

ROISERV 榮万家

Roiserv Lifestyle Services Co., Ltd.

榮萬家生活服務股份有限公司

(一家於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2146

2022

環境、社會及管治報告



目錄

| | | |
|----|-----|-----------------------|
| 2 | 1. | 關於本報告 |
| 2 | 1.1 | 編製依據 |
| 2 | 1.2 | 報告範圍 |
| 2 | 2. | 董事會聲明 |
| 3 | 3. | ESG管理 |
| 3 | 3.1 | ESG理念 |
| 3 | 3.2 | ESG架構 |
| 4 | 3.3 | 利益相關方溝通及ESG議題重要性評估 |
| 7 | 4. | 環境保護 |
| 7 | 4.1 | 綠色項目運營 |
| 9 | 4.2 | 綠色辦公 |
| 10 | 4.3 | 環境類目標 |
| 11 | 4.4 | 氣候變化與風險管理 |
| 12 | 4.5 | 二零二二年度環境績效表現 |
| 13 | 5. | 和諧僱傭，進取共贏 |
| 13 | 5.1 | 僱傭及晉升 |
| 14 | 5.2 | 薪酬及福利 |
| 15 | 5.3 | 發展及培訓 |
| 16 | 5.4 | 員工溝通與關愛 |
| 16 | 5.5 | 員工健康與安全 |
| 17 | 5.6 | 疫情防控 |
| 18 | 5.7 | 僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現 |
| 19 | 6. | 產品質量 |
| 19 | 6.1 | 優質服務 |
| 24 | 6.2 | 業主安全保障 |
| 25 | 6.3 | 業主投訴及滿意度 |
| 26 | 7. | 合規運營 |
| 27 | 7.1 | 反貪污 |
| 27 | 7.2 | 宣傳與廣告管理 |
| 28 | 7.3 | 知識產權保護 |
| 28 | 7.4 | 信息安全與隱私保護 |
| 29 | 7.5 | 供應鏈管理 |
| 30 | 8. | 回饋社會 |
| 30 | 9. | 有關《環境、社會及管治報告指引》的內容索引 |



1. 關於本報告

榮萬家生活服務股份有限公司(「本集團」)基於主要利益相關方及其關注的環境、社會及管治(「ESG」)議題，收集和整理相關數據與數據，編製並發佈本集團二零二二年度ESG報告(「本報告」)。本報告為本集團發佈的第三份ESG報告，旨在披露本集團於二零二二年在ESG方面的管理現狀和績效表現，有關企業管治的詳細內容請參閱本集團二零二二年度報告所載的《企業管治報告》。

1.1 編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製。本報告已遵守ESG指引載列的「不遵守就解釋」條文，及有關報告「重要性」、「量化」、「平衡」、「一致性」原則要求。

「重要性」原則：本集團對利益相關方關注的ESG議題進行優次排列，根據其關注議題的重要性水平在本報告中進行回應，並在本報告利益相關方溝通及ESG議題重要性評估章節做出了說明。

「量化」原則：本集團環境與社會層面的關鍵績效指標均採用量化資料的方式展現，以便對本報告中的關鍵績效指標進行評估和驗證。此外，有關關鍵績效指標的量化標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在本報告中的相應位置做出了說明。

「平衡」原則：本報告客觀、公正地呈報本集團的ESG表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

「一致性」原則：本集團採取與往年一致的信息披露和數據統計方法，個別變動之處均已在本報告中的相應位置做出了說明，令報告中的數據可於日後做出有意義的比較。

1.2 報告範圍

本報告的時間範圍為二零二二年度(即二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日)(「報告期間」)。除另有說明外，本報告的披露範圍包括由本集團直接運營和管理的業務的ESG表現。

2. 董事會聲明

本集團及榮萬家生活服務股份有限公司董事會(「董事會」)遵守「ESG指引」的要求，做出如下聲明。

董事會高度重視本集團的ESG相關事宜，履行對ESG相關事宜的監督職責，並對公司ESG策略及匯報承擔全部責任。

本集團在管理層成立ESG領導小組，負責制定ESG策略、方針和管理目標，統籌ESG工作安排，並定期向董事會匯報工作進展。

本公司成立ESG工作小組負責ESG工作的具體開展和執行，促成ESG目標的達成，持續推動本集團ESG工作實踐。

本集團將ESG理念融入業務開展的多個層面，由董事會對ESG理念與管理策略進行定期審閱。本集團重視ESG相關風險和機遇可能對本集團產生的重大影響，並對與本集團業務相關的重要ESG相關事宜進行識別，每年根據ESG議題重要性評估、利益相關方溝通結果開展ESG重要議題的評估、優次排列和管理，並持續完善本集團關鍵ESG議題，明確ESG工作重點。

本集團已設立與業務運營相關聯的環境目標。董事會對環境目標的達成情況和工作進展進行定期檢討。

3. ESG管理

3.1 ESG理念

本集團以業主需求為導向，秉承「好生活，榮萬家」的服務願景，圍繞「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，堅持為業主提供優質服務。同時，本集團深刻理解ESG管理的重要性，積極承擔社會責任，致力於建立「有溫度的社區文化」，為業主打造「科技化」、「現代化」的社區新生活空間。

本集團推動ESG理念融入公司運營，對自身的ESG管理體系進行不斷完善，積極提升ESG績效表現，促進本集團可持續發展。

3.2 ESG架構

本集團建立了由董事會、ESG領導小組和ESG工作小組構成的ESG管治架構。

董事會：負責公司整體ESG管治事宜，監督檢討公司ESG表現；審閱確定公司ESG架構及策略；審閱及確保公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統；以及審議和批准ESG報告。

ESG領導小組：管理層負責制定ESG策略、方針和管理目標；依據ESG策略和方針統籌ESG工作安排；評估和梳理ESG相關風險及機遇；向董事會匯報ESG管理工作。

ESG工作小組：負責根據ESG策略和方針以商議和制定ESG相關部門的ESG目標及工作計劃；按照ESG目標及工作計劃，執行重點工作，並監控目標達成情況，開展ESG報告數據收集和編製工作。

3.3 利益相關方溝通及ESG議題重要性評估

本集團搭建了與利益相關方的溝通機制，擁有多種暢通的利益相關方溝通渠道，主動識別利益相關方關注的ESG議題，並予以積極響應。

本集團識別的主要利益相關方及與其的溝通渠道列示於下表：

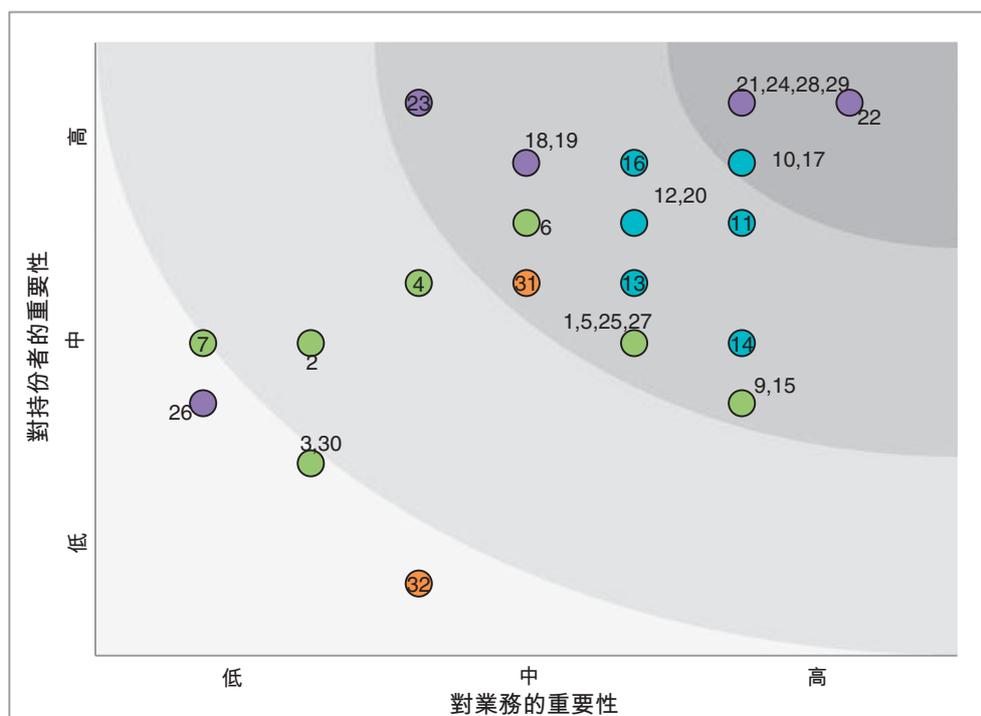
| 持份者 | 期望與要求 | 溝通與回應方式 |
|---------|---|--|
| 政府與監管機構 | <ul style="list-style-type: none"> 遵守國家政策及法律法規 促進地方經濟發展 帶動地方就業 按時足額納稅 安全生產 | <ul style="list-style-type: none"> 定期資訊報送 定期與監管機構會話 專題彙報 檢查及監督 |
| 股東 | <ul style="list-style-type: none"> 收益回報 合規運營 提升公司價值 資訊透明及高效溝通 | <ul style="list-style-type: none"> 股東大會 公司公告 電郵、電話通訊及公司網站 專題彙報 實地考察 |
| 合作夥伴 | <ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 公平競爭 依法履約 互利共贏 | <ul style="list-style-type: none"> 審查與評估會 商務溝通 交流研討 洽談合作 |

| 持份者 | 期望與要求 | 溝通與回應方式 |
|-------|--|--|
| 客戶 | <ul style="list-style-type: none"> • 優質產品與服務 • 健康與安全 • 依法履約 • 誠信經營 | <ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務中心和熱線 • 客戶意見調查 • 客戶溝通會議 • 社交媒體平臺 • 回訪 • 客戶服務中心和熱線 |
| 環境 | <ul style="list-style-type: none"> • 達標排放 • 節能減排 • 保護生態 | <ul style="list-style-type: none"> • 與當地環境部門交流 • 與當地居民溝通 • 報表報送 • 調研檢查 |
| 行業 | <ul style="list-style-type: none"> • 行業標準制定 • 促進行業發展 | <ul style="list-style-type: none"> • 參與行業論壇 • 考察互訪 |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> • 權益維護 • 職業健康 • 薪酬福利 • 職業發展 • 人文關懷 | <ul style="list-style-type: none"> • 員工溝通會 • 公司內刊和內聯網 • 員工信箱 • 培訓與工作坊 • 員工活動 • 部門滿意度調查 |
| 社區及公眾 | <ul style="list-style-type: none"> • 改善社區環境 • 參與公益事業 • 資訊公開透明 | <ul style="list-style-type: none"> • 公司網站 • 公司公告 • 傳媒採訪 • 社交媒體平臺 • 公司網站 |

同時，本集團基於利益相關方關注，結合公司實際情況與行業內可持續發展熱點，篩選出32項潛在重要ESG議題。

| 環境 | 僱傭 | 營運慣例 | 社區投資 |
|-------------|--------------|---------------|-----------|
| 1 環境合規 | 10 僱傭合規 | 17 營運合規 | 30 公益慈善 |
| 2 循環經濟 | 11 薪酬及福利 | 18 管理供應鏈的環境風險 | 31 推動社區發展 |
| 3 溫室氣體排放 | 12 工作時數及假期 | 19 管理供應鏈的社會風險 | 32 扶貧工作 |
| 4 廢棄物管理 | 13 多元化與平等機會 | 20 採購常規 | |
| 5 能源使用 | 14 職業健康與安全 | 21 質量管理 | |
| 6 水資源使用 | 15 培訓與發展 | 22 客戶健康與安全 | |
| 7 綠色辦公室 | 16 防止童工及強制勞工 | 23 負責任的行銷及推廣 | |
| 8 應對氣候變化 | | 24 客戶服務管理 | |
| 9 環境事故預防及處理 | | 25 保護知識產權 | |
| | | 26 研究及開發 | |
| | | 27 資訊安全 | |
| | | 28 客戶私隱保護 | |
| | | 29 反貪污 | |

集團對上述潛在重要ESG議題重要性進行了評估，結果如下：



其中識別出7個重要的議題，分別為「僱傭合規」、「營運合規」、「質量管理」及「客戶健康與安全」、「客戶服務管理」、「客戶私隱保護」及「反貪污」，後續章節詳述集團相關表現。

4. 環境保護

本集團遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境保護法律法規要求，致力於踐行綠色發展。本集團建立了標準化環境管理體系及各項環境管理制度，自2018年即獲得ISO14001:2015環境管理體系認證，以計劃、執行、檢查、處理的閉環管理模式開展環境保護工作。

4.1 綠色項目運營

本集團在物業管理項目運營中秉承綠色運營的理念，在保障業主與客戶的服務質量與質量的同時提升能源使用效率，減少排放物產生。

能耗管理

本集團制定有《公區節能減排管理制度》及《前期介入規劃設計管理制度》等能耗管理相關制度與規範，旨在統一化管理園區能耗，對項目園區的節能實踐進行細節化要求。本集團制定了《節能降耗實施指引》，在對公司能耗進行管理的基礎上，推廣優秀節能範例。

本集團降低項目運營能耗的措施包括：

- 對燈具的節能選型等技術規格進行規定，在保障照明質量的前提下優先選用節能燈；
- 智能化管控電梯運行，對轎廂內照明、通風設備設置自動休眠功能；
- 社區車庫中全部非消防照明燈具替換為智能感應燈；
- 公共區域照明杜絕長明燈，推廣使用聲光控制的LED節能燈，並根據季節及天氣調整照明設備運行時間，減少照明燈具電能消耗；
- 設備機房根據實際照明需求，控制燈光使用時間；
- 開展項目運營能耗數據分析，對相關項目責任人進行能源管理績效考核。

水資源管理

本集團主動開展物業管理項目用水規劃，合理利用水資源，制定了《綠化常規養護標準作業規程》等管理制度指導項目用水管理。

本集團項目運營的水資源管理措施包括：

- 對園區景觀及綠化的灌溉方法進行明確規定，實施滴灌或旋噴灌溉等科學的節水灌溉方式，減少水資源使用；
- 對業主及本集團員工開展節約用水宣貫，增強業主及本集團員工的節約用水意識。

排放物管理

本集團所產生的主要排放物為能源使用所產生的溫室氣體以及無害廢棄物，無害廢棄物主要包括辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾及物業管理項目運營維護產生的建築垃圾等。本集團制定了系統化的廢棄物分類與規範處理標準，積極響應項目所在地垃圾分類要求。

本集團廢棄物管理實踐包括：

- 建立垃圾分類點，鼓勵業主及本集團員工對垃圾進行分類，宣貫垃圾分類知識；
- 制定《生活垃圾清運清潔標準作業規程》作為廢棄物管理依據，對公共區域垃圾進行及時清運處理，在物業管理項目內設置固定存儲點位以及垃圾中轉站，對產生的生活垃圾、廚餘垃圾及建築垃圾等無害廢棄物進行暫時存放和臨時處理後，交由市政部門或有資質的清運供應商統一進行後續處理；
- 項目運營中產生的少量有害廢棄物，如園區設施維修維護過程中產生的廢油渣、廢漆等，本集團均進行單獨收集存放，並將其交由有資質的專業公司進行處理。

園區底商環境管理

本集團對物業管理項目園區底商的環境管理進行明確要求，如要求餐飲商戶應根據相關法規在廢水排放時增加隔油設置，安裝油煙淨化裝置，達到環保部門相關驗收標準，環保驗收合格後方允許開業。

業主環境衛生管理

本集團積極維護社區環境，對業主或租戶在環境保護方面進行要求和約束。本集團與業主或租戶簽署《臨時管理規約》，規定其應遵守的環境衛生行為，例如遵守社區所在地環境衛生規定；保持社區的環境衛生，不得隨意丟棄垃圾，將廢棄的家居雜物、垃圾投放到指定地點；不得破壞公共綠化及設施，不得向綠地、花草樹木潑灑污水和有害物質等。

園區生態保護

在物業管理項目園區環境建設方面，本集團將生態系統保護理念融入企業運營，致力於降低環境影響，關注園區生態環境保護及生態多樣性保護。本集團開展多項園區生態保護實踐，如根據項目所在區域及氣候培育栽種適宜的植被種類，開展綠化植被養護工作，維護園區生態環境健康，同時在進行園區景觀及綠化植被維護時，嚴格按照國標要求使用環境友好型農藥進行農藥噴灑，並嚴格控制農藥噴灑濃度，防止對土壤及水源產生危害。

4.2 綠色辦公

本集團在員工辦公過程中貫徹低碳綠色辦公的理念，制定了《辦公資產管理辦法》等內部管理制度以規範辦公場所節能減排、節約用水方面的各項實踐。同時，本集團不斷加強員工環保意識的培養，積極尋找和採用創新實踐以減少辦公過程中對資源的消耗。本集團在辦公場所中實施的綠色辦公措施包括：

- 採購低能耗辦公產品（包括台式計算機、打印機等），根據工作需求適當調整用電器運行時間，員工離開辦公區域時應及時關閉用電器。非工作時間段安排保安進行巡邏檢查，及時關閉未使用的設備或將其調整至休眠模式，降低電能使用的同時保障用電安全；
- 明確規定辦公區域空調開啟溫度，在保持工作場所溫度適宜的情況下避免電能浪費，同時開空調時應關閉門窗避免電能浪費；
- 要求各部門領取辦公物品以節約為原則，控制辦公用品取用的數量，降低不必要的物資消耗；
- 在辦公用紙使用時應盡量使用雙面打印和複印，並將單面使用後的紙收集作為再生紙回用；

- 進行員工節約用水的宣貫，增強全體員工的節約用水意識，督促員工養成節約用水的良好習慣，做到「隨手關水、人走水關」，防止發生「常流水」現象的發生；
- 積極推廣垃圾分類工作，向員工宣貫垃圾分類知識，同時將辦公場所產生的生活垃圾、辦公垃圾等無害廢棄物分類收集後交由專業公司進行處理；產生的廢舊熒光燈管、硒鼓、墨盒等少量有害廢棄物均交由有資質專業公司或原生產廠商依法合規處理。

4.3 環境類目標

二零二二年，本集團結合自身運營特點制定了節能減排目標，積極響應國家碳中和規劃，踐行企業低碳運營承諾，助力社會可持續發展。

本集團制定的環境類目標及進度如下：

| 環境目標 | 本年度之進度 |
|---|--|
| <p>能源耗用</p> <p>推廣覆蓋全部現有園區和新開發園區的項目能耗管理體系，推動能耗精細化管理</p> <p>提高項目園區中節能產品及設備的使用比例；</p> | <p>持續落實監察能源使用效益並適時改進。</p> <p>持續優先採用具能源效益標籤之產品。</p> |
| <p>水資源使用</p> <p>建立水耗月度報送及預警機制，對水耗異常增長的項目進行預警及管控干預，從而控制水耗的異常消耗</p> <p>持續推動如微噴灌溉、噴灑灌溉技術在項目園區內的應用，合理澆灌，減少綠化用水使用量；</p> | <p>用水密度較2021年下降57%</p> |
| <p>廢棄物處理</p> <p>通過督促引導員工、業主進行垃圾分類，綜合處置可回收廢棄物等方式推動項目減廢。</p> | <p>廢棄物產生量維持現有水平。</p> |

本集團的溫室氣體排放主要源於項目運營及日常辦公的能源消耗，故此不再單獨訂立減少溫室氣體排放的目標。

4.4 氣候變化與風險管理

氣候變化對的風險及影響日益嚴重，給生態環境和企業管理帶來了重大挑戰。本集團對國家氣候變化相關政策的頒佈及動態發展趨勢保持密切關注，積極識別氣候變化帶來的主要風險，全力支持全球氣候變化應對行動。氣候變化引起暴雨、暴雪、颱風等極端天氣頻發，給業主帶來巨大的人身財產安全損失，給本集團的項目管理帶來嚴峻挑戰；同時，全球綠色發展趨勢下，國家的政策、法律法規、科技及市場等多個方面均可能向低碳方向進行轉型，因此本集團未來可能面臨相應的轉型性風險，需要順應趨於嚴格的減碳合規要求。

為應對極端天氣帶來的潛在安全問題，本集團制定並下發了《防颱防汛應急預案》、《突發疫情應急處置預案》、《突發事件媒體應對、輿論引導的應急處置》等相關制度與規程，並制定了一系列的應對措施，以最大程度降低其帶來的損失。例如在項目社區遭遇颱風情況時，本集團將在第一時間採取措施，成立以項目經理為第一負責人的工作小組，部署安排臨災檢查及抗台救災工作，並對可能發生災害的危險區、隱患點進行排查，制定和完善應急預案，落實防災避災和應急救援等方面的安全措施，確保人員安全。

為應對潛在的轉型風險，本集團持續追蹤可能對業務開展產生重大影響的氣候變化政策的推行和更新，並實時對未來可能的政策趨勢進行研判並提前部署準備工作，積極尋求低碳轉型機遇。

氣候變化帶來風險的同時也伴隨着機遇，本集團通過推廣和應用節能減排相關技術和設備，提升項目運營過程中自然資源的使用效益，在節約業務成本的同時，不斷推動集團的可持續發展。

4.5 二零二二年度環境績效表現

本集團環境績效數據涵蓋本集團的集團總部，城市公司及其項目公司的辦公區域以及物業管理項目。本集團所產生的主要排放物為能源使用所產生的溫室氣體以及無害廢棄物，無害廢棄物主要包括辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾及物業管理項目運營維護產生的建築垃圾等。本集團運營所產生的少量有害廢棄物均交由專業公司進行處理或循環利用，未產生重大的環境影響，故不進行披露。本集團運營所使用的資源主要包括水、外購電力、外購蒸汽、汽油、柴油、液化石油氣、天然氣等。本集團在使用水源方面不存在問題。本集團運營中產生的包裝物極少，故不進行披露。

關鍵績效指標：排放物¹

| | 單位 | 2022 | 2021 |
|---------------------------|--------------------|---------------------|--------------|
| 溫室氣體排放總量 ^{2,3} | 噸 | 163,187.38 | 134,641.49 |
| 溫室氣體排放量(範圍一) ³ | 噸 | 126.46 | 98.22 |
| 溫室氣體排放量(範圍二) ⁴ | 噸 | 161,623.15 | 134,543.27 |
| 溫室氣體排放量(範圍三) ⁵ | 噸 | 1,437.77 | |
| 總溫室氣體排放密度 | 噸/平方米 ⁶ | 0.002 | 0.002 |
| 無害廢棄物 | 噸 | 1,539.02 | 1,520.74 |
| 無害廢棄物密度 | 千克/平方米 | 0.02 | 0.02 |
| 關鍵績效指標：資源使用 | | | |
| 綜合能源消耗總量 ⁷ | 兆瓦時 | 228,447.72 | 210,921.77 |
| 綜合能源消耗量密度 | 兆瓦時/平方米 | 0.003 | 0.003 |
| 直接能源消耗 | 兆瓦時 | 540.78 | 405.86 |
| 間接能源消耗 | 兆瓦時 | 227,906.94 | 210,515.91 |
| 用水消耗量 | 噸 | 3,363,655.47 | 6,659,711.12 |
| 用水消耗密度 | 噸/平方米 | 0.04 | 0.10 |

- 1 基於本集團的業務性質，氣體排放主要為使用由化石燃料轉化的電力及燃料產生的溫室氣體；
- 2 本集團溫室氣體核算範圍主要涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據中國國家發展和改革委員會(「國家發改委」)提供的《溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算方式及轉換因子計算；
- 3 溫室氣體範圍一涵蓋由本集團運營直接產生的溫室氣體排放；
- 4 溫室氣體範圍二來自本集團消耗電力、熱能所引致的(間接能源)溫室氣體排放；
- 5 本年度加入披露範圍三之溫室氣體排放數據。範圍三包含水處理所產生的溫室氣體排交。所採用的計算方法及排放因子採至附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》(「附錄二」)
- 6 本集團於二零二二年十二月三十一日的在管建築面積；
- 7 綜合能源消耗總量是通過直接與間接能源消耗量，根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)換算因子計算得出。

5. 和諧僱傭，進取共贏

人才是本集團持續發展的動力。本集團堅持以人為本，為員工提供優良的工作環境及發展平台，積極維護員工權益，持續改善人才培養機制，鼓勵良性競爭與公平擇優，促進員工持續成長和發展，實現本集團與員工的共贏、共享、共進。

5.1 僱傭及晉升

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國殘疾人保障法》等相關法律法規，通過制定《舉賢薦才管理辦法》、《福利管理制度》、《薪酬管理制度》、《考勤與休假管理制度》等內部規章制度，在員工僱傭、休假、薪酬福利、離職、晉升發展等方面進行規範化管理。

招聘過程中，本集團注重候選人的素質、潛能、品格、經驗，同時遵循公正選拔與公開競爭的原則，積極促進平等反對歧視，確保員工不會因種族、國籍、膚色、宗教、性別、年齡等因素而遭受歧視。

本集團制定了《考勤與休假管理制度》明確員工的工作時間及員工應享有的法定假期，並規範了員工出差與請假的申請流程和管理方式。

本集團堅決杜絕使用童工及強制勞工，通過人力系統員工身份信息自動核對及在線入職系統年齡信息自動識別，實現員工身份的雙重核實，杜絕僱傭童工或強迫勞動的情況，本集團將立即對事件進行調查，並根據調查結果，採取糾正措施。於報告期內，就本集團所知，本集團並無任何有關勞工法律法規的不合規事宜。

為進一步完善本集團的人才聘用及晉升機制，本集團同步啟用了多種線上、線下招聘渠道，面向全網絡、各高等院校吸引優質人才。同時，本集團通過建立內部競聘機制以鼓勵員工的成長和發展，並制定有《舉賢薦才管理辦法》，旨在規範內部人才的引薦和挖掘流程。

在員工實際聘用及晉升過程中，本集團均安排多部門、不同級別的面試官進行綜合評審，確保候選人得到公正的對待和判斷。此外，本集團定期進行人才盤點，不斷建立健全各關鍵崗位的培養體系，以發掘優秀人才、加快企業人才隊伍的發展。

5.2 薪酬及福利

本集團制定有《薪酬管理制度》，旨在為員工提供完善、透明的薪酬及福利體系。本集團依據崗位性質和工作特點，為員工個性化設置公平公正、合規合理且具有市場競爭力的薪酬標準。

同時，本集團為員工提供全面的福利保障，不僅為員工提供婚喪育補貼、話費補助、高溫補貼、食堂補貼、住宿補貼、免費體檢、帶薪年假等保障性福利，同時依據員工業績提供購房優惠、物業費報銷等福利。

本集團積極開展和組織員工活動，舉辦了包括傳統節日慶典、團隊建設、企業文化建設、福利關懷等多方面的員工活動，豐富員工的業餘生活。



讀書分享會



戶外團建活動



三八女神節活動

5.3 發展及培訓

本集團高度重視人才的培養，制定了《制度地圖管理辦法》、《案例管理辦法》、《基礎培訓管理辦法》、《培訓講師管理辦法》等規章制度及《加油點地圖》等指引性文件，並根據不同工作崗位的職責及職業發展階段為員工提供個性化培訓課程。針對一線員工，本集團以提升服務水平為目的，通過培訓課程提高服務能力，加強標準化培訓，使員工了解工作要求及相關操作流程，同時設置專業能力認證評估，實現一線員工專業技能提升；針對管理人員，本集團以提升多項目管控能力、經營能力、戰略規劃能力為目的，根據人員專業劃分開展項目型培訓訓練營，強化管理提升相關培訓力度，提高管理人員經營管理能力；針對高層管理人員，本集團以特定的培訓邀請高管授課，基於公司戰略譯碼、管理能力提升、綜合經營能力提升等方面開展培訓。

本集團開展的培訓項目包括：

- 管理培訓生計劃：於年內，我們持續推行管培生計劃。為使管培生充分瞭解和融入公司文化、提升團隊協作能力、增強個人素質、實現從學生到職場人的轉變。我們已舉辦管培生迎新會歡迎一眾充滿青春活力的管理培訓生。這批「新榮萬家人」通過導師引領、文化學習、項目觀摩等活動，實現「大學生」到「榮萬家人」的角色轉換，開啟了在榮萬家的成長成才之路。
- 榮萬家自主培訓專案－專業力：本集團制定了「星火計劃」人才培養項目，針對公司優秀物業總監、項目經理及項目主管崗位人員進行培訓。本年度的星火計劃培訓中，內容圍繞「管理能力、經營意識」，通過專項培訓、沙盤演練、核心任務時間等形式，實現全方位提升。

5.4 員工溝通與關愛

本集團構建了開放式的員工交流溝通渠道，悉心傾聽員工的心聲並做出相應的改善，提升員工滿意度及歸屬感。為此，本集團開展月度考核工作評價反饋及季度工作述職與點評等一系列交流活動，在關愛員工身心健康的同時提升工作效率。

本集團在每年的下半年組織開展覆蓋全部員工的員工敬業度調查，通過調查問卷的方式獲得員工的反饋，並有針對性的制定員工滿意度提升計劃，並且持續跟蹤計劃的落實結果，確保員工關注的問題得到解決和改善。

為更好協助公司服務員工，維護員工的合法權益，營造和諧的工作氛圍，本集團設有工會，並制訂有《工會管理制度》規範工會管理。本集團工會在維護員工權益的同時，密切聯繫員工，聽取和反映員工的意見和要求，幫助員工解決困難，並開展有多次慰問活動。

5.5 員工健康與安全

本集團高度重視員工的健康安全，致力於為員工打造健康安全、和諧友愛、安心舒適的工作環境，建立了職業健康安全管理體系，並獲得了ISO 45001:2018職業健康安全管理體系認證。本集團人力資源部指定專人負責員工健康管理工作，包括對各崗位人員的健康情況、體檢情況及免疫接種情況進行統計與管理。

在物業管理項目的工作場所健康與安全管理方面，本集團制訂《員工安全與健康管理制》，主要內容包括員工健康安全及工作場所環境安全、消防安全等方面的教育培訓，以保障員工的安全與身心健康。同時，本集團對項目運營工作區域的安全風險進行識別梳理，制定相應的安全工作要求，例如變壓器室、配電房、發電機房等高風險區域開展動火作業時，必須經物業服務中心經理批准，遵守本集團制定的動火作業相關操作守則及操作規程，佩戴相應的防護用品。

在員工辦公及住宿區域日常生活的健康與安全管理方面，本集團制定了《宿舍管理辦法》及《食堂管理制度》，對員工宿舍及食堂用電安全、消防安全、燃氣安全、防盜安全、食品安全等進行具體規定，並積極落實執行以下員工健康安全保障措施：

- 辦公區域內配置滅火器及消防安全標識，辦公區域內禁止吸煙，保障消防安全；
- 要求員工安全使用電器及插線板，不滿負荷運轉，保障用電安全；
- 為一線員工（維修、綠化、食堂操作工）配備絕緣靴、絕緣手套等勞保用品，確保操作安全；
- 定期檢查宿舍及食堂《安全檢查記錄表》，保障住宿員工安全、食堂員工及設備設施安全。

5.6 疫情防控

在新型冠狀病毒肺炎疫情（「疫情」）趨於穩定的階段，本集團持續完善制定的各項疫情管理辦法，落實各項目衛生消殺預防計劃，制定項目案場消毒衛生工作預案，保障員工在疫情期間的健康安全。在疫情應對及管理方面，本集團實施了相關的防控管理措施，如：

- 嚴格落實全員登記制度，嚴禁無關人員進入工作場所，設立疫情防控檢查點每日對工作人員進行消毒體溫檢測登記；對來訪客戶進行體溫檢測和詳細記錄；
- 設置快遞、外賣集中存放處，由物業統一接收並消毒；
- 保障辦公區環境清潔，開展消殺工作，增加通風次數和時長；
- 組織會議以視頻會議模式參加，辦公時要求佩戴口罩。

5.7 僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現

關鍵績效指標：僱傭

| | | 2022 | 2021 |
|----------------|-----------|--------------|-------|
| 員工總人數(人) | | 7,147 | 8,421 |
| 按僱傭類型劃分員工人數(人) | 正式員工 | 7,147 | 8,357 |
| | 其他類別 | 0 | 64 |
| 按性別劃分員工人數(人) | 男 | 3,667 | 4,352 |
| | 女 | 3,480 | 4,069 |
| 按年齡劃分的員工人數(人) | 年齡30歲及以下 | 1,475 | 2,430 |
| | 年齡31歲至50歲 | 4,483 | 4,621 |
| | 年齡50歲以上 | 1,189 | 1,370 |
| 按地區劃分員工人數(人) | 中國內地 | 7,146 | 8,421 |
| | 港澳台地區 | 1 | 0 |
| 員工總流失率(%) | | 64.84 | 43.31 |
| 按性別劃分員工流失率(%) | 男 | 57.64 | 41.86 |
| | 女 | 72.49 | 44.75 |
| 按年齡劃分員工流失率(%) | 年齡30歲及以下 | 85.84 | 49.22 |
| | 年齡31歲至50歲 | 59.53 | 38.20 |
| | 年齡50歲以上 | 51.66 | 45.11 |
| 按地區劃分員工流失率(%) | 中國內地 | 64.84 | 43.31 |
| | 港澳台地區 | 0 | 0 |

關鍵績效指標：健康與安全

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--------------|----------------|-------|------|
| 因工亡故總人數(人) | 0 | 2 | 0 |
| 因工亡故比率(%) | 0.00 | 0.02 | 0.00 |
| 因工傷損失工作日數(天) | 3,170.0 | 645.5 | - |

關鍵績效指標：員工培訓

| | | 2022 | 2021 |
|----------------------|------|--------|-------|
| 按性別劃分僱員受訓百分比(%) | 男 | 100 | 88.90 |
| | 女 | 98.25 | 85.48 |
| 按管理層級劃分僱員受訓百分比(%) | 管理層 | 100 | 100 |
| | 普通員工 | 99.04 | 86.24 |
| 按性別劃分僱員平均受訓小時數(小時) | 男 | 155.55 | 38.60 |
| | 女 | 224.65 | 38.53 |
| 按管理層級劃分僱員平均受訓小時數(小時) | 管理層 | 359.66 | 57.44 |
| | 普通員工 | 175.32 | 37.63 |

6. 產品質量

作為中國物業服務行業的領先企業，本集團具有國家物業服務企業一級資質，是中國物業管理協會會員單位。本集團貫徹「好生活，榮萬家」的服務願景，圍繞「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，致力於打造「有溫度的社區文化」，為客戶及業主打造科技化、現代化的社區新生活空間。

本集團先後獲得由中國指數研究院、中國房地產TOP10研究組及北京中物研協信息科技有限公司（「中物研協」）等業內知名組織和機構頒發的「中國物業服務百強企業TOP16」、「物業服務企業品牌價值百強TOP13」、「物業服務多種經營優秀企業TOP1」、「2022年中國品質物業服務領先企業」、「中國物業增值服務運營領先企業」等獎項和榮譽。

6.1 優質服務

社區不僅是家，更是生活。本集團深刻洞悉業主需求，優化服務流程，不斷提升內部運作效率，為業主提供高質量的個性化社區生活服務，帶給業主便捷安心的全新居住體驗以及「溫暖、柔軟，關愛、呵護」的服務感受。本集團自2018年即獲得了ISO 9001:2015質量管理體系認證，並結合質量管理體系制定了《質量、環境、職業健康安全手冊》，為本集團服務管理的落地實施提供標準化的執行依據。同時，本集團制定了《目視化標準手冊》，明確制度標準及執行規程，使員工在執行相關要求時快速高效的了解管理標準和服務規範。

本集團持續強化服務管理制度，開展品質監督，夯實品質服務的理念，持續提升服務質量。二零二二年，本集團提升服務質量的措施包括：

- 結合制度運行情況，對現行制度文件進行持續修訂及完善，優化內部管控流程、提升一線員工工作效率；
- 編製「馨管家」全流程服務手冊，內容涵蓋管家工作全周期服務內容，以規範工作流程及標準，提供優質服務；
- 以「總部、分公司、項目」三級監督檢查模式進行品質管控，規範基層崗位業務開展規範性；
- 打造模範項目，設置包括滿意度調研、品質檢查、現場驗收、項目亮點等六個維度的評選標準，樹立服務質量標桿。

生命全周期服務全鏈條

本集團建立了完整的物業管理體系，本着「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，為業主提供覆蓋物業管理項目建立、運營的各個階段的優質服務。

- 前期介入：在項目落成的前期階段本集團即開始對其開展深入研究，建立深刻理解，形成物業服務管理方案，入駐園區成立物業服務中心，進行服務人員培訓及演練；
- 交付查驗：對建設單位交付的工程進行驗收查驗，將發現的問題提交建設單位處理並追蹤返修結果，保障園區觀感質量以及設備使用功能，同時協助業主完成房屋交付；
- 運營管理：在運營階段與客戶締結業主關係，通過環境管理、安全管理、工程管理、特約服務及應急事件處理等方面的服務提升業主生活及居住質量。

同時，為貫徹「生命全周期，服務全鏈條」服務理念，提高客戶滿意度，本集團在客戶服務的各階段了解業主狀態及需求，提供針對性的服務：

- 準業主期：在前期與潛在業主接觸時，通過營造溫馨的場景、積極了解潛在業主的行為習慣和愛好，致力將其轉化為業主；

- 磨合期：在返修、裝修階段，了解業主的家庭結構和興趣愛好，建立服務觸點，消除業主對於園區的陌生感，開展投訴協調；
- 穩定期：通過長時間接觸加強對業主的了解，與業主積極討論社區的便利性並解決業主生活中的遇到的問題。同時，積極組織社區文化活動，開展園區設備使用情況分析和養護完善；
- 老業主期：對園區內各項設備設施，關鍵觸點部位做好維護翻新，增加精細的便民服務，消除「審美疲勞」。同時，對業主需求進行切實了解和調研，調整服務產品，開展滿意度調查。

管家服務

作為物業管理體系的重要組成部分，本集團於物業管理項目中設置了與業主進行直接對接的「管家」作為維繫業主關係的核心抓手，通過管家與業主的朝夕相處了解其想法和需求，建立信任，確保業主有服務需求隨時處理，業主隨時能夠享受到管家的體貼服務，形成業主與本集團鏈接的主要渠道。本集團對「管家」的定義為：

- 文化倡導者：做好企業文化的倡導者，一言一行都代表着本集團對業主的真切感情，為客戶建立暖心的社區氛圍；
- 情感聯絡者：做好業主與本集團情感的聯絡者，想業主之所想，為業主營造幸福、安心的生活空間；
- 業務鏈接者：做好業務的鏈接者，提升服務能力，整合服務資源，助力實現業主社區「好生活」。

智能化社區

基於對行業的深刻理解以及對提升服務質量的不斷追求，本集團堅持可持續的創新發展戰略，提升智能化系統應用，結合移動互聯網、大數據、人工智能等技術，自主研發了社區服務App「米飯公社」和本集團智能化物業員工作業管理平台「米到家」，以「互聯網+物業」的模式為業主提供全方位智能化社區生活服務。

業主可通過「米飯公社」App實現報事報修、物業繳費、投訴建議、社區活動等服務功能全方位雲端處理，最大程度上方便了業主及客戶生活。在增值服務方面，本集團充分利用「米飯公社」App在線平台優勢，通過特色電商及社區團購等模式為業主與客戶提供社區增值服務，從細節處落實高質量客戶服務工作。截至二零二一年底，本集團的「米飯公社」App已有約100萬業主註冊入駐。「米飯公社」的具體服務類型包括：

- 智慧物業：在線收取物業費、水費及電費；在線處理投訴報修；停車場管理；周邊安防以及智能安防門禁管理等；
- 增值服務：社區商超及團購；小區家政服務、洗車服務及食堂服務等；
- 數據分析：開展設施設備運營數據、員工服務評價數據的分析，提升園區設備管理品質，優化業主服務。

同時，本集團利用「米到家」平台實現作業管理系統化，其具體功能包括：

- 設施設備管理系統：通過在線管理系統連接社區內各設施設備，實時掌握園區內設備運營狀態並匹配動態養護計劃，提升設備運營效率；
- 員工作業管理系統：設置報事工單「搶單」模式，工單經智能化處理後自動匹配至當前的作業人員，員工在平台上進行接受和相應處理，最大程度上實現「3分鐘接單，30分鐘上門」；
- 智能化巡檢系統：保障園區基礎巡檢執行，提升人員管理效率和工作執行效果，幫助園區管理者及時了解園區狀況。

此外，本集團通過商業智能系統對信息數據的進行匯總和分析，並結合公司各部門實際需求，出具如投訴工單、資源使用報表、運營報表等多種報表，運用於公司各業務部門的業績考核，實時、有效地激勵各部門業務執行能力。

活力社區

為建立有溫度的社區，創造和諧的鄰里關係，本集團打造各項多彩的社區活動，集結對「好生活」富有期望和追求的業主人群，豐富業主的文化生活。

本集團自二零一九年開始，每年定期舉辦「啲吼家庭節」品牌活動。二零二一年，本集團開展的「啲吼家庭節」以「萬家睦鄰－溫暖相聚」為主題，以豐富的活動設計和多樣的活動內容吸引業主及其家庭參與其中，積極體現本集團對社區業主的關懷，建立業主與本集團的情感共鳴。

便利社商

本集團社商部門時刻秉承「為社區業主和住戶提供便捷、安心的一站式服務」的服務理念，旨在提供令業主滿意的高質量服務。本集團制訂《優米便利店SOP手冊》、《洗美流程標準》、《榮萬家美居供應商品質承諾書》等相關制度，規範了社區便利店、汽車美容、房屋裝修等方面合作商的服務及管理標準，為業主營造優質的購物、汽車洗美及美居體驗。本集團設置專人對以上服務負責，並開展多項措施對其服務質量進行管控，具體的管理措施包括：

- 零售業務：開展榮萬家社區業主日常消費品調查活動，旨在了解業主日常消費品需求，調整產品結構，為業主提供優質服務。組織員工開展專項培訓，提升員工服務意識和專業能力。設置便利店自檢及巡檢制度，為業主營造良好的購物環境，杜絕安全隱患；
- 汽車洗美業務：制定標準化的業務流程，定期開展員工培訓，開展專項檢查，提升客戶滿意度；
- 美居業務：建立完整的商戶進場評估標準，嚴格管理商戶進場流程，促進服務標準化發展，保障服務質量。

6.2 業主安全保障

本集團專注於為業主提供安全的生活環境。本集團制定有《火災處理標準作業流程》及《園區偷盜管理標準作業流程》等園區日常安全管理制度，從職責劃分、流程培訓、实操演練、業主宣傳等角度加強防範意識，降低安全事故風險，保障業主財產及人身安全。同時，本集團制定有《機具管理標準作業規程》和《生活垃圾清運標準作業規程》等設備操作規範，明確規定社區內設備的維保頻次及操作安全要求。本集團開展多項措施保障業主安全，包括：

- 開展每年不少於2次的消防演練及每季度不少於1次的防盜演練，將風險防控意識常態化；
- 在園區規劃時採取人車分流形式，減少車行對園區的影響，在園區入口處核實來訪者的身份信息；
- 每年階段性開展「零患行動」、「安全生產月」、「節前風險排查」等專項行動，規範園區安全管理動作，提升秩序人員風險處理技能。

同時，為有序應對突發事件，最大程度減少突發事件及其造成的損害，本集團定了《應急預案管理指導手冊》及突發事件作業規程，規範突發事件處理步驟。發生突發事件時，現場員工對突發情況及時進行報備，並撥打報警電話；領導人員接到通知後立即趕赴現場，組織事故現場保護工作，並配合警方進行調查。事故處理結束後，本集團進行資料總結存檔，總結經驗並加強安全管理教育，保障業主的基本生活安全。

社區作為城市社會的基本單元，是疫情防控第一線，家園的嚴防和堅守，是抗擊疫情的堅實後盾。本集團積極響應國家防疫政策，開展多項社區疫情防控措施，包括：

- 所有在管社區，每天進行1-2次全覆蓋防疫消殺，降低疫情傳播隱患；
- 所有在管社區均實施360°全面監控，24小時嚴防出入口，加強中控及巡邏崗對社區的防護保障力度，發現異常情況及時核查處理；
- 所有在管社區開放出入口配置紅外測溫槍，為進入社區的人行、車行業主測量體溫，要求訪客、外賣員、快遞員等外來人員核驗並登記健康碼信息，確保精準防控；
- 安排員工為處於隔離期的業主送上暖心服務，將瓜果蔬菜、生活用品送貨上門，保障隔離期業主的正常生活。

6.3 業主投訴及滿意度

二零二二年，本集團持續使用《客戶投訴處理標準作業規程》作為客戶投訴處理的指導性文件，並根據作業規程新制定《客服條線日常巡查管理規範》對客服條線持續進行管理，在規範客戶服務工作的同時，持續提升客戶體驗。

本集團通過面對面投訴、App在線投訴、管家微信投訴及400熱線等渠道積極收集業主與客戶的建議與意見，並通過客戶服務體驗的及時反饋，促進物業服務提升，提高客戶滿意度，通過報事處理的關鍵觸點，完善業主畫像，為物業團隊提供更精準的服務給予數據支撐。本集團已增設社商業務客服，設置專人處理社商業務相關業主投訴。

本集團設定專屬管家進行投訴處理，規定在24小時內將投訴反饋完畢，並由400客服中心進行回訪，不能及時處理的投訴，須在24小時內給予反饋處理措施。對於具體投訴事項的處理，管家需每72小時向業主反饋處理進度，工單關閉條件以業主評價為標準，如業主評價滿意則工單閉環進行關閉，不滿意投訴將繼續回退處理。

為實現客戶訴求的有效處理，本集團採用了投訴升級預警功能。針對客戶投訴未處理的情況，超7天將推送至項目經理、超15天將推送至地區總經理、超30天將推至總部品質管理部，通過系統逐層預警，確保客戶的訴求得到有效處理。

為實現業主報事、投訴數據的規範管理和留存，本集團通過固化日常巡檢動作，提高人員管理效率，應用信息化物業管理手段規避線下記錄造成的信息遺失的風險，實現信息線上流轉及有效閉環，提升日常管理品質及客戶滿意度。

二零二二年度，本集團接獲2,611宗物業相關投訴，均按上述機制處理。

7. 合規運營

本集團以誠信經營為企業發展的基礎，不斷為用戶提供高質量的服務。

本集團建立物業法律法規管理庫，整理覆核全國及各地物業法律法規更新變化作為公司各項業務開展的法律依據。

7.1 反貪污

本集團對貪污腐敗及欺詐現象零容忍，嚴厲打擊並杜絕任何形式的貪污、腐敗、欺詐、賄賂、勒索、洗錢等事件。本集團嚴格遵守包括但不限於《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，制定並下發了《廉潔自律準則》、《員工行為紅黃線手冊》、《舉報保密、保護、獎勵實施細則》、《監督資訊明示實施細則》、《禮金、禮品處置實施細則》、《員工報備規定實施細則》等管理制度對員工行為進行規範。本集團將《廉潔自律準則》作為勞動合同的組成部分，要求所有入職員工均需簽署。同時，本集團圍繞上述制度細則，定期開展員工廉潔培訓。

在舉報檢舉方面，本集團建立了電話、微信、郵箱等舉報渠道，並遵循《舉報保密、保護、獎勵實施細則》對舉報人的信息進行保護，對舉報獎勵進行規定。

在員工的廉潔培訓方面，本集團根據不同層級的員工接觸的業務，圍繞《廉潔自律準則》中的相關條款，結合公司查處的舞弊案例，開展不同內容的廉潔文化宣講。本集團本年度開展了5次員工廉潔相關的培訓，覆蓋員工1,000餘人。同時，本集團本年度開展2期針對董事會的反貪污政策培訓，內容包括廉潔紀律要求及案例警示。

二零二二年，本集團及其員工未發生貪污、賄賂、欺詐及洗錢方面的違規行為及相關訴訟案件。

7.2 宣傳與廣告管理

本集團根據國家相關廣告法律法規，嚴格審核產品宣傳內容，防止出現誇大失真、不符事實、不健康內容。在官網宣傳文章、公眾號推文等內容的審核方面，本集團由法務及品牌部門共同對宣傳物料進行審核，保障圖片、文字等合法合規和客觀準確。

7.3 知識產權保護

本集團遵守《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》等法律法規的要求，保障自己的知識產權，對本集團使用的商標申請商標保護，同時對他方的現有知識產權充分尊重，開展知識產權識別工作，防止侵犯他方的知識產權。本集團開展的知識產權保障具體措施包括但不限於：

- 定期排查冒用本集團名稱、商標的侵權行為；發現相關他方侵權行為後立刻與對方溝通，要求其進行整改替換；
- 法務及品牌部門對官網宣傳、公眾號推文等進行知識產權的審核，杜絕圖片、字體、文字等侵權行為；
- 在米飯公社App用戶協議對知識產權歸屬及保護予以明確。

7.4 信息安全與隱私保護

本集團高度重視業主與客戶的信息安全與隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《信息安全技術個人信息安全規範》等相關法律法規，並制定了《客戶信息管理條例》等隱私管理政策，在信息訪問權限，雲端數據安全、數據洩露應急保護等方面提供指導性規範。

在訪問權限方面，本集團嚴格控制員工對客戶隱私信息的訪問權限，貫徹對非業務客戶信息需求一律不儲存的原則，並不斷完善公司內部系統與訪問制度。同時，本集團通過自主開發的權限控制系統，對客戶隱私信息安全進行雙重保護加密，並定期巡查流程進行回顧工作，查缺補漏。

在業主與客戶雲端儲存的數據保護方面，本集團定期進行賬號數量與使用情況監控，並相應地制定了防範消費方數據洩露的應急方案。同時，本集團從全局視角提升對安全威脅的發現識別、理解分析、響應處置能力，對內部防火牆等技術進行實時升級，保障信息全程加密。

對於數據洩露緊急事件，本集團在接受識別客戶數據調用異常告警後，會對臨時的服務進行限制和降級，對調取信息數量進行控制；在發現洩露跡象後，會進行現場搜集與保留，緊急上報公安及司法系統，保證在最短的時間內降低事故造成的影響並在最大程度上保護客戶信息隱私安全。

7.5 供應鏈管理

本集團與供應商建立公平透明的合作關係，堅決杜絕任何腐敗行為，營造廉潔的商業環境。

秉承對業主負責的原則與初衷，本集團制定了《招標採購管理辦法》、《清潔和秩序外包供應商月度履約評估操作指引》及《廉潔誠信承諾書》等管理制度，指導規範供應鏈相關管理工作，對供應商進行規範管理。

在供應商准入方面，本集團要求相關部門應對各類供應商進行對其公司資質、過往服務經理、合作業績的核查。勞務外包類供應商考察其合作項目的規模和質量，工程維保類供應商審核其維保記錄是否詳細、全面，物資採購類供應商應考察其類別齊全度及質量達標情況。同時，本集團對二零二二年度所有新聘用的供應商共577家的辦公場所以及服務現場進行了現場核查，並對其管理架構、財務狀態以及資金往來狀況進行審核。

在供應商評估方面，本集團每月均開展服務質量的履約評價，針對供應商類型的不同開展不同維度的評估工作，評估分數較低者本集團將組織相關部門與供應商負責人進行溝通，了解供應商的目前狀態及評估分數較低的原因。同時，本集團於每年年底進行供應商評估情況匯總，若出現供應商多次評估分數較低或違約情況，本集團在了解客觀情況後會將其納入黑名單。

此外，本集團將供應商ESG績效納入供應商准入及評估的考慮範疇，在採購過程中積極響應相關環保要求並優先選擇購買環保產品。例如，本集團為冬奧會場館提供物業服務時所採購的垃圾轉運車、掃雪車等均為新能源環保車輛。

按地區劃分的供應商數量

| 供應商所在地區 | 2022 | 2021 |
|-----------|------|------|
| 中國大陸地區(個) | 2149 | 1572 |
| 港澳台地區(個) | 0 | 0 |
| 國外地區(個) | 0 | 0 |

8. 回饋社會

溫暖融洽的社區是和諧社會的重要組成部分。本集團為業主打造溫暖社區，提供高質量物業服務，助力構建和諧社會，積極承擔自身社會責任。本年度，本集團積極組織員工進行不同種類的社區活動，例如為業主子女籌劃豐富的節日活動，鼓勵員工進行無償獻血從而踐行企業社會價值觀，組織員工進行撿拾垃圾提升員工的環保意識等。本集團承諾將會繼續積極投身社會公益事業，全力履行作為一名企業公民所肩負的責任和使命，以點滴善行成就企業大愛，回饋社會和人民。

9. 有關《環境、社會及管治報告指引》的內容索引

| ESG 指標 | 報告指引 | 章節 |
|--------------|--|---|
| 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。 | 綠色項目運營 綠色辦公 |
| 關鍵績效指標A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 二零二二年度環境績效表現 |
| 關鍵績效指標A1.2 | 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 二零二二年度環境績效表現 |
| 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）。 | 本集團運營所產生的少量有害廢棄物均交由專業公司進行處理或循環利用，未產生重大的環境影響，故不進行披露。 |

| ESG指標 | 報告指引 | 章節 |
|-------------|--|-----------------------------|
| 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)。 | 二零二二年度環境績效表現 |
| 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。 | 綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標 |
| 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。 | 綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標 |
| 層面A2 | | |
| 一般披露 | 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 | 綠色項目運營 綠色辦公 |
| 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)。 | 二零二二年度環境績效表現 |
| 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)。 | 二零二二年度環境績效表現 |
| 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。 | 綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標 |
| 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。 | 綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標 |
| 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)每生產單位佔量。 | 基於業務性質，本公司並未使用包裝物料，此披露並不適用。 |

ESG指標

報告指引

章節

層面A3

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。

綠色項目運營

- 園區底商綠色管理；
- 業主環境衛生管理；
- 園區生態保護

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。

綠色項目運營

- 園區底商綠色管理；
- 業主環境衛生管理；
- 園區生態保護

層面A4

一般披露

氣候變化

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。

氣候變化與風險管理

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。

氣候變化與風險管理

ESG指標

報告指引

章節

層面B3

| | | |
|------------|------------------------------------|-----------------------|
| 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。 | 發展及培訓 |
| 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。 | 僱傭、健康與安全、員工培訓 績效表現 |
| 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。 | 僱傭、健康與安全、員工培訓 績效表現 |

層面B4

| | | |
|------------|--|-------|
| 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。 | 僱傭及晉升 |
| 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。 | 僱傭及晉升 |
| 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。 | 僱傭及晉升 |

營運慣例

層面B5

| | | |
|------------|---|-------|
| 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 供應鏈管理 |
| 關鍵績效指標B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | 供應鏈管理 |
| 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。 | 供應鏈管理 |
| 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。 | 供應鏈管理 |
| 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。 | 供應鏈管理 |

| ESG指標 | 報告指引 | 章節 |
|-------|------|----|
|-------|------|----|

層面B6

| | | |
|------------|--|--------------------------------|
| 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。 | 優質服務 業主安全保障 宣傳與廣告管理 |
| 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。 | 基於業務性質，本公司並無銷售或運輸任何產品，此披露並不適用。 |
| 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。 | 業主投訴及滿意度 |
| 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。 | 知識產權保護 |
| 關鍵績效指標B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 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。 | 信息安全與隱私保護 |

ESG指標

報告指引

章節

層面B7

| | | |
|------------|---|-----|
| 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。 | 反貪污 |
| 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。 | 反貪污 |
| 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。 | 反貪污 |
| 關鍵績效指標B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 反貪污 |

社區

層面B8

| | | |
|------------|---------------------------------------|------|
| 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。 | 回饋社會 |
| 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)。 | 回饋社會 |
| 關鍵績效指標B8.2 | 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。 | 回饋社會 |