



# 星盛商業管理股份有限公司

E-STAR COMMERCIAL MANAGEMENT COMPANY LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6668

## 環境、社會及管治報告 2024





# 目錄



|                |           |
|----------------|-----------|
| <b>關於本報告</b>   | <b>2</b>  |
| 序言             | 2         |
| 報告範圍           | 2         |
| 報告框架及準則        | 2         |
| 報告期間           | 2         |
| 董事會聲明          | 3         |
| 關於我們           | 4         |
| 報告獲取           | 6         |
| 意見與反饋          | 6         |
| <b>可持續發展管理</b> | <b>7</b>  |
| 環境、社會及管治治理架構   | 7         |
| 可持續發展目標        | 7         |
| 持份者參與          | 8         |
| 重大性議題識別與分析     | 10        |
| <b>穩健治理</b>    | <b>12</b> |
| 合規運營           | 12        |
| 舉報管理           | 13        |
| 知識產權管理         | 13        |



|             |           |
|-------------|-----------|
| <b>綠色運營</b> | <b>14</b> |
| 排放物管理       | 14        |
| 能源管理        | 18        |
| 應對氣候變化      | 20        |



|             |           |
|-------------|-----------|
| <b>以人為本</b> | <b>24</b> |
| 合規僱傭        | 24        |
| 薪酬與福利       | 27        |
| 培訓與發展       | 27        |
| 職業健康與安全     | 29        |



|             |           |
|-------------|-----------|
| <b>卓越服務</b> | <b>30</b> |
| 品牌責任        | 30        |
| 至誠服務        | 35        |
| 供應鏈管理       | 37        |
| <b>關懷社會</b> | <b>38</b> |
| 攜手公益前行      | 39        |
| 打造共融社區      | 40        |





## 關於本報告

### 序言

此環境、社會及管治報告(「**本報告**」)為概述星盛商業管理股份有限公司(「**本公司**」或「**星盛商業**」)及其附屬公司(統稱「**本集團**」或「**我們**」)在環境、社會及管治(「**環境、社會及管治**」)範疇上的表現所編撰之報告。

### 報告範圍

本集團最高級的行政管理人員在考慮了不同業務活動對本集團政策、財務及環境社會表現的影響程度後，決定將本集團委託管理服務、品牌及管理輸出服務及整租服務中有實際運營控制權並有重大環境、社會及管治影響的運營及辦公地點納入本報告的匯報範圍，該報告範圍與本集團年報的報告範圍一致。由於品牌及管理輸出服務所產生的水、電及廢棄物處理費用均由業主承擔，故於本報告披露的環境數據不會納入該服務項目所產生的數據。

### 報告框架及準則

本報告依照香港聯合交易所有限公司(「**聯交所**」)發佈的主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「**環境、社會及管治報告守則**」)所編製。本集團在編製本報告過程中高度重視重要性、量化、一致性和平衡的原則，本集團依據環境、社會及管治報告守則應用了這些匯報原則，詳情如下：

#### 重要性

本集團通過重要範疇評估分析重大環境、社會及管治議題，將已識別的重大議題作為編製本報告的重點。不同議題的相對重要性已由董事會及高級管理層審閱及確認。有關進一步詳情，請參閱「持份者參與」與「重要範疇評估」各節。

#### 量化

本報告披露了計算相關數據使用的標準和方法，以及適用的假設。對關鍵績效指標(「**關鍵績效指標**」)輔以說明性附註，以在可行的情況下建立基準。

#### 一致性

除對披露範圍及計算方法的變動另有說明外，本報告按照與截至2023年12月31日止年度(「**2023財政年度**」)一致的關鍵績效指標計算方法、標準及報告範圍編製。

#### 平衡

本報告不偏不倚地概述本集團在環境、社會及管治方面的表現，以及我們在重大環境、社會及管治方面的成就和改進領域。

有關本集團的企業管治常規，請參閱本集團2024財政年度報告第27至37頁「企業管治報告」。

### 報告期間

除另有說明外，本報告涵蓋本集團於截至2024年12月31日止年度(「**2024財政年度**」)取得的環境、社會及管治方面的活動、挑戰及措施。



## 關於本報告

### 董事會聲明

尊貴的持份者：

本集團欣然發佈2024財政年度的環境、社會及管治(ESG)報告，回顧我們在可持續發展方面的表現。作為首家在港股上市的純商業運營企業，本集團已建立多個運營成熟且廣受認可的品牌，並始終致力於將ESG理念融入日常營運，以提升持份者的福祉，並為氣候變化、數字化發展與社會公益等全球性可持續發展議題作出貢獻。

本集團的董事會(「董事會」)對ESG相關事宜承擔全面責任，並已根據聯交所《ESG報告守則》要求，本集團於2021年設定了環境議題的相關目標，並建立了多級ESG管理體系。董事負責授權監督本集團的ESG願景、目標、策略、管理架構及政策，並由ESG工作小組(「工作小組」)落地與推進ESG相關工作，並向董事會定期回饋。有關環境、社會及管治治理架構的詳情請參閱「環境、社會及管治治理架構」一節。

董事會定期對本集團的ESG事項進行檢視，包括審閱及批准溫室氣體排放、廢棄物處理、能源使用及水資源使用的目標和改善方案。我們已審閱本年度ESG目標的達成情況，並設定2025年度ESG目標。此外，本集團結合行業風險趨勢分析、監管要求及宏觀政策等，定期檢視ESG議題庫，並將與利益相關方進行有效溝通作為推動集團可持續發展的關鍵一環。我們通過線上線下結合的方式主動了解和回應利益相關方的需求與期望，並定期邀請他們參與重要範疇評估，以明確不同環境、社會及管治議題對其重要性的變化。針對調研結果，本集團優化ESG相關風險的管理及應對策略，2024年，我們特別關注了氣候變化帶來的物理風險和轉型風險，並制定了相應的應對措施。

未來，本集團將進一步鞏固在大灣區的領先地位，並在全國範圍內拓展業務規模。我們將繼續堅持「以商業智慧構築城市繁榮」的經營理念，積極回應利益相關方關注的商機和發展，提供有競爭力的產品和服務，樹立良好的企業品牌形象，持續創造價值，並為社會責任、城市發展和環境保護貢獻我們的一份力量。

董事會衷心感謝各位股東、業務合作夥伴及客戶長久以來對本集團的支持、理解與信任，亦特別感謝所有部門和本集團重要團隊對本集團作出的寶貴貢獻。



## 關於本報告

### 關於我們

本集團是大灣區領先的商用物業運營服務供應商，並具有全國佈局。我們專注於透過其專業管理為業主改善商用物業（主要為購物中心、購物街及商業綜合體）的經營業績。其商用物業運營服務包括：

- 1) 定位、建築諮詢及租戶招攬服務：主要包括市場定位、業務策劃諮詢、設計及建築諮詢以及租戶招攬服務；
- 2) 運營管理服務：主要包括制訂運營策略、舉行營銷及推廣活動、租戶管理服務、物業管理服務及收租服務；
- 3) 物業租賃服務：包括向租戶分租根據整租服務模式管理的商用物業之商用空間；及
- 4) 增值服務：主要包括管理客戶可短期租作限定店及舉行促銷活動的購物中心之公共空間以及管理廣告空間（例如購物中心的LED顯示屏以及內牆及外牆）。

本集團根據三個運營模式提供商用物業運營服務，即委託管理服務模式、品牌及管理輸出服務模式以及整租服務模式。

本集團擁有全面及廣受認可的品牌體系，主要包括城市型購物中心「COCO Park」（以城市消費者為目標）、區域型購物中心「COCO City」及「iCO」（以購物中心五公里範圍內的消費者為目標）、社區型購物中心「COCO Garden」（以購物中心一至三公里範圍內的消費者為目標）及其高檔家居佈置購物中心「第三空間」。

本集團的使命是「以商業智慧構築城市繁榮」：以高起點、前瞻性、果斷、進取、創新的商業智慧，聚焦客戶關注的商機和發展，提供有競爭力的產品和服務，持續為消費者、合作夥伴及股東創造卓越價值。



## 關於本報告

### 榮譽一覽：

依託本集團的運營管理與高品質服務，本集團在報告期內獲得多個獎項，對本集團的成果予以肯定。

| 獎項名稱                                    | 頒發機構 | 獎項詳情                                                                                  |
|-----------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 2024中國商業地產百強企業                          | 中指院  |    |
| 2024年數智化營運影響力企業                         | 贏商網  |    |
| 2024年度商業管理公司卓越榜                         | 中購聯  |    |
| 2024年度精細營運卓越榜                           | 中購聯  |   |
| 2024年美好生活服務商                            | 樂居財經 |  |
| 2024年度零售商業地產企業<br>綜合實力TOP26             | 贏商網  |  |
| 深圳福田星河COCO Park榮登<br>2024年度人氣購物中心TOP100 | 贏商網  |  |
| 年度品牌價值獎                                 | 格隆匯  |  |
| 2024突破星耀獎                               | 抖音   |  |



## 關於本報告

### 業務概況：

截至2024年12月31日止財政年度，本集團的業務概覽如下：



已簽約物業  
53家



總合約建築面積<sup>1</sup>  
2.71百萬平方米



收入  
644.54百萬元人民幣



已開業物業  
27個



已開業建築面積  
1.65百萬平方米

本集團以大灣區作為發展基地，並致力開拓長三角等地區的商機。截至2024年12月31日止，本集團已簽約物業及業務收入按地理位置劃分如下：

| 地點                | 物業數目(個) |      | 收入佔比(%) |      |
|-------------------|---------|------|---------|------|
|                   | 2024    | 2023 | 2024    | 2023 |
| 大灣區 <sup>2</sup>  | 33      | 34   | 73.9    | 79.3 |
| — 深圳              | 19      | 18   | 64.1    | 71.6 |
| 長三角 <sup>3</sup>  | 9       | 9    | 14.0    | 11.2 |
| 華中地區 <sup>4</sup> | 1       | 1    | —       | 0.9  |
| 其他地區 <sup>5</sup> | 10      | 11   | 12.1    | 8.6  |
| 總計                | 53      | 55   | 100     | 100  |

### 備註：

- 截至2024年12月31日和2023年12月31日的合約建築面積均不包括8個諮詢服務項目的建築面積。
- 包括深圳、廣州、中山、惠州、珠海、東莞及茂名。
- 包括上海、南京、常州、無錫、嘉興及六安。
- 包括武漢。
- 包括揭陽、天津、鄂爾多斯、成都、日照、廈門及濟寧。

### 報告獲取

本報告提供繁體中文和英文兩個版本供讀者參閱。本報告電子版可在公司官方網站([www.g-cre.com](http://www.g-cre.com))或聯交所網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))查閱並下載。

### 意見與反饋

本集團歡迎持份者提供意見及建議。閣下可就本報告或其在可持續發展方面的表現提供寶貴意見，並通過以下方式與本集團聯絡：

電話：(852) 3643 1525

電郵：[info@chngalaxy.com](mailto:info@chngalaxy.com)



## 可持續發展管理

### 環境、社會及管治治理架構

本集團成立了環境、社會及管治(ESG)工作小組，由來自不同部門的核心成員組成，負責搜集與ESG相關的資料以編製本報告。董事會負責設定本集團ESG戰略的整體方向，並確保ESG風險控制及內部監控機制的有效性。工作小組定期向董事會匯報，協助辨識與評估本集團的ESG風險，並評估內部監控機制的有效性及重大ESG議題的處理情況。此外，工作小組負責檢查與評估本集團在企業管治、綠色運營、產品與服務、用工慣例、社會公益等範疇的表現，以及所設定目標的進度與相關措施的有效性。通過這一治理架構，我們致力於將ESG理念融入企業運營的各個層面，推動可持續發展目標的實現。我們將持續優化ESG治理架構，深化風險管理與內部監控機制，為企業的可持續發展奠定更堅實的基礎。



### 可持續發展目標

在2015年，聯合國(「聯合國」)的各成員國共同認可並採納了17項可持續發展目標(「SDGs」)，旨在消除貧困、保護地球環境、並改善全人類的生活品質及未來發展。本集團作為肩負社會責任的企業，堅信支持SDGs的實現是我們的使命所在。我們致力於通過行動實踐支持這一目標，並與政府機構和其他企業共同努力，為我們的國家乃至全球實現可持續發展做出積極貢獻。



### 持份者參與

本集團高度重視來自不同持份者對我們經營以及ESG事務的意見。我們通過雙軌溝通模式與持份者進行交流和互動，以全面了解、回應及處理他們的核心關注點，從而實現共同成長。本集團的主要持份者包括員工、投資者、消費者、商戶、物業發展商及業主、供應商／合作商、政府及監管機構，以及社會與公眾。

通過多樣化的持份者參與和溝通渠道，本集團將他們的期望融入我們的日常運營及可持續發展戰略中。以下為本集團與主要持份者的溝通渠道及其對我們的期望和關注點：

| 持份者 | 期望和關注                                                                                                              | 溝通渠道                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 員工  | <ul style="list-style-type: none"> <li>職業健康</li> <li>職業發展</li> <li>薪酬福利</li> <li>平等機會</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>培訓和研討會</li> <li>員工面談</li> <li>員工活動</li> <li>績效回顧及評核</li> <li>年會</li> </ul>                                                                              |
| 投資者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>投資效益</li> <li>經營規範</li> <li>風險控制</li> <li>可持續發展</li> <li>提升信息透明度</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>股東週年大會及其他股東會議</li> <li>財務報告</li> <li>新聞公告</li> <li>投資者熱線及郵箱</li> <li>官方網站</li> <li>在線及線下路演</li> <li>現場參觀及調研</li> <li>業績發佈會</li> <li>境內外券商策略會</li> </ul> |
| 消費者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>產品與服務質量</li> <li>消費者購物體驗</li> <li>信息保護</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者熱線</li> <li>顧客滿意度調查</li> <li>社交媒體</li> <li>COCO Club</li> </ul>                                                                                      |
| 商戶  | <ul style="list-style-type: none"> <li>商業誠信</li> <li>吸引客流量</li> <li>及時溝通</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>入駐審核</li> <li>商家篩選</li> <li>商戶活動</li> <li>社交媒體</li> <li>現場交流</li> <li>全國品牌答謝會</li> </ul>                                                                |



## 可持續發展管理

| 持份者      | 期望和關注                                                                                                        | 溝通渠道                                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 物業發展商及業主 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 品牌影響力／品牌聲譽</li><li>• 吸引客流量</li><li>• 租戶管理</li><li>• 長期合作關係</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 官方網站</li><li>• 社交媒體</li><li>• 公告欄</li><li>• 服務電話</li><li>• 現場交流</li></ul> |
| 供應商／合作商  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 公開平等</li><li>• 誠信經營</li><li>• 互利共贏</li></ul>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 日常招標及採購溝通</li><li>• 定期評估</li><li>• 電話會議</li><li>• 年度供應商大會</li></ul>       |
| 政府及監管機構  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 政策落實</li><li>• 依法納稅</li><li>• 環境保護</li><li>• 信息披露</li></ul>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• 現場調研</li><li>• 定期會談</li></ul>                                             |
| 社會與公眾    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 扶貧濟困</li><li>• 和諧發展</li><li>• 社區環境</li><li>• 社區福利</li></ul>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• 社會捐助</li><li>• 社區活動</li><li>• 環境、社會及管治報告</li><li>• 社交媒體</li></ul>         |



### 重大性議題識別與分析

為了深入理解持份者的關注點，並識別對本集團當前及未來業務至關緊要的議題，以優化我們的可持續發展策略與方針，本集團特聘請了專業的獨立可持續發展顧問，負責執行持份者溝通及年度重大議題評估工作。具體的分析步驟如下：

#### 第一步： 識別相關議題

- 1 本集團在顧問協助下依據本集團的業務發展、行業關注點及同行實踐對標，識別並確定了本集團2024財政年度的環境、社會及管治議題清單；
- 2 清單涵蓋對本集團業務的重要性及持份者評估的影響程度較高的14項議題，包括「環境保護」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」和「社區投資」四大範疇。

#### 第二步： 識別重大性議題

- 1 通過往年持份者問卷調研結果及同行重大性議題對標分析，評估14項議題的重要性，編繪本年度重大性議題矩陣；
- 2 審閱持份者意見與重大性議題評估結果，本集團管理層及工作小組討論並確定本年度ESG報告披露重點，以及未來提升環境、社會及管治實踐成果的要點。

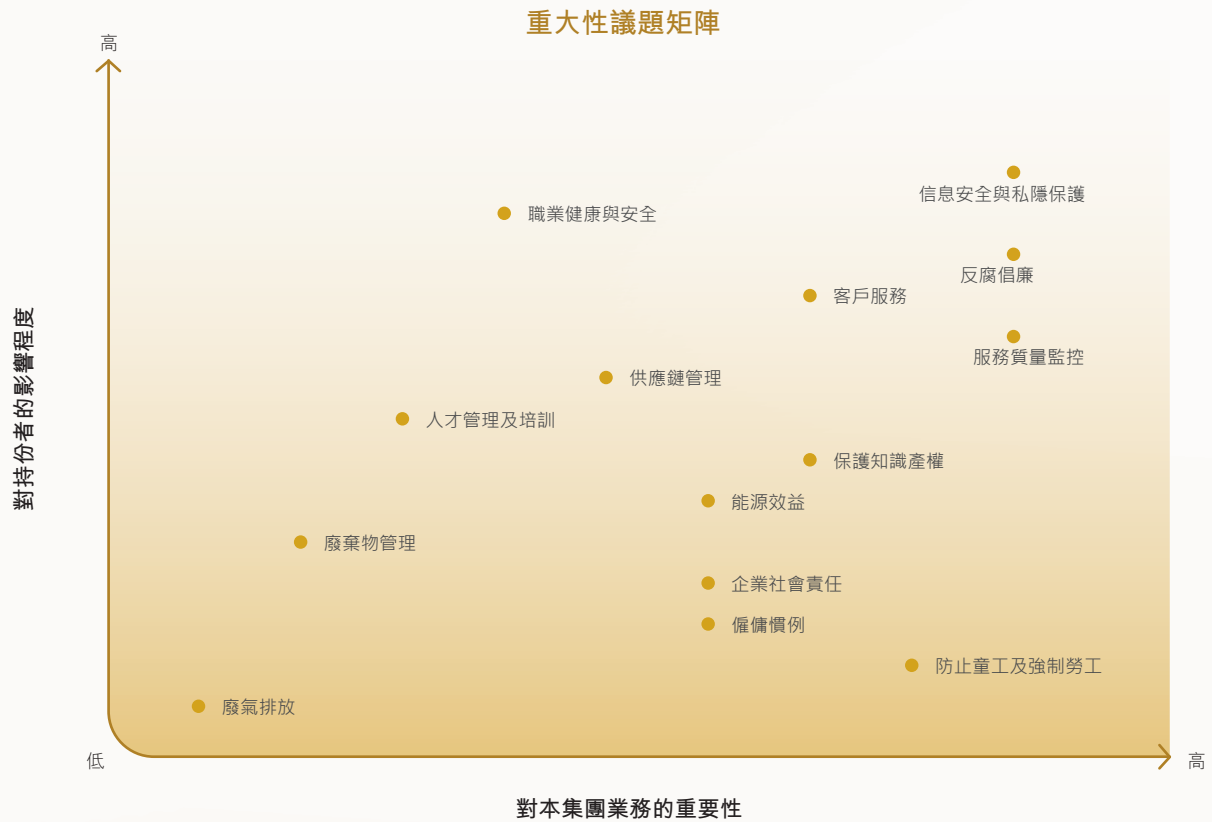
#### 第三步： 確認及審批 重大性議題

- 1 ESG工作小組審視本年度重大性議題排序及矩陣，並遞交至董事會；
- 2 董事會審閱及批准本年度重大性議題分析結果，確認議題矩陣及重大性排序，作為ESG管理提升的重點。



## 可持續發展管理

報告期內，由於本集團的業務未發生重大變化，因此在本集團高級管理層及董事會的審核後，繼續沿用過往的重大性議題清單，基於此對議題的重要性進行評估與分析。以下為本報告所載屬本集團重大性環境、社會及管治事宜之矩陣圖：





### 表現摘要

截至**2024年12月31日**，  
本集團共出現**0**宗涉及賄賂、  
勒索、欺詐及洗錢的案件

接獲**0**起關於員工、  
商業夥伴或其他利益相關方的舉  
報及舉報情況

新入職員工廉潔培訓  
覆蓋率達**100%**

### 合規運營

本集團嚴格遵守所有與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》以及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》。於2024財政年度，經內部審查與監督，本集團未發現任何違反上述法律法規的重大事件，亦未遭遇針對本集團或其僱員的已審結貪污訴訟案件。

本集團深信廉潔的企業文化是實現可持續發展與長遠成功的基石，因此將反腐倡廉工作及制度建設提升至戰略高度，全力維護高度廉潔、公開透明的企業文化氛圍。在2024財政年度，本集團積極推進反貪污培訓計劃，新員工入職進行廉潔從業培訓，參加反貪污培訓的員工累計達431人，員工接受反貪污培訓總時長431小時，深入貫徹「其身正，不令而行」的廉潔企業文化核心理念。本集團要求每一位員工遵守商業道德準則，承諾在從業過程中杜絕任何貪污及賄賂行為，亦不參與任何詐騙、勒索及洗黑錢等違法活動。作為企業核心價值之一，本集團期望並鼓勵每位僱員在工作的各個環節與層面始終堅持誠信及廉潔的原則，以個人的正直行為共同構築企業的堅實信譽。

本集團制定了一套完善的內部規則，精確管理本集團與僱員、董事及高級管理層之間潛在利益衝突。有關人士被明確禁止從事若干可能引發利益衝突的活動，包括禁止從事任何與其作為本集團僱員或成員的職責構成競爭的競爭性業務，從源頭上杜絕利益輸送與不正當競爭的可能性。有關人士須每年如實填寫利益衝突申報表，本集團將組織專業團隊對這些申報表進行審閱，並根據審查結果採取適當行動，以降低潛在利益衝突帶來的負面影響，防止商業賄賂或營私舞弊等違規行為。



### 舉報管理

本集團著力提升全體員工的廉潔從業意識，並鼓勵員工舉報任何貪污或詐騙行為。一旦收到相關舉報，本集團將立即啟動調查程序，並採取必要適當的行動，確保問題得到妥善解決。我們承諾將保護舉報人身份信息，防止其因舉報行為而遭受任何形式的報復或不公正待遇，以杜絕所有利益衝突、可能損害本集團及相關持份者利益的行為。本集團將定期對舉報管理機制進行審視與評估，確保其在實際運作中的有效性與適應性，及時發現並改進潛在的不足之處，以持續提升企業的治理水平。

本集團不僅注重內部的廉潔管理與舉報機制建設，同樣重視與外部的管理控制。在與外部進行商業合作的所有合同中均設置了廉潔從業的章節。例如，在與合作夥伴簽訂的「商鋪租賃合同」中，我們附上了「廉潔承諾書」，採購部門與供應商的合同中亦包括廉潔從業的相關要求，從合同層面杜絕一切商業賄賂，確保合作全過程的廉潔性。

### 知識產權管理

本集團深知知識產權對企業經營的成功至關重要。為了保護本集團知識產權，本集團依賴商標及版權法、商業秘密保護措施、披露限制及限制使用本集團知識產權的其他協議。本集團的勞動合同詳細列舉包含技術信息、經營信息及其他保密事項內容。所有員工均須簽訂《保密協議》，其作為僱傭合約中的補充附件，明確了公司與員工的保密信息及知識產權涵蓋範圍、明確保密義務、保密要求及違約責任等內容。於2024財政年度，我們擁有國內有效注冊商標252個，香港有效注冊商標15個，並已註冊5個域名。



### 表現摘要

截至**2024年12月31日**，  
本集團溫室氣體排放  
當量約**102,555.26噸**  
二氧化碳當量，相當於  
每千元人民幣收入產生  
約**0.16噸**二氧化碳當量

共消耗  
**1,904,067.73噸水**

外購電力  
**189,900.60兆瓦時**

共產生  
**8,126,730.00升**  
一般廚餘垃圾；  
**1,037,230.00升**隔油池油  
渣；**71,681,760.00升**其他  
一般垃圾

### 排放物管理

本集團高度重視環境管理，將其視為履行社會責任的重要一環，嚴格遵循適用的環境法律法規開展業務營運。依據中華人民共和國相關法律法規，包括《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》、《中華人民共和國大氣污染防治法》與《中華人民共和國水污染防治法》等，本集團將可持續發展理念融入業務營運，深度實踐環境保護措施，有效管控營運過程中產生的溫室氣體、廢水及固體廢棄物等。

在2024財政年度，本集團嚴格遵守上述法律法規，未出現因為廢氣、溫室氣體、污水、有害及無害廢棄物的產生和排放而違反當地相關環境法律法規的重大事件。

### 溫室氣體排放

本集團的溫室氣體排放主要來源於車輛的汽油消耗、發電機的柴油消耗以及供暖熱水鍋爐的天然氣消耗所造成的直接溫室氣體排放(範圍一)，及外購電力造成的能源間接溫室氣體排放(範圍二)。



為減少溫室氣體排放，本集團積極採取節電和節能措施，嚴格控制空調使用、照明設施使用要求以及辦公電器使用情況，具體措施將在「能源管理」一節中詳細說明。本集團希冀通過落實該措施，減少企業自身溫室氣體排放，助力「雙碳」目標。

於2024財政年度及2023財政年度，本集團的溫室氣體排放表現如下：

| 指標                    | 單位 <sup>1</sup>      | 2024財政年度   | 2023財政年度  |
|-----------------------|----------------------|------------|-----------|
| 直接溫室氣體排放(範圍一)         | 噸二氧化碳當量              | 654.59     | 2,305.28  |
| 能源間接溫室氣體排放<br>(範圍二)   | 噸二氧化碳當量              | 101,900.66 | 79,593.34 |
| 溫室氣體排放總量<br>(範圍一及二)   | 噸二氧化碳當量              | 102,555.26 | 81,898.62 |
| 溫室氣體排放密度 <sup>2</sup> | 噸二氧化碳當量／<br>千元人民幣總收入 | 0.16       | 0.13      |

備註：

<sup>1</sup> 溫室氣體排放數據乃按二氧化碳當量呈列，並參照包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》、《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《第五次評估報告》的全球升溫潛能值。

<sup>2</sup> 於2024財政年度，本集團總收入約為人民幣644.54百萬元。此數據亦會用作計算其他密度數據。

本集團已於2023年設立目標，自2025年起，所有在營項目的商場每年均會舉辦一次與低碳環保相關的活動。於2024財政年度，本集團已在商場邀請多場新能源汽車展會，我們希冀通過新能源汽車展會深植可持續理念，加強社會對於能源轉型意識，共繪零碳藍圖。



### 廢氣排放

本集團業務性質決定了主要廢氣排放源為車輛燃油消耗。為切實履行節能減排責任，我們對車輛使用進行嚴格管控，積極推廣公共交通與自行車等綠色出行方式。鑒於車輛主要用於日常接送，其尾氣排放量相對有限。本集團定期開展車輛檢修工作，有效降低燃料消耗，顯著減少碳排放與廢氣排放。在部分商場，我們安裝了先進的油煙淨化機組，對商鋪排出的油煙進行二次淨化處理後高空排放，有效減輕對周邊環境的影響，改善周邊空氣質量。

於2024財政年度及2023財政年度，本集團的廢氣排放表現如下：

| 指標                     | 單位 | 2024財政年度 | 2023財政年度 |
|------------------------|----|----------|----------|
| 氮氧化物(NO <sub>x</sub> ) | 公斤 | 9.75     | 35.25    |
| 硫氧化物(SO <sub>x</sub> ) | 公斤 | 0.05     | 0.10     |
| 顆粒物(PM)                | 公斤 | 0.91     | 3.33     |

### 廢水排放

本集團的耗水主要來源於旗下運營物業項目。由於本集團排放的廢水均通過市政污水管網輸送至區域水質淨化廠進行處理，因此本集團的耗水量與污水排放量基本一致。本集團的水源消耗數據將在「水資源管理」一節中詳細說明。

### 廢棄物管理

本集團嚴格遵循廢棄物管理原則，確保業務活動產生的廢棄物得到妥善處理及處置。我們對廢棄物進行精確識別分類，並採取集中存放與統一處置的方式。為此，設置了統一的分類收集箱，並指定專人負責及時處理廢物，同時保持收集箱周圍環境的整潔。我們承諾，所有廢棄物管理操作均符合相關環境法律法規的要求，確保合法合規運營。

本集團已設立目標，自2025年起，所有在營項目的商場每年均會舉辦一次與減少廢物或循環再造相關的活動，深度實踐循環利用的可持續理念。

- 購物中心廢棄物

本集團購物中心產生的垃圾主要包括廚餘垃圾及其他一般垃圾。廚餘垃圾主要來自旗下運營物業項目的餐飲商戶，分為一般廚餘垃圾及隔油池油渣。為減少廚餘垃圾產生，我們積極推行「光盤計劃」，鼓勵顧客適量點餐，珍惜糧食。所有一般廚餘垃圾均妥善存放於垃圾房凍庫，並交由市政府統一處理。餐飲排水中的油渣則統一儲存，待相關部門回收。

為提升環保效能，我們為商場提供可重複利用的商鋪裝修圍擋服務，減少裝修類垃圾的排放量，並對商場的垃圾進行二次分類，對於可回收垃圾進行單獨處理，減少垃圾的排放量，深度踐行循環利用的可持續發展理念。另一方面，我們希冀通過廢棄物處理培訓，將環保意識深植于商戶及保潔人員的日常工作中，因此，我們在本年度多次開展垃圾分類的宣講與培訓，並鼓勵商戶與保潔人員積極參與。



## 綠色運營

- 其他一般廢棄物

本集團經營場所主要產生的無害廢物為紙張。基於該情況，本集團積極響應政府號召，致力於構建綠色環保的辦公環境。我們大力推行垃圾分類，並鼓勵員工踴躍參與。同時，本集團全力推廣無紙化辦公，鼓勵員工盡量使用雙面打印或影印，以及通過內部電子郵件和電子格式文件進行工作及對外溝通，旨在提高員工在日常辦公中減少廢棄物產生方面的責任感。

於2024財政年度及2023財政年度，本集團直接產生的其他一般廢棄物棄置表現概述如下：

| 數據類別   | 單位               | 2024財政年度 | 2023財政年度 |
|--------|------------------|----------|----------|
| 紙張消耗量  | 噸                | 4.11     | 4.68     |
| 紙張消耗密度 | 公斤／百萬元<br>人民幣總收入 | 6.38     | 7.37     |

由於本集團業務只產生少量有害廢棄物，於2024財政年度並未量化有關數據。倘若有任何有害廢棄物產生，本集團將遵守相關的環境法律法規，並聘請資質合格的有害廢棄物回收商處理該廢棄物。



### 能源管理

#### 節能降耗

本集團的能源消耗主要包括日常營運的電力消耗、車輛的汽油消耗、發電機的柴油消耗以及供暖熱水鍋爐的天然氣消耗。秉持節能減排理念，本集團積極履行企業責任，在日常營運中減少非必要電力使用，並打造綠色環保辦公環境。通過合理管理空調及辦公電腦使用，以及廣泛採用環保燈具，本集團在視線良好的情況下減少電燈使用，有效降低電力消耗。

本集團於2023年設定目標，在2025年前提高已開業項目內LED燈管佔全部照明燈管的比例，旨在減小目前的LED燈具功率和能耗。為此，本集團制定了清晰的管理措施並積極踐行。

#### 案例：升級在營項目設備，增強能源效益

報告期內，對全集團項目上線中央空調運行日報管控機制，對高能耗設備進行標準化運行管理，管控能耗、保障場內空調品質；同時項目間還可互相借鑒開機組合、運行參數分析等運行策略數據，促成項目及時發現和幹預異常，積極優化運行策略；

深圳福田星河COCO Park推進空調主機系統更新改造，將已使用18年的空調製冷主機、循環水泵等設備更新改造為新型節能設備，節約用電、提升商場環境品質；

深圳龍華星河COCO City完成空調主機系統互聯運行的節能改造，降低維持室內溫度須開啟的主機數量，節約用電；

深圳福田星河COCO Park、深圳星河WORLD • COCO Park、廣州南沙星河COCO Park開展屋頂採光玻璃貼隔熱膜工程，總面積逾3,000平方米，降低室內表面溫度約6度，節約空調製冷負荷和用電；

深圳星河第三空間、深圳龍崗星河COCO Park更換場內公區通道老化照明燈具，優化閉市期間亮燈回路，節約照明用電；深圳星河第三空間對公區三層及以下老化破損的空調管道進行修復改造，減少空調冷量無效流失，節約空調製冷用電；

廣州南沙星河COCO Park對樓層廣告燈箱、停車場電梯廳照明燈具改造增加時控，減少閉市期間照明用電。



## 綠色運營

本集團已要求各項目根據氣候、日落變化和經營需要，每月調整設備執行時間計畫表，按月更新和執行《設備設施執行時間表》，管控設備節能運行。於2024財政年度及2023財政年度，本集團的能源消耗表現如下：

| 數據類別   | 單位               | 2024財政年度   | 2023財政年度   |
|--------|------------------|------------|------------|
| 汽油     | 兆瓦時              | 25.82      | 64.20      |
| 柴油     | 兆瓦時              | 5.15       | 1.09       |
| 天然氣    | 兆瓦時              | 3,453.87   | 2,783.27   |
| 電力     | 兆瓦時              | 189,900.60 | 139,563.99 |
| 能源消耗密度 | 兆瓦時／千元<br>人民幣總收入 | 0.29       | 0.22       |

### 水資源管理

本集團的用水主要為生活用水，涵蓋衛生間用水、洗刷用水及保潔用水等。為培養員工和客戶的節水習慣，本集團在辦公及營運環境中積極進行節水宣傳，於顯眼位置張貼節水標語，強調「人走水關」，引導合理用水。同時，本集團廣泛採用節水型潔具，並定期檢查各樓層衛生間、茶水間的供水及排水系統，及時發現並修復滲漏點，旨在提升員工和客戶的節水意識。

本集團已設立目標，自2025年起，所有在營項目每年進行至少一次「防漏水及節水」專項檢查。2024年，本集團在全國在營項目持續開展「防漏水及節水」專項檢查，全面排查暗埋主管漏水，檢查各項目節水措施落實情況，形成報告並跟進整改，有效減少資源浪費，提升節水意識。同時，推行「三關一閉」管控，夜間複查餐飲後廚水源關閉情況，降低漏水風險。

#### 案例：數字化水資源監測專項

2024年，集團對各項目採取每日總用水量線上監測專項措施，下半年有效發現兩起供水主管隱蔽漏水，並均於3日內完成維修，避免漏水帶來長期能耗浪費損失約133千元人民幣。

其中，深圳龍崗星河COCO Park外廣場供水環形管線以往因沉降易發生隱蔽漏水，2024年對管線加裝閘門工程，投入改造費30千元人民幣，有效減少漏水帶來能耗損失約67千元人民幣。



鑒於本集團營運點的地理位置，目前在適用水源的取得上並未面臨任何重大問題。於2024財政年度及2023財政年度，本集團的水源消耗表現如下：

| 數據類別 | 單位               | 2024財政年度     | 2023財政年度     |
|------|------------------|--------------|--------------|
| 總用水量 | 立方米              | 1,904,067.73 | 1,476,240.30 |
| 用水密度 | 立方米／千元<br>人民幣總收入 | 2.95         | 2.32         |

### 包裝材料使用

鑒於本集團的業務並不直接涉及任何工業生產，亦無任何工廠設施，因此並無就包裝產品使用大量包裝材料。

### 應對氣候變化

面對氣候變化的嚴峻挑戰，全球生態與各產業均遭受深遠影響，本集團深切體認氣候變化對業務運營的多面性衝擊。為此，本集團秉持綠色低碳運營理念，將氣候相關議題納入風險管理與內部控制體系，並制定《氣候變化政策》，旨在識別、監控與管理氣候變化風險，評估其影響並擬定應對策略。依據該政策，本集團已識別以下氣候相關風險：

### 實體風險

- 實體風險概述

氣候變化帶來了更為頻繁且強度更大的極端天氣事件，如颱風、洪水、暴雨等，以及海平面上升和全球變暖等長期氣候影響。極端天氣事件或海平面上升引發的水災，可能會對本集團擁有營運權的物業和基礎設施造成物理傷害，增加本集團維修、應災及保險等相關費用。在嚴重的情況下，本集團的正常營運可能會受到影響，員工的人身安全亦可能受到威脅。如本集團對該等事件處理不善，同樣會給本集團的聲譽帶來負面影響。



- 應對措施

為了有效管理實體風險，本集團已經制定並實施了一系列內部政策和程序，旨在識別和評估氣候相關風險，確保我們的日常運作能夠在不斷變化的環境中保持韌性，保障社區安全。

| 風險類別   | 潛在影響                                                   | 應對措施                                                                                                                                                                                          |
|--------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 極端天氣事件 | 颱風、洪水、暴雨等極端天氣事件的頻率和強度增加，可能對物業和基礎設施造成物理傷害，增加維修、應災及保險費用。 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 制定應急預案，根據極端天氣預警信息啟動應對小組及響應機制，做好事前安全檢查和必要緊固、保護措施。</li><li>• 採購應急物資，確保在極端天氣事件發生時能夠迅速響應。</li><li>• 對沿海物業進行防洪設計和改造，提高防洪能力，並定期檢查和維護防洪設施，確保其正常運行。</li></ul> |
| 長期氣候影響 | 全球變暖導致的長期氣候影響，如溫度升高、乾旱等，可能影響物業的營運和維護。                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 對屋頂、週邊設備、管道等進行定期加強維護，採取除鏽、防生鏽措施，延長設施使用壽命。</li><li>• 優化能源管理系統，提高能源利用效率，減少因氣候變化帶來的營運成本增加。</li></ul>                                                     |
| 業務連續性  | 重大氣候事件可能影響集團的正常營運，導致業務中斷。                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• 定期檢討及更新業務連續性計劃，確保在發生任何重大事件時能夠快速響應，維持正常營運。</li><li>• 加強員工培訓，提高應對突發事件的能力。</li></ul>                                                                     |

- 持續監控與改進

本集團將持續監控與氣候相關的現有和新興趨勢、政策和法規，必要時提醒高級管理層，以避免成本增加、違規罰款或因反應遲緩而引致的風險。本集團希冀能夠在應對氣候變化帶來的實體風險的同時，確保業務的可持續發展和社區的安全與福祉。



轉型風險

在應對氣候變化的挑戰中，作為負責任的商業營運企業，本集團深知評估氣候相關的機遇與風險對資產管理帶來的潛在影響，並規劃應對策略。

| 氣候機遇  | 潛在影響                                                                               | 應對策略                                                                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 政策和法律 | 星盛商業可能因環境政策收緊、氣候變化監管加強及綠色物業管理技術要求提升等轉型風險，面臨設備改造、違規罰款、運營與合規成本上升，以及碳交易和碳稅引入對利潤空間的影響。 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 提前規劃設備改造和技術研發，積極投入綠色低碳智慧物業管理技術研發，確保符合政策法規要求。</li><li>• 積極探索成本效益高的解決方案，以降低設備改造和技術研發成本。</li></ul> |
| 技術    | 實施節能減排項目、推廣低碳產品和技術，以及報廢高耗能設備，可能增加運營、管理、物料採購及維護成本，並對企業短期財務表現造成壓力。                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 優化營運和管理流程，提高能源利用效率，通過規模化採購降低物料成本。</li><li>• 加強員工培訓，提升維護效率，以緩解短期財務壓力。</li></ul>                  |



| 氣候機遇 | 潛在影響                                                                       | 應對策略                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市場   | 客戶行為改變、市場對綠色產品需求增加以及減排目標的實現要求，可能導致傳統產品和服務需求減少、管理和運營成本上升，並增加運營管理壓力及維護和合規成本。 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 優化資源配置，提高營運效率，以應對傳統產品需求減少和成本上升的壓力。</li></ul>                                                  |
| 聲譽   | 商業服務在減緩和應對氣候變化方面要求提升，企業落實環保政策可能影響聲譽；未按要求披露數據或違反政策法規，會增加聲譽風險；宣傳綠色形象會增加營銷成本。 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 建立健全的環境信息披露機制，確保數據準確及時披露，避免違規風險。</li><li>• 加強品牌建設和綠色營銷，提升企業綠色形象，增強市場競爭力，同時合理控制營銷成本。</li></ul> |

為應對轉型風險，本集團定期監控氣候相關趨勢、政策和法規，必要時提醒高層，避免成本上升、違規罰款及聲譽風險。



## 以人為本



### 表現摘要

截至2024年12月31日，  
本集團共有**954**名全職僱員

男女比例為**1:0.52**

**0**宗因工死亡或  
嚴重受傷事故

### 合規僱傭

#### 平等就業

本集團堅信員工是企業最重要且最具價值的資產，更是競爭優勢的核心。員工的專業知識、經驗與發展為我們帶來創意與獨創性，助力企業的成長與創新。為保障員工權益並提供平等機會，我們制定了全面的人事管理政策，涵蓋薪酬及解僱、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與福利，致力於營造和諧且積極的工作文化。為確保員工遵守公司規範與準則，我們制定了《人事管理程序》並發放《員工手冊》，明確員工行為準則與人力資源制度。在招聘過程中，我們嚴格遵守國家及地方政府法規，不因種族、膚色、年齡、家庭背景、性別、宗教、民族血統或社會出身等因素而區別對待，確保每位申請者及員工獲得公平待遇，並維護團隊的多樣性。未來，我們將持續完善僱傭政策，深化員工權益保障與多元化發展，為員工創造更公平、包容的就業環境。

在2024財政年度，本集團嚴格遵守與僱傭相關的法律法規，包括《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國勞動法》及《香港僱傭條例》，並未發現任何違反有關僱傭的法律法規的重大事宜。截至2024年12月31日，本集團僱員總數為954名，均為全職員工，其中4名位於中國香港，其餘位於中國大陸。女性員工佔比達34.4%，這得益於我們長期營造包容文化，並實施對女性及家庭友好的鼓勵措施。



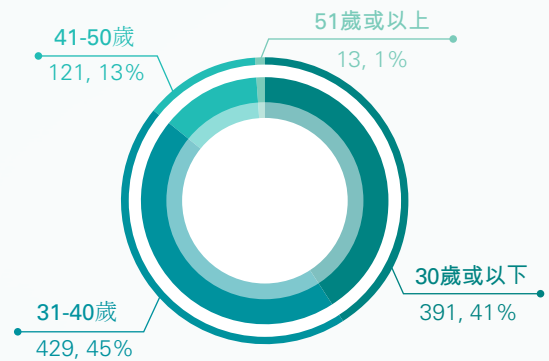
## 以人為本

於2024財政年度，有關員工就職情況的具體數據如下：

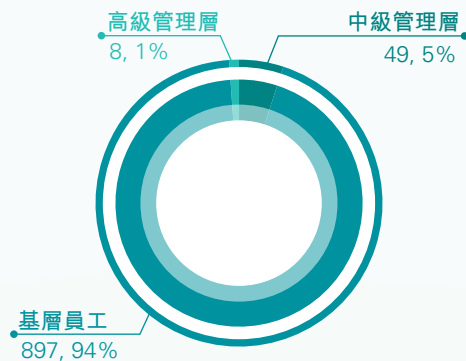
按性別劃分員工人數



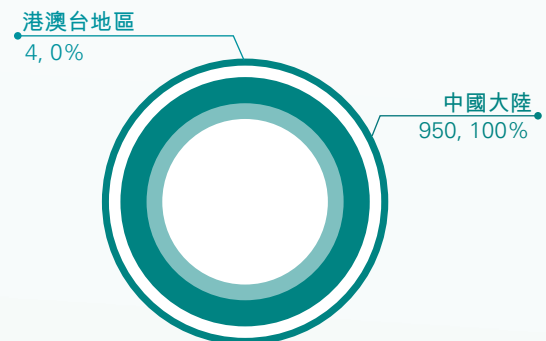
按年齡組別劃分員工人數



按職級類型劃分員工人數



按地區劃分員工人數



### 防止僱傭童工及強制勞工

本集團嚴格遵循所有有關防止童工和強制勞工的法律法規，包括但不限於香港的《僱傭條例》、中國內地的《勞動保障監察條例》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《未成年工特殊保護規定》以及《中華人民共和國禁止使用童工規定》等。我們堅決反對僱用童工，並已制定了一系列政策，如《招聘管理程序》和《人事檔案管理程序》，以規範招聘流程、勞動關係和人事檔案管理。

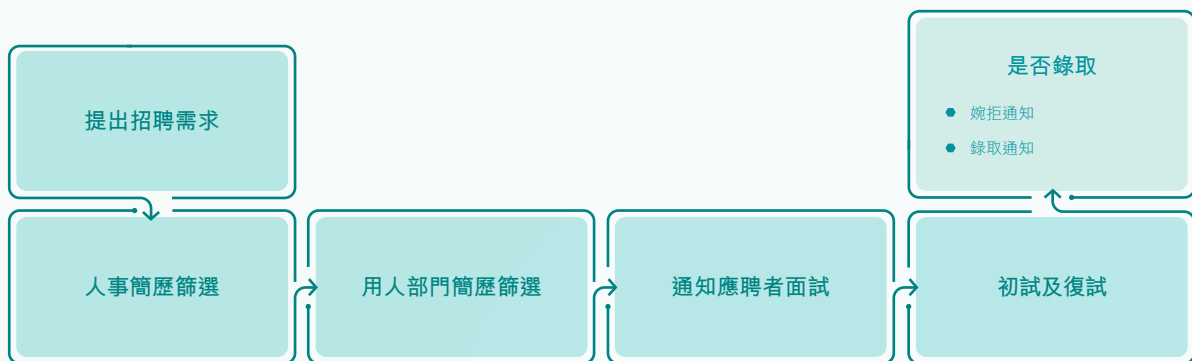
在招聘過程中，我們要求所有新員工提供真實和準確的個人資料，並由招聘人員對其身份證、戶口等文件進行嚴格審查。此外，我們定期進行審查和檢查員工信息，以確保經營活動中絕不涉及童工。我們承諾將繼續保持高度的警覺，確保我們的勞動力符合所有相關的法律和道德標準，一旦發現違規情況，將根據具體情況予以處理。在2024財政年度中，本集團未發現任何違反防止童工或強制勞工相關法律法規的重大事件。



### 招聘、晉升及離職

本集團已建立完善的招聘、晉升及離職相關制度，涵蓋員工入職指引、轉正、調動、離職、勞動關係及人事檔案管理等多項工作。人力資源部負責管理、培訓及招聘僱員，積極推行人才強企戰略，吸引和招攬來自不同背景的優秀人才。

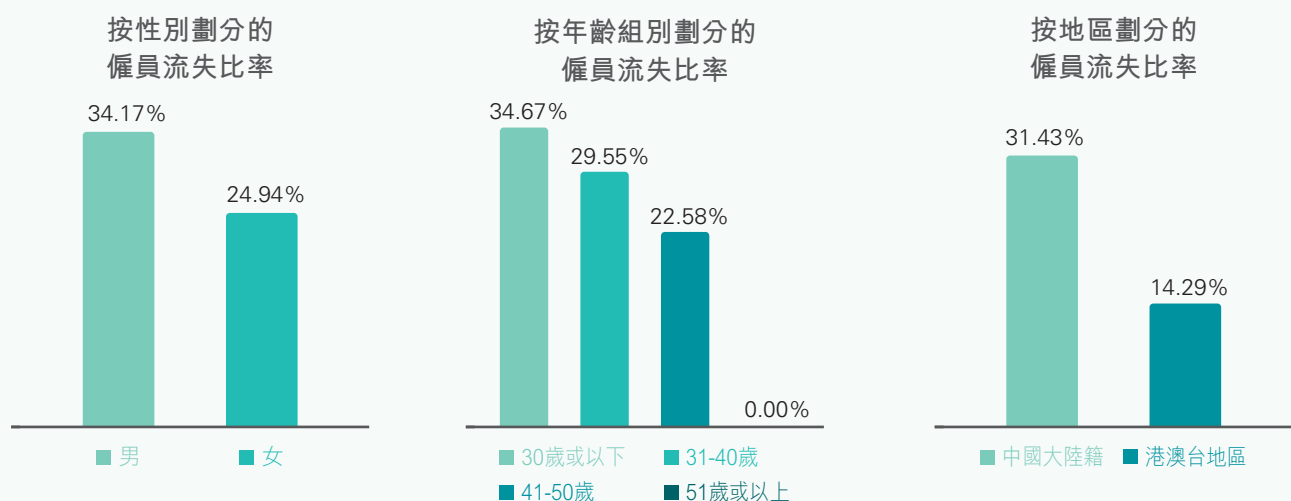
為確保招聘過程的規範性和透明度，本集團制定了《招聘管理程序》，明確了招聘及錄用流程。我們依據申請者的工作經驗、專業技能、能力水準等進行多輪評估，力求找到與本集團發展戰略及經營計劃相契合的最佳人選。具體招聘流程如下：



為了讓本集團每位員工都能擁有清晰的職業發展路徑，以激發其工作熱忱和積極性，我們特別制定了《職位體系管理手冊》。該手冊為全體員工規劃了職業發展通道，並對職位調動或晉升等事宜設定了標準化的管理制度。

我們將所有職位分為三大類別：管理、專業及操作序列，並為每個序列設定了相應的職銜標準和管理要求。根據集團的職位等級體系，我們為員工提供了清晰的職位晉升通道，並明確了不同晉升通道的資格條件。我們會根據這些條件，組織和安排員工的崗位晉升，以確保員工能夠在集團內實現職業成長和發展。

於2024財政年度，本集團的整體僱員流失率<sup>1</sup>約為31.27%，有關僱員流失比率的具體數據如下：



備註：

<sup>1</sup> 本集團的僱員流失率計算公式為：於報告期間該類別離職的僱員人數／（報告期間起始該類別的僱員總人數+於報告期間該類別新招聘的僱員人數）×100%。



### 薪酬與福利

為規範薪酬管理體系並提升其競爭性、公平性和激勵性，本集團參照市場條款及個別情況，制定了薪酬福利制度。除基本薪資外，本集團亦會發放各項獎勵，以激發員工的積極性、主動性和創造力。為客觀評價員工的工作業績和能力態度，我們制定了績效考核制度，對員工每季度、半年度及年度進行績效考核，並對表現優異的員工給予相應的績效獎勵。

此外，本集團也根據項目發展和員工經營業績，發放相應的獎勵。為了確保經營目標的實現和集團的長遠發展，我們針對招商、拓展、營運、推廣和會員管理等領域，設立了招商激勵、拓展項目激勵、專項業務模範評比獎勵等。為保障項目順利開業，我們還制定了項目開業獎和派駐人員補貼制度。同時，我們鼓勵員工積極參與經營管理，並設置經營業績獎勵，根據商業項目的經營情況，對超額完成業績指標的項目團隊及個人給予獎勵。本公司在上市前已成立德瑞投資發展有限公司，用於實施管理團隊的股權激勵計劃，上市後，該公司持有的1.5億股股權用作股權激勵，處於行業較高水準。此外，本公司於2021年11月4日採納了受限制股份單位計劃，以獎勵表現卓越的合資格僱員。

本集團依據《中華人民共和國勞動合同法》制定了《勞動合同管理辦法》，依法與員工簽訂並履行勞動合同，並依法為員工繳納「五險一金」，包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金，保障員工享受社會保險待遇。同時，本集團依據《中華人民共和國勞動法》和《員工工資支付條例》等國家和地方法律法規，制定了《考勤與休假管理辦法》和《薪酬福利體系》，切實保障員工合法權益，尊重員工的休息和休假權。本集團設有事假、病假、婚假、產假、喪假、福利年假、工傷假及傳統節日假等多種休假類型。

### 培訓與發展

本集團堅信員工是提升服務品質和優化客戶體驗的關鍵因素。為保留及激勵人才，我們持續為員工提供職業發展前景及業務所需之專業技能培訓，並根據業務需求及長期戰略，為各管理級別設計定期培訓項目。

為規範培訓工作，本集團制定了《星盛商業培訓管理制度》，明確培訓工作的整體流程，全面提升崗位員工的工作能力和綜合素質，確保集團各項工作順利進行。為充分發揮內部講師資源，我們制定了《星盛商業內部講師管理辦法》，對星級講師的認證程序、激勵及年度評優等作出說明，積極培養和建設公司培訓講師隊伍，發揮內部講師在整體培訓體系中的核心作用。目前，本集團擁有近百名星級講師，每年九月會對他們的星級進行評定和梳理。

我們每年為員工制定涵蓋業務運營關鍵領域的課程，包括企業文化及政策、特定職位所需技術知識、領導技能及服務性質的常規知識。現有內部課程超過600門，分為專業課程體系（營運、招商、推廣、工程、財務、人力等）及通用課程體系（領導力提升、職業素養、溝通及談判等）。



|       | 已培訓僱員百分比(%) <sup>1</sup> |      | 平均受訓時數(小時) <sup>2</sup> |       |
|-------|--------------------------|------|-------------------------|-------|
|       | 2024                     | 2023 | 2024                    | 2023  |
| 性別    |                          |      |                         |       |
| 男性    | 75                       | 67   | 22.44                   | 35.68 |
| 女性    | 25                       | 33   | 19.06                   | 34.42 |
| 職級類型  |                          |      |                         |       |
| 高級管理層 | 1                        | 1    | 2.50                    | 72.00 |
| 中級管理層 | 4                        | 6    | 10.00                   | 88.09 |
| 基層員工  | 95                       | 93   | 22.15                   | 31.38 |

備註：

<sup>1</sup> 本集團的培訓僱員百分比的計算公式為：於報告期間接受培訓的特定類別僱員人數／截至報告期間結束接受培訓的僱員總人數x100%。

<sup>2</sup> 平均受訓時數的計算公式為：特定類別僱員於報告期間接受培訓的總時數／於報告期間接受培訓的特定類別僱員人數。

本集團於2020年6月成立星盛商業學院，積極籌備不同的工作坊和訓練課程，具有「三星班」、「項目總沙龍」等較為完善的梯隊人才培養路徑。其中「三星班」包括：

## 「未來星計劃」

- 以通過校園招聘計劃聘用的初級僱員為培訓對象，為其提供的入門課程涵蓋商用物業運營服務行業的常規知識、推廣及企劃營銷活動以及服務性質。我們亦提供一對一的指導計劃，為每位新入職者分配一位經驗豐富的員工導師。導師將培訓及監督新員工，並提供定期評估。

## 「啟明星計劃」

- 以業務骨幹員工為目標，為其提供更深層次的課程，如團隊管理課程等，以增強其溝通及表達能力。我們亦提供專門協助僱員調任及勝任管理職位的課程，包括項目領袖代理任務導入，令僱員有機會體驗項目領袖的職能、獲取經驗以及執行戰略。

## 「領航星計劃」

- 以管理人員為目標，為其提供管理意識、跨部門溝通技巧及項目籌備等課程，旨在培訓其成為有能力帶領及運營項目的項目領袖。計劃亦著重體驗式學習，提供運營階段的現場培訓，模擬主要運營階段，令僱員可練習運營技巧及專注應用。



### 案例：「保險理賠專項培訓交流會」

2024年5月8日，為增強一線員工們的保險知識、熟悉保險理賠流程並提升運營管理品質，本集團特別邀請中國人壽財產保險股份有限公司的專家，舉辦了「保險理賠培訓交流會」。此次培訓針對團隊在應對緊急情況時，如何依據保險條款進行有效跟進、減少公司損失進行了詳細講解，並強調了掌握保險理賠知識對於保護消費者及公司利益的重要性。本次培訓共有60名員工參加，反響熱烈，成效顯著。



### 職業健康與安全

本集團深知員工的健康與安全至關重要，竭力規管工作場所中的潛在健康及安全危害，並為員工提供應對特定緊急情況的專業培訓，確保員工在工作期間的人身安全與健康。我們設立休息室以幫助員工緩解工作壓力，努力為員工營造一個健康、安全且舒適的工作環境。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《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》及《中華人民共和國消防法》等相關法律法規。我們極為注重辦公室消防安全，於新員工入職培訓中安排《消防安全知識》培訓，教育員工消防器材的用途及使用方法、各部門工作職責以及緊急救援步驟和預防措施。我們時刻提醒員工警惕潛在火災風險，以降低消防隱患、提高員工消防意識，預防火災並減少危害，保護員工的人身和財產安全，維護公共安全，確保各項工作的順利進行。

在過去的三個財政年度，包括2024年在內，本集團未曾發生導致員工死亡或嚴重肢體受傷的工傷事故，也未曾因此類事件向員工支付賠償或補償，且未有任何違反員工健康與安全法律法規的情況。於2024財政年度，本集團並未錄得因工傷而損失的工作天數。



## 卓越服務

9 產業、創新和  
基礎設施



11 可持續  
城市和社區



12 負責任  
消費和生產



17 促進目標實現的  
夥伴關係



### 表現摘要

截至**2024年12月31日**，  
本集團共出現**0宗**產品及  
服務的重大投訴

發現**0宗**違反產品及  
服務質量相關的  
法律法規的重大事宜

發生**0宗**造成嚴重受傷的  
安全事故

客戶投訴解決率達**100%**

## 品牌責任

本集團擁有市場知名且完整的品牌體系，致力於打造並持續提升五大友好服務體系，為消費者提供更好的消費服務體驗。

| 品牌名稱                                                                                            | 品牌類型       | 品牌定位                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|
|  COCO        | 城市型購物中心    | 以全城客戶為目標，旨在成為城中熱點      |
|  COCO City   | 區域型購物中心    | 定位一線城市次核心區域及二、三線城市核心區域 |
|  COCO Garden | 社區型購物中心    | 定位鄰近住宅社區               |
| 星河·第3空間                                                                                         | 高端家居佈置購物中心 | 提供一站式的全面家庭裝飾解決方案       |



| 五大友好服務體系                                                                          |      |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------|
|  | 便民友好 | 面向所有消費者的打印、複印、失物招領、醫藥箱使用等具備普適性的便民服務。 |
|  | 母嬰友好 | 面向母嬰群體的母嬰室配套服務、母嬰用品服務等服務。            |
|  | 女性友好 | 面向女性群體的女性用品服務、美妝物品等服務。               |
|  | 兒童友好 | 面向兒童群體的童車租借服務、防走失手環租借等服務。            |
|  | 寵物友好 | 面向養寵群體的寵物用品租借服務、寵物友好標識指引等服務。         |

本集團將服務質量視為核心，認為質量監控對長期成功至關重要，由運營管理中心的專業團隊負責監督質量，確保標準落實。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規。在2024財政年度，未發現重大產品及服務質量違規事項，亦無重大投訴及因安全健康問題需回收產品的情況。



### 數字化商業營運

本集團深信科技是可持續發展的致勝關鍵，本集團積極推進數字化轉型，改變傳統的購物中心經營模式，以科技為支撐，連接顧客、品牌與運營方，實現精細化運營，引領未來商業發展，並致力於提供線上線下融合的全方位商業服務。本集團已將日常商業營運數智化提升到戰略層面，以各項智慧科技賦能消費者日常生活。於2024財政年度，本集團已借助科技賦能精細化管理作出以下嘗試：線下各大商場門店中為消費者增設專櫃移動收銀機、智能導視系統、智能尋車機、智慧型機器人等。線上開展了以商場、門店、品類、品牌為維度的線上直播活動，通過COCO Club小程序、抖音、微信等平台，實現線上線下一體化服務營運，全方位引領商業實體店消費新方式。

本集團也在積極探索綠色可持續發展的有效進階方式，在減排營運、資源使用、循環經濟、綠色風尚及天然資源利用等方面，充分落實企業社會責任力求將對環境影響降至最低，包括採取節點和節能措施以減少溫室氣體的排放、堅守廢棄物管理原則以適當處理廢棄物、基於減少、重用、回收及取代四個基本原則推廣綠色辦公及營運環境、設置環境檢測系統與樓宇自控系統聯動、實時根據環境參數調整區域的空調、通風系統運行狀態等，從多方面助力可持續發展邁向新高度。

憑藉深厚的行業積沉澱前瞻性的戰略佈局，20年來星盛商業始終在商業的浪潮中持續領跑。本集團將持續秉承「以商業智慧構築城市繁榮」的理念，提升數智力和創新力，保證品牌力和銷售力的市場競爭性，並攜手各界夥伴，為商業領域的數字化升級與可持續發展注入強勁力量。

### 會員煥新升級

於2024財政年度，本集團持續致力於優化會員數字生態系統，會員分級管理進一步升級，旨在為會員提供更精細化，更豐富，更便利的服務。

- 會員分級管理升級：處於金字塔尖的「黑鑽卡」與「白金卡」會員客質優異，以高淨值人群為主，千分之三的會員數貢獻了全年17.5%的會員消費額。2024年新增的「銀卡」全年新增超過20萬，貢獻了23%的會員銷售。全年消費會員人數同比增長49%，其中復購會員佔57%，會員改制後第一年效果顯著。
- 會員服務精細化：「金卡」及以上的高端會員除了享受常規的停車場一定時長免停服務以及商戶的會員折扣外，COCO Club還為會員們精心準備了生日禮、季度禮、升級禮等。「黑鑽卡」會員在部分項目還可以享受熱門餐飲免排隊的服務，通過黑鑽卡客戶經理即可協助實現。針對女性高端會員，項目還為會員提供美甲、臉部護理等限時服務。



- 會員體驗豐富化：會員積分兌換選擇更加多元化，積分除了兌換停車優惠、工作坊、代金券等，可以兌換提貨卡當現金用。在年底「嗨星嘉年華」年終大促期間，每個項目均推出不少於50款禮品供會員兌換，部分項目通過第三方品牌提供積分兌換自助拍照、互動遊戲抽獎等活動，滿足不同會員的需求。針對「星河生態圈」的會員，2024年在指定項目COCO Club推出了積分兌換購房禮遇、物業管理費等業主的跨生態增值業務，讓星河業主享受專屬的尊貴禮遇。
- 會員消費場景便利化：通過微信支付與支付寶支付圈店，讓會員實現「支付即積分」，在付款的瞬間即可積分成功。於2024財政年度，無感積分的估積分交易筆數已經超過60%，會員的所有權益使用和互動都從線上轉變到了線下，能夠在COCO Club小程序完成卡券兌換，再到線下商戶憑券換取禮品或優惠。為商戶創造到店商機，豐富了系統會員畫像。通過會員不斷地消費、積分、兌換等循環，星盛進一步了解會員的喜好、需求、傾向，從而結合場內商戶內容，為會員及時推送感興趣的產品與內容，提升連帶消費。

於2024年財政年度，本集團推出了集團版的「會員日」，每月15日鎖定會員消費，嗨星期間首發。會員日期間，「黑鑽卡」獨享10倍積分禮遇，「白金卡」、「金卡」和「銀卡」分別享受「5」、「3」、「2」倍積分，鼓勵會員往更高卡級別攀升。會員日期間，會員銷售當日消費過億，相比平時提升超過25%。

### 信息科技系統管理

為減低我們對人工的依賴及提升我們的整體競爭力，我們積極引用技術手段，推進本集團主要業務運營的數智化轉型，根據科學數據分析制定業務戰略，並採用技術進一步數智化及可視化我們的動態管理過程。

本集團以高效數字工具驅動敏捷商業創新。會員營運通過智能營銷工具、自營線上零售商城、「一雲多端」矩陣化部署、試水品牌聯域營銷，從「流量」到「留量」，突破消費轉化新高度。商戶經營通過數智化平台工具「星管家」商戶服務平台，化繁為簡，重塑數智化商戶服務新範式。資料管理通過完整的業務洞察工具、數據整合能力迭代、移動端BI平台工具搭建，數盡其用，持續完善資料管理體系：

- COCO Club會員服務系統(會員管理)：管理我們的會員信息，提供會員線上互動平台，並促進我們與會員的互動；
- 星河智能iPOS系統(銷售收銀系統)：處理租戶的銷售、記錄銷售數據、積分及每日進行銷售數字的對賬，採用自動化便捷化的移動支付方式，提升支付效率及客戶體驗。
- 資產租賃系統(租戶合約管理)：提供租賃合約管理，記錄合約安排及促進我們與租戶的互動。
- BI系統(商業智慧)：通過預設的分析模型向智慧運營數據中心提供相關數據。
- 星管家(租戶服務)：提供租戶全過程的運營服務，實現服務的數據化、智慧化，提升租戶服務品質。未來我們將持續深化租戶服務，實現租戶全場景服務，運用智慧科技，推動租戶可持續發展。



### 合規營銷與宣傳

本集團秉持高度企業社會責任感，對所有產品及服務的營銷宣傳進行嚴格規管及檢查，確保有關工作符合有關宣傳及標籤的適用法律法規。於2024年財政年度，我們在為客戶提供公平且透明的產品及服務信息方面採取了多項措施，致力於踐行負責任品牌：

- 嚴格把控廣告投放：本集團建立了嚴格的廣告投放審核機制，確保所有廣告內容真實、準確，不誇大產品功能，不誤導消費者。在廣告投放前，由專門的審核團隊對廣告文案、圖片、視頻等進行多輪審核，確保符合相關法律法規及公司內部標準。
- 宣傳物料審核：於各類宣傳物料，如宣傳冊、海報、線上宣傳頁面等，本集團亦設立了詳細的審核流程。從內容的準確性、數據的可靠性到設計的合規性，均有專人負責審核，確保宣傳物料能夠真實、客觀地展示產品和服務信息。
- 信息真實性與準確性：本集團重視信息的真實性與準確性，建立了信息反饋機制，鼓勵員工和客戶對發現的不準確信息進行反饋。於反饋的問題，本集團會迅速核實並進行修正，確保所有對外發布的信息均真實可靠，打造負責任品牌。
- 強化品牌引領作用：本集團聚焦品牌引領行動，通過提前介入新聞策劃、突出造勢抓實新聞宣傳、聚焦價值提煉核心文化等方式，營造發展正能量，深化品牌化建設。
- 完善機構建設：本集團強化品牌工作「一把手」工程，加大人才儲備和資金保障，確保品牌建設有充足的資源支持。通過完善機構建設，本集團能夠更好地統籌品牌發展，提升品牌管理效率。
- 推進專項行動：本集團突出「品牌價值創造」，主動創新積極探索，凝心聚力開展主題宣傳，鞏固品牌引領成效。通過這些專項行動，本集團不斷提升品牌價值，增強品牌社會影響力。
- 社會責任合作：本集團積極參與社會責任合作，與支持可持續發展、包容性或心理健康等價值觀相符的KOL合作溝通，提升品牌社會責任感。這類合作不僅提高了受眾參與度，還塑造了本集團作為具有社會責任感企業的形象。
- 透明和誠信：本集團確保所有合作和宣傳活動中，信息披露透明且誠信。例如，在與KOL的合作中，本集團要求KOL公開並真實地披露其與品牌的付費合作，保持與受眾的信任關係。



### 至誠服務

本集團將服務品質為首要考量，深信品質監控對業務的長遠發展至關重要。本集團運營管理中心設有專業品質監控團隊監督我們業務運營的品質監控，確保保持品質標準，為內部政策及程序制定標準，並監察該等標準的執行情況。我們已建立了一套服務質量監控制度，包括多套標準化的內部政策及程序。我們規定僱員及分包商須於每一輪定期檢查後必須填妥檢查列表，記錄有關物業狀況的觀察結果及最新資料。此外，我們亦設置了關於業務運營若干方面的指導手冊，包括如何清潔停車場、衛生間、電梯及其他公共空間，以及如何維護及操作電梯系統及消防設備等技術設施。

#### 案例：「我是星河第一服務員」培訓

本集團每年面向客戶關係條線進行年度專題培訓，落實“五大顧客友好”服務的執行，給顧客帶來有溫度、有差異化的服務。

為提升一線同事的服務意識、契合品質年的相關工作安排，人力行政中心在客戶關係條線上進行了「我是星河第一服務員」評選活動的宣導。通過打造項目的特色服務，為顧客提供優質的服務，提煉優秀項目案例進行分享，打造至誠服務的優秀客關團隊。此外，根據會員規則調整與系統迭代，客關團隊還進行了逾10場培訓，提升團隊的專業能力，迭代服務，為會員打造便利的購物體驗。

### 客戶溝通與反饋

本集團秉持「星河精品，至誠服務」的服務宗旨，致力於通過專業化的商業地產管理體系為客戶提供優質服務。在日常業務營運中，我們積極尋求並重視客戶對服務的反饋。

客戶可以通過以下渠道向我們反饋意見：

1. 客戶服務中心現場反饋；

2. 各購物中心服務熱線及400全國統一熱線；

3. 社交媒體帳戶反饋。

客戶反饋及投訴的內容可以涉及租戶提供的服務、租戶所售產品的質量、購物中心的服務、設施、物業管理服務、建設性意見及表揚等。為有效管理客戶反饋，我們建立了反饋及投訴管理系統，並制定了內部政策及程序，以響應及記錄客戶反饋及投訴，同時跟進客戶對我們響應的評價。這些內部政策及程序適用於我們所有的項目。

在各購物中心，我們的客戶服務人員負責記錄客戶的投訴及建議，並在個案完結後與客戶跟進，以供客戶評價我們的服務。如果客戶的反饋或投訴無法獲得即時處理，我們的客戶服務主管將向上級匯報，並定期跟進解決情況。

報告期內，本集團通過服務中心現場反饋、400全國統一熱線及櫃檯電話等渠道，共接獲928起客戶投訴，所有投訴均已獲得妥善解決，閉環率達100%。未來，本集團將持續維護及審視與客戶的溝通渠道，以獲取客戶意見，及時處理客戶投訴，並對客戶投訴及服務進行調查，不斷完善客戶服務制度，以提升客戶滿意度。



### 信息安全與隱私保護

鑒於本集團的業務性質，我們會接觸大量的客戶個人及租戶資料。本集團高度重視保障客戶權益及私隱，通過實行高度安全及保密標準保護個人資料私隱，確保嚴守有關資料私隱的監管規定。我們亦建立健全的機密數據使用管理體系，確保數據的提取、複製、傳輸及銷毀均符合嚴格的安全標準。資料存取權限根據員工的崗位、職級和業務合作內容進行差異化管理，僅授權內部員工及簽署合作協定的第三方使用會員數據，非簽署合作協定的外部人員不能獲得本集團會員數據錄入權限，並嚴禁將會員系統權限洩露或轉交他人。

本集團在與合作廠商簽署的協議中亦必須包含會員數據保密相關條款。任何將予共享的資料涉及機密數據，數據管理部門應根據本集團的機密管理程序報告機密數據的類型、範圍及用途，且機密數據的共享須得到批准才可進行。經批准後及於可共享機密數據前，必須與接收方達成保密協議。違反我們的資料管理政策或濫用客戶數據，我們會視乎情況，採取適當的行動使相關違反相關法律及法規的人士及實體得到糾正、通報批評、紀律處分，並對有關人士及實體開展適當的法律及法規行動。報告期內，本集團未發生重大的電腦系統或網路安全相關事故。

本集團詳細資料管理相關措施如下：

1. 安裝防毒軟件，並將不時更新防毒軟件，定期進行檢查以偵測病毒；
2. 實行定期檢查系統、密碼政策、用戶授權及認可、數據備份及數據復原等程序，以保護用戶的數據；
3. 指派信息科技管理部為數字化平台進行定期評估，以確保信息的收集、儲存及用戶數據用途符合本集團的內部政策以及相關的法律及法規。

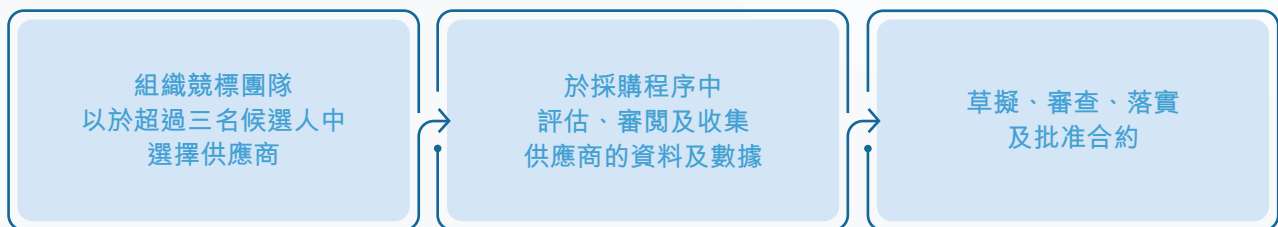


### 供應鏈管理

#### 負責任採購

本集團採購管理部負責審閱所有採購申請，並向高級管理層匯報以供其進行審批。在審批過程中，高級管理層根據《中華人民共和國招標投標法》及《公司的採購管理制度》相關規定，從建議採購是否於年度預算範圍內、採購的類型及詳情、是否需要競標、過往相關合作記錄、篩選要求(例如定價及質素)、服務範圍、環境及社會因素等其他方面進行篩選，並優先考慮使用提供環保產品及服務的供應商。申請獲批准後，採購部門將通過招標及競標進行採購。我們亦在招標文件中要求供應商提供的產品符合國家及地方環保相關規定及要求，滿足國家相關規範和標準，無國家標準有行業標準的按照行業標準執行；無國家和行業標準的，按照供應商生產標準執行。招標及競標均基於履約評估背景公平選出參標供應商，確保過程公平公正。

本集團的採購流程如下：



本集團秉持公平公開競爭的原則，致力於在互相信任的前提之下發展長期合作關係。我們既重視與供應商的既有長期戰略夥伴關係，也歡迎新供應商通過合法途徑參與競標。在採購過程中，本集團嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》等相關規定，確保採購活動合法合規。

我們要求所有供應商須承擔企業社會責任，嚴格遵守相關法例法規、國際公約及合約責任。本集團對任何賄賂及貪污的行為持零容忍態度，嚴禁供應商及合作夥伴以通過任何形式的利益輸送而取得採購合約或合作關係。為此，我們對員工負責之採購活動進行嚴格監督，嚴禁員工做出任何違反商業道德的行為，確保採購過程在公開、公平及公正，杜絕對任何供應商有歧視性或特別優待。若發現員工個人與相關供應商有利益關係，本集團將禁止他們參與相關採購活動。此外，本集團將定期審視相關制度，確保其有效性。

#### 供應商管理與監督

本集團制定《供應商管理作業指引》，以規範供應商管理。採購管理部每年啟動供應商年度評價，綜合考慮供應商的背景、資歷及行業聲譽以及向我們提供的產品或服務的質量，對供應商名單進行全方位的評估。針對多次表現不達標的供應商，將會被剔除出名單，以優化供應商資源，維持供應商隊伍的穩定性和可靠性，為本集團建設和發展提供可靠的物資供應保障。

本集團主要分包若干勞動密集型服務，包括將保安及清潔服務分包予專業分包商，以降低我們的經營成本、提高服務質量、並將更多的資源集中用於管理以及提升整體的盈利能力。我們的分包商專門經營彼等所從事的服務，因此可以高效地提供服務。於2024財政年度，我們並無與供應商產生重大分歧而對我們的業務、財務狀況及經營業績構成重大不利影響。

於2024財政年度，我們共有514間合資格供應商，其中501間位於中國大陸，13間位於中國香港。所有的供應商均通過了聘用供應商的慣例。



### 表現摘要

截至**2024年12月31日**，  
本集團的公益慈善及社區活動  
總投入為**245.5**千元人民幣

社會公益活動員工參與人數  
為**100**人

社會公益活動時長達  
**101**小時

本集團堅持承襲內在的公益精神與人文關懷，長期投身於公益事業與促進社會共融，踐行企業社會責任，持續為社區貢獻愛與力量。為此，我們制定了《社區投資政策》，鼓勵員工積極參與社會活動，深入了解社區需求，通過社區投資創造長期效益。

在商場項目中，我們特設母嬰專屬客群服務系統，包括母嬰專用停車位、童車租借以及母嬰安全響應機制，為母嬰群體提供便利與安全保障。此外，本集團採取多項措施以穩定商戶經營，包括但不限於增加對商戶的扶持力度、舉辦五大活動以提升營效、為重點商戶提供一對一的銷售提升服務、挖掘與整合資源等，以實際行動協助商戶應對挑戰，踐行企業社會責任。



### 攜手公益前行

本集團積極承擔社會責任，運用自身的資源、技術和服務優勢，致力於以實際行動回饋社會。我們不斷壯大員工志願者團隊，不定期與公益和慈善組織合作開展一系列關愛弱勢群體、流浪動物領養、公益義賣、愛心捐贈等志願服務和公益活動，鼓勵員工投身社會公益事業貢獻力量，樹立良好公眾形象，持續增進民生福祉。

#### 「非常快樂派對」

2024年10月，星盛商業旗下深圳龍崗星河COCO Park藉12周年慶之機，與知名IP聯合打造「非常快樂派對」活動，以「貓咪」為主題，邀請歪歪流浪動物救助社共同開展流浪動物守護計劃及公益領養活動，積極呼籲「領養代替購買」，以實際行動關愛流浪動物，傳遞公益理念。



#### 「擁抱星星的孩子」

2024年10月，星盛商業旗下常州武湖塘星河COCO City與商戶艾瑪舞蹈共同舉辦了「擁抱星星的孩子」愛心義賣公益活動。活動現場共有40組家庭、75位孩子及15位老師參與，義賣玩具、書籍等物品，並將所得善款全數捐贈予常州天愛兒童康復中心，用於購買自閉症兒童康復治療器具。



#### 「自閉症關愛—公益亮燈啟幕」

2024年12月20日，星盛商業旗下廈門星河COCO Park聯合南極光公益和雲朵藝術療愈，與特殊群體「星星的孩子」共同舉辦公益亮燈啟幕活動表演。廈門星河COCO Park憑藉對公益事業的付出與奉獻，榮獲福建省南極光扶貧濟困公益服務中心頒發的「愛心合作單位」榮譽。





### 打造共融社區

為創造和諧共生、睦鄰友好的社區文化氛圍，我們開展多種形式的社區人文活動，同時不斷創新活動模式，將健康生活、環保理念和藝術文化有機結合，更全面地滿足社區居民的需求，構建社區共融、健康向上的氛圍。

#### 「地球一小時」

2024年3月23日20:30至21:30，星盛商業再次攜手旗下10座城市的17個項目，積極參與全球性的「地球一小時」活動，履行世界自然基金會「地球一小時推廣合作夥伴」的企業責任，主動關閉旗下商場的部分非必要照明燈光，以此向地球獻出一小時的黑暗，為綠色地球發聲。

同時，星盛商業旗下項目通過在商場內外LED屏幕上播放主題海報、線上COCO Club小程序增加海報banner等宣傳形式，呼籲大眾積極參與活動，在熄燈一小時裡，感受自然的呼吸，共同為地球的永續發展貢獻一份力量。



#### 「綠動CITY計畫」

2024年4月12日，星盛商業與順豐共同發起「綠動CITY計畫」，通過廢紙盒的再利用與藝術創作，讓更多人了解環保的重要。計畫中的「以書易蔬」活動，通過回收圖書並捐贈，促進資源的循環利用。此外，我們與城堡聯動，邀請雙方會員在深圳龍華星河COCO City舉辦了一場戶外觀鳥課，共同普及生態文明理念，增強社區成員對自然環境的保護意識。



#### 「球王大比乒」

2024年7月，在市級及區級體育文化局的見證下，星盛商業旗下深圳龍華星河iCO獲得了「國球進社區體育賽事進商圈」的授牌儀式。在活動期間，我們將21張乒乓球桌免費贈予周邊十大社區，並與社區委員會共同舉辦為期一個月的社區乒乓球選拔賽。此次賽事活動貫徹國家健身戰略方針，拉近社區鄰裡的关系，實現了促進社區融合與商業客群轉化的雙向共贏。



#### 「文惠商圈·藝炫龍崗」

2024年10月，星盛商業主辦了「文惠商圈·藝炫龍崗」文化惠民巡迴演出活動。此次活動以曲藝、歌舞、魔術、雜技等多樣化的藝術形式呈現，旨在營造良好的營商環境，豐富群眾的文化生活，並發展龍崗區的良好文化氛圍。





## 附錄：內容索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 披露位置或備註                     |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 強制披露規定              |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |
| 管治架構                | <p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(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</p> <p>(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。</p>                                                                         | <p>董事會聲明</p> <p>可持續發展管理</p> |
| 匯報原則                | <p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則</p> <p>重要性：(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)如發行人已進行利益相關方參與，已識別的重要利益相關方的描述及發行人利益相關方參與的過程及結果。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | 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：內容索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                              | 披露位置或備註 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 「不遵守就解釋」條文          |                                                                              |         |
| A.環境                |                                                                              |         |
| 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：<br>(a)政策；及<br>(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    |
| 指標A1.1              | 排放物種類及相關排放數據。                                                                | 綠色運營    |
| 指標A1.2              | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。                      | 綠色運營    |
| 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)。                                    | 綠色運營    |
| 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)。                                    | 綠色運營    |
| 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。                                                   | 綠色運營    |
| 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。                                   | 綠色運營    |



## 附錄：內容索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                          | 披露位置或備註                       |
|---------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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。                                 | 綠色運營                          |
| 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)。 | 綠色運營                          |
| 指標A2.2              | 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。                                 | 綠色運營                          |
| 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。                            | 綠色運營                          |
| 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。              | 綠色運營                          |
| 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。                         | 由於本集團的業務性質，有關包裝材料事宜對本集團而言不適用。 |
| 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。                                  | 綠色運營                          |
| 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。                        | 綠色運營                          |
| 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。                         | 綠色運營                          |
| 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。                         | 綠色運營                          |



## 附錄：內容索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                          | 披露位置或備註 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>B. 社會</b>        |                                                                                          |         |
| <b>層面B1：僱傭</b>      |                                                                                          |         |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 以人為本    |
| 指標B1.1              | 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。                                                         | 以人為本    |
| 指標B1.2              | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。                                                                    | 以人為本    |
| <b>層面B2：健康與安全</b>   |                                                                                          |         |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                      | 以人為本    |
| 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。                                                                | 以人為本    |
| 指標B2.2              | 因工傷損失工作日數。                                                                               | 以人為本    |
| 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。                                                             | 以人為本    |
| <b>層面B3：發展及培訓</b>   |                                                                                          |         |
| 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。<br>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。                               | 以人為本    |
| 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。                                                       | 以人為本    |
| 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。                                                                | 以人為本    |



## 附錄：內容索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                | 披露位置或備註 |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>層面B4：勞工準則</b>    |                                                                                |         |
| 一般披露                | 有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                       | 以人為本    |
| 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。                                                         | 以人為本    |
| 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。                                                        | 以人為本    |
| <b>層面B5：供應鏈管理</b>   |                                                                                |         |
| 一般披露                | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。                                                               | 卓越服務    |
| 指標B5.1              | 按地區劃分的供應商數目。                                                                   | 卓越服務    |
| 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。                                    | 卓越服務    |
| 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。                                          | 卓越服務    |
| 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。                                           | 卓越服務    |
| <b>層面B6：產品責任</b>    |                                                                                |         |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 卓越服務    |
| 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。                                                   | 卓越服務    |
| 指標B6.2              | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。                                                          | 卓越服務    |
| 指標B6.3              | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。                                                             | 穩健治理    |
| 指標B6.4              | 描述質量檢定過程及產品回收程序。                                                               | 卓越服務    |
| 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。                                                    | 卓越服務    |



## 附錄：內容索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                             | 披露位置或備註 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|---------|
| 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：<br>(a)政策；及<br>(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 穩健治理    |
| 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。                         | 穩健治理    |
| 指標B7.2              | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。                                    | 穩健治理    |
| 指標B7.3              | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。                                           | 穩健治理    |
| 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。                       | 關懷社會    |
| 指標B8.1              | 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。                             | 關懷社會    |
| 指標B8.2              | 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。                                         | 關懷社會    |

