



Fineland Living Services Group Limited
方圓生活服務集團有限公司

(前稱 *Fineland Real Estate Services Group Limited* 方圓房地產服務集團有限公司)
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(股份代號：9978)

環境、社會及管治報告
……2023……

為您
想得，
更多

目 錄

關於本報告	2
董事會聲明	3
關於本公司	4
ESG 管治	5
利益相關方溝通	5
重要性評估	9
品質服務	10
精研品質，打造匠心服務	10
安全管理	12
公共關係與社區參與	15
企業管治	19
強化風險管控	19
重點工作	19
廉潔建設	19
社會責任	21
以人為本，實現共生共贏	21
構建可持續供應鏈，優化供應商管理	24
節能減排，綠色發展	27
資源利用	27
排放物	28
節能措施	28
應對氣候變化	28
附錄	30

環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告為方圓生活服務集團有限公司(「本公司或方圓生活服務」)發佈的環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)報告(以下簡稱「本報告」)。本報告是方圓生活服務積極履行經濟、環境及社會責任，實現可持續發展的真實反映，並對利益相關方所關注的重要議題的響應，希望通過發佈此報告，加強與各利益相關方的溝通與聯繫。

報告主體範圍

本報告涵蓋本集團的核心業務：於中華人民共和國(「中國」)提供房地產代理服務、為住用及非住用物業提供專業物業管理服務及增值服務。

報告時間範圍

本集團《環境、社會及管治報告》為年度報告，報告期間為2023年1月1日至2023年12月31日。

報告編製依據

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司(「港交所」)主板上市規則(「上市規則」)附錄C2「環境、社會及管治報告指引」(「環境、社會及管治報告指引」)的規定編製。本集團已遵守環境、社會及管治報告指引所載的「不遵守就解釋」條文的披露規定。在本報告的編制過程中，我們基於「重要性、量化、平衡性及一致性」的原則，概述本集團在企業和社會責任方面的表現。請參閱下表，以瞭解我們對有關報告原則的理解及回應。

匯報原則

本集團按照聯交所《ESG 報告指引》中的「重要性」、「量化」、「平衡性」和「一致性」原則披露本集團的ESG管理績效。

報告原則	釋義	我們的回應
重要性	本報告所涵蓋的議題應反映本集團對經濟、環境及社會的重大影響，或可能影響投資者及其他持份者評估或作出決策的範疇。	通過投資者及其他持份者溝通並結合本集團的戰略發展和業務性質，我們可識別當前的重大可持續發展議題。
量化	本報告應以可計量的方式披露關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)及目標。	本集團對其環境和社會關鍵績效指標及目標進行適當的量化披露，同時針對量化資源予以文字闡釋。
平衡性	本報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。	本集團已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展議題，當中包括取得的成果及所面對的挑戰。
一致性	本集團在編製報告時應採用一致的披露原則，以對長期以來的ESG數據進行有意義的比較。	本集團將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均保持大體一致。

環境、社會及管治報告

資料來源

本報告披露的資料來源於本集團的正式文件、統計數據或公開資料。董事會對其內容的真實性、準確性和完整性負責。

報告批准

本報告於2024年4月30日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

發佈形式

本報告發佈中英文版本，除股東特別要求提供打印版本外，僅提供電子版本。若本報告的中英文版本有歧義，請以英文版本為準。閣下可訪問本集團官方網站www.finelandassets.com或披露易網站<https://www.hkexnews.hk/>獲取本報告的電子文稿。

意見及反饋

本集團歡迎閣下對本報告提出有關可持續發展措施的反饋意見。請電郵至ir@fydc.cn與我們聯絡。

董事會聲明

董事會負責評估和確定本集團的ESG的相關風險，並確保適當和有效的ESG風險管理和內部控制體系到位。為了實現這一目標，我們與公司管理層保持緊密溝通，共同識別和應對重大的ESG風險因素。董事會還關注本集團的可持續發展，與公司管理層合作，明確可持續發展戰略，並為集團的營運設定與ESG相關的目標。

在公司治理方面，我們始終致力於維護股東、員工、客戶和其他利益相關者的權益。我們設立了董事會、董事委員會等機構，明確了各自的職責和權限，形成了有效的制衡機制。同時，我們不斷完善公司治理制度，確保各項決策的科學性和透明度。公司建立了完善的內部管理制度和風險控制體系，確保業務運營的合規性和穩健性。同時，公司還積極與股東、投資者和利益相關者保持良好的溝通，提升公司的治理水平。

在環境責任方面，我們深刻認識到環境保護的重要性。我們採取了一系列措施，如節能減排、垃圾分類等，積極應對環境問題。同時，我們鼓勵員工參與環保活動，提高環保意識，共同為綠色發展貢獻力量。

環境、社會及管治報告

在社會責任方面，我們始終秉持「服務社會、回報社會」的理念，積極參與公益事業和社會建設。我們關注弱勢群體，為其提供必要的幫助和支持。同時，我們強調以人為本，關注員工和客戶的需求。公司注重員工培訓和福利，提供安全、舒適的工作環境。此外，本公司還積極參與社會公益活動，回饋社會，體現其社會責任感。

作為東方特色現代生活綜合服務商，本公司更是將「為您想更多，開啟美好生活」融入各個環節。在物業服務過程中，公司注重細節，從客戶的需求出發，提供個性化的服務方案。同時積極引入新技術和創新方法，提升服務效率和質量，為客戶創造更多價值，致力成為中國領先的綜合服務商，並為社會和環境做出積極貢獻。

本報告充分披露公司在2023年的ESG工作進展和成效，作為一家有擔當、負責任的物業企業，我們將堅定不移地貫徹ESG理念，為構建美好社區、推動社會進步貢獻自己的力量。不斷加強自身建設和完善ESG管理體系，實現企業的長期穩定發展和社會價值的提升。董事會及全體董事保障本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其真實性、準確性和完整性負有個別及連帶責任。

關於本公司

公司簡介

本公司於開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。其註冊辦事處地址為Windward3, Regatta Office Park, P.O.Box 1350, Grand Cayman KY1-1108, Cayman Islands。其主要營業地點位於香港金鐘金鐘道95號統一中心17樓B室。

本集團之主要業務為於中華人民共和國（「中國」）為住宅及非住用物業提供房地產代理服務、專業物業管理服務及增值服務。

本公司之直接控股公司及最終控股公司分別為Mansion Green Holdings Limited（「Mansion Green」）及Widethrive Investments Limited（「Widethrive Investments」），均為於英屬處女群島註冊成立的有限公司。董事認為本公司由方明先生及謝麗華女士最終控股。

環境、社會及管治報告

企業榮譽

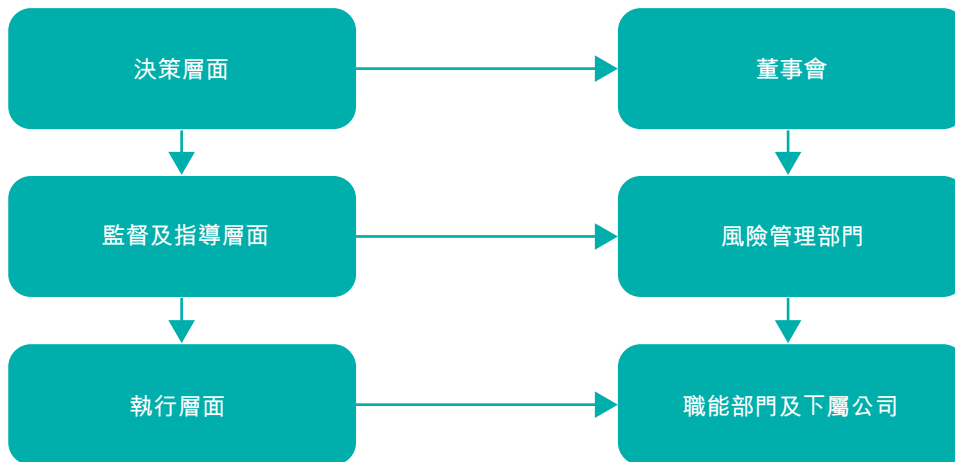
獎項	主辦／協辦單位
企業信用評價AAA級信用企業	中國中小企業協會
理事單位會員等級證書	中國中小企業協會
粵港澳大灣區物業服務品牌企業	樂居財經、樂居買房
2023廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業行業管理協會
2023年承擔社會責任，助力社會就業企業	廣東省物業行業管理協會
2023大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業行業管理協會
2023綜合發展實力企業	廣東省物業行業管理協會
廣東省物協行業優秀會員	廣東省物業行業管理協會
誠信標桿企業	廣東省物業行業管理協會
物博會「優秀組織企業」	廣州市物業行業管理協會
江門市物業管理行業協會成立20週年優秀會員單位	江門市物協
廣州雲山詩意 — 廣州市2023年度「美好物業家園」	廣州市住房和城鄉建設局
花語水岸 — 住宅小區一級服務標準	廣州市住房和城限建設局
湛江雲山詩意 — 湛江市園林式居住區	湛江市城市管理和綜合執法局
大學時光園 — 2022年度番禺區四星小區	番禺區住建局、公安局分局及物協

環境、社會及管治報告

ESG 管治

方圓生活服務一直秉持著對環境、社會和治理 (ESG) 的深刻認識，並為了有效應對各種風險已經建立起了一套全面而精細的風險管理體系。為確保 ESG 管理有效，我們建立了由董事會、風險管理部門、各職能部門和下屬公司組成的 ESG 的治理架構，以推進 ESG 管理和披露。董事會是本集團的最終決策機構，負責及監督本集團的 ESG 的治理。風險管理部門為監督協調層，負責實施 ESG 治理戰略，協調 ESG 事宜，編製 ESG 報告，並定期向董事會匯報相關工作進展。在定期進行的重大風險識別與評估中，方圓生活服務特別關注 ESG 相關風險，包括環境可持續性、社會責任履行以及公司治理結構等方面。本年度，通過深入的識別與評估，公司成功識別出若干潛在的氣候變化風險，並針對性地制定了應對策略。各職能部門及下屬公司為執行層，負責推進風險管理部門制定的計劃，匯報相關工作進度與數據。為確保公司在面對這些挑戰時能夠穩健運營，未來，公司將繼續加強 ESG 風險管理，為社會和環境創造更多價值。

圖：方圓生活服務可持續管治架構



利益相關方溝通

本集團重視其持份者(其中包括僱員、客戶、與本集團合作的第三方房地產中介、股東及監管機構等)的參與。彼等均對本集團的業務或活動的成功具有重大影響。本集團與持份者合作，發展互利關係，同時就其業務方案及倡議徵求彼等意見，並在本集團所屬的工作場所和社區中促進可持續發展。

於編纂本報告時，本集團已諮詢其內部持份者，以求監控及管理對於環境及社會所有方面造成的影響。此外，本集團已設立多個參與渠道，可供其持份者表達彼等所關注關於本集團業務營運的事宜，因此，本集團可能進一步瞭解並解決彼等的關注。由此可見，本集團相信持份者對於制定可持續發展策略及履行社會責任具有極高影響力，而這兩方面是本集團策略制定和決策制定的基礎。

環境、社會及管治報告

持份者	所關注的問題	參與管道
政府	<p>遵守法律法規</p> <p>妥當繳納稅款</p> <p>推進地區經濟發展及僱傭</p>	<p>實地考察及檢查</p> <p>調查及通過工作會議討論以及編製及呈交工作報告以供批准</p>
股東及投資者	<p>風險管理</p> <p>投資回報</p> <p>資料披露及透明度</p> <p>保護股東利益及公平對待股東</p>	<p>股東週年大會及其他股東大會</p> <p>年報及中報、公告及通函</p> <p>本公司網站及披露易網站</p> <p>本公司聯繫資料</p>
僱員	<p>保障僱員權利及權益</p> <p>工作環境</p> <p>職業發展機會</p> <p>職業健康及安全</p> <p>員工薪酬、福利及福祉</p>	<p>培訓、講座、簡介會</p> <p>娛樂、文化、體育及其他活動</p> <p>內聯網、電子郵件和通知</p> <p>會議及研討會</p>
客戶	<p>安全及優質產品及服務</p> <p>穩定關係</p> <p>誠實正直</p> <p>聲譽、品牌及市場需求</p>	<p>公司網站、公告板</p> <p>會議、電子郵件、電話滿意度調查</p> <p>服務熱線</p> <p>行業展覽</p> <p>移動應用</p>

環境、社會及管治報告

持份者	所關注的問題	參與管道
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 長期合作 真誠合作 公平公開 信息資源共享 降低風險 	<ul style="list-style-type: none"> 業務會議、供應商會議、電話 定期會議 審閱及評估 投標程序 戰略合作
業內同行／ 行業聯會	<ul style="list-style-type: none"> 分享經驗 合作 公平競爭 	<ul style="list-style-type: none"> 行業研討會 實地探訪及實地考察
市場監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 年報及中報告、公告及通函以及其他刊物 研討會
公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"> 社區參與 求職機會 社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 志願活動 慈善及社會投資

環境、社會及管治報告

重要性評估

本集團重視環境、社會及管治議題的重要性評估，旨在及時、全面地瞭解各項環境、社會及管治議題對本集團業務發展的重要性及持份者的期望，以促進本集團有效披露環境、社會及管治資料和持續改進相關議題的管理水平。

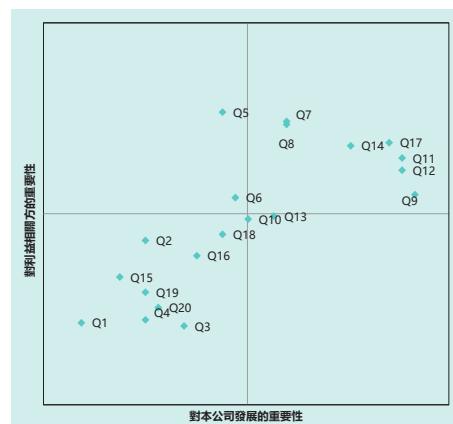
報告期內本集團對環境、社會及管治議題的重要性評估包括以下步驟：

第1步	本集團根據《環境、社會及管治報告指引》規定的披露要求，並根據本集團的業務特點和日常經營情況，確定了以下20個議題。我們認為該等議題在我們的運營中會對環境和社會產生影響。
第2步	本集團在瞭解持份者在日常經營中的需求和期望的基礎上，基於同業公司環境、社會及管治工作的關鍵點和趨勢，釐定環境、社會及管治議題的重要性。
第3步	基於重要性評估結果，本集團討論並確定了本年度報告的重點披露以及本集團未來環境、社會及管治工作需要改進的關鍵點。

重要性議題矩陣：

我們將議題重要性分為三個等級，右上區域為高度重要議題，中間區域為中度重要議題，左下區域為低度重要議題。

根據評估結果，7項議題被視為本集團及其持份者關注的議題。於考慮環境和社會責任的同時，本集團將更加關注上述領域，努力實現持續改進和可持續的業務發展。



環境方面		社會方面	
1. 排放物	5. 員工福利及薪酬	11. 客戶／業主健康安全	16. 業務合規與標準化
2. 資源使用	6. 員工發展與培訓	12. 產品及服務質量	17. 反貪污及反洗錢
3. 環境及天然資源	7. 員工身心健康	13. 知識產權保障	18. ESG監管
4. 氣候變化	8. 勞工準則	14. 信息安全保障	19. ESG風險管理
	9. 供應鏈管理	15. 公益慈善與社區服務	20. ESG議題的相關溝通
	10. 客戶關係管理		

品質服務

精研品質，打造匠心服務

方圓生活服務集團堅持以人為本，服務第一的服務原則；以「為您想得更多，開啟美好生活」為服務宗旨，「以客戶需求為導向」為服務理念；做到從業主的需求出發，強化標準服務，夯實服務根基，豐富服務內涵，以至誠之心不斷提升服務品質，為客戶提供優質、周到、及時、貼心的服務。

保障服務質量

方圓生活服務集團具備完善的「5D」品質監督體系，以此來保障客戶服務質量。

- 400客服24小時品質監督熱線，全天候服務不「掉線」，對客戶投訴問題生成工單，下發給項目進行銷項處理。
- 結合品質巡檢系統APP信息化系統管理手段，集團根據品質管控標準設置日、周、月、季、年度巡檢任務，物業服務中心通過系統APP及隨手拍功能實現巡檢路線各類品質事項的檢查、品質工單整改，提升項目服務品質管控的時效性。集團總部、服務中心可通過系統後台對巡檢完成率、品質工單整改情況進行監督統計，對於巡查率低，整改完成率低的项目進行通報及考核。
- 遠程監控管理，集成管控中心對項目關鍵崗位人員的服務禮儀和行為規範進行24小時在線監督，通過遠程監控實時抽查，即時對違規現象下品質工單管控處理。
- 聯合巡檢，集團公司總部常態化及不定時抽查形式開展項目服務檢查，檢查情況下發項目限期進行整改反饋，由集團總部進行問題銷項處理，從而達到品質管控目的。
- 通過線上線下相結合的多樣化培訓，賦能項目，提升服務人員技能，保障服務質量。

客戶滿意度調查

公司堅持「以客戶需求為導向」的服務理念，始終篤信、篤行用心服務和讓客戶滿意的恒心，多渠道多維度傾聽客戶心聲，洞察業戶需求，不斷提升服務水平，傾心為業戶打造高品質、多元化、個性化的物業服務。

方圓生活服務集團2023年以客戶訪談、400服務滿意度調研、企業微信、公眾號、APP線下線上結合的形式，多渠道洞察業戶需求，全面化覆蓋狠抓管理死角，閉環化銷項解決問題，持續提升客戶感知及客戶價值。

環境、社會及管治報告

2023年，面對面訪談業戶74,573戶，項目覆蓋率達100%，客戶滿意度達98.64%；同時為提高客戶滿意度調研的科學性、督促管家「時時戒備」、規避「務虛務假」，公司利用400渠道全年共邀請2,000位業戶對管家服務質量進行調研，整體管家服務滿意度達95.89%。

針對低滿意度事項和客戶投訴，生成銷項工單，通過管家進行派單後交由責任人處理，處理完畢開展客戶評價，真正將服務做到實處。

設立多種客戶投訴渠道

設立400全國呼叫指揮中心，接聽服務熱線和管理公眾號，對業戶報修、報事、投訴、建議等訴求將通過智慧社區系統下工單至項目跟進。完成處理後，通過電話回訪和評價，完成問題跟蹤閉環。

各項目嚴格落實在物業服務區顯著位置公示400電話號碼、管家企業微信二維碼及對客電話號碼，可以完成線上一對一溝通，客戶訴求通過工單進行登記，由各項目服務中心指定人員負責工單完成情況覆核。

公司統籌業務檢查工作，通過頻繁的抽驗，對對客界面的管理加強要求，確保所有對客溝通記錄、拜訪、工單處理均有專人跟進。

組織開展服務接待日，所有管理人員下沉一線，全面瞭解客戶需求，解答客戶疑慮，響應客戶訴求，為業主解決問題，踐行管理責任。

上線智慧化平台

本公司集團通過建立智能遠程設備監測平台，來實現設備區域性集約化管理，提高現場設備監控維護品質，以更快速度響應設備突發預警情況，同時，制定了《EBA系統運維管理辦法》，目前已在部分項目上線應用。

2023年，我們持續改進消防實施智能化工作，目前消防系統均具備火災初期的自動報警功能，並能聯動消防中心的報警器，可直接通往消防部門的電話、自動滅火控制櫃、火警廣播系統等。一旦發生火災，系統能立即在火災區域的報警器上發出報警信號，並在消防中心的報警設備上顯示火災位置或區域代號。管理人員接到警情後，可以立即啟動應急預案，第一時間響應並處理火警，有效組織人員安全疏散，並驅動自動滅火控制櫃工作，關閉防火門以封閉火災區域，自動噴灑水或滅火劑滅火，同時啟動消防泵和自動排煙裝置。

環境、社會及管治報告

安全管理

本集團將員工的健康和安全放在首位。為保障員工及公眾的健康，制定了一系列安全管理制度和操作規程，確保客戶和員工的安全。我們提供24小時的安全巡邏和監控服務，以及應急處理機制，以應對突發事件。

安全生產管理

本集團堅持構建安全管理體系，落實安全生產責任。簽訂安全生產責任狀，兌現企業對安全生產承諾，明確安全生產責任和義務到最小單位，有助於建立安全意識和責任意識。並在2023年7月份完成《安全生產管理制度》、《突發事件管理辦法》等安全生產管理制度的優化，系統地規範和管理安全工作，建立了完善的安全生產體系架構，並設有安全生產小組，成員由品質管理中心副總監任組長、組員為項目負責人。並制定如下工作機制：

- 貫徹執行安全生產的方針政策和法規，宣傳貫徹企業各項安全生產規章制度，並監督檢查執行情況；
- 制定定期安全生產工作計劃和方針目標，並負責貫徹實施。提出改進安全生產工作意見或建議；
- 組織本企業安全生產培訓教育工作，定期對各單位主管生產的負責人、項目經理進行安全生產培訓教育和考核。組織違章人員學習班，負責審查特種作業人員培訓教育和持證上崗負責組織復工和轉崗人員的安全教育；
- 建立定期安全檢查制度。公司每季度組織品質安全生產檢查、督促員工遵守安全生產制度和操作規程，做好消防等相關安全生產設備、工具的安全檢查；
- 深入現場指導生產中的勞動保護工作，如遇緊急的不安全生產情況時，有權責令停止生產，並立即組織相關領導研究處理；
- 如遇傷亡事故的，應及時協助相關部門參與傷亡事故的調查和處理，進行傷亡事故的統計、分析和報告，並制定防止事故進一步擴大及再次發生的措施。

環境、社會及管治報告

安全隱患管理

我們針對物業服務風險的管控、消防、安保及基礎設施安全管理，定期開展消防演練、電梯不困人演練、防洪抗汛應急演練。配合各政府部門、居委開展安全教育宣傳工作，如電動車安全管理、節假期間的安全溫馨提示宣傳，始終將客戶人身安全管理放在企業管理的第一位。並為在管項目和員工購買公眾責任險和僱主責任險，最大程度上保障客戶和員工在管理場景和工作場景中的安全和利益。

安全是企業穩定發展的核心要素之一，公司高度重視安全檢查工作，並建立了完善的體系，確保每季度或關鍵重大節點開展專項安全檢查工作：

- 建立定期安全機制，安全審視內容包括但不限於：安全培訓的實施情況、安全設施的運行狀況、安全政策的執行情況、安全事故的處理與記錄等。通過對風險內容的識別和深入審視，我們能夠及時發現潛在的安全隱患，並採取相應的措施進行改進。
- 突發應急報送和響應機制，公司有專業小組對接安全應急突發事件，有健全的職能保障，並通過定期演練，實操安全突發事件的啟動程序，明確責任人、整改措施和整改時間，同時建立跟進機制，確保整改措施得到有效執行，並及時反饋整改結果。
- 專項安全檢查。針對在重大節慶和敏感時期、颱風天、汛期、回南天等各類節日、特殊天氣情況來臨前，組織專項安全檢查，對可能存在的安全風險、設施設備等用於維繫社區穩定和業主生活需求等方面進行全面排查。這些檢查旨在確保節日期間的安全工作得到全面加強，為員工和公眾提供一個安全、和諧的環境。

經初步統計，公司全面開展週期性自查自糾4次，重大節慶日、敏感時期的專項安全檢查6次，檢查中對公共區域設備設施、裝修施工區域、商業經營區域存在的安全隱患進行排查，共計檢查出隱患約200處，包括違規裝修、業戶擺放雜物堵塞消防通道等，通過物業自行整改、督促責任人整改等方式，存在隱患均已整改完畢。



對公共設施檢查開展檢查



對電動車充電設施進行檢查

環境、社會及管治報告

安全宣傳培訓

本公司注重並強化關於安全生產方面的培訓工作，以應對各種安全風險和緊急情況，重點在以下方面進行培訓：

- 安全法律法規和安全生產管理制度培訓：員工瞭解和遵守相關的安全生產法律法規，如《安全生產法》、《消防法》等，宣貫物業管理和服務過程中的法律責任和義務，提高全員對安全管理的重視程度。清晰安全生產責任制、安全生產規章制度、操作規程等，確保員工明確各自的安全生產職責和操作要求。
- 消防安全培訓：掌握基本的消防知識和技能，包括火災的成因、預防措施、滅火器材的使用、疏散逃生等，提高員工在火災等緊急情況下的應對能力。
- 應急處理培訓：培訓員工應對各種突發事件和緊急情況的處理方法，包括地震、洪水、火災等自然災害以及人為事故等，提高員工在緊急情況下的應變能力和自救互救能力。
- 有限空間作業安全培訓：培訓員工瞭解有限空間的定義和特點，如何識別有限空間作業中的潛在風險，如缺氧、有毒有害氣體積聚、易燃易爆等。制定並培訓員工遵守有限空間作業的安全操作規程，包括作業前的準備、作業中的監控和作業後的清理等。
- 安全巡查和隱患排查培訓：培訓員工如何進行安全巡查和隱患排查，及時發現和處理潛在的安全風險，確保物業管理和服務過程的安全穩定。
- 個人防護和勞動保護培訓：定期讓員工瞭解個人防護和勞動保護的基本知識，掌握正確的個人防護措施和勞動保護用品的使用方法，保護員工的身體健康和 safety。

案例：

2023年度開展應急演練313場，其中消防演練87場、電梯困人82場、防洪演練76場、防爆演練68場，通過演練鍛煉了人員突發事件處置能力，檢驗了應急物資儲備、部門間協調配合、項目團隊凝聚力等。通過充分的演練，全年成功處置火災、水浸突發事件16起，保障了業戶的人身與財產安全。



消防演練現場業戶家中火災撲救現場

環境、社會及管治報告

客戶信息保護

本集團嚴格保護客戶隱私，實施了多種管理措施，其中包括制定《物業服務中心檔案管理工作指引》，其中紙質客戶相關資料均有檔案櫃或檔案室上鎖管理，並由專人進行監督管控，借閱客戶資料、合同有嚴格的審核流程，並需及時歸還加密文件。發佈《關於加強項目客戶信息數據管理工作的通知》，員工專有賬戶不得共享且需制定專有密碼，電子版客戶資料流轉必須進行加密處理要求。

內部信息安全

為了確保公司網絡信息安全，我們在招標和建設物業收費系統、電子發票等業務系統時，對供應商提出了嚴格的軟件著作權、系統安全、用戶隱私、產品技術和功能要求。物業收費系統和電子發票系統存儲了業主個人信息、房產信息及繳費記錄等重要數據。為確保信息安全，我們部署了專業服務器和網絡安全設備，採用隔離存儲措施，避免信息洩露或被盜。

在用戶訪問業務系統時，我們實施了多重身份驗證機制，包括網絡身份驗證和系統賬號驗證。同時，在線上繳費、開票和報事報修等移動端操作中，我們與客戶簽署了客戶隱私保護協議，以進一步保障用戶隱私權益。

我們還設立了嚴密的系統訪問權限機制：為相關員工創建個人賬號，並憑賬號登錄業務系統。個人賬號根據預設的系統權限進行管理，有效防止越權訪問。

在業務系統上線前，我們組織了全面的系統使用培訓和信息安全培訓。通過培訓，員工明確了賬號使用責任，提高了對信息安全的認識和理解。這有助於培養員工的紀律性和責任感，從而降低違規行為的發生率。

公共關係與社區參與

本集團積極與社區建立良好的公共關係，參與社區活動和公益事業。2023年，我們在宣傳工作上助力推動社區發展，通過弘揚中國傳統文化節日，組織豐富多彩的文化活動、提供貼心便民的公益服務等舉措，持續豐富社區居民生活，推動方圓社區建立東方特色睦鄰文化氛圍。

紅色黨建聯建工作

公司參照《十四五城鄉社區服務體系建設規則》要求，從組織層面與社區層面兩大維度出發，深入佈局紅色物業建設，紮實推進黨建工作，建立黨建引領下的基層業主共治體系，致力於將社區物業打造成基層黨組織服務平台。

環境、社會及管治報告

為探索黨聯黨建可能，為群眾謀福祉。聯動街道、派出所、城管、居委會等部門，結合項目實際，調動資源參與管理社區共性問題，共同協商、切實解決群眾所關注的「身邊小事」。本集團積極舉辦紅色物業活動，通過社區服務弘揚紅色精神。重視建黨節、國慶節等紅色節日，舉辦「方圓紅色之旅」、「紅色觀影」等紅色活動，在試點社區設立「紅色閱讀角」，實現服務與基層治理及紅色教育的有機結合。



與南沙黨支部參與黨聯黨建活動「共唱黨歌」活動現場

社區公益服務

我們在做好基礎物業服務的基礎上，主動舉辦維修家電、衣物清洗、愛心義診、「洗」迎新春等多樣便民活動，向業主傳遞社會責任感，提供加倍溫暖服務。

本年度，公司在多個社區內舉辦便民活動，為社區居民提供磨菜刀、維修小家電、清洗地墊、清洗電動車等一系列便民服務，極大便利了社區居民的日常生活，收穫大家的一致好評。

建設新中式社區文化

「東方人聚智慧，現代生活匠心」是公司的企業精髓，也是方圓物業名字「現代生活」的由來，我們高度重視社區傳統文化建設，積極組織節假日慶祝活動、親子活動，讓業主感受豐富多彩的社區生活，加強鄰里交流，打造充滿傳統人文意趣的東方睦鄰社區。

環境、社會及管治報告

中秋遊園活動

2023年9月29日，中秋國慶雙節來臨前，公司組織統籌各個社區舉辦中秋遊園活動，以弘揚傳統文化與賞月為主題，現場提供原材料用於DIY月餅、花燈、中秋視頻等，搭配著驚喜佈置的燈籠、燈謎等景觀，營造濃厚的傳統節日氛圍，為業主帶來節慶新體驗。



中秋遊園會現場中秋遊園會

大型文藝匯演

2023年末，元旦節日來臨前，廣州雲山詩意社區緊鑼密鼓地組織了一場「印象好雲山，睦鄰喜迎新」大型文藝慶典，組織了潮汕英歌舞表演、暖場集市、文藝晚會演出，現場提供觀眾席、氛圍螢光棒等，活動現場居民及周邊商舖熱情高漲，貢獻了此次文藝晚會100%的演出節目，節目內容包括詩朗誦、大合唱、街舞、走秀、樂器、現場作畫等，長達2小時的演出精彩紛呈，結合公司及業委會提供獎品的多個抽獎環節，活動現場人山人海，衝散了年關的寒意，為業主們提供展示舞台及歡聚一堂的機會，受到業主們的好評。



英歌舞演出現場文藝晚會

環境、社會及管治報告

助力公益事業(設計)

擔任「環保宣傳大使」。2023年，公司在宣傳工作上聚焦線下，於各個管理項目張貼含垃圾分類在內的系列宣傳海報，踐行垃圾分類工作，將環保意識融入日常管理，多次配合街道、居委開展垃圾分類宣傳。



項目講解餐廚垃圾收運情況

愛心接力，帶頭參與獻血活動。2023年8月11日，在荔灣區白鶴洞街道、鶴洞村及大井村舊改項目組織員工獻血，給社會帶去生命的希望，用實際行動詮釋愛的力量。



劉春雷經理率團隊獻血合影

慷慨襄助，助力鄉村振興。2023年11月，廣州市增城區人民政府荔城街道辦事處特發證書感謝我司在荔城街2023年「6·30」助力鄉村振興活動暨深化「羊城慈善為民」行動中的愛心善舉。

環境、社會及管治報告

企業管治

強化風險管控

為了進一步增強公司在運營風險管理方面的競爭優勢和提升其應對能力，公司針對業務過程中可能遇到的各種風險，並結合各部門實際情況，制定了《危機事件處理流程》、《風險控制對接人管理辦法》、《方圓現代生活項目運營風險控制管理制度(1.0)》、《方圓現代生活環境管理制度》、《方圓現代生活安全管理制度(V1.0)》等相關政策。

這些策略不僅涵蓋了風險識別、評估，還包括了風險控制和風險監控等多個環節。同時，公司也強調了各項目在日常工作中必須加強對各類風險的監測和預警，以便在風險發生時能夠迅速做出響應，從而降低潛在的損失。

重點工作

本公司定期開展重大風險識別與評估活動，以確保公司運營的穩定性和可持續發展。評估依據主要包括市場環境變化、政策法規更新、以及公司內部運營狀況等多方面因素。評估過程則涵蓋數據收集、風險識別、風險分析和評估、制定應對策略等多個環節。

2023年，我們在評估過程中特別關注了宏觀經濟形勢變化、行業競爭態勢、客戶需求演變等因素對公司業務的影響。例如，通過深入分析，我們識別出市場風險、操作風險等主要風險點，並評估了它們可能對公司造成的潛在損失。評估結果顯示，雖然面臨一定的挑戰，但公司整體風險水平處於可控範圍內。

基於評估結果，我們制定了針對性的風險管理措施和應急預案，以提升公司的風險應對能力。同時，我們還將繼續加強風險監測和預警機制，確保公司能夠在複雜多變的市場環境中穩健發展。

廉潔建設

本集團高度重視反腐倡廉工作，本集團除積極遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》及《中華人民共和國反洗錢法》等相關法案外，還制定了《內部審計管理制度》、《審計監察問責制度》、《招標過程審計監督工作指引》、《離任審計管理制度》，並開展了多項專項活動，將反貪反腐工作落到實處，並且圍繞疫情防控及權力運行的各個環節進行強化監督。於報告期間，本集團或其僱員沒有任何有關貪污行為的法律個案。

環境、社會及管治報告

廉政實踐工作

預防為主、打擊為輔：在員工招聘前，我們深入進行廉潔背景調查，確保源頭清白；員工入職時，必須簽署《員工廉潔合規從業協議》，明確行為準則。同時，我們要求員工主動申報與集團各公司的交易情況、與供應商的經濟往來以及內部親屬關係等，以維護公司利益。對於因業務或工作關係而收到的無法退還的禮品、禮金等，我們實行上交並登記備案制度，確保透明合規。此外，公司還建立了舉報渠道，鼓勵員工和供應商對發現的腐敗行為進行舉報，並對舉報人進行保護和獎勵。通過這些具體措施，公司旨在營造廉潔的企業文化，確保企業的健康發展。

對外合作規範：我們與供應商簽訂《廉潔協議》，並定期進行巡查交流，確保雙方遵守廉潔約定。此外，我們還借助中國反舞弊聯盟、大灣區企業監察聯盟等權威平台，與行業部門開展深入的學習交流，共享員工、供應商的不誠信黑名單信息，共同構築起行業風險防火牆。通過這些措施的實施，我們致力於為公司創造一個公正、透明、清廉的運營環境。

風險防範措施：

- 業務流程進行抽檢，確保各項操作的合規性；
- 開展專項檢查，對重點領域和關鍵崗位進行重點監督；
- 加強員工廉潔教育，提高全員廉潔自律意識。通過這些措施，我們有效預防了廉潔風險，為公司的健康發展提供了堅實保障。

建立監督渠道：高度重視廉潔舉報工作，為員工和外部利益相關方提供了一個安全、有效的舉報渠道，共同維護公司的廉潔形象。在公司內部如客服前台、公告欄等位置公示了舉報途徑，包括舉報電話、意見箱等，確保員工和外部利益相關方(如供應商)能夠便捷地反映問題。通過內部培訓、會議以及OA公告等方式，確保員工充分知曉並瞭解舉報機制。同時，公司對舉報人的個人信息進行嚴格保密，確保舉報人的安全和隱私不受侵犯。

環境、社會及管治報告

案例：

以中秋、春節為節點，向員工及供應商、合作方推送廉潔提醒信息。

2023年9月份，為了加強公司的廉潔文化建設，防止在中秋節出現廉潔問題，公司決定通過OA公告的方式向集團全體員工以及通過電子通訊方式向供應商、合作方推送廉潔提醒信息。通過廉潔提醒信息的推送，有效地提高了員工及供應商、合作方的廉潔意識，減少了廉潔問題的發生。同時，也加強了公司與供應商、合作方之間的溝通和合作，提高了公司的形象和聲譽。

新員工廉潔入職培訓

為了確保新員工從一開始就樹立正確的廉潔觀念，方圓生活服務特別設置了在新員工入職後的首月內舉辦新員工廉潔入職培訓環節。2023年以來，共有487名新員工參與了廉潔入職培訓。培訓結束後，通過隨堂測試，100%的新員工達到了培訓要求，表示將把廉潔理念融入到未來的工作中。

社會責任

方圓生活服務集團始終秉承人力為第一資源，以人為本、尊重員工，持續培養、發展人才，同步做好員工激勵，提升績效為目標，為此，公司在人力資源管理上注重人才培養，提供多通道發展路徑，根據集團的發展不斷優化人力資源各項管理制度，為公司人力資源提供管理依據，為員工提供管理標準。

以人為本，實現共生共贏

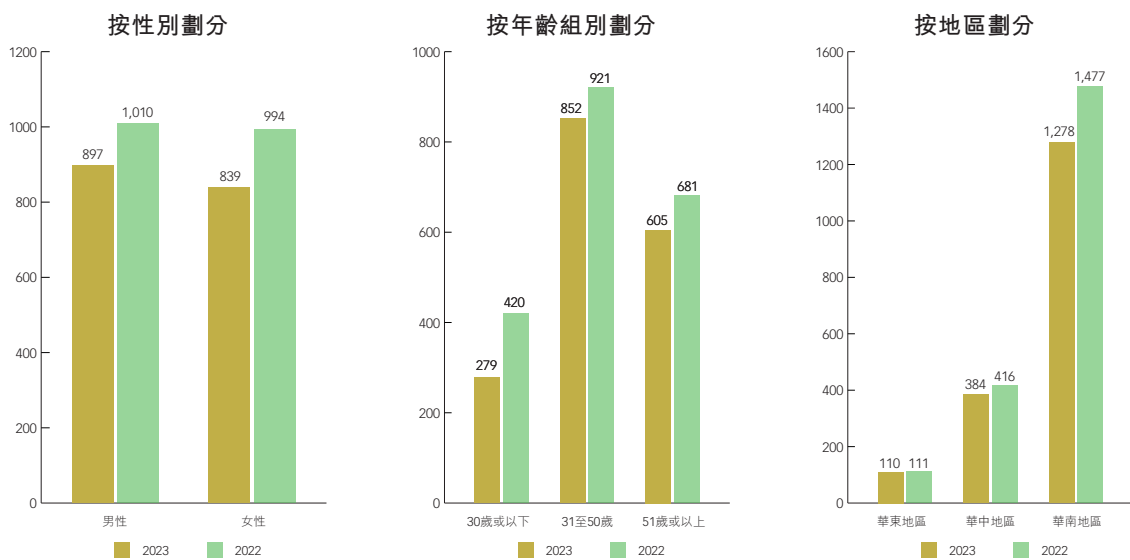
方圓生活服務招聘體系嚴格按照《人力資源管理制度》執行。目前執行的招聘渠道有：內部招聘、網絡招聘等招聘渠道，也通過在招聘群發佈招聘廣告等渠道獲取招聘人員信息，在招聘過程中，人力資源部門採取有效程序核實應聘者的年齡，並在僱用任何人之前檢查他們的身份證件和有效身份證明。記錄員工所有相關詳細資料的僱傭合同和其他記錄予以妥善保存，以便應相關法定機構要求時進行核實。並且不以員工膚色、國籍、性別、年齡、信仰、婚姻狀況、生育情況等作為評判依據；通過多級面試和內部薪酬等級定薪，經由內部流程審批，獲取合適的招聘人選，為企業招聘到合適的人才，並於適當情況下鼓勵僱員內部調職。此外還在《方圓生活服務集團人力資源管理制度》中嚴格規定「嚴禁使用童工或違規錄用未成年工」。

環境、社會及管治報告

招攬人才

為了充實企業人才隊伍，提升項目人員學歷水平，完善人才梯隊建設，儲備項目管理人選補充新鮮血，2023年2月中旬通過校園招聘的方式招聘4名管培生。管培生入職後安排了業務支持中心為導師落實輪崗帶教實踐工作，並定期交流分享、總部集中匯報。

截至2023年年底，本集團共有員工1,736人，均為全職員工；其中女性員工839人，佔比為48%，男性員工897人，佔比為52%。按性別、年齡組別及地區劃分的員工情況如下：



員工健康與安全保障

方圓生活服務集團高度重視員工的身心健康，提供全面的健康與安全保障，並組織開展2023年度員工健康體檢，和員工拓展等活動。並制定《方圓生活服務集團行政管理制度》，涵蓋《安全保密制度》、《辦公環境管理規定》、《員工宿舍管理規定》、《員工食堂管理規定》，從制度上設立相關標準，提高員工安全意識，加強員工安全管理，切實保障員工工作安全。

本集團從女性員工保護角度出發，對於符合國家計劃生育政策的女員工依據《廣東省職工生育保險規定》、《廣東省人口與計劃生育條例》制定（廣東省以外的地區按當地政策要求）嚴格執行產假管理規定，同時對於符合國家計劃生育政策的女員工流產假、節育措施假，按照國家及所在地方法律法規及相關政策執行。此外對於哺乳期的女性員工，在嬰兒滿一週歲前，女性員工每天享受1小時帶薪哺乳時間，並且生育津貼按照國家規定發放。

環境、社會及管治報告

我們致力於為員工提供舒適安全的工作環境，保護員工免受職業危害。該等措施包括但不限於以下事項：

- 為僱員提供定期體檢，費用由本集團承擔；
- 定期進行安全檢查，確保安全措施得到落實；
- 與社區互動，定期開展消防演習和培訓；
- 關心員工身心健康，定期開展員工關愛活動；
- 通過安排辦公室安全檢查、消防檢查和定期進行消防演習，倡導工作安全的重要性。

於報告期間，本集團已在所有重大方面遵守與工場安全有關的中國法律，且並無發生任何對我們營運造成重大不利影響的事故。

員工薪酬福利與職位晉升

本集團根據《員工績效管理辦法》，根據不同的崗位特性，開展月度、季度、年度績效考核，績效結果應用於績效獎金發放、晉升調薪、培訓發展、評優評先、績效輔導等方面；根據《員工獎懲管理制度》，對符合獎勵情形的員工給予獎勵，對發生懲罰情形的員工給予懲罰；每年度開展「評優」活動，表彰年度工作中業績突出、積極踐行公司使命與價值觀、持續為公司發展創造價值的先進團隊及優秀個人，激勵團隊和員工奮發有為，爭創佳績。

根據《人力資源管理制度》中員工福利管理規定，依法依規為員工繳納社會保險、繳存住房公積金，發放工齡補貼，組織年度體檢；在服務中心開設員工食堂或發放餐費補貼，根據國家及各地區政策標準發放高溫補貼；房服公司及現代生活公司一線員工按審批標準享有住宿福利。

為激發員工積極性，充實人才儲備，根據《人力資源管理制度》中晉升管理內容，定期對內部人員進行人才盤點，針對關鍵人才進行定向培訓、提供多通道發展路徑，同時制定並執行《員工績效管理辦法》、《項目負責人季度及年度組織績效考核方案》、《基層員工加減分考核標準》、《方圓管家管理制度與星級專項獎勵考核辦法》，針對各層級、不同崗位的員工設定考核標準及考核細則，定期開展結果將與員工績效工資／獎金相掛鉤，並作為職位晉升的參考依據。

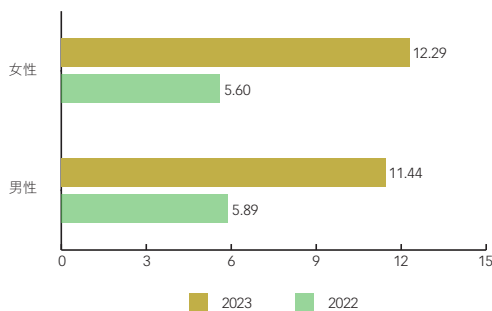
環境、社會及管治報告

員工培訓與發展

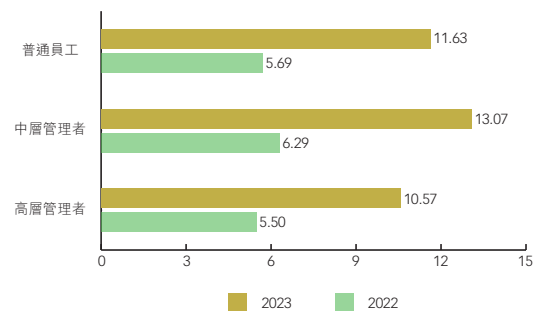
本集團視僱員為寶貴資產。本集團已制定僱員培訓管理規章，為培訓規劃提供指引，以提升僱員技能及能力及滿足企業發展的需要。本集團重視僱員發展並已根據僱員技能為其定制實施培訓課程，以使其發揮專長。本集團為僱員提供內部培訓，並不時委聘外部服務供應商，旨在為僱員提供適當培訓。

2023年，本集團共計1,201名員工參加各類培訓，其中，男性員工701名，女性員工501名，管理層157名，非管理層1,045名，員工受訓總時長14,175小時。

圖：按性別劃分的平均受訓時長



圖：按職級劃分的平均受訓時長



構建可持續供應鏈，優化供應商管理

為了促進供應鏈健康發展，方圓生活服務嚴格執行在ISO14001環境管理體系、ISO45001職業安全體系、ISO9001質量管理體系指導下制定方圓生活服務供應商准入機制，重點關注節能減排、降本增效、使用環保材料、制定標準化清單等，並制定了一系列的管理制度，《招標採購管理制度》及《供應商管理制度》，優化公司採購流程和規範招標採購行為，以保證合作供應商符合公司業務開展要求，避免或減少合作風險發生。

本集團要求所有合作的供應商需簽訂《廉潔協議》，不得以任何形式觸碰紅線，不得提供任何現金、禮品、其他服務或者變相賄賂招採人員企圖為公司謀求不正當利益。在招採制度完善招標流程、確保招標陽光化、規範化、公平化，避免灰色漏洞。

環境、社會及管治報告

供應商招採制度

我們堅持公開、公正、公平及誠信的原則，制定了詳盡的招標採購管理制度，旨在規範供應商的准入和評估。每月，我們會制定供應商考察計劃，對新供應商進行實地考察，重點評估其信譽、服務品質、資格、經驗業績、財務狀況和履約能力，並且要求供方提供施工資質、安全資質、業績說明、財務報表、企業信譽情況、員工購買保險等必備條件，做好施工安全預案，在開工前進行審批，確保安全後方可開展後續工作。同時響應環保減排政策，對老舊小區進行雨污分流改造，對於排污池、化糞池、隔油池及容易擁堵的管道進行定期清理及排放。要求其具備排放資質的供方實施，對於廢水排放達標情況進行管理監督。積極開展小區降噪管理，積極聽取小區業主的意見和訴求，制定合理的裝修時間段，鼓勵裝修供方做好施工防護及安全應急預案，要求採購環保材料及工藝並通過現場巡查核實等方式監管噪音水平。合格者會被納入常用合格供應商名冊，並匹配相應的業務合作。

在業務採購招標中，只有名冊中的供應商才有資格參與。當進行邀請招標時，我們會確保有不少於3家供應商參與競標，確保競爭的公平性。開標、評標及議標過程會在多部門多人的共同監督下進行，確保整個過程的公正性。所有採購活動都遵循「先審批後採購」的原則，嚴格控制採購流程。

另外我們還高度重視環境保護，因此在選擇產品時，我們優先選擇那些環保型的產品，並確保採購過程中沒有相關環境污染超標等安全隱患，通過環保標識、認證證書及是否有生產過程的環保及質量風險識別流程同時做好重大危險源的識別、評價控制，確保無危害人體健康、安全的事務發生。

供應鏈管理

在供應商管理方面，我們堅持公平公正的原則，並考慮可持續發展因素。所有供應商都需經過嚴格的准入管理，綜合評估其信譽、服務品質、資格、經驗業績、財務狀況和履約能力。合格者會被納入供應商庫，並參與我司的採購業務招標。整個招採流程都遵循規範化、陽光化、公平化的原則。一旦中標，雙方將簽訂合同並開展合作。在合作期間，我們將嚴格按照合同執行，並對其進行動態管理和考核評估。

環境、社會及管治報告

供應商庫內常用合格供應商約418家(其中常規供應商266家、多種經營合作商152家)，對其進行動態管理，並在年中、年末等固定時間節點，對有業務合作的供應商，從其服務品質、履約能力等方面開展考核評估，並將按照評估結果對其優勝劣汰，從而保障合作供應商穩定的服務品質和履約能力，以匹配公司業務的正常開展。

2023年，我們對有業務合作的供應商開展了半年度和年度2次履約評估工作，採用線上調查問卷的形式，通過「項目與供應商雙向評估」模式進行，其中年度評估共65個項目和147家供應商參與，供應商整體合格率95.42%，且供應商對於我司的合作整體上都基本滿意。

完善規章制度，尊重知識產權

方圓生活服務高度重視知識產權管理，從專利、著作權、商標及反不正當競爭四個維度築牢保護屏障。我們建立了嚴格的知識產權審查與維護流程，確保創新成果得到及時保護。針對重點領域，我們定期開展專項行動，打擊侵權行為，維護市場秩序。在著作權方面，我們注重原創作品的登記與維權；在商標領域，我們已成功註冊並保有公司核心商標，保有量穩定不變。此外，我們積極應對不正當競爭，維護公平競爭環境。這些措施為公司的穩健發展提供了堅實的知識產權保障。

案例：

方圓生活服務注重保護自身權益的同時，更致力於避免侵犯他人知識產權。為此，公司定期開展知識產權培訓，內容涵蓋法律法規、專利、商標、著作權等，並教授如何在工作中避免侵權。這些培訓增強了員工的知識產權意識，使公司有效避免了侵權風險，為穩健發展提供了有力保障。

對公司官網宣傳所使用文字、圖片信息進行風險排查，確保相應內容合法合規，規避了相應的侵權賠償責任或行政處罰風險。

經過全面細緻的風險排查，對公司官網宣傳所使用的文字、圖片信息進行了嚴格審查，對其中不符合廣告宣傳的用語提出了修改意見，並確保了不侵犯他人知識產權，從而有效規避了可能面臨的侵權賠償責任或是行政處罰風險。

環境、社會及管治報告

節能減排，綠色發展

本集團致力於環境保護，並採取實施措施，以確保我們實現環境保護的目標和指標。物業管理服務分部核心附屬公司取得ISO 14001：2015環境管理體系認證。深入貫徹落實《中華人民共和國循環經濟促進法》、《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》等法規，規範生活垃圾焚燒飛灰固化穩定化處理技術工藝、工程建設與運行管理行為，防止飛灰造成環境污染，實現飛灰安全處理，保障人民身體健康，嚴格遵守《生活垃圾焚燒煙氣淨化用粉狀活性炭》，規範生活垃圾滲瀝液處理，在保證工程質量安全和運行可靠的同時，確保所有廢棄物的處理與處置均符合國家和地方環境法律法規要求。

資源利用

本集團對資源的有效利用給予了極高的重視。我們運營中主要依賴的資源涵蓋了在管建築物的電力、天然氣、水，公司車輛所需的燃料，以及日常辦公中的紙張等。我們積極倡導綠色採購，力求從源頭上減少污染物的產生，並不斷在節能降耗措施上尋求優化。為此，我們優先選擇節能技術和設備，制定科學的能源使用計劃，以確保能源的高效和合理使用。

為了不斷提升員工的節能意識和技能，我們定期開展能源管理培訓。同時，我們建立了持續改進的機制，以適應環境保護和可持續發展的最新要求。通過不定期評估我們的政策和管理制度的有效性，我們能夠及時進行調整和完善，確保我們的實踐始終與環保和可持續發展的目標保持一致。

此外，我們積極配合併有效落實垃圾分類制度，致力於加強資源回收利用。這包括完善資源回收體系，提高回收率等多個方面。我們亦與社區緊密合作，增加了環境教育的內容，旨在提高居民和員工的環保意識，並鼓勵他們積極參與到環保行動中。

環境、社會及管治報告

排放物

本公司涉及的排放物種類有生活污水、生活油煙、生活垃圾、碳排放等，其排放量均符合國家及地方排放標準。並嚴格貫徹國家節能相關法律法規，制定了《工程運維管理制度》構建完善的工程運維管理體系，規範了水電能耗管理，在保證服務質量的情況下，做好能源使用的管控，降低月均能耗實現節能降耗。通過不定期評估政策和管制的有效性，及時進行調整和完善，確保始終符合環保和可持續發展的要求。

指標	單位	2023年
無害廢棄物	噸	16.27
有害廢棄物	噸	14.53
無害廢棄物產生密度	噸／百萬平方米	1.14
有害廢棄物產生密度	噸／百萬平方米	1.02

節能措施

本集團的碳排放主要來自日常營運中的電力使用。為實現低碳排放，我們採用節能降耗措施，將其融入日常運營，並在節能降耗措施上持續優化，優先選用節能技術和設備，制定科學的能源使用計劃，確保能源的高效和合理使用。

照明改造

地下室照明燈採用LED節能燈具或改造為雷達式感應LED節能燈，實現「人來燈亮，人走燈滅」的效果，降低閒時照明能耗。加裝時控裝置，夜間只保留最低照明，減少全天照明時間節約電能。

用水改造

通過安裝雨水收集系統或利用人工湖收集雨水，用於綠化灌溉以及公共區域清潔。在地下室強排水達到綠化用水標準的情況下，將地下室強排水用於綠化灌溉以及公共區域清潔，提高水資源使用效率，節約水能。

應對氣候變化

本集團深刻認識到氣候變化對全球生態與社會的深遠影響，因此我們致力於通過一系列策略和行動來減緩其影響，並不斷提升我們對氣候相關後果的適應與復原能力。

環境、社會及管治報告

風險管理

我們制定了詳盡的內部風險管理流程與程序。這些流程旨在識別、評估並有效管理集團所面臨的主要風險，其中包括與環境、社會和管治相關的風險。

董事會在整個風險管理及內部監控體系中扮演著核心角色。不僅負責確立和維護一套有效的風險管理及內部監控機制，並定期對其有效性進行全面檢討。

管理層則負責具體執行董事會批准的程序，並嚴密監督這些程序的執行情況。此外，我們的審核委員會每年至少會審核一次風險範疇，並評估相關程序的可行性和有效性。

得益於上述健全的風險管理流程，我們相信氣候變化所帶來的實際風險和過渡風險不太可能對本集團的業務造成重大衝擊。作為氣候相關財務信息揭露工作組「(TCFD)」建議的支持者，我們已經對潛在的氣候相關風險進行了全面評估，並確定平均氣溫上升以及暴雨、洪水、火災和熱浪等極端天氣事件的嚴重性和可能性增加是影響我們日常運營的主要實際風險。

本集團的風險管理部門承擔著重要的職責，即識別並評估本集團運營過程中面臨的所有氣候相關風險，還負責向董事會提供關於氣候法規和行業基準的最新動態和發展，以確保我們做出明智的決策。

為有效應對氣候相關風險，本集團實施了一系列應急機制，包括建立緊急響應計劃、開展定期的演練和培訓，以及與其他關鍵利益相關者合作。此外，我們還投購了充足的自然災害保險，以應對極端天氣事件，確保在不可預見的氣候事件發生時，我們的運營能夠得到及時的支持和恢復。

未來，我們將持續深入審查可能對環境產生潛在影響的業務活動，並針對性地制定改進措施。以進一步防止我們的運營對氣候變化可能產生的不利影響。

環境、社會及管治報告

附錄

1. 環境方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二三年	二零二二年
A1.1 排放	氮氧化物(NOx) ¹	千克	8.56	23.03
	二氧化硫(Sox) ²	千克	0.12	0.15
	懸浮粒子(PM) ³	千克	0.82	1.1
A1.2 溫室氣體排放	範圍1直接排放	二氧化碳排放當量噸	166.89	158.05
	範圍2間接排放	二氧化碳排放當量噸	7,038.52	7,465.56
	總計	二氧化碳排放當量噸	7,205.41	7,623.61
	強度	二氧化碳排放當量噸／ 收入人民幣千元	0.0141	0.0149
A2.1 能源消耗	無鉛汽油	千瓦時	70,795.29	57,518.26
	柴油	千瓦時	0.00	6,400.54
	天然氣	千瓦時	619,502.58	736,521.42
	外購電力	千瓦時	12,341,781.61	12,236,616.00
	總計	千瓦時	13,032,079.48	13,037,056.22
	強度	千瓦時／收入 人民幣千元	30.59	25.47
A2.2 用水量	總用水量	噸	679,808.68	568,976.00
	強度	千噸／收入人民幣千元	1.60	1.11

1. 氮氧化物(NOx)排放量(克)=行駛公里x排放係數(0.885克/公里)。

2. 硫氧化物(SOX)排放量(克)=消耗燃料單位x排放係數(0.885克/公里)。

3. 顆粒排放(克)=行駛公里x排放係數(0.885克/公里)。

環境、社會及管治報告

2. 社會方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二三年	二零二二年
B1.1 員工總數	按性別劃分			
	男性	人	897	1,010
	女性	人	839	994
	按僱傭類型劃分			
	全職	人	1,736	2,002
	兼職	人	-	2
	按年齡組劃分			
	30歲或以下	人	279	402
	31歲至50歲	人	852	921
	51歲或以上	人	605	681
	按地理區域劃分			
	華東地區	人	110	111
	華中地區	人	348	416
	華南地區	人	1,278	1,477
B1.2 員工流失率⁴	按性別劃分的流失率			
	男性	%	43%	47%
	女性	%	43%	46%
	按年齡組別劃分的流失率			
	30歲或以下	%	53%	52%
	31歲至50歲	%	37%	42%
	51歲或以上	%	44%	48%
	按地理區域劃分			
	華東地區	%	44%	-
	華中地區	%	64%	-
	華南地區	%	29%	-

4. 離職率 = 2023年度全年該類別僱員的離職人數 / (2023年度期末該類別僱員在職人數 + 2023年度全年該類別僱員的離職人數) * 100。

環境、社會及管治報告

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二三年	二零二二年
B2.1 與工作有關的死亡	人數和比率			
	與工作有關的死亡人數	人	零	零
	與工作有關的死亡率	%	零	零
B2.2 因工傷損失的工作日數	因工傷損失的工作日數	天	299	262
B3.1 受訓員工百分比 ⁵	受訓員工百分比	%	100	100
	按性別劃分			
	男性	%	100	100
	女性	%	100	100
	按僱傭類別劃分			
	普通	%	100	100
	中級	%	100	100
	高級	%	100	100

5. 相關類別僱員平均受訓百分比 = 特定類別僱員的總受訓人數 / 特定類別僱員的總人數 * 100。

環境、社會及管治報告

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二三年	二零二二年
B3.2 每名僱員完成的平均培訓小時數	每位員工完成的平均培訓小時數	小時	11.8	10.84
	按性別劃分			
	男性	小時	11.4	13.9
	女性	小時	12.3	7.74
	按僱傭類別劃分			
	普通	小時	11.6	7.93
	中級	小時	13.1	8.98
	高級	小時	10.6	5.45
B5.1 供應商數量	按地理區域劃分的供應商數量			
	中國	供應商	1,110	1,162
B6.2 對產品和服務的投訴次數	接獲的服務投訴次數	宗	零	零
B7.1 與貪污有關的法律案件	已立案和結案的貪污法律案件數量	宗	零	零
B8.2 社區投資	社區活動	人民幣	761,077	579,040