



# 祈福生活服務

CLIFFORD MODERN LIVING

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

# 2025

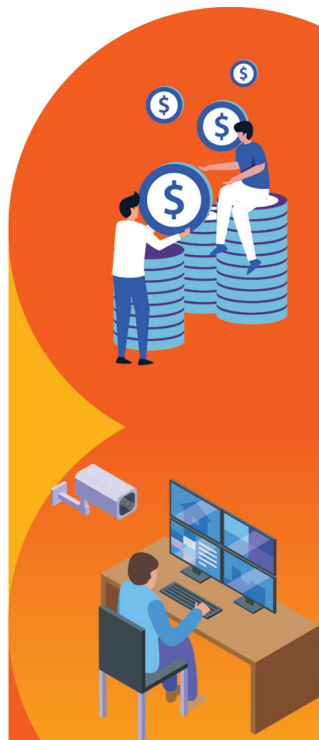
環境、社會及  
管治報告



# 目錄

關於本報告	2	<b>5 綠色發展，共建生態家園</b>	66
開篇致辭	4	5.1 倡導綠色運營	66
年度榮譽	6	5.2 應對氣候變化	80
<b>1 可持續發展管理</b>	9	5.3 保護自然環境與生態	88
1.1 董事會聲明	10	<b>6 聚力同行，恪守合規之道</b>	89
1.2 ESG策略方針	10	6.1 商業道德	89
1.3 ESG管理體系	11	6.2 負責任供應鏈	92
1.4 ESG風險管理	12	6.3 參與行業交流	94
<b>2 權益相關方溝通及重要性議題評估</b>	13	<b>7 情暖公益，改善民生福祉</b>	97
2.1 權益相關方溝通機制	13	7.1 溫情鄰里，活力社區	97
2.2 重要性議題評估	15	7.2 情繫公益，反哺社會	104
<b>3 篤行質管，鑄就優質服務</b>	17	附錄一：政策列表	107
3.1 提升產品及服務質量	17	附錄二：關鍵績效列表	111
3.2 推行智慧化服務	31	附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告 守則》內容索引	117
3.3 保障客戶權益	37		
3.4 保護知識產權	50		
<b>4 開放包容，培育人才成長</b>	52		
4.1 員工僱傭與權益	52		
4.2 員工培訓與發展	56		
4.3 員工健康與安全	60		
4.4 員工溝通與關懷	63		

\* 英文譯本僅供參考，倘中英文版本有任何歧義，概以中文版為準。



# 關於 本報告

## 報告簡介：

祈福生活服務控股有限公司欣然發佈本公司及其附屬公司2025年度環境、社會及管治報告(即 Environmental, Social and Governance，以下簡稱「ESG」)，旨在向權益相關方和社會公眾展示本集團2025年於環境、社會及管治等方面的制度建設和績效表現。

## 報告範圍：

本報告的報告期間為2025年1月1日至2025年12月31日(以下簡稱「報告期間」或「本年度」)。

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

## 稱謂說明：

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

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

## 關於本報告

### 報告編製標準：

本報告根據香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱「ESG報告守則」)編製而成。本報告嚴格遵循《ESG報告守則》中提及的重要性、量化、一致性及平衡四大匯報原則，力求充分體現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。

匯報原則	ESG守則中釋義	本集團的響應
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，發行人就應作出匯報。就《ESG報告守則》D部分而言，發行人須披露合理預期可能影響其短期、中期或長期現金流量、融資渠道和資本成本的氣候相關風險和機遇。	通過與權益相關方持續的溝通交流，並結合本集團戰略發展和業務運營情況，識別當前的重大可持續發展議題，並披露本集團的ESG風險和管理舉措。
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。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	對本集團的環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，同時針對量化信息予以文字闡釋，以便權益相關方能清晰理解本公司整體績效。
平衡	報告信息應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。	本報告詳盡闡述本集團的工作成果及所面對的挑戰，並披露相關量化信息，以便合理分析和比較。
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作有意義的比較。	本集團將確保報告的披露範圍與匯報方法保持一致，以便權益相關方對本集團績效進行比較。

### 數據來源及可靠性聲明：

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

2025年，面對宏觀挑戰與行業深度調整，本集團緊扣「十五五」質量主線，加速向「物業服務+生活服務」轉型。我們對外堅守透明合規，深耕民生服務以贏取信任；對內推行綠色技改與管理優化，降本增效。秉持「成為中國最佳生活服務供應商」願景，我們兼顧經濟與社會屬性，主動融入城市治理，以韌性生長穿越週期，共築美好未來。

## 夯實治理根基，助力長期價值生態

本集團管理層將可持續發展置於戰略核心，全面強化監督職能，聚焦風險精準識別與高效管控，以系統化策略穩步推進各項管理目標落地。本年度，我們專門組織開展管理層ESG專項培訓，深度提升團隊在政策研判、風險防控及可持續發展領域的認知與實戰能力，確保戰略執行有力有效。同時，依託既有的常態化權益相關方溝通機制，我們持續廣泛傾聽業主、員工及供應商等各方訴求，精準對接發展期望，致力於共創共享長期價值。

## 迭代品質服務，共築美好人居生態

我們始終踐行「你的最佳生活夥伴」的品牌理念，以客戶需求為導向，緊跟行業數字化轉型趨勢，推動物業服務向精細化、智能化全面躍升。本集團堅持「自主開發+成熟引入」雙輪驅動，高效整合行業頂尖智慧資源，全方位賦能管理效能，打造便捷、高效、安全的現代化生活新範式。我們視客戶權益為生命線，嚴守信息安全與隱私保護底線，深化負責任營銷，以標準化規範與場景化精細服務，從日常便民到個性化響應，全方位提升居住體驗。本年度，本集團客戶滿意度率達97.67%，用專業與溫度共築有質感的美好生活空間。

## 凝聚夥伴力量，共繪協同發展藍圖

我們秉持以人為本的理念，將員工視為企業發展的核心財富，全力保障員工合法權益、助力員工成長成才。推行多元平等的僱傭政策，搭建全面系統的人才培養與職業晉升體系，完善員工健康保障、困難幫扶機制，關注員工身心健康與職業福祉，打造有歸屬感、有凝聚力的職場環境。同時，我們延伸責任邊界，加強與供應商的深度協同，建立嚴格的供應鏈環境與社會風險管控體系，引導供應商共同踐行可持續發展理念，攜手構建共生共榮、可持續發展的供應鏈生態。

## 開篇致辭

### 堅守綠色初心，踐行低碳發展使命

我們深植綠色可持續發展根基，積極響應國家「2030年碳達峰，2060年碳中和」（「雙碳」）戰略。本年度，本集團首次開展氣候情景分析，系統評估轉型風險與機遇，據此完善氣候管治流程並佈局長期低碳路徑。通過升級節能設備、優化水資源利用、規範廢棄物處置及推廣綠色辦公，我們全鏈條降低運營碳足跡。同時，本集團積極投身綠色社區創建，以科學策略驅動運營模式綠色轉型，用實際行動守護生態家園，堅定助力「雙碳」目標實現。

### 情繫公益擔當，傳遞溫暖共渡難關

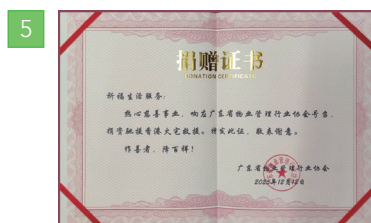
在追求經濟效益的同時，我們時刻銘記社會責任，匯聚多方力量投身公益，助力社會和諧。在社區層面，我們持續舉辦義診、便民日、文體賽事等豐富多彩的人文活動，營造鄰里和睦、溫情滿滿的社區氛圍。在緊急救援與社會捐贈方面，我們聞令而動、挺身而出，特別是在今年香港發生重大火災事故後，本集團第一時間伸出援手，踴躍捐款捐物，全力支持災區重建與受災群眾安置，用速度與溫度詮釋了「一方有難、八方支援」的大愛精神。此外，我們延續多年傳統，持續開展山區助學、捐衣送暖等公益項目，以點滴善舉回饋社會，傳遞希望與關愛。

征程萬里風正勁，重任千鈞再出發。展望未來，本集團將繼續懷揣感恩之心，勇擔時代使命，以更堅定的信念、更務實的行動，書寫可持續發展的新篇章，與所有權益相關方攜手共進，共創更加美好、繁榮、和諧的未來。

# 年度榮譽

本年度，本集團憑藉在產品責任、僱傭管理、環境保護及社會貢獻等領域的卓越實踐，榮膺多項行業殊榮，包括「積金好僱主」、「2025 ESG傑出大獎」及「商界展關懷」計劃標誌等。這些獎項不僅是對本集團可持續發展成效的高度認可，更彰顯了我們在創造商業價值與履行社會責任方面的堅定承諾。

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
1	祈福生活服務	積金好僱主	強制性公積金計劃管理局
2		2025 ESG傑出大獎	ESG傑出大獎籌委會
3		商界展關懷	香港社會服務聯會
4		傑出上市公司大獎2025	傑出上市公司籌委會
5	番禺物管公司	捐贈證書(香港火宅救援)	廣東省物業管理行業協會
6		2024年度「卓越會員單位」	廣州市番禺區物業管理協會



## 年度榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
7	番禺物管公司	副會長單位	廣州市番禺區物業管理協會
8	佛山物管公司	2025年度物業管理優秀項目	廣州市花都區物業管理行業協會
9		2025年度物業管理優秀抗疫項目	廣州市花都區物業管理行業協會
10		2025年度花都區優秀物業服務企業	廣州市花都區物業管理行業協會
11		融入基層治理先進單位	佛山市南海區物業管理行業協會 佛山市南海區社會服務聯會
12		十週年優秀企業	佛山市南海區物業管理行業協會



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
13	廣州市祈福貿易有限公司	廣州五星農貿市場	廣州市市場監督管理局
14	惠爾家職業介紹公司	廣州市家政服務企業信用「5A等級」企業	廣州市家政綜合服務平台
15		廣東省家政服務企業信用「4A等級」企業	廣東省商務廳
16		全國巾幗家政「三星級」企業	全國婦聯

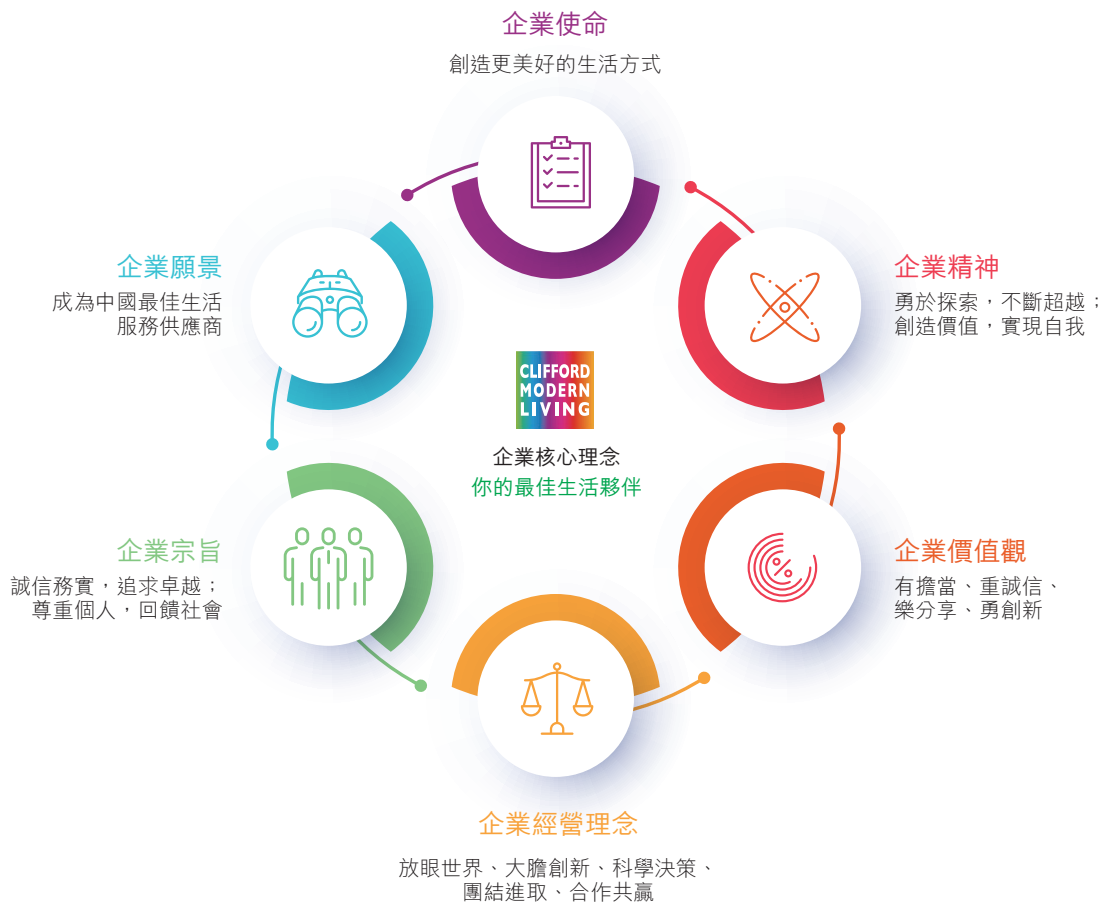


# 1 可持續發展管理

本集團始終將可持續發展置於企業戰略的核心位置，以「創造更美好的生活方式」為使命，構建科學完善的ESG管治架構，將道德經營準則融入物業服務全鏈條，持續探索與社區、環境和諧共生的運營模式。

我們秉持「你的最佳生活夥伴」核心理念，聚焦業主對美好生活的嚮往，優化多元業務佈局，拓展社區增值服務生態。以全能型、管家式的專業服務，我們矢志成為「中國最佳生活服務供應商」，為萬千家庭創造持久價值。

## 本集團的企業價值體系



## 1.1 董事會聲明

董事會對本集團的ESG策略及匯報承擔全部責任，並致力於將可持續發展理念融入公司戰略與運營各環節。我們深信，可持續發展是企業長遠發展的基石，更是我們對業主、員工及社會的莊嚴承諾。

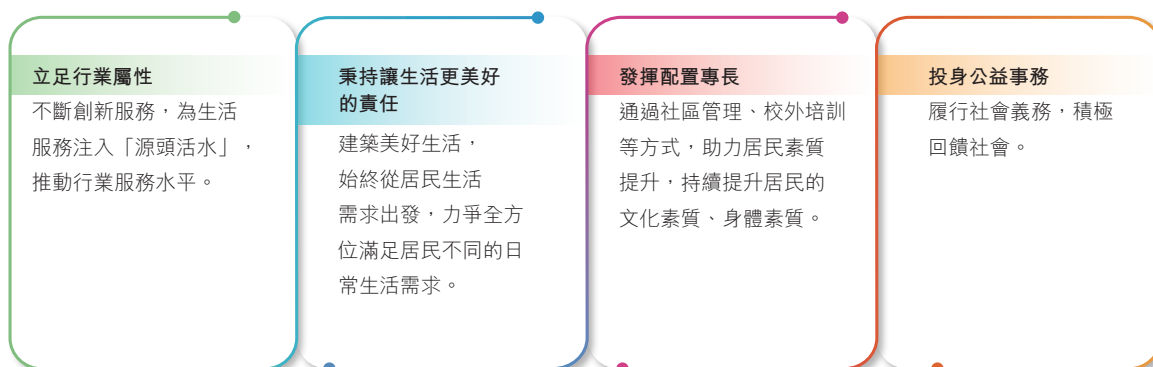
董事會已授權ESG委員會對ESG事宜進行監督管理，並建立「董事會-ESG委員會-ESG管理執行層」三層管治架構。董事會定期審視ESG重大議題，評估風險與機遇，監督ESG目標執行進度，確保ESG治理與業務戰略高度協同。

同時，本集團基於ESG目標，逐步構建剛性的ESG績效考核體系，推動將ESG關鍵任務的執行成效納入各級負責人及核心管理團隊的年度評價維度，以強化管理層的履責意識，確保可持續發展戰略從「軟約束」向「硬指標」轉變。

## 1.2 ESG策略方針

ESG策略是企業可持續發展管理的核心，也是本集團長期戰略的重要組成部分。本集團將ESG因素融入經營管理全流程，構建獨具特色的「四位一體」社會責任體系，以行業創新注入源頭活水，以責任擔當築就美好生活，以資源配置賦能居民成長，以公益行動回饋社會信任，指導企業持續提升服務品質，關注居民多元需求，推動社區全面發展，積極投身公益事業。

### 「四位一體」社會責任體系



## 1 可持續發展管理

### 1.3 ESG 管理體系

本集團已建立「董事會統領、ESG 委員會監督、執行層協同」的三級管治架構。其中，董事會發揮核心領導作用；由首席執行官統籌高管組成的 ESG 委員會負責專項監督；各職能部門及附屬公司負責人則構成管理執行層，確保 ESG 工作高效落地。

ESG 三級管治架構



#### 監督層

- ✓ 整體負責本集團的 ESG 事宜，制定本集團的 ESG 管理方針，策略及目標，評估及判定本集團 ESG 相關風險和機遇包括氣候變化風險管理；
- ✓ 審議可持續發展重要性議題識別結果；
- ✓ 確保設有適當且有效的 ESG 管理及內部監管系統；
- ✓ 聽取 ESG 委員會匯報重大 ESG 工作，檢討 ESG 表現及目標達成情況；及
- ✓ 審批並簽署年度 ESG 報告。

#### 管理層

- ✓ 制定及檢討本集團的 ESG 責任、願景、戰略、結構、原則及政策；
- ✓ 監察本集團與其權益相關者的溝通渠道及方式；
- ✓ 持續監督本集團為應對 ESG 相關風險及機遇制定的策略和執行情況，並評估本集團的 ESG 結構及業務模式是否足夠及有效；
- ✓ 監督本集團就企業社會責任工作的經費支出；及
- ✓ 審閱本集團的年度 ESG 報告，向董事會提供可持續發展管理的建議。

#### 執行層

- ✓ 執行董事會與 ESG 委員會的決議；
- ✓ 落實日常 ESG 管理工作並定期向 ESG 委員會匯報工作進展；及
- ✓ 落實 ESG 相關資料、數據的收集，協助準備年度 ESG 報告。

## 1.4 ESG 風險管理

本集團高度重視ESG風險可能產生的潛在影響，已將ESG相關風險與機遇全面融入集團整體業務運營及管理流程，構建覆蓋風險識別、評估、管控、監測及復盤的全流程ESG風險管理體系。本集團定期開展系統性風險評估，持續優化包括ESG風險管理在內的整體風險管理與內部監控機制，確保其充分性與有效性，切實保障集團發展及權益相關方的長遠效益。同時，本集團董事會對ESG風險和機遇承擔最終責任，負責監督相關政策執行，並就提升ESG表現提出指導性建議。有關本集團風險管理及內部監控的詳細信息，詳見本年度報告中的《企業管治報告》部分。



ESG 風險管理體系





## 2 權益相關方溝通及重要性議題評估

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

### 2.1 權益相關方溝通機制

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

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業服務中心</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>官方網站</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>官方微信</li> <li>客戶訪談</li> <li>常規巡查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高質量產品與服務</li> <li>客戶信息保護</li> <li>商業誠信</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升產品與服務質量</li> <li>運用信息科技手段</li> <li>優化內控與風險管理</li> <li>完善客戶溝通機制</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部互聯網</li> <li>員工會議</li> <li>員工電子信箱</li> <li>員工訪談</li> <li>員工活動、員工培訓</li> <li>網上意見調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護合法權益</li> <li>良好的職業發展渠道</li> <li>薪酬與福利</li> <li>健康安全的工作環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立員工無障礙溝通渠道</li> <li>完善職業晉升機制</li> <li>有競爭力的市場薪資</li> <li>強化安全管理體系</li> </ul>

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走訪</li> <li>政策溝通</li> <li>舉辦或參加會議</li> <li>公開活動</li> <li>稅務信息報送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應國家政策</li> <li>遵守法律監管規則</li> <li>守法經營與依法納稅</li> <li>促進就業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調整發展戰略</li> <li>接受調研與督查</li> <li>加強反腐與廉潔實踐</li> <li>積極參與地區共建</li> </ul>
 投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會議</li> <li>財務報告</li> <li>官方網站</li> <li>公開報導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務業績</li> <li>集團可持續盈利</li> <li>權益保護</li> <li>集團透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高盈利能力</li> <li>提升企業價值</li> <li>召開股東大會</li> <li>日常信息披露</li> </ul>
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接溝通訪問</li> <li>網上意見調查</li> <li>供應商會議</li> <li>年度審核及評估</li> <li>招投標活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共贏</li> <li>公開公正</li> <li>實現共同成長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化項目管理</li> <li>完善供應商選擇機制</li> <li>搭建供應商溝通平台</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動合作</li> <li>訪問與調查</li> <li>公開報導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護社區環境</li> <li>投身社會公益</li> <li>營造和諧社區氛圍</li> <li>促進社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面實踐綠色營運</li> <li>開展公益項目</li> <li>積極參與社區共建</li> <li>提供優質的文化資源</li> </ul>
 行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走訪</li> <li>活動合作</li> <li>舉辦或參加會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動行業發展</li> <li>公平競爭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業經驗交流</li> <li>參與行業活動</li> </ul>

## 2 權益相關方溝通及重要性議題評估

### 2.2 重要性議題評估

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

#### 2.2.1 ESG重要性議題評估步驟

##### 步驟一

##### 重要性議題識別

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

##### 步驟二

##### 權益相關方溝通

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

##### 步驟三

##### 重要性議題評估

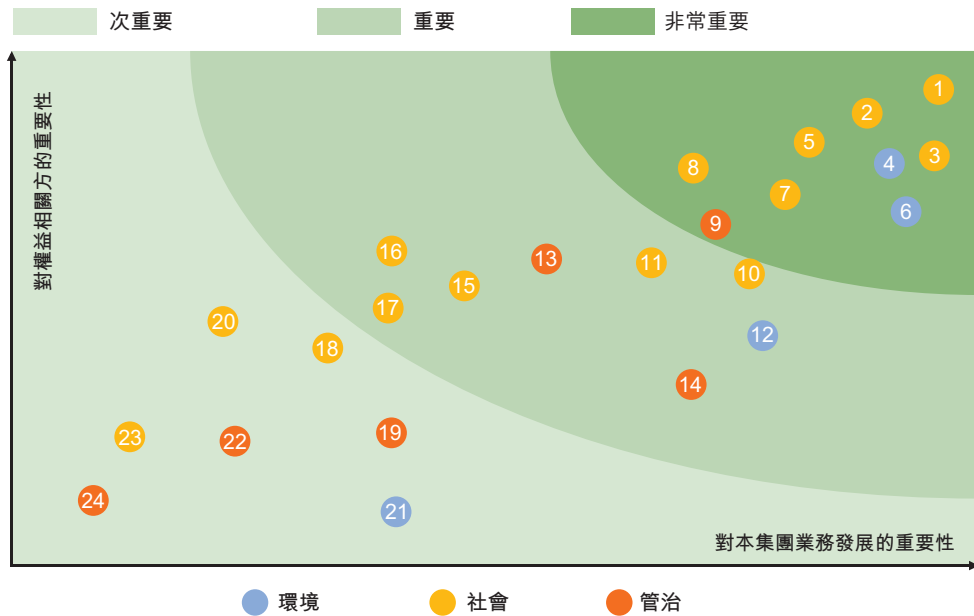
- 基於與權益相關方溝通結果進行重要性議題評估，劃分出「對本集團業務發展的重要性」及「對權益相關方的重要性」兩大維度，再分析得出重要性議題矩陣及列表。

##### 步驟四

##### 重要性議題回應

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

2.2.2 ESG 重要性矩陣及議題列表



非常重要	重要	次重要
1 服務及產品質量	10 員工薪酬與福利	18 社區發展
2 客戶健康與安全	11 推行智慧服務	19 污染物及廢棄物處置
3 客戶滿意度及投訴處理	12 加強企業內部管治	20 參與社會公益活動
4 客戶隱私與信息安全	13 綠色運營	21 維護及保障知識產權
5 員工健康與安全	14 能源管理	22 節約水資源
6 合規經營與反貪腐	15 員工培訓與職業晉升	23 負責任的營銷及推廣
7 食品安全	16 多元化招聘與團隊建設	24 生物多樣性保護
8 供應鏈可持續發展管理	17 勞工權益保障	
9 應對氣候變化		

# 3 篤行質管，鑄就優質服務

本集團秉持「你的最佳生活夥伴」的核心理念，堅持以客戶需求為核心，傾聽客戶心聲，洞察客戶多元需求，持續優化服務質量體系，拓展多元化增值服務；緊跟時代發展趨勢，大力推進智慧化服務建設，全面提升社區環境品質與安全管理水平，致力打造舒適、安心、便捷的居住空間；始終堅守誠信合規經營，高度重視客戶權益保護，規範開展負責任的營銷服務，嚴格落實的客戶信息與隱私保護管理措施；建立健全知識產權管理體系，堅決防範和杜絕各類侵權行為，以負責任的運營守護客戶信任與品牌價值。

## 3.1 提升產品及服務質量

本集團嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《中華人民共和國產品質量法》《物業管理條例》等法律法規，持續完善服務質量保障體系，深化專業培訓，以標準化流程規範各項作業，以高素質專業團隊提升服務效能，確保穩定輸出卓越服務品質，以匠心守護客戶信賴。

### 3.1.1 物業管理服務質量保障

本集團持續完善物業管理服務機制，更新關鍵崗位確立標準化作業規範，並強化全過程監督與績效考核。我們常態化推進設施維護與翻新工程，持續美化空間環境，深化全週期客戶關懷體系。我們通過硬件煥新、環境提質與服務溫情的多維聯動，致力營造溫馨優質的社區氛圍，為客戶提供更加貼心、周到且高品質的生活體驗。

#### 服務管理體系

本集團貫徹物業服務標準化與流程化管理要求，嚴格執行《客戶服務部管理制度》等內部規章。我們堅持將制度規範轉化為可執行、可量化、可追蹤的日常作業動作，通過建立服務標準與規範、強化監督與考核及開展系統性培訓，確保持續改進的管理機制有效運行，保障服務質量的穩定性與一致性。

- **標準與規範：**為從源頭確保服務交付的規範性，本集團建立了崗位作業指導書的動態修訂機制，定期依據業務場景演變對操作標準進行校準與優化。2025年，我們重點針對客服、安保、保潔、工程四大核心部門，全面更新了相關指導文件，旨在消除制度設計與現場实操的潛在偏差，確保作業標準始終貼合實際運營需求。

➤ **監督與考核：**為確保既定標準在執行環節得到有效落實，本集團構建了考核與監督相結合的過程管控機制，以實現服務質量的全週期監控與即時糾偏。我們通過將定性管理要求轉化為定量評估數據，並輔以常態化的監督檢查，以形成「發現－整改－驗證」的管理閉環機制，推動服務品質的持續改進。

- **質量績效指標：**為將標準化流程轉化為可衡量的服務質量，本集團基於崗位作業指導書，制定並完善了質量績效指標。質量績效指標由效果指標、對應分值、核查方法、頻次要求、核查記錄五部分組成，為各級管理人員提供了現場業務核查與績效管理工具，有效助力其及時發現並解決問題，從而推動現場管理與服務品質的持續改進。

我們實行以月度為週期的員工考評與排名機制，並建立「獎優罰劣」的評價體系，將績效結果與員工激勵掛鉤，以制度化手段保障服務質量的穩定。

- **常態化開展內部監督：**在量化考核之外，本集團延續「每週一改善」工作機制，強制要求各業務部門每週開展一次專項自查與整改，建立自我修正的運行習慣。同時，我們堅持實施經理級月度交叉檢查與評比，重點審查服務禮儀、儀容儀錶及關鍵流程合規性，通過定期的橫向對比與縱向督導，規範一線服務行為，促進項目管理經驗的互通互鑒。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

- **系統性培訓**：本集團視人力資源為服務價值創造的核心要素，建立常態化培訓機制。我們致力於通過系統化的知識輸入與技能訓練，確保員工具備履行崗位職責所需的專業素養。
- **通用素質培訓**：開展服務禮儀、溝通規範、行為準則、入戶作業流程、投訴處理技巧、安全生產常識及反詐宣傳等公共課程培訓。此類課程旨在幫助員工統一服務形象，提升基礎職業素養，增強風險防範意識與客戶溝通能力。

#### 案例：服務形象與服務規範日常強化

為從日常細節提升服務品質，本集團將服務標準深度融入晨會流程。每日增設「儀容儀錶專項檢查」，確保每一位員工都以統一、規範、得體的形象開始新一天的工作。同時，晨會開展《服務標準用語》短訓，通過情景模擬與話術演練，強化問候、引導等關鍵場景的標準化表達。這種「日日檢、日日練」的機制，有效強化了員工對標準化規範的記憶與肌肉記憶，使規範從制度文件快速轉化為員工的自覺行為與職業習慣。



晨會圖片

- **專業技能培訓：**各專業線嚴格按年度計劃組織專項訓練，培訓內容涵蓋設備安全規範操作、器械使用、農藥使用、作業安全操作、突發事件處理等。培訓通過理論與實操結合，確保相關崗位人員具備勝任特定作業場景的專業技能，保障服務交付的安全與可靠。

以保潔專業為例，集團組織了清潔技能專項培訓與經驗分享會，重點拆解不同材質表面的清潔技巧及藥劑配比要點。



#### 空間環境美化

我們深知，無論是塑造高效專業的商務形象，還是構建溫馨宜居的生活空間，乾淨整潔、綠色生態的環境始終是提升客戶體驗的核心。為此，本集團持續通過設施維護翻新、綠化品質提升及清潔服務優化等多項舉措，不斷規範環境服務標準，致力打造兼具美觀與實用的高品質空間。

在寫字樓項目，我們圍繞商務形象升級發力，通過在大堂及接待區域佈置仿真花藝、更新鋁合金地墊、優化電梯轎廂裝飾、升級洗手間綠植與設施、翻新大堂外圍綠化及花箱景觀等細節改造，全面提升空間質感與美觀度，為客戶營造專業、舒適的商務環境。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

在住宅社區，我們聚焦日常精細化運維，定期修繕休閒座椅、護欄、標識牌等公共設施，並根據季節動態調整綠化方案，及時補植綠植、修剪枝葉、更換時令花卉，讓社區常年綠意盎然。同時全面做好公共區域、車庫、樓棟大堂及高位牆面、玻璃、排水系統等保潔維護工作，以整潔舒適的社區環境持續提升業主居住體驗。

番禺物管公司已獲得ISO9001質量管理體系、ISO14001環境管理體系、ISO45001職業健康安全管理体系及企業信用評價(AAA)證書。這標誌著我們管理體系達到國際標準，為持續向客戶提供優質、高效、安全、可靠的物業服務奠定堅實基礎。



**ISO9001**  
質量管理體系認證



**ISO14001**  
環境管理體系認證



**ISO45001**  
職業健康安全管理体系認證



企業信用評價(AAA)

#### 貼心客戶關懷

本集團始終秉持「以客為本，盡善盡美」的服務理念，精準洞察寫字樓與住宅小區業主的多元需求，構建全週期、多層次、有溫度的物業服務體系。針對不同業態特點，我們提供覆蓋商務全週期與社區人文關懷的多元化服務，通過前置化服務、專屬客戶關懷、便民配套及特色暖心活動，持續拓展服務深度與廣度，切實滿足業主工作與生活的全方位需求。

- **寫字樓物業：**針對寫字樓業主，我們覆蓋從簽約、裝修、入駐至退場的全流程服務，制定客戶關懷方案，實現服務前置，並提供開業花籃、免費宣傳等增值服務。同時，我們日常配備輪椅、雨傘等便民物資，提供溫馨晨迎服務，全面提升商務體驗。

**定製化服務** 聯合租賃部建立客戶需求聯動機制，為VIP及專項需求客戶提供全流程專屬接待，提前規劃停車動線、專人候梯引導、會議場地佈置與茶水準備，以主動細緻的服務提升入駐體驗。



**開業支持與品牌推廣** 為入駐客戶贈送開業花籃，營造良好開業氛圍。同時提供免費宣傳支持，通過官方公眾號發佈專屬推文、在大堂LED屏循環播放海報，多渠道提升品牌曝光度。



### 3 篤行質管，鑄就優質服務

**暖心服務** 大堂配備輪椅、雨傘、一次性雨衣、應急藥品、維修工具、烘鞋器等便民物資，供客戶免費借用。優化雨天服務細節，主動為往來客戶提供雨衣、協助烘乾潮濕鞋襪，以貼心服務提升客戶體驗。



**晨迎服務** 工作日早高峰8:00-9:00，在大堂電梯廳安排安保與客服人員聯合值守，引導客流、維護候梯秩序。同時設置專屬迎賓崗，以標準禮儀主動問候往來客戶，用熱情周到的服務開啟客戶高效工作日。



**節日活動** 我們在重要節日精心舉辦特色主題活動，豐富商務空間氛圍。如：新春期間舉辦舞獅賀歲活動，鑼鼓助興、採青納福，為入駐企業送上新春祝福；三八婦女節開展暖心贈花活動，向樓宇女性員工致以節日問候；聖誕節在大堂設置糖果派發點，以溫馨細節傳遞節日暖意，進一步提升租戶的歸屬感與滿意度。



- **小區物業：**本集團始終聚焦業主多元需求，以提升居民幸福感、滿足感與歸屬感為目標，踐行服務初心，開展全方位、有溫度的業主關懷工作。我們持續開展義診、義剪等常態化便民服務，切實解決業主日常難題。針對獨居老人等特殊群體，我們實行重點幫扶，客服人員定期上門探訪，瞭解健康狀況與生活需求，並提前提醒老人參與便民活動，確保服務精準覆蓋。在春節、端午節等傳統節日，我們積極開展多元主題活動，傳遞節日溫情。各類舉措旨在為業主打造溫馨宜居的社區環境，用實際行動踐行對業主的關懷與守護。



義診



上門慰問



便民活動



節日活動

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

本年度，面對基孔肯雅熱疫情嚴峻形勢，本集團全面落實各項防控措施。我們定期開展公共區域消毒，組織人員上門宣傳防疫知識，引導業主清積水、翻盆倒罐，從源頭切斷傳播途徑。同時免費為業主發放驅蚊液等防護物資，築牢小區安全防線。在細緻防控與全員配合下，小區疫情得到有效控制，未出現集中爆發情況，切實守護了全體業主的健康與安全。



公共區域消毒工作



向業主免費發放滅蚊片

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



甲級有害生物防治企業服務能力等級  
評價證書



一級環衛清潔服務企業能力等級證書

### 3.1.2 零售服務質量保障

本集團零售服務將合規經營與消費者權益保護置於核心地位，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》等法律法規。為此，集團構建了覆蓋商品全生命週期的內部管控體系，制定並執行《商品出入管理制度》《祈福超市營運手冊》等內部管理制度，對供應鏈准入審核、在售商品質量動態監測、臨期商品預警及售後退換貨流程實施閉環管理，旨在全方位規避商品安全風險，確保商品來源可溯、質量可控、服務可依，為公眾營造安全放心、便捷高效的消費環境。

本年度，本集團加速數字化轉型，線上零售業務通過深化平台合作與啟動自有渠道，構建了更立體化的銷售網絡，快速觸達更廣泛消費群體，實現市場需求的敏捷響應。

#### 商品供應鏈管理

本集團將供應商管理視為商品質量安全的「第一道防線」，組建專職供應鏈管理團隊，構建起「源頭篩選－入庫嚴檢－動態考核－全程追溯」的閉環管理體系，確保商品品質可控、供應穩定。

#### 1. 嚴格准入，源頭把控

實施「資質審核+實地驗廠」雙重准入機制。採購團隊在查驗產品質量檢測報告、食品衛生許可證等法定資質基礎上，視供應商品體情況，選擇性安排深入生產一線的實地考察，對其運營狀況、倉儲環境及生產流程進行全方位實地評估，確保供應商具備持續穩定的質量保障能力與供應實力，從源頭規避合作風險。

#### 2. 規範驗收，杜絕隱患

執行嚴苛的入庫驗收標準，實行「票證貨」三相符核查。重點查驗檢驗報告、衛生許可、保質期及包裝完整性，對農產品實施批批農殘檢測，對食品包裝進行運輸損耗專項排查。堅持「不合格不入庫」原則，堅決阻斷問題商品流入流通環節。

#### 3. 動態考核，優勝劣汰

除年度續約評估外，對合作期間出現的重大質量問題並保持「零容忍」態度，立即啟動退貨程序並妥善解決客訴，同步觸發供應商重新評估流程，對不符合要求者果斷終止合作並迅速尋找新供應商，確保持續供應的安全性與穩定性。

#### 4. 詳細記錄，全程追溯

建立詳細的批次管理台賬，精準記錄產地來源、上游供應商信息及商品全生命週期數據，確保每一筆出入庫信息可查、每一批次商品去向可追，全面提升供應鏈透明度與響應效率。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

#### 在售商品質量保障

本集團構建「預防－監控－處置」全鏈路商品質量管控體系，嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關規定，切實保障消費安全與合法權益。

在商品有效期與品質管控方面，嚴格執行《臨期商品管理守則》，實施「日檢+月巡」雙重監督機制：門店每日營業前開展全覆蓋自查，即時清理破損、變質及臨期商品，確保在售商品新鮮衛生。本集團安全品質部每月執行專項巡檢，對賣場衛生與商品質量進行獨立評估，針對發現的問題建立「24小時整改閉環」，確保風險隱患動態清零。本年度，本集團未發生任何因安全與健康問題導致的產品召回事件。

在客訴響應與權益保障方面，建立標準化的退換貨及危機應對流程。一旦接到品質投訴，立即啟動溯源核查與風險評估機制；經確認屬實的，迅速執行換貨或退款，並對同批次商品實施預防性下架與統一退貨處理。所有確認為不合格的問題商品，均嚴格按照既定流程進行銷毀，防止再次流入市場，保障消費者合法權益與購物安全。

#### 3.1.3 資訊科技服務質量保障

本集團資訊科技服務嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《建設工程質量管理條例》等法律法規，制定並落實《項目質量管控機制》《工程管理中心工作規範》等內部制度。我們全面統籌項目全生命週期管理，覆蓋需求調研、方案設計、招投標、合同管理、施工監督、驗收交付等全流程，嚴格把控各環節規範執行。同時，本集團針對各類工程制定精細化施工標準，為工程高效落地提供科學支撐，通過全流程規範化管控與精細化運營，全力為客戶交付高標準、高效率的產品與服務，持續提升客戶滿意度及市場核心競爭力。

為強化過程監督，本集團資訊科技服務部門設立工程稽查組，採用月度常規檢查與不定期突擊抽查相結合的動態監督機制，重點聚焦工程質量、進度管控及設備採購等關鍵環節。稽查工作形成的專項報告將直接報送集團管理層，確保管理層能夠實時、全面掌握各項目的推進態勢與實際情況。對於稽查過程中發現的各類問題，我們將根據問題輕重分級分類處理，嚴格落實相應懲罰機制，構建起權責明確、約束有力的質量管控體系，全力確保工程項目質量始終穩定在高標準水平。

### 工程質量監督內容

**開工前把控：**監督員全面核查施工現場條件、施工單位資質(含等級與營業範圍)，不達標嚴禁開工；同步監督施工圖設計質量，審查設計方案合理性，確保符合相關標準。

**施工中抽檢：**依據監督計劃抽檢工程質量。對智能化施工的隱蔽工程重點檢查，核實「依圖施工」落實情況。對工程設備質量監督，核查設備合格證、檢測報告，及材料質量。

**完工後核驗：**在甲方或監理單位初驗基礎上，監督員核驗工程質量等級，綜合評估工程是否合格，出具專業結論。

#### 3.1.4 餐飲服務質量保障

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

##### 質量控制和監督舉措

- **人員資格審查：**食堂從業人員須持有效健康證、食品安全員證及食品安全培訓合格證上崗，對無證上崗行為依法責令限期整改。本集團通過資質審核、集中體檢、書面考核等環節，嚴格把關從業人員健康狀況與從業資質，持續提升食品安全管理水平。同時，我們鼓勵員工考取健康管理師等職業技能等級證書，強化專業素養，全面提高餐飲服務質量與保障能力。
- **服務流程標準化：**依據員工手冊規範儀容儀錶、打餐操作及溝通話術，優化結算、取餐、就餐、回收動線設計，減少排隊擁堵，確保服務體驗一致性與專業性。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

- **常態化檢查機制：**本集團安全品質部實施月度巡檢，餐飲安全小組落實日管控、周排查、月調度機制，有效管控食品安全風險。同時，我們主動配合街道消防大隊、市場監督管理局及街道餐飲科等政府機構的現場檢查，確保餐飲服務管理持續符合監管規範要求。



餐飲業務常態化檢查

日 管 控	周 排 查	月 調 度
<p><b>嚴格執行檢查記錄</b> 每日依據風險管控清單開展檢查，規範填寫《每日食品安全檢查記錄》。</p> <p><b>風險即處與上報</b> 發現食品安全風險時，即刻採取預防措施，並按流程上報食品安全總監或主要負責人。</p> <p><b>零風險全覆蓋</b> 無論是否發現問題，均執行「零風險報告」制度，確保管控無遺漏。</p>	<p><b>全域隱患排查</b> 每週開展一次覆蓋廚房、倉庫、餐廳等區域的全面安全隱患排查，確保無死角。</p> <p><b>食材日期嚴控</b> 核查冷庫、倉庫食材的生產日期，杜絕臨期、過期食品流入。</p> <p><b>管理問題閉環</b> 分析食品安全管理狀況，解決日常管理中發現的問題。</p>	<p><b>月度匯報會議</b> 每月舉行一次食品安全管理工作匯報會議。</p> <p><b>復盤與規劃</b> 全面總結當月食品安全管理及風險排查情況，明確下月重點工作方向。</p>

餐飲安全小組檢查機制

### 3.1.5 職業介紹服務質量保障

本集團職業介紹服務以管理體系標準化與人才賦能專業化為驅動，全面夯實服務質量。在運營管控層面，我們通過設立明確的崗位職責、細化作業標準及業務流程，確保員工工作高效有序；同時實施常態化質量督導，將專業技能評估與質量監督服務巡查納入日常管理，確保服務交付精準契合客戶需求。在能力建設層面，我們構建多元成長體系，通過年度系統培訓、服務之星評比和行業交流，持續推動員工素養迭代升級，以高素質專業團隊支撐服務品質的卓越躍升。

#### 專業技能提升亮點舉措

- **年度培訓計劃**：為員工量身定製全覆蓋的年度培訓計劃，定期開展各項轉型培訓，深化崗位核心知識，夯實理論基礎。
- **服務之星評比**：實施月度「服務之星」評選，樹立服務典範，以榜樣力量驅動員工技能升級，確保持續輸出高水準專業服務。
- **專業化多維考評**：建立依託業務場景的多維績效考評機制，實施全方位客觀評估，以科學評價體系倒逼服務質量與管理效能持續優化。
- **行業交流**：精選行業優質資源，有序組織員工參與外部專業活動及同行交流，拓寬視野，汲取前沿服務理念與實操經驗；通過互動研討，將行業先進做法融入日常工作，持續提升集團服務軟實力。



行業交流圖

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

#### 案例：「安心家政服務月」活動

2025年11月，本集團職業介紹服務積極參與由廣州市商務局、人社局及婦聯聯合主辦的「安心家政服務月」活動。作為連續四年榮膺「廣州市5A家政服務綜合信用等級」的企業代表，我們在「誠信興商、涵養家風」倡議環節發聲，鄭重踐行高標準服務承諾，以示範姿態展現了我們在推動廣州家政服務規範化、品質化發展中的標桿作用。



活動現場圖



廣州市 5A 家政服務綜合信用等級  
企業稱號

### 3.2 推行智慧化服務

本集團聚焦智慧服務場景的實際應用，採取「自主開發」與「引入成熟市場產品」相結合的務實策略。我們廣泛甄選並整合行業領先的智能化資源，快速豐富服務場景，旨在以最高效的方式將技術紅利轉化為客戶體驗。通過對現有各類智能產品與服務的系統梳理，本集團目前已形成覆蓋智慧物業、智慧學習、智慧安全及智慧醫療等多維度的服務體系，全方位賦能管理效能提升，致力於為客戶打造便捷、高效且安全的現代化生活體驗。

## 智慧物業

### 智能樓宇自控系統

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



### 安保巡更系統

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



### 線上訪客系統

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



### 3 篤行質管，鑄就優質服務

#### 智慧門禁

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

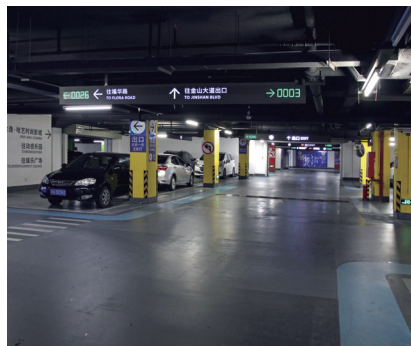


#### 智慧電梯

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

#### 智能停車場綜合管理系統

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



### 集成式全能家居服務

- 祈福物業家居服務小程序，一站式提供全能家居服務，包括育嬰保母護老、家居整理收納、家居家電維修清潔、水電檢修等，快速上門解決業戶家居難題，為業主帶來便捷體驗。服務人員在線接收任務、上傳作業記錄並獲用戶即時評價，顯著降低溝通成本與錯誤率。同時，提供可視化數據分析支持經營決策，內嵌數字化營銷工具，利用分銷功能提升用戶轉化率，降低獲客成本，全面實現效率提升、成本優化與營收增長。



### 無人值守便利店

- 祈福零售推出24小時無人值守便利店，依託智能化技術實現庫存精準管控與運營效率躍升。門店靈活適配無人值守與店員核心時段服務，兼顧全天候便捷與人文關懷，精準響應多元購物需求。



#### 智慧安全

##### 天眼視頻監控系統

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



##### 物聯網監測系統

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



##### 智能消防報警系統

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



## 智慧學習

### 智能圖書櫃

- 祈福物業引進智能圖書櫃，深度融合物聯網與移動互聯網技術，打造24小時不打烊的智慧閱讀空間。設備集成零售、借閱、組合銷售及禮品兌換四大功能模塊，支持圖書借閱、精品購書及積分兌換等多元化服務。在衛生安全方面，嚴格執行雙重消毒流程，確保每一本圖書潔淨如新，讓居民安心閱讀。



### AI智能平板

- 在祈福校外培訓項目中引入AI智能平板，以「打造智能化優質學習空間」為核心目標，整合智能設備與科學運營管理模式，為學生提供便捷、舒適的學習環境。

### AI行為分析服務器

- 為客戶課室升級高清視頻監控網絡，核心搭載AI行為分析服務器。該系統可實時識別異常行為，一旦檢測到風險，為客戶提供即時通知，將傳統「事後追溯」轉變為「事前預警、事中干預」，顯著降低安全風險，築牢校園安全防線。

### 智慧體育數據可視化平台

- 為客戶體育館增設LED信息發佈大屏，並集成大數據技術連接AI攝像頭、體測設備等智慧終端。系統自動採集並實時展示學生跑步里程、跳繩次數、體測成績及運動姿態等關鍵數據，實現運動表現的直觀反饋。此舉不僅推動體育教學的個性化與科學化，更通過數據可視化為客戶提升學生的運動趣味性與整體體育管理水平。

## 3 篤行質管，鑄就優質服務

### 智慧醫療

#### 智慧醫療

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

### 3.3 保障客戶權益

本集團始終秉持客戶權益至上的核心理念，將構建安全有序、和諧共融的社區環境視為首要使命。我們建立高效的響應機制，認真傾聽客戶心聲，確保各類訴求得到及時妥善的解決，以此深化互信共贏的夥伴關係。同時，本集團以嚴格規範營銷行為，構築嚴密的信息安全防護體系，全方位守護客戶隱私與數據安全。

#### 3.3.1 客戶健康與安全

本集團堅守安全發展理念，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《物業管理條例》等相關法律法規，制定並落實《安全生產責任管理制度》《安全績效評定管理制度》《應急管理制度》等內部制度，通過明確管理職責、完善工作流程、強化監督落實，持續提升安全治理能力，全力保障各項業務安全穩健運營，守護客戶與員工的生命安全。

#### 安全生產管理體系

為統籌推進安全管理工作，本集團設立安全生產領導小組，下設專門安全管理辦公室，構建自上而下、分級負責的安全管理組織架構。我們定期召開安全生產及消防安全專題會議，對安全形勢進行分析研判，對重點工作進行統籌部署、協調推進與監督落實。

在此基礎上，本集團構建科學規範、覆蓋全面的安管理制度體系，具體包括：

制度名稱	主要內容
《安全目標管理制度》	將安全生產目標和指標以安全目標責任書形式落實到各部門，實施結果每半年進行一次考核。
《安全生產責任管理制度》	實行以總經理負責制為中心的各部門安全生產責任制，集團各級領導、全體員工與各職能部門，均須對各自工作範圍內的安全項目負責任。
《安全教育培訓管理制度》	規定了新員工入職前安全教育、總經理和生產副總經理安全培訓、專職安全員培訓、員工復工前安全教育、轉崗安全教育和特種作業人員培訓的內容。
《安全檢查制度》	每年組織兩次全面的安全大檢查、兩次季節性檢查和至少一次專業檢查，對現場作業場所進行日常檢查。
《應急管理制度》	建立包括綜合應急預案、專項應急預案(滅火救災、特種作業事故救援、防洪等)、現場處置方案的應急預案體系，每半年組織一次應急救援演練。
《安全績效評定管理制度》	成立安全績效評定領導小組和工作小組，每年至少組織一次安全標準化績效評定，對不合格項及時進行糾正。
《消防安全管理制度》	全區禁止煙火並伴有警示標誌，集團內配備滅火器材，定期進行消防演練。各崗位設備操作人員，負責對設備電氣部件的防火監控，防止發生電氣火災。
《安全生產會議管理制度》	建立包括公司級安全會議、部門級安全會議、部門班前會、生產現場會議的安全工作會議體系，對安全生產法規條例、安全事故案例、生產工藝操作等進行學習交流。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

#### 多重安全防範體系

本集團始終將社區安全置於首位，構建覆蓋治安防範、設施運維、應急響應及消防管理等多維度的立體化防護體系。我們通過推行制度化閉環管理機制確保風險隱患動態清零，依託常態化培訓演練全面提升團隊應急處置能力，實施精準化隱患排查與技防升級從源頭築牢安全防線，致力於守護安全、有序的社區環境，為業主構築堅實可靠的安全屏障。

#### ➤ 治安防範管理

運用「人防、物防、技防」協同防控，包括組織調度、技術手段及物理隔離，構建起全方位的社區治安屏障，有效遏制外部風險入侵並規範內部交通秩序：

- **人防**：採用固定崗與巡邏崗相結合的模式，巡邏崗利用電子巡更系統每小時巡視一次，重點部位加強巡查，與固定崗緊密配合，形成嚴密網絡。保安人員在日常工作中通過多聽、多看、多聞、多巡，夜間使用強光電筒，深入排查隱蔽及昏暗區域，消除治安盲區。同時，門崗嚴格落實訪客實名登記制度，嚴把人員進出關口；
- **物防**：強化小區外圍防護、寫字樓出入口防護，加裝防攀爬設施、加固圍牆及防護圍欄，升級閘口防尾隨設備，築牢物理安全屏障；及
- **技防**：建立天眼監控中心實時監控，及時發現並處理異常情況，進一步提升小區治安防範能力，保障住戶生命財產安全。出入口實施智能化硬管控，行人、非機動車和機動車分別通過翼閘通道、專用車道及車牌識別系統通行，嚴格落實「一人一卡」刷卡機制，杜絕無關人員尾隨進入。交通部同步實施邨巴司機崗前酒測、GPS測速及車內視頻抽查，嚴防酒駕與違規駕駛。

➤ **設施設備管理**

- 針對小區路面、照明、遊樂設施、標誌標牌、護欄、路面交通設施、樓宇街閘、電梯、消防設備等核心設施開展定期翻新、修復及保養，發現問題及時反饋相關職能部門處理；
- 對於存在安全隱患的故障或損壞設備，及時進行圍蔽，避免安全生產事故的發生；及
- 排查小區高空墜物、汛前防護及高空設施等安全隱患，完善防護措施。

➤ **施工管理**

- 所有施工作業必須得到批准備案後方可進行；
- 保安部會核對施工作業內容與審批項目是否一致，嚴查超範圍施工及違規操作行為，加強施工過程的安全監管，消除各類安全隱患；及
- 對於不符合施工安全的行為立即予以勸阻並責令停工整改直至符合安全施工要求。

➤ **應急管理**

- 制定《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》，規範火災、電梯困人、園區停電停水、自然災害、高空墜物、燃氣洩漏等緊急突發事件處理流程，實現應急處置標準化、規範化；及
- 成立應急小單元，加強與屬地派出所聯動協作，常態化開展應急拉練、應急培訓等活動，吸納借鑒專業安全管理經驗，以實戰化演練提升團隊突發事件處置能力與協同水平。

防颱、防汛、防暴雨應急管理措施



事前準備

**統籌調度**：組織管理人員召開極端天氣專題應急會議，明確職責分工，細化注意事項與工作部署。

**物資保障**：全面盤點並確保護具(安全帽、雨衣雨鞋等)、通訊設備及搶險物資(潛水泵、吸水器、應急燈等)齊備且完好。

**設施預控**：提前疏通排水管網，系統性檢修集水井、機電及排水設備，並在關鍵出入口就近預置沙袋，落實防水措施。



事中響應

**人員待命**：預警發佈後，相關人員立即進入臨戰狀態，嚴守崗位確保應急響應零延遲。

**加密巡查**：啟動高頻次巡查機制，重點監控易滲漏點及低窪區域，發現異常即刻上報並果斷處置，嚴防險情擴大。



事後恢復

**全面排查**：雨後迅速開展拉網式檢查，及時修復受損設施設備，檢查廣告牌等設施穩固性。

**清淤復原**：徹底清理地下車庫、設備層及排水管道的淤泥雜物，疏通地漏與雨排管道，並對受浸區域進行清潔消殺，以最快速度恢復小區正常秩序。

**案例：** 極端天氣應急演練

本年度，番禺物管公司聚焦保安團隊安全意識鞏固與技能升級，全面開展極端天氣防汛、消防安全、治安防範及突發事件處置等專項培訓與模擬實戰應急演練。通過高頻次、場景化的實戰錘煉，顯著強化了團隊的協同作戰能力與應急響應速度，確保在各類緊急情況下能夠迅速判斷、高效聯動並有效處置，為社區安全構築起一道反應靈敏、處置有力的堅實防線。



應急演練現場圖

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

#### ➤ 消防管理

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



微型消防站

案例： 消防演練

本年度，番禺物管公司聚焦消防安全提升與居民生命財產保障，有序組織消防演練9次，覆蓋高低層建築、不同季節時段，動員物業工作人員及小區居民參與其中，實現演練場景、參與人員的全面覆蓋。演練圍繞實戰展開，涵蓋火災報警、人員疏散、滅火實操、傷員救護等關鍵環節，有效提升了物業人員應急處置能力，夯實了小區消防安全基礎。未來，本集團將持續優化消防演練模式，完善安全管理體系，提升專業化水平，為居民營造安全和諧的居住環境。



消防演練現場圖

安全巡檢與安全考核

本集團將安全管理置於可持續發展的首要位置，建立「日常巡查+專項檢查+季度綜合大檢查+節前大檢查」的四重安全巡檢機制，並設立安全品質部，專職統籌並推動全鏈條安全管理。我們秉持預防為主、系統治理的方針，圍繞消防、生產、經營及場地安全等重點領域開展常態化巡查，全面排查各類隱患，持續築牢安全屏障。

本集團各業務單位每月組織安全生產例會，會議紀要及時呈報安全品質部。部門總監根據會議重點動態優化月度巡檢計劃，並將關鍵工作同步至各單位的巡檢對接人，落實專項跟蹤。同時，安全品質部每季度對各單位的安全會議台賬進行檢查，持續跟進整改落實情況，推動安全管理常態化、規範化。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

在巡檢執行中，我們借助電子化表單系統實時記錄問題並下發整改任務，後台同步完成數據匯總與分析，為安全管理決策提供有效支持。巡檢內容不僅涵蓋現場檢查，也涉及流程審視與制度評估。針對識別出的隱患，我們不僅要求即查即改，更推動責任單位開展根源分析，從管理機制和操作規範層面制定長效改進措施，實現閉環管理和品質安全提升。



為進一步築牢安全防線，本集團將安全管理指標全面納入各業務公司經營負責人績效考核體系，並將安全職責深度貫穿至從管理層到一線崗位的全鏈條。考核覆蓋項目管理、業務執行及支持保障全層級，重點聚焦安全目標達成、操作規範落實及應急統籌能力。通過結果導向的嚴格考評，倒逼各級負責人全面落實隱患治理、問題整改與制度執行，確保安全責任層層壓實，推動集團整體運營邁向標準化與精細化。

### 3.3.2 客戶關係管理

本集團堅持以客戶需求為核心導向，暢通多元溝通渠道，構建高效的客戶服務保障響應體系。我們通過優化服務流程與資源配置，確保各項訴求得到即時響應與快速處理，致力以專業、精準的服務為客戶創造卓越體驗。

#### 多元溝通渠道

為精準洞察客戶對產品與服務的需求，我們已建立包括現場投訴、來信、傳真、電子郵件、監督及投訴熱線、社區微信公眾號、意見箱等多元渠道，以便於客戶提出建議或投訴，並針對客戶反饋，迅速開展專項整改，全力推動產品及服務質量的持續提升，力求為客戶帶來更優質、貼心的體驗。本年度，本集團總體客戶滿意度為97.67%。

各業務的反饋渠道如下：

#### ➤ 物業管理服務

- 通過召開業主座談會、服務中心接待、上門家訪、電話回訪等多元渠道，開展全方位服務滿意度調研。調研範疇覆蓋治安秩序、環境衛生、綠化養護、設施維保、邨巴交通及客服響應等核心業務板塊，並徵集業主對物業服務的整體綜合評價。通過常態化的家訪與數據化調查，精準捕捉業主真實訴求與服務痛點，據此制定針對性改進策略，形成「傾聽－分析－優化－提升」的服務閉環。

#### ➤ 零售服務

- 每半年度開展客戶滿意度調查，採取線上問卷收集和線下一對一問卷採訪雙渠道調查模式。調研內容覆蓋購買體驗、品類升級、促銷活動、全渠道服務、配送效率及社區團購等核心維度。

#### ➤ 資訊科技服務

- 主要通過電話回訪收集客戶需求，重點聚焦服務時效響應、售後服務質量及人員態度等內容。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

- **餐飲服務**
  - 設置意見箱、經理電話、企業平台及微信等多元反饋渠道，並對就餐人員開展季度滿意度調查，依據反饋動態調整菜品。
- **職業介紹服務**
  - 每月進行一次客戶滿意度調查，內容涵蓋服務態度、專業技能、著裝規範等。

#### 響應客戶訴求

本集團構建標準化投訴管理架構，制定並執行《客戶投訴管理制度》《客訴工作標準》《投訴處理技巧》等內部管理制度，明確全流程處置標準與獎懲機制。接到投訴後，客服人員依據內容、渠道及嚴重程度實施分級響應，確保快速安撫情緒、精準分派核查並高效辦結。同時，我們建立數據交叉驗證機制，將調查數據與工單系統、投訴記錄深度融合分析，據此制定針對性滿意度提升方案，明確核心優化方向，驅動服務品質持續躍升。

- **物業管理服務**：嚴格執行時效管控標準，確保所有投訴事件在48小時內完成全面調查，並於72小時內向客戶給予正式回覆。
- **零售服務**：建立72小時回覆解決機制，深度分析調查數據以提煉服務升級策略，並下發至各門店落地執行，確保客戶反饋轉化為實質性的服務優化成果。
- **資訊科技服務**：執行《售後服務部管理制度》，實行分級響應，確認屬實的投訴須在半小時內由技術人員介入回覆。同時將服務頻次與滿意度納入績效考核體系，直接掛鉤薪酬獎金及晉升通道，以激勵機制驅動服務質量持續提升。
- **餐飲服務**：要求收到相關反饋及建議後48小時內組織調查，在72小時內回覆顧客反饋及建議。
- **職業介紹服務**：力爭當場為客戶解決問題，如問題超出權限範圍，需立即匯報上級領導，便於及時確認解決方案及予以回覆。

### 3.3.3 負責任營銷

為切實保障營銷宣傳合法合規、真實可信，本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》及相關法律法規、行業準則，建立全流程、多維度的營銷內容審核與管控機制。針對廣告投放、市場推廣及品牌宣傳等各類信息與材料，從合法性、真實性、合理性等方面開展全面評估與前置審核，未經審核通過不得對外發佈，持續強化內部合規營銷管理體系。

針對第三方合作機構設計、製作及發佈的推廣材料，本集團實施統一審查與閉環管理。所有第三方推廣素材在正式投放前，均須提交集團進行合規核驗，確保內容表述清晰、信息真實準確，堅決杜絕虛假宣傳、誤導性陳述、模糊化表述及其他不合規營銷行為。

在品牌形象統一管理方面，集團制定並嚴格執行《集團形象識別系統手冊》，全面推行祈福生活服務VI視覺識別系統，通過標準化視覺語言與系統化品牌符號，對品牌標識、字體、色彩等核心要素進行統一規範。集團要求各業務板塊嚴格遵照VI體系標準執行，確保品牌視覺在各類場景中規範應用，防範營銷物料違規使用風險，維護集團品牌形象的統一性、專業性與公信力。

### 3.3.4 客戶信息與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規及信息安全與隱私保護的相關規定，制定並執行《業主資料保密制度》《信息系統數據安全管理規定》等內部管理制度，明確客戶信息與隱私保護管理規範，採取多樣化管理舉措落實客戶信息與隱私保護。本年度，本集團未發生客戶隱私洩露、丟失或信息系統被非法訪問、攻擊等重大信息安全事件。

本集團構建全生命週期客戶隱私防護體系，嚴格規範信息採集、使用、存儲及銷毀全流程。我們對採集合規性、權限精細化管控、存儲安全保障及檔案管理標準化作出明確要求，同時我們落實全員保密協議與專項培訓，完善應急響應機制，全方位捍衛客戶信息安全與合法權益。

客戶信息收集與隱私保護管理舉措	
<b>規範採集</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵循「最小必要」原則規範信息採集，僅採集物業服務所需信息，杜絕過度採集；</li><li>• 明確客戶信息收集目的，向客戶出具《信息採集告知書》，提供清晰易懂的隱私政策說明及個人信息收集使用情況，經客戶確認後方可收集；及</li><li>• 充分保障客戶權益，客戶有權對自身個人信息進行訪問、更新、刪除等操作，確保信息掌控權歸客戶所有。</li></ul>
<b>員工權限與操作管控</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 根據不同崗位職責設置差異化權限，員工僅可使用自身權限範圍內的功能；</li><li>• 嚴格限制客戶信息使用場景，僅用於物業服務溝通、滿意度調查、投訴處理等工作，嚴禁向第三方洩露；</li><li>• 客戶信息查詢需嚴格執行逐級審批流程，杜絕違規查閱；及</li><li>• 系統實現查詢及操作記錄追溯功能，可實時或追溯查詢何人、何時查閱相關資料及信息，實現全流程可監管。對確因政務部門要求提供客戶信息的，需核驗對方資質並留存書面記錄。</li></ul>
<b>數據存儲安全保障</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 客戶信息實行線上線下分庫管理，線上存儲於加密服務器，設置多層訪問權限及操作日誌記錄，定期進行數據備份；線下對於存放業主檔案的資料室設置24小時監控確保資料安全。</li></ul>

客戶信息收集與隱私保護管理舉措	
客戶檔案規範化管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立完善的客戶檔案管理機制，檔案資料實行集中管理，嚴格規範存放及管理要求，實行一戶一檔、有序存放；</li> <li>• 重要資料同步建立電子檔案，對文件進行加密處理，由專人負責保管、借閱及調取工作，指定管理人員配備檔案室、鑰匙櫃鑰匙，其他人員一律不得擅自進入檔案室；及</li> <li>• 對超過存儲期限的客戶信息，線上數據進行不可逆刪除處理，線下紙質檔案採用碎紙機銷毀，全程記錄銷毀過程並留存憑證，防止信息外洩。</li> </ul>
保密管理強化落實	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有員工入職時均需簽署保密協議，監控關鍵崗位額外簽署監控中心專用保密協議；</li> <li>• 涉及客戶信息採集的設備，其相關維保單位也需簽署保密協議；及</li> <li>• 定期組織員工開展客戶信息保護專項培訓，內容涵蓋隱私保護法律法規、信息安全操作規範、洩露風險防範等，提升員工的保密意識和操作能力，全方位築牢保密防線。</li> </ul>
數據安全事件應急處置	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制訂《業主資料(隱私)洩露事件應急處理預案》，對數據安全事件實行全流程管控，從事件受理、調查核實、風險評估到採取針對性處置措施，形成閉環管理，確保在數據安全事件發生時能夠迅速、有效地開展應對工作，最大程度降低事件對客戶及公司造成的影響。</li> </ul>

### 3.4 保護知識產權

本集團將知識產權保護確立為支撐研發創新與業務拓展的核心策略，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》等法律法規。通過制定並實施《知識產權管理手冊》，本集團構建起分級負責的管理架構，清晰界定各級部門職責權限，並將管控要求深度融入研發立項、業務拓展及日常運營的全生命週期，明確知識產權獲取、維護、運用及保護的標準化流程，為創新成果的及時確權與高效轉化提供制度化指引，確保知識產權工作規範有序、運行高效。

### 3 篤行質管，鑄就優質服務

在自主知識產權保護方面，本集團堅持主動防禦與快速響應並重。我們持續加強品牌權益維護，建立侵權監測機制。一旦發現侵權行為，我們立即啟動取證程序，快速制定法律解決方案，堅決要求侵權方停止侵權並承擔消除影響、賠償損失等法律責任。若協商未果，我們將果斷通過司法途徑依法維權，捍衛本集團核心資產與市場聲譽。

在尊重他人知識產權方面，本集團秉持誠信經營、尊重創新的原則，嚴格規範自身行為。我們建立了嚴格的知識產權合規審查機制，在產品研發、市場推廣及對外合作中，依法合規使用第三方知識產權，杜絕未經授權的使用行為，從源頭防範侵權風險，促進產業生態的健康發展。

為激發全員創新活力，本集團設立知識產權管理專項資金，並出台《知識產權獎勵與懲罰制度》，對在知識產權創造、應用、管理與保護工作中作出突出貢獻的集體和個人予以獎勵，對違反相關規定的行為依規處理。通過健全雙向激勵約束機制，持續強化員工知識產權意識，規範從業行為，充分釋放創新動能。

此外，本集團建立《知識產權培訓制度》，系統化推進知識產權培訓工作，全面提升員工知識產權保護意識與專業能力，從源頭防範侵權風險。

<b>公司級培訓</b>	由人力資源部門牽頭、知識產權部門配合，保障員工全面掌握知識產權基礎知識與管理要求。
<b>部門級培訓</b>	由部門負責人及兼職知識產權管理員組織，結合業務實際講解制度流程與操作規範，提升員工實務應用能力。
<b>日常培訓</b>	由人力資源部統籌制定年度計劃並監督落實，各基層單位結合自身需求定製方案、高效執行，確保培訓工作落地見效。

# 4 開放包容，培育人才成長

本集團秉持以人為本理念，致力於構建和諧穩定的勞動關係，嚴格執行合規僱傭，全面保障員工合法權益；持續優化培訓體系與晉升機制，推動公平晉升與職業成長，為員工打造平等和諧、多元包容的工作環境；建全崗位覆蓋、全流程管控的安全生產管理體系；深度響應員工訴求，積極開展豐富多樣的員工關懷活動，攜手全體員工共同營造溫暖陽光、富有凝聚力的企業文化氛圍。

## 4.1 員工僱傭與權益

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》等法律法規，制定並執行《招聘制度細則》《人事行政部營運守則》等內部管理制度，全面規範招聘與用工全流程管理。同時，我們持續優化薪酬福利體系，嚴禁任何形式的童工僱傭及強制勞工行為，全方位保障招聘及用工全環節合法合規，營造打造平等、多元、包容的職場環境。

### 4.1.1 合規僱傭

本集團嚴格遵循《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》及《國際勞工準則》等法律法規，制定並落實《員工手冊》等內部規章制度，規範勞動合同管理、工作時長、休假等核心用工事項，切實保障員工合法權益。我們堅決禁止任何形式的強制勞工，針對經營確需的加班情形，充分詢問員工意見、尊重員工意願，嚴格按照相關規定給予員工相應調休或報酬，充分保障員工法定權益。同時，我們在招聘等流程設置嚴格的身份核驗環節，全面核查應聘者有效身份證明，嚴禁僱傭童工。一旦發現任何用工違規現象，本集團將第一時間啟動調查整改、問責失職人員，築牢員工權益保護防線。本年度，本集團未出現任何僱傭童工或強制勞工的情況。

## 4 開放包容，培育人才成長

### 4.1.2 招聘管理

本集團始終將公平公正作為人才選聘工作的核心遵循，在人才選拔過程中嚴格執行公開招聘、平等競爭、擇優錄用的準則，通過線上招聘、內部推薦、社區宣傳等多元渠道廣泛吸納優秀人才，在保障各業務部門用人需求、為集團持續發展注入活力的同時，積極向在校大學生開放實習機會，為青年學子搭建實踐成長平台，助力其在崗位實踐中錘煉專業技能、拓寬行業視野。

#### 案例： 第八屆京穗港台大學生實習交流活動

2025年7月，本集團參與由祈福集團主辦的第八屆京穗港台大學生實習交流活動。祈福生活服務為京穗港台四地大學生提供實習崗位，我們通過專題講座、企業參觀、經驗分享等多元形式，引導四地大學生深入感知粵港澳大灣區的發展活力與國家現代化建設的卓越成就。同學們也能獲得職場體驗、提升專業素養，完成從校園到職場的有效銜接。



第八屆京穗港台大學生實習交流活動

### 4.1.3 平等機會、多元化與反歧視

本集團積極構建多元包容、公平公正的職場環境，在招聘錄用、績效考核、職業發展及晉升等全流程中，堅持以員工能力與工作績效為核心評價標準，不受國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別、宗教信仰等因素影響，為各類背景員工提供平等發展機會。同時，我們高度重視女性員工權益保障，聚焦女性員工需求，在婦女節為全體女職工提供半日假期，並舉行特色關懷活動，傳遞公司對女性員工的重視與關懷。此外，本集團積極為殘障人士和退伍軍人提供就業機會，截至2025年12月，本集團共招聘殘疾人6人，招聘退伍軍人11人。

#### 案例：三八女神節活動

2025年婦女節，惠爾家職業介紹公司聯合祈福醫院國醫館為女員工精心策劃節日主題活動。醫生現場講解日常體態問題的中醫康復方法，同步示範教學動作，帶領大家塑造優雅體態。同時，我們為每位女員工送上玫瑰並開展趣味遊戲，現場氛圍熱烈、歡聲笑語不斷，彰顯了「以人為本」的文化理念，進一步增強了團隊凝聚力與員工歸屬感。



三八女神節活動現場

## 4 開放包容，培育人才成長

### 4.1.4 薪酬福利

本集團始終將員工福祉置於人力資源管理的核心位置，持續構建兼具市場競爭力與人才吸引力的薪酬福利體系。在薪酬與獎金的綜合評定工作中，我們參考行業動態及市場薪酬水平，全面結合崗位價值、員工個人能力、工作績效等多元因素開展綜合評定，確保薪酬分配既契合市場化發展規律，反映並認可員工的實際貢獻。

#### 激勵措施

為充分激發員工的工作積極性與創造力，釋放團隊最大潛能，本集團制定並落實《管理增效激勵方案》《拓展新業務利潤分享計劃》等內部激勵制度，通過明確的激勵舉措，將員工個人利益與集團長遠發展深度綁定，助力員工在伴隨企業成長的過程中實現自身價值，與企業共享發展成果。

#### 激勵措施

##### 《管理增效激勵方案》

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

##### 《拓展新業務利潤分享計劃》

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

### 員工福利

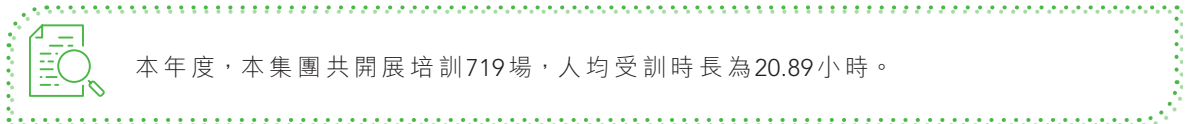
本集團持續構建完善的員工福利保障體系，在嚴格遵照國家勞動保障相關法律法規、落實五險一金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利的基礎上，同步為員工提供多元化的補充福利，以細緻周全的關懷支持員工的職業發展與日常生活。

關懷慰問類	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>住院慰問金</b>：當員工住院時提供慰問金，以傳遞關懷與支持</li><li>• <b>困難員工子女助學金</b>：為困難員工的子女提供學業費用援助</li><li>• <b>生日福利</b>：在員工生日時送上祝福並發放福利</li><li>• <b>節日福利</b>：在重要節日期間發放福利，營造節日氣氛</li></ul>
健康保障類	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>員工體檢</b>：組織年度健康檢查，協助員工掌握自身健康狀況</li><li>• <b>團體健康險</b>：提供補充健康保險，強化員工的醫療保障</li><li>• <b>抗癌基金</b>：設立專項基金，為患癌員工及家庭提供經濟援助</li></ul>
經濟補貼類	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>年底雙薪</b>：發放額外薪資作為獎勵，提升員工的經濟收入</li><li>• <b>餐補</b>：對員工用餐費用進行補貼，降低生活開銷</li></ul>
交通便利類	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>內線交通</b>：為員工提供通勤支持，節省交通成本與時間</li></ul>

### 員工福利

## 4.2 員工培訓與發展

本集團高度重視人才梯隊建設，緊扣集團發展規劃與員工個人發展需求，持續完善科學的員工培養體系與職業晉升機制，充分釋放人才潛能，實現企業與員工同頻發展。



## 4 開放包容，培育人才成長

### 4.2.1 培訓體系

本集團制定並執行《培訓管理制度》，對培訓架構、培訓類型、工作分工及權責劃分出清晰規範，為員工快速適配崗位要求、實現知識轉化與能力提升築牢制度基礎；本集團建立由總經理統籌領導、人事行政部聯動各業務部門協同實施的全層級培訓網絡，打造覆蓋集團各職級、全崗位的員工培訓體系，系統性推動員工專業技能與綜合素養的全方位提升，本集團的培訓體系主要包括：

培訓類型	培訓對象	培訓內容
新員工入職培訓	新入職員工	培訓內容涵蓋本集團概況與企業文化、人事管理制度與紀律規範、廉潔從業與職業操守、辦公運營管理規範、網絡安全與風險防範、突發事件應急處置與危機管理、消防安全管理、醫療安全規範等核心內容，助力新員工快速適配崗位、融入企業文化；為保障培訓落地實效，我們同步配套入職培訓考核機制，以考促學，通過科學規範的考核方式檢驗新員工對培訓內容的掌握程度，切實鞏固培訓成果。
在職培訓	全體員工	以每日班前班後會、每週工作例會為核心宣貫載體，內容覆蓋安全生產與職業健康管理規範，職業禮儀與職業行為準則，廉潔從業合規管理規定等內容。
業務專業知識培訓	專業技能員工	針對不同業務線、不同職級崗位定製專屬培訓課程，精準助力員工持續提升業務实操能力與綜合職業素養。我們搭建在線適崗培訓體系，為員工規劃職業發展路徑、拓寬能力成長邊界提供系統化、常態化的培訓支撐。

培訓類型	培訓對像	培訓內容
職業資格證書培訓	特定崗位員工	組織員工參加由專業培訓機構或國家相關部門舉辦的培訓課程，例如《食品安全管理員證》《中級消防設施操作員證》《物業管理員職業資格證》等，助力員工提升專業水平與競爭力，為未來職業發展築牢根基。本年度，我們安排工程部醫用氣體維修技工參與培訓並考取《快開門式壓力容器操作證》。
高管培訓	高級管理層	開展線上與線下相結合的高管專項培訓。本年度，我們開展了應對氣候變化相關內部培訓及分享會，以增強高管在監督和應對氣候變化風險和機遇的能力。
軟性技能及業務素養培訓	全體員工	以面對面實操帶教培訓結構化工作匯報能力、商務文書標準化撰寫規範、高效溝通實戰技巧，結合崗位真實場景開展針對性指導，助力員工在實踐中熟練掌握核心技能，全面提升日常工作質效。

## 4 開放包容，培育人才成長

### 案例： AI主題培訓

2025年，本集團深化數字化轉型落地，舉辦9場AI主題培訓，篩選推薦45款免費AI工具。課程內容包含《AI賦能WPS演示文稿設計》、《Office AI/WPS AI 助手應用》、《AI搜索主題培訓》等專項內容，助力員工適配數字化辦公新要求，顯著提升全崗位工作效率與業務執行質量，為員工職業發展進階和本集團數字化轉型深化、可持續發展築牢堅實根基。



AI主題培訓現場

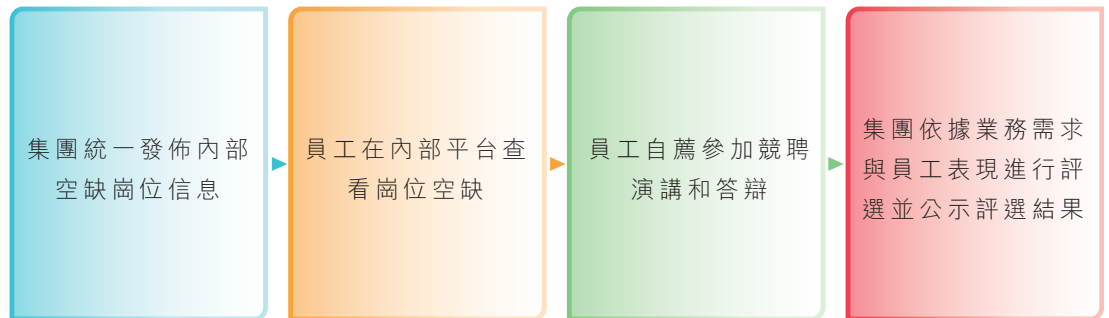
### 4.2.2 考核與晉升

本集團秉持公平公正、賦能成長的核心原則，搭建起分層分級、全流程閉環的績效管理體系，以此科學評估員工崗位履職成效，充分激發人才隊伍的內生動力。

在考核體系設計上，本集團針對不同崗位層級設置差異化考核維度，確保考核精準適配崗位需求。針對普通員工，考核重點圍繞技術实操能力、業務執行能力、崗位工作業績等核心維度，全面評價其日常工作表現。針對核心管理人員，聚焦經營統籌能力、溝通協調能力、制度建設能力、創新突破能力及風險管控能力等關鍵維度，開展綜合履職能力的全面評估。

考核工作完成後，本集團通過一對一面對面的績效面談，向員工同步考核結果，幫助員工清晰認知自身工作的優勢與短板，明確後續改進方向。同時，集團將績效考核結果作為績效薪酬發放的核心依據，既保障了薪酬分配的公平合理，也通過正向激勵引導員工持續提升工作質效，實現個人成長與企業發展的同頻共進。

本集團為員工搭建內部縱向晉升、橫向跨崗的雙軌職業發展體系，配套完善的內部人才流動管理機制，全面暢通員工職業發展路徑。我們依託規範化的人才流動機制，充分打破部門間的人才壁壘，既有效激發員工成長潛能、持續優化內部人才結構，也為員工提供了多元化的職業發展空間，助力員工在企業內部匹配與自身能力、職業規劃高度適配的崗位，穩步實現個人職業目標。同時，人才的合理流動與高效配置，持續激活組織內生動力，推動本集團整體運營效能穩步提升。



內部晉升或轉崗流程

### 4.3 員工健康與安全

本集團堅守安全生產紅線底線，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等法律法規要求，制定並落實《安全生產責任管理制度》《消防安全管理制度》等內部安全管理制度，明確各崗位安全生產的權責邊界，構建全崗位覆蓋、全流程管控的安全生產管理體系，從源頭防範化解各類生產安全風險，切實保障員工的生命安全與職業健康。

## 4 開放包容，培育人才成長

### 員工健康與安全保障

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

#### 安全生產例會

- 建立常態化安全生產例會制度，通過定期召開專項會議，全面排查生產運營環節潛在安全風險，針對性制定整改處置方案，同時嚴抓安全生產責任落實，確保各項安全管理制度落地執行，築牢安全生產管控防線。

#### 事故隱患排查

- 深耕安全生產隱患閉環治理，構建月度、季度常態化排查與節前專項檢查並行的管控機制。壓實各班組安全主體責任，推動落實班前、班中、班後全流程安全自查，同時聚焦生產重點區域及關鍵作業環節開展專項巡檢，全方位排查安全隱患，確保隱患早發現、早處置、早清零。

#### 安全演練

- 定期開展消防安全實戰演練，聚焦演練實效落地，針對演練中發現的問題開展復盤分析，持續優化完善應急預案。

#### 安全教育培訓

- 定期開展安全教育培訓，聚焦應急預案解讀、應急處置知識、自救互救方法及避險逃生實用技能，以系統化培訓穩步築牢全員安全防範意識，夯實員工應急處置與應急響應能力。

**案例：** 安全生產總結會議

2025年，本集團定期召開安全生產會議。會議總結上月安全生產情況，詳細匯報在安全生產過程中遇到的各類問題，並提出針對性的解決方法。同時，會議上明確下月份安全工作計劃，明確各部門的責任和任務，確保各項措施能夠得到有效執行。



安全生產會議圖

**案例：** 消防安全培訓與演練

2025年，本集團積極組織消防安全知識培訓與消防安全演練。理論培訓環節，重點為員工講解消防預防常識、各類消防設施器材使用方法、安全疏散流程等核心內容，夯實員工消防理論基礎；實操演練環節，模擬真實火情場景，完整開展報警響應、人員應急疏散、滅火實操等全流程應急處置演練。



消防安全培訓與演練現場

## 4 開放包容，培育人才成長

本集團持續細化員工安全管理要求，搭建覆蓋新員工入職專項安全培訓、部門日常班會安全教育、月度專項培訓的全層級常態化安全教育體系。本集團在依法為員工繳納工傷保險的基礎上，補充投保僱主責任險、健康險等商業保險，嚴格落實工傷追責制度，同時按各崗位業務類型為員工配發並定期更換勞保用品，保障員工作業過程中的人身安全與職業健康。



本報告期內，本集團共開展77場安全演練活動，覆蓋727名員工。

### 4.4 員工溝通與關懷

本集團高度重視員工溝通與人文關懷，積極搭建多元化內部溝通渠道，暢通員工訴求表達與意見反饋路徑，全方位傾聽員工心聲、收集對公司經營管理的意見建議。同時，我們策劃開展多樣化員工關懷系列活動，設立專項困難員工幫扶基金，讓全體員工切實感受到集團的尊重與關懷，持續提升員工幸福感與歸屬感，凝聚前行力量。

#### 4.4.1 民主溝通

本集團始終秉持民主理念，積極搭建多元溝通體系，通過設立總經理信箱和投訴專線，定期舉辦茶話會、專題座談會、員工入職面談等互動交流活動，構建起全方位、多層次的訴求響應機制，確保員工的問題與訴求可及時順暢傳遞，並獲得充分關注與妥善回應。此外，本集團針對離職員工安排專人開展專項面談，深入瞭解離職動因、積極開展人才挽留工作，珍視每一位員工對集團發展的價值與貢獻，多措並舉留存優質人才，持續維護團隊的穩定性與凝聚力。



年終總結會現場

#### 4.4.2 員工關懷活動

本集團持續深化員工關懷工作，著力打造溫馨和諧的職場環境，通過開展多元化活動豐富員工業餘生活，助力員工平衡工作與生活、提升幸福感，激發員工以飽滿熱情和積極心態投入崗位工作。同時，本集團設立專項困難員工幫扶基金，為面臨生活困境的員工提供及時的經濟援助，以一系列務實暖心舉措凝聚全員合力，實現企業與員工的共同成長與長遠發展。

本集團依託餐飲業務推行暖心食堂關懷，將人文關懷融入日常餐飲服務全流程。食堂遵循四季時令原則設計季度菜譜，春季提供清淡時令菜品，夏季增設冬瓜湯品及解暑涼茶，秋季優化蓮藕、山藥等根莖類食材搭配，冬季則增設溫補湯品，配套熱食麵點增加員工的選擇。同時，我們於端午、春節等傳統節日推出專屬特色餐食，同步普及節日文化內涵，營造暖心職場氛圍，持續完善員工關懷體系，提升員工歸屬感與幸福感。

##### 案例：八一退伍軍人慰問

2025年8月1日，本集團為表達對退伍軍人員工的關懷與崇高敬意，值八一建軍節之際特別組織專項慰問活動。本次慰問充分貼合員工日常實際需求，在祈福超市採購了實用性強的糧油生活用品禮包，悉數發放到各位退伍軍人員工手中，為他們送去企業溫暖與節日祝福。此次活動贏得了退伍軍人員工的一致好評，進一步增強了他們對公司的歸屬感與團隊凝聚力。



八一退伍軍人慰問活動

## 4 開放包容，培育人才成長

### 案例： 員工季度生日會

2025年，本集團為表達對員工辛勤工作的認可與感謝，舉辦了多場季度員工生日會，準備美味佳餚，員工們圍坐在一起，舉杯互道關懷、互送祝福，現場洋溢著歡聲笑語。我們通過舉辦季度生日會，讓員工們切實感受到集團的關懷與愛護，營造和諧積極的內部氛圍。



員工生日會

### 案例： 拓展活動

2025年5月，為豐富員工業餘文化生活，增進員工間的溝通交流，進一步凝聚團隊合力，佛山物管公司分批次組織員工赴肇慶開展戶外團建拓展活動。本活動讓員工在自然風光中舒緩工作壓力的同時，深化了彼此的默契與信任，有效激發了團隊活力，充分彰顯了企業的人文關懷，獲得了參與員工的一致好評。



拓展活動現場

# 5 綠色發展，共建生態家園

本集團視環境保護為可持續發展的重要基礎，積極踐行綠色低碳的運營方式，致力於促使環境、社會和經濟三方面效益的共贏增長。同時，本集團積極響應國家「2030年實現碳達峰，2060年實現碳中和」(「雙碳」)戰略，將氣候變化事宜納入戰略規劃，施行節能降碳舉措，不斷提升氣候風險抵禦力。此外，本集團亦積極開展自然環境與生態保護活動，以實際行動為守護「綠水青山」貢獻力量。

## 5.1 倡導綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規。本集團通過嚴控污染物排放、規範處置廢棄物、應用節能降碳設備、優化水資源利用、降低噪音污染、推行綠色辦公等舉措，持續降低生產經營活動對環境的影響，切實踐行綠色運營理念。

### 5.1.1 環境管理目標

本集團持續完善環境管理體系，紮實推進可持續發展計劃。為此，我們制定環境管理目標，建立常態化管控與持續改進機制，推動各項舉措落地見效，以降低運營活動對環境的負面影響。

維度	我們的目標
污染物管理	減少污染物排放，杜絕污染物超標排放
廢棄物管理	廢棄物減量化、資源化、無害化，妥善合規處置
能耗管理	推廣設備節能技術改造，提升能源利用效率，降低單位產值能耗
水資源管理	優化節水器具，智能化監測用水量，降低用水損耗，循環利用水資源
應對氣候變化	應用低能耗設施設備，減少溫室氣體排放、提升氣候韌性
保護自然環境與生態	降低運營活動對自然環境及生物多樣性的影響

## 5 綠色發展，共建生態家園

### 5.1.2 污染物管理

#### 1) 廢氣排放

本集團所產生的廢氣主要來源於各業務板塊的車輛燃料使用。本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《惡臭污染物排放標準》及《大氣污染物綜合排放標準》等政策及標準，堅持源頭治理、精準施策，積極推廣新能源設備及交通工具應用，減少氮氧化物、硫氧化物及顆粒物等廢氣排放，全力將業務運營對環境的影響降至最低，具體舉措如下：

- 積極推進運輸車隊和業務用車的轉型，採用新能源巴士，並逐步淘汰傳統燃油運輸巴士，以實現更環保的運營模式。截至2025年12月31日，本集團在用邨巴51輛，其中新能源邨巴45輛，佔比88%。在車輛正常情況下，100%使用新能源邨巴運營，以減少傳統燃油車產生的廢氣排放；
- 在清潔園林方面，使用鋰電綠籬機代替汽油綠籬機、電動吹風機替代汽油吹風機，並購置電動打藥機，實現無廢氣排放；及
- 增加新能源汽車充電樁、電動兩輪車充電位數量，引導和鼓勵業主採用新能源出行方式。本年度，佛山物管公司協助小區安裝34個新能源汽車充電樁、90個電動兩輪車充電位；致佳物管公司協助醫院安裝38個新能源汽車充電樁、100個電動兩輪車充電位。



新能源邨巴



新能源汽車充電樁



電動兩輪車充電位

## 2) 污水處理

本集團遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮污水處理廠污染物排放標準》等政策及標準，各業務板塊積極開展污水管控措施，確保污水合理合法處置。本年度，本集團未發生與污水排放相關的重大違規事故。

### 物業管理服務

- 建立污水處理廠：祈福新邨建立兩間污水廠，採用生化膜污水處理工藝及A2/O(厭氧-缺氧-好氧)污水處理技術，對小區生活污水進行集中淨化處理，確保處理後出水水質達到排放標準，助力區域水環境治理與生態保護。
- 分流制排水系統：小區建設兩個獨立的排水系統，分別收集和處理雨水和污水。雨水通過雨水管道排入自然水體，污水通過污水管道進入污水處理廠進行處理，達標排放到河湧。
- 截流式排水系統：針對居民前陽台洗衣機排水及裝修暗管造成污水混入雨水管網問題，通過增設截流乾管，將污水截流並輸送至污水處理廠集中處理；同時設置溢流井，雨水可直接排入原有雨水管網，保障暴雨天氣排水通暢，實現雨污分流、水環境安全與防汛排澇雙重保障。
- 污廢水隔油處理：小區內設置獨立的污廢水隔油處理設備，日常產生的含油污廢水通過水管進入螺旋自動除渣系統，過濾大顆粒殘渣以及油污後將廢水臭氣排出，且設備配備恒溫加熱裝置，溫度低時可以有效防止油脂凝固堵塞管道。

### 零售服務

- 零售服務旗下超市、便利店及生鮮市場，在日常運營中產生的污水須經專用排污管道規範處置，嚴禁直接排入雨水井，以防止污染周邊環境；其中熟食及肉製品商戶需先對污水進行隔油隔渣預處理，達標後方可排放。

### 5.1.3 廢棄物管理

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

#### 物業管理服務

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



分類投放垃圾桶



舊衣回收櫃



智能廢品回收櫃

零售服務

- 門店內設立分類回收垃圾桶，並張貼垃圾分類管理指引及投放標識，引導、鼓勵並協助顧客進行準確分類投放，推動垃圾減量與資源化處理；
- 張貼有償使用塑料袋及限塑告示，同時提供可降解購物袋，鼓勵顧客在購物時使用可降解購物袋或自備購物袋，從源頭上減少塑料污染；
- 優化連捲袋材質及厚度，有效減少使用卷數及使用量，及
- 倡導使用綠色包裝，生鮮包裝使用環保材料。



垃圾分類管理制度及宣傳告示



限塑告示及須知



各類型垃圾投放標識

餐飲服務

- 制定《垃圾分類操作規範》和《垃圾分類日常管理制度》等內部制度，以指導各類垃圾的投放、收集和處置流程，確保操作規範、有序；
- 成立垃圾分類工作領導小組，組長負責統籌、組織、指導和協調部門的垃圾分類工作；組員負責現場巡查監督垃圾分類的投放與收集，組織培訓、宣傳、信息上報；及
- 可回收垃圾分類後聯繫再生資源回收企業上門回收，有害垃圾、廚餘垃圾及其他垃圾交由擁有專業資質的機構進行處理，確保垃圾處理合法合規。

### 案例：購置生活垃圾收運壓縮車

本年度，物業管理服務購置一批生活垃圾收運壓縮車，實現生活垃圾收集、運輸不中轉，直接送往市政垃圾處理站進行過磅分類、分解處理，有效減少生活垃圾對環境產生的二次污染，並降低人工成本和運輸成本。



生活垃圾收運壓縮車

### 案例：打造電池回收空間

本年度，物業管理服務在管理處前台設置電池回收箱，建立收集-暫存-轉運全流程管理台賬。廢舊電池由前台人員每月清點回收量並做好記錄，經保潔人員統一歸集至垃圾房有害垃圾專用桶後，移交專業垃圾處理機構轉運至指定場所規範處置，實現廢舊電池合規處置與資源化利用，有效降低環境污染風險。



電池回收箱

**案例：** 綠植苗木循環利用

本年度，為盡可能節省苗木的購買支出以及減少綠化垃圾的產生，番禺物管公司在綠植進行修剪時對適宜扦插繁殖的苗木進行扦插復綠、更新改造，對適合分株繁殖的苗木進行分株復綠，共扦插和分株苗木約16萬株，節約購買苗木費用約32萬元，減少綠化垃圾約13噸。



分株繁殖



扦插繁殖

## 5 綠色發展，共建生態家園

### 5.1.4 能耗管理

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

#### 物業管理服務

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

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

#### 餐飲服務

---

- 所有食堂均制定每月能源預算，以推動能源使用的精細化管理；
- 用電管理落實到各區域責任人，並將能耗與員工的收入掛鉤，以此激勵員工積極參與節能行動，提高整體的節能意識；及
- 將長期照明燈具更換為LED節能燈，有效節約用電。

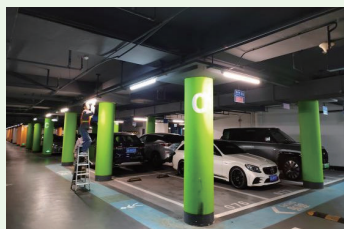
#### 零售服務

---

- 加強辦公區域的開關燈檢查，強化能源管理；
- 合理控制賣場的溫度，避免過度製冷或加熱，減少能源消耗；
- 定期對空調及冷藏設備維護保養，確保其正常運行，提高能源利用效益；及
- 充分利用超市的地理位置優勢，在超市扶梯旁及上方安裝封閉式玻璃和風幕，以減少中央空調冷氣的流失。

**案例：** 地下車庫照明系統節能改造

本年度，番禺物管公司對曉峰園小區地下車庫照明系統開展節能改造。改造前，車庫原有 153 支舊款雷達感應燈管，全亮功率 15W、微亮 5W；改造後更換為同數量新款高效雷達感應燈管，全亮功率降至 6W、微亮僅 1W。改造大幅降低燈具功率與能耗，經實測，車庫照明每月可節電 508.11 度。



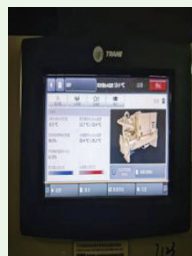
地下車庫照明系統節能改造

**案例：** 醫院節能改造

本年度，致佳物管公司協助醫院進行全面節能改造，醫院門診科室和住院樓層老舊高耗能燈具更換成 LED 照明、LED 燈管，共計更換 1,770 盞，實現節省用電量約 21.42 萬度/年；中央空調主機夜間運行出水溫度由原 8℃ 調整為 10℃，實現節省用電量約 15.60 萬度/年。



老舊高耗能燈具替換



中央空調主機出水溫度調整

### 5.1.5 水資源管理

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

#### 源頭節水

- 改造綠化灌溉系統，全面採用自動滴灌、噴灌技術替代傳統漫灌模式，並結合雨水濕度感應功能，定時定量澆灌；
- 供水管網定期開展全面排查與檢修，及時修復供水管網漏點，有效降低管網漏損率；
- 安裝感應水龍頭，調整水龍頭出水量，根據實際耗量出水；及
- 開展節約用水宣傳及推廣活動，真正意義上做到全民節約、人人監管。

#### 過程節水

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

### 案例： 生活污水資源化回用

本年度，佛山物管公司通過 3 座污水處理設施，將生活污水集中處理並達標再生，再生水廣泛用於小區全域綠化灌溉、路面沖洗等場景。佛山物管公司配備 2 台灑水車，日均綠化灌溉用水量約為 120 至 150 立方米，通過再生水循環利用，節省用水約 3 萬立方米/年，節省水費 11 萬元/年。同時，為保障再生水安全回用，第三方機構每季度對處理後的水質進行取樣檢測，檢測報告定期歸檔備查，以確保水質合規、穩定回用，實現節水與生態環保雙贏。



再生水用於綠化灌溉、路面沖洗

### 案例： 供水管漏水修復

本年度，番禺物管公司全面開展供水管網隱患排查、常態化巡檢與漏點搶修工作，及時處置跑冒滴漏的供水管，累計修復供水管漏水點 363 處，經測算累計挽回漏失水量約 200.92 萬立方米，有效減少水資源浪費、降低管網漏損，保障園區供水系統安全、穩定、高效運行。



供水管漏水維修過程

### 5.1.6 噪音管理

本集團日常營運噪音主要來自設備運行與車輛，為此我們採取多項降噪措施，在新建、改建、擴建生產設施時優先選用低噪、低震設備，並在重點噪聲源設置隔聲罩、隔聲間、消聲器等降噪裝置；所有車輛按國家規定配備合規設備，嚴控噪聲排放；明確禁止在公眾休息日、節假日及夜間開展產生噪音的施工與裝修活動。

### 5.1.7 綠色辦公

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

#### 節約辦公用水

---

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

#### 節約辦公用電

---

- 午休、加班時關閉局部電燈，下班前關閉所有燈光、電腦、打印機等辦公設備，並由專人巡查，確保人走燈滅；
- 蒸箱、烤箱等大功率設備進行錯峰使用管理，降低用電負荷；
- 嚴格執行空調溫度控制標準，夏天空調溫度不低於26°C，提倡自然通風，減少空調開啟時間；
- 定期對製冷設備進行維護保養，清理冷凝管灰塵，提升設備運行效率；
- 利用自然光線，減少電燈／照明器使用；及
- 在辦公室張貼節約能源的宣傳單張。

### 節約辦公耗材

---

- 倡導紙張雙面使用和打印，減少紙張、硒鼓、墨盒等消耗；
- 推行無紙化辦公及電子台賬管理，採購、庫存、留樣等數據均通過系統記錄，非必要內容不打印，減少紙質文件傳遞和保存；
- 洗手間安裝感應式乾手機及中心軸抽紙，減少浪費衛生用紙的行為；
- 減少使用一次製品，提倡自備水杯、飯盒，會議不再使用一次性文件袋；
- 減少使用膠水、修正液等含苯溶劑產品；及
- 減少使用一次性電池，使用可循環充電電池等。

### 推廣綠色餐飲

---

- 推行「光盤行動」，在餐廳醒目位置張貼宣傳標識，並為用餐人員提供小份菜、半份菜的選擇；
- 全面淘汰一次性塑料餐具，改用可降解餐盒與秸稈餐具；及
- 餐廚垃圾統一交由專業機構進行堆肥處理。

### 倡導綠色出行

---

- 提倡員工使用公共交通工具、新能源汽車、騎自行車上下班；
- 公務用車時，如地點在同一方向或附近，應盡量合併用車；及
- 合理規劃用車行程，加強車輛油費、路橋費、維修費管理。

## 5.2 應對氣候變化

氣候變化是全球性重大挑戰，亦是影響本集團可持續發展的關鍵因素。為有效降低氣候相關風險，本集團積極參與全球氣候治理，響應國家「雙碳」戰略，將氣候變化事宜納入戰略規劃，從管治、策略、風險管理、指標及目標出發，完善氣候相關管理機制，加強氣候相關風險和機遇的識別、評估及應對，不斷探索氣候應對創新舉措，全面提升價值鏈氣候韌性，穩步推進綠色低碳轉型。

### 5.2.1 管治

為有效管理及應對氣候變化風險和機遇，本集團建立職責分明的ESG管治架構，以統籌、協調、執行及監督氣候變化相關工作。其中，董事會負責對重大氣候變化風險及機遇進行審閱及最終判定，對氣候變化相關目標進行定期監督並審閱目標進度。詳情可參考本報告「ESG管理體系」部分。同時，我們定期面向董事會和管理層開展應對氣候變化相關內部培訓及分享會。2025年12月，我們向本集團董事及各業務板塊負責人開展氣候變化相關的培訓，內容涵蓋氣候相關合規要求解讀及實施路徑、氣候風險和機遇影響分析、溫室氣體盤查及指標體系等，以確保董事會和管理層有適當的技能和能力來監督及應對氣候變化風險和機遇。

## 5 綠色發展，共建生態家園

### 5.2.2 策略

本集團深知氣候變化會帶來一系列風險和機遇，並可能會對業務運營產生重大影響。為此，我們在綜合考慮業務發展的基礎上建立氣候相關風險與機遇清單，共計擬定6項風險和4項機遇議題。同時，我們依據《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》(TCFD框架)的建議，並結合業務發展實際，對識別出的氣候變化風險與機遇進行重要性排序。此次分析，我們共識出對本集團具有重要影響的氣候風險4類、氣候機遇2類(「**主要氣候風險與機遇**」)。

氣候風險議題	極端天氣事件嚴重程度增加	重要影響
	全球平均氣溫上升	重要影響
	更嚴格的低碳轉型政策	重要影響
	低碳節能技術發展	重要影響
	利益相關方關注度提高	暫不具有重要影響
	市場偏好轉變	暫不具有重要影響
氣候機遇議題	資源效率提升	重要影響
	能源來源變化	重要影響
	創新產品與服務	暫不具有重要影響
	進入新市場	暫不具有重要影響

本年度，本集團按照主要基於國際財務報告準則S2號氣候相關披露標準的香港聯交所《ESG報告守則》D部分的要求；同時，參照聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)等專門機構所公佈的氣候和轉型路徑預測，運用情景分析工具對「主要氣候風險與機遇」開展相應的影響分析，以評估其對業務模式、價值鏈及財務造成的影響。

情景類別	高排放情景	低排放情景
覆蓋範圍	所涵蓋的實體與年報保持一致。	
合理假設	於2025年進行分析，預計資產所在地將在一段時間內保持不變，氣候減緩措施維持不變。	
參考模型	IPCC PCR SSP5-8.5情景	IEA2050年淨零排放情景(NZE)
溫升幅度	高於3°C	低於1.5°C
選擇原因	該情景描繪由於缺乏有效氣候行動而導致氣候變化加劇的未來，具有強對比性。	該情景的減排路徑與《巴黎協議》提出的溫升遠低於2°C目標，以及國家「雙碳」目標基本一致。
情景敘述	由於持續開採化石燃料作為主要能源以推動全球經濟增長，預計到2100年之前的溫室氣體排放將處於高水平，這可能加劇極端天氣事件的發生。	從依賴化石燃料經濟快速轉變為可再生能源驅動的經濟，全球到2050年實現淨零排放，平均氣溫上升幅度控制在比工業化前升溫1.5°C以內的水平。
情景應用	該情景下政策監管寬鬆，但全球氣溫升高、極端天氣頻發、降水與海平面變化加劇。企業面臨的實體風險顯著上升，故開展實體風險分析。	該情景下政策監管趨嚴，全球協同推進低碳轉型，清潔能源成本下降、供應鏈韌性增強。企業面臨轉型風險處於高位，同時也孕育廣闊低碳發展機遇，故開展轉型風險與機遇分析。

## 5 綠色發展，共建生態家園

### 高排放情景下氣候風險影響評估及應對措施：

風險類型	風險描述	潛在影響		發生可能性 <sup>1</sup>	影響程度 <sup>2</sup>	影響時間 <sup>3</sup>	應對行動
		業務模式及價值鏈	財務				
實體風險	極端天氣事件嚴重程度增加，如颱風、洪澇和突發自然災害等	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業關鍵基礎設施遭到嚴重破壞，造成停水、停電事件，導致維修成本增加、極端天氣保險費用支出增加，租戶流失，影響租金收入。</li> <li>零售服務旗下超市、便利店和生鮮市場的運輸網絡或供應鏈可能中斷，造成部分民生商品短缺，影響銷售收入。</li> </ul>	資產減值 營業收入減少 營業成本增加	高度	中等	短中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》《零售板塊安全生產制度》等極端天氣應急預案。</li> <li>成立防汛小組和緊急搶險隊，在每年雨季到來前組織防汛應急演練，不斷提升防災搶險工作能力。</li> <li>通過業主微信群、專區客服微信等方式推送台、暴雨預警，提醒業主做好防範措施。</li> <li>在台、暴雨天氣來臨前，對小區各區域路面排水井防墜網、沙井防墜網、地庫出口排污泵、高層電梯機房門窗等設備進行安全隱患排查。</li> <li>緊密關注超市、便利店和生鮮市場所在地的天氣預報，針對極端天氣調整到貨安排或進行提前備貨。</li> </ul>

<sup>1</sup> 本集團因氣候風險事件遭受不利影響，或把握氣候相關機遇實現額外收益的可能性，劃分為：高度、中度、低度。

<sup>2</sup> 氣候事件發生後，對本集團財務及業務所產生正面或負面影響的程度，結合業務規模與性質綜合研判，劃分為：較大、中等、較小。

<sup>3</sup> 氣候事件對本集團的財務及業務造成影響的時間範疇，劃分為：短期(近1-2年內)、中期(未來3-5年)、長期(未來6-10年)。

風險類型	風險描述	潛在影響		發生可能性 <sup>1</sup>	影響程度 <sup>2</sup>	影響時間 <sup>3</sup>	應對行動
		業務模式及價值鏈	財務				
	全球平均氣溫上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工戶外作業的效率降低，中暑等安全風險增加可能造成額外的醫療及保險費用。</li> <li>長期高溫天氣導致生鮮產品運輸、儲存的難度提升，增加冷鏈系統的能耗和運行成本。</li> </ul>	營業成本增加	中度	較大	中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期開展高溫防護培訓，提高員工對高溫天氣的認識和應對能力，為員工提供防護設備、高溫補貼、降暑物品，並提醒員工及時補充水分。</li> <li>升級冷鏈設施，採用高效節能製冷技術與高性能保溫材料，優化冷鏈運行效率，降低能源消耗與貨品損耗。</li> </ul>

## 5 綠色發展，共建生態家園

### 低排放情景下氣候風險與機遇影響評估及應對措施：

風險/ 機遇類型	風險/ 機遇描述	潛在影響		發生可 能性	影響 程度	影響 時間	應對行動
		業務模式及價值鏈	財務				
轉型 風險	更嚴格的低碳 轉型政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 碳減排政策及法規的趨嚴、政府部門的監管力度加大，需要投入更多的資源以滿足合規要求，導致運營成本增加。</li> <li>• 碳交易市場逐步普及，以及政府碳配額方式的調整，存在需要購買配額的情況，導致運營成本的提升。</li> </ul>	營業成本增加	高度	較大	中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 時刻關注並解讀氣候變化相關政策及法規，並及時調整內部的管理制度和業務流程，以確保合規運營。</li> <li>• 持續對碳排放進行監測與未來趨勢預測，以及時調整碳管理策略。</li> </ul>
	低碳節能技術 發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 適應、迭代和使用低碳節能技術、設備及生產工藝等存在不確定性，並需要高昂的初始投資，並面臨失敗風險，可能對財務狀況造成短期壓力，影響資金流動。</li> </ul>	營業收入減少  研發費用增加	中度	中等	中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 從技術可行性、經濟合理性等多個維度綜合評估低碳節能技術投資項目的成本效益，並制定分階段的轉型計劃。</li> <li>• 推動智慧物業全場景落地，深化物聯網、大數據、人工智能等技術應用，以數字化賦能低碳節能技術創新與規模化應用。</li> <li>• 完善綠色建築與綠色業務標準體系，促進低碳節能技術推廣與高效落地。</li> </ul>

風險/ 機遇類型	風險/ 機遇描述	潛在影響		發生可 能性	影響 程度	影響 時間	應對行動
		業務模式及價值鏈	財務				
氣候 機遇	資源效率提升	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過運用節能減排技術、資源回收利用技術等能夠有效提高運營過程中資源的使用效率。</li> <li>通過優化運輸方式和運輸路線能夠提升運輸效率、降低運輸燃料或能源消耗。</li> </ul>	營業成本減少	中度	中等	短中 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過更換節能設備、對老舊設備設施更新改造、增加能源控制開關等方式，提高運營過程中的資源利用效率。</li> <li>引導、激勵零售服務的供應商優先選擇低碳排放的商品運輸方式及配送路線，以減少運輸次數，提高滿載率，降低運輸成本和資源消耗。</li> </ul>
	能源來源變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過投資、採購可再生能源，逐步提升可再生能源利用比例，減少對化石能源的依賴，避免能源價格波動帶來的成本風險。</li> </ul>	營業成本減少	中度	較大	中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過與可再生能源發電商或能源供貨商簽訂的電力直接採購協議、參與綠電交易市場等方式，購買可再生能源。</li> </ul>

## 5 綠色發展，共建生態家園

### 5.2.3 風險管理

在識別及評估氣候風險和機遇的基礎上，本集團將氣候風險納入本集團ESG風險管理體系中，明確相關部門及附屬公司的職責、關鍵環節的管理要求及規範，詳情可參考本報告「ESG風險管理」部分。同時，我們亦定期監測和評估風險管理措施的執行情況，及時發現問題並調整優化，持續提高氣候變化風險防控能力。

氣候風險管理流程	
風險識別	從物理及轉型風險等維度開展風險識別，形成風險清單。
風險評估	基於識別結果，重點分析風險發生可能性、影響程度及影響時間。
風險應對	針對關鍵風險制定應對措施，最大限度降低風險損失。
風險監察	建立常態化氣候風險監測機制，定期評估管控措施的有效性與適配性。

### 5.2.4 指標及目標

本集團將依據自身業務運營特點與資源條件，合理地制定減排目標並建立有效的指標體系。同時，我們將能源管理相關指標與管理人員表現掛鉤，以調動節能降碳工作的積極性與主動性，推動減排目標達成。本報告披露我們2025年範圍一、二的溫室氣體排放數據，具體數據可參見《附錄二：關鍵績效表》。

短期目標	中期目標	長期目標
2030年碳排放總量達峰	2030-2035年進入碳達峰平台期	2036-2060年持續減碳，逐步邁入碳中和期

### 5.3 保護自然環境與生態

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

#### 案例： 山林消防防火演習

2025年6月及10月，佛山物管公司嚴格落實森林防火責任，組織山林防火演習，提升員工撲火救災及應急處置技能，並要求員工加強日常檢查、嚴格管控野外火源、落實防火責任，全力築牢小區森林防火安全防線，確保小區周邊山林環境免遭破壞，為守護小區及周邊山林生態安全保駕護航。



山林消防防火演習現場

# 6 聚力同行，恪守合規之道

本集團始終堅守合規經營、互利共贏理念，嚴格恪守商業道德，持續深化廉潔建設；不斷優化供應鏈管理，強化供應鏈環境與社會風險管控，深化與供應商的協同合作，構建可持續供應鏈體系；同時積極參與行業交流，借鑒並分享優秀實踐經驗，精準把握市場機遇，助力行業高質量發展。

## 6.1 商業道德

本集團杜絕任何形式的貪污舞弊行為，堅決防止賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及不正當競爭等行為發生。本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反壟斷法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並落實《祈福集團紀檢工作規定》《祈福集團內部的舉報機制與處理流程》《祈福集團禮品禮金管理辦法》等政策制度，並在《員工手冊》中規定反貪污事件的舉報範圍、舉報方式、員工的配合義務以及對應的獎懲制度，致力於持續健全反貪腐監察管理體系，優化舉報渠道，積極開展反腐倡廉教育，樹立廉潔自律的良好風氣。本年度，本集團開展商業道德審計，發現一例受賄行為，並已將相關線索及材料移送司法機關。目前案件已審結，相關涉事人員均已受到相應處罰。

### 6.1.1 反貪腐機制

本集團堅決杜絕任何形式的貪污舞弊行為。為最大程度減少舞弊行為的發生，我們要求各附屬公司需與全體合作商、供應商簽署《廉潔告知書》。為保障各部門在履約過程中的廉潔性，董事會要求各附屬公司在對外簽訂合同時必須設置廉潔條款，防範舞弊情況的發生；紀檢部持續推動廉潔文化走深走實，持續夯實項目廉潔根基。

### 6.1.2 舉報機制和處理流程

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

本集團公開舉報渠道包括：

熱線：020-84771409-77720

郵箱：jubao@clifford-estates.com.cn

信箱：廣州市番禺區市廣路8號祈福集團中心紀檢部負責人收，郵編：511496



投訴信箱

公眾號舉報模塊

對於接收到的舉報信息，本集團建立以下舉報處理流程：

案件受理	紀檢部對接收到的舉報或發現線索進行梳理及登記，並對舉報信息的真實性進行審核；針對影響較大、案情較複雜的案件，需向風控委員會提請進行審理。
審查及報告	在舉報信息通過審核後，對於符合調查標準的案件，進入正式調查階段；調查結束後出具相關監察報告並呈董事會、風控委員會及相關部門。
案件檔案	建立案件檔案管理制度，按照「一案一檔」的原則對案件備案存檔，案件檔案至少留檔5年，並需完整詳細記錄案件信息，以總結過往經驗以加強廉潔自律管理，防範未然。

## 6 聚力同行，恪守合規之道

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

### 舉報人保護「保密原則」

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

### 6.1.3 廉潔宣傳與教育

為進一步加強反貪反腐宣傳工作和廉潔建設，本集團在各大重點場所增設廉潔宣傳海報，並在內部OA網站上開設「紀檢專欄」，重點通報集團內部違法違規案例，以案示警，表明我們對於違紀違規、貪污腐敗零容忍的決心。同時，本集團依據法律法規要求重新編製《管理人員廉潔從業培訓》《崇廉尚儉揚正氣拒腐防變守底線》兩份廉潔從業培訓課件，並針對不同級別、不同崗位的員工及所有董事開展廉潔專項培訓，採取多樣化的員工培訓及自學方式，宣貫最新的反貪污相關法律規範及內部行為標準，以牢築全體員工的廉潔誠信意識。

### 案例：「堅守法律法規底線，恪守職業道德規範」員工廉潔從業培訓

本年度，本集團以廉政教育為抓手，開展線上線下相結合的廉潔從業專題培訓，共有837人次參加。培訓涵蓋廉潔視頻學習、法規政策解讀、典型案例警示，並介紹紀檢部的工作範圍和接收舉報、投訴的聯繫方式及途徑，引導員工樹立「自律、自愛、自警」的工作態度與「自正、自清、自廉」的職業操守。



線上、線下廉潔培訓

## 6.2 負責任供應鏈

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

### 6.2.1 供應商准入

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



### 6.2.2 供應商評估考核與淘汰

本集團成立專門的供應商評審小組，並明確規定供應商評選小組在對供應商考核時必須以維護本集團利益為前提，對弄虛作假、包庇供應商等行為實施零容忍原則。供應商評審小組負責每年對供應商的產品品質、履約情況、服務質量、服務態度等進行綜合考評，並根據評估結果將供應商分為A、B、C、D四個等級：

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

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

## 6 聚力同行，恪守合規之道

### 6.2.3 供應鏈環境及社會風險管理

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

環境風險管理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 優先選擇具備環境管理體系認證、危害分析與關鍵控制點認證等認證體系的供應商；</li><li>• 倡導綠色採購，積極購買具備環保屬性的材料或產品，供應商需按照國家要求提供綠色環保可降解產品檢驗證明；及</li><li>• 在供應商現場考察階段，關注供應商環境污染防治措施是否符合現行法律要求。</li></ul>
社會風險管理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 優先選擇具備質量管理體系認證、職業健康安全體系認證、食品安全管理體系認證等認證體系的供應商；</li><li>• 對供應商商業道德、勞工規範方面提出要求，並在現場考察階段評估其工作環境是否可能對員工的身體健康造成影響；及</li><li>• 對於勞務用工類採購，在服務合同中要求供應商確保合法用工，要求其與員工簽定勞務合同，並定期考察供應商的勞工資質和社保情況，確保符合相關法律法規。</li></ul>

### 6.2.4 陽光採購

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

- 建立嚴格的採購人員選拔機制，定期對採購人員進行背景審查、培訓和道德合規評估，以確保採購團隊的專業性和廉潔性；
- 明確規定採購人員不能接受供應商以任何形式的饋贈、不得向供應商索取利益、不得收受任何回扣和佣金等；
- 與供應商簽署《供應商拜訪告知函》《廉潔協議》，力求與供應商共同構建誠信廉潔的業務關係；

- 對異常供應商及採購行為進行反貪污監督和稽查；
- 對於日常採購商品，要求至少三家供應商報價，採購價格設有內部多層審批機制；及
- 對於項目採購或大宗採購，則採取對外招標方式，並由多部門共同監督現場開標。

### 6.2.5 加強供應商溝通

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

通過郵箱、微信／企業微信、電話等多種方式與供應商展開日常溝通。	通過召開線上或線下會議等方式，與供應商進行技術交流。
不定期展開供應商回訪，重點瞭解供應商生產及經營狀況。	定期參加各類展會，加強與潛在供應商的溝通，拓寬供應商資源，瞭解最新技術。

#### 供應商溝通渠道

### 6.3 參與行業交流

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

#### 參與行業協會清單

集團板塊	參與行業協會清單	
物業管理服務	中國物業管理協會 廣東省物業管理行業協會 廣州市物業管理行業協會 廣州市番禺區物業管理協會	廣州市花都區物業管理行業協會 佛山市南海區物業管理行業協會 佛山市房地產業協會
餐飲服務	廣東省團餐配送行業協會	
職業介紹服務	廣東省家庭服務業協會	廣州市家庭服務聯合會

**案例：** 第六屆廣州國際智慧物業博覽會

2025年9月，本集團參與由廣州市住建局、廣東省物業管理行業協會等單位指導，花都物協組織的第六屆廣州國際智慧物業博覽會。本屆展會以「聚焦品質提升服務，共建和諧美好家園」為主題，設智慧科技、環衛設備、機器人、社區多種經營等12大專業展區。本集團代表現場學習數字化轉型、智慧服務、綠色運營等前沿成果，對接行業先進技術與解決方案，為智能化升級提供可實踐的方向，助力物業行業高質量發展。



第六屆廣州國際物業博覽會會議

**案例：** 2025深圳國際物業管理產業博覽會

2025年10月，以「啟新機、鏈未來」為主題的2025深圳國際物業管理產業博覽會在深圳舉辦，展會由深圳市物業管理行業協會主辦，設美好生活體驗館、AI+物業科技館兩大核心展館及四大特色展區，匯聚近300家行業上下游品牌展商。本集團高層現場參觀學習，對接行業前沿技術與資源，參與行業交流研討，為智能化、數字化轉型升級汲取先進經驗，助力構建高質量物業服務發展新模式。



2025深圳國際物業管理產業博覽會

**案例：** 天馬麗苑參觀學習

2025年7月，本集團參與由花都區物業管理行業協會組織的天馬麗苑二期標桿項目觀摩交流活動，與11家同行企業共30餘名代表共同學習。本集團代表現場觀摩萬科物業標準化運維、客戶服務、園區管理及品質管控體系，圍繞服務提升、精細化運營、風險防控開展深度研討。通過對標標桿企業，我們進一步優化服務流程與管理標準，促進物業服務規範化、品質化提升。



天馬麗苑參觀學習

# 7 情暖公益，改善民生福祉

本集團在驅動高質量發展的同時，深植公益初心，篤行社會責任。報告期內，我們積極響應廣東省「百縣千鎮萬村」高質量發展工程，整合內外資源，聯動多方力量，通過多元化社區活動與慈善捐贈，持續提升鎮街服務質效，助力城鄉區域協調發展。此外，我們大力弘揚志願精神，旗下義工隊秉持「感恩、服務、熱忱、愛心」宗旨，依據章程有序開展各類公益活動，鼓勵員工投身社會實踐，以實幹擔當賦能和諧社會建設。

## 7.1 溫情鄰里，活力社區

本集團注重和諧社區建設，通過常態化開展便民活動、文體賽事、節假日活動、科普宣教及親子互動等多元活動，搭建鄰里溝通橋樑。我們以豐富場景促進情感交融，持續增強社區的凝聚力與歸屬感，營造守望相助、溫情共融的美好家園。

### 聚焦民生所需，深耕便民服務

本集團始終以居民需求為核心，關注居民的生活便利、居住體驗與安全意識，通過開展多元化社區利民系列活動，積極為群眾辦實事，持續提升居民生活幸福感與社區服務滿意度。

#### 案例：跳蚤市場活動

2025年5月，本集團於祈福社區內專項開展跳蚤市場主題活動，組織社區居民進行家庭閒置物品的置換與交易，有效盤活居民家中閒置物品資源，倡導綠色循環的生活理念，同時豐富居民業餘生活，增進鄰里之間的互動與交流。



跳蚤市場現場

**案例：** 便民活動服務日

2025年10月，本集團於廣州祈福新邨舉辦社區便民活動服務日，整合多元便民服務資源，開設義診、免費量血壓、免費檢測電動車和單車、免費理髮、免費配鑰匙、免費清洗風扇等服務專區，在現場設有有獎問答，一站式滿足居民多樣化生活需求，獲得業主廣泛認可。



便民活動服務日海報

**案例：** 免費狂犬疫苗注射

2025年6月，本集團於廣州祈福新邨舉辦社區免費狂犬疫苗注射活動，為社區養犬居民提供免費的狂犬疫苗接種服務，同步開展依法養犬、文明養犬主題宣傳教育，有效規範社區養犬行為，維護社區公共秩序與環境衛生。



狂犬疫苗注射

**案例：** 消防安全活動日

2025年11月，本集團於廣州祈福新邨舉辦消防安全活動日，現場開展消防實戰演練、火災案例展示、滅火實操教學、居家安全用火用電知識宣講，開設消防車及消防器材近距離體驗環節，全方位提升居民消防安全意識與應急處置能力。



消防安全活動日

## 7 情暖公益，改善民生福祉

### 厚植文化底蘊，豐富文體生活

本集團以豐富居民生活、營造健康向上的社區氛圍為目標，全年持續開展多樣化社區文體活動，兼顧不同年齡段居民的文化與健身需求，營造書香濃郁、活力滿滿的社區文化生態。

#### 案例： 流動圖書車活動

2025年，本集團於廣州祈福新邨社區每月常態化開展流動圖書車活動，聯動廣州汽車圖書館優質公共資源，引入專業流動圖書館服務，為社區青少年及兒童群體提供便捷的文獻借閱與信息查詢服務，持續豐富社區文化供給，拓寬少兒閱讀成長渠道。



流動圖書車活動

#### 案例： 露天電影活動

2025年，本集團於祈福各社區內多場次開展露天電影放映活動，精選優質影片為居民提供免費觀影服務，持續豐富居民夜間休閒生活，以觀影活動為紐帶增進鄰里互動，營造溫馨和諧的鄰里氛圍。



露天電影活動

#### 案例： 祈福馬拉松活動

2025年12月，本集團於祈福社區內舉辦祈福馬拉松活動，打造「廣馬」熱身前哨戰特色社區體育品牌，吸引社區各年齡段居民廣泛參與，以馬拉松賽事傳遞全民健身、積極健康的生活理念，同時增強社區活力與居民凝聚力，豐富居民文體生活。



祈福馬拉松活動

### 傳承節日文脈，點亮鄰里生活

本集團以中華傳統節日、特色節慶為契機，全年開展一系列豐富多彩的節日特色活動，在為居民營造濃厚節日氛圍的同時，傳承弘揚中華優秀傳統文化，以節日為紐帶凝聚鄰里溫情，厚植社區文化底蘊。

#### 案例： 新年派福活動

2025年1月，本集團於祈福旗下各社區開展新年派福活動，組織社區工作人員分批開展「送福到家」專項服務，為社區廣大業主、住戶送上誠摯的新春祝福，有效增添社區新春節日氣氛，拉近與業主的距離，營造喜慶祥和的社區氛圍。



新年派福活動

#### 案例： 財神賀新年活動

2025年1月，本集團於祈福旗下各小區開展財神賀新年主題活動，專門安排工作人員扮作「財神」形象，為社區業主登門拜年並送上專屬節日祝福，進一步增添新春節日喜慶氛圍，拉近物業與業主的距離，傳遞新春美好祝願。



財神賀新年活動

案例： 端午包粽子活動

2025年5月，本集團於祈福社區內舉辦「粽葉飄香迎端午」端午包粽子主題活動，邀請社區居民共同參與粽子製作，現場講解端午傳統習俗的歷史淵源與文化內涵，弘揚中華優秀傳統文化，有效豐富居民文化生活，增強社區溫馨感與凝聚力。



端午包粽子活動

案例： 中秋遊園會活動

2025年9月，本集團於祈福各社區內舉辦中秋遊園會主題活動，設置中秋燈謎、燒烤聯歡等多項互動環節，為社區居民打造沉浸式中秋節日體驗，有效營造濃厚的團圓節日氛圍，豐富居民文化生活，共敘鄰里溫情，促進社區和諧。



中秋遊園會活動

### 賦能親子成長，築造溫馨家園

本集團關注社區家庭成長需求，策劃開展一系列多元化、趣味化、沉浸式的親子互動活動，在豐富家庭親子體驗、增進親子情感聯結的同時，搭建鄰里家庭間的交流互動平台，持續助力打造友愛和睦、共建共享的社區家庭生態。

#### 案例： 父親節環保袋彩繪活動

2025年6月，本集團於廣州祈福新邨內舉辦父親節環保袋彩繪親子活動，邀請社區親子家庭共同創作專屬彩繪環保袋，為父親們送上節日溫情祝福，有效增強社區溫馨感和凝聚力，營造濃厚節日氛圍，同步傳播綠色環保理念。



父親節環保袋彩繪活動

#### 案例： 「魚你童樂」親子撈魚活動

2025年7月，本集團於祈福社區內舉辦「魚你童樂」親子撈魚主題活動，邀請社區住戶及其子女在社區水池內參與趣味撈魚互動，為社區親子家庭打造夏日清涼趣味體驗，有效豐富居民暑期生活，增進親子情感聯結與鄰里友好交流。



親子撈魚活動

**案例：** 「我和園丁有個約會」活動

2025年8月，本集團於廣州祈福新邨內舉辦「我和園丁有個約會」活動，親子共同參與了解園藝工具、學習樹木修剪流程、認識社區植物品種特性，同步開展社區綠化種植與盆景DIY實踐，普及植物科普與環保知識，深化社區自然教育與環保教育成效。



「我和園丁有個約會」活動

**案例：** 復活節親子尋蛋活動

2025年4月，為慶祝復活節，本集團於祈福新邨棕櫚園特別策劃親子尋蛋活動。活動現場佈置充滿節日氣息，孩子們手持繽紛尋蛋地圖，在指引下探索隱藏彩蛋。活動融合自然探索與益智互動，家長與孩子協手合作，在歡聲笑語中增進情感交流。



復活節親子尋蛋活動

## 7.2 情繫公益，反哺社會

本集團在深耕社區服務、實現自身高質量發展的同時，始終堅守公益初心，積極履行企業社會責任，持續拓展公益邊界，通過社區義診、公益義賣、愛心捐贈等多元舉措，持續傳遞公益溫暖。我們致力於以務實行動改善民生福祉，賦能社會和諧發展，讓公益成為連接美好生活的堅實紐帶。

### 案例： 地球一小時活動

2025年3月，本集團積極響應世界自然基金會地球一小時活動號召，於祈福社區內舉辦「祈福60+生活展」系列主題活動，通過多元化的展示與互動體驗，喚醒社區居民環保意識，號召全員積極參與環保行動，踐行綠色低碳生活方式。



地球一小時活動海報

### 案例： 社區義診活動

2025年全年，本集團聯合祈福醫院，在本集團旗下各社區累計開展15場不同主題的專題義診活動，覆蓋「青光眼日&愛耳日」「世界糖尿病」等多個居民關切的健康領域，累計服務社區居民超1,680人次，推動優質醫療資源下沉，為居民健康保駕護航。



社區義診活動

**案例：** 第18屆祈福愛心捐書

2025年6月，本集團開展第18屆祈福愛心捐書公益活動，安排工作人員完成募集書籍的整理、分類、點算及登記全流程工作，本次募集到的所有書籍均送往偏遠山區，助力山區兒童知識增長，為其搭建拓寬視野的橋樑。



祈福愛心捐書活動

**案例：** 第10屆祈福愛心捐衣大行動

2025年11月，本集團開展第10屆祈福愛心捐衣大行動，面向社區發起捐衣送暖公益倡議，系統完成捐贈衣物的收集、整理與分揀全流程工作，所有衣物均定向送往山區，為山區兒童送去冬日溫暖守護。



愛心捐衣大行動

**案例：** 第四屆愛心義賣活動

2025年9月，本集團積極響應番禺區物業管理協會和番禺慈善會號召，於祈福湖南岸小廣場舉辦愛心義賣公益活動，本次義賣活動所得全部款項定向捐贈至貴州教育支援項目，以實際行動支援社會弱勢群體，助力偏遠地區教育事業發展。



愛心義賣活動現場

**案例：** 香港大埔宏富苑火災捐款

2025年11月，針對香港大埔宏福苑五級大火造成的重大傷亡與財產損失事件，祈福生活服務第一時間啟動緊急公益響應，捐贈200萬港元支援當地救災工作，同步面向社會發出愛心倡議，呼籲各界積極伸出援手，助力受災家庭渡過難關。



香港大埔宏富苑火災捐款

# 附錄一：政策列表

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

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
<b>B2. 健康與安全</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國消防法》</li> <li>《中華人民共和國安全生產法》</li> <li>《中華人民共和國職業病防治法》</li> <li>《工傷保險條例》</li> <li>《物業管理條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《安全生產管理制度》</li> <li>《工作安全規定與程序》</li> <li>《工傷管理制度》</li> <li>《安全目標管理制度》</li> <li>《安全生產責任管理制度》</li> <li>《安全教育培訓管理制度》</li> <li>《安全檢查制度》</li> <li>《應急管理制度》</li> <li>《安全績效評定管理制度》</li> <li>《消防安全管理制度》</li> <li>《安全生產會議管理制度》</li> <li>《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》</li> <li>《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》</li> <li>《零售板塊安全生產制度》</li> </ul>
	<b>B5. 供應鏈管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國招標投標法》</li> <li>《中華人民共和國招標投標法實施條例》</li> </ul>

## 附錄一：政策列表

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

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

# 附錄二：關鍵績效列表

## 環境關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>A1 排放物</b>		
<b>A1.1 排放物種類及相關排放數據</b>		
氮氧化物	千克	149.06
硫氧化物	千克	0.18
顆粒物	千克	5.73
<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>		
有害廢棄物	噸	0.29
有害廢棄物密度	噸／每人民幣千元營業收入	$9.04 \times 10^{-7}$
<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>		
無害廢棄物	噸	119.45
無害廢棄物密度	噸／每人民幣千元營業收入	$3.73 \times 10^{-4}$
<b>A2 資源使用</b>		
<b>A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度</b>		
直接能源消耗量	千個千瓦時	995.53
間接能源消耗量	千個千瓦時	11,307.80
能源消耗總量	千個千瓦時	12,303.32
能耗密度	千個千瓦時／每人民幣千元營業收入	0.04
<b>A2.2 總耗水量及密度</b>		
耗水量	立方米	187,624.14
耗水量密度	立方米／每人民幣千元營業收入	0.59
<b>A2.5 製成品所用包裝材料的總量</b>		
塑料袋	噸	7.28

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>D 部分：氣候相關披露</b>		
溫室氣體排放		
溫室氣體總排放量(範圍1+範圍2)	噸二氧化碳當量	6,212.03
溫室氣體排放密度(範圍1+範圍2)	噸二氧化碳當量/每人民幣千元營業收入	$1.94 \times 10^{-2}$
範圍一(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳當量	212.11
範圍二(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳當量	5,999.92
範圍三(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳當量	2,295.98
類別一：外購商品與服務	噸二氧化碳當量	151.25
類別二：資本商品	噸二氧化碳當量	8.09
類別三：燃料和能源活動	噸二氧化碳當量	1,992.53
類別六：商務差旅	噸二氧化碳當量	1.53
類別七：員工通勤	噸二氧化碳當量	142.58

註：

環境數據的收集時間覆蓋2025年1月1日至2025年12月31日。收集範圍包括：

- 集團總部及各業務板塊辦公區域、旗下超市、生鮮市場、便利店、餐飲服務的能源使用；及
  - 集團總部及各業務板塊的公務車輛及運輸車輛能源使用；
1. 排放物數據披露值來自於集團及各業務板塊汽油及柴油的消耗。相關排放係數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
  2. 溫室氣體排放披露值來源於本集團業務運營產生的直接及間接溫室氣體排放(範圍一及範圍二)，以及價值鏈中發生的間接溫室氣體排放(範圍三)。範圍一排放因子參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；範圍二溫室氣體的數據來源為外購電力，溫室氣體排放因子參考中華人民共和國生態環境部發佈的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》；範圍三排放因子源自US EEIO 2024、UK GOV 2024等因子庫。
  3. 本集團的無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾、廚餘垃圾等一般廢棄物。
  4. 能源消耗值來源為汽油、柴油、天然氣及外購電力的使用，能耗係數參考國家《GB2589-2020綜合能耗計算通則》。
  5. 本集團的耗水量主要來自各業務板塊運作及辦公室營運。
  6. 本集團的塑料袋使用量主要來自於零售服務板塊超市無償提供給客人的塑料袋。

## 附錄二：關鍵績效列表

### 社會關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>B1 僱傭</b>		
<b>B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分僱員總數</b>		
員工總數	人	773
性別		
男性	人	316
女性	人	457
職級		
高級管理人員	人	10
中級管理人員	人	61
非管理人員	人	702
類型		
全職	人	712
兼職	人	33
合約	人	28
年齡		
30歲或以下	人	73
31-40歲	人	151
41-50歲	人	296
51歲或以上	人	253
地區		
中國大陸	人	768
港澳台及海外地區	人	5

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率<sup>1</sup></b>		
員工流失率	%	38.55%
性別		
男性	%	40.49%
女性	%	37.14%
年齡		
30歲或以下	%	51.01%
31-40歲	%	35.19%
41-50歲	%	32.73%
51歲或以上	%	41.97%
地區		
中國大陸	%	38.66%
港澳台及海外地區	%	16.67%
<b>B2 健康與安全</b>		
<b>B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率<sup>2</sup></b>		
因工傷死亡人數	人	0
因工亡故的比率	%	0
<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>		
因工傷損失工作日數	天	136.5
<b>B2.3 所採納的職業健康安全措施</b>		
年度健康體檢人數	人	670
安全演練(包括火警演習)的次數	次	77
參加安全演練人次及百分比	人/%	727/94.05

<sup>1</sup> 僱員流失率計算式為：該類別僱員離職人數/(該類別僱員離職人數+該類別年終僱員總數)x100%

<sup>2</sup> 2023年因工亡故的人數及比率分別為0、0%，2024年因工亡故的人數及比率分別為0、0%。

附錄二：關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>B3 發展與培訓</b>		
<b>B3.1 按性別及僱傭類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比</b>		
僱員受訓百分比	%	95.86%
性別		
男性	%	98.10%
女性	%	94.31%
類別		
高級管理人員	%	80.00%
中級管理人員	%	95.08%
非管理人員	%	96.15%
<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分，每位僱員完成受訓的平均時數</b>		
僱員受訓總時長 <sup>3</sup>	小時	646.76
性別		
男性	小時	25.80
女性	小時	17.50
類別		
高級管理人員	小時	11.65
中級管理人員	小時	10.16
非管理人員	小時	21.95
<b>B5 供應商管理</b>		
<b>B5.1 按地區劃分的供貨商數目</b>		
供應商總數	家	923
中國大陸地區	家	915
港澳台地區	家	7
海外地區	家	1
<b>B5.2 被執行有關慣例的供貨商數目</b>		
被執行有關慣例的供貨商數目	家	923

<sup>3</sup> 數據為舉辦的培訓總時長。

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>B6 產品責任</b>		
<b>B6.1</b> 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		
產品回收量	噸	0
<b>B6.2</b> 接獲關於產品及服務的投訴數目及應對方法		
所接獲的客戶投訴數目	次	1,386
客戶滿意度	%	97.67
<b>B6.3</b> 維護及保障知識產權		
申請專利數量	件	0
獲得專利授權數量	件	0
<b>B7 反貪污</b>		
<b>B7.1</b> 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目及訴訟結果		
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	1
<b>B8 社區投資</b>		
<b>B8.2</b> 在專注範疇所動用資源		
公益投入額	元	1,805,527
參與志願活動的員工人次	人次	137

# 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
<b>B 部分：強制披露規定</b>		
<b>管治架構</b>		
D13(i)	披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；	可持續發展管理
D13(ii)	董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及	可持續發展管理
D13(iii)	董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	可持續發展管理
<b>匯報原則</b>		
D14 重要性	環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。	關於本報告
D14 量化	有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的數據，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	關於本報告
D14 一致性	發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告
<b>匯報範圍</b>		
D15	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

ESG 指標	章節	
<b>C 部分：「不遵守就解釋」條文</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	綠色發展，共建 生態家園
<p>註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管 的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合 物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>		
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄二：關鍵績 效列表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以 每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績 效列表
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以 每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績 效列表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展，共建 生態家園
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減 廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展，共建 生態家園

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。  <i>註： 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</i>	綠色發展，共建生態家園
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效列表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效列表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展，共建生態家園
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展，共建生態家園
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	附錄二：關鍵績效列表
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
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。	綠色發展，共建生態家園
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色發展，共建生態家園

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
<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： (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。	開放包容，培育人才成長
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄二：關鍵績效列表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄二：關鍵績效列表
<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： (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。	開放包容，培育人才成長
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄二：關鍵績效列表
B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：關鍵績效列表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	開放包容，培育人才成長
<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。  <i>註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</i>	開放包容，培育人才成長
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	附錄二：關鍵績效列表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄二：關鍵績效列表

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
<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： (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。	開放包容，培育人才成長
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	開放包容，培育人才成長
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	開放包容，培育人才成長
<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。	聚力同行，恪守合規之道
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄二：關鍵績效列表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	聚力同行，恪守合規之道
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。	聚力同行，恪守合規之道
B5.4	描述在揀選供應商時促使用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	聚力同行，恪守合規之道

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
<b>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： (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。	篤行質管，鑄就優質服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	附錄二：關鍵績效列表
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	篤行質管，鑄就優質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	篤行質管，鑄就優質服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	篤行質管，鑄就優質服務
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。	篤行質管，鑄就優質服務

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
<b>層面 B7：反貪污</b>		
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。	聚力同行，恪守 合規之道
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	附錄二：關鍵績 效列表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	聚力同行，恪守 合規之道
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	聚力同行，恪守 合規之道
<b>層面 B8：社區投資</b>		
一般披露	有關以小區參與來瞭解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策。	情暖公益，改善 民生福祉
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	情暖公益，改善 民生福祉
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	情繫公益，提升 民生福祉 附錄二：關鍵績 效列表

ESG 指標		章節
<b>D 部分：氣候相關披露</b>		
<b>氣候相關披露 – 管治</b>		
D19(a)	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的信息。	應對氣候變化 – 管治
D19(b)	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	應對氣候變化 – 管治
<b>氣候相關披露 – 策略</b>		
D20(a)	描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。	應對氣候變化 – 策略
D20(b)	就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險。	應對氣候變化 – 策略
D20(c)	就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期)。	應對氣候變化 – 策略
D20(d)	解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	應對氣候變化 – 策略
D21(a)	描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響。	應對氣候變化 – 策略
D21(b)	描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方(例如，地理區域、設施及資產類型)。	應對氣候變化 – 策略
D22(a)	有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的信息，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。	應對氣候變化 – 策略

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
D23	發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。	應對氣候變化－策略
D24(a)	氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量。	經過評估，本集團暫無法單獨識別相關影響，且用以評估該等影響的計量方式不確定性過高，據此估算的量化信息不具備參考價值。相關定性信息詳見「應對氣候變化－策略」。
D24(b)	當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的信息。	經過評估，本集團暫不存在此類重大風險。
D25(a)	發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，預期投資及處置計劃、為實施策略所需的資金的計劃資金來源。	經過評估，本集團暫無法單獨識別相關影響，且用以評估該等影響的計量方式不確定性過高，據此估算的量化信息不具備參考價值。相關定性信息詳見「應對氣候變化－策略」。
D25(b)	基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
D26(a)	發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估。	應對氣候變化－策略
D26(b)	如何及何時進行氣候相關情景分析。	應對氣候變化－策略
<b>氣候相關披露－風險管理</b>		
D27(a)	發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。	應對氣候變化－風險管理
D27(b)	發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程(包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息)。	應對氣候變化－風險管理
D27(c)	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	應對氣候變化－風險管理
<b>氣候相關披露－指針及目標</b>		
D28(a)	範圍1溫室氣體排放	附錄二：關鍵績效列表
D28(b)	範圍2溫室氣體排放	附錄二：關鍵績效列表
D28(c)	範圍3溫室氣體排放	附錄二：關鍵績效列表
D29(a)	除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》計量其溫室氣體排放。	附錄二：關鍵績效列表
D29(b)	披露其用於計量溫室氣體排放的方法。	附錄二：關鍵績效列表

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
D29(c)	就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的信息。	附錄二：關鍵績效列表
D29(d)	就根據第28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。	附錄二：關鍵績效列表
D30	發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	經過評估，本集團暫未有資產會受到氣候相關轉型風險與物理風險的重大影響，也暫未有涉及氣候相關機遇的資產。
D31	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	
D32	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	
D33	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	經過評估，本集團用於氣候相關風險和機遇的支出僅涉及營運開支，暫不涉及資本開支、融資或投資。

### 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
D34(a)	闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價(例如投資決策、轉移定價及情景分析)。	不適用。本集團尚未在業務運營決策中應用碳定價。
D34(b)	發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價。	不適用。本集團尚未在業務運營決策中應用碳定價。
D35	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	應對氣候變化－指標及目標
D36	本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指針時，本交易所鼓勵發行人參考《國際財務報告可持續披露準則S2號》行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指針，並考慮其是否適用。	應對氣候變化－策略
D37	發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。	應對氣候變化－指標及目標
D38	發行人須披露其設定及審核每項目目標方法，以及其如何監察達標進度。	應對氣候變化－指標及目標
D39	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	應對氣候變化－指標及目標

## 附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		章節
D40	就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：	應對氣候變化－ 指標及目標
D40(a)	目標涵蓋哪些溫室氣體。	
D40(b)	目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放。	
D40(c)	此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標。	
D40(d)	目標是否是採用行業脫碳方法得出的。	
D40(e)	發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。	
D41	在編製披露內容以符合第21至26及37至38段的規定時，發行人須參考(i)跨行業指標(見第28至35段)及(ii)行業指標(見第36段)並考慮其是否適用。	本集團已充分參考跨行業指標及行業指標，並考慮其適用性。