

ROISERV 榮万家

Roiserv Lifestyle Services Co., Ltd.

榮萬家生活服務股份有限公司

(一家於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2146

2024

環境、社會及管治報告





目錄



2	關於本報告
4	關於榮萬家
7	董事會聲明
9	可持續發展管治與重點議題識別
9	ESG管治架構
10	利益相關方與溝通方式
11	ESG重要性議題識別與分析
12	責任專題－發佈公益品牌，建立公益矩陣，主動投身公益
16	用品質奠定基礎
16	制定服務標準，提供優質服務
19	優化客服端口，升級服務周邊
21	規範投訴流程，打造標杆項目
23	落實安全責任，開展消防演習
24	用治理實現合規
25	加強廉政監管，打擊貪污腐敗
26	優選供應鏈條，踐行綠色採購
28	保護信息安全，制定隱私政策
29	維護知識產權，開展合規宣傳
29	用貼心保障員工
30	重視人才招攬，提供晉升通道
31	完善培訓體系，開展多維培訓
35	保障員工權益，提供福利待遇
37	守護職場安全，提供物資關懷
40	用綠色帶動發展
40	識別氣候風險，把握環境機遇
41	開展綠色辦公，培養環保意識
42	制定減排目標，踐行低碳承諾
43	強化能耗管理，推進節能減排
47	附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引



關於本報告

報告簡介

榮萬家生活服務股份有限公司(以下簡稱「榮萬家」、「本集團」或「我們」)基於主要利益相關方及其關注的環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)議題，收集和整理相關數據，編製並發佈本集團2024年度ESG報告(以下簡稱「本報告」)。本報告為本集團發佈的第五份ESG報告，旨在披露本集團於2024年在ESG方面的管理現狀和績效表現。本報告應與2024年本集團年報中的《企業管治報告》章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地瞭解本集團ESG表現。

報告範圍

本報告的報告期間為2024年1月1日至2024年12月31日(以下簡稱「本年度」)，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前、後適度延伸。如無另行說明，本報告範圍與本集團2024年度報告一致。

編製依據

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱「ESG報告守則」)編製，嚴格履行「不遵守就解釋」條文的披露責任，並基於本集團的業務性質披露關鍵績效指標。本報告於附錄呈列《ESG報告守則》內容索引，以便讀者概覽本集團ESG績效。

報告原則

彙報原則

定義

本集團的回應

重要性

當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出彙報。

本集團通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題，並對不同的重要性議題進行排序，根據議題的重要性水平在本報告中進行回應。

量化

有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。

本報告在可行情況下，對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露。有關關鍵績效指標的量化標準、方法、假設及／或計算工具以及使用的轉換系數來源，均已在本報告中的相應位置做出了說明，以便讀者更好地理解我們的實踐成果。

平衡

環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。

一致性

發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。

報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，個別變動之處均已在本報告中的相應位置做出了說明，以便讀者對相關績效數據進行比較。

信息來源

本報告披露信息來自榮萬家正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制及檢視程序審定。董事會對報告內容的充分性和適當性負責，確保其不存在虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈，並已上載至榮萬家官方網站www.roiserv.com和香港聯交所網站www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

確認及批准

本報告於2025年4月30日獲董事會審議通過。

關於榮萬家

企業概況

榮萬家生活服務股份有限公司(股票代碼：2146.HK)成立於2000年11月，具有國家物業服務企業一級資質，是中國物業管理協會會員單位。2021年1月15日在港交所上市。榮萬家秉承著「成就生活之美」的企業使命，圍繞用戶的全生命周期，致力於服務全鏈條，以「致誠、致暖、致遠」的企業價值觀為客戶提供高水平、有溫度的服務，持續利用科技賦能為各業態提供智慧化的管理，為用戶提供優品質服務、為股東創造高價值回報、為人才提供廣闊的發展平台。

業務模式

榮萬家是全國性戰略服務網絡的綜合性物業管理服務提供商，秉持「好生活榮萬家」的服務願景，圍繞「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，致力於打造「有溫度的社區文化」，並為業主打造科技化、現代化的社區新生活空間。本集團業務覆蓋中國19個省、直轄市及自治區的70個城市，擁有四大業務，即(i)社區服務，(ii)商企服務，(iii)城市服務，及(iv)服務周邊，其形成向本集團客戶提供之綜合服務並涵蓋物業管理的整條價值鏈。社區服務主要為住宅、公寓、底商等物業的業主及住戶提供廣泛的物業管理服務。商企服務主要為包括商業服務、政府機構、工業園區、酒店、寫字樓、學校、醫院、體育場館、公共交通等在內物業的業主及住戶提供物業管理服務。城市服務主要為城市提供運營服務。服務周邊主要為客戶提供廣泛的服務周邊，如車位租售服務、新零售服務、物業開發商增值服務等。

業務風險

本集團主要在中國大陸開展物業管理服務業務，物業管理行業與中國宏觀經濟發展、房地產行業密切相關。未來本集團亦可能受到前述外部因素的不確定性影響。2024年度內，未發生對本集團有影響的重大風險事件。

企業榮譽

自創立以來，本集團始終堅持將自身豐富的物業管理經驗與對業主內在需求的深度洞察相結合，為廣大客戶量身打造全生命周期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2024年本集團榮獲多項榮譽和獎項，部分主要榮譽如下。

獎項名稱

頒發機構

2024中國物業品牌影響力百強企業
2024中國物業服務市場化運營領先企業
2024中國物業服務企業綜合實力20強
2024東北物業服務力TOP50企業
2024華北住宅物業服務力TOP10企業
2024華北物業服務力TOP50企業
2024河北省物業服務力TOP20企業
2024遼寧省物業服務力TOP20企業
2024中國物業管理行業上市物企20強第19名
2024中國物業服務綜合實力百強企業第14名
2024中國住宅物業服務企業TOP20

北京中物智匯信息科技股份有限公司
克而瑞物管／中物研協
克而瑞物管／中物研協
克而瑞物管／中物研協
克而瑞物管／中物研協
克而瑞物管／中物研協
克而瑞物管／中物研協
克而瑞物管／中物研協
北京中物智匯信息科技股份有限公司
北京中物智匯信息科技股份有限公司
北京中物智匯信息科技股份有限公司

獎項名稱

2024中國物業增值服務運營領軍企業
2024中國物業服務企業華北30強
2024中國標杆物業服務項目(商業寫字樓)
2024中國標杆物業服務項目(住宅)

頒發機構

北京中物智匯信息科技股份有限公司
北京中物智匯信息科技股份有限公司
北京中物智匯信息科技股份有限公司
北京中物智匯信息科技股份有限公司



2024中国物业品牌影响力百强企业



2024中国物业服务市场化运营领先企业



2024中国物业服务企业综合实力20强



2024东北物业服务力TOP50企业



2024华北住宅物业服务力TOP10企业



2024华北物业服务力TOP50企业



2024河北省物业服务力TOP20企业



2024辽宁省物业服务力TOP20企业



2024中国物业管理行业上市物企20强第19名

董事會聲明

董事會在此欣然提呈本集團2024年度《環境、社會及管治報告》，就本集團於2024年1月1日至2024年12月31日期間關於ESG事宜的相關理念及踐行成果進行彙報。本報告基於重要性、量化、平衡、一致性等彙報原則進行編製。

ESG理念與國家發展戰略高度契合，香港聯交所參考國際可持續發展準則理事會(ISSB)的氣候相關披露準則要求，於2023年4月14日刊發《有關優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢文件》，並且在徵集吸納回應意見後，最終於2024年4月19日發佈其就優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢總結，並隨附《實施指引》，以協助聯交所發行人瞭解附錄C2《環境、社會及管治報告守則》D部分氣候相關披露規定，於2025年1月1日起實施，標誌著香港聯交所對ESG信息披露的要求進入了新的階段。

為了順應新時期社會、行業與投資者對於ESG發展的需求，榮萬家致力於通過以下舉措，強化企業的ESG管治建設，推動企業可持續發展：

我們重視ESG管治架構的優化，完善榮萬家的ESG管治架構。同時，我們關注企業的可持續發展管治，董事會成員邀請了更多利益相關方參與溝通，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工(包括基層、中層員工與高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等，盡最大努力達成利益相關方的期望，尤其重視員工僱傭、勞工準則、信息安全保護、反貪污及反洗錢、員工健康與安全等議題。

我們熱心回饋社會與社區，於本年度發佈了益動萬家公益品牌，通過整合公司上下游相關資源，積極推進社區文化建設的組織化、持續化、規模化，建立了具有榮萬家特色的公益矩陣，逐步形成了可複製、可推廣、可持續的社區公益文化。

我們關注企業的服務品質，持續加強標準化、專業化、智能化建設；結合移動互聯網、大數據等技術的應用，自主研發了社區O2O服務APP「米飯公社」，搭建了物業與業主之間的溝通橋梁，並提供多樣化的線上服務周邊內容，通過「互聯網+物業」的模式為業主提供全方位智能化社區生活服務；重視客戶投訴處理，2024年投訴率低至0.44%，投訴相關的各項指標統計均較2023年更加完備。

我們重視企業的合規治理，一方面是加強廉政監管，廣泛開展警示教育；另一方面完善供應體系，對供應商的管理要求與考評方式更加明確，推動廉潔採購與綠色採購；與此同時，我們在信息安全保護、維護知識產權等領域也保持高度關注，並確保榮萬家在宣傳領域也實現合規合法。

我們將員工視為企業的關鍵組成，在加強人力資源體系建設的同時，借助管理、技能、執行與新員工多層次培訓體系，為員工進一步提升能力素養提供了廣闊的平台。同時，我們也十分注重員工的安全健康，在保障各項基礎權益的同時提供豐富的福利。

我們將綠色發展視為企業發展的重要途徑，積極採取各項節能舉措，通過具體的規章制度將節能減排落到實處，多項排放指標改善明顯；我們重視氣候變化帶來的風險與機遇，做好積極的防範和應對措施。

榮萬家披露ESG報告已經來到第五年，ESG理念已經貫徹在企業經營的每一個環節。展望未來，公司將以「成為美好人居生活的締造者」為企業願景，「創造財富、服務社會、培育人才、報效國家」為企業宗旨，「成就生活之美」為企業使命，秉持「致誠、致暖、致遠」的企業價值觀，力爭成為中國商務物業服務的引領者，推動企業高質量發展，為業主與客戶提供更優質的服務，為社會發展貢獻更多力量。

可持續發展管治與重點議題識別

ESG管治架構

為全面落實ESG相關工作，本集團成立了由董事會監督、ESG領導小組管理、ESG工作小組執行的跨部門配合以及上下聯動的ESG管理體系，以確保各項業務涉及的環境、社會相關風險得到積極識別和妥善管理，ESG理念和相關策略被充分貫徹。

層級	對象	工作職責
監督層	董事會	負責公司整體ESG管治事宜，監督檢討公司ESG表現；審閱確定公司ESG架構及策略；審閱及確保公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統；以及審議和批准ESG報告。
管理層	ESG領導小組	管理層負責制定ESG策略、方針和管理目標；依據ESG策略和方針統籌ESG工作安排；評估和梳理ESG相關風險及機遇；向董事會彙報ESG管理工作。
執行層	ESG工作小組	確定年度ESG計劃；組織ESG活動實施；總結ESG管治成果；參與編製ESG管治報告；瞭解ESG發展趨勢和物業行業ESG動態，及時彙報修訂ESG工作內容；以及根據公司要求參與其他ESG相關工作。

本集團將ESG理念融入業務開展的多個層面，由董事會對ESG理念與管理策略進行定期審閱。本集團重視ESG相關風險和機遇可能對本集團產生的重大影響，並對與本集團業務相關的重要ESG相關事宜進行識別，每年根據ESG議題重要性評估、利益相關方溝通結果開展ESG重要議題的評估、優次排列和管理，並持續完善本集團關鍵ESG議題，明確ESG工作重點。

本集團已設立與業務運營相關聯的環境目標，董事會對環境目標的達成情況和工作進展進行定期檢討。

利益相關方與溝通方式

結合公司實際業務及運營管理特點，我們在2023年ESG報告的基礎上，對環境、社會與管治的利益相關方進行了更加詳細地識別，同時邀請了更多利益相關方人員參與溝通，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工(包括基層、中層員工與高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區、行業協會等。我們認為，加強與各利益相關方的溝通，瞭解他們的期望和訴求，能為ESG管治和公司長遠發展奠定基礎。我們對不同的利益相關方，建立有針對性、多樣化的溝通渠道，下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

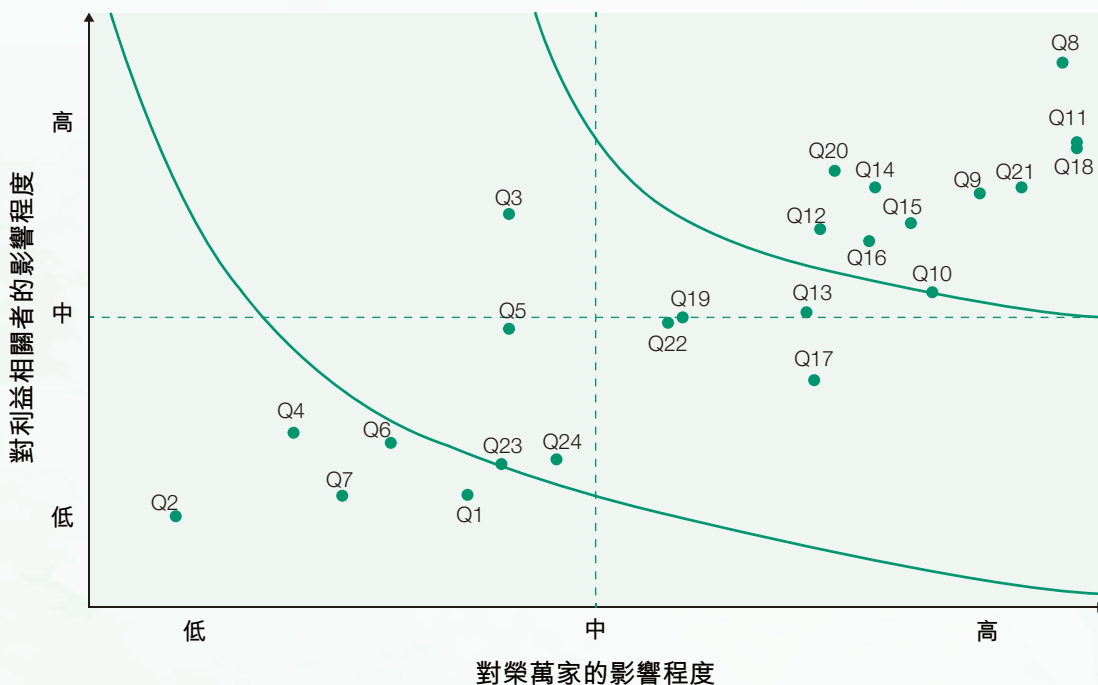
榮萬家利益相關方關注議題與主要溝通方式

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	客戶／業主健康安全、產品及服務質量、信息安全保護	政策諮詢、工作彙報、信息披露、常規檢查、監管機構會議
股東及投資者	排放物、僱傭、產品及服務質量	日常接待、股東大會、信息披露、投資者熱線及郵箱、官方網站
客戶／業主	客戶／業主健康安全、員工僱傭、產品及服務質量、知識產權保護	服務熱線、官方網站、滿意度調查、信息披露、社區活動
員工(基層與中層員工)	員工僱傭、員工發展及培訓、員工健康與安全、員工權益、信息安全保護	員工代表大會、工會、信訪、直接交流
員工(高級管理人員)	勞工準則、客戶／業主健康安全、信息安全保護、環境及天然資源	訪談、問卷、直接交流
供應商／合作夥伴	知識產權保護、客戶／業主健康安全、信息安全保護、供應鏈管理	公開招標程序、合同談判、日常業務交流等
媒體與非政府組織	信息安全保護、供應鏈管理、員工僱傭、員工發展及培訓、員工健康與安全	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議
社區	資源使用、信息安全保護、社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動、社區活動
行業協會	員工僱傭、反貪污、供應鏈管理、氣候風險與機遇	定期交流會、信息披露及社交媒體

ESG重要性議題識別與分析

為進一步評估利益相關方對本集團環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，明確ESG實踐的重點領域，我們通過ESG議題識別、利益相關方調研、議題重要性分析、管理層反饋確認等步驟對2024年的ESG重要性議題進行識別、分析和評估，在2023年的議題基礎上進一步完善了議題表述，同時增加了問卷的樣本量，拓展了樣本群體的代表性。

按照以上流程開展重要性評估工作，通過分析利益相關方的調研問卷結果，我們繪製出24個ESG議題的重要性矩陣。



2024年度榮萬家ESG重要性議題分析矩陣

註：

表中Q1：環境合規；Q2：排放物；Q3：廢水與噪音管理；Q4：排放目標；Q5：資源使用；Q6：環境及天然資源；Q7：氣候風險與機遇；Q8：員工僱傭；Q9：員工健康與安全；Q10：員工發展及培訓；Q11：勞工準則；Q12：供應鏈管理；Q13：客戶關係管理；Q14：客戶／業主健康安全；Q15：產品及服務質量；Q16：知識產權保護；Q17：負責任的宣傳推廣；Q18：信息安全保護；Q19：公益慈善與社區服務；Q20：業務合規及標準化；Q21：反貪污及反洗錢；Q22：ESG監管；Q23：風險識別；Q24：ESG議題的相關溝通。

在以橫軸表示對榮萬家的影響程度、縱軸表示對利益相關者的影響程度的矩陣圖中，我們將重要性議題劃分為三個等級，右上角的區域表示重要性程度為「非常重要」，左下角的區域表示重要性程度為「次要」，中間區域表示重要性程度為「重要」。結果顯示，員工僱傭、勞工準則、信息安全保護、反貪污及反洗錢、員工健康與安全等議題的重要性程度最高。我們將根據以上ESG重要性評估結果，對重點議題在對應章節進行詳盡披露，以更好地回應各利益相關方的關注和期望。

責任專題一發佈公益品牌，建立公益矩陣，主動投身公益

2024年，榮萬家公益品牌「益動萬家」和SLOGAN「17來公益」正式發佈，號召業主、員工和社會大眾一起參與公益行動，並將每年5月17日和9月17日定為榮萬家公益日。榮萬家立足自身優勢，依託「益動萬家」公益品牌，精準實施幫扶行動，積極投身於聯合國ESG「無貧窮」目標建設，以實際行動踐行企業社會責任，為社會可持續發展貢獻力量。



榮萬家攜手壹基金、騰訊公益等公益機構，在榮萬家服務的所有社區和辦公區域內落地公益活動。榮萬家項目所在的 64座城市，通過電子屏幕、宣傳欄、電梯公告板等多種渠道，共計323個項目投放了4萬餘個宣傳點位，發動超過150萬業主、9000多名員工、超過6000名合作伙伴一起參與公益行動，奉獻愛心。同時，「益動萬家」落地北京、上海、廣州、深圳、杭州等熱門城市的地鐵商圈廣告位，積極為社會公益發聲。

2024年4.2世界孤獨症日到來之際，榮萬家攜手壹基金，呼籲百萬業主、全體員工共同參與，持續關注孤獨症人群，讓社區成為孤獨症群體融入社會的起點，不止這壹天藍！



「益動萬家」積極響應公益號召，聯動深圳壹基金公益基金會以及騰訊公益，在2024年的「久久公益節」中持續發力，不斷延續著溫暖而堅定的公益行動。



2024冬，榮萬家攜手為欠發達地區和受災害影響地區兒童的生活和心理關懷需求而設立的「壹基金溫暖包」項目，積極參與募款、分裝、轉運發放、探訪活動，聯動壹基金等多品牌在北京、上海等地鐵站全面投放展示相關內容，並在榮萬家服務範圍全覆蓋，積極助力把「家的溫暖」送給每一個有需要的兒童。



在積極投身社會公益同時，榮萬家整合公司上下游相關資源，推進社區文化建設的組織化、持續化、規模化，建立了具有榮萬家特色的公益矩陣。愛護環境，降低排放，建設美好社區，榮萬家讓業主的生產生活實現可持續發展，逐步形成了可複製、可推廣、可持續的社區公益文化。



臨鄰綠動面向社區，推行「環境保護，節能減排」。榮萬家充分踐行綠色生活理念，減少資源浪費，全國各個社區共舉辦了46場臨鄰綠動跳蚤市場，促進循環利用，節約能源，降低排放，為聯合國ESG目標第13項「氣候行動」做貢獻。





臨鄰悅動面向社區，推行「活力社區，全民健身」。榮萬家全年組織28場社區體育活動，參與人數達到2000餘人次，激發業主們對健身的熱情，致力於打造活力四射的社區，讓全民健身的理念深入人心。努力推進實現聯合國ESG目標第3項「良好的健康與福祉」。



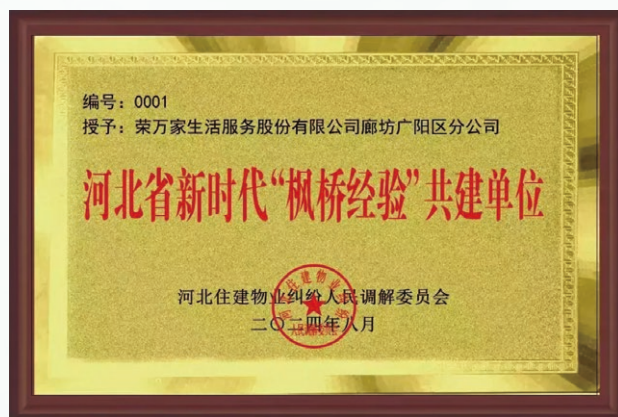
呦呦家庭節是榮萬家的社區活動主題項目，2024年已經組織到第六屆，成為榮萬家的名片和業主年度專屬節日。項目覆蓋榮萬家全項目、全齡段，聯合社區、街道、業委會，組織開展豐富多彩的社區親子類活動，24年全國共28個主會場、100個分會場落地，組織活動300餘場次，參與人數超過7萬，促進和諧社區，鄰里共建，為聯合國ESG目標第11項「可持續的城市和社區」做貢獻。





党建引领 基层治理

左鄰右里是榮萬家的「党建引领，基層治理」項目。榮萬家在總部和各分公司建立各級黨組織，號召黨員身先士卒，積極參與基層治理工作，發揮黨員模範先鋒作用，將黨的建設貫穿於品質服務過程中，全年累計舉辦67場党建引领活動，組織1300多位黨員及積極分子為業主解決實際困難，發揮了基層治理的輔助作用。



用品質奠定基礎

制定服務標準，提供優質服務

本集團深刻洞悉業主需求，優化服務流程，不斷提升內部運作效率，為業主提供高質量的個性化社區生活服務，帶給業主便捷安心的全新居住體驗以及「溫暖、柔軟，關愛、呵護」的服務感受。本集團已獲得ISO 9001：2015質量管理體系認證，並結合質量管理體系制定了《質量、環境、職業健康安全手冊》，為本集團服務管理的落地實施提供標準化的執行依據。

本集團在本年度持續推進標準化建設，結合項目需求進一步完善標準化文件體系。通過制定《榮萬家生活服務中心標準化方案》《目視化標準手冊》《入戶服務標準》《草坪養護手冊》《春季綠化返青工作要點》等標準化文件，明確制度標準及執行規程，使員工在執行相關要求時快速高效地瞭解管理標準和服務規範。

此外，在推動標準化建設的同時，本集團持續強化服務管理制度，開展品質監督，夯實品質服務的理念，持續提升服務質量。本年度，本集團提升服務質量的措施包括：

- 對現行制度文件進行進一步的修訂及完善，基於業務實際運行反饋，持續完善標準化流程；
- 優化管家服務全流程標準化體系，細化服務場景操作指南，配合沉浸式情景模擬培訓，確保服務品質穩定性；
- 強化一線員工業務培訓，提升安保、綠化、保潔等業務的實操水平；
- 開展模範項目標杆培育，從業主滿意度、服務創新性、流程優化度等維度建立評估模型，形成可複製的優質服務範式。

➤ 標準化體系建設案例－榮萬家好生活服務中心

2024年，榮萬家以「想您所想，為您所需」為主題，將榮萬家客戶服務中心升級為榮萬家好生活服務中心，開啟物業服務新篇章，並發佈標準化方案，提出基於現有配套物業用房的佈局、構造，合理規劃基礎服務區域、增值服務區域，縮小物業辦公區、接待區，逐漸向日益增長的客戶生活需求進行傾斜。同時，借助業務辦理、水電採買等物業基礎服務，快遞收發、便民打印／複印、鑰匙託管、便民驛站、讀書室、老年、兒童休閒娛樂設施等便民增值服務功能區設置進行引流，增加與業主在生活上的溝通和交流，打造服務、經營一體化的生活服務中心。



標準化文件的具體內容包括配置標準化、環境標準化、服務標準化的具體要求與細節，並結合推廣計劃、結果驗收等流程加以落實。



榮萬家服務標準化要求示例

➤ 服務標準制定案例－榮萬家入戶維修服務標準

在入戶維修服務方面，榮萬家強調要按時到場，並且力爭實現一次維修成功。基於以上要求，制定了「日常報修10分鐘接單，30分鐘內到場；緊急工單3分鐘接單，10分鐘到場」以及「報修信息接收準確、工具配件齊全、專業技能達標、引導業主好評」的服務標準，並通過「嚴格執行「1234」操作流程」等更具體的操作要點進行細化。

服務要求	服務標準	操作要點
按時到場	日常報修：10分鐘接單， 30分鐘內到場	1、 保持通訊設備暢通，確保能夠及時接單； 2、 確定信息接收準確，並立即前往。如手中有工單正在進行維修，應先行與業主電話聯繫說明情況，並請業主稍事等待，待完工後立即前往；
	緊急工單：3分鐘接單， 10分鐘到場	
一次維修成功	報修信息接收傳遞準確	3、 對照工單檢查所需常用工具是否攜帶齊全； 4、 瞭解、掌握常見問題的基本處理方法； 5、 工單完成、待業主確認後，及時在網上確認完成；
	工具配件攜帶齊全	6、 引導業主對工單給予評價，如業主敷衍、不配合，及時聯繫樓宇管家與業主進行溝通，確保24小時內完成對此工單進行評價； 7、 嚴格執行「1234」操作流程： 一免：10分鐘內完工，免收人工費； 二潔：工作現場清理整潔，維修單據填寫整潔； 三要：要準時且遵守BI行為規範，要確保維修及時完成不拖延，要主動詢問是否還有其他維修需求； 四帶：帶工具、帶地墊、帶抹布、帶鞋套。
	專業技能達標	
	引導業主對工單給予好評	

優化客服端口，升級服務周邊

本集團通過企業官網、「榮萬家生活服務」微信公眾號、「米飯公社」APP以及「米飯公社物業服務」小程序，與客戶保持良好的信息溝通。基於對行業的深刻理解，以及對新興技術的不斷追求，榮萬家結合移動互聯網、大數據等技術的應用，自主研發了社區O2O服務APP「米飯公社」，搭建了物業與業主之間的溝通橋梁，並提供多樣化的線上服務周邊內容，通過「互聯網+物業」的模式為業主提供全方位智能化社區生活服務。目前，「米飯公社」可支持一鍵繳費、在線報修、智慧社區、米飯商城、社區活動等多重功能，為業主帶來優質的服務體驗。同時，米飯公社能夠通過大數據分析，一方面能夠對社區內的設施設備運行數據、員工服務評價數據、項目運營數據開展分析，另一方面還可以根據社區居民的生活習慣、消費喜好等提供有針對性的個性服務。



米飯公社功能



米飯公社物業服務小程序界面

榮萬家重視客戶感受，並不斷挖掘業主新的需求，優化服務設計。本年度7月份，榮萬家客戶服務中心正式升級為好生活服務中心，從關注社區、房屋、設施設備等物的管理過渡到關注業主的生活，已經在大部分社區正式落地。結合業主的需求和項目的實際情況，對不同社區，不同客群提供「4+N」一站式便民服務、「呦吼到家」入戶服務以及「宜老宜小」服務三大類不同項目的生活服務內容，通過必達項和選配項，力求在好生活服務中心一站式解決客戶的後顧之憂，滿足業主多元化的生活需求。

服務類別	具體服務內容
「4+N」一站式便民服務	所有項目固化4項便民服務：便民驛站；快遞代收發；便民打印複印；鑰匙託管。
「呦吼到家」入戶服務	各項目結合人員配置、項目資源，定制呦吼到家入戶服務菜單，涵蓋家政保潔、入戶維修、疏通下水、開鎖、跑腿等生活服務。
「宜老宜小」服務	有資源的項目選配業主活動室。 規劃棋牌室、讀書室；首批在全國選定25個項目打造業主相關活動室； 結合榮萬家自有養老品牌柏齡悅提供上門拜訪、健康體檢、入戶家政服務； 結合旅遊品牌家遊季組織親子遊、研學遊、老年團等項目。

榮萬家好生活服務中心服務內容

在服務周邊領域，榮萬家也在不斷創新，在新零售領域，將線下便利店和線上團購業務分別煥新為「臨鄰便利」和「臨鄰GO」。我們推出了「連鎖便利店+自營前置倉+社區團購」的業務模式，實現S2B2C的新零售服務，打造能一鍵下單，一單到底的服務模式，通過強有力的智能大中台數據系統，建立最後500米的購買場景和購買效率的雙向優勢，服務時效提升的同時，供應鏈端優勢更加凸顯，並具備供應鏈輸出，單品OEM的能力，為業主提供更豐富、更便捷、更具性價比的商品。截至2024年12月底，我們在管社區擁有77家實體店，擁有逾2.5萬種活躍銷售單品，實現了約121萬的米飯公社註冊用戶。我們將進一步發展工程維修、家裝、園林養護、直飲水等已交房社區業務，並積極洽談公建、市政、園區、城市環衛、景區、公園等改造、養管業務，部署社區、企事業機關單位、公共停車場等非機動車、機動車充電樁安裝全程施工業務。

規範投訴流程，打造標杆項目

本集團在2024年持續使用《客戶投訴處理標準作業規程》作為客戶投訴處理的指導性文件，並根據作業規程制定《客服條綫日常巡查管理規範》對客服條綫持續進行管理，在規範客戶服務工作的同時，持續提升客戶體驗。

投訴渠道方面，本集團通過面對面投訴、App在線投訴、管家微信投訴及400-640-8888全國服務熱線等渠道積極收集業主與客戶的建議與意見，並通過客戶服務體驗的及時反饋，促進物業服務提升，提高客戶滿意度；通過社商業務客服，設置專人處理社商業務相關業主投訴。

投訴處理方面，本集團設定專屬管家進行投訴處理，規定在24小時內將投訴反饋完畢，並由400客服中心進行回訪，不能及時處理的投訴，須在24小時內給予反饋處理措施。對於具體投訴事項的處理，管家需每72小時向業主反饋處理進度，工單關閉條件以業主評價為標準，如業主評價滿意則工單完成閉環後關閉，不滿意投訴將由客戶管家持續跟進轉化。

針對客戶投訴未處理的情況，超7天將推送至項目經理、超15天將推送至地區總經理、超30天將推至總部品質管理部，通過系統逐層預警，確保客戶的訴求得到有效處理。

投訴數據管理與留存方面，本集團通過固化日常巡檢動作，提高人員管理效率，應用信息化物業管理手段規避綫下記錄造成的信息遺失的風險，實現信息綫上流轉及有效閉環，提升日常管理品質及客戶滿意度。在由第三方機構開展的滿意度調研方面，本集團取得了80.5分，高於物業管理行業平均水平，體現了業主對本集團的肯定。

投訴指標方面，2024年榮萬家共受理投訴2,588個，絕大多數投訴均得到及時、有效的處理；本年度投訴率僅為0.44%，投訴處理及時率達99%，解決率達到98%，滿意率達到85%，均維持在較高水平。

指標

2024年數據

接獲投訴的數目(起)	2,588
投訴率(%)	0.44
投訴處理及時率(%)	99
投訴結案率(%)	98
投訴滿意率(%)	85

註：投訴率=投訴數目／客戶總數

2024年，本集團的廊坊錦綉家園項目和石家莊榮景園項目榮獲2024華北物業服務力住宅標杆項目，榮萬家的項目服務品質得到了業內機構的充分肯定。



部分優秀示範項目證書及獎牌

落實安全責任，開展消防演習

本集團嚴格落實國家及地方安全管理要求，遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，專注於為業主提供安全的生活環境。本集團制定有《消防安全管理作業標準規程》、《秩序維護巡邏管理標準作業規程》等園區日常安全管理制度以及《機具管理標準作業規程》和《生活垃圾清運標準作業規程》等設備操作規範。本集團開展多項措施保障業主安全，包括：

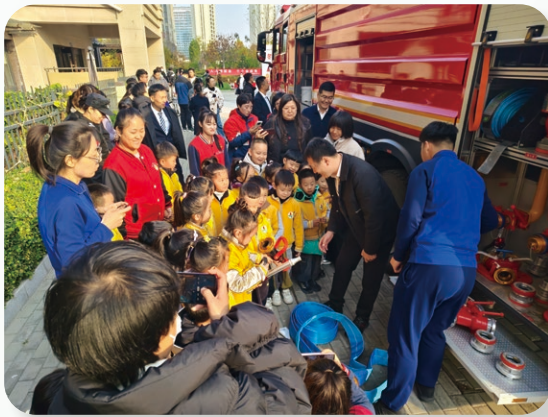
開展每年不少於2次的消防演練及每季度不少於1次的防盜演練，將風險防控意識常態化；

在園區規劃時採取人車分流形式，減少車行對園區的影響，在園區入口處核實來訪者的身份信息；

每年階段性開展「零患行動」「安全守護季」「節前風險排查」等專項行動，規範園區安全管理動作，提升秩序人員風險處理技能。

同時，為有序應對突發事件，最大程度減少突發事件及其造成的損害，本集團制定了《突發事件處理標準作業規程》及各項突發事件處理應急預案，規範突發事件處理步驟。發生突發事件時，現場員工對突發情況及時進行報備，並撥打報警電話；領導人員接到通知後立即趕赴現場，組織事故現場保護工作，並配合警方進行調查。事故處理結束後，本集團進行資料總結存檔，總結經驗並加強安全管理教育，保障業主的基本生活安全。

本年度內，本集團針對社會對於消防安全的關切，各分公司開展了多次消防安全演練，致力於防患於未然，保障業主的人身財產安全。此外，本集團各項目對轄區內所在業戶進行安全生產宣傳培訓，開展消防安全培訓及消防器材講解實操演練、安全知識宣傳、社區內張貼各類宣傳海報及警示標識，定期組織業主開展各項消防安全培訓及實操。



榮萬家社區消防演練

用治理實現合規

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》、《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》及《中華人民共和國公職人員政務處分法》等有關防止賄賂、勒索及反洗錢的法律法規。2020年11月10日，本集團制定並下發《廉潔自律準則》，將其作為勞動合同的組成部分，要求所有入職員工均需簽署。2024年12月23日，本集團在《廉潔自律準則》基礎上，結合以往案例，制定並下發《榮萬家生活服務股份有限公司紀律處分規則》（以下簡稱《紀律處分規則》），進一步嚴肅了榮萬家的管理紀律、規範了管理秩序，為企業的合規治理構建了又一道藩籬。

加強廉政監管，打擊貪污腐敗

本集團對貪污腐敗及欺詐現象零容忍，嚴厲打擊並杜絕任何形式的貪污、腐敗、欺詐、賄賂、勒索、洗錢等事件，把廉潔教育融入到企業經營管理的全過程，嚴格遵守相關法律法規，制定並實施企業相關規定，為員工劃清廉潔底綫。本集團嚴格遵守包括但不限於《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，制定並下發了《紀律處分規則》《廉潔自律準則》《舉報保密、保護、獎勵實施細則》《監督信息明示實施細則》《禮金、禮品處置實施細則》《榮萬家生活服務股份有限公司廉潔風險事前報備實施細則》等管理制度對員工行為進行規範。本集團《紀律處分規則》下發後，已組織全體員工學習和考試，並簽署《承諾書》，歸入個人檔案，同時將該《承諾書》列入新員工入職必須簽署的文件。同時，本集團圍繞上述制度細則，每年開展員工廉潔培訓。

本集團暢通舉報渠道，設有多樣的舉報途徑，如電話、微信、郵箱等，使員工、合作夥伴、客戶對企業內部經營過程中的內部員工貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利等違紀、違法行為進行監督，促進本集團內部管理，確保問題能夠及時解決，同時遵循《舉報保密、保護、獎勵實施細則》對舉報人的信息進行保護，對舉報獎勵進行規定。

本集團重視廉潔教育，特別是對易發多發腐敗的重點環節、重要崗位人員的監督和教育，積極引導企業管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信，自覺抵制見利忘義、損公肥私、欺騙欺詐等消極腐敗現象，由點及面地做到全員覆蓋。本集團根據不同層級的員工接觸的業務，圍繞《廉潔自律準則》中的相關條款，結合企業查處的舞弊案例，開展不同內容的廉潔文化宣講。本集團廉潔培訓覆蓋全部新員工和新上任總經理，本年度對全體項目經理、「新盛力」競聘員工開展了6批次關於廉潔相關的集中培訓，培訓結合以往查處的反腐敗案例，實現警示與教育相結合。



榮萬家廉潔集中培訓

本集團進一步強化了內控管理，本年度審計發現公司收費管理系統與零售業務預付款流程的相關管理漏洞，通過與公司經營管理人員探討、與相關業務部門溝通，完善了業務系統管控，修訂了預付款流程相關管理制度。

本集團本年度共發生1起員工的貪污訴訟案件¹，案件未對公司的業務產生實質性影響。

優選供應鏈條，踐行綠色採購

本集團與供應商建立公平透明的合作關係，堅決杜絕任何腐敗行為，營造廉潔的商業環境。秉承對業主負責的原則與初衷，本集團制定了《招標採購管理辦法》《清潔和秩序外包供應商月度履約評估操作指引》及《廉潔誠信承諾書》等管理制度，指導規範供應鏈相關管理工作，對供應商進行規範管理。此外，榮萬家建立了嚴格的《供應商管理辦法》，依據我們的資金、團隊實力、服務經驗和質量、創新能力、交付效率等多維度標準，將供應商嚴格分級，敦促供應商苦練內功，錘煉服務水平和服務質量，努力成為榮萬家的優秀供應商。

長期以來，榮萬家始終堅守以客戶為核心的理念，所有工作均緊密圍繞品質服務展開。在供應商篩選環節，秉持高度重視與嚴謹的態度，力求達成通力合作，確保服務達到高標準。在供應商准入方面，本集團要求相關部門應對各類供應商進行公司資質、過往服務經歷、合作業績的核查。勞務外包類供應商考察其合作項目的規模和質量，工程維保類供應商審核其維保記錄是否詳細、全面，物資採購類供應商應考察其類別齊全度及質量達標情況。同時，本集團對本年度所有新聘用的供應商的辦公場所以及服務現場進行了現場核查，並對其管理架構、財務狀態以及資金往來狀況進行審核。

在供應商評估方面，本集團每月均開展服務質量的履約評價，針對供應商類型的不同開展不同維度的評估工作，評估分數較低者本集團將組織相關部門與供應商負責人進行溝通，瞭解供應商的目前狀態及評估分數較低的原因。同時，本集團於每年年底進行供應商評估情況匯總，若出現供應商多次評估分數較低或違約情況，本集團在瞭解客觀情況後會將其納入黑名單。

在榮萬家的嚴格要求下，供應商不斷優勝劣汰，很多供應商伴隨著榮萬家的業務發展而不斷成長壯大，成為

¹ 涉案人員因犯職務侵佔罪，被判處有期徒刑一年六個月，並退賠本集團經濟損失。針對案件涉及的違法、違紀問題，本集團召開警示教育大會，強調此類問題的危害性，以及對貪污腐敗行為零容忍的態度。

行業的翹楚。2024年底，榮萬家制定了《榮萬家優秀供應商評選方案》，經過層層篩選，客觀評價，評選出了本年度的優秀供應商。



2024榮萬家供應商評優及答謝會

此外，為踐行綠色採購理念，本集團將供應商ESG績效納入供應商准入及評估的考慮範疇，在採購過程中積極響應相關環保要求，優先選擇購買清潔、低碳的環保產品。

本集團的供應商來自全國各區域，其中以華東地區和華北地區的供應商為主。在選擇供方時，首選品牌知名度高且市場佔有份額較大的供方，既是出於安全角度的考慮，也是考慮到知名品牌供方更加值得信賴的因素。同時，本集團也會要求供方提供各類用品、藥劑的檢測合格報告、環境質量體系認證證書等，確保其滿足合規發展與綠色發展的相關要求。

按地區劃分的供應商數目

2024年數據(單位：家)

華東地區	276
華中地區	74
華北地區	177
華南地區	32
東北地區	38
西南地區	45
西北地區	4

合計	646
----	-----

註： 華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；
華中地區包括河南、湖北、湖南；
華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；
華南地區包括福建、廣東、海南、廣西；
東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；
西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；
西北地區包括陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆。

保護信息安全，制定隱私政策

本集團高度重視業主與客戶的信息安全與隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《信息安全技術—個人信息安全規範》、《互聯網電子公告服務管理規定》、《互聯網站從事登載新聞業務管理暫行規定》、《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》、《計算機信息系統安全保護等級劃分準則》、《計算機信息系統安全專用產品分類原則》等與本集團營運及與信息安全保護相關的法律法規，為客戶構建強大可靠的信息安全屏障。

同時，本集團制定了《客戶信息管理條例》等隱私管理政策，在信息訪問權限、雲端數據安全、數據泄露應急保護等方面提供指導性規範。

在訪問權限方面，本集團嚴格控制員工對客戶隱私信息的訪問權限，貫徹對非業務客戶信息需求一律不儲存的原則，並不斷完善企業內部系統與訪問制度。同時，本集團通過自主開發的權限控制系統，對客戶隱私信息安全進行雙重保護加密，並定期巡查流程進行回顧工作，查缺補漏。

在業主與客戶雲端存儲的數據保護方面，本集團定期進行賬號數量與使用情況監控，並相應地制定防範消費方數據泄露的應急方案。同時，本集團從全局視角提升對安全威脅的發現識別、理解分析、響應處置能力，對內部防火牆等技術進行實時升級，保障信息全程加密。

對於數據泄露緊急事件，本集團在接受識別客戶數據調用異常告警後，會對臨時的服務進行限制和降級，對調取信息數量進行控制；在發現泄露蹟象後，會進行現場搜集與保留，緊急上報公安及司法系統，保證在最短時間內降低事故造成的影響並在最大程度上保護客戶信息隱私安全。

維護知識產權，開展合規宣傳

本集團遵守《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》等法律法規的要求，維護自己的知識產權，對本集團使用的商標申請商標保護，同時對他方的現有知識產權充分尊重，開展知識產權識別工作，防止侵犯他方的知識產權。本集團開展的知識產權保障具體措施包括但不限於：

定期排查冒用本集團名稱、商標的侵權行為；發現相關他方侵權行為後立刻與對方溝通，要求其進行整改替換；

法務及品牌部門對官網宣傳、公眾號推文等進行知識產權的審核，杜絕圖片、字體、文字等侵權行為；

在米飯公社App用戶協議對知識產權歸屬及保護予以明確。

用貼心保障員工

在員工權益方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國殘疾人保障法》、《中華人民共和國社會保險法》、《企業職工帶薪年休假實施辦法》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《女職工勞動保護特別規定》、《職業健康監護管理辦法》等國家相關法律法規。本集團按照法律要求保障員工權益，堅決杜絕使用童工及強制勞工，通過人力系統員工身份信息自動核對及在綫入職系統年齡信息自動識別，實現員工身份的雙重核實，杜絕僱傭童工情況的發生。如發現僱傭童工或強迫勞動的情況，本集團將立即對事件進行調查，並根據調查結果，採取糾正措施。於報告期內，本集團並無任何有關勞工法律法規的不合規事宜，且本集團在規章制度建設、安全生產、勞動爭議調解、員工教育、員工合法權益等各項工作均得到了當地政府和員工的認可。

本集團制定了《考勤與休假管理制度》明確員工的工作時間及員工應享有的法定假期，並規範了員工出差與請假的申請流程和管理方式。

重視人才招攬，提供晉升通道

本集團通過制定《舉賢薦才管理辦法》《福利管理制度》《薪酬管理制度》《考勤與休假管理制度》等內部規章制度，在員工僱傭、休假、薪酬福利、晉升發展、離職等方面進行規範化管理。

本集團重視人才招攬，並為員工提供廣闊的晉升空間。在人才招攬方面，本集團同步啟用了多種線上、線下招聘渠道，面向全網絡、各高等院校吸引優質人才。招聘過程中，本集團注重候選人的素質、潛能、品格、經驗，同時遵循公正選拔與公開競爭的原則，積極促進平等反對歧視，確保員工不會因種族、國籍、膚色、宗教、性別、年齡等因素而遭受歧視。

在人才晉升渠道方面，本集團通過建立內部競聘機制以鼓勵員工的成長和發展，並制定有《舉賢薦才管理辦法》，旨在規範內部人才的引薦和挖掘流程。

在員工實際聘用及晉升過程中，本集團均安排多部門、不同級別的面試官進行綜合評審，確保候選人得到公正的對待和判斷。此外，本集團定期進行人才盤點，不斷建立健全各關鍵崗位的培養體系，以發掘優秀人才、加快企業人才隊伍的發展。

針對新加入榮萬家的優秀應屆生，本集團打造「新盛力」項目作為企業的人才培養計劃，通過快速培養「懂戰略，識體系，能落地」的核心幹部團隊，力爭在未來實現「管理層1/3來自校招生」。



榮萬家新盛力人才培養計劃

完善培訓體系，開展多維培訓

在招攬優秀人才的同時，本集團同樣高度重視人才的培養，制定了《制度地圖管理辦法》《案例管理辦法》《基礎培訓管理辦法》《培訓講師管理辦法》等規章制度及《加油點地圖》等指引性文件，並根據不同工作崗位的職責及職業發展階段為員工提供個性化培訓課程，助力一線員工提升服務水平，管理人員提升經營能力，高管人員則會基於公司戰略分析、管理能力提升、綜合經營能力提升以及反貪腐等方面開展全方位的培訓。

2024年，本集團各層級的培訓時長進一步提升，且實現了男性與女性員工、管理人員與普通員工的全員覆蓋。

表：榮萬家2024年度培訓數據匯總（以員工層級統計）

本集團各層級員工培訓時長	單位	2024年數據	2023年數據
管理人員平均培訓時長	小時／人	130.26	115.14
普通員工平均培訓時長	小時／人	110.31	43.99
員工平均培訓時長	小時／人	123.01	49.94
男性員工平均培訓時長	小時／人	108.17	38.33
女性員工平均培訓時長	小時／人	132.4	63.46
管理人員受訓百分比	%	100	95.52
普通員工受訓百分比	%	100	50.90
男性員工受訓百分比	%	100	41.84
女性員工受訓百分比	%	100	68.86

➤ 提升高管施策能力－高層員工培訓

2024年6月15日，榮萬家唐山公司針對高層員工，開展任務缺口分析與業務發展策略培訓，共18名公司高層員工參訓。此類專項培訓不僅提升了管理者的問題診斷與精準施策能力，更有助於推動企業戰略與執行層面的高效銜接，為優化管理效能、實現可持續發展奠定基礎。



榮萬家唐山公司高層員工培訓

➤ 打造核心中間力量－項目經理培訓

項目經理是榮萬家的核心中堅力量，為打造「認同文化、素質堅實、能力強勁」的項目經理隊伍，榮萬家項目經理訓練營第一場於2024年10月11日－10月12日在廊坊召開，面向廊坊、滄州、瀋陽、唐山、呼市5家公司，55名項目經理展開培訓，通過設置多樣化課程、實操演練、沙龍研討等，幫助學員發現自身不足，快速提升，助力工作開展，助力品質服務提升。此次訓練營精心準備了聚焦法律法規、團隊管理、經營規劃、崗位職責四方面的一系列專業課程。兩天的課程，講師們通過通俗易懂的案例引導學員思考，落實思路到實際工作當中去，助力項目經理更好的服務業主。



榮萬家項目經理訓練營

➤ 強化專業服務能力－基層員工培訓

為提高榮萬家環境條綫專業能力，堅持以正規化管理為標準，樹立良好企業形象，2024年4月30日，榮萬家廊坊公司各區域轉訓總部對環境景觀建立的系統培訓，全面提升園林園藝景觀品質。培訓會上，各項目環境主管深入瞭解樹木修剪原則、技術要點、修剪安全措施及注意事項，並結合修剪案例分享各自綠化修剪經驗及評估標準。轉訓後，大家來到園區進行實操訓練，加深綠化工對園林修剪技能的理解與掌握。榮萬家環境經理蒞臨項目指導，為大家現場演示社區灌木的修剪技巧。

本次轉訓提升了綠化工專業技術能力，提高了園林管護的精細化水平，未來榮萬家將持續開展此類培訓，為廣大業主打造宜居美好環境。



➤ 優化企業造血機能－新入職員工培訓

為幫助榮萬家新入職一綫員工深入瞭解企業文化，適應工作環境，提升業務能力，培養愛崗敬業的精神和團隊意識，能儘快實現工作角色的轉換，榮萬家徐州公司會為每一位新入職的一綫員工開展為期3-7天的崗前培訓。培訓採用「理論學習+崗位實操帶教+崗上觀察反饋」的方式開展，學習結束後由項目經理進行崗前查驗，通過查驗的員工，方可上崗。

通過各崗位的崗前培訓，一綫員工將學習到的內容內化於心，外化於行，以更加飽滿的工作熱情，更加振奮的精神投入到榮萬家的各項工作中，努力為榮萬家高品質發展提氣助力，用專業的技能共同譜寫新的篇章。



保障員工權益，提供福利待遇

本集團制定有《薪酬管理制度》，旨在為員工提供完善、透明的薪酬及福利體系。本集團依據崗位性質和工作特點，為員工個性化設置公平公正、合規合理且具有市場競爭力的薪酬標準。同時，本集團為員工提供全面的福利保障，不僅為員工提供婚喪育補貼、話費補助、高溫補貼、食堂補貼、住宿補貼、免費體檢、帶薪年假等保障性福利，同時依據員工業績提供購房優惠、物業費報銷等福利。

本集團積極開展和組織員工活動，舉辦了包括傳統節日慶典、團隊建設、企業文化建設、福利關懷等多方面的員工活動，豐富員工的業餘生活。

在福利制度方面，本集團為了更好地為員工提供各項保障，除工資外還有相應的福利部分。在春節前夕，本集團會為員工發放春節慰問品。每逢員工生日，本集團會為員工舉辦集體生日會，讓員工在榮萬家感受到家一般的溫馨。



榮萬家為員工發放春節慰問



榮萬家為員工舉辦生日會

本集團在工作之餘組織了大量的活動，以豐富廣大職工業餘文化生活，如成員團建、公司籃球賽、集體觀影等各項活動，能夠放鬆員工身心，陶冶職工情操，增強工會活力，大幅度提升職工工作積極性。



榮萬家組織員工觀影活動

本集團一貫重視女性職工的權益，努力推進聯合國ESG目標第五條「性別平等」，落實女員工「四期」保護工作，將女職工勞動保護工作落到實處。本集團會在三八婦女節為女性員工提供特別的團建活動、禮物、健康檢測等額外福利，表現對女性員工的祝福與關愛，我們對女員工的關愛不止婦女節一天，會貫徹到日常的工作生活之中，讓女員工充分發揮積極性。



三八婦女節暖心飲品活動

守護職場安全，提供物資關懷

本集團高度重視員工的健康安全，致力於為員工打造健康安全、和諧友愛、安心舒適的工作環境，建立了職業健康安全管理體系，並獲得了ISO 45001：2018職業健康安全管理體系認證。本集團人力資源部指定專人負責員工健康管理工作，包括對各崗位人員的健康情況、體檢情況及免疫接種情況進行統計與管理。本集團每年會通過工會組織員工參加體檢，按照員工的年齡段、性別等情況分別定制了體檢套餐，對於40歲以上的員工增加頸動脈、多普勒、甲狀腺功能等檢查項目。

在物業管理項目的工作場所健康與安全管理方面，本集團制訂《員工安全與健康管理制度》，主要內容包括員工健康安全及工作場所環境安全、消防安全等方面的教育培訓，以保障員工的安全與身心健康。同時，本集團對項目運營工作區域的安全風險進行識別梳理，制定相應的安全工作要求，例如變壓器室、配電房、發電機房等高風險區域開展動火作業時，必須經物業服務中心經理批准，遵守本集團制定的動火作業相關操作守則及操作規程，佩戴相應的防護用品。

在員工辦公及住宿區域日常生活的健康與安全管理方面，本集團制定了《宿舍管理辦法》及《食堂管理制度》，對員工宿舍及食堂用電安全、消防安全、燃氣安全、防盜安全、食品安全等進行具體規定，並積極落實執行以下員工健康安全保障措施：

- 辦公區域內配置滅火器及消防安全標識，辦公區域內禁止吸煙，保障消防安全；
- 要求員工安全使用電器及插綫板，不滿負荷運轉，保障用電安全；
- 為一線員工(維修、綠化、食堂操作工)配備絕緣靴、絕緣手套等勞保用品，確保操作安全；
- 定期檢查宿舍及食堂《安全檢查記錄表》，保障住宿員工安全、食堂員工及設備設施安全。

此外，在高溫炎熱、防汛應急等特殊場合，榮萬家會紮實做好基層一綫職工的物資保障工作，為各個項目配備相關物資，保證全體員工的健康安全。



榮萬家為一綫員工發放防暑降溫物資



榮萬家防汛應急員工關懷活動

➤ 僱傭指標統計

本年度，本集團各項僱傭指標持續改善，員工流失率較2023年顯著下降，因工傷損失工作日天數也下降至近三年最低。同時，我們按地區劃分對員工指標進行了更詳盡的統計。

表：工傷統計及因工亡故情況統計

指標	2024年數據	2023年數據	2022年數據
因工傷損失工作日數(天)	2,688	4,227	3,170
每年因工亡故的人數	1	1	0
每年因工亡故的比例(%)	0.01	0.01	0

表：員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2024年度 員工人數	2023年度 員工人數	2024年 員工流失率	2023年 員工流失率
員工	9,289	7,743	28.61%	53.74%
按性別劃分				
男	5,796	4,166	27.34%	46.88%
女	3,493	3,577	30.01%	61.36%
按年齡組別劃分				
30歲或以下	1,413	1,329	39.91%	78.96%
31-50歲	6,030	4,894	26.58%	49.65%
50歲或以上	1,846	1,520	22.05%	41.79%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	9,289	7,743	28.61%	53.74%
兼職	0	0	0%	0%
按地區劃分				
華東地區員工	2,125	1,909	36.78%	—
華中地區員工	324	305	40.54%	—
華北地區員工	5,036	3,399	25.78%	—
華南地區員工	298	269	48.94%	—
東北地區員工	55	55	8.33%	—
西南地區員工	1,056	525	28.61%	—
西北地區員工	395	373	33.27%	—
港澳台地區員工	0	0	0%	0%

註： 華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；
華中地區包括河南、湖北、湖南；
華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；
華南地區包括福建、廣東、海南、廣西；
東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；
西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；
西北地區包括陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆。
2023年度按地區劃分的員工流失率無原始數據。

用綠色帶動發展

本集團關注人與自然和諧發展、致力於提供高品質的服務，深入研究「雙碳」政策，嚴格貫徹國家綠色發展理念，遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《環境行政處罰辦法》、《生活垃圾分類制度實施方案》等法律法規。本集團建立了標準化環境管理體系及各項環境管理制度，自2018年即獲得ISO 14001：2015環境管理體系認證，以計劃、執行、檢查、處理的閉環管理模式開展環境保護工作。

識別氣候風險，把握環境機遇

氣候變化的風險及影響日益嚴重，給生態環境和企業管理帶來了重大挑戰。本集團持續關注國家氣候變化相關政策，積極識別氣候變化帶來的主要風險，全力支持全球氣候變化應對行動，保障業主及住戶的人身安全與財產安全。本集團所面臨的氣候風險主要包含以下兩大類別：一方面，伴隨著全球氣溫的持續上升，厄爾尼諾現象、拉尼娜現象層出不窮，因氣候變化引起的暴雨、暴雪、颱風等極端天氣頻發，可能會導致業主及住戶面臨人身財產安全損失，給本集團的項目管理帶來嚴峻挑戰；另一方面，全球綠色發展趨勢下，國家的政策、法律法規、科技及市場等多個方面均可能向低碳方向轉型，本集團需要順應更加嚴格的減碳合規要求，未來可能面臨相應的轉型性風險。

為應對極端天氣帶來的潛在安全問題，榮萬家制定並下發了《防颱防汛應急預案》《突發疫情應急處置預案》《突發事件媒體應對、輿論引導的應急處置》《惡劣天氣突發事件處理制度》等相關制度與規程，並且向員工開展了《汛期三防工作》等惡劣天氣應對的相關培訓，以最大程度提升員工對極端天氣的防護與應對水平，降低其帶來的損失。每逢暴雨、暴雪、颱風、冰雹等極端天氣來臨，榮萬家成立惡劣天氣應急領導小組，由當地物業公司總經理負責全面指揮和協調惡劣天氣突發事件的應急處理工作，向公司上級部門彙報應急事件處理及跟進情況。在預警與信息發佈、應急準備與措施、應急響應與處置等方面，榮萬家從人員準備、設施檢查、應急物資儲備等方面都進行了十分充足的準備，並且在預警響應、人員疏散、財產保護、現場處置、信息發佈、應急通訊、醫療救護、特殊群體關懷等方面做好相關預案。

荣万家唐山公司 | 未来一周连续降雨，请各位业主提前做好防护！

荣万家在唐山 2024年07月24日 14:52 河北



為應對潛在的轉型風險，榮萬家持續追蹤可能對業務開展產生重大影響的氣候變化政策的推行和更新，並實時對未來可能的政策趨勢進行研判並提前部署準備工作，積極尋求低碳轉型機遇。

此外，氣候變化帶來風險的同時也伴隨著機遇，榮萬家積極、主動應對氣候變化，一方面通過制定詳盡的極端氣候應對機制，在一次次的狂風驟雨中守護業主的安全，贏得業主的信任，從而獲取了更多的業務機會；另一方面，榮萬家通過推廣和應用節能減排相關技術和設備，提升項目運營過程中自然資源的使用效益，推動集團的可持續發展，實現降本增效，從而提升本集團的利潤水平。

開展綠色辦公，培養環保意識

榮萬家貫徹低碳綠色辦公的理念，制定了《辦公資產管理辦法》《節能降耗管理方案》《環境保護管理制度》等內部管理制度以規範辦公場所節能減排、節約用水方面的各項實踐。

能耗管理方面：儘量採用日光照明，在不同照明區域設立可獨立控制的照明開關，不使用對應區域時及時關掉電燈；採用高能源效益的節能燈具，保持照明裝置及電燈清潔以提高其能源效率。優化電燈設置規劃，在高於需求亮度的地方刪減電燈數目。採購低能耗辦公產品(包括電腦、打印機等)，根據工作需求適當調整用電器運行時間，員工離開辦公區域時應及時關閉用電器；非工作時間段安排保安進行巡邏檢查，及時關閉未使用的設備或將其調整至休眠模式，降低電能使用的同時保障用電安全。明確規定辦公區域空調開啟溫度，在保持工作場所溫度適宜的情況下避免電能浪費，同時開空調時應關閉門窗避免電能浪費。

紙張管理方面：各部門領取辦公物品以節約為原則，控制辦公用品取用的數量，降低不必要的物資消耗。儘量使用辦公用紙的雙面打印和複印，並將單面使用後的紙收集作為再生紙回用。全力推進電子印章，廢除紙質合同，簽批和用印文件優先使用電子簽系統線上發起簽署及用印，全面推動無紙化辦公。

水資源管理方面：持續開展節約用水的宣貫，增強全員節約用水意識，做到「隨手關水、人走水關」，杜絕了「常流水」現象發生。

垃圾管理方面：積極推廣垃圾分類，向員工宣貫垃圾分類知識，同時將辦公場所產生的生活垃圾、辦公垃圾等無害廢棄物分類收集後交由專業公司進行處理；產生的廢舊螢光燈管、硒鼓、墨盒等少量有害廢棄物均交由有資質專業公司或原生產廠商依法合規處理。

其他方面：擴大視頻系統應用範圍，減少不必要的差旅，減少對公共資源的佔用；鼓勵員工少乘電梯、多用樓梯；於交通方便地組織必要會議，減少因出行不便帶來的碳排放，同時在活動上優先選用蔬菜等低碳食材；鼓勵員工參加由環保團體舉辦的環保活動。

制定減排目標，踐行低碳承諾

2024年，本集團持續推動節能減排活動，加強對業主、合作夥伴和員工在低碳、減廢、節能、節水方面的宣傳和培訓。本集團在2024年結合自身運營特點制定了節能減排目標，積極響應國家碳中和規劃，踐行企業低碳運營承諾，助力社會可持續發展。本年度本集團制定的環境類目標及目標落實進度如下：

目標範疇	2024目標描述	2024目標落實進度
廢棄物處理	通過督促引導員工、業主及住戶進行垃圾分類、綜合處置可回收廢棄物等方式推動項目減廢。	開展主題活動推廣環保理念、促進可回收物品免費置換、捐贈及回收。
能源使用	推廣覆蓋全部現有園區和新開發園區的項目能耗管理體系，推動能耗精細化管理。 提高項目園區中節能產品及設備的使用比例。	持續落實監察能源使用效益並適時改進。 持續優先採用具有能源效益標籤之產品。
水資源使用	建立水耗月度報送及預警機制，對水耗異常增長的項目進行預警及管控干預，從而控制水耗的異常消耗。 本集團將持續推動如微噴灌溉、噴灑灌溉技術在項目園區內的應用，合理澆灌，減少綠化用水使用量。	持續提高員工、業主及住戶之節水意識。

強化能耗管理，推進節能減排

電力方面，榮萬家持續推進各項目地庫照明節能改造。2024年制定了《項目智能照明改造篩選原則》指導文件，節能改造共計覆蓋24個項目，9468盞燈具煥新，年節電約301741kWh,提升客戶居住體驗與綠色環保效益。

水資源方面，制定綠化灌溉、清潔用水等方面的公共區域用水規範，最大化減少浪費；倡導業主節約用水，通過日常宣傳引導業主養成節水習慣；建立《突發用水事件應急預案》，確保在管道破裂、設備故障等情況下能夠快速響應，減少水資源浪費。

社區垃圾管理方面，榮萬家積極響應政府號召，共計127個項目實現垃圾分類管理，每月通過垃圾分類紅黑榜評比公示的形式，調動業主積極參與，確保有害廢棄物得到安全、合規的處置，資源回收利用率得到顯著提升。2024年，榮萬家在管紹興榮盛華府項目獲得垃圾分類示範小區稱號。針對綠化垃圾，組織試點項目採購粉碎機具，通過此形式降低綠化垃圾體量，用作堆肥，實現綠化垃圾的二次利用。

通過持續推進節能減排，榮萬家24年多項排放指標改善明顯。24年榮萬家能源消耗總量為23.0兆瓦時，同比下降了5%。水資源消耗總量下降9.0%,單位面積水資源消耗量下降14.7%。溫室氣體排放總量為13.3萬噸，同比下降25.1%。公司各項的節能與減排措施均取得了明顯成效。

表：排放物相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
排放物種類及排放量		
氮氧化物排放量(千克)	171.46	128.14
硫氧化物排放量(千克)	1.62	1.21
顆粒物排放量(千克)	16.18	12.09
溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體排放總量(噸)	133,285.00	177,871.91
單位在管面積溫室氣體排放量(噸／千平方米)	1.49	2.13
直接排放(範圍1)(噸)	260.39	194.60
汽油(噸)	244.16	182.47
柴油(噸)	16.23	12.13
間接排放(範圍2)(噸)	133,023.13	176,178.31
華北區域(噸)	56,438.95	74,748.80
東北區域(噸)	12,838.71	17,003.83
華東區域(噸)	51,030.76	67,586.09
華中區域(噸)	6,259.85	8,290.66
西南區域(噸)	2,001.94	2,651.41
華南區域(噸)	4,452.93	5,897.54
外購電力合計(噸)	133,023.13	176,178.31
其他間接排放(範圍3)(噸)	1.48	—
員工公幹商務出行(噸)	1.48	—
有害廢棄物總量及密度		
有害廢棄物棄置總量(噸)	5.39	—
廢棄墨盒(噸)	0.43	—
廢棄硒鼓(噸)	1.63	—
廢棄熒光燈管(噸)	2.76	—
廢棄電池(噸)	0.57	—
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(噸／千平方米)	0.00006	—
無害廢棄物總量及密度		
無害廢棄物棄置總量(噸)	857.44	2,021.28
生活垃圾(噸)	796.71	1,878.12
辦公用紙(噸)	60.73	143.16
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(噸／千平方米)	0.009	0.02

註：

- 1、2024年度排放物相關績效指標數據披露範圍包括本集團各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、基於運營特性，氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放物主要來自於公司車輛消耗的汽油、柴油等，排放量根據《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》計算。
- 3、基於運營特性，本集團溫室氣體排放主要來源於外購電力、綠化用機器及車輛燃油，包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂》進行核算。
- 4、其他間接溫室氣體排放量主要來源包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際航空運輸協會(IATA)碳排放計算標準。本年度該指標統計口徑與2023年報告存在差異，過往數據不具備可比性。
- 5、本集團運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓、熒光燈管及電池。
- 6、本集團運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公樓生活垃圾及廢棄辦公用紙，其中生活垃圾按人數及生活垃圾日均產量系數進行估算。
- 7、根據一致性原則，部分2023年報告未披露的指標已按照本年度核算標準進行推算與披露。「有害廢棄物」指標2023年度無原始數據，後續報告將以本報告的統計口徑進行披露。

表：能源及資源消耗相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
能源消耗總量(兆瓦時)	230,136.42	243,636.85
直接能源消耗量(兆瓦時)	979.62	892.26
汽油(兆瓦時)	917.49	835.67
柴油(兆瓦時)	62.13	56.59
間接能源消耗量(兆瓦時)	229,156.80	242,744.59
外購電力(兆瓦時)	229,156.80	242,744.59
單位在管面積能源消耗量(兆瓦時／千平方米)	2.58	2.91
耗水量(噸)	3,205,825.40	3,521,476.00
單位在管面積耗水量(噸／千平方米)	35.90	42.11

註：

- 1、2024年度能源與資源消耗相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本集團各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域（不含酬金制項目）。
- 2、能源消耗量數據是根據外購電力及車輛燃油的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》提供的相關轉換因子進行計算。
- 3、本集團耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
- 4、包裝物數據不適用本集團業務。
- 5、根據一致性原則，部分2023年報告未披露的指標已按照本年度核算標準進行推算與披露。

附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	用綠色帶動發展
		(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。	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	用綠色帶動發展
		A1.2 於2025年1月1日刪除	
		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)。	用綠色帶動發展
		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)。	用綠色帶動發展
	A2 資源使用	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。	用綠色帶動發展
		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。	用綠色帶動發展
		一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	用綠色帶動發展
		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)。	用綠色帶動發展
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	用綠色帶動發展
		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。	用綠色帶動發展
		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。	用綠色帶動發展
	A3 環境及天然資源	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用本集團業務
		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。	用綠色帶動發展
	A4 氣候變化	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。	用綠色帶動發展
		一般披露：於2025年1月1日刪除	
		A4.1 於2025年1月1日刪除	

範疇	議題	績效指標	採用情況
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	用貼心保障員工
		(a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B2員工健康與安全	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。	用貼心保障員工
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	用貼心保障員工
		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：	用貼心保障員工
		(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B2.1過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	用貼心保障員工
		B2.2因工傷損失工作日數。	用貼心保障員工
		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。	用貼心保障員工
		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。	用貼心保障員工
		B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	用貼心保障員工
		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。	用貼心保障員工
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	用貼心保障員工
		(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。	
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	用貼心保障員工
		B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	用貼心保障員工

範疇	議題	績效指標	採用情況
B5供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。		用治理實現合規
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。		用治理實現合規
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。		用治理實現合規
	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。		用治理實現合規
	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。		用治理實現合規
B6產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：		用品質奠定基礎
	(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。		
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。		不適用本集團業務
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。		用品質奠定基礎
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。		用品質奠定基礎
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。		不適用本集團業務
	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。		用品質奠定基礎

範疇	議題	績效指標	採用情況
B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		用治理實現合規
	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。		用治理實現合規
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		用治理實現合規
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。		用治理實現合規
B8社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭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。		責任專題－發佈公益品牌，建立公益矩陣，主動投身公益
	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)。		責任專題－發佈公益品牌，建立公益矩陣，主動投身公益
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。		責任專題－發佈公益品牌，建立公益矩陣，主動投身公益