



用心·成就
美好生活

環境、社會
及管治報告

2022



目錄

關於本報告	2	第一章 與企業共建穩健治理	30
可持續發展年度進展	4		
主席寄語	5	1.1 合規經營	32
董事會聲明	8	1.2 風險管控	34
關於本集團	9	1.3 廉潔文化建設	36
公司簡介	9	1.4 恪守商業道德	41
榮譽與認可	10	1.5 知識產權保護	43
專題：以心煥「新」，點亮生活之美	12	第二章 與業戶共建美好生活	44
專題：超高層建築設施管理， 引領行業綠色低碳發展	16	2.1 服務品質	46
		2.2 客戶滿意度	51
可持續發展管理	20	2.3 客戶安全與健康	55
可持續發展理念	22	2.4 信息安全及隱私保護	61
可持續發展目標	23	第三章 與自然共建持續未來	64
ESG 管治架構	24	3.1 綠色物業管理及運營	66
持份者溝通	25	3.2 綠色辦公	76
ESG 重要性議題識別與分析	27	3.3 應對氣候變化	77





第四章 與員工共建和諧職場	82	第六章 與社區共建溫馨家園	108
4.1 員工權益與關懷	84	6.1 社區溝通與融合	110
4.2 多元化與包容	87	6.2 公益慈善	113
4.3 防止僱傭童工及強制勞工	90	附錄	114
4.4 員工薪酬與福利	90	附錄I 2022年ESG關鍵績效指標	114
4.5 職業健康與安全	93	附錄II ESG政策列表	120
4.6 員工發展	94	附錄III《環境、社會及管治報告指引》 內容索引	125
第五章 與夥伴共建蓬勃生態	100	附錄IV 意見回饋表	131
5.1 可持續供應鏈管理	102		
5.2 行業交流發展	104		





關於本報告

本報告是越秀服務集團有限公司(簡稱「本公司」)發佈的獨立的环境、社會及管治(Environmental, Social and Governance)報告(簡稱「ESG 報告」或「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2022年的ESG管理理念、管理舉措及亮點成效等。

編製依據

本報告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」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(簡稱「ESG 報告指引」)進行編製，並參考氣候相關財務信息披露工作組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)建議(簡稱「TCFD 建議」)。

匯報原則

原則	本集團的回應
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ESG報告編製及管理提升的基礎。
量化	本集團由ESG委員會統籌、ESG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覆核機制。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ESG管理進展。
平衡	本報告不偏不倚地呈報本集團的ESG表現，除披露工作成果之外，亦討論了在相關議題上的改進空間和計劃。
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。倘若數據收集範圍變化、數據更新或測算方式變更，會相應標注說明以供報告使用者參考。



關於本報告

報告範圍

本報告為年度 ESG 報告，報告期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（簡稱「本年度」），部分內容適當延伸且需與本集團 2022 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，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

數據來源

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。

報告獲取

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

意見反饋

本集團 ESG 工作的持續改善有賴閣下的寶貴意見。如閣下對本集團 ESG 工作或本報告內容有任何疑問或反饋意見，歡迎填寫意見回饋表（附錄 IV）並通過電郵 ir@yuexiuproperty.com 與本集團聯絡。



可持續發展年度進展



經濟責任



總收入

2,486 ¥ (百萬元)

本公司擁有人應佔盈利

416 ¥ (百萬元)

合約面積

70,597 千平方米

總資產

5,948 ¥ (百萬元)

在管面積

51,689 千平方米

總權益

3,391 ¥ (百萬元)

合約項目數量

387 個

資本市場指數

入選MSCI中國小型股
指數成份股

在管項目數量

323 個



服務責任

客戶滿意度 (住宅)

92.1 分

安全生產整改率

100 %

客戶滿意度 (商業)

97.6 分

組織應急演練次數

1,958 次

安全生產資金投入

63.2 ¥ (百萬元)

參與應急演練人次

29,653 人次

安全生產檢查

757 次

安全生產培訓人次

20,445 人次



環境責任

能源總耗量

68,881 百萬瓦時

溫室氣體排放總量

39,076 噸二氧化碳當量

總耗水量

1,734,795 立方米



員工責任

培訓覆蓋率

100 %

總受訓人次

171,459 人次

人均受訓時長

41 小時



供應鏈責任

合作供應商總數

6,870 個

供應商《廉潔協議》簽署率

100 %



社會責任

社區服務總投入

5.1 ¥ (百萬)

員工參與公益/義工活動的人數

4,352 人



主席寄語



林峰先生
董事長

2022年是意義非凡的一年。中國乃至全球經濟面臨下行壓力，疊加疫情等多重挑戰，企業經營發展面臨的複雜性、嚴峻性、不確定性上升。2022年也是越秀服務成立三十周年，具有重要里程碑的意義。而立之年，回望來路，本集團始終堅守服務初心，堅持長期主義。本集團深知，「綠色」正成為高質量發展的鮮明底色，「可持續」正引領集團未來的轉型與變革。



主席寄語

本集團以可持續發展的視角審視企業戰略規劃及日常運營，認真履行經濟、服務、員工、供應鏈、環境及社會六大責任，探索實現可持續發展目標的路徑，尋求實現經濟、社會和環境的最大化綜合價值。2022年，本集團首次被納入MSCI(明晟)評級並取得BBB的成績，彰顯外部評級機構對本集團ESG工作的認可。

夯實責任之基

在推進自身高質量發展的同時，本集團不斷改進、豐富和完善ESG相關管理制度、體系和實踐。本集團於董事會層面成立了ESG委員會，並設立了ESG領導小組及ESG工作小組，形成多層級ESG風險管理和內部監控體系。本集團通過將ESG議題納入董事會議程、開展ESG專題培訓和知識分享、將ESG因素納入員工績效考核等方式，加大董事會層面對ESG事宜的監管力度和深度，賦能各層級更好地推進和落實ESG相關工作。同時，本集團有序開展審計監督與合規諮詢，健全全面風險管理體系和內控機制，深入推進廉潔文化建設，進一步提升企業合規經營水平和風險防範能力。

堅守服務之本

本集團以「用心·成就美好生活」為使命，著力打造「臻越、鉅越、享越」三大住宅物業管理產品線，同時創新推進社區增值服務，滿足不同客戶的差異化需求。本集團加大服務品質提升投入，持續開展專項行動及品質督導，進一步暢通客戶投訴渠道，客戶滿意度大幅提升。本集團嚴守安全生產底線，梳理並完善安全生產管理架構及規章制度，全面保障住戶安全。

篤行綠色之道

本集團圍繞國家「碳中和、碳達峰」戰略目標(「**雙碳目標**」)，規範並加強物業運營及日常辦公中的排放物和資源能耗管理，持續實施節能節水改造和技術創新，攜手業主、租戶及合作夥伴落實綠色物業管理及運營。本集團順應低碳轉型趨勢，捕捉綠色發展機遇，不斷精進運營階段樓宇能源管理，加大對智慧化物業的投入應用，實現超高層建築的全生命週期綠色運營管理。本集團積極開展氣候風險識別、評估及管理，並參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議完善氣候相關信息披露。2022年，本集團就溫室氣體及廢氣排放、廢棄物處理、能源使用及水資源使用設立的环境目標全部達成。



主席寄語

凝聚活力之源

本集團建議採納股票期權激勵計劃，計劃授予總量不超過總股本的10%（需達成採納條件），藉此充分調動員工及董事的積極性，推動企業整體價值提升。本集團堅持為員工打造公平公正、和諧包容、安全健康的工作環境，重視多元化人才隊伍建設與民主溝通，建立科學全面的人才遴選和培養機制，努力實現員工成長與企業發展的同頻共振。

擔當國企之責

為解決防疫物資緊缺、人員配備不足等難題，減輕政府和基層的防控壓力，本集團主動配合社區落實防控措施，出動員工近萬人築牢社區安全防線，以實幹實效展現國企擔當。同時，本集團深化與供應商、業主、政府、社區等相關方的協作，積極參與行業標準制定，推動打造可持續供應鏈，開展豐富的公益活動和便民服務，為行業發展與社會福祉貢獻越秀力量。

站在新的起點，越秀服務將秉承「成為一個讓客戶信賴的服務企業」的願景，堅守服務品質，聚焦自身優勢，堅持通過優質服務及產品，為宏觀經濟復蘇及行業可持續增長增添助力，為人民構築更加幸福美好的生活，為股東、合作夥伴、客戶、員工和社會創造更大價值。

林峰先生
董事長



董事會聲明

董事會高度重視可持續發展管理。本集團已根據聯交所《ESG 報告指引》要求，建立行之有效的多層級 ESG 管理體系和機制，並持續健全 ESG 治理結構，加強董事會對 ESG 事宜的監督及參與。

ESG 管治架構

董事會對本集團的 ESG (包括氣候變化) 工作承擔全面責任。董事會 ESG 委員會成立於 2022 年 3 月，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，獲董事會授權監督本集團的 ESG 願景、目標、策略、管理架構及政策，審視及評估 ESG (包括氣候變化) 風險及機遇，審閱和檢討 ESG 目標和績效表現。本集團亦設立由行政總裁領導及主要業務負責人組成的 ESG 領導小組，以及由總部各職能部門及區域公司員工組成的 ESG 工作小組，分別監督和執行 ESG (包括氣候變化) 相關工作，落實及完善 ESG 制度體系和理念措施。

ESG 風險管理

本集團重視 ESG (包括氣候變化) 相關風險，結合行業風險趨勢分析、監管要求及宏觀政策等，定期檢視 ESG 議題庫，通過持份者調研、專家評估、董事會討論等方式開展 ESG 議題的重要性評估，並適時制定 ESG 相關風險的管理及應對計劃。董事會關注 ESG 議題的重要性排序，參與本年度 ESG 議題的重要性評估，對其結果進行審批及確認，並就此為本集團的 ESG 管理重點提供指引。

ESG 目標管理

董事會定期對本集團的 ESG 事項進行檢視，包括審閱及批准溫室氣體排放、廢棄物處理、能源使用及水資源使用的目標和改善方案，於定期董事會會議中對 ESG 目標進行審閱及討論。董事會已審閱 2022 年度 ESG 目標的達成情況，並批准設定 2023 年度 ESG 目標。

本報告於 2023 年 3 月 8 日獲得董事會審閱確認，批准發佈。



關於本集團

公司簡介

越秀服務是廣州市人民政府國有資產監督管理委員會下屬的第一家(目前唯一一家)於香港上市的物業管理企業，榮獲「2022年中國物業服務百強企業第14位」。

三十年來，越秀服務堅守「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公共交通為導向(「TOD」)綜合物業管理優勢，創新服務模式，聚焦住宅、商業、大交通及城市服務四大業態，在提升經營價值和規模貢獻的同時，強化客戶體驗，全方位、多維度滿足客戶對美好生活的多元需求。

截至2022年12月31日，本集團的業務已覆蓋全國37個城市及香港，形成以大灣區為核心，以華東、華中、北方、西部區域為重要支撐的全國化佈局。在管項目超過320個，在管建築面積約51.7百萬平方米，項目類型涵蓋住宅、TOD物業、寫字樓、購物商場、專業市場、展館、工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、多種增值服務等，積極打造城市高端運維服務形象，形成多翼發展格局。



關於本集團

榮譽與認可

2022年，本集團及成員公司獲得的主要榮譽及獎項如下：



榮譽	頒發單位
1. 中國物業服務百強企業第14位	北京中指信息技術研究院
2. 中國物業服務上市公司綜合實力第10位	
3. 中國商業物業管理優秀企業	
4. 中國高端物業服務領先企業	
5. 中國物業服務ESG發展優秀企業第7位	
6. 中國物業服務百強服務質量領先企業	
7. 粵港澳大灣區物業服務市場地位領先企業	
8. 廣州市物業服務標桿項目(越秀星匯園)	
9. 中國物業服務上市公司ESG實踐優秀企業	



關於本集團



榮譽

10. 中國物業服務品牌影響力企業 NO.7
11. 商業物業服務力 TOP20 企業
12. 辦公物業服務力 TOP20 企業
13. 中國國有物業服務企業綜合實力 50 強 TOP6
14. 廣州市物業管理行業協會 2022 年度優秀學習型企業
15. 廣州市物業管理行業 2022 年度工會工作優秀案例
16. 數字哨兵示範單位
17. 廣東省物業服務企業「承擔社會責任·助力社會就業」突出貢獻獎
18. 廣東物業管理行業抗疫先鋒企業
19. 港股 100 強之新股 30 強

頒發單位

- 中國房地產報社、中國城市與區域治理研究院
- 克而瑞物管、上海易居房地產研究院
- 克而瑞物管、上海易居房地產研究院
- 克而瑞物管、中物研協
- 廣州市物業管理行業協會
- 廣州市物業管理行業工會聯合會
- 廣東省物業管理行業協會
中國電信廣州分公司
- 廣東省物業管理行業協會
- 廣東省物業管理行業協會
- 港股 100 強研究中心



關於本集團

專題：以心煥「新」，點亮生活之美

2022年是越秀服務成立三十周年。一路走來，本集團始終秉承「用心 • 成就美好生活」的服務初心，以用心的態度和至誠的服務守護萬家燈火。成立三十周年之際，本集團傾心打造30項品質提升專項行動，圍繞業主全生命週期服務體系，全面提升居住體驗與客戶滿意度，不斷滿足客戶對美好居住的嚮往。

設備設施煥新，提升舒適感

本集團從細節管控出發，圍繞小區各項設備設施，開展維護保養及改造工作，例如：

- 對大堂門禁、地磚、照明燈、遊樂場設備等進行全動線排查
- 對設備機房、管道等進行每日巡檢，預先排查隱患
- 通過設備刷漆、路面修補、路燈維護、閥門部件打油等措施，提升住宅物業觀感，確保各項設備正常運行

同時推出「最美前台」「最美門崗」「最美園林」「最美設備房」「最美水吧」五大系列專項服務行動，對業主日常觸及最多的點位進行全面煥新與升級。截至2022年12月31日年度最美系列專項打造193個項目。



圖：最美設備房



關於本集團

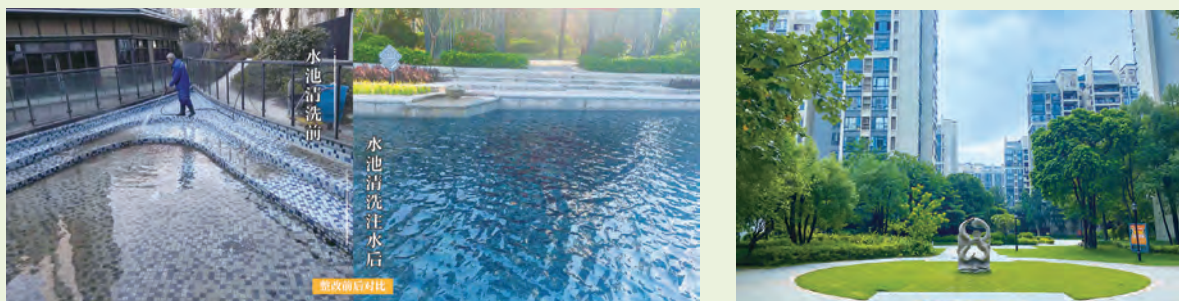
環境煥新，提升整潔感

2022年3月—2023年1月期間，本集團於全國範圍內組織開展「春曉」「夏花」「秋色」「冬藏」美好四季主題行動，通過地插／分株補植、撒播草種等方式，解決黃土裸露問題。同時，抓住夏天萬物生長的有利時節，採取樹木修剪、澆灌復壯、清理雜草、病蟲害防治等多項措施，開展各項綠化養護工作。



圖：美好四季主題行動綠化養護效果對比

本集團以各項工作制度標準為指引，重點關注小區主幹道、出入口、設施、電梯轎廂、地下停車場等主要區域。針對車庫下水道雜物清理、行人路面污漬清洗、衛生死角等進行全方位大掃除。對園區綠化帶、道路中的微小垃圾進行地毯式搜索，保障園區環境整潔乾淨。保潔人員對垃圾桶進行全面地沖洗，消除細菌死角。



圖：保潔品質專項行動作業效果



關於本集團

秩序煥新，提升安全感

本集團以責任之心為客戶提供365天24小時全天候全方位的安全保障，行動包括：

- 謹記消防安全，定期維護消防設施，及時檢查消防器材的使用年限並及時更換。組織落實消防演練制度，加強業主的防火安全意識。
- 按照物業安全管理工作要求，嚴查嚴管，定期治理電動車停放秩序，加大違規車輛和雜物堆放的管理力度。落實每日夜查巡邏制度，為業主的安全保「家」護航。
- 加強門崗管理，毫不鬆懈抓好疫情防控工作，嚴把「入門關」，堅持做好門崗消殺、外來人員車輛登記、測溫以及查驗健康碼等常態化工作。確保門崗人員整潔面容、規範穿衣、親切問候、標準站姿。



圖：秩序培訓



圖：消防設備檢查及消防演練



關於本集團

服務煥新，提升幸福感

本集團對精神面貌、服務禮儀、工作標準及前台服務等方面提出 20 項具體行動要求，全面提升客服人員的行為規範及服務標準。同時，本集團注重對細節的打磨，在居住便利性、客服形象、信息傳達等各環節，與業主進行密切溝通和互動，令其感受到物業的點滴溫暖和用心呵護。例如，本集團通過「項目經理接待日」活動傾聽業主心聲並對問題一一進行整改；針對老年業戶開辦「手機課堂」教學服務，盡心為每一位提供便利的生活服務。



圖：「夏日送清涼」主題活動為住戶調製清涼飲品



關於本集團

專題：超高層建築設施管理，引領行業綠色低碳發展

越秀服務在高端商業「物業管理+商業運營」方面擁有豐富的專業服務經驗，是中國高端寫字樓物業管理領域的引領者。作為現代城市建築的重要組成部分和低碳生態城市的承載者，超高層綠色建築的全生命週期綠色運營管理是踐行綠色發展理念、實現節能減碳的關鍵。

搭建行業管理標準，創新智能運營模式

越秀服務通過ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO50001、ISO27001五標一體認證，引入健康建築標準(以下簡稱「WELL」)、能源與環境設計先鋒(以下簡稱「LEED」)、皇家特許測量師學會(以下簡稱「RICS」)、國際建築業主與管理者協會(以下簡稱「BOMA」)等國際標準，建立成熟完善的「超高層運營管理體系」及行業典範的「超高層運營管理安全標準」，實現廣州IFC等5座超300米和逾10座約200米的超高層建築的全生命週期綠色運營管理，將物業管理、技術創新與可持續發展戰略有效融合。

基於超高層建築設施專業、系統龐大、設備繁多等特點，本集團融合智慧、健康、社群三大體系，打造「智慧樓宇3.0」創新模式。通過智能化設備監控及能耗分析，實現共享社交、綠色節能、智能高效、舒適健康，重構人與人、人與空間及自然的聯繫，讓商務辦公更舒適、和諧、高效。

監控+巡查雙驅動

以「監控平台」落實品質實時監控，發現問題立即整改，充分發揮人工智能優勢，實現服務品質飛躍。

建設安全示範單位

在管項目以「一樓多站」「一站多點」的建設模式，設置微型消防站與滅火救援技術處置隊，有效提升突發事件的處置能力。

多項安全措施落地

開通空中120守護社區生命通道，打造超甲級寫字樓「數字化+急救」服務體系；與客戶開展安全教育、培訓、演練等安全基礎工作，共同打造安全大廈。



關於本集團

優化設備設施維護，實現高效運行

本集團根據不同設備設施在投入期、運營期、衰退期等全生命週期的階段特性，制定具有針對性的月度和年度維護保修計劃，基於掌握故障規律，優化設備維護策略最佳頻點，提升設備完好率，降低設備故障率。同時，對重要設備的備件制定精準採購，做好預見性維護和快速維修，確保設備設施穩定運行。



圖：設備設施維護



關於本集團

發揮設備設施性能，實現節能

本集團通過打造低耗能全生命週期樓宇生態系統，在樓宇中融入冷凝水系統、供配電系統等綠色建築技術，為超高層建築的綠色低碳運營夯實硬件基礎。同時，以BOMA認證為契機，接軌國際標準「建築管理」與「能源管理」實踐，完善建築調適、預防性維護、系統性能跟蹤、標準操作規範等，充分發揮高層建築的設備設施性能，實現節能低碳，響應「雙碳」目標。

電梯電能回饋

設置電梯使用電能回顧裝置，電梯空載上行和滿載下行的兩種情況下進入發電狀態，每年可減少8%的電梯用電量。

紅外線技術監測

定期採用紅外熱成像儀對大廈建築圍牆結構進行掃描，對圍護結構漏洞進行檢測，避免大廈建築圍護結構存氣密性不嚴而導致冷量流失與空氣質量的不良影響。

結合BA系統對能耗實時監控

收集雨水、空調冷凝水處理後作衛生間沖廁、車庫沖洗、景觀補水等使用，節水率達到44.15%。

太陽能集熱器

利用太陽能資源，降低電熱水能耗。通過光伏發電為燈箱廣告、照明等提供電源。



關於本集團

◀ 獎項認可 ▶

6 個項目 獲綠色建築認證

廣州IFC、越秀金融大廈、廣州ICC、維多利廣場、財富廣場、城建大廈

6 個項目 獲可持續發展指數驗證標誌

廣州IFC、越秀金融大廈、廣州ICC、維多利廣場、財富廣場、城建大廈

廣州IFC、越秀金融大廈、武漢越秀財富中心 獲LEED白金級認證

其中越秀金融大廈獲得97分世界第一的優異成績

廣州ICC、越秀金融大廈獲 鉑金級WELL中期認證

廣州IFC獲 BOMA COE+360 雙認證

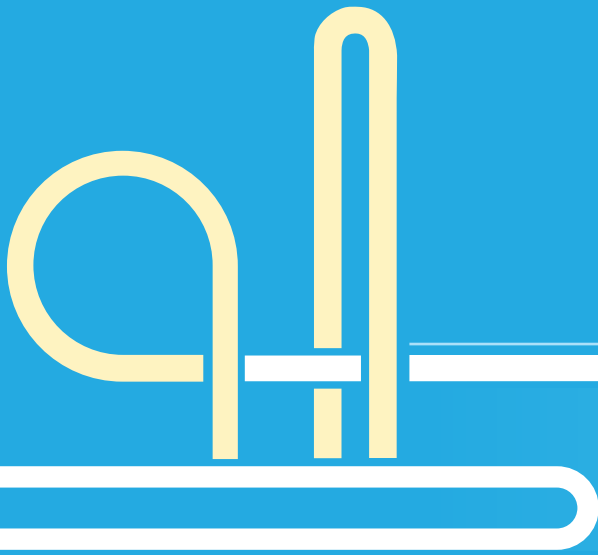


更多獎項認證



- RICS 「年度設備管理優秀獎」
- COMIN 「年度運營管理最佳實踐獎」
- 「可持續發展成就優秀獎」





可持續發展管理

本集團致力於構建完善且高效的 ESG 風險管理和內部監控體系，推動可持續發展理念融入企業戰略制定和日常經營管理。本集團關注自身「六大責任」與聯合國可持續發展目標之間的密切聯繫，重視與持份者的溝通對話，自上而下不斷增進各層級對 ESG 價值理念的認知度並強化其管理水平，力求在創造經濟效益、實現自身發展的同時，助力社會解決更多可持續發展問題。

本章回應的重要性議題及指標指引

重要性議題

可持續發展管理



可持續發展管理

可持續發展理念

本集團將可持續發展理念融入公司發展及業務運營中，踐行可持續發展六大責任，並通過定期披露可持續發展信息響應各利益相關方的關注，審視及評估可持續發展實踐，不斷完善內部管理制度及標準，探索可持續發展模式，為本集團的長期可持續發展夯實基礎。



越秀服務可持續發展理念



可持續發展管理

可持續發展目標

踐行 2030 全球可持續發展議程，履行對後代的承諾，不僅需要全球各國攜手努力，也是包括越秀服務在內每一個企業公民共同的責任。本集團秉持「用心 • 成就美好生活」的品牌使命，在追求發展與增長的同時，亦倡導及關注企業的經濟責任、服務責任、員工責任、供應鏈責任、環境責任和社會責任。基於本集團的可持續發展策略及重要性議題，將本集團「六大責任」與聯合國可持續發展目標(以下簡稱「SDGs」)相對應，以更有效地識別和應對可持續發展潛在風險，提升企業的可持續發展競爭力。

本集團六大責任	對應的 SDGs
<p>經濟責任</p> <p>堅持經營驅動，提升發展質量、創造可持續經濟效益，深耕大灣區，逐步實現全國化佈局，提升本集團競爭力，推動經濟發展，拉動就業增長。</p>	  
<p>服務責任</p> <p>嚴守高質量服務承諾，遵從「用心 • 成就美好生活」的品牌使命，踐行優質、安全、綠色的服務理念，為城市和小區提供可持續的高質量服務。</p>	 
<p>員工責任</p> <p>致力於為員工提供公平的工作機會，完善和細化人力資源管理，做到聆聽員工心聲、豐富員工生活、保障職業健康與安全、重視員工培訓，為員工提供更好的工作環境。</p>	     
<p>供應鏈責任</p> <p>優化供應商篩選、評估及考核，積極踐行全流程供應鏈管理，推動陽光採購、綠色採購，重視負責任採購，倡導與供應商保持良好持續的合作夥伴關係。</p>	 
<p>環境責任</p> <p>承擔環境保護責任，踐行節能減排、綠色低碳，致力於為客戶提供環境友好型服務。</p>	     
<p>社會責任</p> <p>積極響應國家宏觀策略，承擔企業社會責任，踐行鞏固脫貧攻堅成果、支持文體教育事業發展等，致力於成為值得社會信賴的「企業公民」。</p>	   



可持續發展管理

ESG 管治架構

本集團已設立由 ESG 委員會－ ESG 領導小組－ ESG 工作小組構成的 ESG 管治架構，明確了各層級職權範圍，形成從決策、監督協調到實際執行的行之有效的多層級 ESG 風險管理和內部監控體系。本集團將結合經營發展及監管要求，繼續檢視和完善現有 ESG 管治架構，強化董事會層面對 ESG 事宜的監管。







角色	主要職責
ESG 委員會 	<ul style="list-style-type: none"> 審閱、制定及批准本集團有關 ESG (包括氣候變化) 事宜的願景、目標、策略及管理政策 審視及評估有關本集團層面 ESG (包括氣候變化) 事宜管理架構的足夠性及有效性 識別及評估對本集團營運產生影響的 ESG (包括氣候變化) 相關風險及機遇 定期審閱及檢討本集團 ESG (包括氣候變化) 目標及其達成情況 審閱 ESG 報告及氣候相關信息披露
ESG 領導小組 	<ul style="list-style-type: none"> 建立和完善 ESG (包括氣候變化) 制度體系，明確 ESG 分工、職責、溝通及工作機制 統籌本集團 ESG (包括氣候變化) 工作，落實 ESG 管理 監察最新的 ESG (包括氣候變化) 發展方向，更新 ESG 議題和指標庫 定期監督及檢討 ESG (包括氣候變化) 相關工作績效 適時向管治層匯報或提出建議，以提升本集團 ESG (包括氣候變化) 表現
ESG 工作小組 	<ul style="list-style-type: none"> 執行日常 ESG (包括氣候變化) 運營管理，對相應指標進行週期性的匯報 落實 ESG (包括氣候變化) 績效管理，接受 ESG 方面工作指導和考評 編製年度 ESG 報告及氣候相關信息披露，確認信息和數據的準確性 組織 ESG (包括氣候變化) 研究、培訓、溝通與傳播 提出日常管理上的改善建議



可持續發展管理

持份者溝通

本集團將持份者溝通視為實現可持續發展的重要途徑，注重完善持份者溝通機制。2022年，本集團通過官方網站、社交媒體等渠道披露企業信息，通過業主滿意度調查、員工座談會、供應商大會等活動，充分了解和及時響應持份者的期望與要求，並以此為依據持續優化本集團的可持續發展戰略與規劃。

持份者	要求與期望	主要溝通方式及回應
住宅業主 	住宅小區地理位置 周邊配套 住宅小區內部環境 住宅物管服務質素 權益及隱私保護 意見與投訴處理	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
租戶 	寫字樓／商場地理位置 寫字樓／商場內部環境 物管服務質量 安全設施 租金水平 權益及隱私保護 意見與投訴處理	投訴信箱 常規巡查 投訴熱線 滿意度調查
消費者 	產品與服務質量 保護消費者權益 交通便利性 安全設施 權益及隱私保護 意見與投訴處理	客戶滿意度調查 客戶投訴機制
員工 	薪酬待遇 發展空間 附帶福利 晉升政策 培訓體系 企業內部溝通渠道 健康和安全 工作條件	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



可持續發展管理

持份者	要求與期望	主要溝通方式及回應
政府或監管機構 	遵守當地的法律法規 依法納稅 促進當地經濟增長 促進當地就業	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
供應商／合作夥伴 	採購政策／陽光採購 供應商管理制度 公平交易 及時付款 誠信履約 共同發展	供應商審查、約談、評估 定期走訪 項目合作
投資者／股東 	股價與股息 財務情況 業務情況 未來發展計劃 風險控制 信息透明度	信息披露 投資者線上線下會議和路演 投資者熱線／信箱
行業協會／商會 	遵守行業規範 促進行業發展 推動產業創新 行業經驗交流	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 	支持社會公益 善用資源 保護生態環境 鄉村振興 就業機會創造	與社會團體交流 聯合舉辦活動
媒體 	業務和服務情況 財務表現 未來發展方向 企業社會責任 信息透明公開	新聞發佈會 媒體採訪 定期溝通 輿情反饋



ESG 重要性議題識別與分析

本集團以 2021 年度 ESG 重要性議題分析結果為基礎，綜合報告披露標準、公司業務運營、國家政策動態、行業發展趨勢、資本市場評級關注等維度，通過開展同行對標及專家評估，識別和篩選出本年度的 ESG 重要性議題清單。本集團於本報告中有針對性地披露實質性較高的關鍵議題，並據此持續監控 ESG 管理體系的有效性，不斷完善 ESG 管理水平，以更好地滿足持份者的關切和期望。

◆ 步驟 1：議題庫建立

基於 2021 年度 ESG 議題重要性分析結果，結合本地及國際 ESG 披露標準、自身業務發展情況、國家政策動向、ESG 評級要求及行業 ESG 披露趨勢，對 2021 年度的議題名稱和清單進行優化，形成本年度 ESG 議題庫。

◆ 步驟 2：同行對標及專家評估

參照越秀服務同行最新的重要性排序結果判定各議題「對持份者的重要性」(議題越重要分數越高)。外部諮詢顧問基於越秀服務 2021 年 ESG 重要性排序結果，從企業角度出發對本年度各議題的重要性給出調整意見，同時結合本地及國際報告披露標準、ESG 評級關注重點，判定各議題「對企業的重要性」(同理議題關注度越高分數越高)。

◆ 步驟 3：重要性分析

根據重要性原則，基於以上對標及評估結果，從「對企業的重要性」以及「對持份者的重要性」兩個分數維度以矩陣形式呈現各議題的重要性高低，並基於兩個分數之和對議題由高到低進行排序。

◆ 步驟 4：管理層確認

本公司董事會及管理層審閱本年度的重要性分析結果，確認 ESG 議題矩陣及重要性排序，作為 ESG 管理提升及披露的重點。



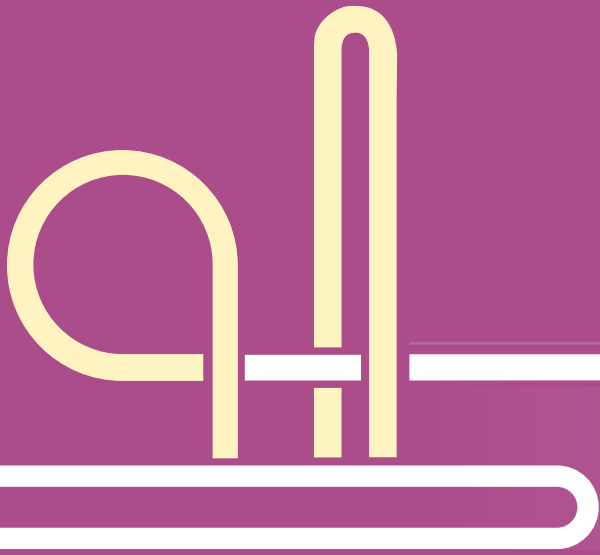
可持續發展管理





可持續發展管理

議題排序	議題名稱	議題類別	對應責任領域	重要性劃分
1	服務品質	社會議題	服務責任	高度重要
2	職業健康與安全	社會議題	員工責任	
3	客戶安全與健康	社會議題	服務責任	
4	客戶滿意度	社會議題	服務責任	
5	客戶信息及隱私保護	社會議題	服務責任	
6	廉潔文化建設	管治議題	經濟責任	
7	員工權益與關懷	社會議題	員工責任	
8	綠色物業管理及運營	環境議題	環境責任	
9	員工發展	社會議題	員工責任	
10	商業道德	管治議題	經濟責任	中度重要
11	可持續發展管理	管治議題	經濟責任	
12	可持續供應鏈管理	社會議題	供應鏈責任	
13	應對氣候變化	環境議題	環境責任	
14	員工薪酬與福利	社會議題	員工責任	
15	防止僱傭童工及強制勞工	社會議題	員工責任	
16	公益慈善	社會議題	社會責任	
17	綠色辦公	環境議題	環境責任	
18	知識產權保護	社會議題	經濟責任	
19	多元化與包容	社會議題	員工責任	一般重要
20	社區溝通與融合	社會議題	社會責任	



第一章

與企業共建穩健治理

管理理念

本集團致力於實現高標準的企業管治，堅持貫徹依法合規治理，不斷完善治理體系，提高治理水平，增強治理效能。本集團高度重視廉潔文化建設，倡導誠信合規經營，建立健全以風險管理為導向，嚴格、規範、全面、有效的內控體系，以良好的管治為企業的高質量、長遠發展奠定堅實基礎。

本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
經濟責任	廉潔文化建設 商業道德 知識產權保護		B6.3 B7 B7.2 B7.3



第一章

與企業共建穩健治理

1.1 合規經營

管理實踐

本集團深明合規是維持企業正常運作的重要前提，嚴格遵守內外部法律法規及制度規範，從規範企業治理、完善合規制度、開展合規培訓、加強合規信息披露四個維度，不斷夯實合規管理體系，保障企業依法合規運營。2022年，本集團審計與法務部圍繞「控風險、促合規、強賦能」的工作主線，有序開展審計監督、法務服務及合規諮詢等工作，助力企業提升合規經營管理水平和風險防範能力。

規範企業治理

本集團重視治理規範，嚴格遵守《上市規則》《公司條例》(香港法律第 622 章)《組織章程細則》等規章制度要求，持續完善規範治理體系。本集團已建立清晰的企業管治架構，設有董事會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、投資委員會和 ESG 委員會，各委員會嚴格依據《上市規則》《公司條例》《組織章程細則》及委員會職權範圍，各司其職且有效運作，形成良好的治理結構。有關企業治理的詳細信息，請參閱本公司 2022 年年報中的《企業管治報告》。

完善合規制度

本集團制定及實施一系列合規管理制度，並根據法律法規變化、管理要求提升及業務發展等情況不斷更新及補充合規管理制度。本年度，本集團對以下規章制度進行了梳理和完善：

- 《合同管理細則》：規範合同行為，從合同起草到簽署實行全閉環管理，使合同的簽訂、履行規範化，且不定期對合同管理工作檢查考核，最大限度避免風險，預防企業利益損失。
- 《法律事務管理辦法》：規範日常法律事務、法律糾紛和外聘律所的管理，加強普法工作，以防範企業法律風險。
- 《外拓項目安全風險管控指引》：規範外拓、收並購項目從立項、承接、洽談、進場、服務到退出階段的合規要求。



第一章 與企業共建穩健治理

開展合規培訓

本年度，本集團積極開展法務培訓活動，剖析合同相關流程及管理，以歷年合規結果及案例展開合規講堂，強化合規多層面管理。

- 法務知識培訓：組織年度項目經理「紅棉計劃」第2期培訓課程，以線上+線下方式幫助全國物業服務各崗位員工夯實基礎專業知識，提升一線現場服務能力。
- 合規大講堂：結合2021年度合規評審結果、審計發現的典型案列，組織合規大講堂賦能培訓，通過強調法律法規、內部制度的合規要求，強化區域管理層合規經營意識。
- 合同專題培訓：針對如何界定合同倒簽、如何合理合規開展合同管理、合同管理員的職責要求等進行宣貫，展開合同管理專題培訓，進一步增強區域公司風險防範意識，強化合同規範型管理。

加強合規信息披露

本集團積極履行信息披露義務，按照真實、合規、及時的原則，向所有股東、投資者及社會公眾披露本集團財務、經營、人事、ESG管治等重大事項的相關信息。本集團秉承高標準誠信負責的態度、重視投資者關係，建立並持續完善與投資者及社會公眾溝通的溝通渠道，不斷加強投資者關係管理，保障投資者合法權益。

定量數據

本年度，本集團實現：

- 針對日常管理痛點開展項目調研 **30** 餘次，協助區域公司檢視制度 **124** 份
- 開展年度項目經理「紅棉計劃」第2期培訓、**10** 次合規大講堂、**9** 次合同管理專題培訓，累計 **700** 餘人參訓
- 召開股東大會 **3** 次
- 對外披露各類公告 **23** 份
- 接待機構及個人投資者電話來訪、調研、實地參觀共計 **350** 人次
- 參加 **60** 餘場投資者關係會議



第一章 與企業共建穩健治理

亮點案例



圖：開展法律知識培訓

1.2 風險管控

管理實踐

本集團高度重視風險管理和內部控制，搭建並不斷完善全面風險管理體系和內控機制。本集團通過構建風險管理三道防線，制定並實施《風險事件管理辦法》等內部政策指引，提前管控企業日常運營中的潛在風險點。本集團定期評估風險管理體系及內控工作的有效性，確保及時識別潛在風險點及內控缺陷並加以改進。為實現對企業風險的有效化、常態化管控，本集團定期匯總成員公司的風險信息，按季度填報年內風險事件情況並督促風險事項完成整改。

風險管理體系

本集團風險管理組織機構主要包括董事會、審核委員會、高級管理層、總部各職能部門及成員公司管理層、審計法務部。本集團已構建三道風險管理防線。

層級	管理部門	管理職責
第一道防線	各業務板塊、總部各職能部門	負責各業務相關風險的管理工作
第二道防線	審計與法務部的內部控制與風險管理職能	統籌建設、指導和檢查內部控制與風險管理工作
第三道防線	審計與法務部的內部審計職能	對風險管理第一道防線、第二道防線的工作開展獨立審核評價



第一章 與企業共建穩健治理

風險管理制度

在現有風險管理制度的基礎上，2022年，本集團審計與法務部發佈《企業信用風險管控通知》，明確行政處罰等信用風險事件的管控要求、防範措施、應對方法等事項。同時與其他部門對接，進一步梳理和完善風險管理相關制度：

- 出台《物業管理法律風險防範指引》，為平台公司及區域處理各類日常法律事務提供依據和經驗；
- 聯合安監部門，編製《外拓項目安全風險管控指引》，建立健全外拓、收併購項目安全風險管控機制，提升企業整體安全生產服務水平，落實企業對外拓項目安全風險管控的要求，避免各種人身傷亡事故及造成重大損失和社會影響事故的發生。

風險管理流程

本集團已實施由風險識別—風險分析—風險應對—風險評價—風險跟蹤五個階段組成的風險管理流程。有關各階段管控措施的詳情，請參閱本集團2021年度ESG報告中的《風險管控》一節。



本集團已將ESG相關因素納入業務風險評估，將安全生產、環保責任、廉潔從業、員工權益保障等相關協議或條款納入與供應商、服務商簽訂的合同中，例如於《保安服務合同》中要求服務商依法與員工簽訂勞動合同、繳納社保、工資、勞保福利等費用，於《日常保潔服務合同》中要求服務商為員工購買第三者責任險及員工保險。未來，本集團將進一步推進將ESG風險整合至全面風險管理流程中，提升風險防控應對能力。



第一章

與企業共建穩健治理

內部控制及審計

本集團通過完善內控制度建設，加強內控合規審查，開展專項內控審計等措施，持續優化內部控制體系的運行效果。2022年，本集團審計與法務部積極響應「到前線去」，通過開展內部審計監督，賦能一線提升管理，並通過實施內部審計監督幫扶，助力企業提速增效：

- 開展高風險領域的專項審計，實現挽損創效
- 開展經濟責任審計，促進領導幹部履職盡責
- 開展合規評審「回頭看」，推動問題持續整改
- 跟進審計整改，協助促進被審計單位規範化運作

1.3 廉潔文化建設

管理實踐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《香港特別行政區防止賄賂條例》等法律法規要求，深入推進廉潔文化建設，強化思想引領。本集團對一切腐敗和賄賂行為持「零容忍」態度，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件，不斷完善廉潔規章制度，強化內部問責及監督舉報渠道。本集團倡導員工誠實守信，牢固樹立廉潔自律意識，積極宣貫反貪腐理念，落實廉潔教育與培訓，營造倡廉善治的企業氛圍。

廉政管理架構

本集團已建立自上而下的廉潔管理架構。董事會對本集團的反貪腐及商業道德相關事宜負責。

部門	職責
董事會	作為反貪腐工作的最高監督機構，負責維持及完善反貪腐管理架構，確保本集團廉潔、高效營運。
反腐敗工作小組	負責召開季度會議和專題會議，專題研究專項審計反饋問題整改、重點業務條線巡檢問題閉環以及各類型投訴舉報的調查結果等，提升企業的反貪腐管理水平。
紀委辦公室	作為反貪腐事宜的執行部門，負責統籌各職能部門、成員公司等協同落實反貪腐相關管理工作，促進企業將廉政理念融入日常工作。



第一章 與企業共建穩健治理

廉政管理制度

本集團嚴格貫徹落實廣州越秀集團股份有限公司(「越秀集團」)的《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法(試行)》《越秀集團紀檢系統內部監督辦法(試行)》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等規定，橫向構建「業務條線+職能部門+審計與法務」的三級風險防範管控模式，縱向構建「項目+區域+總部」的三級聯防聯控監督模式，形成具有物業管理特色的網格化聯防聯控監督工作體系。同時，本集團統籌編製並下發《廉潔從業制度匯編》，使廉潔從業理念深入基層，向下紮根。

黨風廉政建設

2022年，本集團對《黨風廉政建設責任書》進行了完善修訂，按照貪腐「零容忍」工作原則，要求成員公司全年違規違紀案件「零發生」，並結合「一崗雙責」落實年度黨風廉政建設責任制與生產經營責任制，與年終績效考核掛鉤一同考核。

廉潔文化宣傳教育

本集團堅持落實開展紀律教育和廉潔教育，通過集中式廉潔教育、身邊事教育身邊人等形式，幫助員工理解廉潔文化核心。2022年，本集團繼續推行常態化廉潔教育，例如：

- 每季度召開監督聯席會議，全方位、多角度監督內部廉潔工作實施情況。
- 開展履行管理層任職前廉潔談話座談會，切實強化新晉管理層的廉潔風險防範意識。
- 實行「以案促教」的案例警示教育宣貫，將反腐敗精神傳遞至每一名員工，積極營造清風正氣的廉潔從業氛圍。
- 從根基抓起，開展新入職員工廉潔培訓並簽訂廉潔承諾書。

2022年，本集團向本公司董事及員工提供了包括香港上市規則、「微腐敗」、「全員講廉潔，人人有承諾」及「悅廉越好」等在內的反貪腐培訓。各成員公司亦通過組織季度廉潔議題學習、廉潔金句評選、警示教育專題等宣傳活動，提升全員廉潔從業意識。

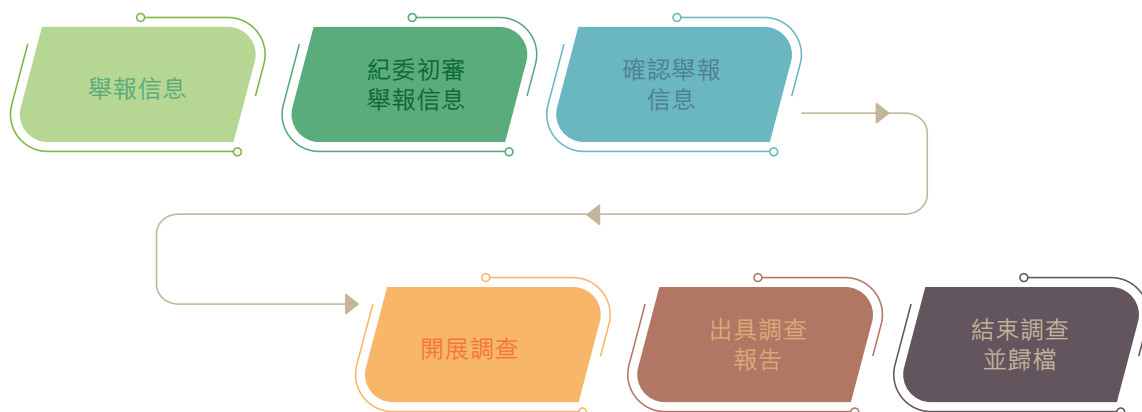


第一章 與企業共建穩健治理

舉報人保護

本集團嚴格參照相關舉報人保護工作制度，對適用範圍、管理部門、查辦流程、責任追究等內容加以制度化規定。

- 舉報渠道：倡導「開門反腐」，鼓勵企業內部員工及外部人員通過多種舉報渠道(如電話、電子郵件、信件、公眾號等方式)對受賄行為進行檢舉。
- 舉報人保護：針對包括員工、供應商、其他第三方等所有舉報人實行信息保護，規範舉報辦理程序，並由專人管理，禁止對舉報人實行打擊報復，切實保護舉報人利益。
- 處理流程：



強化監督問責

本集團紀委部門已針對管理層建立廉潔檔案並進行定期審核，並設立了約談機制，如有發現問題將及時上報處理。2022年，本集團推進網格化監督機制，進一步強化廉潔問題的監督問責，包括：管理層談心談話，針對安全事故開展的重點監督，紀委部門參與的同級監督，以及配合國資委和審計部門巡查整改的專項監督。

本集團對貪污案件實施全程追蹤。2022年紀委部門共計收到8項涉嫌違規線索，較2021年同比下降63.6%，主要涉及一線業務部門微權力和微資源引發的微腐敗問題。截止2022年結束，6單已查實、2單已查否。其中，針對成員公司一名員工涉嫌違法的問題，目前已報送廣州市監察委對其進行立案調查。本集團將持續跟進案件進展，並對相關環節進行整改優化。



第一章 與企業共建穩健治理

定量數據

本年度，本集團：

- 共計向本公司董事會所有九名董事提供了反貪污培訓，培訓總時長 **17** 小時
- 參與反貪污培訓的員工(不包括董事)總數為 **10,680** 人，培訓總時長 **19,416** 小時
- 開展廉潔議題學習累計 **56** 場
- 開展警示教育專題宣貫 **22** 次，全面覆蓋下轄各區域
- 簽署《2022 年度黨風廉政建設責任書》共計 **1,636** 份
- 針對本集團或員工提出並已審結的貪污訴訟案件為 **0** 宗



第一章 與企業共建穩健治理

亮點案例



圖：「一崗雙責·以案治本」專題工作會議



圖：「悅廉越好」廉潔宣貫



圖：合規能力建設暨廉潔談話專題會



第一章 與企業共建穩健治理

1.4 恪守商業道德

管理實踐

利益衝突管理

本集團明確了涉及利益衝突的12種情形及63種具體表現，並為本集團管理層利益衝突行為的預防、監督、執紀提供政策指引。管理層如有發生利益衝突行為則視同違紀違規，將對其進行問責處理。為有效防範道德風險並及時處理潛在利益衝突，本集團定期開展管理層防止利益衝突的專項自查工作。

採購環節反貪腐

本集團致力打造透明、高效、和諧、健康的經營合作環境，期望與供應商攜手形成監督合力。本集團於《關於進一步規範履職行為促進員工廉潔從業的規定》中詳細規定了八項員工與供應商往來時需遵守的事項，包括禮品、娛樂和其他款待，以保持廉潔之風。

本集團要求合作供應商簽署《廉潔協議》，嚴禁賄賂、欺詐等不正當競爭行為，並在招採系統中設立廉潔舉報渠道和紀檢舉報信箱，杜絕暗箱操作和違規交易行為。招採部門定期召開供應商廉潔座談會、約談會，對於不合規供應商將及時清退。本年度，本集團繼續完善採購相關管理制度，發佈《招標採購管理辦法》並修訂《供應商管理辦法》《評標專家和評標專家庫管理辦法》。同時結合本集團控股公司越秀集團要求和本集團招標採購中心自查，進一步強化採購環節合規性管控。

定量數據

- 全年共計 **15** 個成員公司的高層人員對自身涉及利益衝突的情況展開自查，未發現存在利益衝突情況
- 舉辦包括《加強評標紀律工作專題會議》在內的各類招標採購管理專題會議和培訓 **15** 次，累計超過 **1,160** 人參與
- 供應商《廉潔協議》簽署率為 **100%**



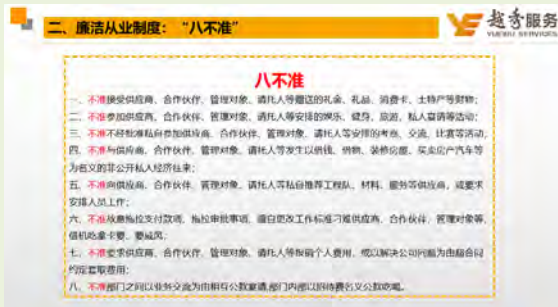
第一章 與企業共建穩健治理

亮點案例



案例：供應商廉潔專題會議

越秀服務每年面向供應商開展廉潔制度宣傳。2022年3月，超過280人以線上或線下的形式參會。會議強調了廉潔從業制度的「八不准六要四不得」的規範，為供應商提供電話、郵箱以及線下舉報方式，並宣傳廉潔監督體系，讓供應商對本集團的商業道德制度有了更加清晰透徹的了解。



二、廉潔從業制度：“八不准”

八不准

- 一、不准接受供應商、合作夥伴、管理對象、請托人等贈送的礼金、禮品、消費卡、土特產等財物；
- 二、不准參加供應商、合作夥伴、管理對象、請托人等安排的牌桌、健身、旅遊、私人邀請等活動；
- 三、不准不經批准私自參加供應商、合作夥伴、管理對象、請托人等安排的考察、交流、比賽等活動；
- 四、不准與供應商、合作夥伴、管理對象、請托人等發生以饋送、饋贈、裝修等名義，買賣房產、汽車等為名義的非公開私人經濟往來；
- 五、不准向供應商、合作夥伴、管理對象、請托人等私自指揮工程隊、材料、服務等供應商，或要求安排人員工作；
- 六、不准放鬆崗位支付款項、拖欠申請事項、擅自更改工作標準刁難供應商、合作夥伴、管理對象等債權對象等，要誠信；
- 七、不准要求供應商、合作夥伴、管理對象、請托人轉帳碼個人費用，或以解決公司問題為由騙取合同保證金等費用；
- 八、不准部門之間以業務交流為由相互公款請請、部門內部以招待費名義公款吃喝。



第一章

與企業共建穩健治理

1.5 知識產權保護

管理實踐

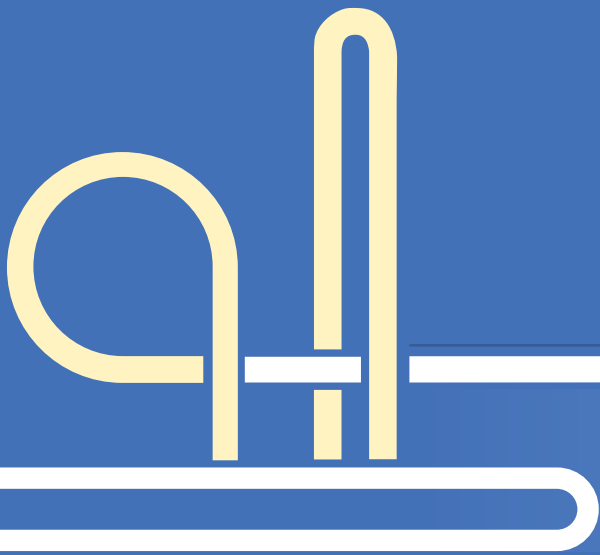
本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國民法典》等法律法規要求，依法開展知識產權獲取、維護、運用和保護工作。

本集團遵循集中管理、規範使用的原則，將知識產權保護的相關工作流程規範化。根據《法律事務管理辦法》等內部管理規定，本集團審計與法務部負責統籌開展商標、專利、商業秘密等知識產權的管理和保護工作，辦理知識產權法律事務，提供法律意見，建立公司知識產權台賬，加強對知識產權等法律糾紛的防範。

在維護自身知識產權權益的同時，本集團亦充分尊重合作方的知識產權，嚴格在授權範圍內使用合作方知識產權，避免侵犯他人知識產權。

定量數據

- 截至 2022 年 12 月 31 日共持有商標 42 件、軟件著作 54 件、專利 14 件。



第二章

與業戶共建美好生活

管理理念

本集團以「用心 • 成就美好生活」的使命，著力夯實物業管理服務基礎，圍繞「住宅+商業+大交通+城市服務」，打造全能型城市運營服務商，為客戶提供標準化、專業化、智能化、全週期優質服務。本集團將客戶支持和信賴化作源源動力，不斷精進服務品質，用心聆聽客戶心聲，快速響應客戶訴求，依法維護客戶權益，以不斷提升客戶滿意度和認可度。

本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
服務責任	服務品質 客戶滿意度 客戶安全與健康 客戶信息及隱私保護		B2.3 B6 B6.2 B6.4 B6.5



第二章 與業戶共建美好生活

2.1 服務品質

管理實踐

服務標準化

本集團堅持以客戶為中心，通過規範化管理，大力推進標準化服務體系落地。圍繞不同物業管理業態，本集團不斷研究、優化和更新管理標準和指引，以滿足客戶更加多元化、個性化、深層次的服務需求。

住宅物管服務

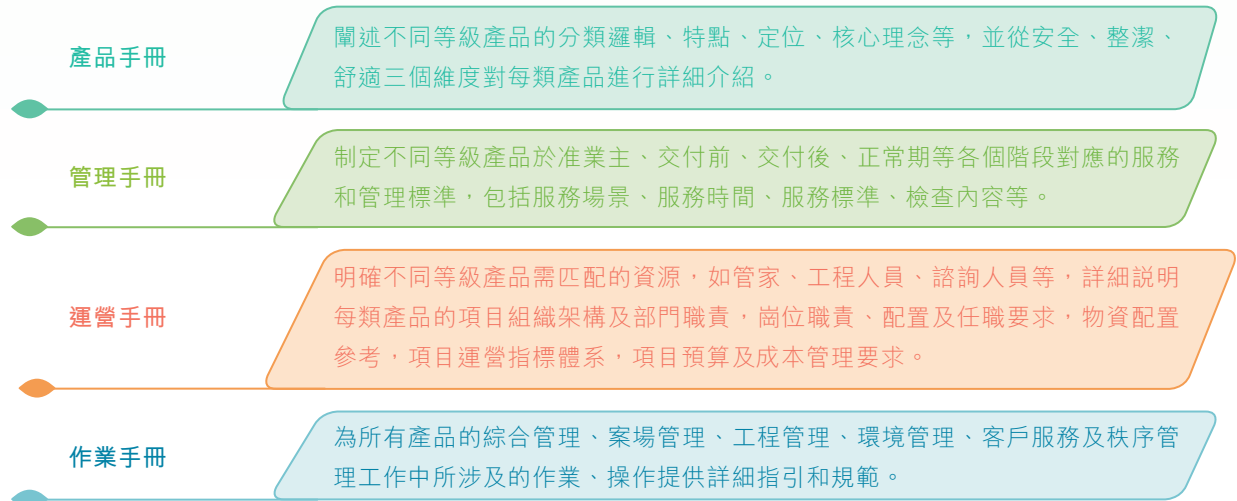
2022年，本集團修訂和發佈15份服務品質管理相關制度及作業指導書。同時，本集團根據服務價格、服務內容和服務場景區分其住宅物管服務，形成「臻越」、「鉑越」、「享越」三大產品線，並發佈各自的產品、管理、運營和作業手冊，因應業主的不同需求提供專業化、精細化和個性化的服務。

三大產品體系：享越 & 鉑越 & 臻越





第二章 與業戶共建美好生活



商業物管服務

2022年，本集團圍繞客戶觸點，通過「崗位化、場景化、簡單化、可視化」方式，建立SOP標準規範278條，編製越秀服務《寫字樓物業可視化SOP手冊》。同時總結提煉《零售商場物業服務標準》，從人員形象標準、服務場景標準、客戶業務服務標準三方面展開，覆蓋139項服務標準。

TOD綜合物管服務

2022年，在現有標準和指引的基礎上，本集團出台《車站白皮書》《車輛段工作白皮書》，針對性、系統性對員工行為規範、服務品質、各崗位工作流程進行優化和梳理；制定了《服務品質的單項獎懲細則》《品質管理制度》等內部相關指引和規範。

服務品質提升

本集團通過搭建智能化平台、加強品質督導、開展專項質量提升、打造內部標桿等舉措，進一步提升服務品質和效率。

住宅物管服務

2022年，本集團通過金蝶我家雲進行項目數據遷移及上線運行，大幅提升客戶繳費體驗及項目收費工作效率。同時，利用越品智系統將品質督導、工單管理、綜合巡檢、設備管理、裝修管理等品質管控環節全部線上化。基於上一年度滿意度調查中發現的短板，本集團針對性開展了美好四季主題行動、最美系列專項打造等多項服務質量管理專項行動。



第二章 與業戶共建美好生活

商業物管服務

2022年，本集團通過以下措施，保持商業物管高品質服務，助力提升客戶滿意度：

- 強化服務品質監管機制，加大督導檢查力度，落實日常巡查等措施，確保問題閉環整改
- 針對現場環境問題，加強與分包方的溝通及監管力度，提升現場環境質量
- 定期召開品質溝通會，分享項目優秀經驗做法，促進各項目交流及共同提升
- 根據不同客戶類型及需求，豐富服務內容，推出辦公環境管理、設備設施維護、安全管理、行政後勤等量身訂造服務

本集團致力建立並完善質量管理體系，定期進行第三方審核，保證體系有效運行。

獲 ISO9001 認證的成員公司：

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、廣州地鐵環境工程公司、廣州地鐵物業管理有限責任公司、廣州白馬商業經營管理有限公司

獎項榮譽

獎項名稱	獲評單位
武漢市物業管理協會頒發的武漢市物業管理示範大廈	武漢越秀財富中心
廣州市 2022 年度美好物業家園	越秀嶺南雅築
廣州市綠色社區住宅項目	星匯灣花園
廣州市商務局頒發的超甲級商務寫字樓	廣州環貿中心



第二章 與業戶共建美好生活

定量數據

- 本年度全年新增 **12** 個項目參與標桿打造(包括本集團母公司自有及外拓住宅、商業寫字樓和地鐵車輛段項目)
- 金蝶我家雲完成 10 個區域公司超過 **260** 個基礎物業管理項目的數據遷移及上線運行
- 越品質系統品質督導模塊覆蓋案場及住宅項目，本年度共生成 **7,826** 條任務，任務完成率 **95.82%**
- 綜合巡檢模塊本年度生成 **463** 萬條巡檢任務
- 工單管理模塊覆蓋全國所有在管項目，本年度生成 **24.3** 萬張工單，工單關閉率 **92.36%**

亮點案例



案例：向行業標桿學品質·專題培訓

為助力儲備項目經理、現任項目經理、儲備管理層等各級人才梯隊，提升服務力與專業力，2022年8-10月期間，本集團開展了向行業標桿企業對標學習的專題培訓，四期培訓分別圍繞住宅項目交付管理、物業工程管理、物業服務精細化管理、物業景觀提升思路及環境綠化管控要點，全面向行業標桿企業對標。





第二章 與業戶共建美好生活



案例：創新設施管理增值服務

2022年在大廈客戶進駐期間，本集團運營團隊在招商過程中根據客戶需求制定租賃規劃，通過前期溝通了解到客戶原辦公點退場復原，新舊辦公室無縫對接的需求。運營團隊積極整合資源，對客戶原辦公地點進行現場勘察，出具整體方案，協助客戶完成舊辦公地點復原並順利搬遷至新的辦公場所。



案例：地鐵車輛段標桿項目

本集團充分發揮標桿示範效應，根據現場5S管理(即整理、整頓、清掃、清潔、修養)、制度上牆、團隊專業能力、滿意度以及最美車站的評分標準，積極打造地鐵站標桿項目。2022年，本集團著力打造廣州市鄧村車輛段標桿項目，通過樓宇保潔、列車保潔與消毒、空調濾網清洗、綠化養護與租擺、垃圾清運等工作，讓居民享受更加美好的出行環境。





第二章 與業戶共建美好生活

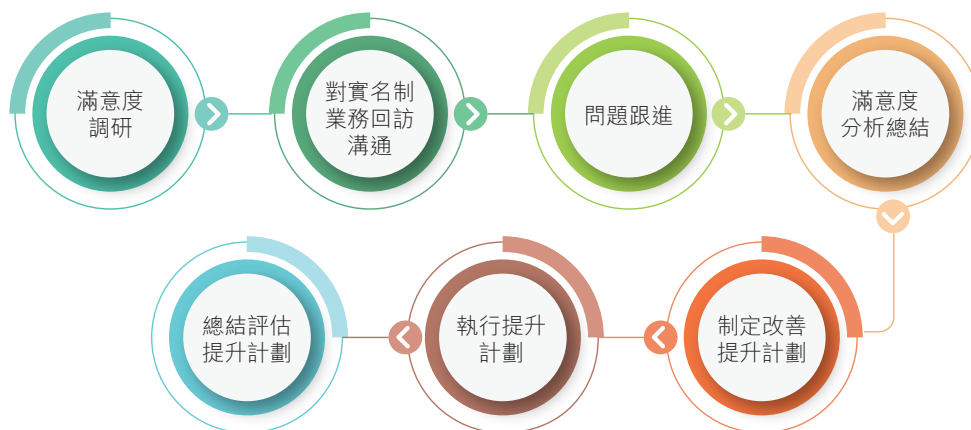
2.2 客戶滿意度

管理實踐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，堅持以客戶為導向，以客戶滿意為優先考慮，尊重並保障所有消費者的合法權益。本集團通過規範化與精細化的指導，不斷強化客戶服務意識，提高服務質量，改善客戶體驗。

用心聆聽客戶需求

本集團致力維護良好的客戶關係，積極拓寬客戶溝通渠道，用心傾聽客戶的寶貴意見，通過上門拜訪、神秘訪客調查、客戶接待活動等方式，與客戶保持密切溝通。本集團定期開展客戶滿意度調查，深入分析客戶評價及反饋，及時精準了解客戶訴求，從而促進內部管理提升。滿意度調查的基本流程如下：



住宅物管服務

客戶滿意度是區域公司年度績效考核的重要一環。由業主委託第三方進行滿意度調查，調查形式包括：

- 集中調查：每半年針對交付兩年以上的項目集中發放問卷；
- 節點調查：針對交付兩年以下的項目進行節點調查；
- 分散調查：每月推送問卷。



第二章 與業戶共建美好生活

商業物管服務

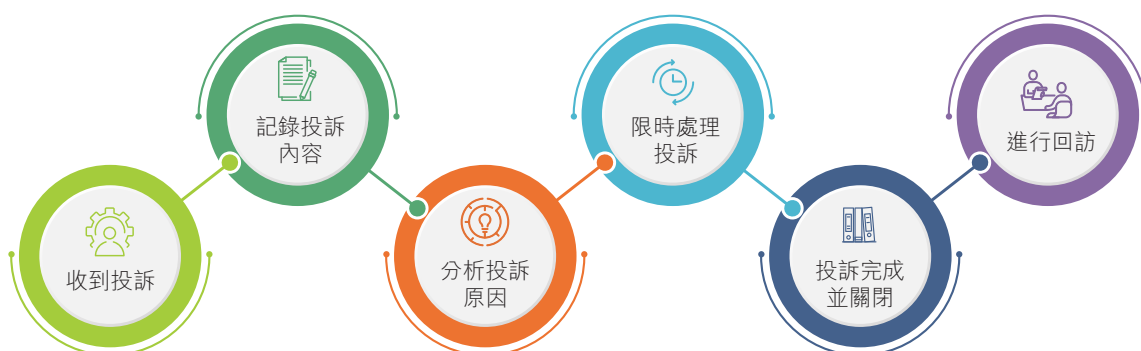
每年由業主委託第三方開展一次滿意度調查，其中商業租戶的70%採用在線調研，30%採用預約面訪，整體覆蓋率100%，對租戶、員工、訪客、消費者、採購商採用線下調查。

其他提升客戶滿意度的舉措包括：

- 將客戶滿意度納入在管項目的年度考核，考核結果影響每位員工的年度績效。
- 每年圍繞上一年度滿意度調查中客戶意見和建議進行重點整改。其中，針對客戶反饋停車場電梯廳位置標識不夠明顯的問題，2022年開展了電梯廳前室改造。
- 定期開展社區文化活動，豐富客戶辦公氛圍(如香薰制作、插花等)。

及時響應客戶投訴

本集團高度重視客戶投訴，暢通多個渠道受理客戶投訴。本集團制定並實施《全國400集成指揮中心管理規範》《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》等內部政策指引，對投訴進行分級分類管理，規範客戶投訴處理流程、處理時間及跟進要求等，切實提高投訴工作的處理效率，為客戶提供滿意的解決方案。投訴處理流程和投訴渠道如下：





第二章 與業戶共建美好生活

住宅物管服務

設置小區管家、客服前台、400 投訴熱線及「悅秀會」平台等線上線下投訴渠道，對投訴處理、紅線事件、重大事件上報等工作進行分級管理、規範管控，每月出具投訴處理報告，並進行抽查複盤。2022 年，修訂了《全國 400 集成指揮中心管理規範》，對關鍵指標進行了更新，並對相關指標獎懲進行了強化。下階段，本集團將開通企業微信服務渠道，以完善對客服服務渠道的全面監控。

商業物管服務

設置客服熱線、總部服務監督熱線、公眾號三個投訴渠道，根據《客戶投訴處理工作指引》對客戶投訴進行規範化處理，在收到責任部門的最終處理結果後，根據投訴內容、重要性及處理結果的複雜性安排人員進行驗證，在跟進處理結束後三個工作日內通過電話、微信或現場溝通以形成處理閉環。

定量數據

	全年受理 投訴總數 (宗)	投訴平均 響應時間 (小時)	投訴 處理率 (%)	投訴 關閉率 (%)	在管 項目總體 滿意度 (滿分 100)
住宅物業管理	22,584	2	100	92	92.1
商業物業管理	17	8.9	100	100	97.6



第二章 與業戶共建美好生活

亮點案例



案例：「痛點剖析」和「破冰之旅」專項行動

2022年4月開始，本集團根據「客戶導向、下沉一線」的工作原則，展開「痛點剖析」和「破冰之旅」專項行動。其中，在「痛點剖析—觀摩對標」行動中，全國區域公司及項目累計開展279次對標（外部對標196次、內部對標83次），全國累計輸出對標報告144餘份。在「破冰之旅—業主拜訪」行動中，全國區域公司及項目拜訪1,188人次，拜訪完成率98%，累計客戶訴求1,044條，已關閉918條，關閉率90%以上。



案例：業主共建日

以客戶「需求解決」和「服務體驗」為核心，本集團每季度開展項目經理接待日活動／業主座談會，聽取業戶意見、建議、受理投訴等，現場即時給予解答或安排解決，並將業主反饋的共性問題及其整改措施於園區大堂公示。社區每季度開放一次設備房參觀日，邀請業主參觀、了解設備房日常工作的流程和設施設備的維護狀況。





第二章 與業戶共建美好生活

2.3 客戶安全與健康

管理實踐

本集團始終高度重視安全生產工作，嚴格遵守《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》等法律法規和準則要求，制定並執行《安全生產責任制管理辦法》《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》等一系列規章制度，致力為客戶打造安全、健康、衛生的居住和工作環境。本年度，本集團未發生任何重大安全生產事故。

2022年本集團以「強管理，強能力，賦能一線，構建全生命週期安全管理體系」為主題，持續深化安全生產「1441」工作舉措，牢牢守住安全生產底線，守住「4個確保7個零」的安全生產目標，確保企業疫情防控形勢穩定，生產經營平穩有序。

「1441」安全生產工作體制

- 「1」：安全文化建設—包括員工安全生產意識、企業安全文化氛圍、樹立安全發展理念等相關工作
- 「4」：安全管理4個體系建設—組織管理體系、制度體系、安全生產標準化體系、應急體系
- 「4」：4個能力的建設—安全管理能力、安全風險預防能力、應急處置能力、安全保障能力
- 「1」：考核機制—製作職責清單，每年對下級公司進行考核，發揮考核的導向作用

安全生產管理目標

2022年本集團明確了安全生產目標：

- 安全生產直接責任事故為零
- 重大環境污染事故為零
- 重大內部治安事故為零
- 重大食品安全責任事故為零

本年度，本集團將安全生產納入區域負責人到項目經理的績效考核，從指標考核、管理考核、現場考核三個維度進行綜合考評。



第二章 與業戶共建美好生活

安全生產管理架構

本集團已建立安全生產組織機構，明確各層級主要組成人員及職責，由成員公司董事長和總經理擔任企業安全生產的第一責任人，對安全生產負責，實行「一票否決制」。

安全管理層級	人員組成	安全管理職責
安全生產委員會	由管理層、各部門主要負責人組成	組織制定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	各業態設立獨立安全生產委員會辦公室	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，向安委會提交匯報安全工作報告。

2022年，本集團主要區域公司均已完成獨立安監部門設置。所有成員公司均已落實專職安全管理人員的配置。此外，管理架構方面開展的重點工作還包括：

- 本集團主要區域大灣區區域公司採取直管模式，並由總部安監部派駐安監BP (Business Partner，業務夥伴)，協助區域管理層落實安全生產主體責任和日常安全管理工作；
- 其餘區域公司維持現有管控模式不變，由總部安監部加強對物業公司的管控力度，確保區域公司履職盡責到位。

安全生產管理制度

2022年，本集團繼續強化安全生產制度檢視，重新梳理完善內部安全生產管理制度體系。新編《危險作業管理制度》等4項制度，修訂《安全生產責任制管理辦法》等5項制度，編製《物業項目固定安全風險點、危險源排查管控清單》，按場所、作業活動和危險作業分類總結歸納146條物業行業常見風險點危險源，分解落實到工程、客服和安防三個業務崗位。

根據《相關方安全管理制度》，本集團成員公司對相關方的安全生產工作統一協調、管理，定期組織安全檢查，按照生產安全事故隱患排查治理管理制度的規定，以及合同約定的安全管理標準，督促相關方切實履行安全生產主體責任。發現存在安全問題的，將及時督促整改。安全問題涉及違約的，將嚴格按合同協議追究相關方的違約責任。



第二章 與業戶共建美好生活

安全生產管理隊伍建設

2022年，本集團繼續推動安全生產管理隊伍建設：

- 成立安全生產專家庫，精心選拔16名安全管理專家成員納入專家庫；
- 新聘4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。

安全生產培訓及能力建設

本集團將客戶安全放在首要位置，不斷增強物管服務人員的安全服務意識，持續提高安全服務能力，最大限度保護廣大業主及住戶的人身財產安全。

2022年本集團多措並舉，全面推進安全管理水平：

- 制定並實施安全培訓計劃：規範新入職員工崗前安全教育培訓，組織《精益安全管理》《物業項目安全管理實戰培訓》《消防設施設備》等專題安全培訓講堂。要求全員安全培訓教育每年不少於2次，關鍵操作崗位員工的教育培訓每月不少於1次。
- 開展「安全生產月」活動：圍繞「遵守安全生產法，當好第一責任人」主題，通過大力開展安全生產法宣傳、安全生產知識競賽活動、安全警示教育、安全生產檢查、事故應急演練等一系列活動，廣泛營造濃厚的安全生產氛圍。
- 編製《員工安全手冊》：內容包含文化建設、消防安全、用電安全、危險作業安全、自然災害安全、應急常識等共計12個模塊，以幫助員工掌握安全生產基礎知識，提高安全意識，增強事故預防和應急處理能力。
- 提高客戶安全生產意識：為商業客戶設置了安全大使，負責組織安全培訓，提高客戶安全和消防意識。
- 強化相關方教育培訓：持續督促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，將重點關注相關方的相關管理人員納入本單位安全培訓範圍。



第二章 與業戶共建美好生活

安全隱患排查與治理

本集團依規編製各類綜合預案、專項預案和現場處置方案，定期開展應急救援演練，提高應急處置水平及救援能力。

2022年，本集團重新識別各自適用的應急預案，制定項目年度應急演練計劃，並按計劃開展應急演練及督查工作。本年度重點構建了安全風險分級管控和重大安全隱患整改監督協同機制，為企業安全穩定發展提供風險保障機制，主要亮點工作有：

- 持續深入一線調研檢查，開展安全專項治理行動。安監部在3-4月開展消防「六個一」專項行動和消防安全專項整治行動，即一次消防安全隱患排查、一次消防安全進小區活動、一次消防疏散應急演練、一次應急物資和應急能力排查、一份消防安全宣傳手冊／傳單、一次違規存放電瓶車、樓道天面雜物；3-8月份持續開展防汛、防疫、電動自行車專項治理、5月外牆瓷磚脫落安全隱患專項整治、9月建築本體安全隱患專項整治、10月自建房安全隱患專項整治等專項行動。
- 推動重大安全隱患整改。2022年，安監部大力推動重大安全隱患整改，構建重大安全隱患整改協同機制。

本集團委託第三方專業機構對住宅項目的安全運營狀況進行定期審核並出具評估報告，並將審核結果納入項目經理年度考評。本集團根據檢查出的重大隱患問題進行後續整改並完成反饋。審核頻率為每季度抽檢，2022年覆蓋所有全面服務項目。

本集團對供應商、承包商等相關方實施與內部員工相同的健康與安全管理標準。在與供應商簽訂物業管理合同(包括清潔、綠化、維保等外包方服務合同)時，要求供應商同時簽訂《安全生產責任環保協議》，其員工需嚴格遵守和服從現場安全規定及安全管理，並自覺接受本集團安監部門的督導和指導。



第二章 與業戶共建美好生活

獎項榮譽

獎項名稱	獲評單位
廣東物業管理行業抗疫先鋒企業 (由廣東省物業管理行業協會頒發)	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
廣東省物業管理行業協會抗疫先鋒突擊隊	廣州越秀物業發展有限公司

定量數據

本年度，本集團：

- 安全生產資金投入 **6,324** 萬元
- 安全生產檢查 **757** 次
- 安全生產整改率 **100%**
- 組織應急演練 **1,958** 次
- 參與應急演練 **29,653** 人次
- 安全生產培訓 **20,445** 人次



第二章 與業戶共建美好生活

亮點案例



案例：安全生產月活動之電梯安全宣講與應急演練

2022年安全生產月活動期間，本集團聯動9家電梯維保單位，組織轄下40個項目開展社區電梯安全宣貫公益活動。各項目不僅通過設置電梯安全知識宣傳展架、派發宣傳單與紀念品、開展有獎知識競答等形式，向業戶普及安全乘梯須知、故障應急措施等安全知識，現場還組織開展了電梯安全實戰演練，幫助業戶掌握電梯逃生安全知識和應急技巧。





第二章 與業戶共建美好生活

2.4 信息安全及隱私保護

管理實踐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國電子商務法》等法律法規，制定並實施《信息安全管理制度(試行)》《員工信息安全行為指引》等內部規章制度，對客戶信息與安全秩序分級專人管理，開展數據安全測試，實施信息安全考核，切實保護客戶隱私與信息安全。

獲 ISO 27001 認證的成員公司：

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

信息安全管理架構

本集團已成立數字化管理委員會，下設信息安全工作組，聯合數智管理中心、審計與法務部、人力資源部和行政辦公室，共同承擔信息安全與隱私保護責任。

信息安全管理制度

本集團對客戶信息與企業數據進行五級分級管理，針對不同級別採取不同強度的數據保護措施。通過對各項信息系統進行安全測試，確保設備物理環境安全及網絡安全。

對於商業物業租戶信息等經營類資料，本集團指定專人負責將採集到的客戶信息及時整理、匯總、規範建檔。任何因工作、職務或其他原因在提供客戶服務過程中直接或者間接獲得客戶信息的單位及個人，均須簽訂《客戶信息保密承諾書》。同時通過客戶關係管理系統(通過數據安全等級二級認證)統一記錄並存儲客戶檔案，並建立數據的記錄、修改與消除審計機制。

2022年，除發佈《網絡安全應急響應管理指引》以外，本集團還協助制定並實施《越秀集團客戶個人信息保護管理辦法(徵求意見稿)》《越秀集團客戶數據合規管理辦法(徵求意見稿)》，針對客戶信息的收集、使用、處理、銷毀等方面提供更加明確的指引。



第二章 與業戶共建美好生活

信息安全建設與考核

2022年，本集團通過以下重點舉措，進一步完善日常營運各環節的信息安全建設：

客戶信息使用	統一整合會員體系的客戶信息，將客戶資料的獲取和交互、使用場景、採集對象等更新至隱私協議中，並與發佈的制度配套使用。
終端安全建設	分階段對終端安全進行加固，安裝電腦管控，使用統一安全策略，以防止傳播性感染導致內網癱瘓。
軟件平台建設	增加客戶信息查驗和二要素校驗，存儲時進行後台數據加密。提供予外部單位的客戶信息交互，要求其簽訂協議、約定範圍，並在本集團APP上更新隱私協議讓業主知曉。
漏洞掃描及演練	定期前置安全掃描，查看開發過程中的系統漏洞和疏忽代碼，防止惡意使用。通過網絡防護和應急預案防止惡意襲擊導致業務中斷。
信息安全考核	將信息安全納入成員公司的績效考核，相關要求包括： <ul style="list-style-type: none">• 組織安全：與成員公司簽署安全責任書，以不出現安全案件為年度考核要求。• 數據安全：要求成員公司不發生數據洩露、商業秘密洩露、輿情信息、服務器及重點網絡設備關鍵數據丟失或故障等數據安全事件。• 資產安全：各成員公司建立關鍵信息台賬和名單，定期盤點，舉行月度安全檢視會。• 網絡安全：加強辦公區域無線網絡管理，避免計算機終端出現惡意感染。• 人員安全：組織定期培訓及考核，提升員工信息安全防範意識。



第二章 與業戶共建美好生活

信息安全培訓

本集團要求新員工入職須參加信息安全必修課程，且須修滿通過考試才能轉正。其他員工不定期參加季度安全培訓課程。其培訓形式包括：

- 由人力部門擬定課程安排，邀請數智管理中心以專題形式為員工提供培訓；
- 由數智管理中心將培訓課程做成線上課程上傳至悅學習平台，員工完成學習將獲得對應積分和證明。

本集團每月在OA流程上通告保密事項以及信息安全事項，編製考試題目或必答題發送全員，以加強全員信息安全意識。另外亦不定期組織月度或季度專題會，報告當期工作情況，以及通過內部信息安全活動月，檢查現場辦公環境及涉密事件處理是否符合要求。

定量數據

- 信息安全課程培訓累計覆蓋**8,023**人次
- 本年度發生信息安全事件**0**起



第三章

與自然共建持續未來

管理理念

本集團致力將綠色、可持續理念貫穿至物業管理實踐的各個方面，並承諾減少自身運營對環境產生的負面影響。本集團制定並執行規範化作業流程及環境政策指引，加強物業運營及日常辦公中的排放物和資源管理，推進環境目標制定和落實，實現環境績效改善，引導綠色文化在企業內紮根與傳播並延申至業主、租戶及合作夥伴。本集團積極應對氣候變化、綠色發展帶來的機遇和挑戰，探討並逐步完善氣候相關信息披露。

本章回應的重要性議題及指標指引

可持續發展責任	重要性議題	SDGs 目標	聯交所 ESG 指標
環境責任	綠色物業管理及運營 綠色辦公 應對氣候變化	  	A1 A1.5 A1.6 A2 A2.3 A2.4 A3 A3.1 A4 A4.1



第三章

與自然共建持續未來

3.1 綠色物業管理及運營

管理實踐

本集團緊跟國家綠色發展戰略，將綠色環保理念貫穿至物業管理與日常運營全過程中，努力打造高質量、可持續的物業管理體系。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規要求，通過減少廢氣、廢水及溫室氣體排放、節約能耗、高效利用水資源以及妥善處置廢棄物等方式，踐行綠色運營理念。

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。

獲 ISO14001 認證的成員公司：

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、廣州地鐵環境工程有限公司、廣州地鐵物業管理有限責任公司

獲 ISO50001 認證的成員公司：

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

獲綠色建築認證的在管項目：

可持續發展指數驗證標誌：廣州 IFC、越秀金融大廈、廣州 ICC、維多利廣場、財富廣場、城建大廈
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
WELL：廣州越秀金融大廈、廣州環貿中心
BOMA：廣州國際金融中心

排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，制定並實施《污染物控制管理措施表》等內部政策指引，規範對溫室氣體、廢氣、廢水、噪音等排放物的管理，減少日常運營對環境的負面影響。

- 溫室氣體排放：物業項目公區及員工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，本集團持續推進設備節能改造，並購買使用全球變暖潛勢較低的環保型製冷劑。
- 廢氣管理：通過於員工餐廳安裝油煙淨化設備，在裝修場所安裝空氣淨化器等方式，減少廢氣排放，改善營運場所室內空氣質量。
- 廢水管理：設置雨污分流系統，對廢水排放達標情況進行管理監督；地鐵物業管理要求車輛段及車站特殊設備的保潔服務使用符合環保要求、安全及排放達標的清潔劑，以避免對水體造成污染。
- 噪聲管理：積極開展噪聲排放管理，對業主裝修設置合理的時間段，鼓勵採納環保物料和工藝，並通過現場巡邏等方式監管噪聲水平及聽取業主對噪聲管控的意見和訴求。



第三章 與自然共建持續未來

能源管理

物業項目公區電梯、照明、中央空調系統、水泵等設備消耗的電力是本集團營運中的主要能源消耗。本集團遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定並實施《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》等內部政策指引，對能耗予以精細化管理，從計量、基礎數據整理、抄表、能耗分析等多環節提供規範化指引操作，以降低全流程能耗。此外，為提升能源使用效率，實現精益管理，本集團亦對部分在管項目加強公區用水及能耗管控與考核，並積極應用智能化管理設施、採用新戰略進一步優化能源管理。

水資源管理

本集團積極倡導節約用水，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》等法律法規。本集團取用的水資源絕大部分來自於市政供水，少量來自於雨水回收利用，消耗的水資源主要包括日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等。本年度，本集團並無任何求取適用水資源上的困難。

源頭節水	過程節水	循環用水
<ul style="list-style-type: none"> • 種植本地耐乾旱植物，減少水資源使用。 • 根據氣候及季節變化合理控制綠化用水。 • 公共區域衛生間採用感應式水龍頭。 • 開展設備節水改造，在源頭上減少水源浪費。 • 張貼節水標語，促進員工、住戶提高節水意識，養成節水習慣。 	<ul style="list-style-type: none"> • 24小時實時監控用水。 • 採用變頻水泵、感應水龍頭、低漂水冷卻塔、感應潔具。 • 在主要用水點設置分項計量的水錶，為項目用水管理提供數據基礎。 • 及時發現用水異常，針對性採取節水措施。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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的清洗。



第三章 與自然共建持續未來

廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規要求，認真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，制定並執行《固體廢棄物管理規定》《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》等內部政策指引，以規範物業管理運營中的廢棄物處置處理，降低廢棄物對環境的影響。

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。本集團在部分在管項目設立廢電池、廢燈管等有害廢棄物的回收點，執行分類收集、清楚標識、分類存放管理，減少和避免有害廢棄物收運過程中的環境污染。

本集團將固體廢棄物分為不可回收固體廢棄物、危險廢棄物、可回收固體廢棄物三類推進分類管理。

可回收固體廢棄物

由指定部門定期對各自區域內的可回收固體廢棄物進行整理，填寫《廢舊物品及廢舊設備處理審批表》並根據《廢舊物品及廢舊設備處理辦法》要求處理。

不可回收固體廢棄物

按照當地環保部門規定進行處理。

危險廢棄物

與持有危險廢棄物經營許可證的專業第三方簽訂回收協議，安排危險固體廢棄物的清理工作，按國家及地方有關法規、規章進行處置。對危險廢物的處置方法、數量、種類要記錄在《危險固體廢棄物處置登記表》，做好存檔管理。

本集團物業管理過程中產生的主要無害廢棄物包括生活垃圾、園藝垃圾、廢棄家具及廚餘垃圾。為妥善處理處置這些無害廢棄物，本集團於在管項目設立定時投放點和誤時投放點進行集中收集，並委託具備資質的第三方機構進行轉運和處理。



第三章 與自然共建持續未來

推動租戶可持續發展

本集團在完善自身綠色運營管理的同時，亦積極開展面向業主、租戶等群體的綠色低碳倡議。

- 倡導綠色出行：規劃部分停車位用於安裝電動車充電設備，解決新能源汽車的充電問題；規劃自行車停車位，為客戶綠色、低碳出行創造便利條件。
- 推廣綠色租賃：向部分在管寫字樓租戶發出《綠色環保倡議書》，鼓勵使用綠色環保裝修材料；鼓勵使用節能環保燈具等，並執行監督檢查。
- 鼓勵低碳生活：鼓勵業主做好垃圾分類，廢舊物資循環利用；開展環保市集、城市農場等活動，將低碳環保理念根植於客戶心中。
- 加強環保宣傳：通過多媒體平台、租戶手冊、公司網站、公眾號等多元化公開渠道進行環保宣貫。

2021年，為積極響應國家「雙碳」綠色環保政策，廣州IFC成立綠色健康委員會組織（以下簡稱「綠健委」），成為國內首個寫字樓綠色健康組織。2022年，本集團以「綠色健康」為主題線條，大力推進綠健委工作，開展「綠色星球」氣候環保活動、疫情下的綠色健康宣講、無煙日健康運動會、垃圾分類科學營等一系列活動，攜手租戶將綠色發展理念貫穿至日常工作與生活。

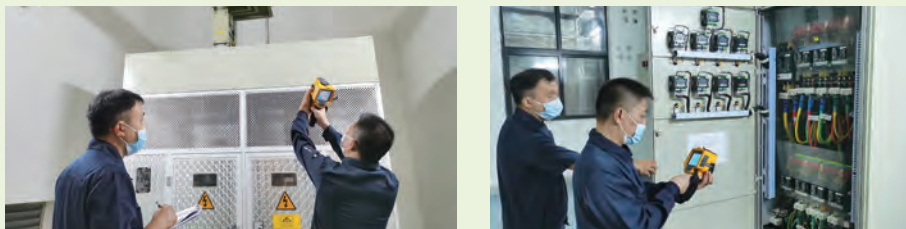


圖：綠健委成員參與活動



第三章 與自然共建持續未來

為切實推動寫字樓垃圾分類工作，本集團從綠健委成員出發，開展垃圾分類培訓工作，定期拜訪宣傳，從源頭減少垃圾產生量。此外，本集團亦定期組織開展客戶辦公用電能源審計，通過對物業服務過程的現場調研、資料核查和必要的測試，分析能源利用狀況，查找存在的問題和漏洞，提出切實可行的節能措施和建議。



圖：開展寫字樓測試及能耗分析

獎項榮譽

獎項名稱	獲評單位
生活垃圾分類先進單位	越秀嶺南雅築
蘇州市垃圾分類星級小區	蘇州雋悅雅苑



第三章 與自然共建持續未來

定量數據

- TOD一般廢棄物回收率、固體廢棄物回收率均為 **100%**
- 共計收集 **20,169** 立方米雨水，用於綠化、沖廁等用途

目標進展

本年度，本集團所訂立的排放物管理、能源管理、水資源管理和廢棄物管理目標均已達成。

目標範疇	2022年目標內容	2022年達成情況
排放物管理	降低溫室氣體排放密度	2022年溫室氣體排放密度、範圍1排放密度、範圍2排放密度較2021年全部實現下降
	降低廢氣排放密度	2022年氮氧化物排放密度、二氧化硫排放密度、顆粒物排放密度較2021年全部實現下降
能源管理	強化能耗設備的能源管理，提升資源使用效益	2022年能耗總量及密度較2021年均實現下降，能源管理及資源使用效益進一步提升
	推廣辦公區域和物業管理項目對LED節能燈具的使用	2022年對項目車庫實施LED改造，進一步推廣LED節能燈具使用
水資源管理	降低耗水強度	2022年總耗水密度相較2021年實現下降
廢棄物管理	推廣辦公區域和物業管理項目的廢棄物管理分類收集與循環利用	2022年為綠健委成員提供垃圾分類培訓，推動寫字樓垃圾分類工作。同時，多個住宅物管項目獲得垃圾分類先進單位等外部認可



第三章 與自然共建持續未來

本集團已訂立以下2023年環境目標。未來，本集團將進一步研究制定量化及中長期目標的可行性，實現更高質量的綠色發展。

目標範疇	2023年目標內容
排放物管理	逐步降低溫室氣體排放密度
	減少公務車使用，鼓勵使用公共交通工具，減少廢氣排放
	加強設備維護，提高燃料使用效率
能源管理	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
	推廣綠色出行及在線會議，減少差旅頻次
水資源管理	加強用水管理，降低跑冒滴漏等耗水風險
	提升員工／利益相關方節水意識，提高水資源使用效率
廢棄物管理	推動廢棄物的分類回收和循環利用
	新增住宅項目試點垃圾分類



第三章 與自然共建持續未來

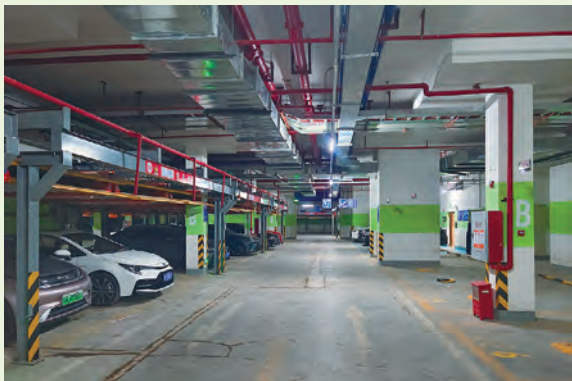
亮點案例

2022 年的節能節水改造工程列舉：

類別	改造內容	改造成果
LED 燈節能改造	青島君悅府、青島臻悅府和星匯鳳凰實施聲光控開關改造，共計改造 450 個。荔勝廣場、嶺南雅院等 15 個項目車庫實施雙亮度 LED 改造，共改造 7,343 個。	改造後預計年節省用電量分別為 12,600 千瓦時和 595,894 千瓦時。
能耗設備更新	白馬大廈能耗過高的 142 台傳統盤管風機，更換為節能盤管風機；4 台傳統型風櫃更換為節能風櫃。	改造後節能效果分別達到 42.3% 和 51%，年節省用電量 5 萬多千瓦時。
能耗設備更新	白馬大廈 25 台 6 千瓦的老舊熱水器更換為 12 台新購入的 9 千瓦熱水器。	更換後熱水出水量大且穩定，可以更好地滿足大廈客戶熱水用量需求，且年節省用電量 134,190 千瓦時。
能耗設備更新	廣州財富廣場東塔電梯進行升級改造，以提升電梯設備的主機、轎廂和運力。	設備能耗從 123 千瓦/天降至 66 千瓦/天（測算值），下降約 46%。
能耗設備管控優化	廣州白馬大廈將空調系統推遲 15 分鐘開啟及提前 15 分鐘停運。	2022 年 5-10 月空調用電量對比 2021 年同期降低約 166,511 千瓦時。
能耗設備更新和 管控優化	升級武漢地區在管寫字樓中央空調和冷熱源互通，本年度實現節電 27 萬千瓦時；通過天氣及自然照明調整設備設施開關機時間，本年度實現節電 9 萬千瓦時。	經改造後節約用電 36 萬千瓦時。
新能源應用	新世界花園和金亞花園 2 個項目實施太陽能燈改造，其中改造 50 瓦燈 10 個，改造 40 瓦燈 40 個。	改造後預計年節省用電量 7,560 千瓦時。
自動化灌溉	武漢星匯君泊、廣州星匯金沙花園等 5 個項目開展綠化帶自動灌溉試點工作，覆蓋總面積約 28,000 平方米。預計全面推廣時，還將引入機械定時水閥等低成本有效技術手段，進一步降低綠化澆灌水耗。	改造後有效緩解了人工澆灌的壓力，特別是 7-8 月份持續高溫旱季期間。同時，綠化噴灌提高了水資源利用率，避免常規人工澆灌不均勻、水資源利用率低等情況。



第三章 與自然共建持續未來



圖：改造後的LED燈



圖：改造後的太陽能燈



圖：綠化帶自動灌溉



案例：加強公區用水及能耗管控與考核

上海越秀大廈通過推行以下措施，2022年公區電總能耗同比2021年下降7%，年公區水總能耗同比2021年下降10%。

- 通過KPI評分指標考核，加強對維保商管控，大廈設備專職專人負責，再通過員工季度績效指標考核評估，加強員工節能減耗意識。
- 加強日常水電能耗巡檢，合理控制公區的用電和用水。
- 根據不同季節，調整公區不同區域照明開、關時間。
- 風機房、泵房、其它設備用電集中專人管理。
- 專職專人主動對大廈供水區域衛生間等管道滲漏水點位常規巡檢，發現問題及時修復。



第三章 與自然共建持續未來



案例：ISO 五標認證

2022年，越秀服務多個在管項目獲得ISO9001質量管理體系、ISO14001環境管理體系、ISO45001職業健康安全管理体系、ISO50001能源管理體系及ISO27001信息安全管理体系認證。



案例：廣州IFC能源管理平台

廣州IFC能源管理平台於2022年6月上線，是本集團首套精細化能耗管理工具，是智能樓宇的重要建設板塊之一。該平台利用大數據和人工智能技術，對各分項目、周、月、年度的實際能耗、費用、碳排放量和標煤進行跟蹤，從不同維度監測能耗及分析異常數據，定期生成報告並在此基礎上繪製節能效果圖。該平台構建了涵蓋能源預算管理、用能過程動態監測及診斷、用能結果分析複盤的能耗全生命週期管理模式，使能耗管理更加準確、透明、合理且可落地執行。





第三章 與自然共建持續未來

3.2 綠色辦公

管理實踐

本集團積極倡導綠色辦公理念，致力打造綠色辦公氛圍。本集團制定並實施《辦公室節電管理制度》等制度規範，通過鼓勵員工於日常辦公活動中節約水、電、紙張，辦公用品盡可能回收再利用，減少使用一次性產品等措施，實現辦公環節提質增效。

無紙化辦公



- 支持員工通過自動化辦公(OA)系統進行流程審批、溝通交流等。
- 鼓勵使用智能簽約、電子印章、悅管家、越品智等數字化辦公工具，派單等行政事項以線上解決代替傳統登記。
- 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。

節約資源



- 辦公區照明基本完全採用LED燈或節能燈。
- 設置標識提示員工隨手關燈。
- 要求夏季辦公室空調製冷不低於26攝氏度。
- 對餐廳及辦公區域的空調實行定時供電。
- 車場照明採用感應式LED燈，無人時降低照明強度。
- 加強辦公區域用水設備維護管理，做好排水系統的日常維護及節水改造，杜絕因管理不善及操作不當而產生跑、冒、滴、漏現象。

減少碳足跡



- 辦公室設置資源共享區，鼓勵員工捐出不需要的書籍、文具等辦公用品。
- 設置可回收垃圾箱，對辦公室廢棄物進行分類收集處置。
- 實行打印實名制，鼓勵雙面打印和複印、會議材料以電子版形式呈現。
- 電話或視頻會議常態化，非大型會議不提供瓶裝飲用水。
- 減少公務出行及使用公務車。
- 鼓勵員工於飯堂自帶餐具，按需選擇養成節約習慣。

定量數據

- 本年度辦公區域用電共計 **1,070,665** 千瓦時
- 辦公區域用水共計 **19,422** 立方米



第三章 與自然共建持續未來

3.3 應對氣候變化

氣候變化是影響人類長遠福祉的主要風險之一，應對氣候變化的重要性和迫切性已成為全球共識。氣候變化帶來的風險不僅包括極端災害天氣引致的暫時性影響，其複雜和不確定性更可能威脅企業的長遠運營。應對氣候變化也能創造機遇，驅動企業在業務發展中取得新的嘗試與突破，助力轉型至綠色和可持續型企業。

本集團重視對氣候議題的評估與討論，致力減少氣候風險對業務經營、發展戰略及財務表現的不利影響，並積極探索綠色發展機遇，推動自身低碳轉型。為提升本集團氣候信息披露的透明度，本年度本集團參照氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，披露氣候相關的管治、戰略、風險管理、指標和目標四個要素。

治理

董事會負責監督氣候相關風險和機遇，對本集團的氣候變化相關事宜承擔全面責任。ESG委員會、ESG領導小組及ESG工作小組分別作為管治層、監督協調層和執行層，監察、評估及管理氣候相關風險及機遇，其在氣候治理方面的角色和職責請參閱本報告《ESG管治架構》一節。



第三章 與自然共建持續未來

戰略

本集團深明，作為建築碳管理及低碳運行的責任主體，氣候變化在物業管理企業帶來挑戰的同時也蘊含著機遇。本集團參考TCFD建議，從實體風險與轉型風險兩大維度識別可能對本集團產生重大影響的氣候風險。

風險類型	風險描述	潛在影響
實體風險－ 急性風險	強降雨、颱風、洪澇、冰雹等極端天氣帶來的風險	全球變暖導致極端天氣頻發且嚴重程度增加，可能損壞本集團的物業和設備，導致物業維護成本及設備折舊增加。此外，極端天氣亦可能威脅員工、客戶及其他相關方的人身安全並對供應鏈造成破壞，影響本集團的業務連續性。
實體風險－ 慢性風險	海平面上升、平均氣溫上升帶來的風險	沿海地勢低窪地區受到海平面上升的威脅，可能導致本集團的物業管理和維護壓力增加；港口和其他沿海基礎設施被淹沒可能導致供應鏈的中斷；平均氣溫上升致使天氣更熱、熱浪更頻密更持久，導致空調耗電及營運成本增加。
轉型風險－ 政策和法律風險	國民經濟向低碳轉型過程中，政策、法律法規變化帶來的風險	隨著國家「雙碳」目標不斷推進、氣候變化相關監管日益收緊，綠色低碳智慧物業的管理技術要求以及上市公司信息披露要求也將持續提升，可能導致本集團的營運成本及合規成本增加。
轉型風險－ 市場和技術風險	市場上低碳產品和技術的推廣應用帶來的風險	新能源汽車、太陽能路燈等低碳產品和技術的推廣和普及，對物業硬件設置提出新的要求，相關改造可能增加本集團的營運成本；高能耗設備設施或因不符合環保標準而提前報廢，導致本集團的營運成本及設備折舊增加。



第三章 與自然共建持續未來

國家「十四五」規劃提出的「全面推進城鎮綠色規劃、綠色建設、綠色運行管理，推動低碳城市、韌性城市、海綿城市、「無廢城市」建設將激發物業管理企業在業務上的創新力，催化新的需求和增長。結合自身業務發展規劃，本集團識別出以下機遇：

機遇類型	機遇描述	潛在影響
低碳智慧物業發展	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，優化營運成本和收益。同時，綠色智慧化物業管理服務面臨廣闊的市場需求，將有助於本集團挖掘新的增長機遇，形成新的競爭優勢。
更多元化的融資機會	發行綠色債券等融資工具，吸引更多負責任投資者	隨著資本市場ESG投資體系逐步完善，以及投資者對綠色金融產品的需求與日俱增，本集團將繼續提升ESG表現及透明度、探索綠色金融工具，從而拓寬融資渠道，降低融資成本，獲得更多長期資本的認可和青睞。

未來，本集團將定期檢視氣候風險及機遇，適時調整策略方向，確保資源得其所用。



第三章 與自然共建持續未來

風險管理

本集團積極開展氣候相關風險的識別、評估及管理的工作，通過風險管理三道防線以及風險識別—風險分析—風險應對—風險評價—風險跟蹤五個步驟，全面審核並管控包括氣候變化在內的相關風險。為降低氣候風險對業務、財務、營運等造成的不利影響，本集團堅持有效預防與及時監控並行推進。

依據《廣東省安全生產領域風險點危險源排查管控工作指南》，本集團對風險點進行安全風險評估和風險分級，制定相應的安全措施並依此落實安全監管。在氣候方面識別出的主要風險是暴風雨導致的水患和大風。

針對以上識別出的實體風險，本集團通過明確應急管理機構和職責，制定事故信息報送管理規定、應急響應程序、救援處置流程，落實應急物資及救援隊伍等措施不斷健全應急管理體系；同時定期開展應急救援演練，分析問題，完善應急預案，確保發生極端天氣等重大事故時能夠迅速應對、最大限度減少損失。未來，針對可能受氣候變化影響較大的在管項目，本集團將積極開展抵禦力評估並執行減緩措施。

2022年，本集團對商業物業生產安全事故應急預案進行了修訂，明確了各職能部門的應急工作職責，調整及優化了應急隊伍、聯繫名單及應急物資清單。

本集團已針對TOD物業制定應對颱風、暴雨、酷暑等惡劣天氣的應急預案。每年針對性地開展風險隱患排查，對氣候風險進行識別、評估並制定應對措施。每年5-7月暴雨颱風密集時期提前進行預案和應急演練。車站車輛段各班組值班室均有突發事件、災害天氣應急預案等制度上牆；每月開展培訓；一旦遇特殊天氣或極端天氣預告，會立刻實施應急方案。



第三章 與自然共建持續未來



圖：防汛應急演練

針對轉型風險，本集團致力在堅持提升其服務品質的前提下，不斷精進物業能耗管理，積極推廣使用可再生能源，推進自動化升級及節能改造，降低運營中的能源資源浪費。同時，本集團將氣候變化因素納入採購考慮，鼓勵使用低碳環保物料，努力提高員工、業主、租戶及供應商的節能減碳意識。未來，本集團將進一步加強持份者溝通，完善氣候議題的管理及披露。

為把握氣候相關機遇，本集團緊跟國家及行業發展態勢，改進在管物業能源管理，並加大對智慧化技術的投入應用。未來，本集團還將探索在管物業整體能源評估和公共設備改造的可行性；並於業主和租戶中推廣綠色家居，協助業主開展綠色租賃；同時與外部專業機構合作開展更多氣候變化相關研究，將氣候機遇轉化為企業經營發展的新動力。

指標和目標

為協助持份者了解本集團於應對氣候變化方面的進程，檢視相關行動與計劃的成效，本集團已制定降低溫室氣體排放密度的目標，本年度目標進展情況請參閱本報告《綠色物業管理及運營》一節。

未來，本集團將積極考慮進一步制定更長遠、更細緻、更高標準的減排目標，助力國家「雙碳」戰略目標實現。



第四章

與員工共建和諧職場

管理理念

本集團深知人才是企業最寶貴的資產，是實現企業可持續發展的重要支撐。本集團尊重每一位員工的基本權益，致力打造公平公正、安全健康的僱傭環境，構建和諧包容的職場氛圍。本集團實施多元化人才發展戰略，建立科學有效的人才培養機制，為員工提供充分施展才華、實現自我價值的平台。

本章回應的重要性議題及指標指引

可持續
發展責任

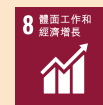
重要性議題

SDGs 目標

聯交所
ESG 指標

員工責任

員工權益與關懷
多元化與包容
防止僱傭童工及
強制勞工
員工薪酬與福利
職業健康與安全
員工發展



B1
B1.1
B2
B2.3
B3
B3.1
B3.2
B4
B4.1
B4.2

限公司
NT CO., LTD.





第四章 與員工共建和諧職場

4.1 員工權益與關懷

管理實踐

尊重員工勞動權益

本集團尊重並支持《消除就業和職業歧視公約》《廢止強迫勞動公約》《國際勞工組織章程》《聯合國全球契約十項原則》等國際人權公約、章程或原則，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》《香港特別行政區僱傭條例》等有關僱傭及勞工管理的法律法規，制定並執行《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》等內部政策指引，堅持為員工搭建公平公正的就業環境及發展平台，全面保障員工合法權益。

平等就業

本集團致力提供平等的就業和職業發展機會，將「公平、公正、公開」的基本原則貫徹於員工招聘、任用、調職、培訓、晉升等就業決策。本集團對所有候選人一視同仁，嚴格按照崗位任職要求甄選人才，確保招聘流程及甄選標準的客觀性、科學性、一致性，努力實現人崗匹配、人盡其才。

反歧視及反騷擾

本集團尊重個體差異並認同每一位員工的貢獻，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、退伍軍人身份或任何其他受法律保護的因素而歧視任何人。本集團希望員工在和諧共融的環境中高效協作，絕不容忍任何形式的非法歧視和騷擾。此外，本集團鼓勵員工舉報職場歧視和騷擾行為，並對舉報者實施保護以杜絕打擊報復行為。如有關歧視或騷擾的指控查明屬實，本集團將採取紀律處分，甚至終止僱傭關係。

尊重結社自由

本集團尊重員工結社自由和集體談判權利，維護員工議論及表達自由。員工可根據營運所在地法律法規行使其組織、加入或避免加入工會、職工代表會等員工組織的權利，無需擔心遭受報復、恐嚇或其他騷擾。



第四章 與員工共建和諧職場

民主溝通

本集團注重聆聽員工意見，暢通員工溝通渠道，保障員工的知情權和參與權。本集團設立多樣化溝通機制和平台，通過談心談話、月度例會、管理層大會、績效會議、員工座談、新員工溝通會以及職工代表會議等形式，促進管理層與基層員工直接溝通，悉心聽取員工要求，及時給予員工反饋，幫助員工解決困難，不斷提升員工的滿意度和歸屬感。

此外，員工可通過「悅工作」平台向上反饋意見。人力資源部已制定相關管理指引並提供相關負責人的聯繫方式，員工意見或建議由專人跟進處理，如有需要會上報上級，確保信息精準傳達並能夠保障員工隱私安全。

員工關懷

本集團重視員工身心健康與福祉，致力打造有溫度、有情懷、有愛心的「員工之家」，通過豐富的員工關愛活動，平衡員工工作與生活，切實提升員工幸福感和歸屬感，增強人才團隊凝聚力。

- 員工體檢：組織全體員工每年進行健康檢查
- 文體活動：開展羽毛球、足球、籃球、瑜伽等文體活動
- 節日關懷：組織節日活動及發放節日禮品
- 女性關懷：發放婦女節慰問禮品，組織女性員工進行專項體檢，打造「愛心母嬰室」
- 防疫關懷：推進新冠疫苗接種點設立，鼓勵員工接種疫苗，為在崗員工定期發放防疫物資，定期對值守員工開展心理輔導
- 暑期關懷：加強高溫期間員工勞動保護，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



第四章 與員工共建和諧職場

獎項榮譽

獎項名稱	獲評單位
58 同城最佳僱主 (2020)	廣州越秀物業發展有限公司
廣州市勞動關係和諧企業 AAA 級 (2020)	廣州白馬商業經營管理有限公司
廣州市勞動關係和諧企業 AAA 級 (2021)	廣州越秀物業發展有限公司
廣州市勞動關係和諧企業 A 級 (2022)	廣州地鐵環境工程有限公司 廣州地鐵物業管理有限責任公司

定量數據

- 過去三年發生罷工／停工 0 次
- 本年度發生重大裁員 0 次

亮點案例



案例：「到前線去」專項行動

2022 年，本集團組織各級管理層和業務骨幹到前線，傾聽員工的聲音，一方面補充工作經驗的短板，提升基層業務經驗；一方面幫扶一線員工解決人員管理類、現場管理類、經營管理類、行政流程管理類等問題。發現的 160 項問題中大部分已得到解決。





第四章 與員工共建和諧職場

4.2 多元化與包容

管理實踐

僱傭多元化

優質人才是企業發展的源動力。本集團致力建設多元化員工團隊，持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分佈。本集團根據崗位要求和企業戰略，採用招聘管理系統和標準化招聘流程，通過社會招聘、校園招聘、內部推薦等多種渠道廣納英才，強化本集團人才儲備。此外，本集團通過「毓秀生」等人才培養方案吸引更多有能力、有潛質的畢業生加入本集團，不斷壯大人才團隊。

董事會多元化

本集團深信，董事會多元化是企業達成戰略目標、維持可持續發展的關鍵。為確保董事會成員的均衡性與多元化發展，本集團已採納《董事會成員多元化政策》。在遴選董事會成員時，本集團致力考慮多項因素(包括但不限於專業經驗、技能、知識、性別、年齡、文化及教育背景、種族及服務年期)實現董事會多元化，促進企業管治水平提升，公司治理運作更加規範，董事會決策觀點更加平衡。

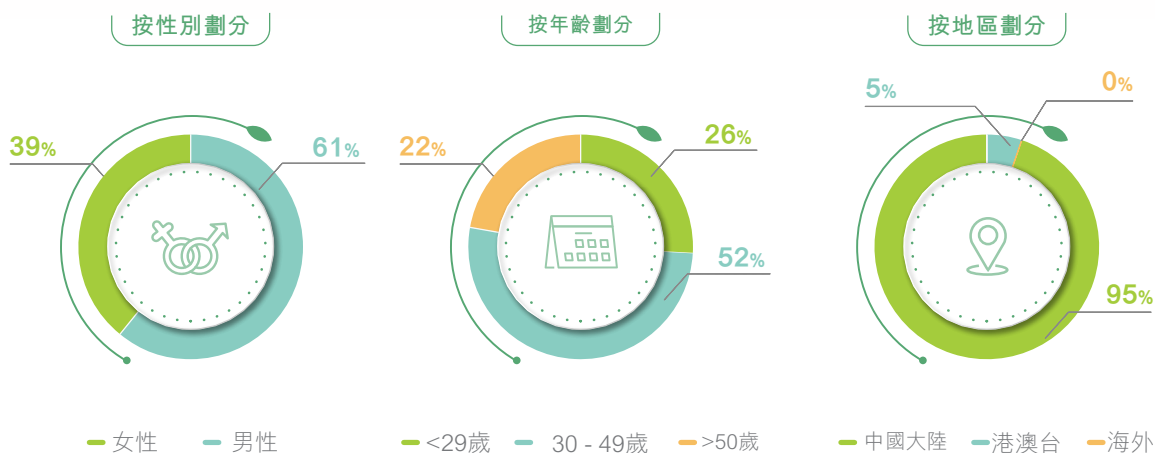


第四章 與員工共建和諧職場

定量數據

- 截止 2022 年 12 月 31 日共有員工 **12,599** 人(包括兼職員工)
- 按性別、年齡組別、地區劃分的員工人數如下圖所示¹

2022 年本集團僱員結構



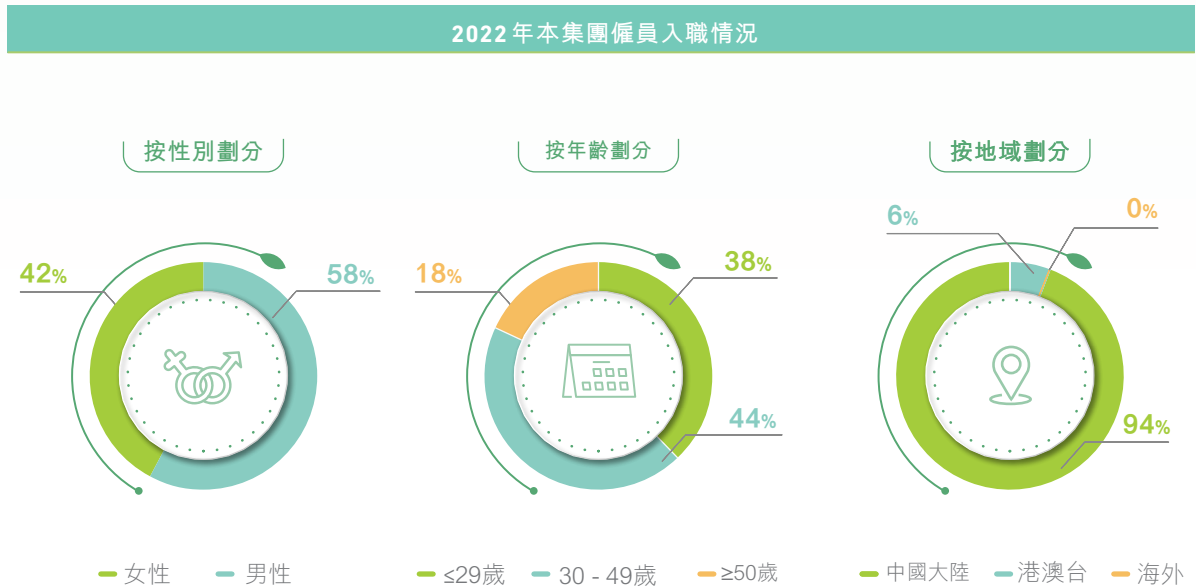
- 截至 2022 年 12 月 31 日共有 **9** 名董事，包括 **3** 名執行董事、**3** 名非執行董事及 **3** 名獨立非執行董事，獨立非執行董事中 **1** 位為女性
- 本年度新入職員工 **5,134** 人，其中全集團招聘入職 2022 屆毓秀生 **50** 人

¹ 海外在職人數為 1，在總人數中佔比為 0.0008%。



第四章 與員工共建和諧職場

- 按性別、年齡、地區劃分的新入職員工人數如下圖所示²



亮點案例



案例：多元招聘計劃

本集團尊重並接納不同背景人士，對外招聘的崗位面向不同學術和文化背景、性別、地區等各類應聘者開放。本年度，本集團開展三軍儀仗隊招聘宣講、退伍軍人網絡招聘宣講、校園招聘等多元化人才吸引計劃。



圖：退伍軍人網絡招聘宣講



圖：校園招聘現場

² 海外入職人數為 2，在入職總人數中佔比為 0.004%。



第四章 與員工共建和諧職場

4.3 防止僱傭童工及強制勞工

管理實踐

本集團嚴格遵守《禁止使用童工規定》《香港特別行政區僱傭條例》等法律法規要求，嚴禁任何成員公司僱傭童工及強迫勞工。本集團與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工等簽訂勞務合同。本集團通過加強人權方面的員工培訓，使員工充分了解自身擁有的權利，並明確可能侵害到其他員工人權的行為。如若發現相關案件(目前未有發生)，本集團將立即啟動調查和補救措施，停止該人員工作並將其送至醫院檢查健康狀況，同時通知當地勞動局，經其同意後，將其送回原居住地或學校並與其父母或監護人取得聯繫(童工情況)。

除了杜絕自身運營中的僱傭童工和強迫勞工，本集團亦對供應商僱傭童工及強制勞工採取零容忍態度，嚴格審核供應商的人權保障情況，如發現相關違規情況，則給予警告、懲罰、甚至終止合作關係。本年度，本集團未發生任何僱傭童工或強迫勞工事件。

4.4 員工薪酬與福利

管理實踐

本集團基於外部競爭性、內部公平性原則，持續優化員工的薪酬福利體系，致力為員工提供具有市場競爭力的薪酬待遇，吸引和保留更多高素質人才。

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，2022年本集團建議採納股票期權激勵計劃並制定相關考核及管理辦法。待採納條件達成後，該計劃可授予總量不超過總股本的10%的購股權。根據首次授予方案，有條件地授予總量為總股本1%的購股權予39名高級管理人員以及業務人員，於本報告日期，由於採納條件尚未達成，該計劃尚未推行。有關該計劃的詳情，請參閱本公司於2022年12月30日及2023年1月26日發佈的公告及通函。



第四章 與員工共建和諧職場



股票期權計劃要點

最高授予數目

共**152,203,017**股

授予總量

已發行股份的**10%**

總年限

10年



股票期權首次授予方案要點

授予人數

39人

授予份額

已發行股份的**1%**

授予數目

共**15,220,300**股

行權價格

3.334港元



歸屬期

在達成歸屬條件的情況下，所有根據首次授予方案所授予的股票期權，分三批均速歸屬，歸屬日期分別為授予日起計24個月、36個月和48個月後的首個交易日



歸屬條件

- 2023-25年扣非歸母淨資產收益率於2023年不低於**12.8%**、於2024年不低於**12.9%**和於2025年不低於**13.0%**且 \geq 之同行業平均水平+1個百分點；
- 2023-25年扣非歸母淨利潤增長率相較2021年增速分別高於**32%**、**52%**和**75%**且 \geq 同行業平均水平；
- 2023-25年應收賬款周轉率不低於**4.2**；
- 2023-25年現金股息比例不低於本公司最近一個完整財政年度的可供分派淨利潤的**30%**。

薪酬體系及績效考核

本集團制定並實施《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》《職能部門及員工績效管理辦法》《項目負責人業績考核管理辦法》等制度，建立由「基本工資+個人績效獎金+浮動收入」的薪資結構，充分體現高績效導向。

為充分發揮績效考核對員工的激勵作用，本集團將安全生產、能耗使用、客戶滿意度等非財務指標納入員工和職能部門考核指標，並對每個指標進行加權或加減分數。本集團根據《項目員工積分制考核管理辦法(試行)》規定，綜合業績、行為、成長、創新等方面進行整體考核，結果與績效獎金直接掛鉤，並作為人才盤點、後備管理層選拔、晉升調薪、評先評優的重要依據。



第四章 與員工共建和諧職場

福利保障

法定福利

根據國家或地方規定，為員工提供：

- 法定節假日
- 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險等
- 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，包括病假、工傷假、事假、公假、婚假、弔唁假、產檢假、產假、陪產假、哺乳假及年休假
- 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金或禮品
- 員工生日禮金或禮品
- 餐食津貼
- 通訊津貼
- 婚喪嫁娶補貼

專項福利

滿足特殊條件的員工可享有：

- 工傷保險
- 補充商業保險
- 意外傷害險
- 員工宿舍
- 住房補貼
- 高溫／低溫補貼
- 培訓考試費用報銷及專業證書補貼

定量數據

- 員工工傷保險覆蓋率 **100%**
- 員工補充商業保險覆蓋率 **82.6%**



第四章 與員工共建和諧職場

4.5 職業健康與安全

管理實踐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定並實施《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》《員工安全手冊》等內部政策指引，修訂更新《相關方安全管理制度》，對員工安全生產管理做出具體要求。

本集團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，或維穩事件處理不力造成較大負面社會影響的成員公司進行分數扣減。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。

獲 ISO45001 認證的成員公司：

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、廣州地鐵環境工程有限公司、廣州地鐵物業管理有限責任公司

本集團致力建立並完善內部職業健康安全體系，定期進行第三方審核，保證體系有效運行。

- 規範操作要求：要求員工嚴格遵守勞動紀律，安全生產規章制度，安全生產操作指引等。
- 提供安全環境：由安全管理部門定期檢查辦公區域工作環境，檢查範圍覆蓋全體員工，致力消除職業健康安全環境隱患。
- 配備安全設備：為員工配備工作所需的勞保用品，疫情期間定期向員工發放必要防疫物資。
- 組織安全培訓：定期組織員工參與安全培訓，並通過主題會議、內部通知及定期簡報等以及新員工安全教育培訓等形式，提升員工職業安全意識。
- 完善福利保障：為全體員工購買商業醫療保險。



第四章 與員工共建和諧職場

本年度，本集團發生1起工亡事故，事故原因為員工下班途中第三方導致的交通意外；發生16起工傷事故。本集團通過加強項目培訓現場的安全保護措施及組織員工安全演練教育宣導，每月開展安全測試，安裝智慧系統視頻監控，最大限度減少類似事故再次發生。

亮點案例



案例：萬勝廣場園區消防演練活動

2022年6月22日，本集團聯合廣州地鐵集團舉辦消防演練，演練過程中接到報警立即啟動消防應急預案和消防聯動設備，保障火場滅火及疏散救援有序進行。演練結束後，還為全體員工開展了消防安全知識宣傳、逃生疏散模擬體驗、滅火器使用培訓、心臟復蘇教學等應急處理操作，增強員工對火災的應對能力。



4.6 員工發展

管理實踐

本集團根據員工的不同成長路徑打造多樣化的職業發展通道，持續構建完善的人才培訓體系，為不同職級階層的員工配備適合的培訓計劃，助力企業和人才的持續發展。



第四章 與員工共建和諧職場

培訓體系

本集團搭建全面的培訓體系，為不同職級崗位的員工提供有針對性的培訓，夯實員工的業務基礎，提升員工職業技能，當中包括在校企合作時間開展和定制的學徒計劃。本集團制定《年度培訓實施指引》《員工入職／轉崗培訓指引》《內訓師管理辦法》《培訓學院管理制度》等政策，健全培訓管理機制，明確培訓營運流程與講師職責。

培訓類別	培訓目的及主要內容
專項技能培訓之 「海燕計劃－廣商班」	聚焦一線業務，針對知識導入、崗位實操、綜合評估等維度開展「品質、安全、工程、BOMA、招聘、綜合」六大專班專項學習，統籌開發 17 門專班課程並全部完成認證，共計組織線下集訓 17 場次，幫助一線員工更好地提升專業能力，勝任崗位工作。
「蜂鳥計劃－廣商班」 管培生計劃	為管培生定制線下集訓，以培養其企業文化認同感，加速角色轉型並在實踐中提高專業能力。
「鴻鵠計劃－廣商班」 項目合作計劃	本集團高度重視新任管理者及後備骨幹人員的培訓，與肯耐珂薩合作，邀請外部機構提供管理賦能類課程。

培訓方式

在線學習平台	線下培訓平台
<ul style="list-style-type: none"> 「悅學習平台」：2022 年新上線 259 門課程，人均學時達 21.18 小時。 「樂享夜校」：2022 年共計開展 47 期項目課程，內容涵蓋最新的業務知識、政策解讀、行業信息、專業技能等，每週提供各級員工常態化學習交流的機會。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理層培養：打造三大人才培養及儲備項目，通過六力模型課程學習、行業對標交流、管理層帶教、專項課題等方式，打通內部人才晉升，共開展 45 場，覆蓋 332 人。 培訓發展學院：以「持續成長，知行合一」為理念，為一線員工、基層管理人員及中高級管理人員提供職能阿米巴、績效管理等專項課程進行團隊管理賦能。2022 年，培訓發展學院共向全國各區域公司開展培訓 36,142 場，全年人均總學時 38.49 小時，一線每月人均學時 4.28 小時。 內部講師機制：通過講師培育計劃，全面提升內部講師的能力，建設穩定的內部師資隊伍。



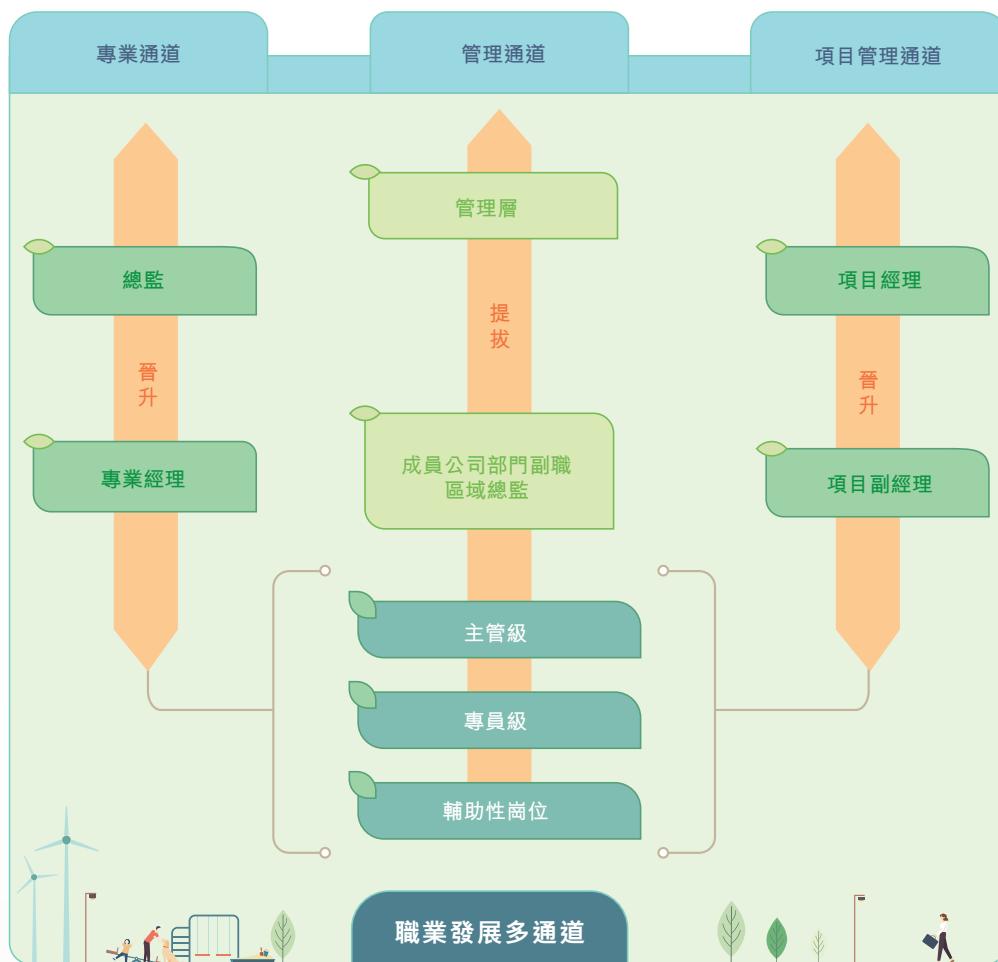
第四章 與員工共建和諧職場

人才儲備優化

本集團支持鼓勵員工在職期間結合個人專業背景，通過繼續教育獲取學歷提升和考取資質認證，提升技能水平，拓寬職業發展方向，並依據《員工證書管理辦法(試行)》《員工自我提升管理辦法》等制度內容，按照員工學習情況和最終資質獲得情況，給予費用支持。本年度本集團約有160名員工完成工程操作、安全消防、救護等職業證書的考取及報銷。

暢通晉升渠道

本集團實行職業發展多通道，包括管理通道與專業通道，並根據公司組織管理需要實施交叉橫向發展。為保障員工公平晉升和穩定發展，本集團制定《職位管理辦法》《員工晉升管理辦法》《幹部管理辦法》等規範指引晉升管理，堅持「公平公正，科學甄選，擇優錄取」的晉升原則選擇匹配企業文化及團隊發展需求的人才。同時定期梳理人才結構，開展內部競聘，以促進企業精英的良性競爭。本集團致力推進要求更清晰、底線更明確的任免與晉升機制，確保有業績、有能力的員工發展通道更加暢通。為激發企業活力，促進員工綜合素養提升，2022年本集團推出「活水計劃」，以「前期宣傳—主動報名—互動雙選—報道上崗」的形式，為員工創造內部流動平台。

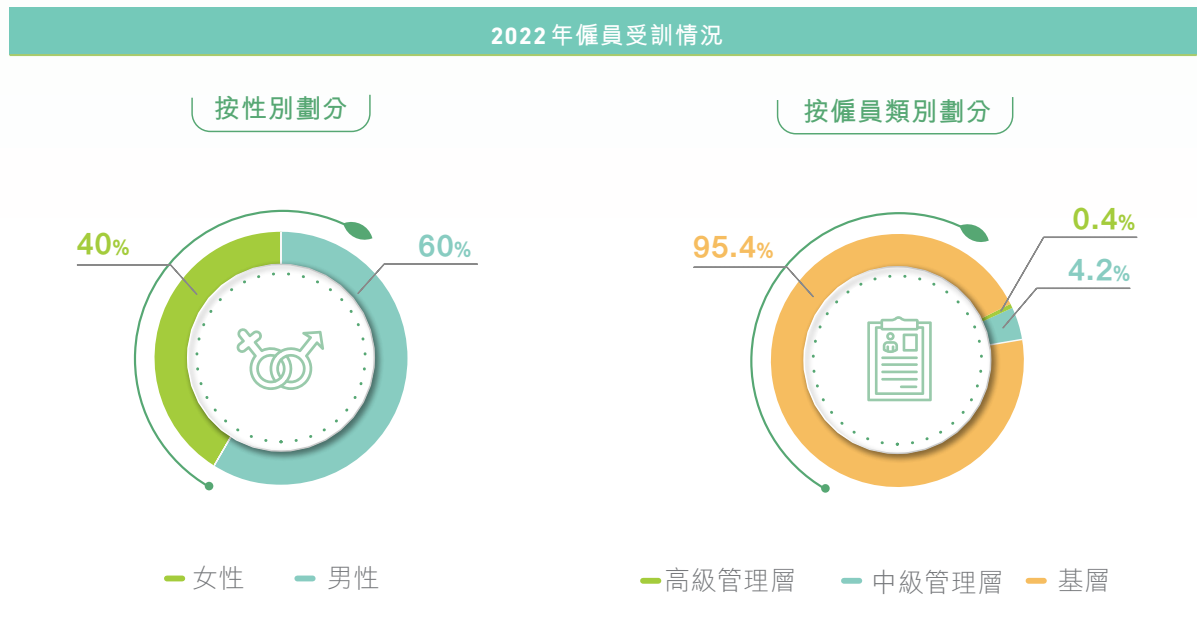




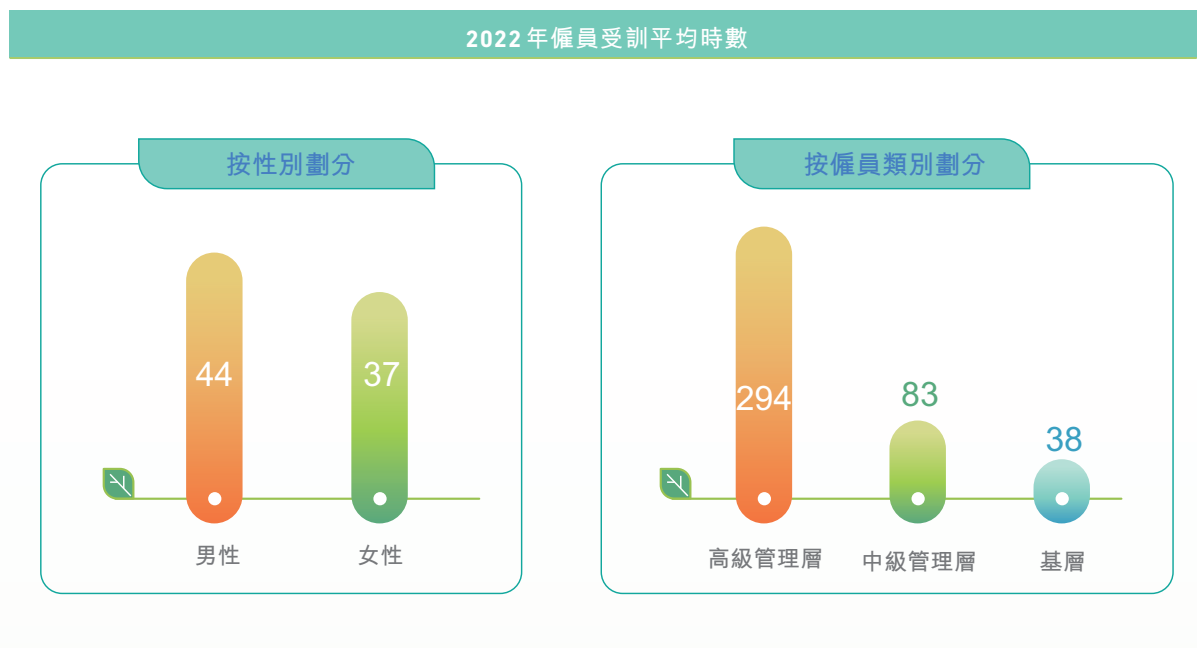
第四章 與員工共建和諧職場

定量數據

- 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比如下圖所示



- 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數如下圖所示



- 本年度共計 **58** 名員工通過「活水計劃」完成崗位調動



第四章 與員工共建和諧職場

亮點案例



案例：新員工培訓

本集團推出「新員工啟航計劃」，協助新入職同事學習企業文化及核心價值觀，掌握崗位應知應會的技能，快速融入團隊和適應工作，促進團隊凝聚力。

此外，本集團從文化融入、業務賦能、體系貫標、參訪學習等維度升級人才培養體系，組織一期「新越計劃」線下集訓和27個「新夥伴計劃」線上項目，覆蓋所有新員工，幫助其融入企業文化。



案例：領導力培訓

本集團設立「儲備項目經理」、「紅棉計劃」、「常青藤二期計劃」三大人才梯隊培養計劃，針對經營力、專業力、財務力、安全力等方面以課堂培訓、項目實踐經驗分享等形式提升員工的領導管理能力。



圖：儲備項目經理培養計劃

圖：紅棉計劃

圖：常青藤二期計劃



第四章 與員工共建和諧職場



案例：專項技能培訓之「高層員工 BOMA 專項培訓」

2022 年，本集團面向高層員工開展並完成《國際商業地產專業經理人資格認證 (CMCPI) 培訓》《資產收購、處置與投資評估 (國際)》《綠色租約》《BOMA 能源效率計劃 (BEEP)》等四門課程，共計參訓人數 11 人。



案例：「求學圓夢」項目

本集團與國家開放大學(廣州)實驗分院達成合作，舉辦物業管理學科及行政管理本科學歷提升班，鼓勵一線員工提升學歷水平和專業能力，響應物業管理企業培養要求，提供員工學費補貼，通過線上學習平臺培養能夠深層挖掘客戶需求的經營管理型人才，員工滿足相應條件即可報讀，完成學歷及技能提升。



第五章

與夥伴共建蓬勃生態

管理理念

本集團深信開放合作才能共贏。本集團重視供應鏈環境及社會風險管理，攜手供應商踐行企業社會責任。本集團充分發揮自身戰略優勢及價值鏈中的影響力，積極參與行業標準制定，推動與供應商、合作夥伴或同行進行優勢資源整合，在賦能自身業務的同時助力構建行業發展新格局。

本章回應的重要性議題及指標指引

可持續
發展責任

重要性議題

SDGs 目標

聯交所
ESG 指標

供應鏈
責任

可持續供應鏈管理



B5
B5.1
B5.2
B5.3
B5.4



第五章 與夥伴共建蓬勃生態

5.1 可持續供應鏈管理

管理實踐

本集團秉持公開、公平、公正的招標採購原則，建立規範的供應商管理體系，不斷夯實供應商規範管理。本集團亦積極推動打造可持續的供應鏈，識別並管控供應鏈的環境與社會風險，倡導綠色採購，積極履行企業公民責任。

完善供應鏈管理機制

本集團制定並完善《供應商管理辦法》等內部制度，供應商管理規範適用於全體入庫供應商。本集團不斷規範招標流程，對供應商進行精準化分類，清晰規定供應商考察評估標準，提升供應商管理質量。

- 入庫審核：建立嚴格的供應商入庫標準。要求供應商具備完善的企業資質、匹配的專業資質或服務能力、匹配的資金能力及相關運作經驗等，並對供應商開展實地考察，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。綜合實地考察結果給予記錄及評分。
- 履約評估：定期開展供應商履約評估，從產品質量、服務、配合和價格等維度對供應方提出考核要求，確保供應商庫的高質量。
- 更新調整：本集團將歸集供應商履約評估結果，對供方級別做出調整，對於不符合要求的供應商採取改進、暫停當前或未來合作等處理。

供應鏈ESG風險管理

本集團致力於推動供應鏈提升履責能力，倡導供應商遵守行業規範和商業道德並努力踐行企業公民責任。

- 綠色採購：基於可持續發展理念，加強對供應商環境、社會因素的評估管控。呼籲供應商關注應盡的社會責任，如為員工提供合法的薪酬福利，鼓勵供應商採購環保材料，提供特定的環保檢測報告等。
- 陽光採購：要求供應商簽署《廉潔協議》，明令禁止賄賂、欺詐等不正當競爭行為，並在招採系統中設立廉潔舉報渠道和紀檢舉報信箱，杜絕暗箱操作和違規交易的行為發生。
- 環境及社會表現審查：對供應商的社會責任和環保表現提出要求，包括供應商為員工購買保險，以及將供應商的能源績效納入採購評價準則中。每年進行供應商資質評審，從產品質量、服務質量、供貨及時性三個維度展開評價，根據審查結果實施相應的合格、限定、不合格處理或從入庫供應商中清退。



第五章 與夥伴共建蓬勃生態

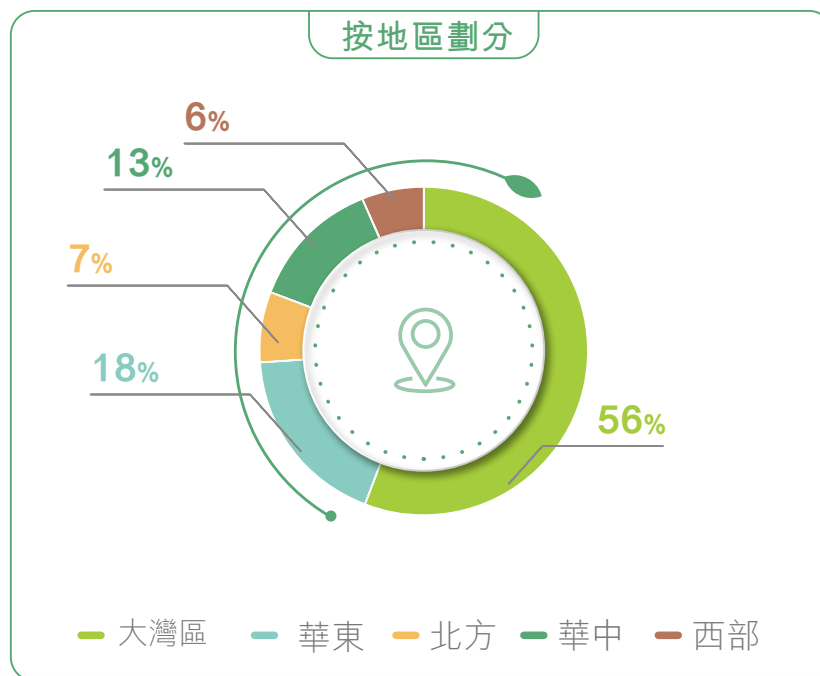
開展供應商培訓

本集團與供應商堅實的合作關係建立在雙方良好的溝通交流上。除了日常的交流之外，本集團亦會定期與供應商約談，舉辦年度供應商大會，深化雙方互信互惠的合作關係。同時，本集團也會針對合作的供應商定期開展培訓，實現共同成長發展，例如為保安及物業清潔的分包商提供消防安全、禮儀、化學危險品使用等培訓。

定量數據

- 本年度合作供應商共計 6,870 個
- 按地區劃分的供應商數目(大灣區、華東、北方、華中、西部)如下圖所示

2022 年供應商分佈情況





第五章 與夥伴共建蓬勃生態

5.2 行業交流發展

管理實踐

作為「全能型」城市服務商，本集團在自身發展的同時，亦積極參與行業交流，推動行業發展。

- 制定行業標準：主動參與行業標準制定，助力行業專業化發展，承辦多個物管服務研討合作會，與同行相互學習，共商物業管理發展新藍圖。
- 拓展戰略合作：積極拓展合作領域，推進優勢互補的多元化戰略合作，凸顯以大灣區為中心的規模效應，通過品牌疊加實現「1+1>2」的共贏效應，為客戶帶來更多的附加價值，提升區域物業管理質量。
- 深化校企合作：踐行校企共建的人才培訓模式，為美好服務提供人才動力。2022年新增與廣州現代信息工程職業技術學院簽訂的校企合作協議。
- 推進政企合作：探索「政府+企業+市民」的多元合作模式，通過共建、共治、共享，推進政企合作，積極參與城市發展與營運，建設「全域服務治理模式」，致力打造「全能型城市營運服務商」。



第五章 與夥伴共建蓬勃生態

獎項榮譽

2022 年本集團積極參與行業標準制定，獲得廣州市物業管理行業協會頒發以下獎項證書：

《物業服務第 3 部分商務寫字樓》地方標準參與制定單位

《住宅小區智慧物業服務評價標準》團體標準參與制定單位

《新冠肺炎疫情防控醫院類物業管理區域操作規範》團體標準參與制訂單位



圖：廣州國際智慧物業博覽會標準編制頒獎

定量數據

- 本年度共計參與 **5** 項行業標準修訂或制定
- 與外部機構簽署戰略合作協議 **89** 份
- 截至 2022 年 12 月 31 日共與 **11** 所院校建立長期穩定的合作關係



第五章 與夥伴共建蓬勃生態

亮點案例



案例：越秀服務與海南開維集團簽署合作協議

2022年12月27日，越秀服務與海南開維集團舉行「開維國際中心」項目深度合作簽約儀式。此項目利用開維集團自身區位優勢、商業生態優勢、文化優勢及周邊發展格局，結合越秀服務在房地產價值鏈中的早介服務、智能化改造、案場服務和社區服務等全流程服務。

同時，越秀服務以物聯網為核心，發揮其「生態+智能」優勢，提供物業智能解決方案及科技應用服務，助力開維集團打造集企業總部、全球消費精品展示中心、星級酒店、企業家官邸等商業服務配套於一體的綜合服務集群。



案例：越秀服務與武漢蔡甸城投資產攜手共謀發展

2022年7月1日，本集團與武漢市蔡甸城投資產經營管理有限公司舉行戰略合作簽約儀式，標誌著雙方長期穩定合作正式開啟，亦為本集團華中區域事業版圖的進一步擴大提供了有力支撐。雙方以此次合作為契機，制定靈活發展機制，以優質、專業、精益求精的物業服務，在城市公共建設中謀求合作與探索。





第五章 與夥伴共建蓬勃生態



案例：越秀服務當選廣州市城市服務運營協會副會長單位

由廣州市城市管理和綜合執法局作為主管單位的廣州市城市服務運營協會正式成立，越秀服務作為聯合發起單位參加第一次會員大會，被選舉為副會長單位。越秀服務協同政府推動基層治理體系搭建，加強政府、企業和會員之間的交流，通過專業化、智慧化的現代化物業管理服務滿足大眾需求，推動行業健康發展。



案例：聯袂長沙等地地鐵，演繹「軌道交通+物業管理」合作新模式

2022年，本集團成功中標福州地鐵2號線、長沙地鐵6號線、青島地鐵4號線及麗江地鐵1號線TOD綜合物管項目，以專業、高效、精細的地鐵物管服務，深入構建企業「軌道交通+物業管理」全國化佈局。憑藉「地鐵環境工程維護+地鐵物業管理運營」TOD綜合物管模式，本集團將繼續探索軌道交通綜合物業管理服務項目，促進城市流通發展。



第六章

與社區共建溫馨家園

管理理念

作為一家負責任、有擔當的企業，越秀服務致力促進社區溝通及融合，以實際行動響應人民群眾對美好生活的嚮往和需求。本集團嚴格遵守《中華人民共和國慈善法》《中華人民共和國公益事業捐贈法》及內部相關管理制度，堅持將企業發展與踐行社會責任融為一體，積極開展公益慈善、社區關愛等活動，促進與社會更廣泛的良性互動。

本章回應的重要性議題及指標指引

可持續
發展責任

重要性議題

SDGs 目標

聯交所
ESG 指標

社會責任

社區溝通與融合
公益慈善



B8
B8.1



第六章 與社區共建溫馨家園

6.1 社區溝通與融合

管理實踐

越秀服務成立30年以來，一直用心傾聽社區居民的心聲。本集團致力打造健康、舒適、和諧的居住環境，努力提供更加便捷、優質的居住服務。為更好地滿足社區居民的全方位需求，本集團定期開展豐富有趣的社區文化活動和暖心便民服務，為業主和住戶營造和諧共生、睦鄰友好的社區氛圍。

社區疫情防控

面對疫情防控這場持久戰，本集團充分發揮國企擔當，管理層及員工積極下沉抗疫一線。本年度累計出動員工近萬人，配合地方政府、社區街道等機構提供24小時秩序維護、物資配送、清潔消毒，封控人員每日盤查等後勤保障服務，為社區築起安全守護防線。

越秀服務本年度累計發動超45批近4,000人次參與廣州市抗疫，覆蓋全市11個區103個街道，累計志願服務時長4.8萬小時，協助開展核酸檢測、流行病學調查、物資配送等工作；累計收到政府單位、街道社區和業主感謝信、表揚信46封，錦旗8面，榮譽證書5封。廣州地鐵物業管理公司被授予「2021-2022年廣東省物業管理行業抗疫先鋒企業」，廣州越秀物業發展有限公司被授予「廣州市物業管理行業協會2022年抗疫先鋒企業」。



圖：越秀服務集結「抗疫先鋒隊」



第六章 與社區共建溫馨家園

老舊小區改造

越秀服務聚焦老舊小區年久失修或明顯老化的公共設施設備更新改造，2022年10月開始，本集團面向全國115個項目啟動「春風行動」專項行動，投放2千多萬維修資金用於老舊小區的改造，改造內容涵蓋環境、車庫等居民日常生活場所的公區設施設備，全面助力城市更新，提升社區居民生活品質，共同創造美好生活。

社區文化活動

2022年，本集團以成就業主美好生活為願景，著重打造兒童、老人、女性三大特殊人群，分別開辦兒童研學成長、長者頤養、社交聚會、運動健康等活動，根據社區全齡層文化活動需求，劃分不同模式的活動場景，滿足不同年齡層的業主生活需求。通過豐富的社區活動和便民服務，真正與業主實現共治、共享、共成長的文化理念，鏈接家庭、社區與城市，營造美好、溫暖、可持續的優質生活服務圈。

社區養老服務

隨著全社會對養老的需求不斷增長，本集團在聚焦主業的同時，亦積極探索「社區+物業+養老服務」模式，通過越秀地產旗下社區嵌入式養老機構，為長者提供家庭式養老床位，助力解決居家養老難題。未來，本集團將進一步深化相關合作，充分利用旗下物業小區的場地，設立專業居家社區養老服務站，為業主提供居家適老化設施改造、智慧養老平台接入、專業護理員上門陪護、小區長者飯堂、老年大學等更多優質、特色、便利的服務。

定量數據

- 在社區內開展活動的資金和實物的總投入 **510** 萬元
- 全年全國共計開展 800 余場社區文化活動、近 **1,000** 場便民服務活動

亮點案例



案例：社區義診和義剪服務

2022年春節前夕，越秀服務聯合社區醫院開展社區義診活動，為住戶們提供健康諮詢、護理指導等服務，除此之外，還有部分社區安排了義剪服務，讓家人們從「頭」煥新，健康美麗過新年。





第六章 與社區共建溫馨家園

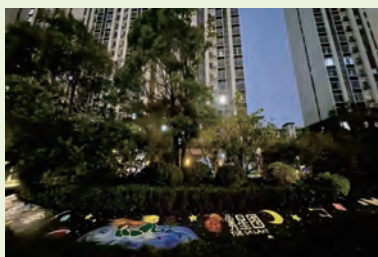


案例：橙馬甲專項行動

2022年8月，本集團廣州南沙分公司於越秀濱海花園開展了橙馬甲專項活動，有條不紊地推進綠化補種、路牙砌磚、油漆翻新、高壓沖洗、綠植修剪、大堂保潔、架空層美化等各項工作，使園區環境品質煥發出勃勃生機與活力，提升了業主居住舒適感。



圖：社區公共設施改造



圖：老舊小區環境改造



圖：端午節送粽子活動



圖：兒童消防知識分享與培訓



圖：中秋節文化活動



圖：夏令營活動



第六章 與社區共建溫馨家園

6.2 公益慈善

管理實踐

本集團積極踐行公益擔當，倡導員工參與各類公益活動。本集團希望用愛心傳遞溫暖，用行動詮釋社會責任，為城市美好生活貢獻力量。本集團充分發揮志願者的作用，開展一系列關愛弱勢群體、尊老愛幼等志願服務和公益活動。

定量數據

- 參與公益活動、志願服務的員工總人數 **4,352** 人

亮點案例



案例：「志願服務進萬家」系列活動

2022年6月24日，越秀服務攜手廣州市志願者協會開展「志願服務進萬家」系列活動和打造「時間銀行」志願服務站點。活動以建立「志願+養老+物業」的公益服務新模式為切入點，通過讓更多人參與到志願服務中，逐步構建起多元化的社區養老服務生態圈，促進家庭幸福、鄰里和睦、社區和諧，為國家基層社會治理發揮積極作用。



圖：員工志願隊參與無償獻血



附錄

附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2021 年
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)	噸	0.16	1.39
	二氧化硫 (SO ₂)	千克	0.32	1.46
	顆粒排放	千克	15.10	101.99
	A1.2 直接(範圍 1)及能源間接(範圍 2)溫室氣體排放量及密度			
	溫室氣體排放總量 ³	噸二氧化碳當量	39,076	46,722
	溫室氣體排放量(範疇一)	噸二氧化碳當量	132	819
	溫室氣體排放量(範疇二)	噸二氧化碳當量	38,944	45,902
	總量排放密度	噸二氧化碳當量/ 萬平方米	7.56	12.02
	排放密度(範疇一)	噸二氧化碳當量/ 萬平方米	0.03	0.21
	排放密度(範疇二)	噸二氧化碳當量/ 萬平方米	7.53	11.81
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度			
	有害廢棄物總量 ⁴	噸	10.94	11.08
	廢硒鼓墨盒	噸	1.03	0.67
	廢燈管	噸	7.42	9.76
	廢棄電子設備	噸	2.49	0.65
	有害廢棄物密度	噸/萬平方米	0.002	0.003
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度			
	無害廢棄物總量 ⁴	噸	2,197.40	110.44
	園藝廢棄物	噸	254.86	—
廢棄家具	噸	5.59	2.51	
其他無害廢棄物	噸	1,936.95	—	
無害廢棄物排放密度	噸/萬平方米	0.43	0.03	

³ 溫室氣體排放(範圍一)主要來自汽油、柴油、罐裝液化石油氣、天然氣使用，因數據可得性有限未能收集其他範圍一排放(例如製冷劑使用導致的排放)；溫室氣體排放(範圍二)主要來自於外購電力使用，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，直接能源的溫室氣體排放係數參考《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)》，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 2022 年度全國電網平均排放因子。

⁴ 2021 年無害廢棄物包括辦公用紙及廢棄傢俱。為更全面反映本集團業務運營中產生的主要廢棄物及其總量，本年度辦公用紙不再納入無害廢棄物統計，但新增園藝廢棄物和其他無害廢棄物(例如生活垃圾、廚餘垃圾等)。同時，由於本年度進一步明確和規範了廢棄物定義及統計口徑，廢棄物數據管理更細化。未來，本集團將持續優化數據管理，儘可能採用一致的方法統計和匯報數據。



範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2021 年	
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 ⁵	百萬瓦時	68,881	82,537	
	柴油	升	16,121	83,262	
	汽油	升	15,581	24,953	
	罐裝液化石油氣	千克	12,112	7,692	
	天然氣	立方米	8,635	241,731	
	可再生能源使用量	千瓦時	7,201	—	
	總用電量	千瓦時	68,273,624	78,999,166	
	能耗密度	百萬瓦時／ 萬平方米	13.33	21.23	
	A2.2 總耗水量及密度				
	總耗水量(不包括雨水) ⁶	立方米	1,734,795	1,677,684	
	耗水強度	立方米／萬平方米	335.62	431.61	

5 2022 年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。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。

6 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。



附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2021 年	
B. 社會					
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數				
	全體僱員人數(包括兼職員工)	人	12,599	11,243	
	按性別劃分				
	在職男性員工數	人	7,714	6,459	
	在職女性員工數	人	4,885	4,784	
	按僱傭類型劃分				
	在職全職員工數	人	12,558	11,212	
	兼職員工數	人	41	31	
	按年齡組別劃分				
	在職 29 歲及以下員工數	人	3,287	2,775	
	在職 30-49 歲員工數	人	6,528	6,056	
	在職 50 歲或以上員工數	人	2,784	2,412	
	按地區劃分(按工作地點)				
	中國大陸員工數	人	11,944	10,601	
	港澳台員工數	人	654	642	
	海外員工數	人	1	0	
	按僱員類別劃分				
	高級管理層	人	48	54	
	中級管理層	人	539	440	
	基層員工數	人	12,012	10,749	
	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	%	29.24	48.45	
	按性別劃分				
	男性員工流失率	%	28.15	46.53	
	女性員工流失率	%	30.90	51.04	
	按年齡組劃分				
	29 歲及以下員工流失率	%	38.35	74.02	
	30-49 歲員工流失率	%	26.26	40.89	
	50 歲或以上員工流失率	%	23.11	38.01	
	按地區劃分				
中國大陸員工流失率	%	29.16	48.48		
港澳台員工流失率	%	30.50	47.98		
海外員工流失率	%	75.00	—		



範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2021 年
B. 社會				
B2 健康與安全	B2.1 過去三年(包括2022年)每年因工亡故的人數及比率			
			2022 年	2021 年
	因工亡故的人數 ⁷	人	1	1
	因工亡故的比率	%	0.008	0.009
				2020 年
				0
			0	0
B2 健康與安全	B2.2 因工傷損失工作日數			
	工傷次數	次	16	9
	因工傷損失總日數	天	843	441
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			
	總受訓人數 ⁸	人	12,542	147,774
	按性別劃分			
	男性員工受訓百分比	%	60	53
	女性員工受訓百分比	%	40	47
	按僱員類別劃分			
	基層員工受訓百分比	%	95.44	88.50
	中級管理層受訓百分比	%	4.17	8.70
	高級管理層受訓百分比	%	0.39	2.80
	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	41	40
	按性別劃分			
	男性員工受訓平均時長	小時	44	43
	女性員工受訓平均時長	小時	37	37
	按僱傭類型劃分			
	基層員工受訓平均時長	小時	38	38
中層管理層受訓平均時長	小時	83	85	
高級管理層受訓平均時長	小時	294	250	

7 本年度，本集團發生1起工亡事故，事故原因為員工下班途中第三方導致的交通意外。

8 員工總受訓人數方面，2021年統計數據為人次，2022年統計數據為人數。



附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2021 年
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	6,870	8,311
	按地區劃分			
	大灣區供應商數目	個	3,866	5,562
	華東供應商數目	個	1,242	774
	北方供應商數目	個	499	873
	華中供應商數目	個	861	882
	西部供應商數目	個	402	220
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 ⁹	次	43,436	10,025
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
	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 ⁹	小時	19,433	1,049
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)			
	公益慈善投入 ⁹	千元	138.5	112.2
	社區服務投入	千元	5,103.4	10,176.3
	參與活動人數			
	旗下員工參與公益/義工活動的人數	人	4,352	3,493

⁹ 由於本年度進一步明確和規範了投訴、反貪污培訓及社區投資相關績效的定義及統計口徑，接獲投訴總數、反貪污培訓總時長、公益慈善投入較上年度均大幅增加。未來，本集團將持續優化數據管理，盡可能採用一致的方法統計和披露績效數據。



數據統計範疇：

為更加客觀、準確地反應本集團運營控制範圍內的環境績效表現，本年度本報告所披露的環境數據的統計範疇包括本集團辦公區域以及本集團包幹制物業管理項目的公共區域。社會數據的統計範疇與2022年年報一致。



附錄

附錄II ESG政策列表

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
A1 排放物 A2 資源使用 A3 環境與天然資源	《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》 《城鎮排水與污水處理條例》 《國家危險廢物名錄》 《危險廢物轉移管理辦法》 《城市生活垃圾管理辦法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國清潔生產促進法》 《中華人民共和國水法》	《污染物控制管理措施表》 《固體廢棄物管理規定》 《能源管理辦法》 《能源管理實施細則編製業務指引》 《能耗管控作業指導書》 《辦公室節電管理制度》
A4 氣候變化	《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》 《關於完整準備全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》 《中國應對氣候變化的政策與行動》	《安全生產應急管理制度》 《生產安全事故應急預案》



附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B1 僱傭	《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》 《中華人民共和國就業促進法》 《香港特別行政區僱傭條例》 《消除就業和職業歧視公約》 《廢止強迫勞動公約》 《國際勞工組織章程》 《聯合國全球契約十項原則》	《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》 《董事會成員多元化政策》 《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》 《職能部門及員工績效管理辦法》 《項目負責人業績考核管理辦法》 《項目員工積分制考核管理辦法(試行)》
B2 健康與安全	《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》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《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》	《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》 《員工安全手冊》



附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B3 發展與培訓	《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》	《年度培訓實施指引》 《員工入職／轉崗培訓指引》 《內訓師管理辦法》 《培訓學院管理制度》 《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》
B4 勞工準則	《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》 《禁止使用童工規定》 《香港特別行政區僱傭條例》	《招聘管理辦法》 《招聘渠道管理辦法》 《勞動合同管理辦法》
B5 供應鏈管理	《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》	《招標採購管理辦法》 《供應商管理辦法》 《評標專家和評標專家庫管理辦法》



附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B6 產品責任	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《生產安全事故應急預案管理辦法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國廣告法》 《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》 《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國電子商務法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《物業管理條例》 《業主大會和業主委員會指導規則》	《寫字樓物業可視化 SOP 手冊》 《零售商場物業服務標準》 《車站白皮書》 《車輛段工作白皮書》 《服務品質的單項獎懲細則》 《品質管理制度》 《全國 400 集成指揮中心管理規範》 《400 訴求處理管理規範以及集控中心視頻輪巡管理細則》 《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》 《員工安全手冊》 《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》 《客戶個人信息保護管理辦法(徵求意見稿)》 《客戶數據合規管理辦法(徵求意見稿)》 《客戶信息保密承諾書》 《法律事務管理辦法》



附錄

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B7 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《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》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《香港特別行政區防止賄賂條例》	《越秀集團下屬企業紀檢工作管理辦法(試行)》 《越秀集團紀檢系統內部監督辦法(試行)》 《關於進一步規範履職行為促進員工廉潔從業的規定》 《廉潔從業制度匯編》 《黨風廉政建設責任書》
B8 社區投資	《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》	—



附錄 III 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
A. 環境			
層面 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。	已披露	與自然共建持續未來
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍 1)及能源間接(範圍 2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
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)。	已披露	附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
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)。	已披露	附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	與自然共建持續未來
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。	已披露	與自然共建持續未來



附錄

主要範疇、層面、 一般披露及 及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
A. 環境			
層面 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。	已披露	與自然共建持續未來
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)。	已披露	附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
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)。	已披露	附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	與自然共建持續未來
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。	已披露	與自然共建持續未來
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)每生產單位估量。	不適用	—
層面 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。	已披露	與自然共建持續未來
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。	已披露	與自然共建持續未來
層面 A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	與自然共建持續未來
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	與自然共建持續未來



主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 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。	已披露	與員工共建和諧職場
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。	已披露	與員工共建和諧職場 附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
層面 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。	已披露	與員工共建和諧職場
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。	已披露	附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	與員工共建和諧職場 與業戶共建美好生活



附錄

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 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。	已披露	與員工共建和諧職場
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。	已披露	與員工共建和諧職場 附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	與員工共建和諧職場 附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
層面 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。	已披露	與員工共建和諧職場
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。	已披露	與員工共建和諧職場
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。	已披露	與員工共建和諧職場



附錄

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
營運慣例			
層面 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。	已披露	與夥伴共建蓬勃生態
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	與夥伴共建蓬勃生態 附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
關鍵績效指標 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。	已披露	與夥伴共建蓬勃生態
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	與夥伴共建蓬勃生態
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	與夥伴共建蓬勃生態
層面 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。	已披露	與業戶共創美好生活
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。	已披露	與業戶共創美好生活 附錄I 2022年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	與企業共建穩健治理
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	與業戶共創美好生活
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。	已披露	與業戶共創美好生活



附錄

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	披露情況	披露位置
B. 社會			
營運慣例			
層面 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。	已披露	與企業共建穩健治理
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
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。	已披露	與企業共建穩健治理
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	與企業共建穩健治理 附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標
社區			
層面 B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	與社區共建溫馨家園
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)。	已披露	與社區共建溫馨家園
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	附錄 I 2022 年 ESG 關鍵績效指標



附錄 IV 意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀越秀服務 2022 年度環境、社會及管治報告。本集團誠摯邀請您對本報告提出您的寶貴意見。

如您對本報告或本集團的 ESG 事項有任何意見或建議，歡迎填寫下表並參照以下格式電郵至 ir@yuexiuproperty.com

主題：《越秀服務集團有限公司 2022 年 ESG 報告意見回饋表》

姓名 _____

公司 _____

職銜 _____

聯繫電話 _____

電子郵箱 _____

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映本集團在 ESG 方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息未在本報告中反映？

您對本集團今後發佈 ESG 報告有什麼建議？