



祈福生活服務

CLIFFORD MODERN LIVING

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



環境、社會及管治報告 2024



目錄

關於本報告	2	5 低碳發展，構建綠色家園	63
開篇致辭	3	5.1 倡導綠色運營	63
年度榮譽	5	5.2 應對氣候變化	74
1 可持續發展管理	9	5.3 保護自然環境與生態	79
1.1 董事會聲明	10	6 互惠共贏，驅動價值增長	80
1.2 ESG策略方針	10	6.1 供應商管理	80
1.3 ESG管理體系	11	6.2 供應鏈環境及社會風險管理	81
1.4 ESG風險管理	12	6.3 陽光採購	82
1.5 營造清廉生態	13	6.4 加強供應商溝通	82
2 權益相關方溝通及重要性議題評估	15	6.5 參與行業交流	83
2.1 權益相關方溝通機制	15	7 情繫公益，提升民生福祉	85
2.2 ESG重要性議題評估	17	7.1 溫馨氛圍，繽紛社區	85
3 品質經營，打造優質服務	19	7.2 心懷慈善，回饋社會	89
3.1 提升產品及服務質量	19	附錄一：政策列表	91
3.2 推行智慧化服務	35	附錄二：關鍵績效列表	95
3.3 保障客戶權益	38	附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告 守則》內容索引	100
3.4 保護知識產權	50		
4 包容共融，攜手員工成長	52		
4.1 員工僱傭與權益	52		
4.2 員工培訓與發展	56		
4.3 員工健康與安全	58		
4.4 員工溝通與關懷	60		

* 英文譯本僅供參考，倘中英文版本有任何歧義，概以中文版為準。



關於 本報告

報告簡介：

祈福生活服務控股有限公司欣然發佈本公司及其附屬公司2024年度環境、社會及管治報告(即Environmental, Social and Governance，以下簡稱「ESG」)，旨在向權益相關方和社會公眾展示本集團2024年於環境、社會及管治等方面的制度建設和績效表現。

報告範圍：

本報告的報告期間為2024年1月1日至2024年12月31日(以下簡稱「報告期間」或「本年度」)。

除非另有說明，本報告涵蓋的業務範圍與年報一致，其中包括物業管理服務、零售服務、校外培訓服務、資訊科技服務及配套生活服務五大主營業務。

稱謂說明：

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

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

報告編製標準：

本報告根據香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱「ESG報告守則」)編製而成。本報告嚴格遵循《ESG報告守則》中提及的重要性、量化、一致性及平衡四大匯報原則，力求充分體現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則；以量化數據列表回應「量化」原則；並確保報告披露範圍與匯報方法每年保持大體一致，以回應「一致性」原則，確保歷史數據具有良好的可比性；同時通過對負面議題及不良績效的檢討回應「平衡」原則。

數據來源及可靠性聲明：

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

開篇 致辭

2024年，是行業深度調整的一年，亦是機遇與挑戰並存的一年。在新時代的起點，祈福生活服務砥礪前行，銳意進取，始終牢記「引領行業發展，創造更美好的生活方式」的使命，積極承擔環境、社會及經濟責任，在全力推動業務增長的同時，亦堅守可持續發展的核心理念，致力於為社會、為群眾創造美好生活，為中國經濟發展貢獻力量。

夯實管治根基，錨定持續發展理念

我們持續踐行可持續發展管理理念，注重經濟、社會和環境三方面效益的協同發展。為將可持續發展理念融入企業的決策與運營之中，我們建立由董事會、ESG委員會及ESG管理執行層構成的ESG管理體系，並通過常態化的權益相關方溝通渠道深入了解和收集各方對祈福生活服務可持續發展的期望與要求，致力於為各方持續創造更大價值。同時，我們堅守合規運營底線，建設廉潔從業文化，完善反貪腐及舉報機制，以營造清正廉潔的工作環境。

築就品質服務，打造舒適生活空間

我們始終秉承「你的最佳生活夥伴」的品牌理念，以客戶為中心，深入了解客戶需求，竭力為客戶提供高專業化、高品質的生活服務。我們緊跟時代發展趨勢，不斷加強智慧化技術研發與應用，旨在為客戶提供更便捷、更高效的服務體驗。同時，我們亦注重保障客戶權益，積極落實信息與隱私保護舉措，深化負責任營銷管理，致力於為客戶創造美好人居生活。

攜手員工夥伴，齊心共繪美好未來

我們秉持以人為本的理念，高度重視員工的合法權益、成長髮展、健康安全及關懷福祉。我們制定多元平等的僱傭政策來保障員工權益；搭建全面科學的培養和職業晉升體系；不斷完善員工疾病保障與困難幫扶機制。此外，我們亦持續加強與供應商的溝通交流，嚴格管理供應鏈的環境及社會風險，竭力構建可持續發展的供應鏈體系。

堅持低碳發展，保護綠色生態家園

我們視環境保護為可持續發展的重要基礎，通過減少排放物、妥善處置廢棄物、使用節能降碳設備、優化水資源利用、推廣綠色辦公理念等方式降低對環境的負面影響。同時，我們積極響應國家「雙碳」戰略，從管治、策略、風險管理、指標及目標出發，完善氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序，佈局低碳發展路徑，推進業務運營綠色轉型。

情繫公益事業，助力社會和諧發展

我們在關注自身經濟效益的同時，亦不忘彙集自身力量及各類公共資源，積極投身社會公益及慈善事業，以推動社會高質量發展。在社區建設方面，我們竭誠為業主提供義診、便民日、文體賽事、節日活動等豐富多彩的社區人文活動，以促進社區和睦發展；在公益捐贈方面，我們延續多年傳統，以「感恩、服務、熱忱、愛心」為宗旨，持續為山區兒童捐書捐衣，用實際行動回饋社會、傳遞溫暖與關愛。

年度榮譽

本年度，本集團憑藉在產品責任、僱傭管理、環境保護等方面的突出表現，榮獲多項行業獎項，包括「商界展關懷」計劃標誌、「傑出上市公司大獎2024」、「積金好僱主」等。

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
1	祈福生活服務	商界展關懷	香港社會服務聯會
2		傑出上市公司大獎2024	傑出上市公司籌委會
3		積金好僱主	強制性公積金計劃管理局
4	番禺物管公司	2024年「年度貢獻會員單位」	廣州市物業管理行業協會
5		2024大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理行業協會
6		2023-2024年廣東省物業管理行業誠信標桿企業	廣東省物業管理行業協會



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
7	番禺物管公司	2024助力社會就業優秀物業企業	廣東省物業管理行業協會
8		2024廣東物業行業綜合實力企業	廣東省物業管理行業協會
9		祈福新邨社區突出貢獻獎	祈福新邨居委會
10		2024年度廣州市物業服務模範小區	廣州市花都區物業管理行業協會 廣州市花都區住房和城鄉建設局
11	佛山物管公司	2023年度垃圾分類先進小區 (2024年頒發)	鍾村街祈福新邨社區居民委員會

7



8



9



10



11



年度榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
12	佛山物管公司	2024年度「優秀會員單位」	肇慶市房地產行業協會
13		突出貢獻單位	廣州市花都區物業管理行業協會
14		2024年度廣州市物業服務優秀小區	廣州市花都區物業管理行業協會 廣州市花都區住房和城鄉建設局
15		2024年度花都區物業管理優秀項目	廣州市花都區物業管理行業協會
16		2024年度花都區優秀物業服務企業	廣州市花都區住房和城鄉建設局 廣州市花都區物業管理行業協會
17		2024年度社區服務工作優秀單位	新華街北站西居委

12



13



14



15(A)



15(B)



16



17



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
18	佛山物管公司	2024年度廣州市物業服務模範小區	廣州市花都區物業管理行業協會 廣州市花都區住房和城鄉建設局
19	惠爾家職業介紹公司	廣州市家政「安心服務證」項目 (2020-2023)持證業務先進企業	廣州市家政綜合服務平台
20		2024年廣州市「匠心杯」職業技能競賽 家政服務員(母嬰護理員)項目優秀組織獎	廣州市「匠心杯」職業技能競賽組委會
21		2024年度家政服務信用5A企業	廣州市家政服務綜合平台
22		2024年度「卓越夥伴獎」	廣州市家庭服務聯合會

18



19



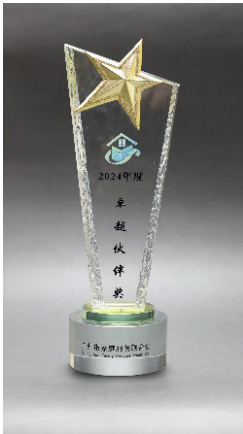
20



21



22



1 可持續發展管理

本集團高度認同可持續發展管理對於企業長久穩健經營的重要性，秉持「引領行業發展、創造更美好的生活方式」的企業使命，建立有效的、科學的ESG管治架構和社會責任體系，堅守道德為先的企業日常管理標準，持續探索與環境、社會和諧共生的運營模式，積極塑造有影響、可持續的責任品牌。

本集團構建全面的企業價值體系，以「你的最佳生活夥伴」為企業核心理念，關注人們對美好生活的追求，優化資源配置和業務佈局，不斷拓寬並豐富業務類型，持之以恆地為客戶提供全能型、管家式的生活服務，致力於實現成為「中國最佳生活服務供應商」的企業願景。

本集團的企業價值體系



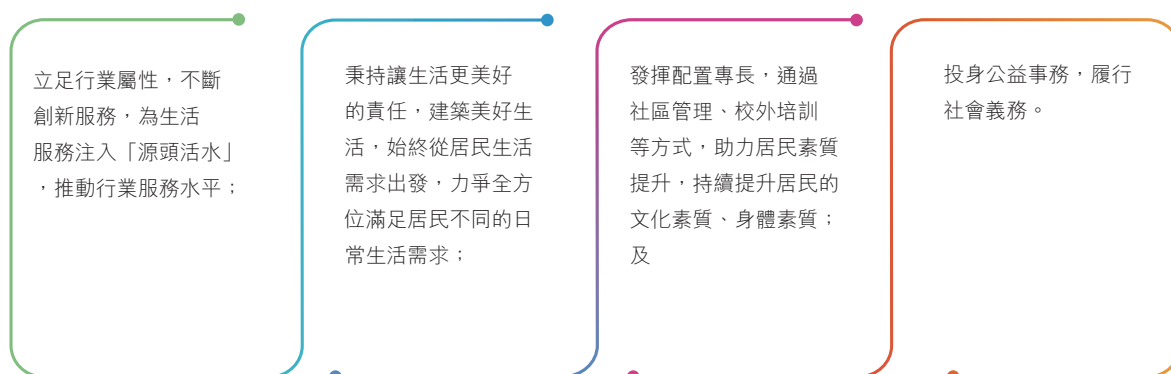
1.1 董事會聲明

本集團始終將可持續發展理念融入公司日常運營與管理決策中，建立健全高效的ESG管理體系，持續加強董事會於ESG事宜的監管及參與度，建立多層次的ESG管理架構，並推動董事會在ESG事務中發揮主導作用。本集團董事會負責制定ESG管理方針、策略及目標，評估ESG相關風險、機遇及重要性議題，定期檢討ESG目標的執行進度，並評估ESG目標與本集團業務的關聯性，不斷推動公司長期穩健發展。

1.2 ESG策略方針

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

「四位一體」社會責任體系



1 可持續發展管理

1.3 ESG管理體系

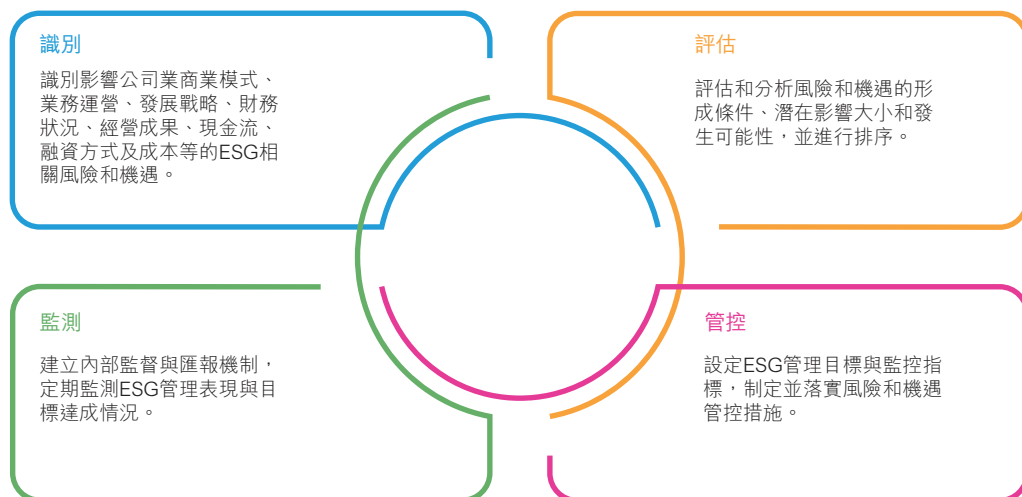
本集團高度重視ESG管理工作，基於發展需求及ESG管理現狀，建立由董事會、ESG委員會、ESG管理執行層構成的三級ESG管治架構，並明確各層級的職責及義務。

ESG 管制架構

ESG工作層級	人員配置	主要職能
最高管治機構	董事會	➤ 對本集團的ESG策略及匯報承擔全部責任； ➤ 負責制定本集團的ESG管理方針、策略及目標，評估及判定ESG相關風險、機遇及重要性議題； ➤ 定期監督並審閱ESG目標達成進展； ➤ 確保設有適當且有效的ESG管理及內部監管系統； ➤ 聽取ESG委員會匯報重大ESG工作，檢討ESG表現及目標達成情況；及 ➤ 審批並簽署年度ESG報告。
ESG委員會	由首席執行官統籌 相關高級管理人員組成	➤ 制定及檢討本集團的ESG責任、願景、戰略、結構、原則及政策； ➤ 監察本集團與其利益相關者的溝通渠道及方式； ➤ 審視ESG的主要趨勢以及有關風險和機遇，並評估本集團的ESG結構及業務模式是否足夠及有效； ➤ 監督本集團的ESG表現； ➤ 監督本集團就企業社會責任工作的經費支出；及 ➤ 審閱本公司的年度ESG報告，並建議董事會批准。
ESG管理執行層	各職能部門及附屬公司的 主要負責人及執行人員	➤ 執行董事會與ESG委員會的決議； ➤ 落實日常ESG管理工作並定期向ESG委員會匯報工作進展；及 ➤ 落實ESG相關資料、數據的收集，協助準備年度ESG報告。

1.4 ESG 風險管理

本集團高度重視ESG風險可能產生的影響，將ESG相關風險和機遇融入業務運營管理流程，形成包括識別、評估、管控、監測等環節的ESG風險管理體系。本集團定期開展風險評估工作，以維持風險管理(包括ESG風險管理)及內部監控的充分性及有效性，保障集團發展及權益相關方的長遠效益。同時，本集團董事會對ESG風險和機遇負責，並及時提出相關建議以提升ESG表現。有關本集團風險管理及內部監控的更多資料，詳見本年度報告中的《企業管治報告》部分。



ESG 風險管理體系

1 可持續發展管理

1.5 營造清廉生態

本集團杜絕任何形式的貪污舞弊行為，堅決防止賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及不正當競爭等行為發生。本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並落實《祈福集團紀檢工作規定》《祈福集團禮品禮金管理辦法》等政策制度，並在《員工手冊》中規定反貪污事件的舉報範圍、舉報方式、員工的配合義務以及對應的獎懲制度，致力於持續健全反貪腐監察管理體系，優化舉報渠道，積極開展反腐倡廉教育，樹立廉潔自律的良好風氣。本年度，本集團未發生任何對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

1.5.1 反貪腐機制

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

1.5.2 舉報機制和處理流程

本集團在公司內部搭建多種舉報渠道，如現場舉報、電話舉報、郵件舉報、微信舉報、網站舉報等，並在各附屬公司飯堂、辦公場所、巴士站、酒店大堂及主要工程現場安裝面向內部人員以及社會全體人員的投訴信箱，最大化便利員工及社會公眾檢舉各種違紀違規違法行為，致力於形成全面覆蓋、常態長效的監督合力。

對於接收到的舉報信息，本集團建立以下舉報處理流程：

案件受理	集團紀檢部對接收到的舉報或發現線索進行梳理及登記，並對舉報信息的真實性進行審核。
審查及報告	在舉報信息通過審核後，對於符合調查標準的案件，進入正式調查階段；調查結束後出具相關監察報告並呈董事會及相關部門。
案件檔案	建立案件檔案管理制度，按照「一案一檔」的原則對案件備案存檔，完整詳細記錄案件信息，總結過往經驗以加強廉潔自律管理，防範未然。

本集團高度重視對舉報人員隱私保護的管理，強化保密約束機制，致力於實現並保持最嚴格的保密標準。本集團亦制定並嚴格執行舉報人保護舉措，防止被舉報人及相關利益人向舉報人或案件調查人員實施報復行為，以切實保障舉報人權益。參與案件調查的人員如無適當授權不得披露任何案件信息，且所辦案件與本人或者其近親屬有利害關係的，案件調查人員應當予以迴避。

舉報人保護「保密原則」

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

1.5.3 廉潔宣傳與教育

為加強反貪反腐宣傳工作和廉潔建設，本集團在各大重點場所增設廉潔宣傳海報，並在內部OA網站上開設「紀檢專欄」，重點通報集團內部違法違規案例，以案示警，表明我們對於違紀違規、貪污腐敗零容忍的決心。同時，本集團針對不同級別、不同崗位的員工及所有董事開展廉潔專項培訓，採取多樣化的員工培訓及自學方式，宣貫最新的反貪污相關法律規範及內部行為標準，以牢築全體員工的廉潔誠信意識。

案例 「堅守法律法規底線，恪守職業道德規範」新員工廉潔從業培訓

本年度，本集團堅持以廉政教育為切入點，對400餘名新員工開展線上線下相結合的新員工廉潔從業培訓。培訓內容包括：觀看廉潔從業培訓視頻課件、解讀廉潔法律法規要求、分析真實貪腐案例，並介紹紀檢部的工作範圍和接收舉報、投訴的聯繫方式及途徑，以助力員工養成「自律、自愛、自警」的工作態度和「自正、自清、自廉」的從業意識。

2 權益相關方溝通及重要性議題評估

本集團長遠利益及可持續發展離不開權益相關方的支持及信賴。為此，我們高度重視與權益相關方的溝通與交流，並建立多層次、高靈活的溝通渠道，以了解和收集權益相關方的訴求，及時回應權益相關方的期望，並形成ESG重要性矩陣以及議題列表，為集團未來可持續發展管理提供重要參考。

2.1 權益相關方溝通機制

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

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 客戶／業主	- 物業服務中心 - 客戶服務熱線 - 官方網站 - 客戶滿意度調查 - 官方微信 - 客戶訪談 - 常規巡查	- 高質量產品與服務 - 客戶信息保護 - 商業誠信 - 合規經營	- 提升產品與服務質量 - 運用信息科技手段 - 優化內控與風險管理 - 完善客戶溝通機制
 員工	- 內部互聯網 - 員工會議 - 員工電子信箱 - 員工訪談 - 員工活動、員工培訓 - 網上意見調查	- 保護合法權益 - 良好的職業發展渠道 - 薪酬與福利 - 健康安全的工作環境	- 建立員工無障礙溝通渠道 - 完善職業晉升機制 - 有競爭力的市場薪資 - 強化安全管理體系

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 政府與監管機構	- 定期走訪 - 政策溝通 - 舉辦或參加會議 - 公開活動 - 稅務信息報送	- 響應國家政策 - 遵守法律監管規則 - 守法經營與依法納稅 - 促進就業	- 調整發展戰略 - 接受調研與督查 - 加強反腐與廉潔實踐 - 積極參與地區共建
 投資者／股東	- 股東會議 - 財務報告 - 官方網站 - 公開報導	- 財務業績 - 集團可持續盈利 - 權益保護 - 集團透明度	- 提高盈利能力 - 提升企業價值 - 召開股東大會 - 日常信息披露
 供應商與 合作夥伴	- 直接溝通訪問 - 網上意見調查 - 供應商會議 - 年度審核及評估 - 招投標活動	- 合作共贏 - 公開公正 - 實現共同成長	- 優化項目管理 - 完善供應商選擇機制 - 搭建供應商溝通平台
 社區	- 活動合作 - 訪問與調查 - 公開報導	- 保護社區環境 - 投身社會公益 - 營造和諧社區氛圍 - 促進社區發展	- 全面實踐綠色營運 - 開展公益項目 - 積極參與社區共建 - 提供優質的文化資源
 行業協會	- 定期走訪 - 活動合作 - 舉辦或參加會議	- 推動行業發展 - 公平競爭	- 行業經驗交流 - 參與行業活動

2 權益相關方溝通及重要性議題評估

2.2 ESG 重要性議題評估

本集團積極開展重要性議題評估工作，以及時、全面地了解各項ESG重要性議題對集團業務發展的重要性、相關的風險和機遇以及受權益相關方的關注度，並根據ESG重要性議題評估結果開展有針對性的管理提升舉措，以確保集團發展戰略與ESG重要性議題及權益相關方的訴求相統一，促進ESG信息披露及相關事宜管理水平的持續提升。

本年度ESG重要性議題評估步驟：

步驟一

重要性議題識別

- 依循香港聯交所《ESG報告守則》中的披露要求，結合政策環境、行業發展趨勢、集團發展戰略等，在審視回顧上一年度ESG管理相關議題的基礎上更新2024年度ESG重要性議題清單。

步驟二

權益相關方溝通

- 通過訪談、產業研究等多種管道與權益相關方進行溝通，了解權益相關方對本集團2024年度ESG表現的期望與要求。

步驟三

重要性議題評估

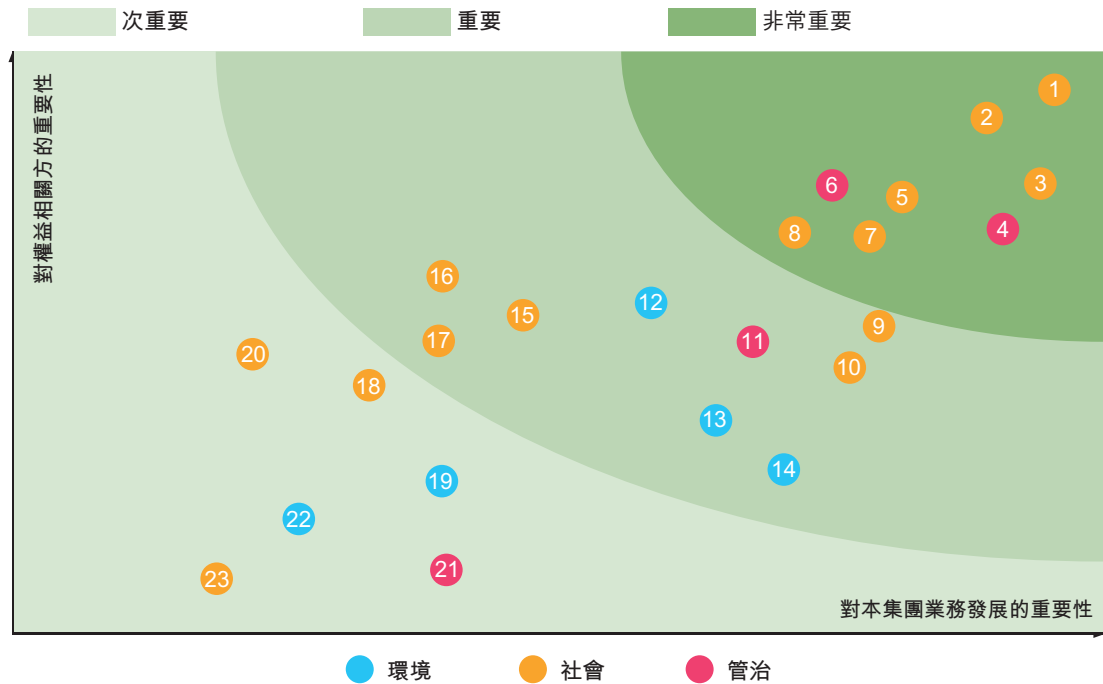
- 基於與權益相關方溝通結果進行重要性議題評估，劃分出「對本集團業務發展的重要性」及「對權益相關方的重要性」兩大維度，再分析得出重要性議題矩陣及列表。

步驟四

重要性議題回應

- 管理階層根據權益相關方意見與重要性議題分析結果，討論並確認2024年度報告重要性矩陣及分析結果，和本集團未來ESG工作的提升要點。

本年度ESG重要性矩陣及議題列表：



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

3 品質經營，打造優質服務

本集團秉持「你的最佳生活夥伴」的核心理念，以客戶需求為導向，傾聽心聲、洞察需求，持續優化服務質量體系，提供多元化增值服務。我們順應時代發展，加強智慧化服務建設，不斷提升社區的環境與安全秩序，致力於營造舒適、安心、便捷的居住空間。同時，我們注重客戶權益保護，推行誠信合規的負責任營銷，並採取多樣化的客戶信息與隱私保護管理舉措。此外，我們亦建立完善的知識產權管理體系，在保護自身創新成果的同時，預防並杜絕侵權行為的發生。

3.1 提升產品及服務質量

本集團以「為客戶提供更方便的服務及營造更美好的生活環境」為目標，嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《中華人民共和國產品質量法》《物業管理條例》等法律法規，全面落實產品和服務質量管理標準，通過專業培訓賦能服務，確保持續為客戶提供高品質服務。

3.1.1 物業管理服務質量保障

在「以客為本，盡善盡美」服務理念指導下，本集團持續完善物業管理服務機制，為關鍵崗位設定明確日常的工作和服務標準，旨在營造溫馨和優質的社區環境，為客戶提供更加貼心和周到的服務。

服務機制建設

本集團持續完善物業服務質量機制，制定並落實《客戶服務部管理制度》等內部制度，以明確物業業務工作規程，加強服務的標準化與流程化。我們通過崗位作業指導書及據此設立的質量績效指標，推動服務質量的穩步提升。

- **崗位作業指導書：**持續更新客服、安保、保潔、工程等一線關鍵部門的崗位作業指導書以及體系文件。結合實際情況完善相應操作規範，確保服務流程的標準化和一致性，契合物業管理的實際需求，為各部門高效、規範地開展工作提供堅實保障。

- **質量績效指標：**依據崗位作業指導書及體系文件，設定明確的月度質量績效指標，評估員工服務能力和專業水平，為管理人員提供量化核查標準，保障服務質量持續提升。

為進一步夯實服務質量根基，本集團持續完善內部質量監督機制，並大力開展系統培訓工作，致力於打造一支高素質、專業化的服務團隊，為客戶提供更加優質、高效的服務體驗。

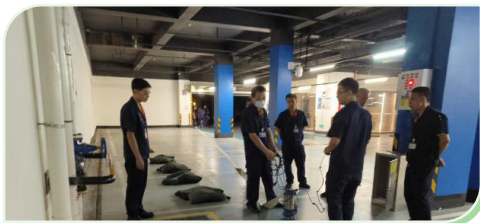
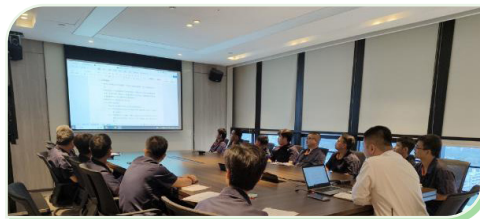
- **內部監督機制：**
 - **自我檢查改善：**「每週一改善」工作及自糾自查工作，要求各部門每週開展一次改善工作。
 - **服務評比：**開展經理級每月檢查評比，強化服務監督，規範員工服務禮儀形象，為業主提供優質服務。
- **日常培訓：**
 - **公共課培訓：**服務禮儀、標準用語、員工行為規範、入戶服務流程、投訴處理流程、安全生產規範、反詐宣傳等。



公共課培訓現場圖

3 品質經營，打造優質服務

- **專業課培訓：**各個專業按照年度培訓計劃進行，培訓內容涵蓋設備安全規範操作、器械使用、農藥使用、作業安全操作、突發事件處理等。



專業課培訓現場圖

社區環境美化

本集團深知美化社區環境是提升服務品質的關鍵一環。為此，我們致力於打造乾淨整潔、綠色宜居的社區環境，通過維護翻新小區設施、更新綠化植被、優化清潔服務等舉措，規範環境服務質量，以營造乾淨整潔、綠意蔥蘢的社區環境。

- **維護翻新：**日常巡查公共設施，針對護欄表面油漆脫漆嚴重及部分位置有銹穿孔的情況，及時進行防銹處理、上色翻新等修復工作，提升護欄整體觀感並延長其使用壽命；對於因長期日曬風化而模糊不清的標識牌，及時進行更新替換，確保各類標識清晰醒目、指引明確；對減速帶表面掉漆現象進行全面馬路漆翻新保養，確保交通安全，提升業主行車環境。

- **綠化植被**：對老化、雜亂、長勢不良及空缺的綠化進行更新改造為適宜品種，適當增加色彩和層次搭配，增加種植球形灌木，豐富園林景觀。本年度，更新改造的綠化面積合計約6,500平方米，更新後提升了小區的整體綠化景觀。
- **清潔服務**：為提高清潔效率，配備高壓疏通清洗機、吸塵器等清潔設備，增加高空作業升降機、管道內窺鏡等工具，提升清潔效果和工作效率，減輕清潔人員負擔。同時，定期評估和更新清潔流程，調整排班制度和清潔順序，開展專業清潔技能培訓，確保為業主提供高效、安全的清潔服務。

番禺物管公司已獲得甲級有害生物防治企業服務能力等級評價證書和一級環衛清潔服務企業能力等級證書。



甲級有害生物防治企業
服務能力等級評價證書



一級環衛清潔服務
企業能力等級證書

3 品質經營，打造優質服務

本年度，我們聘請第三方專業機構依據國際標準和規範流程對番禺物管公司 ISO9001 質量管理體系、ISO14001 環境管理體系及 ISO45001 職業健康安全管理体系進行年度覆審，並成功獲取年審證書。這標誌著我們的管理體系持續符合國際標準，是為客戶提供優質、安全、環保服務體驗的有力證明。



貼心客戶關懷

本集團始終以「以客為本，盡善盡美」服務理念做好服務工作，增設多種創新服務模式，力求滿足不同場景下客戶的需求，竭力打造人文情懷濃厚的溫暖服務，讓每一位業主感受到物管的細心關懷，使辦公與生活更加有溫度。

- **寫字樓物業：**深入洞察寫字樓客戶的實際需求，持續升級暖心服務舉措。我們不斷豐富暖心服務用品儲備，於大堂貼心配備雨傘、濕紙巾、充電線、發繩等日常物品，還提供工具套裝、輪椅、吹風機、一次性拖鞋、烘鞋器等應急用品，以備客戶不時之需。從細微之處著手，用實際行動讓客戶切實體會到物管用心、貼心、暖心的周到服務，為寫字樓辦公環境增添人文關懷。



暖心服務用品

3 品質經營，打造優質服務

- **小區物業：**在組織春節、端午節等傳統節日活動的基礎上，本集團還將對老年人的關懷作為社區服務的重點。我們積極開展上門慰問活動，為長者送去問候與關懷；義務照顧長者日常生活，解決他們生活中的實際困難；提供歸家護送服務，確保長者出行安全。同時，我們開展多元化便民服務，定期舉辦義診、義剪、維修小家電等活動。多年來，我們攜手祈福醫院專業醫護團隊，持續開展社區義診活動，為長者提供專業的健康諮詢與基礎體檢服務，從生活照料到健康關懷，全方位提升社區長者的幸福感與生活便利性。



義診



義剪



維修小家電



節日活動



上門慰問

3.1.2 零售服務質量保障

本集團零售服務嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，制定並執行《商品出入管理制度》《祈福超市營運手冊》等內部管理制度，對商品供應鏈管理、在售商品質量保障及退換貨等重要環節進行全面的規範，致力於為客戶營造安心、便捷、舒心的優質購物體驗。

商品供應鏈管理

本集團將供應商管理視為商品質量保障的核心環節，因此建立專職的供應鏈管理團隊。該團隊負責從供應商篩選到產品追溯的全過程管理，以確保商品品質和供應的連續性，為客戶提供健康、安全的商品。

- **供應商准入：**要求供應商提交產品質量檢測報告、食品衛生許可證等必要資質文件，以確保供應商品的合法性與質量可靠性。同時，採購員需對供應商實際經營場所進行實地考查，評估其運營狀況、倉儲條件、生產流程等，確保供應商具備足夠的供應能力與質量保障水平。
- **入庫驗收：**入庫的商品需查驗檢驗報告、商品經營衛生許可資質、保質期及包裝完整性。所有檢查項目合格後，商品方可入庫，杜絕不合格商品進入流通環節。
- **評估與考核：**每年對供應商進行一次全面評估，決定是否續約。若在合作期間發現重大質量問題，將要求供應商退貨並妥善處理因該問題造成的顧客投訴；同時，迅速對該供應商進行評估，判斷是否終止合作，並迅速尋找新的供應商以確保產品質量和供應的穩定性。
- **產品追溯體系：**建立供應鏈生鮮可追溯源頭體系，實現商品從入庫到出庫的全流程的可追溯管理。入庫前，詳細登記商品產地、上游供應商信息、商品信息，建立批次管理和保質期台賬，確保出入庫信息的準確性。

3 品質經營，打造優質服務

在售商品質量保障

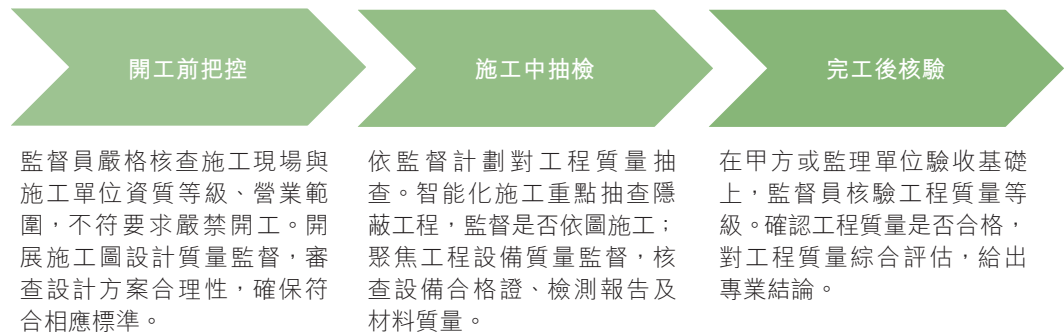
本集團嚴格執行《臨期商品管理守則》，加強商品有效期管理，確保臨期商品按時下架。每日營業前，我們進行全面的商品品質檢查，及時清理破損、變質或臨期商品，保證商品新鮮、乾淨、衛生。此外，本集團安全品質部每月對賣場衛生和商品質量進行巡檢，發現問題要求在24小時內整改，以維護商品品質與安全。

為保障消費者權益，本集團嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關規定，建立完善的顧客退換貨處理流程。面對商品品質問題投訴，我們會立即啟動評估機制並全面核查。確認品質問題屬實後，我們迅速安排換貨或退款處理，確保消費者權益得到及時維護。問題商品將嚴格按照既定流程進行銷毀，防止再次流入市場，保障消費者合法權益與購物安全。本年度，本集團未出現因安全與健康理由而須回收產品的情況。

3.1.3 資訊科技服務工程質量保障

本集團資訊科技服務嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《建設工程質量管理條例》等法律法規，制定並落實《項目質量管控機制》《工程管理中心工作規範》等內部制度。我們負責項目全週期管理，包括需求調研、方案設計、招投標、合同管理、施工監督、驗收及交付，確保每個環節嚴格把控和規範執行。同時，我們制定涵蓋各類工程的詳細施工標準，為工程實施提供科學的指導。通過全流程的嚴格管理與規範運作，本集團致力於為客戶呈上兼具高標準與高效率的產品及服務，持續提升客戶滿意度與市場競爭力。

本集團資訊科技服務部門設立工程稽查組，採用月度常規稽查和不定期突擊檢查相結合的方式，對項目工程質量、工程進度把控以及工程設備採購等關鍵環節展開全方位監督。稽查結果將直接上報管理層，以便管理層全面掌握項目動態。一旦在檢查過程中發現問題，我們將依據問題的嚴重程度，嚴格執行相應的懲罰措施，以此形成有力約束，切實保障工程項目質量維持在高標準水平。



工程質量監督內容

3 品質經營，打造優質服務

3.1.4 餐飲服務質量保障

本集團餐飲服務高度重視餐飲安全，嚴格遵循《中華人民共和國食品安全法》等法律法規，制定並執行《膳康餐飲日常管理制度》《膳康運營管理手冊》等內部管理制度，持續完善食品安全管理要求，實施食品衛生量化分級管理。在日常操作中，各崗位員工需按照工作程序規範，嚴格落實原材料採購管理、食品加工操作要求、環境及設備管理等各項工作，竭身為客戶打造健康、安全、優質的餐飲服務體驗，用實際行動守護客戶的飲食健康。

質量控制和監督舉措

- **人員資格審查：**要求食堂工作人員持有健康證、食品安全員證及食品安全培訓合格證，對無證上崗人員實施責令限期改正的行政處罰。同時，我們通過資質審核、集中體檢、書面考核等環節嚴格把關從業人員的健康證明和資質，切實提升食品安全管理水平。本集團亦支持員工考取健康管理師等職業技能等級證書，以此加強員工專業素養，增強餐飲服務水平。
- **常態化檢查機制：**本集團安全品質部每月定期巡檢，餐飲服務安全小組落實日管控、周排查、月調度，合力將食品安全風險降至最低。

日管控

- 食堂每日依據風險管控清單執行檢查，並記錄《每日食品安全檢查記錄》；
- 對識別出的食品安全風險，立即採取預防措施，並按流程上報食品安全總監或主要負責人；及
- 即使未發現問題，也需記錄，執行零風險報告制度。

周排查

- 每週開展一次全面的安全隱患排查，覆蓋廚房、倉庫、餐廳等區域；
- 核查冷庫、倉庫食材的生產日期，確保無臨期或過期食品；及
- 分析食品安全管理狀況，解決日常管理中發現的問題。

月調度

- 每月舉行一次食品安全管理工作匯報會議；
- 總結當月的食品安全管理與風險排查情況，並對下月重點工作進行規劃；及
- 編製《每月食品安全調度會議紀要》，確保工作有序推進。

餐飲安全小組檢查機制

本集團積極主動接受來自街道消防大隊、市場監督管理局、街道餐飲科等政府管理機構的現場檢查，確保各項管理符合規範。同時，我們引入「明廚亮灶」系統，實時展示食堂操作過程，增強透明度；邀請家長委員參觀食堂並試餐，廣泛聽取意見，全面接受政府監管機構和社會層面的監督，保障食品安全與服務質量。

案例：互聯網明廚亮灶

本集團引入「明廚亮灶」系統，通過視頻實時向監督部門展示學校食堂加工製作的關鍵環節，實現陽光操作與透明化管理。該系統強化學校食堂食品安全管理，並規範食材處理和烹飪流程，為師生飲食築牢安全防線。



「明廚亮灶」系統截圖

3 品質經營，打造優質服務

案例：邀請家長委員參觀食堂

2024年12月，本集團舉辦家委參觀學校食堂活動。活動中，食堂負責人向家長們全面講解食堂的運作流程，並邀請他們實地考察廚房和餐廳衛生狀況，隨後參與試餐。家長們對餐品的口味、營養均衡和份量等方面都給予積極評價。此次活動有效提升家長對食堂食品安全的信任度，促進家校合作，共同保障學生的飲食健康。



參觀並檢查廚房



家長委員試餐

本年度，本集團餐飲服務所獲取的ISO14001環境管理體系認證、ISO45001職業健康安全管理体系、ISO9001質量管理體系認證、ISO22000食品安全管理體系認證等多項認證已順利通過年度監督審核，體現我們在餐飲運營中對各項管理標準的持續遵循與高效落實。



認證證書



ISO14001

環境管理體系認證



ISO45001

職業健康安全管理體系認證



ISO9001

質量管理體系認證



ISO22000

食品安全管理體系認證



危害分析與關鍵控制點

(HACCP) 認證

3.1.5 職業介紹服務質量保障

本集團職業介紹服務專注於內部管理優化，通過設立明確的崗位職責、工作標準和流程，確保員工工作有序高效。為保障服務質量始終在線，集團常態化開展質量監督與巡查工作，定期評估員工專業技能、監督勞動紀律，以精準滿足客戶需求。此外，本集團高度重視員工能力的進階與發展，安排系統的年度培訓、外出學習和參與競賽，旨在不斷提升服務質量。

3 品質經營，打造優質服務

專業技能提升亮點舉措

- **年度培訓計劃：**我們為員工量身定製全面的年度培訓計劃，定期開展專業培訓課程，確保員工能夠深化專業知識，從而為顧客提供卓越的服務體驗。
- **外出學習交流：**為了提高員工的專業水平和管理能力，我們精選行業內的優秀學習資源，有計劃地安排員工外出學習和交流，幫助他們拓寬視野，汲取前沿理念。
- **服務競賽參與：**我們鼓勵員工積極參與外部專業服務競賽，與行業頂尖人才同台競技，學習先進的服務經驗和技巧。我們將這些競賽經驗融入日常工作，激勵員工持續進步，提升集團整體服務水平，增強我們在行業中的競爭力和影響力。



派遣員工外出學習圖

案例： 惠爾家職業介紹公司獲評廣州市**5A**家政服務綜合信用等級企業

2024年11月，本集團職業介紹服務積極參與由廣州市商務局、廣州市人社局、廣州市婦聯聯合主辦的安心家政服務月活動。該活動圍繞家政企業與從業人員的基礎信息、服務實力、管理水平、公共信用等多維度進行動態綜合評價。憑藉服務品質把控、專業人才培養及規範化管理等方面的卓越表現，本集團職業介紹服務已連續3年榮膺廣州市5A家政服務綜合信用等級企業稱號，持續領航廣州家政服務領域。



頒獎儀式現場圖



廣州市**5A**家政服務綜合
信用等級企業稱號

3 品質經營，打造優質服務

3.2 推行智慧化服務

本集團緊跟智慧服務發展浪潮，不斷加強技術研發與應用，助力智慧科技成果落地。我們借助智慧服務賦能，全方位提升服務品質與管理效能，深入探索智慧社區建設路徑，積極開拓多元增值服務領域，致力於為客戶提供更便捷、高效的服務體驗。

智慧服務

為了讓更多客戶暢享智慧生活，本集團不斷深耕智慧化領域，持續升級智慧化系統功能。從優化智能安防體系，保障業主居住安全，到打造便捷的線上服務平台，實現報修、繳費、諮詢等業務一鍵辦理，不斷拓寬智慧系統應用邊界。

天眼視頻監控系統

- 採用全數字、網絡化高清攝像機，並配備先進的人臉識別設備，大幅提升小區安防等級；如遇異常行為，系統可立即將相關數據傳送至公安系統進行核對，精準識別可疑人員，有效提升業主的安全感。



物聯網監測系統

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



安保巡更系統

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



智能消防報警系統

- 智能消防報警系統，集成電氣火災監控、消防防火門監控、消防栓及噴淋末端試水監測以及消防應急照明和疏散指示等功能。該系統利用現代智能化消防工程技術，實現火災自動報警及滅火系統聯動，將可能釀成大禍的火災消滅在阻燃期或初期，切實保障社區居民生命安全。



智能樓宇自控系統

- 祈福物業在管的5A級智能商務綜合體，採用智能樓宇自控系統，根據不同的工作時段、外環境因素及使用需求，對大樓內環境與空氣條件、通風、給排水、照明等建築設備進行集中控制、管理，充分發揮節能降耗，高效運營的作用。



線上訪客系統

- 業主可提前在手機APP上辦理訪客車輛登記，與登記信息一致的來訪車輛將會被直接放行，提高住戶、外來訪客及出租車司機進出小區的便利性。



智慧門禁

- 智慧門禁具有人臉識別與可視對講功能，且與電梯梯控系統實行數據鏈接，住戶開門後，電梯則自動下至訪客樓層，並接送訪客到達指定樓層，提高通行效率。



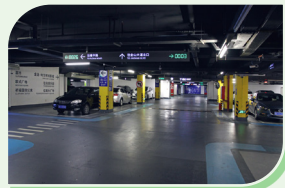
3 品質經營，打造優質服務

智慧電梯

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

智能停車場綜合管理系統

- 智能停車場綜合管理系統，以車牌自動識別技術為核心，實現出入口無人化值守、可視化智能車位引導及反向尋車、可視化智能運營管理，既提升了車主停車體驗，又節約了維護管理成本。



智慧醫療

- 為客戶改造手術室設施設備，搭建潔淨空調機組遠程監控系統，實現對手術室各區域壓差、溫濕度及通風空調設備狀態的實時監測和報警。該遠程監控系統覆蓋新風閥、冷凍水閥、加濕閥和過濾器等關鍵部件，數據實時傳輸至護士站和監控室，便於遠程管理，創造了更安全的醫療環境，提升醫院服務質量。

集成式全能家居服務

- 祈福物業家居服務小程序，一站式提供全能家居服務，包括育嬰保姆護老、家居整理收納、家居維修、家電維修清潔、水電檢修、管道疏通維護、白蟻／四害滅治、空氣污染治理／除甲醛、園藝服務、搬運配送、車輛年審代辦等，快速上門解決業戶家居難題，為業主帶來便捷體驗。



同時，我們引進先進設備，包括停車場洗地機器人、幕牆清洗機器人及樓層清潔機器人等，減輕員工的勞動負擔，提高服務的精準度和響應速度，為客戶提供更加智能化和高效率的服務體驗。

3.3 保障客戶權益

本集團始終將客戶權益置於首位，專注於提升社區安全和秩序管理，致力於打造一個和諧安全的環境。我們積極傾聽客戶反饋，對投訴問題迅速響應並妥善處理，以維護良好的客戶關係。同時，我們嚴格實施誠信合規的營銷政策，竭力保護客戶的信息安全和隱私權益。

3.3.1 客戶健康與安全

本集團堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的方針，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《物業管理條例》等相關法律法規，制定並落實《安全生產責任管理制度》《安全績效評定管理制度》《應急管理制度》等內部制度，建立完善的安全生產管理體系，明確規範安全管理工作，全力保障集團業務運營安全，守護客戶與員工的生命安全。

安全生產管理體系

本集團成立安全生產領導小組，下設安全辦公室，並定期召開安全生產、消防安全會議，分析、研究、統籌、協調安全生產管理工作。本集團亦制定內容詳實、覆蓋全面的安全管理制度，具體如下：

制度名稱	主要內容
《安全目標管理制度》	將安全生產目標和指標以安全目標責任書形式落實到各部門，實施結果每半年進行一次考核。
《安全生產責任管理制度》	實行以總經理負責制為中心的各部門安全生產責任制，集團各級領導、全體員工與各職能部門，均須對各自工作範圍內的安全項目負責任。
《安全教育培訓管理制度》	規定了新員工入職前安全教育、總經理和生產副總經理安全培訓、專職安全員培訓、員工復工前安全教育、轉崗安全教育和特種作業人員培訓的內容。

3 品質經營，打造優質服務

制度名稱	主要內容
《安全檢查制度》	每年組織兩次全面的安全大檢查、兩次季節性檢查和至少一次專業檢查，對現場作業場所進行日常檢查。
《應急管理制度》	建立包括綜合應急預案、專項應急預案(滅火救災、特種作業事故救援、防洪等)、現場處置方案的應急預案體系，每半年組織一次應急救援演練。
《安全績效評定管理制度》	成立安全績效評定領導小組和工作小組，每年至少組織一次安全標準化績效評定，對不合格項及時進行糾正。
《消防安全管理制度》	全區禁止煙火並伴有警示標誌，集團內配備滅火器材，定期進行消防演練。各崗位設備操作人員，負責對設備電氣部件的防火監控，防止發生電氣火災。
《安全生產會議管理制度》	建立包括公司級安全會議、部門級安全會議、部門班前會、生產現場會議的安全工作會議體系，對安全生產法規條例、安全事故案例、生產工藝操作等進行學習交流。

多重安全防範體系

本集團始終將客戶權益與社區安全置於首位，通過構建完善的治安防範體系、設施管理體系、施工監管體系、應急管理體系和消防管理體系，全方位搭建安全的社區環境。

➤ 治安防範管理

綜合運用「人防、物防、技防」等手段，全力維護小區治安：

- 物業各出入口實行一人一卡刷卡進出，行人、非機動車和機動車分別通過翼閘通道、非機動車道和車牌識別系統進出，有效防止無關人員進入；

- 小區內採用固定崗與巡邏崗相結合的模式，巡邏崗利用電子巡更系統每小時巡視一次，重點部位加強巡查，與固定崗緊密配合，形成嚴密的人防網絡；
- 保安部同事在日常工作中通過多聽、多看、多聞、多巡，夜間使用強光電筒檢查隱蔽和昏暗區域，消除治安隱患；及
- 天眼監控中心實時監控，及時發現並處理異常情況，進一步提升小區治安防範能力，保障住戶生命財產安全。

➤ **設施管理**

- 對公共區域照明、遊樂設施、標誌標牌、路面交通設施、樓宇街閘、高層樓宇電梯、消防設備設施等每日巡視檢查，發現問題及時反饋相關職能部門處理；及
- 對於存在安全隱患的故障或損壞設備，及時進行圍蔽，避免安全生產事故的發生。

➤ **施工管理**

- 所有施工作業必須得到批准備案後方可進行；
- 本集團保安部會核對施工作業內容與審批項目是否一致，是否存在超範圍施工及不按要求施工的情況，加強施工過程的安全監管，消除各類安全隱患；及
- 對於不符合施工安全的行為及時勸阻，要求停工整改直至符合安全施工要求。

3 品質經營，打造優質服務

➤ 应急管理

- 制定《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》，規範火災、電梯困人、園區停電停水、自然災害、高空墜物、燃氣洩漏等緊急突發事件處理流程；及
- 成立應急小單元，與屬地派出所保持聯動，日常協同開展拉練、應急培訓與演練等活動，學習專業人士的安全管理經驗。

➤ 消防管理

- 建設微型消防站，配備水罐消防車、滅火防護服、增壓式空氣呼吸器、油鋸、消防水帶、水槍等專業裝備器材，為業主提供專業的應急安全防護；同時，由專業消防人員擔任消防站長，負責設施設備維護；
- 組建義務消防隊，培養義務消防員，提高員工與客戶的應急管理意識和能力；及
- 定期舉辦消防安全宣傳活動及消防演習，向客戶普及消防安全知識並提高應對消防安全事件的處理能力。



微型消防站

案例： 應急疏散演練

本年度，祈福物業消防隊組織高層消防應急疏散、祈福隧道消防疏散以及邨巴應急演練。各演練嚴格按照既定方案進行，所有參演人員，包括物業消防隊、小區住戶及物業公司員工，均表現出高度的精神集中和快速的反應能力，應對及時且處置合理。現場測試顯示，消防水源、報警系統和消防電梯等關鍵設施運行正常，為應對實際緊急情況提供了可靠的物質基礎。這些演練切實增強了員工及業主應對突發事件的能力，為小區的安全穩定運行築牢了堅實防線。



應急疏散演練現場圖

防颱、防汛、防暴雨應對措施

➤ 事前準備

- **應急會議：**組織管理人員召開對極端天氣應急會議，主要對注意事項工作安排和部署。
- **物資檢查：**確保安全帽、雨衣、雨鞋、手套、應急燈、對講機、吸水器、潛水泵等物資齊備且完好。
- **排水系統清理：**提前疏通排水管道，確保排水暢通。
- **設備檢查和防護：**檢查排水設備、集水井、機電設備等，確保正常運行。同時，做好防水措施，沙袋就近放置。

➤ 事件發生時

- **人員待命：**警報期間，相關人員在崗待命，確保應急響應及時。
- **加強巡查：**對易滲漏部位加密巡查，發現異常及時上報並處理。

➤ 事後恢復

- **全面檢查：**暴雨後檢查設備、設施，修復受損部分。
- **清理恢復：**檢查廣告牌等設施穩固性，疏通設備層、地下車庫排水道、雨排管道、地漏等，清理沙泥雜物，確保通暢；清理受水浸部位，盡早恢復正常使用。

全面的安全巡檢

本集團高度重視安全管理工作，專門設立安全品質部，將安全置於各項工作的首位。安全品質部每月針對各業務板塊開展安全管理巡查，旨在全面排查並徹底消除潛在的安全隱患。巡查結束後，該部門會借助巡檢電子錶單系統，及時將檢查結果精準下發至相關部門。收到結果後，相關部門需對存在的問題展開深度剖析，並制定切實可行的針對性改進措施。



2024年巡檢數據表單

為進一步強化員工對安全問題的重視程度，本集團將安全管理納入各業務公司經營負責人的績效考核體系，激勵經營負責人嚴格落實安全管理工作，確保安全隱患治理到位、安全問題解決到位、安全要求貫徹到位。此外，對於違反安全與品質管理規範的員工，我們將依據實際情況給予相應處罰，以此強化全體員工的安全管理意識與責任擔當，全方位營造良好的安全管理氛圍，保障本集團的穩健運營。

3.3.2 客戶關係管理

本集團以客戶需求為導向，暢通客戶溝通渠道，建立高效的客戶服務保障響應體系，確保服務的及時性和響應速度，為客戶提供卓越的服務體驗。

多元溝通渠道

為精準洞察客戶對產品與服務的需求，我們已建立包括現場投訴、來信、傳真、電子郵件、監督及投訴熱線、社區微信公眾號、意見箱等多元渠道，以便於客戶提出建議或投訴，並針對客戶反饋，迅速開展專項整改，全力推動產品及服務質量的持續提升，力求為客戶帶來更優質、貼心的體驗。本年度，本集團總體客戶滿意度為96.80%。

3 品質經營，打造優質服務

各業務的反饋渠道如下：

➤ **物業管理服務**

- 通過召開業主座談會、設置服務中心、上門拜訪、電話溝通等渠道收集並調查涵蓋保安及秩序、公共衛生環境、小區綠化、公共設施維護、社區邨巴服務、物業客服中心、物業整體評價等對各方面服務的評價，從而有針對性地改進服務，不斷提升業主的滿意度。

➤ **零售服務**

- 採取線上問卷收集和線下一對一問卷採訪雙渠道調查，內容涵蓋線上線下購買服務、配送服務、購買方式、超市品類、促銷優惠活動等方面。

➤ **資訊科技服務**

- 主要通過電話回訪收集客戶需求，內容包含服務時效、售後服務質量、售後服務人員態度等內容。

➤ **餐飲服務**

- 各食堂對就餐人員開展季度滿意度調查、不定期現場訪問、線上微信等調查方式，並在食堂內設置建議箱及食堂經理聯繫方式以收集客戶反饋建議。

➤ **職業介紹服務**

- 每月進行一次客戶滿意度調查，內容涵蓋服務態度、專業技能、著裝規範等。

響應客戶訴求

本集團制定並執行《客戶投訴管理制度》《客訴工作標準》《投訴處理技巧》等內部管理制度，明確投訴處理流程和分類，設定獎懲機制。接到投訴後，根據內容、途徑、類型和嚴重性進行分級處理，確保快速響應，安撫客戶情緒，並及時反饋至相關部門，確保有效核查與處理。

- **物業管理服務**：要求在48小時內調查清楚事件，並在72小時內給予客戶回覆。
- **零售服務**：建立72小時回覆解決機制，對於調查結果進行數據分析，得出相關的升級建議，下發至各門店實施優化改進，力求使客戶的意見反饋得到妥善處理。
- **資訊科技服務**：執行《售後服務部管理制度》，明確售後服務響應等級及時間要求。對於用戶投訴，一旦確認屬實，客服需立即聯繫技術人員，確保半小時內得到回覆。同時，將客服的服務頻次和用戶滿意度納入績效考核，考核結果將作為獎金、薪酬及晉升依據，以此激勵客服團隊不斷提升服務質量。
- **餐飲服務**：要求收到相關反饋及建議後48小時內組織調查，在72小時內回覆顧客反饋及建議。
- **職業介紹服務**：盡量當場為客戶解決問題，如問題超出權限範圍，需立即匯報上級領導，便於及時確認解決方案及予以回覆。

本集團定期組織物業客訴分享會，邀請經驗豐富的員工分享成功案例，剖析失敗案例原因，鼓勵交流，汲取經驗，提升全員應對投訴能力，以專業高效方式化解不滿，維護良好客戶關係。

3 品質經營，打造優質服務

3.3.3 負責任營銷

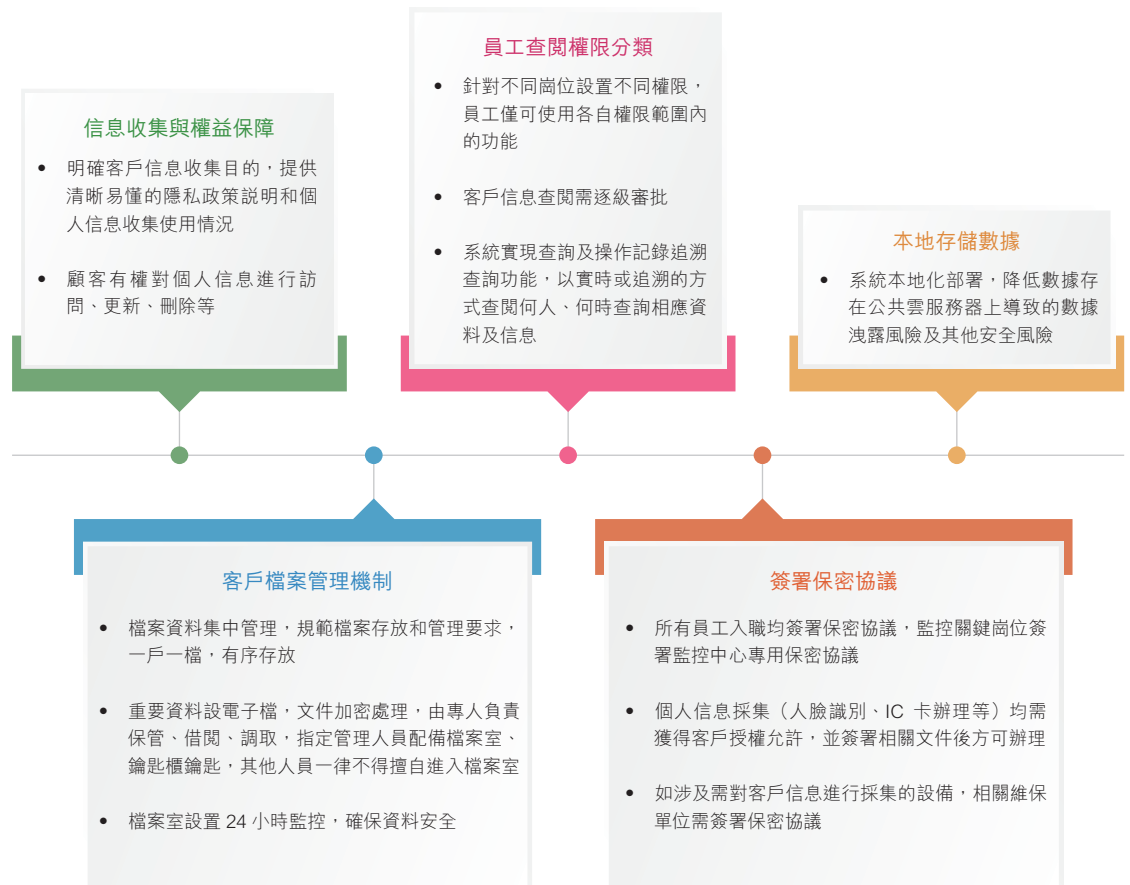
為確保營銷內容的合規性，本集團嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規及行業規範。針對廣告、推廣與宣傳的信息及材料，我們設立嚴格的評估把控流程，從合法性、真實性、合理性多維度進行審核，審核通過後方可對外發佈，持續深化集團內部的合規營銷管理。同時，本集團對第三方設計發佈的推廣材料實施嚴格的審查與管理機制。在實際投放前，所有與第三方合作的推廣材料，均需提交至本集團進行審核，保證營銷材料契合本集團合規要求，堅決抵制虛假、誤導、欺騙以及表述模糊不清的營銷行為。

本集團制定並嚴格執行《集團形象識別系統手冊》，統一採用祈福生活服務VI系統。我們設定標準化形式語言與系統化視覺符號，對各類應用場景中的品牌視覺基本要素予以規範，明確要求各業務板塊嚴格依照VI系統指引，規範使用字體、色彩等品牌要素，有效降低營銷物料違規使用風險，維護集團品牌形象的一致性與規範性。

3.3.4 客戶信息與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規及信息安全與隱私保護的相關規定，制定並執行《業主資料保密制度》《信息系統數據安全管理規定》等內部管理制度，明確客戶信息與隱私保護管理規範，採取多樣化管理舉措落實客戶信息與隱私保護。

本集團從技術層面入手，以內網安全平台為核心，深入分析業務流程，識別潛在的安全風險。通過實施細緻的權限管理措施，我們有效降低網絡、設備、文檔流轉等關鍵渠道的洩密風險。在此基礎上，我們搭建物業管理系統的查詢及操作記錄追溯體系，以實現實時或回溯查詢，清晰呈現員工查詢業主資料的記錄，有力強化對業主信息安全的管控。



客戶信息與隱私保護管理舉措

為持續加強信息安全及數據隱私保護管理，本集團制訂《業主資料(隱私)洩露事件應急處理預案》對數據安全事件實行全流程管控，從受理、調查、評估到採取措施，確保在數據安全事件發生時能夠迅速、有效地進行應對，最大程度降低事件對客戶和公司造成的影響。

3 品質經營，打造優質服務

數據安全事件處理流程



此外，本集團注重客戶信息與隱私保護的宣傳教育，在日常培訓中提醒員工注意客戶信息與隱私的保護，加強員工職業操守，增強員工法治意識，堅決抵制洩露、販賣客戶資料的行為。本年度，本集團未發生客戶隱私洩露、丟失或信息系統被非法訪問、攻擊等重大信息安全事件。

3.4 保護知識產權

本集團高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定並執行《知識產權管理手冊》等內部政策，落實知識產權的申請、維護、管理等全流程管理，不斷深化知識產權管理工作，及時保護創新成果，為本集團的研發創新、業務開拓和日常運營提供有力保障、為知識產權保護及研發創新提供製度指引，實現知識產權工作的規範化管理。

為充分調動員工的積極性和創造性，本集團設立知識產權管理專項資金，並制定《知識產權獎勵與懲罰制度》。該制度旨在獎勵在知識產權創造、應用、管理與保護方面做出突出貢獻的集體和個人，同時對違反知識產權規定的員工給予適當處罰。通過雙向激勵機制，本集團致力於提升員工的知識產權意識，規範員工行為，激發創新活力。



知識產權管理體系認證證書

3 品質經營，打造優質服務

此外，本集團制定《知識產權培訓制度》，積極開展知識產權培訓計劃，旨在全面提升員工的知識產權保護意識與專業能力，從源頭上預防並杜絕侵權行為的發生。

- **公司級：**由人力資源部門負責，知識產權部配合，確保員工對知識產權有全面的理解和認識。
- **部門級：**由部門負責人及兼職知識產權員負責，結合本部門實際情況，深入講解知識產權制度流程和程序操作規程，確保員工在實際工作中能夠準確應用相關知識。
- **日常知識產權培訓：**人力資源部統籌制定年度培訓規劃，並嚴格監督檢查落實情況；各基層單位結合自身實際，制定貼合本單位需求的培訓計劃並高效組織實施，確保培訓工作得以落地。

4 包容共融，攜手員工成長

本集團秉持以人為本的理念，珍視每一位員工，嚴格執行合規僱傭，切實保障員工基本權益。我們持續優化人才發展與晉升機制，培養與激勵優秀人才，為員工打造和諧包容的工作環境。同時，我們關注員工需求，重視健康與安全，積極開展豐富多樣的員工關懷活動，傾聽員工心聲，共同營造溫暖陽光的企業文化氛圍。

4.1 員工僱傭與權益

本集團注重僱傭的合規性，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定並執行《人事行政部營運守則》《招聘制度細則》等內部制度，全面規範招聘管理，優化薪酬福利體系，堅決抵制僱傭童工及強制勞工的行為，確保招聘及用工過程合法合規，打造一個平等、包容、多元的職場環境。

4.1.1 合規僱傭

本集團嚴格遵循《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》和《國際勞工準則》等法律法規，制訂並落實《員工手冊》等內部規章制度，規範合同管理、工作時長和休假等事項，切實保障員工權益。本集團禁止強制勞工，針對確需加班的情況，嚴格按照規定給予員工相應調休或報酬，以保障員工應有的權益。同時，我們在招聘等環節，仔細審核應聘者的有效身份證明，嚴禁僱傭童工。一旦發現任何違規現象，本集團將及時展開調查整改，並問責失職人員，以實際行動維護員工權益。本年度，本集團未出現任何僱傭童工或強制勞工的情況。

4 包容共融，攜手員工成長

4.1.2 招聘管理

在人才選拔的過程中，本集團始終堅持公開招聘、平等競爭、擇優錄用原則，通過線上渠道、內部推薦、社區廣告等多元渠道，廣泛吸納優秀人才，以滿足各部門的業務需求，為集團發展注入活力。同時，我們積極向在校大學生敞開實習大門，助力青年學子在實踐中磨礪技能、拓展視野。

案例：一起向未來，啟夢大灣區

2024年7月，本集團攜手祈福集團在廣州舉辦第7屆京穗港台大學生實習交流活動。活動期間，我們通過組織講座、參觀、分享等活動，助力大學生們深入瞭解粵港澳大灣區的發展成果，感受國家現代化建設的輝煌成就。同時，大學生們深入集團各業務領域實習，積累豐富職場經驗，提升自身綜合能力，為未來職業發展奠定堅實基礎。



第七屆京穗港台大學生實習交流活動破冰現場

4.1.3 平等機會、多元化與反歧視

本集團致力於營造多元包容、公平公正的職場環境。在招聘、員工考核與晉升等職業發展環節不受國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別、宗教信仰等因素影響，以個人能力和成績為評判依據，為不同背景的員工提供平等發展平台。此外，本集團積極為殘障人士和退伍軍人提供就業機會，截至2024年12月，本集團共招聘殘疾人36人，招聘退伍軍人163人。

4.1.4 薪酬福利

本集團始終致力於構建具有競爭力與吸引力的薪酬福利體系，將員工福祉置於核心位置。我們參考行業動態與市場薪酬水平，全面考量員工個人能力、工作績效、崗位價值等多元因素，對員工薪資與獎金進行綜合評定，確保薪酬分配既符合市場規律，又能精準反映員工貢獻。

激勵措施

為充分激發員工的工作積極性與創造力，釋放團隊最大潛能，我們制定並落實《管理增效激勵方案》《拓展新業務利潤分享計劃》等內部激勵制度。我們通過明確的激勵措施，將員工個人利益與集團發展結合，使員工能在集團的發展中實現自身價值，共享企業發展成果。

激勵措施

《管理增效激勵方案》

鼓勵各經營主體「開源節流、降本增效」，對於能夠有效提高業務成本效益比的管理層人員給予獎勵。

《拓展新業務利潤分享計劃》

為激勵開拓新業務的員工和團隊，我們設立了專項獎勵機制。當新業務達成考核利潤目標，並通過利潤績效考核，將發放相應獎勵。

4 包容共融，攜手員工成長

員工福利

本集團致力於為員工提供健全福利體系。在嚴格落實五險一金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利基礎上，我們還提供多樣化的補充福利，以細緻周到的關懷支持員工。

健康保障類	- 員工體檢：安排年度體檢，幫助員工及時瞭解自身健康狀況 - 團體健康險：提供額外健康保險，增強員工醫療保障 - 抗癌基金：專項基金，為患癌員工及其家庭提供經濟支持
關懷慰問類	- 住院慰問金：員工住院時送上慰問金，表達關心 - 困難員工子女助學金：幫助困難員工子女解決學業費用問題 - 生日福利：在員工生日時給予祝福與福利 - 節日福利：重要節日發放福利，增添節日氛圍
經濟補貼類	- 年底雙薪：額外薪資獎勵，提高員工經濟收入 - 餐補：補貼員工用餐費用，減輕生活成本
交通便利類	內線交通：為員工提供通勤便利，節省交通成本與時間

員工福利

4.2 員工培訓與發展

本集團高度重視人才梯隊建設，根據我們發展計劃及員工個人需求持續建設全面科學的員工培養體系和職業晉升機制，發掘人才潛力，助力企業及員工高速發展。



本年度，本集團共開展培訓497場，人均受訓時長為11.82小時。

4.2.1 培訓體系

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

培訓類型	培訓對象	培訓內容
新員工入職培訓	新入職員工	涵蓋集團簡介、企業文化、廉潔從業、網絡安全培訓、職業操守、商務禮儀、突發事件處理、危機管理與風險防範、紀律、辦公設備設施操作等內容，助力新員工迅速熟悉崗位，融入企業文化。在此基礎上，我們引入入職培訓考試機制，以考促學，通過科學合理的考核方式，檢驗新員工對培訓內容的掌握程度，強化學習效果。
在職培訓	全體員工	涵蓋安全生產、禮貌禮儀、廉潔等關鍵內容，借助每天的班前會、班後會，以及每週的工作例會，持續強化對員工的培訓。本年度，我們組織《微笑服務100%》專場培訓，進一步提升員工服務水平。

4 包容共融，攜手員工成長

培訓類型	培訓對像	培訓內容
業務專業知識培訓	專業技能員工	針對各種專業技能設計培訓課程，幫助各部門員工提升業務水平和職業素養。同時設置在線適崗培訓，探索員工職業發展的更多可能性。
職業資格證書培訓	特定崗位員工	組織員工參加由專業培訓機構或國家相關部門舉辦的培訓課程，例如《食品安全管理員證》《中級消防設施操作員證》《物業管理員職業資格證》等，助力員工提升專業水平與競爭力，為未來職業發展築牢根基。
高管培訓	高級管理層	開展線上與線下相結合的高管專項培訓。本年度，我們線上開展《個人信息保護法解讀與企業合規治理》，從而提升高管在數據處理與保護方面的合規治理水平。
軟性技能及業務素養培訓	全體員工	涵蓋工作匯報能力、商務文書寫作、溝通技巧等內容，通過「傳幫帶」方式，面對面指導培訓員工，使其在實踐中學習掌握技能，提升工作效率與質量。

案例：AI培訓

2024年，本集團緊跟數字化浪潮，新增AI培訓課程，包括《AGI通用人工智能使用培訓》和《生成式AI應用培訓》。課程內容豐富，涵蓋AI的價值、提問詞表述技巧及實操技術，全方位助力員工適應數字化轉型需求，顯著提升工作效率與質量。AI培訓使員工緊跟技術前沿，增強數字化時代競爭力，為員工個人職業發展和本集團的可持續發展奠定基礎。

4.2.2 考核與晉升

本集團堅持以考核促發展，以發展促晉升。我們為不同層級的員工制定了科學合理的考核體系，激發全員的主觀能動性，激發團隊活力，提升工作效率。

	員工類型	考核維度
考核體系設計	普通員工	對其在技術能力、業務能力、工作業績等維度的工作表現進行評估
	核心管理人員	對其經營能力、溝通能力、制度建設能力、創新能力及風險控制能力等多方面的綜合能力進行評估
考核結果運用	考核結束後，本集團將與員工進行當面溝通，確保員工充分了解自身工作表現及改進方向。考核結果將作為績效工資發放的重要依據，激勵員工不斷提升工作績效，確保薪酬分配的公平與合理。	

此外，本集團為員工提供內部晉升或轉崗機會，旨在激發員工潛力，優化人員結構，為員工提供廣闊的職業發展空間。通過這些機會，員工可以在我們內部找到更適合自己的崗位，實現個人職業目標，同時也有助於本集團整體效能的提升。



4.3 員工健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等法律法規，制定並落實《安全生產責任管理制度》《消防安全管理制度》等內部安全管理制度，明確各崗位在安全生產中的權利與義務，從源頭上預防和減少各類生產安全事故發生，切實保障員工生命安全。

4 包容共融，攜手員工成長

員工健康與安全保障

本集團通過定期召開安全生產例會、事故隱患排查、安全演練、安全教育培訓等方面，系統化提升員工的安全管理意識，全力營造安全穩定的工作環境。

安全生產例會	定期召開安全生產例會，分析潛在安全問題，落實安全生產、安全管理制度執行。
事故隱患排查	加強隱患排查治理，建立月度、季度及節前安全生產檢查制度，班組執行班前、班中、班後檢查，重點部位和關鍵環節實施安全生產巡檢，及時發現並消除事故隱患。
安全演練	每年舉行消防安全演練，注重演練實效，並對演練中發現的問題進行分析，及時對應急預案進行修訂完善。
安全教育培訓	定期開展應急預案、應急知識、自救互救和避險逃生技能的培訓，提高員工的安全意識和應急處置技能。

案例：安全生產會議

番禺物管公司高度重視安全生產工作，每月定期召開安全生產會議。會議總結上月安全生產情況，詳細匯報在安全生產過程中遇到的各類問題，並提出針對性的解決方法。同時，會議上明確各部門的責任和任務，確保各項措施能夠得到有效執行。通過系統化、常態化的安全管理機制，有效提升我們的安全生產水平，確保集團運營的安全穩定。



安全生產會議圖

本集團持續細化員工安全管理要求，定期組織《新員工入職安全培訓》，各部門利用班會時間進行安全教育培訓，每月按照安全培訓計劃組織安全培訓工作。同時，本集團為員工購買工傷保險的基礎上補充購買僱主責任險、健康險等商業保險，強化落實工傷追責制度，依據業務類型，為員工提供相應的勞保用品，並定期進行更換，切實保障員工在工作過程中的人身安全。



本年度，本集團共開展59場安全演練活動，覆蓋567名員工。

4.4 員工溝通與關懷

本集團積極搭建多元化溝通渠道，用心聆聽員工心聲，全方位了解員工對公司的建議與意見。同時，我們精心策劃並開展多樣化的員工關懷系列活動，特別設立困難員工幫扶基金，只為讓每一位員工由內而外感受到集團的關懷與尊重，切實增強員工的幸福感和歸屬感，凝聚集團前行力量。

4.4.1 民主溝通

本集團始終秉持民主理念，積極搭建多元溝通渠道，通過設立總經理信箱和投訴熱線，定期舉辦茶話會、座談會、入職員工面談等互動交流活動，構建起全方位、多層次的交流體系，確保員工的問題與訴求能夠及時、順暢地傳遞，並獲得充分的關注與妥善回應。此外，針對離職人員，本集團安排專人進行面談，深入了解離職原因，積極開展挽留工作，珍視每一位員工對集團發展的貢獻，力求最大程度地保留人才資源，維繫團隊的穩定性與凝聚力。



茶話會交流活動現場

4 包容共融，攜手員工成長

4.4.2 員工關懷活動

本集團持續深化員工關懷工作，致力於打造溫馨和諧的工作環境。我們積極開展多元化的活動，豐富員工業餘生活，增強員工的幸福感，促進員工工作和生活平衡，讓員工能夠以更加飽滿的熱情和積極的態度投入到工作中。此外，本集團設立專項困難員工幫扶基金，旨在為面臨生活困境的員工提供及時的經濟援助。我們期望通過這些溫暖舉措，與員工攜手並肩，邁向更光明的未來。

案例：八一退伍軍人慰問

2024年8月1日，本集團為表達對退伍軍人員工的關懷與敬意，特別組織了慰問活動。此次慰問以發放實用禮品的形式開展，我們充分考慮員工的日常需求，採購糧油生活用品禮包。這些禮包隨後發放到本集團110名退伍軍人員工的手中，為他們送去我們的溫暖與節日的祝福。此次慰問活動贏得了退伍軍人員工的一致好評，進一步增強了他們對公司的歸屬感和凝聚力。



八一退伍軍人慰問圖

案例： 員工季度生日會

2024年，本集團佛山物管公司為表達對員工辛勤工作的認可與感謝，分別於3月、6月、9月和11月舉辦了季度員工生日會。活動當天，公司精心準備了美味佳餚，員工們圍坐在一起，舉杯互道關懷、互送祝福，現場洋溢著歡聲笑語。我們通過舉辦季度生日會，讓員工們切實感受到集團的關懷與愛護，營造和諧積極的內部氛圍。



員工生日會現場圖

5 低碳發展，構建綠色家園

本集團視環境保護為可持續發展的重要基礎，積極踐行綠色低碳的運營方式，致力於促使環境、社會和經濟三方面效益的共贏增長。同時，本集團積極響應國家「雙碳」戰略，將氣候變化事宜納入戰略規劃，施行節能降碳舉措，不斷提升氣候風險抵禦力。此外，本集團亦積極開展自然環境與生態保護活動，以實際行動為守護「綠水青山」貢獻力量。

5.1 倡導綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規，並通過減少排放物、妥善處置廢棄物、使用節能降碳設備、優化水資源利用、推廣綠色辦公理念等方式降低運營對環境的負面影響，切實踐行綠色運營理念。

5.1.1 環境管理目標

本集團制定包括減排、減廢、能源使用效益、用水效益在內的四項環境管理目標，以評估環境管理措施成效。

減排目標

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

能源使用效益目標

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



減廢目標

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

用水效益目標

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

5.1.2 排放物管理

1) 廢氣排放

本集團所產生的廢氣主要來源於本集團及旗下各業務板塊的車輛燃料使用。針對廢氣污染，本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《惡臭污染物排放標準》(GB14554-93)及《大氣污染物綜合排放標準》(GB16297-1996)等政策及標準，並採用源頭治理策略，積極推廣使用新能源車輛，以減少氮氧化物、硫化物和顆粒物等廢氣排放量，務求將業務發展所產生的環境影響降到最低。

- 積極推進運輸車隊和業務用車的轉型，採用新能源巴士，並逐步淘汰傳統燃油運輸巴士，以實現更環保的運營模式。截至2024年12月31日，本集團共有邨巴52輛，其中新能源邨巴38輛，佔比73.08%，其中新能源邨巴行駛里程佔比92.44%，有效減少傳統燃油車產生的廢氣排放；
- 在清潔園林方面，使用鋰電綠籬機代替汽油綠籬機、電動吹風機替代汽油吹風機，實現無廢氣排放；及
- 增加新能源汽車充電樁、電動兩輪車充電位數量，引導和鼓勵業主採用新能源出行方式。



新能源巴士



新能源汽車充電樁



電動兩輪車充電位

5 低碳發展，構建綠色家園

2) 污水處理

本集團遵守《中華人民共和國水污染防治法》，各業務板塊積極開展污水管控措施，確保污水合理合法處置。本報告期內，本集團未發生與污水排放相關的重大違規事故。

物業管理服務

物業管理服務旗下小區採用分流制排水，雨水和污水由兩個獨立系統分別處理，雨水排入自然水體，污水經處理達標後排入河湧。同時，本集團採取以下措施，確保各類廢水能夠得到準確有效的處理：

- **污廢水隔油處理：**小區內設置獨立的污廢水隔油處理設備，日常產生的含油污廢水通過水管進入螺旋自動除渣系統，過濾大顆粒殘渣以及油污後將廢水臭氣排出，且設備配備恒溫加熱裝置，溫度低時可以有效防止油脂凝固堵塞管道。
- **截流式排水：**為應對居民前陽台洗衣機和裝修暗管導致的污水混入雨水問題，我們增設截流乾管，截流污水進入污水處理廠。同時，我們設置溢流井，雨水可直接排入原有雨水管網，確保暴雨時排水順暢。

零售服務

- 零售服務旗下的超市、便利店和生鮮市場在日常運營中產生的污水必須經由專門的排污管道進行處理，嚴禁直接排入雨水井，避免對環境造成不良影響。同時，零售服務中的熟食及肉製品商戶需對污水進行隔油隔渣處理後才可排放。
-

5.1.3 廢棄物管理

本集團秉持「減量化、資源化、無害化」的廢棄物處理三大原則，制定詳盡的內部管理規定，確保在運營過程中嚴格執行各類廢棄物的收集、處置和綜合利用措施。本集團優先對可重覆利用的固體廢物實施綜合利用，並根據《國家危險廢物名錄》正確辨識一般廢棄物與危險廢棄物，妥善分類收集、貯存、利用、處置廢棄物，並通過符合國家標準的第三方回收商處理危險廢棄物，以確保廢棄物得以有效管理，避免造成環境污染。本集團根據《危險化學品安全管理條例》，規定廢機油、廢柴油、廢潤滑油等化學品廢液不可直接排入下水道，需裝入密封桶內交由專業回收公司處理。本集團亦繼續對污染源在線監控設備進行管理，建立設備基礎信息檔案，保證監控設備穩定運行、監測數據有效傳輸。

物業管理服務

- 成立垃圾分類工作領導小組，統籌垃圾分類相關工作；
- 通過廣告、宣傳欄、宣傳單等多種形式，向社區居民普及垃圾分類知識，增強居民的垃圾分類意識；
- 在小區設置分類投放垃圾桶，包括：可回收垃圾桶、有害垃圾桶、廚餘垃圾桶及其他垃圾桶，並標明垃圾分類的種類和標識，製作詳細圖片指引，方便業主分類投放；
- 在收運垃圾時分類堆放、分類處理，避免垃圾混合導致資源浪費和環境污。生活垃圾收集後交由市政環衛處理；綠化垃圾收集後交由合作夥伴二次加工，用於焚燒發電或肥料製作；有害垃圾、廚餘垃圾統一集中處理；及
- 引進舊衣回收櫃、智能廢品回收櫃，對可回收物進行回收再利用。



分類投放垃圾箱及圖片指引



衣服回收箱

案例：智能廢品回收櫃

本年度，物業管理服務引入智能廢品回收櫃。居民可以通過手機掃碼開箱並進行垃圾分類投放。每次合理投放垃圾都能夠獲得積分，當積分達到一定數值時，居民可使用積分兌換各種生活物品或現金。智能廢品回收櫃的便利性、環保性激勵性能夠使更多的居民積極參與環保行動，並提高垃圾處理效率。



智能廢品回收櫃

案例：綠植苗木循環利用

本年度，為盡可能節省苗木的購買支出以及減少綠化垃圾的產生，番禺物管公司對原有綠植修剪下來的適宜扦插或分株繁殖的苗木進行二次復綠，以循環利用苗木、減少綠化垃圾。本年度，番禺物管公司共扦插和分株苗木約15萬株，節約購買苗木費用約30萬元，減少綠化垃圾約12噸。



扦插繁殖復綠



分株繁殖復綠

零售服務

- 門店內設立分類回收垃圾桶，並張貼垃圾分類管理指引，引導、鼓勵顧客進行正確的垃圾分類投放；
- 張貼有償使用塑料袋的標誌，同時提供可降解購物袋，鼓勵顧客在購物時使用可降解購物袋或自備購物袋，從源頭上減少塑料污染；及
- 倡導使用綠色包裝，生鮮包裝使用環保材料。



餐飲服務

- 成立垃圾分類工作領導小組，明確主責部門和分工，並建立《垃圾分類操作規範》和《垃圾分類日常管理制度》，以指導各類垃圾的投放、收集和處置流程，確保操作規範、有序；及
- 嚴格按照制度要求執行垃圾分類管理和處置工作，可回收垃圾分類後聯繫再生資源回收企業上門回收，有害垃圾、廚餘垃圾及其他垃圾交由擁有專業資質的機構進行處理，確保垃圾處理合法合規。

5 低碳發展，構建綠色家園

5.1.4 能耗管理

本集團積極探索低碳發展路徑，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，持續優化《節能降耗管理制度》《節能、節電、節水管理規章制度》《人事行政部營運守則》等內部制度，強化能耗設備管理，提升管理全流程能源使用效率，從而降低能源消耗和碳排放，實現精益管理。

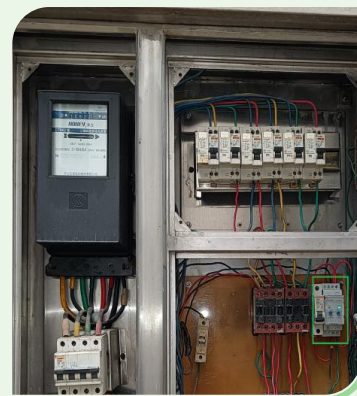
物業管理服務

本集團物業管理服務積極推行綠色物業，通過多維度的節能舉措實現能源精細化管理：

- 統一採用新型LED節能燈，如紅外感應燈、雷達感應燈；在小區偏僻區域採用太陽能照明燈具；公共照明設備採用智能光控或聲控開關；
 - 根據天氣溫度、環境空氣質量及上下班高峰，動態調整樓層、停車場的新風及排風系統的開啟時間，達到節能效果；
 - 利用中央空調群控智能化系統，根據天氣溫度靈活調整冷凍水供冷溫度，起到節能效果；
 - 嚴格執行空調溫度控制標準，同時定期清洗空調過濾網，保證空調性能良好，使空調處於最佳工作狀態，節約能耗；
 - 通過網絡平台實時監控消防風機、發電機組、集水井水泵等設備的運行狀態，避免設備因錯誤運作而消耗不必要的電能；
 - 定期統計各個區域的用電數據，如發現異常，及時安排人員檢修；
 - 採用包括樓宇自控系統、智能照明系統、電力監控系統在內的樓宇智能化系統，在控制運營成本的同時，節能減排；
 - 加強車輛用油管理，對高油耗和環境指標不達標的車輛及時進行報廢處理；
 - 推廣使用新能源設備，增加純電掃地車5輛、純電吹風機21台，以減少汽油掃地車及吹風機使用頻次；及
 - 加大節能降耗的宣傳力度，在小區公告欄、辦公室張貼相關宣傳標語。
-

案例： 公共照明智能光控改造

本年度，本集團番禺物管公司對屋邨各區的路街燈、花園燈等190處戶外公共照明燈具進行智能化改造，使用智能光控開關替換原來的微電腦時控開關，使戶外公共照明燈具實現自動根據天色變化精準控制亮熄燈時間，以充分利用自然光，減少不必要的電力消耗。



智能光控開關

餐飲服務

- 本集團餐飲服務旗下的所有食堂均制定每月能源預算，以推動能源使用的精細化管理。此外，為確保節能措施的有效實施，餐飲服務將用水用電管理落實到各區域責任人，並將能耗與員工的收入掛鉤，以此激勵員工積極參與節能行動，提高整體的節能意識；及
- 將長期照明燈具更換為LED節能燈，有效節約用電。

5 低碳發展，構建綠色家園

零售服務

- 將燈具更換為LED節能燈，並加強辦公區域的開關燈檢查，強化能源管理；
 - 合理控制賣場的溫度，避免過度製冷或加熱，減少能源消耗；
 - 定期對空調及冷藏設備維護保養，確保其正常運行，避免能源浪費；及
 - 充分利用超市的地理位置優勢，在超市扶梯旁及上方安裝了封閉式玻璃和風幕，旨在減少中央空調冷氣的流失，從而提高能源使用效率，實現節能目標。
-

5.1.5 水資源管理

本集團倡導節約用水，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》，制定並落實《節能、節電、節水管理規章制度》等內部相關規定，踐行節水措施，在營運的各個環節注重節約用水和水資源回收利用。本年度，本集團在求取適用水源上不存在任何問題或困難。

源頭節水

- 園林綠化苗木採用自動滴灌、自動噴淋系統，並結合雨水濕度感應功能，定時定量澆灌，在下雨或潮濕等天氣情況下控制澆水量，避免常規人工澆灌不均勻、水資源利用率低等情況；
 - 修復供水管漏水數量241處，約挽回失水129萬立方米；
 - 安裝感應水龍頭，根據實際耗量出水，合理使用水資源；及
 - 開展節約用水宣傳及推廣活動，真正意義上做到全民節約、人人監管。
-

過程節水

- 安排專責人員定時定期抄錄水表，定期觀測及分析用水量，利用新型探測器，監測異常用水，如有異常立即進行管網檢查並採取有效應對措施，以杜絕滴漏現象；
- 小區水景設施設置運行時間表，禁止水景設施24小時連續開啟，同時降低水景高度；
- 景觀用水採用自動循環系統和缺水紅外探測裝置進行自動補水，避免因過量補水造成水資源浪費；及
- 小區內採用儲水地面，收集雨水或廢水進行過濾存儲，優先考慮以雨水或再生水用作綠化用水，並對靠近道路區域的綠化採用高效灑水車作業，同時嚴禁使用自來水灌溉。



供水管漏水前



供水管維修後

5 低碳發展，構建綠色家園

5.1.5 噪音管理

本集團日常營運中的噪音主要來源於設備操作和車輛，為此我們採取一系列有效措施旨在降低噪音污染。在新建、改建及擴建生產設備時，優先選擇低噪音、低震動的設備，並在關鍵噪音源上安裝了隔聲罩、隔聲間和消聲器等裝置，以顯著減少噪音產生。此外，本集團嚴格按照國家規定為所有車輛配備合規設備，確保不對週邊環境造成噪音干擾。為進一步優化噪音管理，我們還明確規定在公眾休息日、節慶假日及夜間禁止進行可能產生噪音的施工或裝修活動。

5.1.6 綠色辦公

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

節約辦公用水

- 在茶水間、衛生間等公共用水區域貼上醒目的節約用水標示，並使用感應水龍頭、水箱等節能設備；及
 - 行政部定期檢查辦公室茶水間及衛生間的水管、排水等設施，如有問題立即通知相關部門處理。
-

節約辦公用電

- 倡導下班前關閉所有燈光、電腦、打印機等辦公設備，並由專人巡查，確保關閉；
 - 嚴格執行空調溫度控制標準，提倡自然通風，減少空調開啟時間；及
 - 利用自然光線，減少電燈／照明器使用。
-

節約辦公耗材

- 倡導紙張雙面使用和打印，減少紙張消耗；
 - 推行無紙化辦公，非必要內容不打印，減少紙質文件傳遞和保存；
 - 洗手間安裝感應式乾手機及中心軸抽紙，減少浪費衛生用紙的行為；
 - 提倡自備水杯、飯盒，減少一次性製品的使用，會議不再使用一次性文件袋；
 - 減少使用膠水、修正液等含苯溶劑產品；及
 - 減少使用一次性電池，使用可循環充電電池等。
-

倡導綠色出行

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

5.2 應對氣候變化

為提升應對氣候變化能力，本集團積極響應國家「雙碳」戰略，將氣候變化事宜納入戰略規劃，並參照氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議，從管治、策略、風險管理、指標及目標出發，完善氣候相關管理機制，加強氣候相關風險和機遇的識別、評估及應對，以提升企業氣候韌性，推進企業綠色轉型升級。

5 低碳發展，構建綠色家園

5.2.1 管治

為有效管理及應對氣候變化風險和機遇，本集團建立職責分明的ESG管治架構，以統籌、協調、執行及監督氣候變化相關工作。其中，董事會負責對重大氣候變化風險及機遇進行審閱及最終判定，對氣候變化相關目標進行定期監督並審閱目標進度。詳情可參考本報告「ESG管理體系」部分。同時，我們定期面向董事會和管理層開展應對氣候變化相關內部培訓及分享會，以確保董事會和管理層有適當的技能 and 能力來監督及應對氣候變化風險和機遇。

5.2.2 策略

本集團鼓勵各附屬公司在業務運營中強化能耗設備管理、提升能源使用效率、推廣應用綠色低碳技術及設備，以降低能源消耗和溫室氣體排放。同時，本集團結合自身業務特點及國家「雙碳」戰略規劃，識別和評估可能對我們的業務模式、價值鏈及財務造成短期、中期或長期影響的氣候相關風險及機遇，並對此制定有針對性的應對行動。

風險／ 機遇類型	風險／ 機遇描述	潛在影響 業務模式	價值鏈	財務	影響 時間	應對行動
物理風險	急性風險：日趨嚴重的極端天氣事件，如颱風、洪澇和突發自然災害等。	物業關鍵基礎設施遭到嚴重破壞，造成停水、停電事件，影響業主的日常生活。	零售服務旗下超市、便利店和生鮮市場的運輸網絡或供應鏈可能中斷，造成部分民生商品短缺。	業務模式：因設施損壞造成的維修成本增加、極端天氣保險費用支出增加。且在物業基礎設施受損時，可能導致租戶流失，從而影響租金收入。 價值鏈：供應鏈中斷導致超市、便利店和生鮮市場的民生商品供應短缺，從而影響銷售收入。	短期	- 制定《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》《零售板塊安全生產制度》等極端天氣應急預案。 - 成立防汛小組和緊急搶險隊，在每年雨季到來前組織防汛防汛應急演練，不斷提升防災搶險工作能力。 - 通過業主微信群、專區客服微信等方式推送颱風、暴雨預警，提醒業主做好防範措施。 - 在颱風、暴雨天氣來臨前，對小區各區域路面排水井防墜網、沙井防墜網、地庫出口排污泵、高層電梯機房門窗等設備進行安全隱患排查。 - 緊密關注超市、便利店和生鮮市場所在地的天氣預報，針對極端天氣調整到貨安排或進行提前備貨。

5 低碳發展，構建綠色家園

風險／ 機遇類型	風險／ 機遇描述	潛在影響 業務模式	價值鏈	財務	影響 時間	應對行動
	慢性風險：全球平均氣溫上升可能引起的長期熱浪。	員工戶外作業的效率降低，中暑等安全風險增加。	長期高溫天氣導致生鮮產品運輸、儲存的難度提升。	業務模式：員工中暑事件，可能造成額外的醫療及保險費用。 價值鏈：增加生鮮產品冷鏈系統的能耗和運行成本。	長期	- 為員工提供防護設備、高溫補貼、降暑物品，並提醒員工及時補充水分。 - 升級冷鏈設施，採用更高效製冷技術和保溫材料，減少能源消耗和損耗。
轉型風險	政策及法律風險：隨著全球對氣候變化問題的關注度不斷提升，國家陸續出台更為嚴格的碳減排政策。	隨著碳減排政策及法規的趨嚴、政府部門的監管力度加大，企業需要面臨的合規壓力不斷增加。	嚴格的碳減排政策及法規導致上游供應商的生產受限，部分關鍵供應商可能因無法滿足政策要求而減產甚至停產。	業務模式：可能需要投入更多的資源以滿足合規要求，導致運營成本增加。 價值鏈：尋找替代供應商時，可能產生諸如加急運輸費用、臨時採購合同簽訂費用等額外的應急採購成本。	中期	- 時刻關注並解讀氣候變化相關政策及法規，並及時調整內部的管理制度和業務流程，以確保合規運營。 - 將氣候政策及法規風險納入供應商評估機制中，並建立應急預案，明確關鍵供應商停產後各部門的職責。
	技術風險：低碳節能技術開發將影響到企業的競爭力、生產和分銷成本。	企業適應、迭代和使用低碳節能技術、設備及生產工藝等存在不確定性。	需要重新評估供應鏈，以尋找更環保的材料和服務，可能會影響供應鏈的穩定性。	業務模式：轉型至低碳、節能技術通常需要高昂的初始投資，可能會對公司的財務狀況造成短期壓力，影響資金流動。 價值鏈：供應商選擇的變更可能導致採購成本的波動。	中期	- 從技術可行性、經濟合理性、環境影響等多個維度綜合評估低碳節能技術投資項目的成本效益。 - 多元化供應商選擇，或與優質供應商建立長期穩定的合作，以減少採購成本的波動風險。

風險／ 機遇類型	風險／ 機遇描述	潛在影響 業務模式	價值鏈	財務	影響 時間	應對行動
氣候機遇	資源效率：通過提高資源利用效率而帶來的各種有利機會和積極影響。	通過運用節能減排技術、資源回收利用技術等能夠有效提高運營過程中資源的使用效率。	通過優化運輸方式和運輸路線能夠提升運輸效率、降低運輸燃料或能源消耗。	業務模式：節能減排、資源回收利用等實踐，能夠減少運營成本。 價值鏈：優化運輸方式和路線，能夠降低運輸成本。	中期	- 通過更換節能設備、對老舊設備設施更新改造、增加能源控制開關等方式，提高運營過程中的資源利用效率。 - 引導、激勵零售服務的供應商優先選擇低碳排放的商品運輸方式及配送路線，以減少運輸次數，提高滿載率，降低運輸成本和資源消耗。

5.2.3 風險管理

在識別及評估氣候風險和機遇的基礎上，本集團將氣候風險納入本集團ESG風險管理體系中，明確相關部門及附屬公司的職責、關鍵環節的管理要求及規範，詳情可參考本報告「ESG風險管理」部分。

5.2.4 指標及目標

本集團積極響應「雙碳」戰略目標，制定科學合理的減排目標，以推動可持續發展戰略的實施，詳情可參考本報告「環境管理目標」部分。本報告披露我們2024年範圍一、二的溫室氣體排放數據，具體數據可參見《附錄二：關鍵績效表》。



5 低碳發展，構建綠色家園

5.3 保護自然環境與生態

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國野生動物保護法》《中華人民共和國自然保護綱要》《廣州市綠化條例》等相關法律法規，致力減少業務活動對生物多樣性、自然生態環境產生的潛在影響。在實際操作中，物業管理服務謹慎使用農藥，盡可能減少農殘對植被污染，確保生態環境得到最大程度的保護；零售服務積極配合政府部門的環境影響評估工作，確保所有工作規程均符合國家環境排污治理工作要求。

案例： 山林消防防火演習

2024年6月及9月，本集團佛山物管公司組織山林防火演習，旨在進一步提升員工撲火救災的各項應急處理技能，並要求員工加強日常檢查、嚴格管控野外火源、落實防火責任，確保小區週邊山林環境免遭破壞，為小區森林防火工作及綠色生態環境保駕護航。



山林消防防火演習現場圖

6 互惠共贏，驅動價值增長

本集團始終秉持與供應商建立長期穩定合作關係的理念，致力於通過雙方的共同努力實現互利共贏的良好局面。在此過程中，本集團不斷優化供應鏈管理，嚴格管控供應鏈的環境及社會風險，堅守廉潔採購原則，並持續加強與供應商的溝通交流，竭力構建可持續發展的供應鏈體系。同時，本集團亦積極參與行業交流活動，認真學習並分享行業優秀實踐經驗及案例，旨在精準把握市場機遇，推動行業快速發展。

6.1 供應商管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國政府採購法》《中華人民共和國招投標法》等法律法規，制定並落實《供應商管理制度》《供應商評估管理制度》《供應商資質要求》等內部制度，嚴格規範供應商准入、評估和淘汰流程，持續提升供應鏈管理成效。

6.1.1 供應商准入

本集團遵循公開、公平、公正、誠實信用、競爭和效益的原則，對供應商的經營資質及許可證、財務狀況、過往業績及信用情況等各項關鍵性指標進行評分，並填寫供應商准入評審表，以全面評估供應商是否滿足入庫要求。主要流程如下：



6.1.2 供應商評估考核與淘汰

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

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

同時，本集團設有嚴格的供應商淘汰機制，若供應商出現賄賂、欺詐、舞弊、嚴重違約或其他嚴重違反合約及商業道德的情況，將永不錄用。此外，對於連續3年評估結果為D級的供應商，本集團將與其終止合同且不再續約。

6.2 供應鏈環境及社會風險管理

本集團持續加強對供應商的环境及社會因素的評估與管控。在保障供應商利益的情況下，我們督促供應商積極履行其應盡的環境及社會責任，以促進供應鏈的可持續發展。

環境風險管理

- 優先選擇具備環境管理體系認證、危害分析與關鍵控制點認證等認證體系的供應商；
- 倡導綠色採購，積極購買具備環保屬性的材料或產品；及
- 在供應商現場考察階段，關注供應商環境污染防控措施是否符合現行法律要求。

社會風險管理

- 優先選擇具備質量管理體系認證、職業健康安全體系認證、食品安全管理體系認證等認證體系的供應商；
 - 對供應商商業道德、勞工規範方面提出要求，並在現場考察階段評估其工作環境是否可能對員工的身體健康造成影響；及
 - 對於勞務用工類採購，在服務合同中要求供應商確保合法用工，並要求其與員工簽定勞務合同。
-

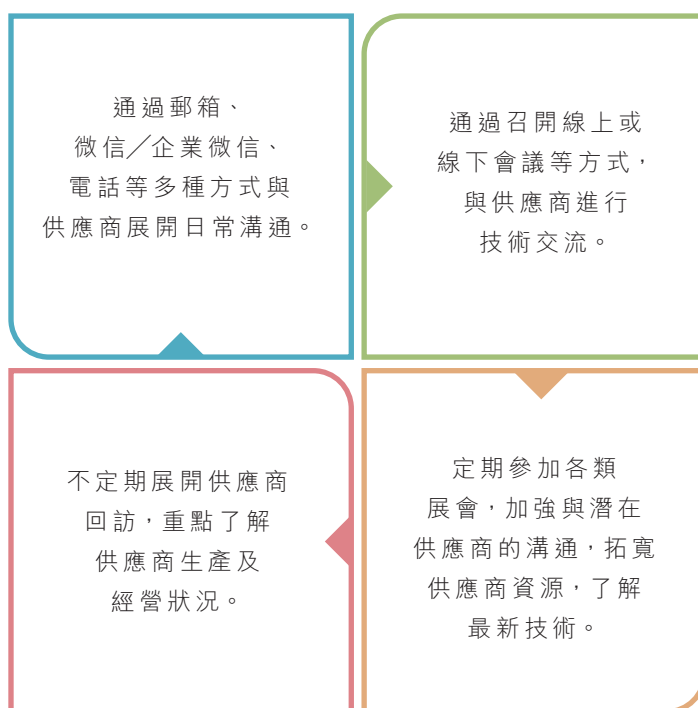
6.3 陽光採購

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》，制定並落實《招標管理辦法》《供應商廉潔稽查相關管理制度》，以明確招採階段的合規管理要求，預防貪污舞弊及不正當競爭行為，確保招採過程公正、透明。

- 建立嚴格的採購人員選拔機制，定期對採購人員進行背景審查、培訓和道德合規評估，以確保採購團隊的專業性和廉潔性；
- 與供應商簽署《廉潔協議》，力求與供應商共同構建誠信廉潔的業務關係；
- 對異常供應商及採購行為進行反貪污監督和稽查；
- 對於日常採購商品，要求至少三家供應商報價，採購價格設有內部多層審批機制；及
- 對於項目採購或大宗採購，則採取對外招標方式，並由多部門共同監督現場開標。

6.4 加強供應商溝通

為提升供應鏈的穩定性和運作效率，本集團建立多元化且高效的溝通渠道，積極加強與供應商的信息交流，旨在與供應商建立長期穩定的合作關係，並增強雙方的互信和合作意願。



供應商溝通渠道

6.5 參與行業交流

本集團以包容開放的態度參與行業交流與合作，積極吸納優秀同行的建議與成功經驗，以提升業務運營效率及管理水平。

案例：第五屆廣州國際智慧物業博覽會

2024年9月，本集團參與由廣東省住建廳、廣州市住建局、廣東省物協等單位聯合主辦的「第五屆廣州國際智慧物業博覽會」。本次博覽會種類豐富，涵蓋優秀品牌物業、城市服務、智慧科技、機器人技術、環衛清潔綠化、充電樁等多個領域。通過本次博覽會，本集團深入瞭解及學習物業管理行業的前沿發展成果及創新發展方向，並進一步加強與廣東省內物業管理企業的交流與合作。



第五屆廣州國際物業博覽會會議現場

案例： 肇慶市房地產行業協會－東莞、深圳研學交流活動

2024年8月，本集團參與由肇慶市房地產行業協會組織的東莞、深圳研學交流活動。活動中，我們深入了解東莞和深圳的城市建設、房產開發與物業管理的先進經驗，先後參觀東莞華潤悅府、深圳金地中心寫字樓以及海上世界雙璽花園等地。通過本次活動，我們不僅吸納優秀的物業管理經驗，還共同探討行業發展新機遇以及未來的研討課題方向。



東莞、深圳研學交流活動現場

7 情繫公益，提升民生福祉

本集團在關注自身業務發展的同時，亦始終懷揣熱心公益的初心，積極投身社會公益及慈善事業，關懷民生福祉。本年度，本集團積極響應廣東省百縣千鎮萬村高質量發展工程的號召，彙集自身力量及各類公共資源，與社會各界攜手合作，通過豐富多樣的社區活動和慈善捐贈活動，不斷提升鎮街全域服務質量，促進城鄉區域發展平衡。此外，為鼓勵員工積極投身義工實踐活動，充分發揮樂於助人的精神，本集團義工隊以「感恩、服務、熱忱、愛心」為宗旨，以「立足企業，面對社會」為原則，按照《祈福生活服務義工隊章程》的規定有組織、有計劃地開展各項志願活動，為建設和諧社會貢獻自身力量。

7.1 溫馨氛圍，繽紛社區

本集團注重和諧社區建設，通過積極開展多樣化的義診活動、便民活動、文體活動、節假日活動和親子活動等，不斷加強社區鄰里間的交流與互動，提升社區的團結度、凝聚力及歸屬感。

關愛居民健康，踐行便民服務

本集團關注居民的身心健康和生活便利，通過開展各類專項義診活動和便民服務日活動，積極為群眾辦實事，致力於不斷提高居民的生活質量。

案例：建黨節義診

2024年7月，本集團於廣州市番禺區祈福新邨社區舉辦建黨節義診活動。本次活動共邀請20名黨員醫護專家為社區居民開展多科室診療服務，針對性地為居民提供健康指導及科普宣教，以幫助居民篩查基礎疾病，並提升居民的健康保健意識。



建黨節義診活動現場

案例： 便民活動服務日

2024年10月，本集團於廣州市番禺區祈福新邨社區開設便民活動服務日，服務內容包括電動車及單車免費檢修、免費理發、免費配鑰匙、小家電維修、風扇清晰、吸塵除蟎等，並開展現場有獎問答活動。通過本次活動，我們不僅滿足業主的日常需求，傳遞物業服務的關懷之情，更進一步提升業主的社區歸屬感。



便民活動服務日現場

營造書香氛圍，豐富文體活動

本集團深知建設文明社區是構建和諧社會的基石。為此，我們積極籌辦社區文體活動，旨在營造社區愛讀蔚然成風的書香氛圍，滿足居民健身和娛樂需求。

案例： 流動讀書車活動

本年度，本集團攜手廣州少年兒童汽車圖書館每月於廣州市番禺區祈福新邨社區內舉辦流動圖書車活動。該活動不僅為青少年及兒童居民提供查閱文獻的渠道，還有效充實社區居民的文化生活。2024年，本集團共開展11場流動讀書車活動，合計服務373人次，完成借書5,203冊，還書1,893冊。



流動圖書車活動現場

案例：祈福馬拉松活動

2024年12月，本集團舉辦祈福馬拉松活動。作為「廣州馬拉松」的前哨戰，本年度祈福馬拉松吸引約1000名體育愛好者參與。本次祈福馬拉松不僅激發居民對健康生活的熱愛和追求，還有效增強社區的凝聚力和向心力。



祈福馬拉松活動現場

樂享美好節日，充實居民生活

除了開展多樣的文體活動，本集團亦在全年各節假日期間舉辦與豐富多彩的特色社區活動，在帶領社區居民感受節日氛圍的同時，亦以此為契機發揚中國優秀傳統文化，促進社區和諧。

案例：「月滿中秋慶團圓，溫馨歡聚樂祈福」活動

2024年9月，本集團與繽紛匯社區黨委、繽紛匯社區居委會攜手在祈福湖畔廣場舉行「月滿中秋慶團圓，溫馨歡聚樂祈福」活動，共有40組親子家庭參與。本次活動包括月餅DIY、猜燈謎、投壺等內容，旨在帶領社區群眾體驗節日樂趣，並以此為契機弘揚和傳承中國優秀傳統文化，營造和諧、幸福的節日氣氛。



「月滿中秋慶團圓，溫馨歡聚樂祈福」活動

案例：「和睦鄰里情，端午粽飄香」活動

2024年11月，本集團策劃舉辦「和睦鄰里情，端午粽飄香」活動，吸引眾多住戶積極參與。通過本次活動，我們不僅讓住戶們感受到傳統節日的獨特魅力，更搭建起鄰里之間溝通交流的橋樑，營造出和諧美好的社區氛圍，並進一步增強社區的凝聚力和歸屬感。



「和睦鄰里情，端午粽飄香」活動

巧設親子活動，營造溫馨氛圍

本集團關注社區個體家庭的成長和發展，創造性舉辦多種多樣的親子活動，旨在加強親子互動與鄰里關係，以打造團結友愛的和睦社區。

案例：「繽紛花藝，愛在祈福」母親節親子插花活動

2024年5月，本集團舉辦「繽紛花藝，愛在祈福」母親節親子插花活動，共有40組親子家庭參加。活動過程中，家庭成員合力製作精美的創意花籃獻給母親。通過本次活動，我們為孩子們提供一個向母親表達心意的平台，不僅讓孩子們抒發對母親的愛，也增加各家庭對小區的歸屬感。



「繽紛花藝，愛在祈福」母親節親子插花活動

案例： 復活節親子尋蛋活動

2024年3月，本集團於社區內舉辦復活節親子尋蛋活動。本次活動吸引共計50組家庭踴躍參與，在讓居民體驗尋找彩蛋樂趣的同時，也加強父母與孩子之間的溝通交流，促進幸福社區建設。



復活節親子尋蛋活動現場

7.2 心懷慈善，回饋社會

本集團通過多方途徑投身慈善事業，傳遞公益力量。本年度，我們繼續通過愛心捐書、捐衣、義賣等活動為偏遠山區和社會弱勢群體送去溫暖，以實際行動履行企業社會責任。

案例： 第17屆祈福愛心捐書活動

2024年6月，本集團參與第17屆祈福愛心捐書大行動。活動中，本集團組織員工協助進行書本整理、分類、點算和登記等，並將募集到的書籍送往清遠、雲浮、梅州、瑤族自治區等多個偏遠山區，讓更多山區兒童感受到知識的力量。本次活動共收到捐書26,492冊，參與義工共87位。



第17屆祈福愛心捐書活動現場

案例： 第9屆祈福愛心捐衣大行動

2024年11月，本集團舉辦第9屆祈福愛心捐衣大行動。活動中，本集團號召員工積極參與衣物收集和整理，並把衣物捐贈給四川山區的貧困兒童，以實際行動為貧困地區送去溫暖與關愛。



捐衣大行動活動現場

案例： 案例：第3屆愛心義賣活動

2024年11月，本集團積極響應廣州市番禺區物業管理協會和番禺慈善會的號召，於廣州市番禺區祈福繽紛世界歐式廣場舉辦第3屆愛心義賣活動。義賣產品包括創意手工、綠植花卉、文具、零售等。本次義賣所得金額將捐贈至貴州金星小學，以幫助金星小學提升教學環境和設備。



愛心義賣活動現場

附錄一：政策列表

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

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 《物業管理條例》	《安全生產管理制度》 《工作安全規定與程序》 《工傷管理制度》 《安全目標管理制度》 《安全生產責任管理制度》 《安全教育培訓管理制度》 《安全檢查制度》 《應急管理制度》 《安全績效評定管理制度》 《消防安全管理制度》 《安全生產會議管理制度》 《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》 《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》 《零售板塊安全生產制度》
	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》	《供應商管理制度》 《供應商評估管理制度》 《供應商廉潔稽查相關管理制度》 《採購管理制度》 《供應商資質要求》
B5. 供應鏈管理		

附錄一：政策列表

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B6. 產品責任	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》 《建設工程質量管理條例》 《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》 《中華人民共和國食品安全法》	《知識產權管理手冊》 《知識產權獎勵與懲罰制度》 《知識財產權培訓制度》 《業主檔案管理規定》 《客戶投訴管理制度》 《投訴跟進處理流程》 《緊急突發事件處理應急預案》 《商品保質期規定》 《營運部崗位職責管理制度》 《項目質量管控機制》 《業主資料保密制度》 《業主資料(隱私)洩露事件應急處理預案》 《企業研發準備金製度》 《工程管理中心工作規範》 《售後服務部管理制度》 《客戶服務部管理制度》 《客訴工作標準》 《商品出入管理制度》 《祈福超市營運手冊》 《臨期商品管理守則》 《衛生管理守則》 《生產資料標準要求》 《膳康餐飲日常管理制度》 《膳康運營管理手冊》 《集團形象識別系統手冊》 《知識產權培訓制度》 《信息系統數據安全管理規定》

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B7. 反貪腐	《中華人民共和國公司法》	
	《中華人民共和國反洗錢法》	《新員工廉潔從業培訓》
	《中華人民共和國反壟斷法》	《祈福集團紀檢工作規定》
	《中華人民共和國反不正當競爭法》	《祈福集團禮品禮金管理辦法》
	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	
B8. 社區投資		《祈福生活服務義工隊章程》

附錄二：關鍵績效列表

環境關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2024 年數據
氮氧化物	千克	307.54
硫氧化物	千克	0.21
顆粒物	千克	6.40
溫室氣體總排放量(範圍1+範圍2)	噸二氧化碳當量	6,146.86
溫室氣體排放密度(範圍1+範圍2)	噸二氧化碳當量／每人民幣千元營業收入	0.02
範圍1(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳當量	629.17
範圍2(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳當量	5,517.69
有害廢棄物	千克	421.08
有害廢棄物密度	千克／每人民幣千元營業收入	0.0011
無害廢棄物	千克	231,903.96
無害廢棄物密度	千克／每人民幣千元營業收入	0.63
直接能源消耗量	千個千瓦時	3,052.05
間接能源消耗量	千個千瓦時	10,282.69
能源消耗總量	千個千瓦時	13,334.74
能耗密度	千個千瓦時／每人民幣千元營業收入	0.04
耗水量	立方米	183,270.19
耗水量密度	立方米／每人民幣千元營業收入	0.50
塑料袋	噸	0.45

註：

環境數據的收集時間覆蓋2024年1月1日至2024年12月31日。收集範圍包括：

- 集團總部及各業務板塊辦公區域、旗下超市、生鮮市場、便利店、餐飲服務的能源使用；及
 - 集團總部及各業務板塊的公務車輛及運輸車輛能源使用；
1. 排放物數據披露值來自於集團及各業務板塊汽油及柴油的消耗。相關排放係數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
 2. 溫室氣體排放披露值來源為汽油、柴油、天然氣、煤氣以及外購電力的消耗。範圍一排放因子參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；範圍二溫室氣體的數據來源為外購電力，中國內地電網的溫室氣體排放因子參考《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2022年修訂版)》，中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
 3. 本集團的無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾、廚餘垃圾等一般廢棄物。
 4. 能源消耗值來源為汽油、柴油、天然氣及外購電力的使用，能耗係數參考國家《GB2589-2020綜合能耗計算通則》。
 5. 本集團的耗水量主要來自各業務板塊運作及辦公室營運。
 6. 本集團的塑料袋使用量主要來自於零售服務板塊超市有償提供給客人的塑料購物袋。

社會關鍵績效列表

ESG 指標		單位	2024 年數據
B1. 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分僱員總數			
員工總數		人	618
	男性	人	221
	女性	人	397
職級	高級管理人員	人	11
	中級管理人員	人	42
	非管理人員	人	565
類型	全職	人	594
	兼職	人	0
	合約	人	24

附錄二：關鍵績效列表

ESG 指標		單位	2024 年數據
年齡	30歲或以下	人	72
	31-40歲	人	139
	41-50歲	人	263
	50歲或以上	人	144
地區	中國大陸	人	613
	港澳台及海外地區	人	5
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹			
員工流失率		%	28.39
性別	男性	%	30.28
	女性	%	27.29
年齡	30歲或以下	%	49.65
	31-40歲	%	24.04
	41-50歲	%	25.50
	50歲或以上	%	21.74
地區	中國大陸	%	28.55
	港澳台及海外地區	%	0.00
B2. 健康與安全			
B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率²			
因工傷死亡人數		人	0
因工亡故的比率		%	0
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失工作日數		天	241
B2.3 所採納的職業健康安全措施			
年度健康體檢人數		人	554
安全演練(包括火警演習)的次數		次	59
參加安全演練人次及百分比		人／%	567/91.75

¹ 僱員流失率計算公式為：該類別僱員離職人數／(該類別僱員離職人數+該類別年終僱員總數)×100%

² 2022年因工亡故的人數及比率分別為0、0%，2023年因工亡故的人數及比率分別為0、0%。

ESG 指標		單位	2024 年數據
B3. 發展與培訓			
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			
僱員受訓百分比		%	98.71
性別	男性	%	95.93
	女性	%	100.00
類別	高級管理人員	%	63.64
	中級管理人員	%	100.00
	非管理人員	%	98.94
B3.2 按性別及僱員類別劃分，每位僱員完成受訓的平均時數			
僱員受訓總時長 ³		小時	648.83
性別	男性	小時	10.61
	女性	小時	12.50
類別	高級管理人員	小時	11.68
	中級管理人員	小時	15.43
	非管理人員	小時	11.56
B5. 供應鏈管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數目			
	供應商總數	家	670
	中國大陸地區	家	659
	港澳台地區	家	10
	海外地區	家	1
B5.2 被執行有關慣例的供應商數目			
	被執行有關慣例的供應商數目	家	670

³ 數據為舉辦的培訓總時長。

附錄二：關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2024 年數據
B6. 產品責任		
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		
產品回收量	噸	0
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目及應對方法		
所接獲的客戶投訴數目	次	2,769
客戶滿意度	%	96.80
B6.3 維護及保障知識產權		
申請專利數量	件	0
獲得專利授權數量	件	0
B7. 反貪污		
B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目及訴訟結果		
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
B8. 社區投資		
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益投入額	元	21,227.28
參與志願活動的員工人次	人次	134

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
B 部分：強制披露規定		
管治架構		
(i)	披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；	可持續發展管理
(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	可持續發展管理
(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。	可持續發展管理
匯報原則		
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。	關於本報告
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／或計算工具的數據，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	關於本報告
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(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告
匯報範圍		
解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。		關於本報告

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標	章節
C 部分：「不遵守就解釋」條文	
層面 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。 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。 低碳發展，構建 綠色家園
A1.1	排放物種類及相關排放數據。 附錄二：關鍵績 效列表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以 每產量單位、每項設施計算)。 附錄二：關鍵績 效列表
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以 每產量單位、每項設施計算)。 附錄二：關鍵績 效列表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 低碳發展，構建 綠色家園
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減 廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 低碳發展，構建 綠色家園

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	低碳發展，構建綠色家園
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效列表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效列表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	低碳發展，構建綠色家園
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	低碳發展，構建綠色家園
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。	附錄二：關鍵績效列表
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	低碳發展，構建綠色家園
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	低碳發展，構建綠色家園

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
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：	包容共融，攜手員工成長
	(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。	
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。	附錄二：關鍵績效列表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄二：關鍵績效列表
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：	包容共融，攜手員工成長
	(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。	
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄二：關鍵績效列表
B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：關鍵績效列表
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。	包容共融，攜手員工成長
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。	包容共融，攜手員工成長
	註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	
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。	附錄二：關鍵績效列表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄二：關鍵績效列表

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
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。	包容共融，攜手員工成長
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	包容共融，攜手員工成長
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	包容共融，攜手員工成長
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	互惠共贏，驅動價值增長
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄二：關鍵績效列表
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。	互惠共贏，驅動價值增長
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	互惠共贏，驅動價值增長
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。	互惠共贏，驅動價值增長

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
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、標籤及隱私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。	品質經營，打造優質服務
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。	附錄二：關鍵績效列表
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質經營，打造優質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品質經營，打造優質服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質經營，打造優質服務
B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	品質經營，打造優質服務

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	可持續發展管理
	(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。	
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。	附錄二：關鍵績效列表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	可持續發展管理
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	可持續發展管理
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以小區參與來了解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策。	情繫公益，提升民生福祉
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)。	情繫公益，提升民生福祉
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	情繫公益，提升民生福祉
		附錄二：關鍵績效列表

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章 節
D 部分：氣候相關披露		
該部分將於2025年1月1日或之後開始的財政年度生效，於報告期內，本集團按照D部分17(1)條款：「發行人須按第28(a)、28(b)及29段的規定強制披露其範圍1溫室氣體排放及範圍2溫室氣體排放」進行披露。		
D28	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)，並分為： (a) 範圍1溫室氣體排放；及 (b) 範圍2溫室氣體排放。	附錄二：關鍵績效列表
D29	發行人須： (b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：(i)發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入數據及假設；(ii)發行人為何選擇該計量方法、輸入數據及假設計量溫室氣體排放；及(iii)發行人在匯報期對計量方法、輸入數據及假設進行的任何變更以及變更原因； (c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的信息。	附錄二：關鍵績效列表