type: none"> 安裝超級充電樁，並在地面站內配備了光伏一體化車棚，利用太陽能發電。 購買綠電，加速清潔能源規模化應用。 	<ul style="list-style-type: none"> 南沙越秀國際金融中心安裝超級充電樁(1秒1公里)，光伏裝機容量為25.52kW，年發電量可達2萬度，可滿足約1,000輛電車的補能需求。 每年購買5萬度綠電，減少石化電力使用。

案例：蘇州江南悅府能源改造方案

蘇州江南悅府聯合中科院能源所合作，制定能源改造方案：

- 建築節能：在後場通道增加風幕，減少空調負荷。
- 空調與照明節能：增加多連線集中控制系統，及時關閉空調。
- 智能管理系統：增加分系統電錶並設置能源管理平台，精細化管控能源。

節能降耗方案實施後預計年度節電量約323.34兆瓦時，年度碳減排量總計約224.72噸二氧化碳當量。

共創持續未來

水資源管理

類別	改造內容	改造成果
源頭節水	<ul style="list-style-type: none"> 維多利廣場更換為高效低漂水冷卻塔，減少漂水，提高冷卻塔散熱效率。 武漢越秀國際金融匯修復地下漏水管網。 	<ul style="list-style-type: none"> 冷源節電約3%，減少冷卻塔用水10%。 減少每個月約1.3萬m³漏水損失。
過程節水	<ul style="list-style-type: none"> 多個住宅項目推廣移動灑水盤、滴灌帶、微噴等節水灌溉技術。 	<ul style="list-style-type: none"> 117個項目完成改造，提升灌溉效率，減少水資源浪費。

案例：廣州星匯海珠灣智慧澆灌

本年度，本集團廣州星匯海珠灣項目試點實施智能澆灌系統，通過物聯網監測土壤濕度，結合植物習性和天氣趨勢，利用光伏供電精準控制灌溉，預計可實現節水1噸/年，同時可以提升植物觀賞性。



廣州星匯海珠灣智慧澆灌項目

共創持續未來

廢棄物管理

類別	改造內容	改造成果
垃圾分類	廣州國際金融中心持續開展「垃圾分類，廢棄回收」行動，將垃圾分為建築垃圾、幹垃圾、可回收垃圾、餐廚垃圾多個垃圾倉，對金屬、紙質、塑料、玻璃、燈具、電池等分類回收稱重並記錄，提高廢棄物利用率。	垃圾回收重量 1,287.67 噸。

案例：廣州國際金融中心榮獲全國一星級綠色建築標識

作為同時獲得 BOMA、LEED、RICS 三大權威認證的城市超級綜合體，廣州國際金融中心於 2024 年又獲全國一星級綠色建築標識，是當年度廣東省首個榮獲「現行國家標準星級綠色建築標識」的商業辦公建築。

節電管理

- 嚴格執行 ISO 50001 能源管理體系，對冷量計量、電力健康、天氣情況進行精細化調控。
- 本年度節能 23.07 萬度電（約 1,500 個家庭一個月用電量）。

節水管理

- 升級使用高效的節水器具，配合室外高效節水灌溉系統，建築用水量較基準減少 20%。
- 本年度回收冷凝水達 3,150 立方米（約等於 900 個家庭一個月用水量）。

廢棄物管理

- 利舊裝修，資源優化：以高效管理，創新設計，打造經濟環保裝修方案。推薦帶裝修交付，同時倡導利舊裝修，例如靈活改造燈具佈置，減少電線使用量；使用庫存地毯，大幅減少 60% 的新地毯使用量，同時減少甲醛揮發量。
- 實施垃圾分類與家私循環利用：本年度共回收金屬物 5.17 噸，紙皮 0.26 噸，書報紙 1.74 噸，塑料瓶 2.22 噸。

共創持續未來

(三) 指標與目標

目標範疇	目標內容	2024 年目標進展	2025 年目標
排放物管理	<ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵使用公共交通工具，減少公務車使用，降低廢氣排放。 • 加強設備維護，提高燃料使用效率。 • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續推廣環保意識，鼓勵綠色出行，加強設備維護，提升能源使用效率。 	<ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵綠色出行，減少公務車使用。 • 加強設備維護，提高燃料使用效率。 • 通過智能化管理、清潔能源使用等措施逐步降低污染物排放。
能源管理	<ul style="list-style-type: none"> • 能耗密度同比下降 5%。 • 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。 • 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。 • 推廣綠色出行及在線會議，減少差旅頻次。 	<ul style="list-style-type: none"> • 住宅項目：完成車庫六萬支雙亮燈改造，預計年節約用電 157 萬度。 • 商業項目：通過能源設備更新，預計年節省用電約 233 萬度。 	<ul style="list-style-type: none"> • 能耗密度同比下降 3%。 • 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。 • 推廣智能化手段，強化能源數字化管理能力。 • 推廣綠色出行及在線會議，減少差旅頻次。 • 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。
水資源管理	<ul style="list-style-type: none"> • 耗水密度同比下降 5%。 • 加強能耗平台用水管理，通過實時監測，降低跑冒滴漏風險。 • 提升員工／持份者節水意識，提高水資源使用效率。 	<ul style="list-style-type: none"> • 117 個項目完成節水改造。 • 開展智慧澆灌試點。 	<ul style="list-style-type: none"> • 積極倡導節約用水，通過節水文化建設和技術手段，提升水資源使用效率。
廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> • 新增 100 個垃圾分類點。 • 推動廢棄物的分類回收和循環利用。 • 推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生。 	<ul style="list-style-type: none"> • 無害廢棄物排放密度（按收入）同比下降 60%。 • 有害廢棄物排放密度（按收入）同比下降 32%。 	<ul style="list-style-type: none"> • 推動廢棄物的分類回收和循環利用。 • 推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生。

共創持續未來

生物多樣性保護

生物多樣性作為地球生命共同體的基石，本集團將其納入可持續發展戰略，嚴格遵循《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》等法規框架，構建系統性生態保護機制。現確立五大準則如下：

▶ 植物品種選擇

在選擇植物品種時，需充分考慮其對當地環境的適應性及其對生態系統的潛在影響。應避免引入外來物種，以防止對本地生態系統造成破壞。

▶ 土壤保護

了解土壤的營養狀況和污染程度。若發現土壤質量下降，應採取相應措施，例如施加有機肥料或調整植物種植模式。

▶ 農藥使用

盡可能減少農藥的使用，尤其是對環境和人體健康有害的農藥。在必須使用農藥時，應遵循正確的使用方法，如避免在大風或雨天噴灑，以防止農藥飄散或流入水體。

▶ 水體保護

避免在水體附近使用農藥或化肥，以防止水體污染。定期監測水體質量，一旦發現污染，應立即採取措施。

▶ 古樹名木管護

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。例如禁止砍伐古樹，或者對古樹進行定期維護和治療。

共創持續未來

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，倡導綠色辦公，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，營造綠色低碳的辦公氛圍。

綠色辦公環境	<ul style="list-style-type: none"> 增加室內綠化，改善空氣質量。 合理設計辦公空間，最大程度利用自然光。 使用環保材料進行裝修。
廢物管理	<ul style="list-style-type: none"> 設置分類垃圾桶，區分廚餘垃圾與其他垃圾，對餐盒進行回收分類。 辦公室設置資源共享區，鼓勵員工分享不需要的辦公用品，以循環利用。
節水措施	<ul style="list-style-type: none"> 新辦公區洗手間配置感應式水龍頭。 定期對茶水間的水龍頭進行漏水檢測，安裝漏水感應裝。 電話或視頻會議常態化。 一般會議不提供瓶裝飲用水。
節能措施	<ul style="list-style-type: none"> 節能設備：新配置的辦公電器(冰箱、淨水器等)採用一級能耗，降低辦公能耗。 待機管理：週末關閉不使用的設備(空氣淨化器等)，減少能耗。
節約用紙	<ul style="list-style-type: none"> 限制彩色打印使用的人員範圍。 實施打印實名制，鼓勵雙面打印，會議材料以電子版形式呈現。 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。 鼓勵員工使用數字化辦公工具。 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。 採取表單提效行動，實施多個表單線上化。

共創持續未來

共創持續未來

(二) 行動實踐

案例：「表單管理提效」專項行動

本年度，本集團開展「表單管理提效」專項行動，藉助資訊科技推動信息的便捷導出，減少紙質填報。本年度累計優化111份表單，整體優化率達到34.37%，進一步提升運營效率，推動綠色辦公。

表單類型

110 項 下降至 74 項

表單數量

323 個 下降至 212 個

(三) 指標與目標

1,268,996 千瓦時
辦公區域用電

185,135 噸
辦公區域用水

氣候變化風險分析與應對報告

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直接影響，其複雜和不確定性更可能威脅企業的長遠運營。然而，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嘗試與突破，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相關議題，以減輕氣候風險對企業運營、戰略規劃和財務表現的潛在負面影響。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。本年度本集團根據聯交所附錄C2 D部分的建議，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，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，以更好地應對氣候相關的風險和機遇。

(一) 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。管治架構包括ESG委員會、ESG領導小組及ESG工作小組、氣候變化執行小組，各自擔任不同的角色：

- 管治層：ESG委員會
- 監督協調層：ESG領導小組及ESG工作小組
- 執行層：氣候變化執行小組

該等小組分別監察、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。

治理	董事會全面負責氣候變化相關工作的監督與指導。
策略	應對氣候變化相關風險及機遇對業務、策略、和財務規劃的實際及潛在影響。
風險管理	識別與評估氣候變化帶來的業務風險，並採取應對措施降低氣候風險。
績效和目標	評估氣候相關風險及機遇的管理成效，並定期披露進展。

(二) 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。

共創持續未來

本集團已制定短期、中期、及長期氣候管理策略，進一步明確氣候變化事項的優先級，以靈活應對氣候變化帶來的挑戰。

短期	2024-2025 年 開展氣候相關風險評估及財務影響分析，並根據結果調整應對措施
中期	2026-2030 年 全面推行氣候變化策略，確保其與最新的行業標準、政策導向、客戶需求、及本集團的整體經營策略保持一致
長期	2031 年及以後 推動綠色低碳價值鏈轉型

風險識別與評估

本集團按照聯交所附錄 C2 D 部分的披露建議的建議，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。於報告期內，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，並通過定性和定量分析的分析方法，對本集團氣候相關風險進行進一步的識別和評估。

共創持續未來

• 情景分析

本集團針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¹，通過定性、定量方法相結合的形式，詳細評估 1.5℃ 及 3℃ 兩個升溫情境下本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，氣溫升幅控制在 3℃	僅實施當前政策，假設不實施「國家自主貢獻 (NDCs)」目標預案

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

本集團的業務運營地大多數處於建築物內，這些建築若受到物理風險的影響，將對物業管理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。

¹ 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。

共創持續未來

本集團基於情景分析，利用REMIND模型²（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。

已識別的可能面臨的物理風險如下表所示：

風險類型：極端高溫

主要風險驅動因素：隨著全球氣溫上升，熱天和酷暑的頻率和強度可能增加

影響週期：短期、中期、長期

潛在的風險：

- 極端高溫能夠通過溫度和濕度等因素直接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
- 需要耗用更多水和電進行製冷，同時冷卻系統效率降低
- 極端高溫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
- 增加高溫補貼支出、環境改善和防護設備採購費用等

潛在影響：

- 生產及運營能力下降，收入減少
- 供水設備更換或維修資源能源使用量增加及高溫補貼等支出導致的運營成本上升

共創持續未來

風險類型：極端低溫

主要風險驅動因素：冷空氣和極端低溫天氣的頻率和強度可能增加

影響週期：長期

潛在的風險：

- 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
- 資產和設備等運作效率下降

潛在影響：

- 生產及運營能力(人均產能)下降，收入減少或成本增加

風險類型：極端降雨

主要風險驅動因素：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；颱風、地形、大氣環流等多因素迭加作用導致極端降雨

影響週期：短期、中期、長期

潛在的風險：

- 極端降雨常導致山洪暴發，水庫垮塌，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
- 取水渾濁，泥沙含量較大，影響運營用水
- 道路中斷、低窪地區及露天場所設施遭淹浸或損壞

潛在影響：

- 運營中斷，收入下降
- 增加設備維修及保養成本

² 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。

共創持續未來

共創持續未來

風險類型：熱帶氣旋

主要風險驅動因素：業務所在的地區可能面臨更頻繁、更嚴重的熱帶氣旋襲擊

影響週期：短期、中期、長期

潛在的風險：

- 熱帶氣旋引致的受損概率更高
- 熱帶氣旋導致業務中斷

潛在影響：

- 受損資產減值
- 業務中斷，運營成本增加

風險類型：沿海洪澇

主要風險驅動因素：沿海地區的資產可能會受到海平面持續上升的影響

影響週期：長期

潛在的風險：

- 受沿海洪澇影響的資產數量增加
- 修建防汛和洪水控制設施的需求
- 機械與設施受損，造成維修成本增加，並且降低相關資產的表現
- 遭受洪水破壞的資產需要進行維修維護

潛在影響：

- 受損資產減值
- 修建設施造成的運營成本增加
- 資產運營能力下降造成的收入減少

風險類型：河流洪澇

主要風險驅動因素：降雨過多或積雪融化可能導致河流水位上升

影響週期：中期、長期

潛在的風險：

- 洪水造成的機械損壞需要額外維修開支，且降低資產的表現
- 遭受洪水破壞的資產需要暫停運營
- 受到洪水污染的水資源造成淡水短缺，以致生產力下降
- 極端降水會造成廢水處理壓力增大，增加外排水量
- 河流洪澇可能會引發山體滑坡，影響生產安全

潛在影響：

- 受損資產減值
- 修建設施造成的運營成本增加
- 生產效率降低造成的收入下降

風險類型：低河流流量

主要風險驅動因素：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

影響週期：長期

潛在的風險：

- 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
- 低河流流量可能導致水資源短缺，從而影響生產，造成財務損失

潛在影響：

- 業務中斷，運營成本增加

共創持續未來

識別出物理風險後，本集團進行風險影響熱點分析，覆蓋其運營所涉及的建築。本集團通過定性及定量分析結合的方式，排序風險暴露程度和影響程度，結合本集團資產所在位置，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 °C	3 °C	
慢性：極端高溫	較高	較高	較高	
慢性：極端降雨	較高	較高	較高	
慢性：極端低溫	較高	中	中	
急性：河流洪澇	中	中	中	
急性：熱帶氣旋	低	低	低	
急性：低河流流量	低	低	低	
急性：沿海洪澇	低	低	低	
風險等級	高 ●	較高 ●	中 ●	低 ●

- 轉型風險評估

升溫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的重要經營者也是低碳生態城市的承載者，在建築碳管理及低碳運行的落實方面發揮重要作用。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，針對物業管理行業特徵及公司現狀，本集團通過行業轉型風險類別分析，評估出本集團面臨的轉型風險。

共創持續未來

風險類型：政策和法律

風險定義：

- 更加嚴格的环境法規和建築綠色低碳管理規定
- 與氣候相關訴訟及法律風險
- 氣候相關信息披露要求趨嚴
- 碳交易及碳稅的引入

影響週期：短期、中期、長期

風險描述：

- 政府及監管機構對氣候變化、排放、綠色建築等方面政策可能會更嚴格
- 近年來，業主、政府、保險公司、股東向法院提起的涉及氣候的訴訟索賠增多
- 監管機構對氣候相關的信息披露要求不斷升高
- 實行更嚴格的碳定價機制(包括溫室氣體排放)

潛在影響：

- 小區設備的環保改造成本上升，用於物業管理的綠色智慧技術的研發成本上升等
- 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
- 數據檢測成本、運營成本及合規成本增加，以滿足監管要求
- 碳交易限額及碳稅的引入可能會令運營成本增加

風險類型：技術

風險定義：技術體系向綠色低碳、高效等方向進行轉型或創新

影響週期：長期

風險描述：

- 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
- 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

潛在影響：

- 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相關部門的運營和管理成本
- 新能源汽車、廢品自動化回收等低碳產品和技術的推廣可能會對物業的設備及設施提出了改造及替換要求，可能會導致運營成本、物料採購成本及維護費用增加
- 報廢、替換高耗能和不符合環境標準的產品可能使運營成本升高及折舊增加

共創持續未來

共創持續未來

風險類型：市場

風險定義：

- 客戶對於環保產品和服務的需求轉變
- 能源、水資源或廢物管理的價格變動

影響週期：中期、長期

風險描述：

- 若未能滿足客戶對高能效、節水節電、綠化設施的期望，則收入下降，長期運營下會影響企業的市場競爭力
- 租戶對於耗電量、用水量等數據要求具備更高的透明度

潛在影響：

- 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
- 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
- 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
- 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

風險類型：聲譽

風險定義：

- 公眾對於低碳轉型的重視程度提高
- 各持份者的關注度提高及負面反饋

影響週期：短期、中期、長期

風險描述：

- 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
- 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

潛在影響：

- 在可持續發展方面的承諾及環保政策的落實可能將對企業聲譽產生影響
- 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
- 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

升溫情景是指假設除 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。

• 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	市場對智慧綠色配套設施完善的企業有更大市場需求	提供完善的配套設施吸引租戶及業主入駐，增加收入
公司聲譽	保持公開透明，主動向公眾披露，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，提升公眾信任
投資者關注	投資者對綠色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

1.5℃ 升溫情境下，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。

共創持續未來

轉型風險		2030年	2050年
政策和法律	可能需要加大設備改造投入以響應低碳政策趨勢	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、股東和公益機構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，導致違規、罰款風險上升	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
技術	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
	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、資源化利用等先進的減排技術對物業的設備及設施提出了改造或替換要求，運營成本及維護費用增加	較低	中
	需對高耗能設備進行排查及分析，可能增加運營管理壓力	較低	較低
	制定維修或升級等節能方案，可能產生大量維護成本	較低	中
市場	為適應客戶需求，需加速淘汰傳統「非綠」產品並增加綠色配套設施的開發，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，收入和市場份額可能因市場相關性降低而下降	低	較低
聲譽	沒有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，或在面對更高期望時表現滯後，影響公司的名譽	中	較高

風險等級 高 ● 較高 ● 中 ● 較低 ● 低 ●

共創持續未來

機遇	2030年	2050年
通過物業管理智慧升級、節能減排改造，實現長期降本增效	高	高
提升氣候抵禦力。在項目新建、改造和物業運營中考慮氣候變化相關風險，針對所在地區的氣溫、降雨、降雪等因素進行提前規劃，適應氣候能力，提高企業在未來極端天氣事件頻發背景下的競爭力，實現收入改善	低	中
市場對智慧綠色配套設施完善的企業有更大市場需求。提供完善的配套設施吸引租戶及業主入駐，實現收入增加	中	高
保持公開透明，主動向公眾披露，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
投資者對綠色融資和投資的需求增加，帶來更高的企業競爭力，融資能力提升	中	高

機遇等級 高 ● 較高 ● 中 ● 較低 ● 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，確保資源得其所用。

財務影響評估

在全球向低碳經濟轉型的背景下，本集團密切關注氣候變化對業務運營及財務表現的影響。本集團依據聯交所附錄C2 D部分氣候相關披露建議框架，基於1.5℃和3℃升溫情景，初步評估物理風險(如極端天氣)與轉型風險(如政策法規、技術變革等)對財務指標營業收入及成本的影響³。通過分析，本集團識別出極端氣候事件可能增加運營成本，而低碳轉型機遇(如智慧綠色物業建設、客戶偏好轉變)則有望帶動收入增長。儘管政策法規的演進可能增加合規成本，但也將創造新的市場空間。未來，本集團將持續深化氣候相關財務影響評估，強化風險管理能力，把握可持續發展機遇，確保在低碳轉型中的競爭優勢與財務韌性。

共創持續未來

共創持續未來

氣候變化對財務指標影響評估

氣候情景	重大風險／機遇	營業收入	成本	
3℃升溫情景	極端高溫	—	+	
	極端低溫	—	+	
	物理風險	極端降水	—	+
		熱帶氣旋	—	+
		沿海洪澇	—	+
		河流洪澇	—	+
		低河流流量	—	+
1.5℃升溫情景	轉型風險	政策與法律	—	+
		技術	—	+
		市場	—	+
		聲譽	—	+
	機遇	智慧綠色物業建設	+	+
		氣候抵抗力	+	+
		客戶偏好的轉變	+	+
		公司聲譽	+	—
		投資者關注	+	/

³ 鑒於現有氣候風險評估方法的不確定性和局限性，以下評估結果是初步估算結果。一般情況下，由於3攝氏度情景下物理風險較突出，而1.5攝氏度情景下轉型風險較顯著，因此此次財務影響分別初步評估3攝氏度情景下的物理風險以及1.5攝氏度情景下轉型風險可能帶來的財務影響。

(三) 風險管理

為系統應對氣候變化對業務運營的挑戰，本集團將氣候相關風險深度整合至ESG風險管理框架，構建覆蓋「風險識別與評估—風險排序—風險管理—監督與匯報」的氣候相關風險管理體系，以提升業務韌性與低碳轉型能力。具體管理流程包括：

▶ 第1步：風險識別與評估：

依據業務類型，識別物理風險與轉型風險，並持續收集內外部風險信息，動態化管理風險

▶ 第2步：風險排序：

通過定性和定量相結合方法，依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分析風險間的關係及其對運營的影響

▶ 第3步：風險管理：

建立風險預警機制和重大風險指標，制定氣候減緩和應對措施，定期組織常規培訓，確保重大風險和突發事件得到及時妥善處理

▶ 第4步：監督與匯報：

ESG委員會督促執行層實施ESG工作，氣候變化執行小組檢討氣候風險管理工作績效並向ESG領導小組和ESG委員會匯報

針對以上識別出的物理風險，本集團通過明確应急管理機構和職責，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应急管理體系；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。

風險應對措施

應對物理風險	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
	風險排查：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
	應急演練：每年5-7月暴雨颱風密集時期提前進行預案和應急演練
	防護措施：
	<ul style="list-style-type: none"> 在颱風、暴雨來臨前 <ul style="list-style-type: none"> 檢查天溝、雨水鬥、車道截流溝、地下集水井及排污泵等防洪設施 裝防護設施，如防洪堤、排水系統、防雷設施、抗風支架 檢查和加固戶外廣告牌、擦窗機，避免意外事故或財產損失 冬季嚴寒時 <ul style="list-style-type: none"> 做好戶外消防管網防凍工作，避免凍壞消防管網造成財產損失或消防狀態失去滅火功能

共創持續未來

應對轉型風險

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，確保本集團符合最新的要求

推進自動化升級及節能改造，降低運營中的能源資源浪費

實施水資源管理策略，如雨水收集、節水裝置等，以應對可能的水資源短缺和成本增加

不斷精進物業能耗管理，積極推廣使用可再生能源

對員工進行培訓，提高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

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

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

研究市場趨勢，了解租戶和住戶對綠色建築的偏好，調整物業策略以滿足市場需求

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，本集團與研究院所等專業機構合作，為客戶提供涵蓋諮詢顧問、節能改造、環境保護與科技應用和低碳運營等覆蓋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，協助業主開展綠色租賃；同時與外部專業機構合作開展氣候變化相關研究，將氣候機遇轉化為企業經營發展的新動力。

(四) 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，本集團已制定降低溫室氣體排放密度的目標，具體進展情況請閱本報告可持續發展戰略及目標和綠色物業管理及運營。

未來，本集團將積極考慮進一步制定更長遠、更細緻、更高標準的減排目標，助力國家「雙碳」戰略目標實現。

共建智慧生活

智慧物業管理

(一) 管理

本集團建立並持續優化經營管理平台，以管理數字化、服務人本化、運營智能化為核心，融合打通客戶服務、員工管理和設備管理三大端口，構建互聯互通、高效穩健、反應敏捷的數字化價值鏈。

經營管理平台



智慧社區運營

本集團借助悅秀會APP和公眾號，持續推進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	亮點績效
智慧繳費	<ul style="list-style-type: none"> 賬單通知 代扣簽約 開票 兌換物業費 	<ul style="list-style-type: none"> 已在全國約200個項目上線，平均節省辦理時間10分鐘
便民服務	<ul style="list-style-type: none"> 小區信息 政務電話 便民工具 服務內容 	<ul style="list-style-type: none"> 已在全國約200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"> 物業公告 緊急通知 信息公示 	<ul style="list-style-type: none"> 平均可節省業主線下處理3分鐘時間 約200個項目上線使用率為100%，發佈1.3萬條社區公告

共建智慧生活

場景	應用	亮點績效
智慧信息變更	<ul style="list-style-type: none"> 客戶信息 訪客管理 信息更新 	<ul style="list-style-type: none"> 已實現所有項目的上線推廣，平均節省業主溝通時間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"> 裝修申請 線上審批 電子簽章 繳退押金 	<ul style="list-style-type: none"> 平均節省業主線下申請3小時，平均節省巡檢時長4分鐘 裝修申請自助辦理率平均達91.2%
智慧通行	<ul style="list-style-type: none"> 人臉識別 門禁卡辦理 訪客管理 	<ul style="list-style-type: none"> 人臉識別門禁機已完成67個試點項目上線運用

六大智慧社區服務場景

本年度，本集團持續開展智慧化社區建設工作：

- 智能巡查**：應用智能巡查技術，打造更加安全的居住空間
- 智慧通行**：在客戶數據平台(CDP)提供住戶資料，方便登記使用人臉識別門禁機，提升住戶的便利性及滿意度
- 智慧停車場**：為220個停車場引入智慧停車平台，處理有關臨時停車、月租、管理費等事宜的付款及發票
- 智能電梯管理平台**：與奧的斯合作開發智能電梯管理平台，實時監控電梯運行狀態，確保電梯安全高效運行
- 安全建設**：升級遠程監控系統，增強自動化監督功能，並擴大項目覆蓋範圍，從而提升本集團的應急處置能力。安裝更多高空拋物監控攝像頭，旨在提升住宅社區的安全

共建智慧生活

(二) 行動實踐

案例：智慧通行改造

2024年11月，本集團在廣州星匯灣花園開展智慧通行改造行動。通過新增人臉識別終端設備、人臉可視對講機等設施以及優化其軟件系統，實現門禁系統的升級，大幅提升業主、訪客及外賣快遞人員的通行效率，平均通行時間縮短至數秒。

本年度，業主人臉通行申請達2.95萬次，外賣快遞申請共6.21萬人，智慧通行多達284.68萬人次。



安裝門禁系統



智慧通行服務

(三) 指標與目標

67個
智慧通行推廣項目，人臉授權自助申請僅須3分鐘，門崗登記核驗僅須20秒

社區共建

我們的理念

本集團秉承「用心·成就美好生活」的使命，致力於成為城市生活的引領者與責任擔當者。鑒於物業管理行業的民生屬性，物業管理服務質量和水平直接關係到人民群眾對美好生活的嚮往追求。本集團以客戶為中心，通過標準化、專業化、智能化、全週期的優質服務，傾聽心聲，響應訴求，滿足客戶的多元需求。作為城市運營的先行者，本集團不僅追求商業價值的提升，更肩負深刻的社會責任，持續開展公益活動與社區關愛項目，深耕社區建設，促進鄰里交融，打造和諧宜居的環境。

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 社會責任	服務品質	 1 無貧窮	B6
	客戶滿意度	 2 零飢餓	B6.2
	客戶安全與健康	 4 優質教育	B6.4
	社區融合	 9 產業、創新和基礎設施	B8
	行業交流發展	 10 減少不平等	B8.1
	公益慈善	 12 負責任消費和生產	B8.2



我們的策略

我們的策略



<p>精細化服務管理</p>	<p>以服務品質提升為恒久目標，致力於滿足客戶更加個性化、細緻化、多元化的服務需求</p>
<p>客戶滿意度</p>	<p>完善客戶滿意度管理體系，主動挖掘服務薄弱環節，切實解決客戶訴求問題</p>
<p>客戶健康與安全</p>	<p>以客戶的健康與安全為聚焦點，打造安全、健康、衛生的宜居環境</p>
<p>公益慈善</p>	<p>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</p>
<p>社區服務</p>	<p>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</p>

共建美好生活

精細化服務管理

(一) 管理

服務標準化

本集團秉持客戶至上的理念，致力於為客戶提供個性化、細緻化及多元化的物業服務。結合行業發展趨勢，本集團基於不同的物業管理業態建立全方位標準化服務體系，並持續優化管理標準及服務指引。

住宅物管

本集團已打造以「享越」、「鉑越」和「臻越」為代表的不同服務體系和服務分級，制定了三大產品線的產品、管理、運營和作業手冊，以保障服務標準的專業化、精細化和個性化。本年度，本集團修訂並發佈 55 份服務品質管理相關制度及作業指導書。

三大產品體系：臻越&鉑越&享越

體系結構	產品類型	目的
<p>臻越ONE/PLUS 臻越</p>	<p>應用於超高端及高端服務產品 (專業化+精細化+個性化)</p>	<p>悉心服務每個細節，營造尊崇私享的小區人居生態，讓業主暖心</p>
<p>鉑越</p>	<p>應用於中端服務產品 (專業化+精細化)</p>	<p>精心打造多彩、共治熱情的小區人文氛圍，讓業主開心</p>
<p>享越</p>	<p>應用於基礎服務產品 (專業化)</p>	<p>專心做好基礎物業服務，讓業主舒心</p>

商業物管

本年度，本集團在已有《對客服務可視化 SOP 手冊》的基礎上，針對各產品體系進一步細化物業管理標準，並對各層級管理架構進行優化，以確保服務制度充分滿足客戶需求。同時，本集團亦通過設立專業物管團隊，強化執行及品質督導能力以提供優質服務，為客戶提供更優質的服務體驗。

共建美好生活

TOD綜合物管

本集團嚴格執行《品質管理制度》《服務品質管理獎罰細則》《車站工作白皮書》《車輛段工作白皮書》以及《服務質量事件考核細則》等內部管理制度，保障TOD業態下的服務品質。

服務品質提升

本集團致力於持續提升服務品質，通過開展專項質量提升行動、品質督導及打造內部標杆項目，優化每一個服務觸點，全力打造「越+」美好服務體系。

住宅物管

本年度，本集團開展一系列服務品質提升行動。

物業管理服務品質提升行動

本集團持續開展服務品質提升行動，有關行動圍繞物業管理服務的清潔、安全、綠化及工程四大方面。

- 潔淨社區：以地下車庫、垃圾清運點、樓道、水井等為重點，強化人機協同作業，為業主打造乾淨整潔家園
- 安心社區：通過更嚴格的門崗管控、進行品質監督、加強夜間巡邏機動車、非機動車秩序治理、定期應急演練等行動，用心守護社區安全
- 新苗社區：開展掃黃、整形、添彩、共建四大舉措，提升小區綠化水平
- 煥新社區：圍繞照明、路面牆面、康樂設施、門禁、電梯5個主題進行設施更換，提升項目的基礎設施

共建美好生活

商業物管

- **服務定制化**：根據不同客戶群體的服務需求，豐富對客服務內容，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，分享內外部項目優秀實踐經驗，促進項目間相互借鑒交流，持續提升項目服務質量
- **服務品質監督**：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。開展季度品質巡檢，聯合項目團隊實地排查，實現發現問題、分析原因並推動整改，確保服務品質符合標準
- **高端服務品質建設**：組建高端物業服務團隊，設計高端服務標準體系，賦能新項目品質建設
- **服務品質提升計劃**：建立項目培訓計劃，落地服務標準體系。針對公司年度重點交付項目，開展業務賦能，助力項目高品質籌開交付
- **服務品質評價機制建設**：在客戶經常觸達的服務場景，如客服前台、洗手間、停車場、母嬰室等場景設置意見反饋渠道，通過悅享會平台上線客戶評價功能，實現及時獲取客戶意見，高效響應並持續優化現場服務品質

TOD綜合物管

- 持續運用「悅品質」「悅管家」線上管理平台，提升服務效率
- 開展400熱線專題培訓、悅管家現場培訓及SOP手冊常態化培訓，助力服務品質提升
- 一日一檢查，反饋整改進展，加強品質督導並組建技術和服務能力強的隊伍

共建美好生活

為提升服務品質及明確待改進方面，本集團及時跟蹤ISO9001：2015質量管理體系的認證情況，定期邀請第三方開展質量審核，組織管理團隊負責參與質量檢定，確保質量管理體系有效運行。

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

獎項榮譽

獎項名稱	獲評單位
市優項目	廣州星匯灣花園
	廣州星匯金沙雅築
	廣州星匯文華
	廣州金亞花園
	廣州可逸江畔
	南沙天龍花園
	廣州悅江上品
	武漢國際金融匯(四期)
	廣州財富世紀廣場
優質環衛服務項目	廣州地鐵廈滘車輛段
	廣州地鐵一號線車站
2024年廣州市住宅小區一級服務標準項目	廣州可逸江畔

共建美好生活

(二) 行動實踐

案例：護學引導，保駕護航

2024年6月，本集團接管廣州科城山莊，第一時間與社區居委、業委會充分溝通，解決消防設施損壞、公區維護不力、環境體驗不佳等影響小區業戶居住體驗的「痛點」。

其中，本集團設立「護學崗」，安排專職人員在附近路段護送住戶上下學。通過此舉措，孩子們遵守交通規則的意識越來越強，也帶動越來越多的車主動停車禮讓行人。



護送孩子上學



志願者站崗

共建美好生活

共建美好生活

案例：清掃工作人機協同作業試點

2024年3月，本集團在南沙濱海瑤城項目啟動人機協同作業試點，提升清潔效率，降低客訴。

同年7月，將人機結合試點推廣至全國8大區域的21個項目，人均保潔面積12%，客戶滿意度同比提升5.9分。

(三) 指標與目標

20個

新增安全標桿項目

14,764條

生成14,764條品質督導任務，完成率90%

104項

104項商業服務提升行動，完成率100%

316項

完成316項煥新工程

提升客戶滿意度

(一) 管理

本集團將客戶滿意度視作衡量服務品質的重要評價標準，制定《400工單管理細則》《物業營運管理制度》《可視化對客服務SOP標準》等內部管理制度，不斷完善客戶滿意度管理體系。同時，本集團設定明確的客戶滿意度評價目標，定期面向全體在管項目開展客戶滿意度調研工作，以持續優化服務管理提升，改善客戶體驗。

多渠道聆聽客戶需求

本集團已建立多元化客戶滿意度調研渠道，包括上門拜訪、案場第三方神秘訪客調查、客戶接待活動等多種形式，實現本集團與客戶的雙向溝通，維繫良好的客戶關係。

住宅物管

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，滿意度調查形式以借助客戶服務平台悅秀會服務號隨機發放問卷為主。

- **交付節點調查：**針對交付兩年以上的項目，每半年以隨機下發問卷的方式進行調研；針對交付不足兩年的項目，分別於交付後30天、90天、180天及360天內進行線上問卷調研
- **常態化調查：**每月通過悅秀會服務號，隨機對50%的交付滿兩年以上項目的客戶進行隨機推送問卷
- **調研內容：**涵蓋整體物業管理服務及安全管理、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、社區活動組織與文化氛圍、物業人員總體表現、裝修管理、有償維修服務等維度

本集團高度重視業主的意見及建議，定期召開業主見面會，聚焦業主訴求以實現共同發展。其中，重點項目每月召開，常規項目每季度召開，並定期向業主匯報當期重點工作進展及聆聽業主的反饋與訴求，確保雙方溝通及時、順暢，並據此及時更新物業問題清單。所有訴求均在當天錄入工單系統，並迅速跟進處理，確保業主的關切得到及時響應和妥善解決。

商業物管

本年度，本集團亦採用商業客戶服務平台「悅享會plus」開展線上問卷調查。針對調查數據異常的租戶，進一步開展線下深度面訪。調研內容涵蓋裝修管理、管理費與租金、品牌影響力、商場活動、公共區域環境、空調、停車場指引等維度。

本集團建立神秘訪客機制，圍繞客戶關鍵接觸點，細化稽查檢查事項及標準內容，深入了解客戶需求，持續提升客戶服務品質。

共建美好生活

本集團的滿意度調查的基本流程如下：



基於滿意度調研結果，本集團針對客戶評價及反饋進行綜合分析，及時了解並篩選客戶訴求，融入內部管理提升工作，以解決客戶痛點、難點問題，持續提升服務品質。

本年度，本集團住宅物業的客戶滿意度為91.0分，商業物業的客戶滿意度為97.6分，均維持在高位。

及時響應客戶投訴

本集團持續提升客戶投訴應對能力與效率，於本年度新增《客戶投訴處理管理細則》和《客戶訪談作業指導書》。同時，本集團嚴格遵守《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從預防、識別、處理到制定提升計劃的全流程管理。

本集團依據客訴內容的特點及頻次，將投訴分為重大、重要和一般三級，並從投訴處理原則、投訴流程機制、投訴回訪評價、投訴績效點評等方面規範處理流程。投訴處理流程及投訴分級機制如下：



投訴分級	主要負責人	投訴處理
一般投訴	項目負責人	遵循「4-24-7」原則，4小時內接单並在24小時內與客戶溝通，7天內反饋
重要投訴	區域管理層	管理層調配資源、重點督促、檢查處理進展
重大投訴	區域負責人	組織召開專題會議制定解決方案 必要時組成工作組第一時間趕赴現場處理，直至投訴閉環

本集團依據《客戶投訴處理工作指引》，對客戶投訴進行規範化處理。本年度，本集團進一步強化客訴處理機制管控，保障客戶投訴響應及時性，開展客戶熱線接單人培訓及實操演練工作。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，並在跟進處理結束後通過電話、微信或現場溝通形成處理閉環。

共建美好生活

本集團已開通線上及線下客戶投訴渠道，全面收集客戶的投訴和意見，具體渠道如下：

住宅物管

投訴渠道：小區管家、客服前台、400投訴監督熱線、企業微信、「悅秀會」平台

本年度，本集團接獲的投訴量大幅減少，累計響應及時率為99.4%。

商業物管

投訴渠道：客戶服務熱線、集團監督熱線、客戶意見反饋系統

本年度，本集團商業物業的客訴響應率達到100%，客訴有效關閉率達100%。

(二) 行動實踐

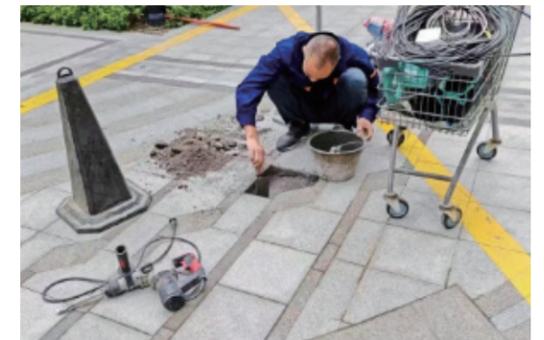
案例：煥新行動

本年度，本集團開展「煥新社區」專項行動，通過嚴格執行維修保養計劃、定期檢查養護設備房設施、定期翻新車庫地坪漆和牆面、更換破損地磚等專項行動，並定期檢查，提升住戶居住體驗。

本年度，本集團整改2,136處康樂設施，並對1,546台電梯轎廂及廳門進行品質整改，公共設施滿意度提升6.2分。



升級康樂設施



更換破損地面

共建美好生活

(三) 指標與目標

91.0分

住宅物業滿意度為91.0分，調研覆蓋率達100%

97.6分

商業物業滿意度為97.6分，調研覆蓋率達100%

客戶健康與安全

本集團嚴格遵守《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，致力於為客戶打造健康安全的居住和工作環境，不斷加強安全生產管理工作。本集團完善安全生產制度體系，切實落實安全管理責任，提升監管效能，為客戶全方位築牢安全防線。

(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「一崗雙責、齊抓共管、失職追責」的安全生產責任體系，明確各層級主要組成人員及職責，由執行董事兼行政總裁擔任企業安全生產和職業健康策略及實踐的第一責任人，董事會對安全生產策略負責，並實行「一票否決制」，健康及安全績效與行政總裁及高管薪酬掛鉤。

共建美好生活

本集團致力於構建更加高效、協同的安全生產管理體系。安監部作為監管部門，統籌部署安全工作，並聯合物業管理中心執行安全管理要求，進一步提升安全管理決策及監督執行能力，安全管理100%覆蓋本集團所有業務。本年度，本集團對安全生產委員會及委員會成員進行調整，確保安全管理權責匹配，實現安全管理績效的集中管理。

安全管理層級	人員組成	安全管理職責
董事會	執行董事兼行政總裁	聽取安全生產委員會工作匯報，監督安全生產管理體系的完善及落實情況，審批安全管理相關重大決策
安全生產委員會	由執行董事、高級管理層、各職能部門負責人、區域負責人組成	組織制定健康與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
安全生產委員會辦公室	安監部、安全生產區域負責人和區域職能負責人	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工作報告

(二) 策略

完善管理制度

本集團對健康與安全事項實施集中式管理，由安監部負責制定統一的安全管理制度。本集團已發佈《安全生產管理制度匯編》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，對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。附屬公司可基於實際情況，制定建立詳細的安全管理制度。本集團也制定了適用於全集團的《健康與安全政策》並於官網披露，建議和鼓勵合作夥伴、供應商和其他業務夥伴採納相似的政策和措施。

共建美好生活

本集團已制定《安全精益管理目視化標準手冊》，對業務運營過程中涉及的基礎設施、危險場所等為全體員工制定了多場景標準，適用於全體員工，包括10大場景可視化標準手冊、12個場所設施設備安全可視化標準化清單，並打造了20個安全標杆項目，全國累計完成40個安全標杆打造。

本年度，為提升安全管理標準化水平，本集團修訂並發佈《相關方安全管理》《生產安全事故隱患排查治理細則》《安全風險和安全隱患管控標準》《生產安全事故應急預案》《氣象災害應急預案》等一系列規章制度，指派各級人員和部門安全職責，釐清各級安全風險管控標準和措施，規範隱患排查與治理流程，提高應急響應能力並致力預防各類生產安全事故的發生。

《安全生產管理制度匯編》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 安全生產工作獎懲細則 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 越秀物業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 生產安全事故隱患排查治理細則 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

共建美好生活

安全生產管理目標

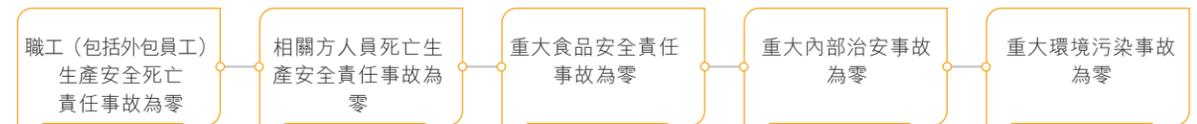
為實現「四個確保，五個為零」的安全生產目標，本集團已從文化、組織、制度、安標、培訓、能力、雙重預防、應急保障、考核等十個方面，確定了安全生產管理框架，建立並持續深化「1441」安全生產體系，牢守安全生產底線，確保生產經營安全有序。

本年度，本集團通過實施完善安全責任體系、提升人員資質能力、宣傳安全精益文化、嚴控硬件設施風險、提升應急作戰能力的五大舉措，已達成「四個確保、五個為零」的年度安全生產目標。

「四個確保」安全生產事件



「五個為零」安全生產管理目標



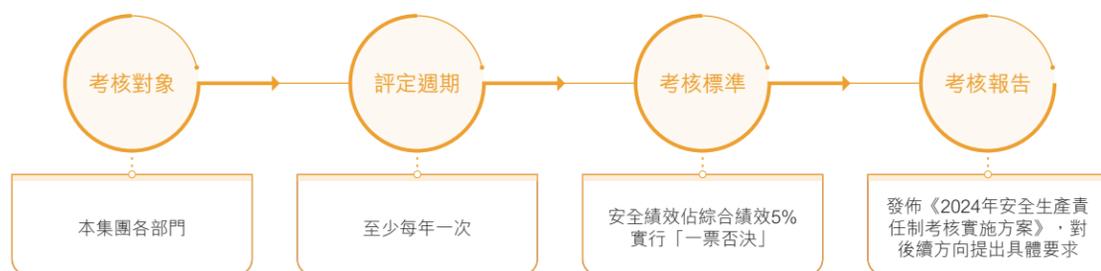
「1441」安全生產工作機制

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執行董事兼行政總裁、區域負責人及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，將影響本集團執行董事兼行政總裁、高級管理層包括區域負責人、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，並且按本集團安全獎懲細則的條款嚴肅追責。



相關方健康與安全管理

本集團委託第三方專業機構對在管項目安全運營狀況進行定期審核並出具評估報告，審核頻率為每季度抽檢，審核範圍覆蓋所有項目，審核結果納入項目經理年度考評，並根據檢查出的重大隱患問題進行後續整改並完成反饋。

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測量並披露。在與供應商簽訂物業管理合同(包括清潔、綠化、維保等外包方服務合同)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。同時，本集團已將承包商安全管理納入安監部門的績效考核。

共建美好生活

本集團要求供應商定期開展供應商安全責任宣貫及培訓考核，並按照本集團要求開展工作：

- 供方必須組織全體作業人員分工種進行安全教育和安全技能考核，合格後方可進入現場作業
- 供方必須嚴格遵守和服從現場安全規定，嚴格執行安全生產許可證規定，進行用火、臨時用電、高處作業等危險性工作，需按規定、按程序辦理作業許可證，不得無證作業
- 若供方發生生產安全事故或嚴重未遂安全事故，必須及時向上報告，主動參與事故應急救援工作，並在救援中服從上級的指揮安排
- 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
- 供方必須對危險源進行充分辨識，按要求設置危險源警示牌，並提前告知現場員工各類危險源的預防措施、逃生技巧及應急救援措施
- 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

(三) 行動實踐

安全生產管理隊伍建設

本年度，本集團繼續強化其安全生產管理隊伍：

- 新聘8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

共建美好生活

安全生產培訓及能力建設

本集團定期開展安全知識宣貫活動以增強客戶的安全意識和技能。同時，本集團積極推進安全管理專業化、安全培訓課程標準化、智慧安全基礎建設、高效應急處置四大能力建設，持續增強物管服務人員的安全意識，提升安全服務能力，為客戶提供保障。

安全意識普及與培訓

本年度，本集團針對不同業務板塊的客戶及物業管理人員均開展了各類安全相關活動及培訓。

住宅物業

- 投放安全宣傳視頻，涵蓋廚房防火安全、電動自行車安全、燃氣安全、用電安全等七個常見安全觸點
- 開展安全宣講講座活動，包括交通安全專題、防災減災專題等
- 發佈「越說越安全」主題宣傳海報、安全事故警示及安全提醒，多渠道宣貫安全知識
- 開展「電梯安全進社區」活動，向住戶科普電梯安全知識及故障應急處理方法等，共開展電梯文明乘梯宣傳163次
- 開展「消防安全進社區」活動，開展消防應急演練活動，並在小區多媒體、電子廣告欄、微信群等多種渠道播放消防安全宣傳視頻

商業物業

- 組織舉辦「安全宣傳諮詢日」活動，包括AED急救講解、消防器材和逃生體驗，反詐騙宣傳、安全培訓、視頻觀看等內容
- 開展安全宣傳教育活動，包括特種設備、安全用電安全、燃氣使用安全、二次裝修等主題

共建美好生活

安全隱患排查與治理

本集團通過三級督導體系(總部—部門—項目)全面開展安全隱患排查與治理行動，構建了從業務巡檢、項目自查到第三方評估的多層次安全管理機制。對於安全檢查發現的問題，本集團建立隱患管理台賬，明確隱患內容、地點、責任部門、整改責任人等關鍵信息，並確保按期完成整改。本年度，本集團將安全檢查職能納入悅品質工單線上系統，以透明高效的方式管理隱患整改流程，同時強化安全自查能力，持續提升現場安全管理水平。

本集團不斷優化事故處理流程，就上報、識別及管理各類事故以及建立規範的重大安全隱患監督整改機制制定明確程序。針對新交付項目、第三方項目及老化項目中發現的重大安全隱患，本集團統籌資源進行整改；針對待交付項目，本集團則提出整改建議。本年度，本集團通過第三方機構、安監部及項目經理於所有項目中識別並處理約15,000項安全隱患，同時出於安全原因已終止部分項目。

在应急管理方面，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，以提升應急響應能力和處置水平。本年度累計開展應急演練2,383次，累計51,570人次參與。本集團在20個在管項目中新增31台AED設備。

消防管理

本集團制定了《基層消防員消防技能訓練標準》，規範消防應急技能訓練，包括原地著戰鬥服、消防水帶連接、滅火器接力跑等項目，確保每個項目每月至少開展1次消防隊員全員實操集訓，切實提高一線員工應急處置能力。

此外，本集團持續完善消防管理機制，通過整頓微型消防站、優化消防通道與應急鑰匙管理、強化應急實戰技能等多項措施，提升消防應急能力。同時，本集團積極開展消防安全隱患排查，全面整治消防通道堵塞和常閉防火門敞開現象，並督促消防維保單位制定專項提升行動，確保設備聯動功能完好、主機故障點位及時消除。

共建美好生活

本年度，本集團共組織 35 個項目開展消防演練，8,000 餘人次參與；13 個項目開展燃氣安全演練，350 人次參與；項目自行高效處置 23 起火情，平均滅火時間 5 分鐘。



廣州國際金融中心滅火和應急疏散演練



消防技能訓練

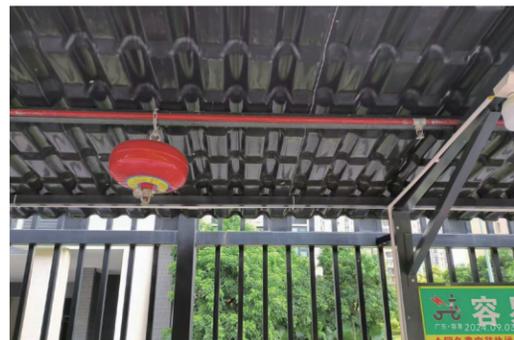
案例：電動自行車專項治理

本年度，本集團發佈《關於開展電動自行車安全專項整治行動的通知》，梳理在管項目近 1,100 個電動自行車停放點，各停放點均設置充電保護功能，配備消防設施設備，100% 覆蓋視頻監控，並設置專員開展定期巡查。

此外，本集團清理停放不當的電動車 3.8 萬餘台，顯著提升電動車管理現狀。本年度，本集團在管項目共發生 6 例電動車起火案例，均成功自行撲滅，平均應急時間僅 3.5 分鐘。



配置水基型滅火器



設置簡易噴淋和超細乾粉滅火裝置

共建美好生活

案例：遊樂設施安全管理

本年度，本集團將廣州星匯雲城打造為安全管理標杆項目。本集團對兒童遊樂場進行翻新改造，增加安全使用提示和圍欄防護，每季度至少檢查一次地下井，以確保公共安全。



公區安全標識



兒童遊樂場翻新改造

(四) 指標與目標

人民幣 **103** 百萬元

安全生產資金投入

2,598 次

安全生產檢查 2,598 次，整改率 100%

2,383 次

組織應急演練 2,383 次，參與應急演練 51,570 人次

202 個

第三方安全評估項目

0 起

重大安全生產事故

共創社區價值

社區融合

(一) 管理

本集團致力於住戶打造和諧共融的社區環境，組織豐富多彩的文化活動，滿足不同年齡層的需求，並促進居民之間的溝通與融合，增強社區的凝聚力。

(二) 行動實踐

本年度，本集團依託「越友鄰」社區文化體系，在全國開展 2,200 餘場社區文化活動，便民活動 1,100 餘場，累計參與業主人數達到 12 萬人次。其中，長者和孩童的參與比例較高，大型節日活動如親子活動、節日遊園會、社區電影節、手工DIY等受到業主們的熱烈反響。

- 新春活動：節日裝飾、遊園、舞獅、揮春
- 元宵節：花燈夜遊、遊園、派湯圓
- 三八婦女節：鮮花派送
- 植樹節：植樹、綠植DIY
- 攝影大賽：居民攝影作品徵集
- 六一兒童節：文具派送、親子遊園互動
- 端午節：遊園、包粽子
- 母親節：鮮花派送
- 夏日生活節：暑假出遊、親子活動、水槍作戰、泡泡狂歡、送清涼、社區電影
- 教師節：鮮花派送
- 中秋節：節日裝飾、遊園、猜燈謎、中秋晚會
- 國慶節：遊園、裝飾
- 重陽節：義診、老人慰問、茶話會
- 冬至：製作餃子／湯圓／早餐／熱茶
- 便民活動：小家電清洗、洗車、家電修理、磨刀、義診等

共創社區價值

案例：社區文化活動現場



親子遊園



猜燈謎



綠植DIY



茶話會

- **滿意度調研**：為保障社區活動質量，本集團每年開展社區文化活動滿意度調研。本年度社區文化活動的滿意度較 2021 年提升了 15 分，連續四年上升
- **業務創新**：本集團打造業主專享權益體系，本年度累計參與人數達 7 萬人次

共創社區價值

共創社區價值

案例：夏日生活節

本集團首次組織「夏日生活節」出行活動，探訪本集團在管的廣東科學中心、廣州市文化館、廣州地鐵博物館等公建項目。

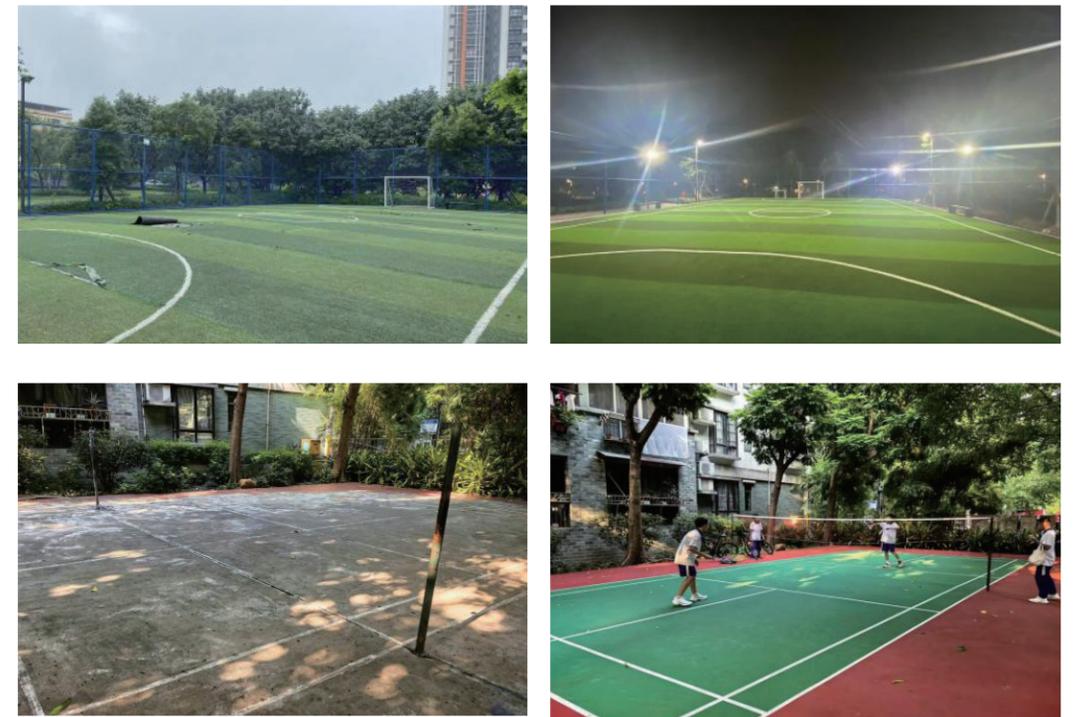


參觀本集團在管公建項目

案例：社區煥新—春風行動

本集團持續助力老化項目公共設施的更新與改造，以提升居民生活質量。

本年度，本集團於全國範圍開展「春風行動」社區煥新計劃，累計投入2,520萬元維修資金用於超過300項改造工程。改造內容包括車庫翻新、智慧通行系統升級、公共區域節能改造以及路面修繕等，完成率達到100%。



共創社區價值

(三) 指標與目標

人民幣 **25,871** 千元

公益慈善及社區活動總投入

行業交流發展

(一) 管理

本集團秉承開放合作、共同發展的理念，積極與其他領先物業管理公司開展管理標準優化與效能提升的經驗交流，積極參與行業標準制定，助力行業高品質發展。

(二) 行動實踐

案例：亮相廣州物業博覽會

2024年9月，本集團參加廣州國際智慧物業博覽會。展會上，本集團展示了涵蓋全生命週期的產品服務體系，並推出了悅商企服一綜合設施管理(IFM)綜合後勤服務解決方案。現場舉辦了多場專題論壇活動，本集團與眾多行業專家共同探討「物業+」的發展新路徑。



廣州物業博覽會現場

案例：參與行業標準制定

2024年，越秀服務參與廣州市市場監督管理局組織的《物業服務第1部分：綠色物業管理》標準編制，以助力綠色物業行業發展。

共創社區價值

公益慈善

(一) 管理

本集團積極履行社會責任，以實際行動回饋社會。為此，本集團持續擴大員工志願者團隊，組織一系列關愛弱勢群體、尊老愛幼等志願服務和公益活動，鼓勵員工踴躍參與社會公益事業，不斷增進民生福祉。

本集團積極響應國家關於扶貧助農和鄉村振興的戰略方針，充分運用自身的資源、技術和服務優勢，以實際行動支持鄉村振興，為實現社會的均衡發展貢獻力量。

(二) 行動實踐

案例：越+親志願服務隊

本年度，本集團組織65場「越+親」志願服務活動，包括「學雷鋒」活動、植樹節活動以及社區關懷活動等，共吸引635人次的參與，累計服務時長達130小時。



(三) 指標與目標

794 人次

參與公益、志願服務員工

附錄

附錄

附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標

範疇	ESG 指標	單位	2024 年 ⁵	2023 年
A 環境				
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據			
	氮氧化物 (NO _x) ⁶	噸	0.18	0.16
	二氧化硫 (SO ₂) ⁷	千克	0.52	0.41
	顆粒物 ⁶	千克	16.18	13.58
	A1.2 直接(範圍一)、能源間接(範圍二)以及範圍三溫室氣體排放量及密度			
	二氧化碳排放總量	噸	56,587	43,608
	二氧化碳排放量(範圍一) ⁸	噸	1,106	88
	二氧化碳排放量(範圍二) ⁹	噸	55,481	43,432
	二氧化碳排放量(範圍三—商務旅行) ¹⁰	噸	510	88
	總量排放密度	噸/千平方米	0.82	0.67
	二氧化碳排放密度(範圍一)	噸/千平方米	0.016	0.001
	二氧化碳排放密度(範圍二)	噸/千平方米	0.80	0.67
	總排放量密度	噸/千元收入	0.03	0.03
	二氧化碳排放密度(範圍一)	噸/千元收入	0.0006	0.0001
	二氧化碳排放密度(範圍二)	噸/千元收入	0.03	0.03
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度			
	有害廢棄物總量	噸	6.44	7.72
	廢硒鼓墨盒	噸	0.73	0.88
	廢燈管	噸	4.19	5.64
	廢棄電子設備	噸	1.53	1.20
有害廢棄物排放密度	噸/千平方米	0.0001	0.0001	
有害廢棄物排放密度	噸/千元收入	0.000003	0.000005	

5 2024 年，越秀服務在管項目面積上升，環境指標數值存在一定上漲。

6 氮氧化物排放及顆粒物排放主要來自於公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《主板上市規則》附錄 C2《ESG 報告守則》的《環境關鍵績效指標匯報指引》。

7 硫氧化物排放主要來自於天然氣及公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《主板上市規則》附錄 C2《ESG 報告守則》的《環境關鍵績效指標匯報指引》。

8 二氧化碳排放量(範圍一)主要來自汽油、柴油、罐裝液化石油氣、天然氣使用，直接能源的二氧化碳排放係數參考《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)》。

9 二氧化碳排放量(範圍二)主要來自於外購電力、外購熱力使用，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。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《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

10 二氧化碳排放量(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。

範疇	ESG 指標	單位	2024 年 ⁵	2023 年	
A 環境					
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
	無害廢棄物總量	噸	269	540	
	園藝廢棄物	噸	209	207	
	其他無害廢棄物	噸	56	328	
	廢棄家具	噸	3	5	
	無害廢棄物排放密度	噸/千平方米	0.004	0.008	
	無害廢棄物排放密度	噸/千元收入	0.0001	0.0004	
	A1.6 廢棄物回收量				
	廢電腦回收量	噸	0.71	0.55	
	辦公用紙使用量 ¹¹	噸	66.06	42.77	
	A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度			
		能源總耗量 ¹²	兆瓦時	108,451	76,559
柴油		升	20,157	14,252	
汽油		升	13,216	12,063	
罐裝液化石油氣		千克	3,595	7,596	
天然氣		立方米	468,367	371	
可再生能源使用量		千瓦時	65,838	7,200	
總用電量		千瓦時	103,393,125	76,156,216	
能耗密度		兆瓦時/千平方米	1.56	1.17	
能耗密度		兆瓦時/千元收入	0.058	0.051	
A2.2 總耗水量及密度¹³					
總耗水量(不包括雨水)		立方米	2,604,230	1,640,862	
耗水強度	立方米/千平方米	37.57	25.16		
耗水強度	立方米/千元收入	1.40	1.08		

11 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。

12 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、外購電力和外購熱力，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。

13 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	2024 年 ⁵	2023 年
B. 社會				
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
	全體僱員人數	人	10,422 ¹⁴	13,743
	按性別劃分			
	在職男性員工數	人	6,105	8,161
	在職女性員工數	人	4,317	5,582
	按僱傭類型劃分			
	在職全職員工數	人	10,422	13,743
	兼職員工數	人	0	0
	按年齡組別劃分			
	在職 29 歲及以下員工數	人	2,864	3,531
	在職 30-49 歲員工數	人	5,635	7,085
	在職 50 歲或以上員工數	人	1,923	3,127
	按地區劃分(按工作地點)			
	中國大陸員工數	人	9,705	13,086
	港澳台員工數	人	714	654
	海外員工數	人	3	3
	按僱員類別劃分			
	高級管理層人數	人	63	61
	中級管理層人數	人	643	556
	基層員工人數	人	9,716	13,126

14 本年度員工人數變動主要是由於口徑調整，披露的員工人數範圍為全職員工。

附錄

範疇	ESG 指標	單位	2024 年 ⁵	2023 年
B. 社會				
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率			
	員工流失率	%	19.76	28.29
	按性別劃分			
	男性員工流失率	%	19.45	28.02
	女性員工流失率	%	20.19	28.68
	按年齡劃分			
	29 歲及以下員工流失率	%	27.44	37.63
	30-49 歲員工流失率	%	16.70	23.42
	50 歲或以上員工流失率	%	15.51	26.46
	按地區劃分			
	中國大陸員工流失率	%	18.73	28.01
	港澳台員工流失率	%	31.61	33.60
	海外員工流失率	%	0	0

附錄

範疇	ESG 指標	單位	2024 年 ⁵	2023 年	
B. 社會					
B2 健康與安全	B2.1 過去三年(包括 2024 年)每年因工亡故的人數及比率				
	因工亡故的人數	人	2024 年 0	2023 年 1	2022 年 1
	因工亡故的比率	%	0	0.007	0.008
	B2.2 因工傷損失工作日數				
	工傷次數	次	9	6	
	因工傷損失總日數	天	385	69	
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
	總受訓人數	人	10,422	13,743	
	總受訓百分比	%	100	100	
	按性別劃分				
	男性員工受訓百分比	%	58.58	59.38	
	女性員工受訓百分比	%	41.42	40.62	
	按僱傭類型劃分				
	基層員工受訓百分比	%	93.23	95.51	
	中級管理層受訓百分比	%	6.17	4.05	
	高級管理層受訓百分比	%	0.60	0.44	
	B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數				
	全體員工總受訓平均時長	小時	41	43	
	按性別劃分				
男性員工受訓平均時長	小時	39	44		
女性員工受訓平均時長	小時	45	43		
按僱傭類型劃分					
基層員工受訓平均時長	小時	41	44		
中層管理層受訓平均時長	小時	49	26		
高級管理層受訓平均時長	小時	39	54		

附錄

範疇	ESG 指標	單位	2024 年 ⁵	2023 年
B. 社會				
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目			
	供應商總數	個	4,233	3,540
	按地區劃分			
	大灣區供應商數目	個	2,665	2,370
	華東供應商數目	個	890	599
	北方供應商數目	個	202	169
	華中供應商數目	個	284	233
	西南供應商數目	個	192	169
B6 產品責任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目			
	接獲投訴總數目	次	30,560	28,706
	投訴處理率	%	100	100
B7 反貪污	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			
	提出或已審結的貪污訴訟案件	件	0	0
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓			
	董事及員工接受反貪污培訓總時長	小時	19,619	25,945
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)			
	公益慈善及社區服務投入	千元	25,871	26,851
	參與活動人數			
	旗下員工參與公益/義工活動的人數	人	794	899

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
A1 排放物 A2 資源使用 A3 環境與天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《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》 《中華人民共和國節約能源法》 《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》	《污染物控制管理措施表》 《固體廢棄物管理規定》 《化學品危險列表》 《固體廢棄物列表》 《危險固體廢棄物處置登記表》 《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》 《廢棄物和其他污染物排放管理規定》
A4 氣候變化	《中華人民共和國環境保護法》 《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》	《生產安全事故隱患排查治理》 《生產安全事故應急預案》 《氣象災害應急預案》 《氣候變化政策》

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B1 僱傭	《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》 《禁止使用童工規定》	《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》 《項目負責人業績考核管理辦法》 《職位管理辦法》 《績效管理辦法》 《薪酬福利管理實施細則》 《獎懲管理細則》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《企業安全生產標準化基本規範》	《安全風險和安全隱患管控標準》 《相關方職業健康工作管理指引》 《安全精益管理目視化標準手冊》 《外拓項目安全風險管控指引》 《員工職業健康衛生管理細則》 《生產安全事故隱患排查治理》 《職業病危害防治管理制度》 《安全生產工作獎懲細則》 《安全生產管理制度匯編》 《氣象災害應急預案》 《相關方安全管理》 《健康與安全政策》 《員工安全手冊》

附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B3 發展與培訓	《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》 《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》 《人才培養及培訓管理細則》
B4 勞工準則	《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》 《員工權益保護政策》
B5 供應鏈管理	《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》	《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匯編》 《可持續採購政策》 《供應商行為準則》 《相關方告知書》

附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B6 產品責任	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《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》 《中華人民共和國民法典》 《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》	《車輛段工作白皮書》 《品質管理制度》 《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》 《安全生產管理制度匯編》 《信息安全管理制度(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》
B7 反貪污	《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》	《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》 《風險事件管理辦法》 《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》 《反腐敗政策》 《舉報政策》
B8 社區投資	《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

附錄

附錄 III – ESG 指標內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
A. 環境			
層面 A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍 1)及能源間接(範圍 2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
A. 環境			
層面 A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用	—

附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
A. 環境			
層面 A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營 低碳智慧－共創持續 未來－生物多樣性保護 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－綠色物業 管理及運營 低碳智慧－共創持續 未來－生物多樣性保護
層面 A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－氣候變化風險 分析與應對報告 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	低碳智慧－共創持續 未來－氣候變化風險 分析與應對報告

附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	以人為本－共造和美 職場－員工權益保障 以人為本－共造和美 職場－多元、平等 與包容 以人為本－共造和美 職場－員工發展 以人為本－共造和美 職場－員工薪酬 與福利 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	以人為本－共造和美 職場－多元、平等 與包容 附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標

附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	以人為本－共造和美 職場－職業健康 與安全 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	以人為本－共造和美 職場－職業健康 與安全
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	以人為本－共造和美 職場－員工發展
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	以人為本－共造和美 職場－員工發展 附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
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	以人為本－共造和美 職場－員工發展 附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標

附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
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	以人為本－共造和美 職場－員工權益保障 附錄 II－ESG 政策列表
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	以人為本－共造和美 職場－員工權益保障
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	以人為本－共造和美 職場－員工權益保障
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	誠信經營－共拓蓬勃 生態－可持續 供應鏈管理 附錄 II－ESG 政策列表
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－2024 年 ESG 關鍵績效指標
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	誠信經營－共拓蓬勃 生態－可持續 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	誠信經營－共拓蓬勃 生態－可持續 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	誠信經營－共拓蓬勃 生態－可持續 供應鏈管理

附錄

附錄

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
營運慣例			
層面 B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	誠信經營－共鑄穩健治理－信息安全及隱私保護 社區共建－共建美好生活－客戶健康與安全 社區共建－共建美好生活－精細化管理服務品質 社區共建－共建美好生活－提升客戶滿意 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用	—
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	社區共建－共建美好生活－提升客戶滿意 附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	誠信經營－共鑄穩健治理－知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	社區共建－共建美好生活－精細化管理服務品質
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	誠信經營－共鑄穩健治理－信息安全及隱私保護 附錄 II－ESG 政策列表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
營運慣例			
層面 B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 B7.1	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	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德 附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德 附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
社區			
層面 B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	社區共建－共創社區價值－社區溝通與融合 社區共建－共創社區價值－公益慈善 附錄 II－ESG 政策列表
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	社區共建－共創社區價值－社區溝通與融合 社區共建－共創社區價值－公益慈善
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標

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 – 2024 年 ESG 關鍵績效指標 –
		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 – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
	E.1.2 物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.1.2.3 物料消耗強度	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
	E.1.3 能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.1.3.4 能源消耗總量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.1.3.5 能源消耗強度	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
	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

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
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	低碳智慧 – 共創持續未來 – 綠色物業管理及運營
		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 – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.2.2.3 廢氣污染物排放濃度	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
	E.2.3 固體廢物	E.2.3.1 固體廢物處置依法合規情況	低碳智慧 – 共創持續未來 – 綠色物業管理及運營
		E.2.3.2 一般工業固廢管理	低碳智慧 – 共創持續未來 – 綠色物業管理及運營
		E.2.3.3 一般工業固廢處置量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.2.3.4 危險廢物管理	低碳智慧 – 共創持續未來 – 綠色物業管理及運營
		E.2.3.5 危險廢物處置量	附錄 I – 2024 年 ESG 關鍵績效指標

附錄

附錄

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	附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.3.1.2 溫室氣體排放管理	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.3.1.3 範圍一排放	附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.3.1.4 範圍二排放	附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.3.1.5 範圍三排放	附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標
		E.3.1.6 溫室氣體排放強度	附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標
	E.3.2 減排管理	E.3.2.1 溫室氣體減排管理	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.3.2.2 溫室氣體減排量	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營 附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標
	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	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
	E.3.4 氣候風險管理	E.3.4.1 氣候風險管理	低碳智慧—共創持續未來—氣候變化風險分析與應對報告
	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

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	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.5.2 資源管理措施	E.5.2.1 水資源使用管理
	E.5.2.2 物料使用管理		低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
	E.5.2.3 能源使用與節能管理		低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
	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	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
	E.5.4 綠色環保行動與措施	E.5.4.1 清潔生產	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.5.4.2 綠色技改和循環利用	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.5.4.3 綠色建築改造	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.5.4.4 綠色辦公和運營	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.5.4.5 綠色採購與綠色供應鏈管理	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		E.5.4.6 環保公益活動	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
	E.5.5 綠色低碳認證	E.5.5.1 環境管理體系認證	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
		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	低碳智慧—共創持續未來—綠色物業管理及運營
	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	低碳智慧—共創持續未來—氣候變化風險分析與應對報告
		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
S1 員工權益	S1.1 員工招聘與就業	S1.1.1 企業招聘政策及執行情況	以人為本－共造和美職場－員工權益保障 以人為本－工造和美職場－多元、平等與包容
		S1.1.2 員工結構	以人為本－工造和美職場－多元、平等與包容
		S1.1.3 避免僱傭童工或強制勞動	以人為本－共造和美職場－員工權益保障
	S1.2 員工薪酬與福利	S1.2.1 薪酬理念與政策	以人為本－共造和美職場－員工薪酬與福利
		S1.2.2 工作時間和休息休假	以人為本－共造和美職場－員工薪酬與福利
		S1.2.3 薪酬福利保障情況	以人為本－共造和美職場－員工薪酬與福利
		S1.2.4 員工民主管理	以人為本－共造和美職場－員工權益保障
	S1.3 員工健康與安全	S1.3.1 員工職業健康安全管理	以人為本－共造和美職場－職業健康與安全
		S1.3.2 員工安全風險防控	以人為本－共造和美職場－職業健康與安全
		S1.3.3 安全事故及工傷應對	以人為本－共造和美職場－職業健康與安全
		S1.3.4 員工關愛與幫扶	以人為本－共造和美職場－員工權益保障
	S1.4 員工發展與培訓	S1.4.1 員工激勵及晉升政策	以人為本－共造和美職場－員工發展
		S1.4.2 員工教育與培訓	以人為本－共造和美職場－員工發展
		S1.4.3 員工職業規劃及職位變動支持	以人為本－共造和美職場－員工發展
	S1.5 員工滿意度	S1.5.1 員工滿意度調查	以人為本－共造和美職場－員工權益保障
		S1.5.2 勞動糾紛	—
		S1.5.3 員工流動情況	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標

附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S2 產品與服務管理	S2.1 產品安全與質量	S2.1.1 生產規範管理政策及措施	社區共建－共建美好生活－客戶健康與安全
		S2.1.2 質量管理	社區共建－共建美好生活－精細化管理服務品質
		S2.1.3 產品召回與撤回	不適用
		S2.1.4 產品或服務負面事件	—
	S2.2 客戶服務與權益	S2.2.1 客戶滿意度	社區共建－共建美好生活－提升客戶滿意度
		S2.2.2 客戶投訴及處理情況	社區共建－共建美好生活－提升客戶滿意度
		S2.2.3 客戶信息及隱私保護	誠信經營－共鑄穩健治理－信息安全及隱私保護
	S2.3 創新發展	S2.3.1 研發與創新管理體系	低碳智慧－共建智慧生活－智慧物業服務
		S2.3.2 研發投入	2024 年年度報告
		S2.3.3 創新成果	低碳智慧－共建智慧生活－智慧物業服務
		S2.3.4 知識產權保護	誠信經營－共鑄穩健治理－知識產權保護

附錄

附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S3 供應鏈安全與管理	S3.1 供應商管理	S3.1.1 供應商選擇與管理	誠信經營－共拓蓬勃生態－可持續供應鏈管理
		S3.1.2 供應商數量及分佈	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標
	S3.2 供應鏈環節管理	S3.2.1 供應鏈管理政策及措施	誠信經營－共拓蓬勃生態－可持續供應鏈管理
		S3.2.2 供應鏈安全保證與應急預案	誠信經營－共拓蓬勃生態－可持續供應鏈管理
		S3.2.3 重大風險與影響(供應鏈)	誠信經營－共拓蓬勃生態－可持續供應鏈管理
	S4.1 繳納稅費情況	S4.1.1 繳納稅費情況	2024 年年度報告
S4.2 社區共建	S4.2.1 參與當地社區建設的政策措施	社區共建－共創社區價值－社區溝通與融合	
	S4.2.2 對當地社區的貢獻與影響	社區共建－共創社區價值－社區溝通與融合	
S4.3 社會公益活動	S4.3.1 參與社會公益活動的政策措施	社區共建－共創社區價值－公益慈善	
	S4.3.2 參與社會公益活動的投入及成效	附錄 I－2024 年 ESG 關鍵績效指標	
	S4.3.3 無障礙環境建設	—	
S4.4 國家戰略響應	S4.4.1 產業轉型	S4.4.1.1 產業轉型	低碳智慧－共建智慧生活－智慧物業服務
		S4.4.1.2 鄉村振興與區域協同發展	社區共建－共創社區價值－公益慈善
	S4.4.3 一帶一路及海外履責	—	
	S4.4.4 行業特色及其他社會責任履行情況	社區共建－共創社區價值－行業交流發展	

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
G1 治理策略與組織架構	G1.1 治理策略及流程	G1.1.1 治理策略制定	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
		G1.1.2 治理策略監督流程	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
		G1.1.3 治理策略批准及審核流程	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
		G1.1.4 黨建引領	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
	G1.2 組織構成及職能	G1.2.1 所有權職責	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
		G1.2.2 董事會、監事會和管理層組織結構與職能	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
		G1.2.3 董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
	G1.3 薪酬管理	G1.3.1 董事及監事的薪酬計劃	2024 年年度報告
		G1.3.2 董事會薪酬透明度	2024 年年度報告
		G1.3.3 管理層薪酬合理性	2024 年年度報告
G2 規範治理	G2.1 內部控制	G2.1.1 內部審計	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
		G2.1.2 內控控制結構、機制和流程	誠信經營－共鑄穩健治理－風險管理
	G2.2 廉潔建設	G2.2.1 廉潔建設制度規範	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
		G2.2.2 廉潔建設措施成效	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
	G2.3 公平競爭	G2.3.1 公平競爭制度規範	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
		G2.3.2 公平競爭措施成效	誠信經營－共鑄穩健治理－商業道德
G3 投資者關係管理與股東權益	G3.1 投資者關係管理	G3.1.1 投資者關係管理戰略	可持續發展管理－持份者溝通
		G3.1.2 投資者溝通	可持續發展管理－持份者溝通
		G3.1.3 投資者關係管理部門建設	誠信經營－共鑄穩健治理－合規經營
	G3.2 股東權益	G3.2.1 股東(大)會情況	2024 年年度報告
		G3.2.2 股東溝通情況	可持續發展管理－持份者溝通
		G3.2.3 股東知情權和參與決定權	可持續發展管理－持份者溝通
	G3.3 債權人權益	G3.3.1 徵信情況	—
		G3.3.2 債券市場履約情況	2024 年年度報告

附錄

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應	
G4 信息披露 透明度	G4.1 信息披露制度	G4.1.1 財務信息披露	2024 年年度報告	
		G4.1.2 非財務信息披露	附錄 I—2024 年 ESG 關鍵績效指標	
G5 合規經營 與風險管理	G4.2 信息披露質量	G4.2.1 所有披露信息定期監督、審計和評估	誠信經營—共鑄穩健治理—合規經營	
		G5.1 合規經營	G5.1.1 合規經營制度	誠信經營—共鑄穩健治理—合規經營
			G5.1.2 合規體系建設情況	誠信經營—共鑄穩健治理—合規經營
	G5.1.3 合規審查具體流程		誠信經營—共鑄穩健治理—合規經營	
	G5.2 風險管理	G5.2.1 風險識別與預警	誠信經營—共鑄穩健治理—風險管理	
		G5.2.2 風險控制與追蹤	誠信經營—共鑄穩健治理—風險管理	
G5.2.3 風險報告與管理		誠信經營—共鑄穩健治理—風險管理		

附錄

附錄 V—意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀越秀服務 2024 年度環境、社會及管治報告。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 2024 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"/>				
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<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"/>				

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？