



SHANGHAI ZENDAI
上海証大房地產有限公司

環境、社會及管治報告

2023

上海証大房地產有限公司

(於百慕達註冊成立之有限公司)

股份代號: 00755

環境、社會及管治報告

2023

目錄

	頁次
I. 引言	3
II. 關於本報告	4
III. 可持續性管理戰略	6
IV. 董事會聲明	8
V. 持份者的參與	10
VI. 環境可持續發展	15
VII. 社會可持續發展	30
VIII. 報告披露索引	52

I. 引言

「十四五」時期是中國向第二個百年奮鬥目標進軍的第一個五年，也是其加快能源綠色低碳轉型、落實應對氣候變化國家自主貢獻目標的攻堅期，政府明確了新質生產力本身就是綠色生產力，堅持推動經濟社會綠色化、低碳化，促進經濟高質量發展與環境高水平保護協同發展，以實現人與自然的和諧共生。房地產作為社會建設的重要力量，是亟待落實發展方式綠色轉型的核心產業之一。二零二三年，經濟活動復甦與持續發展成為社會經濟發展的焦點，綠色發展更成為未來成長的新機遇。

上海証大房地產有限公司（簡稱「本公司」）作為中國具領導地位的知名房地產企業，積極遵循《“十四五”規劃建議》的核心要義，配合國家「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，貫徹企業經營模式的可持續性轉型和發展方針，努力踐行綠色發展，以全面創新驅動企業快速、健康、可持續的發展。本公司及其子公司（統稱「本集團」）致力於秉承「不忘初心，方得始終」的工匠精神，通過體系化管理、可控化提升、可量化呈現的方式，致力於在新目標與新機遇下，培育公司發展新動能。

本集團主要在中國從事物業發展、商業及酒店運營及物業管理服務。依託完備的建設、運營、管理能力和獨立的策劃開發、招商設計、營運、物業管理團隊，本集團形成了以上海為中心，以長三角為核心板塊，輻射全國的業務版圖。本集團以兼具住宅、寫字樓、綜合體等多種業態的開發與運營實力，致力為城市提供美好生活空間與優質商業運營服務。現已形成了以喜瑪拉雅中心、大拇指廣場、九間堂為核心品牌的產品系列，創造了上海喜瑪拉雅中心、上海九間堂、南京喜瑪拉雅中心、南京大拇指廣場、南京九間堂等 40 餘個行業經典作品。

本集團始終堅持以「建築」與「運營」作為兩大品牌戰略支柱，通過將環境、社會及管治（「ESG」）管理模式與集團戰略發展和營運結合，力求將綠色發展的新理念融入集團戰略規劃及各項業務活動中，致力於推動自身、價值鏈夥伴以至行業的可持續發展。本集團心懷綠色房企的願景，將不斷優化其管治體系、提升產品力與服務力，致力於多維度整合優質資源，堅守其在環境保護和社會貢獻方面的承諾，推動建設滿足美好生活的完整和健康社區。

II. 關於本報告

本集團遵從聯交所證券上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》的規定及披露建議，欣然呈列其二零二三財政年度 ESG 報告（「ESG 報告」），用以展示本集團截至二零二三年十二月三十一日止之十二個月（「二零二三財年」）在 ESG 管理和企業可持續發展方面的方針及表現。本 ESG 報告中披露的資料通過多種渠道收集和整理，包括本集團的內部政策文件和數據、本集團實施 ESG 慣例的反饋、持份者調查以及從在線調查問卷中收集到有關本集團可持續發展實踐的相關信息。本 ESG 報告未提供完整的內容索引，以方便讀者檢查其完整性。本報告以中英雙語編制，並與年報一同發佈於本集團網頁 www.zendaiproperty.com。

邊界設定

本集團基於重要性原則，採用營運控制方法界定本 ESG 報告的匯報範圍，以助持份者進一步了解本集團營運於經濟、環境及社會的影響，並盡力確保報告內容的完整性、實質性、真實性和平衡性。本 ESG 報告披露內容涵蓋本集團的主營業務，即在中國的商業及酒店運營服務、物業管理服務、物業開發服務及位於香港辦公室的日常營運。本報告覆蓋上海証大房地產有限公司及其子公司，與年報範圍保持一致。

報告時間範圍

本報告反映截至二零二三年十二月三十一日財政年度本集團的現有事實和情況。我們沒有義務考慮後續事件，因此不會因為後續事件和狀態的改變而更新本報告。

匯報準則

遵循聯交所最新指引，本報告在編制時依照四項匯報準則，即「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」為基礎，並嚴格把控本報告披露的信息及數據來源，確保內容及數據真實、準確且完整，對披露內容和方式進行確定、準備和呈現。

重要性

本集團深知重要性原則對於有效 ESG 管理和信息披露而言十分關鍵。尤其，在經營環境不確定因素較多的情況下，本集團結合短期戰略發展規劃的調整，堅持定期舉行重要議題評估及與持份者溝通，以不斷從各類持份者處獲得最新信息，藉以時識別對其而言至關重要的可持續發展議題，以在未來進行更具針對性的部署和管理。更多詳情請參閱「重要性評估」章節。

環境、社會及管治報告

量化

本 ESG 報告基於「量化」原則的要求，對數據信息進行了客觀、真實及準確的分析，尤其在環境和社會範疇下，對關鍵績效指標的計算和披露。本報告亦於各績效表的註腳標明相應的數據計算工具、方法及轉換系數來源等。

平衡

本集團遵循平衡的原則，透明全面地匯報其正面及負面表現，以負責的立場對經營中所遇到的相關問題及正在嘗試或潛在的改善措施予以披露，以期確保讀者可以理性和客觀地評估集團的整體 ESG 績效。為貫徹「平衡」原則，本集團對其面臨的 ESG 相關風險和機遇進行識別、分析和有效披露，對本報告年度內各項目標完成進度和 ESG 各方面政策實施的有效性進行客觀評價和分析，以向讀者真實反映本集團二零二三財年的可持續發展表現。

一致性

為使長期性評估更加便利，報告各項信息及數據更加連貫可比，並為其持份者提供最大化參考價值，本 ESG 報告仍採用與以往披露一致的範圍設定原則、資料收集流程、數據計算方法和匯報框架。針對有重大變化的政策實施和披露重點，本集團亦作出充分描述與解釋，力求為其持份者提供有價值的 ESG 資訊。

III. 可持續性管理戰略

本集團致力於為城市提供美好生活空間與優質商業運營服務，並持續鍛造在新消費、新場景下的商業化能力，不斷提升項目品牌價值，這就要求提升公司管理水平，將可持續發展理念真正融入公司發展戰略，恪守公司對社會和環境的承諾，積極承擔起新時代賦予的社會責任。

本集團深諳企業的可持續穩健發展得益於長期穩健的管治架構，明確並堅守一以貫之的管治原則、策略和政策。因而，在本集團董事會（「董事會」）的領導下，本集團在下階段的發展戰略中，堅持納入持續提升可持續發展事務管治水平的相關目標，進一步明確經營中由上到下各層級、各業務單元及崗位在落實相關政策及 ESG 管理等方面的職責和義務。

董事會將繼續發揮引領帶頭作用，堅定不移在本集團日常經營活動中落實各項可持續發展策略和政策。肩負領導及監控本集團戰略發展的責任，董事會亦通過建立適當和有效的內部監控系統，監督集團可持續發展策略的實施情況、更新集團的可持續發展戰略和路線圖、審查與評估集團和產業鏈所面臨的 ESG 相關風險和機遇、監察可持續發展表現和目標進展，以及審視持份者的意見。

此外，本集團亦積極與同行業先進企業交流學習，以進一步支持和加強其可持續發展工作以及對於行業最佳實踐趨勢的敏銳性。

董事會

- 負責統籌可持續發展事務，參與制定和實施可持續發展策略；
- 審視並了解本集團對環境和社會所產生的實際和潛在影響；
- 監察本集團的 ESG 管理策略和政策實施，並根據 ESG 和氣候相關因素，就業務發展做出知情決策；
- 促進集團內從上到下的無障礙溝通交流，確保將 ESG 理念及管理模式整合到業務發展與營運當中。

環境、社會及管治報告

管理層

- 協助董事會了解集團的重大 ESG 事宜；
- 在營運層面監督本集團物業、商管和酒店三大業務營運過程中 ESG 政策的實施；
- 跟蹤並通過集團內部會議的形式向董事會報告 ESG 目標實現進度和風險管理進程；
- 向一線員工和營運團隊提供支援，確保政策執行的有效性。

業務部門

- 參與執行並落實管理層提出的 ESG 計劃；
- 通過創新實踐，實現改變和突破；
- 評估和報告日常營運中面臨的 ESG 相關風險；
- 努力踐行企業責任，為社會公益事業的建設做出貢獻。

IV. 董事會聲明

二零二三年，中國經濟運行仍然面臨眾多挑戰，房地產行業、物業管理行業等均處在調整通道，如何把握變局，找準方向，培育新的增長動能是公司亟待解決的核心課題。本集團在積極規劃下一階段發展藍圖的同時，致力於將更具可持續性發展的管治理念與標準融入公司發展的發展目標中，認真貫徹落實「十四五」規劃相關的指導通知，持續促進綠色、低碳、循環的建設發展方式，肩負起可持續發展的行業責任與社會責任。

我們的管理方針與策略

本集團的可持續發展管治主要建基於良好、穩健的企業管治，採用「自上而下」的管理策略，亦強調在所有層面的業務決策過程中綜合考慮經濟、社會及環境因素，以切實貫徹一致的戰略發展目標。董事會積極參與制定和實施集團可持續發展策略，並負責確保政策的有效落實，正確把握集團未來發展方向。

本集團指派專業團隊負責管理集團日常 ESG 事宜，在執行層面上有效監督各項可持續發展舉措，重點關注包括協調管理各業務部門有關 ESG 政策的實施、指導監管集團可持續發展實踐工作以及追蹤、收集並披露公司 ESG 相關表現信息等。

同時，董事會亦通過年度股東大會、郵件、電話及報告等渠道，了解與集團發展密切相關的重大 ESG 事宜，並就其優先順序進行討論及定奪。為應對不斷變化的市場環境，並滿足持份者的期望，本集團亦進行年度持份者調查及重要性評估，從而針對評估結果就本集團的可持續發展方針和政策進行審視、討論、修訂與調整。

本報告已於 2024 年 3 月 26 日由本公司董事會批准。有關本公司的企業管治詳情請參閱本公司截至 2023 年 12 月 31 日止年度的年報的「企業管治報告」。

環境、社會及管治報告

我們的目標與行動

二零二三年，推動經濟社會發展全面綠色轉型成為中國經濟社會發展的重點任務，政府強調以“雙碳”工作為引領，協同推進降碳、減汙、擴綠、增長，把綠色發展理念貫穿於經濟社會發展全過程各方面。本集團在把握國內外宏觀經濟環境及微觀市場變化趨勢的基礎上，積極調整業務板塊佈局，參考核心業務行業標準，持續修訂並確立了一系列綠色發展目標。本集團亦將不斷提升集團管治水平與質量，高效落實有關目標，完善對關鍵環境和社會內指標的定期追蹤與評估機制，繼續向具抗禦力的企業發展模式邁步向前。

展望未来，本集團將繼續秉承為城市提供美好生活空間與優質商業運營服務的願景，致力於實現本集團高質量、可持續的綠色發展目標，為實現城鄉高質量發展貢獻自己的力量，推動建設美麗中國並構建可持續的未來。

黃裕輝

董事會主席

環境、社會及管治報告

V. 持份者的參與

本集團深信與其持份者保持穩定和持續的交流是其日常營運的重要一環，亦是其實現可持續發展願景不可或缺的因素。本集團的持份者涵蓋內部和外部的利益相關群體，考慮到不同群體與本集團的關係、對集團業務帶來的影響、集團業務對其的影響等，本集團視其員工、投資者、股東、客戶、供應商、政府為其主要持份者。

本集團積極推動持份者參與，定期通過下表所述之各種渠道與其持份者溝通，藉以了解各方對集團可持續發展議題的期望與關切。本集團亦經常性檢討與調整其 ESG 管理政策，尤其是與持份者的溝通政策，以盡可能地回應和滿足持份者的需求。

持份者類別	期望與關切	溝通渠道
政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none">- 企業合法經營- 反腐敗政策- 發揮行業標杆作用，帶領行業良性發展	<ul style="list-style-type: none">- 遵守當地法律法規的監管- 常規報告和支付稅項- 對政府發佈政策文件的響應
股東	<ul style="list-style-type: none">- 投資回報- 企業管治- 業務合規	<ul style="list-style-type: none">- 定期企業報告和公告- 股東大會- 集團官方網站
僱員	<ul style="list-style-type: none">- 促進多元、包容、公平的工作環境- 發展前景和培訓計劃- 加強安全教育培訓- 加速推進無紙化、環境友好型辦公環境的打造- 應對智能化與自動化對市場的影響，確保崗位穩定	<ul style="list-style-type: none">- 僱員表現評估- 定期會議及培訓- 電郵、通告板、熱線及僱員與管理層的團建活動
顧客	<ul style="list-style-type: none">- 產品安全和風險管控- 強化節能減排措施的落實- 誠信履約- 隱私的保護- 高質量和貼心服務	<ul style="list-style-type: none">- 顧客滿意度調查- 面對面的會議和現場調研- 社交媒體平台互動- 客戶服務熱線和電郵
供應商	<ul style="list-style-type: none">- 平等互利共贏- 公開、公平、透明的採購供貨體系- 供應鏈風險管理- 不斷創新、與時俱進	<ul style="list-style-type: none">- 公開投標- 供應商滿意度調查- 電話討論- 面對面會議及現場調研- 行業研討會
公眾	<ul style="list-style-type: none">- 參與社區公益活動- 社區共治- 業務合規- 遵守商業道德- 愛護環境- 關注社會的反饋並及時接受信息	<ul style="list-style-type: none">- 媒體見面會和問詢回應- 社會公益活動- 面對面訪談

環境、社會及管治報告

可持續發展作為本集團長久以來的追求，將繼續被納入集團的決策過程，以及業務規劃、發展和管理流程當中。為與全球可持續發展保持一致步伐，本集團致力於將聯合國可持續發展目標（「可持續發展目標」）納入到其業務中，並將視作為實現長期可持續發展的關鍵因素。

本集團於二零二三財年度繼續通過調查問卷的形式對集團內部員工和外部持份者就可持續發展目標進行調查，以期識別出持份者對實現可持續發展目標的關注，並為相對應的可持續發展目標作出堅實貢獻。

根據調查結果，目標 3：良好健康與福祉；目標 1：無貧窮；目標 4：優質教育；目標 11：可持續城市和社區及目標 6：清潔飲水和衛生設施繼續成為集團持份者最關注的可持續發展目標。

目標 3

員工的健康福祉始終是本集團實現可持續發展的首要工作之一。秉承「以人為本」的核心價值觀，本集團通過不斷完善管理政策，優化辦公環境等措施，確保員工能夠融洽共處，在安全的環境下一展所長。隨著國家取得抗疫勝利，本集團仍保持警惕，堅持「把人民群眾生命安全和身體健康放在第一位」的指導思想，制定並執行各項政策，竭力保障員工及公眾的健康安全。

目標 1

本集團參與作為中國城鄉發展建設的一員，堅持貫徹政府鞏固提升脫貧攻堅成果相關政策，積極參與社區公益活動，投入資源幫助社區弱勢群體及有需要人士。

目標 4

為配合國家深化人力資源供給側結構性改革的方向，本集團設有完整的培訓體系，並秉承其「鼓勵員工參加與工作內容相關的公司內外培訓以及自我培訓與傳授培訓相結合、崗位培訓與專業培訓相結合」的培訓宗旨，通過為員工提供不同的專業職業培訓，在實現員工的職業抱負的同時，為經濟社會發展提供堅強的人才保障。

環境、社會及管治報告

目標 11

本集團不斷為城市發展提供可持續性的解決方案，提高其產品和服務的可持續性價值。結合《“十四五”建築節能與綠色建築發展規劃》的重點任務，本集團將繼續評估其業務發展和營運過程對本地文化、自然遺產和生態環境的影響，不斷完善其工作模式和實踐，矢志提升社區的整體健康和生活質素。

目標 6

本集團致力於推進節水型生產生活方式，透過做好廢水處理、排放及回收重用工作，全力推進全社會節水。年內，本集團在物業開發、物業管理及酒店、商業經營等業務中，大力倡導「節水」觀念，進一步強化其污水資源化利用，以提高用水效率，並保護與水相關的生態系統。

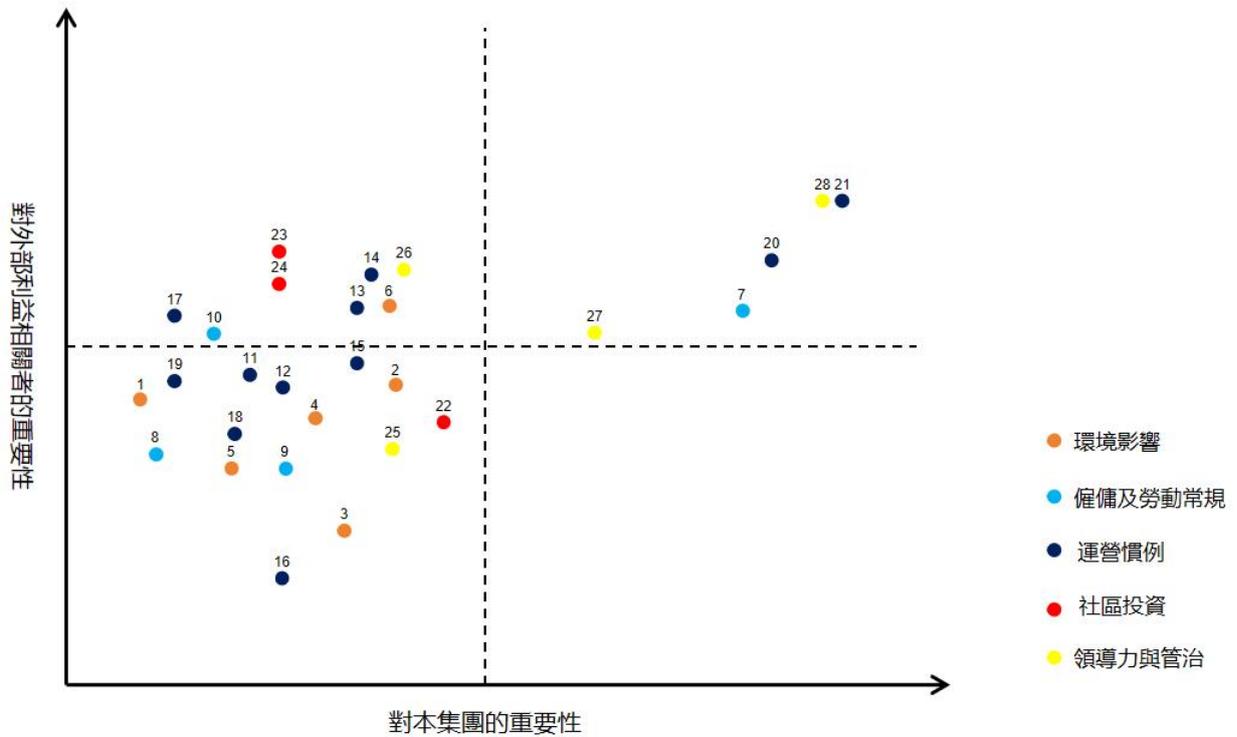
重要性評估

本集團相信就其保持穩健長遠發展而言，界定和管理與其業務及持份者相關的可持續發展議題十分關鍵。因此，本集團堅持將重要性理念放於 ESG 管理戰略的最高位置，並透過每年開展持份者調查，綜合考慮集團內部及外界的聲音，藉以了解各方對本集團 ESG 事宜的關注重點、期望及觀感。

於二零二三財政年度，本集團向其主要持份者發出邀請，進行標準化、以持份者為本的重要性評估調查。本集團依據其持份者對本集團的影響力及對本集團的依賴程度，對其內部及外部持份者進行甄選。獲邀的主要持份者，包括內部一般員工、中級與高級管理層以及外部供應商與合作夥伴，通過集團設計的 ESG 調查問卷，對一系列集團提前識別的企業 ESG 管理和相關議題發表看法。

環境、社會及管治報告

持份者的參與重要性分析矩陣



重要性分析中的 ESG 相關議題:

1	溫室氣體排放	15	產品/服務質量與安全
2	能源管理	16	顧客私隱保護和數據安全
3	水資源和廢水管理	17	營銷和推廣
4	固體廢棄物管理	18	保護知識產權
5	氣候變化緩解和適應	19	與產品/服務相關的標籤問題
6	可再生和清潔能源	20	商業道德和反腐敗
7	勞工權益	21	內部申訴機制
8	僱員薪酬條件和福利政策	22	公益慈善活動的參與
9	職業健康與安全	23	促進當地就業
10	僱員發展及培訓	24	支持本地經濟發展
11	綠色採購	25	商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力

環境、社會及管治報告

12	與供應商的良好溝通	26	法律監管環境變化的應對和管理（法律合規管理）
13	供應鏈的環境社會風險管理	27	突發事件應急風險應對能力
14	供應鏈料對外部風險的適應性	28	系統化風險管理（例如，金融危機）

通過此次重要性分析，本集團將「內部申訴機制」、「系統化風險管理（例如，金融危機）」、「商業道德和反腐敗」、「勞工權益」以及「突發事件應急風險應對能力」列為對其更為重要的 ESG 議題。相關結果已上交董事會審閱，以確保此項調查結果能有助本集團調整營運慣例及策略，並引導本集團優先考慮並投入更多資源於相關可持續發展議題的研究。

持份者的反饋與意見

本集團追求卓越，積極歡迎其持份者對於企業 ESG 方法和表現提高的反饋與意見，尤其是在本集團重要性評估中列為最重要的 ESG 問題的相關反饋。本集團亦歡迎讀者透過集團郵箱 info@zhengdaglobal.com 與本集團分享其有關 ESG 事宜的看法。

VI. 環境可持續發展

未來數年將成為中國實現經濟社會發展全面綠色轉型的關鍵之年。為貫徹落實發展綠色生產力的國家戰略，本集團堅定不移瞄準降碳、減汙、擴綠、增長的新發展目標，致力將綠色發展理念融入本集團發展戰略之中，為中國經濟社會的全面綠色轉型貢獻力量。

本集團致力於制定並執行針對各業務的不同管理方針和制度，同時於其日常營運過程中遵守中國環境相關的法律法規，包括但不限於：

《中華人民共和國環境保護法》	《中華人民共和國環境影響評價法》
《中華人民共和國水污染防治法》	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
《危險廢物轉移聯單管理辦法》	《中華人民共和國節約能源法》

本節主要披露本集團於二零二三財年有關排放物、資源使用、環境及天然資源以及氣候變化的政策、常規及量化數據。

A.1. 排放物

於二零二三財年，本集團在日常營運期間遵守有關排放物的相關國家及地方環境法律。本集團未違反任何對本集團有重大影響的法律法規，包括廢氣及溫室氣體排放，向水及土地排污，有害和無害廢棄物的排放、以及噪音等。

鑒於集團各項業務特性，本集團的廢氣排放主要來自商務車輛使用過程中燃料的使用及酒店、商業項目營運過程中鍋爐的使用。於二零二三財年，本集團分別產生 10 千克硫氧化物「SOX」、582 千克氮氧化物「NOX」及 141 千克顆粒物「PM」。於回顧年內，本集團的溫室氣體排放主要來自於商務用車燃料、營運鍋爐使用的能源燃燒以及營運過程中電力的使用。本集團本年度的溫室氣體排放總量為 42,517 噸二氧化碳當量，密度為 87.7 噸二氧化碳當量/人。此外，本集團亦在其營運過程中產生一定量的固體廢棄物和廢水，主要包括商業垃圾、建築垃圾、廢紙和商業廢水。於本年度營運期間，本集團產生共計 13,328 噸無害固體廢棄物以及 417,374 立方米無害廢水。於回顧年度內，本集團未產生有害廢棄物。表一匯總了本集團二零二三財年的排放數據。

環境、社會及管治報告

表一. 本集團二零二三財年排放信息總覽⁸

排放物類別	關鍵績效指標	單位	二零二三財政年度總量	二零二三財政年度年強度 (單位/人) ¹	二零二二財政年度總量	二零二二財政年度年強度 (單位/人) ²
廢氣排放 ³	SO _x 硫氧化物	千克	10	0.02	9	0.02
	NO _x 氮氧化物	千克	582	1.2	552	0.9
	PM 顆粒物	千克	141	0.3	119	0.2
溫室氣體排放	範圍一 (直接排放) ⁴	噸二氧化碳當量	3,006	6.2	2,756	4.7
	範圍二 (能源間接排放) ⁵	噸二氧化碳當量	39,200	80.8	37,801	63.9
	範圍三 (其他間接排放) ⁶	噸二氧化碳當量	331	0.6	204	0.3
	總排放 (範圍一、二及三)	噸二氧化碳當量	42,517	87.7	40,761	68.9
無害廢棄物	固體廢棄物	噸	13,328	27.5	17,565	29.7
	廢水 ⁷	立方米	417,374	860.6	439,911	743.1

1. 二零二三財年的排放強度是按本集團二零二三財年所產生廢氣、溫室氣體或其他排放量分別除以本集團於二零二三財年末的員工總數 485 人得出;
2. 二零二二財年的排放數據摘自本集團二零二二財年 ESG 報告, 強度數據按二零二二財年末的員工總數 592 人得出;
3. 廢氣排放包括本集團商務用車過程中及酒店和物業營運鍋爐使用所產生的空氣污染物;
4. 本集團的範圍一 (直接排放) 僅包括用於車輛運行及酒店和物業營運鍋爐使用的能源消耗所產生的排放;
5. 本集團的範圍二 (能源間接排放) 僅包括電力消耗及供暖燃煤所產生的排放;
6. 本集團的範圍三 (其他間接排放) 僅包括於堆填區處置之廢紙、政府部門使用電力處理食水及廢水所引致的溫室氣體排放, 以及商務差旅飛行所產生的排放;
7. 本集團產生的廢水量基於附屬子公司嚴格的廢水數據統計。對部分廢水由物業大廈統一管理的本集團營運地點, 其廢水量按 100% 用水量進行統計; 以及
8. 上述溫室氣體排放報告採用的方法基於由香港交易及結算所有限公司發行的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二: 環境關鍵績效指標匯報指引》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 排放因子數據庫。

環境、社會及管治報告

商業及酒店運營業務

本業務產生的排放物主要來自於日常營運中產生的生活廢水、固體廢棄物和廢氣及溫室氣體排放。本集團商業及酒店運營業務單位已建立節能減排目標，並由工程部統一管理、監測排放目標的達成情況，並指導團隊利用合理、科學的方法提高用能效率。

廢氣及溫室氣體

本業務的廢氣及溫室氣體排放主要源自於商業項目、酒店鍋爐及電力的使用。為有效減少能耗從而減低排放，本業務遵照當地政府的節能環保標準，如《鍋爐大氣污染物排放標準》(DB31/387-2018) 營運。當地環境保護局每年均會對酒店所用鍋爐等設備進行氣體排放檢測，確保相關廢氣含量參照國家標準並核發使用許可。本業務委派專人每日巡檢鍋爐的運行，並定期安排有資質的廠商對鍋爐和燃氣用具進行維護保養和檢修。為進一步減少天然氣和電力的使用，本集團於本年度結合部分商業項目改造工程，對商業項目照明系統進行節能改造，大面積推廣 LED 照明產品，並持續通過培訓和教育課程培養員工節能意識，讓企業全體員工同心協力推動節能及綠化營運。

廢水和廢棄油脂

本業務產生的生活廢水通過市政管網排入當地的污水處理廠。對於廚房產生的廢油，本集團採用分類存放、專點專桶存放的政策，並委託專門處理油脂廢棄物的外包公司定期統一收集處理。由於廢水排放量與用水量息息相關，本業務將繼續遵循「節水優先」的新時期治水思路，並制定相關政策和執行標準，鼓勵僱員和客人減少整體耗水量。

固體廢物

本業務除一般生活垃圾外，營運過程中還產生廚餘垃圾、廢電池等固體廢棄物。本業務商業項目及酒店運營項目均已根據所在地政府主管部門要求，建立起完善的日常生活垃圾分類收集流程，並由專門的垃圾處理公司負責收集處理，同時，廚餘垃圾則由政府指定的專業垃圾回收公司進行駐店駐點處理回收。本業務持續推動在商業項目公共空間及酒店項目公共空間、住房空間各環節，積極回收與重用香皂、紙巾和包裝材料等消耗品，不斷提高感應式洗手液、紙巾提供設備的覆蓋率，並減少為顧客提供一次性拖鞋、一次性洗浴用品等。對於廢棄電池的回收和處理，本集團嚴格依據項目所在地主管部門要求，委聘第三方定期進行集中回收和處理。

環境、社會及管治報告

物業管理及辦公室

本業務制定並實施《質量、環境、職業健康安全管理體系》，透過落實包括《環境識別與評價控制程序》、《污染源控制程序》、《節能降耗控制程序》等政策程序，指示各物業運營部開展節能監測，並定期進行檢查和考核。

廢氣及溫室氣體

本業務廢氣的排放主要與商務用車及差旅出行相關，因此本業務，一方面，推動改革各單位商務用車管理規範，由項目自備商務用車逐步向採用第三方出行服務供應商專門服務過渡，並要求員工在合理情況下盡量選用地鐵、高鐵等大眾運輸交通出行；另一方面，鼓勵員工減少不必要的差旅出行，進一步提倡數字化、線上辦公溝通方式。此外，鑒於本業務的溫室氣體排放與電力的使用密切相關，為此本集團已切實執行一系列的節電節能措施，更多詳情請參閱「電力」及「其他能源資源」章節。

廢水

本業務的廢水主要涉及員工日常產生的生活廢水，以及餐飲店鋪租戶的污水排放。為確保所排污水不會污染環境或自然水體，本業務依循《日常保潔工作管理規定》及《雨污水井管理規定》，為從事餐飲業的租戶設立隔油池，委聘專門單位定期對油污進行清掏管理。此外，本業務的物業每年亦由協力廠商進行排污水檢測並出具合格書面報告，同時每年兩次由地方城市管理局進行排污水樣抽檢並在網上公示合格報告。此外，為推進節水型社會建設，本集團已採取節水措施，並持續加強辦公室員工節水意識培訓，以期進一步減少相應的廢水排放。更多詳情請參閱「水」章節。

環境、社會及管治報告

固體廢物

本業務產生的固體廢物主要包括業主所產生的日常生活垃圾、業主所產生的裝修垃圾及其他固體垃圾如廢棄燈管、廢棄電池電板等。為更有效地管理物業的固體廢棄物，並促進源頭減廢，本業務已制定全面的管理政策，包括《垃圾房分類處理及執行標準》、《垃圾清運管理規定》、《裝修管理規定》、《廢棄物控制程序》等，以完善固體廢棄物的分類。

本業務透過實施現場管控，確保營運的各個階段均嚴格遵守國家及地方的垃圾分類處置與污水排放管理政策。本年度更著重對業主物業裝修工程的提前報備與監控制度，提高工程技術人員進行現場監督管控的執行頻率，日常營運階段則每日由安保部入戶入鋪檢查，每週客服部入鋪檢查並進行拍攝，且每月定期召開各商鋪責任人環境綜合管理培訓會議。此外，從源頭各商鋪抓起直到終端垃圾房，本業務均嚴格遵照垃圾分類要求，並每月由協力廠商進行現場垃圾分類檢查並網上公佈抽查合格記錄。

對於辦公室員工所產生的一般固體廢棄物，本業務將不可回收的辦公及生活垃圾統一放置在當地政府設置的垃圾箱內，並由政府環衛部門收集處理。

物業開發業務

於二零二三財政年度，本業務規模較上一年度顯著縮減，並無處於建設中的開發項目。本集團物業開發業務並無有害排放產生。

環境、社會及管治報告

績效表現分析

綜上所述，本集團的廢氣及溫室氣體排放主要來自於鍋爐運行天然氣的使用、用於商業項目、酒店營運的電力消耗以及車輛的使用。與二零二二財年相比，本集團二零二三財年硫氧化物、氮氧化物及顆粒物的排放量分別上升了 11%，5%和 18%，主要由於本年度內因疫情後商業項目商鋪出租率及酒店入住率逐步恢復，電力及天然氣的使用略有增加所致。

本集團二零二三財年的溫室氣體排放模式與去年相同，其中以範圍二（能源間接排放）佔主要（約 92%）。整體來說，二零二三財年的溫室氣體排放總量較去年略上升了 4%，主要是由於範圍一（直接排放）、範圍二（能源間接排放）及範圍三（其他間接排放）均錄得一定程度上升所致。由於疫情後各項目經營呈現復甦趨勢，本集團年內的商務差旅飛行錄得小幅上升，因此範圍三（其他間接排放）較去年上升 52%。

本集團持續重視對固體廢棄物的分類和處理，於二零二三財年，本集團產生的固體垃圾為 13,328 噸，總量比去年大幅下降 24%，主要由於本集團物業開發業務在建工程規模大幅收窄所致。鑒於此，本集團仍然積極針對商業項目、酒店項目及物業管理項目經營活動，對固體垃圾進行有效管理，竭力做到源頭減廢。

同時，由於本集團本年度內進一步控制無害廢水的處理，加強廢水的再利用，因此本年度的廢水排放量比去年同期下降了 5%，更錄得 201,114 立方米的廢水重用總量。本集團將繼續全面提升水資源利用效率和效益，做好節水工作的思想指引。

環境、社會及管治報告

A.2. 資源使用

於二零二三財年，本集團所消耗的主要資源為電力、汽油、天然氣、水、紙張，以及商業項目及酒店營運程中使用的原材料，包括日用品、建築材料、包裝材料等。本集團消耗少量柴油作為大廈應急發電機及商務車輛的使用。由於柴油用量較少，本集團遵循重要性原則未討論其具體相關管控措施。於本財政年度內，本集團各業務板塊十分重視對原材料和能源資源的有效利用，通過建立相關政策和完善管理體系，包括但不限於《能源管理制度》、《節能降耗管理規定》、《柴油發電機維護保養規程》等，進一步提高能源績效，降低排放和能源強度。本集團於二零二三財年不同資源的使用量如下表二。

表二. 本集團二零二三財年資源使用信息總覽

資源使用	關鍵績效指標	單位	二零二三財政年度總量	二零二三財政年度密度(單位/人) ¹	二零二二財政年度總量	二零二二財政年度密度(單位/人) ²
能源 ³	電力	千個千瓦時	64,719.47	133.4	65,049.4	109.9
	汽油	千個千瓦時	223.0	0.5	220.0	0.4
	柴油	千個千瓦時	10.0	0.02	29.0	0.05
	天然氣	千個千瓦時	14,485.97	29.9	9,921.9	16.8
	供暖	千個千瓦時	4,278.0	8.8	2,769.4	4.7
	總數	千個千瓦時	83,716.44	172.6	77,989.7	131.7
水	水	立方米	819,988	1690.7	615,474	1039.7
原材料	紙張	噸	44.18	0.1	5.8	0.08
	塑料	噸	0.04	8.2×10^{-5}	0.04	6.4×10^{-5}
	泥土	噸	0.1	2.1×10^{-4}	0.8	1.3×10^{-3}
	金屬	噸	0.6	1.2×10^{-3}	1.3	2.2×10^{-3}
	水泥	噸	0.1	2.1×10^{-4}	0.3	4.6×10^{-4}
	其他 ⁴	噸	-	-	-	-
包裝材料	塑膠製品	噸	-	-	-	-
	紙製品	噸	1.0	2.1×10^{-3}	1.0	1.7×10^{-3}

1. 二零二三財年的強度是按本集團二零二三財年所消耗的資源數量除以本集團於二零二三財年末員工人數 485 得出；

2. 二零二二財年的數據按本集團二零二二財年所消耗的資源數量除以本集團二零二二財年的員工人數 592 得出；

3. 所消耗資源的能量轉換基於聯交所發布的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；以及

4. 其他原材料包括毛巾及一次性洗滌用品等生活消耗品。於二零二二及二零二三財年，由於不斷演變的防疫政策影響酒店的正常運作，因此本年度集團沒法錄得準確的酒店消耗品用量，因此決定在本年度報告內不作相關披露。本集團承諾未來會繼續優化其數據收集方法並盡早作出準確的相關數據披露。

環境、社會及管治報告

電力

本集團的電力消耗主要來自辦公室及各業務板塊的日常營運。本集團所有業務板塊均已遵守相關法規及集團節電政策。為持續減少能源耗量及相應的溫室氣體排放，本集團落實 ISO 14001 環境管理體系及 ISO 50001 能源管理體系，以系統化的方式持續提升其環境表現。

本集團在企業內推廣節約能源的核心思想，進一步推動更具能源效益的設備汰換，同時持續強化員工節能意識及操作流程培訓。本集團不斷在設備汰換及管理機制優化方面著力，二零二三年度採用的主要節電措施概括如下：

根據天氣調節辦公場所空調或供暖的溫度	於樓道安裝聲控電燈
在通風口周圍安裝溫度計以更準確地探測及調節室內溫度	完善並更新樓宇自控設備，降低製冷能耗
商業項目、酒店及辦公室對所有的開關、閥門設置清晰的用能狀態標誌。標誌要能說明開關、閥門開啟、閉合的方向及位置，照明開關還應顯示開啟、關閉的時間，對應的燈具等資訊，使員工能準確開閉開關、閥門	每年至少清洗一次空調盤管，分體式空調每週清洗一次隔塵網
酒店合理設置照明燈具，衣櫃、走廊、客房衛生間等部位的照明應得到有效的控制，確保在非使用時，處於關閉狀態，減少電能的浪費	加強用電設備的維護保養，及時檢修，可以降低電耗，節約用電
按月通過電錶監測各項目用電量，並針對每月之間用量增減比例、往年同期的用量進行比對。對增幅較明顯的項目和營運地點進行重點跟進，明確具體原因並及時整改，達到減排目標	遵照國家對於綠色建築的遠景，對新接項目進行節能改造

於二零二三財年，本集團總用電量較上個財政年度基本持平，輕微下降 1%。各地區業務的子公司用電量較上個財政年度基本維持同一水平。

環境、社會及管治報告

其他能源資源

本集團日常營運包括車輛運輸、商務用車及商業項目、酒店營運等過程中主要消耗的能源資源有汽油、柴油和天然氣。本集團長期致力於減少對傳統燃料的使用，大力發展以清潔能源代替傳統能源，並積極響應國家號召，持續對內部營運模式和設備進行有效改良，實現可持續發展，積極踐行「碳中和」目標。

於二零二三財年，本集團的汽油使用量比去年輕微上升 1%，主要由於疫情後社會總體經濟活動復甦，酒店及商業項目業務量回升，同時本集團商務用車頻率經過管理優化獲得改善所致。為更好地維持本集團在節油方面的優秀表現，本集團將繼續向員工進行綠色出行的倡導與宣傳，以鼓勵員工對商務車輛汽油使用的有效控制，並逐步出售項目自由商務車輛，改為採用第三方商務出行供應商服務。柴油使用方面，本集團的柴油使用量比去年大幅下降 66%，由於本集團物業開發項目規模大幅收縮所致，當前主要用量源於酒店的柴油後備發電機。

另一方面，本集團於本年度內的天然氣使用量錄得約 46% 的升幅，主要是由於本年度酒店、商業項目運營業務增加天然氣使用所致。為改善本集團於天然氣使用上的管控，本集團承諾將更多地靈活按照季節氣溫調整鍋爐溫度，並加裝節能燃燒裝置，隨時關閉不適用的器械，以在正常使用的情況下盡量節約能源。

因應國家《「十四五」現代能源體系規劃》的方向，本集團除在建築項目加快推進電氣化和低碳化外，亦配合政府大力發展非化石能源及推進可再生能源的應用。譬如，本集團的經營業務致力於在其項目內的照明系統盡可能地採用太陽能發電，同時鼓勵其租戶商鋪多加使用太陽能、天然氣能等新型清潔能源。

環境、社會及管治報告

水

水資源對社會和本集團的經營不可或缺，因此本集團定期監控水的使用情況，並評估與水相關的風險，以最大限度地降低本集團對水資源相關問題的影響。於二零二三財年，本集團在求取適用水源上並未發現任何問題。

本集團制定嚴格用水政策，並安排專人負責對用水效益進行監管，同時持續鼓勵員工及租戶節約用水和採取其他合理的方式減少水資源消耗並逐步開展循環用水。二零二三年度採用的主要節水措施包括：

立即修復滴水的龍頭，避免供水系統的洩漏	在當眼位置地方張貼「節約用水」標識，鼓勵員工和顧客珍惜水資源
通過內部培訓和研討會向員工宣傳節約用水的重要性	設立月度、季度和年度用水目標，並嚴格監控具體節水措施的落實情況
盡可能收集廢水作清潔地板或清洗場地等用途	酒店通过“减少床单、毛巾洗涤量的提示卡”引导客人重复使用房间内的棉织品
對於綠化和保潔用水的作業規則進行規範，要求相關員工標準化執行相關規定	控制物業公共使用區域的水壓
賓館酒店在各個用水點，根據用水的要求和特點，使用相適應的節水龍頭	商業、酒店項目供水管網的漏損定期檢測
酒店在客房飲用水提供、會議飲用水提供方面，可逐漸改變提供方式，以減少飲用水的浪費	

於二零二三財年，本集團總用水量比二零二二財年增加了 33%，主要是由於酒店及商業項目業務量回升所致。本集團承諾將繼續竭力推動節約用水並優化用水。

環境、社會及管治報告

原材料與包裝材料

本集團明白其環境足跡與營運過程中產生的固體廢棄物息息相關，因此嚴格控制其原材料和包裝材料的消耗，積極推進環保服務的實踐，並向僱員和顧客推廣「可持續發展」理念。本集團致力於不斷完善和創新建築方法，減少物業開發過程中的消耗。同時，本集團旗下的酒店和物業管理營運過程亦採取措施，透過採購回收物料和可再生物料，倡導對材料的有效利用。

於二零二三財年，本集團在原材料與包裝材料的消耗量與去年相比持續下跌 7%，主要由於本集團物業開發項目規模大幅收縮所致。具體而言，本年度的金屬、泥土與水泥量分別下降了 54%、88%及 67%。此外，由於本集團致力於減少其包裝材料對環境的影響，年內持續實現塑料製包裝材料的零使用，同時，紙製包裝材料用量與去年相比基本持平。未來，本集團仍然大力提倡和踐行可持續的管理方法，務求逐年減少其使用材料對環境的影響。

至於在紙張方面，由於在二零二三財年本集團在紙張收集與分類方面持續實施嚴格管控，本年度錄得比去年下降 4%的紙製原材料的使用量。而在辦公室用紙方面，本集團繼續其回收的力度，年內共回收了 56 千克的紙張。本集團其他有效控制紙張使用量的措施包括：

提倡無紙化辦公，若需打印時採用雙面黑白打印	安排行政人事部每年對集團全員開展環保教育
鼓勵員工報銷的憑證黏貼採用回收紙張	酒店客房在設計時以環保竹製品為主要原材料
酒店前台利用客人電子簽名的方式，降低對紙張的消耗	注重辦公室用品的 3R「減少、重用、回收」原則應用

環境、社會及管治報告

目標與行動

為配合國家碳達峰和碳中和的佈局路線圖及《“十四五”建築節能與綠色建築發展規劃》明確的重點任務，本集團以國家劃定的各項指標為基礎框架，並根據各業務營運當地的政策，制定及調整相應環境目標，持續改善環境績效。

範疇	目標	措施舉例
廢氣排放	以二零二一財年為基綫，本集團二零二五財年各空氣污染物排放量不得上升超過 10%。	<ul style="list-style-type: none">- 優化企業車隊，確保排放符合國家標準- 教育司機保持了良好駕駛習慣- 在更換車隊及設備時優先選擇以清潔能源為動力的器械- 加強鍋爐燃氣使用的管控
溫室氣體排放	以二零二一財年為基綫，本集團二零二五財年溫室氣體排放總量強度下降約 18%。 ¹	<ul style="list-style-type: none">- 加強員工及租戶的教育，提升彼等的節能減排意識- 加強用電用氣用油的管控
固體廢棄物	以二零二一財年為基綫，本集團二零二五財年固體廢棄物排放總量下降 10%。	<ul style="list-style-type: none">- 加強固體垃圾的分類回收及分流- 鼓勵租戶與住客減少使用不必要的一次性物品，從源頭減廢- 引入智能減廢科技
水與廢水	以二零二一財年為基綫，本集團到二零二五財年，水的使用量及廢水排放總量逐年下降 5%。	<ul style="list-style-type: none">- 加快開展業務水循環- 透過提升員工管理及用水設備減少營運中不必要的水浪費- 採用各種節約用水系統
電力	以二零二一財年為基綫，本集團二零二五財年電力的使用量下降 10%。	<ul style="list-style-type: none">- 推進新項目的節能建築- 優化現有的物業設備- 進行能源審核以識別可提升能源效益的地方
其他能源	以二零二一財年為基綫，本集團二零二五財年的總能耗強度下降約 13%。 ¹	<ul style="list-style-type: none">- 加強各能耗設備使用的管控- 更換更具能源效益的新設備- 對供能源管理及節能進行深入分析

1. 根據國家規劃綱要提出，「十四五」時期，我國「單位國內生產總值能源消耗和二氧化碳排放分別降低 13.5%、18%」。

環境、社會及管治報告

A.3.環境及天然資源

二零二三年初，圍繞「十四五」規劃「綠色發展、和諧共生」的主題，本集團將繼續聚焦綠色發展的需求，為形成綠色、低碳、循環的發展模式建立堅實基礎。

本集團貫徹落實《重要環境因素清單》、《環境因素識別與評價控制程序》及《環境、職業健康與安全監視和測量控制程序》等內部程序，另外，本集團持續提升國際認可的環境管理體系在具體管理實踐中的運用。當前，本集團旗下大部分物業擁有 ISO 14001 環境管理體系認證，而當中更有物業更獲得 ISO 50001 能源管理體系認證。

基於本集團本年度業務板塊調整及其業務特性分析，二零二三財年，本集團對自然環境的影響主要集中在電力消耗導致的溫室氣體排放以及營運過程中由內部人員與住客、租戶等外部人員產生的無害廢棄物排放。在控制能源效益方面，本集團進一步優化節能減排相關內部管理制度，為全體員工提供更加清晰的標準業務流程指引，並規範專人指導監督機制，致力於在日常營運中真正落實各項節能措施。以商業項目營運業務而言，本集團在對現有核心商業項目改造規劃中，充分考量採納當前市場中行之有效的電力、水資源等能耗管理優化方案，以期提升改造後項目的節能及環保表現，以推動業務營運走向淨零碳。

此外，本集團根據《廢棄物控制程序》、《污染源控制程序》等相關程序控制文件，本集團持續優化生活垃圾、餐廚垃圾等廢棄物的處理，進一步加強在日常營運中充分落實「循環經濟」理念。

在酒店業務方面，本集團在符合水質標準的前提下，儘量通過迴圈水處理的方式來滿足酒店游泳池、水景池水質要求。加強游泳池、水景池的水質管理，以減少水的使用。持續鼓勵客人參與光盤行動，杜絕餐飲浪費現象，在每戶客人離開後，將可重用的物品如拖鞋、沐浴露瓶子等進行消毒清洗並重用。而對於基於衛生原因不能重用的物品如牙刷、梳子等，本集團酒店優先選用由環保麥稈材質製成的物品，以利於後續棄置時減低對環境造成的負擔。

環境、社會及管治報告

在物業經營及管理業務方面，本集團加強與項目所在地主管部門的合作，力求進一步加強對租戶棄置廢物的有效管理，持續優化本集團智能化垃圾排放系統及管理機制，與第三方專業回收服務供應商深度合作，提高資源回收率，提升再利用率。除了線下回收，本集團亦安排線上回收。透過現存線上平台支付寶及微信，本集團自主開發「易代扔」及「收唄」，為居民提供便捷的上門回收服務。物業居民可實時利用手機下單，由公司資訊部平台按區域分配並指派給就近回收人員上門完成回收服務，居民更能以個性化選擇現金和能量積分兩種方式結算。

A.4.氣候變化

幾年來，全球氣候變化的負面影響在世界各地逐步顯現，極端氣候事件更是頻頻發生。作為全球第二大經濟體，中國作為有擔當的國際成員，致力於減緩氣候變化的核心目標，有效構建綠色低碳循環發展的經濟體系以及促進清潔、低碳、安全、高效的能源體系已刻不容緩。

為配合國家經濟社會的綠色低碳轉型，「十四五」發展階段訂立了多項節能減排、生態保護的約束性指標，並針對目前中國碳排放領域的四大「重災區」，即能源、工業、建築及交通，明確提出「推動能源清潔低碳安全高效利用，深入推進工業、建築、交通等領域低碳轉型」。

為此，本集團積極配合國家的施政方針，制定策略以加強管治及完善去氣候風險管理和表現。本集團持續視氣候變化為其中一項關鍵業務風險，在集團中長期發展戰略中充分考慮相關風險因素，致力於在具體發展舉措中融入應對氣候變化挑戰的對應措施。本年度，本集團繼續參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的建議，進行前瞻性分析，考慮不同的實體風險和轉型風險及潛在影響，並制定減緩和適應氣候變化的計劃。

環境、社會及管治報告

風險		潛在影響
急性實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 強暴風雨等極端天氣事件 	<ul style="list-style-type: none"> 為住客、租戶等帶來重大安全隱患 為實施所需的緩解措施而增加的資本支出
慢性實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 持續的高溫及降雨模式改變 海平面上升 	<ul style="list-style-type: none"> 持續降雨可能引發水淹，導致維修成本上漲 持續的高溫可能影響民衆日常出行及旅遊計劃，影響商業項目、酒店業務營收
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 政策及法規的更新對於房產業、物業管理業務等環境要求進一步收緊 	<ul style="list-style-type: none"> 為應對嚴格的規例，預計會增加物業管理項目日常運營成本，增加商業項目改造成本
機遇	潛在機會	
綠色建築	<p>隨這「十四五」規劃提出城鄉建設全面優化建築用能，推動綠色建築，本集團持續提升現有物業的環保表現，並為新項目進行節能建設，預計將能降低後續營運成本及開發新的商機。</p>	

經本集團管理層對上述相關風險進行充分討論後，認為為現階段的氣候風險對其營運不會構成即時嚴重影響。即使如此，本集團仍將警惕任何上述風險，加緊設立對極端天氣的預防措施及緊急應變方案，例如《雨污水泵管理規定》、《防汛管理規定》、《突發事件應急預案處理管理制度》等，並在日常營運中對高概率突發狀況進行例行演練，以減輕氣候危機所帶來的影響，並為集團上下提供了在極端天氣下可跟隨的管理標準及程序。同時，本集團將視部分商業項目改造為契機，充分考量成本及氣候風險因素，採納更有效的節能及氣候風險應對方案，提高項目應對極端天氣的硬件能力。

VII. 社會可持續發展

僱傭及勞工常規

B.1. 僱傭

本集團致力於用心創造一個以人為本，能讓員工更健康、愉快地工作，展現更高效的工作環境。本集團按照《勞動用工管理規範》，因應各業務板塊發展規劃，持續加強員工專業能力培訓，並致力於為有員工個人發展提供合適的崗位及平台機會，持續打造目標一致、技能多元的員工團隊。

截止於二零二三年十二月三十一日，本集團共有員工 485 人。有關員工分類的明細請參閱下表三。

表三 二零二三財年本集團按年齡組別、性別、就業類型、職位類型、地理位置劃分的員工人數¹

單位：員工人數	年齡				總數
	30 歲或以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲或以上	
性別					
男	27	96	81	92	296
女	35	87	56	11	189
總數	62	183	137	103	485

單位：員工人數	職位			總數
	一般員工	中級管理層	高級管理層及董事	
性別				
男	274	11	11	296
女	183	5	1	189
總數	457	16	12	485

僱傭類型		
全職	兼職	總數
473	12	485

環境、社會及管治報告

地理位置	
地點	員工人數
中國	484
香港	1
總數:	485

1. 職工數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。此數據涵蓋根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及其工作和/或工作場所受本集團控制的員工。上述報告職工數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標報告指南》。

遵守法律

自成立以來，本集團的就業政策為迎合社會變化和遵守相關法律法規已經進行不斷更新與修訂。於二零二三財政年度，本集團在僱傭管理上遵守相關法律及法規，包括以下各項：

《僱傭條例》(香港法例第 57 章)	《僱員補償條例》(香港法例第 282 章)
《最低工資條例》(香港法例第 608 章)	《強制性公積金計劃條例》(香港法例第 485 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)
《性別歧視條例》(香港法例第 480 章)	《中華人民共和國勞動法》
《中華人民共和國就業促進法》	《中華人民共和國勞動合同法》
《中華人民共和國社會保險法》	《最低工資規定》

根據最新的法律法規，本集團人力資源部負責定期審查和更新公司內部的相關政策。本集團為中國大陸僱員提供五項國家法定社會保險（包括基本養老保險，基本醫療保險，工傷保險，生育保險和失業保險）和住房公積金，以及為香港僱員提供強積金。

招聘和晉升

為吸納人才，本集團一直按《員工招聘錄用管理辦法》規範招聘流程及行為，採用多種招聘管道，以招募最優秀的人才。遵循全面評估、擇優錄用、任人唯賢的原則，本集團對人選考察要求品德與職業素養並重、專業能力與發展潛力並重。為保留人才，本集團按照公平透明的原則，對於表現出色且態度積極的員工，本集團根據個人意願和綜合考量向其提供晉升機會。同時，本集團致力確保每位員工均定期獲安排作客觀、公平的評估，並按照工作績效酌情給予嘉獎。本集團的任何聘用、晉升決策均依照內部政策嚴格執行。

環境、社會及管治報告

薪酬及解僱

本集團不斷審查其薪酬待遇，按集團的盈利能力、員工績效和市場趨勢定期進行薪酬檢討，輔助建立薪酬理念，確保員工薪酬待遇符合公平原則，同時保持在業界的競爭力。本集團每年向薪酬委員會匯報年度薪酬狀況，並依照行業薪酬標準，對企業的薪酬方案進行合理調整。本集團入職定薪、薪酬發放及薪酬調整均依照內部政策嚴格實施。

本集團禁止任何不公平或不合理的解僱，規定所有勞動合同的終止均需有合理依據並依照內部政策嚴格執行。本集團已制定《勞動用工管理規範》以明確規範解僱程序。離職員工需提前申請並填寫《離職申請單》，詳細註明離職原因。經管理層審批後，員工須及時報送人力資源部，並由人力資源部核准後方可辦理離職手續。對於違反本集團政策的員工，本集團會在發出警告信前對其口頭警告。對於屢勸不改的員工，本集團將根據國家相關法律法規終止其僱傭合約。

於二零二三財年，本集團的員工流失率為 22%。更多員工流失相關明細請參閱下表四。

表四 二零二三財年按年齡組別、性別及地理位置劃分的僱員流失率¹

單位：員工人數	年齡組				
性別	30 歲或以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲或以上	總數
男性	0	4	13	45	62
員工離職率 (百分比)	0%	4%	16%	49%	33%
女性	9	11	24	1	45
員工離職率 (百分比)	26%	13%	43%	9%	30%
總數	9	15	37	46	107
員工總離職率 (百分比)	15%	8%	27%	45%	22%

地理位置		
地點	員工離職人數	員工離職率
中國	107	22%
香港	0	-

1. 流失數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。流失率通過將二零二三財年離職人數除以二零二三財年的員工數得出。上述流失數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標報告指南》。

環境、社會及管治報告

工作時數和假期

本集團根據當地的就業法，包括《國務院關於職工工作時間的規定》，在其員工手冊中制定了相應政策，嚴格控制員工的出勤時間，並設立相關獎懲制度。除國家規定和地方政府就業法規定的基本帶薪年假和法定假期外，僱員亦享有婚假、產假和喪假等額外假期待遇。僱員提請休假前須填寫《僱員請假申請單》，注明休假原因和時間，並於上級簽字批准後方可生效。

平等機會和反歧視

本集團積極提倡工作環境多元化，致力於為所有員工創造共融及有利其發展的工作環境。為此，本集團規範其日常人力資源和就業決策實踐，對於所有業務部門的培訓及晉升機會、解僱及退休決定，均不論員工的年齡、性別、婚姻狀況、懷孕狀況、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或族裔、國籍、宗教或其他任何非工作相關因素，一視同仁。本集團務求讓所有員工以有尊嚴和被尊重的方式對待，並以同樣態度對待別人。因此，本集團鼓勵員工向人力資源部門申訴任何涉嫌歧視的事件，並由人力資源部對相關屬實事件進行評估、記錄及對相關責任人採取任何必要的紀律處分。

環境、社會及管治報告

其他待遇及福利

本集團相信關愛文化，致力於幫助員工在工作與生活之間取得平衡，並透過給予恰當的照顧和獎勵，提高員工滿意度並挽留人才。本集團於年內強化績效管理，依據員工績效管理等級，發放績效獎金以茲鼓勵。除按國家相關法律法規為員工提供保險及公積金外，本集團還利用社交媒體、電郵信箱、電話、協同管理軟件系統等方式讓管理層與員工保持良好的溝通。此外，本集團還不定期開展團隊建設活動並提供其他公司福利包括年度聚餐活動、年度體檢、旅遊拓展活動、節日禮金、生日禮品等多種福利，加強員工之間的交流互動，提升團隊凝聚力。

於二零二三財年，本集團嚴格遵守有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇及福利和其他對本集團具有重大影響的相關法律法規。

環境、社會及管治報告

B.2. 健康與安全

本集團以員工的健康與安全為重，並對其安全至上的工作文化引以為傲。於二零二三財年，本集團實施了嚴格的安全與健康政策，並嚴格遵守中國相關法律及法規，包括但不限於：

《職業安全及健康條例》(香港法例第 509 章)	《中華人民共和國職業病防治法》
《工傷保險條例》	《中華人民共和國安全生產法》
《中華人民共和國勞動法》	《中華人民共和國消防法》
《中華人民共和國標準化法》	

本集團持續完善公司各項安全管理制度，包括「環境和職業健康與安全管理方案的控制程序」、「消防安全管理制度」、「動火作業管理規定」、「安全操作規程」、「高空作業安全管理規定」等，藉以維持健康安全的工作環境。此外，本集團貫徹落實中華人民共和國有關職業病防治的相關法律法規及政策標準，加強對職業病防治工作的管理。本年度更通過分析及借鑒相關員工健康風險案例，進一步優化落實上述管理制度之具體舉措，致力於實現全體員工與本集團任何工作崗位的生理、心理健康與安全。本集團亦持續按 ISO 45001:2018 的標準開發、執行及監管其「職業健康安全體系」，並自二零一七年起獲相關認證。

為保障職工安全，本集團根據《關於做好各項目安全文明施工管控的通知》，嚴格督促管理層和僱員做好安全生產工作及安全文明檢查工作，杜絕生產安全事故發生。本集團要求所有員工一旦發現工作場所有任何危害事故或狀況，應立即向上級報告及所在地安全生產監督管理部門報告，並組織各部門迅速採取有效措施著力減少或消除職業病的危害因素，採取跟進行動防範意外及確保各場所及設施的安全運行。

本集團為員工提供符合職業病防治要求的職業病防護設施和個人防護裝備，並採用輪崗工作制度外，同時加強對違反職業病防治法律法規以及危及生命健康的行為相關責任人的處罰力度，並對該情況進行全集團通報，不時提高全體員工警惕性。此外，本集團堅持所有員工均應接受充分的應急管理與職業安全培訓，並加強培訓中對各業務板塊營運中典型、多發的安全事故案例的剖析，堅決防範同類事故再次發生。本集團亦要求所有特殊工種的員工須經過特殊培訓，方可持證上崗。

此外，本集團行政人事部負責每年組織健康體檢、職業病診療等服務。為監察職業安全舉措的有效落實與覆蓋，本集團的品質保障部負責對環境和職業健康與安全目標、指標和管理方案的完成情況實施監視和測量，並負責組織各相關部門開展環境和職業健康與安全體系運行

環境、社會及管治報告

和績效的監督檢查活動，同時對員工及相關方的安全意識、培訓情況進行監控和檢查。

得益於本集團堅持不懈的努力，本集團於過去三年（包括本報告年）並沒有錄得任何因工死亡的事務。於回顧年內，本集團共錄得兩宗因工受傷的事務，本年度因此損失的工作天數為18.5天。本集團進行意外調查，務求找出意外成因，以採取措施防止同類事件重演。本集團矢志防止工傷意外，致力於達致零傷害。

於二零二三財年，本集團在提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害方面，遵守對本集團有重大影響的有關提供安全的工作環境及保護僱員免受職業危害的相關法律及法規。

環境、社會及管治報告

B.3. 發展及培訓

本集團一直堅持實現公司與員工共同成長的人力資源管理理念，深信為員工提供持續教育和個人發展的機會，對集團自身的長遠發展為不可或缺的元素。為此，本集團致力於組織各項內部培訓，並通過外聘專業講師與內部專業人員相結合的方式，開展職業技能、業務、制度、硬/軟件使用等多方面培訓，促進員工的技術能力，全面配合不同員工的職業發展需要。

本集團設有《員工培訓制度》，由行政人事部負責按照規定，統籌組織各部門的培訓計劃，跟進統計培訓情況，並核查培訓課件及培訓記錄。為方便員工按照自身的節奏隨時隨地自學，本集團利用騰訊等線上平台和手機應用程式為員工安排各種線上學習。

同時，本集團亦鼓勵員工參加外部培訓及專業考試以提高他們的競爭力和專業能力。員工經上司同意後可申請報銷培訓及考試費用。員工如因考試需佔用工作時間，可持准考證按公司請假制度辦理請假手續，所請假期按正常出勤計算。本集團希望藉此鼓勵員工自主學習，培養上進心，從而實現與集團共同進步。

於二零二三財年，本集團為 49%員工提供共 3,093 小時的培訓課程，明細數據可參閱下表五及六。本集團於年內安排豐富多元的培訓，不但為新員工組織企業文化及入職培訓，更為在職員工安排提高專業素質的職能培訓、熟悉業務流程的管理系統專題培訓、提升職業健康與安全意識的应急管理與消防安全培訓，以及為管理人員安排領導力方面的培訓。

環境、社會及管治報告

表五 二零二三財年本集團按性別和職位類型受訓的員工人數和百分比¹

	總數
總受訓員工人數	237
年末員工總數	485
受訓百分比	49%

單位：受訓員工人數	職位			
性別	一般員工	中級管理層	高級管理層及董事	受訓員工總數
男性	120	3	11	134
員工受訓百分比	44%	27%	100%	45%
女性	101	1	1	103
員工受訓百分比	55%	20%	100%	54%

	一般員工	中級管理層	高級管理層及董事
受訓員工總數	221	4	12
員工受訓百分比	48%	25%	100%

1. 員工培訓數據從本集團的人力資源部獲得。培訓指本集團員工於二零二三財年參加的職業培訓。上述報告員工受訓人數和百分比所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標報告指南》。

表六 二零二三財年本集團員工按性別及職位類型受訓的時數¹

單位：小時	職位			
性別	一般員工	中級管理層	高級管理層及董事	總數
男性	1,565	107	11	1,683
平均受訓時數	5.7	9.7	1	5.7
女性	1,402	7	1	1,410
平均受訓時數	7.7	1.4	1	7.5
總數	2,967	114	12	3,093
平均受訓時數	6.5	7.1	1	6.4

1. 員工培訓數據從本集團的人力資源部獲得。上述報告員工受訓時數所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標報告指南》。

環境、社會及管治報告

B.4. 勞工準則

本集團尊重勞工權益，禁止一切僱用童工或強制勞工的行為。於二零二三財年，本集團遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國禁止使用童工規定》及中國其他相關的勞工法律法規。為嚴厲防範任何形式的強迫勞工、威逼勞工、抵債勞工或低於法定工作年齡的勞工的非法就業，本集團繼續提升人力資源管理標準，要求人力資源部負責嚴格把控聘請、面試等環節，要求所有應徵者提供有效的身份證明文件或其他相關信息，以確保其為合法受僱。此外，本集團亦設有法務部門，通過年度審計定期檢查是否存在僱用童工或強制勞工的現象。一旦發現任何違反勞工準則的事件，本集團將立即終止相關僱傭關係，並啟動相關懲治措施，對涉事人員予以處罰，且再次於集團內強調合法用工的重要性。

於二零二三財年，本集團在防止童工或強制勞工方面，並無違反任何對本集團有重大影響的相關法律及規例。

環境、社會及管治報告

營運慣例

B.5. 供應鏈管理

為確保本集團採用的供應商均符合法規、具誠信及迎合本集團的可持續發展理念，本集團致力於與各供應商保持良好暢通的雙向溝通，以促進可持續供應鏈的構建。同時，本集團的各業務板塊均設有嚴格的供應商甄選和評估標準，以及早識別並管控供應鏈上的每一環潛在的環境及社會風險。

於二零二三財年，本集團共與 597 家供應商合作，當中 582 家位於中國，15 家位於香港。而下述供應鏈管理政策適用於關鍵業務的主要供應商，約占整體供應商數量的兩成。

物業管理、開發業務及商業運營業務

根據業務性質，本集團物業管理、開發業務及商業運營業務主要供應商分類包括提供生活服務類、設備維護維修類、工程類以及辦公用品類。本業務運營部、成本招採部負責透過現場面談、電話溝通及微信交流與主要供應商保持有效及持續的溝通。

為識別並減少供應鏈中存在的潛在環境與社會風險，盡量減低壟斷或利益衝突的可能性，本業務在採購時一般採用公開透明的方法甄別合作夥伴。為進一步規範招標管理，本集團於 2022 年發出《關於規範評標、定標工作的通知》，相關業務運營部提出招標採購立項申請，由總部成本招採部主導，按照《成本招採管理辦法》指導並監督業務部門進行招標。按照《供方選擇評價管理程序》要求，各供應商須符合集團內部的產品/服務標準，並遵守相關國家及地方的相關市場規定。由成本招採部對各入圍供應商進行企業資訊查詢、供應商資質預審、營業執照審核、資質證照原件審核、帳戶資訊審核及合格供方監督評估等程序並核定合格後，方可被錄入合格供應商庫，並進入實質招標採購流程。為確保供應商聘用的過程合規且完善，每一個過程，包括前期背調及合同簽訂時都由法務部介入，以此規避可能存在的風險。

本業務持續監察合格供應商庫中各供應商的表現及合規狀況，由成本招採部進行日常維護、不定期審查及年度評估，一旦發現有供應商有嚴重喪失商業信譽、資金短缺、重大質量事故等情況，立即納入黑名單。倘若發現可能構成重大風險隱患的不合格產品或服務，本業務將第一時間採取措施將相關設備關停、緊急檢修並協力廠商與專業機構評估合格後方重新啟用。

環境、社會及管治報告

為推動可持續採購並促進採購更多環保產品和服務，本業務在甄選供應商過程及選擇供應產品時，明確將綠色經濟發展理念納入甄選標準，對採用國家認可的綠色環保證書的企業、本地供應商。於回顧年度內，本業務的綠色採購原則覆蓋率接近兩成。

酒店業務

本集團酒店業務採購的主要物資為酒店相關物品，包括日常食材、調味品、飲料、洗滌用品、工程維修及配件、燈具、客房布草、辦公用品、電腦耗材等。供應商種類主要集中於食品供應商、酒水供應商及日用品類供應商等。

為消除並嚴格監控供應鏈風險，本集團以酒店管理集團服務標準及國家產品標準為基準，訂立供應商資質和評估指標。由總部成本招採部按照《供方選擇評價管理程序》要求，對各供應商及潛在合作單位進行資格審核，要求供應商提供營業執照、稅務登記證、組織機構代碼、產品生產許可證等商業證書，獲審定合格者錄入合格供應商庫。

為履行供應商合規監察，本集團堅持對主要供應商進行現場考察並開展不定期審查，並以考察結果作為選定供應商的依據之一。本集團亦對特殊行業的供應商進行特別評估，要求提供行業相關經營許可證，如產品檢測報告、化學藥品生產許可證、衛生許可證、食品安全檢疫證、酒類批發許可證等。

本業務的一切採購須由採購部負責依照《採購程序》進行，通過三方比價等監管環節以透明、公正方式甄選合作夥伴。同時，本業務成本招採部亦負責透過酒店的 PICC 供應鏈管理系統、郵件、電話、微信及面談等方式與供應商保持穩定交流。本業務使用部門、成本招採部協作將共同對供應商進行年度評估，並通過現場考察和溝通對其進行日常監督。一旦發現不及格而未能整改的地方，該供應商將會被列入黑名單，而不能再為本業務提供任何產品或服務。

本業務一貫致力於推動綠色採購，就營運中涉及大量酒店一次性客用品，在挑選供應商時優先選購使用對環境友好原材料製成的供貨，並對取得環保資質的本地供應商優先考慮，通過集中採購的方式，支持本地經濟並減少運輸所產生的碳排放。譬如，本業務現時選購的一次性紙杯、餐盤均由可降解物料製成，以減低一次性消耗品對環境的負擔。於回顧年內，本業務的綠色供應商政策覆蓋率接近三成。此外，本業務現時 100% 的酒店主要供應商已為本地供應商。

環境、社會及管治報告

B.6. 產品責任

持續秉承「務實、誠信、創新、發展」的理念，本集團就產品及服務的健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜而言，於二零二三財年遵守中國相關法律、法規及標準，包括但不限於：

《中華人民共和國產品質量法》	《中華人民共和國消防法》
《中華人民共和國建築法》	《中華人民共和國安全生產法》
《中華人民共和國消費者權益保護法》	《中華人民共和國知識產權法》
《中華人民共和國廣告法》	《建設工程安全生產管理條例》
《物業管理條例》	《中華人民共和國價格法》

物業管理、開發業務及商業運營業務

本業務持續嚴格執行已導入的核心標準管理體系，包括 ISO 9001-品質管理體系、ISO 14001-環境管理體系、OHSAS 18001-職業健康安全管理體系認證及 ISO 27001-資訊保安全管理體系等，注重保護客戶隱私，責任營銷，致力於為客戶提供卓越的服務和產品，並將「以人為本、客戶至上」的服務理念貫徹落實。

質量與安全

秉承「用心營造美好未來」的原則，本集團始終將客戶的健康與福祉放在首位，在物業開發過程中，透過與承建方一起攜手合作，開發和創造能促進住戶或訪客健康的建築和環境，並在對市場現有熱銷產品深入分析的基礎上，致力於開發符合民眾需求與時代要求的物業產品。

在物業營運管理及商業營運管理方面，本集團制定具証大特色和標準化的管理模式和機制，嚴格遵守《物業管理條例》及其他地方化管理規範。各營運管理項目均全面覆蓋商業公眾責任險，並嚴格按照法規要求，配備全方位監控設備，安排 24 小時安保巡查，並確保消防控制室 24 小時值守，從而保障全體業主和租戶的安全，真正打造放心、安全的運營空間。

本集團物業管理板塊堅持打造兼顧質量、環境、職業健康的安全管理體系，並根據相關《管理手冊》訂立了在環境、質量、職業健康安全三方面的具體目標及量化指標，包括顧客滿意度、維修及時性、危險廢棄物回收率、突發事故率等。品質保障部根據全新修訂《品質管理部管理制度》，對以上各方面的績效進行監督，開展不定期抽查，年度全面審查，以強化物業管理的專業性。此外，品質保障部亦每年進行業主滿意度調查，透過了解業主的意見，甄別需整改的項目，並就此發出整改書，監察相關整改的落實。

環境、社會及管治報告

客戶意見及投訴處理

本業務通過不斷完善投訴管理系統，致力於傾聽業主真實意見，立刻落客訴解決方案，以期待更好地了解客戶的期望、確定需要改進的領域並提高服務品質。本業務持續優化投訴反饋標準業務流程，指導客戶服務一線員工妥善、高效解決投訴問題。此外，針對業主的投訴，品質保障部和業務運營部根據客戶服務部所協同之需求，即刻專項跟進，確認現場事項，及時處理糾正，並第一時間向顧客反饋解決方案。

於二零二三財年，本業務並無收到任何實質的投訴。而過往所收到涉及物業管理之投訴，均在當天了解情況並與業主進行有效的溝通後，三天內完成解決事項。

廣告與宣傳

本業務嚴禁任何虛假或誇張宣傳。通過建立相關廣告管理政策以及審計法務部介入機制，對涉及上述虛假或誇張宣傳行為採取「零容忍」原則，始終遵守相關法規和行業指南，致力於提供透明和準確的資訊，確保廣告的真實性和可靠性。

客戶私隱事宜

本業務重視資訊安全及客戶私隱，設有資訊保安全管理體系以有效地處理及保護所有敏感信息包括租戶與業主的資料。本業務設置信息使用者權限，對所有客戶信息實行一戶一檔的管理模式，除指定的負責保管部門外，任何人或單位借閱查詢均須相關的權限申請。本集團管理團隊每季度對制度執行情況進行檢查。於二零二三財年，本業務沒有發生任何資料泄漏事件，亦沒有收到任何與客人私隱相關的實質投訴。

環境、社會及管治報告

酒店業務

本業務致力於為顧客提供優質的入住和用餐體驗，透過落實部門責任制，打造系統化的管理模式，在日常營運中堅定踐行「積極主動、與人為善」的服務理念，打造具有証大特色的高品質酒店管理服務。

質量與安全

為保障服務質量，本業務制定並執行各項作業紀律與政策，包括《清理房間》、《食物烹調》、《酒店禮貌用語規範》等。同時，為確保顧客的用餐安全，本業務嚴格遵守國家法律法規，並定期檢查倉庫食材和食品留樣，嚴格控制烹調環境與設備如冰箱溫度等，從而保障食品質量。本業務優先選用本地非進口食材，並按《供應商資格評估審核程序》嚴格把關，確保所有供貨均符合酒店的質量要求。

此外，為保障顧客的入住安全，本集團定期對酒店所有安全設備進行第三方檢測，並設立《火災隱患整改制度》、《消火栓系統的管理和保養制度》、《安全疏散設施管理制度》、《可疑爆炸物品處理常式／恐嚇電話》等政策以保證有效迅速的應急處理。

本集團總部商業及酒店管理團隊指派品質管理專員對本業務所有營運及服務的品質追蹤、監督及檢查。倘若發現操作或服務的品質不符合標準，品質管理專員將立即按照標準業務流程，採取措施果斷調整相關操作計畫。同時，供應商來貨的品質鑒定由使用部門和收貨部共同把關，如發現有不符合標準的產品將即時退回，以維持酒店的服務品質。

二零二三年，青島証大喜瑪拉雅酒店榮獲年度攜程口碑榜「青島·設計感酒店榜」，充分展現了本業務的高質量服務。

環境、社會及管治報告

廣告與宣傳

本業務主要通過在微信、手機應用程式等平台分享酒店信息及轉發酒店相關產品以進行宣傳。本業務遵守《中華人民共和國廣告法》，已制定內部政策監管其發佈的營銷內容，包括廣告的描繪及標準、印刷品的設計及標準、新聞發佈的標準，以及酒店名稱及標識在宣傳中的運用。

客人意見及投訴處理

客人的意見對本業務至關重要，本業務要求全體酒店員工秉持「彰顯卓越、我們但求做到最好」的精神，積極主動傾聽顧客要求及意見，並堅持不斷因應市場變化，優化投訴處理標準業務流程。明確投訴分級負責制，客人的意見將交由對應負責人員、部門跟進時，相關負責人須及時向客人回饋投訴處理進度。

本集團不定時開展客戶調查，並依據調查結果，計算客戶滿意度，並將仔細分析，以期進一步提升客人體驗和持續改進本業務的營運與管理模式，加強對酒店員工的相關培訓，力求持續改進。於本回顧年度內，本業務並沒有收到任何與服務質量相關的實質投訴。而過往有關於客房設施與餐飲款式的投訴，本業務積極應對客人提出的問題，透過利用淡季對客房進行整改以及不定期更換當季食材等方法解決並為客人提供更多驚喜服務。

環境、社會及管治報告

客人私隱事宜

本業務通過建立並全面落實嚴格的內部管理政策，同時安裝配套設施軟件，確保本業務遵守營運地區有關個人資料隱私的法律法規，竭力保證客人資訊絕不洩露。本業務已建立不同級別的存取權限，只有獲得授權的員工才能訪問客戶的個人資料。本業務僅出於會員資格維護目的收集會員的個人資料，並只在客戶同意的情況下使用。所有客戶入住資料均須保存在電腦系統，若無政府部門出具合法證明，一律進行保密管理。

本集團的內部政策明確規範對計算機和檔案的管理，要求相關員工嚴格遵守並簽署「保密協議」，嚴禁在未經客戶授權的情況下將任何機密資料（如：姓名、公司、帳目、付款資訊等）透露給外部人士。本集團酒店嚴格落實來訪者須獲客人同意方可引薦的政策。於回顧年度內，本集團並無接獲任何有關客戶私隱事宜或資料外洩的投訴。

於二零二三財年，本集團並未違反任何對本集團有重大影響的有關其產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜方面的相關法律及規例，亦沒有發生過任何因安全與健康理由而須回收的事件。鑒於本集團的業務性質，產品回收程序、知識產權及專利等議題被認為於本集團的營運而言不相關，因此基於重要性原則，相關事宜在本報告中將不作披露。

環境、社會及管治報告

B.7. 反貪污

本集團秉持高道德標準，堅定地對任何形式的貪污及其他不當行為一律採取零容忍態度。於二零二三財年，本集團遵守其經營所在地區當地的有關反貪污及賄賂的法律及法規，包括但不限於：

《中華人民共和國反腐敗法》	《中華人民共和國反洗錢法》
《中華人民共和國刑法第二百七十四條（關於敲詐勒索）》	《中華人民共和國刑法第三百八十七條（關於非法收受他人財物）》
《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《中華人民共和國不正當競爭法》
《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》（香港法例第 615 章）	《防止賄賂條例》（香港法例第 201 章）

本集團要求所有工作崗位的員工都秉持高道德標準的價值觀並確保行為符合商業道德。為此，本集團已制定並嚴格執行其反腐政策，要求員工簽署陽光協議及廉潔保證書等，以規範員工的職業操守，明確經營活動、資源使用和保密義務中的職務權責，遵循內外交往準則，遵守個人利益與公司利益的要求，杜絕任何欺詐行為。

本集團採用全面而周詳的管理模式，透過設立專責部門，包括審計法務部及人力資源部，防範並監督一切形式的賄賂和腐敗，且負責集團內部舉報工作制度的制定、完善及執行。本集團設有內部舉報管理體系，明確舉報的方式、各部門的職責、接獲舉報後的查處措施以及保護與獎罰機制，同時積極鼓勵員工對任何有疑惑的行為，通過使用電話、電子郵件、當面舉報等形式進行舉報，亦可委託他人代為舉報。舉報工作由公司總部審計法務部負責並受理，且直接對執行董事負責。公司總部審計法務部在受理員工舉報的違規行為後，會對該行為進行調查及確認案件性質，並會研究及論證對各項營運缺陷或違規行為的補救和整改措施，及時上報執行董事。經執行董事同意後，將出具對營運缺陷或違規行為相關責任人的處理意見。

環境、社會及管治報告

本集團進一步強化供應鏈反腐敗管理，嚴格要求供應商簽訂《供應商行為準則》和《反賄賂反腐敗承諾》，明確反貪腐的行為準則內容，強化採購環節對供應商反腐敗的管理。

為提高本集團各職能部門員工的道德意識和行為，本集團定期為員工安排相關培訓。於二零二三財年，本集團為 221 名一般員工及 8 名管理層安排了 2 場共 8 小時的相關培訓，以提升他們對違規行為的敏感性，加強遵守法紀的意識。

於二零二三財年，本集團未違反任何對本集團有重大影響的防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢方面的相關法律及規例，亦無錄得任何就本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

環境、社會及管治報告

社區

B.8. 社區活動投資

作為負責任的企業公民，本集團致力於與當地政府和非政府組織緊密合作，關注社會所需，紮實推進中國特色社會主義文化的建設，為構建社會主義和諧社會做出貢獻。尤其，本集團積極參與本地社區建設，一直以「共創社區文明建設」、「構建社區共融」、「關愛弱勢群體」及「經濟助力社區發展」為重心，為經濟發展和社會進步注入活力，同時提升人文關懷，積極配合社區的需求。

二零二三年度，本集團亦深度參與社區各項建設中，舉例而言，南京大拇指物業管理項目積極配合本地社區秩序維穩工作，獲得“2023年進度平安建設工作先進單位”榮譽稱號，該項目亦與社區協作，多次開展社區活動、積極協助便民基礎設施優化工作，得到社區行政部門高度認可，獲贈錦旗一面。



環境、社會及管治報告

南京喜瑪拉雅中心物業管理項目與本地社區共同打造主題街區「樂樂街」，成為本地熱門打卡地點，並開展多項關注本地業主健康的免費便民健康監測活動，收穫了良好的業主關係與地方基層聲譽。



青島証大喜瑪拉雅酒店自 2014 年開業以來，已經連續 8 年與青島紅十字會玫瑰基金共同主辦粉紅絲帶為愛奔跑公益活動。2023 年度活動中，數十家社會團體、愛心企業及近千名跑步愛好者參與到這次粉紅行動中來。青島証大喜瑪拉雅酒店踐行在時尚公益領域的推廣，通過更多創新的形式來傳播助力公益事業，號召更多業內外的人士投身公益，貢獻愛心力量。



環境、社會及管治報告

二零二三年，本集團心繫本土社區的發展，持續積極參與各類社區公益活動。本集團承諾將在來年繼續關注基層的需求，為疫後人們創造新生活提供積極配合，促進經濟的發展與本地社區的進步，做好自身企業社會責任。

VIII. 報告披露索引

聯交所 ESG 報告指引索引

層面	ESG 指標	描述	頁碼
A. 環境			
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。 <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。 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。 有害廢棄物指國家規例所界定者。</i>	15
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	16
	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）。	16
	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）。	16
	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）。	16
	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。	17-19

環境、社會及管治報告

層面	ESG 指標	描述	頁碼
	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。	17,19
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>	21
	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）。	21
	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）。	21
	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。	21
	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。	21
	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。	21
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。	27-28
	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。	27-28
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。	28-29
	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。	29

環境、社會及管治報告

層面	ESG 指標	描述	頁碼
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
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。	31-34
	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。	30-31
	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。	32
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。	35-36
	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。	36
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	36
	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。	35-36

環境、社會及管治報告

層面	ESG 指標	描述	頁碼
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>	37
	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。	38
	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。	38
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。	39
	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。	39
	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。	39

環境、社會及管治報告

層面	ESG 指標	描述	頁碼
營運慣例			
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。	40-41
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	40
	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。	40-41
	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。	40-41
	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。	40-41
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。	42-46
	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。	43
	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。	43,45
	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。	43
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	42,44
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	43,45

環境、社會及管治報告

層面	ESG 指標	描述	頁碼
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。	47-48
	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。	48
	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。	47-48
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	48
社區			
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。	49
	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）。	49
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	49