



Excellence

卓越商企服務集團有限公司

EXCELLENCE COMMERCIAL PROPERTY & FACILITIES
MANAGEMENT GROUP LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6989



2024

環境、社會及
管治報告

關於本報告

本報告是卓越商企服務集團有限公司(「本公司」、「卓越商企服務」或「我們」)發佈的第五份環境、社會及管治(「ESG」)報告，秉承重要性、量化及一致性的原則，全面闡釋本公司於2024年1月1日至2024年12月31日在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。除另有註明外，本報告呈列的信息為2024年度的數據表現。

報告範圍

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

報告依據

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

編製原則

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

平衡：本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本公司2024年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施。

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

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

獲取及回應本報告

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

聯繫我們

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

目 錄

關於本報告	1
報告範圍	1
報告依據	1
編製原則	1
獲取及回應本報告	1
聯繫我們	1
關於我們	4
公司概况	4
本年業績	5
獎項與榮譽	6
董事會聲明	7
主席致辭	8
ESG概要	9
ESG管治	9
利益相關方溝通	10
實質性議題識別與評估	11
1. 合規管理 廉潔誠信	13
1.1 企業管治	13
1.2 風險管理	13
1.3 商業道德	14
2. 服務至上 和諧共贏	16
2.1 提升品質，用心服務	16
優質客戶服務	16
客戶滿意 卓越同行	19
保障客戶健康與安全	22
科技賦能 智慧物業	24
知識產權	27
信息安全與隱私保護	28
2.2 綠色採購，和諧共贏	30
供應商介紹	30
供應商准入	31
供應商履約中及履約後評估	31
供應商履約考核階段	32
履約後考核階段	32
供應商環境及社會因素考察與評估	33

目 錄

3. 呵護員工 攜手並進	35
3.1 平等僱傭，權益保障	35
員工僱傭與權益維護	35
員工福利與關懷	38
3.2 發展晉升，助力成長	41
員工發展晉升	41
員工培訓	42
3.3 健康安全，貼心守護	46
員工職業健康與安全	46
4. 關愛社區 回報社會	50
4.1 關愛社區，傳遞溫暖	51
4.2 關愛生命，服務社會	52
4.3 公益行動，共創和諧	54
5. 綠色運營 低碳環保	58
5.1 控制排放，碧水藍天	58
5.2 廢棄物及溫室氣體排放管理	59
排放物管理	60
5.3 資源節約，節能降耗	61
能源管理	62
水資源管理	64
5.4 氣候變化，評估應對	65
管治	65
策略	65
風險管理	67
指標與目標	67
附錄	68
2024年獎項榮譽	68
香港聯交所《環境、社會和管治報告守則》索引表	72
意見及反饋	78

公司概况

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

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

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

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

關於我們

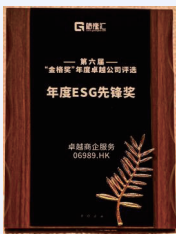
本年業績

截至2024年12月31日止年度內，我們的合約面積約為83.32百萬平方米，較2023年12月31日增長約8.6%，在管面積達到約72.2百萬平方米。截至2024年12月31日，我們的地理分佈已經從深圳擴展至69座城市。大多分佈在中國經濟發達的大灣區、長三角和區域性重點城市。其中，大灣區¹在管面積佔比34%，長三角地區²在管面積佔比30%，其他地區³在管面積佔比36%。

合約建築面積	83.32百萬平方米
在管建築面積	72.2百萬平方米
業務佈局	2個國家，69城市
大灣區在管面積佔比	34%
長三角地區在管面積佔比	30%
其他地區在管面積佔比	36%
2024年營業收入	人民幣4,232.24百萬
商務物業佔比 ⁴	64.6%
公共物業佔比	16.4%
住宅物業佔比	19.0%

-
- 1 我們為大灣區城市(包括深圳、廣州、珠海、惠州、東莞、中山等)的物業提供物業管理服務。
 - 2 我們為長三角地區城市(包括上海、南京、杭州、蘇州、嘉興、揚州、南通、無錫、泰州等)的物業提供物業管理服務。
 - 3 我們為(i)中國其他地區城市(包括北京、西安、青島、鄭州、重慶、成都、武漢、天津、濟南、石家莊、長沙、福州、南昌、晉江)的物業；以及(ii)印度的項目提供物業管理服務。
 - 4 商務、公共、住宅物業佔比是以基本物業服務收入為基數計算的比例。

獎項與榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位	榮譽證書
1	2024中國辦公物業服務力TOP20企業	克而瑞物管／中物研協	
2	2024中國高端物業服務力TOP20企業	克而瑞物管／中物研協	
3	2024中國FM設施管理領先企業	克而瑞物管／中物研協	
4	2024中國寫字樓物業服務領先企業	克而瑞物管／中物研協	
5	2024年度ESG先鋒獎	格隆匯	
6	2023-2024年廣東省物業管理行業優秀企業	廣東省物業管理行業協會	

* 2024年本公司的全部獎項與榮譽見附錄。

關於我們

董事會聲明

作為國內領先的物業公司，卓越商企服務始終秉持「助力客戶成就價值願景」的根本宗旨，推動公司持續發展。2024年，公司充分發揮在商務物業領域的核心競爭優勢，專注深耕商務物業賽道，同時在第三方業務拓展方面持續發力，保持業務發展的韌性。公司通過持續深耕戰略客戶，積極響應區域市場變革，拓寬業務渠道，提升城市業務濃度。我們始終堅持客戶優先原則，高度重視客戶體驗與需求，不斷優化內部運營效率，致力於為客戶提供更優質的服務。

卓越商企服務將持續構建多元化業務賽道，充分發揮在商務物業領域的專業運營能力，強化市場競爭力，提升整體抗風險能力。

董事會高度關注公司環境、社會及管治(ESG)的全方位發展，並切實履行職責，對公司戰略及ESG相關事宜進行監督與推進。公司建立了完善的風險識別與評估機制，定期審核及更新ESG議題，確保企業社會責任得到有效落實，持續提升管理效率和客戶體驗，推動企業高效發展。

未來，卓越商企服務將繼續堅持以客戶為中心的發展理念，實施「聚焦增長」與「組織提效」並行的發展策略，將環境及社會等理念深度融入企業經營發展的各個環節，為公司及社會的可持續發展貢獻力量。

本報告詳細披露了卓越商企服務2024年ESG工作的進展與成效。卓越商企服務董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

主席致辭

尊敬的各位股東、合作夥伴、客戶、員工及社會各界朋友：

2024年，面對全球經濟格局的深刻變革，卓越商企服務集團始終以專業為基、責任為錨，將可持續發展理念貫穿於戰略實踐，在穩健經營中彰顯企業韌性，在創新突破中踐行社會擔當。在此，我謹代表董事會，與各位分享我們的成長與思考。

一、 戰略深耕：專業築基，韌性發展

我們持續鞏固商務物業核心賽道優勢，深化全國重點區域佈局，通過數字化平台與智能化技術構建全生命周期資產管理體系，顯著提升服務效能。在合規治理領域，我們以零容忍態度築牢風控防線，完善全鏈條風險防控機制，贏得資本市場的持續信賴。

二、 責任共生：人本關懷，生態共榮

我們始終以客戶體驗為核心，通過多元化主題活動與智能化服務矩陣，打造高品質服務生態。在員工成長維度，構建覆蓋職業全周期的培養體系，通過文化賦能與心理健康支持，激發組織內生動力。在社區回饋中，我們聚焦教育振興、生態保護等領域，以商業向善之力助力可持續發展，形成多方共贏的公益實踐模式。

三、 綠色轉型：低碳實踐，創新引領

我們深度參與綠色建築實踐，推動多個標杆項目獲得國際權威認證，通過技術創新優化能源管理效能。面對氣候挑戰，系統性完善應急預案，以前瞻性技術改造提升運營韌性，為行業綠色轉型提供實踐樣本。

四、 未來展望：價值共創，責任致遠

面向新征程，我們將聚焦三大方向：深化治理體系融合，推動ESG理念與業務戰略有機協同；加速數字技術應用，構建智慧化低碳管理生態；擴大公益行動輻射，打造可持續社區賦能模式。董事會承諾持續加大責任投入，與社會各界攜手繪製高質量發展藍圖。

卓越商企服務集團董事會主席

李曉平

2025年4月

ESG概要

ESG管治

本公司董事會積極推進ESG相關事宜，並確保各項措施有效落地執行。2022年4月19日，董事會正式成立戰略及ESG委員會，作為董事會下轄的專門委員會，該委員會成員涵蓋董事會主席、執行董事、非執行董事以及獨立非執行董事。其核心職責在於對本公司戰略規劃與ESG相關事宜進行全面監督、積極推行與嚴格落實。

董事會戰略及ESG委員會在ESG方面的主要責任與權力包括：

- 協助董事會明確ESG戰略目標，制定詳細的實施計劃，並統籌領導業務層面的ESG工作小組開展工作；
- 持續監督公司對ESG戰略的執行情況，跟蹤目標完成進度，評估ESG工作對公司業務模式產生的潛在影響及相關風險。同時，廣泛收集內外部對ESG工作的反饋意見，據此為後續ESG工作提出切實可行的改進建議；
- 定期評估公司ESG治理成效及其影響，積極推動公司內部ESG文化的建設與傳播，嚴格審核本公司的ESG報告；
- 對上述各項工作的落實情況進行審視與評估，根據實際情況及時提出合理的調整建議，確保ESG工作始終契合公司發展需求。

與此同時，ESG工作小組承擔著ESG監督協調的重要職能，負責貫徹落實決策層的決議，協調溝通ESG相關事務，組織編製ESG報告，並按年度向董事會彙報相關工作執行情況。

此外，本公司各職能部門及子公司作為具體工作執行機構，負責實施ESG工作小組制定的計劃，如實記錄並彙報ESG相關數據，全方位推動ESG相關管理工作的有效開展，共同助力公司在ESG領域持續進步。

利益相關方溝通

本公司在環境、社會與管治(ESG)方面的利益相關方涵蓋內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府以及業務所在地社區。我們通過實際行動，積極與各方緊密合作，共同為社會發展貢獻力量。

在與利益相關方的互動中，我們尤為重視構建暢通、透明的溝通機制。這不僅有助於利益相關方深入了解本公司的發展戰略與運營方針，更能確保我們及時、有效地聆聽他們的訴求。我們秉持多方兼顧的原則，對利益相關方的合理訴求充分融入企業決策過程。通過這種積極主動的方式，我們不斷強化與利益相關方的合作關係，推動公司在ESG實踐中持續進步，為各利益相關方創造更大價值，攜手實現共同發展。

利益相關方	政府	股東及投資者	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	- 響應國家政策 - 合法、合規經營 - 依法履行納稅義務 - 促進就業	- 業務戰略和財務業績 - 股東權益保護 - 業務可持續性 - 公司透明度	- 薪酬福利 - 權益保障 - 職業發展 - 安全健康 - 企業文化	- 服務及時 - 住戶安全 - 隱私保護 - 不斷提高服務質量	- 共同遵守商業道德和國家法律法規 - 公開公正 - 信守承諾，互利共贏	- 舉辦社區活動 - 參與社區建設 - 投身社區公益 - 促進社區發展
溝通和交流方式	- 參與相關政策制定過程討論 - 貢獻企業經驗 - 積極引導和影響公共政策 - 與經營地政府對話	- 增加信息披露 - 董事會、股東會、投資者見面會 - 股東直接溝通 - 路演 - 電話會	- 監事會員工代表 - 工會組織 - 職工代表大會 - 員工意見調查、反饋 - 增加信息披露	- 服務活動過程溝通 - 業主意見調查、反饋 - 投訴熱線 - 增加信息披露	- 公佈供應商管理規定 - 合同談判 - 日常業務交流 - 增加信息披露	- 與當地政府、組織對話 - 社區走訪、交流 - 增加信息披露
重點行動	- 執行國家政策、遵守國家法律、法規 - 接受監管和考核 - 創造更多勞動力崗位促進就業 - 配合政府引導垃圾分類 - 及時進行納稅申報	- 定期召開股東會 - 定期召開董事會 - 召開投資者見面會 - 及時進行法定事項披露	- 加強員工文化技能培養 - 改善員工工作、生活環境 - 保證員工權益、提升福利待遇 - 員工健康與安全的保證 - 成立員工工會	- 服務規範化、標準化 - 定期進行滿意度調查 - 對客戶投訴及時反饋、處理 - 切實保障客戶隱私	- 建立公開透明的招標制度 - 搭建供應商溝通平台 - 完善供應商選擇機制 - 為供應商提供平等競爭機會	- 定期舉行社區惠民活動 - 鼓勵好人好事 - 熱心公益，回報社會 - 開展員工志願者活動

ESG概要

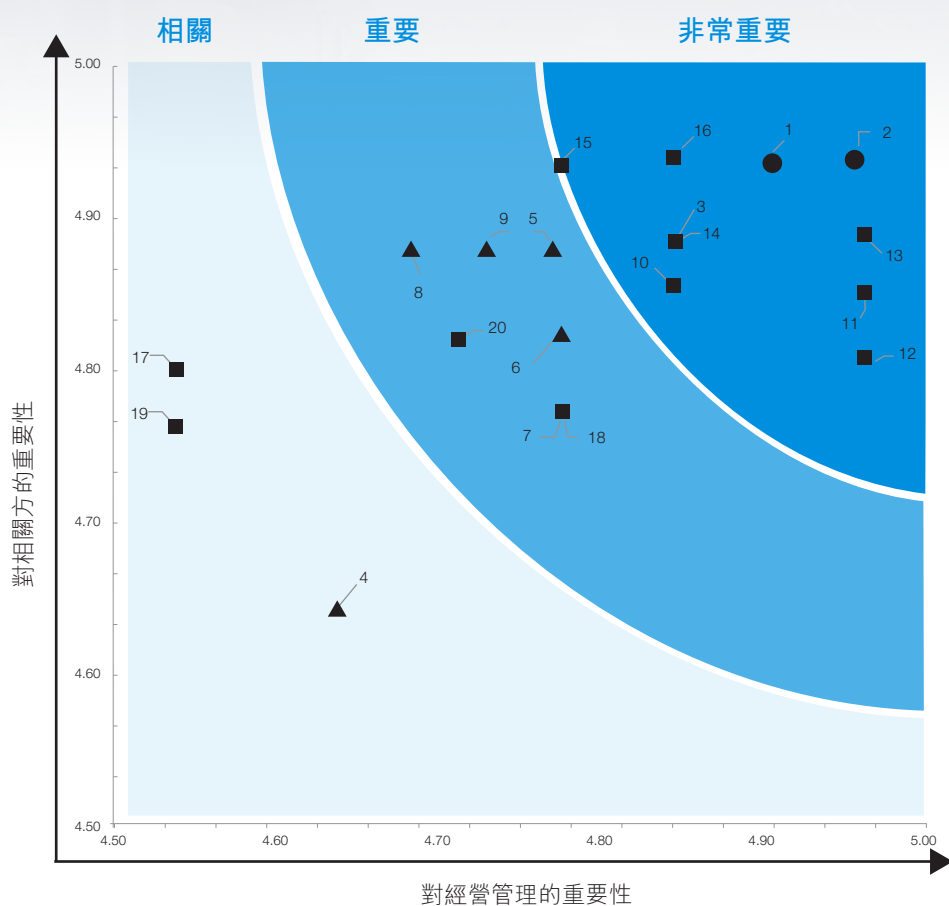
公司深知，與股東保持有效溝通，是強化投資者關係、助力投資者精準洞察本公司業務佈局、運營實績及戰略規劃的關鍵紐帶。我們始終堅守真實、準確、完整、及時和公平的準則披露公司信息，為股東與投資者構築起堅實可靠的決策基石，助力其作出審慎、明智的投資抉擇。

實質性議題識別與評估

我們持續推進與各利益相關方的合作，從而更準確而充分地了解各方訴求，為企業開展經營與環境、社會及管治工作提供指引和方向。因公司的經營未發生實質性變化，故我們2024年的重要性議題仍按照2023年執行。

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

結合利益相關方對於企業經營與環境、社會及管治的關注重點和《環境、社會及管治報告守則》，共識別出20項議題，重點關注領域集中在客戶投訴、服務質量等社會方面。本公司確定了以下重大議題作為我們工作的重點。



其中▲代表環境；■代表社會；●代表治理

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

1. 合規管理 廉潔誠信

1.1 企業管治

企業管治作為公司文化的根基，對公司穩健發展起著至關重要的作用。本公司已將上市規則附錄C1中所規定的《企業管治守則》全面納入自身管治體系，遵循並開展各項管治工作。卓越商企服務構建了清晰、權責明確的企業管治架構，設立了董事會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會以及戰略及ESG委員會。各委員會嚴格依照《上市規則》以及各自的職權範圍，有條不紊地履行職責，實現高效協同運作，共同構築優良的治理格局。若需深入了解企業治理的詳盡信息，可查閱本公司2024年年報中的《企業管治報告》。

2024年，公司依據《公司章程》《證券及期貨條例》《上市規則》等相關文件，對信息披露管理制度進行了全面更新。通過此次更新，進一步強化了信息披露事務管理工作，提升信息披露的質量與透明度，切實維護公司以及股東、債權人和其他利益相關方的合法權益。

1.2 風險管理

高級管理層肩負著管理公司風險管理程序的重任。在充分考量環境變化以及公司風險承受能力的基礎上，高級管理層確保公司業務運營嚴格遵循既定的風險管理政策。同時，公司在內部頒佈了《信息披露管理制度》，旨在強化公司員工及管理層的信息披露意識，並對信息披露行為實施規範化管理。

在風險管理工作中，高級管理層履行以下關鍵職責：

- 統計分析行業特點以及公司運營與風險結構等相關數據，及時對風險管理政策進行檢討與更新，確保政策的相關性與充足性。
- 促使公司的風險管理程序與年度戰略及業務規劃程序緊密協調，實現二者的相輔相成。
- 精心設計並構建一套科學的風險管理方法論，為識別、評估及管理業務風險提供適宜的工具。
- 搭建全公司範圍的呈報系統，保證公司高級管理層、審核委員會以及董事會能夠及時知悉所有重大風險事項及業務風險。
- 確保已採取必要的管理控制與監管程序，用以監督風險管理政策及風險管理方法論的執行情況。
- 批准並監控主要風險定位、風險趨勢、風險管理策略以及風險管理優先評級。
- 通過定期組織高級管理層風險研討會議，對公司整體風險結構、風險管理活動以及主要業務策略與計劃展開檢討和討論，評估其對公司整體風險定位的影響。

若需深入了解企業治理風險管理部分的詳細信息，可查閱本公司2024年年報中的《企業管治報告》。

1. 合規管理 廉潔誠信

1.3 商業道德

本公司堅定不移地貫徹廉潔從業理念，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國審計法》等一系列法律法規，對貪腐現象秉持零容忍態度，堅決打擊一切形式的貪污、賄賂行為。公司制定了《卓越商企服務不可碰觸的10條紅線》，以此為準則確保自身運營的廉潔性。公司持續強化風險管理體系建設，完善企業內部控制機制，制定並實施《審計管理制度》，並依據業務發展情況每年對該制度進行修訂與落實，全方位打擊貪污、賄賂、勒索、欺詐以及洗黑錢等違法違規行為。每逢重要節假日，內部發郵件提醒貪污、反腐的內容，員工覆蓋率100%。2024年，通過審計舉報郵箱分6批次向2,581家供應商發送了《致供應商的一封信》，進行廉潔宣導，覆蓋了近三年來所有與我們合作過的供應商，覆蓋率高達100%。

2024年底，公司對《獎懲管理辦法》進行了更新完善，進一步明確部門及崗位的職責權限、獎懲結果應用，增加決策獎懲評審委員會的決策流程等內容，完善公司內控體系。

在接到舉報信息後，審計部嚴格按照既定的舉報調查處理流程，對舉報線索展開調查核實。若經核實確有涉嫌違規違法事項，需報經管理層或董事會審批後進行妥善處理。公司積極鼓勵實名舉報，並優先處理實名舉報案件。為切實保護舉報人權益，公司在《舉報管理制度》中明確規定，對舉報人信息予以嚴格保密。同時，公司鄭重聲明，任何單位和個人不得阻攔、壓制舉報人舉報，更不得對舉報人進行打擊報復；對於打擊報復舉報人的行為，一經查實，將依照公司相關規定予以嚴肅處理。2024年，公司共收到舞弊舉報12項，經立項調查核實，查實其中3項舉報內容屬實。對於涉及違反公司紅線的案件，均嚴格按照公司規定進行處理，並予以通報公示。

舉報方式

舉報熱線：18128857565

受理部門：物業內控審計組

電子郵箱：wyjubao@exceam.com

通信地址：廣東省深圳市福田區福華三路卓越世紀中心4號樓38A樓

郵政編碼：518000

1. 合規管理 廉潔誠信

培訓活動：2024年審計部重新錄製了反貪污宣貫視頻。新員工入職時，人力部門會進行紅十條培訓，宣貫廉潔從業，新人培訓覆蓋率達100%。本年度公司開展員工大會，宣讀紅十條，所有新員工入職都要做廉潔紅線制度培訓。

案例：紅十條銘記於心

審計部以課堂講授的形式，為自管事業部全員及公司的採購人員等宣講公司紅十條，降低借職務之便發生貪污行為的可能性，進一步構建廉潔、公正的商務環境。



內部審計監察：

在日常工作中，我們通過多種方式識別潛在的貪污行為。一方面，對收集到的財務報表、採購記錄等資料展開深入分析，仔細審查報銷憑證等文件；另一方面，與相關員工、客戶、供應商等關聯方進行訪談。在這一過程中，重點關注虛報費用、收受回扣、利益輸送等常見的貪污情形。

基於風險評估結果，我們針對個別風險較高的項目實施了抽查工作。在總部層面，人力資源、採購等職能部門會定期對各區域開展檢查，與此同時，各區域也會自行組織自查。鑒於公司項目眾多，審計部通過採用抽查的方式對項目風險進行檢查，對公司財務等數據進行全面分析，再結合上述職能部門的檢查結果，通過項目風險評估程序，鎖定審計風險較高的項目進行重點審查。本年度內，經審計未發現存在重大審計風險的項目。

2. 服務至上 和諧共贏

2.1 提升品質，用心服務

優質客戶服務

公司高度重視質量管理，多年實踐國際領先的ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系、ISO 50001能源管理體系，並結合自身實際運營情況，對該體系進行了本地化適配。在此基礎上，構建了一套全面且詳盡的綜合體系管理制度，全方位覆蓋物業管理服務的各個關鍵環節，包括規範優質客戶服務、細緻環境作業、嚴謹設施維護、嚴密安全保障舉措等。

為了保障制度有效落地執行，公司進一步明確各部門、各崗位在管理工作中的具體職責與相應權限。從項目一線員工到公司高層管理人員，每位員工都清楚自己在管理體系中的角色與任務，真正做到每一項工作都有明確的操作規範與責任主體。公司構建的綜合管理體系由總部制定的專業程序文件、專業規章規定文件及體系專業表單作為核心框架，與項目本地化操作文件及標準作業程序(SOP)相互補充、協同運作。在客服線的專業體系文件設計層面，著重聚焦客戶財產、客戶關係、客戶服務這三大核心板塊。從總部的宏觀專業策劃，明確整體質量目標與戰略方向；到區域的監督把控，確保各項制度與標準在區域內有效執行，及時發現並糾正偏差；再到項目本地化的具體實施，根據每個項目的獨特特點與客戶需求，靈活運用體系要求，為客戶提供個性化且符合標準的優質服務。通過這種三級管控實施機制，保障客戶服務體系精準、高效運行，讓每一位客戶都能切實享受到優質、標準化的物業服務，不斷提升客戶滿意度與忠誠度。

為持續優化服務質量，公司定期依據體系標準以及本地化適配後的制度要求，對公司各項業務開展內部審核工作。審核過程嚴謹細緻，涵蓋文件審查、現場檢查、客戶反饋調查等多維度內容。同時，組織管理評審會議，管理層與各部門負責人共同對綜合管理體系的整體運行效果進行評估。通過內部審核與管理評審，能夠及時洞察公司服務質量與先進標準之間的差距，進而針對性地制定改進措施，推動公司服務質量持續提升，始終屹立於行業前沿。

2. 服務至上 和諧共贏

為了給客戶提供便捷、多元的溝通渠道，確保客戶的各類聲音都能及時被聽見，公司特搭建了多種渠道，客戶可通過以下多種方式進行諮詢、建議反饋：

- 撥打卓越集團電話400 0086 000；
- 撥打卓越商務PM陽光熱線4001116989；
- 項目前台諮詢，或通過項目所有工作人員，均可以直接受理客戶來電或面對面的投訴；
- 客戶通過公司卓品在線平台進行報事報修或投訴建議；
- 發送郵件至郵箱zy400@excegroup.com。

投訴機制響應及時性使用「11530」機制，確保高效響應。即接到投訴後1小時內啟動跟進流程，24小時內給予客戶初步回覆，原則上5天內解決並關閉投訴，特殊情況最長不超過30天，向客戶提供處理結果。投訴信息將按照專業類別進行分類統計，並執行日、月、季度數據通報制度，及時向公司內部反饋，以便不斷優化服務質量。

2024年，公司實施運營策略調整，轉而通過全面抽查區域及項目運營整體狀況的飛檢成績指標，對運營成效進行評估，執行飛檢年度考核。在飛檢範圍中，涵蓋了客戶滿意度調研及整改情況，以及客戶投訴及整改情況。

2. 服務至上 和諧共贏

針對客戶投訴，一直以來，公司制定了嚴格且高效的處理流程，切實保障客戶權益，持續提升服務質量。我們要求各項目在限定時間內100%完成對接、跟進與回覆工作。為此專門建立了全國項目客訴反饋微信群，以便即時跟進客訴進展，同時堅持每日發佈客訴日報，精準對接工作進度。對於未能及時關閉的投訴，將升級由項目的上級管理中台負責，深入查實背景事件及原因，並進行申報，確保在合法、合規、合理的服務範疇內，最大程度滿足顧客需求，同步做好客戶安撫工作。

2024年，集團400投訴熱線共受理1,892單投訴，客戶在線平台FMC投訴錄單2,613單。這些客訴主要集中於工程日常維修養護、公共清潔、安全管理、客戶服務態度、房屋質量維修以及第三方增值業務等方面。公司預設的投訴關閉率指標為85%，投訴回訪滿意度指標為85%，同時監測客訴率指標。在實際運營中，公司投訴關閉率為98%，回訪抽查滿意度為98.2%，千戶客訴率為0.3%，均符合本年預定目標要求。

每季度，各區域需對管理運營工作(含客訴處理工作)進行匯報，通報投訴關閉率和回訪滿意度情況。針對客戶訴求中出現的共性問題，制定整改計劃，以實時承諾的方式通告業主及客戶，切實保障問題能夠得到有效跟進與整改落實，不斷提升客戶服務質量與滿意度。

公司採取的措施包括：

- 客服條線專業體系文件適時評審刷新；
- 公司級執行飛檢納入投訴管理抽查，掛鉤各經營單元績效管理；
- 區域級經營單元對所轄項目覆蓋執行工作檢查並跟進問題直至關閉；
- 成立自管項目管家部，並強化客服崗位專業技能執行考核等。

2. 服務至上 和諧共贏

客戶滿意 卓越同行

為提升客戶滿意度，2024年公司策劃了豐富多元的節日主題活動，增加了與客戶的互動，提升客戶體驗感。

一、 「不被定義的她」活動

3月8日舉行主題為「不被定義的她」的寫字樓活動，為寫字樓女性白領提供平台和契機，撕掉被定義的標籤，做獨一無二的自己，同時以「送你一朵小紅花」和春日手作體驗為寫字樓女性白領送去美好祝福，線下活動累積參與人數達1,000餘人。[卓越生活圈]線上公眾號發起「你笑起來真好看」最美笑臉徵集有禮活動，線上閱讀互動參與人數達到1,600餘人。



二、 「city七夕·夏日E啟來」主題活動

8月9日舉行主題為「city七夕·夏日E啟來」七夕主題活動，六大搭子潮玩，邂逅心動crush，為寫字樓單身白領提供交友平台；同時活動邀請深圳受歡迎的壹壹樂隊來活動現場開啟電感夏日狂歡party，活動線上線下累計參與人數高達5,000餘人。



2. 服務至上 和諧共贏

三、 中秋節主題活動：「月光尋蹤 雅集有戲」

為傳承中華傳統文化，弘揚慈善文化，培育和踐行社會主義核心價值觀，持續豐富社區精神文化生活，我們在2024年中秋節期間圍繞中秋風俗習慣開展猜燈謎、投壺、品嘗月餅等中秋元素的活動，讓大家感受傳統文化的樂趣和藝術魅力。



四、 「樂享聖誕，已巳如意」雙旦活動

12月23日至25日舉行主題為「樂享聖誕，已巳如意」雙旦活動，作為2024年最後一場社區文化活動和啟新的篇章，卓越商企品牌活動唱詩班依舊通過音樂跳動的旋律為白領帶來一場視聽盛宴，同時給寫字樓白領打造歡樂的玩趣體驗，用快樂擁抱全新的一年，活動線上線下累計參與人數達3,800餘人。



2. 服務至上 和諧共贏

本公司持續開展的客戶滿意度調查，覆蓋集團開發的住宅、商務、地產資產管理項目以及物業外拓項目。在調查方式上，針對集團開發項目，住宅業主與商務客戶通過線上掃碼的方式參與調研，調研頻率為每半年一次；對於物業外拓及資產單一客戶項目，則依據甲方的履約考核評價或綜合滿意度執行，調研頻率按照甲方指定要求，通常為每月或每季度開展一次。

在滿意度指標制定方面，集團各事業部根據項目類別對集團開發項目制定績效管理指標；而外拓和資管項目，以甲方要求或合約所規定的標準及評價約定的合格值作為依據。

2024年度的總部調查結果顯示，集團自有住宅滿意度為94分，調研比率約達52%；集團自有商務滿意度為滿分100分，調研比率實現100%全覆蓋。外拓項目平均月度履約滿意率為98.08%。

針對出現的甲方履約低評或滿意度調研的開放性問題，我們採取了不同的處理方式。自有項目方面，確保在1天內100%對接並回覆問題，在30天內通過做出解釋說明、執行整改措施、開展安撫工作等多種方式跟進解決；外拓項目一旦出現低評情況，將由項目N+1上級升級執行甲方拜訪跟進流程，直至問題妥善關閉。

另外，2024年，我們也邀請了第三方諮詢機構專項對深圳寫字樓整體服務滿意度調研（覆蓋深圳6個寫字樓項目）。卓越商企服務的寫字樓業態已持續8年獲得物業服務滿意度99%以上，處於商業物業服務行業標杆地位，凸顯卓越商企服務作為商務物業服務第一品牌的優勢和口碑。



卓越商企服務旗下寫字樓業態卓越物業服務總體滿意度較2023年持續提升至100%，大幅領先行業平均水平。

2. 服務至上 和諧共贏

保障客戶健康與安全

公司嚴格遵循ISO45001以及安全生產標準化等體系認證要求，構建起完善的EHS管理體系制度。該體系涵蓋應急與響應、作業安全、EHS綜合管理、風險識別、安全職責、特別事件管理這6大管理方向，制定了總計115份管理制度文件及標準，為EHS管理工作提供了全面的指導。

在此基礎上，公司進一步深化安全管理工作。一方面，對安全專項檢查制度進行優化，同步更新安全專項檢查標準，確保檢查工作的科學性與精準性；另一方面，針對不同層級及崗位的員工，開展定制化的安全賦能培訓，切實提升全員安全意識與專業技能。通過這一系列舉措，推動項目現場隱患排查與風險辨識等工作的開展，降低了火災、高空墜物、燃氣事故等各類安全生產事故發生的可能性，保障客戶生命財產安全。

此外，公司借助FMC智能巡檢平台，將日常巡查管理納入信息化管控範疇。在該平台支持下，安全問題能夠實現線上管理，提升了安全隱患關閉及跟進的效率，進而顯著增強了項目現場安全管理能力。

➤ 安全生產月活動：

①專項檢查：各區域項目積極開展消防、燃氣專項檢查工作。經全面排查，共發現安全隱患944項，其中高風險問題112項，整改率達100%。發現問題後，迅速組織力量進行整改，確保項目現場不存在安全死角，有效保障了項目的安全生產環境。

2. 服務至上 和諧共贏

②實戰演練：舉辦了豐富多樣的實戰演練活動，包括283場消防應急演練、35場燃氣泄漏應急演練以及其他284項不同科目的演練。在這些演練中，物業員工與客戶踴躍參與，共30,156人次參與。通過實戰演練，參與者在實踐中不斷錘煉應急技能，同時也對應急預案的有效性和可操作性進行了全面檢驗，為應對實際突發安全事件積累了寶貴經驗。



③「安全一分鐘快速風險評估」大賽：共有50支參賽隊伍積極投入到大賽中。各參賽隊伍圍繞日常作業活動，深入開展風險評估工作，並提交了60餘份高質量的參賽作品。

➤ 消防安全月活動：

①知識賦能：總部技術與運營支持中心(COE)精心設計並推出了《消防安全實用知識》等五門專題課程。在培訓期間，吸引了共計12,652人次參與學習。通過系統學習這些課程，一線員工對消防安全知識有了更深入的理解，為更好地開展消防安全工作奠定了堅實基礎。

②安全專項檢查知識競賽：各項目高度重視，組織員工學習消防安全專項檢查相關標準以及培訓材料。在學習基礎上，認真開展消防安全專項檢查工作，如實上報檢查問題清單，並持續跟進問題的閉環處理。此次活動中，共計316個項目開展了消防專項檢查，自查出問題930項，其中高風險問題92項，問題整改完成率100%。全體員工積極參與「消防專項檢查知識競賽」，參與人數佔全體員工總數的88.02%。

2. 服務至上 和諧共贏

科技賦能 智慧物業

目前，公司正加快企業服務數字化建設進程，持續提升平台化、產品化水平，強化供應鏈及資源整合能力，增強線上線下協同運營能力，致力於完善企業服務全場景價值鏈條，大力拓展流量規模並提升客戶黏性。

2024年，公司在所有自有項目中全面推廣面向客戶的在線受理平台—E+FM平台，以及線上卓品業務商城。通過這兩大平台，客戶能夠便捷地實現諸多功能，包括在線報單、進行投訴、評價服務滿意度、完成費用繳納、辦理訪客相關事宜，還能享受增值商城提供的豐富服務，提升了客戶體驗與服務效率。

2024年5月10日，公司迎來第八個「中國品牌日」，在這個特殊的日子裏，中國品牌的輝煌已成為世界的共同驕傲。作為中國領先的商務不動產服務運營商，公司迎來25周年，在邁向未來的每一步，都注入了高端服務與科技化的精髓。為此，我們隆重推出《越向前》品牌形象片，向那些推動中國品牌騰飛的偉大力量致敬。



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

近年來，數字化與人才發展始終是卓越商企服務在核心能力建設方面的重點發力方向。公司堅定不移地推進數字化建設進程，借助數字化手段提升業務決策效率，為多元化經營模式提供有力支撐，全力打造自身的核心競爭力。在當下，數字化已然成為現代物業服務企業實現長遠發展的必然選擇。卓越商企服務所踐行的數字化之路，以達成管理精益化為目標，從業務線上化起步，逐步向深度數字化邁進，最終實現數智化的高階轉型。

2. 服務至上 和諧共贏

➤ 三大平台賦能寫字樓新動態

公司始終堅定不移地推進數字化建設，借助數字化手段提升業務決策效率，為多元化經營模式賦能，鑄就核心競爭力。卓越商企服務旗下的卓品商務精心打造了三大數字化平台，分別為：企業服務集採平台、園區生活服務Life商城、員工福利平台。憑藉多年來在客戶服務過程中對需求的深度解讀與沉澱，卓品商務嚴格篩選供應鏈並精心開展品質運營。借助強大的數字化能力，卓品商務為企業行政工作，以及寫字樓、產業園區、住宅等項目的運營提供全方位助力，在員工福利供給、辦公物資集採、行政服務外包、供應商管理優化、商業活力促進等多個維度充分釋放服務價值。



➤ E+FM智慧管理信息平台

我們致力於將新技術深度融入商務物業管理服務的實踐中。這些新技術為傳統的勞動密集型物業管理行業帶來了顛覆性變革，以數據作為驅動引擎，有力地推動物業運營管理效率的提升，顯著優化服務品質。例如，我們所打造的E+FM平台－基於物聯網技術的智慧管理信息平台，借助先進的物聯技術，實現了設備維護效率的飛躍式提升，極大地提高了客戶滿意度。

 物联网技术支持的智慧管理信息 平台FM平台 Intelligent promotion system 实时监控 发现故障 调取数据迅速解决	 设备管理 Equipment management 人员管理、日常运维、预防性运维、能耗分析、 知识库、基础设置	 工作效率 Work efficiency 维修维护响应率提升幅度26%、每月处理工单提 升幅度76%、工单完成率提升幅度18%
---	--	--

2. 服務至上 和諧共贏

➤ 邁進樓宇萬物互聯時代

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



➤ 智慧化機器人



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

2. 服務至上 和諧共贏

知識產權

在知識產權管理方面，本公司知識產權工作遵循統一管理原則，致力於將知識產權價值化、提升企業競爭力。截至2024年末，本公司擁有5項實用新型專利，分別是：物業管理用配電櫃，物業管理用危險區域警示裝置、園林綠化用植被修剪裝置，園林綠化的噴灑裝置，消防工程視頻監控裝置，以及軟件著作權20項，其中2024年新增9項。未來，我們將繼續加強知識產權儲備，增強企業競爭力。



(授權專利證書)

2. 服務至上 和諧共贏

信息安全與隱私保護

在客戶隱私保護方面，2024年公司對《信息資產保密管理規定》進行了修訂。此次修訂著重細化了制度在實施、監督和審核等實操層面的具體內容，明確了公司在信息安全領域針對信息資產保密管理的嚴格要求，有效規範了員工對信息的使用行為，確保公司信息資產既能得到妥善保護，又能在合理範圍內實現共享，切實保障企業的商業運營順利開展，維護企業良好聲譽。

公司明確規定，各級管理者(即各部門、區域及機構最高主管)是本部門的信息安全第一責任人，信息需求方責任人對所獲取的信息資產，承擔與信息生成方責任人一致的管理責任。

自2024年起，公司積極踐行信息安全升級行動，所有系統均已成功切換至HTTPS協議，提升了信息傳輸的安全性與穩定性。公司核心業務系統已順利遷移至騰訊雲平台，並依託雲防火牆、Web應用防火牆(WAF)、主機安全防護以及內外網隔離等多重技術手段，構建了更為完善的信息安全防禦體系，有效抵禦各類網絡安全威脅。

2024年，公司於BPM系統中建立故障報告機制，該機制涵蓋信息安全相關內容，其具體流程如下：

- 故障發起：一旦故障發生，由故障發現者發起故障報告流程。
- 流程流轉至IT部及領導：發起的流程將自動發送至IT部門，隨後轉呈至相關領導處。
- 核實流程：領導對故障信息進行核實，確認無誤後，將流程返回至發起人。
- 填寫處理情況：發起人在收到返回流程後，需詳細填寫故障處理過程及相關情況說明。
- 流程最終返回IT部門：發起人填寫完畢後，流程自動流轉回IT部門，以便IT部門進行後續跟進與存檔。

2024年，公司發佈了《客戶域主數據運營管理規範》，進一步規範客戶主數據的建設和管理工作，持續提升數據質量和安全性。

在客戶使用卓品提供的服務時，卓品通過隱私權協議向客戶清晰地介紹卓品對個人信息的處理方式，提高客戶的隱私保護及個人數據安全。客戶在登錄註冊平台需在線簽訂符合國家互聯網相關法律法規的用戶隱私協議，用戶同意協議後方可進入使用平台。

2. 服務至上 和諧共贏

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

我們在客戶隱私保護方面採取以下措施：

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

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

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

2. 服務至上 和諧共贏

2.2 綠色採購，和諧共贏

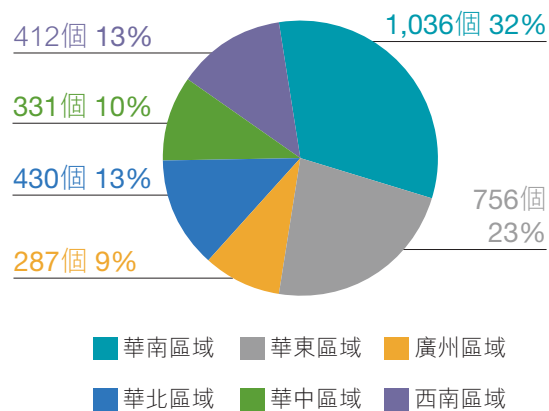
供應商介紹

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

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

本公司在國內共有3,252家供應商，較2023年增加了747家供應商。按地區劃分的供應商分佈如下圖所示：

按地區劃分的供應商分佈 (3,252個)



2. 服務至上 和諧共贏

供應商准入

本公司致力於創建更開放、公平、且更有協作精神的生態供應鏈平台。我們引入更優質、更有競爭供應商，提升服務質量、降本增效。根據業務拓展方向及本公司開發計劃方向，我們進行儲備供應商資源尋源，並建立嚴格的供貨商入庫標準，通過對供應商價格水平、質量保障、交付能力、信譽風險、合作意向進行綜合評價，由採購人員進行初審認證。其中服務類採購，如水處理、垃圾清運、綠化養護、保安保潔服務、消防維保等，會因地制宜在當地進行本地化採購和開發資源。在供應商入庫前，雙方均需簽訂《環境職業健康安全保護協議》，明確以下內容：

- 共同遵守國家法規及相關體系中關於環保和職業健康安全的要求。
- 堅決不聘用童工，且不安排未成年工從事危險工作。
- 為員工配備必要的個人防護用品。
- 雙方應採取有效措施，最大限度降低作業過程對轄區及周邊環境的不良影響，全力保障作業人員的健康與安全。採購方需對施工現場可能導致環境污染、引發嚴重安全事故的危險源和環境因素進行全面識別，制定切實可行的控制措施，並監督落實到位。

供應商履約中及履約後評估

2024年，為更好地適應業務發展趨勢與行業規範要求，我們對供應商管理制度實施了一系列的調整，具體內容如下：

- **考核標準調整：**對供應商考核標準進行了優化完善，構建更科學合理的評估體系，以全面、精準地衡量供應商的綜合表現。
- **專項引入資質優化：**對供應商專項引入資質要求予以優化，緊密貼合業務拓展方向與行業最新規範，確保引入供應商的質量與適配性。
- **現場考察標準表單修訂：**對供應商現場考察標準表單進行修訂，細化考察指標、完善評估細則，旨在更全面、精準地評估供應商的實際運營狀況與能力水平，為合作奠定堅實基礎。

我們構建了戰略採購供應商履約考核定級評審體系，依據《卓越商企採購管理制度》明確考核指標與規範流程，定期對戰略採購供應商展開評審，以此精準監督其服務成效，促使雙方合作持續優化升級。同時，我們設立了完善的供應商鼓勵機制，針對供應商滿意度考核制定專項激勵措施。當供應商的滿意度考核評分超出合同約定分數時，將依據預先設定的獎勵規則，按照當月合同額的一定比例給予獎勵，借此充分調動供應商的服務積極性，提升合作的深度與廣度。

2. 服務至上 和諧共贏

供應商履約考核階段

我們構建了採購供應商履約考核定級評審體系，旨在精細化監督供應商服務成效，促進合作持續深化。在每個項目中，均設有履約考核表，依據採購業務特性，從多個維度進行劃分，確保考核精準且具備實際導向性。

履約定級時，為保證評定的專業性與公正性，我們會邀請專家參與評定，並設置加權扣分項。我們採取專業分數與採購履約程度相結合的綜合評分機制，使評定結果更能反映供應商的真實水平。在履約過程中，若供應商提出關於更先進設備或創新想法的建議，公司將積極響應，全力協助供應商進行設備推廣與改進，共同提升項目效益。

同時，我們還注重對供應商行為的全面記錄，針對減信行為、安全事件以及產生的負面影響進行詳細記載，將其作為考核結果的加減分項，使考核結果更客觀、公正。採購部門會依據月度考核情況，定期組織溝通會議，緊密跟蹤供應商的整改與提升情況，形成閉環管理，推動供應商不斷優化服務。

履約後考核階段

- **履約後綜合評估：**在合同履行完畢後開展綜合評估，以合同期內各階段履約考核結果的平均值作為基礎考核數據，並考慮甲方或第三方提供的滿意度成績，綜合計算得出最終考核分數。
- **定級結果輸出與應用：**依據綜合評估所得分值，確定供應商的定級結果。該定級結果將直接應用於合同續簽決策以及後續供應商選擇流程，為合作關係的延續與拓展提供關鍵依據。
- **考核結果分段管理：**結合供應商的生命周期因素，對考核結果實行分段式管理。設定75分為合格供應商的基準分數線，在達到合格線的供應商中，按評分由高到低進行排序並進一步定級：優秀供應商佔比20%，良好供應商佔比20%，合格供應商佔比50%。對於排名處於後10%的供應商，在後續合作中設定限制條件；對於評分低於75分的供應商，判定為不合格供應商。在款項支付前或定期對供應商進行即時評價考核，考核結果既作為支付款項的依據，也作為履約後考核數據的重要組成部分。
- **定級報告與黑名單機制：**採購中心需每年提交供應商定級報告，並完成內部審批流程。在考核過程中，若供應商出現安全風險、造成惡劣社會影響、觸碰道德底線或存在圍標串標等違規行為，將其列入黑名單，禁止其在3年內與公司開展任何形式的合作。

2. 服務至上 和諧共贏

供應商環境及社會因素考察與評估

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

2024年，公司共聘用了747家新供應商，我們對新供應商均執行了相關的審核和評估，審核率達100%。

在供應商准入及履約過程中涉及的供應鏈環境及社會風險，我們採取如下措施識別：

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

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

2. 服務至上 和諧共贏

➤ 廉潔採購

我們始終堅守誠信陽光合作、嚴格遵守法律法規的核心理念，致力於營造廉潔操守環境，維護職業道德規範，打造嚴謹且可持續的雙贏合作氛圍。為切實將這一理念貫徹到與供應商的合作中，我們採取了一系列有力措施。

一方面，我們構建了違規行為舉報直通審計的便捷渠道，專門設立了舉報電話與郵箱，確保任何違規線索都能迅速、準確地直達審計部門，為各方監督提供便利。同時，在報告期內，採購部主動作為，針對全國各區域項目深入開展自查自糾工作，對每一個業務環節進行細緻梳理，確保各項業務嚴格遵循法律法規及公司內部規定合規開展。

另一方面，高度重視從源頭把控供應商合作的廉潔性。所有供應商在入庫前，都必須簽訂《陽光合作協議》，此協議覆蓋範圍全面，將所有供應商納入其中。

➤ 供應商培訓

卓越商企服務在2022年上線的物資採購商城系統，在近兩年得到充分的運用，廣受好評。在這兩年內，我們也時刻聆聽客戶的聲音，並將物資採購商城系統升級至2.0版本。在商城系統上，我們定期邀請供應商參加商城系統測試和培訓。供應商會針對在商城使用過程中的一些問題進行反饋。

此外，我們持續推進供應商廉政建設工作。不定期組織面向供應商的廉政培訓活動，強化供應商的廉潔意識。在節假日期間，向供應商發送廉政提醒信，信中不僅闡述公司對廉潔合作的重視，還附上詳細的舉報方式，鼓勵供應商積極參與到廉潔監督中來，共同維護合作過程中的廉潔環境，確保合作始終在合規、公正的軌道上行。

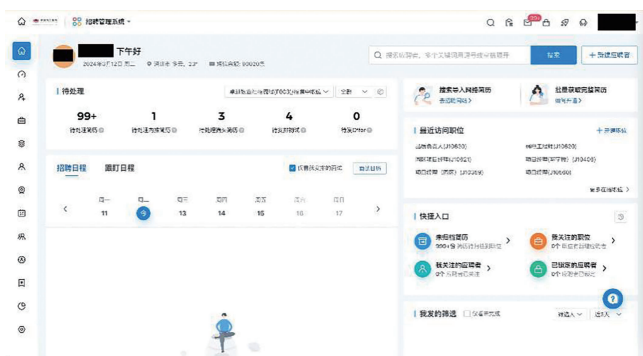
3. 呵護員工 攜手並進

3.1 平等僱傭，權益保障

員工僱傭與權益維護

公司始終嚴格遵循國家法規開展招聘與僱傭工作，相關制度內容全面且明晰。在招聘過程中，公司嚴格恪守《中華人民共和國勞動法》，第一時間核實應聘者的身份、年齡等關鍵信息，堅決杜絕招聘僱傭童工的情況發生。公司秉持公開透明、全面考察、擇優錄取的原則，不斷規範招聘流程，確保錄用人員完全契合用人標準與要求，及時為企業注入優質人才，持續提升人力資源的整體水平。

2024年，在外部招聘上，公司了搭建招聘專項交付團隊，旨在優化招聘人手配置，使資源達到最大有效利用。落地使用北森招聘管理系統進行招聘全流程管控，並在各區域上線；社會招聘渠道與獵聘、前程無憂、智聯、BOSS直聘有深度合作。



（北森招聘管理系統）

2024年，我們在內部推薦的獎勵機制做了更新。基層員工的推薦費有階梯式的累積獎勵，並且針對特殊時期或新進場項目有額外的內推激勵，公司旨在激勵大家拿到更多的獎勵，鼓勵大家推薦基層員工加入公司。

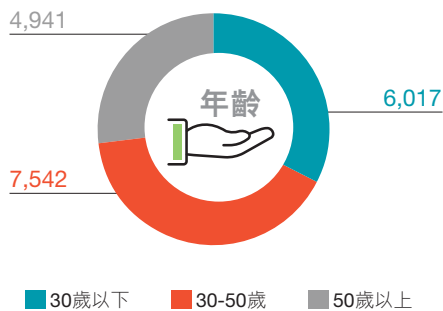
2024年，公司重點投入內部活水計劃，為廣大員工流動打開通道，加強員工與項目之間的流動與交流，豐富員工工作經歷，激發員工工作熱情，為員工提供更多的發展機會和空間，滿足員工多樣化的職業發展需求。

3. 呵護員工 攜手並進

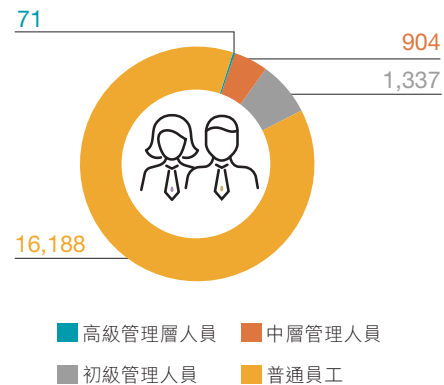
在校企合作領域，公司持續深耕細作。截至2024年末，已與6所院校建立了深度合作關係，包括廣東海洋大學、南昌工程學院等高校。通過與院校的緊密協作，公司進一步拓展了人才選拔渠道，為企業的長遠發展奠定了堅實基礎。

本年度，公司全職員工總數達18,500人。在人員性別構成上，男性員工為10,640人，女性員工為7,860人。公司積極吸納在校見習生，在2024年度，共接收279名見習生，其中156人在畢業後順利留任，留任比例達56%。關於員工組成結構及流失率詳情，請見下圖所示。

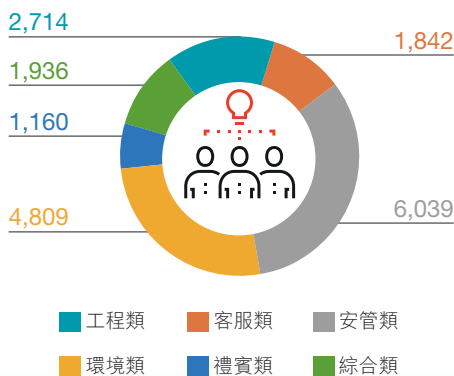
員工年齡分佈人數



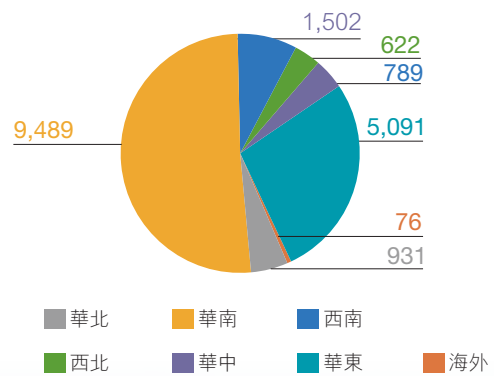
員工層級分佈



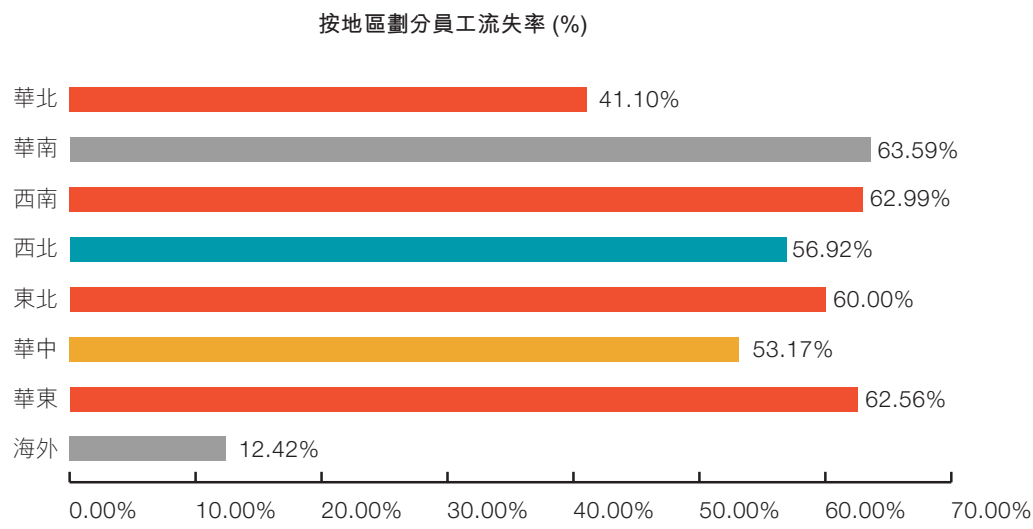
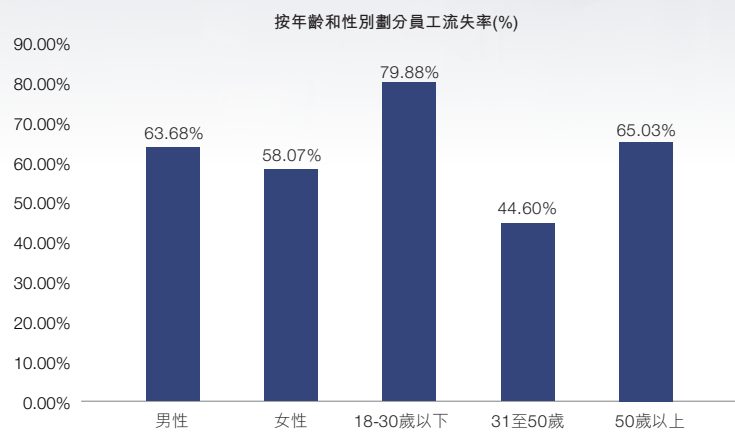
員工崗位類別分佈



按地區劃分的員工數量



3. 呵護員工 攜手並進



3. 呵護員工 攜手並進

我們倡導員工多元化，尊重差異，在員工能勝任工作的前提下對年齡、性別、籍貫、宗教信仰等均不設限制。在假期和工時數方面，公司遵守國家法律法規，遇到員工加班我們會以加班費或調休假的形式進行補償。

2024年，本公司未發生與招聘與解僱、薪酬及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化等方面有關違規事項，未發生任何僱傭童工、強制勞動或其他有關僱傭及勞工準則的違法違規事件。公司制定《考勤、加班及請休假管理辦法》，涵蓋了所有法定假的休假規定，工作時數也嚴格遵守國家勞動法規定。我們向僱員提供具有競爭力的薪酬待遇，包含但不限於崗位薪資、浮動獎金、專項激勵、津貼、福利等，為僱員繳納養老保險、醫療保險、工傷保險、生育保險、失業保險等社會保險及住房公積金。

員工福利與關懷

本公司致力於為員工提供豐厚的待遇及福利，提升員工幸福感與歸屬感。

2024年，公司在總部及分公司各個層面開展季度員工生日會、員工感謝日、司慶慶典活動、節日活動等豐富多彩的各類文體活動。

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

3. 呵護員工 攜手並進



周年慶生日會



中秋節

此外，2024年與北京的心理諮詢機構合作，啟動EAP員工幫助計劃，上線了「越健康」平台。EAP員工幫助計劃作為一個公司買單覆蓋全員的福利關懷項目（全體自有員工，提供心理健康諮詢的福利，一年六次，員工及家屬都可以參加，不分類別。）將長期為每位員工提供最溫暖的守護，通過「越健康」EAP平台，員工可以預約心理諮詢、觀看直播課程、參與心理測評、體驗冥想輔導和獲得心理知識。除了線上平台，還開展進一線項目團輔課程。

案例：打造員工福利平台助力員工發展



本年度員工滿意度調研結合企業文化考核同步進行，通過定制化的體系方案，基於管理文化執行、協同、激勵三個基本點，展開文化踐行程度評估。考核採用360模式，覆蓋人群為一線經理級及以上員工+總部職能全體員工+3級及以上經營單元中台全體員工。考核輸出個人報告及組織報告成為個人及組織提升的重要參考。

3. 呵護員工 攜手並進

三季度結合管理文化考核結果進行了「管理文化共創改進」主題時刻，活動中各組織充分利用文化共創的工具和方法定位管理痛點、共創改進計劃，最終輸出135條改進行動，成為24年下半年各組織管理文化改善的重要指南針。

期末考核於11月啟動，考核滿意度89.8%。基於考核結果進行了17場「進一線」2024管理文化考核報告解讀賦能及改善共創會，項目組進入一線組織進行報告解讀帶領業務單元進行管理改善共創研討，最終輸出2025年的改進計劃。

員工座談會：針對校招大學生進行了「大咖面對面」座談活動，47人參與，促進高管與校招新人之間溝通與理解的方式，大咖們不僅能夠為新翼們提供寶貴的職業指導和建議，也能幫助他們更好的融入企業文化。

企業文化活動，每季度在一線項目開展文化活動，採用自省會（項目主管及以上）、裸心會（一線所有員工）、誇誇會3種形式，項目針對組織實際選擇活動形式，根據總部下方工具包開展活動。全年度14,666人次參與，總覆蓋率達95.40%，滿意度高達97%，展現了管理文化的廣度覆蓋和深度滋養。其中，誇誇會作為管理文化中「激勵」文化的代表在2024年度成為一線項目「最愛」形式，共計舉辦207次。



3. 呵護員工 攜手並進

3.2 發展晉升，助力成長

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

為營造優質的人力資源內部控制環境，本公司持續發力，每年針對不同層級員工開展知識與專業技術能力培訓。通過系統且針對性強的培訓體系，不僅助力員工個人能力提升，更有效推動企業經營業績穩步上揚。

在員工發展與培訓管理層面，公司錨定明確目標，全力推進企業戰略落地。一方面，著力發展和提升管理者領導力，打造一支具備卓越決策與執行能力的管理團隊；另一方面，積極培養關鍵人才，精準聚焦企業發展所需核心崗位。

員工發展晉升

在員工晉升方面，公司依據《人才發展管理辦法》和《晉升管理辦法》執行。2024年公司進行了職級體系變革，分成了操作序列、專業序列、管理序列，進一步拓寬了員工職業發展通道。此外，公司根據職業發展通道不斷豐富人才培養項目：新員工培訓體系、新翼計劃—管培生培養，潛才計劃—儲備主管培養，優才計劃—儲備經理培養，卓將計劃—儲備大項目負責人培養，引航計劃—儲備高階管理幹部培養。

2024年，公司基於業務需求，科學盤點各組織人才，劃分出高潛、待晉升、梯隊、儲備B角、流失風險、不勝任、汰換等人才類別。隨後，針對性實施系列人才管理舉措，像為高潛和待晉升人才設晉升與培養計劃；對流失風險員工啟動保留計劃；給潛力員工制定差異化調薪和培養計劃；執行汰換計劃清理不適合人員；依盤點結果與業務需求開展招聘，優化人才結構，保障公司發展。我們通過精準識別不同人才類別並實施相應管理舉措，優化人才配置，提升團隊效能，保障公司業務持續穩健發展。

3. 呵護員工 攜手並進

2024年，公司設立「關鍵崗位內部供給率」考核指標，旨在提升內部人才供給佔比，削減外部招聘成本，讓內部員工獲得更多晉升機會。同時，在「人才活水」「人才培養專項」「晉升專項」的驅動下，各組織積極開展關鍵崗位人才任用、儲備與培養工作。最終，關鍵崗位內部供給率達58.3%，較之前每年不到30%的內部供給水平大幅提升，有力推動了公司人才梯隊建設與內部人才發展。

員工培訓

2024年，在卓越用人理念與深厚管理文化的引領下，公司緊密圍繞業務拓展與人才發展目標，依託《晉升管理辦法2.0》《人才活水政策》《人才管理辦法V2.0》，精準明確人才發展與管理的依據及準則，全方位規範人才活動的實施與運營流程。公司始終堅定秉持「將機會最大化給予員工」的晉升理念，全力構建穩定、健康且可持續的內部人才供應鏈，為公司的長遠發展築牢堅實根基。

與此同時，契合公司最新的人才發展與培養戰略，公司對培訓工作全流程實施統一規範管理。從精準洞察培訓需求，到精心設計開發課程，再到高效推進培訓實施以及科學開展效果評估，各個環節均構建起標準化、精細化的管理機制。不僅如此，公司從講師的嚴格選拔、專業培訓提升，到合理激勵考核等多維度發力，進一步優化公司講師體系，致力於打造一支專業精湛、經驗豐富的講師隊伍，為人才培養工作提供強有力的智力支撐與專業保障。

序號	培訓項目名稱	培訓類別
1	2024屆引航型領導力人才發展專項	人才發展
2	卓將計劃·項目經理訓戰營	人才發展
3	卓躍計劃·設施經理訓戰營	人才發展
4	2024屆新翼人才發展專項	人才發展
5	悅活職場能量站	通用力培訓
6	雲學堂在線學習	通用力培訓
7	2024年新員工培訓項目	人才發展
8	合規風控培訓	專業培訓
*	僅展示部分培訓案例。	

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

3. 呵護員工 攜手並進

公司級人才發展專項：校招生－新翼，儲備經理－卓將(項目經理)+卓躍(設施經理)等三個經典項目照常一年一度如期開展；另外，引航型領導力——高級管理人才發展專項在2024年順利完成孵化，並完成首屆項目的落地交付。

全員覆蓋學習項目：

- (1) 針對存量員工，進行悅活職場能量站項目運營，2024年完成12個月度學習主題的選取和學習資源的推薦運營，與2023年相較，2024年通過悅活職場能量站推薦學習的課程數量上升84.6%，內部開發並用線上直播形式交付的課程佔比上升17%。
- (2) 針對增量新員工，全面升級新員工入職培訓，由總部組織舉辦，使培訓課程標準化。

2024年員工培訓總投入為210.5萬元，每百萬營收員工培訓投入為536元。

培訓指標		2024年	2023年
按性別劃分的受訓 員工人數及百分比	男性員工受訓總數(人)	10,834	7,928
	女性員工受訓總數(人)	7,904	6,141
	男性員工受訓百分比	100%	100%
	女性員工受訓百分比	100%	100%
按層級劃分的受訓 員工人數及百分比	高級管理層受訓總數(人)	72	63
	中級管理層受訓總數(人)	931	817
	基層員工受訓總數(人)	17,735	13,049
	高級管理層受訓百分比	100%	100%
	中級管理層受訓百分比	100%	100%
	基層員工受訓百分比	100%	100%
員工人均受訓時長	男性員工 ¹ 人均受訓時長(小時)	49.47	64.6
	女性員工人均受訓時長(小時)	49.42	68.8
	高級管理層人均受訓時長(小時)	9.31	5
	中級管理層人均受訓時長(小時)	9.18	11
	基層員工人均受訓時長(小時)	51.73	52

1 按性別劃分的人均受訓時長未包括高級管理層。

3. 呵護員工 攜手並進

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

校招管培生：

- **新翼人才培養專項：**通過系統化、全方位培養，打造更多高素質、專業化年輕管理人員。對人員，萃取成功保有管培生畫像，核心勝任力模型，精進輸出人才畫像；對導師，擴容導師池，強化篩選力度，跟進帶教有效性，定期導師賦能回訪，帶教內容迭代優化；對項目，靶向培養5個階段，混合式學習項目體驗，豐富培養課程體系和維度；對發展，重塑管培生發展路徑，重組崗位評估結構，強化評估結果應用。



3. 呵護員工 攜手並進

儲備經理：

- **卓躍計劃：**2024年，卓越商企服務成功開展「卓躍計劃」設施經理訓練戰營。在訓練營期間，學員們採用線上線下相結合的創新學習模式，深度實現從技術思維到管理思維的進階蛻變。學員們將所學知識積極實踐，賦能於所在團隊，並切實應用到日常工作以及服務客戶的過程中。



- **卓將計劃：**聚焦項目管理全生命周期的各個關鍵場景，集「研+學+練+做」為一體的創新培養模式。所有的課件和案例材料均為100%自主研發，且要求學員在項目內直接進行實踐轉化。



3. 呵護員工 攜手並進

➤ 高級管理人才發展專項－引航型領導力培訓

為完善員工全生命周期學習發展體系，卓越商企服務於2024年重磅推出首屆引航型領導力項目。該項目聚焦領導力核心素養提升，深度涵蓋自我認知與領導力風格塑造、戰略思維與決策能力培養、團隊建設與激勵策略強化等模塊。以總監級勝任力模型為綱，核心管理層自主開發專業課程，通過「學+練+考+輔+評」立體模式，打通高級管理人才內培通道，踐行與員工共成長的職業發展承諾。



3.3 健康安全，貼心守護

員工職業健康與安全

公司設置總部技術與運營支持中心(COE)EHS運營部，聘用專職EHS管理人員，建立由公司管理層、各事業部負責人、各職能部門負責人、各直管區域負責人、COE EHS板塊負責人、員工健康安全代表組成的公司級安全生產委員會，並形成EHS事故審核決策機制。通過《EHS05R01特別事件管理辦法》《HR05R04獎懲管理辦法》《HR05R01績效管理制度》等制度，將質量事故情況與對應層級組織負責人績效薪酬掛鉤。2024年度，本公司完成年度EHS目標，無一類及以上EHS事故²發生。

2 一類EHS事故指損工30天、財產損失達3萬以上

3. 呵護員工 攜手並進

公司員工的健康安全理念構築起一道道安全守護的屏障。我們貫徹EHS「十項準則」政策堅決對「安全紅線」的零容忍，落實「卓越123安全管理思路」，本年度，公司修訂了《特別事件管理辦法》，修訂了特別事件重要性分級、優化特別事件的上報規則等內容，共同築牢安全文化的實踐。公司持續關注員工職業健康與安全，定期組織職業安全培訓和為員工購買商業保險。

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

公司高度重視安全生產工作，積極採取行動。2024年初，公司精心制定《2024年安全生產目標責任書》，並組織全體相關人員簽訂，確保安全生產責任層層落實。與此同時，公司同步編製《年度EHS管理方案》，該方案經卓越商企服務安委會嚴格審核後順利獲批。在2024年度，公司嚴格依照既定方案開展工作，全力推進各項安全生產措施的落實，成功完成了《年度EHS管理方案》中設定的各項目標指標，有力保障了公司的安全運營，營造了良好的安全生產環境。

日常的職業健康與安全工作，主要從以下維度進行強化：

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

3. 呵護員工 攜手並進

本年度，公司積極部署年度安全風險評估工作，成功組織各區域全面完成此項工作，完成率高達100%。通過系統且深入的評估，精準識別潛在安全風險，為後續針對性防控措施制定奠定堅實基礎。

在安全專項檢查方面，總部技術與運營支持中心(COE)更新了《安全專項檢查管理制度》，進一步明確了項目、區域和總部三級的安全專項檢查流程，包括發佈檢查通知、制定培訓計劃、制定檢查計劃、總部區域抽查、問題匯總上報、問題整改關閉、問題覆核驗證以及通報處罰等環節。對每個環節的具體工作事項、責任人、時間節點及輸出成果要求進行了明確規定。並在借鑒行業內的安全管理經驗和安全生產事故案例基礎上，針對項目運營中的10類高風險問題，如消防、泳池、電梯、電氣、建築本體、燃氣以及惡劣天氣等，制定了相應的10類《安全專項檢查實施標準》。

2024年，公司精心編製《2024年度公司級安全專項檢查計劃》，規劃全面且細緻，並開展公司級專項檢查15次，區域級專項檢查50次，項目級專項檢查4,320次。截至2024年底，所有檢查任務均已100%完成。

	2024年	2023年	2022年
因工死亡員工(人)	0	0	3
因工死亡員工比率	0	0	0.20%
因工傷損失工作時長(小時)	3,979.2	3,616.75	3,150.25

2024年度，因工傷損失工作時長3,979.2小時(497.4天)。本公司未發生職業健康與安全方面的違規事件。

3. 呵護員工 攜手並進

總部技術與運營支持中心(COE)充分發揮智庫管理平台、雲學堂等信息化優勢，精心研發並推出一系列專業培訓課程，包括「COE大講堂」「安全周課堂」「安全知識分享」「優秀實踐經驗分享」以及「常見高風險隱患問題和解決方案」等。同時，我們積極組織線上線下融合的帶教培訓活動，切實提升各層級安全檢查能力，有力推動高風險問題實現動態清零。

在安全文化建設方面，我們先後策劃並組織了「安全隨手拍」、「安全風險評估技能大賽」、「消防應急大比武」等一系列形式多樣的安全文化活動，吸引基層員工廣泛參與，營造濃厚的安全文化氛圍。

在優秀實踐案例收集方面，成果豐碩。本年度已成功收集各項目EHS管理優秀實踐案例17項，並在智庫平台組織了投票活動，此外還收集到泳池安全管理優秀實踐案例6項，年度累計共23項。這些優秀案例為公司進一步優化安全管理工作提供了寶貴的參考經驗。

案例：消防專項檢查知識競賽活動

總部COE設計並推出了《消防安全實用知識》《消防設備應急操作》《消防設施運行管理規定》《突發事件應對及現場處置要點》《應急預案和應急處置方案》等五門專題課程，共計12,652人次參與培訓。通過系統學習和開展知識競賽，有效提升了一線員工的消防安全意識和專業技能。

案例：「安全一分鐘」快速風險評估

2024年6月，是第23個全國安全生產月。為進一步營造安全文化氛圍，提升企業安全生產水平，卓越商企服務以「人人講安全、個個會應急—暢通生命通道」為主題，開展了一系列安全專項檢查、應急演練活動並推出了具有公司特色的EHS管理工具—《安全一分鐘，快速風險評估》工具。同時，組織舉辦應用案例競賽活動。

4. 關愛社區 回報社會

社區溝通與融合

卓越商企服務不僅致力於通過專業服務為客戶創造最大價值，也圍繞ESG治理，持續踐行社會責任和可持續發展理念，構建企業公益生態和社會回報價值，實現企業價值、客戶價值與社會價值的和諧統一。我們始終關注社區慈善公益生態的構建，著力營造良好的社區慈善氛圍和公益生態，致力於構建共建共治共享的社會治理共同體。通過積極發展卓越「社區公益」、擴大卓越「公益志願者」團隊，設立「深圳市卓越集團公益基金會·卓越商企服務專項基金」，積極探索可持續發展的公益模式，助力推動社會公益事業向更高級別和更廣泛領域的發展。

打造不一樣的志願者活動

公司於2023年9月正式組建卓越志願者團隊，與深圳義工體系實現打通。團隊成員同時作為深圳義工的志願者，擁有專屬的深圳義工志願者編號，其參與活動的次數與所獲積分均納入深圳義工體系進行累計統計。截至2024年12月31日，卓越公益志願者在冊人數累計達159人。

為鼓勵員工積極投身公益活動，公司制定了人性化政策。若員工在上班時間參與公益活動，活動時間將視作正常工作時間；若員工在業餘時間參與，公司則會將相應工時折算為加班費。員工參與公益活動是基於自願原則，公司不強制要求，充分尊重員工的個人意願。



4. 關愛社區 回報社會

4.1 關愛社區，傳遞溫暖

自1996年成立伊始，卓越集團便立志成為一家肩負社會責任感的企業，始終將這一承諾融入經營決策的每一個環節。卓越商企服務自1999年創立起，緊跟卓越集團的公益腳步，積極投身卓越公益事業，勇擔企業社會責任。

多年來，卓越集團與卓越商企服務攜手共進，在公益領域成績斐然。雙方聯動累計捐款達人民幣6.8億，參與473多個慈善項目。回顧卓越公益之路，從創立初期單純憑藉「發自內心做慈善、回饋社會」的樸素動機，逐步發展為緊密圍繞政府中心工作開展捐贈幫扶，如今更是以企業經營思維與前瞻性戰略眼光，積極探索產業振興新模式，走出一條獨具卓越特色的公益發展之路。

「深善二十載」活動啟動以來，卓越商企服務集團與深圳市卓越集團公益基金會基金一直支持並深耕社區公益場景及卓越志願者文化，通過推出一系列「有趣有益」、契合市民需求的文化活動，體現其「因卓越而公益，因公益更卓越」的公益理念。

2024年，公司陸續開展世界讀書日、紅樹林濕地保護參觀等主題活動。

一、 讀書日活動

2024年4月，我們舉行主題為「春意盎然，閱見芳華」讀書日活動，活動攜手中國郵政屆「中國生肖書法第一人」趙衍季老師推出書法聯名紀念品，通過線上閱讀打卡邀請寫字樓白領解鎖閱讀盲盒。同時卓越商企服務聯合卓越公益基金會打造「攜手築夢，益本書的溫暖」活動，為欠發達地區的孩子點亮一盞燈，組織捐書，活動期間線上線下累計參與人數達3,000餘人次。



4. 關愛社區 回報社會

二、 親子公益綠色探索之旅

2024年8月31日，卓越商企服務聯合卓越集團公益基金會，邀請深惠城市卓越社區大小朋友共赴深圳福田紅樹林生態公園，開啟一場獨特的親子公益綠色探索之旅。通過參觀展館、近距離接觸、望遠鏡眺望等方式，讓大小朋友們通過此次公益行，了解更多紅樹林保護知識，提升紅樹林保護意識，了解海洋與自然生態的奧秘，共同見證環境保護所帶來的美好。



4.2 關愛生命，服務社會

紅色行動：

截至2024年，公司已成功舉辦15屆無償獻血活動。在獻血福利方面，參與獻血的員工所獲慰問品標準與2023年保持一致，即每人每次按照100元的標準發放。

作為深圳紅十字會無償獻血項目的協辦機構，卓越商企服務在2024年積極推動無償獻血工作。全年累計開展無償獻血活動6天，共組織5場次，吸引224名員工踴躍參與，總獻血量高達72,500毫升，以實際行動為社會公益事業貢獻力量。



4. 關愛社區 回報社會

「益+E」公益行動

卓越商企服務啟動「益+E」旨在提升公眾急救技能，推廣「人人學急救急救為人人」的理念。在世界急救日到來之際，公司將在全國範圍內所服務的商業樓宇的客戶普及急救知識，聯合專業機構開展CPR、AED使用等培訓，提高自救互救能力。「益+E」公益行動不僅為一線員工提供66CPR和AED培訓認證，還向其所服務的客戶和企業員工開放急救培訓。

2024年的AED急救培訓活動16場。AED活動覆蓋深圳、東莞6個區域，938人參訓，765人獲得急救結業證書，吸引158名志願者參與，志願者時949小時，服務10家企業或樓宇員工。



4. 關愛社區 回報社會

4.3 公益行動，共創和諧

助力鄉村振興

2024年，卓越公益持續在深圳市鄉村振興局、深圳援疆指揮部、深圳市民政局等單位的指導支持下，以深圳市對口支援新疆、對口支援江西尋烏為重點幫扶地區和鄉村振興示範點，持續履行企業社會責任和發揮社會組織力量，始終扎根一線、精準幫扶，助力鄉村振興工作。

卓品商務作為卓越商企服務上市集團旗下核心專業公司，其鄉村振興實踐與母公司ESG戰略深度契合。通過商業向善賦能鄉村振興，鑄就品牌價值。整合線上線下銷售網絡，與卓越善行共同幫助偏遠地區的特色農產品走向全國市場，解決農產品滯銷難題，帶動數千農戶增收；同時，投入人力資源，為卓越善行產品開發、供應鏈管理、財務管理、專項營銷等提供全方位的運營專業支撐，建立起與消費者之間更深層次的情感聯結。

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

塔縣班迪爾鄉振興夢項目

卓越公益聯動72個卓越地標宣傳項目，班迪爾多沙棘規模增至7,000畝，沙棘果採摘量約180噸。



4. 關愛社區 回報社會

「卓越·班迪爾鄉」社工站、衛生站(幸孕媽媽項目)

我們開展文娛、健康科普知識活動4場，走訪老人及孕婦家庭6戶、新生兒3名。孕媽媽志願者團隊獲塔縣第二屆社區微公益項目大賽第二名。



塔縣專業人才培養計劃

持續培養塔縣殘聯康復師、社工、殘障人士員工專業人才3名，康復師提供殘聯兒童康復服務1,364人次。



4. 關愛社區 回報社會

喀什地區「美麗園丁」教育文化項目

項目啟動實施至2024年，喀什地區「美麗園丁」教育文化項目持續推進，培養喀什及塔縣教師、教育管理者625人，累計開展線上直播活動120餘場次，線上錄播課程350餘課時，入區調研指導38次，輻射學員22,000人，受益33,892人次。



尋烏「卓越學校」

2024年，尋烏「卓越學校」項目重點培養10個「穆傳慧審辯式學習」名師工作室、100名成員教師。開展活動約40場，受益1,500餘人次，獲得獎項10餘項，課題立項3項。



4. 關愛社區 回報社會

「卓越心·隴南行」回訪捐贈暨夏令營

聯合開展汶川地震卓越援助學校回訪捐贈暨夏令營活動，捐贈款物約10萬元人民幣，活動為期5天，受益師生700餘人。



捐助綠美福田基金，助力生態建設

2024年11月，卓越商企服務集團積極響應國家號召，為綠美福田專項基金成立捐贈，並始終與各方緊密合作，鼓勵和推動員工參與生態保護和修復工作，助力推進綠美廣東生態建設，為實現國家「雙碳」目標貢獻智慧和力量。



5. 綠色運營 低碳環保

本公司始終將高質量發展作為可持續發展的核心目標，秉持「專業規範、全員參與、創新行遠、共築美好」的方針，全力構建標準化體系管理模式，致力於為客戶提供專業化、智能化且覆蓋全周期的高品質服務。

在管理實踐中，公司每年伊始便下達年度質量、職業健康、環境責任書，明確了各部門、各崗位在相關領域的年度工作目標與任務，將高質量發展的大目標細化分解至具體工作環節，確保責任落實到人。通過讓各經營單位負責人100%簽訂責任書，以及一線員工100%簽訂崗位安全責任書，公司從戰略層面將質量提升、環境保護以及節能減排等重要議題融入日常運營，為公司的可持續發展奠定堅實基礎。

同時，公司實施季度回顧機制。每季度定期對經營管理中各方面的工作進展進行全面梳理與總結。在回顧過程中，詳細分析目標完成情況，深入剖析工作中存在的問題與不足。針對發現的問題，及時制定並實施針對性的改進措施，以確保各項工作始終朝著預定目標推進。通過動態的管理機制，使公司能夠根據內外部環境變化，靈活調整工作策略，不斷優化管理流程，持續深化在ESG方面的舉措。

5.1 控制排放，碧水藍天

卓越商企服務始終秉持低碳環保、可持續發展的戰略理念，堅定不移地將其貫穿於企業運營的全過程。公司嚴格依照ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系的運行標準，積極主動且持之以恆地落實國家低碳環保政策，為助力國家碳達峰目標的實現以及推動自身可持續發展戰略的實施貢獻力量。

在制度建設層面，公司制定了一系列完善的管理制度，如《廢棄物管理規定》《資源、能源管理規定》《環境因素識別、評價及管控程序》等，對各類排放物進行嚴格管控。為確保這些制度能夠切實落地，公司通過專項檢查、QPI檢查、周檢以及常態化的日常培訓等多種方式，全方位推動制度執行。

5. 綠色運營 低碳環保

卓越商企服務將進一步深化可持續發展戰略，積極響應國家政策號召，不斷加大在空氣治理和污染物排放控制方面的投入力度，切實履行低碳環保、綠色物業的社會責任。在報告期內，公司在排放物管理方面未發生任何對企業有影響的違規事項，為企業持續穩健發展奠定了堅實基礎。

5.2 廢棄物及溫室氣體排放管理

我們在管物業項目主要是商務辦公樓和住宅以及少數物流園區，溫室氣體直接排放源為天然氣和液化石油氣；間接排放源為電能使用造成的排放。發電機消耗柴油一般只在電力中斷時應急和月度測試時發生，廢氣排放量基本可忽略。本公司提倡綠色出行，所在項目基本都在市區交通便利之處，員工多採用地鐵公交出行，由此最大程度減少汽車尾氣排放的廢氣及溫室氣體。

本公司廢氣及溫室氣體^a排放量及強度

類別	單位	2024年排放量	2023年排放量
二氧化硫	千克	19.88	18.25
氮氧化物	千克	195.06	179.1
顆粒物	千克	26.24	24.09
廢氣污染物排放量	千克	241.18	221.44
廢氣污染物排強度	千克／萬平方米在管物業面積	0.033	0.035
直接溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	259.01	239.07
間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	100,045.58	81,633.13
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	100,304.59	81,872.20
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量／萬平方米在管物業面積	13.89	12.79

① 溫室氣體排放量計算方法：直接溫室氣體排放量：公司汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考《中國能源統計年鑑》。

② 間接溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2023-2025年部分重點行業企業溫室氣體排放報告與核查工作的通知》。

③ 溫室氣體排放總量：直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。

5. 綠色運營 低碳環保

排放物管理

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

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

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

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

採取以下措施便於居民進行分類投放：

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

公司項目有生活污水(無工業廢水)產生，主要含來自於洗手間、茶水間的生活污水，以及清潔和工具清洗、空調冷凝水等。洗手間及茶水間的污水、保潔廢水經過三級化糞池的處理後，排入城市污水管道進入城市污水廠集中處理，公司按要求繳納水處理費。空調冷凝水進行循環利用，不對外排放。2024年，廢水為271.92萬噸。

5. 綠色運營 低碳環保

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

2024年，本公司有害廢棄物排放總量為7.72噸，無害廢棄物排放總量為98.3噸。

類別	單位	2024年排放量	2023年排放量
有害廢棄物總量	噸	7.72	4.25
廢燈管	噸	5.12	1.81
廢油漆溶劑	噸	1.50	2.45
其他有害廢棄物	噸	1.10	—
無害廢棄物	噸	98.30	89.73

5.3 資源節約，節能降耗

本公司在能源使用方面，建立了完備的管理制度和完善的機制。目前運行的管理制度有《資源能源管理規定》、《能源評審管理規定》、《能源基準與績效參數控制規定》、《節約能源成本指引》等。從2019年建立能源管理體系以來，公司每年向認證區域和項目（總部辦公區域、世紀中心1號樓）下達年度節能目標。另外，公司成立了效能專項，每年對各區域下達效能目標，覆蓋率100%，2024年效能目標整體達到預期。本公司通過建立行之有效的能源管理系統，貫徹到日常運維活動並結合最新的技術手段，持續提高能源效率，追求卓越的基於設備全生命周期的能效表現。本公司業務不涉及產品包裝材料的使用。

為響應綠色發展號召，提升可再生能源使用佔比，公司計劃於2025年逐步開展光伏發電項目建設，將充分利用項目的屋頂、閒置空地等資源，佈局分佈式光伏發電設施，為公司可持續發展注入綠色新動能。

- 4 由於業務性質，本公司的有害廢棄物與在管項目業主所產生的難以區分，因此有害廢棄物排放總量包括在管項目的業主或租戶所產生的部分。其中廢硒鼓和廢墨盒，由於是供應商更換回收，未納入統計範圍。另外2024年本公司擴大了有害廢棄物統計範圍，新增了如殺蟲劑，過期藥品等有害廢棄物。
- 5 由於業務性質，本公司的無害廢棄物與在管項目業主所產生的難以區分，因此無害廢棄物排放總量包括在管項目的業主或租戶所產生的部分。

5. 綠色運營 低碳環保

能源管理

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

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

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

本公司能源資源消耗量及強度

類別	單位	2024年消耗量	2023年消耗量	2022年消耗量
耗電量	千瓦時	175,426,239*	143,140,672.23	119,723,186.05
天然氣	標準立方米	110,844*	101,775	100,782
液化石油氣	千克	5,104*	5,081	8,013.00
綜合能源消耗量	千個千瓦時	176,697.94	144,312.94	120,925.61
綜合能源消耗強度	千個千瓦時／萬平方米 在管物業面積	24.47	22.55	29.35

* 由於2024年在管項目數量與面積增加，導致電力、天然氣和液化石油氣消耗量均有增加。

5. 綠色運營 低碳環保

在物業項目管理方面，公司要求各自有項目每年制定節能目標，並分階段推進節能改造任務。同時，持續推行諸如優化設備運行時長、優化新風量及優化中央空調運行策略等行之有效的管理節能措施，減少電能浪費現象，有效控制溫室氣體排放量。

我們致力於發展綠色物業，截至報告期末，卓越商企服務在管項目中助力8座項目先後11次摘得LEED/WELL綠色建築國際金級認證，其中深圳卓越世紀中心榮獲過華南首個LEED金級認證，深圳卓越前海壹號榮獲深圳首個WELL金級認證。我們也幫助企業客戶實現了工作場所高績效運營策略及企業成本管控的目標，更響應政府、社會組織、各界專家領導在引領行業，打造城市可持續發展、綠色低碳運營等方面的號召。

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

在管理過程中，我們盡量採用更節能的設備，比如LED燈、智慧照明、變頻電機等。每年，總部通過區域向子公司收集節能機會，同時，總部會結合現場核查，統籌推進節能降本方案的落實，以協助區域進一步挖掘節能潛力，促成效能目標的達成。例如，2024年，在政策引領下，總部組織5個項目參與深圳市虛擬電廠響應，通過整合分佈式資源，借助先進技術實現精準負荷調控，為緩解電力供需壓力、推動城市電力系統綠色轉型貢獻力量，助力深圳構建新型能源體系。

5. 綠色運營 低碳環保

案例：地球一小時為低碳奉獻力量

「地球一小時」是世界自然基金會(WWF)應對全球氣候變化所提出的一項全球性節能活動。卓越商企服務集團於2024年3月23日全球「地球一小時」活動中，聯動旗下覆蓋6個城市、13個項目、30餘棟高端辦公建築同步實施節能行動。通過關閉樓宇外立面燈光、公共區域非必要照明及設備，活動期間實現了用電量集約目標。



水資源管理

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

類別	單位	2024年消耗量	2023年消耗量	2022年消耗量
耗水量	立方米	3,397,251.74*	2,394,036.99	3,605,747.63
耗水強度	立方米／平方米在管物業面積	0.05	0.04	0.17

* 由於2024年在管項目數量與面積增加，導致耗水量增加。

5. 綠色運營 低碳環保

公司以市政供水為主，提倡中水使用，節約用水等減少水資源浪費情況。我們積極響應政府號召，多方面多渠道拓展物業適用水源，力求做到節能環保。本公司內部推行節水措施，設置了年度節水目標，採用中水回用改造、使用節水便器等節水措施。我們在日常中不斷巡查，及時維修損壞水龍頭，杜絕浪費水。卓越商企服務運營團隊通過大力推廣夜間蓄冰空調、橫流型冷卻水塔、節水型清潔設備、感應式及快開式水龍頭、滴灌裝置、雨水收集等節水設備的使用，提升節能效果。本年度內，本公司在求取適用水源上不存在任何問題。

5.4 氣候變化，評估應對

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

管治

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

策略

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

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

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

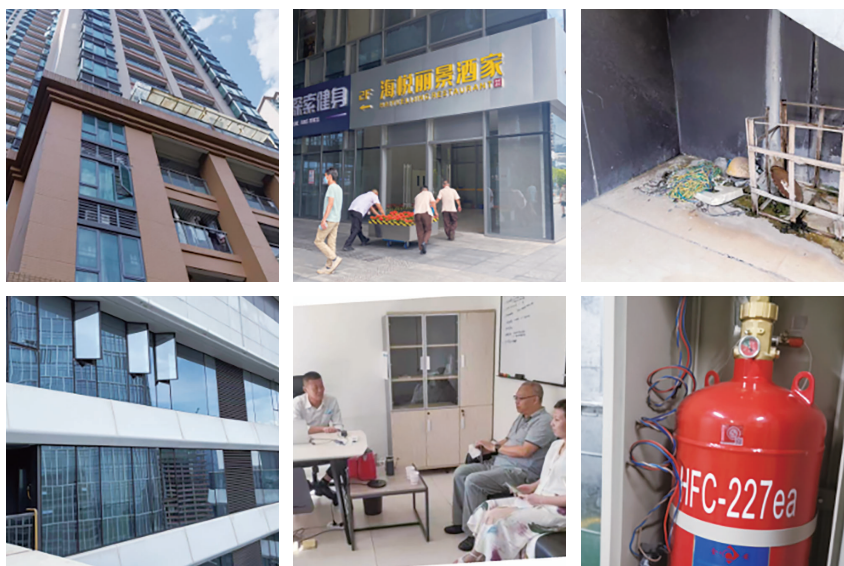
5. 綠色運營 低碳環保

風險類別		氣候相關風險	應對措施
實體風險	急性	當出現極端降雨、暴雪、寒潮等情況可能影響本公司提供物業服務，為業主提供物業服務受到極端天氣事件對住宅社區、辦公寫字樓、工業園區等的直接影響。	建立自然災害應急預案，定期檢查和維護物業設施，提高設施的防災抗災能力。
	慢性	較為長期的氣候模式轉變，例如氣溫與降雨量的逐漸變化，海平面上升等。	
轉型風險	政策和法律	隨著政策的逐步完善和落地，監管機構必將推行更為嚴苛的溫室氣體排放限制措施，並增強排放披露的透明度要求。	需時刻關注政策動態和法規變動，靈活調整策略以應對挑戰。
	技術	引入新技術或設備時，可能會遭遇技術未臻完善、設備運行故障以及維護成本高等問題。	與技術類供應商建立穩固的合作關係，以便及時獲取技術支持和產品更新。此外，定期對設備進行保養與檢測，以保障其穩定運行。
	市場	隨著政策和市場的指引，加之大眾環保理念的日漸深化，市場趨向選擇更環保的產品與服務。	制定相關採購政策，減少對於相關資源的消耗以減少相關資源的採購。
	聲譽	各方對氣候變化應對的關注度不斷增強，若公司未能滿足相關利益方的期望，其名譽將面臨損害風險。	密切關注利益相關方的期望變化，積極響應並主動開展與應對氣候變化相關的活動。

5. 綠色運營 低碳環保

風險管理

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



(積極應對颱風天氣)

指標與目標

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

2024年獎項榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	高質量發展貢獻獎	福田區物協
2	深圳中心一物業管理優秀項目	福田區物協
3	標桿示範基地(商業類)－卓越前海壹號	深圳市物業管理行業協會
4	2024物業服務企業卓越表現	觀點指數研究所
5	2024物業服務企業服務力卓越表現	觀點指數研究所
6	2024物業服務企業數字化卓越表現	觀點指數研究所
7	2024物業服務企業創新能力卓越表現	觀點指數研究所
8	2024物業服務企業品牌價值卓越表現	觀點指數研究所
9	2024物業服務企業管理能力卓越表現	觀點指數研究所
10	2024中國物業服務百強企業(TOP12)	中指研究院
11	2024中國IFM服務優秀企業(TOP2)	中指研究院
12	2024中國辦公物業管理優秀企業(TOP2)	中指研究院
13	2024中國物業社區增值服務優秀企業(TOP3)	中指研究院
14	2024國際物管服務可持續發展優秀企業(TOP3)	中指研究院

附錄

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
15	2024中國物業服務百強企業經營績效TOP10	中指研究院
16	2024中國物業管理上市公司20強(TOP 11)	中國房地產業協會／上海易居房地產研究院／易居克而瑞
17	2024中國物業服務力百強企業	克而瑞物管／中物研協
18	2024中國辦公物業服務力TOP20企業(TOP 2)	克而瑞物管／中物研協
19	2024中國高端物業服務力TOP20企業(TOP 5)	克而瑞物管／中物研協
20	2024中國物業FM設施管理領先企業(TOP 3)	克而瑞物管／中物研協
21	2024中國物業服務企業品牌價值100強	克而瑞物管／中物研協
22	2024中國物業服務華南品牌企業30強	克而瑞物管／中物研協
23	2024中國物業高品質服務力百強企業	中物智庫
24	2024中國物業服務辦公物業服務樣本標桿企業	億翰智庫、億翰物研
25	2024中國物業服務產業園區服務樣本標桿企業	億翰智庫、億翰物研
26	2024中國國際物業服務首選品牌	億翰智庫、億翰物研
27	2024中國物業服務企業綜合實力(TOP11)	克而瑞物管／中物研協

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
28	2024中國寫字樓物業服務領先企業TOP2	克而瑞物管／中物研協
29	2024中國FM設施管理領先企業TOP2	克而瑞物管／中物研協
30	2024中國產業園區物業服務領先企業(TOP 4)	克而瑞物管／中物研協
31	2024中國醫院物業服務領先企業	克而瑞物管／中物研協
32	2024中國物業增值服務運營領先企業	克而瑞物管／中物研協
33	2024中國物業管理卓越標桿項目－深圳卓越城(寫字樓)	克而瑞物管／中物研協
34	2024中國物業管理卓越標桿項目－深圳卓越時代廣場(寫字樓)	克而瑞物管／中物研協
35	2024中國物業管理卓越標桿項目－大疆天空之城(寫字樓)	克而瑞物管／中物研協
36	大灣區上市公司ESG100綠色發展大獎－年度最具潛力獎	粵港澳大灣區上市公司聯合會
37	年度ESG先鋒獎	格隆匯
38	2024粵港澳大灣區物業服務力百強企業(TOP9)	克而瑞物管／中物研協
39	2024粵港澳大灣區寫字樓物業服務力TOP1	克而瑞物管／中物研協

附錄

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
40	2024粵港澳大灣區產業園區物業服務力TOP2	克而瑞物管／中物研協
41	2024粵港澳大灣區物業保值力TOP4	克而瑞物管／中物研協
42	2024粵港澳大灣區醫院物業服務力TOP4	克而瑞物管／中物研協
43	2024粵港澳大灣區物業服務力寫字樓標桿項目－深圳百度國際大廈	克而瑞物管／中物研協
44	2024粵港澳大灣區物業服務力產業園標桿項目－深圳阿里中心	克而瑞物管／中物研協
45	2024粵港澳大灣區物業服務力產業園標桿項目－唯品會	克而瑞物管／中物研協
46	2023-2024年廣東省物業管理行業優秀企業	廣東省物業管理行業協會
47	2024廣東省物業服務綜合發展實力企業TOP10	廣東省物業管理行業協會
48	2024大灣區物業服務品牌企業TOP10	廣東省物業管理行業協會
49	2024助力社會就業卓越物業企業TOP10	廣東省物業管理行業協會
50	2024新媒體運營卓越物業企業	廣東省物業管理行業協會

香港聯交所《環境、社會和管治報告守則》索引表

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
主要範疇 A.環境		
層面A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色運營 低碳環保
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	控制排放，碧水藍天
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算） [於2025年1月1日刪除]	控制排放，碧水藍天
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	控制排放，碧水藍天
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	控制排放，碧水藍天
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	控制排放，碧水藍天
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	控制排放，碧水藍天

附錄

層面A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	資源節約，節能降耗
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源節約，節能降耗
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源節約，節能降耗
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源節約，節能降耗
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源節約，節能降耗
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用
層面A3：環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色運營 低碳環保
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色運營 低碳環保
層面A4：氣候變化		
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 [於2025年1月1日刪除]	氣候變化，評估應對
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 [於2025年1月1日刪除]	氣候變化，評估應對

主要範疇 B.社會		
層面B1：僱傭		
B1	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	平等僱傭，權益保障
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	平等僱傭，權益保障
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	平等僱傭，權益保障
層面B2：健康與安全		
B2	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	健康安全，貼心守護
B2.1	過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	健康安全，貼心守護
B2.2	因工傷損失工作日數。	健康安全，貼心守護
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	健康安全，貼心守護

附錄

層面B3：發展及培訓		
B3	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	發展晉升，助力成長
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	發展晉升，助力成長
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	發展晉升，助力成長
層面B4：勞工準則		
B4	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	平等僱傭，權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等僱傭，權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	平等僱傭，權益保障
層面B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	綠色採購，和諧共贏
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏
B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏

層面B6：產品責任		
B6	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升品質，用心服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	悉心傾聽，排憂解難
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	提升品質，用心服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	提升品質，用心服務
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	提升品質，用心服務
層面B7：反貪污		
B7	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規經營 廉潔誠信
B7.1	於彙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。	合規經營 廉潔誠信
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規經營 廉潔誠信
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規經營 廉潔誠信

附錄

層面B8：社區投資		
B8	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。	關愛社區 回報社會
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)。	關愛社區 回報社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	關愛社區 回報社會
D部分：氣候相關披露		
D-I治理	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	氣候變化，評估應對
D-II策略	氣候相關風險和機遇	氣候變化，評估應對
D-III風險管理	財務狀況、財務表現及現金流量	氣候變化，評估應對
D-IV指標	溫室氣體排放	氣候變化，評估應對
與目標	氣候相關轉型風險	氣候變化，評估應對
	氣候相關物理風險	氣候變化，評估應對

意見及反饋

尊敬的讀者：

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

選擇性問題

1. 您對本報告的總體評價是？

☐好 ☐較好 ☐一般

2. 您認為本報告在信息和數據披露的清晰度、準確性和完整性上表現如何？

☐好 ☐較好 ☐一般

3. 您認為本報告在反映本公司對經濟、社會和環境的重大影響方面表現如何？

☐好 ☐較好 ☐一般

4. 您認為本公司在維護相關方利益方面做得如何？

☐好 ☐較好 ☐一般

開放性問題

1. 您最滿意本報告哪一方面？

2. 您希望進一步了解哪些消息？

3. 您對本公司可持續發展管理及《環境、社會及管治報告》編製的意見和建議：

更多意見反饋方式

關於投資者關係，請聯繫卓越商企服務信披合規與投關部

關於員工或單位違反職業道德準則的行為，請聯繫卓越商企服務審計部

關於可持續發展管理及ESG報告，請聯繫卓越商企服務信披合規與投關部

IR@exceam.com

wyjubao@exceam.com

IR@exceam.com