



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



2021

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2	5 僱傭與員工關懷	33
開篇致辭	3	5.1 合規僱傭與員工權益	33
董事會聲明	5	5.2 員工薪酬福利	35
責任榮譽	6	5.3 員工培訓與發展	35
1 可持續發展管理	8	5.4 招聘考核與晉升	36
1.1 ESG策略方針	9	5.5 員工健康與安全生產	37
1.2 ESG管理體系	9	5.6 員工關懷	40
1.3 倡廉潔反貪腐	10	6 供應鏈管理	42
2 權益相關方參與及重要性議題評估	12	6.1 供應商准入	42
2.1 權益相關方溝通機制	12	6.2 供應商評估考核	43
2.2 2021年度重要性議題評估	14	6.3 供應商溝通與管理	43
2.3 重要性矩陣及議題列表	15	6.4 知識產權保護	44
3 品質服務	16	7 社會貢獻	45
3.1 提升產品及服務質量	16	7.1 抗擊疫情	45
3.2 開啟智慧化服務模式	19	7.2 促進社區共融	47
3.3 客戶健康與安全保障	20	7.3 傾力公益回饋社會	50
3.4 有效溝通與客戶投訴處理	21	8 附錄	52
3.5 負責任營銷	22	附錄一：政策列表	52
3.6 客戶信息保護	22	附錄二：關鍵績效列表	54
4 環境保護	23	環境關鍵績效列表	54
4.1 推進綠色營運	23	社會關鍵績效列表	55
4.2 保護環境及應對氣候變化	28	附錄三：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	
4.3 垃圾分類	30	內容索引	58
4.4 踐行綠色辦公，開展綠色倡導	31		

* 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2021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2021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2021年1月1日至2021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」、「本公司」及「我們」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、佛山市祈福物業管理有限公司
零售服務	指	廣州市祈福貿易有限公司
洗衣服務	指	廣州市雪白洗衣有限公司
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

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)證券上市規則附錄27《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》, 依照「重大性」、「量化」、「平衡」、「一致性」四大原則對各項內容進行披露。

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。

2021年，是國家「十四五」規劃和第二個一百年奮鬥目標的開局之年。站在時代的轉折點，祈福生活服務致力於在新時期開拓更美好前景、深挖內部增長動力，推動自身高質量發展。秉承成為「你的最佳生活夥伴」的核心理念，祈福生活服務將「善」職業化，不斷開展細緻入微的特色服務，不斷提升物業服務質量，營造高品質的人文居住環境。

夯實可持續發展管理，奠基企業管治壓艙石

秉持可持續管理觀念是祈福生活服務的長期發展戰略，而良好的企業管治是集團可持續發展的基石。我們懷揣「為客戶提供美好生活」的理念，積極履行社會責任，將環境、社會及管治理念融入企業決策與日常營運之中。2021年，我們堅守合法營運的紅線，穩守風險管控；同時，我們恪守商業道德，完善監督治理體系，緊抓廉潔建設與知識產權保護。

優化產品及服務質量，營造高品質人居環境

我們以「為客戶提供更方便的服務及營造更美好的生活環境」為願景，致力優化旗下業務的產品及服務質量。2021年度，各業務板塊均落實了一系列工作及措施，以科學嚴格的制度保障服務及產品的質量與安全。我們堅持為客戶提供標準化的高質量服務，致力於優化制度建設標準、強化管理網格化、改善服務質量評估體系與優化提升精細化的服務部門。同時，我們對客戶隱私與信息安全的保護毫不鬆懈，持續提升客戶信息安全管理，奉獻客戶以提供更好更溫暖的服務。

注重綠色低碳營運，開啓可持續發展之路

我們與國家「雙碳」發展戰略同頻共振，推動綠色營運，精細能源管理，推進綠色發展，關注廢棄物分類處理及回收管理，倡導綠色辦公和綠色公益，聚焦企業綠色低碳發展。2021年，我們進行了多項節電節水工程並擴展生活垃圾分類管理計劃，致力宣揚環境保護意識，與客戶攜手邁向更低碳環保的未來。同時，我們高度關注極端天氣給權益相關方帶來的潛在風險，並積極制定氣候災害應急預案與管理機制，提升氣象災害防範處置能力，減少氣候變化對企業營運的影響。

攜手員工合作夥伴，共造更美好發展藍圖

我們十分珍視夥伴關係，與一路同行奮鬥的員工、供應商與權益相關方同仁們攜手合作，為集團可持續發展戮力同心。我們致力為員工創造公平公正的職業氛圍，暢通無阻的溝通渠道。此外，我們認真傾聽來自員工的真實聲音，持續優化多元化的員工培訓體系，重視員工職業安全管理的同時用心關懷員工，為員工營造自由、平等、多元化的工作氛圍。2021年，我們與多家知名企業達成戰略合作協議，優化自身資源，實現雙贏局面。我們倡導責任供應鏈管理，推動包括物業管理服務、零售服務、校外培訓服務、資訊科技服務及配套生活服務在內的多元化服務行業的深入合作，為行業進步貢獻自身力量。

懷揣高度社會責任感，回饋大眾公益事業

高度的社會責任感是祈福生活服務在社會參與突顯的「印記」。在後疫情常態化方面，我們積極參與新冠疫情聯防聯控，不斷提高工作人員防疫意識與常態化防控措施，如：出入口安排體溫測量，公共區域常態化消毒，加強宣傳防疫知識等。此外，疫情期間我們為有需要的住戶承擔起保障正常生活需求的重任，為社區住戶提供包括生活物資採購、快遞配送、垃圾清理在內的安心便民服務，築牢社區防線，促進社區共融，廣獲社區住戶好評；在社會公益方面，祈福生活服務始終彰顯企業社會責任，全心全意回饋社會。

未來，祈福生活服務將持續在物業管理規範化、商品服務專業化與社區綠色化持續發力，以「為客戶提供美好生活」的理念，與業主、租戶、消費者、政府或監管機構、股東、供應商、合作夥伴、員工攜手共進，共建更和諧、更美好的人文居住環境。

董事會 聲明

在業務持續發展的同時，祈福生活服務董事會高度重視可持續發展管理。根據聯交所《ESG報告指引》的要求，本集團建立多層級、高效並可執行的ESG管理體系，持續更新、完善ESG管理架構，推動董事會在參與、監督本集團ESG事務中發揮主導作用。

ESG管治責任

董事會對祈福生活服務的ESG管理方針、策略及匯報承擔全部責任。作為本集團ESG的最高管治機構，董事會需負責制定ESG管理方針、策略及目標，確保設有適當且有效的ESG管理及內部監管系統。對於年度ESG報告，董事會承擔審批並簽署的責任。

ESG風險管理

祈福生活服務重視ESG風險可能對本集團產生的重大影響，識別並管理ESG風險。本集團董事會對評估可能面臨的ESG風險和機遇負責，及時提出相關建議以提升ESG表現。為了減小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議題的重要性評估，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。

責任 榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
1	祈福生活服務控股有限公司	商屆展關懷	香港社會服務聯會
2	祈福生活服務控股有限公司	積金好僱主	強制性公積金計劃管理局
3	祈福生活服務控股有限公司	2021傑出上市公司	傑出上市公司籌委會
4	番禺物業管理公司	優秀副會長單位	廣州市物業管理行業協會
5	番禺物業管理公司	卓越企業獎	廣州市物業管理行業協會
6	番禺物業管理公司	「AAAAA」級企業	廣州市物業管理行業協會



序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
7	番禺物業管理公司	2021年廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣州市物業管理行業協會
8	番禺物業管理公司	省物業管理行業發展40周年品牌企業	廣州市物業管理行業協會
9	番禺物業管理公司	垃圾分類達標單位	廣州市番禺區城市管理綜合執法局
10	番禺物業管理公司	優秀會員單位	廣州市番禺區物業管理行業協會
11	佛山物業管理公司	抗疫先鋒	佛山市南海區丹灶鎮仙湖社區居民委員會
12	肇慶物業管理公司	抗擊新冠肺炎疫情先進單位	肇慶市房地產行業協會

7



8



10



12



1 可持續發展管理

作為富有社會責任感的企業，本集團自成立以來便一直以「引領行業發展、創造更美好的生活方式」為使命，順應可持續管理發展趨勢，完善多項管理措施，不斷提高可持續發展水平，以建立有效的、科學的可持續發展管理體系，並持續為股東、客戶、員工及其他權益相關方創造價值。

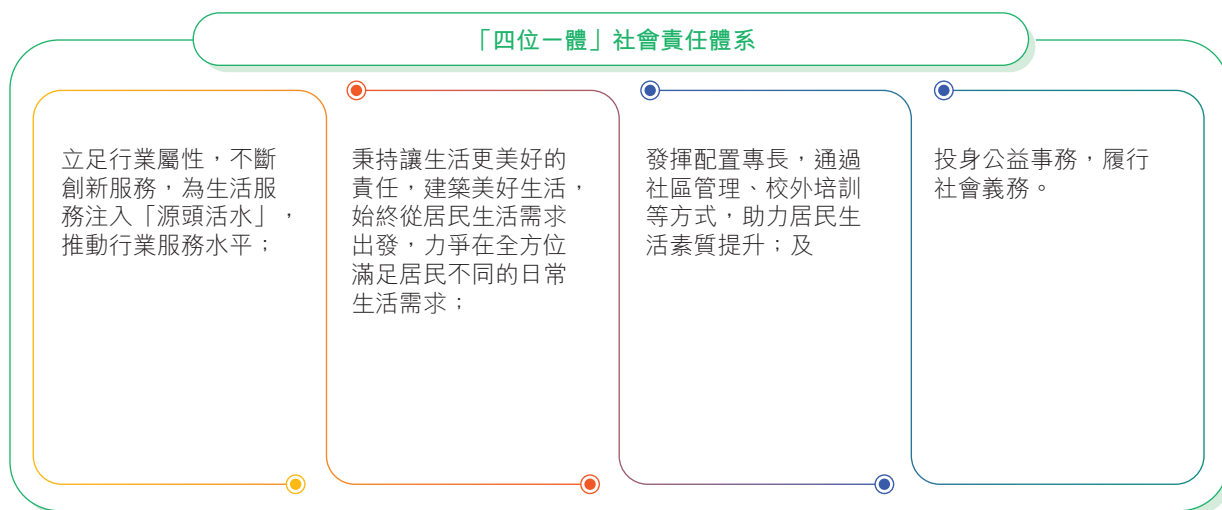
本集團注重健康可持續的發展，多年來持之以恆地為客戶提供細緻的一體化生活服務，致力於成為「中國最佳生活服務供應商」和客戶的「最佳生活夥伴」，同時不斷提升服務質量，讓更多人享受美好生活。

本集團的企業價值體系



1.1 ESG 策略方針

本集團高度重視ESG戰略管理，制訂了涵蓋環境、社會及管治內容的「四位一體」社會責任體系。時至今日，投身公益事務已經與推動服務水平提升、建築美好生活、助力素質提升一起，成為本集團「四位一體」社會責任體系的一部分。



1.2 ESG 管理體系

為有效貫徹落實本集團的ESG管治，各職能部門各司其職，通力合作，推動ESG管治工作的有效進行。董事會及時把握ESG議題動向，並負責制定本集團的ESG策略，主導年度ESG報告籌備及編製工作，以及審閱並簽批年度ESG報告。

不僅如此，對於風險管理的評估，本集團設置了內部監控系統來定期開展評估工作，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 可持續發展管理

1.3 倡廉潔反貪腐

本集團一貫提倡廉潔的企業文化，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》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，並通過制定《祈福集團紀檢工作規定(2021年試行版)》等內部管控制度，強化集團監察和問責效力，堅決反對貪腐現象，維護廉潔健康的企業環境。

2021年度，本集團未發生任何有關貪污、賄賂、舞弊及洗黑錢等訴訟案件。

1.3.1 反貪腐機制

本集團一直以來對於任何形式的貪腐舞弊行為都秉持零容忍的態度。為最大程度減少舞弊行為的發生，集團紀檢部要求各子公司需與全體合作商、供應商均簽署廉潔告知書。

此外，為保障集團各部門在履約過程中的廉潔性，董事會要求全集團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。

1.3.2 舉報機制和處理流程

本集團設置了現場舉報、電郵舉報、郵件舉報、微信舉報、網站舉報等多種反貪腐舉報渠道，同時還在各子公司飯堂、辦公場所、主要工程現場等都安裝了投訴信箱，鼓勵員工及外部人員檢舉任何內部及外部貪污賄賂、佔用公共資源以牟私利等貪腐行為，以便及時發現異常行為及潛在風險。

對於接收到的舉報信息，本集團設立了一系列處理流程：

- 紀檢部對接收到的信息進行梳理，並開展初審、再審、呈批等一系列流程；
- 在舉報信息通過審核後，對於符合調查標準的案件，會進入正式調查階段；調查結束後會出具相關監察報告並呈董事會及相關部門。

本集團嚴格保護檢舉人隱私及安全，任何因舉報行為而侵害舉報人正當權益的行為都是不允許的。若要宣傳報道和獎勵舉報有功人員，除徵得舉報人同意外，不得以明示或暗示方式公開舉報人的姓名和部門等情況。我們對檢舉人的信息及舉報文件依據保密原則進行嚴格管理：

- 紀檢人員在受理、調查舉報案件時，嚴禁洩露舉報人的姓名、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。

1.3.3 廉潔教育

本集團編寫有《員工手冊》作為全體職員的行為規範，手冊中明確了員工的廉潔要求，明確了舉報途徑及對應的獎懲制度，提高員工對於反貪腐的認識。

案例



新員工廉潔從業培訓

本集團對新員工開展《新員工廉潔從業培訓》，線上和線下培訓相結合進行廉潔警示教育，向新員工普及了本集團的廉潔文化，創造廉潔高效的工作環境，提升員工廉潔從業的意識，築牢員工防腐的第一道防線。



新員工廉潔培訓現場

2 權益相關方參與及重要性議題評估

本集團通過對2020年ESG重要性議題的回顧與評估，結合多種重要性議題評估標準與2021年實際的業務及日常營運情況，通過面對面溝通、問卷調查等多種形式了解權益相關方的具體訴求與期望，最終歸納和總結了對本集團具有重要性的ESG議題，對未來集團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，非常注重與權益相關方的關係維護。我們努力建立包括報告、意見調查、搭建平台在內的多樣化溝通渠道來保證可以全面有效地了解權益相關方的訴求，提升交流效率。而與權益相關方的溝通是需要長期深化和持續改善，故未來本集團將不斷推進溝通機制的進一步完善和優化，打造實時有效的溝通機制，並以實際行動回應權益相關方。

權益相關方	主要溝通方式	主要訴求	回應與改善
客戶／業主 	- 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	- 高質量產品與服務 - 客戶信息保護 - 商業誠信 - 合規經營	- 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 	- 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	- 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	- 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

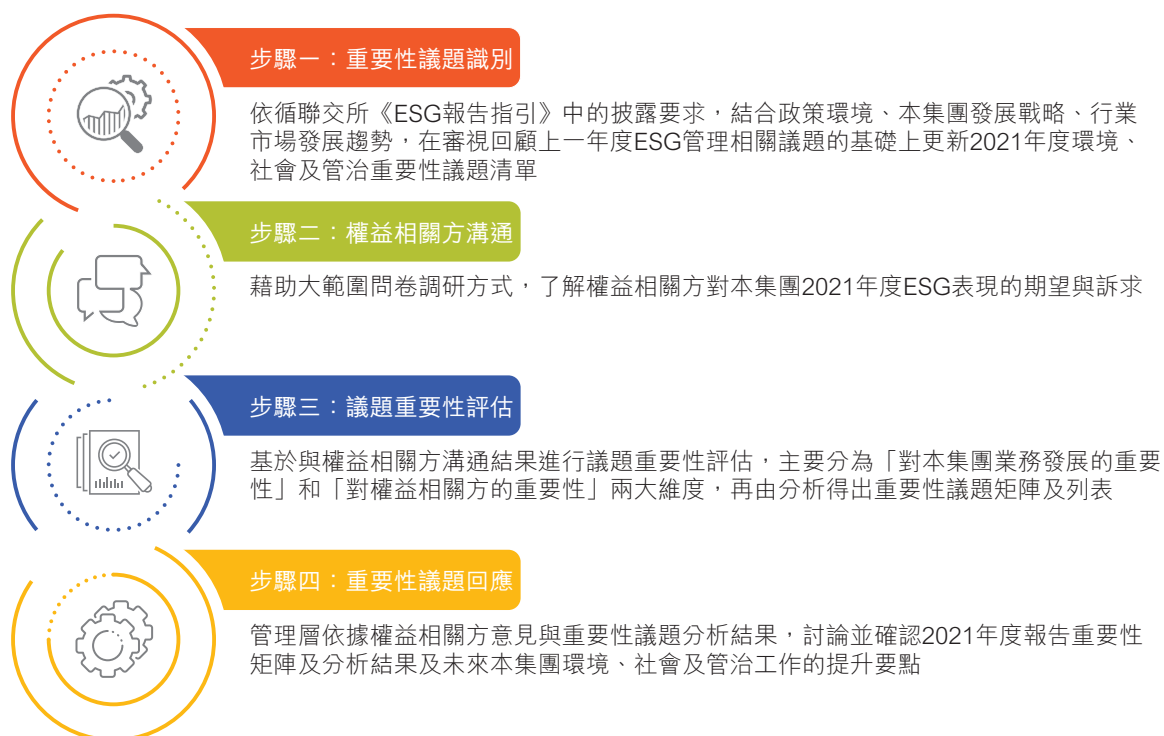
權益相關方	主要溝通方式	主要訴求	回應與改善
政府與 監管機構 	- 定期走訪 - 政策溝通 - 舉辦或參加會議 - 公開活動 - 稅務信息報送	- 響應國家政策 - 遵守法律監管規則 - 守法經營與依法納稅 - 促進就業	- 調整發展戰略 - 接受調研與督查 - 加強反腐與廉潔實踐 - 積極參與地區共建
投資者／股東 	- 股東會議 - 財務報告 - 官方網站 - 公開報導	- 財務業績 - 集團可持續盈利 - 權益保護 - 集團透明度	- 提高盈利能力 - 提升企業價值 - 召開股東大會 - 日常信息披露
供應商與 合作夥伴 	- 直接溝通訪問 - 網上意見調查 - 供應商會議 - 年度審核及評估 - 招投標活動	- 合作共贏 - 公開公正 - 實現共同成長	- 優化項目管理 - 完善供應商選擇機制 - 搭建供應商溝通平台
社區 	- 活動合作 - 訪問與調查 - 公開報導	- 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	- 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
行業協會 	- 定期走訪 - 活動合作 - 舉辦或參加會議	- 推動行業進步 - 公平競爭	- 行業經驗交流 - 參與行業活動

2 權益相關方參與及重要性議題評估

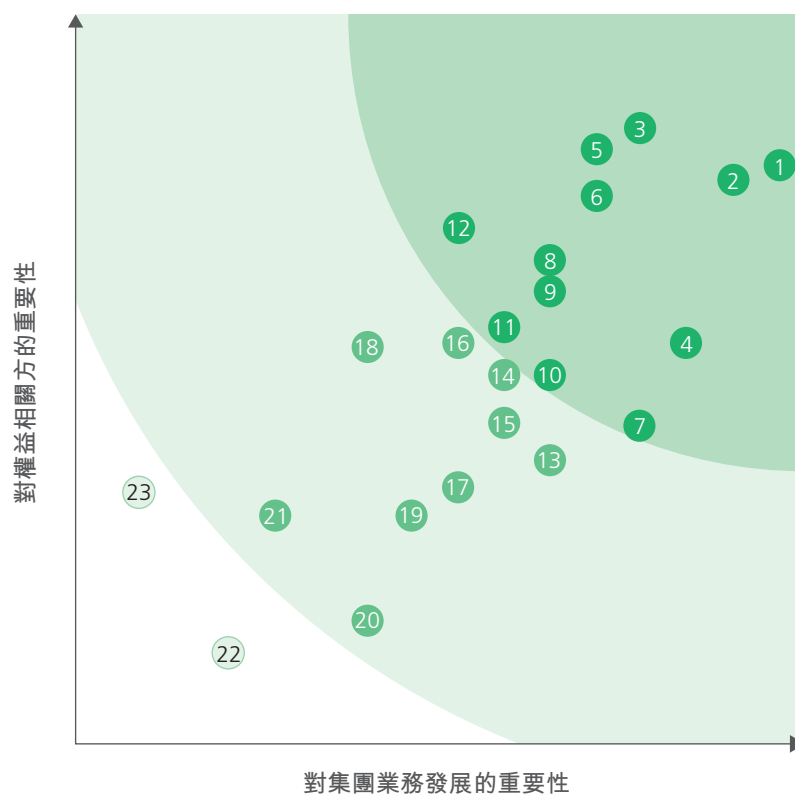
2.2 2021 年度重要性議題評估

本集團對環境、社會及管治重要性議題的評估工作投入高度關注，遵循國家相關法律法規要求，制定了一系列完整的重要性議題分析評估流程並開展工作。同時，結合本集團實際的營運發展情況以及權益相關方的訴求，通過問卷調研等方式對ESG重要性議題進行識別和更新，充分回應相關方關切。由於本年度集團經營業務與可持續發展管理體系均未發生重大變更，我們沿用了2020年度重要性議題分析結果，作為報告編製基礎，並在報告中進行重點披露。

本集團環境、社會及管治重要性議題的評估步驟如下：



2.3 重要性矩陣及議題列表



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

3 品質服務

本集團嚴格遵守《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，秉持「你的最佳生活夥伴」的管理理念，不斷加強產品質量及安全管理，持續為業主及客戶提供更好的服務。

3.1 提升產品及服務質量

本集團一直以「為客戶提供更方便的服務及營造更美好的生活」為目標，以客戶需求為導向，堅持做好產品服務。把控產品質量的同時，我們亦重視客戶服務質量，提升服務質量。

3.1.1 物業管理服務質量保障

在「以客為本，盡善盡美」的服務理念指導下，本集團始終堅持為客戶提供高標準的一體化服務。

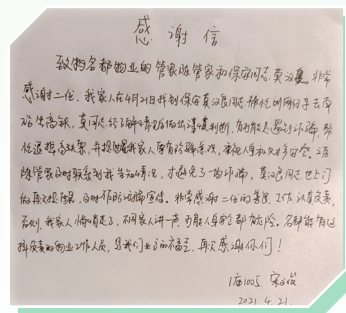
- **制度建設精細化：**制定了如《業主檔案管理規定》、《投訴跟進處理流程》、《緊急突發事件處理應急預案》、《新冠疫情應急預案》及《垃圾分類管理規定》等管理制度，進一步精細化管理規範，積極配合政府關於垃圾分類、疫情防控等工作；
- **物業管理網格化：**根據業主戶數及地理位置劃分出網格進行專業化管理，及時響應業主需求；
- **安全管理全天化：**為業主及客戶提供全面的物管服務，如24小時安防巡視、24小時緊急援助服務；
- **日常管理定期化：**定期清洗水箱、定期化驗水質及維持公共區域的清潔；
- **質量評估電子化：**繼續優化服務考核評估體系，開發網上辦事程序如在線問卷調查，對整體服務流程進行高效管理；
- **增值服務多樣化：**針對業主和客戶不同的生活需求，提供家具清潔及電器維修等服務；
- **管理活動綠色化：**依據《節能管理制度》及《垃圾分類管理規定》等管理辦法，綠色辦公，節能降耗。

案例



物業管理服務幫助住戶避免網絡詐騙

物業管理服務旗下名都項目業主老人受到網上鑒寶詐騙，計劃獨自攜帶物品前往外地出售，經門崗保安部同事敏銳察覺後及時聯繫了老人的家人，避免了老人上當受騙的事情發生，為此業主對物業工作人員表示衷心感謝，並送上表揚信。



業主感謝祈福物業員工送上感謝信

案例



物業管理服務員工幫助安置中風老人

物業管理服務家政員工陳小姐在收到業主求助信號後，迅速趕到現場，小心扶起中風老人並將其安置好悉心照料，因為處理及時，老人身體無大礙。業主非常感激，為物業管理服務送上了錦旗。



業主感謝祈福物業員工
送上錦旗

3.1.2 零售商品質量保障

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，在此基礎上內部制定了《安全生產管理制度》及《突發事件應急預案》，繼續優化《營運部崗位職責管理制度》，全方位覆蓋產品質量、服務內容、服務方式、投訴處理方式等，以保障良好的服務素質。

- 為從源頭保障產品質量，零售服務設立了專職負責供應鏈管理的團隊，對供應商質量認證、授權委託證明、經營條件及人員能力等多方面進行評估，確保所有供應商均合乎本集團關於產品質量管控方面的標準。
- 為保障在售商品的質量，避免上架不合乎質量要求的產品，本集團制定了《商品保質期規定》，所有產品定期抽樣送至第三方檢測。各零售門店每日對生鮮、需低溫保存及其他臨期商品進行檢查，按規定提前下架臨期商品。按商品保質期長短，有計劃地進行商品有效期檢查，若有發現臨近有效期、變質或破損的商品立刻下架處理。
- 為保障售後質量，本集團嚴格遵守《消費者權益保護法》相關規定，遵守集中交易市場食用農產品相關制度，並制定了退換貨的相關處理流程，對提出退換的商品，我們會先評估商品質量情況，確認屬實後安排換貨或退款處理，同時將退回的商品銷毀。我們嚴格執行食用農產品的可追溯體系，確保肉菜類商品均可追溯來源，切實保障食物安全。

2021年度，
我們未出現因安全與健康理由而回收產品的情況。

3.1.3 資訊科技服務工程質量保障

本集團的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，並以此為依據制定了《企業研發準備金制度》、《知識產權管理辦法》、《人才引進管理辦法》、《供應商評估管理制度》、《項目質量管控機制》、《工程管理中心工作規範》及《售後服務部管理制度》等內部制度，以保證能為客戶提供高品質的產品及服務。資訊科技服務目前已取得ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系和ISO 45001職業健康安全管理体系認證。

本集團的資訊科技服務還設有工程稽查組，負責保證和監督項目工程質量、項目工程進度、項目報價、項目驗收收款、工程設備的採購和成本確認等過程，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，以此保障項目質量。

3.1.4 洗衣服務質量保障

本集團洗衣服務所選用的清潔劑、漂白劑、柔順劑都已經取得相關的資質證書及質量檢測報告。洗衣服務根據不同的衣物的材料特性來選擇適合的無磷型洗滌劑進行清洗，這既保證了衣物的清洗質量，又避免了衣物的損傷。與此同時，為了強化對個人衣物的清洗程度，洗衣服務採用了洗滌殺菌劑和紫外線燈兩種方式，從化學和物理兩方面對衣物進行雙重殺菌清潔。洗衣服務把顧客的服務體驗當作員工績效的一個重要考量指標，並推行了全新的洗衣管理服務制度，全程跟蹤衣服洗滌的每個階段，防止衣物在分類，洗滌脫水，烘乾燙平，核對整理，包裝出貨等過程中發生遺失或損壞等問題。此外，為保證顧客能夠全天候無障礙地享受到我們的洗衣服務，本集團在社區人口稠密地區設置了兩個智能衣櫃，以方便顧客在洗衣店的非營業期間內正常體驗洗衣服務。

3.2 開啟智慧化服務模式

本集團旗下的資訊科技服務是專業從事智慧化工程建設、資訊系統集成、安全防範系統建設的企業。企業以提高顧客的舒適度與幸福感為目標，通過先進的資訊科技，為顧客提供智慧的生活服務。其中，資訊科技服務以社區物業服務為工作基石，以智慧社區為依託，圍繞智慧停車場、智慧門禁、智慧監控等領域建設智慧社區，同時利用智能設備，強化社區安全管理，降低安全隱患與風險。

3.3 客戶健康與安全保障

本集團嚴格按照《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國物業管理條例》等相關法律、法規，制訂了《安全生產管理制度》，努力創建安全的社區環境。為實現這一目標，我們採取了下列步驟來提高社會治安：

- 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；
- 監控管理：加大保安人員巡查的範圍和密度；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；
- 消防管理：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；
- 管理辦法：制定了《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》；
- 應急管理：物業管理服務設有專職消防隊並配備2台消防車，可為業主提供專業的消防安全防護。

案例



消防安全宣傳活動 - 消防英雄全接觸

物業管理服務於祈福新邨項目舉辦「消防英雄全接觸」活動，組織居民實地參觀消防局，了解消防英雄後方力量，科普消防常識，提高社區居民消防安全防範意識，維護社區消防安全。本年度，物業管理服務共舉辦3次消防安全宣傳活動，參與家庭61個，合共162人。



消防安全宣傳活動

3.4 有效溝通與客戶投訴處理

本集團重視對客戶的需求和意見的了解，並要求針對性的反饋和整改。集團建立了意見收集箱、投訴電話、現場服務台等多個溝通渠道和平台來聽取顧客意見，答覆客戶訴請，借此不斷提高產品和服務質量，優化客戶的服務體驗。

3.4.1 搭建多維度客戶溝通渠道

為了聽取和搜集業主和顧客的建議，我們會定期進行顧客滿意度調查，同時通過了主座談會、現場填寫問卷、微信徵集意見、互聯網調查和客戶拜訪等方式，推入客戶需求調研與滿意度調查工作，以精準了解客戶需求，提高服務質量，提升服務品質，增加客戶滿意度。

3.4.2 響應客戶訴求

本集團制定了《客戶投訴管理制度》，對投訴處理流程、投訴分類、投訴責任人、投訴升級處理、投訴處理和獎懲進行了規範。我們建立了各類投訴渠道，包括來信，傳真，電子郵件，電話，社區微信公眾號，以便於顧客提出意見、抱怨並受理投訴。在接獲客戶投訴後，我們據投訴的內容和途徑、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，安撫和穩定顧客的情緒，並將其反饋給有關部門的領導，並進行有效的核查和處理。其中，資訊科技服務鼓勵客服人員以認真的態度處理投訴，客服人員的服務次數及用戶滿意度信息會被納入年終績效考核及升遷考核體系，此激勵機制有助客服人員提升客戶服務質素。

對於客戶的投訴，我們要求：

- 物業管理服務要求在48小時內調查清楚事件，並在72小時內給予客戶滿意的回覆；
- 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；
- 洗衣服務要求在當日進行反饋，以快速響應及跟進客戶對洗衣服務的質量方面訴求。

3 品質服務

3.5 負責任營銷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，品牌部負責確保廣告、推廣、宣傳等方面的資料及材料的合法性和真實性，相關信息需要通過嚴格的審核評估後方可對外發佈。我們嚴格禁止向外界公佈欺騙和誤導的信息和材料，以確保消費者合法的權利。

3.6 客戶信息保護

本集團嚴格按照《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國網絡安全法》等有關信息安全和隱私權保護的法律法規，制訂了《業主資料保密制度》，並取得《信息安全管理体系》的認證。

本集團致力於規範、預防和監督對使用者資料的管理，保證使用者個人資料的保密處理工作，避免用戶個人資料的洩露。顧客的資料經過整理後，會被歸檔歸類存放在專用的檔案室，除客服人員以外的人員不得入內。各部門、各崗位的僱員都有清晰的資料存取權，包括董事在內的人員都沒有從計算機系統中大量傳送業主的個人資料的資格和權力。為了方便僱員進行資料查詢工作，本集團規定僱員必須通過自己的帳號和密碼登錄數據系統進行查詢。另外，為了保證資料的安全，負責管理或接觸集團機密資料的人員都必須簽訂保密協議。

此外，集團還制訂了應急計劃來處理業主的個人資料洩漏等緊急情況。客服部門在接到相關投訴後，需要立即組織內部調查組，對有關案件進行調查，包括查閱檔案室的視頻監控，檢查員工計算機系統的運行情況。一旦有僱員洩露集團機密資料，本集團將根據具體情況給予相關人員相應的處罰或者移送司法機關。

4 環境保護

本集團秉持人與自然和諧共生的環境保護理念，將環境保護納入業務發展戰略考量，在營運戰略上以減低環境破壞為原則，以降低環境影響為優先考慮。我們致力打造綠色低碳社區、倡導綠色營運與辦公，最大限度地減少對生態環境的負面影響，為助力國家實現2060「碳中和」目標作出貢獻。

4.1 推進綠色營運

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》及其他污染排放相關的法律法規要求，不斷完善環境管理制度建設。為繼續將綠色發展的理念融入日常管理，持續提高全員環保意識，我們積極探索開發及落實多項環境保護及節能減排的措施。我們旗下各業務板塊對排放物、能源及水資源的消耗及廢棄物量等數據均有詳細記錄，透過數據收集及分析，設立並完善減排、減耗及完善廢棄物管理的措施。

4.1.1 排放物管理

1) 廢氣排放

本集團所產生的廢氣排放主要來源於本集團及旗下各業務板塊的車輛燃料使用。2021年內，我們積極推行綠色營運，踐行綠色環保發展，通過以下減排措施的踐行，減少氮氧化物、硫氧化物和顆粒物等廢氣排放量。

- 物業管理服務為減少汽油使用量及廢氣排放，積極落實運輸車隊及業務用車轉型，使用混合動力車型及純電動車型巴士，逐步淘汰傳統燃油的運輸巴士；

案例



車隊採用混合動力及純電動車型

本集團車隊積極響應國家節能減排號召，逐步將燃油車輛替換為低碳環保，無噪音，乘坐更加舒適的混合動力車型及純電動車型巴士，同時引入大量安全可靠、綠色環保的便民高速充電樁，為綠色出行奠定堅實的硬件基礎，有效減少了汽油使用量及溫室氣體排放。



混合動力及純電動車型車隊

4 環境保護

- 洗衣服務選用清潔能源天然氣為鍋爐燃料，燃燒過程中極大減少煙塵顆粒及硫化氫等有害物質的產生，污染物排放濃度滿足《鍋爐大氣污染物排放標準》(GB 13271-2014)的要求，2021年廢氣排放100%達標。

2) 污水處理

本集團的洗衣服務在日常營運中會產生污水，污水統一由洗衣廠內專業污水處理系統進行一系列的淨化，包括沉澱、酸解、三級生化、除磷等程序，單日可處理400噸廢水。洗衣服務的污水處理設備由通過培訓及持證的專業人員進行操作及維護，排放口亦放置擁有資質的第三方監測儀進行污水排放監測，確保排放污水經過適當的處理並符合環保局的相關指標。洗衣服務亦會每季度定期抽取水質檢測樣板，並送至獨立第三方檢測機構進行化驗，確保污水處理結果達到合規標準。

本集團物業管理服務將廢水按生活污水、雨水分類處理，確保各類廢水能夠得到準確有效的處理。

- 生活污水：生活廢水、辦公活動中及所屬區域產生的生產廢水集中排放至公司污水處理站。
- 雨水：由專用地下管道集中到油水分離池，經過分離處理合格及現場檢查雨水井無油污後排海處理。

本集團優先採用能源利用效率高、污染物排放量少的清潔工藝，定期清理污水處理池中的沉澱物，並且對清理出的沉澱物進行再回收利用，避免產生環境污染。每天記錄污水排放的數據，定期維護保養污水處理設備。

本集團規定，零售服務旗下的超市、便利店及生鮮市場在日常營運產生的污水必須經排污管處理，嚴禁直接排放至雨水井，避免對環境產生不利的影響。另外，零售服務的熟食及肉製品的商戶均會先對污水進行隔油隔渣處理後再進行排放。

4.1.2 噪音處理

本集團所產生噪音的主要來源於日常營運的設備操作和車輛。為減低噪音對周圍生活環境的影響，在新建、改建及擴建生產設備時，集團盡量選用低噪音、低震動的設備，對於重點噪聲產生設備採用隔聲罩、隔聲間、消聲器等裝置治理噪音。我們所有車輛均按照國家規定，裝設合規的設備，避免影響周遭環境。除優化設備規格外，本集團亦明確規定在公眾休息日、節慶假日及夜間不得進行產生噪音的施工或裝修行為。

4.1.3 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規，制定廢棄物管理相關內部規定，嚴格依照減量化、資源化、無害化三大原則進行廢棄物管理。我們優先對可重用的固體廢棄物實施綜合利用，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。針對化學品廢液，我們根據《危險化學品安全管理條例》，規定廢機油、廢柴油、廢潤滑油等不可排入下水道，裝入不洩漏的桶內同意出售給回收公司再利用。

2021年，本集團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。

針對洗衣服務在日常生產營運中產生的生活垃圾及一般固體廢棄物，以及零售服務旗下的生鮮市場、超市及便利店在日常營運中產生的廚餘及紙箱等廢棄物，本集團已配置相應的分類回收垃圾桶，並為員工提供培訓，按照垃圾分類要求進行分類，並由回收商進行回收。我們亦聘請合規的專業公司每月清理生鮮市場的化油池，保持生鮮市場的清潔衛生。零售服務旗下超市亦有張貼有償使用塑料袋的標誌，提倡及鼓勵客戶減少使用塑料，從源頭減少廢棄物。

4 環境保護

4.1.4 能耗及碳排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》及《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，持續優化我們的《節能降耗管理制度》、《節能、節電、節水管理規章制度》及《人事行政部營運守則》等內部制度，推進各項節約能源及碳排放的措施落地。

1) 物業管理板塊

為貫徹《國務院辦公廳關於深入開展全民節能行動的通知》的要求，強化節約型小區建設，本集團的物業管理服務公司已制定節能降耗管理制度，採用精細化管理方案，通過更新設備設施，降低電力消耗：

- 照明設備統一採用新型LED節能燈具，在小區偏僻區域採用太陽能照明燈具。根據不同季節，對公共照明設備採用不同的定時開關自動控制，盡量避免使用白晝燈、長明燈；
- 及時關閉辦公室用電設備，減少待機消耗；
- 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；
- 增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單；
- 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，並每月對電能使用情況進行對比，以驗證節能降耗措施的有效性；如發現用電異常，及時安排人員排查維修；及
- 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，降低能源消耗，減少碳排放。



案例

物業管理服務節能降耗措施

物業管理服務旗下名都項目針對物業自用能耗採取了一系列節能降耗方法，對辦公室、公共區域、配套設施、綠化等方面進行了全方位管理。對電梯的使用改為多台電梯在休息時間只部分開啟、較低樓層改走樓梯等措施，每台電梯每年可節約5,000度電量，相應減少二氧化碳排放4.8噸。

2) 其他板塊

本集團的洗衣服務所使用的大功率用電機器均帶有變頻器設備。此外，抽風系統的大功率電機設有定時裝置，在非工作時間段自動關閉抽風機電源，避免因人為遺忘因素造成不必要的浪費。

本集團的零售服務根據超市地理位置條件在超市的扶梯旁邊以及上方安裝封閉式玻璃與風幕，減少中央空調冷氣的流失，節約電能使用。

4.1.5 水資源管理

本集團嚴格依據《節能、節電、節水管理規章制度》中相關規定踐行節水措施，包括但不限於：

- 我們安排專責人員定時定期抄錄水錶，定期觀測及分析用水量。我們採購了新型探測器，若發現異常用水情況，立即進行管網檢查並採取相應的有效措施，以杜絕滴漏現象；
- 我們針對小區水景設施設置了運行時間表，禁止水景設施24小時連續開啟；
- 我們對小區綠化採用自動噴灌設備進行澆灌，對靠近道路區域的綠化採用灑水車作業。綠化用水來自公司污水處理廠處理後的水，每年可以節約綠化用水費用18萬元人民幣；
- 我們的洗衣服務使用定製的大型集水箱，以收集洗滌車間內使用各種蒸汽加熱設備所產生的冷凝水以及乾洗機的冷卻水。回收的冷凝水用於布草預洗和主洗，提升水資源利用率；
- 我們優先考慮以雨水或再生水用作綠化用水，推廣噴灌、微灌以及滴灌等節水灌溉方式，並嚴禁用自來水灌溉，以減少水資源消耗；及
- 我們亦積極落實升級設備、加強宣傳教育等節水措施，以提升水資源利用率。

4 環境保護

2021年，集團在業務上求取水源不存在任何問題或困難並滿足相關需求。

案例



物業管理公司改造綠化澆水方式

物業管理服務旗下南灣半島項目對小區綠化作業改用灑水車噴灌，新的灑水車噴灌方式既節省了人力，又避免了人工灌溉時澆水不及時及浪費水源等情況，從而提升水資源利用率。通過此改進，2021年預計節約水費約十八萬餘元人民幣。



灑水車噴灌作業

4.2 保護環境及應對氣候變化

保護環境亦是企業義不容辭的責任。本集團重視環境及自然生態保護，制定了系列制度及相關措施，致力於減低經營活動對環境的影響，不僅如此，我們在整個營運過程中還積極有效地管理和應對氣候變化風險。

4.2.1 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》及《中華人民共和國自然保護綱要》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負面影響。例如，物業管理服務公司謹慎使用農藥，減少環境污染；洗衣廠及零售服務公司積極配合政府部門的環境影響評價工作，確保所有工作規程均符合國家環境排污治理工作要求。



案例

開展扦插繁殖綠化工作

本集團多年來持續開展綠化升級改造工作，用實際行動保護環境。其中，物業管理服務番禺公司根據季節選取了鴨腳木作為扦插升級綠化的代表。在冬春交更季節，鴨腳木對土壤環境沒有特別要求，適宜在半陰環境生長。扦插鴨腳木既做到了環境保護又做到了景觀美化。



扦插鴨腳木前



扦插鴨腳木後

4.2.2 應對氣候變化

本集團致力於在營運過程中積極有效地管理和應對氣候變化風險。旗下各業務板塊公司依據《中華人民共和國突發事件應對法》制定了詳細的極端天氣應急預案，如《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救援小組等機構，負責組織實施極端天氣應急救援方案。

- 極端天氣發生時，首先對所有電路電線進行安全檢查，報批取消極端天氣期間公司的相關活動，關閉弱電設備電源，加強極端天氣期間內的值班巡查；
- 及時接收天氣消息，適當調整上班時間；
- 提前做好路況排查，組織員工清掃，重要部位設立警示牌，用警戒線、防護網封閉受災現場；
- 開展多形式的安全教育活動，加強與員工及業主的溝通，提高員工及業主自我防範意識。

案例



物業管理服務極端天氣樹木倒塌、防汛應急措施



應對樹木倒塌



防汛應急

4.3 垃圾分類

本集團的物業管理公司遵循廣州市政府及番禺區政府的指導，按照《廣州生活垃圾分類指導要求》，制定內部垃圾分類管理制度，製作多張精美圖片指引，積極開展垃圾分類的相關工作。在內部成立垃圾分類小組，對清潔部門工作人員加強培訓，不斷提高工作人員對垃圾分類的認識，杜絕垃圾混收的現象。

零售服務與物業管理服務於社區內設置分類回收垃圾桶，並按政府要求張貼告示及宣傳海報，安排專責人員倡導住戶按照政府要求進行垃圾分類，以妥善有效地分類收集、運輸有害廢棄物、無害廢棄物和可回收物，優化廢棄物管理模式，提升資源利用率，減少有害物質對環境帶來的污染，大大改善社區內衛生環境。

案例



名都項目開展垃圾分類宣傳活動

物業管理服務旗下名都項目通過各種渠道宣傳垃圾分類，提高園區居民垃圾分類意識。帶動居民熱心參與，踏實做好每一步工作，逐漸培養住戶好習慣。



垃圾分類宣傳

案例



零售服務垃圾分類圖片指引

本集團零售服務響應政府垃圾分類號召，製作了精美詳細的圖片指引。



垃圾分類管理指引



可回收物投放告示

4.4 踐行綠色辦公，開展綠色倡導

本集團積極倡導「綠色辦公，低碳生活」的工作模式，引導並帶動全體員工營造節能降耗的良好風氣，藉此提高全體員工的節能減排意識。

- 於旗下營運地點的公共用水區域(如洗手間)張貼節約用水標示，使用感應水龍頭、水箱等節能設備，倡導員工節約用水，珍惜寶貴的水資源；
- 制定生活垃圾處理規範，鼓勵並教育全體員工在生活中養成垃圾分類的好習慣，樹立「垃圾分類，我先行」的環保理念；
- 積極推進無紙化辦公的營運模式，鼓勵員工以電子單代替傳統紙張，以及使用循環雙面用紙，以減少紙張消耗；
- 亦鼓勵以電話及視頻形式進行會議，減少公幹旅行，減少因差旅而產生的廢氣及碳排放；及
- 於辦公區域種植綠被植物，以淨化空氣及營造綠色辦公環境。

案例



積極響應「地球一小時2021活動」

2021年3月27日，本集團積極響應世界自然基金會(WWF)的號召，率領旗下各業務板塊參與「地球一小時2021活動」。在當天20:30至21:30，各辦公區域及店鋪關閉了不必要的電燈、耗電設備和產品共一小時。此次活動增強了全體員工的環保意識，通過微信公眾號、社區公告欄等渠道推廣環保理念，號召社區居民積極投入環保生活，引導大眾提高節能減排意識。



地球一小時活動

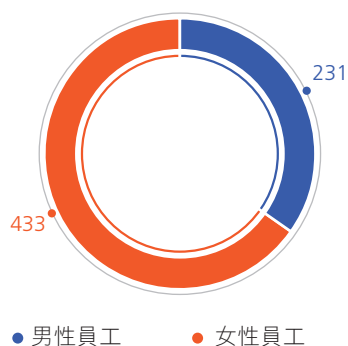
5 僱傭與員工關懷

本集團強調以人為本的管理理念，始終遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》以及《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，並以此為依據制定《人事行政部營運守則》等內部人力資源管理制度，維護員工的合法權益，為員工提供具優勢的薪酬及福利；重視人才發展，保持本集團員工在人才市場的競爭力；用心關懷每一位員工，增進員工對集團的認同感與歸屬感。

5.1 合規僱傭與員工權益

本集團在人員招聘過程中堅持「公開、公平、公正」的理念，透過校園、社會招聘等渠道吸納人才。

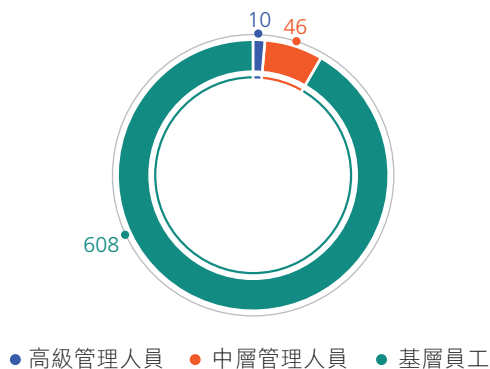
性別構成



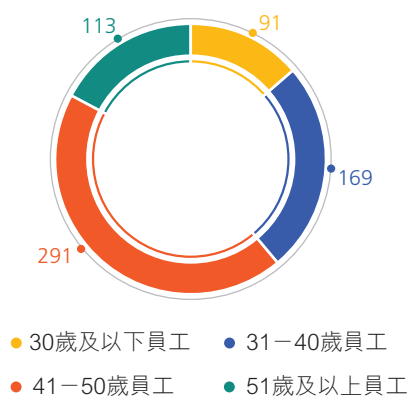
地區構成



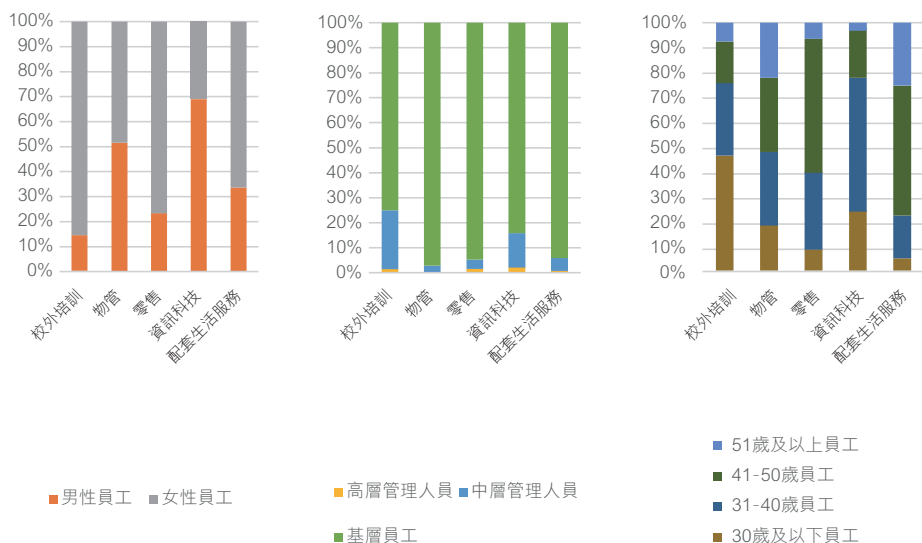
職級構成



年齡構成



內地各業務中性別、職級和年齡的構成情況



5.1.1 合規僱傭

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《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規，並以此為依據制定內部《員工手冊》等制度，切實維護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、入職報到等各環節通過多種方式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。

2021年

本集團在營運過程中未發生強制勞工或重大勞動爭議事件。

5.1.2 平等機會／多元化與反歧視

本集團始終遵循反歧視和多元化原則，對勞動者一視同仁，充分確保員工在招聘、僱傭、薪酬福利、培訓、晉升等方面享有平等權利。招聘工作根據崗位的實際需要和員工能力而作出決定，決不因性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等因素而偏待或歧視任何員工，對於殘疾員工，本集團對其按技能提供同等的福利與待遇。

2021年

本集團未發生任何有關侵犯員工權益的投訴。

5.2 員工薪酬福利

本集團致力於為員工提供具有競爭力、公平的全面薪酬體系。本集團基於客觀的市場、崗位、能力、績效等因素，通過客觀指標評價為員工提供公平合理的薪酬激勵體系。同時，本集團也制定了《生活服務各業務版塊管理增效激勵方案》及《生活服務拓展新業務利潤分享計劃書》等內部制度，秉承「攜手共進，共享成果」的理念，讓每一位做出貢獻的員工，不僅獲得豐厚的物質回報，也得到及時的精神認可與激勵。

本集團為員工提供全面員工的福利與保障體系，關注員工福利感受與員工體驗，除了基本的五險一金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利，我們還為員工提供內線交通服務、餐補、年底雙薪、抗癌基金、困難員工子女助學金、工作日茶歇等補助以及組織節日慶祝活動，提升員工歸屬感。

5.3 員工培訓與發展

本集團非常重視員工的能力建設和職業發展，給員工提供充分且平等的培訓和晉升機會。我們制定了《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內容作出明確指引與規定，幫助員工儘快適應工作崗位和集團文化，實現知識轉換和能力提升。

本年度集團共計開展培訓534次，受訓人數共計528人，人均受訓時長12.09小時。

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，著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。2021年，我們進一步優化培訓體系，提供更多樣化的培訓種類，涵蓋新人入職培訓、業務專業知識培訓、職業資格證培訓及集團制度和流程培訓等內容，以滿足員工不同階段的成長需求，持續為本集團的發展賦能。

本集團的培訓體系

新人入職培訓	面向新員工，培訓內容涉及集團制度、職業操守、職業規範、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	由各個業務部門的內部培訓師團隊負責，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。於2021年，我們新增在線適崗培訓，探索員工職業發展的多種可能性。
職業資格證書培訓	對有考取相關職業資格證書需求的員工，集團資助其參與專業的培訓機構或國家相關部門舉辦的培訓，提升員工的專業知識水平。
制度和流程培訓	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



佛山南海保安員學徒制培訓

2021年1月，物業管理服務佛山南灣半島項目聯合佛山交通技工學校，對佛山南灣半島項目的保安員進行了學徒制的專業體系培訓。培訓形式採取理論知識+實操培訓，培訓時間為一年，提高了整個保安隊伍的專業素質。



保安員學徒制培訓

5.4 招聘考核與晉升

優秀的人才祈福可持續發展的動力，我們持續優化完善人力資源管理體系，從招聘、轉崗到考核、晉升，時刻關注並保障員工合法權益，營造健康安全的工作環境，為員工職業發展提供良好的平台，打造開放、高效、和諧的團隊。

5.4.1 招聘管理

本集團不斷加強人才梯隊建設，儲備人才發展力量，通過打造「公平、公正、公開」的選拔渠道確保高效引入優秀人才。同時制定了《生活服務控股公司招聘制度細則》及《員工手冊》等內部制度，採用「社會招聘+內部競聘+校園招聘」結合的人才引進機制招聘德才兼備型人才。

另外，我們亦為員工提供內部晉升或轉崗機會。員工可在內部辦公平台獲取集團內空缺職位的信息，通過自薦方式參與崗位的競聘演講和答辯。我們根據業務需求及員工表現進行評選，評選結果會在內部辦公平台上進行公示，保證應聘流程的公開透明。入選員工在實習考核合格後，即可正式進入新的崗位並獲得調薪。員工潛力在此過程中得到激發，人員結構亦得到優化。

5.4.2 績效考核管理

本集團持續完善員工績效考核方案，對員工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；
- 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，本集團會就考核結果與相應員工進行面談溝通，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，嚴重者予以解僱處理。

5.5 員工健康與安全生產

隨著本集團業務的多元化發展，安全生產工作是企業的重點工作，為了從源頭上預防和減少各類生產安全事故，保障集團員工生命及集團財產安全，夯實安全生產基礎，本集團根據《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國突發事件應對法》和《工傷保險條例》等相關法律法規，制定了《安全生產管理制度》、《工作安全規定與程序》及《工傷管理制度》等內部安全管理制度，提升企業本質安全水平，堅決遏制各類事故。

5.5.1 健全的安全生產管理體系

本集團的安全生產制度體系：

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。
《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。

本集團下屬各公司都建立了健全的安全生產管理架構，明確各級安全責任人和管理人的職責，成立業務營運安全質量小組以定期檢查公司的營運安全問題，確保各項安全管理措施的有效執行。我們各業務板塊每年舉行不少於兩次消防安全演練，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。

5.5.2 完善的全員安全防護措施

本集團採取一系列措施以全面保障員工的職業健康安全，具體如下：

- 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，提高相關工作人員的安全意識和應急處置技能；
- 嚴格要求和督導各公司制定安全工作操作規範，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和應急保障；
- 根據業務類型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；
- 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；及
- 定期舉辦多樣化的安全培訓和職業健康講座活動，有效提升員工的自我防護技能和個人健康意識。

案例



祈福集團中心消防演習

2021年11月23日，為加強消防工作和應對突發事件，檢驗各部門突發緊急事件下的聯合執行能力，提高對火災事故的處置能力，物業管理服務在祈福集團中心成功舉辦了一場消防演習活動。此次演練由祈福集團中心管理處主辦，由物管部、安保部、客服部以及祈福物業消防隊等單位聯合參演，進一步加強了消防安全保障工作。



祈福集團消防安全活動

案例



祈福生活服務人員參與新冠疫苗接種

2021年4月，為保障一線人員安全，祈福生活服務積極動員各板塊員工參加新冠疫苗接種，覆蓋物業、零售、餐飲、教育、通訊、仲介、家居、洗衣等業務板塊，為疫情防控提供了有力支撐。同時，集團還積極進行教育宣傳，鼓勵更多員工以至家屬參與接種。



員工參與新冠疫苗接種

5.6 員工關懷

本集團用心呵護員工的身心健康，尊重員工，傾聽員工聲音，為困難員工排憂解難，持續提升員工幸福感，構建自由、平等、和諧的工作氛圍。

5.6.1 民主溝通

為了創造更為多元化、開放和便利的溝通渠道，一方面，我們組織與員工的面對面交流活動，通過「入職員工面談」、「離職員工面談」和「員工座談會」等形式，及時了解員工在工作和生活中的問題和員工離職的真正原因，針對相關問題進行解決和回覆，發掘人力資源管理的改善空間；另一方面，我們設有正式渠道及流程，如總經理信箱和投訴熱線等，供員工隨時提交意見反饋，充分表達對本集團發展的意見和建議。

5.6.2 困難員工幫扶

本集團堅持把困難員工的生活冷暖放在心上，強化幫扶資金保障，利用癌症基金和助學金等幫扶項目，最大限度地為困難員工排憂解難，竭盡所能地幫助員工渡過難關。

案例



祈福員工癌症救助基金

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。2021年，本集團為番禺物業三位不幸患病的員工共承擔91,084元治療費，極大地減輕了員工的家庭負擔。

案例



祈福困難員工子女助學金

本集團設立「祈福集團困難員工子女大學助學金」，為因家庭經濟困難，無法完成大學本科學業的在職員工子女提供經濟援助，讓他們在集團的愛心關懷下健康成長。2021年，本集團為四名員工子女共提供助學金24,000元。

5.6.3 工作生活平衡

為增強員工歸屬感及凝聚力，我們積極開展各類團隊建設活動、節日系列活動與文化活動，為員工提供各類辦公室福利，竭力維護員工身心健康及工作與生活的平衡，促進員工勞逸結合，營造和諧氣氛。

案例



開展多形式主題節日慶祝活動

2021年聖誕節，我們在祈福集團中心大堂佈置各類聖誕裝飾，為每位經過的員工派發聖誕禮物，將聖誕的歡樂和喜悅傳遞給每一位員工。



聖誕節活動

案例



辦公室員工下午茶

在快節奏的工作之餘，为了更好的提升團隊工作品質和效率，激發員工工作熱情，集團舉辦「下午茶」福利活動，為員工提供放鬆休閒、緩解疲勞的快樂時光。



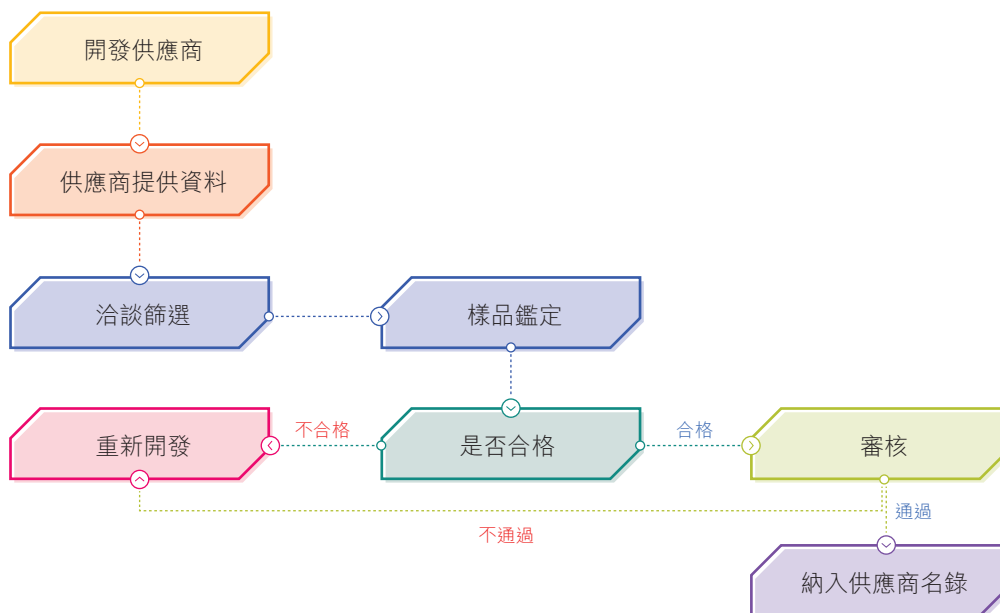
祈福辦公室員工下午茶

6 供應鏈管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，制定了《供應商管理制度》、《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》和《供應商資質要求》等內部管理制度，規範供應商的准入、評估和管理，規定公司招標與採購活動必須嚴格遵守國家和當地的有關法律法規，遵循公開透明、公平競爭、公正廉潔和誠實信用的原則，並對供應商的資質要求管理更為嚴格。

6.1 供應商准入

本集團對各業務板塊的採購需求進行統一管理。我們組織需求部門、物控中心、財務部及法律部共同組成供應商評選小組，進行洽談篩選和樣品鑒定，從營業資質、財務狀況、過往業績、產品質量及價格等多個方面對潛在的合作供應商進行打分，並在多家供應商之間橫向比較，最終挑選出符合要求的供應商，錄入到本集團供應商庫中。主要管理流程如下：



此外，本集團關注供應商在環境及社會責任方面的表現，在選擇合作供應商時，同步關注其產品在環保、質量安全、廉潔等方面的表現，確保其配方不含違反營運所在地環境相關法規的物質，並會優先考慮對環境造成較低負荷的產品，供應商資料均登記到《供應商基本資料表》和《供應商名錄》中。

6.2 供應商評估考核

本集團供應商評審小組由需求部門、採購中心、財務部和法律部共同構成，每年對合作供應商在產品質量及價格、市場適應能力、交貨能力、服務質量、付款配合度等多個方面的表現進行綜合打分，並根據評分結果將供應商劃分為A(優秀)、B(良好)、C(合格)、D(不合格)四個等級。

- 針對A等供應商，予以付款、訂單或免檢驗等優惠獎勵；
- 針對B、C等供應商，由採購部提醒改善不足和提供必要輔導；
- 針對D等供應商，則直接予以淘汰。被淘汰的供應商再向本集團供貨時需重新再經過供應商調查評估。

作為負責任的企業，我們要求所有供應商秉持高準則的社會責任原則，以及簽署《廉潔協議》，承諾避免貪污及反競爭行為。對於在合作中存在索要回扣、錢財、工程利益等行為的供應商，我們將直接解除雙方的合作關係；涉及違法的，也將依法請求公安機關追究相關供應商的刑事責任。對於積極協助本集團廉潔糾紛的供應商，我們將優先考慮合作事宜，保障各方經營利益。

6.3 供應商溝通與管理

本集團致力於與供應商建立、維護和保持雙贏關係，重視與供應商之間的信息溝通，定期舉行供應商交流會、商家約談以及新品推薦會，發現和解決合作活動過程中的問題和困難，建立良好的合作氛圍。此外，我們亦重視對供應商的專業技術等各方面的培訓，提高供應鏈整體效率，積極推動供應鏈變革與創新。

案例

供應商能耗管理技術培訓會

2021年4月25日，資訊科技服務舉辦了供應商能耗管理技術培訓會，學習並了解了中電電力公司產品體系，裝置研發等相關知識，促進了本集團與供應商的交流與了解，更加清晰了供應商考察評估標準，有助於提升供應商質量管理。



供應商能耗管理技術培訓會

6.4 知識產權保護

為了建立規範的知識產權管理體系，有效保護自主知識產權，提高產品核心競爭力，促進集團發展，本集團堅持「持續改進，不斷創新」的知識產權管理方針，並以此為己任，在工作中監控、保護知識產權。我們嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國民法典》等法律法規，制定了《知識產權管理手冊》、《知識產權獎勵與懲罰制度》及《知識財產權培訓制度》等內部政策，對商標的申請、註冊、使用和檔案管理等提出明確要求。

管理者

由負責公司知識產權對接管理的人事行政部為公司知識產權兼職管理機構，落實總體工作，負責貫徹落實管理方針、資源管理、基礎管理、知識產權管理體系策劃、審核和改進等工作。

執行者

由相關部門負責共同落實《知識產權管理手冊》內容和部門之間的溝通。

- 工程管理中心 — 負責立項、研究開發、採購等實施和運行工作
- 市場部 — 負責對銷售售後、涉外貿易等工作
- 財務部 — 負責制訂知識產權預算及相關合同條款等事宜

我們積極調動和保護集團、供應商和員工的創新積極性，規範知識產權的管理工作，維護合法權益。為落實有關知識產權教育培訓要求，我們邀請知識產權機構通過培訓、教育、宣傳等方式，向全體員工宣貫知識產權方針，並且得到有效運行。對於新入職員工，對其進行知識產權教育培訓和考核，規範了企業知識產權教育培訓管理，提高了廣大員工知識產權知識水平和實際操作技能。

2021年度，
本集團新增知識產權**8**件。

案例

專利挖掘能力培訓

2021年12月，資訊科技服務開展專利挖掘能力培訓，對專利後續科研項目及產品研製中的專利保護工作起到積極作用。



專利挖掘能力培訓

7 社會貢獻

本集團在專注於打造高品質的產品和服務的同時，也努力參與社會公益及社區活動，致力於實現企業的社會責任。本集團內部設有專業義工隊，分別來自教育、零售、餐飲、物業管理及家居服務等涉及生活各方面的人才，為社會進步貢獻自己的力量。該組織以「感恩、服務、熱忱、愛心」為宗旨，以「立足企業，面向社會」為原則，按照《祈福生活服務義工隊章程》的規定有計劃地組織成員開展各項志願活動。

同時，物業管理服務公司加強社區志願組織建設，積極參與社區共建，以豐富廣大居民的文娛生活，保障社區居民的健康與安全。

參加志願活動的員工人次：620

7.1 抗擊疫情

本集團密切關注疫情動態和防控進展，根據政府疫情防控的要求及時調整疫情防控工作，保障社區安全。常規防疫舉措方面制定了業戶與員工不同的措施：祈福物業旗下南灣半島項目結合社區實際制定了《佛山市祈福物業管理有限公司新冠肺炎病毒疫情防控預案》，按照統一領導、快速高效、群防群控的原則防範社區疫情；祈福物業旗下名都項目制定了《關於疫情期間員工辦公防控要求和相關政策指引》的內部制度。

2021年，本集團在防控疫情方面的員工義務工作人次達到509人次。1月，肇慶物業獲得肇慶市房地產行業協會頒發的「抗擊新冠肺炎疫情先進單位」獎項；12月，南海物業獲得了佛山市南海區丹灶鎮仙湖社區居民委員會表彰的「抗疫先鋒」稱號。

活動名稱	活動時間	義務工作人次
		(員工)
祈福醫院新冠疫苗志願服務	4月－6月	5
祈福社區驗核酸志願服務	6月28日	52
疫情防控一對一隔離	1月－12月	452

案例



祈福南灣半島疫情防控工作及獲得表彰

2021年6月5日，佛山市南海區丹灶鎮仙湖社區全面啟動全員核酸檢測，祈福南灣半島物業迅速組織，精心部署，全力配合政府做好核酸檢測現場工作，保障住戶核酸檢測順利進行。為全力配合核酸檢測工作，祈福南灣半島物業公司安排多名員工前往現場協助工作，如：維持現場隊伍的秩序、為業主乘車指引、跟車服務、對現場人員信息登記、錄入等。祈福南灣半島物業公司還安排了「居民核酸檢測接送專車」以保障居民有序、便捷地前往檢測點。此次活動得到了業主們的點讚與感謝，並獲得了仙湖社區居民委員會授予的「抗疫先鋒」表彰。



南灣半島疫情防控工作獲得表彰



疫情防控工作

7.2 促進社區共融

本集團不斷履行支持社區發展責任，加強社區建設，保障社區利益。通過舉辦多元的社區活動，營造健康陽光、愉悅睦鄰的社區文化氛圍，增進鄰里友好關係，為社區生活提供更多趣味性。同時為社區業主提供高品質、高效率的物業管理服務，關注社區居民的健康、學習、運動等各方面生活。

案例



祈福南灣半島開展「大手拉小手，快樂共成長」活動

2021年12月25日，物業管理服務旗下南灣半島項目開展了「大手拉小手，快樂共成長」活動，活動期間組織趣味小遊戲供住戶及小朋友一同參與，遊戲內容包括搶凳子、你來比我來猜、踩紙接力、反口令遊戲等。活動現場還擺放了文明養犬、高空拋物、垃圾分類投放指引、消防等安全知識的宣傳單張及展牌，積極宣傳各項工作。

此次活動是將「豐富社區文化生活，讓孩子健康快樂成長」的理念融入到社區文化生活當中的生動案例。社區內業戶對服務中心本次開展的親子活動表示非常滿意，也感受到了服務中心「心系業主，誠心誠意為業主服務」的工作宗旨。



祈福南灣半島「大手拉小手，快樂共成長」親子活動

案例



祈福新邨社區便民活動服務日

2021年10月23日，本集團在人工湖南岸廣場舉辦了2021年度祈福新邨社區便民活動服務日，便民服務內容包括：免費義診，電動車／單車免費檢測，免費理髮，免費檢修小家電及配鑰匙，清洗風扇及床上用品除蟎，盤栽種植養護技巧教學等，為居民來帶生活便利。



祈福新邨社區便民活動服務日

案例



「魚你童樂」親子撈魚活動

2021年7月25日，本集團於在祈福新邨內舉辦節日親子撈魚活動，以家庭為單位，進行撈魚比賽，增加社區生活幸福感。同時通過此活動，改善及增進了社區業主和物業的關係，使社區業主對物業的服務更加滿意。



「魚你童樂」祈福新邨親子撈魚活動

案例



「濃情祈福 感恩母親」母親節相框DIY活動

2021年5月9日，本集團青怡、海晴及雅園專區在青怡居六街東羽毛球場舉行慶祝母親節的社區活動－「濃情祈福 感恩母親」母親節相框DIY。以家庭為單位，現場體驗DIY相框，傳遞節目祝福，增加社區生活幸福感。



「濃情祈福 感恩母親」母親節相框DIY活動

案例



免費義診

2021年度，本集團於祈福新邨內共舉辦了8次免費義診活動，邀請專業醫護團為社區居民提供免費健康諮詢及基礎診斷，關注社區居民的身體健康。



免費義診活動

案例



免費狂犬疫苗注射

本集團聯合街道辦於祈福新邨舉辦免費狂犬疫苗注射活動，為住戶之貓／狗提供免費狂犬疫苗注射，呼籲文明養犬，為社區養寵人士提供生活便利。2021年度共舉行了2場活動，合計服務貓／犬515只。



免費狂犬疫苗注射

7.3 傾力公益回饋社會

本集團在企業發展的同時緊密關注社會各界的需要，不斷在社會公益活動方面作出貢獻。

2021年，本集團延續以往年度持續組織的捐書、捐衣、汽車圖書館等社會公益活動並進行進一步的創新，踐行企業社會責任。

案例



祈福「撈袖人」行動

2021年1月，為充分保障臨床用血需要，緩解血庫壓力，鐘村街道發起無償獻血活動。本集團集體員工熱烈響應，紛紛參與此次捐血活動，用實際行動向社會奉獻一份愛心。活動現場，參加獻血的熱心員工在血站醫護人員的指導下，有序進行登記、量血壓、測血型等流程，爭當愛心「撈袖人」。



祈福生活服務熱血獻愛心行動

案例

愛心捐書

為關愛山區兒童知識增長，2021年6月24日，本集團發起「愛心捐書」活動，組織同事協助工作人員進行書本整理、分類、點算及登記，並將募集到的書籍送往貧困山區，讓更多貧困山區小孩感受到知識的力量。截至2021年7月17日，本次活動共收到捐書21,240冊，參與義工75位。



愛心捐書大行動

案例

愛心捐衣

溫暖山區兒童，本集團於2021年11月13-21日參與捐衣送暖到山區活動，發動同事參與義工行列，協助收集、整理捐贈給山區孩子的衣服，參與義工144位。本次活動共募集捐衣17,733件，募集所得的衣物捐往廣東／湖南貧困山區。



捐衣送暖到山區活動

案例

汽車圖書館

本集團利用公共資源(廣州汽車圖書館)，定期於祈福新邨項目及花都項目內舉辦流動圖書車活動，豐富祈福的社區文化，為青少年及兒童居民提供便捷的文獻信息服務。2021年度，該活動合計服務1,724人次，借書23,930冊，還書11,222冊。



汽車圖書館活動

8 附錄

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》	《節能降耗管理制度》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《節能、節電、節水管理規章制度》
	《中華人民共和國節約能源法》	《人事行政部營運守則》
	《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》	
B1. 僱傭	《中華人民共和國自然保護綱要》	
	《中華人民共和國勞動法》	《生活服務各業務版塊管理增效激勵方案》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《生活服務拓展新業務利潤分享計劃書》
	《中華人民共和國就業促進法》	《生活服務控股公司招聘制度細則》
	《中華人民共和國社會保險法》	《培訓管理制度》
	《禁止使用童工規定》	《人才引進管理辦法》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	
B2. 健康與安全		《安全生產管理制度》
		《工作安全規定與程序》
		《工傷管理制度》
	《勞動者權益保護法》	《安全目標管理制度》
	《中華人民共和國勞動法》	《安全生產責任管理制度》
	《中華人民共和國消防法》	《安全教育培訓管理制度》
	《中華人民共和國安全生產法》	《安全檢查制度》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《應急管理制度》
	《工傷保險條例》	《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》

ESG 指標	遵守國家政策	內部政策
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》	《供應商管理制度》 《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》
B6. 產品責任	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國產品品質法》 《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》 《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》 《建設工程質量管理條例》 《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》	《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》 《業主檔案管理規定》 《客戶投訴管理制度》 《投訴跟進處理流程》 《緊急突發事件處理應急預案》 《商品保質期規定》 《營運部崗位職責管理制度》 《項目質量管控機制》 《業主資料保密制度》 《企業研發準備金制度》 《工程管理中心工作規範》 《售後服務部管理制度》
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》 《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》	《祈福集團紀檢工作規定(2021年試行版)》 《新員工廉潔從業培訓》

附錄二：關鍵績效列表

環境關鍵績效列表

依據關鍵績效指標，列出祈福生活服務在2020及2021年的環境資料。

ESG 指標	單位	2020 年數據	2021 年數據
A1.1 排放物種類及相關排放數據			
氮氧化物	千克	64.91	49.04
硫氧化物	千克	0.61	0.61
顆粒物	千克	5.79	4.32
A1.2 溫室氣體排放量及密度			
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳	7,398.49	6,701.61
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	0.02
A1.3 有害廢棄物			
有害廢棄物	千克	270.65	327.81
有害廢棄物密度	千克／每人民幣千元營業收入	0.00 ¹	0.00 ²
A1.4 無害廢棄物			
無害廢棄物	千克	29,006.14	880,945.20
無害廢棄物密度	千克／每人民幣千元營業收入	0.07	2.04
A2.1 能源總耗量及密度			
直接能源消耗量	千兆焦耳	24,128.19	17,481.91
間接能源消耗量	千兆焦耳	27,233.79	37,586.35
能源消耗總量	千兆焦耳	51,361.98	55,068.26
能耗密度	千兆焦耳／每人民幣千元營業收入	0.12	0.13
A2.2 總耗水量及密度			
耗水量	立方米	148,132.02	221,971.78
耗水量密度	立方米／每人民幣千元營業收入	0.35	0.52
A2.5 包裝材料			
塑料袋	噸	8.70	6.19

註：

- 環境數據的收集時間覆蓋2021年1月1日至2021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、便利店和洗衣廠的能源使用；
 - 集團總部及各業務板塊的公務車輛及運輸車輛能源使用；
 - 集團總部及各業務板塊的員工差旅；
 - 相較2020年，2021年數據收集優化了統計方法並覆蓋了全公司的統計。

¹ 數據為0.00065。

² 數據為0.00076。

2. 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》。
3. A1.2 溫室氣體排放披露值來源為汽油、柴油、管道煤氣、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；範疇二溫室氣體的数据來源為外購電力，中國內地電網的溫室氣體排放因子參考《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2022年修訂版)》，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》。
4. 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。
5. 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《GB 2589-2020 綜合能耗計算通則》。
6. 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。
7. 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	2021 年數據
B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數		
員工總數	人	664
男性員工總數	人	231
女性員工總數	人	433
高層管理人員	人	10
中層管理人員	人	46
基層員工	人	608
全職員工	人	639
兼職員工	人	0
合約員工	人	25
30歲及以下員工	人	91
31-40歲員工	人	169
41-50歲員工	人	291
51歲及以上員工	人	113
中國大陸員工	人	660
港澳台地區員工	人	4
海外地區員工	人	0
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		
員工流失率	%	34.13
男性員工流失率	%	36.01
女性員工流失率	%	33.28
30歲及以下員工流失率	%	46.15

ESG 指標	單位	2021 年數據
31-40歲員工流失率	%	37.41
41歲-50歲員工流失率	%	27.97
51歲以上員工流失率	%	31.52
中國大陸員工流失率	%	34.26
港澳台員工流失率	%	0.00
海外地區員工流失率	%	0.00
B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率		
過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率 ³	人/ %	1/0.15%
B2.2 因工傷損失工作日時數		
工傷次數	次	16
因工傷損失總日數	天	335
B2.3 所採納的職業健康安全措施		
年度健康體檢人數	人	535
安全演練(包括火警演習)的次數	次	31
參加安全演練人次及百分比	人/ %	535/80.57%
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		
僱員受訓人數及百分比 ⁴	人/ %	528/79.52%
男性員工受訓人數及百分比	人/ %	199/86.15%
女性員工受訓人數及百分比	人/ %	329/75.98%
高層管理人員受訓人數及百分比	人/ %	10/100%
中層管理人員受訓人數及百分比	人/ %	45/97.83%
基層員工受訓人數及百分比	人/ %	473/77.80%
全職員工受訓人數及百分比	人/ %	503/78.72%
兼職員工受訓人數及百分比	人/ %	0/0.00%
合約員工受訓人數及百分比	人/ %	25/100%
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		
僱員受訓總時長 ⁵	小時	759.00
男性員工受訓平均時長	小時	15.69

³ 2019年因工亡故的人數及比率為0，2020年因工亡故的人數及比率為1/0.16%。

⁴ 2020年受訓人數為846。

⁵ 數據為舉辦培訓總時長。

ESG 指標	單位	2021 年數據
女性員工受訓平均時長	小時	9.89
高層管理人員受訓平均時長	小時	20.72
中層管理人員受訓平均時長	小時	11.86
基層員工受訓平均時長	小時	11.73
全職員工受訓平均時長	小時	12.19
兼職員工受訓平均時長	小時	0.00
合約員工受訓平均時長	小時	5.32
年度培訓總次數 ⁶	次	534
B5.1 按地區劃分的供應商數目		
供應商總數	家	839
中國大陸地區	家	830
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	839
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	1,058
客戶滿意度	%	95.86
接獲客戶表揚次數	次	1,672
B6.3 維護及保障知識產權		
申請專利數量	件	8
獲得專利授權數量	件	8
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
B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)		
公益投入投入額	元	10,000
參與志願活動的員工人次	人次	620

⁶ 2020 年年度培訓總次數 297 次。

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	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 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。 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。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	環境保護
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境保護 附錄二：環境關鍵 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：環境關鍵 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：環境關鍵 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：環境關鍵 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。	環境保護
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。	環境保護
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 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	環境保護
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：環境關鍵 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：環境關鍵 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。	環境保護

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	環境保護
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。	附錄二：環境關鍵 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。	環境保護
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。	環境保護
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。	環境保護
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。	環境保護
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	僱傭與員工關懷
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄二：社會關鍵 績效列表
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄二：社會關鍵 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	僱傭與員工關懷
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：社會關鍵 績效列表
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：社會關鍵 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。	僱傭與員工關懷 附錄二：社會關鍵 績效列表

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。	僱傭與員工關懷
	註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	附錄二：社會關鍵績效列表
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：社會關鍵績效列表
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	僱傭與員工關懷
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施避免童工及強制勞工。	僱傭與員工關懷
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。	僱傭與員工關懷
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。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄二：社會關鍵績效列表
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，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理 附錄二：社會關鍵績效列表
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
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	品質服務

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	附錄二：社會關鍵 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。	品質服務 附錄二：社會關鍵 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。	供應鏈管理 附錄二：社會關鍵 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。	品質服務
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	品質服務
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：社會關鍵 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會考慮社區利益的政策。	社會貢獻
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)。	社會貢獻
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	社會貢獻 附錄二：社會關鍵 績效列表