

Ling Yue Services Group Limited  
**領悅服務集團有限公司**

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號 : 2165

---

**2024**

**環境、社會及管治報告**



# 目錄

關於本報告	2
關於我們	3
ESG方針	4
董事會聲明	4
持份者參與	4
確定重要議題的程序	5
環境	7
排放管理	7
廢棄物管理	7
資源使用	8
應對氣候變化	10
僱傭	10
招聘和薪酬	10
權利和福利	11
反歧視	11
健康與安全	11
培訓及發展	12
營運慣例	12
供應鏈管理	12
服務質量及客戶健康與安全	13
隱私及知識產權保護	14
反貪污	14
社區	15
關鍵績效指標	16
香港交易所ESG報告指引內容索引	18

## 關於本報告

領悅服務集團有限公司(以下簡稱「**本公司**」，連同其附屬公司統稱「**本集團**」或「**我們**」)致力於為股東提供最佳回報，並提升環境和社會價值。

本集團謹此欣然呈報截至2024年12月31日(「**本年度**」)一年的環境、社會及管治(「**ESG**」)報告(「**ESG報告**」)。通過ESG報告，希望持份者能夠更全面地了解本集團在環境和社會各方面的政策、措施和表現。有關公司管治的信息，請參閱年報的企業管治報告。

## ESG報告範圍

本ESG報告主要描述本集團在中華人民共和國(「**中國**」)/中國大陸為非業主方提供物業管理服務及增值服務並為住宅及非住宅物業提供社區增值服務業務相關的環境及社會政策。

本集團在環境關鍵績效指標(「**KPIs**」)計算時，考慮到附屬公司對本集團運營的重要性後，將最大的十家附屬公司納入考慮範圍。

## 報告框架

本ESG報告乃根據上市規則附錄C2項下《環境、社會及管治報告守則》並遵循所有報告原則編製。

## 重要性

本集團根據持份者參與及重要性評估章節的持份者參與及重要性評估之結果確定了ESG報告的內容。本ESG報告全面涵蓋了本集團持份者關注的關鍵ESG議題。

## 量化

本ESG報告披露了環境及社會關鍵績效指標。用於計算關鍵績效指標的標準、方法和參考均載於本ESG報告，以便持份者全面了解本集團的環境、社會及管治表現。

## 平衡性

本集團於報告期內的表現已以公正的方式呈列，避免可能對讀者的決定或判斷產生不當影響的選擇、遺漏或呈列格式。表現數據的報告方式允許信息使用者看到負面和正面的年度同比影響趨勢。

## 一致性

本集團在合理可行的範圍內使用前後一致的報告和計算方法，並在相應章節詳細說明資料或方法的重大變化，以比較ESG表現。

## 回饋及聯繫方式

本集團高度重視閣下對本ESG報告及本集團可持續發展表現等方面的意見。閣下如對本ESG報告有任何意見，請隨時將您的意見發送至本集團在中國的主要營業地點，地址為：中國四川省成都市高新區天府二街151號領地環球金融中心A座44樓。

### 關於我們

領悅服務集團有限公司成立於2002年，業務主要集中於中國西南地區，在四川有很強的影響力。本集團積極推進以市場為導向的營運，形成了成渝經濟帶、新疆、華中、粵港澳大灣區等核心區域的全國性佈局。

作為中國物業服務百強企業之一，本集團秉承「領為家悅為己」的品牌理念，並秉持「親善相伴感動在」的核心價值觀。本集團以物業服務為基礎，運用服務平台和智慧科技，為不同行業提供各種物業管理服務、多元化營運服務、綜合設施管理及城市服務，已成為行業內具有較高品牌地位和影響力的現代服務企業。

領悅服務集團有限公司(股票代碼：2165.HK)於2021年7月12日在香港聯交所主板上市。香港上市是本集團發展史上的重要里程碑。作為一家於西部地區地位穩固的物業企業，本集團將抓住機遇，穩中求進，繼續追求更高質量的發展，提供優質的服務，在回報社會的同時，為股東和投資者帶來回報。

### ESG方針

本集團認為，完善的ESG原則與規範可增加投資價值，為持份者提供長期回報。我們重視持份者的意見，並審查我們的可持續發展水平，旨在識別環境及社會表現方面待提升領域，以尋找改進之處。

### 董事會聲明

董事會為本集團ESG工作的最高決策機構，對監督和管理主要ESG議題負有最終責任。在管理團隊的支持下，董事會主要負責制定本集團的整體ESG願景、方向及戰略。這包括監察和審核本集團的ESG表現以確保符合董事會的ESG願景，並監督各部門之協調，確保本集團的營運和慣例符合ESG戰略。

董事會認識到解決對本集團及其持份者屬重大的ESG議題的重要性，已委聘ESG諮詢公司進行重要性評估。該評估用於通過持份者調查以及在重要性圖譜和專業建議的幫助下考慮行業特定的關注來識別關鍵的ESG議題。董事會充分了解這一過程的結果，並繼續致力於定期審查持份者參與渠道和實行，以確保其有效性。

為確保ESG管理步入正軌，董事會監察各部門工作的協調，以達到各自的ESG目標。本集團與持份者透明地分享ESG事宜的進展，主要通過本集團的ESG年度報告。此方法反映董事會致力於維持問責制及持續改善ESG表現。

### 持份者參與

本集團視可持續發展為推動企業增長、減少環境影響，並取得經營所在社區支持的機會。本集團認識到可持續發展對其持份者的重要性，相信與持份者的建設性對話及協作對促進互利關係至關重要。於報告年度，本集團已作出重大努力，確保將持份者價值融入其業務營運。

本集團意識到，解決持份者的優先事項和關注點對實現可持續發展和持續改進的重要性。定期與持份者、投資方、僱員、客戶及供應商等主要持份者團體開展參與活動，以客觀評估重要的領域。本集團在有需要時也與社區及規管當局互動。

通過該等持份者參與工作，本集團旨在讓持份者更深入了解其願景及目標，同時將彼等的反饋納入其營運。此方法確保本集團繼續回應持份者的關注，並與其可持續發展目標保持一致。

持份者團體	持份者關注的重要議題	參與渠道
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守國家政策、法律及法規</li> <li>支持地方經濟增長</li> <li>促進地方就業</li> <li>準時全額繳納稅款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府紅頭文件</li> <li>政府官方網站公告</li> </ul>
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>回報</li> <li>營運合規</li> <li>企業增值</li> <li>信息透明及有效的溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>電子郵件、電話通訊及公司網站</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>廉潔經營</li> <li>公平競爭</li> <li>合同履行互利共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交流和討論</li> <li>參與與合作</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>出色的產品和服務</li> <li>合同履行</li> <li>廉潔經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務中心及熱線</li> <li>徵集反饋</li> </ul>
環境監管部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>排放合規</li> <li>節能減排</li> <li>生態保護</li> <li>合理用水</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與當地人溝通</li> </ul>
行業	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動行業發展</li> <li>參與行業論壇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問與檢查</li> </ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"> <li>權利保護</li> <li>職業健康與安全</li> <li>報酬和福利</li> <li>職業發展</li> <li>人文關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僱員溝通會議</li> <li>內部刊物及內聯網</li> <li>培訓和研討會</li> <li>僱員活動</li> </ul>
社區和公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善社區環境</li> <li>參與公益</li> <li>信息透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司網站</li> <li>公司公告</li> <li>社區溝通會議</li> </ul>

為確保本ESG報告在反映本集團的環境及社會表現方面的相關性及準確性，本集團進行了重要性評估，以鑒定對其業務營運及持份者屬重要的ESG議題。我們進行了內部持份者問卷調查，以便按照持份者表達的關注點評估並優次排列ESG議題。在ESG諮詢公司的專業指引下，本集團亦參考認可外部機構的重要性圖譜，考慮與行業相關的關鍵ESG議題<sup>1</sup>。本ESG報告已識別及詳細討論4個重要議題。

### 確定重要議題的程序

#### 第一步：重要議題的識別

本集團透過行業研究、MSCI和SASB的重要性圖譜以及同行基準，識別與其環境及社會影響及表現相關的可持續發展議題。根據該等調查結果，為持份者準備了調查問卷，以評估該等議題的重要性。

#### 第二步：重要議題的排名

我們進行持份者調查，以對已識別的的重大議題進行優先排序。調查結果用於根據議題的重要性對其進行排名。

#### 第三步：重要性矩陣圖的驗證與建立

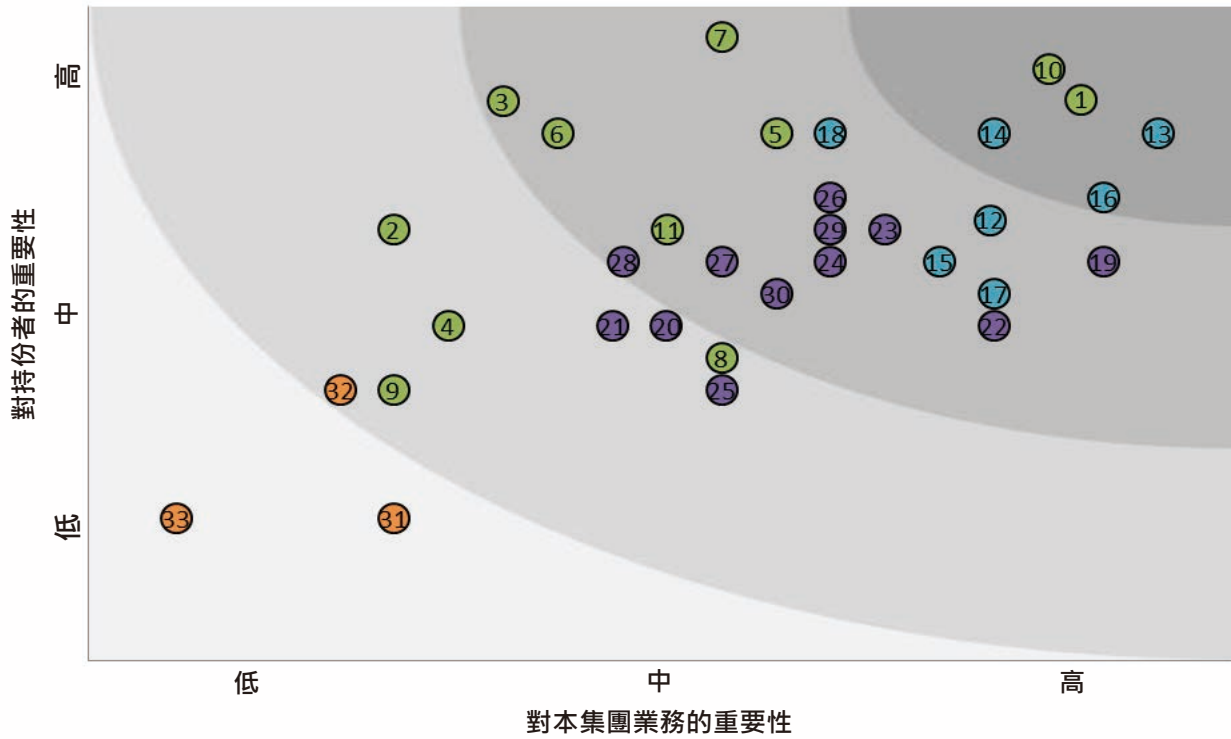
本集團收集及分析調查數據，為各議題分配基於風險的權重。此過程產生二維重要性矩陣，代表各議題對持份者的重要性及其與本集團業務的相關性。通過諮詢內部管理層及外部專家對結果進行了審查和驗證。

#### 第四步：報告

ESG報告包括有關各重大議題的管理政策及相關數據的披露。本集團定期收集持份者的反饋，以檢討及更新重大議題，確保隨時間推移與本集團的可持續發展策略保持一致。

<sup>1</sup> 評估中引用的重要性圖譜包括ESG行業重要性圖譜及SASB重要性圖譜，分別由明晟(MSCI)和可持續發展會計準則委員會(SASB)提供。

2024年重要性矩陣圖



環境

勞工慣例

營運

社區投資

- |                |                  |                |          |
|----------------|------------------|----------------|----------|
| 1. 環境合規*       | 12. 僱傭合規         | 19. 營運合規       | 31. 慈善發展 |
| 2. 車隊排放管理      | 13. 僱員薪酬及福利*     | 20. 管理供應鏈的環境風險 | 32. 促進社區 |
| 3. 廢水管理        | 14. 僱員工作時數及休息時間* | 21. 管理供應鏈的社會風險 | 33. 扶貧   |
| 4. 溫室氣體排放      | 15. 多元化與平等機會     | 22. 採購慣例       |          |
| 5. 廢棄物管理       | 16. 職業健康與安全*     | 23. 質量管理       |          |
| 6. 能源消耗        | 17. 培訓及教育        | 24. 客戶健康與安全    |          |
| 7. 水資源使用       | 18. 預防童工及強制勞工    | 25. 負責的銷售及營銷   |          |
| 8. 綠色辦公        |                  | 26. 客戶服務管理     |          |
| 9. 應對氣候變化      |                  | 27. 知識產權保護     |          |
| 10. 預防和處理環境事件* |                  | 28. 信息安全       |          |
| 11. 綠色建築       |                  | 29. 客戶私隱保護     |          |
|                |                  | 30. 反貪污        |          |

\* 本年度重大ESG議題。

### 環境

氣候變化日益成為企業關注的關鍵問題，給營運帶來了潛在的風險和挑戰。雖然本集團的物業管理業務對環境和天然資源沒有重大直接影響，但我們意識到我們的營運可能產生的潛在間接影響。本集團致力於透過積極的環境管理，為更綠色的未來作出貢獻。

本集團嚴格遵守所有適用的環境法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》以及其他地方環境規定。為支持這一承諾，本集團已實施全面的環境管理體系，並取得ISO 14001:2015認證。我們透過多項舉措及措施，積極在僱員及客戶當中推廣環境保護和合規。

本年度，本集團未記錄任何重大違反相關環境法律規例的行為。

### 排放管理

由於本集團的業務性質，營運過程中並無產生水污染物。此外，由於本集團並無使用車輛，故並無重大空氣污染物排放。

本集團溫室氣體(GHG)排放的主要來源包括：

- 製冷和空調設備所產生的直接溫室氣體排放。
- 電力消耗產生的能源間接溫室氣體排放。
- 其他通過航空差旅和水處理產生的間接溫室氣體排放。

為盡量減少溫室氣體排放，本集團鼓勵員工為不可避免的商務旅行選擇直飛航班，以減少航空旅行產生的排放。就資訊及通訊科技(ICT)設備而言，本集團優先購買貼有能源效益標籤的設備。

本集團認為，節省能源、水和其他資源的策略對於減少溫室氣體排放及廢棄物產生至關重要。

### 廢棄物管理

本集團主要於日常營運中產生無害廢棄物，僅產生少量有害廢棄物，如破粉盒及燈具。有害和無害廢棄物均由合格的清潔公司收集並處理。



由於大部分廢棄物於辦公室環境產生，本集團已實施綠色辦公實踐以減少廢棄物及節約資源。我們鼓勵僱員循環使用紙、金屬、塑料、碳粉盒及墨盒等材料。此外，本集團提倡重複使用信封及文件夾等文具。為進一步減少浪費，本集團選擇可重複使用、可回收和可再替換的辦公產品，例如可替換筆和可重複使用的碳粉盒，而非一次性替代品。

本集團亦舉辦環保活動，包括「無膠樽日」等活動，以推廣其綠色辦公政策。

## 資源使用

本集團的營運需要消耗資源，電力為主要能源，水則用於物業管理活動。本年度初期，本集團制定了將每月平均耗電量從人民幣0.15元每平方米降至人民幣0.14元每平方米，而每月平均耗水量從人民幣0.020元每平方米降至人民幣0.018元每平方米的目標。本年度，本集團已成功實現了這兩個目標，每月平均耗電量及耗水量分別減少至人民幣0.12元每平方米和人民幣0.013元每平方米。

為盡量提高能源效率及減少廢棄物，本集團已採取多項措施：

- 照明：本集團於晚上11時之後關閉景觀燈，優化停車區域的照明佈置，並安裝時間控制和聲音控制開關，用於大廳和走廊照明。
- 空調：辦公室空調溫度設置為夏季不低於26℃、冬季不高於18℃。我們鼓勵僱員關閉不必要照明、空調和暖氣。
- 節能照明：本集團於本年度將現有單一亮度LED燈和常規燈泡更換成雷達感應的雙亮度LED燈，以提高其物業的能源效率。

### 案例研究：HAVC智能能源管理系統

---

本集團利用物聯網(IoT)、大數據及深度學習技術構建技術節能系統。該系統整合了物聯網感知、計算引擎、控制中心及數字孿生，以優化能源效率。為人體溫度、設備運行和空間氣流構建擬合曲線，能夠實時監控和調整控制邏輯和運行協調。該系統確定最佳熱濕條件，使HVAC設備實現節能減排目標。該方法降低了能耗成本，並將HVAC系統轉變為新的利潤中心，實現了空調系統20-30%的節能率。

### 案例研究：地下室節能照明改造項目

---

該項目包括改造該物業的地下室照明系統，以提高能源效率。通過整合傳感器、模塊及雲服務等核心技術，該項目實現了基於一天中時間的全照明控制。該系統支持能源消耗統計，可遠程控制照明系統，高度智能化。這一舉措體現了本集團致力於提升能源效率。

為了減少耗水量，本集團實施了以下措施：

- 為人造噴泉安裝時間控制開關。
- 定期維護與水有關的設施和設備，包括降水井、水泵和高壓水槍。
- 將水壓降至最低實際水平。
- 定期對隱蔽管道進行滲漏檢測，以識別隱蔽滲漏。
- 在公共洗手間安裝傳感器水龍頭，並調整水龍頭的流速。

本年度，本集團在求取適用水源方面沒有遇到問題。

## 應對氣候變化

本集團認識到識別和管理與氣候變化相關的風險的重要性。物理風險，如極端天氣事件(如風暴、颱風和洪水)的頻率和嚴重性增加，可能導致運維成本增加、保險費增加以及僱員的潛在健康及安全風險。

消費者亦可能傾向於可持續的生活方式，產品和服務的監管要求可能會發生變化，從而產生過渡風險。該等風險可能要求本集團採納可持續的商業模式，導致營運成本增加，例如改用節能照明或增加營運物業內的綠化。監管變化也可能需要新的流程，進一步影響營運成本。

為應對氣候相關風險，本集團持續審查其營運地區的最新政策和規例。本集團與內外部持份者溝通，識別並評估潛在風險。為減輕極端天氣等物理風險，本集團已實施應急預案，以確保及時向僱員及人員傳達措施。我們定期進行疏散演習，為此類事件做好準備。本集團亦定期審查並改善氣候變化和能源政策，以應對不斷變化的氣候相關挑戰。

本集團已實施各種措施減少其對環境的影響及應對氣候相關挑戰。就溫室氣體排放而言，本集團致力於通過降低空調使用量來減少排放。就廢棄物管理而言，本集團致力盡量減少廢棄物的產生，並積極向管理住宅區的居民推廣源頭減廢的理念。

## 僱傭

招聘並留住人才對本集團可持續增長至關重要。本集團致力於營造安全、健康而高效的工作環境，同時支持僱員職業發展，幫助彼等充分發揮潛力。

### 招聘和薪酬

本集團的招聘、晉升、薪酬和解僱程序受到相關法律規例的管治，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》。本集團通過各種渠道物色人才，如大學、第三方招聘機構和其他企業。在招聘階段，我們會對合適的候選人進行面試和背景審查，以確保彼等符合所需的工作標準。我們核實身份信息以防止童工僱傭。如果發現童工，本集團將全面調查並立即解僱相關僱員。

就解僱僱員而言，本集團旨在確定及管理流失相關問題，並可能進行離職面談，以便更好地了解僱員離職的原因。本集團持續監察員工流失情況，以發現及解決潛在問題。本年度，未發現任何童工僱傭案例。

本集團提供符合中國最低薪酬規定的競爭力的薪酬待遇。對管理層和初級員工均已建立績效獎勵制度。我們對僱員進行月度、季度與年度績效考核，以評估員工的特點和工作績效。我們根據評估結果定期調整薪金。人力資源管理中心參與本集團的績效目標設定過程，監督個人績效標準的制定，並協調績效考核。

為進一步激勵員工，本集團提供績效獎金、客戶滿意度、高收費率、成功業務發展特別獎金及晉升機會等激勵措施。該等措施鼓勵僱員追求職業發展，並使彼等的努力與本集團的目標保持一致。

### 權利和福利

本集團全面遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國社會保險法》，以確保僱員權利和福利。僱傭合約清楚列明工作地點、崗位及工作時數，以防止強制勞工。如果發現強制勞工，本集團將全面調查並立即解僱相關僱員。本年度，未發現任何強制勞工案例。

本集團根據政府規例為僱員提供「五險一金」和各種假期，包括婚假、產假、病假、喪假、工傷及法定節假日。額外福利包括交通津貼、餐食津貼、住房津貼、計算機津貼、節日禮物、結婚禮品和團體活動。除法定假日外，僱員亦可享受帶薪假期，如年假、病假和探親假。

### 反歧視

本集團致力於通過遵守有關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國婦女權益保障法》和《中華人民共和國殘疾人保障法》，維持無歧視的工作環境。本集團確保所有僱員及候選人在招聘、晉升、轉職、培訓、薪酬及福利方面享有公平待遇和平等機會，無論種族、性別、年齡、宗教、信仰、婚姻狀況或生育狀況如何。

為加強該等原則，本集團舉辦平等機會培訓研討會，介紹反歧視條例及提高僱員的意識。於本年度，並無發現嚴重違反勞工相關法律法規或有關工作場所歧視或騷擾的投訴。

### 健康與安全

確保僱員健康及安全是本集團的首要任務。本集團嚴格遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國職業病預防法》。本集團已獲得ISO45001：2018職業健康安全管理体系認證證書，彰顯其維護安全工作環境的承諾。

本集團定期組織職業健康與安全培訓，提高僱員的安全意識，並提高安全管理、事故預防和應急處置能力。本年度，本集團向僱員提供一般職業健康與安全知識培訓。

2024年，本集團開展突發事件演練、安全培訓課程和安全檢查500餘次，保障了逾15萬業主資產的安全。此外，本集團維持明確的制度，記錄工傷。

本年度，僱員因工傷損失工作日數達248天，過去三年並無報告因工亡故的情況。

## 培訓及發展

提供培訓及發展機會對可持續業務增長至關重要。本集團定期進行僱員績效考核，以提供反饋、識別需要改進的地方，並滿足培訓需求。內部晉升優先於外部招聘，旨在支持僱員發展。

本集團提供持續培訓計劃以提升僱員技能及知識。為前線服務團隊提供領將、領辰、悅將、悅辰及強兵等培訓計劃，以發展內部人才。該等計劃以管理發展為重點，本年度共組織培訓5,000場，惠及200多名僱員。每年，本集團計劃並開設40多門課程。

新僱員參加培訓和指導計劃，導師提供指導，幫助彼等融入自己的職位和企業文化。我們培訓僱員，遵守標準化營運程序，以確保高服務質量和效率。

本集團還實施了人力資源繼任計劃，挖掘並為僱員做好準備以承擔更具挑戰的職位。本年度，僱員接受物業管理、服務要求、市場趨勢、商務溝通、客戶需求及風險管理等方面的培訓。本集團鼓勵僱員參與外部培訓計劃，並提供補貼以支持彼等的專業發展。

## 營運慣例

通過日常營運實現環境、社會和經濟績效的有效管理乃本集團的核心價值觀。本集團與供應商維持密切的關係，堅持營運及商業行為高標準，由此致力於可持續發展。

## 供應鏈管理

本集團高度重視與供應商的夥伴關係，旨在共同推動可持續發展。為提高營運效率及降低整個供應鏈的ESG風險，本集團已實施招標採購管理系統，以確保有效的採購流程。

為挑選新承包商及供應商，本集團採用評估審查機制，驗證供應商合規及產品質量。這一過程包括審查潛在承包商及供應商的基本概況、信用證明和其他文件。與承包商及供應商簽訂的合同清楚地概述了本集團的期望、政策和要求，包括要求為供應商僱員提供安全的工作環境以及充分的培訓、信息及監督的安全管理指引。本集團定期根據價格及質量等標準評估現有承包商及供應商，並剔除不合格供應商，以維持本集團產品及服務的質量。嚴格保密；未經適當批准，僱員不得披露採購相關資料。

本集團積極監控其供應鏈中的環境及社會風險。本集團指配特定人員跟蹤當地供應鏈政策的發展並識別潛在風險。我們優先考慮在節能、職業健康與安全、供應鏈管理及反腐等層面環境和社會績效良好的供應商。我們高度重視持有認證證書或國際認可的供應商，而涉及重大腐敗或安全事件的供應商則被降級。

為促進可持續發展，本集團實施綠色採購實踐，鼓勵使用生態友好產品。我們優先考慮帶有水或能源效率標籤、最小包裝、更長壽命或可回收材料的產品。此外，本集團選擇交付時間和距離較短的供應商，以減少運輸的碳排放量。我們提醒僱員優先使用較舊產品，避免過期造成浪費。

本年度，本集團與合共113家主要供應商合作，按地區分類如下：

供應商數目	2024年
華北地區	7
華南地區	7
西南地區	92
西北地區	7

### 服務質量及客戶健康與安全

本集團深知質量控制對其長期業務發展的重要性。透過維持高服務標準及確保客戶健康及安全，本集團實現負責任營運。本集團的物業管理業務採取了政策和措施來提升服務質量及保障客戶健康與安全。鑒於本集團的營運性質，未涉及任何廣告、產品標籤或產品回收事務。

本集團已建立客戶關係管理制度，並獲得ISO9001：2015質量管理體系認證證書，為日常營運的質量控制提供指引。專業的質量控制團隊負責維護服務標準，標準化程序並監督服務質量。我們每年對所有在管物業進行客戶滿意度評估，並將結果納入項目和區域公司的績效考核中。

為提升客戶體驗及服務，本集團設有服務熱線，供客戶查詢、投訴及提供反饋。這些問題得到及時解決，以確保有效的解決方案。客戶亦可要求維修及保養服務，並通過時相悅移動應用程序或本集團的微信公眾號提供反饋。本集團實施了客戶舉報與投訴管理常規指引及呼叫中心管理制度，以規範投訴處理。我們記錄、按性質及重要性分類投訴，並交由相關部門解決。本年度，本集團共接獲66宗投訴，所有投訴均按照該等程序處理。

為確保本集團管理的物業未構成健康或安全風險，本集團提供安保服務並定期查驗、維修和養護升降機、自動扶梯、中央空調系統等設施、消防及安全系統(如滅火器、警報器)、安保設備(如閘機、柵欄、攝像頭)及公用設施系統(如發電機、配電、供水及排水系統)。

## 隱私及知識產權保護

本集團優先保護客戶和僱員的信息，並遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律規例努力消除資料安全風險。

本集團已採納內部監控措施以保障內部及外部數據，包括透過本集團系統收集的客戶資料。客戶知悉條款和條件，並在數據收集前獲得彼等的同意。我們對物理服務器機房和在線系統實施嚴格的接觸管制，以確保僅授權僱員方能查閱敏感數據。僱員需要登錄內聯網查閱私人資料，軟件安裝需經過審批，防止侵犯知識產權。與僱員簽訂的僱傭及保密協議中載有保密條款。

本集團定期進行資料備份和恢復測試，使用防火牆和部署用戶行為管理系統來增強資料安全。我們定期安裝和升級防病毒軟件，並進行例行檢查以檢測潛在的入侵。我們掃描所有傳入資料，確保其不含病毒。

為保障知識產權，本集團要求僱員遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國商標法》等法律規例。保密和不競爭協議用於保護知識產權。所有計算機均配備許可軟件，以確保合規性。

## 反貪污

本集團秉持最高標準的商業誠信和道德規範開展經營活動，培育誠實守信、公開透明的企業文化。本年度，未接獲任何關於賄賂、敲詐勒索、欺詐或洗錢的舉報或被起訴案件。

本集團遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》，並已實施僱員行為評估管理、禮品管理、利益衝突宣言等內部政策。該等政策概述了僱員的廉潔要求和行為守則。根據不當行為的嚴重程度，違規可能會導致處罰，包括降職、減薪或終止僱傭。本集團亦透過拒絕欺詐投標者、要求訂立誠信行為協議及實施嚴格控制，降低招標過程中的貪污風險。

本年度，本集團為僱員組織了廉潔教育、案例分享會、企業常見經濟犯罪知識測試等反貪污活動和培訓。我們向所有僱員提供在線培訓。

本集團亦已制定內部舉報政策，鼓勵僱員透過電郵或熱線渠道舉報賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢事件。

### 社區

本集團認為，回饋社會及支持公益是其價值觀不可或缺的一部分。在發展業務的同時，本集團仍然致力於幫助有需要的人士及促進社區聯繫。為加強社區聯繫，本集團於本年度組織了「夏日歡樂季」、「春日鮮花妝點」及「冬日暖飲奉送」等200多項文化活動。



## 關鍵績效指標

環境指標	單位	2024年	2023年
<b>排放物</b>			
溫室氣體排放總量 <sup>註(i)</sup>	噸二氧化碳當量	<b>24,872</b>	38,622
範圍一 直接溫室氣體排放量 <sup>註(ii)</sup>	噸二氧化碳當量	<b>2,264</b>	29
範圍二 間接溫室氣體排放量 <sup>註(iii)</sup>	噸二氧化碳當量	<b>21,990</b>	38,176
範圍三 其他間接溫室氣體排放量 <sup>註(iv)</sup>	噸二氧化碳當量	<b>618</b>	416
密度	噸二氧化碳當量 ／'000平方米GFA	<b>1.60</b>	1.67
<b>廢棄物</b>			
無害廢棄物總量	公斤	<b>330</b>	114
密度	公斤／'000平方米 GFA	<b>0.02</b>	0.005
有害廢棄物總量	公斤	<b>158</b>	344
密度	公斤／'000平方米 GFA	<b>0.01</b>	0.01
<b>資源消耗</b>			
耗水量	立方米	<b>1,545,145</b>	861,255
密度	立方米／'000平方米 GFA	<b>99.26</b>	37.17
能源消耗	兆瓦時	<b>77,903</b>	65,429
直接耗量	兆瓦時	<b>0</b>	0
間接消耗 <sup>註(v)</sup>	兆瓦時	<b>77,903</b>	65,429
密度	兆瓦時／'000平方米 GFA	<b>5.00</b>	2.82

註：

- (i) 二氧化碳排放量的計算基於港交所發佈的附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》(「附錄二」)。本集團的排放物包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮。為方便閱讀和理解，溫室氣體排放資料以二氧化碳當量(CO<sub>2</sub>e)的形式呈現。
- (ii) 範圍一包括使用制冷劑產生的排放。所用計算方法及排放因子來自附錄二。
- (iii) 範圍二包括購買電力產生的排放。計算方法來自附錄二。所用排放因子來自中國國家發展及改革委員會(「發改委」)提供的《中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及《溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
- (iv) 範圍三包括廢水處理、填埋廢紙及商務航空旅行產生的排放。計算方法來自附錄二。採用的排放因子來自清華大學出版的《中國城市供水系統能耗研究》、清華大學與國家城市給水排水工程技術研究中心出版的《中國城市污水處理廠能耗規律的統計分析與定量識別》、附錄二及國際民用航空組織(ICAO)碳排放計算器。
- (v) 間接能源消耗按實際購買電量計算。

社會指標	2024年	2023年
<b>員工總數</b>		
總計	<b>5,768</b>	5,644
<b>按性別劃分</b>		
男	<b>2,770</b>	2,689
女	<b>2,998</b>	2,955
<b>按僱傭類別劃分</b>		
全職	<b>5,768</b>	5,644
兼職	<b>0</b>	0
<b>按年齡劃分</b>		
30歲以下	<b>651</b>	1,241
30-50歲	<b>2,919</b>	3,048
50歲以上	<b>2,198</b>	1,355
<b>按地區劃分</b>		
華中地區	<b>229</b>	219
華南地區	<b>146</b>	238
西南地區	<b>215</b>	4,582
西北地區	<b>4,557</b>	493
華北地區	<b>621</b>	112
<b>僱員流失比率(%)<sup>(i)</sup></b>		
總計	<b>41%</b>	65%
<b>按性別劃分</b>		
男	<b>41%</b>	69%
女	<b>41%</b>	60%
<b>按年齡劃分</b>		
30歲以下	<b>61%</b>	73%
30-50歲	<b>32%</b>	42%
50歲以上	<b>47%</b>	107%
<b>培訓及發展</b>		
<b>受訓時數(百分比)</b>		
總計	<b>24 (100%)</b>	22 (100%)
<b>按性別劃分</b>		
男	<b>24 (100%)</b>	22 (100%)
女	<b>24 (100%)</b>	22 (100%)
<b>按僱傭類別劃分</b>		
高級	<b>24 (100%)</b>	22 (100%)
中級	<b>24 (100%)</b>	22 (100%)
初級	<b>24 (100%)</b>	22 (100%)

註：

(i) 僱員流失比率及僱員受訓之百分比的計算基於港交所發佈的附錄三《社會關鍵績效指標匯報指引》。

## 香港交易所ESG報告指引內容索引

層面、一般披露及關鍵績效指標

描述

章節

### A1 排放物

一般披露

有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、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。

環境

A1.1

排放物種類及相關排放數據。

排放管理

A1.2

直接(範圍一)和能源間接(範圍二)溫室氣體排放量及密度。

關鍵績效指標

A1.3

所產生有害廢棄物總量及密度。

關鍵績效指標

A1.4

所產生無害廢棄物總量及密度。

關鍵績效指標

A1.5

描述所訂立的排放目標及為達到這些目標所採取的步驟。

排放管理

A1.6

描述有害和無害廢棄物的處理方式，描述所訂立的減排量目標及為達到這些目標所採取的步驟。

廢棄物管理

### 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。

環境

A2.1

按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。

關鍵績效指標

A2.2

總耗水量及密度。

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。

資源使用

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。

資源使用

A2.5

製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。

本集團的業務未涉及包裝材料的使用。

### 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。

環境

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。

環境

層面、一般披露及關鍵績效指標

	描述	章節
<b>B1 僱傭</b>		
<b>一般披露</b>	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。	僱傭
<b>B1.1</b>	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關鍵績效指標
<b>B1.2</b>	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效指標
<b>B2 健康與安全</b>		
<b>一般披露</b>	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。	健康與安全
<b>B2.1</b>	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	健康與安全
<b>B2.2</b>	因工傷損失工作日數。	健康與安全
<b>B2.3</b>	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。	健康與安全
<b>B3 發展及培訓</b>		
<b>一般披露</b>	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。	僱傭
<b>B3.1</b>	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	培訓及發展
<b>B3.2</b>	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	培訓及發展
<b>B4 勞工準則</b>		
<b>一般披露</b>	有關防止童工及強制勞工的： (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。	僱傭
<b>B4.1</b>	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	招聘及薪酬、權利和福利
<b>B4.2</b>	描述在發現該等情況時消除有關情況所採取的步驟。	招聘及薪酬、權利和福利

層面、一般披露及關鍵績效指標

描述

章節

**B5 供應鏈管理**

**一般披露**

管理供應鏈的環境及社會風險的政策。

供應鏈管理

**B5.1**

按地區劃分的供應商數目。

供應鏈管理

**B5.2**

描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。

供應鏈管理

**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。

供應鏈管理

**B5.4**

描述在選擇供應商時用於推廣環保產品和服務的慣例，以及相關執行及監察方法。

供應鏈管理

**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：

營運慣例

(a) 政策；及

(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

**B6.1**

已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。

本集團的業務未涉及產品回收。

**B6.2**

接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

服務質量及客戶健康與安全

**B6.3**

描述與維護及保障知識產權有關的慣例。

隱私及知識產權保護

**B6.4**

描述質量檢定過程及產品回收程序。

服務質量及客戶健康與安全

**B6.5**

描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。

隱私及知識產權保護

層面、一般披露及關鍵績效指標

描述

章節

**B7 反貪污**

**一般披露**

與賄賂、勒索、欺詐和洗錢有關的：

反貪污

(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。

**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。

反貪污

**B7.2**

描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。

反貪污

**B7.3**

描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

反貪污

**B8 社區投資**

**一般披露**

有關以社區參與來了解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。

社區

**B8.1**

專注貢獻範疇。

社區

**B8.2**

在專注範疇所動用的資源。

社區