



泓盈集團

HOLLWIN

泓盈城市運營服務集團股份有限公司

HOLLWIN URBAN OPERATION SERVICE GROUP CO., LTD

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 2529



2025

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	02
關於本集團	04
董事會聲明	08

可持續發展管理

ESG 管治	09
持份者溝通	09
重要議題評估	11

履責於行 · 共築和美社會

提升服務質素	22
共建美好社區	26
踐行公益事業	28

綠色城運 · 低碳發展行動

應對氣候變化	39
資源合理利用	45
排放物管理	49

合規固本 · 廉潔運營生態

合規與風險管控	12
廉潔與商業道德	12
信息安全與隱私保護	15
負責任採購	19

同心聚力 · 厚植人才沃土

僱傭慣例	29
職業健康與安全	33
發展及培訓	35

ESG 報告內容索引	52
意見與反饋	56

關於本報告

報告簡介

本報告是泓盈城市运营服务集团股份有限公司（下稱「泓盈服務」「本集團」「集團」「公司」或「我們」發佈的第二份《環境、社會及管治報告》（「ESG 報告」），旨在系統呈現本集團於環境與社會方面的管理政策、管治架構與 2025 年的履責實踐及績效成果。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間範圍是 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。為增強報告的可讀性，部分內容或數據涉及以往年度或後續年度，相關信息均做明確標注。

報告組織範圍

本報告涵蓋範圍包括本集團總部及各分子公司。

報告數據說明

報告所使用的數據和案例均來自本集團的內部檔、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。

編製基礎

本報告按照香港證券交易所《上市規則》之附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》編制，同時注重立足行業背景，突出企業特色。

匯報原則

我們遵循《環境、社會及管治報告守則》的「強制披露」和「不遵守就解釋」條文編撰本報告。本集團充分考慮以下匯報原則，以確保所披露資料的品質：

重要性： 本集團通過重要性評估確定主要 ESG 議題，相關評估過程與結果已在本報告中披露；

量化： 本集團依據聯交所「上市規則指引— C2「環境、社會及管治報告守則」中「關鍵績效指標」要求，對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露，對前瞻性的信息比如目標盡可能進行量化的披露，並將在未來逐步完善統計流程，實現全部披露。

平衡： 本報告客觀、公正、真實地反映本集團 2025 年環境及社會事宜工作成效及實踐，對正面、負面指標均進行披露，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施。

一致性： 本集團遵循一致的披露統計方法，此份報告中，對首次披露的信息，本集團將在往後年度採用一致的方法進行 ESG 信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告

本報告將刊載於聯交所網站 (www.hkexnews.hk) 與本集團官方網站 (<https://www.hollwingroup.com>)。本報告以中英文兩種文字出版，如您對本報告或本集團的 ESG 方面的表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至：ir@hollwingroup.com

關於本集團

集團概況

本集團是一家國有城市服務及運營提供商，總部位於湖南長沙，深耕區域服務市場，是國內優質的城市運營服務綜合提供商。我們始終秉持「讓城市生活更美好」的企業使命，以「管理 + 服務 + 運營」三位一體的聯動發展模式，構建植根區域、輻射周邊的凝聚力業務佈局，深度參與城市治理現代化建設。

作為城市運營服務的踐行者與創新者，泓盈集團成立於 2015 年 9 月，前身為長沙城市物業發展有限公司，初創時期以物業服務為核心業務，運營洋湖國家濕地公園等標杆項目，獲全國物業壹級、園林綠化貳級資質。2019 年，本集團整合夜景亮化、市政環衛業務，隨後依託國企改革整合城發集團商管、園林等相關資源，設立 5 家專業子公司，入選省上市後備資源庫，於 2024 年登陸港交所。

「借力上市平臺優勢，我們持續深化『城市物業、公眾物業為主軸，住宅物業、多元經營為輔助』的戰略佈局，進一步整合城發集團優質資源，聯動旗下 5 家專業子公司，實現品牌影響力與經營效益的持續提升，穩步向區域領先的城市運營服務標杆企業邁進。」2025 年，本集團聚焦核心賽道，拓展政務物業、軌道交通等高價值業務領域，持續鞏固國有城市運營服務綜合提供商的核心地位。

本集團構建了「物業管理服務 + 城市服務 + 商業運營服務」三大核心業務體系，形成優勢互補、協同發展的經營格局，並始終以公共城市空間運營為核心特色：

- (i) 物業管理服務（包括對公共物業、商業物業和住宅物業的各種物業管理服務以及增值服務）；
- (ii) 城市服務（包括園林綠化及工程、照明系統運營、停車場運營及市政環衛服務）；
- (iii) 商業運營服務。於成立初期，本集團主要從事物業管理服務，而當時城發集團的業務集中於城市建設及開發。

受城發集團影響，集團自成立起便傾向於管理公共城市空間，物業管理服務亦以公共及商業物業為核心，住宅物業佔比居次。伴隨業務持續發展，依托物業管理服務領域積累的成熟經驗，集團穩步構築並夯實了城市服務領域的核心競爭優勢。

企業文化



獎項榮譽



2024 年度優秀物業企業



2024 年度產業發展先進單位



2025 年度誠信企業



2025 年度優秀專案



2025 年度學雷鋒先進企業



2025 中國物業服務百強企業



2025 中國智慧城市服務
領先企業



2025 中國國有物業服務
優秀企業



2025 中國特色物業服務
領先企業—城市照明



2025 年品質物管好樓宇



2025 中國城市服務優
秀物業品牌企業



2025 中國物業服務華中
區域品牌企業

* 僅列示部分獎項

董事會聲明

本公司董事會對公司環境、社會及管治（ESG）管理與報告工作全面履行監管責任，有效識別、評估並管控 ESG 及氣候相關風險以及機遇，將其納入集團整體風險管理體系，確保公司 ESG 風險管理與內部監管機制高效運行。本董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

本公司董事會高度重視可持續發展管理，根據聯交所《ESG 報告守則》要求，將 ESG 戰略與城市運營服務主業深度融合，建立並持續完善多層級 ESG 管理體系與治理架構，強化董事會對 ESG 事宜的監督與參與。

集團設立企業環境保護及安全建設委員會作為 ESG 專項管治機構，各管理層級權責明確、協同聯動，全面推動 ESG 工作落地。該委員會每年至少召開一次專項工作會議，按期向董事會匯報 ESG 運營表現、氣候相關風險與機遇管控進展及重大事項推進情況，對 ESG 議題開展專業審核與複盤檢討，並將 ESG 表現納入內部經營考核體系，持續提升集團 ESG 治理水準。

我們深耕城市運營服務主業，秉持穩健務實的經營策略推進可持續發展目標落地；堅守綠色、低碳、環保核心理念，推動景觀照明、園林養護等主業綠色升級與節能減排模式創新，同時深耕社區共建、公益踐行等領域，切實履行國企與上市公司的社會責任。

未來，泓盈服務將持續完善公司在可持續發展方面的目標與評估體系，不斷優化內部管理架構與 ESG 信息透明度。我們還將根據各方的需求，持續優化綠色發展與 ESG 戰略佈局，為集團高質量、可持續的長遠發展築牢根基。

董事會主席

2026 年 4 月

可持續發展管理

ESG 管治








本集團堅守可持續發展核心理念，持續優化環境、社會及管治（ESG）管理體系，將 ESG 原則深度融入經營發展全流程，致力為各持份者創造長期價值。為了確保我們的 ESG 措施的有效性，本集團董事會對 ESG 事宜承擔整體監管責任，包含定製集團 ESG 願景、發展方向及戰略規劃，完善 ESG 及氣候相關風險管理程式，定期審閱集團 ESG 營運表現，確保各項 ESG 舉措落地見效、有效執行。

本集團於 2023 年 8 月設立企業環境保護及安全建設委員會，作為 ESG 專項管理機構。委員會由管理團隊的主要成員組成，包括董事會主席及執行董事，專責統籌解決集團營運中的重大 ESG 事項。本年度該委員會按章召開專項工作會議，全面推進環保及安全生產建設工作，定期向董事會呈報工作進展、成果與風險事項，審閱集團年度安全及環保工作報告，保障集團 ESG 專項管理工作規範化、體系化推進。

持份者溝通

本集團高度重視與內外部持份者的溝通與協同，2025 年持續優化多維度、全渠道的持份者溝通體系，依託企業官方披露平臺、主流社交網絡及企業專屬微信服務號等渠道，實現 ESG 相關信息的公開、透明及實時更新，並傾聽各持份者的核心訴求與發展期望，予以積極的對應回覆，以持份者需求為導向推動集團 ESG 管理工作的持續優化與升級。

可持續發展管理

利益相關方	核心訴求	溝通渠道	核心回應行動
 政府及 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> · 依法合規經營 · 助力地方發展 · 堅守綠色環保 · 落實政策要求 	<ul style="list-style-type: none"> · 監管檢查 · 來訪接待 · 策傳達與執行對接 	<ul style="list-style-type: none"> · 持續提升治理水平 · 主動接受監管審核 · 堅守綠色發展理念 · 積極助力地方經濟社會發展
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> · 獲取穩定回報 · 保障股東權益 · 實現業務可持續發展 · 要求信息公開透明 	<ul style="list-style-type: none"> · 股東大會 · 業績說明會 · 投資者溝通會 · 投關熱線 · 法定信息披露渠道 	<ul style="list-style-type: none"> · 持續穩健經營 · 規範實施權益分派 · 強化投關對接 · 及時準確披露信息 · 保障股東合法權益
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> · 保障服務品質 · 實現需求及時回應 · 確保隱私與信息安全 · 提供個性化服務 	<ul style="list-style-type: none"> · 客戶服務熱線 · 意見調查與反饋 · 客戶滿意度評估 · 日常業務對接 	<ul style="list-style-type: none"> · 持續提升服務品質 · 快速處置客訴需求 · 強化客戶隱私保護 · 優化個性化服務體系
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> · 秉持商業道德 · 實現誠信公平合作 · 打造穩定供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> · 企業官網 · 合作對接郵箱 · 日常經營溝通 	<ul style="list-style-type: none"> · 構建責任型供應鏈 · 恪守商業道德與公平合作原則 · 建立穩健的供應商合作機制
 員工	<ul style="list-style-type: none"> · 保障薪酬福利與基本權益 · 獲取職業培訓與發展機會 · 確保職業健康安全 · 獲得人文關懷 	<ul style="list-style-type: none"> · 職工代表大會 · 工會溝通 · 員工意見調查 · 技能培訓與考核 · 員工關懷活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 完善薪酬福利體系 · 開展多層級技能培訓 · 強化職業健康安全管 · 落地多元化員工關懷舉措
 社區及公眾	<ul style="list-style-type: none"> · 開展公益慈善活動 · 助力社區建設 · 推動區域協同發展 · 履行環境責任 	<ul style="list-style-type: none"> · 公益慈善活動 · 志願者服務 · 社區日常溝通 · 環保宣導活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 持續開展公益慈善與回饋社區行動 · 助力區域基礎建設 · 落實企業環境與社會責任
 行業協會 / 學術 機構	<ul style="list-style-type: none"> · 暢通行業溝通渠道 · 推動行業標準建設 · 開展人才培養與產業研究合作 	<ul style="list-style-type: none"> · 行業交流活動 · 人才合作項目 · 在校生實習培訓 · 產業研討對接 	<ul style="list-style-type: none"> · 積極參與行業交流與標準制定 · 開展校企人才聯合培養 · 推動產業研發與實踐合作

可持續發展管理

重要議題評估

為精准契合各持份者的最新期望與核心訴求，集團邀請利益相關方對可持續發展方面實質性議題進行評估，系統梳理對集團業務發展、企業價值及持份者權益具有重大影響的 ESG 議題，並按影響程度進行分級分類、實施專項管理，相關核心議題均在本報告中予以重點披露。通過利益相關方調研後，集團商議討論確定最終實質性議題排列，共識別出 22 項實質性議題，其中 6 項議題為高度相關議題，4 項議題為中度相關議題，12 項議題為低度相關議題。

ESG 重要性議題列表

高度重要議題

- 應對氣候變化
- 僱傭管理
- 發展與培訓
- 服務品質與管理
- 健康與安全
- 反商業賄賂及反貪污

中度重要議題

- 能源利用
- 數據安全與客戶隱私保護
- 水資源利用
- 勞工準則

相關議題

- 污染物排放
- 社會貢獻
- 多元化及平等機會
- 廢棄物處理
- 技術發展與創新
- 知識產權保護
- 環境合規管理
- 供應鏈管理
- 尊重人權
- 綠色物業
- 客戶關係管理
- ESG 管理

合規固本·廉潔運營生態

合規與風險管控

本集團嚴格遵循《中國內部審計準則》《內部審計專業實務標準》《內部審計人員職業道德規範》以及長沙市國資委的相關規定，設置內部審計機構、明確職責權限和工作程序，內部審計部門能夠有效識別經營活動中的重大合規風險與違規行為，並及時提出糾正與整改建議。

廉潔與商業道德

本集團嚴格恪守商業道德準則，在反貪污工作中嚴格遵循國家相關法律法規，堅決抵制貪污、舞弊、洗錢等違法違規行為，從制度建設、機制搭建、舉措落地、教育宣貫等多維度構建反貪污管理體系。於本匯報期內，集團無任何貪污、腐敗事件發生，貪污訴訟案件數目為 0。

反貪污體系建設

本集團嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》《非金融機構支付服務管理辦法》等反洗錢相關法律法規，並制定了反洗錢管理辦法。我們制定了《現金收款管理細則》，從資金管理源頭防範貪污風險，同時，執行集團《責任追究管理辦法（2023 年修訂版）》《監督執紀問責管理辦法》，明確反貪污工作的責任追究標準與處置流程。

本集團將反貪污工作與日常經營、企業文化建設深度結合，推動廉潔要求落地執行。

簽訂廉潔承諾

與泓盈公司及各子公司高管等關鍵崗位員工簽訂《廉潔從業承諾書》，明確關鍵崗位的廉潔從業要求與責任

會議部署督導

通過「三重一大」會議機制，在重要節假日、重大工作節點等貪污風險高發期，定期召開廉潔工作專題部署會，開展全體幹部職工集體廉潔談話，提前防範廉潔風險

合規固本 · 廉潔運營生態

黨組織引領

由公司各級黨組織牽頭定期組織開展民主生活會，組織生活會及民主評議黨員工作。結合工作實際開展批評與自我批評，定期進行廉政文化宣傳，觀看警示教育片，赴警示教育基地開展活動，強化黨員幹部的廉潔自律意識

現場監督檢查

在重要節點、節假日開展「四不兩直」現場檢查，對各項目、各業務環節的廉潔經營情況進行突擊核查

廉潔文化建設

組織開展廉潔家訪、清廉家風建設等活動，加強新時代廉潔文化宣傳，築牢黨員幹部及關鍵崗位人員拒腐防變的思想道德防線，引導幹部員工及家屬共築家庭廉潔「內防線」，推動清廉文化進公司、進項目、進工地，營造風清氣正、幹事創業的良好氛圍

反貪污舉報機制

本集團建立《反舞弊及舉報投訴管理辦法》，明確舉報信息保密原則與舉報人保護機制，對違規洩露檢舉人員信息或對舉報人採取打擊報復的人員，予以嚴肅處理。觸犯法律的，直接移送司法機關依法處理。

此外，我們有多渠道的舉報與回饋途徑，確保舉報信息高效收集、規範處理，集團紀檢人員對收集到的舉報信息，嚴格執行登記、核實、調查取證、處理處分、回訪的全流程規範管理，並對任何涉嫌賄賂、腐敗或其他相關不當行為或欺詐活動的案件進行調查。如確認存在不當行為，酌情採取紀律處分、向相關監管機構報告，並可採取法律行動以追回因該等不當行為而造成的任何損失。

合規固本 · 廉潔運營生態

本集團舉報與回饋途徑

線下線上聯動

在集團本部及下屬各子公司、項目現場設立「碼上舉報」二維碼

業務場景嵌入

在招標、招商採購等重點風險環節的公示檔中，同步公佈舉報地址

官方固定渠道

☎ 投訴舉報電話：0731-82250508

✉ 電子郵箱舉報地址：jubao@hollwingroup.com

📮 郵遞區號：410217

📍 通訊地址：長沙市嶽麓區楓林三路 49 號西中心 T1 棟寫字樓 20 樓 2017 室黨群人力中心

反貪污廉潔教育培訓

本集團針對不同層級人員開展分層級、全覆蓋的反貪污廉潔教育培訓，實現正式職工與管理層培訓覆蓋率達 100%。於報告期內，本集團未發生任何與貪污、腐敗相關的違法違規事件。本集團 2025 年進一步完善反貪污培訓統計管理，實現培訓全維度數據的精細化歸集，往期年度已按監管要求完成反貪污全員培訓並披露核心開展情況，2025 年起新增細分指標披露。

合規固本 · 廉潔運營生態

本集團廉潔培訓情況

指標	單位	2025 年
開展員工反貪污培訓次數	次	7
員工反貪污培訓參與人次	人次	550
員工反貪污培訓總時長	小時	14
員工反貪污培訓覆蓋率	%	100
其中		
開展管理層反貪污培訓次數	次	7
管理層反貪污培訓參與人次	人次	34
管理層反貪污培訓總時長	小時	14
管理層反貪污培訓覆蓋率	%	100

信息安全與隱私保護

本集團高度重視數據合規管理，以國家法律法規為根本遵循，制定《泓盈城市運營服務集團股份有限公司數據安全管理制

度》，嚴格依據《數據安全法》《網絡安全法》《個人信息保護法》等現行法規要求，明確數據分類管理、分級保護、授

權使用三大核心原則，構建覆蓋數據全生命週期的合規管理框架。

制度條款全面覆蓋數據各關鍵環節，清晰界定數據創建者、所有者、管理者、使用者及信息安全管理人員等各利益相關者

的權責與義務，形成以董事會辦公室統籌協調、各單位負責人為數據安全第一責任人的層級化信息安全管理體系，確保數

據合規管理責任落地到人、執行到位。

同時，本集團與全體員工簽訂信息安全相關的保密條款，條款涵蓋技術方案、工程設計、源代碼等技術信息和商業秘密，

明確員工在職期間不得洩露、使用或向第三方披露保密信息，需嚴格遵守保密制度。

合規固本・廉潔運營生態

數據安全事件協同應對機制

為高效處置各類突發數據信息安全事件，本集團搭建權責清晰、協同聯動的跨部門數據安全事件應對機制，參與部門包括董事會辦公室、技術部門、各業務單位及信息安全管理部門，形成多方聯動的處置體系。

本集團數據安全事件應對分工

董事會辦公室

負責數據安全突發事故事件處置的整體統籌協調與資源調配

技術部門

提供專業技術支持，具體開展風險排查、數據恢復、系統加固等工作

各業務單位

根據職責分工，配合開展事件調查、相關數據梳理及後續整改執行工作

信息安全管理部門

對事件處理全過程進行監督，確保處置流程、措施符合國家法規及公司內部政策要求

數據安全風險防控體系

針對數據洩露、損毀和丟失等潛在風險，本集團建立分級防護、技術保障、審計監督三位一體的風險防控措施，實現數據安全的全流程管控。

合規固本 · 廉潔運營生態

本集團數據安全風險防控



分級防護管理

- 數據管理者根據數據敏感級別，對不同等級數據實施差異化的存儲、歸檔、訪問控制等保護措施，其中高敏感數據同步提報技術保障需求，針對性制定防護方案。



技術動態保障

- 技術部門持續跟蹤信息安全領域技術進展，及時迭代防護技術與工具，確保技術保障能力匹配數據安全管理要求。



全流程審計監督

- 明確數據使用者操作規範，要求相關人員對數據使用過程中的問題及時上報；
- 數據管理者須對數據使用情況進行全面掌控和審計，發現違規行為及時制止，並依本規定進行處置；
- 嚴格管控數據銷毀環節，如數據銷毀須通過物理銷毀或邏輯擦除確保徹底性，並記錄過程以備審計。

客戶隱私保護

客戶隱私保護是集團信息安全工作的核心重點，本集團在處理個人信息的過程中，應當遵循合法、正當、必要和誠信原則，不得以誤導、欺詐、脅迫等方式處理個人信息，並嚴格保證保護用戶信息和隱私，不洩露、篡改、毀損用戶信息，不出售或者非法向他人提供，不對外公開或向第三方提供用戶信息。

合規固本 · 廉潔運營生態

2025 年，本集團針對客戶核心個人信息開展專項安全優化工作，從技術層面強化客戶隱私保護能力：

- 針對客戶手機信息、身份證信息等敏感個人信息，完成加密存儲體系優化，提升數據存儲環節的安全防護等級；
- 在前端展示環節，對上述敏感信息實施脫敏處理，避免信息外露；
- 新增精細化許可權訪問機制，嚴格管控客戶敏感信息的訪問許可權，確保數據訪問行為的合規性、安全性，從存儲、展示、訪問全環節築牢客戶隱私保護屏障。

採購流程信息化

本集團結合供應商管理的信息化管理原則，將信息安全管理延伸至供應鏈環節，對所有專案採購相關流程全面實施信息化管理，通過信息化系統實現採購流程線上化、規範化管控，達成採購數據統一存儲、分級訪問、全程留痕，在提升運營效率的同時，從流程和技術層面保障採購環節數據信息安全。

信息安全意識培訓

為從人員層面築牢信息安全防線，本集團組織常態化的信息安全意識教育和培訓，由集團信息中心牽頭負責。針對不同崗位的工作特性與數據接觸需求，本集團制定差異化的安全教育和培訓計劃，重點圍繞信息安全基礎知識、崗位數據操作規範等核心內容開展專項培訓，同時明確告知各類員工應承擔的信息安全責任和相應懲戒措施，強化全員信息安全責任意識。於報告期內，本集團未發生安全洩露事故事件。

合規固本 · 廉潔運營生態

負責任採購

本集團制定《採購管理辦法（試行）》《供應商管理細則》等制度文件，建立「制度規範、架構清晰、綠色廉潔、監督到位」的全流程負責任採購管理體系，將環境、社會及管治（ESG）要求融入供應鏈管理全環節，明確採購活動需遵守合法合規性、計劃管理、信息化管理、進場交易四大核心原則，實現採購管理標準化、供應商管理精細化、供應鏈發展綠色化。

採購管理架構

本集團建立分層級、全流程的採購管理與供應商管理責任體系，確保各環節權責清晰、監督到位。

牽頭部門

綜合管理部為專業供應商目錄管理牽頭部門，負責供應商准入審核、集中供應商目錄清單建立、更新與維護，制定採購實施計劃

監督部門

黨群工作部對供應商目錄管理、考核評價、合同簽訂、項目履約等全過程進行監督，確保採購流程合法合規、公開透明

評估部門

各業務條線管理部門和二級經營單位負責對供應商開展項目履約評估，跟進採購產品 / 服務的質素與交付進度

合規固本 · 廉潔運營生態

供應商全生命周期管理

供應商目錄管理

本集團按市政工程、園林綠化、景觀照明、物業服務耗材等業務類別，建立集中供應商目錄清單，實行動態更新與分級管理；對供應商准入實行嚴格的資質審核，審核內容包括企業營業執照、資質證書、業績證明、合規記錄等，確保供應商具備相應的服務能力與合規經營水平。

本集團供應商分佈情況

分布區域	供貨商數量（單位：家）		
	2023 年	2024 年	2025 年
供應商總數	589	534	459
其中：位於湖南省的供應商（家）	325	294	406
其中：位於其他省市的供應商（家）	264	240	53

供應商履約評估機制

本集團從人員配備、履約品質、服務水平、進度控制、協調配合五個維度對供應商在項目合同履行過程中的表現進行綜合評分；評估結果分為合格（80 分及以上）、不合格（80 分以下）兩類，評估結果作為供應商目錄更新、後續採購合作的核心依據，對合格供應商維持合作資格，對不合格供應商暫停合作並要求限期整改，整改驗收不合格的從供應商目錄中剔除。

供應商協同發展

本集團與所有合作供應商簽訂《廉潔協議》，截至 2025 年年底，該協議簽訂率達 100%，明確了雙方在合規經營、品質保障、綠色發展、廉潔合作等方面的權利與義務，推動供應鏈上下游的協同發展。

合規固本 · 廉潔運營生態

綠色採購與社會責任要求

綠色採購實踐

在供應商選擇與採購實施過程中，本集團優選環保產品及服務，優先購置具有環保認證、節能認證的產品，鼓勵供應商採用綠色生產、低碳運營模式；同時，主動評估並降低供應鏈的環境風險，對供應商的環境管理體系、廢棄物處理、節能減排等情況進行跟蹤評估，推動供應鏈綠色低碳發展。

社會責任要求

在採購合作中，本集團要求供應商嚴格遵守勞動法相關規定，保障員工合法權益，禁止使用童工、強制勞動等違法行為；主動評估供應鏈社會風險，並將社會責任履行情況納入供應商履約評估體系。

廉潔採購與安全管理

廉潔採購管控

所有採購類合同均附廉潔條款，明確禁止商業賄賂、利益輸送等行為，並在合同中載明集團廉潔投訴渠道。本集團建立採購人員廉潔承諾制度，定期開展採購人員廉潔教育，從源頭防范採購環節廉潔風險。於報告期內，本集團未發生任何與採購相關的腐敗、賄賂等事件。

採購安全管理

所有採購類合同均附安全協議，明確安全生產目標、採購合同內部管理責任、現場作業安全要求等內容，要求供應商建立完善的安全生產管理體系，確保採購產品 / 服務的供應與實施過程符合安全生產要求，杜絕安全事故發生。

履責於行 · 共築和美社會

泓盈城市服務作為城市運營服務商，將「服務品質」作為核心產品責任，聚焦公共物業、城市物業、住宅物業等多元城市空間，構建全流程、標準化、數字化的客戶服務管理體系，嚴格履行產品與服務品質管控、客戶權益保障等責任。

提升服務質素

服務質素管理體系

本集團制定《項目管理標準化手冊》及配套內部操作標準、技術指導手冊，並頒布通用品質管理準則，各下屬經營單位結合市政環衛、園林綠化、景觀照明等業務特性及客戶定制需求細化實施細則，實現服務操作全流程規範化，建立培訓教育、監督考核、信息化管理三位一體的服務管控機制。

培訓教育



定期通過案例分析、模擬演練開展員工售後服務制度培訓，覆蓋全體服務崗位員工

監督考核



設立專職監督小組開展日常督查，將服務質素考核結果與員工績效直接掛鉤

信息化
管理



依托物業管理專用軟件實現售後服務任務分配、進度跟蹤、結果反饋全流程信息化管控，提升服務透明度與執行效率

2025年，本集團主動對標行業高標準，順利通過監管機構服務質素專項檢查，並完成ISO 9001品質管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理體系、ISO 50001能源管理體系、ISO 27001信息安全管理體系、ISO 55001資產管理體系六大IS體系外部監督審核，以國際標準筑牢服務品質根基，於報告期內未發生任何與服務品質相關的重大投訴或違法違規行為。

履責於行 · 共築和美社會

服務質素優化措施

本集團多措並舉推動服務品質迭代升級，形成「標準化 + 特色化 + 專業化」的服務體系。

01

建立全流程標準化服務體系，嚴格執行 ISO 品質管理體系要求，實現服務流程規範化、動作標準化、考核數據化，並根據客戶需求與行業標準動態優化服務標準；

02

搭建客戶反饋閉環機制，實行快速響應、限時辦結、回訪評價、問題溯源全流程管理，確保客戶訴求高效解決；

03

打造高端禮賓服務、重大活動保障、政企專屬服務等特色服務品牌，為高端會議、大型賽事、城市重大節慶等提供一站式專業支撐；

04

強化全員服務培訓與技能認證，以賽促學錘煉專業能力。

城發物業 | 提升物業管理服務技能

2025年9月，城發物業舉辦第八屆物業管理服務技能競賽，設立物業管理、電工、消防設施操作員、保潔員、秩序維護員5大競賽工種，吸引10支參賽隊伍、180名選手同台競技；賽前於7月啟動全員技能練兵，競賽採用「線上理論+線下实操」雙軌模式，實現服務技能培訓全覆蓋，切實提升員工專業履職能力。



物業管理服務技能競賽現場

履責於行 · 共築和美社會

客戶服務成效

集團優質的標準化運營與服務優化舉措，獲得官方與市場雙重認可。

官方評級認可

湘江時代、湘江 FFC 項目獲評 2025 年第一季度湖南湘江新區物業服務「紅榜」；星中心、星雅韻項目獲評 2025 年第一季度洋湖街道物業服務「紅榜」，湘江時代、星中心項目獲評 2025 年第三季度洋湖街道物業服務「紅榜」；橘子洲景區項目獲評 2025 年三季度長沙市文化旅遊廣電局品牌旅遊景區服務質素「紅榜」。

重大活動保障

本集團圓滿完成中非經貿博覽會、2025 年湖南省足球聯賽「湘超」總決賽、重大節慶亮化等上千場活動保障任務，實現零失誤、零事故、零投訴。其中，在「湘超」總決賽保障中，我們對標國際 A 級賽事標準完成主場館草坪更換與系統化養護，推進場地配套設施升級改造。同時，我們依托智能安檢、視頻監控、無人機反制體系構建立體安防體系。此外，「金管家」禮賓團隊在貴賓區引導、主席台接待等環節提供標準化、人性化服務，獲賽事主辦方與參與者高度認可。

城市服務標杆打造

湘江兩岸景觀照明、太平街等重點項目成為長沙城市服務名片與行業標杆。2025 年國慶與中秋雙節期間，本集團照明板塊對一江兩岸、嶽麓山、橘子洲公園、五一商圈、長沙火車站等重要點位開展「拉網式」設施排查，投入超 500 名專業搶修人員、日均配備 35 輛特巡及搶修車，啟動「24 小時不打烊」保障機制；依托智能監控平台實現照明設備運行秒級響應調度，故障處置實現「隨叫隨到、即查即修」，顯著降低城市照明運維故障率，切實守護市民遊客夜間出行安全。



實時監測景觀照明運行情況

履責於行 · 共築和美社會

客戶滿意度與客訴管理

本集團建立全渠道、全時段客戶溝通體系，設立 24 小時服務熱線，為客戶提供問題諮詢、故障報修、意見反饋等一站式服務；開通現場溝通、呼叫中心、智慧城管平台、12345 政務熱線等多種反饋渠道，覆蓋住宅業主、商業商戶、政府客戶、遊客等各類客群；針對設施設備損壞等專業問題，設立專屬呼叫中心對接各子集團業務部門，實現專業問題專人跟進、高效處置。

本集團制定《客訴處理管理辦法》，明確客訴工單簽收、核實、處置、回訪、結案全流程時限與責任要求，規定上級主管部門工單派發後，由集團安委辦統一簽收，簽收時限為「工單派發後當日 / 發回重辦 / 退單駁回 / 重新派單後當日（次日上午 9 點前）」；責任單位對工單內容核實後，屬於本單位職責的及時處置，不屬於職責或受理範圍的當日申請退回，確保客訴處置流程規範、高效。

關鍵績效

2025 年，本集團高效辦結信訪案件 **44** 件、12345 政務熱線投訴 **1,374** 件、智慧城管平台投訴 **5,229** 件，回訪滿意率、問題解決率、在線辦結率、訴求響應率均達 **100%**，於報告期內未發生重大客戶投訴事件。

本集團各經營單位均制定專項《客戶滿意度管理制度》，開展客戶滿意度調查，針對調查發現的問題，建立「問題台賬 - 責任認領 - 整改落實 - 回訪反饋」閉環處置機制，按業務類型明確限時處置要求，對高頻訴求制定專項改進計劃，並將調查結果納入各經營單位及員工年度績效考核，推動服務質素持續優化。

本集團採用「線上問卷 + 線下訪談 + 紙質問卷 + 現場走訪」相結合的形式，實行「常規 + 專項」雙模式，常規調查每年至少開展 1 次，大型活動後或針對服務短板及時開展專項調研。

關鍵績效

2025 年，本集團客戶滿意度調查累計參與超 **2,800** 人次，核心客群覆蓋率超 **85%**，調查結果顯示各經營單位均達成年度服務質素目標。

履責於行 · 共築和美社會

共建美好社區

本集團將社區投資作為企業社會責任核心內容，主動聯動運營所在地社區、街道及公益組織，建立民生需求對接機制，將社區利益與長期發展融入集團業務規劃與運營全流程；針對社區公共衛生、民生服務、文化建設等重點領域開展多元化社區共建活動，促進社區和諧共融，提升居民生活幸福感與獲得感，實現企業發展與社區繁榮的共生共贏。

公共衛生防控社區行動

2025年8月，針對登革熱、基孔肯雅熱「兩熱」傳播風險，本集團第一時間部署服務範圍內全域、全覆蓋的防控行動，48個項目共計1,151名員工全員參與，形成社區防控攻堅合力。

防控知識宣傳

本集團通過發放防控宣傳資料454份、張貼宣傳海報及橫幅133個、開展專題培訓89場次等方式，實現防控知識員工與社區居民全覆蓋；同時通過客戶微信群、社區公告欄等渠道轉發科學防控指南，引導居民以「清積水斷孳生、戶內強防護、戶外巧防禦、症狀早就診」的方式應對疫情。

孳生地源頭治理

本集團聚焦蚊蟲孳生核心環節，開展社區環境綜合整治，共排查並清理積水容器196處、清除孳生地838處，對消防池、景觀池等68處功能性水體實行規範化管理，從源頭減少蚊蟲繁殖。

高風險區域消殺

本集團對社區積水點周邊、景區密林地、樓道角落等高風險區域強化消殺作業874處，增加消殺頻次與藥劑濃度，為社區居民筑牢物理防控防線。

履責於行 · 共築和美社會

民生服務暖心社區行動

本集團圍繞社區居民日常需求，開展多元化、便民化的社區服務活動，讓企業溫度走進社區生活。

2025 年暑期，本集團在所轄住宅項目開展「暑期夏令營」社區共建活動，設立晨練打卡、露天影院、「小小創客」手工製作等豐富內容，每日清晨為晨練的孩子準備早餐與飲品，夜幕降臨在小區中心廣場搭建露天影院並提供西瓜、冰淇淋等消暑物資，午後在社區活動室開展手工、繪畫等趣味課程。活動全程由集團員工志願服務，獲得社區居民高度認可，業主群內滿屏點贊，切實承擔起「社區住所守護者、社區溫情搭建者」的責任。



城發物業開展「兩熱」防控行動



城發物業開展「暑期夏令營」社區共建活動

履責於行 · 共築和美社會

踐行公益事業

本集團聚焦民生關懷、社區幫扶等領域，以公益捐贈、志願者服務、社區共建為主要形式，推動企業公益行動常態化、實效化；建立志願者服務體系，鼓勵員工參與社會公益事業，切實履行社會責任，以點滴行動傳遞企業溫度。

公益捐贈與社區幫扶

2025年1月16日，集團走進城南路白沙井社區，開展「濃情冬日溫暖人心」走訪慰問共建活動，為社區困難群眾送去生活物資與節日問候，切實解決社區群眾實際困難。

2025年，集團累計公益捐贈金額3,000餘元，所有捐贈均用於社區民生幫扶領域。捐贈流程嚴格遵循集團《公益捐贈管理辦法》，做到公開、透明、規範。

志願者服務體系

本集團建立志願者服務隊伍，制定《志願者服務管理辦法》，明確志願者招募、培訓、服務、考核等全流程管理要求，鼓勵員工利用業餘時間參與社區服務、公共衛生、公益慰問等志願者活動。2025年，集團組織開展志願者服務活動超50場次，志願者服務總時長達3,400小時，參與達348人次，服務範圍覆蓋長沙市多個社區，服務內容包括社區環境整治、困難群眾慰問、公共活動保障等，以實際行動為社會公益事業添磚加瓦。

同心聚力·厚植人才沃土

本集團深明，員工的集體付出和貢獻，與企業的長遠成功息息相關。為此，集團十分重視人力資源管理體系建設，積極營造一個富有同情心、包容和安全的工作場所，讓員工感到備受重視和尊重。所有符合資格的員工均能獲得平等的就業、培訓和職業發展的機會，在僱傭全流程中堅決杜絕任何形式的歧視行為，不受性別、年齡、膚色、宗教、殘疾、民族或任何其他社會或個人特徵的影響。

僱傭慣例

本集團秉持人才至上的管理理念，結合自身的業務發展戰略與市場人才需求，制定並持續優化人力資源管理策略，努力提供具有市場競爭力的薪酬福利、清晰明確的職業晉升通道、安全舒適的工作環境與包容向善的企業文化，切實吸引、培養並留住優秀人才，促進員工與企業同頻共振、共同成長。

合規僱傭

本集團通過多渠道、多維度廣泛吸納優秀人才，招聘渠道主要包括校園招聘、社會招聘、內部推薦、正規招聘網站、校企合作及人才市場等。集團嚴格根據員工的專業資質、工作能力與崗位匹配度聘用人員，致力於為所有人提供平等的就業機會並徹底消除歧視，無論其性別、年齡、膚色、宗教、殘疾、民族或任何其他社會或個人特徵，保障所有應聘者享有公平、公正、透明的求職環境，尊重並包容人才多樣性。

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》等有關僱傭及工作場所安全的相關法律法規，建立僱傭合規審核機制，對招聘、錄用、簽約全流程進行合規把控。於報告期內，集團未發生任何對我們的運營產生重大不利影響的僱傭合規事故。

本集團在招聘前會依據崗位職責擬定規範的招聘需求，當中明確年齡要求須達 18 週歲及以上，從源頭杜絕誤用童工的情況。在簡歷篩選階段，凡不符合年齡要求的應聘者一律不邀約面試。同時，本集團堅決抵制強制勞工，招聘工作全過程均在用人方與應聘方 100% 自願的前提下進行。招聘環節中，本集團採取背景調查、身份證明核實、簡歷多輪篩選、現場面試、資質核驗等多項措施，建立童工與強制勞工排查雙重審核機制，確保絕不僱傭童工及任何形式的強制勞工。

同心聚力 · 厚植人才沃土

本集團對任何形式的童工和強迫勞動採取零容忍態度，明確違規僱傭的排查標準、處置流程及責任追究機制，如果發現有違規僱傭的情況，我們將立即向當地勞動保障等相關機構報告，並第一時間終止此類人員的聘用關係，同時對內部招聘管理流程進行全面檢討與梳理，及時補齊管理漏洞，並對相關責任人員進行相應處置。

本集團相信，經驗豐富、結構合理的管理團隊及專業員工隊伍對我們的可持續發展至關重要。我們致力於吸引並培養來自不同領域、擁有獨特技能與多元背景的人才，打造多元化、包容性的員工隊伍，以助力集團的蓬勃發展。我們定期組織人力資源、業務部門及管理層共同檢討招聘流程及崗位工作描述，結合企業發展階段與崗位實際需求，確定並適時更新各管理級別及職位的理想候選人的技能、素質及經驗要求，並竭力招聘契合我們核心工作理念及企業文化的申請人，確保人才引進與企業戰略發展高度匹配。

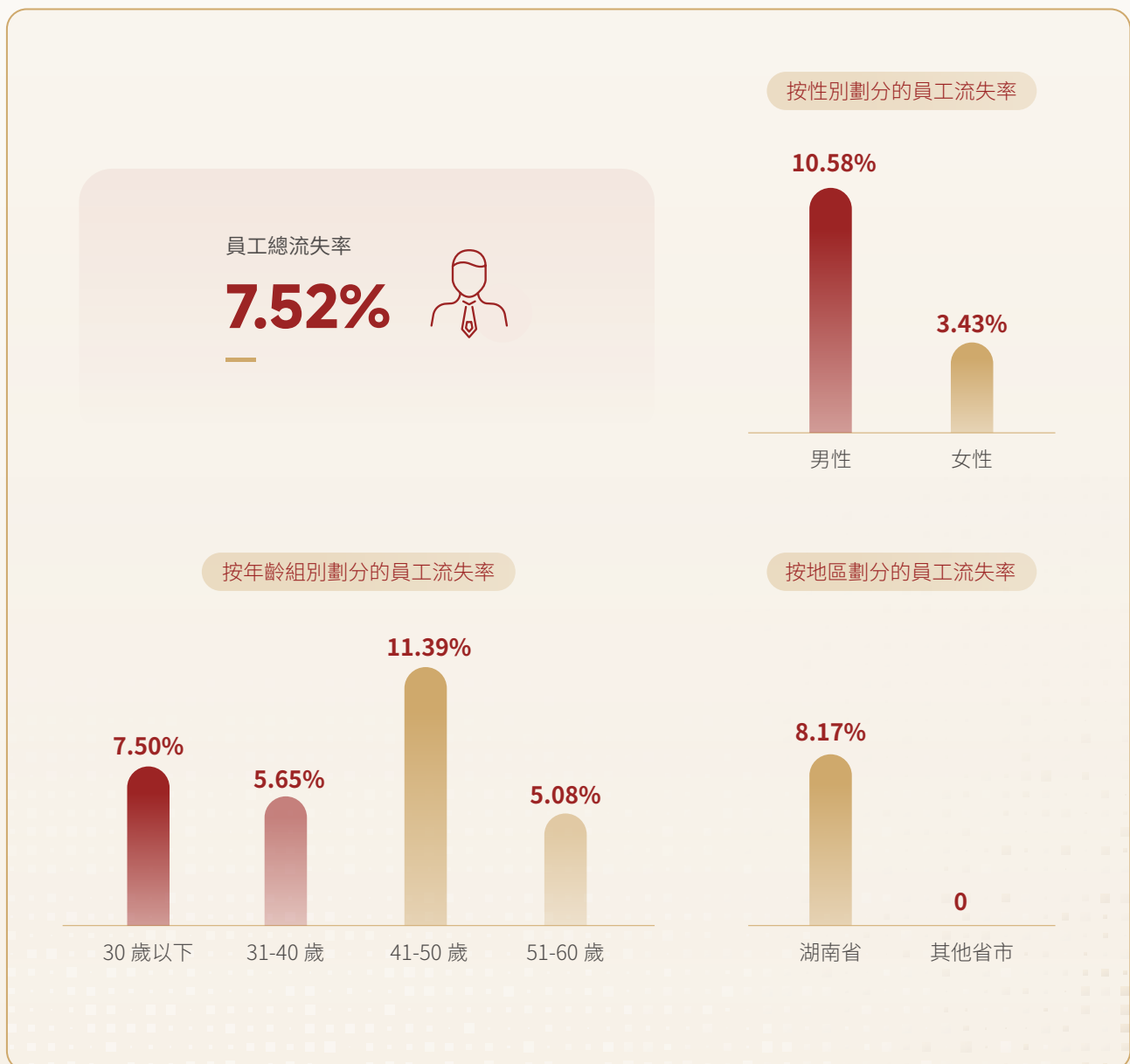
本集團員工構成情況



同心聚力·厚植人才沃土

本集團重視員工隊伍結構優化，基於員工性別、年齡、職級、民族、殘疾狀況等維度建立員工多元化數據統計與跟蹤機制，定期分析隊伍結構特徵，並結合業務發展需求制定多元化人才引進與培養計劃，持續提升員工隊伍的多元性與包容性。本集團開展了多項針對性舉措，著力提升員工留存率，通過完善員工多層次溝通機制、高度重視員工身心福祉、系統推進員工專業培訓等多種綜合措施，激勵員工的企業忠誠度和工作投入度，進而穩步提高員工的留存率，為集團的長期穩定發展奠定堅實的人力資源基礎。

本集團員工流失率情況



同心聚力·厚植人才沃土

薪酬和績效

本集團已構建科學合理、具有市場激勵性的薪酬體系與全方位的績效評估機制，建立薪酬與市場水平的定期對標機制，以充分激發員工的工作積極性與創造性，推動員工為集團持續成長貢獻力量。薪酬體系包含基礎薪資、業績獎金、各項津貼及全面的社會福利與企業補充福利，並保障員工薪酬水平與企業發展效益同步增長。我們依據一系列量化與質化相結合的關鍵業績指標（如業務成果、核心任務執行效率、日常工作表現、工作態度及專業能力提升等）來科學評定員工的績效薪資。

本集團根據《績效考核管理辦法》，明確不同崗位、不同考核級別的績效係數和考核週期，考核流程公開、透明，考核結果及時反饋至員工本人。對表現優秀的組織、個人以及工作表現較好的團隊給予特殊獎勵。員工年度考核的結果作為晉升的參考依據，從德、能、勤、績、正五個維度進行綜合評價，通過競聘和專業崗位等級考核的雙通道發展機制進行。

員工晉升

本集團已採納符合市場導向與企業發展需求的人才保留與發展機制，構建針對不同崗位序列及不同職業發展階段員工的多維度人才發展體系，明確各崗位序列的晉升標準、晉升流程與評審機制，每年按照計劃規範執行員工晉升和激勵機制，確保晉升工作的公平、公正、公開。員工晉升和發展主要通過員工專業等級評定、內部競聘、內部提拔及跨部門調崗培養等方式進行。

溝通和反饋

本集團通過不定期訪談的方式開展過員工滿意度調查，調查內容包括對集團的制度建設、薪酬福利、績效考核、管理模式及企業文化等方面。通過調查，了解員工的真實想法及合理化建議，針對訪談結果，有針對性的進行診斷與調整優化。2025年，我們開展員工滿意度調查，員工滿意度結果達100%。

集團建立員工績效考核、競聘與提拔等申訴機制與渠道，並設立有紀檢專責人員隨時接受與處理員工相關舉報。集團暢通申訴渠道，公平、公開、公正地維護與處理員工的合理訴求，保障風清氣正的良好氛圍。同時，本集團設有工會，積極協助員工解決投訴或糾紛事項，員工在提出反饋意見後，集團將第一時間核實、協調，將投訴或糾紛派發至相關下屬公司負責人，最後處理完畢再反饋至集團完成流程閉環工作。於報告期內，集團對員工提出的投訴或糾紛事項已全部妥善處理。

同心聚力·厚植人才沃土

福利和關懷

本集團及下屬各子公司均嚴格規範執行《員工福利制度》，制度內容涵蓋了薪資福利、社會保險福利、住房公積金、帶薪休假、員工培訓、員工關懷等多個方面，依法為全體員工繳納養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金，實現社會保障全覆蓋，旨在全方位提高員工的工作積極性和幸福感，增強集團的企業凝聚力和市場競爭力。

我們在春節、端午節、中秋節等傳統「三節」之際，向全體員工統一發放節日福利物資；除了基礎員工福利外，還增設了員工生日福利、年度年會、傳統節假日答謝活動等特色福利，同時關注員工身心健康，根據員工需求開展各類員工文體活動，豐富員工業餘生活。



本集團於元宵節開展員工關懷活動

職業健康與安全

本集團遵守《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，設立有安全生產（應急）、環境保護、平安建設委員會，各委員會由本集團管理團隊的主要成員組成，成員包括董事會主席及執行董事。該委員會負責建立、健全集團的環境保護及平安建設責任制、安全風險分級管控和隱患排查治理預防工作機制建設、應急救援體系建設，組織制定並實施關於環境保護、平安建設各項應急預案並定期組織演練。

為防止員工在工作中受到傷害，本集團制定《職業健康管理辦法》《安全事故管理辦法》《安全隱患排查治理管理制度》等，集團及其下屬子公司實施了詳細的安全管理工作，包括全員健康體檢、女職工專項體檢，每月安全生產培訓，項目每日班前會、周例會、月例會，根據崗位需要採購相關防護物資等。

2025年，集團增加安全生產培訓頻率，組織培訓考核，定期對項目進行安全隱患排查。為進一步確保人員生命財產安全，增強全員消防安全意識，了解、熟知疏散程序，提高自救逃生能力，集團積極開展消防演練工作。

同心聚力·厚植人才沃土

本集團員工職業健康與安全績效情況

指標	單位	2023年	2024年	2025年
工亡人數	人	0	0	0
工傷人數	人	1	3	3
因工傷損失工作日數	天	50	50	60

南郊項目開展消防安全培訓和應急疏散演練

2025年6月，為貫徹落實消防安全要求，提升消防安全意識，南郊專案管理中心組織開展《人人講安全、個個會應急》主題消防安全培訓和消防應急疏散演練。通過本次活動，進一步提升員工辦公樓火災逃生應急能力，積極學習應急救護知識，警醒生產中安全的重要性。



同心聚力·厚植人才沃土

湘江時代開展消防應急疏散演練

2025年11月，為進一步提升消防安全意識，增強應對高層建築火災的應急處置與疏散逃生能力，保障生命財產安全，湘江時代物業服務中心組織開展消防演習活動，讓專案各企業客戶及各崗位人員深入瞭解消防應急常識，掌握應變及自救能力。



發展及培訓

本集團認為，具備專業能力與職業素養的員工隊伍，對我們提升服務水平、保障服務品質及提高客戶滿意度至關重要。為員工提供清晰的職業晉升前景及開展業務所需的專業技術技能培訓，是我們長期堅持的人才挽留與激勵人才的核心舉措之一，本集團將員工培訓與發展作為人力資源管理的重要組成部分，定期開展員工培訓工作。

本集團面向全體員工提供培訓，通過制定年度培訓計劃，針對業務不同條線工作性質與實際需要，為員工提供財務管理、綜合管理、產品安全管理及消防演習方面的培訓，內容覆蓋電力、特種作業、安全等專業領域。培訓類型包括新人入職培訓、常規培訓、外部培訓等。我們要求所有員工均須參加持續的技能培訓。於報告期內，員工培訓總投入 13.408 萬元。

同心聚力·厚植人才沃土

新人入職培訓

為新加入的員工提供定向培訓指導他們學習我們的團隊合作模式，並教授員工服務標準和程序。

常規培訓

為全體員工提供適合其職位及職責所需的培訓。對於專業崗位員工，培訓計劃涵蓋工程管理、工具操作以及與照明有關的技能，如電力、路燈工程建設及控制系統操作。對於從事商業服務的員工，提供包括項目運營管理、房屋租賃管理、資產管理、工程管理及合同管理在內的管理技能培訓。

外部培訓

鼓勵員工參與必要的外部專業培訓，如：支持財務人員、項目負責人參與由專業機構舉辦的財務相關培訓、物業行業專業培訓；邀請外部專家為員工提供辦公軟件培訓、公文寫作培訓、談判及管理培訓。



集團開展項目講解員培訓

同心聚力 · 厚植人才沃土



集團開展各類員工培訓留影

同心聚力 · 厚植人才沃土



集團開展新員工培訓留影

2025 年本集團員工培訓開展情況

類別	受訓人數 (人)	受訓僱員占比 (%)	受訓總時長 (小時)
男	312	100	987
女	233	100	399
普通員工	367	100	925
中層管理人員	158	100	395
高級管理人員	20	100	66

綠色城運 · 低碳發展行動

應對氣候變化

本集團高度重視氣候相關風險與機遇對企業可持續發展及財務前景的影響，構建了全流程氣候管理體系，將氣候行動深度融入集團發展戰略、風險管理及日常營運，確保與國家「雙碳」目標、行業綠色發展趨勢及聯交所披露要求同頻共振。

管治

本集團董事會肩負監管集團環境與社會事務的重大責任，氣候相關風險的精準評估與高效管理為核心工作內容，董事會與各相關部門緊密合作，深入探索氣候變化對集團業務活動的潛在影響，全面掌握氣候相關的風險與機遇，為集團氣候戰略製定提供頂層決策支撐。

集團下設企業環境保護及安全建設委員會，委員會成員具備適當的 ESG 技能和勝任能力，同時通過不定期組織開展 ESG 相關專題培訓，持續提升團隊 ESG 管理能力，構建完善的 ESG 管理體系。委員會協助董事會對應對氣候變化在內的可持續發展相關議題進行全面監督、深入檢討及有效處理，定期檢視集團氣候方面的年度表現及氣候相關風險機遇，跟蹤氣候相關目標推進進度，細致審討年度氣候表現及目標實現情況，並向董事會提交年度氣候管理工作報告，詳細披露氣候管理工作開展情況、存在問題及改進計劃，確保集團氣候風險管理工作高效推進、落地見效。

策略

本集團借鑒 TCFD 風險分類方法，結合城市服務行業營運特點，緊扣國家雙碳政策導向、行業發展趨勢及利益相關方核心關切，開展氣候相關物理風險與轉型風險的深度識別，評估風險發生的時間範圍，分析其對集團業務營運、現金流及資本支出的潛在影響，並製定針對性應對預案，為應對措施的有效實施提供人員、資金預算等資源，最大程度降低氣候風險對集團財務前景的負面影響，挖掘綠色發展機遇。

需要說明的是，上述工作目前主要聚焦於氣候風險管控與局部應對，集團暫未制定氣候相關轉型計畫。未來集團將持續跟蹤監管要求與行業演進適時評估並啟動轉型計畫的制定工作。

綠色城運・低碳發展行動

氣候相關風險和機遇識別結果

風險識別

風險類型	時間範圍 ¹	對業務模式的影響	對價值鏈的影響	財務影響	發生可能性	應對措施	
物理風險	暴雨、颱風等強降水天氣	短期	極端天氣導致設備損壞、員工安全風險提升，項目正常營運中斷。	現場服務中斷導致交付能力下降，高風險資產投保難度與保險成本上升，進而影響服務收入與客戶滿意度。	当期影响：匯報期內暫無影響； 预期影响：維修成本增加、業務中斷損失、保險費用上升、資產減值。	中	製定自然災害應急預案，定期檢測與維護設施，提升防災抗災能力。
	平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發	中長期	水資源 / 能源使用受限、成本上升，面臨更嚴格的環保監管約束。	資產使用壽命縮短；長期資源供應不穩定影響項目服務品質。	预期影响：運營成本持續上升（如水電消耗、養護費用），資產使用壽命縮短。	高	推廣創新節水技術，積極探索可再生能源應用。
轉型風險	政策和法律	短中期	溫室氣體排放管制趨嚴，強制要求披露排放數據，排放權交易等政策落地。	自身運營合規成本增加。	预期影响：合規成本增加（如排放權購買）、設備升級投資。	高	密切關注政策走向與法規變動，動態調整運營策略以確保合規。
	技術	中期	引入新技術或設備的過程中，我們可能會遭遇技術未成熟、設備故障以及高昂的維護成本等問題。	預計對上游供應商的高排放商品 / 服務的需求將會減少。	预期影响：技術升級與設備更新換代帶來資本支出壓力。	中	需增加設備更換升級的頻率，確保其穩定高效運行。
	市場	中期	市場需求向綠色低碳產品 / 服務轉型，客戶對企業 ESG 表現要求提升。	下游客戶合作續約率潛在下降。	预期影响：市場份額流失，收入增長受限。	中	製定綠色採購政策，推動供應鏈減少資源消耗。

¹ 時間範圍定義：短期：1年以內；中期：1~5年；長期：5年以上。

綠色城運 · 低碳發展行動

機遇識別

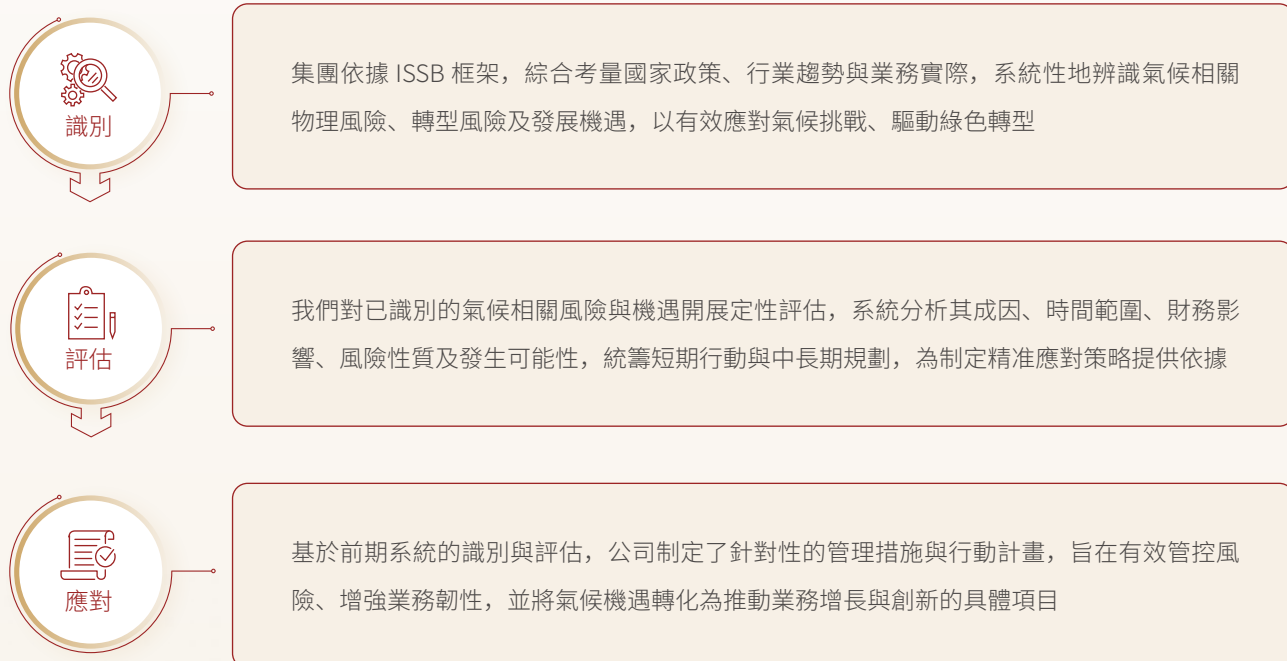
機遇類型	時間範圍	對業務模式的影響	對價值鏈的影響	財務影響	應對措施
資源效率	短中期	通過對運營中的高能耗設備進行節能改造與精細化管理，直接降低水、電等能源消耗與成本。	降低項目資源消耗，優化供應鏈資源使用效率。	預期影响： 直接降低資源支出，提升項目毛利率。	對西中心生活水泵房進行節能技術改造，合同明確要求月度節電率不低於 50%。 發布能耗管理辦法對公共照明、中央空調、泳池等主要耗能設備製定了具體的運行溫度、時間等量化節能標準，並將能耗與預算、績效考核掛鉤。
產品與服務	中長期	將自身在節能減排、廢棄物管理、氣候韌性建設方面的經驗，轉化為可向客戶（如政府、企業園區）提供的低碳解決方案或諮詢服務。	延伸價值鏈服務，為客戶提供全鏈條低碳運營支持，提升客戶合作粘性。	預期影响： 直接降低能源支出，提升項目毛利率。	在“無廢城市”建設方面，已系統開展生活垃圾分類處置、裝修垃圾清運、專業回收有害廢物等全鏈條管理。 在節能改造方面，擁有從診斷、實施到效果保障（如同能能源管理）的項目經驗。 可將上述實踐打包為“低碳園區 / 樓宇運營服務”方案進行市場推廣。
市場與韌性	長期	通過將氣候風險管理（如極端天氣應急）深度融入城市服務，展現可靠性和責任感，從而維繫和獲得長期政府與公共服務合同。	鞏固現有客戶合作關係，獲取長期政府與公共服務合同，保障價值鏈穩定性。	預期影响： 保障長期穩定的現金流，提升企業品牌價值與融資吸引力。	已製定《惡劣天氣專項應急預案》並組織實戰演練，建立了分級響應、多部門聯動的成熟應急體系，能有效應對冰凍雨雪等極端天氣，保障城市基礎功能不中斷。

綠色城運 · 低碳發展行動

風險管理

本集團將氣候變化相關的管理作為可持續發展的關鍵組成部分，建立覆蓋識別、評估、應對的系統性管理機制，旨在有效管理風險並把握轉型機遇。集團暫未對各類型風險進行優次排列。

風險和機遇識別、評估及應對流程



鑒於集團主營城市服務與物業管理業務，颱風、暴雨、高溫等極端天氣均會對所管理的各類物業項目造成不同程度的影響，我們已製定多項風險緩解措施，以防範運營風險。

集團製定環境管理辦法和危險化學品管理規定，明確環境管理組織架構、污染控制具體措施、危險化學品管理程式等，在廢棄物管理中嚴格遵循垃圾分類的規定，有害廢棄物統一交由有處理資質單位拉運處置，從源頭降低氣候風險疊加環境風險的可能性。同時以各類氣候相關專項預案為基礎，搭建以應急指揮部為核心的三級分級響應閉環管理體系，通過預警監測及時啟動對應級別響應，依據響應級別由相應指揮機構統一調度資源，協同多部門開展現場處置與綜合保障工作，並在事後開展全面的恢復評估與預案優化工作，實現氣候相關風險的系統性、全流程應對。基於完善的風險管理體系，本集團氣候相關風險均處於可控範圍，暫未對集團財務狀況、經營業績及現金流產生重大不利影響。

綠色城運 · 低碳發展行動

指標及目標

本集團將應對氣候變化深度融入公司發展戰略，以國家「碳達峰、碳中和」目標為核心導向，系統推進溫室氣體排放管控各項工作。本集團建立溫室氣體排放核算與披露機制，定期核算並披露溫室氣體排放數據，核算範圍涵蓋範圍一（直接排放）、範圍二（間接排放）以及範圍三（下游租賃資產）的排放量，通過量化管理精準追蹤減排工作進展，確保氣候行動與企業高質量發展協同並進。

本集團以溫室氣體排放密度為控制指標，設定清晰的碳排放管控目標。我們以 2022 年為基準年，計劃在 2026 年前將業務運營的溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量 / 人民幣百萬元收入）降低 3%。該目標旨在持續減少經營活動對外部環境產生的影響，以積極響應國家雙碳戰略與綠色發展政策要求。我們每年度對碳排放指標達成情況進行評估，並依據評估結果適時修訂碳排放管控目標。相關管控目標及設定方法暫未通過第三方驗證，未採用行業脫碳路徑方法，不適用碳信用抵消溫室氣體排放。

2025 年，本集團溫室氣體總排放量（範圍一和範圍二）為 16,366.15 噸二氧化碳當量，其中，直接溫室氣體排放量（範圍一）為 1,155.44 噸二氧化碳當量，間接溫室氣體排放量（範圍二）為 15,210.71 噸二氧化碳當量，間接溫室氣體排放量（範圍三）為 44,536.44 噸二氧化碳當量。

綠色城運・低碳發展行動

溫室氣體排放績效²

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
直接溫室氣體排放量（範圍一） ³	噸二氧化碳當量	1,334.07	1,380.28	1,155.44
間接溫室氣體排放量（範圍二） ⁴	噸二氧化碳當量	11,185.43	14,557.12	15,210.71
溫室氣體排放總量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量	12,519.50	15,937.39	16,366.15
在管建築面積的每單位溫室氣體排放量	(噸二氧化碳當量/千平方米在管建築面積)	1.1	1.3	1.0
間接溫室氣體排放量（範圍三）—下游租賃資產 ⁵	噸二氧化碳當量	33,374.30	41,569.99	44,536.44

² 集團所在運營地均位於中國大陸內，故所有排放因子均參考國家發佈的中國區域碳排放因子。

³ 直接溫室氣體排放量：集團汽油 / 柴油消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考《中國能源統計年鑒》。

⁴ 間接溫室氣體排放量：集團外購電力用量乘以對應排放因子，集團所在運營地均位於中國大陸內，故所有排放因子均採用生態環境部發佈的中國區域碳排放因子。其中，2023 年度排放因子參考生態環境部《關於做好 2022 年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》；2024 年度排放因子參考生態環境部《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》；2025 年度排放因子參考生態環境部《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

⁵ 下游租賃資產的排放量乃根據我們為租戶代扣代繳的總耗電量數據乘以全國電網平均排放因子計算。參考中國生態環境部發佈的《關於做好 2022 年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》及《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》，我們採取的國家電網平均排放系數分別為 0.5703 噸二氧化碳當量/兆瓦時（2023 年使用）、0.5366 噸二氧化碳當量/兆瓦時（2024 年使用）及 0.5306 噸二氧化碳當量/兆瓦時（2025 年使用）。

綠色城運 · 低碳發展行動

資源合理利用

本集團秉持綠色發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，各子公司亦製定工程能耗管理辦法等相關文件，建立科學完善的資源管理體系，聚焦能源、水資源等核心資源的合理利用與效率提升，通過精細化管理、技術改造、標準化建設等多種方式，降低資源消耗，提升資源利用效率，推動企業綠色低碳運營。

能源使用

本集團以能源密度作為控制指標設定節能目標。集團以 2022 年為基準年，計劃在 2026 年前將能源密度（單位收益能源消耗量）降低 3%。該目標旨在持續提升能源利用效率，以切實減少資源消耗與環境影響。我們每年度對能源管控指標達成情況進行評估，並根據評估情況適時修訂能源管控目標。相關管控目標及設定方法暫未通過第三方驗證。在能源管理實踐中，本集團建立了一套從基礎計量、統計分析到具體節能措施落地與考核的完整管理體系，實現能源的全流程、精細化管控。

能源管理具體舉措

建立系統化的 能耗計量與台 賬管理體系

- 要求對所有用水、用電區域實現分區計量，並建立詳細的《能源管理台賬》和《專案設施設備運行管控方案》，對計量裝置進行分級（A、B、C 三級）管理並繪製能耗計量拓撲圖，確保所有能耗可測量、可追溯。同時，對臨時用水用電實施嚴格的申請、掛表和收費管理。

執行嚴格的能 耗資料統計與 分析流程

- 規定物業服務中心需每月同步抄錄能耗資料，並在次月 5 日前完成統計、分析，編製月度報告。對於能耗資料同比、環比或預算偏差超過 5% 的情況，要求必須進行原因分析並採取措施。工程和應急管理部需每月審核項目報告，並每季度編製整體的能耗分析報告。

綠色城運 · 低碳發展行動

製定並落實各項具體的節能運行要求

- **用電管理：**公共照明需使用節能燈並採用時控 / 光控；地下停車場照明須分回路間隔控制，並規定不同時段的亮燈率；辦公室需落實電腦、空調等設備的節電規定（如夏季空調溫度不低於 26°C），並嚴禁私自使用大功率電器。
- **主要耗能設備管理：**對中央空調、游泳池、鍋爐等設備的運行溫度、執行時間、補換水頻率、維護週期等製定了具體的量化標準（如泳池補水量、冬季供暖溫度範圍等），以實現精細化管控。

實施與預算和績效掛鉤的考核機制

- 將能耗管理納入工程考核體系。對於能耗費用超出或低於年度預算一定比例（根據項目體量分為 10% 或 5%）的情況，將對項目負責人及相關責任人進行扣分處罰，並將實際能耗作為下一年度預算的基準，以此強化管理責任與成本控制。

我們在各項目公共區域、辦公區域、設備運行區域等顯著位置統一設置節約用電提示標誌，明確用電節能標準，強化全員節能意識，引導員工與客戶共同參與節能行動。



節約用電標識

綠色城運 · 低碳發展行動

西中心生活水泵房節能技術改造項目

本集團於 2025 年 7 月，針對西中心生活水泵房內服務於 5 至 14 層、已運行約十年的中區供水系統，採購並重新安裝了一套智慧疊壓節能水泵與控制系統，解決了原有老舊設備存在的設備老化、能耗過高以及水箱滲漏、噪音較大等問題。此項改造旨在充分利用市政管網壓力，優化系統運行效率，實現了月度節電率不低於 50% 的顯著節能效果，在降低運行電耗與設備噪音的同時，亦因新系統的投用而暫緩了對原有滲漏生活水箱的維修，從而節省了相關工程成本。



西中心生活水泵房節能改造項目現場

能源管理績效

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
間接能源消耗	噸標準煤	/	/	3,523.17
外部電力	兆瓦時	19,613.23	27,128.43	28,667.00
直接能源消耗	噸標準煤	/	/	543.90
汽油使用	升	16,994.95	13,825.35	11,041.00
柴油使用	升	474,300.11	493,742.56	434,687.00
綜合能源耗用 ⁶	兆瓦時	24,597.80	32,283.53	33,092.55
能源耗用強度	兆瓦時 / 千平方米在管建築面積	2.08	2.65	1.98

⁶ 綜合能源耗用根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》中的換算因數計算所得。

綠色城運・低碳發展行動

我們負責記賬及向我們在管物業的大部分租戶收取水電費。下表載列於 2023-2025 年，客戶於物業管理服務項目及商業運營服務項目中產生的用電詳情。

外部租戶相關績效

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
外部租戶耗電量	兆瓦時	58,520.61	77,469.24	83,936.00
外部租戶綜合能源消耗總量	兆瓦時	58,520.61	77,469.24	83,936.00
外部租戶能源耗用強度	兆瓦時 / 千平方米在管建築面積	4.96	6.36	5.03

水資源使用

於報告期內，本集團各項目運營所需水資源供應穩定，在求取適用水源方面未出現任何問題，水資源供應可滿足企業日常運營與項目服務的全部需求。

本集團高度重視水資源的合理利用與節約保護，重點開展供水管網與用水設備的日常檢修，及時排查並修復跑冒滴漏問題，杜絕無序耗水；在各項目推廣使用節水龍頭、節水馬桶等節水器具，並採用滴灌、微灌等節水灌溉方式，降低基礎用水消耗；對水景、噴泉及人工湖等非生產性用水設施，製定嚴格的啟停時間與水量控制標準（非節假日原則上不開啟噴泉），減少非必要水資源消耗。同時在各用水區域顯著位置設置節水提示標誌，引導員工與客戶樹立節水意識，共同參與水資源保護。



節約用水標識

綠色城運 · 低碳發展行動

水資源管理績效

本集團的自身運營耗水量統計如下：

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
自身運營耗水量	立方米	1,046,888	983,745	919,500
自身運營耗水量耗水密度	立方米 / 千平方米在管建築面積	88.4	80.8	55.12

本集團的租戶耗水量統計如下：

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
外部租戶耗水量	立方米	557,169	724,845	771,700
外部租戶耗水量耗水密度	立方米 / 平方米在管建築面積	0.05	0.06	0.05

就耗水量而言，我們以水密度作為控制指標設定水資源管控目標，並計劃以 2022 年為基準年，在 2026 年前將耗水密度（單位收入）降低 5%。該目標旨在協助我們提高水資源利用效率，以促進節約及保護水資源。我們每年度對水資源管控指標達成情況進行評估，並依據評估結果適時修訂水資源管控目標。相關管控目標及設定方法暫未通過第三方驗證。

排放物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《城市市容和環境衛生管理條例》《長沙市生活垃圾管理條例》等相關法律法規，將排放物管理作為企業環境管理的核心工作，建立完善的排放物管控體系，重點開展固體廢棄物的減量、分類、處置與回收利用工作，並要求合作方、租戶等相關方共同參與排放物減量計劃，實現排放物的規範化、綠色化管理。

本集團以無害廢棄物強度為控制指標設立無害廢棄物管控目標。我們以 2023 年為基準年，計劃到 2027 年將運營的無害廢棄物強度（噸 / 人民幣百萬元收入）降低 7%。該目標旨在推動廢棄物減量化與規範化管理，以降低運營活動對生態環境的影響。我們每年度對無害廢棄物管控指標達成情況進行評估，並依據評估結果適時修訂管控目標。相關管控目標及設定方法暫未通過第三方驗證。

綠色城運・低碳發展行動


無害廢棄物管理

本集團對無害廢棄物建立標準化的日常運營管理體系，實施從源頭收集、分類到轉運處置的全流程規範化管控，在源頭明確垃圾分類標準，引導員工與客戶開展分類投放，在收集環節實行分類收集、定點存放，在轉運處置環節與具備資質的單位合作，確保無害廢棄物得到及時、有序的清理與規範處置，維護服務區域的環境衛生。

有害廢棄物管理

本集團對汽修廢油、醫療廢棄物等有害或特殊廢棄物，嚴格執行「專業單位回收處置」的閉環管理流程，堅決杜絕自行處理或與其他廢物混合排放的情況，有害廢棄物實行專人管理、專用容器存放、專門路線轉運，並與具備相應處理資質的專業回收單位合作，確保有害廢棄物全流程安全、合規處置，杜絕環境污染與人員健康風險。

2025年，為進一步強化固體廢物管理，提升管理成效，本集團重點實施五大措施，所有措施均明確落地時限、責任部門及考核標準。

- 
- 各項目嚴格落實對經營場所產生的生活垃圾進行定期清理與分類處置，對垃圾站進行清洗、確保垃圾「日產日清」，並對公共區域的垃圾桶進行消毒，從源頭做好廢棄物的收集與管理。
 - 針對汽修廢油和醫療廢棄物等危險廢物或特殊廢棄物，嚴格執行由專業單位進行回收處置的流程，建立專門台帳詳細記錄處置全過程，確保其得到合規、安全的處理，避免環境污染。
 - 餐飲油煙污染整治行動中，督促餐飲項目安裝並定期清洗油煙淨化裝置，使油煙油垢得到規範收集與清理，有效減少特定廢棄物（油脂廢物）排放，同時在裝修施工場所的監管中，強調裝修垃圾的清運工作，推動建築垃圾的規範處置。
 - 組織各項目清理水域垃圾、非法張貼的「牛皮癬」廣告，並對排水溝、化糞池進行清理，直接減少環境中的混合垃圾與沉積廢物，助力「無廢城市」建設中的市容環境整治工作。
 - 結合年末特點，在各服務項目（小區、寫字樓、停車場等）通過張貼標識、懸掛橫幅、利用電子屏和宣傳欄等多種方式，積極開展禁止燃放煙花爆竹的宣傳工作，從源頭減少因燃放煙花爆竹產生的廢棄物和空氣污染。

綠色城運 · 低碳發展行動

無害廢棄物管理績效

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
無害廢棄物總量	噸	73,680.00	79,412.00	80,460.00
無害廢棄物密度	噸 / 千平方米在管建築面積	6.22	6.52	4.82

2025 年，本集團持續深化綠色運營管理。通過全面推廣使用可充電電池，從源頭顯著減少了廢舊電池的產生量。同時積極推行數字化辦公與無紙化流程，大幅降低了打印機使用頻率，從而有效減少廢墨盒的產生。鑒於上述兩類廢棄物的產生量已通過前述管理措施實現源頭性削減，本年度未將廢電池和廢墨盒納入廢棄物排放績效統計。

無害廢棄物管理績效

指標	單位	2024 年	2025 年
有害廢棄物總量	千克	11,457.10	6,952.60
- 廢墨盒	千克	28.40	-
- 廢電池	千克	174.50	-
- 燈具類	千克	8,303.00	2,360.10
- 油漆	千克	1,415.00	3,272.50
- 自噴漆	千克	106.20	686.00
- 稀釋劑	千克	1,430.00	634.00
有害廢棄物密度	千克 / 千平方米在管建築面積	0.90	0.42

ESG 報告內容索引

香港聯合交易所上市規則 - 附錄 C2 《環境、社會及管治報告守則》

層面	內容	在報告中位置
B 部分：強制披露規定		
/	董事會聲明	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C 部分：“不披露就解釋”條文		
A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色城運・低碳發展行動
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	綠色城運・低碳發展行動
	A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色城運・低碳發展行動
	A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色城運・低碳發展行動
	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。	綠色城運・低碳發展行動
	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。	綠色城運・低碳發展行動
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色城運・低碳發展行動
	A2.1 按類型劃分的直接及或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色城運・低碳發展行動
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色城運・低碳發展行動
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益計畫目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色城運・低碳發展行動
	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。	綠色城運・低碳發展行動
	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

ESG 報告內容索引

層面	內容	在報告中位置
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色城運・低碳發展行動
	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。	綠色城運・低碳發展行動
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (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。	同心聚力・厚植人才沃土
	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雇員總數。	同心聚力・厚植人才沃土
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	同心聚力・厚植人才沃土
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障雇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。	同心聚力・厚植人才沃土
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	同心聚力・厚植人才沃土
	B2.2 因工傷損失工作日數。	同心聚力・厚植人才沃土
	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。	同心聚力・厚植人才沃土
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	同心聚力・厚植人才沃土
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	同心聚力・厚植人才沃土
	B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	同心聚力・厚植人才沃土
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	同心聚力・厚植人才沃土
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	同心聚力・厚植人才沃土
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	同心聚力・厚植人才沃土

ESG 報告內容索引

層面	內容	在報告中位置
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。	合規固本・廉潔運營生態
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	合規固本・廉潔運營生態
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	合規固本・廉潔運營生態
	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。	合規固本・廉潔運營生態
	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辦法。	合規固本・廉潔運營生態
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： (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。	履責於行・共築和美社會
	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。	考慮公司業務性質，指標 B6.1、
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	B6.3、
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	B6.4 不適用。
	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	/
	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。	履責於行・共築和美社會
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。	合規固本・廉潔運營生態
	B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規固本・廉潔運營生態
	B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	合規固本・廉潔運營生態
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規固本・廉潔運營生態
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。	履責於行・共築和美社會
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	履責於行・共築和美社會
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	履責於行・共築和美社會

ESG 報告內容索引

層面	內容	在報告中位置
D 部分：氣候相關披露		
D-I 管治	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）或個人的資訊。	綠色城運・低碳發展行動
	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管理流程、監控措施及程式中的角色	綠色城運・低碳發展行動
D-II 策略	氣候相關風險和機遇	綠色城運・低碳發展行動
	業務模式和價值鏈	綠色城運・低碳發展行動
	策略和決策	綠色城運・低碳發展行動
	財務狀況、財務表現及現金流量	/
	氣候韌性	/
D-III 風險管理	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	綠色城運・低碳發展行動
D-IV 指標及 目標	溫室氣體排放 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為： (a) 範圍 1 溫室氣體排放； (b) 範圍 2 溫室氣體排放；及 (c) 範圍 3 溫室氣體排放。	綠色城運・低碳發展行動
	氣候相關轉型風險	綠色城運・低碳發展行動
	氣候相關物理風險	綠色城運・低碳發展行動
	氣候相關機遇	綠色城運・低碳發展行動
	資本運用	/
	內部碳定價	/
	薪酬	/
	行業指標	/
	氣候相關目標	綠色城運・低碳發展行動
		鑒於當前行業內氣候相關財務影響的量化方法、資料基礎及分析工具尚處於發展初期，關於“財務狀況、財務表現及現金流量、氣候韌性、氣候相關轉型風險、氣候相關物理風險、氣候相關機遇、資本運用、內部碳定價、薪酬、行業指標”等需要量化資訊的指標，公司現階段以定性分析為起點，並積極探索建立相關量化評估能力。未來，隨著內外部條件的成熟，我們將持續細化並逐步增加對上述氣候相關財務影響及績效指標的量化披露。

意見與回饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀本報告。為了不斷提高和改進本集團可持續發展管理，我們真誠地希望聽取您的寶貴意見和建議。請您協助完成本頁內容並選擇以下方式回饋給我們。

泓盈城市運營服務集團股份有限公司

地址：湖南省長沙市嶽麓區楓林三路 49 號西中心 T1 棟寫字樓 20 樓

電話：+852 3594 6407

網站：<https://www.hollwingroup.com>

電郵：ir@hollwingroup.com

1. 您對本報告的總體評價是？

好 較好 一般

2. 您認為本報告在資訊和數據披露的清晰度、準確性和完整性上表現如何？

是 一般 較低

3. 您認為本報告在反映本集團對社會和環境的重大影響方面表現如何？

是 一般 否

4. 您認為本集團在維護相關方利益方面做得如何？

好 較好 一般

5. 您對本集團可持續發展管理的意見和建議：

注：請您在相應的“”內打“√”



泓盈集團

HOLLWIN