



# 越秀房地產投資信託基金

YUEXIU REAL ESTATE INVESTMENT TRUST

根據香港法例571章證券及期貨條例第104條獲認可之香港集體投資計劃

股份代號：00405



武漢

杭州

上海

廣州

## 成就財富

環境、社會及管治報告 2019

武漢

杭州



武漢



上海



杭州



廣州



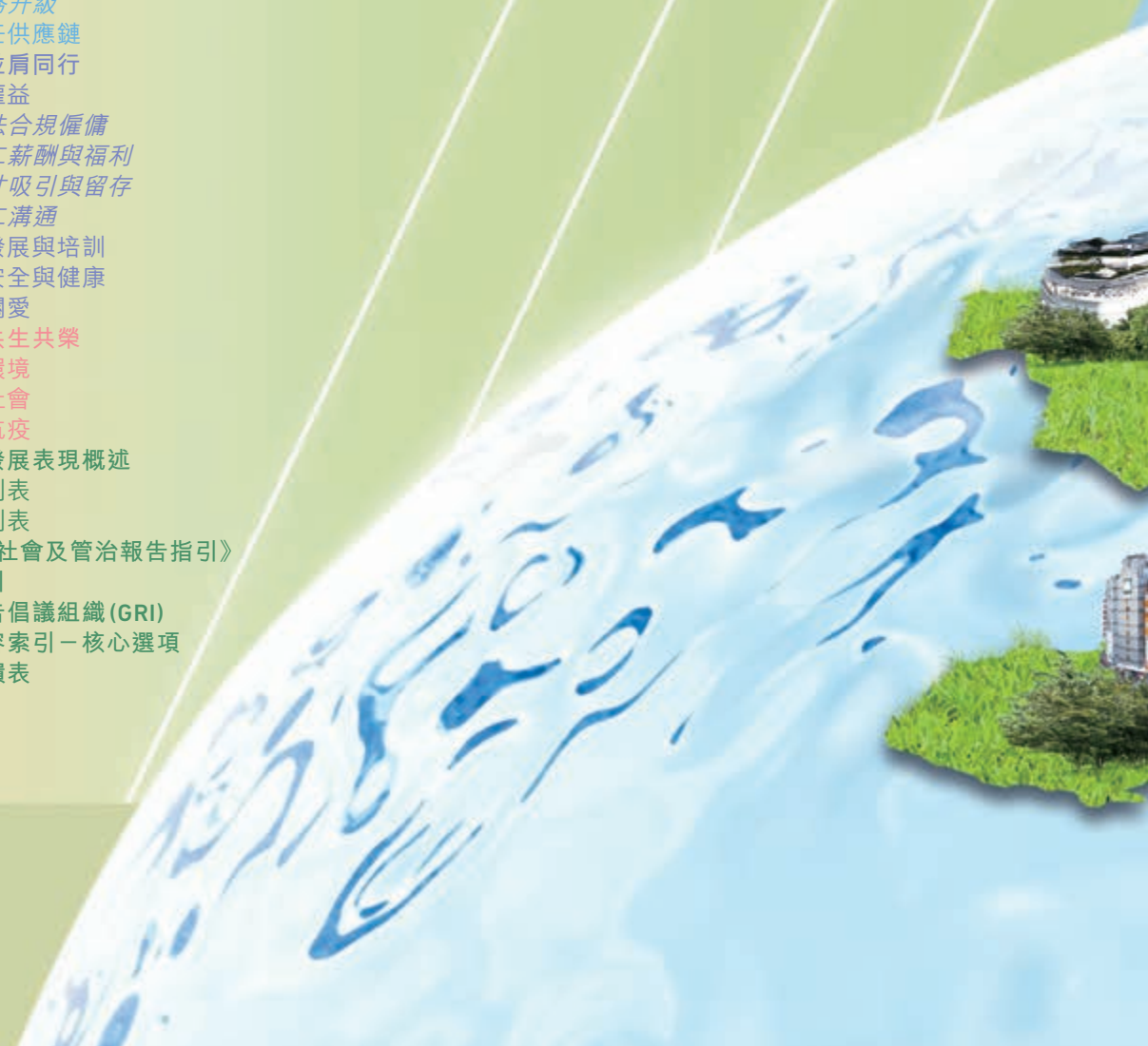


# 目錄

- 2 關於越秀房產基金
- 5 關於本報告
- 6 董事長的話
- 8 2019年發展概覽
- 10 可持續發展方針
  - 可持續發展架構
  - 持份者識別和溝通
  - 重要性議題及列表
  - 倡廉善治
- 17 與環境融合發展
  - 綠色租賃
    - 完善管理機制
    - 打造綠色建築
    - 踐行節約水電
    - 排放物處理與處置
    - 打造無煙大廈
  - 綠色宣傳
- 32 與夥伴攜手共贏
  - 卓越服務
    - 客戶服務
    - 物業安全與健康
    - 隱私保護
    - 投訴處理
    - 服務升級
  - 負責任供應鏈
- 51 與員工並肩同行
  - 員工權益
    - 合法合規僱傭
    - 員工薪酬與福利
    - 人才吸引與留存
    - 員工溝通
  - 員工發展與培訓
  - 職業安全與健康
  - 員工關愛
- 58 與社會共生共榮
  - 保護環境
  - 關懷社會
  - 同心抗疫
- 67 可持續發展表現概述
  - 政策列表
  - 績效列表
- 73 《環境、社會及管治報告指引》  
內容索引
- 76 全球報告倡議組織(GRI)  
準則內容索引—核心選項
- 84 意見回饋表

廣州

上海



# 關於越秀房產基金

越秀房地產投資信託基金(「越秀房產基金」, 00405.HK)於2005年12月21日在香港聯合交易所(「聯交所」)上市, 為全球首只投資於中華人民共和國(「中國」)內地物業的上市房地產投資信託基金。

越秀房產基金專注於辦公樓、專業市場、零售商場、酒店及服務式公寓等商業用途的物業, 並爭取收購帶來可觀現金流及回報的物業, 與物色透過營運優化取得更高收益增長的商機。

於2019年12月31日, 越秀房產基金之物業組合共有八項, 分別為位於廣州的白馬大廈單位(「白馬大廈」)、財富廣場單位(「財富廣場」)、城建大廈單位(「城建大廈」)、維多利廣場單位(「維多利廣場」)、廣州國際金融中心(「國金中心」)、位於上海的越秀大廈(「越秀大廈」), 位於武漢的武漢越秀財富中心、星匯維港購物中心及若干停車位(「武漢物業」)及杭州的維多利商務中心單位及若干停車位(「杭州維多利」), 物業產權總面積共約973,001.4平方米。

越秀房產基金的管理人為越秀房託資產管理有限公司(「管理人」), 其在房地產投資、資產管理及資本運作領域擁有豐富的專業及實踐經驗, 通過積極有效管理資產及拓展業務, 為基金單位持有人帶來長遠穩定的投資收益。在房地產投資市場蓬勃發展之際, 管理人致力成為專注於商業房地產市場, 具備持續性的資產增值能力、商業營運能力、資本運作能力, 並處於行業領先地位的專業化資產管理機構。

## 企業管治

管理人鼓勵以透明方式營運越秀房產基金, 兼具內部核對及制衡, 以評定管理人的業績表現。管理人亦已就越秀房產基金的管理及營運採納其合規手冊(「合規手冊」), 當中包括維持高水平的企業管治的重大政策及程序。於報告年度內, 管理人對越秀房產基金的管理遵守合規手冊的條文。

管理人深知董事會成員多元化對提升企業管治水平具有重要意義, 力求管理人之董事會(「董事會」)在決策過程中能夠具備多元化經驗、恰當知識及所需技能。因此, 董事會在甄選成員候選人時, 會綜合考量包括(但不限於)品格、誠信、年齡、性別、文化、教育背景、專業經驗、技能、學歷背景及服務年限等多種因素, 考慮其對董事會多元化的貢獻, 秉持用人唯才的原則, 在確保基金業務有效運作的前提下保持適當平衡和多元。按照《企業管治守則》的要求, 管理人在合規手冊中制定了董事會成員多元化政策, 每年定期檢討董事會成員組成。

2019年, 董事會在人員組成、規模及結構方面均能滿足越秀房產基金業務運作的需求, 各成員具有資深經驗、豐富知識和所需技能, 亦已投入足夠的時間與精力履行公司董事的職責, 帶領越秀房產基金穩步向前。關於企業管治的更多資料, 請參閱越秀房產基金2019年年度報告。

### 董事會簡述

姓名	職位
林德良先生	主席、執行董事及行政總裁
程九洲先生	執行董事及副行政總裁
李 鋒先生	非執行董事
梁丹青先生	非執行董事
陳志安先生	獨立非執行董事
陳志輝先生	獨立非執行董事
張玉堂先生	獨立非執行董事
陳曉歐先生	獨立非執行董事

### 董事會成員結構

#### 董事類別



#### 年齡



#### 性別



#### 專業背景



#### 學歷



#### 出任公司董事年限



#### 出任上市公司董事之公司數目



於報告年度內，越秀房產基金將各物業的租賃管理及推廣服務職能(合稱為「租賃代理」)轉授予廣州白馬商業經營管理有限公司(「白馬商管」)、廣州越秀怡城商業運營管理有限公司(「怡城」)及廣州越秀資產管理有限公司(「廣州資產管理」)。租賃代理的職員為資深的專業人員，深耕市場多年，對中國的商用物業租賃、市場推廣及租賃管理均擁有豐富的經驗。

為保持良好的經營態勢，穩定現有客戶，引進優質客戶，管理人每年有計劃地對部分基金物業進行更新改造。物業保值增值，為租金最大化創造堅實基礎，以保障投資者的利益是我們資本性改造的宗旨及目標。



1



2



3



4



5



6

1. 廣州國際金融中心年度消防演練前準備
2. 武漢越秀財富中心2019新春開市升旗儀式
- 3-5. 上海越秀大廈、廣州維多利廣場、杭州維多利前線風採
6. 廣州城建大廈開展供配電系統安全檢查

# 關於本報告

## 概覽

本報告為越秀房產基金第四份獨立的环境、社會及管治報告(Environmental, Social and Governance Report, 簡稱「ESG」報告), 報告秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露越秀房產基金2019年在環境、社會及管治方面的理念、重要措施和成效。有關越秀房產基金2019年四大重要議題(環境、經濟/市場、僱傭及社區)下的企業可持續發展表現之年度最新情況, 本報告均已提供。

## 編製依據

本報告根據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)進行編寫, 同時參考了全球報告倡議組織(GRI)準則核心方案。

本報告內容按照一套系統性程序而釐定。本報告的編製過程包括識別重要的持份者、識別和排列ESG相關的重要議題, 決定ESG報告的邊界, 收集相關材料和數據、對數據進行整理和檢視、編製報告內容等。

## 報告範圍及邊界

本報告覆蓋範圍為越秀房產基金2019年1月1日至12月31日(「本年度」、「報告年度」)旗下所有物業, 報告部分內容適當超出上述期間。除另有說明, 本報告以人民幣為貨幣單位。

## 稱謂說明

為了便於表述及閱讀, 本報告中「越秀房產基金」、「基金」代指「越秀房地產投資信託基金」; 「管理人」、「越秀房託」代指「越秀房託資產管理有限公司」, 按照信託契約管理越秀房產基金。因此, 報告內容中的「公司」指「越秀房地產投資信託基金」及「越秀房託資產管理有限公司」。視具體文義, 「我們」指「越秀房地產投資信託基金」、「越秀房託資產管理有限公司」及獲職能轉授者個別或統稱。

除另有指明外, 本報告所使用的詞彙與越秀房產基金二〇一九年年度報告所界定者具有相同涵義。

## 數據來源及可靠性聲明

報告中所使用數據均來自管理人、基金及其下屬控股公司, 並經由董事會審核。

## 確認及批准

本報告經越秀房產基金可持續發展小組確認, 獲董事會批准。

## 獲取及回應本報告

本報告包括中、英文兩個版本, 若內容有出入, 請以中文版本為準。電子版本報告已上載越秀房產基金網站 [www.yuexiureit.com](http://www.yuexiureit.com)。如閣下對越秀房產基金的环境、社會及管治表現有任何意見或建議, 歡迎電郵至 [yxft.ir@yuexiureit.com](mailto:yxft.ir@yuexiureit.com), 或致電(852)3607 1886。

# 董事長的話



林德良  
主席

作為中國內地上市房產基金(REITs)的先行者，越秀房產基金旗下物業涵蓋寫字樓、專業市場、零售商場和酒店公寓，憑藉穩健創新的「地產+金融」雙平台互動及獨樹一幟的商業運營、資本運營、物業管理「三位一體」運營模式，多年來持續獲得市場的肯定。

過去一年，整體經濟不確定性增加。在此形勢下，越秀房產基金砥礪前行，保持發展韌勁，經營收入同比增長1.3%，物業收入淨額同比增長1.8%，表現符合預期。本年度，我們延續積極而審慎的投資策略，成功收購城建大廈和財富廣場若干停車位，旗下物業總出租率達92.6%，物業組合市值約人民幣349.61億元。





我們相信，對專注於商業物業的越秀房產基金而言，可持續發展不僅意味著減少建築對環境和氣候的影響，亦意味著加深與社區的互動，提升人們在物業內辦公和消費的滿意度。節能減排是我們不斷邁向的目標，而人們臉上洋溢的滿足和喜悅同樣是我們的追求。

在助力國家金融供給側結構性改革，推動經濟高質量發展的方向上，我們將不忘初心，繼續努力，透過立足粵港澳大灣區，佈局高發展潛力城市，為投資者帶來積極正面的回報，在內地房產基金領域發揮先行者和開拓者的引領作用。在穩步發展的同時，我們不忘加強與各持份者的溝通與合作，踐行社會、環境、商業可持續發展的理念，共享成果，共生共榮。

主席  
林德良

可持續發展一直是越秀房產基金十分重視的議題。在優化資產結構，提升業務表現的同時，管理人積極與持份者溝通，細心聆聽各持份者的意見與建議，持續關注旗下各物業的可持續發展表現並不斷提升。自2016年發佈首份獨立環境、社會及管治報告以來，我們持續完善和優化自身的可持續發展框架，加大環保技術的應用，秉持客戶為先的理念，並肩員工，聯繫社區，致力提升客戶、員工和大眾體驗的同時，為環保和公共事業貢獻價值。

對環境，綠色租賃是我們積極推進的方針。繼2017年獲得LEED EBOM V4 鉑金級認證，廣州國際金融中心年內再度獲得BOMA中國COE認證，成為華南地區首座具有國際運營管理體系的超高層綜合體地標性建築，體現外界對我們的認可。

對客戶，我們致力與各方攜手共贏，注重客戶權益保障，不斷提高客戶服務滿意度及信任度，投入開展資本性改造工程提升客戶體驗，通過多樣的扶持手段助力租戶成長。

對員工，我們始終與員工並肩同行，保障員工權益，注重員工的發展和成長，關注員工的身心健康，提高員工在工作中的參與感和成就感。

對社區，我們堅持與社會共生共榮，積極融入當地社區，倡導客戶、員工及公眾參與到公益慈善活動中，向「真誠回饋社會，共建美好社區」的願景不斷邁進。

# 2019 年發展概覽

## 重要榮譽



信報「上市公司卓越大獎 2019」



彭博商業週刊  
「2019 上市企業大獎」



廣州國際金融中心榮獲國際建築業主與管理者協會中國分會授予的「BOMA 中國 COE 認證」



維多利廣場榮獲「中國商業地產企劃節」的中國商業美陳奧斯卡-「金燈獎·卓越視覺獎」



廣州四季酒店獲福布斯旅遊指南頒發的「2019 福布斯旅遊指南五星級酒店」



武漢越秀財富中心榮獲第七屆鳳凰網全球華人不動產盛典「時代印記-城市影響力企業」獎



武漢越秀財富中心榮獲鳳凰網奇點商業《中國寫字樓城市價值 TOP100 排行榜》第 18 名

## 經濟／市場

2019 年，越秀房產基金完成收購城建大廈停車位及財富廣場停車位，收購總額為**人民幣 0.98 億元**。物業組合市值約**人民幣 349.61 億元**，同比增長**2.9%**；

於報告年度，越秀房產基金經營收入達**人民幣 20.58 億元**，同比增長**1.3%**。物業收入淨額達**人民幣 14.95 億元**，同比增長**1.8%**。

每基金單位分派**人民幣 0.2406 元**，綜合收益率**10.32%**；

旗下物業客戶滿意度繼續取得**97%**的良好表現。

## 環境

廣州國金中心擁有  
**LEED EBOM V4 鉑金級認證**、  
「樓宇可持續發展指數驗證標誌」。

2019年，廣州國金中心榮獲**BOMA 中國建築管理卓越認證**（「**BOMA 中國 COE 認證**」），成為華南地區首座具有國際運營管理體系的超高層綜合體地標性建築，也是亞洲首個獲得BOMA認證的房託基金資產項目；

旗下財富廣場、城建大廈、維多利廣場和上海越秀大廈等物業充分利用太陽能、LED等節能技術，採用行業領先的能源管理模式，引入節水器材和加強耗水監測。上述物業全年合共節省公共用電約**187,791 千瓦時**，同比節省**1.7%**；節省公共用水約**3,728 噸**，同比節省**2.4%**。

針對2020年初爆發的新型冠狀病毒病疫情，越秀房產基金主動履行社會責任，向旗下寫字樓、零售商場和專業市場的若干租戶提供臨時租金寬減，為員工配備防疫裝備，為商戶提供線上促銷推廣平台，加強物業消毒，配合社區防疫，攜手各方共渡「疫」境。旗下物業相關租金寬減金額合共約**人民幣9,000萬元**，其中武漢星匯維港購物中心的所有租戶獲得兩個月租金豁免。

## 僱傭

於報告期末，基金透過其分公司作酒店營運及附屬公司作服務式公寓營運，在中國分別僱傭**632**和**132**名僱員，主要履行酒店和服務式公寓的營運職能及服務提供，其中女性佔比**52%**。員工平均接受培訓**49**小時。

## 社區

年內繼續對清遠英德赤米村實施精準扶貧，購買「扶貧愛心禮包」幫助赤米村貧困戶增收。旗下物業本年度累計參與公益活動**57**人次，志願時數達**288**小時；

「灣區青年行」落地廣州國金中心，向**30**餘名粵港澳三地中學生解析超高層建築背後的科技秘密；

白馬大廈與流花街共同發起的「微心願」活動，三天內捐獻「溫暖包」**80**多個；

城建大廈募集捐贈書籍**120**餘本贈與越秀養老海頤苑圖書館，價值逾**人民幣4,500元**；

維多利廣場攜手商戶「優衣庫」，舉辦愛心衣物捐贈活動，回收並捐贈愛心衣物逾**500**件；舉辦關愛和接納自閉症兒童慈善活動，合共募捐**人民幣4,000元**；為公益慈善活動提供場地，獲廣州市慈善會授予「善城匯愛」愛心單位稱號。



## 可持續 發展方針

2019年，我們持續完善和鞏固可持續發展戰略和工作體系，堅定地推進我們在可持續發展上的三大原則：



### 經濟共贏發展

為客戶提供卓越產品服務、為員工提供和諧工作環境、為基金單位持有人提供持續穩健回報，與各持份者一起創造更大經濟價值；



### 環境綠色發展

開展綠色物業管理，實踐節能環保營運，引入綠色節能科技，爭取成為行業前列的綠色標杆，走綠色可持續發展之路；

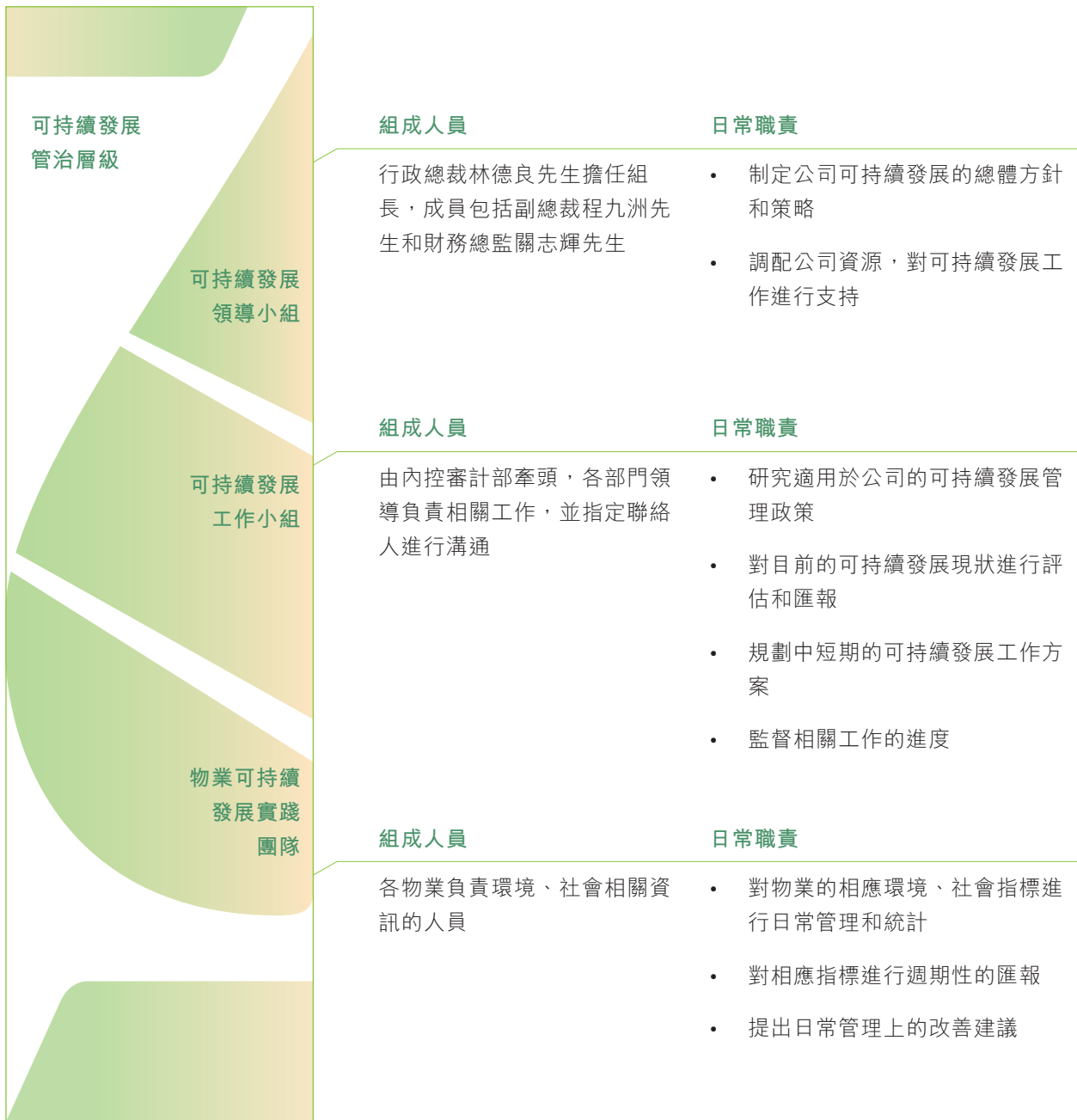


### 社會共融發展

在發展的過程中融入社區、關注民生、關懷弱勢社羣，充分發揮我們的平台和資源優勢，讓社會享受發展成果。

## 可持續發展架構

本年度，管理人繼續在公司內明確可持續發展事務的治理以及管理職責。董事會主導環境、社會及管治（「ESG」）風險和信息披露的討論，並對ESG管理體系和信息披露承擔責任；管理層全面瞭解和認可ESG等各項因素對於業務發展的風險與機遇，承擔管理職責；各部門和物業管理人員落實ESG相關管理要求，把具體責任體現到日常工作當中。



## 持份者識別和溝通

## 租戶



持份者	租用越秀房產基金旗下專業市場、商場和寫字樓的租戶
與基金的關係	租戶的信賴和滿意是我們能夠持續提升業績表現的基石
他們的關注要點	物業地理位置、內部環境、物業服務質素、安全設施、物業能耗、租金水準、商場人流量
我們的日常聯繫	定期走訪、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管

## 顧客



持份者	在越秀房產基金旗下商場、酒店、公寓內享用服務的顧客
與基金的關係	顧客是我們商業物業的直接使用者，為他們提供安全舒適的環境是我們的責任
他們的關注要點	物業地理位置、商戶組合、物業環境、安全設施、物業交通便利性
我們的日常聯繫	投訴信箱、常規巡查、投訴熱線、滿意度調查

## 員工



持份者	越秀房產基金僱傭的764名員工和管理人的員工
與基金的關係	不斷成長的優秀員工隊伍是我們能夠持續發展的關鍵
他們的關注要點	薪酬待遇、發展空間、員工福利、晉升政策、培訓體系、企業聲譽、工作強度、企業內部溝通管道
我們的日常聯繫	直接交流、員工信箱／熱線、培訓項目

## 政府



持份者	越秀房產基金註冊、上市和運營地的當地政府
與基金的關係	政府的支持是我們能夠產生更大範圍的經濟、社會正面影響的重點
他們的關注要點	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、產生正面的社會效益
我們的日常聯繫	保持聯繫、政策溝通

### 基金單位持有人與投資者



持份者	越秀房產基金現有基金單位持有人及潛在投資者
與基金的關係	基金單位持有人為我們的發展提供了經濟基礎，越秀房產基金有義務為基金單位持有人創造滿足期望並可持續的經濟回報
他們的關注要點	股價、派息、財務情況、業務前景、未來發展計畫、管治情況、管理層選擇及聘用
我們的日常聯繫	基金單位持有人大會、財務資訊披露、投資者熱線／信箱、投資者關係路演

### 供應商



持份者	為越秀房產基金提供日常運營所需設備及服務的供應商
與基金的關係	供應商為我們提供了優質的產品和服務，是越秀房產基金運營過程中的重要一環，同時他們也需要遵守越秀房產基金的供應商管理制度
他們的關注要點	採購政策、供應商管理制度、公平交易、按時交貨、及時付款、溝通管道、維持良好的夥伴關係
我們的日常聯繫	供應商審查、定期走訪

### 媒體



持份者	關注越秀房產基金並對我們的運營表現及服務情況進行推廣的媒體
與基金的關係	媒體的持續監督能夠讓社會各界更瞭解越秀房產基金的情況，並督促越秀房產基金提升自身運營的透明度
他們的關注要點	在社會造成的影響、財務表現、未來發展方向、獲得的獎項
我們的日常聯繫	活動邀請、輿情監控

### 當地社區



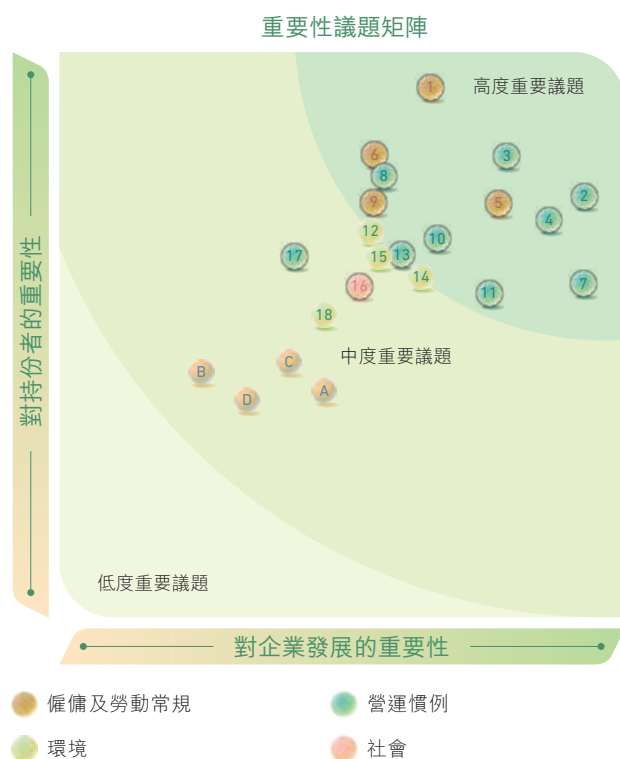
持份者	越秀房產基金旗下物業所在的社區
與基金的關係	社區及當地居民支持著我們的業務成長，同時我們的物業也為當地居民提供了生活空間
他們的關注要點	物業的環境影響、物業內提供的休閒娛樂設施、為當地帶來的人流和機會
我們的日常聯繫	公益活動、投訴熱線

## 重要性議題及列表

基於越秀房產基金業務發展及行業特點，管理人分別在 2018 和 2019 年委託專業顧問協助識別並分析內外部持份者關注的和對基金發展影響較大的可持續發展議題，協助管理層開展重要議題評估。

- 通過綜合自身發展方向、行業發展情況、媒體關注重點、資本市場關注重點等，持續更新 ESG 議題庫；
- 以問卷形式調查內外部持份者對各議題的意見，問卷調查的對象包括內部管理層和員工、物業租戶、供應商、投資者、其他合作機構等；
- 以媒體關注、行業對標、焦點小組討論、專家意見等形式，優化調研結果，管理層對調研進行討論獲得整體評估結果，得出本年度的 ESG 議題重要性矩陣和清單，作為管理和披露各項環境、社會及管治事項的重要參考。

於報告年度，越秀房產基金的業務性質和規模沒有發生重大變動。管理人基於往年評估結果，綜合持份者的最新關注更新議題庫，整合相近議題，然後向內部管理層發放問卷，最終檢視並得出 2019 年度重要性議題，透過本報告進行回應。



排序	重要性議題	可持續發展範疇
1	員工發展與培訓	僱傭及勞動常規
2	反商業賄賂	營運慣例
3	穩定創造價值	營運慣例
4	資訊安全保護	營運慣例
5	員工安全與健康	僱傭及勞動常規
6	員工權益與溝通	僱傭及勞動常規
7	物業安全與健康	營運慣例
8	產業發展	營運慣例
9	員工吸引與留存	僱傭及勞動常規
10	服務品質	營運慣例
11	價值鏈社會責任	營運慣例
12	綠色租賃	環境
13	客戶投訴處理	營運慣例
14	廢棄物管理	環境
15	能源管理	環境
16	社會公益	社會
17	可持續消費	營運慣例
18	水資源管理	環境

我們同時對以下方面保持關注：

排序	重要性議題
A	反不正當競爭
B	生物多樣性
C	負責任營銷
D	知識產權保障



## 倡廉善治

管理人高度重視透明度、獨立、問責、負責與公平，嚴格遵守相應法律法規的要求，並在公司內制定了一系列的廉潔規範，致力於確保越秀房產基金的資產透明化、管理流程化及支出合理化，明確廉潔和反商業賄賂是每位員工必須嚴格遵守的行為「紅線」。公司針對反商業賄賂制定了內部監察機制，對貪污受賄、營私舞弊、以權謀私及濫用職權等各類違法、違規、違紀行為，或給公司聲譽、經濟等方面造成較大損失的失職行為，進行密切的監督和嚴厲的處理。

我們持續完善各項規章制度，透過預防、監督及獎懲措施，保證公司上下均恪守商業道德，鞏固廉潔的企業文化。按照香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》，結合越秀房產基金的業務特點，管理人制定了《反洗錢工作指引》。基金亦已設立處理利益衝突的程序，所有員工均需嚴格遵守。

於報告年度，公司沒有發現或知悉任何已確認的商業賄賂事件，亦沒有出現針對公司或其僱員有關商業賄賂的公開法律訴訟。

0

發現或知悉任何已確認的商業賄賂事件

0

出現針對公司或其僱員有關商業賄賂的公開法律訴訟





# 與環境 融合發展

**我們** 追求人、建築及環境的融合，在發展過程中關注各業態對環境的影響，始終秉持低碳環保的理念，力圖為健康、有機的城市生活做出貢獻。過去一年，我們將環境管理提升至新的高度，推進綠色運營常態化。我們將持續做好綠色環保的踐行者和倡導者，攜手客戶、員工及社會各界打造人文、建築與環境融合的綠色生態。



# 與環境融合發展

## 綠色租賃

「綠色租賃」是我們在環境保護上最集中的體現，其中包括對物業進行環保節能改造，以及促進租戶以更「綠色」的方式進行運營。我們致力於綠色建築相關的技術和管理提升，加強資源能源規範管理，妥善處置廢水、廢氣和廢棄物。努力降低自身對環境影響的同時，我們亦將客戶納入綠色營運的一部分，積極引導客戶參與各類綠色環保活動，形成環保共識，進一步擴大環保效益。

## 完善管理機制

嚴格和有效的管理是實現我們「綠色租賃」理念的重要支柱。我們堅守環境合規底線，嚴格遵守國家與地方頒佈的法律法規，包括《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》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國建築法》、《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》、《廣東省固體廢物污染環境防治條例》、《城市建築垃圾管理規定》、《國家危險廢物名錄》等，並對基金旗下各物業內部環境管理加以規範及指導，積極履行保護環境的企業社會責任。

2019年，我們從目標設立、制度完善以及人員配備三方面持續加強環境管理。



本年度，我們已建立較為完善的環境管理內部政策，督促及落實旗下物業的環境質量達標情況，對營運產生的廢水、廢氣、固體廢棄物及噪聲等環境污染進行識別與控制，針對各類環境風險制定相應的處理措施。

### 打造綠色建築

基金以高水平寫字樓運營管理標準為依據，監測設備設施、公共區域、操作系統(照明、供電、給排水)等運營情況，參照綠色建築認證的要求對物業進行改造和管理。2019年，我們與專業化節能服務公司合作，開展LED燈整改、新風機更換工程和公共區域改造工程等項目，廣泛使用變頻控制、高效換熱器等節能技術，優先利用太陽能、空氣能等清潔能源熱水器供應熱水，在保障租戶健康安全的基礎上注重樓宇環保效益。

### 綠色公約

我們參照BOMA管理模式的要求，下半年租賃合同範本年度檢視時，引入綠色公約，要求租戶在開啓二次裝修時需選用符合環保技術要求的裝修材料(譬如地板、板材、塗料等)，嚴禁使用油性油漆，建築板材需要達到相關環保級別或以上，採用具合法來源證明的木製品，以及達到中國質量認證中心標準的設備及清潔劑；日常使用辦公紙張、打印機墨盒、清潔紙張等選用通過相關環保認證的產品，及滿足相關節能認證的辦公設備，實現可循環無污染。

我們打造的綠色建築獲得了多方的認可。截至目前，旗下物業累計獲得多項綠色建築相關認證：

- **廣州國金中心**：在能源管理、健康安全和智能化系統等方面擁有全球領先技術和管理實踐，曾多次斬獲國內外「綠色勳章」，如LEED EBOM V4 鉑金級認證、「樓宇可持續發展指數驗證標誌」。2019年，廣州國金中心榮獲BOMA中國建築管理卓越認證(「BOMA中國COE認證」)，綠色建築典範再獲國際認可。



BOMA中國COE認證



LEED EBOM V4 鉑金級認證


 案例

### 案例：廣州國際金融中心榮獲BOMA中國COE認證

廣州國金中心在2019年初開始引入BOMA管理體系，在10月專家審覈中，廣州國金中心在建築運營管理、能源管理、培訓管理、營銷與溝通管理和環境管理等五項審覈中全部獲得超過90分的評分，最終榮獲BOMA中國COE認證，成為華南地區首座具有國際運營管理體系的超高層綜合體地標性建築，也是亞洲首個獲得BOMA認證的房託基金資產項目。



專家組現場審核



- 能源管理：持續提高能源管理技術和手段，在大廈照明、能源管理等19個子系統中引進智能技術，採用熱回收設計和新型保溫材料，大廈電梯使用電能回饋裝置可減少約8%的用電量，每年冷凝水迴圈再利用量約8,500噸；
- 空氣品質：對全部空調機組進行淨化改造，去除PM2.5等灰塵顆粒物，空氣品質感測器根據室內CO<sub>2</sub>濃度控制新風量，此外，在電子除塵設備的基礎上增加紫外線殺菌段，對空調箱內表冷器進行輻射消毒，防止細菌微生物的滋生；
- 環保設計：廣州國金中心在設計上注重環保舒適，採用世界領先水準的雙層雙銀LOW-E低反射高通透中空玻璃幕牆，不僅可有效地隔熱降噪，更能有效減少能耗以及對周邊建築的光污染。

#### 關於BOMA中國COE認證

BOMA中國建築管理卓越認證的簡稱，是首個獲得ESG國際評級機構GRESB認可的中國建築管理認證。



廣州國金中心室內環境

廣州國金中心獲得此項認證，充分體現外界對我們在資產整體管理專業化的認可，是公司在國際化資產運營管理發展歷程中的里程碑，有助於整體提升越秀房產基金商業資產價值，也是投資者獲取穩定且持續提升投資回報的重要保障。

—— 林德良



越秀房託董事會主席兼行政總裁林德良先生出席授牌儀式並致辭





**財富廣場：**不斷升級硬件，持續提升物業管理水準，注重辦公環境的健康舒適，獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」。



樓宇可持續發展指數  
驗證標誌



財富廣場內部景觀



**城建大廈：**注重能源管理，持續加強節能改造，獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」。



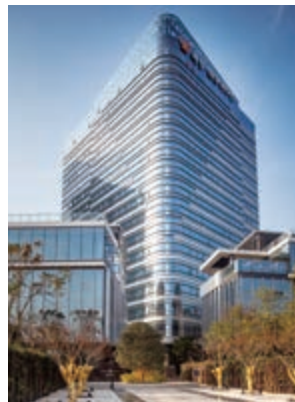
城建大廈內部景觀



樓宇可持續發展指數  
驗證標誌



**杭州維多利：**可再生能源利用率為71.95%，建築節能率為51.3%，可再循環建築材料用量比為10.12%，獲得二星級綠色建築設計標識。



杭州維多利



綠色建築設計標識證書

## 踐行節約水電

本年度，基金旗下各物業陸續出台能耗管控目標及實施細則，進一步推進節能技改和綠色辦公舉措常態化，對資源節約成果進行數據化管理，努力降低運營中的資源消耗。

### 節約用水

#### 財富廣場



要求清潔公司制定節約用水的操作要求；清洗生活水池提前控制進水閥，進行水位控制；車場、綠化水龍頭更換為帶鎖龍頭；使用感應式水龍頭、感應沖水、節水龍頭等節水用具；每月用水量監測，留意每月系統漏水水量，發現異常及時查漏、補漏，全年公共用水較往年節約 1,879 噸。

#### 城建大廈



加強洗水池管理，要求物業部提前預約，提前關閉進水閥以控制水位；調整馬桶的合理用水量，避免過度用水；調整洗手盆水龍頭出水量，減少水噴濺；週六日停用熱水器，全年公共用水較往年節約 21 噸。

### 節約用電

#### 財富廣場



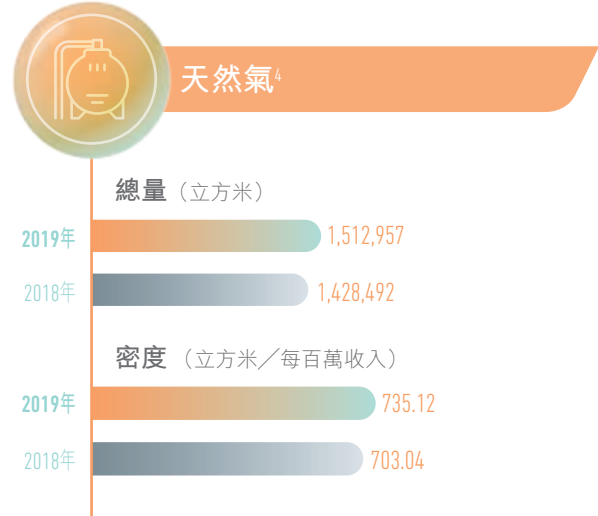
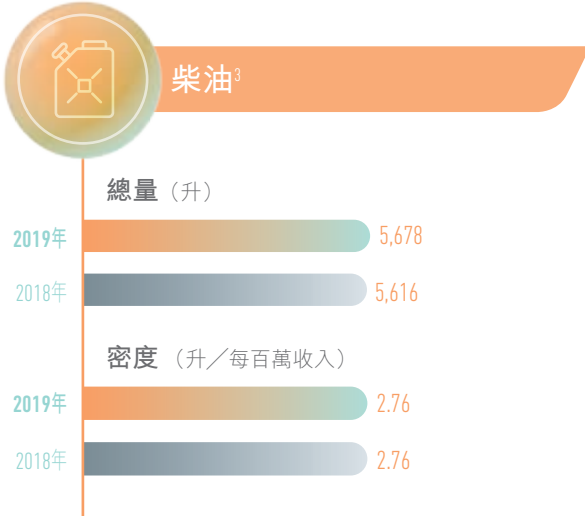
建立節能降耗工作組，對中央空調系統、電梯系統、照明系統、燃氣系統、辦公室、設備用房管理的管理規定。落實重點舉措如安裝感應燈、集中供冷(熱)、制訂設備開關時間表、選擇使用獲得「中國節能產品認證」的產品等，全年公共用電量減少 35,408.53 千瓦時，佔上年度公共用電總量 1.8%。

#### 城建大廈

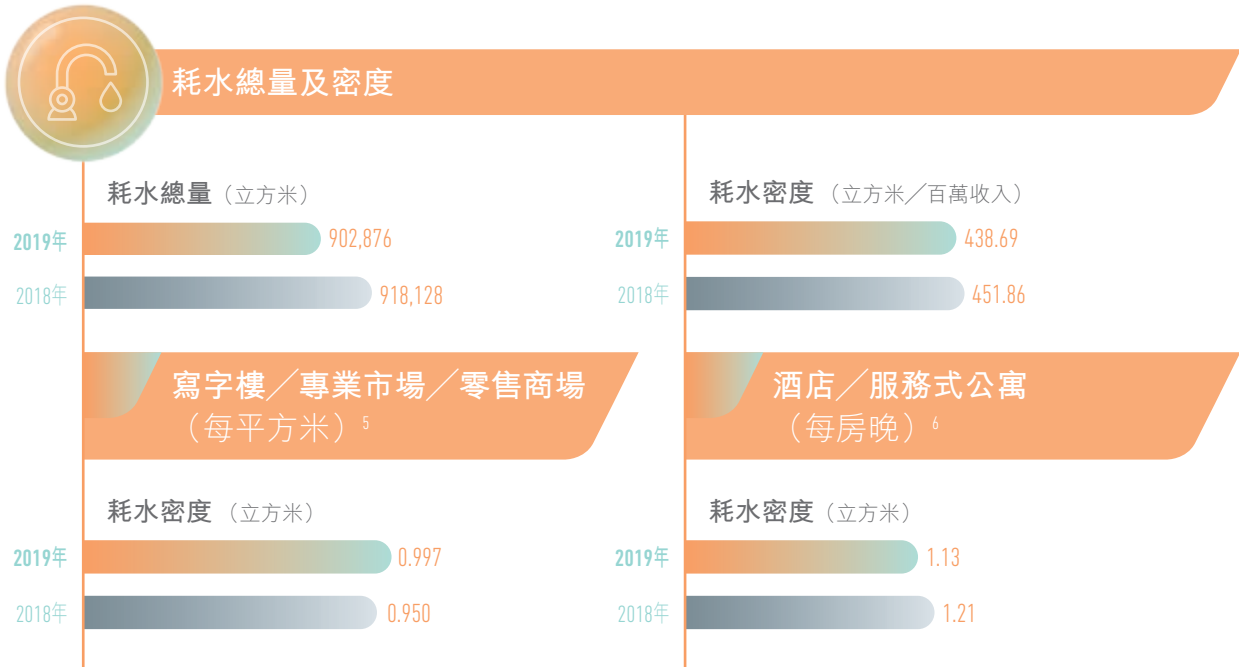


成立節能小組，制定設備操作管理標準，節能降耗監管表和空調主機開關時間表、公共照明時間表和電梯運營時間表，按季節進行供配電，並進行月度能耗分析，全年公共用電量減少 9,846.24 千瓦時，佔上年度公共用電總量 0.8%。



能源及資源使用量及密度<sup>2</sup>

## 耗水總量及密度



<sup>2</sup> 根據「一致性」原則，依照本年度的統計口徑，對2018年度各能源和資源使用量進行追溯修正(如適用)，同時相應修正密度數據。

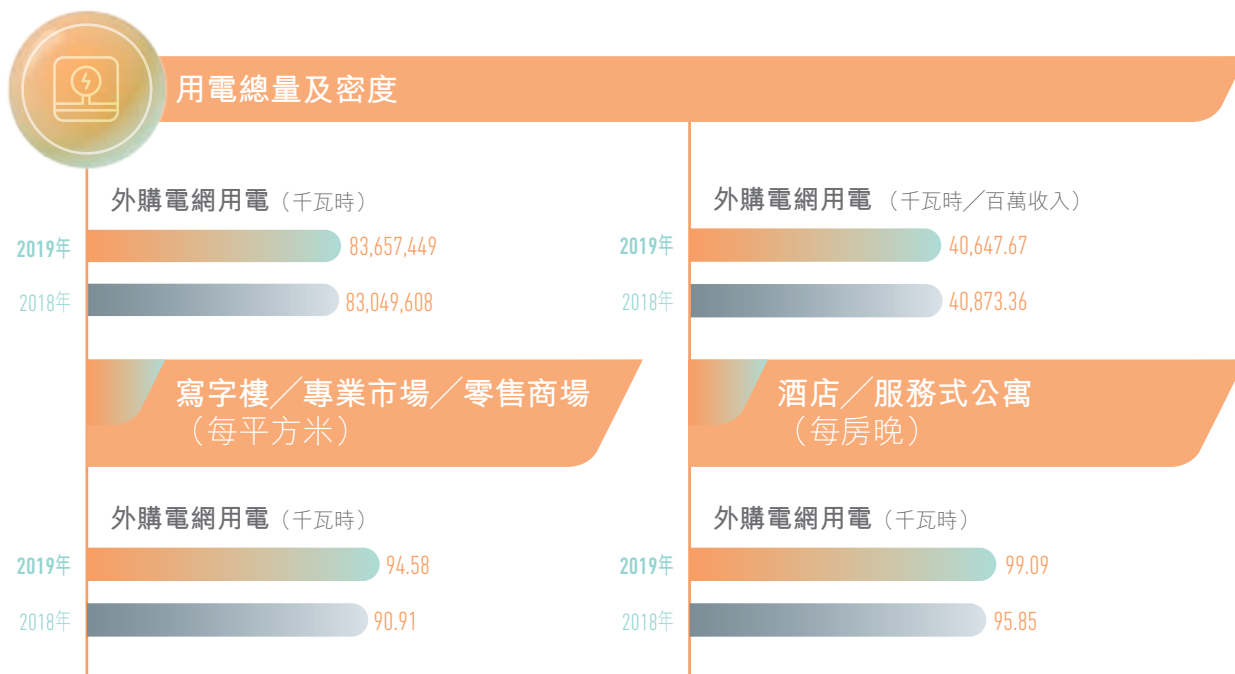
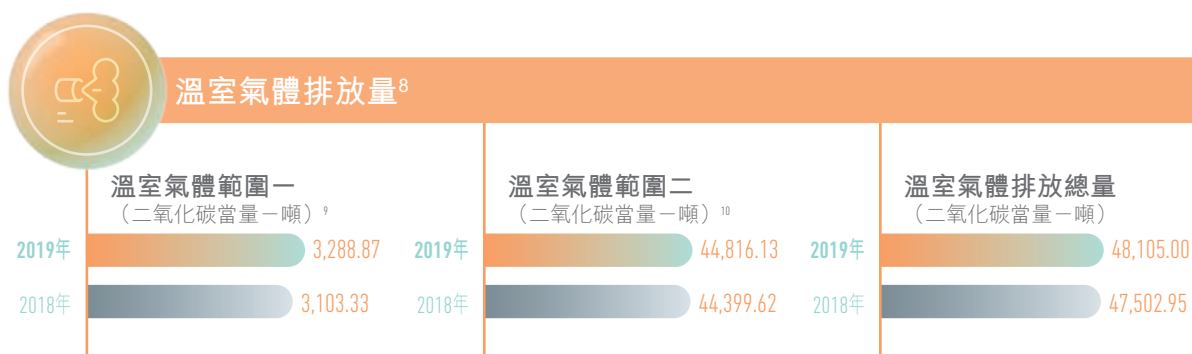
<sup>3</sup> 柴油使用量統計範圍為旗下物業擁有的發電機所消耗的柴油量。2019年柴油消耗量有所增加，主要由於廣州國際金融中心、白馬大廈以及財富廣場均對發電機進行了全負載測試、全面清洗和保養。

<sup>4</sup> 天然氣使用量統計範圍為旗下物業擁有的供暖設備以及廣州四季酒店餐飲業務的耗用，不含商場、寫字樓餐飲商戶及飯堂所消耗的天然氣。2019年天然氣耗用量有所增加，主要由於武漢物業延長冬季供暖時長。

<sup>5</sup> 根據「重要性」原則，基於實際管理的考慮確定當年納入統計的物業範圍(參見「報告範圍及邊界」)，按照納入統計的物業計算面積。

<sup>6</sup> 房晚指廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓客房總數乘以全年天數。

## 用電總量及密度

溫室氣體排放量<sup>7</sup>

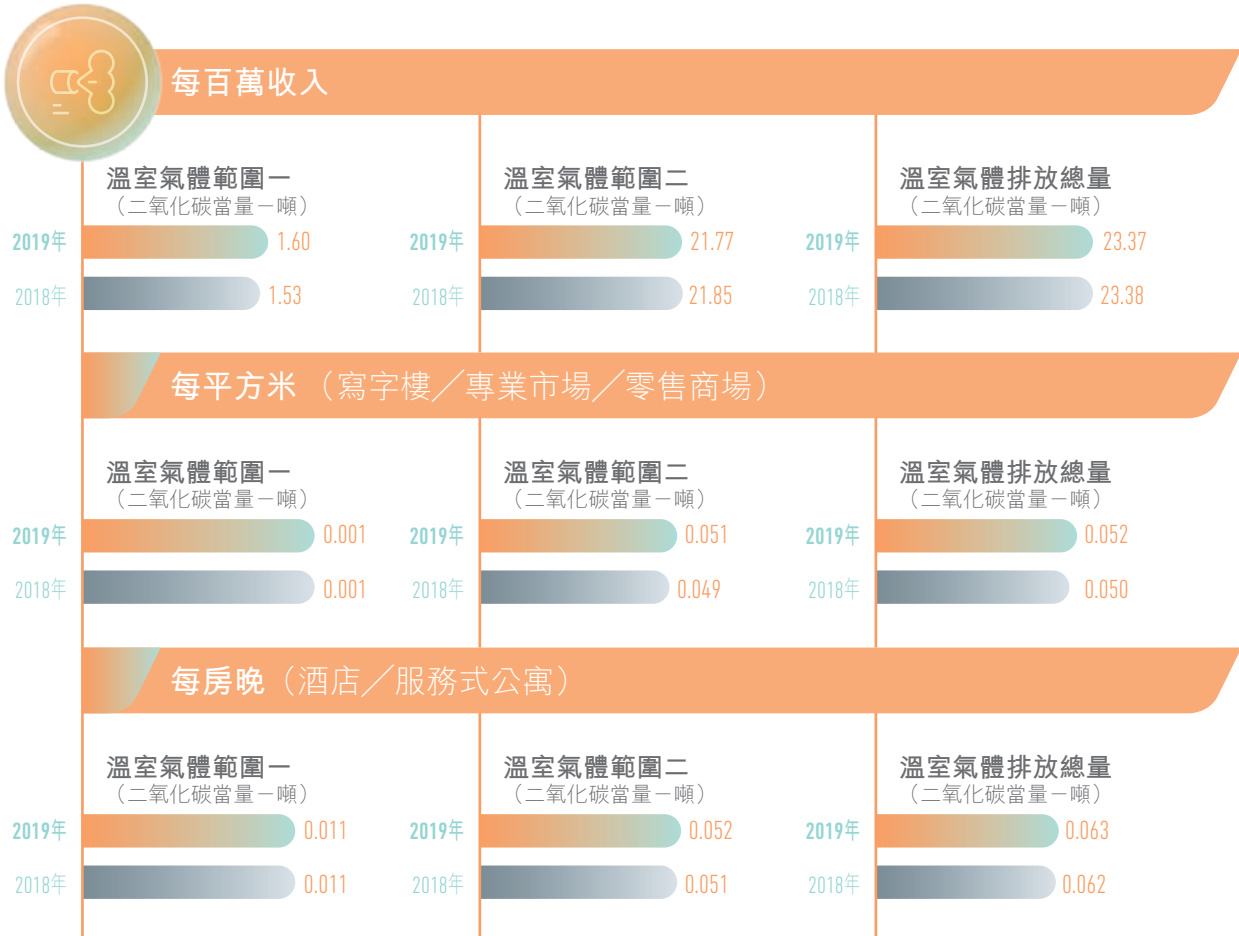
<sup>7</sup> 溫室氣體排放總量僅限於基金旗下物業非出租/出售部分的能源消耗所產生的直接/間接二氧化碳排放。

<sup>8</sup> 根據修正後的2018年能源耗用相應更新碳排放量及密度。

<sup>9</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍一指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放。碳排放因數參考國家發展和改革委員會2012年發佈的《中國區域電網基準線排放因數》。

<sup>10</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍二指能源間接排放源，如外購電力而造成的間接溫室氣體排放。碳排放因數參考國家發展和改革委員會2012年發佈的《中國區域電網基準線排放因數》。

## 溫室氣體排放密度



## 排放物處理與處置

基金旗下各物業在處理排放物時，嚴格遵守國家和地方的法律法規，並積極回應全國各大城市正在逐步開展的生活垃圾分類要求。



## 生活污水

所有污水統一收集進市政污水管網並通過城市污水集中處理。



## 油煙廢氣

油煙廢氣的主要來自於旗下物業內的餐飲租戶。針對該類型商戶，我們專門配備了油煙處理設備，對餐廳油煙進行控制，符合廢氣排放相關規定。



## 固體廢棄物

遵循減量化、無害化原則，貫徹落實各地垃圾分類的法規條例，將油漆桶、硒鼓、打印機、墨盒等有害廢棄物交由供應商回收後統一處理。

### 貫徹落實垃圾分類要求

2019年，住房和城鄉建設部印發《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》，全面啟動全國地級及以上城市生活垃圾分類工作，並提出46個治理試點城市要實現2020年基本建成生活垃圾分類處理系統的目標。

基金旗下物業所在的廣州、上海、武漢、杭州均屬於垃圾分類試點城市，隨著當地相關實施條例陸續出台，各物業認真貫徹當地的垃圾分類法規，妥善處理不同類別的生活垃圾，同時面向客戶宣傳垃圾分類方法，宣導垃圾分類。



### 廣州國際金融中心帶領租戶玩轉趣味垃圾分類

針對垃圾分類監管要求，踐行垃圾分類理念，廣州國金中心用行動積極回應：

- 開展環保月，舉辦「垃圾分類大挑戰」遊戲，使租戶迅速獲得垃圾分類技能；
- 在服務中心前台設立電池回收箱，租戶可將廢棄電池、充電寶放入箱內進行回收。由專業公司定期回收，進行無害化處理；
- 為大廈內的租戶提供四種顏色的分類垃圾袋，安排相應人員對垃圾進行回收；
- 舉辦「環」抱地球行動攝影藝術展，通過環保攝影展及成立環保大使委員會，向租戶推廣環保及垃圾分類的決心；
- 結合綠色大廈的環保理念，開展垃圾分類線下活動，旨在讓租戶瞭解垃圾分類方法以及垃圾分類對環境治理的重要性；
- 組織義工上門進行一次垃圾回收，將大家平日手中的垃圾「轉廢為寶」塑造成精緻的藝術品並展出。



案例

### 上海越秀大廈開展垃圾分類宣傳與培訓

越秀大廈採購了分類垃圾桶，通過向租戶發送有關資訊、製作垃圾分類宣傳片，透過大堂電視迴圈播放宣傳片，鋪開垃圾分類宣傳和培訓工作，獲得較好反響。



越秀大廈分發、張貼垃圾分類宣傳材料

案例

### 武漢物業細化垃圾分類及處理方法

武漢物業明確了寫字樓和商場的垃圾分類類型，總體分為一般生活垃圾、建築垃圾以及廚餘垃圾。對每種類型的垃圾，武漢物業均明確了相應的投放時間和處置方法。譬如，對於廚餘垃圾，物管人員給每租戶配備了統一的垃圾桶，劃定垃圾桶擺放的區域，每天定時收集，同時要求租戶在排水出口裝置油水分離器設備，每日對設備進行清理清洗。

案例

### 杭州維多利加強垃圾分類宣傳

杭州維多利向租戶耐心講解杭州市對垃圾分類的要求，同時與當地街道緊密合作，在大廈內張貼垃圾分類宣傳海報，加深公眾對杭州垃圾分類要求的瞭解。

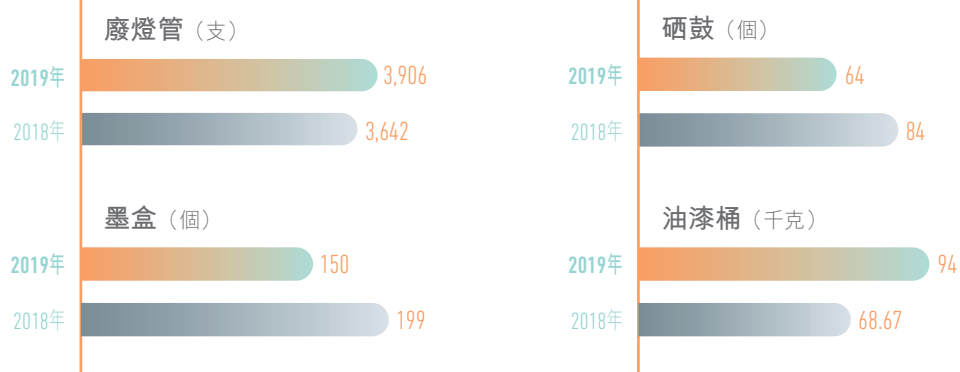


垃圾分類指導與宣傳

## 有害廢棄物數據



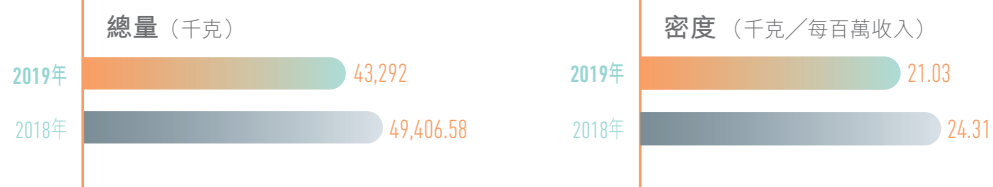
## 有害廢棄物種類



## 無害廢棄物數據



## 辦公用紙



## 打造無煙大廈

2019年，基金旗下物業持續加強煙草異味管控，從增設控煙硬件設備及無煙宣傳兩方面入手，為租戶創造更加良好的經營辦公環境。

案例

### 廣州國際金融中心為「愛」熄煙

5月31日，廣州國金中心「以愛為名」，進行了一場愛與健康的禁煙宣傳活動，旨在宣導人們通過禁煙，為孩子和這個世界帶來健康，活動得到各方的大力支持。



今天煙草少一點，明天寶寶健康點

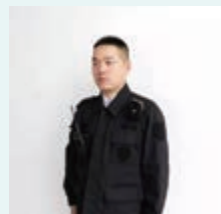


禁煙大使和小天使在勸誡吸煙者把香煙投入集煙箱

案例

### 武漢物業多管齊下控煙

- 1 安排禁煙監督員佩戴工作記錄儀對寫字樓公共區域、走火樓梯進行日常巡查，抓拍違反寫字樓禁煙管理規定的人員。對於屢勸不改的，將透過寫字樓電視播報提醒；
- 2 管理處在吸煙黑點安裝煙霧報警器。當感應到有香煙煙霧，報警器馬上發出語音報警，同時信號會直接回饋到監控中心；
- 3 在大廈西大堂門口設定吸煙區。



禁煙監督員

煙霧報警器



指定吸煙區



### 財富廣場、城建大廈開創控煙新模式

「世界無煙日」當天，財富廣場舉辦了主題為「綠色清新辦公，從禁煙開始」的無煙日活動，邀請租戶在倡議板簽名，加入無煙承諾，同時對長期以來支持財富廣場無煙大廈建設的客戶進行了公開的感謝，旨在增強客戶的參與感和榮譽感，共同打造綠色清新的無煙辦公環境。



活動現場

在另一邊，城建大廈亦持續加強控煙管理措施，於同一天舉辦題為「開啟控煙新模式，齊來守護你我他」的無煙日活動，面對租客開展互動遊戲，旨在提升客戶對無煙規定的接受程度。



租戶與禁煙監督員進行互動





## 綠色宣傳

基金旗下各物業不僅是綠色環保的踐行者，也是積極的宣導者和宣傳者。本年度，旗下物業圍繞環保主題開展形式多樣的推廣教育活動，在與租戶的趣味互動中傳播環保理念。

案例

### 廣州國際金融中心環保節能系列宣傳

廣州國金中心作為超甲級綠色建築，在自身踐行環保理念的同時，宣導租戶關注環保，邀請租戶參與一系列綠色環保活動，共同創造綠色辦公生活環境：

- 4月22日，廣州國金中心舉辦「世界地球日活動」，通過現場推廣，倡議租戶愛護地球，現場可贈送小盆栽。



- 8月28日，舉辦環保藝術展講座，現場邀請了現任廣州城市礦產協會秘書長李志紅先生擔任講師，舉辦一場別開科學、專業且別開生面的環保講座。





**我們**秉承「專業、穩健、卓越、共贏」的經營理念，不斷追求更高的服務品質，致力於與客戶、合作夥伴、行業同仁攜手共贏，實現共同發展。

# 與夥伴 攜手共贏



# 與夥伴攜手共贏

## 卓越服務

不斷提高客戶服務滿意度及信任度是我們所追求的重要目標。基金旗下物業將堅持服務品質，竭力為客戶提供更高品質、更高水準的服務。2019年，客戶滿意度繼續取得97%的良好表現。

### 客戶服務

基金旗下物業業態豐富，囊括服裝專業市場、寫字樓、零售商場和酒店及服務式公寓。我們針對各業態物業，制定完善的客戶服務政策及服務體系，致力於為客戶提供更優質的服務體驗。我們定期開展客戶滿意度調查及需求調研，及時將調研結果回饋給各物業，進一步提升各物業服務客戶標準，優化客戶體驗。

### 完善的客戶服務體系

公司制定了《客戶資源管理業務指引》，旨在更好地管理客戶資源，與客戶間構建良好的合作關係，提高招商工作的針對性和效率，保證客戶跟進、談判、簽約工作的程式化及規範化。公司亦制定了《租戶關係管理業務指引》，以加強租戶關係管理工作，提升租戶滿意度，優化物業租戶組合，增強物業核心競爭力。



旗下物業亦制定了內部政策，將客戶服務政策落於實處、臻於極致：

廣州國金中心6S星鑽服務體系和至尊服務理念，即「Smile微笑服務、Speed高效服務、Specialty專業服務、Security安全服務、Sincerity定制服務、Share共享服務」，從硬件設施和專業服務著手，追求不斷提升服務品質層次，秉承共創、共用、共贏的服務理念，致力於呈現國際星級客戶服務。



白馬大廈提供客戶關係管理運營課程，從客戶拜訪、客戶扶持、會員服務及業務交流四個方面入手，對會員分配、客戶拜訪頻次、拜訪內容等進行規範，瞭解客戶需求，與客戶分享市場最新經營、拓展動態，保障客戶權益。

城建大廈物業中心每年末會對客戶開展週期拜訪，瞭解客戶對物業服務工作的評價，並以此調整服務工作。對於客戶提出的問題，儘量現場解答或解決，不能現場解決的會在一周內給予答覆。

武漢物業針對客戶的需求提供標準化的服務，同時提供個性化的服務，譬如辦理業務過程中發現客戶當天生日的，會道祝福話語；遇租戶需要接待重要賓客時可適時提供VIP接待服務，讓其感受到尊崇體驗。

廣州四季酒店改善餐飲品質，貫徹「3C」服務理念(Connection栽培聯繫、Craftsmanship成長技藝、Character發展個性)，提升住客體驗和酒店美譽度。



### 優質的服務體驗

我們正積極探索，通過引進便民配套設施、優化與客戶溝通途徑體驗、宣傳安全知識、提供豐富多彩的文化活動、進行客戶滿意度調查等多管道，竭力為客戶打造最優質的服務體驗。



#### 你們的聲音，我們在聆聽

2019年3月4至8日，廣州國金中心邀請大廈租戶參加BOMA租戶滿意度調研，旨在瞭解租戶對大廈運營團隊、環境清潔、設備設施、安全管理、空氣品質、租賃服務、利民措施等各方面的滿意度和建議，最終收集到127份問卷。調研結果顯示租戶滿意率89%，高於2018年BOMA中國區同類項目滿意度基準14%，是目前BOMA在中國的合作項目中，所有超高層項目中滿意率最高的項目。基於調研結果報告，廣州國金中心運營團隊與專家進行深入分析和討論，針對客戶提出的各類意見和建議，制定和落實了相應的改善計畫和措施，為客戶提供更優質、安全、細緻的辦公環境。



租戶滿意率

89%



#### 上海越秀大廈匠心打造「雙至尊服務」

2019年8月28日，在越秀房產基金「出羊入滬」四周年之際，越秀大廈推出「雙至尊服務」，以產品升級、配套升級、服務升級，抓住「再造一個新浦東」的政策窗口期，旨在將越秀大廈打造成為上海浦東竹園CBD的金融貿易辦公新領地。



發佈現場

#### 「雙至尊服務」亮點

- 新增大堂門閘、電梯門禁、樓宇可視對講，升級視頻監控與消火栓主泵控制櫃，從外到內為安全辦公保駕護航；
- 全面改造光纖網路，提升大堂空調系統，將中低樓層空調服務延長至晚上22點，引入汽車共用站點、商務茶室等多種配套，增設大堂遮雨棚，改善天台隔熱，提高辦公舒適度；
- 洞察客戶需求，在大堂設立母嬰室，不定期開展午間音樂會等多樣的圈層活動，為辦公注入情感。


 案例

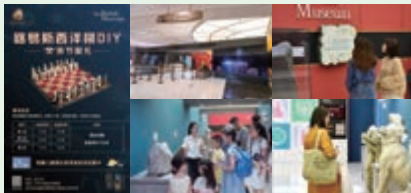
## 國金天地「悅賞」博物館文化節，共饗文化藝術盛宴

### (1) 綠野仙蹤

5月21日，綠野仙蹤裏的桃樂茜，帶著稻草人、鐵皮人和獅子「穿越」到了國金天地，他們為路過的人們演唱《Over The Rainbow》，用笑容與歌聲，串聯起童話裏的「大無畏」冒險精神，為裝滿鋼筋水泥的城市森林，獻上一個純淨無暇的精神世界。



童話世界裏的國金天地



《互古奧秘》流動體驗館



越秀房託董事長兼行政總裁林德良先生(左)  
與英國駐廣州總領事梅凱倫女士  
(Ms. Karen Maddocks)(右)為活動致辭

### (2) 互古奧秘

致力打造「精英生活新地標」的國金天地，籍三周年慶典之際，於5月3日至7月3日，攜手世界上歷史最悠久、規模最宏偉的綜合性博物館——大英博物館，以文化創新激發生活靈感、以人文關懷打造「寓教於樂」體驗，在國金天地中庭打造頂級文化IP—《互古奧秘》流動體驗館，為租戶、顧客和大眾帶來一場文化盛宴，同時陪伴孩子們度過了一個富有意義的兒童節和父親節。

### (3) 看不見的故宮

5月22日，廣州國金中心「M空間」，迎來了兩位與故宮有著千絲萬縷聯繫的重量級嘉賓，進行了一場以故宮為原點的跨界對話。匠人精神的青年榜樣、被喻為「故宮男神」的元昊楠先生給聽眾講述了自己在故宮修復鐘錶的日常，而有故宮攝影第一人之稱的李少白先生則為觀眾帶來了故宮攝影作品展。



活動海報



沙龍現場

### (4) BBC《文明》紀錄片分享沙龍

5月23日晚，廣州國金中心邀請到戲劇與影視學博士、廣東財經大學廣播電視系講師楊森老師，在M空間展開分享沙龍，為大家揭秘BBC紀錄片背後的秘密，除了高資金的投入，巧妙的拍攝手法、精準的解說詞以外，還有幕後敬業的精神。

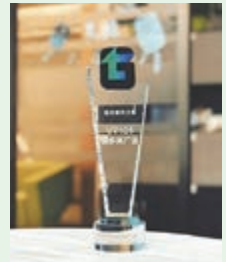
### 關於M空間

廣州國金中心M層的越空間(「M空間」)，是以打造智能雲服務、資源鏈接、服務定制、泛娛樂社交四大具有越秀特色的辦公商務服務平台。M空間內不時舉辦各類藝術展覽、講座沙龍和公益活動，旨在為租戶和到訪者提供一個工作之餘小憩、充電的平台，定義辦公新模式。


 案例

### 維多利廣場獲評「匠心服務之星」

「匠心服務之星」旨在尋找天河路商圈細節做到極致的服務標杆，打造屬於行業的「天河標準」。評選於1月17日啟動，1月26日結束，共有超過60萬人參與評選投票。維多利廣場在眾多票選中脫穎而出，榮獲公眾評選的「匠心服務之星」獎項，服務品質受到政府、市民的高度認可。



 案例

### 城建大廈綠色環境營造、便民配置全方位提升服務品質

2019年5月起，城建大廈對空置單元加強了環境營造，不僅定期進行保潔，更放置綠植、飲用水，提升大廈形象。細緻之處也能照顧到客戶需要，提高客戶對大廈服務的感受，從各方面提升服務品質。



此外，城建大廈引進共用充電寶、快遞上門等便民服務配套資源，為租戶提供便利；同時提供外賣配送便民業務，減少外來人員到樓層的機會，提高大廈安全性，緩解中午高峰期電梯擁堵問題。

## 物業安全與健康

管理人及各物業管理團隊視物業安全與健康為工作的重中之重。在加強自身物業安全建設的同時，各物業定期組織租戶、客戶展開消防培訓、演練活動，開展安全生產月、安全趣味運動會等活動，將安全意識和安全技能傳達到每一個租戶心中。

2020年初爆發的新型冠狀病毒病疫情，對物業安全構成一定威脅。基金旗下各物業結合實際情況，及時出台了防疫措施，切實加強疫情防控，相關內容可參見本報告「同心抗疫」。



### 安全消防規定

基金旗下物業貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產工作指導方針，做好安全消防措施，並將安全運營納入物業管理體系。

我們嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，落實《商鋪安全教育培訓工作指引》等相關管理制度，保障安全運營日常工作，包括制定重點設施設備管理台賬、增加營業前中後排除隱患、定期組織開展安全教育技能培訓與考覈、定期匯報安全管理工作情况等。

### 安全管理團隊建設

透過不斷強化責任意識，擬定專項防護方案，強化應急處置，各物業管理職能單位之間保持溝通，確保突發事件處理及時高效。各物業管理團隊按規定定期對消防栓、滅火器及防毒面罩等防火相關設備進行檢查，確保消防水帶、煙感及消防管道等防火設施能夠正常使用，切實保障每一位員工與住客的安全。此外，各物業優先使用阻燃材料，防止火災的發生。

### 安全培訓宣導

基金旗下各物業以貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產工作指導方針，增強全體員工和客戶的消防安全意識，定期組織消防演習，演練客戶疏散互動機制，提升對火災撲救和組織疏散能力，更好地使廣大客戶瞭解大廈消防設備設施的功能並提高逃生自救能力。

廣州國金中心2019年推出「至尊安防團隊」，用實際行動詮釋我們對客戶用心服務。若出現突發情況，安防團隊會衝鋒在前，戰鬥在第一線，為大廈及每一位人員的安全保駕護航。



案例

## 上海越秀大廈年度消防演習

越秀大廈定期檢驗大廈內部對火警、火災事故的自救能力和組織處理能力，檢驗樓內消防設備、器材的使用性能，分別在6月和11月進行消防演習，演練的專業程度受到租戶高度評價。



消防演練現場

旗下物業還開展了一系列以安全消防為主題的新穎宣傳活動，通過各類傳播管道定期推送安全警示文章和安全告示，提升員工、客戶和公眾對安全消防的重視程度和接受度，與各方一起防止火災發生，保障日常安全。

案例

## 城建大廈看電影，學安全，開創安全宣傳新方式

2019年8月13日，城建大廈組織安全大使觀看電影《烈火英雄》，通過電影的演繹，對安全大使進行消防安全培訓，吸取安全事故教訓，旨在增強安全生產工作的緊迫感、責任感和使命感。



安全大使消防安全培訓


 案例

### 廣州國際金融中心聯合多機構開展安全文化宣傳

2019年9月11日上午，廣州國金中心開展了以安全為主題的文化宣傳活動，活動得到當地消防部門的大力支持，吸引到來自不同機構逾百人參與。

參與者先後參觀消防車和防暴車、學習各類安全應急器材的使用、觀摩了廣州國金中心安全部開展的防暴演練，在440米雲端停機坪觀摩了廣州國金中心各業態志願消防隊實操模擬滅火拉動演練，瞭解廣州國金中心安全工作的內容。



開放日活動



安全宣傳日消防演習現場


 案例

### 武漢星匯維港購物中心為商戶建立安全教育培訓檔案卡

為進一步保障客戶安全，武漢星匯維港購物中心為商戶建立安全教育培訓檔案卡，開展商戶消防安全知識培訓、商戶油煙管道的管控標準培訓、安全大使消防安全培訓及核心區域講解等培訓。全年累計開展商戶安全教育培訓時長20.5小時，累計740人參加。

**20.5** 小時

安全教育培訓

### 隱私保護

我們高度重視客戶隱私保護，制定了一系列政策及程式規範旗下物業的客戶資訊管理，確保我們遵循相關法律法規，相關崗位員工均需要參加培訓學習如何管理敏感的客戶資訊。

旗下物業遵循《客戶關係管理辦法》，對於租戶資訊等經營資料，設置專崗負責整理、匯總、歸檔，並做好保密工作。譬如，武漢越秀財富中心建立了客戶隱私台賬，對VIP客戶資訊文檔進行保密，所有保密文檔僅經理以上級別可查看。

### 投訴處理

基金及各物業管理團隊注重傾聽來自客戶的回饋，以期更好地瞭解客戶訴求、不斷提升我們的服務品質。因各物業的主要客戶群屬性存在差異，客戶需求、意見及建議有所不同，為優化客戶投訴處理，各物業結合自身業務特點及管理辦法，建立各自的投訴管理體系，有針對性地對客戶需求作出回應。

公司制定的《租戶關係管理業務指引》中強調了租戶投訴處理工作的重要性，明確了租戶投訴處理工作的流程和方法；制定的《客戶投訴處理工作指引》建立並完善了投訴處理機制，每月份對租戶投訴及處理情況進行統計分析，發佈於月度營運報告中。

怡城公司管理的物業要求參與處理客戶投訴的員工每年需參加12小時以上的投訴處理技巧培訓或案例分享，以保證服務品質。明確界定投訴類型，將「建議」或「投訴」記錄在《客戶服務記錄表》中，規範了投訴處理的方法和步驟，確定相應崗位及職責，確保在接到客戶投訴後能夠及時、有效地處理。

白馬大廈開通了當面投訴、服務熱線、微信公眾號、商戶微信群等多個投訴管道，保證商戶意見能夠快速、順暢到達服務人員手中。此外白馬大廈結合項目特點細化《客戶投訴處理流程》及《客戶投訴處理工作指引》，適用於總部及中心的客戶服務日常投訴，規範投訴處理的實施過程，確保接到客戶投訴後能及時、有效作出適當的處理。





## 上海越秀大廈處理客戶投訴

### 投訴單元：

2104

### 投訴時間：

2019年7月

### 投訴內容：

在夏季，空調排水處會發生嚴重的漏水情況，漏水量較多。

### 投訴處理：

接到報修回應，物業管理人員在15分鐘之內到達現場，及時處理漏水事件；每年兩次的空調清洗的時候對冷凝水下水管道進行清理疏通，並根據現有的條件，增加清洗頻率；換季保養及日常維修時增加巡查檢修次數。

**客戶回饋：**後續回訪中，客戶對投訴處理的結果表示滿意。



為了及時聆聽客戶意見，各物業管理團隊會開展包括週期性拜訪及專項拜訪在內的客戶調研。透過調研，我們能對客戶的需求有更充分的瞭解，拜訪結果對公司科學規劃客戶群、提升服務品質有指導意義。

### 服務升級

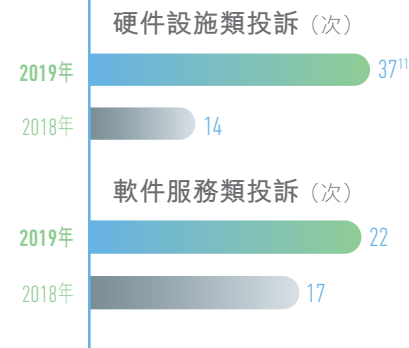
在常規物業服務之外，基金旗下物業還結合業務特點，各方面積極探索創新服務及實踐，致力於為租戶提供更便捷的服務、資源及價值，與商戶共同成長。

### 資本性改造

為保持良好的經營態勢、使物業保值增值，管理人每年均會對基金旗下物業開展資本性改造工程，以期為租戶和顧客時刻保持舒適和便利的物業環境。本年度投入相關費用合共約2,200萬元人民幣。



## 客戶投訴數據



本年度投入  
相關費用  
合共約 **2,200** 萬元人民幣

<sup>11</sup> 武漢星匯維港購物中心經營氛圍年內持續改善，而商場業態面向眾多消費者，收集到的訴求亦有所增加。

案例

## 城建大廈公共區域改造

2019年，公司對城建大廈開展走廊、衛生間及茶水間裝修等多項資本性改造，受到租戶的好評，亦為城建大廈租值的提升鋪墊了良好的基礎。

- (1) 對23樓標準層公共區域核心筒進行飾面打鑿拆除，重新鋪貼牆磚。
- (2) 對26樓標準層衛生間及茶水間進行打鑿拆除，重新鋪貼地磚牆磚，對天花及吊杆龍骨進行重新安裝，更換全部燈具及開關；更換衛生間潔具和安裝新廁所間板；茶水間安裝新茶水櫃。

核心筒走廊



改造前



改造後

茶水間



改造前



改造後

洗手間



改造前



改造後



### 白馬大廈正門形象提升工程

2019年6月至8月，公司對白馬大廈正門櫥窗和正門主入口上部200平方牆面進行升級改造。改造後白馬大廈正門形象有大的提升，提高大廈競爭力，吸引周邊市場的客流。通過在外牆櫥窗內安裝動感模特，提升了正門的視覺效果，改善了整體營商環境，大獲好評。



改造前(左)與改造後(右)



### 廣州國際金融中心訪客門禁系統升級改造

2019年，公司對廣州國金中心更新訪客門禁系統，提高訪客登記效率，節約客戶時間，提升點包括：

- (1) 在原有門禁IC卡通行的基礎上，增加二維碼通行應用；
- (2) 對大堂閘機及主塔電梯的讀卡器進行改造，增加遠程讀卡功能。



### 廣州四季酒店視頻監控系統升級改造

2019年，公司對廣州四季酒店各樓層的模擬監控系統進行改造，將現有255支模擬信號監控設備更換為1080P的網路高清攝像設備，此次更新的監控系統可以有效提升物業安全防控管理。

**255** 支模擬信號  
監控設備被  
更換

### 助力商戶成長

為使物業內租戶在經營期間得以壯大力量，持續發展，基金旗下各物業充分調動組織自身現有資源，助力商戶發展，開展商戶幫扶、資訊分享、宣傳推廣等工作，全方位探索商戶成長模式。

案例

### 國金天地賦能商戶提升經營

年內，公司繼續加強對國金天地商戶的賦能和經營幫扶，為商戶提供自媒體宣傳、行銷活動、會員活動引流、經營策略建議等支持，旨在協助他們提升業績。譬如，國金天地公眾號設置了「美饌探索」專欄，讓顧客能夠獲取國金天地內的第一手美食資訊。

此外，國金天地亦與品牌零售商戶進行合作，提供譬如廣告宣傳、展示擺點等資源，亦會聯合商戶在中庭舉辦各式各樣的互動，助力商戶促銷推廣和提升經營，以達致雙贏。



「味來商店」— 參與者猜中味道對應的商品即可獲得商家贊助的趣味禮品

### 美饌探索

廣州IFC國金天地



美饌探索 | 广州人的秋天，都藏在舌尖和味蕾上

往期回顾

美饌探索 | 小饼如嚼月，中有酥和怡



美饌探索 | 元气寿司会员领券，结伴免费吃挪威三文鱼！



「美饌探索」專欄






 案例

## 白馬大廈多方位賦能商戶

### (1) 「扶持100」

2019年，經公司甄選，擬定符合原創設計、一手貨源條件的100名商戶進行扶持。通過場內配套資源的免費支持工作，旨在給予這些優質客戶在經營上一定的幫助。截至2019年12月，白馬大廈累計扶持客戶逾280次，新增工廠認證店6家及原創設計店17家，扶持客戶榮獲「全國商品交易市場暢銷品牌商」、「改革開放40年全國商品交易市場最具影響力批發商」、「中國服裝品牌優秀管道商」等榮譽。



「扶持100」工作會議



廣州白馬電商服務中心揭牌儀式

### (2) 「智慧市場」

2019年8月19日，1688電商服務中心廣州白馬站正式在白馬大廈落地運營。1688服務團隊「登陸」白馬實體市場，進駐白馬大廈辦公，做到「有疑問，即到店」，為品牌商戶提供高效、貼身的服務，旨在協助商戶學會高效快速地把海量商品數據化，適應電商環境下的採購新需求。

### (3) 「時尚周」

白馬大廈每年舉辦採購節，自2007年起從未間歇。今年，白馬大廈以「中國領先的時尚產業運營商」為發展定位，著力構建「白馬+」生態體系，調動白馬優勢深化時尚產業佈局，以採購節向時尚周進化。8月24日，以一眾國內知名設計師為成員的「白馬時尚專家顧問團」正式成立，為白馬大廈在趨勢引領、設計把控給予專業指導並保持長期聯動。同日還誕生出廣州白馬服裝市場的「2019十大原創品牌」，體現我們在鼓勵原創，為品牌發聲的不懈努力。



活動現場


 案例

### 維多利廣場店長大會內部提升

為搭建商場與客戶的溝通交流平台，維多利廣場每季度召開一次店長大會，在會議中對商場階段性運營數據進行講解分享、對商場整體經營推廣活動進行宣貫，以及對現場管理、安全管控進行回饋，讓商戶及時瞭解商場狀況。通過互動環節，門店店長可以互相吸收先進的經營管理經驗，讓參加的店長增進商場各方瞭解並共同進步，既實現提升自身店鋪經營業績，又起到提升了商場整體行銷推廣影響力。

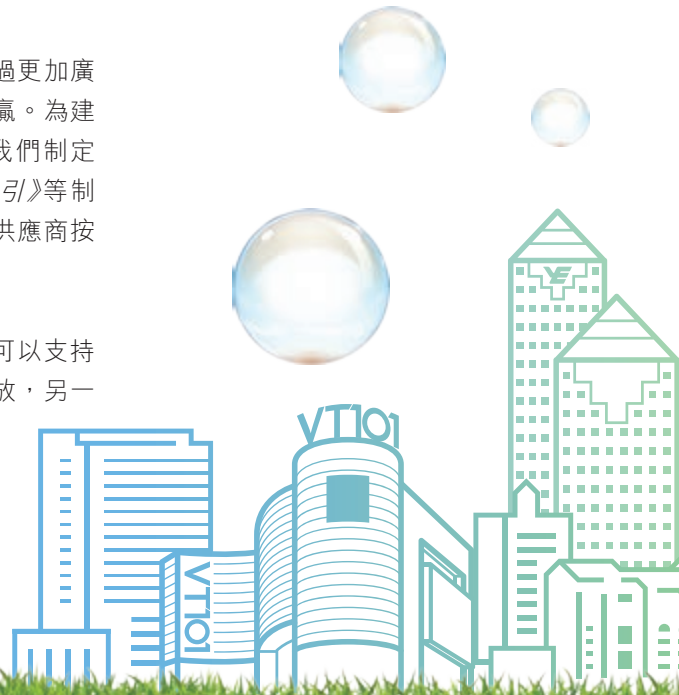


店長大會現場

### 負責任供應鏈

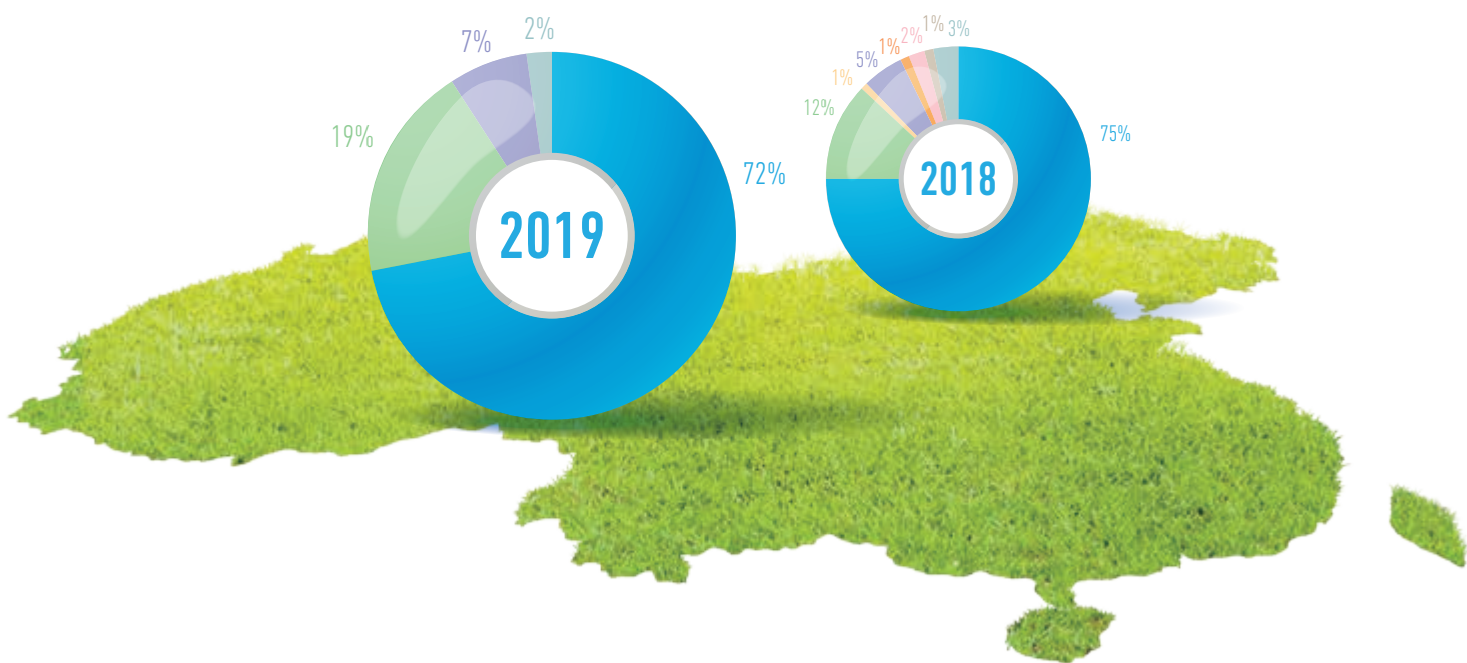
管理人和旗下物業的運營過程中與多方保持緊密合作，期望透過更加廣泛與深入的合作，整合行業資源，促進協同發展，實現多方共贏。為建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務品質，我們制定了《物品供應商管理評審流程》及《物品供應商管理業務工作指引》等制度，定期對供應商進行資格審核、材料審核與動態管理，確保供應商按合同約定和採購要求按時保質地完成物料供應。

我們傾向於選擇在旗下物業運營地當地經營的供應商，一方面可以支持當地經濟發展，降低物流運輸的距離，減少在運輸途中的碳排放，另一方面亦便於我們對供應商的監督。



表：供應商地區分佈比例<sup>12</sup>

供應商地區分佈	2019年	2018年
華南地區	72%	75%
華東地區	19%	12%
華北地區	0%	1%
華中地區	7%	5%
東北地區	0%	1%
西南地區	0%	2%
西北地區	0%	1%
港澳台地區及海外	2%	3%



<sup>12</sup> 供應商的地區以其註冊地為準。



# 與員工 並肩同行

**我們** 視人才為最寶貴的財富之一。一直以來，我們堅持平等僱傭原則，切實保障員工合法權益。我們始終踐行人本理念，關注員工訴求，注重員工培養發展，關愛員工身心健康，打造富有凝聚力的企業文化，與員工並肩同行，實現員工與企業共同成長。



# 與員工並肩同行

## 員工權益

我們嚴格遵守國家勞動法律法規的規定，不斷完善人力資源管理體系，制定了《員工手冊》嚴格實施全員勞動合同制管理，按照自願原則與員工建立勞動關係，保證所有員工均按照國家有關規定簽訂勞動合同，明確員工應享有的勞動權利和應履行的勞動義務，堅決抵制和禁止招聘童工、強制勞動和騷擾虐待等行為。

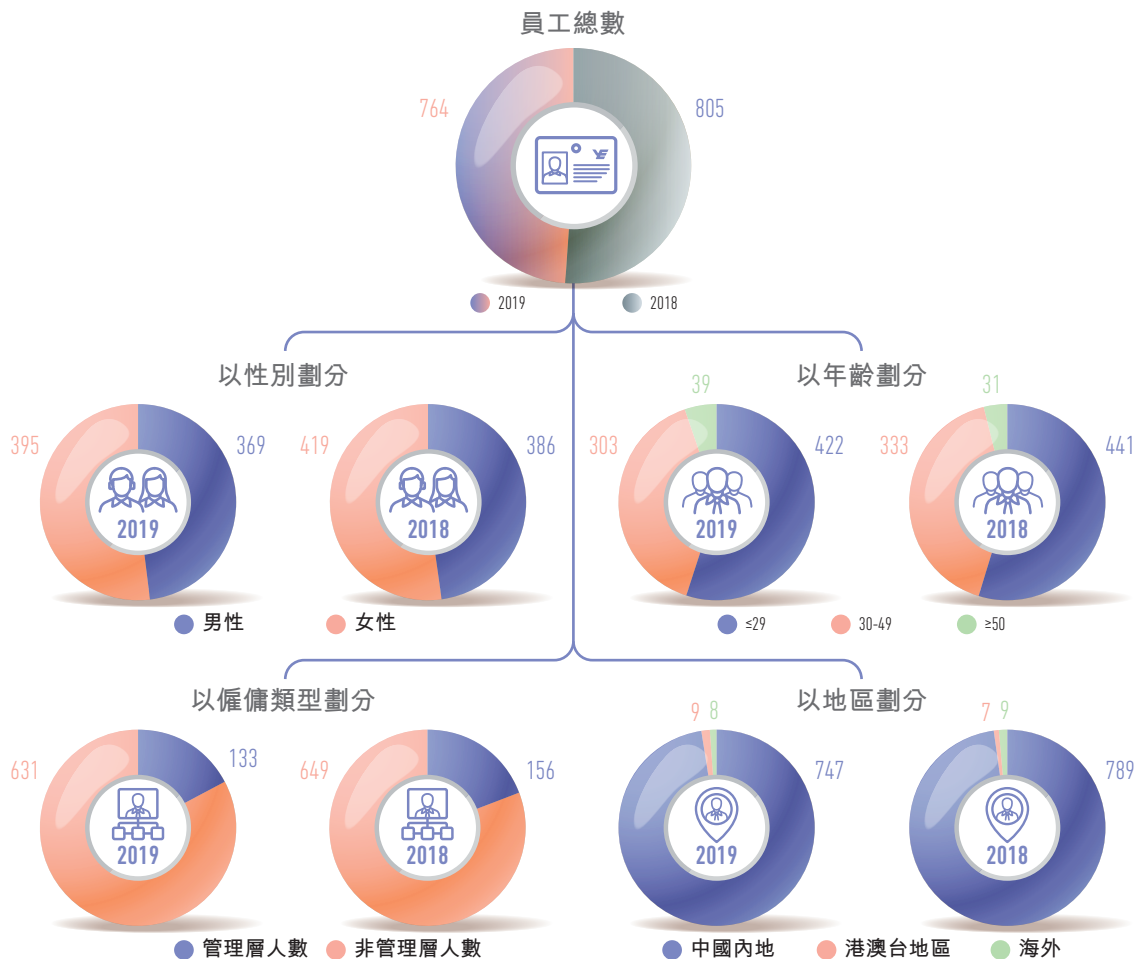
於報告年度內，公司未出現與人權及勞工措施相關的違規事件或任何申訴，勞資關係穩定和諧。

## 合法合規僱傭

我們堅持平等僱傭，從公開渠道進行公平、公正的人才招聘，在員工聘用、培訓、晉升的各個環節中杜絕性別、民族、婚姻狀況、宗教等歧視，最大程度保障員工職業發展機會平等，為多元化人才提供包容開放的發展平台。

越秀房產基金由管理人負責管理。於報告期末，越秀房產基金透過其分公司作酒店營運及附屬公司作服務式公寓營運，在中國分別僱傭 632 和 132 名僱員，主要履行酒店和服務式公寓的營運職能及服務提供，其中女性佔比 52%。

## 僱員數據



僱員流失率 <sup>13</sup>	2019年	2018年
員工整體流失比率	23%	22%
男性	25%	23%
女性	20%	20%
29歲及以下	25%	22%
30-49歲	20%	22%
50歲及以上	9%	11%
中國內地	23%	22%
港澳台地區	0%	7%
海外	9%	22%

### 員工薪酬與福利

公司在薪酬體系方面，嚴格遵守法律法規，在工資中代扣代繳社會保險、住房公積金、企業年金以及員工的個人所得稅。2019年，公司持續完善《薪酬管理辦法》及《績效管理辦法》等內部用工政策，為員工提供具有市場競爭力的薪資與福利，保障員工依法享受的法定節假日及假期，並為員工繳納養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險和生育保險，以及住房公積金和補充醫療保險。

### 人才吸引與留存

過去一年，公司繼續加強人才吸引，優化人才儲備。我們立足業務發展需要，制定人才招聘計畫，通過線上線下招聘結合，系統內部公開競聘、外部招聘雙管齊下的方式實施系統性的人才管道建設。為實現崗才適用的目標，我們持續優化大數據招聘服務系統，快速識別目標關鍵人才，堅持「雙向選擇」原則，在提升招聘效率的同時提升人才留存率。對於關鍵人才與骨幹員工的離職風險，我們會定期開展評估，針對性地鞏固人才資源，為關鍵崗位的留用和招聘提前做好預判。

案例

### 廣州四季酒店為僱員提供多元激勵

為了更好地吸引人才、留住人才，廣州四季酒店設置了多元的激勵方法，如提供更加公平的晉升方式，提供交叉培訓的機會以及通過工會的協助給予員工相關外部培訓資助的機會。

<sup>13</sup> 僱員流失率計算方式：該年度該組別離職員工數目 / (該組別期初數目 + 該年度該組別入職員工數目)。

### 員工溝通

公司制定了員工投訴處理政策和設立了員工投訴管道，以聆聽員工的意見，提高員工工作積極性，建立和諧的勞動關係。

每年舉辦一次的員工座談會，由董事會主席與員工代表參與。員工有任何問題或建議可以直接在會上向主席反映。日常工作中，員工如有任何意見及回饋，亦可通過工會郵箱、前台「心語信箱」表達，提出的意見及投訴有專人負責管理，並定期進行處理及回饋。

### 員工發展與培訓

公司重視人才的成長與發展，鼓勵並支持員工參加各類型培訓，保持持續的自我增值，同時也在內部建立了完善的員工發展和培訓體系。

案例

#### 瞭解自我，融合團隊，實現價值

2019年10月，公司組織員工參加名為「PDP」的性格測試。「PDP」全稱「Professional Dyna-Metric Programs」，是國際知名的個人特質測試。越秀房託董事會主席兼行政總裁林德良先生與同事們分享了自己的經驗和體會，啟發同事們加深對自己的瞭解，在團隊中提升能力、實現價值。



案例

#### 廣州四季酒店支持員工成長

2019年，廣州四季酒店使用互聯網平台豐富培訓種類，提供線上培訓課程，實現員工移動培訓、便捷培訓。除此之外，廣州四季酒店為員工提供外部培訓、交叉培訓的機會，使其在對外交流中獲取領先的職業技能和管理經驗。透過內外培訓結合的方式，我們致力於提高員工工作能力，拓寬員工職業發展通道，加強人才梯隊建設，為員工提供發展空間，提供發現價值、提升自我的平台。

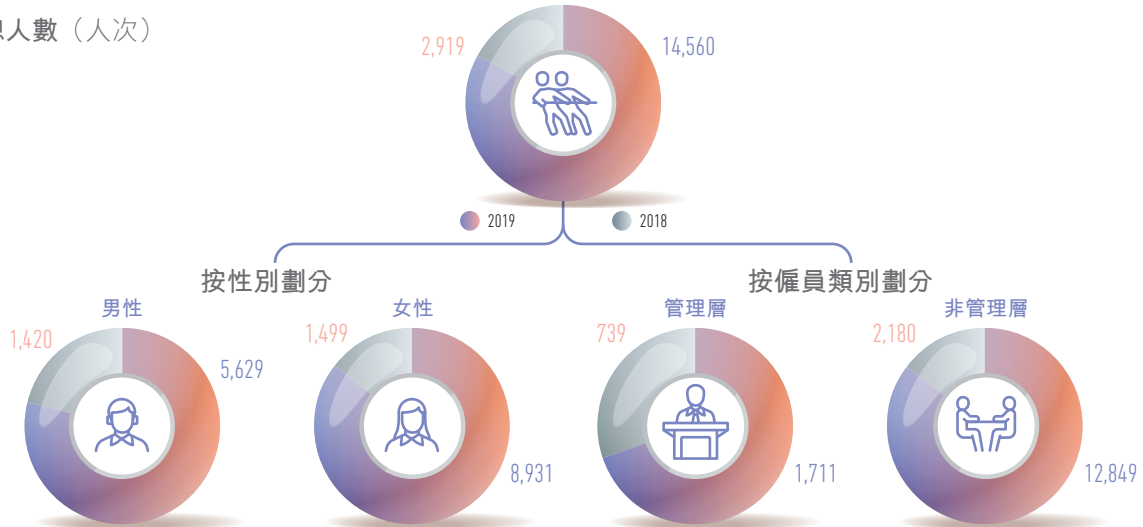


廣州四季酒店入職培訓「畢業典禮」

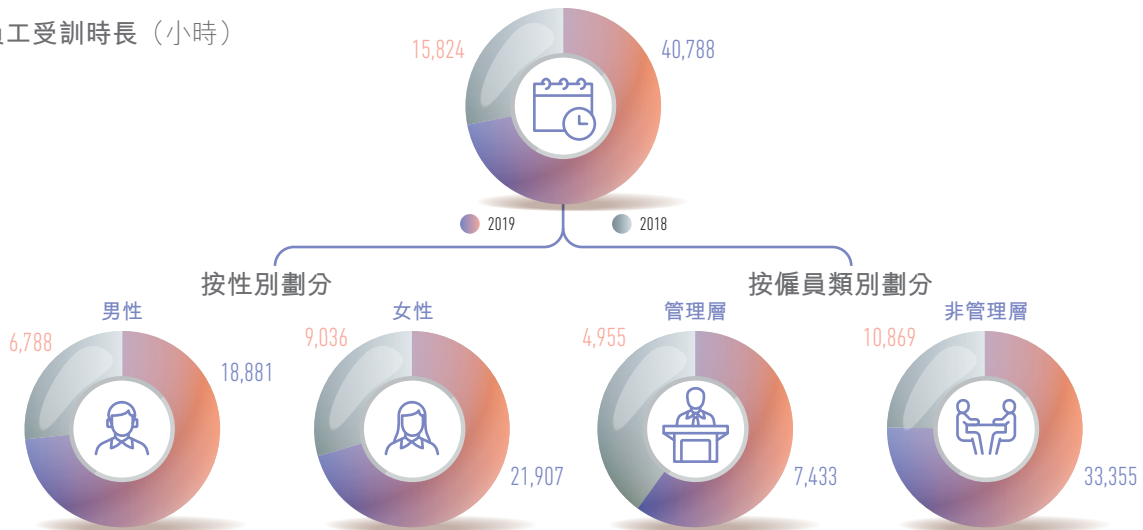


員工培訓數據<sup>14</sup>

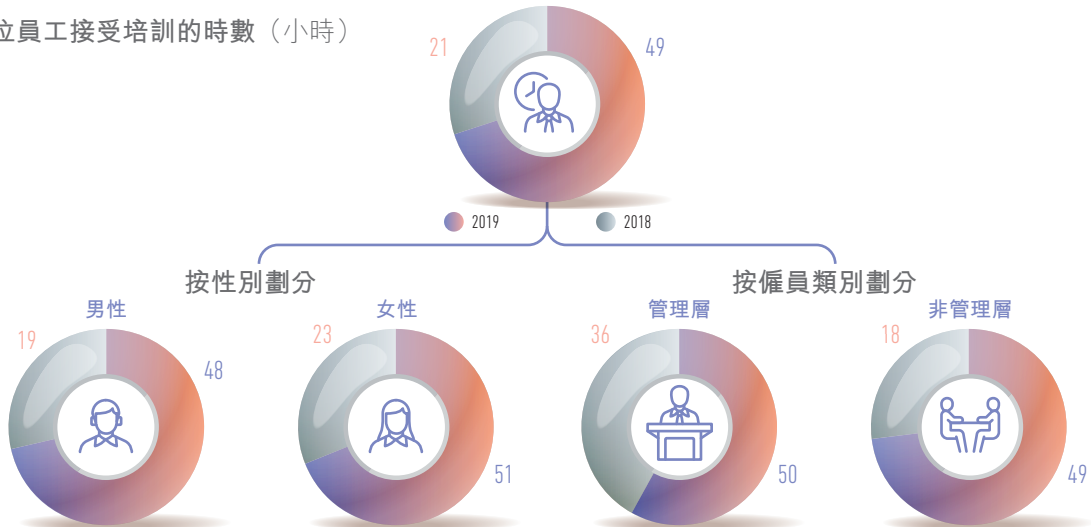
受訓總人數 (人次)



全體員工受訓時長 (小時)



平均每位員工接受培訓的時數 (小時)



<sup>14</sup> 培訓數據涵蓋範圍為越秀房產基金的僱員及管理人員。

## 職業安全與健康

管理人及各物業管理團隊嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等國家和地區有關環境、健康和安全(「EHS」)的法律、法規。我們為員工配備了與職業安全健康保護相適應的設施、工具及個體防護用品。對於發放的個人防護用品，我們會進行定期檢測，需要技術鑒定的防護用品送國家授權的檢測站檢驗，檢查後進行備案。

此外，公司為員工建立了作業場所職業危害監測檔案、個體職業健康監護檔案，並提供定期體檢。我們在危險作業場所均設置了警告標誌，提醒進入區域的人員按區域要求配備臨時防護用品。高溫天氣期間，我們加強區域的通風降溫工作，為員工發放降溫物品，保證現場飲水充足供應。



員工健康與安全數據	2019年	2018年
因工作關係死亡人數(人)	0	0
工傷次數 <sup>15</sup> (次)	6	9
因工傷損失總日數(天)	26	132

## 員工關愛

我們堅持以人為本，關愛每一位在物業內工作的人員，為生活困難、遭受疾病困擾的困難員工的基本所需給予幫助，幫助他們度過難關。廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓均已成立工會，透過組織戶外活動和愛心幫扶活動為員工帶來關懷慰問，形成互幫互助的企業文化，增強企業凝聚力，提升員工幸福感。

<sup>15</sup> 工傷次數：工傷以社保局認定的為準。

案例

### 廣州四季酒店員工「家庭日」

2019年8月26日，廣州四季酒店舉辦了一年一度的員工「家庭日」活動，活動邀請了員工和他們的家人參加。本年的活動主題是「魔幻世界」，不僅有豐富多彩的魔幻遊戲和精彩紛呈的表演，還提供了各類小食和獎品，無論什麼年齡，都可以在這裡找到屬於自己的快樂。



活動現場

案例

### 「暖陽冬日，不健不散」徒步活動

2019年11月23日，國金雅詩閣工會組織一百多名員工分批在從化開展了以「暖陽冬日，不健不散」為主題的徒步活動。本次活動作為員工全民健身系列活動的重要專案之一，旨在宣導科學、文明、健康的生活方式，引導和培養良好習慣，提升全體員工的身心素質。



徒步活動合照

案例

### 白馬大廈慰問保潔人員，表彰好人好事

2019年9月11日，在中秋佳節來臨之際，為延續員工關懷的優良傳統，白馬大廈開展保潔人員中秋佳節慰問暨好人好事表彰活動。白馬大廈派代表慰問工作一線的保潔人員，將飽含愛心的月餅禮盒、清涼飲品送到了辛勤勞動的保潔人員手上，還對用樸實舉動感動他人，拾金不昧的好人好事進行了表彰，弘揚社會正氣。



中秋節慰問活動



**我們** 關注自然環境保護、弱勢群體關懷等公益慈善領域，為多個籌款或喚起外界關注具意義的慈善項目免費提供場地。同時公司也積極參與社區建設，與社會各界合作，為社區發展貢獻公益力量。

白馬大廈服裝天下

# 與社會 共生共榮



# 與社會共生共榮

## 保護環境

除了主動踐行保護環境，我們還鼓勵旗下物業的租戶參與由樓宇管理人及其他機構所舉辦的各種社區活動，提高租戶對廢物處理(包括減少和回收)的意識。



### 「地球一小時」系列活動

(1) **廣州國金中心** 每年堅持參加「地球一小時」熄燈活動，激勵更多人加入環保的行列。不管是從建築設計還是管理運營，廣州國金中心都身體力行地踐行著綠色、環保建築的理念，實現建築與人和自然環境可持續發展的和諧統一。

(2) **國金雅詩閣公寓** 連續七年參與全球「地球一小時」活動，今年「地球一小時」活動主題是「地球友好」。我們邀請住客和其家人在3月30日加入環保活動(DIY植物和環保知識競賽)，共同努力讓地球變得更美好。



活動現場



### 廣州國際金融中心舉辦環保藝術沙龍

2019年9月29日，廣州國金中心在「M空間」舉辦環保藝術沙龍，設有「綠化DIY」環節，使客戶共同參與保護環境、廢物利用等趣味活動中，有效提升大廈的環境管理在客戶心目中的環保形象。



環保沙龍活動

案例

### 武漢物業舉辦公益日活動，維護環境清潔

基金旗下武漢物業將每月第一周的週五定為公益日，為物業周邊進行清掃或拔草，以及對物業周邊的共用單車進行統一清理等，在踐行社會責任的同時也為物業營造一個良好的營商環境。



公益日活動

### 關懷社會

我們一直以「真誠回饋社會，共建美好社區」為願景，勇於承擔社會責任，熱心公益，積極傳遞正能量。2019年，我們繼續對清遠英德赤米村開展精準扶貧，購買「扶貧愛心禮包」幫助赤米村貧困戶增收。旗下各物業亦踴躍組織人員參與社會慈善公益活動，關懷弱勢群體，回應社會需求。



志願者到赤米村開展公益活動


 案例

### 「灣區青年行」走進廣州國金中心

2019年5月25日，由多家灣區名企、名校和社會機構發起的「灣區青年行」廣州首場活動在廣州國金中心落地。30餘名粵港澳三地中學生與越秀房託董事會主席兼行政總裁林德良先生一起解析超高層建築背後的科技秘密，深入瞭解商業地產運作模式。活動還參觀了日常沒有對外開放的核心筒機房，瞭解超高層建築的用水設備房、新風換氣系統、電力系統和消防系統等設施，讓學生們眼界大開。



「灣區青年行」活動現場


 案例

### 城建大廈舉辦愛心捐書活動

2019年8月1日，旗下城建大廈舉辦了愛心捐書主題日活動，活動共募集捐贈書籍120餘本贈與越秀養老海頤苑圖書館，價值逾人民幣4,500元。



愛心捐書活動現場





### 「濃情白馬溫暖流花」公益活動

2019年11月28日下午，白馬大廈與流花街共同發起的「微心願」活動，得到了白馬服裝商會廣大會員的大力支持，三天內捐獻「溫暖包」80多個，通過微心願解決困難家庭的切實期盼，為貧困家庭送去溫暖。



活動大合照



### 國金雅詩閣公寓舉辦多樣化活動回饋社會



活動合照

2019年，國金雅詩閣公寓組織了兩場以嶺南文化和風俗為主題的戶外觀光活動。活動通過捕魚表演、水上婚禮等環節讓客人能親身體驗嶺南民俗風情和生活氣息，品嚐地道的特色小吃，從中獲得樂趣和知識。



活動海報

溫馨的母親節中，國金雅詩閣公寓在大堂為住客舉行了名為Lobby Surprise的活動，為每一位經過大堂的、已經成為母親的住客送上一份溫馨的祝福，讓她們在這個屬於她們的節日中感受我們的關懷。


 案例

### 維多利廣場系列公益活動

- (1) 1月19日，維多利廣場攜手商戶「優衣庫」，舉行「越秀員工日」活動，活動包含了捐衣、參觀、遊戲、專屬優惠，每位參與者捐贈的衣物都會送到有需要的人手裏。活動吸引了逾200名越秀員工家屬和朋友走進店鋪，親自捐贈出愛心衣物，傳遞服裝的力量，回收到了超過500件愛心衣物。
- (2) 9月7日至9月9日，由廣州市民政局、廣州市慈善服務中心指導，廣州市慈善會、廣州市廣益聯合募捐發展中心、資訊時報等多家慈善機構和媒體聯合舉辦的「善城匯愛」大型公益慈善活動在維多利廣場舉行。本次活動旨在通過互動體驗遊戲、線下公益市集等方式，讓市民與公益慈善零距離，使慈善力量加倍迸發。
- (3) 2019年12月8日至2020年1月1日，維多利廣場聯手廣州市揚愛孩子家長俱樂部舉辦「愛•無界」許願活動，鼓勵大家更多地關愛和接納自閉症兒童。顧客領取「愛心卡片」後，寫下心願和祝福並掛在愛心牆上，活動結束後維多利廣場將統計愛心數量，「1愛心等於1元」為自閉症兒童獻上愛心善款，合共募捐人民幣4,000元。



愛心衣物捐贈現場



慈善活動現場



「愛•無界」許願活動

## 同心抗疫

2020年初，新型冠狀病毒病疫情來勢洶洶，各地逐步嚴格管控公共場所，切斷病毒的傳播途徑。與眾人一樣，我們心系武漢，時刻關注疫情進展。管理人和旗下各物業採取了全方位的措施與各方攜手，共克艱難，合力戰「疫」，共同為武漢加油，為中國加油！

越秀房產基金向旗下寫字樓、零售商場和專業市場的若干租戶提供臨時租金寬減，為員工配備防疫裝備，為商戶提供線上促銷推廣平台，加強物業消毒，配合社區防疫，攜手各方共渡「疫」境。

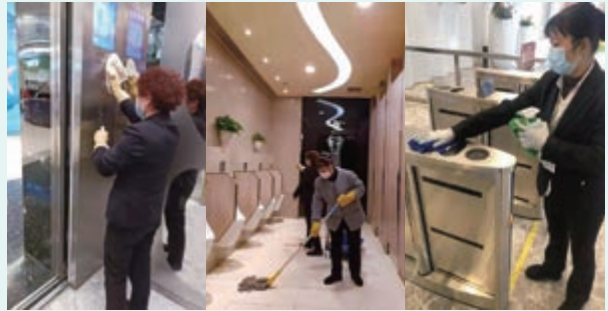


**(1) 物業安全：**我們始終將物業內人員的健康放在首位，迅速啟動《疫情期間系統運行應急方案》，旗下各物業結合業態特點制定科學有效的疫情防控策略，及時補充各類防疫物資，為員工配備口罩、護目鏡和手套等防護裝備。宣導採取靈活辦公、遠程辦公等形式，減少人群聚集帶來的風險。

案例

### 全面啟動疫情防控應急方案，保障人員健康

在疫情初期，武漢物業及時加強現場消毒。隨著疫情蔓延，大廈回應國家相關部門的要求，加大對洗手間、電梯廳等公眾地點的消毒頻次，做好疫情防控工作。大廈同時在各主出入口配備防疫醫藥用品，如醫用口罩、消毒液等，並提供體溫測量、急救處理等服務。



武漢物業加強現場消毒

廣州國金中心作為地標式建築，疫情防控同樣刻不容緩。廣州國金中心迅速制定《廣州國際金融中心新型冠狀病毒應急預案》，並啟動III級響應機制，成立指揮小組，與廣州四季酒店、國金雅詩閣公寓等不同業態聯動，達成聯防聯控機制，建立對接人聯繫機制，每日一報，共同做好預防準備，每日跟進客戶員工健康狀況。除一般消殺工作外，廣州國金中心密切留意大廈室內的空氣品質，加大空調新風系統排風量，加強空氣流通，並提高空調塵網清洗消毒頻次，在主要出入口增添紅外線測溫儀，遏制病毒的傳播。



廣州國金中心加強疫情防控




 案例

### 全面啟動疫情防控應急方案，保障人員健康

除了武漢物業和廣州國金中心，財富廣場、城建大廈、越秀大廈、杭州維多利均在辦公樓內開展高頻次的全面消毒，於服務中心配備電子體溫計、一次性口罩、一次性橡膠手套、醫藥酒精等物資，在大堂配備免洗洗手器，嚴格管控防範進入大廈內的人員，所有人員必須佩戴口罩，並且需經過體溫測試方可進入。各大廈亦在大堂內張貼防疫溫馨提示，及時通過微信公眾號發佈疫情進展和復工安排等資訊。



為你服務，替你著想

白馬大廈成立疫情防控應急小組，購置防疫物品、進行市場消毒處理，強化大廈防疫設備、做好客戶與員工的疫情摸查。維多利廣場作為零售商場，除了強化防疫物資、與商戶宣導加強防疫、大力加強清潔衛生作業，同時在商場電梯旁及出入口安裝免洗消毒液供顧客使用，並加強公共區域通風，物業內高頻次清潔和消毒消殺工作。

**(2) 租戶幫扶：**我們心系租戶的經營，在疫情期間，我們回應政府號召，針對不同類型的租戶推出針對性幫扶措施，包括提供臨時租金寬減，與租戶並肩，協助他們緩和疫情帶來的衝擊。旗下物業相關租金寬減金額合共約人民幣 9,000 萬元。


 案例

### 幫扶租戶，「疫」境前行

- (1) **武漢星匯維港購物中心**對所有租戶豁免兩個月的租金；開啟線上服務通道、購物中心專屬社群，全力保障剛需租戶經營，維護商場內安全衛生秩序，確保周邊居民生活供給。
- (2) **白馬大廈**引入網紅直播機構，提供直播培訓，加強網上直播推廣，協助商戶開設線上平台，拓寬銷售管道。在視頻行銷方面，白馬大廈組建專業團隊為商戶提供視頻策劃和拍攝製作服務，為商戶提供短視頻推廣運營培訓。
- (3) **國金天地**開展「線上購物、服務到家」的活動，推出會員線上購物雙倍積分優惠政策，開設專屬社群一對一線上問答，給消費者提供最快速、最暖心的服務。

# 可持續發展表現概述

## 政策列表

政策及指標列表 ESG 範疇	法律法規	內部政策
<b>A1</b> 排放物	《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》 《廣東省固體廢物污染環境防治條例》 《城市建築垃圾管理規定》 《國家危險廢物名錄》	《環境監測流程》 《環境因素識別評價流程》 《環境保護工作指引》
<b>A2</b> 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《環境、健康安全與能源運行管理程序》 《能耗管理實施細則》
<b>A3</b> 環境及 天然資源	《中華人民共和國環境保護法》	《廢棄化學品管理程序》 《危害鑒別風險評估管理程序》 《物業控煙管理業務指引》
<b>B1</b> 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障法》 《中華人民共和國個人所得稅法》	《員工手冊》

## 可持續發展表現概述

政策及指標列表 ESG 範疇	法律法規	內部政策
<b>B2</b> 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障法》	《安全生產資金投入指引》 《安全生產責任體系管理辦法》 《消防演練工作指引》 《安防消防設備台帳管理指引》 《安全操作規程》 《職業安全健康管理工作指引》 《職業健康安全管理办法》
<b>B3</b> 發展及培訓	《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障法》	《員工手冊》
<b>B4</b> 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障法》	《員工手冊》
<b>B5</b> 供應鏈管理	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國合同法》	《物品供應商管理評審流程》 《物品供應商管理業務工作指引》

政策及指標列表 ESG 範疇	法律法規	內部政策
<p><b>B6</b> 產品責任</p>	<p>《中華人民共和國建築法》</p>	<p>《客戶資源管理業務指引》 《租戶關係管理業務指引》 《廣州白馬商會會員拜訪管理制度》 《客戶接待業務工作指引》 《客戶來電業務工作指引》 《客戶滿意度調查工作指引》 《客戶意見管理工作指引》 《客戶神秘顧客業務實施工作指引》 《客戶投訴處理工作指引》</p>
<p><b>B7</b> 反貪污</p>	<p>《香港特別行政區廉政公署條例》 《香港特別行政區防止賄賂條例》 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》</p>	<p>《負責人履職待遇及業務支出管理辦法》 《「三公」經費管理辦法》 《關於做好不穩定問題排查化解工作的通知》 《反洗錢工作指引》</p>
<p><b>B8</b> 社區投資</p>	<p>《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》</p>	<p>/</p>

## 可持續發展表現概述

## 績效列表

範疇	ESG 指標	單位	2019 年	2018 年
<b>A. 環境</b>				
<b>A1</b> 排放物	<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>			
	溫室氣體排放量範圍一	噸二氧化碳當量	3,288.87	3,103.33
	溫室氣體排放量範圍二	噸二氧化碳當量	44,816.13	44,399.62
	溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	48,105.00	47,502.95
		噸二氧化碳當量／每百萬收入	1.60	1.53
		噸二氧化碳當量／每平方米	0.001	0.001
	溫室氣體排放量範圍一密度	(寫字樓／專業市場／零售商場)		
		噸二氧化碳當量／每房晚	0.011	0.011
		(酒店／服務式公寓)		
		噸二氧化碳當量／每百萬收入	21.77	21.85
		噸二氧化碳當量／每平方米	0.051	0.049
	溫室氣體排放量範圍二密度	(寫字樓／專業市場／零售商場)		
		噸二氧化碳當量／每房晚	0.052	0.051
		(酒店／服務式公寓)		
		噸二氧化碳當量／每百萬收入	23.37	23.38
		噸二氧化碳當量／每平方米	0.052	0.050
	溫室氣體總排放密度	(寫字樓／專業市場／零售商場)		
		噸二氧化碳當量／每房晚	0.063	0.062
		(酒店／服務式公寓)		
	<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量</b>			
	廢燈管	支	3,906	3,642
	硒鼓	個	64	84
	墨盒	個	150	199
	油漆桶	千克	94	68.67
	<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>			
	辦公用紙使用量	千克	43,292	49,406.58
	辦公用紙使用量密度	千克／每百萬收入	21.03	24.31



範疇	ESG 指標	單位	2019年	2018年
<b>A. 環境</b>				
<b>A2</b> 資源使用	<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>			
	柴油	升	5,678	5,616
	柴油耗量密度	升/每百萬收入	2.76	2.76
	天然氣	立方米	1,512,957	1,428,492
	天然氣耗量密度	立方米/每百萬收入	735.12	703.04
	外購電網用電	千瓦時	83,657,449	83,049,608
		千瓦時/每百萬收入	40,647.67	40,873.36
		千瓦時/每平方米	94.58	90.91
	外購電網用電耗量密度	(寫字樓/專業市場/零售商場)		
		千瓦時/每房晚	99.09	95.85
		(酒店/服務式公寓)		
	<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>			
	生活耗水量	立方米	902,876	918,128
		立方米/每百萬收入	438.69	451.86
	立方米/每平方米	0.997	0.950	
生活耗水量密度	(寫字樓/專業市場/零售商場)			
	立方米/每房晚	1.13	1.21	
	(酒店/服務式公寓)			
<b>B. 社會</b>				
<b>B1</b> 僱傭	<b>B1.1 僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>			
	全體僱員人數	人	764	805
	男性	人	369	386
	女性	人	395	419
	管理層人數	人	133	156
	非管理層人數	人	631	649
	29歲及以下	人	422	441
	30-49歲	人	303	333
	50歲及以上	人	39	31
	中國內地	人	747	789
	港澳台地區	人	9	7
	海外	人	8	9
	<b>B1.2 僱員流失率：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>			
	員工整體流失率	百分比	23	22
	男性	百分比	25	23
	女性	百分比	20	20
	29歲及以下	百分比	25	22
	30-49歲	百分比	20	22
	50歲及以上	百分比	9	11
中國內地	百分比	23	22	
港澳台地區	百分比	0	7	
海外	百分比	9	22	

## 可持續發展表現概述

範疇	ESG 指標	單位	2019 年	2018 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B2</b> 健康與安全	<b>B2.1 因工作關係死亡</b>			
	因工作關係而死亡的人數	人	0	0
	<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			
	工傷次數	次	6	9
	因工傷損失總日數	天	26	132
<b>B3</b> 發展及培訓	<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓人次</b>			
	總受訓人次	人次	14,560	2,919
	男性	人次	5,629	1,420
	女性	人次	8,931	1,499
	管理層	人次	1,711	739
	非管理層	人次	12,849	2,180
	<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓時數</b>			
	總受訓時數	小時	40,788	15,824
	男性	小時	18,881	6,788
	女性	小時	21,907	9,036
	管理層	小時	7,433	4,955
	非管理層	小時	33,355	10,869
	<b>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</b>			
	員工平均受訓時長	小時	49	21
男性員工人均受訓時長	小時	48	19	
女性員工人均受訓時長	小時	51	23	
管理層人均受訓時長	小時	50	36	
非管理層人均受訓時長	小時	49	18	
<b>B5</b> 供應鏈管理	<b>B5.1 按地區劃分供應商</b>			
	華南地區	百分比	72	75
	華東地區	百分比	19	12
	華中地區	百分比	0	1
	華北地區	百分比	7	5
	東北地區	百分比	0	1
	西南地區	百分比	0	2
	西北地區	百分比	0	1
	港澳台地區及海外	百分比	2	3
<b>B6</b> 產品責任	<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>			
	硬件類投訴	次	37	14
	軟件類投訴	次	22	17

# 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
<b>環境</b>		
<b>A1</b> 排放物	一般披露	與環境融合發展
	KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據 氮氧化物，硫氧化物和其他污染物的排放對越秀房地產基金的業務而言並不重大
	KPI A1.2	溫室氣體總排放量及密度 綠色租賃
	KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度 綠色租賃
	KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度 綠色租賃
	KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果 綠色租賃
	KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果 綠色租賃
<b>A2</b> 資源使用	一般披露	與環境融合發展
	KPI A2.1	能源總耗量及密度 綠色租賃
	KPI A2.2	總耗水量及密度 綠色租賃
	KPI A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果 綠色租賃
	KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果 綠色租賃
	KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量 不適用於越秀房地產基金的業務
<b>A3</b> 環境及天然資源	一般披露	與環境融合發展
	KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動 綠色租賃

## 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			對應章節
社會			
<b>B1</b> 僱傭	一般披露		員工權益
	KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工權益
	KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	員工權益
<b>B2</b> 健康與安全	一般披露		職業安全與健康
	KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	職業安全與健康
	KPI B2.2	因工傷損失工作日數	職業安全與健康
	KPI 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	職業安全與健康
<b>B3</b> 發展及培訓	一般披露		員工發展與培訓
	KPI B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	員工發展與培訓
	KPI 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	員工發展與培訓
<b>B4</b> 勞工準則	一般披露		員工權益
	KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	員工權益
	KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	員工權益
<b>B5</b> 供應鏈管理	一般披露		負責任供應鏈
	KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目	負責任供應鏈
	KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	負責任供應鏈

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節	
<b>社會</b>			
<b>B6</b> 產品責任	一般披露	卓越服務	
	KPI 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	不適用於越秀房產基金的業務
	KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	投訴處理
	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	不適用於越秀房產基金的業務
	KPI B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	不適用於越秀房產基金的業務
	KPI B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	隱私保護
<b>B7</b> 反貪污	一般披露	倡廉善治	
	KPI 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	倡廉善治
	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	倡廉善治
<b>B8</b> 社區投資	一般披露	與社會共生共榮	
	KPI B8.1	專注貢獻範疇	與社會共生共榮
	KPI B8.2	在專注範疇所動用資源	與社會共生共榮

# 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引

## — 核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>GRI 102：一般揭露 2016</b>			
<b>組織概況</b>			
102-1	組織名稱	關於越秀房產基金	
102-2	活動、品牌、產品及服務	關於越秀房產基金	
102-3	總部位置	關於越秀房產基金	香港
102-4	營運活動地點	關於越秀房產基金	中國內地
102-5	所有權與法律形式	關於越秀房產基金	於香港聯合交易所有限公司 上市的房地產投資信託基金
102-6	提供服務的市場	關於越秀房產基金	
102-7	組織規模	關於越秀房產基金	詳細的財務分項資料載於 2019 年年度報告
102-8	員工與其他工作者的資訊	與員工並肩同行	季節性及兼職工作並無導致 員工總數出現顯著變化
102-9	供應鏈	與夥伴攜手共贏	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	不適用	本年度沒有重大變化
102-11	預警原則或方針	可持續發展方針	
102-12	外部倡議	與環境融合發展， 與夥伴攜手共贏， 與員工並肩同行， 與社會共生共榮	
102-13	公協會的會員資格	不適用	
<b>策略與分析</b>			
102-14	決策者的聲明	董事長的話	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>GRI 102：一般揭露 2016</b>			
<b>道德與誠信</b>			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	關於越秀房產基金， 董事長的話， 可持續發展方針	詳情請瀏覽越秀房產基金的 網頁： <a href="http://www.yuexiureit.com/aboutUs/overview.html">http://www.yuexiureit.com/ aboutUs/overview.html</a>
<b>治理</b>			
102-18	治理結構	關於越秀房產基金， 可持續發展方針	
<b>利害關係人溝通</b>			
102-40	利害關係人團體	可持續發展方針	
102-41	團體協約	與員工並肩同行	廣州四季酒店和國金雅詩閣 公寓已分別成立員工工會， 所有僱員均已加入
102-42	鑑別與選擇利害關係人	可持續發展方針	識別持份者的基準是他們與 基金日常運作的相互影響程 度
102-43	與利害關係人溝通的方針	可持續發展方針	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	可持續發展方針	

## 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
GRI 102：一般揭露 2016			
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於越秀房產基金	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告	
102-47	重大主題表列	可持續發展方針	
102-48	資訊重編	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	越秀房產基金於2018年12月完成出售越秀新都會和收購杭州維多利。因此，本年度報告管理情況和相關績效指標披露範圍較上一年度減少越秀新都會，增加杭州維多利。同時根據「一致性」原則，依照本年度的統計口徑，對上一年度各能源和資源使用量進行溯及修正(如適用)並相應修正密度數據
102-49	報導改變	關於本報告	
102-50	報導期間	關於本報告	
102-51	上一份報告書的日期	不適用	請參閱越秀房產基金2018年環境、社會及管治報告
102-52	報導週期	關於本報告	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告	核心選項
102-55	GRI 內容索引	全球報告倡議組織 (GRI) 準則 內容索引	
102-56	外部保證／確信	不適用	



GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>GRI 103：管理方針 2016</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針	
103-2	管理方式及其要素	可持續發展方針	
103-3	管理方針的評估	可持續發展方針	
<b>經濟議題</b>			
<b>GRI 201：經濟績效 2016</b>			
管理方針揭露		關於越秀房產基金，	
		2019年發展概覽	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2019年發展概覽	
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	與員工並肩同行	
<b>GRI 202：市場地位 2016</b>			
管理方針揭露		關於越秀房產基金，	
		2019年發展概覽	
<b>GRI 203：間接經濟影響 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展，	
		與夥伴攜手共贏，	
		與員工並肩同行，	
		與社會共生共榮	
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	與環境融合發展，	
		與夥伴攜手共贏，	
		與員工並肩同行，	
		與社會共生共榮	
<b>GRI 204：採購實務 2016</b>			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	與夥伴攜手共贏，	
		可持續發展表現概述	

## 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>經濟議題</b>			
<b>GRI 205：反貪腐 2016</b>			
管理方針揭露		倡廉善治	
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	不適用	報告期內，公司沒有發現或知悉任何已確認的商業賄賂事件，亦沒有出現針對公司或其僱員有關商業賄賂的公開法律訴訟
<b>GRI 206：反競爭行為 2016</b>			
管理方針揭露		倡廉善治	
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	不適用	報告期內，沒有發生任何反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為相關之訴訟
<b>環境議題</b>			
<b>GRI 301：物料 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
301-1	所用物料的重量或體積	不適用	越秀房產基金主要業務為房產租賃，該項目不適用於越秀房產基金的業務
<b>GRI 302：能源 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
302-1	組織內部的能源消耗量	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	
302-3	能源密集度	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>環境議題</b>			
<b>GRI 303：水與放流水 2018</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
303-3	取水量	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源
303-4	排水量	與環境融合發展	
303-5	耗水量	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	
<b>GRI 304：生物多樣性 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	不適用	越秀房產基金所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區均非位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區
<b>GRI 305：排放 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	
<b>GRI 306：廢污水和廢棄物 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	與環境融合發展， 可持續發展表現概述	

## 全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>環境議題</b>			
<b>GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016</b>			
管理方針揭露		與環境融合發展	
307-1	違反環保法規	不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>GRI 308：供應商環境評估 2016</b>			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
308-1	採用環境標準篩選新供應商	與夥伴攜手共贏	
<b>社會議題</b>			
<b>GRI 401：勞僱關係 2016</b>			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
401-1	新進員工和離職員工	與員工並肩同行， 可持續發展表現概述	
<b>GRI 402：勞／資關係 2016</b>			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
402-1	關於營運變化的最短預告期	與員工並肩同行	
<b>GRI 403：職業安全衛生 2018</b>			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
403-3	職業健康服務	與員工並肩同行， 可持續發展表現概述	
<b>GRI 404：訓練與教育 2016</b>			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
404-1	每名員工每年接受訓練的平 均時數	與員工並肩同行， 可持續發展表現概述	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>社會議題</b>			
<b>GRI 405：員工多元化與平等機會 2016</b>			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
405-1	治理單位與員工的多元化	與員工並肩同行， 可持續發展表現概述	
<b>GRI 406：不歧視 2016</b>			
管理方針揭露		與員工並肩同行	
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	不適用	報告期內沒有發生歧視事件
<b>GRI 413：當地社區 2016</b>			
管理方針揭露		與社會共生共榮	
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	與社會共生共榮	
<b>GRI 416：顧客健康與安全 2016</b>			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>GRI 418：客戶隱私 2016</b>			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏	
418-1	經證實與侵犯客戶隱私權或遺失顧客資料的投訴	不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>GRI 419：社會經濟法規遵循 2016</b>			
管理方針揭露		與夥伴攜手共贏， 與員工並肩同行	
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件

# 意見回饋表

感謝閣下閱讀越秀房產基金2019年環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出寶貴意見，幫助我們持續改進。

如閣下對越秀房產基金的環境、社會及管治有任何意見或建議，歡迎電郵 [yxft.ir@yuexiureit.com](mailto:yxft.ir@yuexiureit.com) 或掃描最下方的二維碼提交您的寶貴意見。

## (1) 《越秀房地產投資信託基金二〇一九年環境、社會及管治報告意見回饋表》

姓名 \_\_\_\_\_

工作單位 \_\_\_\_\_

職務 \_\_\_\_\_

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基金在環境、社會及管治方面的重要資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的資訊、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瞭解的資訊沒有在本報告中反映？

\_\_\_\_\_

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？

\_\_\_\_\_

## (2) 您亦可掃描以下二維碼回饋意見：

