

Ling Yue Services Group Limited

領悅服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號 : 2165

2023

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
ESG報告範圍	2
報告框架	2
回饋及聯繫方式	2
關於我們	3
ESG方針	3
董事會聲明	3
持份者參與	3
重要性評估	4
環境	6
排放管理	7
廢棄物管理	7
資源使用	7
應對氣候變化	9
僱傭	9
招聘和薪酬	9
權利和福利	10
反歧視	10
健康與安全	10
培訓及發展	11
營運慣例	12
供應鏈管理	13
服務質量及客戶健康與安全	13
隱私及知識產權保護	14
反貪污	15
社區	15
關鍵績效指標	16
《環境、社會及管治報告指引》內容索引	18

關於本報告

領悅服務集團有限公司(以下簡稱「**本公司**」，連同其附屬公司統稱「**本集團**」或「**我們**」)致力於為股東提供最佳回報，並提升環境和社會價值。

本集團謹此欣然呈報截至2023年12月31日(「**本年度**」)一年的環境、社會及管治(「**ESG**」)報告(「**ESG報告**」)。通過ESG報告，希望持份者能夠更全面地了解本集團在環境和社會各方面的政策、措施和表現。有關公司管治的信息，請參閱年報的企業管治報告。

ESG報告範圍

本ESG報告主要描述本集團在中華人民共和國(「**中國**」)/中國大陸為非業主方提供物業管理服務及增值服務並為住宅及非住宅物業提供社區增值服務業務相關的環境及社會政策。

本集團在環境關鍵績效指標(「**KPIs**」)計算時，考慮到附屬公司對本集團運營的重要性後，將最大的十家附屬公司納入考慮範圍。

報告框架

本ESG報告乃根據附錄C2項下《環境、社會及管治報告指引》並遵循所有報告原則編製。

(i) 重要性

本集團根據持份者參與及重要性評估章節的持份者參與及重要性評估之結果確定了ESG報告的內容。本ESG報告全面涵蓋了本集團持份者關注的關鍵ESG議題。

(ii) 量化

本ESG報告披露了環境及社會關鍵績效指標。用於計算關鍵績效指標的標準、方法和參考均載於本ESG報告，以便持份者全面了解本集團的環境、社會及管治表現。

(iii) 平衡性

本集團於報告期內的表現已以公正的方式呈列，避免可能對讀者的決定或判斷產生不當影響的選擇、遺漏或呈列格式。表現數據的報告方式允許信息使用者看到負面和正面的年度同比度影響趨勢。

(iv) 一致性

本集團在合理可行的範圍內使用前後一致的報告和計算方法，並在相應章節詳細說明資料或方法的重大變化，以比較ESG表現。

回饋及聯繫方式

本集團高度重視閣下對本ESG報告及本集團可持續發展表現等方面的意見。閣下如對本ESG報告有任何意見，請隨時將您的意見發送至本集團在中國的主要營業地點，地址為：中國四川省成都市高新區天府二街151號領地環球金融中心A座44樓。

關於我們

領悅服務集團有限公司成立於2002年，業務主要集中於中國西南地區，在四川有很強的影響力。本集團積極推進以市場為導向的營運，形成了成渝經濟帶、新疆、華中、粵港澳大灣區等核心區域的全國性佈局。

作為中國物業服務百強企業之一，本集團秉承「領為家 悅為己」的品牌理念，秉持「親善相伴感動在」的核心價值觀。本集團以物業服務為基礎，運用服務平台和智慧科技，為不同行業提供各種物業管理服務、多元化營運服務、綜合設施管理及城市服務，已成為行業內具有較高品牌地位和影響力的現代服務企業。

領悅服務集團有限公司(股票代碼：2165.HK)於2021年7月12日在香港聯交所主板上市。香港上市是本集團發展史上的重要里程碑。作為一家於西部地區地位穩固的物業企業，本集團將抓住機遇，穩中求進，繼續追求更高質量的發展，提供優質的服務，在回報社會的同時，為股東和投資者帶來回報。

ESG方針

本集團認為，完善的ESG原則與規範可增加投資價值，為持份者提供長期回報。我們重視持份者的意見，並審查我們的可持續發展水平，旨在識別環境及社會表現方面待提升領域，以尋找改進之處。

董事會聲明

董事會為ESG工作的最高決策機構，在管理層的協助下負責監察和管理主要ESG議題。本集團董事會主要負責制定本集團整體ESG願景、方向和戰略，監察和審核本集團的ESG表現以及是否實現了董事會的ESG願景，並監督不同部門之協調，確保本集團的營運和慣例符合相關的ESG戰略。

董事會了解，必須根據ESG議題對本集團及持份者的重要性來制定ESG方法和策略。因此，已指配ESG諮詢公司對ESG議題進行了重要性評估。為識別重要議題，已經進行了持份者問卷調查，並藉助重要性圖譜及專業建議來考慮行業特定議題。董事會對結果有充分的了解，並將繼續審查參與渠道和實行。

為確保ESG議題的管理步入正軌，董事會根據各部門的目標監察其協調。本集團還與不同持份者分享其ESG進展，主要通過本集團的ESG年度報告。

持份者參與

本集團堅持將可持續發展作為實現集團增長、減少環境影響，並取得社區信任的機會。本集團深明可持續發展對持份者的重要性，並相信建設性的持份者對話及協作對維持互利關係至關重要。本集團已做出巨大努力，確保持份者的價值在本年度業務營運中得以維持。

本集團意識到，將持份者的優先事項和關注點納入可持續發展和持續改進的營運中至關重要。定期與持份者、投資方、僱員、客戶及供應商開展參與活動，以及客觀檢查重要的領域。本集團在必要時也與社區及規管當局互動。通過與持份者互動，本集團旨在讓持份者更深入地了解我們的願景及目標。

持份者團體	持份者關注的重要議題	參閱渠道
政府及規管者	<ul style="list-style-type: none"> 遵守國家政策、法律及法規 支持地方經濟增長 促進地方就業 準時全額繳納稅款 	<ul style="list-style-type: none"> 政府紅頭文件 政府官方網站公告
持份者與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 回報 營運合規 企業增值 信息透明及有效的溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 電子郵件、電話通訊及公司網站
合夥人	<ul style="list-style-type: none"> 廉潔經營 公平競爭 合同履行互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 交流和討論 參與與合作
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 出色的產品和服務 合同履行 廉潔經營 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務中心及熱線 徵集反饋
環境	<ul style="list-style-type: none"> 排放合規 節能減排 生態保護 合理用水 	<ul style="list-style-type: none"> 與當地人溝通
行業	<ul style="list-style-type: none"> 推動行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 參與行業論壇 訪問與檢查
僱員	<ul style="list-style-type: none"> 權利保護 職業健康與安全 報酬和福利 職業發展 人文關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 僱員溝通會議 內部刊物及內聯網 培訓和研討會 僱員活動
社區和公眾	<ul style="list-style-type: none"> 改善社區環境 參與公益 信息透明 	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網 公司公告 社區溝通會議

重要性評估

鑒於本ESG報告與本集團的環境及社會表現之相關性及有效性，本集團進行了重要性評估，以鑒定於本集團及其持份者業務重要的ESG議題。我們進行了內部持份者問卷調查，以便按照持份者的關注點評估並優次排列ESG議題。結合ESG諮詢公司的專業意見，我們還參考了知名外部機構提供的重要性圖譜，將行業關注的ESG關鍵議題納入考慮範圍¹。由此，我們識別了12個重要議題，詳細討論參見本ESG報告。

¹ 重要性評估中引用的重要性圖譜包括ESG行業重要性圖譜及SASB重要性圖譜，分別由明晟(MSCI)和可持續發展會計準則委員會(SASB)編製。

確定重要議題的程序

第一步、重要議題的識別

基於行業研究、MSCI和SASB的重要性圖譜以及同行基準，我們識別出一系列與我們的環境和社會影響及表現相關的可持續發展議題，並為持份者準備相應的調查問卷。

第二步、重要議題的排名

我們進行持份者調查，並根據調查結果對重要議題進行優先排序。

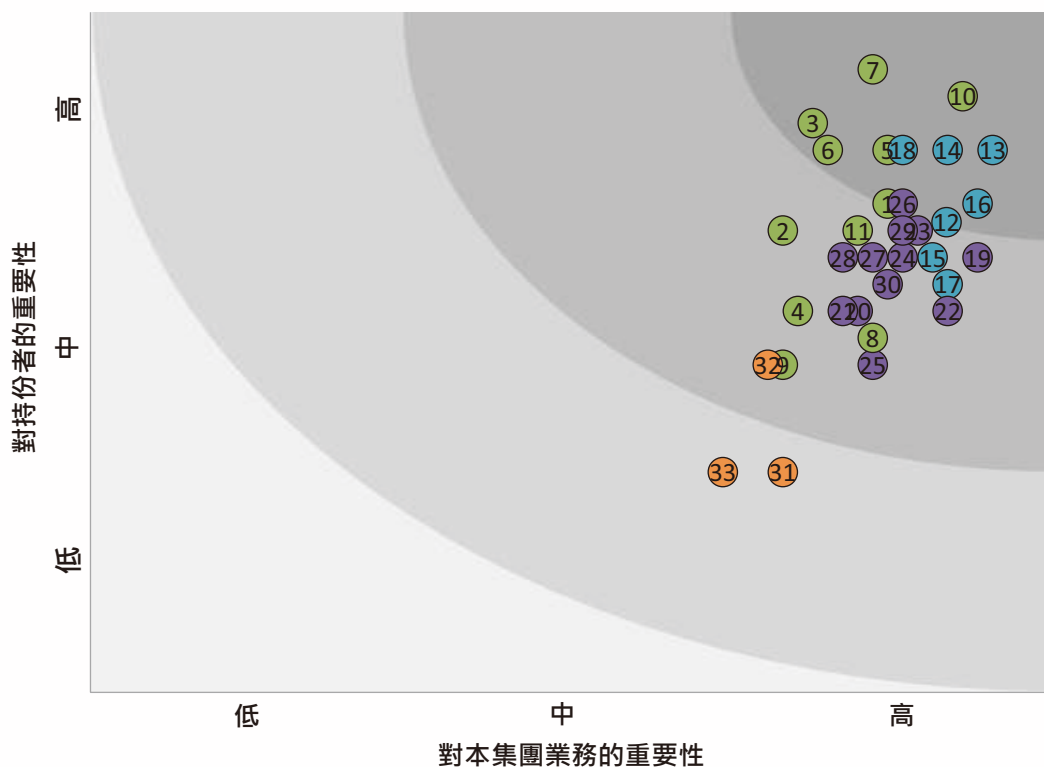
第三步、重要性矩陣圖的驗證與建立

本集團收集並分析議題的得分，並為議題分配基於風險的權重，形成每個議題對持份者及集團業務重要性的二維表示。內部管理層及外部專家對篩選及分析結果進行審閱。

第四步、報告

在ESG報告中，披露重大議題的管理政策及相關數據。本集團通過收集持份者的反饋，定期檢討重要議題，以確保有關議題符合本集團的可持續發展策略。

2023年重要性矩陣圖



環境	勞工慣例	營運	社區投資
1 環境合規	12 僱傭合規	19 營運合規	31 公益
2 車隊排放管理	13 僱員薪酬及福利	20 管理供應鏈的環境風險	32 促進社區發展
3 廢水管理	14 僱員工作時數及休息時間	21 管理供應鏈的社會風險	33 扶貧
4 溫室氣體排放	15 多元化與平等機會	22 採購慣例	
5 廢棄物管理	16 職業健康與安全	23 質量管理	
6 能源消耗	17 培訓及教育	24 客戶健康與安全	
7 水資源使用	18 預防童工及強制勞工	25 負責的銷售及營銷	
8 綠色辦公		26 客戶服務管理	
9 應對氣候變化		27 知識產權保護	
10 預防和處理環境事件		28 信息安全	
11 綠色建築		29 客戶私隱保護	
		30 反貪污	

層面 **重要議題**

環境

- 環境合規
- 廢水管理
- 廢棄物管理
- 能源消耗
- 水資源使用
- 預防和處理環境事件

勞工慣例

- 僱傭合規
- 僱員薪酬及福利
- 僱員工作時數及休息時間
- 職業健康與安全
- 預防童工及強制勞工

營運慣例

- 客戶服務管理

環境

近年來，氣候變化已成為企業的共同話題，因其可能會對企業營運構成風險和威脅。儘管本集團所從事的物業管理業務對環境和天然資源沒有重大直接影響，但我們仍然意識到我們的營運可能造成潛在的間接影響。本集團努力通過積極的環境管理以打造更綠色的未來。

本集團嚴格遵守本國和地方環境部門製定的環境法律和法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》。本集團已經建立了全面的環境管理體系，並獲得ISO14001：2015環境管理體系認證證書。我們也通過採取環保措施，在僱員及客戶當中提倡環境保護和合規。

本年度內，本集團未記錄任何重大違反相關環境法律規例的行為。

排放管理

因業務性質，本集團的營運不會產生水污染物。

此外，本集團無車輛使用，因此沒有產生大量的空氣污染物。本集團的主要排放物為製冷和空調設備所產生的直接溫室氣體（「GHG」）排放、電力消耗產生的能源間接溫室氣體排放及其他通過航空差旅和水處理產生的間接溫室氣體排放。本年度內，本集團未訂立減排相關目標。

為減少溫室氣體排放，本集團鼓勵員工為不可避免的商務旅行選擇直飛航班，而非間接航班。就資訊及通訊科技（ICT）設備而言，本集團亦購買貼有能源效益標籤的ICT設備。

本集團認為，節省能源、水和其他資源的策略對於減少溫室氣體排放並減少營運過程中產生的廢棄物意義重大。

廢棄物管理

本集團無害廢棄物主要涉及日常經營活動。本集團僅產生少量的有害廢棄物，即日常營運所使用的墨盒及燈具。有害和無害廢棄物均由合格的清潔公司收集並處理。本年度內，本集團未訂立減少廢棄物相關目標。

本集團主要於辦公室產生廢棄物，因此，綠色辦公實踐對減少廢棄物產生和節約資源至關重要。本集團鼓勵僱員循環使用廢紙、金屬、塑料、墨粉和墨盒，並重複使用信封和文件夾等文具，以減少產生的廢棄物。我們還購買了可重複使用、可回收和可再替換的產品，例如可替換筆和可重複使用的墨粉盒，以替換辦公室中的一次性產品。本集團舉辦環保相關活動，如無膠樽日，以推廣其綠色辦公政策。

資源使用

必要的資源消耗是為支持本集團的業務和營運。電力是本集團消耗的主要能源。物業管理也需要用水。本年度初期，本集團訂立了將每月平均耗電量從人民幣0.15元每平方米降至人民幣0.14元，而每月平均耗水量從人民幣0.020元每平方米降至人民幣0.018元的目標。本集團已在本年度內實現了這兩個目標，每月平均耗電量及耗水量分別是人民幣0.12元每平方米和人民幣0.013元每平方米。

本集團已採取多項措施以實現能源效益最大化，並預防浪費。在照明方面，本集團設時關閉照明裝置，如晚上11點之後關閉景觀燈，合理控制停車場的照明比例，並安裝時間控制和聲音控制開關，用於大廳和走廊的照明。在空調方面，本集團將辦公區域的空調溫度設置為夏季不低於26℃、冬季不高於18℃。本集團也鼓勵所有僱員關閉不必要照明、空調和暖氣。此外，為提升物業照明系統之能源效率，本集團已在本年度內將現有單一亮度LED燈和常規燈泡更換成雷達感應的雙亮度LED燈。

案例：HAVC智能能源管理系統

我們利用物聯網(IoT)技術、大數據技術、深度學習技術，構建基於物聯網感知、計算引擎、控制中心、數字孿生的節能產品技術系統。該系統為人體溫度、設備運行和空間氣流構建擬合曲線。對控制邏輯和運行狀態以及設備協調進行實時監控和調整。確定主機的最佳熱濕處理條件，使HVAC設備實現節能減排目標，降低能耗成本，最終轉變為新的利潤中心。空調系統的綜合節能率達20-30%。



案例：地下室節能照明改造項目

該項目旨在改善物業地下室的照明系統，通過整合傳感器、模塊、雲服務等核心技術，實現照明控制的全過程，並根據一天的不同時間執行不同的照明策略。該改造是節能的，支持能源消耗統計，高度智能化，能夠遠程控制照明系統。



為了減少耗水量，本集團採取了各種措施。例如，本集團為人造噴泉安裝了時間控制開關，並定期維護與水有關的設施和設備，例如降水井、水泵和高壓水槍等。本集團將水壓降至最低實際水平，定期對隱蔽管道進行滲漏檢測，檢查隱蔽漏水情況，以節約用水。至於公共廁所，本集團安裝了傳感器水龍頭，並調整水龍頭的流速。本年度內，本集團在求取適用水源方面沒有問題。

應對氣候變化

因認識到識別和管理與氣候變化相關的風險的重要性，本集團採取了不同措施來評估和降低相關風險。本集團將物理風險定義為可能對本集團產生物理影響的風險。本集團認為，與氣候相關的問題可能會加劇極端天氣事件發生的風險，如風暴、颱風和洪水更頻繁，降水模式發生變化等。受此影響，本集團的運維成本可能增加，用於防護的保險投資也會增加。員工的健康及安全也可能受到威脅。

受氣候變化和氣候相關問題的影響，消費者可能傾向於可持續的生活方式，而規管者可能更改現有產品和服務相關的命令和法規。這類過渡風險要求本集團朝著可持續的商業模式發展，可能造成一些潛在影響，例如更換節能照明等營運慣例的改變所導致的營運成本增加，或本集團營運物業內綠色區域增加。至於現有產品和服務相關的命令和法規的變更，本集團可能會受到實施新慣例和流程造成的營運成本增加影響。

本集團審查其業務所在地區的最新政策和規例，與內外持份者溝通，識別並了解潛在的氣候相關風險。為降低極端天氣更加頻繁等氣候相關風險，本集團已實施極端天氣應急預案，及時通知僱員和其他人員所採取的任何相關措施。為確保本集團的所有人員為極端天氣做好準備，我們定期進行了撤離演習。此外，本集團持續審查並改善氣候變化和能源政策。

僱傭

招聘並留住人才是實現本集團可持續增長的根本。本集團致力於為其僱員提供安全、健康而高效的工作環境，並支持他們的職業發展，以釋放其最大潛力。

招聘和薪酬

本集團的人才招聘、晉升、薪酬和解僱程序受到相關法律規例的管治，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》。本集團通過各種來源招聘人才，如大學、第三方招聘機構和其他公司。在招聘階段，我們會對合適的候選人進行面試和背景審查，以保證所有新聘僱員經過審查，滿足履行相關工作職責所需的所有標準，並核實其身份信息以防止童工僱傭。如果發現童工，本集團將全面調查此案並立即解僱相關僱員。僱員申請離職時，本集團將確定並管理僱員流失相關問題，進行離職面談，以便更好地了解僱員離職的原因。本集團將持續監察僱員流失情況，以確定本集團內部員工相關的潛在問題。本年度內，本集團未發現任何童工僱傭案例。

本集團遵照中國最低薪酬規定提供僱員合同中所述有競爭力的薪酬和福利。為提升僱員表現，本集團建立了適用於管理團隊和初級員工的績效獎勵制度。本集團對僱員進行月度、季度與年度績效考核，評估其個人特點和工作績效，之後按照其績效審查的結果定期調整薪酬。人力資源管理中心負責參與本集團的績效目標設定過程，並負責制定個人績效考核標準，協調僱員績效考核的整體實施。此外，我們採用了一系列激勵措施來鼓勵員工，諸如績效獎金以及獎勵客戶滿意度高、收款率高、業務發展成功的專項獎金和晉升機會，鼓勵僱員追求職業發展。

權利和福利

本集團僱員受到相關法律規例的完全保護，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國社會保險法》。僱員合同中明確了僱員的工作地點、崗位和時數，以防止任意形式的強制勞工。如果發現強制勞工，本集團將全面調查此案並立即解僱相關僱員。本年度內，本集團未發現任何強制勞工案例。

本集團根據政府規例為僱員提供「五險一金」和各種假期，包括婚假、產假、病假、喪假、工傷及法定節假日。此外，本集團為僱員提供多種津貼及福利，包括但不限於交通津貼、餐食津貼、生活津貼、計算機津貼、節日禮物、結婚禮品和團體活動等。除法定假日外，僱員可享受帶薪假期，如年假、病假和探親假。

反歧視

本集團致力於通過遵守有關法律規例，確保零歧視的工作環境，包括但不限於《中華人民共和國婦女權益保障法》和《中華人民共和國殘疾人保障法》。為打造公平、平等的工作環境，確保僱員享受平等的機會和公平的待遇，我們在招聘、轉職、培訓、晉升、薪酬和福利等層面對所有僱員和潛在候選人一視同仁，無論種族、性別、年齡、宗教、信仰、婚姻或生育狀況如何。這適用於所有僱傭活動及人力資源相關事宜，包括招聘、晉升、調動、獎勵規定和培訓。本集團亦舉辦平等機會培訓研討會，介紹反歧視條例。

本年度內，本集團未發現任何嚴重違反相關勞工法律規例的案例，也未出現任何關於工作場所歧視或騷擾的投訴案例。

健康與安全

保障僱員的健康與安全是本集團的首要任務之一。本集團重視日常營運中僱員的健康與安全，嚴格遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國職業病預防法》。本集團已獲得ISO45001：2018職業健康安全管理体系認證證書。本集團管理層負責提供和維護安全的工作環境。

培訓是確保安全工作場所和職業健康的關鍵。本集團定期為僱員組織職業健康與安全培訓。本年度內，本集團已為僱員舉辦職業健康與安全通識培訓。由此，僱員的職業健康與安全意識得以提升，其安全管理技能、事故預防及應急處理能力也有所進步，使職業安全及健康風險最小化。

2023年，本集團開展突發事件演練500餘次，並開展安全培訓和全面安全檢查，保障了逾15萬業主資產的安全。



本集團也建立了明確的制度，記錄工傷。本年度內，僱員因工傷損失工作日數達480天。過去三年內，本集團未出現任何因工亡故的情況。

培訓及發展

為了實現可持續的業務增長，為僱員提供培訓及發展計劃至關重要。本集團定期進行僱員績效考核，讓僱員收到關於績效的回饋，識別有待改善的領域和方法，並在必要時就培訓需求達成共識。本集團認可並獎勵僱員的貢獻、工作表現及技能。內部晉升優先於外部招聘，旨在推動僱員發展。

本集團為其員工提供持續培訓及晉升機會。人才評價與管理體系以知識能力、技術技能和工作品質為依據進行評價。領將、領辰、悅將、悅辰、強兵是本集團為前線服務團隊提供的培訓計劃，以促進內部人才的培養。該等計劃以管理人員的發展為重點，全年共組織培訓5,000場，惠及200多名員工。每年計劃開設40多門課程。



領將培訓計劃

對於新人才，藉助新僱員培訓計劃和指導計劃，我們指配導師為新僱員提供培訓，幫助他們了解其任務並融入我們的企業文化。我們培訓僱員，遵守標準化營運程序，以確保服務質量和效率。我們還制定了人力資源繼任計劃，挖掘並培訓僱員承擔更具挑戰的職位。本年度內，本集團為僱員提供了各種培訓，如為普通僱員提供物業管理知識、服務要求及市場形勢培訓，為主管僱員提供商務溝通、客戶需求及風險管理培訓。另外，我們鼓勵並支持僱員參與外部培訓，並為此提供津貼。

營運慣例

本集團的核心價值觀乃通過日常營運實現環境、社會和經濟績效的有效管理。本集團與供應商維持密切的關係，確保營運及商業行為符合一絲不苟的標準，由此致力於可持續發展。



領辰培訓計劃

供應鏈管理

本集團重視與供應商的夥伴關係，旨在共同推動可持續發展。本集團致力於通過營運效率的最大化和ESG風險最小化來增強整條供應鏈的營運。

本集團建立了招標採購管理系統，用於有效管理採購流程。為挑選新承包商／供應商，我們實施了評估審查機制，確保供應商及其供應質量合規。例如，我們對新承包商／供應商進行審查，核驗其基本資料、信用證明和其他文件，以確保供應商合規。此外，本集團和承包商／供應商簽訂的合同明確了本集團的期望、政策和要求。合同中還包含了安全管理指引，要求承包商／供應商向僱員提供安全的工作環境、充分的培訓和信息及監管。與此同時，我們定期從價格、質量和其他層面評估現有承包商／供應商。不合格的承包商／供應商將被剔除，以確保供應商所提供的產品及服務質量。在採購過程中，本集團嚴禁員工未經適當批准和同意披露任何與招標採購活動相關的資料或文件。

本集團也非常關注供應鏈相關的環境及社會風險。本集團指配特定人員負責檢查當地供應鏈相關政策的最新發展，識別潛在的環境和社會風險。選擇供應商時，我們優先考慮在節能、職業健康與安全、供應鏈管理及反腐等環境和社會層面績效更突出的企業。我們更重視持有相關認證證書或國際認可的供應商。反之，涉及重大腐敗或安全事件的供應商會被降級。

此外，本集團實行綠色採購，鼓勵使用生態友好產品，由此推動可持續發展。我們使用並重視生態友好產品，例如帶有節水或節能標籤的產品，減少包裝材料的使用，選擇保質期更長或可用回收材料製成的產品。我們也選擇能夠在適當的情況下能縮短交付時間和距離的材料的供應商，以降低運輸的碳排放量。我們還提醒僱員先使用早些時候購買的產品，避免因產品到期而導致浪費。

本年度內，本集團共有154家主要供應商，按地區劃分如下：

供應商數目	2023年	2022年
東北地區	8	10
華北地區	0	0
華東地區	0	1
華中地區	4	3
華南地區	11	13
西北地區	12	11
西南地區	119	93

服務質量及客戶健康與安全

本集團認為，質量控制對業務的長期發展至關重要。本集團通過維護優質服務，確保客戶的健康與安全，由此實現負責任營運。本集團的物業管理業務採取了各種政策和措施來控制並提升服務質量及客戶健康與安全。鑒於本集團的業務性質，未涉及任何廣告、產品標籤及產品回收有關的事務。

本集團已建立客戶關係管理制度，並獲得ISO9001：2015質量管理體系認證證書，為日常營運提供了質量控制指引。本集團有一支專業的質量控制團隊，主要專注於維護服務標準，標準化服務程序並監督營運過程中的服務質量。為確保服務和客戶滿意度，我們每年對旗下管理的所有物業開展客戶滿意度內部審查。質量檢查和客戶滿意度調查結果也是項目公司和地區公司的績效考核因素之一。

為提升客戶體驗，改善客戶服務，本集團設立了客戶服務熱線。客戶可撥打熱線，諮詢我們的服務，提交投訴和回饋。我們將及時跟進和應對，並及時高效地解決客戶的問題。此外，居民和業主可申請維修和養護服務，通過移動應用「時相悅」和本集團的微信公眾號提交回饋、建議和投訴。本集團制定了客戶舉報與投訴管理常規指引及呼叫中心管理制度，明確了投訴的接收和處理標準及過程。本集團記錄所有收到的投訴，並按照性質、專業和重要程度劃分類別。相關部門將了解投訴內容，並負責指配和處理。本年度內，我們共收到120條投訴，均按照上述程序處理。

為確保本集團管理的物業未對客戶造成任何健康與安全威脅，本集團提供安保服務，並定期查驗、維修和養護如升降機、自動扶梯、中央空調等公共設施；滅火器和火災報警系統等防火安全設施；入口閘機、柵欄和監控攝像頭等安保設施；及發電機、配電設備、水泵機房和供排水系統等公用設施。

隱私及知識產權保護

本集團竭力保護所有客戶和僱員的信息，並遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律規例來消除不必要的資料安全風險。

本集團採用了各種內部控制措施，以確保有關內部營運資料和外部資料的資料安全和隱私保護，如通過信息系統獲取客戶資料。我們向客戶展示了條款和條件，並在收集資料之前徵得客戶同意。我們對我們的物理服務器機房和各種在線應用程序和系統實施嚴格的接觸管制，僅對適當級別且具有合法業務需求的僱員授予查閱權限。禁止任何非必要的資料庫查閱。此外，僱員登錄內聯網後，僅能查閱私人資料。為避免侵犯他人的知識產權，軟件安裝須僱員申請。我們在與員工簽訂的僱傭協議和保密協議中明確了保密要求。我們也定期進行資料備份和恢復測試，保護資料的完整性，並設立防火牆和用戶行為管理系統來保護資料安全。我們在系統中安裝了防病毒軟件。我們不時升級此類軟件，並定期進行檢驗以檢測病毒入侵。我們還掃描所有傳入資料，確保其不含病毒。

本集團致力於加強知識產權保護。因此，我們要求僱員嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國商標法》等法律規例。本集團依靠僱員和第三方對保密和不競爭的合同義務來保護其知識產權。為保護相關知識產權，本集團的計算機配備了個人正式登錄許可。

反貪污

本集團以最高的業務廉潔和道德標準營運，藉助一系列措施竭力打造廉潔營運的積極氛圍。本集團通過合適的管理及嚴格管制僱員的商業行為，在本年度未接獲舉報或起訴賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢案。

本集團嚴格遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》。本集團採取了內部政策來防止貪污，例如僱員行為評估管理、因公受禮管理、利益衝突宣言等政策，以規管僱員的廉潔並指引僱員處理利益衝突。此類政策明確了僱員廉潔要求和行為守則。一旦發現違規行為，則相關違規人員和相關管理層可能會降職、降薪或終止僱傭，這取決於情況的嚴重性以及其不當行為造成的損失。此外，本集團通過諸如由於招標人的欺詐行為或企圖賄賂而拒絕招標要約，或在招標過程中籤署誠信合作協議以要求誠實的行為來降低招標過程中的貪污風險。

本年度內，本集團為僱員組織了各種反貪污活動和培訓，包括廉潔和法律教育活動，並為全體僱員提供了反貪污培訓，包括為每位員工進行企業常見經濟犯罪在線培訓、反貪污案例分享及反貪污知識測試。

此外，本集團還制定了僱員舉報的內部政策。我們鼓勵員工通過各種舉報渠道（例如電子郵件和熱線）向本集團舉報有關賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢的任何違規或違法行為。

社區

本集團認為，回報社會和貢獻公益是我們的核心理念。除了專注於業務發展外，本集團始終致力於為有需要的少數人作出貢獻，並支持周邊環境。本集團旨在通過鄰裏服務活動連接社區。於本年度，我們組織了「夏日歡樂季」、「春日鮮花妝點」、「冬日暖飲奉送」等200多項社區文化活動。

案例：領悅「悅老」

2023年7月，領悅集團發佈針對銀髮群體的「悅老」計劃。通過該計劃，本集團已為近2,500名老年業主建立個人專業檔案。

老年人檔案包括身體狀況、基本疾病、特殊興趣等。有了該等資料，我們可以滿足老年業主的具體需求。我們為老年人提供增值服務，如社區診所、老年講座等，豐富老年人的生活。通過主題社區活動的創建，我們正逐步構建一個可持續發展、可廣泛獲取的美麗而健康的社區生態系統。在「悅老」計劃中，我們以熱情和專業精神為老年人提供服務。



案例研究：領悅公益活動(城市守護者公益行動)

作為一家具有社會責任感的公司，領悅積極參與各種公益活動。於2019年，本集團推出「城市關愛計劃」，旨在向城市衛士，特別是環衛工人致敬。該計劃現已進入第四個年頭，並已擴展到四個城市（樂山、眉山、雅安、西昌市）。

本集團成立了由物業管理人員和業主組成的志願者服務隊，通過實際行動將社會公益融入我們的服務價值觀。我們的志願者服務隊連續四年為超過10,000名環衛工人提供了溫馨早餐。



本年度內，本集團憑藉卓越的經營業績獲得政府機構、行業組織和媒體平台的認可，其中企業榮譽和表彰51項。如2023年中國國際物業管理高峰論壇：「2023中國物業管理行業品牌價值百強榜」、「2023中國服務實體示範」。

關鍵績效指標

環境指標	2023年	2022年
排放物		
溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)(註(i))	38,622	34,906
範圍一(直接溫室氣體排放量)(註(ii))	29	254
範圍二(間接溫室氣體排放量)(註(iii))	38,176	32,910
範圍三(其他間接溫室氣體排放量)(註(iv))	416	1,742
密度(噸二氧化碳當量/’000平方米GFA)	1.67	1.63
廢棄物		
無害廢棄物總量(公斤)	114	670
密度(公斤/’000平方米GFA)	0.005	0.04
有害廢棄物總量(公斤)	344	980
密度(公斤/’000平方米GFA)	0.01	0.05
資源消耗		
耗水量(立方米)	861,255	1,289,848
密度(立方米/’000平方米GFA)	37.17	60.31
能源耗量(兆瓦時)	65,429	58,218
直接耗量	0	0
間接消耗(註(v))	65,429	58,218
密度(兆瓦時/’000平方米GFA)	2.82	2.71

環境、社會及管治報告

註：

- (i) 二氧化碳排放量的計算基於港交所發佈的附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》(「附錄二」)。本集團的排放物包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮。為方便閱讀和理解，溫室氣體排放資料以二氧化碳當量(CO₂e)的形式呈現。
- (ii) 範圍一包括使用製冷劑產生的排放。所用計算方法及排放因子來自附錄二。
- (iii) 範圍二包括購買電力產生的排放。計算方法來自附錄二。所用排放因子來自中國國家發展及改革委員會(「發改委」)提供的《中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及《溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
- (iv) 範圍三包括廢水處理、填埋廢紙及商務航空旅行產生的排放。計算方法來自附錄二。採用的排放因子來自清華大學出版的《中國城市供水系統能耗研究》、清華大學與國家城市給水排水工程技術研究中心出版的《中國城市污水處理廠能耗規律的統計分析與定量識別》、附錄二及國際民用航空組織(ICAO)碳排放計算器。
- (v) 間接能源消耗按實際購買電量計算。

社會指標

2023年

2022年

員工總數

總計 5,644 3,719

按性別劃分

男 2,689 2,194

女 2,955 1,525

按僱傭類別劃分

全職 5,644 3,719

兼職 0 0

按年齡劃分

30歲以下 1,241 818

30-50歲 3,048 2,008

50歲以上 1,355 893

按地區劃分

華中地區 219 99

華南地區 238 147

西南地區 4,582 3,076

西北地區 493 190

東北地區 112 147

僱員流失比率(%) (註(i))

總計 65% 71%

按性別劃分

男 69% 60%

女 60% 88%

按年齡劃分

30歲以下 73% 111%

30-50歲 42% 59%

50歲以上 107% 52%

培訓及發展

受訓時數(百分比)

總計 22 (100%) 22 (100%)

按性別劃分

男 22 (100%) 22 (100%)

女 22 (100%) 22 (100%)

按僱員類別劃分

高級 22 (100%) 22 (100%)

中級 22 (100%) 22 (100%)

初級 22 (100%) 30 (100%)

註：

- (i) 僱員流失比率及僱員受訓之百分比的計算基於港交所發佈的附錄三《社會關鍵績效指標匯報指引》。

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	描述	章節	頁碼／解釋／省略原因
A. 環境			
A1層面：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。	環境 — 排放管理、廢棄物管理	7
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境 — 排放管理	7
關鍵績效指標A1.2	直接和間接能源溫室氣體排放總量及密度。	關鍵績效指標	16
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	關鍵績效指標	16
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	關鍵績效指標	16
關鍵績效指標A1.5	描述排放目標之訂立及為達到這些目標所採取的步驟。	環境 — 排放管理	7
關鍵績效指標A1.6	描述有害和無害廢棄物的處理方式，描述所訂立的減排量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境 — 廢棄物管理	7
A2層面：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。	環境 — 資源使用	7-9
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	關鍵績效指標	16
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	關鍵績效指標	16
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 — 資源使用	7-9
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 — 資源使用	7-9
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	不適用	本集團的業務未涉及包裝材料的使用。

ESG指標	描述	章節	頁碼／解釋／省略原因
A3層面：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 — 排放管理、廢棄物管理及資源使用	7-9
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 — 排放管理、廢棄物管理及資源使用	7-9
A4層面：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 — 應對氣候變化	9
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 — 應對氣候變化	9
B. 社會			
B1層面：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 — 招聘及薪酬、權利和福利、反歧視	9-10
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。	關鍵績效指標	17
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。	關鍵績效指標	17
B2層面：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 — 健康與安全	10-11
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。	僱傭 — 健康與安全	10-11
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	僱傭 — 健康與安全	10-11
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 — 健康與安全	10-11

ESG指標	描述	章節	頁碼／解釋／省略原因
B3層面：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 — 培訓及發展	11-12
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	關鍵績效指標	17
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。	關鍵績效指標	17
B4層面：勞工準則			
一般披露	有關防止童工及強制勞工的： (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 — 招聘及薪酬、權利和福利	9-10
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 — 招聘及薪酬、權利和福利	9-10
關鍵績效指標B4.2	描述在發現童工及強制勞工情況時消除有關情況所採取的步驟。	僱傭 — 招聘及薪酬、權利和福利	9-10
B5層面：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險的政策。	營運慣例 — 供應鏈管理	13
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	營運慣例 — 供應鏈管理	13
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。	營運慣例 — 供應鏈管理	13
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。	營運慣例 — 供應鏈管理	13
關鍵績效指標B5.4	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。	營運慣例 — 供應鏈管理	13
B6層面：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。	營運慣例 — 服務質量及客戶健康與安全	13-14

ESG指標	描述	章節	頁碼／解釋／省略原因
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。	不適用	本集團的業務未涉及產品回收。
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。	營運慣例 — 服務質量及客戶健康與安全	13-14
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。	營運慣例 — 隱私及知識產權保護	14
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	營運慣例 — 服務質量及客戶健康與安全	13-14
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。	營運慣例 — 隱私及知識產權保護	14
B7層面：反貪污一般披露	與防止賄賂、勒索、欺詐和洗錢有關的： (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。	營運慣例 — 反貪污	15
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。	營運慣例 — 反貪污	15
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。	營運慣例 — 反貪污	15
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	營運慣例 — 反貪污	15
B8層面：社區投資一般披露	有關以社區參與來了解發行人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。	社區	15-16
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇。	社區	15-16
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用的資源。	社區	15-16