



**Fineland Living Services Group Limited**  
**方圓生活服務集團有限公司**

*(formerly known as Fineland Real Estate Services Group Limited 方圓房地產服務集團有限公司)*  
*(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)*

(股份代號: 9978)

環境、社會及管治報告

<2025>

為您

想得更

更多

## 目錄

關於本報告	1
董事會聲明	2
關於本公司	3
ESG 管治	4
利益相关方沟通	4
重要性評估	7
品質服務	8
遵守相關法規，提升服務品質	8
排除隱患，實現安全管理	11
參與基層治理，建設和諧社區	15
企業管治	16
強化風險管控	16
開展技術創新，構建智慧平臺	16
重視反腐倡廉，確保業務合規	17
社會責任	18
重視人才價值，實現共生共贏	18
完善供應鏈條，優化供應管理	22
綠色發展	24
合理利用資源，開展節能減排	24
應對氣候變化，管理風險機遇	26
風險與機遇	28
附錄	30

## 關於本報告

本報告為方圓生活服務集團有限公司（「本公司」及「我們」，與附屬公司合稱「本集團」）發佈的環境、社會及管治「ESG」報告（「本報告」或「ESG 報告」）。本報告真實反映本公司積極履行經濟、環境及社會責任，推動可持續發展實踐與成效，並是對利益相關方所關注重要議題的回應，希望通過發佈此報告，加強與各利益相關方的溝通與聯繫。

## 報告主體範圍

本報告涵蓋本集團的核心業務為於中華人民共和國（「中國」）為住用及非住用物業提供專業物業管理服務及增值服務。

## 報告時間範圍

本公司 ESG 報告為年度報告，報告期間為二零二五年一月一日至二零二五年十二月三十一日（「報告期間」）。如無另行說明，本報告範圍與本公司二零二五年年度報告一致。

## 報告編制依據

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市規則附錄 C2「環境、社會及管治報告守則」（「ESG 報告守則」）的規定編製。本公司已遵守 ESG 報告守則所載的「不遵守就解釋」條文的披露規定。在本報告的編制過程中，基於「重要性、量化、平衡性及一致性」的原則，概述本公司在企業和社會責任方面的表現。請參閱下表，以瞭解我們對有關報告原則的理解及回應。

## 報告原則

本公司按照聯交所 ESG 報告守則中的「重要性、量化、平衡性及一致性」原則披露 ESG 管理績效。

報告原則	釋義	回應
重要性	本報告所涵蓋的議題應反映本集團對經濟、環境及社會的重大影響，或可能影響投資者及其他利益相關方評估或作出決策的範疇。	通過投資者及其他利益相關方溝通並結合本公司的戰略發展和業務性質，我們可識別當前的重大可持續發展議題。
量化	本報告應以可計量的方式披露關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）及目標。	本集團對其環境和社會關鍵績效指標及目標進行適當的量化披露，同時針對量化資源予以文字闡釋。
平衡性	本報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。	本集團已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展議題，當中包括取得的成果及所面對的挑戰。
一致性	本集團在編製報告時應採用一致的披露原則，以對長期以來的 ESG 數據進行有意義的比較。	本集團將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均保持大體一致。

## 環境、社會及管治報告

### 資料來源

本報告披露的資料來源於本集團的正式檔、統計資料或公開資料。董事會（「董事會」）對其內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 報告批准

本報告於二零二六年四月三十日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

### 發佈形式

本報告發佈中英文版本，除股東特別要求提供列印版本外，僅提供電子版本。若本報告的中英文版本有歧義，請以英文版本為準。閣下可訪問本公司官方網站 [www.finelandassets.com](http://www.finelandassets.com) 或披露易網站 <https://www.hkexnews.hk> 獲取本報告的電子文稿。

### 意見及回饋

本公司歡迎閣下對本報告提出有關可持續發展措施的回饋意見。請電郵至 [ir@fydc.cn](mailto:ir@fydc.cn) 與本公司聯絡。

### 董事會聲明

董事會負責評估和確定本集團的 ESG 的相關風險，並確保 ESG 風險管理和內部控制體系適當且有效。為實現該目標，董事會與公司管理層保持緊密溝通，共同識別和應對重大的 ESG 風險因素。董事會還關注本集團的可持續發展，與公司管理層合作，明確可持續發展戰略，並為集團的營運設定與 ESG 相關的目標。

在公司治理方面，本公司致力維護股東、員工、客戶及其他利益相關者之權益。本公司已設立董事會及各專業委員會，明確職責權限，形成有效制衡機制，並持續完善治理制度，以提升決策的科學性與透明度。本公司已建立完善的內部管理體系與風險控制體系，以確保業務營運的合規性與穩定性。同時，本公司亦積極與股東、投資者及其他利益相關者保持良好溝通，以持續提升公司治理水準。

在環境責任方面，本集團積極推行節能減排、垃圾分類等措施，並鼓勵員工參與環保活動，提升環保意識，共同推動綠色發展。

在社會責任方面，本集團秉持「服務社會、回報社會」的理念，參與公益事業，關注弱勢群體，提供必要協助與支持；同時重視員工成長，提供良好職業發展平台及福利待遇，積極履行企業公民責任。

本報告充分披露本集團二零二五年的 ESG 工作進展與成效。本集團將堅定貫徹 ESG 理念，持續完善管理體系，致力於構建美好社區、推動社會進步，實現長期穩定發展與社會價值提升。

董事會及全體董事確認，本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

## 關於本公司

### 本公司簡介

本公司於開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司，註冊辦事處地址為 Windward 3, Regatta Office Park, P.O. Box 1350, Grand Cayman KY1-1108, Cayman Islands，主要營業地點位於香港金鐘金鐘道 95 號統一中心 17 樓 B 室。

本集團之主要業務為於中華人民共和國（「中國」）為住宅及商用物業提供專業物業管理服務及增值服務。

本公司由方明先生、謝麗華女士及黃鵬先生最終控股。

### 企業榮譽

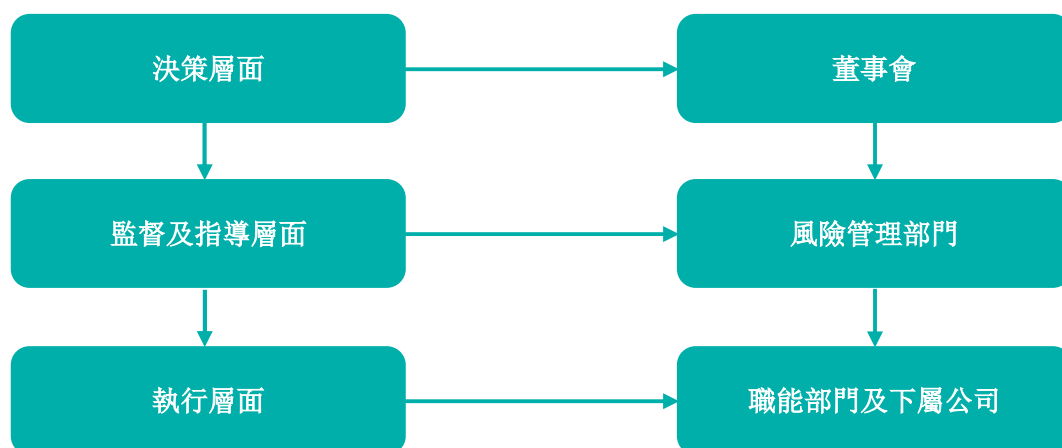
獎項	主辦/協辦/頒發單位
筠城南山春天花園 - 雲浮市物業管理示範項目	雲浮市物業管理行業協會
方圓•花語水岸 - 廣州市住宅社區一級服務標準	廣州市物業管理行業協會
優秀會員單位	新興縣房地產行業協會
二零二五年度從化區最小應急單元大比武-三等獎	中共廣州市從化區委平安從化建設領導小組辦公室
優秀會員單位	廣州市南沙區物業管理行業協會
南沙雲山詩意人家 - 南沙物業管理行業示範項目	廣州市南沙區物業管理行業協會

## 環境、社會及管治報告

### ESG 管治

本集團秉持對 ESG 的深刻認知，已建立全面風險管理體系以有效應對各類風險。為確保 ESG 管理成效，本集團構建由董事會、風險管理部門、各職能部門及下屬公司組成的治理架構。其中，董事會為最高決策機構，負責監督 ESG 治理；風險管理部門擔任監督協調層，負責落實 ESG 戰略、協調相關事宜、編製 ESG 報告，並定期向董事會彙報進展。

可持續管治架構



本集團定期開展重大風險識別與評估，涵蓋市場環境變化、政策法規更新及內部運營狀況等因素。本年度評估過程包括資料收集、風險識別、風險分析、評估及應對策略制定，並特別關注宏觀經濟、行業競爭及客戶需求變化對業務的影響。經深入分析，本集團識別出市場風險、操作風險等主要風險點，評估其潛在影響。結果顯示，整體風險水平可控。本集團已據此制定針對性風險管理措施及應急預案，並持續強化風險監測與預警機制，以確保在複雜多變的市場環境中穩健發展。

### 利益相关方沟通

本集團高度重視員工、客戶、合作夥伴、股東及監管機構等利益相關方的參與，彼等對本集團業務成功具有重大影響。本集團積極與利益相關方合作，建立互利關係，並就業務計劃及倡議徵詢其意見，共同推動工作場所與社區的可持續發展。

編製本報告期間，本集團已諮詢內部利益相關方，以有效監控及管理環境與社會影響。同時，本集團設立多種溝通渠道，供利益相關方表達對業務運營的關注，從而使本集團能更深入了解並回應其訴求。本集團深信，利益相關方對可持續發展策略的制定及社會責任的履行具有重要影響力，此亦為本集團策略與決策的基礎。

## 環境、社會及管治報告

利益相關方	所關注的問題	參與渠道
政府	<p>遵守法律法規</p> <p>妥當繳納稅款</p> <p>推進地區經濟發展及僱傭</p>	<p>實地考察及檢查</p> <p>調查及通過工作會議討論以及編制及呈交工作報告以供批准</p>
股東及投資者	<p>風險管理</p> <p>投資回報</p> <p>資料披露及透明度</p> <p>保護股東利益及公平對待股東</p>	<p>股東週年大會及其他股東大會</p> <p>年報及中報、公告及通函</p> <p>本公司網站及披露易網站</p> <p>本公司聯繫資料</p>
僱員	<p>保障僱員權利及權益</p> <p>工作環境</p> <p>職業發展機會</p> <p>職業健康及安全</p> <p>員工薪酬、福利及福祉</p>	<p>培訓、講座、簡介會</p> <p>娛樂、文化、體育及其他活動</p> <p>內聯網、電子郵件和通知</p> <p>會議及研討會</p>
客戶	<p>安全及優質產品及服務</p> <p>穩定關係</p> <p>誠實正直</p> <p>聲譽、品牌及市場需求</p>	<p>本公司網站、公告板</p> <p>會議、電子郵件、電話滿意度調查</p> <p>服務熱線</p> <p>行業展覽</p> <p>移動應用</p>

## 環境、社會及管治報告

利益相關方	所關注的問題	參與渠道
合作夥伴	<p>長期合作</p> <p>真誠合作</p> <p>公平公開</p> <p>資訊資源共享</p> <p>降低風險</p>	<p>業務會議、供應商會議、電話</p> <p>定期會議</p> <p>審閱及評估</p> <p>投標程序</p> <p>戰略合作</p>
業內同行/ 行業聯會	<p>分享經驗</p> <p>合作</p> <p>公平競爭</p>	<p>行業研討會</p> <p>實地探訪及實地考察</p>
市場監管機構	<p>遵守法律法規</p> <p>信息披露</p>	<p>年報及中報告、公告及通函以及其他刊物</p> <p>研討會</p>
公眾及社區	<p>社區參與</p> <p>求職機會</p> <p>社會責任</p>	<p>志願活動</p> <p>慈善及社會投資</p>

### 重要性評估

本集團重視 ESG 議題的重要性評估，旨在及時、全面地瞭解各項 ESG 議題對本集團業務發展的重要性及利益相關方的期望，以促進本集團有效披露 ESG 資料和持續改進相關議題的管理水準。

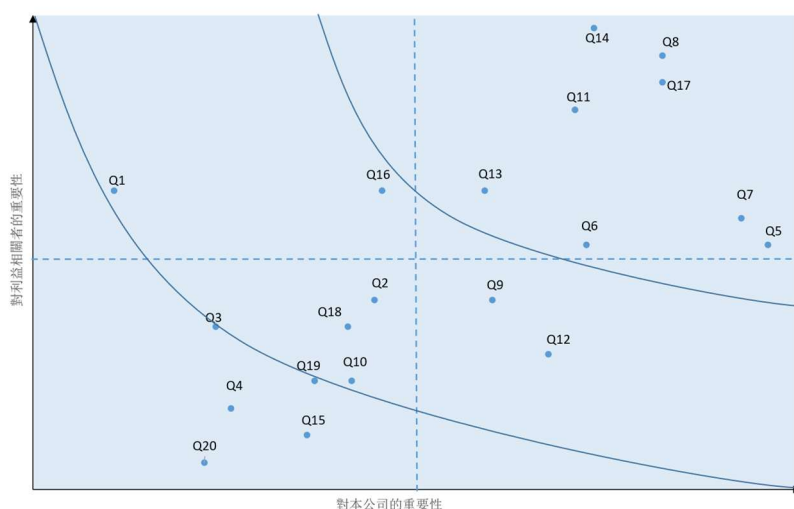
報告期內本集團對 ESG 議題的重要性評估包括以下步驟：

第1步	本集團根據ESG報告守則規定的披露要求，並根據本集團的業務特點和日常經營情況，確定了以下20個議題。本集團認為該等議題在運營中會對環境和社會產生影響。
第2步	本集團在瞭解利益相關方在日常經營中的需求和期望的基礎上，基於同業公司環ESG工作的關鍵點和趨勢，厘定ESG議題的重要性。
第3步	基於重要性評估結果，本集團討論並確定了本年度報告的重點披露以及本集團未來ESG工作需要改進的關鍵點。

### 重要性議題矩陣

議題重要性分為三個等級，右上區域為高度重要議題，中間區域為中度重要議題，左下區域為低度重要議題。

根據評估結果，8 項重大議題（下表中粗體顯示）被視為本集團及其利益相關者優先關注的議題。於考慮環境和社會責任的同時，本集團將更加關注上述領域，努力實現持續改進和可持續的業務發展。



環境方面	社會方面	管治方面
1. 排放物	5. 員工福利及薪酬	11. 客戶/業主健康安全
2. 資源使用	6. 員工發展與培訓	12. 產品及服務質量
3. 環境及天然資源	7. 員工身心健康	13. 知識產權保障
4. 氣候變化	8. 勞工準則	14. 資訊安全保障
	9. 供應鏈管理	15. 公益慈善與社區服務
	10. 客戶關係管理	16. 業務合規與標準化
		17. 反貪污及反洗錢
		18. ESG 監管
		19. ESG 風險管理
		20. ESG 議題的相關溝通

## 環境、社會及管治報告

### 品質服務

#### 遵守相關法規，提升服務品質

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《資訊安全等級保護管理辦法》、《電腦資訊系統安全保護條例》等相關法律法規，並據此制定《客戶服務管理制度》、《案場運營管理制度》、《品質管控制度》、《400 呼叫中心運營管理制度》等一系列內部管理制度。

二零二五年以來，本集團持續完善客戶服務制度體系，陸續修訂或制定《客戶檔案管理工作指引》、《客戶接待工作指引》、《客戶訴求處理工作指引》、《客戶溝通工作指引》、《費用催繳管理工作指引》、《寵物管理工作指引》、《社區文化活動工作指引》、《撤場項目催費工作指引》等多項工作指引，進一步提升標準化管理水準，確保服務流程規範、執行到位，為客戶提供更加優質、高效的服務體驗。

#### 提供優質、周到、及時且貼心的全方位服務

本公司秉持「精研品質，打造匠心服務」之理念，堅守以人為本、服務至上的原則，以「為您想得更多，開啟美好生活」為宗旨，貫徹「以客戶需求為導向」的服務理念。本公司從業主實際需求出發，不斷強化標準服務流程，夯實服務基礎，豐富服務內容，以至誠之心持續提升服務品質，致力於為客戶提供優質、周到、及時且貼心的全方位服務。

- 24 小時客服熱線：設立客服品質監督熱線，全天候回應客戶需求，對客戶投訴即時生成工單，精準下發至對應項目跟進處理。處理完成後，透過電話回訪並邀請業主評價，實現問題跟蹤的閉環管理。
- 資訊化巡檢管理：結合品質巡檢系統 APP，設定日、周、月、季、年度巡檢計劃，實現巡檢路線智慧化、品質工單整改高效化，提升服務管控時效性。
- 遠端監控管理：集成管控中心對項目關鍵崗位的服務禮儀與行為規範進行 24 小時線上監督，即時抽查並及時處理違規現象，確保服務標準統一。
- 聯合巡檢機制：總部通過常態化、不定時抽查，開展項目服務檢查，下發整改要求並跟蹤銷項，確保品質管控無死角。
- 多樣化培訓賦能：結合線上線下培訓方式，為項目服務人員提供全面技能培訓，持續提升服務水準，保障服務品質穩步提升。

## 環境、社會及管治報告

- 服務提升綜合舉措：深度客戶訪談以精準把握需求、設立項目管理團隊接待日活動搭建高效溝通橋樑、組織全員勞動強化服務責任意識、推行立崗服務展現專業形象，以及舉辦豐富多彩的社區文化活動和提供貼心便民服務。透過該等措施，本公司全方位提升服務品質，精細化優化服務水準，切實贏得業主的高度認可與深切信賴。

### 客戶滿意度調查

本公司始終秉持「以客戶需求為核心導向」的服務理念，透過客戶訪談、滿意度問卷、企業微信、公眾號及 APP 等多元化渠道，線上線下相結合，全方位聆聽客戶聲音，精準洞察業主深層次需求。

二零二五年，本集團全年組織項目管理團隊接待日活動 200 餘次，實現項目全覆蓋，客戶訴求達成 100% 圓滿處理。為提升調研的精準度，本公司開發「方圓管家+」小程序，全年邀請 42,165 位業主參與評估，整體服務滿意率達 95.29%，較二零二四年同期提升 3.22%。

針對調查中發現的低滿意度事項及投訴問題，本公司建立了從工單生成、精準派單、迅速處理到業主評價的閉環機制，確保服務切實落地，持續提升業主體驗與滿意度。

### 設立多種客戶投訴渠道

本公司始終將客戶訴求置於重要地位，積極搭建多元化客戶投訴管道體系。借助明確的工作要求，融合線上線下服務模式，並依託智慧化平台，全面公告投訴途徑，確保客戶訴求能得到及時回應與高效處理，竭力讓每一位業主都對物業工作感到滿意。

### 二零二四年及二零二五年投訴處理情況

	單位	二零二五年	二零二四年
投訴率	百分比	1.29%	35.68%
投訴處理率	百分比	97.25%	100%
投訴解決率	百分比	96.52%	100%
投訴滿意率	百分比	89.31%	91%

### 接受 CCTV 專訪，展現服務精進之道

為樹立行業標杆，講好中國故事，傳遞中國聲音，二零二五年九月，本公司執行董事兼行政總裁孫立功先生（「孫先生」），受邀參加「崛起的民族品牌」專題系列節目採訪。節目中，孫先生圍繞物業服務領域的創新與成長，分享了自己的見解。

## 環境、社會及管治報告

- **行業變革：從「看門掃地」到「全能助手」**

在當今社會，物業服務行業正經歷著深刻變革，從傳統「看門掃地」模式向美好生活「全能助手」轉變。然而，傳統物業在發展過程中遭遇諸多難題，如效率瓶頸、服務同質化以及業主需求多元等。孫先生於節目中談到，當前我國社會主要矛盾在物業行業體現為客戶對美好生活的需求日益增長，與行業參差不齊的服務品質之間存在差距，行業亟待向高品質發展轉型升級。其中，數字化轉型需求、服務產品化水準偏低以及服務品質不穩定是行業面臨的最大轉型壓力。
- **精細化管理：構築企業核心競爭力**

面對這些挑戰，公司選擇從「精細化管理」入手，夯實內功。一方面，優化組織架構，提升回應速度；完善標準化體系，確保服務的一致性和規範性。另一方面，建立覆蓋服務全流程的品質監督機制，並推行分層考核和專項激勵，激發團隊創造力。人才方面，公司注重「一專多能」型員工的培養，通過系統培訓和嚴格招聘，為服務品質奠定堅實基礎。
- **特色服務：有溫度、有底線的社區營造**

在服務創新上，公司聚焦兩大關鍵字：「有溫度」和「有底線」。「有溫度」的服務關注人的真實需求，尊重不同群體生活習慣，提供差異化的貼心服務。「有底線」的服務將安全視為美好生活的底色。公司定期對設施設備進行維保，制定安全責任事故考核指標，定期組織各類應急演練，建立突發事件上報及應急處置機制，針對特殊情況組織專項安全檢查，採取客戶資訊保護措施，全面減少安全隱患。
- **基層治理：推動業主自治與煥新改造**

在社區共建方面，公司積極推動業主自治，目前已有 40% 的項目建立或正在籌備建立業主委員會，努力構建互信協作的社區關係。同時，公司亦積極推動專項資金對老舊社區設施設備進行改造升級，改善居民的居住環境。
- **智慧社區：數字化推動轉型升級**

行業的轉型升級離不開數字化。公司已完成基礎服務的數字化，建立智慧物業管理平台，實現線上繳費、開票、報事、巡查等功能，並對智慧門禁、停車系統、遠端監控系統等進行改造，為業主提供更加便捷高效的服務。
- **未來規劃：長期主義引領高品質發展**

公司始終秉持「長期主義」，堅持誠信經營、優質服務和高效運營，繼續深耕現有資源，捕捉市場機遇，服務回歸本質，快速回應客戶需求。未來，公司將以持續的創新、踏實的管理和有溫度的服務，與業主攜手共創美好社區，打造安全舒適的生活環境。

### 排除隱患，實現安全管理

本公司始終將客戶和員工的人身安全與職業健康作為企業管理的首要目標，通過系統化的安全管理體系、常態化的風險排查機制以及全方位的保障措施，構建起堅實的安全防線。公司遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《物業管理條例》、《特種設備安全監察條例》，並制定了《安全生產管理制度》、《突發事件管理辦法》等安全生產管理制度。

#### 安全生產管理

本公司構建了健全的安全生產管理體系，並專門成立了安全生產小組，該小組由品質管理中心總監任組長，組員為項目負責人。二零二五年，安全生產小組進一步完善了本公司的安全生產管理工作機制，包括以下六個要點：

- 貫徹執行安全生產的方針政策和法規，宣傳貫徹企業各項安全生產規章制度，並監督檢查執行情況。
- 制定定期安全生產工作計劃和方針目標，並負責貫徹實施，提出改進安全生產工作的意見或建議。
- 組織安全生產培訓教育工作，定期對各單位主管安全的負責人、項目經理進行安全生產培訓教育和考核；組織違章人員學習班；審查特種作業人員培訓教育和持證上崗；組織復工和轉崗人員的安全教育。
- 建立定期安全檢查制度。公司每季度組織品質安全生產檢查，督促員工遵守安全生產制度和操作規程，做好消防等相關安全生產設備、工具的安全檢查。
- 深入現場指導生產中的勞動保護工作，如遇緊急情況，有權責令停止生產，並立即組織相關領導研究處理。
- 如遇傷亡事故，及時協助相關部門參與傷亡事故的調查和處理，進行傷亡事故的統計、分析和報告，並制定防止事故進一步擴大及再次發生的措施。

在監督層面，公司各項目簽訂《安全生產責任書》，由項目負責人擔任項目安全生產責任人，各部門人員按照各自崗位職責承擔相應管理責任。項目負責人任消防安全責任人，秩維部負責人任消防安全管理人。通過責任到人，推動安全管理工作的開展。

在考核層面，本公司結合各項目的實際情況，制定了安全生產事故考核指標。同時借鑒同行消防安全事故案例，重視重點消防單位安全管理工作，進一步加強隱患排查、整改及消防控制室的值班管理等，保證了二零二五年全年無責任消防安全事故發生。

## 環境、社會及管治報告

### 安全隱患管理

安全是企業穩定發展的核心要素之一。公司高度重視安全檢查工作，並建立了完善的體系，確保每季度或關鍵重大節點開展專項安全檢查工作。

首先，本公司建立了定期安全檢查機制，涵蓋但不限於安全培訓的執行情況、安全設施的運行狀態、安全政策的遵循程度以及安全事故的處理與記錄。通過深入的風險識別與審查，迅速發現潛在的安全隱患，並立即採取相應措施進行整改，從而確保安全無虞。

其次，本公司擁有專業的應急回應小組，負責對接和處理各類安全突發事件。通過健全的職能保障和定期的應急演練，明確安全突發事件的啟動程序、責任人、整改措施及整改時限，並建立了有效的跟進機制，確保整改措施得到切實執行，並及時回饋整改成果。

此外，本公司針對重大節慶、敏感時期以及颱風、汛期等特殊天氣情況，組織專項安全檢查。這些檢查旨在全面排查可能存在的安全風險，確保設施設備能夠正常運作，滿足社區穩定和業主生活需求。通過該等檢查進一步加強了節日期間的安全工作，為員工和公眾營造了一個安全、和諧的環境。

據統計，本公司已全面開展了 4 次週期性自查自糾工作，並在重大節慶日、敏感時期組織了 6 次專項安全檢查。檢查範圍涉及公共區域設備設施、裝修施工區域以及商業經營區域，共發現安全隱患約 2,000 處，包括違規裝修、業主或住戶雜物堵塞消防通道等問題。通過隱患登記、自行整改或專項整改等方式，本公司對所有發現之隱患已全部整改完畢。

### 安全宣傳培訓

二零二五年，本公司進一步深化安全生產培訓，旨在全面提升員工應對各類安全風險和緊急情況的能力。培訓重點涵蓋以下六大方面：

- 安全法律法規和安全生產管理制度培訓：使員工瞭解和遵守相關的安全生產法律法規，如《安全生產法》、《消防法》、《建築防火通用規範》等，宣貫物業管理和服務過程中的法律責任和義務，提高全員對安全管理的重視程度；清晰安全生產責任制、安全生產規章制度、操作規程等，確保員工明確各自的安全生產職責和操作要求。
- 消防安全培訓：掌握基本的消防知識和技能，包括火災的成因、預防措施、滅火器材的使用、疏散逃生等，提高員工在火災等緊急情況下的應對能力。

- 應急處理培訓：培訓員工應對各種突發事件和緊急情況的處理方法，包括地震、洪水、火災等自然災害以及人為事故等，提高員工在緊急情況下的應變能力和自救互救能力。
- 有限空間作業安全培訓：培訓員工瞭解有限空間的定義和特點，識別有限空間作業中的潛在風險，如缺氧、有毒有害氣體積聚、易燃易爆等。制定並培訓員工遵守有限空間作業的安全操作規程，包括作業前的準備、作業中的監控和作業後的清理等。
- 安全巡查和隱患排查培訓：培訓員工如何進行安全巡查和隱患排查，及時發現和處理潛在的安全風險，確保物業管理和服務過程的安全穩定。
- 個人防護和勞動保護培訓：定期更新員工瞭解個人防護和勞動保護的基本知識，掌握正確的個人防護措施和勞動保護用品的使用方法，保護員工的身體健康和 safety。

### 客戶安全保障

本公司始終將業主的生命安全置於首位，構建起「預防—監控—回應」的全週期安全防控體系。這不僅是寫在《客戶服務管理制度》裡的核心準則，更是滲透到日常服務每個毛細血管的實踐指南。

二零二五年，為將安全意識深植於心、將安全技能踐之於行，本公司採取了「檢查即培訓，現場即課堂」的工作模式，全年重點開展現場安全檢查培訓 425 次。其中，消防檢查培訓 170 次，通過模擬火情、講解器材使用，強化了員工的應急反應能力；電梯、防洪、防爆各 85 次的專項培訓，則針對不同風險特點，提升了全員應對特種設備故障、自然災害及突發暴恐事件的專業技能。通過該等現場打磨，排除隱患的同時，鍛造了過硬的隊伍。

### 資訊安全保護

本集團高度重視客戶隱私保護，採取了一系列嚴格的管理措施，確保客戶資訊的收集、維護和管理過程規範、安全。制定了《客戶檔案管理工作指引》，明確客戶檔案管理的連續性、準確性、完整性、完好性和保密性要求。

## 環境、社會及管治報告

紙質檔案方面，本公司實行專人管理，於專櫃專位上加鎖存放，確保檔案室或檔案櫃保持整潔，並具備防潮、防塵、防蛀、防鼠害、防損壞等功能，同時配備滅火器等安全設施。電子檔案方面，本公司嚴格限定其僅能在公司統一授權的工作電腦及工作手機內傳遞與使用，禁止以私人設備儲存任何客戶資訊。此外，本公司定期舉辦專項培訓，涵蓋所有客服人員及可能接觸客戶資訊之崗位，確保每位員工均能熟練掌握並嚴格遵守客戶資訊保護之相關規定。

二零二五年，為強化資訊安全管理、保障使用者隱私，本集團開展了以下舉措：

- 於招標和建設物業收費系統、電子發票等業務系統時，對供應商提出明確的軟體著作權要求、系統安全要求、使用者隱私要求、產品技術要求和功能要求。
- 物業收費系統、電子發票系統存有業主個人資訊、房產資訊、繳費記錄等，本公司使用專業的伺服器及網絡安全設備進行隔離和存儲，避免資訊洩露或被盜。使用者訪問業務系統時，均需驗證網絡身份及系統帳號。
- 於線上繳費、開票、報事報修等移動端，與客戶簽署客戶隱私保護協議。
- 設置系統存取權限，為相關員工設立個人帳號。員工憑個人帳號登錄業務系統，按預設系統權限操作，無法越級、越權訪問系統。
- 開展資訊安全培訓。業務系統上線前，組織系統使用培訓及資訊安全培訓，以明確帳號使用責任，提高員工的認識與理解，增強員工的紀律性和責任感，有效降低違規行為。

### 參與基層治理，建設和諧社區

本集團積極參與基層治理，以黨建引領提升基層社區治理能力，通過紅色物業建設，增加群眾幸福感。

#### 黨建引領，紅色物業

本公司以黨建領航項目運營，點亮「信仰紅」，讓黨的關懷滲透物業工作的各個環節，精準對接服務，切實增強居民的幸福感、安全感，讓紅色信仰在社區生根發芽、茁壯成長。公司在社區通過垃圾分類等活動，從環境營造到趣味引導多管齊下，培養「意識紅」，讓環保成為社區新風尚。在社群活動中激發「活力紅」，通過精心策劃 13 場社區文化活動，增加社區活力，拉近鄰里關係，與業主攜手共繪美好生活社區藍圖。

#### 開展方心鄰里節活動

本公司通過開展「方心鄰里節」，增進與業主之間的聯繫。四月芳菲季，方圓社區「便民接待日」溫情啟幕，以暖心服務架起溝通橋樑，家門口的關懷觸手可及。通過提供貼心到家的便民服務、愛在咫尺的健康守護、用心傾聽的經理接待，本公司與業主感恩同行，共期美好。

#### 社區公益服務宣傳與落地

基礎物業服務之上，公司將公益服務宣傳與便民實踐深度結合，通過社區公告、公眾號、現場宣傳等方式，提前預告並廣泛宣傳維修家電、衣物清洗、愛心義診、「洗」迎新春等便民服務活動，主動為業主提供暖心公益服務，傳遞企業社會責任感。

二零二五年，公司在多個社區內常態化開展便民服務活動，為居民提供磨菜刀、小家電維修、地墊清洗、電動車清洗等一系列便民服務，切實解決居民日常生活中的小難題。活動覆蓋面廣、服務性強，收穫社區居民的廣泛認可與一致好評。

#### 新中式社區文化建設與宣傳

秉持「東方人聚智慧，現代生活匠心」的企業精髓，公司高度重視社區傳統文化建設，以宣傳引導為先導，以活動落地為載體，通過線上線下渠道宣傳傳統節日文化、鄰里互動理念，精心策劃端午、冬至等特色民俗活動，讓業主在親手參與、鄰里相伴中感受傳統民俗魅力，豐富社區精神文化生活，加強鄰里情感聯結，持續打造兼具東方人文底蘊與現代生活溫度的睦鄰社區。

## 環境、社會及管治報告

### 企業管治

#### 強化風險管控

為進一步增強公司在運營風險管理方面的競爭優勢和應對能力，公司針對業務過程中可能遇到的各種風險，並結合各部門實際情況，制定了《危機事件處理流程》、《風險控制對接人管理辦法》、《項目運營風險控制管理制度》、《環境管理制度》、《安全管理制度》等相關政策。

這些策略不僅涵蓋了風險識別、評估，還包括了風險控制和風險監控等多個環節。同時，本公司亦強調各項目在日常工作中必須加強對各類風險的監測和預警，以便在風險發生時能夠迅速做出回應，從而降低潛在損失。

#### 開展技術創新，構建智慧平臺

本公司在資訊化建設方面取得了顯著進展，通過一系列創新技術的應用和系統升級，不僅提升了物業管理的效率和服務品質，還透過智慧化手段增強了設備監控和消防安全的回應能力。

二零二五年，本公司企微面客系統上線，利用企業微信，使管家能夠與業主的微信進行溝通，全面打通收費系統。通過設定催費規則，收費系統可根據合約定期自動觸發批量催費任務。任務產生後，由對應的網格管家在企業微信一鍵發送給對應的欠費業主，同時後台亦提供監管管家是否執行發送任務的報表，為總部對項目催費工作提供了有效的管理工具。

本公司通過建立智慧遠端設備監測平台，實現設備的區域性集約化管理，提高現場設備監控維護品質，以更快的速度回應設備突發預警情況。同時，制定了《EBA 系統運維管理辦法》，目前已在部分項目上線應用。

本公司於本年度持續改進消防設施智慧化工作。目前消防系統均具備火災初期的自動報警功能，並能聯動消防中心的報警器，可直接連接消防部門的電話、自動滅火控制櫃、火警廣播系統等。一旦發生火災，系統能立即在火災區域的報警器上發出報警信號，並在消防中心的報警設備上顯示火災位置或區域代號。管理人員接到警情後，可以立即啟動應急預案，第一時間回應並處理火警，有效組織人員安全疏散，並驅動自動滅火控制櫃工作，關閉防火門以封閉火災區域，自動噴灑水或滅火劑滅火，同時啟動消防泵和自動排煙裝置。

### 重視反腐倡廉，確保業務合規

本公司高度重視反腐倡廉工作，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，並制定《內部審計管理制度》、《審計監察問責制度》、《招標過程審計監督工作指引》、《離任審計管理制度》，構建涵蓋反貪污、反洗錢及反舞弊的內部控制體系。

#### 對內管理

本公司以預防為主、打擊為輔，採取多項廉潔管控措施。員工招聘時進行廉潔背景調查，入職時須簽署《員工廉潔合規從業協議》，並申報與本集團各公司、供應商的經濟往來及內部親屬關係。二零二五年，本公司發佈《關於落實員工親屬關係申報要求的通知》，要求員工填寫《親屬關係登記表》。因公收到的無法退還之禮品、禮金，須上交並登記備案。同時，本公司設立舉報渠道，對舉報人予以保護及獎勵。

#### 對外合作

本公司與供應商於合約中訂明廉潔條款，定期巡查交流，並更新舉報受理方式。此外，借助中國反舞弊聯盟、大灣區企業監察聯盟等平台，與行業共享不誠信資訊，共同構建風險防火牆。

#### 培訓與教育

本公司常態化開展廉潔培訓，董事會成員亦參與相關教育。新員工入職首月內須參加廉潔入職培訓，二零二五年共有 792 名新員工完成培訓，測試合格率达 100%。此外，二零二五年一月、四月及十一月，本公司舉辦多次現場廉潔宣傳培訓，約 200 人參訓，會後問卷顯示全體員工對廉潔從業之認識顯著提升。

#### 監督渠道

本公司於客服前台、公告欄等位置公示舉報電話及意見箱，並透過內部培訓、會議及 OA 系統確保員工知悉舉報機制。本公司對舉報人信息嚴格保密。風控部門成員多具法律、金融專業背景，並與其他部門協同配合。同時，本公司積極與政府部門及專業反貪腐機構合作，持續提升行業整體廉潔水準。

於報告期間，本集團或其僱員沒有任何有關貪污行為的法律案件。

## 環境、社會及管治報告

### 社會責任

#### 重視人才價值，實現共生共贏

本集團遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《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》、《工作場所職業衛生管理規定》、《工傷保險條例》、《禁止使用童工規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規，並於二零二五年對《人力資源管理制度》進行修訂。該制度內容包含人力資源管理體系、招聘錄用、晉升管理、薪酬福利、假期管理、培訓管理等，其中第四章「招聘管理規定」第三節「招聘工作流程」第十七條明確規定「嚴禁使用童工或違規錄用未成年工」。圍繞該制度，本公司持續根據實際管理情況不斷優化制度內容，實現多元化管理模式，同時為員工提供較大的晉升空間、提升員工福利待遇。並對《行政管理制度》進行修訂，該制度內容涵蓋行政管理體系、印章及檔案管理、辦公環境管理、員工宿舍及員工飯堂管理、出差管理等板塊，從制度層面確立相關標準，提升員工安全意識，強化員工安全管理，切實保障員工工作安全。

#### 招攬人才

本集團視人才為核心戰略資產，以「卓越組織、賦能人才」為先導，系統打造「選、育、用、留」一體化人才生態。本公司持續優化人力資源機制與流程，激發組織活力與個體潛能，推動員工與企業共創共享、協同成長，並致力於完善人才培養與激勵體系，健全人力資源管理制度，為人才管理提供系統支撐，為員工發展提供清晰路徑。

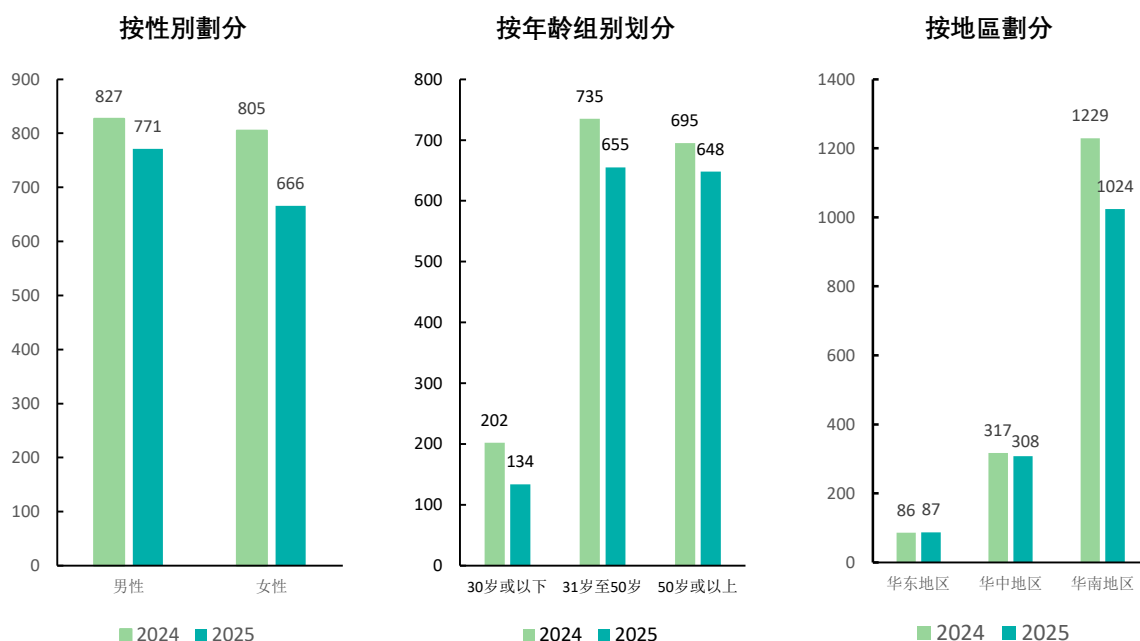
本公司招聘體系嚴格遵循《人力資源管理制度》規範運作，採用主流網絡平台（如 BOSS 直聘、獵聘）、行業社群及內部推薦等多渠道吸納人才，並在選拔中堅決杜絕因膚色、國籍、性別、年齡、信仰、婚姻及生育狀況等因素產生的歧視。應徵者須通過多級面試及薪酬體系評估，經內部審批後錄用，以精準匹配崗位需求，引進德才兼備的人才，為公司業務持續發展提供堅實支撐。

為強化人才梯隊建設、優化團隊知識結構、夯實後備管理力量，本公司於二零二五年面向校園及社會公開招聘管理培訓生。入職後，公司為其配備專業導師，實施體系化培養與崗位實踐相結合的育成機制，並透過專項任務精準賦能，促進其快速融入與成長，為企業可持續發展注入新生動力。

## 環境、社會及管治報告

此外，為提升人崗匹配水準，本公司定期開展關鍵人才盤點。二零二五年八月，本公司完成項目核心管理人員的盤點工作，同時梳理並建立員工職稱證件動態資料庫，精準掌握隊伍現狀與培養需求，為人才佈局提供清晰導向，動態優化人崗匹配。

於二零二五年十二月三十一日，本集團共有 1,437 名員工。按性別、年齡、地區劃分的員工人數如下：



### 員工健康與安全保障

本公司高度重視員工的身心健康，提供全面的健康與安全保障。依據《行政管理制度》、《安全保密制度》、《辦公環境管理規定》、《員工宿舍管理規定》、《員工食堂管理規定》，從制度上設立相關標準，提高員工安全意識，加強員工安全管理，切實保障員工工作安全。

本公司亦重視女性員工權益，嚴格遵守國家及地方相關法規。符合計劃生育政策的女員工，依《廣東省職工生育保險規定》《廣東省人口與計劃生育條例》（廣東省外地區按當地政策執行）享有產假、流產假及節育措施假，生育津貼依國家規定發放。哺乳期女員工於嬰兒滿一週歲前，每工作日享有 1 小時帶薪哺乳時間。

本公司致力提供舒適安全的工作環境，防範職業危害，具體措施包括：

- 定期開展員工健康體檢，費用由公司承擔；

## 環境、社會及管治報告

- 定期實施安全檢查，確保各項安全措施落實；
- 與社區互動，定期開展消防演習和培訓；
- 關心員工身心健康，定期開展員工關愛活動；
- 通過安排辦公室及消防安全檢查與演習，強化工作安全意識。

於報告期間，本公司在所有重大方面均遵守中國工作場所安全相關法律，並無發生對營運造成重大不利影響的事故。

### 員工薪酬福利與職位晉升

為激發團隊活力、強化人才梯隊建設，本公司依據《人力資源管理制度》及相關晉升規定，定期開展系統性人才盤點，對關鍵人才實施定向培養與多渠道發展支持。同時，本公司制定並推行《員工績效管理工作指引》、《項目管理團隊季度及年度組織績效考核方案》、《項目客服管家季度績效考核方案》等考核制度，將個人績效與組織績效深度綁定，並針對不同層級與崗位設定差異化考核標準。透過定期評估，堅持「價值引領、貢獻優先」原則，推動優秀員工獲得職級晉升與薪酬提升。

本公司依據《員工績效管理工作指引》，按崗位特性定期進行績效考核，考核結果應用於獎金發放、晉升調薪、培訓發展、評優評先及績效輔導等範疇；依據《員工獎懲管理制度》，對符合獎勵條件者予以獎勵，對違規者予以懲處。每年舉辦「評優」活動，表揚績效優異、積極實踐公司使命與價值之團隊及個人。

在員工福利方面，本公司依法為員工繳納社會保險及住房公積金，發放年資補貼，組織年度健康檢查；於項目服務中心開設員工餐廳或提供膳食補貼；項目服務中心員工按核定標準享有住宿福利；並依國家及各地區政策標準發放高溫補貼。

### 員工培訓與發展

為強化人才隊伍、提升項目團隊綜合素質與企業核心競爭力，二零二五年，本公司圍繞戰略發展目標，推動總部職能與各項目深度協同，統籌開展工程、客服、人力行政等專業人才培養工作，透過系統化培訓與課後考核相結合，持續鞏固學習成效，賦能員工成長。

本年度組織多次專項培訓：

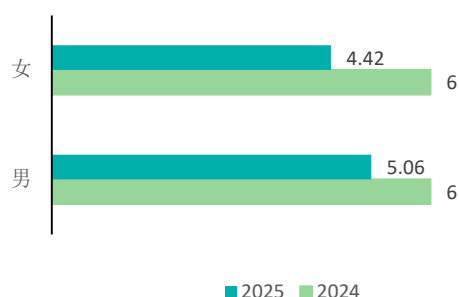
- 四月及十一月，針對項目經理及總部員工舉辦管理與技能提升培訓，累計開設 15 門課程；
- 針對項目工程負責人進行实操集訓，涵蓋 9 門核心課程；
- 以區域為單位，對項目客服人員實施「車輪戰」式強化訓練；
- 為項目人力行政經辦人開設專題系列課程，共完成 12 門授課。

在主管級人才培養方面，八月至九月間，本公司分批組織專項培訓，採用案例研討、实操演練、互動問答等多元教學方式，並透過滿意度調查、轉訓考核、效果追蹤等閉環管理機制確保培訓實效，著力打造兼具技術實力與管理能力的核心骨幹團隊。

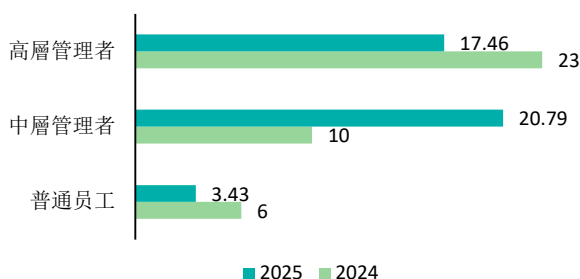
針對新晉項目管理人才，本公司於十二月開展管理能力提升課程，邀請優秀經理分享實戰經驗，促進管理經驗傳承與融合。

此外，本公司高度重視區域項目團隊的專業能力建設，六月和十二月分別在廣州南沙和湖南瀏陽項目開展全業務條線專項培訓，顯著提升項目團隊的專業服務水準與業務執行能力。

上述系統化、針對性的培訓舉措，優化了公司人才結構，為企業永續發展提供了堅實的人才保障。



按性別劃分的平均受訓時長



按職級劃分的平均受訓時長

## 環境、社會及管治報告

### 完善供應鏈條，優化供應管理

本公司致力於建構健康、高效且風險可控的供應鏈體系。嚴格遵循在 ISO 14001、ISO 45001 及 ISO 9001 等管理體系指導下制定的供應商准入機制，重點關注節能環保、降本增效與標準化管理。同時，公司制定了《招標採購管理制度》與《供應商管理制度》，以規範採購流程，確保合作方符合業務要求，降低合作風險。

### 供應商准入與評估

本公司對供應商實行統一的准入與動態評估管理。評估內容涵蓋信譽、資質、服務品質、財務狀況、履約能力及永續發展表現等多個維度。所有供應商必須通過實地考察與綜合評估，經審批合格入庫後，方有資格參與公司採購招標。在邀請招標過程中，須有不少於三家合格供應商參與競標，並遵循「先審批後採購」及多部門聯合監督的原則，確保招標活動的公開、公平與公正。

截至二零二五年，公司供應商庫內共有常用合格供應商約 517 家（其中常規供應商 326 家，多種經營合作商 191 家）。公司透過月度考察、年中及年末考核等方式，對合作供應商進行動態的優勝劣汰，以穩定服務品質與履約能力。

### 供應鏈廉潔與合規管理

公司將廉潔合規作為供應鏈管理的基石。在與供應商簽訂的主合約中，均設有獨立的廉潔條款，取代過去另行簽署廉潔協議的做法，明確禁止任何形式的商業賄賂行為。同時，公司向全體員工及合作夥伴公示了舉報管道（包括受理部門與電話），並借助中國反舞弊聯盟等平台共享不誠信資訊，共同構建行業風險防火牆。

二零二五年，公司在進行消防維保、電梯維保、保潔綠化、保險服務等重大合約的統籌招標時，提前向項目及業務部門了解現有供應商的服務態度、品質與履約情況，將表現不佳者排除在邀標名單之外。

### 永續供應鏈實踐

在供應商選擇上，本公司優先考慮符合環保與安全標準的合作方，要求施工類供應商提供安全資質、應急預案，並為員工購買保險；在選擇產品時，優先採購具有環保認證、無安全隱患的環保型產品。此外，本公司積極回應環保政策，在項目中推動雨污分流改造，並要求具備資質的供方對化糞池、隔油池等進行定期清理與達標排放。同時，透過制定合理的裝修施工時間、鼓勵使用環保工藝和材料，積極開展社區降噪管理，確保將環境影響降至最低。

### 完善規章制度，尊重知識產權

本公司高度重視知識產權管理，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《電腦軟體保護條例》等相關法規，並制定《知識產權管理辦法》，明確主管部門職責、規範知識產權之經營使用，並設有相應懲戒措施，以確保公司權益。

本公司從專利、著作權、商標及反不正當競爭四個維度建構保護機制，建立嚴格的審查與維護流程，確保創新成果獲得及時保護。定期針對重點領域打擊侵權行為，注重原創作品登記與維護，並持續保有公司核心商標。同時積極因應不正當競爭行為，維護公平競爭環境，為公司穩健發展提供堅實保障。

在品牌宣傳方面，本公司依據《品牌建設管理流程》、《危機公關管理流程》、《媒體關係維護作業指引》等內部制度規範運作，並嚴格遵循《品牌識別系統管理指引》，對視覺識別、環境指示、廣告投放等內外部品牌傳播行為作出明確規範。透過清晰的 brand 發展策略與完善的管理體系，持續強化員工品牌意識，提升品牌價值與市場地位。

二零二五年，本公司品牌宣傳策略取得新突破。摒棄以往側重高階新媒體矩陣的思維，改以「服務一線，貼近一線」為核心，轉向更適合社區傳播的模式。全年為 25 個項目開通專屬視頻號，聚焦園區日常服務、便民措施、社區活動等場景進行短片創作與發布，以真實畫面呈現物業服務細節，有效拉近與居民的距離，提升品牌在社區的影響力與親和力。

#### 案例一：開展知識產權培訓，避免侵權風險

本公司定期開展知識產權培訓，內容涵蓋法規、專利、商標、著作權等，指導員工避免工作中侵權。此類培訓有效增強員工的知識產權意識，為公司穩健發展提供保障。

#### 案例二：官網宣傳內容風險排查

公司針對官網宣傳所用文字、圖片進行風險排查，發現字體使用不規範等問題後，即時發布合規使用提示，明確正版素材取得管道，成功規避潛在的侵權賠償責任與行政處罰風險。

## 環境、社會及管治報告

### 綠色發展

本公司致力於環境保護，並採取各項措施以確保達成環境保護目標與指標。物業管理服務分部之核心附屬公司已取得 ISO 14001: 2015 環境管理體系認證。本公司深入貫徹《中華人民共和國循環經濟促進法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等法規，規範生活垃圾焚燒飛灰固化穩定化處理技術、工程建設與操作管理行為，防止飛灰造成環境污染，達成飛灰安全處理，保障人民健康，並嚴格遵循《生活垃圾焚燒煙氣淨化用粉狀活性炭》、《生活垃圾滲瀝液處理技術標準》等相關規範，妥善處理生活垃圾滲瀝液，在確保工程品質安全與操作可靠之前提下，使所有廢棄物之處理與處置均符合國家及地方環保法規要求。

### 合理利用資源，開展節能減排

本公司高度重視資源之有效利用。營運所需資源主要包括在管建築物之電力、天然氣、水，公司車輛所需燃料，以及日常辦公用品（如紙張）等。本公司積極遵循相關法律法規，嚴格管控服務活動中的污染物，確保各類排放符合國家及地方標準。

本公司倡導綠色採購策略，優先採用先進節能技術與高效設備，並制定細緻的能源管理計劃，以確保能源高效合理使用。同時，公司定期辦理能源管理培訓，提升員工的節能意識與實務技能。

在日常辦公方面，本公司提倡無紙化、成本節約與能耗管控，鼓勵全員參與、從我做起。

在垃圾分類與資源回收方面，本公司有效執行相關制度，完善資源回收網絡，提高回收效率。此外，透過與社區緊密合作，增設環境教育項目，提升居民與員工的環保意識與參與度。

本公司全面管理各類排放物，包括生活污水、餐飲油煙、生活垃圾及碳排放，所有排放均嚴格遵循國家及地方標準。本公司建立完善的污水排放管理體系，落實雨污分流機制，並定期進行管線檢查、清理與疏通，確保排放系統順暢運作。

針對餐飲業者，本公司明確要求裝設油煙過濾淨化設備，持有合法排放證明，並配備油脂分離裝置及油槽，定期進行油污清理，以有效控制油煙及油污排放。

## 環境、社會及管治報告

在垃圾分類方面，公司建立嚴謹的分類體系，嚴格遵循當地生活垃圾分類作業指引，從投放、收集、運輸到處理，全程實施精細化管理，確保分類工作有效執行。本公司所產生的一般廢棄物由廢棄物清運公司統一收集並每日清運，確保日產日清；危險廢棄物則予以單獨存放，並委託專業公司負責清運。

二零二五年，本公司單位面積之有害廢棄物與無害廢棄物排放密度均有所下降，顯示企業優化資源利用之措施已初見成效。溫室氣體排放總量有所下降但強度有所增長，本公司計劃於二零二六年進一步降低各類廢棄物的排放密度及溫氏氣體排放強度。

指標	單位	二零二五年	二零二四年
無害廢棄物	噸	13.27	12.13
有害廢棄物	噸	12.91	33.46
無害廢棄物產生密度	噸 / 百萬平方米	0.77	0.85
有害廢棄物產生密度	噸 / 百萬平方米	0.90	2.35

### 節能措施

本公司碳排放主要來自日常營運的電力使用。為實現低碳目標，本公司將節能減碳措施融入日常營運，制定科學的能源使用計劃，確保能源高效合理使用。同時，本公司大力推動綠色及環保採購，具體措施包括：社區庭園燈全面推廣太陽能燈、停車場進行雷達感應分區節能改造、水泵房節能改造、監控設備及門禁設備改造等，致力打造綠色環保社區。

### 照明改造

為提升能源使用效率，本公司於地下室推廣使用 LED 節能燈具，或改裝為雷達感應式 LED 節能燈。此類燈具透過智慧化設備自動調整照明強度，實現「人來燈亮，人走燈滅」的智慧控制，大幅降低非使用時段的照明能耗。

此外，本公司於活動場地加裝定時控制器，確保夜間僅保留最低限度照明，有效減少全天照明時間，進一步節約用電。

### 用水改造

本公司的用水來源包括市政供水管網及雨水收集等途徑，於取水過程中並未遇到任何問題。為提高水資源使用效率並節約用水，本公司採取以下多項措施：

- 雨水收集系統：安裝雨水收集系統，將收集之雨水用於綠化澆灌及公共區域清潔，實現水資源再利用。
- 地下室強排水利用：於地下室強排水質達到綠化用水標準時，將其納入綠化澆灌及公共區域清潔用水範疇，擴大用水來源。

## 環境、社會及管治報告

- 自動灑水系統：升級綠化灑水管線，改裝為自動灑水系統，使灑水作業定時定量自動進行，提高效率並避免水資源浪費。

### 應對氣候變化

本公司深刻認識到氣候變化對全球生態與社會的深遠影響，因此致力於通過一系列策略和行動來減緩其影響，並不斷提升對氣候相關後果的適應與復原能力。為應對此問題，我們繼續盡力透過提升能源效益來減少溫室氣體，並減少資源使用。

### 管治

董事會已將氣候變化及行業監管趨勢納入其核心策略考量，並已制定及實施氣候變化相關事宜的管治體系，明確界定職責，確保氣候議題融入企業營運及管理的流程中。董事會對氣候相關風險及機會承擔整體責任，並將其監督職能授予由具備不同專業背景成員組成的管理團隊。該體系有系統地識別及評估實體風險、轉型風險及新興合規風險，同時積極探索綠色服務及透明營運所帶來的市場機遇。

於報告期內，跨部門危機風險管理職能已納入日常營運及管理。管理團隊負責協調、應對及制定關鍵事件（包括極端天氣情況）的重大決策。於報告期內，並未發現需要按標準程序提呈至董事會的氣候相關事宜。

### 風險、策略及抗逆力

本集團已將可持續發展直接納入其業務策略及日常營運中，逐步推動向綠色低碳管理的轉型。氣候相關風險主要集中在極端天氣對其營運場所持續性的潛在影響。極端天氣情況可能使本公司面臨若干財產損失風險。然而，由於氣候變化固有的不確定性，任何潛在損失的程度目前無法量化。基於本公司現有的風險識別及應對機制，氣候變化至今並未對本公司的財務狀況或經營業績產生重大影響，且預期目前亦不會產生重大影響。詳情請參閱本報告「風險及機遇」一段。

氣候情景分析的結果已由董事會及管理層審閱。儘管氣候相關風險目前並未對策略決策產生重大影響，本集團已將氣候因素納入制定營運預算、資源配置及業務擴展計劃的考量之一。

展望未來，本集團計劃透過以下方式進一步調整其業務模式：(i) 擴大節能改造及綠色管理實踐；(ii) 探索智慧能源管理系統；及 (iii) 在新項目投標中突出綠色及可持續服務。

### 風險管理

為管理氣候相關風險，本集團已將氣候影響管理納入其年度工作中。於報告期內，跨部門危機風險管理職能已納入日常營運及管理中。管理團隊負責協調、應對及制定關鍵事件（包括極端天氣情況）的重大決策。該團隊及時評估相關風險，並實施預防措施，如颱風前檢查、固定屋頂設備及安排備用承辦商進行緊急維修。於報告期內，本集團對氣候變化影響進行了定期內部檢討，使其能夠評估現有的風險管理機制、預防措施及應急程序。

此外，本集團將透過培訓計劃、社區活動及倡導可持續發展的宣傳活動，提升員工及利益相關者對氣候風險的意識。此等努力旨在加強彼等在風險管理中的參與及責任感。配合業務發展需要，本集團將制定具針對性的氣候變化緩解及適應策略，以持續提升其長期抗逆力。

### 指標及目標

本集團已識別其範圍 2 排放下的溫室氣體主要排放來源。二零二四年及二零二五年溫室氣體排放詳情如下：

關鍵績效指標	單位	二零二五年	二零二四年
範圍 1 直接排放	二氧化碳排放當量噸	49.42	122.85
範圍 2 間接排放 <sup>1</sup>	二氧化碳排放當量噸	5,776.48	5,878.42
範圍 3 其他間接排放 <sup>2</sup>	二氧化碳排放當量噸	0.60	0.60
總計	二氧化碳排放當量噸	5,826.50	6,001.27
強度	二氧化碳排放當量噸/ 收入人民幣千元	0.02	0.01

本集團致力透過切實可行的目標持續提升其氣候抗逆力。短期內，本集團旨在於所有管理物業中維持每年季節前氣候風險檢查的 100% 完成率，涵蓋排水系統、屋頂設備、備用發電機及防洪設施等關鍵區域。本集團亦致力透過加強應急預案及備用承辦商協調，逐步縮減颱風或極端暴雨事件後的服務恢復時間。此外，本集團努力於同一財政年度內修復所有已識別的高優先級實體風險項目，並逐步在符合條件的管理物業組合中擴大節能改造及綠色管理實踐。該等目標由管理團隊每年檢討並向董事會報告，以確保在氣候相關風險管理方面的問責性及持續改進。

<sup>1</sup> 均為華南地區，其他地區為零。

<sup>2</sup> 主要來自僱員公務出行。量化過程及排放因子參考國際航空運輸協會（IATA）碳排放計算標準。

## 環境、社會及管治報告

### 風險與機遇

本集團將氣候變化及行業監管趨勢納入核心戰略考量，建立由管理層監督、各部門共同推進的全面風險管理體系，系統識別與評估物理風險、轉型風險及新興合規風險，同時積極挖掘綠色服務與透明化營運所帶來的市場機遇。

本年度評估顯示，極端天氣事件頻發構成突出的物理風險。同時隨著《民法典》實施及各地住建部門強化監管，特別是對社區公共收益公示審計與費用透明的嚴格要求，形成了關鍵的合規與聲譽風險。

對此，本集團已將 ESG 與合規管理深度融入業務流程，透過強化應急回應、加大節能改造力度，並主動以數字化手段推動營運公開透明，將合規壓力轉化為建立信任與提升品牌價值的契機。

類別	具體內容	應對措施
物理 風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣事件：暴雨、洪水、超強颱風等加劇，導致在管樓宇、基礎設施受損，運維成本與安全風險上升。</li> <li>長期氣候模式變化：持續高溫增加空調能耗與設備負荷。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定並定期演練極端天氣專項應急預案，加固關鍵設施，儲備應急物資。</li> <li>對高風險區域資產進行脆弱性評估，在投資與維護計畫中納入氣候適應性設計。</li> <li>應用智慧監測系統，即時監控能耗與設備狀態。</li> </ul>
合規 風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化監管與新規：政府加強對物業服務收費、公共收益（如廣告、停車位收入）公示審計的監管，合規成本上升，違規處罰風險顯著加大。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主動建立並嚴格執行公共收益獨立帳戶與定期公示制度，通過線上平台、線下公告等多渠道向業主清晰披露。</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

類別	具體內容	應對措施
合規風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場與聲譽風險：若在收費透明度、公共收益管理上未能滿足法規與業主期待，將嚴重損害品牌信譽，引發糾紛與客戶流失。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將合規透明作為品牌核心承諾，定期開展業主溝通會，發佈年度服務與財務透明報告，構建信任。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>技術革新：低碳技術及物業管理數字化平台快速迭代，對原有服務模式與系統構成升級壓力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資升級智慧物業平台，整合收費、報事、巡檢功能，提升效率與透明度，同時引入智慧節能技術。</li> </ul>
市場機遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色物業服務需求：客戶對健康、低碳社區的需求增強，綠色運營成為核心競爭力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出節能改造、垃圾分類督導等服務。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>能效管理與收益共享：通過節能改造降低公共區域能耗，節省的成本或共享收益可提升業主滿意度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與新能源企業戰略合作，系統規劃並安全建設社區充電設施，拓展增值服務收入。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>透明化增值服務：率先實現高度透明化、數字化的物業服務，能形成差異化品牌優勢，吸引優質項目。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造「陽光物業」品牌形象，將合規透明的實踐轉化為市場拓展與品牌溢價的資本。</li> </ul>

未來，本集團將持續深入審視可能對環境產生影響之業務活動，並針對性提出改善措施，以進一步防止對氣候變遷造成不利影響。

## 環境、社會及管治報告

### 附錄

#### 環境方面<sup>3</sup>

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二五年	二零二四年
A1.1 排放物 <sup>4</sup>	氮氧化物(NOx) <sup>5</sup>	千克	21.70	70.03
	硫氧化物(Sox) <sup>6</sup>	千克	0.04	0.13
	懸浮粒子(PM) <sup>7</sup>	千克	2.08	6.71
A2.1 能源消耗	無鉛汽油	千瓦時	30,503.22	75,826.43
	柴油	千瓦時	-	-
	天然氣	千瓦時	348,211.13	432,032.76
	外購電力	千瓦時	10,128,848.04	10,307,599.01
	總計	千瓦時	10,507,562.40	10,815,458.20
	強度	千瓦時/收入 人民幣千元	29.94	25.39
A2.2 用水量	總用水量	噸	428,830.34	564,549.06
	強度	千噸/收入 人民幣千元	1.22	1.32

<sup>3</sup> 關鍵績效指標 A2.5 包裝材料數據不適用於本公司業務。

<sup>4</sup> 氮氧化物、硫氧化物及顆粒物等排放物主要源自車輛所消耗的汽油及柴油，乃依據《如何準備環境、社會及管治報告——附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》所載的排放係數計算。

<sup>5</sup> 氮氧化物(NOx)排放量(克)=行駛公里 × 排放係數(0.885 克/公里)。

<sup>6</sup> 硫氧化物(SOX)排放量(克)=消耗燃料單位 × 排放係數(0.885 克/公里)。

<sup>7</sup> 顆粒排放(克)=行駛公里 × 排放係數(0.885 克/公里)。

社會方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二五年	二零二四年
B1.1員工總數	<b>按性別劃分</b>			
	男性	人	771	827
	女性	人	666	805
	<b>按僱傭類型劃分</b>			
	全職	人	1,437	1,632
	兼職	人	-	-
	<b>按年齡組劃分</b>			
	30歲或以下	人	134	202
	31歲至50歲	人	655	735
	51歲或以上	人	648	695
	<b>按地理區域劃分</b>			
	華東地區	人	87	86
	華中地區	人	308	317
	華南地區	人	1042	1229
B1.2員工流失率 <sup>8</sup>	<b>按性別劃分的流失率</b>			
	男性	%	36%	37%
	女性	%	39%	36%
	<b>按年齡組別劃分的流失率</b>			
	30歲或以下	%	52%	50%
	31歲至50歲	%	30%	30%
	51歲或以上	%	40%	37%
	<b>按地理區域劃分</b>			
	華東地區	%	26%	43%
	華中地區	%	48%	47%
	華南地區	%	35%	32%

<sup>8</sup> 離職率=年度全年該類別僱員的離職人數 / (年度期末該類別僱員在職人數+年度全年該類別僱員的離職人數)\*100。

## 環境、社會及管治報告

### 社會方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二五年	二零二四年
B2.1 與工作有關的死亡	<b>人數和比率</b>			
	與工作有關的死亡人數	人	-	-
	與工作有關的死亡率	%	-	-
B2.2 因工傷損失的工作日數	因工傷損失的工作日數	天	330	433
B3.1 受訓員工百分比 <sup>9</sup>	<b>受訓員工百分比</b>	%	100	86
	<b>按性別劃分</b>			
	男性	%	100	99
	女性	%	100	100
	<b>按僱傭類別劃分</b>			
	普通	%	100	100
	中級	%	100	98
	高級	%	100	60
B3.2 每名僱員完成的平均培訓小時數	<b>每位員工完成的平均培訓小時數</b>	小時	6	6
	<b>按性別劃分</b>			
	男性	小時	5	6
	女性	小時	4	6
	<b>按僱傭類別劃分</b>			
	普通	小時	3	6
	中級	小時	21	10
	高級	小時	17	23
B5.1 供應商數量	<b>按地理區域劃分的供應商數量</b>			
	中國	供應商	755	840
B7.1 與貪污有關的法律案件	已立案和結案的貪污法律案件數量	宗	-	-

<sup>9</sup> 相關類別僱員平均受訓百分比 = 特定類別僱員的總受訓人數 / 特定類別僱員的總人數\*100。