



越秀服務集團有限公司

YUEXIU SERVICES GROUP LIMITED

股份代號：6626



用心成就美好生活

可持續發展報告

2025





目錄

主席寄語	4	減碳藍圖與目標	19	附錄	186
越秀服務簡介	7	持份者溝通與雙重重要性評估	20	可持續發展政策制度列表	186
關於本報告	7	2025年可持續發展亮點	28	關鍵績效數據	191
可持續發展方針	10			報告指引索引	199
董事會聲明	10			獨立核證報告	232
可持續發展理念及戰略	11				
全面風險管理體系	17				

第一章 30

綠築韌性 • 碳引未來

章節概覽

氣候韌性與低碳運營

構建綠色循環生態

第二章 74

同心同行 • 共長共榮

章節概覽

幸福社區

凝聚員工

第三章 114

智融發展 • 匠造精品

章節概覽

可持續服務

智創護航

第四章 162

鏈築永續 • 向善而行

章節概覽

供應鏈韌性管理

賦能行業發展

公益慈善與鄉村振興

第五章 174

合規為本 • 安享共贏

章節概覽

企業管治

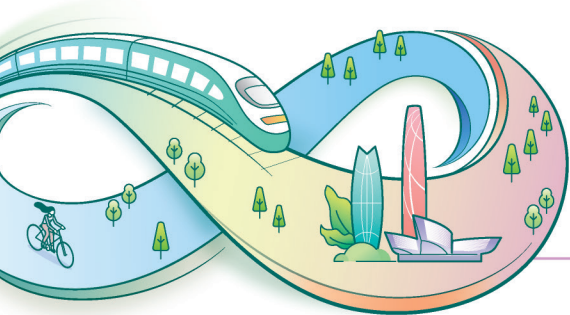
商業道德與反腐倡廉



主席寄語

“ 當前，全球可持續發展已邁入深度踐行、全域落地的全新階段，中國「雙碳」戰略縱深推進、高質量發展導向愈發清晰，國家層面可持續發展指導性政策密集出台，為行業轉型、企業進階注入了強勁的時代動能。在此大勢下，物業服務行業正迎來顛覆性變革，徹底告別傳統基礎運維的單一模式，加速向價值創造、生態共建、品質引領的全新範式躍遷，行業發展邏輯迎來根本性重塑。

氣候韌性建設要求持續加碼、業主對健康宜居空間的需求極速攀升、可持續品牌競爭力成為核心壁壘，三重時代使命疊加，倒逼物業服務企業突破高能耗、低附加值、同質化競爭的行業困局。我們始終篤定前行：可持續發展從來不是被動合規的成本投入，而是驅動服務提質、價值深耕、品牌躍升的核心動能；更是企業立足長遠、穿越週期、永續經營的內在遵循與戰略根基。站在行業迭代與企業高質量發展的關鍵交匯點，我們正式發佈《2025年可持續發展報告》，這既是對全年可持續實踐的全面復盤與深度總結，更是向廣大客戶、社區夥伴、投資者及社會各界遞交的一份至誠至真的責任答卷。



堅持長期主義底色深耕可持續發展賽道

2025年，宏觀環境依舊複雜多變，市場挑戰與發展機遇並存，而全社會對美好生活、綠色發展的嚮往愈發強烈，國家高質量發展藍圖持續繪就。物業服務作為鏈接城市、社區與居民的重要紐帶，肩負著營造宜居環境、傳遞民生溫度、踐行社會責任的時代重任。我們始終以長遠眼光謀篇佈局，深刻洞悉可持續發展的長期價值，將綠色、責任、共贏的可持續基因，深度融入社區運營、服務交付、團隊建設的每一個細節，在機遇與挑戰的動態平衡中，探索出「服務即生態、運營即價值、共生即未來」的特色可持續發展路徑，築牢行業領跑根基。

我們穩步推進兩大戰略升級：將《環境、社會及管治(ESG)報告》正式更名為《可持續發展報告》，將「環境、社會及管治(ESG)委員會」升級為「可持續發展委員會」。這一關鍵舉措，標誌著我們的ESG管理體系徹底跨越工具

型應用階段，全面邁向價值引領、社區深耕、戰略驅動的高階體系，更是我們堅守長期主義、主動踐行可持續時代使命、恪盡行業責任的堅定信念。

回望2025年，我們在可持續發展領域穩步深耕，各項核心指標取得階段性提升，也收穫了行業與市場的認可：

- 標普CSA評分提升至52分，躋身全球前11%，可持續治理工作獲得國際權威機構認可；
- Wind ESG評級上調至AA，實現連續兩年穩步提升，獲得行業積極評價。



江国雄

越秀服務集團有限公司
董事會主席

可持續發展委員會主席



境內外權威機構的認可，既是對我們過往可持續實踐的肯定，更是對我們持續精進、篤行致遠的鞭策。這份認可印證了我們在可持續佈局、治理完善、運營落地等方面的紮實步履，也讓我們更明晰前行方向。未來我們將堅守長期主義初心，以更嚴苛的標準、更務實的舉措、更開闊的視野，深耕主業、精進不止，與行業同仁並肩探索，共推物業服務可持續發展之路走深走實，攜手共建綠色共生、價值共融的美好生態。

聚力五大核心維度篤行可持續責任擔當

一、以綠色韌性為導向，築牢低碳發展根基

緊扣國家「十五五」規劃碳達峰、碳中和戰略部署，積極踐行綠色生產生活理念，我們以氣候韌性建設、資源循環利用、生態宜居營造為業務核心方向，恪盡城市建築運營服務商的綠色責任。2025年，我們聚焦全流程精細化管控，依託科學統籌與閉環管控思路，首次啟動集團

層面範圍3碳排放核算工作，全面覆蓋外購商品服務、能源關聯活動、運營廢棄物處置等物業服務核心排放場景，摸清全場景溫室氣體排放底數，為後續優化運營流程、制定低碳管控方案、推進節能降碳實踐奠定了數據基礎。與此同時，我們深耕社區生態提質與宜居環境改造，年內完成近200,000 m²草坪煥新改造，累計整治草坪裸土點位3,000處，全國在管近1,950,000 m²草坪空禿率控制在1%以內，用心打造綠意盎然的居住空間。我們還聯動廣大業主傳遞低碳生活理念，倡導綠色居住、集約用能的生活方式，以點滴實幹築牢綠色韌性空間，堅守長效環保初心。

二、以同心同行為共識，凝聚共生發展力量

我們始終堅守「以人為本」的核心發展理念，將社區共建、員工關懷落到實處，築牢人與人、企業與業主的情感紐帶。我們深知，高素質服務團隊是品質保障，信任

共生的業主關係是發展根基。2025年，我們深耕社區文化建設，開展多場特色社區文化活動與便民服務活動，營造睦鄰友好、溫暖和諧的社區氛圍，讓幸福觸手可及。安全生產層面，堅持全員全覆蓋管控，安全生產培訓覆蓋率維持100%，人均培訓時長3小時，築牢安全運營防線。同時，加大人才培育投入，強化員工資格認證與繼續教育，新增26名桃李杯認證講師，僱員新增持證數量達637，打造有溫度、有凝聚力、有戰鬥力的高品質服務團隊。

三、以智創品質為引擎，激活創新發展動能

秉承「用心·成就美好生活」的品牌使命，我們以數字化、智能化為抓手，堅守高品質運營底線，深耕專業能力，持續升級服務體驗。2025年，我們依託智慧通行、智能品控、數據運營中台等創新載體，重構服務流程、提升管理效能、優化用戶體驗，實現服務提質、效率提速。悅秀會APP業主端迭代升級，新增激活近11.2萬業戶，活躍率達97%，成功搭建起互聯互通、高效穩健、響應敏捷的智慧服務生態。同時，嚴守知識產權保護、用戶信息安全底線，全員信息安全培訓全覆蓋，守護業主隱私與數據安全。此外，2025年完成83個社區228項煥新工程，開展164項商業服務提升行動，疊加精細化服務舉措，住宅與商業業態滿意度分別達85.6分和99.7分，用品質守護業主幸福生活。

四、以價值共促為紐帶，拓寬共贏發展格局

我們堅持與產業鏈夥伴同心同行，以行業標杆口碑賦能產業升級，以責任擔當回饋社會，傳遞越秀溫度。我們深化「陽光採購體系」，構建綠色供應鏈、通過數字化賦能、資源共享，助力合作夥伴提升智慧運營水平，共建韌性高效、互利共贏的產業生態圈。年內，我們受邀亮相2025中國國際物業管理產業博覽會、第六屆廣州國際智慧物業博覽會，作為行業標杆企業及廣州市物業管理行業協會會長單位，全方位展示智慧科技、生活服務、人才培育、空間美學等領域創新成果，搭建行業交流平臺，推動價值共創。社會責任層面，我們將可持續理念融入公益實踐，從社區微改造到鄉村振興，志願服務覆蓋更廣，總服務時長達到2,814小時，讓越秀溫暖傳遞到更多角落。

五、以合規治理為根基，護航穩健發展征程

堅守合規底線，築牢治理基石，是我們行穩致遠的根本保障。2025年，我們始終將誠信經營視為企業立身之本，持續優化公司治理架構，強化董事會多元化與獨立性，全體董事100%完成商業道德培訓，確保決策科學透明、合規高效。我們深化全面風險管理體系，將ESG風險融入全流程管控，依託數字化手段提升內控效率，強化反腐敗機制執行力，持續推進廉潔文化建設與監督問責機制，堅決守護企業資產安全與品牌聲譽。我們堅信，唯有敬畏規則、嚴守法度，才能贏得市場長久信任，為我們百年基業注入源源不斷的穩健動力。

展望未來：秉可持續之心共赴美好新未來

歲月淬礪初心，實幹彰顯價值。身處機遇與挑戰並存的時代變局之中，我們始終篤定信念：唯有堅守可持續初心、秉持長期主義定力，方能從容穿越市場週期、築牢長遠發展根基。我們始終以百年基業為長遠航向，每一步戰略謀劃、每一次服務深耕，都緊扣可持續發展核心主線，穩紮穩打、久久為功。

未來，我們將始終牢記資本平台賦予的社會責任與時代使命，深耕物業服務主業，厚植可持續發展優勢，把企業生命力融入國家發展脈搏、注入民生幸福溫度。我們將以堅毅為筆、以責任為墨、以創新為翼，持續深化綠色轉型、品質提升、生態共建，躬身實幹精進自我、助力行業前行，繪就經得起時間淬煉、契合時代使命、彰顯責任初心的發展畫卷，與各界夥伴攜手並肩，共赴可持續美好新未來！

江国雄

越秀服務集團有限公司董事會主席

2026年3月





越秀服務簡介

越秀服務成立於1992年，並於2021年在香港聯交所主板上市，是大灣區綜合物業管理的領軍企業，也是一家全能型城市運營服務商。越秀服務擁有全國首批物業管理國家一級資質，現任中國物業管理協會常務理事單位、廣東省物業管理行業協會副會長單位、廣州市物業管理行業協會會長單位，榮獲北京中指信息技術研究院的2025年中國物業服務百強企業TOP11。

越秀服務始終堅守「用心•成就美好生活」的品牌使命，依託新科技賦能，發揮全鏈條住宅物業管理、專業化商業運營服務及TOD綜合物業管理經驗優勢，創新「越+」服務模式，聚焦住宅、商業及產業園、大交通、大公建四大業態，在提升經營價值和規模貢獻的同時，強化客戶體驗，全方位、多維度滿足客戶及終端用戶對美好生活的多元需求，為實現可持續發展和社區繁榮貢獻力量。

截至2025年12月31日，本集團的業務已覆蓋全國44個城市(含香港)，形成以大灣區為核心，以華東、中西部和北方區域為重要支撐的全國化佈局。在管項目465個，項目類型涵蓋住宅、TOD物業、寫字樓、購物商場、專業市場、場館、機關、產業園和其他城市服務設施等多種業態，擁有車場管理、設備維護、多種經營、餐飲等多個平台，從物業管理、資產經營、運營管理的維度向全客戶提供全週期的城市運營服務，積極打造城市高端運維服務形象，形成多翼發展格局，助力客戶實現城市美好生活。

關於本報告





本報告是越秀服務集團有限公司(「本公司」)發佈的第五份獨立的《可持續發展報告》(前稱：環境、社會及管治報告)(「本報告」)，重點披露本公司及其附屬公司(統稱「越秀服務」或「本集團」)於2025年1月1日至2025年12月31日期間(「報告期」)在可持續發展方面的理念、管理實踐及指標與目標等。

編製依據及參考

- 依據香港聯合交易所有限公司(簡稱「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(簡稱「上市規則」)附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(簡稱「ESG報告守則」)
- 參考全球可持續發展標準委員會《全球報告倡議組織可持續發展報告標準》(GRI Standards)
- 參考國務院國有資產監督管理委員會《央企控股上市公司ESG專項報告》披露指標
- 參考可持續會計準則委員會(SASB)地產服務行業標準
- 參考國際可持續準則理事會(ISSB)國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露(IFRS S2)



匯報原則

原則	回應
重要性 	本集團聘請第三方專業機構，結合業務特點、行業分析及專家評估識別當前的、ESG重要性議題，並將結果提交本公司董事會(簡稱「董事會」)審核，最終確定ESG議題的重要性排序，作為可持續發展報告編製及採取後續行動完善可持續發展相關問題的基礎
量化 	本集團由可持續發展委員會統籌、可持續發展工作小組協調，建立並持續完善數據收集工具和數據獲取與複核機制。在適用情況下，於本報告披露本年度與過往年度數據的對比情況，使持份者了解本集團的可持續發展相關的進展
平衡 	本報告不偏不倚地呈報本集團的可持續發展表現，討論了本集團的成果及需要改進的議題
一致性 	在合理可行情況下，本報告的量化信息採用與過往一致的方式測算和披露，以便持份者分析及評估本集團於不同時期的績效。倘若數據收集範圍、數據更新或測算方式發生重大變更，會相應標註說明以供持份者參考



報告範圍

本報告為報告期內的年度可持續發展報告，部分內容與延長期間(如適用)相關，建議與本集團2025年年報一併閱讀。

如無特別說明，本報告中的政策文件、聲明、經營及社會數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。

資料來源

本報告使用數據主要源自公開數據、內部統計報表、第三方調研、行政文件及報告等相關文件，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

報告批准

本報告於2026年3月26日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

報告獲取

本報告電子版可在聯交所網站(<https://www.hkexnews.hk>)或本公司的官方網站(<https://www.yuexiuservices.com/sustainability/>)獲取。本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱。如中英文版本有任何不相符之處，應以中文版本為準。

意見回饋

本集團可持續發展工作的持續改善有賴閣下的寶貴意見。如閣下對本集團可持續發展工作或本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過電郵：6626esg@yuexiuservices.com與本集團聯絡。



董事會聲明

董事會作為本集團可持續發展管理的最高決策與監督核心，對可持續發展相關事務負有主體責任，包括頂層謀劃、全程把關、監督落實，全力推動集團可持續發展高質量落地，持續夯實全球資本市場綜合競爭力與品牌公信力。

本集團已搭建層級清晰、權責明確、協同高效的可持續發展治理架構，形成自上而下的閉環管理體系。可持續發展委員會由執行董事、非執行董事及獨立非執行董事共同組成，統籌制定可持續發展願景、戰略目標，全流程監督風險識別、機遇把控與績效落地。可持續發展領導小組向委員會匯報，並由行政總裁直接領導，負責統籌協調、推動各項ESG舉措穩步落地與有序推進。可持續發展工作小組由總部各職能部門及區域負責人組成，負責轄內各項可持續發展事務的日常落地、執行推進與動態跟進。專項增設氣候變化執行小組，專責氣候相關風險與機遇的評估研判、應對處置及績效檢討，築牢氣候治理底線。

董事會高度重視氣候變化治理的監督職能，通過氣候管理專題培訓支持各董事會成員的專業能力發展，重點關注彼等對氣候風險、低碳轉型的認知與決策能力。報告期內，董事會兩次專題聽取可持續發展工作匯報，審慎把關集團氣候信息披露計劃、氣候風險與機遇管理機制、相關目標執行進度等核心事項，確保氣候變化應對工作科學部署、有序推進、務實見效。

董事會全面履行風險管理監察職責，重點把關本集團風險管理架構構建與ESG相關風險防控，涵蓋氣候變化風險、健康與安全風險、合規風險等關鍵領域。本集團監控行業風險趨勢、監管政策要求與宏觀環境變化，定期開展ESG議題庫全面檢視。2025年通過持份者調研、專家評估、董事會審議等多維方式，完成ESG議題雙重重要性評估，評估結果經董事會審閱確認，為全面識別風險、科學制定應對策略提供堅實支撐，持續提升集團ESG風險應對與韌性發展能力。

董事會堅持科學導向、戰略匹配，定期對本集團可持續發展目標體系進行全面審視、動態優化，重點審閱批准排放物管理、廢棄物處置、能源與水資源高效利用等核心目標及改善方案，確保目標設定貼合集團發展戰略、兼具可行性與前瞻性。在常規董事會會議中，深度研討可持續發展目標執行情況，及時調整優化目標體系，保障各項舉措落地見效。為強化目標執行約束力，本集團已建立董事及CEO等高級管理人員薪酬與可持續發展指標掛鉤機制，將客戶滿意度、能耗管控、健康安全、員工發展、商業道德等定量定性指標納入績效考核體系，旨在支持集團內部協調一致並持續提升ESG表現。

本報告參照香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》、全球報告倡議組織(GRI)標準、《國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露》(IFRS S2)等國際核心披露規範，同步對標國內《上市公司可持續發展報告編製指南》、《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》及主流ESG評級相關要求編製，堅持重要性、量化、平衡、一致性四大匯報原則，已通過董事會審閱確認並批准對外發佈。本集團旨在通過本報告，向持份者呈現可持續發展管理成效與關鍵實踐，以支持踐行「用心·成就美好生活」品牌使命，促進越秀服務及行業的長遠可持續發展。





可持續發展理念及戰略

可持續發展理念

本集團將可持續發展理念深植於業務運營的每一個層面，秉持「價值共創，責任同行」的核心理念，通過科技賦能與責任共建，致力於為城市營造高效、綠色、充滿人文關懷的品質生活空間。我們深信，唯有將經濟效益與社會價值、環境保護有機統一，方能實現企業的長遠穩健發展。

基於物業管理服務的行業特性與業務場景，本集團構建了涵蓋六大責任領域的可持續發展框架，系統性回應持份者的多元期望：

責任領域	核心內涵
經濟	穩健創造價值，保持財務健康，為股東及投資者創造可持續回報
服務	為好生活提供好服務，持續提升服務品質，滿足客戶多元化需求
員工	鼓勵成長、多元包容，為員工搭建公平發展與價值實現的平台
供應鏈	打造可持續供應鏈，與合作夥伴攜手共建負責任的商業生態
環境	推行綠色低碳物業管理，倡導綠色生活方式，減少環境足跡
社會	深耕粵港澳大灣區，勇擔國企責任，積極回饋社區與社會

可持續發展管治

本集團已構建一套縱向貫通的可持續發展治理架構，涵蓋可持續發展委員會、可持續發展領導小組及可持續發展工作小組三個層級，並於可持續發展工作小組下設可持續發展執行小組與氣候變化執行小組，形成從戰略決策、監督協調至具體執行的完整閉環，確保 ESG 風險管理與內部監控機制的高效運作。

在決策層面，可持續發展委員會由一名非執行董事、一名執行董事及三名獨立非執行董事組成，通過獨立董事的多數配置，強化決策的客觀性與專業制衡。監測監督層面則由行政總裁領銜可持續發展領導小組，聯合主要業務負責人共同參與，打破部門壁壘，實現跨領域的資源整合與協同推進。至於執行層面，可持續發展工作小組匯聚總部各職能部門及區域公司的專業骨幹，確保政策落地具備充足的專業深度與區域覆蓋廣度。

鑒於氣候變化對全球經濟和社會發展的深遠影響，本集團以氣候變化執行小組為統籌負責氣候變化相關的戰略、策略和目標的整體實施的主要執行機構，全面評估氣候相關的具體物理和轉型風險與機遇，並制定切實可行的具體應對措施。同時，氣候變化執行小組亦監督氣候相關風險及機遇管理工作的落實情況，定期檢討氣候風險管理工作的績效，並向可持續發展委員會進行詳細匯報，為集團應對氣候變化提供專業支援和決策依據。

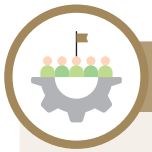
為確保可持續發展管治體系與時俱進、行之有效，本集團將持續審視並優化現有架構，使之與業務戰略演進及監管要求更新保持動態匹配。同時，本集團將進一步強化董事會對可持續發展議題的監督職能，確保可持續發展執行方案與公司整體戰略深度融合，並獲得充足的資源保障與有力的落地執行。



可持續發展委員會

戰略決策層

- 審議及批准可持續發展願景、目標、策略及管理政策；
- 評估管治架構的合理性與有效性；
- 審閱及評估對營運產生影響的可持續發展及氣候相關的風險與機遇；
- 定期審閱及檢視可持續發展目標達成情況；
- 審閱可持續發展報告及氣候信息披露。



可持續發展領導小組

監測監督層

- 建立健全可持續發展工作機制；
- 主導推進可持續發展各項工作並監督績效達成；
- 確保遵守最新可持續發展監管要求及政策變化並向董事會報告；
- 持續評估可持續發展風險與機遇對運營的影響。



可持續發展工作小組

運營管理層

- 統籌日常可持續發展運營與績效管理；
- 編製年度可持續發展報告及氣候相關披露；
- 組織可持續發展研究、培訓與內外部溝通。



可持續發展執行小組

業務執行層

- 落實可持續發展具體工作並定期匯報；
- 監測數據收集以確保準確性，並檢視目標執行；
- 提出管理優化建議。



氣候變化執行小組

氣候專項層

- 建立氣候風險管理制度與工作機制；
- 推動氣候戰略與目標落地；
- 評估物理及轉型風險並制定應對方案；
- 檢視氣候風險管理成效。



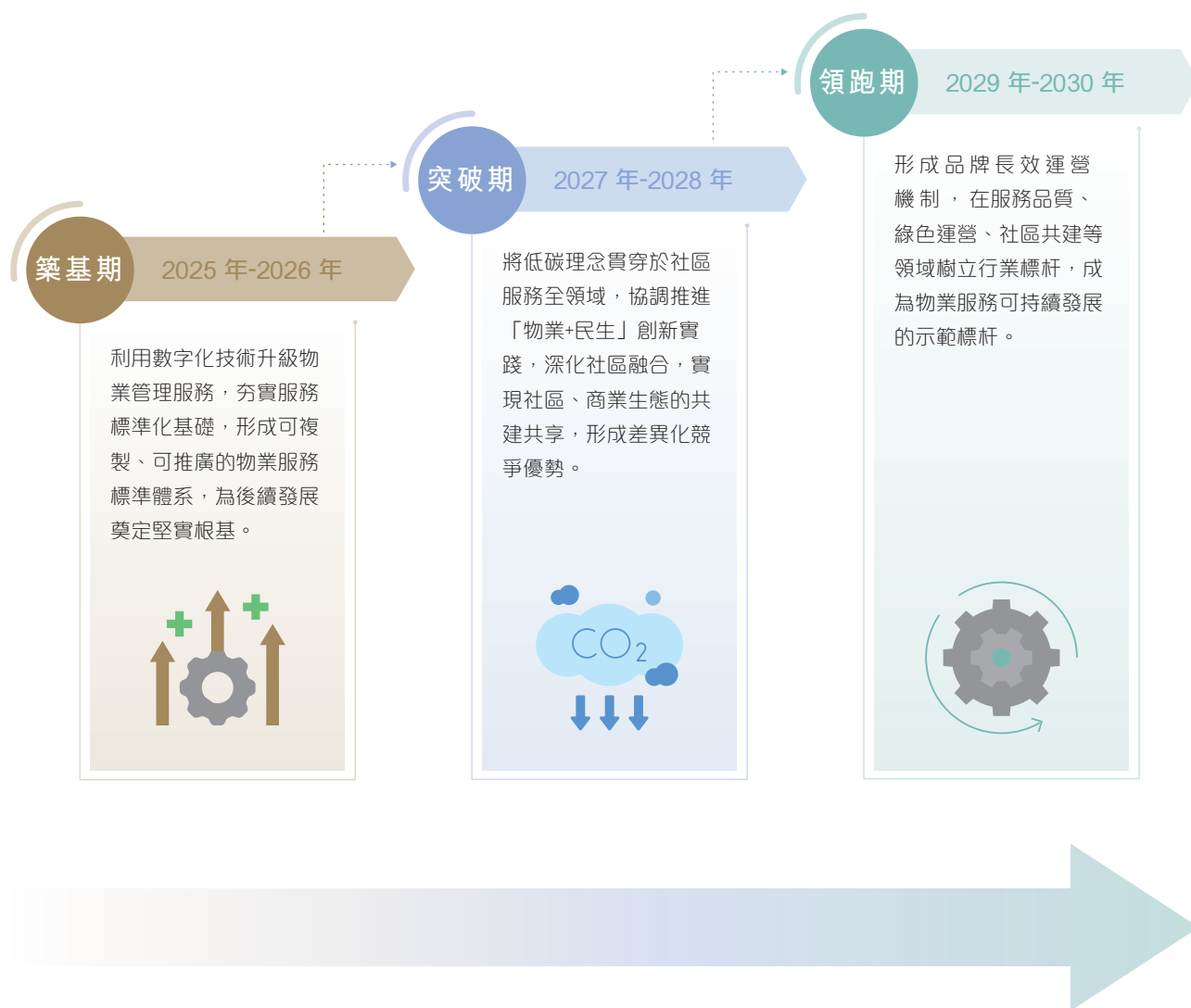


可持續發展戰略

本集團以「價值共創、綠色發展、卓越服務」為可持續發展戰略核心，通過踐行「三步走規劃」、聚焦「四大戰略支柱」，系統化推動可持續發展目標落地，致力於成為物業服務行業可持續發展的引領者。

• 三步走規劃

本集團立足當前、著眼長遠，制定了清晰的可持續發展路線圖，分三個階段穩步推進：



• 四大戰略支柱

本集團圍繞物業服務核心業務場景，構建「以人為本、誠信經營、社區共建、低碳智慧」四大戰略支柱，系統性回應環境、社會、管治各維度的可持續發展要求：





可持續發展目標

為有效落實聯合國可持續發展目標 (SDGs)，本集團結合物業管理行業特徵與自身業務實際，完成了對各項SDG與集團核心業務之間關聯性的系統梳理，以「綠築韌性 • 碳引未來」同心同行 • 共長共榮」智融發展 • 匠造精品」鏈築永續 • 向善而行」合規為本 • 安享共贏」為五大支柱暨主題章節，設定企業可持續發展目標，以量化指標追蹤年度進展。

可持續發展章節	議題	聯合國可持續發展目標	2030目標	2025年進展
綠築韌性 • 碳引未來	應對氣候變化 溫室氣體排放管理 生物多樣性 廢棄物管理 能源效益 水資源管理 綠色環保行動與措施	     	以2019年為基準年： 範圍1+2溫室氣體減排19%； 生活垃圾分類覆蓋率達100%。	範圍1溫室氣體單位面積 排放強度同比下降44%； 生活垃圾分類覆蓋率達98%。
同心同行 • 共長共榮	社區共建與融合 職業健康與安全 員工招聘與就業 員工發展與培訓 員工薪酬與福利 多元化、平等及包容	       	安全生產培訓覆蓋率100%； 因工亡故0人； 重大安全生產事故0起； 安全生產整改率100%。	安全生產培訓覆蓋率100%； 因工亡故0人； 重大安全生產事故0起； 安全生產整改率100%。



可持續發展章節	議題	聯合國可持續發展目標	2030 目標	2025 年進展
智融發展 • 匠造精品	服務品質 客戶滿意度 客戶安全與健康 智慧服務與創新 知識產權保護 信息安全與隱私保護	   	客戶滿意度調研覆蓋率 100%； 商業物業客訴響應率及有效關閉率 100%； 0 起重大安全生產事故； 0 起知識產權侵權事件； 《客戶信息保密承諾書》簽署率 100%； 0 起信息安全事件； 推行智慧通行。	住宅及商業物業客戶滿意度調研覆蓋率 100%； 商業物業客訴響應率及有效關閉率均達 100%； 0 起重大安全生產事故； 安全生產整改率 100%； 報告期內未發生知識產權侵權事件； 《客戶信息保密承諾書》簽署率 100%； 0 起信息安全事件； 智慧通行覆蓋率 100%。
鏈築永續 • 向善而行	供應鏈韌性管理 賦能行業發展 公益慈善與鄉村振興	     	供應商《廉潔協議》簽署率 100%； 供應商 ESG 評估覆蓋率 100%。	供應商《廉潔協議》簽署率 100%。
合規為本 • 安享共贏	企業管治 商業道德與反腐倡廉	  	專項審計整改率 100%； 合規及法務知識類培訓覆蓋率 100%； 董事和員工廉潔文化培訓覆蓋率達 100%； 0 起違反行為準則事件。	專項審計整改率達到 100%； 開展合規及法務知識類培訓 41 場； 董事和員工廉潔文化培訓覆蓋率達 100%； 報告期內發生 0 起違反行為準則事件。



全面風險管理體系

本集團高度重視風險管理及內部控制，將全面風險管控作為企業穩健運營與長遠發展的堅實保障，全力打造並持續優化風險管理體系及內控機制。依循《風險事件管理辦法》等內部政策指引，本集團精心構建完善且科學的風險管理架構，搭建合作方風險檢測模型，前瞻性識別運營全流程中的潛在風險；定期系統收集風險信息，按季度精準報告風險事件，並全程持續監督風險事項的整改落實情況，形成常態化、全覆蓋的風險管理格局。

本集團秉持「風險預防為先、評估管控並重」的策略，每年定期檢討並全面評估風險管理體系及內控工作的有效性。審核委員會及董事會成員在財務管理及風險管理領域擁有深厚積累與專業造詣，每半年專題聽取管理層關於最新風險管理要求及最佳實踐的匯報，深入審閱並充分討論風險管理及內部監控系統的建設、執行及監督工作，以專業視角確保潛在風險點得以及時發現、精準研判並有效改進，全方位提升風險管控水平，為集團的持續健康發展築牢根基。

風險管理

本集團已搭建雙向互動、高效協同的風險管理架構，並清晰界定風險管理流程及各崗位、各層級的職責分工。關於該風險管理架構下不同層級的具體職責與核心責任，敬請參閱本集團2025年年報中的《風險管理報告》以獲詳細闡釋。

• 風險管理流程

本集團以行業特性為基石、企業戰略為指引、經營目標為核心，系統化、全方位地推進風險管理工作。本集團通過精準識別影響目標達成的各類風險因素，深入剖析每項具體風險的成因根源，同步評估其發生的可能性及潛在影響程度，並系統整理、記錄已識別風險的應對措施。同時，本集團持續監督風險的動態變化情況，並依據實際狀況及時調整風險應對策略，以確保獲取符合企業實際、具有前瞻性的風險評估結果。

本集團已全面執行由風險識別、風險分析、風險應對、風險評價至風險跟蹤五個階段構成的完整風險管理流程。

管控階段	管控措施
1. 風險識別	<ul style="list-style-type: none"> 依據業務類型，識風險持續收集外部風險信息； 動態化管理風險，報送至審計法務部。
2. 風險分析	<ul style="list-style-type: none"> 選擇適用的定性和定量方法，依據風險可能性和影響程度進行分析、篩選和整合，確定管理重點和優先順序； 分析風險間的關係及其對運營的影響；必要情況下，聘請專業的外部機構協助。
3. 風險應對	<ul style="list-style-type: none"> 制定風險管理方案，評估明確責任部門後實施； 建立風險預警機制和重大風險預警指標，制定應急預案； 定期組織常規培訓，確保重大風險和突發事件得到及時妥善處理。
4. 風險評價	<ul style="list-style-type: none"> 獨立評估風險管理工作的執行和成效，提出改進建議，確保責任人的考核指標與風險管理目標相一致。
5. 風險跟蹤	<ul style="list-style-type: none"> 持續監控已識的風險，以及新發現的風險，確保風險管理的持續性和適應性，及時更新風險評估，調整風險應對策略。

ESG 風險管理

越秀服務逐步推進 ESG 風險管理納入公司整體風險管理體系的工作，在業務風險評估中系統性融入環境、社會及管治相關因素。我們通過合同條款、風險監測及合作方(承包商、供應商及服務商)管理等手段，構建覆蓋供應鏈全流程的 ESG 風險防控機制，確保勞工權益、廉潔經營、環保責任、安全運營及職業健康等承諾有效落實。

- 合同條款中的 ESG 風險管控

我們在與供應商、承包商及服務商的合作中，針對不同業務類型的風險特性，將 ESG 要求嵌入專項合同條款及補充協議，實現從源頭防範風險：

合同類型	ESG 風險管理要求
《保安服務合同》	要求服務商依法與員工簽訂勞動合同，足額繳納社會保險、工資及勞保福利費用，保障員工基本權益
《日常保潔服務合同》	規定服務商必須為員工購買第三者責任險及員工保險，強化作業過程中的風險保障
《施工合同》	要求承包方依法規範用工，為所有員工購買商業保險及工傷保險；施工期間嚴格遵守安全施工、文明施工規範，及時清理建築垃圾，防範安全與環境風險

此外，我們在供應商合作中系統建立補充協議體系，附加簽訂涵蓋廉潔合規、勞工權益、安全生產及環境保護的全方位管控文件，包括：

- 《廉潔協議》
- 《不拖欠工人工資承諾書》
- 《安全生產環保責任協議》
- 《安全生產承諾書》
- 《廢棄物和其他污染物排放管理規定》
- 《建築工程安全生產、環境、管理責任協議書》



YUEXIU SERVICES



• 合作方風險監測機制

我們建立並持續優化作方風險監測模型，根據業務發展動態調整監測指標，實現對合作方的常態化風險管理：

- 監測維度：重點關注合作方的信用評級、債務違約、重大訴訟及行政處罰等關鍵風險指標
- 運行機制：通過模型定期篩查與評估，及時發現並預警潛在風險
- 應用價值：為合作決策、合同續簽及供應商分級管理提供客觀依據

未來，本集團將持續推進 ESG 風險管理與全面風險管理流程的深度融合，進一步完善 ESG 風險識別、評估、應對與監控機制，增強各類風險的綜合防控能力，為企業可持續發展提供堅實保障。

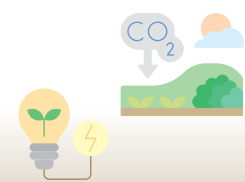
減碳藍圖與目標

作為大灣區領先的綜合物業管理企業與全能型城市運營服務商，越秀服務將綠色發展理念深度融入業務全流程，積極應對氣候變化挑戰，致力於為用戶創造美好生活的同時，最大程度降低環境影響。越秀服務立足住宅、TOD 綜合體、寫字樓、商業地產及公共建築等多元業態場景，以管理控碳為基礎、技術降碳為支撐、協同減碳為延伸，系統推進節能減排行動，打造具有物業服務特色的低碳實踐路徑。本藍圖緊扣國家「雙碳」目標與粵港澳大灣區綠色發展規劃，依據 IFRS S2 氣候相關披露要求及境內外 ESG 評級對減碳目標的高標準期待，制定科學、可執行、可驗證的減碳策略，展現越秀服務在可持續城市治理中的責任擔當。

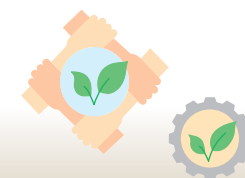
1 明確藍圖總體定位：越秀服務以「淨零排放」為長期願景，構建「2030 達標、2050 深化、2060 碳中和」的三階段減碳路徑，將低碳轉型視為提升服務品質、強化運營效率與增強社區韌性的核心驅動力。藍圖聚焦於通過精細化管理、技術創新與物業行業上下游協同實現減排，推動綠色理念貫穿於物業服務的每一個環節，以實際行動踐行可持續發展承諾。



2 細化減碳目標階段：以 2019 年為基準年，越秀服務設定於 2030 年實現範圍 1 及範圍 2 溫室氣體排放強度（噸二氧化碳當量／萬平方米）累計下降 19% 的目標，並力爭於 2060 年實現全業務範圍碳中和，同步評估 2050 年提前達成的可行性。同步設定綠色電力使用比例提升目標、智慧節能技術覆蓋率、高效設備更新率及綠建認證項目比例等配套指標，全面對接國際氣候信息披露標準。



3 完善實施路徑落地：越秀服務將減碳行動融入城市服務運營全過程，從「管理控碳、技術降碳、協同減碳」三個維度推進減排實踐，聚焦綠建運維管理、內部責任分工、智慧用能監控、設施能效提升、供應鏈協同減排及社區低碳參與等關鍵環節，制定可落地的執行方案。並適時引入第三方核驗，強化數據公信力，支持可持續發展信息披露的完整性與合規性。



4 強化風險與機遇管理：越秀服務將氣候風險納入企業風險管理體系，開展 1.5℃ 與 3℃ 氣候情景分析，評估包括極端氣候在內的物理風險以及包括政策和法律在內的轉型風險對物管運營的潛在影響，制定相應緩解與適應措施。與此同時，積極挖掘低碳發展帶來的新機遇，包括綠色服務產品創新、客戶對可持續社區的偏好提升、ESG 投資者關注度上升等，將減碳成果轉化為服務差異化優勢，實現環境效益與服務價值的雙贏，全面提升可持續競爭力。



持份者溝通與雙重重要性評估



越秀服務深刻認識到雙重重要性評估乃科學推進可持續發展工作、合理優化資源配置、契合境內外 ESG 評級要求的核心工作要素，而持份者參與及有效溝通則為精準識別重要性議題、有效防範運營風險、創造長期穩定價值的基礎支撐。

本集團將雙重重要性評估與持份者溝通緊密融合、協同共進。藉由系統化、多元化的機制架構設計，確保可持續發展工作精準契合戰略需求、充分回應持份者訴求、高度對標國際標準，進而全方位提升本集團在境內外 ESG 評級中的核心競爭優勢。

持份者溝通

本集團將與持份者的溝通視為可持續發展管理工作中的關鍵環節，秉持積極主動之態度，定期舉辦多元持份者參與活動，如業主滿意度調查、員工座談會、供應商大會以及行業交流活動等。藉此廣開言路，悉心傾聽持份者的意見與建議，迅速且有效回應其期望與需求。本集團珍視此等寶貴意見及反饋，將其作為改進策略的重要基石，持續完善並提升本集團的可持續發展戰略及規劃，以保障長期目標得以順利實現。





為提升溝通效率與質量，本集團採用多元化之信息發佈渠道，涵蓋官方網站、社交媒體平台及企業微信等，全面且及時地向持份者及公眾展示本集團在可持續發展領域的卓越表現與豐碩成就，以此增強透明度，築牢信任根基。

持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
 <p>住宅業主</p>	E1 應對氣候變化 E2 溫室氣體排放管理 E3 廢棄物管理 E4 能源效益 E5 水資源管理 S6 服務品質 S7 客戶滿意度 S8 客戶安全與健康 S9 信息安全與隱私保護 S10 智慧服務與創新 S14 社區共建與融合 G3 持份者溝通	定期走訪 滿意度調查 投訴熱線 常駐物管人員 業主微信群 本集團的流動應用程式 (APP) 社區主題活動
 <p>消費者</p>	E1 應對氣候變化 E3 廢棄物管理 S6 服務品質 S7 客戶滿意度 S8 客戶安全與健康 S9 信息安全與隱私保護 S10 智慧服務與創新 G2 商業道德與反腐倡廉	客戶滿意度調查 客戶投訴機制



持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
 <p>員工</p>	<p>E1 應對氣候變化 S1 職業健康與安全 S2 員工招聘與就業 S3 員工發展與培訓 S4 員工薪酬與福利 S5 多元化、平等及包容 G1 企業管治 G2 商業道德與反腐倡廉 G3 持份者溝通</p>	<p>直接交流 員工信箱／熱線 培訓項目反饋 員工活動 員工座談會 管理層調研</p>
 <p>政府或 監管機構</p>	<p>E1 應對氣候變化 E2 溫室氣體排放管理 E3 廢棄物管理 E4 能源效益 E5 水資源管理 E6 生物多樣性 S11 賦能行業發展 S13 供應鏈韌性管理 G1 企業管治 G2 商業道德與反腐倡廉</p>	<p>定期走訪 政策溝通 座談會／交流會 招投標合作 稅務信息報送</p>
 <p>供應商／ 合作夥伴</p>	<p>E1 應對氣候變化 E3 廢棄物管理 S6 服務品質 S12 知識產權保護 S13 供應鏈韌性管理 G2 商業道德與反腐倡廉 G3 持份者溝通</p>	<p>供應商審查、約談、評估 定期走訪 項目合作</p>



持份者	重點關注 ESG 議題	主要溝通方式及回應
投資者 ／股東 	E1 應對氣候變化 E2 溫室氣體排放管理 E4 能源效益 S10 智慧服務與創新 S13 供應鏈韌性管理 G1 企業管治 G2 商業道德與反腐倡廉 G3 持份者溝通	信息披露 投資者會議和路演 投資者熱線／信箱
行業協會 ／商會 	E1 應對氣候變化 E7 綠色環保行動與措施 S6 服務品質 S11 賦能行業發展 G1 企業管治 G3 持份者溝通	對外交流合作 參與行業研討 參與行業標準制定
社會團體 ／NGO 	E1 應對氣候變化 E6 生物多樣性 E7 綠色環保行動與措施 S8 客戶安全與健康 S14 社區共建與融合 S15 公益慈善與鄉村振興	與社會團體交流 聯合舉辦活動
媒體 	E1 應對氣候變化 S10 智慧服務與創新 S14 社區共建與融合 S15 公益慈善與鄉村振興 G1 企業管治 G2 商業道德與反腐倡廉 G3 持份者溝通	新聞發佈會 媒體採訪 定期溝通 輿情反饋



雙重重要性議題評估

為進一步鞏固和校準可持續發展戰略佈局，優化服務資源配置與運營管理效能，精準識別物業管理及城市運營服務領域的潛在風險與機遇，越秀服務嚴格遵循香港聯交所 ESG 報告守則、IFRS S2 氣候相關披露準則及 GRI 可持續發展報告標準等國際框架，同時參考滬深北三大證券交易所發佈的《上市公司可持續發展報告指引》、財政部《企業可持續披露準則—基本準則（試行）應用指南》等國內政策指引，正式建立並持續完善雙重重要性評估體系。該體系從「財務重要性」與「影響重要性」雙維度出發，系統性開展議題識別、評估與排序，為企業可持續發展策略提供科學依據，確保 ESG 工作與業務本質、持份者期望、行業趨勢及國際評級要求深度對接，全面提升 ESG 管理的戰略性與前瞻性。

本年度，越秀服務基於綜合物業管理與城市服務運營的業務特性，緊扣國家「雙碳」目標、行業綠色轉型趨勢、境內外 ESG 披露標準更新、資本市場評級導向及同行標杆實踐，全面梳理涵蓋環境、社會及管治層面的關鍵議題，最終篩選出 25 項核心重要性議題作為評估基礎。評估過程廣泛納入客戶、員工、供應商、社區居民、投資者及監管機構等多元持份者意見，結合定量打分與定性分析，從財務影響程度與外部影響範圍兩個維度進行交叉評估。評估結果最終提交可持續發展委員會審議、董事會審批，確保整個流程具備規範性、透明性與治理權威性，全面符合境內外 ESG 評級機構對議題重要性管理的嚴格要求。

雙重重要性評估核心內涵

1

財務重要性：

聚焦議題對越秀服務商業模式、營運績效、現金流穩定性、服務成本結構、融資能力及品牌價值的潛在或實際財務影響，重點評估各 ESG 議題對物管服務核心商業價值的驅動作用或風險制約效應。此維度為企業資源配置、技術投入與戰略規劃提供財務決策支持，全面契合 IFRS S2 對氣候相關財務風險與機遇披露的嚴謹要求。



2

影響重要性：

聚焦越秀服務在物業管理與城市運營服務過程中，對經濟、社會及環境所產生的實際或潛在重大影響，涵蓋正面貢獻與負面風險。重點評估影響的規模、範圍、嚴重程度及不可補救性。此維度體現企業作為城市服務提供者對持份者福祉與可持續發展的責任擔當，充分呼應 GRI 標準與香港聯交所 ESG 守則對社會與環境影響披露的核心原則。



雙重重要性議題評估標準流程

本集團嚴格遵循「五步法」開展雙重重要性評估，確保評估過程可追溯、評估方法科學合理、評估結果客觀公正，具體步驟如下：

第一步

明晰業務活動和業務背景

- 1) 全面梳理越秀服務在住宅社區、商業寫字樓、TOD綜合體、公共設施等多業態場景下的業務活動，涵蓋物業管理、設施維護、清潔保潔、安保服務、智慧平台運營及供應鏈協同等全價值鏈環節，重點識別各環節與可持續發展相關的潛在影響點；
- 2) 系統分析外部客觀環境，包括2025年全球綠色低碳發展趨勢、國際倡議、國家「雙碳」戰略深化、綠色建築推廣要求及物業服務行業ESG監管動向，研判氣候變化、政策法律、客戶偏好轉變等外部因素對企業營運模式與成本結構的長期影響；
- 3) 結合持份者溝通結果，明確各類主要持份者的核心訴求及關注重點，將持份者關切融入議題識別的基礎環節，確保評估結果與持份者需求高度契合。



第二步

識別並梳理 ESG 議題庫

通過多維度梳理、系統化分析，更新並完善重要性議題庫，確保議題庫的全面性、相關性與時效性，具體梳理維度包括：

- 1) 公司發展規劃：緊密結合服務戰略與物業運營升級方向，識別與服務創新、社區運營、城市共生、團隊成長等密切相關的關鍵議題；
- 2) 披露標準分析：綜合參考香港聯交所ESG報告守則、GRI可持續發展報告標準、央企控股公司ESG披露指引、聯合國可持續發展目標(SDGs)、可持續發展會計準則委員會標準(SASB)、國際財務報告可持續披露準則(IFRS)等境內外權威標準，確保議題庫符合披露合規要求；
- 3) ESG資本市場評級分析：跟蹤MSCI、Wind、標普、恆生等國際主流ESG評級對物業管理企業的評分重點，對標評級導向梳理議題選擇；
- 4) 同行對標分析：對標國內外領先物業服務企業可持續發展報告中呈現的重要議題，結合企業自身特點優化議題庫，吸收行業先進經驗；
- 5) 持份者關注分析：系統整理持份者在各溝通渠道(座談會、調查、投訴等)反饋的意見建議，識別其集中關注的ESG議題，確保議題與持份者訴求同頻。





第三步

開展雙重重要性議題評估

採用「專家諮詢+問卷調研+多方論證」的綜合評估方式，分別開展影響重要性與財務重要性評估，確保評估結果客觀全面：

- **影響重要性評估**：參考內外部可持續發展領域專家意見，由可持續發展工作小組判斷各議題影響的性質（負面或正面）、發生狀態（實際或潛在）；設計並發放影響重要性評估問卷，邀請員工、租戶、供應商、社區等相關方，從「影響的嚴重程度」（影響規模、範圍、不可補救性）和「影響的可能性」兩個維度進行綜合賦分，得出影響重要性綜合評估得分；綜合多元持份者意見、往年度調研評估結果及專題訪談結果，最終確定各議題的影響重要性等級。
- **財務重要性評估**：參考內外部財務、可持續發展領域專家意見，由可持續發展工作小組結合物管運營特點，判斷各議題財務影響的時間範圍（短期：1年以內；中期：1-5年；長期：5年以上），作為綜合評分參考；通過內部問卷收集與高級管理層意見收集，從「財務影響發生的可能性」和「財務影響的程度」兩個維度進行綜合賦分，得出財務重要性綜合評估得分，充分結合企業戰略規劃，確保財務重要性評估結果與企業經營目標高度一致。



第四步

檢視重要性議題並編製矩陣

綜合上述雙重重要性評估得分、國際標準要求、同行實踐、持份者訴求等多方因素，形成重要性議題分析結果檢視列表，逐一識別各議題在財務重要性與影響重要性兩個維度的重要性判定結果；編繪雙重重要性議題矩陣，將議題劃分為「高財務重要性+高影響重要性」「高財務重要性+低影響重要性」「低財務重要性+高影響重要性」「低財務重要性+低影響重要性」四大類，明確各類議題的管理優先級。



第五步

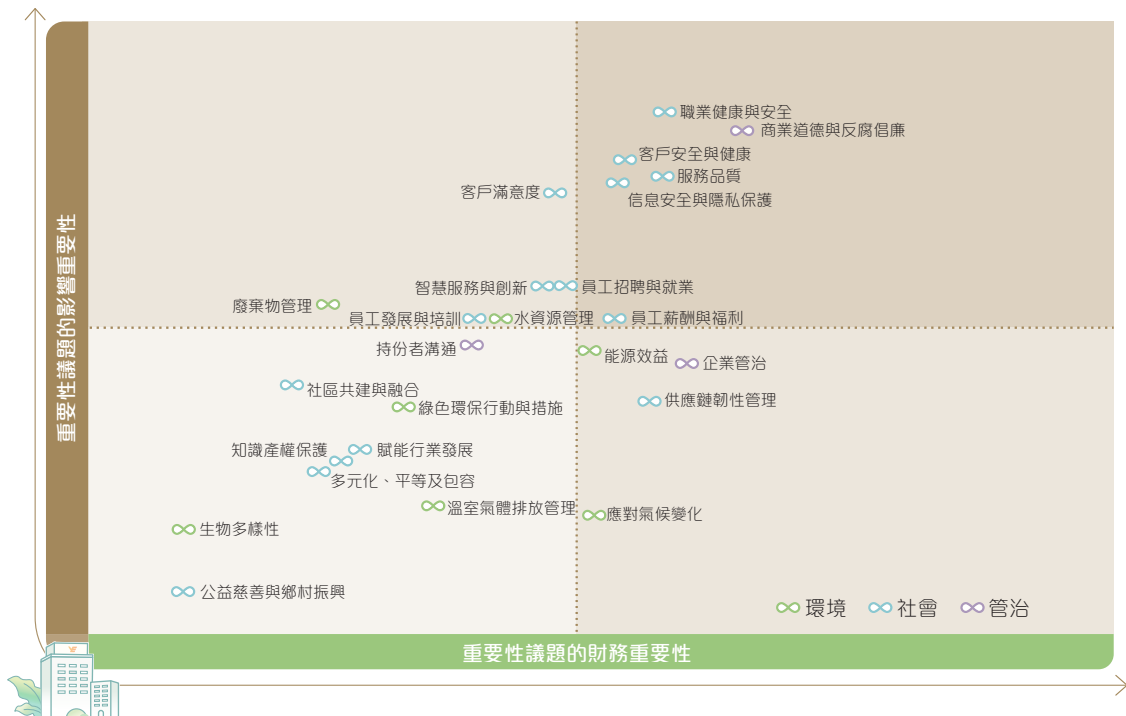
重要性議題確認

將年度重要性議題列表、雙重重要性評估結果及議題矩陣，正式提交董事會審閱及批准；根據董事會意見優化完善後，確定本年度核心重要性議題及排序，作為年度可持續發展工作規劃、資源配置、成效考核及信息披露的核心依據，確保有效管控重要性議題對於自身運營及各持份者的影響，並在本報告中重點披露相關的管理與行動。



本年度 25 項議題的雙重重要性評估結果如下：

越秀服務2025年重要性議題雙重重要性矩陣

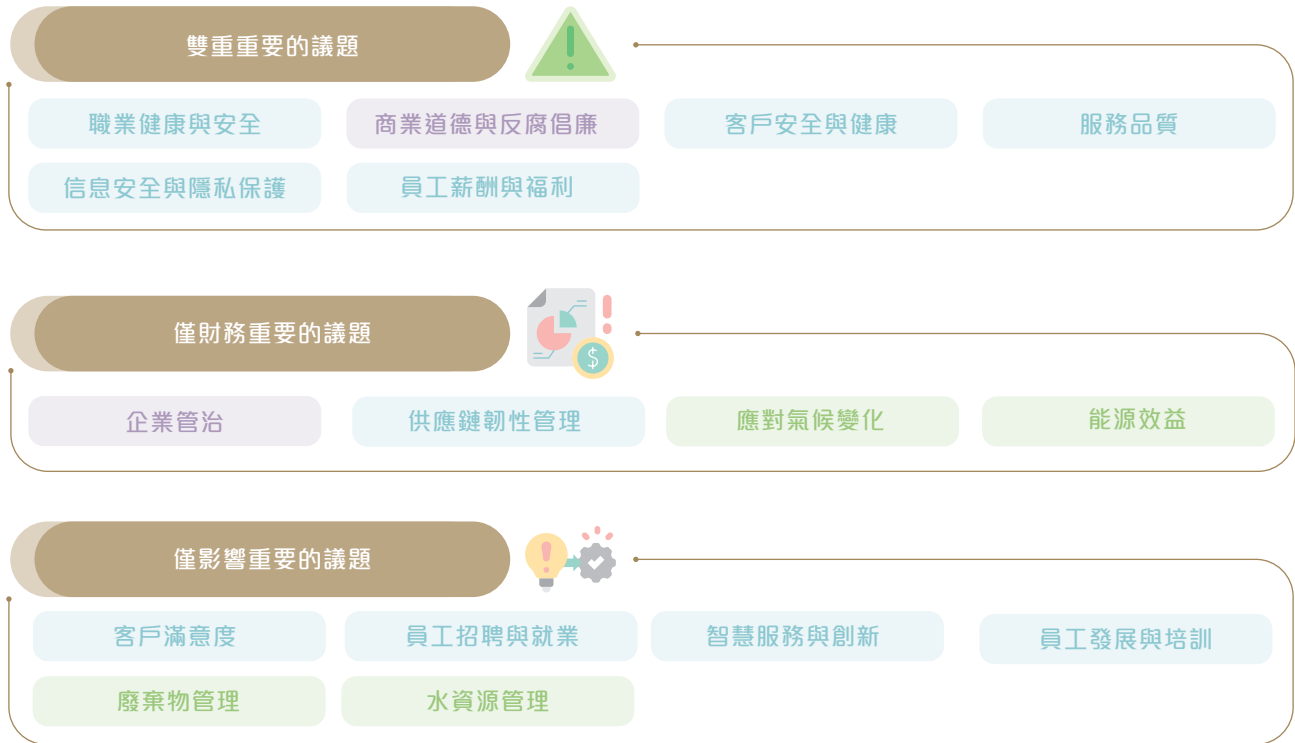


環境議題	社會議題	管治議題
E1 應對氣候變化	S1 職業健康與安全	G1 企業管治
E2 溫室氣體排放管理	S2 員工招聘與就業	G2 商業道德與反腐倡廉
E3 廢棄物管理	S3 員工發展與培訓	G3 持份者溝通
E4 能源效益	S4 員工薪酬與福利	
E5 水資源管理	S5 多元化、平等及包容	
E6 生物多樣性	S6 服務品質	
E7 綠色環保行動與措施	S7 客戶滿意度	
	S8 客戶安全與健康	
	S9 信息安全與隱私保護	
	S10 智慧服務與創新	
	S11 賦能行業發展	
	S12 知識產權保護	
	S13 供應鏈韌性管理	
	S14 社區共建與融合	
	S15 公益慈善與鄉村振興	



根據雙重重要性矩陣的評估，本年度共識別到雙重重要性議題6項，佔所有重要性議題的24%，識別到僅具有財務重要性議題4項，佔所有重要性議題的16%，識別到僅具有影響重要性的議題6項，佔所有重要性議題的24%。

2025年具備重要性(雙重重要、財務重要、影響重要)議題一覽：



基於現有組織架構，並綜合參考監管機構披露要求及主流ESG評級體系標準，本集團已採取以下管理措施：

- 全面制定各ESG議題管理提升計劃，有關各議題的具體管治與政策、策略、風險應對以及指標及目標，請詳見本報告各章節；
- 將可持續發展目標細化分解至各業務部門；
- 每年設定重點ESG工作目標，明確責任主體與完成時限，推動可持續發展要求深度融入日常服務流程與管理實踐；
- 強化跨部門協作機制，由可持續發展委員會統籌協調，確保資源整合與執行一致性。

YUEXIU SERVICES

同時，為進一步提升管理動能，本集團已建立高管績效考核與可持續發展表現掛鉤的激勵機制。高管的薪酬評估，納入多項ESG關鍵績效指標，包括客戶滿意度指數、單位面積能耗變動率、職業安全表現(如可記錄事故率)、員工培訓完成率、供應商合規審查覆蓋率及商業誠信管理成效等，有效將ESG責任落實至戰略執行層面。

2025年可持續發展亮點

2025年，越秀服務緊扣雙重重要性評估所識別的核心議題，立足於綜合物業管理與城市運營服務商的本質定位，將以「價值共創責任同行－締造可持續未來社區」為願景，以可持續發展為核心驅動力，嚴格對接境內外ESG披露標準及評級要求，在環境、社會、管治(ESG)三大維度穩步推進可持續實踐，累積形成具備物業服務行業特色的可持續發展模式，顯著提升企業品牌影響力與行業引領作用。

ESG可持續發展表現及成就



標普全球企業可持續發展評分：52，位列行業前11%



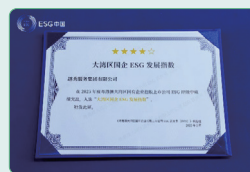
可持續相關財務信息披露先導計劃金章



越秀服務
2025評級



萬得WIND ESG評級：AA



入選「大灣區國企ESG發展指數」



2025中國物業ESG發展優秀企業TOP4



2025中國物業ESG可持續發展領先企業







2025中國物業服務ESG發展優秀企業

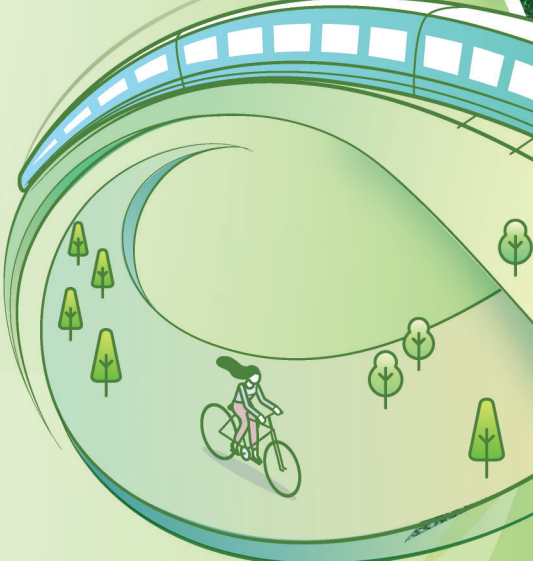


2025中國物業管理行業最佳雇主





維度一：誠信經營 	維度二：以人為本 	維度三：低碳智慧 	維度四：社區共建 
<p>董事和全體員工廉潔宣貫和商業道德培訓參與率100%</p> <p>開展合規及法務培訓41場，參訓人數3,000餘人</p> <p>開展專項審計8項，整改率100%</p> <p>發生0起違反行為準則事件，包括但不限於洗錢、內幕交易、貪污訴訟等</p> <p>員工信息安全課程培訓覆蓋率100%</p> <p>員工《客戶信息保密承諾書》簽署率100%</p> <p>發生0起信息安全、知識產權侵權事件</p> <p>不合格供應商清退數量262</p> <p>供應商《廉潔協議》簽署率100%</p>	<p>員工培訓平均時長達52小時</p> <p>全體員工(含兼職和外包人員)安全培訓覆蓋率100%</p> <p>針對所有層級的管理層開展管理能力培訓，覆蓋率達100%</p> <p>女性管理層佔比為39.7%</p> <p>女性員工佔比為41.67%</p> <p>員工流失率降低3.44個百分點至16.32%</p> <p>員工新增證書數量達637本</p> <p>員工勞動合同及社會保險覆蓋率達100%</p> <p>發生0起騷擾或歧視相關的事件</p> <p>發生0起僱傭童工或強迫勞工事件</p> <p>發生0起工亡事件</p>	<p>廣州國際金融中心成為廣東省首個榮獲現行國家標準星級綠色建築標誌的商業辦公建築</p> <p>越秀iPark產業園獲華南地區首個零碳和零能耗「雙零」認證</p> <p>13個在管項目獲得WELL認證(含WELL健康建築標準WELL健康-安全評價準則)</p> <p>公區累計更換近5萬隻節能燈具，實現年節約量372萬千瓦時</p> <p>購買1,200萬千瓦時綠電</p> <p>有害廢棄物排放密度(按收入)同比下降5%</p> <p>完成19.87萬平方米草坪改造，累計消除草坪裸土3,000處</p> <p>在202個項目配置自動灑水盤，單位時間澆灌效率提升12倍</p> <p>在100%項目啓用智慧通行與智慧停車系統</p>	<p>住宅物業和商業物業的客戶滿意度分別為85.6分和99.7分</p> <p>完成83個社區228項煥新工程</p> <p>客戶一般訴求報事15分鐘內響應，24小時內辦結，未完結事項每3天同步處理進展</p> <p>開展164項商業服務提升行動</p> <p>識別及處理安全隱患約8,218項</p> <p>組織應急演練2,454次，參與應急演練37,329人次</p> <p>安全生產資金投入58.87百萬元</p> <p>發生重大安全事故0起</p> <p>全國開展2,000餘場社區文化活動，便民活動1,400餘場，累計參與業主人數達到40萬人次</p> <p>公益慈善及社區活動總投入20,817千元</p> <p>員工參與公益活動、志願服務756人，總時長2,814小時</p> <p>參與行業交流活動20次</p>



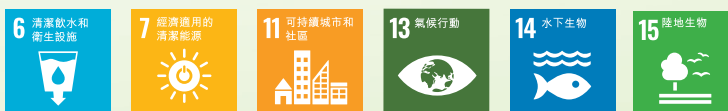
第一章

綠築韌性 • 碳引未來



- 氣候韌性與低碳運營
- 構建綠色循環生態

我們的行動支持以下聯合國可持續發展目標 (SDGs)



章節概覽

管理方針

站在「十四五」收官與「十五五」啟幕的關鍵節點，以國家加快發展新質生產力的戰略高度為指引，越秀服務堅守「用心·成就美好生活」使命，以專業城市服務助力民生福祉與高質量發展。「十五五」規劃以碳達峰、碳中和目標為牽引，明確要求加快形成綠色生產生活方式、構建清潔低碳安全高效的新型能源體系。物業管理企業作為城市建築運營的重要參與者，其節能減排和環保運營成效直接影響著城市綠色轉型進展。

本章圍繞應對氣候變化、溫室氣體排放管理、生物多樣性、廢棄物管理、排放物管理、能源效益、水資源管理，以及綠色環保行動與措施等議題，探討我們在助力低碳綠色高質量發展領域的表現，並依照議題的重要性、關聯性以及內部管理的協同性，分「氣候韌性與低碳運營」與「構建綠色循環生態」兩大板塊進行呈現。我們以綠色建築築牢運營基底，以節能減排引領低碳轉型，以資源循環助力無廢城市，以生態保護踐行環境責任。通過系統化的環境治理與可持續實踐，我們致力於構建人與自然和諧共生的美好未來。

應對氣候變化與溫室氣體排放管理

本集團深刻認識氣候變化對企業而言不僅是對可能發生的各項氣候風險的識別、應對，更是一份全民休戚與共的責任，需要通過控制溫室氣體排放來減緩乃至防止氣候變化風險後果的發生。我們將氣候風險管理全面融入戰略決策與日常運營，持續識別、監測並應對氣候相關風險對運營穩健性的潛在影響，同時積極把握低碳轉型機遇。在溫室氣體排放管理方面，我們推動節能技術應用與綠色運營實踐，以實際行動減緩氣候變化，構建氣候韌性與可持續發展的美好未來。

能源效益、水資源管理與廢棄物管理

本集團秉持「綠色運營，低碳發展」的環境管理理念，從「節能降碳、節水增效、廢棄物資源化、排放合規化」等多角度佈局資源管理，將環境責任深植於企業運營的血脈之中。我們以能源管理回應氣候挑戰，以水資源守護生命之源，以廢棄物循環踐行共生之道，以排放物合規兌現綠色承諾。通過系統化的環境治理，我們不僅致力於降低運營足跡，更希望以可持續的服務模式，為社區、為自然、為未來構築一道韌性與善意並存的綠色防線。

生物多樣性

本集團秉持「尊重自然、和諧共生」的生態環保理念，將生物多樣性保護視為企業環境責任的重要組成。我們在運營管理中充分考量生態系統的完整性與穩定性，以敬畏之心守護每一寸土地上的生命，致力於在服務空間內營造人與自然美美與共、永續共生的生態格局。

綠色環保行動與措施

為了將各項綠色理念執行到底，本集團以切實行動支持綠色環保藍圖，構建了多領域、多維度的行動措施，並致力於打造綠色環保社區文化。我們積極支持綠色建築的認證申領，推動綠色辦公實踐，鼓勵員工與業主共同參與環保公益活動，營造愛護環境的社區氛圍。通過持續的環保宣傳、綠色倡導與行動激勵，我們讓綠色理念從管理要求內化為日常習慣，以點滴行動匯聚生態守護之力，共建清新、宜居、可持續的美好家園。




議題管理及年度亮點一覽

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>應對氣候變化與溫室氣體排放管理</p> 	<p>開展氣候相關風險與機遇的系統性識別和評估，制定分階段的氣候管理策略，並通過推進節能措施和清潔能源應用等方式，持續降低運營產生的溫室氣體排放。</p>	<p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》</p> <p>《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》</p> <p>《中國應對氣候變化的政策與行動》</p> <p>《民用建築節能條例》</p>	<p>《氣象災害應急預案》</p> <p>《氣候變化政策》</p> <p>《生產安全事故隱患排查治理》</p> <p>《生產安全事故應急預案》</p>	<p>董事會全面指導及監督應對氣候變化與溫室氣體排放管理的工作；</p> <p>可持續發展委員會提供管理方面的戰略指導與監督；</p> <p>可持續發展領導小組及可持續發展工作小組統籌協作與推進；</p> <p>氣候變化執行小組落實執行與匯報相關進展。</p> <p>更多內容詳情參見 1.1 氣候韌性與低碳運營</p>	<p>首次完成集團層面6個範圍3類別碳盤查；</p> <p>範圍1溫室氣體單位面積碳排放強度同比下降44%。</p>
<p>能源效益</p> 	<p>以精細化能耗管理為主線，搭建智能化能源管理平台，同時推動清潔能源應用，持續優化能源結構。</p>	<p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國節約能源法》</p>	<p>《能耗管控作業指導書》</p> <p>《能源管理辦法》</p> <p>《能源管理實施細則編製業務指引》</p>	<p>董事會作為核心決策層，統籌管理能效戰略及目標；</p> <p>可持續發展委員會為戰略指導層、各專業職能部門與城市公司為執行落實層。</p> <p>更多內容詳情參見 1.2 構建綠色循環生態</p>	<p>3家成員公司取得ISO 50001能源管理體系認證；</p> <p>能源效益提升項目98個，投入171萬元；</p> <p>購買1,200萬度綠電。</p>

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
 <p>水資源管理</p>	<p>從源頭節水、過程節水及循環用水三個維度構建水資源管理體系，持續提升水資源使用效率。</p>	<p>《中華人民共和國水法》</p>	<p>《能耗管控作業指導書》</p>	<p>住宅業務事業部定期審議水資源利用效能報告，針對異常損耗建立快速預警與整改機制，確保每一滴水資源都能在受控的狀態下發揮最大價值。 <i>更多內容詳情參見 1.2 構建綠色循環生態</i></p>	<p>雨水回收量、中水回收利用499噸； 在商業項目的洗手間使用帶起泡器節水水龍頭，預計年節水量300噸。</p>
 <p>廢棄物管理</p>	<p>建立廢棄物的分級分類管理體系，在確保合規處置的基礎上提高資源回收利用率，引導業主和住戶參與垃圾分類，形成社區廢棄物減量的協同效應。</p>	<p>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》 《中華人民共和國水污染防治法》 《城鎮排水與污水處理條例》</p>	<p>《污染物控制管理措施表》 《固體廢棄物管理規定》 《廢舊物品及廢舊設備處理辦法》 《化學危險品列表》 《固體廢棄物列表》 《危險固體廢棄物處置登記表》 《廢舊物品及廢舊設備處理審批表》 《廢棄物和其他污染物排放管理規定》</p>	<p>住宅業務事業部牽頭組織各業務部門聯合專業第三方處置機構進行廢棄物分類管理； 聯合專業第三方處置機構，我們實現了廢棄物從收集、暫存到清運的全流程閉環監督。 <i>更多內容詳情參見 1.2 構建綠色循環生態</i></p>	<p>垃圾回收重量達19,390噸； 生活垃圾分類覆蓋率達98%； 回收利用台風斷枝等園林垃圾，推出平安牌雕刻項目。</p>





議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>生物多樣性</p> 	<p>識別項目所在地生物多樣性與生態相關風險，通過綠化提升、遵循本地物種優先、保護水體和古樹名木等措施維護城市生態系統健康。</p>	<p>《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國自然保護綱要》</p>	<p>《綠色環保倡議書》</p>	<p>可持續發展委員會統籌規劃、住宅業務事業部實施標準化監管、各項目組負責現場養護的三級管理體系。 <i>更多內容詳情參見 1.2 構建綠色循環生態</i></p>	<p>推出生態友好的四季花園，優先選用適應本地氣候的長青植物進行綠化種植； 區域公司合計開展了125場「愛綠護綠」主題共建活動。吸引2,353人次業主、小朋友參與。</p>
<p>綠色環保行動與措施</p> 	<p>將綠色低碳理念融入建築運營和自身辦公的全流程，推進節能降耗、資源循環、環保宣導等實踐，攜手僱員、業主、消費者等多方共同營造可持續綠色生態。</p>	<p>《中華人民共和國環境保護法》 《物業管理條例》</p>	<p>《綠色環保倡議書》 《辦公室節電管理制度》 《節能降耗管理規定》</p>	<p>可持續發展領導小組統籌制定年度目標與實施路徑，推動綠色建築、綠色辦公與綠色租賃三大領域的系統性提升。 <i>更多內容詳情參見 1.2 構建綠色循環生態</i></p>	<p>辦公區域用電同比下降27%； 辦公用紙使用量同比下降13%。</p>



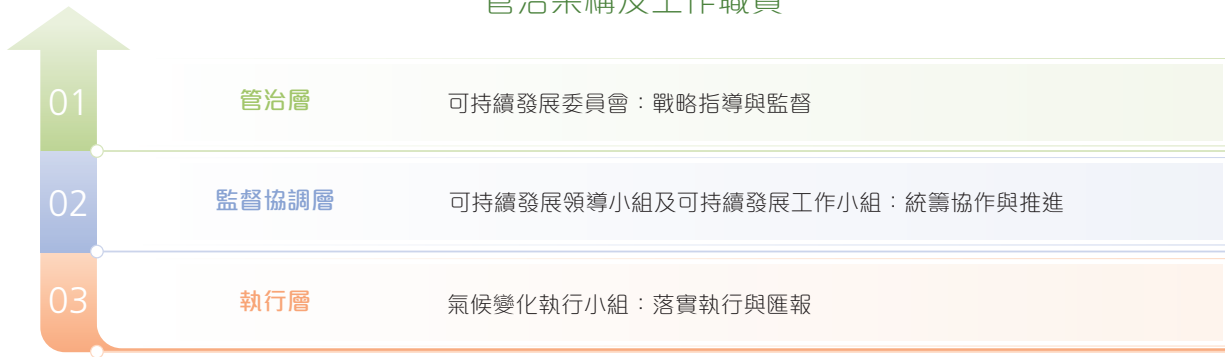
1.1 氣候韌性與低碳運營

1.1.1 管治模式

氣候變化是影響人類長遠福祉的核心風險之一，應對氣候變化的迫切性已成為全球共識。為有效識別、評估及管理氣候相關風險與機遇，並系統性推動溫室氣體減排工作，本集團持續完善氣候治理架構，建立層級分明、職責清晰、運作高效的管理體系，以更好應對氣候相關風險與低碳轉型挑戰。

董事會作為本集團可持續發展管理的最高決策機構，負責全面指導及監督應對氣候變化與溫室氣體排放管理的工作，承擔相關決策及表現的最終責任。在董事會領導下，集團設立由可持續發展委員會、可持續發展領導小組及可持續發展工作小組、氣候變化執行小組組成的管治架構，在夯實責任體系的同時，推動各項行動得到積極主動落實：

管治架構及工作職責



董事會

作為集團可持續發展管理的最高決策機構，全面指導及監督應對氣候變化與溫室氣體排放管理的工作，承擔相關決策及表現的最終責任。



可持續發展委員會

協助董事會全面指導及監督應對氣候變化與溫室氣體排放管理的工作，審視及評估相關風險與機遇，審閱和檢討相關目標和績效表現。



可持續發展領導小組

建立和完善應對氣候變化與溫室氣體排放相關的工作機制，監察及評估相關風險與機遇，協調統籌相關工作，監督相關項目的執行。



可持續發展工作小組

推動組織應對氣候變化和溫室氣體排放工作，統籌運營管理和績效管理，並協調資源以支持可持續發展項目。



氣候變化執行小組

統籌應對氣候變化和溫室氣體排放相關風險制度體系和工作機制，負責相關戰略、目標的整體實施，評估具體風險及機遇並指定具體應對措施，定期向可持續發展委員會、可持續發展領導小組及可持續發展工作小組匯報管理工作績效。



1.1.2 法規遵守及政策制定

本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《企業環境信息依法披露管理辦法》《中央企業節約能源與生態環境保護監督管理辦法》等國家法律法規，積極響應《巴黎協定》以及《2030年前碳達峰行動方案》《關於加快建立健全綠色低碳循環發展經濟體系的指導意見》《中國應對氣候變化的政策與行動》等重大氣候戰略部署，制定並實施了《氣候變化政策》《氣象災害應急預案》等內部管理制度，確保氣候因素深度融入企業治理、戰略規劃與風險管理體系，確保各項氣候行動有據可依、執行到位。

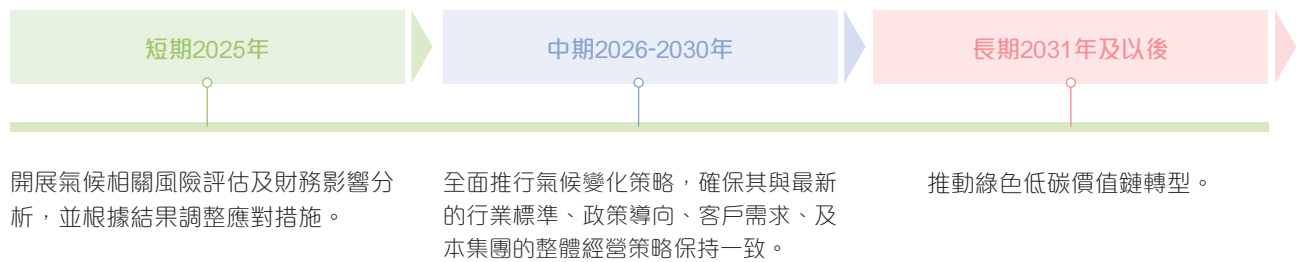
1.1.3 管理舉措

應對氣候變化

策略

本集團通過短期、中期及長期氣候管理策略的制定，明確劃分氣候相關事項的優先級，以靈活應對氣候變化帶來的挑戰，確保氣候行動與集團可持續發展目標協同推進，而積極開展風險與機遇評估、完善財務影響評估是我們將氣候變化風險和機遇融入集團發展戰略的重要手段。

短中長期氣候管理戰略



風險與機遇識別與評估

本集團依據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《環境、社會及管治報告守則》附錄C2 D部分的披露建議，系統識別於短期及中長期業務發展過程中可能面對的氣候相關風險與機遇。同時，我們委託第三方專業機構，根據集團業務特性與發展方向，選定適當的氣候情景與分析參數，並採用定性與定量相結合的分析方法，進一步深化對氣候相關風險的識別與評估，以提升風險管理的科學性與前瞻性。



• 情景分析

本集團針對業務和資產進行系統性審查，並選取央行綠色金融網絡(NGFS)情景¹框架，通過定性與定量方法相結合的形式，詳細評估 1.5℃ 及 3℃ 兩個升溫情境下本集團業務運營所面臨的風險與機遇。

情景設定	情景名稱	氣溫升幅	情景介紹
NGFS	有序	到2100年，氣溫升幅控制在 1.5℃	通過嚴格的氣候政策和創新將全球變暖限制在 1.5℃，在 2050 年左右實現淨零二氧化碳排放
	溫室世界	到2100年，氣溫升幅控制在 3℃	僅實施當前政策，假設不實施「國家自主貢獻(NDCs)」目標預案

情景模型簡介

在情景分析中，主要考慮的參數／假設條件包括：

宏觀經濟



經濟增長和能源需求的驅動力，資本積累與投資，國際貿易，消費和福利影響

能源系統



初級能源，能源轉換技術，技術變革與學習，建築、工業與交通能源需求，溫室氣體排放，碳封存

氣候系統



溫室氣體濃度，輻射強迫，全球平均氣溫變化

土地使用



農業與林業，生物能源供應，溫室氣體排放，碳封存

1 NGFS 氣候情景整合了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)設定的典型濃度路徑(RCP)及共享經濟路徑(SSP)情景，具備科學合理性、廣泛可用性、數據可用性等特徵，被廣泛應用於氣候風險的評估。在風險評估過程中，本集團選取NGFS中「有序」及「溫室世界」兩個參考情景進行分析。
 2 REMIND (區域投資和發展模型)是一個數值模型，由波茨坦氣候影響研究所(PIK)開發，用於分析能源、土地利用、經濟和氣候系統之間相互作用的未來影響，代表世界經濟的未來演變，特別關注能源部門的發展和對世界氣候的影響。REMIND 採用具有較好預見性的一般均衡模型，即模型可以預測建模時間跨度內發生的變化，來模擬封閉經濟中各系統之間的相互作用。它還考慮了貨物、能源燃料和排放配額的區域貿易特徵。



• 物理風險評估

本集團主要業務運營依賴於建築物環境，若建築物因氣候變遷引發的物理風險受到影響，將可能對物業管理服務造成直接或間接衝擊。因此，本集團除了分析公司自持資產的物理風險，同時分析物業管理業務所在的實體資產，以全面掌握潛在影響。

為提升評估的科學性與精準度，集團基於氣候情景分析框架，利用REMIND模型²（區域投資和發展模型）進行定量分析，綜合考慮所持有的實體資產所在的地理位置及氣候變化等因素，以評估本集團資產在不同情景下因各類物理風險發生而受到的影響，並確定資產面臨各重要物理風險。

已識別的可能面臨的物理風險如下表所示：








風險類型	主要風險驅動因素	影響週期	潛在的風險	潛在財務影響
 <p>極端高溫</p>	隨著全球氣溫上升，熱天和酷暑的頻率和強度可能增加	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> 極端高溫能夠通過溫度和濕度等因素直接破壞人體自身的體溫調節系統，導致嚴重的疾病甚至死亡，降低勞動生產率和人員可用性，或影響生產流程的效率 製冷需求上升，導致水電資源消耗增加，同時冷卻系統運行效率下降，導致能源使用強度進一步提高 極端高溫加劇供水管網壓力，易引發水管變形、破裂等問題，增加供水系統運行風險 高溫補貼支出增加，環境改善及防護設備採購費用同步上升，帶動運營成本增長 	<ul style="list-style-type: none"> 生產及運營能力下降，收入減少 供水設備更換或維修資源能源使用量增加及高溫補貼等支出導致的運營成本上升
 <p>極端低溫</p>	冷空氣和極端低溫天氣的頻率和強度可能增加	長期	<ul style="list-style-type: none"> 寒冷環境下人體散熱加劇，若防護不足可能導致局部或全身體溫下降、工作能力受損，甚至引發寒冷損傷，進而影響勞動生產率與人員可用性 資產設備在低溫條件下運作效率下降，增加運行不穩定性與維護難度 	<ul style="list-style-type: none"> 生產及運營能力受挫，人均產能下降，可能導致收入減少 運營效率降低及設備維護需求增加，帶動相關成本上升
 <p>極端降雨</p>	隨著氣候變暖，大氣層在飽和前可容納更多水汽，極端強降水發生的可能性增大；颱風、地形、大氣環流等多因素迭加作用導致極端降雨	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> 極端降雨易引發山洪暴發、水庫垮塌、江河氾濫等災害，導致房屋沖塌、交通及通訊中斷，造成生產延誤或停滯 取水水源渾濁，泥沙含量增加，影響日常運營用水水質與供應穩定 道路中斷，低窪地區及露天場所設施遭淹浸或損壞，增加資產受損風險 	<ul style="list-style-type: none"> 運營活動受阻或中斷，導致收入下降 設施設備維修及保養頻次增加，帶動相關成本上升

風險類型	主要風險驅動因素	影響週期	潛在的風險	潛在財務影響
 <p>熱帶氣旋</p>	業務所在的地區可能面臨更頻繁、更嚴重的熱帶氣旋襲擊	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> 熱帶氣旋引致的受損概率更高 極端天氣引發業務中斷風險，影響運營連續性與服務穩定性 	<ul style="list-style-type: none"> 受損資產減值 業務中斷，運營成本增加
 <p>沿海洪澇</p>	沿海地區的資產可能會受到海平面持續上升的影響	長期	<ul style="list-style-type: none"> 受沿海洪澇影響的資產數量增加，資產暴露度上升 防汛及洪水控制設施的建設需求同步增加 機械設備受損風險上升，導致維修成本增加，資產運行表現下降 遭受洪水破壞的資產需要進行維修維護 	<ul style="list-style-type: none"> 受損資產減值，帶來直接財務損失 防汛設施建設及資產維修投入增加，帶動運營成本上升 資產運營能力下降，導致收入減少
 <p>河流洪澇</p>	降雨過多或積雪融化可能導致河流水位上升	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> 洪水造成的機械損壞需要額外維修開支，且降低設備運行效能 受洪水破壞的資產需暫停運營，影響業務連續性 洪水污染水資源，造成淡水短缺，進而影響生產效率 極端降水加大廢水處理系統負荷，可能導致外排水量增加 河流洪澇可能會引發山體滑坡，影響生產安全 	<ul style="list-style-type: none"> 受損資產減值，帶來直接財務損失 修建設施造成的運營成本增加 生產效率降低造成的收入下降
 <p>低河流流量</p>	全球變暖可能導致降水模式發生變化，從而導致河流流量減少；而農業灌溉及城市用水等人類活動導致的過度抽取地下水，亦使地下水位降低，進而影響河流的長期補給能力	長期	<ul style="list-style-type: none"> 河流流量過低引發地下水位下降、海水倒灌及土壤鹽鹼化加劇，影響原材料正常生長，可能導致供應鏈上游產量下降 水資源短缺風險上升，直接影響運營活動的穩定性與連續性 	<ul style="list-style-type: none"> 業務中斷風險增加，導致收入下降 水資源獲取成本及相關應對措施投入上升，導致運營成本增加



識別出物理風險後，本集團進行風險影響熱點分析，覆蓋其運營所涉及的建築。本集團通過定性與定量相結合的分析方法，排序風險暴露程度和影響程度，結合本集團資產所在位置，將本集團面臨的相關物理風險發生的可能性按照低風險、中風險、較高風險和高風險四個等級劃分，並披露如下：



物理風險類型	當前情景	1.5 °C	3 °C
慢性：極端高溫	 較高風險	較高風險	較高風險
慢性：極端降雨	 較高風險	較高風險	較高風險
慢性：極端低溫	 較高風險	中風險	中風險
急性：河流洪澇	 中風險	中風險	中風險
急性：熱帶氣旋	 低風險	低風險	低風險
急性：低河流流量	 低風險	低風險	低風險
急性：沿海洪澇	 低風險	低風險	低風險

風險等級： ■ 高 ■ 較高 ■ 中 ■ 低

• 轉型風險評估

作為現代城市建築的重要運營者與低碳生態城市建設的推動者，物業管理業務在建築碳管理與綠色運行中承擔關鍵角色。面對國民經濟低碳轉型進程加快，以及市場對低碳產品偏好日益提升，隨之帶來的轉型風險，可能對集團的運營產生深遠影響。為此，本集團結合物業管理行業特性和實際運營情況，以1.5 °C升溫情景作為分析基礎，通過系統性分析行業常見的轉型風險類別，識別並評估本集團可能面臨的轉型風險，以支持後續策略制定與風險應對。



風險類型	風險定義	影響週期	風險描述	潛在財務影響
<p>政策和法律</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 更加嚴格的环境法規和建築綠色低碳管理規定 • 與氣候相關訴訟及法律風險 • 氣候相關信息披露要求趨嚴 • 碳交易及碳稅的引入 • 綠色建築認證標準提升及既有建築節能改造強制要求 	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> • 政府及監管機構對氣候變化、排放、綠色建築等方面政策可能會更嚴格 • 近年來，業主、政府、保險公司、股東向法院提起的涉及氣候的訴訟索賠增多 • 監管機構對氣候相關的信息披露要求不斷升高 • 實行更嚴格的碳定價機制（包括溫室氣體排放） • 各地政府陸續出台建築領域碳達峰實施方案，對存量物業的能耗限額與能效提升提出階段性要求 	<ul style="list-style-type: none"> • 小區設備的環保改造成本上升，用於物業管理的綠色智慧技術的研發成本上升等 • 由於未符合相關規定被依法追究法律責任的情況，違規罰款風險上升 • 數據檢測成本、運營成本及合規成本增加，以滿足監管要求 • 碳交易限額及碳稅的引入可能會令運營成本增加 • 既有項目節能改造投入加大，短期資本支出上升
<p>技術</p> 	<p>技術體系向綠色低碳、高效等方向進行轉型或創新</p>	長期	<ul style="list-style-type: none"> • 低碳轉型需要物業管理公司進行相應的軟件及硬件上的更新改造以降低運營過程中的能源浪費 • 物業管理企業需逐步推廣節能降耗改造項目，如配置新能源汽車充電樁、安裝太陽能發電設備、更換節能照明系統等 	<ul style="list-style-type: none"> • 評估、採納和部署新的節能減排項目及能耗管理可能會增加相關部門的運營和管理成本 • 低碳技術及產品的推廣應用(如新能源汽車配套設施、廢品自動化回收系統等)，對物業現有設備設施提出改造或替換要求，可能導致運營成本、物料採購成本及維護費用上升 • 報廢、替換高耗能和不合環境標準的產品可能使運營成本升高及折舊成本增加



風險類型	風險定義	影響週期	風險描述	潛在財務影響
市場 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶對於環保產品和服務的需求轉變 • 能源、水資源或廢物管理的價格變動 • 同行企業加速綠色轉型，市場競爭格局發生變化 	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> • 若未能滿足客戶對高能效、節水節電及綠色設施的期望，可能導致服務競爭力下降，長期影響企業市場份額與收入表現 • 租戶對用電、用水等能耗數據的透明度要求日益提升，對物業管理的數據監測與披露能力提出更高要求 • 市場上綠色物業租金溢價效應日益明顯，非綠色物業可能面臨議價能力下降風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶行為改變可能導致對傳統產品和服務的需求降低，相應的收入可能下降 • 加速淘汰傳統「非綠」產品並增加綠色物業管理的開發，可能會使研發、管理和運營成本增加 • 需要對高耗能設備進行排查和分析增加運營管理難度及維修或升級成本 • 由於資源價格(如能源、水)及排放要求(如廢棄物、廢氣排放)的變動，運營開支及合規成本可能會相應增加 • 未能及時獲取綠色認證或滿足綠色租賃要求，可能導致優質租戶流失 • 市場對綠色物業服務的溢價預期，若未能把握可能錯失新增長點
聲譽 	<ul style="list-style-type: none"> • 公眾對於低碳轉型的重視程度提高 • 各持份者的關注度提高及負面反饋 • 投資機構及評級機構對企業氣候表現的關注度上升 	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> • 忽視企業的綠色形象建設或者與可持續發展理念背道而馳則可能導致負面輿論壓力 • 可能出現由於未合法披露被依法追究法律責任的情況，造成財產損失或商業信譽受損 • 氣候相關事件應對不當，或在行業低碳轉型進程中表現滯後，可能影響品牌形象與市場口碑 	<ul style="list-style-type: none"> • 在可持續發展方面的承諾及環保政策的落實不足可能將對企業聲譽產生影響，減少收入 • 若沒有按交易所制定的上市規則及匯報指引，或違背可持續發展相關的政策及法規，可能將增加聲譽風險並面臨罰款 • 對氣候相關事件處理不當，或在面對更高期望時表現滯後，可能會影響公司名譽，減少收入 • 品牌形象受損後，重建信任需投入更多資源及時間成本

3℃升溫情景是基於假設條件，即政策法規不會逐漸趨嚴，技術不會發生重大變革，市場需求變動也不會發生巨大變化。全球包括中國能源結構仍以化石燃料為主，對低碳技術的投資與應用持續有限，《巴黎協定》的溫控目標未能有效實現，氣候變遷加劇導致極端天氣事件日益頻繁。在此背景下，集團主要面對氣候相關的物理風險，而轉型風險影響相對有限，故暫未單獨列出。

• 機遇識別

國家「十四五」規劃明確提出推進城鎮綠色規劃、綠色建設與綠色運行管理，加快建設低碳城市、韌性城市、海綿城市及「無廢城市」，而《建築節能與綠色建築發展“十五五”規劃》的提出，更為綠色建築發展作出了系統性、戰略性的定調。這一系列目標不僅重塑城市可持續發展的內涵，亦為物業管理行業帶來重要發展機遇。隨著這些規劃目標的實現，將對物業管理公司在業務上的創新力提出更高要求，同時也將持續催生新業務場景與服務創新空間。

結合自身業務發展規劃，本集團識別出可能面臨的機遇：



機遇類型	機遇描述	潛在影響
 <p>智慧綠色物業建設</p>	物業升級改造帶來的經濟效益，以及市場對於低碳數字化物業管理服務的需求攀升	設備節能改造與升級，以及物聯網(IoT)、人工智能(AI)、基於生態系統的適應(EBA)等技術系統的發展迭代將進一步驅動本集團精簡物業管理流程，提升服務品質，優化營運成本。同時，綠色智慧化物業管理服務面臨廣闊市場空間，有助於本集團挖掘新增長點、塑造差異化競爭優勢
 <p>氣候抵禦力</p>	實施氣候抵禦力相關規劃	針對所在地區氣溫、降雨、降雪等氣候因素進行前瞻性規劃與適應性調整，提升項目氣候韌性，有效降低極端天氣事件帶來的運營中斷風險與資產損失
 <p>客戶偏好的轉變</p>	市場對智慧綠色配套設施完善的企業有更大市場需求	提供完善的綠色智慧配套設施吸引租戶及業主入駐，提升項目市場競爭力與議價能力，帶動租金收入及資產價值穩步增長
 <p>公司聲譽</p>	保持公開透明，主動向公眾披露，滿足合規要求，積極聽取公眾反饋並相應改進	營造負責任、可信賴的企業形象，增強公眾信任與品牌認同感，為長期業務發展奠定良好聲譽基礎
 <p>投資者關注</p>	投資者對綠色融資和投資的需求增加	持續提升ESG表現與信息披露透明度，積極探索綠色金融工具應用，有助於拓寬融資渠道、降低融資成本，贏得更多長期資本的認可與青睞



• 風險與機遇時序性評估

1.5℃ 升溫情境下，本集團面臨的氣候相關轉型風險主要來自於政策、監管、技術、市場等方面，不同的轉型風險因其對本集團的影響程度不同，以及時間週期的不同而呈現不同的風險等級。



轉型風險		2030年	2050年
政策和法律 	可能需要加大設備改造投入以響應低碳政策趨勢	中	較高
	監管機構的信息披露要求不斷升高，可能導致運營成本、合規成本及數據成本增加	較高	較高
	可能由於未符合與業主、保險公司、股東和公益機構等減輕氣候變化影響的約定，被依法追究法律責任	低	低
	可能發生未滿足政策合規要求或違法違規，導致違規、罰款風險上升	較低	較低
	碳交易限額及交易費的支出，令運營成本增加	低	較低
	可能引入碳稅，增加相應的合規成本	低	較低
技術 	在綠色低碳方面獲得突破需要引入智慧技術，可能導致研發成本上升	中	較高
	部署新的節能減排項目增加管理成本	低	較低
	報廢、替換高耗能和不符合環境標準的產品，使運營成本升高及折舊增加	中	較高
	光伏項目、新能源汽車等低碳產品的推廣，可能導致採購成本增加	低	較低
	廢品自動化回收、資源化利用等先進的減排技術對物業的設備及設施提出了改造或替換要求，運營成本及維護費用增加	較低	中
	需對高耗能設備進行排查及分析，可能增加運營管理壓力	較低	較低
	制定維修或升級等節能方案，可能產生大量維護成本	較低	中

風險等級： ■ 較高 ■ 中 ■ 低 ■ 較低

轉型風險		2030年	2050年
 <p>市場</p>	為適應客戶需求，需加速淘汰傳統「非綠」產品並增加綠色配套設施的開發，可能會使物料採購、研發、管理和運營成本增加	較低	中
	客戶對傳統產品和服務的需求降低，收入和市場份額可能因市場相關性降低而下降	低	較低
 <p>聲譽</p>	沒有按交易所制定的上市規則及匯報指引對能耗、碳排放等數據進行披露，增加企業聲譽風險	較低	中
	對氣候相關事件處理不當，或在面對更高期望時表現滯後，影響公司的名譽	中	較高

風險等級： ■ 較高 ■ 中 ■ 低 ■ 較低

在 1.5℃ 升溫情境下，全球加速邁向低碳轉型，本集團亦面臨多元氣候相關機遇，不同的機遇因其對本集團的影響程度不同，以及時間週期的不同而呈現不同的機遇等級。

機遇		2030年	2050年
通過物業管理智慧升級、節能減排改造，實現長期降本增效		高	高
提升氣候抵禦力。在項目新建、改造和物業運營中考慮氣候變化相關風險，針對所在地區的氣溫、降雨、降雪等因素進行提前規劃，適應氣候能力，提高企業在未來極端天氣事件頻發背景下的競爭力，實現收入改善		低	中
市場對智慧綠色配套設施完善的企業有更大市場需求。提供完善的配套設施吸引租戶及業主入駐，實現收入增加		中	高
保持公開透明，主動向公眾披露，滿足合規要求，積極聽取公眾反饋並相應改進。營造負責任的企業形象，公眾信任提升		中	高
投資者對綠色融資和投資的需求增加，帶來更高的企業競爭力，融資能力提升		中	高

機遇等級： ■ 高 ■ 中 ■ 低

未來，本集團將定期檢視氣候風險及機遇，評估其對業務的潛在影響，並據此動態調整應對策略與資源配置，確保各項措施與實際需求緊密對接。



財務影響評估

依據香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》附錄 C2 D 部分的氣候相關披露建議框架，本集團總結了基於 1.5℃ 與 3℃ 兩種升溫情景下的各項物理風險以及轉型風險對營業收入與成本的影響³。形成匯總評估結果如下：

氣候變化對財務指標影響評估

氣候情景	重大風險／機遇		營業收入	成本
3℃ 升溫情景	物理風險	極端高溫	-	+
		極端低溫	-	+
		極端降水	-	+
		熱帶氣旋	-	+
		沿海洪澇	-	+
		河流洪澇	-	+
		低河流流量	-	+
1.5℃ 升溫情景	轉型風險	政策與法律	-	+
		技術	-	+
		市場	-	+
		聲譽	-	+
	機遇	智慧綠色物業建設	+	+
		氣候抵禦力	+	+
		客戶偏好的轉變	+	+
		公司聲譽	+	-
		投資者關注	+	不適用

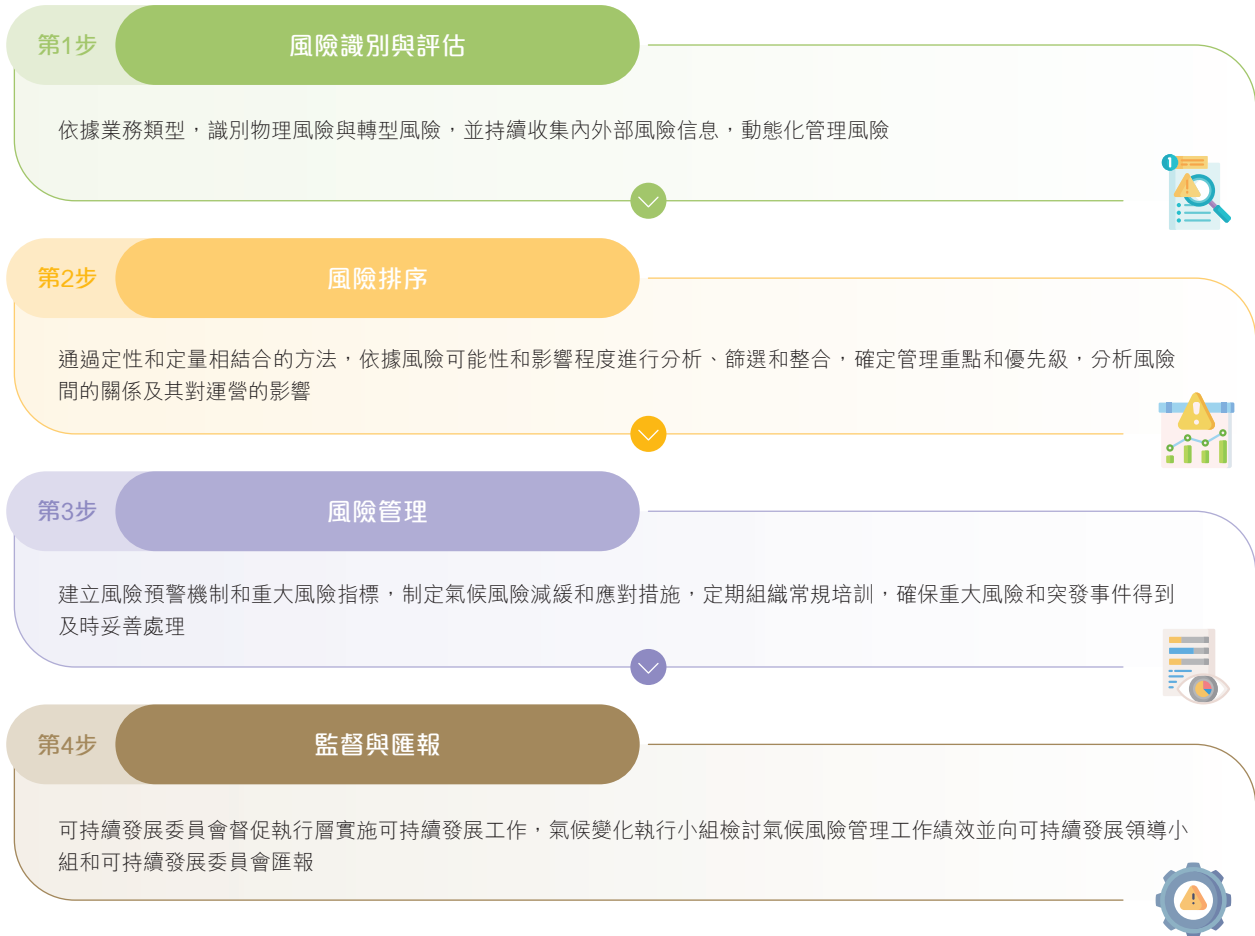
分析顯示，識別出的極端氣候事故發生可能導致運營成本升高；而低碳轉型帶來的機遇，例如智慧綠色物業的發展需求提升、客戶偏好轉變，有望開拓新的收入來源。儘管政策法規的演進可能帶來短期合規成本壓力，但整體而言，政策推動正催生新興市場空間。未來，本集團將持續深化氣候相關財務影響評估，強化風險管理能力，把握可持續發展機遇，確保在低碳轉型中的競爭優勢與財務韌性。

³ 鑒於現有氣候風險評估方法的不確定性和局限性，以下評估結果是初步估算結果。一般情況下，由於 3℃ 情景下物理風險較突出，而 1.5℃ 情景下轉型風險較顯著，因此此次財務影響分別初步評估 3℃ 情景下的物理風險以及 1.5℃ 情景下轉型風險可能帶來的財務影響。

風險管理

為系統性應對氣候變化對業務運營帶來的挑戰，本集團已將氣候相關風險全面納入 ESG 風險管理框架，構建覆蓋「風險識別與評估－風險排序－風險管理－監督與匯報」的氣候相關風險管理體系，強化對氣候風險的全流程管控能力，有效提升業務運營韌性與低碳轉型能力。



具體管理流程包括：



針對已識別的氣候相關物理風險，本集團持續完善应急管理體系，明確应急管理組織架構與職責分工，制定事故信息通報機制、應變響應程序及救援處置流程，並落實應急物資儲備與專業救援隊伍配置，強化突發事件的處置能力。同時，通過定期舉行應急演練，檢視執行成效、分析改善空間，持續優化應急預案，確保於極端天氣等重大事件發生時能快速啟動應變機制，有效降低營運中斷風險與潛在損失。未來，集團將針對氣候脆弱性較高的在管項目，逐步推展氣候抵禦力評估，並據此實施針對性減緩和適應措施，提升資產與服務的整體韌性。



風險應對措施

應對物理風險 	風險評估	依據在管物業所在區域的氣候特徵與地理條件，識別潛在氣候風險，包括洪水、颱風、地震、極端溫度等，建立風險分級清單
	風險排查	針對包括颱風、暴雨、酷暑等惡劣天氣類型，制定專項排查機制，每年定期開展氣候風險隱患檢查，評估設施脆弱點並落實整改措施
	應急演練	於每年5月至7月颱風及汛期來臨前，組織防汛防颱風應急預案演練，提升一線團隊協同處置與快速反應能力
	防護設施建設	持續完善基礎防護工程，如防洪堤、排水系統、防雷裝置與抗風支架，提升建築抗災能力
	季節性防護措施	<ul style="list-style-type: none"> • 在颱風、暴雨來臨前 <ul style="list-style-type: none"> — 全面檢查天溝、雨水鬥、截流溝、集水井及排污泵等排水設施 — 檢查和加固戶外廣告牌、擦窗機軌道等懸掛物，防止墜落風險 • 冬季嚴寒時 <ul style="list-style-type: none"> — 實施戶外消防管網保溫措施，預防凍裂導致設備失效或財產損失，確保消防系統全天候可使用
應對轉型風險 	政策合規管理	密切關注國家和地方政府關於氣候變化和環保的新政策、法規和標準，確保業務運作持續合規
	節能與自動化升級	推動設備智能化改造與能源系統優化，減少能源浪費，提升用能效率
	能耗與能源結構優化	深化物業能耗監測與分析，穩步推廣光伏等可再生能源應用
	水資源可持續管理	實施雨水收集、中水回用及安裝節水器具等措施，應對潛在水資源壓力與成本上升風險
	意識提升與能力建設	定期開展氣候風險與節能減碳培訓，提升員工、業主、租戶的參與意識，推動節能行為融入日常運營
	低碳採購與供應鏈協作	將氣候因素納入供應商篩選與採購決策，鼓勵使用低碳環保材料，並攜手供應商推動供應鏈綠色轉型
	市場需求研究	研究租戶與住戶對綠色建築的偏好變化，優化物業定位與服務設計，滿足市場需求

為把握氣候變化帶來的轉型機遇，本集團密切跟進行業趨勢與國家政策導向，持續優化在管物業的能源管理體系，並加大智慧化技術的應用投入，提升運營效率與資源使用效益。同時，集團持續攜手科研院所等專業機構，為客戶提供涵蓋節能諮詢、建設改造與後端運營的全生命週期一體化低碳服務。

未來，本集團將進一步評估在管物業整體能源系統優化與公共設施升級的可行性，推動綠色家居理念普及，協助業主與租戶推行綠色租賃實踐；並持續深化與外部專業機構在氣候相關議題上的合作研究，將氣候機遇轉化為業務創新與可持續成長的驅動力。

綠色保潔環保增效—「人機協同」保潔作業模式成效

案例

為推進綠色保潔，本集團在廣州區域推廣「人機協同」保潔作業模式。報告期內，由期初的21個在管項目，推廣至48個在管項目，覆蓋住宅、寫字樓等多業態，累計投入全自動、半自動掃地機與拖地機等保潔機械物聯網設備共計154台，全面適配園區、車庫、樓宇樓道等多作業場景。



全自動掃地機器人



半自動掃拖一體機在樓道作業

而隨著保潔機器替換的落地，集團對保潔耗材體系完成優化升級，將傳統保潔模式下垃圾袋、長毛掃帚等高頻更換的一次性耗材，逐步替換為保潔機器專用的塵兜、刷盤、金屬過濾網等耐用可循環耗材，從源頭削減一次性耗材使用量與塑料廢棄物產生。此舉在有效降低環境損耗的同時，進一步提升了保潔作業效率、優化了運營成本，真正實現綠色環保與降本增效的雙向賦能。



吹風機替代掃把吹落葉給園區掃地機清理



地庫拖地機在停車場作業



以專業共抗風雨，以溫情守護美好

案例

在應對颱風「樺加沙」過程中，本集團展現出具備預警、應變與復原能力的全週期氣候風險管理體系，為物業資產與社區安全提供可持續保障。

事前預防：系統部署，築牢防線

面對颱風來襲，我們於風前48小時啟動三級應急預案，組織專項會議明確責任分工，全面排查地下車庫、設備房、低窪區域等高風險點。同步開展排水管渠疏通、樹木修剪、門窗加固及廣告設施固定等防護動作，降低災害風險。提前完成防汛物資準備，落實「總部統籌+區域協調+項目補充」的三級物資調配機制，確保防禦資源到位。客服管家通過多渠道向業主發佈預警信息，協同抗擊風雨。

事中應對：分類響應，保障運行

颱風期間，執行24小時值班制度，實時監控現場狀況。住宅項目加強樓宇天面、地下室巡檢，及時處置滲漏與積水；商寫項目協助商戶加固櫥窗、轉移室外物品，並在車庫入口設置擋水設施；地鐵站點重點清理排水井、預置抽水機，保障乘客通行安全；公建項目對港珠澳大橋、廣州白雲站等城市地標加強設施巡查，確保供電供水系統穩定運行。各場景依風險特性精準應對，有效控制突發情況。

事後復原：快速修復，恢復秩序

颱風過後，立即啟動災後恢復工作，組織人員清理倒伏樹木、疏通排水系統、檢查設備安全，並對受潮區域進行全面清潔與消毒，12小時內迅速恢復社區基本環境秩序。同步評估損失情況，形成改進清單，優化後續預案。加強一線員工後勤保障，及時配送飲食與防護物資，支持團隊持續作戰。



指標與目標

為提升氣候行動透明度，協助持份者掌握本集團在應對氣候變遷方面的推進情況並評估相關措施的執行成效，集團已建立可衡量的氣候行動目標體系，相關達成進度詳見本報告「可持續發展理念及戰略」「減碳藍圖與目標」小節。

展望未來，集團將持續評估業務減碳潛能，積極研議設定更具前瞻性、細緻化及高標準的長期減排目標，進一步對接國家「雙碳」戰略目標方向，推動可持續價值在業務運營中的深度融入。

溫室氣體排放管理

範圍三碳排放盤查

越秀服務高度重視價值鏈的氣候影響，深化企業氣候治理，持續推動企業低碳轉型發展。除常態化披露範圍一排放（即來自由本集團擁有和控制的排放源）及範圍二排放（即來自本集團購買電力所產生的溫室氣體排放）外，報告期內，本集團全面審查價值鏈上下游碳排放現狀，擴大範圍三排放披露範圍，持續推動價值鏈邁向可持續發展。



本集團根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》內容，結合數據可得性與行業實踐，已識別出12項與自身業務相關的範圍三排放類別。我們通過詳細的行業分析及同行對標情況，將12個類別按重要性程度進行分階段披露，詳情如下：

範圍3類別	適用性	理由	重要性	數據計算情況跟蹤
類別1：外購商品和服務 	是	物業服務企業最具代表性的範圍3來源之一，因為日常運營高度依賴保潔、安保、維修、耗材、辦公物資及外包服務採購，排放覆蓋面廣，且可通過採購管理、供應商准入和綠色採購直接施加影響。	高	已納入2025年報告計算範圍並披露
類別2：資本商品 	是	該類別涉及購置設備、車輛、IT設施及其他長期資產的全生命週期排放，通常需要供應商碳數據、設備類別拆分或資本開支映射，數據顆粒度要求較高，因此一般在採購類基礎數據成熟後再納入更穩妥。	中	已於2025年開始收集數據，預計於2026年報告中披露詳細數據
類別3：燃料和能源相關活動(未包括在範圍一和範圍二中的部分) 	是	該類別能補充企業範圍2之外的上游電力生產、燃料開採和運輸影響，尤其適合能源使用規模較大的運營型企業，有助於更完整反映能源鏈條的隱含排放，並支持清潔電力採購與節能改造決策。	高	已納入2025年報告計算範圍並披露
類別4 ¹ ：上游運輸和配送 	是	該類別需要識別供應商至企業各項目或運營點之間的物流路徑、運輸方式、重量、距離及第三方承運安排；對於供應鏈層級較多、運輸數據分散的企業，初期較難完整取得。	中	已於2025年開始收集數據，預計於2026年報告中披露詳細數據

1 類別4碳排放指供應商通過陸運、海運或空運等方式將原材料及商品運輸至企業運營地點所產生的排放。本集團的類別4已與類別1及類別2核算進行區分，類別1及類別2所使用的核算因子僅包含原材料及商品從工廠運送至零售門店/供應商的排放，未包含從零售門店運送至公司的碳排放。



範圍3類別	適用性	理由	重要性	數據計算情況跟蹤
類別5：運營中產生的廢棄物 	是	物業服務企業直接參與樓宇、社區及園區的廢棄物管理，這一類別與日常運營聯繫緊密，數據通常可通過清運記錄、處置台賬和服務合同取得，也便於通過分類回收、減量和資源化措施推動減排。	高	已納入2025年報告計算範圍並披露
類別6：商務旅行 	是	該類別為典型排放源之一，尤其在大型企業中佔比顯著；與企業運營模式密切相關，是外部利益相關方關注的重點。	高	已從2023年開始計算並在報告中持續披露
類別7：僱員通勤 	是	該類別雖然通常不是最大排放源，但與物業服務企業員工數量多、項目分佈廣的特點高度相關，且可通過問卷、辦公地點和通勤方式調查較快建立基礎數據，適合作為早期披露類別之一。	高	已納入2025年報告計算範圍並披露
類別8：上游租賃資產 	是	該類別適用於企業作為承租方租用辦公室、倉庫、設備或車輛等資產所產生的運營排放，但前提是相關排放未納入範圍1和範圍2；若企業租賃資產較分散，且能耗數據由業主或第三方掌握，核算複雜度會明顯提高。	中	已於2025年開始收集數據，預計於2026年報告中披露詳細數據
類別9：下游運輸和配送 	是	隨著業務模式持續拓展及增值服務深化，越秀服務未來業務可能拓展至實體商品銷售、智能硬件交付或社區零售配送，從而產生此類別的碳排放。	低	於2026年開始收集相關數據，預計於2026年報告中披露詳細數據(如有)
類別10：售出產品的加工 	否	由於越秀服務主營業務為物業管理、資產運營等無形服務，而非生產和銷售實體商品，不存在下游客戶對所購服務進行再次加工或轉化為新產品的情形，因此此類別排放並不相關。	低	/
類別11：售出產品的使用 	是	隨著業務模式持續拓展及增值服務深化，如公司未來開展「社區增值服務」「智能家居設備規劃」等，亦可能涉及此類別的碳排放。	低	於2026年開始收集相關數據，預計於2026年報告中披露詳細數據(如有)
類別12：處理壽命終止的售出產品 	否	由於越秀服務主營業務為物業管理、資產運營等無形服務，客戶在接收服務後，不產生因產品壽命終結而導致的報廢處理問題，因此此類排放並不相關。	低	/
類別13：下游租賃資產 	是	如果企業擁有並出租商業或物業資產，租戶運營產生的能耗和排放往往是最具行業特徵的重點類別之一；該類別對房地產及物業相關企業尤其重要，也能直接支持綠色租賃、租戶參與和能效提升等管理措施。	高	已納入2025年報告計算範圍並披露

範圍3類別	適用性	理由	重要性	數據計算情況跟蹤
類別 14：特許經營權 	否	由於越秀服務主要的業務物業管理、資產運營等都是直營業務，並不涉及到特許經營業務，因此此類排放並不相關。	低	/
類別 15：投資 	是	越秀服務通過股權投資、基金等方式進行的資本配置，對其投資組合公司的碳排放具有財務影響力和間接導向責任。	中	已於2025年開始收集數據，預計於2026年報告中披露詳細數據

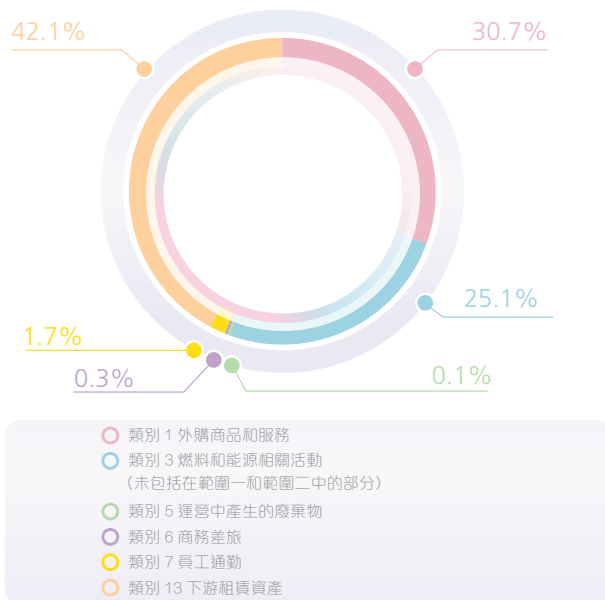
本集團範圍3排放數據管理進程具體如下：

階段一（2023年度起）：我們基於數據可獲取性與管理戰略考慮，優先披露類別6：商務旅行所產生的碳排放。

階段二（2025年度報告及以後）：我們參考根據業務相關性高、排放貢獻較大、減排管理可操作、數據相對可獲取這幾個篩選原則篩選出優先披露的5個類別。

階段三（2026年度報告及以後）：我們將參考較為領先的範圍3披露類別，且排除與行業及越秀服務不相關的類別。

2025年，本集團就6個主要的範圍3類別進行統計與匯報，排放總量為85,594噸二氧化碳當量，主要類別及其佔比分佈如下圖所示。其中，類別1（外購商品和服務）、類別3（燃料和能源相關活動）、類別13（下游租賃資產）為排放佔比最高的3大類別，亦為本公司當前價值鏈減排的重點領域。



2025年按類別劃分的範圍3排放量佔比(噸二氧化碳當量)



範圍3 排放數據及報告方法



溫室氣體排放 ²	單位	2025年排放量
範圍1 溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	656
範圍2 溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	67,347
範圍3 溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	85,594
 類別1：外購商品和服務	噸二氧化碳當量	26,263
 類別3：燃料和能源相關活動(未包括在範圍1和範圍2中的部分)	噸二氧化碳當量	21,493
 類別5：運營中產生的廢棄物	噸二氧化碳當量	101
 類別6：商務旅行	噸二氧化碳當量	242
 類別7：僱員通勤	噸二氧化碳當量	1,435 ³
 類別13：下游租賃資產	噸二氧化碳當量	36,060
範圍1及範圍2 溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	68,003
範圍1、2及3 溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	153,597
溫室氣體排放密度(僅包含範圍1及範圍2)	噸/人民幣千元	0.032
溫室氣體排放密度(僅包含範圍1及範圍2)	噸/千平方米	0.93

未來，越秀服務將持續推進範圍3 排放數據的收集與核算方法標準化，擬於2026年啟動階段三披露，逐步納入更多類別數據。

2 範圍3 溫室氣體核算方法等信息，詳見報告附錄部分。

3 類別7 數據由通勤時間估算得出的通勤距離進行計算。

減少溫室氣體排放

物業管理項目公區及辦公場所能源消耗所導致的溫室氣體排放是本集團營運中溫室氣體排放的主要來源。

為減少此部分排放，本集團加強節能降耗，具體請查看本章節「能源效益」小節。

1.2 構建綠色循環生態

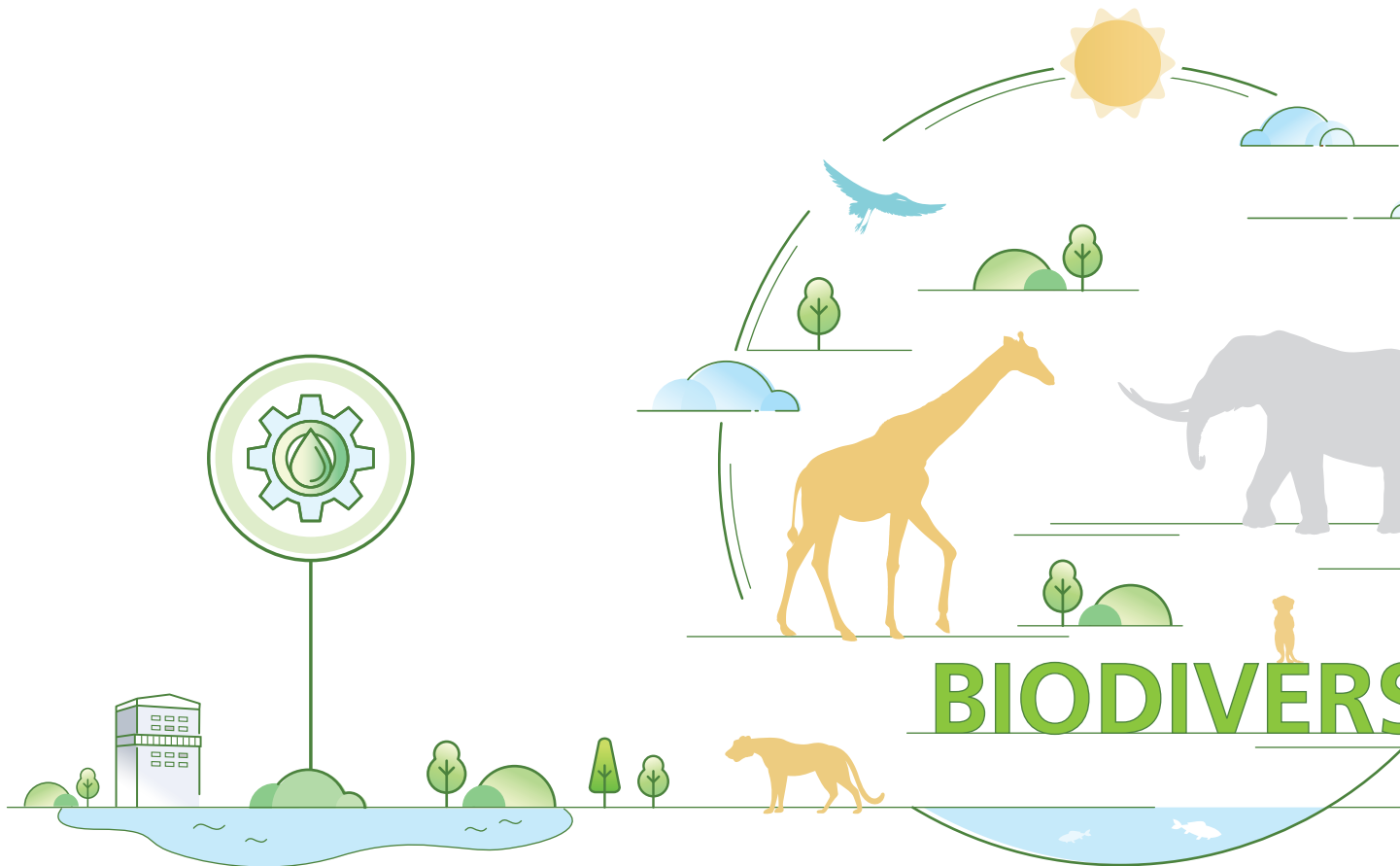
1.2.1 管治模式

能源管理

越秀服務始終視完善的環境管治體系為企業履行可持續發展承諾的根本保障，堅持將綠色發展理念融入企業經營管理全流程，建立並持續優化以董事會為核心決策層、可持續發展委員會為戰略指導層、各專業職能部門與城市公司為執行落實層的三級環境管理架構，形成層層負責、環環相扣的管理體系，將綠色運營理念深度滲透至物業服務各個維度，實現對能源、水資源、廢棄物等環境管理議題的系統化、精細化管控。

水資源管理

本集團落實「總量控制、分級計量、動態監控」的水資源管治架構。我們建立了覆蓋集團總部、城市公司及基層項目的水資源計量監督網絡，重點加強對公區景觀水系、游泳池及供水管網的精細化管護。住宅業務事業部定期審議水資源利用效能報告，針對異常損耗建立快速預警與整改機制，確保每一滴水資源都能在受控的狀態下發揮最大價值。





廢棄物管理

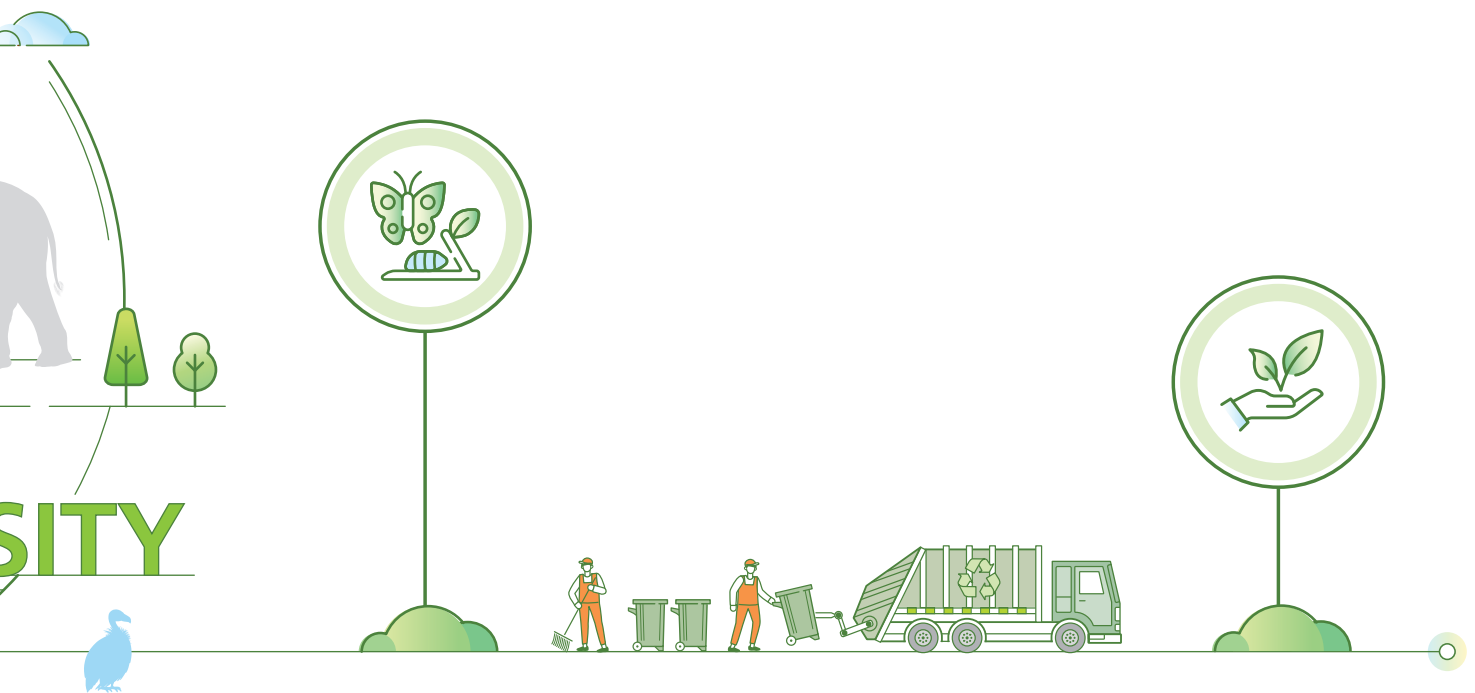
由住宅業務事業部牽頭，我們推行責任到人的廢棄物管治模式，制定了統一的固體廢棄物分類管理規範，明確了生活垃圾、建築垃圾及有害廢棄物的分類標準與流向監管要求。聯合專業第三方處置機構，我們實現了廢棄物從收集、暫存到清運的全流程閉環監督，最大限度降低廢棄物對運營區域環境的潛在影響。

生物多樣性

本集團將生態文明建設融入社區治理邏輯，建立由可持續發展委員會統籌規劃、住宅業務事業部實施標準化監管、各項目組負責現場養護的三級管理體系。我們在物業項目的日常運維與景觀提升過程中，致力於在社區內部建立具備生態韌性的綠色空間。

綠色環保行動與措施

本集團將綠色環保行動與措施視為可持續發展的重點戰略之一，並建立層級分明的ESG管治架構，確保相關舉措有效落地。董事會對ESG事務承擔最終責任，將綠色發展目標融入集團整體戰略；可持續發展委員會負責審定環境議題的政策方向與資源配置，重點監督綠色環保行動與措施進展；可持續發展領導小組統籌制定年度目標與實施路徑，推動綠色建築、綠色辦公與綠色租賃三大領域的系統性提升。具體工作實踐堅持分層落實機制，由可持續發展工作小組協調跨部門資源，推進項目規劃與標準制定；前線物業團隊作為執行主體，負責日常能源監控、節能運維、室內環境品質管理及租戶協作，並定期向上反饋成效。同時，集團通過可持續發展執行小組整合租戶、專業機構等利益相關方，共同推動綠色實踐，實現環境效益與資產價值的雙重提升。



1.2.2 法規遵守及政策制定

能源管理

為提升能源管理效能，實現能耗管控的精細化與標準化，本集團制定並全面推行《能耗管控作業指導書》《能源管理辦法》以及《能源管理實施細則編製業務指引》等一系列內部政策指引。聚焦於物業項目公共區域的主要能耗設備，為電梯、照明系統、中央空調系統、水泵等設備的操作提供了系統且規範的指引。通過全方位、多層次的規範管理，有效降低能源消耗，提升能源利用效率，推動物業項目能源管理邁向科學化、規範化新高度。

水資源管理

本集團始終秉持合法合規的經營理念，嚴格恪守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》等相關法律法規，確保各項涉水活動均在法律框架內有序開展。

廢棄物管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規的剛性要求，積極且全面地貫徹落實住房和城鄉建設部印發的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》等政策指引。

為進一步規範物業管理運營過程中的廢棄物處置處理工作，本集團結合自身實際，制定了一系列內部政策文件，包括《固體廢棄物管理規定》《化學危險品清單》《固體廢棄物列表》以及《危險固體廢棄物處置登記表》等。通過這些政策指引，對廢棄物的分類、收集、儲存、運輸及處置等各個環節進行精細化、標準化管理，力求最大程度降低廢棄物對環境造成的負面影響，實現企業與環境的和諧共生。

生物多樣性

本集團秉持可持續發展理念，將生物多樣性保護高規格納入可持續發展戰略。嚴格依循《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國自然保護綱要》等法律法規，精心構建系統完備、運行高效的生態保護機制，以實際行動護衛地球生命家園。

綠色環保行動與措施

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國環境影響評價法》等國家環境與能源相關法律法規，積極響應國家綠色發展與「雙碳」戰略要求，確保各項環境管理措施符合現行法律法規與行業規範，築牢綠色運營的合規底線。

為系統化推進環境責任落地，集團已建立完善的內部政策體系，制定並實施了《辦公室節電管理制度》等內部政策制度，明確綠色環保行動與措施目標、職責分工與執行標準，確保各項綠色要求有效貫穿於物業建築、辦公及租戶協作之中，為綠色環保行動與措施提供堅實的制度支撐。





1.2.3 管理舉措

能源效益

我們致力於構建「綠色、低碳、智慧」的能源管理體系，通過數字化手段挖掘設施設備的節能空間。本集團部署了智慧能源管控平台，實現對能源消耗的實時掃描與異常診斷，確保關鍵設備始終處於最優運行區間。我們積極投入專項資金開展節能改造工程，包括地下車庫照明系統的雷達感應升級、空調機房的高效化建設以及變頻技術的推廣應用。我們加速新能源基礎設施佈局，積極倡導旗下在管項目採用太陽能、風能等清潔能源，並推動光伏發電與超級充電技術的應用。同時，加大對新技術的研發投入與實踐應用，提升可持續能源管理的運營水平。

行動舉措



類別	改造內容	改造成果
能源設備更新 	<ul style="list-style-type: none"> 商業項目：車庫推廣雷達感應雙亮度LED燈具；將舊冷水機組更換為高效機組，中央空調機房打造成高效機房；商場風櫃增加變頻器，根據現場需要調節運行頻率； 住宅項目：車庫雙亮度LED燈改造。 	<ul style="list-style-type: none"> 商業項目：與報告期初的原定節電量相比，實際節電率提升5.89%； 住宅項目：98個車庫完成升級改造，預計年節約用電372萬度。
智慧能源管控 	<ul style="list-style-type: none"> 部署智慧能源平台，強化能源數字化管理能力； 推廣「空調柔性負荷管控系統」，當出現電力缺口時調控中央空調負荷。 	<ul style="list-style-type: none"> 已有8個商管項目應用智慧能源管控平台； 實現能耗數據實時監控與異常診斷，提升能源利用效率。
新能源應用及綠電採購 	<ul style="list-style-type: none"> 安裝超級充電樁，並在地面站內配備光伏一體化車棚，利用太陽能發電； 購買綠電，加速清潔能源規模化應用。 	<ul style="list-style-type: none"> 南沙越秀國際金融中心安裝超級充電樁（1秒1公里），光伏累計裝機容量為30 kWp，年發電量可達2.43萬度； 在管商業項目購買1,200萬度綠電，減少石化電力使用。



指標與目標



目標內容

2025年目標進展

3%
能耗密度同比下降

- 推廣節能設備，對高能耗電器進行節能改造，提升能源使用效益。
- 推廣智能化手段，強化能源數字化管理能力。
- 推廣綠色出行及在線會議，減少差旅頻次。
- 發展光伏發電等可再生能源，探索部分場景零碳排放，打造低碳小區。

- 針對住宅及商業項目開展能耗基線評估，制定分項目節能目標，推進車庫照明、空調系統等重點設施節能改造，住宅業態實現用電量同比下降3.86%、用水量同比下降1.64%。
- 對高能耗電器、照明系統等開展節能升級，更換高效設備，優化運行模式，提升能源使用效益。
- 上線智慧能源管理平台，實現能耗數據實時監控、異常報警與分析優化，強化能源數字化管理能力。
- 推廣遠程會議、線上辦公模式，優化差旅審批流程，減少不必要的差旅出行。
- 在具備條件的項目屋頂、車棚佈局光伏發電設施，探索社區微電網與儲能應用，推動可再生能源替代，打造低碳示範小區。

荔勝廣場精細化能源管控實踐

案例

自集團入駐荔勝廣場以來便秉持「精細化管理實現高效運營」目標，踐行綠色低碳能源管理理念。在日常運營中，服務團隊發現標準層洗手間在能源管控與服務提升方面有進一步優化的潛力。在保障服務品質的前提下，團隊通過安裝時控器實現洗手間電器設備自動定時啟閉，落地精益降耗舉措。改造後成效顯著，成功將能耗降低50%，設備故障率下降30%，實現了服務提升與低碳效益的雙贏，也為同類項目提供了可複製的精益節能典範。





優化公區照明燈具選型

案例

2025年，越秀服務為提升能源效益而開展持續性公區照明節能改造專項行動。針對傳統定頻燈具「長亮不滅，能耗過高」的問題，公司成立由高管牽頭的專項專班，以「提升公區變頻燈具佔比、降低能耗成本」為核心，通過「調研測算—招標採購—分批更換—標準固化」四步走推進改造。



高管牽頭的專項專班

由業務骨幹牽頭調研選型，對臨安星匯城項目車場進行試點改造。其中，試點採用物聯網雙亮燈，節電率高達88%；並依託集中採購對接優質品牌，嚴控成本。



車場試點效果

截至同年10月，全國地下車場變頻燈具更換完成47,818支，完成率85%；中西部區域樓梯間、電梯間改造有序推進，預計月省電量31萬度、降本19.5萬元。目前，公區變頻燈具佔比達55%，實際節電372萬度、節電率56%。



專項專班現場考察

改造既緩解企業經營壓力、提升業主體驗，亦踐行綠色責任。公司同步編製《公區變頻節能燈具技術標準白皮書》、建立《項目運營物資採購標準化清單》的採購標準，並以「總部—區域—項目」的三級知識傳遞機制，分享改造經驗與技術，從而拓展節能路徑，為行業ESG能源效益提升提供範本。

水資源管理

本集團落實水資源全生命週期管理，從源頭減量、過程管控到末端循環，全方位提升水資源周轉效益。我們通過定期開展「管網聽漏」專項巡檢與水錶分項計量，精準識別並修復地下漏水隱患。在運營端，我們推廣滴灌、微噴等高效灌溉技術，並積極建設雨水收集與冷凝水回收系統，將回收後的非傳統水源應用於景觀補水與地庫沖洗。同時，我們持續開展節水宣教，引導員工與業主形成良好的用水習慣，共建節水型綠色社區。

行動舉措

類別	改造內容	改造成果
 <p>源頭節水改造</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 城建大廈項目更換為高效低漂水冷卻塔，減少漂水浪費，提高散熱效率； • 定期開展「管網聽漏」專項巡檢與水錶分項計量； • 多個住宅項目推廣自動灑水盤、滴灌帶、微噴等節水灌溉技術。 	<ul style="list-style-type: none"> • 城建大廈每年減少冷卻塔用水約 200 噸； • 「管網聽漏」專項巡檢累計開展 30 次，精準識別並修復地下漏水隱患； • 全國 202 個項目配置 2,761 隻自動灑水盤，單位時間澆灌效率提升 12 倍。
 <p>智慧節水管控</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在主要用水點設置分項計量水錶，實現用水數據實時監控與異常報警。 	<ul style="list-style-type: none"> • 為項目用水管理提供精準數據支撐，及時識別並處置用水異常。
 <p>循環用水應用</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在多個項目設置雨水收集裝置，收集雨水用於沖廁、車庫沖洗、景觀補水； • 設置空調冷凝水回收裝置，回收冷凝水再用於涼水塔供水； • 改造冷卻塔，回收中水用於冷卻塔清洗。 	<ul style="list-style-type: none"> • 本年度雨水回收利用量 499 m³； • 實現水資源重複利用，降低市政供水依賴； • 提升水資源循環利用率，減少新鮮水消耗。





推廣智能灌溉系統，提升水資源使用效率

案例

本集團正大力推廣智能灌溉系統，針對草坪不同區域的實際需水情況，精準設定灌溉量與時間，實現噴灌或滴灌的自動化控制。系統根據氣候、土壤濕度及植物生長階段動態調整供水，有效避免傳統噴頭或人工灌溉所常見的過量、不均等問題，提升灌溉均勻性與有效性。通過該舉措，不僅降低水資源浪費，亦提升草坪生長品質與養護效率，初步實現節水與環境品質雙重優化，讓業主們能享受到四季如春的綠色生活。



YF YUEXIU SERVICES

優化中央水景運行模式，推動景觀用水循環利用

案例

為提升水資源使用效率，本集團對中央水景系統實施節水化管理，打破景觀水體「高耗水」的傳統模式。通過優化運行方式，取消每日更換全部景觀水的做法，並避免噴泉全天持續運行，合理設定開放時段，減少不必要的水資源浪費。同時，推動可再用水資源的應用，優先採用雨水收集系統收集並經淨化處理後的雨水，用於水景補水。該舉措實現景觀功能與水資源節約的平衡，使水景成為園區水資源循環利用的示範節點。



YF YUEXIU SERVICES

指標與目標



目標內容

2025年目標進展

- 積極倡導節約用水，通過節水文化建設和技術手段，提升水資源使用效率。

「管網聽漏」專項巡檢累計開展 **30** 次

全國 202 個項目配置 **2,761** 隻自動灑水盤，單位時間澆灌效率提升 **12** 倍

廢棄物管理

本集團日常運營中產生的無害物體廢棄物包括生活垃圾、園藝垃圾、廢棄家具及廚餘垃圾。我們嚴格貫徹廢棄物分類管理政策，致力於構建「減量化、資源化」的處理體系。我們在各項目設立標準化的垃圾投放站點，並配備專業督導員，通過數字化宣導與激勵機制提升業主的分類參與度。本集團日常運營中產生的有害固體廢棄物主要來自廢燈管、廢電池、廢墨盒、廢硒鼓及廢棄電子設備。針對有害廢棄物，我們執行嚴格的專區貯存與聯單轉移制度，確保處置過程百分之百符合環保規範。此外，我們鼓勵資源循環再造，推行辦公廢棄物回收計劃，並積極引導供應商減少一次性包裝的使用，從源頭降低固體廢棄物的環境足跡。

行動舉措

類別	改造內容	改造成果
 <p>垃圾分類與回收</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推行深度垃圾分類，將垃圾分為建築垃圾、乾垃圾、可回收垃圾、餐廚垃圾等多類，對金屬、紙質、塑料、玻璃、燈具、電池等分類回收稱重並記錄； 在各在管項目設立定時投放點和誤時投放點，配備專職分類管理員，開展分類指導； 設置廢電池、廢燈管、廢墨盒等有害廢棄物統一回收點，執行分類收集、清晰標識、分類存放管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾回收重量達 19,390 噸，有效提高廢棄物利用率； 生活垃圾分類覆蓋率達 98%，業主分類參與度顯著提升。
 <p>綠化廢棄物循環</p>	<ul style="list-style-type: none"> 廣州南沙社區開展「枯木新生，情暖社區」行動，將台風過後倒伏、折斷的樹木枝幹回收、打磨並雕刻成「平安無事牌」； 推行綠化垃圾現場粉碎堆肥處理機制，將園林廢棄物就地轉化為有機肥用於社區綠化養護。 	<ul style="list-style-type: none"> 減少園林廢棄物最終排放量，同時將家園記憶以溫暖形式回饋業主，實現環境與社會價值雙提升。
 <p>源頭減量與辦公綠色化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 集團內部全面推行無紙化辦公與無紙化社區服務，減少紙張使用； 引導商戶使用可降解包裝，減少一次性包裝廢棄物； 推動辦公區域「零廢棄」試點，優化物料管理，提升循環使用比例。 	<ul style="list-style-type: none"> 辦公廢紙減量 13%； 從源頭降低固體廢棄物產生量，減少環境足跡。





廣州南沙社區「枯木新生，情暖社區」資源循環行動

案例

本集團在超強台風「樺加沙」過境後，針對社區內倒伏、折斷的樹木開展了創新的資源化利用行動。在廣州南沙的濱海新城、濱海半島及濱海瑤城等社區，物業團隊並未將清理出的折斷枝幹簡單作為園林垃圾處理，而是將其回收、打磨並雕刻成「平安無事牌」。這舉措不僅減少了園林廢棄物的最終排放量，更將家園記憶以「可以觸摸的溫暖」形式回饋給業主，實現了廢棄物資源化與社區人文關懷的深度融合，賦予了廢棄物循環利用更高層次的環境與社會價值。



YUEXIU SERVICES

指標與目標



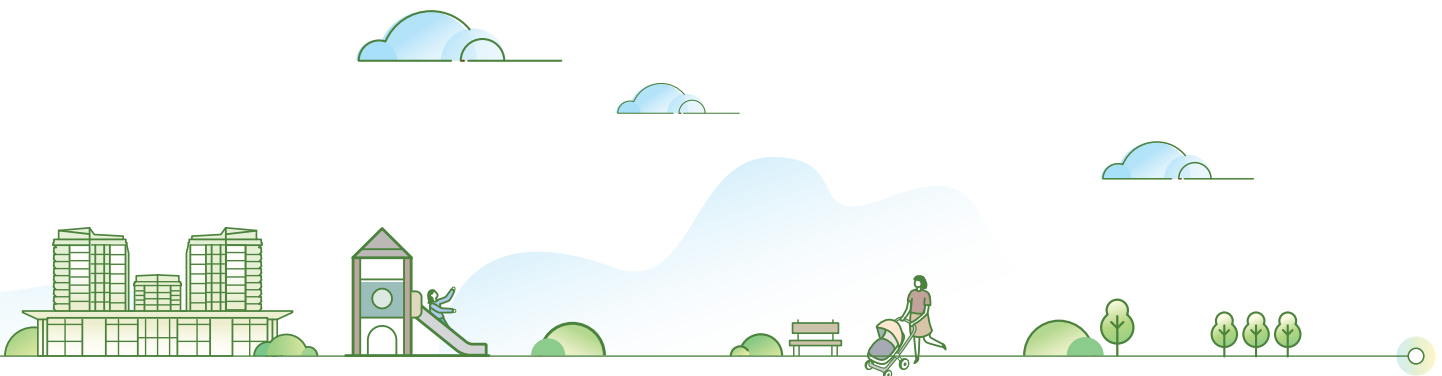
目標內容

- 推動廢棄物的分類回收和循環利用。
- 推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生。

2025年目標進展




5%
有害廢棄物排放密度(按收入)同比下降

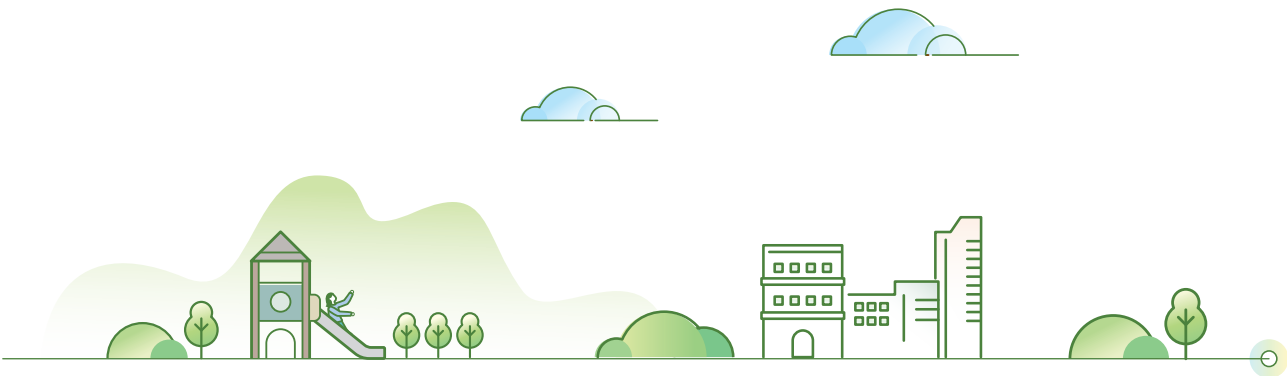
13%
辦公用紙使用量同比下降



排放物管理

隨著環境保護意識的不斷提升和可持續發展理念的深入人心，本集團高度重視在日常運營中對環境的影響，並積極採取一系列有效措施，涵蓋溫室氣體排放、廢氣、廢水及噪音管理等多個方面，力求減少排放物對環境的負面影響，推動綠色發展。

維度	措施
<p>溫室氣體排放</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 物業管理項目公區及辦公場所能源消耗所導致的溫室氣體排放是本集團營運中溫室氣體排放的主要來源。 為降低此部分排放量，本集團著力強化節能降耗工作，具體請查看本章節能源效益小節。
<p>廢棄管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 集團於員工餐廳安裝油煙淨化設備，並在部分裝修場所配置空氣淨化器。 公司車輛採用無鉛汽油等舉措，以減少廢氣排放，進而改善營運場所的室內空氣質量。
<p>廢水管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 實施雨污分流系統，確保廢水達標排放。 生活污水經生化處理後排入城市管網，含油污水經隔油池過濾處理，定期檢查維護。 車輛段及車站特殊設備的保潔服務清潔劑符合環保要求、安全且排放達標，以避免對水體造成污染。
<p>噪聲管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 依照相關裝修管理協議，為業主設定合理的裝修時間段，並鼓勵其採用環保物料與工藝。 集水井蓋的泵使用減噪材料，通過控制音量宣傳、現場巡邏等方式控制噪聲水平，聽取業主對噪聲管控的反饋。



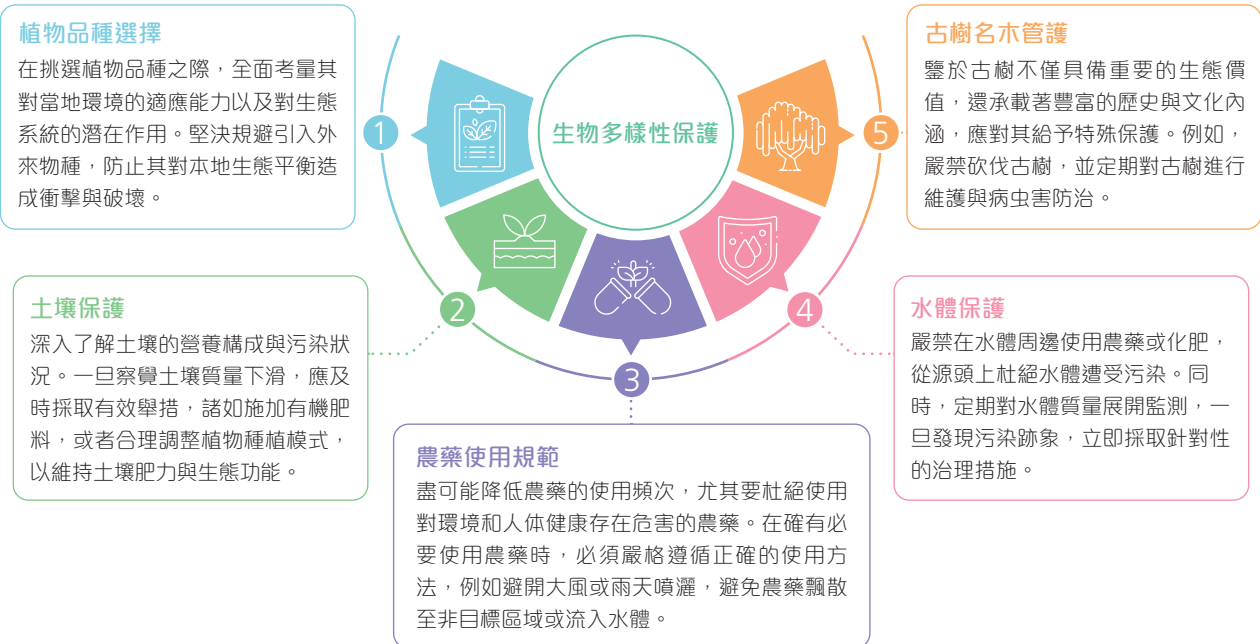
指標與目標



目標內容	2025年目標進展
<ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵綠色出行，減少公務車使用。 • 加強設備維護，提高燃料使用效率。 • 通過智能化管理、清潔能源使用等措施逐步降低污染物排放。 	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色出行方式的比例顯著增加。 • 定期維護檢查制度，並對關鍵設備進行了能效評估與改造。 • 已實施智能化管理，有效降低了能源消耗。

生物多樣性保護

為切實推進生物多樣性保護工作，構建穩定、和諧的生態系統，本集團制定了以下五大準則：



四季花園—打造可持續型生態

案例

本集團在所管項目中積極打造生態友好的四季花園，以促進生物多樣性為導向，優先選用適應本地氣候的長青植物進行綠化種植。此舉不僅提升植物存活率、降低澆灌與養護成本，更有助於維護區域生態平衡，避免因引入外來物種可能導致的入侵風險。通過營造多樣化的植物群落結構，為昆蟲、鳥類等小型生物提供棲息與覓食環境，促進社區內自然生態的良性互動。這一舉措正是我們在日常綠化管理中融入生態保護理念，推動住宅空間向更具韌性與生物多樣性的生態系統轉型的典型實踐。



YUEXIU SERVICES

生態防治助力綠色物業管理提效

案例

2025年7月廣東登革熱、基孔肯雅熱疫情(兩熱)防控期間，越秀服務嚴格遵循集團生物多樣性保護準則，針對住宅社區不便投藥自然水體採用落地無藥生態蚊蟲防治方案。

通過嚴守水體保護與農藥使用規範，依託生態平衡原理，兩熱期間共投放超2,000條柳條魚、鬥魚等「滅蚊魚」，以生物天敵防治的純天然方式從源頭控蚊。同步配套物理滅蚊設備與開展全域環境整治，構建全場景無藥防控閉環，兼顧防控實效與生態系統穩定，守護業主健康居住環境。



物業項目執行無藥生態防治方案

YUEXIU SERVICES



綠色環保行動與措施

綠色建築

本集團已取得環境管理體系及能源管理體系認證，亦有多個在管項目獲得綠色建築認證。通過持續對標各項認證的標準要求，提升綠色建築的運營改進能力，並積累可持續運營的實踐經驗，逐步推動綠色管理標準在更多項目中的應用與落地。



ISO 14001 認證



• 廣州越秀物業發展有限公司



• 廣州地鐵物業管理有限責任公司



• 廣州越秀怡城商業運營管理有限公司



• 越秀物業管理有限公司



• 廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司



• 越秀亞通停車場有限公司



• 廣州地鐵環境工程有限公司



• 廣東越之盾保安服務有限公司





ISO 5001 認證



• 廣州越秀物業發展有限公司



• 廣州越秀怡城商業運營管理有限公司



• 廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司



在管項目綠色建築認證

- LEED：廣州國際金融中心、廣州越秀金融大廈、武漢越秀財富中心





在管項目綠色建築認證

- WELL：廣州國際金融中心、廣州越秀金融大廈、廣州環貿中心、廣州維多利廣場、廣州財富廣場、廣州城建大廈、越秀國際金融中心、武漢越秀財富中心、武漢星匯維港購物中心、武漢越秀國際金融中心、武漢越秀 IFC 國金天地、杭州維多利中心、上海越秀大廈



- 一星級綠色建築認證標識：廣州國際金融中心
- 二星級綠色建築認證標識：杭州維多利中心



- BOMA：廣州國際金融中心
- 零能耗建築和零碳建築：越秀 iPARK 產業園



綠色辦公

本集團積極倡導綠色辦公理念，引導員工在日常工作中踐行資源節約理念。通過倡導隨手關燈、合理使用空調、節約用水、紙張雙面利用等細節行動，降低辦公資源消耗。鼓勵重複使用辦公用品，優先選擇可循環材料，減少一次性用品的使用，並推動電子化流程以減少紙張依賴。同時，支持員工採用公共交通、共享出行或低碳方式通勤，從日常小事著手，共同營造綠色低碳的工作環境。

<p>綠色辦公環境</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 增加辦公場所植被綠化，提升空間綠化率，優化空氣品質與員工舒適度。 • 合理設計辦公空間，提升自然採光利用率。 • 裝修選材優先採用環保建材，降低室內環境負荷。
<p>廢物管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 設置分類垃圾桶，區分廚餘垃圾與其他垃圾，並落實餐盒專項分類回收。 • 辦公室設置資源共享區，鼓勵員工交換閒置文具與用品，促進內部循環利用，減少重複採購。
<p>節水措施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 新辦公區洗手間配置感應式水龍頭，有效控制用水時長與流量。 • 定期對茶水間的水龍頭進行漏水檢測。 • 推行會議無紙化，常態化採用視訊或電話會議形式。 • 一般會議不提供瓶裝飲用水，鼓勵員工自備水杯。
<p>節能措施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 新購辦公設備(如冰箱、淨水機等)嚴格選用國家一級能效產品，從源頭降低能耗。 • 實施週末及節假日設備斷電管理，關閉非必要運行的電器(如空氣淨化器等)，減少待機能耗。
<p>節約用紙</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 管控彩色打印權限，僅限特定崗位或必要用途使用，減少資源浪費。 • 實施打印實名制，鼓勵雙面打印，並優先以電子檔形式準備會議資料。 • 全面推廣自動化辦公(OA)系統，實現流程審批、內部溝通等作業數字化。 • 鼓勵員工使用數字化辦公工具，提升無紙化作業比例。 • 採用智能化辦公設備，如智能燈光控制系統、智能文件管理系統、雲端辦公系統等。 • 採取表單提效行動，實現多項業務表單線上化。





據統計，報告期內，



辦公區域用電為

928,762 千瓦時

較2024年下降27%



辦公用紙使用量

58 噸

較2024年下降13%

本集團在持續優化自身綠色運營，推動實現綠色建築認證與綠色辦公的同時，積極發揮物業平台優勢，攜手租戶共同營造可持續的空間生態。關於推動租戶可持續實踐詳細信息，請參見本報告第三章節「智融發展 • 匠造精品」。





第二章

同心同行 • 共長共榮

☉ 幸福社區

☉ 凝聚員工

我們的行動支持以下聯合國可持續發展目標 (SDGs)





章節概覽

管理方針

越秀服務始終堅持以人為本的發展理念，根植凝聚多方力量、實現共建共享的經營之道。我們深刻認識到，卓越的物業服務在於構建人與人之間穩固的情感與服務連結，是高素質服務團隊與社區業主之間建立信任、相互依賴、和諧共生的重要紐帶。本章以「同心同行 • 共長共榮」為主題，系統性地闡述本集團在社區共建與融合、職業健康與安全、員工招聘與就業、員工發展與培訓、員工薪酬與福利以及多元化、平等及包容六大議題上的管理理念與實踐。對外，我們致力於營造和諧共融的幸福社區，增進福祉；對內，我們著力打造安全、公平、富有成長空間的職場環境，凝聚員工。

社區共建與融合

本集團致力於為業主打造和諧共融的社區環境，通過組織豐富多彩的文化活動，創造舒適多樣的都市空間，並以專業服務賦能城市建設，充分滿足不同維度的業主需求，促進居民之間的溝通與融合。依託「越友鄰」社區文化體系，本集團在全國持續開展社區文化活動與便民服務，打造創新型、強體驗的業主權益體系，並每年進行社區文化活動滿意度調研以保障活動質量。同時，我們持續推進社區公共設施的更新與改造，為城市活動的順利運行保駕護航，提升城市公共服務水平和社區幸福感。

職業健康與安全

本集團將僱員的生命安全和職業健康置於首要位置，已摸索出「安全文化建設、安全管理體系建設、能力建設、考核機制」四位一體的安全保障機制。通過實施安全風險分級管控和隱患排查治理雙重機制，我們致力於預防和減少工傷事故，保障僱員的身心健康，為僱員提供安全、健康、有保障的工作環境。

員工招聘與就業

本集團堅持「公平、公正、公開」的原則，致力於為所有僱員提供平等的就業和職業發展機會。我們嚴格遵守境內外僱傭及勞工管理的法律法規，對任何形式的非法歧視和騷擾採取零容忍政策，嚴格禁止任何形式的童工和強制勞工。同時，我們高度重視僱員的意見和建議，建立了多樣化的民主溝通機制，保障僱員的知情權和參與權。

員工發展與培訓

本集團構建了穩定且高效的人才培養體系，持續優化管理層級和運行模式，以長效賦能和系統性培養激發員工潛力。我們搭建了覆蓋人才發展全生命週期的培訓體系，圍繞應屆生僱員、基層僱員、職能部門僱員及領導層級僱員等不同職級配備適合的培訓計劃，建立多層次的全面繼任規劃和發展計劃。為築牢企業人才儲備，我們設立了「擎松凌雲計劃」「俊柏望岳計劃」「磐榕守護計劃」「勁竹破土計劃」等梯隊培養項目，定制多樣化職業發展規劃和路徑，致力於構建起可持續的人才培養和輸送鏈條。

員工薪酬與福利



本集團致力於為僱員提供具有市場競爭力的薪酬水平，並不斷審視外部市場動態，檢討內部薪酬安排的公正性與吸引力，持續改進僱員的薪酬福利體系並完善激勵機制。我們將客戶服務、環境績效、健康與安全等指標納入僱員和職能部門考核指標中，提升激勵機制的全面性和科學性。在福利保障方面，我們不斷優化完善內部福利保障制度體系，提供多元化的基本福利及專項福利，切實回應僱員工作與生活需求。

多元化、平等及包容



本集團重視多元化、平等及包容 (DEI) 對組織創新與可持續發展的重要作用。我們堅持同工同酬，將多元、平等與包容理念融入招聘、培訓、宣導及辦公環境設計之中，通過構建平等包容、背景多元的職場環境，努力讓每一位僱員在公平尊重的氛圍中發揮所長。





議題管理及年度亮點一覽

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>社區共建與融合</p> 	<p>通過多元化社區文化活動與便民服務為業主營造和諧共融的社區環境，促進鄰裡溝通與融合，增強社區凝聚力。</p>	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《物業管理條例》</p>	<p>／</p>	<p>建立了「統籌策劃—督辦落實—規範執行」三級管理架構；集團總部負責制定社區活動年度規劃及執行標準，統籌「越友鄰」社區文化體系的策劃與資源調配。</p> <p>更多內容詳情參見 2.1 幸福社區</p>	<p>開展社區文化活動2,000餘場，便民活動1,400餘場，累計參與業主40萬人次；</p> <p>「春風行動」社區煥新計劃覆蓋83個項目，完成228項改造工程，完成率100%。</p>
<p>職業健康與安全</p> 	<p>構建涵蓋安全文化建設、管理體系建設、能力建設及考核機制的全方位安全管理格局，保障僱員及相關方的生命安全與身心健康。</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p> <p>《企業安全生產標準化基本規範》</p>	<p>《安全風險和安全隱患管控標準》</p> <p>《相關方職業健康工作管理指引》</p> <p>《安全精益管理目視化標準手冊》</p> <p>《外拓項目安全風險管控指引》</p> <p>《員工職業健康衛生管理細則》</p> <p>《生產安全事故隱患排查治理》</p> <p>《職業病危害防治管理制度》</p> <p>《安全生產工作獎懲細則》</p> <p>《安全生產管理制度匯編》</p> <p>《氣象災害應急預案》</p> <p>《相關方安全管理》</p> <p>《健康與安全政策》</p> <p>《員工安全手冊》</p>	<p>執行董事兼行政總裁作為安全生產第一責任人，安全生產以加權指標的形式納入績效考核。</p> <p>更多內容詳情參見 2.2 凝聚員工</p>	<p>安全生產培訓覆蓋率100%；</p> <p>重大安全生產事故0起；</p> <p>8家成員公司取得ISO 45001認證；</p> <p>組織應急演練2,454次，參與37,329人次。</p>



議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>員工招聘與就業</p> 	<p>遵守勞動法規及國際勞工標準，提供平等的就業和職業發展機會，保障僱員權益，營造公平公正的就業環境。</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國未成年工保護法》 《禁止使用童工規定》 《香港特別行政區僱傭條例》</p>	<p>《人才配置管理細則》 《招聘管理辦法》 《招聘渠道管理辦法》 《勞動合同管理辦法》 《員工權益保護政策》</p>	<p>人力資源部主導制定全集團一致的招聘政策、標準與流程，確保人才引進過程的公平性、透明度與多元包容。 更多內容詳情參見 2.2 凝聚員工</p>	<p>過去三年發生罷工/停工 0 次； 本年度發生重大裁員 0 次； 騷擾或歧視相關事件 0 宗； 僱員流失率較上年下降 3.44 個百分點至 16.32%。</p>
<p>員工發展與培訓</p> 	<p>完善培訓與發展體系，通過技能提升、梯隊培養、暢通的晉升通道及專業資質支持，實現僱員能力成長與組織人才儲備的良性循環。</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》</p>	<p>《年度培訓實施指引》 《員工入職/轉崗培訓指引》 《員工證書管理辦法（試行）》 《員工自我提升管理辦法》 《職位管理辦法》 《員工晉升管理辦法》 《幹部管理辦法》 《人才培養及培訓管理細則》</p>	<p>人力資源部建立系統化人才培養規劃，形成「招聘—培訓—發展」的閉環管理機制，同時負責主導制定全集團一致的招聘政策、標準與流程。 更多內容詳情參見 2.2 凝聚員工</p>	<p>僱員受訓總人數達 9,601 人； 員工總受訓平均時長 52 小時； 針對所有層級的領導開展管理能力培訓，覆蓋率達 100%； 優秀生培養計劃覆蓋 67 名應屆畢業生； 磐格守護計劃全年完成星級管家認證 293 人，五星管家 72 人； 俊柏望岳計劃覆蓋 38 個項目總經理、46 個儲備項目經理的培訓，內部培養率達 60%； 新員工培訓完成率 100%； 桃李杯認證講師 26 名； 僱員新增證書數量達 637 本。</p>



議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>員工薪酬與福利</p> 	<p>建立有競爭力的薪酬與激勵體系，以多層次的福利為員工提供權益保障和關懷，提升企業的人才吸引力和留存率。</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國民法典》</p>	<p>《員工薪酬福利管理辦法》 《轄下公司經營班子績效考核管理辦法》 《項目負責人業績考核管理辦法》 《職位管理辦法》 《績效管理辦法》 《薪酬福利管理實施細則》 《獎懲管理細則》</p>	<p>薪酬及提名委員會作為最高責任機構，負責定期對員工聘用條件、薪酬福利及綜合表現進行審議； 人力資源部門負責招聘落地、員工關係維護及屬地化福利保障等具體事務執行。 <i>更多內容詳情參見 2.2 凝聚員工</i></p>	<p>僱員工傷保險覆蓋率 100%； 商業醫療保險覆蓋全體僱員； 績效考核覆蓋率 100%。</p>
<p>多元化、平等及包容</p> 	<p>營造多元包容的職場環境，確保僱員在招聘、發展、薪酬等各環節享有平等機會，以多元化的人才隊伍激發組織創新活力。</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》</p>	<p>《董事會成員多元化政策》 《人才配置管理細則》 《招聘管理辦法》</p>	<p>人力資源部主導，確保招聘政策、標準與流程符合公平公正、多元、平等及包容原則。 <i>更多內容詳情參見 2.2 凝聚員工</i></p>	<p>女性僱員佔比 41.67%； 女性管理層佔比 39.7%； 舉辦3場退役軍人專場招聘活動； 殘疾人士僱傭人數達 22人。</p>

2.1 幸福社區

2.1.1 管治模式

本集團將社區共建與融合視為物業服務價值的重要延伸，並將其納入日常運營管理體系統籌推進。為確保社區服務標準化、高效落實，本集團建立了「統籌策劃—督辦落實—規範執行」三級管理架構。由集團總部負責制定社區活動年度規劃及執行標準，統籌「越友鄰」社區文化體系的策劃與資源調配，各區域公司根據集團規劃制定屬地化的執行方案，結合區域業主特點開展相關服務活動，各項目負責活動的現場執行、社區日常溝通和關係維護。

2.1.2 法規遵守及政策制定

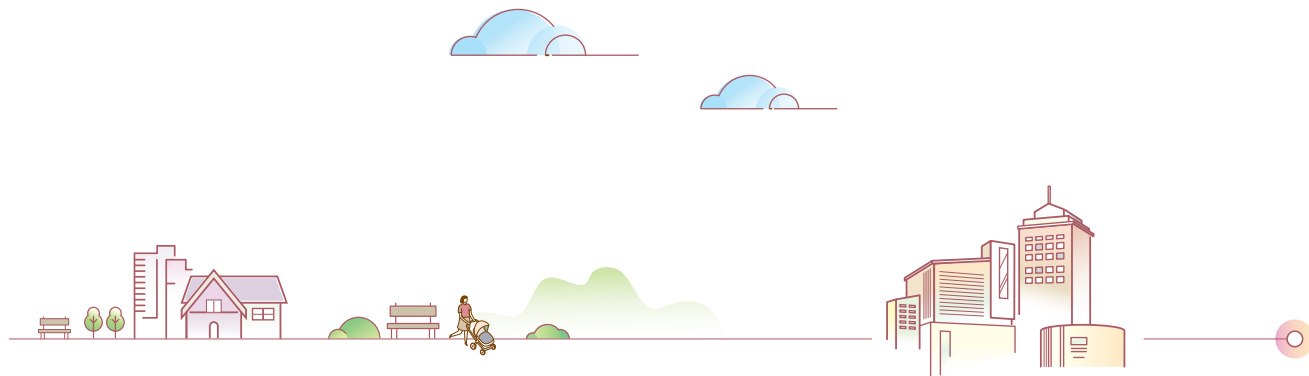
本集團的業務遍及44個城市，在各項運營活動中，均嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《物業管理條例》等境內外適用的法律法規及相關規定。

2.1.3 管理舉措

組織豐富多彩的文化活動

本集團致力於營造和諧、溫暖、富有凝聚力的社區環境，持續推動居民之間的互動與融合。依託「越友鄰」社區文化體系，本集團持續以佳節良辰作為切入點，為業主提供情景交融、寓教於樂的多彩活動，受到了全齡段人群、尤其是長者與兒童群體的廣泛歡迎。2025年，我們累計在全國範圍內組織開展逾2,000場社區文化活動及1,400餘場便民服務活動，累計吸引約40萬人次業主參與。其中親子互動、節日主題遊園、攝影大賽、手作DIY等特色項目依舊反響熱烈，有效促進鄰裡交流，深化情感連結，進一步提升社區歸屬感與生活幸福感。

- 滿意度調研：為保障社區活動質量，本集團每年開展社區文化活動滿意度調研。本年度社區文化活動的滿意度較2021年提升了17.17分，連續五年上升





新春活動



節日裝飾、遊園、舞獅、揮春

元宵節



花燈夜遊、遊園、派湯圓

婦女節



鮮花派送、插花、DIY手作、主題攝影

植樹節



植樹、綠植DIY

業主攝影大賽



居民攝影作品收集

母親節



鮮花派送、插花、手作DIY、露天電影

兒童節



文具派送、親子游園互動

端午節



遊園會、社區市集、包粽子、送艾草、製作中藥香囊

暑期社群活動



兒童研學、社區課堂、運動會、泳池活動、露天電影、送清涼、跳蚤市集

教師節



鮮花派送

中秋節



手作DIY、遊園會、百家宴、音樂節、文藝表演、社區市集

國慶節



節日裝飾、遊園會、社區市集

重陽節



社區義診、文藝表演、主題攝影、義剪、插花、吃長壽面、製作中藥香囊、遊園會、茶話會

冬至



製作及派送餃子／湯圓／早餐／熱茶、送蘿蔔／白菜、百家宴、社區點亮儀式

便民服務活動



洗地毯、曬被子、磨剪子、修電器、清洗小家電、義剪、義診、洗車、上門除蟻、上門收納、安全宣講等

多元社區文化活動

案例

社區不僅是居住的空間，更是情感連結與生活溫度的載體。報告期內，我們持續以居民為中心，策劃並開展一系列多元豐富的社區活動。我們致力於打造有溫度、有活力、有共鳴的社區生活圈，讓關懷與陪伴融入日常，讓每一位業主在參與中感受歸屬與幸福。



DIY 插花



文藝表演



猜燈謎



非遗手作

Y YUEXIU SERVICES





日常微光把服務做到心坎裏

案例

越秀服務相信，真正的服務溫度藏在日常的服務細節裡。報告期內，我們於全國多個社區常態化開展便民服務，涵蓋磨剪子、修電器、洗地毯、曬被子、義剪、義診等貼心舉措，溫暖業主的社區時光。我們亦堅持「多問一句、多走一步」，主動幫助業主拎重物，長者搬運、及時解決電器報修，讓服務的溫度滲透社區的每一個角落，讓家的歸屬感在每一日的陪伴中悄然生長。



 YUEXIU SERVICES



四季歡歌讓溫情在時光裏升溫

越秀服務相信，日常服務是社區溫度的基石，而要實現這份溫度持續升溫則需要來自四季輪轉中的情感連結。我們以時間為軸，精心打造「春苗行動、花蕾計劃、甜果生活節、暖光盛典」四大主題活動體系，讓每個季節都有專屬的儀式感與歡聚時光，讓鄰裡情誼在一次次歡聚中愈發深厚。

春苗行動 粽香鄰里情

春末夏初，端午臨近，越秀社區以傳統節氣為契機，開展「春苗行動」，業主們共聚一堂包粽子、嘮家常，除此以外，還開展香囊DIY、團扇DIY等特色文化體驗活動，讓業主們親身體驗傳統文化的獨特魅力，也為社區注入濃厚的人文溫暖。

花蕾計劃 繽紛暑期行

盛夏時節，暑假到來，「花蕾計劃」為家庭帶來豐富多彩的親子時光。通過博物館研學、社區小學堂、全民運動會、夏日趣玩水、露天電影節和消暑清涼鋪等多元形式，讓孩子們在玩樂中成長，也讓親子時光在日常中愈發珍貴，更讓鄰裡情誼在歡聚中悄然升溫。

甜果生活節 金秋歡聚時

金秋送爽，中秋國慶雙節同慶，「甜果生活節」通過古風遊園會、甜蜜市集以及業主家宴等活動為社區帶來了豐收的喜歡與團圓的溫情。重陽期間，更推出「老有意思了」系列活動，致敬長者風華。此外，撿秋與落葉創意DIY等活動，讓居民在自然中感受季節之美，留下溫暖的秋日記憶。

暖光盛典 歲末團圓禮

歲末寒冬，年味漸濃，「暖光盛典」為全年畫上溫暖句點。冬至之夜，全國越秀社區同步亮燈，點點燈光照亮夜空，也照亮居民笑臉。此外，我們也為業主送上餃子、湯圓以及新鮮蔬菜，讓鄰裡間的溫情在煙火氣中流轉。





越秀服務北方區域舉辦首屆落日音樂節，五城聯動收藏整個秋天的旋律

案例

2025年秋季，越秀服務北方區域首次主辦「落日音樂節」，聯合青島、煙台、瀋陽、北京、濟南五城共同獻映，打造沉浸式社區文化體驗。活動於黃昏時分展開，現場氛圍溫馨熱絡，成為當季最具話題性的社區活動之一。

落日音樂節通過輕鬆自在的內容設計，鼓勵居民走出家門，在歌聲與晚風中與鄰裡自然交流。活動現場跨世代金曲引發共鳴，不少家庭攜老帶幼全程參與。同時設置互動攤位與拍照打卡點，增強參與感與記憶點，進一步拉近人與人之間的情感距離。

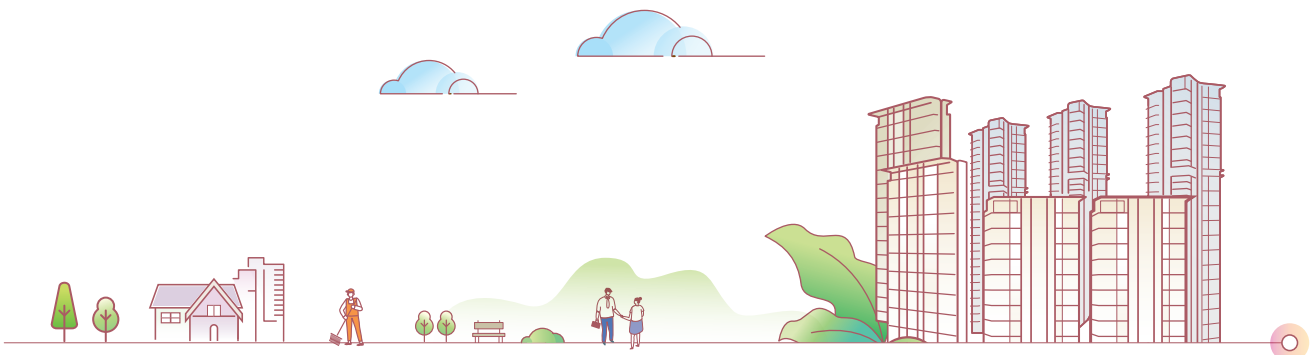
未來，我們將繼續通過多元、開放、共融的活動設計，打造良好的生活社交場，讓美好生活在每一處細節中自然生長。



YUEXIU SERVICES

創造舒適多樣的都市空間

本集團始終以提升城市生活品質為目標，致力於營造舒適且多元的公共空間。我們相信，優質的城市空間應回應不同年齡、不同需求的居民對美好生活的期待。通過科學的規劃與細緻的運營，我們持續優化社區環境的功能性與美學體驗，讓公共區域不僅滿足日常使用，更能促進人與人之間的互動與連結。在這一理念引領下，我們努力打造安全、便捷、富有溫度的城市生活場景，讓每一位居民都能在熟悉的生活圈中感受歸屬與幸福。



傾聽客戶心聲煥活社區新生

案例

本集團持續關注社區長效發展與居民生活品質提升，始終堅持「傾聽客戶心聲煥活社區新生」，為可持續社區治理提供創新實踐路徑。於2025年啟動「悅煥新」社區煥新行動，推動社區設施升級與服務優化。此次行動走進全國83個社區，改造包括車庫煥新、智慧通行、路面翻新、安全防護等，累計投入超1,824萬元用於228項改造工程，完成率達100%。



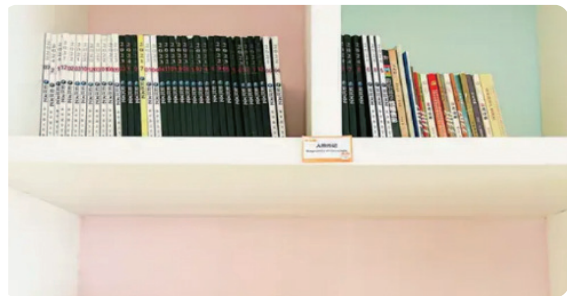
YUEXIU SERVICES

「童趣+成長」雙軌並行越秀服務打造全齡段兒童友好空間

案例

越秀服務將「兒童友好」理念深度融入空間規劃與服務設計，致力為小業主打造安全、適齡、富有啟發性的公共環境，讓孩子在社區中自由探索、安心成長，讓屬於家的溫馨延伸到社區公共空間。

在武漢越秀國際金融匯，我們針對不同年齡層兒童的需求，科學規劃全齡段活動空間：為低齡兒童設置色彩明亮、地面柔軟防滑的專屬遊樂區，配備防護設施與益智玩具，保障安全性與趣味性；同時為大齡兒童在架空層打造「懶貓書屋」靜態空間，提供豐富讀物與舒適閱覽環境和照片牆，激發孩子的閱讀興趣與創造力。這些空間不僅是玩耍的場所，更成為孩子建立社交連結、培養獨立性的第一站。



YUEXIU SERVICES



打造「和諧號議事廳」 打通「最後一公里」

案例

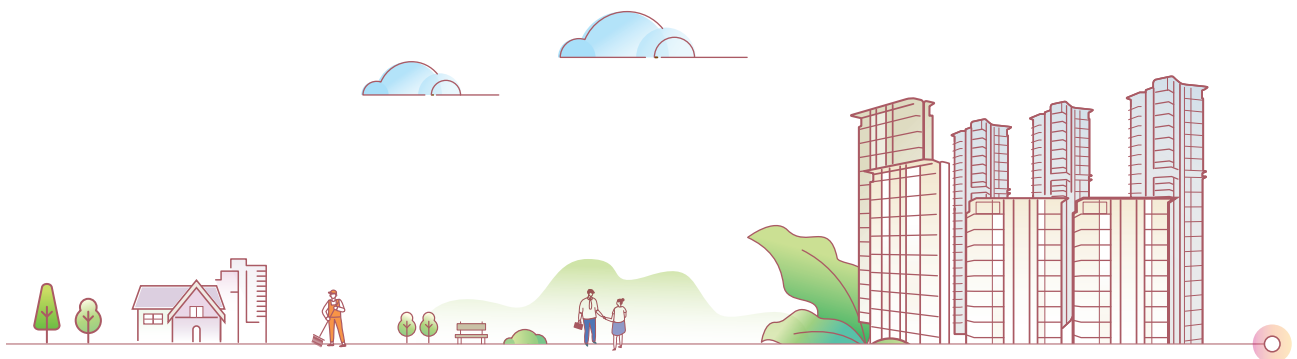
越秀服務立足城市發展需求，以專業力量推動基層治理升級，助力城市建設夯實「最後一公里」基礎。2025年，公司堅持黨建引領，踐行「紅旗插在項目上」理念，創新開展「和諧號議事廳」協商機制，構建「越+親」紅色物業工作模式，廣泛聽取居民意見、凝聚社區共識，引導居民從旁觀者轉變為家園的「設計者」與「守護者」。通過制度化協商平台與精細化服務介入，推動矛盾化解在基層、共識達成於現場，為城市基層治理現代化提供可持續的實踐路徑。



YUEXIU SERVICES

以專業服務賦能城市建設

越秀服務立足城市發展需求，以實際行動助力城市復興與建設，通過推動基層治理升級，優化居民生活環境、凝聚城市基層合力，夯實城市建設的基層基礎；同時為全運會等重大賽事活動提供運行保障，支持城市交通樞紐及公共設施安全有序地運行，提升城市公共服務水平，全方位助力城市品質提升與復興建設。



社區共建踐行國企擔當

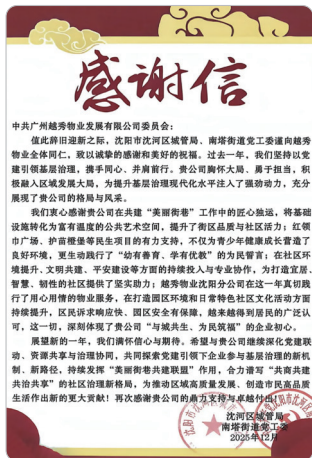
越秀服務錨定 ESG 發展內核，以專業物業服務賦能城市基層治理，以深度社區共建踐行「與城共生、為民築福」的企業初心。

• 美麗街巷共建聯盟打造共治標杆

2025年3月，瀋陽市沈河區南塔街道牽頭成立「美麗街巷共建聯盟」，越秀服務瀋陽分公司作為首批加入聯盟的企業單位進行了深度參與。期間，在南塔街道及社區的牽頭規劃下，由公司負責「紅領巾廣場」及校門等候亭的規劃協調、資源整合與落地執行工作，並配合街道社區等各部門完成方案細化、施工組織與後續管理，成為政企協同多元共治的典型實踐。



「美麗街巷共建聯盟」啟動儀式



瀋陽市瀋河區城管局、南塔街道黨工委致越秀服務的感謝信

• 政企共建成果

2025年12月，瀋陽市瀋河區城管局、南塔街道黨工委向越秀服務黨委發來感謝信，高度肯定其在美麗街巷建設、社區環境提升、平安建設等方面的持續投入，以及快速回應居民訴求、築牢園區安全屏障的專業服務，認可其為基層治理現代化注入的強勁動力，彰顯了國企責任擔當。



專業護航全運盛會多點發力保障城市運行

案例

越秀服務立足城市公共服務升級需求，充分發揮專業物管在大型城市設施運營中的支撐作用，積極參與於2025年11月9日至21日舉辦的第十五屆全國運動會服務保障工作。作為城市運行的重要參與者，我們三地協同、多點聯動，以高標準、專業化服務助力重大賽事期間城市交通樞紐與基礎設施的安全有序運行，展現物業服務對城市建設的深度賦能。

- 在港珠澳大橋，為全運會首場跨境自行車賽提供後勤支持，全面排查設施設備，強化人工島清潔與現場指引，守護國家級戰略通道的運行秩序；
- 在廣州地鐵21號線重點車站，實施網格化管理與深度清潔，通過夜間作業與全要素演練，高效完成賽事期間公共交通疏運配套保障任務；
- 在廣州白雲站，提前部署綜合保障方案，落實設施檢修、動態保潔與應急處置，成功應對旅客受傷等突發情況，保障城市交通樞紐在賽時高峰下的穩定運轉。



YUEXIU SERVICES

2.2 凝聚員工

2.2.1 管治模式

本集團堅信卓越的人才團隊是企業可持續發展的驅動力，搭建了以人力資源部門為主導的招聘管理模式。該模式以招聘管理為起點，由人力資源部門主導制定全集團一致的招聘政策、標準與流程，確保人才引進過程的公平性、透明度與多元包容。在此基礎上，我們制定系統化人才培養規劃，形成「招聘－培訓－發展」的閉環管理機制，保障人才持續成長與組織能力提升，系統性支持公司的人才可持續發展。

在薪酬福利與員工招聘層面，薪酬及提名委員會作為董事會下屬專業委員會，是最高責任機構。薪酬及提名委員會由獨立非執行董事擔任主席，定期對員工聘用條件、薪酬福利及綜合表現進行審議。人力資源部門則深度嵌入業務場景，負責招聘落地、員工關係維護及屬地化福利保障等具體事務，全方位保障薪酬福利體系的公平性、競爭力與合規性。

為預防安全事故、保障員工免受傷害，我們建立了職業健康安全管理體系，並已發佈《健康與安全政策》，將安全生產以加權指標的形式納入績效考核，對發生重大安全生產或質量事故的附屬公司進行分數扣減。若發生《生產安全事故報告和調查處理條例》（國務院令[2007]493號）中規定的重大安全事故責任事件，將從薪酬組合中扣減浮動薪酬。

2.2.2 法規遵守及政策制定

員工招聘與就業

越秀服務在員工招聘與僱傭管理中嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《廢止強迫勞動公約》《香港特別行政區僱傭條例》等相關法律法規，制定包含《招聘管理辦法》《人才配置管理細則》的內部招聘管理制度，在實現招聘全流程、標準化、合規化的同時，加強勞動合同管理、工時休假、反歧視就業等合規管理，保障勞動者合法權益，並定期開展勞動法律法規培訓，強化用人部門合規意識，為集團高質量發展打造多元化、專業化、可持續的人才生態。

多元化、平等及包容

本集團堅定奉行多元化、平等及包容的理念，嚴格遵循國家法律法規與國際勞工標準，積極響應和遵循《消除就業和職業歧視公約》《國際勞工組織章程》《聯合國全球契約十項原則》等國際人權與勞工準則，並積極對標國際勞工組織核心公約，加強對勞工人權的重視與管理。

我們堅決抵制一切形式的歧視性用工行為，確保所有員工在招聘、晉升、薪酬、福利等各環節享有平等權益，尤其堅持男女同工同酬，並禁止因年齡、種族、宗教、殘障、性取向等任何非業務相關因素產生不公平對待。本集團已制定《員工權益保護政策》，明確反歧視、反騷擾的具體措施，並設立匿名投訴渠道，由工會審查處理，以保障政策有效落地，共同營造包容、尊重的工作環境。

員工薪酬與福利

本集團建立市場薪酬對標機制，定期開展內外部薪酬水平調研分析，確保薪酬體系與市場動態保持同步調整。在制度執行層面，我們嚴格依循《中華人民共和國勞動法》及相關法規要求，健全工時管理、工資支付及福利保障等制度細則，構建覆蓋基本薪酬、績效獎勵、長期激勵的多層次薪酬結構，並通過職級職等體系與薪酬帶寬的科學設計，形成具有市場競爭力的薪酬福利制度框架，為組織人才戰略實施提供制度保障。



員工發展與培訓

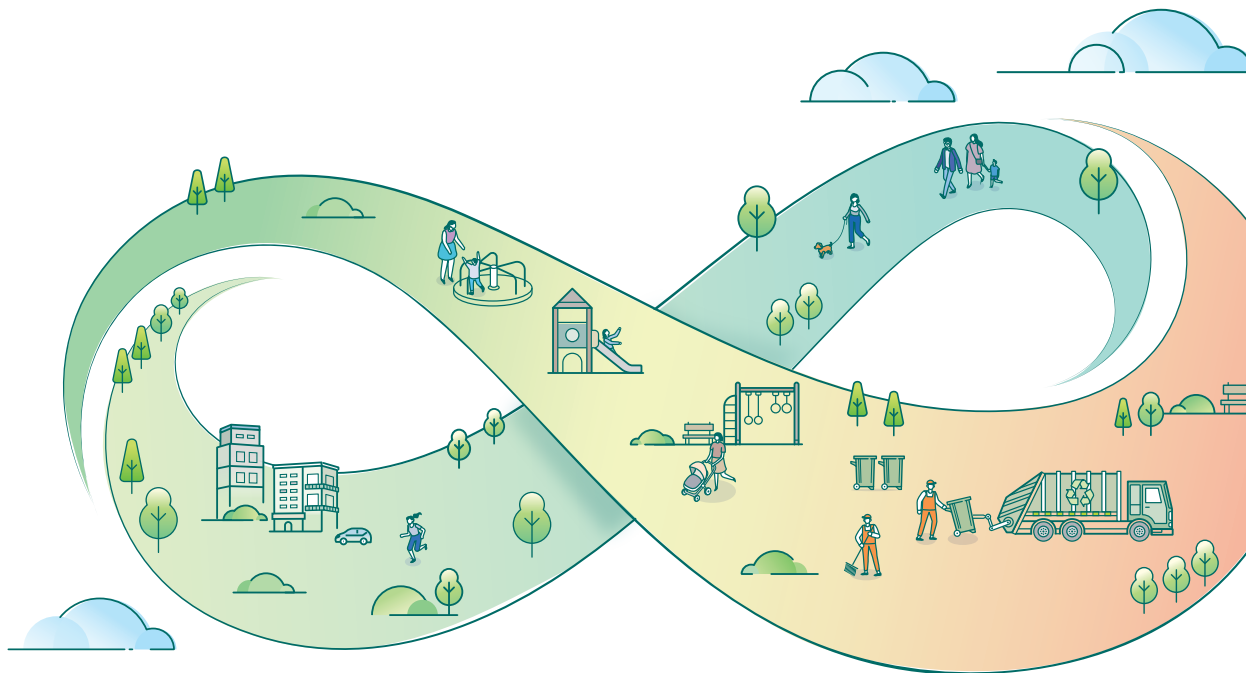
在員工發展與培訓方面，越秀服務始終堅持以制度保障員工成長，以規範推動組織進步。我們嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業教育法》及相關法規中有關員工培訓與職業發展的規定，將人才培育納入公司治理體系，確保培訓資源公平配置、發展機會公正開放。

本集團依據《人才培養及培訓管理細則》建立系統化培訓體系，並持續優化運行機制。通過制定《年度培訓實施指引》《員工入職／轉崗培訓指引》等配套文件，明確培訓管理、內部講師發展及課程體系建設的標準與流程，保障培訓工作的規範性與實效性。同時，我們結合《職位管理辦法》《績效管理辦法》等制度，將培訓成果與員工職業發展、績效評估及薪酬激勵相銜接，形成「培養－評估－發展」一體化的閉環管理機制，系統支持員工能力提升與職業成長，實現員工與企業共同發展的可持續目標。

職業健康與安全

本集團嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》等法定規範，系統制定並全面實施《職業病危害防治管理制度》《員工職業健康衛生管理細則》《相關方職業健康工作管理指引》及《員工安全手冊》等內部管理文件，構建覆蓋全集團及相關方從業人員的職業健康安全管控體系。針對相關方人員管理，編製《相關方告知書》並正式下發，明確界定其安全生產責任與管理要求。我們依循企業安全風險管控流程及法律要求，多渠道收集基層意見後科學編製安全管理制度，並建立動態修訂機制，根據員工合理化建議及實際執行效果定期檢視更新，確保制度體系適應性、有效性和前瞻性，為企業安全生產提供堅實保障。

本集團系統推進安全管理制度體系優化，全面修訂並完善綜合管理、秩序維護等五大業務領域 SOP 手冊安全條款，同步更新《安全生產責任制實施細則》以明晰各層級職責，並建立職工健康監護標準化流程。我們構建「安全風險分級管控+隱患排查治理」雙重預防機制，對重大風險源實施專項治理，同時制定了《安全生產獎懲管理辦法》，設立安全創新、隱患整改等六類激勵指標，通過物質與榮譽雙重獎勵，強化員工安全責任意識，推動共建共治的安全文化。



2.2.3 管理舉措

職業健康與安全

職業健康與安全是企業永續發展的基石，更是保障員工福祉、履行社會責任的核心要務。我們通過認證標準與日常管理的深度融合，構建起具有國際水準的安全管理長效機制，為營造平等、公正、安全、健康的工作環境提供堅實制度保障。



獲 ISO 45001 認證的成員公司：

- 廣州越秀物業發展有限公司



- 廣州地鐵物業管理有限責任公司



- 廣州越秀怡城商業運營管理有限公司



- 越秀物業管理有限公司



- 廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司



- 越秀亞通停車場有限公司



- 廣州地鐵環境工程有限公司



- 廣東越之盾保安服務有限公司





安全文化建設

本集團持續開展多項安全作業專業培訓，以向全體員工(包括兼職和外包員工)全面宣貫規範的操作流程，提高員工安全意識，降低事故發生率。



消防宣傳月

- 2025年11月消防宣傳月期間，越秀服務攜手多方合作夥伴，於旗下各地項目同步啟動消防安全主題行動。各區域與屬地街道辦、居委會及消防專業單位深度協作，針對應急疏散、火情撲救等關鍵環節，開展全流程實戰化演練。活動橫跨住宅、商業寫字樓、公共建築等全業態領域，累計覆蓋逾350個項目，直接參訓人員突破10,000人次，全面檢驗並提升城市消防安全應急能力。



消防技能動手實操培訓

- 定期開展消防疏散演練和多種形式消防培訓，提升從業人員掌握初期火災的基本處置措施及組織疏散逃生能力。
- 每月至少開展一次消防隊員全員實操訓練，每季度針對消防控制室值班人員開展實操能力培訓及考核，2025年共培訓考核消防控制室值班人員11,328人次。



相關方安全教育培訓

- 將相關方管理人員納入本集團安全培訓範疇，要求相關方做好從業人員、特種作業人員的安全教育培訓和班前安全交底。



安全生產月

- 2025年6月，集團舉辦了安全生產月系列活動，活動期間，積極組織並實施了近40場實戰演練，共計11,526人次參與。此舉有效提升了員工的應急處置能力，為社區的平安穩定築起了堅實防線。



總經理及項目負責人安全課堂

- 總經理安全課堂：宣傳政府關於安全生產的決策部署、安全生產法律法規，安全生產工作部署等。
- 項目負責人安全課堂：明確項目負責人的安全管理職責，從組織架構、制度體系、教育培訓、隱患排查、應急管理及責任制規範安全管理舉措。



安全生產教育培訓

- 新入職員工需進行嚴格的上崗前安全教育培訓。
- 每年開展兩次全員培訓，安全培訓100%覆蓋全體員工(包括兼職和外包人員)。
- 每月開展至少一次關鍵崗位員工安全教育培訓。



安全專題培訓

- 針對物業管家：開展CPR上崗培訓，包括理論知識、操作技能以及AED設施的使用。
- 針對安防人員、保潔人員、監控員：組織安全考試。
- 針對酒店業態：全員開展專題安全培訓，包括防網絡詐騙、識別隱蔽攝像頭和燃氣安全主題。



防止「兩熱」

- 通過精準排查、環境整治、科學消殺、生態防治、以及積極有效的宣傳引導措施，全方位築牢防線，以全面防範「基孔肯雅熱」與「登革熱」疫情的擴散與蔓延。

以演練代實戰，持續深化消防安全培訓機制

2025年，本集團圍繞提升員工及社區相關人員消防安全意識與應急處置能力，持續推進安全培訓與實戰演練相結合的工作機制。通過年度統籌部署、多區域聯動實施及專業能力提升行動，形成「宣導普及—實戰演練—專業強化」的安全培訓閉環，進一步夯實社區安全管理基礎。

安全生產月，多城聯動實戰演練

2025年6月，本集團響應全國「安全生產月」號召，以「人人講安全、個個會應急」為主題，統籌全國多區域住宅項目聯合屬地街道、社區及業主開展百城聯動消防實戰演練。全國累計開展消防演練139場次，覆蓋員工、業主及社區工作者3,200餘人次。演練涵蓋火災報警流程、應急疏散、滅火器實操及急救模擬等內容，切實提升基層項目在突發火情下的應急處置能力與協同響應水平。



消防安全月，強化全業態實戰能力

2025年11月「消防安全月」期間，本集團持續深化實戰化消防演練工作，聯動屬地街道、居委及消防救援部門，在住宅、商寫及公共建築等多業態項目開展集中演練。累計參與項目超350個，直接參訓人員逾10,000人次。演練堅持模擬真實火情場景，全面檢驗應急預案可操作性，強化項目團隊在快速反應、現場指揮及協同處置方面的專業能力，有效提升安全管理水平。





以演練代實戰，持續深化消防安全培訓機制

案例

賽訓結合，以比武促能力提升

除項目實戰演練外，本集團同步推動「賽訓結合」機制，鼓勵團隊參與行業消防技能競賽。2025年11月5日，中西部區域團隊參加「武漢市物業服務行業第八屆消防技能比武」，與來自16個區的300餘名從業人員同場競技，圍繞火災報警處置、消火栓操作及滅火器实操等項目開展專業比拼。通過賽事檢驗與經驗交流，將比武成果轉化為日常管理能力，持續提升一線團隊專業素養與實戰水平。



YUEXIU SERVICES

安全管理體系建設

本集團已建立並持續完善內部職業健康安全管理體系，通過每三年聘請第三方專業機構進行健康與安全審核，確保該體系有效運作。



規範操作流程

- 要求全體員工嚴格遵守勞動紀律、安全生產規章制度及操作指引。



營造安全環境

- 安全管理部門定期檢查辦公區域的工作環境，檢查範圍全面覆蓋全體員工，以消除職業健康安全方面的環境隱患。



配備安全裝備

- 為員工提供工作所需的勞動保護用品。



開展安全培訓

- 定期組織全體員工，包括兼職和外包人員，參加健康與安全培訓。對供應商也採用統一的安全標準進行培訓。此外，通過主題會議、內部通知、定期簡報以及新員工安全教育培訓等多種形式，提升員工的職業安全意識。



完善福利制度

- 為全體員工購買商業醫療保險，並組織員工進行健康體檢。



實施安全生產事故責任追究制度

- 將重大安全生產事故、傷亡事故、消防事故等安全績效表現與高管及員工的薪酬獎金掛鉤，並依據《安全生產工作獎懲細則》進行責任追究和獎懲扣罰，以此激發全員參與安全管理的積極性。

指標與目標



關鍵績效指標(2025年)

安全生產培訓覆蓋率 100%	員工損失工時事故率(LTIR) 0.12
因工亡故 0	獲取ISO 45001認證的百分比 72%

員工招聘與就業

平等就業

越秀服務秉持平等就業原則，依託多元業務佈局持續拓展就業空間，通過物業管理、商業運營及城市服務等領域，為社會提供涵蓋客戶服務、設施維護、營運管理及技術支持等多類別就業崗位，以公平透明的甄選機制保障求職者平等機會。

反歧視與反騷擾承諾

本集團尊重並珍視每位員工的獨特背景與多元價值，充分肯定每一位成員對企業發展的貢獻。我們鄭重承諾，不會因種族、膚色、性別、年齡、國籍、地區、文化背景、宗教信仰、政治派別、婚姻狀況、公民身份、殘疾、退伍軍人身份或其他受法律保護的因素而歧視任何人。

我們致力營造和諧共融的職場環境，鼓勵團隊在相互尊重基礎上高效協作，並對一切形式的歧視與騷擾行為採取零容忍政策。為落實此承諾，本集團建立並暢通舉報機制，鼓勵員工在遭遇或目睹相關行為時主動反映，並確保舉報者免受任何形式的報復或不利對待。對於經查證屬實的歧視或騷擾事件，我們將依法依規採取嚴正紀律處分，情節嚴重者將終止僱傭關係。

於本報告年度內，本集團未發生經確認的職場歧視或騷擾事件。

防止僱傭童工及強制勞工

本集團堅決遵循《禁止使用童工規定》《香港特別行政區僱傭條例》等相關法律法規，嚴禁在任何營運環節中僱用童工或實施強迫勞動。為保障全體工作者權益，本集團與所有正式員工依法簽訂勞動合同，並與實習生、臨時人員等簽訂相應勞務協議，明確規範雙方權利與義務。

為提升全體員工對勞動權益的認知與意識，本集團定期開展人權與勞動法規相關培訓，協助員工了解自身法定權利，並幫助其識別可能侵害他人人權的行為。我們堅持預防為先的原則，於全集團所有營運場所範圍內建立即時監測與通報機制。若發現疑似僱用童工或強迫勞動事件，將立即啟動調查程序，中止相關工作安排，並協助當事人進行健康評估，並同步通知當地勞動部門。在獲得相關部門同意後，將涉事人員(童工情況)送回原居住地或學校，確保與其父母或監護人取得聯繫。本年度，本集團未發生任何童工或強迫勞動事件。



本集團亦將相同標準延伸至供應鏈管理，對供應商的勞動實踐採取零容忍政策。我們已公開發佈《供應商行為準則》，明確要求合作夥伴遵守國際人權要求與勞動法規。通過系統性的供應商人權管理審查與評估機制，我們持續監督其勞動權益保障狀況。若發現供應商存在僱用童工或強迫勞動等違規情事，本集團將依法要求其採取糾正措施，並視情節輕重予以警告、處分或終止合作，以確保整體價值鏈符合道德規範與法律要求，攜手合作夥伴共建負責任的產業生態。

員工身心關懷

本集團高度重視員工的身心健康與整體福祉，致力於營造一個充滿支持與歸屬感的職場環境。為確切掌握員工的需求與心聲，我們定期實施員工滿意度與敬業度調查，並依據調研結果持續優化管理制度與職場體驗，以實際行動回應員工期待。

為進一步提升人才留任成效，本集團將員工流失率指標納入區域單位及相關管理職責的績效考核體系，並通過結構化離職面談與問卷調查，系統性分析離職動因與改善方向。針對反饋中提及的議題，我們推動專項改善計劃，以有效提升人才穩定性，為企業的長期發展積累堅實人力資本。本年度，本集團整體員工流失率較去年同期降低 3.44 個百分點，降至 16.32%，反映我們在人才保留方面的持續努力已取得積極進展。

此外，本集團持續推動員工關懷計劃，通過系列主題活動與支持措施，協助員工協調工作與生活節奏，提升職場幸福感與組織歸屬感，從而強化團隊向心力與整體凝聚力。

員工體檢

每年組織員工進行健康檢查。

文體活動

定期開展羽毛球、足球、籃球、瑜伽等活動。

節日關懷

在重要節日組織慶祝活動，並發放節日慰問品。

女性關懷

在婦女節發放慰問禮品並組織專題活動，為女性員工打造「愛心母嬰室」。

暑期關懷

在高溫期間加強員工勞動保護，開展「夏日送清涼」活動，為一線員工贈送清涼用品。

健康關懷

針對員工家屬生育、去世或員工因病住院等情況，組織代表及時慰問探望。

日常生活關懷

為員工配置空調、微波爐、冰箱等，以改善食宿問題。

心理健康

關注員工心理健康，對新組建的團隊和有需要的團隊進行專項積極心理建設輔導。

夜班補貼

工程條線進行夜班改革，通過夜間值班方式，提升一線項目工程條線效能的同時，增加員工收入。

持續深化員工關懷，肯定多元價值與日常奉獻

本集團持續完善員工關懷與激勵機制，通過節點關懷活動與常態化表揚制度相結合，關注不同崗位員工在一線服務與運營保障中的實際付出，營造尊重專業、肯定貢獻的工作氛圍。

三八婦女節聚焦女性專業力量

2025年三八婦女節期間，本集團聚焦女性員工在客服接待、安全管理、工程協調及項目運營等多元崗位中的專業表現，通過事跡展示與經驗交流等形式，肯定女性員工在日常服務、突發事件應對及社區協同中的重要作用，彰顯女性在企業營運中的多元角色與專業價值，進一步提升員工對性別平等與職業尊重的認同。



關注平常堅守，建立常態化鼓勵機制

除節點活動外，本集團亦通過項目內部表揚、專項通報及團隊分享等方式，肯定在社區隱患排查中耐心細緻服務、報修高峰處理中專業穩定支持、夜間巡查中前置守護防範、團隊協作中主動貼心協助等場景中展現責任與溫度的一線員工。通過將典型案例納入內部宣導與經驗復盤機制，讓默默奉獻的員工獲得及時認可，並形成以專業與責任為導向的正向激勵循環。





外部認證



外部認證

廣州市 AAAA 勞動和諧關係企業

廣州市 3A 級女職工休息哺乳室示範點

廣州市總工會女性職工創新工作室

廣州市總工會女性職工創新工作室



獲獎單位

廣州越秀物業發展有限公司

廣州越秀物業發展有限公司

周展言女職工創新工作室

葉韻青女職工創新工作室



亮點績效

過去三年罷工／停工

0 次

年度重大裁員

0 次

多元化、平等及包容

多元化招聘與人才隊伍

我們深信，多元化的團隊是推動企業創新與持續成長的重要動力。本集團致力於營造平等、包容且尊重差異的工作環境，在招聘、晉升與發展各環節落實多元化政策，促進團隊在性別、年齡、地域及文化背景等方面呈現均衡分佈。

本集團秉持多元、平等與包容的原則廣納人才，通過社會招聘、校園招募及內部推薦等渠道，建構開放包容的引才矩陣，並以標準化甄選流程確保招募過程的公平公正。

我們兼顧青年人才培育與成熟骨幹發展，為不同階段員工構建多管道、系統性的職業晉升路徑。依託「擎松凌雲計劃」「俊柏望岳計劃」「磐榕守護計劃」「勁竹破土計劃」等專項項目，通過公開公平的競爭機制選拔優秀人才，實現人崗精準匹配，切實保障人才發展的公平性。

為確保機會平等與同工同酬，我們嚴格遵循相關勞動法規，建立公開透明的薪酬體系，堅決杜絕性別、年齡等任何形式的歧視。截至本報告期末，本集團女性員工比例為 41.67%（2024 年：41.42%），女性管理層比例為 39.7%（2024 年：36.51%），總體呈上升趨勢。

致敬溫柔而堅韌的「她力量」，以溫情守護彰顯服務溫度

在 2025 年三八婦女節之際，越秀服務特別聚焦五位來自重慶、杭州、青島、瀋陽及廣州一線崗位的優秀女性員工，聆聽她們以真誠與專業書寫服務溫度的動人故事：

她們之中，有人不畏酷暑每日往返樓棟，跟進維修、協調消殺，被業主親切稱為「盡責好管家」；有人在火警突發時冷靜應對，破門救助、安全轉移老人，展現非凡的職業素養與應變力；有人因悉心照料業主寵物，化解長久隔閡，最終收穫家人般的信任與錦旗致謝；有人在除夕當日連續處理多起緊急事件，默默守護萬家團圓；也有人憑藉對客戶傷病主動關懷、對辦公隱患迅速排查，贏得深厚信賴。

這些跨越地域與崗位的真實事蹟，共同勾勒出越秀服務細膩而堅定的「她力量」群像。她們不僅以專業贏得讚譽，更將「越秀家」的溫暖深深融入日常服務的每一個細節，築牢與客戶之間的情感連結。





葉韻青女職工創新工作室－巾幗匠心驅動物業行業人才與服務雙升級實踐

案例

在物業行業向現代城市綜合服務轉型升級的趨勢下，女職工創新力量成為行業提質增效的重要支點。在廣州市總工會公佈的2025年市級勞模和工匠人才創新工作室名單中，越秀物業廣州分公司「葉韻青女職工創新工作室」成功獲評，並被認定為市級創新工作室。該工作室由越秀物業廣州區域物業公司黨總支委員葉韻青牽頭成立，以「技術攻關、人才培養、標準輸出、服務創新」為核心職能，聚焦物業服務升級與女性人才培育，營造性別平等的企業文化，為女性員工提供職業發展榜樣與支援，並成為黨建與業務深度融合、巾幗匠心賦能行業發展的典型樣本。

- **精銳團隊+職能錨定，築牢創新基底**：工作室現有成員6人，均為各專業業務骨幹（黨員佔比50%），明確以「技術攻關、人才培養、標準輸出、服務創新」為核心方向，致力於打造物業行業创新型、複合型人才「孵化器」與「策源地」，推動傳統物業服務向現代城市綜合服務轉型升級。
- **「研－育－戰」一體化機制，啟動創新內生動力**：創新「研－育－戰」融合運作機制－以研定項（項目制），以前沿研究與實踐痛點精準立項；以育促戰（導師制），內訓師與業務專家組成「雙導師」全程輔導賦能；以戰驗效（輪崗制），學員通過輪崗實踐驗證迭代方案。該機制確保創新「有源頭、有支撐、有檢驗」，顯著提升成果轉化效率與人才培養實戰水準。
- **重點課題攻堅，輸出可複製行業成果**：承擔服務標準化、精益管理等企業重點創新課題，課題完成率達100%；《迭代臻越高端服務標準》《提升組織人工投入產出效能》形成可複製推廣成果，《公共場館講解員能力塑造及核心素養精訓體系》等兩項標準課程獲國家版權，為行業提供標準化服務範本。
- **創新活動矩陣+人才閉環生態，賦能行業人才供給**：打造「磐格守護培養計劃」「俊柏望岳計劃」等活動矩陣，年均開展各類培訓與活動超19,000場次；組建超300人內訓師團隊，構建高活性知識傳承網路；形成「培訓－認證－競賽－激勵」閉環，組織員工參與省市級技能競賽255人次、獲獎149人次，2025年主辦競賽入選廣州市總工會「羊城工匠杯」項目，輸送大量管理人才。



共融文化與職場支持

我們將多元、平等與共融理念深植於企業文化與日常營運中。通過定期舉辦多元共融培訓、宣導活動與溝通平台，提升全員意識，推動性別平等、預防職場騷擾，並促進不同背景員工之間的尊重與協作。

在職場環境與設施規劃上，我們關注員工多元需求，結合各物業規劃，設立母嬰室、提供育兒假等支持措施，並於辦公區域增設無障礙通道、輪椅坡道等設施，致力打造一個讓所有員工皆能安心、便利工作的共融環境。

尊重結社自由和集體協議

本集團深切認同員工結社自由及集體協商權為基本人權與勞動權益，堅定支持員工依法行使言論自由與意見表達的權利。在完全遵循營運所在地相關法律法規的前提下，員工有權自主決定組織、加入或不加入任何工會、職工委員會等合法員工組織，且不會因相關選擇而受到任何形式的報復、脅迫或不當對待。

在集體協議之協商與簽訂過程中，本集團始終秉持開放、平等與包容的態度，重視並積極回應員工代表的意見。集體協議的簽署均依法與工會組織共同推進。於協議正式簽訂前，本集團將組織召開職工代表大會，由本集團代表與職工代表就協議各項條款進行逐條充分溝通與協商。雙方達成共識後，協議文本將進行為期15日之公示，期間開放各方提出意見與建議。公示期滿且無異議後，集體協議將依程序送交相關部門完成簽署與用印，正式生效。

若既有集體協議期限屆滿，或因客觀情況變化需對協議內容進行重大調整，本集團將依法重新啟動集體協商程序，確保所有變更均通過民主協商與合法程序完成，持續維護勞資關係的平等、穩定與和諧。

民主溝通

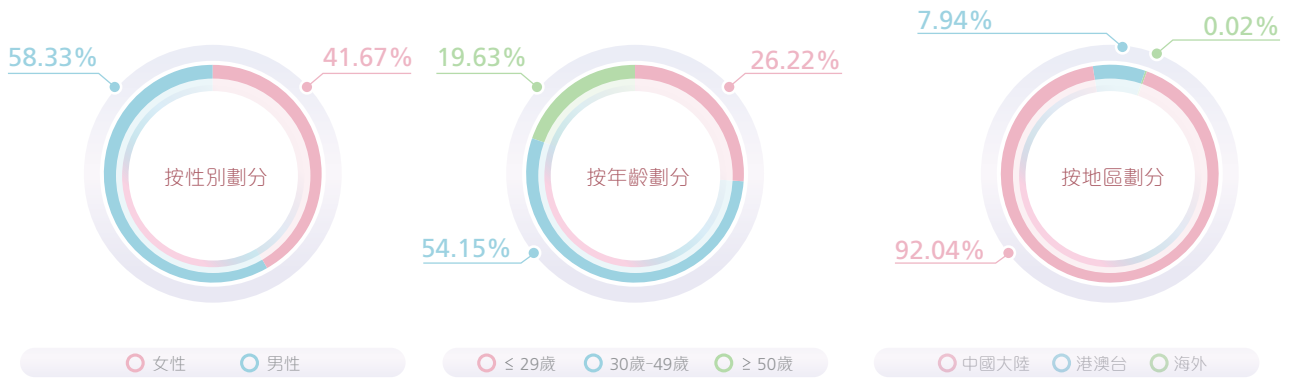
本集團始終將員工意見與建議視為企業進步的重要動力，致力於構建開放、透明、高效且包容平等的溝通環境，切實保障員工的知情權與參與權。為促進管理層與各級員工之間直接對話與相互理解，我們建立了多元、常態化的溝通機制，包括定期談心談話、月度例會、管理層大會、績效會議、員工座談會、新員工溝通會、管理者面對面以及職工代表會議等。通過這些平台，我們深入聆聽員工心聲，及時回應各類反饋與訴求，並積極協助解決工作中遇到的實際困難，從而持續提升員工的職場滿意度與組織歸屬感。

此外，員工亦可通過「悅工作」內部平台、熱綫電話等渠道，向上級主管反饋意見，或跨層級與人力資源部門及相關管理者進行面對面溝通。人力資源部已制定相應的《溝通與申訴管理指引》，並公開相關業務負責人的聯繫方式，確保溝通渠道的暢通。所有員工提出的意見與反饋，均將由專人負責記錄、跟進與處理，並在必要時提報至更高層級管理人員，以確保信息傳遞的準確性與處理的及時性。在此過程中，我們嚴格保護員工的個人隱私與信息安全，確保溝通環境安全、可信。



指標與目標

按性別、年齡組別、地區劃分的員工結構如下圖所示：



9,601 人

員工數目

3,642 人

年度新入職員工

員工薪酬與福利

股票期權激勵計劃

為進一步完善治理結構，健全中長期激勵機制，充分調動核心管理層的積極性，本集團於2022年採納股票期權激勵計劃並制定相關考核及管理辦法，有條件地授予總量為已發行股份1%的購股權給39名人員，包括董事、高級管理人員以及核心僱員等。有關該計劃的詳情，請參閱本公司於2022年12月30日、2023年1月26日發佈的公告及通函及2023年年報。在達成歸屬條件的前提下，所有根據首次授予方案所授予的股票期權分三批歸屬。第一批股票期權歸屬條件已滿足。

薪酬體系及績效考核

本集團已構建一套完善的績效管理機制，相繼出台《績效管理辦法》《員工薪酬福利管理辦法》《轄下公司經營班子績效考核管理辦法》及《項目負責人業績考核管理辦法》等制度文件，並面向全員推行「基本工資+個人績效獎金+浮動收入」的薪酬體系，以充分調動員工的積極性與主動性。在考核方式上，本集團採用關鍵績效指標(KPI)管理、多維度績效評估、團隊績效聯動及敏捷對話等多元模式，考核頻次每年不少於兩次。

為強化績效考核的激勵效能，本集團打造全流程績效管理體系，確保員工表現獲得公平評價與對等回饋，具體措施如下：



• 中高級管理層

在既有考核框架基礎上，升級推出「2+3+N」量化評價體系（「2」為核心價值創造指標，「3」為關鍵成果輸出，「N」為輔助性指標），並通過KPI與OKR工具進行目標分解與落地。



• 職能部門員工

實施定期結果導向型績效評估，聚焦工作效率與服務品質雙提升。



• 一線員工

推行積分制考核模式，全面考量業績達成、行為規範、能力成長、文化認同及創新貢獻五大維度，依據工作表現與實際貢獻累積積分，作為即時獎勵與職位晉升的核心依據。

本集團針對項目經理群體，前瞻性地推行具備市場領先性的薪酬激勵策略，構建全方位人才發展生態：



• 薪酬體系

包括基本工資、績效獎金、項目提成和經營業績激勵，實現項目經理收入與業績成果的深度綁定，形成價值創造與回報的良性循環。



• 優秀項目經理調薪機制

專為在財務貢獻、收繳率、客戶滿意度等核心指標中表現卓越的項目經理，開辟專門的調薪機制，以精準激勵高績效人才。



• 項目經理薪酬進階體系

為主動承擔重難點任務，管理多個項目的項目經理設置進階體系，既賦予項目經理經濟性回報，更為其開闢戰略性職業發展通道，實現個人價值與組織效能的同步提升。

本集團以戰略視野將客戶滿意度、能耗管控、健康安全、人才發展、商業道德等非財務指標，系統性融入員工和職能部門考核體系中，並通過差異化權重設計與動態調分機制，強化考核的科學性與針對性。

在績效管理全流程中，本集團秉持公平公正原則，建立申訴保障機制。如員工對考核結果存異，可於知曉結果後3個工作日內，向人力資源中心提交《績效考核申訴表》，由績效小組基於客觀數據進行複核，經高層審批後給予書面反饋或調整，確保每個考核週期均實現「陽光評價、透明管理」。



福利保障

本集團不斷優化完善內部福利保障制度體系，除法定福利外，集團為員工設立其他專項福利。



福利保障

法定福利



根據國家或地方規定，為全體員工提供：

- 法定節假日
- 社會保險
- 住房公積金
- 其他法定員工福利

基本福利



全體員工享有：

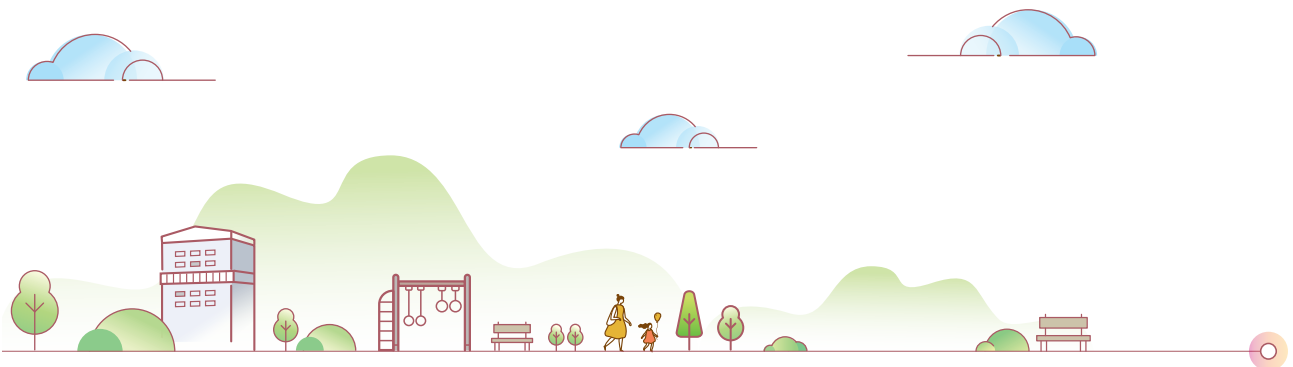
- 除法定假日外的假期：包括年休假、工傷假、婚假、產檢假、產假、陪產假、事假、喪假、獨生子女護理假、育兒假
- 春節、中秋等傳統節日慰問品
- 生日禮金或禮品
- 餐食補貼
- 通訊補貼
- 商業醫療保險

專項福利



滿足特殊條件的員工可享有：

- 企業年金
- 高溫補貼
- 取暖補貼
- 外派津貼
- 女員工衛生費
- 員工宿舍
- 職稱津貼
- 工齡補貼





關鍵績效指標 (2025年)

工傷保險覆蓋率
100%

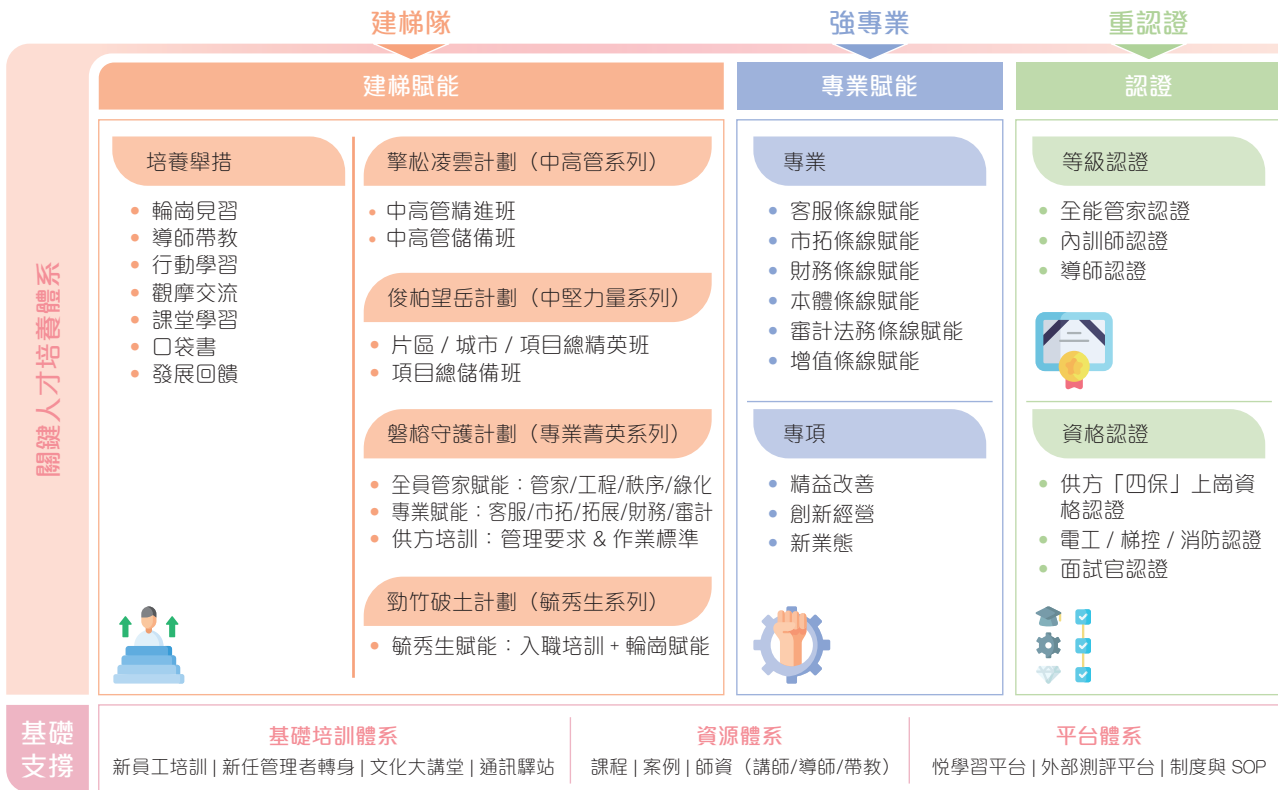
員工發展與培訓

本集團建立了體系化且可持續的人才發展架構，持續優化組織管理與運作模式，完善考核激勵機制，以提升整體組織效能。我們系統性地規範培訓管理、內部講師發展與課程體系建設，構建結構完整、運作高效的人才培育體系。同時，為鼓勵內部知識傳承與專業成長，本集團設立專項激勵機制，包括課程開發獎勵與項目經理培育獎項等，旨在通過系統化的知識積累、經驗分享與能力建設，持續提升員工的專業技能與綜合素質，支持員工與組織共同發展。

核心培訓體系

本集團建構覆蓋人才發展全週期的培訓體系，針對應屆畢業生、基層員工、職能專業人員及管理領導層等不同職級與階段的員工，我們系統設計對應的培訓方案，並構建多層次、全覆蓋的繼任規劃與發展體系。

我們的培訓內容涵蓋領導力培訓、技能提升與知識深化培訓等多個維度，並延伸至兼職與外包人員，確保培訓資源的全面覆蓋。通過定制化的職業發展路徑與多元成長通道，我們致力於提升員工的專業競爭力，拓寬其職業發展空間，從而增強對專業人才的吸引力與留任力。此系統化人才培育模式，旨在打造可持續支持集團戰略發展的高韌性人才供應鏈。





人才梯隊培養

本集團針對不同職級序列構建了系統化、全面化的多層次繼任規劃與人才發展體系，通過結構化的能力路徑設計與階梯式培養機制，確保關鍵崗位具備持續穩健的後備力量支撐，為組織韌性與戰略延續提供核心保障。

我們特別設立「俊柏望岳計劃」及專業能力深化培訓，形成具前瞻性與執行力並重的管理梯隊，為集團可持續發展與戰略目標實現構建關鍵人力資本基礎。

在人才戰略層面，本集團每年通過系統化校園招聘機制甄選約百名優秀應屆畢業生，納入「毓秀生」專項培養體系。該計劃作為集團繼任規劃的重要組成部分，聚焦於培育兼具專業縱深與領導潛質的複合型青年人才。通過為期三至五年的系統化培訓、輪崗實踐與業務歷練，該計劃為儲備人才構建了從專業貢獻者向未來領導者演進的發展路徑，為集團長期發展儲備具備戰略視野與實戰能力的核心骨幹。



【俊柏望岳】項目總經理「老將開新店」計劃

- 培訓核心：以標準化項目總人才體系建設為核心，通過「五堂會審」等嚴格選拔機制，精準遴選84名優秀人才進入項目總精英班與成長班，開展系統培訓。
- 培訓成效：內部項目總經理人才流動與繼任機制有效落地，內部培養率達60%，強化了項目管理中堅力量儲備。



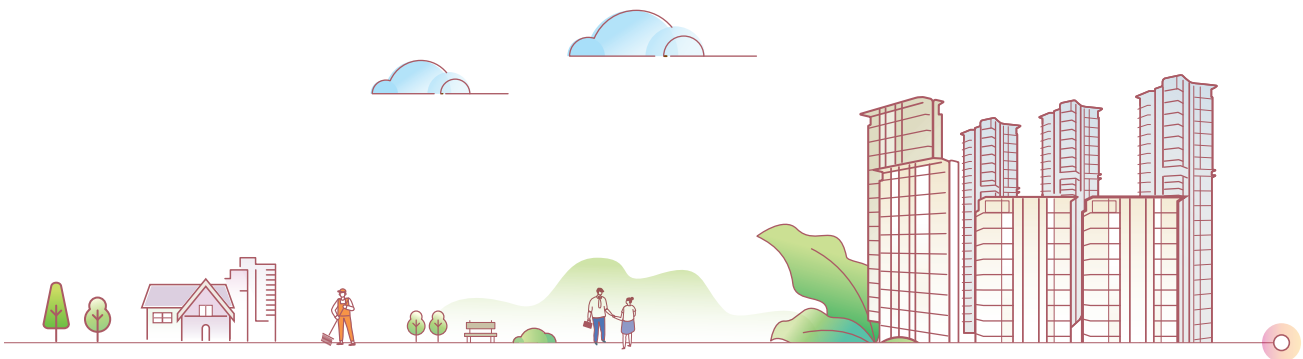
【盤榕守護】星級關鍵體系迭代與賦能計劃

- 培訓核心：迭代升級管家服務體系與READ1核心特質模型，聚焦專業能力與服務品質，開展精準賦能。
- 培訓成效：推動管家隊伍專業素養與服務水平同步提升，四級服務標準全面落地實施；全年完成星級管家認證293人，認證率35%，其中五星管家72人，服務梯隊建設成效顯著。



【勁竹破土】毓秀生培養計劃

- 培訓核心：深入推進「6331」培養成長體系，系統賦能青年人才，加速毓秀生成長為業務骨幹與後備梯隊。
- 培訓成效：24屆毓秀生於2025年實現崗位落定，定崗率達68%，後備人才培養取得階段性成效。



越秀服務－「毓秀生人才培養計劃」模式下的人才與組織雙賦能實踐

越秀服務以「以人為本 • 共生共長」為核心理念，依託「戰略規劃+體系搭建+一線落地」的三級培養架構，構建「雙導師制+多維度輪崗+定制化賦能」的毓秀生人才培養模式，將青年人才發展理念深度融入管治架構與運營全流程。截至目前，該培養模式不僅實現員工職業價值的持續提升，更通過人才沉澱、能力反哺、文化傳承，推動組織從「人才吸納」升級為「人才孵化平台」，成為企業與員工共生共榮的人才建設標杆，凸顯強勁的組織賦能價值。

- **跨條線輪崗歷練，搭建成長快車道：**聚焦青年人才能力短板與業務需求，為毓秀生設計「總部+項目、專業+業務」的雙軌輪崗路徑。例如從經營資料分析到運營管理再到創新賦能，從客服崗到人力培訓崗，毓秀生們均通過HRBP全程銜接輪崗安排，將專業背景與業務場景深度結合，實現個人能力與企業需求的精準適配。
- **雙導師制護航，加速能力沉澱：**建立「專業導師+業務帶教人」雙導師機制，為毓秀生提供「一對一」指導。如毓秀生在加入運營項目時，依託項目專業導師團隊的資源協調與經驗傳遞，快速熟悉日常業務工作，並通過集團業務導師帶教掌握物業法理及組織管理知識，進而具備業務標準優化的能力。
- **實踐反哺體系，推動組織迭代：**管理人鼓勵毓秀生將輪崗實踐轉化為組織能力升級的動力。例如毓秀生結合自身培養經歷參與培訓課程開發，將雙導師制、輪崗經驗轉化為新員工培訓內容；毓秀生提出的運營流程優化建議，經HRBP回饋後納入一線標準化體系，形成「培養－實踐－反哺」的良性循環。
- **文化浸潤傳承，凝聚內生動力：**通過工會活動、團隊攻堅、傳幫帶機制，將「有溫度、有韌性」的企業文化融入毓秀生成長全週期。一方面使毓秀生在項目攻堅中深刻體會團隊協作的力量，成為企業文化的傳承者與踐行者；另一方面亦促進毓秀生由學生變為專業從業者，促進行業人才培養的邊際效益。





人才專項實訓

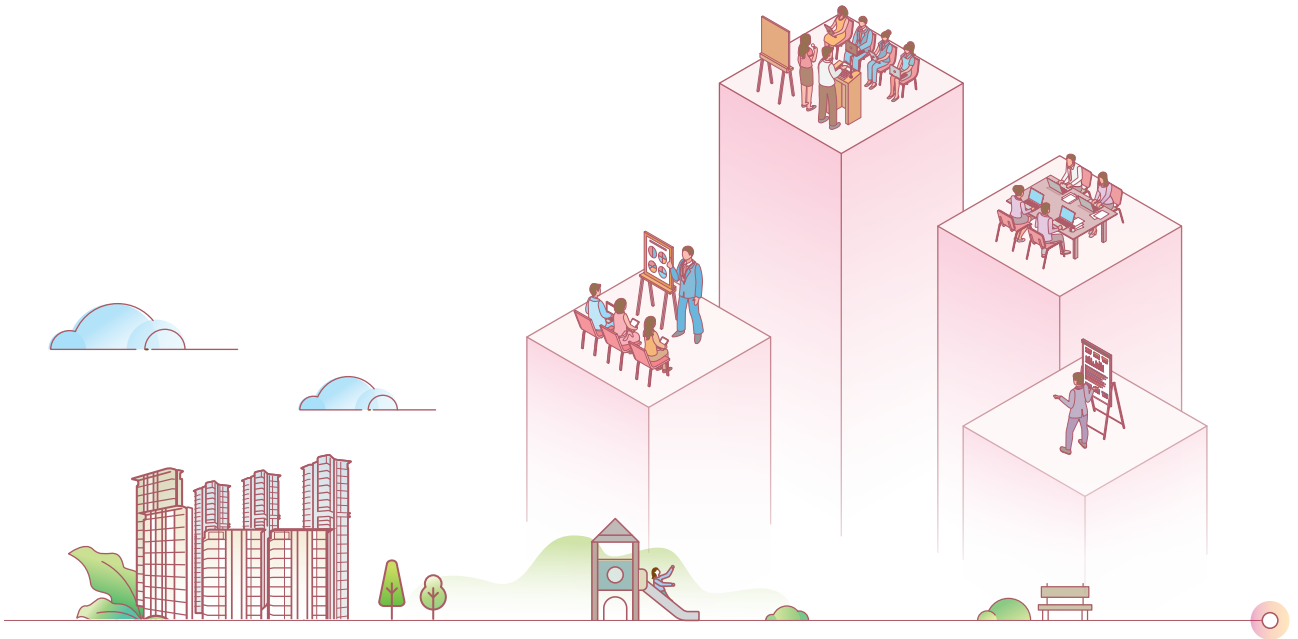
本集團基於戰略發展與業務需求，針對關鍵職位開展系統化專項實訓，旨在強化核心骨幹的專業能力，並為人才梯隊建設提供前瞻性儲備。本年度，我們聚焦於精益運營體系，通過建構高效員工賦能平台，系統提升業務運營質量與組織效能。

實施「啟明星學習計劃」：邀請行業權威專家深度解析市場趨勢與前沿實踐，為管理團隊注入行業洞察與戰略視野，助力企業在變革中把握發展機遇。

人才資質考核

本集團支持並鼓勵全體員工(含外包人員)在職期間持續進修，依個人專業發展方向，通過學歷提升與專業認證考試，系統性強化職能素養，拓展職業發展路徑。依據《員工證書管理辦法(試行)》及《員工自我提升管理辦法》等相關制度，本集團根據員工學習進度與最終獲證情況，提供相應費用報銷等資源支持。

為進一步完善人才能力儲備體系，本集團積極支持員工考取各類有利於個人職業發展及公司資質建設的專業技能證書，並有序推進職稱申報工作。公司已梳理職稱申報指引，助力員工順利完成高級審計師、檔案管理員等職稱申報，年內員工累計新增各類專業證書637本。



戰略人才儲備

為提升企業的核心競爭力，本集團注重戰略性行業領軍人才的儲備，具體措施分為以下幾點：



措施

關鍵崗位儲備

COE 專家團隊建設

重點城市重點項目經理

頭部人才隊伍建設

深耕區域人才厚度提升



關鍵行動

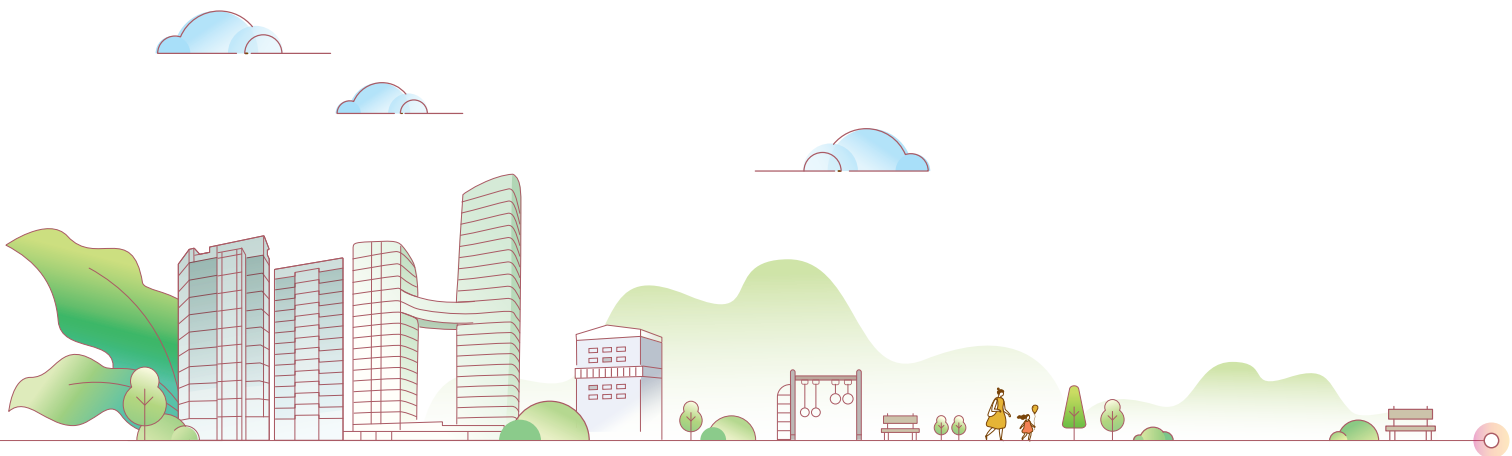
優化調整關鍵崗位及AB類管理層，建設關鍵人才隊伍

引進頂尖物業管理公司的行業專家
跨行業引進知名業務專家

重點引進有事業心且具備豐富的頭部物業管理公司經驗
的項目經理

引進業務及管理領軍人才與業務專家，支撐戰略與組織升級

圍繞關鍵崗位引智引才，提升深耕區域和城市人才厚度

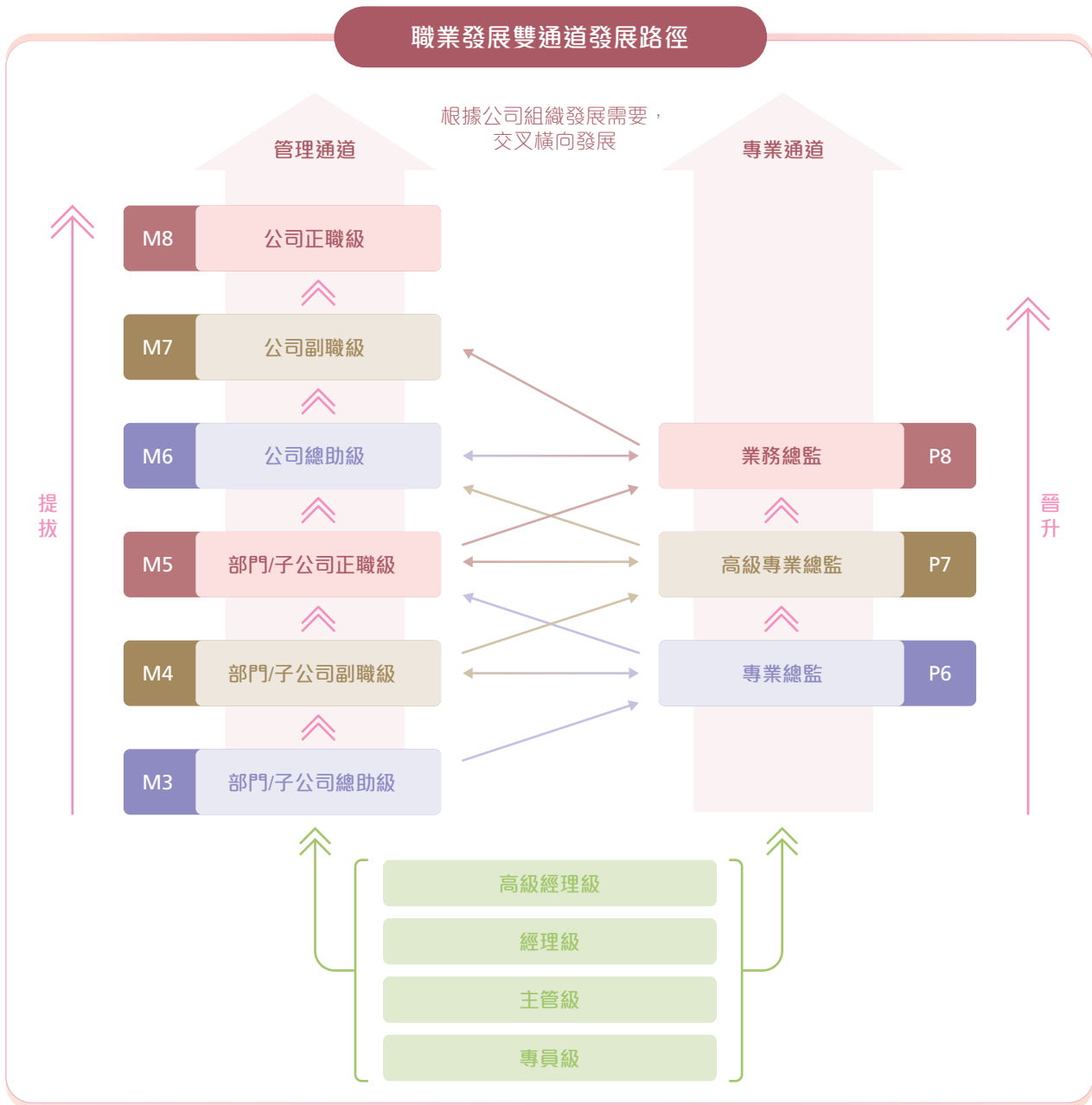




暢通晉升渠道

本集團堅持以「公平公正、科學選拔、擇優錄用」為晉升核心理念，建立與企業文化和團隊發展導向相契合的人才選拔機制。為推動晉升管理的系統化與規範化，本集團依據內部管理制度，明確晉升標準與程序。同時，我們通過定期開展人才結構評估與內部競聘，激發員工潛能，營造積極有序的內部競爭氛圍。

本集團持續優化任免與晉升體系，強化標準的明確性與過程的透明度，確保表現卓越、能力突出的員工獲得清晰的職業發展路徑。此外，我們構建涵蓋管理與專業雙通道的職業發展體系，並結合組織管理需要，推動跨部門橫向流動機制，保障員工晉升的公平性與職業成長的持續性。



以精益實踐推動員工能力成長與組織賦能

本集團持續將精益管理作為員工能力建設與組織學習的重要抓手，通過項目實踐、跨層協同及經驗複製，引導一線團隊在實際工作中提升問題識別、協作執行及專業服務能力，推動精益理念由工具應用向長效能力沉澱轉化。

成都天樾雲錦項目以精益改善為契機，組建專項小組並推動一線員工深度參與服務流程梳理與現場改善工作，通過任務分解與閉環管理，提升團隊在環境治理、安全管理及客戶服務等方面的專業能力，促進員工由被動執行向主動改善轉變。

北京天玥項目以體系化建設推進精益實踐，通過標準化與數智化手段，強化工程與安防團隊的專業操作規範與協同能力，並將成熟做法轉化為可學習、可複製的經驗，提升團隊整體運營效能與專業素養，為區域內員工能力提升提供示範樣本。





澆灌成長力量，踐行長期主義初心

案例

2025年，本集團圍繞「根深葉茂」十五五戰略，從梯隊建設、專業技能強化、認證晉階及學習平台建設等維度系統推進人才培育工作，形成覆蓋全職涯的成長支持體系，持續提升員工專業能力與組織發展韌性。

校招生培育：構建青年人才快速成長通道

依託「勁竹破土計劃」，本集團為新入職校招生提供入職集訓、輪崗實踐、導師帶教與項目歷練的全週期培育路徑。培訓內容涵蓋服務流程、現場協同與客戶溝通等核心能力，協助新員工在短期內完成崗位適應，並逐步勝任一線服務工作，為企業持續補充穩定的人才來源。

業務骨幹強化：提升核心條線的專業勝任力

針對客服管家、專業經理等重點崗位，本集團推行「磐石守護計劃」，以標準化課程與場景化訓練夯實專業能力。「星級管家」認證培訓聚焦服務禮儀、投訴處置與品質管控，進一步提升一線團隊的服務一致性。同時，各條線開設「梧桐班」「匠星班」「銳拓營」「財賦班」等專業課程，持續破解業務痛點並提升实操能力；多元認證體系亦同步建立，涵蓋星級管家、內訓師與面試官等角色職能，構建員工專業能力持續精進的發展通道。

管理梯隊培養：打造具備經營與領導力的復合型人才

面向項目總及後備管理力量，本集團以「俊柏望岳計劃」強化經營管理與團隊協同能力，通過課程培訓、專項任務與標杆研學，培育具備綜合管理能力的項目管理者。針對中高層管理團隊，「擎松凌雲計劃」通過跨界交流、標杆對標與重大項目操盤等方式，提升領導力與戰略視野，使管理隊伍在企業轉型與服務升級過程中擔當更強的引領角色。

多元學習場景建設：促進持續成長與知識共享

為滿足不同崗位的學習需求，本集團完善「悅學習」線上平台，上線場景化口袋書、操作手冊與崗位微課程，支持員工進行碎片化、自主化學習。同時健全導師帶教機制，通過示範、實操與班後複盤推動經驗傳承。此外，全年開展技能競賽、案例分享等多種形式的交流活動，營造積極進取、比學趕超的學習氛圍，使培育成效在項目端持續轉化，促進員工在企業發展中實現能力提升與職涯進階。

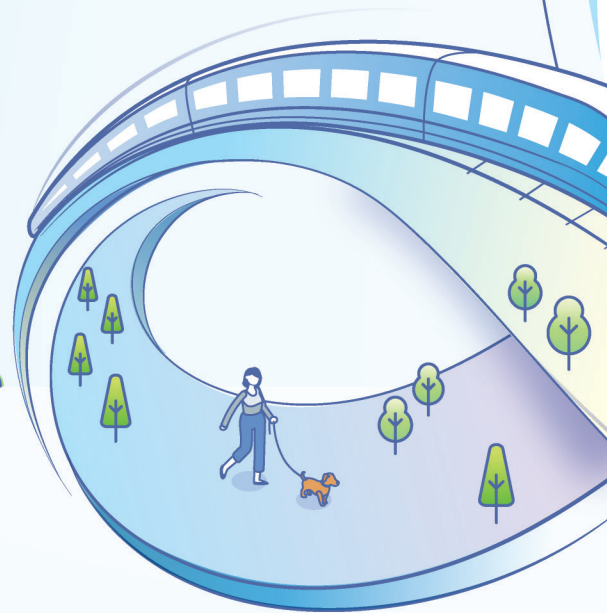


第三章

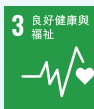
智融發展 • 匠造精品

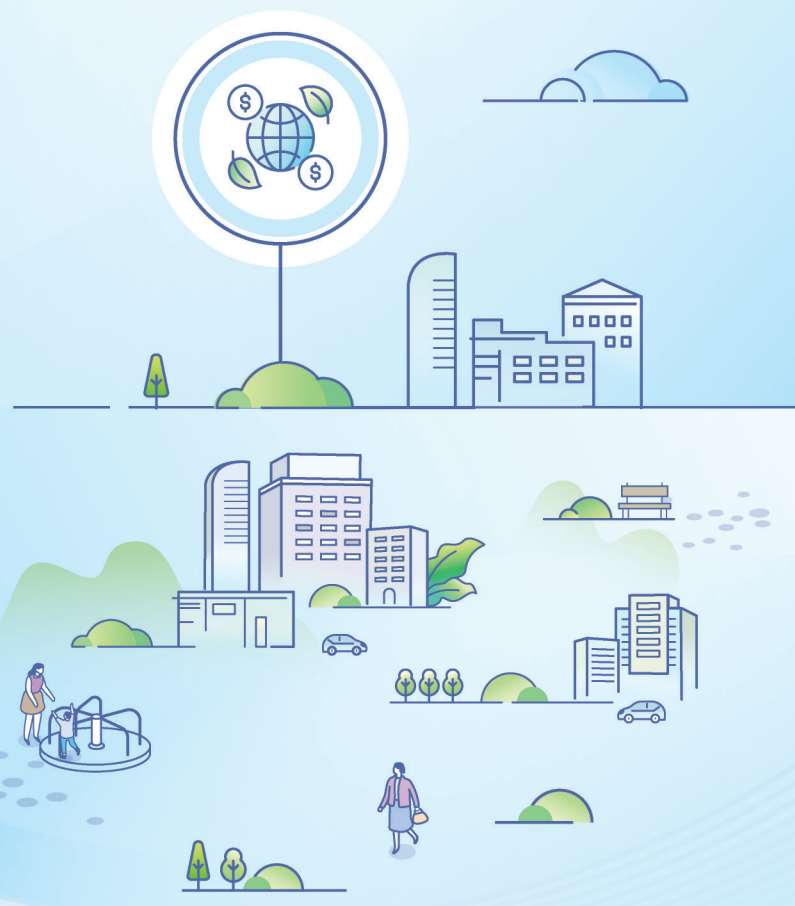
🌀 可持續服務

🌀 智創護航



我們的行動支持以下聯合國可持續發展目標(SDGs)





股份代號: 6626.HK

章節概覽

管理方針

越秀服務深知物業服務的核心價值最終落腳在每一位客戶的真實感知與體驗中。隨著國家加快推動服務消費提質擴容，商務部等九部門聯合印發《關於擴大服務消費的若干政策措施》，明確提出豐富高品質服務供給、培育消費新業態新場景，為物業服務企業深化品質建設、拓展服務邊界指明了方向。

本集團在品質建設與創新實踐中始終堅守綠色運營理念、深耕專業能力建設，並持續提升智慧管理水平，切實踐行「用心 • 成就美好生活」的品牌理念。本章以「智融發展 • 匠造精品」為主題，從服務交付與能力建設兩個維度展開，圍繞服務品質、客戶滿意度、客戶安全與健康、智慧服務與創新、知識產權保護以及信息安全與隱私保護六大議題，系統闡述本集團如何以客戶為核心、以匠心鍛造精品服務，以數字化、智能化舉措助力實現物業服務高質量發展。

服務品質

本集團以「客戶至上、品質為先」為核心管理理念，致力於為客戶提供專業化、精細化和個性化的物業服務。我們結合行業發展趨勢，針對不同物業業態建立全方位標準化服務體系，並持續優化管理標準與服務指引。以服務品質提升為目標，本集團不斷深化服務內涵，在細節中體現關懷、在多元中創造價值，持續滿足客戶日益增長的服務需求，實現客戶體驗與資產價值的協同提升。

客戶滿意度

客戶滿意度是服務成效最直接的度量標尺。本集團建立了多元化的客戶滿意度調研機制，定期開展面向全體在管項目的系統性調研，將客戶的反饋意見轉化為持續提升服務水平的動力。同時，我們不斷完善客戶投訴處理的相應機制，確保客戶訴求得到及時、高效的處理。





客戶安全與健康

安全是物業服務不可逾越的底線。越秀服務致力於為客戶打造安全、健康的居住和工作環境，構建了「橫向到邊、縱向到底，各司其職、全面協調」的安全生產標準化管理體系，以實現「四個確保，五個為零」的安全生產目標。我們通過完善安全責任體系，明確各級管理責任，實施嚴格的績效考核，確保安全責任無盲區；亦通過在完善制度、強化培訓、定期審計、應急保障等方面積極投入，為集團的穩健發展築牢安全基石。



智慧服務與創新

本集團堅持管理數字化、服務人本化、運營智能化三大發展方向，持續推動物聯網、大數據、人工智能等技術與物業服務場景的深度融合。我們以客戶需求為原點，通過智慧通行、智能品控、數據運營中台等創新實踐，重塑服務流程、賦能管理效能、優化用戶體驗，構建互聯互通、高效穩健、反應敏捷的智慧服務生態，讓科技真正融入服務細節，成為傳遞溫暖與價值的核心力量。



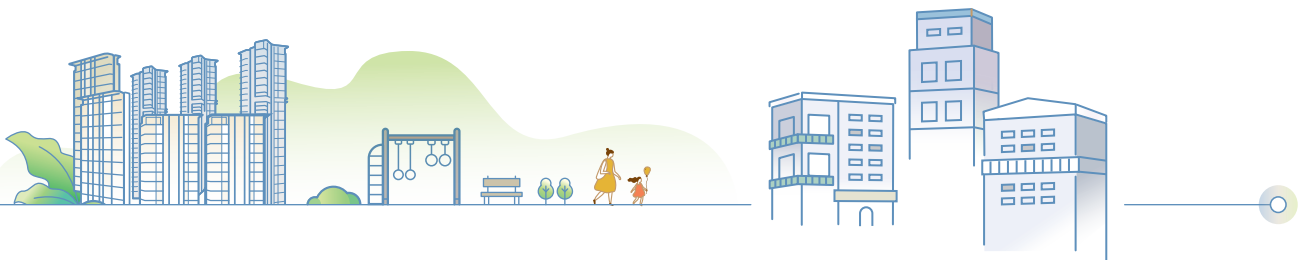
知識產權保護

本集團高度重視知識產權的保護與管理。我們相信健全的知識產權管理體系能為本集團的技術創新和品牌建設提供堅實的制度保障。我們依法進行知識產權的獲取、維護和使用，在積極保護自身創新成果的同時，亦尊重和保障合作夥伴的知識產權，確保在授權範圍內合規使用，杜絕、防範侵權風險，營造健康有序的經營環境。



信息安全與隱私保護

本集團通過構建高級管理層直接監管的專門架構來確保數字化浪潮下，信息安全與隱私保護問題的落實，將信息安全與隱私保護貫穿於數字化運營全流程。我們以風險防控為導向，以合規運營為底線，以文化建設為保障，持續強化客戶信息與企業數據的安全防護，致力於構築可信、可靠、韌性的數字服務根基。




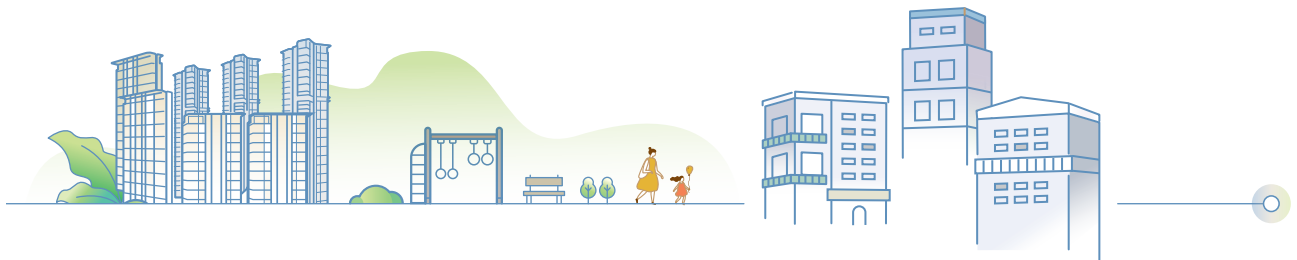
議題管理及年度亮點一覽

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>服務品質</p> 	<p>基於多元業態構建全方位覆蓋的標準化服務體系，以專業化、精細化和個性化的服務標準保障不同場景下的服務交付品質，持續推動服務水平的穩步提升。</p>	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國民法典》 《物業管理條例》</p>	<p>《品質管理制度》 《物業營運管理制度》 《對客服務可視化SOP手冊》 《全國400集成指揮中心管理規範》 《400工單管理細則》 《車輛段工作白皮書》</p>	<p>總部制定品質督導管理辦法並制定檢查標準及管控目標； 區域公司及項目按照職責履行檢查任務的落地。</p>	<p>修訂並發佈2份服務品質管理相關制度及作業指導文件； 品質督導任務14,788條，完成率90.53%； 商業服務提升行動164項，完成率100%； 完成228項換新工程； 7家成員公司取得ISO 9001質量管理體系認證。</p>
<p>客戶滿意度</p> 	<p>以客戶反饋為導向開展滿意度調研，建立投訴分級響應和限時處理機制，推動客戶訴求的及時解決和服務體驗的動態優化。</p>	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國民法典》 《物業管理條例》</p>	<p>《客戶投訴處理工作指引》 《不合格服務控制程序》 《糾正和預防措施控制程序》</p>	<p>住宅業務事業部負責統籌客戶滿意度管理的整體規劃和制度設計； 各區域及項目層面設置專責崗位負責調研的組織實施、數據分析和問題跟進。 <i>更多內容詳情參見3.1可持續服務</i></p>	<p>住宅物業客戶滿意度85.6分，調研覆蓋率100%； 商業物業客戶滿意度99.7分，調研覆蓋率100%； 住宅物業累計訴求響應及時率98%； 商業物業客訴響應率及有效關閉率均達100%。</p>



議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>客戶安全與健康</p> 	<p>以「零重大事故」為安全生產目標，建立覆蓋風險辨識、隱患排查、应急管理及績效考核的全過程安全保障體系，為客戶營造安全、健康的居住和工作環境。</p>	<p>《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《高層民用建築消防安全管理規定》</p>	<p>《安全生產管理制度匯編》 《安全風險和安全隱患管控標準》 《相關方職業健康工作管理指引》 《生產安全事故隱患排查治理細則》 《安全精益管理目視化標準手冊》 《相關方安全管理》 《外拓項目安全風險管控指引》 《生產安全事故應急預案》 《氣象災害應急預案》</p>	<p>執行董事兼行政總裁擔任安全生產第一責任人； 安監部統籌部署安全工作； 聯物業管理中心執行安全管理要求。 <i>更多內容詳情參見 3.1 可持續服務</i></p>	<p>新增 1 個安全標杆項目； 0 起重大安全生產事故； 達成「四個確保、五個為零」年度安全生產目標； 安全生產資金投入人民幣 58.87 百萬元； 安全生產檢查 3,375 次，整改率 100%； 組織應急演練 2,454 次，37,329 人次參與； 第三方安全評估覆蓋 238 個項目。</p>
<p>智慧服務與創新</p> 	<p>以數字化和智能化技術賦能物業服務場景，在提升客戶服務體驗和運營效率的同時，探索服務創新的前沿實踐。</p>	<p>《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《中華人民共和國網絡安全法》</p>	<p>《越秀物業標杆項目打造手冊》 《數字化管理辦法》 《數字化系統運營管理細則(試行)》</p>	<p>數智產品中心負責統籌數字化戰略規劃與資源配置； 住宅業務事業部落實管治要求，實現客戶需求閉環響應、員工效能動態跟蹤、設備運行實時監控； 財務運營中心作為監督層，通過數據中台沉澱運營信息，為管理決策提供精準支撐。 <i>更多內容詳情參見 3.2 智創護航</i></p>	<p>悅秀會APP業主端迭代升級，新增激活 11.2 萬業戶，活躍率達 97%； 智慧通行覆蓋全部項目； 為 295 個停車場引入智慧停車平台； 新增以下數字化/科技發展獎項：優秀企業管理案例-物業服務公司業財一體化管理實踐；克而瑞 CIOC 2025 中國物企數字力 TOP 9；克而瑞 CIOC 2025 智慧社區標杆項目；琶洲南 TOD·智慧人居；克而瑞 CIOC 2025 智慧物業標杆項目；長隆和樾府·智慧物業項目；克而瑞 CIOC 2025 人工智能標杆項目；悅智檢 (AI 品控)。</p>

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>知識產權保護</p> 	<p>依法保護自身商標、專利及軟件著作權等創新成果，建立規範化的知識產權管理體系，同時尊重合作夥伴的知識產權，為持續創新營造良性的制度環境。</p>	<p>《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國民法典》</p>	<p>《法律事務管理辦法》</p>	<p>數智產品中心負責組織商標、專利及商業秘密等知識產權的保護與管理工作。 <i>更多內容詳情參見 3.2 智創護航</i></p>	<p>累計持有商標 41 件、軟件著作權 137 件、專利 40 件； 報告期內未發生知識產權侵權事件。</p>
<p>信息安全與隱私保護</p> 	<p>建立覆蓋數據全生命週期的安全防護體系，並以績效考核明確信息安全目標與責任邊界，切實守護信息與隱私安全。</p>	<p>《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國電子商務法》</p>	<p>《信息安全管理辦法（試行）》 《員工信息安全行為指引》 《網絡安全應急響應管理指引》 《客戶信息保密承諾書》</p>	<p>執行董事兼行政總裁擔任最高負責人，統領信息安全戰略規劃與重大事項決策； 智慧物業數字化管理委員會負責日常管理和跨部門協調； 信息安全工作組負責監督信息安全戰略的具體執行與落地。 <i>更多內容詳情參見 3.2 智創護航</i></p>	<p>信息安全課程培訓員工覆蓋率 100%； 《客戶信息保密承諾書》簽署率 100%； 0 信息安全事件； 3 家子公司獲得 ISO 27001 認證。</p>





3.1 可持續服務

3.1.1 管治模式

服務品質

為促進標準化服務與品質提升，本集團構建「總部—區域—項目」三級品質管控體系，確保服務標準有效落地與執行。總部制定品質督導管理辦法並制定檢查標準及管控目標，區域公司及項目按照職責履行檢查任務的落地。同時，每年聘請第三方神訪單位「深圳市誠則成第三方服務評估大數據科技有限公司」定期開展服務品質檢查，「北京賽惟諮詢有限公司」開展第三方客戶滿意度調研，系統收集現場品質及客戶訴求，並將評估結果納入服務改進閉環，推動管理標準動態優化與服務體驗持續提升。

客戶滿意度

作為品質服務監督和反饋的重要一環，我們注重對客戶滿意度的管理，並有效構建了專項管理架構。住宅業務專業部負責統籌客戶滿意度管理的整體規劃和制度設計，各區域及項目層面設置專責崗位負責調研的組織實施、數據分析和問題跟進。本集團建立了覆蓋住宅物管、商業物管及TOD綜合物管等全業態的客戶滿意度管理機制，確保不同業態的客戶訴求均能得到有效響應。同時，我們將客戶滿意度指標納入項目經理及相關管理人員的績效考核，以此推動服務品質的持續改進。

客戶安全與健康

本集團精心構建「橫向到邊、縱向到底，各司其職、全面協調」的安全生產標準化管理體系和「一崗雙責、齊抓共管、失職追責」的安全生產責任體系，明晰界定各層級核心組成成員及其職責範疇，由執行董事兼行政總裁擔當企業安全生產與職業健康策略及實踐之第一責任人。董事會對安全生產策略負總責，並推行「一票否決機制」，安全生產委員會作為組織制定各項方針的中樞，對健康與安全各項工作的有序推進負監督責任，安監部作為安全生產委員會辦公室的核心職能部門，負責統籌謀劃安全工作部署，並與物業管理中心協同聯動，貫徹執行安全管理要求。目前，健康及安全績效已與行政總裁及高管薪酬掛鉤，未來還將更全面融入各層級員工績效。





安全管理層級	人員組成	安全管理職責
董事會	執行董事兼行政總裁	聽取安全生產委員會工作匯報，監督安全生產管理體系的完善及落實情況，審批安全管理相關重大決策
安全生產委員會	由執行董事、高級管理層、各職能部門負責人、區域負責人組成	組織制定健康與安全管理制度和方針，組織召開安全例會，聽取各級安全生產工作匯報，監督各生產安全機制及治理工作執行情況
安全生產委員會辦公室	安監部、安全生產區域負責人和區域職能負責人	監察各部門單位安全責任制的工作，落實安全風險分級管控和隱患排查治理雙重工作的執行，組織安全教育培訓，開展應急救援演練，向安全生產委員會提交匯報工作報告

3.1.2 法規遵守及政策制定

本集團在服務品質提升與客戶滿意度管理工作中，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《物業管理條例》等相關法律法規，並以合規為基礎，制定《品質管理制度》及《全國400集成指揮中心管理規範》，將法律要求內化為企業管理標準，確保服務管理行為全程有法可依、有章可循。在此基礎上，本集團進一步制定《客戶投訴處理工作指引》《不合格服務控制程序》《糾正和預防措施控制程序》，構建起覆蓋滿意度調研、投訴處理及服務改進的全流程管理框架，實現從合規底線到持續優化的制度閉環。

此外，為保障客戶安全與健康，本集團始終恪守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《企業安全生產標準化基本規範》等法律法規及準則規範，秉持高度責任感，竭盡力為客戶營造健康、安全的居住與工作環境，持續強化安全生產管理工作。通過不斷完善安全生產制度體系，明確並切實履行安全管理責任，本集團有效提升監管效能，以嚴謹細緻之舉措，為客戶構築起全方位、無死角的安全防線。

本集團發佈《安全精益管理目視化標準手冊》《相關方安全管理》《生產安全事故隱患排查治理細則》《安全風險和安全隱患管控標準》《生產安全事故應急預案》《氣象災害應急預案》等一系列規章制度，指派各級人員和部門安全職責，釐清各級安全風險管控標準和措施，規範隱患排查與治理流程，提高應急響應能力並致力預防各類生產安全事故的發生。

《安全生產管理制度匯編》安全生產全生命週期管理	
<p>安全責任管理</p> 	<p>責任安全生產責任制管理辦法 安全生產工作獎懲細則 生產安全事故責任追究制度 生產安全事故報告和調查處理制度 安全生產績效考核管理制度</p>
<p>安全實踐管理</p> 	<p>安全生產教育培訓管理制度 安全生產隱患排查和治理管理制度 越秀物業基層消防員消防技能訓練標準 安全生產應急管理制度 辦公區域安全管理指引 設施設備安全管理制度 消防安全管理制度 相關方安全管理制度 危險作業管理制度 高處作業吊籃管理規定 勞動防護用品管理制度</p>
<p>安全風險管理</p> 	<p>安全風險分級管控實施細則 生產安全事故隱患排查治理細則 外拓項目安全風險管控指引</p>
<p>安全目標管理</p> 	<p>安全生產目標管理細則 安全生產投入管理制度</p>



3.1.3 管理舉措

推動業主與租戶可持續實踐

可持續發展是物業服務品質提升的內在要求，亦是回應客戶對健康、環保、品質化空間需求的重要體現。本集團在持續優化自身綠色運營能力的基礎上，以綠色租賃為重要抓手，積極推動在管項目簽署「綠色公約」，協同租戶共同落實低碳實踐，打造環境友好、資源高效的可持續空間。

維度	措施
倡導低碳交通 	<ul style="list-style-type: none"> 合理規劃停車區域，設置電動車及新能源車專用充電設備，提升清潔能源交通工具的使用便利性。 規劃自行車停放區，為客戶選擇綠色通勤方式提供基礎支持。
推廣綠色租賃 	<ul style="list-style-type: none"> 面向部分在管寫字樓項目，推動租戶簽署《綠色環保倡議書》，引導其在裝修階段優先採用環保建材。 鼓勵配置節能與高效能設備，提高綠化率，並結合日常巡查跟進執行情況，促進綠色標準落地。
鼓勵低碳生活 	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵業主與租戶踐行垃圾分類，結合清晰標示與宣導引導，提升分類參與率與準確度。 推動廢舊物品回收再利用，通過定期回收活動與資源交換機制，促進物資循環使用。
加強環保宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 通過多媒體平台、租戶手冊、公司網站及微信公眾號等渠道，開展世界無煙日、地球日、世界環境日等主題活動，提升環保意識。 於公共區域設置禁煙標示並規劃指定吸煙區，有序推進無煙辦公環境建設。 於綠化帶醒目位置設立愛護草坪提示牌，引導公眾共同維護生態景觀。

全「綠」以赴，共建美好綠色家園

2025年6月5日即世界環境日，本集團圍繞「『綠』動未來，共築美好家園」主題，在多個在管項目中開展系列綠色倡導活動，將環保理念融入租戶日常體驗，有效提升業主與租戶對綠色倡議的響應度。

活動結合業主與租戶生活場景，設計多樣化參與形式：

- 環保市集：在越頌華府舉辦環保市集，鼓勵家庭租戶交換閒置玩具與書籍，促進物品循環利用，傳遞綠色消費理念；
- 創意手作：於荔勝廣場組織地球燈DIY手作活動，引導商辦租戶及員工通過創意表達對環境的關懷，同步營造低碳辦公環境；
- 公共空間美化：在星圖花園、黃石花園等項目開展牆面彩繪、磚縫美化、井盖塗鴉等活動，提升環境品質，並融入生態教育元素，增強租戶對公共環境的認同感；
- 植樹認養：於星樾花園推行小樹苗認領計劃，邀請住宅租戶共同種植、掛牌、澆水，建立人與自然的情感連結，強化長期環保意識。





社區兒童環境教育的雙維實踐

案例

本集團以社區為陣地，開展豐富的親子環保主題活動，其中秋日除草環保主題活動廣受業主好評。活動邀請家長與孩童共同參與，在溫暖有愛的親子互動中，引導家庭了解環境保護知識，從小培養綠色生活習慣，讓孩童在歡笑中根植環保理念，度過充滿意義的週末時光。



社區親子環保除草活動

此外，我們還在兒童樂園的設計與日常管理中融入可持續元素，通過設施選材與環境提示，推動綠色行為習慣的養成。樂園優先選用環保材質的遊樂設備，並設置趣味性環保提示牌，引導兒童及家長分類投放垃圾、避免踩踏綠地、愛護公共植物。將環境教育自然融入玩耍空間，讓快樂與綠色同行。



社區兒童樂園

保護地球，越享美好

為將環保理念深度融入資產管理與客戶服務之中，我們持續響應全球環保倡議，如「地球一小時」活動期間，關閉非必要照明與標誌，並鼓勵租戶參與，以行動支持節能減排；於「世界地球日」則舉辦系列宣傳與實踐活動，推廣資源循環、垃圾分類及綠色出行理念，強化社區對可持續發展的認同與參與。

於2025年3月29日地球一小時活動及4月22日世界地球日期間，越秀服務與租戶、夥伴攜手，積極響應倡議實踐，通過多渠道投放的主題宣傳，提升租戶對環境議題的關注與參與意識。



標準化服務與品質提升

越秀服務深知，穩定而高水準的服務品質是企業價值的核心載體，是贏取客戶信任的壓艙之石。我們以「服務標準化」為基礎，以「服務品質提升」為主線，實現服務品質的系統性保障與持續進階。在標準化層面，我們依託精細化的管理制度與規範指引，確保多業態服務輸出的一致性與專業性；在品質提升層面，我們建立「監測—執行—評估—改進」的動態閉環機制，將客戶反饋轉化為服務迭代更新的源動力，致力於為客戶創造安全、舒適、便捷的服務體驗。

服務標準化

本集團已構建以「享悅」、「鉞悅」、「臻悅」和「尊悅」為核心的四大服務產品體系，實現服務內容與標準的精準分級。圍繞四大產品線，我們系統制定了涵蓋產品設計、管理規範、運營流程及作業指引的全方位指引手冊，確保服務輸出兼具專業化、精細化與個性化。同時，集團持續推進服務標準的優化迭代，共修訂並發佈2份服務品質管理制度及作業指導書，進一步完善分級服務體系的制度保障。



• 住宅物管

四大產品體系：尊悅&臻悅&鉅悅&享悅

體系結構	價值主張	生活模式	服務體驗
尊悅系	高情緒價值、高資產價值	尊榮生活	高端尊貴感
臻悅系	功能價值進階、凸顯情緒價值	雅趣生活	滿意+驚喜
鉅悅系	強化功能價值、兼顧情緒價值	優享生活	實用+適度驚喜
享悅系	保障功能價值	舒心生活	高性價比

服務框架及特點	服務內容定義及主張屬性
<p>剛性服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 國家法律法規 • 強制性規範 • 通用必選 	<ul style="list-style-type: none"> • 體現行業相關法律法規的硬性要求： <ul style="list-style-type: none"> - 引用國家級法規及國家級標準 42 個； - 所有項目必須執行，頻次可根據標準等級調整。
<p>柔性服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 內容/頻次彈性 • 屬地差異化 • 企業價值主張 	<ul style="list-style-type: none"> • 體現企業價值主張的差異化服務內容： <ul style="list-style-type: none"> - 提供差異化服務，根據服務等級，內容和頻次有彈性，實現「按需」提供； - 根據地產產品特色，由未來接棒計劃產出的服務內容在柔性服務內容中體現。
<p>特約服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 個性化服務 • 額外付費 • 定製化方案 	<ul style="list-style-type: none"> • 體現超出物業基礎服務之外的增值服務內容： <ul style="list-style-type: none"> - 根據客戶個別需求，額外提供的有償服務，需通過單獨合同約定； - 具備高度定製化特徵，服務內容、收費標準需一事一議。

• 商業物管和TOD綜合物管

本集團在《對客服務可視化SOP手冊》基礎上，全面升級服務標準體系。我們針對各產品線特點深化管理規範，同步優化多層級管理架構，確保服務制度與客戶需求精準匹配。同時，通過強化專業物管團隊賦能，提升執行效能與品質督導能力，以系統化服務能力驅動客戶體驗持續進階。此外，本集團嚴格執行TOD業態相關內部管理制度，確保服務品質管理的規範性與一致性，為軌道交通物業營運提供穩健的服務保障。

服務品質提升

為驅動服務品質持續進階，本集團聚焦客戶核心觸點，深入開展專項質量提升行動，並以內部標杆項目為引領，強化品質督導閉環。通過一系列舉措的落地，我們不斷充實「越+」美好服務體系的內涵，致力於將高品質服務轉化為客戶可感知的美好體驗。

• 住宅物管

本集團以「潔淨、安心、新苗、煥新」四大關注方向，系統化推進物業管理服務品質提升行動，從環境、安全、綠化及工程維度全面賦能社區生活體驗。

- 在潔淨層面，我們聚焦地下車庫、垃圾清運點、樓道及水井等關鍵區域，深化人機協同作業模式，以細節管控營造整潔有序的家園環境。
- 在安心層面，通過強化門崗管控、品質監督、夜間巡邏及非機動車秩序治理，並結合常態化應急演練，構築全天候社區安全防線。
- 綠化維度以「新苗社區」為載體，通過掃黃補綠、整形修剪、添彩增色及共建共享四大舉措，持續提升園區景觀品質與生態美感。
- 工程維度則圍繞照明、路面牆面、康樂設施、門禁及電梯五大重點，有序推進設施更新與煥新改造，夯實社區基礎運營能力。

通過以上行動，本集團以標準化、精細化、常態化的管理機制，持續兌現「越+」美好服務承諾。





北京天玥項目精益管理體系化建設實踐

案例

越秀服務始終將精益管理作為核心能力建設重點，堅持以客戶需求為導向，在管理、創新、協同與數字化等多個維度推動價值創造，將精益理念深度融入服務管理全價值鏈。北京天玥項目作為北方區域精益標杆，以體系化思維推進服務品質升級，圍繞服務觸點革新與運營中樞升級兩大維度展開實踐。

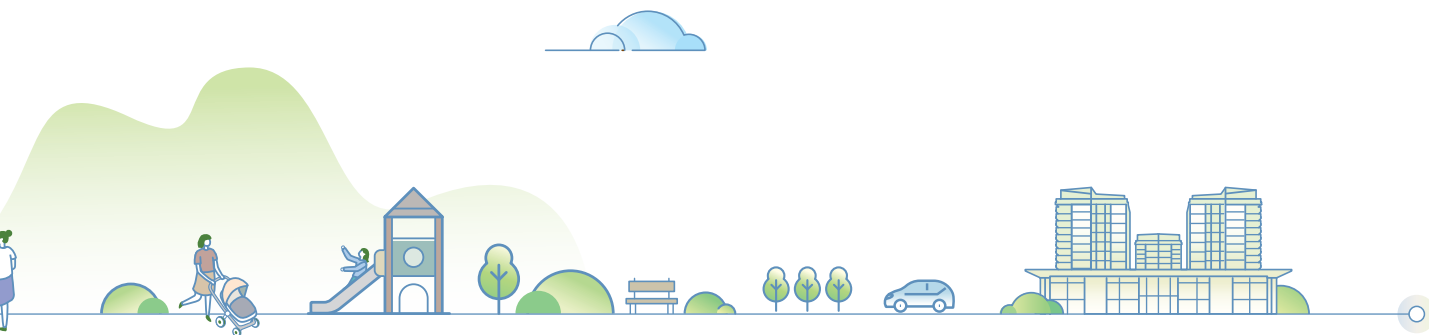
• 服務觸點革新：於細微處營造「無感」關懷

北京天玥項目團隊將社區品質提升聚焦於業主日常高頻接觸的服務細節。針對園區16組傳統腳踏式垃圾桶存在的機械老化、開啟不便等問題，項目將其列為「歸家動線體驗」提升的重點精益課題。工程團隊通過精準選型低功耗、高靈敏度的紅外感應模塊，從功能、體驗、能耗、維護等多維度綜合考量，實現垃圾桶從「腳踏」到「自動感應」的智能化跨越。此項「微更新」雖看似細小，卻深入業主日常生活痛點，顯著優化了垃圾投放體驗，尤其惠及長者與兒童群體，以無聲方式傳遞物業服務的前瞻性思考與人文關懷，提升了社區公共空間的現代質感與使用體驗，成為社區智慧化建設的重要實踐。



自動感應垃圾桶

 YUEXIU SERVICES



北京天玥項目精益管理體系化建設實踐

案例

● 運營中樞升級：消控室標準化構築「智慧」基石

前端服務體驗的提升，離不開後端運營的有力支撐。項目團隊對社區的「智慧大腦」——消控中心，展開了徹底的標準化精益打造。在環境層面，全面貫徹6S管理，對線路、設備、台賬進行系統性整理，實現環境整潔明亮、物品定置定位、標識清晰統一。在流程層面，將消防安全管理看板上牆明示，所有設施設備標識標牌明確，通過分級分色重點監控，確保指令清晰、響應迅速。在智能層面，深度應用數智化系統，實現設備運行狀態實時監測、報警信息精準推送，使消控室從傳統的「監控中心」升級為集指揮、調度、預警於一體的「社區運營中樞」。



消控中心

通過「內外兼修」的精益實踐，北京天玥項目不僅實現了項目自身服務品質與運營效能的雙重提升，更轉化為區域共享的精益資產，推動區域整體服務標準持續進階，為更多業主營造有溫度、可信賴的美好生活。榮獲「2025年北京市品質物管好小區」稱號。



打造社區「悦享生活空間」

案例

我們秉持「以人為本」的服務理念，持續探索社區空間與人文關係的雙重升級，將傳統的業務辦理場所轉型為集便民服務、休閒社交、文化體驗於一體的「悦享生活空間」。通過空間重構、功能融合與服務升級，社區大堂不再僅是事務處理的窗口，更成為鄰裡交流、情感連結的生活客廳。

我們推行「前台合崗、後台協同」機制，打造一崗多能的綜合客服團隊，實現基礎服務高效辦理、增值需求一鍵響應。無論是應急工具借用、設施預約，還是深夜報修，24小時服務機制穩健運作，讓安全感與便利感始終在線。與此同時，前台人員通過系統化培訓，不僅精通業務流程，更能以細膩的觀察與主動的關懷，記住業主的習慣與偏好，將冷冰冰的流程轉化為有溫度的互動。

 YUEXIU SERVICES

越秀社區的美學密碼

我們在多個越秀社區推行系統化綠化養護機制，通過制定明確的技術標準與數字化管理工具，持續優化社區綠化環境品質，為租戶提供美觀、整潔、生態友好的居住與使用空間。

在草坪管理方面，為實現「草坪全年有效綠期不少於280天」目標，統一採用RAL6017（五月綠）作為視覺標準，並在全國住宅項目中實施「523151」草坪養護法：全年草坪高度控制在5釐米以內，生長季每月修剪2次，越冬前連續3個月每月施肥15克／平方米，每日定時淋水。報告期內，共71個項目實現該目標。同時，根據不同區域氣候特點制定綠化養護月曆，讓每一塊草坪的養護都清晰可見、有據可依。

在花境與綠籬維護中，推行「4刀修剪工法」，規範立刀、平刀、內側與斜刀修剪動作，確保線條整齊、層次分明；社區主出入口選用適應性強的時令花卉與常綠花灌木，結合簡約燈光設計，實現「三季有花、四季常綠」的目標。

美景实拍



杭州·越秀星汇园

美景实拍



濟南·越秀麗端府

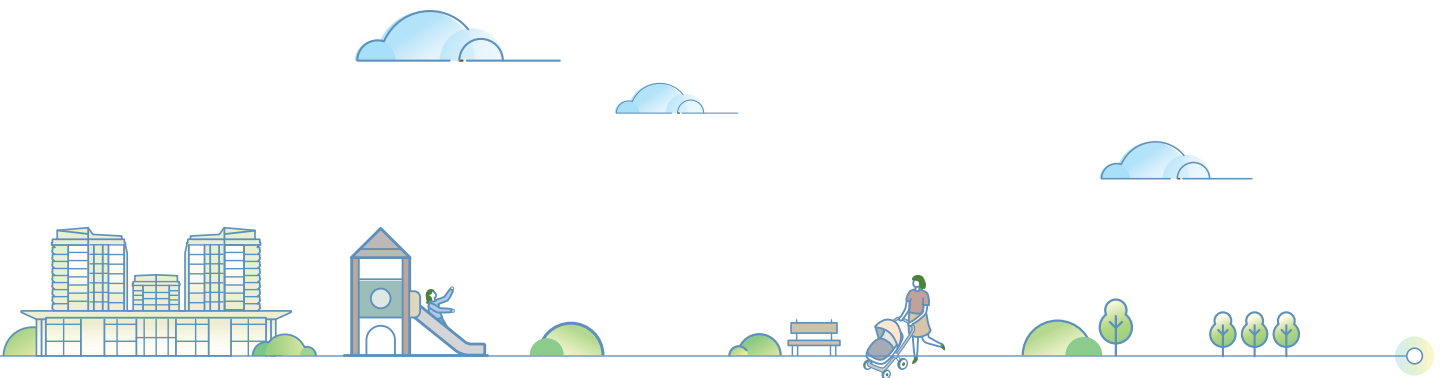


• 商業物管和TOD綜合物管

越秀服務以「標準化建設」與「精細化運營」為主線，系統推進商業物業服務品質升級，構建覆蓋服務設計、標準落地、過程監督及評價反饋的全鏈條管理體系。

- 在服務設計層面，我們針對不同客戶群體需求，推出辦公環境管理、設備設施維護、安全管理及行政後勤等定制化服務，豐富對客服務內涵。同時，組建高端物業服務團隊，設計高端服務標準體系，為新項目品質建設提供系統賦能。
- 在標準落地層面，我們建立常態化服務品質宣貫機制，定期召開品質提升溝通會，分享內外部優秀項目實踐經驗，促進項目間借鑒交流。同時，我們針對年度重點交付項目，落地專項培訓計劃與業務賦能，確保服務標準有效貫徹。
- 在過程監督層面，細化服務品質監管機制，強化日常巡查與督導檢查力度，確保問題及時發現、原因深入分析、整改有效落實。同步開展季度品質巡檢，聯合項目團隊實地排查，形成閉環管理。
- 在評價反饋層面，我們於客服前台、洗手間、停車場、母嬰室等高頻服務場景設置意見反饋渠道，並通過悅享會平台上線客戶評價功能，實現客戶意見即時獲取、服務問題高效響應、現場品質持續優化，以客戶視角驅動服務迭代升級。

此外，我們以「悅品質」與「悅管家」線上管理平台為核心工具，推動TOD物管服務的數字化升級與標準化落地。通過開展400熱線專題培訓、悅管家現場實操指導及SOP手冊常態化學習，全面提升一線團隊的專業能力與服務意識，確保服務流程規範高效。同時，我們建立「一日一檢查」機制，實時跟進整改進展，強化品質督導閉環，並著力打造一支技術精湛、服務優質的專業隊伍，推動TOD物業服務品質不斷邁上新台阶。



認證與榮譽

作為深耕物業管理領域的綜合服務商，越秀服務始終將體系認證視為檢驗服務品質、驅動管理升級的重要標尺。為持續提升服務水平並精準識別改進方向，本集團嚴格跟蹤ISO 9001:2015 質量管理體系認證要求，定期聘請第三方專業機構開展全流程質量審核，並組織管理團隊深度參與檢定工作，確保質量管理體系運行的合規性、有效性與持續性。同時，本集團高度關注行業權威評比與榮譽認定，積極參與各類服務品質獎項申報，以外部認可檢驗管理成效，持續激勵服務團隊追求卓越。



ISO 9001 認證：

廣州越秀物業發展有限公司



廣州白馬商業經營管理有限公司



廣州越秀怡城商業運營管理有限公司



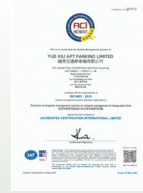
越秀物業管理有限公司



廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司



越秀亞通停車場有限公司



廣州地鐵環境工程公司



廣東越之盾保安服務有限公司



廣州地鐵物業管理有限責任公司





獎項榮譽

市級優秀物業服務項目	2025 年度服務力住宅標杆項目
中山天灣花園 蘇州悅映瀾庭	杭州悅映城 廣州品越華府 廣州閱湖花園
佛山閱湖台	
市級一級物業服務標準項目	廣州市物業服務標杆項目
廣州金亞花園 廣州可逸江畔 廣州星匯金沙花園 廣州星匯灣花園 廣州星匯文華花園 廣州星匯金沙雅築 廣州金沙銘峰花園 廣州雋越天龍花園	廣州星瀚園 廣州星畔園 廣州星頌花園 廣州星帆花園 廣州閱湖花園 廣州瓏翠花園 廣州越秀東坡 廣州濱海新城
廣州天悅江灣	
市級物業管理示範住宅社區	2025 年十大輕奢保值力項目
佛山越秀可逸誠品廣場	廣州越秀和樾府(和熙)
廣州市商務寫字樓甲級服務標準	2025 年十大物服保值力項目
廣州財富世紀廣場	廣州越秀星匯園
騎手友好社區項目	優質環衛服務項目
廣州星匯園愛心驛站	廣州地鐵慶滄車輛段 廣州地鐵一號線車站
新業態勞動者職工小家項目	遼寧省物業服務企業綜合實力 20 強
廣州財富世紀廣場愛心驛站	越秀服務瀋陽分公司
2025 年廣州市品質物管好社區	南京市博物館安全示範流動紅旗
廣州越頌華府 廣州品越華府	南京渡江紀念館
2025 年度服務力高端住宅項目標杆	2025 年武漢市物業服務品質先進單位
廣州品越華府	武漢中交越秀知園
2025 中國物業管理卓越標杆項目(高端住宅)	郴州市物業服務企業紅榜
廣州品越華府	越秀(武漢)物業服務有限公司郴州分公司
2025 中國物業管理卓越標杆項目(住宅)	2025 年度國家 5A 級「服務之家」
武漢一越秀國際金融匯	楚天高速一咸寧雙溪服務區
2025 年佛山市品質物管好社區	2025 年湖北省物業協會優秀單位
佛山越秀可逸誠品廣場	越秀(武漢)物業服務有限公司
2025 年北京市品質物管好社區	2025 年武漢市物業協會優秀單位
越秀·天玥	越秀(武漢)物業服務有限公司
	2025 成都樓市風尚總評榜最具口碑物業服務品牌
	越秀服務成都分公司

微光成炬，溫暖常在－越秀服務 2025 年度服務亮點一覽

環境維度：潔淨社區，精細營造

全國超 1,700 個臨時垃圾點完成改造升級，涵蓋加蓋頂棚、增設綠植、臭氧發生器及多種開蓋方式。通過「線上智能監控+線下實地督導」雙重管控，垃圾點位髒亂差投訴率顯著下降，讓社區每一處角落都潔淨有序。

每月開展園區及車庫地面污跡處理，全年累計完成 5,000 餘處污漬清理，確保新產生污漬 1 小時內清理，存量頑漬持續治理還原材料本色。超 140 個項目配備車庫駕駛式洗地機，並編製標準化運行圖，確保動線高效、不留死角。

綠化維度：新苗社區，綠意常駐

全國 202 個項目配置 2,761 支自動灑水盤，澆灌效率提升 12 倍，保障草坪常綠常新。完成 19.87 萬平方米草坪改造，累計消除草坪裸土 3,000 處，全國 193.32 萬平方米草坪空禿率僅 1%。

100% 項目掌握「523151 草坪養護法」，以 RAL6017 (五月綠) 為標準色，通過越秀服務草坪測量卡每月監控生長狀態，始終追求綠足 280 天，讓園區景觀品質與生態美感持續進階。

安全維度：安心社區，防線築牢

強化門禁系統維護保養，智能化維保任務執行率達 100%，有效提升設施設備完好率與使用壽命。完成超 700 套閉門器、電動地彈簧及人臉識別系統改造，確保門禁功能良好運行，進一步提升出入安全管控。

企業微信平均 14.2 分鐘極速回復，前台 15 秒內接聽電話，30 分鐘內響應客戶訴求並給予回復。客戶一般訴求報事 15 分鐘內接單響應，24 小時內辦結，未完結事項每 3 天同步處理進展。全年收穫業主錦旗 1,108 幅，各類表揚信 731 封，400 熱線表揚高達 7,937 次，彰顯業主對越秀服務安全守護與高效響應的高度認可。

工程維度：煥新社區，節能提效

公區照明煥新累計更換近 5 萬支節能燈具，全國住宅項目實現年節電 372 萬度在顯著節能降費的同時保障正常照度與業主良好體驗。通過設施更新與節能改造，持續夯實社區基礎運營能力，實現服務品質與綠色發展的協同共進。





提升客戶滿意度

本集團建立了覆蓋反饋、響應、採取提升措施等環節的客戶滿意度管理體系，通過系統化的滿意度調研深入了解客戶需求，通過高效的溝通與投訴響應機制保障客戶訴求得到及時處理，並將調研結果與投訴復盤分析落實為服務改進的具體行動，實現客戶體驗的動態優化。

滿意度調研體系

通過使滿意度調研體系覆蓋不同業態、不同客戶生命週期，我們以科學的調研方案和多元化的調研渠道，確保客戶反饋的真實性和代表性。



滿意度調查的基本流程

1

住宅物管

委託第三方機構，按照交付節點與常態化推送兩個維度開展滿意度調查，以借助悅秀會服務號隨機發放問卷為主。

1. 調研維度：涵蓋整體物業服務及安全管理、清潔衛生、綠化養護、公共設施維護維修、小區停車管理、蟲害消殺、社區活動組織與文化氛圍、物業人員總體表現、有償維修服務等十餘個維度。
2. 交付節點調查：針對交付兩年以上的項目，每月以隨機下發問卷的方式進行調研；針對交付不足兩年的項目，分別於交付後30天、90天、180天及360天進行線上問卷調研，跟蹤客戶從入住初期到穩定期的滿意度變化。
3. 常態化調查：每月通過悅秀會服務號，隨機對交付滿兩年以上項目的客戶推送問卷，保障調研的隨機性與連續性。



2

商業物管

商業物管板塊採用委託第三方機構及自主調研方式，通過「悅享會plus」平台開展線上問卷調查。

1. 調研維度：涵蓋招商階段服務、物業服務、裝修管理、管理費與租金、品牌影響力、商場活動需求、公共區域環境、空調舒適度、停車場標識指引等方面。
2. 異常核查：針對調查數據異常的租戶，進一步開展線下深度面訪，確保調研結果的準確性。
3. 常態化調查：每半年通過「悅享會plus」線上定點推送問卷租戶行政代表/店長。



客戶溝通與投訴響應

本集團搭建了線上與線下相結合的多元化客戶溝通體系，並建立分級投訴處理機制，確保不同來源（無論住宅還是商業）、不同類型、不同緊迫程度的客戶訴求均能得到及時、規範、高效的處理。同時，依據客訴內容的性質及影響程度，將投訴分為一般、重要和重大三個等級，實行逐級升級、限時處理的響應機制。

類別	渠道	功能定位
線上渠道	<ul style="list-style-type: none"> 400 投訴監督熱線 企業微信(管家專屬服務) 「悅秀會」/「悅享會plus」平台 客戶意見反饋系統 	<ul style="list-style-type: none"> 400 熱線提供全天候服務入口，統一接單、分派和跟蹤 企業微信實現管家與業主/租戶的即時溝通 線上平台支持滿意度調研、報事報修、意見反饋等自助服務 商業物管客戶可通過反饋系統提交訴求
線下渠道	<ul style="list-style-type: none"> 小區管家/客服前台 業主見面會 上門拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> 管家和前台為業主提供面對面的日常服務與諮詢 重點項目每月召開，常規項目每季度召開，向業主匯報工作進展並聆聽反饋 所有訴求當天錄入工單系統，及時跟進處理

投訴等級	負責層級	響應要求
一般投訴	項目負責人	遵循「4-24-7」原則：4小時內接單，24小時內與客戶完成首次溝通，7天內反饋處理進展
重要投訴	區域管理層	管理層介入調配資源，重點督促並檢查處理進展，確保問題在合理時限內得到有效解決
重大投訴	區域負責人	組織召開專題會議制定解決方案，必要時組成工作組第一時間趕赴現場，全程跟進直至妥善解決

本集團進一步強化客訴處理機制管控，開展客戶熱線接單人培訓及实操演練，提升一線人員的投訴受理能力。投訴處理完結後，本集團安排專員通過電話、微信或現場溝通等方式進行回訪驗證，確認客戶對處理結果的滿意度。2025年，本集團接獲針對住宅和商業物業的投訴量大幅減少，響應率為100%，客訴有效關閉率達100%。



客戶反饋驅動的服務提升

本集團基於調研結果和投訴反饋進行綜合分析，系統識別服務痛點與改進空間，並據此制定針對性的提升措施。



關鍵績效指標 (2025年)

住宅物業客戶滿意度* 85.6 分	住宅物業調研覆蓋率 100%	住宅物業累計訴求響應及時率 98%
商業物業客戶滿意度 99.7 分	商業物業調研覆蓋率 100%	商業物業累計訴求響應及時率 100%

* 第三方調研機構賽惟的月度分散調研的住宅四保一服滿意度

客戶安全與健康

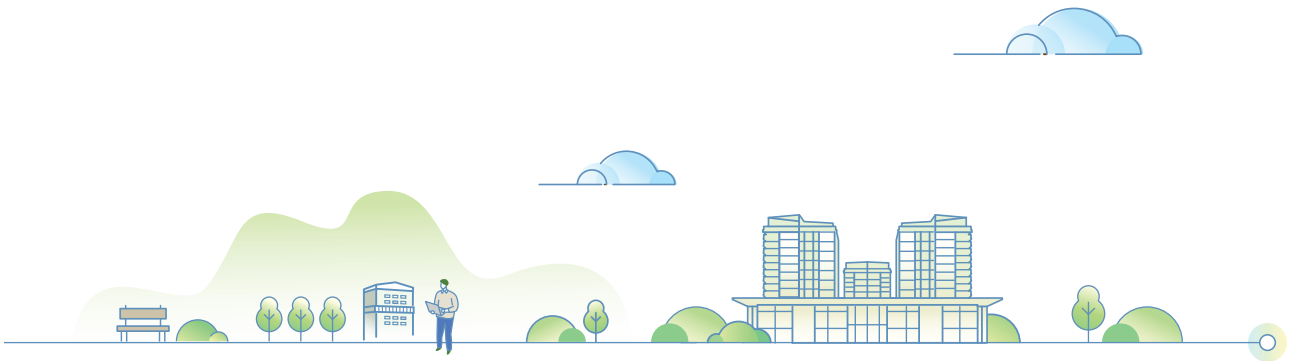
為全面達成「四個確保，五個為零」的安全生產目標，本集團以系統化思維構建管理框架，通過文化薰陶、組織架構、制度規範、安標釐定、培訓賦能、能力鍛造、雙重預防機制、應急保障體系、考核評估等核心維度，精準搭建安全生產管理坐標系。同時，集團同步推進「1441」安全生產體系深化落地，實施權責明晰化、能力專業化、文化精益化、設施本質化、應急實戰化五大攻堅行動，最終實現年度安全生產目標全面達標，為集團高品質發展構築起堅不可摧的安全屏障。

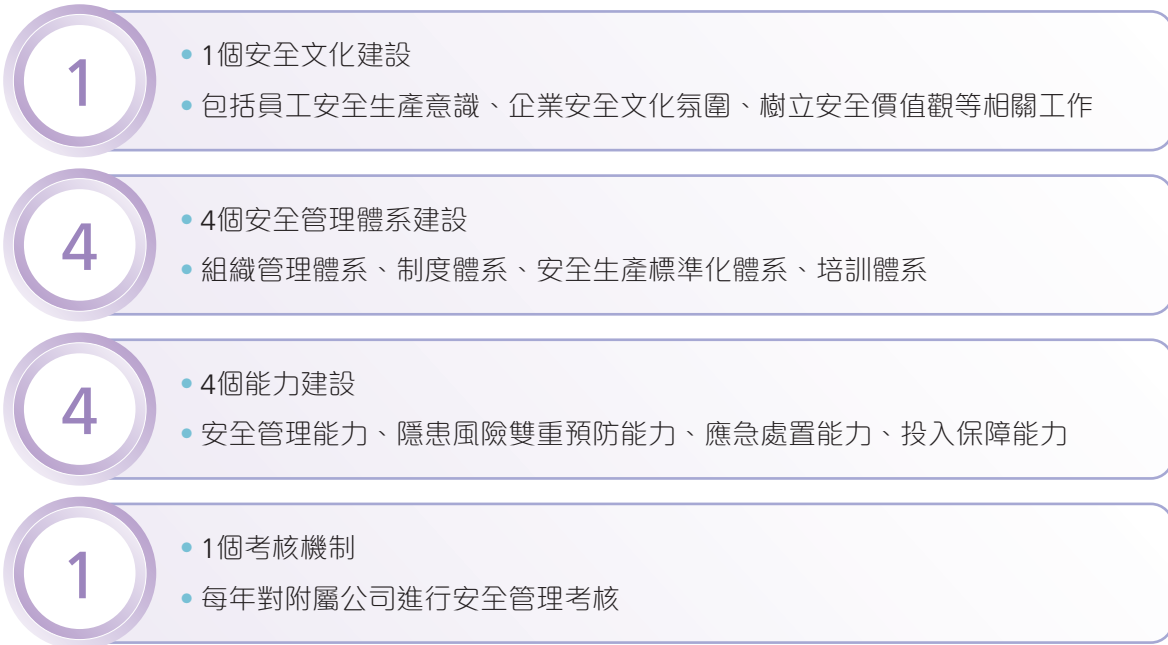


「四個確保」安全生產事件



「五個為零」安全生產管理目標





「1441」安全生產工作機制

全週期管控

本集團秉持嚴謹負責的管理理念，委託具備專業資質的第三方權威機構，針對旗下在管項目的安全運營實況，依循既定規程展開定期審核工作，並出具評估報告。審核機制以季度為週期，採抽檢模式有序推進，審核範圍全面覆蓋所有在管項目，確保無遺漏、無死角。審核結果將作為項目經理年度績效考評的重要依據，針對審核過程中所發現的重大安全隱患問題，本集團將責成相關責任單位限期整改，並全程跟進整改成效，及時完成反饋，形成完整的管理閉環。

在供應鏈安全管理方面，本集團對供應商、承包商等外部合作方，實施與內部員工完全一致的健康與安全管理標準，並依循相同的評價體系，對其安全績效進行量化測量與公開披露，以彰顯管理的公正性與透明度。於簽訂物業管理服務合同(含清潔、綠化、維保等外包服務合同)之際，本集團明確要求合作方同步簽署《安全生產責任環保協議》，約定其員工須嚴格遵守現場安全規章，無條件服從安全管理指令，並自覺接受本集團安監部門的專業督導與業務指導。此外，本集團已將承包商安全管理成效納入安監部門的績效考核體系，藉此強化全鏈條安全責任落實，築牢企業運營的安全基石。

本集團為強化供應鏈安全管理，明確要求供應商定期開展安全責任宣導貫徹及培訓考核工作，並嚴格遵循本集團的管理規範執行相關作業，具體要求如下：

- 供方須組織全體作業人員按工種分類實施安全教育及技能考核，經考核合格者方得准許進入作業現場；
- 供方必須嚴格遵守現場安全規章，全面執行安全生產許可制度。凡涉及動火、臨時用電、高處作業等高風險作業，須依規定程序申辦作業許可證，嚴禁無證作業；
- 若供方發生生產安全事件事件或重大未遂事故，須立即向本集團報告，並主動參與應急救援工作，救援過程中須服從統一指揮調度；
- 供方須按照國家相關法規標準，為作業人員配發合格勞動防護裝備及安全器具，並確保作業工具、器械的使用安全可靠；
- 供方須對作業現場危險源進行全面辨識，按規範設置警示標識，並提前向現場人員告知各類危險源的預防措施、逃生路徑及應急處置方法；
- 供方應嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》等法律法規規範用工，堅決禁止僱用未成年工及存在職業禁忌症狀的人員從事相關作業。

績效深度掛鉤

本集團持續將安全生產目標的達成成效，系統化納入執行董事兼行政總裁、區域負責人及項目經理等核心管理層級的績效評核體系。通過指標量化考核、管理效能評估、現場實況查驗三重維度，實施全方位、多層級的綜合考評，以確保安全生產責任層層銜接、有效落實，進而鞏固企業運營的穩健基礎。

本集團《安全生產績效考核管理制度》中，明確訂定嚴格施行「一票否決」的基本原則。依安全生產事故的性質與嚴重程度，直接反應在本集團執行董事兼行政總裁、高級管理層以及包括區域主責人、安全生產直接責任人以及事故責任區域分管主責人在內的各層級的績效評核結果中。且將依循本集團安全獎懲細則的規定，予以嚴正究責，以彰顯制度之權威，維護安全生產之有序運行。

考核對象	評定週期	考核標準	考核報告
本集團各部門	至少每年一次	安全績效佔綜合績效5%實行「一票否決」	發佈《安全生產責任制考核實施方案》，對後續方向提出具體要求



構建高資質安全生產管理梯隊

本年度，集團持續推進安全生產管理隊伍專業化建設：

- 新聘3名註冊安全工程師
- 要求安全管理人員參加註冊安全工程師考試和培訓

安全意識普及與培訓

本年度，本集團針對不同業務板塊的客戶及物業管理人員均開展了各類安全相關活動及培訓。

住宅物業



- 投放安全宣傳視頻，涵蓋廚房防火安全、電動自行車安全、燃氣安全、用電安全等七個常見安全觸點
- 開展安全宣講講座活動，包括消防安全、電梯安全、火災應急疏散逃生專題等
- 發佈7張主題宣傳海報、安全事故警示及安全提醒，多渠道宣貫安全知識
- 開展「電梯安全進社區」活動，向住戶科普電梯安全知識及故障應急處理方法等，共開展電梯文明乘梯宣傳198次
- 開展「消防安全月」活動，「實戰演練+科普宣教」雙軌並行模式，構建全方位安全防護體系

商業物業



- 組織舉辦「安全日」活動，包括AED急救講解、消防器材和逃生體驗，反詐騙宣傳、安全培訓、視頻觀看等內容
- 開展安全宣傳教育活動，包括特種設備、安全用電安全、燃氣使用安全、二次裝修等主題

2025年本集團新增了以下安全活動：

- (1) 數字化安監賦能提質增效：推動225個項目實現EBA消防管網監控；完成安全隱患整改工單系統、危險作業線上監管系統、裝修線上管理系統上線應用，有效落實線上安全審核監管，提升各級安全監管效能。
- (2) 推行安全精益管理：制定安全精益管理三年實施方案，打造一城一標杆一燈塔，已累計推動完成40個安全標杆項目創建；收集安全改善提案2,300餘項，篩選優秀提案持續推廣；修編《安全精益管理標準化手冊》《事故隱患排查圖冊》，全國推廣落地，持續提升基層項目安全管理水準。

舉辦急救專項培訓，築牢商業物業安全防線

報告期內，商業物業舉辦「急救知識與AED操作技能」專項培訓，特邀區紅十字會資深急救培訓師主講。培訓採用「理論+實操」相結合的方式，講師系統講解心肺復蘇、AED操作等相關知識強調急救「黃金四分鐘」的重要性。通過對參訓員工的現場實操糾錯，規範動作，有效促進參訓員工熟練掌握操作技能。此次培訓大大提升員工對緊急施救的信心和能力，為酒店築牢安全防線、保障員工生命健康提供了有力支撐。



消防演習以練促防



醫療培訓



服務看得見為「小」朋友創造「大」不同

案例

安全是成長的基石，我們在多個社區推行「護學行動」，於上下學高峰時段安排秩序員引導通行，實現人車分流，並在惡劣天氣主動為孩子撐傘護航。嚴格執行「兒童不得獨自出園」的管理機制，門崗與巡邏人員協同把關，及時發現並協助迷路孩童，有效築起一道看得見的安全防線。與此同時，我們通過細緻入微的服務傳遞關懷，比如應急藥箱、防走失手環、節日小禮物等，讓家長安心，也讓孩子感受到被守護的幸福。



YUEXIU SERVICES



消防管理

為強化消防安全管理效能，本集團制定《基層消防員消防技能訓練標準》，以系統化、標準化原則規範消防應急技能訓練體系。訓練內容涵蓋原地著戰鬥服、消防水帶連接、滅火器接力跑等核心科目，並嚴格執行「每月至少1次全員實操集訓」的常態化訓練機制，通過高頻次、強化式演練，確保一線員工應急處置能力實質提升。

在機制建設層面，本集團持續完善消防管理體系，通過整頓微型消防站、優化消防通道與應急鑰匙管理、強化應急實戰技能等多項措施，提升消防應急能力。同時，本集團深入開展消防安全隱患專項整治，並督促消防維保單位實施專項提升行動，通過精細化管理，確保消防設施系統穩定運行，為業戶生命財產安全提供堅實保障。

越秀服務始終秉持「以練代戰，防患未然」的理念，通過定期開展形式多樣的應急演練，涵蓋火情處置、防汛搶險、電梯困人救援等多類突發事件，持續完善應急預案與回應流程，切實提升全員應急實戰能力。我們以每一次演練為基石，織密社區安全防護網，踐行對業主生命財產安全的高度負責與莊嚴承諾。2025年，集團共組織350個項目開展消防演練，10,000餘人次參與；項目自行高效處置33起火情，平均滅火時間3.8分鐘。



廣州財富世紀廣場消防演練



杭州水悅花園消防演練

安全隱患排查與治理

本集團構建「總部—部門—項目」三級督導體系，系統推進安全隱患排查與治理工作，形成「業務巡檢+項目自查+第三方評估」三位一體的安全管理機制。針對檢查發現的問題，建立隱患管理台賬，詳細記錄隱患類別、位置、責任部門及整改責任人等核心要素，實施閉環管控，確保整改措施按期高質完成。集團將安全檢查職能整合至「悅品質工單」線上系統，實現隱患整改流程透明化、數據化，同步強化一線安全自查能力，推動現場安全管理水平持續提升。



在事故處置領域，集團完善全流程管理程序，明確事故上報、風險識別及整改監督等關鍵環節的操作標準，針對新交付項目、第三方合作項目及老舊設施建立重大隱患專項治理機制，統籌資源實施精準整改；對於待交付項目，則提前介入並提出風險預控建議。2025年，集團通過第三方機構、安監部門及項目經理聯動排查，共識別並處置安全隱患約8,218項，對存在重大風險的項目依法終止合作，從源頭防控安全風險。

应急管理方面，集團依規編製綜合應急預案、專項處置方案及現場作業指引，定期開展應急救援演練，以提升應急響應能力和處置水平。本年度累計組織各類應急演練2,454場，覆蓋37,329人次，並增設31台AED自動體外除顫器，進一步提升社區應急救援能力，築牢生命安全防線。

安全護航，守護安心假期

案例

為夯實安全基礎，集團於9月26日召開安全生產專題會議暨「百日安全護航」啟動會，部署節前安全工作，線上線下約210人參會。會議同步下發《2025年國慶假期安全工作要求》，明確各項目須落實安全生產主體責任，對管理區域開展100%全覆蓋檢查，針對設施設備、電氣線路、消防通道等關鍵環節進行無死角排查，並加強值班值守，確保資訊暢通，共築安全屏障。

此次安全大檢查覆蓋所有在管項目，重點對供電、供水、監控、遊樂等系統開展「拉網式」檢查、維護與維修，發現問題立即整改。同時，工作人員對樓棟、大堂、地庫等區域的疏散通道、消防器材進行細緻查驗，全面清理樓道違規堆放物品，以「零容忍」態度守護園區安全，切實築牢社區安全防線。



指標與目標



關鍵績效指標 (2025年)



3.2 智創護航

3.2.1 管治模式

智慧服務與創新

本集團構建以「管理數字化、服務人本化、運營智能化」為核心的經營管理平台，通過打通客戶服務、員工管理與設備管理三大端口，形成互聯互通、高效穩健的數字化服務體系。在管治架構上，數智產品中心負責統籌數字化戰略規劃與資源配置，建立跨職能協同機制，確保三大端口的智能化聯動以及數據互通、標準統一；住宅業務事業部在業務層面落實管治要求，依託平台實現客戶需求閉環響應、員工效能動態跟蹤、設備運行實時監控；財務運營中心作為監督層，通過數據中台沉澱運營信息，為管理決策提供精準支撐，形成「戰略統籌—業務落地—數據反饋」的管治閉環。

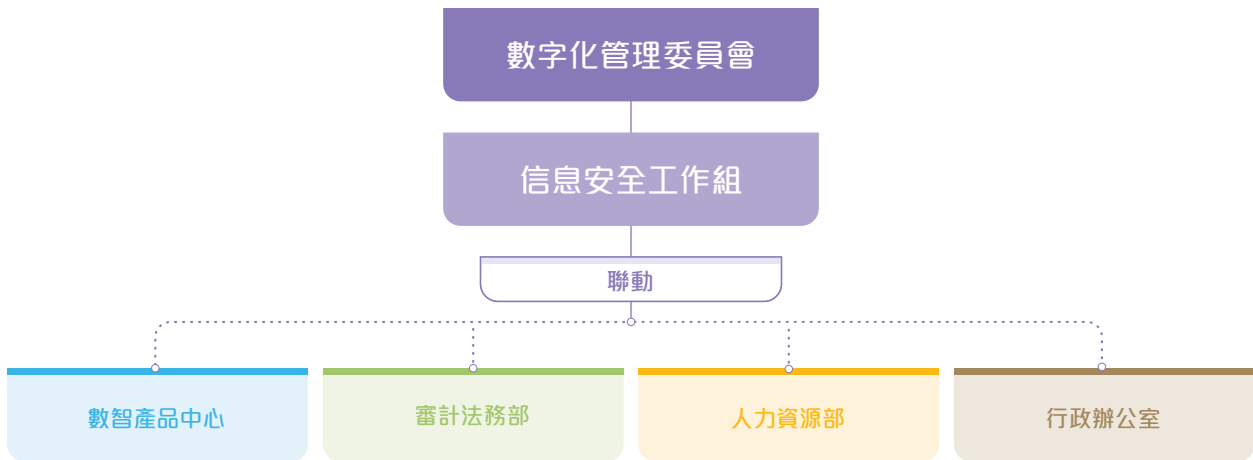
知識產權保護

本集團將知識產權保護視為創新能力建設的重要環節，納入企業合規管理體系統籌推進。本集團遵循集中管理和規範使用的原則，由數智產品中心負責組織商標、專利及商業秘密等知識產權的保護與管理工作，並處理相關法律事務、提供法律諮詢。



信息安全及隱私保護

本集團建立以智慧物業數字化管理委員會為核心的信息安全管治架構，由執行董事兼行政總裁擔任最高負責人，統領信息安全戰略規劃與重大事項決策。委員會下設信息安全工作組，負責監督信息安全戰略的具體執行與落地。同時，委員會聯動數智產品中心、審計法務部、人力資源部及行政辦公室，形成多職能協同的信息安全責任體系，共同承擔信息安全與隱私保護的治理責任，確保信息安全管理體系穩健運行、持續優化。



3.2.2 法規遵守及政策制定

越秀服務積極踐行規範發展理念，確保智慧物業管理遵循合法、安全、有序的路徑實現高質量發展。本集團嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》，在利用智能系統收集、存儲、使用業主個人信息及物業相關數據時，築牢數據安全防線，保障客戶隱私萬無一失。同時依循《中華人民共和國消防法》的要求，切實保障智慧消防設施的常態化正常運行與高效管理，為智慧物業的穩健發展築牢根基。

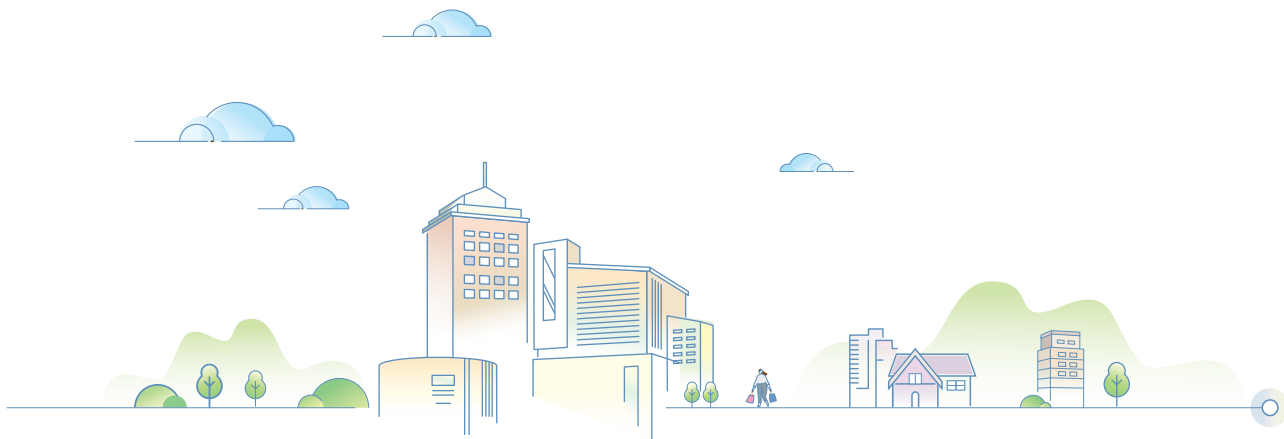
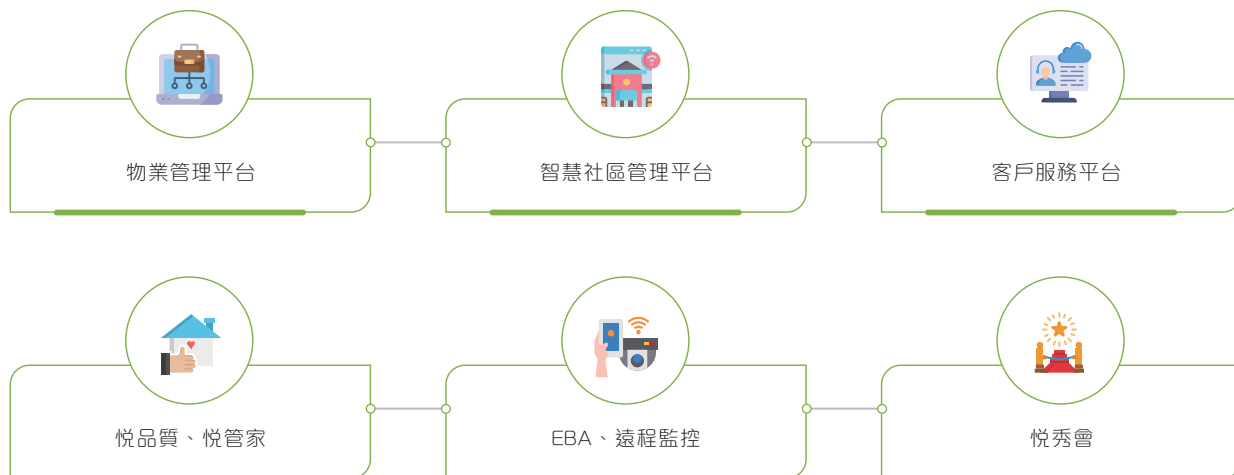
在知識產權保護方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定並執行《法律事務管理辦法》等內部制度，明確知識產權管理相關要求。

本集團始終以合規為準繩，謹遵《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國電子商務法》等諸項相關法律法規的規範，制定並施行《信息安全管理辦法(試行)》《員工信息安全行為指引》及《網絡安全應急響應管理指引》等內部規章條例。同時，本集團訂明，凡於營運作業期間有可能觸及隱私信息的全體員工，皆須簽署《客戶信息保密承諾書》。

3.2.3 管理舉措

智慧服務與創新

越秀服務以數字化平台為核心驅動，將智慧繳費、便民服務、智慧公告、信息變更、裝修管理及智慧通行等多元場景深度融入社區運營全鏈條，通過線上線下服務的無縫銜接與數據互通，重塑業主服務體驗、提升運營管理效能，持續構建便捷、安全、高效的智慧社區新生態。





智慧社區運營

本集團依託悅秀會APP與公眾號雙平台優勢，深度耕耘智慧社區運營領域，積極拓展六大智慧社區服務場景。2025年，我們對悅秀會APP業主端進行迭代升級，將13個重點物業服務功能置頂，方便用戶高效觸達，進一步提升用戶智慧服務體驗。

場景	應用
<p>智慧繳費</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 賬單通知 • 代扣簽約 • 開票 • 兌換物業費
<p>便民服務</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 小區信息 • 政務電話 • 便民工具 • 服務內容
<p>智慧社區公告</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 物業公告 • 緊急通知 • 信息公示
<p>智慧信息變更</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶信息 • 訪客管理 • 信息更新
<p>智慧裝修管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 裝修申請 • 線上審批 • 電子簽章 • 繳退押金
<p>智慧通行</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 人臉識別 • 門禁卡辦理 • 訪客管理

六大智慧社區服務場景

報告期內，本集團矢志推進智慧化社區建設，多措並舉，成效顯著：

- **AI 與物聯網深度融合**：通過智慧設備實現社區安全監控、環境維護等場景的自動化回應。
- **資料中台構建精細化運營**：整合業主行為、設備運行等資料，優化服務資源配置。
- **全場景智慧社區平台**：集成多項場景功能，打造「一站式」線上服務入口。
- **無感通行升級**：智慧車行與人行系統通過無感通行、自動核驗與即時監測，實現社區出入安全與效率的雙重升級。

AI 物聯 – 讓品質更精準，守護更安心

案例

為破解傳統社區品質巡檢「遺漏」與「滯後」的困擾，2025年越秀服務組建「北斗先鋒隊」集中攻關，成功推出 RTU 智慧網關、AI 邊緣智腦等創新產品，依託自主研發成果搭建智能體系，為社區配齊「靈敏耳朵」「敏銳眼睛」與「智慧大腦」，構建三維感知矩陣，讓品質管控從「被動響應」升級為「主動守護」。

靈敏耳朵：

FM+EBA系統為建築裝上物聯耳朵，與RTU智慧網關深度聯動，7×24小時實時監測消防水壓、能耗電力及設備運行狀態，提前預警水管跑冒滴漏、電路異常等問題，實現「預警—響應—干預」的全流程設備健康守護。



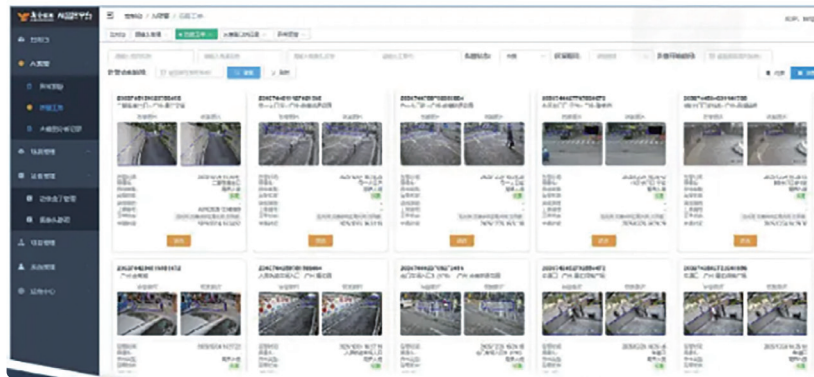
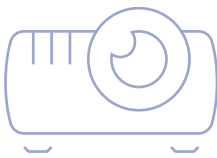


AI 物聯－讓品質更精準，守護更安心

案例

敏銳眼睛：

AI 品控已在越秀服務全國 209 個項目全線上線，24 小時不間斷自動採集設備運行數據，精準分析園區視頻截圖，快速識別電動車違停、垃圾滿溢等八大場景風險問題，讓隱患無所遁形。



智慧大腦：

集成指揮中心 24 小時值守，實現服務品質數據實時監管與每日通報。當「耳朵」和「眼睛」捕捉到隱患後，「大腦」立即啟動智能調度，自動生成工單、精準派發、處理後自動複核關單，形成「發現－派單－處理－複核」完整閉環。此模式讓硬件投入降低 60% 以上，服務響應速度大幅提升。



越秀服務以物聯感知重構品質管控底層邏輯，將傳統被動的事後處理轉變為主動的事前預防。科技不再是冰冷的監控工具，而是融入社區毛細血管的守護者，讓每一台設備始終運行在最佳狀態，讓管理服務始終走在風險前面，用精準守護兌現對業主安全的莊重承諾。

智慧服務——讓響應更高效，體驗更順暢

真正的數智賦能，既要提升管理效率，更要貼近客戶需求。2025年，越秀服務從業主與業務實際需求出發，雙向升級核心系統，一端優化業主服務體驗，一端提升管理運營效率。

業主端：

針對「悅秀會」小程序頁面卡頓、功能繁雜等問題，我們將13個重點物業服務功能置頂，弱化非核心內容，讓報修、繳費、諮詢等高頻操作一步直達。煥新升級後的小程序在全國282個住宅項目全面推廣，新增激活11.2萬業戶，活躍率高達97%。



管理端：

升級業財一體深化系統，自主研發業績資源平台，實現數據同源、「同讀一本賬」。通過推行精細化核算、構建標準作業成本體系，90%的數據可自動核算成本，大幅減少人工審核時間，為管理層決策提供精準數據支撐，也讓服務資源調配更合理。



越秀服務以客戶視角重構數字服務界面，讓科技回歸服務本質。每一次界面煥新都是對業主體驗的深度關照，每一項數據打通都是對管理效率的系統提升。我們用簡潔回應繁雜，用精準替代模糊，讓好服務在指尖流轉、在日常沉澱，真正實現科技賦能與人文關懷的雙向奔赴。

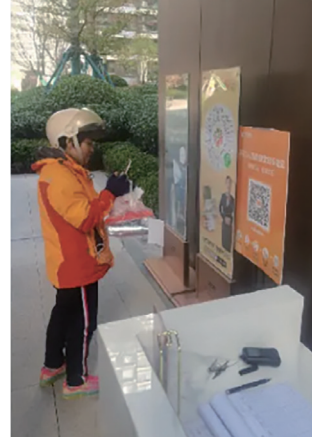


智慧通行——讓出入更便捷，安全更無憂

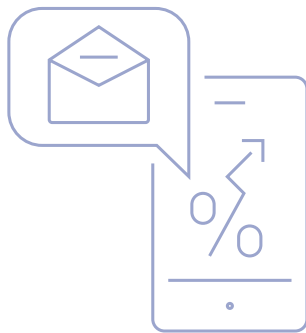
案例

社區出入的「最後一公里」，藏著最直接的幸福感。2025年，越秀服務實現智慧通行100%項目覆蓋，從「人行」到「車行」全方位升級。

人行系統：針對外賣、快遞騎手出入社區時物業、騎手、業主三方無奈的管理痛點，我們通過「悅秀會」小程序與美團、順豐等主流配送平台打通身份核驗，騎手出入自動核單，全程數字記錄可查可溯。通行效率從以往人工登記核驗的5分鐘大幅提升至45秒，既保障了社區安全，也讓配送更高效。全年各社區智慧通行總次數超1,400萬次，每一次順暢省心出入的背後，都是數智力量的默默守護。



車行系統：打通統一停車平台，為訪客車輛實現100%無感通行，全年超2.5萬次業主線上申請訪客入場並可代客繳費，便捷又安全。針對夜間通行、異常申請等高危行為，停車系統實行7×24小時智能監測與實時預警，全面強化社區安全防線。



越秀服務以無感通行重新定義社區出入體驗，讓便捷與安全不再是非此即彼的選擇題。從騎手45秒的快速核驗到全年1,400萬次的順暢通行，每一次科技賦能的背後，都是對每一位為幸福生活奮鬥者的尊重與關懷。我們用科技縮短回家的路，用守護延伸家的邊界，讓「最後一公里」成為通往幸福的美好起點。

物聯賦能品質管控全閉環

在清潔服務領域，本集團依託集成指揮中心開啟保潔線上化管理。首先利用激光測距儀等工具搭建的空間數據底座，為清潔設備選型提供精準數據支撐；此後，結合客戶場景需求科學配置資源、量化作業標準，通過人機協同作業模式，將傳統清潔勞動者轉型為專業設備操作員，實現員工與組織價值的雙向提升。同時，利用物聯網技術實時監測設備狀態、分析效率數據，通過數據沉澱與現場反饋持續優化清潔方案，讓服務品質不斷迭代。



接入集成指揮中心的駕駛式掃地車

報告期內，投入使用的260台清潔設備實現線上化管理，並同步在項目內的最優動線上成立集中清洗中心及機械設備集中充電管理中心，為設備的高效運行提供支持。



集中清洗中心



保潔充能中心



關鍵績效指標 (2025年)

智慧通行項目覆蓋率
100%

物聯清潔設備投用項目
169個



知識產權保護

本集團依法進行知識產權獲取、維護、使用和保障工作，高度重視合作方知識產權，通過系統性的知識產權管理體系確保創新成果得到有效保護和規範運用。

知識產權獲取與積累

本集團積極推動自主創新成果的知識產權化，通過商標註冊、專利申請和軟件著作權登記等方式，將技術創新和品牌資產納入法律保護。截至報告期末，本集團共持有商標41件、軟件著作權137件、專利40件。本集團的軟件著作權主要集中在智慧物業管理系統、數字化平台和智能設備控制等領域，體現了本集團在智慧服務與數字化轉型方面的技術積累。

侵權風險防控

本集團重視合作夥伴的知識產權，同時採取措施強化自身的風險識別、預防及維護能力，形成了防範侵權風險及保護自身權益兩個維度構成的知識產權風險防控機制。

- 在與合作方簽訂協議時明確約定知識產權的歸屬和使用範圍，確保在授權範圍內合規使用他人的知識產權
- 在引入新技術或新系統時，要求相關部門進行知識產權盡職調查，避免侵犯他人的專利或著作權
- 在內部管理制度明確尊重知識產權保護的相關要求，要求僱員在工作中不得使用侵權作品或軟件並在與供應商簽訂的合同中落實有關知識產權保護的相關約定



防範侵權風險



保護自身權益

- 建立知識產權管理台賬，對註冊狀態、權利範圍、有效期限和維護節點進行系統化記錄和動態跟蹤，確保所有知識產權在有效期內得到及時續展和維護
- 在合作協議和服務合同中設置知識產權保護和保密條款，明確違約責任，防範合作過程中的知識產權流失風險

本年度，本集團未發生知識產權侵權事件。



關鍵績效指標 (2025年)

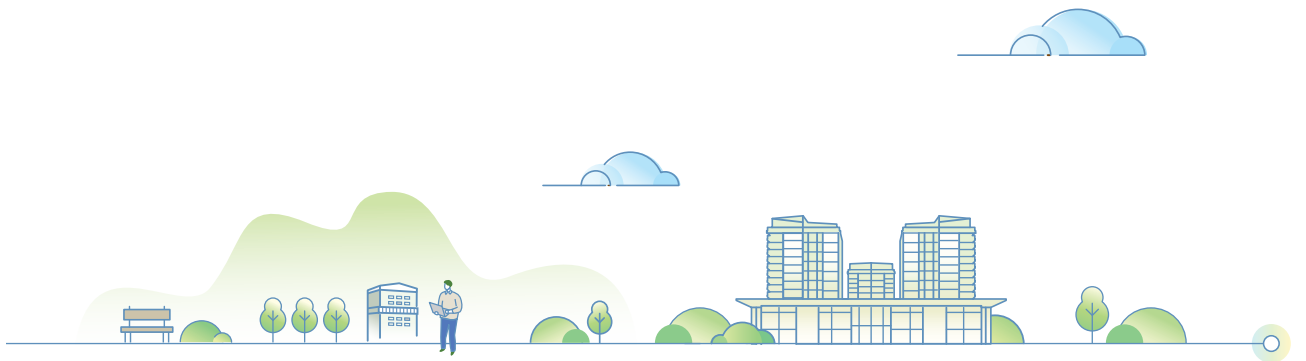
累計持有商標數量 41 件	累計持有軟件著作權數量 137 件	累計持有專利數量 40 件
報告期內新增商標數量 0 件	報告期內新增軟件著作權數量 4 件	報告期內新增專利數量 0 件
知識產權侵權事件數量 0 宗	知識產權培訓/宣傳活動場次 1 場	

信息安全與隱私保護

在數字化轉型加速推進的時代背景下，信息安全與隱私保護已成為企業穩健運營與客戶信任構築的核心命題。越秀服務深刻認識到，守護好每一位客戶的信息安全，既是合規運營的底線要求，更是企業責任擔當的具體體現。我們始終將信息安全置於戰略高度，以嚴謹的治理架構、立體的技術防護與閉環的管理機制，持續築牢數據安全防線，確保客戶隱私在每一個服務觸點都得到尊重與守護。

信息安全建設與考核

本集團將信息安全視為數字化運營的生命線，圍繞客戶信息使用、終端安全建設、軟件平台建設、漏洞掃描演練及人臉信息加密五大維度，系統構建覆蓋數據全生命週期的安全防護體系，並以多維度績效考核機制壓實信息安全責任，確保組織安全、數據安全、資產安全、無線網絡安全及人員安全的管理閉環。





信息安全建設—構建全鏈條信息安全防護



在客戶信息使用層面，本集團客戶關係管理系統已獲得二級數據安全認證，實現客戶檔案統一追蹤與全流程審計跟蹤。凡因工作或職務需要接觸客戶信息的機構或個人，均須簽訂《客戶信息保密承諾書》，並由專責人員負責信息的整理、匯總與規範化建檔。同時，我們統一整合會員體系客戶信息，及時更新隱私協議，確保信息處理合規透明。

在終端安全建設層面，本集團分階段開展終端安全加固，安裝電腦管控系統並實施統一終端安全策略，有效防範傳播性感染導致的內網癱瘓風險。

在軟件平台建設層面，本集團從數據存儲與外部交互兩方面同步強化信息安全防護。在數據存儲環節，我們增設客戶信息查驗及二要素校驗機制，並對後台數據實施掩碼或加密處理，確保客戶信息在靜態存儲狀態下的安全性與訪問可控性。在外部交互環節，凡涉及與第三方單位進行客戶信息傳輸或共享，本集團均要求對方簽訂正式協議，明確約定信息使用範圍與安全責任邊界，同時同步更新集團APP隱私協議，確保業主充分知曉個人信息的使用規則與保護安排。

在漏洞掃描及演練層面，本集團建立「預防—掃描—應急」三道防線，系統化構築網絡安全屏障。我們將安全檢測前置至系統開發環節，定期開展源碼層級的安全掃描，提前識別系統漏洞及潛在疏忽代碼，從根源上杜絕被惡意利用的可能性。同時，本集團持續強化網絡安全防護能力，預先部署多層次防禦體系並制定完備的應急預案，確保在遭遇惡意攻擊時能夠快速響應、有效隔離、平穩恢復，最大限度降低業務中斷風險。

在人臉信息加密層面，業主人臉信息全程採用加密傳輸技術，通過對象存儲服務(OSS)加密存儲至雲端，確保生物特徵信息在採集、傳輸、存儲各環節的安全性。

信息安全考核：以績效閉環壓實管理責任



本集團將信息安全管理分解為五大維度，全面納入績效考核體系，以結果導向驅動責任落地。

- 組織安全維度，集團與各附屬公司簽署安全責任書，以年度內不出現信息安全案件為核心考核要求，強化組織層面的安全底線意識。
- 數據安全維度，明令禁止附屬公司出現數據洩露、商業秘密洩露、輿情信息擴散、服務器及重點網絡設備關鍵數據丟失或故障等安全事件，確保存儲與傳輸環節的絕對安全。
- 資產安全維度，要求各附屬公司建立關鍵信息台賬並定期盤點核實，通過月度安全檢視會持續跟蹤資產狀態，確保信息資產的真實性與完整性。
- 無線網絡安全維度，加強辦公區域無線網絡管理，安裝安全助手，有效避免計算機終端出現惡意感染，築牢內網接入防線。
- 人員安全維度，定期組織信息安全培訓與考核，持續提升全員安全意識與防範能力，讓安全理念內化於心、外化於行。

通過建設與考核的協同發力，越秀服務正構建起技術防護與管理閉環並重、事前預防與事中管控協同的信息安全長效機制，以可信、可靠、韌性的數字服務環境，守護客戶信任與企業價值。

信息安全培訓

- **新員工必修培訓**：新進員工均須參與信息安全必修課程，完成規定課時的研習，通過課程考試後方得轉正。
- **不定期培訓**：數智產品中心負責籌劃專題研習活動，員工可依自身需求選擇參與。
- **年度培訓**：全體員工務必參與每年舉辦的信息安全線上培訓課程。
- **月度考試**：全員須每月參與保密事宜及信息安全相關事項考試。
- **信息安全活動月**：每逢重大節假日前，須開展信息安全教育及宣傳貫徹活動，以確保現場辦公環境及涉密事件的處理，皆符合既定要求。

強化業主隱私安全建設

案例

本集團在業主隱私保護上全面應用了先進的技術與管理措施，確保業主信息安全。具體舉措包括：

- **關鍵信息加密與脫敏處理**：在信息系統平臺中，對業主的關鍵個人信息(姓名、地址、電話號碼、身份證號等)進行掩碼處理。針對智慧通行系統中的人臉信息，在數據保存和傳輸過程中均採用了加密處理及特徵碼化處理，確保了生物識別數據的安全性和保密性。
- **嚴格的訪問與導出管理**：對於信息系統中的業主信息，員工需提出申請並經過嚴格審核後才可批量導出關鍵數據。本集團已相應設立了定期巡檢機制，監測是否存在信息過度使用的情況，杜絕未經授權的訪問與導出。



指標與目標



關鍵績效指標 (2025年)

信息安全課程培訓覆蓋員工比例
100%

《客戶信息保密承諾書》簽署率
100%

信息安全事件
0起

信息安全外部認證



ISO 27001 認證：

廣州越秀物業發展有限公司



廣州越秀怡城商業運營管理有限公司



廣州越秀城建仲量聯行物業服務有限公司







第四章

鏈築永續 • 向善而行

- 供應鏈韌性管理
- 賦能行業發展
- 公益慈善與鄉村振興

我們的行動支持以下聯合國可持續發展目標(SDGs)



章節概覽

管理方針

隨著物業管理行業從規模驅動邁向價值共創的新發展階段，越秀服務愈發清晰地認識到，卓越的物業服務需要上下游夥伴的共同托舉及企業與社會之間的雙向滋養。我們將推動供應鏈可持續轉型及韌性建設置於戰略高地，重視行業標準的共建共享以及社會責任的系統性履行。本章以「鏈築永續 • 向善而行」為主題，圍繞供應鏈韌性管理、賦能行業發展以及公益慈善與鄉村振興三大議題，闡述本集團如何以負責任的採購實踐穩固供應鏈根基，以開放合作的姿態推動行業整體進步，並以實際行動踐行企業社會責任。

供應鏈韌性管理

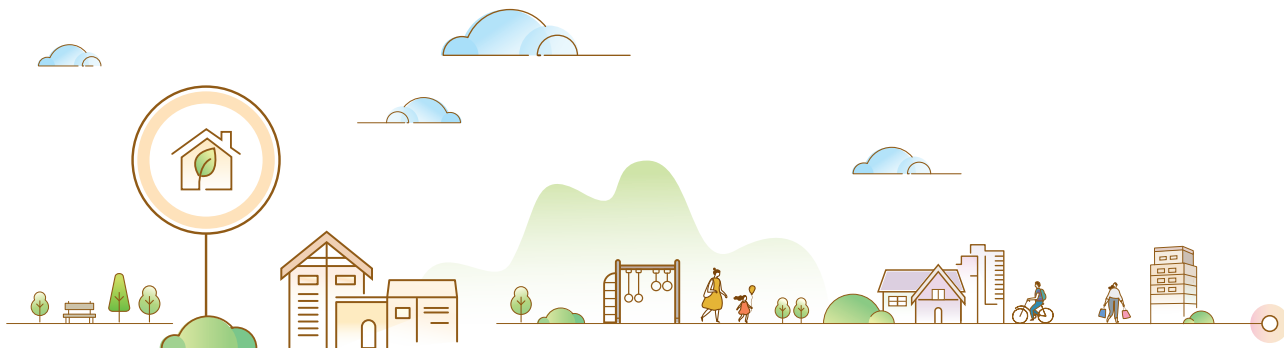
本集團始終堅持「公開、公平、公正」的招標採購原則，構建規範的供應商管理體系，對供應商的管理覆蓋入庫審核、履約評估及動態調整等全生命週期，持續提升供應鏈的穩定性與合規水平。與此同時，我們倡導綠色採購與陽光採購，將ESG理念納入採購決策與供應商評價體系，通過持續的溝通、賦能與協同，推動供應鏈從單純的成本管控向綠色、廉潔、可持續的價值導向轉型，與合作夥伴攜手構建更具韌性的供應鏈生態。

賦能行業發展

本集團秉承開放合作、共同發展的理念，積極參與行業交流與合作活動，為推動物業管理的專業化、標準化和品質提升貢獻力量。我們願以自身實踐為行業探索提供參考，也在與同行及夥伴的互鑒中不斷精進自身服務能力，實現企業發展與行業進步的良性互動。

公益慈善與鄉村振興

本集團積極履行企業社會責任，以實際行動回饋社會。我們組建僱員志願者團隊，組織開展關愛弱勢群體、尊老愛幼等志願服務和公益慈善活動，鼓勵僱員參與社會公益。同時，本集團積極響應國家鄉村振興戰略方針，充分運用自身的資源、技術及服務優勢，支持鄉村發展，在回饋社會的實踐中詮釋企業公民的責任與擔當。





議題管理及年度亮點一覽

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
供應鏈韌性管理 	建立覆蓋供應商全生命週期的規範化管理體系，將ESG理念納入供應鏈管理，倡導綠色採購與陽光採購，提升供應鏈整體韌性與可持續發展水平。	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《中華人民共和國政府採購法》 《物業服務收費管理辦法》	《可持續採購政策》 《供應商行為準則》 《供應商管理辦法》 《招標採購管理辦法》 《供應商管理實施細則》 《安全生產管理制度匯編》 《相關方告知書》	本體建設中心統籌供應商管理及採購業務，負責入庫審核、履約評估及動態調整的執行與監督。 <i>更多內容詳情參見</i> 4.1 供應鏈韌性管理	不合格供應商清退數量262； 供應商《廉潔協議》簽署率100%。
賦能行業發展 	通過行業交流、標準共建與跨界協作，助力物業管理行業構建更高水平的專業共識與服務規範，推動行業生態的整體躍升。	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國公司法》 《物業管理條例》	/	行政總裁作為最高責任人，確保相關舉措與集團長期可持續發展目標一致； 綜合管理部負責資源配置與統籌和總體方向把關； 各物業項目組制定相關交流活動的計劃並組織相關方參與。 <i>更多內容詳情參見</i> 4.2 賦能行業發展	累計參與行業標準編製數量1項； 行業論壇/展會參與20次； 參與「2025中國國際物業管理產業博覽會」和「第六屆廣州國際智慧物業博覽會」，展示多領域創新成果。

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>公益慈善與鄉村振興</p> 	<p>積極履行企業社會責任，系統化開展志願服務與公益慈善活動，響應國家鄉村振興戰略，運用自身資源與服務優勢回饋社會、增進民生福祉。</p>	<p>《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國鄉村振興促進法》</p>	<p>/</p>	<p>行政總裁負責戰略方向的精準把控、資源調配的優化決策以及行動方案的頂層設計。 <i>更多內容詳情參見</i> 4.3 公益慈善與鄉村振興</p>	<p>「越+親」志願服務活動38場，吸引800人次參與，累計服務時長907小時； 參與公益、志願服務員工756人； 公益慈善及社區活動總投入人民幣20,817千元； 為廣州市越秀風行生態田園綜合體項目提供物業運營服務。</p>

4.1 供應鏈韌性管理

4.1.1 管治模式

本集團構建全方位、多層次的供應鏈管治架構，以公開、公平、公正為招標採購原則，搭建標準化、精細化的供應商管理體系，覆蓋從准入評估到日常合作的全流程。在管理架構上，由招投標領導小組統籌供應鏈戰略決策，本體建設中心負責供應商全生命週期管理，審計與風險管理部履行合規監督與風險管控職能。在管理模式上，本集團實施供應商分類分級准入機制，明確企業資質、專業能力、資金實力及過往業績等篩選標準，依託月度、季度及工程節點開展多維度履約評估，並對不合規供應商實施鎖定、出庫、黑名單等動態管控措施。

本集團同時將 ESG 理念深度融入供應鏈管理，在供應商評優機制中增設環境及社會責任相關指標，同等條件下優先選擇具備卓越節能性能、堅守 ESG 理念並積極回應國家「3060」雙碳目標的合作夥伴。通過細分產品品類，引導供應鏈向低碳經濟與新能源發展路徑轉型，持續提升供應鏈穩定性與韌性。

4.1.2 法規遵守及政策制定

本集團在供應鏈管理全過程中，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家相關法律法規及行業規範，對招標採購全流程進行規範管理，確保招標採購活動公開、公平、公正開展，杜絕任何不合規操作行為。同時，本集團立足供應鏈韌性管理與可持續發展需求，制定了《可持續採購政策》《供應商行為準則》《供應商管理實施細則》等內部規章制度，細化供應鏈管理各環節的操作標準、責任分工及合規要求。






4.1.3 管理舉措

供應鏈 ESG 管理機制

本集團持續完善供應商管理制度體系，相關內部規章適用於全體入庫供應商。我們通過優化招標流程、實施供應商庫分類管理，明確考察與履約評估標準，強化供應鏈風險監控，全面提升管理效能。同時，本集團將《供應商行為準則》作為供應商合規管理的基礎依據，確保所有入庫供應商在相關管理領域符合統一要求，推動供應鏈規範化與透明化運作。本集團建立覆蓋「准入—評估—動態管理」全流程的供應鏈管理機制，具體如下：



維度	措施
<p>分類准入機制</p> 	<p>為精準適配項目需求，供應商庫劃分為常規庫與高端項目庫，分別執行差異化篩選標準。入庫審核重點考察企業資質的完善性、專業資質和服務能力的匹配性、資金實力及過往業績等。同時，我們對供應商開展現場考察，對其經營場所進行實地考察和專業評估，確保供方資質信息的真實性。本年度，集團為了從源頭篩選具備成熟服務能力與穩定履約記錄的優質供方，保障在管項目運營品質的持續性與可靠性，制度新增了全品類供方入庫需提供擬入庫城市對應專業業績合同3份以上的要求。</p>
<p>履約評估機制</p> 	<p>依據現行供應鏈管理制度，本集團通過現場評核(由獨立審計機構或內部員工執行)與案頭審查雙軌並行的方式，對採購業務活動實施全流程監督。供應商評估工作全面對標國際通用行業標準或多方利益相關方倡議的評估框架，確保方法論的權威性與公允性。</p> <p>為持續優化供應商庫質量，本集團按月度、季度及工程關鍵節點對供應商實施分階段履約考核。評估維度涵蓋產品質量、現場服務表現、合作協同性、安全文明管理水平、應急響應效率、售後服務品質及價格競爭力等多元指標，實現對供應商能力的系統性描摹與精準畫像。履約評估人員須依預設時間節點完成問卷填報與相關信息錄入，系統即時生成履約評價報告，實現流程標準化與結果可追溯。</p> <p>與此同時，集團每月導入第三方客戶滿意度調查結果，作為履約評估的重要補充輸入，並按年度匯總進行統一審核，形成從過程監控到結果認定的閉環管理機制。</p>
<p>動態管理機制</p> 	<p>根據《供應商管理實施細則》，本集團對出現履約異常或存在潛在風險的供應商，依情節輕重依序採取鎖定、出庫及列入黑名單等分級管控措施。其中，年度履約評估為D級(不合格)的供應商，將予以出庫處理，且自出庫之日起一年內，不得於原區域、原專業類別重新申請入庫。</p>

供應鏈 ESG 風險管理

本集團致力於構建兼具韌性與責任感的可持續供應鏈，將 ESG 風險管控貫穿採購全流程。我們以政策為引領、架構為支撐、策略為抓手，系統推進可持續採購實踐。本年度，我們依託《可持續採購政策》，系統性推動採購活動與可持續發展目標深度融合。我們倡導所有商業夥伴，包括關聯公司、承包商及供應商，共同落實負責任採購策略，並將可持續發展要求全面嵌入新供應商篩選及既有供應商管理機制。

此外，本集團高度重視供應商廉潔合規管理等 ESG 治理效能，已要求全體供應商建立並執行反貪污政策與措施，本體建設中心作為統籌單位，負責跟進供應商履約過程中的問題反饋並定期檢視其落實情況，持續強化供應鏈誠信底線。



維度	措施
<p>綠色採購</p> 	<p>本集團於《相關方告知書》中明確提出對供應鏈夥伴的責任期望，要求物料及服務供應商、工程承包方等相關方，在生產與施工過程中，優先採用無污染、安全高效的工藝技術、設備裝置及先進的施工方法，從源頭降低環境負荷。嚴禁採用國家及地方已明令淘汰的落後產能與設備，確保合規底線。施工階段須系統採取降噪、抑塵、廢水治理及有害廢棄物管控措施，並落實職業健康安全防護，切實保障員工安全與生態環境。</p> <p>在供應商引入層面，本集團持續深化綠色採購機制，以品類細分為抓手，優先引入具備低碳轉型能力與環保創新實踐的供應商，推動整體供應鏈向新能源應用與資源節約型模式穩步邁進。</p>
<p>陽光採購</p> 	<p>本集團於招標採購系統中設置廉潔舉報渠道及紀檢監察舉報信箱，從機制層面防範弄虛作假、暗箱操作及違規交易行為。</p> <p>在供應商管理方面，本集團要求所有合作供應商建立並執行反貪污政策，並通過季度巡檢與抽檢機制，審查業務往來中是否存在貪污風險。同時，所有合作供應商須簽署《廉潔協議》，廉潔條款亦已全面納入標準合同，明確禁止賄賂、欺詐等不正當競爭行為，從源頭杜絕違規。</p> <p>在內部管控層面，本集團明確規範員工與供應商往來時須遵守八項行為準則，涵蓋禮品、娛樂及其他款待事項，確保商務互動合規透明。此外，本集團定期舉辦供應商廉潔座談會、專題活動及約談會，持續強化廉潔意識。對不配合管理、不合規或履約管控鬆散的供應商，及時啟動清退機制，維護供應鏈廉潔底線與合作秩序。</p>
<p>環境及社會表現審查</p> 	<p>本集團於相關合作協議中附簽《廉潔協議》《安全生產環保責任協議》《相關方告知書》《廢棄物和其他污染物排放管理規定》等文件，明確供應商在社會責任與環境保護領域的履約義務，從合約源頭識別並防控供應鏈潛在 ESG 風險。</p> <p>我們每半年開展覆蓋全體供應商的履約復盤與綜合評價，審查範圍涵蓋設備違規使用、安全風險事件、信用缺失、勞資糾紛及員工權益保障等維度。依據審查結果，對供應商實施合格、限定、不合格分級處置，必要時啟動供應商退出機制，確保供應鏈合規底線與履約品質。</p>



供應商培訓賦能

本集團深信，穩固且互信的供應商合作關係是企業可持續發展的重要基石。我們始終秉持開放、透明的溝通原則，定期與供應商開展深度交流，並通過年度供應商大會持續增進戰略夥伴友誼與價值共識。

為推動供應鏈共同成長，本集團定期為供應商提供專業培訓，內容涵蓋合同執行規範、廉潔從業標準及員工安全防護等核心議題，著力提升供應鏈各環節的專業能力與合規意識。針對未能符合集團標準的供應商，我們視問題嚴重程度，採取約談、針對性培訓或整改計劃支持等輔導措施，並給予合理整改期限，協助其提升管理水準，體現集團推動供應鏈可持續發展的責任擔當。

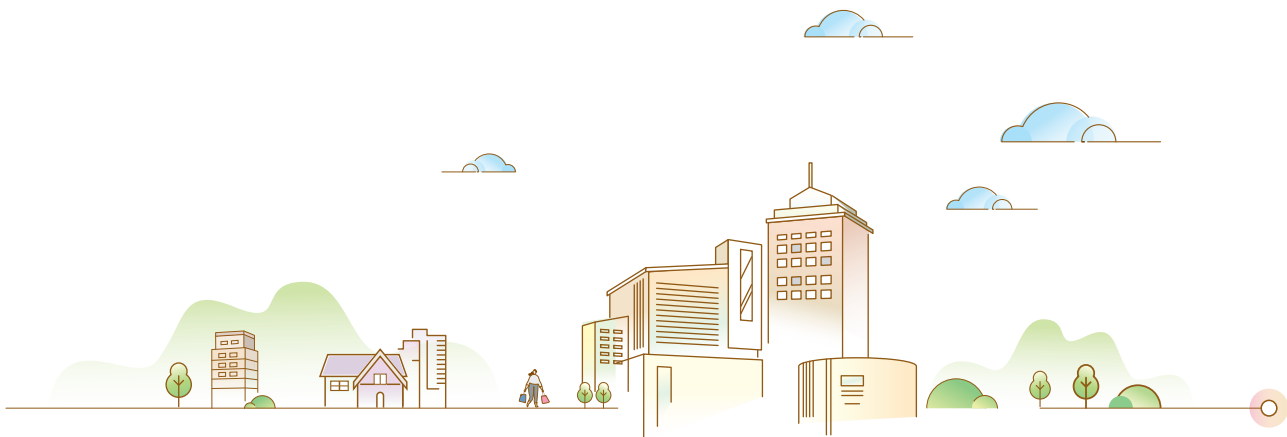
本年度，本集團進一步明確了風險控制，加強了供應商履約評價的管理，清退了262家不合格的供應商，提升了供應鏈的質量。

綠色採購實踐

案例

報告期內，重點從物資採購與社區養護兩方面積極踐行綠色運營理念：

- 在物資採購方面，通過集中採購公共區域的節能燈具，避免了傳統照明燈具的能源損耗，提升能源利用效率；
- 在社區綠化養護方面，調整草坪使用史丹利肥料，確保草坪常綠，相比傳統養護有效減少了人耗與能耗，提升綠化養護的效率。



4.2 賦能行業發展

4.2.1 管治模式

為積極響應國家戰略，協同產業上下游共同發展，越秀服務構建權責明晰的工作團隊支撐相關實踐落地，賦能行業交流共榮。行政總裁作為最高責任人，確保相關舉措與集團長期可持續發展目標一致。綜合管理部負責資源配置與統籌，為各物業促進產業發展的總體方向把關；各物業項目組分別制定相關交流活動的計劃並組織相關方參與，推動產業發展實踐落地。

4.2.2 法規遵守及政策制定

我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《物業管理條例》《城市房地產管理法》《中華人民共和國中小企業促進法》等法律法規，在行業交流、標準參與、合作賦能等活動中嚴格規範自身行為，並主動接受社會各界的監督。

4.2.3 管理舉措

行業交流發展

本集團堅持開放合作、共同發展的理念，主動與其他優秀物業管理企業建立交流機制，圍繞管理標準化、運營效能提升及服務創新等議題深化經驗分享與實踐探討。同時，積極參與行業標準的研議與制定，持續輸出管理實踐成果，推動產業規範化與高質量發展，發揮標杆企業的引領與示範作用。

越秀服務營造友好場景，重建社區服務溫度

案例

2025年12月11日，越秀服務執行董事兼行政總裁王建輝受邀出席《中國物業管理》雜誌第二十六屆年會，並發表《從友好場景營造看物業企業的社區服務重構》主題演講，從「騎手友好場景打造」的小切口，向行業分享了我們在響應行業服務提升行動中的實踐經驗與成果。面對外賣騎手進出管理難、通行效率低等痛點，越秀服務透過智慧通行系統實現與外賣平台數據對接，將單次通行時間由5分鐘縮短至45秒，通行效率提升逾80%，相關投訴下降70%。同時，公司聯合街道與工會打造「新業態勞動者職工小家」服務驛站，為騎手提供休息補給、充電加熱、法律援助等支持，推動其從「被管理者」轉變為「被尊重的服務夥伴」。此舉不僅提升社區服務溫度，更為行業提供了可複製的社會共治範本，展現企業在基層治理中的積極角色與責任擔當。



《從友好場景營造看物業企業的社區服務重構》主題演講



越秀服務亮相2025年兩大物業博覽會，品質服務成就美好生活

案例

2025年7月2日至4日，越秀服務受邀參與於青島國際會展中心舉行的「2025中國國際物業管理產業博覽會」，並於9月11日至13日再度亮相「第六屆廣州國際智慧物業博覽會」。作為行業標杆企業與廣州市物業管理行業協會會長單位，越秀服務秉持「成為客戶信賴的智慧服務領導者」的決心，全面展示在智慧科技、生活服務、人才培育與空間美學等領域的創新成果，積極推動行業交流與價值共創。

兩大物博會上，越秀服務憑藉在物業服務和增值業務方面的領先實力，獲得行業廣泛關注與媒體報導，充分彰顯國企在推動物管高質量發展中的引領作用與社會責任擔當。未來，我們也將繼續秉承「用心·成就美好生活」的品牌使命，深化服務設計，為廣大客戶提供更高品質的服務體驗。



2025中國國際物業管理產業博覽會現場



第六屆廣州國際智慧物業博覽會現場

4.3 公益慈善與鄉村振興

4.3.1 管治模式

本集團積極響應國家關於扶貧助農和鄉村振興的戰略方針，充分運用自身的資源、技術和服務優勢，以實際行動支持鄉村振興，為實現社會的均衡發展貢獻力量。

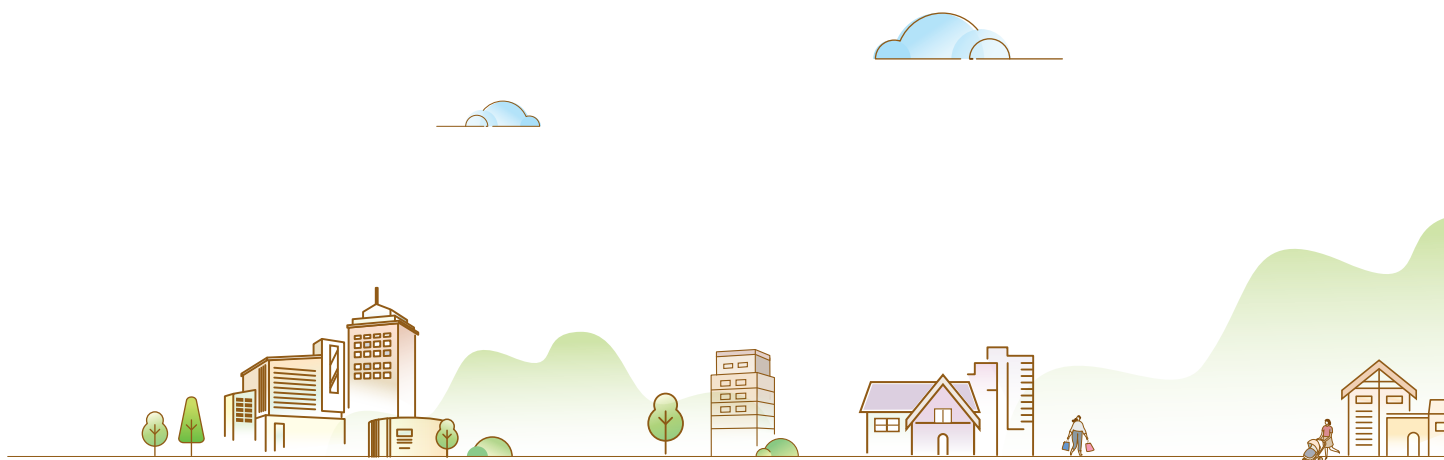
我們構建了嚴謹且完善的治理架構，規劃出清晰而具前瞻性的行動路徑，確保社區關懷的溫暖觸角、資源支持的堅實力量以及責任實踐的堅定步伐深度嵌入企業戰略佈局與日常運營脈絡之中，全力締造公益價值，推動企業與社區攜手並進、協同共榮。行政總裁肩負統籌全域的重任，負責戰略方向的精準把控、資源調配的優化決策以及行動方案的頂層設計，確保各項舉措高效落地、有序推進。

4.3.2 法規遵守及政策制定

我們遵循《中華人民共和國慈善法》《中華人民共和國公益事業捐贈法》《中華人民共和國鄉村振興促進法》等法律法規，積極履行社會責任，聚焦公益慈善與鄉村振興，以實際行動回饋社會。為此，本集團持續擴大員工志願者團隊，組織一系列關愛弱勢群體、尊老愛幼等志願服務和公益活動，鼓勵員工踴躍參與社會公益事業，不斷增進民生福祉。

4.3.3 管理舉措

本集團始終積極推動公益慈善與企業運營的深度融合。通過系統化建設員工志願者隊伍，鼓勵員工參與各類社會公益行動，進一步提升員工的社會參與感與企業使命感。同時，集團緊扣國家鄉村振興戰略，發揮自身在資源、技術和服務方面的優勢，以實際舉措支持鄉村振興。2025年，集團公益慈善總投入達人民幣20,817千元，全年累計參與人次達756人，始終堅持以實際行動踐行企業社會責任，傳遞社會溫度。在鄉村振興方面，本集團參與越秀風行國家級田園綜合體項目的運營管理，該項目是越秀集團積極回應廣東省委「百縣千鎮萬村高品質發展工程」的示範項目，助力鄉村加快全面振興及城鄉區域協調發展向著更高水準和更高品質邁進。





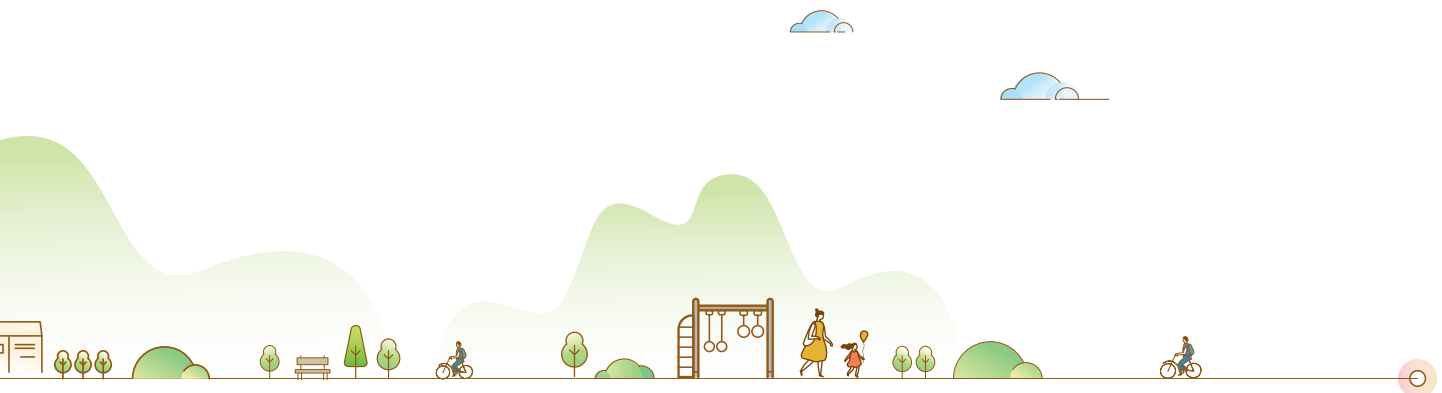
越秀服務(廣州)荔勝廣場：以「黨建+公益」鑄就社區公益典範

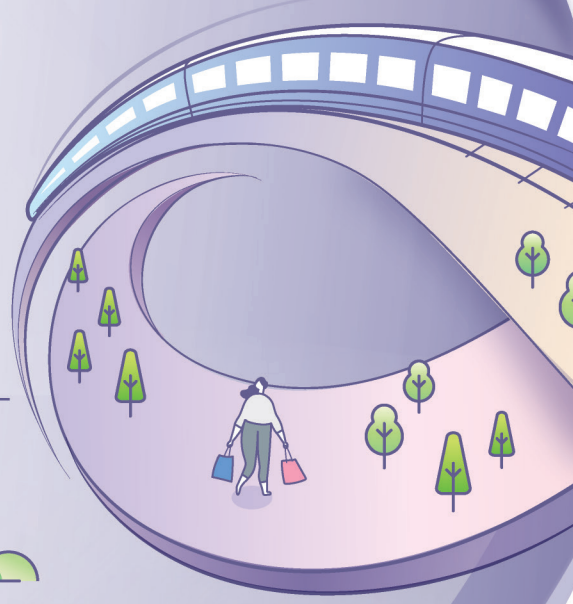
案例

越秀服務(廣州)旗下荔勝廣場項目，於3月榮獲荔灣區沖口街道「公益典範標杆單位」稱號。該項目通過深化「黨建+公益」模式，常態化開展志願服務，精準回應社區公益需求，以企業責任反哺社區治理，並持續為城市注入溫暖的物業服務力量。



Y YUEXIU SERVICES





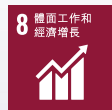
第五章

合規為本 • 安享共贏

- ◎ 企業管治
- ◎ 商業道德與反腐倡廉



我們的行動支持以下聯合國可持續發展目標(SDGs)



章節概覽

管理方針

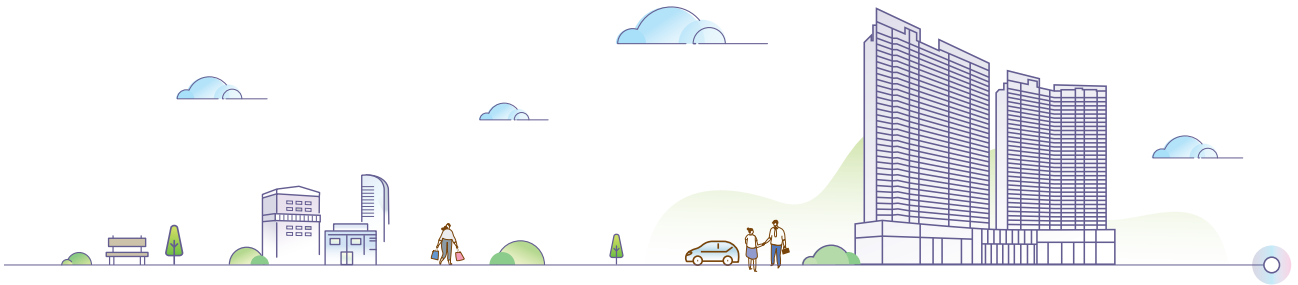
在企業高質量發展的新時代，健全的公司治理與廉潔的商業道德已成為企業行穩致遠的基石。越秀服務致力於實現高標準的企業管治，恪守商業道德，大力推動廉潔文化建設。我們以「合規為本，安享共贏」為主題，圍繞「企業管治」和「商業道德與反腐倡廉」開展相關工作，以規範運營築牢可持續發展根基。

企業管治

越秀服務以「治理透明、權責清晰、高效協同」為企業管治核心方針，致力於建立並持續完善科學規範、運行高效、監督有力的現代企業治理體系。我們嚴格遵循上市規則及相關法律法規，不斷優化董事會結構，推動多元化與專業化建設，並通過健全的內部控制與風險管理機制，確保公司戰略執行與合規經營。為此，本集團構建了一套以風險管理為核心，嚴格、標準化、全面且高效的內部控制機制，並致力於實施可持續供應鏈管理，以保障高質量、長遠的發展。同時，我們高度重視投資者關係與利益相關方溝通，以開放、透明的信息披露與積極互動，深化信任、凝聚共識，驅動公司實現可持續、高質量的長遠發展。

商業道德與反腐倡廉

本集團在商業道德與反腐倡廉的實踐路徑上，秉持法治精神，嚴格遵循國家相關法律法規及行業規範，對各類腐敗及違規行為採取「零容忍」態度，通過制定覆蓋《反腐敗政策》及內部監督制度，明確禁止利益輸送、貪污賄賂等行為的具體規範。同時，創新構建「預防為主、全程監控、責任明晰」的管理模式，結合合規審計、舉報機制分析等手段動態防控風險，確保廉潔管理常態化。我們以合規文化培育為根基，通過完善制度體系、強化培訓教育，推動廉潔理念深度融入企業文化，最終實現合規經營與可持續發展的戰略目標。





議題管理及年度亮點一覽

議題	應對策略	遵循的主要法律法規	主要的內部管理政策	管理架構	年度亮點
<p>企業管治</p>	<p>持續優化內部治理框架和管理模式，確保運營合規透明、決策高效、權責清晰。</p>	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國企業國有資產法》</p> <p>《企業國有資產監督管理暫行條例》</p> <p>《國有企業管理人員處分條例》</p> <p>《物業服務收費管理辦法》</p>	<p>《風險事件管理辦法》</p> <p>《董事會多元化政策》</p> <p>《合同管理細則》</p> <p>《法律事務管理辦法》</p> <p>《法律糾紛管理實施細則》</p> <p>《外拓項目安全風險管控指引》</p>	<p>董事會全面負責集團的整體領導、策略決策與業務財務監督；審核委員會，薪酬委員會，提名委員會，投資委員會，可持續發展委員會分別承擔專項治理職責。</p> <p>更多內容詳情參見 5.1 企業管治</p>	<p>完成專項審計 8 項，整改率達到 100%；</p> <p>開展合規及法務知識類培訓 41 場。</p>
<p>商業道德與反腐倡廉</p>	<p>堅持廉潔從業、誠信經營，聚焦物業服務、採購管理、公共收益等重點領域完善監督機制，對違規行為零容忍，強化廉潔文化建設，確保運營誠信規範、公開透明。</p>	<p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《香港特別行政區廉政公署條例》</p> <p>《香港特別行政區防止賄賂條例》</p> <p>《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》</p>	<p>《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法》</p> <p>《越秀集團紀檢系統內部日常監督工作指引》</p> <p>《關於進一步規範履職行為促進員工廉潔從業的規定》</p> <p>《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》</p> <p>《反腐敗政策》</p> <p>《舉報政策》</p>	<p>董事會：領導反貪腐及商業道德管理工作，統籌制定並持續完善相關策略及政策；</p> <p>整改工作小組：定期召開會議並跟蹤反貪腐專項整改計劃的執行進度；</p> <p>問責工作小組：建立各部門協作機制，監督執行效果並促進常態化管理。</p> <p>更多內容詳情參見 5.2 商業道德與反腐倡廉</p>	<p>廣州越秀物業發展有限公司通過 ISO 37001 反賄賂管理體系認證；</p> <p>通過 GB/T 39604-2020 社會責任管理體系認證；</p> <p>董事和員工廉潔文化培訓覆蓋率達 100%；</p> <p>由紀委辦公室及各級黨組織開展廉潔教育 294 場次；</p> <p>報告期內發生 0 起違反行為準則事件。</p>

5.1 企業管治

5.1.1 管治模式

越秀服務始終視完善的公司治理架構為企業長期穩健發展的基石。我們建立以董事會為核心的現代化公司治理體系，全面負責集團的整體領導、策略決策與業務財務監督，並保留對重大政策、策略預算、內部控制、風險管理、重大交易及董事任命等所有關鍵事項的最終決定權。董事會下設五個專業委員會，分別承擔專項治理職責：



報告期內，董事會在審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、投資委員會及可持續發展委員會的專業協助下，依循各自授權範圍及相關法律法規，由其負責執行董事會決策、高效履行職責，確保公司營運符合策略方向與監管要求，形成權責清晰、協作有序的治理體系。

5.1.2 法規遵守及政策制定

本集團嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》及香港《上市規則》《公司條例》（第622章）、《組織章程細則》等境內外法律法規與公司章程，確保所有業務活動與治理行為均符合監管要求。

我們持續完善內部管治制度體系，制定並執行《董事會多元化政策》《合同管理細則》《法律事務管理辦法》《法律糾紛管理實施細則》《外拓項目安全風險管控指引》等一系列內部管理制度，並根據法律法規變動、管理要求提升及業務發展需要，持續梳理與評估制度適用性，及時更新與補充相關規範。

同時，我們通過制度化的職責分工與流程設計，積極推動實現戰略有效貫徹、風險可控管理、營運持續優化，為企業的可持續發展構築堅實可靠的治理根基。

5.1.3 管理舉措

強化董事會治理效能

本集團以董事會為企業管治的責任核心，持續優化董事會運作機制，確保其在戰略決策、風險監督及管理層監察方面有效履職。董事會嚴格依據公司章程及相關治理文件，定期審議公司發展戰略、年度經營計劃、重大投資及關鍵風險事項，確保決策過程審慎、透明並符合股東及其他利益相關方的長遠利益。

同時，我們高度重視董事會的獨立性與多元化，將其視為公司治理的重要支柱，確保決策過程在透明、客觀、高效的基礎上兼具戰略高度、專業深度與全域考量，從而提升決策的科學性與前瞻性。



董事會獨立性

在獨立性層面，為確保董事會能夠提供獨立觀點、增強決策的客觀性與有效性，董事會已建立並通過提名委員會每年檢討相關機制，確保其持續有效。目前，董事會八名董事中有三名為獨立非執行董事，符合上市規則關於獨立非執行董事人數及比例的要求。在提名新獨立非執行董事前，提名委員會將對其獨立性、資格及時間投入進行評估；同時，每年亦對現任獨立非執行董事的持續獨立性進行審查，以維護董事會整體的獨立判斷能力。

董事會多元化

在多元化層面，我們依託於《董事會多元化政策》，旨在通過多元化的董事會組成提升決策水平與適應能力。我們在政策中明確要求，董事會成員應在專業經驗、技能、知識、性別、年齡、文化及教育背景等多方面實現平衡，以支持公司戰略執行與可持續發展。為推動政策落地，提名委員會每年對董事會結構、人數、技能、經驗及多元化情況進行系統評估，並設定包括性別、年齡、專業背景等在內的可量化目標，以指導董事會成員的選任與更替。

本年度，董事會成員涵蓋不同年齡階段、行業領域(包括房地產開發、物業管理、企業管理、會計金融等)及地區背景，從而為決策過程注入多元而客觀的外部視角。在性別平等方面，截至報告期末，董事會由七名男性董事及一名女性董事組成，未來我們將持續優化遴選機制，逐步提升女性董事比例，並進一步完善董事會在專業技能、經驗積累與多元化構成方面的目標，以建設具備多元視野與專業素養的治理團隊。

深化合規經營管理體系

在合規經營方面，本集團圍繞合規體系搭建、合規培訓與信息披露三大面向，系統性深化合規管理。在《合同管理細則》《法律事務管理辦法》等內部制度基礎上，本集團已建立系統化的合規管理體系，並持續依據法規變化與業務發展動態修訂相關制度，確保其適用性與執行效力。

同時，為全面提升員工合規意識與法律風險防控能力，本集團構建系統化、分層級的法律培訓體系：



• 法務知識培訓

針對一線業務人員定期開展行業法律法規解讀與典型案例剖析，強化其在實際工作中識別、評估與應對法律風險的能力。



• 「以案普法」專欄

通過深入解析司法實踐典型判決，以案例教學形式普及法律知識，促進條文理解與實務操作相結合。



• 欠費催收專項培訓

面向一線管家開展物業費欠費催收法律專項培訓，內容涵蓋常規催費操作指引、訴訟催費操作指引等，進一步強化一線管家合規催收意識與实操能力，切實提升物業費催繳工作成效。

此外，本集團重視信息披露的完整性、準確性及透明度，通過年報、ESG 報告及相關公告，系統披露企業管治架構、經營狀況及可持續發展表現，保障投資者及其他利益相關方的知情權。本集團亦持續加強與投資者、監管機構及其他利益相關方的溝通互動，積極回應關切與期望，促進良性互信，進一步鞏固企業治理基礎，推動企業長遠穩健發展。

法務知識培訓

案例

2025年，本集團結合物業行業、公司業務及各區域公司風險防範重點，專項研發合規宣貫培訓課件，開展法律培訓、合規宣講及案例分享。

- 2025年6月13日，針對灣區區域物業公司開展給物業說個「法」——物業服務常見法律風險及建議防範措施
- 2025年7月11日，針對地鐵環境和物業公司開展物業管理常見高危作業安全事故法律糾紛處理
- 2025年11月12日，針對北方區域物業公司開展物業服務行業常見法律風險及建議防範措施與合規文化宣貫



 YUEXIU SERVICES

亮點績效

報告期內，

開展合規及法務知識類培訓

41 場

合規及法務知識類培訓參與人數

3,000 餘人



內部控制機制

本集團將完善的內部控制機制視為企業運營的重要組成部分，致力於構建系統化、全流程的動態內部控制體系。

本集團致力於通過健全內控制度、強化合規審查及實施專項審計等措施，支持審計團隊獨立開展工作，確保內控的獨立性與有效性，持續提升內部控制效能。我們已建立年度全面檢討與評估機制，系統性審視內部控制體系的完整性、適用性與執行成效，推動內控機制持續優化。

審計法務部系統化履行內部審計職能，定期組織涵蓋商業道德規範及各業務領域的專項審計工作，並確保審計範圍每三年全面覆蓋所有營運地。管理層通過定期召開專項會議，聽取審計工作匯報，建立健全審計整改跟進機制，構建起全面整改與重點督辦相結合的審計整改體系，實現對整改進展的常態化監督，持續推動集團運作規範化與管理精細化。

具體審計工作包括：



• 專項審計

聚焦公共收益管理、商業項目租賃運營與管理、客訴工單系統精益管理、合資公司和外拓業務等關鍵領域開展專項審計，提出針對性管理意見，優化管理流程。



• 激勵體系審計

優化考核方案，本年度完成對所有附屬公司的年度績效審計，核實指標完成的準確性。

通過上述系統化的內部控制與審計監督機制，本集團確保各項業務活動在受控環境下合規、高效運行，為可持續發展提供堅實保障。

外拓項目全生命週期風險管控

案例

本年度，本集團圍繞甲方資信評審、前置評審、獎金審核、合作方監測及檢視復盤五大關鍵環節，全面提升外拓項目的質量與風險防控能力。

- 甲方資信評審：建立合作方風險監測模型，並根據業務變化持續優化改進監測效果
- 前置評審：成立外拓項目評審小組，多維度評估項目可行性、風險點和收益潛力
- 獎金評審：將獎金和項目風險管控效果掛鉤
- 合作方監測：建立外拓項目甲方履約能力風險監測模型
- 檢視復盤：檢視項目拓展各階段工作的質量和規範性，提出改善建議



亮點績效

報告期內，

完成專項審計

8 項

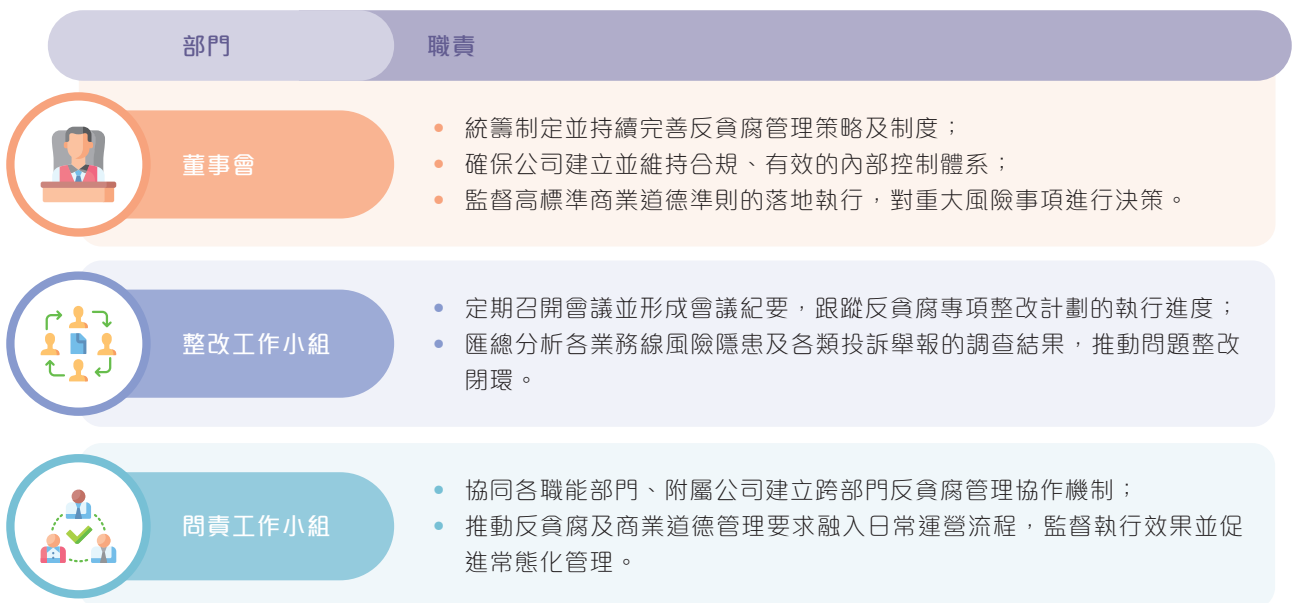
整改率達到

100%

5.2 商業道德與反腐倡廉

5.2.1 管治模式

本集團秉持高標準廉潔自律的原則，構建自上而下的反貪腐及商業道德管理體系，明確由董事會承擔反貪腐及商業道德管理的最終領導責任，形成分層負責、協同聯動的治理架構。



我們全力打造「預防為主、全程監控、責任閉環」的反貪腐及商業道德管治模式，以護航合規經營，推動可持續發展。

在管理架構上，本集團橫向構建了「業務部門+職能部門+審計法務部」的三級風險防範管控模式，縱向建立了「項目+區域+總部」的三級聯防聯控監督模式，確保從基層到總部的監督鏈條無縫銜接，形成網格化聯防聯控監督工作體系，以實現風險防控的全面覆蓋。同時，本集團對反腐敗政策進行審計，重點圍繞制度建設、崗位工作職責和風險防控，統籌編製7份《崗位廉潔風險防範指引手冊》，使廉潔從業理念深入各個崗位。

5.2.2 法規遵守及政策制定

本集團堅定秉持法治精神，嚴格依照《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》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，對任何形式的腐敗及賄賂行為均採取「零容忍」的強硬態度，全力遏制貪污、賄賂、勒索、欺詐、洗錢、壟斷及妨礙公平競爭等不法行徑的滋生與蔓延。



同時，本集團亦嚴格遵循廣州越秀集團股份有限公司（「越秀集團」）所制定的《越秀集團下屬企業紀檢工作指引》《越秀集團紀檢系統內部日常監督工作指引》以及《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等制度要求，全面強化商業道德的管理與監督體系建設，清晰界定貪腐行為、利益衝突等不當行為的具體內涵。此外，本集團已制定適用於全集團的《反腐敗政策》，詳細政策內容可參閱本公司官方網站。

5.2.3 管理舉措

商業道德外部認證

本集團已建立符合ISO 37001:2016標準的反賄賂管理體系，通過系統化的風險評估、預防及應對機制，有效識別並管控貪污與賄賂風險，確保本集團運營全面遵守適用的反貪污法律法規，並落實於各項業務承諾之中。

此外，本集團亦成功通過GB/T 39604-2020社會責任管理體系認證，致力為員工提供公平、安全、平等及尊重人權的工作環境，所有職場行為與管理實踐均嚴格遵循相關人權政策和工作守則，推動負責任的企業實踐。



防範道德風險

利益衝突管理

本集團嚴格遵守《廣州市國有企業領導人員防止利益衝突若干規定》，明確界定與利益衝突相關的12種情形及63種具體表現行為，為管理層在實際管理過程中的利益申報、風險預防與合規監督提供清晰指引。凡出現利益衝突行為，一經發現即視為違紀，將移交紀委辦公室啟動問責程序。為主動識別與化解潛在風險，集團定期組織管理層開展防止利益衝突專項自查，強化自我監督與合規意識。

監督與問責機制

集團已為管理層建立個人廉潔檔案，並實施定期審核，嚴格執行廉潔談話制度，確保紀律要求貫穿管理全過程。同時，推行「網格化」監督模式，整合多層級監督力量，包括管理層日常談話、紀委辦公室參與的同級監督，以及配合審計部門開展的巡查整改進行專項督導等。紀委辦公室通過案情通報與問題剖析，提出針對性廉潔風險防控建議，並統籌相關職能部門及附屬公司，全面梳理物業管理領域關鍵業務環節的風險點與常見問題，進一步優化內控設計與管理機制，持續提升廉潔治理效能。

廉潔文化建設

在培育清正廉潔之企業文化方面，本集團持續完善廉潔規章制度，切實落實年度黨風廉政建設之責任機制，堅定不移地推進「不敢腐、不能腐、不想腐」三者一體的工作目標。本集團持續深化紀律教育與廉潔意識培育，全面推進商業道德培訓機制，確保相關培訓實現100%覆蓋董事和全職員工(包含兼職人員及外包員工)。通過系統化、多樣化的宣導形式，集團致力將廉潔文化融入日常運營，並延伸至供應鏈夥伴，共同營造誠信廉潔的良好企業生態。

深化紀律學習，築牢思想防線

集團紮實開展廉政建設主題教育，緊扣「身邊人、身邊事」，以真實案例為教材，策劃一系列紀律學習活動與連結議題專題研討，引導黨員幹部深入「學紀、知紀、明紀、守紀」，強化對廉潔政治的敬畏意識與行動自覺。

常態化廉潔教育，融入管理節點

報告期內，紀委辦公室共開展13次警示教育和廉潔宣教，組織各類廉潔文化學習活動15場，實現常態化滲透。於中秋、春節等重要節慶期間，通過電子郵件、微信公眾號等渠道推送廉潔提醒，延伸監督觸角至員工「八小時之外」，強化全時段合規意識。



關鍵績效指標 (2025年)

董事和員工接受廉潔文化相關培訓覆蓋率
100%

供應商《廉潔協議》簽署率
100%

董事和員工接受廉潔文化相關培訓總時長
8,560小時

廉潔談話覆蓋人次(包括新入職和新崗位員工)
651人次

新入職員工《廉潔承諾書》簽署率
100%

紀委辦公室、各級黨組織累計開展廉潔教育場次及覆蓋人次
294場次，2,426人次



舉報人保護政策與舉措

本集團堅守誠信經營底線，致力打造透明、公正的舉報環境，嚴格遵循國家相關法律法規及內部管理制度，建立健全的舉報人保護機制。集團已制定系統化的《舉報政策》，明確規範舉報事項的適用範圍、管理職責、調查流程、責任追究與資訊保密要求，並於官方網站公開披露，確保政策透明可查。為保障舉報過程獨立、安全與高效，所有舉報線索均通過獨立系統進行統一管理，完整記錄從受理、審批、調查到結案的全生命週期流程，確保程序合規、痕跡可溯。

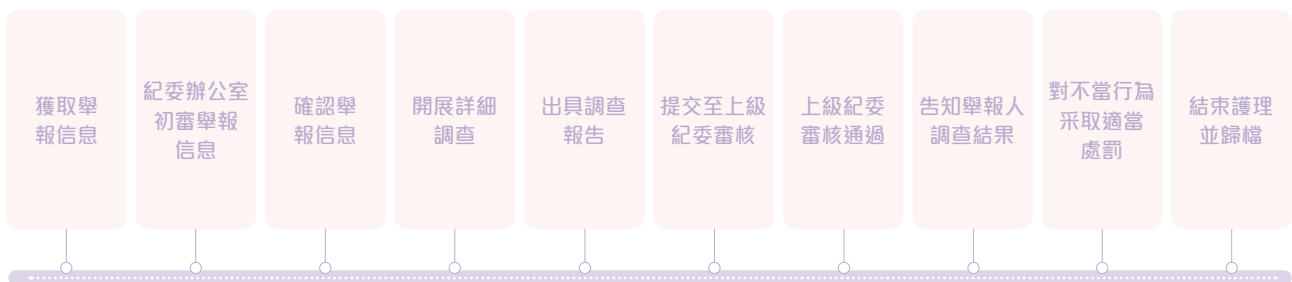
多元暢通的舉報渠道

本集團倡導「開門反腐」，鼓勵內部員工及外部人員通過多種渠道，對任何涉嫌賄賂、腐敗或違反商業道德的行為提出舉報。所有舉報將依《舉報政策》啟動獨立調查程序，並視情節嚴重程度採取相應紀律處分或管理措施。

舉報渠道
 熱線電話： 020-87540002
 郵箱： yxwf_jd@yuexiuproperty.com
 來信來訪： 廣州市天河區珠江東路28號越秀金融大廈43樓紀委辦公室

全面落實舉報人保護

本集團鄭重承諾，對包括員工、供應商及其他第三方實行嚴格的身份與資訊保密，禁止任何形式的打擊報復。舉報案件由專人專責處理，嚴格控制知悉範圍，確保舉報人個人安全與職業權益不受影響。



舉報處理流程

此外，本集團全體員工亦可通過上述電話、郵件、企業微信及會議等多種渠道就道德問題(包括腐敗、利益衝突及其他)等進行諮詢。相關部門將依據內部流程及時回應，提供專業指導與支持，進一步強化廉潔文化建設。

年度實踐成果



• 協同監督推進

推動「四協同」專項監督機制，召開跨部門協同會議4次，提出細化及優化舉措15項，問題整改完成率達100%，有效提升內控協同效能。



• 舉報案件處理

全年共接收信訪舉報及問題線索107件次，均已分類核處理。目前無案件被認定構成貪污犯罪並進入司法程序，反映集團風險防控機制運作有效。

本集團將持續完善舉報與保護機制，強化制度執行力與文化滲透力，確保每一位員工與合作夥伴都能在安全、受尊重的環境中履行監督責任，共同維護企業廉潔生態。

可持續發展政策制度列表

ESG 範疇	法律法規及準則	內部政策及制度
A1 排放物	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國環境保護法》 • 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 • 《中華人民共和國水污染防治法》 • 《中華人民共和國大氣污染防治法》 • 《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》 • 《城市建築垃圾管理規定》 • 《國家危險廢物名錄》 • 《中華人民共和國環境影響評價法》 • 《中華人民共和國自然保護綱要》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《污染物控制管理措施表》 • 《固體廢棄物管理規定》 • 《廢舊物品及廢舊設備處理辦法》 • 《化學危險品列表》 • 《固體廢棄物列表》 • 《危險固體廢棄物處置登記表》 • 《廢舊物品及廢舊設備處理審批表》 • 《廢棄物和其他污染物排放管理規定》
A2 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> • 《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》 • 《中華人民共和國水法》 • 《近零能耗建築技術標準》 • 《可再生能源建築應用工程評價標準》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《能耗管控作業指導書》 • 《能源管理辦法》 • 《能源管理實施細則編製業務指引》 • 《綠色環保倡議書》 • 《辦公室節電管理制度》
A3 環境與天然資源	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國環境保護法》 • 《中華人民共和國環境影響評價法》 • 《綠色建築評價標準》 • 《建築工程綠色施工評價標準》 • 《建築施工場界環境噪聲排放標準》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《污染物控制管理措施表》 • 《化學危險品列表》 • 《綠色環保倡議書》



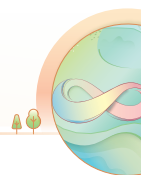
ESG 範疇	法律法規及準則	內部政策及制度
B1 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國勞動法》 • 《中華人民共和國勞動合同法》 • 《中華人民共和國社會保險法》 • 《中華人民共和國個人所得稅法》 • 《中華人民共和國婦女權益保障法》 • 《香港僱傭條例》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《人才配置管理細則》 • 《招聘管理辦法》 • 《招聘渠道管理辦法》 • 《勞動合同管理辦法》 • 《員工權益保護政策》 • 《員工薪酬福利管理辦法》 • 《轄下公司經營班子績效考核管理辦法》 • 《項目負責人業績考核管理辦法》 • 《職位管理辦法》 • 《績效管理辦法》 • 《薪酬福利管理實施細則》 • 《獎懲管理細則》 • 《董事會成員多元化政策》
B2 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國勞動法》 • 《中華人民共和國勞動合同法》 • 《中華人民共和國社會保險法》 • 《中華人民共和國安全生產法》 • 《中華人民共和國職業病防治法》 • 《特種設備安全監察條例》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《安全風險和安全隱患管控標準》 • 《相關方職業健康工作管理指引》 • 《安全精益管理目視化標準手冊》 • 《外拓項目安全風險管控指引》 • 《員工職業健康衛生管理細則》 • 《生產安全事故隱患排查治理》 • 《職業病危害防治管理制度》 • 《安全生產工作獎懲細則》 • 《安全生產管理制度匯編》 • 《氣象災害應急預案》 • 《相關方安全管理》 • 《健康與安全政策》 • 《員工安全手冊》

ESG 範疇	法律法規及準則	內部政策及制度
B3 發展與培訓	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國勞動法》 • 《中華人民共和國勞動合同法》 • 《中華人民共和國社會保險法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《年度培訓實施指引》 • 《員工入職／轉崗培訓指引》 • 《員工證書管理辦法(試行)》 • 《員工自我提升管理辦法》 • 《職位管理辦法》 • 《員工晉升管理辦法》 • 《幹部管理辦法》 • 《人才培養及培訓管理細則》
B4 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國勞動法》 • 《中華人民共和國勞動合同法》 • 《中華人民共和國社會保險法》 • 《中華人民共和國未成年人保護法》 • 《香港僱傭條例》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《人才配置管理細則》 • 《招聘管理辦法》 • 《勞動合同管理辦法》 • 《員工權益保護政策》
B5 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國公司法》 • 《中華人民共和國民法典》 • 《中華人民共和國招標投標法》 • 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 • 《保障中小企業款項支付條例》 • 《物料供應及採購規例》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《可持續採購政策》 • 《供應商行為準則》 • 《供應商管理辦法》 • 《招標採購管理辦法》 • 《供應商管理實施細則》 • 《安全生產管理制度匯編》 • 《相關方告知書》



ESG 範疇	法律法規及準則	內部政策及制度
B6 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國消費者權益保護法》 • 《中華人民共和國安全生產法》 • 《中華人民共和國消防法》 • 《中華人民共和國商標法》 • 《中華人民共和國專利法》 • 《中華人民共和國著作權法》 • 《中華人民共和國民法典》 • 《中華人民共和國數據安全法》 • 《中華人民共和國電子商務法》 • 《中華人民共和國網絡安全法》 • 《中華人民共和國個人信息保護法》 • 《物業管理條例》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《品質管理制度》 • 《物業營運管理制度》 • 《對客服務可視化 SOP 手冊》《全國 400 集成指揮中心管理規範》 • 《400 工單管理細則》 • 《車輛段工作白皮書》 • 《客戶投訴處理工作指引》 • 《不合格服務控制程序》 • 《糾正和預防措施控制程序》 • 《安全生產管理制度匯編》 • 《安全風險和安全隱患管控標準》 • 《相關方職業健康工作管理指引》 • 《生產安全事故隱患排查治理細則》 • 《安全精益管理目視化標準手冊》 • 《相關方安全管理》 • 《外拓項目安全風險管控指引》 • 《生產安全事故應急預案》 • 《氣象災害應急預案》 • 《越秀物業標杆項目打造手冊》 • 《數字化管理辦法》 • 《數字化系統運營管理細則(試行)》 • 《法律事務管理辦法》 • 《空間經營業務工作開展指引》 • 《信息安全辦法(試行)》 • 《員工信息安全行為指引》 • 《網絡安全應急響應管理指引》 • 《客戶信息保密承諾書》

ESG 範疇	法律法規及準則	內部政策及制度
B7 反貪腐	<ul style="list-style-type: none"> • 《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》 • 《中華人民共和國勞動合同法》 • 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 • 《香港特別行政區廉政公署條例》 • 《香港特別行政區防止賄賂條例》 • 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法》 • 《越秀集團紀檢系統內部日常監督工作指引》 • 《關於進一步規範履職行為促進員工廉潔從業的規定》 • 《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》 • 《反腐敗政策》 • 《舉報政策》
B8 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國慈善法》 • 《中華人民共和國公益事業捐贈法》 	—
D 氣候相關披露	<ul style="list-style-type: none"> • 《中國應對氣候變化國家方案》 • 《中國應對氣候變化的政策與行動》(白皮書) • 《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》 • 《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《氣象災害應急預案》 • 《氣候變化政策》 • 《生產安全事故隱患排查治理》 • 《生產安全事故應急預案》(氣候相關緊急事件部分)



關鍵績效數據

ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
A. 環境					
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據				
	氮氧化物 (NO _x) ¹	噸	0.16	0.18	0.16
	二氧化硫 (SO ₂) ²	千克	0.49	0.52	0.41
	顆粒物	千克	13.91	16.18	13.58
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
	有害廢棄物總量	噸	6.96	6.44	7.72
	廢硒鼓墨盒	噸	0.80	0.73	0.88
	廢燈管	噸	5.06	4.19	5.64
	廢棄電子設備	噸	1.10	1.53	1.20
	有害廢棄物排放密度	噸/千平方米	0.0001	0.0001	0.0001
	有害廢棄物排放密度	噸/千元收入	0.000003	0.000003	0.000005
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
	無害廢棄物總量	噸	510	269	540
	園藝廢棄物 ³	噸	303	209	207
	其他無害廢棄物 ⁴	噸	202	56	328
	廢棄家具	噸	4	3	5
	無害廢棄物排放密度	噸/千平方米	0.007	0.004	0.008
	無害廢棄物排放密度	噸/千元收入	0.0002	0.0001	0.0004
	A1.6 廢棄物回收量				
	廢電腦回收量	噸	0.48	0.71	0.55
辦公用紙使用量 ⁵	噸	57.68	66.06	42.77	

1 氮氧化物排放及顆粒物排放主要來自於公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《主板上市規則》附錄 C2《ESG 報告守則》的《環境關鍵績效指標匯報指引》。

2 硫氧化物排放主要來自於天然氣及公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《主板上市規則》附錄 C2《ESG 報告守則》的《環境關鍵績效指標匯報指引》。

3 正式營運的項目增加導致園藝廢棄物產生量上升。

4 越秀國際金融中心寫字樓撤場及內部裝修導致其他無害廢棄物產生量增加。

5 辦公用紙使用量為日常營運消耗的紙張量，而非廢棄量，故不計入無害廢棄物總量中。

ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
A. 環境					
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度				
	能源總耗量 ⁶	兆瓦時	129,940	108,451	76,559
	柴油	升	19,026	20,157	14,252
	汽油	升	12,167	13,216	12,063
	罐裝液化石油氣 ⁷	千克	521	3,595	7,596
	天然氣 ⁸	立方米	266,996	468,367	371
	可再生能源使用量 ⁹	千瓦時	14,097	65,838	7,200
	總用電量 ¹⁰	千瓦時	126,926,642	103,393,125	76,156,216
	能耗密度	兆瓦時／千平方米	1.77	1.56	1.17
	能耗密度	兆瓦時／千元收入	0.061	0.058	0.051
	A2.2 總耗水量及密度¹¹				
	總耗水量(不包括雨水) ¹²	立方米	3,116,706	2,604,230	1,640,862
	耗水強度	立方米／千平方米	42.42	37.57	25.16
	耗水強度	立方米／千元收入	1.47	1.40	1.08

6 本集團消耗的能源類型包括汽油、柴油、罐裝液化石油氣、天然氣、可再生能源、外購電力和外購熱力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB 2589-2008T 綜合能耗計算通則》進行折算。

7 廣州物業管理公司停用罐裝液化石油氣改用電能，導致報告期內罐裝液化石油氣消耗量減少。

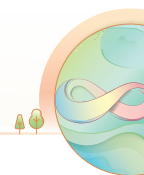
8 本集團武漢精武路項目2024年初受罕見凍雨天氣影響天然氣用量偏高，2025年熱季持續時間較長，本報告期用量較上一報告期明顯下降。

9 本年度重新梳理可再生能源的判定和統計口徑。

10 用量上升主要由於新增在管項目及原有項目滾動分批交付。

11 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。

12 用量上升主要由於新增在管項目及原有項目滾動分批交付。



ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
B. 社會					
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱員類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數				
	全體僱員人數	人	9,601	10,422	13,743
	按性別劃分				
	在職男性員工數	人	5,600	6,105	8,161
	在職女性員工數	人	4,001	4,317	5,582
	按僱傭類型劃分				
	在職全職員工數	人	9,601	10,422	13,743
	兼職員工數	人	0	0	0
	按年齡組別劃分				
	在職 29 歲及以下員工數	人	2,517	2,864	3,531
	在職 30-49 歲員工數	人	5,199	5,635	7,085
	在職 50 歲或以上員工數	人	1,885	1,923	3,127
	按地區劃分(按工作地點)				
	中國大陸員工數	人	8,837	9,705	13,086
	港澳台員工數	人	762	714	654
	海外員工數	人	2	3	3
	按僱員類別劃分				
高級管理層人數	人	66	63	61	
中級管理層人數	人	531	643	556	
基層員工人數	人	9,004	9,716	13,126	

ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
B. 社會					
B1 僱傭	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率				
	員工流失率	%	16.32	19.76	28.29
	按性別劃分				
	男性員工流失率	%	15.75	19.45	28.02
	女性員工流失率	%	17.11	20.19	28.68
	按年齡劃分				
	29歲及以下員工流失率	%	24.12	27.44	37.63
	30-49歲員工流失率	%	12.89	16.70	23.42
	50歲或以上員工流失率	%	13.89	15.51	26.46
	按地區劃分				
	中國大陸員工流失率	%	14.75	18.73	28.01
	港澳台員工流失率	%	31.04	31.61	33.60
	海外員工流失率	%	33.33	0	0
B2 健康 與安全	B2.1 過去三年每年因工亡故的人數及比率				
	因工亡故的人數	人	0	0	1
	因工亡故的比率	%	0.000	0.000	0.007
	B2.2 因工傷損失工作日數				
	工傷次數	次	12	9	6
因工傷損失總日數	天	754	385	69	



ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
B. 社會					
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比¹³				
	總受訓人數	人	9,601	10,422	13,743
	總受訓百分比	%	100	100	100
	按性別劃分				
	男性員工受訓百分比	%	100	100	100
	女性員工受訓百分比	%	100	100	100
	按僱傭類型劃分				
	基層員工受訓百分比	%	100	100	100
	中級管理層受訓百分比	%	100	100	100
	高級管理層受訓百分比	%	100	100	100
	B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數				
	全體員工總受訓平均時長	小時	52	41	43
	按性別劃分				
	男性員工受訓平均時長	小時	54	39	44
	女性員工受訓平均時長	小時	50	45	43
	按僱傭類型劃分				
基層員工受訓平均時長	小時	51	41	44	
中層管理層受訓平均時長	小時	81	49	26	
高級管理層受訓平均時長	小時	51	39	54	

13 本報告對過往年度按性別及僱員類別劃分的受訓僱員比例數據進行了重述。

ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
B. 社會					
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目				
	供應商總數	個	4,346	4,233	3,540
	按地區劃分				
	大灣區供應商數目	個	2,790	2,665	2,370
	華東供應商數目	個	917	890	599
	北方供應商數目	個	188	202	169
	華中供應商數目	個	253	284	233
	西南供應商數目	個	198	192	169
B6 產品責任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目				
	接獲投訴總數目	次	27,802	30,560	28,706
	投訴處理率	%	100	100	100
B7 反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果				
	提出或已審結的貪污訴訟案件	件	0	0	0
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓				
	董事及員工接受反貪污培訓總時長	小時	17,806	19,619	25,945
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)				
	公益慈善及社區服務投入	千元	20,817	25,871	26,851
	參與活動人數				
	旗下員工參與公益/義工活動的人數	人	756	794	899



ESG 範疇	ESG 指標	單位	2025	2024	2023
D 部分 氣候相關 披露	(IV) 指標及目標 – 溫室氣體排放				
	二氧化碳排放總量(範圍 1 和範圍 2)	噸	68,003	56,587	43,608
	二氧化碳排放量(範圍 1) ¹⁴	噸	656	1,106	88
	二氧化碳排放量(範圍 2) ¹⁵	噸	67,347	55,481	43,432
	二氧化碳排放量(範圍 3) ¹⁶	噸	85,594	510	88
	類別 1：外購商品和服務	噸	26,263	/	/
	類別 3：燃料和能源相關活動(未包括在範圍一和範圍二中的部分)	噸	21,493	/	/
	類別 5：運營中產生的廢棄物	噸	101	/	/
	類別 6：商務旅行	噸	242	510	88
	類別 7：僱員通勤	噸	1,435	/	/
	類別 13：下游租賃資產	噸	36,060	/	/
	總量排放密度(範圍 1 和範圍 2)	噸/千平方米	0.93	0.82	0.67
	二氧化碳排放密度(範圍 1)	噸/千平方米	0.009	0.016	0.001
	二氧化碳排放密度(範圍 2)	噸/千平方米	0.92	0.80	0.67
	總排放量密度(範圍 1 和範圍 2)	噸/千元收入	0.03	0.03	0.03
	二氧化碳排放密度(範圍 1)	噸/千元收入	0.0003	0.0006	0.0001
二氧化碳排放密度(範圍 2)	噸/千元收入	0.03	0.03	0.03	

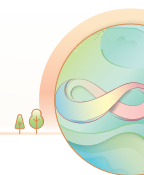
14 二氧化碳排放量(範圍 1)主要來自汽油、柴油、罐裝液化石油氣、天然氣使用，直接能源的二氧化碳排放係數參考《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。

15 二氧化碳排放量(範圍 2)主要來自於外購電力、外購熱力使用，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發佈的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

16 二氧化碳排放量(範圍 3)在本年度新增披露(類別 1：購買商品和服務、類別 3：燃料和能源相關活動、類別 5：運營中產生的廢棄物、類別 7：員工通勤、類別 13：下游租賃資產)，導致其二氧化碳排放總量較上年大幅提升。

範圍3 排放核算及報告方法學

範圍3 類別	類別邊界	方法	排放係數數據來源
類別1：外購商品和服務	越秀服務業務運營中外購商品及服務產生的排放	基於本集團外購商品和服務的採購金額，應用品類的單位金額排放係數，計算其商品和服務的碳排放 未來，本集團將持續擴大數據種類收集範圍，力爭實現外購商品和服務數據種類收集全覆蓋	<ul style="list-style-type: none"> 《美國商品和工業的供應鏈溫室氣體排放係數2020版》(美國環境保護署) 《美國供應鏈溫室氣體排放因子(按NAICS-6代碼分類，v1.3版，2024版)》(美國環境保護署)
類別3：燃料和能源相關活動(未包括在範圍一和範圍二中的部分)	越秀服務購買的燃料與能源的提取、生產和運輸所產生的碳排放(未包括在範圍1和範圍2中的部分)	基於本集團採購的各類燃料與能源數量，應用相應品類的上游排放係數，計算其在提取、生產及運輸過程中產生的碳排放	<ul style="list-style-type: none"> 《英國政府指導企業報告的溫室氣體換算因子2021版》與《英國政府指導企業報告的溫室氣體換算因子2025版》 《2024年全國電力碳足跡因子》(生態環境部)
類別5：運營中產生的廢棄物	越秀服務在運營過程中所產生的廢棄物和廢水，在由第三方設施進行處理/處置過程中產生的排放	基於本集團運營中產生的各類廢棄物處理量，應用對應處理方式(如填埋、焚燒)的排放係數，計算其在第三方處置過程中產生的碳排放	<ul style="list-style-type: none"> 《英國政府指導企業報告的溫室氣體換算因子2025版》 《環境、社會及管治報告2023-24》(香港渠務署) 《排放源統計調查產排污核算方法和係數手冊》及附表《生活污染源產排污係數手冊》(生態環境部，2021版)
類別6：商務旅行	員工因公出差所產生的交通，包括飛機、火車、汽車等各類交通工具及住宿的碳排放	根據員工在ESG管理系統「個人碳足跡」模塊的記錄，按出行方式分類統計地點、里程或航班信息，結合對應排放因子計算	<ul style="list-style-type: none"> 《美國供應鏈溫室氣體排放因子(按NAICS-6代碼分類，v1.3版，2024版)》(美國環境保護署) 《英國政府指導企業報告的溫室氣體換算因子2025版》
類別7：僱員通勤	員工通勤過程中使用的私家車、公共汽車、地鐵等交通方式產生的溫室氣體排放	使用在線問卷調研工具收集員工單程通勤時間、通勤距離和使用的交通方式，計算員工通勤過程產生的溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> T/ACEF 182-2024《公民綠色低碳行為溫室氣體減排量化指南：合乘》 《英國政府指導企業報告的溫室氣體換算因子2025版》 《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數(2022)》
類別13：下游租賃資產	越秀服務擁有並出租予其他實體的資產，在報告期內由承租方運營所產生的溫室氣體排放	採用租賃具體數據法，依據承租方實際能耗數據計算	<ul style="list-style-type: none"> 《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(實行)》(國家發展和改革委員會辦公廳) 《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》(生態環境部)

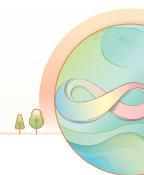


報告指引索引

香港交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

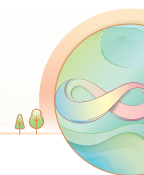
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
A. 環境			
A1 : 排放物	一般披露	有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠築韌性 • 碳引未來 – 議題管理及年度亮點一覽(33-35) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.2 構建綠色循環生態 – 排放物管理(66-67)
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.2 構建綠色循環生態 – 廢棄物管理(64-65)
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。	綠築韌性 • 碳引未來 – 議題管理及年度亮點一覽(33-35) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電，氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.2 構建綠色循環生態 – 能源效益(59-61)
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.2 構建綠色循環生態 – 水資源管理(62-63) 無適用水源方面問題
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
A. 環境			
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。	綠築韌性 • 碳引未來 – 議題管理及年度亮點一覽(33-35) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.2 構建綠色循環生態 – 排放物管理 – 生物多樣性保護(67-68)
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
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。	同心同行 • 共長共榮 – 議題管理及年度亮點一覽(77-79) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
B2 : 健康與 安全	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。	同心同行 • 共長共榮 – 議題管理及年度亮點一覽(77-79) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	同心同行 • 共長共榮 – 2.2 凝聚員工 – 職業健康與安全(92)



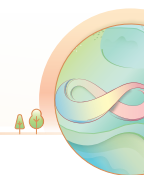
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
B3 : 發展及 培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	同心同行 • 共長共榮 – 議題管理及年度亮點一覽(77-79) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
B4 : 勞工準則	一般披露	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。	同心同行 • 共長共榮 – 議題管理及年度亮點一覽(77-79) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	同心同行 • 共長共榮 – 2.2 凝聚員工 – 員工招聘與就業(90)
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	同心同行 • 共長共榮 – 2.2 凝聚員工 – 員工招聘與就業(90)
營運慣例			
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。	鏈築永續 • 向善而行 – 議題管理及年度亮點一覽(165-166) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法。	鏈築永續 • 向善而行 – 4.1 供應鏈韌性管理 – 供應鏈ESG管理機制(166-169)
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	鏈築永續 • 向善而行 – 4.1 供應鏈韌性管理 – 供應鏈ESG風險管理(166-169)
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	鏈築永續 • 向善而行 – 4.1 供應鏈韌性管理 – 供應鏈ESG管理機制(166-169)	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
B. 社會			
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。	智融發展 • 匠造精品 – 議題管理及年度亮點一覽(118-120) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	智融發展 • 匠造精品 – 3.1 可持續服務 – 提升客戶滿意度(137-139)
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	智融發展 • 匠造精品 – 3.2 智創護航 – 知識產權保護(148)
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	智融發展 • 匠造精品 – 3.1 可持續服務 – 標準化服務與品質提升(126-136)
	關鍵績效指標 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。	智融發展 • 匠造精品 – 3.2 智創護航 – 信息安全與隱私保護(149)
營運慣例			
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。	合規為本 • 安享共贏 – 議題管理及年度亮點一覽(177) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規為本 • 安享共贏 – 5.2 商業道德與反腐倡廉 – 廉潔文化建設(184) 附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規為本 • 安享共贏 – 5.2 商業道德與反腐倡廉 – 舉報人保護政策與舉措(185)
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規為本 • 安享共贏 – 5.2 商業道德與反腐倡廉 – 廉潔文化建設(184) 附錄 – 關鍵績效數據(191-197)



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
社區			
B8: 社區投資	一般披露	有關社區參與來了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。	鏈築永續 • 向善而行 – 議題管理及年度亮點一覽(165-166) 附錄 – 可持續發展政策制度列表(186-190)
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	鏈築永續 • 向善而行 – 4.3 公益慈善與鄉村振興(172-173)
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	鏈築永續 • 向善而行 – 4.3 公益慈善與鄉村振興(172-173) 附錄 – 關鍵績效數據(191-197)
D 部分：氣候相關披露			
(I) 管治			
19	(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	可持續發展方針(10-19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 管治模式(36)
	(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	可持續發展方針(10-19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 管治模式(36)
(II) 策略			
氣候相關風險和機遇			
20	(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	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
	(b)	就發行人已識別的每項氣候風險，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	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
	(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)	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
	(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	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
(II) 策略			
業務模式和價值鏈			
21	(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	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
	(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)	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
策略與決策			
22	(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，以及在任何法律或法規要求達到的目標	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
	(b)	有關發行人當前及將來計劃如何為22(a)段披露的行動提供資源	發行人通過完善治理架構決策相關資源的投放，目前處在籌劃中，計劃在後續報告年度披露
23		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	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 指標與目標(52)
財務狀況、財務表現及現金流量			
當期財務影響			
24	(a)	發行人須披露以下定性和量化資料： 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	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37) 本公司經評估後，現階段未能提供有關該氣候相關事項的量化當前財務影響，原因在於相關影響未能可靠地單獨識別，且用以估算該等影響的方法及假設仍存在較高不確定性，故相關量化資料目前缺乏參考價值。本公司已在可行範圍內於財務報表相關項目中反映有關影響，並會重新評估是否仍符合相關寬免條件。同時本公司已開展財務影響數據量化工作，數據尚在核算中，將於後續報告年度披露。
	(b)	發行人須披露以下定性和量化資料： 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	預計無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



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
(II) 策略			
預期財務影響			
25	(a)	<p>發行人須披露以下定性和量化資料： 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務狀況在短期、中期及長期內將如何變化：(i) 其投資及處置計劃；及(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源</p>	<p>本公司根據現行氣候相關披露要求進行評估後認為，現階段尚未能就氣候相關事項提供量化的預期財務影響。有關影響目前未能可靠地單獨識別(包括氣候因素與其他市場因素的交疊影響)，且相關估算方法及假設，尤其於中長期情境下，仍存在較高不確定性，因此現階段的量化資料未具充分可靠性及決策參考價值。</p>
	(b)	<p>發行人須披露以下定性和量化資料： 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</p>	<p>本公司根據現行氣候相關披露要求進行評估後認為，現階段尚未能就氣候相關事項提供量化的預期財務影響。有關影響目前未能可靠地單獨識別(包括氣候因素與其他市場因素的交疊影響)，且相關估算方法及假設，尤其於中長期情境下，仍存在較高不確定性，因此現階段的量化資料未具充分可靠性及決策參考價值。</p>
氣候韌性			
26	(a)	發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估	相關數據／內容尚在收集及核實中，將於後續報告年度披露
	(b)	如何及何時進行氣候相關情景分析	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 策略(37)
(III) 風險管理			
27	(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	<p>可持續發展方針(10-19)</p> <p>綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 管治模式(36)</p>
	(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)	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 風險管理(48)
	(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	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 風險管理(48)

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
(IV) 指標及目標			
溫室氣體排放			
28	(a)	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： 範圍1 溫室氣體排放	附錄一關鍵績效數據(191-197)
	(b)	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： 範圍2 溫室氣體排放	附錄一關鍵績效數據(191-197)
	(c)	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： 範圍3 溫室氣體排放	附錄一關鍵績效數據(191-197)
29	(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；	附錄一關鍵績效數據(191-197)
	(b)	披露其用於計量溫室氣體排放的方法	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 溫室氣體排放管理(52-56) 附錄一關鍵績效數據(191-197)
	(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，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的信息	附錄一關鍵績效數據(191-197)
	(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。	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 溫室氣體排放管理(52-56) 附錄一關鍵績效數據(191-197)



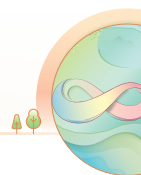
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)	所在章節
(IV) 指標及目標	
氣候相關轉型風險	
30	<p data-bbox="475 454 1007 519">發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p> <p data-bbox="1043 454 1430 950">本公司經審慎評估後，現階段未能就《環境、社會及管治報告守則》第30、31、32及33項作出完整披露，原因在於相關氣候因素所帶來的財務影響現時仍未能可靠地單獨識別，且相關估算方法、輸入數據及假設仍存在較高不確定性，尤其在涉及中長期情境分析時更為明顯。因此，現階段如作量化披露，可能未能具備足夠可靠性及可比性，亦未必具實質參考價值。相關數據尚在收集及核算中，並正持續完善量化方法及數據基礎，待資料成熟後於後續報告年度作出披露。</p>
氣候相關物理風險	
31	<p data-bbox="475 1021 1007 1086">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</p> <p data-bbox="1043 1021 1430 1517">本公司經審慎評估後，現階段未能就《環境、社會及管治報告守則》第30、31、32及33項作出完整披露，原因在於相關氣候因素所帶來的財務影響現時仍未能可靠地單獨識別，且相關估算方法、輸入數據及假設仍存在較高不確定性，尤其在涉及中長期情境分析時更為明顯。因此，現階段如作量化披露，可能未能具備足夠可靠性及可比性，亦未必具實質參考價值。相關數據尚在收集及核算中，並正持續完善量化方法及數據基礎，待資料成熟後於後續報告年度作出披露。</p>

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)	所在章節
(IV) 指標及目標	
氣候相關機遇	
32	<p data-bbox="475 459 1007 523">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。</p> <p data-bbox="1043 459 1433 955">本公司經審慎評估後，現階段未能就《環境、社會及管治報告守則》第30、31、32及33項作出完整披露，原因在於相關氣候因素所帶來的財務影響現時仍未能可靠地單獨識別，且相關估算方法、輸入數據及假設仍存在較高不確定性，尤其在涉及中長期情境分析時更為明顯。因此，現階段如作量化披露，可能未能具備足夠可靠性及可比性，亦未必具實質參考價值。相關數據尚在收集及核算中，並正持續完善量化方法及數據基礎，待資料成熟後於後續報告年度作出披露。</p>
資本運用	
33	<p data-bbox="475 1028 1007 1093">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。</p> <p data-bbox="1043 1028 1433 1556">本公司經審慎評估後，現階段未能就《環境、社會及管治報告守則》第33項作出完整披露，原因在於相關氣候因素所帶來的財務影響現時仍未能可靠地單獨識別，且相關估算方法、輸入數據及假設仍存在較高不確定性，尤其在涉及中長期情境分析時更為明顯。因此，現階段如作量化披露，可能未能具備足夠可靠性及可比性，亦未必具實質參考價值。用於氣候相關風險和機遇的資本開支、投資的金額尚在收集整理階段，並正持續完善量化方法及數據基礎，待資料成熟後於後續報告年度作出披露。</p>



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
(IV) 指標及目標			
內部碳定價			
34	(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)	目前公司尚未應用內部碳定價機制，正在積極研究和評估其適用性
	(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	目前公司尚未應用內部碳定價機制，正在積極研究和評估其適用性
薪酬			
35		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。這可能構成根據第 19(a)(iv) 段作出的披露的一部分。	正在積極研究和評估將氣候相關考慮因素納入薪酬政策，將於後續報告年度披露
行業指標			
36		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標時，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標，並考慮其是否適用。	有採用 SASB 等行業指標，詳見：附錄：SASB 內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
(IV) 指標及目標			
氣候相關目標			
37	(a)	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。發行人須就每個目標逐一披露： 用以設定目標的指標	減碳藍圖與目標(19) 綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 應對氣候變化 – 指標與目標(52)
	(b)	目標的目的(例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措)	減碳藍圖與目標(19)
	(c)	目標的適用範圍(例如目標是適用於發行人整個集團還是部分(如僅適用於某個業務單位或地理區域))	減碳藍圖與目標(19)
	(d)	目標的適用期間	減碳藍圖與目標(19)
	(e)	衡量進度的基準期間	減碳藍圖與目標(19)
	(f)	階段性目標或中期目標(如有)	減碳藍圖與目標(19)
	(g)	如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標	減碳藍圖與目標(19)
	(h)	最新氣候變化國際協議(包括該協議產生的司法承諾)如何幫助發行人設定目標	減碳藍圖與目標(19)
38	(a)	發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括： 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證	減碳藍圖與目標(19)
	(b)	發行人審核目標的程序	綠築韌性 • 碳引未來 – 1.1 氣候韌性與低碳運營 – 管治模式(36)
	(c)	用於監察達標進度的指標	減碳藍圖與目標(19)
	(d)	任何修訂目標的內容及原因	減碳藍圖與目標(19)



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節
(IV) 指標及目標		
氣候相關目標		
39	發行人須披露有關每項氣候相關目標績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析	相關數據／內容尚在梳理中，將於後續報告年度披露
40	(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體	減碳藍圖與目標 (19)
	(b) 目標是否涵蓋範圍 1、範圍 2 或範圍 3 溫室氣體排放	減碳藍圖與目標 (19)
	(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	相關數據／內容尚在梳理中，將於後續報告年度披露
	(d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的	相關數據／內容尚在梳理中，將於後續報告年度披露
	(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	相關數據／內容尚在梳理中，將於後續報告年度披露
跨行業指標及行業指標的適用性		
41	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	暫未識別額外指標

GRI 指標索引表

使用說明

越秀服務集團有限公司在2025年1月1日至2025年12月31日期間參考GRI標準編製報告。

使用的標準

使用的GRI：基礎2021

GRI 標準	GRI	披露位置或解釋
GRI 2 組織及其報告做法 2021	2-1 組織詳細情況	越秀服務簡介
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3 報告期、報告頻率和聯絡人	關於本報告
	2-4 信息重述	關於本報告
	2-5 外部鑒證	獨立核證報告
GRI 2 活動和工作人員 2021	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	越秀服務簡介
	2-7 員工	同心同行 • 共長共榮
	2-8 員工之外的工作人員	同心同行 • 共長共榮
GRI 2 管治 2021	2-9 管治架構和組成	可持續發展方針
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	可持續發展方針
	2-11 最高管治機構的主席	可持續發展方針
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	可持續發展方針
	2-13 為管理影響的責任授權	可持續發展方針
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	可持續發展方針
	2-15 利益衝突	可持續發展方針
	2-16 重要關切問題的溝通	可持續發展方針
	2-17 最高管治機構的共同知識	可持續發展方針
	2-18 最高管治單位的績效評估	可持續發展方針
	2-19 薪酬政策	計劃未來披露
	2-20 確定薪酬的程式	計劃未來披露
	2-21 年度總薪酬比率	計劃未來披露
GRI 2 戰略、政策和實踐 2021	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	主席寄語
	2-23 政策承諾	主席寄語
	2-24 融合政策承諾	可持續發展政策制度列表
	2-25 補救負面影響的程式	可持續發展政策制度列表
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	計劃未來披露
	2-27 遵守法律法規	合規為本 • 安享共贏
	2-28 協會的成員資格	合規為本 • 安享共贏



GRI 標準	GRI	披露位置或解釋
GRI 2 利益相關方參與 2021	2-29 利益相關方參與的方法	可持續發展政策制度列表
	2-30 集體談判協定	計劃未來披露
GRI 3 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	雙重重要性議題評估
	3-2 實質性議題清單	雙重重要性議題評估
GRI 101 : 生物多樣性 2024	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	101-1 阻止和扭轉生物多樣性喪失的政策	綠築韌性 • 碳引未來
	101-2 生物多樣性影響的管理	綠築韌性 • 碳引未來
	101-3 獲取和惠益分享	綠築韌性 • 碳引未來
	101-4 確定生物多樣性影響	綠築韌性 • 碳引未來
	101-5 具有生物多樣性影響的地點	綠築韌性 • 碳引未來
	101-6 生物多樣性喪失的直接驅動因素	綠築韌性 • 碳引未來
	101-7 生物多樣性狀況的變化	綠築韌性 • 碳引未來
GRI 201 : 經濟績效 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	計劃未來披露
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	綠築韌性 • 碳引未來
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	同心同行 • 共長共榮
	201-4 政府給予的財政補貼	計劃未來披露
GRI 202 : 市場表現 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	計劃未來披露
	202-2 從當地社區僱用高管的比例	計劃未來披露
GRI 203 : 間接經濟影響 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	203-1 基礎設施投資和支援服務	計劃未來披露
	203-2 重大間接經濟影響	計劃未來披露
GRI 204 : 採購實踐 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	204-1 向當地供應商採購的支出比例	計劃未來披露

GRI 標準	GRI	披露位置或解釋
GRI 205：反貪腐 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	205-1 已進行貪腐風險評估的運營點	合規為本 • 安享共贏
	205-2 反貪腐政策和程式的傳達及培訓	合規為本 • 安享共贏
	205-3 經確認的貪腐事件和採取的行動	合規為本 • 安享共贏
GRI 206：反競爭行為 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	合規為本 • 安享共贏
GRI 207：稅務 2019	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	207-1 稅務方針	計劃未來披露
	207-2 稅務治理、控制及風險管理	計劃未來披露
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	計劃未來披露
	207-4 國別報告	計劃未來披露
GRI 301：物料 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	301-1 所用物料的重量或體積	計劃未來披露
	301-2 所用循環利用的進料	計劃未來披露
	301-3 再生產品及其包裝材料	計劃未來披露
GRI 302：能源 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	302-1 組織內部的能源消耗量	附錄－關鍵績效數據
	302-2 組織外部的能源消耗	附錄－關鍵績效數據
	302-3 能源強度	附錄－關鍵績效數據
	302-4 降低能源消耗量	綠築韌性 • 碳引未來
	302-5 降低產品和服務的能源需求量	綠築韌性 • 碳引未來
GRI 303：水資源與污水 2018	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	綠築韌性 • 碳引未來
	303-2 管理與排水相關的影響	綠築韌性 • 碳引未來
	303-3 取水	綠築韌性 • 碳引未來
	303-4 排水	綠築韌性 • 碳引未來
	303-5 耗水	附錄－關鍵績效數據



GRI 標準	GRI	披露位置或解釋
GRI 305：排放 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	305-1 直接(範圍1)溫室氣體排放	附錄－關鍵績效數據
	305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排放	附錄－關鍵績效數據
	305-3 其他間接(範圍3)溫室氣體排放	附錄－關鍵績效數據
	305-4 溫室氣體排放強度	附錄－關鍵績效數據
	305-5 溫室氣體減排量	綠築韌性・碳引未來
	305-6 臭氧消耗物質(ODS)的排放	計劃未來披露
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大氣體排放	附錄－關鍵績效數據
GRI 306：廢棄物 2020	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠築韌性・碳引未來
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	綠築韌性・碳引未來
	306-3 產生的廢棄物	綠築韌性・碳引未來
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	綠築韌性・碳引未來
	306-5 進入處置的廢棄物	綠築韌性・碳引未來
GRI 308： 供應商環境評估 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	308-1 採用環境標準篩選新供應商	鏈築永續・向善而行
	308-2 供應鏈中的負面環境影響和採取的行動	鏈築永續・向善而行
GRI 401：僱傭 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	附錄－關鍵績效數據
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	同心同行・共長共榮
	401-3 育兒假	同心同行・共長共榮
GRI 402： 勞資關係 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	402-1 有關運營變更的最短通知期	計劃未來披露

GRI 標準	GRI	披露位置或解釋
GRI 403 : 職業健康與安全 2018	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	403-1 職業健康安全管理体系	同心同行 • 共長共榮
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	計劃未來披露
	403-3 職業健康服務	同心同行 • 共長共榮
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	同心同行 • 共長共榮
	403-5 工作者職業健康安全培訓	同心同行 • 共長共榮
	403-6 促進工作者健康	同心同行 • 共長共榮
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	同心同行 • 共長共榮
	403-8 職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	同心同行 • 共長共榮
	403-9 工傷	同心同行 • 共長共榮
403-10 工作相關的健康問題	同心同行 • 共長共榮	
GRI 404 : 培訓與教育 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄 - 關鍵績效數據
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	同心同行 • 共長共榮
	404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	同心同行 • 共長共榮
GRI 405 : 多元化與平等機會 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	405-1 管治機構與員工的多元化	同心同行 • 共長共榮
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	計劃未來披露
GRI 406 : 反歧視 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	同心同行 • 共長共榮
GRI 407 : 結社自由與 集體談判 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	同心同行 • 共長共榮
GRI 408 : 童工 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	同心同行 • 共長共榮
GRI 409 : 強迫或強制勞動 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	同心同行 • 共長共榮



GRI 標準	GRI	披露位置或解釋
GRI 410 : 安保實踐 2016	3-3 實質性議題的管理	計劃未來披露
	410-1 接受過在人權政策或程式方面培訓的安保人員	計劃未來披露
GRI 411 : 原住民權利 2016	3-3 實質性議題的管理	計劃未來披露
	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	計劃未來披露
GRI 413 : 當地社區 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	鏈築永續 • 向善而行
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	鏈築永續 • 向善而行
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	鏈築永續 • 向善而行
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	鏈築永續 • 向善而行
GRI 416 : 客戶健康與安全 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	智融發展 • 匠造精品
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	智融發展 • 匠造精品
GRI 417 : 行銷與標識 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	計劃未來披露
	417-2 涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	智融發展 • 匠造精品
	417-3 涉及行銷傳播的違規事件	智融發展 • 匠造精品
GRI 418 : 客戶隱私 2016	3-3 實質性議題的管理	雙重重要性議題評估
	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	智融發展 • 匠造精品

SASB 內容索引

SASB 代號	會計指標	披露位置或解釋
可持續發展服務		
IF-RS-410a.1	能源及可持續服務收益	計劃未來披露
IF-RS-410a.2	提供能源及可持續服務的管理樓面面積	附錄 – 關鍵績效數據
	提供能源及可持續服務的管理建築物數量	附錄 – 關鍵績效數據
IF-RS-410a.3	獲得能源評級的管理樓面面積	計劃未來披露
	獲得能源評級的管理建築物數量	計劃未來披露
信息透明及利益衝突管理		
IF-RS-510a.1	雙方代理交易產生的經紀收益	計劃未來披露
IF-RS-510a.2	與估值服務相關交易的收益	不適用
IF-RS-510a.3	與專業誠信(包括謹慎責任)相關的法律訴訟所導致的金錢損失總額	合規為本 • 安享共贏
活動指標		
IF-RS-000.A	物業管理客戶數目，分類如下： (1) 租戶 (2) 物業擁有人	計劃未來披露
IF- RS -000.B	可出租樓面面積(按物業類型劃分)	計劃未來披露
IF- RS -000.C	間接管理資產的百分比(按物業類型劃分)	計劃未來披露
IF- RS -000.D	按以下類別劃分的租賃交易數量： (1) 租戶和 (2) 房產所有者	計劃未來披露
IF- RS -000.E	提供房地產評估服務的次數	不適用



國際財務報告可持續披露準則第2號－氣候相關披露內容索引

段落	描述	披露位置或解釋
管治		
5	在治理方面，氣候相關財務信息披露的目標是讓通用目的財務報告使用者了解主體監察、管理和監督氣候相關風險和機遇時所採用的管治流程、控制和程序。	綠築韌性 • 碳引未來
6	為實現此目標，主體應披露以下信息：	
	<p>(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。具體而言，主體應識別這些機構或個人並披露下列有關信息：</p> <p>(i) 氣候相關風險和機遇的責任如何反映在適用於該機構或個人的職權範圍、任務、角色描述和其他相關政策中；</p> <p>(ii) 該機構或個人如何確定是否已具備或將後續培養適當的技能和勝任能力，以監督為應對氣候相關風險和機遇而制定的策略；</p> <p>(iii) 該機構或個人如何獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；</p> <p>(iv) 該機構或個人在監督主體的策略、重大交易決策、風險管理流程和相關政策時如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人有否考慮與這些風險和機遇之間的權衡；及</p> <p>(v) 該機構或個人如何監督氣候相關風險和機遇目標的設定，並監控此目標的實現進展，包括是否及如何將相關業績指標納入薪酬政策。</p>	綠築韌性 • 碳引未來
	<p>(b) 管理層在監察、管理和監督氣候相關風險和機遇時所用的管理流程、控制和程序中的角色，包括：</p> <p>(i) 該角色是否被授權予特定的管理層人員或管理層委員會，以及如何對該人員或委員會進行監督；及</p> <p>(ii) 管理層是否使用控制和程序監督氣候相關風險和機遇。如是，如何將這些控制和程序與其他內部職能進行整合。</p>	綠築韌性 • 碳引未來

段落	描述	披露位置或解釋
策略		
8	在策略方面，氣候相關財務信息披露的目標是讓通用目的財務報告使用者了解主體為管理氣候相關風險和機遇所制定的策略。	綠築韌性 • 碳引未來
9	具體而言，主體應披露以下信息以幫助通用目的財務報告使用者了解：	
	(a) 可合理預期會影響主體發展前景的氣候相關風險和機遇；	綠築韌性 • 碳引未來
	(b) 氣候相關風險和機遇對主體業務模式和價值鏈的當前和預期影響；	綠築韌性 • 碳引未來
	(c) 氣候相關風險和機遇對主體的策略和決策的影響，包括氣候相關轉型計劃的信息；	綠築韌性 • 碳引未來
	(d) 氣候相關風險和機遇對主體報告期間的財務狀況、財務業績和現金流量的影響，以及在短期、中期和長期對主體的財務狀況、財務業績和現金流量的預期影響，披露預期影響時應考慮主體如何將這些氣候相關風險和機遇反映在其財務規劃中；及	綠築韌性 • 碳引未來
(e) 通過考慮主體已識別的氣候相關風險和機遇，主體的策略及其業務模式對氣候相關變化、發展及不確定性的氣候韌性。	綠築韌性 • 碳引未來	
氣候相關風險和機遇		
10	主體應披露信息，讓通用目的財務報告使用者了解可合理預期會影響主體發展前景的氣候相關風險和機遇。具體而言，主體應：	
	(a) 描述可合理預期會影響主體發展前景的氣候相關風險和機遇；	綠築韌性 • 碳引未來
	(b) 針對主體識別的每項氣候相關風險，說明主體將該風險認定為氣候相關物理風險或是氣候相關轉型風險；	綠築韌性 • 碳引未來
	(c) 針對主體識別的每項氣候相關風險和機遇，明確其可合理預期產生影響的時間範圍，即短期、中期還是長期；及	綠築韌性 • 碳引未來
(d) 解釋主體如何定義「短期」、「中期」和「長期」，以及這些定義如何與主體用於策略決策的計劃時間範圍相聯繫。	綠築韌性 • 碳引未來	
業務模式和價值鏈		
13	主體應披露信息，讓通用目的財務報告使用者了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響。具體而言，主體應披露：	
	(a) 氣候相關風險和機遇對主體業務模式和價值鏈的當前和預期影響的描述；及	綠築韌性 • 碳引未來
	(b) 主體的業務模式和價值鏈中氣候相關風險和機遇集中領域的描述。	綠築韌性 • 碳引未來



段落	描述	披露位置或解釋
策略和決策		
14	主體應披露信息，讓通用目的財務報告使用者了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響。具體而言，主體應披露：	
	(a) 主體當前和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，包括計劃如何實現其設定的任何氣候相關目標，和法律法規要求實現的任何目標。具體而言，主體應披露以下信息： (i) 主體業務模式的當前和預期變化，包括其應對氣候相關風險和機遇的資源配置； (ii) 當前和預期的直接緩解和適應措施； (iii) 當前和預期的間接緩解和適應措施； (iv) 主體的氣候相關轉型計劃，包括在制定轉型計劃時使用的關鍵假設以及主體的轉型計劃所依賴因素的信息；及 (v) 主體計劃如何實現任何氣候相關目標，包括任何溫室氣體排放目標。	綠築韌性 • 碳引未來
	(b) 主體目前和計劃如何為根據第14(a)段披露的活動配置資源的信息；及	綠築韌性 • 碳引未來
	(c) 根據第14(a)段披露過去報告時期的各項計劃進度的定量和定性信息。	綠築韌性 • 碳引未來
財務狀況、財務業績和現金流量		
15	主體應披露信息，讓通用目的財務報告使用者了解：	
	(a) 氣候相關風險和機遇對主體報告期間的財務狀況、財務業績和現金流量的影響（當前財務影響）；及 (b) 氣候相關風險和機遇在短期、中期和長期對主體財務狀況、財務業績和現金流量的預期影響，並考慮主體如何將氣候相關風險和機遇反映在其財務規劃中（預期財務影響）。	綠築韌性 • 碳引未來
16	具體而言，主體應披露以下定量和定性信息：	
	(a) 氣候相關風險和機遇如何影響該實體報告期間的財務狀況、財務業績和現金流量；	計劃未來披露
	(b) 第16(a)段中識別的將導致下一年度報告期間相關財務報表中報告的資產和負債帳面金額存在重大風險而須作出關鍵調整的氣候相關風險和機遇；	計劃未來披露
	(c) 基於該實體管理氣候相關風險和機遇的策略，主體預計其財務狀況在短期、中期和長期將如何變化，並考慮以下因素： (i) 主體的投資和處置計劃，包括主體尚未簽訂合同的計劃；及 (ii) 主體實施策略所計劃的資金來源；及	計劃未來披露
(d) 基於主體管理氣候相關風險和機遇的策略，主體預計其財務業績和現金流量在短期、中期和長期將如何變化。	計劃未來披露	

段落	描述	披露位置或解釋
氣候韌性		
22	<p>主體應披露信息，通過考慮主體已識別的氣候相關風險和機遇，讓通用目的財務報告使用者了解主體的策略和業務模式對氣候相關的變化、發展和不確定性的韌性。主體應使用氣候相關情景分析評估其氣候韌性，評估方法應與主體的情況相匹配。提供定量信息時，主體可以披露單個數值或區間範圍。具體而言，主體應披露：</p> <p>(a) 主體截至報告日對氣候韌性的評估，該評估應讓通用目的財務報告使用者了解：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 主體的評估對其策略和業務模式的影響(如有)，包括主體需要如何應對氣候相關情景分析中識別的影響； (ii) 主體在評估其氣候韌性時考慮的重大不確定性領域； (iii) 主體在短期、中期和長期調整其策略和業務模式以適應氣候變化的能力，包括： <ul style="list-style-type: none"> (1) 主體現有財務資源在應對氣候相關情景分析中識別的影響時(包括應對氣候相關風險和利用氣候相關機遇)的可獲得性和靈活性； (2) 主體重新配置、重新利用、升級或停用現有資產的能力；及 (3) 主體當前和計劃在氣候相關的緩解、適應措施和氣候韌性機遇方面投資的影響；及 <p>(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 主體使用的輸入值信息，包括： <ul style="list-style-type: none"> (1) 主體用於分析的氣候相關情景，以及使用情景的來源； (2) 分析是否包括各種與氣候相關的情景； (3) 用於分析使用的氣候相關情景是否與氣候相關的轉型風險或物理風險有關； (4) 該實體使用的情景中，是否有與最新氣候變化國際協議相一致的氣候相關情景； (5) 為甚麼主體決定選擇的氣候相關情景與評估主體氣候相關變化、發展或不確定性的韌性有關； (6) 主體在分析中使用的時間範圍；及 (7) 主體在分析中使用的業務範圍；及 (ii) 主體在分析中作出的關鍵假設，包括： <ul style="list-style-type: none"> (1) 主體營運所在國家或地區的氣候相關政策； (2) 宏觀經濟形勢； (3) 國家或區域層面的變數； (4) 能源使用和組合；及 (5) 技術發展；及 (iii) 進行氣候相關情景分析的報告時期。 	<p>計劃未來披露</p> <p>綠築韌性 • 碳引未來</p>



段落	描述	披露位置或解釋
風險管理		
24	在風險管理方面，氣候相關財務信息披露的目標是讓通用目的財務報告使用者了解主體識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險和機遇的流程，包括這些流程是否及如何被整合至並影響主體的整體風險管理流程。	綠築韌性 • 碳引未來
25	為實現此目標，主體應披露以下信息：	
	(a) 主體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險的流程和相關政策，包括以下信息： (i) 主體使用的輸入值和參數； (ii) 主體是否及如何使用氣候相關情景分析來幫助識別其氣候相關風險； (iii) 主體如何評估這些風險影響的性質、可能性和量級； (iv) 相對於其他類型的風險，主體是否及如何考慮氣候相關風險的優次； (v) 主體如何監控氣候相關風險；及 (vi) 與上一報告時期相比，主體有否及如何改變所使用的流程；	計劃未來披露
	(b) 主體用於識別、評估、優先考慮和監察氣候相關機遇的流程，包括主體是否及如何使用氣候相關情景分析以幫助識別氣候相關機遇；及	綠築韌性 • 碳引未來
	(c) 主體用於識別、評估、優先考慮和監察氣候相關風險和機遇的流程在多大程度上及如何被整合至並影響主體的整體風險管理流程。	綠築韌性 • 碳引未來
指標和目標		
27	氣候相關財務信息披露的目標是讓通用目的財務報告使用者了解主體在氣候相關風險和機遇方面的表現，包括就其設定的任何氣候相關目標，和法律法規要求實現的任何目標所取得的進展。	
28	為實現此目標，主體應披露：	
	(a) 與跨行業指標類別相關的信息；	計劃未來披露
	(b) 與特定業務模式、活動或表明主體參與某一行業的其他共同特徵相關的行業特定指標；及	計劃未來披露
	(c) 主體為緩解或適應氣候相關風險，或者利用氣候相關機遇而設定的目標，以及法律法規要求主體實現的任何目標，包括管治機構或管理層用於衡量達致這些目標進度的指標。	計劃未來披露

段落	描述	披露位置或解釋
氣候相關指標		
29	主體應披露以下與跨行業指標類別相關的：	
	(a) 溫室氣體－主體應：	綠築韌性 • 碳引未來
	(i) 披露其在報告期間產生的溫室氣體絕對排放總量，以二氧化碳當量噸表示，其分類如下：	
	(1) 範圍1溫室氣體排放；	
	(2) 範圍2溫室氣體排放；及	
	(3) 範圍3溫室氣體排放；	
	(ii) 除非各國家或地區管轄當局或交易所要求使用不同的方法量度其溫室氣體排放量，該實體應按照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》量度其溫室氣體排量；	
	(iii) 披露其用於量度溫室氣體排放量的方法，包括：	綠築韌性 • 碳引未來 關鍵績效數據
	(1) 主體用於量度其溫室氣體排放量的量度方法、輸入值和假設；	
	(2) 主體選擇採用的計量方法、輸入值和假設來量度其溫室氣體排放量的原因；及	
	(3) 主體在報告時期對所用的計量方法、輸入值和假設所作出的變更，以及變更原因；	
	(iv) 對於披露的範圍1和範圍2溫室氣體排放量，對以下排放進行：	綠築韌性 • 碳引未來 關鍵績效數據
	(1) 合併會計集團；及	
	(2) 第29(a)(iv)(1)段中未包含的其他被投資方；	
	(v) 對於根據第29(a)(iv)(2)段披露的範圍2溫室氣體排放量，披露其基於位置的範圍2溫室氣體排放量，並提供關於合同工具的必要信息，以幫助使用者了解主體在範圍2溫室氣體排放的情況；及	綠築韌性 • 碳引未來 關鍵績效數據
	(vi) 對於根據第29(a)(iv)(3)段披露的範圍3溫室氣體排放：	綠築韌性 • 碳引未來
	(1) 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，披露主體在範圍3溫室氣體排放量中包括的類別；及	
	(2) 如主體的活動包括資產管理、商業銀行或保險，則披露主體有關類別15溫室氣體排放或與其投資(融資排放)相關的額外信息；	
	(b) 氣候相關轉型風險－易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額和百分比；	計劃未來披露
	(c) 氣候相關物理風險－易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額和百分比；	計劃未來披露
	(d) 氣候相關機遇－與氣候相關機遇相關的資產或業務活動的金額和百分比；	計劃未來披露
	(e) 資本配置－為應對氣候相關風險和機遇而發生的資本支出、融資或投資的金額；	計劃未來披露



段落	描述	披露位置或解釋
	(f) 內部碳定價－主體應： (i) 解釋在決策過程中有否及如何應用碳定價；及 (ii) 披露其內部用於評估溫室氣體排放成本的每噸溫室氣體排放的價格；及	計劃未來披露
	(g) 薪酬－主體應披露： (i) 在決定高級管理人員薪酬時有否及如何考慮氣候相關因素的描述；及 (ii) 目前確認高級管理人員的薪酬與氣候相關因素掛鈎的百分比。	計劃未來披露
32	主體應披露與一個或多個特定業務模式、活動或表明主體參與某一行業的其他共同特徵相關的行業特定指標。在確定主體披露的行業特定指標時，主體應參考與《國際財務報告可持續披露準則第2號－行業實施指南》中所述披露主題相關的行業特定指標，並考慮其適用性。	計劃未來披露

氣候相關目標

33	主體應披露其為監察實現策略目標的進度而設定的氣候相關定量和定性目標，以及法律法規要求主體實現的目標，包括溫室氣體排放目標。對於每個目標，主體應披露：	
	(a) 用於設定目標的指標；	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(b) 設定目標的目的；	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(c) 目標所適用的主體部分；	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(d) 目標的適用時期；	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(e) 計量進展的基準時期；	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(f) 階段性目標和中期目標；	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(g) 如為定量目標，該目標是絕對目標還是強度目標；及	綠築韌性 • 碳引未來減碳藍圖與目標
	(h) 最新氣候變化國際協議(包括該協議產生的國家或地區承諾)如何幫助目標設定。	計劃未來披露

段落	描述	披露位置或解釋
34	主體應披露關於其設定和覆核每個目標的方法，以及如何監察每個目標實現進展的信息，包括：	減碳藍圖與目標
	(a) 目標及設定目標的方法是否經第三方驗證；	計劃未來披露
	(b) 該實體覆核目標的流程；	計劃未來披露
	(c) 用於監察目標實現進度的指標；及	綠築韌性 • 碳引未來 減碳藍圖與目標
	(d) 對目標的修訂及對修訂的解釋。	綠築韌性 • 碳引未來 減碳藍圖與目標
35	主體應披露其每個氣候相關目標實現情況的信息，以及對主體的表现趨勢或變化的分析。	綠築韌性 • 碳引未來
36	對於披露的每個溫室氣體排放目標，主體應披露：	
	(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體；	綠築韌性 • 碳引未來 減碳藍圖與目標
	(b) 目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放；	綠築韌性 • 碳引未來 減碳藍圖與目標
	(c) 目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體淨排放量目標。如主體披露溫室氣體淨排放量目標，則還須單獨披露相關溫室氣體排放總量目標；	綠築韌性 • 碳引未來 減碳藍圖與目標
	(d) 目標是否來源於行業脫碳方法；及	計劃未來披露
	(e) 主體計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放量，以實現任何溫室氣體淨排放量目標。在解釋其計劃使用的碳信用時，主體應披露以下信息：	計劃未來披露
	(i) 實現其溫室氣體淨排放量目標依賴碳信用使用的程度和方式；	
	(ii) 將驗證或認證碳信用的第三方體系；	
	(iii) 碳信用的類型，包括相關抵銷是依靠自然還是基於科技手段的碳消除，以及相關抵銷是通過碳減排還是碳消除實現的；及	
	(iv) 通用目的財務報告使用者了解主體計劃使用的碳信用的可信度和完整性所需的任何其他因素。	



央企控股上市公司ESG專項報告參考指引索引

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
E.1 資源消耗	E.1.1 水資源	E.1.1.1 新鮮水用量	附錄一關鍵績效數據
		E.1.1.2 循環水用量	/
		E.1.1.3 循環水用量佔比	/
		E.1.1.4 水資源消耗強度	附錄一關鍵績效數據
	E.1.2 物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	附錄一關鍵績效數據
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	附錄一關鍵績效數據
		E.1.2.3 物料消耗強度	附錄一關鍵績效數據
	E.1.3 能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	附錄一關鍵績效數據
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	附錄一關鍵績效數據
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	附錄一關鍵績效數據
		E.1.3.4 能源消耗總量	附錄一關鍵績效數據
		E.1.3.5 能源消耗強度	附錄一關鍵績效數據
	E.1.4 包裝材料	E.1.4.1 包裝材料使用量	不適用
		E.1.4.2 包裝材料輕量化減量化	不適用
E.2 污染防治	E.2.1 廢水	E.2.1.1 廢水排放達標情況	不適用
		E.2.1.2 廢水管理與減排措施	綠築韌性 • 碳引未來
		E.2.1.3 廢水排放量	不適用
		E.2.1.4 廢水污染物排放量	不適用
		E.2.1.5 廢水污染物排放濃度	不適用
	E.2.2 廢氣	E.2.2.1 廢氣排放達標情況	不適用
		E.2.2.2 廢氣污染物排放量	附錄一關鍵績效數據
		E.2.2.3 廢氣污染物排放濃度	附錄一關鍵績效數據
	E.2.3 固體廢物	E.2.3.1 固體廢物處置依法合規情況	綠築韌性 • 碳引未來
		E.2.3.2 一般工業固廢管理	綠築韌性 • 碳引未來
		E.2.3.3 一般工業固廢處置量	附錄一關鍵績效數據
		E.2.3.4 危險廢物管理	綠築韌性 • 碳引未來
		E.2.3.5 危險廢物處置量	附錄一關鍵績效數據

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
E.3 氣候變化	E.3.1 溫室氣體排放	E.3.1.1 溫室氣體來源與類型	綠築韌性 • 碳引未來
		E.3.1.2 溫室氣體排放管理	綠築韌性 • 碳引未來
		E.3.1.3 範圍1 排放	附錄一關鍵績效數據
		E.3.1.4 範圍2 排放	附錄一關鍵績效數據
		E.3.1.5 範圍3 排放	附錄一關鍵績效數據
		E.3.1.6 溫室氣體排放強度	附錄一關鍵績效數據
	E.3.2 減排管理	E.3.2.1 溫室氣體減排管理	綠築韌性 • 碳引未來
		E.3.2.2 溫室氣體減排量	附錄一關鍵績效數據
	E.3.3 環境權益交易	E.3.3.1 參與碳排放權交易市場情況	綠築韌性 • 碳引未來
		E.3.3.2 參與用能權、水權及排污權交易市場情況	/
E.3.3.3 參與綠色電力交易情況		減碳藍圖與目標 綠築韌性 • 碳引未來	
E.3.4 氣候風險管理	E.3.4.1 氣候風險管理	綠築韌性 • 碳引未來	
E.4 生物多樣性	E.4.1 生產、服務和產品對生物多樣性的影響	E.4.1.1 生產、服務和產品對生物多樣性的影響	綠築韌性 • 碳引未來
E.5 資源與環境管理制度措施	E.5.1 低碳發展目標制定與戰略措施	E.5.1.1 低碳發展目標制定與戰略措施	減碳藍圖與目標 綠築韌性 • 碳引未來
		E.5.2 資源管理措施	E.5.2.1 水資源使用管理
		E.5.2.2 物料使用管理	綠築韌性 • 碳引未來
		E.5.2.3 能源使用與節能管理	綠築韌性 • 碳引未來
	E.5.3 節能降碳統計監測與考核獎懲體系	E.5.3.1 節能降碳監測、統計報告和考核體系	綠築韌性 • 碳引未來
		E.5.4 綠色環保行動與措施	E.5.4.1 清潔生產
	E.5.4.2 綠色技改和循環利用		綠築韌性 • 碳引未來
	E.5.4.3 綠色建築改造		綠築韌性 • 碳引未來
	E.5.4.4 綠色辦公和運營		綠築韌性 • 碳引未來
	E.5.4.5 綠色採購與綠色供應鏈管理		綠築韌性 • 碳引未來 鏈築永續 • 向善而行
	E.5.4.6 環保公益活動		綠築韌性 • 碳引未來
	E.5.5 綠色低碳認證	E.5.5.1 環境管理體系認證	綠築韌性 • 碳引未來
		E.5.5.2 綠色低碳企業認證	綠築韌性 • 碳引未來
		E.5.5.3 綠色低碳產品與服務認證	綠築韌性 • 碳引未來
E.5.6 環境領域合法合規	E.5.6.1 突發環境事件應急預案	綠築韌性 • 碳引未來	
	E.5.6.2 環境領域違法違規事件	綠築韌性 • 碳引未來	



一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S1 員工權益	S1.1 員工招聘與就業	S1.1.1 企業招聘政策及執行情況	同心同行 • 共長共榮
		S1.1.2 員工結構	同心同行 • 共長共榮
		S1.1.3 避免僱傭童工或強制勞動	同心同行 • 共長共榮
	S1.2 員工薪酬與福利	S1.2.1 薪酬理念與政策	同心同行 • 共長共榮
		S1.2.2 工作時間和休息休假	同心同行 • 共長共榮
		S1.2.3 薪酬福利保障情況	同心同行 • 共長共榮
		S1.2.4 員工民主管理	同心同行 • 共長共榮
	S1.3 員工健康與安全	S1.3.1 員工職業健康安全管理	同心同行 • 共長共榮
		S1.3.2 員工安全風險防控	同心同行 • 共長共榮
		S1.3.3 安全事故及工傷應對	同心同行 • 共長共榮
		S1.3.4 員工關愛與幫扶	同心同行 • 共長共榮
	S1.4 員工發展與培訓	S1.4.1 員工激勵及晉升政策	同心同行 • 共長共榮
		S1.4.2 員工教育與培訓	同心同行 • 共長共榮
		S1.4.3 員工職業規劃及職位變動支持	同心同行 • 共長共榮
	S1.5 員工滿意度	S1.5.1 員工滿意度調查	同心同行 • 共長共榮
		S1.5.2 勞動糾紛	同心同行 • 共長共榮
		S1.5.3 員工流動情況	同心同行 • 共長共榮
	S2 產品 與服務管理	S2.1 產品安全與質量	S2.1.1 生產規範管理政策及措施
S2.1.2 質量管理			智融發展 • 匠造精品
S2.1.3 產品召回與撤回			智融發展 • 匠造精品
S2.1.4 產品或服務負面事件			智融發展 • 匠造精品
S2.2 客戶服務與權益		S2.2.1 客戶滿意度	智融發展 • 匠造精品
		S2.2.2 客戶投訴及處理情況	智融發展 • 匠造精品
		S2.2.3 客戶信息及隱私保護	智融發展 • 匠造精品
S2.3 創新發展		S2.3.1 研發與創新管理體系	智融發展 • 匠造精品
		S2.3.2 研發投入	智融發展 • 匠造精品
		S2.3.3 創新成果	智融發展 • 匠造精品
		S2.3.4 知識產權保護	智融發展 • 匠造精品

一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
S3 供應鏈安全與管理	S3.1 供應商管理	S3.1.1 供應商選擇與管理	鏈築永續 • 向善而行
		S3.1.2 供應商數量及分佈	附錄一關鍵績效數據
	S3.2 供應鏈環節管理	S3.2.1 供應鏈管理政策及措施	鏈築永續 • 向善而行
		S3.2.2 供應鏈安全保證與應急預案	鏈築永續 • 向善而行
		S3.2.3 重大風險與影響(供應鏈)	鏈築永續 • 向善而行
S4 社會貢獻	S4.1 繳納稅費情況	S4.1.1 繳納稅費情況	2025 年年度報告
	S4.2 社區共建	S4.2.1 參與當地社區建設的政策措施	同心同行 • 共長共榮
		S4.2.2 對當地社區的貢獻與影響	同心同行 • 共長共榮
	S4.3 社會公益活動	S4.3.1 參與社會公益活動的政策措施	同心同行 • 共長共榮
		S4.3.2 參與社會公益活動的投入及成效	同心同行 • 共長共榮
		S4.3.3 無障礙環境建設	同心同行 • 共長共榮
	S4.4 國家戰略響應	S4.4.1 產業轉型	智融發展 • 匠造精品
		S4.4.2 鄉村振興與區域協同發展	同心同行 • 共長共榮
		S4.4.3 一帶一路及海外履責	/
S4.4.4 行業特色及其他社會責任履行情況		智融發展 • 匠造精品	
G1 治理策略與組織架構	G1.1 治理策略及流程	G1.1.1 治理策略制定	合規為本 • 安享共贏
		G1.1.2 治理策略監督流程	合規為本 • 安享共贏
		G1.1.3 治理策略批准及審核流程	合規為本 • 安享共贏
		G1.1.4 黨建引領	合規為本 • 安享共贏
	G1.2 組織構成及職能	G1.2.1 所有權職責	合規為本 • 安享共贏
		G1.2.2 董事會、監事會和管理層組織結構與職能	合規為本 • 安享共贏
		G1.2.3 董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	合規為本 • 安享共贏
	G1.3 薪酬管理	G1.3.1 董事及監事的薪酬計劃	2025 年年度報告
		G1.3.2 董事會薪酬透明度	2025 年年度報告
		G1.3.3 管理層薪酬合理性	2025 年年度報告



一級指標	二級指標	三級指標	披露回應
G2 規範治理	G2.1 內部控制	G2.1.1 內部審計	合規為本 • 安享共贏
		G2.1.2 內控控制結構、機制和流程	合規為本 • 安享共贏
	G2.2 廉潔建設	G2.2.1 廉潔建設制度規範	合規為本 • 安享共贏
		G2.2.2 廉潔建設措施成效	合規為本 • 安享共贏
	G2.3 公平競爭	G2.3.1 公平競爭制度規範	合規為本 • 安享共贏
		G2.3.2 公平競爭措施成效	合規為本 • 安享共贏
G3 投資者關係 管理與股東權益	G3.1 投資者關係管理	G3.1.1 投資者關係管理戰略	可持續發展方針
		G3.1.2 投資者溝通	可持續發展方針
		G3.1.3 投資者關係管理部門建設	可持續發展方針
	G3.2 股東權益	G3.2.1 股東(大)會情況	2025年年度報告
		G3.2.2 股東溝通情況	2025年年度報告
		G3.2.3 股東知情權和參與決定權	2025年年度報告
	G3.3 債權人權益	G3.3.1 徵信情況	/
		G3.3.2 債券市場履約情況	2025年年度報告
G4 信息披露 透明度	G4.1 信息披露制度	G4.1.1 財務信息披露	2025年年度報告
		G4.1.2 非財務信息披露	關於本報告
	G4.2 信息披露質量	G4.2.1 所有披露信息定期監督、審計和評估	關於本報告
G5 合規經營 與風險管理	G5.1 合規經營	G5.1.1 合規經營制度	合規為本 • 安享共贏
		G5.1.2 合規體系建設情況	合規為本 • 安享共贏
		G5.1.3 合規審查具體流程	合規為本 • 安享共贏
	G5.2 風險管理	G5.2.1 風險識別與預警	可持續發展方針
		G5.2.2 風險控制與追蹤	可持續發展方針
		G5.2.3 風險報告與管理	可持續發展方針

獨立核證報告

1. 前言

香港品質保證局(「HKQAA」、「我們」、「我們的」)受越秀服務集團有限公司(股票代碼：06626.HK)(簡稱「公司」)委託，對其於2025年可持續發展報告(「報告」)中披露的可持續發展信息(「可持續發展信息披露」)進行獨立核證¹，涵蓋的報告期為2025年1月1日至2025年12月31日(「報告時間範圍」)，並出具本獨立核證報告(「核證報告」)。為免產生疑義，載於本核證報告末端所列的附錄構成核證報告不可或缺的一部分，惟部分附錄僅供公司內部使用。我們的可持續發展信息核證工作及本核證報告均基於附錄A所載列的假設、依賴因素、邊界、局限性、除外情況、角色和責任及獨立性進行。附錄A的通用版本可於香港品質保證局官方網站(www.hkqaa.org)查閱，瀏覽路徑如下：動態及資源>指引及表格>指引>可持續核證。

本次核證工作的目的是為可持續發展信息披露提供一個獨立的結論，該結論基於有限保證，以判斷可持續發展信息披露是否遵循以下報告準則編製：

- 香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄C2所載之《環境、社會及管治報告守則》(「ESG守則」)

核證組也參考以下披露框架檢閱可持續發展披露信息，評估可持續發展信息披露是否有參考相關要求編製。我們在此方面的核證工作僅限於報告中列明的具體參考章節。披露框架如下：

- 《全球報告倡議組織的可持續發展報告準則》(GRI Standards)
- 國際可持續準則理事會(「ISSB」)發布的《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》(「IFRS S2」)
- SASB行業特定標準

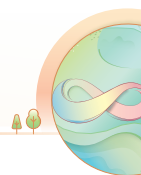
2. 核證方法

香港品質保證局的核證程序是參考國際核數及核證準則委員會發布的《國際核證業務準則第3000號》(修訂版)(「ISAE 3000」)進行的。

證據收集過程乃按風險為本的方法設計，以獲得ISAE 3000所界定的有限保證水平。我們的核證程序包括但不限於：

- 審閱公司提供的相關政策、程序、相關文件及記錄，包括與可持續發展相關信息的有關內容，如管治、風險識別及績效指標；
- 訪談公司負責報告編製及可持續發展相關管治的主要管理層及相關人員；

¹ 注：於本文件中，「鑒證」與「核證」二詞含義相同，並可互換使用，均指《國際可持續核證準則第5000號》(ISSA 5000)所規範之核證(Assurance)概念。



- 對披露內容進行分析性審查，以評估其合理性，並核對其相關外部框架及內部支持數據的一致性；
- 按重要性及風險為重點，選取具代表性的披露樣本，並運用判斷抽樣方法評估每個樣本的基礎證據；
- 評估所披露的假設、依賴因素及邊界的透明度；
- 評估涵蓋範圍是否符合報告準則要求，包括檢視用於估算的方法論、敏感度分析及不確定性披露等。

3. 結論

根據核證過程所執行的程序、獲得的證據，以及在既定假設、依賴因素、邊界、局限性和除外情況的前提下，我們並未注意到任何情況，使我們相信公司在其2025年可持續發展報告中於2025年1月1日至2025年12月31日期間的可持續發展信息披露，在所有重大方面未按照《環境、社會及管治報告守則》的要求編製。此外，我們也未發現任何情況，顯示上述披露並未參考本核證報告前言部分所述的其他適用報告準則。

本核證報告僅提供予越秀服務集團有限公司及其2025年可持續發展報告的使用者，以供其在遵循本核證報告前言所述之報告準則的目的下使用。我們不接受，亦不承擔對於本核證報告在向其他任何人士展示或被其持有時，於任何其他用途所產生的任何責任。我們確認，在開展本項工作期間，我們與越秀服務集團有限公司保持獨立性。

就出具本核證報告之核證業務的項目負責人為丁國滔。

香港品質保證局代表簽署

香港品質保證局

2026年4月23日

參考編號：14999893

股份代號
6626



歡迎您透過以下電郵對本公司的《可持續發展報告》及可持續發展表現
提出意見：6626esg@yuexiuserVICES.com

© Yuexiu Services Group Limited 越秀服務集團有限公司