



2022

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

 Huafa Property Services Group Company Limited  
華發物業服務集團有限公司

# 報告目錄

關於本報告 03

董事會聲明 05

高管致辭 06

關於本公司 08

公司簡介 08

組織架構 08

主要業務 09

2022年度榮譽 10

企業管治 11

管治架構 13

合規營運 13

風險管理 14

投資者權益 15

董事會責任 15

廉潔建設 16

責任管理 19

經濟責任 23

客戶服務 25

科技創新 32

合作發展 35

環境責任 37

綠色營運 39

應對氣候變化 45

綠色文化 47

社會責任 49

員工責任 51

社會公益 61

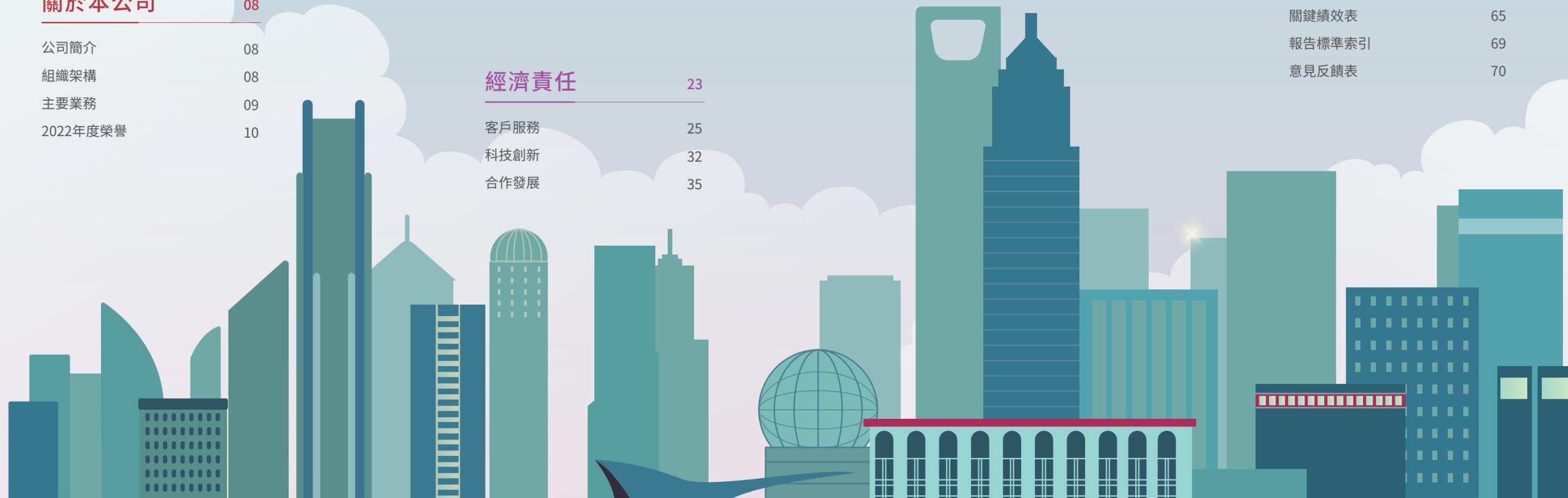
附錄 63

ESG法規、法律、政策列表 63

關鍵績效表 65

報告標準索引 69

意見反饋表 70



## 關於本報告

### ◎ 報告範圍

本報告是華發物業服務集團有限公司發佈的第7份環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）報告，全面、客觀地披露華發物業服務集團有限公司及其附屬公司於2022年1月1日至2022年12月31日期間有關環境、社會及管治的願景、策略和實踐，以促進利益相關方對本公司可持續發展表現的瞭解。如無另行說明，本報告範圍與本公司2022年度報告一致。

### ◎ 編制依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「《上市規則》」）附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》編制而成。本報告最後部分詳列《ESG指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

### ◎ 法律政策聲明

華發物業服務集團有限公司的註冊地為百慕大，於香港上市。主營業務集中於中國內地地區，因此本公司在遵守上述三地法律及政策的前提下，本報告以中國香港特別行政區及中國內地法律及政策為主要參考，涉及主營業務有關的內容，主要以中國內地法律及政策為參考。

### ◎ 數據來源

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於華發物業服務的統計報告、相關文檔及公開資料。公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。除特別說明外，本報告中涉及金額以人民幣為計量幣種。

### ◎ 稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中使用「華發物業服務」表示華發物業服務集團有限公司；使用「華發集團」表示珠海華發集團有限公司；使用「華發股份」表示珠海華發實業股份有限公司；使用「珠海華發物業」表示關聯公司華發物業服務有限公司；使用「華金酒管」表示本公司的附屬公司珠海市橫琴新區華金國際酒店管理有限公司；使用「華金國際會展」表示本公司的附屬公司珠海市橫琴新區華金國際會展服務有限公司；使用「公司」/「本公司」等稱謂表示華發物業服務集團有限公司及其附屬公司。

### ◎ 報告批准

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性原則，已於2023年3月29日獲得本公司董事會審議通過，批准發佈。

### ◎ 報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告中文電子版可在香港聯交所披露易網站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）獲取。

### ◎ 意見回饋

如對本報告及其內容有任何疑問或回饋意見，歡迎通過以下方式與公司聯繫：  
電郵地址：[ir982@huafagroup.com](mailto:ir982@huafagroup.com)





## 董事會聲明

公司建立了行之有效的環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）管治機制，加強董事會對公司ESG事宜的監督與參與力度，忠實履行企業社會責任，謀求長期穩健發展。

### ESG管治

公司董事會高度重視ESG工作，根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，逐步完善ESG管治機制，持續健全ESG管治架構。華發物業服務始終致力於將ESG理念與企業管治相結合，嚴格遵守ESG相關的法規，重視評估管理公司運營過程中的環境、社會及管治相關風險，並由高級管理層負責監督開展、實施相應的風險管理和內部監控體系。2022年，華發物業服務董事會決議通過《反腐敗政策》、《董事會多元化政策》及《董事會提名政策》等多項內部政策，持續完善公司ESG制度體系，使企業內控管理更加高效有力。

### ESG風險管理

公司致力於確保設立合適有效的ESG風險管理系統，監督ESG和氣候相關風險及機遇的識別和評估。除了秉承綠色運營的理念，公司還十分關注員工職業發展及成長，以公平合理的晉升機制提拔內部人才，建立可靠團隊，為員工提供穩定的工作環境，為客戶提供最優質的服務和最佳的解決方案。

### ESG目標管理

公司訂立清晰明確的短期、中期、長期可持續發展願景及目標，設立節能減排相關目標和相應策略，將可持續發展因素納入戰略規劃、業務模式及決策過程中，為實現2030年前碳達峰、2060年碳中和而共同努力。董事會定期監察及檢討管理方法的有效性，包括檢討公司ESG表現並針對性調整行動計畫。公司通過多個不同部門、職能單位核心成員的齊心協作，實現了高效率的ESG政策實施，力求使ESG工作表現合乎期望，為實現節能減排目標而共同努力。

## 高管致辭

回首2022年，公司攻堅克難，穩中求變，全年資產總額、營業收入、利潤總額和稅務貢獻等位列全省物業服務體系前列，獲得業內多項榮譽，得到了行業充分的認可，綜合實力和社會影響力顯著提升。

董事會主席

### 逆勢而上，穩中有進。

這一年，面對經濟下行和行業衝擊，公司立足當下狠抓經營，沉著應對風險挑戰，保持戰略方向，圓滿完成各項生產經營任務，延續高質量發展態勢，著眼未來發展，積極改革轉型，全力打造「產業第一」的領軍企業，以科技創新和產業引領為核心的轉型升級打造了新的天地，邁上了高質量發展的新台階。截至2022年12月31日，公司實現總收入15.99億元，同比率實增長為24.6%。當中，基礎物業服務收入達10.49億元，同比增長率27.5%；業主增值服務收入1.72億元，同比增長率51.9%；其他增值服務入達3.65億元，同比增長率10.2%。公司也連續第四年入榜「中國物業服務百強企業」，2022年排名第19位。

### 鞏固發展，全速推進。

這一年，公司鞏固可持續發展，全方位全鏈條服務實體經濟，鞏固城市產業集群「壓艙石」的地位，2022年獲得「2022中國物業服務百強滿意度領先企業」、「第六屆金港股最具價值物業公司」、「2022年粵港澳大灣區物業服務品牌第15名」等諸多榮譽，得到物業服務市場的專業認可，商貿服務實體經濟廣度深度明顯提升。

### 優質服務，多元發展。

這一年，公司堅持品質創新，建立了高標準的服務，不斷提升業主滿意度的同時，促進行業發展，履行社會責任。此外，公司積極拓展「城市管家」業務，全面升級「城市優+服務」，深挖城市服務業務需求，推出園區企業上門服務，深入推廣垃圾分類，實現垃圾分類效益化突破，形成多元業務發展的格局。

### 科技創新，優化管理。

這一年，公司全面深入推進「三平台一中心」建設，優化內部管理平台，完善客戶服務平台，改進物聯網平台，優化集成指揮中心，積極開展「科技+」信息系統建設，提升管控能力、服務質量、運行效率；堅持人才引進，以「知識管理」為理念，尊重人才，重視人才，加強和推進團隊骨幹管理，提升管理團隊綜合管理水平，重視梯隊人才管理培養體系構建，完善人力資源管理建設，持續優化人力資源管理工作。

自2021年至2022年，公司實現了高質量的轉型升級。未來，公司將繼續秉持高質量發展的理念，鞏固可持續發展的根基，堅持穩中求變的工作基調，朝著科技創新、實業引領的目標繼續奮鬥，再創輝煌。



## 關於本公司

### 公司簡介

**2008年**  
香港聯交所主板上市

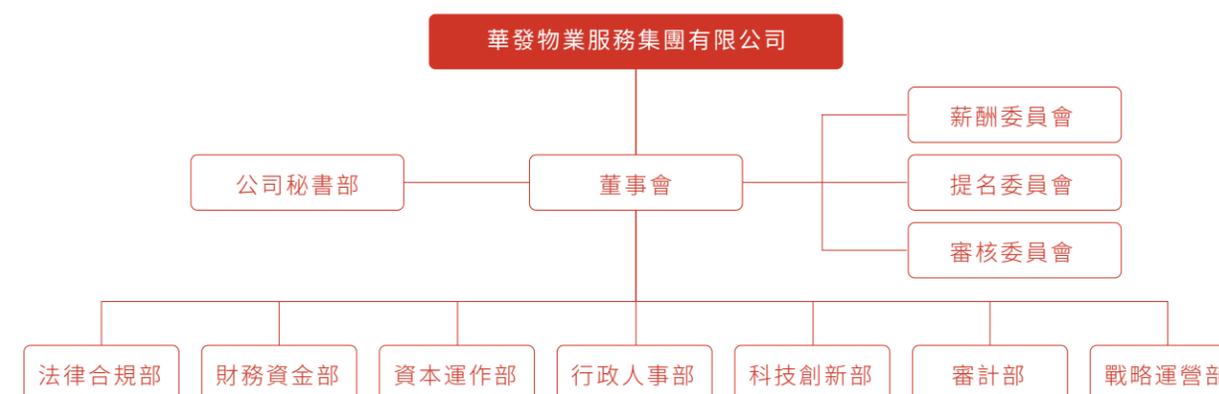
**00982.HK**  
股份代碼

華發物業服務集團有限公司為華發集團下屬控股的九家上市公司之一，2008年於香港聯交所主板上市，股份代碼為00982.HK，由華發股份持有38.78%股份<sup>①</sup>。公司主營業務為向國內客戶提供專業、優質的物業管理服務、酒店諮詢顧問服務、與會展、展覽、會議及活動策劃及組織有關的顧問服務。其中，由珠海華發物業提供物業管理服務，華金國際會展提供會展策劃相關服務，華金酒管提供酒店顧問諮詢相關服務。

華發物業服務致力於發展全業態高端服務，向著成為具有國際競爭力的大型綜合現代高端服務業集團企業的目標邁進。



### 組織架構



<sup>①</sup> 本公司於2023年1月3日發佈公告「完成變更本公司間接控股股東的股權架構」，華發股份通過光傑投資有限公司及鐔金投資有限公司持有本公司3,901,907,480股股份，佔本公司全部已發行股份的38.78%。珠海華發仍為本公司的最終控股股東。



## 主要業務

### 物業管理服務

華發物業的全資附屬公司珠海華發物業經過37年穩健發展，已經建立起為業主、住戶及物業開發商等提供社區服務、環境服務、公共設施運行維護、城市服務、資產運營、電梯安裝維護、工程建設、智能化建設等全鏈條式綜合服務體系。珠海華發物業收入來源於物業管理服務、業主增值服務和其他增值服務三個板塊的收入。

#### 物業管理服務模塊

珠海華發物業所提供服務已經覆蓋北京、上海、廣州、深圳、武漢、重慶、南京等全國四十多個城市。截至2022年12月31日，珠海華發物業總在管項目321個，總合約面積約51.82百萬平方米，總收費面積約24.37百萬平方米。

#### 業主增值服務模塊

珠海華發物業秉持永續經營的理念，致力於發展成為全國性的生活運營商，提供全方位的社區生活服務，圍繞著居家服務、空間運行、社區新零售等多個方面展開，為業主提供一體式的專業全鏈條服務。

#### 其他增值服務模塊

珠海華發物業及其子公司提供諸多類別的其他增值服務，主要由珠海華發物業及其子公司提供諸多類別的其他增值服務，覆蓋市政、電梯工程、安保服務、餐飲服務等方面。

### 酒店顧問及會展服務

公司停止酒店經營服務之後，集中其資源發展了酒店諮詢服務業務，並將其資源進行分配至物業管理為核心的主營業務上，公司的全資子公司——華金酒管業務已經覆蓋東澳島、雄安新區、浙江紹興、西藏林芝等地高端酒店項目。

公司的全資附屬公司——華金國際會展，接續改革發力，積極整合資源，尋求變革創新，圓滿舉辦「新經濟澎湃新動力，新灣區開拓新格局」等系列論壇。



## 2022年度榮譽

### 智通財經、同花順財經

- 2022年1月 第六屆金港股最具價值物業公司
- 2022年12月 最具價值地產及物業公司

### 廣東省企業聯合會

- 2022年6月 2022年住房和城鄉建設系統物業行業誠信示範單位

### 中指物業研究院

- 2022年12月 2022年粵港澳大灣區物業服務品牌企業第15名

### 城市開發雜誌社

- 2022年12月 中國房地產與物業管理40年美好生活服務商

### 廣東省科學技術廳

- 2022年9月 珠海華發市政綜合服務有限公司榮獲2022年科技型中小企業

### 北京中指資訊技術研究院

- 2022年4月 2022中國物業服務百強企業第19名
- 2022年4月 2022中國國有物業服務優秀企業
- 2022年4月 2022中國物業服務百強滿意度領先企業
- 2023年1月 2022年度中國物業服務企業品牌傳播TOP13

### 廣東省物業管理行業協會

- 2022年12月 2022年廣東省物業服務綜合發展實力企業第16名
- 2022年12月 2022年廣東省物業服務企業「承擔社會責任·助力社會就業」突出貢獻獎

# 企業管治

公司始終致力於堅持高水平的企業管治標準，實踐精益發展責任，持續完善及規範內部治理，重視風險防範，加強廉潔建設，倡導誠信合規營運，提升公司整體治理水平，為公司持續發展提供堅實基礎。2022年，公司通過完善風險管控體系，實施內部審計監督，通過推動內控體系建設，有助公司合法合規經營，檢視制度運行，降低經營管理風險。

聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)

8 體面工作和  
經濟增長



## 管治架構

公司致力於維持高水平的企業管治，並深信良好的企業管治對本公司的可持續發展和業績穩健增長至關重要，董事會下設三個委員會，即審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，以監管本公司具體事務，不斷提高企業管治水平，形成良好的企業治理結構。2022年，公司共召開股東大會2次，董事會會議4次。

### 審核委員會

協助董事會審閱內部監控制度、審核計劃以及監督公司財務申報、內部監控或其他方面可能出現的不當行為。

### 薪酬委員會

檢查討論個別執行董事、非執行董事及高級管理層的薪酬待遇、全體董事及高級管理層的薪酬政策及架構並向董事會提供建議；設立透明程序以制定薪酬政策及架構，確保董事及高級管理層成員的薪酬合理。

### 提名委員會

主要職責包括檢討董事會的組成、發展及制定有關董事提名及委任的程序，就董事委任、繼任計劃向董事會提供建議；評估獨立非執行董事的獨立性。

## 合規營運

作為一家於香港主板上市的公司，公司重視合規營運對維持企業日常運作的重要性，嚴格遵守香港證監會<sup>②</sup>《內幕消息披露指引》、《公司收購、合併及股份回購守則》、《證券及期貨條例》（香港法例第571章）及香港聯交所附錄十四《企業管治守則》、《董事會及董事企業管治指引》等法律、法規、政策及指引的監管要求，將規範公司治理作為全域工作重點，從完善合規制度、搭建合規體系、開展合規培訓等方面，不斷實踐公司合規管理工作，保障誠信合規。

### 完善合規制度

珠海華發物業針對已發生的與行業相關的訴訟案件，梳理並優化相關合規管理，開展訴訟案件指引活動，已製作並發佈各類操作指引，集中解決項目管理處遇到的管理共性問題。

### 搭建合規體系

珠海華發物業的風控、法務、審計等多部門聯動建立合規管理體系，搭建從單一的法律風險防到融合內控、風控、法律風險防、合規、審計等多系統控制、服務、監督、保障體系。

### 開展合規培訓

珠海華發物業針對合同審核及訴訟案件處理過程中遇到的風險點及項目日常管理過程中易發生爭議的內容，開展相關主題內容的法律培訓。2022年珠海華發物業共開展8次守法合規相關培訓，培訓對象涉及項目經理以及基層一線員工，為其業務開展提供全方位的法律支持。此外，華發物業服務每年都會開展香港上市規則相關培訓，培訓對象涉及董事會成員、公司秘書、公司高管及法務專員等人群。

<sup>②</sup> 香港證券及期貨事務監察委員會，簡稱「香港證監會」。



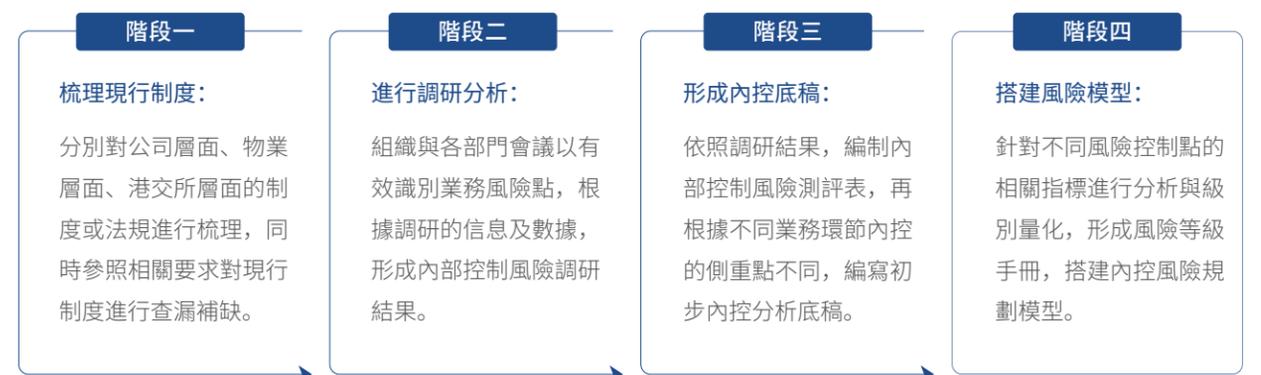
勞動糾紛處理培訓現場

## 風險管理

公司高度重視風險管理和內部控制，通過搭建全面內控管理體系，加強監督與服務職能，深化落實管理體系，對企業內可能產生的各種風險進行識別、衡量、分析及評價，並適時採取及時有效的方法進行防範和控制。

公司董事會定期監察及更新公司的風險狀況及所承受的風險程度，每年評估風險管理及內部監控制度的有效性。公司審核委員會協助董事會對公司風險管理及監督制度的設計、執行及監管進行管理。公司審計部日常開展各類審計工作，為各項工作保駕護航。2022年，公司審計計劃有序執行，共完成審計工作10次，針對審計中發現的問題，公司組織相關單位進行研討並制定整改措施，不斷推進整改工作。

### 2022年珠海華發物業搭建內部控制體系





## 投資者權益

公司按照真實、可靠的原則，向股東和投資者及時、準確披露公司的經營信息。公司依據香港聯交所及證監會的相關要求，及時更新關聯交易情況，發佈中期、年度業績報告，並在官網及香港聯交所網站持續更新相關動態信息，不斷提升公司合規經營能力。

公司致力於暢通與股東的溝通渠道，一直積極開展資本市場有效溝通，通過全方位、多維度的渠道積極、主動與股東、投資人、基金經理、分析師、私募等溝通交流行業發展，建立穩定良好的關係。



2021年度業績發佈會現場

## 董事會責任

公司深知董事會有效履責將更好地提升公司發展水平，促進公司戰略目標的實現。公司董事會的主要職責包括制定發展戰略、審議重大議題、維持投資者關係、監督管控公司風險等。

報告期內，公司董事會由九名成員組成，包括五名執行董事，一名非執行董事及三名獨立非執行董事。

公司積極推動落實董事會多元化政策，實現董事會成員在行業經驗、工作背景及其他素質等方面的多元化。根據公司董事會多元化政策，提名委員會每年檢討董事會的結構、規模及組成，並在適當情況下向董事會作出有關變動推選的建議，以配合本公司的企業政策及確保董事會維持平衡而多元的組合。在評估董事會組成時，提名委員會致力於使所有職級多元發展，並考慮多方面的因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業資格、技能、知識、行業及地區經驗及服務年期。

### 獨立非執行董事數量

2020年 **3**位  
2021年 **3**位  
2022年 **3**位

### 執行董事數量

2020年 **4**位  
2021年 **4**位  
2022年 **5**位

## 廉潔建設

公司持續加強廉政建設，強化思想引領，完善管理制度，嚴格遵守香港的《香港防止賄賂條例》（香港法例第201章）、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》（香港法例第615章）及中國內地的《中華人民共和國公司法》、《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》等法律法規，不斷完善廉潔規章制度，強化公司內部監察問責及舉報制度，不斷加強廉潔教育與培訓，樹立員工廉潔意識，營造廉潔的文化環境。

## 反貪污管理

為維護良好的企業形象，預防商業往來中的貪腐行為和財產損失，珠海華發物業領導層成立廉政建設和反腐敗工作領導小組，進一步建立健全的廉政建設和反腐敗領導機制和工作機制，推進懲治和預防腐敗體系建設。同時，珠海華發物業領導層梳理重點崗位廉潔風險點，不定期聯合審計、人力、財務、品質管理中心等部門開展具有針對性的專項巡查工作，形成了風險明確、措施有力、預警及時的具有特色的廉潔風險防控機制。截至報告期末，公司及員工未涉及貪腐相關已結案的法律訴訟案件。



### 組織體系

公司領導層及多個部門共同組成反貪腐組織體系。



### 政策體系

制定《華發物業廉潔從業承諾書》、《華發物業服務有限公司禮品禮金上交管理辦法（試行）》、《華發物業服務有限公司紀檢介入風控工作制度》等反貪污管理政策。



### 風險防範

公司領導對職能部門負責人、各項目負責人進行廉潔提醒談話；中層領導與轄區項目負責人關鍵崗位人員進行廉潔談話。通過與關鍵崗位人員簽訂《廉潔從業承諾書》，與辦理裝修、維修等施工單位簽訂廉潔協議等方式全方位防範貪污腐敗風險。

## 廉潔監督

公司不斷加大監督約束力度，制定廉潔服務卡，在各區域、事業部、子公司及項目的前台擺放，供業主自行領取。此外，公司針對重點崗位定期檢查，對業務全過程進行廉潔監督；對於年度新合作商，公司各業務線條統籌部門對各合作商發出《華發物業關於建立紀檢信息交流機制的函》及廉潔服務卡，營造廉潔的文化環境和倡廉善治的企業氛圍。



## 廉潔教育

公司不斷落實紀律教育和廉潔教育，利用「身邊人、身邊事」進行案例式教育宣貫，將廉潔精神傳遞至每一名員工，營造清正廉潔的從業氛圍。珠海華發物業每年開展「紀律教育學習月」活動，覆蓋公司董事、全體中層以上領導幹部及關鍵崗位人員，教育活動包括集中學習研討、觀看廉潔警示教育片、參觀廉潔教育基地等活動，促使廣大幹部知敬畏、守紀律，提高以案促改效果。2022年，珠海華發物業共開展了28次專題教育培訓。

### 2022年公司創新廉潔教育工作形式

- 綜合運用參觀體驗、專題教育、學習研討等集中教育與個人自學相結合的方式調動員工學習積極性
- 借助員工家屬開放日，開展家家風、家屬助廉活動
- 採取線上線下相結合的方式，增強廉潔教育針對性及時效性

### 珠海華發物業召開2022年紀律教育學習月動員大會

案例

2022年8月14日，珠海華發物業領導層組織召開「揚正氣、提品質、創佳績」紀律教育學習月動員大會，會議採用線上線下參會方式，共計組織管理員級及以上5,000餘人參加會議，會議傳達公司紀律教育學習月活動的主要內容及安排，重點部署了加強作風建設工作，並組織與會人員觀看警示教育片《蟻貪之害——基層幹部違紀違法案件警示錄》，起到了良好的廉潔教育效果。



## 舉報人保護

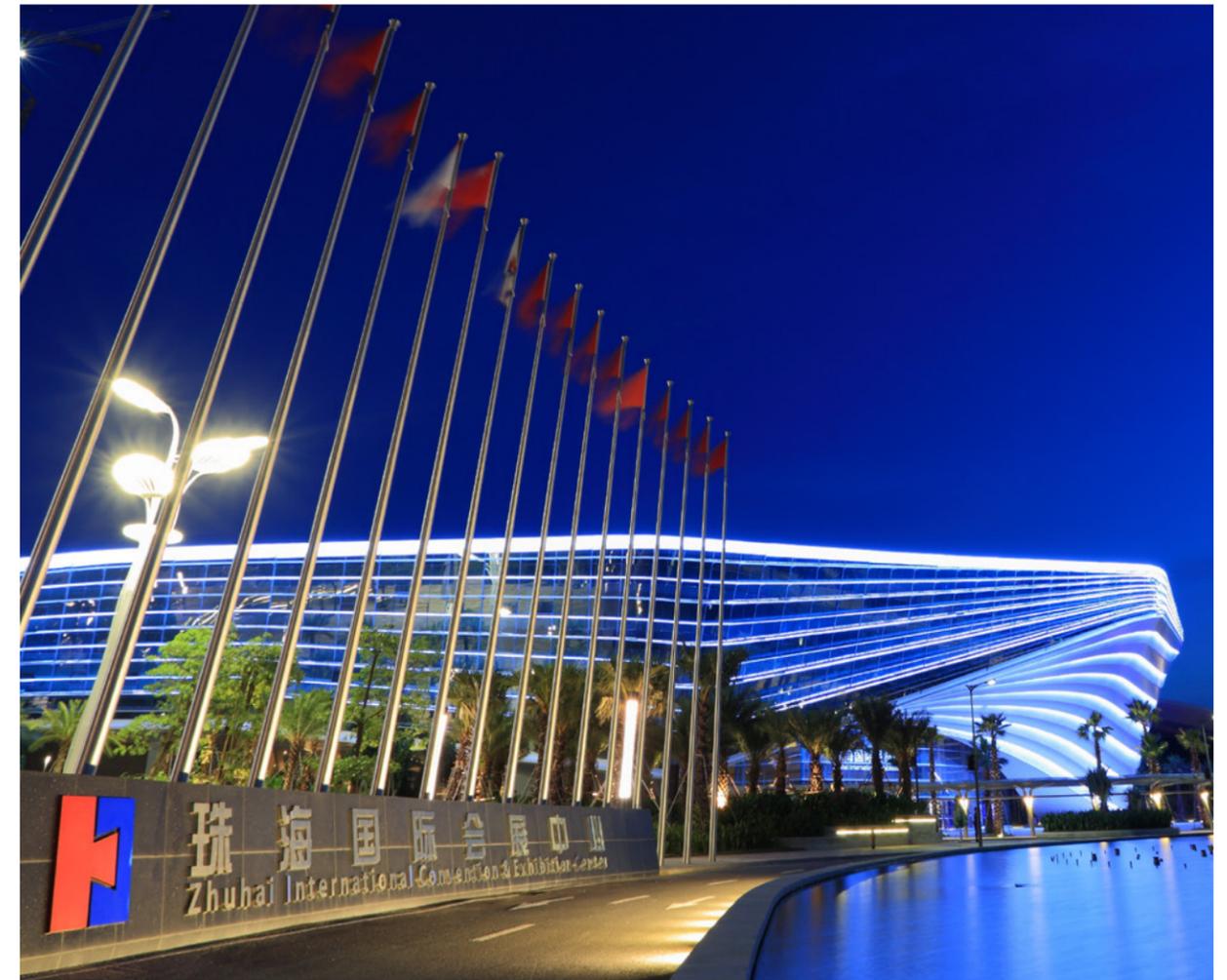
公司紀檢辦接受舉報，為規範舉報處理流程，紀檢辦公室定期組織學習有關舉報相關的工作要求，如紀檢機關檢舉控告工作規則，對舉報人保護等。多年來，公司未發生過舉報人因為舉報而受到侵害、權益受損的情況。

### 舉報渠道

公司為內部員工及外部人員提供多種舉報渠道，例如通過電話、電子郵件、信件及二維碼等方式對廉潔違紀行為進行檢舉。

### 舉報人信息保護

公司規範舉報辦理程序，對舉報人信息高度保密，紀檢辦設置專人管理，切實保護舉報人利益，防範對舉報人的打擊報復行為。





# 責任管理

## 責任管理方針

公司秉持永續發展的理念，堅信可持續發展與業務長期穩定增長同等重要，積極推動環境、社會及管治可持續發展的計劃，充分評估公司營運對環境、社會及治理的相關風險，加強相關風險管理和內部監控體系。此外，公司嚴格遵守環境和社會等方面的法律法規，包括但不限於環境、僱傭關係、員工健康與職業安全、反貪污等方面。公司積極推動企業管治，社區發展、環境保護、員工權益等方面穩健發展，同時與投資者、政府、客戶、公益組織、供應商等利益相關方保持良好穩定的長期發展關係。

## 責任管理架構

為更好地落實並發展ESG管治工作，公司已將ESG融入公司決策和營運之中。董事會作為公司ESG工作最高決策機構，負責授權管理範圍和方案決策，並對ESG工作展開監察和定期可持續發展架構評估，充分評估環境、社會及管治對公司業務營運的潛在風險。公司成立ESG工作小組，工作組成員由公司各職能部門的核心成員組成。ESG工作小組負責貫徹落實董事會在環境、社會及管治方面的決議，定期向董事會匯報ESG方面工作開展情況，統籌ESG管理，展開信息披露。公司各職能部門貫徹並實施ESG領導小組的具體事項，推進ESG各項工作進展，收集日常工作中遇到的問題。



## 利益相關方溝通

公司重視聆聽利益相關方的聲音，與利益相關方保持緊密交流，瞭解利益相關方所關注的事項和議題，回應各利益相關方的關切與訴求，實現共同發展。

利益相關方	主要訴求	溝通方式
<b>政府與監管機構</b>	滿足監管合規要求 遵守法律、上市條例 按時依法足額納稅 促進區域經濟發展及就業	公開活動 公開發佈的相關資料 政策執行匯報 配合政府部門調查
<b>投資者/股東</b>	維持穩定投資回報 保障企業信息披露透明 保護股東投資權益及公平對待	股東週年會及其他股東大會 年度報告、中期報告、財務報告與通函等公開資料 公司活動 投資者郵箱 官方網站
<b>員工</b>	完善職業培養機制 有競爭力的薪酬福利 保障職業健康與安全 平等包容的企業文化	員工會議 員工活動 員工培訓 員工意見調查
<b>客戶/業主</b>	合法及優質服務 維護安全宜居環境 保障客戶私隱 確保合規負責營銷 倡導綠色發展理念	電子郵件及客戶服務熱線 官方網站 客戶滿意度調查 業主見面會 社區文化活動 年度報告、環境社會及管治報告及其他公開資料
<b>供應商及業務夥伴</b>	加強日常溝通交流 依法履行合同約定 踐行誠實守信經營 打造責任供應鏈	直接溝通拜訪 年度審核及評估 招投標活動 行業會議與展會
<b>媒體</b>	提升企業透明度 履行企業社會責任	媒體發佈會 媒體採訪
<b>公益及社區</b>	投入公益慈善事業 堅持綠色低碳營運 保障社區安全有序 促進社區文化發展	公益活動合作 慈善及社會投資 訪問與調查 志願者活動 慈善捐款活動



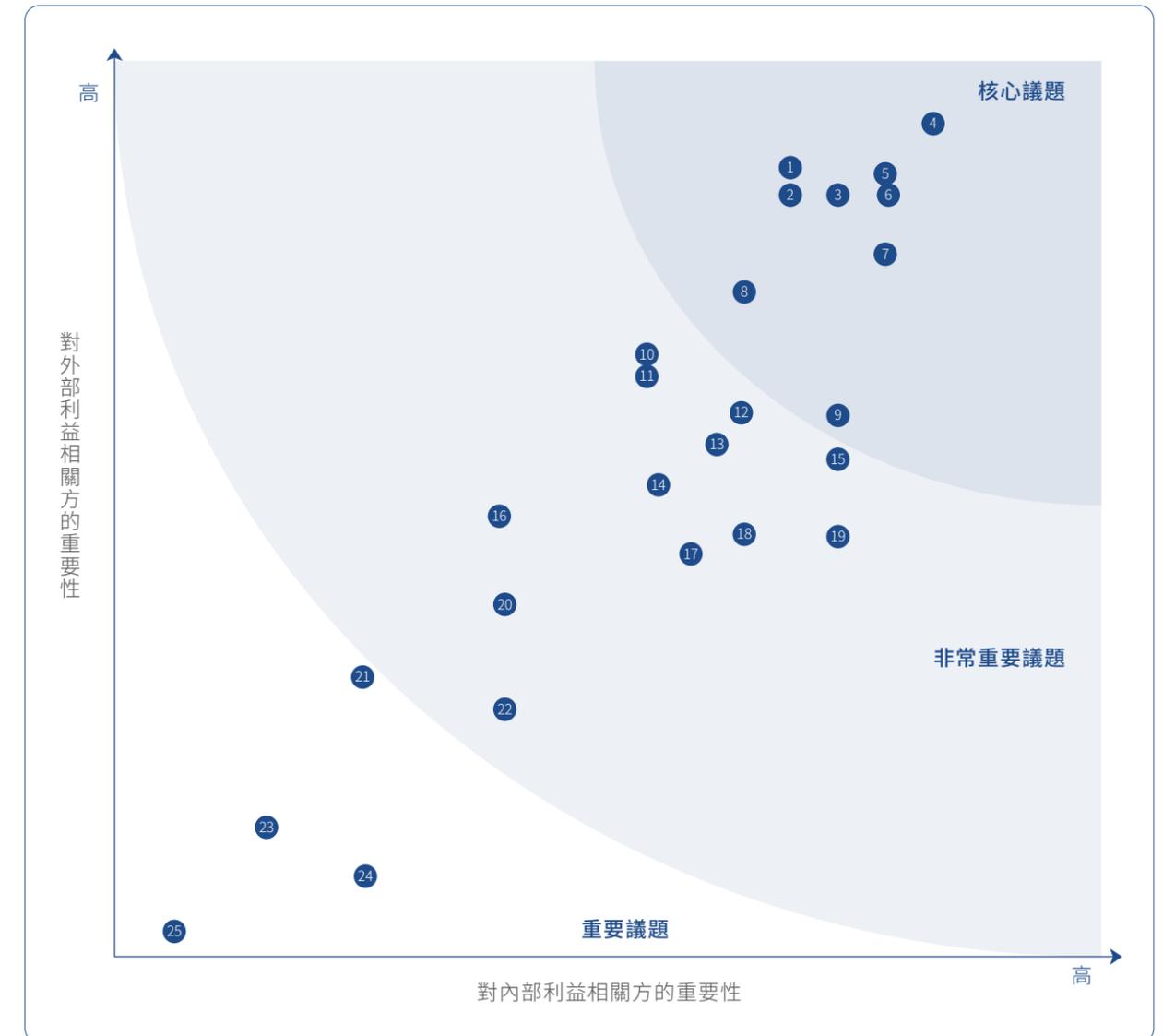
## 重要性議題管理

公司結合2022年度工作內容、聽取外部顧問意見，評估得出本年度ESG重要性議題，通過審閱2021年重要性議題、結合2022年公司業務發展與營運情況，同時參考同行企業ESG管理實踐等綜合考量並篩選、更新得出2022年ESG重要性議題清單。

公司依據實質性原則，通過問卷調研了解利益相關方對公司經營重要性議題的意見與建議，基於對利益相關方問卷調研結果的分析，從「對內部利益相關方的重要性」和「對外部利益相關方的重要性」兩個維度對ESG議題進行排序，繪製2022年ESG重要性議題表格，為本公司的ESG工作提供參考。

重要性	排序	分類	議題
核心議題	1	社會	服務品質與客戶滿意度
	2	管治	反貪腐
	3	社會	客戶信息及私隱保護
	4	社會	客戶健康與安全
	5	管治	商業道德
	6	社會	員工的職業健康與安全
	7	社會	員工權益與關懷
	8	社會	完善僱傭制度及措施
	9	社會	員工培訓與發展
非常重要議題	10	社會	社區公益及社會服務
	11	社會	社區融合與發展
	12	社會	防止僱傭童工和強制勞動
	13	社會	負責任的供應鏈管理
	14	社會	知識產權保護
	15	環境	廢棄物管理
	16	社會	員工多元化及平等機會
	17	社會	行業發展與服務創新
	18	環境	綠色營運
	19	環境	污水管理
	20	環境	能源管理
重要議題	21	環境	廢氣排放管理
	22	環境	水資源管理
	23	環境	減少溫室氣體排放
	24	環境	應對氣候變化
	25	環境	土地使用及生態平衡

## 重要性議題分析



- 1 員工的職業健康與安全
- 2 員工權益與關懷
- 3 商業道德
- 4 服務品質與客戶滿意度
- 5 反貪腐
- 6 客戶信息及私隱保護
- 7 客戶健康與安全
- 8 員工培訓與發展
- 9 完善僱傭制度及措施
- 10 員工多元化及平等機會
- 11 行業發展與服務創新
- 12 防止僱傭童工和強制勞動
- 13 負責任的供應鏈管理
- 14 綠色營運
- 15 社區公益及社會服務
- 16 污水管理
- 17 廢棄物管理
- 18 知識產權保護
- 19 社區融合與發展
- 20 能源管理
- 21 水資源管理
- 22 廢氣排放管理
- 23 應對氣候變化
- 24 減少溫室氣體排放
- 25 土地使用及生態平衡



## 經濟責任

公司高度重視同各方的溝通交流，積極承擔經濟責任，堅持以客戶為中心，充分聆聽客戶期望和訴求，致力於讓客戶獲得優質的服務體驗。同時，公司構建高質量發展平台，牢固樹立合作共贏的發展理念，通過自身業務延伸及外部合作，實現產業鏈協同高質量發展。

聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)

9 產業、創新和  
基礎設施



11 可持續  
城市和社區





## 客戶服務

公司嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《物業管理條例》等相關法律法規，深入挖掘客戶核心需求，全方位全鏈條地升級核心服務能力。公司利用數據分析實現精細化管理，充分提高服務效能，提升客戶服務體驗。

## 服務質量

公司洞悉客戶核心需求，注重服務品質把控，牢記「服務提升」的要求，傾心打造「五心」服務模式。2022年，公司在全國範圍定期持續展開服務力提升的專項活動，從根本上分析和挖掘客戶潛在核心需求，打造一流的、高品質、品牌化、智慧化、高標準物業服務。



## 服務質量體系

公司以客戶需求為導向，切實滿足客戶核心需求，完善全鏈條工作服務流程，開展了「45項品質活動」、「客為尊品質聚焦行動」等多項專項行動，推行精益管理體系評審制度，深化「品質」概念，全面升級品質標準，發佈《華發物業品質紅線標準》、《第八版住宅品質考核標準》、《第三版銷售中心品質考核標準》等標準文件，推動高品質服務落地。

公司完善品質控制體系，形成「總部-區域-項目」三級考核模式，通過區域品質自查，遠程品質系統檢查、神秘客戶暗訪、品質抽查等方式，開展多種形式的品質考核工作。珠海華發物業位列2022年珠海物業服務滿意度第1位，這是自2020年開展「中國物業服務滿意度調查」以來，珠海華發物業連續3年獲此殊榮。



品質大會現場

## 提升客戶體驗

為提升客戶生活品質與幸福感，公司細心聆聽來自客戶的聲音，改善服務品質、完善服務流程，定期開展提升服務力品質的專項活動。為進一步提升員工服務力，公司定期開展品質服務力的專業培訓活動，竭力從各個環節為客戶提供優質體驗。

### 2022年度提升服務力活動

案例

珠海華發物業充分聆聽客戶切實需求，及時高效開展重點問題研究探討工作，並將研討結果及時帶回各自區域，積極落實改善方案。與此同時，珠海華發物業開展了一系列「提升服務力」的活動，包含對客服務、安保安防、環境提升、設備設施等四個大方面，致力於為客戶帶來更快、更精準的服務。



提升服務力活動-世紀城標杆打造



提升服務力活動-華發水郡環境改造

## 負責任營銷

公司主動宣傳準確、積極、正面的信息，向全社會傳遞企業的發展戰略、服務理念等內容，提升外界對公司的認知度、美譽度。公司明確宣傳文案的內容範圍、審核流程、管理流程和責任部門，針對宣傳內容，制定了《華發物業品牌宣傳管理制度》等規章指引，確保在宣傳過程中有關信息的真實性、客觀性和合法性。

公司一貫堅持對於宣傳部門工作團隊定期規範培訓，強化規範化宣傳的意識，保障在宣傳過程中科學、嚴謹和真實性，也進一步對客戶說明了解公司的服務內容。



## 客戶溝通

公司深入分析客戶需求，提升服務品質，與客戶不斷建立全面信任。為了維持高質量的工作模式，公司制定一系列客戶溝通工作指引，完善客戶溝通工作流程，當收到客戶投訴，及時處理並迅速反饋，切實保障客服質量，並不斷豐富溝通渠道，全方位，多角度提升客戶溝通服務體驗。

### 保障客服質量

公司在滿足客戶需求的基礎上，制定了一系列的標誌、巡邏、自檢、訪問及問題整改的指引，同時制定華發物業服務《信息披露管理制度（2022修訂版）》、珠海華發物業《信息交流與溝通控制程序》、《數據分析和改進控制程序》等內部規章制度，完善客戶溝通工作流程，優化服務內容，控制服務品質。

### 豐富溝通渠道

公司設立了品質系統客戶訴求平台，確保第一時間回覆客戶實際疑問，詳細記錄客戶相關問題，分析原因，採取果斷措施，迅速解決，及時回饋客戶處理結果，獲得客戶反饋，切實做好標準化、品質化、智慧化的服務。此外，公司通過問卷調查定期開展客戶滿意度調查，開通了服務熱線、華發優+APP、短信問卷調研等豐富的溝通渠道，加強與客戶之間的聯繫。

#### 主要客戶 溝通渠道

- 問卷調查——客戶滿意度調研
- 服務監督熱線——保持與客戶溝通，及時解決客戶遇到的問題
- 華發優+APP——信息溝通，滿意度調研，投訴建議平台
- 短信調查——客戶滿意度調研，通知公告溫馨提示
- 品質系統客戶訴求平台——投訴建議平台

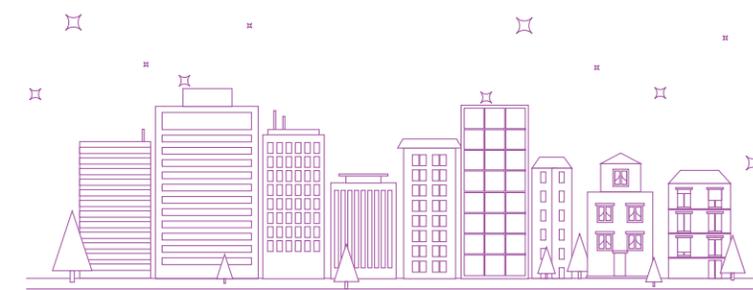
### 客戶投訴處理

公司重視客戶意見，積極完善客戶投訴處理制度與流程，提升客戶體驗。公司設立《投訴處理作業規程》等多項投訴處理制度，明確各場景的投訴服務規範及考核機制，優化客戶的投訴處理體驗。此外，公司不斷優化投訴閉環處理機制，對投訴處理的全流程負責，保障問題及時解決。

2022年  
公司投訴解決率達  
**100%**

## 客戶安全

公司嚴格遵守香港《個人資料(私隱)條例》（香港法例第486章）及中國內地《中華人民共和國數據安全法》、《關鍵信息基礎設施安全保護條例》、《個人信息安全規範》等相關法律法規，秉持著客戶信息安全至上的理念，設立信息科技風險管理機制，制定華發物業服務的《信息科技管理辦法（2022版）》及珠海華發物業的《信息科技數據管理規程》、《信息科技風險管理規程》等工作章程，充分保障客戶各項信息安全。2022年公司通過ISO 9001質量管理體系認證。



### 保障客戶安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，建立了全面、規範、高效的安全管理機制，規範具體作業指引，紮實推進各項宣教活動，築牢安全生產防線，充分保障客戶健康和 safety。2022年公司未發生影響客戶健康安全的負面事件。

公司在每月1日、15日開展安全宣傳日活動，通過派發宣傳海報及電子屏、電視、公告欄等各類對客渠道，高頻率、全方位、多角度宣傳家居安全、消防安全等知識，提高群眾安全意識。公司每季度開展安全大講堂，聯合當地居委會、消防等單位向業主、住戶、商家、員工宣傳、講解各類安全知識。

### 保護客戶私隱

公司高度重視客戶的資料保密，一貫秉持嚴格保護客戶信息安全的態度，設立信息科技管理機制，制定華發物業服務的《信息披露管理制度（2022修訂版）》及珠海華發物業的《信息科技數據管理章程》和《信息科技風險管理規程》，先後發佈《華發物業運維管理制度》、《信息科技運維管理規程》、《華發物業信息安全管理制度》、《信息安全管理規程》、《信息科技數據管理規程》及《信息科技風險管理規程》，全面保障信息安全。公司與每一位員工簽署《保密協議》保障公司在營運過程中各種經營信息、客戶資料信息、技術秘密等相關方面的信息安全。2022年，公司獲得ISO 27001信息安全管理認證，切實保障客戶信息安全，提高服務效能。



## 社區生活

公司通過使用數據分析，實現精細化管理，提高服務效能，開展特色社區文化活動，打造和諧友善的社區氛圍。2022年珠海華發物業制定了四大類近百餘份行動計劃，包含區域設備投入和改造，環境翻新美化、安防設備投入和巡邏路線優化等具體行動方案，多角度、全方位提升社區生活品質。

### 改善社區環境

2022年公司全面展開翻新增設行動，投入大量資金為社區環境空間進行翻新，提升社區環境體驗品質，完善社區生活服務措施，優化服務流程，提升社區生活環境。

#### 珠海華發新城社區環境改善活動

案例

珠海華發新城社區開展全面翻新增設舉措，為小區從客戶歸家動線到活動空間進行大面積翻新，涵蓋廊橋翻新、景觀小品翻新、涼亭翻新、桌椅增設、健身設施增設等上百項，讓社區面貌煥然一新。社區的翻新不僅讓業主生活品質得到了提升，也進一步完成了社區環境的改善工作，實現了全鏈條的服務品質提升，社區生活品質的飛躍。



園區廊橋木板

### 悉心維護設施設備

珠海華發物業制定「三標體系」管理文件，為各項目編制《設施設備年度保養計劃》、《設施設備年度大檢修計劃》及《設施設備台賬管理》等計劃要求，分解月度實施，以保障現場設施設備始終保持最佳使用狀態。

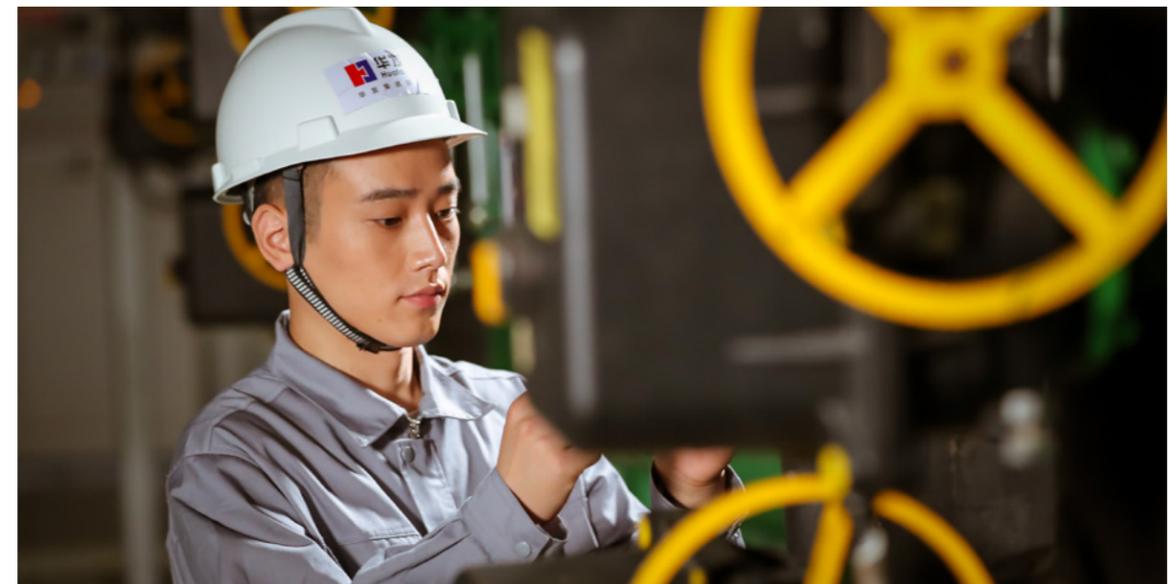
#### 社區設備日常維護檢修

案例

為充分保障業主生活用電、生活用水需求，珠海華發物業依據「三標體系」管理要求針對社區的設施開展日常維護，各項目工程人員日復一日地穿梭在各大設備機房內，每日對設施設備進行巡檢，悉心維護保養，排除隱患，確保安全，使設備持續經濟高效運行。



配電房巡檢



電梯機房巡檢



## 豐富社區活動

為豐富業主日常生活體驗，公司舉辦一系列社區活動，在提升服務品質的同時營造社區文化氛圍，提升業主生活體驗，極大滿足業主多方面需求，打造華發物業服務品牌。

### 中秋遊園活動

案例

為營造社區文化氛圍，進一步豐富社區日常活動，珠海華發物業舉辦「明月寄相思·千里共嬋娟」中秋遊園活動。社區業主積極參與各類主題民俗活動，感知傳統文化內涵，體驗到友情、親情及家人團圓的幸福感。活動現場氣氛和諧愉快，受到業主一致好評。



中秋遊園活動

## 科技創新

近年來，在國家實施創新驅動發展戰略的背景下，公司順應大數據時代快速發展趨勢，堅持將科技創新融入公司發展戰略之中，用科技賦能智慧物業服務發展，全方位提升客戶居住體驗。公司持續加大科技研發投入，完善創新管理體系，推進信息系統建設工作，提升公司信息化服務水平，打造智能化服務體驗和智慧社區，通過科技惠及社區和客戶。

### 創新管理體系

公司將創新管理工作視為公司未來發展的重要驅動因素，通過創新管理工作流程規範化、創新人才體系搭建、堅持自主知識產權研發，構建了適應公司發展需求的創新管理體系，形成了關注創新、重視研發的公司氛圍，帶動創新研發工作順利開展和快速提升，推動公司信息化水平和客戶服務水平的持續提高。

#### 創新管理機制

公司高度重視科技創新研發工作，制定《華發物業服務集團有限公司信息科技管理辦法（2022版）》、《華發物業信息科技項目管理制度》、《信息科技項目管理規程》等一系列內部政策制度和技術發明申報、推廣、激勵機制，構成了完備的創新管理機制，對項目立項、需求、設計、研發、實施、測試、上線、運維的全過程實施規範管理，為物業服務的信息化、數字化建設提供充分保障。

#### 創新人才管理

珠海華發物業設置了完善的研發創新組織架構，以信息科技部作為公司創新管理的核心組織，設立項目管理組、產品研發組、數據質量組、運維服務組和安全管理組等5個工作小組，分別承擔項目管理、產品管理、數據管理、運維管理、安全管理等職能，為研發質量和研發成果提供有力支撐，確保系統穩定可靠，保障公司信息安全。

#### 知識產權保護

公司鼓勵員工在積極創新的同時，尊重和保護知識產權的價值，嚴格遵守香港的《專利條例》（香港法例第514章）、《商標條例》（香港法例第559章）及中國內地的《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國民法典》侵權責任編等與知識產權相關的法律法規，制定並執行相關的內部政策制度，明確工作職責，規範知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理流程，為公司的技術研發、業務開拓、日常營運等提供保障。此外，公司還加強了對侵犯公司知識產權的行為進行監測和調查，確保及時對侵權行為的及時發現和處理，切實保障公司利益。

受益於完備的創新管理體系和完善的研發創新組織架構，公司獲得豐碩的創新成果。截至2022年底，公司獲得共計5項實用新型技術國家專利授權，以及ERP收費管理系統、綜合品質管理系統、集成指揮系統等共計40餘項軟件著作權。



## 信息系統建設

公司高度重視技術實力的提升，積極利用5G、互聯網、物聯網、雲運算、大數據、人工智能等技術，建設數字化物業服務新模式，強化內部管理水平，為客戶及各相關方提供安全可靠的服務，充分發揮數字化物業的服務價值。2022年，公司對多個現有物業服務流程進行優化和重構，將服務流程和機制進行變革和落地，有助公司進一步降本增效。

珠海華發物業於2019年啟動「科技+」項目，圍繞「人、財、物、事」四個方面開展信息系統建設。

### 2022年度信息系統優化項目

#### 物業服務收費系統

新增應收、實收報表功能、優化稅務系統開票流程等，打破托收壁壘，實現托收功能線上化，優化催收工具，並將這些創新技術應用至轄下所有在管項目。

#### 停車場系統

打造了停車場統一管理平台，將停車數據、資源、規則進行統一監管，各系統之間的互聯互通，實現了停車場營運服務的閉環管理，優化通行體驗和通行效率。

#### 客戶服務平台

搭建了統一客戶服務平台，完善客戶畫像，洞悉客戶需求，完善服務工具，提高數字化服務力。

#### 財務共享中心

推動了共享營運管理、電子影像管理、電子檔案管理、主數據管理等多方面的業財結合項目，對財務共享中心進行了持續建設和完善，提升財務管理的數字化水平。

截至2022年底  
「科技+」項目  
已完成系統建設

26個

## 創建智慧社區

公司通過不斷加大科技創新投入，為業主帶來更便捷、更智能的社區服務體驗。珠海華發物業已完成智慧社區試點工作，從傳統物業服務逐步升級為智慧化物業服務，大幅提升物業的服務水平和服務品質，改善業主生活的安全性、舒適性。

基於物聯網和人工智能技術，珠海華發物業在試點項目中建設「視、管、控、防」一體的智慧社區管控平台，涵蓋了智能人行車行、語音梯控、智能安防、智能監控、智能預警、生活服務等多個服務場景，實現設備、人員、事件的統一管理和多方聯動，為客戶提供線上線下相結合的智慧社區服務，對社區發現的異常狀況和業戶需求進行智能化分析研判，將被動型物業服務逐步轉變為前置型物業服務。

### 智慧人行

基於客戶歸家路線的舒適性與便捷性開展設計，實現人行系統的無感通行、可視雲對講，實現「無接觸」出行，客戶可智能呼梯直達樓層，盡享安全又便捷的智慧生活。

### 智慧車行

快速識別業主車輛和臨停車輛，快速通行和繳費，提升車輛的規範管理和客戶出行效率。

### 智能安防

在公共區域和重點安防區域接入攝像頭，通過智慧大屏查看小區的情況，實時掌握社區安全動態，對異常狀況進行實時報警，有效構建社區安全「一張網」，實現對小區安全、服務的全方位管控，全方位保障客戶的人身和財產安全，提升物業服務品質及客戶滿意度。

### 設備設施管理

建立健全設備電子檔案，從購置記錄、使用記錄、保養記錄、維修記錄、報廢記錄全生命週期管理，實現設備信息無死角、可追溯。

實現設備運行狀態實時監測、通過物聯網平台實現設備自動巡檢、改造智能電錶點位實現自動抄表。

### 生活服務方面

開發「華物優選」小程序、「優生活」APP，客戶可在線報事報修、物業繳費、生活購物、聯繫管家等，生活更方便、高效。



## 合作發展

公司堅持合作共贏的發展理念，致力於創建更開放、更有協作精神的生態平台，持續與合作夥伴建立雙贏的互動關係。公司積極開展合作交流，通過自身業務延伸及外部合作，實現產業鏈協同發展，與合作夥伴共同進步，提升物業服務行業的社會影響力。同時，公司持續完善供應鏈管理體系，督促供應商履行社會責任，強化內部管理制度。

## 夥伴合作

公司聚焦物業服務，積極發揮主業優勢，與價值鏈上下游合作夥伴加強溝通，帶動產業鏈協同發展。2022年，公司利用主業優勢與聚焦房地產開發業務的華發股份強強聯手，協力為華發股份提升產品力、服務力、品牌力。

### 產品力

回顧過往服務經驗，總結細化客戶需求，在樓盤設計與開發階段與華發股份積極溝通，將未來可能出現的問題納入前期考慮，協助華發股份提升樓盤產品力。

### 服務力

秉承著「有我在 您放心」的理念，緊扣「高品質」這一關鍵詞，在全國範圍內持續開展服務力提升專項行動，不斷提高服務力。

### 品牌力

堅持向客戶提供最優質的物業服務，打造強勢口碑，通過華發物業服務的品牌形象反哺華發股份，增強華發品牌推廣效果。

作為華發集團的重要下屬公司，公司圍繞華發集團「五位一體」產業綜合服務體系，積極做好產業園區中涉及物業營運的準備工作，包括園區安保、增值服務、工程服務等工作內容。

### 迪信通業務

- 配合迪信通寬頻光纖、話費套餐等通信業務的社區推廣工作；
- 與迪信通泰龍吉和珠海迪信通UP+合作，在華物優選平台銷售各類數碼電子、家電日用、米麵糧油等全品類產品；
- 根據各區域特點，各區域公司與迪信通全面對接，開展通信業務、手機零售等業務。

### 其他業務

- 配合華實蔬果產品、農業基地在各項目的銷售和推廣；
- 配合橫琴人壽重疾險、年金險等保險產品在社區的銷售和推廣；
- 配合華發汽車開展到店洗車服務及其他汽車衍生品零售業務；
- 與閱潮合作文創商品零售業務及社區活動推廣。

## 供應鏈管理

公司致力於建立公正、高效的供應鏈，建立線上採購平台，制定多項內部政策制度，從供應商的經營指標、守法記錄、質量體系、商業信譽等方面對供應商進行全方位、全流程、全週期地考評，確保選取的供應商與公司的質量標準相匹配。公司高度重視供應商的環境責任和社會責任，並將其與供應鏈管理過程有機結合，融入供應商開發、供應商合作選擇、供應商合作交易、供應商績效評審、供應商績效改進等環節，引導供應商開展環境責任和社會責任管理，積極推動責任供應鏈的建設工作，扎實可持續發展的基礎。

### 健全管理體系

公司高度重視供應鏈的安全與穩定，持續關注供應鏈風險的識別與防範，在制度上構建了規範的供應鏈管理制度體系，制定並遵守《採購管理制度》，並根據公司發展需要及時更新調整。為進一步提升採購工作效率和採購質量，公司對各類文件進行梳理和優化，對採購需求書、招標文件、採購合同等重點文件進行標準化和模板化，減少採購工作難點，降低採購工作中的各類風險，提升採購工作合規性。在供應商結構上，公司通過採購品類分析管理，結合區域公司或城市公司供方市場資源特點，進一步優化供應商結構。2022年，珠海華發物業以降本增效作為核心任務，初步建立戰略供應商體系，結合供應商考核評價制度的更新，積極淘汰不合格供應商，優質供應商的採購佔比大幅提升。在採購廉潔建設上，每年公司要求所有採購人員簽署《廉潔從業承諾書》，廉潔從業，陽光採購，將公司利益放在首位，嚴格確保採購工作流程及其相關文件的合規性、合理性。

公司建立了嚴格的供應商選用與准入流程，對於所有通過採購系統進行註冊的潛在供應商進行初審。對於通過初審的供應商，公司將進行實地考察或供應商調查，對其公司實力、管理流程等因素進行深入了解，而後出具《供應商考察/調查審批表》交由供應商專業委員會進行審批，評審為合格供應商的列入供應商名錄，不合格供應商原則上1年內不再進行推薦與考察。

公司設立嚴格的供應商考評和退出流程。公司每年度對所有供應商進行定期考評，並在供應商出現重大問題時進行不定期考評。針對考評不合格的供應商，公司即時終止合作，且在2年內不能恢復合作，同時對未付款項進行付款風險評估。

### 倡導責任採購

公司一直致力於打造責任供應鏈，不斷強化供應商社會責任管理工作，重點關注供應商在環境保護和職業健康等方面的表現，對發生過重大環境污染、職業安全事故等關鍵重大風險設置一票否決條款，並要求供應商在保證質量要求的前提下盡可能使用環保材料，以彰顯公司對責任供應鏈理念的堅持。

在供應商准入流程中，公司會對供應商管理層及其員工進行訪談，對職業健康等准入條件進行核實。同時，公司還在准入審核中，要求供應商提交資格認證資料，優先選擇通過管理體系認證的供應商。

# 環境責任

公司在積極開展環境、社會和管理舉措時，將環境保護放在優先位置。公司積極研究「雙碳」目標，結合自身業務，深入識別業務對環境的影響，積極制定節能減排的措施，開展綠色營運，弘揚綠色文化，逐步完善應對氣候變化各項措施。

聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)





## 綠色營運

公司秉持綠色發展的理念，嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國環境法》等法律法規。同時，為積極應對綠色低碳轉型，公司持續關注能源、資源管理，並在公司內部制定了《組織環境與相關方要求控制程序》、《環境因素識別和評價控制程序》、《對相關方環境施加影響控制程序》等相關工作章程，最大程度降低對環境產生的影響，實現綠色生產。公司已獲得ISO 14001環境管理體系認證，2022年公司未發生環保違規處罰事件。

## 能源管理

公司秉持節能減碳的原則，致力於實踐永續經營理念，嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，完善相應的能源管理制度，盡最大可能減少相應的碳排放。公司設立節能減排目標，充分運用數字化工具，力爭降低營運過程中的能耗，同時在運行場所實施多項節能環保措施，實現更加精準化、高效化管理，提升在能源方面的管理品質。

能源種類名稱	2020年	2021年	2022年 <sup>③</sup>
能源消耗總量 (兆瓦時)	13,142.53	3,376.27	5,012.15 <sup>④</sup>
直接能源消耗量 (兆瓦時)	/	2,459.38	4,078.40
間接能源消耗量 (兆瓦時)	/	916.89	933.75

### 能源管理舉措

#### 完善節能減排管理體系

- 完善能源管理系統，辦公場所能耗設備管控
- 規範辦公場所空調設施使用標準，如夏季不低於26攝氏度
- 規範各地辦公區域能耗設備選購標準，如在保障工作的情况下儘量選擇低功率能耗設備
- 強化工作能源管理流程的監督和考核工作

#### 耗能設備改進

- 對陳舊耗能設備進行改善，如對陳舊空調設施進行替換和智能化改進，實現耗能設備的能效提升
- 增加新能源設備使用比例，如在公司車隊推廣使用新能源汽車
- 辦公場所推廣使用節能高效裝置，如使用LED節能燈具
- 參與項目早期介入，向建設單位提議節能設備選型意見
- 加強在節能減排方面資源投入力度，如增強管理體系對耗能設備的管控和登記，定期對設備檢查維護及更新

#### 節能減排監管與計劃

- 加強對排放源的識別和監測，對於異常排放波動及時提醒和強化管理
- 制定相應短期和長期的減排計劃，對減排方案落實之後帶來的結果及時評估，及時修訂減排計劃和減排方案

<sup>③</sup> 2022年環境類數據統計範圍涵蓋公司總部、各城市公司及各下屬公司。

<sup>④</sup> 2022年環境類數據統計範圍相比2021年有所擴大，2021年統計範圍僅為公司總部，2022年統計範圍涵蓋公司總部、各城市公司及各下屬公司，因此環境類數據有較大幅度增長。

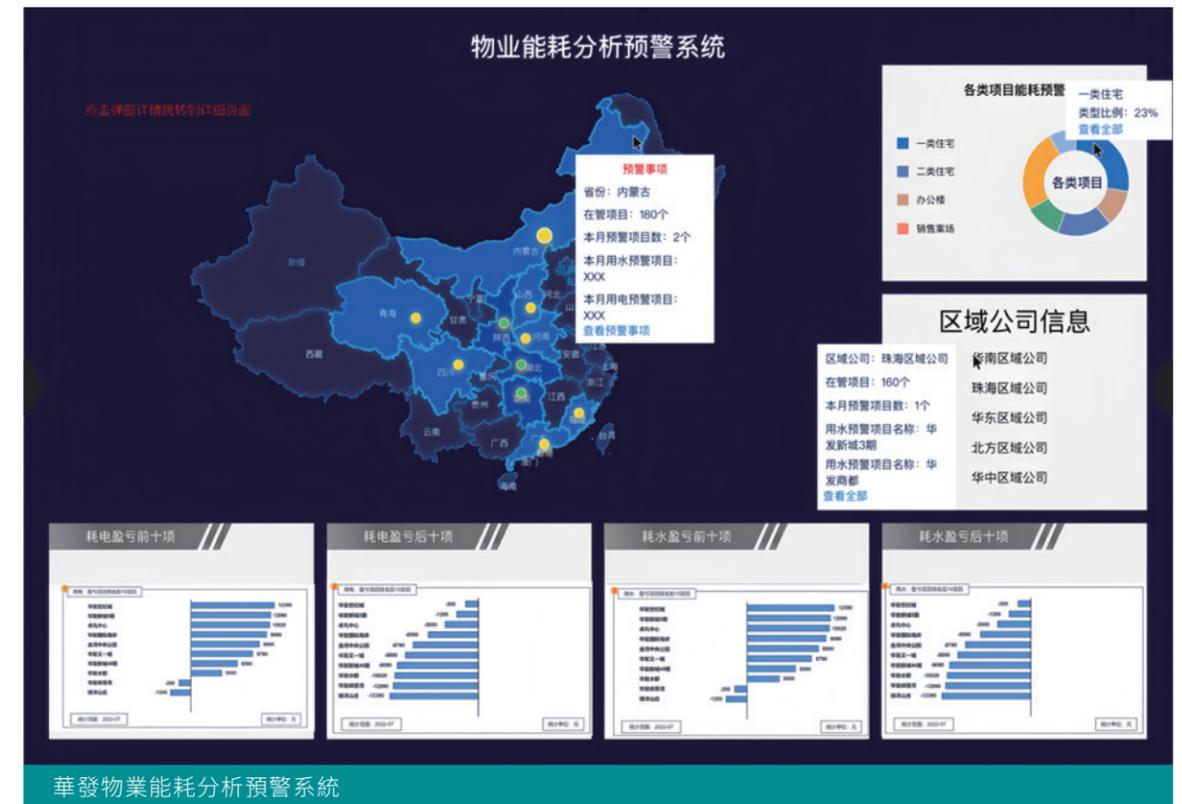
### 節約用電措施

控制空調溫度	使用節能環保照明設施	在茶水間增設自動斷電設備
使用有環保標誌的電器產品	定期調整設備運行參數，使設備滿足要求的狀況下經濟高效運行	
非工作階段關閉升降機運作，減少用電	張貼公告提示員工離開工作場所關掉不必要的用電設備	

### 珠海華發物業構建能源管理系統

案例

2022年，珠海華發物業著手構建智能化能源管理系統，系統建成後可實現儀錶數據線上化，滿足項目實際操作需求，方便項目由一線員工操作，提升員工工作效率。此外，系統建立1個駕駛艙和4張報表，助力公司實現對項目水電使用的精細化管理。

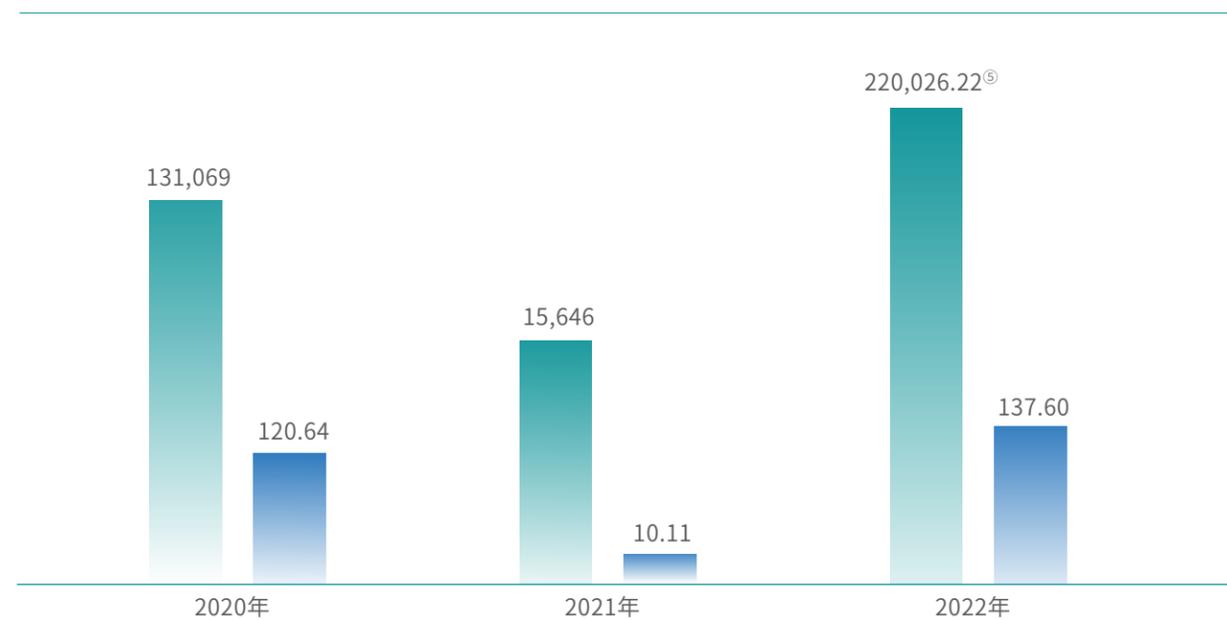




## 水資源管理

公司嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，在保證正常業務運行的前提下，抑制不合理用水需求，促進水資源節約保護。公司用水主要來自政府供水，主要涉及日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，在求取適用水源上並無任何問題。我們明確各項日常用水管理措施，例如在辦公室等工作場所張貼「節約用水」海報，採用濾水器代替桶裝飲用水以進一步提高用水效益。我們以水資源的高效利用為目標，堅持可持續發展的理念，提升水資源使用效率。

2020-2022年 用水總量（立方米） 用水量密度（立方米/百萬元）



### 水資源管理措施

培訓宣傳	節水設備推廣	強化監督
<ul style="list-style-type: none"> <li>增強員工節約用水的意識，堅持定期節約用水的宣傳</li> <li>用水場所張貼節約用水相關標誌</li> <li>樹立節約用水典範，並進行宣傳推廣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣節水器具的使用</li> <li>及時更換和修補滴漏設備</li> <li>推廣雨水收集循環再用</li> <li>在保障正常生產營運的情況下，儘量選擇小管徑的用水設備</li> <li>舊物回收改造為節水設備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢查節約用水措施落實情況</li> <li>強化節約用水考核</li> <li>及時反饋節約用水量</li> <li>完善節約用水宣傳與培訓工作</li> </ul>

⑤ 2022年環境類數據統計範圍相比2021年有所擴大，2021年統計範圍僅為公司總部，2022年統計範圍涵蓋公司總部、各城市公司及各下屬公司；此外，珠海華發物業下屬市政公司，業務用水量較大，導致公司用水總量增加。

## 排放物管理

公司積極響應國家「雙碳」政策，並致力於應對氣候變化，嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，逐步完善《風險識別管理制度》等規章制度，以最有效的方式為碳減排和降低空氣污染物排放作出貢獻。

排放物種類	2020年	2021年	2022年 <sup>⑥</sup>
氮氧化物（千克）	/	75,140.06	5,558.93
硫氧化物（千克）	/	144.76	6.68
顆粒物（千克）	/	6,109.45	411.83

### 污染物排放

公司的污染物排放主要來源於物業管理服務下的車隊運行過程中的各種燃料消耗，以及營運場所食堂消耗的天然氣和液化石油氣消耗。2022年公司制定《珠海華發集團有限公司公車改革方案》，進一步規範公司用車制度，減少車隊產生的污染物排放。公司細化食堂管理辦法，推行使用清潔能源，減少對化石資源的依賴，實現進一步減少污染物排放。此外，公司注重員工節能減排意識的培養，定期開展節能減排的培訓，強化污染物減排的宣傳工作。

減排設備推廣	環保宣傳
<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣清潔能源使用，減少化石能源帶來的污染物排放</li> <li>推廣使用電動車及節能設備，減少對化石資源的依賴</li> <li>及時將產生污染物的設備更新換代，提高能源轉換效率，減少污染物排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>張貼海報，放置展板宣傳污染物的危害</li> <li>強化員工對污染物危害意識</li> <li>開展減少污染物排放的培訓</li> </ul>
排放物監管和考核	排放物管理與監督
<ul style="list-style-type: none"> <li>形成污染物排放監測制度，細化對各污染物的管理考核制度</li> <li>完善公司車隊管理制度，合理使用公車</li> <li>細化公司食堂管理制度，推行清潔能源使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢查減排指標的考核指標落實情況</li> <li>監督污染物排放工作開展情況</li> <li>及時反饋減少污染物排放措施成效情況</li> </ul>

### 溫室氣體排放

公司通過制定《珠海華發集團有限公司公車改革方案》，規範車輛使用管理制度，統籌車輛調度，實現合理使用公車。2022年公司細化公司車輛管理章程，實現了有效使用配置公車資源，助力減少碳排放；通過規範食堂管理，監督各級食堂日常營運；推廣使用天然氣清潔能源，在保證公司正常營運生產的情況下，儘可能減少碳排放。

⑥ 2022年珠海華發物業大幅減少燃油車輛的使用，替換使用新能源車輛，故相關污染物排放量大幅降低。



### 碳排放設施改造與管理

- 推廣使用電動車，降低排放
- 合理安排公車使用頻次，推廣綠色出行
- 食堂推廣清潔能源使用，減少化石能源碳排放
- 推廣使用太陽能熱水，光伏照明設施

### 低碳營運與宣傳

- 辦公場所張貼綠色低碳出行的宣傳海報，積極宣傳低碳營運
- 定期開展節約能源，降低碳排放宣傳活動
- 定期開展綠色低碳管理培訓工作

### 碳排放管理與考核

- 完善公司車隊管理制度，明確車輛購置要求，遵循「公車公用，先批後用」原則
- 完善食堂管理制度，明確和規範食堂能源使用要求
- 根據每月車隊和食堂能源消耗情況，監督碳排放情況，考核減排計劃落實情況

### 強化管理和監督

- 加強對碳排放管理考核監督
- 及時檢測碳排放源排放數據
- 及時反饋減排措施落實情況和成效情況

## 廢棄物管理

公司嚴格遵守中國內地《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，在公司內部制定了《生活垃圾分類管理規程》、《廢棄物與排放物管理規程》等相關章程，在廢棄物管理方面注重減少廢棄物，並積極推行回收和循環再用等措施，以減少對環境的負面影響。我們嚴格遵守各項目所在地關於有害廢棄物的處理規定，委託供貨商及具有處理資質的機構對有害垃圾進行回收處理。各業務單位辦公室產生的廢棄物主要為辦公用紙及碳粉，為進一步提升廢棄物管理，2022年珠海華發物業開展了限塑減排培訓共計40次，通過限塑活動、垃圾分類等專項活動減少廢棄物的產生，實現了資源再利用。2022年，珠海華發物業推行辦公用品用量控制及物資回收再利用等系列措施，使無害廢棄物總量比2021年大幅降低。

指 標	2020年	2021年	2022年
有害廢棄物總量（噸）	0.12	0.07	0.14 <sup>⑦</sup>
有害廢棄物密度（噸/百萬元）	0.00011	0.000045	0.000088

指 標	2020年	2021年	2022年 <sup>⑧</sup>
無害廢棄物總量（噸）	46.97	155.50	93.71
無害廢棄物密度（噸/百萬元）	0.043	0.10	0.059

⑦ 2022年環境類數據統計範圍相比2021年及以前年份有所擴大，涵蓋公司總部、各城市公司及各下屬公司，因此環境類數據有較大幅度增長。

⑧ 2022年珠海華發物業推行辦公用品用量控制及物資回收利用等措施，使無害廢棄物總量同比大幅降低。

## 廢棄物管理行動

### 定期開展培訓

- 定期開展限塑、垃圾分類培訓工作
- 強化員工對垃圾分類和限制塑料使用的意識

### 開展專項活動

- 2022年度共計開展垃圾分類活動73次
- 2022年度共計減少一次性產品達40%

### 減排責任宣傳

- 在小區開展廢棄物減排宣傳，普及綠色低碳知識
- 在工作區域張貼回收利用標誌，減少污染物排放源

珠海華發物業作為綜合服務專業營運商，通過聚焦一條主線，發揮兩個引領，推行三個措施，打造智慧平台，分別在南屏鎮、富力工業園等地發起垃圾分類綠色活動，構建了全鏈條提升、全方位覆蓋、全社會參與的垃圾分類格局。

### 突出一條主線，完善分類體系

突出垃圾分類減量化、資源化的目標主線，保障末端處理的資源化、無害化。

### 推行三個舉措，營造共建氛圍

一是教育普及，讓垃圾分類成為全民共識；二是多元宣傳，打造線上線下宣傳策略；三是監督督導，確保分類高質高效。

### 打造一個平台，構建智慧管理

珠海華發物業依託智慧環境衛生集成指揮系統，充分應用物聯網、移動互聯網、大數據、雲運算等相關技術疊代升級，打造「垃圾分類全生命週期智能監管平台」，有效提高垃圾分類精細化、智慧化管理水平，降低環衛營運成本。



## 應對氣候變化

隨著氣候變化影響日益加深，氣候變化成為當代社會面臨最大挑戰之一。為應對氣候變化，公司進一步修訂緊急情況下的應變計劃中關於極端氣候的部分，為積極助力實現「雙碳」目標，公司參照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）框架，進一步披露氣候變化對公司營運的影響及應對措施，持續優化氣候風險治理結構，深入實施可持續發展戰略。

### 致力促進雙碳目標

公司積極響應國家「雙碳」政策，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，確保公司的溫室氣體排放在2030年以前符合國家及中國內地各地政府相關法律法規要求，並致力於在2060年實現營運碳中和的目標，不斷提高公司能源使用效率，利用先進的專業技術推進現場工作效率，推動公司管理改革，維持公司高效管理運行。2022年公司溫室氣體排放量為69,111.57噸。

溫室氣體排放	2020年	2021年	2022年 <sup>①</sup>
溫室氣體總排放（噸二氧化碳當量）	8,626.11	1,360.24	69,111.57
直接溫室氣體排放量範圍一（噸二氧化碳當量）	575.22	622.88	68,579.05
間接溫室氣體排放量範圍二（噸二氧化碳當量）	8,050.89	737.36	532.52
每百萬元溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/百萬元）	7.94	0.88	43.22

公司積極響應中國內地各地政府倡議，並計劃跟隨中國內地各地政府減排要求，確保溫室氣體排放量於二零三零年或以前符合中國內地各地政府日趨嚴謹的法規要求，並期望到二零六零年時公司的營運能實現碳中和目標。公司致力於不斷提高能源使用效率，利用專業知識，推動現場效率改進，維持高效管理，並維護公司的聲譽。

協力為實現「雙碳」目標，積極應對氣候變化，公司識別了一系列資產服務有關的氣候中長期風險和機遇。

	風險	機遇
<b>短期 (0-1年)</b>	極端天氣事件引起的實質風險 獲取落實氣候策略所需的技能及能力	新技術的應用可提升營運和能源效率
<b>中期 (5年)</b>	過渡風險：營運過程中落實低碳政策 過渡風險：隨著越來越多的考慮到與氣候相關的風險和機遇，部分商品、產品和服務的供需可能會發生變化	業務所在市場邁向低碳經濟源，致力達成各地政府的減碳目標 促進轉型因素所產生的機遇
<b>中長期 (5年以上)</b>	過渡風險：潛在的新法規和政策的推行 過渡風險：新興技術的開發和使用可能會增加營運成本，並降低公司的競爭力 過渡風險：由於客戶或社區對公司對低碳經濟轉型的貢獻或減損的看法發生變化，公司聲譽可能會受到影響	走向低碳經濟市場過渡，以實現政府脫碳目標 促進轉型因素所產生的機遇 成為行業的先驅並建立相關聲譽，建立行業品牌

① 2022年環境類數據統計範圍相比2021年及以前年份有所擴大，涵蓋公司總部、各城市公司及各下屬公司，因此環境類數據有較大幅度增長。

## 極端天氣應對

氣候變化是當今社會所面臨的最大全球性挑戰之一，近年極端天氣如強風和高降雨量以及洪水等災害頻頻登上新聞。在此期間受極端氣候影響的地區的物流、倉儲受到了不同程度上的影響，公司為更好應對極端氣候，進一步對未來可能發生的氣候情況做了初步研究，修訂了公司的緊急情況下的應變計劃中有關極端天氣的部分，識別出極端氣候帶來實體風險和需要進一步改善的範疇。

### 管制

將ESG議題納入企業決策

### 策略

分析各氣候的風險  
識別低碳轉型的各種機遇和風險

### 風險管控

為低碳轉型做準備  
制定應對氣候風險的措施  
風險管理委員會討論ESG風險

### 目標

低碳轉型過程中創造價值  
降低廢棄物、碳排放，減少水資源消耗

根據多年抗擊颱風的經驗累積及科學完善的抗臺工作預案，每逢收到颱風天氣預警，公司便早謀劃、早行動，有條不紊、全面快速地部署各項工作。召開防風防汛工作緊急會議、成立應急領導小組、部署各項應急工作，明確責任分工，落實資訊發佈、應急物資準備、加強值守等多項防範工作，確保各項工作有序有力開展。

北方冬季多暴雪天氣，每逢此時，即便室外氣溫在零下十幾度，華發物業人不畏嚴寒，頂風冒雪地開展融冰、除雪工作，以快速高效的行動力，為業主創造安全的出行環境和整潔的生活環境。

### 珠海華發物業防範颱風「馬鞍」

案例

2022年8月珠海華發物業中山片區接到颱風「馬鞍」藍色預警信息之後，立即召開防颱風工作緊急會議，成立應急領導小組，部署各項應急工作，明確分工，應急值班人員及聯繫方式，確保各項防颱風工作有力有序有效開展。依次落實了信息發佈、應急物資準備、落實防颱風準備工作、加強值守等多項防範工作。





## 綠色文化

公司積極響應國家綠色發展的要求，在減少自身碳排放的同時，倡導綠色辦公，開展環保宣傳活動，以公司的行動號召更多人參與低碳生活，致力推進環保發展。

### 綠色辦公

公司實踐永續經營理念，積極響應國家「雙碳」政策，嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，在保障業務正常運行的前提之下，公司制定《辦公管理規程》，提升辦公用品利用效率，逐步完善綠色低碳辦公模式，推廣低碳出行。

#### 辦公用紙

- 通過資訊機密處理有限公司（SSID）每月的報告監測廢棄物
- 將雙面使用的紙張放到回收廢紙的紅袋，公司定期回收循環再用
- 鼓勵無紙化辦公，減少紙張列印
- 在電子郵件中提醒客戶和員工避免列印郵件，減少紙張使用數量



#### 碳粉

- 將使用過的打印機碳粉盒進行保存，定期安排供應商回收
- 鼓勵無紙化辦公，減少使用碳粉

#### 辦公室家具

- 定期檢查和統計辦公室家具耗損情況，並定期維修保養
- 部分折舊產品捐獻給相關慈善機構

#### 電腦、文具和電池

- 由於業務需要，採用了先進的電腦設備，部分舊的仍可以正常運作的電腦設備公司將捐贈給非營利機構
- 監察文具使用情況，減少螢光筆等文具消耗品浪費
- 將使用過的電池進行儲存，並進行回收



## 環保宣貫

公司不斷強化環保宣貫，珠海華發物業多次發表《厲行節約倡議書》來提示全體員工節約資源，抵制過度消費。同時，為進一步提升公眾環保意識，珠海華發物業多次展開「堅持垃圾分類，共建綠色環境」多項宣傳活動，樹立保護自然生態文明理念。

### 珠海華發物業第四屆綠化骨幹專業集訓

案例

珠海華發物業為了強化專業隊伍規範化的建設和管理，開展綠化骨幹集訓工作，提升綠化骨幹在專業方面的素養，在各區域內的指定社區開展現場集訓工作，針對植物品種識別、植物病蟲害防治、植物修剪技術、綠化養護要點、育苗技術解析多個方面展開，提升骨幹專業技能，增強服務品質。



### 珠海華發物業開展「垃圾分類新時尚，文明新風入萬家」活動

案例

為進一步加強垃圾分類知識宣傳，增強居民的垃圾分類意識，2022年5月14日，在珠海市香洲區南屏鎮垃圾分類辦的指導下，珠海華發物業聯合珠海市香洲區南屏鎮廣生社區居委會組織轄區內志願者，開展垃圾分類入戶宣傳活動。



# 社會責任

公司始終牢記作為國企的使命與擔當，積極承擔社會責任，為建設更美好的社會貢獻力量。公司堅持以人為本，重視員工權益維護，保障員工安全健康，為員工成長和發展創造優良的內部環境。公司積極參與社會建設，致力於開展惠及更多群體的文化及公益活動，豐富客戶社區生活，幫扶社會弱勢群體，以實際行動協力城市和社會發展。

聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)





## 員工責任

公司將人才視為公司發展的重要動力，高度重視人才發展工作，致力於建立健全的僱傭系統，完善僱傭體系。公司積極吸納各類優秀人才，用心為員工打造健康、安全、舒適的工作環境和氛圍，不斷完善員工福利體系，持續為員工的成長及發展投放資源支持，開展豐富多彩的特色活動，努力增強員工的獲得感、幸福感和歸屬感。

## 員工權益

公司嚴格遵守國家及地方法律法規，以合法公正、平等自願、協商一致、誠實信用的原則建立勞動關係。公司依照相關條例保障員工工作及休假等權益，保障員工獲得公平發展機會，切實維護員工的合法權益。公司不斷優化健全內部政策制度，定期檢視各項政策及措施成效，以確保能夠及時回應員工需求，為員工創造多元化、公平公正的工作環境。

## 合規僱傭與管理

公司的合規僱傭與管理體系不僅局限於遵循各營運地區的法律法規，更注重於保障員工的利益與權益，建立一個可以讓員工發揮所長的平台。公司的招聘及僱傭過程嚴格遵守香港的相關勞工法例，如《僱傭條例》（香港法例第57章）、《僱員補償條例》（香港法例第282章）、《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）、《強制性公積金計劃條例》（香港法例第527章）及中國內地的《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，嚴格禁止僱傭童工及強制勞工，並通過制定、修訂華發物業服務的《人力資源管理辦法》及珠海華發物業的《員工手冊》、《員工獎懲管理制度》、《珠海華發物業管理服務有限公司薪酬管理辦法》等內部政策制度，對員工招聘、薪酬福利等合規僱傭工作進行規範和約束，並為違規情況的處置提供充分的制度依據。

## 平等機會及反歧視

在制定並嚴格遵守香港的《性別歧視條例》（香港法例第480章）、《殘疾歧視條例》（香港法例第487章）、《種族歧視條例》（香港法例第602章）、《家庭崗位歧視條例》（香港法例第527章）、中國內地的《中華人民共和國勞動法》及公司內部政策制度的同時，公司還不定期下發《規範招聘信息發佈》等內部通知，要求相關部門在招聘及僱傭過程中避免出現對於性別、年齡、戶籍、宗教信仰、婚育情況、健康狀況等因素的歧視行為。

按僱傭類型劃分 僱員人數（人）	2020年	2021年	2022年	按性別劃分 僱員人數（人）	2020年	2021年	2022年
全職員工數	6,795	8,346	8,548	男性員工數	3,983	4,783	4,964
短期合約/兼職員工數	0	0	0	女性員工數	2,812	3,563	3,584

按職級劃分 僱員人數（人）	2020年	2021年	2022年	按年齡組劃分 僱員人數（人）	2020年	2021年	2022年
高級管理層	13	36	45	29歲以下員工	1,874	2,294	2,252
中級管理層	99	105	106	30-49歲員工	3,709	4,410	4,443
其他員工	6,683	8,205	8,397	50歲或以上員工	1,212	1,642	1,853

員工流失率	2020年	2021年	2022年	按性別劃分 僱員流失數（人）	2020年	2021年	2022年
全體僱員流失數（人）	2,780	3,450	3,838	男性員工流失數	1,762	2,099	2,273
流失僱員數佔比（%）	29.03	29.25	30.99	女性員工流失數	1,018	1,351	1,565

按年齡組劃分 僱員流失數（人）	2020年	2021年	2022年	按區域劃分 僱員流失數（人）	2020年	2021年	2022年
29歲及以下員工流失數	1,045	1,536	1,519	中國內地員工流失數	2,779	3,441	3,835
30-49歲員工流失數	1,311	1,499	1,599	港澳台員工流失數	1	9	3
50歲或以上員工流失數	424	415	720	其他地區員工流失數	0	0	0

## 薪酬及福利

公司依據「薪酬必須與員工本人為企業創造的價值與貢獻掛鉤」的價值原則，以及「薪酬結構的外部競爭性、內部激勵性、總體經濟性」的杠杆原則，為員工提供了具有市場競爭力的薪酬福利，包括工資、佣金、獎金和其他津貼。工資包含月工資和年終績效工資，其中年終績效工資是反映了公司整體、各部門、員工個人業績達成情況的短期激勵獎金，能夠體現薪酬的激勵性。公司定期檢討其薪酬及獎勵計劃，進行必要的優化以維持僱員獲得有競爭力的薪酬。僱員的晉升及薪金根據僱員的表現、經驗及市況而釐定。

2022年  
公司勞動合同簽訂率達

100%

社會保險覆蓋率達

100%

員工福利	
法定福利	五險一金，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險和生育保險及住房公積金
企業福利	華發物業服務：生日餅卡、勞工保險、團體醫療保險、年度健康體檢等 珠海華發物業：企業年金、通訊補貼、交通補貼、防暑降溫補貼、節日補貼、獨生子女補貼等

## 發展與培訓

公司設置多樣化的員工發展激勵方案，制定《華發物業業務拓展激勵方案》、《華發物業社區經營專項激勵方案》、《精益管理改善提案激勵辦法》、《華發物業收費清繳激勵方案》、《員工考取相關技術技能職業資格證書的獎勵方案》等內部政策制度，設置現金獎勵等方式，激勵公司所有員工積極參與業務拓展及增值服務經營等公司日常經營工作，推動員工進行精益管理改善提案，以報銷專業培訓課程及考試費用的方式，鼓勵員工積極考取工作相關的資格認證。

## 民主溝通

公司重視民主建設的開展，持續致力於員工溝通渠道的建設與暢通，積極聽取員工意見，解決員工生活和工作問題。2022年度公司舉辦民主生活會、職工代表大會等民主活動。此外，公司還通過工會開展員工溝通工作，不定期進行員工電話回訪，積極舉辦員工現場交流座談會，收集員工困難以及對公司的想法，協助員工維護合法權益。

## 健康與安全

公司高度重視員工的職業健康與安全，針對安全管理、事故預防、應急預案、員工職業健康等問題制定了完善的管理體系，同時持續規範員工職業健康安全教育與培訓工作，以提高公司應對風險和防範事故的能力，減少職業危害的發生，保障員工在生產過程中免受職業危害的影響。2022年，公司通過GB/T 45001-2020及ISO 45001:2018職業健康安全管理體系認證。

公司時刻關注員工的心理健康情況，在發覺員工出現負面情緒時及時與員工進行深入溝通，了解背後原因，針對出現的問題進行心理疏導。

## 安全生產管理

公司持續致力於營造安全、健康的工作環境，通過建設安全生產的三級管理機構，對安全生產進行全方位、多層級管控。公司設有安全生產委員會，由公司執行董事擔任主任，由公司總裁及主要領導擔任副主任，成員包含公司經營班子、總部職能部門及下屬公司第一負責人。作為公司安全生產的最高管理機構，安全生產委員會領導二級單位和三級單位的安全管理小組，形成完善的安全生產管理體系。

公司建立了包含組織、制度、責任、管控、培訓、保障等內容的安全管理6大體系，制定安全管理12項工作，並以此為基礎，設計了完善的安全管理過程，涵蓋人員安全管理、風險隱患識別、隱患排查整治、應急處理、安全生產責任制考核等重要環節。



公司通過  
GB/T 45001-2020及ISO 45001:2018  
職業健康安全管理體系認證



### 人員 安全管理

公司在員工入職時便與之簽訂安全責任書，明確責任歸屬，而後對員工進行安全生產培訓和考核，考核合格方能上崗工作，工作期間還將持續進行定期培訓與考核，確保所有員工時刻牢記安全生產。

### 風險 隱患識別

公司定期進行風險點排查和危險源辨識，對識別到的風險進行評價與分級，並制定相應的風險控制措施。

### 隱患 排查整治

公司定期進行隱患排查和通報，對出現的隱患制訂方案，並及時治理和整改驗收。

### 應急 處置能力

公司建立了由綜合應急預案、專項應急預案、現場處置方案組成的應急預案體系，針對不同業態制定了與管理相結合的專項應急預案及現場處置方案共38項，各單位可根據各類別專項應急預案及現場處置方案進行應急處置。公司根據應急預案，針對重點內容開展各類突發事件應急演練工作。2022年，公司開展突發事件、消防、防颱防汛等應急演練共計634場，參加演練共計11,880人次。

### 安全生產 責任制考核

公司扎實安全責任，針對安全生產制定考核辦法，與所有部門和員工簽訂安全責任書，定期進行檢查考核和結果通報，並對考核不合格的部門和員工開展督導整改工作。



## 安全生產培訓

安全生產培訓是公司安全生產管理體系的重要環節。2022年，公司開展線上線下培訓共計1,958場，參與培訓共計35,229人次；組織觀看安全生產警示片共計390場，參與觀看共計9,496人次。

### 珠海華發物業各項目管理處積極開展消防安全演練活動

案例

為強化全員消防意識，全面提升消防技能，珠海華發物業各項目管理處於2022年6月開展消防演練活動。在消防安全知識講座培訓中，各管理處仔細聆聽、認真學習，提高了消防安全意識和消防知識水平；在消防安全實戰演練中，各管理處沉着冷靜、應對有序，通過模擬火情處理，開展救援、逃生、滅火演練，全面提升消防技能。



類 型	內 容	頻 次
入職培訓	對新入職員工進行安全知識及崗前技能培訓，經考核合格後方可上崗	入職時
專業培訓	安全管理培訓：公司安委會領導、專職安全管理員每年參加外部安全管理培訓，並獲取相關資格證 安全管理員培訓：組織各層級安全管理員開展安全管理技能培訓	每年
常規培訓	安全管理應知應會學習，通過「安全生產宣傳欄」和「安全三落實」等方式宣傳公司安全文化	每月
技能培訓	針對現場情況和各崗位的重點、難點進行各類崗位作業操作安全等專項安全技能培訓，進一步規範員工的操作流程	每月
專項培訓	新《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等法律法規宣貫學習，《習總書記關於安全生產重要論述》學習，開展節前安全培訓、交通安全培訓、防災減災培訓等	不定期
知識競賽	每年「安全生產月」通過線上、線下方式開展安全知識競賽	每年
典型案例學習	定期通過會議、工作群、工作簡報等方式通報各單位日常安全管理工作典型案例和其他單位、行業發生的事故案例，組織全體員工通過典型案例分析和對照學習	每月

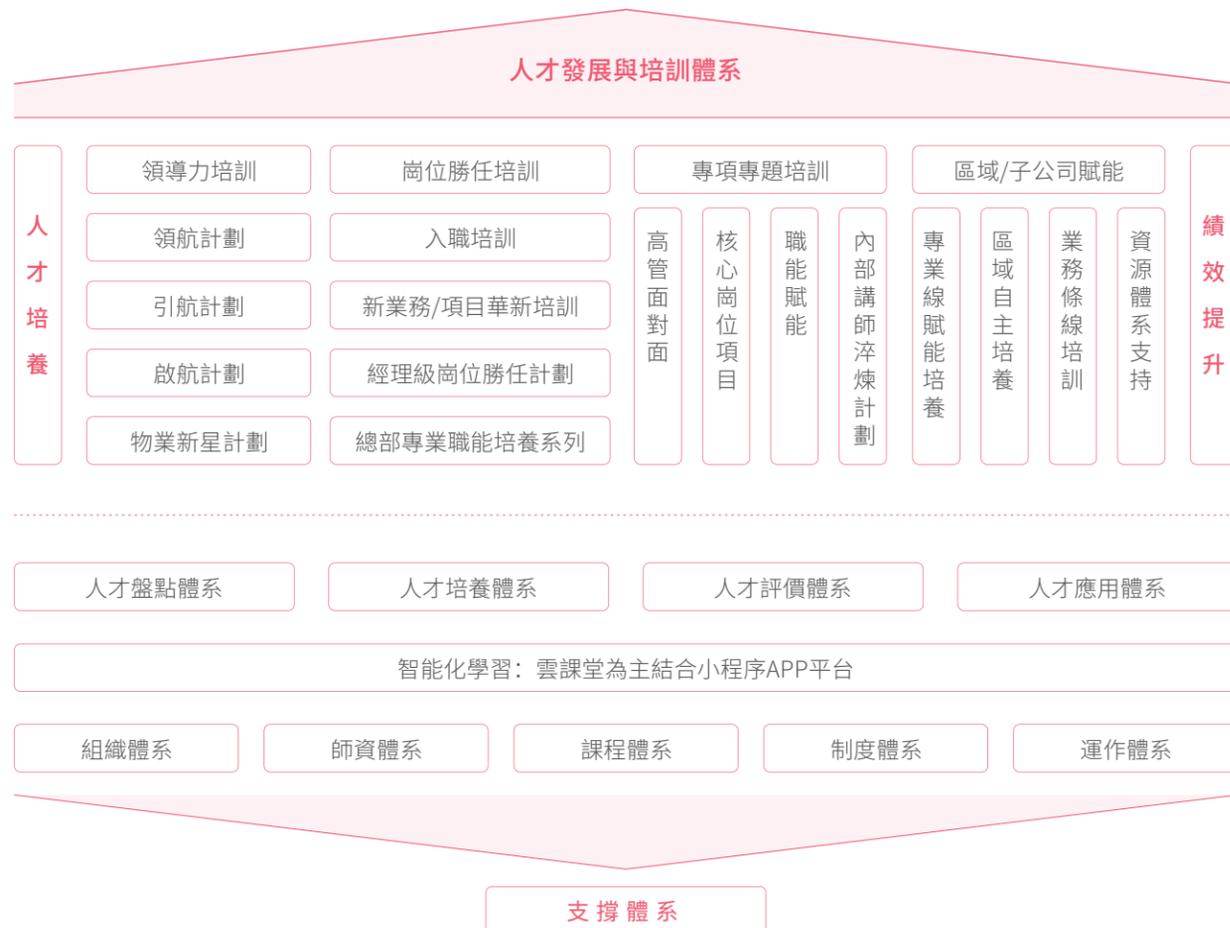
## 職業發展

公司高度重視優秀人才的培養，努力為人才提供廣闊的發展空間，制定了完善的招聘、晉升、發展與培訓體系，激勵員工持續學習、提升自我。公司結合企業發展目標、業務升級需求和員工成長規劃，構建了貫穿全業務、覆蓋全員工的職業發展體系。公司採用適當的職業發展機制，匹配員工專業和管理能力，根據員工綜合素質、工作表現、工作能力、工作業績等情況，提供培訓課程和晉升機會，協力為員工實現專業成長和長期發展。

## 培訓體系

公司相信專業知識及管理技巧得以傳承，有助於推動物業服務行業的發展，著眼於多種經營類型人才、商辦及公建類型人才、管理類梯隊人才等對於公司重要性較高的幾類人才培養，制定《培訓與人才發展規劃》以培養新一代員工，提升其專業知識及技術。

公司人才發展與培養主要分為領導力培訓、崗位勝任培訓、專項專題培訓和區域及子公司賦能培訓4類。為保證培訓工作取得預期效果，公司持續完善人才發展體系，通過人才盤點識別重點培養的目標人才，對人才進行培養提升，發揮人才的最大價值。未來，公司將通過「科技+」手段，不斷創新，持續優化培訓體系。



2022年，公司開展7大類人才發展與培訓項目，包括培訓管理體系打造項目、梯隊管理人才項目、物業經理訓練營項目、總部賦能培訓項目、行業發展講座、總部職能能力提升項目及企業文化宣講項目。這些項目的開展，滿足了公司高管對於商業環境及行業發展趨勢的學習需求，同時滿足了區域及子公司對於中基層管理人員管理能力的提升需求。

### 珠海華發物業員工在珠海市第三屆職業技能競賽中斬獲佳績

案例

在2022年9月舉辦的「2022年珠海市第三屆職業技能大賽暨香洲區第七屆香洲工匠職業技能競賽」決賽中，珠海華發物業參賽選手獲得第一名、第三名、第四名的好成績。公司崇尚知識管理，在長久的企業發展中形成了濃厚的學習文化，持續做好新時代的人才培養工作。



員工培訓方面	單位	2020年	2021年	2022年
總受訓人數	人	5,767	7,096	7,264
受訓僱員百分比	%	84.87	85.02	84.98
僱員總體人均受訓時長	小時	21.22	29.76	40.79



按性別劃分的受訓僱員百分比	單位	2020年	2021年	2022年
男性員工	%	58.64	57.00	58.08
女性員工	%	41.36	43.00	41.92

按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	單位	2020年	2021年	2022年
高級管理層	%	0.19	0.42	0.45
中級管理層	%	1.46	1.32	1.27
其他員工	%	98.37	98.27	98.29

按性別劃分的受訓僱員平均時數	單位	2020年	2021年	2022年
男性員工平均受訓時長	小時	21.23	29.60	40.80
女性員工平均受訓時長	小時	21.20	29.97	40.78

按僱員類別劃分的受訓僱員平均時數	單位	2020年	2021年	2022年
高級管理層	小時	21.15	29.17	35.20
中級管理層	小時	20.98	31.04	41.25
其他員工	小時	21.22	29.74	40.81

## 晉升通道

公司為各崗位、各級別員工提供了公平、透明的晉升機制，保障公司人才梯隊的穩定高效運作。當公司發佈崗位晉升機會時，各用人部門可進行人選推薦，提交晉升申請及個人評估報告，並附上考核結果、工作業績等作為晉升申請的依據。公司鼓勵員工在工作中學習，持續提升崗位技能水平，並對符合條件的員工予以優先考慮。在此基礎上，公司還建立了一套員工晉升、獎懲相結合的激勵體系，給予員工更多的職業規劃建議，引導員工專注工作、熱愛工作。

## 員工關懷

公司高度重視員工的幸福感，將員工關懷視為重要工作。長期以來，公司不斷加強對困難員工的援助力度，鼓勵下屬單位完善員工支援體系和政策，定期開展慰問活動，傳遞公司關懷。公司倡導員工工作與生活的平衡，積極組織開展豐富多彩的業餘活動，充實員工生活，注重營造積極的生活工作氛圍，幫助員工緩解工作壓力，提升員工歸屬感。

## 援助困難員工

為更好地促進公司健康和諧發展，增強公司凝聚力和向心力，公司堅持開展員工慰問及支援活動。對於結婚、生育、生病的員工，公司主動進行慰問，2022年共計慰問300餘人，慰問金額達30餘萬元。對於某些員工直系親屬遭遇大病的情況，公司會對員工進行援助，2022年共計幫扶20餘人，幫扶金額10餘萬元。

珠海華發物業根據珠海市國資委、珠海市總工會等上級主管部門的要求，將收入水平較低的員工納入援助對象清單，2022年共計援助10餘人，並提供現金補助，提升他們的實際收入水平。

此外，公司關注基層困難員工子女的就學問題，幫助員工申請珠海市總工會的金秋助學項目提供的學習補助，2022年共計幫助2名員工完成申請，協助員工子女獲得約2萬元助學金額。

## 工作生活平衡

工作之餘，公司開展豐富多彩的業餘活動，包括春節聯歡晚會和運動會等文體活動，以增強員工凝聚力和歸屬感。公司還通過舉辦園遊會、單身沙龍、春遊秋遊等活動，讓員工在輕鬆愉快的氛圍中釋放工作壓力，增進同事之間的感情，加強員工之間的交流。

## 「從家到家」系列員工活動

案例

為讓員工家屬更好地了解公司，珠海華發物業舉辦了「從家到家」系列主題活動，通過舉辦全家福線上徵集、家庭開放日、家屬與公司高管面對面等活動，讓員工家屬深入了解公司經營情況和發展方向。





2022年，華金酒管積極舉辦多種活動，豐富員工業餘生活。



節日問候：慶中秋節團建，慶祝元旦、五一、端午、中秋，為員工發放工會慰問品



強身健體：員工參加華發集團職工運動會

## 社會公益

公司秉承共享發展成果的理念，致力於營造美好和諧的社會環境，在積極發展主業的同時，注重與社會各方維持互利互惠互助的良好關係，積極履行企業社會責任。公司深入貫徹公益為本的社會精神，勇於承擔國家與時代賦予的責任，持續開展公益項目回饋社區，以真誠之心回饋社會。

公司鼓勵所有員工積極參加志願活動，制定《華發物業2022年志願服務先鋒隊專項激勵辦法》，鼓勵員工響應上級有關部門號召，開展文明交通等志願服務工作，激勵員工積極實踐社會責任。

公司積極在社區開展公益活動，為社區居民提供貼心支持。2022年，公司開展了獨居老人慰問、組織醫療機構義診、愛心理髮、社區文娛活動、傳統節日活動等多種主題的志願服務活動，員工參與公益活動達到900人次，志願服務時長累計達5,300小時。

### 珠海華發物業「敬老季」活動

案例

珠海華發物業「正氣、品質、關懷」的價值觀，潛移默化地影響著每一位物業人。2022年珠海華發物業開展「敬老季」活動，組織清潔骨幹主動上門，為孤寡老人打掃房間、清洗餐具、整理家務，讓長輩們真切感受到公司對業主落到實處的溫暖。



### 珠海華發物業助力愛心獻血，彰顯國企擔當

案例

2022年3月至4月，珠海華發物業80餘名職工積極響應號召，踴躍報名參加獻血活動，為支持珠海、上海、北京等地區的血液供應工作貢獻了力量，為實踐公益事業彰顯國企擔當。





# 附錄

## ESG法規、法律、政策（包括但不限於以下法律法規）

ESG 指標	地區	所遵守法律法規	內部政策
環境	中國內地	《中華人民共和國環境保護法》	《質量、環境、職業健康安全手冊》
		《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《對相關方環境施加影響控制程序》
		《中華人民共和國大氣污染防治法》	《環境、職業健康安全檢測控制程序》
		《中華人民共和國水污染防治法》	《環境、職業健康安全運行控制程序》
		《中華人民共和國海洋環境保護法》	《組織環境與相關方要求控制程序》
		《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》	《環境因素識別和評價控制程序》
		《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《生活垃圾分類管理規程》
		《排污許可管理辦法（試行）》	《廢棄物與排放物管理規程》
		《國家危險廢物名錄》	
		《危險廢物轉移聯單管理辦法》	
B1 僱傭	香港	《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》	
		《香港僱傭條例》（香港法例第57章）	《人力資源管理辦法（2022修訂版）》
		《僱員補償條例》（香港法例第282章）	《員工手冊》
		《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）	《考勤與休假制度》
		《性別歧視條例》（香港法例第480章）	《員工離職管理制度》
		《殘疾歧視條例》（香港法例第487章）	《員工招聘、入職與試用制度》
		《種族歧視條例》（香港法例第602章）	《考勤與休假管理》
	中國內地	《家庭崗位歧視條例》（香港法例第527章）	《員工行為準則》
		《強制性公積金計劃條例》（香港法例第527章）	《退休人員返聘管理辦法》
		《中華人民共和國勞動法》	
B2 健康與安全	中國內地	《中華人民共和國勞動法》	《安全生產管理體系文件》
		《中華人民共和國勞動合同法》	《突發事件應急預案體系》
		《中華人民共和國促進就業法》	《安全事故報告和調查處理制度》
		《中華人民共和國社會保險法》	《應急救援保障制度》
		《中華人民共和國勞動法》	《高層建築消防安全管理制度》
		《中華人民共和國職業病防治法》	《消防安全管理制度》
		《中華人民共和國安全生產法》	《安全生產檢查及隱患整改制度》
		《中華人民共和國消防法》	《重大危險源監控與重大安全隱患管理制度》
		《中華人民共和國突發事件應對法》	《安全生產風險分級管控管理制度》
		《危險化學品安全管理條例》	《職業健康措施保障制度》
B3 發展及培訓	中國內地	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《勞動防護用品配備和使用管理制度》
		《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《安全生產工傷事故處理制度》
		《中華人民共和國工傷保險條例》	《工傷/評殘情況調查及考核管理辦法》

ESG 指標	地區	所遵守法律法規	內部政策	
B3 發展及培訓		不適用	《員工獎懲管理制度》	
			《員工培訓與發展制度》	
			《員工轉正、晉升、降級、調薪和調配制度》	
B4 勞工準則	香港	《僱傭兒童規例》（香港法例第57章附屬法例B）	《人力資源管理辦法》	
		《香港僱傭條例》（香港法例第57章）	《人力資源規劃制度》	
	中國內地	《僱員補償條例》（香港法例第282章）	《勞動關係管理規程》	
		《中華人民共和國勞動法》		
B5 供應鏈管理	中國內地	《中華人民共和國社會保險法》		
		《中華人民共和國勞動合同法》		
		《禁止使用童工規定》		
B6 產品責任	中國內地	《中華人民共和國未成年人保護法》		
		《中華人民共和國招標投標法》	《採購管理制度》	
	香港	《中華人民共和國反不正當競爭法》		
		《個人資料（私隱）條例》（第486章）	《信息披露管理制度》	
		《專利條例》（香港法例第514章）	《信息科技管理辦法》	
		《商標條例》（香港法例第559章）	《風險識別及控制管理規程》	
	B7 反貪腐	中國內地	《糾紛訴訟案件呈報與管理規程》	
			《中華人民共和國民法典》	
			《中華人民共和國價格法》	
			《物業服務收費管理辦法》	
《住宅專項維修資金管理辦法》				
《前期物業管理招標投標管理暫行辦法》				
《中華人民共和國產品質量法》				
《中華人民共和國消費者權益保護法》				
《中華人民共和國廣告法》				
《中華人民共和國商標法》				
《建設工程質量管理條例》				
B8 社區投入	中國內地	《物業管理條例》		
		《廣東省城鄉生活垃圾管理條例》		
		《廣東省物業管理條例》		
		《防止賄賂條例》（香港法例第201章）	《華發物業廉潔從業承諾書》	
		《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》（香港法例第615章）	《華發物業服務有限公司禮品禮金上交管理辦法（試行）》	
B7 反貪腐	中國內地	《華發物業服務有限公司紀檢介入風控工作制度》		
		《中華人民共和國公司法》		
		《中華人民共和國反洗錢法》		
		《中華人民共和國反壟斷法》		
		《中華人民共和國反不正當競爭法》		
B8 社區投入	中國內地	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》		
		《中華人民共和國慈善法》		



## 關鍵績效表

範疇	ESG 指標	單位	2020年	2021年	2022年	
<b>A. 環境<sup>⑩</sup></b>						
A1 排 放 物	<b>A1.1 排放物種類及相關排放數據<sup>⑪</sup></b>					
	氮氧化物	千克	/	75,140.06	5,558.93 <sup>⑫</sup>	
	硫氧化物	千克	/	144.76	6.68	
	顆粒物	千克	/	6,109.45	411.83	
	<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度<sup>⑬</sup></b>					
	溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量		8,626.11	1,360.24	69,111.57
	直接溫室氣體排放量範圍一 <sup>⑭</sup>	噸二氧化碳當量		575.22	622.88	68,579.05
	間接溫室氣體排放量範圍二 <sup>⑮</sup>	噸二氧化碳當量		8,050.89	737.36	532.52
	每百萬元溫室氣體排放量 <sup>⑯</sup>	噸二氧化碳當量/百萬元		7.94	0.88	43.22
	<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>					
	有害廢棄物總量	噸		0.12	0.07	0.14
	有害廢棄物密度	噸/百萬元		0.00011	0.000045	0.000088
	廢硒鼓	噸		/	/	0.028
	打印機墨盒	噸		/	/	0.11
	廢棄電池	噸		/	/	0.003
	<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>					
	無害廢棄物總量	噸		46.97	155.50	93.71 <sup>⑰</sup>
	無害廢棄物密度	噸/百萬元		0.043	0.100	0.059
	辦公用紙使用量	噸		/	0.78	3.34
廚餘垃圾	噸		/	/	18.40	
A2 資 源 使 用	<b>A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度<sup>⑱</sup></b>					
	能源消耗總量	兆瓦時		13,142.53	3,376.27	5,012.15
	能源消耗密度	兆瓦時/百萬元		12.10	2.18	3.14
	直接能源消耗量	兆瓦時		/	2,459.38	4,078.40
	間接能源消耗量	兆瓦時		/	916.89	933.75
	柴油總耗量	升		/	225,027.71	336,062.91
	汽油總耗量	升		/	/	86,252.07
	液化石油氣總耗量	噸		/	24.60	3.14
	天然氣總耗量	立方米		/	12,000	3,120
	管道煤氣消耗量	立方米		/	/	5.43
	用電總量（外購電力）	兆瓦時		/	916.89	933.75
	<b>A2.2 總耗水量及密度</b>					
	用水總量	立方米		131,069	15,646	220,026.22 <sup>⑲</sup>
	用水量密度	立方米/百萬元		120.64	10.11	137.60

⑩ 環境類數據涵蓋公司的辦公區域（包括總部、各城市公司）及珠海華發物業下屬子公司。由於統計範圍相比2020年及2021年有所擴大，因此環境類數據有一定程度的增長。

⑪ 排放物數據主要源於公司公務車輛、業務用車行駛過程所產生的氮氧化物、硫氧化物及顆粒物，計算方法參照港交所文件《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

⑫ 2022年公司增加使用新能源車輛導致排放物降低。

⑬ 溫室氣體排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其他種類的溫室氣體如甲烷、氧化亞氮等。

⑭ 範圍一溫室氣體排放主要源於公司營運過程消耗化石燃料所產生的直接溫室氣體排放(如汽油、柴油等)，所採用的計算公式：化石燃料燃燒產生的二氧化碳排放量=燃料消耗量×低位元發熱量×單位熱值含碳量×燃料碳氧化率×44/12。

範疇	ESG 指標	單位	2020年	2021年	2022年
<b>B. 社會<sup>⑳</sup></b>					
B1 僱 備	<b>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數及佔比</b>				
	全體僱員人數	人	6,795	8,346	8,548
	<b>按性別劃分的僱員人數</b>				
	在職男性員工數	人	3,983	4,783	4,964
	在職男性員工佔比	%	58.62	57.31	58.07
	在職女性員工數	人	2,812	3,563	3,584
	在職女性員工佔比	%	41.38	42.69	41.93
	<b>按僱傭類型劃分僱員人數</b>				
	全職員工數	人	6,795	8,346	8,548
	全職員工佔比	%	100	100	100
	短期合約/兼職員工數	人	0	0	0
	短期合約/兼職員工佔比	%	0	0	0
	<b>按職級劃分僱員人數</b>				
	高級管理層	人	13	36	45
	高級管理層佔比	%	0.19	0.43	0.53
	中級管理層	人	99	105	106
	中級管理層佔比	%	1.46	1.26	1.24
	其他員工 <sup>㉑</sup>	人	6,683	8,205	8,397
	其他員工佔比	%	98.35	98.31	98.23
	<b>按年齡組劃分的僱員人數</b>				
	29歲及以下員工數	人	1,874	2,294	2,252
29歲及以下員工佔比	%	27.58	27.49	26.35	
30-49歲員工數	人	3,709	4,410	4,443	
30-49歲員工佔比	%	54.58	52.84	51.98	
50歲或以上員工數	人	1,212	1,642	1,853	
50歲或以上員工佔比	%	17.84	19.67	21.68	
<b>按區域劃分的僱員人數</b>					
中國內地員工數	人	6,785	8,341	8,543	
中國內地員工佔比	%	99.85	99.94	99.94	
港澳台員工數	人	10	5	5	
港澳台員工佔比	%	0.15	0.06	0.06	
海外地區員工數	人	0	0	0	
海外地區員工佔比	%	0	0	0	

⑮ 範圍二溫室氣體排放主要源於公司營運過程消耗的外購電力所產生的間接溫室氣體排放，計算方法參照港交所文件《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，其中2020、2021年參考《工業企業溫室氣體排放核算與報告通則》和《減排項目中國區域電網基準線排放因數》計算得出，而2022年度排放因數則使用了《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算得出。

⑯ 2020及2021年度所有密度資料以每百萬元港幣為基本單位，2022年度以每百萬元人民幣為基本單位，下同。

⑰ 2022年珠海華發物業推行辦公用品控制用量及物資回收循環再用等系列措施，使無害廢棄物總量比2021年大幅降低。

⑱ 直接能源消耗量(單位：兆瓦時)由汽油、柴油等相關直接能源耗用量折算得出；間接能源消耗量(單位：兆瓦時)由外購電力折算得出，計算方法參照《綜合能耗計算通則》GB2589-2020。

⑲ 2021年統計範圍僅為公司總部，2022年範圍進一步擴大統計範圍涵蓋公司總部、各城市公司及各下屬公司；此外，市政公司業務用水量大幅導致用水總量增加。

⑳ 2022年社會數據覆蓋公司及下屬子公司數據（包含珠海華發物業各城市公司及子公司數據），較2021年及2021年範圍擴大，並對部分2020年及2021年數據補充與更新。

㉑ 其他員工包括普通員工及項目一線員工。



範疇	ESG 指標	單位	2020年	2021年	2022年
B1 僱 備	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失總數 <sup>②</sup>				
	全體僱員流失數	人	2,780	3,450	3,838
	流失僱員數佔比	%	29.03	29.25	30.99
	按性別劃分的僱員流失數				
	男性員工流失數	人	1,762	2,099	2,273
	女性員工流失數	人	1,018	1,351	1,565
	按年齡組劃分的僱員流失數				
	29歲及以下員工流失數	人	1,045	1,536	1,519
	30-49歲員工流失數	人	1,311	1,499	1,599
	50歲或以上員工流失數	人	424	415	720
	按區域劃分的僱員流失數				
	中國內地員工流失數	人	2,779	3,441	3,835
	港澳台員工流失數	人	1	9	3
其他地區員工流失數	人	0	0	0	
B2 健 康 與 安 全	B2.1過去三年（包括匯報年度）因工亡故的人數				
	因工作關係而死亡的人數	人	0	0	0
	B2.2 因工傷損失工作日數				
	工傷次數	次	38	35	36
	因工傷損失總日數	天	1,871	2,621	2,397
B3 發 展 與 培 訓 <sup>③</sup>	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	5,767	7,096	7,264
	受訓僱員百分比	%	84.87	85.02	84.98
	按性別劃分的受訓僱員百分比				
	男性員工	%	58.64	57.00	58.08
	女性員工	%	41.36	43.00	41.92
	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
	高級管理層	%	0.19	0.42	0.45
	中級管理層	%	1.46	1.32	1.27
	其他員工	%	98.37	98.27	98.29
	B3.2按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數				
	僱員總體人均受訓時長	小時	21.22	29.76	40.79
	按性別劃分的受訓僱員平均時數				
男性員工平均受訓時長	小時	21.23	29.60	40.80	
女性員工平均受訓時長	小時	21.20	29.97	40.78	
按僱員類別劃分的受訓僱員平均時數					
高級管理層	小時	21.15	29.17	35.20	
中級管理層	小時	20.98	31.04	41.25	
其他員工	小時	21.22	29.74	40.81	

② 流失率=年內流失人數/(年內流失人數+年末人數)。

③ B3培訓相關數據的計算方法參照香港聯交所文件《附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

範疇	ESG 指標	單位	2020年	2021年	2022年
B5 供 應 鏈 管 理	B5.1 按地區劃分的供應商數目				
	珠海區域供應商數目	個	154	191	229
	北方區域供應商數目	個	80	115	162
	華東區域供應商數目	個	39	49	87
	華中區域供應商數目	個	44	68	164
	華南區域供應商數目	個	31	57	92
	直營業務供應商數目(林芝市)	個	4	4	10
	港澳台及海外供應商數目	個	0	0	0
	供應商總數	個	352	484	744
	B6 產品責任	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法			
接獲關於產品及服務的投訴數目		次	1,658	2,527	2,989
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				
	貪污訴訟案件的數	件	0	0	0
	B7.3 向高管及員工提供的反貪污培訓				
	受訓總人數	人	2,514	2,611	2,811
	按僱員類別劃分的受訓僱員數				
	高管受訓人數	人	14	11	11
	員工受訓人數	人	2,500	2,600	2,800
按僱員類別劃分的受訓僱員總時數					
	高管受訓時長	小時	56	53	54
	員工受訓時長	小時	7,500	7,800	8,400
B8 社 區 投 資	B8.2 在專注範疇所動用資源				
	公益投入總金額	萬元	7.56	/	0.86
	參與公益/義工活動員工數	人次	200	378	900
	志願者活動時長	小時	1,433	2,646	5,300



## 報告標準索引

報告目錄	《中國企業社會責任報告指南 (CASS-ESG 5.0)》	香港聯交所-環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 <sup>④</sup>
關於本報告	P1.1-1.3	/
董事會聲明	G2.1-G2.4	/
高管致辭	P2.1-2.2, P3.1	/
<b>關於本公司</b>		
公司簡介	P4.1-4.3, P4.4	/
組織架構	P4.2, P4.4	/
主要業務	P4.3	/
2022年度榮譽	A3, P3.1, G3.1	/
<b>企業管治</b>		
管治架構	/	/
合規營運	G1.3-1.5	/
風險管理	G1.10	/
投資者權益	G1.10	/
董事會責任	G1.1-1.2	/
廉潔建設	G1.6-1.11	B7.1, B7.2, B7.3
責任管理	G3.1-3.3, G3.5-3.6	/
<b>經濟責任</b>		
客戶服務	S4.1, S4.3, S4.5-4.9	B6.2, B6.3, B6.4, B6.5
科技創新	V2.1-2.2, V2.4	/
合作發展	S5.1-5.2, V2.5-2.6, V2.8	B5.1, B5.2, B5.3, B5.4
<b>環境責任</b>		
綠色營運	E1.1-1.2, E1.4, E1.6-E1.9, E2.1, E2.4, E2.9, E3.1, E3.3, E3.5	A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A3.1
應對氣候變化	E5.1-5.4, V4.1-4.3	A4.1
綠色文化	E2.14-2.15, V4.4	/
<b>社會責任</b>		
員工責任	S1.1-1.8, S1.10, S2.1-2.2, S3.1-3.2, S3.4-3.7, S3.9, S3.11, V3.1	B1.1, B2.1, B2.2, B2.3, B3.1, B3.2, B4.1, B4.2
社會公益	V1.1-1.4, V3.4-3.7	B8.1, B8.2
<b>附錄</b>		
ESG法規、法律、政策列表	/	A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8
關鍵績效表	A2, S3.6, E2.2-2.3, E2.10, E3.2, E3.4, E3.6, E5.5-5.7	/
報告標準索引	A4	/
意見反饋表	A5	/

④ 「A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量」不適用本公司；「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」不適用本公司。

## 意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《華發物業服務集團有限公司2022年環境、社會及管治報告》，公司非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助公司對報告進行持續改進。

您對本報告的評價：（請在相應位置打√）

1. 您認為本報告是否突出反映公司在環境、社會及管治方面的重要信息？

很好     較好     一般     較差     很差

2. 您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整？

很好     較好     一般     較差     很差

3. 您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀？

很好     較好     一般     較差     很差

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

---



---



---



---



---

您對公司今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？

---



---



---



---



---





**華發物業**  
**Huafa Property**

電郵地址(E-mail address): [ir982@huafagroup.com](mailto:ir982@huafagroup.com)