



中海物業集團有限公司

CHINA OVERSEAS PROPERTY HOLDINGS LIMITED

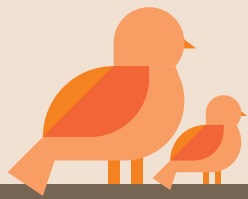
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2669

# 2022年 可持續發展報告

我們 經營幸福





# 目錄

- 2 二零二二年可持續發展表現
- 4 關於本報告
- 7 董事會聲明
- 8 管理層寄語
- 9 關於中海物業

## 13 管治領航

- 一) 管理方針
- 二) 可持續發展管治架構
- 三) 可持續發展策略
- 四) 持份者溝通
- 五) 合規管理

## 27 以信營商

- 一) 管理方針
- 二) 恪守企業道德
- 三) 保障客戶權益

## 32 以賢為先

- 一) 管理方針
- 二) 職業健康與安全
- 三) 健全僱傭體系
- 四) 拓展員工才能

## 46 以誠服務

- 一) 年度亮點項目
- 二) 智慧優化管理
- 三) 堅守服務質量
- 四) 多維度參與的社區管理
- 五) 負責任採購慣例
- 六) 關懷社區公益

## 69 以綠為本

- 一) 年度節能成果
- 二) 建立環境管治架構
- 三) 年度環保舉措亮點
- 四) 應對氣候變化
- 五) 排放管理
- 六) 資源管理

## 91 計劃未來

## 92 附錄

- 一) 績效表現數據一覽
- 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引

## 二零二二年可持續發展表現

## 企業成就



## 收入

港幣 **12,689.0** 百萬元**+34.4%**2021：港幣 **9,442.0** 百萬元2020：港幣 **6,544.9** 百萬元

## 股東應佔溢利

港幣 **1,273.1** 百萬元**+29.4%**2021：港幣 **983.9** 百萬元2020：港幣 **700.0** 百萬元

## 管治



## 提升匯報可持續發展相關事宜的機制

每年可持續發展督導委員會召開兩次會議，探討中海物業有關可持續發展的政策及績效，並匯報予董事會，以作相關有效的規劃。



## 開展第一年的持份者溝通計劃

本年度組織了一場與執行董事兼行政總裁的深度訪談以及一場與推動可持續發展相關工作的重點成員的焦點小組會議，以收集重點內部持份者的意見。

未來的持份者溝通計劃亦會擴展至外部持份者群體，如租戶和顧客。

## 環境



## 加強氣候相關財務工作小組「TCFD」的披露

已提前完成三年可持續發展路線圖中有關氣候相關財務披露工作小組（「TCFD」）的工作。本年度會加強披露中海物業在營運時有關氣候變化的策略和風險管理。



## 總溫室氣體排放密度

**2.82** 公噸二氧化碳當量／千平方米

2021：3.17 公噸二氧化碳當量／千平方米

2020：3.42 公噸二氧化碳當量／千平方米



## 總能源用量密度

**5.5** 兆瓦時／千平方米

2021：5.7 兆瓦時／千平方米

2020：5.9 兆瓦時／千平方米



## 數據收集培訓

已透過組織數據收集培訓，提升數據質量。此外，顧問按中海物業的實際情況建議環境S.M.A.R.T目標。

## 二零二二年可持續發展表現(續)

## 社會



## 員工人數

**57,425** 名員工

2021 : 52,220名

2020 : 45,398名



## 慈善捐款

港幣 **1,022,000** 元

2021 : 港幣428,000元

2020 : 港幣417,000元



## 客戶服務滿意度

**90** 分

2021 : 89分

2020 : 92分



## 平均培訓比率

**99.98** %

2021 : 94.2%

2020 : 99.5%

## 關於本報告

本報告為中海物業集團有限公司（「中海物業」、「本公司」）第二份可持續發展報告（「本報告」）。本報告總結中海物業在可持續發展的進程及願景，並以定性和定量的方式向持份者展示數據，增加透明度。

中海物業連同其附屬公司（統稱「本集團」）每年以獨立報告形式匯報其於可持續發展的工作及表現。本報告設有中文及英文版本，已上載至香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）網站，並連同歷年環境、社會及管治報告上載於本集團網頁。如中英文版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

### 報告覆蓋及範圍

本報告以本集團財政年度為報告周期，匯報本集團於二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日（「本年度」）的可持續發展表現。報告內容主要涵蓋所有營運，包括中海物業總部辦公室、中國內地、香港及澳門的物業管理服務、增值服務及停車位買賣業務的相關信息。中海物業按照控制權選擇和考慮匯報範圍。因此，匯報範圍會按營運情況逐步擴大，以更全面反映本集團的表現，如上年度的環境績效加入於香港及澳門的物業項目。

中海物業本年度累計進駐144座城市，在管物業項目1,643個，其中香港項目185個，澳門項目29個。

## 報告準則

本報告遵從聯交所主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製。此外，本報告亦參照全球報告倡議組織「GRI」發佈的《2021全球報告倡議組織準則》(「GRI準則」)。本報告的附錄包括ESG指引及GRI準則的內容索引，顯示每一個準則的應用情況，以便讀者快速查詢。為確保報告內容真實客觀地呈現予讀者，本集團應用ESG指引及GRI準則的匯報原則如下：

### 重要性及持份者包容性

本集團重視持份者意見，其中中海物業制定了由本年度開始的三年持份者溝通計劃，加強與持份者溝通。本年度以執行董事兼行政總裁的深度訪談及焦點小組會議的方式協助識別對本集團重大的可持續發展議題，並於本報告中作出回應。詳細請參閱「持份者溝通」章節。

### 量化

本集團各部門協力收集及記錄環境及社會定量關鍵績效指標，並委託顧問根據本地指引及國際標準評估碳排放量及其他環境關鍵績效指標，亦提供比較數據。本集團確保關鍵績效指標可予計算，並於「績效表現數據一覽」附註說明計算標準及方式。

### 平衡

本集團以不偏不倚和客觀的方式披露可持續發展表現，確保讀者可合理判斷本集團的整體績效。

### 一致性及可比性

本集團的數據統計方式以及編纂報告時所作的假設均保持一致，以便持份者比較本集團的表現。當統計方式及假定有所更改時，本集團會於報告中說明原因。

### 可持續發展背景

本報告討論本集團在行業及營運地對可持續發展的貢獻，並連繫於長期的策略、風險、機遇及目標。

## 關於本報告(續)

### 完整性

本報告就本年度識別的重大議題作出回應，並沒有遺漏任何對持份者而言重要的範疇。

### 準確性及可驗證性

本集團呈現的資料均來自本集團的正式文件及統計數據，承諾以嚴謹維持報告中所呈現信息的真實性。確保數據均可追溯其來源，以供持份者評估表現。

### 清晰性

本報告以易於理解及容易獲取的方式向持份者呈現信息。

### 時效性

本報告的內容與本集團財政年度保持一致，每年亦以獨立報告形式匯報。

## 報告內容核準

本公司董事會(「董事會」)對本報告的內容承擔全部責任，確保所呈報內容的完整性及可靠性，以供持份者準確了解本集團的工作。本報告引用的信息均來自本集團的正式文件及統計數據，並經由內部監管機制及檢視程序審定。本報告已於二零二三年三月由董事會審閱及批准。

## 意見反饋

您的意見及建議有助本集團制訂未來的可持續發展策略。如閣下有任何疑問或建議，歡迎通過以電郵 [copl.ir@cohl.com](mailto:copl.ir@cohl.com) 與本集團聯繫。

## 董事會聲明

全球正從新冠疫情中恢復下，需持續和密切關注其他環境及社會的因素，包括氣候變化，過度的資源消耗，社區關懷等。中海物業早已洞悉可持續發展在營運及市場的重要性，更對長期的業務發展帶來價值。作為在行業的引領者，中海物業在可持續發展的旅程中不斷探索機遇，旨在於行業中帶來正面的影響力。

### 監管可持續發展工作

中海物業的可持續發展管治架構可有效促進董事會溝通和參與可持續發展事宜，並確保建立有效的匯報機制。擁有最高管治和決策權的董事會已委任在董事會以下的可持續發展督導委員會（「委員會」）作為對可持續發展事宜的直接監管。委員會的成員熟悉中海物業內部運作，亦對可持續發展的背景及市場趨勢有一定的認識。委員會定期向董事會匯報進度及提供可行的建議，讓董事會有系統地規劃現時至未來有關可持續發展的策略和分配資源。中海物業更能突顯在ESG管治、社會環境價值的創造和風險管理水平等的表現，成功以唯一物管行業的身份入選2022年「央企ESG治理·先鋒50指數」。

隨著中國提出2030年「碳達峰」和2060年「碳中和」目標（「雙碳」目標），企業需落實與環保相關的舉措，配合實現目標。中海物業於本年度已成立由深圳營運地牽頭的工作小組，以於未來有系統地監管推進各營運地有關環境範疇的事宜。

### 可持續發展管理方針及策略

本年度是為期三年持份者溝通計劃的第一年，已安排兩場由顧問與高級管理層的訪談，旨在深入瞭解管理層對於中海物業在可持續發展進程的願景以及針對在營運角度上中海物業可於未來在可持續發展領域的努力和潛力。顧問已匯總在訪談和焦點小組會議時的內容，並提報予可持續發展督導委員會。中海物業重視與各持份者溝通和收集意見，以匯總有意義和建設性的意見與建議，亦有助規劃針對性的管理方針及策略。

### 檢討目標進度

中海物業知悉制定具體的環境目標為市場趨勢，正分析過往年度的環境表現，我們持續與各部門溝通實現目標的可行性。現時，中海物業會收集各環境舉措在實施後可達到的量化成果，作為制定目標的重要參考。未來，本集團將制定短至長期的行動計劃，致力滲透至大部份營運地，以持續提升本集團的可持續發展表現。

中海物業肯定各持份者在可持續發展的付出和貢獻，期待與您在本報告分享有關本年度可持續發展的成果。





## 管理層寄語

中海物業持續在營運中探討投入可持續發展元素的可行性，攜手與員工，業主，供應商和社區落實相關工作。本年度，中海物業亦已按已識別的可持續發展目標推進年度工作和未來計劃。

中海物業始終堅持服務為本、客戶至上。儘管環境和行業不斷變化，仍堅持回歸本源，堅定高質量發展，擴展服務內涵，不斷實現價值重塑，以提升服務力、產品力、市場力、科技力、組織力，擦亮「第一管家」金字招牌，推動構建中海式物業管理現代化。本年度，中海物業積極參與品牌研討，相互向同行學習，並由高級管理層宣佈煥新中海物業品牌主張——「好時節 好物業 好社區」。

社會方面，中海物業重視與業主和社區建立良好的關係。中海物業於本年度組織多項社區活動，增加互動機會。中海物業亦洞悉數字化和智能化在物業管理行業中的影響力，本集團旗下的與海物聯重點研發多項便利工作和營運的科技，應用於中海物業的管理項目中。

環境方面，本集團在管理項目和營運兩大方面已充分考慮環境因素，包括多項在管物業項目已獲得綠色建築標準，可有效在營運時實現改善環境表現的目標。本集團知悉老舊社區需推進環境改造項目，以增加節能的潛力，亦已投入相應資源於此範疇。另外，本集團亦會加強各營運地的環境舉措和規劃工作。

未來，中海物業將繼續秉承可持續發展理念，將踐行理念作為打造卓越企業的重要標誌，更加積極履行央企責任擔當，與國家發展同頻、與時代進步共振，為國家可持續發展貢獻中海力量。

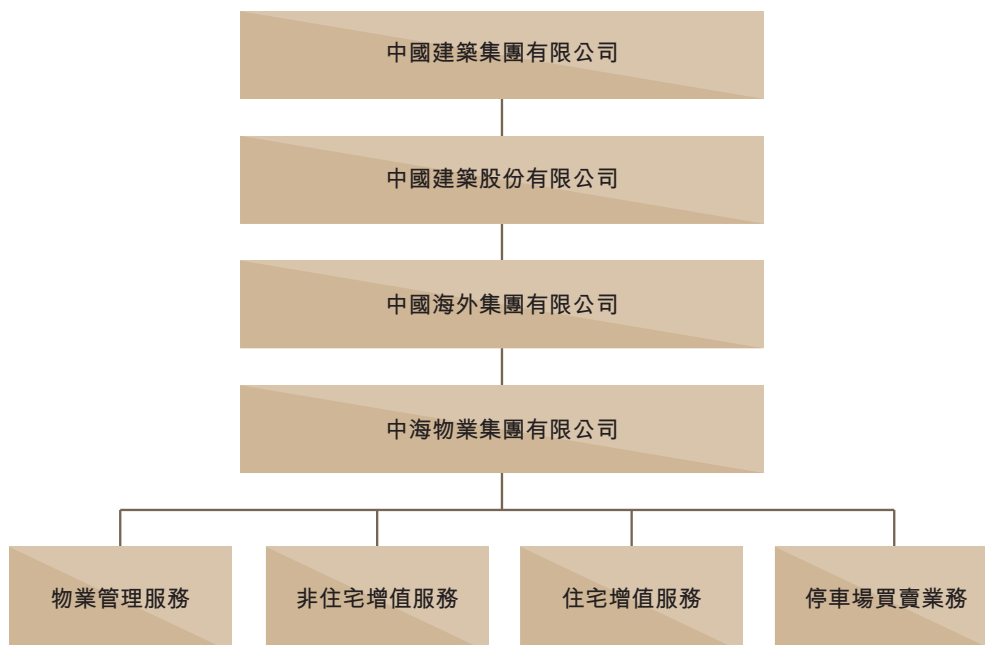


# 關於中海物業



## 關於中海物業(續)

## 公司架構



## 業務分部

物業管理服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事為住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業、政府物業及建築工地提供物業管理服務，例如保安、維修及保養、清潔及綠化等。</li> </ul>
非住宅增值服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事為物業發展商及其他物業管理公司等提供工程、審閱建築圖則、設備設施選型建議、交付前(如發展中物業賣場中示範單位的保安、清潔以及維修保養服務)、協助入伙、交付查驗、工程服務質量監控及顧問諮詢等增值服務。</li> </ul>
住宅增值服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事提供社區資產經營(例如：租賃協助、房產交易代理、托管、公共空間租賃協助及自有產權房產的租賃)、居家生活服務(以滿足物業住戶各方面的生活需求)及商業服務運營(以滿足商務用戶的需求)。</li> </ul>
停車場買賣業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事停車位買賣。</li> </ul>

以下為中海物業的子品牌，可輔助其廣泛的業務佈局：

子品牌	品牌簡介
海納萬商	<ul style="list-style-type: none"> <li>一家聚焦非住宅領域，如寫字樓、商業綜合體、產業園、政府公建、院校等領域提供品質服務。</li> </ul>
優你互聯	<ul style="list-style-type: none"> <li>一家為提升本集團物業管理服務體驗而成立的子公司，利用本集團多年累積的專業服務經驗，提供房屋租賃、家居裝修、優質商品、旅遊休閒、到家服務等多元化增值服務。</li> </ul>
興海物聯	<ul style="list-style-type: none"> <li>一家以建築物聯網中台、智能硬件、人工智能技術為核心，致力於成為行業管家智能園區整體解決方案服務商，提供全價值鏈服務。</li> </ul>
中海園林	<ul style="list-style-type: none"> <li>一家在園林景觀領域全產業鏈運作的專業化、市場化綜合平台公司，業務涵蓋項目諮詢、規劃設計、施工、苗木銷售、生態園林工程及市政工程、工程監理、項目養護、項目管理、園林BP服務平台建設運營。</li> </ul>

## 戰略目標

本集團以「1155」戰略目標與舉措引領「十四五」新征程，深耕服務質量，廣謀合作共贏：

# 1155 戰略

堅定 **1** 個目標：  
擦亮「第一管家」金字招牌

堅持 **1** 個核心：  
持續、均衡、健康、高質量發展

**5** 個標桿：  
客戶滿意度標桿、城市與業態項目標桿、經營業績增速標桿、子品牌標桿、員工市場價值與團隊戰鬥力標桿

**5** 個領先：  
服務力領先、產品力領先、市場力領先、科技力領先與組織力領先

## 關於中海物業(續)

## 榮譽獎項

序號	獎項名稱	頒發機構
1	入選2022年「央企ESG治理·先鋒50指數」	國務院國資委社會責任局
1	2022中國物業服務百強企業TOP5	中國指數研究院
2	2022中國物業服務品質領先品牌No.1	
3	2022中國國有物業服務優秀企業TOP2	
4	2022中國物業服務上市企業綜合實力TOP3	
5	2022中國上市物業服務投資價值優秀企業No.1	
6	2022中國物業服務標準化運營領先品牌企業No.1	
7	2022中國廣東省市紅色物業服務優秀品牌No.1	
8	2022中國物業服務特色品牌企業 — 港澳地區最大中資物企No.1	
9	2022中國物業管理行業最佳僱主No.1	
10	2022中國物業服務ESG發展優秀企業No.1	
1	2022物業服務力百強企業TOP3	克而瑞/上海易居房地產研究院
2	2022物業上市公司領先企業市值認可No.1	
3	2022園區物業服務力TOP2	
4	2022公建物業服務力TOP3	
1	2022中國住宅物業服務領先企業	克而瑞及中物研協
2	2022中國智慧物業服務領先企業	
3	2022中國物業服務品牌特色企業 — 第一管家	
1	2022中國房地產物業服務品牌影響力企業No.1	中國房地產報社/中國城市與區域治理研究院
2	2022中國物業品質服務企業No.1	
1	2022藍籌物業百強峰會美好服務力企業No.1	經濟觀察報
2	2022藍籌物業百強企業	
1	2020-2021年度全國「安康杯」競賽廣東省優勝單位	廣東省總工會、廣東省應急管理廳、 廣東省衛生健康委員會
1	獲傑出團隊、最佳危機管理團隊、傑出經理、 傑出主任等八大獎項	香港房屋經理學會

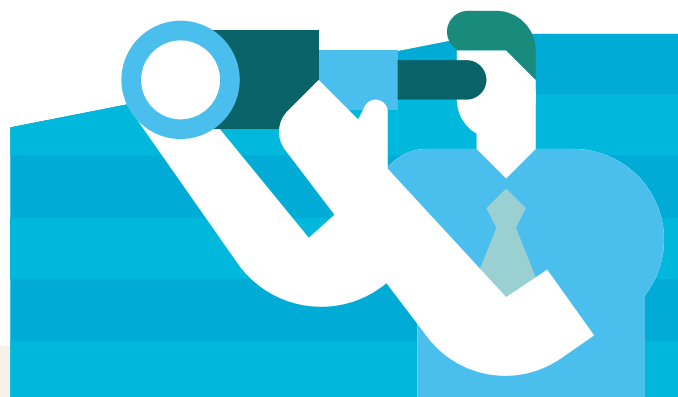
## 協會成員資格

序號	協會	會員資格
1	中國物業管理協會	副會長
2	廣東省物業管理行業協會	監事長單位
3	深圳市商業聯合會	常務副會長
4	深圳市產城融合促進會	副會長
5	深圳市綠色與智能建造學會	副會長

重要議題：

2 商業道德

# 管治領航



## 一) 管理方針

中海物業持續透過完善的可持續發展管治架構推動各營運地區之可持續發展工作，更於可持續發展管治範疇獲得認可。中海物業已制定《可持續發展督導委員會職權範圍》，闡明在架構中可持續發展督導委員會的職責、責任及權力，自上而下的方式著力推進可持續發展及履行企業社會責任。本集團重視並確保各營運地以合規方式經營業務，定期審視是否存在違反相關法律法規的情況，向各營運地更新法律法規要求和提供指導工作。在持份者溝通方面，中海物業秉持與持份者及社區建立溝通交流，創造長遠的價值。

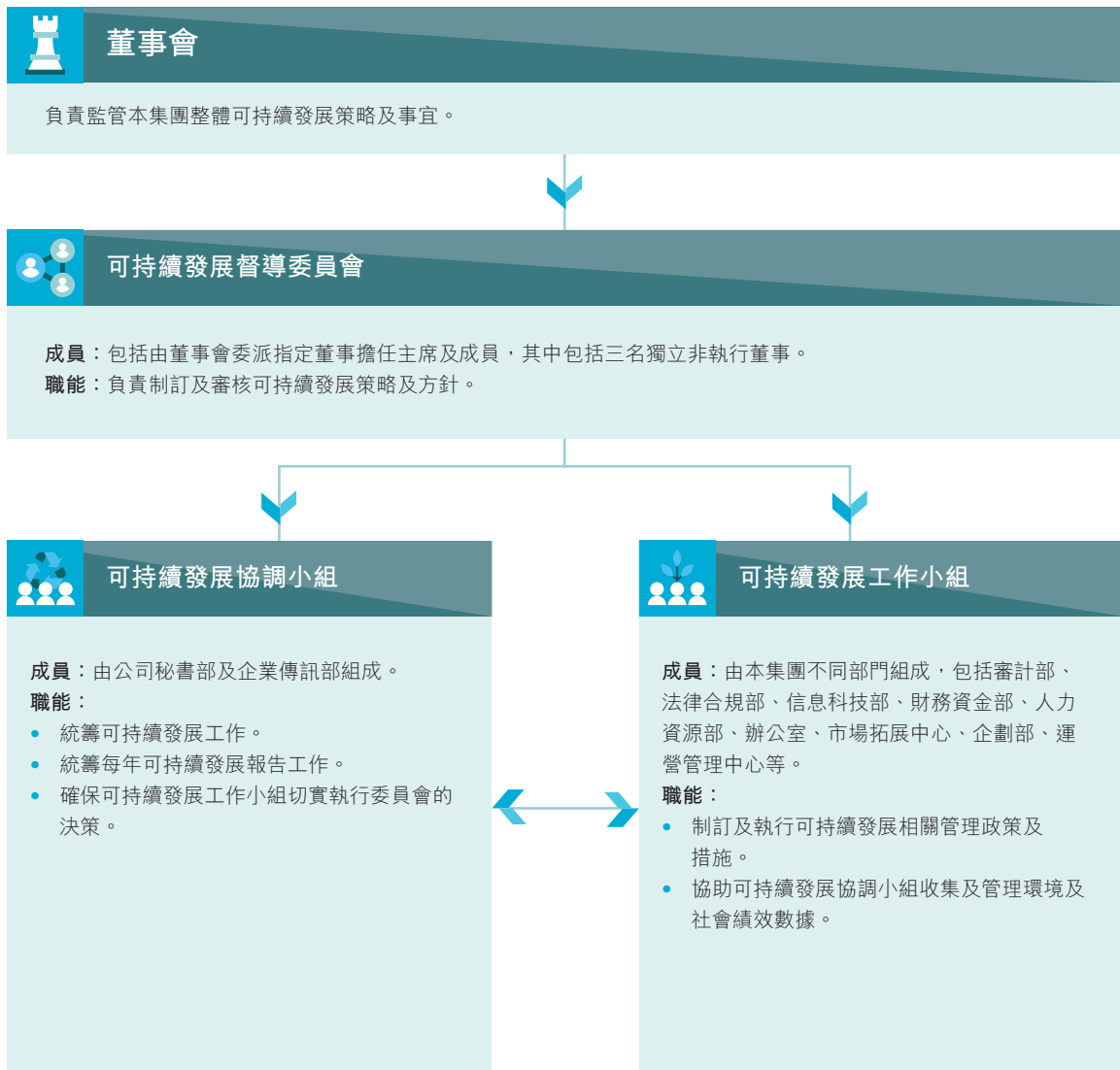
## 二) 可持續發展管治架構

委員會已獲董事會授權，其成員由董事會從中海物業的董事中委任。委員會每年度會召開兩次會議，基於須定期向董事會匯報的機制下，董事會明白本公司可持續發展的策略並承擔有關責任。委員會負責監控並確保中海物業可展現兼提倡合乎道德、公開透明、負責任的行為。本集團繼續更新在市場及行業有關可持續發展的實踐，以於未來所規劃的可持續發展管理方針及策略中反映。

### 可持續發展管治架構

由董事會帶領下，委員會監督管理可持續發展事宜。中海物業亦組成了可持續發展協調小組和可持續發展工作小組，負責向委員會匯報，形成以下全面的管治架構：

### 可持續發展管治架構





### 三) 可持續發展策略

除與營運業務相關的「1155」戰略目標外，中海物業特別為可持續發展範疇設計三年可持續發展路線圖的框架。本年度為路線圖的最後一年，有關TCFD的工作計劃更提早於上年度達標完成。本年度的工作著重(i)開展全面持份者溝通計劃，及(ii)深化聯合國可持續發展目標(「UNSDGs」)和TCFD的披露。

#### 三年可持續發展路線圖

二零二零年

二零二一年

二零二二年

##### 奠定基礎

中海物業以2020年為奠定基礎的年份。本集團明瞭穩建的管治架構為企業可持續發展的基石。

##### 工作摘要

1. 重組可持續發展管治架構
2. 提升數據誠信質量
3. 識別優先的UNSDGs



##### 增強表現

中海物業進一步加強對氣候變化的管理，制訂可行的目標，加強本集團可持續發展的表現和披露。

##### 工作摘要

1. 制訂氣候變化政策
  - 制訂氣候變化政策，以應對氣候變化對本集團帶來的影響。政策涵蓋本集團的所有業務營運。
2. TCFD建議披露工作
  - 根據TCFD建議，制定氣候相關財務風險及機遇應對方案工作，分析氣候變化對本集團構成的影響。
3. 制訂持份者溝通計劃
  - 制訂了三年持份者溝通計劃，識別主要持份者組別及切合不同持份者的溝通方式，期望於未來能深入了解更多持份者意見。
4. 制訂環境目標
  - 開展制訂量化環境目標的工作，並將制定行動計劃以達成此等目標。

##### 提升策略


於路線圖的第三年，中海物業放眼世界，以國際及行業趨勢為考慮，適時調整其可持續發展管理方針，以把握機遇。

##### 工作摘要


1. 披露TCFD應對方案(已提前於二零二一年完成)
  - 披露有關本集團與氣候變化相關的治理、策略、風險管理及指標和目標的信息。
2. 開展全面持份者溝通計劃
  - 按照持份者溝通計劃的安排，針對性地與持份者進行溝通，鼓勵其表達意見。

## 可持續發展目標

中海物業在營運時已展開可針對回應以下五個UNSDGs的工作，於本年度增加披露相關工作，亦會定期監察工作的進程：

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>可持續發展目標三 良好健康與福祉</p>	<p>保障本集團員工的健康與福祉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>採取健康與安全措施，以減輕員工日常工作中面對的職業與安全風險。</li> <li>為全體員工提供醫療保險，以減輕員工醫療負擔。</li> </ul>	<p>針對新冠的應對措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過定期統計，掌握接種疫苗完成率。本年度，員工接種新冠疫苗比例已接近100%，加強針接種率亦達95.4%。</li> <li>鼓勵未完成第三針疫苗接種的員工在達到接種時間的條件下，盡快完成接種。</li> <li>辦公室負責日常疫情防控工作，貫徹落實政府、上級單位關於疫情防控的各項要求，包括排查掌握員工的活動軌跡和健康狀況，儲備防控物資和藥品，負責辦公環境的衛生、消毒並報告疫情相關數據。</li> </ul> <p>健康與安全措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>合資格員工享有醫療相關的保險作為保障。</li> <li>為預防、控制和消除職業病的危害，辦公室積極開展職業健康的相關措施，申請職業健康企業建設認證工作，以保護員工健康及其相關權益。</li> </ul>

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>可持續發展目標八 體面工作和經濟增長</p>	<p>旗下的優你互聯及興海物聯業務投入創新科技，推動社會的經濟發展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，杜絕童工及強制勞工。</li> <li>• 以公平公正的原則招聘員工。</li> <li>• 本年度的女性員工佔比36.0%。</li> </ul>
 <p>可持續發展目標十一 可持續城市 and 社區</p>	<p>為所管理的物業項目堅持建設可持續城市 and 社區</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 引進智能化管理物業，為社區提供智能物業管理系統和設施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理亞洲首個 LEED v4.1既有社區 — 上海匯龍新城。</li> <li>• 正在籌備國內首個打造為5A級近零能耗高層寫字樓的項目。</li> <li>• 中海物業積極開展針對老舊社區的改造，增設可便利使用者的設施，如電梯。</li> <li>• 客戶可於自家研發的App程式中提出他們的要求，並有系統地記錄、跟進和處理。</li> </ul>
 <p>可持續發展目標十二 負責任消費 and 生產</p>	<p>有關可持續的資源使用(水資源和廢棄物管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定政策及措施管理日常營運。</li> <li>• 致力提升水資源管理和有效使用其他自然資源。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開始編製《中海物業集團 — 厲行節約，勤儉辦企》專項行動方案，推動各項環保舉措和專題活動。</li> <li>• 以智能化方式管理水資源。</li> <li>• 組織重點社區文化品牌活動「綠色We來」，聯動業主做環保實事。</li> </ul>

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>可持續發展目標十三 氣候行動</p>	<p>關注氣候變化對於財務上(如收益、負債、現金流等)的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 實體風險：極端天氣事件(如暴雨、洪水)而造成的物業損毀，氣溫上升及高溫熱浪威脅員工和樓宇使用者安全等。</li> <li>• 轉型風險：全球轉型至低碳模式所引致的監管風險、訴訟風險、市場變動及技術風險，以及聲譽風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃未來組織有關氣候變化的培訓和教育，提升員工的認識。</li> <li>• 把握氣候變化的機遇，開拓新的業務範疇，提升可持續發展競爭力。</li> </ul>

### 可持續發展風險及機遇管理

本集團以「三道防線風險管理體系」識別及管理在營運及財務等範疇的風險。隨著社會對可持續發展愈趨重視，中海物業自二零二一年度開始識別可持續發展相關的風險，亦積極研究將可持續發展相關風險的影響及對整體業務發展的關聯性加入風險管理體系，以作有效的管理。

### 三道防線風險管理體系

#### ★ 第一道防線 ★

由各項目、各直屬單位及總部各業務及職能部門組成，負責對其職能領域內的風險識別、評估、監測及處置。對職能領域內重大風險的應對，包括防控預案及應對方案的制定、實施、報告及總結等。

#### ★ 第二道防線 ★

第二道防線由深圳總部法律合規部、各城市公司法務負責人作為專職風險管理員、各單位兼職風險管理員共同組成。主要架構組織有各級風險管理工作組。負責組織該單位年度重大風險評估，編製發佈年度重大風險評估報告並跟進督導重大風險的防控進展；組織企業重大風險事件的收集與報告，並跟進督導重大風險事件的應對；對業務及職能部門的風險管理工作進行指導與監督；組織開展風險管理培訓、宣傳等；負責法律法規、制度規定的其他風險管理職責。

#### ★ 第三道防線 ★

由總部的審計部和監察部負責，對企業風險管理體系健全性和執行有效性進行檢查、評價。審計部亦需定期對第一及第二道防線的風險管理工作進行事後稽查、審計和監察；監察部是風險管理的再監督主體，對風險管理各責任主體的履職情況進行監督。上述兩個部門按各自職能，督促存在風險管理問題的相關單位及責任人進行整改，並跟蹤整改落實情況；視情況對風險防控措施落實不力、造成企業損失的組織或個人進行追責。

## 已識別的可持續發展風險

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣候變化引致的極端天氣事件	氣候變化為企業帶來的影響包括國策改變為企業帶來的合規風險、成本增加等，而對物業管理行業首當其衝的更是氣候變化引致的極端天氣事件，此類事件可對物業造成物理損害，以致集團及客戶財務上的損傷，嚴重的更可威脅樓宇使用者的人身安全。	<p>本集團制定針對不同極端天氣的應急處理方案，定期進行安全大檢查和提醒客戶做好防禦措施，減低極端天氣事件對在管物業的影響。</p> <p>未來，本集團計劃定期進行物業評估，確保物業能抵禦因氣候變化引致的極端天氣事件。</p>
安全生產技術風險	物業管理服務的日常營運涉及不同類型的安全生產技術風險，如維修工作，公共區域設施使用的安全風險等，相關事故嚴重時可造成人命損傷。	<p>中海物業定期進行重大風險源評估，識別不同部門的潛在安全風險，並編製《重大危險源識別匯總表》，針對重大風險源落實管理措施。</p> <p>此外，本集團亦定期為員工提供安全教育培訓，進一步減低相關風險。</p>

#### 四) 持份者溝通

持份者溝通是推進可持續發展工作的重要元素之一。本集團積極與持份者及社區交流，收集他們對於可持續發展的寶貴意見，經評估和分析意見的可行性後，將致力反映至營運當中。中海物業已按照持份者溝通計劃逐步深化溝通工作。

##### 識別持份者

本集團參照《AA1000持份者溝通準則2015》的以下持份者溝通原則：

包容性	持份者對於中海物業在制定和實踐可持續發展策略的參與程度，並願意肩負受和產生影響的人之責任。
重要性	確定議題對中海物業及持份者的相關性和重要性，並影響決定、行動和表現。
回應性	回應影響可持續發展績效予持份者，並就此制定適當的決策、行動和績效以及與持份者溝通活動。

##### 識別主要持份者群體準則



內部持份者
<b>持份者群體</b>
董事 高級管理層 中級管理層 基礎管理層 文職員工 前線員工
<b>主要溝通方式</b>
總裁郵箱 經理交流日 日常郵件溝通 員工微信群 管理層調研

外部持份者
<b>持份者群體</b>
客戶／業主 供應商／合約商／服務商 股東／投資者 政府／監管機構 公益組織 社會公眾 研究機構和學院 專業團體
<b>主要溝通方式</b>
股東大會 業績公告、財務報告及可持續發展報告 經營及投資信息 政策執行情況 與業主溝通(如微信群、見面會、管家上門走訪、樓棟公告欄、24小時服務電話、優你家App等) 社區活動(如義工活動、扶貧助學項目、公益慈善等) 媒體宣傳報道



識別重要議題

中海物業通過組織深度訪談和焦點小組會議，了解可持續發展的工作以及掌握受訪者對於此範疇的期望。受訪者總結對中海物業有關可持續發展的見解，提及本年度有關可持續發展的成果，並於本報告中重點披露。在環境方面，中海物業已積極與專業的公司探討可行有效的環保技術，並應用於物業項目中。此外，中海物業有在管項目獲得綠色建築標準的認證，亦知悉此策略為市場和行業未來的趨勢。在社會方面，中海物業繼續積極與客戶／業主維持良好的關係，包括定期組織互動及關懷社區的活動。在管治方面，中海物業嚴格遵守政府對環境及社會的法律法規和策略要求。

中海物業檢視上年度重要性評估結果時參照最新GRI準則 — 《GRI 3：實質性議題2021》。中海物業的業務以及營運方式與上年度並沒有存在重大改變，而上年度以網上問卷的方式已收集多達4,602份由內部及外部持份者的有效回應。各持份者已對可持續發展議題在經濟、環境及社會的實際和潛在影響作出評分，以排序各議題的優先次序，總結重要性評估矩陣。

結合顧問分析持份者意見和有關中海物業業務發展策略，本年度經審查的二零二一年度的重要性評估矩陣結果與中海物業有密切的相關性和仍然適用。有關進行重要性評估的步驟可參考二零二一年度的可持續發展報告。

二零二一／二零二二年度重要性矩陣



## 中海物業對環境及社會的影響

重要議題 (按重要性排序)	重要議題(✓)、 次要重要議題(◆)	集團可帶來積極貢獻 的議題	回應章節
15 職業健康與安全	✓		以賢為先
11 建立完善的僱傭制度	✓		以賢為先
18 防止童工或強制勞工	✓		以賢為先
17 員工培訓與發展	✓	❖	以賢為先
16 員工福祉	✓	❖	以賢為先
12 物業管理行業發展	✓	❖	以誠服務
3 反貪污	✓		以信營商
13 尊重人權	◆		以賢為先
14 多元化及平等機會	◆		以賢為先
2 商業道德	◆		管治領航、以信營商
19 顧客健康與安全	◆		以誠服務
20 服務質量管理	◆	❖	以誠服務
6 溫室氣體排放管理	◆		以綠為本

## 五) 合規管理

本集團貫徹在營運時需確保符合營運所在地的所有法律法規。本集團亦已審視及確定違反相關法律法規對本集團營運的影響，包括因違反相關法律法規而引致的行政處罰、因侵犯他人權利引致的訴訟及因不合規情況而導致本集團聲譽受損等。本集團已設有機制，以明確的程序處理違規事件，包括展開調查，確保採取適當的糾正措施和定期監管措施的落實情況。

下表列出本集團已確認可對本集團營運造成重大影響的法律法規：

層面	對本集團有重大影響的法律法規
環境	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 中華人民共和國水污染防治法 中華人民共和國環境保護法 中華人民共和國節約能源法
僱傭及勞工準則	中華人民共和國勞動合同法 中華人民共和國勞動法 中華人民共和國婦女權益保障法 中華人民共和國就業促進法 中華人民共和國未成年人保護法 中華人民共和國社會保險法
健康與安全	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
產品／服務質量責任	中華人民共和國專利法 中華人民共和國產品質量法 中華人民共和國廣告法
反貪污	中華人民共和國反不正當競爭法 中華人民共和國反洗錢法

本年度，本集團並未發現違反與環境及社會相關的法律法規，亦沒有發生任何大額罰款或非金錢判項的個案。

重要議題：

- 3 反貪污
- 2 商業道德

# 以信營商



# 以信營商

## 一) 管理方針

中海物業致力保持高標準的商業道德，以營造健康穩健的長遠發展。中海物業在以下範疇已制定政策管理員工，客戶及合作夥伴：

反貪污	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工廉潔自律實施細則》</li> <li>《員工職務行為準則》</li> <li>《僱員手冊》</li> <li>《反欺詐及反賄賂政策》</li> <li>《舉報政策》</li> <li>《致中海物業各外包商和供應商的公開信》</li> <li>《廉潔協議書》</li> </ul>
客戶資料保障及私隱	<ul style="list-style-type: none"> <li>《客戶檔案管理》</li> <li>《顧客和外部供方財產控制程序》</li> <li>《中海物業集團有限公司網絡安全事件應急預案》</li> </ul>
知識產權	<ul style="list-style-type: none"> <li>《知識產權管理手冊》</li> </ul>
廣告、標籤	<ul style="list-style-type: none"> <li>《媒體管理制度》</li> </ul>

## 二) 恪守企業道德

本集團嚴格把控任何形式的貪污腐敗，包括賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢等，並採取零容忍的態度。本年度，本集團並沒有出現對其或員工提出並已完成審結的貪污訴訟案件，供應商亦沒有因出現貪腐行為而被剔除。以下為本集團在反貪污及反不正當競爭的防範措施及監察方法：

反貪污的工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於政策中清晰訂明不當行為的定義，並制定標準化的處理流程。</li> <li>• 針對利益衝突、收受禮物和款待等較常出現的情況提供予員工更清晰的指引以及定期的更新。</li> <li>• 對明確的違規違紀行為予以合適的懲處。</li> <li>• 按市場及營運需要定期更新政策，並確保問責性。</li> </ul>
反不正當競爭的工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保經營活動遵守各項反不正當競爭法律法規。</li> <li>• 在招標的過程中堅持公平競爭，反對壟斷行為及惡性競爭。</li> <li>• 定期審核供應商是否出現圍標的情況。</li> </ul>

### 反貪污舉報渠道

本集團設有監察舉報電話、舉報郵箱、舉報地址、400服務監督電話等反貪腐舉報渠道，鼓勵持份者檢舉任何內部或外部貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利、洗黑錢等貪腐行為。本集團承諾所有舉報人均受到集團保障其個人資料，確保其不會因舉報行動而受到任何不公對待。針對收到的貪腐行為檢舉，中海物業將委派專人進行調查，舉報一旦查證屬實將按照既定制度判予處罰，嚴重者將報送司法機關處理。

### 反貪污培訓

我們已為向董事及員工提供以下的反貪污培訓，亦規管供應商需廉潔營商：

<p><b>董事會成員和員工</b></p>	<p>安排由廉政公署組織的反貪污培訓，倡導以下內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定義貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違規行為以及相關之懲處。</li> <li>• 提供案例分享，增加員工了解違規行為的認知。</li> </ul> <p>向員工以宣傳專欄的形式提升反貪污意識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編製各種廉潔讀本，當中包括不同違法案例及對應處理指引。</li> <li>• 提供典型貪污風險事件的案例示範。</li> </ul>	<p>100%的董事會成員已接受反貪污培訓</p> <p>100%前線員工簽訂《項目廉潔從業承諾書》，承諾不收回扣、禮金等</p>
------------------------	---	---

#### 供應商

- 供應商需遵守本集團所提供的指引。
- 已將廉潔列為供應商選擇準則之一。
- 供應商需簽署《廉潔協議書》。
- 於年度表現評核中包括審查供應商廉潔行為。

100%供應商簽署《廉潔協議書》

#### 知識產權管理

中海物業的「1155」戰略目標包括科技力領先，保障及維護知識產權為重點工作。其中，子品牌與海物聯作為一家以物聯網平台、智能硬件、人工智能為核心的智慧園區整體解決方案公司，亦大力投入科技研發。本集團已制定和嚴格執行《知識產權管理手冊》的內容，不同相關部門在知識產權中擔當不同職責，包括申請延續專利，知識產權的風險評估，闡明供應商在處理知識產權時需注意事項，識別法律法規及政策變化以及落實預防和糾正措施等。本集團不會侵犯他人的知識產權，同時如發現被侵權的行為，將嚴肅跟進個案以及採取法律行動。本集團定期安排與知識產權相關的培訓，以提升員工的意識。

本集團現擁有72個專利，於本年度亦沒有發生有關知識產權侵權和違規個案。

### 三) 保障客戶權益

本集團知悉維護客戶個人信息在物業管理服務行業是重視的範疇，讓客戶有信心及安心使用服務。

#### 維護客戶個人信息

本集團在保障客戶資料以及建立信息安全體系兩大方面保障客戶信息及私隱，並遵循四大客戶資料管理原則：自主選擇、保護通信秘密、合理必要和清晰透明。在日常營運時所採取的管理工作包括：

- 提供予服務提供者有關收集至記錄保存客戶個人資料的工作程序。
- 設立網絡安全與信息化委員會，監管有關網絡安全的事宜。
- 制定應急預案，以標準化處理網絡安全事件，識別網絡安全隱患及提出糾正方案。
- 提供定期的信息安全培訓。
- 按需要收集最少的客戶數據，並需得到他們的對信息存儲及使用的授權同意。客戶數據亦通過防火牆防護、主機安全加固、數據庫每日備份的方式加強保障安全性。

本年度，本集團未有收到經證實侵犯客戶私隱及違失客戶資料的投訴。

#### 負責任營銷

中海物業確保向客戶傳遞正確而持平的廣告信息，制定對品牌定位、媒體管理、品牌活動及市場信息披露等媒體宣傳工作的管理制度。中海物業的各營運地區會以統一媒體信息發佈準則發佈廣告信息。在對外發佈所有營銷信息，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖文及市場推廣材料等前都會經由質量管理部作嚴格審核，防範宣傳內容失實或誇大，避免客戶、投資者等被誤導。



重要議題：

- 15 職業健康與安全
- 11 建立完善的僱傭制度
- 18 防止童工或強制勞工
- 17 員工培訓與發展
- 16 員工福祉
- 13 尊重人權
- 14 多元化及平等機會

# 以賢為先



## 以賢為先

### 一) 管理方針

員工是本集團發展的重要基石，秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才理念，中海物業堅持打造健康與安全的工作環境，以僱傭制度保障員工權益和提供培訓與發展機會。中海物業秉持嚴格遵守營運地的法律法規管理僱傭、健康與安全、培訓及發展和勞工準則的層面，內部政策包括：《人力資源管理控制程序》、《中海物業集團有限公司人才配置管理制度》、《中海物業集團有限公司職務職級管理辦法》、《安全生產管理手冊》、《中海物業集團有限公司培訓管理辦法》和《人才發展與培養管理辦法》等。本年度，中海物業在僱傭，健康與安全以及勞工準則未有出現任何違規個案。

### 二) 職業健康與安全

中海物業的健全安全生產管理體系以同質化和標準化規範安全生產管理行為，並遵循以下安全生產方針、理念：



工傷(人數)：	152
嚴重工傷(人數)：	9
千人工傷比率：	2.6
20萬工時工傷比率：	0.33

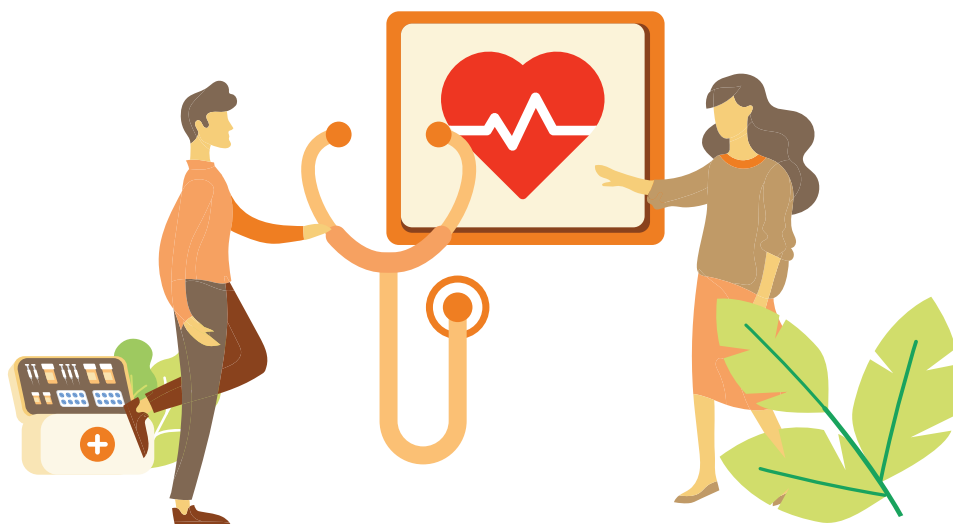
中海物業已制定來年安全責任事故為0的目標。

## 以賢為先(續)

## 職業健康管理系統

中海物業知悉物業管理工作涉及多項高處及／或危險的工作環境，已制定各類針對性的工作指引。中海物業採取以下措施以降低甚至消除因工作而造成工傷的風險：

健康檔案全程 檢測	<ul style="list-style-type: none"> <li>對職業病及危害員工健康的關鍵因素實施全方位全過程的監測、評價、控制，和管理。</li> <li>堅持每年組織全員健康體檢。</li> </ul>
專用的職業健 康專款	<ul style="list-style-type: none"> <li>為員工繳交企業年金和參加醫療、意外傷害等商業性保險。</li> <li>設置健康專項經費，用於員工健康教育、心理健康諮詢、專業機構健康服務。</li> <li>為一線員工免費提供必要的勞動防護用品(如防護服、應急裝備、安全帽、反光背心、口罩、消毒、護目鏡、絕緣用具等)。</li> <li>為一線崗位防暑降溫給予相應的津貼和補助。</li> <li>部分地區開展員工互助基金運作，已建立資金池，實現對重疾員工補貼。</li> </ul>



## 安全生產組織架構

中海物業的安全生產組織架構包括公司安全生產委員會(「安委會」)，生產單位安全生產小組，以及安全生產監督管理部門。這些管理部門定期召開會議，按其職責範圍探討如何進一步優化中海物業在健康與安全領域中的工作。此外，針對各城市公司、城市管理中心、專業公司在安全生產方面的管理，均設置兼職安全總監，安全生產分管領導以及足額的安全生產管理人員。

### 安全生產組織架構

#### 安委會

中海物業總部、各城市公司、各城市管理中心和專業公司設有安委員，主要職責包括：

- 聽取安全生產工作匯報，分析安全生產形勢。
- 研究部署公司安全生產工作。
- 研究決策安全生產重大事項。

#### 生產單位安全生產小組

由項目管理處成立小組，主要職責：

- 組織貫徹落實安全生產管理的規章制度。
- 對生產單位在安全生產工作中存在的問題及時進行探討、解決。

#### 安全生產監督管理部門

由各級公司根據規模或性質明確職能，主要職責：

- 落實本集團安全生產管理政策及措施。
- 對項目工作環境進行安全隱患排查治理，提出糾正方案。

### 危害辨識

在隱患排查的工作，中海物業建立「4+4」安全檢查體系，即項目週檢、城市公司月檢、平台公司季檢、總部抽檢、神秘客檢查、領導帶班檢查、不定期專項檢查和節前安全檢查。針對重大和較大安全隱患時更建立安全隱患掛牌督辦機制，將隱患記錄於OA系統中作掛牌督辦。本年度已累計錄入重大、較大安全隱患共193條，已銷項重大安全隱患4條、較大安全隱患171條，總體銷項率90.7%。

### 風險評估

中海物業每年統籌各級單位採用LEC評價法對物業服務過程中危險源與風險級別進行梳理，以掌握行業安全趨勢和動態。各項目管理區域內所有人員對設備設施、建築物、各類公共活動、各應用場景所發生的情況，每月總結隱患發現率、現存隱患率、突發事件及風險事件率和行業公共安全的數據。中海物業已匯總2022年度風險事件發生情況，利用大數據分析風險事件或事故來源、特點、規律形成《公共安全大數據庫構建規劃》，規劃有助改進應急處置效率和預防和減少物業服務過程中不安全事件。

### 事故調查步驟

#### 報告

- 填報《職工傷亡事故快報表》。
- 於限定時間內向有關部門報告事故。

#### 調查

- 成立生產安全事故調查組。
- 管理組重點調查分析事故發生的管理原因；技術組重點調查分析技術標準、技術方案、操作規程等方面存在的缺陷。
- 編製《公司職工因工死亡事故調查報告書》。

#### 問責

- 如多次發生同類型事故，需於系統進行書面通報，並對公司和事故項目進行重點督查。
- 涵蓋約談、經濟處罰、行政處分方面。

#### 整改和教訓汲取

- 從設計、技術、設備設施、管理制度、操作規程、應急預案、人員培訓等方面分析，提出事故整改措施。
- 跟蹤和驗證事故整改措施的落實情況。
- 製作事故警示教育材料，編寫事故案例。

## 安全生產培訓機制

中海物業建立全面的安全培訓機制，組織多達581次安全培訓。培訓覆蓋領導班子、職能部門及項目一線員工所有層級，亦需符合各層級的培訓頻次出席強制性的培訓。培訓以線上線下形式開展，提供包括安全生產法律法規、公司安全規章制度和事故警示教育等的內容，更採用仿真模擬培訓、體驗式培訓、多媒體培訓等方式。新入職管理人員必須參加入職安全教育培訓；安全管理相關部門的管理人員需定期參加公司或上級公司或國家部委、行業協會組織的安全教育培訓。生產單位亦必須對特定人員進行安全教育培訓並經考試合格，方可上崗作業。

### 疫情防控知識培訓

本集團邀請北京仁和醫院呼吸內科副主任和中建集團的防疫指導組領隊李德帥先生，以視頻方式對深圳總部和各單位的防疫領導小組、負責部門、重點區域人員共計2,400餘人進行培訓，引導廣大員工充分認識防疫工作的重要性，掌握防疫知識，自覺遵守防疫要求，加強自我防護。

培訓會上，李德帥先生分析了國內疫情現狀，介紹了新型冠狀病毒的臨床表現和流行病學特點，亦圍繞如何做好個人防護和避免公司出現聚集性疫情、自我防護、個人與居家衛生、消殺要點、應急處理措施等知識作了詳細介紹說明。

中海集團董事和副總經理以三個重點總結是次有意義的培訓：

- 一、集團上下要充分認識到當前疫情形勢的嚴峻性和複雜性，按照本次培訓的要求，做好個人日常防護，避免出現聚集性疫情。
- 二、各項目要嚴格服從屬地管控要求，緊盯關鍵環節、細化防控舉措、前移管理關口，堅持抓早、抓小、抓嚴、抓實。
- 三、各地區公司要完善疫情響應機制、加強重點場所管理、有效控制人員流動聚集、做好內部防控協同、落實重大事項報告制度。

中海物業各級單位要堅持統籌疫情防控和生產經營，始終做到「兩手抓、兩手硬」，以防控不鬆懈保障發展不停步，加快推進生產經營各項目標任務。

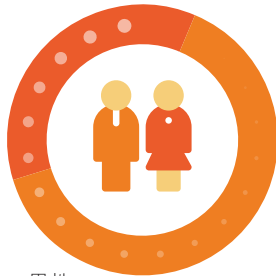
### 三) 健全僱傭體系

中海物業積極招聘並善用員工，打造和諧的工作環境，持續增強員工幸福感及歸屬感。本年度的員工總數及劃分如下：

#### 員工人數

總員工人數：**57,425**人

女性：  
**20,680**  
36.0%



男性：  
**36,745**  
64.0%

一般員工：  
**55,272**  
96.3%



基礎管理層：

**1,972**

3.4%

中級管理層：

**143**

0.2%

高級管理層：

**38**

0.1%

中國內地：  
**46,095**  
80.3%



香港地區：  
**10,906**  
19.0%

澳門地區：  
**424**  
0.7%

#### 2022年人才工作會

2022年人才工作會議順利召開，全面總結中海物業人才工作情況。中海集團董事長顏建國，中海集團董事、副總經理馬福軍，中海物業董事會主席張貴清出席會議。

集團以「五位一體」全面總結人才工作情況：

- 將學習宣傳貫徹二十大精神作為今後一個時期的首要任務
- 將高質量發展作為第一要務，為集團整體業績做出更大貢獻
- 當前階段堅持效益優先的高質量發展策略
- 堅持鍛長板、補短板，完善組織體系建設
- 堅定實施人才強企戰略，把這次人才會精神落到實處



人才工作「五位一體」：



三大舉措：

#### 建立「中海式物業管理現代化」人才隊伍

建立具有「三化」— 市場化、多樣化、專業化；及「三力」— 戰鬥力、領導力、執行力的人才隊伍。

#### 放眼全國，海納百川 做好人才隊伍的選用育留工作

要放眼全國引才，優化人才選拔機制；  
要不拘一格用才，改進人才評價機制；  
要搭建平台育才，完善人才培養機制；及  
要用心用情留才，健全人才激勵機制。

#### 持續激發人才潛力 與企業共同成長

要堅持中海式現代化人才隊伍，確保戰略不動搖；  
要堅持強戰鬥力人才隊伍，推動組織的精簡高效；  
要堅持人才影響人才，建立具有自驅力的成長型團隊；  
要堅持人才推動創新，確保管理機制的有效性與彈性；及  
要堅持將人才與文化相融合，支撐起企業的長效生命力。

三大方向：

要堅持以生產經營為核心，開展人才工作

要堅持人才反哺生產經營，推動組織變革

管理人員要有戰略眼光，要充分認識到人力資源隊伍建設對企業戰略實現的決定性作用，要帶好頭、發揮領導力，起到示範作用



## 以賢為先(續)

中海物業的行動：

- 發佈中海物業三年人才規劃；
- 建設「薪燃計劃」講師的隊伍；
- 發表圍繞青年人才、多業態人才、新業務人才、科技人才、國際化人才主題的演講；
- 組織圓桌論壇，研討「組織、人才、機制、文化」四方面；及
- 邀請外部專家分享人力資源效能和標桿企業人才管理實踐等。

本集團與員工定期溝通及瞭解市場趨勢，採納可行的意見以更新各項政策及措施，規範以下僱傭相關的慣例：

<p><b>薪酬</b></p>	<p>本集團致力提供具競爭力的薪酬待遇，對每位員工進行年度考核，按市場環境、資歷、工作表現及職位等因素作出相應的薪酬調整。本集團亦對表現優異員工給予提職加薪、榮譽表彰。</p> <p>本集團於年內發佈了激勵管理辦法，同時針對不同人員類別差異化設計薪酬體系，進一步規範激勵管理。</p>
<p><b>招聘及晉升</b></p>	<p>人力資源部門為招聘工作組織。部門每年年底分析各部門用人需求，制定年度招聘工作計劃。在招聘過程會以面試的方式評估應聘者，不受其他主觀的因素(如性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等)影響甄選。在人才配置工作時以四大原則：「標準一致原則」、「人崗匹配原則」、「公平、公開、公正原則」及「迴避原則」管理。</p> <p>本集團可透過年度考核瞭解員工的工作表現，會以公平公正晉升有良好表現的員工，以表彰他們對本集團的貢獻。</p> <p>本年度通過社會招聘、校園招聘等方式總共招聘入職20,769人，較上年提升約10%。</p>

<p><b>勞工準則</b></p>	<p>本集團嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，作為防範聘用童工或強制勞工。在錄用審批應聘者前會核實其身份證明，確保已達法定工作年齡。</p> <p>有關避免強制勞工，本集團不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身份證明文件、亦不會扣留員工工資、福利、財產或其他證件以迫使其連續工作。本集團合理安排員工工作時間，如需加班工作，會按加班安排提供保償和津貼。</p> <p>本年度，本集團沒有發生僱傭童工或強制勞工的情況。</p>
<p><b>平等機會及反歧視</b></p>	<p>本集團重視人權，對工作場所出現不平等及歧視情況採取零容忍態度。員工可隨時反映任何歧視或不平等待遇的情況，而本集團將認真處理個案及提出改進措施。</p>
<p><b>預防性騷擾</b></p>	<p>本集團絕不容許任何職場性騷擾行為，已制定相關政策清晰定義性騷擾，若發現任何有關職場性騷擾的行動，必然會採取一切必須的行動防止員工對他人進行性騷擾的行為。</p>
<p><b>多元化</b></p>	<p>本集團尊重多元化，更瞭解到員工的各種技能、經驗、風格及背景可有助業務的創新、變革及長期增長。</p>

### 重視員工

本集團與員工保持緊密的聯繫，設有以下的溝通渠道：



## 以賢為先(續)

## 員工福祉

除法定福利外，本集團適時透過員工的溝通中調整增添福利，包括提供員工宿舍及食堂供餐等。公司積極為女性員工的工作及生活提供支持，在福利管理規定中，中海物業的女性員工依法享受規定的產假，同時結合實際情況為員工提供一定的產前產檢假及產後哺乳假，切實維護員工的合法權益。基於國家及地方最新政策法規，中海物業進一步實施育兒假有關規定，以兼顧員工的家庭生活。中海物業組織員工關懷活動，員工積極參加其中，亦可體現中海物業對他們的重視。



「領潮杯」中海物業籃球比賽

工會晚間活動  
「幸福九點半」

愛牙日



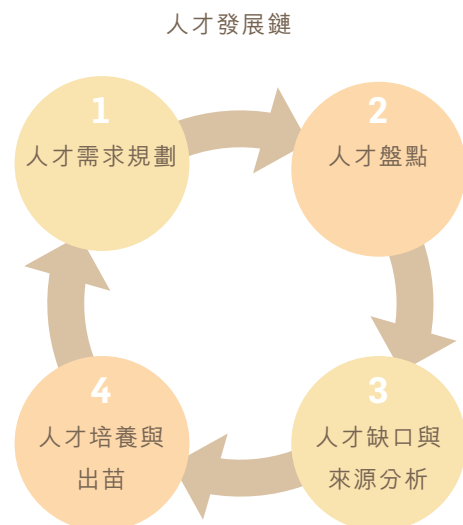
員工入職紀念日、生日、新婚及生子等的重要日子，向員工送上祝福、禮物

## 四) 拓展員工才能

中海物業為培育及提供員工發展機會，制定以下發展和培訓策略。

## 發展策略

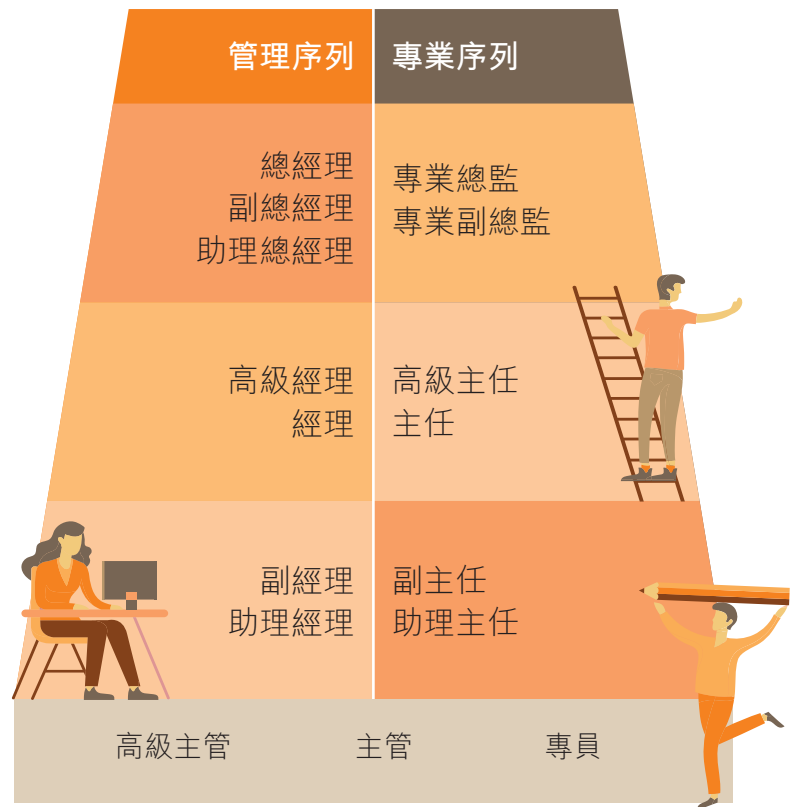
中海物業識別四個人才發展關鍵的動作，形成完整的人才發展鏈與管理閉環。



### 培訓策略

在人才培養方面，中海物業實行「分層培養，聯合培養」的機制，以滿足業務發展需要。各級單位需開展年度培訓需求調研，作為編製年度培訓培養工作計劃，策劃並組織實施各項培訓培養項目的依據。

為幫助公司員工實現有序發展，打造高效內部人才供應鏈，加強人才梯隊建設，中海物業構建分層分類的立體化人才培養體系。



### 人才梯隊建設

專項培養項目	青年人才工程	專業能力提升項目
領軍計劃	—	1. 項目管理專業資格認證系列培訓
領航計劃	青年幹部計劃	2. 各專業條線能力提升項目
遠航計劃	青年骨幹計劃	3. 青年人才工程配備導師進行輔導
啟航計劃	星航道計劃	

航系列專項培養項目：

項目	培養對象	目標	培養內容
領軍計劃	各級單位領導班子，含相當職務人員	幫助提高擔任中高層管理崗位的能力素質	高層領導力和素質發展，包含不限於戰略思維、經營管理、團隊領導等
領航計劃	地區職能部門／項目負責人，職務為高級經理／經理（主持工作）或專業序列同職級人員	幫助提升擔任公司中層管理崗位的能力素質	中層管理能力及綜合素質發展，包含不限於物業運營管理、團隊管理、財務管理、人力資源管理等
遠航計劃	業務／職能骨幹，職務一般為助理經理及以上（不主持工作）或專業序列同職級人員	幫助提升擔任現崗位的能力與素質	提升通用職業技能及素質，包含不限於項目管理、問題分析與解決、情緒與壓力管理等
啟航計劃	新入職的管培生	幫助管培生熟悉公司業務及文化，提升職業素養	包含不限於物業集團業務概況、企業文化、職業素養、通用能力等
	入職滿2年的管培生	幫助管培生綜合提升，成長為各崗位骨幹	包含不限於通用能力、業務知識等

中海物業設有學海在線學習平台，提供多元化和針對性的課程供員工靈活自主選擇。在線學習情況更納入員工轉正定級、崗位調整、職務晉升的重要參考因素。本年度共舉辦了7,022個知識課程，參與員工達46,095人，每月人均學習時數為3.04小時。

### 2022年海之子啟航班

為幫助新入職管培生快速瞭解公司企業文化、職業要求以及業務方針，加強管培生的企業認可度和歸屬感，中海物業制定「啟航班」培訓計劃。2022年中海物業的海之子啟航班共有436名管培生參加，本集團希望海之子可達至以下四個目標：



樹立理想信念、提升境界格局

保持終身學習習慣，勤於自檢

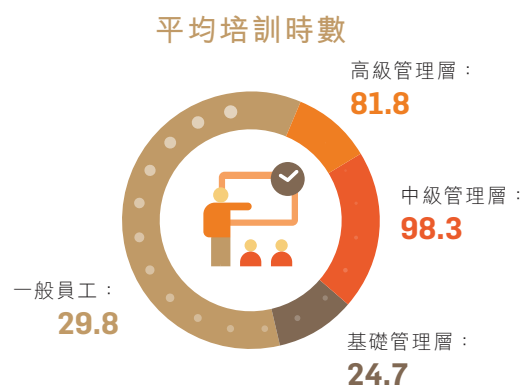
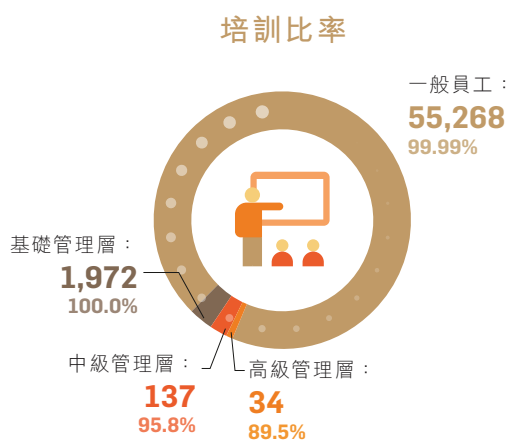
快速調整心態，主動適應環境變化

主動承擔工作，超越期望，持續創造業績

2022年海之子啟航班已完滿落幕，閉幕儀式上舉辦了學業成果匯報，亦為培訓期間表現優秀的職能部門、學員、模擬區域公司頒發證書。

本年度的員工培訓比率及平均培訓時數如下：

總培訓比率：**99.98%**



重要議題：

- 12 物業管理行業發展
- 19 顧客健康與安全
- 20 服務質量管理

# 以誠服務



# 以誠服務

## 一) 年度亮點項目

中海物業的15個項目入選「中國幸福社區範例」，達到「以民為本、服務為先、幸福導向、共建善治、經典特色、創新發展」的六大原則。中海物業持續深化共建共治的能力，憑藉深厚的基礎服務能力，積累經驗，善用資源，積極尋求城市一體化空間服務的解決方案，為社會創造全方位的可持續價值。

「紅色物業·一核多元」為中海物業本年度的品牌主題，旨在共繪品牌發展藍圖，共助基層治理創新發展。此外，中海物業於本年度積極參與研討會。

### 粵港澳大灣區物業創新發展論壇

中海物業以「中海物業品牌生態」為主題的展館精彩亮相於粵港澳大灣區物業創新發展論壇中，展出及介紹以下品牌的發展歷程、業務特色、業務邏輯和物業發展圖景：

中海物業品牌	展示亮點
中海城服	<ul style="list-style-type: none"> <li>以創新引領需求核和供給核。</li> <li>2個重塑：「重塑供應鏈合作關係」和「重塑項目履約管理體系」。</li> </ul>
海納萬商	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對非住宅物業管理領域提供全生命週期的物業管理服務、全價值鏈的商業資產營運服務。</li> </ul>
興海物聯	<ul style="list-style-type: none"> <li>以智能硬件、人工智能技術為核心，提供智能園區整體解決方案。</li> </ul>
工程公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>以開發服務、工程服務以及智能運維三大業務板塊，提供建築空間全生命週期的工程服務。</li> </ul>
優你家	<ul style="list-style-type: none"> <li>圍繞客戶全生命週期，提供一站式生活服務平台。</li> </ul>





論壇主題演講：新時代 新環境 新物業

中海物業董事會主席張貴清先生獲邀為論壇發表主題演講。在演講中回顧行業發展歷程，剖析行業面臨困境，展望行業的跨越式發展。他提出以品牌重塑回歸價值本源，宣佈煥新中海物業品牌主張，以「好時節 好物業 好社區」回應「客戶、行業、社會」三方關切，給出品牌升級就是服務升級的行業洞察。

新時代下，國家、城鎮化與物業行業都處於新發展階段。物業行業面臨機遇和挑戰，將物業管理職能轉換為社會治理效能，在基層治理中發展城市服務；通過數字化實現管理變革與智慧物業，在數字化中建設現代服務業，成為關鍵。

#### 新物業服務的特色

中海物業董事會主席最後以保持初心、回歸本質作為總結。

是次展覽活動可實現與同行人士和參與者進行深度的交流，藉此提升中海物業在行業上的認知度。

新物業服務作為城市空間綜合服務運營商的三個角色



## 二) 智慧優化管理

中海物業將堅持以實現科技力領先為己任，旗下的優你互聯及興海物聯為其於創新研發科技產品的領頭，為客戶提供優質而創新的服務，打造智能化服務體驗及智慧園區。



優你互聯是本集團為提升物業管理服務體驗而成立的子公司，利用本集團多年累積的專業服務經驗，以社區資產營運、客戶資產營運及生活服務營運為主線，建立專業且多功能的線上線下服務平台。本集團的三條服務主線分別為不同範疇提供專門服務，並共同形成「優+」互聯網生態圈，針對廣大客戶對優質物業管理服務的需要，提升本集團物業管理服務及增值服務體驗。



**兴海物联**

興海物聯作為一家以物聯網平台、智能硬件、人工智能為核心的智慧園區整體解決方案公司，於2022年商業模式升級，承擔集團全面數字化轉型與科技力領先重任。

興海物聯從過去為地產及物業提供施工維保，發展至提供解決方案及星啟物聯網中台為底座的技術總集，到在智慧園區主營業務上基本實現了完全市場化運作，站在2023年的起點展望未來，興海將持續升級「1+1+X→N」服務模式，基於星啟中台致力於在建築空間數字化的道路上持續做深做透。同時將協同集團，以興海的「解決方案+星啟中台」能力為基礎加大對物業行業數字化解決方案的探索與實踐，在助力集團開拓項目、高效運營的同時拔高興海的數字化技術。



與海物聯在物聯網、智慧園區領域，已儲備大量關鍵專利技術。於2021年成為首批榮獲中國建築科技創新平台的科創公司，其科研成果在全行業及全業態備受認可，主導國家級課題「雪上場館智慧化改造、配套集成與示範應用」、中建課題「基於5G的全生命週期智慧建築關鍵技術研究與應用」等，參編與發佈了多項國家與行業級標準。

- 科創平台成果獲得「國際先進」評價認證。
- 目前已擁有38項授權專利、73項軟件著作權，通過CMMI5級國際評估，具有多項國家資質。



### 年度技術亮點

為推動物聯網等數字技術在智慧建築領域的發展和落地，填補行業智慧空間標準和配套建築物聯網技術應用等相關領域的技術空白，興海物聯基於星啟物聯網中臺打造國產自主研發產品，目前智慧雲屏、家庭網關、國產BA、端腦等產品均量產上市，基於中台的相關科技成果已延展至總部園區、製造園區、商業綜合體、場館會展、產業園區、住宅、學校、康養、文旅等多個場景。

- 應用於超過3,000個項目。
- 服務客戶逾1,000萬人，覆蓋100餘個城市和地區

踐行「平台+生態」戰略，興海與華為、順豐等頭部科技企業攜手，借助大廠底層技術能力，加興海行業解決方案能力，共同打造聯合產品。以智慧園區「懂行人」角色參與白皮書發佈、多場行業大會等，向全行業傳遞智慧園區建設價值，積極打造興海智慧園區生態圈，聚力前行。

### 《智慧商務園區技術白皮書2022》

興海物聯榮幸獲邀編製以「數智驅動，價值引領」為題的《智慧商務園區技術白皮書》，為深化智能商務園區構建可操作性及可複製性的指引。作為其中一個實力夥伴，興海物聯以智慧化管理園區，並體現於綜合設施、設備等硬件能力以及業態運營、物業管理、銷售租賃等軟件能力。

興海物聯在發佈會上基於自身在行業中的實踐經驗和全面系統化趨勢的見解，分享豐富且落地的項目案例，集中展示了興海物聯如何在實踐中通過數字技術實現新型智慧園區建設的升級，打造真正可視、可優、可控的智慧化場景，為商務園區建設助添新思路。

另外，興海物聯積極參與智慧商務運營、智慧商務物管、商務大數據分析、企業數字化轉型等領域的研究，始終堅持「平台+生態」的協作戰略，構建更豐富多彩的智慧園區生態圈，感觸美好建築的智慧未來。



## 以誠服務(續)

我們持續優化組織力，融合科技，滿足新規模發展的需要，年內其他科技亮點包括：

#### 具有廣播裝置 的清潔機器人

員工可透過監控查看清潔機器人在園區作業情況。機器人採用5G+雲端智能管理技術，可實現智能充電加水、自主避障和24小時循環作業任務。此技術更已申請實用型專利。

機器人每天可以完成6.3萬平方米的清潔任務，其工作效率是人工的3倍。



#### 研發創新 工作室

中海物業工會指導了北京、廣州、蘇州、成都等城市公司建成10家創新工作室。

各級工會創新工作室於本年度開展各類創新課題項目80項，取得創新成果25項，節約創造經濟效益人民幣5,847萬元，研發成果已獲授權國家發明專利1件、國家實用新型專利11件、軟件著作17項。中海物業各級工會和個人亦獲得「全國五一勞動獎章」和「工人先鋒號」等20餘項國家、省市級榮譽。



#### 青年發展





青年在創新科技擔當重要角色，由18名機電工程事業和前期品控事業部門的骨幹成員所組成的團隊率先在中海物業系統內部推進工程基站管理。

他們在創新工作室共研究課題9項，獲得國家專利3項，開展50餘場工程技術培訓，更獲得「中海物業青年突擊隊」的稱號。

未來，中海物業還將繼續秉承「客戶為本」的初心，堅持「追求優質服務的理想和信念」，探索勞模創新工作室的體系性發展，建立跨區域、跨專業、跨行業的工作室聯盟，通過資源共享、合作共贏，充分發揮勞模創新工作室的示範引領作用，讓標準產品和優質服務走進千家萬戶。

### 三) 堅守服務質量

為持續提高管理質量，中海物業早於1996年逐步獲取ISO體系認證。

-  ISO9001質量管理體系認證
-  ISO14001環境管理體系認證
-  ISO45001職業安全健康管理體系
-  ISO50001能源管理體系認證

本集團更委託認證公司進行獨立的GB/T45001-2020職業健康安全管理體系的審核。

中海物業在社區治理的引領下，發揮政府、社區、居民、物企等參與社區治理的多元角色，為「共建、共治、共享」尋求城市治理。

從客戶的角度，中海物業的「三好」是兌現價值承諾：

好時節	<p><b>體現管理物業的能力</b></p> <p>通過優質的產品和服務，讓客戶賞心悅目、安居樂業。</p>
好物業	<p><b>體現服務人的能力</b></p> <p>做到高效回應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係。</p>
好社區	<p><b>體現主人翁的意識</b></p> <p>業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社會治理共同體。</p>



## 以誠服務(續)

## 客戶溝通

中海物業提出「為客戶服務，讓客戶滿意，請客戶監督」的服務理念，不斷優化客戶的服務體驗。本集團要求按《溝通與信息交流控制程序》為各物業項目定製溝通計劃，以不同形式收集客戶有關服務的意見及建議，匯總成《管理服務工作報告》，透明向客戶展示改善工作計劃的成果。

中海物業建立與客戶的公開透明的溝通和監督渠道，包括：客戶滿意度調查、神秘客、掃碼即時評價、上門走訪、業主週年大會、企業 APP、微信群、QQ群、電話、客戶見面會等形式，客戶可全程和全方位參與其中。本年度有130,035戶住宅客戶參與了第三方客戶滿意度調查，參與度比去年增加近40%，評分維度包括安全管理、衛生清潔、綠化養護、公共設施維護、裝修管理、物業人員整體表現、社區活動組織和文化氛圍，結果整體滿意度達90分，較去年提升1分。本集團今年亦對海納萬商旗下的112個商業項目進行了滿意度調查，總共統計問卷1,389份。

中海物業的服務人員受《管家工作手冊》內的細則所規範，手冊提供清晰的工作標準及服務流程的指引。中海物業提供定期的培訓及致力推出管家職業資格認證計劃，以培養管家的能力與打造任職資格。



## 客戶掃碼監督全新上線

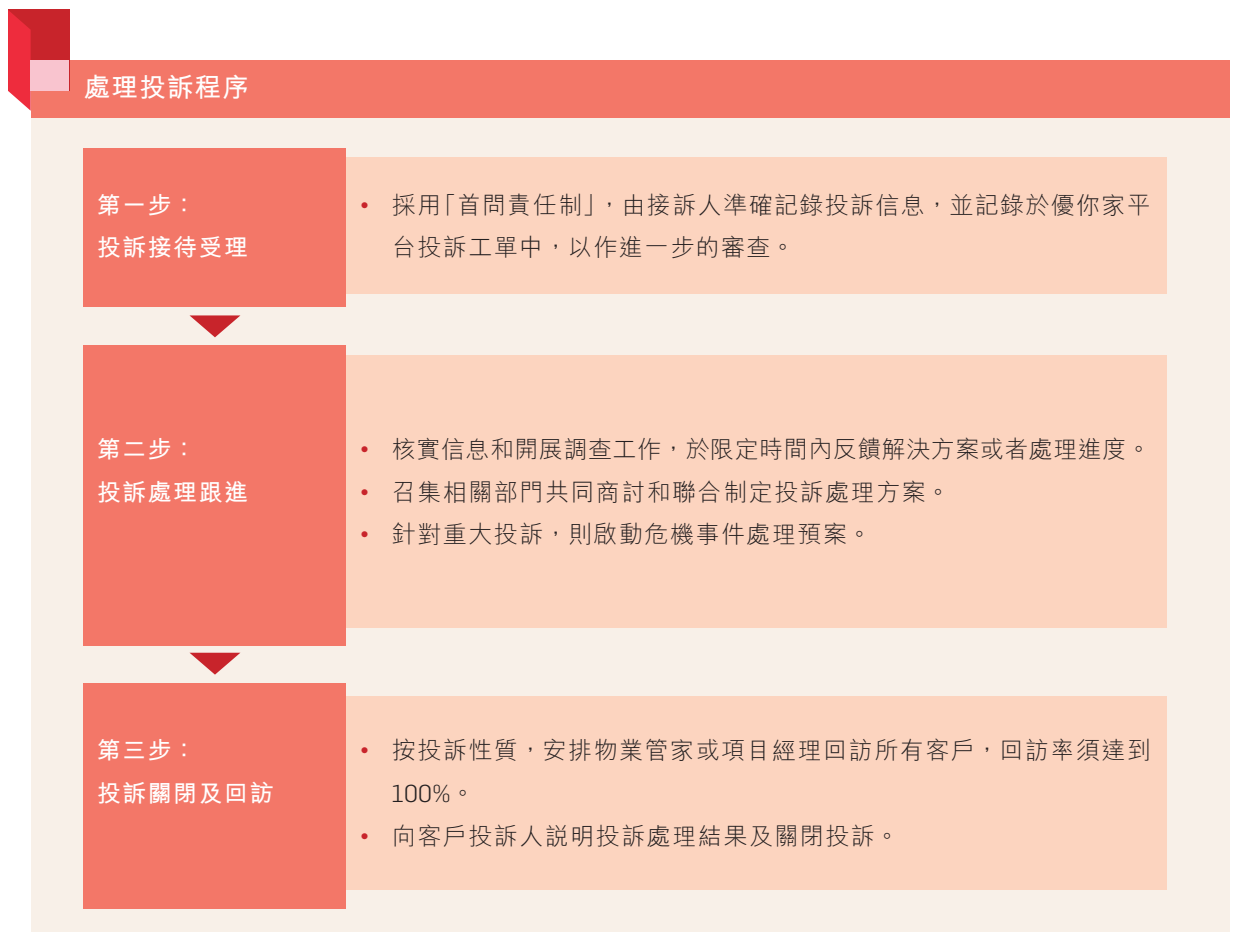
中海物業重視客戶每一項要求，借助在線平台作監督，達致不斷優化「軟服務」體驗，做到「硬標準」的專業。平台已加載服務標準和責任人公示，秉持公開透明的服務理念。客戶亦可於平台隨時反饋意見，以簡化流程第一時間回應要求。



## 處理投訴

中海物業以《客戶投訴管理辦法》規範的客戶投訴處理程序，以提高投訴處理效率，更可有效預防並減少投訴事件的發生。中海物業的投訴受理渠道：400呼叫中心、網絡負面信息、官網留言、上級單位轉入、客戶來訪及郵件等渠道受理投訴，並按投訴內容分類。

本集團設有免費400呼叫中心服務，專門接收全國客戶有關服務質量、安全隱患、公共設施維修管理及環境清潔衛生等投訴。400呼叫中心由《呼叫中心現場管理制度》及《中海400呼叫中心坐席績效考核方案》管理及監管。中海物業每月均對400呼叫中心的表現進行檢討，就員工所接獲的投訴工作數量、質量及表現進行考核，確保所有投訴均按既定程序及準則處理。本年度中海物業共接獲6,794宗與服務素質相關的投訴，客戶投訴回訪滿意度為62%，較上年度提升5%。





### 客戶健康與安全

為保障客戶健康與安全，已針對由設計至營運階段的主要產品和服務每季度進行有關改善健康和 safety 衝擊的評估，包括消防設施完好度排查、護欄堅固度排查以及高空墜物隱患排查等。本年度沒有發現違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

中海物業採納「專屬定製服務」模式，形成以項目為中心的供應鏈生態圈模式。中海物業注重全生命週期質量管控，從物業早期介入、項目承接查驗、入伙沙盤推演、項目集中交付、項目後評估五大重要的發展階段按照「質量、環境、職業安全健康、能源管理、信息安全」五項體系進行科學認證管理，擦亮「第一管家」金字招牌。

#### 項目全生命週期質量管控

物業早期介入	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織專業化的審閱團隊，負責完善項目產品的缺陷，由規劃到竣工階段的項目驗收，協助開發商不斷優化服務產品，從客戶視角提升人性化設計。</li> <li>根據項目需要，組建由1位項目經理和多名技術支持人員的審閱服務團隊，提供建議和出具《物業前期介入服務建議書》，當中包括在設計階段的產品優化諮詢和設備選型等服務。</li> </ul>
項目承接查驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有專業的承接查驗團隊，在項目交付前對公區設施設備、房屋戶內情況進行有效排查，達致及時發現並解決。</li> <li>制定「驗房組長錘鍊計劃」，對驗房服務一線團隊的關鍵崗位人員進開展實際驗房工作及培訓課程，並須經考核持證才可上崗。</li> </ul>

<p><b>入伙沙盤推演</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用入伙沙盤推演工具，模擬項目交付服務的方案設計、各項成本投入、排查風險、入伙前後工作計劃，確保項目團隊深入熟悉項目情況，提前模擬運營管理過程，降低項目交付風險。</li> <li>• 在入伙前與客戶維持緊密溝通和了解他們的需要，確保所發現的問題可於交付前處理。</li> </ul>
<p><b>項目集中交付</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設有項目開放日，活動有多元化的產品、客戶、員工和品牌體驗。</li> <li>• 邀請社會各界及行業代表出席盛事。</li> <li>• 已精細策劃關鍵節點，為客戶製造「滿意+驚喜」的服務，營造鄰里交往、交融、交心的精彩社區生活。</li> <li>• 管家利用雲直播為新房業主介紹未來的家。</li> </ul>
<p><b>項目後評估</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展後評估工作，從服務方案執行情況、風險管控落地效果、項目運營情況分析等方面盤點項目運營過程中的不足。</li> <li>• 進行總結匯編和制定有效措施跟進落實，並研究套用至其他同類型項目，持續改進物業服務體系。</li> </ul>

#### 四) 多維度參與的社區管理

隨著人民生活水平持續提高，中海物業整合各方力量，踐行服務初心，創新服務模式，共同創造安全、文明、環境友好社區，促進就業、提高人居環保、創建文明生活、促進經濟發展、多維度參與社區管理，促進城市升級和可持續發展，以中海式物業管理現代化的積極實踐，繪就「好時節 好物業 好社區」的美好生活圖景。

##### 案例一 濟南華山安置區 物業社區居民三元共建美好文明社區

濟南華山安置區共240.59萬平方米，住宅12,111戶，商業面積66萬平方米，涉及22個行政村，2萬多戶村民，是濟南市重點村居回遷工程，也是濟南市第一個村改居委託專業服務物業服務企業管理項目，更是濟南市第一個向回遷村民業主直接收取物業管理費的項目。

社區內非機動車和老年代步車非常多，但是項目未設計配套非機動車車棚和充電樁，存在安全隱患。中海物業積極協調建設車棚，配置充電樁，滿足了居民安全充電的需求。



為及時瞭解居民訴求，及時解決問題，加強物業與住戶的溝通，中海物業提供線上線下7\*24全天候優管家服務。線下實行雙前台制，使前來諮詢、投訴的業主能及時得到接待回應；線上按照單元建微信群，物業人員相互補位，及時在線解答疑問，化解矛盾。



由於居民缺乏高層住宅的居住經驗，尤其對高層住宅的消防疏散要求不理解，後樓道成了堆放紙皮、酒瓶等雜物的重災區。管理處積極宣傳教導，定期開展「園區大掃除」、「打通生命通道」等專項活動，清理樓道雜物，保障了居民生活環境的整潔、安全和便利。



部分居民保留著原來村居生活的習慣，亂扔垃圾、隨地大小便、踐踏草坪綠地、愛護公物意識有待建立、車輛亂停、噪音擾民等現象比較多。中海物業聯合村委，大力推進物業+社區+業主共建共治，每月進行精神文明宣傳，開展安全知識講座、播放露天電影，豐富安置區居民的文化生活；節假日舞龍舞獅，組織居民文藝匯演，營造濃厚的節日氛圍，讓安置區居民享有更加充實、更為豐富、更高質量的精神生活，將安置區打造成為文明安置區、秩序安置區、友好安置區。

自2019年初中海物業接管以來，安置區居民全部自主繳費，連續4年物業費收繳率達99%以上。華山片區中海物業與社區、居民三元共建，通過精神文明建設提高居民素質，培養良好生活習慣，通過高質量服務讓居民獲得幸福感，融入城市生活，獲得當地政府高度讚揚。



## 案例二 北辛安回遷房 完善衣食住行配套

北辛安回遷安置房是北京長安街邊最大棚改項目。總用地面積約137萬平方米，總建築規模約216.37萬平方米。北辛安棚戶區改造是疏解非首都功能和保障冬奧會的重點民生工程，承載著2.6萬人對美好生活的嚮往。

項目交付初期周邊配套便民設施不齊全，中海物業2019年入駐北辛安項目後，積極協調政府開通專61古城西路西口臨時站，開設便民超市、菜市場，硬化部分綠地，加裝車棚和充電樁，改造晾衣桿，逐一解決業主「出行難」「買菜難」「停車難」「充電難」「晾衣難」問題，積極改善居民的居住環境，用實際行動獲得業主的支持和肯定。



社區居民老人居多，園區每棟樓前與主路相連的汀步道雖然美觀，但是老年居民走路和拉購物車都很不穩，容易磕碰摔倒，存在嚴重的安全風險，管理處將所有園區的汀步全部改為磚步路，老年人走起來又安全，又穩當。





管理處每月定期開展便民理髮、磨剪子磨菜刀、免費家電小維修、愛心義診、清洗腳墊等便民惠民活動，受到了老年住戶群體的廣泛好評。

項目聯合石景山區志願服務總隊在安置區共同開展「綠色We來」系列活動，傳播環保新理念，開展舊物回收、垃圾分類、兌換花等活動。業主積極參與，感知環保新生活，踐行低碳新理念。



北辛安置區於中海物業通過人性化的人居環境改造、環保專項活動讓環保理念深入人心、高品質服務解決居民急難愁盼問題，提升居民幸福指數，北辛安置區已逐漸形成了老北京街坊式的有溫情和記憶感的公共生活服務街區，助力城市更新持續發展，彰顯央企擔當。



### 案例三 城市物管服務 引進科技及拉動就業

新疆烏魯木齊友好北物業城市服務項目包含32個老舊社區、19條道路、1條河道，8個公共洗手間，共2.3平方公里。這是烏魯木齊首次城市服務社會化，構建「全域智治」新時代服務型政府的改革舉措。



中海物業2022年5月進場開展社區管理維護、綠化管護、河道管理、非機動車管理、智慧化服務等各方面的綜合服務，積極探索聯動共建機制，首創「三元共治」城市服務模式，城市+居民+物業共同合作，完善基層社區治理。

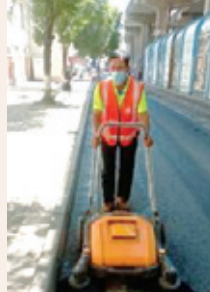


走訪社區 實地踏勘



城市+居民+物業「三元共治」城市服務模式

針對老舊社區，中海物業逐個實地踏勘，詳細瞭解項目現狀，廣泛收集民生民意，提出「大運營+小物業」服務理念，推進「管理+運營+服務」可持續發展。通過「社區共建+專業服務+智慧平台+行政力量」相融合，以模塊化的服務劃分、社會化的治理結構、精細化的治理手段，履行「城市管家」責任，打造政府、市場、社會多元協同的城市精細化管理新模式。



城市清潔方面，中海物業引進50多套機械化設備，包括手推掃地機、電動掃地機、電動巡檢車、高壓沖洗車和強力吹風機等，在提高項目機械化作業水平的同時，大大提高現場工作效率，實現集約化、機械化、專業化的城市環衛服務。

在城市道路、綠化、市政設施方面，中海物業通過加裝智能門禁、規範停車設施、老舊社區、道路綠化改造等一系列規範管理，給居民出行和生活環境帶來巨大改善，同時為當地居民提供就業崗位200餘個，拉動固定資產投資人民幣過千萬元，帶動環保建材、室內裝修、供水供氣和地下管道等諸多行業的發展。「三元共治」城市服務模式解決城市痛點的同時，提升居民生活質量，提高烏市人民生活幸福感，增添經濟活力，踐行央企責任。





## 安全宣傳教育

中海物業高度重視安全，秉持「系統強化訓練，壓實安全責任，狠抓落實促進，效果實在實用」的宗旨，以高度的責任感和使命感營造良好安全環境。

### 「遵守安全生產法，當好第一責任人」為題的安全生產月

本年度的安全意識活動專注於防汛抗颱和疫情防控，並確保以敏銳的應急意識和高度負責的態度應對各種情況：

#### 防汛抗颱

在面對暴風雨雪、颱風等的極端天氣下，中海物業已能確保為業戶築牢一道道安全屏障。中海物業著重於預防工作上，包括召開緊急防禦的部署工作和築牢防汛安全堤等的應急響應，守護社區安全防線。

#### 疫情防控

中海物業守好社區第一道防線，全力配合政府在疫情防控的策略，開展疫情防控工作，包括：排查風險、全面消毒、協調採樣工作、提供防疫物資、上門服務特殊人群等，換來盡責、有序、穩定、可持續的疫情防控服務表現。

中海物業以「我安全、你安全、安全在中海」和「生命至上，安全運營第一」為口號，吸引逾千名中海社區的安管人員簽署安全承諾書，承諾遵守安全要求、履行各自安全生產職責，使他們的責任感和使命感油然而生。



培訓工作和應急演練在安全生產擔當重要角色，亦正在成為安管員團隊自發的職業習慣。本年度安排了「中央關於安全生產重要論述」的培訓，涵蓋物業典型安全事故案例、安全法律法規及制度等，多達千餘人次出席培訓，可有效提升物業服務過程中各類人員的安全專業化水平和實現安全底線之上的高效運營。

在應急演練方面，中海物業緊貼項目實際情況，重點開展防火、防盜、防暴、防意外等四大類、10餘種、130餘次常見突發事件的應急演練，旨在再次檢驗各項應急預案的科學性和合理性，重新對周邊環境的危險源進行風險識別、評估與控制，提升項目應急處突能力，切實提高業主居住的安全感。

## 五) 負責任採購慣例

本集團的《招標及採購管理辦法》規範招標及採購行為，亦完善招標監督制約機制。中海物業的各級單位均設置招標及採購管理委員會作招標及採購相關的管理，專責建立和完善招標及採購管理制度、審批和監督招標及採購活動、開展定標評審工作和與供應商保持良好的關係等，並於供應商關係管理系統中以系統化的方式進行記錄。中海物業會定期對表現優秀的供應商進行表彰，同時他們亦可享受優惠政策，以回饋對中海物業的貢獻。

中海物業在採購時遵循一)透明公正；二)整體招標；三)充分競爭；四)廉潔奉公；五)維護信譽；及六)保密的六大原則。以下為聘用供應商時相關執行及監察方法：

資格預審	供應商以真實的資料填報資格預審表，相關部門會對其經營資質、業績、信譽、技術力量、註冊資金等多方面的情況進行資格審查，並經由多層部門人士審批。
考察	安排重點考察供應商的履約能力，關注其經營管理能力及職業素質。在考察時做好記錄，亦需根據考察情況填寫考察審批表。如通過考察後，該供應商會被納入中海物業的供應商庫。
履約評價	相關部門會對合作的供應商進行履約評價，並按情況填寫履約評價表。此步驟可要求履約評價不合格的供應商作出及時的整改。
年度評審	相關部門會每年進行供應商評估，按內部評審標準(如：產品或服務質量、交付期、價格、投訴處理回覆及時有效性、配合度等)作出評分。若評估不合格，相關供應商會從供應商庫中移除。

### 管理供應商的環境及社會風險

中海物業在資格預審的階段已確保供應商符合營運地有關環境及社會相關的法律法規。供應商簽訂的合同已要求其遵守環境保護及勞工權益的細則，亦需簽署《廉潔協議書》，承諾避免貪污及競爭行為。中海物業積極使用環保產品，在採購環節中要求能源效益達2等級以上的產品，在滿足現場服務需求的前提下，最大限度可降低能源消耗。中海物業亦積極研究及擴大在營運時使用環保產品的可行性。本集團的清潔業務於採購清潔劑等用品時，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影響的產品。

## 以誠服務(續)

## 六) 關懷社區公益

中海物業積極履行社會公益責任，以在管項目為中央平台，關愛社區人士，共建優質的社區生活環境，對社會和諧和城市發展出一分力。本年度專注於鄉村振興、教育、環境和文化的貢獻範疇。

本年度，中海物業全力盡責，彰顯央企擔當。面對疫情，展現服務能力，踐行服務初心，真正做到守護萬家燈火。在內地，4萬多中海物業人堅守在社區防疫一線，累計消殺62萬次、測溫逾7.3億次，保障超800萬業主的健康安全；在香港，中海物業開創了18小時集結600人入場、召集8,400人連續工作100天、高品質運維8個社區隔離設施的高難記錄。

在香港的公屋項目，中海物業長期實行社區服務計劃，緩民生之急，解民眾之憂。中海物業更以「共創駿洋」鄰里互助計劃一舉獲得香港特區政府「社會資本動力獎2022」三個獎項中的「卓越夥伴獎」和「標誌獎」兩項大獎，成為全港物管行業唯一獲此殊榮的物業服務企業，亦圍繞以下四大社區服務的主線，實現「全員義工，全港服務」：



## 同心抗疫

中海物業義工團隊逆行社區抗疫最前線，短短2個月在26個屋邨展開45場關懷行動，派發消毒噴霧、快速檢測試劑等緊缺防疫物資予3萬餘戶困難家庭覆蓋超7萬人的弱勢群體。



<p>綠色環保</p>	<p>中海物業積極踐行香港特區政府可持續發展理念，開展多達185場，覆蓋20個社區的綠色環保主題活動，倡導環保、以物易物和回收有禮的意識。活動獲得香港房屋署高度評價，深得社區居民的好評。</p>	
<p>安老服務</p>	<p>中海物業義工團隊深切關懷長者生活。在中秋、端午等各大節日上門探訪和慰問資助獨居老人和殘障人士；舉辦10餘場「護老同行社區「友」你」活動，為長者慶生；開展護老實踐，為長者提供社區清掃、居屋清潔和安排免費上門檢查家庭裝置設施（如：社區郵箱修繕及舊鎖配換服務）等，用中海的關愛溫暖了數百位長者的心。</p>	
<p>社區服務</p>	<p>中海物業與社區連繫，包括與社會福利團體合作，協辦兒童劇場；積極幫助少數族裔克服生活上的困難；與社區居民在節日製作節日道具、做遊戲、品嚐美食。</p>	



投入社區投資項目的時長達

**16,325.5**小時

### 年度重點社區投資項目

在眾多恒常社區投資項目中，中海物業按影響性披露以下重點的社區投資項目：

#### 鄉村振興

中海物業發揮產業優勢，打造電商銷售農副產品是助力鄉村振興重要的一環，定點幫扶甘肅康縣、康樂縣及卓尼縣，對口支援福建長汀縣。先後開發出62款助農產品，並搭建了「海惠優選」助農商城和「中海優家」線下實體門店，打通線上線下兩個渠道，助力幫扶縣農產品銷往全國各地。



自2019年至今：

- 累計研發上線**62**款助農產品
- 扶持當地龍頭企業**20**家，合作社**45**個
- 輻射農戶超**5,000**戶
- 累計銷售人民幣**7,000+**萬元

中海物業將持續在產品打磨、產業帶動上下功夫，幫扶建設與打造照亮傳播鄉村振興的希望。

重要議題：

6 溫室氣體排放管理

# 以綠為本



## 以綠為本

中海物業不斷尋求創新和優化，以降低能源消耗。中海物業擁有自家工程團隊協助進行例行檢查和修繕，使節能成為常規和高效的例程。

### 一) 年度節能成果

#### 年內環保亮點





## 二) 建立環境管治架構

中海物業堅決貫徹落實黨中央國務院關於「雙碳」目標的戰略部署，會積極配合政府持續加強物業行業對於綠色低碳的營運管理要求。為突顯中海物業在「雙碳」領域中的優勢和致力成為在行業中「雙碳」的引領者、示範者，已構建企業「雙碳」標準體系，著力將環保融入至發展及營運戰略，踐行中海領潮文化，將「雙碳」戰略融入公司發展戰略，高質量完成「雙碳」重大任務，在同類企業中率先完成「雙碳」目標，加快構建企業「雙碳」標準體系，著力推動綠色發展和高質量發展。在物業行業「雙碳」領域形成具有顯著優勢的制度體系與技術體系，成為物業行業的「雙碳」引領者、示範者。

就項目設計和施工階段環境風險的評估流程與管理措施，中海物業在接管物業前的項目開發階段對項目進行環境評估。中海物業設立了開發商服務團隊，在前介審圖過程中會依據國家相關法規、標準，針對設計圖紙中的環境風險問題進行審核及建議，包括但不限於煙道出風口、地下停車場排風、化糞池及隔油池、垃圾中轉站等設施設備的設計合理性、規範性。另外，項目交付後的物業日常管理中，垃圾分類處理、宣傳也是物業的一項重要工作。

### 繼續加強生態環境保護

中海物業在健全的管理體系下嚴格履行環境保護主體責任，落實減污降碳協同推進要求，規範企業環境及節能減排管理行為，強化風險防控，確保企業依法合規經營，著力推動綠色發展和高質量發展。

管理工作的內容：

#### 1. 規劃目標管理

制定生態環境保護年度工作目標、工作計劃或要點。

#### 2. 合規管理

建立健全環保合規管理體系，按照合規要求完善管理制度和流程，將環保合規納入企業整體合規管理體系。



<b>3. 風險管理</b>	進行對應環境影響評價要求的生態環境保護工作策劃，開展環境因素識別和評價工作，明確應對措施。
<b>4. 污染防治管理</b>	項目應當採取有效措施，規範在生產經營活動中的污染防治。
<b>5. 節能減排與清潔生產管理</b>	建立健全節能減排、清潔生產指標體系，將節能減排、清潔生產作為生態環境保護的重要工作內容進行部署、推動。
<b>6. 綠色創新管理</b>	將綠色環保科技攻克關鍵技術納入企業科技發展整體規劃，加大綠色環保領域科技投入力度，積極開展綠色環保重大關鍵技術和產品研發。
<b>7. 生物多樣性保護</b>	按照要求的服務標準及相關法律法規為依據，嚴格執行涉及生態保護和生物多樣性保護的項目。
<b>8. 教育培訓管理</b>	制定年度生態環境保護宣傳教育和培訓工作計劃。
<b>9. 統計監測管理</b>	建立健全自下而上、逐級審核的生態環境保護信息統計監測體系，對生產經營過程中的能源資源消耗和污染物排放進行統計監測。
<b>10. 應急管理</b>	做好環境事件等各類突出性事件的風險控制、應急準備、應急處置和事後恢復等工作。
<b>11. 信息披露與報告管理</b>	建立健全環境信息披露管理制度，規範工作流程，明確工作責任，及時、真實、準確、完整地披露環境信息。

中海物業對環境範疇非常重視，會繼續有系統地管理和協調各營運地之環保舉措，透過各城市的平台公司了解不同環保措施的推進成效和分享經驗，協同行業、上下游企業協調資源將可行的措施拓展至不同營運地，促進中海物業達成可持續發展目標。未來，中海物業將逐步把環境和社會目標納入績效考核。

### 三) 年度環保舉措亮點

中海物業為了令在管建築物維持高效運，持續通過多種舉措節能減排。本集團共有上百個綠建二星或以上或榮獲如WELL、LEED等國際認證的在管項目：

#### 管理亞洲首個LEED v4.1既有社區

中海物業所管理位於上海的匯龍新城社區是亞洲首個LEED v4.1金級認證的既有社區，亦是第二批上海市低碳示範社區。獲得LEED認證的匯龍新城項目在節能、節水、生態保護等方面實現可持續發展，並體現於數據表現和策略引導，並在「自然生態保護」、「交通與土地利用」、「能源與溫室氣體排放」三大板塊獲得高分。

對運行了20年的項目而言，更可反映中海物業對老舊社區進行低碳升級改造的決心和匠心。另外，中海物業於此項目加入與公眾和社區的互動，共同構建低碳、環保可持續的理念。

匯龍新城社區擁有以下低碳的理念突破，實現社區「逆成長」：

#### 自然生態空間

- 社區內的綠地率高達36%。
- 鄰近公園，享有人均11.25平方米的綠色空間面積。

#### 保護社區自然資源

- 對社區內的綠地進行綠化。
- 對泥土進行翻新和增加營養，以改善和修復社區綠化帶的土質，更有利於綠化生長。

#### 提升社區韌性

- 設置地面雨水收集池，改造為透水的鋪裝和定期清理社區內的排水溝等措施，控制社區內的雨水徑流和防止雨水洪澇。

#### 積極進行節能減排

- 公共區域內的水泵改造為變頻水泵。
- 傳統庭院燈升級成太陽能庭院燈，並且安裝太陽能導向牌。
- 改造提升7,000多支照明光源，選用了高光效的節能LED燈替換原先普通照明燈。



## 居民綠色生活

### 推動社區節水與雨水管理

- 免費發放節水器，為居民上門安裝，宣傳節約用水，推進整體節水工程和提高居民意識。
- 將雨水收集後再利用，與露天雨水收集池相互貫通，將雨水收集池的水作為養魚池及澆灌周邊綠化。

### 垃圾分類和舊物回收

- 改造垃圾房：設置了智慧壓縮垃圾分類智慧回收站，提升了垃圾處理效率。
- 統計生活垃圾分類收集率，並推廣垃圾回收利用、廚餘垃圾資源化利用等項目。
- 成立了舊物交換及回收利用平台，在社區設置舊物回收服務，組織家庭廢舊物品捐贈回收和社區二手市場舊品交換，以實現循環經濟。

### 與居民共建綠色社區

- 利用公告欄、電子屏和社區公眾號等平台加強宣傳低碳理念。
- 定期舉辦低碳講座、推廣低碳產品和組織低碳DIY活動等。

匯龍新城將繼續圍繞社區綠色環境和居民綠色生活兩大「核心」內容整合各方力量，打造匯龍「生態型低碳綠色」社區，實現社區「雙碳」目標。

## 中海物業「綠色We來」



為將低碳環保引進在管社區，廣州公司聯合華南理工大學科創團隊共同舉辦「綠色We來」活動。中海物業引入AI機器人、無人機感應等技術做好廢棄物管理的工作，亦與小業主共同開發屬於中海物業的垃圾分類程序設計遊戲。在「綠色We來」嘉年華組織以下一系列的環保活動，共建共築綠色生活圈：



低碳環保「袋」回家：參與的小朋友可以自行設計環保袋。



分類新時尚，共建綠家園：對社區的綠化帶、地面雜物和衛生死角進行打掃，在管理項目中設置攤位小遊戲，垃圾分類志願者亦耐心引導小朋友進行正確的垃圾分類。



我與綠植共成長：參與栽樹者可為種上的小樹掛上專屬名字的掛牌，亦可見證植物成長的美好時刻。



垃圾分類科普廳：內含「時代精神篇、環境危機篇、垃圾分類通識」三大區域，展示社區業主利用可回收垃圾製成的工藝品。



#### 四) 應對氣候變化

中海物業意識到需為氣候變化議題提前做好準備，並已於2021年度開始開展有關氣候變化的工作，包括制定《氣候變化政策》和按TCFD建議披露，以回應持份者對此議題的關注。中海物業本年度深化對TCFD框架的回應，並展示如何於營運中減緩氣候變化的影響。董事會和管理層亦持續關注氣候相關議題的最新趨勢，致力於將氣候變化的元素融入至長遠營運方針、財務表現及發展策略。

##### TCFD的匯報



##### 管治

中海物業的可持續發展管治架構不斷強化，並逐步把氣候變化議題納入監管，定期將討論成果匯報予董事會。在董事會及管理層的支持下，中海物業積極維持在環保技術及節能改造上的投入。

董事會授權的委員會全面負責制定可持續發展策略及方針，並於每年召開兩次會議，會議中亦加入相討氣候變化相關的議題。委員會透過匯報過程，董事會可將氣候變化考慮納入策略性規劃、業務模式及其他決策過程，以作有效的規劃。

管理層擔當與委員會以及不同部門溝通和協調的角色，管理層遵循可持續發展策略及方針，並協調不同部門作有效應對氣候變化的執行和推動，包括識別重大氣候變化風險和機遇以及落實主要應對措施。管理層知悉各營運地對於氣候變化存在不同程度的影響，有責任增加與各營運地的溝通，以確定及管理將用於識別、減緩、管理及監察氣候相關議題的成本及資源(如人才配置及技術需求等)。管理層亦定期匯總各營運地有關氣候變化工作的進展，定期向委員會匯報。



## 策略

中海物業已制定《氣候變化政策》，在減緩氣候變化中作出貢獻。政策已經由委員會及董事會審批，並按市場趨勢及營運需要定期檢討和修訂有助轉型至更低碳營運的政策及措施。在制定政策時，中海物業了解租戶、客戶和供應商共同參與採取氣候行動的重要性，在減緩、適應、抗禦力以及披露的維度探索可行的實踐，致力帶領物業行業對於氣候變化議題的重視和妥善的管理。

本年度短期策略為識別氣候變化風險及機遇和計劃生態環境保護相關議題未來的工作；在中期的策略中，則積極開展能源節約與生態環境保護考核評價工作，以配合往後設定及實現各環境指標的目標；在長期策略中，中海物業致力在營運中考慮氣候變化的因素，並與財務規劃聯繫，包括：未來增加管理獲得綠色標準認證的項目，持續並積極進行老舊社區的改造以及按氣候情境分析評估物業，確保物業能抵禦因氣候變化引致的極端天氣事件。



## 風險管理

中海物業本年度開展識別氣候風險及機遇的工作，流程如下：

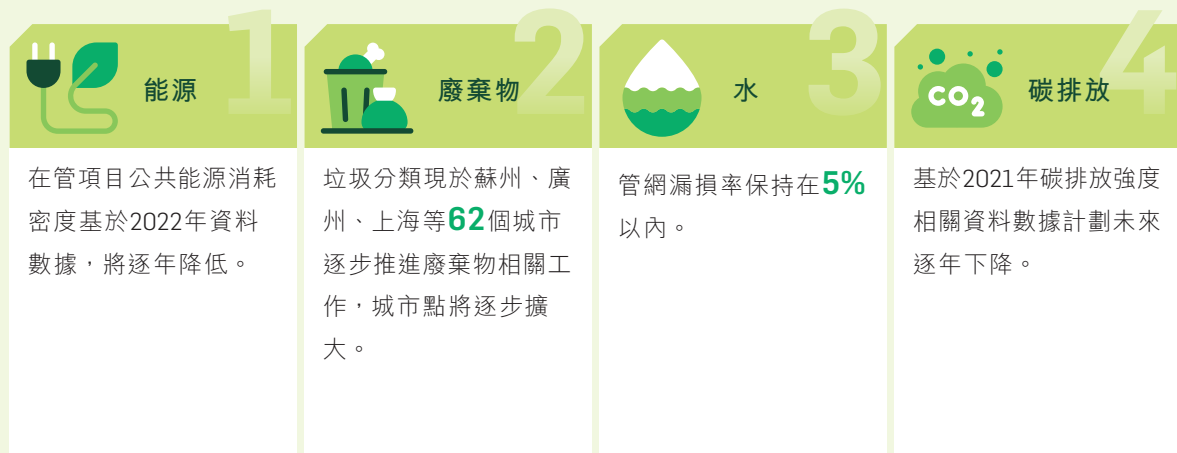
- 列出TCFD框架所歸納與低碳經濟相關的轉型風險和機遇，與氣候變遷影響相關的實體風險，亦透過指導增加對不同類別風險和機遇的了解。
- 可持續發展項目協調小組負責向可持續發展工作小組收集各部門對不同氣候風險和機遇的影響程度和描述現時對應情況及應對措施。
- 按照可能性、影響、適應力和恢復力的準則評估氣候風險和機遇。
- 在風險管理體系中納入氣候相關風險的考慮因素。



## 指標和目標

可計量的碳排放和能源耗用指標可評估氣候對中海物業的業務影響。中海物業在收集、計算以及分析數據已使用一致的方法，令指標可作有意義的比較，計算碳排放亦已採用國際標準ISO14064-1。中海物業已披露共三年度的碳排放和能源耗用表現，亦正在規劃減排目標，將目標逐級分解至各管理層級及項目，並定期評估完成情況。

未來，我們會往以下四個節能目標而努力：



中海物業按日常營運識別以下實體風險，轉型風險及機遇，並分析管理辦法與應對措施：

風險類別	風險定義	現時對應情況及應對措施
<b>一、實體風險</b>		
立即性風險	單一事件為主，包括龍捲風、颶風或洪水等日趨嚴重的極端天氣事件。	<p>識別立即性風險的影響比長期性風險較小</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>知悉極端颱風、洪水等惡劣天氣，將對社區環境、地庫防水、居民財產安全造成嚴重損失，因此提供了相應的工作指引。</li> <li>每年舉辦安全演習相關活動，做好應急預案，防止人身安全和財產損失。</li> </ul>
長期性風險	氣候模式的長期變化(如持續性高溫)可能會引起海平面上升或長期的熱浪。	<p>識別對物業服務運營影響有限</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>致力加強評估受長期實體風險影響的在管項目。</li> </ul>



風險類別	風險定義	現時對應情況及應對措施
<b>二、轉型風險</b>		
政策和法規風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有助調適氣候變化和減緩其影響的政策行動。</li> <li>• 與氣候變化相關的訴訟或法規風險。</li> </ul>	<p>識別對物業服務短期運營影響較低。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據國家的《溫室氣體自願減排交易管理暫行辦法》，中海物業現時屬於可以以自願形式備案減排項目的中央企業。</li> <li>• 根據生態環境部發佈的《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》，中海物業暫不屬於需承擔申報碳排放義務的企業。</li> <li>• 現已有政策對交易定價無定性規定，預計會選擇試點城市進行試點交易，故對營運存在一定的影響。</li> <li>• 中海物業現有的產品和服務不會受到氣候變化影響，因此有較低要求和監管。</li> <li>• 中海物業本年度未有就氣候變化因素而面臨訴訟。</li> </ul>
技術風險	支持經濟體系轉向低碳、高效能源的技術改良或創新。	<p>識別對物業服務運營有中至低的影響。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 中海物業目前只使用小批量的低碳產品，而節能照明和太陽能發電等項目亦以試點形式開展。</li> <li>• 投資新技術存在一定風險，會審慎評估效果，並逐步推廣。</li> <li>• 以逐步採納新技術的方式，不會對成本產生顯著影響。</li> </ul>
名譽風險	致力於低碳轉型的印象。	<p>識別對物業服務運營影響較低。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會加強關注氣候變化，對物業服務減緩應對氣候變化的要求將提升。</li> <li>• 中海物業知悉增加氣候變化相關的管理可提升在物業行業的名譽。</li> </ul>



機遇類別	機遇定義	現時對應情況及應對措施
資源效率	在水資源和廢棄物管理中提升使用效率，減少資源浪費，並為全球減碳工作做出貢獻。	<p>識別對物業服務運營有中等的機遇。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在辦公區、員工宿舍、衛生間、食堂等公區安裝感應水龍頭，降低耗水量。</li> <li>利用園區自動飲水機產生的廢水澆灌綠化，提供用水和解決方案。</li> <li>於48%在管項目積極開展廢棄物分類工作，攜手與業主，租戶解決廢棄物問題。</li> </ul>
能源來源	轉向使用低碳能源的組織以及可節省年度能源成本。	<p>識別對物業服務運營有中等的機遇。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部分園區的公共照明利用太陽能發電。</li> </ul>

### 評估及管理氣候風險的風險庫清單及應對舉措

中海物業自2022年開始，針對急性實體風險（如颱風、洪水、暴雨等）制定應急預案——《中海物業集團颱風災害防禦與處置工作指南》和《中海物業集團有限公司防汛應急預案》，旨在以標準處理流程減輕影響和提升防範意識，以保障客戶生命財產安全，預案涵蓋：

- 定義不同強度等級的極端天氣情況，以制定應急響應工作機制，按回應級別制定不同的應急處置。
- 成立應急工作領導小組，規範不同成員的職責，做好統籌，指揮，匯報與處理的工作。
- 為物業服務區域和設施設備作分類，按重要程度依次開展救災工作。
- 提供提醒業戶和開展安全檢查的指引。

中海物業掌握趨勢，管理及規範日常行為，以迎接不確定環境中帶來的挑戰與機遇。

展望未來，中海物業已熱切期待國內首個打造為5A級近零能耗寫字樓的項目。這個「會呼吸的寫字樓」加入多項綠色建築元素：可再生能源、通風、節能幕牆及遮陽系統和節能空調系統等。此項目可起到向行業展示的示範作用，亦可切合中海物業在環境範疇的長遠策略。

## 五) 排放管理

中海物業透過可持續發展治理體系，持續改善碳排放披露。為確保收集可靠並準確的數據，本年度顧問安排數據收集培訓和準備內部指引材料予數據填寫負責人，培訓內容包括提供溫室氣體排放範圍1、2及3的定義，填寫耗用量數據時所需的數據和解答疑問。中海物業會做好內部指引材料的文件記錄，確保其他數據填寫負責人往後可根據材料以一致的方式填寫數據。針對主要的範圍1、2及3，中海物業已落實以下的減排措施：

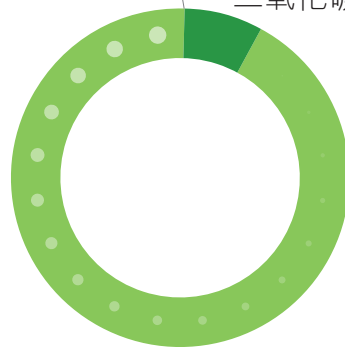
溫室氣體排放範圍	主要來源	減排措施
範圍1	移動源	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常減少公務車輛使用，推廣綠色出行。</li> <li>預先規劃行走路線，減少因繞路而增加耗油。</li> </ul>
範圍2	能源耗用	<ul style="list-style-type: none"> <li>相關政策措施已詳列在「能源管理」章節。</li> </ul>
範圍3	商務旅行	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加使用視頻會議。</li> <li>審視以乘搭飛機為商務旅行的需要，會以鐵路交通作為替代。</li> <li>對於未能避免的商務旅行，首選直航航班。</li> </ul>

### 碳排放表現

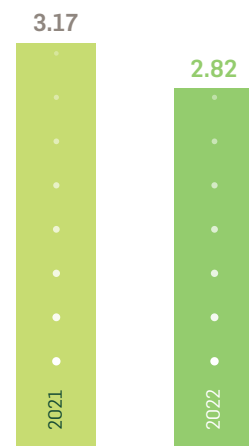
範圍3 — 其他間接溫室氣體排放  
249公噸  
二氧化碳當量, 0.047%

範圍1 — 直接溫室氣體排放  
40,236公噸  
二氧化碳當量, 7.621%

溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3)  
(公噸二氧化碳當量/千平方米)



範圍2 — 間接溫室氣體排放  
487,487公噸  
二氧化碳當量, 92.332%



## 以綠為本(續)

範圍2 — 間接溫室氣體排放(主要為能源消耗)仍是中海物業營運所產生的溫室氣體排放主要來源，故在實現減排時需與能源管理掛鉤。中海物業亦會透過比較過往年度的環境指標，以了解耗用情況和檢討表現。中海物業規劃梳理分析物業管理全週期的碳排放情況，對運營的每一個階段進行碳排放的識別和計算，建立綠碳運營監控體系，打造綠色低碳社區。

### 減排目標

為配合中國於二零二零年訂立於二零六零年達至碳中和的目標，以及應對深圳市正在制定的二氧化碳直接排放與間接排放總量5,000噸(含)以上的物業企業納入重點排放單位監管的相關政策，本集團於本年度亦訂下了減排目標，期望通過制度、體系、人員、費用、技術措施、行為引導等舉措綜合開展節能降耗工作。中海物業計劃加強可再生能源使用及提升鍋爐效率，如定期清潔爐膛，增設密閉式冷凝水回收系統，同時，亦主張利用燃料添加劑提高發電機燃燒效能，從而減少柴油的使用。本集團鼓勵使用較低全球暖化潛能值的製冷劑，以減少溫室氣體排放及減緩全球暖化。



### 減排目標

本集團的空氣污染排放主要源自物業項目中的固定源，如廚房設備等的化石燃料使用。為配合國家清潔能源政策，本集團將逐步取締使用化石燃料的固定源設備為電力設備。本集團預期隨著國家發電的清潔電源比例增加，屆時空氣污染排放將可隨之減少。

## 廢棄物管理

中海物業在配合內地政府垃圾分類制度，秉承「共建共治共享」理念，踐行垃圾分類「新時尚」。中海物業知悉物業行業在處理和管理公共區域以及租戶、住戶和客戶所產生的廢棄物擔當重要角色。現於北京、上海、廣州、深圳、佛山、成都、蘇州等62個城市逐步推進廢棄物相關工作，包括在管城市開展垃圾分類工作覆蓋率超過43%以及垃圾分類桶站改造率超過80%。今年，中海物業在多達25%的項目開展了與廢棄物相關主題的活動，並獲得了高度認可，68個在管項目榮獲「垃圾分類優秀示範項目」。

年度亮點活動及重要榮譽如下：

### 廣州

- 中海雲麓公館、中海物業聯合屬地街道、廣東財經頻道、廣東經濟科教頻道舉行廣東首場垃圾分類全面執法直播，分享和宣傳垃圾分類的重要和必要性，推進實施垃圾分類，促進綠色環保貢獻力量。

### 佛山

- 萬錦豪園、萬錦公館、金璽公館項目已率先試行垃圾分類，陸續開展「居民區樓層撤桶」工作。物業項目積極聯繫政府部門和與社區居委共同商議以便利，科學及合理的方式選擇垃圾分類投放點，更完善各類垃圾收運流程，保障「樓層撤桶」和分類實施硬件條件。金築公館獲得本年度政府單位頒發「垃圾分類工作示範單位」榮譽稱號，萬錦豪園獲得燈湖社區頒發「垃圾分類標桿單位」。



### 成都

- 中海國際社區被選為試點進行廚餘收集，打造垃圾分類入戶新模式。由專人安排入戶收集廚餘，開啟了「一袋一桶一系統」的垃圾分類新模式。收集廚餘垃圾後會作發酵有機處理，送到農戶端用於土壤改良。

### 蘇州

- 中海物業在垃圾分類範疇入選「全國垃圾分類示範案例社區」稱號，並得到新華日報、蘇州市人民政府網站、中國建設新聞網提名表揚等。

## 以綠為本(續)

中海物業建立健全的廢棄物分類和以既定程序規範收集及處置方式，確保廢棄物按照當地棄置法規獲適當的處理。

廢棄物類別	處理方式
一般生活垃圾及可回收廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有垃圾收集設施均採取密閉、節能、防臭、防滲、防塵、防噪聲等污染防控措施。</li> <li>由垃圾清運公司集中收集、轉運及處理。</li> <li>設置不同類別的回收設施儘可能對廢棄物進行回收，以促進回收及循環再用。</li> </ul>
建築垃圾	<ul style="list-style-type: none"> <li>與生活垃圾分開處理。</li> <li>及時清運施工過程中產生的建築垃圾。</li> </ul>
電子廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>由電器電子產品生產者、維修機構、售後服務機構或回收商回收。</li> </ul>
有害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>棄置時均需清晰標明其內容，並貼上安全標籤，以提醒回收商注意事項。</li> <li>專門委託合資格承辦商，確保在不影響環境的情況下妥善處置。</li> </ul>

## 持續的減廢措施

- 向員工發放抗菌可循環使用的便攜式飯盒，極大減少使用一次性飯盒及餐具，同時推動「光盤行動」。
- 提倡無紙化辦公及召開線上會議，減少紙張浪費。
- 推廣「加強安全績效及環境保護計劃」的獎勵計劃，表彰在管理廢棄物方面有卓越表現的承辦商。
- 加強監測承辦商處理廢棄物的方式，提出糾正及改善建議。
- 持續與業主，租戶進行溝通，以總結可行且便利雙方在處理廢棄物的工作。
- 安排定期培訓，提供相關政策及分類行為的更新，並向工作人員倡導正確的垃圾處理方式，再傳遞信息予業主和租戶。

## 廢棄物表現



## 有害廢棄物概覽

有害廢棄物總量：

**196.8**公噸

有害廢棄物密度：

**1.06**公噸／百萬平方米

## 無害廢棄物概覽

無害廢棄物總量：

**154,879**公噸

無害廢棄物密度：

**0.84**公噸／千平方米

## 減廢目標

本集團會設立在線環境管理體系，透過記錄所收集的可回收物，定期檢視並設定廢物回收目標。此外，亦會在選定物業進行試點廢物審計，持續提高持份者對廢物管理的意識。



## 減廢目標

本集團物業項目以住宅項目為主。為推廣住戶日常減廢，中海物業將通過各種方式，如海報，工作坊等，持續提升住戶意識。此外，本集團將探討項目提升廢棄物回收率的方案，並於生活垃圾管理較完善的城市推行試行計劃。

## 六) 資源管理

中海物業的高級管理層支持在環境範疇的投入，持續探索環保科技並應用於物業項目。中海物業對建築物全生命週期的多方位保養，保護及延續樓宇的良好狀態，並隨著環保科技的進步，我們適時引進科技，助力物管服務標準化，效率化。

我們持續通過對樓宇、工程設備及機電設備的持續定期維修保養和改造，達到節能減耗的目的。



中海物業的內部營運則通過「厲行節約，勤儉辦企」的專項行動，積極推動各項舉措和專題活動落地，期內達50,000人次參與六大主題活動：「全面宣貫動員」、「全員接力倡議」、「全員問卷調研」、「線上線下上畫」、「以活動強意識」和「以競賽促落實」。本年度更共有33個標桿特色項目，在構建和諧、生態、低碳、綠色的可持續發展社區中作出努力。

### 能源管理

中海物業識別主要的能源消耗源為電梯、水泵、照明、中央空調系統等，並針對性地進行改造項目。本年度的重點工作是增加與以下不同持份者在環保科技方面展開討論：

- 與美博工程公司進行合作，由專業的工程服務公司提供全面可提升環境表現的解決方案。
- 與中國建築國際集團合作，探討在太陽能發電技術及材料(包括太陽能板，太陽能自動追蹤系統)，目標套用至珠海的試點項目。
- 做好內部協調工作，與信息科技部或其他相關部門進行跨部門會議，共同開發可套用於改造項目的技術等。

### 有效管控項目用電最大需量，實現節能降耗

中海物業·海納萬商所管理的上海中海國際中心項目工程有效在保持對租戶服務標準的前提下降低能耗的使用，採取以下舉措：

- 通知客戶在開啟空調期間關閉大窗戶。
- 把寫字樓大堂關閉推拉門改為開啟旋轉門。
- 由工程員工嚴格控制泛光照明、園林景觀燈、公共區域燈光的開關時間，燈光系統按當日實時陽光情況進行開啟或關閉。
- 按室內體感溫度進行對中央空調系統的調控等。






## 以綠為本(續)

在持續能源管理工作方面，中海物業採取以下措施：

- 以「分項計量」形式形成能源管理體系，將物業不同能耗源劃分為各個分項系統，分別統計其消耗量。
- 制定《節能考核辦法》通過科學管理、技術改造和行為引導為能源管理方針，為各物業項目提供降低電能消耗指引。
- 為確保數據的準確性，引進在線能耗管理系統，增加在線抄表、數據分析、與財務收費系統打通等功能，目前已經在47個中海商業地產項目實行。
- 對重點物業管理地區進行能源審計，識別能耗量大的系統，了解能源使用情況以及提供可行節能的改造方案和建議。
- 安排定期的環保意識培訓，宣傳「倡導低碳生活、綠色環保」的理念。

## 能源表現



直接能源用量 (兆瓦時)	柴油	1,194
	汽油	2,001
	液化石油氣	1,184
	液化天然氣	525
	天然氣	179,027
間接能源用量 (兆瓦時)	耗電量	842,127

## 能源使用效益目標



### 節能目標

中海物業的目標是持續在現有和新管理的物業中納入這些節能舉措，並增加可再生能源在能源使用中的比例，以幫助集團整體減少溫室氣體排放。

## 水資源管理

中海物業在營運所涉及的水資源類別為日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，皆由政府供應水源，故在求取適用水源上並無任何問題。本年度在水資源的重點工作為：

- 研發污水管外溢的報警系統，並已申請專利。
- 引進機器人檢查水管滲漏，作全面仔細的檢查。
- 編製《住宅社區建築節水運行技術規程》的標準，以規範和引導物業管理在用水節水的管理等。

在持續的用水管理工作方面，中海物業確保合規處理污水，會先排放污水到都市污水管網再進入污水處理廠。此外，中海物業規定物業需定期以專業儀器進行漏水檢查，可及時找出及處理漏水點。項目人員需了解其物業項目的正常用水情況，可有效知悉是否存在漏水、水錶計量誤差、偷盜水、違規抄表和資料統計錯誤等的情況。本集團將繼續實施各項節水措施，持續提供節水效益。

## 耗水表現



## 用水效益目標



## 節水目標

中海物業本年度已達成漏損率5%以內，並將繼續以此作為持續的節水目標。

## 生物多樣性保護案例：深圳灣公園

深圳灣公園佔地面積約128公頃，是深圳市重要的生態環境承載區，也是深圳建設國際紅樹林中心的重要組成部分。去年十月，深圳灣公園首次發現野生豹貓，這也預示了深圳灣的生態環境正在持續改善，每到冬季，大量的候鳥前往深圳灣公園紅樹林片區過冬，這也讓觀鳥成為市民非常喜愛的一項遊樂活動之一。

中海物業負責深圳灣公園的綜合物管服務，向園區提供安保工程，綠化保潔等運營服務。運營過程中的生態或者生物多樣性風險主要來源於遊客的不當行為、植被的養護、以及廢棄物的處理。相關的工作策略主要有，一是在安保方面，對於遊客的一些不文明行為和破壞生態的行為進行及時的勸阻，勸阻遊客違規下海、違規投餵食物，違規生火，違規垂釣、亂扔垃圾等；二是在園容方面，種植符合深圳灣片區氣候的植物，持續改善公園和濕地片區的生態環境；三是廢棄物方面，進行垃圾分類處理，保護海洋和濕地生態環境。四是工程方面，對公園內的老舊設施進行及時的維修和升級，採用環保材料，選擇對環境影響最小的施工方案。



## 計劃未來

二零二二年為三年可持續發展路線圖的最後一年以及持份者溝通計劃的第一年，中海物業實現了以下成果：

- 在三年可持續發展路線中，中海物業加強了構建可持續發展架構，以監管可持續發展事宜；識別了五個UNSDGs，並連繫到日常營運；同時，開展了TCFD的工作，包括制訂氣候變化政策、披露TCFD應對方案以及加強識別氣候風險及機遇的工作。
- 作為推行持份者溝通計劃的第一年，本年度組織了與行政總裁以及與可持續發展工作小組重點成員之一的運營部的深度訪談，明確了中海物業將會持續在減低能耗及提升效率多方面推進。未來的持份者溝通計劃亦會擴展至持份者群組，如租戶和顧客。

未來，我們會繼續加強協調管理各營運地可行的環保措施，管理工作涵蓋：規劃目標、合規、風險、污染防治、節能減排與清潔生產、綠色創新、教育培訓、統計監測、應急及資訊披露與報告。

# 附錄

## 一) 績效表現數據一覽

### 環境績效表現<sup>1</sup>

#### 空氣污染物排放

統計資料	二零二二	二零二一	二零二零 <sup>2</sup>	單位
氮氧化物	15,181	31,473	32,695	千克
硫氧化物	1,221	755	785	千克
可吸入懸浮粒子	210	485	556	千克

#### 溫室氣體排放<sup>3</sup>

統計資料	二零二二	二零二一	二零二零	單位
直接溫室氣體排放(範圍1) <sup>4</sup>	40,236	33,034	63,051	公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放(範圍2) <sup>5</sup>	487,487	536,397	567,226	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放(範圍1及2)	527,723	569,431	630,277	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度(範圍1及2)	2.94	3.17	3.42	公噸二氧化碳當量/ 千平方米
其他間接溫室氣體排放(範圍3) <sup>6</sup>	249 <sup>7</sup>	426 <sup>8</sup>	116	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放(範圍1、2及3)	527,972	569,857	630,393	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度(範圍1、2及3)	2.82	3.17	3.42	公噸二氧化碳當量/ 千平方米

<sup>1</sup> 由二零二一年起，環境數據加入了港澳地區公司數據，以更全面地反映本集團營運時的環境表現。

<sup>2</sup> 由二零二零年起，空氣污染物排放來源包括廚房設備、發電機及公務汽車使用，往後年度亦會採用同樣的統計方法。

<sup>3</sup> 溫室氣體評估涵蓋了《京都議定書》管制的六種溫室氣體及含氫氟氣，以提供真實及公平的溫室氣體相關資料。量化過程及排放因子參考了《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》及國際標準ISO14064-1。量化排放則使用了國家電網平均排放因子及IPCC第五次評估報告內的全球升溫潛能值。

<sup>4</sup> 直接溫室氣體排放量(範圍1)產生來源包括：固定源(電力裝置除外)燃燒燃料用以產生電力、熱能或蒸汽時的排放，例如非外包僱員食堂燃氣灶、鍋爐等；公務車輛燃燒燃料；及使用冷凍、空調設備和滅火系統時釋放的氫氟碳化物及全氟化碳以及其他逃逸性排放。

<sup>5</sup> 能源間接溫室氣體排放量(範圍2)產生來源包括：有關計算因外購電力而產生的能源間接溫室氣體排放，在內地，中海物業採用了國家電網平均排放因子。

<sup>6</sup> 其他間接溫室氣體排放量(範圍3)產生來源包括：員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織(ICAO)碳排放計算機。

<sup>7</sup> 二零二二年的範圍3比上年度減少，主要因為中國營運地的商務行程大幅減少，體現上年度針對商務行程的減排目標。

<sup>8</sup> 二零二一年由於疫情逐漸受控，本集團的商務行程回復至正常水平，以致該年度範圍3溫室氣體排放量較二零二零年大幅增加。

管理物業產生的廢棄物<sup>9</sup>

統計資料	二零二二	二零二一	二零二零	單位
有害廢棄物總產生量 <sup>10</sup>	196.8	168.6	1.5	公噸
有害廢棄物密度	1.06	0.957	0.082	公噸/百萬平方米
無害廢棄物總產生量 <sup>11</sup>	154,879	212,322	363,933	公噸
無害廢棄物密度	0.84	1.21	1.97	公噸/千平方米

## 能源使用

統計資料		二零二二	二零二一	二零二零	單位
直接能源用量	柴油	1,194	1,275	1,242	兆瓦時
	汽油	2,001	2,293	1,879	
	液化石油氣	1,184	1,580	2,354	
	液化天然氣	525 <sup>12</sup>	1,217 <sup>13</sup>	100,471	
	天然氣	179,027	134,599 <sup>14</sup>	39,061	
	可再生能源	—	3,720	5,103	
	總直接能源用量	183,931	144,535	150,110	
間接能源用量	耗電量	842,127	884,538	900,664	兆瓦時
	供暖	—	—	44,776	
	總間接能源用量	842,127	884,538	945,440	
總能源用量	總能源用量 <sup>15</sup>	1,026,058	1,029,073	1,095,550	兆瓦時
	能源用量密度 <sup>16</sup>	5.5	5.7	5.9	兆瓦時/千平方米

## 管理物業用水

統計資料	二零二二	二零二一	二零二零	單位
總用水量	19,018,099 <sup>17</sup>	35,734,920	26,381,149	立方米
用水量密度	0.10	0.20	0.14	立方米/平方米

<sup>9</sup> 管理物業產生的有害及無害廢棄物的處置方法按合資格承辦商/收集者提供的資料決定。本年度香港和澳門均沒有收集有害廢棄物及無害廢棄物相關的數據。

<sup>10</sup> 包括由合資格承辦商收集的廢電池和碳粉盒。

<sup>11</sup> 二零二一年及二零二零年包括所有在管物業公共區域的一般廢棄物，往後年度亦會採用同樣的統計方法。

<sup>12</sup> 二零二二年長沙、長春及廣州營運地的液化天然氣耗用量較二零二一年有大幅度的下降。

<sup>13</sup> 液化天然氣用量於二零二一年大幅下降的原因為部分項目設施由使用液化天然氣轉為其他能源，如用電及天然氣。

<sup>14</sup> 天然氣用量於二零二一年大幅上升的原因為部分項目設施由使用其他能源轉為天然氣，此外，亦有部分項目新增使用天然氣的設施，導致用量增多。

<sup>15</sup> 量化過程及排放因子參考了國際能源署發佈的能源統計手冊及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。

<sup>16</sup> 能源用量密度涵蓋了報告範圍內的燃料(柴油、汽油、液化石油氣、液化天然氣及天然氣)、可再生能源、電力及熱力的消耗量。

<sup>17</sup> 集團整體的用水量較二零二一年度下降，惟二零二二年在香港營運地的用水量有上升。

## 附錄(續)

## 社會績效表現

## 僱傭

統計資料			二零二二	二零二一	二零二零	單位	
員工人數 <sup>18</sup>	按僱傭類型	全職	56,768	51,680	未有披露		人
		兼職	657	540			
	按合同類型	無限期或永久	19,143	12,713	8,482	45,398	
		固定限期或臨時	38,282	39,507	36,916		
	按性別	男性	36,745	35,574	31,378		
		女性	20,680	16,646	14,020		
	按職級 <sup>19</sup>	高級管理層	38	27	29		
		中級管理層	143	207	120		
		基礎管理層	1,972	1,897	1,328		
		一般員工	55,272	50,089	43,921		
	按年齡	30歲以下	14,474	14,581	14,132		
		30-50歲	30,419	27,641	23,838		
		50歲以上	12,532	9,998	7,428		
	按地區	中國內地	46,095	46,362	40,636		
		香港地區	10,906	5,479	4,350		
		澳門地區	424	379	412		

<sup>18</sup> 本年度，員工人數包括所有全職員工及兼職員工。

<sup>19</sup> 僱員職級劃分標準如下：

高級管理層：助理總裁及以上人員、城市公司總經理。

中級管理層：部門總經理／副總經理、城市公司副總／助總、城市管理中心總監／副總監、總部直屬單位總監／副總監。

基礎管理層：部門助理總經理／經理／副經理、城市公司／城市管理中心／總部直屬單位高級經理／經理／副經理。

一般員工：除上述描述以外的其他員工。

統計資料			二零二二 <sup>21</sup>		二零二一		二零二零		單位
新入職 員工人數	按性別	男性	12,870	20,740	13,116	21,337	14,819	22,283	人
		女性	7,870		8,221		7,464		
	按年齡	30歲以下	7,249		8,188		10,618		
		30-50歲	7,425		8,977		8,929		
		50歲以上	6,066		4,172		2,736		
	按地區	中國內地	13,638		16,621		19,367		
		香港地區	6,943		4,593		2,815		
		澳門地區	159		123		101		
	新入職 員工比率 <sup>20</sup>	按性別	男性		35.0		36.1		
女性			38.1	49.4	53.2				
按年齡		30歲以下	50.1	56.2	75.1				
		30-50歲	24.4	32.5	37.5				
		50歲以上	48.4	41.7	36.8				
按地區		中國內地	29.6	35.9	47.7				
		香港地區	63.7	83.8	64.7				
		澳門地區	37.5	32.5	24.5				

統計資料			二零二二 <sup>23</sup>		二零二一		二零二零		單位
流失員工 人數	按性別	男性	11,042	17,773	9,165	14,515	12,528	18,129	人
		女性	6,731		5,350		5,601		
	按年齡	30歲以下	5,542		5,436		8,596		
		30-50歲	7,926		5,673		7,346		
		50歲以上	4,305		3,406		2,187		
	按地區	中國內地	12,449		10,283		16,204		
		香港地區	5,205		4,002		1,820		
		澳門地區	119		230		105		
	流失員工 比率 <sup>22</sup>	按性別	男性		30.1		30.9		
女性			32.5	32.1	40.0				
按年齡		30歲以下	38.3	37.3	60.8				
		30-50歲	26.1	20.5	30.8				
		50歲以上	34.4	34.1	29.4				
按地區		中國內地	27.0	22.2	39.9				
		香港地區	47.7	73.0	41.8				
		澳門地區	28.1	60.7	25.5				

<sup>20</sup> 新入職員工比率 = (二零二二年全年新員工人數 / 二零二二年十二月三十一日在職員工人數) × 100%。

<sup>21</sup> 二零二二年度的新入職員工人數並沒有包括因疫情而增加聘用於香港社區隔離設施工作的臨時工，其新入職員工人數為11,980人。

<sup>22</sup> 流失員工比率 = (二零二二年全年流失員工人數 / 二零二二年十二月三十一日在職員工人數) × 100%。

<sup>23</sup> 二零二二年度的流失員工人數並沒有包括因疫情而增加聘用於香港社區隔離設施工作的臨時工，其流失員工人數為5,741人。



## 附錄(續)

## 健康與安全

統計資料		二零二二	二零二一	二零二零	單位
員工	工傷人數 <sup>24</sup>	152	133	111	人
	千人工傷比率	2.6	2.5	2.5	%
	工傷比率 <sup>25</sup>	0.33	0.29 <sup>26</sup>	未有披露	—
	嚴重後果工傷人數 <sup>27</sup>	9	3	9	人
	嚴重後果工傷比率 <sup>28</sup>	0.02	0.01	未有披露	—
	因工死亡人數	7 <sup>29</sup>	2 <sup>30</sup>	0	人
	死亡比率	0.01	0.004	0.0	—
	因工傷或職業病損失工作日數	5,472	7,085	6,136	日
	工作日損失率 <sup>31</sup>	11.8	15.7	未有披露	—
	工作時數 <sup>32</sup>	92,558,760	90,171,248	未有披露	小時

<sup>24</sup> 包括人為嚴重後果工傷，工傷原因包括滑倒、碰撞及跌傷。

<sup>25</sup> 工傷比率 = (工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

<sup>26</sup> 更新二零二一年度數據

<sup>27</sup> 嚴重後果工傷為無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害。

<sup>28</sup> 嚴重後果工傷比率 = (嚴重後果工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

<sup>29</sup> 本年度的7宗因工亡故個案發生於北京，上海，蘇州，濟南和廣州公司，皆為員工於工作／晚上時間突發不適(如：頭痛、暈倒、失去意識等)或自身疾病發作等引致的死亡。本集團致力於合理安排工作時數，加強員工健康關注，定期組織健康檢查及開展員工關愛系列活動；針對個案深入瞭解，在未來防患於未然。

<sup>30</sup> 此年度共有兩名員工於工作期間身亡，其中一名為於執勤期間遭遇交通意外致死，另一名為於出差期間因突發疾病離世。本集團一直以來積極為員工提供安全健康的工作環境，持續關注員工身體健康，對此，集團高度重視，做好員工安全教育，以防範同類事件發生。

<sup>31</sup> 工作日損失率 = (總損失工作日 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

<sup>32</sup> 以每位員工每個工作天工作8小時計算。

## 培訓與發展

統計資料			二零二二		二零二一		二零二零		單位
員工培訓 人數 <sup>33</sup>	按性別	男性	36,731	57,411	31,428	49,211	31,344	45,175	人
		女性	20,680		17,783		13,831		
	按職級	高級管理層	34		27		27		
		中級管理層	137		207		120		
		基礎管理層	1,972		1,817		1,321		
一般員工		55,268	47,160	43,707					
員工培訓 比率 <sup>34</sup>	按性別	男性	99.96	99.98	88.3	94.2	99.9	99.5	%
		女性	100.0		100.0		98.7		
	按職級	高級管理層	89.5		100.0		93.1		
		中級管理層	95.8		100.0		100.0		
		基礎管理層	100.0		95.8		99.5		
一般員工		99.99	94.2	99.5					
平均員工 培訓時數 <sup>35</sup>	按性別	男性	32.3	29.8	40.0	42.4	3.6	3.6	小時
		女性	25.4		47.0		3.7		
	按職級	高級管理層	81.8		20.7		21.7		
		中級管理層	98.3		45.0		9.6		
		基礎管理層	24.7		35.6		31.2		
一般員工		29.8	42.5	2.8					

統計資料			二零二二		二零二一		二零二零		單位
接受定期 績效檢視 的員工 比率	按性別	男性	90.8	86.0	92.0	92.3	96.1	95.2	%
		女性	77.6		92.9		93.1		
	按職級	高級管理層	100.00		100.0		96.6		
		中級管理層	100.00		99.0		100.0		
		基礎管理層	100.00		95.6		100.0		
一般員工		85.5	92.1	95.0					

<sup>33</sup> 按性別劃分的受培訓員工佔比：男性(99.96%)和女性(100.0%)；按職級劃分的受訓員工佔比：高級管理層(89.5%)、中級管理層(95.8%)、基礎管理層(100.0%)和一般員工(99.99%)。

<sup>34</sup> 相關類別員工平均培訓百分比 = 特定類別員工的總受訓人數 / 特定類別的員工人數。

<sup>35</sup> 相關類別員工平均受訓時數 = 特定類別員工的總受訓時數 / 特定類別的員工人數。

## 附錄(續)

供應商管理<sup>36</sup>

統計資料		二零二二		二零二一		二零二零		單位
按地區	中國內地	23,895		13,374		9,497		家
	香港地區	1,506		283		287		
	澳門地區	74		72		12		
按供應商類型	環境	4,321	25,475	2,667	13,729	1,865	9,796	家
	工程	9,431		4,508		3,216		
	安管	1,656		801		411		
	其他 <sup>37</sup>	10,067		5,753		4,304		

## 反貪污

統計資料			二零二二	二零二一	二零二零	單位
反貪污培訓人數	按職級	高級管理層	12	23	未有披露	人
		中級管理層	45	207		
反貪污培訓百分比	按職級	高級管理層	31.6	85.2		
		中級管理層	31.5	100.0		
平均反貪污培訓時數	按職級	高級管理層	1	1.4		小時
		中級管理層	1	0.8		

統計資料		二零二二	二零二一	二零二零	單位
接受反貪污培訓的供應商	數目	0	5,031	未有披露	家
	佔所有供應商百分比	0	24.2		%
	總培訓時數	0	7,849		小時

<sup>36</sup> 所有供應商均接受本集團的既定檢查慣例，包括供應商年度巡查，准入巡查等。

<sup>37</sup> 其他供應商包括為中海物業提供行政、宣策、法務及信息化服務的供應商。

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>強制披露規定</b>			
<b>管治架構</b>	<p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管。</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程。</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	董事會聲明(7)； 管理層寄語(8)； 管治領航(14-19)	
<b>匯報原則</b>	<p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告(4-6)	
<b>匯報範圍</b>	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告(4-6)	

## 附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
「不遵守就解釋」條文			
<b>A.環境</b>			
<b>層面A1：排放物</b>			
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。	管治領航(26)； 以綠為本(81-85)	本年度，本集團確認並無違反有關排放物相關法律法規的事件。
<b>A1.1</b>	排放物種類及相關排放數據。	績效表現數據一覽(92)	
<b>A1.2</b>	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量及(如適用)密度。	以綠為本(81-82)； 績效表現數據一覽(92)	
<b>A1.3</b>	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度。	以綠為本(81-82)； 績效表現數據一覽(93)	
<b>A1.4</b>	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度。	以綠為本(83-85)； 績效表現數據一覽(93)	
<b>A1.5</b>	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。	以綠為本(81-82)	
<b>A1.6</b>	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。	以綠為本(83-85)	

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>層面A2：資源使用</b>			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	以綠為本 (86-90)	
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。	以綠為本(88)； 績效表現數據一覽 (93)	
A2.2	總耗水量及密度。	以綠為本 (89-90)； 績效表現數據一覽 (93)	
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。	以綠為本 (70, 86-89)	
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。	以綠為本(89-90)	本集團業務在求取適用水源上並沒任何問題
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量。		本集團業務未有涉及包裝材料
<b>層面A3：環境及天然資源</b>			
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。	以綠為本 (73-75, 90)	
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。	以綠為本 (73-75, 90)	

## 附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>層面A4：氣候變化</b>			
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。	以綠為本(76-80)	
<b>A4.1</b>	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。	以綠為本(76-80)	
<b>B. 社會</b>			
<b>層面B1：僱傭</b>			
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。	管治領航(26)； 以賢為先 (33, 38-42)	本年度，本集團確認並無違反有關僱傭相關法律法規的事件。
<b>B1.1</b>	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以賢為先(38)； 績效表現數據一覽 (94-95)	
<b>B1.2</b>	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	績效表現數據一覽 (95)	

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>層面B2：健康與安全</b>			
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。	管治領航(26)； 以賢為先(33-37)	本年度，本集團確認並無違反有關健康與安全相關法律法規的事件。
<b>B2.1</b>	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	以賢為先(33)； 績效表現數據一覽(96)	
<b>B2.2</b>	因工傷損失工作日數。	以賢為先(33)； 績效表現數據一覽(96)	
<b>B2.3</b>	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。	以賢為先(33-37)	
<b>層面B3：發展及培訓</b>			
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。	以賢為先 (33, 42-45)	
<b>B3.1</b>	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	以賢為先(45)； 績效表現數據一覽(97)	
<b>B3.2</b>	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	以賢為先(45)； 績效表現數據一覽(97)	



## 附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>層面B4：勞工準則</b>			
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。	管治領航(26)； 以賢為先(41)	本年度，本集團確認並無違反有關勞工準則相關法律規的事件。
<b>B4.1</b>	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以賢為先(41)	
<b>B4.2</b>	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以賢為先(41)	
<b>層面B5：供應鏈管理</b>			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	以誠服務(65)	
<b>B5.1</b>	按地區劃分的供應商數目。	績效表現數據一覽(98)	
<b>B5.2</b>	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。	以誠服務(65)	
<b>B5.3</b>	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。	以誠服務(65)	
<b>B5.4</b>	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。	以誠服務(65)	

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>層面B6：產品責任</b>			
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。	管治領航(26)； 以信營商(28-31)； 以誠服務(47-68)	本年度，本集團確認並無違反有關產品責任相關法律法規的事件。
<b>B6.1</b>	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。		本集團業務未涉及產品回收
<b>B6.2</b>	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	以誠服務(53-55)	
<b>B6.3</b>	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	以信營商(28, 30)； 以誠服務(51-52)	
<b>B6.4</b>	描述質量檢定過程及產品回收程序。	以誠服務(56-57)	
<b>B6.5</b>	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。	以信營商(28, 31)	

## 附錄(續)

主要範疇	描述	相關章節(頁碼)	備註
<b>層面B7：反貪污</b>			
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。	管治領航(26)； 以信營商(28-30)	本年度，本集團確認並無違反有關反貪污相關法律法規的事件。
<b>B7.1</b>	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。	以信營商(28)	本年度，本集團並無已審結的貪污訴訟案件。
<b>B7.2</b>	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	以信營商(29)	
<b>B7.3</b>	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	以信營商(29-30)	
<b>層面B8：社區投資</b>			
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。	以誠服務(66-68)	
<b>B8.1</b>	專注貢獻範疇。	以誠服務(66-68)	
<b>B8.2</b>	在專注範疇所動用資源。	以誠服務(66-68)	

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
<b>GRI 1：基礎2021(不包括任何披露)</b>			
<b>GRI 2：一般披露2021</b>			
<b>組織及其報告做法</b>			
2-1	組織詳細情況	關於中海物業(9-12)	
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於中海物業(9-12)	
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於中海物業(9-12)	
2-4	信息重述	關於中海物業(9-12)	
2-5	外部鑑證		本集團未有為本報告安排外部鑑證。
<b>活動和工作</b>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於中海物業(9-12)	本年度，中海物業並無任何產品及服務在任何市場被禁止。
2-7	員工	以賢為先(38)； 績效表現數據一覽(94-95)	
<b>管治</b>			
2-9	管治架構和組成	管治領航(14-15)	詳情請參閱中海物業二零二二年年報。
2-10	最高管治機構的提名和遴選		
2-11	最高管治機構的主席		
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	管治領航(20-21)	
2-13	為管理影響的責任授權		

## 附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	管治領航(14-21)	
2-15	利益衝突		
2-16	重要關切問題的溝通	管治領航(22-25)	
2-17	最高管治機構的共同知識		
2-18	對最高管治機構的績效評估		
2-19	薪酬政策		
2-20	確定薪酬的程序		
2-21	年度總薪酬比率		
<b>戰略、政策和實踐</b>			
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	管治領航(16-19)	
2-23	政策承諾	管治領航(16-19)	
2-24	融合政策承諾	管治領航(16-19)	
2-25	補救負面影響的程序	管治領航(16-19)	
2-26	尋求建議和提出關切的機制	管治領航(22-25)	
2-27	遵守法律法規	管治領航(26)	
2-28	協會的成員資格	關於中海物業(12)	
<b>利益相關方參與</b>			
2-29	利益相關方參與的方法	管治領航(22-25)	
2-30	集體談判協議	本集團本年度沒有有關集體談判協議。	

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
<b>GRI 3：重大主題2021</b>			
<b>3-1</b>	決定重大主題的流程	管治領航(22-25)	
<b>3-2</b>	重大主題列表	管治領航(22-25)	
<b>3-3</b>	重大主題管理	管治領航(22-25)	
<b>重要議題</b>			
<b>反貪污</b>			
<b>GRI 205：反貪污2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)； 以信營商(28-30)	
<b>205-2</b>	有關反貪污政策和程序的溝通及訓練	以信營商(28-30)	
<b>205-3</b>	已確認的貪污事件及採取的行動	以信營商(28)	本年度，本集團並無確認的貪污事件。
<b>溫室氣體排放管理</b>			
<b>GRI 305：排放2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)； 以綠為本(81-82)	
<b>305-1</b>	直接(範圍一)溫室氣體排放	以綠為本(81)； 績效表現數據一覽 (92)	

## 附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
305-2	能源間接(範圍二)溫室氣體排放	以綠為本(81) ; 績效表現數據一覽 (92)	
305-3	其他間接(範圍三)溫室氣體排放	以綠為本(81) ; 績效表現數據一覽 (92)	
305-4	溫室氣體排放密集度	以綠為本(81) ; 績效表現數據一覽 (92)	
305-5	溫室氣體排放減量	以綠為本(81) ; 績效表現數據一覽 (92)	
305-7	氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )、及其他重大的 氣體排放	績效表現數據一覽 (92)	
建立完善的僱傭制度			
員工福祉			
GRI 401 : 勞僱關係2016			
3-3	管理方針披露	管治領航(26) ; 以賢為先(33)	
401-1	新進員工和離職員工	績效表現數據一覽 (95)	
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	以賢為先(42)	

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
<b>職業安全與健康</b>			
<b>GRI 403：職業健康與安全2018</b>			
<b>GRI 103：管理方針2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)； 以賢為先(33)	
<b>403-1</b>	職業安全衛生管理系統	以賢為先 (33-37)； 以誠服務(53)	
<b>403-2</b>	危害辨識、風險評估、及事故調查	以賢為先(33-37)	
<b>403-3</b>	職業健康服務	以賢為先(37)； 以誠服務(53)	
<b>403-4</b>	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	以誠服務(64)	
<b>403-5</b>	有關職業安全衛生之工作者訓練	以賢為先(37)	
<b>403-6</b>	工作者健康促進	以賢為先(37)； 以誠服務(64)	
<b>403-7</b>	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	以賢為先 (33-37)； 以誠服務(53, 64)	
<b>403-9</b>	職業傷害	以賢為先(33)； 績效表現數據一覽 (96)	
<b>員工培訓與發展</b>			
<b>GRI 404：培訓與教育2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	以賢為先 (33, 42-45)	
<b>404-1</b>	每名員工每年接受訓練的平均時數	以賢為先(45)； 績效表現數據一覽 (97)	
<b>404-3</b>	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	績效表現數據一覽 (97)	



## 附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
<b>多元化及平等機會</b>			
<b>GRI 405：員工多元化與平等機會2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)： 以賢為先 (33, 38-42)	
<b>405-1</b>	治理單位與員工的多元化	詳情請參閱中海物業二零二二年年報。	
<b>405-2</b>	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	此為受保密規定所禁止之揭露項目。	
<b>防止童工或強制勞工</b>			
<b>GRI 408：童工2016</b>			
<b>GRI 409：強迫或強制勞動2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)： 以賢為先(41)	
<b>408-1</b>	營運據點和供應商使用童工之重大風險	本年度，本集團並無識別營運據點和供應商使用童工之重大風險。	
<b>409-1</b>	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	本年度，本集團並無識別具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商。	

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
<b>顧客健康與安全</b>			
<b>GRI 416：顧客健康與安全2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)； 以誠服務(56-57)	
<b>416-1</b>	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	本年度，本集團的產品和服務並無對健康和安全的構成衝擊。	
<b>416-2</b>	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	本年度，本集團並無違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。	
<b>商業道德</b>			
<b>GRI 418：客戶私隱2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)； 以信營商(28, 31)	
<b>418-1</b>	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	本年度，集團並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。	

## 附錄(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
<b>尊重人權</b>			
<b>GRI 412：人權評估2016</b>			
<b>GRI 103：管理方針2016</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	管治領航(26)； 以賢為先 (33, 38-42)	
<b>412-1</b>	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	本集團計劃於未來收集及披露內容。	
<b>412-2</b>	人權政策或程序的員工訓練	本集團計劃於未來收集及披露內容。	
<b>物業管理行業發展</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	以誠服務(47-68)	
<b>服務質量管理</b>			
<b>3-3</b>	管理方針披露	以誠服務(53-55)	

## 中海物業集團有限公司

香港皇后大道東1號太古廣場3座7樓703室

電話：2988 0600

傳真：2988 0606

[www.copl.com.hk](http://www.copl.com.hk)