



Excellence

卓越商企服務集團有限公司

EXCELLENCE COMMERCIAL PROPERTY & FACILITIES
MANAGEMENT GROUP LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6989

2023 環境、社會及 管治報告



關於本報告

本報告是卓越商企服務集團有限公司(「本公司」、「卓越商企服務」或「我們」)發佈的第四份環境、社會及管治(「ESG」)報告，秉承重要性、量化和一致性的原則，全面闡釋本公司於2023年1月1日至2023年12月31日在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。除另有註明外，本報告呈列的信息為2023年度的數據表現。

報告範圍

本報告的主體範圍包括卓越商企服務集團有限公司及其分子公司，其中環境類數據統計範圍為本公司在管的卓越集團自有開發項目。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)要求進行編製。

編製原則

重要性：我們通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已經在本報告中披露；

量化：有歷史數據的環境及社會方面的量化資料已於本報告呈列，並附帶說明闡述其目的及影響，往後ESG報告中將提供對比數據；

一致性：我們使用一致的披露統計方法，本報告中，對上年報告中曾經披露過的信息保持了相同的披露統計方法，對首次披露的信息，我們將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司的網站下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫我們

如您對本公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件IR@exceam.com。

目錄

關於本報告.....	1
報告範圍.....	1
報告依據.....	1
編製原則.....	1
獲取及回應本報告.....	1
聯繫我們.....	1
本公司介紹.....	4
關於卓越商企服務.....	4
本年業績.....	5
獎項與榮譽.....	6
董事會聲明.....	7
主席致辭.....	8
1. 合規管理 廉潔誠信.....	9
1.1 企業管治.....	9
1.2 商業道德.....	10
1.3 ESG管治.....	11
1.4 利益相關方溝通.....	12
1.5 實質性議題分析.....	13
2. 服務至上 和諧共贏.....	15
2.1 提升品質，用心服務.....	15
舒適生活.....	15
科技賦能 智慧物業.....	17
知識產權與客戶隱私保護.....	20
2.2 悉心傾聽，排憂解難.....	22
優質客戶服務.....	22
客戶滿意 卓越同行.....	24
保障客戶健康與安全.....	25
2.3 綠色採購，和諧共贏.....	27
供應商介紹.....	27
供應商准入.....	28
供應商履約中及履約後評估.....	28
供應商環境及社會因素考察與評估.....	29

目 錄

3. 呵護員工 心繫社會	32
3.1 平等僱傭，權益保障	32
員工僱傭	32
員工權益保障	35
員工福利與關懷	36
3.2 發展晉升，助力成長	38
員工發展晉升	39
員工培訓	39
3.3 健康安全，貼心守護	44
3.4 關愛社區，回報社會	47
社區溝通與融合	47
助力鄉村振興	49
4. 綠色運營 低碳環保	52
4.1 控制排放，碧水藍天	52
廢氣及溫室氣體排放管理	53
排放物管理	53
4.2 資源節約，節能降耗	55
能源管理	56
水資源管理	57
4.3 氣候變化，評估應對	59
管治	59
策略	59
風險管理	60
指標與目標	60
附錄	61
2023年獎項榮譽	61
香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表	65
意見及反饋	71

關於卓越商企服務

卓越商企服務集團有限公司成立於1999年10月，是中國領先的商務不動產服務運營商，致力於為客戶提供定制化一站式綜合運營管理服務，提供全生命周期的資產維護和全鏈條的整體服務解決方案。

本公司集二十多年的管理經驗，已形成了完善的綜合商務物業服務模式：聚焦商業物業為發展的主航道，實現全業態多元化的組合，管理業態涉及高端商務寫字樓、商務綜合體、高新產業園區、政府公建、住宅公寓；服務類型包括不動產的諮詢顧問、資產運營管理、設備設施管理、綜合行政後勤等服務。拓展增值業務助力利潤增長，創新高端商務服務，聚焦商務不動產發展與實踐，形成不動產全生命周期運營管理服務的完整業務鏈條，實現資產保值增值的管理目標。建立醫療、城市服務及政府公建新賽道試點，通過收併購股權合作推動本公司規模化運營，提升整體競爭力加速業務發展。

卓越商企服務是國家一級物業管理資質企業，中國物業管理常務理事單位，作為中國商務物業服務領域的龍頭企業，二十多年來，本公司一直深耕商務物業服務領域，通過對物業服務主要市場領域和客戶需求的深入了解，不斷革新智能化手段，在為客戶提供專業化基礎管理服務的同時，更為客戶提供定制化的不動產全生命周期、全鏈條的綜合設施管理服務整體解決方案，實現用戶綜合價值期望。目前，本公司為多家500強企業，包括眾多知名高新科技企業、互聯網企業、金融企業提供服務，並成功塑造國際化高端商企不動產運營服務品牌形象，得到了業界的一致首肯和認可。

本公司集多年高端商務物業服務領域的成功經驗，形成了完善的綜合商務物業服務運營模式並先後通過了ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系、ISO 50001能源管理體系等多項管理體系認證。標準的作業流程、完善的管理體系、深厚的管理沉澱為項目日常運營和新項目承接提供了有力的支持和保障。本公司不斷引進先進的服務理念，對接國際化標準，先後成為國際建築業主與管理者協會(BOMA)白金會員、國際設施管理協會(IFMA)會員、英國皇家特許測量師學會(RICS)會員。

本公司介紹

本年業績

截至2023年12月31日止年度內，我們的合約面積約為77百萬平方米¹，較2022年12月31日增長約10%，在管面積達到約64百萬平方米²。截至2023年12月31日，我們的地理分佈已經從深圳擴展至中國60座城市。大多分佈在中國經濟發達的大灣區、長三角和區域性重點城市。其中，大灣區¹在管面積佔比38%，長三角地區²在管面積佔比24%，其他地區³在管面積佔比38%。

合約建築面積	77百萬平方米
在管建築面積	64百萬平方米
業務佈局	2個國家，60城市
大灣區在管面積佔比	38%
長三角地區在管面積佔比	24%
其他地區在管面積佔比	38%
2023年營業收入	人民幣3,993.31百萬元
商務物業佔比	67%
公共物業佔比	15%
住宅物業佔比	18%

1 我們為大灣區城市(包括深圳、廣州、珠海、惠州、東莞、中山等)的物業提供物業管理服務。

2 我們為長三角地區城市(包括上海、南京、杭州、蘇州、嘉興、揚州、南通、無錫、泰州等)的物業提供物業管理服務。

3 我們為(i)中國其他地區城市(包括北京、西安、青島、鄭州、重慶、成都、武漢、天津、濟南、石家莊、長沙、福州、南昌、晉江)的物業；以及(ii)印度的項目提供物業管理服務。

獎項與榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	2023中國物業服務企業綜合實力20強	克而瑞物管、中物研協
2	2023中國寫字樓物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協
3	2023中國物業管理卓越標杆項目－深圳卓越世紀中心	克而瑞物管、中物研協
4	2023中國物業管理上市公司20強(TOP 12)	克而瑞
5	2023中國物業管理上市公司領先企業發展潛力TOP10	克而瑞

榮譽證書



* 2023年本公司其餘部分獎項與榮譽見附錄。

董事會聲明

作為國內領先的物業公司，卓越商企服務始終將助力客戶成就價值願景，作為公司發展的根本宗旨。2023年，卓越商企服務繼續發揮在領域的核心競爭優勢，聚焦和深耕商務物業賽道，並在第三方業務拓展方面持續發力，保持業務發展韌性，持續深耕戰略客戶，通過區域的市場變革，做寬渠道和深耕城市濃度。堅持客戶優先，關注客戶體驗及需求，持續關注內部運營效率提升。卓越商企服務將持續發力，通過構建多元的賽道，並發揮在商務物業的專業運營能力，強化競爭，增強整體抗風險能力。

董事會持續對公司環境、社會及管治全方位關注，並履行職責，負責對本公司戰略及ESG事宜進行監督、推進。公司能夠識別、評估並確定環境、社會及管治的相關風險因素，定期審核及檢討更新ESG議題，把企業社會責任落實到位，持續提升管理效率和客戶體驗，助力企業提效。

未來，卓越商企服務將始終堅持以客戶為中心，堅持「聚焦增長」和「組織提效」並行的發展策略，更好地將環境及社會等理念融入到企業經營發展當中，助力公司及社會可持續穩步發展。

本報告詳盡披露了卓越商企服務2023年ESG工作的進展與成效，卓越商企服務董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

主席致辭

致各利益相關方：

作為中國領先的商業物業服務運營商，良好的市場聲譽和優秀品牌效應為我們的競爭優勢。一直以來，卓越商企服務在與客戶的相互成就中不斷發展，積澱了一整套商務物業服務領域可持續發展的商業模式。我們關注各利益相關方的訴求和日益增長的價值體驗，不斷提升與各利益相關方的協同效應，增進各方合作關係，攜手共謀發展。

行穩致遠，勇毅前行。2023年，我們持續加強在ESG方面的投入，致力於構建以科技為本的核心競爭力。我們保持穩健經營，全面推進數字化進程，創新打造人機結合的高兼容度信息化平台，助力管理效率的提升，實現在智慧物業管理方向更進一步升級，鑄造品牌實力，不斷完善治理體系，增強治理效能；高度重視廉潔文化建設，倡導誠信合規經營。

卓越向善，踐行企業社會力量。我們深耕公益事業，多年來，卓越公益一直秉承「立足社會、服務社會」的公益理念，扎實履行企業社會責任。我們積極推動客戶、員工和社區共同參與，逐漸形成廣泛發動公益力量的固定模式，以卓越行動傳遞愛心，以點滴善行點亮世界。

凝心聚力，篤行致遠。我們重視員工的全面發展，保障員工權益，積極構建完善的人力資源體系，持續貫徹落實人員培養計劃，並傳播引導正確的企業文化，提高關鍵人員的穩定性。為員工打造舒適的辦公環境。開展豐富多樣的培訓活動為員工賦能，源源不斷地輸出具有卓越特色的戰略性人才與專業的項目團隊。

卓越商企服務始終將低碳理念貫穿於日常運營中，通過精細化管理以及科技手段的加持，助力客戶節能、減排、降耗，實現降本增效，並持續號召員工和客戶、社會大眾通過綠色辦公和低碳生活，共同為減碳、為社會貢獻應有的卓越力量。

穩健經營蓄勢增長。展望未來，卓越商企服務繼續秉持可持續發展理念，保持與利益相關方的密切溝通，深化企業戰略和社會環境相結合，在滿足社會需求和應對共同挑戰中，創造與利益相關方的美好價值。

董事會主席、戰略及ESG委員會主席

李曉平

2024年4月

1. 合規管理 廉潔誠信

1.1 企業管治

作為公司文化的基石，企業管治顯得十分重要。本公司已採納上市規則附錄C1所載之《企業管治守則》（「企業管治守則」）作為其管治守則。卓越商企服務已建立清晰的企業管治架構，設有董事會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、戰略及ESG委員會，各委員會嚴格依據《上市規則》及委員會職權範圍，各司其職且有效運作，形成良好的治理結構。有關企業治理的詳細信息，請參閱本公司2023年年報中的《企業管治報告》。2023年，我們根據《公司章程》、《證券及期貨條例》、《上市規劃》等文件，更新了信息披露管理制度，進一步加強信息披露事務管理，提高信息披露的質量和透明度，維護公司及股東、債權人及其他利益相關方的合法權益。

風險識別和管理

高級管理層負責管理本公司的風險管理程序，經考慮環境變化及本公司的風險承受能力後，確保本公司業務營運乃遵照我們的風險管理政策進行。本公司亦於內部頒佈了《信息披露管理制度》，以向公司員工及管理層樹立信息披露的意識，並對信息披露的行為進行規範管理。

- 統計環境、行業及本公司的營運及風險結構，及時檢討及更新風險管理政策，確保其相關性及充足性，必要時向審核委員會提出風險管理政策的變動建議，以供其檢討；
- 確保本公司的風險管理程序與年度戰略及業務規劃程序互相協調，相輔相成；
- 設計並建立一套風險管理的方法論，以提供識別、評估及管理業務風險的適當工具；
- 建立全公司範圍的呈報系統，確保本公司的高級管理層、審核委員會及董事會知悉一切重大風險事項及業務風險；
- 確保已採納必要管理控制及監管程序，以監管風險管理政策及風險管理方法論的遵守情況；
- 批准及監控主要風險定位及風險趨勢、風險管理策略及風險管理優先評級；
- 通過定期進行高級管理層風險探討，檢討及討論本公司的整體風險結構、主要新興風險、風險管理活動及主要業務策略及計劃，以評估其對本公司整體風險定位的影響。有關企業治理風險管理部分的詳細信息，請參閱本公司2023年年報中的《企業管治報告》。

1.2 商業道德

本公司貫徹落實廉潔從業，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國審計法》等法律法規，公司制定了《卓越商企服務不可碰觸的10條紅線》，保持自身的廉潔運營。本公司持續加強風險管理體系建設，完善企業內部控制，制定有《審計管理制度》制度，每年根據業務發展對該制度進行修訂落實，對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件。

2023年公司更新了《舉報管理制度》，完善了董事會審計委員會的職責、調查權限、舉報調查程序、受理舉報方式及舉報受理範圍等。2023年公司增加了董事會舉報渠道，由審計部及投關部共同管理。審計部在開展舉報調查時，如確認發生涉嫌違規違法的事項，定期向管理層匯報。

收到舉報信息後，審計部根據舉報調查處理流程，對舉報線索進行調查核實，如確認發生涉嫌違規違法的事項，會報管理層或董事會審批後處理。公司鼓勵實名舉報，並優先處理實名舉報。公司對舉報人信息嚴格保密，在《舉報管理制度》中制定條款保護舉報人權益。公司明確任何單位和個人不得阻攔、壓制舉報人舉報，不得打擊報復舉報人；打擊報復舉報人的，一經查實，依照集團有關規定嚴肅處理。2023年，公司收到舞弊舉報11項，立項查實了6項舉報。如果涉及違反紅線的案件，按公司規定處理並通報。

舉報方式	舉報熱線：18128857565 受理部門：物業內控審計組 電子郵箱：wyjubao@exceam.com 通信地址：廣東省深圳市福田區福華三路卓越世紀中心4號樓38A樓 郵政編碼：518000
------	---

培訓活動：2023年審計部開展兩次培訓活動，另外，新員工入職時，人力會進行紅十條培訓，宣貫廉潔從業。

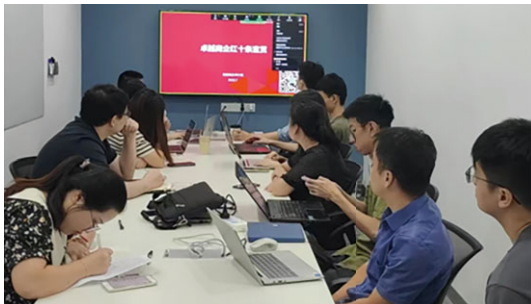
本年度開展員工反貪污培訓3,349次以上，所有新員工入職都要做廉潔紅線制度培訓。員工反貪污培訓參與人次8,285以上，員工反貪污培訓總時長為8,285小時以上。員工反貪污培訓覆蓋率達50%。

2023年，公司開展管理層反貪污培訓次數1次，管理層反貪污培訓覆蓋率為100%；開展董事監事反貪污培訓1次，董事監事反貪污培訓覆蓋率為100%。

1. 合規管理 廉潔誠信

案例：紅十條銘記於心

審計部以課堂講授的形式，為自管事業部全員、盛恒達專業公司和公司採購人員宣講公司紅十條，降低借職務之便發生貪污行為的可能性，進一步構建廉潔、公正的商務環境。



內部審計監察：審計部2023年對集團總部、卓品及盛恒達兩家專業公司開展了經營審計。在風險評估的基礎上，對個別風險高的項目進行了抽查。在總部層面，人力、採購等職能部門會對各區域進行定期檢查，區域也會進行自查。因項目較多，審計部採取抽查的形式進行項目風險檢查。首先會對公司財務等數據進行分析，結合上述部門的檢查結果，通過項目風險評估，審計風險較高的項目，本年度，未發現重大審計風險項目。

1.3 ESG管治

本公司董事積極推進及響應ESG事宜及相關措施的執行落地。本公司董事會於2022年4月19日成立戰略及ESG委員會，屬於董事會下轄的委員會之一，由董事會主席、執行董事、非執行董事以及獨立非執行董事組成，負責對本公司戰略及ESG事宜進行監督、推行及落實。董事會戰略及ESG委員會與ESG相關的責任及權力如下：

- 協助董事會制定ESG戰略目標及實施計劃，領導業務層面的ESG工作小組；
- 監督公司對ESG戰略的執行情況及目標完成進度，評估ESG工作對公司業務模式的潛在影響和相關風險，聽取內部及外部對於ESG工作的反饋意見，並就下一步的ESG工作提出改善建議；
- 評估公司ESG治理效果及影響，推動建立ESG文化，審核本公司ESG報告；
- 審視、評估上述事項的落實情況，及時提出調整建議。

同時，ESG工作小組承擔ESG監督協調職能，落實決策層決議、溝通協調ESG相關事務、組織編製ESG報告，每年度向董事會匯報相關工作執行情況。

此外，本公司各職能部門、子公司為具體工作執行機構，實施工作小組訂立ESG計劃，切實記錄、匯報ESG相關數據，全面落實ESG相關管理工作。

1.4 利益相關方溝通

本公司環境、社會與管治的利益相關方主要包括內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府及業務所在地社區。我們以切實行動，與各利益相關方攜手為社會發展做出貢獻，注重與利益相關方建立暢通、透明的溝通機制，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，聆聽利益相關方並對其訴求進行及時而有效的反饋。我們秉持多方兼顧的原則，為利益相關方提出建議，將相關方的訴求融入到企業決策當中。

利益相關方	政府	股東及投資者	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家政策 合法、合規經營 依法履行納稅義務 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略和財務業績 股東權益保護 業務可持續性 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務及時 住戶安全 隱私保護 不斷提高服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> 共同遵守商業道德和國家法律法規 公開公正 信守承諾，互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦社區活動 參與社區建設 投身社區公益 促進社區發展
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 參與相關政策制定過程討論 積極引導和影響公共政策 與經營地政府對話 	<ul style="list-style-type: none"> 增加信息披露 董事會、股東會、投資者見面會 股東直接溝通 路演 電話會 	<ul style="list-style-type: none"> 監事會員工代表 工會組織 職工代表大會 員工意見調查、反饋 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 服務活動過程溝通 業主意見調查、反饋 投訴熱線 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 公佈供應商管理規定 合同談判 日常業務交流 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 與當地政府、組織對話 社區走訪、交流 增加信息披露
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 執行國家政策、遵守國家法律、法規 接受監管和考核 創造更多勞動力崗位促進就業 配合政府引導垃圾分類 及時進行納稅申報 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工文化技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 成立員工工會 	<ul style="list-style-type: none"> 服務規範化、標準化 定期進行滿意度調查 對客戶投訴及時反饋、處理 切實保障客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公開透明的招標制度 搭建供應商溝通平台 完善供應商選擇機制 為供應商提供平等競爭機會 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉行社區惠民活動 鼓勵好人好事 熱心公益，回報社會 開展員工志願者活動

1. 合規管理 廉潔誠信

投資者關係及溝通

本公司認為，與股東的有效溝通對加強投資者關係及使投資者了解本公司的業務、表現及策略非常重要。我們亦深信及時與非選擇性地披露本公司資料以供股東及投資者做出知情投資決策的重要性。

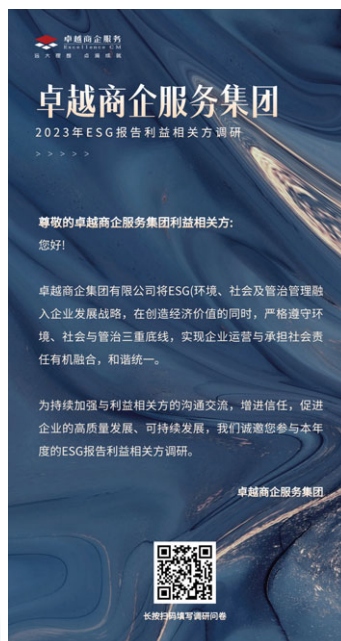
2023年2月23日，卓越商企服務集團成功舉辦了2023年首場金融機構項目參觀活動。本次線下活動獲得了機構的廣泛關注。來訪嘉賓一行也就物業管理行業發展趨勢、市場走勢、卓越商企服務中長期戰略發展規劃等方面進行了深入細緻的交流。



1.5 實質性議題分析

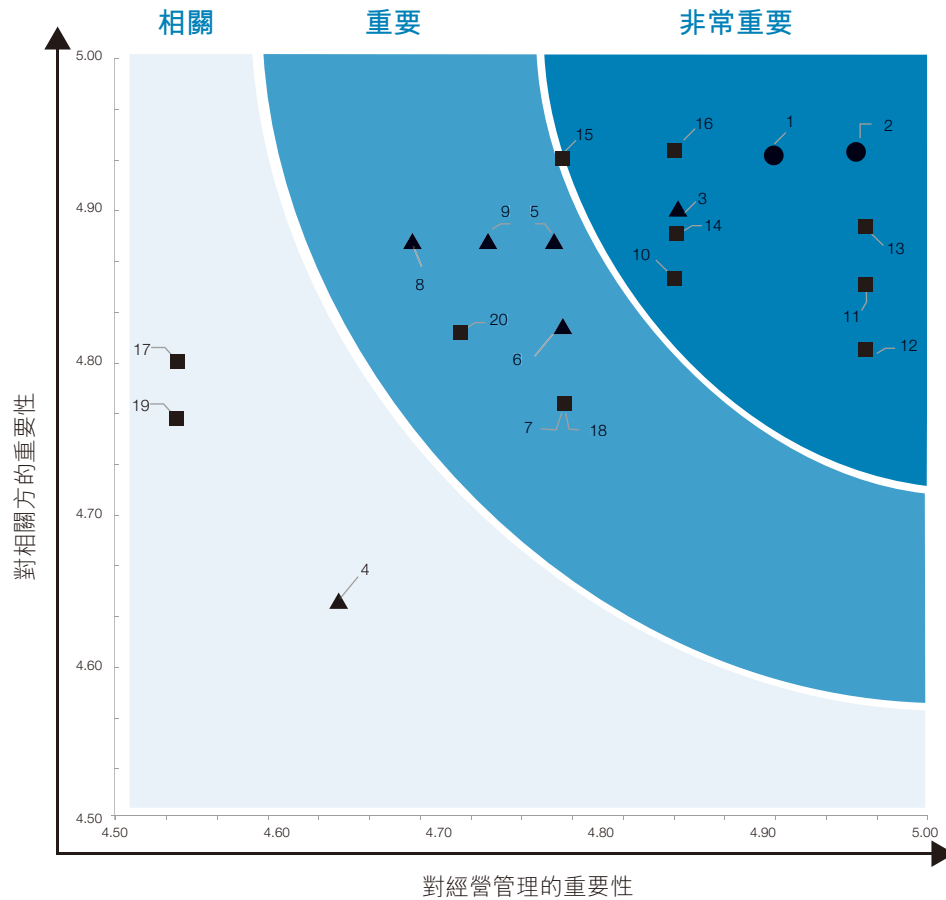
2023年，通過問卷調研的形式，獲取了公司利益相關者的重要性評估。我們持續推進與各利益相關者的合作，從而更準確而充分地瞭解各方訴求，為企業開展經營與環境、社會及管治工作提供指引和方向。

基於公司的業務模式及行業的ESG披露趨勢，我們充分考慮了雙重重要性原則，在綜合評估後，將ESG議題進行排序，並形成議題重要性矩陣。根據實質性議題評估結果，我們有針對性地在ESG管理工作中重視該等議題。



1. 合規管理 廉潔誠信

結合利益相關者對於企業經營與環境、社會及管治的關注重點和《環境、社會及管治報告指引》，我們在2023年共識別出20項議題，重點關注領域集中在客戶投訴、服務質量等社會方面。



其中▲代表環境；■代表社會；●代表治理

序號	議題	序號	議題	序號	議題
1	企業管治	8	綠色物業管理	15	客戶服務質量管理
2	商業道德	9	應對氣候變化	16	信息安全與隱私保護
3	ESG管治	10	多元化與機會平等	17	智慧化服務建設
4	溫室氣體排放	11	員工權益保障	18	供應商管理
5	廢棄物管理	12	員工發展及培訓	19	社區溝通與融合
6	水資源管理	13	勞工準則	20	客戶健康與安全
7	能源使用	14	員工職業健康與安全		

2. 服務至上 和諧共贏

2.1 提升品質，用心服務

舒適生活

本公司一直以高質量發展為可持續發展目標，持續打造專業規範，全員參與，創新行遠，共築美好的方針，建立了標準化體系管理模式，為客戶提供專業化、智能化、全周期高品質服務。公司每年下達年度質量、職業健康、環境、能源目標責任書，並實施季度回顧機制，不斷深化公司ESG方面的舉措。

「卓越老友記」品牌以「幸福季」、「成長季」、「感恩季」貫穿全年，致力於以精彩多元的活動和服務喚醒現代都市中的情感連接和精神共鳴為業主探索美好生活方式。

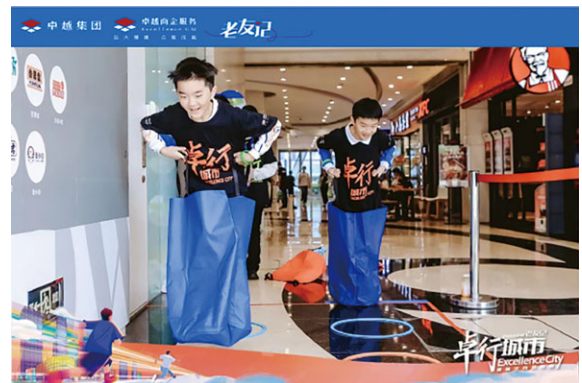
一、2023年8月，趁著時光熾烈，萬物蓬勃，卓越老友記一成長季如約盛啟。「卓越老友記」帶領41名勇敢的小小少年，走進「中國機長」海陸空研學營，用一場乘風破浪的成長盛宴，帶著體驗與收穫為小小少年們的暑期生活，增添了一幅幅快樂、充實的畫卷。



2. 服務至上 和諧共贏

「卓越老友記－感恩季之城市趣味越野賽」

二、當慢跑、爬山、城市越野，正在成為深圳人新興的社交新選擇，2023年3月，「卓越老友記」適時發起一場城市定向越野賽，號召大家通過運動，從亞健康狀態抽離，讓快節奏的城市慢下來。同時，引導數百名深圳老友通過面對面交流、互動，找回人與人之間最初的溫馨和快樂。



2023年4月17日至4月21日，卓越商企以「世界讀書日」為契機開展了「當聲音與書籍相遇」的讀書日系列活動與書為伴，與書為友，共同探索閱讀之旅。

卓越商企服務
以世界讀書日為契機
打造了一場聲音與書籍的碰撞體驗

4.17-4.23
讓我們一起來用心感受

2. 服務至上 和諧共贏

科技賦能 智慧物業

近年來，數字化與人才發展一直作為卓越商企服務核心能力建設的重點。公司始終堅持推行數字化建設，提高業務決策的效率，助力多元化經營，打造核心競爭力。數字化是現代物業服務企業的必由之路。卓越商企的數字化是以管理精益為目標的數字化，以線上化開始，進階數字化，最終實現數智化。

➤ 三大平台賦能寫字樓新動態

卓越商企服務旗下卓品商務打造了三大數字化平台，包括：企業服務集採平台、園區生活服務Life商城、員工福利平台。依託於多年客戶服務沉澱出的需求解讀，卓品做好供應鏈嚴選及品質運營，以數字化能力助力企業行政，及寫字樓、產業園區、住宅等項目運營，在員工福利、辦公集採、行政服務外包、供應商管理、商業促活等多緯度提供服務價值。



➤ FM智慧管理信息平台

我們致力於將新技術應用於我們的商務物業管理服務。這些新技術給傳統的勞動密集型物業管理行業帶來了巨大的變化，通過數據驅動效率，進一步提升物業運營管理效率和服務品質。FMC—物聯網技術支持的智慧管理信息平台，大幅提升設備維護效率和客戶滿意度。



2. 服務至上 和諧共贏

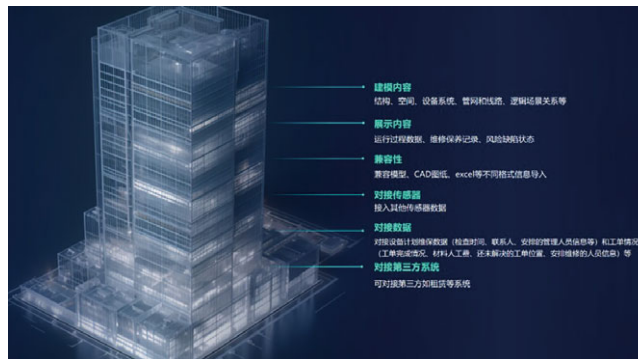
➤ 財務共享服務中心成立

2023年5月24日，卓越商企服務財務共享服務中心揭牌儀式在深圳卓越後海中心舉行。本次揭牌儀式見證了卓越商企服務財務共享服務中心的成立，也標誌著卓越商企服務在財務轉型上迎來了新的里程碑。財務共享服務中心的成立及投入運營，將推動財務職能整合為由戰略財務、業務財務、共享財務三大價值共同驅動的財務運營模式。



➤ 邁進樓宇萬物互聯時代

2023年，卓越商企服務對在管的數千萬方的物業面積，幾百套不同子系統、數億個數據節點、數億傳感器陸續進行統一的數字化平台整合，通過輕量化的學生數字雲平台(EMOP)，逐步實現傳統資產向智能資產的數字化轉型。



2. 服務至上 和諧共贏

➤ 智慧化機器人



卓越商企服務充分利用自身深厚的行業管理經驗積澱，在確保服務品質如一的前提下，合理優化調整冗員冗崗。在智能機器方面，我們持續探索「智慧物業」並做了大量的探索嘗試，投入大量的智慧化掃地機器人、智慧化安防設備，進一步提升服務品質並降低對人力的依賴。

促進行業發展：

➤ 《茶水間評價規範》團體標準順利通過評審並即將發佈

近日，由中國輕工企業投資發展協會組織召開了《茶水間評價規範》團體標準評審會，會議通過線上線下結合方式在北京順利舉行。本次《茶水間評價規範》標準是國內外就企業茶水間評價制定的首個團體標準，意義重大。卓越商企服務作為本標準起草單位，將在標準的發佈、實施，促進企業茶水間服務提升以及行業的健康發展方面起到積極的推動作用。



2. 服務至上 和諧共贏

知識產權與客戶隱私保護

在知識產權管理方面，本公司知識產權工作遵循統一管理原則，致力於將知識產權價值化、提升企業競爭力。截至2023年末，本公司擁有5項實用新型專利，分別是：物業管理用配電櫃，物業管理用危險區域警示裝置、園林綠化用植被修剪裝置，園林綠化的噴灑裝置，消防工程視頻監控裝置，以及軟件著作權11項。未來，我們將繼續加強知識產權儲備，增強企業競爭力。



(授權專利證書)

在客戶隱私方面，2023年，我們修訂了信息資產保密管理規定，進一步明確公司對信息安全中信息資產的保密管理要求，規範員工信息使用的行為，使公司信息資產得到合理保護和共享，保障企業的商業運作和聲譽。公司各級管理者(即各部門/區域/機構最高主管)是本部門的信息安全第一責任人，信息需求方責任人對所獲取的信息資產，承擔與信息生成方責任人一致的管理責任。

2023年，我們參考《獎懲管理辦法》，針對員工隱私保護，對於舉報信息安全違規行為的人員，將對其進行口頭及書面表揚、現金獎勵等，並嚴格保護其個人資料不公開。參照《員工手冊》中相關違規級別的處罰流程，對於違規行為進行處罰。

2. 服務至上 和諧共贏

我們在客戶隱私保護方面採取以下措施：

- 客戶身份信息以密文存放到數據庫中，客戶敏感信息以密文形式傳輸。
- 對運維主機採用動態口令、數字證書、加密USB-Key、生物技術和設備指紋等兩種或兩種以上組合的鑒別技術對用戶身份進行鑒別。
- 對登錄用戶進行身份標識和鑒別，身份標識具有唯一性，身份鑒別信息具有複雜度要求並定期更換。
- 具有登錄失敗處理功能，應配置並啟用結束會話、限制非法登錄次數和當登錄連接超時自動退出等相關措施。
- 啟用SSL協議保證重要數據在傳輸過程中的保密性。
- 數據庫啟用審計功能，並對審計記錄進行保護，定期備份。
- 通過國家安全等級保護3級標準。

我們增加了員工舉報泄密的渠道，當員工發現信息存在泄露風險時，可向本部門主管或審計部門反映；當發現竊密或泄密行為時，請立即向審計部門舉報。舉報電話：18128857565，舉報郵箱：wyjubao@exceam.com。本年內未發生信息泄露事件。

卓越商企服務更新《卓品智慧平台數據安全管理準則》，規定了阿裏雲服務器數據加密要求及登陸准入要求的管理制度。客戶登錄註冊平台需在線簽訂符合國家互聯網相關法律法規的用戶隱私協議，用戶同意協議後方可進入使用平台，平台系統對所有用戶的數據權限進行分級管理。卓品智慧綜合開放平台尊重用戶個人信息的保護，在客戶使用卓品提供的服務時，卓品通過隱私權協議向客戶清晰地介紹卓品對個人信息的處理方式，提高客戶的隱私保護及個人數據安全。

在客戶隱私保護方面，我們將繼續完善運維管理制度，定期檢查數據，定期掃描系統，排查安全漏洞，完善運維管理制度，加強數據操作監管。

2.2 悉心傾聽，排憂解難

優質客戶服務

公司正在加快企業服務數字化建設、不斷提高平台化、產品化、供應鏈及資源整合能力、線上線下整合運營能力，完善企業服務全場景價值鏈條，做大流量和客戶黏性。我們已建立客戶服務體系，由總部的專業程序文件、專業規章規定文件及體系專業表單，和項目本地化操作文件及SOP組成。專業體系文件設計包括：客戶財產、客戶關係、客戶服務三大塊，執行總部專業策劃、區域監督、項目本地化的三級管控實施機制。

客戶可以通過以下方式諮詢問題、提出建議或反饋意見：卓越集團電話400 0086 000、卓越商企服務電話0755-23989106和商務線呼叫中心，住宅項目前台，卓品線上平台，及郵箱zy400@excegroup.com。投訴機制響應及時性使用11530機制，1小時跟進、24小時回覆、原則5天關閉，最長不超30天有處理結果。投訴按專業分類並執行日、月、季報數據執行公司通報。

本年度投訴處理滿意度為100%，投訴關閉率為100%，公司多客戶業態項目的千戶客訴率為0.4，符合指標要求。23年400投訴熱線共受理1,618單投訴，FMC投訴錄單2,058單，客訴主要涉及工程日常維修養護、公共清潔、客戶服務態度、房屋質量維修及第三方業務、物業費用綜合類以及商務增值業務，投訴回覆率為100%，關閉率是100%。

針對客訴，要求項目100%完成跟進和回覆，季度通報投訴關閉率，半年度績效掛勾投訴關閉率和關閉時限，建立客訴快速反饋，建立全國項目客訴反饋微信群即時跟進，並每日發佈客訴日報進行通報。如客戶對服務不滿，由項目物業服務中心首責，牽頭進行聯絡、溝通，逐步升級至區、總部跟進，在合法合規合理的服務範疇內滿足顧客需求。

公司採取的措施包括：

- 客服體系文件刷新；
- QPI檢查更新及加大覆蓋率；
- 強化客服崗位專業技能執行考試考核等。

2. 服務至上 和諧共贏

2023年，卓越商企服務集團在企業文化的建設中打造基層服務文化IP，促進基層員工服務意識和服務水平提升，更向業主客戶們推廣宣傳服務中的好事好評，贏得了業主們的認可和點讚，助力滿意度高分。



卓越商企服務持續開展「項目經理服務日」、「管家上門拜訪」、「陽光社區」活動、「呼叫中心平台」服務等，管理崗位下沉一線，全維度挖掘業主及其家庭人群的服務需求與建議。同時進行智慧社區建設、服務標準化升級落地、品牌形象強化管理，不斷提升項目品質與服務體驗，讓卓越社區生活更具溫度與色彩。



此外，我們更換硬件服務，基於寫字樓優良的服務立足於硬件之上，根據客戶服務和評價所需，有針對性對大廈客戶焦點問題進行整改提升，寫字樓大堂、大廈外立面以及停車場升級改造計劃等紛紛落成，使寫字樓整體商務性更強，商務服務環境更佳。

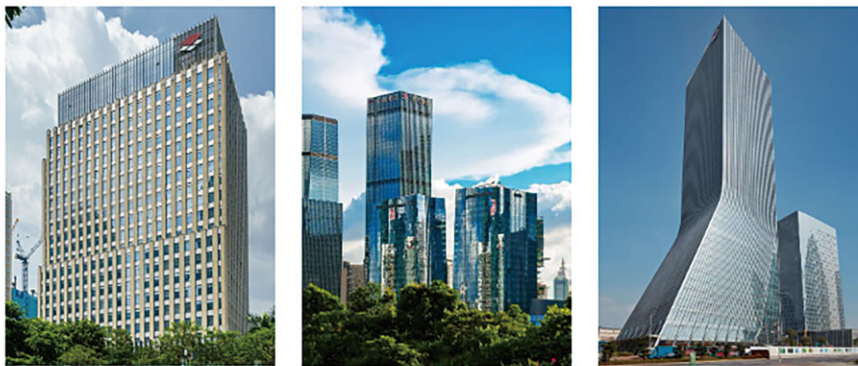
2. 服務至上 和諧共贏

客戶滿意 卓越同行

2023年，根據物業權威第三方調研機構賽惟諮詢調研結果顯示，卓越商企服務滿意度中商務寫字樓獲得100%、住宅獲得82%的佳績。涉及集團開發住宅和商務項目、物業外拓項目、地產資產管理項目；調研頻率為一年兩次(半年度、年度各一次)。

2023年度集團自有住宅滿意度為82分(半年度線上調研覆蓋入住戶全員，年度調研涉及抽查調研2,933人次)，顯著高於2023年度賽惟住宅行業平均值70分。集團自有商務滿意度為100分(半年度線上調研覆蓋入駐戶100%，年度調研涉及抽查調研184人次)，外拓履約滿意度94.3分(涉及100%甲方對接人146人次)。

在寫字樓整體服務滿意度調研中，卓越商企服務的寫字樓業態已持續6年獲得物業服務滿意度99%以上，處於商業物業服務行業標桿地位，凸顯卓越商企服務作為商務物業服務第一品牌的優勢和口碑。



卓越商企服務優質的服務贏得了客戶的長期信賴和口碑，塑造了卓越商企服務更精進、更吻合客戶需求的服務深耕能力，為增值服務和個性化服務的開拓提供了契機。2023年，卓越商企服務各區域表現良好，深受客戶信任，並獲得好評。



北京區域



華東區域



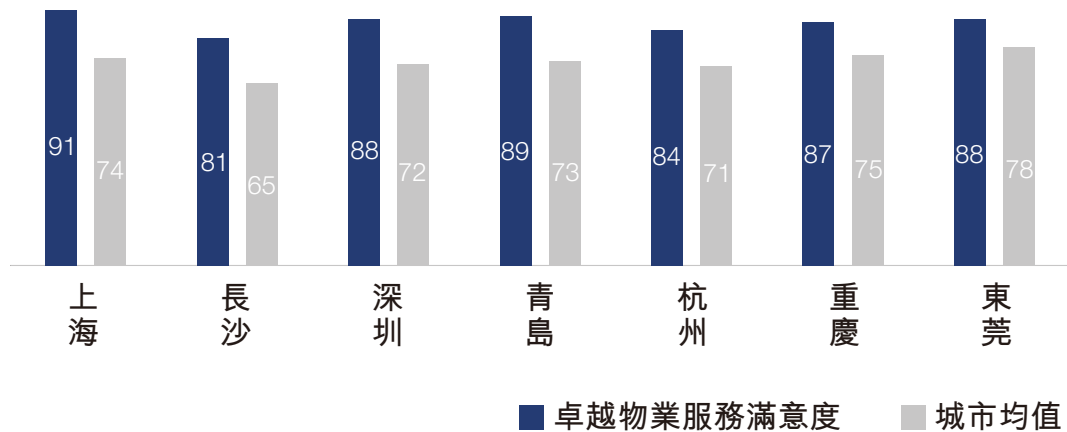
華南FM區域



華南PM區域

2. 服務至上 和諧共贏

卓越商企服務旗下住宅業態卓越物業服務滿意度較2022年持續提升3%，大幅領先行業平均水平（高於賽惟調研行業總體基準值14%），在卓越商企服務重點佈局的城市包括上海、深圳、杭州、重慶等一線和新一線城市遙遙領先。



保障客戶健康與安全

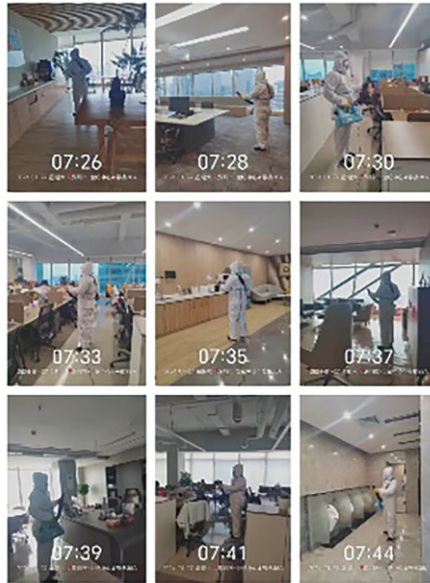
公司嚴格按照ISO45001／安全生產標準化等體系認證要求，建立完善的EHS管理體系制度。共建立涵蓋6大管理方向：應急與響應、作業安全、EHS綜合管理、風險識別、安全職責、特別事件管理。共計115份管理制度文件及標準。

我們進一步優化安全專項檢查制度、更新安全專項檢查標準、針對不同層級及崗位開展安全賦能培訓，通過一系列的舉措推動項目現場隱患排查、風險辨識等工作有效降低火災、高空墜物、燃氣事故等安全生產事故，保障客戶生命財產安全。通過FMC智能巡檢平台，將日常巡查管理實現信息化管控，問題可線上管理，提升安全隱患關閉及跟進的效率，提升項目現場安全管理能力。

2. 服務至上 和諧共贏

樓宇定期消毒：

卓越商企服務在各樓層持續做好樓宇空氣系統清潔及消毒工作，給所有企業客戶營造一個安全舒心的辦公空間。保障客戶健康安全，提供優質的生活服務體驗。



消防演習：

2023年度，公司組織了909場以消防疏散、防颱防汛、電梯困人等為主題的應急演練，共11,195人次參與。這些演練不僅提升了應急處置能力，也檢驗了應急預案的有效性，為項目積累了寶貴的實戰經驗。



2. 服務至上 和諧共贏

2.3 綠色採購，和諧共贏

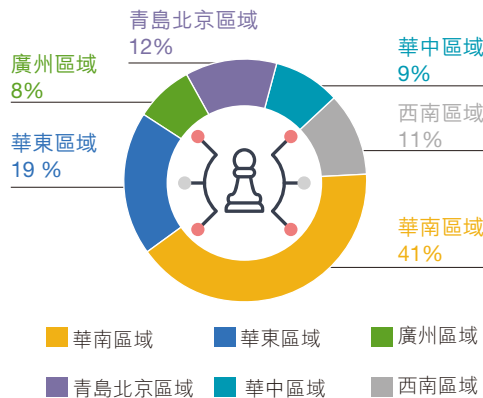
供應商介紹

本公司對物資採購、服務外包的供方選擇嚴格把控，通過採購控制程序對供方選擇、採購流程、採購產品服務驗證作出明確規定，亦通過良好的溝通不斷鞏固和拓展與供應商的合作夥伴關係，穩定供應渠道，保證供貨質量。

我們的供應商類別主要包括物業—物資類、物業—工程施工與維修保養類、物業—服務及人工外包類、保險與保險經紀業務、IT信息科技類、品牌設計與活動策劃、供應鏈其他類供應商，以及盛恒達機電類、盛恒達電梯類、卓品商務服務業務類和E管家業務類等。公司供應商按照一、二級分類(按合作金額、運營風險影響程度劃分，如：保潔、保安、電梯、消防等)。

本公司在國內共有2,721家供應商，按地區劃分的供應商分佈如下圖所示：

按地區劃分的供應商分佈 (2,721個)



供應商准入

本公司致力於創建更開放、公平、且更有協作精神的生態供應鏈平台。我們引入更優質、更有競爭供應商，提升服務質量、降本增效。根據業務拓展方向及本公司開發計劃方向，我們進行儲備供應商資源尋源，並建立嚴格的供貨商入庫標準，通過對供應商價格水平、質量保障、交付能力、信譽風險、合作意向進行綜合評價，由採購人員進行初審認證。2023年我們在部分項目引入採委會，對於初審合格的供應商，聯合各品類的專家(如環境專家，安防專家等)及需求部門，形成入庫的組委會，進行綜合評價、現場考察、案例考察、樣品測試等。採委會提供專業的建議，進行決策，供應商在招投標時、核價時，以小組決策的方式進行。公司供應商按照一、二級分類(按合作金額、運營風險影響程度劃分，如：保潔、保安、電梯、消防等)，我們會同時派選專業人員對供應商現場進行考察，包括核實供應商資料，對現場運營、生產、服務情況進行考察，做好拍照及相關記錄，並完成《供應商現場考察報告》。

供應商履約中及履約後評估

2023年我們對採購制度進行修訂，新增戰略採購供應商履約考核定級評審，有效監督戰略採購供應商的服務成效，使雙方合作處於持續改善狀態。我們設立關愛供應商鼓勵機制，涉及滿意度考核供應商，滿意度考核評分高於合同約定分數，給予當月合同額一定比例作為獎勵。

供應商履約考核階段：

- 在每個項目設有履約考核表，按照不同維度劃分，相關的指標直接關聯採購的KPI。
- 在履約定級時，邀請專家進行評定，並設置加權的扣分項；2023年採取專業分數+採購履約程度的綜合評分機制。
- 在支付前或定期對供應商進行及時評價考核，考核結果作為支付依據及約後考核構成數據。
- 在履約過程中，如果供應商有更好的設備及想法，公司也會積極地回應，並幫助供應商做設備的推廣和改進。
- 對各供應商進行減信行為、安全事件、負面影響進行記錄，作為根據考核標準，做考核結果的加減分項。
- 採購中心根據月考核情況，組織溝通會議，跟蹤供應商整改及提升。

2. 服務至上 和諧共贏

履約後考核階段：

- 滿足1年合同期的供應商進行履約後綜合評估，按合同期內的履約中考核結果記錄平均值作為考核結果；並考慮甲方或者第三方給予的滿意度成績進行打分。
- 根據分值輸出供應商定級結果，定級結果應用於合同續簽、供應商選擇。
- **考核結果分段式管理：**根據考核評分結果，並結合供應商的生命周期因素，我們設定七十五分為合格供應商的基準線。在合格供應商中，我們進一步按照評分排序定級，其中：優秀供應商(20%)、良好供應商(20%)、合格供應商(50%)。對於排名後10%的供應商，我們將設定限制條件使用。對於評分低於75分的供應商，則判定為不合格供應商。在支付前或定期對供應商進行及時評價考核，考核結果作為支付依據及約後考核構成數據。
- 採購中心每年度提交定級報告，完成審批。在考核中，如若存在安全風險、社會影響觸碰道德紅線、圍標串標等情況，我們會將其列入黑名單，3年內不能合作。

供應商環境及社會因素考察與評估

在供應商社會責任及環境保護的考察方面，我們同樣關注供應商的環境及社會因素。公司更傾向於選擇綠色可持續的供應商，如在戰略採購實施上，會選擇戰採供應商進行長期合作、達到互惠互利、實現雙方共贏；

在招標方案中，供應商在方案如包含提供節能減排、人員優化、服務創新等方案，可作為提出最終得分將影響招標的結果的參考。

在供應商准入過程中，我們到現場考察考核供應商的三體系運營情況(質量、環境及安全)。在履約過程中，對合同履行情況進行抽查及考核，內容包括但不限於：①產品質量安全；②用工合法性、工資待遇、保險繳納等；③使用化學品材料是否符合國家規定，合格檢驗證檢閱庫存管理是否符合EHS要求；④是否有環保低碳節能標識，包括採購的空調設備需達到1級能效等級。

我們在每份簽訂的合同中包含《環境／職業健康安全保護協議》，需共同履行國家法規／相關體系規定的環保和職業健康安全要求。如供應商需關注員工職業健康、安全，不聘用童工和不安排未成年工從事危險工作，為員工配備必要的個人防護用品。最大限度地降低作業過程對轄區、周邊的環境造成不良的影響和保護作業人員的健康安全。供應商應對施工現場能導致環境污染、嚴重安全事故的危險源和環境因素進行識別，並制定控制措施和監督落實。2023年，公司共聘用了353家新供應商，我們對新供應商均執行了相關的審核、評估，審核率達100%。

2. 服務至上 和諧共贏

在供應商准入及履約過程中涉及的供應鏈環境及社會風險，我們採取如下措施識別：

- 供應商全過程通過認證標準、履約考核標準、履約檢查標準、履約後定級進行是否符合履約合格的判斷，對供應商觸碰紅線情況有及時上報機制；
- 供應商為計劃性開發並保持儲備狀態，以總部集採覆蓋全國類、區域或城市屬地類，按每個城市每類供應商3-5家進行儲備，避免在出現相關違約情況時沒有備選；
- 對於分包類和工程類供應商，如在提供清潔、綠化服務前，供應商需提供員工健康證；在提供外牆、工程類服務前，供應商需提供高空作業證；在進行高危作業前，供應商需提供特種崗位保險投保證明，採購中心對安全施工設備進行嚴格檢查，施工材料進行合格檢查，督促進行安全施工崗前培訓及施工或服務前的安全作業指導。

本公司在採購物資過程中，各類物資採購選擇規格、品牌時，根據成本預算情況，選擇環保型產品，裝修材料類、清潔物資、安防物資類等首選環保型產品。例如我們採購更加環保的天然樹脂漆作為裝修材料等。我們對於物資供應商的供應商資格(要求具有代理證、經營許可證)在認證環節進行審核，從正規品牌商進行採購，產品物資在到貨後進行驗貨，檢查檢測報告、合格證書，不合格產品進行退換貨，同時確定保修期，保修期內無償更換或維修。

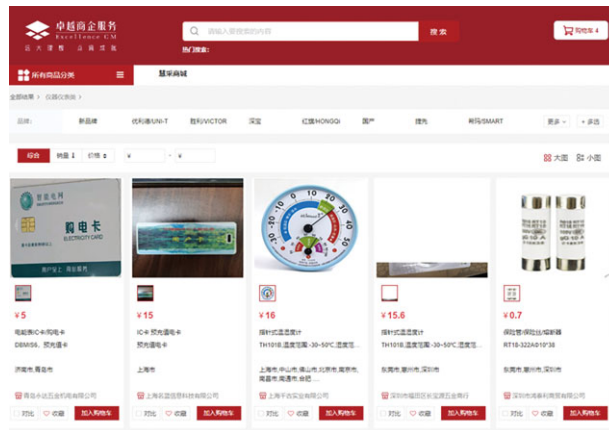
2. 服務至上 和諧共贏

➤ 廉潔採購

我們秉承誠信陽光合作、遵守法律法規的理念，維繫廉潔操守環境、職業道德規範、嚴謹持續雙贏的合作氛圍，建立了違規行為舉報直通審計的渠道(舉報電話、郵箱)，報告期內採購部對全國各區域項目進行了自查自糾；供應商必須簽定《陽光合作協議》，此協議覆蓋所有供應商。

➤ 供應商培訓

卓越商企服務在2022年上線的物資採購商城系統，在2023年得到充分的運用，廣受好評。在這兩年內，我們也時刻聆聽客戶的聲音，並將物資採購商城系統升級至2.0版本。在商城系統上，我們定期邀請供應商進行商城系統測試和培訓，供應商會針對在商城使用過程中的一些問題進行反饋。



2023年4月，公司舉行戰略採購供應商宣導會，關於陽光合作(包括公司的業務方向，政策，激勵及供應商違紀紅線條款)進行宣導及相關案例分析，宣導會中供應商就一些合作中出現的問題提出了建議。同時，宣貫今年的公司的業務方向，政策，激勵及供應商違紀紅線條款。給供應商提供節能的思路，助力供應商借鑒降本增效的方案。



3. 呵護員工 心繫社會

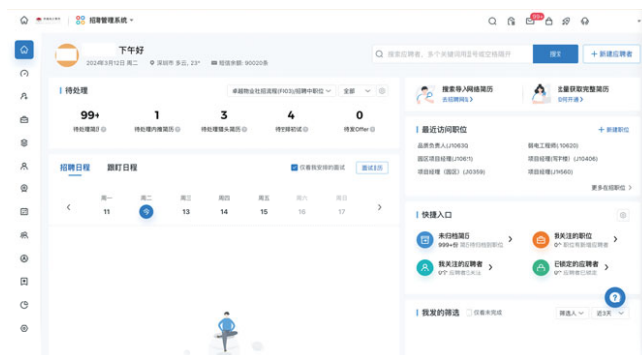
本公司在人力資源管理方面嚴格遵循國家相關規定，包括《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國稅法》等。2023年度，我們在人力資源僱傭管理方面對下列制度做了更新，《員工勞動合同管理辦法》、《員工檔案管理辦法》、《薪酬福利管理辦法》、《績效管理制度》、《考勤、加班及請休假管理辦法》等等，提高公司人員管理能力，實現人力資源的高效運營。

3.1 平等僱傭，權益保障

員工僱傭

公司在招聘僱傭上嚴格遵循國家法規執行，制度內容全面清晰。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，在招聘過程中及時確認身份及年齡等其他情況，嚴禁招聘僱用童工。我們秉持公開透明，全面考察，擇優錄取原則，規範招聘流程，保證錄用人員符合用人的原則與要求，及時為企業引進人才，提升人力資源整體水平。2023年末，在外部招聘上，公司已著手開始計劃搭建招聘SSC中心，旨在優化招聘人手配置，使資源達到最大有效利用。推廣及使用北森招聘管理系統進行招聘全流程管控，並同步在各區域上線。

北森招聘管理系統展示

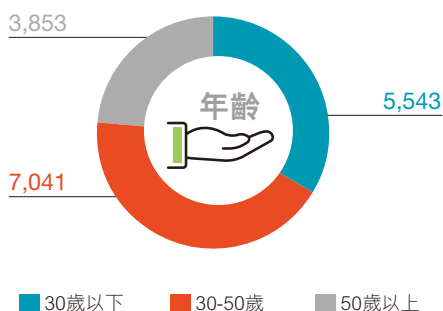


2023年，我們對內部推薦的獎勵機制做了更新。基層員工的推薦費有階梯式的累積獎勵，公司激勵大家拿到更多的獎勵，鼓勵大家推薦基層員工加入公司，明確推薦基層員工有階梯式的費用獎勵。

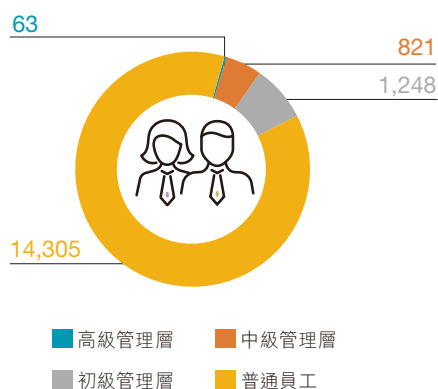
3. 呵護員工 心繫社會

公司深度開展校企合作，截至2023年末，校企合作學校共5所：廣東海洋大學、東莞城市學院、武漢商學院、南昌工學院、廣東技術師範大學。2023年卓越商企在廣東海洋大學獲得新建授權實習基地。本年度本公司共有員工16,437人均為全職員工，其中男性員工9,692人，女性員工6,745人。接收在校見習生103人，其中畢業後留任55人。員工組成及流失率情況如下圖所示：

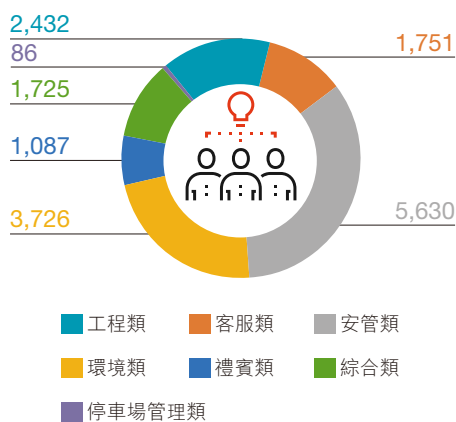
員工年齡分佈 (人)



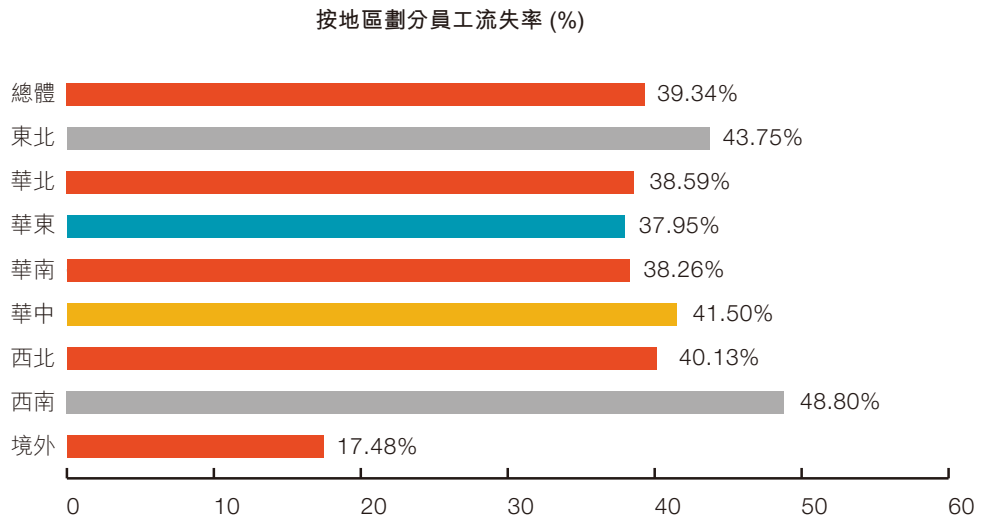
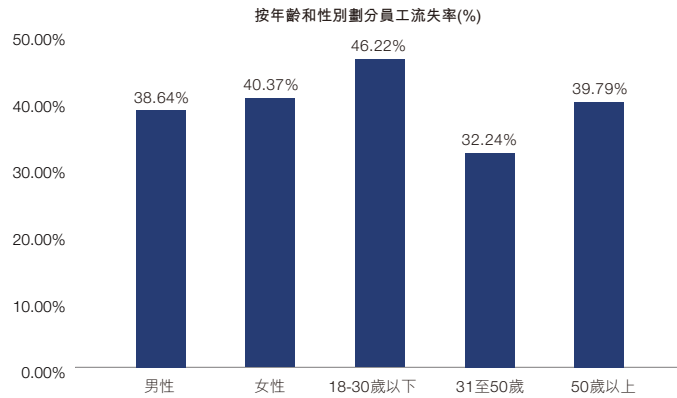
員工層級分佈 (人)



員工崗位類別分佈 (人)



3. 呵護員工 心繫社會



註： 流失率：離職人數／(員工總數+離職人數)

3. 呵護員工 心繫社會

員工權益保障

我們倡導員工多元化，尊重差異，在員工能勝任工作的前提下對年齡、性別、籍貫、宗教信仰等均不設限制。在假期和工時數方面，公司遵守國家法律法規，遇到員工加班我們會以加班費或調休假的形式進行補償。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，在招聘過程中及時確認身份及年齡等其他情況，嚴禁招聘僱用童工。

2023年，本公司未發生與招聘與解僱、薪酬及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化等方面有關違規事項，未發生任何僱用童工、強制勞動或其他有關僱傭及勞工準則的違法違規事件。公司制定《考勤、加班及請休假管理辦法》，涵蓋了所有法定假的休假規定，工作時數也嚴格遵守國家勞動法規定。我們向僱員提供袍金、薪金、津貼及實物福利、花紅及退休金計劃供款及社會福利等具競爭力的薪酬待遇，為僱員繳納醫療保險、工傷保險、養老保險、生育保險、失業保險等社會保險及住房公積金。

2023年，公司更新了《薪酬福利管理規定》及《薪酬調整操作指引》，在結構和內容上做了優化，把兩份文件整合，以方便員工閱讀。公司啟用薪酬寬待，讓員工薪資水平跟市場更為貼合。

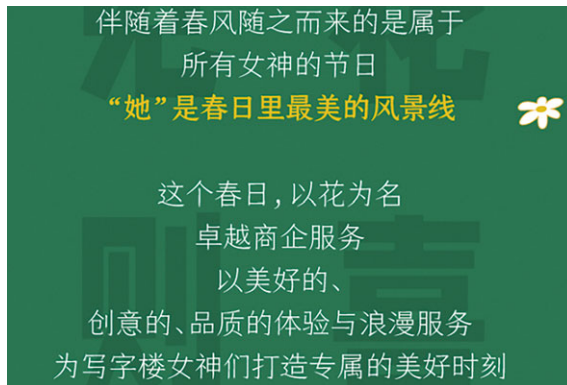
3. 呵護員工 心繫社會

員工福利與關懷

本公司致力於為員工提供豐厚的待遇及福利，充分保障員工權益，提升員工幸福感與歸屬感。

2023年公司在總部及分公司各個層面開展：季度員工生日會、員工感謝日、司慶慶典活動、節日活動等豐富多彩的各類文體活動：

在員工節假日福利方面，除了覆蓋全體員工的節日費福利，公司還定制三八節、端午節、中秋節員工福利慰問品；為全體員工提供年度體檢，覆蓋率達100%。設置員工關愛熱線，幫助員工解決工作和生活中遇到的問題；未來公司將在促進就業、員工發展、員工工作環境改善、女性勞動者保護、組織活力度、企業社會責任等方面將員工關懷工作做得更聚焦、更深入、更落地。



三八節活動



中秋節



生日會

3. 呵護員工 心繫社會

案例：打造員工福利平台助力員工發展



本年度員工滿意度調研由各級別子組織自行開展，針對2022年度調研結果進行改進，並基於改進進行滿意度的測評。2023年總計有58個針對組織管理改善的行動計劃專項進行推進，其中健康的工作環境、績效管理、公平的獎勵三個維度的改善專項平均分80分以上，員工整體滿意度較高。如長沙區域開展經理開放日活動，通過調查，企業可以瞭解員工對於工作環境、工作內容、福利待遇等方面的滿意度情況。



3. 呵護員工 心繫社會

員工文化建設

2023年，卓越商企服務秉持「以文化引領管理升維，你我點滴匯聚磅礴之勢」信念，從管理文化專項與年節文化活動為切口、推動組織文化建設與氛圍打造。

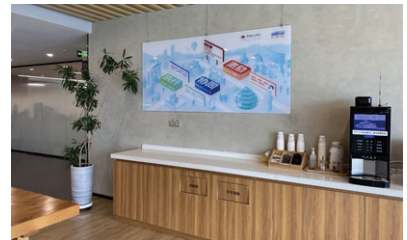
通過推動「6個1」工程落地，將文化的種子深深埋進組織的土壤：「1個輿論陣地」將卓越商企文化號與公郵建設為管理文化傳播、互動的喉舌；「1場文化發佈會」的舉行用文化爆款活動點燃組織文化熱情；「1組文化周邊」的誕生讓文化傳遞更生動、鮮活；「1輪文化賦能課」的舉行讓管理文化內涵深入人心；「1部文化微電影」的拍攝用光影記錄文化的真實發生；「1套」考核機制的推出為管理文化賦能組織管理提供重要支撐。



管理文化首發及軍令狀簽署



管理文化線上全員發佈會



管理文化海報及文化牆

3.2 發展晉升，助力成長

為了保證本公司具備良好的人力資源內部控制環境，本公司每年對不同層級的員工進行知識及專業技術能力培訓，並促進企業經營業績的提高。本公司在員工發展與培訓方面的管理目標為推進企業戰略落地，發展和提升管理者領導力，培養關鍵人才，整合培訓資源，傳播企業文化。另一方面，穩步擴張的規模和業務拓展對人才培養及儲備提出了更高的要求，公司長期以來非常重視人才培養及儲備，通過對新翼管培生、卓將一項目經理、卓躍一設施經理等關鍵人才的培養，以全面支撐業務快速拓展，持續提升公司核心競爭力。

3. 呵護員工 心繫社會

員工發展晉升

在員工晉升方面，公司依據《人才發展管理辦法》和《晉升管理辦法》執行，根據業務和員工自身的準備度，由各業務部門每月提報晉升人員，按晉升層級審核生效。明確了晉升管理的相關方職責及員工晉升所需前置條件等；2023年，對於幹部的晉升管理，啟動護航計劃幫助員工快速融入，通過不同視角更全面的進行評估。

員工培訓

2023年，公司在人才發展模塊對制度底層建設做了優化更新，在公司卓越的用人理念與管理文化的指導下，結合業務及人才發展目標，制定《晉升管理辦法2.0》、《人才活水政策》、《人才管理辦法V2.0》，明確人才發展及管理的依據和準則，規範人才活動的實施及運營，推崇「將機會最大化給到員工」的晉升理念，形成穩定、健康、可持續的內部人才供應鏈。結合公司最新的人才發展和培養戰略，對公司培訓工作的全流程進行統一的規範管理；並修訂了《講師管理制度》，優化對公司講師體系。

序號	培訓項目名稱	培訓類別
1	2023屆新翼人才發展專項	人才發展
2	2023屆潛才人才發展專項	人才發展
3	卓將計劃·項目經理訓戰營	人才發展
4	卓躍計劃·設施經理訓戰營	人才發展
5	COE大講堂	專業培訓
6	合規風控培訓	合規風控類

* 僅展示部分培訓案例。

3. 呵護員工 心繫社會

本公司在人才培養方面已實現系統性管理，並有序按項目制進行。培訓師管理方向：包括儲備主管和儲備經理。通過對各層級的人才做統一人才畫像共創，並運用能力模型，讓員工符合各層級的崗位要求，確保員工能夠在日常工作場景當中展現出績效穩定性。

2023年公司在人才管理上從0-1的突破：2023年通過建設人才管理體系，包括人才標準，晉升管理、人才管理、人才活水、新翼發展路徑、人才盤點，人才庫等，進一步提升公司在人才管理方面的管理效率。總部對於各個區域及業務單位進行賦能，把工具方法標準化，以便於提高效率；如在晉升上採用晉升申請表，批量的晉升流程等。運用評估數字報告，將標準理論框架融入到工具中，在實際工作中減少差錯。

2023年，我們完成組織管理文化向公司內部落地，上線了管理文化共三大支柱及十二項能力。

- 以權威的人才通用能力全模型為基礎，用人才畫像共創會的形式，對公司的所有層級都構建了標準的崗位勝任力模型，並在所有公司級的人才發展專項，從培訓主題選取、培養模式設計等環節，以崗位勝任力模型作為依託，進行了全方面的升級；
- 完成管理文化的概念孵化，並以全公司範圍的逐層宣貫培訓會的方式完成管理文化概念的落地，實現了工作行為標準的統一。

3. 呵護員工 心繫社會

2023年員工培訓總投入為397萬，每百萬營收員工培訓投入為994.05元。

培訓指標

2023年數據

按性別劃分的受訓員工人數及百分比	男性員工受訓總數(人)	9,692
	女性員工受訓總數(人)	6,745
	男性員工受訓百分比	100%
	女性員工受訓百分比	100%
按層級劃分的受訓員工人數及百分比	高級管理層受訓總數(人)	63
	中級管理層受訓總數(人)	821
	基層員工受訓總數(人)	15,553
	高級管理層受訓百分比	100%
	中級管理層受訓百分比	100%
	基層員工受訓百分比	100%
員工人均受訓時長	男性員工 ⁷ 人均受訓時長(小時)	64.6
	女性員工 ⁷ 人均受訓時長(小時)	68.8
	高級管理層人均受訓時長(小時)	5
	中級管理層人均受訓時長(小時)	11
	基層員工人均受訓時長(小時)	66.3

人才是企業發展的生力軍，卓越商企服務通過搭建人才培養及儲備的戰略藍圖，持續構築中長期核心競爭力，強調人力模型塑造。

⁷ 按性別劃分的人均受訓時長未包括高級管理層。

3. 呵護員工 心繫社會

校招管培生：

- **新翼人才培養專項：**進行全面升級，旨在通過系統化、全方位培養，打造更多高素質、專業化年輕管理人員。對人員，萃取成功保有管培生畫像，核心勝任力模型，精進輸出人才畫像；對導師，擴容導師池，強化篩選力度，跟進帶教有效性，定期導師賦能回訪，帶教內容迭代優化；對項目，靶向培養5個階段，混合式學習項目體驗，豐富培養課程體系和維度；對發展，重塑管培生發展路徑，重組崗位評估結構，強化評估結果應用。12月通過對管培生的價值貢獻、發展潛力、文化認同等維度開展階段性全面評估，使能力突出、業績優異的管培生能夠快速發展和承擔更大的責任，其中2023屆管培生經測評評估，獲得晉升人數佔比86.7%，環比2022屆同期上漲16.9%。



3. 呵護員工 心繫社會

儲備經理：

- ▶ **卓躍計劃：**卓越商企服務在2023年啟動了首屆「卓躍計劃」設施經理訓練營，歷時半年，通過訓戰一體的長效培養機制，最終培養認證出24名具備專業技術和管理能力的設施管理人才。



- ▶ **卓將計劃：**聚焦項目管理全生命周期的各個關鍵場景，集「研+學+練+做」為一體的創新培養模式。所有的課件和案例材料均為100%自主研發，且要求學員在項目內直接進行實踐轉化，今年有35名優秀人才脫穎而出通過認證，最終成為項目負責人或儲備項目負責人。



此外，我們2023年還全面升級儲備主管：潛才及新增儲備總監：引航計劃及悅活職場能量站。能量站以雲學堂+直播課+線下課的模式於23年6月完成項目孵化，在7月份啟動執行，每月設定一個主題，共完成6個主題的學習資源全緣覆蓋，包含12門線上課程和2次直播課程，通過直播圓桌會議／直播授課的方式，完成全公司的管理文化覆蓋。

3.3 健康安全，貼心守護

員工職業健康與安全

公司員工的健康安全理念構築起一道道安全守護的屏障，本公司貫徹EHS「十項準則」政策堅決對「安全紅線」的零容忍，落實「卓越123安全管理思路」，本年度，公司發佈了《重大安全事故申報制度》及《特別事件管理辦法》，共同築牢安全文化的實踐。安全部門每月對勞保用品進行檢查，並對《綜合應急預案》進行了修訂。公司持續關注員工職業健康與安全，定期組織職業安全培訓和為員工購買商業保險。

每月組織開展一次特殊崗位持證專項自查，各項目各區域統計持證率變化情況並採取相應控制措施。

我們從以下維度強化員工職業健康與安全：

- 1、 日常的職業健康與安全的培訓，如高空作業安全培訓、危險源識別評估與控制培訓、作業安全培訓、交通安全培訓、消防安全培訓等；
- 2、 個人防護用品的配置與監督使用，如安全帽、安全帶、電絕緣安全鞋、防護耳塞、防護口罩、防毒面罩等；
- 3、 員工日常維修維保作業安全的監督，高風險作業的許可審批制度；
- 4、 安全文化活動的開展、職業健康與安全領導力的開展。公司每年為員工提供體檢，涵蓋公司所有區域、部門及全部崗位的人員，讓公司充分了解員工的健康狀況及可以改善的方向。
- 5、 COE部門對於EHS安全生產做了較多宣貫材料，組織考核會有事故的級別劃分，且跟員工關聯，如若發生重大安全事故(特別事件)處理，員工出現工亡，會扣款及扣分，影響該項目評分。

3. 呵護員工 心繫社會

2023年共組織公司級專項檢查12次(平均每月1-2個專題)，各區域各項目檢查發現上報問題3,983項，總部抽查發現問題331項；區域級專項檢查50次、項目級專項檢查4,320次，共發現問題15,000餘項，2023年針對項目運營中的10類高風險問題，如消防、泳池、電梯、電氣、建築本體、燃氣、惡劣天氣、高墜風險等，制定了相應的10類安全檢查實施標準。已通過《QM02P01W02-V2.0安全專項檢查管理制度》建立三級安全專項檢查機制(公司級、區域級、項目級)。此外，我們在2023年每月組織開展一次特殊崗位持證專項自查，各項目各區域統計持證率變化情況並採取相應控制措施。

	2023年	2022年	2021年
因工死亡員工(人)	2	7	3
因工死亡員工比率	0.010%	0.020%	0.022%
因工傷損失工作時長(天)	3,616.75	3,150.25	1,427.00

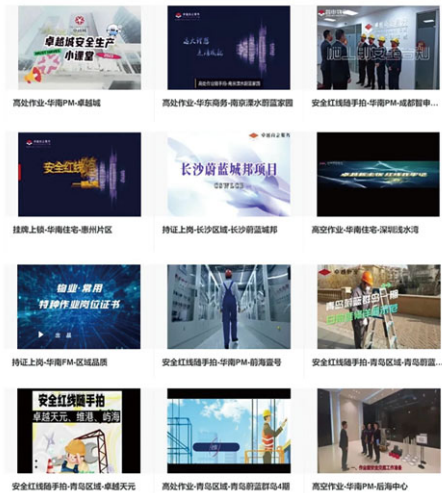
2023年度，工傷率為0.34%，本公司未發生職業健康與安全方面的違規事件。

總部技術與運營支持中心(COE)充分利用智庫管理平台、雲學堂等信息化手段，研發並推出了「COE大講堂」、「安全周課堂」、「安全知識分享」、「優秀實踐經驗分享」、「常見高風險隱患問題和解決方案」等一系列專業培訓課程，同時組織線上線下相結合的帶教培訓活動。進一步提升各層級安全檢查能力，推動高風險問題動態清零。

3. 呵護員工 心繫社會

案例：築牢員工安全意識 安全紅線隨手拍

2023年第一季度，COE EHS團隊攜手全公司員工，共同開展了一場意義非凡的「安全紅線隨手拍」活動，活動覆蓋公司全區域及全國項目，聚焦「特種作業人員持證上崗、高處作業、掛牌上鎖、安全培訓記錄、及時上報特別事件」五大安全紅線。每一位參與者都是安全監督員，用鏡頭記錄下身邊的安全實踐，或是指出存在的安全隱患。



案例：人人講安全 個個會應急

第22個全國「安全生產月」來臨之際，在公司安全管理委員會的引領下，團隊精心策劃了「人人講安全，個個會應急」的主題活動，全面提升公司全員應急管理能力。有471個項目、11,508名員工積極參與線上學習，共同為樹立安全底線意識、提高風險防範能力打下堅實基礎。



本年度我們編製發佈FM/PM住宅三個業態《危險源辨識庫》，組織開展全面風險辨識評估專項活動，加強各項目風險評估辨識管理，提升各項目安全管理技能與水平。

3. 呵護員工 心繫社會

3.4 關愛社區，回報社會

卓越集團自1996年成立以來，就致力於成為一家具有社會責任感的企業，並長期將自己的承諾兌現於經營決策中，卓越商企服務跟隨卓越集團的公益步伐，自1999年成立起，積極參與到卓越公益事業中，承擔起企業社會責任。

卓越集團及卓越商企服務聯動累計捐款人民幣6.8億，參與473多個慈善項目，一路走來，卓越公益也從最初以「發自內心做慈善、回饋社會的樸素動機，到圍繞政府中心工作進行捐贈幫扶，再到以企業經營思維和前瞻性視角探索產業振興模式」，走出了一條具有卓越特色的公益之路。二十多年來，卓越積極投身於慈善事業，承擔企業社會責任，持續將愛心投入教育、幫扶、環境、文化、健康、公共設施等領域。

社區溝通與融合

打造不一樣的志願者活動

2023年9月5日上午，在第8個中華慈善日，「溫暖卓越向善」卓越公益慈善月主題活動在深圳市福田區卓越世紀中心順利舉行。本次活動由共青團福田區委員會、福田區志願者聯合會共同指導，卓越集團、深圳市卓越集團公益基金會、卓越商企服務集團等聯合舉辦，深圳市慈善事業聯合會、深圳市慈善會、深圳市關愛行動公益基金會、深圳晚報社、深圳報業教育傳媒集團、深圳市德義愛心促進會支持。在與會人員的共同見證下，由40多人組成的卓越公益志願者服務隊正式成立。



3. 呵護員工 心繫社會

共建無償獻血「企業公益通道」新模式

2023年6月10日，在深圳市血液中心、深圳獅子會支持下舉辦的卓越商企服務集團與深圳市血液中心、深圳獅子會的無償獻血合作簽約儀式在深圳福田卓悅匯成功舉辦。本次簽約標誌著各方將共同致力於推動無償獻血事業，踐行「人民至上，生命至上」的理念，滿足日益增長的臨床血液的需求，助力深圳衛生健康事業的高質量發展。三方將在資源共享、品牌推廣和社會影響力等方面形成緊密合作，共建無償獻血「企業公益通道」新模式。



第14屆「紅色行動」卓越公益獻血日

2023年12月12日，第14屆紅色行動啟動儀式在深圳獅子會、深圳市血液中心、卓越商企服務集團有限公司、深圳市卓越集團公益基金會等各方的通力合作下順利舉辦。據統計，這次「紅色行動」深圳卓越世紀中心活動現場中總參與獻血人數達82人，成功獻血人數有71人，總血量達26,200毫升，其中來自卓越商企服務的獻血英雄達22人，血量達8,400毫升。



3. 呵護員工 心繫社會

助力鄉村振興

2023年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，黨的二十大對全面推進鄉村振興作出了系統部署。卓越公益在深圳市鄉村振興局、深圳援疆指揮部、深圳市民政局等單位的指導支持下，以深圳市對口支援新疆、對口支援江西尋烏為重點幫扶地區和鄉村振興示範點，持續履行企業社會責任和發揮社會組織力量，始終扎根一線、精準幫扶，助力鄉村振興工作。

卓越公益累計投入資金(含資源)近600萬元，組織帶隊百餘人、累計13次分批次赴新疆喀什及塔縣、江西尋烏調研和實施項目，開展各類公益項目19項，服務村民、老人、婦女、殘障兒童、學生、教師及教育工作者等超2萬人次，公益事業取得卓越成果。

➤ 產業振興，初探「三產」融合發展

卓越商企服務緊跟深圳援疆部署，打造卓越特色「三產+三站+X」公益模式。一產沙棘、雪菊、黑枸杞基地：卓越公益助力2023年班迪爾鄉大果沙棘種植總規模至6,500畝，在塔縣「一鄉一業、一村一品」產業發展規劃下，2023年班迪爾鄉獲得240萬元中央及地方鄉村振興專項財政資金支持。2023年，卓越文旅試運營，組織「公益+文旅」活動3次、參與人數約50人，深度了解文旅資源、整合訪客意見和建議，為2024年啟動文旅工作奠定基礎。



3. 呵護員工 心繫社會

➤ 聚焦民生福祉，完善「三站」鄉村治理

「三站」社會公共服務已逐步進入常態化運作，有效幫助當地「一老一小」解決民生問題，幫扶從物質層面、到精神層面、到文化層面逐步提升。「卓越·班迪爾鄉社工站」服務覆蓋全鄉老年人，開展上門探訪、講座、文娛活動及志願者培育活動超10場，培育一批20餘人志願者團隊，受益近300人次。



「卓越·班迪爾鄉社工站」項目組織端午節活動



「卓越·班迪爾鄉幸孕媽媽」項目走訪探望孕婦



「卓越·班迪爾鄉幸孕媽媽」關愛項目



「卓越·班迪爾鄉文化站」項目
組織班迪爾鄉趣味運動會

3. 呵護員工 心繫社會

➤ 聚焦產業振興，賦能「臍橙之鄉」產銷幫扶

卓越商企服務於2023年4月發起《「臍心協力扎根尋烏」公益認種項目》，愛心企業、公眾親自種樹、定期考察和體驗採摘，搭建公眾參與鄉村振興平台，初探尋烏「三產」融合模式，為鄉村振興「X」模式提供思路。2023年，累計開展線下活動3次，卓越公益組織「公益+紅色教育」活動，協助葛蒲鄉成功舉辦首屆臍橙採摘節，截至2023年末，累計幫扶果園增收15.87萬元。



➤ 教育公益幫扶項目

人才振興，文化潤疆，卓越商企啟動「美麗園丁」提升教育，在2023年，持續資助3名塔縣殘聯康復師、聘用2名殘障人士員工及培育2名社工，康復師全年提供腦癱兒童康復服務2,116人次，推動1名康復師參加康復專業資格考試，2名員工、1名社工參加初級社工師考試。



「美麗園丁」喀什地區教育文化項目



康復師為殘障兒童做復健治療

4. 綠色運營 低碳環保

卓越商企服務一直將持續滿足客戶的需求作為目標，倡導人與環境、人與自然和諧發展，響應和帶動企業參與綠色健康樓宇運營、節能減排、低碳運營各項舉措，憑藉在商務物業管理、寫字樓管理及綜合設施管理積累的深厚經驗，引入國際可持續性管理體系，通過搭建高端寫字樓能源管理模型，從室內空氣質量、光線、氣味、智能樓宇管理、廢棄物管理、能源管理運營、員工健康與安全等方面建立商務物業可持續運營管理體系。

本公司嚴格遵守《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》等對本公司發展有重大影響的法律法規，不斷提高本公司的環境保護意識，採取了一系列切實可行的舉措，取得了預期效果。

在環境管理體系方面，本公司主要場所已經通過ISO14001:2015環境管理體系認證，以及ISO50001:2018能源管理體系認證，本公司大力推動環境管理體系的落實。我們建立嚴密的組織架構，並明確分工，各司其責，各崗位從環境體系的策劃、落實、檢查、改進等環節合理設置各崗位職能，並實時測量、分析、改進。目前環境管理體系運行狀況良好。

4.1 控制排放，碧水藍天

卓越商企服務一直以來秉承低碳環保，可持續發展的戰略。公司通過ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系的運行要求，積極並持續落實國家低碳環保的政策，助力於國家碳達峰要求及公司可持續發展戰略。建立了《廢棄物管理規定》、《資源、能源管理規定》、《環境因素識別、評價及管控程序》等管理制度以管控排放物，並通過專項檢查、QPI檢查、周檢及日常培訓等方面實施落地。公司溫室氣體及廢氣直接來源主要為發電機維保測試時的廢氣、少量住宅設置的員工食堂油煙排放及燃氣鍋爐排放。間接排放源為設施設備運行所耗電能。公司每年均會進行物業節能降耗宣傳，提高員工節能降耗的意識。倡導綠色出行，所在項目基本都在市區交通便利之處，員工多採用地鐵公交出行，由此最大程度減少汽車尾氣的排放。公司各物業項目每年要求制定節能目標，階段性推行節能改造專項任務，以及持續執行「清桌五關」等管理節能措施，逐步減少電能浪費，控制溫室氣體排放量。未來，本公司還會打造可持續發展戰略，響應國家政策號召，加大環境治理和污染物排放控制，承擔低碳環保、綠色物業的社會責任。報告期內，排放物方面未發生對本公司有重大影響的違規事項。

4. 綠色運營 低碳環保

廢氣及溫室氣體排放管理

我們在管物業項目主要是商務辦公樓和住宅以及少數物流園區，溫室氣體直接排放源為發電機維修測試時的廢氣以及少量住宅設置的員工食堂的油煙排放及供暖的燃氣鍋爐等；間接排放源為電能使用造成的排放。本公司提倡綠色出行，所在項目基本都在市區交通便利之處，員工多採用地鐵公交出行，由此最大程度減少汽車尾氣排放的廢氣及溫室氣體。

本公司廢氣及溫室氣體⁸排放量及強度

類別	2023年排放量	2022年排放量	2021年排放量	單位
二氧化硫	18.25	18.08	19.88	千克
氮氧化物	179.1	177.35	195.02	千克
顆粒物	24.09	23.86	26.24	千克
直接溫室氣體排放量	239.07	246.20	255.39	噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量	81,633.13	69,559.17	59,762.24	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	81,872.20	69,805.38	60,017.62	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放強度	12.79	12.93	14.57	噸二氧化碳當量／萬平方米 在管物業面積

排放物管理

本公司遵守環保要求，已制定《垃圾及廢棄物管理指引》及《廢棄物管理規定》，密切配合執行廢棄物減量計劃，並要求相關方參與。我們提倡無紙化辦公、單面紙重複利用、減少一次性餐具／塑料袋使用，盡可能減少廢棄物產生。

8 溫室氣體排放量計算方法：

直接溫室氣體排放量：公司汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑒》，②《IPCC2006》；

間接溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2023—2025年部分重點行業企業溫室氣體排放報告與核查工作的通知》；

溫室氣體排放總量：直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。

4. 綠色運營 低碳環保

公司業務活動範圍涉及的主要危險廢棄物主要為：廢硒鼓、廢墨盒、廢燈管、廢油漆溶劑等廢棄物。廢硒鼓、廢墨盒均由供貨商直接回收處理，廢燈管、廢油漆溶劑等均由危廢處置資質的機構回收處置或由甲方統一進行合規處置。本公司品質管理部每年審視危險廢棄物清單，根據國家《危險廢物名錄》進行更新。

- 已設立專門的危廢庫房用來收集和存儲項目運營產生的危廢；
- 優先採購無汞LED燈具代替舊款燈具、優先採購水性漆等環境無害非危廢類油漆塗料。

公司主要無害廢物為生活垃圾，均按照地方政府要求進行分類處理。積極配合當地政府開展「垃圾分類」等相關環保內容宣傳。對於日常產生的辦公及生活垃圾，我們首先將可回收垃圾分離，簽約有資質的供應商處理。生活垃圾統一收集至垃圾房，由環衛部門轉運和處理，並進行數量登記，過程中監控不得有飛濺、散落等二次污染情況發生。所有裝修垃圾，全部由施工方負責清運。

採取以下措施便於居民進行分類投放：

- 1) 在新接項目入夥前物業服務中心應向地產公司建議配置分類垃圾桶，對垃圾桶的位置、數量、款式等提出有效建議。
- 2) 在公共區域內應設置不可回收、可回收、有害垃圾收集裝置，數量以方便客戶投放為標準，並標明分類標識。
- 3) 各管理處通過環保宣傳活動影響和引導業主及其他人員按分類標準投放固體廢棄物，鼓勵業主將危險廢棄物投放在專用收集箱內。

公司項目有生活污水(無工業廢水)產生，主要含來自於洗手間、茶水間的生活污水，以及清潔和工具清洗、空調冷凝水等。洗手間及茶水間的污水、保潔廢水經過三級化糞池的處理後，排入城市污水管道進入城市污水廠集中處理，公司按要求繳納水處理費。空調冷凝水進行循環利用，不對外排放。

4. 綠色運營 低碳環保

開展廢棄物培訓：

已將《垃圾及廢棄物管理指引》及《廢棄物管理規定》等體系文件納入各項目年度培訓計劃，並將廢棄物管理納入績效考核考核標準。通過培訓及QPI考核的事實，提升基層單位技能。

2023年，本公司有害廢棄物排放總量⁹為4.65噸，有害廢棄物強度為0.000727噸／萬平方米在管物業面積，無害廢棄物排放總量¹⁰為89,725.65噸無害廢棄物強度為14.02噸／萬平方米在管物業面積，本年無害廢棄物主要為生活垃圾。

類別	單位	2023年排放量	2022年排放量	2021年排放量
有害廢棄物	噸	4.65	2.35	4.44
廢燈管	噸	3.64	1.27	2.67
廢油漆溶劑	噸	1.01	1.08	1.77
無害廢棄物	噸	89,725.65	82,827.90	53,278.00

4.2 資源節約，節能降耗

本公司在能源使用方面，建立了完備的管理制度和完善的機制。目前運行的管理制度有：《資源能源管理規定》、《能源評審管理規定》、《能源基準與績效參數控制規定》和《環境因素識別評價及管控程序》等。從2019年建立能源管理體系以來，本公司每年向認證區域和項目（總部辦公區域、世紀中心1號樓）下達年度責任目標，均圓滿完成。本公司通過建立行之有效的能源管理系統，貫徹到日常運維活動並結合最新的技術手段，持續提高能源效率，追求卓越的基於設備全生命周期的能效表現。本公司業務不涉及產品包裝材料的使用。

- 9 由於業務性質，本公司的有害廢棄物與在管項目業主所產生的難以區分，因此有害廢棄物排放總量包括在管項目的業主或租戶所產生的部分。其中廢硒鼓和廢墨盒，由於是供應商更換回收，未納入統計範圍。
- 10 由於業務性質，本公司的無害廢棄物與在管項目業主所產生的難以區分，因此無害廢棄物排放總量包括在管項目的業主或租戶所產生的部分。

4. 綠色運營 低碳環保

能源管理

公司開展效能專項其中包括能源使用，將效能指標納入個人、部門、項目、區域的績效考核中，並設立專項獎勵資金，以提高相關人員開展工作的熱情。目前能源管理已覆蓋所有相關的存量項目運營點。重點節能項目包括：照明節能、空調系統節能、風機水泵節能、電梯節能等。

在能源管理方面，卓越商企響應客戶需求，進一步加強時間和設備使用標準的管理，通過部署數字化平台和能源設施改造等方式，持續加強建築中的能耗結構優化，推進樓宇節能設施改造，為客戶達成降本增效的目標。

通過搭建高端寫字樓能源管理模型，從室內空氣質量、光線、氣味、智能樓宇管理、廢棄物管理、能源管理運營、員工健康與安全等方面建立商務物業可持續運營管理體系。公司將通過打造信息化管理平台，實現公司層面對各個項目的能源資源線上分析和管控，以數據管理推動過程管控，實現綠色低碳、持續經營的目標，在能源資源降低方面做出卓越的貢獻。2023年綜合能源消耗強度較去年下降 23.17%。

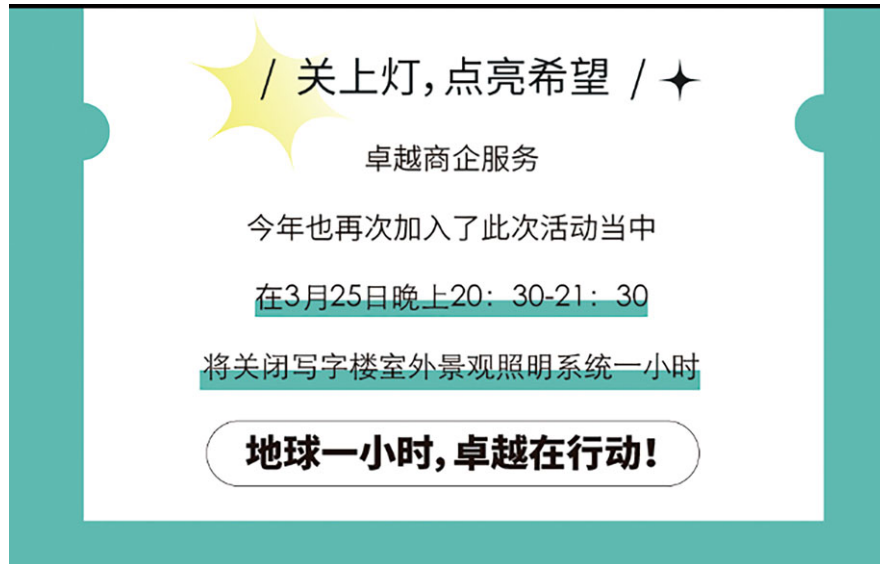
本公司能源資源消耗量及強度

類別	2023年消耗量	2022年消耗量	2021年消耗量	單位
耗電量	143,140,672.23	119,723,186.05	102,860,995.00	千瓦時
天然氣	101,775.00	100,782.00	110,819.00	標準立方米
液化石油氣	5,081.00	8,013.00	3,980.00	千克
耗水量	2,394,036.99	3,605,747.63	5,730,783.00	立方米
耗水強度	0.04	0.07	0.14	立方米/平方米在管物業面積
綜合能源消耗量	144,312.94	120,925.61	104,115.77	千個千瓦時
綜合能源消耗強度	22.55	29.35	25.27	千個千瓦時/萬平方米 在管物業面積

4. 綠色運營 低碳環保

案例：地球一小時為低碳奉獻力量

卓越商企邀請每一位居民關閉一小時，用實際行動減少能源消耗，一起為地球獻出一小時。



水資源管理

公司遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國水法》等相關法律法規，並制訂《資源能源管理規定》、《卓越物業住宅項目能源管理指引》、《水體景觀維護管理指引》、《工程設備設施保養管理規定》等管理制度，分別從資源管理、節水措施、防漏減排等方面對水資源進行管控。

公司以市政供水為主，提倡中水使用，節約用水等減少水資源浪費情況。本公司內部推行節水措施，設置了年度節水目標，我們採用中水回用改造、使用節水便器等節水措施。我們在日常中不斷巡查，及時維修損壞水龍頭，杜絕浪費水。卓越商企服務運營團隊通過大力推廣夜間蓄冰空調、橫流型冷卻水塔、節水型清潔設備、感應式及快開式水龍頭、滴灌裝置、雨水收集等節水設備的使用，提升節能效果。

本年度內，本公司在求取適用水源上不存在任何問題。我們積極響應政府號召，多方面多渠道拓展物業適用水源，力求做到節能環保。2023年，卓越彌敦道名苑、卓越皇后道名苑、城市中心花園、蔚藍海岸124期、卓越維港等物業區榮獲節水型小區稱號。

4. 綠色運營 低碳環保

案例：深圳節水標杆共建海綿城市

2023年4月，深圳市水務局在「世界節水日·中國節水周」活動中對卓越寶中時代廣場正式授予「市級節水標杆商業綜合體」，作為深圳市首批授予該榮譽的三個標杆商業綜合體之一，這是卓越商企服務在ESG實踐中的重要成果呈現。



綠色物業管理

目前，卓越商企服務在管項目中助力8座項目先後11次摘得LEED/WELL綠色建築國際金級認證，幫助企業客戶實現了工作場所高績效運營策略及企業成本管控的目標，更響應政府、社會組織、各界專家領導在引領行業，打造城市可持續發展、綠色低碳運營等方面的號召。

卓越商企服務一直將持續滿足客戶的需求作為目標，倡導人與環境、人與自然和諧發展，響應和帶動企業參與綠色健康樓宇運營、節能減排、低碳運營各項舉措，憑藉在商務物業管理、寫字樓管理及綜合設施管理積累的深厚經驗，引入國際可持續性管理體系，主要服務場所已經通過「ISO14001:2015環境管理體系」認證，以及「ISO50001:2018能源管理體系」認證。

物業在管理過程中，盡量採用更節能的設備，比如LED燈、感應燈等。每年，總部通過區域向子公司收集節能機會，同時，總部會抽取重要用能的項目開展現場核查，以協助區域進一步挖掘節能潛力，促成效能目標的達成。2023年的效能專項的每個方案都至少會經過效能組的2輪審核，項目需提供審核所需的所有材料作為證據，必要時，還會邀請財務、採購、人力的進行信息確認，以確保效能績效的準確性。

4. 綠色運營 低碳環保

4.3 氣候變化，評估應對

本公司積極響應國家碳達峰目標和碳中和願景，以企業力量應對氣候變化，建設生態文明，推動高質量發展。本公司按照管治、策略、風險管理及指標和目標的劃分，闡述我們在應對氣候變化方面已做的努力和方向。

管治

圍繞氣候相關風險與機遇的治理，根據本公司制定的ESG管治架構，本公司明確了在氣候變化議題上，董事會下屬戰略及ESG委員會制定本公司經營目標及長期發展策略，為主要事項做出建議，並監督實行年度經營計劃和提案。同時，本公司設置有ESG工作小組，明確氣候變化管理和目標的責任落實，定期向上匯報。

策略

氣候相關風險包括與低碳經濟相關的轉型風險和與氣候變化影響相關的實體風險。公司所識別到的氣候變化的風險均已制定了管理措施及應急方案，公司在應對氣候變化制定了《環境因素識別、評價及管控程序》、《能源評審管理規定》等相關管控措施，通過《突發事件應急綜合預案》、《暴雪寒潮應急預案》、《防颱防汛應急預案》等制度。通過風險管控提前降低氣候變化對經營過程產生的風險的發生率，通過應急方案確保了風險發生的快速處理，減少對經營的影響。

就轉型風險而言，在政策和法規風險方面，隨著社會各界對於氣候變化的認知深入、相關政策的推行落實，經營所在地可能提高能源價格，設定能源使用上限，擴大溫室氣體有償排放的覆蓋面或提升環境方面的其他監管要求，這些均會導致我們運營成本的增加，對此，我們積極響應國家戰略，落實創新舉措，為應對氣候變化帶來的風險做出準備。

就急性實體風險而言，我們關注極端天氣對生產運營帶來的影響，並識別到運營可能面臨的各種自然災害、極端天氣或不利氣象條件，這主要表現在：

- 當出現極端降雨、暴雪、寒潮等情況可能影響本公司提供物業服務，為業主提供物業服務受到極端天氣事件對住宅社區、辦公寫字樓、工業園區等的直接影響；
- 如因寒潮天氣導致氣溫驟降的情況，因熱脹冷縮，住宅社區、辦公寫字樓、工業園區的水管管道可能有爆管的風險，進而可能增加我們提供的物業服務成本。

4. 綠色運營 低碳環保

風險管理

根據本公司所處行業特性，結合實際情況，我們識別和評估了氣候相關風險的管理流程。公司所識別到的氣候變化的風險均已制定了管理措施及應急方案，通過風險管控提前降低氣候變化對經營過程產生的風險的發生率，通過應急方案確保了風險發生的快速處理，減少對經營的影響。本公司認識到環境及氣候風險將可能導致運營風險及財務風險，針對已識別的與氣候相關的風險，我們持續改進風險應對流程與制度，開展預防氣候變化的安全意識的宣貫活動。



(積極應對颱風天氣)

指標與目標

為了讓氣候變化過程能夠被度量，選擇合適的參數和指標，並設立響應的目標至關重要。公司積極響應國家碳達峰目標和碳中和願景，以企業力量應對氣候變化，建設生態文明，推動高質量發展。本公司結合實際情況，明確了能源使用效益、水資源效益、廢棄物排放和溫室氣體排放管理有關的氣候相關風險指標。同時，本公司將持續推動相關定量目標的制定，年度制訂了能源KPI獎罰標準，激勵項目及員工達到公司年度目標，並定期回顧施行情況。

2023年獎項榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	2023物業企業服務力卓越表現	觀點指數研究所
2	2023物業服務上市企業資本市場卓越表現	觀點指數研究所
3	2023物業服務企業創新能力卓越表現	觀點指數研究所
4	2023物業服務上市企業卓越財務表現	觀點指數研究所
5	2023物業服務企業卓越表現	觀點指數研究所
6	深圳市市場質量信用AAA級企業	深圳市質量協會
7	2023中國物業服務百強企業(TOP12)	中指研究院
8	2023中國IFM服務優秀企業(TOP2)	中指研究院
9	2023中國辦公物業管理優秀企業	中指研究院
10	2023中國物業服務百強企業經營績效TOP10	中指研究院
11	2023中國物業社區增值服務優秀企業	中指研究院
12	2023國際物管服務可持續發展優秀企業	中指研究院
13	最佳僱主－企業發展獎	深圳市商業聯合會
14	2023中國物業管理上市公司20強(TOP 12)	中國地產業協會、上海易居房地產研究院\易居克而瑞
15	2023中國物業管理上市公司領先企業發展潛力TOP10	中國地產業協會、上海易居房地產研究院、易居克而瑞

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
16	2023中國物業服務企業綜合實力20強	克而瑞物管、中物研協
17	2023中國寫字樓物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協
18	2023中國物業管理卓越標杆項目－深圳卓越世紀中心	克而瑞物管、中物研協
19	2023(行業)影響力品牌	2023第十二屆財經峰會組委會
20	2023中國物業服務商業物業服務領先企業	億翰智庫、億翰物研
21	2023中國物業服務特色物業標杆企業(高端商務服務)	億翰智庫、億翰物研
22	2023中國物業客戶滿意度模範企業	億翰智庫、億翰物研
23	2023中國物業服務市場化運營優秀企業	億翰智庫、億翰物研
24	2023中國物業服務產業園區服務領先企業	億翰智庫、億翰物研
25	2023中國國際物業服務首選品牌	億翰智庫、億翰物研
26	2023中國物業服務力百強企業	克而瑞物管、中物研協
27	2023中國辦公物業服務力TOP20企業(TOP 2)	克而瑞物管、中物研協

附錄

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
28	2023中國高端物業服務力TOP20企業	克而瑞物管、中物研協
29	2023中國物業FM設施管理領先企業	克而瑞物管、中物研協
30	2023年度服務力綜合體標杆項目—卓越大百匯	克而瑞物管、中物研協
31	2023中國物業服務企業品牌價值100強	克而瑞物管、中物研協
32	2023中國物業服務華南品牌企業30強	克而瑞物管、中物研協
33	2023中國物業上市公司TOP20	每日經濟新聞
34	2023廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業管理行業協會
35	2023中國物企超級服務力服務力TOP100	億翰智庫、億翰物研
36	2023中國商業物業服務標杆項目—深圳卓越城	億翰智庫、億翰物研
37	2023中國產業園區輕資產運營服務力領先企業	億翰智庫、億翰物研
38	2023年物業服務僱主品牌影響力領先企業	億翰智庫、億翰物研
39	2023中國IFM創新服務力領先企業	億翰智庫、億翰物研
40	2023中國物業服務華南服務力領先企業	億翰智庫、億翰物研

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
41	2023中國物業服務深圳市服務力優質企業	億翰智庫、億翰物研
42	2023粵港澳大灣區物業服務力百強企業	克而瑞物管、中物研協
43	2023粵港澳大灣區物業服務力住宅標杆項目－東莞晴熙雲翠	克而瑞物管、中物研協
44	2023粵港澳大灣區物業服務力寫字樓標杆項目－卓越後海中心	克而瑞物管、中物研協
45	2023粵港澳大灣區寫字樓物業服務力TOP10企業(TOP 1)	克而瑞物管、中物研協
46	愛心企業獎	深圳市血液中心／深圳獅子會
47	造血幹細胞捐獻感謝狀	中國造血幹細胞捐獻者資料庫／廣東省管理中心／深圳市血液中心
48	第13屆「紅色行動」愛心單位	深圳市血液中心／深圳獅子會
49	第13屆「紅色行動」卓越貢獻獎	深圳市血液中心／深圳獅子會

香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇A.環境		
層面A1：排放物		
A1	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。	綠色運營 低碳環保
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	控制排放，碧水藍天
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)。	控制排放，碧水藍天
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)。	控制排放，碧水藍天
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)。	控制排放，碧水藍天
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。	控制排放，碧水藍天
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。	控制排放，碧水藍天

層面A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	資源節約，節能降耗
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)。	資源節約，節能降耗
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源節約，節能降耗
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。	資源節約，節能降耗
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。	資源節約，節能降耗
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用
層面A3：環境及天然資源		
A3	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。	綠色運營 低碳環保
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。	綠色運營 低碳環保
層面A4：氣候變化		
A4	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。	氣候變化，評估應對
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。	氣候變化，評估應對

主要範疇B.社會

層面B1：僱傭

B1	<p>一般披露</p> <p>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：</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>	平等僱傭，權益保障
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。	平等僱傭，權益保障
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	平等僱傭，權益保障

層面B2：健康與安全

B2	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</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>	健康安全，貼心守護
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	健康安全，貼心守護
B2.2	因工傷損失工作日數。	健康安全，貼心守護
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。	健康安全，貼心守護

層面B3：發展及培訓		
B3	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。	發展晉升，助力成長
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。	發展晉升，助力成長
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。	發展晉升，助力成長
層面B4：勞工準則		
B4	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。	平等僱傭，權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等僱傭，權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	平等僱傭，權益保障

層面B5：供應鏈管理

B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	綠色採購，和諧共贏
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏
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。	綠色採購，和諧共贏
B5.4	描述在揀選供貨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。	綠色採購，和諧共贏

層面B6：產品責任

B6	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。	提升品質，用心服務
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
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	悉心傾聽，排憂解難
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	提升品質，用心服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	提升品質，用心服務
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。	提升品質，用心服務

層面B7：反貪污		
B7	<p>一般披露</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</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>合規管理 廉潔誠信</p>
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。	<p>合規管理 廉潔誠信</p>
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	<p>合規管理 廉潔誠信</p>
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	<p>合規管理 廉潔誠信</p>
層面B8：社區投資		
B8	<p>一般披露</p> <p>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。</p>	<p>關愛社區 回報社會</p>
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)。	<p>關愛社區 回報社會</p>
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	<p>關愛社區 回報社會</p>

意見及反饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀本報告。為了不斷提高和改進本公司可持續發展管理，我們真誠地希望聽取您的寶貴意見和建議。

選擇性問題

1. 您對本報告的總體評價是？

好 較好 一般

2. 您認為本報告在信息和數據披露的清晰度、準確性和完整性上表現如何？

好 較好 一般

3. 您認為本報告在反映本公司對經濟、社會和環境的重大影響方面表現如何？

好 較好 一般

4. 您認為本公司在維護相關方利益方面做得如何？

好 較好 一般

開放性問題

1. 您最滿意本報告哪一方面？

2. 您希望進一步了解哪些消息？

3. 您對本公司可持續發展管理及《環境、社會及管治報告》編製的意見和建議：

更多意見反饋方式

關於投資者關係，請聯繫卓越商企投關與證券部

IR@exceam.com

關於員工或單位違反職業道德準則的行為，請聯繫卓越商企審計部

wyjubao@exceam.com

關於可持續發展管理及ESG報告，請聯繫卓越商企投關與證券部

IR@exceam.com