

佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號 : 1153



2023

環境 · 社會及
管治報告

目錄

關於本報告	2
關於佳源服務	3
可持續發展管治	5
品質服務	10
珍視人才	15
責任營商	25
環境承諾	30
回饋社會	42
附錄	43





本報告為佳源服務控股有限公司（「本公司」、連同其附屬公司統稱「本集團」、「集團」或「我們」）所對外發佈的第四份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」）。本報告旨在向各利益相關方匯報本集團在2023年度於環境、社會及管治層面的表現及管理方法，藉此提高各利益相關方對本集團可持續發展工作的了解。

董事會全面負責本集團的環境、社會及管治策略與報告，並對本集團可能面臨的環境、社會及管治層面的風險進行恆常評估，確保設立適當的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，有效落實本集團可持續發展策略及舉措。本報告已由集團董事會審閱，並確認其內容之準確、真實及完整性。本集團將持續評估核心業務對環境、社會及管治層面的影響，並編制本報告。

報告指引及原則

本報告遵循香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則附錄C2所載的《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」），並根據本集團的實際情況，基於「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的原則編制而成。本報告結合集團之實際情況，披露其於報告期間在環境及社會層面之管理方法和績效表現。本報告披露信息均來自集團正式文件、統計數據或公開數據。

報告範圍及報告期間

本報告之範圍覆蓋集團於中華人民共和國（「中國」）的所有附屬公司，其中環境範疇的關鍵績效指標覆蓋集團浙江省嘉興市（含五縣兩區）的所有附屬公司。若無另行說明，本報告披露集團於2023年1月1日至2023年12月31日報告期間（「報告期間」或「本年度」）有關環境及社會層面的表現及行動。

查閱環境、社會及管治報告

本集團所發佈的環境、社會及管治報告為中英文兩個版本。若報告的中文與英文版本出現歧義，以中文版本為準。您可訪問本集團官方網站<http://jy-fw.cn/>或披露易網站<http://www.hkex.com.hk>獲取本報告的電子文稿。

意見反饋

本集團致力於持續完善環境、社會及管治層面的信息披露，歡迎您就本報告中的內容及管治舉措提出建議與意見。請通過集團網站<http://jy-fw.cn/>聯絡我們。





關於佳源服務

本集團總部位於浙江省嘉興市，是長三角地區的領先綜合物業管理服務供應商，業務覆蓋廣泛。自營運以來，歷經逾19年的時間，我們已從領先的地區物業管理服務供應商成長為具有全國性業務的成熟綜合物業管理服務供應商。在成長與加速提質的過程中，我們始終緊扣物業本質，堅持為業主營造美好生活的核心方向，密切關注業主的需求，不斷精進服務品質，為業主帶來超越期待的體驗。

我們秉承著「用心服務，共築美好」的服務理念，推出「經營生活化」概念，全方位滿足業主的日常生活需求。同時，我們不斷改進和優化服務體系，創造可複製、可推廣的服務模式，通過「五感服務」，即聽覺、觸覺、視覺、嗅覺及味覺，建立起以業主感官體驗為核心的服務模式，將物業服務的各個環節有效整合，制定相關要求和標準，為客戶打造高品質生活環境。我們在運營與服務上的表現，亦獲得社會各界的廣泛肯定與好評。

◆ 物業管理服務

我們為物業開發商及業主提供廣泛的物業管理服務，其中包括保安、保潔、保綠、保修、保長者、保學童等為基礎的「六保服務」，以及在日常生活等細節方面進行優化的「五感服務」。

◆ 物業開發商增值服務

不同於傳統物業服務，我們向物業開發商提供全面定值增值服務，包括銷售管理服務、前期規劃與設計諮詢服務、交付前清潔與檢查服務、停車場協銷服務以及其他按照客戶需求定制的服務，如員工餐飲服務與商品代銷服務，滿足開發商從前期諮詢到交付後管理過程中各個環節的需求。

◆ 社區增值服務

為提升客戶生活質量，滿足業主多樣化需求，我們為不同年齡段、不同家庭結構、不同職業的業主提供差異化和定制化的社區增值服務。我們的服務包括家居服務、公共區域增值服務、停車場協租服務以及其他生活服務。





榮譽及認證



序號	榮譽名稱	獲獎時間
1	海寧市「六城聯創」工作領導小組／海寧市城鄉住房工作協調委員會辦公室「2023年度海寧市「美好家園」住宅社區」	2023年12月
2	嘉興市住房和城鄉建設局「2023年度市級「紅色物業」項目」	2023年12月
3	青島市園林和林業局「園林式居住區」	2023年12月
4	湖海塘社區黨委／湖海塘社區居委會「2023年度標桿社區」	2023年12月
5	湖海塘社區黨委／湖海塘社區居委會「2023年度示範物業」	2023年12月
6	鯤鵬邸社區支部委員會／鯤鵬邸社區居委會「2023年度標桿社區」	2023年12月
7	鯤鵬邸社區支部委員會／鯤鵬邸社區居委會「2023年度示範物業」	2023年12月
8	中共合肥市包河區方興社區委員會「十佳共建單位」	2023年12月
9	中共廬江縣委組織部「皖美紅色物業示範社區培育點」	2023年10月
10	南湖社區大黨委「2013-2023年十年突發貢獻單位」	2023年5月
11	桐鄉市住房和城鄉建設局「2022年度桐鄉市優秀物業服務企業」	2023年3月
12	桐鄉市打造「平安桐鄉」活動領導小組「2023年度系統平安創建活動示範單位(點)」	2023年3月
13	中共嘉興市南湖區南湖街道工作委員會「2022年度南湖街道十佳明星企業」	2023年2月
14	浙江省住房和城市建設廳「2022年度省級紅色物業項目」	2023年1月
15	浙江省生活垃圾分类工作領導小組辦公室「2022年度浙江省高標準生活垃圾分类示範社區、示範片區」	2023年1月
16	嘉興市全域「無廢城市」建設工作專班辦公室「命名嘉興市第二批「無廢細胞」」	2023年1月





可持續發展管治

ESG管治架構

為持續促進集團之可持續發展，本集團積極搭建環境、社會及管治框架，聚焦於ESG核心領域，將可持續發展理念融入集團的日常運營、戰略規劃與業務決策當中。本集團建立由決策層面到執行層面的三級管治架構，以高效、有序地推動ESG實踐，創造長遠價值。

決策層－董事會

董事會為最高決策機構，全面負責監管集團的ESG事項，制定集團可持續發展目標與戰略；評估風險並持續監督集團風險管理系統的運行情況，以保證其有效性；通過聽取ESG工作小組的定期匯報與專題匯報，以評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險），確保相關資源已合理且充分投入；審閱並簽批集團年度ESG報告。



監督指導層－ESG工作小組

在董事會的指導下識別與評估ESG風險，並根據ESG戰略制定具體工作計劃；了解執行層ESG管理措施的落實情況，定期向董事會匯報工作進展；ESG工作小組定期收集集團ESG相關資料及數據，編制本報告。



執行層－職能部門及附屬公司

負責於日常運營中推進、落實ESG政策及措施，及時向ESG工作小組匯報工作進度，並協助其整理ESG資料、統計ESG量化數據。





可持續發展承諾與舉措

本集團奉行「用心服務，共築美好」的服務理念，專注於提供滿足業主需求、為業主創造驚喜的品質服務，共同打造「樂居健康」的幸福社區。我們與利益相關方保持緊密的聯繫，了解其訴求，並持續完善相關管治實踐。我們積極推行綠色物業管理，不斷優化和創新運營策略，透過覆蓋多個層面的資源投入，為社會可持續發展作出貢獻。

ESG核心關注領域	我們的貢獻與措施
品質服務 體驗至上	本集團高度重視服務品質，建立並持續完善服務體系，通過不斷提升服務質量和優化客戶體驗，致力於提供滿足客戶期望的優質服務。 • 服務質量管理 • 客戶投訴處理 • 客戶資料安全及隱私保護
珍視人才 共創未來	本集團積極踐行多元平等的企業文化，珍視每一位員工的價值與貢獻，致力於締造多元、平等且健康的工作環境。 • 平等的工作機會 • 嚴禁僱傭童工及強制勞工 • 保障員工福利 • 職業健康及安全 • 員工發展及培訓
穩健運營 持續發展	本集團致力構建良好的營商環境，不斷完善管理方法與管治實踐，以實現企業的長遠發展。 • 知識產權保護 • 供應商准入及評估 • 供應鏈環境及社會風險管理 • 完善反貪腐監察體系
綠色低碳 守護環境	本集團建立健全環境管理體系，探索節能降耗與減排措施，積極應對氣候變化風險，助力社會綠色發展。 • 節約能源 • 排放物及廢棄物管理 • 減少資源消耗 • 應對氣候變化
回饋社會 熱心公益	本集團心繫社會，身體力行，鼓勵員工投身公益慈善事業，助力和諧社會建設。 • 組織社區關懷活動 • 參與社會公益





利益相關方溝通

本集團的主要利益相關方包括監管機構和政府、股東和投資者、員工、客戶和業主、供應商和合作夥伴、同行和行業組織、社區和公益機構等，我們透過多元的渠道與這些利益相關方進行溝通，以充分了解他們的訴求與期望，通過實際行動回應利益相關方的關注，創造積極的環境及社會影響。

利益相關方	訴求與期望	主要溝通渠道	溝通與回應
監管機構／政府	－ 遵守法律	－ 實地檢查與參觀	－ 依法合規經營
	－ 依法納稅	－ 工作會議研究和討論	－ 按時足額納稅
	－ 促進地區經濟發展及就業		－ 創造更多就業機會
股東／投資者	－ 低風險及合理的投資回報	－ 年度股東大會	－ 依法披露集團資料
	－ 資料披露及透明度	－ 年報及中期報告	－ 舉行股東大會
	－ 保障股東權益	－ 集團官方網站	－ 組織投資活動
		－ 公告	－ 提高盈利能力
員工	－ 保障員工權益	－ 內部會議、溝通和討論	－ 加強健康安全管理
	－ 員工福利		－ 提供發展平台
	－ 安全的工作環境	－ 培訓和研討會	－ 建立公平的晉升機制
	－ 職業發展機會	－ 集團政策公告	－ 關懷員工
	－ 實現個人價值		－ 組織團建活動





利益相關方	訴求與期望	主要溝通渠道	溝通與回應
客戶／業主	－ 服務品質	－ 客戶滿意度調研	－ 強化質量管理
	－ 信息及隱私安全	－ 定期會議	－ 完善溝通渠道
	－ 誠信經營	－ 400熱線和電子郵件	－ 優化管理機制
			－ 升級產品體系
供應商／合作夥伴	－ 共同發展	－ 商務會議和交流會	－ 完善管理制度
	－ 誠信合作	－ 資質審核	－ 建立溝通平台
	－ 商業道德	－ 定期評估	
同行／行業組織	－ 合作及經驗分享	－ 行業研討會	－ 堅持公平競爭
	－ 公平競爭	－ 實地考察	－ 實現合作雙贏
	－ 行業發展		－ 分享可持續發展經驗
社區／公益機構	－ 社區參與	－ 慈善捐助	－ 組織志願服務
	－ 工作機會	－ 公益活動	－ 促進社區文化發展
	－ 環境保護	－ 社區服務	－ 關愛弱勢群體
	－ 和諧發展		

識別重要性議題

本集團積極貫徹「重要性」報告原則，建立利益相關方溝通機制，並開展ESG議題的重要性評估工作。重要性評估工作包括議題識別、議題調研與排序、議題披露三階段流程，通過分析各ESG議題對集團業務發展的重要性，協助集團優化及完善ESG工作規劃，提高ESG管理水平，並確定披露重點，以提升ESG信息披露有效性。





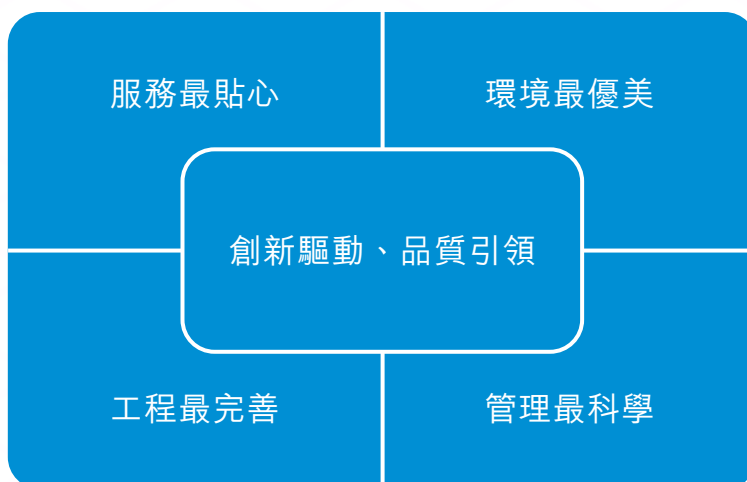
重要性	議題	議題範疇
非常重要	服務質量	運營管理
	僱員及員工福利	僱傭及勞工常規
	職業健康及安全	僱傭及勞工常規
	員工發展及培訓	僱傭及勞工常規
	供應商准入及評估	運營管理
	客戶投訴處理	運營管理
	反貪腐及反洗錢	運營管理
	社區投資	社會投資
	知識產權保護	運營管理
重要	平等機會	僱傭及勞工常規
	防止僱用童工及強制勞工	僱傭及勞工常規
	供應鏈環境及社會風險	運營管理
	數據安全及隱私保護	運營管理
	廢氣排放	環境
	溫室氣體排放	環境
	廢棄物管理	環境
	能源消耗	環境
	耗水量	環境
	紙張消耗	環境
	管理環境及天然資源風險	環境
	氣候變化	環境



**質量目標**

- 合同履約率達到100%；
- 顧客滿意率達到85%；
- 物業費收繳率達到94%

本集團堅持「創新驅動、品質引領」的原則，踐行「用心服務，共築美好」的服務理念，致力打造「服務最貼心、環境最優美、工程最完善、管理最科學」的宜居社區。我們以讓業主滿意為目標，建立及持續優化我們的服務體系，維持高品質的服務。我們也不斷地完善項目質量管理與投訴處理流程，了解業主訴求及保障業主權益。我們亦提供多元化的社區服務，並積極開展社區文化活動，希望以溫暖的服務，回應業主的需求，共建和諧幸福社區，重構城市生活的價值。

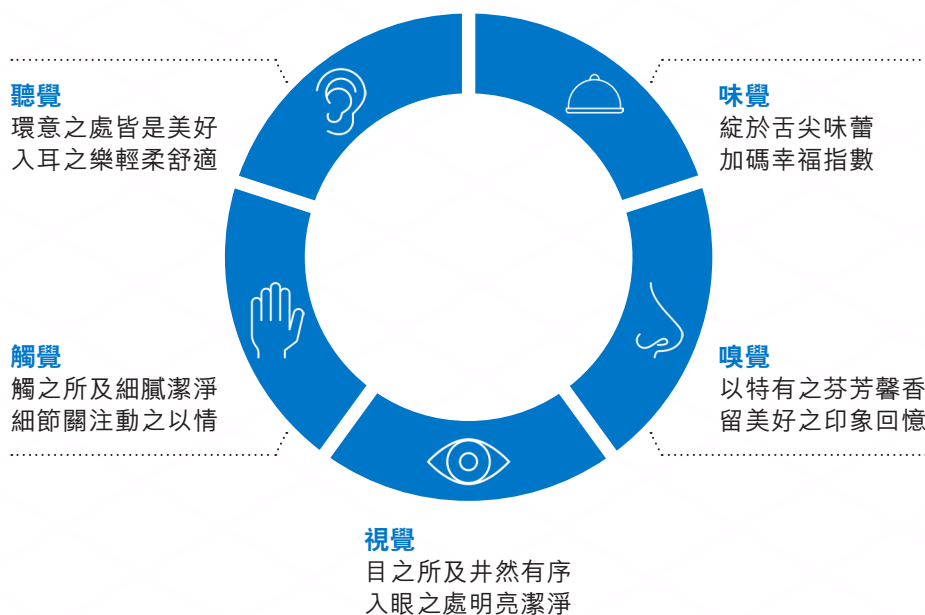
**品質管理體系**

我們致力為業主提供全方位、精心打造的專業服務，使業主獲得便利、可靠和高品質的服務體驗。本集團以締造宜居、健康和幸福的社區為使命，結合智能化技術，在服務模式上作出創新，實現從傳統物業基礎服務革新到新型現代社區綜合服務的轉型升級。我們打造「佳優生活」服務體系，涵蓋宜居悅家、幸福安家、健康樂家三大板塊。





為進一步提升服務品質，本集團獨創「528動線體系」，嚴控物業服務各環節的質量，全面優化業主聽覺、觸覺、視覺、嗅覺、味覺五方面的感官體驗。



本年度，本集團以六保服務中「保學童」、「保長者」為重點，推出「百團大戰」社群運營實施方案，通過建立不同主題的興趣社群，構建社區「近與熟」的紐帶，激發社群活力。





品質控制

秉持著「品質創見未來」的核心價值觀，本集團透過建立《項目現場工作品質檢查標準》等內部制度及規定，強化對於項目質量的嚴格管控。為確保項目品質，本集團制定產品體系文件，覆蓋產品質量標準、標準達標檢查評分表、各項目產品質量落地檢查等範疇，並落實檢驗與評估實踐。通過這些制度及規定，持續提升集團項目的品質水平。

本集團在管項目定期檢查流程如下：



1. 每季度定期由品質運營中心牽頭，帶領檢查小組對在管項目開展品質檢查。



2. 檢查小組從內務管理和現場管理兩大維度對交付項目現場工作情況進行評估，並與項目負責人及項目各崗位骨幹人員就檢查過程中發現的問題開會討論，分析問題發生的根本原因，提出相應的整改提升措施和整改期限。



3. 對於質量嚴重不合格或存在較多問題的項目，檢查小組可就地開展系統培訓或操作演練，協助其提升管理質量。



4. 檢查小組將密切跟蹤被檢項目的後續整改情況，督促項目人員盡快落實提升措施。

除定期檢查之外，集團還會以視頻驗證、暗訪、委派企業交叉檢查等形式不定期開展項目品質抽檢，嚴格把控項目質量。於住宅交付方面，本集團的《住宅交付項目現場工作品質檢查評分表》中列明覆蓋辦公環境、品質檢查、安保管理等36項評分項，依據設立的評分標準計算得分，識別出不足之處並加以改進，確保為客戶提供高品質的住宅項目。

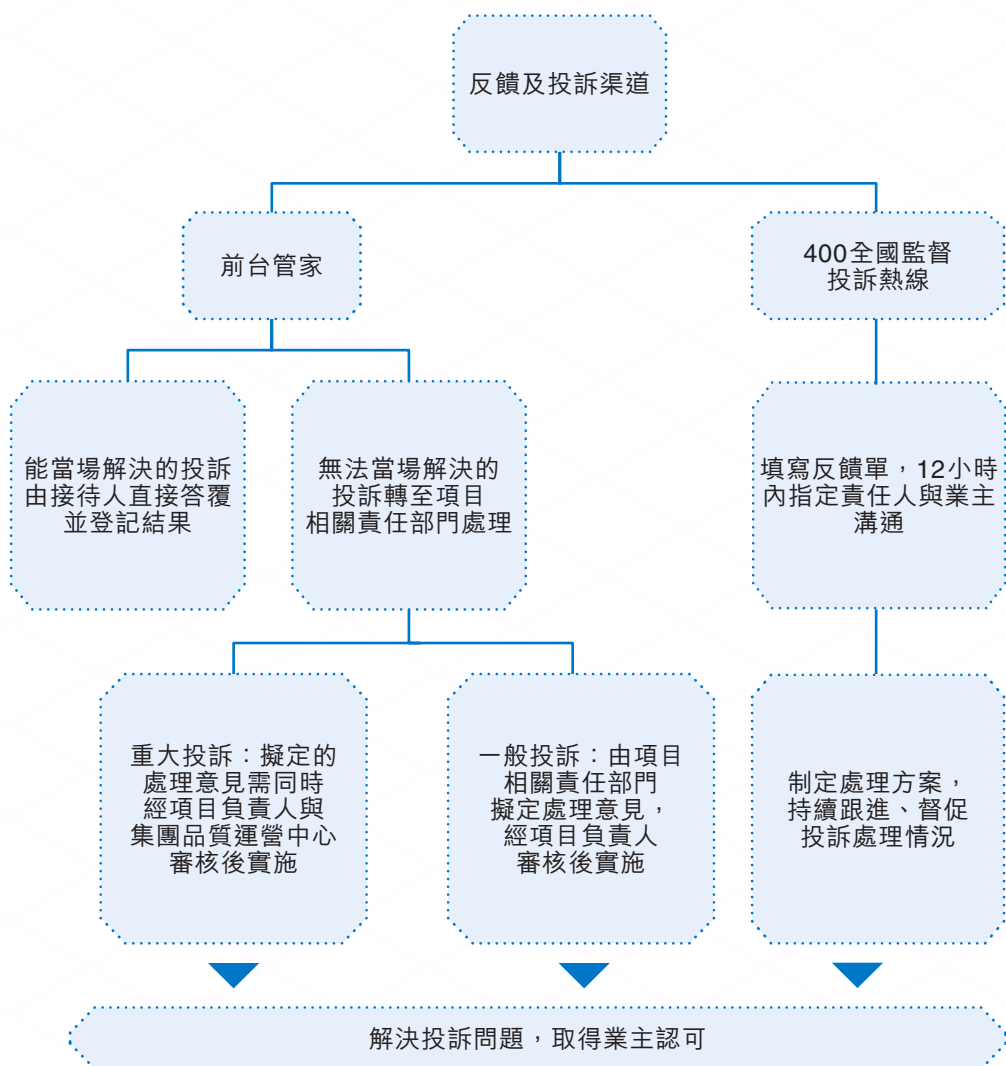
集團的核心業務並不涉及安全健康風險，因此本年度，本集團並未因品質或安全問題而召回產品。





客戶投訴機制及客戶滿意度

本集團始終將業主視為集團可持續發展的重要利益相關方。我們關心業主的體驗與評價，致力於滿足業主需求、提供優質的服務。我們不斷優化業主投訴管理機制，業主可以通過直接聯繫前台管家或撥打400全國監督服務熱線的方式進行反饋和投訴。相關責任部門將按照規定流程處理投訴問題，及時向項目負責人和業主反饋進展情況。投訴處理完成後，我們會安排專人對相關問題進行回訪，了解業主對處理結果的滿意程度，切實保障業主利益。本集團對於業主反饋及投訴的處理流程如下：





此外，本集團定期開展業主滿意度調研並對業主反饋及投訴處理結果進行考核，總結投訴處理各環節出現的問題，進一步完善投訴處理流程。透過召開專題討論會，根據滿意度調查中業主反映的情況，制定提升整改計劃。在整改提升完成後，將由專人負責把提升整改的情況回覆給業主，並請業主驗證整改結果。本集團亦嚴格執行集團的日／週／月檢查、「7+1」等自查自糾要求，同時根據《528動線體系》《3546565產品體系》《3339393感知體系》等產品品質要求，由業主視角主動發現現場工作中存在的不足，按集團要求在時限內完成整改工作。對於涉及服務態度問題或處理不當的投訴事件，相關責任人將被處以罰款，情節嚴重者則可能面臨記過、降職等行政處分。對於投訴較為集中的項目，本集團將督促相關責任部門進行問題歸納與分析，並提出相應的優化方案。

於本年度，集團進行項目業主滿意度調查，參與調查項目共166個，涉及128,358戶，整體滿意度平均分為92分。

客戶私隱保障

本集團高度重視客戶信息安全及隱私保護工作，嚴格落實信息安全及隱私保護措施，並取得ISO/IEC27001:2013認證證書，以保證客戶信息收集、儲存、使用均遵守相關法律法規與集團制度要求。我們發佈《信息安全手冊》，並設立信息安全管理小組，以建立、實施、運行和保持信息安全管理體系，滿足客戶、相關方以及法律法規的要求，有效控制信息安全業務風險。

我們定期開展信息安全風險評估，確保業務系統持續可靠地運行。本集團通過《信息安全風險管理程序》識別及控制信息安全風險，人事行政中心根據風險評估結果形成《信息安全風險處理計劃》，及時處理及控制相關風險。同時，集團信息技術部門負責定期校驗物管系統，測試密碼及登錄授權、登錄審核、數據備份和恢復等程序的執行情況，同時檢查並升級殺毒軟件，以及時發現入侵病毒，保護系統數據安全。



信息安全管理體系認證

為確保所收集的數據信息均用於提供客戶服務，我們不斷優化客戶紙質檔案與電子檔案管理，規範檔案保管程序。我們要求所有的紙質檔案必須存放在檔案室中，由專人保管，經過項目負責人和客戶本人同意後才能借閱。包含姓名、住址等個人信息的電子檔案全部錄入物管系統並進行加密，其密碼交由保管人、崗位主管、項目負責人保管。本集團亦與全體員工簽訂《保密協議》，防止員工非法使用、洩露、出售客戶信息。我們定期開展信息安全教育和培訓，通過加強員工的信息安全意識，保障信息安全管理措施的有效執行，嚴防客戶信息以任何形式外洩。



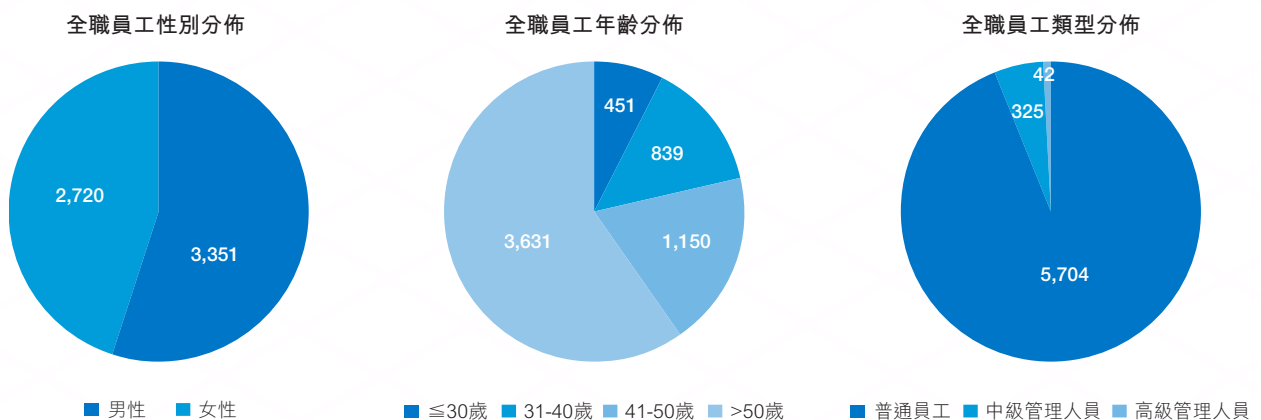


本集團深知員工是企業長遠發展的重要驅動力。我們嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等國家及地方有關僱傭及勞工管理的法律法規，將其視為我們經營及管理的基本準則。為進一步保障員工權益，我們制定一系列內部制度及政策，包括但不限於《集團工作標準》、《薪酬福利工作標準》、《薪酬等級相關標準》、《僱員手冊》、《員工關係管理規定》等，並持續完善相關管治舉措，致力於為員工締造多元、平等且健康的工作環境。

員工組成

截至2023年12月31日，本集團共有6,071名全職員工（無兼職或臨時僱員），以及1,008名外包員工。其中6,071名全職員工及1,008名外包員工全部來自中國內地。男女全職員工分別為3,351人（約佔55.2%）和2,720人（約佔44.8%），年齡在31-40歲之間及30歲以下的全職員工佔比分別為13.8%及7.4%，中高級管理人員約佔整體全職員工人數6.0%。

各類別全職員工分佈情況及所佔百分比如下：





人才招聘

本集團致力於打造一個合規、公平，具有多樣性及包容性的就業環境。我們設立標準化的僱傭管理辦法以規範招聘與錄用過程，並以公開、平等、競爭、擇優的原則招聘人才，根據其特質和崗位需求進行合理匹配。我們於《員工關係管理規定》中列明內部招聘、錄用、轉正、備案、離職等員工管理流程與要求。此外，我們建立內部人才庫，評估可用的人力資源，提升對人員需求的洞察力，並結合各部門的定崗定編標準，制定集團的《年度員工招聘計劃》。我們透過多種渠道進行內部和外部招聘，包括內部競聘、外部人才機構推薦、社會和校園招聘會、網絡等方式，以吸引具有不同文化背景和能力特質的潛在候選人。

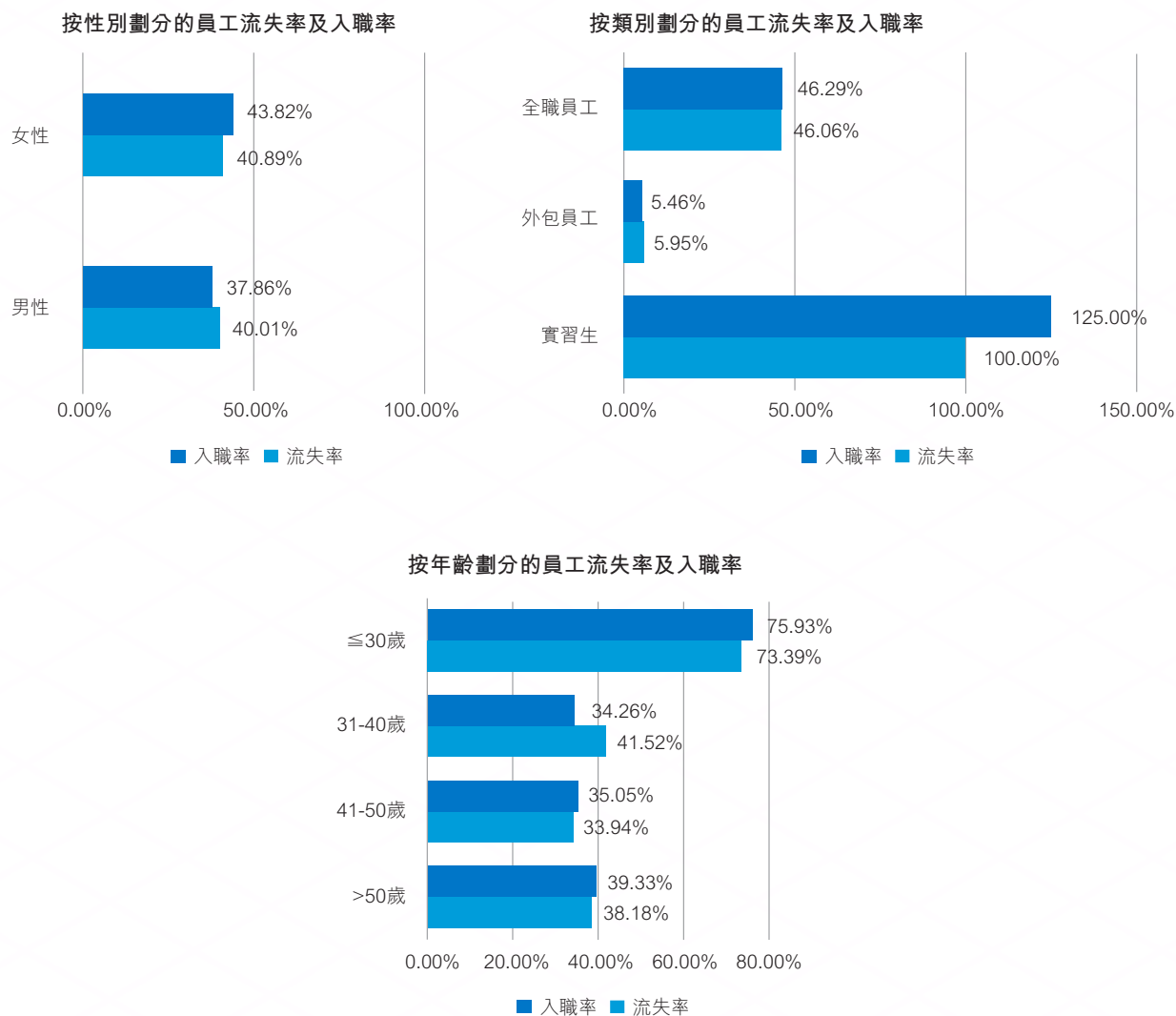
集團外部招聘流程階段：

發佈招聘信息	人力資源部根據各部門人員需求，透過招聘網站、社交媒體、線下招聘會等渠道發佈招聘信息
篩選簡歷	由人力資源部門負責，根據招聘崗位的要求，審查求職者的簡歷和相關資料，並根據收集到求職者信息按標準畢業生和有工作經驗者分類建立外部人才庫
面試	面試共分為三輪，由人力資源部與崗位所屬部門經理共同負責，根據集團的統一評判標準確定候選人
能力評估	我們遵循「按崗定薪、能力定薪」的原則，審核候選人資質，確定其崗位職級及薪資水平，同時對關鍵候選人進行背景調查，確保候選人信息無誤





於本年度，本集團新入職員工共2,871人（其中，全職入職員工共2,811人，外包入職員工共55人，實習生入職共5人）。新入職男女員工分別有1,480人（約佔51.5%）和1,391人（約佔48.5%）。本集團年度整體員工流失率為40.4%¹，入職率為40.5%²。其中各類別員工的流失率及入職率³分佈如下：



附註：

- ¹ 本年度整體員工流失率計算方式為：離職員工總數（包含全職、外包、兼職及實習生）／年末員工總人數（包含全職、外包、兼職及實習生）
- ² 本年度整體員工入職率計算方式為：入職員工總數（包含全職、外包、兼職及實習生）／年末員工總人數（包含全職、外包、兼職及實習生）
- ³ 本年度各類別員工流失率及入職率計算方式為：該類別的（流失或入職）員工總數／年末該類別員工總人數包含全職、外包、兼職及實習生）





員工權益

本集團堅持公平公正的用工原則，反對任何因性別、年齡、地域、學歷、宗教信仰、性取向而產生的歧視行為，致力於確保每位員工都能夠獲得平等的機會和尊重。所有員工均享有法定假期、年假、病假、婚假、產假等權益。

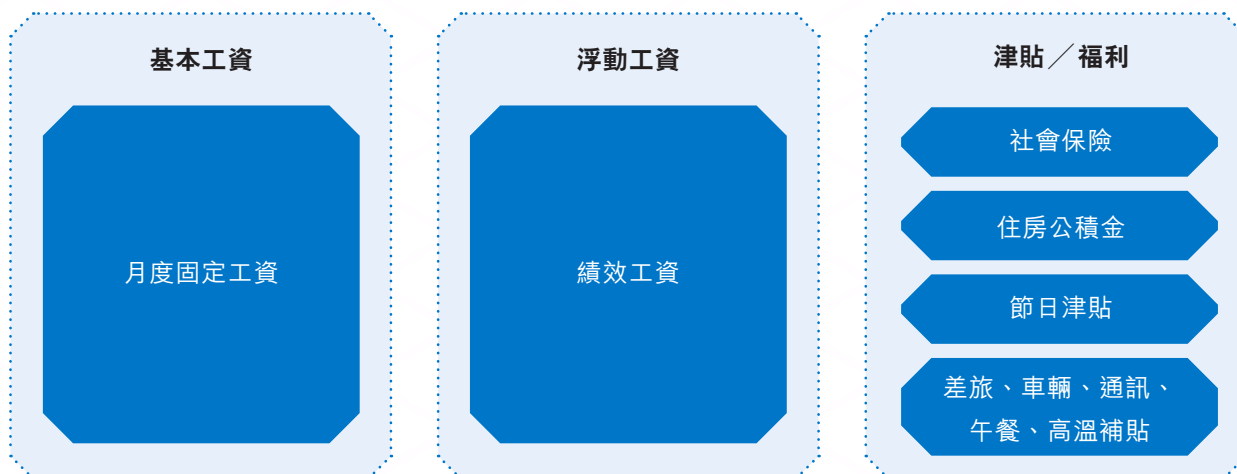
本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，在招聘過程中對員工的年齡進行核查備案，確保錄用的員工符合法定勞動年齡要求。本集團亦嚴禁任何形式的強制勞動行為，堅守道德和法律底線，避免出現任何與僱傭童工或強制勞工有關的事件。若發現違規情況，本集團將立即採取補救措施，並持續監督相關解決方案的執行情況。

本年度，本集團未錄得任何有關僱傭童工或強制勞工的違規事件。

薪酬福利

本集團重視人文關懷及員工福利保障。我們建立公正透明的薪酬福利體系，明確薪酬福利的發放要求和績效考核要求。此外，我們於《集團工作標準》《薪酬福利工作標準》《薪酬等級相關標準》等文件中列明員工福利制度，確保公平合理。

我們按時足額發放員工的基本薪酬，並為員工辦理社會保險及住房公積金賬戶，按照法律規定按月繳納相關費用。此外，我們進一步設立包括加班津貼、績效津貼、獎金等豐厚激勵機制，以及涵蓋職業裝備、餐飲津貼、住宿安排、交通補助等實質性生活補助，覆蓋員工「衣、食、住、行」各方面，打造一個更加舒適的工作環境。





員工關懷

本集團透過多種方式聆聽員工心聲，以協助解決他們所面臨的問題，增強員工對集團的認同感、歸屬感和信任感，以增強內部凝聚力。員工溝通途徑包括但不限於問卷調查、書面訪談、現場溝通等，這些渠道旨在主動聆聽員工的意見和需求，更好地了解員工的想法和感受，並及時採取相應的措施。

此外，我們亦提供關愛電話、申訴郵箱等渠道，支持員工表達他們的意見。我們對這些意見非常重視，並積極跟進解決相關問題。同時，我們持續完善內部管理規例，並通過後續回訪的方式，確保相應的措施得到有效實施。透過這些關愛和溝通措施，我們致力於建立關懷和互信的工作環境，讓員工感受到集團的重視和支持，激發他們的積極性和創造力。我們相信，通過這些努力，能夠促進員工的成長和發展，並推動集團的長遠進步。

健康與安全



職安健目標

- 零工傷事故、零重大安全事故；
- 勞保用品發放率100%；
- 職業健康體檢率100%

秉持著「以人為本，生命第一；預防為主，加強培訓；全員重視，處理及時」的原則，本集團致力於為所有員工提供一個安全健康的工作環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等國家及地方法律法規，並依循《職業健康安全管理体系要求及使用指南》(GB/T 45001-2020)等國家標準，不斷完善相關管治舉措，切實保障員工健康。





本集團《員工安全管理工作標準》中詳細說明安全管理工作的職責分工、安全事故分類及對應處理辦法，並明確相應的目標與管理方案，通過加強安全教育、每年組織職業病體檢、定期對設備設施檢查等措施，提升員工職安健意識、降低意外風險發生的可能性。此外，本集團已獲得ISO 22000食品安全管理體系認證，確保食堂為員工提供的食物均符合安全標準。

安全檢查	事故檢討	宣傳培訓
定期開展辦公場所安全檢查，確保消防設施等安全設施均可正常使用，避免安全隱患	檢討安全事故的發生原因，統計員工傷病情況，妥善安置受傷員工，安撫家人情緒，支付賠償金及慰問金；跟進事故善後工作的落實情況，若存在事故原因清查不徹底、善後工作落實不到位等現象，將嚴肅處理相關負責人	在辦公區域張貼安全知識貼士及安全公告；定期舉行全體員工消防演練及防火安全知識培訓，以及防詐、防疫培訓，提高員工人身財產安全意識

本集團的安全工作職責分工如下：

集團人事行政中心	負責制定和完善員工安全管理工作標準；
	負責集團本部員工安全教育，監督、檢查員工安全事故的管理工作
企業人事行政部	規範執行集團下達的有關員工安全事故處理的工作標準；
	負責本企業員工安全保障工作，發生員工事故及時上報，並參加事故調查處理工作





職安健績效指標	2021	2022	2023
因工亡故人數(人)	2	0	0
因工亡故人數比率 ⁴ (%)	0.03	0	0
因工傷損失工作日數 ⁵ (天)	1,514	3,142	2,867

員工發展與培訓

本集團相信多元的培訓項目能夠幫助員工提升技能及知識水平，促進員工個人及職業發展。長期以來，我們貫徹內部培養為主、外部招聘為輔的人才戰略，努力為員工提供豐富的專業技能培訓和職業晉升機會。

我們為應屆畢業生、優秀員工及管理幹部制定了不同的、個性化的職業發展路徑及培養方案，充分挖掘員工潛力，為集團業務輸送關鍵人才：

應屆畢業生

- 配備專業導師，安排多部門輪崗實踐，根據在崗表現、所在部門領導意見、導師意見等多個因素綜合考慮，為其指引適合其自身的培養方向及發展路徑

優秀員工

- 集團人事行政中心定期進行人才盤點，遴選優秀員工作為重點培養對象，並為其提供理論知識集訓、輪崗鍛鍊及導師個性化輔導等多元化的培訓，幫助其成為業務性或管理性人才

管理幹部

- 關注其在崗表現，根據各自的業績評估結果制定個性化的培養計劃，為其配備導師，通過培訓全面提升其管理能力與領導能力，致力於打造一個工作能力強、質量高的管理團隊

附註：

⁴ 因工亡故人數比率計算方式為：因工亡故人數／員工總人數

⁵ 2021年該指標統計範圍為浙江省及江蘇省，2022年度始擴展至全國所有項目。





本集團一直致力於不斷優化培訓機制和完善課程培訓體系。我們重視標準化的培訓內容，透過多元的培訓計劃及資源投入，從而提升整個集團員工的專業質素及能力。2023年，根據公司產品體系建設的需要，新增產品體系系列培訓內容。本年度，由集團至企業均進行產品專題培訓，並共計開展三次新晉升項目負責人培訓的課程。我們結合集團發展的實際研究並制定每週三閃播課堂計劃，邀請企業總經理以及優秀的項目負責人作為培訓講師，先後25次與全體員工分享產品體系在實踐中的成果。本集團不斷審視及更新員工培訓的課程體系，為全體員工提供不同類型的培訓課程，協助員工了解集團文化、充實業務知識、鍛鍊实操技能、提升業務能力。

員工培訓體系

「源動力」培訓計劃	為應屆生提供物業管理通識、企業文化及客戶服務等主題培訓，通過理論與實踐相結合的方式，協助應屆生快速進入工作狀態。
入職培訓計劃	為新入職員工提供為期一周的入職培訓，介紹集團發展歷史、企業文化、組織架構、管理體系、崗位工作職責等，協助新員工熟悉工作環境、快速融入新崗位。
在職培訓計劃	為管理崗位員工提供服務類、溝通類、管理類培訓課程，提高其客戶溝通、問題處理及團隊管理能力。
後備幹部培訓計劃	為後備幹部提供領導力提升、管理能力提升、團隊建設、預算管理、投資發展等課程，為其後續晉升做好準備。
晉升培訓計劃	通過晉升前培訓及晉升後培訓，從兩個維度提升管理幹部業務及管理能力。在晉升前為幹部進行業務知識培訓，協助其快速適應崗位；在晉升後為幹部提供運營及管理相關課程，滿足其日常管理工作需求。
產品體系系列培訓計劃	通過產品體現培訓課程，規範服務流程，提高員工的服務水準，提升集團整體服務品質。





案例

「戰力訓練營」培訓計劃

結合集團的實際發展情況，我們於年內研究並制定了「戰力訓練營」培訓計劃，致力為員工提供不同類型的培訓課程，以幫助員工了解集團文化、加強業務知識、鍛鍊实操技能、提升業務能力。



於本年度，本集團為員工提供的總培訓時數為74,503小時，人均培訓時數12.30小時⁶，實現了全職員工、外包員工及實習生的受訓比均達到100%。

其中具體的培訓時長情況如下：

總體人均培訓情況	
員工培訓總時數(小時)	74,503.00
人均培訓時數(小時)	12.30
按性別劃分	
男(小時)	10.52
女(小時)	10.52
按員工類型劃分	
全職員工(小時)	12.11
兼職員工(小時)	0
外包員工(小時)	0.98
實習生員工(小時)	3.50
按職務級別劃分	
高級員工(小時)	14.83
中級員工(小時)	27.20
普通員工(小時)	9.65

附註：

⁶ 該人均培訓時數計算方式為：全體員工(包含全職、外包、兼職及實習生)培訓總時數／全體員工數(包含全職、外包、兼職及實習生)





本年度，集團共有27名員工通過不同發展路徑成功晉升。其中，1名優秀管理者晉升為總經理，1位優秀後備幹部晉升為副總經理，25位優秀員工晉升為項目負責人。





責任營商

在追求商業成功的同時，本集團深信企業的責任與使命同樣重要。我們堅守廉潔、透明的經營原則，聚焦於供應鏈的可持續性，以及對於反貪腐、知識產權與營銷的管理實踐，打造誠信可靠的營商環境。

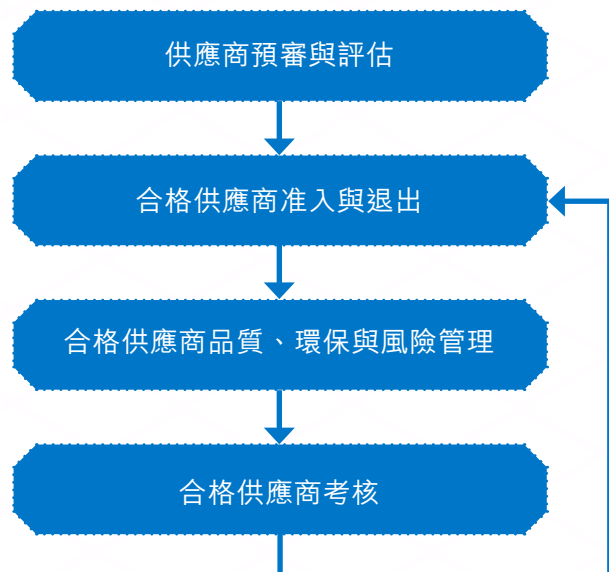
供應鏈管理

良好的供應鏈管理是企業長遠發展的重要一環。參照相關法律及制度要求，本集團建立起公開透明、平等競爭的供應鏈管理體系，透過標準化的供應商准入與評估流程，管理供應鏈相關的環境及社會風險，促進供應鏈的可持續性。本集團在構建供應鏈時，尤其重視對於合作夥伴的選擇。我們的供應鏈由負責為社區提供電梯及消防系統維護、園藝、垃圾清理等服務的分包商構成。集團主導統籌並嚴格執行分包商的甄選、日常管理及績效評估流程，期間，各子公司充分發揮其支撐角色，確保該過程順利進行並提供必要協助。我們優先考慮與符合本集團價值觀以及環境和社會之要求的供應商合作，以促進供應鏈的長久穩定、持續提升品質控制水平，以及貫徹可持續發展之理念。

供應商准入流程

本集團遵守公平公正的基本原則，採用附屬公司推薦、集團審批的模式，用以定期檢視及更新分包商列表。在此基礎上，通過嚴格的審查標準對分包商資質進行審核，以確保分包商質量。

在進入供應商准入流程前，集團將組織尋找供應商提交相關資格，根據集團附屬公司填寫的《分包商推薦表》，並向意向供應商（每類專業供應商應至少保證有3家進入意向候選環節）發放《供方信息登記表》，要求供應商填寫並按要求提供相關文件（零星小物資採購除外）。





集團收到供應商反饋資料後進行准入流程初審。在《供方信息登記表》及附件資料均符合要求的前提下，根據統一標準對符合要求的意向供應商進行綜合考察，評估與其相關的環境及社會風險。考查內容覆蓋供應商的組織結構、收費標準、項目運作方式、操盤實例、服務質量等方面，亦考量其環境保護、職業安全健康、反貪腐等管理維度的表現，評估環境及社會層面的風險。同時，重點監督分包商維保修作業人員的安全防護情況，保障安全設備的正確、有效穿戴。

考察結束後，集團內部起草《供方考察報告》，提出初選建議，後經批覆合格的供應商，將納入《企業合格供方資源庫》，並從綜合服務品質、行業聲譽、過往合作表現等維度綜合考慮其投標申請書。其中，具有環保相關資格認證的分包商將被優先考慮。於本年度，本集團184⁷家主要供應商全部來自中國內地。

供應商風險評估與管理

本集團建立分包商監督與評估機制，實現分包商體系化管理。我們持續關注供應商生產流程、員工職業安全、環境保護和社會責任等方面的表現，開展常規監察及月度、年度考核評估，及時識別及管理供應商相關風險，以避免或降低潛在負面影響。

集團附屬公司指派專人負責分包商的日常監督工作，追蹤分包商每次維保過程與結果，並記錄相關資料備查。此外，集團將定期更新分包商列表，重新評估在表分包商的服務資格。若分包商存在超過兩年未向集團提供服務、拒絕回應集團審查、違反法律或違背商業道德等損害集團聲譽、侵犯業務員權益的不當行為，集團將從列表中移除該分包商。對於多次考核不合格或無法按時完成整改的分包商，集團有權單方面解除合同。若供應商物資首次出現質量問題，需以書面報告形式向企業運營管理部／人事行政部反饋，企業運營管理部／人事行政部核定後發出整改要求；若再次出現質量問題，且無改進的，可取消合格供方資格，情況嚴重的將立即停止採購並取消合格供方資格。

此外，本集團遵守廉潔採購原則，嚴查違反商業道德的行為，一旦發現分包商以任何形式向集團員工行賄，將立即採取措施。

附註：

⁷ 因企業資源整合及採購策略調整，本年度供應商數量較去年減少。





知識產權保障

本集團嚴格遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定並落實有關知識產權保護的制度條款，完善知識產權管理體系，切實維護各類知識產權，規避侵權風險。

集團人事行政中心負責統籌知識產權相關工作，包括集團運營所涉及的商標、域名、著作權、專利權等各項知識產權的取得、變更、續展與使用許可，及時了解各部門執行情況。同時持續指導、監督各附屬公司進行知識產權維護，針對相關工作人員開展知識產權法律法規宣傳與業務培訓，增強員工的知識產權保護意識。

本集團信息管理部門與法務風控部門持續加強對知識產權侵權風險的排查工作，並定期檢查集團的常用辦公軟件和專業設計軟件在知識產權方面的合法性與合規性，確保所有軟件均通過正規途徑採購並合法合規使用。

此外，集團與全體員工及供應商簽署了《保密協議》和《競業禁止協議》，對涉嫌違反法律法規與協議規定的員工開展調查並採取適當行動。

負責任行銷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規和行業準則，持續關注社區信息傳播，及時對不實信息與可能誤導業主的信息進行闢謠或公告。本集團基於合規性、全面性、有效性等業務推廣原則落實規範集團線上線下宣傳內容，不定期開展檢查工作，以確保對外輸出的信息合法、真實、準確。如有必要將採取法律手段解決侵犯業主權利的行為，切實保障業主的合法權益。





商業道德及反貪腐

本集團堅決遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等國家和地方法律法規。為全面預防和打擊舞弊、賄賂、腐敗及不正當競爭等違法行為，我們已制定並執行了《反舞弊制度》《關聯交易管理制度》《員工廉潔自律公約》《集團管理制度》等多項規章。集團員工手冊明確列舉了對侵佔資產、收受賄賂等違規行為的懲處措施，確保違規者將受到嚴格處理。我們持續提升員工的合規意識，規範其職業行為，並致力於營造一個廉潔、公正的職場環境，以增進各利益相關者對本集團的信任，並推動集團的穩定與可持續發展。

在反貪腐監察方面，本集團於2023年進行了多項重大改革。我們將原有的財務資金中心更名為財務審計中心，明確了其在內部審計和監察方面的責任。財務審計中心負責監督集團內部反貪腐措施的落實，並定期開展專項調查和審計。此外，該中心實施每季度的常規審計，並對附屬公司和項目人員進行隨機抽查，以迅速識別和處理任何違規行為。為提升審計人員的專業素養，我們定期召開財務審計工作會議，並加強對審計監察工作的標準要求。同時，為了深化黨組織內部的廉政建設，集團黨委設立分管紀律的副書記和紀律委員，以推進反腐倡廉工作。

舉報制度

本集團不斷強化反貪腐投訴舉報機制。我們鼓勵員工透過多種渠道，包括但不限於電子郵件、400全國監督服務熱線，積極舉報任何涉嫌違規或不當行為的線索。

此外，本集團在商業活動中堅持高標準的道德準則，確保簽訂的經營及採購類合同中均包含我們制定的反商業賄賂條款與舉報郵箱地址。我們對員工的行為規範持有零容忍政策，明令禁止任何形式地從供應商處收受財物，對於違反此規定的員工，集團將採取果斷且嚴格的紀律措施。





反貪腐培訓

本集團將反貪腐培訓作為反貪腐管理工作的重要一環。為從源頭上規範員工行為，本集團要求所有新入職員工簽署《員工廉潔自律公約》，以確保他們自入職之初即充分理解並承諾遵守公司的期望與行為規範。

本集團持續加強員工反貪腐教育與培訓，致力於提升整體的法律意識和職業道德標準。針對高層管理人員，我們舉辦了兩次《廉潔自律》專題培訓，參與人數達127名。此外，我們對普通員工亦開展大規模的廉潔自律教育，累計參與人次達到7,527，實現廉潔自律教育全員覆蓋。通過這些措施，我們期望確保每位員工的行為與集團的高標準和價值觀相一致。



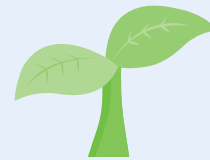


本集團深刻意識到在高質量發展背景下，節能減碳的重要性，積極響應國家「十四五」節能減排綜合工作方案，持續推動節能減排降碳，實現綠色物業轉型，助力實現碳達峰、碳中和目標。

環境管理

本集團不斷精進，致力於能源效率提升與節能減排的實踐，以達成綠色目標。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及其他環保法律規範，構建嚴謹的環境管理體系，持續優化環保治理架構。通過踐行多元化的污染控制與節能減排策略，確保廢氣、廢水排放指標均達標，減輕對環境的運營影響，守護自然資本，鑄就綠色企業形象。

在本年度，本集團未發生任何對周圍空氣、土地、水源及生態環境造成重大污染或破壞的事宜。



節能減排目標

- 按照地方政府「十四五」節能減排綜合工作方案，制定內部節能減排目標任務；
- 加強日常管理，推進高耗能設施設備改造，選用節能設備；
- 做好能耗的統計分析，發現能耗異常及時分析並報告。

應對氣候變化

本集團深切理解氣候變化對全球經濟與自然環境帶來的深遠影響，並主動採取系列措施以應對及適應這一全球性挑戰。本集團設置ESG工作小組密切關注氣候相關政策，識別集團運營過程中的氣候相關風險並評估影響，積極探索應對氣候變化的相關措施。集團的氣候變化風險主要分為實體風險和轉型風險。





	實體風險	轉型風險
風險類型	實體風險指極端天氣對實體資產造成衝擊的相關風險，具體分為急性風險和慢性風險。 包括強降水、颱風、洪澇、高溫、極寒等極端天氣，這些可能會影響集團的正常運營並導致收入下降。	轉型風險指企業向低碳轉型過程中的相關風險。 包括綠色物業技術提升、環境政策收緊、碳排放管控嚴格等，這些可能增加集團的運營成本。
策略	制定《物業應急事件操作處理指引》《夏季防風、暴雨、水浸應急處理預案》《颱風應急操作流程》等內部文件，以應對物業管理中可能存在的實體風險。包括颱風、暴雨、洪水等自然災害。 • 針對氣候變化可能的緊急情況，對各部門進行部署。安保部負責信息傳遞、資源調度及後勤支持；工程部管理水電、空調等機電設備維護；物業消防部門確保安全、消防應急及救災；綠化部專注環境防護與災後恢復。在颱風、洪水應急處理上，物業服務中心接收到預警後立即啟動應急機制，成立指揮部全天候備災前指揮，全員備戰。	• 節能系統搭建：通過智能化系統，如自動調控照明、空調、電梯、暖通氣等設備，根據實際需求調整運行，減少能耗。





實體風險

- **災前預警：**進行提前通報預警，安全隱患排查，確保設施檢查、門窗堅固、排水暢通、緊急物資齊備、電氣系統調試。
- **災後處理，設施修復：**颱風與雷暴風雨後，工程部門立即組織人力對管轄的設備進行全面檢查，一旦發現損壞立即着手修復工作。
- **環境恢復，綠化整理：**保潔部門同步檢查遭受損害的綠化植被，積極進行復原貌工作，力求將災害影響縮至最小化。
- **匯報總結，報告損失：**項目各級領導負責詳細匯總受災情況及財產損失，逐層級上報，確保信息透明，利於後續決策與支持。

轉型風險

- **設備改造：**優先採用高效節能設備：逐步替換老舊低效設備，比如LED照明、節能型電梯、變頻空調系統，確保物業設施高效運行同時降低碳足跡。
- **行為倡導：**員工與租戶教育，節能文化，如環保意識，推行節約用紙、分類，倡導低碳出行，形成良好生態習慣。
- **數據透明度：**強化管理，公開環境績效，定期披露節能成果，量化減排進展，透明度，利益相關方共享環保責任，共促進步。





能源管理體系

能源管理制度

本集團嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國大氣污染防治法》等國家及地方法律法規，並於內部構建全面的《節能降耗管理》制度，細化公共區域電、水使用的原則與使用規範，旨在通過精細化管理，實現能源的高效利用，促進節能減耗。

節能目標與實施方案設定

本集團以當前年份的實際能耗為依託，結合財務預算，進行綜合規劃，以確立能源目標及實施方案。實施方案將詳盡規定能耗控制的具體標準、管理行動策略、負責單位及預定的完成時限，在獲得總經理批准後，融入全年的預算藍圖中。

能耗統計評估與管理原則

除對能源消耗進行全面記錄外，本集團亦定期評估設備效能，如空調與配電系統，結合歷史數據評估其性能與效率，指導必要的修繕與改造，持續提升節能減排效果。本集團節能管理遵循以下原則：

節能管理原則

制定詳盡節能計劃與規章制度；

推進節能技術革新與實用化運營；

精準統計能耗，規劃計量工作，迅速應對異常；

實施嚴格的巡視、檢查與監督機制；

開展多維度節能宣教，強化全員節能意識。





能源使用檢查與跟蹤

本集團擁有專業能源檢查團隊，憑藉豐富經驗執行能源管理項目與精確能耗評估，有力保障節能方案有效實施與能源效率提升。流程細分為三個階段：



通過全方位節能方案服務，集團旨在通過科學嚴謹的流程，助力實現能源效率的顯著提升與成本節約。

創新節能合作模式

本集團積極探索節能服務新機制，借鑑歐美先進經驗，推行節能「合同管理模式」。通過與有節能減排意願的客戶簽訂節能服務合同，提供從能源效率審計、節能項目設計、原材料和設備採購、施工、培訓、運行維護、節能檢測等全鏈條服務，共享節能效益，實現雙贏發展。

節能管理實踐

本集團建立動態的節能管理體系，旨在通過技術優化與精細化管理雙輪驅動，實現能源使用的高效與環境的可持續發展。





照明系統「綠色革命」	動態調控策略	引入變頻控制系統
• 照明系統「綠色革命」從兩方面來實現。一方面是燈具的選擇。優先使用光效高的節能光源、燈具。另一方面是開關控制設備的選擇。引入多路控制和光聲控開關，結合時間控制器、能耗控制器。 • 集團通過定制化部署，根據不同的區域特性（如道路、門廳、走廊等），靈活配置燈具（如LED、日光燈）與控制方式（微電腦控制、觸摸或感應），確保在保障照明質量的同時，最大化節能效益。	• 靈活時段管理：在小區、樣板區等對電氣設備有特定需求的場所，依據季節變換與具體需求，細緻規劃草坪燈、路燈、廣告照明、噴泉及背景音樂等設備的開啟與關閉時間，確保在提升環境氛圍的同時減少不必要的能源消耗。 • 動態調度：通過智能化軟件系統，實現設備的精細化控制，包括正常工作時段、節假日特別安排、夜間節能模式、以及周期性間歇運行等。軟件能夠根據預設的最佳啟停時間自動調節設備狀態，優化能源利用。 • 負荷匹配優化：在能效高峰期與低谷期靈活增減設備運行數量，確保設備負荷與實際需求相匹配，避免過載和空載。	• 集團採用變頻控制系統，通過實現電動機無級調速，以達到節能目的，並將廣泛應用於風機、水泵、空調和電梯等設備的節能改造中，尤其在電梯節能方面效果突出。在滿足業主需求的同時，優化了運行舒適性、可靠性和能效。





能耗管理要求

- 制定《節能降耗管理》原則，明確對不同功能和區域的照明、水系、製冷等設備設施的管理要求。各附屬公司應結合集團管理要求與業主實際需求，落實能耗管理工作，並根據實際情況及表現逐步優化管控措施。

能耗管理考核

- 要求附屬公司嚴格落實集團《節能降耗管理》原則，依據上一年能耗情況，設立水、電、燃料等能源的節能降耗目標及具體行動方案，並由附屬公司總經理審核。各附屬公司需定期通報節能降耗措施執行情況，針對能源使用明顯高於正常範圍的項目，核實問題並總結原因，制定並落實整改措施。

能耗統計分析

- 實行能耗部門及重要能耗設備分表統計管理，並完善能耗數據的整理、分析及歸檔工作。通過統計和分析部門或設備的能耗情況，對各能耗設施設備進行效能評估，及時處理異常情況，制定並推動落實解決方案。





本集團日常營運中涉及的能源消耗包括汽油（直接能源）以及外購電力（間接能源）。於本年度，能源總耗總量為25,206.30兆瓦時⁸，密度為0.0022兆瓦時／平方米在管面積。直接能源消耗量為212.66兆瓦時，間接能源消耗量為24,993.64兆瓦時。

類別	單位	2022年	2023年
能源消耗總量	兆瓦時	18,365.95	25,206.30
能源消耗強度	兆瓦時／平方米在管面積	0.0013	0.0022
直接能耗量	兆瓦時	258.81	212.66
間接能耗量	兆瓦時	18,107.13	24,993.64

溫室氣體排放

本集團的直接溫室氣體排放主要來自車輛及機械設備的汽油消耗，間接溫室氣體排放主要來自於外購電力。於本年度，本集團直接溫室氣體排放量約為63.41噸二氧化碳當量，間接溫室氣體排放量約為14,253.87噸二氧化碳當量。溫室氣體排放總量約為14,317.28噸二氧化碳當量⁹，排放密度約為0.001噸二氧化碳當量／平方米在管面積。

類別	單位	2022年	2023年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	10,404.26	14,317.28
範圍一	噸二氧化碳當量	77.76	63.41
範圍二	噸二氧化碳當量	10,326.50	14,253.87
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／平方米在管面積	0.001	0.001

附註：

⁸ 本年度能源消耗總量增加的原因為用電量增加。

⁹ 本年度溫室氣體排放量增加的原因為用電量增加。





排放管理

廢氣排放

本集團營運過程中氮氧化物、硫氧化物和顆粒物的排放主要來自車輛及營運設備的汽油燃料燃燒。於本年度，本集團共產生0.28千克硫氧化物、59.15千克氮氧化物及2.93千克顆粒物。

類別	單位	2022年	2023年
硫氧化物(SO _x)排放總量	千克	0.50	0.28
氮氧化物(NO _x)排放總量	千克	62.79	59.15
顆粒物(PM)排放總量	千克	3.22	2.93

廢棄物管理



減廢目標

- 固體廢棄物集中回收處理率100%；
- 危險固廢無害化處理率100%

本集團嚴格遵守國家及地方與廢棄物管理相關的法律法規，依據《中華人民共和國固體廢物污染防治法》等文件，制定內部廢棄物管理政策，構建集團廢棄物管治框架。在日常業務營運中，我們積極推動社區內廢棄物分類及回收，與具備資質的回收公司合作，確保廢棄物得到科學妥善地處置。

本集團堅持廢棄物減量化、再利用和資源化原則，推行社區分類標準化指南，並通過宣傳和教育提升居民的垃圾分類意識。我們按照佈局合理、衛生適用、便於管理等基本原則，在小區內設置日常生活垃圾收集點、收集房等設施，以提高垃圾處置效率。





於本年度，本集團營運過程中共產生14,345.00噸無害廢棄物，主要源於行政辦公、廚餘及園林綠化過程，以及184.42¹⁰千克有害廢棄物，主要為電池、燈泡、燈管、硒鼓、過期藥品、油漆桶等。無害廢棄物排放密度為0.001噸／平方米在管面積，有害廢棄物排放密度為0.016克／平方米在管面積。

類別	單位	2022年	2023年
有害廢棄物總量	千克	53.26	184.42
有害廢棄物排放密度	克／平方米在管面積	0.004	0.016
無害廢棄物總量	噸	12,855.31	14,345.00
無害廢棄物排放密度	噸／平方米在管面積	0.001	0.001

水資源保護



節水目標

- 積極引入新設施設備，開展節水技術改造，提升節水水平；
- 監控小區用水系統，杜絕跑、冒、滴、漏等浪費現象；
- 開展節水行動，引導業主共同提升節水意識

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》等國家及地方法律法規，在水資源管理上秉持高效利用與環保節能並重的原則，實行嚴格的水資源利用策略。

¹⁰ 因項目業主入住率增加及項目燈光提升改造，本年度有害廢棄物排放量較去年增加。





水資源審計及管理

- 用水審計：集團全面執行用水審計制度，包括對用水計劃執行情況、設備運行效率、損耗率等進行綜合評估，確保各項節水措施有效落實。
- 應急響應時間：建立快速反應機制，規定所有用水故障報告後，維修團隊需在24小時內響應並盡快修復，以減少水資源的無謂流失。

設施設備用水

- 在專用設施的水資源利用上（如泳池、水池等），集團在保證使用效率及質量的前提下控制水位，避免溢水。
- 對於需要定期清理的設施設備（包括泳池、噴泉、水池、中央空調）等，通過專業水處理團隊進行水質處理及清洗，盡量延長換水周期。
- 同時，建立水資源內循環體系，以減少水的浪費。例如在清洗水池時將剩餘水用水泵抽到需用水的地方（如泳池、噴泉池等）。

綠化及清潔用水

- 綠化用水方面，優先使用自動噴灌系統，結合實際情況隨用隨開。
- 根據季節與植物類型確定澆水頻率與澆水量，以達到最大效率節水目的。
- 清潔用水強調避免大量用水沖洗，採用先清掃，再濕潤、再刷洗的形式，避免浪費。

生活用水

- 集團嚴格規定使用條例，確保衛生器具配置按照相關規定設計，並定期檢修確保無漏水情況發生。
- 強調合理用水，節約用水，及時關緊水閥，包括合理設置洗衣機模式，應用節水淋浴頭、使用延時自閉式節水閥門等。

節約用水教育宣傳

- 內部培訓：由人力資源部門和相關部門負責組織，進行專門的節約用水培訓，培養員工良好的用水習慣，讓節水意識深入人心。
- 公共宣傳：在宣傳欄、公共用水區域佈置節約用水的提示標語和標識、圖案，創造視覺提醒，營造節約用水的文化氛圍。
- 設立獎懲機制：通過獎懲並舉，雙重手段確保節水措施有效執行。





於本年度，本集團共消耗401,338.50¹¹立方米水資源，水資源消耗密度為0.03立方米／平方米在管面積。本集團用水全部來自市政管網自來水，並無求取適用水源相關的問題。

類別	單位	2022年	2023年
總用水量	立方米	1,184,300.43	401,338.50
用水密度	立方米／平方米在管面積	0.09	0.03

綠色辦公

本集團積極在企業文化中融入節電、節水等綠色環保理念，致力於建設低碳環保的綠色辦公環境。

空調	夏季空調溫度不低於26°C，冬季不高於20°C，通過風機盤管控制溫度與風量，根據室內人數靈活調整。
照明	根據實際需要開關照明設備，優先採用自然光線，確保人走燈滅，減少不必要的電力消耗。
電子設備	電腦、打印機、複印機等設備宜設置省電模式，在使用完畢後，應調整至待機狀態，減少能耗；下班後確認完全關機並切斷電源連接。
設備採購	優先採購低能耗、節能認證設備。
紙張	鼓勵數碼化辦公，減少打印需求；選擇經濟打印模式以節省墨粉和紙張。

¹¹ 本年度耗水量較去年大幅減少，主要歸因於項目管道維修減少了滲漏，節水措施的妥善執行，加上本年度雨量充沛，降低綠化所需水量，以及項目總數量的縮減。





本集團始終堅持品質理念，打造幸福社區，致力於營造和諧與幸福的社區生態。我們專注於民心工程，以社區居民的實際需求為基礎，不斷進行服務創新與品質提升。在履行企業社會責任方面，集團積極投身於社區公益與志願服務領域，透過具體行動彰顯社會承諾。本集團旨在成為一家超越居民期望，引領社區發展方向，滿足居民的深層次需求，為社區居民打造更加優質的生活體驗的綜合性服務提供商。

2023年公益服務時長：
20,231小時

2023年公益投入費用：
人民幣128,333元

本集團秉持深厚的社會責任感與創新精神，成立「五感志願服務隊」，每年開展「紅五月」公益志願服務活動，致力於全年無間斷地提供定制化社區服務與公益支持。我們定期舉辦以文化傳承為核心的節氣民俗主題活動，豐富社區文化生活，同時透過「紅色物業」服務及「上門10分鐘」快速響應機制，為業主提供即時的便利服務。此外，本集團關注社區中的長者、學童、失能及鰥寡人士等弱勢群體，向他們提供持續的關懷與支持，確保其基本生活需求得到滿足。我們亦對退伍軍人和資深黨員進行定期慰問。

本集團與政府及行業協會聯建聯盟積極推進垃圾分類、反詐宣傳、基層治理和文明創建等公益項目，以展現了對社會責任的堅定承諾。展望未來，我們將繼續致力於深化這些社區服務與支持，確保我們的行動與承諾能夠持續地為社區帶來正面的影響，並促進社會的全面進步與和諧發展。





法律及法規

議題	適用的法律法規	合規情況
環境	• 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 • 《中華人民共和國環境保護法》 • 《中華人民共和國水污染防治法》 • 《城鎮排水及污水處理條例》 • 《中華人民共和國大氣污染防治法》 • 《中華人民共和國節約能源法》	本年度，本集團並無任何違反有關廢氣及溫室氣體排放、向水向土地排污及有害或無害廢棄物產生且對集團造成重大影響的法律法規事宜。此外，本集團於求取適用水源上未存在任何問題。
僱傭	• 《中華人民共和國勞動法》 • 《中華人民共和國勞動合同法》 • 《禁止使用童工規定》 • 《中華人民共和國未成年人保護法》	本年度，本集團並不知悉任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、反歧視以及其他待遇及福利、有關防止童工及強制勞工且對集團造成重大影響的法律法規事宜。





議題	適用的法律法規	合規情況
安全	• 《中華人民共和國安全生產法》 • 《中華人民共和國職業病防治法》 • 《中華人民共和國消防法》	本年度，本集團並不知悉任何違反有關提供安全工作環境及保障僱員免受職業危害且對集團造成重大影響的法律法規事宜。
產品責任	• 《中華人民共和國廣告法》 • 《中華人民共和國著作權法》 • 《中華人民共和國專利法》 • 《中華人民共和國商標法》	本年度，就集團的產品及服務所涉及的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救辦法，集團均未有發現任何對集團造成重大影響的違法事故。
反貪污	• 《中華人民共和國公司法》 • 《中華人民共和國反不正當競爭法》	於本年度內，集團未發現任何有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢並對集團造成重大影響的法律法規行為。





關鍵績效指標概覽 – 環境範疇

關鍵績效指標		單位	二零二二年	二零二三年
廢氣 ¹²	硫氧化物排放量	千克	0.50	0.28
	氮氧化物排放量	千克	62.79	59.15
	顆粒物排放量	千克	3.22	2.93
溫室氣體排放 ¹³	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	77.76	63.41
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	10,326.50	14,253.87
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	10,404.26	14,317.28
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／平方米在管面積	0.001	0.001
有害廢棄物	有害廢棄物總量	千克	53.26	184.42
	有害廢棄物密度	克／平方米在管面積	0.004	0.016
無害廢棄物	無害廢棄物總量	噸	12,855.31	14,345.00
	無害廢棄物密度	噸／平方米在管面積	0.001	0.001
能源使用	總能耗量	兆瓦時	18,365.95	25,206.30
	直接能耗量	兆瓦時	258.81	212.66
	間接能耗量	兆瓦時	18,107.13	24,993.64
	能源消耗密度	兆瓦時／平方米在管面積	0.0013	0.0022
	總用電量	兆瓦時	18,107.13	24,993.64
	汽油總耗量	兆瓦時	258.81	211.66
用水量	總耗水量	立方米	1,184,300.43	401,338.50
	耗水密度	立方米／平方米在管面積	0.09	0.03

附註：

¹² 機械設備的排放系數參照中國生態環境部《非道路移動源大氣污染物排放清單編製技術指南》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

¹³ 外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部2023年發佈的《關於做好2023–2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。





關鍵績效指標概覽 – 社會範疇

關鍵績效指標		二零二二年	二零二三年
僱傭			
僱員總數		7,254	7,083
僱員分佈			
按性別劃分	男	3,952	3,909
	女	3,302	3,174
按僱傭類別劃分	全職	6,155	6,071
	外包	1,086	1,008
	兼職	0	0
	實習生	13	4
按年齡組別劃分	30周歲以下	667	511
	31-40周歲	1,005	937
	41-50周歲	1,457	1,264
	50周歲以上	4,125	4,371
按僱傭層級劃分	普通	6,636	6,704
	中級	599	337
	高級	19	42
按地區劃分	中國大陸	7,253	7,083
	海外及港澳台地區	1	0





關鍵績效指標		二零二二年	二零二三年
僱員流失比率			
按性別劃分	男	57.8%	40.01%
	女	51.6%	40.89%
按年齡組別劃分	30周歲以下	127.89%	73.39%
	31-40周歲	57.71%	41.52%
	41-50周歲	52.64%	33.94%
	50周歲以上	43.39%	38.18%
按地區劃分	中國大陸	55.01%	40.41%
	海外及港澳台地區	—	—
受訓僱員百分比			
按性別劃分	男	100%	100%
	女	100%	100%
按層級劃分	高級	100%	100%
	中級	100%	100%
	普通	100%	100%
供應鏈管理			
供應商數目	中國大陸	307	23
產品責任			
接獲客戶投訴數量(次)		568	49
反貪腐			
提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件)		0	0
社區投資			
投入金額(人民幣)		144,991	128,333
投入時長(時)		9,323	20,231





《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	《環境、社會及管治報告指引》要求	章節／備註
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	關於本報告
報告原則	對以下報告原則在編制環境、社會及管治報告中的應用的描述或解釋： (1) 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 (2) 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 (3) 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更，或任何其他影響有意義比較的相關因素。	報告指引及原則
匯報範圍	發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	報告範圍及報告期間





層面	《環境、社會及管治報告指引》要求	章節／備註
A. 環境		
層面A1： 排放	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	環境承諾
	關鍵績效指標A1.1 排放物種類及相關排放數據	排放管理
	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（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	應對氣候變化
	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）	排放管理
	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）	排放管理
	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	排放管理
	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	排放管理





層面	《環境、社會及管治報告指引》要求		章節／備註
A. 環境			
層面A2: 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策		環境管理
	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）	應對氣候變化
	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）	水資源保護
	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	環境管理、應對氣候變化、綠色辦公
	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	水資源保護
	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）每生產單位佔量	不適用。本集團主營業務不涉及包裝材料的使用。
層面A3: 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策		環境管理
	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	環境管理
層面A4: 氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策		應對氣候變化
	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	應對氣候變化





層面	《環境、社會及管治報告指引》要求		章節／備註
B. 社會			
層面B1： 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料		珍視人才
	關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工組成、附錄
	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	員工組成、附錄
層面B2： 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料		健康與安全
	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	健康與安全、附錄
	關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	健康與安全、附錄
	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	健康與安全
層面B3： 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動		員工發展與培訓
	關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	員工發展與培訓、附錄
	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	員工發展與培訓





層面	《環境、社會及管治報告指引》要求		章節／備註
B. 社會			
層面B4： 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料		人才招聘
	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	人才招聘
	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	人才招聘
層面B5： 供應鏈 管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策		供應鏈管理
	關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供貨商數目	供應鏈管理、附錄
	關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	供應鏈管理
	關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理
	關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理





層面	《環境、社會及管治報告指引》要求		章節／備註
B. 社會			
層面B6： 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料		品質服務、責任 營商
	關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用。本集團 核心業務並不涉 及安全健康風險。
	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	客戶投訴機制及 客戶滿意度、附 錄
	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	知識產權保障
	關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	品質服務
	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	客戶私隱保障





層面	《環境、社會及管治報告指引》要求		章節／備註
B. 社會			
層面B7： 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料		商業道德及反貪腐
	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	商業道德及反貪腐、附錄
	關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	商業道德及反貪腐
	關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	商業道德及反貪腐
層面B8： 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策		回饋社會
	關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	回饋社會
	關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	回饋社會、附錄



佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED