

鑫苑物業服務集團有限公司

Xinyuan Property Management Service (Cayman) Ltd.

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
(股份代號：1895)

2019 環境、 社會及管治 報告





環境、社會及管治報告

目錄

1.	關於本報告	03
1.1	報告範圍和期間	03
1.2	報告準則	03
1.3	聯繫信息	03
2.	可持續性發展管治	04
2.1	推進企業可持續發展管治	04
2.2	環境、社會和管治專題的重要性評估	05
2.3	利益相關方溝通機制	06
3.	鑫服務	07
3.1	鑫服務	07
3.1.1	服務理念	07
3.1.2	服務系統持續升級	08
3.1.3	標準化運營管理體系	09
3.1.4	品質管控流程	10
3.2	竭誠服務，客戶至上	11
3.2.1	多渠道溝通平台	11
3.2.2	簡化處理客戶投訴程序	11
3.2.3	維護客戶關係	13
3.2.4	使用信息、智能化產品增強客戶感知	15
4.	鑫運營	18
4.1	信息安全和風險規避	18
4.2	供應鏈管理	19
4.3	誠信管理	21
5.	鑫人才	22
5.1	招賢納士，愛才惜才	22
5.1.1	招聘管理	22
5.1.2	員工組成	23
5.1.3	員工福利	24
5.2	精誠團結，健康多元	25
5.3	誠心待人，呵護成長	27



6. 鑫環境	29
6.1 綠色管理	29
6.2 綠色運營	31
6.2.1 資源管理	31
6.2.2 垃圾管理	33
6.3 綠色社區	34
6.3.1 垃圾分類	34
6.3.2 能源及資源節約	35
6.4 環境績效數據	37
7. 鑫社區	38
7.1 多彩活動，幸福家園	39
7.2 熱心公益，回饋社會	40
8. 「鑫」防線：應對新型冠狀病毒疾病的措施(COVID-19)	41
8.1 聯防聯控，構築「鑫」防線	42
8.1.1 應急機制，快速啟動	42
8.1.2 鑫社區環境管理	42
8.1.3 配合社區，聯防聯控	43
8.1.4 全員防控，確保安全	45
8.2 便民服務，共抗疫情	45
附錄一適用法律法規一覽表	47
附錄二香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	49



環境、社會及管治報告

1. 關於本報告

鑫苑物業服務集團有限公司(「公司」，連同其附屬公司統稱「集團」或「鑫苑」或「我們」)欣然發佈首份《環境、社會及管治報告》(「本報告」)。本報告旨在公開、透明地呈現本集團可持續發展領域的戰略、政策承諾及表現，以回應利益相關方對集團可持續發展管理及信息披露的期望，增強利益相關方對集團的了解和信心。

1.1 報告範圍和期間

本報告涵蓋集團的三個主要業務領域，包括物業管理服務、增值服務、交付前及諮詢服務。除第八章關於防治冠狀病毒疾病爆發的信息(COVID-19)涵蓋時間為2020年1月和2月外，本報告其餘部分涵蓋的時間為2019年1月1日至2019年12月31日(「報告期」)。

1.2 報告準則

本報告是根據香港聯合交易所有限公司(「港交所」)發佈的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)編製的。本報告符合ESG報告指引的重要性、數量和平衡報告原則，並考慮到一致性原則，以便對未來報告中的ESG數據進行有意義的比較。本報告符合ESG報告指引中的「不遵守就解釋」條款。

1.3 聯繫信息

歡迎您就本報告及集團在可持續性發展領域的工作表現提出意見和建議。

地址： 中國河南省鄭州市鑫苑路18號鑫苑名家國際生活俱樂部三樓
電話： 400-717-5588
電子郵件： xywyir@xypm.hk



2. 可持續性發展管治

2.1 推進企業可持續發展管治

我們已將環境和社會責任納入我們企業文化的核心，這反映在我們的經營理念「以愛為本，服務社會」。

一個偉大的企業必有博大的胸懷，鑫苑經營理念正是企業寬廣胸懷的體現。我們奉行「以愛為本，服務社會」的企業宗旨，是指我們要在企業管理中關愛員工，尊重個性，讓陽光工作、陽光生活的員工把愛心傳遞給客戶和社會。

以愛為本：指我們要以「愛」為出發點，服務客戶、關心客戶，讓客戶感到服務的人性化、親情化，讓鑫苑社區充滿愛。

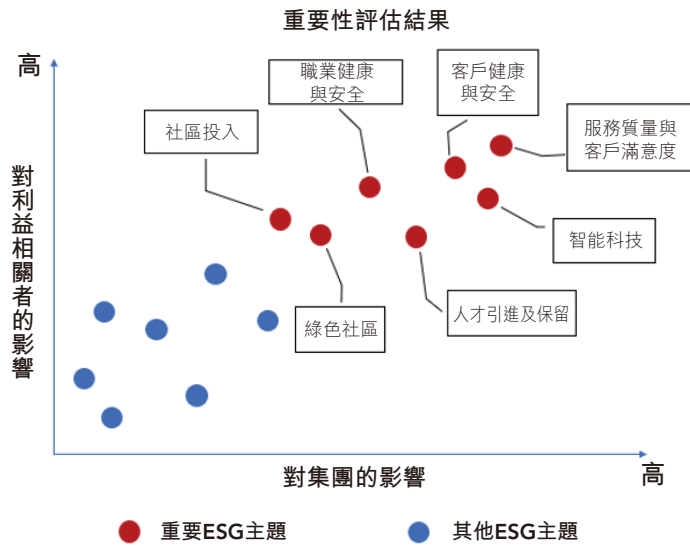
服務社會：我們倡導管理服務於員工，職能部門服務於業務部門，企業服務生態系統平台，生態系統平台服務社會；我們要以愛心反哺社會，積極參與和支持社會各項公益性事業，遵循社會公德意識，將服務社會的宗旨貫徹在企業發展壯大的過程中，以答謝社會各界的支持，並讓世界因我們而美好。對於集團的每個部門，我們已經確定並評估了環境和社會相關問題，並將環境保護、員工健康和 safety、服務質量、信息安全等主題納入了各部門特有的管理體系和工作規程中。



環境、社會及管治報告

2.2 環境、社會和管治專題的重要性評估

通過讓我們的員工、客戶、供應商和其他利益相關者參與，評估ESG報告指引和其他可持續性報告指引的要求，並根據行業標準、同行經驗和我們自身的公司特徵，我們確定了對我們運營和服務重要的環境、社會和管治相關主題，如下所示。本報告的討論和信息披露將側重於這些實質性專題。



在下一個報告期，我們計劃通過進行在線問卷調查、面對面訪談和其他活動，進一步提高利益相關者對我們重要性評估的參與度。



2.3 利益相關方溝通機制

我們不斷改善我們的利益相關者溝通機制，我們通過不同的參與渠道積極及時地了解 and 回應利益相關者的期望和要求。

利益相關者團體	參與渠道	關注和期望
業主	社區文化活動 業主懇談會 入戶走訪 400電話 線上溝通	優質服務 滿意度提升 客戶權益保護 客戶信息安全與隱私
媒體	會議和論壇 會面 新聞發佈會	企業知名度 社會利益
員工	定期培訓 職工代表大會 企業文化活動 薪酬激勵 內部論壇	薪酬福利 工作環境 職業發展空間 公平待遇
政府	網站訪問 政府項目 政府會議 專項調研 參與政策制定	遵紀守法 依法納稅 資質評審 榮譽創建
供應商／承包商／服務提供商	供應商評估 項目合作	誠信合作 經驗分享 合作共贏



環境、社會及管治報告

利益相關者團體	參與渠道	關注和期望
股東／投資者	企業年報 召開股東大會 投資者見面會 企業網站	穩定的信用等級 合理的收益回報 公司管理與風險管控
社會公眾	媒體宣傳報道 公益主題活動	支持社會公益 保護自然環境 促進社區進步 共享發展成果

3. 鑫服務

3.1 鑫服務

3.1.1 服務理念

在鑫苑服務二十餘年的發展歷程中，我們堅持「以客戶為中心」、「讓房子變成家，讓社區有溫度」，在公司成立之初就確立了個性化、人性化的誠心、盡心、細心、專心、貼心、熱心「六心服務」理念，不斷進行內涵延伸和服務體系優化，目前形成了「高性價、高滿意度、高服務體驗」三大特徵的XIN服務3.0體系，為客戶提供物超所值的服務，從而有效提升物業服務核心價值，並內化為「企業核心競爭力」。

鑫服務



六心服務理念



四全服務模式



四享服務系列



3.1.2 服務系統持續升級

二十多年的發展歷程，公司結合客戶對服務需求的不斷升級，持續的進行服務體系的升級。公司在成立之初便確立了特色「六心」服務理念，開啟了XIN服務1.0時代。將「業主滿意」作為衡量工作的唯一標準，對員工提出了系統的服務意識要求，「六心」服務理念也成為了鑫苑物業人的DNA。

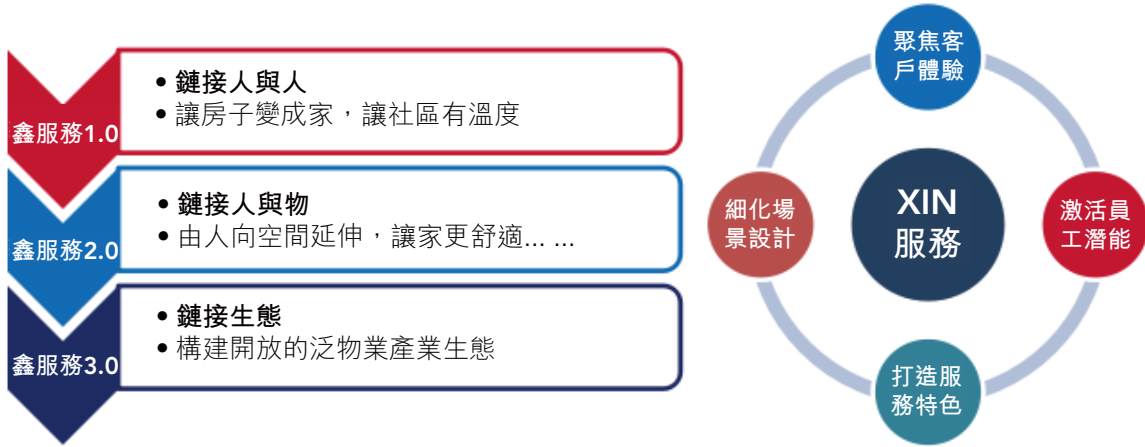
在「六心」服務理念的踐行過程中，我們根據業主的年齡層次、興趣愛好等不斷豐富服務體系維度，形成了四全服務模式、四享服務系列、五大社區文化活動類型等。「讓房子變成家，讓社區有溫度」，打造了鑫苑物業自身的服務特色。

XIN服務2.0由人向空間延伸，讓家更舒適。服務內涵和外延進一步延伸，服務的範圍和內容進一步擴大。形成從規劃設計到正常階段的項目全生命週期、從設備選型到老化期的設施設備全生命週期管理；通過「智慧物業」、「智慧社區」、「智慧居家」實施，使業主生活更加安全、便捷。

服務體系升級迭代，賦能美好生活體驗。XIN服務3.0由業主為核心的「單輪驅動」到員工和業主為核心的「雙輪驅動」。從聚焦客戶體驗、激活員工潛能、打造服務特色、細化場景設計四大維度進行服務體系打造。集標準化、親情化、差異化、個性化服務理念為一體，梳理108項業主觸點、498條服務內容，致力於讓業主感受服務體驗的極致和美好。



環境、社會及管治報告



3.1.3 標準化運營管理體系

我們的標準化建設經歷了「由簡到繁，再由繁到簡」，完成了從單一住宅業態標準，到全國化差異標準、多業態標準、精細化標準的縱深發展；完成了企業標準到地方標準再到全國標準制定者的升級，彰顯了公司的行業價值和行業責任。

我們的管理系統已通過Intertek認證有限公司的認證，符合ISO 14001：2015(環境管理)、ISO 9001：2015(質量管理)和OHSAS 18001：2007(職業健康與安全管理)的要求。





3.1.4 品質管控流程

我們構建了物業總部、區域公司、大區、項目四級品質管控流程，建立了公司管理和顧客體驗雙維評價視角。

物業總部通過季度巡檢、日常專項檢查、遠程監控、鑫視角、信息化後台數據分析等管理方法，對各業務單位品質現狀進行全方位、全天候的監督監管，同時通過400中心電話受理、鑫一家移動應用程序(「鑫一家APP」)或(「鑫一家」)、企業官微、慷寶雲管家平台業主線上反饋，構建多維度業主評價模型，從業主感知和體驗的角度，對項目現場工作進行綜合評價。

物業總部通過對整體品質活動的策劃，如春風行動、業主滿意度提升措施、觸點服務、百日安全無事故活動、春秋季綠化補栽、春秋季現場維修、現場品質提升等活動的實施，持續提升現場管理效果。同時，物業總部還組織專門的導航團隊，對現場出現偏差的項目進行駐場輔導，協助其快速提升現場品質。

區域公司、大區通過日常檢查評估、專項提升活動開展以及日常重點問題的跟進幫助每個業務部門持續提升現場管理效果。

各項目通過對日常管理和服務標準的執行、業主個性化需求服務方案的設計及實施，日常自我糾偏和管理、員工培訓以及三級考核檢查的實施，對現場服務質量的穩定性進行保證，使業主的服務體驗得到持續的提升和改進。



環境、社會及管治報告

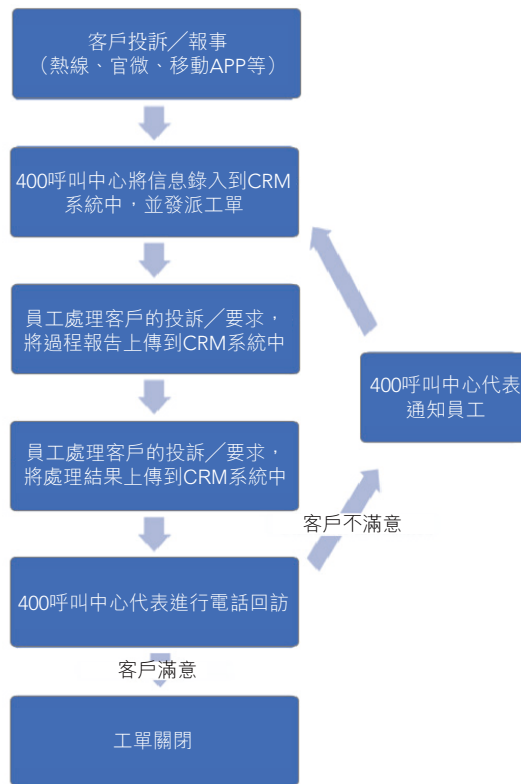
3.2 竭誠服務，客戶至上

3.2.1 多渠道溝通平台

我們的服務以客戶體驗為中心，通過客戶的服務反饋，持續提升我們的服務和運營能力。我們提供多渠道業主溝通交流平台，包括400客戶服務（「400呼叫中心」）熱線、公司官微、「鑫一家」APP和慷寶雲管家平台、慷寶機器人等。這些應用程序和工具的信息會在後面的章節進行詳述。多渠道的溝通平台有助於確保我們及時收到及回應客戶的需求。

3.2.2 簡化處理客戶投訴程序

我們於2014年成立了全國400客戶服務呼叫中心，並建立了客戶投訴中心管理系統，明確了各部門和個人在處理客戶投訴、投訴分類和處理程序、投訴數據分析和報告要求以及績效管理措施方面的職責，客戶投訴和報事處理流程如下圖所示。





以下是我們的客戶關係管理(CRM)系統於2019年2月處理的客戶投訴案件記錄。該記錄包含有關當前處理狀態、投訴描述、處理流程和結果、客戶的聯繫信息、接聽電話400呼叫中心代表的姓名和創建的工單類型，以及所分配處理案件的工作人員姓名等詳細信息。如記錄中所示，此投訴是關於業主車輛總是停在錯誤的位置。該投訴被歸類為安全服務問題。安全負責人及時處理了該問題並與客戶進行了溝通，客戶表示了理解。400呼叫中心坐席代表跟蹤回訪了客戶。

當前進度: 已解決	車牌號碼: 400	制單人: 劉博博
處理類別: 投訴	工單類別: 投訴-安全服務	地址: 新州區內城4號5-3-1103
客戶名稱: 王維平	客戶等級:	制單人:
客戶電話: 18338930166	處理時間: 720000	制單時間: 2019-02-01 07:51:03
信譽度: A級		
問題描述:	向三號116號位對面停車庫投訴，每次都是一開車（開頭，開尾，699），打了至少十九次電話了，每次都要取決至少一個小時，不滿意，需處理。	
處理過程:	安全負責人已及時處理，安全負責人已知曉業主訴求，請業主理解。	
處理結果:		
線回單		
接單人:	接單人: 侯麗斌	接單時間: 2019-02-01 07:51:03
完成情況		
完成人: 侯麗斌	完成時間: 2019-02-01 13:57:17	
完成情況:	安全負責人已知曉業主訴求處理。	

以下是我們的CRM系統於2019年3月處理的客戶報事記錄。該記錄包含有關當前處理狀態、報事描述、處理流程和結果、客戶的聯繫信息、接聽電話400呼叫中心代表的姓名和創建的工單類型，以及所分配處理案件的工作人員姓名等詳細信息。如記錄中所示，此報事是關於樓上業主家往自己家漏水的信息。該報事被歸類為客戶服務類問題。客服負責人及時處理了該問題並與客戶進行了溝通，客戶表示了理解。400呼叫中心坐席代表跟蹤回訪了客戶。

當前進度: 已解決	服務公司: □	制單人: 孔志芳
處理類別: 工單	工單類別: 客戶服務-報事-房屋設備	車牌號碼: 400
地址: 新州區內城4號5-3-1103	客戶名稱: 石麗麗	客戶等級:
制單人: 石麗麗	客戶電話: 17610000578	處理時間: 720000
欠費類別:	預約時間:	制單時間: 2019-03-28 20:02:53
信譽度: A級		
問題描述:	樓上往天管管位漏水，之前報過，現在又漏了，有待處理。	
處理過程:		
處理結果:		
線回單		
接單人: 孫曉娟	接單人: 李文飛	接單時間: 2019-03-28 20:17:54
完成情況		
完成人: 李文飛	完成時間: 2019-03-28 21:20:14	
完成情況:	現場已現場處理，樓上下水管問題，已發生維修，雙方已洽商。	

2019年，400客服中心接聽211,172個電話，呼出302,437個電話，整體信息處理率達99.47%以上，客戶滿意度達90%以上。我們收到了來自業主和住戶的10,057個電話，表揚我們的服務。



環境、社會及管治報告

3.2.3 維護客戶關係

我們已經建立了客戶關係維護體系，明確集團不同部門的職責並簡化維護客戶關係的程序。根據指導方針，我們每年都會舉辦一系列活動和計劃，例如春風行動、品質提升計劃和百日安全無事故行動，這些活動有助於我們更好地了解客戶需求並增強客戶互動。

案例研究：春風行動

美好的生活，在於持續不斷的營造。由2019年3月至2019年5月，我們開展春風行動系列活動，從煥新形象、如沐春風、臻心服務三個維度出發，讓生活在品質服務中持續美好。開展員工關懷、技能大練兵等，多彩的員工活動激發活力，釋放激情。提高生活幸福感，開展形式多樣的暖心活動，讓我們的家園充滿愛與希望。為保障舒適生活環境，環境、保潔、維修等工作人員全體行動，美化環境，為園區「美容」煥新。



春風行動·煥新



家園清潔



鄰里生活節

案例研究：「百日安全無事故」活動

為全面調查治理各類安全隱患，進一步加強員工安全教育，確保社區安全無事故，在2019年11月，我們從消防演練、園區巡查、排除安全隱患等方面開展「平安鑫苑利劍行動」之百日安全無事故專項活動，具體如下：

- 1) 內部宣講，召開動員大會，並通過發送居家短信、客服微信朋友圈推送、園區展示等措施增強業主感知。
- 2) 嚴抓安全人防、技防、物防，進行突發事件演練，提升員工應急處理能力。
- 3) 進行設施設備安全檢查，防範於未然。增加巡邏範圍和頻次，加強園區車輛、人員管控，守護園區安全。
- 4) 每月進行一次緊急演習，增強員工的應急處理能力。同時我們還與業主和居住者進行公開演講和其他面向社區的活動，以幫助他們提高安全意識並制定應急響應方案。





環境、社會及管治報告

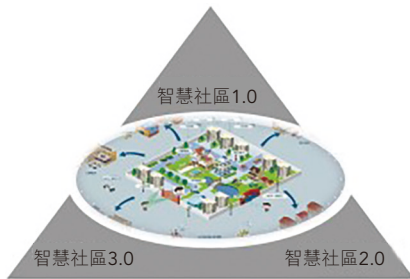
3.2.4 使用信息、智能化產品增強客戶感知

3.2.4.1 信息化建設及智慧社區建設

2019年，我們實現了業務支持、管理支撐、戰略支撐以及社區服務平台四大平台全面落地，分別從現場作業、管理運營、戰略決策以及社區服務效率提升等維度進行信息化的深度應用。因此，全年人均管理面積提升19.5%。



我們完成了智慧社區1.0、2.0、3.0系統規劃和建設，對社區智能硬件進行整體升級，借助人臉識別、深度學習、AI識別等技術，實現居民信息和身份識別統一認證管理，與政府信息平台無縫鏈接，數字化服務貫穿社區生活全場景。



智慧社區聯防聯動場景

3.2.4.2 CRM系統

CRM系統是業主信息和數據管理系統，在收到客戶報事、查詢或請求後，400呼叫中心坐席代表將信息錄入CRM系統，該系統將工單自動分配給相關員工。員工可以通過系統的員工端處理訂單，處理後客戶可以對員工進行評分。

員工除了簽收和完結工作單以及處理工作指令外，還可以通過該系統參加移動學習課程，安全人員可以將該系統用作記事簿來協助其巡邏。





環境、社會及管治報告

3.2.4.3 「鑫一家」及「慷寶雲」

「鑫一家」是我們於2014年向業主和住戶推出的集成式一站式移動應用程序。以社區服務為核心，涵蓋物業服務、社區服務、線上購物、第三方接口對接、智能客服、管家互動等功能，通過該鑫一家APP，用戶可以支付物業管理費，提交投訴和維護請求，查閱新聞和社區公告以及線上購物。

為了更好的滿足業主線上服務需求，於2019年，我們推出了慷寶雲管家平台，圍繞業主生活需求，通過慷寶雲平台提供涵蓋物業服務、智慧社區、智慧居家、線上商城、垂直電商以及周邊服務整合為一體的綜合服務，利用現場人員服務優勢、觸達優勢以及空間運營優勢，深化線上線下一體化(OMO)社區服務模式，提升業主和客戶使用體驗，持續構建線上服務生態。



案例研究：主入口處的人臉識別門禁設備；同時可透過流動電話使用「慷寶雲」、微信小程序和「鑫一家」APP開啟閘門。



4. 鑫運營

我們遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國侵權責任法》、《治安管理條例》以及其他與我們服務相關的法律法規。在報告期內，我們未發現任何與提供的產品和服務有關的健康與安全、廣告、標籤和隱私問題相關的違規案件。

4.1 信息安全和風險規避

根據《中華人民共和國計算機信息系統安全保護條例》，我們制定了《信息安全管理標準》。它對於人員職責和管理信息技術(IT)保安系統、數據、設備和密碼，軟件和硬件，伺服器機房以及互聯網等做出統一規定。

特別是為了保護客戶隱私，我們制定了《客戶信息保密機制》和《客戶信息管理作業指引》，列出了收集、維護和保護客戶信息的詳細協議，包括但不限於客戶名稱、聯繫信息、車輛信息、地址、職業和家庭成員。新員工必須簽署保密協議，明確規定員工在保護客戶隱私方面的責任；當員工離開公司或重新分配職務時，IT員工將及時取消或調整員工的信息訪問權限，例如電子郵件和OA系統。



環境、社會及管治報告

4.2 供應鏈管理

作為領先的泛物業產業運營商，我們不僅注重自身經營，更加關注供應商的產品和服務品質，力求讓我們的每一種服務產品，包括保潔、園林、維修、安全等得到完美展現。因此通過「通用採購供應商管理系統」，進行供應商招募和考評規範。

我們的供應商和分包商主要包括：1)專門從事安全和保衛、清潔與衛生、園林綠化和專門維修服務的公司；2)公用事業提供商，例如電力和供水公司；3)園林綠化和清潔用品公司。為了更好的管理供應商的環境和社會風險，我們已將相關的風險考慮納入到採購管理、合同制定和其他供應鏈管理方面中。

我們根據公司招標採購管理制度和供應商類別管理，在採購過程中對潛在供應商進行認真評估。在辦公用品採購時我們遵循供應商管理制度，該制度規定了篩選、招聘和評估供應商的工作程序，並規定了終止合作的情況，如供應商存在賄賂、價格欺詐和不正当競爭等行為。我們使用評分系統審查供應商的績效，並根據得分將供應商分為A級、B級和C級。我們將向B級供應商發出警告，提醒他們有關公司的政策和規則；並將終止與C級供應商的合作夥伴資格。

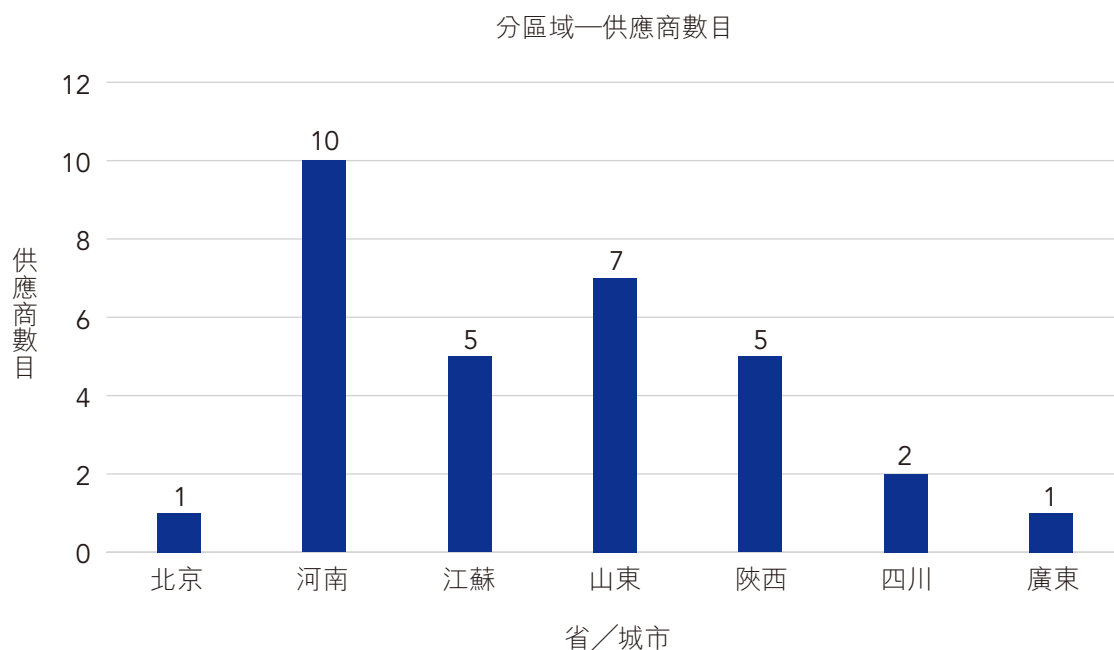
設備維修服務商、建築公司等其他類供應商的管理體系中還規定了對供應商環境和社會影響的要求，即按照我公司規定使用符合相關標準的材料和設備處理廢料，以確保產品和服務的健康和安全。



我們與供應商的服務合同也包含與供應商的環境和社會責任相關的規定。例如，清潔服務合同中規定「乙方應與其僱員建立合法的勞動關係，並負責僱員的社會保險，工資和所有其他費用」，並且「乙方承諾在管理清潔水源方面採取以下措施：人員管理水資源並重視節水；經常檢查以防止漏水」。

同樣，我們的園林綠化服務合同規定「乙方應按照國家有關規定正確使用農藥、殺蟲劑和其他化學物質，並且不得污染現場的空氣和水」，並規定「乙方在進行高空工作或噴灑化學物質之前，應提供對工人進行安全培訓，保持培訓記錄，並採取所有安全防範措施」。

下表是按照區域劃分的供應商分佈情況¹：



¹ 報告期間，我們記錄了辦公、園藝、照明、維修和廣告產品的供應商數量。我們計劃在下一個報告期將其他供應商(例如保安服務供應商)的資料製成表格。



環境、社會及管治報告

4.3 誠信管理

我們遵守《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》、《中華人民共和國公司法》和其他有關反腐敗的法律法規。我們制定了《防貪行為守則》，集團所有員工和我們的供應商都要遵守。《行為守則》規定了我們對任何形式的腐敗、賄賂、盜竊、欺詐、勒索和其他非法交易的「零容忍政策」，並制定了處理利益衝突、公司資產使用、數據保護和信息安全以及保護商業秘密的規則。違反行為準則的行為可以通過公司的合規和反腐敗熱線(400-717-5588)舉報，也可以通過電子郵件或致電我們的審計法務部舉報。審計法務部對上報的違規行為進行調查，一旦案件得到確認，該部門將在確保舉報人安全的同時通知執法機構，並對違反者採取紀律處分，如終止僱傭關係或合夥關係。為了更有效地向員工傳達我們的反腐敗規定和防止違規行為，我們在《員工手冊》中專門為員工的自律和誠信指定了一個專門章節，禁止賄賂、勒索、欺詐和濫用權力。

在董事會及高級管理人員違反反腐敗相關規定的情況下，我們將按照集團對其違反誠實信用、謹慎勤勉等原則的規定進行處罰，包括警告、降級等行政處罰，以及取消績效獎勵等經濟處罰進行處理。

報告期內，我們未發現有任何與賄賂、勒索、欺詐和洗錢有關的違規案件，也沒有針對本集團或其員工提起的腐敗行為的法定案件。



5. 鑫人才

5.1 招賢納士，愛才惜才

5.1.1 招聘管理

我們遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》以及其他適用法律法規的要求。於報告期內，我們未發現任何與補償和解僱，招聘和晉升，工作時間，休息時間，平等機會，多樣性，反歧視，其他福利以及招用童工和強迫勞動有關的違規案件。

我們已經制定了招聘管理系統和《員工招聘管理作業指引》，其中詳細介紹了不同職位的招聘標準、招聘程序、候選人背景調查指引以及薪資確定過程。為了防止使用童工，我們規定了最低就業年齡為18歲，並在新員工報到工作前核實他們的身份和就業資格；如果違反最低僱傭年齡的要求，負責員工將按照公司的規定受到懲罰。我們在平等和自願的基礎上與員工建立勞動關係避免強迫勞動。

員工手冊詳細介紹了我們的薪資和獎金結構、解僱和晉升相關的政策、工作時間、休息時間和其他有關僱傭的公司政策。我們嚴格遵循週一至週五上午9點至下午12點和下午1點半至6點半的工作時間，不鼓勵員工加班。員工手冊還提供了員工進行投訴的人事部門的聯繫方式，以加強內部溝通和保障員工權利。

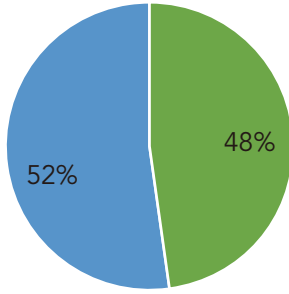


環境、社會及管治報告

5.1.2 員工組成

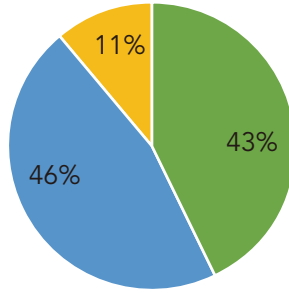
截至2019年12月31日，我們共有1,343名員工，按性別、年齡、職級將其分類如下：

員工性別分佈圖



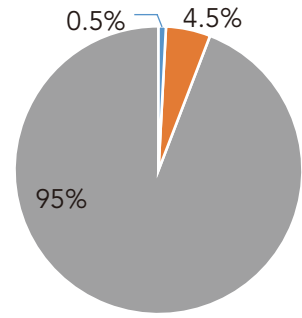
■ 女 ■ 男

員工年齡分佈圖



■ 30歲以下 ■ 31-50歲
■ 51歲或以上

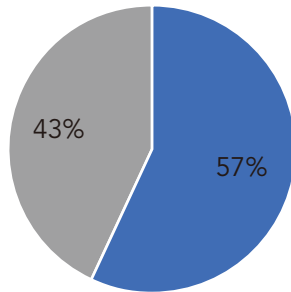
員工職級分佈圖



■ 高級 ■ 中級 ■ 初級

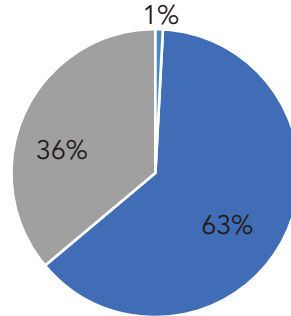
2019年年度平均離職率0.94%，按性別、年齡分類如下：

離職員工性別分佈圖



■ 女 ■ 男

離職員工年齡分佈圖



■ 30歲以下 ■ 31-50歲
■ 51歲或以上

5.1.3 員工福利

除了法律要求的員工福利外(例如社會保險和住房公積金供款)，我們還為員工提供通勤福利、租金補貼、旅行津貼和其他貨幣福利、帶薪假期以及其他諸如生日和節日禮物，員工子女學習基金，為有特殊需要的員工提供經濟援助。我們還會在冬季和夏季向清潔工人、園林綠化工人和其他戶外工人分發護理包和慰問物資。此外，在2019年，我們組織了各種以員工為導向的休閒和團隊建設活動，例如遠足、馬拉松和風景名勝區旅遊、體育比賽、父親節和母親節慶祝活動和慶祝國慶節等。



春季員工團建活動



員工參觀紅旗渠風景區進行團隊建設



「同鑫同行，共生共贏」第二十一周年慶典運動會





環境、社會及管治報告

5.2 精誠團結，健康多元

我們遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》和其他有關職業健康與安全的法律法規。為了保護員工的健康並增強安全意識，我們制定了《員工職業健康與安全管理指南》，列出每個工作模塊中的潛在風險因素，包括環境、工程和安全以及相應的控制措施。該指南還包含處理諸如電擊、中暑和交通事故等緊急情況的步驟，以及職業傷害報告程序。於報告期內，我們未有不遵守任何與職業健康及安全有關的法律及法規而對本集團造成重大影響。

在新員工入職之前，他們需要完成並通過入職體檢和「三級」安全教育培訓包含有關集團、特定項目和單個項目服務中心級別的安全信息，並且由各個級別的代表提供。對於諸如園林綠化和清潔之類的特定工作功能，我們制定了帶有圖片的分步操作規程，以幫助員工正確操作和維護工具和機械設備，避免受傷。每年我們會為所有在崗員工提供免費的身體檢查。在2019年，我們舉辦了「活力鑫苑人邁向新征程」員工趣味運動會，以弘揚企業文化精神，活躍團隊氣氛，全面展示員工健康向上的精神風貌，並激勵員工保持積極的工作態度。



員工趣味運動會





如員工在工作中受傷，我們會為受傷員工安排即時醫療援助，並按當地社會保障局的要求保存事故紀錄。我們會根據員工的治療程度來處理醫療費用報銷等相關事宜。於2019年在我們的工作場所發生了一宗事故，一名員工肌肉拉傷和其他輕傷，需要休假康復，我們立即採取了如上所述的方式來處理事件，並幫助員工復原。在報告期內沒有發生與工作有關的死亡事件。

2019年員工健康與安全數據

與工作有關的死亡人數和比率	0
工傷損失天數	45



環境、社會及管治報告

5.3 誠心待人，呵護成長

我們的企業精神是：追求進步、超越自我。通過建立清晰的職業發展晉升通道和完善的培訓系統，根據員工個人能力與特長，分為管理崗和專業崗兩大序列。讓員工在鑫苑服務發揮專長、不斷進步，超越入職前的自我。為更加有效了解員工在崗狀態，我們設立月度績效考核及年度績效考核，該等結果作為員工晉級和薪資增長的重要依據。

為了提高員工的專業技能並規範本集團與培訓有關的工作流程，我們制定了員工培訓管理制度。該制度詳細介紹了我們提供的培訓計劃，包括鑫春飛揚、鑫匠品質、鑫人成長、鑫才進階、鑫將熔煉及鑫帥卓越等。培訓計劃的內容從運營標準、職業健康和環境保護到公司文化、管理技能和職業道德。培訓頻率有所不同，從每天(例如針對安全人員的「10分鐘演練」)到年度(例如鑫將熔煉)，具體取決於計劃的性質和目標培訓對象。例如，每個業務模塊的負責人每天都會安排員工進行「10分鐘的演練」，通過模擬場景來提高員工的專業技能。演習的主題包括使用禮貌用語、行為守則、緊急應變等，視個人業務模塊的職責而定。我們還將培訓手冊中的培訓計劃信息包括在內，以便員工了解專業發展機會和可提供的資源。

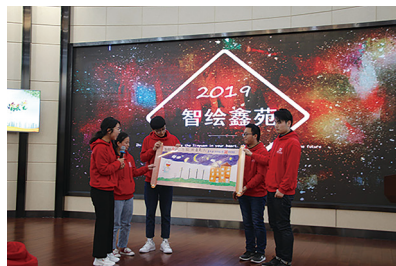
我們會每年制定培訓計劃，每個月會根據項目最新需求增加或調整培訓內容。培訓計劃也包含安全、客服、保潔的專業技術競爭及員工知識競賽。所有培訓計劃均有培訓評估表，由學員對培訓內容、課程安排及講師進行評價，為日後培訓效果做保障。

於報告期，參加培訓的員工中高級員工佔2.1%，中級員工佔30.8%而基礎員工佔67.1%。

環境、社會及管治報告



鑫春飛揚－新員工培訓(針對應屆大學畢業生)



鑫才進階－新晉升管理人員的培訓

案例研究：我們在2019年6月安排了第18屆安全服務技能大賽，以加強安全模塊工作人員的團隊凝聚力和服務技能。比賽包括武術表演、場景模擬、消防安全演習等。來自全國各個區域項目的共組成13個團隊參加了該活動。



消防演練



環境、社會及管治報告

案例研究：為給業主提供安全及舒適的生活環境，保障各項目消防安全防患於未然，我們的區域公司和物業管理項目在2019年組織了消防演習，以調查項目隱患，幫助加強員工的應急準備，更好地為業主服務。



與消防隊進行聯合消防演練

6. 鑫環境

6.1 綠色管理

我們在注重企業自身發展與服務品質，同樣注重社會責任的承擔，保護環境是我們義不容辭的責任。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體垃圾造成的環境污染防治法》以及其他適用的法律法規。在報告期內，我們未發現任何與空氣和溫室氣體排放，向水和土地的排放以及有害和無害垃圾的產生有關的違規事件。

儘管我們的業務實踐不會對環境和自然資源造成重大影響，但我們仍密切關注環境保護和資源節約，並已建立了符合ISO14001的綜合體系來管理和減少我們對環境的影響。



環境、社會及管治報告

在內部，我們制定了環境保護規劃和運營程序，在我們的物業管理服務中更好地識別、評估和管理環境因素，以減少對環境的影響。該程序確定了環境保護運營團隊的職責由職能部門、區域公司和項目服務中心的技術人員組成，他們在環境保護和污染預防相關問題上緊密合作。團隊通過考慮空氣排放、向水和土地排放、原材料和自然資源消耗、能源消耗、能源排放、廢物垃圾和副產品以及物理特性等八個方面來評估相關環境因素。團隊在環境因素識別和評估圖中評估相關的环境因素，提出預防、減少或控制污染或浪費的控制措施，並根據評分系統確定重要的因素。管理層對完成的圖表進行評估，然後分發給每個業務和職能部門，以作為控制日常活動中環境因素的參考。在下面的示例中，選擇並編譯了完整圖表的內容。

產品/ 序號	活動服務	崗位	環境因素	嚴重 程度	法律 概率	公共 要求	其他 關注	重要 要求	重要 因素?	直接控制措施
職能部門：信息中心										
1	電腦操作	信息流程	輻射	1	4	2	2	3	否	優化工作計劃，減少電腦使用時間
2	硬件廢棄	信息流程	網線和電腦垃圾	1	3	2	0	1	否	即時聯繫供應商以回收該廢物
業務部門：鄭州鑫苑鑫家										
1	LED燈使用	維護	節能	5	2	2	3	3	是	
2	打印機管理	行政	產生噪音	1	5	3	2	3	是	在打印機下方添加防震墊



環境、社會及管治報告

評分標準(1至5分)：

- 嚴重程度：該因素對公司增長的影響；可以節省成本
- 概率：該因素實現的可能性和頻率
- 法律要求：相關法律法規和EIA報告要求的嚴格程度
- 公眾關注：公眾對該因素的關注／投訴
- 其他要求：與公司目標的相關性

重要性評估：如果五個標準中的任何一個得分為5，或總得分高於15，則該因素被認為是重要的環境因素。

6.2 綠色運營

6.2.1 資源管理

我們積極使員工參與日常工作中的能源和資源節約，並將相關政策納入員工手冊和辦公室環境管理作業指引。以下是我們關於提高能源效率，有助於減少相關的溫室氣體排放的政策和措施的示例，以及其他保護環境的方法。

- 員工應提高節能，低碳和環保意識。
- 下班前，請關閉計算機，空調和其他辦公設備的電源並切斷電源。(未能遵守該等要求的員工，每次處以50元罰款。)
- 空調僅在6月至9月溫度高於30℃的夏季使用，溫度不得設置低於26℃，而冬季在12月至2月溫度低於15℃的，溫度則不得設置高於溫度20℃。空調的每日耗電量應保持在18千瓦時以下。



- 購買使用環保材料製成的辦公家具。
- 設定紙和其他印刷用品的人均購買額上限；鼓勵員工使用無紙化。
- 在辦公室區域使用聲控公共照明系統。

我們還在辦公室和公共區域張貼標牌，提醒員工節約用水、用電、紙張和其他資源，並控制部分水龍頭的水流，以減少用水量。於報告期內，我們在採購符合水方面的要求沒有任何問題。



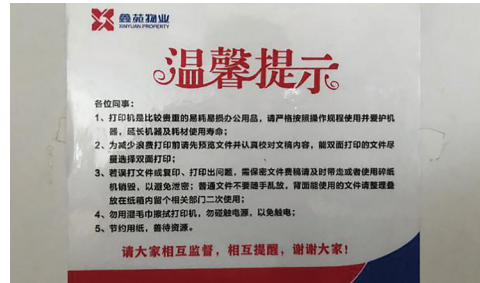
節約用水標誌



空調節能標誌



環境、社會及管治報告



打印機上的節約用紙標誌

6.2.2 垃圾管理

為了減少產生辦公室垃圾的數量，我們會監控辦公用品的總量，並在做出購買決定時優先考慮可回收和再利用的辦公用品。我們從合格的第三方供應商處租用打印設備；墨盒和其他廢打印機零件由供應商收集和處理。

其他辦公室垃圾和廚房垃圾每天由合格的專業公司收集。建築垃圾(如果產生)與辦公室垃圾和廚房垃圾分開存放，並由合格的公司處理。如產生危險廢物化學品和藥品廢物會按照藥品和危險化學品管理程序的規定儲存在指定地點或銷毀。

為了減少廢棄物的產生，我們優化工作流程以減少危險材料的採購及使用，促使員工節約資源，並對不符合工作標準的行為進行處罰。

6.3 綠色社區

6.3.1 垃圾分類

我們積極響應國家對垃圾分類實踐的呼籲，並為全國範圍內的物業管理項目制定和實施《垃圾分類管理作業指引》。該指引明確了運營管理部、區域公司和物業服務中心在垃圾分類管理方面的職責，並對設置垃圾箱和標識、垃圾收集及運輸等方面制定了詳細的協議，並按照當地法規管理客戶的垃圾分類實踐，以及在辦公室和員工未能履行其垃圾管理職責時的獎懲制度。

我們在全國的物業管理項目，我們在每個建築單元設置了垃圾箱，以根據當地要求收集可回收垃圾，廚房垃圾，有害垃圾和其他垃圾。對於大型垃圾，我們會聯繫專業的回收公司或環境衛生服務提供商進行處理。合格的專業公司會根據當地法律法規定期收集和運輸有害垃圾。

在2019年，我們在社區舉辦了各種教育活動來幫助提高業主和住戶對垃圾分類的認識，促進社區內正確的垃圾分類實踐。



不同類型的垃圾桶——一個鄭州的項目



垃圾分類一面向社區教育活動

此外，為了促進回收和減少廢物的產生，我們在項目現場指定了來存放金屬、塑料、紙張、衣物和廢電池的垃圾箱。



環境、社會及管治報告



6.3.2 能源及資源節約

為了在我們的物業管理處更好地節約水、電及其他資源，在2018年底，我們制定了2019年節能降耗規劃。該計劃提出了一些措施，如調整公共照明計劃以提高能源效率，用LED燈泡取代地下室燈，在儲藏室安裝門框燈開關以及將室外噴泉的水再利用來進行景觀澆水。在報告期內，我們通過這些措施達到了用電量較2018年減少5%的目標。此外，我們提倡在我們的項目現場使用太陽能，以幫助減少與電力消耗相關的大氣污染物排放。

案例研究：太陽能熱水器

我們努力在我們的項目中推廣可再生能源和清潔能源，並制定了相應的中期計劃及長期計劃。於2019年在位於中國東部山東省濟南市的三個物業管理處，我們共安裝了3,368台太陽能熱水器。太陽能熱水器較未安裝前每年總可節省約1,440,000 kWh的電力，因而減少污染物和溫室氣體的排放量以及與發電相關的用水量。



太陽能熱水器可幫助減少：

SO ₂ 排放	0.29噸
NO _x 排放	0.27噸
耗水量	1,771.20噸
CO ₂ 排放	1,211.04噸

注意：上述為與火電相比的減排數據，計算中使用的係數來自中國電力企業聯合會於2019年發佈的《中國電力行業年度發展報告》

案例研究：智能灌溉系統和水循環使用

我們秉承創享智慧城市家園的使命，將智慧化物業服務作為公司發展的目標。在資源節約方面，我們會充分利用智能技術。我們已在22%的物業管理項目中安裝了智能灌溉系統。該系統使用智能控制器控制多個閥門和水泵，根據預設的灌溉時間循環使用景觀水系中的水進行澆灌，在節省人工的同時提高了用水效率。逸品香山項目2019年引入智能灌溉系統和水循環方式，該方式使得項目每年的用水量較往年節約約800噸水。





環境、社會及管治報告

6.4 環境績效數據

序號	關鍵績效指標	單元	2019年數據
A1.1	NO _x 排放	公斤	6.93
	SO _x 排放	公斤	0.29
	顆粒物	公斤	1.30
A1.2	溫室氣體排放(範圍1)	噸為CO ₂	44.14
	溫室氣體排放(範圍2)	噸為CO ₂	8,934.73
	溫室氣體總排放量(範圍1+2)	噸為CO ₂	8,978.87
A1.3	有害垃圾	噸數	註2
A1.4	無害垃圾	噸數	註2
A2.1	汽油消耗	吉焦	639.72
	汽油消耗強度	吉焦/車輛	79.97
	電力消耗	吉焦	5,244.48
	電力消耗強度	吉焦/10,000平方米	1,337.88
	供暖消耗	吉焦	73,476
	供暖消耗強度	吉焦/10,000平方米	3,532.50
A2.2	總耗水量	噸	30,888.00
	水強度	噸/10,000平方米	7,879.59

註：

1. A1.1(車輛使用排放)的報告範圍為集團及其附屬公司；報告中的用電量和耗水量範圍包括集團及其附屬公司的辦公區域；供熱量範圍包括集團在西安及鞏義市分公司管理的項目。
2. 我們目前正在簡化垃圾核算程序，並計劃在下一個報告期提供2020年有害和無害垃圾數據。
3. 集團主要提供物業管理服務及不使用包裝材料。



4. 大氣污染物排放計算參照生態環境部發佈的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南(試行)》。
5. 溫室氣體排放(範圍1)主要來自車輛使用；溫室氣體排放(範圍2)主要來自供電和供熱。排放範圍1的計算參照國家發展和改革委員會發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》；排放範圍2的計算參考了國家發展和改革委員會發佈的2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子和的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南—其他行業》。
6. 汽油消費換算係數參照中華人民共和國車用汽油GB17930-2016，以及國家發展和改革委員會發佈的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南—其他行業》。

7. 鑫社區

我們的企業目標是超越客戶期望，創新服務價值，為成為領先的泛物業產業運營商，讓客戶獲得物超所值的產品和服務，締造健康美好的生活！

客戶是我們的生存之本，為客戶創建美好家園是鑫苑公司存在的理由。我們對「創享智慧城市家園」的責理解踐行方法是，尊重客戶、理解客戶，有成效地向客戶提供優質的服務，讓客戶享有平安、便捷、和諧、幸福的居住體驗。

「服務社會」和「建設和諧社區」是我們綜合管理系統的六個管理方案中的兩個。在2019年，我們面向社區舉辦了多彩的文化、教育和健身活動以及社會公益活動，以激發社區活力並回饋社會。



環境、社會及管治報告

7.1 多彩活動，幸福家園

案例研究：中秋節慶祝活動

在2019年9月，我們在全國各地的物業管理項目現場舉辦了「月滿中秋鑫享團員」中秋節晚會。慶祝活動包括中秋匯演、百家宴、月餅DIY、燈籠DIY和其他有趣的傳統活動。通過這些活動，我們希望能豐富客戶的日常生活、拉近鄰里關係，並讓參與者對中國的傳統和文化遺產有更深入的了解和欣賞。



案例研究：高考護航

為了給參加全國高考的學生創造一個理想的學習環境，我們於2019年6月在社區和社交媒體上發佈了通知，建議業主和居住者減少產生噪音的建築活動並避免在住宅區鳴喇叭。我們還向學生分發了文具和護理包。在考試當天，我們為學生提供免費乘車服務，前往考試中心，並在考試中心附近設立服務台，免費發放飲用水和藥品，以幫助學生和家長應對炎熱的天氣。



7.2 熱心公益，回饋社會

案例研究：通過「社區的力量」減輕貧困

於2019年1月，國務院辦公廳發佈關於扶貧的指導意見，正式確立了以消費帶動扶貧作為解決中國貧困問題的新途徑。對此，我們積極參與了中國物業管理協會等組織發起的「社區的力量」扶貧行動，把貧困地區的農產品帶到我們服務的社區，鼓勵業主和住戶消費。這些活動受到了好評，消費者對穀子、甘薯、梨、花生等優質農產品表現出極大的滿意和讚賞。

消費者除了可以直接從社區設置的攤位購買產品外，還可以通過我們的網上購物平台「小鑫優選」在線瀏覽農產品類別和提交購買訂單。網上銷售的收入將用於購買更多的農產品，而不是直接捐贈，有效幫助貧困農戶通過消費擺脫貧困。

在2019年12月召開的第二屆中國社區扶貧協會理事會會議上，我們獲得了「消費扶貧企業貢獻獎」，作為對我們在「社區的力量」扶貧工作中所做努力的認可，我們將繼續把社區支援農業與物業管理服務結合起來，造福社會。





環境、社會及管治報告



8. 「鑫」防線：應對新型冠狀病毒疾病的措施(COVID-19)

於2020年1月，隨著全國範圍內抗擊疫情的努力開始，我們立即採取了積極行動，制定應急預案並下發至各地區辦公室和項目現場；所有一線管理人員在春節假期結束前提前返崗。我們制定了《疫情防控執行作業指引》，明確上級和下級機構的職責，制定了包括園區消殺頻次、分區域消殺等方案，規定了保潔、維修、客戶服務以及安全模塊等工作人員應遵守的詳細工作規程。我們為保護客戶和員工的健康和安全而採取的措施如下所述。

8.1 聯防聯控，構築「鑫」防線

8.1.1 應急機制，快速啟動

在疫情發生初期，鑫苑物業快速地啟動應急機制，通過各種渠道保證現場防護、消殺物資的採購和儲備，並形成防疫物資的全國調配機制。如在大年初二我們把一次性醫用口罩通過總部向全國項目配送，同時通過區域聯動，保證了現場員工口罩、防護服、護目鏡、消毒液、醫用酒精等物資供應。我們向業主免費發放一次性醫用口罩35,000個，向武漢物業同行捐贈一次性醫用口罩10,000個，在防疫物資緊缺的情況下，我們有效地保證一線員工及業主的物資配備需求，也保證後續防疫工作的有效開展。

8.1.2 鑫社區環境管理

消殺機制，科學構建：

為防控疫情全員行動，我們經常檢查垃圾收集區域，以確保該區域清潔且垃圾箱蓋關閉，工作人員每3小時對區域進行一次消毒；尤其對地溝、地下室、垃圾中轉站及排水溝等比較難清理的死角和業主易觸摸到的地方重點清潔及消毒。在我們物業管理處的主要入口處。工作人員在指定區域設置有標籤的垃圾桶，以處理用過的口罩，並且每2小時將垃圾袋密封和消毒。





環境、社會及管治報告

建設科學的消殺機制：

根據部位不同，採用不同的消殺方式，如電梯內按鍵、門把手等部位，採用酒精消殺；樓道等部位採用含氯消殺劑消殺；對進出小區的業主車輛採取噴霧消殺方式，形成全方位的消殺機制，進行定時、定點、定量的高頻次嚴格消毒。目前完成重點部位消殺5萬餘次。同時，實時關注疫情相關信息，結合專家意見，快速調整方案，在單元門、電梯內提供紙巾及牙籤等。

工作人員嚴格遵守《疫情防控執行作業指引》中概述的要求，以準備和使用消毒劑，明確的消毒部位以及消毒方法和頻次。



8.1.3 配合社區，聯防聯控

門崗管控：

員工在我們的物業管理處的入口處設立了站點，以篩選進入者的體溫，禁止來自疫區的人員和車輛進入。從省內其他城市的居民需要在門崗處註冊登記並自行在家隔離7-14天。



與社區聯防聯控：

我們在網上和微信發佈相關信息，以使業主和租戶掌握最新的疫情消息，並鼓勵社區參與疾病預防和控制活動。除了在附近的可見位置張貼橫幅和告示牌外，我們還充分利用我們的在線平台和工具，包括集團的官方微信帳戶、「慷寶雲」微信小程序、業主的「鑫一家」APP，以及我們客戶服務代表的社交媒體帳戶，以將疾病相關信息傳遞給更廣泛的受眾。

我們的400呼叫中心已經建立了全天候24x7的全國疾病預防和控制調度系統。通過分析和整合業主的反饋信息、監測數據以及從全國各地收集的其他信息，400呼叫中心可以及時做出問題反饋和其他事項的決策，促進疾病預防和控制工作。





環境、社會及管治報告

8.1.4 全員防控，確保安全

園區疫情防控的前提是確保物業在崗員工安全。各管理項目為員工派發口罩等應急醫用物資。堅守崗位的員工上崗期間必須佩戴口罩，並四小時更換一次。同時，所有工作人員每日上崗前，均需進行測溫並使用消毒洗手液，並嚴格做好記錄，如有溫度異常，立即上報並前往醫院就診。我們要求所有在崗員工節假日期間不拜訪客戶，如有需要，電話溝通。對員工食堂器具、餐具及地面等定時消毒，員工分時段隔離就餐，為確保員工自身安全。

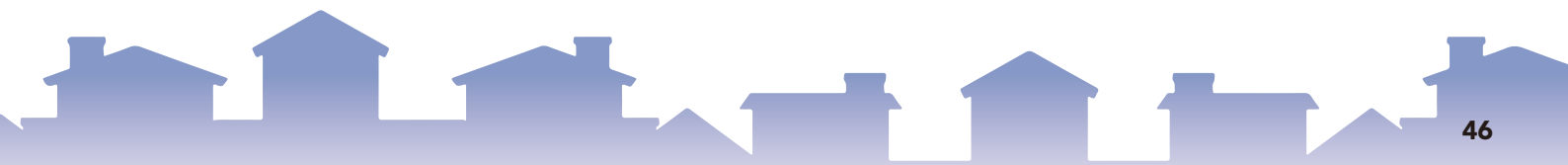
8.2 便民服務，共抗疫情

結合業主在家隔離，因此他們可能會面臨某些困難，例如獲得日用品和必需品，接收在線訂購的包裹和外賣品以及尋求醫療建議。因此，我們開發了一套服務來幫助解決這些問題、選擇並列出如下。

- 從全國各種渠道採購蔬菜，並將其送到我們服務的社區。業主可以在我們的小鑫優選平台上下訂單，我們會將貨物運送到他們的家中。
- 將業主在線訂購的快遞和外賣，經過消毒後運送到業主家中。

環境、社會及管治報告

- 幫助業主和租戶清除垃圾及代繳水電費。
- 我們的「慷寶雲」微信小程序為業主和居民提供24x7的免費在線醫療諮詢服務。
- 免費洗車、理髮及為打不著火的車接火服務。





環境、社會及管治報告

附錄一適用法律法規一覽表

ESG關鍵指標

遵守法律法規

A1 排放

中華人民共和國環境保護法

A2 資源使用

中華人民共和國水污染防治法

A3 環境與自然資源

中華人民共和國環境噪聲污染防治法
中華人民共和國固體廢物污染環境防治法
中華人民共和國大氣污染防治法
中華人民共和國清潔生產促進法
中華人民共和國環境影響評價法
城市外觀與環境衛生管理規定
中華人民共和國節約能源法

B1 就業

中華人民共和國勞動法
中華人民共和國勞動合同法
中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法
中華人民共和國社會保險法
中華人民共和國工會法

B2 健康與安全

中華人民共和國勞動法
中華人民共和國勞動合同法
中華人民共和國職業病防治法

B4 勞工標準

中華人民共和國勞動法
中華人民共和國未成年人保護法



ESG關鍵指標**遵守法律法規**

B6 產品責任

中華人民共和國城市房地產管理法
物業管理規例
中華人民共和國產品質量法
中華人民共和國商標法
中華人民共和國廣告法
廣告控制條例
特種設備安全監督條例
治安管理条例
中華人民共和國特種設備安全法
建設項目質量管理規定
中華人民共和國勞動安全法
中華人民共和國消費者權益保護法
中華人民共和國侵權法
中華人民共和國民法通則
中華人民共和國刑法

B7 反腐敗

中華人民共和國反洗錢法
中華人民共和國刑法
中華人民共和國反不正當競爭法
中華人民共和國公司法



環境、社會及管治報告

附錄二香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
環境因素		
方面A1：排放		
一般披露	有關以下信息： (a) 政策；和 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關法律和法規，涉及空氣和溫室氣體排放，向水和土地的排放以及危險和非危險垃圾的產生	6.1、6.2 建立了符合ISO14001的綜合體系，制定了環境保護規劃和運營程序
關鍵績效指標A1.1	排放物種類和各自的排放物數據	6.4
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸為單位)，以及在適當情況下的排放密度(例如，每單位產量，每個設施)	6.4
關鍵績效指標A1.3	產生的有害垃圾總量(以噸為單位)，以及在適當情況下的密度(例如，每單位產量，每個設施)	目前正在簡化垃圾核算程序，並計劃在未來披露該信息
關鍵績效指標A1.4	產生的無害垃圾總量(以噸為單位)，以及在適當情況下的密度(例如，每單位產量，每個設施)	6.3
關鍵績效指標A1.5	說明減少排放的措施和取得的成果	6.2、6.3
關鍵績效指標A1.6	描述如何處理有害和無害垃圾，減少污染的舉措和取得的成果	



一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
方面A2：資源使用		
一般披露	關於有效利用資源的政策，包括能源，水和其他原材料	6.2、6.3
關鍵績效指標A2.1	按類型（例如，電、氣或油）總計（千瓦時，單位為000s）和密度（例如，每單位產量，每個設施）的直接和／或間接能耗	6.4
關鍵績效指標A2.2	總耗水量和密度（例如每產量單位，每個設施）	6.4
關鍵績效指標A2.3	能源利用效率計劃的描述和取得的成果	6.2、6.3
關鍵績效指標A2.4	描述在採購水時是否存在符合目的的問題，節水倡議和取得的成果	6.2、6.3
關鍵績效指標A2.5	用於成品的包裝材料總量（以噸為單位），以及（如果適用）參考每生產佔量單位	不適用 ²

² 集團主要提供物業管理服務，不使用包裝材料。



環境、社會及管治報告

一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
方面A3：環境與自然資源		
一般披露	減少發行人對環境和自然資源造成重大影響的政策	6.1、6.2
關鍵績效指標A3.1	描述活動對環境和自然資源的重大影響及其管理所採取的行動	不適用
社會因素		
方面B1：就業		
一般披露	有關以下信息： (a) 政策；和 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關法律和法規，涉及薪酬和解僱、招聘和晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多樣性、反歧視以及其他利益和福利	5.1 制定了招聘管理系統、《員工招聘管理作業指引》及《員工手冊》



一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
關鍵績效指標B1.1	按性別、就業類型、年齡組別和地理區域劃分的總勞動力	5.1(只包括按性別、年齡及職級劃分的總勞動力)
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別和地理區域分列的員工離職率	5.1(只包括按性別、年齡及職級劃分的員工離職率)
方面B2：健康與安全		
一般披露	有關以下信息： (a) 政策；和 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關法律和法規，涉及提供安全的工作環境並保護員工免受職業危害	5.2 制定了《員工職業健康與安全管理指南》
關鍵績效指標B2.1	與工作有關的死亡人數和死亡率	5.2
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	5.2
關鍵績效指標B2.3	描述所採取的職業健康和安全措施，以及如何實施和監測	5.2



環境、社會及管治報告

一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
方面B3：發展與培訓		
一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識和技能的政策。培訓活動的說明	5.3
關鍵績效指標B3.1	按性別和員工類別(例如，高級管理人員、中層管理人員)培訓的員工百分比	5.3(只包括按員工類別培訓的員工百分比)
關鍵績效指標B3.2	按性別和員工類別每位員工完成的平均培訓時間	考慮未來披露
方面B4：勞工標準		
一般披露	有關以下信息： (a) 政策；和 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關防止童工和強迫勞動的相關法律法規	5.1 規定最低就業年齡為18歲，並在新員工報到工作前核實他們的身份和就業資格
關鍵績效指標B4.1	說明為避免童工和強迫勞動而審查僱用做法的措施	5.1
關鍵績效指標B4.2	發現時為消除此類做法而採取的步驟的說明	5.1



一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
方面B5：供應商管理		
一般披露	供應商環境和社會風險管理政策	4.2
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數量	4.2
關鍵績效指標B5.2	描述與聘用供應商有關的慣例，實施該慣例的供應商數量，如何實施和監控它們	4.2
方面B6：產品責任		
一般披露	有關以下信息： (a) 政策；和 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關法律和法規，涉及與所提供產品和服務的健康和安全、廣告、標籤和隱私事項以及補救方法	3.1、3.2、4.1 制定了《信息安全管理標準》、《客戶信息保密機制》和《客戶信息管理作業指引》
關鍵績效指標B6.1	出於安全和健康原因，將召回的產品佔已銷售或已運輸產品的百分比	不適用
關鍵績效指標B6.2	接獲與產品和服務相關的投訴數量以及應對方法	3.2
關鍵績效指標B6.3	描述與遵守和保護知識產權有關的慣例	考慮未來披露
關鍵績效指標B6.4	描述質量保證過程和召回程序	3.1
關鍵績效指標B6.5	消費者數據保護和隱私政策的描述，以及如何實施和監視	4.1



環境、社會及管治報告

一般披露和關鍵績效指標	描述	報告中的有關章節或其他說明
方面B7：反腐敗		
一般披露	有關以下信息：	4.3
	(a) 政策；和	制定了《防貪行為準則》和《員工手冊》
	(b) 遵守與發行人有關賄賂、勒索、欺詐和洗錢的重大影響的法律法規	
關鍵績效指標B7.1	於報告期內針對發行人或其僱員提出的關於腐敗行為的已完結法律案件數目以及案件結果	4.3
關鍵績效指標B7.2	說明預防措施和舉報程序，以及如何實施和監視它們	4.3
方面B8：社區投資		
一般披露	有關社區參與的政策，以了解發行人所在的社區的需求並確保其活動考慮到社區的利益	7
關鍵績效指標B8.1	重點貢獻範疇(例如教育、環境關注、勞動力需求、健康、文化、體育)	7.1、7.2
關鍵績效指標B8.2	在重點貢獻範疇所動用資源(例如金錢或時間)貢獻給了重點領域	考慮未來披露