



祈福生活服務

CLIFFORD MODERN LIVING

祈福生活服務控股有限公司
CLIFFORD MODERN LIVING HOLDINGS LIMITED
(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號：3686



環境、社會及管治報告 2023

目錄

關於本報告	2	5 精益管理，踐行綠色低碳	51
開篇致辭	3	5.1 倡導綠色運營	51
年度榮譽	5	5.2 踐行綠色辦公	59
1 可持續發展管理	9	5.3 保護環境及應對氣候變化	60
1.1 董事會聲明	10	6 共贏共榮，促進價值創造	63
1.2 ESG策略方針	10	6.1 供應商管理	63
1.3 ESG管理體系	11	6.2 供應鏈環境及社會風險管理	64
1.4 ESG風險管理	12	6.3 陽光採購	64
1.5 營造清廉生態	12	6.4 加強供應商溝通	65
2 權益相關方溝通及重要性議題評估	15	6.5 參與行業交流	66
2.1 權益相關方溝通機制	15	7 傾心公益，增進民生福祉	68
2.2 重要性議題評估	17	7.1 和睦氛圍，多彩社區	68
3 心繫客戶，鑄就優質服務	19	7.2 熱心慈善，奉獻社會	73
3.1 提升產品及服務質量	19	附錄一：政策列表	74
3.2 推行智慧化服務	28	附錄二：關鍵績效列表	78
3.3 保障客戶權益	30	附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治 報告指引》內容索引	83
3.4 知識產權保護	39		
4 包容發展，攜手員工成長	41		
4.1 合規僱傭與權益保護	41		
4.2 員工培訓與發展	45		
4.3 員工健康與安全	47		
4.4 員工溝通與關懷	49		

* 英文譯本僅供參考。倘中英文版本有任何歧義，概以中文版為準。

關於 本報告

報告簡介：

祈福生活服務控股有限公司欣然發佈本公司及其附屬公司2023年度環境、社會及管治報告(即 Environmental, Social and Governance，以下簡稱「ESG」)，旨在向權益相關方和社會公眾展示本集團2023年於環境、社會及管治等方面的制度建設和績效表現。

報告範圍：

本報告的報告期間為2023年1月1日至2023年12月31日(「報告期間」或「本年度」)。

除非另有說明，本報告涵蓋的業務範圍與年報一致，包括物業管理服務、裝修及設備裝置服務、零售服務、校外培訓服務、資訊科技服務及配套生活服務六大主營業務。

稱謂說明：

為便於表達與閱讀，本報告中祈福生活服務控股有限公司根據行文具體情況，使用「祈福生活服務」或「本公司」等稱謂表示，祈福生活服務控股有限公司以及其下屬合併報表範圍內的成員企業描述為「本集團」或「我們」。本報告中涉及多家祈福生活服務下屬成員企業，為便於表達，除非文義另有所指，以下詞語具有如下含義：

物業管理服務	指	廣州市番禺祈福物業管理有限公司(「番禺物管公司」)、佛山市祈福物業管理有限公司(「佛山物管公司」)
零售服務	指	廣州市祈福貿易有限公司
資訊科技服務	指	廣州市祈福通訊有限公司、廣州市科健計算機技術有限公司
餐飲服務	指	廣州市膳康餐飲管理有限公司
職業介紹服務	指	廣州市惠爾家職業介紹有限公司(「惠爾家職業介紹公司」)
洗衣服務	指	廣州市雪白洗衣有限公司

報告編製標準：

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》的《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編製而成。本報告嚴格遵循《ESG報告指引》中提及的重要性、量化、一致性及平衡四大匯報原則，力求充分體現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則；以量化數據列表回應「量化」原則；並確保報告披露範圍與匯報方法每年保持大體一致，以回應「一致性」原則，確保歷史數據具有良好的可比性；同時通過對負面議題及不良績效的檢討回應「平衡」原則。

數據來源及可靠性聲明：

本報告中的信息和數據來源於本集團內部正式文件、統計數據或公開數據，並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

開篇 致辭

2023年，祈福生活服務攻堅克難，砥礪前行，在追求業務增長的同時，亦堅守可持續發展理念。面對眾多風險考驗，祈福生活服務始終以「引領行業發展，創造更美好的生活方式」為使命，認真履行管治、服務、員工、供應商、環境、及社會等多方面的責任，用心探索可持續發展路徑，不斷推動集團邁向高質量發展。

穩固管治基石，踐行可持續發展理念

我們踐行可持續發展理念，注重經濟、社會和環境三方面效益的協同發展。我們加強ESG治理，注重ESG風險管控，深入落實「四位一體」的社會責任體系，將可持續發展理念融入企業的決策與運營之中。同時，我們推行合規運營，主張廉潔從業，恪守商業道德，不斷強化廉潔文化建設，並完善反貪腐及舉報機制，致力於營造公正健康的工作環境。

誠築優質服務，創享舒適人居

我們秉持「你的最佳生活夥伴」的核心理念，竭力為客戶提供專業化、高品質的生活服務。本年度，我們持續把控各業務板塊的服務質量，通過服務體系優化、服務關懷提升、智慧服務轉型等角度，全方位實現精細化管理與服務品質升級。同時，我們堅持以客戶為中心，深入了解客戶需求，關注客戶健康安全與隱私保護，致力於為客戶創造美好人居生活。

攜手員工夥伴，共創美好未來

人才是企業穩健發展的基石，我們堅守人本理念，重視人才培養，致力於為員工營造平等包容的職場氛圍。我們注重合規僱傭，並持續優化人才梯隊建設和培養機制，努力為員工提供施展才華的廣大平台。我們亦加強員工健康安全管理和生活關懷，並暢通溝通渠道，旨在實現員工與企業的共同進步。同時，我們加強供應商管理與溝通，深入把控供應鏈環境及社會風險，並積極推動行業發展，力求為社會創造永續價值。

堅持低碳運營，營造綠色生態

我們堅持低碳運營和綠色辦公，用心呵護地球環境，護佑綠水青山。本年度，我們通過優化水資源利用、加強能耗設備管理、減少廢氣排放、合理處置廢棄物等方式實現節能降耗與環境保護。同時，我們舉辦垃圾分類與節約用電等綠色宣傳活動，引導員工和社區居民養成健康、環保的生活習慣。我們亦積極關注氣候變化，強化氣候風險管理，不斷完善極端天氣應急預案，提升極端天氣的應對能力，助力國家實現「碳達峰、碳中和」目標。

熱心公益事業，促進社會和諧

我們在關注自身經濟效益的同時，亦不忘憑藉自身資源，積極參與慈善公益事業，為構建和諧社會貢獻力量。本年度，我們持續在多彩社區建設、公益捐贈事業上發力，向社會傳遞溫暖與關愛。在社區建設方面，我們竭誠為業主提供義診、便民日、文體賽事、節日活動等豐富多彩的社區人文活動，以促進社區和睦發展；在公益捐贈方面，我們延續集團多年傳統，為山區兒童捐書捐衣，用實際行動回饋社會。

年度榮譽

本年度，本集團憑藉在產品責任、僱傭管理、環境保護等方面的突出表現，榮獲多項行業獎項，包括「商界展關懷」計劃標誌、「積金好僱主」、「優質中國房地產企業大獎2023優質物業管理ESG大獎」等。

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
1	祈福生活服務	商界展關懷	香港社會服務聯會
2		積金好僱主	強制性公積金計劃管理局
3		優質中國房地產企業大獎2023優質物業管理ESG大獎	優質中國房地產企業優質物業管理大獎籌委會
4	番禺物管公司	2022年度優秀副會長單位(2023年頒發)	廣州市物業管理行業協會
5		2022第三屆廣州國際智慧物業博覽會「優秀組織」(2023年頒發)	廣州市物業管理行業協會
6		2022年度番禺區物業服務守信企業(2023年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市番禺區物業管理協會

1



2



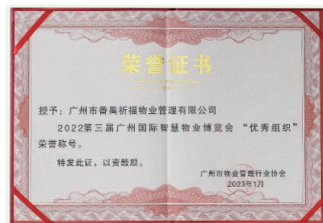
3



4



5



6



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
7		2022年度優秀會員單位(2023年頒發)	廣州市番禺區物業管理協會
8		廣州市番禺區2022年度五星小區 (2023年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市公安局番禺區分局、廣州市番禺區物業管理協會
9	番禺物管公司	2022-2023年廣東省物業管理行業優秀企業	廣東省物業管理行業協會
10		2023年大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理行業協會
11		2023廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業管理行業協會
12		2023年「年度貢獻會員單位」	廣州市物業管理行業協會

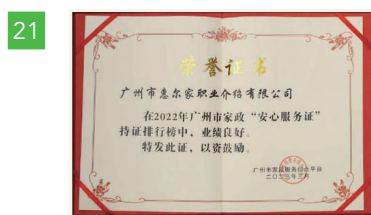


年度榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
13		廣州市番禺區2022年度五星小區 (2023年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市公安局番禺區分局、廣州市番禺區物業管理協會
14	佛山物管公司	2022年度番禺區物業服務守信企業 (2023年頒發)	廣州市番禺區住房和城鄉建設局、廣州市番禺區物業管理協會
15		2022年度優秀會員單位(2023年頒發)	廣州市番禺區物業管理協會
16		2022年度花都區優秀物業服務企業 (花山物業)(2023年頒發)	廣州市花都區住房和城鄉建設局、廣州市花都區物業管理行業協會



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
17	佛山物管公司	2022年度花都區優秀物業服務企業 (新華物業)(2023年頒發)	廣州市花都區住房和城鄉建設局、廣州市花都區物業管理行業協會
18		第三屆理事會副會長單位	
19	惠爾家職業介紹公司	2022年優秀會員單位(2023年頒發)	廣州市家庭服務聯合會
20		家政服務信用等級5A企業	廣州市家政服務綜合平台
21		2022年「安心服務證」項目優秀企業 (2023年頒發)	廣州市家政服務綜合平台
22		2023年東西部勞務協作「突出貢獻獎」	廣州市家庭服務聯合會



1 可持續發展管理

本集團秉持「引領行業發展、創造更美好的生活方式」的企業使命，建立有效的、科學的ESG管治架構和社會責任體系，堅守道德為先的企業日常管理標準，持續探索與環境、社會和諧共生的運營模式，積極塑造有影響、可持續的責任品牌。

本集團構建全面的企業價值體系，以「你的最佳生活夥伴」為企業核心理念，關注人們對美好生活的追求，優化資源配置和業務佈局，不斷拓寬並豐富業務類型，持之以恆地為客戶提供全能型、管家式的生活服務，致力於實現成為「中國最佳生活服務供應商」的企業願景。

本集團的企業價值體系



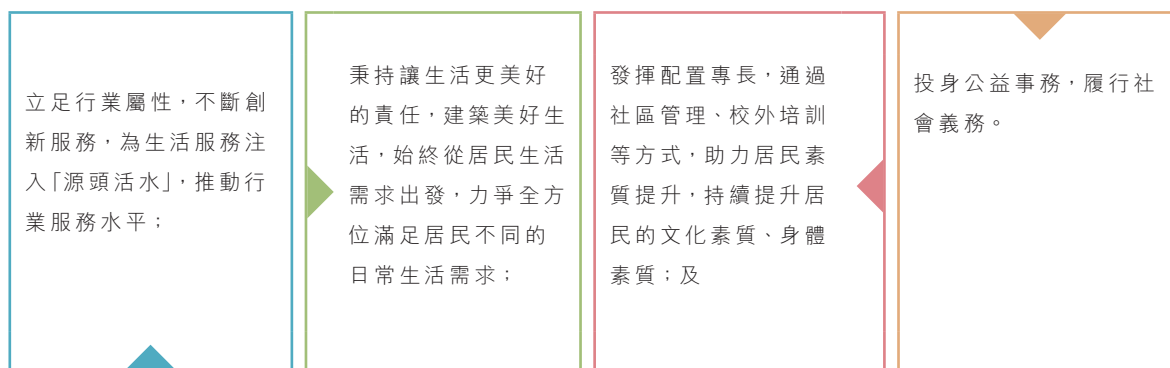
1.1 董事會聲明

本集團始終將可持續發展理念融入公司日常運營與管理決策中，建立健全高效的ESG管理體系，持續完善多層次的ESG管理架構，並推動董事會在ESG事務中發揮主導作用。本集團董事會參與管理和監控業務開展與日常運營對社會與環境的潛在影響，制定ESG管理方針、策略及目標，評估ESG相關風險、機遇及重大性議題，定期檢討ESG目標的執行進度，並評估ESG目標與本集團業務的關聯性，不斷推動公司長期穩健發展。

1.2 ESG策略方針

ESG策略是企業可持續發展管理的核心，本集團將環境、社會及管治因素融入企業日常經營管理全過程，構建具有自身特色的「四位一體」社會責任體系，指導企業不斷提升服務水平、建築美好生活、強化居民素質及投身公益事業，堅定邁向可持續發展之路。

「四位一體」社會責任體系



1 可持續發展管理

1.3 ESG 管理體系

本集團高度重視ESG管理工作，基於發展需求及ESG管理現狀，建立了由董事會、ESG委員會、ESG管理執行層構成的三級ESG管治架構，並明確各層級的職責及義務。

ESG 管治架構

ESG工作層級	人員配置	主要職能
最高管治機構	董事會	<ul style="list-style-type: none">➤ 對本集團的ESG策略及匯報承擔全部責任；➤ 負責制定本集團的ESG管理方針、策略及目標，評估ESG相關風險、機遇及重大性議題；➤ 確保設有適當且有效的ESG管理及內部監管系統；➤ 聽取ESG委員會匯報重大ESG工作，檢討ESG表現及目標達成情況；及➤ 審批並簽署年度ESG報告。
ESG委員會	由首席執行官統籌 相關高級管理人員組成	<ul style="list-style-type: none">➤ 制定及檢討本集團的ESG責任、願景、戰略、結構、原則及政策；➤ 監察本集團與其利益相關者的溝通渠道及方式；➤ 審視ESG的主要趨勢以及有關風險和機遇，並評估本集團的ESG結構及業務模式是否足夠及有效；➤ 監督本集團的ESG表現；➤ 監督本集團就企業社會責任工作的經費支出；及➤ 審閱本公司的年度ESG報告，並建議董事會批准。
ESG管理執行層	各職能部門及附屬公司的 主要負責人及執行人員	<ul style="list-style-type: none">➤ 執行董事會與ESG委員會的決議；➤ 落實日常ESG管理工作並定期向ESG委員會匯報工作進展；及➤ 落實ESG相關資料、數據的收集，協助準備年度ESG報告。

1.4 ESG 風險管理

本集團高度重視ESG風險可能產生的影響，主動識別、評估並應對ESG風險。本集團董事會對ESG風險和機遇負責，及時提出相關建議以提升ESG表現。為減小ESG風險、引導ESG的管理方向，本集團通過開展專家評估、董事會討論等方式開展ESG議題重要性評估，對ESG議題進行分析。董事會重視各項ESG議題可能對本集團產生的重大影響，每年對ESG議題庫進行審視和更新，並對本年度重要性議題的分析結果進行審批及確認。

此外，本集團定期開展風險評估工作，以維持風險管理(包括ESG風險管理)及內部監控的充分性及有效性，保障集團發展及權益相關方的長遠效益。有關本集團風險管理及內部監控的更多資料，詳見本年度報告中的《企業管治報告》部分。

1.5 營造清廉生態

本集團杜絕任何形式的貪污舞弊行為，堅決防止賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及不正當競爭等行為發生。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》等法律法規，持續健全反貪腐監察管理體系，優化舉報途徑，積極開展反腐倡廉教育，樹立廉潔自律的良好風氣。



本報告期內，本集團未發生任何對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

1.5.1 反貪腐機制

本集團堅決杜絕任何形式的貪污舞弊行為。為最大程度減少舞弊行為的發生，集團要求各子公司需與全體合作商、供應商簽署《廉潔告知書》。此外，為保障集團各部門在履約過程中的廉潔性，董事會要求各子公司在對外簽訂合同時必須設置廉潔條款，防範舞弊情況的發生。

1 可持續發展管理

1.5.2 舉報機制和處理流程

本集團在內部搭建多種舉報渠道，如現場舉報、電話舉報、郵件舉報、微信舉報、網站舉報等，並在各子公司飯堂、辦公場所、巴士站、酒店大堂及主要工程現場安裝面向內部人員以及社會全體人員的投訴信箱，最大化便利員工及社會公眾檢舉各種違紀違規違法行為，致力於形成全面覆蓋、常態長效的監督合力。

對於接收到的舉報信息，本集團設立了以下處理流程：

- 對接收到的信息進行梳理，並開展初審、再審、呈批等流程。
- 在舉報信息通過審核後，對於符合調查標準的案件，進入正式調查階段；調查結束後出具相關監察報告並呈董事會及相關部門。
- 建立案件檔案管理制度，按照「一案一檔」的原則對案件備案存檔，完整詳細記錄案件信息，總結過往經驗以加強廉潔自律管理，防範未然。

本集團高度重視對舉報人員隱私保護的管理，強化保密約束機制，致力於實現並保持最嚴格的保密標準。本集團亦制定並嚴格執行舉報人保護舉措，防止對舉報人員的打擊報復，切實保障舉報人權益。參與案件調查的人員如無適當授權不得披露任何案件信息，且所辦案件與本人或者其近親屬有利害關係的，案件調查人員應當予以迴避。

舉報人保護「保密原則」

- 嚴禁泄露舉報人的姓名、部門、住址等情況；
 - 不得向被調查部門或被調查人出示舉報信等涉及舉報人個人信息的材料；及
 - 宣傳報道和獎勵舉報有功人員，除征得舉報人同意外，不得以明示或暗示方式公開舉報人的姓名和部門等情況。
-

1.5.3 廉潔宣傳與教育

本集團全體職員在日常工作中的行為均受《員工手冊》規範。《員工手冊》明確規定了反貪污事件的舉報範圍、舉報方式、員工的配合義務以及對應的獎懲制度，深化員工的反貪腐意識。

為加強反貪反腐宣傳工作和廉潔建設，本集團在各大重點場所增設廉潔宣傳海報，並在內部OA網站上開設「紀檢專欄」，重點通報集團內部違法違規案例，以案示警，表明集團對於違紀違規、貪污腐敗零容忍的決心。

為落實廉潔合規理念，本集團針對不同級別、不同崗位的員工及所有董事開展廉潔專項培訓，採取多樣化的員工培訓及自學方式，宣貫最新的反貪污相關法律規範及內部行為標準，牢築全體員工的廉潔誠信意識。

案例 「嚴守職業底線，堅持廉潔從業」新員工廉潔從業培訓

本年度，本集團錄製廉潔從業培訓視頻課件，並開展線上線下相結合的新員工廉潔從業培訓。培訓以「嚴守職業底線，堅持廉潔從業」為主題，分享廉潔法律法規要求及真實貪腐案例，並介紹紀檢部的工作範圍和接收舉報、投訴的聯繫方式和途徑，助力員工養成「自律、自愛、自警」的工作態度和「自正、自清、自廉」的從業意識。



新員工廉潔從業培訓現場

2 權益相關方溝通及重要性議題評估





本集團高度重視與權益相關方的溝通與交流，已打造多層次、高靈活的溝通渠道，積極聆聽權益相關方的訴求，及時回應權益相關方的期望，並形成ESG重要性矩陣以及議題列表，為集團未來可持續發展管理提供重要參考。

2.1 權益相關方溝通機制

本集團深知權益相關方的支持是集團穩健發展的基石，權益相關方的意見有助於識別企業所面對的潛在風險和機遇。因此，我們積極建立包括報告、意見調查、搭建平台在內的多樣化溝通渠道，以全面有效地了解權益相關方的訴求，並以實際行動進行積極回應。

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> 物業服務中心 客戶服務熱線 官方網站 客戶滿意度調查 官方微信 客戶訪談 常規巡查 	<ul style="list-style-type: none"> 高質量產品與服務 客戶信息保護 商業誠信 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 提升產品與服務質量 運用信息科技手段 優化內控與風險管理 完善客戶溝通機制
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 內部互聯網 員工會議 員工電子信箱 員工訪談 員工活動、員工培訓 網上意見調查 	<ul style="list-style-type: none"> 保護合法權益 良好的職業發展渠道 薪酬與福利 健康安全的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> 建立員工無障礙溝通渠道 完善職業晉升機制 有競爭力的市場薪資 強化安全管理體系

2 權益相關方溝通及重要性議題評估

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 定期走訪 政策溝通 舉辦或參加會議 公開活動 稅務信息報送 	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家政策 遵守法律監管規則 守法經營與依法納稅 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 調整發展戰略 接受調研與督查 加強反覆與廉潔實踐 積極參與地區共建
 投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東會議 財務報告 官方網站 公開報導 	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績 集團可持續盈利 權益保護 集團透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 提高盈利能力 提升企業價值 召開股東大會 日常信息披露
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 直接溝通訪問 網上意見調查 供應商會議 年度審核及評估 招投標活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合作共贏 公開公正 實現共同成長 	<ul style="list-style-type: none"> 優化項目管理 完善供貨商選擇機制 搭建供貨商溝通平台
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 活動合作 訪問與調查 公開報導 	<ul style="list-style-type: none"> 保護社區環境 投身社會公益 營造和諧社區氛圍 促進社區發展 	<ul style="list-style-type: none"> 全面實踐綠色營運 開展公益項目 積極參與社區共建 提供優質的文化資源

2 權益相關方溝通及重要性議題評估

權益相關方	主要溝通渠道	主要訴求	回應與改善
 行業協會	<ul style="list-style-type: none">定期走訪活動合作舉辦或參加會議	<ul style="list-style-type: none">推動行業發展公平競爭	<ul style="list-style-type: none">行業經驗交流參與行業活動

2.2 重要性議題評估

本集團積極開展重要性議題評估工作，以及時、全面地了解各項ESG重要性議題對集團業務發展的重要性、相關的風險和機遇以及受權益相關方的關注度，並根據ESG重要性議題評估結果採取積極應對措施，促進集團ESG信息披露及相關事宜管理水平的持續提升。

本年度ESG重要性議題評估步驟：

步驟一

重要性議題識別

- 依循香港聯交所《ESG報告指引》中的披露要求，結合政策環境、行業發展趨勢、集團發展戰略等，在審視回顧上一年度ESG管理相關議題的基礎上更新2023年度ESG重要性議題清單。

步驟二

權益相關方溝通

- 透過訪談、產業研究等多種管道與權益相關方進行溝通，了解權益相關方對本集團2023年度ESG表現的期望與要求。

步驟三

重要性議題評估

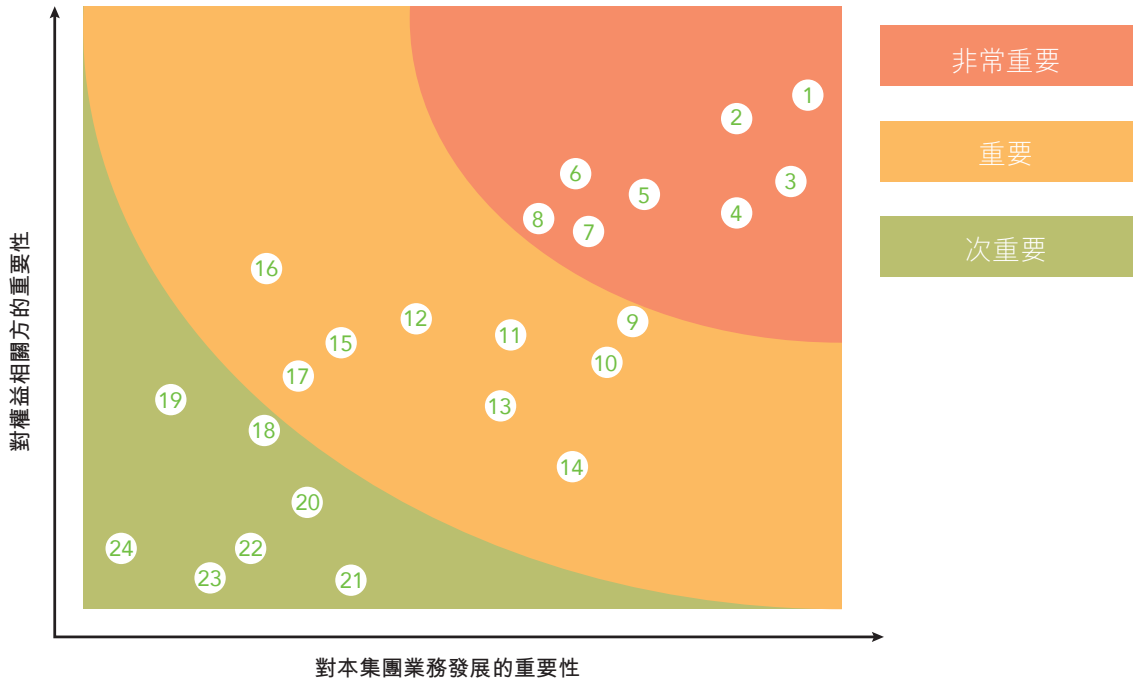
- 基於與權益相關方溝通結果進行重要性議題評估，劃分出「對本集團業務發展的重要性」及「對權益相關方的重要性」兩大維度，再分析得出重要性議題矩陣及列表。

步驟四

重要性議題回應

- 管理階層根據權益相關方意見與重要性議題分析結果，討論並確認2023年度報告重要性矩陣及分析結果，和本集團未來ESG工作的提升要點。

本年度ESG重要性矩陣及議題列表



非常重要	重要	次重要
1 服務及產品質量	9 供應鏈可持續發展管理	18 社區發展
2 客戶健康與安全	10 加強企業內部管治	19 污水及廢棄物處置
3 客戶滿意度及投訴處理	11 綠色運營	20 參與社會公益活動
4 合規經營與反貪腐	12 推行智慧服務	21 維護及保障知識產權
5 客戶隱私與信息安全	13 能源管理	22 節約水資源
6 員工健康與安全	14 應對氣候變化意識	23 負責任的營銷及推廣
7 食品安全	15 員工培訓與職業晉升	24 廢氣及溫室氣體的排放
8 員工薪酬與福利	16 多元化招聘與團隊建設	
	17 勞工權益保障	

3心繫客戶，鑄就優質服務

本集團秉持「你的最佳生活夥伴」的核心理念，用真心理解客戶、用行動滿足客戶。本年度，本集團持續完善各類服務質量體系，注重服務關懷，並不斷推進服務智能化、信息化轉型，以科技力量驅動服務升級，為客戶提供更高效、更便捷的體驗。同時，本集團始終以客戶為中心，傾聽客戶心聲、洞察真實需求，並積極回應客戶的反饋與建議，竭力為客戶提供更加優質、更加貼心的服務。

3.1 提升產品及服務質量

本集團以「為客戶提供更方便的服務及營造更美好的生活環境」為目標，嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《中華人民共和國產品質量法》《物業管理條例》等法律法規，精研產品質量和服務品質提升，以創新的產品力和精益求精的服務力營造美好生活場景，定義理想新生活。

3.1.1 物業管理服務質量保障

在「以客為本，盡善盡美」服務理念指導下，本集團持續完善物業管理服務機制、美化社區環境、提高貼心關懷，力求為客戶提供卓越、舒心、溫暖的服務體驗。

服務機制建設

- 嚴格的質量標準：
 - ✓ 持續完善物業服務質量機制，制定《客戶服務部管理制度》等內部管理制度，涵蓋各項物業業務工作規程，建立高水平的切實可行的物業管理標準；
 - ✓ 制定客服、安保、保潔、工程等一線部門的崗位作業指導書及體系文件，結合實際情況完善相應操作規範；及
 - ✓ 建立「質量績效指標」體系，以月度為單位考評員工的服務能力及專業水平，為各級管理人員對現場業務進行核查提供管理工具，推動現場管理質量和服務品質的持續改善。

本年度，番禺物管公司通過ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系認證



質量管理體系認證



環境管理體系認證



職業健康安全管理体系認證

- 質量監督機制：
 - ✓ 推行「每週一改善」工作及自糾自查工作，要求各部門每週推行一次改善工作；及
 - ✓ 為推進服務形象提升工作，持續加強檢查監督，開展經理級每月檢查評比工作，以保持員工服務禮儀形象，為業主提供溫馨的服務。
- 專業培訓計劃：開展各專業線技能(客服、安保、保潔、工程)、公共課(禮儀、行為規範、溝通、投訴處理技巧)等培訓，提高一線員工綜合素質，規範內部服務標準，提高服務品質。

3心繫客戶，鑄就優質服務

社區環境美化

本集團致力於打造乾淨整潔、綠色宜居的社區環境，通過優化清潔服務、加強環境檢查、綠化植被更新等舉措，持續提升社區環境品質和景觀效果。

- ✓ 更新清潔設備，並定期評估和優化清潔流程，通過調整更合理的排班制度、更科學的清潔順序等，以確保其更高效、更安全清潔服務，提高清潔效率和客戶滿意度；
- ✓ 開展員工自查、清潔領班巡查及主任抽查，以保障社區環境乾淨整潔；及
- ✓ 將老化、雜亂、長勢不良及空缺的綠化更新改造為適宜品種，適當增加色彩和層次搭配，豐富園林景觀。

本年度，番禺物管公司獲得甲級有害生物防治企業服務能力等級評價證書和一級環衛清潔服務企業能力等級證書。



甲級有害生物防治企業服務能力
等級評價證書



一級環衛清潔服務企業能力
等級證書

貼心客戶關懷

本集團深知客戶關懷在物業質量保障中的重要性，致力於為業主提供一系列多樣化且貼心的服務，如在樓棟大堂提供雨傘、濕紙巾、充電線、發繩等日常用品，以此增添生活溫度。在日常運營中，本集團亦注重與業主的溝通與交流，通過日常家訪等方式深入了解客戶需求，確保提供的服務能精準滿足客戶期望。

此外，本集團重點考慮長者需求，積極為長者提供上門慰問、義務照顧、歸家護送、義診義剪、維修小家電等幫助，竭力打造人文情懷濃厚的溫暖社區環境，讓每一位業主都能感受到家的溫馨與關懷。



3.1.2 零售服務質量保障

本集團零售服務嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，制定並執行《商品出入管理制度》《祈福超市營運手冊》等內部管理制度，明確規範商品供應鏈管理、商品質量、服務方式、退換貨處理等要求，力求為客戶創造優質的購物體驗。

商品供應鏈管理

本集團零售服務建立專職負責供應鏈管理的團隊，對供應商准入、商品入庫驗收、供應商評估與考核均進行嚴格質量要求，努力為客戶提高健康安全的高品質零售商品。

此外，本集團建立供應鏈生鮮可追溯源頭體系，引進冷庫通APP系統，對商品產地、上游供應商資料、商品資料等入庫前信息進行系統管理登記，商品入庫後開展台賬管理、存貨卡管理、出庫信息管理，實現商品全程閉環可倒查溯源，讓客戶更加信賴商品品質。

3心繫客戶，鑄就優質服務

在售商品質量保障

為保障在售商品質量，本集團制定《臨期商品管理守則》，建立有效期管理制度，按規定下架臨期商品，並每天在營業前組織全面商品品質檢查，對破包商品、變質商品、臨期商品等異常商品進行清理，以新鮮、乾淨、衛生的形象迎接顧客。此外，本集團安全品質部每月對賣場衛生、商品質量等情況進行兩次巡檢，如發現問題需24小時內進行整改，以保障商品品質安全。

有效期管理機制

各零售門店每日對經營的生鮮、需低溫保存的商品及其他保質期較短的商品進行有效期檢查：

- 每月定期對半年以上長保質期的商品進行有效期檢查；及
- 若發現臨近有效期、變質或破損的商品則即時下架處理。

同時，本集團嚴格遵守《消費者權益保護法相關規定》，制定顧客退換貨相關處理流程，若客戶因品質問題提出訴求時，我們會先評估商品質量情況，若確認屬實便安排換貨或退款處理，並將回收的商品銷毀。



本報告期內，我們未出現因安全與健康理由而須回收產品的情況。

3.1.3 資訊科技服務工程質量保障

本集團資訊科技服務嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《建設工程質量管理條例》等法律法規，並以此為依據制定《項目質量管控機制》《工程管理中心工作規範》等內部制度，對設計方案移交、設備申購、設備出入庫、施工管理、售後移交等事項進行全流程規範化管理，在各環節嚴格把控產品質量，力求為客戶提供高水準、高效率的產品與服務。同時，本集團亦制定各類工程施工規範，涵蓋防盜報警系統、樓宇可視對講系統、門禁系統、IC閘道等，為施工過程提供合理規範的操作指導，確保施工質量的穩定和可控性。

本集團資訊科技服務設有工程稽查組，通過每月稽查以及不定期突擊檢查的方法，監督項目工程質量、工程進度、工程設備採購等，並將檢查結果上報公司管理層。如出現問題，我們會按照問題的嚴重性給予相應的懲罰，以此保障工程項目質量。資訊科技服務的質量監督機制如下：

工程 開工前	➡	監督員應對受監工程施工現場和施工單位的資質等級及營業範圍進行核查，不符合規定要求則不得開工，並對施工圖設計質量進行監督，審查設計方案合理性等內容，確保符合相應標準。
工程 施工中	➡	監督員必須按照監督計劃對工程質量進行抽查，重點關注隱蔽工程 and 是否按照圖紙施工，並對工程設備質量進行監督，重點核查設備合格證、檢測報告、材料質量等。
工程 完工後	➡	監督員在甲方或者監理單位驗收的基礎上對工程質量等級進行再次核驗，對工程質量進行綜合評估，確保工程質量合格。

3.1.4 餐飲服務質量保障

本集團餐飲服務高度重視餐飲安全，嚴格遵循《中華人民共和國食品法》等法律法規，制定並執行《膳康餐飲日常管理制度》《膳康運營管理手冊》等內部管理制度，持續完善食品安全管理要求，實施食品衛生量化分級管理，嚴格落實原材料採購管理、食品加工操作要求、環境及設備管理等各項工作，竭力為客戶提供健康安全的餐飲服務。

同時，本集團全面落實餐飲服務食品安全持證上崗管理，要求食堂工作人員持有健康證、食品安全員證及食品安全培訓合格證，並通過資質審核、集中身體檢查、書面考核等環節嚴格把關，以此提升食品安全管理水平。本集團亦支持員工考取健康管理師等職業技能等級證書，以此加強員工專業素養，增強餐飲服務水平。

為進一步保障食品安全，我們建立自上而下的各層級常態化檢查機制，集團安全品質部每月定期巡檢，餐飲服務安全小組落實日管控、週排查、月調度，合力將食品安全風險降至最低。此外，我們主動接受來自街道消防大隊、街道餐飲科、市場監督管理局等政府管理機構的現場檢查，並邀請家長委員參觀食堂並試餐，全面接受來自政府監管機構和社會層面的監督。

3心繫客戶，鑄就優質服務



餐飲服務檢查機制

案例 邀請家長委員參觀食堂

2023年12月，本集團組織家長委員參觀食堂，向家長分享食堂運作流程和廚房衛生細節，帶領家長委員一同檢查倉庫、冷庫及當天現場配送食材，並邀請家長委員試餐，旨在讓家長感受到食物的新鮮安全與營養搭配均衡。



參觀並檢查廚房



家長委員試餐

截至2023年12月31日，本集團餐飲服務已獲取環境管理、職業健康安全管理、質量管理、食品安全管理等多項ISO體系認證。



認證



環境管理體系認證



職業健康安全管理體系認證



質量管理體系認證



食品安全管理體系認證



危害分析與關鍵控制點(HACCP)認證

3心繫客戶，鑄就優質服務

3.1.5 職業介紹服務質量保障

本集團職業介紹服務制定明晰的員工崗位職責、工作規範及流程，並定期開展質量監督巡查，考察員工的專業技能、勞動紀律、儀容儀表等，以不斷督促員工在工作崗位上時刻保持專業的服務水平和服務形象。此外，本集團還採取以下舉措持續提升員工的服務能力和工作積極性：

- 制定年度培訓計劃，定期向員工開展各項專項培訓，以專業知識和技能提升員工服務水平；
- 派遣員工參與服務技能競賽，組織員工外出學習，學習外部優秀經驗；及
- 每月對基層員工進行「服務之星」評比，激發員工榮譽感和進取心，提高工作積極性。



派遣員工參與家政技能大賽



組織員工參與外部管家培訓

案例 陪護人員急救知識及技能培訓

2023年12月，本集團職業介紹服務針對全體員工開展急救知識及技能培訓。本次培訓通過為員工講解心肺復蘇術和海姆利克急救法的理論知識和操作要點，增強陪護人員應對緊急情況的救治能力，並提升專業服務水平。

3.2 推行智慧化服務

在人工智能和物聯網技術不斷創新發展的大背景下，本集團堅信科技的力量能夠引領業務上的革新，因此緊隨最新科技潮流，將最新的科技成果轉化為產品力和服務力，以實現業務流程的高效化和智能化，為企業創造更大價值、為客戶提供更優服務。本年度，我們主要應用以下智慧物業系統或技術：

<p>物聯網監測系統</p>	<p>適用於生活水泵房和消防水泵房，可將相關報警信息實時傳送至物業管理人員的手機APP，提高物業管理服務響應時效，確保住戶供水安全。</p>	
<p>智慧停車場</p>	<p>結合車牌自動識別技術、無感支付應用，實現出入口無人化值守、可視化智能車位引導及反向尋車、可視化智能運營管理，既提升車主停車體驗，又節約維護管理成本。</p>	
<p>智慧門禁</p>	<p>門禁具有人臉識別與可視對講功能，且與電梯梯控系統實行數據鏈接，住戶開門後，電梯則自動下至訪客樓層，並接送訪客到達指定樓層。</p>	
<p>線上訪客系統</p>	<p>業主可提前在手機APP上辦理訪客車輛登記，與登記信息一致的來訪車輛將會被直接放行，提高住戶、外來訪客及出租車司機進出小區的便利性。</p>	
<p>智慧消防系統</p>	<p>系統配備無線感煙器，實現消防設施遠程監控和火災自動報警，且智慧消防平台收集實時預警及報警信息，在第一時間進行火警處理。</p>	
<p>智慧電梯</p>	<p>安裝電梯AI車系統，電動車進入電梯即自動發出警報以限制乘坐，同時通知物業安保人員，杜絕違規行為，為小區創造安全的生活環境。電梯搭載手機藍牙梯控功能，業主通過手機APP搖一搖即可乘坐電梯，實現零接觸乘梯。</p>	
<p>天眼視頻監控系統</p>	<p>採用全數字、網絡化高清攝像機，並搭載人臉識別設備，大幅提升小區安防等級；如遇異常行為可將相關數據傳送至公安系統核對，精準識別犯罪分子，提升業主安全感。</p>	
<p>安保巡更系統</p>	<p>根據小區特點和保安部實際工作，設置多條巡邏線路，並自動發出巡邏任務。各值班人員利用該系統手機端APP領取並完成相應巡邏任務，以科學化手段優化小區安全管理。</p>	
<p>清潔機器人</p>	<p>採購全自動清潔機器人投入到樓層的清潔作業，並將機器人與電梯梯控進行對接，實現自動上下樓，在提高現場環境品質的同時節省人力。</p>	

3心繫客戶，鑄就優質服務

同時，我們上線家居服務小程序，實現育嬰保母護老、家居整理收納、家居維修、家電維修清潔等家居業務在線一站式受理，為業主帶來便捷體驗。

此外，在聚焦智慧物業的基礎上，資訊科技服務制定多元化業務戰略，不斷拓寬智慧業務範圍，以技術手段創新為客戶提供全面多維的智能化服務。



家居服務小程序

- 智慧流程方面，我們打造智慧安防綜合管理平台和智慧建築設備監控管理平台，分別實現商住樓高空拋物監測管理和節能降耗管理。
- 智慧水務方面，我們整合視頻監控和人臉識別技術，將生活水泵房內的數據連接至自來水公司的智慧水務平台，實現水質安全24小時動態監控，保障水務設施安全運行、水務業務高效運營。
- 智慧家政方面，我們應用「惠爾家生活服務」小程序，為客戶提供更便捷、更優質、種類更豐富的家政服務。

3.3 保障客戶權益

本集團始終將客戶的利益置於首位，竭力保護客戶健康與安全，維護和諧融洽的客戶關係，全面推行誠信合規的責任營銷政策，並全力保障客戶的信息安全與隱私等權益。

3.3.1 客戶健康與安全

本集團堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的方針，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國物業管理條例》等相關法律法規，並以組織架構和內部制度為支撐，建立完善的安全生產管理體系，明確安全目標、安全生產責任、安全教育培訓、安全檢查等要求，用心守護客戶的健康與安全。

安全生產管理體系

本集團成立安全生產領導小組，下設安全辦公室，並定期召開安全生產、消防安全會議，分析、研究、統籌、協調安全生產管理工作。本集團亦制定內容詳實、覆蓋全面的安全管理制度，具體如下：

制度名稱	主要內容
《安全目標管理制度》	將安全生產目標和指標以安全目標責任書形式落實到各部門，實施結果每半年進行一次考核。
《安全生產責任管理制度》	實行以總經理負責制為中心的各部門安全生產責任制，集團各級領導、全體員工與各職能部門，均須對各自工作範圍內的安全項目負責任。
《安全教育培訓管理制度》	規定了新員工入職前安全教育、總經理和生產副總經理安全培訓、專職安全員培訓、員工復工前安全教育、轉崗安全教育和特種作業人員培訓的內容。
《安全檢查制度》	每年組織兩次全面的安全大檢查、兩次季節性檢查和至少一次專業檢查，對現場作業場所進行日常檢查。
《應急管理制度》	建立包括綜合應急預案、專項應急預案(滅火救災、特種作業事故救援、防洪等)、現場處置方案的應急預案體系，每半年組織一次應急救援演練。

3心繫客戶，鑄就優質服務

制度名稱	主要內容
《安全績效評定管理制度》	成立安全績效評定領導小組和工作小組，每年至少組織一次安全標準化績效評定，對不合格項及時進行糾正。
《消防安全管理制度》	全區禁止煙火並伴有警示標誌，集團內配備滅火器材，定期進行消防演練。各崗位設備操作人員，負責對設備電氣部件的防火監控，防止發生電氣火災。
《安全生產會議管理制度》	建立包括公司級安全會議、部門級安全會議、部門班前會、生產現場會議的安全工作會議體系，對安全生產法規條例、安全事故案例、生產工藝操作等進行學習交流。

多重安全防範體系

為創建安全的社區環境，本集團物業管理服務已建立技防、人防、物防相結合的多重安全防範體系：

門崗管理

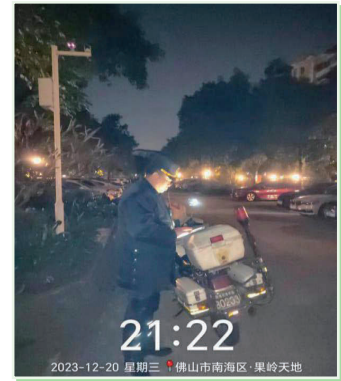
- 在社區設立保安職位；
- 應用車牌識別系統，識別及管理社區運行的車輛；
- 針對社區內容易攀爬的圍欄加裝防爬刺和刺籠，部分地方加建實體磚牆；及
- 專人值守人行及摩托車通道，嚴格落實入邨查證工作。



入邨查證

監控管理

- 加大保安人員巡查的範圍和密度，並配備肩戴式爆閃燈和巡邏警燈，震懾違法犯罪分子；
- 在地下車場安裝全場覆蓋的監控鏡頭，並對監控錄影進行保存；
- 天眼視頻監控系統實行24小時監控；
- 安裝巡更系統，實現電子化巡邏管理；及
- 安裝高空拋物監控系統，覆蓋樓棟大陽台及樓棟外立面容易跌落物品的位置，並由高空拋物監控專職人員進行管理。



夜間巡查

設施管理

- 對電梯、泵房、電房等各類設施設備進行24小時安全巡查；及
- 安排專人負責對商戶及公共區域進行消防設施設備檢查。



設備檢查

3心繫客戶，鑄就優質服務

安全培訓

- 深入工作一線開展安全宣導培訓，並開展員工安全考試以鞏固安全教育成果。
-

應急管理

- 制定《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》，規範火災、電梯困人、園區停電停水、自然災害、高空墜物、燃氣泄漏等緊急突發事件處理流程；及
 - 成立應急小單元，與屬地派出所保持聯動，協同開展拉練、應急培訓與演練等活動，學習並內化專業人士的安全管理經驗。
-

消防管理

- 建設微型消防站，由專業消防人員擔任消防站長，並配備水罐消防車、滅火防護服、增壓式空氣呼吸器、油鋸、消防水帶、水槍等專業裝備器材，為業主提供專業的應急安全防護；
- 組建義務消防隊，培養義務消防員，提高員工與客戶的應急管理意識和能力；及
- 定期舉辦消防安全宣傳活動及消防演習，向客戶普及消防安全知識並提高應對消防安全事件的處理能力。



微型消防站

施工管理

- 按工作程序嚴格執行施工規劃，分段分組合理分配工作，並完善防護設施和警示設施，降低車輛或行人誤闖帶來的意外風險；及
- 嚴格落實施工現場監督工作，加強各裝修單位的隱患檢查，確保裝修單位安全措施合規，消除各類安全隱患。



施工管理

案例 消防演習活動

2023年5月，本集團聯合廣州市番禺區消防救援大隊、番禺區橋南消防救援站、祈福新村專職消防隊舉行大型消防演習。本次演習活動按照預案有序進行，出動七台大型消防車及高空雲梯開展模擬救援，實現樓棟人員的有效疏散。該演習活動不僅增強員工和業主的消防安全意識，也幫助消防專業人員積累應對突發火災的實戰經驗。



消防人員救援



高空雲梯救援

3心繫客戶，鑄就優質服務

全面的安全巡檢

本集團設有安全品質部，將安全作為首要任務，每月對各業務板塊的安全管理工作進行巡查，以排查並消除潛在的安全隱患。安全品質部將檢查結果通過巡檢電子表單系統進行下發，要求相關部門對問題進行深度分析，並制定針對性改進措施。此外，為增強員工對安全問題的重視，本集團將安全管理納入各業務公司經營負責人的績效考核，激勵負責人嚴格落實安全管理工作，實現安全隱患問題必治理到位、安全問題必解決到位、安全要求必貫徹到位；同時，本集團對違反安全與品質管理規範的員工視情況進行處罰，以強化其安全管理意識與責任。

3.3.2 客戶關係管理

本集團用心經營客戶關係，持續暢通客戶溝通渠道、優化客戶訴求處理程序，及時響應和有效處理客戶訴求，以保障客戶權益，提升客戶滿意度。

多元溝通渠道

為深入了解客戶對產品及服務的需求，我們以多樣化方式開展客戶需求調研及滿意度調查，並根據客戶反饋進行專項整改，確保產品及服務質量的有效提升。本年度，集團總體客戶滿意度為97.08%。

- **物業管理服務**：通過業主座談會、電話回訪、家訪等方式開展調查，內容涵蓋保安及秩序、公共衛生環境、小區綠化、公共設施維護、社區內邨巴服務、物業客服中心、物業整體評價等多個維度。
- **零售服務**：採取線上問卷收集和線下一對一問卷採訪雙渠道調查，內容涵蓋線上線下購買服務、配送服務、購買方式、超市品類、促銷優惠活動等方面。
- **資訊科技服務**：主要通過電話回訪收集客戶需求，內容包含服務時效、售後服務質量、售後服務人員態度等內容。
- **餐飲服務**：各食堂對就餐人員開展不定期現場訪問、線上微信等調查方式，並在食堂內設置建議箱及食堂經理聯繫方式以收集客戶反饋建議。
- **職業介紹服務**：每月進行一次客戶滿意度調查，內容涵蓋服務態度、專業技能、着裝規範等。

響應客戶訴求

本集團制定並執行《客戶投訴管理制度》《客訴工作標準》等內部管理制度，對投訴處理流程、投訴分類、獎懲要求等進行明確規範。我們已建立包括現場投訴、來信、傳真、電子郵件、監督及投訴熱線、社區微信公眾號、一萬響平台、意見箱等投訴渠道，以便於客戶提出建議或投訴。在接獲客戶投訴後，我們據投訴內容和途徑、投訴的類型及嚴重程度，進行分級處理並制定相應的受理程序，以保證在最短的時間內，安撫和穩定客戶情緒，同時將其反饋給有關部門領導，並進行有效核查和處理。



2023年度客訴分享會現場

- **物業管理服務**：要求在48小時內調查清楚事件，並在72小時內給予客戶回覆。
- **零售服務**：要求在24小時內進行處理及回訪，力求使客戶的意見反饋得到妥善處理。
- **資訊科技服務**：建立《售後服務部管理制度》，規定如果用戶投訴的內容為真實情況，客服人員需即刻與技術人員聯繫，技術人員務必於半小時內回覆客戶；客服人員的服務次數及用戶滿意度信息納入年終績效考核及升遷考核體系，激勵客服人員提升服務素養。
- **餐飲服務**：要求收到相關反饋及建議後48小時內組織調查，在72小時內回覆顧客反饋及建議。
- **職業介紹服務**：盡量當場為客戶解決問題，如問題超出權限範圍，需立即匯報上級領導，便於及時確認解決方案及予以回覆。

此外，本集團通過開展物業客訴分享會，為物業管理服務人員講解客訴工作標準，分析典

3心繫客戶，鑄就優質服務

型物業客訴案例，總結客訴處理經驗，不斷優化客訴工作技巧，以更好的服務態度和解決方案回應客戶訴求。

3.3.3 負責任營銷

本集團堅持誠信推廣與合規營銷，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，並對用於廣告、推廣及宣傳等用途的信息及材料的合法性、真實性、合理性進行嚴格評估把控，審核通過後方可對外發佈。本集團堅決打擊任何虛假、誤導、欺騙、不清晰的模糊營銷，以本真務實的宣傳原則及誠信為本的銷售準則真實傳遞產品和服務價值。同時，本集團亦重視第三方合規營銷管理，與第三方的合作推廣材料均需提交本集團審核，以確保營銷材料符合本集團合規要求，保障輸出信息的真實性。

此外，本集團制定並執行《集團形象識別系統手冊》，統一使用祈福生活服務VI系統，設置標準化的形式語言和系統化的視覺符號，規範各類應用場景中的品牌視覺基本要素，並要求各業務板塊嚴格按照VI系統指引使用規範化字體、色彩等品牌要素，以降低營銷物料違規使用風險。

3.3.4 客戶信息與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規關於信息安全與隱私保護的相關規定，制定並執行《業主資料保密制度》《業主資料(隱私)泄露事件應急處理預案》等內部管理制度，建立完善的客戶信息與隱私保護管理規範，採取多樣化舉措落實客戶信息與隱私保護。同時，本集團從技術端入手，以集團內網安全平台為核心，通過豐富的權限控制功能和應用加密體系，降低網絡、外設、文檔流轉等多種渠道的泄密風險，實現管理與技術手段協同發展，共同保障客戶信息安全。

客戶信息與隱私保護舉措

01

客戶檔案管理機制

- 檔案資料集中管理，並規範檔案存放和管理要求
- 文件加密處理，由專人負責保管、借閱、調取，指定管理人員配備檔案室、鑰匙櫃鑰匙，其他人員一律不得擅自進入檔案室
- 檔案室設置24小時監控，確保資料安全

02

員工查閱權限分類

- 針對不同崗位設置不同權限，員工僅可使用各自權限範圍內的功能
- 客戶信息查閱需逐級審批
- 系統實現查詢及操作記錄追溯查詢功能，以實時或追溯的方式查閱何人、何時查詢相應資料及信息

03

簽署保密協議

- 所有員工入職均簽署保密協議，監控關鍵崗位簽署監控中心專用保密協議
- 個人信息採集（人臉識別、IC卡辦理等）均需獲得客戶授權允許，並簽署相關文件後方可辦理
- 如涉及需對客戶信息進行採集的設備，相關維保單位需簽署保密協議

04

本地儲存數據

- 實現系統本地化部署，降低數據存在公共雲服務器上導致的數據泄露風險及其他安全風險

3心繫客戶，鑄就優質服務

同時，本集團制訂應急計劃以處理客戶個人資料泄露等緊急情況。客服部門在接到相關投訴後，需立即組織內部調查組對有關案件進行調查，包括查閱檔案室視頻監控、檢查員工計算機系統運行情況等。如發現員工泄露集團機密資料，本集團將視情況給予相應處罰，情節嚴重的將移送司法機關。

此外，本集團注重客戶信息與隱私保護的宣傳教育，在日常培訓中提醒員工注意客戶信息與隱私的保護，加強員工職業操守，增強員工法治意識，堅決抵制泄露、販賣客戶資料的行為。

3.4 知識產權保護

本集團秉持「持續改進，不斷創新」的知識產權管理方針，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定並執行《知識產權管理手冊》《知識產權獎勵與懲罰制度》《知識財產權培訓制度》等內部政策，明確知識產權管理架構及各層級職責，建立規範的知識產權管理體系並持續有效運行，實現知識產權工作的規範化管理。同時，本集團設立知識產權管理專項資金，旨在鼓勵員工積極創造、有效保護和合理運用知識產權。對於在知識產權方面做出傑出貢獻的員工，本集團將給予相應的物質獎勵和精神榮譽，激發他們進一步創新和保護知識產權的熱情；對於違反知識產權規定的員工，本集團將給予適當處罰，反向激勵員工提升意識、規範行為。

本集團亦制定知識產權培訓計劃，組織全體員工按業務領域和崗位要求開展知識產權培訓，以提高員工的知識產權保護意識和知識產權保護技能。同時，我們通過專業化考核，降低因專業知識缺乏導致的知識產權風險。



知識產權培訓內容(部分)

4 包容發展，攜手員工成長

本集團堅持以人為本，深信人才是企業可持續發展的重要支撐。本集團重視合規僱傭，並積極優化人才發展與晉升機制，致力於營造平等、多元的工作環境。同時，本集團注重員工健康與安全，持續加強員工關懷，關注員工需求，傾聽員工心聲，竭力形成員工和集團共同發展的良性循環。

4.1 合規僱傭與權益保護

本集團注重僱傭的合規性，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》等法律法規，制定並執行《人事行政部營運守則》《招聘制度細則》等內部制度，持續完善僱傭管理，明確招聘工作需求、流程與規範，全方位維護員工與的合法權益。

4.1.1 合規僱傭

本集團注重合規僱傭，嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》和《國際勞工準則》等法律法規，制訂並落實《員工手冊》等內部管理制度，明確員工的合同管理、工作時長及休假等內容，切實保障員工的人權和合法權益。本集團堅決杜絕僱傭童工，在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節審核確認應聘者的有效身份證明，確保不招聘任何童工。同時，本集團嚴禁強制勞工，每位員工都能夠按照當地法律法規和集團政策享有休息日；本集團亦不強制員工加班，對確需加班的員工給予相應調休或報酬，以保障員工應有的權益。此外，如發現僱傭童工或強制勞工等現象，本集團將及時開展相應調查，落實整改工作，並對失職人員進行問責。



本報告期內，本集團未出現任何僱傭童工和強制勞工的情況。

4.1.2 招聘管理

本集團秉持「公平、公正、公開」的招聘理念，根據各部門的業務需求開展招聘活動，廣納優秀人才，實現精準、高效招聘。同時，本集團關注青年人才的職業發展，積極為在校大學生提供實習崗位，着力為青年學子搭建學習與交流的平台。

案例 一起向未來，啟夢大灣區！— 第6屆京穗港台大學生實習交流活動

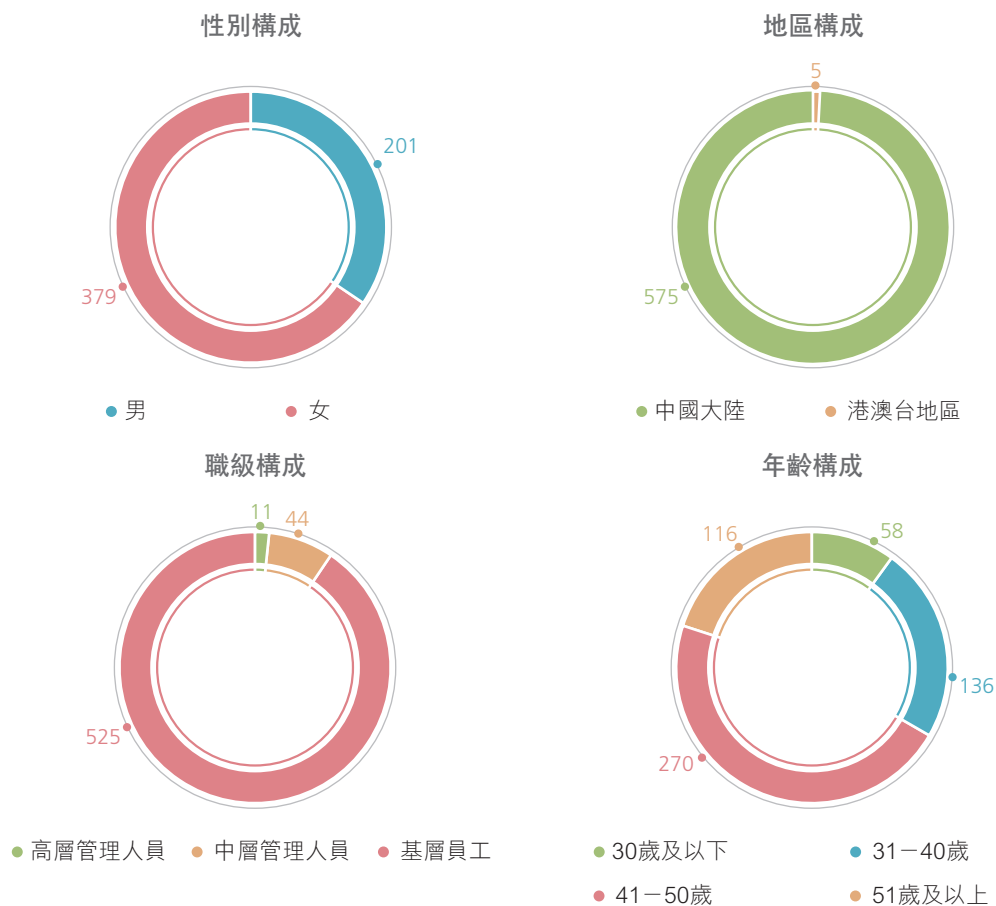
2023年7月，本集團協助祈福集團開展第6屆京穗港台大學生實習交流活動。活動中，本集團旗下各業務板塊為京穗港台四地大學生提供實習崗位，積極引導他們學習職場經驗並參加精心組織的各種講座、參觀、分享等，以此加強四地青年的互動與理解，幫助他們深度瞭解粵港澳大灣區，並支持他們更好地投身祖國發展。



第6屆京穗港台大學生實習交流活動實習機構現場

4 包容發展，攜手員工成長

截至2023年12月31日，本集團員工總人數為580人，按性別、職級、年齡、地區劃分的數據如下：



4.1.3 平等機會、多元化與反歧視

本集團堅持平等僱傭原則，鼓勵多元包容的企業文化。在招聘過程中，除明確學歷要求外，本集團對所有候選人一視同仁，不以其膚色、國籍、性別、年齡、民族、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍等因素對其進行區別對待，確保招聘流程及甄選標準的公正性與客觀性，致力為不同背景的員工搭建平等、包容的發展平台。此外，本集團支持殘障人士就業和退伍軍人轉業發展，結合具體用工需求為其提供合適的就業崗位，並依其技能提供同等的福利和待遇。截至2023年12月，本集團共招聘殘疾人27人，招聘退伍軍人125人。



本報告期內，本集團未收到任何有關侵犯員工權益的投訴。

4.1.4 薪酬福利

在員工薪酬福利管理方面，本集團綜合市場水平、崗位價值、員工能力和工作績效等因素，綜合評定員工薪資和獎金，確保薪酬管理的公平性和科學性，努力為員工提供合理且具有市場競爭力的薪酬待遇。同時，本集團制定並執行《生活服務各業務版塊管理增效激勵方案》《生活服務拓展新業務利潤分享計劃書》等內部激勵制度，根據員工的工作表現，適時給予獎勵與認可，以保留優秀人才。

此外，本集團為員工提供健全的福利體系。除基本的五險一金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利外，集團還為員工提供內線交通、員工體檢、團體健康險、年底雙薪、抗癌基金、住院慰問金、困難員工子女助學金、抗疫物資、生日福利、節日福利、餐補、工作日茶歇等內部福利，並積極組織節日慶祝活動，充分提升員工歸屬感。

4 包容發展，攜手員工成長

4.2 員工培訓與發展

本集團高度重視人才梯隊建設，根據集團發展計劃及員工個人需求持續建設全面科學的員工培養體系和職業晉升機制，發掘人才潛力，助力企業及員工高速發展。



本報告期內，本集團共開展培訓340場，人均受訓時長為13.32小時。

4.2.1 培訓體系

本集團制定並落實執行《培訓管理制度》，對培訓架構、培訓種類、培訓工作分工及職責等進行明確規範，以幫助員工快速適應工作崗位要求，並實現知識轉換和能力提升。本集團建立由總經理領導的全面培訓網絡，由人事行政部和各業務部門組成不同層級和深度的培訓，竭力打造覆蓋全集團各層級與各職務的多層次、多維度的員工培訓體系，以此促進員工專業技能和綜合素養的全方位提升。本集團的培訓體系主要包括：

培訓類型	培訓對象	培訓內容及目標
入職培訓	全體員工	集團制度、職業操守、職業規範、職業安全、服務禮儀、公司紀律、廉政培訓、辦公設備設施操作等，幫助新員工快速熟悉工作崗位，融入企業文化。
業務專業知識培訓	專業技能員工	針對各種專業技能設計培訓課程，幫助各部門員工提升業務水平和職業素養。同時設置在線適崗培訓，探索員工職業發展的更多可能性。
職業資格證書培訓	考取職業資格證書員工	專業的培訓機構或國家相關部門舉辦的培訓，如《食品安全管理員證》《中級消防設施操作員證》《物業管理員職業資格證》等，提升員工的專業水平和競爭力，為未來的職業發展打下堅實基礎。
高管培訓	高級管理層	開展線上與線下相結合的高管專項培訓。本年度線上開展《橫向溝通與跨部門協作》、《制訂科學的工作流程》等培訓，線下開展《從ChatGPT看AI人工智能的新趨勢與應用實踐》培訓。

軟性技能及業務素養 全體員工
培訓

涉及工作匯報能力、商務文書寫作、溝通技巧等內容，利用傳幫帶方式，當面指導和培訓員工，讓員工在實踐中學習和掌握工作技能，提高工作效率和質量。

制度和流程培訓 全體員工

員工透過在線辦公共享平台獲取有關本集團的制度和流程的學習材料，為員工提高日常辦公效率提供便利。

案例 服務禮儀專項培訓

本集團佛山物管公司每月面向保潔條線及客服條線員工開展服務禮儀專項培訓，培訓內容包括基礎服務禮儀和職業素養，接待禮儀，電話禮儀，著裝規範，工作場景服務禮儀模擬等。該類專項培訓通過理論授課與實操演練相結合的方式，充分提升員工的服務意識和服務素質。



服務禮儀專項培訓現場

同時，本集團積極組織員工參與外部專項培訓，如物業管理項目經理培訓、維修資金使用業務培訓等，以充分提升員工專業服務能力。

案例 物業管理項目經理培訓

2023年9月，本集團佛山物管公司(肇慶物業)的項目經理參與由廣東省物業管理行業協會主辦、肇慶市房地產行業協會和深圳深投教育物業管理培訓中心共同承辦的物業管理項目經理培訓(肇慶)班。通過本次系統性培訓學習，項目經理的領導能力及物業服務能力水平進一步提升。



物業管理項目經理培訓現場

4 包容發展，攜手員工成長

4.2.2 考核與晉升

本集團堅持以考核促發展，以發展促晉升。本年度，集團持續完善員工績效考核方案，針對普通員工和管理人員的工作表現進行全面的考核評價。

- 針對普通員工，定期對其在技術能力、業務能力、工作業績等維度的工作表現進行評估；及
- 針對核心管理人員，另考查其經營能力、溝通能力、制度建設能力、創新能力及風險控制能力等多方面的工作能力。

考核結束後，本集團就考核結果與員工進行當面溝通，並將其作為績效工資發放的依據。對於違反相關工作規程或造成不良影響的員工，本集團亦按規定進行處罰，嚴重者將予以解僱處理。

此外，我們為員工提供內部晉升或轉崗機會，以激發員工潛力，不斷優化人員結構。員工可在集團內部辦公平台獲取空缺職位信息，通過自薦方式參與競聘演講和答辯。我們根據業務需求及員工表現進行評選，評選結果將進行公示，以保證競聘流程的公開透明。

4.3 員工健康與安全

本集團始終將員工的健康與安全放在首位，嚴格遵守《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等法律法規，制定並落實《安全目標管理制度》《安全生產責任管理制度》《消防安全管理制度》《工傷管理制度》等內部安全管理制度，明確安全目標、安全責任歸屬、消防安全管理要求等內容，並不斷完善集團安全生產管理體系，以進一步確保安全管理工作的系統性和有效性，切實守護員工的健康與安全。

本年度，本集團通過召開安全工作會議、定期組織安全演練和安全培訓、開展心理健康講座等方式，全方位提升員工的安全管理意識，力求營造健康安全的工作環境。



本報告期內，本集團累計開展35場安全演練活動，覆蓋409名員工。

安全工作會議

定期召開安全工作會議，分析潛在安全問題，探討安全生產的重要性。

安全演練

每年舉行消防安全演練，注重演練實效，並對演練中發現的問題進行分析，及時對應急預案進行修訂完善。

安全培訓

定期開展應急預案、應急知識、自救互救和避險逃生技能的培訓，提高員工的安全意識和應急處置技能。

心理健康講座

關愛員工身心健康，邀請街道辦開展員工心理健康講座，向員工普及心理健康知識，增強員工的心理韌性，提升工作幸福感。

案例 消防安全知識專項培訓

為加強員工對消防安全的認識，提高員工在緊急情況下的自救互救能力，2023年4月，本集團祈福南灣半島項目開展消防安全知識專項培訓。本次培訓旨在幫助員工掌握滅火器的正確操作技巧，並瞭解消防安全基本常識，以提升員工應對火災等突發事件的處置能力。



消防安全知識專項培訓現場

同時，本集團積極實施一系列安全防護措施全力維護員工的健康與安全，包括但不限於以下內容：

- 嚴格要求和督導各業務板塊落實應急指揮體系，成立應急救援隊伍，加強應急物資及裝備的配備；
- 本集團依據業務類型，提供崗位專項防護，為員工提供相應的勞保用品，包括防護手套、防滑鞋、護目鏡、絕緣手套和絕緣鞋、安全帽等，並定期進行更換；及
- 在購買國家規定的工傷保險的基礎上，為員工補充購買僱主責任險、健康險等商業保險，強化落實工傷追責制度，主動防範由工傷導致員工發生意外的風險。

4 包容發展，攜手員工成長

4.4 員工溝通與關懷

為進一步增強員工的凝聚力，提升員工的幸福感和歸屬感，本集團積極搭建有效的溝通渠道，並開展多元化的幫扶活動和員工關懷活動，致力創造尊重、平等、包容、溫暖的工作環境，讓員工感受到集團的關愛與支持。

4.4.1 民主溝通

本集團高度重視員工的意見與建議，用心聆聽員工心聲。為建立多元、雙向、暢通的溝通渠道，本集團通過設立總經理信箱和投訴熱線等方式，確保員工提出問題與訴求得到關注。此外，本集團定期舉辦「茶話會」、「員工座談會」、「入職員工面談」等交流活動，及時了解員工在工作和生活中的問題，並給予員工有效反饋，以提升員工對集團的信任感和歸屬感。



茶話會現場

4.4.2 困難員工幫扶

本集團將員工的福祉及其家庭成員的健康與生活狀況置於心間，通過設立多元化的幫扶基金，以全方位、多角度的方式，為員工提供必要的關懷與支持。本年度，本集團繼續通過發放慰問費和撫恤金、給予癌症救助補助、提供困難員工子女入學補助等困難幫扶活動，為困難員工排憂解難，力求讓員工感受到集團的真摯溫暖。



祈福癌症救助基金

本集團設立祈福員工癌症救助基金，為集團的癌症患者承擔50%因住院自付的治療費。2023年，本集團為一位不幸患病的員工承擔10,781.24元治療費，極大地減輕了員工的家庭負擔。



祈福困難員工子女助學金

本集團設立「困難員工子女助學金」，為因家庭經濟困難而無法完成學業的在職員工子女提供經濟援助，助力其成長成才。2023年，本集團為2名符合集團資助要求的員工子女提供助學金，共計12,000元。

4.4.3 員工關懷活動

為舒緩員工工作壓力，豐富員工的文化生活，本集團開展戶外團建活動、傳統節假日活動、員工生日會、退伍軍人員工慰問等豐富多彩的活動，多維度提升員工的歸屬感和文化認同感，並引導員工注重勞逸結合，促進員工工作和生活平衡。



端午包粽子比賽



中秋組織員工學習燈籠製作



員工生日會



退伍軍人員工慰問

案例 南丹山團建拓展活動

2023年，本集團佛山南海物管公司組織員工到廣東省佛山市三水南丹山開展團建拓展活動。活動正逢山花節，南丹山綠蔭環繞、山花嫵媚，各部門員工在山溪瀑布中游玩，呼吸叢林新鮮空氣，以此放鬆身心，並增進員工間的情感交流，加強團隊向心力。



南丹山團建拓展活動

5 精益管理，踐行綠色低碳

本集團響應國家「雙碳」戰略，視環境保護為可持續發展的重要基礎，積極踐行綠色低碳的運營方式，致力於促使環境、社會和經濟三方面效益的共贏增長。本集團注重日常運營及辦公中的排放物和資源管理，努力降低對生態環境及天然資源產生的可能影響，並逐步推進環境目標的落實。同時，本集團積極應對氣候變化，不斷提升氣候風險抵禦力，用心守護綠水青山。

5.1 倡導綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規，制定包括減排、減廢、能源使用效益、用水效益在內的四項綠色發展目標。並通過優化水資源利用、節約能耗、減少排放物及妥善處置廢棄物等方式推動目標實現，以此踐行綠色運營理念。

減排目標

- 推廣低能耗設施設備，減少能源使用產生的溫室氣體排放；
- 增加電動巴士和社區充電樁數量，以擴大清潔能源規模助力國家「雙碳」目標實現。

能源使用效益目標

- 以節能技術改造和用電數據監測持續提升能源使用效率；
- 倡導綠色辦公理念，強化綠色辦公管理，減少不必要的能源消耗。



減廢目標

- 妥善合理處置危險廢棄物，積極開展生活垃圾分類活動，致力於實現廢棄物減量化、資源化、無害化。

用水效益目標

- 優化節水器具和用水計劃，智能化監測分析用水量，不斷降低用水損耗、提升用水效益；
- 深化節水宣傳教育，加強用水目標責任考核，讓節水意識深入人心。

5.1.1 排放物管理

1) 廢氣排放

本集團所產生的廢氣主要來源於本集團及旗下各業務板塊的車輛燃料使用。針對廢氣污染，本集團採用源頭治理策略，積極推廣使用新能源車輛，以減少氮氧化物、硫氧化物和顆粒物等廢氣排放量，務求將業務發展所產生的環境影響降到最低。

- 積極推進運輸車隊和業務用車的轉型，採用新能源巴士，並逐步淘汰傳統的燃油運輸巴士，以實現更環保的運營模式。截至2023年12月31日，本集團現有邨巴52輛，其中新能源邨巴30輛，佔比57.7%；
- 在清潔園林方面，以電動吹風機替代汽油吹風機，實現無廢氣排放；及
- 持續引入充電樁，引導和鼓勵業主使用新能源車，以減低傳統燃油消耗及廢氣排放。



電動汽車充電樁



兩輪電動車充電樁

5 精益管理，踐行綠色低碳

2) 污水處理

本集團遵守《中華人民共和國水污染防治法》，各業務板塊積極開展污水管控措施，確保污水合理合法處置。



本報告期內，本集團未發生與污水排放相關的重大違規事故。

物業管理服務

物業管理服務旗下小區採用分流制排水，雨水和污水由兩個獨立系統分別處理，雨水排入自然水體，污水經處理達標後排入河涌。同時，本集團採取以下措施，確保各類廢水能夠得到準確有效的處理：

- 污廢水隔油處理：小區內設獨立污廢水隔油處理設備，日常產生的含油污廢水通過水管進入螺旋自動除渣系統，過濾大顆粒殘渣以及油污後將廢水臭氣排出，且設備配備恒溫加熱裝置，溫度低時可以有效防止油脂凝固堵塞管道。
- 截流式排水：為應對居民前陽台洗衣機和裝修暗管導致的污水混入雨水問題，我們增設截流幹管，截流污水進入污水處理廠。同時，我們設置溢流井，雨水可直接排入原有雨水管網，確保暴雨時排水順暢。

零售服務

- 零售服務旗下的超市、便利店和生鮮市場在日常運營中產生的污水必須經由專門的排污管道進行處理，嚴禁直接排入雨水井，避免對環境造成不良影響。同時，零售服務中的熟食及肉製品商戶，對污水進行隔油隔渣處理後方可排放。

5.1.2 廢棄物管理

本集團秉持「減量化、資源化、無害化」的廢棄物處理三大原則，制定詳盡的內部管理規定，確保在運營過程中嚴格執行各類廢棄物的收集、處置和綜合利用措施。本集團優先對可重複利用的固體廢物實施綜合利用，並根據《國家危險廢物名錄》正確辨識一般廢棄物與危險廢棄物，妥善分類收集、貯存、利用、處置廢棄物，並透過符合國家標準的第三方回收商處理危險廢棄物，以確保廢棄物得以有效管理，避免造成環境污染。本集團根據《危險化學品安全管理條例》，規定廢機油、廢柴油、廢潤滑油等化學品廢液不可直接排入下水道，需裝入密封桶內交由專業回收公司處理。本集團亦繼續對污染源在線監控設備進行管理，建立設備基礎信息檔案，保證監控設備穩定運行、監測數據有效傳輸。

物業管理服務

- 成立垃圾分類工作領導小組，統籌垃圾分類相關工作；
- 通過廣告、宣傳欄、宣傳單等多種形式，向社區居民普及垃圾分類知識，增強居民的垃圾分類意識；
- 在小區設置分類垃圾箱，標明垃圾分類的種類和標識，製作詳細圖片指引，方便居民分類投放；
- 在收運垃圾時分類堆放、分類處理，避免垃圾混合導致資源浪費和環境污。生活垃圾收集後交由市政環衛處理；綠化垃圾收集後交由合作夥伴二次加工，用於焚燒發電或肥料製作；有害垃圾、廚余垃圾統一集中處理；及
- 引進舊衣回收櫃、智能廢品回收櫃，對可回收物進行回收再利用。



分類投放垃圾箱及圖片指引



衣服回收箱

5 精益管理，踐行綠色低碳

案例 智能廢品回收櫃

物業管理服務引進數智能垃圾回收設備，依靠互聯網終端和大數據、人工智能、物聯網等技術，實現廢品新型回收。通過互聯網+平台與線下互動的有償回收模式，物業管理服務開關更加便捷、精準的廢品回收渠道，此舉不僅降低了資源浪費，也助力社區發展循環經濟。



智能廢品回收櫃

零售服務

- 配置分類回收垃圾桶，引導、鼓勵顧客進行正確的垃圾分類投放；
- 張貼有償使用塑料袋的標志，同時提供可降解購物袋，鼓勵顧客在購物時使用可降解購物袋或自備購物袋，從源頭上減少塑料污染；及
- 倡導使用綠色包裝，生鮮包裝使用環保材料。

餐飲服務

- 成立垃圾分類工作領導小組，明確主責部門和分工，並建立《垃圾分類操作規範》和《垃圾分類日常管理制度》，以指導各類垃圾的投放、收集和處置流程，確保操作規範、有序；及
- 嚴格按照制度要求執行垃圾分類管理和處置工作，並將有害垃圾、廚餘垃圾交由擁有專業資質的機構處理，保證垃圾處理合法合規。

5.1.3 能耗及碳排放管理

本集團積極探索低碳發展路徑，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，持續優化《節能降耗管理制度》《節能、節電、節水管理規章制度》《人事行政部營運守則》等內部制度，強化能耗設備管理，提升管理全流程能源使用效率，從而降低能源消耗和碳排放，實現精益管理。

物業管理服務

本集團物業管理服務積極推行綠色物業，通過多維度的節能舉措實現能源精細化管理：

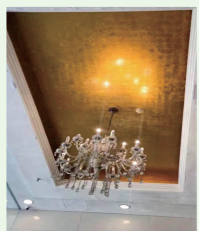
- 統一採用新型LED節能燈，如紅外感應燈、雷達感應燈；在小區偏僻區域採用太陽能照明燈具；公共照明設備採用定時開關自動控制及聲控燈具；
- 根據現場環境空氣質量及上下班高峰，調整新風及排風系統的開啓及關閉時間，達到節能效果；
- 利用中央空調群控智能化系統，根據天氣溫度靈活調整冷凍水供冷溫度，起到節能效果；
- 嚴格執行空調溫度控制標準，同時定期清洗空調過濾網，保證空調性能良好，使空調處於最佳工作狀態，節約能耗；
- 通過網絡平台實時監控消防風機、發電機組、集水井水泵等設備的運行狀態，避免設備因錯誤運作而消耗不必要的電能；
- 定期統計各個區域的用電數據，如發現異常，及時安排人員檢修；
- 採用包括樓宇自控系統、智能照明系統、電力監控系統在內的樓宇智能化系統，在控制運營成本的同時，節能減排；
- 加強車輛用油管理，對高油耗和環境指標不達標的車輛及時進行報廢處理；及
- 加大節能降耗的宣傳力度，在小區公告欄、辦公室張貼相關宣傳標語。

案例 吊燈改LED燈管

2023年，本集團物業管理服務對旗下倚湖灣項目的大堂吊燈、筒燈開展節能改造。

吊燈方面：將原有總功率4500w的吊燈更換為總功率1100w的LED燈具，每月節省約1200度電。

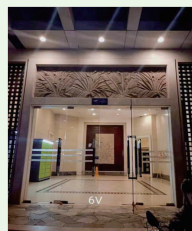
筒燈方面：將原有節能照明效果差、平均壽命短的筒燈全部更換為LED燈具。改造後照明亮度明顯增強，並有效提升用電效益，實現節能目的。



吊燈改造(前)



吊燈改造(後)



筒燈改造(前)



筒燈改造(後)

餐飲服務

- 本集團餐飲服務旗下的所有食堂均制定每月能源預算，以推動能源使用的精細化管理。此外，為確保節能措施的有效實施，餐飲服務將用水用電管理落實到各區域責任人，並將能耗與員工的收入掛鉤，以此激勵員工積極參與節能行動，提高整體的節能意識；及
- 將長期照明燈具更換為LED節能燈，有效節約用電。

零售服務

- 將燈具更換為LED節能燈，並加強辦公區域的開關燈檢查，強化能源管理；
- 合理控制賣場的溫度，避免過度製冷或加熱，減少能源消耗；
- 定期對空調及冷藏設備維護保養，確保其正常運行，避免能源浪費；及
- 充分利用超市的地理位置優勢，在超市扶梯旁及上方安裝了封閉式玻璃和風幕，旨在減少中央空調冷氣的流失，從而提高能源使用效率，實現節能目標。

5.1.4 水資源管理

本集團倡導節約用水，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》，制定並落實《節能、節電、節水管理規章制度》等內部相關規定，踐行節水措施，在營運的各個環節注重節約用水和水資源回收利用。

源頭節水

- 園林綠化苗木採用自動滴灌、自動噴淋系統，並結合雨水濕度感應功能，定時定量澆灌，在下雨或潮濕等天氣情況下控制澆水量，避免常規人工澆灌不均勻、水資源利用率低等情況；
- 及時修復供水管漏水情況，避免設備管理缺位導致的浪費；
- 安裝感應水龍頭，根據實際耗量出水，合理使用水資源；及
- 開展節約用水宣傳及推廣活動，真正意義上做到全民節約、人人監管。

過程節水

- 安排專責人員定時定期抄錄水錶，定期觀測及分析用水量，利用新型探測器，監測異常用水，如有異常立即進行管網檢查並採取有效應對措施，以杜絕滴漏現象；
- 小區水景設施設置運行時間表，禁止水景設施24小時連續開啓，同時降低水景高度；
- 景觀用水採用自動循環系統和缺水紅外探測裝置進行自動補水，避免因過量補水造成水資源浪費；及
- 小區內採用儲水地面，收集雨水或廢水進行過濾存儲，優先考慮以雨水或再生水用作綠化用水，並對靠近道路區域的綠化採用高效灑水車作業，同時嚴禁使用自來水灌溉。



自動噴淋系統



感應水龍頭



高效灑水車



本報告期內，本集團在求取適用水源上不存在任何問題或困難。

5 精益管理，踐行綠色低碳

5.1.5 噪音管理

本集團日常營運中的噪音主要來源於設備操作和車輛，為此我們採取一系列有效措施旨在降低噪音污染。在新建、改建及擴建生產設備時，優先選擇低噪音、低震動的設備，並在關鍵噪音源上安裝了隔聲罩、隔聲間和消聲器等裝置，以顯著減少噪音產生。此外，本集團嚴格按照國家規定為所有車輛配備合規設備，確保不對週邊環境造成噪音干擾。為進一步優化噪音管理，我們還明確規定在公眾休息日、節慶假日及夜間禁止進行可能產生噪音的施工或裝修活動。

5.2 踐行綠色辦公

本集團積極倡導「綠色辦公，低碳生活」的工作模式，從節約辦公用水、用電、耗材、綠色出行四個方面着手，引導員工養成綠色辦公、綠色生活、綠色消費的良好行為習慣，以低碳的辦公模式和出行方式支持節能減排。

節約辦公用水

- 在茶水間、衛生間等公共用水區域貼上醒目的節約用水標示，並使用感應水龍頭、水箱等節能設備；及
- 行政部定期檢查辦公室茶水間及衛生間的水管、排水等設施，如有問題立即通知相關部門處理。

節約辦公用電

- 倡導下班前關閉所有燈光、電腦、打印機等辦公設備，並由專人巡查，確保關閉；
- 嚴格執行空調溫度控制標準，同時提倡自然通風，減少空調開啓時間；及
- 利用自然光線，減少電燈／照明器使用。

節約辦公耗材

- 倡導紙張雙面使用和打印，減少紙張消耗；
- 推行無紙化辦公，非必要內容不打印；
- 提倡自備水杯、飯盒，減少一次性製品的使用，會議不再使用一次性文件袋；
- 減少使用膠水、修正液等含苯溶劑產品；及
- 減少使用一次性電池，使用可循環充電電池等。

倡導綠色出行

- 提倡員工乘公交、騎自行車上下班
- 公務用車時，如地點在同一方向或附近，應儘量合並用車；及
- 合理規劃用車行程，加強車輛油費、路橋費、維修費管理。

案例 「地球一小時」活動

2023年3月25日，本集團持續響應世界自然基金會(WWF)的號召，開展「地球一小時」活動。活動中，本集團呼籲員工及社會公眾於當日關閉不必要的電燈及耗電產品一小時，以支持全球性節能減碳行動。



「地球一小時」活動宣傳海報

5.3 保護環境及應對氣候變化

本集團重視環境及自然生態保護，通過防止森林火災、加強綠化建設等多樣化舉措，力求維護生態平衡。同時，本集團積極識別、應對氣候變化風險，持續提升氣候風險適應力，為推動全球綠色發展貢獻力量。

5.3.1 保護環境及天然資源

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國野生動物保護法》《中華人民共和國自然保護綱要》《廣州市綠化條例》等相關法律法規，致力減少業務活動對生物多樣性、自然生態環境產生的潛在影響。在實際操作中，物業管理服務謹慎使用農藥，盡可能減少農殘對植被污染，確保生態環境得到最大程度的保護。

案例 山林防火演習與防火檢查

2023年5月及9月，本集團佛山物管公司組織山林防火演習，以引導員工提升撲火救災的應急處理技能，為小區森林防火工作及綠色生態環境保駕護航。同時，佛山物管公司不斷加強防火日常檢查，嚴格管控野外火源，確保小區周邊山林環境免遭破壞，為維護生態環境貢獻力量。



森林消防演習現場

5.3.2 應對氣候變化

本集團將應對氣候變化作為風險管理的重要任務之一，積極開展氣候相關議題的評估與討論，致力於減少氣候變化對集團員工、資產、供應鏈及業務運營造成不利影響。本集團可能面臨的氣候風險包括颱風、暴雨、高溫等極端天氣，這些風險可能造成本集團服務響應速度下降、項目運營成本提升及收入減少等。

為降低極端天氣等氣候風險對經營活動造成的影響，本集團旗下各業務板塊依據《中華人民共和國突發事件應對法》制定詳細的極端天氣應急預案，包括《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》《零售板塊安全生產制度》等，並成立了物業管理服務極端天氣應急救援工作小組，負責組織實施極端天氣應急救援方案，以此逐步提升全集團的氣候風險應對能力。

物業管理服務極端天氣应急管理措施

極端天氣前

- 在每年雨季到來前組織防洪防汛應急演練，要求所有部門參與，提高應對安全生產事故和突發性事件的能力；
- 組織各部門經理提前召開《防颱防汛工作會議》，布置防颱風工作任務，成立防汛小組和緊急搶險隊，制定防汛預案；
- 檢查安全帽、雨衣等防汛工具配置情況，對地勢較低的位置場所或下沉式道路的排水設備設施配置防汛擋板、沙袋；
- 對小區各區域傾斜樹木、危險樹木進行支撐處理；
- 對小區各區域路面排水井防墜網、沙井防墜網、地庫出排污泵、高層電梯機房門窗、水景地下泵房等進行安全隱患排查；及
- 發布台、暴雨警報後，通過業主微信群、專區客服微信等方式推送相關信息，提醒業主(住戶)做好大風、暴雨來臨前的防範措施。

極端天氣期間

- 領班、主任、經理及當值員工必須在工作崗位待命，提前做好路況排查，組織員工清掃，並在重要部位設立警示牌，用警戒線、防護網封閉受災現場；
- 對有滲漏水、易積水隱患的部位加強巡查次數，發現有漏水、水淹等情況及時上報及採取應急措施進行處理；及
- 安排相關專業工程技術人員檢查給排水、供配電等機電設備，切斷霓虹燈及有危險的室外電源，停止室外作業，將受影響區域的電梯開至頂層

極端天氣後

- 各工作小組進入汛情現場開展善後處理工作，及時進行路障排除、清理受水浸部位等，儘早恢復正常營運；及
- 對造成的損失情況作記錄，並拍照備案，以專題形式上報，積極總結經驗和教訓。



放置防汛擋板、沙袋



《防颱防汛工作會議》現場

6 共贏共榮，促進價值創造

本集團致力於與供應商建立長期穩定的合作關係，力求通過雙方的共同努力實現互惠互利的雙贏局面。本集團持續優化供應鏈管理，嚴格把控供應鏈環境與社會風險，堅守廉潔採購，並加強與供應商的溝通交流，竭力打造可持續供應鏈。同時，本集團積極參與行業交流活動，用心學習和分享行業優秀實踐，旨在把握市場機遇並推動行業高速發展。

6.1 供應商管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規，制定並落實《供應商管理制度》《供應商評估管理制度》《供應商資質要求》等內部制度，嚴格規範供應商准入、評估和淘汰流程，持續提升供應鏈管理成效。

6.1.1 供應商准入

本集團遵循公開、公平、公正、誠實信用、競爭和效益的原則，對供應商的經營資質、財務狀況、過往業績及信用情況等各項關鍵性指標進行評分，以評估供應商是否滿足入庫要求。主要流程如下：



6.1.2 供應商評估考核與淘汰

本集團成立專門的供應商評審小組，每年對供應商的產品品質、履約情況、服務質量、服務態度等進行綜合考評，並根據評估結果將供應商分為A、B、C、D四個等級：

A級供應商	B級供應商	C級供應商	D級供應商
採購交易時予優先考慮，將其所屬供應商類型列為框架協議供應商或價格備忘錄供應商。	允許正常交易。	對其進行訂單減量。	終止交易，供應商信息在採購系統中的選項為禁用。

同時，本集團設有嚴格的供應商淘汰機制，如供應商出現賄賂、欺詐、舞弊、嚴重違約或其他有損公司行為的情況，將永不錄用。此外，對於連續3年評估結果為D級的供應商，本集團將與其終止合同且不再續約。

6.2 供應鏈環境及社會風險管理

本集團持續加強對供應商環境和社會因素的評估與管控，積極呼籲供應商關注其應盡的環境及社會責任，以促進供應鏈的可持續發展。

- 倡導綠色採購，積極購買具備環保屬性的材料或產品；
- 優先選擇具有環境管理體系認證、質量管理體系認證、職業健康安全體系認證等ISO認證體系的供應商；
- 對於勞務用工類採購，在服務合同中要求供應商確保合法用工，並要求其與員工簽定勞務合同；及
- 優先選擇資質證件齊全、企業信用良好的供應商。

6.3 陽光採購

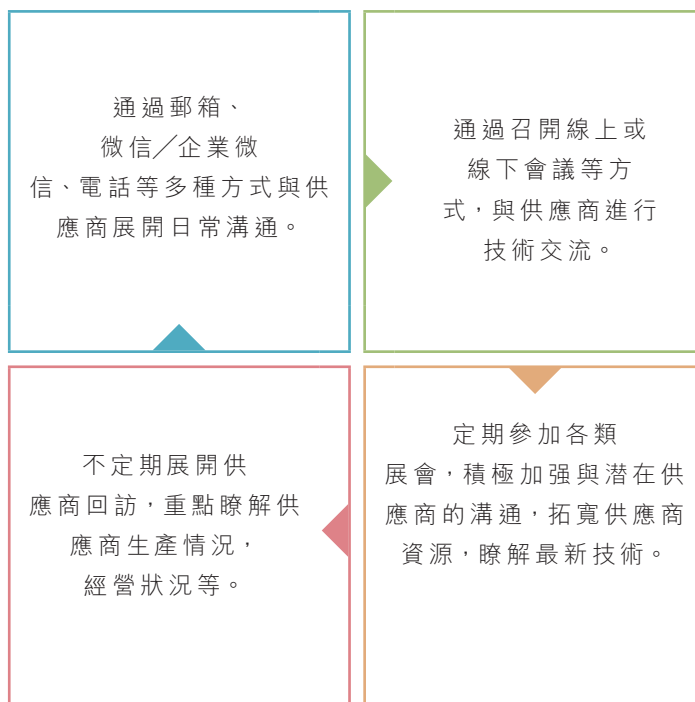
本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》，制定並落實《供應商廉潔稽查相關管理制度》，明確供應商的合規管理，堅決抵制任何形式的貪污舞弊行為，確保招採過程公正、透明。

- 與供應商簽署《廉潔協議》，力求與供應商共同構建誠信廉潔的業務關係；
- 對異常供應商及採購行為進行反貪污監督和稽查；
- 對於日常採購商品，要求至少三家供應商報價，採購價格設有內部多層審批機制；及
- 對於項目採購或大宗採購，則採取對外招標方式，並由多部門共同監督現場開標。

6 共贏共榮，促進價值創造

6.4 加強供應商溝通

為提升供應鏈的穩定性和運作效率，本集團建立多元化且高效的溝通渠道，積極加強與供應商的信息交流，旨在與供應商建立長期穩定的合作關係，並增強雙方的互信和合作意願。



供應商溝通渠道

6.5 參與行業交流

本集團以包容開放的態度參與行業交流與合作，積極吸納優秀同行的建議與成功經驗，旨在促進集團高效率運營與可持續發展。

第四屆廣州國際智慧物業博覽會

2023年9月20日，本集團參與由廣東省住建廳、廣州市住建局、廣東省物協等單位聯合主辦的「第四屆廣州國際智慧物業博覽會」。本次博覽會種類豐富，涵蓋優秀品牌物業、智慧科技、機器人、環衛清潔綠化等九大主題展區。通過本次博覽會，本集團學習了物業管理行業的前沿發展成果，瞭解物業行業創新的發展方向，並進一步加強與廣東省內物業管理企業的交流。



第四屆廣州國際物業博覽會會議現場

6 共贏共榮，促進價值創造

「安心家政，愛滿羊城」2023年安心家政服務月活動

2023年11月，本集團參與由廣州商務局、廣州市人力資源和社會保障局、廣州市婦聯主辦，廣州婦女兒童發展中心、廣州家庭服務聯合會承辦的「安心家政，愛滿羊城」家政服務月活動。活動中，本集團職業介紹服務參與啓動儀式主題演講、家政服務信用星級企業授牌領獎、「安心家政」品牌企業展及直播帶崗等四項活動，充分與業內同行交流家政服務的最新發展趨勢。



「安心家政，愛滿羊城」安心家政服務月活動現場

7 傾心公益，增進民生福祉

作為負責任的企業，本集團始終懷揣熱心公益的初心，積極投身社會公益事業，關懷民生福祉。本年度，本集團匯集自身力量及各類公共資源，與社會各界攜手合作，開展豐富多樣的社區文化活動和慈善捐贈活動，傾力為社會傳遞溫暖與關愛。此外，為鼓勵員工積極投身義工實踐活動，充分發揮樂於助人的精神，本集團義工隊以「感恩、服務、熱忱、愛心」為宗旨，以「立足企業，面對社會」為原則，按照《祈福生活服務義工隊章程》的規定有組織、有計劃地開展各項志願活動，為建設和諧社會貢獻自身力量。

7.1 和睦氛圍，多彩社區

本集團注重和諧社區建設，通過積極開展多樣化的義診活動、便民活動、文體活動、節假日活動和親子活動等，不斷加強鄰里間的交流與互動，提升社區的團結度、凝聚力。

關愛居民健康，堅持便民利民

本集團關注居民的身心健康和生活便利，通過開展各類專項義診活動和便民服務日活動，積極為群眾辦實事，致力於提高居民的生活質量。

開展腎內科專項義診

2023年5月，本集團聯合祈福醫院於廣州市番禺區祈福新邨社區開展腎內科、血透室專項義診活動。本次活動現場提供尿常規檢測、中醫問診、腎病諮詢等服務，針對性地解答居民有關腎器官方面的問題，為社區居民的健康保駕護航。



腎內科專項義診活動現場

7 傾心公益，增進民生福祉

兒童節專場義診

2023年5月，本集團聯合祈福醫院於廣州市番禺區祈福新邨社區開展兒童節專場義診活動。本次義診組織兒科、兒保科、眼科醫生為社區兒童現場提供測骨齡、視力篩查、體脂、足踝檢測等項目，旨在增強家長對兒童健康的關注和認識。



兒童節義診活動現場

便民活動服務日

2023年10月，本集團於廣州市番禺區祈福新邨小區開設便民活動服務日，服務內容包括電動車、單車免費檢測，免費理髮，免費檢修小家電及配鑰匙，清洗風扇，盤栽種植養護技巧教學等。本次活動有效滿足業主的日常生活需求，讓其感受到暖心的物業服務關懷，並增強了業主的歸屬感。



便民活動服務日現場

營造「悅讀」氛圍，組織文體活動

打造文明社區是構建和諧社會的重要途徑。本集團繼續通過在社區內設置流動讀書車、舉辦「社區讀書閣」等活動，促進全民愛讀蔚然成風。同時，本集團積極響應國家全民健身號召，通過籌辦乒乓球賽和馬拉松等體育活動，滿足居民的健身和娛樂需求。

流動讀書車活動

本年度，本集團攜手廣州少年兒童汽車圖書館每月於廣州市番禺區祈福新邨社區內舉辦流動圖書車活動。該活動通過引進流動圖書館服務，為青少年及兒童居民提供文獻信息支持，以此充實社區居民的文化生活。2023年，本集團共開展14場流動讀書車活動，合計服務990人次，完成借書12,376冊，還書4,520冊。



流動圖書車活動

「決戰夏日，『乒』出精彩」乒乓球團體友誼賽

2023年9月，本集團在廣州市番禺區祈福新邨社區的棕櫚園容舉辦乒乓球團體友誼賽。本次比賽不僅豐富住戶的業餘生活，還能實現以球會友，加強社區居民的交流與互動。



乒乓球團體友誼賽現場

開展祈福馬拉松

2023年12月，本集團舉辦祈福馬拉松活動。作為「廣州馬拉松」的前哨戰，祈福馬拉松吸引眾多體育愛好者參與。本次祈福馬拉松不僅幫助居民放鬆身心，還促進塑造居民的強健體魄和堅強意志。



祈福馬拉松活動現場

7 傾心公益，增進民生福祉

暢享美好假日，豐富居民生活

除了開展多樣的文體活動，本集團亦在全年各節假期期間舉辦多元化的特色社區活動，以此營造濃厚的節日氛圍，讓社區居民暢享美好假日。

「合家團圓度中秋，繽紛精彩迎國慶」活動

2023年9月，本集團在廣州市番禺區祈福湖廣場舉辦「迎中秋，賀國慶」活動。本次活動包括燈籠DIY、猜燈謎、有獎問答、防詐宣傳、港澳問題諮詢、歌舞匯演等內容，旨在帶領社區群眾感受節日氛圍，並以此為契機發揚中國優秀傳統文化，促進社區和諧。



「合家團員度中秋，繽紛精彩迎國慶」活動現場

「樂活耆英」感恩節活動

2023年11月，本集團邀請祈福新邨社區的長者參與「樂活耆英」感恩節活動。本次活動通過開展現場教學養生錘DIY、品嚐點心茶歇，分享樂活養生的生活方式等內容，營造「敬老、愛老、護老」的文明社區氛圍。



「樂活耆英」感恩節活動現場

巧設親子活動，營造融洽氛圍

本集團關注社區個體家庭的成長和發展，創造性舉辦多種多樣的親子活動，以加強親子互動與鄰里關係，致力打造團結友愛的和睦社區。

「我和園丁有個約會」親子同樂日活動

2023年5月，本集團舉辦「我和園丁有個約會」親子同樂日活動，活動內容包括介紹園藝工具、演示園藝師傅日常修剪樹木的工作流程、簡述區內植物的品種與特性、共同種植小區綠化及植物盆景DIY等。該活動通過知識傳授與技能實踐相結合的方式，高效鍛煉了居民們的親子合作能力和動手能力。



「我和園丁有個約會」
親子同樂日活動現場

聖誕節烘焙DIY親子活動

2023年12月，本集團於社區內舉辦聖誕節烘焙DIY親子活動。該活動讓居民在體驗烘焙製作樂趣的同時，也加強家庭成員的溝通和鄰里交流，促進幸福社區建設。



聖誕節烘焙DIY親子活動現場

7 傾心公益，增進民生福祉

7.2 熱心慈善，奉獻社會

本集團積極通過多方途徑投身慈善事業，傳遞公益力量。本年度，本集團繼續通過愛心捐書、捐衣、義賣等活動為偏遠山區和社會弱勢群體送去溫暖，切實履行企業社會責任。

愛心捐書大行動

2023年6月，本集團參與第16屆祈福愛心捐書大行動。活動中，本集團組織員工協助進行書本整理、分類、點算和登記等，並將募集到的書籍送往偏遠山區，讓更多山區兒童感受到知識的力量。本次活動共收到捐書26,710冊，參與義工共117位。



祈福愛心捐書大行動現場

愛心義賣活動

為響應廣州市番禺區物業管理協會和番禺慈善會的號召，樹立互幫互助的社會主義新風尚，2023年9月，本集團於廣州市番禺區祈福繽紛世界歐式廣場舉辦愛心義賣活動。本次義賣所得的金額捐贈至貴州教育支援項目，以此支援社會弱勢群體，為構建和諧社會作出貢獻。



愛心義賣活動現場

第8屆祈福愛心捐衣大行動

2023年11月，本集團聯合祈福集團舉辦第8屆祈福愛心捐衣大行動。活動中，本集團號召員工積極參與衣物收集和整理，並把衣物捐贈給山區的貧困兒童，以實際行動為貧困地區送去溫暖與關愛。



捐衣大行動活動現場

附錄一：政策列表

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
A. 環境	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	
	《建築工程綠色施工評價標準》	
	《中華人民共和國環境保護法》	
	《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》	
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《節能降耗管理制度》
	《中華人民共和國節約能源法》	《節能、節電、節水管理規章制度》
	《中華人民共和國循環經濟促進法》	《垃圾分類管理規定》
	《中華人民共和國野生動物保護法》	
	《中華人民共和國自然保護綱要》	
	《鍋爐大氣污染物排放標準》	
《危險化學品安全管理條例》		
《中華人民共和國突發事件應對法》		
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《員工手冊》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《管理增效激勵方案》
	《中華人民共和國就業促進法》	《拓展新業務利潤分享計劃》
	《中華人民共和國社會保險法》	《招聘制度細則》
	《禁止使用童工規定》	《培訓管理制度》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	《人才引進管理辦法》
	《國際勞工準則》	《人事行政部營運守則》

附錄一：政策列表

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》	《安全生產管理制度》
	《中華人民共和國消防法》	《工作安全規定與程序》
	《中華人民共和國安全生產法》	《工傷管理制度》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《安全目標管理制度》
	《工傷保險條例》	《安全生產責任管理制度》
	《中華人民共和國物業管理條例》	《安全教育培訓管理制度》
		《安全檢查制度》
		《應急管理制度》
		《安全績效評定管理制度》
		《消防安全管理制度》
		《安全生產會議管理制度》
		《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》
		《祈福物業安全生產、消防安全管理制度》
		《零售板塊安全生產制度》
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》	《供應商管理制度》
	《中華人民共和國招標投標法實施條例》	《供應商評估管理制度》
		《供應商廉潔稽查相關管理制度》
		《採購管理制度》
		《供應商資質要求》

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B6. 產品責任	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國產品品質法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《建設工程質量管理條例》</p> <p>《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》</p> <p>《中華人民共和國食品法》</p>	<p>《知識產權管理手冊》</p> <p>《知識產權獎勵與懲罰制度》</p> <p>《知識財產權培訓制度》</p> <p>《業主檔案管理規定》</p> <p>《客戶投訴管理制度》</p> <p>《投訴跟進處理流程》</p> <p>《緊急突發事件處理應急預案》</p> <p>《商品保質期規定》</p> <p>《營運部崗位職責管理制度》</p> <p>《項目質量管控機制》</p> <p>《業主資料保密制度》</p> <p>《業主資料(隱私)泄露事件應急處理預案》</p> <p>《企業研發準備金制度》</p> <p>《工程管理中心工作規範》</p> <p>《售後服務部管理制度》</p> <p>《客戶服務部管理制度》</p> <p>《客訴工作標準》</p> <p>《商品出入管理制度》</p> <p>《祈福超市營運手冊》</p> <p>《臨期商品管理守則》</p> <p>《衛生管理守則》</p> <p>《生產資料標準要求》</p> <p>《膳康餐飲日常管理制度》</p> <p>《膳康運營管理手冊》</p> <p>《集團形象識別系統手冊》</p>

附錄一：政策列表

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B7. 反貪腐	《中華人民共和國公司法》	
	《中華人民共和國反洗錢法》	
	《中華人民共和國反壟斷法》	《新員工廉潔從業培訓》
	《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》	
B8. 社區投資		《祈福生活服務義工隊章程》

附錄二：關鍵績效列表

環境關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2023 年數據
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
氮氧化物	千克	94.51
硫氧化物	千克	0.29
顆粒物	千克	6.56
A1.2 溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體總排放量(範圍1+範圍2· 二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳	6,378.93
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳/每人民幣千元營業收入	0.02
範圍1(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳	455.91
範圍2(二氧化碳當量排放)	噸二氧化碳	5,923.02
A1.3 有害廢棄物		
有害廢棄物	千克	223.93
有害廢棄物密度	千克/每人民幣千元營業收入	0.00065
A1.4 無害廢棄物		
無害廢棄物	千克	424,451.31
無害廢棄物密度	千克/每人民幣千元營業收入	1.23
A2.1 能源總耗量及密度		
直接能源消耗量	千兆焦耳	7,397.90
間接能源消耗量	千兆焦耳	37,388.84
能源消耗總量	千兆焦耳	44,786.74
能耗密度	千兆焦耳/每人民幣千元營業收入	0.13
A2.2 總耗水量及密度		
耗水量	立方米	169,777.04
耗水量密度	立方米/每人民幣千元營業收入	0.49
A2.5 包裝材料		
塑料袋	噸	10.43

附錄二：關鍵績效列表

註：

環境數據的收集時間覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日。收集範圍包括：

- 集團總部及各業務板塊辦公區域、旗下超市、生鮮市場、便利店、餐飲服務和洗衣服務的能源使用；
 - 集團總部及各業務板塊的公務車輛及運輸車輛能源使用；
1. A1.1排放物數據披露值來自於集團及各業務板塊汽油及柴油的消耗。相關排放系數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
 2. A1.2溫室氣體排放披露值來源為汽油、柴油、天然氣以及外購電力的消耗。範疇一排放因子參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；範疇二溫室氣體的數據來源為外購電力，中國內地電網的溫室氣體排放因子參考國家生態環境部發佈的最新全國電網平均排放因子，中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
 3. A1.4本集團的無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾、廚餘垃圾等一般廢棄物。
 4. A2.1能源消耗值來源為汽油、柴油、天然氣及外購電力的使用，能耗系數參考國家《GB2589-2020綜合能耗計算通則》。
 5. A2.2本集團的耗水量主要來自各業務板塊運作及辦公室營運。
 6. A2.5本集團的塑料袋使用量主要來自於零售服務板塊超市有償提供給客人的塑料購物袋以及洗衣服務公司使用的塑料包裝袋。

社會關鍵績效列表

ESG 指標		單位	2023 年數據
B1. 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分僱員總數			
員工總數		人	580
性別	男性	人	201
	女性	人	379
職級	高級管理人員	人	11
	中級管理人員	人	44
	非管理人員	人	525
類型	全職	人	560
	兼職	人	0
	合約	人	20

ESG 指標		單位	2023 年數據
年齡	30 歲及以下	人	58
	31-40 歲	人	136
	41-50 歲	人	270
	51 歲及以上	人	116
地區	中國大陸	人	575
	港澳台及海外地區	人	5
B1.2 僱員流失比率：按性別、年齡及地區劃分			
員工流失率		%	29.44
性別	男性	%	29.97
	女性	%	29.16
年齡	30 歲及以下	%	50.43
	31-40 歲	%	29.17
	41-50 歲	%	25.00
	51 歲及以上	%	24.18
地區	中國大陸	%	29.62
	港澳台及海外地區	%	0.00
B2. 健康與安全			
B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率¹			
因工傷死亡人數		人	0
因工亡故的比率		%	0
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失工作日數		天	116
B2.3 所採納的職業健康安全措施			
年度健康體檢人數		人	529
安全演練(包括火警演習)的次數		次	35
參加安全演練人次及百分比		人/ %	409/70.52

¹ 2021 年因工亡故的人數及比率分別為 1、0.15%，2022 年因工亡故的人數及比率分別為 0、0%。

附錄二：關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2023 年數據
B3. 發展與培訓		
B3.1 按性別及僱傭類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比		
僱員受訓百分比	%	94.83
性別		
男性	%	92.54
女性	%	96.04
類別		
高級管理人員	%	90.91
中級管理人員	%	95.45
非管理人員	%	94.86
B3.2 按性別及僱傭類別劃分，每位僱員完成受訓的平均時數		
僱員受訓總時長 ²	小時	607.33
性別		
男性	小時	15.00
女性	小時	12.46
類別		
高級管理人員	小時	12.35
中級管理人員	小時	13.24
非管理人員	小時	13.34
B5. 供應商管理		
B5.1 按地區劃分供應商數目		
供應商總數	家	697
中國大陸地區	家	688
港澳台地區	家	8
海外地區	家	1
B5.2 被執行有關政策的供應商數目		
被執行有關政策的供應商數目	家	697

² 數據為舉辦培訓總時長。

ESG 指標	單位	2023 年數據
B6. 產品責任		
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		
產品回收量	噸	0
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目及應對方法		
所接獲的客戶投訴數目	次	3,585
客戶滿意度	%	97.08
B6.3 維護及保障知識產權		
申請專利數量	件	7
獲得專利授權數量	件	7
B7. 反貪污		
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數目及訴訟結果		
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
B8. 社區投資		
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益投入額	元	21,970
參與志願活動的員工人次	人次	64

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
層面A1：排放物		
一般披露	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	精益管理，踐行綠色低碳
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄二：關鍵績效列表
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)。	附錄二：關鍵績效列表
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效列表
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效列表
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。	精益管理，踐行綠色低碳
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。	精益管理，踐行綠色低碳

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。 <i>註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</i>	精益管理，踐行 綠色低碳
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績 效列表
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	精益管理，踐行 綠色低碳
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。	精益管理，踐行 綠色低碳
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。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	精益管理，踐行 綠色低碳
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。	精益管理，踐行 綠色低碳
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。	精益管理，踐行 綠色低碳
關鍵績效指標A4.1	描述已經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。	精益管理，踐行 綠色低碳

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	包容發展，攜手 員工成長
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	包容發展，攜手 員工成長 附錄二：關鍵績 效列表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	包容發展，攜手 員工成長
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄二：關鍵績 效列表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	包容發展，攜手 員工成長 附錄二：關鍵績 效列表

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	包容發展，攜手員工成長
	<i>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</i>	
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	附錄二：關鍵績效列表
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄二：關鍵績效列表
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。	包容發展，攜手員工成長
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。	包容發展，攜手員工成長
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。	包容發展，攜手員工成長
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。	共贏共榮，促進價值創造
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄二：關鍵績效列表
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	共贏共榮，促進價值創造
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	共贏共榮，促進價值創造
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慣例，以及相關執行及監察方法。	共贏共榮，促進價值創造

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	心繫客戶，鑄就 優質服務
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	附錄二：關鍵績 效列表
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。	心繫客戶，鑄就 優質服務 附錄二：關鍵績 效列表
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。	心繫客戶，鑄就 優質服務 附錄二：關鍵績 效列表
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	心繫客戶，鑄就 優質服務
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。	心繫客戶，鑄就 優質服務

附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	可持續發展管理
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	可持續發展管理 附錄二：關鍵績效列表
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。	可持續發展管理
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	可持續發展管理
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考慮社區利益的政策。	傾心公益，增進民生福祉
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)。	傾心公益，增進民生福祉
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	傾心公益，增進民生福祉 附錄二：關鍵績效列表