



祈福生活服務

CLIFFORD MODERN LIVING

祈福生活服務控股有限公司
CLIFFORD MODERN LIVING HOLDINGS LIMITED
(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號：3686

2022

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2	5 低碳環保，營造綠色生態	40
開篇致辭	3	5.1 倡導綠色運營	40
年度榮譽	5	5.2 踐行綠色辦公	49
1 可持續發展管理	8	5.3 保護環境及應對氣候變化	50
1.1 董事會聲明	9	6 互利互惠，攜手夥伴同行	52
1.2 ESG策略方針	9	6.1 供應商管理	52
1.3 ESG管理體系	10	6.2 供應鏈環境及社會風險管理	53
1.4 ESG風險管理	11	6.3 推行負責任採購	53
1.5 反腐倡廉，道德為先	11	6.4 加強供應商溝通	53
2 權益相關方溝通及重要性議題評估	14	7 熱心公益，共築和諧社會	54
2.1 權益相關方溝通機制	14	7.1 同心協力，抗擊疫情	54
2.2 重要性議題評估	16	7.2 和睦氛圍，多彩社區	55
3 誠心誠意，打造品質服務	18	7.3 全心全意，回饋社會	57
3.1 提升產品及服務質量	18	附錄一：政策列表	58
3.2 保障客戶權益	24	附錄二：關鍵績效列表	61
3.3 推行智慧化服務	30	附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治 報告指引》內容索引	66
3.4 知識產權保護	31		
4 以人為本，助力員工發展	32		
4.1 員工僱傭與權益	32		
4.2 員工培訓與發展	34		
4.3 員工健康與安全	36		
4.4 員工溝通與關懷	38		

* 英文譯本僅供參考。倘中英文版本有任何歧義，概以中文版為準。

關於 本報告

報告簡介

祈福生活服務控股有限公司欣然發佈本公司及其附屬公司2022年度環境、社會及管治報告(即 Environmental, Social and Governance, 以下簡稱「ESG」), 旨在向權益相關方和社會公眾展示本集團2022年於環境、社會及管治等方面的制度建設和績效表現。

報告範圍

本報告的報告期間為2022年1月1日至2022年12月31日(「報告期間」或「本年度」)。

除非另有說明, 本報告涵蓋的業務範圍與年報一致, 包括物業管理服務、裝修及設備裝置服務、零售服務、校外培訓服務、資訊科技服務及配套生活服務六大主營業務。

稱謂說明

為便於表達與閱讀, 本報告中祈福生活服務控股有限公司根據行文具體情況, 使用「祈福生活服務」、「本公司」等稱謂表示, 祈福生活服務控股有限公司以及其下屬合併報表範圍內的成員企業描述為「本集團」或「我們」。本報告中涉及多家祈福生活服務下屬成員企業, 為便於表達, 除非文義另有所指, 以下詞語具有如下含義:

物業管理服務	指	廣州市番禺祈福物業管理有限公司(「番禺物管公司」)、佛山市祈福物業管理有限公司(「佛山物管公司」)
零售服務	指	廣州市祈福貿易有限公司
洗衣服務	指	廣州市雪白洗衣有限公司
資訊科技服務	指	廣州市祈福通訊有限公司、廣州市科健計算機技術有限公司
餐飲服務	指	廣州市膳康餐飲管理有限公司
惠爾家職業介紹公司	指	廣州市惠爾家職業介紹有限公司

報告編製標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編製而成。本報告嚴格遵循《ESG報告指引》中提及的重要性、量化、一致性及平衡四大匯報原則, 力求充分體現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則; 以量化數據列表回應「量化」原則; 並確保報告的披露範圍與匯報方法每年保持大體一致, 以回應「一致性」原則, 確保歷史數據具有良好的可比性; 同時通過對負面議題及不良績效的檢討回應「平衡」原則。

數據來源及可靠性聲明

本報告中的信息和數據來源於本集團內部正式文件、統計數據或公開數據, 並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。



開篇 致辭

2022年，祈福生活服務默默耕耘，在創造經濟效益的同時，亦堅持可持續發展。面對新時期帶來的機遇和挑戰，祈福生活服務始終以「引領行業發展、創造更美好的生活方式」為企業使命，不斷提升各業務板塊的服務質量，持續加強人文關懷與環境保護，並用心向社會傳遞正向價值。

着力夯實管治體系，築牢可持續管理根基

我們以「引領行業發展、創造更美好的生活方式」為企業使命，積極順應可持續發展趨勢。我們建立清晰透明的ESG管治架構，持續落實「四位一體」社會責任體系，將可持續發展理念融入企業決策與運營之中。同時，我們始終倡導廉潔的企業文化，堅守合規運營底線，完善反貪腐及舉報機制，積極開展廉潔宣傳教育，旨在營造風清氣正的企業氛圍。

誠心打造優質服務，創建舒適人居環境

我們以「你的最佳生活夥伴」為企業核心理念，致力於為客戶提供高標準的一體化生活服務。本年度，我們着重提升各板塊產品及服務質量，通過完善服務體系、優化評估機制、提供客戶關懷、創新智慧業務等舉措，促進服務品質升級與服務邊界延伸。同時，我們高度重視客戶健康安全與信息隱私保護，嚴格規範信息安全管理，讓客戶安心、放心、舒心。

專注低碳環保運營，營造綠色和諧生態

我們秉持人與大自然和諧共生的環境保護理念，倡導綠色運營與綠色辦公，以完善的能源資源管理助推生態文明建設。本年度，我們聚焦能源資源效益提升，通過節能設備改造和節水系統優化促進節能降耗；同時，我們開展垃圾分類管理與宣傳活動，推動社區居民養成健康、節約、低碳的生活習慣。我們亦高度關注氣候變化帶來的機遇與挑戰，不斷完善極端天氣應急預案與管理機制，拓寬清潔能源使用範圍，助力國家「碳達峰、碳中和」目標的實現。

攜手員工合作夥伴，共享互利共贏成果

我們深知人才是企業長期穩定發展的重要財富和基礎，始終堅持以人為本的理念，倡導集團發展和員工成長相互促進。我們重視員工權益保障，為員工提供公平公正的職場氛圍，民主透明的溝通渠道，多元完善的發展平台以及體貼細緻的生活關懷，致力於實現員工與企業的共同成長和進步。我們亦追求構建互惠互利的夥伴關係，積極開展供應商管理並加強供應商溝通，力求構建可持續的供應鏈。

踐行企業社會責任，熱心傳遞公益力量

在打造高品質的服務的同時，我們亦積極履行企業社會責任，將服務精神貫穿於社會公益事業之中。本年度，我們持續在疫情防控、社區建設、公益捐贈事業上發力，為慈善事業貢獻祈福力量。在疫情防控方面，我們保障住戶正常生活需求，熱心支援核酸檢測，接送長者接種疫苗，全力築牢社區安全防線；在社區建設方面，我們竭誠為住戶開展豐富多彩的社區人文活動，以增強住戶的社區參與感和歸屬感；在公益捐贈方面，我們延續集團多年傳統，為山區兒童捐書捐衣，全心全意向社會傳遞公益力量。

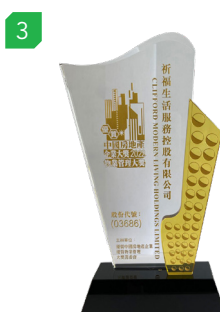
未來，本集團將繼續秉承「你的最佳生活夥伴」的企業核心理念，不斷推動服務專業化、人才管理精細化、社區運營綠色化和公益事業多元化，並與業主、租戶、消費者、政府或監管機構、股東、供應商、合作夥伴、員工攜手共進，共建更和諧、更美好的人文居住環境。



年度榮譽

本年度，本集團憑藉在產品責任、僱傭管理、環境保護等方面的突出表現，榮獲多項行業獎項，包括「商界展關懷」計劃標誌、「積金好僱主」、「優質物業管理大獎」等。

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
1	祈福生活服務	商界展關懷	香港社會服務聯會
2		積金好僱主	強制性公積金計劃管理局
3		優質物業管理大獎	優質中國房地產企業、優質物業管理大獎籌委會
4	番禺物管公司	廣東省物業管理行業協會第六屆常務理事單位	廣東省物業管理行業協會
5		2022粵港澳大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理行業協會
6		2022年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
7		2021年度廣州市美好家園物業小區 (2022年頒發)	廣州市住房和城鄉建設局



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
8		2021年度番禺區物業服務守信企業 (2022年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市番禺區物業管理協會
9	番禺物管公司	廣州市番禺區2021年度五星小區 (2022年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市公安局番禺區分局、廣州市番禺區物業管理協會
10		特殊貢獻企業	廣州市物業管理行業協會
11		疫情防控貢獻企業	廣州市番禺區物業管理協會
12		廣州市番禺區物業管理協會第三屆理事單位	廣州市番禺區物業管理協會
13	佛山物管公司	2021年度番禺區物業服務守信企業 (2022年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市番禺區物業管理協會

8



9



10



12



13



年度榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
14		廣州市番禺區2021年度五星小區 (2022年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市公安局番禺區分局、廣州市番禺區物業管理協會
15		2021年度花都區優秀物業服務企業 (2022年頒發)	廣州市花都區住房和城鄉建設局、廣州市花都區物業管理行業協會
16	佛山物管公司	2021年年度貢獻獎(2022年頒發)	廣州市花都區物業管理行業協會
17		優秀物業抗疫項目	廣州市花都區物業管理行業協會
18		肇慶市園林式居住區	肇慶市城市管理委員會辦公室
19		肇慶市物業管理示範小區	肇慶市房地產行業協會
20		抗疫先鋒企業	肇慶市房地產行業協會
21	惠爾家職業介紹公司	2022年優秀會員單位	廣州市家庭服務聯合會

15



16



17



18



20



21

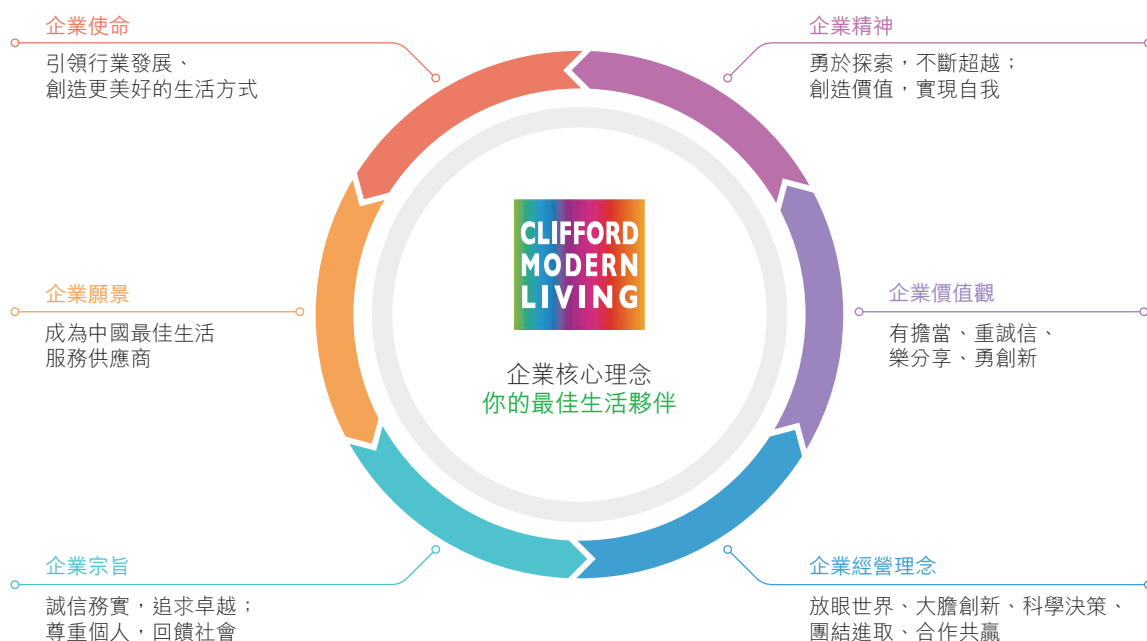


1 可持續發展管理

本集團秉持「引領行業發展、創造更美好的生活方式」的企業使命，建立有效的、科學的ESG管治架構和社會責任體系，堅守道德為先的企業日常管理標準，以卓越的治理水平推動企業長遠穩健發展，致力於為股東、客戶、員工及其他權益相關方持續創造價值，謀求經濟效益、社會效益和環境效益的協同發展。

本集團構建了全面的企業價值體系，以「你的最佳生活夥伴」為企業核心理念，持之以恆地為客戶提供全能型、管家式的生活服務，並持續推進多元化業務發展策略，逐步拓展生活服務業務範圍，以逐步實現成為「中國最佳生活服務供應商」的企業願景，不斷為客戶創造幸福、美好生活。

本集團的企業價值體系



1 可持續發展管理

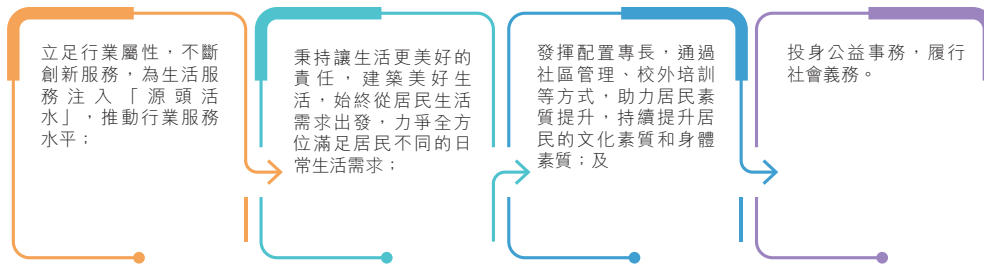
1.1 董事會聲明

本集團始終將可持續發展理念融入公司日常運營與管理決策中，建立健全高效的ESG管理體系，持續完善多層次的ESG管理架構，並推動董事會在ESG事務中發揮主導作用。本集團董事會參與管理和監控業務開展與日常運營對社會與環境的潛在影響，制定ESG管理方針、策略及目標，評估ESG相關風險、機遇及重大性議題，定期檢討ESG目標的執行進度，並評估ESG目標與本集團業務的關聯性，不斷推動公司長期穩健發展。

1.2 ESG策略方針

ESG策略是企業可持續發展管理的核心，本集團將環境、社會及管治因素融入企業日常經營管理全過程，構建具有自身特色的「四位一體」社會責任體系，指導企業不斷提升服務水平、建築美好生活、強化居民素質及投身公益事業，堅定邁向可持續發展之路。

「四位一體」社會責任體系



1.3 ESG管理體系

本集團高度重視ESG管理工作，基於發展需求及ESG管理現狀，建立了由董事會、ESG委員會、ESG管理執行層構成的三級ESG管治架構，並明確各層級的職責及義務。

ESG管治架構

ESG工作層級	人員配置	主要職能
最高管治機構	董事會	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 對本集團的ESG策略及匯報承擔全部責任； ➢ 負責制定本集團的ESG管理方針、策略及目標，評估ESG相關風險、機遇及重大性議題； ➢ 確保設有適當且有效的ESG管理及內部監管系統； ➢ 聽取ESG委員會匯報重大ESG工作，檢討ESG表現及目標完成情況；及 ➢ 審批並簽署年度ESG報告。
ESG委員會	由首席執行官統籌 相關高級管理人員組成	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 制定及檢討本集團的ESG責任、願景、戰略、結構、原則及政策； ➢ 監察本集團與其利益相關者的溝通渠道及方式； ➢ 審視ESG的主要趨勢以及有關風險和機遇，並評估本集團的ESG結構及業務模式是否足夠及有效； ➢ 監督本集團的ESG表現； ➢ 監督本集團就企業社會責任工作的經費支出；及 ➢ 審閱本公司的年度ESG報告，並建議董事會批准。
ESG管理執行層	各職能部門及附屬公司的 主要負責人及執行人員	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 執行董事會與ESG委員會的決議； ➢ 落實日常ESG管理工作並定期向ESG委員會匯報工作進展；及 ➢ 落實ESG相關資料、數據的收集，協助準備年度ESG報告。

1 可持續發展管理

1.4 ESG 風險管理

本集團高度重視ESG風險可能產生的影響，主動識別、評估並應對ESG風險。本集團董事會對ESG風險和機遇負責，及時提出相關建議以提升ESG表現。為減小ESG風險、引導ESG的管理方向，本集團通過開展專家評估、董事會討論等方式開展ESG議題重要性評估，對ESG議題進行分析。董事會重視各項ESG議題可能對本集團產生的重大影響，每年對ESG議題庫進行審視和更新，並對本年度重要性議題的分析結果進行審批及確認。

此外，本集團定期開展風險評估工作，以維持風險管理(包括ESG風險管理)及內部監控的充分性及有效性，保障集團發展及權益相關方的長遠效益。有關本集團風險管理及內部監控的更多資料，詳見本年度報告中的《企業管治報告》部分。

1.5 反腐倡廉，道德為先

本集團始終倡導廉潔的企業文化，堅決防止賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及不正當競爭等行為發生。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，嚴格規範公司高、中級管理層及所有員工的商業道德相關行為，督促全體員工遵紀守法、廉潔從業，營造誠實守信、風清氣正的文化氛圍。

“

本年度，本集團未發生任何對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

1.5.1 反貪腐機制

本集團堅決杜絕任何形式的貪污舞弊行為。為最大程度減少舞弊行為的發生，集團要求各子公司需與全體合作商、供應商簽署《廉潔告知書》。此外，為保障集團各部門在履約過程中的廉潔性，董事會要求各子公司在對外簽訂合同時必須設置廉潔條款，防範舞弊情況的發生。

1.5.2 舉報機制和處理流程

本集團持續完善舉報機制，在公司內部搭建多種舉報渠道，如現場舉報、電話舉報、郵件舉報、微信舉報、網站舉報等，並在各子公司飯堂、辦公場所、巴士站及主要工程現場等安裝面向內部人員以及社會全體人員的投訴信箱，最大化便利員工檢舉各種違紀違規違法行為，降低廉潔風險事件發生的可能性。

對於接收到的舉報信息，本集團設立了以下處理流程：

- 對接收到的信息進行梳理，並開展初審、再審、呈批等流程。
- 在舉報信息通過審核後，對於符合調查標準的案件，進入正式調查階段；調查結束後出具相關監察報告並呈董事會及相關部門。
- 建立案件檔案管理制度，按照「一案一檔」的原則對案件備案存檔，完整詳細記錄案件信息，總結過往經驗以加強廉潔自律管理，防範未然。

為切實保護舉報人權益，本集團制定並嚴格執行舉報人保護舉措，對舉報相關信息採取高度保密原則。參與案件調查的人員如無適當授權不得披露任何案件信息，且所辦案件與本人或者其近親屬有利害關係的，案件調查人員應當予以迴避。

舉報人保護「保密原則」

- 嚴禁洩露舉報人的姓名、部門、住址等情況；
- 不得向被調查部門或被調查人出示舉報信等涉及舉報人個人信息的材料；及
- 宣傳報導和獎勵舉報有功人員，除徵得舉報人同意外，不得以明示或暗示方式公開舉報人的姓名和部門等情況。

1.5.3 廉潔宣傳與教育

本集團全體職員在日常工作中的行為均受《員工手冊》規範。《員工手冊》明確規定了反貪污事件的舉報範圍、舉報方式、員工的配合義務以及對應的獎懲制度，深化員工的反貪腐意識。

為加強反貪反腐宣傳工作和廉潔建設，本集團在各大重點場所增設廉潔宣傳海報，並在內部OA網站上開設專欄，重點通報集團內部違法違規事項，營造風清氣正的氛圍並築牢廉潔防線。



1 可持續發展管理

同時，本集團針對不同級別、不同崗位的員工及所有董事開展廉潔專項培訓，以增強全體員工及董事對廉潔規範和廉潔風險的認識，形成「堅守廉潔底線，弘揚風清氣正」的良好氛圍。

案例 新員工廉潔從業線上培訓

廉潔從業培訓是本集團新入職員工的必修課程。該培訓分享了廉潔風險及防控措施，並輔以反面案例警示員工重視廉潔從業要求，同時介紹了紀檢部的工作範圍和接收舉報、投訴的聯繫方式和途徑，以此幫助員工提升廉潔從業意識，築牢員工防貪拒變的第一道防線。



新員工廉潔從業線上培訓

案例 管理幹部廉潔自律線上培訓

2022年6月，本集團番禺物管公司針對管理幹部(主管級及以上員工)開展「預防職務犯罪，築牢廉潔防線」的廉潔自律專題培訓。本次培訓講解了職務犯罪表現、量刑標準、典型案例及預防措施，以警示管理幹部堅守廉潔自律底線，並強化其對職務犯罪的認知水平和廉潔辦公的思想意識。



管理幹部廉潔自律線上培訓

2 權益相關方溝通及 重要性議題評估





本集團高度重視與權益相關方的溝通與交流，已打造多層次、高靈活的溝通渠道，積極聆聽權益相關方的訴求，及時回應權益相關方的期望，並形成ESG重要性矩陣以及議題列表，為集團未來可持續發展管理提供重要參考。

2.1 權益相關方溝通機制

本集團深知權益相關方的支持是集團穩健發展的基石，權益相關方的意見有助於識別企業所面對的潛在風險和機遇。因此，我們積極建立包括報告、意見調查、搭建平台在內的多樣化溝通渠道，以全面有效地了解權益相關方的訴求，並以實際行動進行積極回應。

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> 物業服務中心 客戶服務熱線 官方網站 客戶滿意度調查 官方微信 客戶訪談 常規巡查 	<ul style="list-style-type: none"> 高質量產品與服務 客戶信息保護 商業誠信 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 提升產品與服務質量 運用信息科技手段 優化內控與風險管理 完善客戶溝通機制
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 內部互聯網 員工會議 員工電子信箱 員工訪談 員工活動、員工培訓 網上意見調查 	<ul style="list-style-type: none"> 保護合法權益 良好的職業發展渠道 薪酬與福利 健康安全的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> 建立員工無障礙溝通渠道 完善職業晉升機制 有競爭力的市場薪資 強化安全管理體系
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 定期走訪 政策溝通 舉辦或參加會議 公開活動 稅務信息報送 	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家政策 遵守法律監管規則 守法經營與依法納稅 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 調整發展戰略 接受調研與督查 加強反覆與廉潔實踐 積極參與地區共建

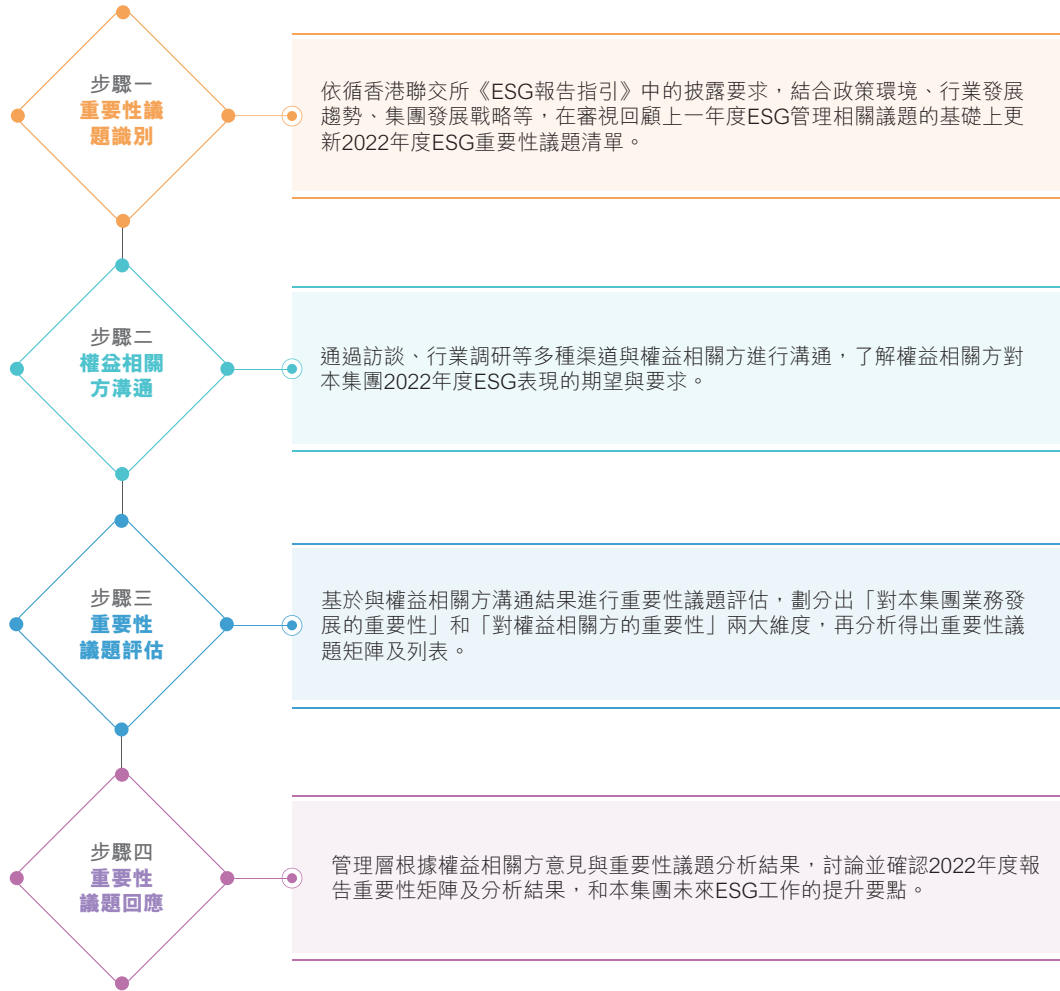
2 權益相關方溝通及重要性議題評估

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> • 股東會議 • 財務報告 • 官方網站 • 公開報導 	<ul style="list-style-type: none"> • 財務業績 • 集團可持續盈利 • 權益保護 • 集團透明度 	<ul style="list-style-type: none"> • 提高盈利能力 • 提升企業價值 • 召開股東大會 • 日常信息披露
 供應商與 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 直接溝通訪問 • 網上意見調查 • 供應商會議 • 年度審核及評估 • 招投標活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作共贏 • 公開公正 • 實現共同成長 	<ul style="list-style-type: none"> • 優化項目管理 • 完善供貨商選擇機制 • 搭建供貨商溝通平台
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 活動合作 • 訪問與調查 • 公開報導 	<ul style="list-style-type: none"> • 保護社區環境 • 投身社會公益 • 營造和諧社區氛圍 • 促進社區發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 全面實踐綠色營運 • 開展公益項目 • 積極參與社區共建 • 提供優質的文化資源
 行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 定期走訪 • 活動合作 • 舉辦或參加會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 推動行業發展 • 公平競爭 	<ul style="list-style-type: none"> • 行業經驗交流 • 參與行業活動

2.2 重要性議題評估

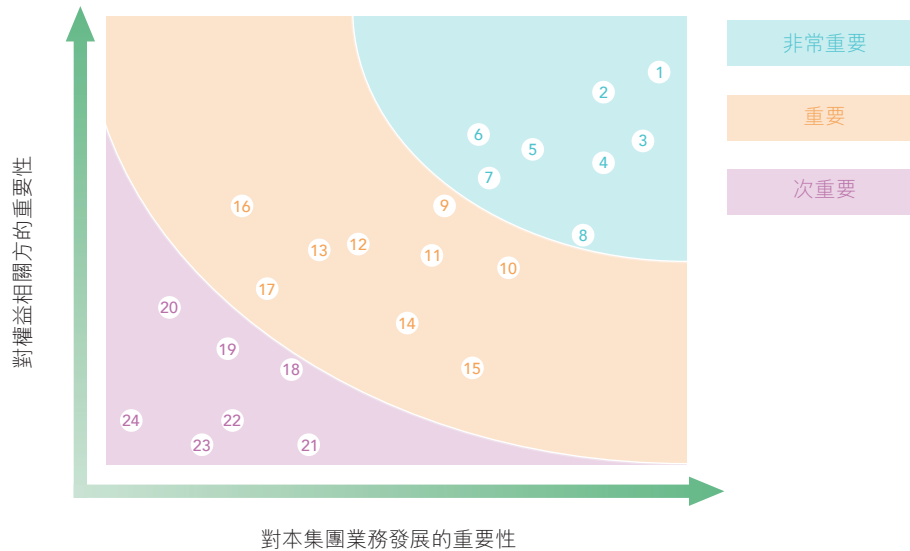
本集團積極開展重要性議題評估工作，以及時、全面地了解各項ESG重要性議題對集團業務發展的重要性、相關的風險和機遇以及受權益相關方的關注度，並根據ESG重要性議題評估結果採取積極應對措施，促進集團ESG信息披露及相關事宜管理水平的持續提升。

本年度ESG重要性議題評估步驟：



2 權益相關方溝通及重要性議題評估

本年度ESG重要性矩陣及議題列表



非常重要	重要	次重要
1 服務及產品質量	9 推行智慧服務	18 污水及廢棄物處置
2 客戶健康與安全	10 供應鏈可持續發展管理	19 社區發展
3 客戶滿意度及投訴處理	11 綠色運營	20 參與社會公益活動
4 合規經營與反貪腐	12 員工薪酬與福利	21 維護及保障知識產權
5 客戶隱私與信息安全	13 員工培訓與職業晉升	22 節約水資源
6 員工健康與安全	14 能源耗用	23 負責任的營銷及推廣
7 食品安全	15 應對氣候變化意識	24 廢氣及溫室氣體的排放
8 加強企業內部管治	16 多元化招聘與團隊建設	
	17 勞工權益保障	

3 誠心誠意， 打造品質服務

本集團秉持「你的最佳生活夥伴」的核心理念，以誠心誠意的態度為客戶提供高品質、多維度的生活服務。我們不斷加強服務質量管控，持續推進業務智能化轉型及知識產權保護，以專業能力提升促服務品質升級。同時，我們充分重視客戶健康安全與隱私保護，聆聽客戶的反饋與建議，在維護客戶合法權益的基礎上識別客戶真實需求，以此實現客戶滿意度提升。

3.1 提升產品及服務質量

本集團以「為客戶提供更方便的服務及營造更美好的生活環境」為目標，嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《中華人民共和國產品質量法》《物業管理條例》等法律法規，持續提升各業務板塊服務質量，竭力為客戶提供高質高效的服務體驗。

3.1.1 物業管理服務質量保障

本集團物業管理服務始終堅守「以客為本，盡善盡美」的服務理念，通過完善和提升質量標準、質量監督機制、專業培訓、環境品質、服務關懷等方面，持續推進服務標準和品質提升。

- **嚴格的質量標準：**持續完善物業管理服務質量機制，通過制定並執行《客戶服務部管理制度》等內部管理制度，規範物業管理業務工作規程，建立高水平、切實可行的物業管理標準。其中，番禺物管公司通過ISO 9001質量管理體系認證、ISO 14001環境管理體系認證及ISO 45001職業健康安全管理體系認證。



質量管理體系認證



環境管理體系認證



職業健康安全管理體系認證

3 誠心誠意，打造品質服務

- **質量監督機制：**
 - ✓ 不斷優化質量監督機制，通過天眼視頻監控系統對小區各崗位進行日常監督，並建立管家巡查機制，通過多重檢查及時發現並改進服務過程的不足；及
 - ✓ 定期安排專人對各部門、崗位人員工作情況進行監督檢查，確保物業管理服務質量不缺位。
- **開展日常家訪：**安排各片區客服人員日常定期開展家訪工作，以確保及時動態的了解業主對物管服務的意見、評價及需求，促使物管服務質量不斷進步。
- **加強專業培訓：**加強物業管理人員的專業知識技能、政策法規、綜合業務、安全生產知識等方面的培訓。
- **提升環境品質：**
 - ✓ 引進掃地車、洗地機、高壓清洗車等先進清潔機械，每日清掃道路及綠化帶；
 - ✓ 加強公共設施設備的清潔保養工作，定期清洗打磨紅磚區和路面，做到公共設施常新常潔；
 - ✓ 對小區花園及街道綠化植被進行全面更新改造，清理老化雜亂地被，重新設計、改種適宜品種並豐富植物搭配，增強綠化層次感；及
 - ✓ 開展員工自查、清潔領班巡查及主任抽查，以保障社區環境乾淨整潔。
- **貼心的客戶關懷：**
 - ✓ 將客戶關懷置於物管質量保障工作的重要位置，持續為業主提供多樣化貼心服務，如在小區內增設休息石凳，為業主提供活動後的休憩場所；及
 - ✓ 積極為長者提供節日慰問、歸家護送、健康義診等幫助，打造具有人文情懷的溫暖社區。

案例 「守護大寶貝」，情暖獨居長者

2022年2月，本集團南灣半島項目繼續開展「守護大寶貝」行動，前往春節期間獨居的長者家中，為其送上新春祝福與親切慰問，並為長者們收拾房屋、打掃衛生，在寒冷的春節為長者排憂解難、增添溫暖。



慰問獨居長者



為長者打掃衛生

3.1.2 零售服務質量保障

本集團零售服務嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，制定並執行《商品出入管理制度》《祈福超市營運手冊》等內部管理制度，明確規範商品供應鏈管理、商品質量、服務方式、退換貨處理等要求，致力於為客戶提供便捷優質的服務體驗。

- 建立專職負責商品供應鏈管理的團隊，對供應商准入、供應商商品入庫驗收、供應商評估與考核等進行嚴格要求，從源頭保障商品質量。
- 建立供應鏈生鮮可追溯源頭體系，引進冷庫通APP系統，對商品產地、供應商資料、出入庫等信息進行系統管理與登記，實現商品全程閉環可倒查溯源。
- 制定《臨期商品管理守則》，建立有效期管理機制，按規定下架臨期商品，並每天在營業前組織全面商品品質檢查，對破包商品、變質商品等異常商品進行清理，以新鮮、乾淨、衛生的形象迎接顧客，充分保障在售商品質量。



各零售門店每日對經營的生鮮、需低溫保存的商品及其他保質期較短的商品進行有效期檢查



每月定期對半年以上長保質期的商品進行有效期檢查



若發現臨近有效期、變質或破損的商品則即時下架處理

有效期管理機制

3 誠心誠意，打造品質服務

- 嚴格遵守《消費者權益保護法》等規定，制定顧客退換貨相關處理流程，若因商品品質問題被客戶提出退貨，我們會先評估商品質量情況，確認屬實後安排換貨或退款處理，並將回收的商品銷毀。



本年度，本集團未出現因安全與健康理由而須回收產品的情況。

3.1.3 資訊科技服務工程質量保障

本集團資訊科技服務嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《建設工程質量管理條例》等法律法規，並以此為依據制定《項目質量管控機制》《工程管理中心工作規範》等內部制度，對設計方案移交、設備申購、設備出入庫、施工管理、售後移交等事項進行全流程規範化管理，在各環節嚴格把控產品質量，力求為客戶提供高水準、高效率的產品與服務。

資訊科技服務設有工程稽查組，通過每月稽查以及不定期突擊檢查的方法，監督項目工程質量、工程進度、工程設備採購等，並將檢查結果上報公司管理層。如出現問題，我們會按照問題的嚴重性給予相應的懲罰，以此保障工程項目質量。資訊科技服務的質量監督機制如下：

工程開工前，監督員應對受監工程施工現場和施工單位的資質等級及營業範圍進行核查，不符合規定要求則不得開工，並對施工圖設計質量進行監督，審查設計方案合理性等內容，確保符合相應標準。

工程施工中，監督員必須按照監督計劃對工程質量進行抽查，重點關注隱蔽工程和是否按照圖紙施工，並對工程設備質量進行監督，重點核查設備合格證、檢測報告、材料質量等。

工程完工後，監督員在甲方或者監理單位驗收的基礎上對工程質量等級進行再次核驗，對工程質量進行綜合評估，確保工程質量合格。

3.1.4 洗衣服務質量保障

本集團洗衣服務堅守「顧客至上，服務第一」的經營理念及「顧客在我心中，質量在我手中」的服務承諾，不斷完善服務管理機制和措施，優化衣物洗滌技術，改善客戶服務體驗，以管理水平和專業技能優化賦能服務水平升級。

- 制定《廣州市雪白洗衣有限公司管理制度手冊》《衛生管理守則》《生產資料標準要求》等內部制度，規範質量標準要求、衛生管理、安全生產管理、崗位操作規程等事項，以標準化制度保障服務品質。
- 建立垂直領導的質量管理責任制，由領班到廠長逐級向上負責，由廠長到領班逐級向下考核；各級管理人員加強現場管理和督導，及時討論質量管理情況與改進措施，持續優化服務水平。
- 引入國外先進平燙機、折疊機等設備，應用智能化洗衣技術，招聘高級技工等專業技術人才，強化洗滌技術力量，以高度的專業化水準確保顧客衣服、布草洗滌符合質量要求。
- 對洗滌用品資質及選擇、洗滌方式進行統一要求，避免清洗過程中的衣物損失，並最大程度上實現衣物深度清潔。

3.1.5 餐飲服務質量保障

本集團餐飲服務高度重視餐飲安全，嚴格遵循《中華人民共和國食品法》等法律法規，制定並執行《膳康餐飲日常管理制度》《膳康運營管理手冊》等內部管理制度，持續完善食品安全管理要求，實施食品衛生量化分級管理，嚴格落實原材料採購管理、食品加工操作要求、環境及設備管理等各項工作，竭力為客戶提供健康安全的餐飲服務。

同時，我們全面落實餐飲服務食品安全持證上崗管理，要求食堂工作人員持有健康證、食品安全員證及食品安全培訓合格證，並通過資質審核、集中身體檢查、書面考核等環節嚴格把關，以此提升食品安全管理水平。



3 誠心誠意，打造品質服務

為進一步保障食品安全，我們建立自上而下的各層級常態化檢查機制。集團安全品質部每月定期巡檢，餐飲服務管理人員不定期開展檢查，餐飲服務運營部門落實每日班前班後檢查，全面監測食品安全、衛生安全、設備安全等狀況，並採取針對性整改措施，將安全隱患風險降至最低。此外，我們主動接受來自街道消防大隊、街道餐飲科、市場監督管理局等政府管理機構的現場檢查，並推行「互聯網明廚亮灶」智慧監管模式，助力打造陽光餐飲、安全餐飲。

截至2022年12月31日，餐飲服務已獲取環境管理、職業健康安全、質量管理、食品安全管理等多項ISO體系認證。

ISO 體系認證



環境管理體系認證



職業健康安全管理体系認證



質量管理體系認證



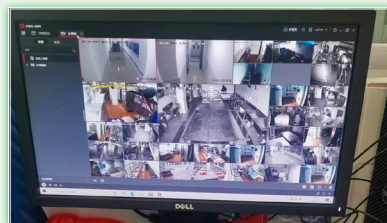
食品安全管理體系認證



危害分析與關鍵控制點(HACCP)認證

案例 互聯網明廚亮灶

本集團餐飲服務推行「互聯網明廚亮灶」智慧監管模式，通過視頻監控和互聯網技術，對後廚進行直播，以實現在線實時監督，有效督促後廚員工規範操作，並以數字科技守護舌尖上的安全。



「互聯網明廚亮灶」監控畫面

3.2 保障客戶權益

本集團始終尊重並維護客戶的正當權益，通過強化社區安全管控、及時回應客戶訴求、踐行責任營銷、落實信息安全管理等多樣化舉措，全力保障客戶的健康安全、信息安全、消費權等多方面權益，努力為客戶提供安心、可靠的服務。

3.2.1 客戶健康與安全

本集團始終將客戶的健康與安全置於服務的核心位置，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國物業管理條例》等相關法律法規，制訂並執行《安全生產管理制度》等內部制度，明確安全目標、安全生產責任、安全教育培訓、安全檢查等要求，用心守護客戶的健康與安全。

安全生產管理體系

本集團已建立健全的安全生產管理體系，具體如下：

制度名稱	主要內容
《安全目標管理制度》	將安全生產目標和指標以安全目標責任書形式落實到各部門，實施結果每半年進行一次考核。
《安全生產責任管理制度》	實行以總經理負責制為中心的各部門安全生產責任制，集團各級領導、全體員工與各職能部門，均須對各自工作範圍內的安全項目負責任。
《安全教育培訓管理制度》	規定了新員工入職前安全教育、總經理和生產副總經理安全培訓、專職安全員培訓、員工復工前安全教育、轉崗安全教育和特種作業人員培訓的內容。
《安全檢查制度》	每年組織兩次全面的安全大檢查、兩次季節性檢查和至少一次專業檢查，對現場作業場所進行日常檢查。
《應急管理制度》	建立包括綜合應急預案、專項應急預案(滅火救災、特種作業事故救援、防洪等)、現場處置方案的應急預案體系，每半年組織一次應急救援演練。
《安全績效評定管理制度》	成立安全績效評定領導小組和工作小組，每年至少組織一次安全標準化績效評定，對不合格項及時進行糾正。

3 誠心誠意，打造品質服務

制度名稱	主要內容
《消防安全管理制度》	全區禁止煙火並伴有警示標誌，集團內配備滅火器材，定期進行消防演練。各崗位設備操作人員，負責對設備電氣部件的防火監控，防止發生電氣火災。
《安全生產會議管理制度》	建立包括公司級安全會議、部門級安全會議、部門班前會、生產現場會議的安全工作會議體系，對安全生產法規條例、安全事故案例、生產工藝操作等進行學習交流。

多重安全防範體系

為創建安全的社區環境，本集團物業管理服務已建立技防、人防、物防相結合的多重安全防範體系：

- **門崗管理：**
 - ✓ 在社區設立保安職位；
 - ✓ 應用車牌識別系統，識別及管理社區運行的車輛；
 - ✓ 針對社區內容易攀爬的圍欄加裝防爬刺和刺籠，部分地方加建實體磚牆；及
 - ✓ 專人值守人行及摩托車通道，嚴格落實入邨查證工作。
- **監控管理：**
 - ✓ 加大保安人員巡查的範圍和密度，並配備肩戴式爆閃燈和巡邏警燈，震懾違法犯罪分子；
 - ✓ 在地下車場安裝全場覆蓋的監控鏡頭，並對監控錄影進行保存；
 - ✓ 天眼視頻監控系統實行24小時監控；及
 - ✓ 安裝巡更系統，實現電子化巡邏管理。
- **設施管理：**
 - ✓ 對電梯、泵房、電房等各類設施設備進行24小時安全巡查；及
 - ✓ 安排專人負責對商戶及公共區域進行消防設施設備檢查。

- **培訓演習：**
 - ✓ 深入工作一線開展安全宣導培訓，並開展員工安全考試以鞏固安全教育成果；及
 - ✓ 定期舉辦消防安全宣傳活動及消防演習，向客戶普及消防安全知識並提高應對消防安全事件的處理能力。
- **應急管理：**
 - ✓ 制定《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》，規範火災、大風、地震、停電事故、燃氣泄漏等緊急突發事件處理流程；及
 - ✓ 設置專職消防隊，並配備水罐消防車、滅火防護服、增壓式空氣呼吸器、油鋸、消防水帶、水槍等專業裝備器材，為業主提供專業的應急安全防護。
- **施工管理：**按工作程序嚴格執行施工規劃，分段分組合理分配工作，並完善防護設施和警示設施，降低車輛或行人誤闖帶來的意外風險。



保安人員檢查電梯



保安人員夜晚巡查

案例 消防月檢，守護社區安全

為杜絕安全事故發生，本集團續紛匯項目每月開展消防安全檢查，對小區消防器材、消防通道、重點設備機房等關鍵設施設備進行巡檢，並對發現的問題立即進行整改，以消除潛在安全隱患，維護社區安全。



檢查消防水泵

3 誠心誠意，打造品質服務

全面的安全巡檢

本集團設有安全品質部，每月對各業務板塊的安全管理工作進行巡查，以排查並消除潛在的安全隱患。安全品質部將檢查結果通過巡檢電子表單系統進行下發，要求相關部門對問題進行深度分析，並制定針對性改進措施。此外，為增強員工對安全問題的重視，我們對違反安全與品質管理規範的員工視情況進行處罰，以強化其安全管理意識與責任。



3.2.2 客戶關係管理

本集團用心經營客戶關係，通過多種渠道與客戶保持互通互聯，傾聽客戶對產品及服務的反饋，並持續優化客戶投訴機制，及時響應客戶訴求，持續改善產品和服務質量，以提升客戶滿意度。

多元溝通渠道

為深入了解客戶對產品及服務的需求，我們通過業主座談會、現場填寫問卷、微信徵集意見、互聯網調查和客戶拜訪等多樣化方式開展客戶需求調研及滿意度調查，並根據客戶反饋進行專項整改，確保產品及服務質量的有效提升。本年度，集團總體客戶滿意度為95.22%。

響應客戶訴求

本集團制定並執行《客戶投訴管理制度》等內部管理制度，對投訴處理流程、投訴分類、獎懲要求等進行明確規範。我們已建立包括來信、傳真、電子郵件、電話、社區微信公眾號、意見箱等投訴渠道，以便於客戶提出建議或投訴。在接獲客戶投訴後，我們根據投訴內容和途徑、投訴的類型及嚴重程度等，對投訴進行分級處理，以保證在最短時間內安撫和穩定客戶情緒，並進行有效核查和處理。

- **物業管理服務**：要求在48小時內調查清楚事件，並在72小時內給予客戶回覆。
- **零售服務**：要求在24小時內進行處理及回訪，力求使客戶的意見反饋得到妥善處理。
- **資訊科技服務**：建立《售後服務部管理制度》，規定如果用戶投訴的內容為真實情況，客服人員需即刻與技術人員聯繫，技術人員務必於半小時內回覆客戶；客服人員的服務次數及用戶滿意度信息納入年終績效考核及升遷考核體系，激勵客服人員提升服務素養。
- **餐飲服務**：要求收到相關反饋及建議後48小時內組織調查，在72小時內回覆顧客反饋及建議。
- **洗衣服務**：要求在24小時內進行反饋，及時跟進客戶對洗衣服務的訴求。

3.2.3 負責任營銷

本集團注重負責任營銷，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，並對用於廣告、推廣及宣傳等用途的信息及材料的合法性、真實性、合理性進行嚴格評估把控，審核通過後方可對外發佈。我們嚴禁對外發佈欺騙及誤導性的宣傳信息及材料，切實保障客戶的合法權益。

此外，本集團制定並執行《集團形象識別系統手冊》，統一使用祈福生活服務VI系統，設置標準化的形式語言和系統化的視覺符號，並要求各業務板塊嚴格按照VI系統指引使用規範化字體、色彩等品牌要素，以降低營銷物料違規使用風險。



3 誠心誠意，打造品質服務

3.2.4 客戶信息與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，制定並執行《業主資料保密制度》等內部制度，通過管理與技術相結合的手段保障客戶訊息安全。

本集團已建立完善的客戶信息與隱私保護管理規範，明確規定客戶資料收集、保管、調取等業務流程標準，最大程度降低客戶訊息與隱私泄露的風險。

客戶信息與隱私保護管理規範

- 客戶資料歸檔歸類存放在專用的檔案室，非客服人員不得入內；
- 實行員工權限分級，根據文檔的部門屬性與重要性，將其劃分為不同區域和等級，並確保人員級別和信息級別對等，所有員工乃至董事均沒有權限從電腦系統中批量導出業主的個人電子訊息，避免訊息隨意散播；
- 員工須通過本人的帳號和密碼登錄數據系統進行查詢，且保留查閱痕跡，以便記錄及追蹤員工對業主訊息的瀏覽記錄；及
- 負責管理或接觸集團機密資料的人員必須簽訂保密協議，以保證訊息的安全性。

同時，本集團制訂應急計劃以處理客戶個人資料泄露等緊急情況。客服部門在接到相關投訴後，需立即組織內部調查組對有關案件進行調查，包括查閱檔案室視頻監控、檢查員工計算機系統運行情況等。如發現員工泄露集團機密資料，本集團將視情況給予相應處罰，情節嚴重的將移送司法機關。

此外，本集團注重客戶訊息與隱私保護的宣傳教育，在日常培訓中提醒員工注意客戶訊息與隱私的保護，加強員工職業操守，增強員工法治意識，堅決抵制泄露、販賣客戶資料的行為。

3.3 推行智慧化服務

本集團深耕智慧化服務，在技術創新和數字轉型上前瞻佈局，將最新突破的技術進行實體化應用，並推廣到各業務板塊，通過科技進步帶來管理上的突破和成本的管控，實現以創新求突破、以科技促發展。

本集團重視物業管理服務的智慧化建設，圍繞自動噴淋、物業管理系統、智慧電梯、智慧門禁、智慧停車等，積極打造智慧社區，同時利用物聯網監測系統、天眼視頻監控系統、安保巡更系統等智能設備，強化社區安全管理，降低社區安全風險。

自動噴淋

- 安裝自動噴淋系統，提升小區綠化淋水效益，節約人力成本。

物業管理系統

- 具有住戶資料管理、出入證件發行、投訴意見跟踪、數據統計等功能，推動物業管理服務工作智能化、數據化。

物聯網監測系統

- 適用於生活水泵房和消防水泵房，可將相關報警信息實時傳送至物業管理人員的手機APP，提高物業管理服務響應時效，確保住戶供水安全。

智慧電梯

- 安裝電梯AI車系統，電動車進入電梯即自動發出警報以限制乘坐，同時通知物業安保人員，杜絕違規行為，為小區創造安全的生活環境；
- 電梯搭載手機藍牙梯控功能，業主通過手機APP搖一搖即可乘坐電梯，實現零接觸乘梯。

天眼視頻監控系統

- 在小區關鍵位置搭建高清監控攝像頭，並搭載人臉識別設備，大幅提升小區安防等級；
- 如遇異常行為可將相關數據傳送至公安系統核對，精準識別犯罪分子，提升業主安全感。

安保巡更系統

- 根據小區特點和保安部實際工作，設置多條巡邏線路，並自動發出巡邏任務。各值班人員利用該系統手機端APP領取並完成相應巡邏任務，以科學化手段優化小區安全管理。

智慧社區物業管理服務



3 誠心誠意，打造品質服務

此外，在聚焦智慧物業管理的基礎上，本集團資訊科技服務亦制定多元化業務戰略，不斷拓寬智慧業務範圍，以創新的技術手段為客戶提供全面多維的智能化服務。例如，資訊科技服務打造智慧安防綜合管理平台和智慧建築設備監控管理平台，實現高空拋物監測和節能降耗管理。

3.4 知識產權保護

本集團秉持「持續改進，不斷創新」的知識產權管理方針，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定並執行《知識產權管理手冊》《知識產權獎勵與懲罰制度》《知識財產權培訓制度》等內部政策，明確知識產權管理架構及各層級職責，高效規範管理知識產權事務。同時，本集團對員工創造、保護和運用知識產權給予相應的物質和精神獎勵，以激勵知識產權不斷創新發展，提高知識產權創造、管理、運用和保護水平。

為提高員工知識產權知識水平和實際操作技能，本集團開展各級知識產權教育培訓，向全體員工宣貫知識產權法律法規、管理方針、制度標準、操作規程等基礎知識，提升員工知識產權保護意識和認知水平。同時，我們通過專業化考核，降低因專業知識缺乏導致的知識產權風險。

- 公司級知識產權教育：由人力資源部門負責、知識產權部配合，教育內容包括國家知識產權法律法規、制度標準、知識產權基本知識、公司知識產權規章制度及流程等。
- 部門級知識產權教育：由部門負責人及兼職知識產權員負責，教育內容包括本部門知識產權制度流程、知識產權程序操作規程等。
- 日常教育：人力資源部負責制定公司年度知識產權教育計劃，明確培訓內容並監督檢查計劃的落實；各基層單位制定本單位年度知識產權教育計劃，落實責任並組織實施；知識產權部、人力資源部可充分利用展覽、宣傳畫、知識產權專欄等，加強員工知識產權教育。

“

本年度，本集團獲得4項實用新型專利授權。

4 以人為本， 助力員工發展

人才是企業可持續發展的重要基石和寶貴財富。本集團始終堅持以人為本的理念，確保僱傭工作合法合規，並持續優化員工發展晉升路徑，促進員工與集團的共同成長。同時，本集團高度關注員工的身心健康，積極聆聽員工心聲並廣泛開展員工關懷活動，構築員工和集團共同發展的良性互動模式。

4.1 員工僱傭與權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定並落實《人事行政部營運守則》《招聘制度細則》等內部制度，對員工僱傭管理作出明確規範，以確保招聘環境公開透明、工作氛圍平等包容、薪酬福利體系科學合理，全方位保障員工的合法權益。

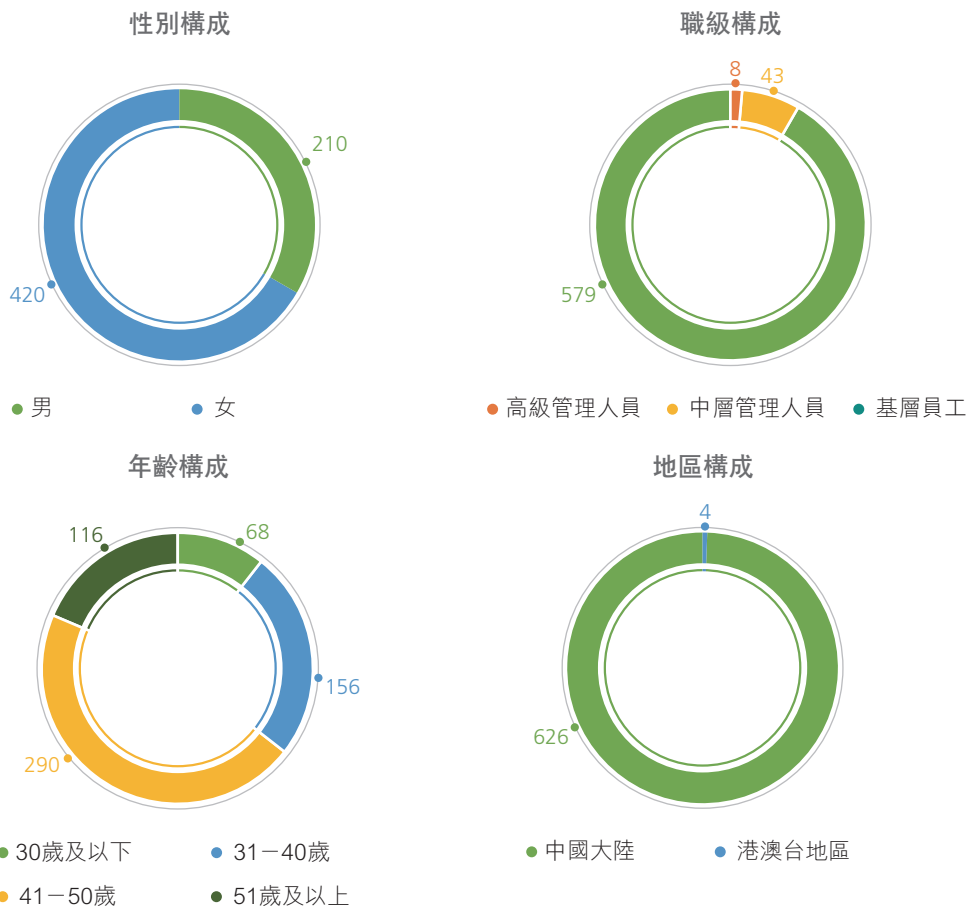
4.1.1 招聘管理

本集團不斷完善人才招聘工作，秉持「公平、公正、公開」的招聘理念，適時、按需舉辦各類招聘活動，廣泛吸納並擇優錄取人才，以優化本集團人員結構。



4 以人為本，助力員工發展

截至2022年12月31日，本集團員工總人數為630人，按性別、職級、年齡、地區劃分的數據如下：



4.1.2 合規僱傭

本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》和《國際勞工準則》等法律法規，制訂並落實《員工手冊》等內部管理制度，明確員工的合同管理、工作時長及休假等內容，切實保障員工的人權和合法權益。本集團堅決杜絕僱傭童工，在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節通過多種方式審核確認應聘者的有效身份證明，確保不招聘任何童工。同時，本集團嚴禁強制勞工，每位員工都能夠按照當地法律法規和集團政策享有休息日；我們亦不強制員工加班，對確需加班的員工給予相應調休或報酬，以保障員工應有的權益。此外，如發現僱傭童工或強制勞工等現象，本集團將及時開展相應調查，落實整改工作，並對失職人員進行問責。



本年度，本集團未出現強制勞工、僱傭童工或重大勞動爭議事件。

4.1.3 平等機會、多元化與反歧視

本集團始終堅持平等僱傭原則，鼓勵多元包容的企業文化。在招聘過程中，除明確學歷要求外，本集團對所有候選人一視同仁，不以其膚色、國籍、性別、年齡、民族、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍等因素對其進行區別對待，致力於不同背景的員工提供相互包容、相互促進的發展平台。同時，本集團支持殘障人士就業和退伍軍人轉業發展，結合用工需求為其提供合適的就業崗位，並依其技能提供同等的福利和待遇。



本年度，本集團未收到任何有關侵犯員工權益的投訴。

4.1.4 薪酬福利

在員工薪酬福利管理方面，本集團綜合市場水平、崗位價值、員工能力和工作績效等因素，綜合評定員工薪資和獎金，確保薪酬管理的公平性和科學性，努力為員工提供合理且具有市場競爭力的薪酬待遇。此外，本集團制定並執行《管理增效激勵方案》和《拓展新業務利潤分享計劃》等內部激勵制度，根據員工的工作表現，適時給予獎勵與認可，以保留優秀人才。

同時，本集團為員工提供健全的福利體系。除了基本的五險一金、法定節假日、帶薪年假等法定福利外，集團還為員工提供內線交通、員工體檢、團體健康險、年底雙薪、抗癌基金、住院慰問金、困難員工子女助學金、抗疫物資、生日福利、節日福利、餐補、工作日茶歇等內部福利，並積極組織節日慶祝活動，充分提升員工歸屬感。

4.2 員工培訓與發展

本集團恪守以人為本的管理理念，高度重視全體員工的能力提升和職業發展。本集團已建立全面科學的員工培養體系和職業晉升機制，並根據集團發展需要和員工個人需求不斷進行更新完善，持續助力員工成長成才。



本年度，本集團共開展培訓330場，人均受訓時長為10.64小時。



4 以人為本，助力員工發展

4.2.1 員工培訓

本集團制定並落實執行《培訓管理制度》，對培訓架構、培訓種類、培訓工作分工及職責等進行明確規範，以幫助員工快速適應工作崗位要求，並實現知識轉換和能力提升。本集團建立由總經理領導的全面培訓網絡，由人事行政部和各業務部門組成不同層級和深度的培訓，竭力打造覆蓋全集團各層級與各職務的多層次、多維度的員工培訓體系，以此促進員工專業技能和綜合素養的全方位提升。本集團的培訓體系主要包括：

培訓類型	培訓對象	培訓內容及目標
入職培訓	新入職員工	集團制度、職業操守、職業規範、辦公設備設施操作等，幫助新員工快速熟悉工作崗位，融入企業文化。
業務專業知識培訓	專業技能員工	針對各種專業技能設計培訓課程，幫助各部門員工提升業務水平和職業素養。同時設置在線適崗培訓，探索員工職業發展的更多可能性。
職業資格證書培訓	考取職業資格證書員工	專業的培訓機構或國家相關部門舉辦的培訓，提升員工的專業知識水平。如《食品安全管理員證》《中級消防設施操作員證》《物業管理員職業資格證》等。
制度和流程培訓	全體員工	有關本集團的制度和流程的學習材料，為員工提高日常辦公效率提供便利。
軟性技能及業務素養培訓	全體員工	通過線上視頻的形式開展豐富多樣的軟性技能培訓課程，內容包括溝通技巧、工作匯報能力、商務文書寫作等。

案例 物業管理員學徒制培訓班

本集團番禺物管人事部聯合廣州市番禺區就業訓練中心開展物業管理員三級(高級工)及物業管理員四級(中級工)國家職業資格證學徒制培訓班。本次培訓有效提升集團物業管理人員的整體服務專業度與資質，加強員工的業務實操能力和職業素養，為提升物業管理服務品質奠定基礎。



學徒制培訓班現場

4.2.2 考核與晉升

本集團堅持以考核促發展，以發展促晉升。本年度，集團持續完善員工績效考核方案，針對普通員工和管理人員的工作表現進行全面的考核評價。

- 針對普通員工，定期對其在技術能力、業務能力、工作業績等維度的工作表現進行評估。
- 針對核心管理人員，另考查其經營能力、溝通能力、制度建設能力、創新能力及風險控制能力等多方面的工作能力。

考核結束後，本集團就考核結果與員工進行當面溝通，並將其作為績效工資發放的依據。對於違反相關工作規程或造成不良影響的員工，本集團亦按規定進行處罰，嚴重者將予以解僱處理。

此外，我們為員工提供內部晉升或轉崗機會，以激發員工潛力，不斷優化人員結構。員工可在集團內部辦公平台獲取空缺職位信息，通過自薦方式參與競聘演講和答辯。我們根據業務需求及員工表現進行評選，評選結果將進行公示，以保證競聘流程的公開透明。

4.3 員工健康與安全

本集團高度重視員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等法律法規，以此制訂並落實《安全目標管理制度》《安全生產責任管理制度》《消防安全管理制度》《工傷管理制度》等內部安全管理制度，對安全目標、安全責任歸屬、消防安全管理等事項作出明確規定，並不斷完善集團安全生產管理體系，從源頭上防護和降低安全事故發生的可能，切實保障員工的健康與安全。

4.3.1 安全培訓與防護措施

為營造安全生產氛圍，並持續提升員工安全意識和自救能力，本集團根據各板塊的實際情況定期組織開展豐富多樣的安全培訓和安全演練活動：

- 每年舉行消防安全演練，注重演練實效，並對演練中發現的問題進行分析，及時對應急預案進行修訂完善。
- 定期開展應急預案、應急知識、自救互救和避險逃生技能的培訓，提高員工的安全意識和應急處置技能。
- 定期舉辦多樣化的安全培訓和職業健康講座活動，提升員工的自我防護技能和個人健康意識。





本年度，本集團累計開展30場安全演練活動，覆蓋538名員工。

案例 火災消防演習

2022年11月15日，本集團祈福南灣半島項目開展火災消防演習活動。活動中，項目工作人員均能有序完成模擬「滅火」和「疏散」的救援任務，精準作出一系列應對舉措。本次演習活動不僅檢驗了祈福南灣半島項目工作人員的消防應急處置能力與小區消防設備設施的運行狀況，也促使項目員工提高消防意識並增強自救和組織疏散的能力。



消防演習現場

此外，本集團亦採取一系列安全防護措施竭力保障員工的健康與安全，包括但不限於以下內容：

- 嚴格要求和督導各業務板塊落實應急指揮體系，成立應急救援隊伍，加強應急物資及裝備的配備。
- 本集團依據業務類型，提供崗位專項防護，為員工提供相應的勞保用品，包括防護手套、防滑鞋、護目鏡、絕緣手套和絕緣鞋、安全帽等，並定期進行更換。
- 在購買國家規定的工傷保險的基礎上，為員工補充購買僱主責任險、健康險等商業保險，強化落實工傷追責制度，主動防範由工傷導致員工發生意外的風險。

4.3.2 新冠疫情防護

本年度，面對新冠疫情的複雜態勢，本集團始終積極響應政府防疫政策和防控要求開展防疫工作，並通過發放疫情慰問禮品、配備勞保用品和應急藥物、開展內部排查和健康監測、設置用餐安排指引和設定臨時面試區域等方式給予員工防疫關懷，切實保障員工在疫情期間的人身安全。

此外，自2022年12月起，隨着國家和地方防疫政策的調整，本集團亦及時更新內部防疫要求，允許已感染病毒的員工居家休息或遠程辦公，並通過視頻等方式向員工普及抗疫知識，以減輕員工的心理壓力，充分保障員工的生命安全。

4.4 員工溝通與關懷

本集團始終關注與員工的雙向溝通和人文關懷。本集團積極疏通員工溝通渠道，及時落實困難員工幫扶工作，並合理安排豐富多樣的員工關懷活動，努力為員工打造安心幸福的職場，增強員工的滿意度與歸屬感。

4.4.1 民主溝通

為創造多元、開放和便利的溝通渠道，本集團設立總經理信箱和投訴熱線等方式，供員工隨時反饋意見與建議。同時，本集團定期組織與員工的交流活動，通過「入職員工面談」、「離職員工面談」和「員工座談會」等形式，及時了解員工在工作和生活中的問題和員工離職的真正原因，並針對相關問題進行解決和回覆，以此發掘人力資源管理的改善空間並及時採取針對性措施予以彌補和完善。

4.4.2 困難員工幫扶

本集團用心關注員工及其家庭成員的健康和生活狀況，通過多元化的幫扶基金給予員工在醫療、健康等方面的關懷和幫助，以最大程度為困難員工排憂解難。本年度，本集團繼續通過發放慰問費和撫恤金、給予癌症救助補助、提供困難員工子女入學補助等困難幫扶活動，竭盡所能幫助員工渡過難關。

祈福員工癌症救助基金

本集團設立祈福員工癌症救助基金，為集團的癌症患者承擔50%因住院自付的治療費。2022年，本集團為兩位不幸患病的員工共承擔26,975.26元治療費，極大地減輕了員工的家庭負擔。

祈福困難員工子女助學金

本集團設立「困難員工子女助學金」，為因家庭經濟困難而無法完成學業的在職員工子女提供經濟援助，讓他們在集團的愛心關懷下健康成長。2022年，本集團為4名員工子女提供助學金共30,000元。



4 以人為本，助力員工發展

4.4.3 員工關懷活動

為緩解員工工作壓力，促進員工工作和生活的平衡，本集團積極組織籌劃多場戶外遊玩等團建活動，以豐富員工生活，提升員工的歸屬感和文化認同感。

案例 豐富的團建活動

2022年10月和11月，本集團佛山物管公司組織員工開展以遊玩象窩山、展旗樓和天露山等景點為主要內容的系列團建活動。在活動中，各部門員工既參觀景區風景名勝，又品嚐當地農家美食，加強了員工間的交流與溝通，有效緩解員工的工作壓力，增強了團隊的凝聚力和向心力。



象窩山遊玩活動合影



展旗樓遊玩活動合影

5 低碳環保， 營造綠色生態

本集團秉持人與大自然和諧共生的環境保護理念，踐行綠色低碳的可持續運營方式，謀求環境效益、社會效益、經濟效益的同步增長。我們倡導綠色運營與辦公，努力降低對生態環境及天然資源產生的可能影響，積極應對氣候變化，為生態文明建設貢獻自身力量。

5.1 倡導綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規，制定減排、減廢、能源使用效益、用水效益四大目標，並通過加強排放物管理、廢棄物管理、能耗及碳排放管理、水資源管理及踐行綠色辦公等舉措，推動目標的實現，積極將綠色發展理念融入集團日常業務運營中，促進集團穩步邁向綠色低碳運營之路。

減排目標

- 推廣低能耗設施設備，減少能源使用產生的溫室氣體排放；及
- 增加電動巴士和社區充電樁數量，以擴大清潔能源規模助力國家「雙碳」目標實現。

能源使用效益目標

- 以節能技術改造和用電數據監測持續提升能源使用效率；及
- 倡導綠色辦公理念，強化綠色辦公管理，減少不必要的能源消耗。



減廢目標

- 妥善合理處置危險廢棄物，積極開展生活垃圾分類活動，致力於實現廢棄物減量化、資源化、無害化。

用水效益目標

- 優化節水器具和用水計劃，智能化監測分析用水量，不斷降低用水損耗、提升用水效益；及
- 深化節水宣傳教育，加強用水目標責任考核，讓節水意識深入人心。

5.1.1 排放物管理

1) 廢氣排放

本集團所產生的廢氣排放主要來源於本集團及旗下各業務板塊的車輛燃料使用，以及洗衣廠的鍋爐能源使用的排煙。我們積極推行綠色運營，踐行綠色環保理念，通過以下減排措施減少氮氧化物、硫氧化物和顆粒物等廢氣排放量。

- 本集團物業管理服務為減少汽油使用量及廢氣排放，積極落實運輸車隊及業務用車轉型，使用混合動力車型及純電動車型巴士，逐步淘汰傳統燃油的運輸巴士。

5 低碳環保，營造綠色生態

案例 混合動力及純電動型巴士車隊

本集團車隊積極響應國家節能減排號召，逐步將燃油車輛替換為低碳環保、無噪音、乘坐更加舒適的混合動力車型及純電動車型巴士，同時引入大量安全可靠、綠色環保的便民高速充電樁，以此減低傳統能源車隊的能耗及廢氣排放，減少溫室氣體排放，改善社區空氣質量。截至2022年12月31日，本集團共有30輛純電動型巴士，其行駛里程約佔邨巴總里程75%。



混合動力及純電動型巴士車隊

- 洗衣服務選用清潔能源天然氣為鍋爐燃料，燃燒過程中極大減少煙塵顆粒及硫化氫等有害物質的產生，污染物排放濃度滿足《鍋爐大氣污染物排放標準》(GB13271-2014)的要求，2022年廢氣排放100%達標。

2) 污水處理

洗衣服務

本集團的洗衣服務在日常營運中會產生污水，污水統一由洗衣廠內專業污水處理系統進行一系列的淨化，包括沉澱、酸解、三級生化、除磷等程序，單日最高可處理400噸廢水。此外，洗衣服務亦通過以下措施強化對污水排放的監控：

- 選用無磷洗衣粉，從源頭上杜絕磷排放。
- 保持除磷設備正常運行，消除其它洗滌劑可能含有的少量磷排放。
- 污水處理設備由通過培訓和持證的專業人員進行操作及維護，並投入資金改造污水處理設備，以提高生化效率和能力。
- 污水排放數據接入廣州市污染源自動監測系統，實現24小時實時在線監控。
- 聘請具備資質的第三方公司對排放口污水進行抽樣檢測，確保污水處理符合標準。
- 集中儲存污水監測過程中產生的化學試劑廢棄物，定期交給專業的環保公司處理。



污水在線監測設備



污水除磷設備

物業管理服務

本集團物業管理服務將廢水按生活污水、雨水分類處理，確保各類廢水能夠得到準確有效的處理。

- 生活污水：生活廢水、辦公活動中及所屬區域產生的生產廢水集中排放至公司污水處理站。
- 雨水：由專用地下管道集中到油水分離池，經過分離處理合格及現場檢查雨水井無油污後排海處理。

零售服務

本集團規定，零售服務旗下的超市、便利店及生鮮市場在日常營運產生的污水必須經排污管處理，嚴禁直接排放至雨水井，避免對環境產生不利的影響。另外，零售服務的熟食及肉製品的商戶均會先對污水進行隔油隔渣處理後再進行排放。

5.1.2 廢棄物管理

本集團遵循「減量化、資源化、無害化」三大廢棄物處理原則，制定廢棄物管理相關內部規定，嚴格落實運營過程中各類廢棄物的收集、處置和綜合利用等處理措施。我們優先對可重複利用的固體廢物實施綜合利用，並根據《國家危險廢物名錄》正確辨識一般廢棄物與危險廢棄物，妥善分類收集、貯存、利用、處置廢棄物，並透過符合國家標準的第三方回收商處理危險廢棄物，以確保廢棄物得以有效管理，避免造成環境污染。我們根據《危險化學品安全管理條例》，規定廢機油、廢柴油、廢潤滑油等化學品廢液不可直接排入下水道，需裝入密封桶內交由專業回收公司處理。

5 低碳環保，營造綠色生態

本年度，本集團繼續對污染源在線監控設備進行管理，建立設備基礎信息檔案，保證監控設備穩定運行、監測數據有效傳輸。

本集團遵循廣州市政府及番禺區政府的指導，遵守《廣州生活垃圾分類指導要求》，制定垃圾分類管理制度，積極開展垃圾分類相關工作，有效管理廢棄物的投放和處置。截至2022年12月31日，本集團在番禺項目設有垃圾分類點175個。

物業管理服務

- 成立垃圾分類工作領導小組，統籌垃圾分類相關工作；
- 對清潔部門工作人員開展培訓，不斷提高清潔人員對垃圾分類的認識，杜絕垃圾混收現象；
- 結合街道及居委會組織一系列垃圾分類宣傳活動，提高小區居民的垃圾分類意識；
- 在小區設置分類垃圾桶，製作多張精美圖片指引，並定時派專人在垃圾桶旁提供投放指引，督促業主養成正確分類投放生活垃圾的良好習慣；及
- 統一收集處理有害垃圾和廚餘垃圾，減少對小區環境的污染。



清潔人員垃圾分類培訓



垃圾分類宣傳海報

案例 垃圾分類宣傳活動

為提高小區居民垃圾分類意識，本集團物業管理服務舉辦宣講、遊戲、現場指導等一系列垃圾分類宣傳活動，以喜聞樂見的方式科普垃圾分類知識，讓業主深入了解垃圾分類的重要性和分類標準，增強業主垃圾分類意識。



現場指導居民分類投放垃圾



小區垃圾分類宣傳

餐飲服務

- 成立垃圾分類工作領導小組，明確主責部門和分工，並建立《垃圾分類操作規範》和《垃圾分類日常管理制度》，規範不同種類垃圾的投放、收集和處置；及
- 落實日常生活垃圾分類管理和處置工作，並將有害垃圾、廚餘垃圾交由擁有專業資質的機構處理，保證垃圾處理合法合規。

零售服務

- 配置分類回收垃圾桶，並加強員工垃圾分類培訓；及
- 張貼有償使用塑料袋的標誌，提倡及鼓勵客戶減少使用塑料，從源頭減少廢棄物。

5 低碳環保，營造綠色生態

5.1.3 能耗及碳排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，持續優化《節能降耗管理制度》《節能、節電、節水管理規章制度》《人事行政部營運守則》等內部制度，以提高能源使用效率為發展方向，將綠色節能理念融入運營管理之中，力求降低能源消耗並減少碳排放，探尋低碳轉型道路。

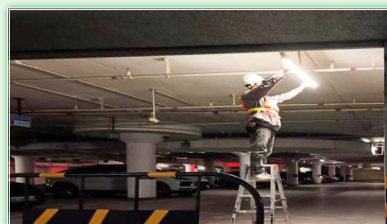
物業管理服務

為貫徹《國務院辦公廳關於深入開展全民節能行動的通知》的要求，推進節約型小區建設，本集團物業管理服務通過更新設備設施、完善能源管理、加強節能宣傳等舉措，實現能源節約、減少碳排放，持續推動綠色物業管理服務建設。

- 統一採用新型LED節能燈具，在小區偏僻區域採用太陽能照明燈具；公共照明設備採用定時開關自動控制及聲控燈具；
- 通過網絡平台實時監控消防風機、發電機組、集水井水泵等設備的運行狀態，避免設備因錯誤運作而消耗不必要的電能；
- 定期統計各個區域的用電數據，如發現異常，及時安排人員檢修；
- 採用包括樓宇自控系統、智能照明系統、電力監控系統在內的樓宇智能化系統，在控制運營成本的同時，節能減排；
- 加強車輛用油管理，對高油耗和環境指標不達標的車輛及時進行報廢處理；及
- 加大節能降耗的宣傳力度，在小區公告欄、辦公室張貼相關宣傳標語。

案例 地下車庫應急照明燈具節能改造

2022年第四季度，本集團物業管理服務對旗下活力花園和倚湖灣項目的地下車庫應急照明燈具進行節能改造，將原有的40W普通燈管替換為3W/15W雷達感應LED燈，共計改造約600盞燈，有效提升用電效益，實現節能與安全雙重目的。



應急照明燈具改造現場

此外，本集團在小區內安裝安全可靠、綠色環保的高速充電樁，並引入共享電動車等輔助交通工具，為綠色出行奠定堅實的硬件基礎。本年度，本集團在番禺項目新增充電樁50套，終端充電插口600個。



充電樁

其他服務

- 本集團洗衣服務積極開展節能降耗管理：
 - ✓ 洗衣廠區使用的大功率用電機器需帶有變頻器設備，並採用高光效節能LED燈具替換老舊燈具；
 - ✓ 抽風系統的大功率電機設有定時裝置，避免造成不必要的浪費；
 - ✓ 洗衣、烘乾操作時，根據每機洗衣量人工設置水位高低、洗滌模式、運行時長、烘烤衣物的溫度等，避免貪圖方便使用固定的自動程序，造成水、電、氣等資源的浪費；及
 - ✓ 在設備停止使用時切斷電源，降低能源損耗。
- 本集團餐飲服務旗下所有食堂制定每月能源預算，實現能源精細化管理。同時，餐飲服務將用水用電管理落實到各區域責任人，將能耗與收入掛鉤，以節能激勵增強員工節能意識。
- 本集團零售服務根據超市地理位置條件，在超市的扶梯旁邊以及上方安裝封閉式玻璃與風幕，減少中央空調冷氣的流失，節約電能使用。

5.1.4 水資源管理

本集團以持續提升用水效益為目標，嚴格依據《節能、節電、節水管理規章制度》中相關規定踐行節水措施，包括但不限於：

- 物業管理服務建立領導負責制，明確小區節水的目標責任，制定年度節水目標和計劃，並分解到各部門、各月份，將節水目標納入員工考評體系，定期考核。
- 安排專責人員定時定期抄錄水表，定期觀測及分析用水量，同時採購新型探測器，若發現異常用水情況，立即進行管網檢查並採取有效應對措施，以杜絕滴漏現象。

5 低碳環保，營造綠色生態

- 小區水景設施設置運行時間表，禁止水景設施24小時連續開啓；景觀用水採用自動循環系統和缺水紅外探測裝置進行自動補水，避免水資源浪費。
- 小區內採用儲水地面，優先考慮以雨水或再生水用作綠化用水，推廣噴灌、微灌、滴灌、自動噴淋等節水灌溉方式，並對靠近道路區域的綠化採用高效灑水車作業，同時嚴禁使用自來水灌溉。
- 洗衣服務使用定制的大型集水箱，以收集洗滌車間內使用蒸汽加熱設備所產生的冷凝水以及乾洗的冷卻水；回收的冷凝水用於布草預洗和主洗，提升水資源利用率。

本年度，本集團在求取適用水源上不存在任何問題或困難。

案例 綠化帶自動噴淋系統提升用水效益

為響應開源節流的工作方針，2022年7月，本集團祈福名都項目為綠化帶安裝自動噴淋設施設備，園林用水較2021年同期節省近200噸，大幅提高園林水資源使用效率。



安裝自動噴淋系統



自動噴淋系統灌溉效果圖

案例 大型灑水車助力高效清潔

本年度，為高效維護小區綠色衛生的人居環境，佛山物管公司引進大型灑水車用於小區綠化與清潔。該灑水車具備水壓更大、出水更快的特點，並能實現自動噴淋以及高效沖洗地面。引入大型灑水車後，小區綠化澆灌和公共地面清潔效率大幅提升，全年共節省水費約131,414元。



大型灑水車灌溉及清洗現場

5.1.5 噪音管理

本集團產生的噪音主要來源於日常營運的設備操作和車輛。為解決噪音問題，在新建、改建及擴建生產設備時，本集團盡量選用低噪音、低震動的設備，並在重點噪聲產生設備上配置隔聲罩、隔聲間、消聲器等裝置，有效治理噪音；同時，本集團所有車輛均按照國家規定，裝設合規設備，避免影響週邊環境。除優化設備規格外，本集團亦明確規定在公眾休息日、節慶假日及夜間不得進行產生噪音的施工或裝修行為。

本年度，本集團洗衣服務採取污水處理設備改造升級、生產設備維護保養等舉措，有效降低設備噪聲過大的問題，在噪聲達標排放的基礎上盡可能降低對周圍環境的影響。

污水處理設備改造
選用結構緊湊、安裝方便的潛水射流曝氣機，有效解決噪音帶來的負面環境影響。

生產設備維修保養
定期對設備的零部件進行檢修，如加固螺絲、添加潤滑油等，以減少設備運轉時的摩擦阻力，從而降低噪音產生。

洗衣服務降低噪音舉措

5 低碳環保，營造綠色生態

5.2 踐行綠色辦公

本集團積極倡導「綠色辦公，低碳生活」的工作模式，從節約辦公用水、用電、耗材及綠色出行四個方面着手，引導員工養成綠色辦公、綠色生活、綠色消費的良好行為習慣，以低碳的辦公模式和出行方式支持節能減排。

節約辦公用水

- 在茶水間、衛生間等公共用水區域貼上醒目的節約用水標示，並使用感應水龍頭、水箱等節能設備；及
- 行政部定期檢查辦公室茶水間及衛生間的水管等設施，如有漏水立即通知工程部處理。

節約辦公用電

- 倡導下班前關閉所有燈光及電腦、打印機等辦公設備；
- 過道燈僅保持照明程度，午休加班時關閉局部電燈，並推廣使用節能燈；及
- 合理設置辦公室空調溫度，無人辦公時關閉空調。

節約辦公耗材

- 倡導紙張雙面使用和打印，並將單面用過的紙張回收再利用；
- 提倡無紙化辦公，推行線上辦公系統，線上溝通工作內容、傳遞文件，非必要內容不打印；
- 辦公室提倡自備水杯，少飲瓶裝水，減少一次性製品的使用；
- 減少使用膠水、修正液等含苯溶劑產品，使用回形針、訂書釘；及
- 減少使用一次性電池，使用可循環充電電池。

倡導綠色出行

- 提倡員工乘公交、騎自行車上下班；
- 公務用車時，如地點在同一方向或附近，應盡量合併用車；及
- 合理規劃用車行程，加強車輛油費、路橋費、維修費管理。

案例 「地球一小時2022活動」

為增強員工環保意識，2022年3月26日，本集團積極響應世界自然基金(WWF)的號召，率領旗下各業務板塊參與「地球一小時2022活動」。在活動當天20:30至21:30，各辦公區域及店鋪關閉不必要的電燈、耗電設備和產品，向員工推廣節能減排的理念，表明本集團踐行節能降耗的決心。



「地球一小時2022活動」海報

5.3 保護環境及應對氣候變化

保護生態環境、應對氣候變化已成為社會共識。本集團重視環境及自然生態保護，通過防止土壤污染、加強綠化建設等多樣化舉措，為維護良好的生態環境貢獻自身力量。同時，本集團積極識別並應對氣候變化風險，在營運過程中主動採取相關措施減緩氣候變化進展，助力國家實現「碳達峰、碳中和」目標。

5.3.1 保護環境及天然資源

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國野生動物保護法》《中華人民共和國自然保護綱要》《廣州市綠化條例》等相關法律法規，致力減少業務活動對生物多樣性、自然生態環境產生的潛在影響。例如，物業管理服務公司謹慎使用農藥，減少環境污染；洗衣廠及零售服務公司積極配合政府部門的環評工作，確保所有工作規程均符合國家環境排污治理工作要求。

案例 「以鳥治虫」，守護社區生態環境

本集團在生物防治虫害方面嘗試採用「以鳥治虫」的方法，重點引進黑鶉哥、白頭鴨、啄木鳥、烏鶉、翠鳥、繡眼等食蟲益鳥防治食葉害蟲，以保護小區內植物健康生長，盡可能使社區生態環境不受到污染，並為鳥類提供良好的棲息家園，保護鳥類多樣性。



祈福新邨生態環境

5 低碳環保，營造綠色生態

5.3.2 應對氣候變化

本集團將氣候變化風險管理作為日常工作的重點之一，積極識別、評估並應對氣候變化相關風險。本集團深知氣候變化可能會對集團員工、資產、供應鏈及業務運營造成不良影響。例如，因氣候變化引起的颱風、暴雨、高溫、乾旱等極端天氣可能會致使服務難度增加、服務響應速度下降、項目及辦公樓運營所需能耗增加、運營成本提升及收入減少等。為降低極端天氣等氣候風險對經營活動造成的影響，本集團已採取相關應對舉措：本集團旗下各業務板塊依據《中華人民共和國突發事件應對法》制定了詳細的極端天氣應急預案，包括《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》《零售板塊安全生產制度》等，並成立了物業管理服務極端天氣應急救援工作小組，負責組織實施極端天氣應急救援方案。

物業管理服務極端天氣應急處理措施

- 極端天氣前：
 - ✓ 在每年雨季到來前組織應急演練活動，要求所有部門參與，以檢驗和鍛煉各部門的應急反應能力和操作水平；
 - ✓ 總經理在汛前組織各部門召開專題會議，成立防汛小組和緊急搶險隊，制定防汛預案；
 - ✓ 檢查安全帽、雨衣等防汛工具配置情況，並對低窪車庫出入口安裝防汛擋板、配置防汛沙袋；
 - ✓ 對各樓棟天面、園區排水溝及管道定期進行雜物清理，確保排水暢通；
 - ✓ 對車庫、機房、集水井等重點設施設備定期進行維護保養工作，確保正常運行；及
 - ✓ 開展多形式的安全教育活動，加強與員工及業主的溝通，提高員工及業主自我防範意識。
- 極端天氣期間：
 - ✓ 領班、主任、經理及當值員工必須在工作崗位待命，提前做好路況排查，組織員工清掃，並在重要部位設立警示牌，用警戒線、防護網封閉受災現場；及
 - ✓ 對有滲漏水隱患的部位加強巡查次數，發現有漏水、水淹等情況及時上報及採取應急措施進行處理。



防汛擋板



防汛沙袋

6 互惠互惠，攜手夥伴同行

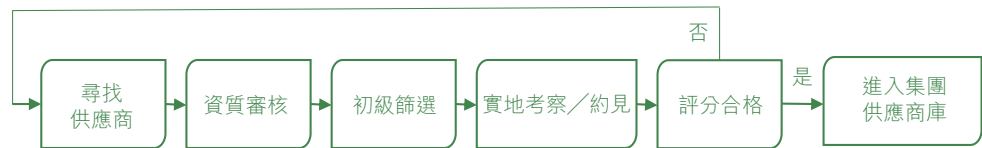
本集團積極與供應商構建互惠互利的夥伴關係，致力於實現合作共贏。本集團持續優化供應鏈管理，關注供應鏈環境及社會風險，堅持陽光採購，並加強與供應商的溝通和交流，持續推動供應鏈的可持續發展。

6.1 供應商管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，制定落實《供應商管理制度》《供應商評估管理制度》《供應商資質要求》等內部管理制度，對供應商的准入、評估考核和淘汰進行明確規範，以加強供應商的管理。

6.1.1 供應商准入

本集團成立專門的供應商評選小組，遵循公開、公平、公正、誠實信用、競爭和效益的原則，對供應商的經營資質、財務狀況及過往業績等各項關鍵性指標進行評分，以評估供應商是否滿足入庫要求。主要流程如下：



6.1.2 供應商評估考核

本集團成立專門的供應商評審小組，每年對供應商的產品品質、履約情況、服務質量、服務態度等進行綜合考評，並根據評估結果將供應商分為A、B、C、D四個等級：

- A級供應商：採購交易時予優先考慮，將其所屬供應商類型列為框架協議供應商或價格備忘錄供應商；
- B級供應商：允許正常交易；
- C級供應商：對其進行訂單減量；及
- D級供應商：終止交易，供應商信息在採購系統中的選項為禁用。

同時，本集團設有嚴格的供應商淘汰機制，如供應商出現賄賂、欺詐、舞弊、嚴重違約或其他有損公司行為的情況，將永不錄用。



6 互惠互惠，攜手夥伴同行

6.2 供應鏈環境及社會風險管理

為全面管理並提升供應商的社會責任表現，促進供應鏈的健康可持續發展，本集團將環保資質、健康與安全管理等環境及社會風險因素融入供應商評估及考核過程，並採取以下措施：

- 優先選用獲得綠色企業認證、有害物質管理體系認證、健康安全環境認證等體系認證的供應商，並倡導供應商積極採用環保材料或產品；
- 對供應商現場環境進行實地考察、環評審查(如排污、廢水廢棄物處理等)、取樣試用等，嚴格排查供應商的環境風險；及
- 每年定期對供應商獲取的職業健康安全體系認證、環境管理體系認證、質量管理體系認證等進行評估，並將評估結果納入供應商年度綜合考評中。

6.3 推行負責任採購

本集團高度重視供應商的廉潔表現，制定並落實《供應商廉潔稽查相關管理制度》，明確供應商的合規管理，堅決抵制任何形式的貪污舞弊行為，以確保採購過程合規和透明。

- 與供應商簽署《廉潔協議》，力求同供應商及合作夥伴共同構建誠信廉潔的業務關係；
- 對異常供應商及採購行為進行反貪污監督和稽查；及
- 分設不同部門負責供應商開發和供應商選定，實行職責分離和輪崗制度，全面預防貪污漏洞。

6.4 加強供應商溝通

本集團重視與供應商之間的信息溝通，致力於與供應商共同發展與進步。本集團搭建了多樣化的供應商溝通渠道，旨在發現和解決雙方合作過程中可能存在的問題和困難，以此增進雙方信任並建立可持續的合作關係。



- 通過電話、郵件、實地考察、會議討論等形式與供應商交流；
- 定期舉行供應商交流會、商家約談及新品推薦會；
- 為有效提升供應商的溝通與處理效率，零售服務為新合作的供應商提供《供應商手冊》以明確項目內容、要求、時間節點、所需資料、審批流程說明、注意事項等；及
- 為供應商提供SMP供應商門戶網站，內容涵蓋招標信息查詢、供應商准入申請和供應商投標操作流程等，以逐步提高供應商溝通的信息化和標準化。

供應商溝通渠道

7 熱心公益， 共築和諧社會

本集團在關注自身業務發展的同時，亦不忘積極參與公益事業，踐行企業社會責任。本年度，本集團全力支持社區抗疫工作，築牢疫情防控底線，充分保障居民的健康與安全。同時，本集團持續開展豐富多彩的社區文化活動，為業主營造溫馨的社區氛圍。此外，為鼓勵員工積極投身義工實踐活動，充分發揮樂於助人的精神，本集團的義工隊始終以「感恩、服務、熱忱、愛心」為宗旨，以「立足企業，面對社會」為原則，按照《祈福生活服務義工隊章程》的規定有組織、有計劃地開展各項志願活動，為建設和諧社會貢獻自身力量。

“

本年度，本集團參與志願活動的員工人次為：3,677

7.1 同心協力，抗擊疫情

本集團高度關注疫情動向和防控進展，嚴格按照政府的防控要求，全面落實屬地防疫政策。本年度，本集團繼續支援核酸檢測、新冠疫苗接種、服務隔離戶等相關抗疫工作，切實保障社區居民的生活需求與健康安全。

案例 齊心抗疫，派送「連花清瘟」

2022年2月中旬，新冠肺炎疫情在香港愈發嚴峻，本集團與祈福香港同樂會合作，成立了祈福專職援港抗疫小組，向會員派送「連花清瘟膠囊」，為他們解決了購藥困難的問題，讓他們感受到「祈福」的溫暖，共同齊心抗疫。



為同樂會會員派送「連花清瘟」

案例 專車接送長者接種新冠疫苗

本年度，為配合國家疫情防控工作，共築全民免疫屏障，本集團特為祈福南灣半島項目60歲以上長者開通了「疫苗接種專車」，接送長者住戶前往接種點接種新冠疫苗。通過專車接送與志願者的陪護與引導，我們為長者打通了疫苗接種的「最後一公里」，並讓長者們感受到家人般的守護和溫暖關懷。



「疫苗接種專車」



志願者陪護長者打疫苗

7.2 和睦氛圍，多彩社區

本集團注重社區文化建設，通過開展藝術鑒賞、親子互動、知識普及、便民服務等多元化的社區活動，不斷營造健康陽光、愉悅和睦的社區文化氛圍，促進社區共享共融。

案例 「多元科學藝術體驗日」親子主題活動

為培養社區兒童的藝術興趣，2022年9月24日，本集團在祈福新邨舉辦「多元科學藝術體驗日」親子主題活動。該活動現場設置甜點製作體驗、舞蹈教學、美術指導、科學實驗互動等環節，深受家長和小朋友的歡迎，有效增進父母與孩子的情感交流，增強小區業主對社區的歸屬感。



「多元科學藝術體驗日」現場

案例 「消防英雄全接觸」

2022年6月25日，本集團與番禺消防救援大隊祈福中隊聯合舉辦「消防英雄全接觸」親子活動，吸引超過70位住戶參與。活動內容包括消防裝備見面會、消防課堂、互動體驗及參觀消防員宿舍等，有效提升親子間的感情，增長孩子們的消防知識。



活動現場



活動合影

案例 「愛心滿祈福」便民服務日

2022年10月22日，本集團在祈福新邨小區舉辦「愛心滿祈福」便民服務日活動，服務項目包括免費義診、園藝種植養護技巧、電動車／自行車免費檢測、免費理髮、免費家電檢修及配鑰匙、清洗風扇、床上用品除蟎等。本次活動有效滿足業主的日常生活需求，讓其感受到暖心的物業管理服務關懷，為構建和諧、文明的社區環境打下堅實基礎。



便民服務日活動現場



案例 免費義診，守護業主健康

2022年，本集團於祈福新邨內共舉辦多次免費義診活動，包括青光眼日、愛耳日、護士節、愛牙日、護理服務等主題日活動。本集團通過邀請專業醫護團隊為社區居民提供免費健康諮詢及基礎診斷，全面守護業主的健康。



免費義診活動現場

7 熱心公益，共築和諧社會

7.3 全心全意，回饋社會

本集團積極通過多方途徑投身慈善事業，傳遞公益力量。本年度，本集團繼續組織汽車圖書館、愛心捐書、愛心捐衣等公益慈善活動，切實履行企業社會責任。

案例 汽車圖書館

為營造積極向上的讀書氛圍，本年度，集團繼續攜手廣州圖書館在社區內開展汽車圖書館活動。通過為小區住戶提供便利的借還書服務，汽車圖書館活動不僅拓寬了住戶的知識空間，也豐富了家長和小朋友的業餘生活，並真正實現「圖書館」在家門口的理念。2022年，本集團共開展17場汽車圖書館活動，合計服務833人次，完成借書19,797冊，還書8,735冊。



汽車圖書館活動現場

案例 愛心捐書大行動

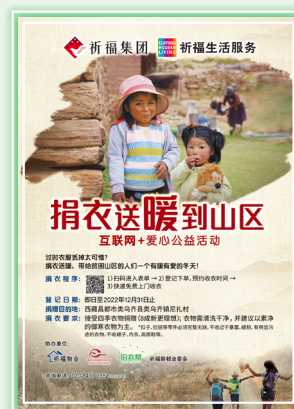
2022年6月7日，為給山區兒童創造更多的學習機會，本集團發起為期一個月的愛心捐書大行動。活動中，本集團組織同事對員工、業主及周邊市民等捐贈的書籍進行整理、分類、點算及登記，並將募集到的書籍送往貧困山區，旨在讓更多貧困山區兒童感受到知識的力量。本次活動共收到捐書28,675冊，參與義工共60位。



愛心捐書大行動

案例 捐衣送暖到山區，傳播溫暖無邊界

2022年12月21日，本集團開展「捐衣送暖到山區」愛心公益活動。該活動通過在線下單、快遞上門收件的「互聯網+」形式收集社區居民捐贈的衣物，以此減少人員聚集引起的疫情傳播風險，並提升了收集效率。本次活動共募集衣物3,250kg，並捐往西藏昌都市類烏齊縣類烏齊鎮尼扎村，由當地志願者分配給有需要的村民，為貧困地區的人們送溫暖。



「捐衣送暖到山區」活動海報

附錄一：政策列表

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
A. 環境	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	
	《建築工程綠色施工評價標準》	
	《中華人民共和國環境保護法》	
	《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》	
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《節能降耗管理制度》
	《中華人民共和國節約能源法》	《節能、節電、節水管理規章制度》
	《中華人民共和國循環經濟促進法》	《垃圾分類管理規定》
	《中華人民共和國野生動物保護法》	
	《中華人民共和國自然保護綱要》	
B1. 僱傭	《鍋爐大氣污染物排放標準》	
	《危險化學品安全管理條例》	
	《中華人民共和國突發事件應對法》	
	《中華人民共和國勞動法》	《員工手冊》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《管理增效激勵方案》
	《中華人民共和國就業促進法》	《拓展新業務利潤分享計劃》
	《中華人民共和國社會保險法》	《招聘制度細則》
	《禁止使用童工規定》	《培訓管理制度》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	《人才引進管理辦法》
	《國際勞工準則》	《人事行政部營運守則》



附錄一：政策列表

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B2. 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 《中華人民共和國物業管理條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《安全生產管理制度》 《工作安全規定與程序》 《工傷管理制度》 《安全目標管理制度》 《安全生產責任管理制度》 《安全教育培訓管理制度》 《安全檢查制度》 《應急管理制度》 《安全績效評定管理制度》 《消防安全管理制度》 《安全生產會議管理制度》 《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》 《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》 《零售板塊安全生產制度》
	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《供應商管理制度》 《供應商評估管理制度》 《供應商廉潔稽查相關管理制度》 《採購管理制度》 《供應商資質要求》
B5. 供應鏈管理		

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B6. 產品責任	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國產品品質法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《建設工程質量管理條例》</p> <p>《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》</p> <p>《中華人民共和國食品法》</p>	<p>《知識產權管理手冊》</p> <p>《知識產權獎勵與懲罰制度》</p> <p>《知識財產權培訓制度》</p> <p>《業主檔案管理規定》</p> <p>《客戶投訴管理制度》</p> <p>《投訴跟進處理流程》</p> <p>《緊急突發事件處理應急預案》</p> <p>《商品保質期規定》</p> <p>《營運部崗位職責管理制度》</p> <p>《項目質量管控機制》</p> <p>《業主資料保密制度》</p> <p>《企業研發準備金制度》</p> <p>《工程管理中心工作規範》</p> <p>《售後服務部管理制度》</p> <p>《客戶服務部管理制度》</p> <p>《商品出入管理制度》</p> <p>《祈福超市營運手冊》</p> <p>《臨期商品管理守則》</p> <p>《廣州市雪白洗衣有限公司管理制度手冊》</p> <p>《衛生管理守則》</p> <p>《生產資料標準要求》</p> <p>《膳康餐飲日常管理制度》</p> <p>《膳康運營管理手冊》</p> <p>《集團形象識別系統手冊》</p>
B7. 反貪腐	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p>	<p>《新員工廉潔從業培訓》</p>
B8. 社區投資		<p>《祈福生活服務義工隊章程》</p>



附錄二：關鍵績效列表

環境關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2022 年數據
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
氮氧化物	千克	87.99
硫氧化物	千克	0.31
顆粒物	千克	6.41
A1.2 溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體總排放量(範圍1+範圍2， 二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳	6,528.84
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳/每人民幣千元營業收入	0.02
範圍1(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳	718.52
範圍2(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳	5,810.32
A1.3 有害廢棄物		
有害廢棄物	千克	889.15
有害廢棄物密度	千克/每人民幣千元營業收入	0.00232
A1.4 無害廢棄物		
無害廢棄物	千克	502,907.31
無害廢棄物密度	千克/每人民幣千元營業收入	1.31
A2.1 能源總耗量及密度		
直接能源消耗量	千兆焦耳	11,705.79
間接能源消耗量	千兆焦耳	36,001.99
能源消耗總量	千兆焦耳	47,707.78
能耗密度	千兆焦耳/每人民幣千元營業收入	0.12
A2.2 總耗水量及密度		
耗水量	立方米	163,975.22
耗水量密度	立方米/每人民幣千元營業收入	0.43
A2.5 包裝材料		
塑料袋	噸	9.99

註：

- 1) 環境數據的收集時間覆蓋2022年1月1日至2022年12月31日。收集範圍包括：
 - 集團總部及各業務板塊辦公區域、旗下超市、生鮮市場、便利店、餐飲服務和洗衣廠的能源使用；
 - 集團總部及各業務板塊的公務車輛及運輸車輛能源使用；
- 2) A1.1排放物數據披露值來自於集團及各業務板塊汽油及柴油的消耗。相關排放系數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 3) A1.2溫室氣體排放披露值來源為汽油、柴油、天然氣以及外購電力的消耗。範疇一排放因子參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；範疇二溫室氣體的數據來源為外購電力，中國內地電網的溫室氣體排放因子參考《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2022年修訂版)》，中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 4) A1.4本集團的無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾、辦公用紙、廚餘垃圾等一般廢棄物。
- 5) A2.1能源消耗值來源為汽油、柴油、天然氣及外購電力的使用，能耗系數參考國家《GB2589-2020綜合能耗計算通則》。
- 6) A2.2本集團的耗水量主要來自各業務板塊運作及辦公室營運。
- 7) A2.5本集團的塑料袋使用量主要來自於零售服務板塊超市有償提供給客人的塑料購物袋、洗衣服務公司使用的塑料包裝袋以及餐飲服務使用的塑料袋。

社會關鍵績效列表

ESG 指標		單位	2022 年數據
B1. 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分僱員總數			
員工總數		人	630
性別	男性	人	210
	女性	人	420
職級	高級管理人員	人	8
	中級管理人員	人	43
	非管理人員	人	579
類型	全職	人	607
	兼職	人	0
	合約	人	23
年齡	30歲或以下	人	68
	31-40歲	人	156
	41-50歲	人	290
	50歲或以上	人	116
地區	中國大陸	人	626
	港澳台及海外地區	人	4



附錄二：關鍵績效列表

ESG 指標		單位	2022 年數據
B1.2 僱員流失比率：按性別、年齡及地區劃分			
員工流失率		%	29.69
性別	男性	%	33.75
	女性	%	27.46
年齡	30歲或以下	%	50.72
	31-40歲	%	27.10
	41-50歲	%	24.48
	50歲或以上	%	27.50
地區	中國大陸	%	29.82
	港澳台及海外地區	%	0.00
B2. 健康與安全			
B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率¹			
因工傷死亡人數		人	0
因工亡故的比率		%	0
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失工作日數		天	201
B2.3 所採納的職業健康安全措施			
年度健康體檢人數		人	509
安全演練(包括火警演習)的次數		次	30
參加安全演練人次及百分比		人/%	538/85.40
B3. 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱傭類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比			
僱員受訓百分比		%	90.79
性別	男性	%	88.10
	女性	%	92.14
類別	高級管理人員	%	87.50
	中級管理人員	%	83.72
	非管理人員	%	91.36

¹ 2020年因工亡故的人數及比率分別為1、0.16%，2021年因工亡故的人數及比率分別為1、0.15%。

ESG 指標	單位	2022 年數據
B3.2 按性別及僱傭類別劃分，每位僱員完成受訓的平均時數		
僱員受訓總時長 ²	小時	384.5
性別		
男性	小時	10.84
女性	小時	10.55
類別		
高級管理人員	小時	13.96
中級管理人員	小時	19.31
非管理人員	小時	10.01
B5. 供應商管理		
B5.1 按地區劃分供應商數目		
供應商總數	家	781
中國大陸地區	家	772
港澳台地區	家	8
海外地區	家	1
B5.2 被執行有關政策的供應商數目		
被執行有關政策的供應商數目	家	781
B6. 產品責任		
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		
產品回收量	噸	0
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目及應對方法		
所接獲的客戶投訴數目	次	1,899
客戶滿意度	%	95.22
B6.3 維護及保障知識產權		
申請專利數量	件	8
獲得專利授權數量	件	4

² 數據為舉辦培訓總時長。



附錄二：關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2022 年數據
B7. 反貪污		
B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目及訴訟結果		
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
B8. 社區投資		
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益投入額	元	3,000
參與志願活動的員工人次	人次	3,677

附錄三：香港聯交所《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	披露章節
層面 A1：排放物		
一般披露	<p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p><i>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的 污染物。</i></p> <p><i>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳 及六氟化硫。</i></p> <p><i>有害廢棄物指國家規例所界定者。</i></p>	低碳環保，營造 綠色生態
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄二：關鍵績 效列表
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)。	附錄二：關鍵績 效列表
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)。	附錄二：關鍵績 效列表
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)。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	低碳環保，營造 綠色生態
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。	低碳環保，營造 綠色生態



附錄三：香港聯交所《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	披露章節
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。 <i>註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</i>	低碳環保，營造綠色生態
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)。	附錄二：關鍵績效列表
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)。	附錄二：關鍵績效列表
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。	低碳環保，營造綠色生態
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。	低碳環保，營造綠色生態
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。	附錄二：關鍵績效列表
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。	低碳環保，營造綠色生態
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。	低碳環保，營造綠色生態
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。	低碳環保，營造綠色生態
關鍵績效指標A4.1	描述已經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。	低碳環保，營造綠色生態
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。	以人為本，助力員工發展
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以人為本，助力員工發展 附錄二：關鍵績效列表
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	附錄二：關鍵績效列表

層面、一般披露及 關鍵績效指標		
層面	描述	披露章節
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。	以人為本，助力 員工發展
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。	附錄二：關鍵績 效列表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	以人為本，助力 員工發展 附錄二：關鍵績 效列表
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。 <i>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</i>	以人為本，助力 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、中級管理層等)劃分的 受訓僱員百分比。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	以人為本，助力 員工發展
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。	以人為本，助力 員工發展
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。	以人為本，助力 員工發展



附錄三：香港聯交所《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	披露章節
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。	互惠互利，攜手夥伴同行
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄二：關鍵績效列表
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	互惠互利，攜手夥伴同行 附錄二：關鍵績效列表
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。	互惠互利，攜手夥伴同行
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慣例，以及相關執行及監察方法。	互惠互利，攜手夥伴同行
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。	誠心誠意，打造品質服務
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	附錄二：關鍵績效列表
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。	誠心誠意，打造品質服務 附錄二：關鍵績效列表
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。	誠心誠意，打造品質服務 附錄二：關鍵績效列表
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	誠心誠意，打造品質服務
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。	誠心誠意，打造品質服務

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	可持續發展管理
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	可持續發展管理 附錄二：關鍵績效列表
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。	可持續發展管理
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	可持續發展管理
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考慮社區利益的政策。	熱心公益，共築和諧社會
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)。	熱心公益，共築和諧社會
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	熱心公益，共築和諧社會 附錄二：關鍵績效列表

